servicenow

취리히 판매 및 주문 관리

마지막 업데이트 날짜: 2025년12월17일

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

servicenow

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

기계번역

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

servicenow

목차

판매 및 주문 관리 5
탐색 6
제품 카탈로그 관리 8
Pricing Management 10
제품 구성기 14
리드 관리 15
현금으로 연결 코어 16
기회 관리 17
판매 예측 18
견적 관리 20
판매 계약 관리 24
주문 관리 25
고객 계약 및 권리 47
현금으로 연결 프로세스 관리 48
고객 참여 시퀀스 50
비즈니스 포털 52
파트너 관계 관리 53
상품 반송 승인 54
구성 55
리드 관리 설치 및 구성 57
기회 관리 설치 및 구성 58
판매 예측 구성 62
견적 관리 설치 및 구성 67
판매 계약 관리 구성 72
주문 관리 구성 72
고객 계약 및 권리 구성 111
제품 오퍼링 및 카탈로그 구성 118
제품 가격 책정 구성 204
에서 에이전트 도구 구성 판매 및 주문 관리 241
설정 제품 구성기 245
애플리케이션에서 사용자 역할 판매 및 주문 관리 할당 248
비즈니스 포털 구성 253
파트너 관계 관리 구성 259
현금으로 연결 코어 설치 및 구성 268
현금으로 연결 프로세스 관리 구성 274
고객 참여 시퀀스 구성 282
판매 및 주문 관리 요청 추적기 285
Return Merchandise Authorization 플러그인 활성화 291
사용 292

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

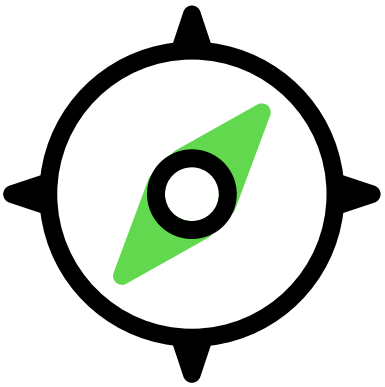
여러 구성 작성 294
리드 관리 사용 296
기회 관리 사용 306
판매 예측 사용 320
견적 관리 사용 322
판매 계약 관리 사용 341
주문 관리 사용 342
주문 관리 사용 344
고객 계약 및 권리 사용 481
현금으로 연결 프로세스 관리 사용 498
고객 참여 시퀀스 사용 507
비즈니스 포털 사용 508
파트너 관계 관리 사용 515
SOM(판매 및 주문 관리)용 Now Assist 518
에이전트 워크플로우 사용 519
통합 522
서비스 브리지가 있는 제공자를 위한 주문 관리 523
주문 관리 앱과 FSM 통합 536
주문 관리 및 전략적 포트폴리오 관리 통합 539
주문 관리 진단 역량 557
참조 562
판매 및 주문 관리 데이터 모델 562
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
주문 관리 참조 564
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
고객 계약 및 권리 참조 637
Pricing Management 앱과 함께 설치되는 구성요소 645
판매 계약 관리와 함께 설치되는 구성요소 646
판매 카트와 함께 설치되는 구성요소 647
현금으로 연결 프로세스 관리 참조 648
고객 참여 시퀀스 앱과 함께 설치되는 구성요소 651
파트너 관계 관리 참조 652
제품 반송 허가 케이스 관리 657
용어 659
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 및 주문 관리

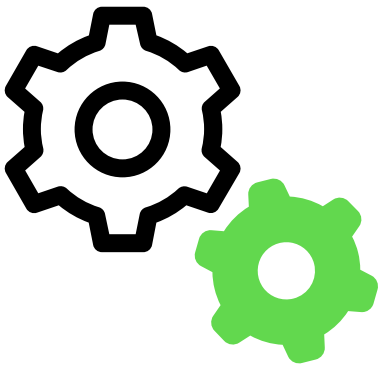
(SOM) 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow# 판매 및 주문 관리 조직의 제품 판매 수명주기를 관리하는 방법에 대해 알아봅니다. 에이전트는 이러한 애플리케이션을 사용하여 사전 판매 리드 및 기회를 생성하고, 판매 견적을 제공하고, 주문을 캡처 및 이행하고, 계약 및 권리 관련 작업을 수행하고, 변경에 대한 고객 주문 워크플로우를 관리할 수 있습니다.

탐색



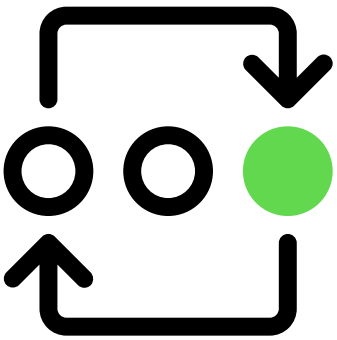
판매 및 주문 관리 애플리케이션 사용 방법에 대해 알아봅니다.

구성



판매 및 주문 관리 구현을 계획하고 구성합니다.

통합



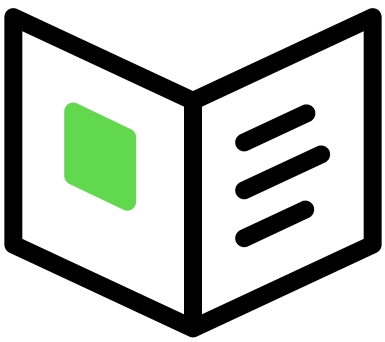
다른 애플리케이션과 통합하여 판매 및 주문 관리의 기능을 확장합니다.

사용



판매 및 주문 관리 애플리케이션을 에이전트로 사용합니다.

참조



필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

추가 자원

- 새로운 내용과 변경된 내용에 대해 자세히 알아보려면 Sales and Order Management release notes 문서를 참조하십시오.
- ServiceNow# 계정에 로그인하고 Now Create 에서 판매 및 주문 관리 기능을 구현하고 배포하는 데 관련된 추가 정보를 찾아보십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에서 실시간 과정, 자기 주도형 교육 및 경력 자원에 액세스하십시오. ServiceNow University .
- Customer Success Center 에서 역할과 관련된 유용한 자원을 찾고 베스트 프랙티스를 살펴보십시오.
- Now 커뮤니티 에서 다른 고객 서비스 관리 사용자들과 교류하십시오.

판매 및 주문 관리 탐색

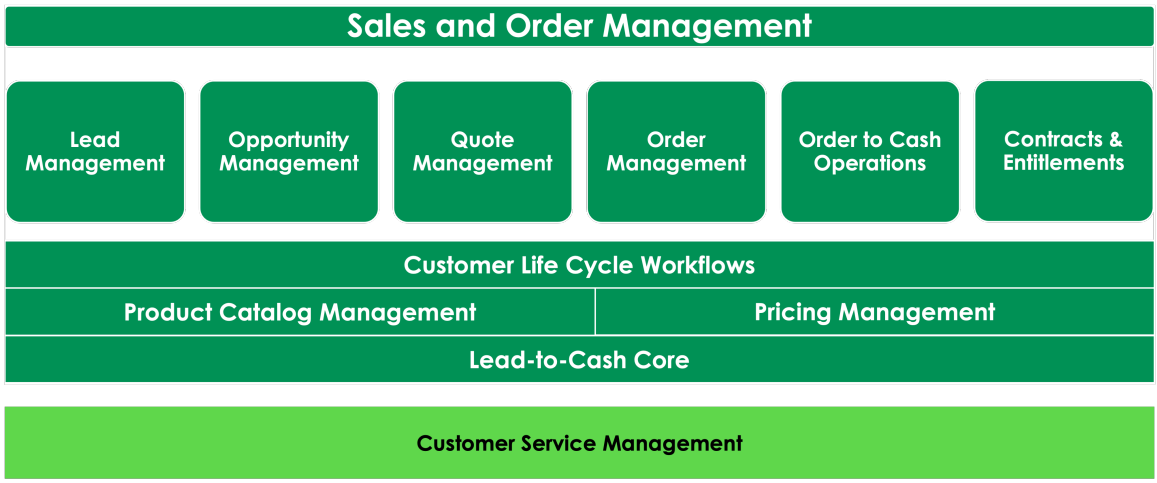
(SOM) 구현을 시작하든 확장 판매 및 주문 관리 하든 관계없이 조직의 사전 판매 계약, 주문 캡처 및 이행, 주문 현금 운영 및 판매 후 활동에 사용할 수 있는 애플리케이션과 워크플로우에 대해 자세히 알아보십시오.

판매 및 주문 관리 애플리케이션 개요

애플리케이션을 판매 및 주문 관리 사용하면 사전 판매 리드 및 기회, 판매 견적 생성, 주문 캡처, 주문 이행, 주문 및 송장 케이스, 판매 후 주문 변경 및 계약 갱신을 포함하여 조직의 제품 판매 수명주기를 관리할 수 있습니다.

제품 판매 수명주기를 지원하기 위해 에서는 판매 및 주문 관리 다음과 같은 기능과 애플리케이션을 제공합니다.

판매 및 주문 관리 애플리케이션 및 주요 기능



혜택

판매 및 주문 관리 애플리케이션을 사용하면 조직에서 하나의 플랫폼에서 갱신까지의 리드 수명주기를 관리하고 프론트, 미들 및 백오피스 팀을 하나의 참여 및 작업 시스템으로 융합하여 에이전트 생산성뿐만 아니라 판매 및 주문 프로세스를 개선할 수 있습니다. 기존 애플리케이션을 연결하고 워크플로우를 판매 및 주문 관리 추가하여 ServiceNow 조직의 효율성을 높이고 주문 이행 속도를 높이며 수익을 가속화하고 증대할 수 있습니다.

판매 및 주문 관리 애플리케이션의 이점

혜택	애플리케이션 또는 주요 기능	가상 사용자
상업용 및 기술 제품 오퍼링에 대한 제품 카탈로그를 생성하고 관리합니다. 에이전트는 상업용 카탈로그를 사용하여 기회, 견적 및 주문을 생성할 수 있습니다.	제품 카탈로그 관리	제품 카탈로그 관리자 또는 매니저

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 및 주문 관리 애플리케이션의 이점

혜택	애플리케이션 또는 주요 기능	가상 사용자
가격 목록, 상황별 가격 통제 및 필요한 경우 외부 시스템의 가격 책정을 통해 제품 가격을 설정합니다.	Pricing Management	가격 책정 관리자 또는 매니저
잠재 고객 및 제품 판매에 대한 리드를 생성하고 관리합니다.	리드 관리	판매 에이전트 및 계정 임원
고객의 요구에 따라 잠재 판매를 식별하고 추적하는 사전 판매 기회를 생성합니다.	기회 관리	판매 에이전트 및 계정 임원
기회의 데이터를 기반으로 미래의 판매량과 수익을 예측합니다.	판매 예측	영업 관리자 및 영업 담당자
에이전트가 고객에게 제안하는 제품 또는 서비스에 대한 공식 제안인 판매 견적을 생성하고 관리합니다.	견적 관리	판매 에이전트
단순하고 복잡한 제품 오퍼에 대한 기회, 견적 및 주문을 신속하게 구성하고 가격을 책정합니다.	제품 구성기 사용자 인터페이스	영업 및 주문 에이전트, 관리자가 설정할 수 있음
판매 조직과 구매자 간에 지정된 항목, 수량, 가격, 조건 및 유효 기간을 포함하는 구속력 있는 계약을 작성하고 관리합니다.	판매 계약 관리	판매 및 주문 에이전트
제품 및 서비스 주문을 캡처하고 이행하여 고객에게 원활한 주문 경험을 제공합니다.	주문 관리	주문 에이전트, 이행 에이전트, 에이전트 관리자 및 이행 관리자
고객 주문 및 송장 라인에 대한 케이스를 생성하고 관리합니다.	주문 현금화 운영 (Order Operations Case Management, Case Lines and Workflows, 및 Case Management for Invoice Operations)	주문 케이스 에이전트, 송장 케이스 에이전트, 고객 서비스 에이전트
판매 후 지원의 일환으로 계약과 권리를 생성하고 관리합니다.	사후 판매 지원	에이전트
모든 중요한 영업 데이터 및 활동에 대한 통합 뷰를 제공하여 영업 팀의 역량을 강화합니다.	현금으로 연결 프로세스 관리	판매 관리자
다양한 채널을 통해 비즈니스와의 관계의 모든 단계에서 리드 및 고객과 소통하도록 설정할 수 있는 일련의 자동 및 수동 활동을 생성합니다.	고객 참여 시퀀스	판매 에이전트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 및 주문 관리 애플리케이션의 이점

혜택	애플리케이션 또는 주요 기능	가상 사용자
B2B 고객에게 제품 카탈로그를 찾아보거나, 주문하거나, 주문 변경을 요청하는 기능과 같은 셀프 서비스 기능을 제공합니다.	용 고객 셀프 서비스 판매 및 주문 관리	고객
조직에 대한 워크플로우를 생성하고 다양한 판매 및 주문 관리 엔터티에 대한 메타데이터를 구성합니다.	현금으로 연결 코어	에이전트, 구성할 관리자
판매된 제품에 대한 변경 관리 및 상용 워크플로우(이동, 추가, 변경 및 연결 해제)를 지원합니다.	Customer Life Cycle Management Workflows	에이전트

스토어에서 앱 요청

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.

제품 카탈로그 관리

제품 카탈로그 관리 를 사용하면 조직에서 제품 오퍼링을 카탈로그 및 범주로 그룹화하여 관리할 수 있으며, 이를 통해 주문 프로세스를 간소화하고 에서 리드, 영업 기회, 견적 및 주문을 판매 및 주문 관리관리할 수 있습니다.

제품 카탈로그 관리 는 조직에서 제품 카탈로그와 범주를 구현하는 데 필요한 다양한 기능을 제공합니다.

- 제품 카탈로그 사용자 인터페이스: 리드, 기회, 견적 및 주문 캡처 워크플로우를 통해 어디서든 실행할 수 있으므로 에이전트는 전체 카탈로그 검색 기능을 통해 제품을 빠르게 찾아보고 찾을 수 있습니다.
- 카탈로그 범주 계층 구조: 카탈로그 및 범주의 계층 구조를 사용하여 제품과 서비스를 논리적으로 구성합니다.
- 버전 관리: 시간 경과에 따른 제품 정보의 변경 내용을 추적하여 투명성과 감사 가능성을 높일 수 있습니다.
- 제품 오퍼링 자격: 에이전트가 고객에게 적합한 제품만 판매할 수 있도록 제품 카탈로그, 제품 오퍼링 범주 및 제품 오퍼링을 필터링합니다.

주:
권리를 확인하여 이러한 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다. 또한 릴리스부터 Yokohama 고객은 비즈니스 포털을 주문 관리 통해 제품 카탈로그와 제품 구성기를 사용하여 주문을 생성할 수 있습니다. 이 셀프 서비스 포털에 대한 자세한 내용은 비즈니스 포털 사용을 참조하십시오.

제품 오퍼링 카탈로그 설정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 제품 오퍼링 및 카탈로그 구성.

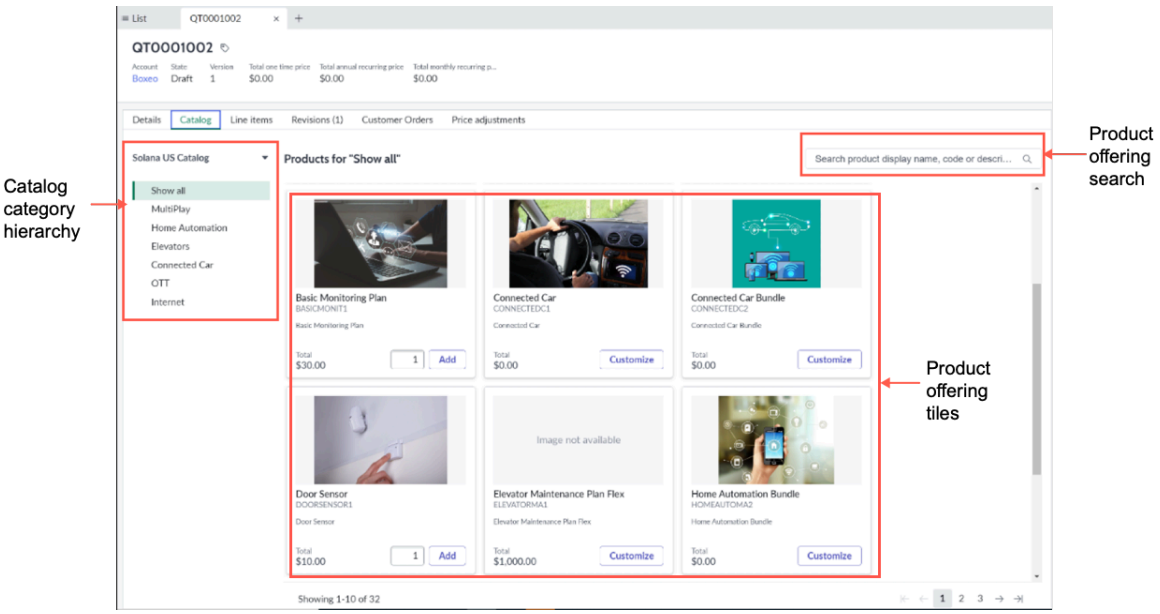
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 카탈로그 UI

제품 오퍼링 카탈로그를 통해 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 키워드, 설명 및 산업 코드를 사용하여 제품 오퍼링을 찾아보고 검색합니다.
- 카탈로그 범주 계층 구조별로 구성된 제품 오퍼를 검토하여 카탈로그 탐색을 간소화합니다.

제품 카탈로그 사용자 인터페이스

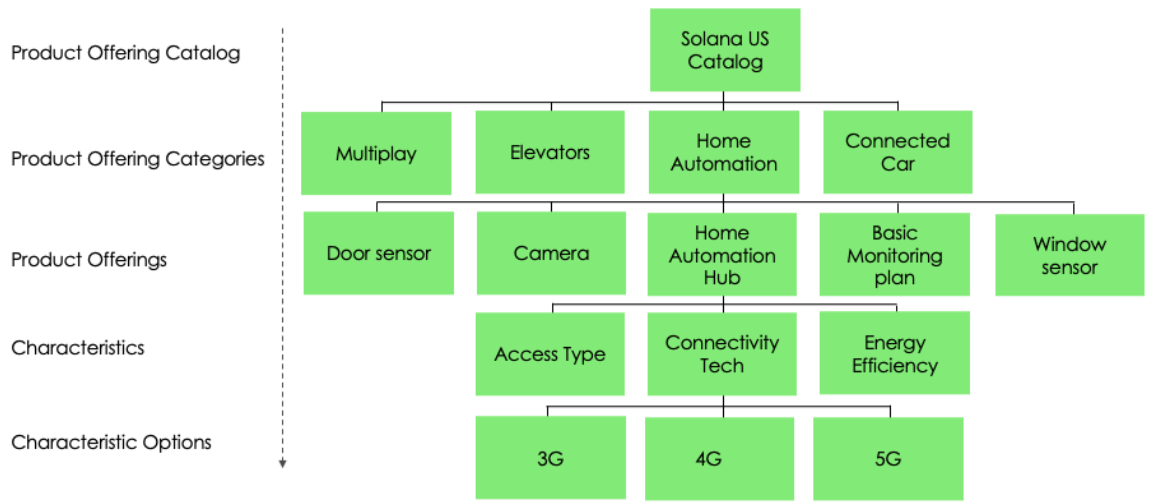


제품 오퍼링 카탈로그 및 범주

제품 오퍼링 카탈로그 및 범주는 에이전트가 주문을 생성할 제품을 쉽게 찾을 수 있도록 제품 오퍼링을 구성하는 방법을 제공합니다.

- 제품 오퍼링 카탈로그: 범주 및 제품 오퍼링의 계층적인 제품 오퍼링 구조입니다.
- 제품 오퍼링 범주: 범주는 제품 오퍼링을 논리적으로 그룹화한 것입니다.
- 제품 오퍼링: 구성 가능한 실제 상품 또는 무형 서비스입니다.
- 특성 및 특성 옵션: 고객 기본 설정에 따라 생성된 제품 옵션입니다.

범주 및 제품 오퍼링이 있는 카탈로그 계층 구조의 예



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 제공 번들링

제품 오퍼 관계 및 관계 그룹을 사용하여 오퍼 계층 구조로 제품 오퍼 번들을 만들 수 있습니다. 이러한 번들 오퍼링에는 번들의 모든 수준에서 제품 사양 또는 사양 계층 구조에 대한 참조가 있을 수 있습니다. 자세한 내용은 제품 제공과 제품 사양 번들 문서를 참조하십시오.

〔store-future: BEGIN review〕

구성 규칙 엔진

제품 오퍼링을 게시한 후에는 구성 가능한 영업 기회, 견적 및 주문에 대해 제품, 서비스 및 사양을 구성하고 결합하는 방법을 제어하는 규칙을 설정할 수 있습니다. 규칙 엔진은 사용자가 정의하는 규칙과 작업을 수행하고 유효한 제품 구성을 안내하는 메시지를 표시합니다.

〔End〕

제품 오퍼링 자격

제품 카탈로그 관리자 또는 매니저는 비즈니스 규칙을 사용하여 제품 카탈로그, 제품 오퍼링 범주 및 제품 오퍼링을 동적으로 필터링하여 고객에게 적합한 카탈로그, 범주 및 오퍼링만 표시할 수 있습니다. 이러한 규칙을 통해 판매 에이전트는 특정 고객 계정, 고객 위치, 판매 계약 등과 같은 컨텍스트에 따라 고객에게 올바른 제품을 판매할 수 있습니다. 제품 자격 매트릭스를 사용하여 이러한 규칙을 정의합니다. 제품 자격 매트릭스 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 제품 제안 자격 구성.

제품 권장 사항

에서 판매 및 주문 관리판매 에이전트는 다양한 유형의 제품 추천을 사용할 수 있습니다. 에이전트는 리드 및 기회를 생성 또는 업데이트하거나 견적을 업데이트할 때 제품 추천을 받을 수 있습니다.

- 요구 사항 분석을 사용한 제품 권장 사항 - 판매 에이전트가 리드와 기회를 생성할 때 제품 선택 가이드를 사용하여 고객과 관련된 제품을 결정하는 데 도움을 줄 수 있습니다. 제품 선택 가이드를 포함하여 요구 사항 분석 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 필요 분석 구성. 에이전트가 리드 및 기회에 대한 제품 추천을 얻는 방법에 대한 자세한 내용은 및 필요 분석을 사용하여 기회에 대한 제품 권장 사항 가져오기을 참조하십시오요구 사항 분석을 사용하여 리드에 대한 제품 권장 사항 가져오기.
- 견적에 대한 제품 오퍼링 권장 사항 - 판매 에이전트가 견적을 업데이트할 때 기존 견적 라인 항목에 대한 추가 제품을 상향 판매 또는 교차 판매하기 위한 제품 권장 사항을 얻을 수 있습니다. 이러한 권장 사항 설정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 제품 오퍼링 권장 사항 구성참조하십시오. 제품 오퍼링 권장 사항이 따옴표로 작동하는 방식에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 견적에 제품 오퍼링 권장 사항 사용.

Pricing Management

이 Pricing Management 애플리케이션을 사용하면 조직에서 모든 판매 및 주문 관리 솔루션에 대한 가격 책정 전략을 설정, 관리 및 최적화할 수 있습니다. 이러한 가격 책정 전략을 통해 영업 팀은 정확하고 경쟁력 있는 가격으로 기회, 견적 및 주문을 신속하게 생성할 수 있습니다.

Pricing Management 애플리케이션은 모든 판매 및 주문 관리 솔루션의 기반입니다. Pricing Management 는 조직에서 가격 책정을 구현할 수 있는 다양한 기능을 제공합니다.

주:
권리를 확인하여 이러한 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

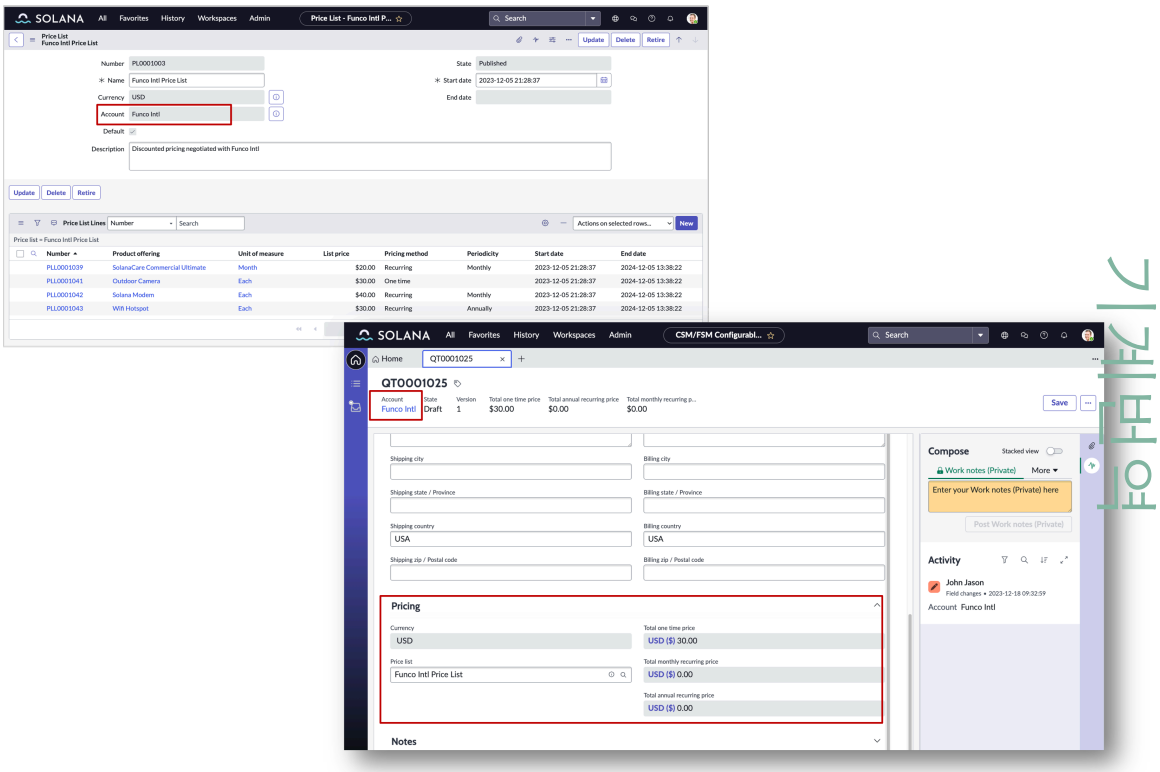
가격 목록

가격표는 조직에서 제공하는 제품 및 서비스의 가격을 정의합니다. 에이전트는 견적을 생성하고 주문을 캡처할 때 가격 목록을 사용하여 제품 가격을 빠르게 찾을 수 있습니다. 가격 책정 관리자 또는 매니저는 가격 목록을 만들고 각 제품 오퍼링의 목록 가격을 정의하는 가격 목록 라인을 추가합니다. 또한 게시된 가격 목록과 해당 가격 목록 라인을 복사하고 복사본을 사용하여 가격 책정을 업데이트하거나 새 가격 목록을 생성하지 않고도 가격 목록을 재사용할 수 있습니다.

여러 가격 목록 지원

Pricing Management 는 통화 또는 고객 계정을 기준으로 한 가격 목록과 같은 여러 가격 목록을 지원합니다. 생성하는 초기 기본 가격 목록은 사용된 통화를 기반으로 하지만 에이전트가 사용하는 기본 가격 목록을 변경할 수 있습니다. 예를 들어 특정 고객의 필요와 기본 설정에 맞게 조정된 계정 기반 가격 목록을 만들거나 특정 고객에 대해 사전 협상된 가격을 제공할 수 있습니다. 계정 기반 가격 목록을 기본값으로 설정하면 에이전트가 해당 특정 고객에 대한 견적이나 주문을 생성할 때 이 목록을 사용합니다.

계정 기반 가격 목록의 예



가격 책정 방법

가격 책정 방법은 일회성 요금 또는 월간 및 연간 빈도의 반복되는 가격 책정 수수료입니다. 가격 책정 방법은 제품 오퍼링에서 설정되며 가격 목록 라인에 표시됩니다.

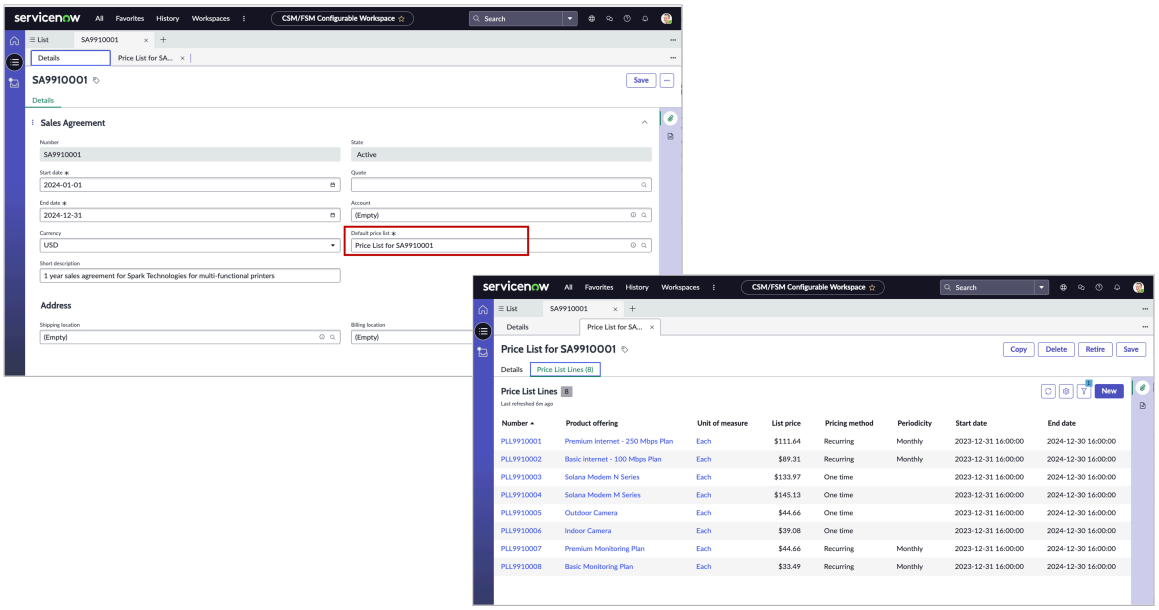
가격 목록 기능 설정 및 관리에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 제품 가격 책정 구성.

판매 계약 가격 목록

이 판매 계약 기능을 사용하는 경우 판매 에이전트가 완료된 견적에서 판매 계약을 만들 때 게시된 판매 계약 가격표가 자동으로 생성됩니다. 판매 계약 가격표에는 판매 계약의 일부로 캡처되는 각 제품의 최종 단가가 반영됩니다. 판매 계약 가격 목록은 계약에 지정된 시작 및 종료 날짜에 유효합니다. 판매 계약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 판매 계약 관리.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

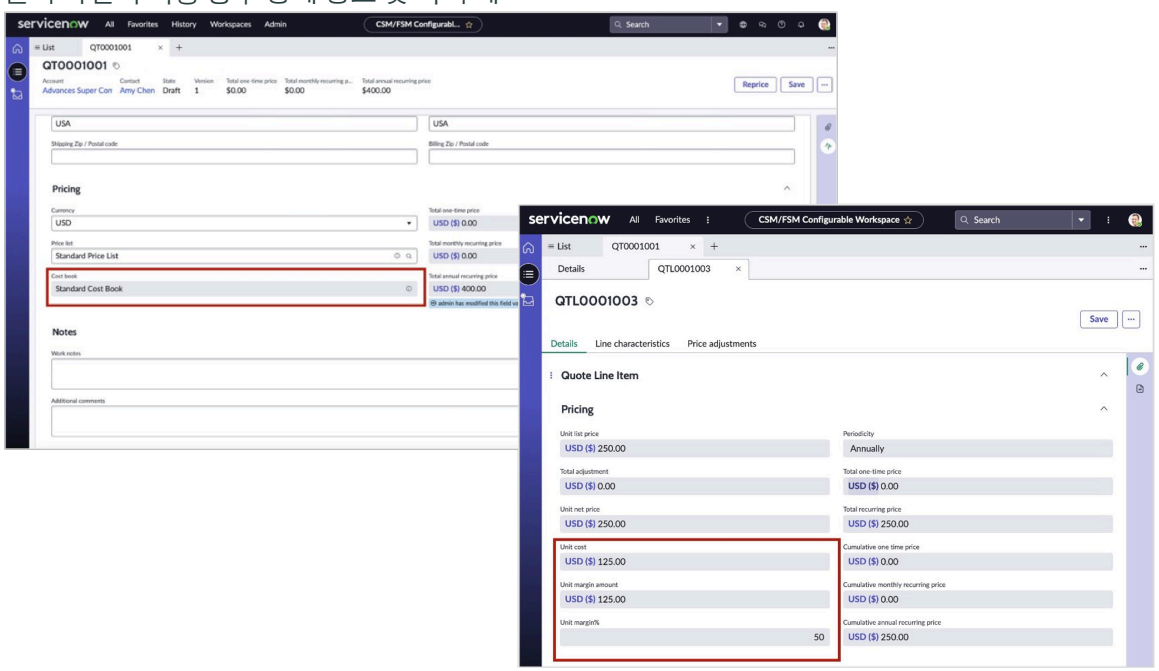
판매 계약 가격표의 예



비용 장부

비용 장부는 제품 오퍼링의 단가를 정의합니다. 이 정보는 애플리케이션에서 판매 에이전트에게 견적에 포함된 제품의 단가, 단위 마진 금액 및 단위 마진 백분율을 제공하는 데 사용됩니다 견적 관리 . 이 정보를 사용하여 판매 에이전트는 견적 판매 가격에서 제품 제안 비용을 빼서 간단한 수익성 분석을 수행할 수 있습니다.

견적 라인의 비용 장부 상세 정보 및 여백 예



가격 책정 관리자 또는 매니저는 비용 장부를 만들고 비용 장부 라인을 추가하여 각 제품 오퍼링의 단가를 설정합니다. 또한 게시된 비용 장부와 해당 비용 장부 라인을 복사하여 비용 장부의 비용을 수정하거나(사본을 업데이트) 새 비용 장부를 생성하지 않고도 비용 장부를 재사용할 수 있습니다. 비용 장부 및 비용 장부 라인 설정에 대한 자세한 내용은 해당 비용 장부 라인 생성문서를 참조하십시오비용 장부 생성 및 게시. 에서 견적 관리비용 장부 및 비용 마진 기능을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 견적 관리 설치 및 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비용 기반 속성 조정

가격 책정 관리자는 모델 또는 크기와 같은 특성에 따라 제품의 기본 비용을 캡처할 수 있습니다. 이러한 속성이 최종 비용에 영향을 줄 수 있기 때문입니다. 모든 비용 장부 또는 선택한 비용 장부 라인에 적용할 고정 금액 또는 백분율 마크업 또는 마크다운을 지정하여 제품에 대한 비용 기반 속성 조정을 정의할 수 있습니다. 기본 비용은 가격 책정 엔진에서 판매 견적에 있는 제품의 이익률을 계산하는 데 사용됩니다. 자세한 내용은 비용 기반 속성 조정 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.

가격 조정

에서 Pricing Management다음 기능에 따라 가격 인하 또는 마크업 고정 금액 또는 백분율을 지정하거나 가격 재정의를 지정하여 제품의 목록 가격을 조정할 수 있습니다.

- 제품 속성: 모델 또는 색상과 같은 제품 특성에 따라 가격 조정을 정의합니다. 자세한 내용은 제품 속성 기반 가격 조정 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
- 비제품 속성: 배송 정보 또는 판매 채널과 같이 제품과 관련이 없는 특성을 기반으로 가격 조정을 생성합니다. 예를 들어 특정 지역의 고객에 대한 가격 조정을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 비제품 속성 가격 조정 생성 문서를 참조하십시오.
- 번들 제품: 번들 제품의 오퍼링에 대한 가격 조정을 생성합니다. 예를 들어, 번들은 할인된 가격 책정을 제공하므로 번들의 특정 제품 오퍼링에 대해 가격 인하 금액을 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 번들 제품에 대한 가격 조정 생성 문서를 참조하십시오.

가격 책정 매트릭스

가격 책정 매트릭스는 복잡한 가격 조정을 구현하고 기본 가격 목록 또는 비용 장부 선택을 관리할 수 있게 해주는 결정 규칙의 조건을 설정하는 프레임워크입니다. 예를 들어 가격 목록이 여러 개인 경우 가격 책정 매트릭스를 사용하여 에이전트가 견적 또는 주문을 생성할 때 적용할 기본 가격 목록을 결정하는 조건을 지정할 수 있습니다. Pricing Management 는 다음 매트릭스를 제공합니다.

- 가격 목록 기본 설정: 사용할 기본 가격 목록(예: 표준 가격 목록 또는 계정별 가격 목록)을 선택합니다. 이 가격표 매트릭스 구성에 대한 자세한 내용은 트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 기본 가격표 제어를 참조하십시오.
- 비용 장부 기본 설정: 사용할 기본 비용 장부(예: 표준 비용 장부 또는 계정별 비용 장부)를 선택합니다. 이 매트릭스를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 기본 비용 장부 제어를 참조하세요.
- 표준 가격 조정: 배송 위치 또는 계정과 같은 비제품 속성을 나타내는 컨텍스트 변수를 기반으로 조정을 적용합니다. Pricing Management 는 이 매트릭스에서 사용할 수 있는 특정 시스템 정의 비제품 컨텍스트 변수를 제공하지만 시장 세그먼트와 같은 고유한 사용자 지정 변수를 만들 수도 있습니다. 가격 책정 관리자는 관리자와 협력하여 가격 책정 매트릭스에 사용할 수 있는 사용자 지정 컨텍스트 변수를 개발할 수 있습니다. 이러한 조정 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비제품 속성 가격 조정 생성. 사용자 지정 컨텍스트 변수 구성에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 컨텍스트 변수를 트랜잭션 엔터티에 매핑 단원을 참조하십시오사용자 지정 컨텍스트 변수 생성.
- 구성 구성요소 가격 조정: 제품 번들의 일부로 판매되는 제품의 가격을 조정합니다. 자세한 내용은 번들 제품에 대한 가격 조정 생성 문서를 참조하십시오.

매트릭스 확인

관리자는 시스템 정의 확인을 사용하거나 자체 확인을 설정하여 가격 책정 및 제품 자격 규칙 매트릭스에 대한 결정 테이블에 입력된 행을 확인할 수 있습니다. 이러한 유효성 검사에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 매트릭스 유효성 검사 규칙 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가격 책정 계획

2024년 11월 릴리스 Pricing Management 부터 최종 제품 가격을 결정하기 위해 가격 계산 및 조정이 적용되는 일련의 단계를 정의하는 기본 가격 책정 계획을 제공합니다. 조정에는 가격 책정 조정 매트릭스에 설정된 가격 책정 변경이 포함됩니다. 기본 계획을 사용하거나 기본 계획을 복사하고 가격 책정 단계를 추가하거나 변경하여 조직에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 구성 가능한 가격 책정 계획 문서를 참조하십시오.

가격 책정 확장

가격 책정 확장은 관리자가 가격 책정 엔진을 사용자 지정하는 데 사용할 수 있는 통합 지점으로, 외부 소스의 가격 책정 정보를 사용하거나 가격 책정 엔진 처리 논리를 제어할 수 있는 유연성을 제공합니다. Pricing Management 는 다음 확장을 제공합니다.

- 가격 목록 선택(DefaultPriceListExtensionPoint): 견적 또는 주문 헤더에서 기본 가격 목록을 사용하기 위한 선택 논리를 변경합니다.
- 비용 장부 선택(DefaultCostBookExtensionPoint): 견적 헤더에서 기본 비용 장부를 사용하기 위한 선택 논리를 변경합니다.
- 제품 목록 가격 가져오기(ListPriceExtensionPoint): 다른 데이터 소스에서 직접 가격을 가져오거나 현재 가격 목록 파생을 확장합니다.
- 속성 조정 적용(AttributeAdjustmentExtensionPoint): 제품 제조업체와 같은 다른 데이터 소스에서 속성 조정을 가져오거나 현재 조정 파생 논리를 확장합니다.
- 비용 가져오기(CostExtensionPoint): 다른 데이터 소스에서 직접 제품 오퍼링의 단가를 가져오거나 현재 비용 장부 파생 논리를 확장합니다.
- 가격 조정 적용(PricingAdjustmentsExtensionPoint): 다른 데이터 소스에서 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 가져오거나, 조정 값을 얻기 위해 표준 조정 및 구성요소 구성 규칙 매트릭스에 의존하지 않고 가격 책정 엔진 논리를 확장합니다.

자세한 내용은 다음에서 확장점 사용 Pricing Management 문서를 참조하십시오.

제품 구성기

제품 구성기 는 기회, 견적 및 주문 관리 애플리케이션과 같은 다양한 판매 및 주문 관리 애플리케이션에 포함된 사용자 인터페이스로, 에이전트가 고객 요구 사항에 따라 복잡한 제품이나 서비스를 동적으로 구성할 수 있도록 합니다.

주:
권리를 확인하여 이 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

인터페이스는 다음 세 가지 주요 섹션으로 구성됩니다.

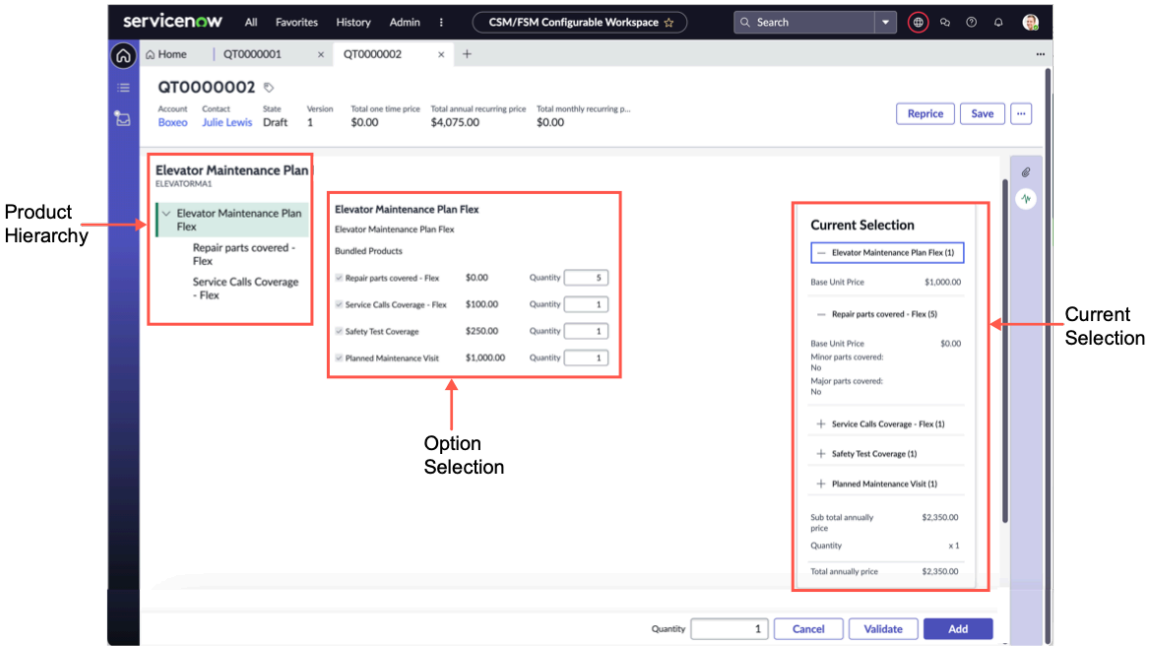
- 제품 계층 구조: 구성 가능한 제품의 상위 및 하위 제품 관계를 나열합니다. 제품 계층 구조는 관계 및 관계 그룹을 사용하여 구성됩니다. 이러한 계층 구조를 통해 에이전트는 중첩된 번들 내의 다양한 노드 또는 수준에서 제품을 탐색할 수 있습니다. 의 이 섹션을 제품 구성기구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 제품 오퍼링 관계 생성.
- 옵션 선택: 선택할 수 있는 제품 옵션 또는 제품 특성 옵션을 표시합니다. 특성 및 특성 옵션은 제품 오퍼링을 빌드할 때 구성되며 에 제품 구성기나타납니다. 에이전트가 인터페이스를 사용할 때 시각적 표시기, 경보 메시지 및 해당 항목에 대한 상황별 정보도 표시되어 에이전트가 주문을 완료할 수 있도록 도와줍니다. 이러한 옵션 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 제품 특성 및 특성 옵션 생성.
- 현재 선택: 선택한 옵션의 가격 책정이 자동으로 계산되어 표시됩니다. 선택한 옵션에 대한 가격이 표시되고 해당하는 경우 번들로 그룹화됩니다. 또한 반복 및 일회성 가격 책정 방법에 따른 소계와 합계가 표시됩니다. 자세한 내용은 제품 가격 책정 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

[store-future: BEGIN review]제품 카탈로그 관리자는 구성 규칙 엔진을 사용하여 에이전트에게 표시되는 제품 오퍼링 구성을 제어하는 규칙과 작업을 설정할 수 있습니다. 정의할 수 있는 규칙 및 작업에 대한 자세한 내용은 구성 규칙 엔진을 참조하십시오.[End]

관리자는 프레임워크와 함께 상태 관리 열기 제공되는 확장점과 메서드를 사용하여 제품 구성기 인터페이스를 사용자 지정할 제품 구성기 수 있습니다. 프레임워크에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 오픈 상태 관리.

제품 구성기 인터페이스



리드 관리

이 리드 관리 애플리케이션을 사용하면 판매 에이전트 및 판매 개발 담당자가 리드를 생성하고 이를 기회로 육성할 수 있습니다.

판매 주기에서 잠재 고객은 웹 사이트 양식, 소셜 미디어 또는 이벤트와 같은 다양한 채널을 통해 관심을 표현합니다. 이러한 채널을 통해 캡처한 정보를 사용하여 판매 에이전트는 리드를 생성합니다. 잠재 고객이 생성된 후에는 여러 프로세스를 거쳐 영업 기회로 전환됩니다.

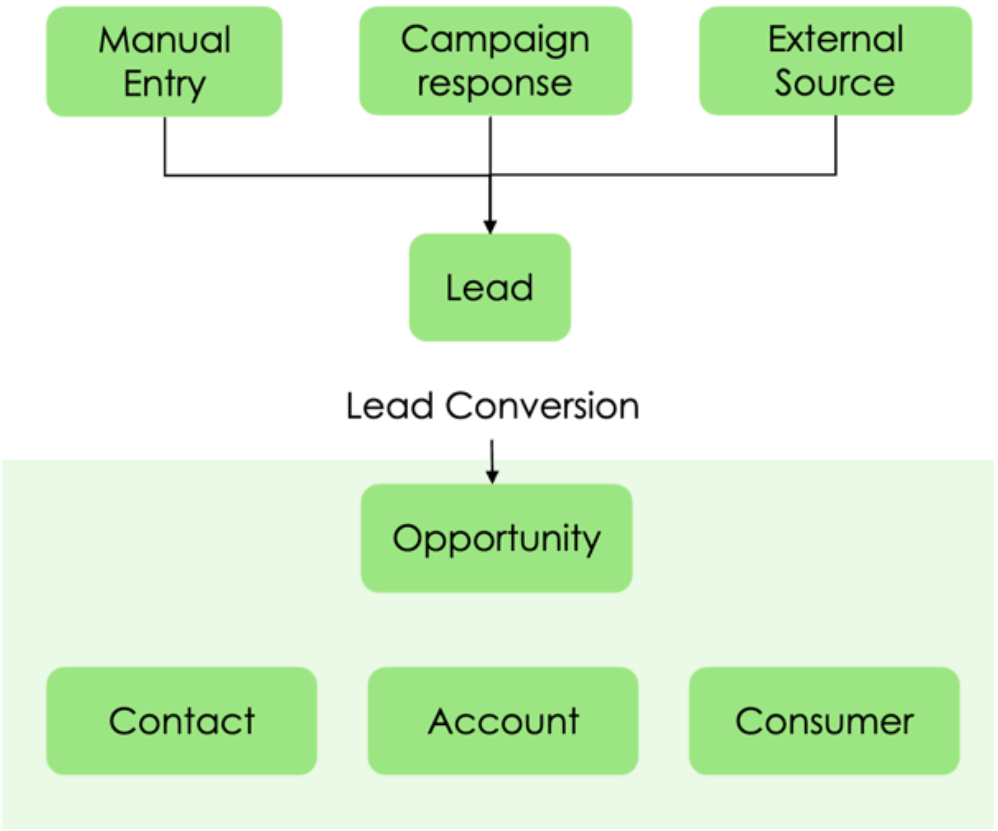
프로세스에는 다음이 포함됩니다.

- 리드 점수 산정: 사전 정의된 기준에 따라 리드의 우선순위를 정하여 더욱 집중적으로 주의를 기울입니다.
- 잠재 고객 자격 평가: 잠재 고객이 영업 자격 만족 잠재 고객으로 간주되기 위해 특정 기준을 충족하는지 결정합니다.
- 리드 할당: 후속 조치를 위해 올바른 영업 개발 담당자에게 리드를 할당합니다.
- 리드 육성: 리드가 영업 준비가 될 때까지 리드와 소통합니다.
- 리드 세분화: 타겟 마케팅을 위한 산업, 행동 또는 기타 매개변수를 기반으로 리드를 분류합니다.

영업 에이전트가 리드 워크플로를 진행하고 제품 구매에 대한 고객의 관심을 인식함에 따라 리드를 검증하거나 전환하는 것이 필수적입니다. 이 프로세스에는 리드를 특정 계정에 연결하고 리드 적격성 평가를 설정하여 궁극적으로 제품 주문을 생성하는 작업이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 리드 워크플로우 판매 및 주문 관리



다음에 할 일

설정에 리드 관리대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 리드 관리 설치 및 구성.

현금으로 연결 코어

엔터티 구성 및 매핑을 판매 및 주문 관리 통해 제품 및 서비스에 대한 워크플로우를 생성합니다. 이 워크플로우를 만들면 조직은 판매가 완료된 후 수익성 있는 비즈니스 기회, 고객 리드 및 청구, 지원 및 유지관리 요구 사항을 분석할 수 있습니다.

워크플로우 개요

제품은 식별된 시점부터 고객이 구매하는 시점까지 여러 단계와 워크플로우를 거칩니다. 워크플로우에는 제품 또는 서비스에 대한 견적 생성, 주문 생성, 판매된 제품, 설치 기반 항목, 계약 및 권리가 포함됩니다.

관리자인 경우 기본 현금으로 연결 코어 (com.snc.l2c_core) 애플리케이션을 활성화하여 조직에 대한 워크플로우를 만들고 다양한 현금으로 연결 엔터티에 대한 메타데이터를 구성합니다. 현금으로 연결 코어 (com.snc.l2c_core) 플러그인을 사용하면 판매된 제품의 수명주기 동안 조직에서 유지관리하는 워크플로우를 작성하고 빌드할 수 있습니다. 예를 들어, ServiceNow AI Platform#의 현금으로 연결 엔터티 매핑 양식에서 판매된 제품 엔터티를 소스 엔터티로 선택하고 주문을 대상 엔터티로 선택합니다. 그런 다음 이러한 엔터티와 구성을 매핑하여 판매된 제품에서 주문 플로우로의 소스에서 대상 플로우를 생성합니다. 이 매핑은 사용자에게 다양한 엔터티에 걸쳐 통합된 워크플로우 환경을 제공합니다.

주:
엔터티는 주문에 대한 정보가 있는 테이블 컬렉션으로 정의됩니다. 이 정보는 여러 테이블에서 수집될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엔터티 구성

현금으로 연결 엔터티 양식에서 이름과 구성 ID를 정의하여 현금으로 연결 엔터티의 정의를 구성할 수 있습니다. 이 정의는 다양한 엔터티 간에 정보의 앞뒤 플로우를 생성합니다.

엔터티 구성을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 엔터티 구성 생성 문서를 참조하십시오. 엔터티 매핑을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 엔터티 매핑 생성 문서를 참조하십시오.

재구성

초안 상태의 주문 또는 견적을 재구성하여 구성기 UI에서 사용자 지정할 수 있습니다. 구성이 완료되면 주문과 연결된 모든 주문 라인 항목도 업데이트됩니다. 재구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 LeadtoCashCore - Scoped .

기회 관리

이 ServiceNow# 기회 관리 애플리케이션을 사용하면 판매 에이전트 및 계정 담당자가 고객의 요구 사항을 분석하고 잠재 고객을 위한 제품 추천을 생성할 수 있습니다.

의 판매 및 주문 관리 기회는 고객의 요구에 따라 제품 또는 서비스에 대한 최대 정보를 제공합니다 (자격을 갖춘 리드라고 함). 제품에 대한 잠재 고객은 판매 에이전트가 잠재 고객과의 대화를 진행하고 기회를 창출하는 데 사용하는 최소한의 정보입니다.

의 기회 워크플로우 판매 및 주문 관리



기회 관리 인터페이스

이 기회 관리 애플리케이션은 판매 에이전트가 제품 오퍼링에 제품 카탈로그 액세스하여 쉽고 편리하게 기회를 구축할 수 있도록 돕기 위해 통합 제품 구성기 되었습니다. 인터페이스에는 기회 관리 다음 탭이 포함되어 있습니다.

기회 관리 탭

탭	설명
상세 정보 탭	기회에 대한 기본 정보를 추가합니다.
카탈로그 탭	제품 오퍼링을 검색하고 기회에 추가합니다.
요구 사항 탭	기회에 대한 제품 권장 사항을 제공하는 요구 사항 템플릿을 나열합니다.
라인 항목 탭	기회에 다른 라인 항목을 추가합니다.
경쟁사 탭	경쟁사 정보를 기록합니다.
작업 탭	기회 작업을 생성합니다.
이메일 탭	필요한 이해 관계자에게 보낼 이메일을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기회 관리 탭

탭	설명
견적 탭	기회에서 직접 견적을 생성합니다.

에 가격 책정 통합 기회 관리

기회 관리 가격 책정 엔진과 통합하여 기본 가격표를 사용하고 영업 기회에 제품 오퍼링의 총 가격과 단가를 표시합니다.

기회에 추가된 제품 또는오퍼링(PO)의 가격을 기준으로 총 가격 값이 자동으로 계산됩니다. 자세한 내용은 기회 상세 정보 추가 및 보기 및 기회에 라인 항목 추가 문서를 참조하십시오.

의 기회 관리 가격 책정은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 수익 예측: 가격 책정 엔진은 에이전트가 포함된 각 오퍼링의 결합된 가격을 계산하여 기회의 총 가치를 평가하는 데 도움이 되며, 이는 팀이 거래에 대한 리소스 또는 예산 할당을 전략화하는 데 도움이 됩니다.
- 거래 우선순위 지정: 영업 팀은 각 기회의 잠재적 수익을 분석하여 재무 효과를 기반으로 거래에 집중할 수 있습니다. 예를 들어, 팀은 더 높은 잠재적 수익과 더 높은 마진을 가진 거래에 집중할 수 있습니다.
- 협상 개선 사항: 가격 책정 엔진은 영업 팀에 실시간 가격 책정 인사이트를 제공하며, 이는 영업 팀이 수익성을 유지하면서 고객의 요구 사항을 충족하는 제안을 맞춤화할 수 있도록 하여 협상 프로세스를 향상시킵니다.

가격 책정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Pricing Management.

다음에 할 일

설정에 기회 관리대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 기회 관리 설치 및 구성.

판매 예측

를 사용하여 판매 예측기회, 과거 성과 및 파이프라인 분석의 데이터를 기반으로 미래의 판매 및 수익을 예측합니다. 이 애플리케이션을 사용하여 영업 관리자는 자원을 효과적으로 할당하고, 건설적인 피드백을 받고, 정확하게 판매를 예측하여 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있습니다.

영업 담당자는 처리 중인 영업 기회에 대해 관리자와 직접 소통하고 예측 기간 동안 성사될 것으로 예상되는 사항에 대한 통찰력을 제공합니다. 판매 예측 는 파이프라인의 거래에 대해 어떻게 느끼는지에 대한 영업 담당자의 의견과 인사이트에서 얻은 데이터를 사용합니다. 잠재 고객이 판매 파이프라인을 따라 더 오래 진행할수록 전환 가능성이 높아집니다. 예를 들어, 제품의 무료 평가판에 방금 등록한 잠재 고객은 유료 고객으로 전환할 가능성이 20% 더 높습니다. 제품 데모에 참석한 잠재 고객은 계약에 서명할 가능성이 80%입니다.

판매 관리자는 판매 담당자 그룹에 대한 전체 예측을 소유합니다. 판매 관리자는 팀 구성원으로부터 데이터를 수집하고 이러한 인사이트를 기반으로 예측을 조정합니다. 그들은 개별 담당자에 대한 판매 목표와 할당량을 설정하고 목표를 분배합니다.

주요 이점

- 자원 할당: 예상 매출 및 수익 기대치에 따라 예산과 자원을 효율적으로 할당합니다.
- 예산 편성 및 재무 계획: 예상 수익에 대한 인사이트를 제공하여 재무 계획 수립 및 예산 생성을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 판매 목표 설정: 영업 팀, 지역 및 개별 영업 담당자에 대한 판매 목표 및 할당량을 정의합니다.
- 판매 목표 추적: 에이전트와 팀에 대해 달성한 할당량 목표의 매출 및 상태를 추적합니다.

판매 예측 용어

다음 용어 목록을 사용하여 개념, 구성요소 및 구성을 이해할 수 판매 예측 있습니다.

예측 모델

예측 모델은 과거 데이터, 현재 판매 활동 및 기타 관련 요인을 기반으로 향후 판매를 예측하는 데 사용되는 프레임워크 또는 방법입니다. 이는 기업이 분기 또는 연도와 같은 특정 기간 동안 예상 판매 수치를 추정하는 데 도움이 됩니다. 사용자는 하나의 예측 모델인 기회 금액 예측만 사용할 수 있습니다. 시스템에서 현재 기회에 대한 판매 예측을 볼 수 있습니다.

예측 범주

기회의 분류는 종결에 대한 확실성 수준을 기반으로 합니다. 판매 잠재 고객이 판매 파이프라인을 따라 진행되는 시간이 길어질수록 전환 확률이 높아집니다. 예측 관리자는 이러한 범주를 구성할 수 있습니다. 기본적으로 다음 6가지 범주를 사용할 수 있습니다.

- 성공: 이미 종결되어 획득한 기회입니다.
- 커밋: 영업 담당자가 예측 기간 내에 종료될 것이라고 확신하는 기회입니다.
- 강력한 상승: 성사 가능성이 가장 크지만 약간의 불확실성이 있는 기회.
- 장점: 성사 가능성이 있지만 확실성이 낮은 기회.
- 파이프라인: 거래가 성사될지 여부가 불확실한 판매 프로세스 초기 단계의 기회.
- 생략됨: 데이터 부족으로 인해 예측에서 제외된 기회입니다.

예측 롤업 방법

예측 모델은 다양한 범주 내의 기회가 예측으로 집계되는 방식을 정의합니다.롤업에는 단일 롤업과 누적 롤업의 두 가지 기본 유형이 있습니다.

단일을 선택하면 이 롤업 방법을 통해 각 예측 범주가 해당 범주의 기회만 포함된 자체 열에 표시됩니다.

단일 롤업 방법

예측 페이지의 열 이름	예측 범주에서 롤업되는 기회
파이프라인	파이프라인
낙관적 전망	낙관적 전망
높은 낙관적 전망	높은 낙관적 전망
커밋	커밋
성공	성공

누적을 선택하면 이 롤업 방법이 누적 방식으로 예측 범주를 집계하며, 여기서 각 후속 범주에는 이전 범주의 기회가 포함됩니다. 각 누적 롤업 방법은 순서가 높은 예측 범주에서 기회를 집계합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

누적 롤업 방법

예측 페이지의 열 이름	예측 범주에서 롤업되는 기회
파이프라인 열기	파이프라인 + 상승 + 강한 상승 + 커밋 + 성공
누적 상승	상승 + 강한 상승 + 커밋 + 승리
누적 강한 상승	강력한 상승 + 커밋 + 승리
누적 커밋	커밋 + 성공
성공	성공

예측 일정

예측 일정은 시스템의 모든 기회를 가져오고 최신 예측 데이터를 생성합니다.

판매 할당량 관리

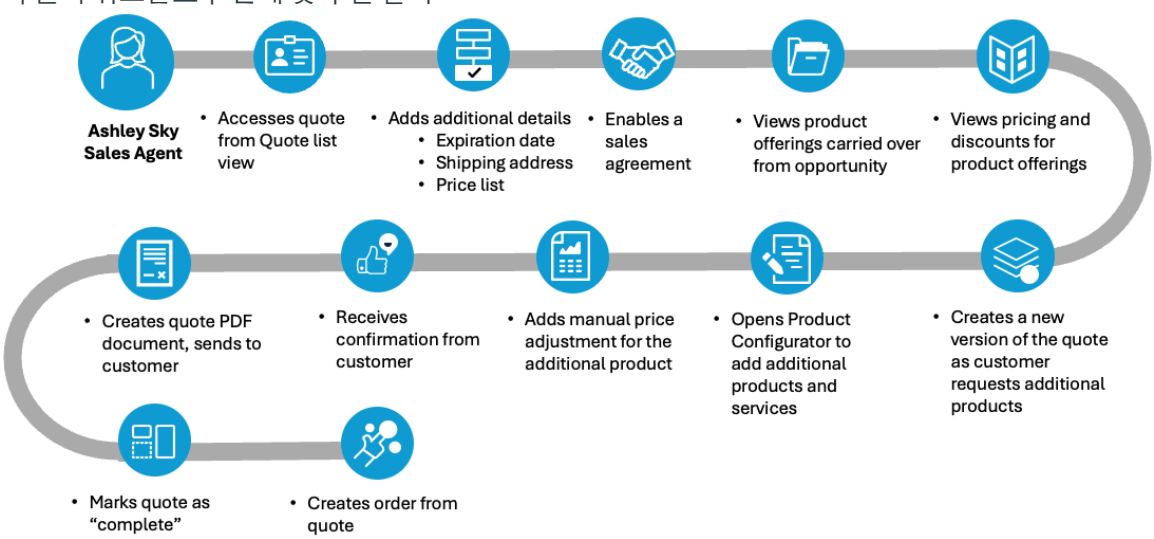
계층 구조, 역할 및 예측 기간에 따라 영업 담당자 및 관리자에게 판매 할당량 목표를 할당할 수 있습니다.

견적 관리

견적 관리 는 제품 및 서비스 견적을 만들고 관리하는 데 사용되는 애플리케이션입니다. 견적 관리 별도의 애플리케이션이거나 (SOM) 애플리케이션의 일부 판매 및 주문 관리 일 수 있습니다.

견적은 특정 가격 및 관련 지불 조건으로 제안되는 제품 및 서비스에 대한 공식 제안으로, 잠재 고객 또는 소비자에게 전송됩니다. 의 판매 및 주문 관리맥락에서 견적은 응용 프로그램에서 기회 관리 만들거나 구성에 따라 별도로 견적을 만들 수 있습니다.

의 견적 워크플로우 판매 및 주문 관리



견적 관리 사용자 인터페이스

이 견적 관리 애플리케이션은 제품 오퍼링 카탈로그와 통합되어 판매 제품 구성기 에이전트가 쉽고 편리하게 견적을 작성할 수 있도록 도와줍니다. 인터페이스에는 견적 관리 다음 탭이 포함되어 있습니다.

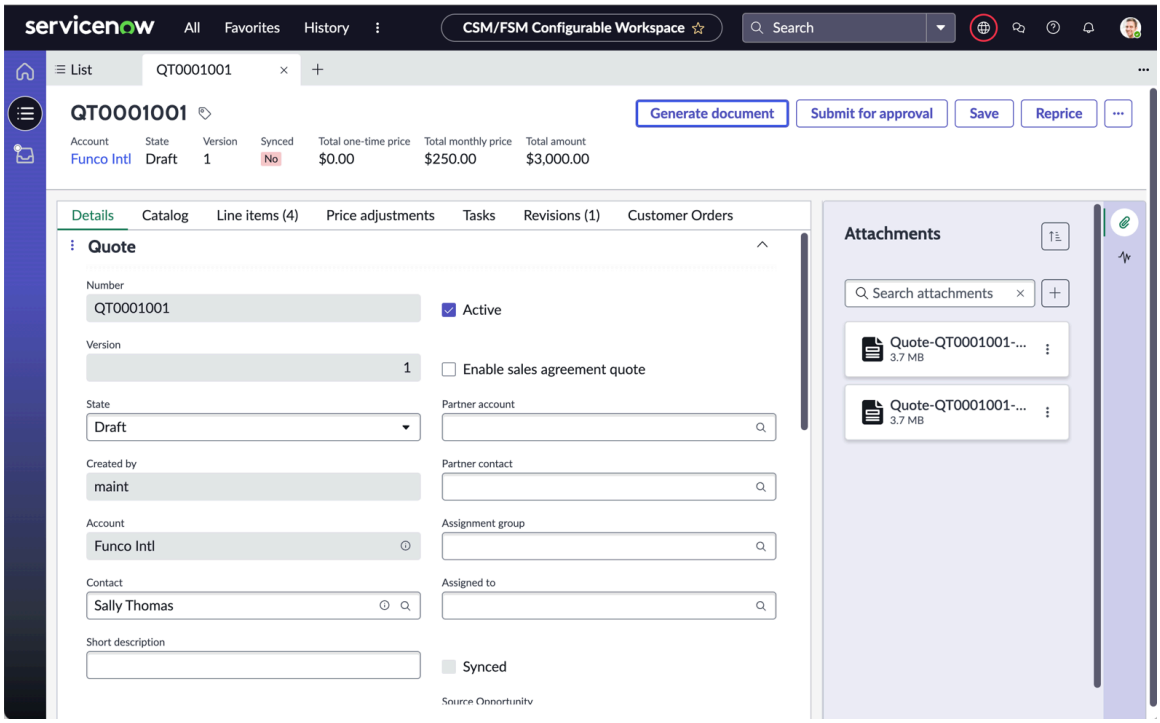
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

견적 관리 탭

견적 창 탭 또는 옵션	설명
상세 정보 탭	견적에 대한 기본 정보를 추가합니다.
카탈로그 탭	를 제품 구성기사용하여 견적에 제품을 검색하고 추가합니다. 가격 책정은 제품 오퍼링 카탈로그를 통해서도 관리됩니다.
라인 항목 탭	견적에 다른 라인 항목을 추가합니다. 각 견적 라인 항목에서 제품 특성을 업데이트하고 가격 조정을 추가할 수 있습니다.
수정 탭	여러 버전의 견적을 생성합니다.
고객 주문 탭	견적을 고객 주문으로 전환하십시오.
가격 조정 탭	가격 조정을 보고 업데이트합니다.
견적에서 판매 계약 사용	판매 계약이 활성화되면 견적 워크플로우가 변경되고 에이전트가 판매 계약에 따라 제품과 서비스를 추가할 수 있습니다.
견적 PDF 문서 생성	판매 에이전트는 견적에서 PDF 문서를 생성하여 검토 및 서명을 위해 고객에게 보낼 수 있습니다.
채널 파트너 Quote management for business organization	여러 위치에 있는 채널 파트너는 다중 파트너 판매의 경우 견적 관련 당사자를 생성하고 관리할 수 있습니다. 또한 견적 라인 항목에 대한 자세한 가격 세부 항목을 볼 수도 있습니다.
견적 관련 당사자Quote management for business organization	일부 비즈니스 주문의 견적 라인 항목에 여러 판매자 또는 파트너를 추가할 수 있습니다. 견적 관련 당사자에는 두 가지 유형이 있습니다. • 권한 있는 조직: 이 유형의 조직 파트너는 견적 상세 정보에 액세스, 보기, 편집 또는 수정할 수 있는 모든 권한이 있습니다 • 나열된 조직: 이 유형의 조직 파트너는 추적 목적으로만 추가되며 견적 세부 정보를 보거나, 액세스하거나, 편집하거나, 삭제할 수 있는 권한이 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

견적 관리 상세 정보 탭



제품 오퍼링 카탈로그와 통합 견적 관리

견적 관리 는 제품 카탈로그 및 가격 책정과 통합되어 견적에 제품을 더 쉽고 편리하게 추가할 수 있습니다. 에이전트는 카탈로그를 사용하여 제품 오퍼링과 제품 구성기를 찾아보고 제품에 옵션과 가격을 추가합니다. 그런 다음 그들은 단순히 인용문에 추가합니다. 가격 책정 매트릭스 규칙에 따라 가져온 가격 조정은 자동으로 추가되어 견적에 표시됩니다.

제품 구성기 사용

을 제품 구성기 통해 에이전트는 다음과 같은 방법으로 제품을 구성할 수 있습니다.

- 카탈로그에서 구성 가능한 제품 오퍼링을 찾아보고 추가하여 견적 라인을 생성합니다.
- 제품 옵션을 선택하고 제품 관계를 확인합니다.

제품 구성기 프리미티브를 사용하여 판매 및 주문 관리 견적 라인과 특성을 생성하고 업데이트합니다.

견적 라인 항목 구성 및 생성

제품 카탈로그에서 제품 오퍼를 찾아보고 추가하여 견적 라인과 특성을 생성합니다.

를 제품 구성기사용하여 의 카탈로그 탭에서 견적 관리특성, 옵션 및 관계를 변경하고 업데이트할 수 있습니다. 제품 구성기는 기본을 사용하여 견적 관리 견적 라인과 특성을 생성하고 업데이트합니다.

견적에 가격 조정 추가

견적 관리 가격 책정 엔진과 통합하여 견적의 제품 오퍼링에 대한 목록 가격 및 가격 조정을 가져옵니다.

자동 가격 조정은 가격 책정 엔진에서 가져옵니다. 에이전트가 수동 가격 조정을 추가합니다.

가격 조정에는 마크업, 가격 인하 및 가격 재정의가 포함됩니다. 총 조정은 각 라인 항목에 적용되며 각 라인의 누적 합계는 합계로 롤업됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

견적 관리 판매 에이전트가 다음과 같은 유형의 수동 가격 조정을 추가할 수 있습니다.

- 마크업 금액 - 제품에 마크업 금액을 추가합니다.
- 마크다운 금액 - 제품에 마크다운 금액을 추가합니다.
- 마크업 % - 제품에 마크업 백분율을 추가합니다.
- 마크다운 % - 제품에 마크다운 백분율을 추가합니다.
- 가격 재정의 - 가격을 재정의하고 새 가격을 설정합니다.

에서 비용 장부 추가 견적 관리

비용 장부에는 제품 오퍼링에 대한 단가가 포함되어 있습니다. 비용 장부는 에이전트에게 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 이익 마진 계산: 견적 판매 가격에서 원가를 빼서 이익 마진을 계산하는 기능으로, 영업 팀이 가격 책정 전략이 원하는 이익 마진과 일치하는지 확인하는 데 도움이 됩니다.
- 할인 관리: 원가를 기준으로 견적에 할인을 적용하여 대량 구매 또는 유연한 가격 책정 전략에 대한 장기 약정을 장려하는 동시에 고객에게 수익성과 경쟁력 있는 인센티브를 유지합니다.
- 협상 지원: 고객 또는 공급업체와 협상하는 동안 원가를 참조로 사용합니다. 이는 토론을 위한 투명한 기반을 제공하여 신뢰를 구축하고 공정하고 상호 이익이 되는 계약을 촉진하는 데 도움이 됩니다.

비용 장부와 해당 구성에 대한 자세한 내용은 , 비용 장부 생성 및 게시, 비용 장부 라인 생성및 견적 관리 설치 및 구성를 참조하십시오Pricing Management.

에서 판매 계약 활성화 견적 관리

에서 견적 관리 판매 계약을 사용하도록 설정하면 판매 계약에 따라 제품 및 서비스를 설정하는 판매 계약 워크플로로 견적이 변경됩니다. 에이전트는 단순 제품 또는 제품 번들을 포함한 구성 가능한 제품을 판매 계약에 추가할 수 있습니다.

- 사용 가능한 모든 하위 제안 및 옵션 제품 중에서 선택할 수 있는 구성 가능한 번들입니다.
- 범주 수준 할인
- 수준 할인을 제공합니다.

제품 인벤토리 위치 설정

위치 기능을 사용하여 제품 카탈로그에서 사용할 수 있는 제품의 위치를 설정합니다.

- 견적 라인에 제품과 서비스를 추가할 위치를 선택합니다.
- 한 위치에서 다른 위치로 모든 제품과 서비스를 복사합니다.

견적을 위한 **PDF** 문서 생성

판매 에이전트는 검토 및 전자 서명을 위해 고객에게 보낼 수 있는 견적에 대한 PDF 문서를 만들 수 있습니다.

- 견적 PDF 문서는 고객이 전자적으로 견적에 서명할 수 있도록 하는 전자 DocuSign 서명 앱에 연결할 수 있습니다.
- 고객 브랜딩 및 로고를 반영하는 견적 PDF 문서 템플릿을 생성할 수 있습니다.
- 검토 및 승인을 위해 고객에게 보낼 수 있는 PDF 문서에 대한 견적을 제공합니다.

견적에 대한 PDF 문서 작성에 대한 자세한 내용은 을 견적 PDF 문서 생성 참조하십시오견적 PDF 문서 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 할 일

설정에 견적 관리대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 견적 관리 설치 및 구성.

견적 관리 및 계약 관리 프로 통합

견적 관리 와의 계약 관리 프로 통합을 판매 및 주문 관리(com.sn_som_clm)용 계약 관리라고 합니다.

견적 관리 는 판매 계약 관리 프로 에이전트가 견적에서 합법적인 판매 계약을 생성할 수 있도록 지원합니다. 법적 판매 계약은 회사와 고객 간의 판매 거래 및 계약을 확인합니다.

계약 실행을 시작하고, 보고, 관리하는 데 필요한 역할은 다음과 같습니다.

- 계약 이행자: 이 역할은 판매 에이전트 역할과 함께 할당되며 판매 에이전트가 계약을 만들고 계약 워크플로우를 실행할 수 있도록 해줍니다.
- 계약 구성자: 이 역할은 영업 운영 전문가 역할에 할당되며 영업 운영 전문가가 계약 시작 및 관련 작업에 필요한 데이터를 구성할 수 있도록 합니다.

계약 생성 프로세스는 다음 단계로 구성됩니다.

- 영업 운영 전문가는 계약 유형 및 문서 템플릿을 생성하고, 서명 규칙을 정의하고, 계약 생성 프로세스의 구성을 완료합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.
- 그런 다음 판매 에이전트는 용지 유형, 계약 유형, 서명 유형, 시작 및 종료 날짜와 같은 필수 상세 정보를 입력하여 계약 시작 UI 작업을 통해 계약 생성 프로세스를 시작합니다.
  - 계약 시작 UI 작업은 견적이 완료됨 상태인 경우에만 표시됩니다.
  - 계약 생성 양식을 제출하면 계약 요청 기록이 생성됩니다.
  - 새 계약 요청은 법무 판매 계약을 생성하는 워크플로우를 트리거합니다.
  자세한 내용은 계약 요청 시작 문서를 참조하십시오.
- 계약 워크플로우가 완료되면 계약 요청의 상태가 완료 종결로 변경됩니다.

다음에 할 일

자세한 내용은 계약 관리 프로과 통합 문서를 참조하십시오.

판매 계약 관리

판매 계약 관리 는 구매자와 판매자 간에 지정된 기간 동안 향후 판매 거래에 대한 견적에서 범위와 조건을 캡처하는 애플리케이션입니다.

판매 계약 관리 는 별도의 애플리케이션이거나 애플리케이션의 일부 판매 및 주문 관리 일 수 있습니다.

견적은 제품 및 서비스에 대한 공식적인 제안으로, 특정 가격 및 관련 지불 조건으로 제안되며 잠재 고객에게 전송됩니다. 견적이 완료되거나 종결된 후에만 판매 계약을 생성할 수 있습니다.

- 거래와 관련된 구매자 및 판매자에 대한 상세 정보
- 계약 유효 기간
- 공급할 제품 및 서비스의 상세 정보
- 특정 제품 및 서비스: 수량 및 가격 책정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 계약 워크플로우: 견적-판매 계약

판매 계약 및 판매 계약 라인은 동일한 제품 오퍼링을 사용하는 견적 및 견적 라인을 기반으로 합니다.

판매 계약 라인 항목

판매 계약에서 광고 항목은 판매자가 판매하는 모든 제품 또는 서비스를 나타냅니다. 이러한 오퍼링은 간단한 항목에서 구성하거나 함께 번들로 제공되는 보다 복잡한 항목까지 다양합니다. 각 오퍼링에는 특정 기능이나 특성이 있을 수도 있습니다. 라인 항목은 제품의 특정 버전, 다양한 제품 구성의 조합 또는 제품 범주일 수 있습니다. 단일 계약에는 여러 라인 항목이 포함될 수 있습니다.

판매 계약 가격표

판매 계약에서 협상 및 확정된 제품 및 서비스의 가격을 가격 목록이라고 합니다. 이 목록은 계약에 포함된 다양한 항목에 대해 합의된 가격을 지정합니다. 판매 계약에 따라 판매 주문이 접수되면 이러한 가격 목록을 사용하여 주문 가격을 결정합니다. 이렇게 하면 판매 계약에서 협상된 조건이 해당 계약에 따른 모든 판매 거래에 일관되게 적용됩니다.

주문 관리

기업 고객을 위한 원활한 주문 경험을 생성할 수 있도록 애플리케이션에서 제공되는 기능에 주문 관리 대해 자세히 알아보십시오.

스토어에서 앱 요청

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.

주문 관리 개요

주문 관리 애플리케이션을 사용하면 구성 가능하고 확장 가능하며 데이터 기반의 주문 관리 시스템을 얻을 수 있습니다. 이 주문 관리 애플리케이션은 에이전트가 고객 주문을 캡처하고 이행할 수 있는 워크플로우를 제공합니다. TSM(Telecommunications Service Management) 구독이 있는 경우 통신 제품 및 서비스를 관리하는 데 도움이 되는 워크플로우를 사용할 수 있습니다.

혜택

- 통합 기술 및 기본 제품 카탈로그를 사용하여 카탈로그 중심의 클라우드 기반 주문 처리.
- 비즈니스 요구에 따라 쉽게 구성하고 수정할 수 있는 분해 및 오케스트레이션 워크플로우입니다.
- 단일 클라우드 네이티브 플랫폼의 통합 주문 이행 및 서비스 보증 프로세스.
- 애플리케이션을 사용하는 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 경우 TM 포럼 기반 데이터 모델은 외부 Configure Price Quote (CPQ) 애플리케이션 및 기타 시스템과의 상호 운용성을 제공합니다.

기능

주문 캡처 및 보강

주문 관리 은 제품 및 서비스 주문을 캡처하는 다양한 방법을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직접 주문 캡처 - 에이전트와 주문 관리자는 를 사용하여 제품 또는 서비스 주문을 입력할 수 있습니다 CSM 구성 가능 작업 공간.
- 애플리케이션을 사용 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 중이고 Telecommunications Service Management 구독이 있는 경우 다음 기능을 사용할 수 있습니다.
  - 제품 및 서비스 주문 개방형 API - TMF 개방형 API의 구현을 사용하여 ServiceNow 타사 시스템에서 제품 및 서비스 주문을 캡처합니다.
  - Now 서비스 브리지 통합 - 사용자 지정 통합을 구성 및 유지관리하지 않고도 애플리케이션을 사용하여 서비스 브리지 인스턴스와 고객 인스턴스 간에 직접 제품 또는 서비스 요청을 수신하고 이행합니다. 서비스 브리지 는 이러한 고객 주문의 검증, 보강, 분해 및 이행을 지원합니다. 애플리케이션 사용 서비스 브리지 시 얻을 수 있는 자세한 이점에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Exploring Service Bridge .

    제공자인 경우 애플리케이션을 사용하여 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 over 서비스 브리지를 사용하여 주문 관리 제품 주문을 생성하고 이행할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하여 소비자가 인스턴스의 ServiceNow 서비스 카탈로그에서 주문할 수 있는 서비스 브리지 제품을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 서비스 브리지가 있는 제공자를 위한 주문 관리참조하십시오.

주문이 캡처된 후 주문 에이전트는 주문 보강의 일환으로 배송 위치 또는 가격 책정과 같은 기타 필요한 주문 상세 정보를 추가할 수 있습니다.

주문 분해

이행 관리자가 제품 또는 서비스 주문을 검토하고 승인하면 주문 관리에서 주문을 각 주문 라인 항목에 필요한 제품, 서비스 및 자원 주문으로 세분화합니다. 이 세부 항목은 제품 카탈로그에 설정된 사양 관계와 사용자가 생성한 분해 규칙을 기반으로 합니다. 주문 분해가 시작될 주문 관리 때 일부 정보를 사용할 수 없는 경우 현재 정보를 사용하여 특정 주문을 생성하기 위해 분해를 스태거할 수 있습니다.

주문 이행

이행 에이전트와 관리자는 이행할 주문 작업을 정의하는 오케스트레이션 계획에 따라 주문을 이행하는 데 필요한 일련의 작업을 완료합니다. 이행 중 문제를 처리하려면 다양한 도구를 사용할 수 있습니다.

- 기내 변경 주문 관리 - 고객 주문 변경을 처리합니다.
- 폴아웃 관리 - 주문 처리 오류를 식별하고 해결합니다.
- 위험 관리 - 주문 작업에 할당된 시간이 위험에 처할 때 이행 관리자에게 경보를 보냅니다.

고객 셀프 서비스를 위한 비즈니스 포털

비즈니스 고객은 비즈니스 포털을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 제품 카탈로그를 사용하여 제품을 찾아봅니다.
- 복잡한 제품에 대한 제품 옵션을 구성합니다.
- 주문을 생성하고 카트에서 제품을 확인합니다.
- 이행 프로세스를 검토하여 주문의 진행 상황을 확인합니다.

비즈니스 포털 설정에 대한 자세한 내용은 비즈니스 포털 구성을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 관리 데이터 모델

주문 관리 데이터 모델은 제품 및 서비스에 대한 고객 주문과 외부 서비스 주문을 캡처, 관리, 오케스트레이션 및 이행할 수 있는 프레임워크를 제공합니다.

주문 수명주기

주문 관리에서 고객 주문은 주문 수명주기의 여러 스테이지를 통해 이동합니다.

주문 **life** 주기

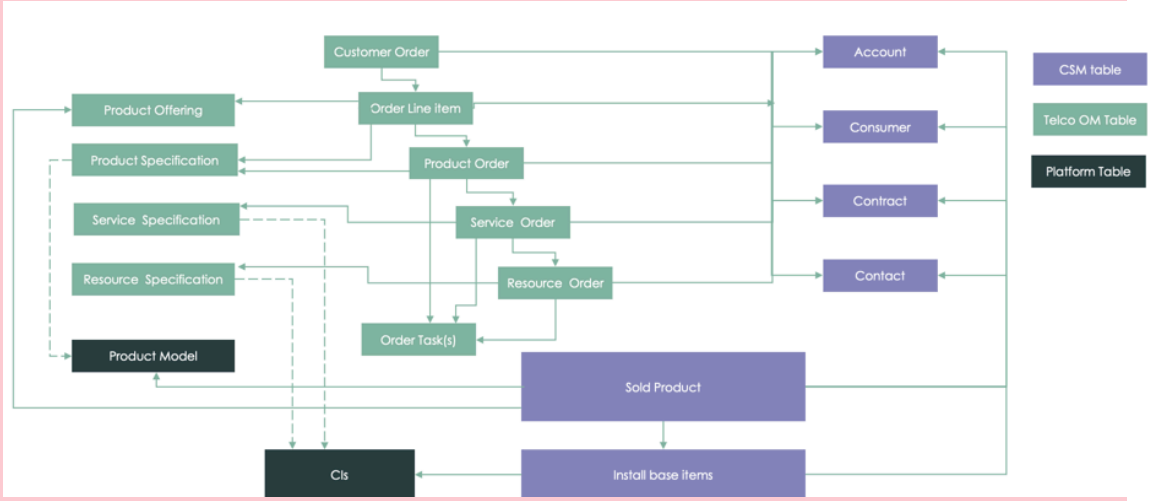
스테이지	설명
고객 주문	제품 또는 서비스에 대한 고객 요청의 엔드 투 엔드 수명주기를 관리하기 위해 캡처되고 생성되는 메인 주문 엔터티입니다.
보강	주문 분해 및 이행 프로세스에 필요한 추가 정보입니다. 청구 또는 활성화와 같은 다운스트림 애플리케이션에 필요한 주문에 속성 및 요소를 추가할 수 있습니다.
분해	이행을 위해 여러 하위 주문으로 분할되는 순서입니다.
오케스트레이션	이행 플로우를 사용하는 주문 이행 조정입니다.

〔store-future: BEGIN review〕

Order Management 테이블, 엔터티 및 해당 관계

[store-future: BEGIN review〕다음 다이어그램에서는 주문 관리 데이터 모델을 구성하는 테이블과 관계를 보여줍니다.

주문 관리



[End]

주문 관리 데이터 모델은 여러 테이블의 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다.

- 주문 관리 제품에 포함된 테이블.
- 고객 서비스 관리 애플리케이션에서 가져온 테이블.
- ServiceNow AI Platform# 테이블.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Order Management 데이터 모델 엔터티

엔터티	설명
고객 주문	외부 고객 주문 시스템에서 캡처하거나 제품 또는 서비스에 대한 요청의 엔드 투 엔드 수명주기를 관리하는 ServiceNow AI Platform에 수동으로 직접 입력되는 메인 주문 엔터티입니다.
고객 주문 라인 항목	고객 주문 내에 있는 각 개별 제품입니다. 각 주문 라인 항목에는 제품 주문이 포함되며 도메인 제품, 서비스 또는 자원 주문으로 구분할 수 있습니다.
서비스 주문	외부 고객 주문 시스템에서 캡처하거나 ServiceNow AI Platform. 서비스 주문을 사용하여 새 서비스를 활성화하고, 이전 날짜에 고객을 위해 활성화되어 제공된 서비스에 대한 판매 후 요청을 수행합니다.
서비스 주문 라인 항목	서비스 주문 내에 있는 각 개별 서비스입니다. 각 주문 라인 항목에는 서비스가 포함되며 도메인 서비스 또는 자원 주문으로 구분할 수 있습니다.
도메인 주문	주문 분해 프로세스 중에 생성되는 주문으로, 일반적으로 제품, 서비스 및 자원이라는 세 가지 도메인 유형으로 생성됩니다. 도메인 제품 주문 고객이 주문하는 제품의 이행 프로세스를 관리하기 위해 생성된 도메인 주문의 유형입니다. 도메인 서비스 주문 고객이 주문하는 제품의 이행 프로세스를 관리하기 위해 생성된 도메인 주문의 유형입니다. 도메인 자원 주문 고객이 주문한 제품의 이행에 필요한 자원을 관리하기 위해 생성된 도메인 주문의 유형입니다.
작업 주문	이행 플로우에 따라 제품, 서비스 및 자원 주문을 완료하는 작업입니다. 이러한 주문 작업은 서비스 주문에도 적용됩니다.

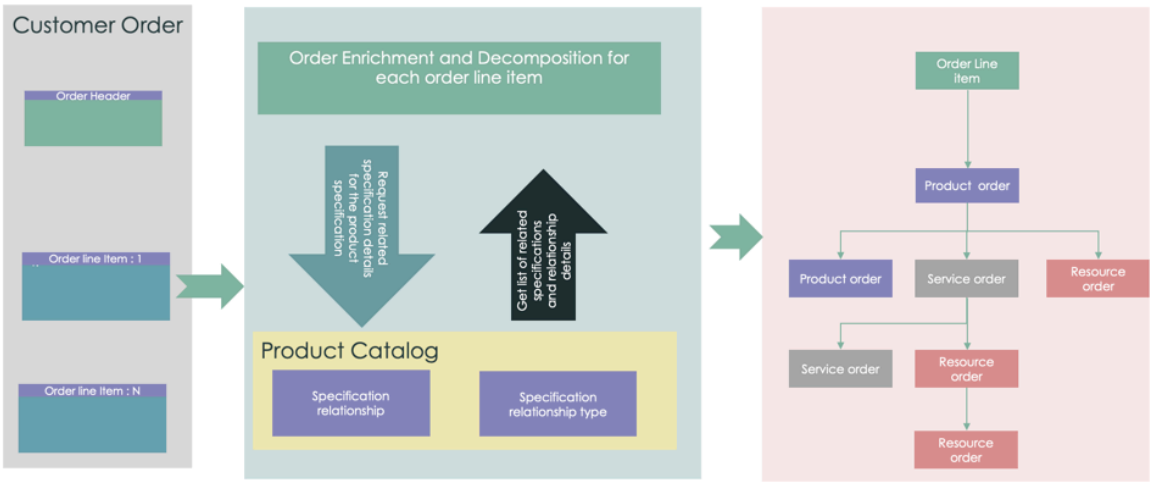
〔End〕

주문 보강 및 분해 프로세스

고객 주문에는 하나 이상의 주문 라인 항목이 있을 수 있습니다. 보강 및 분해 프로세스에서는 제품 카탈로그의 사양 관계 정보를 사용하여 각 주문 라인 항목에 필요한 제품, 서비스 및 자원 주문을 생성합니다. 다음 다이어그램 은 고객 주문을 보강하고 분해할 수 있는 방법의 예입니다 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

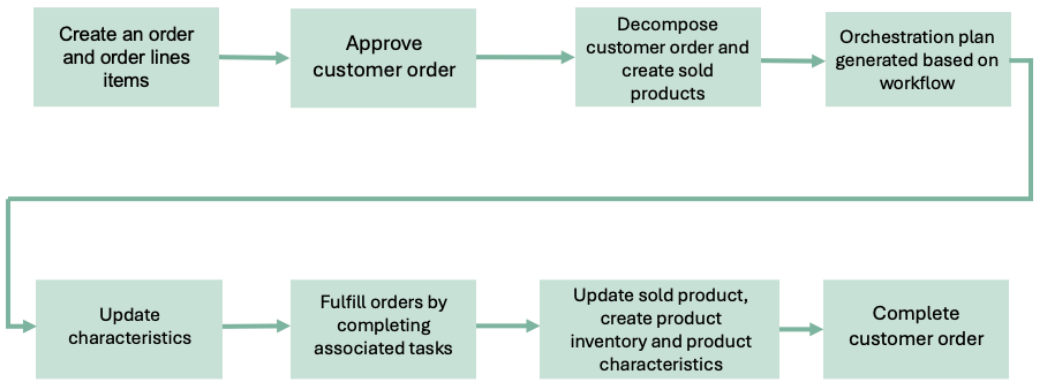
주문 보강 및 분해 프로세스



이행 계획은 의사 결정 테이블을 사용하여 제품 주문의 플로우를 일치시킵니다. 그런 다음 할당된 플로우가 필요한 주문 이행 작업을 트리거합니다.

다음 다이어그램은 통신 제품 주문에 대한 이행 프로세스의 작동 방식을 보여줍니다.

주문 이행 워크플로우 예시



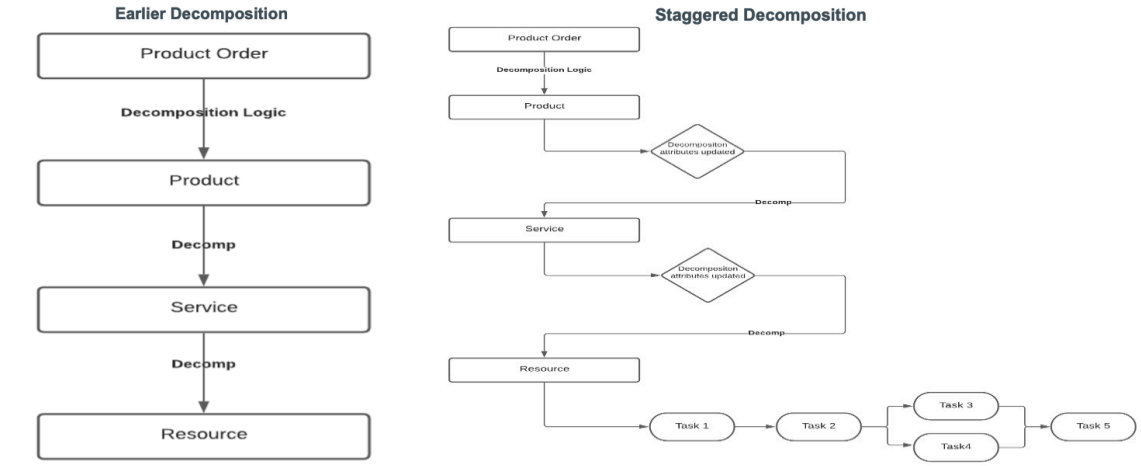
지그재그 분해

고객 주문의 분해에 시차를 두는 방법에 대해 알아봅니다. 이행이 승인된 후 전체 고객 주문을 한 번에 분해하는 대신 도메인 수준에서 사용 가능한 정보를 사용하여 고객 주문을 여러 번 반복하여 분해할 수 있습니다.

다음 다이어그램은 엇갈린 분해 프로세스의 작동 방식을 보여줍니다. 주문 및 주문 라인 항목에 대해 이미 가지고 있는 정보를 사용하여 분해 프로세스를 시작할 수 있습니다. 분해 프로세스는 현재 필요한 정보가 없는 도메인 주문(제품, 서비스 또는 자원 주문)을 건너뜁니다. 나중에 이 정보를 추가하면 분해 프로세스가 트리거되고 나머지 도메인 주문에 대한 처리가 완료됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지그재그 분해 처리



이전 분해 처리와 대조

스태거 분해를 사용할 수 있기 전에는 고객 주문이 이행을 위해 승인된 직후에 주문 분해 처리가 시작되었습니다. 주문 분해는 제품 카탈로그에 정의된 사양 관계 및 분해 규칙을 기반으로 합니다.

분해 규칙이 주문 분해 시 사용할 수 없었던 특성 값에 따라 달라지는 경우 주문 처리 시 주문 분해를 건너뜁니다. 그러나 초기 분해와 함께 스태거 분해에서는 종속 특성 값을 사용할 수 있을 때 건너뛴 주문에 대해 분해가 자동으로 다시 트리거됩니다. 특성 값은 주문 이행 사용자 또는 속성 전파 규칙에 의해 설정될 수 있습니다.

지그재그 분해의 작동 방식

주문 분해를 시차 방식으로 지원하려면 특성 값이 해당 분해 규칙에 할당될 때 이 방법을 사용하여 건너뛴 도메인 주문에 대한 분해 프로세스를 다시 트리거할 수 있습니다.

주문을 승인하면 주문 분해 프로세스가 시작됩니다. 분해 프로세스에서는 주문, 주문 라인 항목 및 카탈로그 정의에서 사용할 수 있는 정보를 사용하여 도메인 주문을 생성합니다. 또한 분해 규칙을 평가하여 대상 도메인 주문을 생성합니다. 특성 값을 사용할 수 없어 분해 기능이 분해 규칙을 평가하지 못하면 해당 도메인 주문에 대해 분해가 중지됩니다.

사용자의 작업 또는 속성 전파 규칙에서 특성 값을 사용할 수 있는 경우 분해 프로세스가 다시 트리거됩니다. 그런 다음 필요한 도메인 주문을 생성하고 주문 분해를 완료합니다. 주문 분해가 완료된 후 특성 값을 다시 업데이트하면 도메인 주문에 대한 분해가 트리거되지 않습니다.

주문 수량 지원

제품 또는 서비스의 여러 인스턴스에 대해 고객 주문을 지원하고 이행할 수 있는 방법에 대해 알아봅니다. 제품 또는 서비스의 각 인스턴스에 대한 주문 수량과 동일한 여러 도메인 주문을 생성할 수 있습니다. 이렇게 하면 고객 주문의 이행을 효율적으로 분해하고 관리할 수 있습니다.

개요

제품 또는 서비스의 인스턴스는 속도 및 메모리 크기와 같은 고유한 주문 특성 값 집합이 있는 주문된 항목을 참조합니다. 고객은 서로 다른 위치에 대해 동일한 최상위 제품 또는 서비스를 주문할 수 있지만 주문 특성이 각각 다를 수 있습니다. 예를 들어, 고객이 해당 위치 중 하나에 대해 라우터를 주문하는 경우 다른 위치에 대해 주문한 동일한 라우터 모델과 다른 메모리 크기 선택이 있을 수 있습니다. 주문 관리 는 다음 시나리오에 대해 이 주문 수량 처리를 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객이 항목을 주문할 때 제공하는 주문 라인 항목 수량에 대한 지원

고객이 둘 이상의 인스턴스를 사용하여 주문하는 경우 주문 라인 항목의 수량 필드는 고객 주문 라인 항목의 인스턴스 수를 캡처합니다. 그런 다음 주문 분해 프로세스는 동일한 수의 제품 또는 서비스 주문을 생성하고 각 주문에 대한 이행 프로세스를 독립적으로 관리합니다.

카탈로그 기반 특성 수량 지원

이 시나리오에서 분해 프로세스는 제품 또는 서비스 주문을 필요한 수의 도메인 주문으로 분해합니다. 이러한 도메인 주문은 제품 카탈로그에서 제품 오퍼링에 사용되는 소스와 대상 사양 간에 정의하는 수량 매핑을 기반으로 합니다. 사양 관계의 수량 매핑은 분해 프로세스를 트리거하여 이행 프로세스에 필요한 도메인 주문 수를 생성합니다.

특성 기반 수량 지원

이 시나리오에서는 도메인 주문 수량에 영향을 주는 주문 특성 값에 대한 정보가 포함된 고객 주문을 수락하고 지원합니다. 따라서 주문 분해 프로세스는 필요한 수의 도메인 주문을 생성하기 위해 다음 정보를 참조합니다.

- 수량 특성과의 사양 관계
- 특성 매핑

의 주문 캡처 프로세스 주문 관리

API 서비스 브리지를 사용하거나 애플리케이션에서 직접 주문을 캡처하여 고객의 주문을 캡처, 관리 및 이행할 수 있습니다 주문 관리 .

다음 시나리오는 에서 처리할 ServiceNow AI Platform주문을 캡처하는 일반적인 상황을 나타냅니다.

시나리오 **1:** 주문 캡처 및 업로드에 **API** 사용

TMF622 기반 API를 사용하여 현재 주문 캡처 시스템을 인스턴스와 ServiceNow 통합할 수 있습니다. 이 통합을 사용하면 주문 캡처 시스템이 제품 또는 서비스에 대한 요청을 제출할 수 있으며, 이 요청은 인스턴스에서 이행 ServiceNow 될 수 있습니다.

> **주:**
> TMF622 제품 주문 API REST 사양을 기반으로 하는 제공된 API에 대한 ServiceNow 자세한 내용은 표준화된 제품 주문 OpenAPI 를 참조하십시오.

이 다이어그램은 통신 주문 캡처 및 업로드 프로세스 내에서 TMF622 기반 API가 작동하는 방법을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 **API** 기반 워크플로우 시나리오 주문 관리



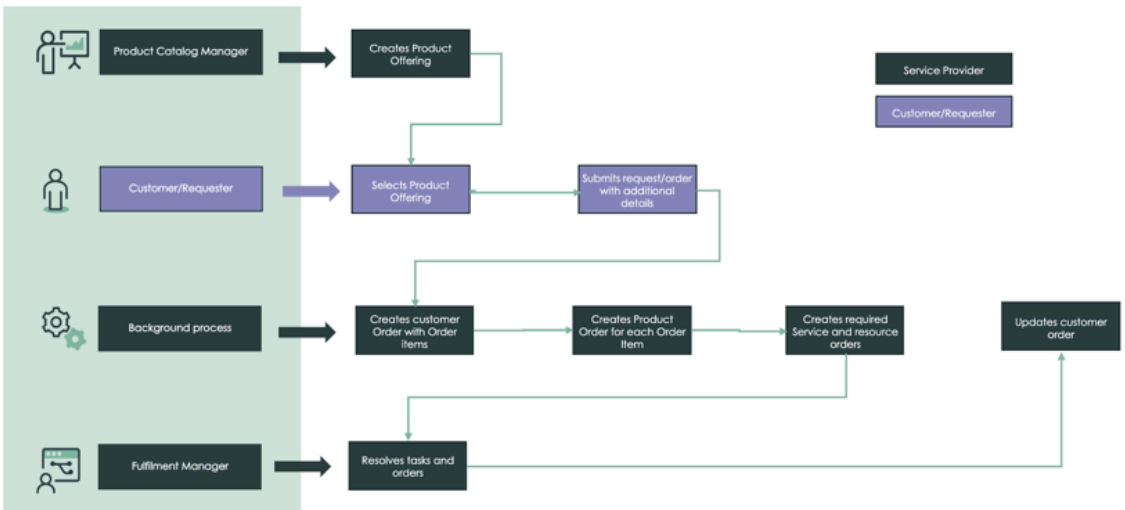
시나리오 **2:** 주문 캡처 및 업로드에 사용 서비스 브리지

ServiceNow 를 사용하여 서비스 브리지인스턴스를 고객 인스턴스와 통합할 수 있습니다. 이 통합을 통해 제품 오퍼링을 생성하고 고객의 인스턴스에 게시할 수 있습니다. 그러면 기업 고객이 제품 또는 서비스에 대한 요청을 제출할 수 있으며, 그런 다음 이를 이행할 수 있습니다.

주:
애플리케이션 사용에 서비스 브리지 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Exploring Service Bridge .

이 다이어그램은 통신 주문 캡처 및 업로드 프로세스 내에서 작동하는 방식을 서비스 브리지 보여줍니다.

에 대한 서비스 브리지 워크플로우 시나리오 주문 관리



에서 주문 보강 주문 관리

주문 에이전트는 누락되거나 잘못된 정보로 인해 주문 이행이 지연되거나 빠지지 않도록 주문 승인 단계 전에 주문에 필요한 모든 정보를 캡처합니다.

주문 보강 개요

주문 보강 프로세스는 고객의 주문 에이전트에 의한 추가 주문 세부 정보를 캡처하기 위한 일련의 작업입니다.

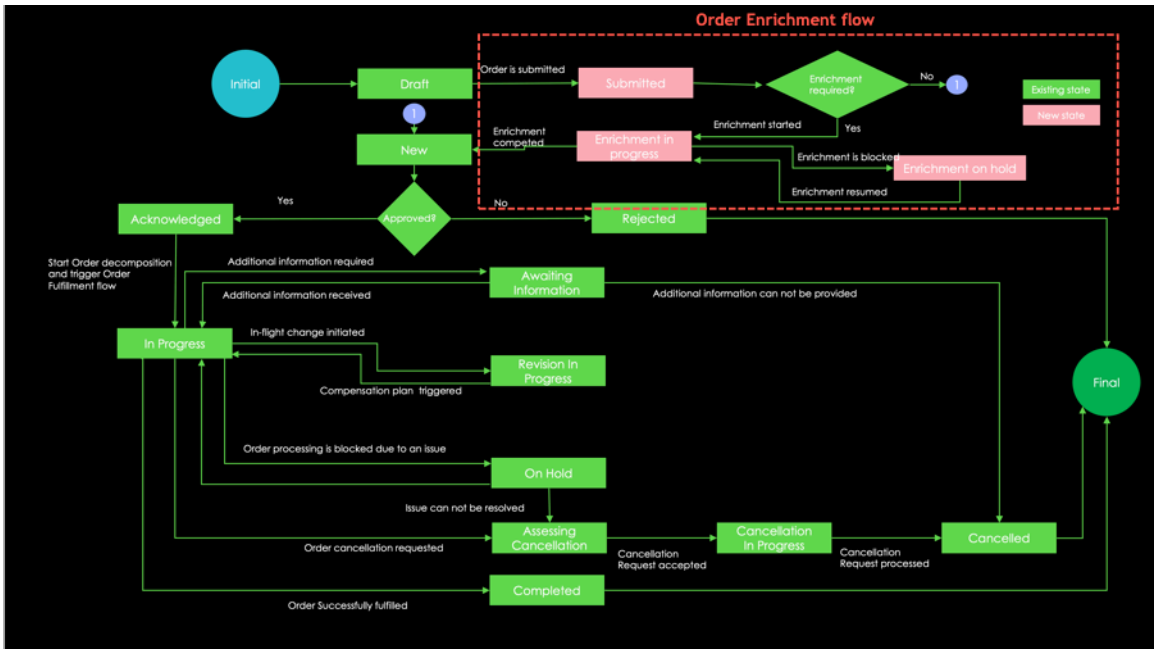
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

현재 향상된 주문 캡처 프로세스에서 에이전트는 먼저 기본 주문 상세 정보를 캡처하여 시스템에서 주문을 입력합니다 주문 관리 . 주문을 승인하기 전에 주문 에이전트는 고객과 연결하여 고객의 비즈니스 요구에 따라 필요한 모든 주문 상세 정보를 얻습니다.

주문 보강 프로세스의 작동 방식

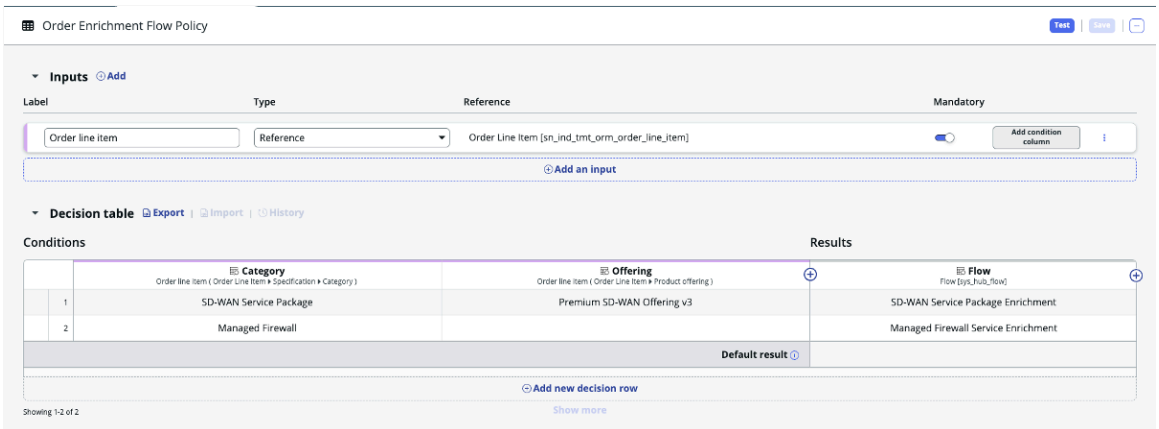
모든 주문을 보강할 필요는 없습니다. 복잡한 제품 또는 서비스 주문인 경우 에이전트는 주문을 보강하기로 결정합니다.

주문 보강 플로우



주문 에이전트는 기본 주문 상세 정보를 캡처하여 주문을 주문 관리 생성하고 주문 상태 필드가 초안으로 설정됩니다. 주문 에이전트가 주문을 제출하면 시스템은 결정 테이블에 정의된 주문 보강 플로우 정책에 따라 각 주문 라인 항목에 대해 보강이 필요한지 여부를 확인합니다.

주문 보강 프로세스에 대한 결정 테이블



주문 라인 항목을 보강 프로세스에 적용할 수 있는 경우 라인 항목을 포함한 주문의 상태가 보강 진행 중으로 변경되고 주문 보강 플로우 정책이 트리거됩니다. 플로우는 해당 주문 라인 항목에 대한 주문 보강 작업을 생성합니다. 라인 항목을 보강할 수 없는 경우 라인 항목 상태가 신규로 변경됩니다.

주문 에이전트는 주문 분해에 필요한 추가 상세 정보를 제공한 후 각 작업을 검토하고 종결합니다. 주문 보강이 완료되면 주문 라인 항목의 상태가 보강 진행 중에서 신규로 변경되고 주문 상태도 신규로 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이제 주문 에이전트가 주문을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

서비스 주문 관리

새 서비스를 활성화하거나 이전에 고객을 위해 활성화되어 고객에게 제공된 서비스에 대한 판매 후 요청에 서비스 주문을 사용합니다.

서비스 주문에는 고객을 위해 렌더링하는 서비스에 대해 엔터프라이즈에서 수행하는 추가, 변경 또는 연결 끊기 작업의 세부 정보가 포함됩니다. 서비스 제공자는 Service Order Open API를 통해 외부 외부 공급업체 고객 주문 관리 시스템에서 정보를 캡처하거나 .ServiceNow AI Platform[#]

폴아웃 관리 데이터 모델

고객 또는 서비스 주문을 이행하는 동안 발생하는 처리 문제를 관리하고 수정합니다. 폴아웃 관리를 사용하면 주문 처리 예외를 식별하고 폴아웃 기록을 생성하여 근본적인 처리 문제를 조사하고 해결할 수 있습니다. 폴아웃 관리를 사용하면 고객 또는 서비스 주문이 완료될 때까지 계속될 수 있습니다.

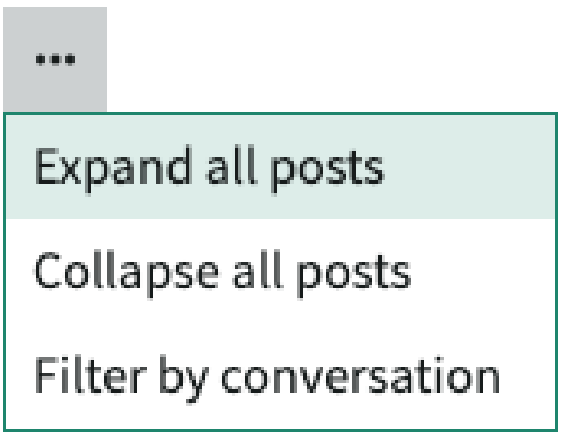
폴아웃 관리 데이터 모델은 작업 테이블을 확장합니다. 다음 표에서는 주문 폴아웃 처리에 적용되는 특성을 보여 줍니다.

순서 폴아웃 테이블 속성

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 고유한 폴아웃 번호로, FO 프리픽스로 시작하며 길이는 최대 7자리입니다.
담당자	폴아웃 기록에 대한 조치를 담당하는 할당된 사람의 식별자입니다.
작성자	폴아웃 기록을 생성한 폴아웃 관리자의 식별자입니다.
작성 날짜	폴아웃 기록이 생성된 날짜 및 시간을 포함하는 타임스탬프입니다.
상태	폴아웃 기록의 현재 처리 상태를 나타내는 표시기입니다. 달리 지시되지 않는 한, 폴아웃 관리자 또는 에이전트는 폴아웃 기록이 현재 처리 주기의 어디에 있는지에 따라 폴아웃 기록에 적절한 상태를 수동으로 할당합니다. 오픈 새 폴아웃 기록으로 현재 작업할 사람에게 할당되지 않았습니다. 진행 중 할당되어 현재 작업 중인 폴아웃 기록입니다. 보류 중 보류 중인 폴아웃 기록입니다. 보류를 해제할 때까지 추가 폴아웃 처리가 수행되지 않습니다. 대기 중인 정보 보류 중이며 처리를 진행하기 전에 추가 정보를 기다리는 폴아웃 기록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

순서 폴아웃 테이블 속성

필드	설명
	해결 일시 해결 방법이 있지만 공식적으로 종결하지 않은 폴아웃 문제입니다. 완료로 종결 완료되어 종결된 폴아웃 기록입니다. 취소됨 이행 관리자가 취소한 폴아웃 기록입니다. 추가 이행 처리를 수행할 수 없습니다.
기원 위치	폴아웃 기록과 연결된 원래 주문 작업 기록의 식별자입니다.
활동	폴아웃 기록에 대해 발생한 처리 활동 및 필드 값의 변경 목록입니다. 활동 스트림별로 확장, 축소 또는 필터링하려면 다음을 수행합니다. • 추가 코멘트, 첨부 파일 또는 상태별로 필터링하려면 활동 ( )을 클릭합니다. • 추가 옵션 아이콘(•••)을 클릭하고 적절한 옵션을 선택합니다. 
첨부 파일	폴아웃 기록의 파일 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

관련 정보

- 주문 폴아웃 관리
- 자동 및 수동 폴아웃 기록 생성
- 플로우 디자이너
- 플로우
- 플로우 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 기내 변경 주문 관리 주문 관리

인플라이트 변경 주문 관리를 사용하여 아직 이행 중인 고객 주문의 변경 사항을 관리하는 방법을 결정할 수 있습니다 . 기내 변경 사항을 관리함으로써 조직은 운영 비용을 절감하고 더 나은 고객 경험을 제공할 수 있습니다.

기내 변경을 사용하여 아직 이행 중인 고객 주문을 수정할 수 있습니다. 주문에서 변경을 수락할 수 없는 반품 불가 지점(PONR)을 정의합니다. 기내 변경 사항이 수신되고 승인되면 주문 관리는 요청된 변경의 영향을 동적으로 평가하고 주문을 올바르게 오케스트레이션하기 위한 계획을 자동으로 생성합니다. 를 통해 주문 관리조직은 기내 변경 사항을 보다 쉽게 관리하고 운영 비용을 절감하며 더 나은 고객 경험을 제공할 수 있습니다.

기내 주문 요청을 변경하거나 취소하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리.

주문 이행을 위한 오케스트레이션 계획

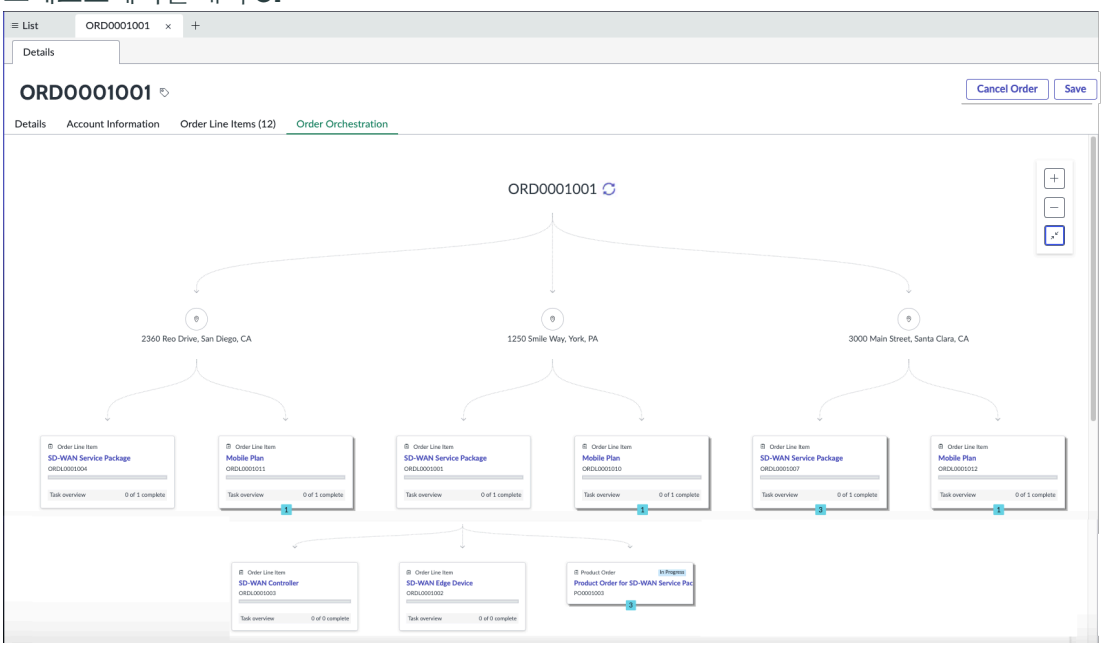
오케스트레이션 계획 UI(사용자 인터페이스)를 사용하여 고객(제품) 주문을 이행하는 데 필요한 모든 작업을 수행할 수 있습니다. 전체 주문 계층 구조, 연결된 분해된 주문의 상태, 주문 라인 항목 및 주문 작업을 볼 수도 있습니다.

오케스트레이션 계획 **UI** 사용

주문 이행 관리자 또는 에이전트는 오케스트레이션 계획 UI를 사용하여 주문, 주문 라인 항목 또는 도메인 주문에 대한 모든 관련 도메인 주문 및 주문 작업을 추적합니다 . UI를 사용하여관련 주문 작업 및 도메인 주문에대한 문제를 검토하고 해결할 수도 있습니다.

다음 예는 오케스트레이션 계획 UI를 보여줍니다.

오케스트레이션 계획 **UI**



오케스트레이션 계획 UI를 사용하여 다음을 확인합니다.

- 주문, 주문 라인 항목 또는 도메인 주문에 대한 모든 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업의 계층 구조를 보여주는 그림 표현입니다.
- 도메인 주문과 주문 작업 간의 종속성입니다.
- 계층 구조 내에서 연결된 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업의 현재 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오케스트레이션 계획 UI를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

1. 선택한 주문의 모든 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업의 계층적 시각적 표현을 봅니다.
2. 계층 구조에서 노드를 열고 추가 상세 정보를 봅니다.
3. 연결된 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업의 현재 상태를 확인합니다.
4. 주문 이행 프로세스에서 주문 지연 또는 폴아웃을 식별하고 시간 내에 해결합니다.

다중 사이트 주문이행

오케스트레이션 계획 UI는 여러 위치에서 이행되는 여러 제품이 포함된 고객 주문을 이행할 때 특히 유용합니다. 예를 들어 고객이 산호세, 샌디에이고, 덴버 및 댈러스 위치에 대한 SD-WAN 서비스 패키지를 주문합니다. 즉, 4개 위치 각각에 대해 최소 3개의 주문 광고 항목이 있어야 합니다.

- SD-WAN 서비스 패키지의 한 라인 항목
- SD-WAN 컨트롤러 제품에 대한 한 라인 항목
- SD-WAN Edge 제품에 대한 한 줄 항목

동일한 고객이 각 위치에 대해 선택 사항인 SD-WAN 보안 제품도 주문하는 경우 4개의 주문 라인 항목이 추가로 있습니다. 즉, 4개 위치(산호세, 샌디에이고, 덴버, 댈러스)에 대해 각각 하나의 주문 라인 항목이 있습니다 .

다중 사이트 주문에 주문 관리 대한 이행 프로세스를 시작하기 위해 애플리케이션은 이행을 위해 주문을 여러 도메인 주문으로 분해합니다. 도메인 주문은 분해 과정에서 생성되는 제품, 서비스 및 자원 주문입니다. 분해된 각 주문에는 여러 주문 작업이 있는 해당 이행 플로우가 있습니다. 고객에게 약속한 배송 날짜까지 주문을 이행하려면 모든 관련 도메인 주문을 완료하고 모든 관련 주문 작업을 제시간에 해결해야 합니다.

주:
데이터 모델 및 순서 분해에 주문 관리 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 주문 관리 데이터 모델
- 이행 승인 후 고객 주문 분해

관련 정보

오케스트레이션 계획 검토 및 주문 이행

순서 오케스트레이션 계획 검토

주문 폴아웃 관리

고객 주문 이행 작업 검토 및 업데이트

위험 관리

위험 관리 는 이행 작업을 모니터링하고, 위험 수준을 평가하고, 할당된 작업 시간이 위험에 처한 경우 이행 관리자에게 경고하는 위험 평가 도구입니다.

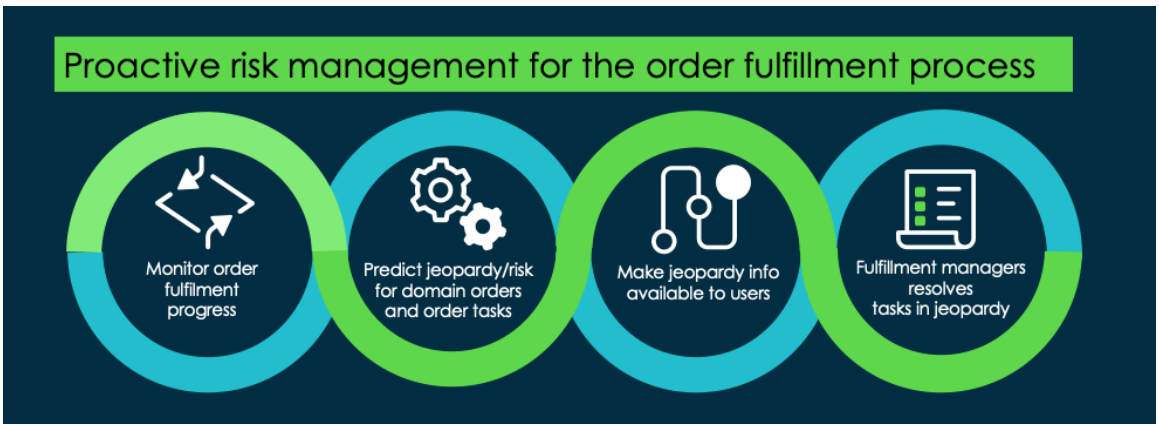
위험 관리 는 이행 계획에서 작업 완료 시간을 모니터링하고 보고하기 위해 함께 작동하는 애플리케이션의 여러 구성요소 주문 관리 로 구성됩니다.

작업이 예상보다 오래 걸리는 경우 시스템은 지연 백분율을 평가하고 위험 수준을 할당합니다.

에서 주문 관리일부 고객 주문은 커밋된 시간 범위 내에 이행될 것으로 예상됩니다. 시간 약속은 제품 및 서비스의 제공 및 보증을 보장하기 위해 고객 및 CSP(고객 서비스 공급자)가 서명한 계약의 일부일 수 있습니다. 목표 날짜 및 시간 내에 주문을 이행하기 위해 CSP는 주문 관리 시스템을 사용하여 이행 진행 상황을 모니터링합니다. 위험 관리 모든 지연을 사전에 식별하고 경보를 공유하며, 이는 이행 관리자가 해결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

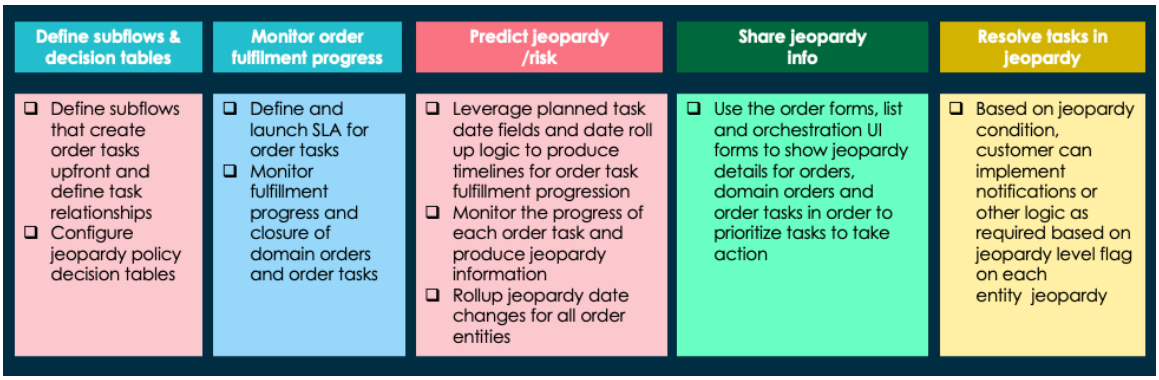
위험 관리 개요



위험 관리 작동 방식

위험 관리 는 주문 이행 프로세스에서 작업을 추적하는 방식으로 작동합니다. 주문 작업 관계가 생성되고 작업 기간이 설정됩니다. 계획된 작업은 초안 상태로 설정되며 시작 시간과 종료 시간이 있습니다. 주문 작업이 이행되는 동안 작업에 할당된 시간 내에 지연이 발생하면 위험 경보가 트리거됩니다.

위험 관리 구성요소



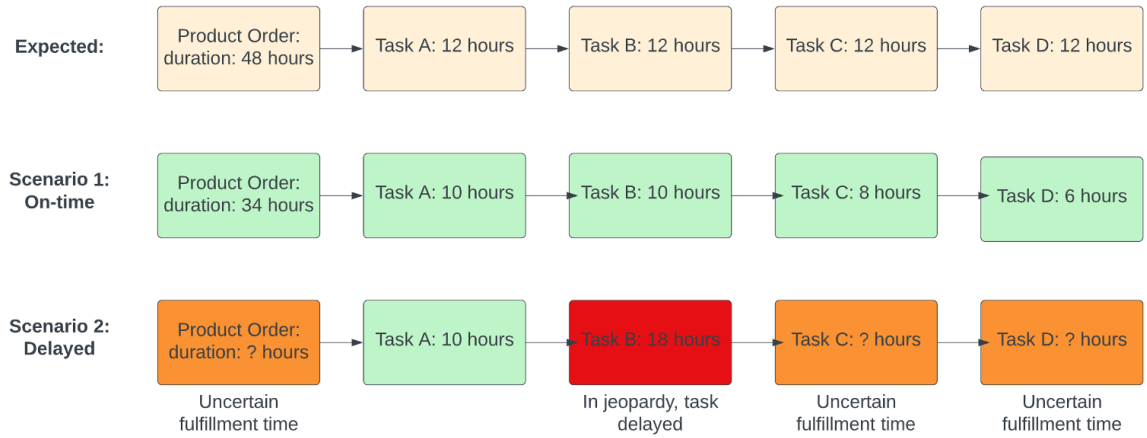
위험 관리 경보 수준

에서 위험 관리이행 관리자는 각 작업에 대해 서로 다른 수준의 경보를 설정할 수 있습니다. 시스템이 작업 기간을 모니터링할 때 지연이 발생하면 이행 계획에서 선행 작업과 후속 작업의 위험 수준 조정이 트리거됩니다.

다음 이미지는 몇 가지 위험 관리 구성 예를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위험 관리 시나리오



위험 관리 시나리오 이미지는 특정 위험 수준(예상됨, 정시, 지연됨)의 작업에 대한 몇 가지 시나리오를 비교합니다. 위험 관리 워크플로우의 모든 작업을 평가하고 워크플로우에서 나중에 발생하는 작업의 위험 수준을 조정합니다.

다음에 할 일

다음 링크를 사용하여 구성 및 사용 위험 관리방법에 대해 자세히 알아보십시오.

- 위험 관리 구성
- 모니터링 위험 관리

위험 관리 설정

를 Order Management for Telecommunications설정하고 구성하는 위험 관리 방법에 대해 알아봅니다.

설계 시간 동안 이행 관리자는 다음 위험 관리 구성 및 설정 단계를 완료해야 합니다.

- 이행 하위 플로우 정의: 각 사양에 대한 오케스트레이션 계획을 생성합니다. 이행 관리자는 데모 데이터 플로우 작업을 사용하여 주문 작업 관계가 생성되도록 할 수 있습니다.
- 서비스 수준 계약(SLA) 정의 정의: SLA 정의는 각 주문 작업을 완료하는 데 걸리는 시간을 추적합니다.
- 결정 테이블 빌드: 주문 작업 기간, 위험 수준 할당 및 위험 활성화를 포함한 정보가 포함된 결정 테이블을 빌드합니다.

이행 하위 플로우 정의

를 사용하려면 위험 관리이행 관리자가 기존 이행 하위 플로우를 재구성하거나 각 사양에 대한 하위 플로우를 만들어야 합니다.

- 주문 작업이 미리 생성됨: 위험 관리를 위해 구성된 하위 플로우는 초안 상태에서 미리 주문 작업을 생성합니다.
- 주문 계획 작업 생성 플로우 작업 사용: 에서 의사 결정 빌더새 주문 생성 작업을 사용합니다.
- 작업 관계 생성: 모든 주문 작업이 생성되면 이행 관리자가 주문 작업 관계를 생성합니다.
- 이행 진행률 정의: 모든 주문 작업 및 작업 관계가 생성된 후 이행 진행률을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SLA 정의 작성

SLA 정의 및 SLA 처리 플로우는 이행 계획의 작업에 연결되며 위험이 있는 작업을 완료하는 데 걸리는 시간을 추적하고 보고합니다. 자세한 내용은 에서 서비스 수준 계약(SLA) 정의 생성 위험 관리 문서를 참조하십시오.

- SLA 정의: 사용 사례에 따라 시작 조건, 일시 중지 조건, 취소 조건 및 재설정 조건을 설정합니다.
- SLA 기간: 작업 SLA를 만들 때 추적을 수행할 수 있도록 기간이 지정됩니다.
- SLA 처리 플로우를 정의해야 합니다. 고객은 50%, 75%, 100% 작업 SLA 진행률에서 주문 작업에 대한 위험 수준 계산을 트리거하는 데모 데이터 플로우를 사용할 수 있습니다.

를 사용하여 제품 및 서비스 사양에 연결 위험 관리의사 결정 빌더

결정 테이블은 의 Order Management for Telecommunications제품 및 서비스 사양에 연결하고 구성하는 위험 관리 데 사용됩니다.

- 주문 라인 항목 위험 수준 계산: 지연된 작업 백분율을 기준으로 주문 라인 항목의 위험 수준을 반환합니다.
- 주문 작업 위험 수준 계산: 작업 완료율을 기준으로 작업의 위험 수준을 설정합니다.
- 주문 작업 기간 할당 정책: 주문 기간 및 작업 SLA 정의를 정의합니다.
- 주문 위험 활성화 정책: 사양에 위험이 활성화되어 있는지 정의합니다.

위험 관리 사용 사례

위험 관리 사용 사례는 의 다양한 시나리오에서 Order Management for TelecommunicationsJeopardy Management가 작동하는 방식을 탐색하고 이해하는 데 도움이 됩니다.

디자인 타임 사용 사례

디자인 타임 사용 사례에서는 에 대한 Order Management for Telecommunications구성 및 설정 위험 관리 과 관련된 몇 가지 시나리오를 설명합니다.

사용 사례: 비즈니스 논리 및 워크플로우 구성

시스템 관리자는 작업과 논리를 사용하여 위험 관리 이행 하위 플로우를 구성하고 정의하고자 합니다.

제품 사양과 이행 워크플로우를 연결하는 데 사용하는 워크플로우 스튜디오 위험 논리를 정의합니다.

- 초안 상태에서 계획된 주문 작업을 생성합니다.
- 작업 관계를 설정합니다.
- 도메인 주문에 대한 자리 표시자를 생성합니다.
- 도메인 주문의 주문 작업에 대한 관계를 생성합니다.
- 주문 작업 상태를 설정합니다.
- 위험 결정 테이블을 구성합니다.

런타임 사용 사례

런타임 사용 사례는 에 대한 Order Management for Telecommunications실행 및 모니터링 위험 관리 과 관련된 몇 가지 시나리오를 설명합니다.

사용 사례: 고객 주문을 모니터링하는 예측 위험 지원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이행 에이전트와 관리자는 위험 관리 워크플로우를 사용하여 고객 기한이 누락된 주문의 잠재적 위험을 모니터링합니다.

- 계획된 작업 완료 날짜와 예상 날짜를 계산합니다.
- 서비스 수준 계약(SLA)에 대한 주문 작업을 모니터링합니다.
- 주문 작업 및 주문 라인 항목에 대한 SLA 임계치를 트리거합니다.
- 주문 입력 양식에 필요한 대로 위험 수준을 업데이트합니다.
- 완료되는 주문 작업에 대해 계획된 날짜를 롤업합니다.

사용 사례: 주문 지연 분해 지원## ##

이행 관리자와 에이전트는 주문 지연 해체가 발생할 때 지연 주문 라인 항목이 발생할 때마다 워크플로우 논리가 위험 관리 다시 시작될 것으로 예상합니다.

- 완료된 분해된 주문 라인 항목, 계획된 작업이 추가되면 워크플로우가 위험 관리 다시 시작됩니다.
- 새 계획된 작업은 반복되는 모든 작업에 대해 벤치마킹되고 날짜 롤업을 포함하는 작업 SLA를 할당합니다.

사용 사례: 기내 주문 지원## ##

이행 관리자와 에이전트가 주문을 일시 중지하려고 합니다 위험 관리 . 주문 수정이 승인되면 위험 모니터링이 다시 시작됩니다.

- 수정이 진행 중이고 모든 작업이 보류 중: 위험 모니터링이 중단됩니다.
- 주문 수정 승인됨: 작업 상태가 보류 중 상태에서 이전 상태로 전환되고 예정된 작업이 예약됨 상태로 전환됩니다.
- 위험 논리는 계획된 날짜와 예상 또는 예상 날짜와 같은 날짜를 다시 계산합니다.
- 날짜를 벤치마킹합니다.
- 날짜 롤업 논리가 실행되고 계획된 날짜와 예상 날짜의 새 시작 및 종료 날짜가 반영됩니다.

위험 관리 역할 및 가상 사용자

의 주문 관리 역할과 가상 사용자가 채택 위험 관리을 통해 어떻게 변경될 수 있는지 자세히 알아보십시오.

위험 관리의 역할

다음 표에는 활성화될 때 위험 관리 의 주문 관리 역할과 가상 사용자가 나열되어 있습니다.

의 가상 사용자 및 역할 위험 관리

가상 사용자	책임	역할
시스템 관리자	• 에 대한 위험 관리이행 플로우를 구성합니다. • 위험 이행 정책을 정의하는 모든 위험 관련 결정 테이블 규칙 세트를 구성합니다. • 작업에 대한 서비스 수준 계약(SLA) 정의를 구성합니다.	관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 가상 사용자 및 역할 위험 관리

가상 사용자	책임	역할
	• 기존 워크플로우를 검토 및 업데이트하고 업데이트가 필요한 경우 위험 조치를 추가합니다. • 위험 결정 테이블을 검토하고 업데이트합니다.	
주문 이행 관리자	• 주문 영향에 대한 주문 위험 데이터를 검토합니다. • 해결을 위해 적절한 숙련된 에이전트에게 작업 위험 우선순위를 할당합니다. • 위험 정보를 사용하여 고객 주문의 적시 이행을 추적하고 모니터링합니다. • 위험 위험을 사전에 완화합니다. • 필요에 따라 주문 위험 관련 문제를 에스컬레이션합니다.	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager
주문 이행 에이전트	• 위험 데이터에 대한 작업 진행 상황을 추적, 모니터링 및 검토하고, 잠재적인 위험 관련 문제에 대해 사전 예방적으로 조치를 취합니다. • 위험 문제를 이행 관리자에게 적절하게 에스컬레이션합니다.	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent
서비스 주문 관리자	• 잠재적인 서비스 주문 영향에 대한 서비스 주문 위험 데이터를 검토합니다. • 해결을 위해 적절한 숙련된 에이전트에게 작업 위험 우선순위를 할당합니다. • 위험 정보를 활용하여 고객 주문의 적시 이행을 추적하고 모니터링합니다. • 위험 위험을 사전에 완화합니다. • 필요에 따라 위험 관련 문제를 에스컬레이션합니다.	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
서비스 주문 에이전트	• 위험 데이터에 대한 주문 작업 진행률을 추적, 모니터링 및 검토합니다. • 주문 위험 영향을 이행 관리자에게 에스컬레이션합니다.	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

제품 간의 수평적 관계

호환성 규칙을 사용하여 제품, 서비스 및 자원 사양 간의 수평 관계를 정의할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 카탈로그를 생성할 때 상위 엔터티와 하위 엔터티 간의 관계인 수직 관계를 생성할 수 있습니다. 제품 카탈로그 관리자는 제품 카탈로그에서 호환성 규칙을 정의하여 제품과 제품, 제품과 서비스 또는 제품과 자원 사이의 관계인 수평적 관계를 활성화할 수도 있습니다.

수평 관계 사용

호환성 규칙에는 제품, 서비스 및 자원 사양 간의 수평적 관계가 포함됩니다. 고객은 제품이 형제 또는 동료와 같이 동일하거나 다른 제품 오퍼링의 다른 제품에 의존할 수 있는 엔터프라이즈 제품을 주문할 수 있습니다.

VoIP(Voice over Internet Protocol)와 인터넷 서비스 간의 관계와 같은 수평적 관계의 예를 살펴보겠습니다. VoIP는 활성 인터넷 연결이 필요하지만 VoIP와 인터넷 서비스는 다른 제품 계층 구조에 정의되어 있습니다. 수평 관계를 사용하면 제품 카탈로그에서 VoIP와 인터넷 서비스 간의 관계를 정의하여 VoIP에 대한 주문 생성 프로세스를 지원하고 주문을 이행할 수 있습니다.

대규모 고객 및 소비자 주문을 위한 비동기 주문 처리

CSP(통신 서비스 공급자)의 관리자인 경우 애플리케이션에서 비동기 주문 처리를 사용하여 대량의 엔터프라이즈, 다중 사이트 고객 주문 및 소비자 주문을 지원할 수 있습니다 ServiceNow# 주문 관리 .

비동기 주문 처리 개요

CSP는 기업 고객과 소비자를 모두 지원합니다. 일반적으로 기업 고객의 주문은 대규모 다중 사이트 주문이고 소비자의 주문은 대량 주문입니다.

Telecommunications Service Management 구독이 있는 경우 제품 주문 열기 API를 사용하여 애플리케이션에서 주문을 주문 관리 받을 수 있습니다. 주문 처리는 다음 세 스테이지를 거칩니다.

- 주문 확인
- 주문 수집
- 주문 생성

동기 주문 처리의 작동 방식

동기 주문 처리를 사용하면 API를 통해 애플리케이션에서 주문을 받습니다 주문 관리 . 그런 다음 주문 확인 후 고객 주문 테이블에서 주문 기록이 동시에 생성됩니다.

관리자는 에서 및 *create_service_order_validation_sync* 시스템 속성을 True(기본값) 또는 FalseServiceNow AI Platform로 설정하여 *create_product_order_validation_sync* 동기식 주문 처리를 위한 순서 확인을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 동기식 주문 처리는 많은 수의 고객 주문 기록을 생성할 때 비동기 주문 처리보다 시간이 더 오래 걸립니다.

비동기 주문 처리의 작동 방식

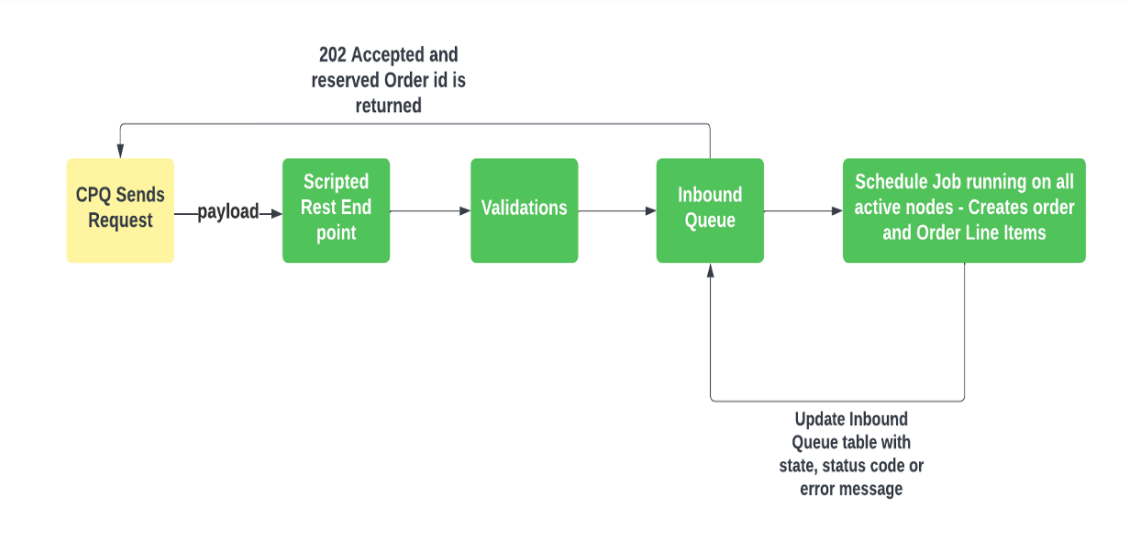
비동기 주문 처리에서는 대량의 주문 또는 많은 수의 주문 페이로드가 외부 CPQ(구성, 가격 및 견적) 시스템에서 애플리케이션의 Product Order Open API(스크립팅된 REST 엔드포인트)를 통해 수신됩니다 주문 관리 . 주문 상세 정보가 먼저 확인된 다음 인바운드 큐 [sn_tmt_core_inbound_queue] 테이블에 삽입됩니다. 확인 오류가 있는 경우 응답에 오류 메시지가 반환됩니다.

이 확인은 제품 주문의 *create_product_order_validation_async* 경우 시스템 속성과 *create_service_order_validation_async* 서비스 주문의 경우 시스템 속성으로 관리됩니다. 이러한 속성은 인바운드 큐[sn_tmt_core_inbound_queue] 테이블에 주문이 삽입되기 전에 주문의 비동기 처리에서 확인을 제어합니다. 기본값은 True로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 상세 정보가 성공적으로 확인되면 예약된 작업이 실행되어 인바운드 큐 [sn_tmt_core_inbound_queue] 테이블에서 기록을 선택한 다음 다음 다이어그램과 같이 고객 주문 테이블에 항목을 생성합니다.

비동기 주문 처리 워크플로우

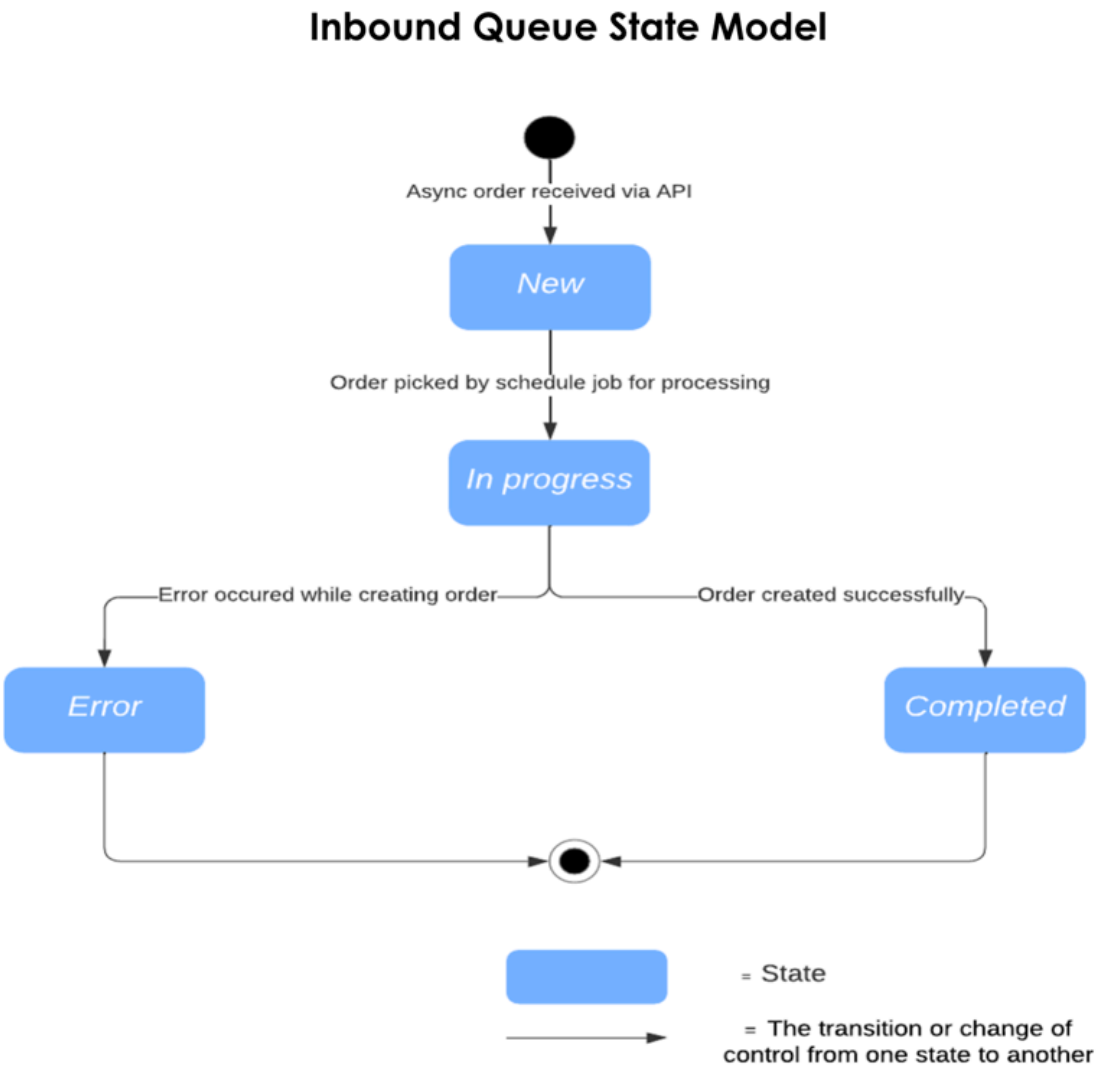


비동기 주문 처리는 다음 단계를 따릅니다.

1. 제품 주문 오픈 API를 활성화해야 합니다. 새 매개변수 모드를 사용하면 API가 주문을 동기 또는 비동기적으로 처리할 수 있습니다. API에 대한 자세한 내용은 Product Order Open API 를 참조하십시오.
2. 비동기 모드의 Product Order Open API를 통해 대량 주문 또는 많은 수의 주문 페이로드를 수신한 후 주문 세부 정보가 먼저 확인됩니다. 주문 세부 정보에는 제품 오퍼링, 주문 라인 항목, 주문 사양, 주문 라인 항목 특성 및 주문 라인 항목의 사양 관계가 포함됩니다.
3. 주문 세부 정보의 유효성 검사가 완료되면 인바운드 큐 [sn_tmt_core_inbound_queue] 테이블에 고유한 기록 ID가 있는 각 주문에 대한 항목이 생성됩니다. 다음 다이어그램에서는 인바운드 큐 상태 모델의 작동 방식을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인바운드 큐 상태 모델



4. 인바운드 큐 [sn_tmt_core_inbound_queue] 테이블에서 모든 주문이 캡처되면 예약된 작업이 실행되어 신규 상태의 기록에 대한 고객 주문을 생성합니다.

5G 슬라이스 네트워크 주문

통신 서비스 제공업체(CSP)는 기술 카탈로그에서 5G 서비스를 정의하고 슬라이스된 네트워크에 대한 이러한 주문의 생성 및 이행을 관리할 수 있습니다.

네트워크 슬라이싱

네트워크 슬라이싱은 물리적 네트워크를 여러 개의 개별 네트워크로 분할하는 방법을 말합니다. 이러한 개별 네트워크를 슬라이스라고 합니다.

CSP는 5G 네트워크를 슬라이싱하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 제품 카탈로그에서 필요한 슬라이스 속성을 사용하여 슬라이스 템플릿을 만들고 관리합니다.
- 슬라이스 템플릿을 사용하여 슬라이스 서비스를 정의함으로써 슬라이스 사양을 지원합니다.
- 기존 제품 주문 API를 통해 외부 시스템에서 슬라이스 주문 수집을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 슬라이스 주문을 분해하고 분해된 주문에 대한 이행 워크플로우를 트리거합니다.
- 서비스 주문 개방형 API를 사용하여 NSMF(네트워크 슬라이스 관리 함수)와 같은 사우스바운드 시스템으로 사우스바운드 속성이 있는 사우스바운드 슬라이스 주문을 트리거합니다.

슬라이싱 순서 관리 방법

제품 카탈로그 관리자는 템플릿 특성 및 템플릿 특성 옵션을 정의하여 제품 카탈로그에 템플릿을 생성합니다. 제품 카탈로그 관리자가 템플릿 생성을 마치면 제품 카탈로그에 게시합니다. 이 프로세스를 통해 제품 카탈로그 관리자는 5G 네트워크 서비스에 대한 슬라이스 속성 및 속성 값을 사용하여 다양한 유형의 슬라이스에 대한 템플릿을 생성할 수 있습니다.

그런 다음 제품 카탈로그 관리자는 슬라이스 템플릿을 다양한 사양 범주와 매핑합니다. 제품 카탈로그 관리자는 의사 결정 빌더의 템플릿 선택 정책 결정 테이블을 사용하여 매핑을 수행합니다. 사용자가 사양 범주를 선택하면 매핑된 템플릿이 서비스 사양 양식에 자동으로 채워집니다. 서비스 사양 양식 필드에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 사양 생성 및 게시.

주:

- 사양 범주가 여러 템플릿과 매핑된 경우 최근에 게시된 템플릿이 서비스 사양에 있는 것으로 간주됩니다.
- 사양 범주가 템플릿과 매핑되지 않은 경우 기본 범주-템플릿 매핑은 서비스 사양에 있는 것으로 간주됩니다.

그런 다음 제품 카탈로그 관리자는 템플릿을 사용하여 5G 서비스에 대한 새 사양을 정의합니다.

5G 서비스 사양이 생성된 후 슬라이스 주문 생성 및 이행 프로세스에 사용할 수 있습니다. 5G 슬라이스 주문 프로세스는 애플리케이션의 기존 주문 승인, 분해 및 이행 프로세스를 주문 관리 따릅니다.

외부 제품 인벤토리 **ID**

애플리케이션에서 외부 CPQ(구성, 가격 및 견적) 시스템의 제품 인벤토리 ID 를 사용하여 제품 및 서비스 주문에 대한 다양한 작업에 대한 주문 이행 플로우를 주문 관리 완료할 수 있습니다.

외부 제품 인벤토리 **ID** 개요

애플리케이션을 사용하는 주문 관리 경우 향상된 TM Forum의 Open API를 사용하여 제품 및 서비스 주문을 생성, 변경, 연결 해제, 일시 중단 및 재개할 수 있습니다. 주문 캡처 및 이행 프로세스 후 제품 인벤토리 기록에 대해 시스템 생성 ID가 생성되어 향후 여러 주문 작업 유형의 인벤토리에 대한 요청을 관리합니다.

외부 **ID** 사용

외부 인벤토리 ID가 지원되면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 제품 및 서비스 API를 통해 시스템의 외부 제품 인벤토리 ID를 주문 관리 캡처합니다.
- 새 주문에 대한 새 테이블에 외부 인벤토리 ID를 저장하고 주문 이행 후에 생성된 제품 인벤토리 기록과 연결합니다. 또한 주문 이행 프로세스 중에 기내 수정에 대한 외부 제품 인벤토리 테이블의 ID를 업데이트합니다.
- 외부 CPQ 또는 사우스바운드 시스템이 외부 인벤토리 ID를 사용하여 주문 관리 시스템에서 제품 인벤토리에 대한 주문을 제출, 변경, 연결 해제, 일시 중단 및 재개할 수 있도록 허용합니다.

주:
또한 제품 인벤토리 열기 API를 사용하여 외부 제품 인벤토리 ID를 제품 인벤토리 기록과 매핑할 수 있습니다. 자세한 내용은 Product Inventory Open API 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 계약 및 권리

고객 계약 및 권리 에 대한 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션은 계약 및 권리를 표준화, 구성, 관리 및 사용하는 솔루션을 제공합니다.

고객 계약 및 권리 개요

고객 계약 및 권리 애플리케이션을 사용하여 초기 오퍼부터 계약 완료까지 CSM Configurable Workspace 내에서 직접 계약을 관리할 수 있습니다. 또한 고객 계약 및 권리 수명주기 변경, 범위 수정, 취소도 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하면 권리를 추적하고 계약 준수를 개선할 수 있습니다.

고객 계약은 고객과 조직 간의 계약 역할을 합니다. 계약에는 소비자 또는 계정 세부 정보, 적용되는 제품 및 계약 조건이 포함됩니다. 계약 라인은 계약의 일부로 구매한 제품 또는 서비스와 관련된 정보를 저장합니다.

계약 및 권리 워크플로우는 고객 계약 및 권리의 전체 수명주기를 효율적으로 관리하는 데 도움이 됩니다. 이 애플리케이션의 워크플로우를 사용하여 계약 및 권리를 생성, 수정 및 갱신할 수 있습니다.

고객 계약 및 권리 이점

이점

이점	기능	사용자
에서 에이전트 작업 공간계약 및 권리를 보고 관리합니다.	고객 계약 및 권리 사용	고객 서비스 관리자, 주문 에이전트
계약 및 권리 데이터를 공통 데이터 모델에 추가하여 판매된 제품 및 설치 기반 항목과 같은 기존 고객 데이터와의 관계를 설정합니다.	서비스 계약에 판매된 제품 또는 설치 기반 항목 추가	고객 서비스 관리자
계정 기반 지원 권리부터 복잡한 권리 범위가 있는 서비스 계획을 포함하는 계약에 이르기까지 다양한 기능을 구현하여 고객의 요구를 지원합니다.	권리 수정	고객 서비스 관리자, 주문 에이전트, 판매 에이전트
고객은 계약을 생성하여 구독, 지원 및 유지관리 계약을 관리할 수 있습니다. 고객은 제품 인벤토리 기록에서 이러한 계약을 생성할 수 있으며 계약을 수정, 갱신 또는 취소하여 관리할 수도 있습니다.	구독 계약 생성 및 관리	고객 서비스 관리자
제품 카탈로그 관리, 주문 관리 및 계약 관리를 통합하여 서비스 계약 및 권리 판매를 지원하는 원활한 기능을 제공합니다.	고객 서비스 관리 모듈과의 통합	고객 서비스 관리자
계약 및 권리의 변경 사항을 관리합니다. 고객이 적용 범위 또는 기타 특정 조건의 변경과 같은 계약을 수정하려는 경우 주문 관리를 사용하여 이러한 변경 사항을 관리할 수 있습니다. 또한 요구 사항에 따라 일시 중단, 재개 및 취소할 수도 있습니다.	계약 및 권리 수정	고객 서비스 관리자, 주문 에이전트, 판매 에이전트
전체 엔드 투 엔드 판매 및 주문 관리 프로세스를 사용하여 새 고객 계약 및 권리를 생성할 수 있습니다.	새 고객 계약 및 권리 생성	고객 서비스 관리자, 주문 에이전트, 판매 에이전트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음으로 살펴볼 내용

고객 계약 및 권리 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 고객 계약 및 권리 구성
- 고객 계약 및 권리 사용

현금으로 연결 프로세스 관리

이 ServiceNow# 현금으로 연결 프로세스 관리 애플리케이션은 모든 중요한 영업 데이터와 활동에 대한 통합 뷰를 제공하여 영업 팀의 역량을 강화합니다.

현금으로 연결 프로세스 관리 개요

현금으로 연결 프로세스 관리 는 CRM(고객 관계 관리) 및 ERP(전사적 자원 관리) 플랫폼과 같은 다양한 소스의 정보를 동적 대시보드로 집계하는 중앙 집중식 실시간 명령 센터입니다.

현금으로 연결 프로세스 관리 사용자

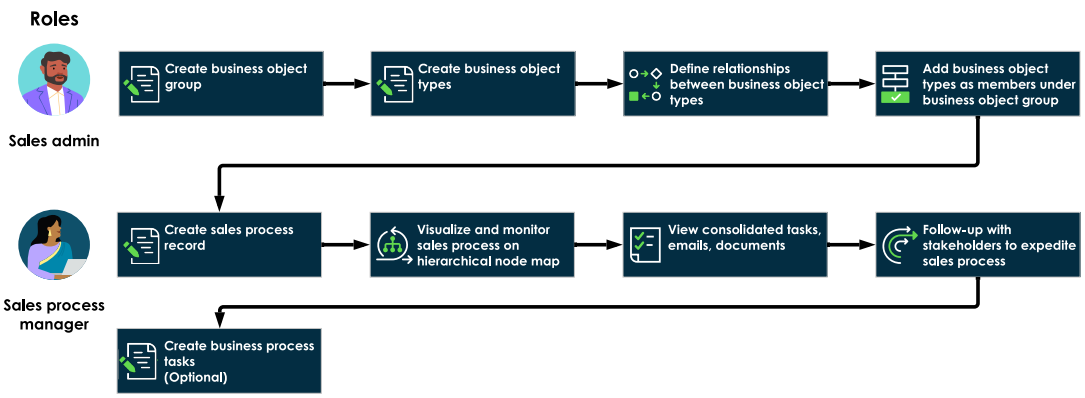
사용자

사용자	설명
영업 관리자 계약 관리자	를 사용하여 현금으로 연결 프로세스 관리모니터링할 판매 엔터티 간의 판매 프로세스와 관계를 정의하고 생성합니다.
판매 프로세스 관리자	계정에 대한 판매 프로세스 기록을 생성하고 작업을 모니터링, 관리 및 후속 조치를 취할 수 있습니다.

현금으로 연결 프로세스 관리 워크플로우

다음 그림은 단일 인터페이스에서 엔드 투 엔드 판매 프로세스를 모니터링하기 위해 구성하고 사용하는 현금으로 연결 프로세스 관리 데 수반되는 작업을 설명합니다.

현금으로 연결 프로세스 관리 워크플로우



1. 영업 관리자는 UI에서 넥스트 경험 비즈니스 객체 그룹을 생성합니다. 이는 비즈니스 프로세스와 관련된 엔터티를 정의하는 논리적 엔터티입니다. 예를 들어 주문-현금입니다.
2. 판매 프로세스에서 모니터링할 비즈니스 엔터티(비즈니스 객체 유형)를 생성하고 이들 사이의 관계를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 비즈니스 엔터티를 비즈니스 객체 그룹의 구성원으로 추가합니다.
4. 판매 프로세스 관리자는 .CSM 구성 가능 작업 공간
5. 판매 프로세스 관리자는 고객 계정을 모니터링하기 위해 판매 프로세스 기록을 만듭니다. 기회, 견적, 주문 및 기타 관련 엔터티의 계층적 노드 맵 뷰가 포함된 대시보드가 생성됩니다.
6. 비즈니스 엔터티와 관련된 작업, 상태, 문서 및 이메일을 관리하고 각 팀과 후속 조치를 취하여 프로세스를 신속하게 처리합니다.
7. 비즈니스 프로세스 기록을 생성하여 판매 프로세스 기록 수준에서 다른 작업을 추적합니다.

현금으로 연결 프로세스 관리 이점

현금으로 연결 프로세스 관리 이점

이점	기능	사용자
조직의 구조와 전략적 목표를 반영하는 기본 제공 또는 사용자 지정 비즈니스 객체를 사용하여 판매 엔터티 간에 계층적 관계를 생성합니다.	비즈니스 객체를 생성하고 엔터티 간의 관계를 설정합니다.	영업 관리자
노드 맵의 레벨 및 타일 콘텐츠 수를 사용자 지정하여 명확성과 제어를 향상시켜 영업 프로세스 관리자가 관련 데이터에 집중하고 복잡한 영업 프로세스를 효과적으로 탐색할 수 있도록 합니다.	판매 프로세스 대시보드 사용자 지정	영업 관리자
상위 엔터티(예: 영업 기회, 견적 또는 주문)와 하위 엔터티(예: 견적 라인 또는 주문 라인)를 선택하여 각 계정의 구조와 요구 사항을 반영하는 판매 수명주기에 대한 사용자 지정 뷰를 만듭니다. 이 기능을 사용하면 관련 레코드만 추적하여 노이즈를 줄이고 집중력을 높일 수 있습니다.	계정별 판매 프로세스 기록 생성	판매 프로세스 관리자
기회, 견적, 주문 및 관련 엔터티에 대한 실시간 스냅샷을 제공하는 통합 뷰를 통해 정의된 판매 프로세스에 대한 엔드 투 엔드 가시성을 확보합니다. 엔터티의 세부 정보를 볼 수 있으므로 시스템 간에 전환할 필요가 없습니다.	판매 프로세스를 모니터링하기 위한 통합 뷰 및 노드 계층 구조	판매 프로세스 관리자
관련 영업 활동에 집중하기 위해 기록을 연결 및 연결 해제하거나 기록 연결 방식을 변경하여 적극적으로 추적할 엔터티를 조정합니다.	기록 연결 및 연결 해제	판매 프로세스 관리자
커뮤니케이션, 작업 관리 및 문서화를 간소화하여 의사 결정을 가속화하고 작업 공간을 떠나지 않고도 부서 간 조정 및 공동 작업을 개선합니다.	통합 이메일 및 작업을 보고, 검사 목록 및 첨부 파일을 생성하고, 통합 채팅을 사용합니다	판매 프로세스 관리자

다음으로 살펴볼 내용

다음 항목에서는 구성 및 사용에 현금으로 연결 프로세스 관리대한 자세한 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 현금으로 연결 프로세스 관리 구성
- 현금으로 연결 프로세스 관리 사용
- 현금으로 연결 프로세스 관리 참조

고객 참여 시퀀스

고객 참여 시퀀스 은 다양한 채널을 통해 비즈니스와의 관계의 모든 단계에서 리드 및 고객과 소통하도록 설정할 수 있는 일련의 자동 및 수동 활동으로 구성된 Playbook입니다.

고객 참여 시퀀스 개요

잠재 고객을 위해 영업 담당자에게 구조화된 계획을 제공하는 데 사용하면 ServiceNow# 고객 참여 시퀀스 일관된 메시지와 효과적인 이의 제기 처리를 보장할 수 있습니다. 반복적인 작업을 표준화하면 담당자가 고부가가치 작업에 집중할 수 있습니다.

고객 참여 시퀀스 사용자

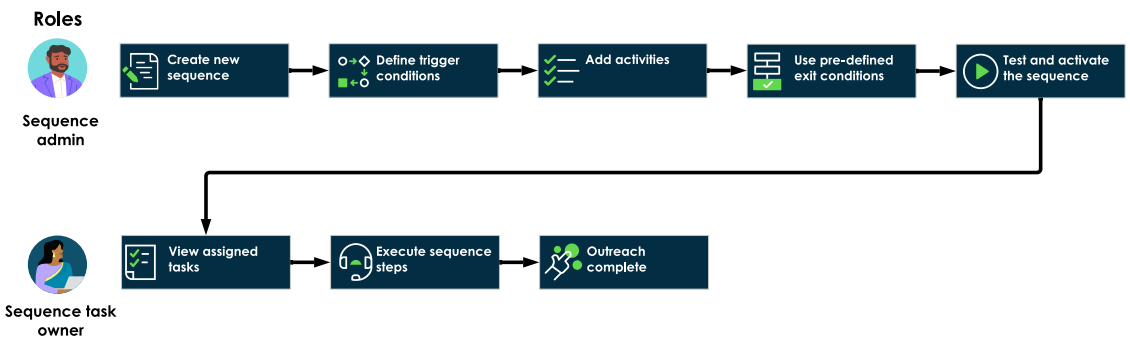
사용자

사용자	설명
시퀀스 관리자, 시퀀스 작성자 (예: 판매 관리자, 판매 개발 관리자 (SDR))	트리거(시작 조건), 활동(예: 호출 시도) 및 종료 조건을 사용하여 워크플로우 스튜디오 다단계 시퀀스를 만들고 정의합니다.
시퀀스 작업 소유자 (예: 영업 담당자, 고객 성공 관리자, 텔레세일즈 담당자)	할당된 순서 작업을 보고 종종 이메일, 전화 통화 및 소셜 미디어의 조합을 사용하여 대상 지원 전략을 실행하여 잠재 고객을 참여시키고 미리 정의된 순서 단계를 사용하여 판매 깔때기의 초기 단계로 안내합니다.

고객 참여 시퀀스 워크플로우

다음 그림에서는 구성 및 사용 고객 참여 시퀀스과 관련된 작업에 대해 설명합니다.

생성 및 사용 고객 참여 시퀀스



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 시퀀스 관리자는 에서 잠재 고객 육성 시퀀스 CSM 구성 가능 작업 공간(예: 고객 참여 시퀀스)를 생성합니다.
2. 시퀀스 매개변수를 정의합니다.
   - 트리거 조건(예: 새 리드를 만들 때)
   - 시퀀스 단계(예: 전화, 후속 조치, 이메일)
   - 단계 빈도(예: 단계 간 3일 대기)
   - 종료 조건(예: 리드 전환 또는 실격)
3. 시퀀스를 테스트하고 활성화합니다.
4. 트리거 조건을 충족하는 모든 기록이 시퀀스에 추가되고 기록과 연결된 순서 작업이 만들어집니다. 예를 들어 시스템에서 새 리드 기록이 생성되면 시퀀스가 실행되고 시퀀스 작업이 생성됩니다.
5. 시퀀스 작업 소유자는 할당된 시퀀스 작업을 보고 그 일부인 미리 정의된 일련의 활동을 완료합니다. 예:
   - 1일 차: 잠재 고객에게 전화 걸기
   - 4일차: 후속 전화를 걸고 설문지를 사용하여 추가 정보 수집
6. 모든 시퀀스 단계가 완료되었거나 미리 정의된 종료 조건이 충족되면 시퀀스 작업이 종결됨 상태로 전환됩니다.

고객 참여 시퀀스 이점

고객 참여 시퀀스 이점

이점	기능	사용자
• 개발자에 대한 의존도를 줄이기 위해 사용하는 워크플로우 스튜디오 시퀀스를 구성합니다. • 영업 담당자에게 각 잠재 고객에 대한 체계적인 다단계 계획을 제공하여 언제 전화, 이메일 또는 소셜 미디어 메시지를 보내야 하는지 정확히 알 수 있도록 합니다. • 잠재 고객의 이름, 회사 및 기타 세부 정보를 삽입하여 홍보 활동을 개인화합니다. • 고객 응답에 동적으로 적응하는 명확하게 정의된 단계를 팀에 제공하여 일관된 메시징과 효과적인 이의 제기 처리를 보장합니다.	고객 참여 시퀀스를 빌드하는 노코드 인터페이스	시퀀스 관리자, 시퀀스 작성자
• 영업 담당자가 고부가가치 활동에 집중할 수 있도록 반복 작업을 최소화하여 생산성을 높입니다. • 사전 정의된 단계를 따라 후속 조치를 놓칠 가능성을 줄이고, 봉사 활동의 일관성을 보장하며, 수동 작업을 최소화합니다. • 새로운 영업 담당자가 기존 시퀀스에서 입증된 지원 전략을 채택할 수 있도록 하여 온보딩을 가속화합니다.	비즈니스 목표 및 지원 전략에 부합하는 미리 정의된 활동	시퀀스 작업 소유자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음으로 살펴볼 내용

다음 항목에서는 구성 및 사용에 고객 참여 시퀀스대한 자세한 정보를 제공합니다.

- 고객 참여 시퀀스 구성
- 고객 참여 시퀀스 사용
- 고객 참여 시퀀스 앱과 함께 설치되는 구성요소
- Exploring Workflow Studio

용 고객 셀프 서비스 판매 및 주문 관리

비즈니스 포털을 통해 셀프 서비스 기능을 활성화하여 주문을 생성 및 관리하고 주문 문제 및 요청을 제출함으로써 B2B 고객을 지원합니다.

비즈니스 포털 개요

비즈니스 포털은 지식 문서, 커뮤니티 포럼, 서비스 카탈로그 및 챗봇에 대한 통합 액세스를 제공하여 B2B(business-to-business) 고객을 지원하는 셀프 서비스 웹 포털입니다. 이는 (CSM)을 고객 서비스 관리 기반으로 하며 구성 가능한 위젯을 사용하여 구축됩니다.

B2B 고객은 비즈니스 포털을 사용하여 다음과 같은 주문 관리 작업을 수행할 수 있습니다.

- 제품을 찾아보고 주문을 생성합니다.
- 주문에 대한 케이스를 생성하고 확인합니다.
- 주문 상태와 같은 주문 및 주문 케이스 상세 정보를 봅니다.
- 계정과 연결된 제품 인벤토리 목록을 보고 추적합니다.
- 서비스 카탈로그를 사용하여 제품 또는 서비스를 관리합니다.

주요 이점

- 판매 에이전트가 사용하는 주문 관리 기능을 B2B 고객이 직접 사용할 수 있도록 합니다.
- 일상적인 주문 문의와 수량 또는 주소 분쟁과 같은 주문 문제 제기를 위한 고객 서비스 에이전트에 대한 고객 의존도 감소
- 문제 해결 시간 및 고객 만족도 향상
- 카트에 추가된 항목 및 구성 유지
- 주문하는 동안 주문 지침 추가
- 이해 관계자 검토를 위해 PDF 형식으로 카트 요약 다운로드
- 주문하기 전에 사용 약관을 검토하고 배송 및 청구 주소를 지정하십시오.

비즈니스 포털 사용자

사용자

사용자	설명
관리자	비즈니스 포털을 관리 및 운영하고, 새 플러그인을 설치하여 새 기능을 사용할 수 있습니다.
고객	B2B 고객은 제품 카탈로그를 찾아보고, 제품을 주문하고, 케이스를 주문하고, 케이스를 주문하여 주문 및 주문 라인 항목에 대한 변경을 요청하고, 주문 케이스 상세 정보를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음으로 살펴볼 내용

다음 주제에서는 비즈니스 포털 구성 및 사용에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

- 비즈니스 포털 시작하기: Configure Business Portal
- Using the Business Portal (모든 특징 및 기능)
- 비즈니스 포털 구성
- 비즈니스 포털을 사용한 고객 셀프 서비스
- Business Portal user roles

파트너 관계 관리

기업이 애플리케이션을 사용하여 채널 파트너를 고용하고 참여시켜 제품과 서비스를 판매함으로써 비즈니스를 성장시키고 개선할 수 있는 방법을 파트너 관계 관리 알아보십시오.

파트너 관계 관리 개요

채널 파트너는 기업용 제품 또는 서비스의 판매 프로세스를 간소화하고 관리하는 데 도움을 줍니다. 이 PRM 솔루션은 엔드 투 엔드 파트너 수명 주기를 관리하는 도구를 제공합니다.

PRM 기업과의 효율적이고 지속적인 파트너 계약 및 공동 작업 시스템을 통해 필수적인 지원을 제공할 수 있습니다. 이 PRM 시스템은 파트너 온보딩, 수명 주기 관리를 가능하게 하고 채널 파트너와 기업 간의 전반적인 협업을 개선합니다. 파트너 관계 관리를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 파트너 관계 관리 구성.

이러한 협업을 통해 케이스 관리 솔루션이 개선되고 파트너가 파트너 포털에 로그인하여 우려 사항이나 질문을 제기하고 기업과 직접 소통할 수 있습니다. 이를 통해 더 나은 해결 방법이 제공되어 엔터프라이즈 및 파트너 공동 작업이 향상됩니다.

파트너 에코시스템에서 리셀러 및 시스템 통합업체와 같은 채널 파트너는 기업의 도달 범위를 확장하고 고객 성공을 주도하는 데 매우 중요합니다. 채널 파트너는 종종 운영, 판매 및 서비스 관련 문제를 기업에 직접 제기해야 합니다. 그러나 구조화된 서비스 및 협업 시스템이 없으면 파트너는 파트너 만족도와 비즈니스 결과 모두에 영향을 미치는 지연, 비효율성 및 마찰을 경험합니다. 이 PRM 솔루션은 채널 파트너와 기업 사이에 다리를 놓을 수 있습니다.

사용 케이스

XYZ 솔루션(엔터프라이즈)의 글로벌 기술 리셀러 및 구현 채널 파트너인 ABC Systems는 북미 전역에서 운영되며 수백 건의 활발한 고객 참여를 제공합니다. ABC의 컨설팅 및 제공 팀은 라이선스 모델 또는 제품 구성에 대한 설명과 같이 XYZ의 직접적인 지원이 필요한 문제에 자주 직면합니다. 이 파트너 관계 관리 솔루션을 통해 ABC는 더 이상 임시 이메일, 비공식 에스컬레이션 채널 또는 지연으로 이어지는 여러 세션에 의존할 필요가 없습니다.

이 파트너 관계 관리 솔루션을 통해 채널 파트너 ABC는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 손쉬운 액세스 및 케이스 추적을 위해 설계된 파트너 포털을 통해 지원 케이스를 제출하고 관리합니다.
- 채널 파트너, 관리자 및 어소시에이트가 기업 연락처에 의존하지 않고 독립적으로 케이스를 제기하고 상태를 모니터링할 수 있는 역할 기반 경험의 이점을 누리십시오.
- 개인화된 대시보드를 통해 프로그램 참여 및 지원 활동에 대한 가시성을 확보합니다.
- 통합 파트너 데이터 모델을 사용하여 XYZ의 파트너 프로그램에 대한 권리 및 참여가 정확하게 추적되고 쉽게 액세스할 수 있는지 확인합니다.

파트너 관계 관리 이 솔루션을 통해 엔터프라이즈 XYZ는 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 중앙 집중식 작업 공간에서 채널 파트너 ABC가 제기한 케이스를 보고 이행합니다.
- 적절한 지원 에이전트에게 할당을 라우팅합니다.
- 실시간 대시보드를 통해 ABC 내에서 채널 파트너 참여 수준을 추적합니다.

ABC는 를 통해 PRM지원 및 협업을 간소화함으로써 해결 시간을 단축하고 내부 효율성을 개선하며 XYZ와의 파트너십을 강화합니다.

PRM의 주요 이점

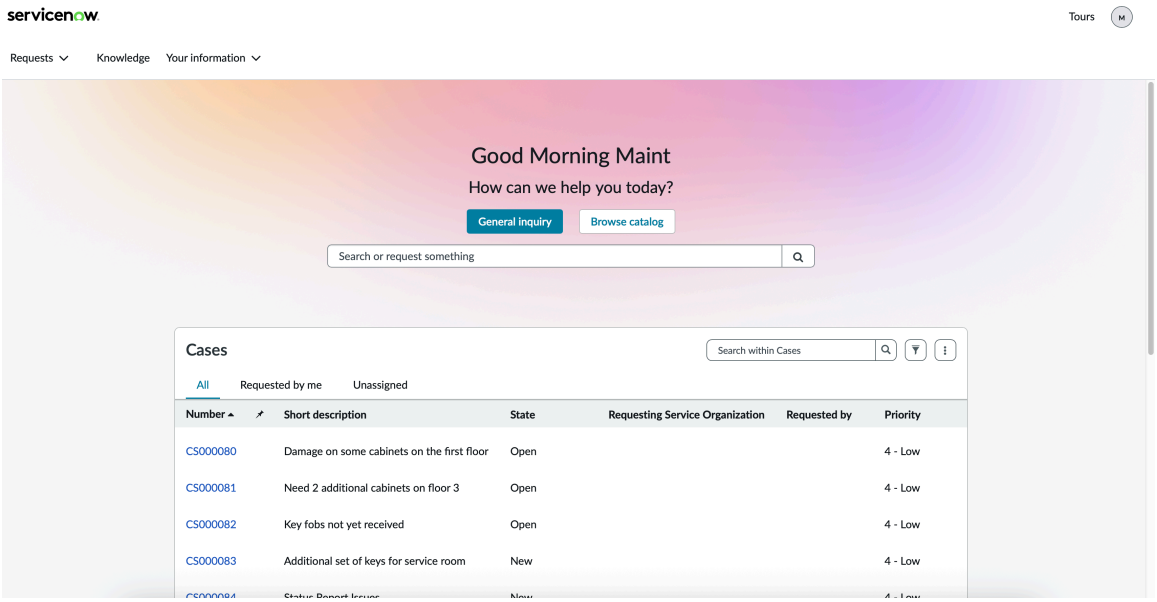
이 파트너 관계 관리 솔루션은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 파트너 경험 향상 - 파트너 온보딩 및 수명주기 관리를 지원하여 채널 파트너와 기업 간의 향상된 상호작용 시스템을 제공합니다. 이렇게 하면 파트너 만족도가 높아지고 온보딩 시간이 단축됩니다.
- 판매 및 수익 증가 - 기업과 파트너 간의 협업을 간소화하고 개선하여 파트너 판매 및 성과를 높여 파트너가 시작한 수익을 높이고 거래 전환율을 효율적으로 높일 수 있습니다.
- 운영 효율성 향상 - 파트너 에코시스템에 대한 가시성을 제공하고 파트너가 수동 개입을 줄이고 파트너 셀프 서비스를 늘리는 비즈니스 목표를 달성할 수 있도록 지원합니다.

파트너 포털

채널 파트너는 파트너 포털을 사용하여 케이스를 생성하고, 외부 구성원을 직원으로 등록하고, 지식 문서를 볼 수 있습니다.

파트너 포털에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 파트너 관계 관리 사용.



관련 정보

파트너 관계 관리 구성

파트너 관계 관리 사용

파트너 관계 관리 참조

상품 반송 승인

RMA(Return Merchandise Authorization)를 사용하면 설치 기반 항목에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다. 단순화된 프로세스, 단축된 처리 시간 및 통합 워크플로를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

RMA 케이스 관리 애플리케이션에는 RMA 케이스 유형이 포함됩니다. 이 케이스 유형은 여러 설치 기반 항목을 RMA 케이스 기록의 케이스 라인 항목으로 참조하는 기능을 제공합니다.

케이스 라인 항목을 사용하면 동일한 RMA 케이스에 대해 여러 문제를 추적할 수 있습니다. 또한 RMA 케이스를 해결하고 종결하기 전에 각 케이스 라인 항목에서 독립적으로 문제를 해결할 수 있습니다.

관련 정보

Return Merchandise Authorization 플러그인 활성화

제품 반송 허가 케이스 관리

애플리케이션 구성 판매 및 주문 관리

판매 및 주문 관리 에이전트가 판매 기회, 견적, 주문 캡처 및 이행, 계약 및 권리와 같은 제품 판매 수명주기의 다양한 스테이지와 각 애플리케이션에서 사용하는 기본 제품 카탈로그 및 가격 책정 기능을 작업할 수 있도록 (SOM) 애플리케이션을 설정합니다.

애플리케이션 구성에는 다음과 같은 몇 가지 기본 작업이 포함됩니다.판매 및 주문 관리

- SOM 에서 사용할 ServiceNow# Store응용 프로그램을 설치합니다.
- 설치하는 SOM 애플리케이션의 사용자에게 역할을 할당합니다.

애플리케이션 설치 및 구성 **SOM**

관리자 역할이 있는 사용자는 다음 메인 구성 작업을 완료하여 애플리케이션을 설정합니다 SOM .

SOM 구성 작업

구성 작업	설명
리드 관리 설치 및 구성	판매 에이전트 및 판매 개발 담당자가 리드 관리 리드를 생성하고 고객의 요구에 따라 사전 판매 제품 추천을 제공할 수 있는 애플리케이션을 설치합니다. 그런 다음 사용자 역할을 할당하고 에서 사용되는 리드 관리요구 사항 분석 및 칸반 뷰와 같은 관련 기능을 구성합니다.
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.
판매 예측 구성	플러그인(com.snc_sales_forecasting)을 판매 예측 활성화하여 애플리케이션을 활성화합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 기회 및 파이프라인 분석에서 얻은 데이터를 기반으로 향후 판매량과 수익을 예측할 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.
판매 계약 관리 구성	사용자가 판매 계약을 만들고 관리할 수 있도록 (com.sn_sales_agmt_wf)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SOM 구성 작업

구성 작업	설명
	플러그인을 활성화합니다 판매 계약 관리 . 이 애플리케이션을 사용하면 사용자가 향후 거래를 위해 구매자와 판매자 간에 판매 계약을 만들 수 있습니다.
주문 관리 구성	ServiceNow Store에서 주문 관리 애플리케이션을 설치합니다. 에이전트는 이 애플리케이션을 사용하여 기업 고객의 주문을 캡처, 관리 및 이행할 수 있습니다.
제품 오퍼링 및 카탈로그 구성	에이전트가 사전 판매 활동, 주문 캡처 및 판매 후 참여를 위해 사용할 판매 및 주문 관리 수 있는 제품 오퍼링 및 관련 제품 카탈로그를 생성합니다.
제품 가격 책정 구성	Pricing Management 애플리케이션을 사용하여 가격 목록 및 가격 목록 라인을 생성하고, 가격 조정을 정의하고, 제품 오퍼링의 가격 책정을 제어하는 기타 기능을 관리합니다. 제품 가격 책정은 영업 및 주문 에이전트가 에서 영업 기회, 견적 및 판매 주문을 판매 및 주문 관리생성할 때 사용됩니다.
에서 에이전트 도구 구성 판매 및 주문 관리	의 판매 및 주문 관리 애플리케이션은 위치 기반 트랜잭션과 같은 에이전트를 위한 공통 기능과 도구를 공유합니다.
설정 제품 구성기	Open State Management API 프레임워크를 사용하여 인터페이스에 표시되는 제품 구성기 제품 옵션을 제어합니다.
애플리케이션에서 사용자 역할 판매 및 주문 관리 할당	설치하는 SOM 애플리케이션의 사용자에게 역할을 검토하고 할당합니다.
판매 계약 관리 구성	판매 계약 관리 이 애플리케이션을 사용하여 향후 거래를 위한 구매자와 판매자 간의 판매 계약을 생성합니다.
비즈니스 포털 구성	관리자는 고객이 에서 제품을 찾아보고 주문을 생성할 수 있도록 비즈니스 포털 (sn_b2b_portal)을 구성할 수 있습니다 판매 및 주문 관리.
파트너 관계 관리 구성	PRM 에서 ServiceNow# Store (com.snc.partner_relationship_management) 애플리케이션을 설치하면 기업이 파트너를 고용하고 판매 주기를 개선할 수 있습니다.
현금으로 연결 코어 설치 및 구성	판매된 현금으로 연결 코어 제품의 수명주기 동안 조직에서 유지관리하는 워크플로우를 작성하고 빌드할 수 있는 애플리케이션을 설치합니다.
현금으로 연결 프로세스 관리 구성	관리자는 애플리케이션을 설치하고 현금으로 연결 프로세스 관리 비즈니스 객체 작성자는 판매 프로세스 관리자가 판매 프로세스 기록을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SOM 구성 작업

구성 작업	설명
	만들고 모니터링할 수 있도록 비즈니스 객체 그룹 및 관계를 설정할 수 있습니다.
고객 참여 시퀀스 구성	판매 담당자가 잠재 고객 및 고객과 상호작용하기 위해 미리 정의된 시퀀스 단계를 받을 수 있도록 설치하고 구성합니다 고객 참여 시퀀스 .
판매 및 주문 관리 요청 추적기	워크플로우 상태를 SOM 추적하고 에이전트가 동기 및 비동기 플로우의 상태를 추적할 수 있도록 합니다. 종속 기록을 순차적으로 처리하여 데이터가 정확하고 일관성 있게 유지되도록 합니다.
Return Merchandise Authorization 플러그인 활성화	관리자는 고객 제품 및 서비스에 대한 반품 케이스를 관리하고 분류하여 반품, 교체 및 수리 사용 사례를 해결할 수 있는 RMA 케이스 관리 플러그인(com.sn_csm_rma_case)을 활성화할 수 있습니다.

리드 관리 설치 및 구성

판매 에이전트 및 판매 개발 담당자가 리드 관리 리드를 생성하고 고객의 요구에 따라 사전 판매 제품 추천을 제공할 수 있는 애플리케이션을 설치합니다. 그런 다음 사용자 역할을 할당하고 에서 사용되는 리드 관리요구 사항 분석 및 칸반 뷰와 같은 관련 기능을 구성합니다.

관리자와 애플리케이션 관리자 및 영업 운영 전문가와 같은 다양한 역할을 가진 사용자는 다음 구성 작업을 완료하여 을 설정합니다 리드 관리.

의 구성 작업 리드 관리

작업	설명	역할
리드 관리 설치	ServiceNow# Store 스토어에서 설치합니다리드 관리.	관리자
애플리케이션에서 사용자 역할 판매 및 주문 관리 할당	, 제품 카탈로그 관리 및 가격 책정 관리에 대한 리드 관리사용자 역할을 할당합니다.	관리자
제품 오퍼링 및 카탈로그 구성	이전에 정의되지 않은 경우 제품 오퍼링 및 카탈로그를 생성합니다.	제품 카탈로그 관리자
필요 분석 구성	영업 에이전트가 리드에 대한 제품 추천을 받기 위해 작성하는 질문서에 대한 요구 사항 템플릿을 만듭니다.	제품 카탈로그 관리자

리드 관리 설치

관리자 역할이 있으면 리드 관리 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 ServiceNow# Store 관련된 데모 데이터와 설치가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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 .

권리에 따라 설치 후 데모 데이터를 설치해야 할 수 있습니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 항목이 리드 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 보기에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_quote_mgmt)을 리드 관리 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 에서 ServiceNow Store요청합니다.

   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.

   종속 플러그인과 애플리케이션은 설치되어 있거나, 현재 설치되어 있거나, 설치해야 하는 경우 나타납니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 리드 관리를 설치할 수 있습니다.
4. 데모 데이터를 설치하려면 사용 권리에 따라 다음 중 하나를 수행합니다.

기회 관리 설치 및 구성

기회 관리 판매 에이전트와 계정 담당자가 고객의 요구에 따라 사전 판매 제품 추천을 받을 수 있는 애플리케이션을 설치합니다. 그런 다음 사용자 역할을 할당하고 에서 사용되는 기회 관리요구 사항 분석과 같은 관련 기능을 구성합니다.

관리자와 애플리케이션 관리자 및 영업 운영 전문가와 같은 다양한 역할을 가진 사용자는 다음 구성 작업을 완료하여 을 설정합니다 기회 관리.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 구성 작업 기회 관리

작업	설명	역할
기회 관리 설치	ServiceNow# Store 스토어에서 설치합니다기회 관리.	관리자
애플리케이션에서 사용자 역할 판매 및 주문 관리 할당	, 제품 카탈로그 관리 및 가격 책정 관리에 대한 기회 관리사용자 역할을 할당합니다.	관리자
제품 오퍼링 및 카탈로그 구성	이전에 정의되지 않은 경우 제품 오퍼링 및 카탈로그를 생성합니다.	제품 카탈로그 관리자
제품 가격 책정 구성	이전에 정의되지 않은 한 사용할 가격 목록, 가격 책정 전략 및 기타 가격 책정 기능을 정의합니다.	가격 책정 관리자
필요 분석 구성	영업 에이전트가 영업 기회에 대한 제품 추천을 받기 위해 작성하는 질문서에 대한 요구 사항 템플릿을 만듭니다.	제품 카탈로그 관리자
위치 기반 트랜잭션 구성위치 기반 트랜잭션 구성	위치 기반 트랜잭션에 대한 시스템 속성을 활성화하고 규칙 엔터티 및 제품 자격 결정 규칙을 설정합니다.	관리자 및 제품 카탈로그 관리자
기회 스테이지 생성	기회에 대한 판매 주기 스테이지를 생성합니다.	판매 운영 전문가
기회에 대한 판매 주기 생성	영업 기회에 대한 판매 주기 유형을 생성합니다.	판매 운영 전문가
판매 주기를 기회 스테이지와 연결	하나 또는 여러 기회 스테이지를 판매 주기와 연결합니다.	판매 운영 전문가

기회 관리 설치

관리자 역할이 있으면 기회 관리 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 해당 애플리케이션에는 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인과 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 .

권리에 따라 설치 후 데모 데이터를 설치해야 할 수 있습니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 기회 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 역할
- 테이블

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 보기에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_opty_mgmt)을 기회 관리 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 에서 ServiceNow Store요청합니다.

   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.

   종속 플러그인과 애플리케이션은 설치되어 있거나, 현재 설치되어 있거나, 설치해야 하는 경우 나타납니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 기회 관리를 설치할 수 있습니다.
4. 데모 데이터를 설치하려면 사용 권리에 따라 다음 중 하나를 수행합니다.

기회 스테이지 생성

기회에 대한 판매 주기 스테이지를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales_ops_specialist

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기회 관리 〉 기회 스테이지.
2. 새로 만들기를 선택하여 기회 스테이지를 생성하거나 기존 기회 스테이지를 선택하여 변경합니다.
3. 기회 스테이지 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기회 스테이지 양식

필드	설명
이름	기회 스테이지의 이름입니다. 예를 들어, 자격 부여 또는 개발, 제안 또는 협상 등이 있습니다.
순서	기회 단계에 있는 주문 수입니다.
유형	기회 스테이지의 유형입니다. 예를 들어 열림 또는 닫힘입니다.
활성	이 확인란을 선택하면 기회 스테이지가 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 제출을 선택합니다.
   이제 영업 기회에 대한 판매 주기 스테이지가 생성되었습니다.

기회에 대한 판매 주기 생성

영업 기회에 대한 판매 주기 유형을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_ops_specialist

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기회 관리 〉 판매 주기 유형.
2. 새로 만들기를 선택하여 새 판매 주기 유형을 시작하거나 기존 판매 주기 유형을 선택하여 변경합니다.
3. 판매 주기 유형 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

판매 주기 유형 양식

필드	설명
코드	판매 주기의 유형입니다. 예를 들어, NEW RENEW, NEWCUST 또는 UPSELL입니다.
간단한 설명	새 영업 기회 판매 주기에 대한 자세한 정보입니다.
활성	확인란을 선택하면 판매 주기가 활성화됩니다.

4. 제출을 선택합니다.
   영업 기회에 대한 판매 주기 유형이 생성되었습니다.

다음에 수행할 작업
기회에 판매 주기 스테이지를 추가합니다. 자세한 내용은 기회 스테이지 생성 문서를 참조하십시오.

판매 주기를 기회 스테이지와 연결

하나 또는 여러 기회 스테이지를 판매 주기와 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_ops_specialist

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기회 관리 〉 판매 주기 유형.
2. 변경하려면 기존 판매 주기 유형을 선택합니다.
3. 판매 주기 스테이지 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 하나 또는 여러 기회 스테이지를 선택하고 왼쪽의 수집에서 오른쪽의 판매 주기 스테이지 목록으로 이동합니다.
5. 저장을 선택합니다.
   판매 주기와 기회 스테이지가 연결되었습니다.

업그레이드 후 기존 기회 수정

예약된 작업을 실행하여 상위-하위 기회 라인 항목을 지원할 수 있도록 이전 기회를 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
예약된 작업은 1분기 릴리스 당일 또는 이전에 Yokohama 생성된 기회의 기회 라인을 업데이트하는 데 도움이 됩니다. 2분기 릴리스부터 Yokohama 기회 라인은 계층적인 상위-하위 구조를 따릅니다. 계층 구조는 기회 라인에 새 필드를 추가하여 달성되며 가격 책정 기능에 영향을 줍니다. 기존 라인에 업데이트된 가격 책정 기능이 통합되려면 새로 추가된 필드를 채워야 하며 계층 구조가 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 예약된 작업 메뉴에서 업그레이드 작업에 대한 기존 기회 수정을 검색합니다.
3. 작업을 열고 지금 실행을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 로그 〉 시스템 로그 〉 모두.
5. ## ##### ## ##(Opportunity Upgrade Job completed) 메시지를 확인하여 작업이 완료되었는지 확인합니다.
   로그에는 처리된 총 기록 수와 해당 기록의 성공 및 실패 횟수가 나열됩니다.

   주:
   작업이 갑자기 중지된 경우 로그에 오류 메시지 외에 ## ##### ### ### ## 했다는 메시지가 표시됩니다.

결과
예약된 작업은 열린 기회를 업데이트합니다(종결된 스테이지가 아님). 이 작업은 견적에 동기화된 기회와 동기화되지 않은 기회에 대해 다르게 작동합니다.

Example:
동기화되지 않은 오픈 기회의 경우:

1. 예약된 작업은 모든 기회 라인에 대해 새로 추가된 상위 기회 라인 항목 및 제품 사양 필드를 업데이트합니다.
2. 복합 제품 오퍼링에 하위 오퍼링이 있는 경우 이 작업은 상위 라인 아래에 하위 기회 라인을 생성합니다. 새로 작성된 하위 라인에는 새로 추가된 필드에 대해 채워진 올바른 값이 포함되어 있습니다.
3. 계층 구조의 모든 라인에 대한 가격 책정 필드를 채우기 위해 후속 가격 책정 호출이 수행됩니다.

동기화된 공개 기회의 경우:

1. 예약된 작업은 모든 기회 라인에 대해 새로 추가된 상위 기회 라인 항목 필드를 업데이트합니다.
2. 이 라인의 제품 사양 필드, 새 계층 구조 및 가격 책정 필드는 동기화된 해당 견적 라인에서 변경이 수행된 경우에만 업데이트됩니다.

주:
Q2 릴리스로 Yokohama 업그레이드한 후 기회로 작업하기 전에 예약된 작업을 실행합니다. 그렇지 않으면 영업 기회 및 관련 테이블에서 일관되지 않은 동작이 발생합니다.

판매 예측 구성

판매 예측 이 애플리케이션을 사용하여 기회 및 파이프라인 분석에서 얻은 데이터를 기반으로 향후 판매량과 수익을 예측합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 예측 활성화

관리자는 다음 플러그인을 활성화하여 사용자가 판매 예측에 액세스할 수 있도록 할 수 있습니다. 자세한 내용은 Activate a plugin 문서를 참조하십시오.

판매 예측 플러그인

플러그인	설명	종속성
com.snc_sales_forecasting	기회 및 파이프라인 분석의 데이터를 기반으로 미래의 판매량과 수익을 예측합니다.	• com.snc_app-l2c-core • com.snc_app-prd-pm • com.snc_app_l2c_oppty_mgmt • com.snc_app-tmt-core
com.sn_sales_quota_application	판매 팀 계층 구조의 영업 담당자에게 할당량 목표를 할당합니다.	com.snc_app_l2c_oppty_mgmt

각 팀과 판매 에이전트에 할당량 대상을 할당하려면 Sales Quota Application 플러그인이 필요합니다. 판매 예측 대시보드에서 각 에이전트와 팀에 대해 달성한 목표와 목표 달성까지 남은 격차를 보고 추적할 수 있습니다.

판매 예측의 역할

역할	ID	기능
예측 관리자	sn_sales_forecast.forecast_admin	• 조직에 대한 관리자 및 판매 에이전트의 정보로 그룹 계층 구조 및 판매 팀을 설정합니다. • 판매 예측 설정을 설정하고 예측 계산을 시작할 수 있습니다. • 예측 범주 선택 항목 및 예측 모델 상세 정보를 생성/편집/확인합니다.
예측 기고자	sn_sales_forecast.forecast_contributor	사용자와 해당 계층 아래에 있는 사람에 대해서만 예측 항목 항목을 봅니다.
예측 분석가	sn_sales_forecast.forecast_analyst	모든 예측 항목 항목, 예측 범주, 예측 모델 및 관련 기회를 봅니다.
판매 할당량 관리자	sn_quota_core.quota_admin	여러 영업 팀 및 개인에 대한 할당량을 생성/임포트/편집/삭제합니다.
판매 할당량 관리자	sn_quota_core.quota_manager	그룹의 판매 할당량을 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 예측의 역할

역할	ID	기능
판매 할당량 소유자	sn_quota_core.quota_owner	소유자에게 할당된 판매 할당량을 봅니다.

예측 계층 구조에 대한 판매 팀 설정

시스템 관리자는 그룹, 영업 팀을 생성하여 특정 관리자와 연결할 수 있습니다. 판매 계층 구조는 회사 내에서 예측이 롤업되는 방식과 이를 볼 수 있는 방법을 결정합니다.

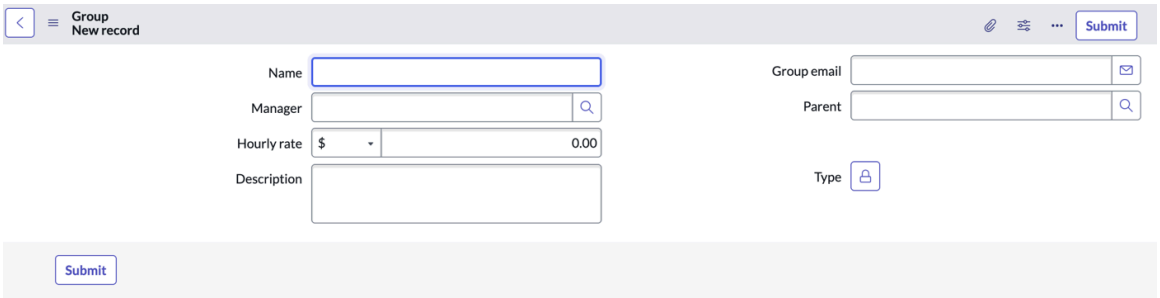
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
범주 선택과 함께 사용자, 팀 및 기회 데이터가 추가되면 CSM 작업 공간의 판매 예측 대시보드에서 모든 그룹 또는 특정 판매 팀에 대한 판매 예측을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보안 〉 그룹.

2. 새로 만들기를 선택합니다.



3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	판매 예측 대시보드에 표시될 팀의 이름입니다.
그룹 이메일	팀의 이메일 ID입니다.
관리자	그룹 관리자의 이름입니다.
상위	예측하려는 팀의 상위 그룹입니다.
설명	팀 및 팀의 판매 활동에 대한 짧은 설명입니다.
유형	판매 팀만 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.
새 팀이 생성되어 그룹 페이지에 추가됩니다.

예측 범주 구성

CSM 구성 가능 작업 공간에서 예측 범주를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

시스템의 현재 기회의 경우 예측 범주 필드의 기본값은 파이프라인입니다. 해당 영업 기회를 담당하는 모든 영업 에이전트는 영업 프로세스가 시작되면 이 필드를 업데이트합니다. 에이전트가 범주를 업데이트하면 대시보드에 보다 정확한 분석 및 판매 예측 예측이 반영됩니다. 이러한 범주는 마감에 대한 확실성 수준에 따라 판매를 분류합니다. 기본적으로 6개의 예측 범주를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 예측 용어 항목을 참조하세요.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 판매 예측 〉 예측 범주.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	생성하려는 예측 범주의 이름입니다.
설명	범주에 대한 간단한 설명입니다.
활성	예측 범주를 활성화하려면 활성 확인란을 선택합니다.
순서	현재 범주 주기에서 순서 번호를 선택합니다.
유형	목록에서 이 새 예측 범주가 속한 범주 유형을 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.
   새 범주가 생성됩니다.

결과

필요한 경우 사용자는 예측 범주를 삭제하거나 비활성 상태로 만들 수 있습니다. 범주가 비활성화되면 해당 범주의 예측 항목이 자동으로 삭제됩니다.

예측 일정 설정

예측 일정은 시스템의 모든 기회를 자동으로 가져오고 예측 데이터를 생성합니다.

시작하기 전에

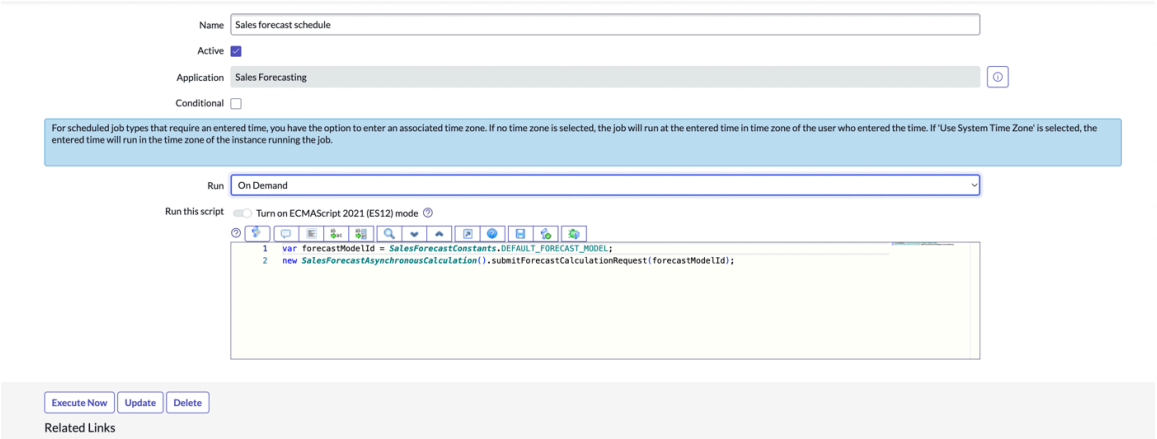
예약된 작업을 생성하여 특정 시간 또는 반복 일정에서 예측 데이터를 업데이트하거나 생성합니다. 기본 판매 예측 스케줄러는 판매 예측 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. 요구 사항에 따라 해당 스케줄러를 편집할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 검색 필드에 판매 예측 일정을 입력합니다.
3. 일정 목록에서 판매 예측 일정을 선택합니다.
4. 실행 목록에서 요구 사항에 따라 스케줄러의 타이밍을 사용자 지정하는 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 업데이트를 선택하여 스케줄러의 설정을 저장합니다.

6. 지금 실행을 선택하여 스케줄러를 실행합니다.

주:

이 스크립트 실행 필드에 제공된 스크립트를 복사하여 스케줄러를 직접 만들 수 있습니다.

판매 할당량 설정

계층 구조, 역할 및 예측 기간에 따라 판매 담당자 및 관리자에게 할당량 목표를 할당합니다.

시작하기 전에

판매 에이전트와 관리자는 특정 기간의 할당량/대상을 설정하고 분배할 수 있습니다. 할당량은 판매 그룹에도 할당할 수 있습니다. 할당량은 외부 소스에서 임포트하거나 시스템에 수동으로 입력할 수 있습니다. 대량 임포트는 시스템 관리자만 수행할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_quota_core.quota_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 판매 할당량 관리 〉 판매 할당량.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
소유자	할당량이 할당된 팀의 소유자 이름입니다.
외부 ID	할당량을 가져오는 외부 소스의 소유자 ID입니다.
영업 팀	할당량이 할당된 사용자 그룹에 대한 참조 필드입니다.
외부 소스	할당량을 가져오는 외부 소스의 이름입니다.
기간	이 할당량을 할당할 특정 기간을 선택합니다.
금액	팀 또는 개인에게 할당량으로 할당할 통화 및 금액을 선택합니다.
유형	할당량을 개인이 소유하고 있는지 또는 롤업 수준에 있는지 여부를 나타냅니다.
예측 모델	예측 모델을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 기본적으로 기회 금액 예측은 사용자가 사용할 수 있습니다.
활성	이 할당량을 활성화하려면 활성 확인란을 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.
   판매 할당량이 판매 팀에 할당되었습니다.

견적 관리 설치 및 구성

판매 에이전트가 고객 견적을 작성하고 관리할 수 있도록 설정하는 견적 관리 방법에 대해 알아봅니다.

관리자와 견적 관리 관리자는 다음 구성 작업을 완료하여 를 설정합니다 견적 관리.

의 구성 작업 견적 관리

작업	설명	역할
견적 관리 설치	ServiceNow# Store 스토어에서 설치합니다견적 관리. 에이전트에게 다음과 같은 주요 기능을 제공합니다. • 제품 및 가격 책정으로 견적을 작성한 후 고객에게 제시합니다. • 을 제품 구성기 사용하여 간단하고 구성 가능한 제품 오퍼링을 선택합니다. • 제품에 가격 조정을 추가합니다. • 고객이 승인하면 견적을 제품 주문으로 전환할 수 있습니다.	관리자
애플리케이션에서 사용자 역할 판매 및 주문 관리 할당	사용자와 제품 카탈로그 및 가격 책정 관리자의 역할을 견적 관리 설정합니다.	관리자
제품 오퍼링 및 카탈로그 구성	이전에 정의되지 않은 경우 제품 오퍼링 및 카탈로그를 생성합니다.	제품 카탈로그 관리자
제품 가격 책정 구성	이전에 정의되지 않은 한 사용할 가격 목록, 가격 책정 전략 및 기타 가격 책정 기능을 정의합니다.	가격 책정 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 구성 작업 견적 관리

작업	설명	역할
	• 견적에 가격 책정이 적용되는 방식을 제어하는 가격 목록 및 가격 책정 전략을 설정합니다. • 비용 장부를 사용하는 경우 제품 오퍼링의 단가를 정의하는 비용 장부 를 생성합니다.	
비용 장부 및 비용 마진 활성화	*sn_quote_mgmt_core.enable_cost_margin_calculation* 시스템 속성을 사용하여 에서 견적 관리비용 장부 및 비용 마진 기능을 활성화합니다. 이러한 기능을 통해 판매 에이전트는 판매 견적을 생성할 때 제품 단가 및 비용 마진을 볼 수 있습니다.	견적 관리 관리자
위치 기반 거래 활성화	시스템 속성을 사용하여 에서 견적 관리위치 기반 트랜잭션을 *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* 활성화합니다.	관리자
견적 PDF 문서 구성	PDF 템플릿, 서명자 및 DocuSign. • PDF 템플릿 생성 • DocuSign 구성 • PDF 문서 서명자 설정	sales_operations_specialists

〔store-future: BEGIN review〕

견적 관리 설치

관리자 역할이 있으면 견적 관리 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 해당 애플리케이션에는 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인과 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 .

권리에 따라 설치 후 데모 데이터를 설치해야 할 수 있습니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 견적 관리 앱과 함께 설치됩니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 보기에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_quote_mgmt)을 견적 관리 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 에서 ServiceNow Store요청합니다.

   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.

   종속 플러그인과 애플리케이션은 설치되어 있거나, 현재 설치되어 있거나, 설치해야 하는 경우 나타납니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 견적 관리를 설치할 수 있습니다.
4. 데모 데이터를 설치하려면 사용 권리에 따라 다음 중 하나를 수행합니다.

〔End〕

계약 관리 프로과 통합

및 계약 관리 프로의 통합을 견적 관리 통해 판매 에이전트는 계약을 체결하고 판매자와 고객 간의 계약을 공식화하는 동시에 계약 요청을 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 판매 및 주문 관리를 위한 계약 관리 (견적 관리 with 계약 관리 프로) 플러그인 (com.sn_som_clm)을 검색합니다.

   주:
   이 플러그인을 활성화하려면 계약 코어 플러그인(com.sn_cm_core)에 대한 종속성이 있어야 합니다. 견적에서 계약 생성 워크플로우를 사용하도록 설치되어 있는지 확인합니다.
3. 활성화를 선택합니다.
4. 초기 구성 단계를 완료하여 이 통합을 설정합니다.
   설정에 계약 관리 프로대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Configuring Contract Management Pro .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
자세한 내용은 및 계약 요청 시작를 참조하십시오.

견적 **PDF** 문서 구성

영업 운영 전문가는 회사 브랜딩 및 로고를 반영하는 표준화된 형식으로 견적을 제시하는 전문가 수준의 PDF 템플릿을 생성할 수 있습니다. 서명자가 전자적으로 견적에 서명하고 이메일을 통해 보낼 수 있도록 설정할 DocuSign 수도 있습니다.

견적 **PDF** 문서 템플릿 생성

문서 템플릿 기능을 사용하여 ServiceNow PDF 문서의 견적을 내기 위한 사용자 지정 템플릿을 추가합니다.

의 기본 설치 견적 관리에는 표준 템플릿이 포함되어 있습니다.

PDF 문서 템플릿 및 작동 방식에 대해 자세히 알아보려면 을 참조하십시오 PDF 문서 템플릿 설정 .

견적 **PDF** 문서 연결 **DocuSign**

영업 운영 전문가는 서명자가 PDF 문서에 전자적으로 서명할 수 있도록 견적 PDF 문서를 DocuSign 연결할 수 있습니다.

설정 DocuSign방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오PDF 문서용 DocuSign 구성.

견적 **PDF** 문서 서명자 설정

영업 운영 전문가는 에서 PDF 문서 서명자를 설정할 수 있습니다 견적 관리. 서명자는 검토 및 전자 서명을 위해 PDF 문서를 이메일로 보낼 수 있습니다. 서명자에는 외부 서명자와 내부 서명자의 두 가지 유형이 있습니다.

- 견적에 연결된 계정에 나열된 연락처는 외부 서명자일 수 있습니다.
- 내부 서명자는 에서 sales_agent 또는 sales_ops_specialist 역할을 견적 관리가진 모든 사용자입니다.

자세한 내용은 PDF 문서 서명자 설정 문서를 참조하십시오.

PDF 문서 서명자 설정

영업 운영 전문가는 검토 및 서명을 위해 PDF 견적을 내부 및 외부 서명자에게 보낼 수 있도록 서명자를 견적 관리 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_operations_specialists

이 태스크 정보
견적 계정에 나열된 접촉 창구는 외부 서명자일 수 있습니다. 연락처와 함께 나열된 이메일이 PDF를 보내는 데 사용됩니다.

내부 서명자는 sales_agent 또는 sales_ops_specialist 역할을 가진 모든 사용자입니다.

내부 사용자에게 역할을 할당하려면 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션에서 사용자 역할 판매 및 주문 관리 할당.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 계정 을 클릭하고 새로 만들기를 선택하여 계정을 만들거나 기존 계정을 선택하여 접촉 창구를 추가합니다.
2. 새 계정의 경우 계정 정보를 입력하고 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 계정을 선택하고 접촉 창구 탭을 열어 기존 계정에 접촉 창구를 추가합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 새 접촉 창구에 대한 정보를 입력합니다.
6. 저장을 선택합니다.
   견적이 생성되고 계정이 선택되면 계정의 접촉 창구를 PDF 문서의 서명자로 사용할 수 있습니다. 연락처와 연결된 이메일이 PDF 문서를 보내는 데 사용됩니다.

PDF 문서 템플릿 설정

영업 운영 전문가는 에서 PDF 문서에 대한 템플릿을 설정할 수 있습니다 견적 관리.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_operation_specialist

프로시저

1. 에서 다음을 선택합니다.CSM 구성 가능 작업 공간 모두 〉 견적 〉 견적 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. **HTML** 템플릿을 선택합니다.
4. 다음 링크를 사용하여 고객 PDF 템플릿을 빌드합니다.

PDF 템플릿 작성 링크

링크	설명
Document Templates	문서 템플릿에 대한 설명과 의 작동 ServiceNow방식 .
Configuring Document Templates	문서 템플릿을 구성하는 단계입니다.
Reference for Document Templates	문서 템플릿에 대한 추가 정보입니다.
Using Document Templates	문서 템플릿을 사용하는 방법

PDF 문서용 DocuSign 구성

견적 운영 전문가는 고객이 PDF 문서에 전자적으로 서명할 수 있도록 작업할 DocuSign PDF 문서를 구성할 수 있습니다.

필요한 역할: quote_operations_specialist

견적 PDF 문서 연결 DocuSign

영업 운영 전문가는 서명자가 문서에 전자적으로 서명할 수 있도록 견적 PDF 문서를 DocuSign 연결할 수 있습니다. 다음 링크는 PDF 문서를 링크하는 방법을 설명합니다.DocuSign

- Docusign eSignature Spoke
- Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant
- Set up Docusign eSignature spoke using JWT grant
- Create child aliases for additional Docusign accounts
- Set up a bi-directional webhook for the Docusign eSignature spoke
- Synchronize Docusign with ServiceNow
- Activate catalog items

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Change the Docusign API version
- How to automate signing requests using templates
- How to automate signing requests using templates
- How to separate Docusign account data

판매 계약 관리 구성

판매 계약 관리 이 애플리케이션을 사용하여 향후 거래를 위한 구매자와 판매자 간의 판매 계약을 생성합니다.

판매 계약 관리 활성화

관리자는 다음 플러그인을 활성화하여 사용자가 판매 계약을 만들고 관리할 수 있도록 할 수 있습니다. 자세한 내용은 Activate a plugin 문서를 참조하십시오.

판매 계약 관리 플러그인

플러그인	설명	종속성
판매 계약 데이터 모델 (com.sn_sales_agmt_core)	이 플러그인은 판매 계약을 관리하기 위한 기본 객체를 제공합니다.	• 제품 카탈로그 관리 코어 [com.sn_prd_pm] • 가격 관리 [com.sn_csm_pricing]
판매 계약 관리 (com.sn_sales_agmt_wf)	이 플러그인은 판매 계약을 만들고 관리하는 워크플로우를 제공합니다.	• 판매 계약 데이터 모델 [com.sn_sales_agmt_core] • 현금으로 연결 코어 [com.sn_l2c_core] • 견적 관리 애플리케이션 [com.sn_l2c_quote_mgmt] 주: 견적 관리 애플리케이션 플러그인을 별도로 설치해야 합니다.

설치된 역할 및 테이블에 대한 자세한 내용은 판매 계약 관리와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. 계정에서 판매 계약을 보려면 계정 양식에서 판매 계약 관련 목록을 수동으로 구성해야 합니다.

ServiceNow Store에서 앱 요청

사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는ServiceNow Store버전 이력 릴리스 정보 .

주문 관리 구성

제공자 또는 기업 고객인지에 따라 고객 및 서비스 주문 처리에 필요한 기능 및 구성요소를 구성하는 방법에 대해 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

주문 관리

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 제공자를 위한 구성 주문 관리

를 설정하려면 주문 관리다음 구성 작업을 완료하십시오.

제공자에 대한 주문 관리 구성 작업

작업	설명
주문 관리 설치	ServiceNow# Store에서 주문 관리 애플리케이션을 설치합니다.
(선택 사항) 서비스 제공자 설치 및 설정 서비스 브리지	선택적으로 인스턴스를 고객 인스턴스와 ServiceNow 통합 ServiceNow 하도록 설치하고 설정합니다서비스 브리지. 서비스 브리지 고객이 제품을 주문할 수 있도록 제품 및 서비스 카탈로그를 동기식으로 생성하고 게시합니다. 주: 애플리케이션 사용에 서비스 브리지 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Exploring Service Bridge. 인스턴스에 ServiceNow 업로드되는 대부분의 고객 주문은 자체 API 또는 TMF622 제품 주문 API REST 사양에 따라 제공된 API를 ServiceNow 사용합니다. 운영에 사용하는 ServiceNow AI Platform 고객을 지원하는 경우에만 사용합니다서비스 브리지. 자세한 내용은 Product Order Open API 를 참조하세요.
애플리케이션에서 사용자 역할 판매 및 주문 관리 할당	애플리케이션에 대한 주문 관리 사용자 역할, 제품 카탈로그 관리및 Pricing Management.
버전이 지정된 제품 오퍼링 설정	고객을 위해 버전이 지정된 제품 오퍼링을 생성하고 게시합니다.
고객 계약을 제품 오퍼링에 연결	고객 계약을 제품 오퍼링에 연결하여 고객이 받을 수 있는 제품에 대한 액세스를 제공합니다.
주문 이행 구성	주문 이행을 구성하여 주문이 분해되고 이행되는 방식을 정의합니다.
비즈니스 포털 구성	고객이 주문하고 볼 수 있도록 비즈니스 포털을 설정합니다.

〔End〕

주문 관리 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_ind_tmt_orm)을 주문 관리 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 의 주문 관리 애플리케이션 목록을 검토하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 항목이 주문 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 보기에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 주문 관리 애플리케이션을 찾습니다.

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

   - 주문 관리 (sn_ind_tmt_orm): 애플리케이션을 설치하려면 주문 관리 이 앱을 선택합니다.
   - Order Management for Telecommunications, Media, and Technology (sn_om_tmt): Telecommunications Service Management 구독이 있는 경우 이 앱을 선택합니다. 그러면 TM Forum API REST 사양(제품 카탈로그, 서비스 카탈로그, 제품 주문, 서비스 주문, 제품 인벤토리 및 기술 서비스 적격성 평가)에 대한 애플리케이션 및 sn_tmf_api(Telecommunication Open API)가 설치됩니다주문 관리.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 주문 이행 및 제공자 역할 할당 주문 관리

애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 주문 관리 대한 사용자 액세스를 제어할 수 있도록 역할을 할당합니다. 생성하는 구성 역할 데이터는 고객 주문 및 서비스 주문 처리에 적용됩니다.

이행 및 공급자 역할 개요

사용자가 주문 관리 애플리케이션에서 사용할 수 있는 다양한 기능은 다음과 같습니다.

- 제품 카탈로그 관리
- 고객 주문 관리
- 서비스 주문 관리
- 폴아웃 관리
- 기내 주문 변경 관리
- 이행 관리자

ServiceNow AI Platform 사용자 관리 기능을 통하여 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

Product Catalog 관리

다음 테이블의 역할은 제품 카탈로그 관리에 적용됩니다. 역할에 관한 자세한 내용은 주문 관리를 위한 버전이 지정된 사양 및 제품 오퍼링 설정 문서를 참조하십시오.

Product Catalog 관리 역할

역할	설명
제품 카탈로그 매니저 (sn_prd_pm.product_catalog_manager)	사용자에게 제품, 서비스 및 자원 사양에 대한 생성, 읽기, 업데이트, 삭제 액세스 권한을 부여하는 역할입니다.
제품 카탈로그 관리자 (sn_prd_pm.product_catalog_admin)	사용자가 제품, 서비스, 자원 사양, 특성 및 특성 옵션에 대한 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 액세스 권한을 가질 수 있도록 하는 역할입니다.
제품 카탈로그 뷰어 (sn_prd_pm.productcatalog_viewer)	사용자가 제품, 서비스, 자원 사양, 특성 및 특성 옵션에 대한 읽기 권한을 가질 수 있게 해주는 세분화된 역할입니다.

고객 주문 관리

다음 테이블의 역할은 고객 주문 관리에 적용됩니다. 역할에 관한 자세한 내용은 고객(제품) 주문 생성, 승인 및 이행 문서를 참조하십시오.

고객 주문 관리 역할

역할	설명
주문 이행 관리자 (sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager)	사용자가 제품 주문, 제품 주문 작업, 서비스 주문 및 자원 주문을 보고 편집하도록 허용하는 역할입니다. 이 역할을 가진 사용자는 주문

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 주문 관리 역할

역할	설명
	폴아웃 기록을 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다. 주문 이행 관리자는 주문을 받고, 주문 라인 항목을 검토하고, 주문이 이행할 준비가 되었는지 확인하고, 이를 승인합니다.
주문 이행 에이전트(sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent)	사용자가 제품 주문, 제품 주문 작업, 서비스 주문 및 자원 주문에 대해 보기 액세스 권한을 갖도록 허용하는 역할입니다. 이 역할을 가진 사용자는 주문 폴아웃 기록도 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다. 주문 이행 에이전트는 제품 주문 작업의 일부 필드를 편집할 수 있습니다. 주문 이행 관리자가 주문을 승인하면 에이전트가 이러한 작업을 수행합니다. 이 역할에는 주문 뷰어(order_view) 역할도 포함됩니다.
주문 승인자(order_approver)	사용자가 고객 주문 및 제품 카탈로그 데이터에 대한 보기 액세스 권한을 갖도록 활성화하는 역할입니다. 이 역할을 가진 사용자는 고객 주문을 승인할 수 있지만 주문 이행 관리자 또는 주문 이행 에이전트가 수행하는 것과 같은 주문 생성, 업데이트 또는 삭제는 할 수 없습니다. 이 역할에는 주문 뷰어(order_view) 역할도 포함됩니다.
주문 뷰어(order_viewer)	사용자가 고객 주문, 제품 주문, 제품 주문 작업, 서비스 주문 및 자원 주문에 대한 보기 액세스 권한을 보유하도록 허용하는 역할입니다. 제품 카탈로그 데이터에 액세스하려면 sn_prd_pm.product_catalog_viewer 역할을 가진 주문 뷰어를 부여해야 합니다. **주:** 주문 승인자 및 주문 뷰어 역할은 주문이 관리되는 비즈니스 이해 관계자 역할에 포함되며, 이 역할에는 수수료가 관련되어 있습니다. 조직에 적절한 권리가 있는지 확인하지 않고 사용자에게 이러한 역할을 할당하지 마십시오. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Activate Business Stakeholder.

서비스 주문 관리

다음 테이블의 역할은 서비스 주문 관리에 적용됩니다. 역할에 관한 자세한 내용은 서비스 주문 생성, 검토, 승인 및 이행 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 주문 관리 역할

역할	설명
서비스 주문 관리자 〔sn_ind_tmt_orm.service_order_manager〕	사용자가 서비스 주문 요청, 서비스 주문, 자원 주문 및 관련 이행 작업을 보고 편집하도록 허용하는 역할입니다. 이 역할을 가진 사용자는 주문 폴아웃 기록도 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다. 서비스 주문 관리자는 외부 서비스 주문 요청을 검토하고, 서비스 주문 라인 항목을 검토하고, 서비스 주문이 이행될 준비가 되었는지 확인한 다음, 승인할 수 있습니다.
서비스 주문 에이전트 〔sn_ind_tmt_orm.service_order_agent〕	사용자가 서비스 주문 요청, 서비스 주문, 자원 주문 및 관련 이행 작업에 대한 보기 액세스 권한을 갖출 수 있도록 하는 역할입니다. 서비스 주문 에이전트는 서비스 주문 작업의 일부 필드를 편집할 수 있습니다. 서비스 주문 이행 관리자가 서비스 주문을 승인하면 에이전트가 다음 작업을 수행합니다. 이 역할에는 주문 뷰어 〔order_view〕 역할도 포함됩니다.

폴아웃 관리

다음 테이블의 역할은 폴아웃 관리에 적용됩니다. 역할에 관한 자세한 내용은 주문 폴아웃 관리 문서를 참조하십시오.

폴아웃 관리 역할

역할	설명
폴아웃 매니저 〔sn_fallout_mgmt.fallout_manager〕	사용자가 폴아웃 기록을 생성, 보기, 할당 및 편집하는 데 사용할 수 있는 역할입니다. 이 역할을 가진 사용자는 주문 작업 및 도메인 주문도 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 주문 폴아웃 관리 문서를 참조하십시오.
폴아웃 에이전트 〔sn_fallout_mgmt.fallout_agent〕	사용자가 폴아웃 기록을 볼 수 있도록 하는 역할입니다. 또한 이 역할을 가진 사용자는 폴아웃 기록의 상태를 업데이트하고 관련 작업 메모를 작성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 폴아웃 기록 검토 문서를 참조하십시오.

〔End〕

주문 이행 구성

주문 이행은 를 사용하여 워크플로우 스튜디오고객 주문을 이행하는 프로세스입니다.

주문 오케스트레이션이라고도 하는 주문 이행은 주문 이행을 조정하는 방법을 정의합니다. 필요한 주문 이행 프로세스를 정의한 후 다음 표의 작업을 수행하여 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업	설명
주문 이행을 위한 하위 플로우 구성	하위 플로우는 고객 주문 이행을 위해 이행 에이전트의 작업 흐름을 정의합니다. 기본 시스템에서 하위 플로우를 복사하여 비즈니스 요구에 맞게 변경할 수 있습니다. 하위 플로우 구성에 대한 자세한 내용은 하위 플로우 빌드를 참조하십시오.
주문 이행을 위한 결정 테이블 구성	결정 테이블은 주문 이행 하위 플로우를 트리거하기 위한 조건을 정의합니다. Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 애플리케이션은 주문 이행 정책 결정 테이블을 사용합니다. 결정 테이블 구성에 대한 자세한 내용은 결정 테이블을 참조하십시오.
기술 세트를 기반으로 작업을 에이전트에게 라우팅하도록 주문 할당 규칙을 구성합니다	할당 규칙에 대한 자세한 내용은 할당 규칙 만들기를 참조하십시오.

이행 하위 플로우 정의를 위한 플로우 작업

에서 워크플로우 스튜디오고유한 이행 하위 플로우를 정의하는 경우 에서 사용할 ServiceNow AI Platform수 있는 표준 플로우 작업을 사용할 수 있습니다. 각 작업은 데이터 검색 및 업데이트 시 일관성을 제공하는 이행 또는 인벤토리 유지관리의 다양한 측면을 처리합니다.

함께 ServiceNow AI Platform 제공된 데모 데이터의 이행 플로우는 다음 테이블의 플로우 작업을 사용합니다.

작업 이름	설명
설치 기반 항목 및 설치된 제품 생성	주문 이행 하위 플로우에서 설치된 케이스 항목을 생성하고 관리하는 플로우 작업입니다. 플로우 작업은 고객 주문 라인, CI(구성 항목) 및 판매된 제품을 입력으로 사용하고 설치 기반 항목과 설치된 제품을 생성합니다.
구성 항목 업데이트	구성 항목 주문 이행 하위 플로우를 업데이트하는 후속 대응적 방법을 포함하는 플로우 작업입니다. 플로우 작업은 판매된 제품, 제품 모델 ID 및 코멘트를 입력으로 사용하고 설치 기반 항목을 기반으로 해당 구성 항목을 업데이트합니다.
하위 판매 제품 가져오기	고객 주문의 사양과 관련된 판매된 제품을 검색하는 규범적 방법을 포함하는 플로우 작업입니다. 플로우 작업은 사양과 상위 판매 제품을 입력으로 사용하고 해당 계층 구조에서 하위 판매 제품을 검색합니다. 이 플로우 작업을 사용하면 이행 프로세스 종료 시 발생하는 제품 인벤토리 업데이트에 도움이 됩니다.
고객 주문 특성 값을 가져옵니다.	고객 주문 라인 항목과 특성을 입력으로 사용하고 고객 주문 라인 항목에서 특성 값을 반환하는 플로우 작업입니다. 고객 주문 라인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 이름	설명
	항목에 특성이 없는 경우 각 주문 라인 항목 오퍼링에서 특성에 대한 기본값을 반환합니다.

관련 정보

- 주문 관리 데이터 모델
- 플로우 디자이너
- 플로우
- 플로우 생성

〔store-future: BEGIN review〕

요청 정의를 사용하여 주문 작업 속성 관리

주문 작업을 생성하는 동안 요청 정의를 사용하여 주문의 사양 및 특성과 같은 주문 작업 속성을 관리하는 방법에 대해 알아봅니다.

주문 작업 및 플로우 개요

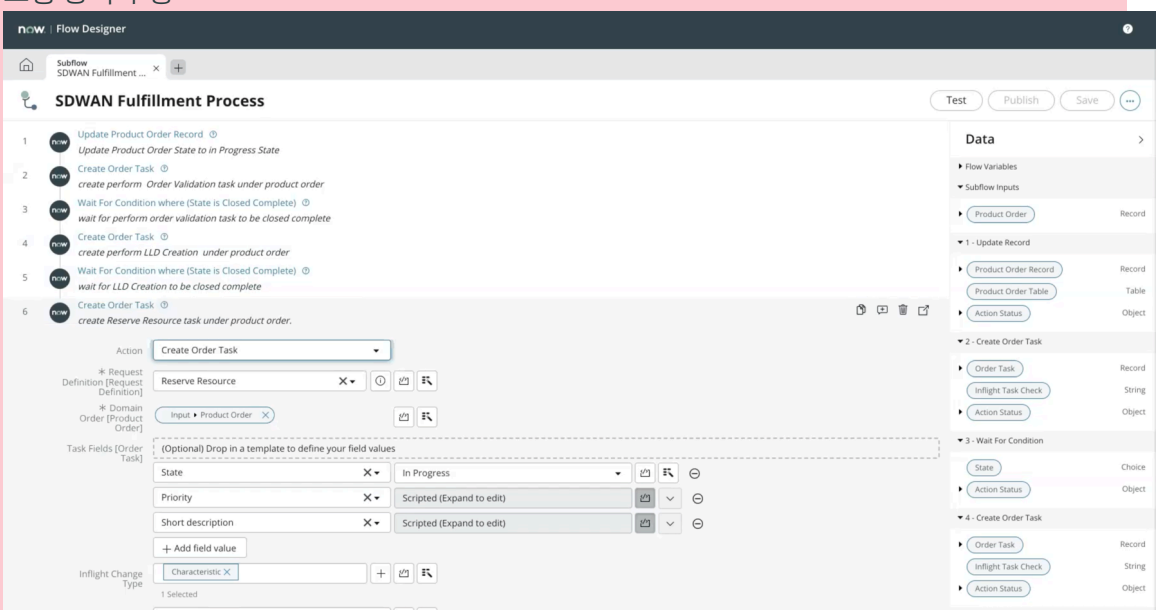
를 사용하면 워크플로우 스튜디오플로우를 생성하는 동안 Task 엔터티의 ServiceNow AI Platform 확장인 주문 작업을 구성할 수 있습니다. 다음으로 주문 작업 생성 작업을 사용하여 주문 작업의 동작을 정의하는 플로우 작업을 포함할 수 있습니다. 흐름을 만들고 주문 작업을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 흐름 만들기를 참조하세요.

요청 정의를 사용하여 주문 작업 범주화

주문 작업 생성 양식의 요청 정의 필드를 사용하여 주문 작업을 범주화하거나 분류할 수 있습니다. 필요한 경우 주문 작업 생성 양식에 새 요청 정의를 추가할 수도 있습니다. 에이전트는 주문 작업 양식에서 구성한 요청 정의에 따라 주문을 이행하는 동안 주문 작업을 종결합니다.

주:
요청 정의를 사용하여 둘 이상의 도메인 주문에 대한 주문 작업을 생성할 수 있지만 요청 정의를 사용하여 단일 도메인 주문에 대한 여러 주문 작업을 생성할 수는 없습니다.

요청 정의 구성



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 작업을 생성할 때 대부분의 주문 정보는 주문 작업의 공통 속성에 의해 캡처됩니다. 주문 이행 에이전트가 고객 주문의 사양 특성 옵션을 제공해야 하는 경우, 요청 정의를 통해 필요한 사양 특성을 주문 작업과 연결할 수 있습니다.

이 주문 정보를 캡처하려면 주문 작업 양식의 요청 정의 필드에서 특성 옵션을 구성해야 합니다. 요청 정의에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 요청 정의 생성참조하십시오.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

요청 정의 생성

에이전트가 주문 이행을 위한 추가 주문 속성을 제공할 수 있도록 요청 정의를 생성하고 주문 작업으로 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm.product-catalog_admin

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에서 〔sn_ind_request_definition를 입력합니다. LIST〕를 누른 다음 **Enter** 키를 누릅니다.
2. 기존 요청 정의를 수정하거나 요청 정의를 생성합니다.
   - 기존 요청 정의를 수정하려면 요청 정의 목록의 ID 열에서 요청 정의를 선택합니다.
   - 요청 정의를 만들려면 요청 정의 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

원격 요청 정의 양식

필드	설명
ID	요청 정의의 고유 식별자입니다. **주:** 요청 정의를 생성한 후에는 ID를 수정할 수 없습니다.
작업 유형	서비스 요청과 연결된 작업 테이블입니다. **주:** 주문 작업 〔sn_ind_tmt_orm_order_task〕 테이블에서만 새 주문 작업을 만들 수 있습니다.
이름	요청 정의를 식별하는 이름입니다.
작업 필드	작업 테이블의 필드입니다.

4. 원격 요청 정의 설정을 저장합니다.
   - 새 요청 정의를 저장하려면 제출을 선택합니다.
   - 기존 요청 정의에 대한 변경 내용을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 요청 정의 양식에서 기본 뷰를 ORM 요청 정의로 변경하고 필드를 입력하여 요청 정의 특성을 생성합니다.

요청 정의 특성 양식

필드	설명
사양	제품 사양의 이름입니다.
특성	고객 주문에서 정보를 캡처하려는 제품 특성의 이름입니다.
UI Visible	**UI** 표시 필드가 요청 정의 특성 테이블에서 True로 나타나고 특성이 주문 작업 양식에 표시되는지 여부를 지정하는 옵션입니다. 확인란의 선택을 취소하면 필드 값이 false로 나타나고 특성은 주문 작업 양식에 나타나지 않습니다.
필수	요청 정의 특성 테이블에서 필수 필드가 True로 나타나는지 여부를 지정하는 옵션입니다. 주문 작업을 종결하려면 에이전트가 주문 작업 양식에 특성 값을 제공해야 합니다. 확인란의 선택을 취소하면 필드 값이 false로 표시되고 에이전트는 주문 작업 양식에 특성 값을 제공하지 않고 작업을 닫을 수 있습니다.
읽기 전용	읽기 전용 필드가 요청 정의 특성 테이블에서 True로 표시되는지, 그리고 주문 작업 양식에서 특성 값을 편집할 수 없는지 지정하는 옵션입니다. 확인란의 선택을 취소하면 필드 값이 요청 정의 특성 테이블에 false로 나타나고 주문 작업 양식에서 특성 값을 편집할 수 있습니다.

6. 제출을 선택합니다.

〔End〕

현장 서비스 관리과 통합

고객 서비스 관리는 현장 서비스 관리 애플리케이션과의 통합을 제공합니다. 이 통합을 통해 케이스에서 작업 주문 및 작업 주문 작업 정보를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 검색 필드에 Field Service Management 플러그인 **com.snc.csm_fsm_integration** 사용하여 고객 서비스를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 설치를 클릭합니다.
   자세한 내용은 Activate a plugin 문서를 참조하십시오.

결과
플러그인이 설치되면 현장 서비스 관리 애플리케이션은 고객 서비스 관리.

현장 서비스 관리와 통합

현장 서비스가 포함된 고객 서비스 관리 플러그인(com.snc.csm_fsm_integration)은 고객 서비스 관리 및 현장 서비스 관리 애플리케이션의 통합을 제공합니다.

사용자는 현장 서비스 관리 애플리케이션에서 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 계정 및 접촉 창구 정보를 볼 수 있습니다. 고객과 소비자는 및 소비자 서비스 포털에서 케이스 관련 작업 주문을 고객 서비스 볼 수 있습니다.

에이전트가 고객 서비스 케이스에서 작업 주문을 생성할 때, 작업 주문 및 작업 양식에는 케이스 관련 정보가 포함됩니다. 이 정보에는 계정 및 접촉 창구 세부 정보가 포함됩니다.

사용자가 Customer 또는 Consumer Service Portal에서 케이스를 볼 때, 케이스와 관련된 작업 주문 및 작업의 세부 정보를 볼 수 있습니다.

이 애플리케이션에 포함된 제품 사용 권한

현장 서비스 관리(FSM) 애플리케이션에 고객 서비스 관리 대한 구독을 구매한 경우 모든 FSM 작업 주문 및 약속을 생성하고 볼 수 있습니다. 외부 CSM 사용자는 개인 또는 관련 계정의 FSM 작업 주문 및 약속을 만들고 볼 수 있습니다.

현장 서비스 관리 애플리케이션의 변경 사항

현장 서비스 관리 애플리케이션에서 이 통합은 다음 필드를 작업 주문 양식에 추가합니다. 이러한 필드는 케이스 뷰에 표시됩니다. 이러한 필드를 표시하려면 작업 주문 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 뷰 〉 케이스.

- 계정
- 소비자
- 접촉 창구
- 자산
- 파트너
- 파트너 접촉 창구

작업 주문 양식에서 계정 필드를 업데이트하면 회사 필드도 업데이트됩니다. 작업 주문 양식에서 연락처 필드를 업데이트하면 호출자 필드도 업데이트됩니다.

고객 서비스 관리 애플리케이션에 대한 변경

고객 서비스 관리 애플리케이션에서 이 통합은 고객 서비스 포털 및 소비자 서비스 포털 헤더에 작업 주문 링크를 추가합니다. 작업 주문 번호, 우선순위, 상태 및 짧은 설명을 포함하여, 작업 주문의 목록을 보려면 이 링크를 선택합니다. 고객 서비스 포털에서 이 목록에 표시되는 작업 주문은 고객 역할(고객, 고객 관리자, 파트너 또는 파트너 관리자)에 따라 달라집니다.

이 목록에서 작업 주문을 선택하여 작업 주문 세부 정보를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알려진 제한 사항

작업 주문 양식과 연결된 케이스 양식 간에는 동기화되지 않습니다. 케이스 양식의 정보가 변경될 경우, 그 변경 사항은 작업 주문 양식에서 업데이트되지 않습니다.

를 사용하여 주문 보강 플로우 구성 결정 테이블

의 결정 테이블주문 보강 플로우 정책을 사용하여 보강 하위 플로우를 제품 또는 서비스 사양과 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의사 결정 빌더.
2. 주문 보강 플로우 정책 결정 테이블을 선택합니다.
3. 조건 섹션의 사양 열에서 주문 라인 항목을 선택하여 조건을 설정합니다.
4. 오퍼링 열에서 제품 오퍼링을 선택합니다.

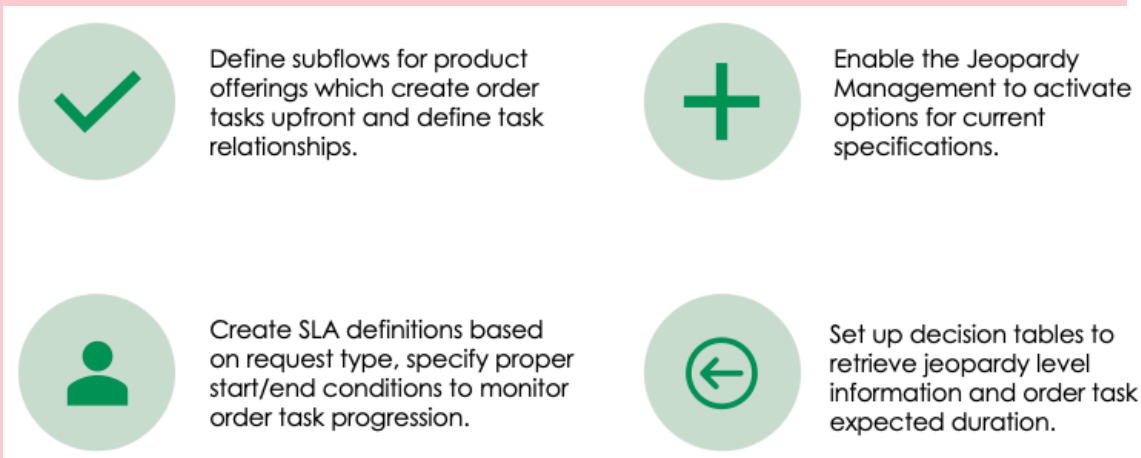
결과
결과 섹션에 하위 플로우 목록이 나타납니다. 이러한 하위 플로우는 보강 프로세스 중에 주문 라인 항목에 대한 보강 작업을 생성합니다. 자세한 내용은 Decision Builder user interface 문서를 참조하십시오.

위험 관리 구성

이행 계획에서 작업을 모니터링하고 위험 수준에 대해 관리자에게 경고하도록 구성할 위험 관리 수 있습니다.

에서 주문 관리설정하는 위험 관리 몇 가지 단계가 있습니다. 각 단계와 이를 수행하는 방법에 대한 자세한 내용은 설정 테이블을 참조하십시오 위험 관리 .

위험 관리 구성 활동



위험 관리 설정

구성 작업	설명
위험이 적용된 이행 워크플로우 정의	다음 위험 관련 워크플로우 스튜디오 작업을 사용하여 제품 및 서비스 사양에 대한 하위 플로우를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위험 관리 설정

구성 작업	설명
	• 주문 계획된 작업 생성 • 도메인 주문에 대해 생성된 모든 자리 표시자 작업 • 작업 관계 설정 • 도메인 주문의 주문 작업에 대해 생성된 모든 관계 • 주문 작업 상태 설정 모든 작업은 초안 상태로 생성됩니다.
주문 위험 활성화 정책 구성	의 의사 결정 빌더주문 위험 활성화 정책을 사용하여 제품 및 서비스에 대해 활성화합니다위험 관리. 주: 주문 또는 사양 내의 모든 이행 플로우에 대해 활성화합니다 위험 관리 .
에서 서비스 수준 계약(SLA) 정의 생성 위험 관리	요청 유형에 따라 서비스 수준 계약(SLA)을 정의하고 적절한 시작 및 종료 조건을 지정하여 주문 작업 진행 상황을 모니터링합니다.
위험 관리 구성	위험 정보를 검색하도록 결정 정책 테이블을 설정합니다. 정책 테이블에는 다음이 포함됩니다. • 주문 작업 할당 정책 구성 • 주문 라인 위험 수준 계산 정책 구성 • 주문 작업 위험 수준 계산 정책 구성
위험 관리 내 작업에 대한 업무 시간 설정	*sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule* 시스템 속성을 사용하여 작업 업무 시간을 설정합니다.

의 추가 속성 위험 관리

다음 섹션에는 다음에 대한 추가 정보가 포함되어 있습니다 위험 관리.

- 도메인이 분리되어 있습니까 위험 관리 ? 예.
- 도메인 분리와 어떻게 상호 작용합니까 위험 관리 ? 테이블은 도메인으로 분리됩니다.
- 새 역할 또는 접근 제어 목록(ACL)을 도입합니까 위험 관리 ? 예, 작업 SLA 테이블(task_sla)에 대한 읽기 권한이 다음 역할에 부여됩니다.
  - sn_ind_tmt_orm.service_order_agent
  - sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent

데모 데이터

통신 구독이 있는경우 다음에 대한Order Management for Telecommunications and Media 데모 데이터에 다음 이행 하위 플로우가 포함됩니다.

- 이더넷 에지 장치 이행
- 이더넷 모뎀 이행

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이더넷 에지 장치 변경
- 이더넷 에지 장치 연결 해제
- 이더넷 모뎀 연결 해제
- 네트워크 인터페이스 프로파일 이행
- 네트워크 인터페이스 프로필 변경
- 네트워크 상호 팩트 프로파일 연결 해제
- EVC 구성 이행
- EVC 구성 서비스 연결 해제

〔store-future: BEGIN review〕

위험이 적용된 이행 워크플로우 정의

를 사용하여 워크플로우 스튜디오위험 활성화 이행 워크플로우를 생성합니다. 워크플로우를 사용하여 위험 관리 작업 완료 시간을 추적하고 위험을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

이행 플로우 생성은 에 대해 위험 관리개발된 고유한 작업을 사용하여 하위 플로우를 워크플로우 스튜디오 정의하는 것으로 시작합니다.

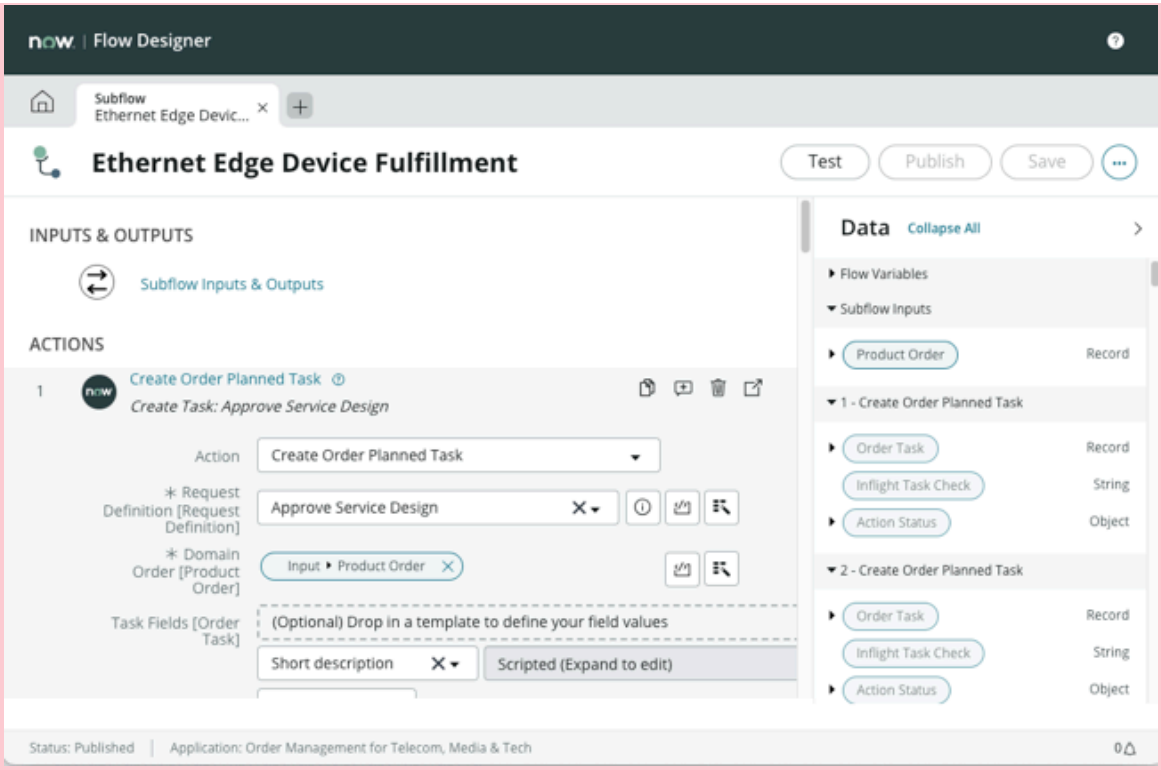
다음 워크플로우 스튜디오 작업을 사용하여 플로우를 생성합니다 위험 관리 .

- 주문 계획된 작업 생성
- 도메인 주문에 대해 생성된 모든 자리 표시자 작업
- 작업 관계 설정
- 도메인 주문의 주문 작업에 대해 생성된 모든 관계
- 주문 작업 상태 설정

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플로우 디자이너.
   워크플로우 스튜디오 가 별도의 창에서 열립니다.
2. 하위 플로우를 선택하고 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 편집하려는 기존 하위 플로우를 검색합니다.
   - 을(를) 선택하여 새 플로우 시작 신규 〉 하위 플로우.
3. 하위 플로우에 이름을 지정하고 추가 정보를 제공합니다.
4. 하위 플로우 빌드 작업을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 다음 작업을 사용하여 하위 플로우를 빌드합니다 위험 관리 .

위험 관리 플로우 작업

주문 플로우 작업	정의
주문 계획된 작업 생성	주문 계획된 작업 생성 작업은 계획된 작업을 까지 위험 관리확장합니다.
도메인 주문에 대해 생성된 모든 자리 표시자 작업	도메인 주문 정책에 대해 생성된 모든 자리 표시자 작업은 도메인 주문 단계를 생성된 모든 주문 작업으로 설정합니다. 다른 하위 플로우에서 생성한 주문 작업은 도메인 주문과 생성된 관계를 갖습니다.
작업 관계 설정	작업 관계 설정 작업은 planned_task_rel_planned_task 테이블에 기록을 생성하여 두 주문 작업 간의 관계를 설정합니다. 이 테이블은 주문 라인 항목 런타임과 주문 작업 위험 계산을 계산합니다.
도메인 주문의 주문 작업에 대해 생성된 모든 관계	주문 작업에 대해 생성된 모든 관계 작업은 도메인 주문 all_relationship_set 도입하고 모든 작업 관계가 설정될 때 하위 플로우에서 필드를 true로 설정합니다.
작업 주문 상태 설정	플로우 작업은 주문 작업에 이전 상태 값이 있는지 확인하고 이전 상태를 사용하여 기내 상태 변경 중에 주문 작업 상태를 업데이트합니다. 주문 작업 상태 설정 작업은 주문 작업에 이전 상태 값이 있는지 확인하고 이전 상태를 사용하여 기내 상태 변경 중에 주문 작업 상태를 업데이트합니다.

주:
하위 플로우 빌드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 테스트를 선택하여 흐름을 테스트합니다.

7. 게시를 선택하여 플로우 를 게시합니다.

다음에 수행할 작업
구성할 위험 관리 다음 단계는 주문 작업 기간 할당 정책을 구성하는 것입니다. 자세한 내용은 주문 작업 기간 할당 정책 구성 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 작업 기간 할당 정책 구성

의 일부로 위험 관리를 Order Management for Telecommunications and Media 사용하여 의사 결정 빌더 주문 작업 기간 할당 정책을 구성합니다.

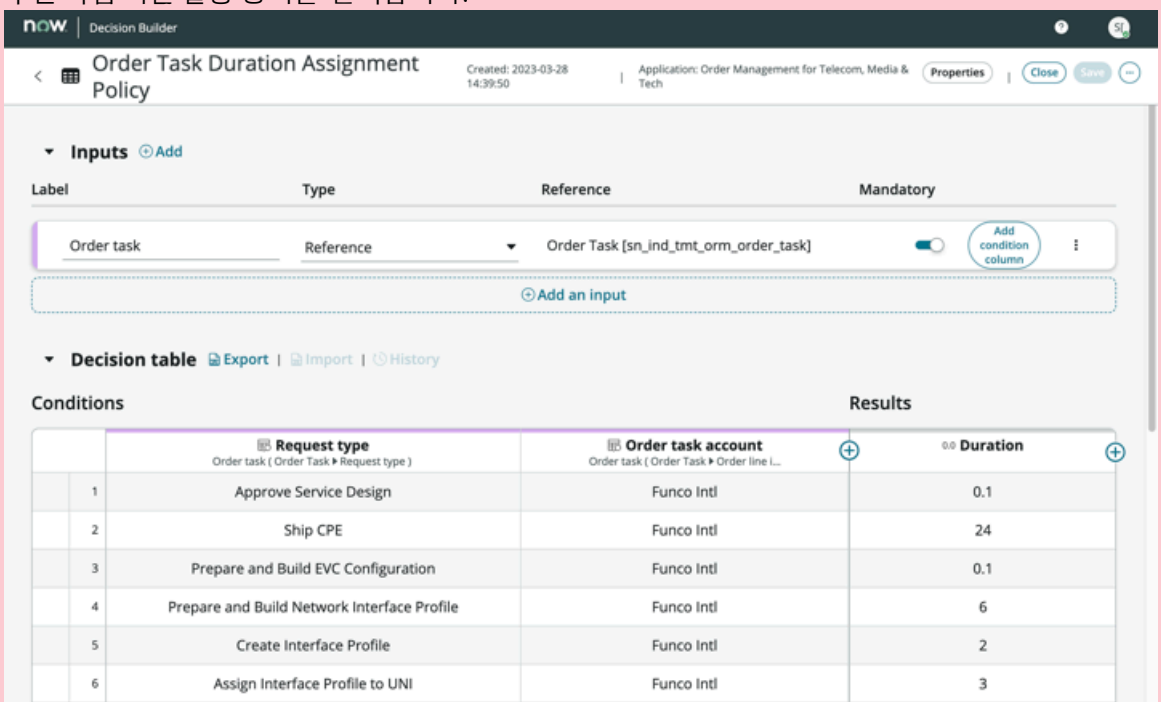
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 절차는 주문 작업을 완료하는 데 걸리는 시간을 할당하는 데 사용되며 의사 결정 빌더 의 위험 관리구성 과정의 일부입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의사 결정 빌더.

2. 주문 작업 기간 할당 정책을 선택합니다.



3. 주문 작업 기간 할당 정책 테이블의 필드에 내용을 입력합니다.

주문 작업 기간 할당 정책 필드

필드	설명
요청 유형	주문 작업을 선택하여 기간을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
주문 작업 계정	작업과 연결된 주문 작업 계정을 추가합니다.
지속 시간	이 작업에 할당된 시간을 입력합니다. 기간은 24시간제를 기준으로 하며 정수는 시간(시간)과 같습니다. 분은 소수점으로 표시됩니다. 예: ○ 20시간 = 20 ○ 30분 = 0.5 ○ 6분 = 0.1 **주:** 주문 작업에 할당된 시간은 주문 작업에 할당된 SLA 정의의 할당된 시간과 같아야 합니다. 자세한 내용은 에서 서비스 수준 계약(SLA) 정의 생성 위험 관리 문서를 참조하십시오.

4. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
다음 단계는 에 대한 위험 관리SLA 정의를 구성하는 것입니다. 자세한 내용은 에서 서비스 수준 계약(SLA) 정의 생성 위험 관리 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 서비스 수준 계약**(SLA)** 정의 생성 위험 관리

의 위험 관리구성 과정에서 서비스 수준 계약(SLA)을 생성하고 이행 워크플로우의 작업에 연결합니다. SLA는 작업에 할당되고 작업에 소요되는 시간을 정의합니다. SLA가 작업에 연결되면 SLA는 작업과 이행 프로세스를 모니터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
SLA 정의 생성은 구성의 일부입니다 위험 관리. SLA는 이행 계획의 작업에 연결됩니다. SLA는 작업을 완료하는 데 걸리는 시간을 추적합니다. 작업이 SLA 정의보다 오래 걸리면 위험 경보가 생성됩니다. 이행 관리자는 위험 수준을 모니터링하고 작업이 위험에 빠지면 알림을 받을 수 있습니다. SLA를 정의하려면 다음 단계를 수행해야 합니다.

- 주문 작업에 대한 SLA를 정의합니다.
- 작업에 대한 예상 기간을 설정합니다.
- SLA 클록을 시작, 중지 및 일시 중지할 시기를 정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **SLA** 정의.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. SLA 정의 새 기록의 필드에 내용을 입력합니다.

SLA 정의 **-** 새 기록

필드	설명
이름	SLA 정의를 식별하는 이름입니다.
유형	계약 유형으로 **SLA** 를 선택합니다.
대상	해결 방법을 선택합니다.
테이블	주문 작업**(sn_ind_tmt_ord_order_task)** 테이블을 선택합니다.
플로우	주문 작업 플로우에 대한 **SLA** 처리 플로우를 선택하거나 기본 시스템 버전에서 확장된 사용자 지정 플로우 생성을 선택하여 위험 계산을 수행합니다.
로깅 활성화	디버그 로깅을 활성화합니다. 디버그 로깅 정보는 일치하거나 일치하지 않는 조건의 상세 정보를 포함합니다. 또한 이 정보는 작업 SLA 및 작업 기록에 대한 이전 값과 이후 값을 제공합니다.
기간 유형	사용자 지정 기간을 선택합니다.
지속 시간	작업 기간을 입력합니다. 지속 시간은 주문 작업 기간 할당 정책과 일치해야 합니다. 주: 위험 관리 는 24x7 기간만 지원합니다.
일정 소스	**SLA** 정의를 선택합니다.
일정	일정으로 **24 x 7** 을 선택합니다.
시간대 소스	**SLA** 정의의 시간대를 선택합니다.
탭	
시작 조건	SLA 매개변수가 시작되는 시작 조건을 정의합니다.
일시 중지 조건	SLA가 경과 시간을 일시 중단하는 조건을 정의합니다. 주: SLA 정의의 시작 및 일시 중단 조건은 주문 작업 기간 할당 정책의 동일한 조건과 일치해야 합니다. 자세한 내용은 주문 작업 기간 할당 정책 구성 문서를 참조하십시오.
중지 조건	SLA가 완료되는 조건을 정의합니다. 이러한 조건이 모두 일치하면 위반 여부에 관계없이 작업 SLA가 완료됩니다.
재설정 조건	작업 SLA 재설정 시 기존 작업의 취소 또는 완료 여부를 판별합니다. 실행 중인 SLA가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	취소 또는 완료되고 새 SLA가 첨부되는 조건을 정의합니다. 새 SLA를 첨부하려면 시작 조건이 일치해야 합니다. 또한 재설정 조건은 작업 기록의 필드 값이 변경될 때 SLA를 구성하는 데 도움을 주거나, 값으로 또는 값에서 변경합니다.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
다음으로 구성할 위험 관리 영역은 결정 테이블입니다. 다음 링크를 사용합니다. 주문 라인 위험 수준 계산 정책 구성

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 라인 위험 수준 계산 정책 구성

구성의 위험 관리일부로 를 주문 관리 사용하여 의사 결정 빌더 주문 라인 위험 수준 계산 정책을 구성합니다.

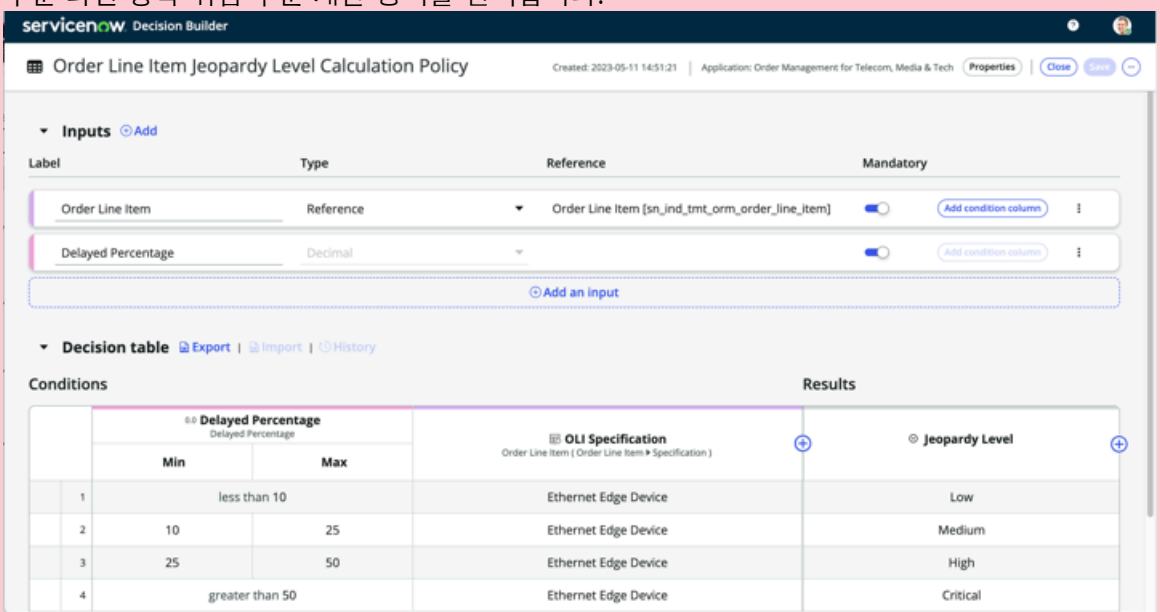
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
주문 라인 항목의 위험 위험 수준을 설정하는 데 사용합니다 의사 결정 빌더 . 각 위험 수준에 대한 시간 범위를 제공해야 합니다. 시간 범위에 도달하면 연결된 위험 경보 수준이 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 결정 테이블.

2. 주문 라인 항목 위험 수준 계산 정책을 선택합니다.



3. 주문 라인 항목 위험 수준 계산 정책의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 라인 항목 위험 수준 계산 정책

필드	설명
지연된 백분율	주문 라인 항목(OLI)에 대한 최소 및 최대 지연 백분율을 설정합니다.
주문 라인 항목(OLI) 사양	지연된 백분율에 첨부할 주문 라인 항목을 선택합니다.
위험 수준	지연된 백분율 필드에 표시된 값에 대한 위험 수준을 설정합니다. 이 예는 다음과 같습니다. ○ 10% 미만의 지연된 백분율 = 가장 낮은 위험 수준. ○ 10–25% 완료, 위험 수준이 중간 경보로 이동합니다. 예를 들어 지연된 백분율 필드의 최소값과 최대값이 각각 5%와 10%인 경우 해당 값 범위를 낮은 위험 수준으로 할당할 수 있습니다.

4. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
참조 주문 작업 위험 수준 계산 정책 구성.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 작업 위험 수준 계산 정책 구성

구성의 위험 관리일부로 를 주문 관리 사용하여 의사 결정 빌더 주문 작업 위험 수준 계산 정책을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

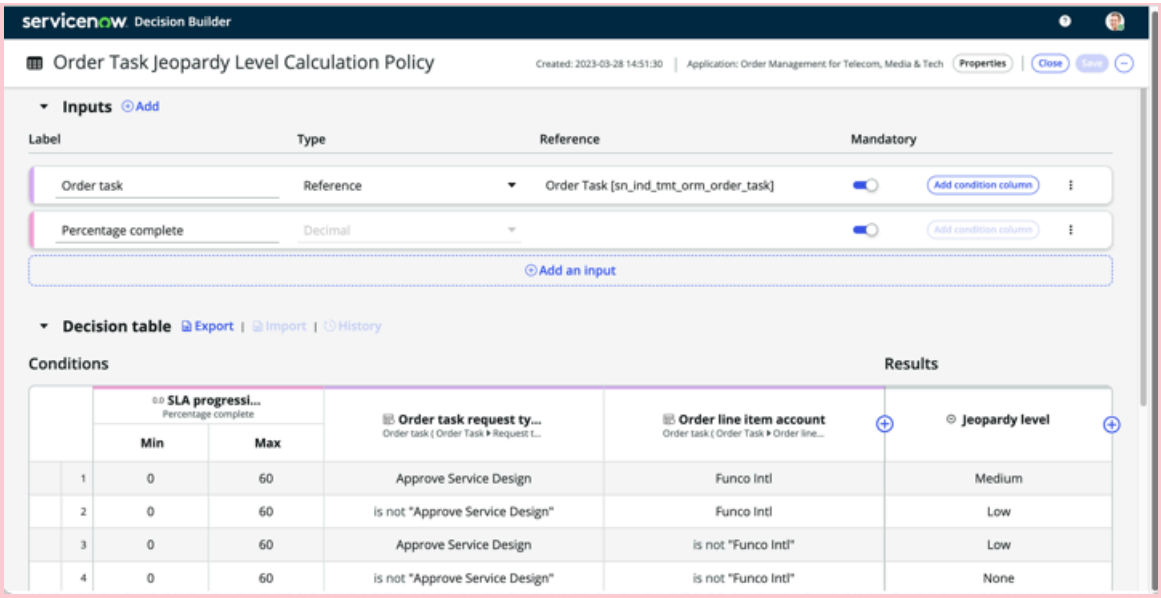
이 태스크 정보
이 절차는 주문 작업에 대한 최소 및 최대 서비스 수준 계약(SLA) 완료율에 대한 위험 수준을 설정하는 데 사용합니다 의사 결정 빌더 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의사 결정 빌더.

2. 주문 작업 위험 수준 계산 정책을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 주문 작업 위험 수준 계산 정책 테이블의 필드에 내용을 입력합니다.

주문 작업 위험 수준 계산 정책

필드	설명
SLA 진행률	주문 작업의 최소 및 최대 백분율을 설정합니다.
주문 작업 요청 유형	주문 작업 요청 유형을 선택합니다. 요청 작업은 위험이 있는 워크플로우의 일부입니다.
주문 라인 항목 계정	주문 라인 항목 계정을 선택합니다. 계정이 주문 및 주문 라인 항목과 연결됩니다.
위험 수준	SLA 진행률 백분율 최소 및 최대 값과 연결할 위험 수준을 할당합니다.

4. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
참조 주문 위험 활성화 정책 구성.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 위험 활성화 정책 구성

의 주문 위험 활성화 정책을 사용하여 제품 및 서비스 사양에 워크플로우를 의사 결정 빌더추가합니다위험 관리.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

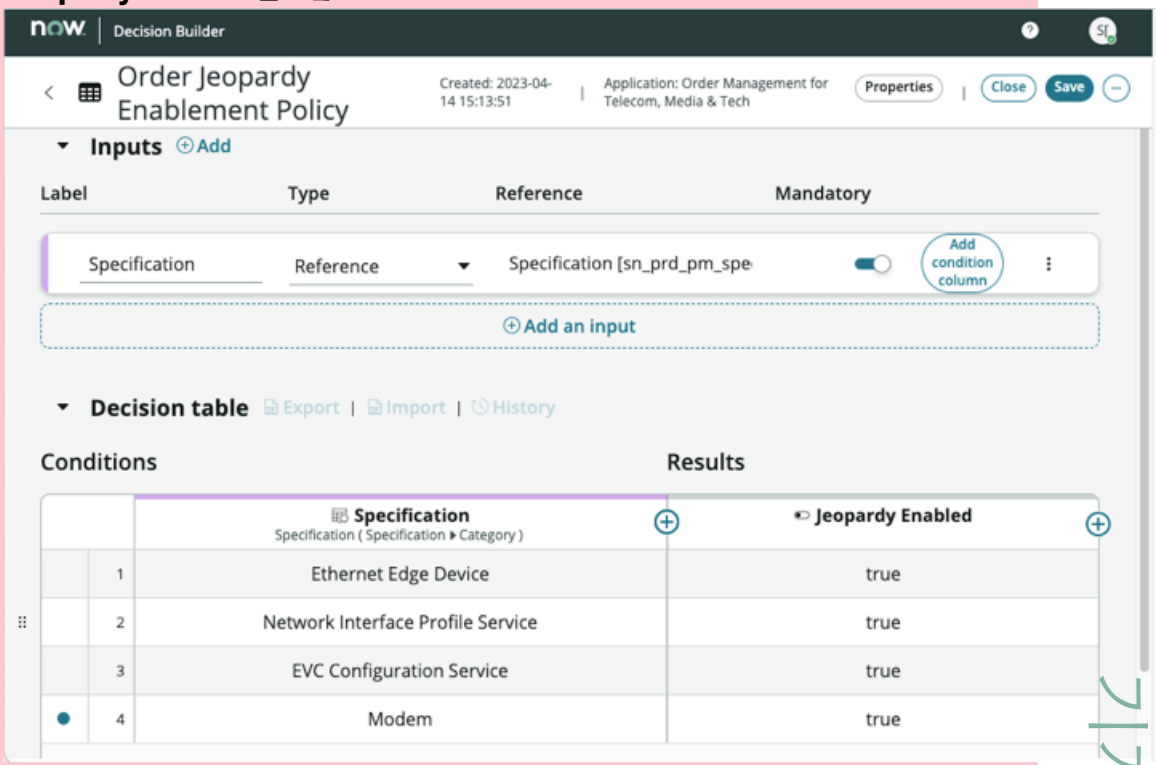
이 태스크 정보
위험이 활성화된 제품, 서비스 또는 자원 사양을 정의하는 데 사용합니다 의사 결정 빌더 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 결정 테이블.
의사 결정 빌더 가 별도의 창에서 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 주문 위험 활성화 정책을 선택합니다.
3. 사양 섹션의 조건 열에서 연결할 위험 관리제품 또는 서비스 사양을 선택합니다.
4. 결과 열에서 **Jeopardy Enabled** 필드를 **True**로



변경합니다.

> 주:
> 이 결정 테이블의 항목은 최상위 제품 또는 서비스 사양에 대한 것입니다. 단일 주문으로 고객은 여러 최상위 제품 또는 서비스를 구매할 수 있습니다. 그러나 제품 또는 서비스 중 하나라도 위험이 활성화되지 않은 경우 전체 주문은 위험이 활성화되지 않은 주문으로 처리됩니다.

5. 저장을 선택합니다.
   제품 사양 워크플로우에 위험이 활성화되어 있습니다. 위험 논리는 사양 워크플로우가 시작될 때 시작됩니다.

다음에 수행할 작업
구성 위험 관리후 를 참조 모니터링 위험 관리 하여 다양한 모니터링 위험 관리방법을 검토하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 작업 업무 시간 설정 위험 관리

sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule 시스템 속성을 사용하여 의 위험 관리작업에 대한 업무 시간을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 그리고 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule* 시스템 속성을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 값 필드에 true를 입력합니다.

> 주:
> 속성의 기본값은 **False**로 설정됩니다.

4. 업데이트를 선택합니다.
   업무 시간은 의 위험 관리작업에 사용됩니다.

〔End〕

폴아웃 관리 구성

제공자는 폴아웃 관리를 사용하여 주문 처리 문제를 식별, 조사 및 해결하여 주문이 완료될 때까지 계속 처리될 수 있도록 할 수 있습니다.

폴아웃 유형은 폴아웃 활동의 유형을 나타내는 범주입니다. 청구 문제, 인벤토리 할당 실패 및 프로비저닝 실패 폴아웃 유형은 에서 ServiceNow AI Platform표준입니다. 엔터프라이즈의 요구 사항에 따라 추가 항목을 정의할 수 있습니다. 주문 작업 폴아웃 관리에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 주문 폴아웃 관리.

추가 폴아웃 유형 생성

주문 처리 문제를 식별, 해결, 조사하여 완료 시까지 계속 처리할 수 있도록 고유한 엔터프라이즈별 폴아웃 유형을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
폴아웃 유형은 폴아웃 활동의 유형을 나타내는 범주입니다. 청구 문제, 인벤토리 할당 실패 및 프로비저닝 실패 폴아웃 유형은 에서 ServiceNow AI Platform표준입니다. 기업의 요구 사항에 따라 추가 항목을 정의할 수 있습니다. 주문 작업 폴아웃 관리에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 주문 폴아웃 관리.

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에서 /sn_fallout_mgmt_fallout_type.list# 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 폴아웃 유형의 이름을 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

기내 변경 주문 관리 구성

기내 변경 주문 관리를 사용하여 아직 오케스트레이션 및 이행 중인 고객 또는 서비스 주문에 대한 변경 사항 수신을 관리할 수 있습니다.

인플라이트 변경 주문 관리를 사용하면 이러한 변경을 허용하는 시기를 지정하고 주문에 대해 요청된 변경의 영향을 평가하여 해당 변경 사항에 대한 보상 계획을 자동으로 생성할 수 있습니다. 기내 주문 변경 또는 취소에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리.

> 주:
> 특성, 연락처, 수량 또는 가격 기내 수정 유형은 표준 ServiceNow AI Platform 이지만 기업의 요구 사항에 따라 추가로 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 의 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리"기내 주문 변경 유형" 섹션을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

추가 기내 주문 변경 유형 생성

수정 또는 취소 요청, 제품 주문, 서비스 주문 및 관련 라인 항목을 분류하는 데 사용되는 엔터프라이즈별 기내 주문 변경 유형을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에서 sn_ind_tmt_orm_inflight_change_type.list# 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 기내 주문 변경 유형의 이름을 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

기내 수정 및 취소 요청에 응답하기 위한 주문 작업 구성

기내 주문 변경 및 취소 요청에 응답하도록 주문 작업 기록을 구성하는 데 사용할 워크플로우 스튜디오 수 있습니다.

주문 작업 생성 작업에는 기내 주문 수정 및 취소 프로세스에 대한 주문 작업을 정의하는 데 사용하는 플로우 작업이 포함되어 있습니다.

플로우 생성 및 기내 주문 변경 처리에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 플로우 생성
- 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리

샘플 플로우 생성 작업을 보려면 와 ServiceNow AI Platform함께 설치되는 데모 데이터에서 샘플 Cisco Firepower Monitoring 시스템 플로우 변경을 참조하십시오.

주문 작업 생성 작업을 정의할 때 에서 사용할 수 ServiceNow AI Platform있는 표준 플로우 작업을 사용할 수 있습니다. 이러한 표준 플로우 작업 목록은 다음 테이블을 참조하십시오.

주문 작업 생성 플로우 작업 필드

주문 작업 생성 플로우 작업 필드	설명
기내 변경 유형	해당 변경 유형에 응답하도록 주문 작업을 구성하는 플로우 작업입니다. 다음 중 하나를 선택할 수 있습니다. 연락처 주문 작업은 기존 주문 라인 항목의 연락처 정보 변경에 응답합니다. 가격 주문 작업은 기존 주문 라인 항목의 가격 책정 정보 변경에 대응합니다. 수량

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 작업 생성 플로우 작업 필드

주문 작업 생성 플로우 작업 필드	설명
	주문 작업은 기존 주문 라인 항목의 수량 정보 변경에 대응합니다. 특성 주문 작업은 기존 주문 라인 항목의 특성 정보 변경에 응답합니다. 관련 항목 주문 작업은 기존 주문 라인 항목의 관련 항목 정보 변경에 응답합니다. 작업이 기내 변경 유형과 관련이 없는 경우 비워둘 수 있습니다. 주: 자세한 내용은 의 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리"기내 주문 변경 유형" 섹션을 참조하십시오.
기내 변경 옵션	주문 작업이 특성 변경과 관련이 있는지 또는 해당 요청 정의의 몇 가지 특성 변경에만 관련되어 있는지 정의하는 플로우 작업입니다. 다음 중 하나를 선택할 수 있습니다. 해당 사항 없음 주문 작업은 주문에 대한 특성 변경에 응답하지 않아야 합니다. 요청 정의의 특성 주문 작업은 요청 정의 특성 〔sn_ind_tmt_orm_req_def_char〕 테이블에 정의한 특정 특성 세트에 응답해야 합니다. 이러한 기록에는 주문 작업의 특정 특성 세트에 대한 매핑이 포함됩니다. 모든 특성 주문 작업은 고객 또는 서비스 주문에서 사용할 수 있는 주문 라인 항목 특성에 대한 수정에 응답해야 합니다.
기내 작업 필드(주문 작업)	주문 작업에서 수행해야 하는 다시 실행 작업 또는 필드 업데이트(있는 경우)를 지정하는 스크립팅을 첨부하는 플로우 작업입니다. 기내 변경 유형 및 기내 변경 옵션에 정의된 기내 변경 유형 및 옵션이 포함된 기내 주문에 대한 수정 또는 취소 요청에 적용됩니다.
작업 필드 취소(주문 작업)	주문 작업에서 수행해야 하는 실행 취소 작업 또는 취소(있는 경우)를 지정하는 스크립팅을 첨부하는 플로우 작업입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 작업 생성 플로우 작업 필드

주문 작업 생성 플로우 작업 필드	설명
	기내 변경 유형 및 기내 변경 옵션 플로우 작업에 정의된 기내 변경 유형 및 옵션이 포함된 기내 주문에 대한 수정 또는 취소 요청에 적용됩니다.

관련 정보

플로우 디자이너

플로우

〔End〕

수평 관계에 대한 호환성 규칙 구성

공급자는 호환성 규칙을 사용하여 여러 제품, 서비스 또는 자원의 사양 간에 수평적 관계를 설정할 수 있습니다.

호환성 규칙을 사용하여 소스 사양과 대상 사양을 정의하고 둘 사이의 관계를 설정합니다.

는 ServiceNow AI Platform 호환성 규칙을 정의하는 데 사용할 수 있는 두 가지 유형의 관계를 제공합니다.

1. 요구 사항: 소스 사양에는 정의된 대상 사양이 필요합니다.
2. 제외: 소스 사양이 정의된 대상 사양을 제외합니다.

호환성 규칙을 만드는 동안 사양을 정의하거나 사양 특성에 대한 세부 정보를 정의하여 수평 관계를 설정할 수 있습니다. 또한 정의된 분해 규칙에 따라 고객 주문을 지원하고 이행하기 위해 사양의 최대 및 최소 수량을 정의할 수 있습니다.

수평 관계가 있는 새 고객 주문을 캡처하려면 먼저 소스 및 대상 사양을 정의하여 호환성 규칙을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 호환성 규칙 생성
- 호환성 규칙에서 소스 사양을 정의합니다.
- 호환성 규칙에서 호환되는 기록 생성

호환성 규칙 생성

제품 카탈로그에서 호환성 규칙을 생성하여 제품, 서비스 및 자원 사양 간의 수평적 관계를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 규칙 〉 호환성 규칙.
3. 새로 만들기를 선택한 다음, 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 호환성 규칙 생성 양식

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 호환성 규칙 번호입니다.
이름	호환성 규칙의 이름입니다.
설명	호환성 규칙에 대한 설명입니다.
상태	호환성 규칙의 상태: 초안(기본값) 게시되지 않은 초안 호환성 규칙 필드를 작성하고 호환성 규칙을 제출할 때 만들어지는 호환성 규칙입니다. 게시 날짜: 제품, 서비스 또는 자원의 소스와 대상 사양을 정의한 후 공식적으로 게시할 때 생성되는 게시된 호환성 규칙입니다. 주: 주문 캡처 및 이행 프로세스에는 게시된 호환성 규칙만 고려됩니다. 보관됨 제품 카탈로그에서 더 이상 사용되지 않는 호환성 규칙입니다.
규칙	소스 구성에 따른 호환성 규칙의 이름입니다. 규칙이 저장되는 시점을 표시합니다.

4. 소스 구성 섹션에서 호환성 규칙의 소스가 될 제품 사양을 선택합니다.
5. 사용 가능한 열 섹션에서 특성을 선택합니다.
   선택한 특성이 선택한 열 섹션에 표시됩니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 조건 섹션에서 조건 작성기를 사용하여 하나 이상의 조건을 생성하여 호환성 규칙에 사용되는 특성 옵션을 지정합니다.
8. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
호환성 규칙에서 호환되는 기록 생성.

〔store-future: BEGIN review〕

호환성 규칙에서 소스 사양을 정의합니다.

제품 카탈로그에서 수평 관계를 생성할 수 있도록 호환성 규칙에서 소스 사양을 정의합니다.

시작하기 전에
호환성 규칙을 생성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 호환성 규칙 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

이 태스크 정보
소스 사양 기록에는 호환성 규칙의 소스 제품 인벤토리 항목에 대한 세부 정보가 포함됩니다. 호환성 규칙을 만든 후 소스 사양의 특성을 구성할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 호환성 규칙.
2. Compatibility Rules(호환성 규칙) 목록에서 소스 사양을 정의할 호환성 규칙을 선택합니다.
3. 양식에서 소스 구성 관련 목록을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭하고 필드를 채웁니다.

사양 구성 양식

필드	설명
사양	호환성 규칙을 생성할 때 선택한 사양에 따라 이 필드는 제품, 서비스 또는 자원 사양으로 자동으로 채워집니다.
특성	호환성 규칙에서 소스 사양을 정의하는 특성입니다. 제품, 서비스 또는 자원 사양과 연결된 특성을 선택합니다.
특성 옵션	호환성 규칙에서 소스 사양을 정의하는 특성 옵션입니다. 제품, 서비스 또는 자원 사양과 연결된 특성 옵션을 선택합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
호환성 규칙에서 호환되는 기록 생성.

〔End〕

호환성 규칙에서 호환되는 기록 생성
호환성 규칙에서 호환 가능한 기록을 생성하면 수평 관계를 설정할 대상 사양을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
호환성 규칙을 생성합니다. 자세한 내용은 호환성 규칙 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

이 태스크 정보
호환성 기록을 사용하면 소스 사양과 수평 관계를 만들기 위한 대상 사양을 정의할 수 있습니다.

프로시저
1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 규칙 〉 호환성 규칙.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 호환성 규칙(Compatibility Rules) 목록에서 호환 기록을 만들려는 호환성 규칙을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택한 다음, 필드를 채웁니다.

호환 양식

필드	설명
규칙	호환성 규칙.
번호	시스템에서 할당한 호환성 규칙 번호입니다.
이름	호환 가능한 이름입니다.
설명	호환성 규칙에 대한 설명입니다.
관계 유형	호환성 규칙의 관계 유형: 필수 소스 사양에는 호환 가능한 기록에 정의된 대상 사양이 필요합니다. 제외 소스 사양에는 호환되는 기록에 정의된 대상 사양이 필요하지 않습니다.
최소 수량	호환 가능한 기록에서 정의하려는 대상 사양의 최소 수입니다.
최대 수량	호환 가능한 기록에서 정의하려는 대상 사양의 최대 수입니다.
규칙	소스 구성에 따른 호환성 규칙의 이름입니다. 규칙이 저장되는 시점을 표시합니다.

5. 호환성 기록에서 대상 사양을 정의하여 호환성 규칙의 제품 인벤토리 항목 세부 정보를 포함하는 수평 관계를 설정합니다.
   a. 사양 필드에서 제품 사양을 선택합니다.
   b. 사용 가능한 열 섹션에서 호환성 규칙에 사용할 특성을 선택합니다.
6. 조건 섹션에서 조건 작성기를 사용하여 호환성 규칙에 사용되는 특성 옵션을 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

호환 가능한 기록에서 대상 사양을 정의합니다.

호환 가능한 기록에서 대상 사양을 정의하여 수평 관계를 설정합니다.

시작하기 전에
호환되는 기록을 생성합니다. 자세한 내용은 호환성 규칙에서 호환되는 기록 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

이 태스크 정보
대상 사양 기록에는 호환성 규칙의 제품 인벤토리 항목에 대한 세부 정보가 포함됩니다. 호환 가능한 기록을 생성한 후 대상 사양의 특성을 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 호환성 규칙.
2. Compatibility Rules(호환성 규칙) 목록에서 대상 사양을 정의할 호환성 규칙을 선택합니다.
3. 호환 관련 목록에서 대상 사양을 정의할 호환 기록을 선택합니다.
4. 대상 구성 관련 테이블에서 새로 만들기를 클릭하고 필드를 채웁니다.

사양 구성 양식

필드	설명
사양	호환 기록을 생성할 때 선택한 사양에 따라 이 필드에 제품, 서비스 또는 자원 사양이 자동으로 채워집니다.
특성	호환 가능한 기록에서 대상 사양을 정의하는 특성입니다. 제품, 서비스 또는 자원 사양과 연결된 특성을 선택합니다.
특성 옵션	호환 가능한 기록에서 대상 사양을 정의하는 특성 옵션입니다. 제품, 서비스 또는 자원 사양과 연결된 특성 옵션을 선택합니다.

5. Compatibility Rules(호환성 규칙) 목록에서 만든 호환성 규칙을 선택합니다.
6. 게시를 클릭합니다.

결과
인스턴스에 호환성 규칙이 생성됩니다. 이제 주문 관련 항목을 확인하여 소스와 대상 사양 간의 수평 관계를 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 고객 주문의 관련 항목이 호환되는지 확인합니다. 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

비동기 주문 처리를 통해 주문 확인

애플리케이션에서 비동기 주문을 처리하는 ServiceNow# 주문 관리 동안 고객 주문 테이블에 주문 기록이 생성되기 전에 주문을 확인할 수 있습니다.

비동기 주문 처리에서 주문을 확인하기 위해 두 개의 시스템 속성을 구성합니다. *create_product_order_validations_async* 제품 주문의 시스템 속성과 *create_service_order_validations_async* 서비스 주문의 시스템 속성은 주문이 인바운드 큐[sn_tmt_core_inbound_queue] 테이블에 삽입되기 전에 주문의 비동기 처리에서 확인을 제어합니다. 이러한 속성의 기본값은 True로 설정됩니다.

기본적으로 예약된 작업이 인바운드 큐 [sn_tmt_core_inbound_queue] 테이블에서 기록을 선택하면 확인이 수행되지 않으며 주문 및 주문 라인 항목이 생성됩니다.

예약된 작업을 통해 확인을 활성화하려면 속성을 재정의 *enableValidationViaScheduleJob* 하여 true를 반환할 수 있습니다. 기본적으로 이 메서드는 false를 반환합니다.

다음 테이블에는 확인에 필요한 모든 시스템 속성이 나와 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

확인을 위한 시스템 속성

이름	설명
sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_async	인바운드 큐〔sn_tmt_core_inbound_queue〕 테이블에 제품 주문 기록을 삽입하기 전에 확인을 활성화하거나 비활성화합니다.
sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_sync	고객 주문〔sn_ind_tmt_orm_order〕 테이블에 제품 주문 기록을 삽입하기 전에 확인을 활성화하거나 비활성화합니다.
sn_ind_tmt_orm.create_service_order_validations_async	인바운드 큐〔sn_tmt_core_inbound_queue〕 테이블에 서비스 주문 기록을 삽입하기 전에 확인을 활성화하거나 비활성화합니다.
sn_ind_tmt_orm.create_service_order_validations_sync	고객 주문〔sn_ind_tmt_orm_order〕 테이블에 서비스 주문 기록을 삽입하기 전에 확인을 활성화하거나 비활성화합니다.
sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.maxspins	스레드가 잠금을 획득하려고 시도하는 최대 횟수입니다. 기본값은 100입니다.
sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.spinwait	잠금 시도 간 대기 시간(ms)입니다. 기본값은 100ms입니다.
sn_ind_tmt_orm.제한	처리를 위해 인바운드 큐〔sn_tmt_core_inbound_queue〕 테이블에서 반환할 기록 수(배치 크기)입니다. 기본값은 100입니다.
sn_ind_tmt_orm.schedule.max.런타임	예약된 작업이 실행되는 최대 시간(ms)입니다. 기본값은 900000ms입니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

비동기 주문 처리 중 주문 항목 작성

많은 수의 주문을 처리할 수 있도록 애플리케이션에서 비동기 주문을 처리하는 주문 관리 동안 주문 항목을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
고객 주문 테이블에서 주문 항목을 생성하려면 먼저 이러한 모든 기록이 인바운드 큐 [sn_tmt_core_inbound_queue] 테이블에 준비됩니다. 이 테이블은 주문을 비동기식으로 처리하는 동안 주문 요청을 저장하고 관리하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인바운드 큐 〉 인바운드 요청 또는 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 구성 가능 작업 공간 〉 인바운드 큐 요청 〉 모두.
2. 보려는 주문 기록을 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 기록 양식

필드	설명
기록 ID	시스템에서 생성된 대상 테이블 ID입니다.
상태	인바운드 큐의 기록 상태입니다. 신규 주문 기록이 생성됩니다. 진행 중 스케줄러가 주문을 선택하고 시스템 ID를 생성하는 경우. 완료함 스케줄러가 인바운드 큐 테이블에서 고객 주문 기록을 성공적으로 생성했습니다. 오류 스케줄러가 고객 주문 기록을 성공적으로 생성하지 못한 경우.
외부 ID	CPQ(구성, 가격 및 견적) 시스템 주문의 외부 ID입니다.
상태 코드	HTTP 상태 코드. 대상 기록이 성공적으로 생성되면 2xx 또는 4xx가 표시됩니다. 201 대상 기록이 성공적으로 생성된 경우 202 인바운드 큐 테이블의 기록이 성공적으로 만들어진 경우 400 오류로 인해 대상 기록이 생성되지 않은 경우
자원	인바운드 큐 테이블에서 기록을 작성한 호출자에 대한 정보입니다.
오류 메시지	예외에 대해 반환되는 오류 메시지입니다.
페이로드	API를 통해 받은 페이로드입니다.
시스템 ID	클러스터 노드 ID입니다.
참조 테이블	대상 테이블의 이름입니다.

4. 제출을 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약된 작업을 사용하여 고객 주문 생성

애플리케이션에서 예약된 작업을 주문 관리 실행하여 인바운드 큐 [sn_tmt_core_inbound_queue] 테이블에서 고객 주문을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 예약된 작업은 인스턴스의 모든 활성 노드에서 ServiceNow 실행됩니다. 이 예약된 작업은 인바운드 큐 테이블에서 주문 기록을 일괄 처리(설정한 배치 크기)로 선택합니다. 이러한 주문 기록은 신규 상태입니다.

주:
오류로 인해 주문을 생성할 수 없는 경우 인바운드 큐 테이블의 기록 상태가 오류로 변경되고 오류 메시지가 표시됩니다.

인바운드 큐 테이블의 기록 상태가 오류로 변경되면 이메일 알림이 트리거됩니다. 모든 주문 이행자 데모 그룹 사용자에게 알림이 전송됩니다.

인바운드 큐 테이블에서 주문 생성 UI 작업을 사용하여 요청 시 주문을 생성할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업 〉 오늘의 예약된 작업.
2. 인바운드 큐 테이블에서 기록 생성 비동기 예약된 작업을 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

스케줄러 작업 양식

필드	설명
이름	예약된 작업의 이름입니다.
작업 ID	RunScriptJob
다음 작업	다음 작업 동작의 시간입니다.
상태	스케줄러 작업의 상태입니다.
시스템 ID	인스턴스의 활성 노드입니다 ServiceNow .
작업 컨텍스트	예약된 작업의 컨텍스트입니다.
트리거 유형	기본적으로 반복되는 유형입니다.
반복	시간 간격에 대한 상세 정보입니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
고객 주문 기록이 생성됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 우선순위 및 라우팅 구성

제공자는 주문의 우선순위를 정하고 라우팅하여 주문이 제시간에 이행되도록 다양한 매개변수를 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

순서 우선순위 지정을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 다양한 고객, 제품, 서비스 및 주문 속성을 사용하여 우선순위 지정 규칙을 정의합니다.
- 미리 정의된 규칙에 따라 주문을 생성하는 동안 주문 우선순위를 할당합니다.
- 즉시 이행해야 하는 긴급 주문을 식별합니다.
- 우선순위가 높은 주문을 특정 이행자 그룹에 자동으로 라우팅합니다.
- 주문이 커밋된 날짜 내에 이행되었는지 확인합니다.
- 변경 사항이 발생하면 주문 우선순위를 다시 계산합니다.

에서 주문 관리순서 우선순위는 다음 데이터 범주에 따라 미리 정의된 규칙을 사용하여 계산됩니다.

범주	입력
고객	고객 계정
사양	• 제품 사양 • 서비스 사양 • 제품 오퍼링
주문 유형	주문 라인 항목
긴급도	주문 라인 항목

주:
이러한 결정 테이블에 사용되는 입력과 순위는 비즈니스 요구 사항에 따라 수정할 수 있습니다.

이러한 규칙은 다음 결정 테이블에 정의되어 있습니다.

- 고객 속성별 주문 우선순위 정책
- 주문 유형별 주문 우선순위 정책
- 사양 속성별 주문 우선순위 정책
- 긴급도별 주문 우선순위 정책

결정 테이블에 정의된 각 매개변수에는 순위 값이 할당되어 있습니다. 주문이 생성되면 결정 테이블이 평가되고 각 테이블에 가중치가 할당되어 주문 우선순위를 계산합니다. 우선 순위가 계산되는 방법을 참조하십시오 순서 우선순위 계산 .

주:
결정 테이블에서 새 입력, 조건을 추가하거나 기존 조건을 수정할 수 있습니다. 결정 테이블 업데이트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Using decision tables .

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

순서 우선순위 계산

순서 우선순위는 결정 테이블에 정의된 순위와 각 테이블에 할당된 가중치를 기반으로 계산됩니다.

순위와 가중치는 0에서 100 사이의 숫자일 수 있으며 우선순위 수준은 다음과 같이 정의됩니다.

- 중요: 80 - 100
- 높음: 60 - 80

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 중간: 40 - 60
- 낮음: <40

주:
비즈니스 요구사항에 따라 sn_ind_tmt_orm에서 순위와 가중치를 편집하여 순서 우선순위를 수정할 수 있습니다 . *PriorityManagement* 확장 스크립트입니다. 이 확장점 스크립트는 주문 라인 항목에 대한 결정 테이블에서 우선순위 순위를 관리하는 데 사용됩니다. 스크립트에서 변경한 내용은 결정 테이블에 정의된 순위와 순위 및 가중치를 재정의합니다.

우선순위는 다음과 같이 계산됩니다.

*(## * ###) ##/### ##*

예를 들어 각 결정 테이블의 순위와 가중치가 다음과 같이 정의된 경우:

결정 테이블	순위	가중치
고객	100	10
사양	80	25
주문 유형	80	35
긴급도	60	30

이 예에서 우선순위는 다음과 같이 계산됩니다.

*## ## = (100 * 10 + 80 * 25 + 80 * 35 + 60 * 30) / (10 + 25 + 35 + 30) = (7600)/100 = 76*

주문 우선순위는 고객 주문 및 주문 라인 항목에서 높음 으로 설정됩니다.

주:
주문 라인 항목에 지정된 가장 높은 우선순위는 고객 주문의 우선순위를 설정하는 데 사용됩니다. 그런 다음 주문 라인 항목 우선순위가 해당 도메인 주문 및 주문 작업으로 전파됩니다.

새 우선순위 규칙 추가

기본 시스템과 함께 제공되는 결정 테이블에 정의된 규칙(참조 주문 우선순위 및 라우팅 구성) 외에도 추가 결정 테이블과 새 확장점 구현을 생성하여 새 우선순위 규칙을 추가할 수 있습니다. 새 우선순위 규칙을 만들려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 다음으로 이동모두 〉 결정 테이블.
2. 새로 만들기를 클릭하고 결정 테이블을 선택합니다.
3. 결정 테이블의 이름을 입력하고 결정 테이블에 대한 애플리케이션 및 애플리케이션 범위를 선택한 후 결정 테이블 빌드를 클릭합니다.
4. 결정 테이블에 대한 입력과 조건을 정의합니다.
5. 결과 열에 순위를 추가하고 저장을 클릭합니다.
6. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
7. *sn_ind_tmt_orm #####. PriorityManagement* 스크립트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 관련 링크 섹션에서 구현 만들기를 클릭합니다.
9. 새 스크립트(구현)의 이름을 입력하고 스크립트에서 getRank() 및 getWeightage() 메서드를 편집하여 순위 및 가중치 값을 반환하고 업데이트를 클릭합니다. 샘플 구현 스크립트는 다음과 같습니다.

```
var PriorityManagement = Class.create();
PriorityManagement.prototype = {
   initialize: function() {},
   getRank: function(customerOrderItemGr) {
      /*
         get rank from decision policy or scripting
         return rank;
      */
      return getRankFromNewDecisionTable(customerOrderItemGr);
   },
   getWeightage: function(){
      /*
         get weightage to calculate priority
         weight should be an integer value, and range is from 0 to 100.
         return weight;
      */
      return weight_value_for_this_decision_policy;
   },
   type: 'PriorityManagement'
};
```

외부 주문의 우선순위 계산

외부 주문 캡처 시스템에서 생성된 주문은 에서 처리할 Order Management for Telecommunications수도 있습니다. 이 경우

- 주문 라인 항목:
  - 외부 주문에 대해 유효한 우선순위 값이 정의된 경우 이 값은 우선순위를 계산하는 데 사용됩니다.
  - 우선순위 값이 정의되지 않았거나 잘못된 경우 주문 우선순위는 Order Management for Telecommunications 시스템에서 계산됩니다.
- 고객 주문: 우선순위 값은 결정 테이블에 정의된 범주를 기반으로 계산되며 이 값은 외부 주문에 지정된 값을 재정의합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

순서 우선순위 다시 계산

고객 주문, 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업 양식의 우선순위 필드를 수동으로 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
고객 주문이 업데이트되면 모든 하위 주문 라인 항목이 다시 계산됩니다. 하나 이상의 하위 주문 라인 항목의 우선순위를 수정하면 가장 높은 우선순위 수준이 고객 주문 우선순위를 다시 계산하는 데 사용됩니다. 주문, 주문 라인 항목, 도메인 주문 또는 주문 작업에 대한 우선순위 값을 수동으로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수정하고 주문 우선순위를 다시 계산할 수 있습니다. 이 옵션은 결정 테이블과 확장점 스크립트를 재평가하여 주문 및 주문 라인 항목의 우선순위를 다시 계산합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 고객 주문.
2. 다시 계산할 순서를 선택합니다.
3. 고객 주문 양식 또는 주문 라인 항목의 우선순위 필드를 업데이트하고 다시 계산을 클릭합니다. 결정 테이블은 최신 주문, 고객 및 긴급도 데이터로 다시 평가되어 주문 우선순위를 다시 계산합니다.

〔End〕

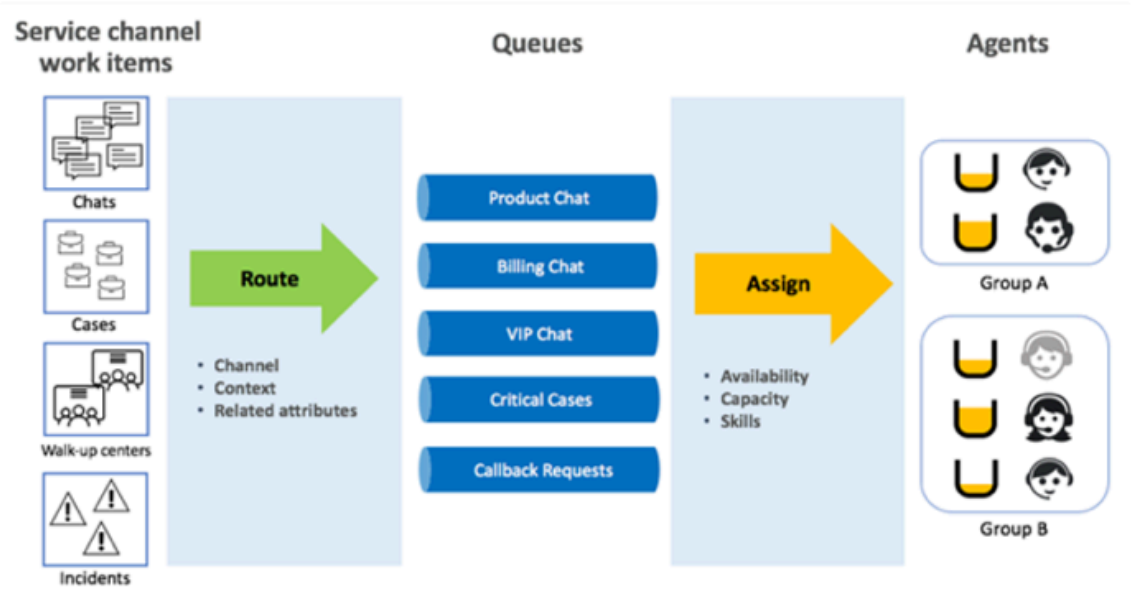
〔store-future: BEGIN review〕

다음을 사용하여 우선순위에 따라 라우팅 순서 지정 고급 작업 할당

AWA 특정 에이전트 범주에 대한 우선순위에 따라 고객 주문을 자동으로 라우팅하는 데 사용할 수 있습니다.

에이전트의 가용성, 용량과 기술력을 기준으로 작업 항목(주문 작업)을 자동으로 할당하는 데 사용합니다 AWA . AWA 작업 항목 큐, 라우팅 조건, 할당 기준을 사용하여 자격을 갖춘 에이전트에게 작업을 푸시합니다. 에이전트는 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 할당된 내용을 볼 수 있습니다. 다음 다이어그램은 다양한 유형의 주문을 여러 이행 에이전트에 라우팅하는 방법을 AWA 보여줍니다.

주:
모든 이행 에이전트에는 AWA 에이전트(awa_agent) 역할이 있어야 합니다.



에 필요한 구성은 다음과 같습니다 AWA.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서비스 채널: 에이전트에게 특정 작업 유형과 범위를 할당하는 방법입니다. 주문 서비스 채널은 주문 작업을 위해 기본 시스템에서 사용할 수 있습니다. 주문 서비스 채널은 기본적으로 비활성화된 상태이며 수동으로 활성화해야 합니다.
- 에이전트 현재 상태: 에이전트가 작업을 수신할 수 있는지, 오프라인 상태인지 아니면 부재중인지 여부를 나타내는 데 사용하는 가용성 상태입니다. 에이전트는 작업 공간 받은 편지함에서 이러한 상태를 설정합니다. 기본 현재 상태는 대화 가능, 자리 비움, 오프라인입니다. 주문 서비스 채널이 활성화되면 사용 가능한 현재 상태 값에 고객이 작업을 받기 위해 주문 서비스 채널을 선택한 목록으로 이동해야 하는 주문 서비스 채널이 표시됩니다.
- 큐: 큐는 서비스 채널에 대한 특정 유형의 작업 항목을 저장합니다. AWA 관리자는 VIP 고객 또는 중요 케이스와 같은 채널 내의 특정 유형의 지원에 중점을 두는 큐를 만들 수 있습니다. AWA 고객 상태 또는 지역과 같이 정의한 특정 조건 또는 요구 사항에 따라 작업 항목을 큐로 라우팅합니다. 각 큐에 할당된 그룹은 수신 작업 항목을 처리합니다. 작업 항목이 큐 AWA 에 배치되면 담당 규칙과 에이전트 가용성 및 용량에 따라 사용 가능한 에이전트에 항목을 할당할 수 있습니다. 기본 시스템에서 참조로 사용할 수 있는 데모 큐를 사용할 수 있습니다.
- 할당 규칙: 적격 할당 그룹 내의 적절한 에이전트에 작업 항목을 푸시하는 방법을 결정하는 기준입니다. 기본 시스템에서 참조로 사용할 수 있는 데모 할당 규칙을 사용할 수 있습니다.
- 에이전트 용량: 에이전트가 한 번에 능동적으로 작업할 수 있는 특정 서비스 채널의 최대 작업 항목 수입니다.
- 에이전트 가용성: 에이전트 현재 상태 및 에이전트가 업무에 사용할 수 있는지 또는 사용 중이거나 오프라인 상태인지 여부를 나타내는 상태입니다. AWA는 에이전트 가용성 상태를 사용하여 에이전트가 작업을 받을 수 있는지 확인합니다.
- 받은 편지함 레이아웃: 에이전트 받은 편지함에 표시되는 작업 항목을 나타내는 기록의 필드를 정의하는 서비스 채널에 연결된 구성입니다. 레이아웃은 에이전트가 에이전트 작업 공간에서 보는 내용을 정의합니다. 기본 순서 레이아웃은 기본 시스템에서 사용할 수 있으며 새 레이아웃을 생성하기 위한 참조로 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 고급 작업 할당을 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

남쪽 방향 외부 시스템과 통합 주문 관리

Telecommunications Service Management 구독이 있는 경우 애플리케이션을 외부 사우스바운드 시스템과 통합하여 주문 관리 다양한 외부 시스템에 아웃바운드 서비스 주문 요청을 제출할 수 있습니다.

주문이 주문 관리 분해된 후 애플리케이션은 주문의 이행 수명 주기를 관리하기 위해 외부 네트워크 활성화, 네트워크 구성 및 자원 관리 시스템의 지원이 필요합니다.

이 통합을 사용하여 CSP(통신 서비스 제공자)는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- TeleManagement Forum(TMF) 641 Open POST order API를 사용하여 하나 이상의 도메인 서비스 주문에 대한 아웃바운드 요청을 트리거합니다.
- 아웃바운드 요청이 있는 기존 도메인 서비스 주문의 기내 변경 사항에 대한 업데이트를 외부 시스템과 공유합니다.
- 도메인 서비스 주문에 대한 아웃바운드 요청의 인바운드 응답을 관리합니다.
- 아웃바운드 요청 및 인바운드 응답에 대한 오류와 예외를 관리합니다.

통합 작동 방식

외부 기술 주문 관리 시스템과의 통합 프로세스는 주문 관리 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 관리자는 Service Order Open API를 활성화하여 고객 주문에서 서비스 주문을 캡처합니다. 자세한 내용은 TMF641 Service Order Open API- POST 를 참조하십시오.
2. 이제 통합이 시작됩니다.
   a. 주문 이행 관리자는 도메인 주문 테이블에서 이행 요청 생성 UI 작업을 선택합니다.
   b. 서비스 주문 아웃바운드 정책 결정 테이블은 도메인 주문 속성을 확인하고 주문 관리 시스템은 도메인 서비스 주문에 대한 페이로드를 생성합니다.
   c. 생성된 페이로드는 외부 이행 시스템의 엔드포인트로 전송됩니다. 통합 요청을 생성하여 외부 시스템 엔드포인트를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 Workflow Studio flow integrations 참조하십시오.

   주:
   - 결정 테이블에서 도메인 주문이 계층적으로 구성된 경우 시스템은 계층 구조의 모든 하위 서비스 도메인 주문을 애플리케이션 스포크 선택기에 구성된 외부 시스템으로 보냅니다.
   - 결정 테이블에서 도메인 주문이 비계층적으로 구성된 경우 시스템은 개별 도메인 주문만 애플리케이션 스포크 선택기에 구성된 외부 시스템으로 보냅니다.

   스포크에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Building spokes using Spoke Generator .
3. 서비스 주문 관리자는 서비스 주문 양식에서 아웃바운드 이행 요청 생성 UI 작업을 선택하며, 시스템은 서비스 주문 상세 정보를 외부 시스템과 공유합니다.

   주:
   시스템이 다음 조건 중 하나라도 충족하면 UI 작업이 나타납니다.
   - 서비스 도메인 주문에 대해 성공한 아웃바운드 요청이 아직 없습니다.
   - 아웃바운드 요청이 존재하지만 서비스 도메인 주문의 현재 외부 이행 상태가 오류입니다.
4. 이행 요청이 성공하면 외부 시스템에서 응답을 수신하고 아웃바운드 요청 테이블(sn_tmt_core_outbound_request)에 캡처됩니다. 자세한 내용은 서비스 주문에 대한 아웃바운드 요청 생성 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 브리지를 사용하는 고객을 위한 구성 주문 관리

고객은 애플리케이션을 설정할 주문 관리 수 있도록 일부 구성 작업을 완료해야 합니다.

고객을 위한 주문 관리 구성 작업

작업	설명
1. 서비스 브리지 고객 설치 및 설정	인스턴스를 제공자의 인스턴스와 통합할 수 있도록 애플리케이션을 설치하고 설정합니다. 이렇게 통합하면 직원이 제품 또는 서비스 요청을 제출할 수 있도록 제품 및 서비스 카탈로그를 동기식으로 게시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객을 위한 주문 관리 구성 작업

작업	설명
	주: 자세한 내용은 Installing and configuring Service Bridge for Consumers 문서를 참조하십시오.
2. catalog_admin 역할 할당	서비스 카탈로그를 관리하는 사용자에게 catalog_admin 역할을 할당합니다. 이 역할을 가진 사용자는 제공자의 제품 오퍼링을 서비스 카탈로그에 게시할 수 있습니다.
3. 제품 오퍼링 카탈로그 검토 및 게시	서비스 제공자로부터 받은 제품 오퍼링 카탈로그를 검토하고 게시합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

제품 오퍼링 검토 및 서비스 카탈로그에 게시

직원이 필요한 제품과 서비스를 요청할 수 있도록 제품 오퍼링을 검토하고 서비스 카탈로그에 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 브리지 〉 고객 〉 제공자 제품 오퍼링.
2. 검토할 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 게시를 선택합니다.
   제품 오퍼링이 셀프 서비스 포털의 서비스 카탈로그에 게시됩니다.

주:
제품 오퍼링 또는 카탈로그 항목을 제거하려면 카탈로그 항목 기록을 열고 다음에 사용할 수 없음 관련 목록에서 사용자 기준을 모든 사용자로 설정합니다.

다음에 수행할 작업
직원은 셀프 서비스 포털의 IT 서비스 카탈로그에서 제품 및 서비스에 대한 요청을 제출할 수 있습니다. 서비스 브리지 통합을 통해 제공자는 이러한 제품 또는 서비스 요청을 동기적으로 수신하고 이행할 수 있습니다.

〔End〕

고객 계약 및 권리 구성

고객 계약 및 권리 애플리케이션을 사용하여 고객 서비스 계약 및 권리를 구성하고 표시합니다.

고객 계약 및 권리 활성화

관리자는 다음 플러그인을 활성화하여 사용자가 고객 계약 및 권리를 만들고 관리할 수 있도록 할 수 있습니다. 자세한 내용은 Activate a plugin 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 계약 및 권리 플러그인

플러그인	설명	의존성
고객 계약 및 권리 [com.sn_pss_core]	고객 계약 및 권리 관리를 위한 기본 개체와 통합을 위한 API를 제공합니다.	• Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] • 제품 카탈로그 관리 코어 [com.sn.prd_pm]
권리 검증 [com.sn_ent_verify]	권리 검증을 위한 API를 제공합니다.	고객 계약 및 권리 [com.sn_pss_core]
계약 및 권리 워크플로우 [com.sn_contract_ent_wf]	고객 계약 및 권리에 대한 변경 사항을 관리하기 위한 워크플로우를 제공합니다.	• 고객 계약 및 권리 기반 [com.sn_pss_core] • 현금으로 연결 기본 [com.sn_l2c_core] • 고객 수명주기 관리 워크플로우 [com.sn_l2c_cust_flows]

고객 계약 및 권리가 활성화 되면 기존 계약을 보기만 할 수 있습니다.

설치된 역할 및 테이블에 대한 자세한 내용은 고객 계약 및 권리와 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

ServiceNow Store에서 앱 요청

사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는ServiceNow Store버전 이력 릴리스 정보 .

고객 계약 및 권리와 설치되는 구성요소

고객 계약 및 권리 애플리케이션을 설치하면 테이블 및 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 함께 설치됩니다.

고객 계약 및 권리 플러그인을 활성화하면 다음 역할이 추가됩니다.

설치되는 역할

역할	설명	역할 포함	대상 가상 사
sn_pss_core.service_contract_viewer 서비스 계약 뷰어	다음에 대해 읽기 작업을 수행합니다.	• sn_prd_pm.characteristics_viewer 특성 뷰어	• sn_cust 소비자 사

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

역할	설명	역할 포함	대상 가상 사
	• 서비스 계약 • 계약 라인 • 권리 • 특성 • 권리 사용	• sn_prd_pm.product_catalog_viewer 제품 카탈로그 뷰어	• sn_cust 고객 서 • sn_cust 고객 데
sn_pss_core.service_contract_manager 서비스 계약 관리자	다음에서 생성/읽기/업데이트 작업을 수행합니다. • 서비스 계약 • 계약 라인 • 권리 • 특성 • 권리 사용	sn_pss_core.service_contract_viewer 서비스 계약 뷰어	sn_custom CSM 관리
sn_pss_core.pss_integrator 통합 사용자	서비스 계약 및 권리에 대한 REST 끝점을 사용하여 만들기/읽기 작업을 수행합니다.	sn_customerservice.manager CSM 관리자	sn_pss_co 통합 사용자

고객 계약 및 권리 애플리케이션을 활성화하면 다음 테이블이 추가됩니다.

설치되는 테이블

테이블 이름	설명
특성 [sn_pss_core_entitlement_characteristic]	권리 또는 서비스 계약 라인에 대한 특성 값을 저장합니다.
권리 사용 [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	권리 특성에 최종 고객이 사용하는 값을 저장합니다.
서비스 계약 [sn_pss_core_service_contract]	런타임 계약을 저장합니다.
서비스 계약 라인 [sn_pss_core_service_contract_line]	서비스 계획과 같은 런타임 계약 라인을 저장합니다.

ServiceNow AI Platform 사용자 관리 기능을 사용하여 사용자 및 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

작업 공간의 서비스 계약 및 권리에 고객 서비스 관리 대한 기본 뷰는 서비스 계약 작업 공간 뷰입니다. 관리자가 변경할 수 있습니다.

계약 및 권리 워크플로우 구성

주문 관리를 사용하여 계약을 생성하고 수정하도록 계약 및 권리 워크플로우 플러그인(com.sn_contract_ent_wf)을 구성합니다.

관리자는 계약 및 권리 워크플로우 플러그인(com.sn_contract_ent_wf)을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 Activate a plugin 문서를 참조하십시오.

다음 플러그인은 계약 및 권리 워크플로우 플러그인(com.sn_contract_ent_wf)을 활성화하기 위한 전제 조건입니다.

필수 플러그인

플러그인	설명
제품 구성 UI(com.sn_prd_config_ui)	특정 요구와 요구사항에 따라 복잡한 제품이나 서비스를 구성할 수 있는 그래픽 인터페이스.
주문 관리 (com.sn_ind_tmt_orm)	제품 및 서비스 주문의 전체 수명주기를 캡처, 향상 및 감독합니다. 이 플러그인을 사용하면 주문 오케스트레이션, 데이터 강화 및 구성을 효율적으로 처리하여 정확하고 적시에 이행할 수 있습니다.

계약 및 권리 워크플로우 플러그인(com.sn_contract_ent_wf)을 설치하면 다음 플러그인이 자동으로 설치됩니다.

종속 플러그인

플러그인	설명
고객 계약 및 권리(com.sn_pss_core)	고객 계약 및 권리를 관리하는 기본 개체를 제공합니다.
현금으로 연결 코어(com.snc.l2c_core)	고객이 판매 및 주문 관리 플로우를 작성할 수 있습니다.
고객 수명주기 관리 워크플로우 (com.snc.l2c_cust_flows)	판매된 제품 및 설치 기반 항목의 수명주기를 관리하는 워크플로우를 제공합니다.

워크플로우를 사용하여 계약 및 권리 생성

고객이 제품 제안을 선택하고 해당 제품을 고객에게 판매하면 이 워크플로우는 판매된 제품과 관련된 서비스 및 고객이 구매한 추가 서비스를 기반으로 계약 및 권리를 생성합니다.

제품 오퍼링 시나리오와 해당 구성이 있습니다.

오퍼링 유형 및 워크플로우

오퍼링 유형	설명
권리 오퍼링	워크플로우는 이러한 오퍼링에 대한 권리 레코드를 만듭니다. 이러한 권리는 기존 판매된 제품, 설치 기반 항목, 제품 인벤토리 기록 또는 고객과 연결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오퍼링 유형 및 워크플로우

오퍼링 유형	설명
서비스 오퍼링 (계약 라인)	워크플로우를 사용하면 서비스 계약, 서비스 계약 라인 및 해당 계약 라인에 대한 권리를 자동으로 생성할 수 있습니다.
암시적 제공	암시적 권리 및 서비스 계약 라인은 주문 라인에 표시되지 않습니다. 이러한 오퍼링은 주문을 캡처하는 동안 구성할 필요가 없고 패키지의 일부로 사용할 수 있는 경우 암시적으로 표시할 수 있습니다. 이러한 권리 및 서비스 계약 라인은 이 워크플로우의 일부로 자동 생성됩니다.

주문에서 계약 생성

여러 제품 오퍼링이 있는 모든 주문에 대해 여러 계약 라인이 있는 단일 계약이 생성됩니다. 주문의 여러 제품 오퍼링을 기존 계약에 추가할 수 있습니다. 기존 계약에 제품 오퍼링을 추가하려면 주문 라인 항목의 기존 계약 필드에 계약 참조를 추가합니다. 주문 처리의 일부로 모든 주문 라인에 대해 판매된 제품이 생성됩니다.

제품 인벤토리 기록에서 계약 생성

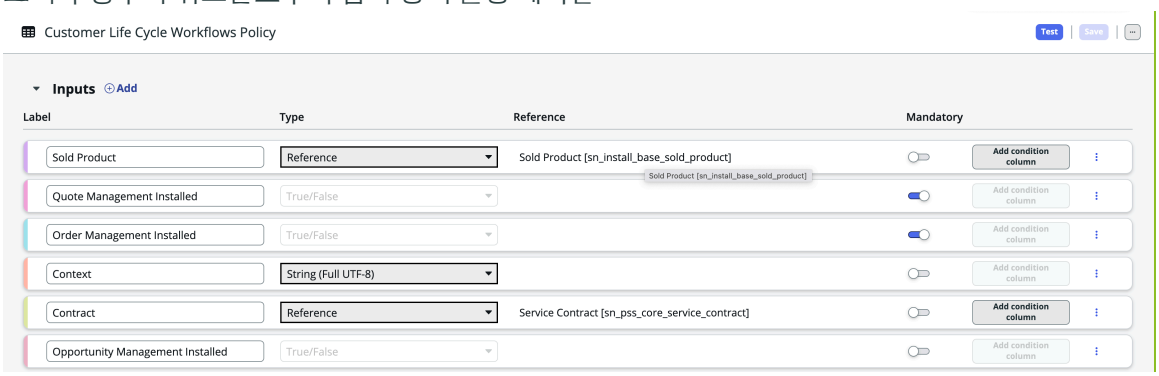
시스템 속성 sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management가 true로 설정되면 주문 이행 워크플로우에서 고객 주문, 제품 오퍼링 및 사양에 따라 제품 인벤토리를 생성합니다. 제품 인벤토리가 생성되면 계약 라인과 권리가 생성됩니다. 제품 인벤토리의 상태가 변경되면 연결된 계약 라인과 권리가 동기화됩니다. 자세한 내용은 Product inventory configurations 문서를 참조하십시오. 제품 인벤토리 기록은 다음 조건에서 계약 및 권리에 대한 업데이트를 트리거합니다.

- 통신 주문 라인 처리 플로우: ADD 플로우는 제품 인벤토리에서 계약 및 권리 기록을 생성합니다. 수정 플로우는 계약 라인 항목 및 권리의 상태를 업데이트합니다.
- 사후 프로세스 통신 상위 도메인 주문 플로우: 수정 플로우는 계약 라인 항목 및 권리에 대한 상태, 필드 및 특성을 업데이트합니다.
- 제품 인벤토리 운영 기록: 예약된 날짜 및 시간에 따라 연결 해제, 재개 및 일시 중단 플로우가 계약 품목 및 권리를 취소, 활성화 또는 일시 중단합니다.

고객 수명주기 워크플로우 구성 정책 결정 테이블

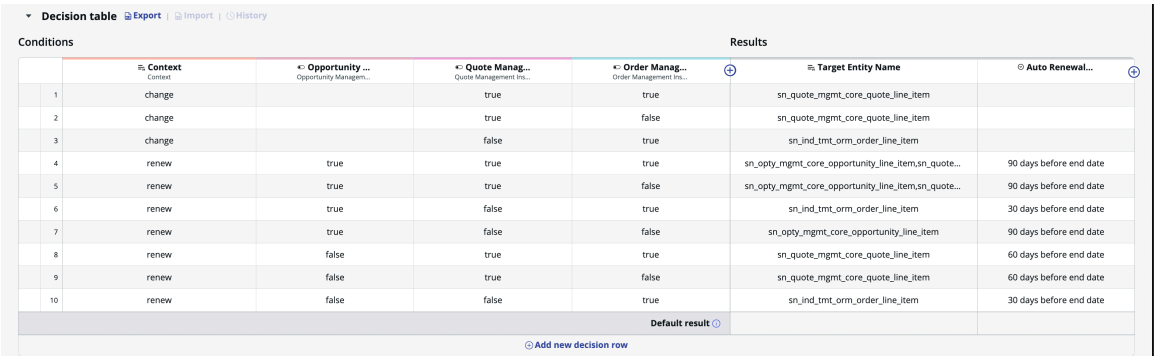
고객 수명주기 워크플로우 정책 결정 테이블은 서비스 계약, 서비스 계약 라인 및 권리를 갱신하고 수정하면서 대상 엔터티를 결정합니다. 이 결정 테이블을 기반으로 서비스 계약을 갱신하거나 수정하면서 견적, 주문, 기회 또는 기회와 견적을 함께 생성할 수 있습니다. 대상 엔터티의 경우 서비스 계약 갱신을 시작할 시기를 선택할 수도 있습니다.

고객 수명주기 워크플로우의 입력 정책 결정 테이블



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 수명주기 워크플로우의 조건 정책 결정 테이블



계약을 갱신하고 수정하면서 필요한 대상 엔터티에 사용 가능한 6개의 입력 매개변수를 기반으로 규칙을 구성할 수 있습니다. 대상 엔터티 이름 열에서 다음 값을 선택하여 해당 대상 엔터티를 생성합니다.

대상 엔터티의 값

값	대상 엔터티
sn_ind_tmt_orm_order_line_item	순서
sn_quote_mgmt_core_quote_line_item	견적
sn_opty_mgmt_core_opportunity_line_item	기회 **주:** 프로세스를 수정할 기회를 생성할 수 없습니다.
sn_quote_mgmt_core_quote_line_item,sn_opty_mgmt_core_opportunity_line_item	기회와 견적을 함께 **주:** 프로세스 수정을 위한 기회 및 견적을 생성할 수 없습니다.

주:
갱신 중에 기회 또는 기회와 견적을 함께 생성하려면 관리자가 다음 기록을 설정해야 합니다.

- 판매 주기 유형: 코드 필드에 **RENEW** 를 입력하고 활성 옵션을 **True**로 설정합니다. 자세한 내용은 기회에 대한 판매 주기 생성 문서를 참조하십시오.
- 기회 단계: 이름 필드에 개발을 입력하고 활성 옵션을 **True**로 설정합니다. 자세한 내용은 기회 스테이지 생성 문서를 참조하십시오.

사용자가 기회와 견적을 대상 엔터티로 선택하면 갱신 기회와 견적이 생성됩니다. 영업 기회와 견적이 서로 연결되어 있습니다.

자동 갱신 시작 열에서 다음 옵션 중 하나를 선택하여 계약을 자동으로 갱신할 시기를 나타냅니다 (계약 종료 날짜 90일, 60일, 30일 전 또는 계약 생성 날짜).

고객 계약 및 권리 애플리케이션 설정

고객 계약 및 권리의 기능과 구성요소를 구성하여 고객을 위한 애프터세일즈 서비스를 포함한 원활한 엔드 투 엔드 서비스 경험을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 사용자가 사용자에 대한 권리 및 서비스 계약을 만들 수 있도록 고객 계약 및 권리 애플리케이션을 설정할 수 있습니다.

작업	설명
특성 생성	권리에 추가할 특성을 생성합니다. 특성은 권리를 정의하는 특정 속성 또는 속성을 나타냅니다.
Create a user	인스턴스에 사용자를 추가하여 사용자가 로그인하여 지정된 애플리케이션 기능을 사용할 수 있도록 합니다. 사용자를 추가한 후 서비스 계약을 검토하는 승인자로 만듭니다.
Assign a role to a user	사용자에게 역할을 할당합니다. 이 기능을 사용하여 새로 추가된 사용자에게 sn_customerservice_manager(CSM 관리자) 역할을 부여하고 서비스 계약을 검토하기 위해 정보에 입각한 판단을 내릴 수 있는 권한을 부여합니다.
Create customer accounts 주: 계정 양식에서 서비스 계약을 보려면 계약 관련 목록을 제거하고 서비스 계약 관련 목록을 구성합니다.	계정을 만들고 서비스 계약에 연결합니다.
Create a consumer record	고객 서비스 관리에서 소비자 기록을 생성합니다. 소비자는 고객 계약 및 권리 애플리케이션의 서비스 계약과 연결될 수 있습니다.
Create a sold product	계정 또는 소비자에게 판매된 제품에 대한 기록을 생성합니다. 판매된 제품은 여러 계약에 연결될 수 있습니다.
Create an Install base item	계정 또는 소비자에게 판매된 설치 기반 항목에 대한 기록을 생성합니다. 설치 기반 항목은 여러 계약과 연결될 수 있습니다.

특성 생성

권리 또는 서비스 계약 라인과 연결할 수 있는 특성을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
특성은 고객에게 제공되는 서비스 범위를 정의하는 데 사용됩니다. 이러한 특성에는 서비스의 범위, 기간과 더불어 지리적 위치 및 기타 속성 등의 제한 또는 제외 사항이 포함될 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 특성 〉 특성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

특성 양식

필드	설명
이름	권리에 대한 특성의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
입력 유형	이 특성과 관련된 범위 값에 대한 입력 유형입니다. 예를 들어 Choice 및 CheckBox가 있습니다.
설명	권리 특성에 대한 짧은 개요입니다.

4. 제출을 선택합니다.

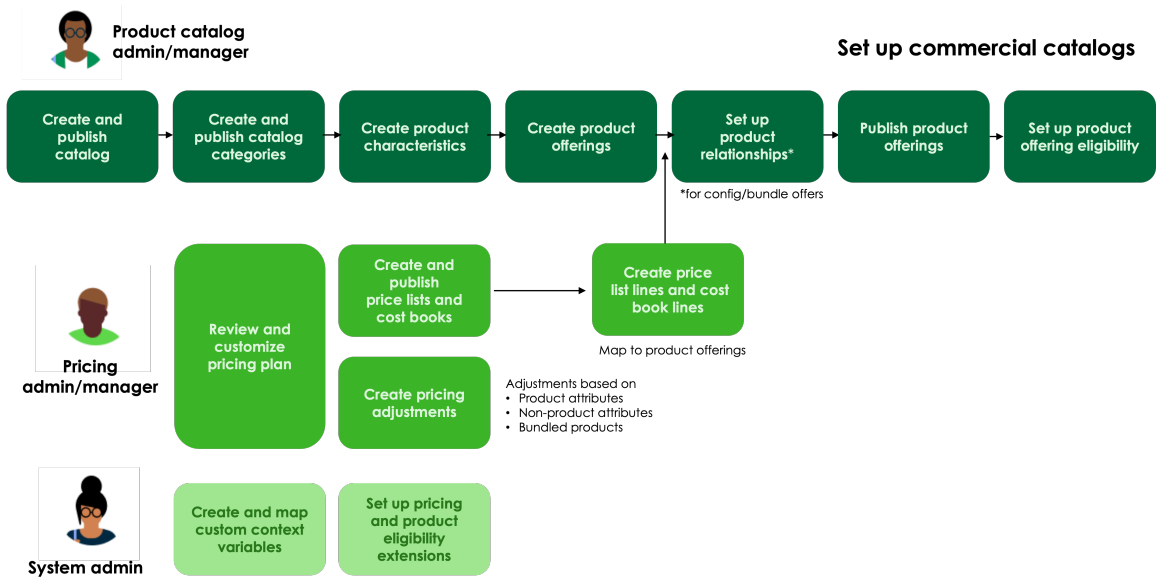
제품 오퍼링 및 카탈로그 구성

에이전트가 사전 판매 활동, 주문 캡처 및 판매 후 참여를 위해 사용할 판매 및 주문 관리 수 있는 제품 오퍼링 및 관련 제품 카탈로그를 생성합니다.

제품 카탈로그 관리자 또는 카탈로그 관리자는 다양한 구성 작업을 완료하여 조직에서 판매하는 제품 및 서비스에 대한 제품 카탈로그 및 오퍼링을 생성합니다. 또한 제품 오퍼링의 가격을 설정하는 가격 책정 관리자와 협력할 수도 있습니다. 가격 책정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 제품 가격 책정 구성.

다음 워크플로우 예는 가격 책정 관리자가 수행하는 가격 책정 구성 작업을 포함하여 카탈로그 및 제품 오퍼링을 설정하는 일반적인 일련의 단계를 보여줍니다. 조직에서 일부 단계는 선택 사항일 수 있으며, 카탈로그 엔터티 간의 제품 관계 설정과 같은 다른 단계는 약간 다른 순서로 발생할 수 있습니다.

제품 카탈로그 및 가격 책정 구성 워크플로우



주:
권리를 검토하여 사용 가능한 제품 오퍼링 옵션을 확인합니다.

제품 오퍼링 및 카탈로그 구성 개요

2024년 5월 애플리케이션 릴리스 판매 및 주문 관리 부터 를 CSM 구성 가능 작업 공간 사용하여 제품 오퍼링 카탈로그, 제품 오퍼링 및 제품 오퍼링 관계를 구성할 수 있습니다.

다음 표에서는 에서 제품 카탈로그 관리사용할 수 있는 다양한 기능을 설정하기 위한 구성 작업을 식별합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 오퍼링 및 카탈로그 관리 구성 작업

구성 작업	설명
제품 오퍼링 카탈로그 생성	카탈로그 계층 구조의 최상위 엔터티인 카탈로그를 생성합니다. 카탈로그에는 범주가 있을 수 있으며 범주에는 하위 범주 또는 제품 오퍼가 있을 수 있습니다.
제품 오퍼링 범주 생성	카탈로그에서 유사한 제품 오퍼링을 구성하는 데 사용되는 제품 오퍼링 범주를 정의합니다. 카탈로그 범주를 사용하면 에이전트가 기회, 견적 및 주문을 생성할 때 제품 오퍼링을 더 쉽게 찾아보고 탐색할 수 있습니다.
제품 특성 및 특성 옵션 생성	제품 오퍼링을 구별하고 구성과 가격에 영향을 주는 특정 속성, 속성 및 옵션을 정의합니다.
제품 오퍼링 생성	카탈로그 및 범주에 제품 오퍼링을 구성하고 추가합니다. 제품 오퍼링이 게시되면 에이전트가 기회, 견적 및 주문을 생성할 때 사용할 수 판매 및 주문 관리 있습니다.
제품 영상 추가	제품 오퍼링에 이미지와 썸네일을 추가하여 에이전트가 기회, 견적 및 주문을 작성할 때 도움을 줍니다.
제품 오퍼링 관계 생성	제품 관계를 생성하여 제품과 서비스를 함께 묶어 주문 프로세스를 간소화합니다. 제품 오퍼링 관계는 여러 제품 오퍼링을 번들로 그룹화하여 주문 캡처 경험을 주도합니다. 번들을 사용하면 특별 번들 가격을 제공할 수도 있습니다.
하위 제품 오퍼링에서 계단식 수량 값 제어	시스템 속성을 사용하여 견적 또는 주문에 대한 제품 오퍼링의 하위 라인 항목 수량을 `sn_prd_pm.enable_cascade_quantity` 계산하는 방법을 제어합니다.
제품 오퍼링에 관련 계약 추가	애플리케이션의 제품 오퍼링 판매 및 주문 관리 에 관련 계약을 추가합니다.
제품 오퍼링에 측정 단위 추가	에서 판매 및 주문 관리제품 오퍼링에 UOM(측정 단위)을 추가합니다.
제품 오퍼링 버전 생성	제품 버전을 생성하여 게시된 제품 오퍼링에 업데이트를 추가합니다.
제품 오퍼링 관계 그룹 생성	제품 오퍼링의 번들을 의 판매 및 주문 관리관련 그룹으로 결합합니다.
필요 분석 구성	에이전트가 기회에 추가할 수 있는 제품 오퍼링을 결정하는 데 사용하는 제품 선택 가이드의 질문서인 요구 사항 템플릿을 생성합니다.
견적에 대한 제품 오퍼링 권장 사항 구성	판매 에이전트가 견적의 항목을 보완하거나 보완하는 데 사용할 수 있는 제안 권장 사항을 생성합니다.
제품 카탈로그 엔터티 익스포트 및 임포트	인스턴스 간에 ServiceNow 제품 카탈로그 엔터티를 익스포트하고 임포트합니다. 예를 들어 카탈로그 엔터티를 비프로덕션 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로 승격할 수 있습니다.
제품 오퍼링 계층 구조 및 관련 사양 계층 구조 보기	제품 오퍼링의 전체 계층 구조 및 관련 사양(제품, 서비스 및 자원)을 봅니다. 이러한 뷰를 사용하여 모든 엔터티가 올바르게 정의되고 연결되었는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 오퍼링 및 카탈로그 관리 구성 작업

구성 작업	설명
제품 제안 자격 구성	제품 카탈로그에 고객에게 적합한 제품 오퍼링만 표시하도록 제품 카탈로그, 제품 범주 및 제품 오퍼링을 동적으로 필터링합니다.

제품 오퍼링 카탈로그 생성

고객에게 제공되는 제품을 나열하는 제품 카탈로그를 생성합니다. 카탈로그는 카탈로그 계층 구조의 최상위 엔터티입니다. 카탈로그에는 범주가 있으며 범주에는 하위 범주 또는 제품 오퍼가 있을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 〉 제품 오퍼링 카탈로그.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
   양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

제품 오퍼링 카탈로그 양식

필드	설명
번호	제품 카탈로그를 식별하는 시스템 생성 번호입니다.
이름	카탈로그의 이름입니다.
썸네일 이미지	카탈로그의 썸네일 이미지입니다. 이미지 첨부를 선택하여 이미지를 업로드합니다.
이미지	카탈로그의 이미지입니다. 이미지 첨부를 선택하여 이미지를 업로드합니다.
기본값	이 카탈로그가 에이전트에게 표시되는 기본 카탈로그임을 나타내는 옵션입니다. 에이전트는 하나의 기본 카탈로그에서 다른 기본 카탈로그로 전환할 수 있습니다.
설명	제품 카탈로그에 대한 간략한 설명입니다(예: .
상태	카탈로그의 상태입니다. 지원되는 수명주기 상태는 초안, 게시됨, 폐기됨 및 보관됨입니다.
시작 날짜	애플리케이션에 카탈로그를 사용할 수 판매 및 주문 관리 있는 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘을 선택하여 시작 날짜 및 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
종료 날짜	에서 카탈로그를 더 이상 사용할 판매 및 주문 관리수 없는 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘을 선택하여 종료 날짜 및 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
코드	카탈로그에 대해 시스템에서 생성된 제품 코드입니다. 입력한 카탈로그 이름을 기반으로 시스템이 자동으로 코드를 생성하지만 원하는 영숫자 문자열로 값을 변경할 수 있습니다.

4. 저장을 선택합니다.
   제품 오퍼링 카탈로그가 초안 상태입니다.
5. 게시를 선택합니다.
   카탈로그 상태가 게시됨으로 변경됩니다. 제품 오퍼링 범주를 생성하기 위해 범주 탭이 열립니다.

다음에 수행할 작업
제품 오퍼링 범주를 생성합니다.

제품 오퍼링 범주 생성

카탈로그에서 유사한 제품 오퍼링을 구성하는 데 사용되는 제품 오퍼링 범주를 정의합니다. 제품 범주를 사용하면 에이전트가 기회, 견적 및 주문을 생성할 때 제품 오퍼링을 더 쉽게 찾아보고 탐색할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 〉 제품 오퍼링 범주.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

제품 오퍼링 범주 양식

필드	설명
번호	제품 범주를 식별하는 고유한 시스템 정의 번호입니다.
이름	범주의 이름입니다.
리프	이 범주에 대한 하위 범주가 없음을 나타내는 옵션입니다. 리프를 선택하면 범주에 제품 오퍼가 있을 수 있지만 하위 범주는 사용할 수 없음을 의미합니다. **Leaf**를 선택하지 않으면 범주에는 하위 범주만 있을 수 있고 제품 오퍼는 사용할 수 없습니다.
썸네일 이미지	제품 오퍼링 범주의 썸네일 이미지입니다. 이미지 첨부를 선택하여 이미지를 업로드합니다.
이미지	제품 오퍼링 범주의 이미지입니다. 이미지 첨부를 선택하여 이미지를 업로드합니다.
설명	범주에 대한 간략한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상태	범주 상태: ○ 초안: 게시되기 전의 범주 초기 상태입니다. ○ 게시됨: 제품 범주가 카탈로그에 게시되었습니다. 범주가 게시된 후 업데이트할 수 있습니다. 연결된 제품 오퍼링이 없는 경우 이를 삭제, 폐기 또는 보관할 수 있습니다. ○ 폐기됨: 범주가 폐기되어 더 이상 활성화되지 않습니다. 범주를 업데이트할 수 없습니다. ○ 보관됨: 범주가 보관되어 더 이상 사용할 수 없습니다. ○ 카탈로그로 복사됨: 제품 범주가 복사되었습니다.
시작 날짜	카탈로그에서 범주를 사용할 수 있는 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘을 선택하여 시작 날짜 및 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
종료 날짜	범주가 카탈로그에서 더 이상 사용되지 않는 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘을 선택하여 종료 날짜 및 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다
코드	범주의 제품 코드입니다. 입력한 범주 이름을 기반으로 시스템이 자동으로 코드를 생성하지만 원하는 영숫자 문자열로 값을 변경할 수 있습니다.

5. 저장을 선택합니다.
6. 범주를 카탈로그에 연결합니다.
   a. 카탈로그 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 카탈로그 범주 양식에서 이 범주가 속한 게시된 카탈로그를 선택하고 저장을 선택합니다.
7. 범주의 세부 정보 탭에서 게시를 선택합니다.
   범주 상태가 게시됨으로 변경되고 선택한 카탈로그에 추가됩니다.
8. 필요한 경우 상위 범주 및 하위 범주 탭을 사용하여 범주의 상위 범주와 하위 범주를 정의합니다.

다음에 수행할 작업
제품 오퍼링 생성.

제품 카탈로그 시각적 개체 표시 활성화

시스템 속성을 사용하여 *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui* 제품 카탈로그의 제품 타일에 표시되는 제품 이미지 표시를 켭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui 시스템 속성은 상업용 제품 카탈로그에 표시되는 이미지를 제어합니다. 이 속성은 서비스 카탈로그 또는 제품 인벤토리 카탈로그에는 적용되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 그리고 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui* 시스템 속성을 엽니다.
3. 값 필드에 true를 입력하여 제품 카탈로그의 제품 오퍼링 이미지 표시를 활성화합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
   제품 오퍼링 시각적 객체는 카탈로그에 로드됩니다. 제품 오퍼링에 시각적 개체가 없는 경우 이미지 사용할 수 없음 텍스트가 제품 오퍼링 타일에 대신 표시됩니다.

하위 제품 오퍼링에서 계단식 수량 값 제어

시스템 속성을 사용하여 기회, 견적 또는 주문에 대한 제품 오퍼링의 하위 라인 항목 수량을 *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity* 계산하는 방법을 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
sn_prd_pm.enable_cascade_quantity 활성화된 경우 시스템 속성은 최상위 수준 제안의 수량이 1보다 큰 경우 최상위 제안의 수량 값을 하위 라인에 자동으로 계단식으로 연결합니다. 예를 들어, 에이전트가 구성 가능한 오퍼에 대한 영업 기회, 견적 또는 주문을 생성하고 수량이 1보다 크도록 업데이트하면 하위 라인 항목의 수량에 최상위 오퍼의 수량을 곱합니다. 하위 라인에 대한 가격 책정은 계단식 수량을 기준으로 합니다. 하위 오퍼의 수량을 주문된 총 수량으로 사용하는 경우, 계단식 수량을 사용하면 상위 오퍼의 수량도 고려됩니다.

그러나 하위 오퍼의 수량을 상위 오퍼의 수량 1개당 하위 오퍼의 수량으로 간주하는 경우에는 계단식 수량 값을 원하지 않을 수 있습니다.

주:
2024년 11월 릴리스 이전의 릴리스에서 업그레이드하는 경우 이 속성은 기본적으로 사용하도록 설정됩니다. 수량 값이 하위 선에 계단식으로 연결되지 않도록 하려면 속성을 false로 설정하여 이 기능을 억제합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 그리고 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity* 시스템 속성을 엽니다.
3. 값 필드에서 계단식 수량 기능에 대한 속성 값을 설정합니다.
   - 이 속성을 활성화하려면 true 를 입력하십시오.
   - 현재 활성화된 경우 이 속성을 억제하려면 false 를 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
   이 속성을 활성화하면 수량 값이 제품 오퍼의 하위 라인에 계단식으로 연결됩니다. 이 속성을 억제하면 수량 값이 제품 오퍼의 하위 라인에 계단식으로 연결되지 않습니다.

제품 오퍼링 생성

에서 판매 및 주문 관리제품 오퍼링을 만들고 게시합니다. 제품 오퍼링은 카탈로그 제공자로부터 주문할 수 있는 엔터티를 나타내며 가격 책정 정보를 포함합니다. 제품 오퍼링이 게시되면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트가 리드, 기회, 견적 및 주문을 생성할 때 사용할 수 있으며 주문하는 고객은 제품 오퍼링을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 〉 제품 오퍼링 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.

   주:
   제품 사양에서 제품 오퍼링을 생성할 수도 있습니다.

3. 상세 정보 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

신제품 오퍼링 양식 생성

필드	설명
번호	제품 오퍼링에 대해 시스템에서 할당한 번호입니다.
이름	유사한 제품 이름과 구별하기 위한 제품 오퍼링의 대체 이름입니다.
표시 이름	추가할 제품 오퍼링의 이름입니다.
오퍼링 유형	제품 오퍼링의 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 제품: 에이전트가 에서 리드, 영업 기회, 견적 또는 주문에 CSM 구성 가능 작업 공간추가할 수 있는 제품 엔터티입니다. ○ 권리: 에이전트가 잠재 고객, 영업 기회, 견적 또는 주문에 추가할 수 있는 보증 또는 구독과 같은 엔터티입니다.
오퍼링 하위 유형	권리 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 보증 ○ 보증 연장됨 ○ 라이센스 ○ 구독
제품 사양	주문 이행을 주도하는 제품 오퍼링의 기능 뷰입니다. 제품 오퍼링과 연결할 제품 사양입니다. 주: 게시된 사양만 나타납니다.
제품 모델	제품 모델의 이름입니다.
계약 생성	에이전트에게 권리 계약을 제품 주문에 추가할 수 있음을 나타내는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 주문 이행 후에 서비스 계약이 생성됩니다. 권리가 계약으로 관리되는 경우에 사용됩니다.
판매 가능	제품 오퍼링을 독립 실행형 항목으로 판매할 수 있음을 나타내는 옵션입니다. 선택하는 경우 제품 오퍼링을 독립 실행형 항목으로 판매할 수 있습니다. 선택하지 않으면 제품 오퍼링을 번들의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	일부로 판매할 수 있지만 독립 실행형 품목으로는 판매할 수 없습니다.
임시	제품이 일회용임을 나타내는 옵션입니다. 주: 임시 제품의 주문이 완료되면 판매된 제품 또는 제품의 제품 인벤토리 기록이 비활성 상태로 설정되어 영구 제품과 구별됩니다. ○ 판매된 제품 또는 임시 제품 오퍼링의 제품 인벤토리 기록에서는 이동, 추가, 변경, 연결 해제(MACD) 작업을 수행할 수 없습니다. ○ 계약 생성 옵션은 임시 제품 오퍼링에 적용되지 않습니다. 임시 제품에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 임시 제품 정의.
주기	반복되는 가격 책정: 매월 또는 매년.
하위 사양 특성 복사	선택하면 사양 계층 구조의 모든 하위 사양 특성이 복사되는 옵션입니다. 예를 들어, 제품 오퍼링에 연결된 제품 사양이 있는 경우 이 옵션을 선택하면 상위 사양 외에 하위 사양에서도 특성이 상속됨을 나타냅니다. 복합 제품에 대한 제품 사양을 입력하고 제품 오퍼링이 저장되면 표시됩니다.
설명	제품 오퍼링에 대한 짧은 설명입니다. 이 설명은 주문 에이전트가 리드, 영업 기회, 견적 또는 주문을 생성할 때 제품을 이해하는 데 도움이 됩니다.
오퍼링 카탈로그	제품 오퍼링이 포함된 카탈로그입니다.
시작 날짜	애플리케이션에 제품 오퍼링을 사용할 수 있는 판매 및 주문 관리 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘( )을 선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
종료 날짜	제품 오퍼링이 애플리케이션에서 삭제된 판매 및 주문 관리 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘( )을 선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
상태	제품 오퍼링의 상태입니다. 상태에는 초안, 게시됨, 폐기됨 및 보관됨이 포함됩니다. 초안 상태의 제품 오퍼링을 업데이트할 수 있습니다.
유통 채널	배포 채널을 설정하고 잠그는 옵션입니다. 예를 들어 웹을 채널로 지정할 수 있습니다. 여러 채널을 지정할 수 있습니다. 애플리케이션을 사용하는 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 경우 를 입력합니다 서비스 브리지.
소유자	제품 오퍼링을 담당하는 사람입니다.
월간 반복 청구	매달 반복되는 과금입니다. 월간 반복 청구는 이전 버전과의 호환성을 위해 지원됩니다. 가격 목록을 사용하여 가격을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
비반복 청구	한 번 적용되는 과금입니다. 이전 버전과의 호환성을 위해 지원됩니다. 가격 목록을 사용하여 가격을 정의합니다.
코드	제품 이름을 기준으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다. 시스템에서 생성되지만 SKU 또는 기타 산업별 제품 코드를 나타내도록 코드를 편집할 수 있습니다.
버전	이 제품 오퍼링 버전에 할당된 버전 번호입니다.
초기 버전	제품 오퍼링의 초기 버전 이름입니다.
이전 버전	한 제품 오퍼링의 여러 버전이 존재할 수 있습니다. 이 필드에서는 이전 버전을 볼 수 있습니다.
계약 조건	계약 기간: ○ 12개월 ○ 24개월 ○ 36개월 ○ 48개월 ○ 60개월

4. 저장을 선택한 다음, 게시를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 영상 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링에 측정 단위 추가
- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성

제품 특성 및 특성 옵션 정의

제품 카탈로그 관리자는 제품 오퍼링 및 사양에 대한 특성과 특성 옵션을 생성합니다. 제품 특성은 제품을 정의하고 설명하는 속성입니다.

예를 들어, 제품 오퍼링이 자전거인 경우 특성에 자전거 크기 및 색상이 포함될 수 있습니다. 특징적인 옵션은 사용 가능한 다양한 자전거 크기 및 색상과 같은 선택 사항입니다. 에이전트가 영업 기회, 견적 및 주문에 대한 제품을 구성하고 고객이 비즈니스 포털을 사용하여 제품을 주문할 때 제품의 특성 및 특성 옵션이 제품 구성기에 표시됩니다.

특성 데이터 입력 유형

제품 특성 및 특성 옵션을 정의할 때 특성 옵션에 대한 특성 이름 및 데이터 입력 유형을 포함한 기본 속성 정보를 제공합니다. 데이터 입력 유형은 제품 구성기에 특성 옵션을 입력하는 방법을 나타냅니다(예: 한 줄 텍스트 또는 선택 선택).

특성 옵션에 사용할 수 있는 데이터 입력 유형은 다음과 같습니다.

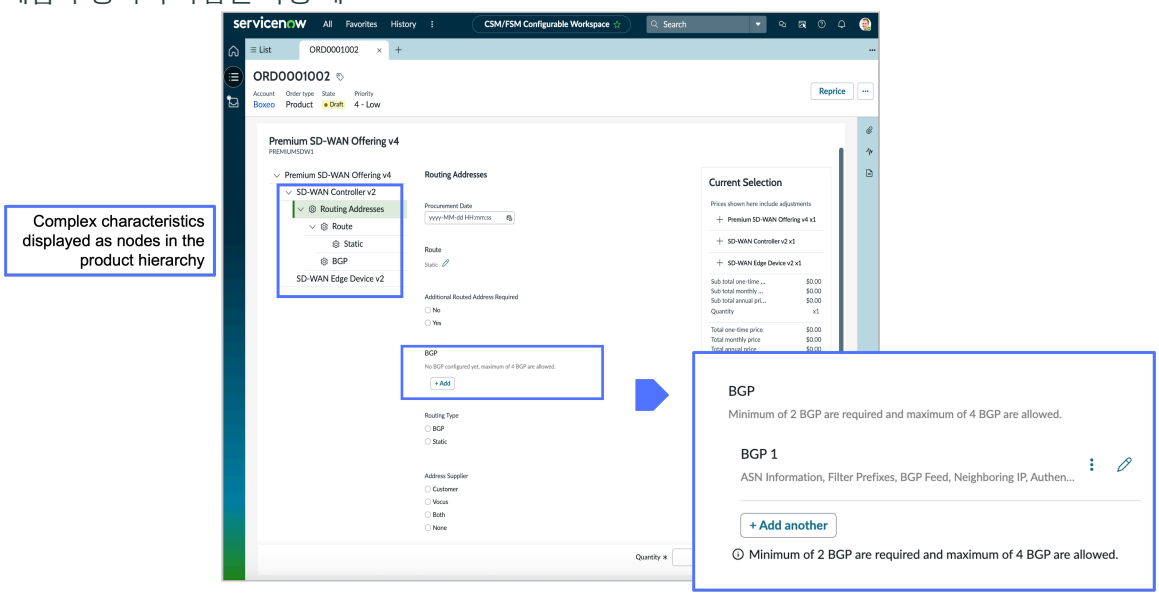
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 주소 - 메일 주소입니다
- 첨부 파일 - 첨부할 외부 문서
- 확인란 - 옵션 선택 또는 지우기
- 선택 - 선택하거나, 라디오 버튼으로 표시하거나, 드롭다운 목록에서 사용할 수 있는 옵션입니다.
- 10진수 - 소수 금액을 나타내기 위해 소수점이 필요한 숫자
- 날짜 - 일, 월, 연도를 선택하기 위한 날짜 선택기
- 날짜/시간 - 일, 월, 연도 및 시간을 선택하기 위한 날짜 선택기
- 기간 - 기간입니다
- 이메일 - 이메일 주소
- 1줄 텍스트 - 자유 형식 텍스트입니다.
- 정수 - 정수
- 예/아니요 - 예/아니요 응답
- 객체 - 복잡한 특성이라고도 하는 속성의 계층 구조를 나타내는 구조입니다. 객체에는 하나 이상의 하위 속성이 있는 상위 속성이 있습니다.
- 배열 - 날짜, 날짜/시간, 정수, 1줄 텍스트, 객체 및 10진수 배열과 같은 동일한 특성 형식의 여러 인스턴스

Object 유형을 사용하여 하나 이상의 하위 속성이 있는 최상위 상위 속성이 있는 복잡한 특성의 계층 구조를 만들 수 있습니다. 자식 특성은 데이터 배열이 있는 객체를 포함한 모든 데이터 입력 유형일 수 있습니다.

다음 예는 object 데이터 형식의 부모 수준 속성인 라우팅 주소에 대한 특성 계층을 보여 줍니다. 이 속성에는 구매 날짜, 경로, 필요한 추가 주소, BGP, 라우팅 유형 및 주소 공급자와 같은 하위 속성이 있습니다. BGP 하위 특성은 최소 크기가 2이고 최대 크기가 4인 개체 배열입니다.

제품 구성기의 복잡한 특성 예



복잡한 특성 설정

계층적 속성 구조를 정의하려면 라우팅 주소와 같은 상위 속성을 객체 유형으로 설정해야 합니다. 그런 다음 상위 속성과 하위 속성 간의 특성 관계를 정의하여 제품 구성기에 하위 특성이 표시되는 순서와 계층 구조를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

특성 정의에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 제품 특성 및 특성 옵션 생성

.

제품 특성 및 특성 옵션 생성

나중에 에서 판매 및 주문 관리제품 오퍼링에 추가할 수 있는 제품 특성 및 특성 옵션을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin

이 태스크 정보
이 절차를 사용하여 제품 오퍼링 및 사양에 추가할 제품 특성(속성이라고도 함) 및 특성 옵션을 작성합니다. 예를 들어, 제품 오퍼링이 자전거인 경우 특성에는 자전거 크기 및 색상이 포함될 수 있습니다. 특징적인 옵션은 사용 가능한 다양한 자전거 크기 및 색상과 같은 옵션 선택입니다. 이러한 옵션은 에이전트가 기회, 견적 및 주문에 구성 가능한 제품을 추가하거나 고객이 비즈니스 포털을 사용하여 제품 주문을 제출할 때 나타납니다 제품 구성기 .

특성을 정의할 때 한 줄 텍스트, 선택(라디오 버튼 또는 드롭다운 목록) 및 예/아니요 선택과 같은 특성 옵션이 제품 구성기에 입력되는 방법을 나타내는 데이터 입력 유형을 선택합니다. 복잡한 데이터 입력 유형을 사용하여 계층적 특성 구조가 있는 복잡한 특성을 정의할 수도 있습니다. 개체 데이터 형식을 사용하여 최상위 부모 특성 및 연결된 자식 특성이 있는 복잡한 특성을 정의할 수 있습니다. 이러한 구조에는 여러 줄의 텍스트 또는 정수와 같이 동일한 데이터 입력 유형의 여러 인스턴스를 지정하는 데 사용할 수 있는 또 다른 복잡한 데이터 유형인 데이터 배열도 포함될 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 특성 〉 특성.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

새 특성 생성

필드	설명
이름	제품 특성의 이름입니다.
코드	제품 특성 이름을 기반으로 시스템에서 생성된 영숫자 값입니다. 시스템에서 생성되지만 SKU 또는 기타 산업별 제품 코드를 나타내도록 코드를 편집할 수 있습니다. 주: 영어가 아닌 문자, 특수 기호 또는 둘 다 포함된 제품 특성 이름을 입력하는 경우, 관리자가 시스템 속성을 false로 설정한 경우 코드 값은 특성을 고유하게 식별하는 영숫자 문자의 *sn_prd_pm.use_hash_to_generate_characteristic_code* 해시일 수 있습니다. 이 속성을 true로 설정하면 시스템에서 영어가 아닌 문자, 특수 기호 또는 둘 다를 포함하는 영숫자 코드 값을 생성할 수 없습니다.
설명	특성에 대한 간략한 설명입니다(예: DSL 속도).
입력 유형	확인란 또는 텍스트 줄과 같은 특성의 기능을 식별하는 입력 옵션 목록입니다. 입력 유형에 따라 다음과 같은 추가 옵션을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 주소: 주소 입력에 대한 입력입니다. ○ 첨부 파일: 외부 문서의 첨부 파일에 대한 입력입니다. ○ 확인란: 선택하거나 선택 취소할 수 있는 옵션입니다. 옵션에 대해 표시할 기본값 을 지정할 수 있습니다. ○ 선택: 특성에 대해 선택할 수 있는 옵션입니다. 특성 옵션 탭에서는 제품 구성기에서 옵션을 라디오 버튼 또는 드롭다운 목록에서 선택하는 방법을 나타냅니다. 옵션에 대해 표시할 기본값 을 지정할 수도 있습니다. ○ 날짜: 일, 월, 연도를 선택하는 날짜 선택기입니다(예: 활성화 날짜). ○ 날짜/시간: 일, 월, 연도 및 시간을 선택하는 날짜 선택기입니다(예: 특정 시간, 분 및 초의 활성화 날짜). ○ 기간: 기간 항목에 대한 입력입니다. ○ 이메일: 이메일 주소 입력에 대한 입력입니다. ○ 레이블: 레이블을 생성할 수 있는 선택 항목에 대한 입력입니다. ○ 1줄 텍스트: 한 줄의 텍스트를 자유 형식으로 입력하기 위한 입력입니다. 옵션에 대해 표시할 기본값 을 지정할 수 있습니다. ○ 예/아니요: 예/아니요 응답을 선택해야 하는 입력입니다. 옵션에 대해 표시할 기본값 을 지정할 수 있습니다. ○ 정수: 지원 시간 수와 같은 숫자 값이 필요한 입력입니다. 옵션에 대해 표시할 기본값 을 지정할 수 있습니다. ○ 10진수: 분수가 필요한 통화 또는 자동차 마일리지와 같이 소수점이 필요한 숫자에 대한 입력입니다. ○ 객체: 상위 특성과 하위 특성으로 구성된 특성 계층 구조에서 최상위 특성을 정의하기 위한 입력입니다. 최상위 특성에는 하나 이상의 하위 특성이 있습니다. 자식 특성은 데이터 입력 형식이거나 개체 또는 배열 형식일 수 있습니다. 연결된 특성 옵션을 지정하기 위해 특성 관계 탭이 열립니다. ○ **Array.Date**: 하나 이상의 날짜 인스턴스를 하위 특성으로 포함하는 입력입니다. 배열 크기에 대한 Min 및 Max 값을 지정합니다. 기본 최솟값과 최댓값은 1입니다. ○ **Array.Datetime**: datetime의 하위 특성 인스턴스를 하나 이상 포함하는 입력입니다. 또한 배열 크기에 대해 Min 및 Max 값을 지정합니다. 배열 크기에 대한 Min 및 Max 값을 지정합니다. 기본 최솟값과 최댓값은 1입니다. ○ **Array.Decimal**: decimals의 하위 특성에 대한 하나 이상의 인스턴스를 포함하는 입력입니다. 배열 크기에 대한 Min 및 Max 값을 지정합니다. 기본 최솟값과 최댓값은 1입니다. ○ **Array.Integer**: 정수 데이터 형식의 하위 특성 인스턴스를 하나 이상 포함하는 입력입니다. 배열 크기에 대한 Min 및 Max 값을 지정합니다. 기본 최솟값과 최댓값은 1입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ **Array.Object**: object 데이터 형식의 자식 특성에 대한 하나 이상의 인스턴스를 포함하는 입력입니다. 배열 크기에 대한 Min 및 Max 값을 지정합니다. 기본 최솟값과 최댓값은 1입니다. ○ **Array.SingleLineText**: SingleLineTest 데이터 형식의 자식 특성에 대한 하나 이상의 인스턴스를 포함하는 입력입니다. 배열에 대해 최소값 및 최대값을 지정합니다. 기본 최솟값과 최댓값은 1입니다.

5. 저장을 선택합니다.
   선택한 입력 유형에 따라 새 특성에 더 많은 옵션이 있는 경우 추가 단계를 완료해야 할 수 있습니다.
6. 새 특성에 더 많은 옵션이 있는 경우 다음 단계를 완료합니다.

   a. 특성 옵션 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 특성에 대한 옵션을 입력하고 저장을 선택합니다.
   옵션이 특성에 추가됩니다. 이 단계를 반복하여 필요한 만큼 옵션을 추가합니다.

   예를 들어 SIM 카드 유형 특성을 생성하는 경우 연결된 Nano, eSim, Micro, Mini 및 Standard 옵션을 생성합니다.

   나중에 제품 오퍼링을 구성할 때 특성 및 옵션을 추가할 수 있습니다.

   c. 저장을 선택합니다.

7. 새 특성이 계층적 특성 구조의 일부로 하위 특성을 갖는 객체인 경우 다음 단계를 완료하여 특성 계층 구조에서 상위 특성과 하위 특성 간에 특성 관계를 만듭니다.

   a. 특성 관계 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

새 특성 관계 생성

필드	설명
표시 이름	특성 관계의 이름(예: 라우팅 주소)
상위 특성	특성 계층 구조의 상위 수준 특성입니다.
필수	특성이 필수이며 제품 구성기에서 입력하거나 선택해야 함을 나타내는 옵션입니다.
순서	속성 계층 구조에서 이 하위 특성의 위치입니다.
하위 특성	표시되는 상위 특성의 하위 특성입니다. 드롭다운 목록에서 특성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
상위 수준 특성(객체 입력 유형)에는 계층 구조에 대해 정의된 하나 이상의 하위 특성 관계가 있어야 합니다.

c. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

제품 오퍼링 또는 사양과 관련된 다른 영역에서 계속 작업합니다. 예:

- 제품 영상 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링 관계 생성
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링에 측정 단위 추가
- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성
- 통신 제품과 같은 기술 제품을 생성하는 경우 제품, 서비스 및 자원 사양 범주를 생성하여 모델 범주에 연결할 수 있습니다.

제품 오퍼링에 특성 및 특성 옵션 추가

의 판매 및 주문 관리제품 오퍼링 특성 탭을 사용하여 기존 제품 오퍼링에 특성 및 특성 옵션을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin

이 태스크 정보

특성 및 특성 옵션을 만드는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 다음 절차를 통해 이미 존재하지만 게시되지 않은 제품 오퍼링에 특성을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.

2. 다음으로 이동 제공 〉 제품 오퍼링 을 클릭하고 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.

3. 제품 제공 특성 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.

4. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

제품 오퍼링 특성 양식

필드	설명
특성	제품 오퍼링 특성입니다. 기존 특성을 선택합니다. 새로 만들기를 선택하여 특성을 생성합니다.
특성 옵션	제품 오퍼링에 대한 특성 옵션입니다. 기존 특성 옵션을 선택하거나 새로 만들기를 선택하여 옵션을 생성합니다.
특성 유형	특성 유형을 선택할 수 있는 옵션입니다.
제품 오퍼링	제품 오퍼링의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
순서	옵션의 숫자 순서입니다. 번호 1로 지정된 옵션이 순서대로 가장 먼저 표시됩니다.
필수	주문을 완료하는 데 특성 옵션이 필요함을 나타내는 옵션입니다.
기본값	이 특성 옵션이 기본 선택 사항임을 나타내는 옵션입니다.
고객 입력 필요	제품 옵션에 소비자 입력이 필요함을 나타내는 옵션입니다.

5. 저장을 선택합니다.
   제품 오퍼링 특성이 제품 오퍼링에 추가됩니다. 제품 오퍼링 특성 탭에서 특성을 선택하여 추가로 변경합니다.

제품 영상 추가

에서 판매 및 주문 관리 제품 오퍼링에 시각적 개체를 추가하여 제품 카탈로그에서 제품이 어떻게 보이는지 보여줍니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 〉 제품 오퍼링 을 클릭하고 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 제품 시각적 자료 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

제품 영상

필드	설명
이름	시각적 개체의 이름입니다.
제품 오퍼링	제품의 이름입니다.
활성	제품을 설명하는 데 썸네일 이미지가 사용됨을 나타내는 옵션입니다.
썸네일 이미지	제품 오퍼링의 썸네일 시각적 개체입니다. 이미지 첨부를 선택하여 썸네일 이미지를 업로드합니다.
기본	썸네일 시각적 개체가 기본 시각적 개체임을 나타내는 옵션입니다.
이미지	제품 오퍼링을 시각화합니다. 이미지 첨부를 선택하여 이미지를 업로드합니다.

6. 저장을 선택합니다.

주:
제품 카탈로그에서 제품 시각적 자료 표시를 켜야 합니다. 자세한 내용은 제품 카탈로그 시각적 개체 표시 활성화 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링 관계 생성
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링에 측정 단위 추가
- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성

제품 카탈로그 범주 추가

제품 오퍼링 범주 탭을 사용하여 에서 판매 및 주문 관리제품을 그룹으로 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

이 태스크 정보

제품 카탈로그 범주는 제품을 그룹으로 구성하는 데 도움이 되므로 주문 에이전트가 주문을 생성하거나 견적을 작성하는 동안 제품을 더 쉽게 찾을 수 있습니다. 카탈로그 범주는 카탈로그와 연결됩니다. 카탈로그에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 제품 오퍼링 카탈로그 생성.

제품을 추가하려면 먼저 제품 오퍼링 카탈로그 범주를 게시해야 합니다.

이 절차에서는 제품 오퍼링 범주 탭에 대해 설명합니다. 제품을 추가하기 전에 범주를 설정하려면 문서를 제품 오퍼링 범주 생성참조하십시오.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 〉 제품 오퍼링 을 클릭하고 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 제품 오퍼링 범주 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
범주	게시된 기존 범주를 선택합니다.
제품 오퍼링	작업 중인 제품 오퍼링의 이름입니다.

6. 저장을 선택합니다.
7. 범주 정보를 검토하고 게시를 선택합니다.
   범주가 게시되고 제품 오퍼링을 추가하거나 하위 범주를 생성할 수도 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 영상 추가
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 제품 오퍼링에 측정 단위 추가
- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성

제품 오퍼링 관계 생성

보다 편리하게 주문하기 위해 제품 관계를 생성하여 제품과 서비스를 함께 묶습니다. 제품 오퍼링 관계는 여러 제품 오퍼링을 번들로 그룹화하여 주문 캡처 경험을 주도합니다. 관계 그룹의 다른 번들에 번들을 추가할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

이 태스크 정보
제품을 함께 묶는 제품 오퍼링 관계를 만듭니다. 번들 제품 오퍼링은 그룹으로 주문할 수 있으며 변경할 수 없습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.

2. 다음으로 이동 제공 〉 제품 오퍼링 을 클릭하고 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.

3. 제품 오퍼링 관계 탭을 선택합니다.

4. 새로 만들기를 선택합니다.

5. 양식에서 필드를 채웁니다.

제품 오퍼링 관계 양식

필드	설명
표시 이름	인터페이스에 표시되는 제품 관계의 이름입니다.
소스 제품 오퍼링	소스 제품 오퍼링에 대한 시스템 생성 참조입니다.
대상 제품 오퍼링	소스 제품 오퍼링과 함께 번들로 제공되는 오퍼링입니다.
관계 유형	제품의 관련성을 식별하는 옵션입니다. ○ 없음 - 번들 제품에 관계가 없음을 나타냅니다. ○ 암시적 - 번들로 그룹화된 제품에 암시적 관계가 있음을 나타냅니다.
제품 오퍼링 관계 그룹	유사한 제품 오퍼를 논리적으로 그룹화하는 데 사용되는 오퍼 관계 그룹에 대한 참조입니다.
측정 단위	번들 제품의 측정 단위입니다. 측정 단위(예: 상자 또는 케이스)를 선택합니다.
기본값	제품 오퍼링 관계가 기본값임을 나타내는 옵션입니다.
필수	제품 오퍼링 관계가 필수임을 나타내는 옵션입니다.
기본 수량	제품 관계의 기본 수량을 나타내는 옵션입니다.
최대 수량	번들에 포함될 제품의 최대 수량을 나타내는 옵션입니다.
최소 수량	번들에 포함된 제품의 최소 수량을 나타내는 옵션입니다. 이러한 플래그는 각 관계가 관계 그룹의 일부인지 여부에 따라 다른 의미를 갖습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 저장을 선택합니다.
   관계가 생성됩니다. 제품 오퍼링 관계 탭에서 관계를 선택하여 추가로 변경합니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 영상 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링에 측정 단위 추가
- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성

제품 오퍼링에 관련 계약 추가

애플리케이션의 제품 오퍼링 판매 및 주문 관리 에 관련 계약을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 〉 제품 오퍼링 을 클릭하고 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 관련 계약 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

계약 제품 오퍼링

필드	설명
계약	제품 오퍼링에 추가할 계약입니다. 계약 목록에서 계약을 선택합니다.
제품 오퍼링	작업 중인 제품 오퍼링을 반영하는 시스템 생성 항목입니다.

6. 저장을 선택합니다.
   계약은 관련 계약 탭 아래의 제품 오퍼링에 나타납니다. 계약 기록을 선택하여 계약 상세 정보를 추가로 변경할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 영상 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링 관계 생성
- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 오퍼링에 측정 단위 추가

에서 판매 및 주문 관리제품 오퍼링에 UOM(측정 단위)을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 〉 제품 오퍼링 을 클릭하고 목록에서 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 측정 단위 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

측정 단위 양식

필드	설명
제품 오퍼링	선택한 제품 오퍼링의 이름입니다.
측정 단위	기존 측정 단위를 선택하거나 새로 만들기를 선택하여 새 측정 단위를 추가하는 옵션입니다.
기본값	선택한 UOM이 기본값임을 나타내는 옵션입니다.
활성	옵션은 선택한 UOM이 활성 상태임을 나타냅니다.

6. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 영상 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링 관계 생성
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성

제품 오퍼링 버전 생성

에서 판매 및 주문 관리게시된 오퍼링에 대한 업데이트가 필요한 경우 제품 오퍼링 버전을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

이 태스크 정보
제품 오퍼링이 게시된 후에는 변경할 수 없습니다. 게시된 제품 오퍼링에 변경 내용을 추가하려면 새 버전을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 〉 제품 오퍼링 을 클릭하고 목록에서 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 버전 탭에서 새 버전 만들기를 선택합니다.
   제품 오퍼링의 다음 버전이 표시됩니다.
4. 상세 정보 탭에서 변경 내용을 적용하고 저장한 다음 오퍼링을 게시합니다.

   버전 기록은 유지됩니다. 각 버전에는 고유한 수명 주기 상태가 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 영상 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링 관계 생성
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성

제품 오퍼링 관계 그룹 생성

관계 그룹을 사용하여 하위 오퍼 옵션 또는 관계를 논리 그룹으로 구성하고 의 판매 및 주문 관리그룹 수준에서 카디널리티 규칙을 설정합니다. 그러면 제품 오퍼링 그룹이 에 제품 구성기나타납니다.

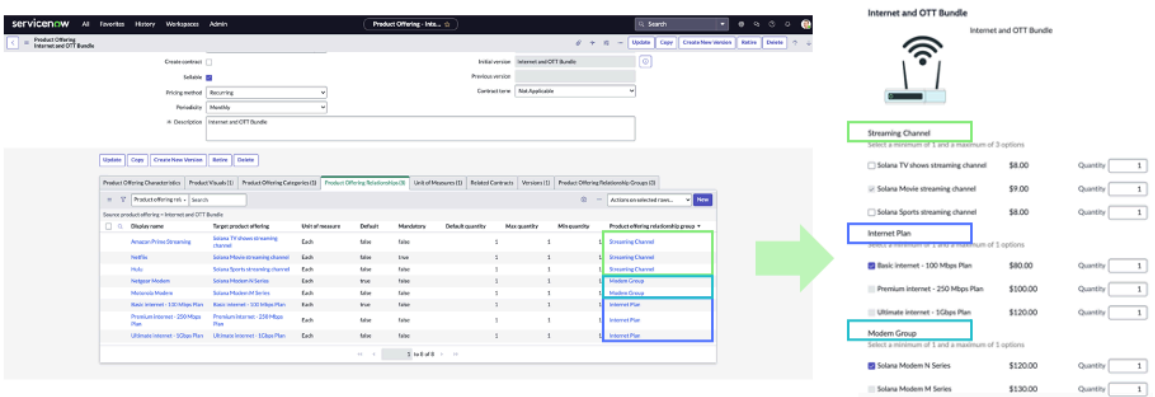
시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

이 태스크 정보
제품 오퍼링 관계 그룹을 생성하여 에서 제품 번들을 그룹으로 제품 구성기구성합니다.

예를 들어, 인터넷 및 OTT 번들 제품 오퍼링은 모뎀 그룹, 인터넷 그룹 및 계획 스트리밍 채널 그룹이라는 세 가지 제품 오퍼링 관계 그룹을 갖도록 구성됩니다.

번들 제품 오퍼링은 기타 번들 또는 개별 제품 오퍼링일 수 있습니다.

에이전트에게 제품 구성기 의 논리적 그룹에 옵션을 제공하는 제품 오퍼링 관계 그룹에 번들의 하위 제품 오퍼링을 할당합니다. 다음 예는 제품 오퍼링 그룹이 에 나타나는 제품 구성기방식을 보여줍니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 〉 제품 오퍼링 을 클릭하고 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 제품 오퍼링 관계 그룹 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

제품 오퍼링 관계 그룹 양식

필드	설명
이름	관계 그룹의 이름입니다.
설명	관계 그룹에 대한 설명입니다.
제품 오퍼링	컨텍스트에서 현재 제품 오퍼링에 대한 참조입니다.
순서	제품 구성기에 관계 그룹이 표시되는 순서입니다.
최대 옵션	구성 중에 관계 그룹 내에서 선택할 수 있는 최대 옵션 수입니다.
최소 옵션	관계 그룹 내에서 선택해야 하는 최소 옵션 수입니다.

6. 저장을 선택합니다.
   관계 그룹은 제품 오퍼링의 일부로 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 영상 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링 관계 생성
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링에 측정 단위 추가
- 제품 오퍼링 버전 생성

임시 제품 정의

제품 오퍼링 및 기술 사양을 생성할 때 일회용 제품 및 서비스를 임시 제품으로 식별하여 영구 제품과 구별할 수 있습니다. 일회성 제품의 예로는 설치 또는 컨설팅 서비스가 있습니다.

에서 ServiceNow# 주문 관리임시 제품이 있는 새 주문이 에서 이행을 위해 제출되면 판매된 제품 또는 제품 인벤토리 기록이 설치 보류 중 상태로 생성됩니다. 임시 제품이 있는 새 주문이 처리되면 판매된 제품 또는 제품 인벤토리 상태가 비활성으로 변경됩니다. 그러면 주문 처리 관리자가 활성 재고에 포함되지 않는 제품을 신속하게 확인할 수 있습니다. 에이전트는 비활성 판매된 제품 또는 제품 인벤토리 기록에 대해 MACD(이동, 추가, 변경, 삭제) 작업을 수행할 수 없습니다.

임시 제품 정의 지침

제품 오퍼링을 정의할 때 신제품 오퍼링 생성 양식의 임시 옵션을 사용하여 임시 제품을 식별합니다. 제품에 연관된 기술 사양이 있는 경우 적절한 제품, 서비스 및 자원 사양 양식에서도 임시 옵션을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

임시 제품을 정의할 때는 다음 제한 사항에 유의하십시오.

- 새 제품 오퍼링 생성 양식: 제품에 대해 임시 옵션과 계약 생성 옵션을 동시에 활성화할 수 없습니다.
- 상위 및 하위 제품 오퍼링: 임시 상위 제품 오퍼링 및 상위 사양에는 임시 하위 제품 오퍼링 및 하위 사양이 있어야 합니다. 그러나 임시적이지 않은 상위 제품 오퍼링 및 상위 사양에는 임시적인 하위 제품 오퍼링 및 하위 제품 사양이 있을 수 있습니다.
- 제품 오퍼링을 제품 사양에 연결: 임시 제품 오퍼링은 임시 제품 사양에 연결되어야 하며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다.
- 사양 관계: 임시 제품에 대한 사양 관계를 정의할 때 임시 서비스 사양 또는 자원 사양만 연결할 수 있습니다. 일시적인 제품 주문은 관련 사양에 표시된 대로 분해됩니다.

제품 오퍼링 및 사양에 대한 임시 옵션 설정에 대한 자세한 내용은 다음 섹션을 참조하십시오.

- 제품 오퍼링 생성
- 제품 사양 생성 및 게시
- 서비스 사양 생성 및 게시
- 자원 사양 생성 및 게시

여러 구성

제품 카탈로그 관리자는 구성 가능한 제품 오퍼링을 정의할 때 에이전트가 하위 제품 오퍼링의 여러 구성을 추가하도록 지원할 수 있습니다. 에이전트가 여러 구성을 추가할 때 오퍼링의 각 구성에 대한 수량을 변경하고, 각 구성을 별도의 라인 항목으로 정의하고, 각 구성에 적합한 옵션과 특성을 선택할 수 있습니다.

다중 구성의 작동 방식

신제품 오퍼링 생성 양식을 사용하여 구성 가능한 제품 오퍼링 및 하위 제품 오퍼링을 정의할 때 다중 구성 허용 옵션을 선택하여 여러 하위 오퍼링 구성을 생성할 수 있습니다. 제품 오퍼링 정의에 대한 자세한 내용은 제품 오퍼링 생성을 참조하십시오.

> **주:**
> 구성 가능 제품에 연결된 제품 사양이 있는 경우 여러 구성 허용 옵션이 자동으로 활성화되며 선택 취소할 수 없습니다.

에이전트가 새 기회, 견적 및 주문에 구성 가능한 제품을 추가할 때 하위 오퍼링에 대한 여러 구성을 만들 수 있습니다. 선택한 하위 오퍼링에 대한 요약 페이지로 이동합니다. 이 페이지에서 다음을 수행할 수 있습니다.

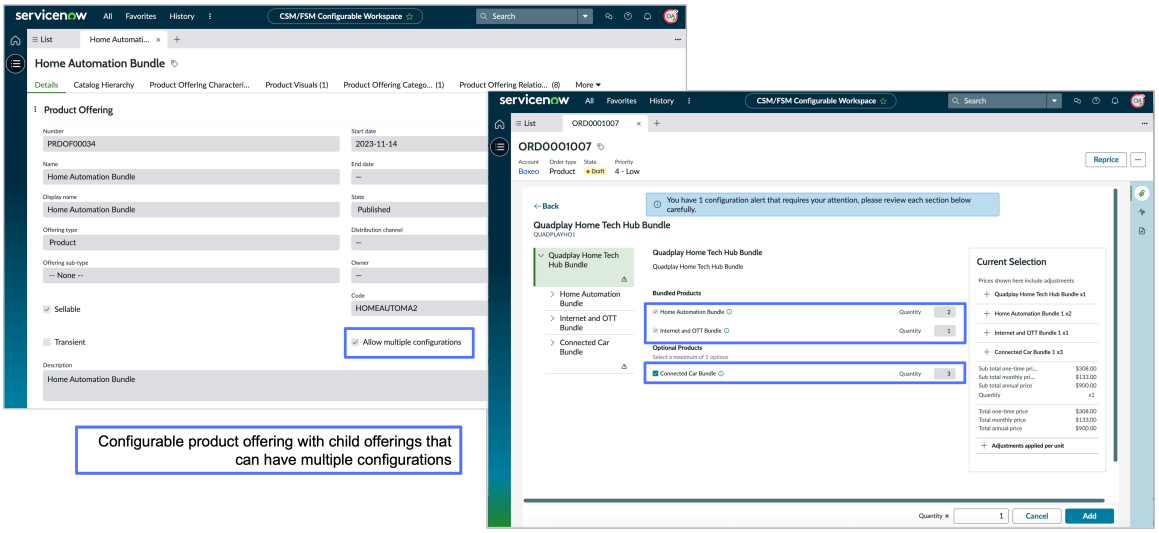
- 하위 오퍼링의 수량을 변경합니다.
- 하위 오퍼링을 복제합니다.
- 수량이 1보다 큰 하위 오퍼링을 분할하여 수량이 다른 하위 오퍼링 인스턴스를 만듭니다.

각 오퍼링 인스턴스는 별도로 구성할 수 있는 새 라인 항목이 됩니다.

다음 예에서 홈 자동화 번들은 Quadplay 홈 기술 번들에서 기본 수량이 2인 하위 오퍼링입니다. 여러 구성을 가질 수 있는 각 하위 오퍼링 옆에 정보 아이콘이 표시됩니다. 정보 아이콘을 선택하면 하위 오퍼링에 대해 여러 구성을 만들 수 있음을 나타내는 메시지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문에 대해 구성 가능한 제품 오퍼링 예시



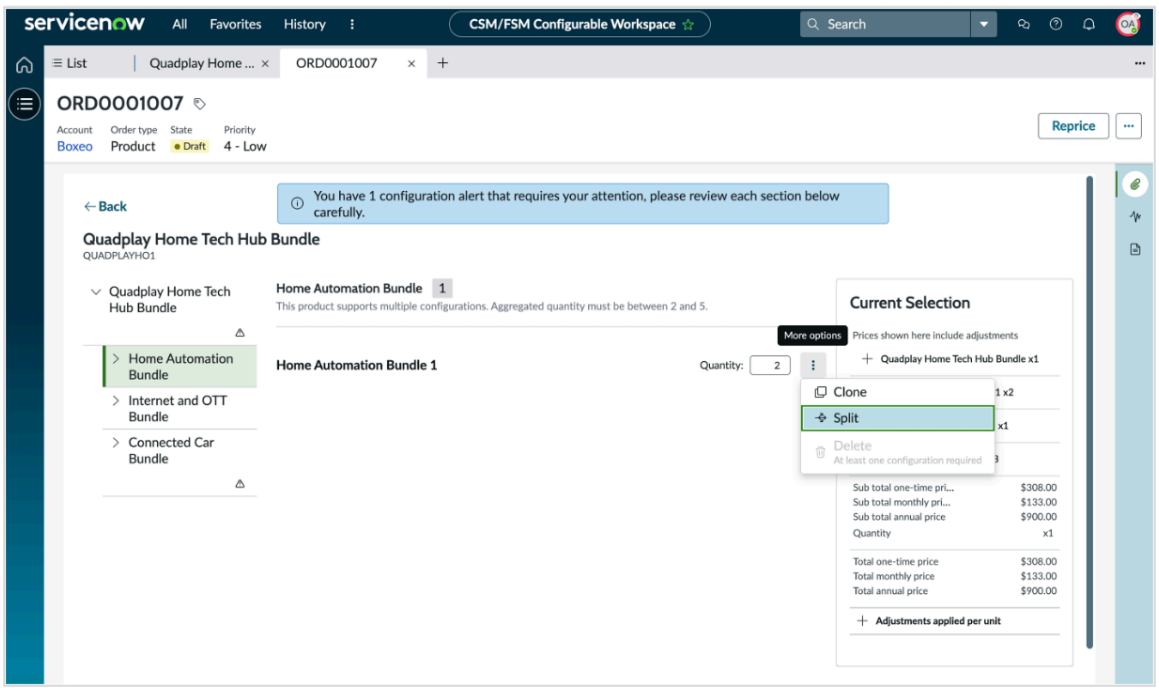
여러 구성을 만드는 방법

에이전트는 제품 구성기에서 번들 오퍼링을 검토할 때 여러 구성을 가질 수 있는 하위 오퍼링을 식별합니다. 여러 구성을 생성하기 위해 적절한 하위 오퍼링의 요약 페이지로 이동합니다.

오퍼링 요약 페이지에서 오퍼링이 여러 구성과 생성할 수 있는 구성의 집계 수량을 지원한다는 메시지가 표시됩니다. 에이전트는 이 페이지에서 하위 오퍼링의 수량을 변경할 수 있습니다.

수량 옆에 추가 옵션 아이콘이  표시됩니다. 아이콘을 선택하면 여러 구성을 생성하고 관리하는 데 사용할 수 있는 옵션이 나열됩니다.

추가 옵션 메뉴가 있는 오퍼링 요약 페이지



다음 옵션을 사용하여 하위 오퍼링 구성을 관리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 클론: 선택한 하위 제품 오퍼링 구성을 복사하여 하위 오퍼링 구성을 만듭니다. 만들 클론 수를 입력하라는 메시지가 에이전트에 표시됩니다.

  예를 들어, 현재 하위 오퍼링 수량이 2이고 에이전트가 2개의 사본을 지정하면 하위 제품 오퍼링의 동일한 사본 2개가 생성됩니다. 각 클론은 별도의 라인 항목이 되며 수량은 1입니다.

- 분할: 현재 하위 오퍼링 수량을 분할하고 수량을 모든 복사본에 균등하게 분배하여 하위 오퍼링 구성을 만듭니다. 에이전트에게 분할 수를 입력하라는 메시지가 표시됩니다.

  예를 들어, 하위 오퍼링 수량이 5이고 에이전트가 3개의 분할을 지정하면 두 개의 하위 오퍼링 인스턴스가 생성됩니다. 분할 후에는 인스턴스 수량이 각각 2, 2, 1인 세 개의 하위 오퍼링 인스턴스가 있습니다.

- 삭제: 하위 오퍼링 인스턴스를 제거합니다. 하위 오퍼링 인스턴스를 삭제한 결과 하위 오퍼링 수가 제품에 정의된 최소 수량 아래로 떨어지는 경우 삭제 옵션을 사용할 수 없습니다.

하위 오퍼링 구성이 생성되면 각 오퍼링 이름에 하위 제품 오퍼링 이름과 뒤에 증가하는 번호가 반영됩니다. 예를 들어, Home Automation Hub 구성의 이름은 Home Automation Hub 2, Home Automation Hub 3 등으로 지정됩니다. 그런 다음 에이전트는 적절한 오퍼링 인스턴스를 선택하여 구성할 수 있습니다. 에이전트가 수량 값을 변경하면 현재 선택 창에 새 수량 및 연결된 가격이 반영됩니다.

여러 구성 생성 중 확인

에이전트가 여러 구성을 만들 때 시스템은 제품 오퍼링에 대해 정의된 기본, 최소 및 최대 카디널리티 규칙을 사용하여 구성을 확인합니다. 위반이 있는 경우 시스템은 제품 구성기 UI에 적절한 정보와 오류 메시지를 표시합니다.

또한 시스템은 카디널리티 규칙을 사용하여 컨텍스트에 따라 특정 구성 옵션(분할 및 삭제)을 사용하거나 꺼야 하는 시기를 결정합니다. 예를 들어, 하위 오퍼링의 최소 수량이 1이고 하위 오퍼링의 수량이 1인 경우, 추가 옵션 메뉴에서 삭제 옵션이 비활성화됩니다.

여러 구성에 대한 제한 사항

판매 계약 유형의 견적에는 여러 구성이 지원되지 않습니다. 또한 판매된 제품 또는 제품 재고가 있는 견적 및 주문에 대한 변경 사항에는 다음과 같은 제한 사항이 있습니다.

- 판매된 제품: 주문 수정 생성 시 여러 구성에 대한 삭제 옵션은 지원되지만 클론 및 분할 옵션은 지원되지 않습니다.
- 제품 인벤토리: 여러 구성이 지원됩니다. 분할 옵션은 지원되지 않습니다.

여러 구성 설정

하위 제공에 대해 여러 구성을 활성화하고 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 섹션을 참조하십시오.

- 제품 오퍼링 생성
- 여러 구성 작성

〔store-future: BEGIN review〕

기술 제품 카탈로그

기술 제품 카탈로그에는 고객에게 판매할 기술 제품, 서비스 및 자원을 정의하는 프레임워크가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 카탈로그 엔터티

기술 카탈로그에는 고객 대면 및 비고객 대면 정보를 기술 및 시장 정보와 구분하는 다양한 사양 엔터티가 있습니다.

제품 사양

고객 대면 제품 정보.

서비스 사양

고객 대면 및 비고객 대면 서비스 정보 모두.

자원 사양

비고객 대면 기술 자원 정보입니다.

기술 카탈로그의 프레임워크는 통신 산업을 위한 산업 표준 데이터 모델인 TM Forum SID(Shared Information/Data) 데이터 모델에 맞춰져 있습니다.

이전 사양 엔터티를 포함하여 다음 엔터티는 기술 카탈로그 프레임워크의 핵심입니다.

기술 카탈로그 엔터티

엔터티	설명
특성	제품에 사용할 수 있는 옵션입니다. 특성은 대체로 동일합니다. 하나 이상의 제품, 서비스 또는 자원 사양에 연결하여 제품, 서비스 또는 자원 속성을 설명할 수 있습니다. 특성에는 하나 이상의 특징적인 옵션이 있을 수 있습니다. 자세한 내용은 제품 특성 및 특성 옵션 생성 문서를 참조하십시오.
사양 범주	보고 및 워크플로우 생성을 위해 모델 범주와 연결된 제품, 서비스 및 자원 사양입니다. 사양은 또한 CI(구성 항목)에서 자산을 생성하는지 여부 ServiceNow AI Platform 와 자산이 속한 자산 클래스를 결정하는 모델 범주와 연결됩니다. 자세한 내용은 사양 범주를 생성하고 모델 범주와 연결 문서를 참조하십시오.
제품 사양	제공자가 고객에게 판매하는 제품입니다. 이 사양은 다양한 특성을 파악할 수 있는 템플릿입니다. 예를 들어 브랜드, 비용, 사용 약관 및 제품 비주얼과 같은 제품 관련 자료를 포함하는 제품이 있습니다. 자세한 내용은 제품 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
서비스 사양	서비스의 다양한 측면을 정의하는 템플릿에 있는 기술 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 카탈로그 엔터티

엔터티	설명
	• 서비스 사양에는 비용, 사용 약관, 서비스 시각적 자료 및 구현 가이드와 같은 서비스 관련 자료가 포함됩니다. • 이러한 사양을 사용하여 고객 대면 서비스(CFS) 및 자원 대면 서비스(RFS)를 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
자원 사양	자원의 여러 측면을 정의하는 템플릿에 있는 기술 정보입니다. 자원 사양에는 자원에 대한 제조업체, 모델 및 브랜드 관련 정보(예: 자원 시각화 및 활성화 가이드)가 포함됩니다. 자세한 내용은 자원 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
사양 관계	제품, 서비스 및 자원 사양 간의 관계와 고객 주문이 수신된 후 제품 오퍼링을 분할, 이행 및 제공하는 방식입니다. 자세한 내용은 사양 관계 및 분해 규칙 생성 문서를 참조하십시오.
해제 규칙	제품이 관련 서비스로 분해되는 방식을 결정하는 사양 관계 수준에서 생성된 분해 규칙입니다.
제품 오퍼링	제공자가 원하는 제품 판매 방법입니다. 제품 오퍼링에는 제품 설명, 가격 책정, 자격 및 제품 특성 옵션과 같은 고객 대면 정보가 포함되어 있습니다. 기술 카탈로그의 제품 오퍼링은 제품 사양과 연결됩니다. 단일 제품 사양을 사용하여 다른 가격 책정으로 여러 시장 세그먼트에 고유한 제품 오퍼링을 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링 생성 문서를 참조하십시오.
제품 오퍼링 카탈로그	시장 또는 고객 세그먼트를 대상으로 하는 유사한 제품 오퍼링 그룹입니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링 카탈로그 생성 문서를 참조하십시오.

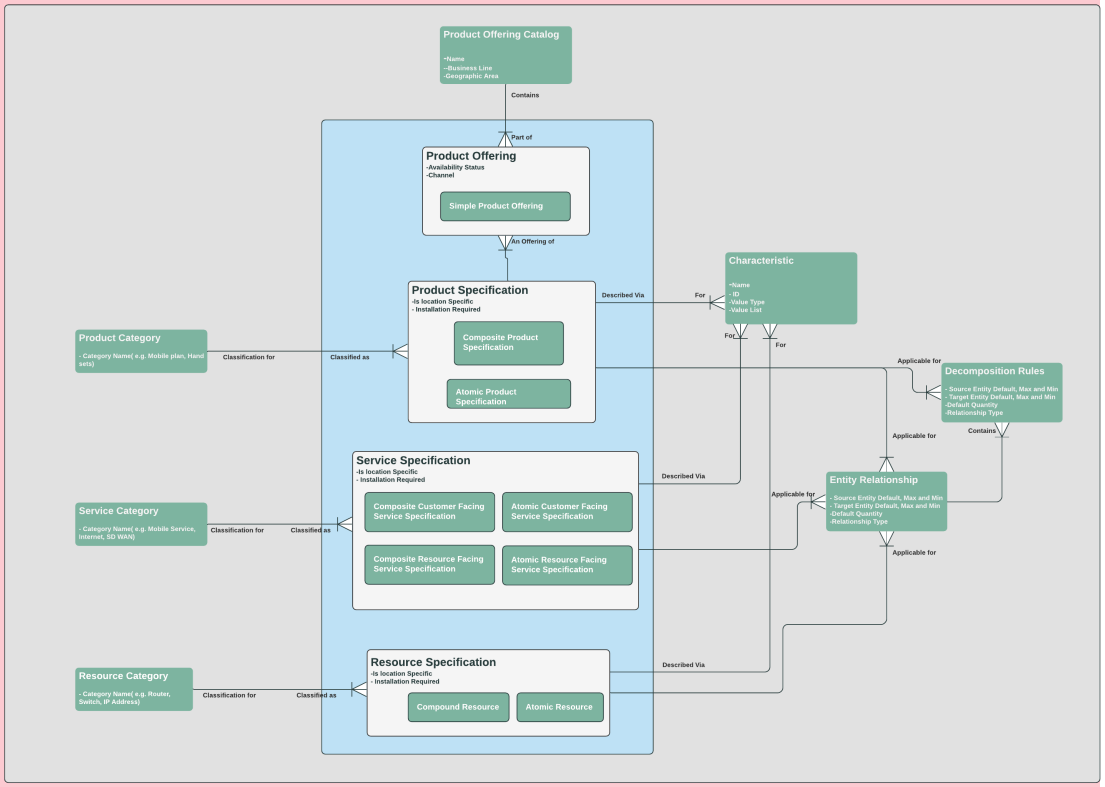
〔store-future: BEGIN review〕

Product Catalog 테이블 및 해당 관계

다음 다이어그램은 Product Catalog 데이터 모델을 구성하는 테이블과 관계를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 카탈로그 데이터 모델



Product Catalog 데이터 모델은 다음과 같은 테이블의 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다.

- 주문 관리 제품에 포함된 테이블.
- IT 자산 관리 애플리케이션에서 가져온 테이블.
- ServiceNow AI Platform 테이블

〔End〕

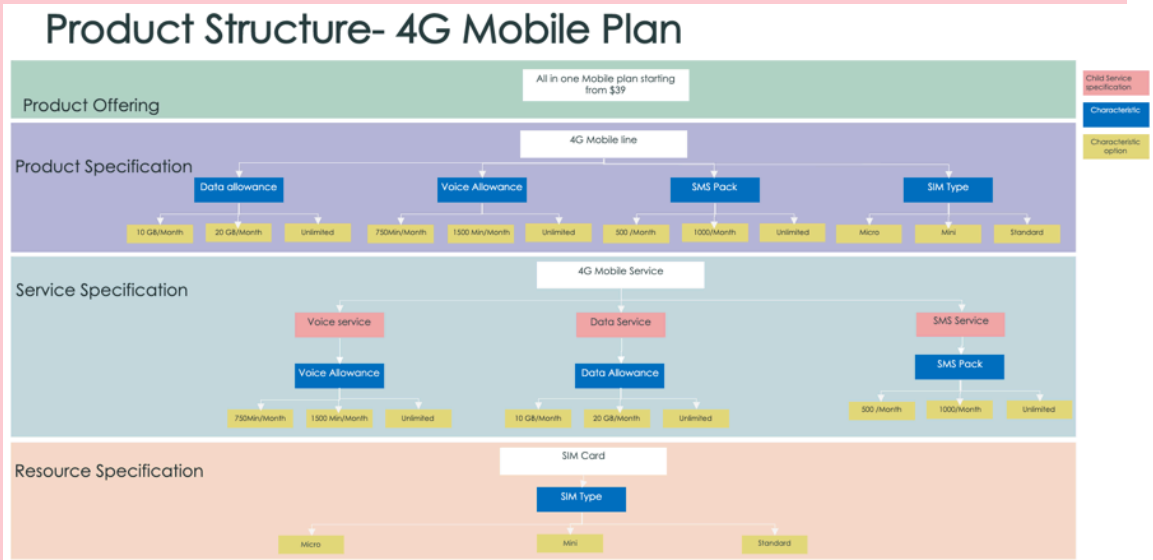
사양 엔터티가 있는 제품 오퍼링 예시

각 제품 오퍼링에는 제품 사양이 있으며, 제품 사양과 관련된 특성이 있습니다. 사양 관계는 제품 서비스, 자원 사양 및 제품 오퍼링의 고객 주문이 전달되는 방식 간의 관계를 정의합니다. 서비스 및 자원 사양에도 연관된 특성이 있습니다.

다음 다이어그램은 엔터티가 함께 작동하여 4G 모바일 요금제에 대한 제품 오퍼링을 구성하는 방법을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4G 모바일 요금제



1. 다이어그램에서 All in One Mobile 요금제는 4G Mobile 라인 제품 사양을 사용하는 제품 오퍼링으로 정의됩니다. 이러한 사양에는 필수 특성 및 관련 특성 옵션이 포함되어 있습니다.
2. 4G Mobile 라인 제품 사양은 복합 서비스 사양인 4G Mobile Service 서비스 사양과 연결됩니다. 여기에는 음성 서비스, 데이터 서비스 및 SMS 서비스의 세 가지 다른 서비스 사양이 포함되어 있습니다.
3. SIM 카드는 모바일 서비스를 활성화하는 데 필요한 리소스 사양을 사용합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

카탈로그 버전 관리

제품 카탈로그에서 버전이 지정된 사양 및 제품 오퍼링을 생성하고 게시하면 고객이 필요한 제품 또는 서비스의 최신 버전을 주문할 수 있습니다. 제품 카탈로그 관리자는 고객의 비즈니스, 마케팅, 제조 또는 운영 변경을 지원하는 데 필요한 개선 사항과 함께 게시된 사양 및 제품 오퍼링의 버전을 만들 수 있습니다.

개요

서비스 제공자는 고객이 구매할 제품을 결정할 수 있도록 제품 카탈로그에서 제품, 서비스 및 자원을 정의합니다. 제품 카탈로그에 있는 일부 항목의 예로는 휴대폰, 라우터, 통화 플랜 및 제공하는 서비스가 포함될 수 있습니다. 이러한 항목 중 일부를 패키지 번들로 사용자에게 제공할 수 있습니다.

카탈로그 항목은 항목이 판매, 구성 및 고객에게 제공되는 방식과 관련된 변경 사항을 수용할 수 있도록 시간이 지남에 따라 계속 발전합니다. 일반적으로 이러한 변경은 제품, 서비스 및 리소스를 보다 시장성 있고 고객에게 매력적으로 만드는 엔지니어링 개선과 관련이 있습니다. 일반적으로 카탈로그 항목의 적합, 형태 및 기능, 특성, 특성 옵션 및 사양 관계가 변경됩니다. 예를 들어 인터넷 라우터는 가격 및 인터넷 속도와 관련된 변경 사항을 지원하기 위해 여러 개정에 걸쳐 발전할 수 있습니다.

제품 카탈로그 관리자는 제품에 대한 새 사양 및 제품 오퍼링 버전을 만듭니다. 적절한 버전 관리를 통해 고객 서비스 에이전트는 고객에게 더 비싸거나, 보완적이거나, 업그레이드되었거나, 관련 있는 제품을 판매할 때 제품 및 서비스 오퍼링의 최신 버전이 무엇인지 알 수 있습니다.

카탈로그 버전 관리의 이점

카탈로그 버전 관리 기능을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 제품의 사양 및 제품 오퍼링 버전을 만듭니다.
- 제품, 서비스 및 자원에 대한 변경 및 수정 버전을 서로 다른 버전으로 추적합니다.
- 여러 버전의 사양 및 제품 오퍼링을 지원하는 카탈로그 오퍼링을 수정하고 게시합니다.
- 주문 캡처, 분해 및 이행 중에 제품 카탈로그에 게시된 사양 및 제품 오퍼링의 최신 버전을 사용합니다.
- 인벤토리에서 사양 및 제품 오퍼링 버전을 참조합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

다음을 포함한 제품 카탈로그 경험 **CSM** 구성 가능 작업 공간

모든 카탈로그 항목 및 작업 항목과 관련된 정보를 단일 페이지에서 볼 수 있습니다.

제품 카탈로그 방문 페이지는 CSM/FSM Configurable Workspace를 기반으로 구축됩니다. 다음 역할을 가진 사용자는 로그인하여 이 방문 페이지를 볼 수 있습니다.

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager
- sn_prd_pm.product_catalog_viewer

이러한 사용자 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에 대한 주문 이행 및 제공자 역할 할당 주문 관리.

제품 카탈로그 관리자, 관리자 또는 뷰어는 **CSM/FSM Configurable Workspace** 로 이동하여 제품 카탈로그 방문 페이지를 확인합니다.

작업 공간 경험을 통해 제품 카탈로그 관리자는 제품 오퍼링의 여러 페이지와 관련 항목을 탐색하지 않고도 엔터티를 빠르고 쉽게 생성하고 관리할 수 있습니다. 또한 제품 계층 구조를 이해하기 위해 탐색하는 동안 관련 엔터티를 추적할 필요가 없습니다. 고객은 단일 페이지에서 모든 관련 엔터티가 포함된 전체 제품 계층 구조를 볼 수 있습니다. 개선 사항은 다음과 같습니다.

- 가상 사용자를 기반으로 하는 위젯이 포함된 방문 페이지입니다.
- 구성 가능한 작업 공간에서 사용할 수 있는 목록과 양식입니다.
- 의 전체 계층 구조:
  - 제품 오퍼링
  - 제품 사양
  - 서비스 사양
  - 자원 사양

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

Product Catalog 방문 페이지

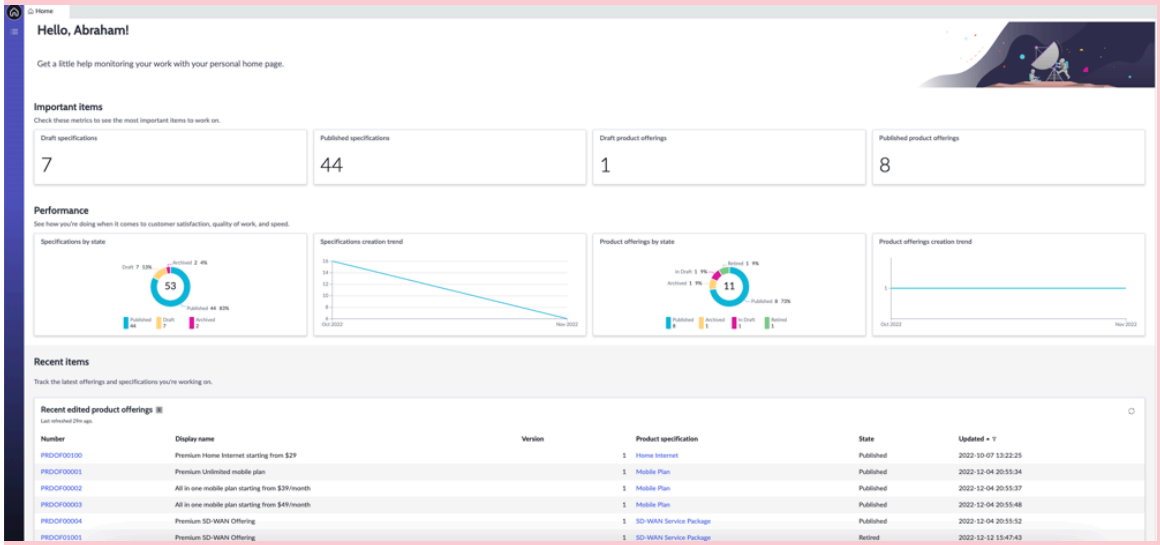
제품 카탈로그 방문 페이지는 모든 제품 카탈로그 관련 정보에 대한 개략적인 개요를 제공합니다.

모든 제품 오퍼링, 사양, 상태 및 성과에 대한 통합 뷰를 얻을 수 있습니다. 요구 사항에 따라 방문 페이지를 사용자 지정할 수 있습니다. 그리드 기반 레이아웃을 사용하면 사용 가능한 구성요소를 쉽게 추가, 제거 또는 그룹화할 수 있습니다. 방문 페이지를 수정하려면 다음 단계를 따르십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **UI** 빌더 을 클릭하고 **CSM/FSM** 구성 가능 작업 공간을 선택합니다.
2. 제품 카탈로그 방문 페이지를 선택합니다.
3. 다음 방법 중 하나로 페이지를 수정할 수 있습니다.
   a. 기존 페이지의 사본을 생성합니다. 필요에 따라 중복 사본을 수정하고 기존 페이지를 대체합니다.
   b. 기존 페이지를 직접 수정합니다. 이 경우 업그레이드 중에 이 페이지에 대한 개선 사항이 손실될 수 있으며 새 기능을 사용할 수 없게 됩니다.

자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.



중요 항목

이 섹션에서는 해결해야 하는 중요한 항목에 대한 개요를 제공합니다. 초안 및 게시된 제품 오퍼링과 사양 수를 보고 관련 페이지로 드릴다운하여 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.

성과

이 섹션에는 다음 정보가 그래픽으로 표시됩니다.

- 상태별 사양: 사양의 상태(게시됨, 초안, 폐기됨 또는 보관됨)를 기준으로 사양 분포에 대한 세부 항목을 표시합니다. 원형 차트를 선택하여 특정 상태 페이지로 드릴다운합니다.
- 상태별 제품 오퍼링: 제품 오퍼링의 상태(게시됨, 초안, 폐기됨 또는 보관됨)를 기준으로 제품 오퍼링 분포에 대한 세부 항목을 표시합니다. 원형 차트를 선택하여 특정 상태 페이지로 드릴다운합니다.
- 제품 오퍼링 및 사양 생성 추세: 특정 기간 동안 생성된 제품 오퍼링 및 사양 수를 표시합니다.

최근 항목

이 섹션은 최근에 편집한 제품 오퍼링 및 사양을 추적하는 데 도움이 됩니다. 번호 또는 범주 링크를 선택하여 상세 페이지로 드릴다운합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 제품 카탈로그 엔터티 관리 **CSM** 구성 가능 작업 공간

에서 CSM 구성 가능 작업 공간 제품 카탈로그에 제품 오퍼링을 생성하고 게시하여 고객에게 제품을 판매하는 방법을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_admin, sn_prd_pm.product_catalog_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 정의된 카탈로그 엔터티 목록을 보려면 목록 메뉴를 선택합니다.
3. 카탈로그 엔터티의 각 유형에 대해 다음을 수행할 수 있습니다.
   - 새로 만들기를 선택하여 새 엔터티를 만듭니다.
   - 초안 단계에서 엔터티를 선택하여 상세 페이지로 이동합니다. 상세 페이지에서 복사본을저장, 게시 또는 생성할 수 있습니다.
   - 게시됨(Published) 상태의 엔터티를 선택하고 폐기(**Retire**) 또는 보관**(Archive**)을 클릭합니다.

   이러한 작업에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 주문 관리를 위한 버전이 지정된 사양 및 제품 오퍼링 설정 .

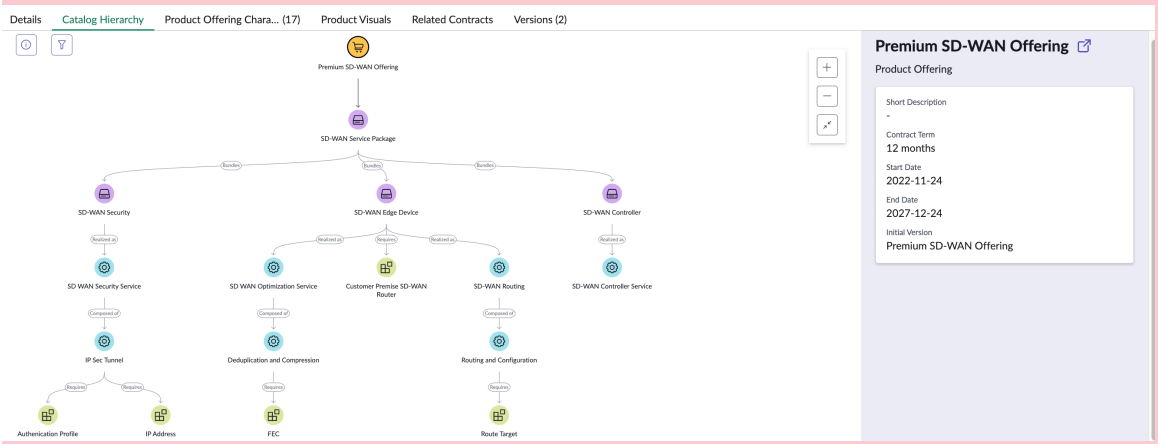
〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

제품 카탈로그 계층 구조

사양(제품, 서비스, 자원 또는 제품 오퍼링)의 전체 계층 구조를 보고 모든 엔터티가 올바르게 정의되고 연결되었는지 확인합니다.

계층 구조 뷰는 제품 오퍼링 또는 제품 사양이 정의된 방식, 해당 제품을 실현하는 데 필요한 서비스 및 이러한 서비스를 제공하는 데 필요한 자원에 대한 상위 수준 뷰를 제공합니다. 이렇게 하면 제품 카탈로그 관리자가 제품을 쉽게 이해하고 검증할 수 있으며 지원 서비스와 리소스가 신제품을 효율적으로 제공하는 데 필요한 대로 설계되었는지 확인할 수 있습니다. 계층 구조는 두 사양 간의 관계도 강조 표시합니다.

제품 카탈로그 계층 구조를 보려면 제품 오퍼링 세부 정보 페이지로 이동하여 카탈로그 계층 구조 탭을 클릭합니다.



이 다이어그램은 제품 계층 구조의 모든 수준을 보여줍니다.

- 제품 오퍼링
- 제품 사양

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서비스 사양
- 자원 사양
- 두 엔터티 간의 사양 관계

이 페이지에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 계층 구조에서 항목을 클릭합니다. 선택한 항목이 강조 표시되고 측면 패널에 상세 정보가 표시됩니다. 기록 열기 아이콘을 클릭하여 상세 페이지로 드릴다운합니다.
- 범례 아이콘을 클릭하여 계층 구조에서 사용할 수 있는 항목 또는 노드의 유형을 봅니다.
- 제품 사양 또는 제품 오퍼링을 선택하여 관련 엔터티를 표시하고 다른 엔터티는 숨깁니다.

〔End〕

사양 및 제품 오퍼링 설정

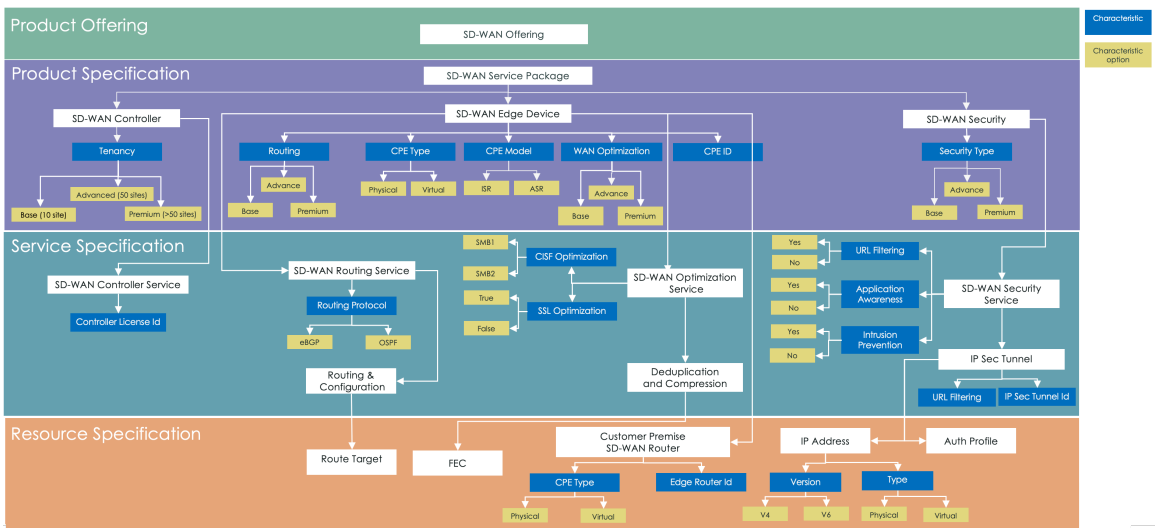
기술 제품 카탈로그에서 버전이 지정된 사양 및 제품 오퍼링을 생성하고 게시하면 고객이 필요한 제품 또는 서비스의 최신 버전을 주문할 수 있습니다. 제품 카탈로그 관리자는 고객의 비즈니스, 마케팅, 제조 또는 운영 변경을 지원하는 데 필요한 개선 사항과 함께 게시된 사양 및 제품 오퍼링의 버전을 만들 수 있습니다.

사양이 있는 제품 오퍼링 개요

제품 카탈로그 관리자는 기술 제품 카탈로그에서 제품 오퍼링을 설정합니다. 제품 오퍼링에는 제품 설명, 가격 책정, 자격 및 제품 옵션이 포함되어 있습니다. 제품 카탈로그를 사용하여 고객이 원하는 제품 또는 서비스를 주문할 수 있도록 제품 오퍼링을 그룹화합니다. 게시된 제품 오퍼링만 고객 계약에 추가할 수 있습니다.

제품 오퍼링과 제품, 서비스 및 자원 사양 간의 관계에 따라 제품이 이행되는 방식이 결정됩니다. 예를 들어 다음 다이어그램은 SD-WAN 제품 모델에 대한 제품 오퍼링, 제품 사양, 서비스 사양 및 리소스 사양 간의 관계를 보여줍니다.

SD-WAN 제품 모델



각 제품 오퍼링의 구성요소는 다음과 같습니다.

제품 사양

제품 사양은 다음을 포함하여 제품의 다양한 측면을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 제품에 사용할 수 있는 모든 사양 특성 옵션과 그 이행 방법입니다.
- 브랜드, 비용, 사용 약관 및 제품 시각 자료를 포함하는 제품 관련 자료와 같은 다양한 범주의 정보입니다. 제품 사양은 고객을 대상으로 하며 제품 오퍼링에 추가됩니다.
- 다른 제품, 서비스 및 자원 사양과의 관계 및 제품 오퍼링의 고객 주문이 전달되는 방식입니다.

자세한 내용은 제품 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.

서비스 사양

서비스 사양은 다음을 포함하여 서비스 및 해당 서비스의 기술 정보를 정의합니다.

- 서비스에 사용할 수 있는 모든 사양 특성 옵션과 해당 옵션을 이행하는 방법입니다.
- 비용, 사용 약관 및 서비스 관련 자료를 포함한 다양한 범주의 정보입니다. 이러한 자원에는 서비스 관련 시각 자료와 구현 가이드가 포함됩니다. 서비스 사양은 고객 대면 또는 자원 대면 사양일 수 있습니다.
- 다른 제품, 서비스 및 자원 사양과의 관계입니다.

자세한 내용은 서비스 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.

자원 사양

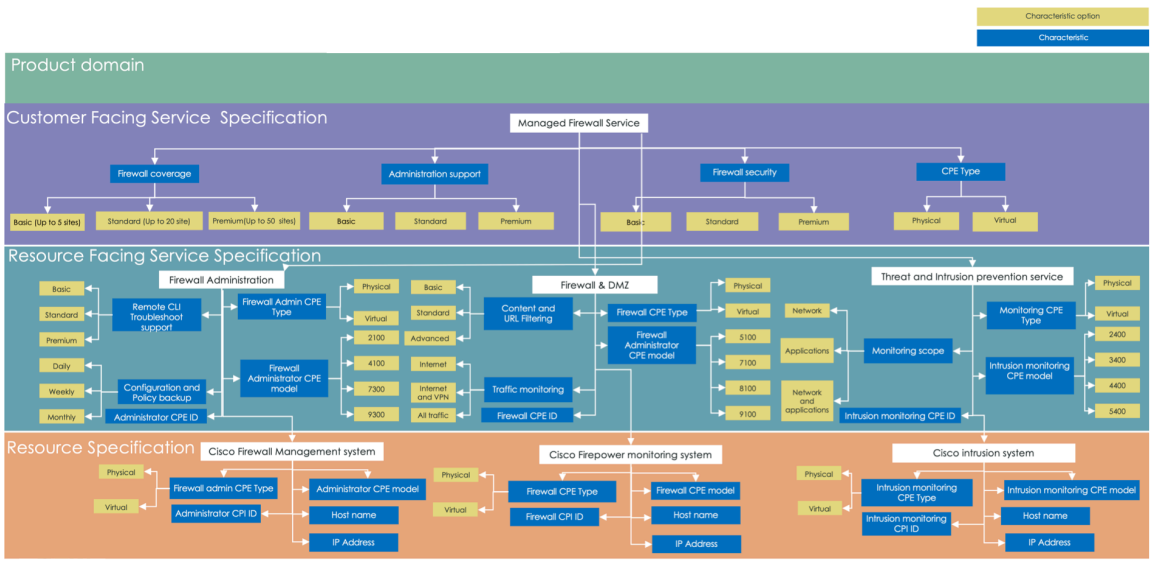
자원 사양은 다음을 포함하여 자원에 대한 기술 정보를 정의합니다.

- 자원에 사용할 수 있는 모든 사양 특성 옵션과 이행 방법입니다.
- 제조, 모델, 자원 시각 자료 및 활성화 가이드를 포함한 자원에 대한 브랜드 관련 정보 등 다양한 범주의 정보입니다. 자원 사양이 고객에게 대면하지 않습니다.
- 다른 제품, 서비스 및 자원 사양과의 관계입니다. 필요한 자원을 사용하여 제품 및 서비스 제공을 활성화할 수 있습니다.

자세한 내용은 자원 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.

다음 예는 서비스 및 자원 사양을 통합하는 관리되는 방화벽 서비스 구조를 보여줍니다.

관리형 방화벽 서비스 구조



〔store-future: BEGIN review〕

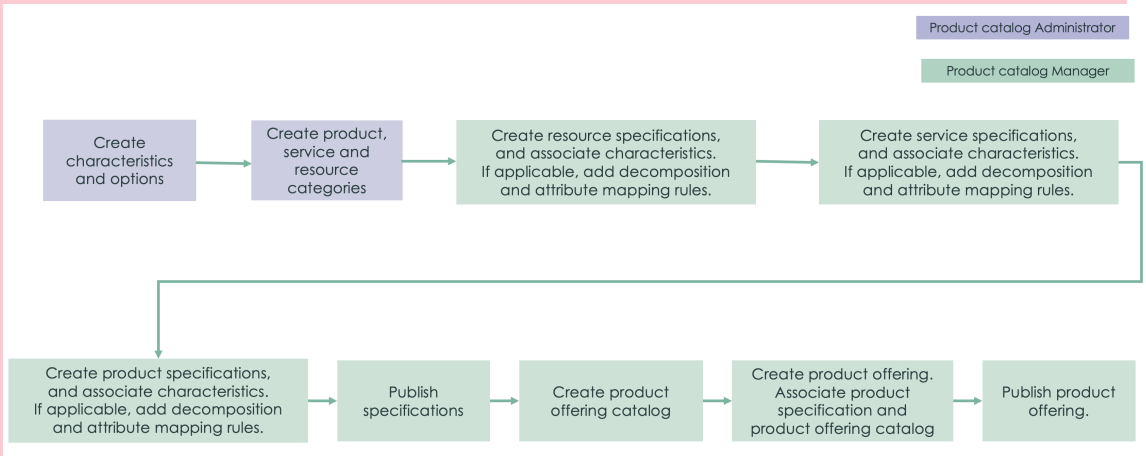
기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

초기 사양 및 제품 오퍼링 설정

다음 다이어그램과 요약은 고객을 위한 통신 제품과 같은 기술 제품 오퍼링을 설정하는 데 사용할 수 있는 시퀀스 예를 보여줍니다.

기술 제품 오퍼링 구성



기술 제품 오퍼링 생성

단계	설명
제품 특성 및 특성 옵션 생성	나중에 기술 제품 오퍼링에 추가할 수 있는 제품 특성 및 특성 옵션을 추가합니다.
사양 범주를 생성하고 모델 범주와 연결	모델 범주와 연결하는 제품, 서비스 및 자원 사양 범주를 생성하여 고객을 위한 기술 제품 오퍼링의 제품 모델 및 이행 워크플로우를 결정합니다.
자원 사양 생성 및 게시	자원 사양의 초기 기본 버전을 만들고 게시하여 판매하는 고객 대면 제품에 대한 모든 자원 옵션을 정의하고 이러한 옵션을 이행하는 방법을 지정합니다.
서비스 사양 생성 및 게시	서비스 사양의 초기 기본 버전을 만들고 게시합니다. 서비스 사양은 판매하는 고객 대면 제품에 적용되는 모든 서비스 옵션을 정의하고 이러한 옵션을 이행하는 방법을 지정합니다.
제품 사양 생성 및 게시	제품 사양의 초기 기본 버전을 만들고 게시합니다. 제품 사양은 판매하는 고객용 제품에 적용되는 모든 제품 옵션을 정의하고 이러한 옵션을 이행하는 방법을 지정합니다. 여기에는 제품 설명, 가격, 자격 및 제품 옵션과 같은 정보가 포함되어 있습니다.
사양 관계 및 분해 규칙 생성	제품 오퍼링에 대한 제품, 서비스 및 자원 사양 간의 연결을 정의하는 사양 관계 및 선택적 분해 규칙을 만듭니다. 이러한 관계는 고객에 대한 주문이 이행되는 방법을 통제합니다.
도메인 주문에 대한 속성 값 전파에 대한 매핑 정의	이행 에이전트가 제품, 서비스 및 자원 주문의 모든 관련 특성 값에 액세스할 수 있도록 제품 카탈로그에서 두 사양 간의 속성 매핑 규칙을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 오퍼링 생성

단계	설명
제품 오퍼링 카탈로그 생성및 제품 카탈로그 범주	카탈로그를 구성하기 위한 제품 카탈로그 및 카탈로그 범주를 생성합니다.
제품 오퍼링 생성	사양과 연결된 제품 오퍼링을 생성합니다.
제품 사양을 제품 오퍼링에 연결	

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

1. 특성 및 특성 옵션을 생성합니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링에 대한 특성 및 특성 옵션 생성 문서를 참조하십시오.
2. 제품, 서비스 및 자원 사양 범주를 생성하고 모델 범주와 연결합니다. 자세한 내용은 사양 범주를 생성하고 모델 범주와 연결 문서를 참조하십시오.
3. 제품, 서비스 또는 자원 사양의 초기 기본 버전을 만들고 게시합니다. 각 사양에 대해 사양 관계, 분해 규칙 및 속성 매핑을 생성합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
   - 자원 사양 생성 및 게시
   - 서비스 사양 생성 및 게시
   - 제품 사양 생성 및 게시
   - 사양 관계 및 분해 규칙 생성
   -
4. 제품 오퍼링의 초기 기본 버전을 생성하고 게시합니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링을 생성하고 카탈로그에 게시 문서를 참조하십시오.
5. 제품 카탈로그를 생성합니다. 자세한 내용은 제품 카탈로그 생성 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

사양 및 제품 오퍼링의 버전 생성

고객이 최신 버전의 제품 및 서비스 오퍼링을 주문할 수 있도록 버전이 지정된 사양과 제품 오퍼링을 생성하고 게시할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 새 사양 버전 생성 및 게시
- 새 제품 오퍼링 버전 생성 및 게시

다음 프로세스에서는 사양 또는 제품 오퍼링의 버전을 생성하는 단계를 설명합니다.

1. 변경의 영향을 받는 각 제품, 서비스, 자원 사양 또는 제품 오퍼링에서 새 버전 번호를 생성하고 할당합니다. 자세한 내용은 자원 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
2. 새 버전의 각 사양에 대해 필요한 사양 관계, 분해 규칙 및 속성 매핑을 생성합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
   - 사양 관계 및 분해 규칙 생성
   - 도메인 주문에 대한 속성 값 전파에 대한 매핑 정의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 제품 오퍼링을 생성한 다음 제품 카탈로그를 업데이트할 때 게시합니다. 자세한 내용은 새 사양 버전 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
4. 필요에 따라 오래되거나 사용되지 않은 사양과 제품 오퍼링을 폐기하거나 보관합니다. 자세한 내용은 버전이 지정된 사양 및 제품 오퍼링의 폐기 및 보관 문서를 참조하십시오.

주:
초안 상태일 때는 사양, 제품 오퍼링처럼 버전이 지정되거나 버전이 지정되지 않은 카탈로그 엔터티를 주문, 인벤토리 또는 기타 목적으로 사용할 수 없습니다. 예를 들어, 아직 초안 상태인 경우 주문 캡처에서 제품 오퍼링을 선택하고 사용할 수 없습니다.

〔End〕

관련 정보

제품 카탈로그 데이터 모델 및 카탈로그 버전 관리

〔store-future: BEGIN review〕

제품 오퍼링에 대한 특성 및 특성 옵션 생성

고객이 주문할 수 있는 제품 오퍼링에 대한 제품 속성 및 옵션을 정의할 수 있도록 특성 및 특성 옵션을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 특성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 의 특성 양식 필드특성 양식 필드 섹션을 참조하십시오.
4. 양식을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 저장합니다.
   입력 유형 필드에서 선택을 선택한 경우 특성 옵션 관련 목록이 나타납니다.
5. 특성에 대해 선택 가능한 옵션을 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 사용자가 생성한 특성에 자동으로 연결된 옵션을 입력합니다.
   예를 들어 SIM 카드 유형 특성을 생성하는 경우 연결된 **Nano**, **eSim**, **Micro**, **Mini** 및 **Standard** 옵션을 생성합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
8. 특성 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

제품, 서비스 및 자원 사양 범주를 생성하고 모델 범주와 연결합니다.

〔End〕

사양 범주를 생성하고 모델 범주와 연결

모델 범주와 연결하여 기술 제품 오퍼링의 제품 모델 및 이행 워크플로우를 결정할 수 있는 제품, 서비스 및 자원 사양 범주를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

사양 범주를 추가할 때 보고 목적으로 제품, 서비스 및 자원 사양을 특정 모델 범주와 연결하여 관련 워크플로우를 결정할 수 있습니다. 사양 범주는 정의된 결정 테이블과 함께 작동하여 여러 요인에 의존하는 복잡한 결정을 해결하는 데 도움이 됩니다.

- 연결된 모델 범주에 따라 CI(구성 항목)에서 자산을 작성하는 방법과 ServiceNow AI Platform 자산이 속한 자산 클래스가 결정됩니다. 범주는 레거시 제품 카탈로그 내에서 제품, 서비스 및 자원을 모델링하는 방법을 결정합니다.
- 사양 범주와 연결된 결정 테이블은 주문 항목에 대해 이행 워크플로우를 생성하는 방법을 결정합니다.

모델 범주 및 결정 테이블에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 모델 범주
- 결정 테이블

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 사양 범주 양식 생성

필드	설명
이름	사양 범주의 이름입니다.
모델 범주	사양 범주가 속한 모델 범주입니다. 드롭다운 목록에서 모델 범주를 선택합니다.

4. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

제품, 서비스 및 자원 사양을 생성하고 사양 범주를 이와 연결합니다.

자원 사양 생성 및 게시

자원 사양의 기본 버전을 만들고 게시하여 판매하는 고객 대면 제품에 대한 모든 자원 옵션을 정의하고 이러한 옵션을 이행하는 방법을 지정합니다.

시작하기 전에

특성, 특성 옵션 및 사양 범주를 생성합니다. 특성, 특성 옵션 및 사양 범주에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 사양 범주를 생성하고 모델 범주와 연결

필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager

이 태스크 정보

자원 사양을 생성하여 다음을 포함하는 자원에 대한 기술 정보를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 자원에 사용할 수 있는 모든 사양 특성 옵션과 이행 방법입니다.
- 제조, 모델, 자원 시각 자료 및 활성화 가이드를 포함한 자원에 대한 브랜드 관련 정보 등 다양한 범주의 정보입니다. 자원 사양이 고객에게 대면하지 않습니다.
- 다른 제품, 서비스 및 자원 사양과의 관계입니다. 필요한 자원을 사용하여 제품 및 서비스 제공을 활성화할 수 있습니다.

주:
제품 카탈로그에서 개선되거나 업데이트된 오퍼링을 제공하려는 경우 사양 버전을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 새 사양 버전 생성 및 게시
- 새 사양 버전 생성 및 게시

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 사양 〉 자원 사양.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 상세 정보 탭에서 필드에 내용을 입력합니다.

새 자원 사양 작성

필드	설명
번호	자원 사양에 대한 자동 생성 ID입니다.
이름	자원 사양의 이름입니다.
버전	사양에 할당된 버전 번호: ○ 초기 버전을 만들면 이 필드에 1이 나타나며 변경할 수 없습니다. ○ 사양의 후속 버전을 만들 때 새 버전 생성을 선택하면 이 필드에 증가한 다음 번호가 표시됩니다. 예를 들어, 3이 이전 버전 번호인 경우 이 필드에 4가 표시됩니다.
표시 이름	이 사양 버전이 적용되는 경우 사양에 ServiceNow AI Platform 대해 나타나는 이름입니다. ○ 사양의 초기 버전 또는 기본 버전(예: 버전 1)을 만들 때는 일반적으로 사양의 이름인 자유 형식 텍스트를 필드에 입력해야 합니다. ○ 사양 버전을 만들면 사양 이름과 현재 버전 번호의 시스템 할당 연결이 나타나지만 덮어쓸 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN Edge 디바이스 v2는 다음과 같은 경우 이 필드에 표시됩니다. **a.** SD-WAN Edge Device가 사양의 이름입니다. **b.** 버전 2가 사양의 현재 버전입니다.
범주	자원 사양이 속한 사양 범주입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
유형	자원 사양의 유형입니다. 유형 선택: ○ 물리적: 라우터 또는 핸드셋과 같은 물리적 항목입니다. ○ 논리적: IP 주소와 같은 논리적 항목입니다.
시작 날짜	사양이 유효한 시작 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 적용 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
종료 날짜	사양이 유효한 종료 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 더 이상 적용되지 않는 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
소유자	이 사양의 유지 관리를 담당하는 사람의 이름입니다. 검색 아이콘을 선택하여 사람을 선택합니다.
설명	이 자원 사양에 대한 설명입니다.
상태	자원 사양의 상태입니다. ○ 초안: 사양 기록을 처음 생성할 때 할당된 게시되지 않은 자원 사양 초안입니다. ○ 게시됨: 제품 오퍼링에 사용하기 위해 공식적으로 게시할 때 할당된 게시된 자원 사양입니다. ○ 폐기됨: 폐기되어 더 이상 다른 사양 버전을 만드는 데 사용할 수 없는 자원 사양입니다. ○ 보관됨: 주문 또는 이행 프로세스에서 더 이상 사용되지 않는 자원 사양입니다.
외부 코드	제품 코드의 사양입니다.
라인	제품 라인의 사양입니다.
회사 비용	이 자원 사양에 대한 회사 비용입니다. 이 필드는 수익 계산 목적으로만 사용됩니다.
복합	자원 사양이 여러 하위 사양을 포함하는 상위 사양임을 나타내는 옵션입니다.
설치 필요	누군가 반드시 현장에 제품을 설치해야 함을 나타내는 옵션입니다.
위치 관련	이 자원 사양에 이행 및 설치를 위한 위치 상세 정보가 필요함을 나타내는 옵션입니다.
임시	이 자원 사양의 제품이 일회성임을 나타내는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 이 옵션을 선택하면 주문이 완료될 때 임시 제품에 대한 판매된 제품 또는 제품 인벤토리 기록이 비활성 상태로 설정됩니다. 임시 제품의 판매된 제품 또는 제품 인벤토리 기록에는 MACD(이동, 추가, 변경, 연결 해제) 작업을 수행할 수 없습니다.
초기 버전	사양의 기본 버전의 이름이며 표시되지만 변경할 수 없습니다.
이전 버전	사양의 이전 버전의 이름입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. ○ 사양의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다. ○ 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 사양 이름이 여기에 나타납니다. ○ 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 사양 이름이 여기에 나타납니다 이 필드는 변경할 수 없습니다.

5. 저장을 선택합니다.
자원 사양이 생성됩니다. 사양에 대한 관련 정보를 정의하고 볼 수 있는 다음 탭이 열립니다.

자원 사양 탭

탭	설명
카탈로그 계층 구조	제품 오퍼링 및 관련 사양의 전체 계층 구조를 봅니다. 사양 표시 토글을 사용하여 사양의 계층 구조를 볼 수 있습니다.
사양 특성	특성 및 특성 옵션을 사양과 연결하십시오.
사양 관계	사양 관계 및 분해 규칙 생성
버전	사양의 다른 버전 생성

6. 사양 버전 생성이 완료되면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

서비스 사양 생성 및 게시

서비스 사양의 기본 버전을 만들고 게시합니다. 서비스 사양은 판매하는 고객 대면 제품에 적용되는 모든 서비스 옵션을 정의하고 이러한 옵션을 이행하는 방법을 지정합니다.

시작하기 전에

- 제품 오퍼링에 대한 특성 및 특성 옵션 생성
- 사양 범주를 생성하고 모델 범주와 연결

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager

이 태스크 정보

서비스 사양을 생성하여 해당 서비스에 대한 서비스 및 기술 정보를 정의하며 여기에는 다음이 포함됩니다.

- 서비스에 사용할 수 있는 모든 사양 특성 옵션과 해당 옵션을 이행하는 방법입니다.
- 비용, 사용 약관 및 서비스 관련 자료를 포함한 다양한 범주의 정보입니다. 이러한 자원에는 서비스 관련 시각 자료와 구현 가이드가 포함됩니다. 서비스 사양은 고객 대면 또는 자원 대면 사양일 수 있습니다.
- 다른 제품, 서비스 및 자원 사양과의 관계입니다.

주:
제품 카탈로그에서 개선되거나 업데이트된 오퍼링을 제공하려는 경우 사양 버전을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 새 사양 버전 생성 및 게시
- 새 사양 버전 생성 및 게시

프로시저

1. 다음으로 이동 사양 〉 서비스 사양.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 상세 정보 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 사양

필드	설명
번호	서비스 사양에 대한 자동 생성 ID입니다.
이름	서비스 사양의 이름입니다.
버전	사양에 할당된 버전 번호: ○ 초기 버전을 만들면 이 필드에 1이 나타나며 변경할 수 없습니다. ○ 사양의 후속 버전을 만들 때 새 버전 생성을 선택하면 이 필드에 증가한 다음 번호가 표시됩니다. 예를 들어, 3이 이전 버전 번호인 경우 이 필드에 4가 표시됩니다.
표시 이름	이 사양 버전이 적용되는 경우 사양에 대해 나타나는 표시 이름입니다. ○ 사양의 초기 버전 또는 기본 버전(예: 버전 1)을 만들 때는 일반적으로 사양의 이름인 자유 형식 텍스트를 필드에 입력해야 합니다. ○ 사양 버전을 만들 때 사양 이름과 현재 버전 번호의 시스템에서 할당된 연결이 나타나지만 덮어쓸 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN Edge 디바이스 v2는 다음과 같은 경우 이 필드에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	▪ SD-WAN Edge Device가 사양의 이름입니다. ▪ 버전 2가 사양의 현재 버전입니다.
범주	서비스 사양이 속한 사양 범주입니다. ○ 5G 서비스에 속하는 선택한 범주에 일치하는 슬라이스 템플릿이 없는 경우 시스템은 기존 템플릿을 확인합니다. ○ 선택한 범주에 매핑된 템플릿이 여러 개 있는 경우 시스템은 사양에 따라 가장 최근에 게시된 템플릿을 선택합니다.
유형	서비스 사양의 유형: 고객 대면 고객은 서비스에 대한 티켓 또는 케이스를 만들 수 있습니다. 이 유형을 선택하면 서비스가 제공되는 방법을 지정하기 위한 배포 채널 필드가 표시됩니다(예: 웹). 자원 대면 자원이 제대로 작동하려면 서비스가 필요합니다. 해당 사항 없음 서비스 사양은 고객 응대 또는 자원 대면 사양이 아닙니다.
하위 유형	사양의 하위 유형입니다. 슬라이스**(Slice)**를 선택하여 5G 네트워크 서비스 사양을 정의합니다. 주: ○ 하위 유형으로 슬라이스를 선택하면 결정 테이블의 서비스 사양 범주와 템플릿의 매핑에 따라 템플릿이 자동으로 선택됩니다. ○ 하위 유형으로 없음을 선택하면 템플릿을 수동으로 지정할 수 있습니다.
시작 날짜	사양이 유효한 시작 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 적용 시기를 나타낼 수 있습니다. 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
종료 날짜	사양이 유효한 종료 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 더 이상 적용되지 않는 시기를 나타냅니다. 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
템플릿	5G 서비스를 사용하는 경우 정의한 템플릿입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 템플릿을 변경하면 True로 표시되고 이전 템플릿과 연결된 모든 사양 특성이 삭제되고 선택한 새 템플릿에 따라 사양 특성이 다시 연결됩니다.
설명	서비스 사양에 대한 설명입니다.
상태	서비스 사양의 상태입니다. 초안 사양 기록을 처음 생성할 때 할당된 게시되지 않은 초안 서비스 사양입니다. 게시 날짜: 제품 오퍼링에 사용하기 위해 공식적으로 게시할 때 할당된 게시된 서비스 사양입니다. 폐기됨 폐기되어 더 이상 다른 사양 버전을 만드는 데 사용할 수 없는 서비스 사양입니다. 보관됨 서비스 사양은 주문 또는 이행 프로세스에서 더 이상 사용되지 않습니다.
유통 채널	배포 채널을 설정하고 잠그는 옵션입니다. 예를 들어 웹을 채널로 지정할 수 있습니다. 여러 채널을 지정할 수 있습니다. **주:** 애플리케이션을 사용하는 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 경우 배포 채널로 입력합니다 서비스 브리지 .
외부 코드	사양의 서비스 코드입니다.
꺾은선형	사양의 서비스 라인입니다.
회사 비용	이 서비스 사양에 대한 회사 비용입니다. 이 필드는 수익 계산 목적으로만 사용됩니다.
복합	서비스 사양이 여러 하위 사양으로 구성된 상위 사양임을 나타내는 옵션입니다.
설치 필요	누군가 현장에 서비스를 설치해야 함을 나타내는 옵션입니다.
위치 관련	이 서비스 사양에 이행 및 설치를 위한 위치 상세 정보가 필요함을 나타내는 옵션입니다.
임시	이 서비스 사양의 제품이 일회용임을 나타내는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 이 옵션을 선택하면 주문이 완료될 때 임시 제품에 대한 판매된 제품 및/또는 제품 인벤토리 기록이 비활성 상태로 설정됩니다. 판매된 제품 또는 임시 제품의 제품 인벤토리 기록에는 이동, 추가, 변경, 삭제(MACD) 작업을 수행할 수 없습니다.
초기 버전	사양의 기본 버전의 이름이며 표시되지만 변경할 수 없습니다.
이전 버전	사양의 이전 버전의 이름입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. ○ 사양의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다. ○ 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 사양 이름이 여기에 나타납니다. ○ 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 사양 이름이 여기에 나타납니다. 이 필드는 변경할 수 없습니다.

4. 저장을 선택합니다.
서비스 사양이 생성됩니다. 관련 정보를 정의할 수 있는 다음 탭이 열립니다.

서비스 사양 탭

탭	설명
카탈로그 계층 구조	제품 오퍼링 및 관련 사양의 전체 계층 구조를 봅니다. 사양 표시 토글을 사용하여 사양의 계층 구조를 볼 수 있습니다.
사양 특성	특성 및 특성 옵션을 사양과 연결하십시오.
사양 관계	사양 관계 및 분해 규칙 생성.
버전	사양의 다른 버전을 만듭니다.

5. 사양 버전 생성이 완료되면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

제품 사양 생성 및 게시

제품 사양의 기본 버전을 만들고 게시합니다. 제품 사양은 판매하는 고객용 제품에 적용되는 모든 제품 옵션을 정의하고 이러한 옵션을 이행하는 방법을 지정합니다. 여기에는 제품 설명, 가격, 자격 및 제품 옵션과 같은 정보가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 제품 오퍼링에 대한 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 사양 범주를 생성하고 모델 범주와 연결

필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager

이 태스크 정보
제품 사양은 고객에게 판매하는 제품을 정의합니다. 이는 제품의 다양한 특성을 캡처하며 다음을 포함합니다.

- 제품에 사용할 수 있는 모든 사양 특성 옵션과 그 이행 방법입니다.
- 브랜드, 비용, 사용 약관 및 제품 시각 자료를 포함하는 제품 관련 자료와 같은 다양한 범주의 정보입니다. 제품 사양은 고객을 대상으로 하며 제품 오퍼링에 추가됩니다.
- 다른 제품, 서비스 및 자원 사양과의 관계 및 제품 오퍼링의 고객 주문이 전달되는 방식입니다.

예를 들어 SD-WAN 서비스 패키지에 대한 제품 사양을 정의하고 이를 복잡한 엔터프라이즈 제품 사양에 대한 복합 제품 사양으로 지정한다고 가정합니다. 복합 제품은 일반적으로 상위 또는 우산 사양과 각각 고유한 특성을 가진 여러 하위 사양으로 구성됩니다. 함께 묶으면 하나의 복잡한 제품을 형성합니다. SD-WAN 서비스 패키지는 세 가지 번들 제품 사양으로 구성되며, 그 중 두 가지는 사용자가 선택해야 하는 필수 항목으로 지정됩니다. 세 번째 사양은 옵션 보안 패키지용입니다. SD-WAN 서비스 패키지는 다른 세 제품에 대한 컨테이너 또는 래퍼입니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 사양 〉 제품 사양 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 상세 정보 탭에서 필드에 내용을 입력합니다.

새 제품 사양 생성

필드	설명
번호	제품 사양의 자동 생성 ID입니다.
이름	제품 사양의 이름입니다.
버전	사양에 할당된 버전 번호: ○ 초기 버전을 만들면 이 필드에 1이 나타나며 변경할 수 없습니다. ○ 사양의 후속 버전을 만들 때 새 버전 생성을 선택하면 이 필드에 증가한 다음 번호가 표시됩니다. 예를 들어, 3이 이전 버전 번호인 경우 이 필드에 4가 표시됩니다.
표시 이름	이 사양 버전이 적용되는 경우 사양에 ServiceNow AI Platform 대해 나타나는 이름입니다. ○ 사양의 초기 버전 또는 기본 버전(예: 버전 1)을 만들 때는 일반적으로 사양의 이름인 자유 형식 텍스트를 필드에 입력해야 합니다. ○ 사양 버전을 만들면 사양 이름과 현재 버전 번호의 시스템 할당 연결이 나타나지만 덮어쓸 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	Edge 디바이스 v2는 다음과 같은 경우 이 필드에 표시됩니다. **a.** SD-WAN Edge Device가 사양의 이름입니다. **b.** 버전 2가 사양의 현재 버전입니다.
범주	제품 사양이 속한 사양 범주입니다.
유형	제품 사양의 유형입니다. 유형 선택: ○ 상품: 판매하는 상품 유형에 대한 제품 사양입니다. ○ 네트워크: 네트워크의 제품 사양입니다. ○ 서비스: 고객에게 판매하거나 제공하는 서비스의 제품 사양입니다.
시작 날짜	사양이 유효한 시작 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 적용 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
종료 날짜	사양이 유효한 종료 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 더 이상 적용되지 않는 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
소유자	이 사양의 유지 관리를 담당하는 사람의 이름입니다. 검색 아이콘을 선택하여 사람을 선택합니다.
설명	이 제품 사양에 대한 설명입니다.
상태	제품 사양의 상태입니다. ○ 초안: 사양 기록을 처음 생성할 때 할당된 게시되지 않은 제품 사양 초안입니다. ○ 게시됨: 제품 오퍼링에 사용하기 위해 공식적으로 게시할 때 할당된 게시된 제품 사양입니다. ○ 폐기됨: 폐기되어 더 이상 다른 사양 버전을 만드는 데 사용할 수 없는 제품 사양입니다. ○ 보관됨: 주문 또는 이행 프로세스에서 더 이상 사용되지 않는 제품 사양입니다.
외부 코드	제품 코드의 사양입니다.
라인	제품 라인의 사양입니다.
회사 비용	제품 사양에 대한 회사 비용입니다. 이 필드는 수익 계산 목적으로만 사용됩니다.
복합	제품 사양이 복잡한 엔터프라이즈 제품 사양임을 나타내는 옵션입니다. 복합 제품은 일반적으로 상위 또는 상부 사양과 여러 하위 사양으로 구성되며 각각 고유한 특성을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	가집니다. 함께 번들로 묶으면 단일 복합 제품으로 구성됩니다.
설치 필요	누군가 반드시 현장에 제품을 설치해야 함을 나타내는 옵션입니다.
위치 관련	이 제품 사양에서 이행 및 설치를 위해 고객 주문에 위치 상세 정보를 입력할 것을 요구함을 나타내는 옵션입니다.
임시	이 제품 사양의 제품이 일회성임을 나타내는 옵션입니다. 주: 이 옵션을 선택하면 주문이 완료될 때 임시 제품에 대한 판매된 제품 또는 제품 인벤토리 기록이 비활성 상태로 설정됩니다. 임시 제품의 판매된 제품 또는 제품 인벤토리 기록에는 MACD(이동, 추가, 변경, 연결 해제) 작업을 수행할 수 없습니다.
초기 버전	사양의 기본 버전의 이름이며 표시되지만 변경할 수 없습니다.
이전 버전	사양의 이전 버전의 이름입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. ○ 사양의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다. ○ 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 사양 이름이 여기에 나타납니다. ○ 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 사양 이름이 여기에 나타납니다 이 필드는 변경할 수 없습니다.

4. 저장을 선택합니다.
제품 사양이 생성됩니다. 제품 사양과 관련된 정보를 보거나 정의할 수 있는 다음 탭이 열립니다.

제품 사양 탭

탭	설명
카탈로그 계층 구조	제품 오퍼링 및 관련 사양의 전체 계층 구조를 봅니다. 사양 표시 토글을 사용하여 사양의 계층 구조를 볼 수 있습니다.
사양 특성	특성 및 특성 옵션을 사양과 연결하십시오.
사양 관계	사양 관계 및 분해 규칙 생성
제품 오퍼링	사양에서 제품 오퍼링을 생성합니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링 생성 문서를 참조하십시오.
속성 매핑	도메인 주문에 대한 속성 값 전파에 대한 매핑 정의.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탭	설명
버전	사양의 다른 버전을 만듭니다.
호환성 규칙	여러 제품, 서비스 또는 자원의 사양 간 수평적 관계에 대한 호환성 규칙을 구성합니다.

5. 사양 버전 생성이 완료되면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

사양 특성 생성

제품, 서비스 또는 자원 사양에 대한 특성을 정의합니다.

시작하기 전에
제품 특성 및 특성 옵션 생성 사양에 대해 선택할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.

2. 다음으로 이동 사양 을 클릭하고 특성을 정의할 사양을 선택합니다.

3. 사양 특성 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.

4. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

새 사양 특성 양식 생성

필드	설명
특성	사양의 특성입니다. 특성을 선택합니다.
특성 옵션	제품 오퍼링에 대한 특성 옵션입니다. 특성 옵션을 선택합니다.
순서	옵션의 숫자 순서입니다. 번호 1로 지정된 옵션이 순서대로 가장 먼저 표시됩니다.
사양	선택한 사양의 이름입니다.
필수	주문을 완료하는 데 특성 옵션이 필요함을 나타내는 옵션입니다.
기본값	이 특성 옵션이 기본 선택 사항임을 나타내는 옵션입니다.

5. 저장을 선택합니다.

도메인 주문에 대한 속성 값 전파에 대한 매핑 정의

이행 에이전트는 제품 카탈로그의 두 사양 간에 속성 매핑 규칙을 정의하여 제품, 서비스 및 자원 주문의 모든 관련 특성 값에 액세스할 수 있습니다.

속성 매핑 개요

주문(예: 통신 주문)에는 주문 수명주기의 여러 스테이지에서 채워지는 많은 특성과 특성 값이 포함되어 있습니다. 주문 관리 는 주문 이행 프로세스 전반에 걸쳐 특성 및 특성 값을 자동으로 전파하고 변환합니다. 제품, 서비스 또는 자원 주문 전반에 걸쳐 속성을 자동으로 전파하면 운영 효율성을 개선하고 이행 프로세스에서 오류를 제거하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
속성 값은 주문 특성 값의 다른 이름입니다.

값 속성 값이 할당되는 시기 및 사용 방법

주문에는 주문 수명주기의 여러 스테이지에서 채워지는 많은 특성과 특성 값이 포함됩니다. 다중 사이트 엔터프라이즈 주문에는 고객, 제품, 서비스 및 자원 정보와 관련된 다양한 속성이 포함되어 있습니다. 주문 ServiceNow AI Platform 수명주기의 여러 스테이지에서 해당 값으로 이러한 속성을 채웁니다. 자세한 내용은 사용 사례 시나리오 문서를 참조하십시오.

주문 ServiceNow AI Platform 및 주문 라인 항목을 다양한 하위 주문(제품, 서비스 및 자원 주문)으로 분할하고 여러 사용자 그룹 및 사용자에게 할당합니다. 그런 다음 여러 사용자 그룹이 다양한 하위 주문을 사용하여 지정된 주문에 필요한 이행 작업을 완료합니다.

카탈로그 기반 속성 매핑 및 값 전파

주문 이행 플로우에는 특성이 한 도메인 주문에서 다른 도메인 주문으로 전파되도록 사양 특성이 매핑되고 연결되는 방법에 대한 사전 정보가 필요합니다. 제품 카탈로그 관리자인 경우 선택한 제품, 서비스 및 자원 사양 간의 규칙 기반 속성 매핑을 정의할 수 있습니다. 속성 매핑을 정의할 때 유효성 검사가 실행되어 고유한지, 서로 충돌하지 않는지, 정의된 사양 관계 및 분해 규칙과 충돌하지 않는지 확인합니다.

사양 관계에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사양 관계 및 분해 규칙 생성.

주문 관리 애플리케이션은 주문 이행 프로세스 중에 속성 매핑을 실행하고 다양한 하위 주문에 주문 특성 값을 설정하고 전파합니다.

주문 이행 프로세스는 사용자가 정의한 속성 매핑 규칙을 평가합니다. 속성 값은 소스 사양과 연결된 도메인 주문에서 대상 사양과 연결된 도메인 주문으로 전파됩니다.

카탈로그 기반 규칙 기반 속성 전파를 통해 이행 에이전트는 주문 작업을 효과적으로 수행하는 데 필요한 모든 관련성 있고 정확한 정보를 갖게 됩니다. 속성 매핑 기능은 다음과 같이 주문 이행 프로세스의 오류를 줄이고 효율성을 개선합니다.

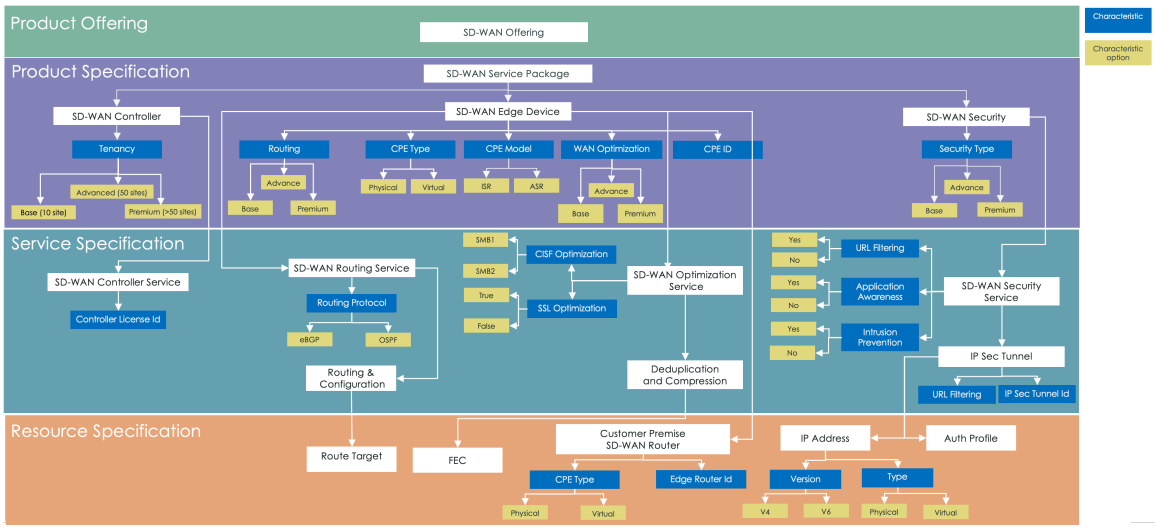
- 규칙 기반 속성 매핑이 없으면 사용자가 속성 값을 수동으로 할당해야 하므로 오류가 발생하기 쉽고 시간이 오래 걸릴 수 있습니다.
- 이러한 값은 하위 도메인 주문에 전파되며 인벤토리 생성, 서비스 활성화, 계정 및 청구 업데이트에 사용됩니다. 이러한 값을 수동으로 할당하는 경우 오류를 수정하려면 사용자에게 상당한 노력과 시간이 필요합니다.
- 속성 매핑은 연결된 도메인 주문을 통해 중요한 데이터의 적절한 흐름을 촉진합니다. 이 매핑을 통해 주문을 처리할 때 역할이 다른 사용자가 일관된 데이터를 사용할 수 있습니다.

사용 사례 시나리오

특성 매핑 규칙이 어떻게 정의되는지 살펴보겠습니다. 예를 들어 고객이 SD-WAN 서비스 패키지를 주문하면 SD-WAN Edge 디바이스에 대해 선택된 특성에 따라 연결된 제품, 서비스 및 리소스 주문이 생성됩니다. 소스 및 대상 사양에서 올바른 속성 관계를 유지하면 연결된 도메인 주문에 대해 해당 데이터 값이 올바르게 설정되었는지 확인할 수 있습니다. 다음 다이어그램은 SD-WAN 제품 모델을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

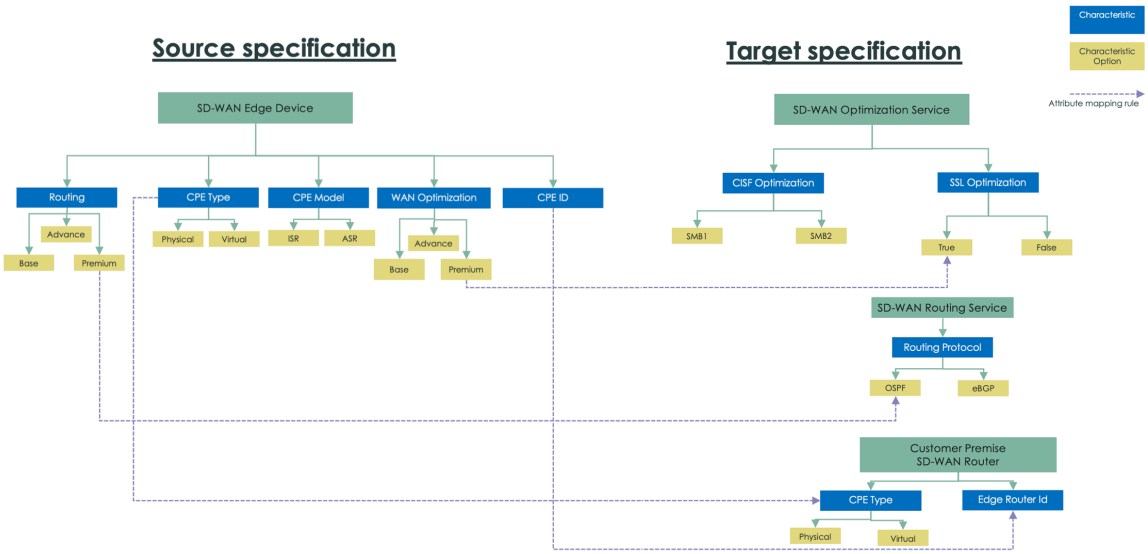
SD-WAN 제품 모델



다음 다이어그램에서는 소스 SD-WAN Edge 디바이스 규격에서 선택한 특성과 해당 특성의 결과로 생성되는 서비스 간의 매핑된 관계를 보여 줍니다.

- 고객이 프리미엄 라우팅(Premium Routing)을 선택하는 경우 SD-WAN 라우팅 특성은 OSPF(Open Shortest Path First) 라우팅 프로토콜 특성 옵션으로 정의됩니다.
- 고객이 프리미엄 SD-WAN 최적화를 선택하면 결과적으로 SSL(Secure Socket Layer) 최적화를 사용하는 SD-WAN 최적화 서비스를 받게 됩니다.
- SD-WAN Edge 디바이스 규격에 대한 CPE(Common Platform Enumeration) 유형 선택은 고객 구내 SD-WAN 라우터 규격에 대한 CPE 유형을 정의합니다.

SD-WAN Edge 디바이스에 대한 속성 매핑 관계



이러한 관계에 대한 속성 매핑 규칙을 만들면 다음과 같은 기록이 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SD-WAN Edge 디바이스 제품 규격에 대한 속성 매핑

Number	Source Specification	Source Characteristic	Source Characteristic Option	Target Specification	Target Characteristic	Target Characteristic Option
ATRMP0000001	SD-WAN Edge Device	Routing	Premium	SD-WAN Routing	Routing Protocol	OSPF
ATRMP0000002	SD-WAN Edge Device	CPE Type		Customer Premise SD-WAN Router	CPE Type	
ATRMP0000003	SD-WAN Edge Device	WAN Optimization	Premium	SD WAN Optimization Service	SSL Optimization	True
ATRMP0001001	SD-WAN Edge Device	CPE Id		Customer Premise SD-WAN Router	Edge Router Id	

관련 정보

이행 승인 후 고객 주문 분해

도메인 주문 속성 매핑 정의

규칙 기반 속성 매핑을 생성하여 제품, 서비스, 자원 사양 간의 관계와 연관성을 정의하고 이러한 매핑 간에 속성 값이 전파되는 방식을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager

이 태스크 정보

속성 전파를 사용하면 다음 작업을 수행하도록 매핑 규칙을 설정하여 속성 매핑을 정의할 수 있습니다.

- 복잡한 특성을 포함하여 선택한 특성 및 특성 옵션에 기반한 조건을 사용하여 대상 및 소스 매핑 규칙을 설정합니다.
- 모든 사양에서 제품 및 서비스 계층 구조에서 사용할 수 있는 다른 사양으로의 속성 매핑을 정의합니다. 이러한 선택에는 형제 및 수평 관계가 포함됩니다.
- 복잡한 특성 계층을 포함하여 소스 및 대상 사양 모두에서 동일한 특성 및 특성 옵션을 지정합니다.
- 소스 및 대상 사양에서 복잡한 특성을 포함한 다양한 특성과 특성 옵션을 선택합니다.
- 제품 오퍼링 내에서 상위 수준 사양과 하위 수준 사양 또는 하위 수준 사양과 상위 수준 사양을 선택합니다.

주:
사양 관계와 수반되는 분해 규칙을 생성하는 경우 속성 매핑을 생성하려고 할 때 이 ServiceNow AI Platform 필수 확인을 수행합니다. 이러한 유효성 검사는 속성 매핑이 고유하고 기존 분해 규칙에 부정적인 영향을 주지 않는지 확인합니다. 사양 관계 및 분해 규칙에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 사양 관계 및 분해 규칙 생성.

분해 규칙이 특성 매핑 규칙에 따라 달라지는 경우 주문 분해 프로세스는 특성 매핑 규칙이 주문 분해에 필요한 특성 값을 제공할 때까지 기다리기 때문에 주문을 분해할 수 없습니다. 부정적인 영향과 종속 관계를 야기할 수 있는 분해 또는 속성 매핑 규칙을 저장하면 다음 경고가 나타납니다.## ## ### {1} ### ## ##{0} ## ### ### ####. # ## #### ##### # ### #######.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 사양 을 클릭하고 사양 유형을 선택합니다.
   - 제품 사양
   - 서비스 사양
   - 자원 사양

   사양 기록 목록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 수정할 기록을 선택합니다.
4. 속성 매핑 탭으로 이동합니다.
5. 새로 만들기를 선택합니다.
6. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 속성 매핑 양식 생성

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 속성 매핑 번호입니다.
대상 사양	선택한 소스 사양 및 관련 소스 특성과 연결할 대상 사양, 소스 특성 옵션입니다.
대상 규칙	매핑 규칙을 생성한 후 표시되는 대상 규칙의 이름입니다.
소스 규칙	매핑 규칙을 생성한 후 표시되는 소스 규칙의 이름입니다.
소스 사양	선택한 대상 사양, 특성 및 특성 옵션과 연결할 소스 특성 및 특성 옵션을 포함하는 소스 사양입니다. 선택 항목에 따라 이 필드는 사용 가능한 열 섹션에 선택한 제품, 서비스 또는 자원 사양의 특성을 자동으로 채웁니다.
사용 가능한 열	사용 가능한 경우 소스 사양에서 하나 이상의 소스 특성 옵션을 표시합니다. 전파할 특성을 선택합니다. 특성은 선택한 열 섹션에 표시됩니다.

7. 조건 섹션에서 조건 작성기를 사용하여 소스 규칙에 대해 사용 가능한 열에서 선택한 특성 및 특성 옵션을 사용하여 하나 이상의 조건을 지정합니다.
8. 저장을 선택합니다.
9. 사용 가능한 열 섹션에서 대상 규칙에서 작업 변수로 사용할 대상 특성을 선택합니다.
10. 작업 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
구성 규칙 작업을 정의하려면 대화 상자를 채웁니다.

구성 규칙 작업

필드	설명
규칙	매핑에 대해 시스템 정의 알파숫자 번호로 식별되는 속성 매핑의 대상 규칙입니다.
작업 변수	규칙 작업에 사용할 대상 특성입니다. 필드에서 특성을 선택합니다.
작업 유형	수행할 규칙 작업입니다. 속성 매핑에 적용할 수 있는 유형을 선택합니다. ○ 기본 설정: 대상 규칙에 대해 지정한 조건에 따라 특성, 옵션 또는 값을 미리 선택합니다. ○ 제외: 특정 특성은 다른 선택 항목에 따라 적용할 수 없거나 유효하지 않으므로 구성에서 제외합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 포함: 지정된 제품 구성에서 특정 특성 옵션의 선택을 이행합니다. ○ 값 설정: 제품 구성의 비선택 특성에 있는 특성 값의 수량을 설정합니다. ○ 확인: 하나 이상의 조건을 확인합니다.
작업	특정 특성에 대해 수행할 작업입니다. 특성과 같은 요소에 사용 가능한 작업을 나열하려면 필드를 선택합니다. 예를 들어, 다음과 같은 작업을 할 수 있습니다. ○ 소스에서 특성 복사 ○ 특성 옵션 선택 ○ 특성 선택 취소 ○ 특성 또는 특성 옵션 활성화 또는 비활성화
변수	선택한 소스 특성입니다.

11. 저장을 선택합니다.

결과
주문 이행 프로세스는 사용자가 정의한 속성 매핑 규칙을 평가합니다. 속성 값은 소스 사양과 연결된 도메인 주문에서 대상 사양과 연결된 도메인 주문으로 전파됩니다.

다음에 수행할 작업
오퍼링을 생성하고 제품 카탈로그에 게시합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

에 대한 사양 관계, 수량 매핑 및 분해 규칙 생성 주문 관리

제공하는 제품의 제품, 서비스 및 자원 사양 간의 연결을 정의하는 사양 관계 및 선택적 분해 규칙을 생성합니다. 이러한 관계는 고객의 주문 이행 방식에 영향을 줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager

이 태스크 정보
사양 관계는 제품, 서비스 및 자원 사양 간의 관계와 연관을 정의합니다. 소스 사양이 포함된 주문이 분해되고 처리되어 고객에게 배송되는 방법을 지정합니다. 예를 들어 서비스 사양을 통해 제공하는 제품이 있는 경우 세 가지 고유한 서비스 사양(제품, 서비스 또는 자원)으로 구성되도록 지정할 수 있습니다.

주:
대상 사양 필드에서 선택하는 대상 제품, 서비스 또는 자원 사양은 초안 상태를 포함하여 모든 상태가 될 수 있습니다. 이 필드에서 선택한 사양을 선택하기 전에 선택한 사양을 게시할 필요는 없습니다.

사양 관계에 대한 수량 특성의 특성 옵션을 선택하여 대상 사양의 수량을 제공할 수도 있습니다. 주문 분해 프로세스는 매핑된 수량을 참조하여 소스 사양의 주문을 분해하고 대상 사양에 필요한 도메인 주문 수를 생성합니다.

수량 특성에 특성 옵션으로 숫자가 있는 경우 분해 프로세스는 특성 옵션을 참조하여 대상 사양에 대한 도메인 주문 수를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택적으로, 선택한 소스 및 대상 사양 관계에 대한 분해 규칙을 만들 수 있습니다. 사양 관계에는 제품, 서비스 또는 자원 사양이 소스 사양으로 포함될 수 있습니다.

주:
자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 주문 관리의 주문 수량 지원
- 이행 승인 후 고객 주문 분해

프로시저

1. CSM 구성 가능 작업 공간를 엽니다.
2. 다음으로 이동 목록 〉 사양 을 클릭하고 사양 유형을 선택합니다.
   - 제품 사양
   - 서비스 사양
   - 자원 사양

   사양 기록 목록이 표시됩니다.
3. 수정할 기록을 선택합니다.
4. 사양 관계 탭으로 이동합니다.
5. 새로 만들기를 선택합니다.
6. 양식에서 필드를 채웁니다.

사양 관계 양식

필드	설명
소스 사양	관계를 생성하는 제품, 서비스 또는 자원 사양입니다. 예를 들어 소스 사양은 SD-WAN에 대한 제품 사양일 수 있습니다.
대상 유형	사양의 유형: ○ 제품 사양 ○ 서비스 사양 ○ 자원 사양
대상 사양	관계를 생성하는 사양입니다. 예를 들어 대상 사양은 SD-WAN에 대한 서비스 사양일 수 있습니다. 주: 선택한 대상 제품, 서비스 또는 자원 사양은 초안 상태를 포함하여 어떤 상태도 될 수 있습니다. 이 필드에서 선택한 사양을 선택하기 전에 선택한 사양을 게시할 필요는 없습니다.
필수	선택한 소스와 대상 사양 간의 관계가 필수인지, 고객이 제품을 주문할 때 항상 존재해야 하는지 지정하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 이 옵션을 선택하면 대상 사양이 항상 원본 사양에 포함됩니다. 주문 프로세스 중에 대상 사양의 특성과 특성값을 선택해야 합니다. 예를 들어 SD-WAN 서비스 패키지를 정의하는 경우 SD-WAN Edge 디바이스 및 SD-WAN 컨트롤러 대상 규격을 필수로 지정합니다. ○ 선택을 취소하면 선택적 대상 사양이 되며 고객이 주문 과정에서 선택한 경우에만 제품에 포함됩니다. 예를 들어 SD-WAN 보안 규격을 선택 사항으로 지정하는 경우 고객이 주문 프로세스 중에 선택한 경우에만 주문된 SD-WAN 서비스 패키지에 포함됩니다.
관계 유형	소스 사양이 포함된 주문이 수신되고 승인한 후 이행을 위해 분해되는 방식을 지정하는 관계 유형입니다. 다음으로 구성됨 선택한 대상 사양으로 구성된 소스 사양입니다. 소스 사양과 특성이 포함된 주문이 단일 서비스 주문으로 분해됩니다. 다음으로 실현됨 선택한 대상 사양으로 실현되는 소스 사양입니다. 번들 선택한 대상 사양으로 소스 사양 번들입니다. 소스 사양과 특성이 포함된 주문은 해당 상위 제품 사양에서 번들로 제공되는 대상 사양 각각에 대해 고유한 주문 라인 항목으로 분해됩니다. 필수 선택한 대상 사양이 필요한 소스 사양입니다. 사양 내에서 약속된 서비스를 제공할 수 있도록 하려면 소스 사양 및 특성을 포함하는 주문에 대상 자원 사양도 필요합니다.
순서	둘 이상의 관계가 있는 경우 이 관계가 적용되는 순서를 나타내는 숫자 값을 입력합니다.
최소 수량	주문에 필요한 최소 사양 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
기본 수량	선택한 금액이 없는 경우의 기본 수량입니다.
최대 수량	최대 사양 수량입니다.
수량 특성	수량 매핑에 사용되는 소스 사양 특성입니다. 수량 특성은 제품 사양의 사양 관계에 대해서만 지원됩니다.

7. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
선택적으로, 제품, 서비스 또는 자원 사양이 소스 사양인 선택한 사양 관계에 대한 분해 규칙을 만듭니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 사양 관계에 대한 분해 규칙 생성

〔End〕

사양 관계에 대한 분해 규칙 생성

고객이 특정 옵션을 선택하지 않는 경우 서비스 사양을 제외하는 선택적 분해 규칙을 정의합니다. 소스 사양으로 정의하는 제품 사양이 있는 사양 관계에 대한 선택적 분해 규칙을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager

이 태스크 정보
분해 규칙을 사용하면 주문 프로세스 중에 제품이 분해될 때 특정 관련 사양을 제외할 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN Edge 디바이스 제품 사양에는 사양 관계에 정의된 대로 라우팅 및 선택적 WAN 최적화를 비롯한 다양한 특성 옵션이 포함되어 있습니다. 고객이 옵션을 선택하지 않는 경우 서비스 사양을 제외하는 분해 규칙을 정의할 수 있습니다. WAN 최적화를 예로 들 수 있습니다. 주문이 이행될 때 WAN 최적화를 위한 서비스 주문이 생성되지 않습니다.

주:
분해 규칙은 제품 사양에만 유효합니다. 속성 전파 맵을 만드는 경우 이전에 정의된 속성 매핑 규칙에 따라 분해 규칙을 만들려고 할 때 다음 메시지가 나타납니다.

##(## ID)# ## ## ##(## ID)# #####. ## ## ### #### ### # ### #######.

속성 매핑에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 도메인 주문에 대한 속성 값 전파에 대한 매핑 정의.

또한 2025년 8월 릴리스부터 이행 규칙과 그 구성 방법을 sn_prd_pm.enable_fulfillment_rules_with_condition_builder 시스템 속성으로 제어할 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.

2. 다음으로 이동 사양 〉 제품 사양 을 클릭하고 업데이트할 제품 사양을 선택합니다.

3. 사양 관계 탭에서 분해 규칙을 설정할 서비스 사양을 선택합니다.
사양 관계 양식이 있는 세부내용 탭이 열립니다.

주:
제품 사양이 소스 사양인 사양 관계에 대해서만 분해 규칙을 만들 수 있습니다.

4. 해제 규칙 탭으로 이동합니다.

5. 사용 가능한 열 섹션에서 제외 규칙을 트리거하기 위해 고객이 주문하지 않은 특성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 SD-WAN 제품에 대한 라우팅 특성을 선택하는 경우 고객이 라우팅 특성을 주문하지 않으면 제외 규칙이 트리거됩니다.

6. 조건 섹션에서 조건 작성기를 사용하면 5단계에서 선택한 특성에 대한 특성 옵션을 사용해 하나 이상의 조건을 선택하고 제외 규칙을 트리거할 수 있습니다.
7. 저장을 선택합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

제품 오퍼링을 생성하고 카탈로그에 게시

고객에게 제품을 판매하는 방법을 정의할 수 있도록 버전이 지정된 제품 오퍼링을 생성하고 제품 카탈로그에 게시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager

이 태스크 정보

버전이 지정된 제품 오퍼링은 고객이 고객을 대상으로 하는 제품 엔터티입니다. 여기에는 제품 설명, 가격 책정, 자격 및 제품 옵션이 포함되어 있습니다. 버전이 지정된 제품 오퍼링은 항상 제품 사양과 연결됩니다. 게시된 제품 오퍼링만 고객 계약에 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 제공 〉 제품 오퍼링.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 의 제품 카탈로그 양식제품 오퍼링 양식 필드 섹션을 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.
5. 제품 오퍼링 목록에서 자신이 생성한 버전이 지정된 제품 오퍼링을 선택합니다.
   제품 오퍼링 특성 및 제품 시각적 자료 관련 목록과 함께 버전이 지정된 제품 오퍼링 기록이 나타납니다.
6. 필요한 경우 버전이 지정된 제품 오퍼링에 추가 특성을 추가합니다.
7. 옵션: 버전이 지정된 제품 오퍼링에 제품 시각적 자료를 추가합니다.

   a. 제품 시각적 자료 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 이미지의 이름을 입력합니다.

   c. 업로드할 이미지 파일을 선택하려면 추가하려면 클릭을 선택합니다.

   d. 이미지를 제품의 기본 이미지로 설정하려면 기본 설정을 선택합니다.

   > **주:**
   > 제품에 대해 여러 이미지를 추가할 수 있지만 서비스 카탈로그는 서비스 카탈로그에 게시될 때 제품당 하나의 이미지만 지원합니다.

8. 제품 오퍼링 버전 생성을 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
제품 카탈로그에 버전이 지정된 제품 오퍼링을 추가합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 카탈로그 생성

제품 카탈로그를 생성하여 제품 오퍼링을 추가합니다. 제공자는 제품 카탈로그를 사용하여 고객에게 제품을 어떻게 판매할지 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager

이 태스크 정보
제품 오퍼링과 연결된 제품 카탈로그는 고객의 셀프 서비스 포털의 서비스 카탈로그에 있는 범주 형식으로 나타납니다. 시장 또는 고객 세그먼트를 대상으로 하는 유사한 제품 오퍼링을 그룹화합니다. 제품 오퍼링은 이 범주 내의 카탈로그 항목이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제공 〉 제품 오퍼링 카탈로그.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제품 카탈로그 양식

필드	설명
번호	제품 카탈로그의 ID 입니다.
이름	제품 카탈로그의 이름입니다.
설명	제품 카탈로그에 대한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
고객 계약을 제품 오퍼링과 연결하여 제품 오퍼링을 고객의 인스턴스로 푸시하는 서비스 브리지 권리를 트리거할 수 있습니다. 제품 오퍼링과 연결된 오퍼링 카탈로그는 고객의 셀프 서비스 포털의 서비스 카탈로그에 있는 범주 형식으로 나타납니다. 제품 오퍼링은 이 범주 내의 카탈로그 항목이 됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

사양 버전 생성 및 게시

제품 카탈로그 관리자는 기술 제품 카탈로그에서 고객에게 제공할 수 있는 개선된 제품과 서비스가 나열된 사양 버전을 만들고 게시할 수 있습니다.

제품 카탈로그는 고객이 구매할 항목을 결정할 수 있도록 사용할 수 있는 제품, 서비스 및 리소스를 정의합니다. 카탈로그 항목은 항목이 판매, 구성 및 고객에게 전달되는 방식과 관련된 변경 사항을 수용할 수 있도록 시간이 지남에 따라 계속 발전합니다. 일반적으로 이러한 변경은 제품, 서비스 및 리소스를 보다 시장성 있고 고객에게 매력적으로 만드는 엔지니어링 개선과 관련이 있습니다. 일반적으로 카탈로그 항목의 적합, 형태 및 기능, 특성, 특성 옵션 및 사양 관계가 변경됩니다. 예를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

들어, 가정용 인터넷 제품은 가격 책정 및 인터넷 속도 향상과 관련된 변경 사항을 지원하기 위해 여러 개정에 걸쳐 발전할 수 있습니다.

제품에 대한 새 사양 및 제품 오퍼링 버전을 만들면 에이전트가 고객에게 더 비싸거나, 보완적이거나, 업그레이드되었거나, 관련 있는 제품을 판매할 때 최신 버전의 제품 및 서비스 오퍼링을 사용할 수 있습니다.

제품 오퍼링에 사용할 사양 버전 생성

제품 카탈로그 관리자는 제품 오퍼링에 사용할 사양 버전을 만들 때 다음 작업을 수행합니다.

1. 변경의 영향을 받는 각 제품, 서비스 또는 자원 사양 또는 제품 오퍼링 기록에서 버전 번호를 생성하고 할당합니다.
2. 새 버전의 각 사양에 필요한 사양 관계, 분해 규칙 및 속성 매핑을 생성합니다. 제품 카탈로그 관리자는 다음 정보를 업데이트하여 관련 사양에 적용된 엔지니어링 변경 사항을 반영합니다.
   - 특성
   - 특성 옵션
   - 사양 관계
   - 해제 규칙
   - 수량 매핑
   - 속성 전파 규칙

   주:
   자세한 내용은 새 사양 버전 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
3. 제품 오퍼링을 생성한 다음 제품 카탈로그를 업데이트할 때 게시합니다. 자세한 내용은 새 제품 오퍼링 버전 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
4. 오래되거나 사용되지 않는 사양과 제품 오퍼링을 폐기하거나 보관합니다. 자세한 내용은 버전이 지정된 사양 및 제품 오퍼링의 폐기 및 보관 문서를 참조하십시오.

사양 버전을 만들고 게시할 때 수행되는 업데이트 및 유효성 검사

현재 게시된 사양의 버전을 생성하면 시스템은 다음과 같이 다음 데이터를 새 사양 기록에 복사하거나 채웁니다.

1. 이러한 기본 사양 상세 정보가 포함된 다음 필드를 복사합니다.
   - 범주
   - 유형
   - 시작 및 종료 날짜
   - 설명
   - 외부 **ID**
   - 제품 코드 및 제품 라인
   - 회사 비용
   - 복합
   - 설치 필요
   - 위치별

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 외부 버전 필드를 비웁니다.

> 주:
> 외부 **ID** 및 외부 버전 필드는 기본적으로 사양 양식에 표시되지 않지만 양식 레이아웃을 변경하여 추가할 수 있습니다.

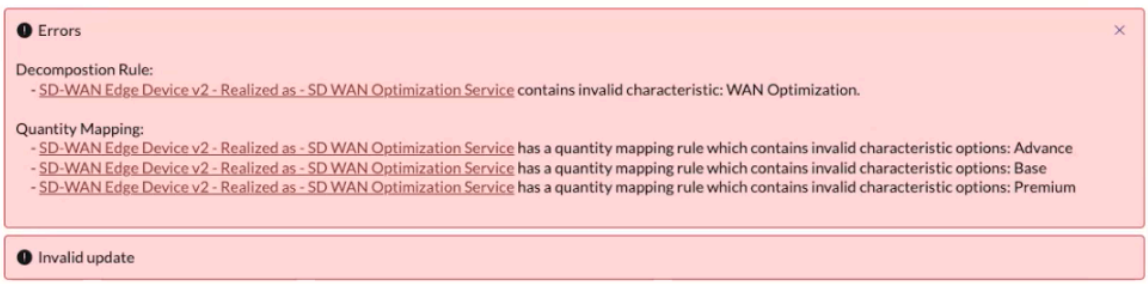
3. 새 사양 버전에 대해 입력한 세부 정보로 다음 필드를 채웁니다.
   - 버전. 다음 증분 번호가 나타납니다.
   - 표시 이름입니다. 표시 이름은 사양 이름과 현재 버전 번호가 시스템에서 할당한 연결입니다. 이 필드를 덮어쓸 수 있습니다.
   - 초기 버전입니다. 사양의 기본 버전 이름이 표시되지만 변경할 수는 없습니다.
   - 이전 버전입니다. 사양의 이름은 이전 버전과 같습니다.
4. 연결된 특성 및 특성 옵션을 복사합니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링에 대한 특성 및 특성 옵션 생성 문서를 참조하십시오.
5. 확장점 스크립트를 사용할 때 연결된 사양 관계, 속성 매핑, 분해 규칙 및 수량 매핑을 복사합니다. 복사되면 관련 사양 관계 및 분해 규칙 기록의 소스 사양이 소스 사양의 현재 버전으로 자동 업데이트됩니다. 예를 들어 SD-WAN Edge 디바이스가 이러한 레코드의 소스 규격이고 새 SD-WAN Edge 디바이스 버전 2를 생성한 경우 해당 디바이스가 새 소스 규격이 됩니다.

> 주:
> 이러한 규칙에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사양 관계 및 분해 규칙 생성.

6. 관련된 수량 매핑 및 속성 전파 규칙을 복사합니다. 수량 매핑 및 속성 전파 규칙의 소스 사양도 현재 버전으로 업데이트됩니다. 이러한 규칙에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 도메인 주문에 대한 속성 값 전파에 대한 매핑 정의.

업데이트된 사양 버전을 게시하면 편집 ServiceNow AI Platform# 내용에 대한 유효성 검사가 수행됩니다. 이러한 검증은 새 사양 버전에 사용할 수 있는 특성 및 특성 옵션에서 모든 규칙이 유효한지 확인합니다. 새 사양 버전과 연결된 다른 규칙에서 참조하는 특성 또는 특성 옵션을 실수로 제거하거나 변경하는 경우 오류가 발생할 수 있습니다. 오류가 발생하면 이 예제와 유사한 메시지가 나타납니다.

복사된 규칙 확인 오류



모든 오류를 해결한 후에만 새 사양 버전을 게시할 수 있습니다. 이 테이블에는 표시될 수 있는 몇 가지 확인 오류와 문제를 해결하기 위해 수행할 수 있는 작업이 포함되어 있습니다.

복사된 규칙, 확인 오류 및 해결 작업

오류	해결 작업
사양 관계에 잘못된 사양 버전이 포함되어 있습니다.	소스 사양 버전을 현재 버전으로 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

복사된 규칙, 확인 오류 및 해결 작업

오류	해결 작업
	1. 사양 특성(**Specification** Characteristics)을 클릭합니다. **2.** 사양 관계 양식에서 소스 사양 필드를 업데이트합니다. 예를 들어 SD-WAN Edge 디바이스 버전 2를 생성하고 이전에 게시된 SD-WAN Edge 디바이스 버전 1이 포함된 경우 그에 따라 필드를 업데이트합니다.
분해 규칙의 사양 버전이 잘못되었습니다.	소스 사양 버전을 현재 버전으로 업데이트합니다. **1.** 사양 관계를 클릭합니다. **2.** 사양 관계 양식에서 소스 사양 필드를 업데이트합니다.
분해 규칙의 특성이 잘못되었습니다.	해제 규칙 양식에서 잘못된 특성을 업데이트하거나 제거합니다. **1.** 사양 특성(**Specification** Characteristics)을 클릭합니다. **2.** 잘못된 특성을 업데이트하거나 제거합니다.
분해 규칙의 특성 옵션이 잘못되었습니다.	해제 규칙 양식에서 잘못된 특성 옵션을 업데이트하거나 제거합니다. **1.** 사양 특성(**Specification** Characteristics)을 클릭합니다. **2.** 잘못된 특성 옵션을 업데이트하거나 제거합니다.
수량 규칙의 특성 옵션이 잘못되었습니다.	속성 매핑 양식에서 잘못된 특성 옵션을 업데이트하거나 제거합니다. **1.** 속성 매핑을 클릭합니다. **2.** 잘못된 특성 옵션을 업데이트하거나 제거합니다.
속성 전파 규칙의 사양 버전이 잘못되었습니다.	속성 전파 양식의 소스 사양 필드를 현재 버전으로 업데이트합니다.
속성 매핑 규칙의 특성이 잘못되었습니다.	속성 매핑 양식에서 잘못된 특성을 업데이트하거나 제거합니다. **1.** 속성 매핑을 클릭합니다. **2.** 잘못된 특성을 업데이트하거나 제거합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사양 버전 생성 및 게시

제품 카탈로그에서 고객에게 향상된 버전을 제공할 수 있도록 게시됨 상태의 기존 사양 버전을 생성하고 게시합니다.

시작하기 전에

사양의 버전을 만들려면 먼저 사양의 초기 기본 버전이 있어야 하며 이미 게시되어 있어야 합니다. 새 버전에 대해 제공하는 정보는 초기 기본 버전에 대해 입력한 정보와 동일하지만 몇 가지 중요한 차이점이 있습니다. 자세한 내용은 제품 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_prd_pm.product-catalog_manager

이 태스크 정보

자원 사양을 지정하는 것과 동일한 방식으로 서비스 및 자원 사양의 버전을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 제품 사양.
2. 제품 사양 목록에서 버전을 생성할 제품 사양을 선택합니다.
3. 양식에서 새 버전 생성을 클릭한 다음 필드를 채웁니다.
   사양의 버전을 만드는 방법은 초기 버전을 만드는 방법과 비슷하지만 다음 표에 설명된 차이점이 있습니다.

제품 사양 양식

필드	설명
이름	새 제품 사양의 이름입니다. 새 버전의 항목 이름이 이전 버전과 다른 경우 새 이름을 입력할 수 있습니다. 예를 들어 항목의 이름이 SD-WAN 보안인 경우 새 버전의 새 이름을 원하면 재정의합니다.
버전	사양에 할당된 버전 번호: ○ 초기 버전을 만들면 이 필드에 1이 나타나며 변경할 수 없습니다. ○ 사양의 후속 버전을 만들 때 새 버전 생성을 클릭하면 이 필드에 증가한 다음 번호가 표시됩니다. 예를 들어, 3이 이전 버전 번호인 경우 이 필드에 4가 표시됩니다.
표시 이름	이 사양 버전이 적용되는 경우 ServiceNow AI Platform의 사양에 대해 표시되는 이름입니다. ○ 사양의 초기 버전 또는 기본 버전(예: 버전 1)을 만들 때는 일반적으로 사양의 이름인 자유 형식 텍스트를 필드에 입력해야 합니다. ○ 사양 버전을 만들 때 사양 이름과 현재 버전 번호의 시스템에서 할당된 연결이 나타나지만 덮어쓸 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN Edge 디바이스 v2는 다음과 같은 경우 이 필드에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	▪ SD-WAN Edge Device가 사양의 이름입니다. ▪ 버전 2가 사양의 현재 버전입니다.
초기 버전	사양의 기본 버전의 이름이며 표시되지만 변경할 수 없습니다.
이전 버전	사양의 이전 버전의 이름입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. ○ 사양의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다. ○ 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 사양 이름이 여기에 나타납니다. ○ 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 사양 이름이 여기에 나타납니다. 이 필드는 변경할 수 없습니다.

주:
나머지 필드 설명에 대한 자세한 내용은 통신 및 미디어용 주문 관리에서 제품 카탈로그 양식에 대한 필드 설명을 참조하십시오.

4. 실제 제품에 적용된 엔지니어링 변경 사항을 반영하려면 다음과 같이 사양 관계, 분해 규칙, 수량 매핑 및 속성 전파 규칙을 업데이트합니다.
   a. 사양과 연결된 특성 및 특성 옵션을 업데이트하려면 사양 특성 관련 목록을 사용합니다. 자세한 내용은 사양 관계 및 분해 규칙 생성 문서를 참조하십시오.
   b. 사양 관계와 수반되는 분해 규칙을 업데이트하려면 사양 관계 관련 목록을 사용합니다. 자세한 내용은 사양 관계 및 분해 규칙 생성 문서를 참조하십시오.
   c. 속성 매핑을 업데이트하려면 속성 매핑 관련 목록을 사용합니다. 자세한 내용은 도메인 주문에 대한 속성 값 전파에 대한 매핑 정의 문서를 참조하십시오.
   d. 사양에서 제품 오퍼링을 생성하려면 관련 제품 오퍼링으로 이동합니다
5. 사양 버전 생성이 완료되면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

주:
새 사양 버전을 게시할 때 수행되는 유효성 검사와 보고된 오류를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 의 새 사양 버전 생성 및 게시유효성 검사에 대한 섹션을 참조하십시오.

관련 정보

제품 카탈로그 데이터 모델 및 카탈로그 버전 관리

제품 사양 생성 및 게시

서비스 사양 생성 및 게시

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 오퍼링 버전 생성 및 게시

제품 카탈로그 관리자는 제품 카탈로그에서 고객에게 제공할 수 있는 향상된 제품과 서비스가 나열된 제품 오퍼링 버전을 만들고 게시할 수 있습니다.

개요

개선 중인 기존 제품에 대한 제품 오퍼링 버전을 생성합니다. 일반적으로 새 버전의 제품, 서비스 및 자원 사양을 결합하여 제품 오퍼링 버전을 만듭니다. 적절한 버전 관리를 통해 고객 서비스 에이전트는 고객에게 더 비싸거나, 보완적이거나, 업그레이드되었거나, 관련 있는 제품을 판매할 때 제품 및 서비스 오퍼링의 최신 버전이 무엇인지 알 수 있습니다입니다.

제품 오퍼링 버전 생성

제품 오퍼링의 버전을 만들 때 다음 작업을 수행합니다.

1. 변경의 영향을 받는 각 제품, 서비스 또는 자원 사양 또는 제품 오퍼링 기록에서 버전 번호를 생성하고 할당합니다. 실제 제품에 적용된 엔지니어링 변경 내용을 반영하려면 제품 오퍼링 버전과 연결된 다음 데이터를 편집합니다.
   - 특성
   - 특성 옵션
   - 제품 사양
2. 새 버전의 각 사양에 필요한 사양 관계, 분해 규칙 및 속성 매핑을 생성합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
   - 새 사양 버전 생성 및 게시
   - 새 사양 버전 생성 및 게시
3. 제품 오퍼링을 생성한 다음 제품 카탈로그를 업데이트할 때 게시합니다.
4. 오래되거나 사용되지 않는 사양과 제품 오퍼링을 폐기하거나 보관합니다. 자세한 내용은 버전이 지정된 사양 및 제품 오퍼링의 폐기 및 보관 문서를 참조하십시오.

제품 오퍼링 버전을 만들고 게시할 때 수행되는 업데이트 및 확인

현재 게시된 제품 오퍼링에 대한 버전을 생성하면 다음 ServiceNow AI Platform# 데이터가 다음 데이터로 새 제품 오퍼링 기록에 복사되거나 채워집니다.

1. 이러한 기본 제품 오퍼링 상세 정보가 포함된 다음 필드를 복사합니다.
   - 제품 사양
   - 계약 조건
   - 월간 반복 청구
   - 비 반복 청구
   - 설명
   - 오퍼링 카탈로그
   - 유통 채널
   - 시작 및 종료 날짜
   - 제품 코드 및 제품 라인
   - 회사 비용
   - 복합, 설치 필요 및 위치별 표시기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 새 제품 오퍼링 버전에 대해 입력한 세부 정보로 다음 필드를 채웁니다.
   - 버전. 다음 증분 번호가 나타납니다.
   - 표시 이름입니다. 표시 이름은 제품 오퍼링 이름과 현재 버전 번호가 시스템에서 할당한 연결입니다. 이 필드를 덮어쓸 수 있습니다.
   - 초기 버전입니다. 제품 오퍼링의 기본 버전 이름이 표시되지만 변경할 수 없습니다.
   - 이전 버전: 제품 오퍼링의 이름이 이전 버전과 동일합니다.

업데이트된 제품 버전을 게시하면 편집 내용에 대한 추가 유효성 검사가 수행됩니다. 자세한 내용은 의 새 사양 버전에 대한 복사된 규칙 업데이트 및 유효성 검사 섹션을 새 사양 버전 생성 및 게시참조하십시오.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

제품 오퍼링 버전 생성 및 게시

제품 카탈로그에서 개선된 버전을 제공할 수 있도록 게시됨 상태의 기존 제품 오퍼링 버전을 생성하고 게시합니다.

시작하기 전에
제품 오퍼링의 버전을 생성하려면 먼저 제품 오퍼링의 초기 기본 버전이 있어야 하며 이미 게시되어 있어야 합니다. 새 버전에 대해 제공하는 정보 유형은 초기 기본 버전에 입력한 정보와 동일하지만 몇 가지 차이점이 있습니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링을 생성하고 카탈로그에 게시 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_prd_pm.product-catalog_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 제품 오퍼링.
2. 제품 오퍼링 목록에서 버전을 생성할 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 양식에서 새 버전 만들기를 클릭한 다음 필드를 채웁니다.
   제품 오퍼링의 버전을 만드는 방법은 초기 버전을 만든 방법과 비슷하지만 다음 예외가 있습니다.

   주:
   나머지 필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 제품 오퍼링 버전 양식

4. 실제 제품에 적용된 엔지니어링 변경 내용을 반영하려면 제품 오퍼링 버전을 업데이트합니다.
   a. 제품 오퍼링과 연결된 특성을 업데이트하려면 제품 오퍼링 특성 관련 목록을 사용합니다.
   b. 버전이 지정된 제품 오퍼링에 대한 제품 비주얼을 업데이트하려면 제품 비주얼 관련 목록을 사용하십시오.
   c. 주:
      자세한 내용은 제품 오퍼링을 생성하고 카탈로그에 게시 문서를 참조하십시오.
5. 제품 오퍼링 버전 생성을 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

버전이 지정된 사양 및 제품 오퍼링의 폐기 또는 보관

제품 카탈로그 관리자는 게시된 사양 또는 제품 오퍼링을 더 이상 사용되지 않거나 판매 중인 경우 폐기됨 또는 보관됨 상태로 이동할 수 있습니다. 사양 버전을 폐기하면 제품 오퍼링에서 사용하거나 사양 버전을 생성할 수 없습니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

에서 사양 버전 폐기 또는 보관 주문 관리

게시된 사양 버전이 더 이상 사용되지 않거나 고객에게 판매되지 않는 경우 해당 버전을 폐기됨 또는 보관됨 상태로 이동합니다. 사양 버전을 폐기하면 제품 오퍼링에서 사용하거나 사양 버전을 생성할 수 없습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

사양의 활성 버전은 하나만 유지할 수 있습니다. 사양 버전을 폐기하거나 보관할 때 다음 작업을 수행할 수 없습니다.

- 사양 버전을 업데이트합니다.
- 이를 사용하여 제품 오퍼링, 사양 관계, 속성 매핑 또는 분해 규칙과 같은 다른 카탈로그 엔터티 또는 규칙을 생성합니다.

동일한 방식으로 서비스 및 자원 사양 버전을 폐기하거나 보관합니다.

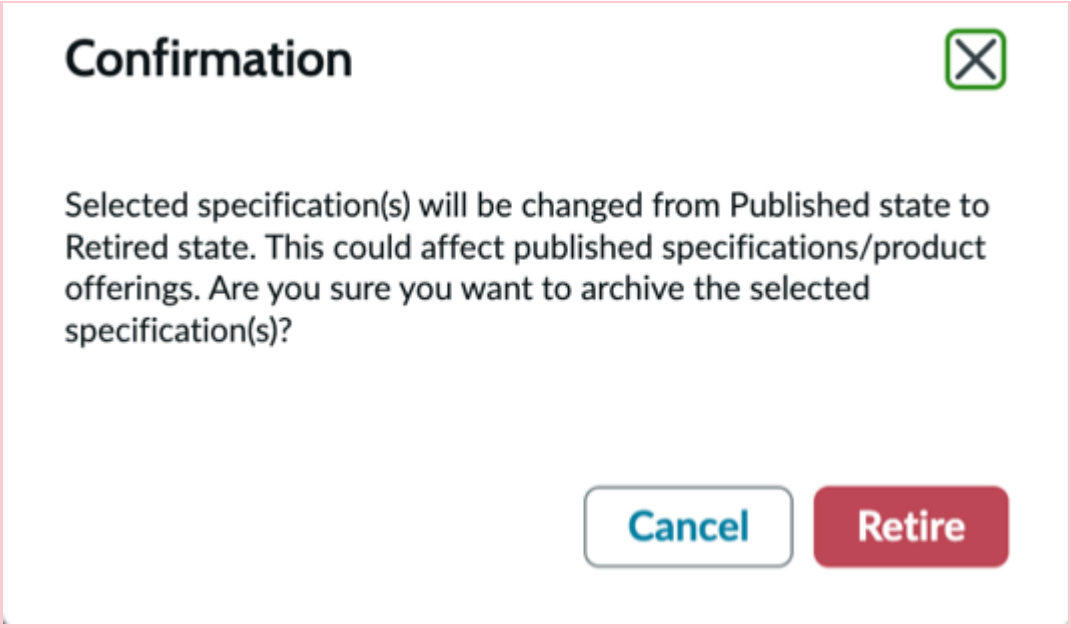
주:
사양 버전을 보관하려면 먼저 폐기해야 합니다.

프로시저

1. CSM 구성 가능 작업 공간를 엽니다.
2. 다음으로 이동 목록 〉 사양 〉 제품 사양.
3. 수정할 기록을 선택합니다.
4. 버전**(n)** 탭으로 이동하여 이 사양과 관련된 이전 버전을 봅니다.
   여기서 n은 이 사양의 기본 버전 및 이전 버전 수를 나타냅니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사양 버전 양식.
5. 하나 이상의 사양 버전을 폐기하거나 보관합니다.

   a. 이전 사양 버전을 폐기하려면 번호 열 옆에 있는 확인란을 선택한 다음 폐기를 클릭합니다.
   확인을 통해 사양 버전이 다른 활성 사양 또는 제품 오퍼링에서 사용되고 있지 않은지 확인합니다. 게시된 사양 또는 제품 오퍼링에 사용되는 경우 다음 메시지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



이 사양을 폐기하려면 예를 클릭하고 아니요 를 클릭하여 폐기를 건너뜁니다.

b. 이전 사양 버전을 보관하려면 〔Number〕 열 옆에 있는 확인란을 선택한 다음 **[Archive**〕를 클릭합니다.

사양을 폐기하면 해당 상태가 폐기됨으로 변경됩니다. 사양을 폐기한 후에는 해당 사양을 변경하거나, 제품 오퍼링에서 사용하거나, 사양 버전을 생성할 수 없습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에서 제품 오퍼링 버전을 폐기 또는 보관 주문 관리

게시된 제품 오퍼링 버전이 더 이상 사용되지 않거나 고객에게 판매되지 않는 경우 폐기됨 또는 보관됨 상태로 이동합니다. 제품 오퍼링 버전을 폐기하면 제품 카탈로그에서 사용할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
제품 오퍼링의 활성 버전은 하나만 유지관리할 수 있습니다. 제품 오퍼링이 폐기되거나 보관된 후에는 다음 작업을 수행할 수 없습니다.

- 제품 오퍼링 버전을 업데이트합니다.
- 제품 카탈로그에서 사용하십시오.

프로시저

1. CSM 구성 가능 작업 공간를 엽니다.
2. 다음으로 이동 목록 〉 제공 〉 제품 오퍼링.
   제품 오퍼링 기록 목록이 표시됩니다.
3. 수정할 기록을 선택합니다.
4. 이 제품 오퍼링 과 관련된 이전 버전을 보려면 다음을 선택하십시오. 자세히 〉 버전**(n)** , 여기서 n은 기본 및 이전 제품 오퍼링 버전의 수를 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 제품 오퍼링 버전 양식.

5. 버전(n) 탭에서 폐기하거나 보관할 제품 오퍼링 버전을 하나 이상 선택할 수 있습니다.
   - 이전 제품 오퍼링 버전을 폐기하려면 번호 열 옆에 있는 확인란을 선택한 다음 폐기를 클릭합니다.
   - 이전 제품 오퍼링 버전을 보관하려면 번호 열 옆에 있는 확인란을 선택한 다음 보관을 클릭합니다.

   a.
   b.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

템플릿 생성 및 게시

조직의 5G 네트워크 서비스를 정의할 수 있도록 템플릿을 생성하고 게시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager(읽기 전용 접근 권한)

프로시저

1. CSM 구성 가능 작업 공간를 엽니다.
2. 다음으로 이동 목록 〉 템플릿 〉 모두.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

템플릿 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 템플릿 번호입니다.
이름	템플릿의 이름입니다.
설명	템플릿에 대한 설명입니다.
상태	템플릿의 상태입니다. 초안 템플릿이 생성되었지만 아직 제품 또는 서비스 사양에 사용할 카탈로그에 게시되지 않았습니다. 게시 날짜: 템플릿은 카탈로그에 게시되며 제품 또는 서비스 사양에 사용됩니다. 폐기됨 템플릿이 폐기되었으며 폐기된 템플릿을 변경할 수 없습니다. 보관됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	템플릿이 보관됩니다. 폐기된 템플릿만 보관할 수 있습니다.

5. 저장을 선택합니다.
6. 템플릿 특성 탭으로 이동하여 새로 만들기를 선택하고 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

템플릿 특성 양식

필드	설명
번호	자동으로 채워진 템플릿의 번호입니다.
특성	정의하는 네트워크 서비스의 특성입니다.
템플릿	자동으로 선택되는 템플릿 이름입니다 .
필수	이 옵션을 선택할 때 시스템에서 확인하는 필수 특성 입니다.

7. 저장을 선택합니다.
8. 템플릿 특성 옵션 탭을 선택하고 새로 만들기를 선택한 다음 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

템플릿 특성 옵션 양식

필드	설명
번호	자동으로 채워진 템플릿 특성의 수입니다.
템플릿 특성	정의한 템플릿 특성입니다.
특성 옵션	템플릿 특성 테이블에 정의된 특성 옵션 목록입니다.

9. 초안 템플릿을 게시, 저장 또는 복사합니다.

다음에 수행할 작업

서비스 사양을 생성 및 게시하고 템플릿과 연결합니다. 자세한 내용은 서비스 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

템플릿 폐기 또는 보관

템플릿이 더 이상 사용되지 않는 경우 게시된 슬라이스 템플릿을 폐기됨 또는 보관됨 상태로 이동합니다. 템플릿을 폐기하면 서비스 사양에서 사용할 수 없습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_admin

이 태스크 정보

템플릿을 폐기하거나 보관한 후에는 다음 작업을 수행할 수 없습니다.

- 템플릿 업데이트
- 이를 사용하여 템플릿 특성 및 템플릿 특성 옵션 같은 다른 템플릿 엔터티를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. CSM 구성 가능 작업 공간를 엽니다.
2. 다음으로 이동 목록 〉 템플릿 〉 모두.
   템플릿 목록이 표시됩니다.
3. 폐기하려는 템플릿을 열고폐기를 선택합니다.
4. 템플릿을 열고 폐기를 선택합니다.
   다음 메시지와 함께 대화 상자가 나타납니다. # #### ########? ## #### ### # ####.

   템플릿이 게시된 사양에서 사용 중인 경우 다음 메시지가 나타납니다. # #### ########? ## ### ### ### #####.

   다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 이 템플릿의 사용 중지를 건너뛰려면 취소를 선택합니다.
   - 이 템플릿을 폐기하려면 폐기를 선택합니다.
5. 보관을 선택하여 이 템플릿을 보관합니다.
   다음 메시지가 있는 대화 상자가 나타납니다. # #### ########?

   다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 이 템플릿 보관을 건너뛰려면 아니요를 선택합니다.
   - 이 템플릿을 보관하려면 예를 선택합니다.

   주:
   폐기된 템플릿만 보관할 수 있습니다.

〔End〕

제품 제공과 제품 사양 번들

제품 카탈로그 관리 은 번들의 모든 수준에서 제품 사양 또는 사양 계층 구조와 연관된 제품 오퍼링의 번들링을 지원합니다.

지원되는 제품 오퍼링 번들

제품 카탈로그 관리자 또는 매니저는 다음과 같은 제품 오퍼링 조합에 대한 번들 오퍼링을 생성할 수 있습니다.

- 여러 수준의 여러 오퍼가 있지만 어떤 수준에서도 제품 사양 참조가 없는 최상위 오퍼링입니다.
- 모든 수준에서 제품 사양 참조를 가질 수 있는 여러 수준의 여러 오퍼가 포함된 최상위 오퍼링입니다.
- 두 개 또는 세 개의 중첩 수준이 있는 최상위 오퍼링으로, 리프 수준 제품 오퍼링은 사양 계층 구조를 참조합니다.

서로 다른 수준의 사양 참조가 있는 오퍼 번들이 견적 또는 주문에 추가되면 사양 참조 및 제품 오퍼 참조를 사용하여 적절한 트랜잭션 라인이 생성됩니다. 에서 ServiceNow 주문 관리이행이 완료되면 해당 도메인 주문이 생성되고 판매된 제품 및 제품 인벤토리에 대한 기록이 생성되거나 업데이트됩니다.

제품 사양에서 상속된 특성

제품 오퍼링을 만들고 제품 사양 계층 구조를 참조할 때 하위 사양 특성 복사라는 옵션을 선택할 수 있습니다. 이 옵션을 선택하면 제품 오퍼링이 사양 또는 사양 계층 구조의 모든 특성을 상속합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어, 제품 오퍼링에 연결된 제품 사양이 있는 경우 특성은 상위 사양 외에 하위 사양에서도 상속됩니다. 상위 사양의 속성은 항상 제품 오퍼링에서 상속됩니다.

번들 제품 오퍼링을 생성할 때 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 사양에서 상속된 특성 외에 다른 특성(예: 주문 보강을 위한 속성)을 오퍼링에 추가합니다.
- 사양에서 상속된 제품 오퍼링 특성을 삭제합니다.

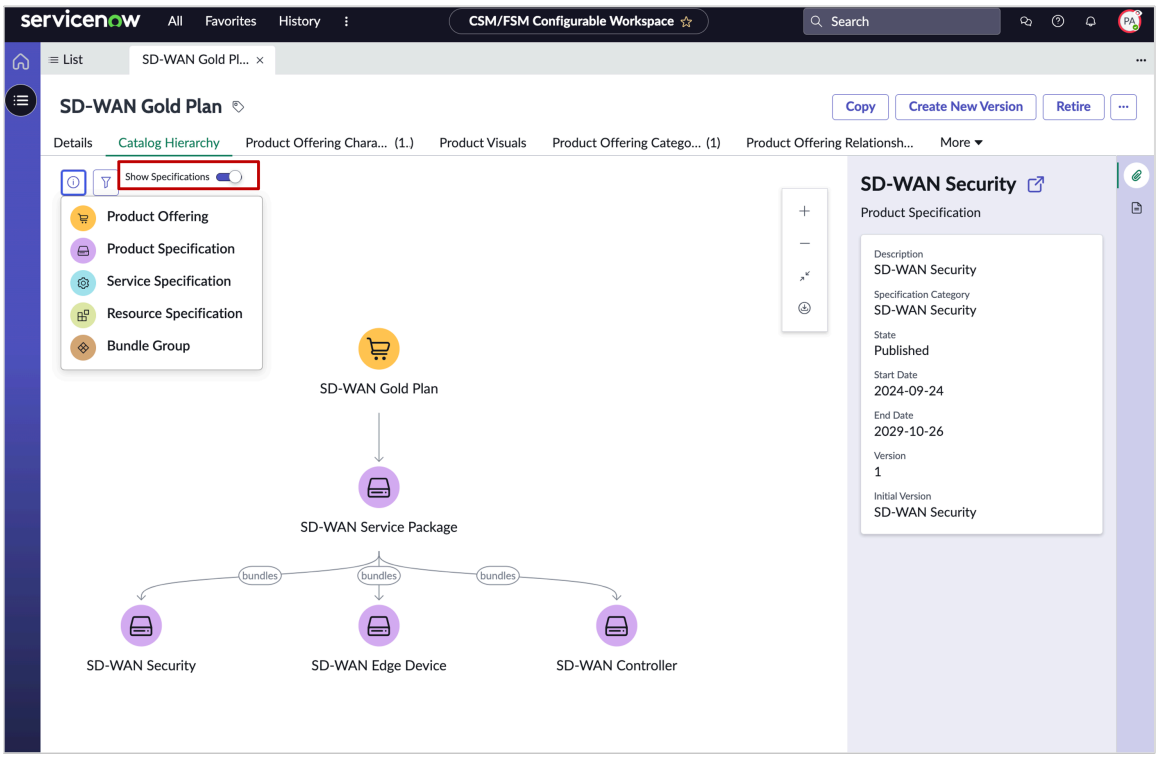
제품 오퍼링에 대한 자세한 내용은 문서를 제품 오퍼링 생성참조하십시오.

제품 카탈로그 계층 구조 시각화

제품 카탈로그 관리자 또는 매니저는 제품 오퍼링의 전체 계층 구조 및 관련 사양(제품, 서비스 및 자원)을 볼 수 있습니다. 이러한 뷰를 사용하여 모든 엔터티가 올바르게 정의되고 연결되었는지 확인합니다.

관련 사양이 있는 제품 오퍼링의 경우, 제품 오퍼링의 계층 구조 뷰를 전환하여 사양 계층 구조를 표시할 수 있습니다. 계층 구조 사양 뷰에는 제품을 실현할 수 있게 하는 서비스와 해당 서비스를 제공하는 데 필요한 자원이 표시됩니다. 이 뷰를 사용하면 제품 오퍼링의 다양한 측면을 시각화하여 제품을 확인하고 지원 서비스 및 자원이 필요에 따라 설계되었는지 확인할 수 있습니다. 계층 구조는 사양 간의 관계도 강조 표시합니다.

제품 카탈로그 계층 구조 뷰



에서 CSM 구성 가능 작업 공간제품 카탈로그 계층 구조를 보려면 목록 뷰에서 제공 〉 제품 오퍼링. 제품 오퍼링을 선택한 다음 카탈로그 계층 구조 탭을 선택합니다. 사양 표시 토글을 사용하여 제품 오퍼링과 사양 계층 구조 뷰 사이를 전환합니다.

토글 범례는 시각화에 표시되는 제품 오퍼링 및 사양 아이콘을 식별합니다. 사양 노드 선택과 마찬가지로, 제품 오퍼 노드를 선택하면 측면 패널에 제품 오퍼링의 상위 수준 상세 정보가 표시됩니다. 필터를 사용하여 노드를 선택하고 전체 트리가 아닌 노드 아래에 계층 구조를 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 제안 자격 구성

제품 카탈로그, 오퍼링 범주 및 제품 오퍼링을 동적으로 필터링하여 고객에게 적합한 카탈로그, 범주 및 오퍼링만 표시할 수 있습니다. 에이전트는 기회, 견적 및 주문을 생성할 때 이 필터링된 제품 정보를 볼 수 있습니다.

제품 제안 자격 개요

제품 카탈로그 관리자 또는 매니저는 제품 카탈로그, 오퍼링 범주 및 제품 오퍼링을 필터링하여 에이전트가 견적 또는 주문을 작성할 때 고객에게 적합한 제품만 표시하는 비즈니스 규칙을 생성합니다. 제품을 필터링하면 에이전트가 고객에게 올바른 제품을 판매하는 데 도움이 됩니다. 필터는 다음 제품 자격 매트릭스에서 설정한 결정 규칙을 기반으로 합니다.

- 제품 오퍼링 카탈로그 자격: 제품 오퍼링 카탈로그에 적용할 자격 규칙을 정의합니다. 예를 들어 이 매트릭스를 사용하여 국가, 주 또는 도시와 같은 고객 위치를 기준으로 판매 카탈로그를 필터링할 수 있습니다.
- 제품 오퍼링 범주 자격: 제품 오퍼링 범주에 적용할 자격 규칙을 정의합니다.
- 제품 오퍼링 자격: 제품 오퍼링에 적용할 자격 규칙을 정의합니다.

이러한 매트릭스는 표시되는 카탈로그, 제품 범주 및 제품 오퍼링을 제어하는 조건과 컨텍스트 변수를 설정하기 위한 프레임워크입니다. 및 Pricing Management와 함께 제품 카탈로그 관리 제공되는 시스템 정의 컨텍스트 변수를 사용하거나, 관리자와 협력하여 자격 매트릭스에 사용할 마케팅 세그먼트 또는 판매 채널과 같은 고유한 사용자 지정 컨텍스트 변수를 개발할 수 있습니다.

구성 작업

다음 작업을 완료하여 제품 자격 매트릭스를 설정합니다.

제품 자격 구성 작업

작업	설명	역할
사용자 지정 컨텍스트 변수 생성 (필요한 경우)	시스템 정의 및 기존 사용자 지정 컨텍스트 변수를 검토합니다. 필요한 경우 새 컨텍스트 변수를 추가한 다음, 고객 변수를 트랜잭션 엔터티에 매핑합니다.	관리자
규칙 엔터티 필터 생성	제품 엔터티에 대한 자격 필터를 정의합니다.	제품 카탈로그 관리자 또는 매니저
제품 자격 매트릭스에서 제품 자격 규칙 정의	제품 자격 매트릭스의 결정 테이블에서 자격 규칙을 정의합니다.	제품 카탈로그 관리자 또는 매니저

규칙 엔터티 필터 생성

제품 자격 매트릭스에 사용할 제품 엔터티에 대한 규칙 필터를 생성합니다. 규칙 필터는 제품 카탈로그, 범주 또는 오퍼링 등에 규칙이 적용되는 방식을 정의합니다.

시작하기 전에

필터가 적용되는 엔터티(예: 특정 제품 카탈로그, 범주 또는 제품 오퍼링)를 결정합니다.

필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 〉 규칙 엔터티 필터.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
   양식에서 필드를 채웁니다.

규칙 엔터티 필터

필드	설명
필터 이름	필터의 이름입니다(예: ### CA# ##).
엔터티	규칙에 대한 제품 엔터티: ○ 제품 카탈로그 ○ 제품 오퍼링 범주 ○ 제품 오퍼링
필터 유형	적용할 필터의 유형: ○ 정적: 특정 목록을 사용하여 제품 엔터티를 필터링합니다. ○ 동적: 엔터티를 필터링할 조건을 설정합니다.
코드	필터 이름을 기반으로 시스템에서 생성된 영숫자 숫자입니다.
제품 〈카탈로그, 범주 또는 오퍼링〉	선택한 엔터티 를 기준으로 필터링할 제품 카탈로그, 범주 또는 오퍼링입니다. 이 필드는 정적이 필터 유형으로 선택된 경우에만 나타납니다.
조건	엔터티를 필터링하는 데 사용할 조건입니다. 조건 설정 빌더를 사용하여 조건을 지정합니다. 이 필드는 동적이 필터 유형으로 선택된 경우에만 나타납니다.

4. 저장을 선택합니다.
   이제 제품 자격 매트릭스에서 규칙 필터를 사용할 수 있습니다.

제품 자격 매트릭스에서 제품 자격 규칙 정의

제품 오퍼링 카탈로그 자격, 제품 오퍼링 범주 자격 또는 제품 오퍼링 자격 매트릭스를 사용하여 제품 자격 규칙을 정의합니다.

시작하기 전에
규칙 엔터티 필터를 생성하고 자격 규칙을 정의하는 데 필요한 새 사용자 지정 컨텍스트 변수를 정의합니다.

필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

이 태스크 정보
자격 규칙을 정의할 때는 다음 두 가지 모드를 고려하여 자격을 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 부적격: 기본적으로 부적격으로 간주되는 모든 카탈로그, 범주 및 제품 오퍼를 결정한 다음 필요에 따라 자격 규칙을 설정합니다.
- 적격: 기본적으로 적합한 것으로 간주되는 모든 카탈로그, 범주 및 제품 오퍼를 결정한 다음 필요에 따라 부적격 규칙을 설정합니다.

제품 자격 매트릭스에 대한 결정 테이블의 기본 결과 필드를 사용하여 기본 모드를 제어합니다.

2024년 11월 릴리스는 이제 트랜잭션 라인 속성을 기반으로 하는 자격 규칙을 지원하는 제품 자격 매트릭스의 버전 2를 제공합니다. 또한 서비스 위치 컨텍스트 변수를 사용하여 서비스 위치(서비스 도시, 서비스 상태, 서비스 국가 및 서비스 우편번호)에 대한 제품 자격 규칙을 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 〉 규칙 매트릭스.
3. 정의할 규칙에 대한 제품 자격 매트릭스를 선택합니다.
   - 제품 카탈로그의 자격 규칙을 설정하려면 제품 카탈로그 자격 매트릭스를 선택합니다.
   - 제품 범주에 대한 자격 규칙을 설정하려면 제품 범주 자격 매트릭스를 선택합니다.
   - 제품 오퍼링에 대한 자격 규칙을 설정하려면 제품 오퍼링 자격 매트릭스를 선택합니다.
4. 규칙 편집을 선택합니다.
   선택한 자격 매트릭스에 대한 결정 테이블이 열리고 워크플로우 스튜디오 자격을 제어하는 조건을 설정하기 위한 입력과 결정 테이블이 표시됩니다.
5. 결정 테이블에서 규칙을 설정하여 자격을 제어합니다.
   a. 조건 섹션의 기본 결과 필드에서 사용 중인 자격 모드를 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.
   b. 새 결정 행 추가를 선택합니다.
   c. 행에서 적용할 입력(컨텍스트 변수)의 열(예: 청구 상태 또는 계정)을 선택합니다.
   d. 활성 열에서 값을 true로 설정합니다.
   e. 결과 섹션의 자격 규칙 열에서 적용할 자격 상태(예: 부적격 또는 적격)를 선택합니다.
   f. 규칙 엔터티 필터 열에서 적용할 필터를 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.
   확인 상태 및 확인 메시지 열을 검토하여 필수 입력, 출력 또는 기타 정보가 누락되었는지 확인합니다. 이 경우 적절한 정보를 입력하고 저장을 선택합니다.
   필터링된 제품 엔터티(제품 카탈로그, 범주 또는 오퍼링)는 필터에 따라 판매 에이전트 및 주문 에이전트에게 표시되거나 숨겨집니다.

제품 자격에 확장점 사용

확장점을 사용하여 (SOM) 애플리케이션에서 사용되는 판매 및 주문 관리 제품 자격 논리를 제어하는 외부 소스에서 사용자 지정 스크립트를 호출합니다.

사용 가능한 확장점에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 스크립팅된 확장점 을 클릭하고 확장점 목록에서 원하는 확장점을 선택하여 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 자격 확장점

확장점	설명
`sn_prd_pm.EligibilityRulesExtensionPoint`	제품 카탈로그, 범주 및 오퍼링에 대한 자격 방법을 정의하기 위한 확장점입니다.

제품 카탈로그 엔터티 익스포트 및 임포트

제품 카탈로그 관리자는 인스턴스 간에 ServiceNow 제품 카탈로그 엔터티를 익스포트하고 임포트할 수 있습니다. 예를 들어 카탈로그 엔터티를 비프로덕션 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로 승격할 수 있습니다. 각 프로세스에는 별도의 단계가 포함됩니다.

제품 카탈로그 엔터티 관리

제품 카탈로그 엔터티를 익스포트하기 전 첫 번째 단계는 제품 카탈로그 엔터티에 코드 필드 값을 추가하는 것입니다. 코드 필드 값은 시스템에서 대상 인스턴스에 엔터티를 삽입하거나 업데이트할지 여부를 결정하는 데 사용됩니다.

그런 다음 익스포트할 제품 카탈로그 엔터티를 선택하고 익스포트 프로세스를 실행합니다.

제품 카탈로그 엔터티를 익스포트한 후에는 특성, 특성 옵션, 템플릿, UOM(측정 단위)과 같은 특정 기본 엔터티를 제품 오퍼링, 제품 사양 및 서비스 사양에 참조되므로 먼저 대상 인스턴스로 임포트해야 합니다. 따라서 특정 제품 카탈로그 엔터티를 다음 순서로 대상 인스턴스로 임포트하십시오.

1. 익스포트한 기본 엔터티를 임포트합니다.
2. 제품 오퍼링을 익스포트하는 경우 제품 오퍼링 카탈로그를 임포트합니다.
3. 제품 오퍼링 및 제품 사양을 임포트합니다.

익스포트 및 임포트 프로세스

다음 단계에 따라 제품 카탈로그 엔터티를 익스포트하고 임포트하십시오.

제품 카탈로그 단계 익스포트 및 임포트

단계	설명
카탈로그 엔터티에 코드 필드 값 추가	소스 및 대상 인스턴스에서 메인 제품 카탈로그 엔터티에 대한 코드 필드 값을 추가합니다.
제품 카탈로그 엔터티 익스포트	한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 제품 카탈로그 엔터티를 익스포트합니다. 엔터티는 JSON으로 익스포트되고 로컬 다운로드 디렉터리로 다운로드됩니다.
익스포트 작업 상태 보기	익스포트 작업의 상태를 확인합니다.
제품 카탈로그 엔터티 임포트	JSON 파일로 익스포트한 제품 엔터티를 다른 인스턴스에 임포트합니다.
임포트 작업 상태 보기	임포트 작업의 상태를 확인합니다.

카탈로그 엔터티에 코드 필드 값 추가

메인 제품 카탈로그 엔터티에 대한 코드 필드 값을 추가합니다. 시스템에서는 이 필드를 사용하여 카탈로그 엔터티를 고유하게 식별하고 익스포트 카탈로그 엔터티에 대한 코드 필드 값을 대상 인스턴스에 삽입하거나 업데이트할지 여부를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
제품 카탈로그 엔터티의 코드 값은 제품 오퍼링 이름과 같은 카탈로그 엔터티 이름을 기반으로 시스템이 할당한 영숫자 값입니다. 메인 카탈로그 엔터티에 대한 코드 필드 값이 비어 있으면 특정 요청 시 예약된 작업을 실행하고 스크립트를 수정하여 메인 제품 카탈로그 엔터티에 대한 코드 필드 값을 추가합니다.

예약된 작업과 수정 스크립트 모두 카탈로그 엔터티에 대한 코드 필드 값을 추가합니다.

프로시저

1. 소스 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업 을 클릭하고 다음을 수행합니다.

   a. 필터에 `####### ## #### ## ####` 입력한 다음, 실행을 선택합니다.
   제품 카탈로그 관리 Core의 작업 목록이 표시됩니다.

   b. 아래 나열된 순서대로 다음 작업을 각각 실행합니다(작업을 선택한 다음 지금 실행 선택).
   - 제품 문자 값을 문자 옵션으로 마이그레이션
   - 특수 문자가 포함된 특성 기록의 코드 필드를 수정하도록 작업 예약
   - 마스터 엔터티의 코드 필드를 채우기 위해 작업 예약
   - 제품 오퍼링 특성의 이름 필드를 채우기 위해 작업 예약
   - 코드를 채우기 위해 업그레이드 스크립트로 작업 예약

2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 수정.

   a. 필터에 `*code` 를 입력하여 적용 가능한 수정 스크립트 목록을 봅니다.

   b. 다음 수정 스크립트를 각각 실행합니다(스크립트를 선택한 다음 수정 스크립트 실행 선택).
   - 코드 필드 채우기 - 제품 카탈로그 관리 Core 애플리케이션용
   - 코드 필드 채우기 - 호환성 관리 애플리케이션용
   - 코드 필드 채우기 - 속성 전파용
   - 코드 필드 분해 규칙 채우기 - 주문 관리 애플리케이션용
   이러한 스크립트는 순서에 관계없이 실행할 수 있습니다.

3. 대상 인스턴스에서 1-2단계를 반복합니다.

결과
제품 카탈로그 관리자는 소스 인스턴스에서 제품 카탈로그 엔터티를 익스포트하고 대상 인스턴스로 임포트할 수 있습니다.

제품 카탈로그 엔터티 익스포트

제품 카탈로그 엔터티를 JSON 파일로 익스포트하고 다른 ServiceNow 인스턴스로 임포트할 수 있도록 파일을 로컬 다운로드 디렉터리에 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: product_catalog_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

카탈로그 엔터티는 순서에 상관 없이 익스포트할 수 있지만, 엔터티를 특정 순서로 대상 인스턴스로 임포트해야 합니다. 먼저 기본 엔터티(특성 및 특성 옵션, 템플릿, 측정 단위)를 임포트한 다음 제품 카탈로그, 제품 오퍼링, 제품 사양을 임포트합니다.

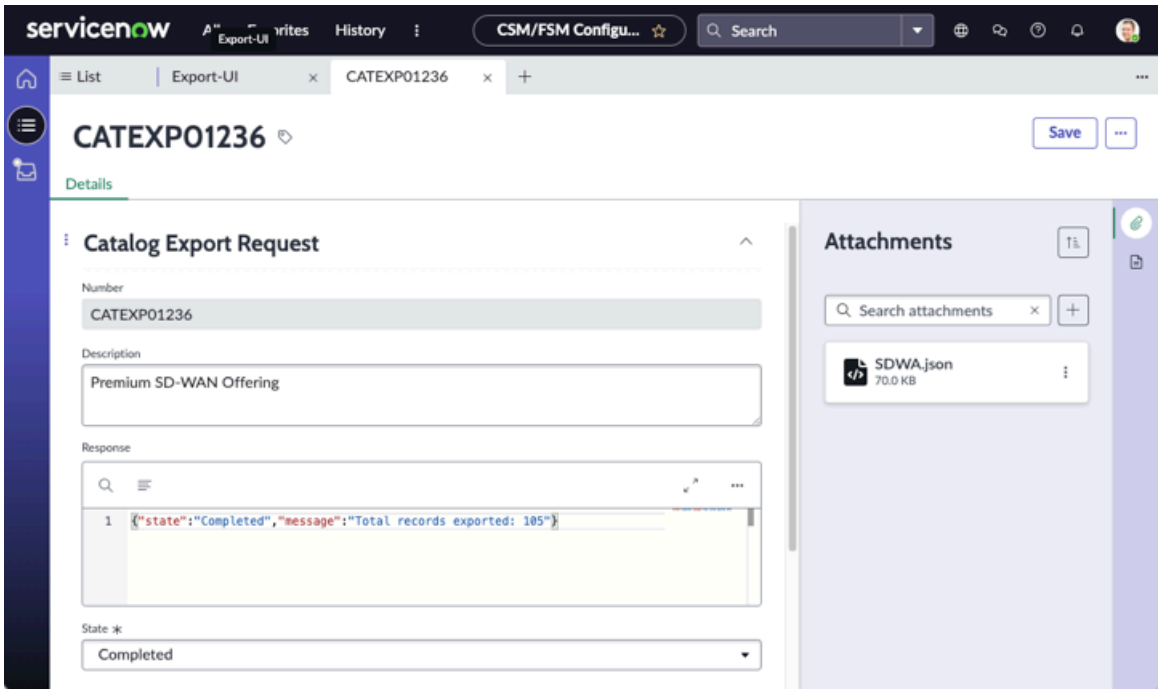
프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 익스포트 〉 엔터티 익스포트.
   엔터티 익스포트 목록에는 이전 익스포트 작업이 표시됩니다.
3. 계층 구조 내보내기를 선택하여 내보내기 작업을 시작합니다.
   카탈로그 익스포트 양식이 **Export-UI** 탭에서 열립니다.
4. 엔터티 유형에서 소스 인스턴스에서 익스포트할 제품 카탈로그 엔터티를 선택합니다.
   제품 카탈로그 엔터티에는 다음이 포함됩니다.
   - 제품 오퍼링 카탈로그
   - 측정 단위
   - 템플릿
   - 제품 사양
   - 서비스 사양
   - 자원 사양
   - 제품 오퍼링 - 복잡한 특성 계층 구조, 관련 사양 및 유통 채널 값을 포함한 제품 오퍼링 특성도 오퍼링과 함께 익스포트됩니다.

   주:
   내보내는 동안 다음 사항에 유의하십시오.
   - 버전이 지정된 엔터티는 순서에 관계없이 익스포트할 수 있습니다. 그러나 익스포트해야 하는 버전이 지정된 엔터티가 여러 개 있는 경우 엔터티의 상위 버전을 익스포트하기 전에 가장 낮은 버전의 엔터티를 익스포트해야 합니다.
   - 참조된 사양도 내보냅니다. 예를 들어, 속성 매핑을 익스포트하면 해당 매핑의 대상 서비스 사양도 익스포트됩니다.
   - 필요한 플러그인이 설치되지 않은 경우 예외 및 오류를 캡처하여 카탈로그 엔터티로 채워지지 않은 드롭다운 메뉴의 문제를 식별하는 데 도움을 줍니다.
5. 익스포트할 항목을 선택하고 익스포트를 선택합니다.
6. 내보내기 작업에 파일 이름과 설명을 지정한 다음, 제출을 선택합니다.
   내보내기 프로세스가 시작되고 카탈로그 내보내기 ID가 표시되는 메시지가 표시됩니다.
7. 새로 고침하여 익스포트한 JSON 파일을 찾아 봅니다. 엔터티 익스포트 목록을 열고 내보내기 작업을 선택합니다.

   내보낸 파일이 첨부 파일 창에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



8. 익스포트한 파일을 다운로드할 첨부 파일을 선택합니다.
   파일이 JSON 파일로 다운로드되어 로컬 다운로드 디렉터리에 저장됩니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 카탈로그 엔터티 임포트
- 익스포트 작업 상태 보기

익스포트 작업 상태 보기

제품 카탈로그 또는 가격 책정 엔터티에 대한 익스포트 작업의 상태를 확인하여 진행 중이거나 완료되었는지 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 카탈로그 엔터티의 경우 product_catalog_admin, 가격 책정 엔터티의 경우 sn_csm_pricing_pricelist_administrator

프로시저

1. **CSM Configurable Workspace**에서 목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 익스포트 〉 카탈로그 익스포트.
   카탈로그 익스포트 목록에는 익스포트 작업의 상태가 표시됩니다.
3. 익스포트 작업의 상태 열에서 상태를 확인합니다.

다음에 수행할 작업

익스포트 작업이 완료되면 제품 카탈로그 엔터티를 임포트 하거나 가격 책정 엔터티를 대상 인스턴스로 임포트합니다.

제품 카탈로그 엔터티 임포트

플랫폼 임포트 기능을 사용하여 제품 카탈로그 엔터티를 임포트합니다 ServiceNow .

시작하기 전에

필요한 역할: product_catalog_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

다음 순서로 특정 제품 카탈로그 엔터티를 대상 인스턴스로 임포트합니다.

- 익스포트한 기본 엔터티를 임포트합니다.
- 제품 오퍼링을 익스포트하는 경우 제품 오퍼링 카탈로그를 임포트합니다.
- 제품 오퍼링 및 제품 사양을 임포트합니다.

프로시저

1. 데이터를 임포트할 대상 인스턴스로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 카탈로그 임포트 〉 임포트.
   카탈로그 임포트 데이터 소스 창이 열립니다.
3. 다음 메시지가 나타나면 링크를 선택하여 애플리케이션 범위를 제품 카탈로그 관리로 변경합니다.
4. 첨부 파일() 아이콘을 선택하여 JSON 파일을 첨부합니다.
5. 파일 선택을 선택하고 가져올 파일을 선택합니다.
   버전이 지정된 엔터티는 순서에 관계없이 임포트할 수 있습니다. 그러나 임포트해야 하는 버전이 지정된 엔터티가 여러 개 있는 경우 엔터티의 상위 버전보다 먼저 가장 낮은 버전의 엔터티를 임포트해야 합니다.

   주:
   대상 인스턴스로 파일을 임포트할 때는 엔터티 유형에 따라 일정한 순서로 파일을 임포트합니다.

   a. 익스포트한 기본 엔터티(예: 특성, 특성 옵션, 템플릿 및 UOM)를 먼저 임포트합니다.
   b. 제품 오퍼링을 익스포트하는 경우 제품 오퍼링 카탈로그를 임포트합니다.
   c. 서비스 사양, 제품 사양, 제품 오퍼링을 임포트합니다.
6. 파일이 업로드되면 첨부 파일 창을 닫습니다.
7. 관련 링크에서 모든 기록 로드를 선택합니다.
   임포트한 파일의 데이터가 로드되고 임포트한 작업을 보여주는 진행률 창이 열립니다.
8. 강력한 변환 실행을 선택한 다음, 변환 단추를 선택합니다.
9. 진행률 창의 다음 단계 섹션에서 임포트한 파일 이름을 선택하여 결과를 봅니다.
   임포트한 데이터가 올바른 테이블에 로드됩니다.
10. 임포트한 데이터를 확인하기 위해 임포트한 엔터티의 엔터티 목록 뷰로 이동합니다.

다음에 수행할 작업

- 익스포트 작업 상태 보기
- 임포트 작업 상태 보기

임포트 작업 상태 보기

제품 카탈로그 또는 가격 책정 엔터티에 대한 임포트 작업의 상태를 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 카탈로그 엔터티의 product_catalog_admin 및 가격 책정 엔터티의 sn_csm_pricing_pricelist_administrator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 제품 카탈로그 또는 가격 책정 모듈로 이동합니다.
   - 제품 카탈로그 엔터티를 확인하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 카탈로그 임포트.
   - 가격 책정 엔터티를 확인하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 가격 책정 〉 임포트.
2. 임포트 작업 상태를 보려면 관련 링크 아래의 링크를 선택합니다.
   - 임포트 세트 - 이 데이터 세트의 임포트 세트를 봅니다.
   - 로드된 데이터 - 카탈로그 임포트 데이터 소스 테이블 〔sn_prd_pm_catalog_import_data_source〕의 카탈로그 엔터티 또는 가격 책정 임포트 데이터 소스 [sn_csm_pricing_import_data_source] 또는 sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source 스테이징 테이블의 가격 책정 엔터티에 대해 새로 임포트한 데이터를 봅니다.
   - 강력한 변환 실행 - 강력한 변환을 사용하여 로드된 임포트 세트를 변환합니다.
   - 임포트 로그 - 임포트 로그를 엽니다.

에서 캐싱 제품 카탈로그 관리

애플리케이션은 제품 카탈로그 관리 캐싱을 사용하여 에이전트가 를 통해 제품 구성기제품 카탈로그 및 제품 오퍼링에 액세스할 때 사용자 인터페이스 성능을 개선합니다.

개요

제품 오퍼링 카탈로그 및 구성 가능한 제품 오퍼링은 사용 시 데이터베이스 검색을 자주 수행해야 하는 계층 구조로 되어 있습니다. 성능을 향상시키기 위해 이러한 계층 구조는 이러한 기능을 게시할 때 캐시됩니다.

제품 카탈로그 관리자 또는 매니저는 게시된 제품 오퍼링 또는 제품 오퍼링 카탈로그를 다음과 같이 변경할 때 방금 변경한 내용을 즉시 볼 수 있도록 관련 캐시를 업데이트해야 합니다.

- 제품 오퍼링의 UOM(측정 단위) – 제품 오퍼링을 게시한 후에는 변경할 수 없지만 기본 측정 단위를 변경할 수 있습니다. UOM을 업데이트한 후에는 제품 오퍼링 캐시를 업데이트해야 합니다.
- 제품 오퍼링 카탈로그 변경 – 카탈로그의 계층 구조를 범주로 변경하거나 범주를 하위 범주 계층 구조로 변경하는 경우 제품 오퍼링 카탈로그 캐시를 업데이트해야 합니다.

이러한 캐시를 다시 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 캐시 업데이트 제품 카탈로그 관리.

에서 캐시 업데이트 제품 카탈로그 관리

제품 오퍼링의 측정 단위 또는 제품 오퍼링 카탈로그의 범주 관련 계층 구조를 변경한 후 제품 오퍼링 또는 제품 오퍼링 카탈로그와 연결된 캐시를 다시 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product-catalog_admin, sn_prd_pm.product-catalog_manager 또는 admin

프로시저

1. 업데이트한 기록으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 기록 헤더에서 추가 작업 메뉴를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 **JSON** 재생성을 선택합니다.
   시스템은 제품 오퍼링 또는 제품 오퍼링 카탈로그에 연결된 캐시를 즉시 업데이트합니다. 그런 다음 제품 오퍼링 또는 제품 오퍼링 카탈로그에서 측정 단위 에 대한 변경 사항을 볼 수 있습니다.

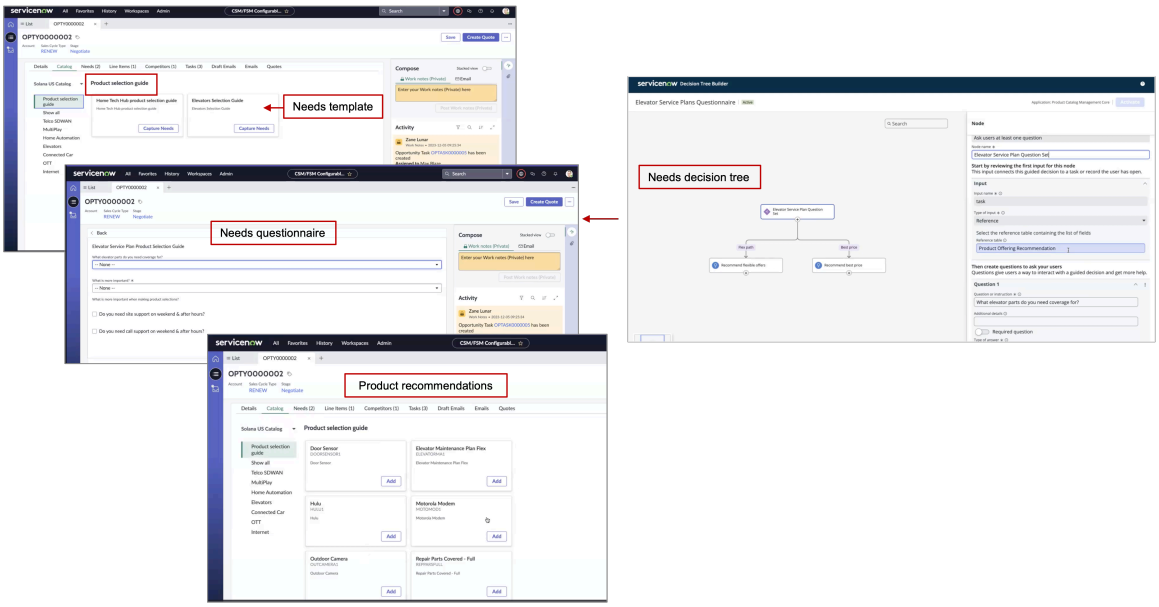
필요 분석 구성

제품 카탈로그 관리자는 에이전트가 리드 또는 기회에 추가할 제품 오퍼링을 찾는 데 사용하는 질문서인 요구 사항 템플릿을 만들 수 있습니다. 질문서는 제품 선택 가이드 역할을 합니다. 에이전트가 고객 의견을 기반으로 질문서를 작성하면 잠재 고객 또는 기회에 추가할 수 있는 제품 권장 사항을 받게 됩니다.

요구 사항 분석 개요

에이전트가 애플리케이션에서 리드 리드 관리 를 만들거나 애플리케이션에서 기회를 기회 관리 생성하면 제품 카탈로그에 제품 선택 가이드가 표시됩니다. 제품 선택 가이드에는 에이전트가 제품 제안 권장 사항을 얻기 위해 선택할 수 있는 요구 사항 템플릿이 나열되어 있습니다.

요구 사항 분석 요소



요구 사항 템플릿

제품 카탈로그와 연결된 제품 선택 가이드에는 하나 이상의 요구 사항 템플릿이 표시됩니다. 각 요구 사항 템플릿은 에이전트가 고객을 위한 제품 추천을 받기 위해 대답하는 일련의 안내 질문이 포함된 질문서입니다. 각 템플릿은 요구 사항 결정 트리와 연결됩니다.

의사 결정 트리 필요

에이전트에게 일련의 질문을 제시하는 다단계 안내 결정 프로세스입니다. 결정 트리 빌더를 사용하여 결정 트리를 만들고 빌드합니다. 결정 트리는 질문서의 결정 경로에 대한 질문 노드, 예상 답변, 연결 지점, 결정 논리 및 지침을 정의합니다.

제품 권장 사항

요구 사항 질문서의 결과에 따라 기회 또는 리드에 대해 제안된 제품 오퍼링입니다.

결정 트리 작업

노드를 추가하고, 경로를 정의하고, 에서 지침을 첨부하여 결정 트리를 결정 트리 빌더구성합니다. 이 도구는 질문 노드 및 결정 경로와 같은 결정 트리의 기본 요소를 다이어그램으로 그리기 위한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캔버스입니다. 요구 사항 분석은 결정 트리에서 질문 노드와 지침을 생성할 때 요구 사항 기반 오퍼링 권장 사항 [sn_prd_pm_product_offering_recommendation] 테이블의 정보를 참조하는 기본 지침인 제품 오퍼링 권장 사항 지침을 제공합니다.

요구 사항 템플릿에 대한 결정 트리를 만들기 전에 결정 트리의 작동 방식을 검토하십시오.

- Decision trees in Guided decision - 노드 유형, 노드의 입력 연결, 결정 트리 경로와 같은 결정 트리의 기본 요소를 알아봅니다.
- Example configuration of a decision tree - 결정 트리의 엔드 투 엔드 구성을 이해하기 위해 결정 트리 생성 준비를 포함하여 예제 결정 트리를 검토합니다.
- Answer types for questions - 선택, 날짜 또는 정수와 같은 질문에 대한 다양한 유형의 답변에 대해 알아봅니다.

필요 분석 설정

다음 단계에 따라 요구 사항 분석을 구성합니다.

1. 요구 사항 기반 제품 오퍼링 권장 사항 생성.
2. 요구 사항 템플릿에 대한 결정 트리 만들기.
3. 요구 사항 결정 트리 빌드.
4. 요구 사항 템플릿 생성 및 카탈로그 관계 설정.

요구 사항 기반 제품 오퍼링 권장 사항 생성

요구 사항 템플릿의 제품 추천으로 사용할 제품 오퍼링을 설정합니다.

시작하기 전에

제품 오퍼링을 제품 권장 사항으로 설정하려면 먼저 제품 오퍼링을 정의하고 게시해야 합니다.

필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin, admin

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 요구 사항 〉 요구 사항 기반 오퍼링 권장 사항 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새로운 요구 사항 기반 오퍼링 권장 사항 양식 생성

필드	설명
이름	에이전트에게 표시되는 권장 오퍼링의 이름입니다. 예: Flex 권장 또는 Quad Play 서비스 번들 권장.
설명	권장 사항에 대한 간략한 설명입니다. 예: 고객의 요구에 따라 플렉스 오퍼를 추천합니다.
제품 오퍼링	제품 오퍼링을 권장합니다.

3. 저장을 선택합니다.
선택한 제품 오퍼링은 제품 오퍼링 권장 사항으로 사용할 수 있으며 요구 사항 결정 트리에서 지침 노드로 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
요구 사항 템플릿에 대한 결정 트리 만들기.

요구 사항 템플릿에 대한 결정 트리 만들기

에이전트가 고객의 요구를 파악하고 제품 추천을 받기 위해 답변하는 질문을 정의하는 결정 트리를 만듭니다.

시작하기 전에
결정 트리를 생성하기 전에 다음 정보를 검토하십시오.

- Decision trees in Guided decision - 결정 트리의 기본 요소와 노드 유형, 노드의 연결 입력 및 결정 트리 경로와 같은 작동 방식을 숙지합니다.
- Example configuration of a decision tree - 결정 트리의 엔드 투 엔드 구성을 이해하기 위해 결정 트리를 만들기 위한 준비를 포함하여 예제 결정 트리를 살펴봅니다.
- Answer types for questions - 선택, 날짜 또는 정수와 같은 다양한 유형의 답변에 대해 알아봅니다.

필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 요구 사항 〉 결정 트리 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
   양식에서 필드를 채웁니다.

   새 결정 트리 양식 생성

필드	설명
이름	결정 트리의 이름입니다.
동작 레이블	제품 선택 가이드의 요구 사항 템플릿 카드에 표시되는 결정 트리의 레이블입니다.
설명	결정 트리에 대한 간략한 설명입니다. 설명은 제품 선택 가이드의 요구 사항 템플릿 카드에 표시됩니다.
직위	제품 선택 가이드의 요구 사항 템플릿 카드에 있는 결정 트리의 이름입니다.
해제 버튼 표시	기회 또는 리드 생성 중에 결정 트리의 플로우를 취소하는 해제 버튼을 표시하거나 숨기는 옵션입니다. 이 필드는 기본적으로 활성화됩니다.

4. 저장을 선택합니다.
   이름 필드에 지정된 이름으로 결정 트리가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
요구 사항 결정 트리 빌드 를 사용하여 결정 트리 빌더.

요구 사항 결정 트리 빌드

를 사용하여 결정 트리 빌더각 결정 경로에 대한 결정 트리, 질문 노드, 결정 경로 및 지침을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

이 태스크 정보
결정 트리를 빌드할 때(예: 결정 노드 또는 경로를 추가한 후) 결정 트리 기록을 저장하고 닫습니다. 트리에서 작업을 계속하려면 이 절차의 1단계부터 3단계까지 설명한 대로 결정 트리 목록으로 이동하여 결정 트리 기록을 선택한 다음 결정 트리 빌더에서 엽니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 요구 사항 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 작성기에서 열기를 선택합니다.
4. Decision Tree Builder에서 시작 노드를 정의합니다.
   a. 새 노드를 선택합니다.
   b. 노드 이름 필드에 시작 노드의 이름을 입력합니다.
   c. 참조 테이블 필드에서 제품 오퍼링 권장 사항 테이블을 선택합니다.
   d. 에이전트가 대답할 질문을 입력합니다.
      필수 질문 필드를 선택하여 질문을 필수로 설정하고 추가 상세 정보 필드에 자세한 내용을 입력할 수 있습니다.
   e. 질문에 대한 답변 유형을 선택합니다.
      답변 유형에 대한 설명은 Answer types for questions 문서를 참조하십시오 .
   f. 옵션: 질문을 더 추가합니다.
   g. 저장 후 닫기를 선택합니다.
5. 결정 트리 빌더에서 결정 트리 빌드를 계속합니다.

다음에 수행할 작업
요구 사항 템플릿 생성 및 카탈로그 관계 설정.

요구 사항 템플릿 생성 및 카탈로그 관계 설정

결정 트리에 대한 요구 사항 템플릿을 정의하고 템플릿을 자신이 속한 제품 카탈로그와 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 요구 사항 〉 요구 사항 템플릿 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
   양식에서 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 요구 사항 템플릿 작성

필드	설명
번호	요구 사항 템플릿을 식별하는 고유한 시스템 할당 번호입니다.
이름	요구 사항 템플릿의 이름(예: 홈 기술 제품 선택 가이드)입니다.
결정 트리	고객 제품 요구 사항을 결정하기 위한 질문서가 있는 결정 트리의 이름입니다.
설명	요구 사항 템플릿에 대한 간략한 설명입니다.
시작 날짜	요구 사항 템플릿이 적용되고 제품 선택 카탈로그에 나열되는 날짜 및 시간입니다.
종료 날짜	요구 사항 템플릿이 더 이상 유효하지 않고 제품 선택 카탈로그에 나열되지 않는 날짜 및 시간입니다.
상태	요구 사항 템플릿의 스테이지: ○ 초안: 요구 사항 템플릿의 초기 상태입니다. 템플릿이 아직 게시되지 않았습니다. ○ 게시됨: 템플릿이 게시되었습니다. 템플릿이 게시된 후 업데이트하거나 삭제할 수 있습니다.

3. 저장을 선택합니다.
   요구 사항 템플릿 관계 탭이 열립니다. 요구 사항 템플릿은 요구 사항 템플릿 목록에도 나열됩니다.
4. 요구 사항 템플릿 관계 탭에서 카탈로그 관계를 설정합니다.

   a. 새로 만들기를 선택하면 새 요구 사항 템플릿 관계 생성 양식이 열립니다.

   b. 카탈로그 필드에서 이 요구 사항 템플릿이 속한 게시된 제품 오퍼링 카탈로그를 선택합니다.

   c. 저장을 선택합니다.
      선택한 카탈로그 이름이 요구 사항 템플릿 관계 섹션의 카탈로그 필드 아래에 나열됩니다.

5. 제품 선택 가이드에서 지정된 카탈로그를 사용할 수 있도록 하려면 게시 를 선택합니다.

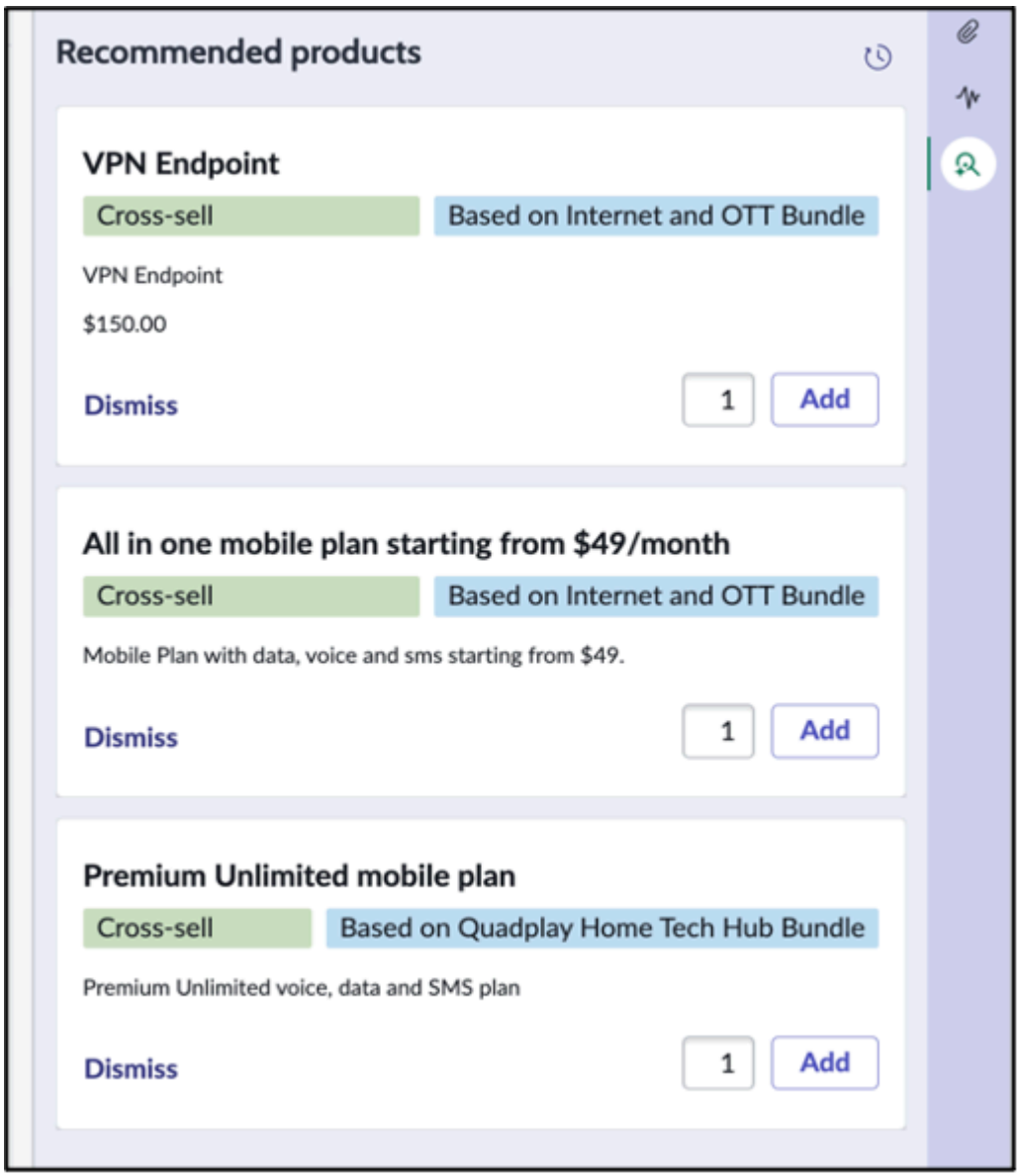
제품 오퍼링 권장 사항 구성

제품 카탈로그 관리자 또는 매니저는 에이전트가 견적으로 추가 제품을 상향 판매 또는 교차 판매하는 데 사용할 수 있는 제품 오퍼링 권장 사항을 만들 수 있습니다.

제품 오퍼링 권장 사항은 판매 에이전트에게 견적의 기존 항목을 보완하거나 보완할 관련 제품을 제공합니다. 권장 사항은 에이전트가 초안 견적을 업데이트할 때 상황별 측면 패널에 CSM 구성 가능 작업 공간 카드로 표시됩니다. 에이전트는 제품 오퍼링 권장 사항을 통해 관련 항목을 빠르게 찾아 견적에 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

견적에 대한 제품 오퍼링 권장 사항 예시



카탈로그 관리자 또는 매니저는 소스 제품 오퍼링, 권장 사항 유형 및 관련 권장 제품을 식별하여 제품 권장 사항을 구성합니다. 제품 추천에는 두 가지 유형이 있습니다.

- 상향 판매: 견적에 있는 제품의 업그레이드 또는 개선된 버전입니다.
- 교차 판매: 견적에 있는 제품을 보완하는 관련 제품입니다.

제품 권장 사항 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 제품 오퍼링 권장 사항 생성.

제품 오퍼링 권장 사항 생성

판매 에이전트가 견적으로 추가 제품을 상향 판매 또는 교차 판매하는 데 사용할 수 있는 제품 오퍼링 권장 사항을 생성합니다.

시작하기 전에

판매 에이전트가 견적에 추가할 수 있는 제품 오퍼링을 검토한 다음 해당 제품에 대한 추가 제품을 상향 판매 또는 교차 판매하도록 권장할 수 있는 보완 및 보완 제품을 결정합니다. 소스 제품 오퍼링과 권장 제품 오퍼링도 제품 카탈로그에 게시해야 합니다.

필요한 역할: 필요한 역할: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin, admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 권장 사항 〉 제품 오퍼링 권장 사항 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
   양식을 작성합니다.

신제품 오퍼링 권장 사항 생성

필드	설명
소스 제품 오퍼링	권장 제품 오퍼링을 정의할 제품입니다. 소스 제품은 단순하거나 복잡한 제품일 수 있습니다. 게시된 제품 오퍼링 목록에서 선택합니다.
권장 제품 오퍼링	소스 제품 오퍼링에 권장되는 제품입니다. 게시된 제품 오퍼링 목록에서 선택합니다.
유형	권장 사항의 유형을 나타내는 옵션입니다. ○ 상향 판매: 소스 제품을 업그레이드하거나 개선하기 위한 권장 사항입니다(예: 제품의 더 좋거나 더 큰 버전). ○ 교차 판매: 원본 제품과 관련이 있지만 다른 제품을 구매하기 위한 권장 사항입니다.
활성	권장 사항이 활성 상태임을 나타내며 견적 및 견적 라인 항목을 추가하거나 업데이트할 때 에이전트에게 표시되는 옵션입니다. 제품 오퍼링 권장 사항을 비활성화하려면 이 옵션의 선택을 취소합니다.
순서	상황별 측면 패널에 권장 사항이 표시되는 순서를 결정하는 번호입니다CSM 구성 가능 작업 공간.
설명	오퍼링 권장 사항에 대한 간략한 설명입니다.

3. 저장을 선택합니다.
   에이전트가 이 권장 사항에 대한 소스 제품 오퍼링이 있는 견적을 업데이트할 때 제품에 대한 제품 추천 카드가 표시됩니다. 판매 에이전트가 제품 오퍼링 권장 사항을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 견적에 대한 추가 제품 오퍼링 권장 사항 가져오기.

제품 가격 책정 구성

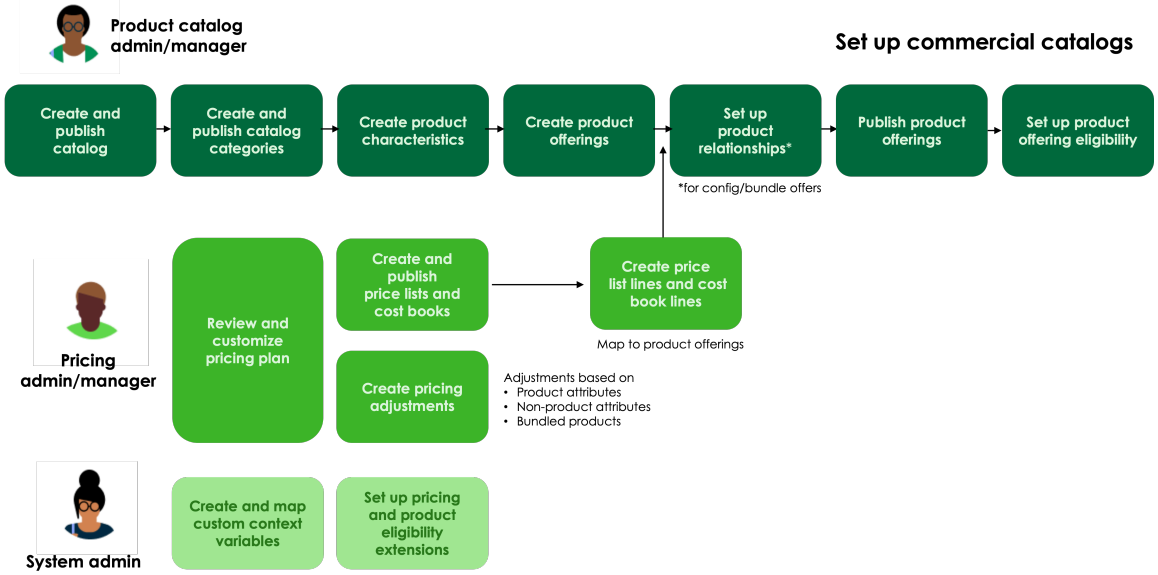
Pricing Management 애플리케이션을 사용하여 가격 목록 및 가격 목록 라인을 생성하고, 가격 조정을 정의하고, 제품 오퍼링의 가격 책정을 제어하는 기타 기능을 관리합니다. 제품 가격 책정은 영업 및 주문 에이전트가 에서 영업 기회, 견적 및 판매 주문을 판매 및 주문 관리생성할 때 사용됩니다.

가격 책정 구성 개요

가격 책정 관리자 또는 가격 책정 매니저는 다양한 구성 작업을 완료하고 제품 카탈로그 관리자 및 제품 카탈로그 관리자와 협력하여 조직에서 판매하는 제품 및 서비스에 대한 가격 책정을 설정합니다. 다음 예시 워크플로우는 가격 책정 구성 작업과 함께 제품 카탈로그 및 제품 오퍼링 구성에 어떻게 부합하는지를 보여줍니다. 또한 관리자와 협력하여 외부 소스의 가격 책정 정보에 액세스하기 위한 가격 책정 확장점 설정과 같은 특정 가격 책정 기능을 확장할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 카탈로그 및 가격 책정 구성 워크플로우



2024년 5월 애플리케이션 릴리스 판매 및 주문 관리 부터 를 CSM 구성 가능 작업 공간 사용하여 제품 가격 책정을 구성할 수 있습니다.

주:
권리를 확인하여 이러한 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

의 구성 작업 **Pricing Management**

구성 작업	설명
Pricing Management 설치	관리자 역할이 있는 경우 애플리케이션 (sn_csm_pricing)을 Pricing Management 설치합니다.
구성 가능한 가격 책정 계획	와 함께 Pricing Management제공되는 기본 가격 책정 계획을 사용자 지정합니다. 제품 오퍼링 가격을 결정하기 위해 가격 책정 계산 및 조정이 실행되는 일련의 단계를 추가, 변경 또는 삭제할 수 있습니다.
가격 목록 생성 및 게시	사용된 통화 또는 가격 목록이 적용되는 고객 계정과 같은 기본 가격 책정 기능을 식별하는 가격 목록을 정의합니다.
가격 목록 라인 생성	가격 목록에 품목을 추가합니다. 가격 목록 라인은 제품 오퍼링의 목록 가격을 식별합니다.
가격 목록 복사	게시된 가격 목록 및 관련 가격 목록 라인, 속성 조정 및 결정 테이블을 복제합니다.
트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 기본 가격 목록 제어	가격 목록 기본 설정 매트릭스를 사용하여 영업 기회, 견적 또는 주문에 기본 가격 목록이 사용되는 시기를 제어하는 조건을 지정합니다.
제품 속성 기반 가격 조정 생성 및 게시	특정 제품 특성에 따라 가격 조정을 정의합니다.
비용 장부 생성 및 게시	제품 오퍼링 세트에 대해 정의된 단가의 통화를 식별하는 비용 장부를 만듭니다.
비용 장부 라인 생성	비용 장부에 품목을 추가합니다. 비용 장부 라인은 제품 오퍼링의 단가를 정의합니다. 이 기능은 단가를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 구성 작업 **Pricing Management**

구성 작업	설명
	사용하여 판매 견적의 제품에 대한 비용 마진을 제공하는 에서 견적 관리사용됩니다.
비용 장부 복사	비용 장부와 비용 장부 라인을 복제합니다.
트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 기본 비용 장부 제어	비용 장부 기본 설정 매트릭스를 사용하여 애플리케이션의 트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인 판매 및 주문 관리 에서 판매 에이전트에게 표시되는 기본 비용 장부를 설정합니다.
비제품 속성 가격 조정 생성	표준 가격 조정 매트릭스를 사용하여 배송 우편 번호, 위치, 판매 채널 또는 계정 세그먼트와 같은 비제품 특성을 기반으로 제품에 대한 가격 조정을 정의합니다.
비용 기반 속성 조정 생성 및 게시	비용 장부 라인 또는 제품 오퍼링에 대한 비용 기반 속성 조정을 정의합니다.
번들 제품에 대한 가격 조정 생성	구성 구성요소 가격 조정 매트릭스를 사용하여 번들 제품의 하위 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 정의합니다.
매트릭스 버전 생성	가격 매트릭스에 사용되는 컨텍스트 변수를 추가하거나 삭제하는 등 매트릭스를 업데이트해야 하는 경우 게시된 가격 매트릭스의 버전을 생성합니다.
가격 책정 처리를 제어하는 속성 설정	특정 가격 책정 계산 방법과 같은 가격 책정 기능 처리를 관리합니다.
사용자 지정 컨텍스트 변수 생성	예를 들어, 비제품 속성 조정을 생성하기 위해 가격 책정 매트릭스에 사용할 수 있는 속성을 나타내는 사용자 지정 변수를 생성합니다.
사용자 지정 컨텍스트 변수를 트랜잭션 엔터티에 매핑	사용자 지정 가격 책정 컨텍스트 변수를 의 판매 및 주문 관리특정 트랜잭션 엔터티 유형에 연결합니다.
다음에서 확장점 사용 Pricing Management	가격 책정 확장점을 적용하여 외부 소스의 가격 책정 정보를 사용하거나 정가 또는 조정을 계산하는 방법에 대한 가격 책정 엔진 논리를 확장합니다.
익스포트 및 임포트 가격 책정 엔터티	인스턴스 간 ServiceNow 가격 책정 엔터티를 익스포트하고 임포트합니다. 예를 들어 가격표와 같은 가격 책정 엔터티를 비프로덕션 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로 승격할 수 있습니다.

Pricing Management 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_csm_pricing)을 Pricing Management 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 의 ServiceNow Store가격 관리 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 Pricing Management 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블

자세한 내용은 Pricing Management 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 가격 관리 애플리케이션(sn_csm_pricing)을 찾습니다.

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

   사용할 수 있는 버전 목록이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

가격 목록 생성 및 게시

에서 판매 및 주문 관리제품 및 서비스에 대한 가격 책정을 정의하는 가격 목록을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

이 태스크 정보

표준 통화를 기반으로 하는 가격 목록 또는 특정 고객 계정을 기반으로 하는 가격 목록과 같은 조직에 대한 다양한 유형의 가격 목록을 만들 수 있습니다. 지정된 통화에 대해 생성하는 첫 번째 가격 목록이 자동으로 기본 가격 목록으로 설정됩니다. 기본 가격 목록을 만들 때 시작 날짜는 현재 날짜이거나 현재 날짜보다 이전 날짜여야 합니다. 가격 목록을 기본값으로 지정하지 않으려면 기본 옵션의 선택을 취소합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 〉 가격 목록입니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 상세 정보 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

새 가격 목록 작성

필드	설명
번호	가격 목록을 식별하는 고유 시스템 할당 번호입니다.
이름	가격 목록의 이름입니다.
코드	가격 목록 이름을 기준으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다. 코드는 시스템에서 생성되지만 산업별 제품 코드를 나타내도록 편집할 수 있습니다.
통화	가격 목록의 통화입니다(예: 미국 달러의 경우 USD).
계정	옵션입니다. 이 가격 목록이 적용되는 고객의 계정입니다.
기본값	이 가격 목록을 지정된 통화 또는 지정된 계정의 기본 가격 목록으로 설정하는 옵션입니다.
판매 계약	애플리케이션을 사용 판매 계약 관리 중이고 에이전트가 판매 계약을 생성한 경우 이 가격 목록과 연결된 판매 계약을 식별하는 고유한 시스템 할당 번호입니다.
설명	가격 목록에 대한 설명입니다.
상태	가격 목록의 상태: ○ 초안: 가격 목록의 초기 상태입니다. 정보가 아직 가격 목록에 추가되고 있으며 아직 카탈로그에 게시되지 않았습니다. ○ 게시됨: 가격 목록이 카탈로그에 게시되었습니다. 가격 목록을 게시한 후 업데이트, 삭제, 폐기 또는 보관할 수 있습니다. ○ 폐기됨: 가격 목록이 폐기되어 더 이상 활성화되지 않습니다. 가격 목록과 가격 목록 라인을 업데이트할 수 없습니다. ○ 보관됨: 가격 목록이 보관되어 더 이상 사용할 수 없습니다. 주: 기본 가격 목록은 삭제, 폐기 또는 보관할 수 없습니다.
시작 날짜	가격 목록이 적용되는 시작 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘을 선택하여 시작 날짜 및 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다. 주: 기본 가격 목록인 경우 시작 날짜는 현재 날짜 또는 현재 날짜보다 빠른 날짜여야 합니다.
종료 날짜	가격 목록의 종료 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘을 선택하여 종료 날짜 및 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다. 종료 시간이 지나면 가격 목록이 더 이상 활성화되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 기본 가격 목록인 경우 종료 날짜는 무시됩니다.
외부 ID	외부 공급업체 시스템의 가격 목록에 대한 외부 ID입니다. 외부 공급업체의 가격 목록을 사용할 때 표시됩니다.

5. 저장을 선택합니다.
   가격 목록이 초안 상태입니다.
6. 게시를 선택합니다.
   가격 목록 상태가 게시됨으로 변경됩니다. 가격 목록 라인을 생성하기 위해 가격 목록 라인 탭이 열립니다.

다음에 수행할 작업

가격 목록 라인 생성 가격 목록에 대해.

가격 목록 라인 생성

가격 목록 라인을 생성하여 제품 오퍼링에 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 가격 목록 을 클릭하고 가격 목록 라인을 추가할 가격 목록을 선택합니다.
3. 가격 목록 라인 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

가격 목록 라인

필드	설명
번호	가격 목록 라인에 대해 시스템에서 할당한 고유 번호입니다.
가격 목록	가격 목록의 이름입니다.
제품 오퍼링	이 가격 목록이 연결된 제품입니다.
측정 단위	제품의 측정 단위입니다.
목록 가격	할인이나 프로모션이 적용되지 않은 제품 또는 서비스가 판매되는 정가인 제품 오퍼링에 대해 설정된 가격입니다.
시작 날짜	가격 목록 라인이 적용되는 시작 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘( )을 선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
종료 날짜	가격 목록 라인이 더 이상 적용되지 않는 종료 날짜 및 시간입니다. 이 시간이 지나면 가격 목록 라인이 더 이상 활성화되지 않습니다. 달력 아이콘( )을 선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
가격 책정 방법	제품 오퍼링이 생성될 때 선택한 가격 책정 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 반복: 일정 간격에 걸쳐 발생하는 지불 수수료입니다. ○ 반복되지 않음: 일회성 지불 수수료.
주기	반복되는 가격 책정 빈도: ○ 매월 ○ 매년
외부 ID	가격 목록 라인의 외부 ID입니다. 외부 공급업체 시스템의 가격 목록 라인을 사용할 때 표시됩니다.

5. 저장을 선택합니다.

구성 가능한 가격 책정 계획

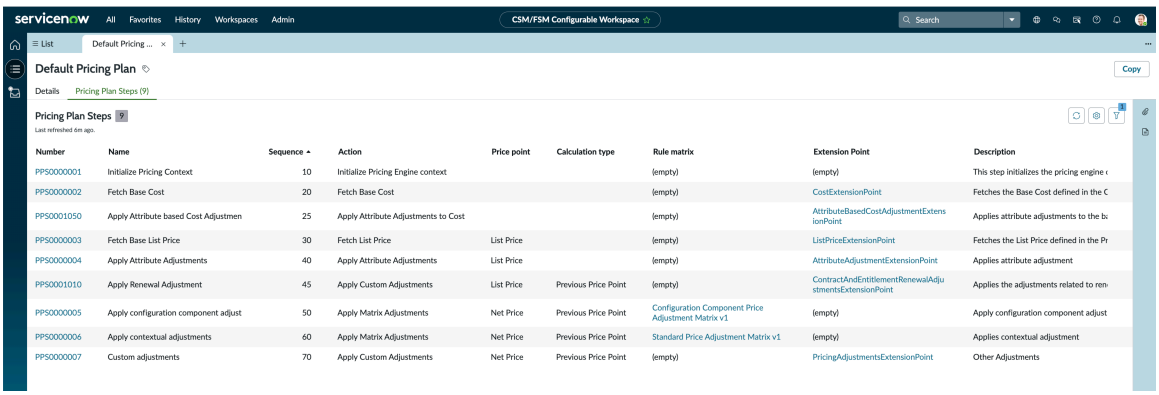
Pricing Management 은 최종 제품 가격을 결정하기 위해 가격 계산 및 조정이 적용되는 일련의 단계를 정의하는 기본 가격 책정 계획을 제공합니다.

가격 책정 플랜의 작동 방식

기본 가격 책정 플랜은 게시된 활성 플랜으로, 2024년 11월 릴리스부터 자동으로 구현됩니다. 기본 계획을 사용하거나 기본 계획을 복사하고 가격 책정 단계를 추가하거나 변경하여 조직에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다. 도메인당 하나의 활성 가격 책정 계획만 가질 수 있습니다.

주:
v13.0 릴리스는 Pricing Management 새 단계인 속성 기반 비용 조정 적용이 포함된 기본 가격 책정 계획을 제공합니다. 이전 릴리스의 사용자 지정 가격 책정 계획을 사용한 경우 v13.0 릴리스로 업그레이드한 후 폐기됨 상태인 기본 가격 책정 계획을 검토하십시오. 요구 사항에 따라 기본 계획을 게시할지 아니면 기본 가격 책정 계획을 사용자 지정할지 결정한 다음 사용할 사용자 지정 계획을 게시합니다.

기본 가격 책정 계획 단계



기본 계획은 제품 오퍼링 가격을 계산하기 위해 특정 작업을 실행하는 기본 가격 책정 단계로 구성됩니다.

가격 책정 단계

단계	작업
가격 책정 컨텍스트 초기화	가격 책정 엔진 컨텍스트를 시작합니다. 시스템은 후속 계산 단계에 필요한 기본 데이터를 수집합니다. 예를 들어 시스템은

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가격 책정 단계

단계	작업
	컨텍스트 변수 값을 확인하고, 가격 책정 캐시를 초기화하고, 요청 페이로드의 기본 확인을 수행합니다.
기본 비용 가져오기	조직에서 의 비용 장부견적 관리를 사용하는 경우 비용 장부에서 비용 가져옵니다.
속성 기반 비용 조정 적용	제품 오퍼링 특성에 따라 비용에 조정을 적용합니다.
기본 목록 가격 가져오기	가격 책정 API에 제공된 가격 목록, 측정 단위 및 데이터를 기반으로 요청된 모든 제품의 목록 가격을 가져옵니다.
속성 조정 적용	선택한 제품 특성에 따라 속성 조정을 적용합니다.
갱신 조정 적용	계약에 대한 갱신 조정을 적용합니다. 이 단계에서는 계약 갱신에 대한 가격 상승과 같은 마크업 또는 마크다운 값(백분율 또는 특정 금액)을 계산하고 적용할지 여부를 결정합니다. 주: • 가격 책정 계획의 후속 가격 책정 조정 단계는 이 갱신 조정 단계 후에 적용되지 않습니다. • 사용자 지정 가격 책정 계획에서 이 단계를 변경하거나 제거할 수 있습니다. 갱신 조정 단계 후 후속 단계를 실행하는 조건을 변경할 수도 있습니다. 특정 단계의 조건 변경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 가격 책정 계획 단계 추가 또는 변경.
구성 구성요소 조정 적용	상위 제품 오퍼링 아래에 번들로 제공되는 하위 제품 오퍼링에 대해 구성 구성요소 가격 조정 매트릭스에 정의된 대로 조정을 적용합니다.
상황별 조정 적용	청구 상태 또는 배송 우편 번호와 같은 비제품 특성에 따라 제품 오퍼링에 대해 표준 가격 조정 매트릭스에 정의된 대로 조정을 적용합니다.
사용자 지정 조정	PricingAdjustmentExtensionPoint를 사용하여 구현된 경우 다른 시스템에서 조정을 가져오거나 가격 책정 매트릭스를 통해 지원할 수 없는 조정에 대해 사용자 지정 조정을 적용합니다.

구성 구성요소 조정, 상황별 조정 및 사용자 지정 조정의 경우, 단계의 가격점 및 계산 유형 값에 따라 여러 가격 책정 조정이 계산되는 방식이 결정됩니다.

- 가격점: 단계가 실행된 후 계산되는 제품 또는 서비스의 가격(목록 가격 또는 순 가격)입니다.
- 계산 유형: 각 단계에서 조정의 영향을 평가하는 방법입니다. 조정은 이전 가격점 또는 롤링 가격에 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 계산 유형이 이전 가격점이고 가격점이 순가격인 경우 이전 가격점은 목록 가격입니다. 조정은 정가에 적용됩니다.
- 계산 유형이 롤링인 경우 계산되는 조정은 이전 단계의 출력을 기반으로 합니다.

가격 책정 계획 계산 예시

다음 예는 가격 책정 계획의 여러 가격 책정 조정이 계산되어 도어 센서 제품에 적용되는 방법을 보여줍니다. 도어 센서는 캘리포니아의 고객인 Boxeo에게 판매되는 홈 오토메이션 번들 제품의 일부입니다. 도어 센서의 가격은 Boxeo의 가격표를 기준으로 합니다.

제품에 대한 가격 책정 계획 계산

Pricing Plan Step	Data Input	Data Output	Adjustment (Previous price point*)	Adjustment (Rolling)
Initialize pricing engine	-	-	-	-
Fetch list price	$18 (Boxeo Price List)	$18	-	-
Apply attribute adjustments	$2 (Door sensor doesn't have any characteristic options)	$20	-	-
Apply configuration component adjustments	20% markdown (Discount as part of a bundle)	$16	$4 (Applied on list price)	$4 (Applied on output of previous step)
Apply contextual adjustments	10% markdown (Customer located in CA)	$14/$14.40	$2 (Applied on list price)	$1.60 (Applied on output of previous step)
Final price after discount			**$14**	**$14.40**

* Applied on List Price, which is the Previous Price Point

가격 책정 계획 사용자 지정

기본 가격 책정 논리를 유지하기 위해 기본 가격 책정 계획은 고정입니다. 기본 계획을 복사하고 조직에 필요한 단계를 추가하거나 변경할 수 있습니다. 변경을 마치면 활성 계획이 되도록 복사본을 게시합니다. 필요한 경우 언제든지 기본 계획을 게시하여 기본 계획으로 되돌릴 수 있습니다.

가격 책정 관리자 또는 매니저는 다음 단계에 따라 사용자 지정 가격 책정 계획을 정의합니다.

- 구성 가능한 가격 책정 계획 생성 (기본 계획 복사).
- 가격 책정 계획 단계 추가 또는 변경. 구성 가능한 가격 책정 계획에서 단계 실행 조건을 포함하여 가격 조정을 위한 가격 책정 단계를 하나 이상 추가할 수 있습니다. 필요한 경우 조정 단계의 순서를 변경할 수도 있습니다.
- 가격 책정 계획 단계 삭제(필요한 경우)

가격 책정 단계를 추가하거나 변경하면 시스템에서 시퀀스 번호, 가격점 및 계산 유형과 같은 입력 내용을 확인합니다. 단계 추가 또는 변경을 마치면 구성 가능한 가격 책정 계획을 게시하여 활성화합니다. 이전 활성 계획은 폐기됩니다.

구성 가능한 가격 책정 계획 생성

에 Pricing Management제공된 기본 가격 책정 계획을 복사하여 구성 가능한 가격 책정 계획을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 가격 책정 계획.
3. 기본 가격 책정 플랜을 선택하고 복사를 선택합니다.
   기본 가격 책정 계획의 사본이 초안 상태의 새 탭에서 열립니다.
4. 가격 책정 계획 상세 정보를 제공합니다.
   a. 가격 책정 계획의 이름을 입력합니다.
   b. 가격 재정의 후 가격 조정을 적용하려면 가격 재정의 후 조정 적용 옵션을 선택합니다.
      이 옵션을 선택하면 시스템에서 가격 재정의를 적용한 후 나머지 가격 책정 단계가 실행됩니다.
      이 옵션을 선택하지 않으면 가격 재정의가 적용된 후 예약된 가격 책정 단계가 실행되지 않습니다.
   c. 사용자 지정 가격 책정 계획에 대한 새 설명을 입력합니다.
5. 저장을 선택합니다.
   입력한 이름으로 구성 가능한 가격 책정 계획이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
가격 책정 계획 단계 추가 또는 변경.

가격 책정 계획 단계 추가 또는 변경

가격 책정 확장점을 사용하여 가격 책정 매트릭스 또는 사용자 지정 조정을 적용하는 구성 가능한 가격 책정 계획에 가격 책정 계획 단계를 추가합니다. 사용된 행렬의 시퀀스 또는 유형과 같은 기존 단계의 특정 항목을 변경하고 단계 실행 조건을 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에
구성 가능한 가격 책정 계획 생성.

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

이 태스크 정보
구성 가능한 가격 책정 계획이 초안 상태인 경우에만 가격 책정 계획 단계를 추가하거나 변경할 수 있습니다.

주:
모든 가격 책정 계획의 다음 단계는 고정되어 있으며 변경할 수 없습니다.

- 가격 책정 컨텍스트 초기화
- 기본 비용 가져오기
- 기본 목록 가격 가져오기
- 속성 조정 적용

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 가격 책정 계획.
3. 단계를 추가하거나 변경하는 구성 가능한 가격 책정 계획을 선택합니다.
4. 가격 책정 계획에서 가격 책정 계획 단계 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 단계를 추가하려면 새로 만들기를 선택합니다.
- 단계를 변경하려면 업데이트할 단계 번호를 선택합니다. 가격 조정 단계를 삭제해야 하는 경우 문서를 가격 책정 계획 단계 삭제참조하십시오.

5. 양식의 특정 필드를 입력하거나 변경합니다.

가격 책정 계획 단계

필드	설명
번호	가격 책정 계획 단계에 대해 시스템에서 할당한 번호입니다.
이름	추가할 단계의 이름입니다.
설명	단계에 대한 간략한 설명입니다.
가격점	제품 또는 서비스의 판매 가격입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 목록 가격: 가격 조정 전에 적용되는 표준 판매 가격입니다. ○ 순 가격: 사전 정의되거나 협상된 조정을 차감한 후 고객에게 제공되는 최종 가격입니다.
계산 유형	각 단계에서 조정 결과를 평가하는 옵션입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 이전 가격점: 가격점이 순가인 경우 이전 가격점은 목록 가격입니다. 조정은 정가에 적용됩니다. ○ 롤링: 여러 조정이 있는 경우 이전 조정의 결과로 나온 가격에 후속 조정을 적용하여 최종 순 가격을 계산합니다.
시퀀스	단계가 적용될 순서를 나타내는 숫자 값입니다. 예를 들어, 시퀀스 번호가 각각 40과 50인 두 기존 단계 사이에 단계를 추가하는 경우 단계에 시퀀스 번호 45를 입력할 수 있습니다.
코드	가격 책정 계획 단계 이름에 따라 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다.
작업	단계에서 실행할 가격 조정의 유형을 나타내는 옵션입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 매트릭스 조정 적용: 가격 매트릭스를 실행합니다. ○ 사용자 지정 조정 적용: PricingAdjustmentsExtensionPoint를 사용하여 사용자 지정 가격 조정을 실행합니다.
규칙 매트릭스	매트릭스 조정 적용 작업을 선택한 경우 표시되는 옵션입니다. 적용할 가격 매트릭스를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 구성 구성요소 가격 조정 매트릭스: 이 매트릭스를 사용하여 상위 제품 오퍼링 아래에 번들로 제공되는 하위 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 설정합니다. ○ 표준 가격 조정 매트릭스: 이 매트릭스를 사용하여 청구 상태 또는 배송 우편 번호와 같은 비제품 특성에 따라 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 설정합니다. 단계에서 규칙 매트릭스 링크를 선택하여 매트릭스를 정의할 수 있습니다.
가격 책정 계획	구성 가능한 가격 책정 계획의 이름입니다.
확장점	사용자 지정 조정 적용 작업을 선택한 경우 PricingAdjustmentsExtensionPoint를 표시하는 옵션입니다.

6. 해당하는 경우 단계를 실행하기 위한 특정 조건을 지정합니다.

   주:
   충족되지 않는 조건은 무시됩니다.

7. 저장을 선택합니다.
8. 단계를 계속 추가하거나 변경하려면 4-7단계를 반복합니다.
   단계를 제거해야 하는 경우 문서를 참조하십시오 가격 책정 계획 단계 삭제.
9. 단계 추가 또는 변경이 완료되면 게시를 선택합니다.
   구성 가능한 계획은 활성 가격 책정 계획이 되고 이전 활성 계획은 폐기됩니다.

가격 책정 계획 단계 삭제

계획이 초안 상태일 때 구성 가능한 가격 책정 계획에서 가격 책정 단계를 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 가격 책정 계획.
3. 변경할 구성 가능한 가격 책정 계획을 선택합니다.
4. 가격 책정 계획에서 가격 책정 계획 단계 탭을 선택한 다음 삭제할 단계 번호를 선택합니다.
5. 추가 작업 메뉴에서 삭제를 선택하고 단계 삭제를 확인합니다.
   가격 책정 계획에서 단계가 제거됩니다.

가격 목록 복사

게시된 가격 목록 및 관련 가격 목록 라인, 속성 조정 및 결정 테이블을 복제합니다. 가격 목록을 복사하고 필요한 경우 복사한 가격 목록에서 가격 책정을 업데이트한 다음 게시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 가격 목록.
3. 복사할 게시된 가격 목록을 선택하고 복사를 선택합니다.
   상태가 복사 진행 중으로 변경되고 복사가 시작 중임을 나타내는 메시지가 표시됩니다. 복사 프로세스 중에는 가격 목록, 가격 목록 라인, 속성 조정 및 관련 결정 테이블을 편집할 수 없습니다. 각 가격 목록 라인과 기타 관련 가격 책정 기능은 비동기식으로 복사됩니다. 복사 프로세스 중에 페이지를 새로 고쳐 복사된 항목을 볼 수 있습니다. 복사 프로세스가 완료되면 다음이 발생합니다.
   - 복사된 가격 목록은 초안 상태로 사용할 수 있으며 새 탭에서 열립니다.
   - 복사 프로세스 중에 발생한 오류(예: 가격 목록 라인이 복사되지 않음)는 복사된 가격 목록의 메시지에 표시됩니다.
4. 저장을 선택합니다.
   가격 목록 복사본이 초안 상태인 경우 가격 목록 라인을 추가 또는 변경하거나 가격 목록을 삭제할 수 있습니다. 복사한 가격 목록 업데이트를 마치면 사용할 수 있도록 게시할 수 있습니다.

트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 기본 가격 목록 제어

가격 목록 기본 설정 매트릭스를 사용하여 트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 판매 및 주문 에이전트에게 표시되는 기본 가격 목록을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

이 태스크 정보
기본 시스템의 경우 사용되는 기본 가격 목록은 트랜잭션 헤더를 기반으로 합니다. 예를 들어 트랜잭션 헤더에 판매 계약이 채워지면 판매 계약 가격 목록이 기본값으로 사용됩니다. 고객 계정이 트랜잭션 헤더에 채워지고 유효한 계정 기반 가격 목록이 있는 경우 헤더는 기본적으로 계정 기반 가격 목록으로 설정됩니다. 계정 기반 가격 목록이 없으면 기본 통화 기반 가격 목록이 사용됩니다.

가격 목록 기본 설정 매트릭스를 사용하여 기본 가격 목록 선택 논리를 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 가격 매트릭스.
3. 가격 책정 매트릭스 목록에서 가격 목록 기본 설정 매트릭스를 선택합니다.
4. 규칙 편집을 선택합니다.
   가격 목록 기본 설정 매트릭스에 대한 결정 테이블이 열리고 워크플로우 스튜디오 헤더에 기본 가격 목록을 표시하는 조건을 설정하기 위한 입력과 결정 테이블이 표시됩니다.
5. 결정 테이블에서 기본 가격 목록을 표시하는 규칙을 설정합니다.
   a. 결과 섹션의 헤더 가격 목록 유형 열에서 편집 아이콘을 선택하여 적용할 수 있는 가격 목록(예: 계정 기반 가격 목록 또는 통화 기반 가격 목록)을 추가합니다.
   b. 조건 섹션에서 새 결정 행 추가를 선택합니다.
   c. 행에서 거래 처와 같이 적용할 입력의 열을 선택하고 활성화할 조건을 선택합니다.
   d. 결과 섹션에서 헤더 가격 목록 유형 열을 선택하고 적용할 가격 목록(예: 계정 기반 가격 목록 또는 통화 기반 가격 목록)을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 저장을 선택합니다.
   확인 상태 및 확인 메시지 열을 검토하여 필수 입력 또는 출력 또는 필수 정보가 누락되었는지 확인합니다. 이 경우 적절한 정보를 입력하고 저장을 선택합니다.
   영업 또는 주문 에이전트는 영업 기회, 견적 또는 주문에 대한 트랜잭션 헤더에서 작업하거나 트랜잭션 라인(예: 견적 라인 또는 주문 라인)에서 작업할 때 기본 가격 목록을 사용할 수 있습니다.

비용 장부 생성 및 게시

에서 제품 및 서비스의 단가를 정의하는 비용 장부를 판매 및 주문 관리생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

이 태스크 정보

제품 세트와 지정된 통화에 대한 단가를 정의하는 비용 장부를 생성할 수 있습니다. 그러나 지정된 통화당 하나의 비용 장부만 허용됩니다.

지정된 통화에 대해 여러 비용 장부를 생성할 수 있지만 특정 통화에 대해 생성하는 첫 번째 비용 장부가 기본 비용 장부로 자동 설정됩니다. 첫 번째 비용 장부를 기본값으로 지정하지 않으려면 기본 옵션의 선택을 취소합니다. 기본 비용 장부를 생성하는 경우 시작 날짜는 현재 날짜이거나 현재 날짜보다 이전 날짜여야 합니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 〉 비용 장부.
3. 가격 - 비용 장부 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 상세 정보 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

새 비용 장부 생성

필드	설명
번호	비용 장부를 식별하는 고유한 시스템 할당 번호입니다.
이름	비용 장부의 이름(예: 표준 비용 장부)입니다.
코드	비용 장부 이름을 기준으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다. 코드는 시스템에서 생성되지만 산업별 코드를 나타내도록 편집할 수 있습니다.
통화	비용 장부의 통화입니다(예: 미국 달러의 경우 USD).
기본값	이 비용 장부를 지정된 통화의 기본 비용 장부로 설정하는 옵션입니다.
설명	비용 장부에 대한 간략한 설명입니다.
상태	비용 장부의 스테이지: ○ 초안: 비용 장부의 초기 상태입니다. 정보가 아직 비용 장부에 추가되고 있으며 카탈로그에 게시되지 않았습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 게시됨: 비용 장부가 카탈로그에 게시되었습니다. 비용 장부를 게시한 후 업데이트, 삭제, 폐기 또는 보관할 수 있습니다. ○ 폐기됨: 비용 장부가 폐기되어 더 이상 활성화되지 않습니다. 비용 장부와 비용 장부 라인을 업데이트할 수 없습니다. ○ 보관됨: 비용 장부가 보관되어 더 이상 사용할 수 없습니다. **주:** 기본 비용 장부는 삭제, 폐기 또는 보관할 수 없습니다.
시작 날짜	비용 장부가 유효한 시작 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘( )을 선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다. **주:** 이 날짜가 기본 비용 장부에 대한 경우 시작 날짜는 현재 날짜 또는 현재 날짜보다 이전 날짜여야 합니다.
종료 날짜	비용 장부의 종료 날짜 및 시간입니다. 종료 시간 이후에는 비용 장부가 더 이상 활성화되지 않습니다. 달력( ) 아이콘을 선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다. **주:** 이 날짜가 기본 비용 장부에 대한 날짜이면 종료 날짜가 무시됩니다.

5. 저장을 선택합니다.
비용 장부가 초안 상태입니다.

주: 비용 장부가 초안 상태일 때 비용 장부 라인을 정의하여 계속할 수 있습니다. 그러나 비용 장부와 비용 장부 라인을 적용하려면 비용 장부를 게시해야 합니다.

6. 게시를 선택합니다.
상태가 게시됨으로 변경됩니다. 비용 장부 목록 라인을 생성하기 위해 비용 장부 라인 탭이 열립니다.

다음에 수행할 작업
비용 장부 라인 생성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비용 장부 라인 생성

제품 오퍼링의 단가를 정의하는 비용 장부 라인을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간비용 장부 라인을 추가할 비용 장부에 액세스합니다.
   a. 목록  뷰를 선택합니다.
   b. 다음으로 이동 가격 〉 비용 장부 을 클릭하고 비용 장부를 선택합니다.
2. 비용 장부 라인 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 새 비용 장부 라인 생성 탭의 양식을 채웁니다.

비용 장부 라인

필드	설명
번호	비용 장부 라인에 대해 시스템에서 할당한 고유 번호입니다.
비용 장부	이 라인이 추가되는 비용 장부의 이름입니다.
코드	비용 장부 이름과 생성할 라인 항목을 기준으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다. 코드는 시스템에서 생성되지만 산업별 코드를 나타내도록 편집할 수 있습니다.
제품 오퍼링	이 비용 장부 라인이 연결된 제품입니다.
측정 단위	제품의 측정 단위입니다.
비용	제품의 단가로, 제품을 생산하거나 구매하는 데 발생한 비용입니다.
시작 날짜	비용 장부가 유효한 시작 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘( )을 선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
종료 날짜	비용 장부의 종료 날짜 및 시간입니다. 종료 시간 이후에는 비용 장부가 더 이상 활성화되지 않습니다. 달력 아이콘( )을 선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
가격 책정 방법	제품 오퍼링이 생성될 때 선택한 가격 책정 유형입니다. ○ 반복: 일정 간격에 걸쳐 발생하는 지불 수수료입니다. ○ 반복되지 않음: 일회성 지불 수수료. 주: 제품 오퍼링을 선택하면 가격 책정 방법이 자동으로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
주기	반복되는 가격 책정 빈도: ○ 매월 ○ 매년 주: 제품 오퍼링을 선택하면 주기 성이 자동으로 채워집니다.

4. 저장을 선택합니다.

비용 장부 복사

비용 장부와 비용 장부 라인을 복제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 비용 장부.
3. 복사할 게시된 비용 장부를 선택하고 복사를 선택합니다.
   상태가 복사 진행 중으로 변경되고 복사가 시작 중임을 나타내는 메시지가 표시됩니다. 각 비용 장부 라인은 비동기식으로 복사되지만 페이지를 새로 고쳐 비용 장부 라인이 복사된 것을 볼 수 있습니다. 복사 프로세스가 완료되면 다음이 발생합니다.
   ○ 복사된 비용 장부는 초안 상태로 사용할 수 있으며 새 탭에서 열립니다.
   ○ 복사 프로세스 중에 발생한 오류(예: 비용 장부 라인이 복사되지 않음)는 복사된 비용 장부 목록의 메시지에 표시됩니다.
4. 저장을 선택합니다.
   비용 장부가 초안 상태인 경우 비용 장부 라인을 추가하거나 비용 장부를 삭제할 수 있습니다. 복사한 비용 장부에 대한 변경을 마치면 사용할 수 있도록 게시하고 이전 비용 장부를 폐기할 수 있습니다.

트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 기본 비용 장부 제어

비용 장부 기본 설정 매트릭스를 사용하여 애플리케이션의 트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인 판매 및 주문 관리 에서 판매 에이전트에게 표시되는 기본 비용 장부를 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

이 태스크 정보

트랜잭션 헤더는 비용 장부와 같은 엔터티에 대한 일반 정보를 포함하는 기록입니다. 트랜잭션 라인 기록에는 특정 제품에 대한 비용 장부 라인과 같은 특정 항목에 대한 특정 정보가 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 가격 매트릭스.
3. 가격 책정 매트릭스 목록에서 비용 장부 기본 설정 매트릭스를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 규칙 편집을 선택합니다.
   비용 장부 기본 설정 매트릭스에 대한 결정 테이블이 열리고 워크플로우 스튜디오 헤더에 기본 비용 장부를 표시하는 조건을 설정하기 위한 입력과 결정 테이블이 표시됩니다.
5. 결정 테이블에서 기본 비용 장부를 표시하는 규칙을 설정합니다.
   a. 결과 섹션의 헤더 비용 장부 유형 열에서 편집 아이콘을 선택하여 적용할 수 있는 비용 장부를 추가합니다.
   b. 조건 섹션에서 새 결정 행 추가를 선택합니다.
   c. 행에서 적용할 입력의 열(예: 통화)을 선택하고 활성 상태로 만드는 조건을 설정합니다.
   d. 결과 섹션에서 헤더 가격 목록 유형 열을 선택하고 적용할 비용 장부(예: 특정 통화 기반 비용 장부)를 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.
   확인 상태 및 확인 메시지 열을 검토하여 필수 입력 또는 출력 또는 필수 정보가 누락되었는지 확인합니다. 이 경우 적절한 정보를 입력하고 저장을 선택합니다.
   기본 비용 장부가 애플리케이션의 트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에 표시됩니다.

제품 속성 기반 가격 조정 생성 및 게시

제품 크기 또는 색상과 같은 제품 특성에 따라 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 생성합니다. 가격 조정은 마크업 또는 가격 인하 백분율, 금액 또는 가격 책정 재정의일 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

이 태스크 정보

이 작업에서는 가격 조정이 적용되는 제품 특성을 지정합니다. 그런 다음 결정 테이블을 사용하여 가격 조정을 적용하기 위한 조건을 정의하는 속성 조정 규칙을 설정합니다. 결정 테이블 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Using decision tables .

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 속성 조정.
3. 가격 책정 - 속성 조정 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 속성 조정 양식에서 조정을 결정하는 데 사용되는 제품 특성을 지정합니다.
   a. 속성 조정 규칙의 이름 (예: 제조업체 및 모델 선택)을 입력합니다.
   b. 속성 조정 이름에 따라 시스템 할당 코드를 변경하려면 다른 영숫자 값을 입력합니다.
   c. 조정을 모든 가격 목록에 적용하려면 모든 가격 목록에 적용을 선택합니다.
   d. 이 조정이 적용되는 제품 오퍼링을 선택합니다.
   e. 이 속성 조정이 모든 가격 목록이 아닌 특정 가격 목록 라인에 적용되는 경우 가격 목록 라인을 선택합니다.
   f. 이 속성 조정이 시작되는 시작 날짜를 선택합니다.
   g. 해당하는 경우 이 속성 조정이 종료되는 종료 날짜를 선택합니다.
   h. 제품 특성 필드에서 제품 가격을 차별화하는 데 사용할 제품 특성을 선택합니다.
   i. 저장을 선택합니다.
5. 속성 조정에서 규칙 생성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조정에 대한 결정 테이블이 열리고 워크플로우 스튜디오 입력한 내용(선택한 제품 특성)과 속성 조정 규칙 조건을 설정하기 위한 열이 포함된 결정 테이블이 표시됩니다.

6. 속성 가격 책정 규칙을 설정하려면 다음을 수행합니다.

   a. 조건 섹션에서 새 결정 행 추가를 선택합니다.

   b. 행에서 속성 열을 선택하고 적절한 값을 선택합니다.
   예를 들어 제품에 제조업체 및 모델 레이블이 지정된 속성 열이 있는 경우 각 열을 선택한 다음 적절한 값을 선택합니다.

   c. 결과 섹션에서 조정 유형 열을 선택하고 조정 유형(예: 마크다운 % 또는 마크다운 금액)을 선택합니다.

   d. 조정 값 열에 조정 금액을 입력합니다.

   e. 저장을 선택합니다.
   3단계에서 선택한 옵션에 따라 가격 목록 또는 가격 목록 라인이 조정됩니다.

7. 옵션: 결정 테이블을 테스트합니다.
   결정 테이블을 게시하기 전에 테스트하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Test a decision table in Workflow Studio.

8. 속성 조정에 대한 상세 정보 탭에서 게시를 선택합니다.
   가격 책정 속성 조정은 에이전트가 기회, 견적 또는 주문을 생성할 때 사용할 수 있습니다.

비용 기반 속성 조정 생성 및 게시

비용 장부 또는 지정된 비용 장부 라인별로 제품 오퍼링에 대한 비용 조정을 적용하여 모델 또는 크기와 같은 제품 속성에 따라 다른 제품 비용을 설정합니다. 기본 비용은 비용 장부 라인의 비용입니다. 제품 비용은 기본 비용에 속성 조정을 더한 값입니다. 이러한 조정은 견적 및 견적 라인에 이익 마진을 표시하는 데 사용되며, 이는 견적 승인 규칙을 트리거하는 기준이 될 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator 또는 sn_csm_pricing_pricelist_manager

이 태스크 정보

기본 제품 비용에 영향을 주는 제품의 특성을 선택합니다. 다음으로, 결정 테이블을 사용하여 조정을 적용하기 위한 조건과 마크업 또는 마크다운 값(지정된 특성에 적용할 백분율 또는 금액)을 정의하는 속성 조정 규칙을 생성합니다. 결정 테이블 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Using decision tables.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 속성 조정.
3. 새로 만들기를 선택하고 필드를 채웁니다.

속성 조정

필드	
이름	비용 기반 속성 조정의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	
코드	속성 이름을 기반으로 시스템에서 생성된 영숫자 값입니다.
유형	조정 유형이며 가격 또는 비용입니다. 비용을 선택합니다.
모든 비용 장부에 적용	이 속성 조정을 모든 비용 장부에 대한 제품 오퍼링에 적용하는 옵션입니다. 이 속성 조정이 제품 오퍼링에 대한 비용 장부 라인에만 적용되는 경우 이 옵션의 선택을 취소합니다.
제품 오퍼링	이 조정이 적용되는 제품입니다. 제품 목록을 표시하려면 필드를 선택합니다. 제품 오퍼링에 대해 설정된 특성은 제품 특성 필드에 표시됩니다.
번호	이 비용 기반 속성 조정을 식별하는 시스템 생성 영숫자 값입니다.
비용 장부 라인	조정이 적용되는 비용 장부 라인을 선택하는 옵션입니다. 모든 비용 장부에 적용 옵션을 선택하지 않은 경우 이 옵션을 선택할 수 있습니다.
상태	조정 상태: ○ 초안(저장됨) ○ 게시 날짜: ○ 폐기됨 ○ 보관됨
시작 날짜	이 속성 조정이 시작되는 날짜 및 시간입니다. 비용 장부 라인에 조정을 적용하려면 시작 날짜와 종료 날짜가 비용 장부 라인의 시작 및 종료 날짜 내에 있어야 합니다.
종료 날짜	이 속성 조정이 종료되는 날짜 및 시간입니다 (해당하는 경우).
제품 특성	제품 비용을 구별하는 데 사용되는 제품 속성입니다.

4. 저장을 선택합니다.
5. 속성 조정 페이지에서 규칙 생성을 선택합니다.
   조정에 대한 결정 테이블이 에서 워크플로우 스튜디오열립니다.
6. 속성 가격 책정 규칙을 설정하려면 다음을 수행합니다.

   a. 조건 섹션에서 새 결정 행 추가를 선택합니다.

   b. 행에서 속성 열을 선택하고 적절한 값을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 Automation Hub 제품에 **4G** 및 **5G**라는 속성 열이 있는 경우 각 열을 선택한 다음 적절한 값을 선택합니다.

c. 결과 섹션에서 조정 유형 열을 선택하고 조정 유형(예: 마크다운 % 또는 마크다운 금액)을 선택합니다.

d. 조정 값 열에 조정 금액을 입력합니다.

e. 저장을 선택합니다.
3단계에서 선택한 옵션에 따라 비용 장부 또는 비용 장부 라인이 조정됩니다.

7. 옵션: 결정 테이블을 테스트합니다.
결정 테이블을 게시하기 전에 테스트하는 방법에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오 Test a decision table in Workflow Studio .

8. 제품 기반 비용 속성 조정인 경우 속성 조정에 대한 상세 정보 탭에서 게시를 선택하여 속성 조정을 사용할 수 있도록 합니다.
제품 오퍼링에 대한 비용 기반 속성 조정은 에이전트가 기회, 견적 또는 주문에 제품 오퍼링을 추가할 때 적용됩니다.

비제품 속성 가격 조정 생성

청구 상태 또는 배송 우편 번호와 같은 비제품 특성을 기반으로 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 생성합니다. 표준 가격 조정 매트릭스를 사용하여 가격 조정을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

이 태스크 정보
비제품 속성은 청구 상태 또는 배송 우편 번호와 같은 비제품 특성을 식별하는 컨텍스트 변수로 표시됩니다. 가격 책정 관리는 비제품 속성에 대한 기본 컨텍스트 변수 세트를 제공합니다. 표준 가격 조정 규칙 매트릭스의 컨텍스트 변수 필드에서 비제품 속성에 대한 컨텍스트 변수 목록을 볼 수 있습니다. 컨텍스트 변수 [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] 테이블에서 시스템 정의 컨텍스트 변수 목록을 검토할 수도 있습니다.

그러나 판매 채널과 같이 기본 컨텍스트 변수로 사용할 수 없는 비제품 속성이 있는 경우 시스템 관리자가 해당 속성에 대한 사용자 지정 컨텍스트 변수를 만들 수 있습니다. 그런 다음 표준 가격 조정 매트릭스에 대한 결정 테이블의 입력으로 사용자 지정 컨텍스트 변수를 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.

2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 가격 매트릭스.

3. 가격 매트릭스 목록에서 표준 가격 조정 매트릭스를 선택합니다.

4. 컨텐츠 변수 섹션에서 컨텍스트 변수를 제거하려면 규칙 매트릭스 표준 가격 조정 매트릭스 기록에서 비제품 속성에 대한 컨텍스트 변수를 나타내는 알약을 삭제합니다.

5. 결정 테이블에 행이 많고 규칙 매트릭스 성능을 최적화하려는 경우 쿼리 최적화 변수에서 시스템이 평가되는 가격 책정 결정 테이블 행을 필터링하는 데 사용하는 컨텍스트 변수를 하나 이상 선택합니다.

6. 규칙 선택 기준에서 표준 조정 매트릭스에 단일 또는 여러 규칙이 적용되는지 여부를 나타내는 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여러 규칙이 일치하고 옵션이 참으로 표시된 경우 제품 오퍼에 대한 조정을 평가할 때 적용 가능한 모든 가격 책정 규칙이 적용됩니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 우선순위를 기준으로 한 첫 번째 규칙이 조정 계산에 적용됩니다.

7. 규칙 편집을 선택합니다.
   표준 가격 조정 매트릭스에 대한 결정 테이블이 열리고 워크플로우 스튜디오 사용 가능한 기본 비제품 특성인 입력과 비제품 속성 조정 규칙 조건을 설정하기 위한 열이 포함된 결정 테이블 섹션이 표시됩니다.
8. 입력으로 추가할 사용자 지정 컨텍스트 변수가 있는 경우 +추가를 선택하고 사용자 지정 변수 레이블, 유형, 참조 (해당하는 경우), 필수 표시기 및 조건 열 추가를 추가하여 조건 섹션에 변수를 추가합니다.
9. 결정 테이블에서 비제품 속성에 대한 가격 책정 규칙을 설정합니다.
   a. 조건 섹션에서 새 결정 행 추가를 선택합니다.
   b. 행에서 적용할 비제품 속성의 열(예: 배송 상태 및 계정)을 선택하고 적절한 값을 선택합니다.
   c. 결과 섹션에서 조정 유형 열을 선택하고 조정 유형(예: 마크다운 % 또는 마크다운 금액)을 선택합니다.
   d. 조정 값 열에 조정 금액을 입력합니다.
   e. 조정 설명 열에 조정에 대한 간략한 설명(예: 상태 위치에 대한 조정)을 입력합니다.
   f. 저장을 선택합니다.
      조정은 판매 또는 주문 에이전트가 견적 또는 주문을 처리할 때 사용할 수 있습니다.

번들 제품에 대한 가격 조정 생성

제품이 제품 번들의 일부로 판매될 때 제품에 대한 가격 조정을 정의합니다. 구성 구성요소 가격 조정 매트릭스를 사용하여 상위 제품 오퍼링 아래에 번들로 제공되는 하위 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

이 태스크 정보

가격 조정은 독립 실행형 제품 목록 가격의 마크업 또는 가격 인하 백분율, 금액 또는 가격 재정의일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 가격 매트릭스.
3. 가격 책정 매트릭스 목록에서 구성 요소 가격 조정 매트릭스를 선택합니다.
4. 규칙 편집을 선택합니다.
   구성 구성요소 가격 조정 매트릭스에 대한 결정 테이블이 열리고 워크플로우 스튜디오 번들을 구성하는 상위 제품 오퍼링 및 하위 제품 오퍼링을 포함하는 입력과 번들의 하위 제품 오퍼링에 적용할 조건 및 가격 조정을 설정하는 열이 포함된 결정 테이블 섹션이 표시됩니다.
5. 결정 테이블에서 번들의 하위 제품 오퍼링에 대한 가격 책정 규칙을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 조건 섹션에서 새 결정 행 추가를 선택합니다.

b. 행에서 적용할 제품 오퍼링의 열을 선택하고 적절한 값을 선택합니다.

c. 결과 섹션에서 조정 유형 열을 선택하고 조정 유형(예: 마크다운 % 또는 마크다운 금액)을 선택합니다.

d. 조정 값 열에 조정 금액을 입력합니다.

e. 조정 설명 열에 조정에 대한 간략한 설명을 입력합니다.
이 설명은 제품 오퍼가 견적 또는 주문에 추가될 때 견적 또는 주문 라인에 연결된 조정 기록에 복사됩니다. 고유 ID와 텍스트 설명으로 형식이 지정된 설명을 작성하는 것이 좋습니다. 고유 ID를 사용하여 견적 또는 주문을 구성할 때 생성된 조정을 감사할 수 있으며 에이전트는 설명을 사용하여 조정 이유를 이해할 수 있습니다.

f. 저장을 선택합니다.
조정은 판매 또는 주문 에이전트가 견적 또는 주문을 처리할 때 사용할 수 있습니다.

볼륨 가격 책정 구성

표준 가격 조정 매트릭스를 사용하여 볼륨 가격 책정 규칙을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 가격 매트릭스.
3. 가격 책정 매트릭스 목록에서 표준 가격 조정 매트릭스를 선택하고 새 매트릭스 버전을 생성합니다.
4. 새 매트릭스 버전의 컨텍스트 변수 섹션에서 검색 아이콘을 선택하고 컨텍스트 변수 목록에서 수량 변수를 선택합니다.
수량 변수가 컨텍스트 변수 섹션에 추가됩니다.
5. 규칙 생성을 선택합니다.
표준 가격 조정 매트릭스가 워크플로우 스튜디오 열리고 사용 가능한 입력과 적용할 볼륨 가격 책정 조건을 입력하기 위한 결정 테이블이 표시됩니다.
6. 결정 테이블의 조건 섹션에서 다음을 수행합니다.

a. 볼륨 가격 조정을 적용할 항목을 선택합니다(예: 제품 오퍼링)
예를 들어 도어 센서에 대한 볼륨 가격 책정을 설정하는 경우 도어 센서 제품 오퍼링을 선택합니다.

b. 활성 필드를 선택하여 조건을 활성화하고 true로 설정합니다.

c. 수량 필드에서 조건 연산자를 선택하고 적용할 수량 값을 입력합니다.
다음 연산자를 사용할 수 있습니다.

- 다음과 같음
- 일치하지 않음

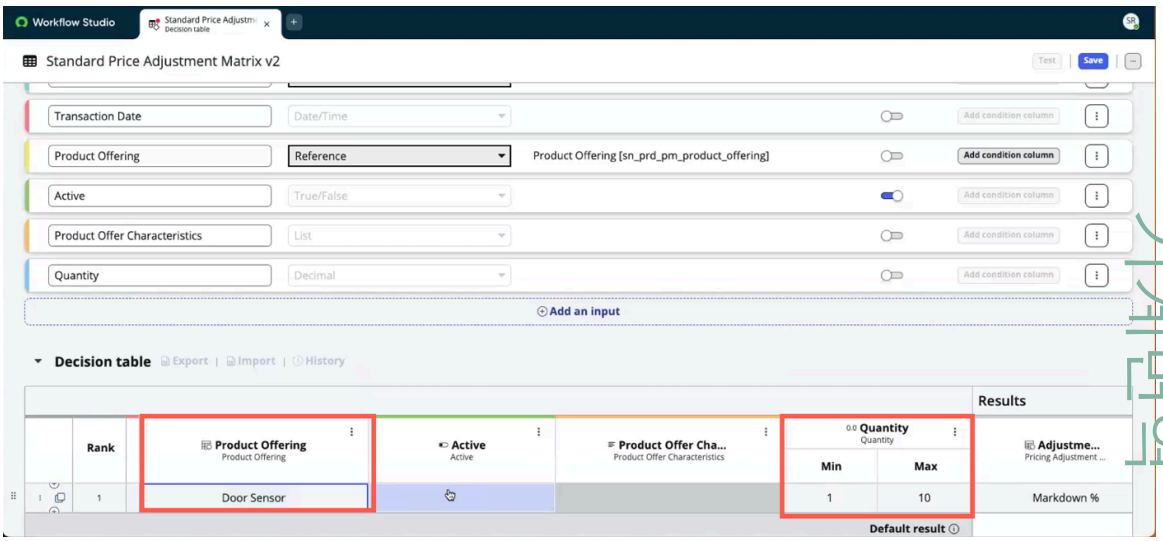
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비어 있음
- 비어 있지 않음
- 보다 작음
- 보다 큼
- 보다 작거나 같음
- 보다 크거나 같음
- 다음 날짜 사이

예를 들어, 연산자보다 크거나 같음 연산자를 선택하고 수량 값 10을 지정하면 10보다 크거나 같은 수량에 가격 조정이 적용됨을 나타냅니다.

그 사이의 연산자를 선택하는 경우 범위에 대한 최소값과 최대값을 입력하여 수량 범위를 지정합니다. 수량 가격 조정이 지정된 범위의 제품 오퍼링 수량에만 적용되도록 최소값과 최대값을 모두 설정해야 합니다.

볼륨 가격 책정의 수량 범위 예



예를 들어, 도어 센서 가격 조정은 1에서 10 사이의 수량에만 적용됩니다. 가격 조정은 도어 센서의 다른 수량 값에는 적용되지 않습니다.

7. 결과 섹션에서 다음을 수행합니다.

a. 조정 유형 필드를 선택하고 조정 유형(예: 마크다운 % 또는 마크다운 금액)을 선택합니다.

b. 조정 값 열에 조정 금액을 입력합니다.

c. 조정 설명 열에 조정에 대한 간략한 설명을 입력합니다(예: 도어 센서의 수량 조정).

d. 저장을 선택합니다.

8. 생성한 표준 가격 조정 매트릭스 버전으로 돌아가고 저장 후 게시 를 선택하여 매트릭스 버전을 활성화합니다.
볼륨 가격 조정은 판매 또는 주문 에이전트가 견적 또는 주문을 처리할 때 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 가격 조정에는 도어 센서가 1개에서 10개까지 있는 것과 같은 특정 제품의 수량 범위가 있습니다. 판매 에이전트가 견적에 5개의 도어 센서를 추가하면 가격 조정이 적용됩니다. 가격 조정은 이 범위를 벗어난 수량에는 적용되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가격 책정 처리를 제어하는 속성 설정

애플리케이션에서 가격 책정 기능이 처리 판매 및 주문 관리 되는 방식을 제어하는 시스템 속성을 활성화하거나 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
가격 책정 시스템 속성을 사용하여 다음 가격 책정 기능을 제어할 수 있습니다.

- 디버깅을 위한 가격 책정 엔진 요청의 로깅입니다.
- 다양한 가격 책정 매트릭스에 정의된 여러 가격 조정을 적용하는 방법입니다.
- 성능을 최적화하기 위해 일반적으로 100개 이상의 트랜잭션 라인과 같은 대규모 가격 책정 엔진 요청 세트를 병렬 처리합니다. 병렬 처리를 트리거하는 트랜잭션 라인 수인 임계치를 설정할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 가격 책정 〉 관리 〉 속성.
2. 다음 속성을 설정합니다.

가격 책정에 대한 커스터마이제이션 속성

속성	설명
가격 책정 요청 로그 중 (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	디버깅을 위한 가격 책정 엔진 요청 로깅을 제어합니다. 로깅을 활성화하려면 예를 선택하거나 가격 책정 요청 로그를 끄려면 아니요 를 선택합니다.
매트릭스에 정의된 여러 조정을 스택하는 데 사용되는 방법 (sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_handling)	서로 다른 가격 책정 매트릭스의 여러 가격 책정 조정이 적용되는 방식을 제어합니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 시작 목록 가격: 제품의 정가를 기준으로 조정을 계산합니다. ○ 실행 합계: 이전에 조정된 값에 조정 계산을 적용하여 현재 조정을 계산합니다.
가격 책정 엔진 병렬 실행 ○ 트랜잭션 임계치가 충족될 때 가격 책정 엔진이 트랜잭션 라인의 병렬 처리를 수행하도록 합니다. (sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution) ○ 가격 책정 엔진이 병렬 처리를 실행할 수 있으려면 먼저 충족해야 하는 트랜잭션 수를 설정합니다. (sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold)	가격 책정 트랜잭션의 처리 시간을 최적화하는 속성을 설정합니다. ○ 병렬 실행 속성은 기본적으로 예 로 설정됩니다. 병렬 실행을 끄고 트랜잭션 라인을 연속적으로 처리하려면 아니요 를 선택합니다. 아니요를 선택하면 시스템이 임계치 값을 무시합니다. ○ 기본 임계값은 100입니다. 가격 책정 엔진이 여러 스레드를 사용하여 병렬 처리를 수행하기 전에 충족해야 하는 최소 트랜잭션 라인 수를 나타내는 다른 숫자를 입력할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	주: 트랜잭션 라인 수가 병렬 처리 임계치를 충족하는 경우에도 제품 구성기 가격 책정 통합 호출에 대한 가격 책정 엔진에서 병렬 처리가 수행되지 않습니다.

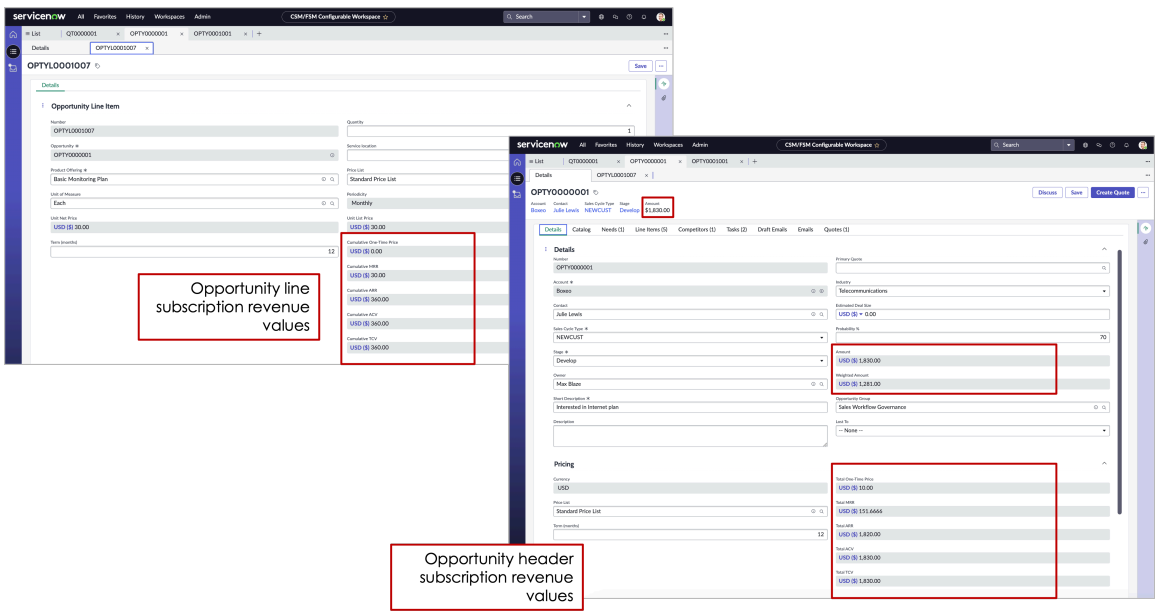
3. 저장을 선택합니다.

구독 수익 메트릭

구독 가격 책정은 고객이 제품 또는 서비스에 대해 일반적으로 매월 또는 매년과 같은 정기적인 간격으로 반복되는 요금을 지불하는 가격 책정 모델입니다. 에서 판매 및 주문 관리기회 및 견적에 대한 다양한 구독 수익 금액이 자동으로 계산됩니다.

구독 수익 금액은 판매 에이전트와 판매 관리자가 판매 거래의 수익 영향을 추적하고 분석하는 데 도움이 되는 메트릭입니다. 판매 에이전트와 관리자는 헤더 수준과 라인 수준 모두에서 기회 및 견적에 대한 가격 책정 상세 정보에서 이러한 시스템 계산 수익 금액을 볼 수 있습니다. 월간 반복 수익(MRR) 또는 연간 반복 수익(ARR)과 같은 이러한 수익 금액은 판매 실적을 모니터링하고, 구독 수익을 예측하고, 에이전트가 고객과 소통할 때 관련 구독 금액을 제공하는 데 유용합니다.

기회 구독 수익 상세 정보 예시



구독 가격 책정 메트릭

구독 가격 책정에서 구독 기반 수익을 평가하는 일반적인 메트릭에는 다음과 같은 값과 항목이 포함됩니다.

월간 반복 수익(MRR)

매월 반복되는 구독 또는 계약에서 발생하는 총 수익입니다. 판매 에이전트와 관리자가 구독 기반 수익원의 안정성과 성장을 평가하는 데 도움이 됩니다.

연간 반복 수익(ARR)

반복 구독 또는 계약에서 발생한 연간 수익입니다. 1년 동안 기존 고객으로부터 기대할 수 있는 예측 가능한 수익원에 대한 통찰력을 제공합니다.

연간 계약 금액(ACV)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연간 단위로 계약의 총 가치입니다. 거래의 연간 수익 영향을 강조하고 다른 계약 또는 수익원과의 비교를 용이하게 합니다.

총 계약 가치(TCV)

반복 및 일회성 요금을 포함하여 전체 기간에 걸친 계약의 총 가치입니다. 거래의 전반적인 가치와 조직의 재무 성과에 미치는 영향에 대한 가시성을 제공합니다.

용어

구독 또는 계약의 기간 또는 기간(월)입니다(예: 10개월 또는 24개월). 에서 기회 관리에이전트는 라인 항목을 추가하기 전에 용어 값을 입력할 수 있습니다. 에서 견적 관리에이전트가 기간 값과 계약 시작 날짜를 입력하면 시스템은 기간 값과 시작 날짜를 사용하여 계약 종료 날짜를 자동으로 계산합니다. 에이전트가 계약 종료 날짜를 변경하면 기간 값이 다시 계산됩니다.

월별 주기가 있는 제품의 경우, 일별 가격(비례 배분 승수)은 해당 월의 단위 목록 가격/일수를 기준으로 합니다. 연간 주기가 있는 제품의 경우, 10진수 필드에 곱한 일별 가격(prp-rate 승수)은 단가/365일이며, 연도가 윤년인 경우 366일입니다.

구독 가격 책정 수익을 계산하는 방법

제품 및 서비스에 대한 제품 오퍼링에는 정가 및 가격 책정 방법(일회성 또는 반복 주기)과 같은 기본 가격 책정 정보가 포함되어 있습니다. 에이전트가 기회 및 견적에 제품 라인을 추가하면 시스템은 기본 가격 책정 정보와 제품 라인 상세 정보를 사용하여 다양한 구독 수익 가치를 자동으로 계산합니다. 이러한 값은 계산되어 헤더 가격 책정 상세 정보와 라인 가격 책정 상세 정보 모두에 표시됩니다.

예를 들어, 에이전트가 영업 기회 라인을 추가하면 시스템은 제품의 개당 원가와 수량을 사용하여 누적 월간 반복 수익(MRR) 금액을 계산합니다. 그런 다음 시스템은 누적 수익을 영업 기회의 상위 라인에 합산하고 영업 기회 헤더의 가격 책정 상세 정보에 누적 MRR을 표시합니다.

에이전트가 구성 UI를 사용하여 견적에 사용자 지정 가능한 제품을 추가하는 경우, 구성기 인터페이스는 라인 항목의 루트 제품 오퍼링에 대한 월간 반복 누적 가격과 같은 계산된 소계 값을 표시합니다.

다음 테이블에서는 기회 및 견적에 대한 구독 가격 책정 수익 금액과 계산 방법에 대해 설명합니다.

영업 기회 라인 구독 수익 메트릭

영업 기회 라인 구독 메트릭	설명	계산
단위 순 가격	단일 단위의 가격입니다.	단위 목록 가격 - 사전 조정
누적 일회성 가격	기회 라인 및 모든 하위 라인의 일회성 가격입니다.	개당 원가 * 수량
누적 MRR	기회 라인 및 모든 하위 라인의 월간 누적 반복 수익입니다. 일회성 제품에 대해서는 계산되지 않습니다.	• 주기가 월별인 경우: 누적 MRR = 개당 원가 * 수량 • 주기가 연간인 경우: 누적 MMR = (개당 원가/12개월) * 수량
누적 ARR	기회 라인 및 모든 하위 라인의 누적 연간 반복 수익입니다. 일회성 제품에 대해서는 계산되지 않습니다.	누적 MRR * 12개월
누적 ACV	기회 및 모든 하위 라인의 누적 연간 계약 값입니다.	누적 일회성 가격 + 누적 ARR

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

영업 기회 라인 구독 수익 메트릭

영업 기회 라인 구독 메트릭	설명	계산
누적 TCV	기회 및 하위 라인의 누적 총 계약 값입니다.	누적 일회성 가격 + (누적 MRR * 기간(월))

기회 헤더 구독 수익 메트릭

기회 헤더 구독 메트릭	설명	계산
금액	총 계약 금액입니다.	기회 라인 항목이 있는 경우의 총 계약 값입니다. 라인 항목이 없는 경우 이 금액은 예상 거래 규모에서 복사됩니다.
가중 금액	거래의 잠재적 규모를 나타내는 값입니다.	금액 * 확률
총 일회성 가격	기회 라인 항목의 모든 누적 일회성 가격의 합계입니다.	최상위 상위 항목의 누적 일회성 가격
총 MRR	총 월간 반복 수익입니다.	최상위 상위 항목의 누적 MRR 값의 합계입니다.
총 ARR	총 연간 반복 수익입니다.	최상위 상위 항목의 누적 ARR 합계입니다.
총 ACV	총 연간 계약 가치입니다.	최상위 수준 상위의 누적 ACV 합계입니다.
총 TCV	총 계약 금액입니다.	최상위 상위 항목의 누적 TCV 합계입니다.

견적 라인 구독 수익

견적 라인 구독 메트릭	계산
월간 반복 가격	• 주기가 월별인 경우: 월간 반복 가격 = 개당 원가 * 수량 • 주기가 연간인 경우: 월간 반복 가격 = (단위 순 가격/12) * 수량
연간 반복 가격	월간 반복 가격 * 12개월
누적 순 가격	단위 목록 가격 - 총 조정입니다
누적 일회성 가격	라인 항목의 일회성 가격 + (상위 라인 항목의 경우) 모든 하위 라인 항목의 일회성 가격
일회성 가격	라인 항목의 일회성 가격입니다.

견적 라인 비용 및 마진

견적 라인 구독 메트릭	계산
일회성 비용	단가 * 수량

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

견적 라인 비용 및 마진

견적 라인 구독 메트릭	계산
월간 반복 비용	• 주기가 월별인 경우: 월별 반복 비용 = 단위 비용 * 수량 • 주기가 연간인 경우: 월간 반복 비용 = (단가/12) * 수량
누적 일회성 비용	라인 항목의 일회성 비용 + (상위 라인 항목인 경우) 모든 하위 라인 항목의 일회성 비용의 합계
누적 월간 반복 비용	월간 반복 비용 + (상위 라인 항목의 경우) 직계 하위 라인에 대한 모든 누적 월별 비용의 합계
누적 순원가	누적 순 비용 = 〔일회성 비용 + (월간 반복 비용 * 기간)〕 + (상위 라인 항목인 경우) 직계 하위 라인에 대한 모든 누적 순 비용의 합계
누적 마진 %	(누적 순 가격 - 누적 순 비용)/누적 순 가격 * 100

견적 헤더 구독 가격 책정

견적 헤더 구독 메트릭	계산
용어	구독 또는 계약의 기간(월)입니다. 기회가 있는 경우 그 가치는 기회에서 나옵니다. 그렇지 않은 경우 기본 기간은 12개월입니다.
총 일회성 가격	모든 상위 라인의 합계입니다.
총 월간 반복 가격	모든 루트 상위 라인의 누적 월간 반복 가격의 합계입니다.
총 연간 반복 가격	모든 루트 상위 라인의 누적 연간 반복 가격의 합계입니다.
총 금액	루트 상위 라인의 누적 순 가격의 합계입니다.

견적 헤더 비용 및 마진

견적 헤더 구독 메트릭	계산
총 일회성 비용	모든 상위 라인의 누적 일회성 비용 합계입니다.
총 월별 비용	모든 루트 상위 라인의 누적 월간 반복 비용의 합계입니다.
총 비용	루트 상위 라인의 누적 순 비용 합계입니다.
총 일회성 마진	(총 일회성 가격) - (총 일회성 비용)입니다.
총 월별 마진	(총 월별 가격) - (총 월별 비용)
총 마진 금액	(총 금액) - (총 비용)
총 일회성 마진 %	(총 일회성 마진/총 일회성 가격) × 100
총 월별 마진 %	(월 총 마진/월 총 가격) × 100
총 마진 %	(총 마진 금액/총 금액) × 100

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기회 세부 정보에서 수익 메트릭에 대한 자세한 내용은 해당 기회에 라인 항목 추가문서를 참조하십시오기회 상세 정보 추가 및 보기.

견적 상세 정보의 수익 메트릭에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 견적 상세 정보 추가 및 보기.

매트릭스 유효성 검사 규칙 구성

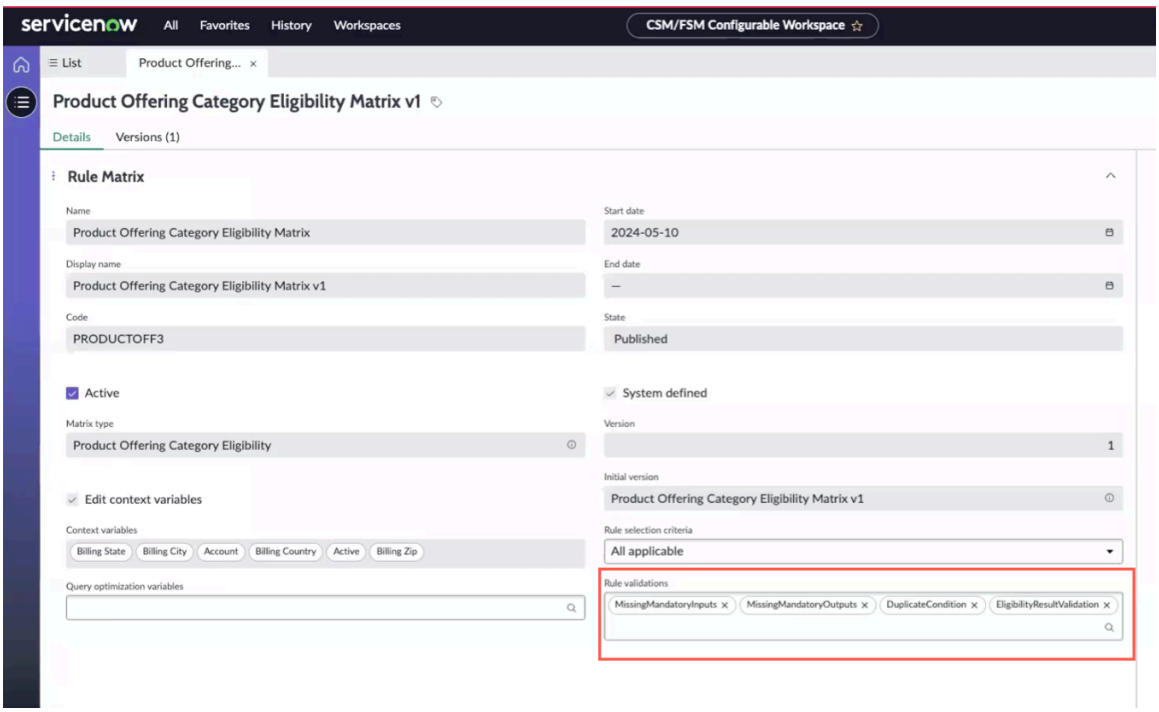
제품 카탈로그 관리자 또는 가격 책정 관리자는 매트릭스 결정 테이블에서 필수 규칙 입력 또는 출력을 자동으로 확인하는 시스템 정의 매트릭스 확인 규칙을 관리할 수 있습니다. 사용자 지정 확인을 직접 정의할 수도 있습니다.

제품 및 가격 책정 규칙 애플리케이션에 포함된 제품 자격 및 가격 책정 매트릭스에는 시스템 정의 매트릭스 확인 규칙이 있으며, 이는 각 매트릭스의 상세 정보 탭에서 식별됩니다. 각 확인 규칙에는 확인 정의가 있으며, 이는 매트릭스 결정 테이블에서 확인할 컨텍스트 변수와 표시할 해당 오류 또는 경고 메시지를 식별하는 스크립트입니다. 매트릭스 결정 행 변경 내용을 저장할 때 확인이 실행됩니다. 확인 상태 필드에는 변경 내용이 유효한지 여부가 표시됩니다. 변경 내용이 유효하지 않으면 오류 또는 경고 메시지가 결정 테이블의 확인 메시지 열에 표시됩니다.

일부 시스템 정의 유효성 검사 규칙은 모든 결정 테이블에 적용할 수 있는 반면, 다른 규칙은 특정 유형의 행렬에만 적용됩니다.

- DuplicateCondition: 결정 규칙에서 중복 조건을 확인합니다.
- MissingMandatoryInputs: 누락된 필수 입력을 확인합니다.
- MissingMandatoryOutputs: 누락된 필수 출력을 확인합니다.
- EligibilityResultValidation: 제품 자격 결과를 확인합니다.
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook: 비용 장부 유형을 확인합니다.
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList: 가격 목록 유형을 확인합니다.
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer: 제품 오퍼링 없이 제품 오퍼 특성을 확인합니다.

제품 오퍼링 범주 자격 매트릭스의 규칙 확인



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

매트릭스의 상세 정보 탭에서 추가 작업 아이콘을 선택하고 규칙 확인을 선택하여 전체 매트릭스에 대한 규칙 확인을 실행할 수도 있습니다.

매트릭스에서 확인 설정 업데이트

매트릭스에 대한 규칙 확인 검사를 변경합니다. 이러한 검사는 매트릭스 결정 테이블에 대한 변경 내용을 저장할 때 자동으로 실행됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 〉 규칙 매트릭스.
3. 업데이트할 매트릭스를 선택합니다.
4. 규칙 확인 필드에서 규칙 확인을 변경합니다.
   - 유효성 검사 규칙을 추가하려면 검색 아이콘을 선택하고 규칙 유효성 검사를 선택합니다.
   - 확인을 삭제하려면 확인 알약에서 X를 선택합니다.
5. 저장을 선택합니다.

사용자 지정 확인 정의 생성

가격 책정 또는 제품 자격 매트릭스에 대한 결정 테이블의 컨텍스트 규칙 입력 또는 출력을 확인하는 스크립트를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 〉 확인 정의.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 스크립트 필드에 유효성 검사에 대한 오류 검사, 경고 메시지 및 오류 메시지를 정의하는 사용자 지정 스크립트를 입력합니다.
5. 결정 조건이 기본적으로 활성 상태가 아닌 경우 결정 조건 비활성화를 선택합니다.
6. 유효성 확인 정의의 이름을 입력합니다.
7. 저장을 선택합니다.
8. 사용자 지정 정의를 규칙 매트릭스에 연결합니다.
   a. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 〉 매트릭스 확인.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 매트릭스 유형 필드에서 이 사용자 지정 확인 정의가 적용되는 규칙 매트릭스를 선택합니다.
9. 저장을 선택합니다.

매트릭스 버전 생성

가격 매트릭스에 사용되는 컨텍스트 변수를 추가하거나 삭제하는 등 매트릭스를 업데이트해야 하는 경우 게시된 가격 또는 제품 자격 매트릭스의 버전을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

이 태스크 정보
게시된 가격 매트릭스(표준 가격 조정 매트릭스, 가격 목록 기본 설정 매트릭스, 비용 장부 기본 설정 매트릭스 또는 구성 구성요소 가격 조정 매트릭스) 및 제품 자격 매트릭스의 버전을 생성할 수 있습니다. 매트릭스 버전을 만들면 새 버전이 활성 버전이 됩니다. 버전을 생성한 후 매트릭스에 대한 결정 테이블을 업데이트한 다음, 매트릭스를 저장하고 게시합니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 〉 가격 매트릭스.
3. 가격 책정 매트릭스 목록에서 업데이트할 매트릭스를 선택합니다.
4. 매트릭스의 세부 정보 탭에서 새 버전 만들기를 선택합니다.
   다음과 같은 변경 사항이 발생합니다.
   - 매트릭스의 새 버전이 다른 탭에서 열립니다.
   - 전자의 매트릭스에서는 상태가 게시됨에서 폐기됨으로 변경되고 시스템 시스템 정의 값이 false로 변경됩니다.
5. 필요에 따라 매트릭스를 변경합니다.
   예를 들어 표준 가격 조정 매트릭스에 사용되는 컨텍스트 변수를 업데이트하는 경우 매트릭스의 컨텍스트 변수 섹션에서 컨텍스트 변수를 추가하거나 삭제할 수 있습니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 규칙 생성을 선택하여 매트릭스에 대한 결정 테이블을 업데이트합니다.
   매트릭스의 결정 테이블에 결정 행을 추가합니다. 결정 테이블 익스포트 기능을 사용하여 Excel에서 이전 매트릭스 버전에 대한 결정 테이블을 편집하고, Excel 파일을 업데이트한 다음, 업데이트된 Excel 테이블을 임포트하여 새 버전에 대한 결정 테이블을 채울 수 있습니다. 자세한 내용은 Excel에서 결정 테이블 관리를 참조하세요.
8. 저장 후 게시를 선택합니다.
   행렬 목록을 새로 고쳐 새 행렬 버전을 확인할 수 있습니다.

사용자 지정 컨텍스트 변수 생성

가격 책정 관리자가 가격 조정과 같은 다양한 가격 책정 기능을 제어하거나 제품 카탈로그 관리자가 제품 오퍼링 자격 규칙을 설정하는 데 사용할 수 있는 제품 또는 비제품 특성을 나타내는 사용자 지정 컨텍스트 변수를 만듭니다.

시작하기 전에
사용자 지정 변수를 생성하기 전에 컨텍스트 변수 [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] 테이블에서 사용할 수 있는 컨텍스트 변수를 검토하여 새 컨텍스트 변수가 필요한지 확인합니다. 이 테이블은 제품 카탈로그 관리와 함께 제공되는 시스템 정의 변수와 Pricing Management 생성된 모든 사용자 지정 변수를 식별합니다.

예를 들어, 비제품 속성에 대해 제공되는 시스템 정의 컨텍스트 변수에는 계정, 배송 국가, 배송 도시, 배송 시/도, 배송 우편 번호, 청구 국가, 청구 도시, 청구 시/도, 청구 우편 번호, 트랜잭션 날짜가 포함됩니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
관리자는 가격 책정 및 제품 카탈로그 관리자가 규칙 매트릭스에서 가격 책정 기능 또는 제품 오퍼링 자격을 제어하는 데 사용할 수 있는 비제품 특성과 같은 항목에 대한 사용자 지정 컨텍스트 변수를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

생성할 수 있습니다. 예를 들어 가격 책정 관리자는 판매 세그먼트를 기반으로 가격 조정을 정의할 수 있지만 판매 세그먼트는 시스템 정의 컨텍스트 변수가 아닙니다.

변수 이름을 만들고 변수 유형을 정의하여 해당 변수를 규칙 매트릭스의 결정 규칙에 사용할 수 있도록 합니다. 변수를 생성한 후에는 시스템에서 컨텍스트를 검색하는 트랜잭션 엔터티(예: 견적 또는 주문)에 컨텍스트 변수를 매핑해야 합니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 〉 컨텍스트 변수.
3. 컨텍스트 변수 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

컨텍스트 변수 양식

필드	설명
유형	컨텍스트 변수 유형입니다. 변수의 필드 유형을 선택합니다. 예를 들어 선택 목록 필드 유형을 사용하면 사용자가 미리 정의된 선택 목록에서 선택할 수 있습니다. 다양한 필드 유형에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Field types reference.
레이블	컨텍스트 변수의 이름(예: 판매 세그먼트)입니다.
열 이름	컨텍스트 변수 유형이 생성되는 컨텍스트 변수 ID입니다. 시스템은 입력한 레이블 이름(예: sales_segment)에 따라 이 이름을 자동으로 할당합니다.
코드	레이블 이름을 기준으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다.
컨텍스트 유형	컨텍스트가 검색되는 위치를 나타내는 옵션입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 트랜잭션 헤더: 컨텍스트는 영업 기회, 견적 또는 판매 주문과 같은 트랜잭션의 헤더 기록에서 가져옵니다. ○ 트랜잭션 라인: 컨텍스트는 기회, 견적 또는 판매 주문 트랜잭션에 대한 라인 기록에서 가져옵니다.
애플리케이션	애플리케이션 범위의 이름입니다. 기본 범위는 전역입니다.
활성	컨텍스트 변수를 규칙 매트릭스에 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.

5. 저장을 선택합니다.
   4단계에서 선택한 유형의 탭(관련 목록)과 변수 매핑 탭이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 선택한 유형에 따라 유형에 대한 값을 만든 다음, 저장을 선택합니다.
   예를 들어, 4단계에서 선택 유형을 선택한 경우 선택 탭에서 새로 만들기를 선택하고 선택 항목을 정의합니다.

다음에 수행할 작업
사용자 지정 컨텍스트 변수를 트랜잭션 엔터티에 매핑합니다.

사용자 지정 컨텍스트 변수를 트랜잭션 엔터티에 매핑

사용자 지정 가격 책정 컨텍스트 변수를 의 판매 및 주문 관리특정 트랜잭션 엔터티 유형에 연결합니다.

시작하기 전에
트랜잭션 유형에 적합한 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다. 예를 들어 주문에 대한 컨텍스트 변수를 매핑하는 경우 애플리케이션 범위는 입니다 주문 관리. 탐색 모음에서 지구 아이콘을 사용하여 애플리케이션 범위를 변경합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 〉 변수 매핑.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

현금으로 연결 엔터티 속성 양식

필드	설명
엔터티	판매 및 주문 관리 변수가 사용될 엔터티입니다. 엔터티(예: 기회 또는 주문)를 선택합니다.
테이블	트랜잭션에 대한 애플리케이션 테이블의 이름입니다.
필드	사용자 지정 컨텍스트 변수와 관련된 애플리케이션 테이블의 필드입니다. 필드를 선택합니다.
키	사용자 지정 컨텍스트 변수. 가격 책정 컨텍스트 변수 목록에서 변수를 선택합니다.

5. 저장을 선택합니다.

결과
사용자 지정 컨텍스트 변수는 가격 책정 매트릭스에 사용할 수 있습니다.

다음에서 확장점 사용 **Pricing Management**

확장점을 사용하여 (SOM) 애플리케이션의 기능에 판매 및 주문 관리 사용되는 Pricing Management 가격 책정 논리를 제어하는 외부 소스에서 사용자 지정 스크립트를 호출합니다.

사용 가능한 확장점에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 스크립팅된 확장점 을 클릭하고 확장점 목록에서 원하는 확장점을 선택하여 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가격 책정 관리 확장점

확장점	설명
`sn_csm_pricing.DefaultCostBookExtensionPoint`	와 같이 견적 관리호출 애플리케이션에서 사용하는 기본 비용 장부를 결정하는 논리를 사용자 지정합니다. 이 확장점은 호출 애플리케이션의 헤더와 라인 모두에 대한 기본 비용 장부 논리를 변경합니다.
`sn_csm_pricing.DefaultPriceListExtensionPoint`	또는 주문 관리과 같은 견적 관리 호출 SOM 애플리케이션에서 사용하는 기본 가격표 논리를 사용자 지정합니다. 이 확장점은 호출 애플리케이션의 헤더와 라인 모두에 대한 기본 논리를 변경합니다. **주:** 추가 컨텍스트 변수를 생성하려면 가격 목록 기본 설정 매트릭스를 사용하여 헤더 수준에서 가격 목록 기본값을 관리합니다. 가격 목록 기본 설정 매트릭스를 사용할 수 없는 사용 사례에만 이 확장점을 사용하십시오. 이 경우 요청에는 기본 컨텍스트 변수 외에 모든 컨텍스트 변수에 대한 값이 포함됩니다.
`sn_csm_pricing.ListPriceExtensionPoint`	기본 목록 가격을 결정하는 논리를 사용자 지정합니다. 가격 책정 엔진 논리를 확장하고 가격 목록 및 가격 목록 라인에 의존하지 않고 기본 목록 가격을 가져올 수 있습니다.
`sn_csm_pricing.AttributeAdjustmentExtensionPoint`	제품 오퍼링에 대한 속성 조정을 결정하는 논리를 사용자 지정합니다. 조정 값을 가져오기 위해 속성 조정 테이블을 사용하지 않고 가격 책정 엔진 논리를 확장할 수 있습니다.
`sn_csm_pricing. ## #######`	제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 결정하는 논리를 사용자 지정합니다. 관리자 (파트너 구현자)가 조정 값을 가져오기 위해 표준 및 구성요소 구성 규칙 매트릭스에 의존하지 않고 가격 책정 엔진 논리를 확장할 수 있습니다.

가격 책정 엔터티 익스포트 및 임포트

가격 책정 관리자는 인스턴스 간에 ServiceNow 가격 책정 엔터티를 익스포트하고 임포트할 수 있습니다. 예를 들어 가격표와 같은 가격 책정 엔터티를 비프로덕션 인스턴스에서 대상 프로덕션 인스턴스로 승격할 수 있습니다. 각 프로세스에는 별도의 단계가 포함됩니다.

가격 책정 엔터티를 익스포트 및 임포트하기 전에

가격 책정 엔터티를 대상 인스턴스로 익스포트하기 전에 다음 필수 구성 요소에 유의하십시오.

대상 인스턴스로 제품 관련 엔터티 임포트

제품 카탈로그 관리자가 먼저 제품 카탈로그 기본 엔터티, 제품 오퍼링 카탈로그 및 제품 오퍼링을 대상 인스턴스로 임포트했는지 확인합니다. 가격 책정 엔터티는 제품 오퍼링 및 카탈로그와 연결되어 있으므로 가격 책정 엔터티를 임포트하기 전에 오퍼링 및

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 정보가 있어야 합니다. 대상 인스턴스로 임포트해야 하는 제품 엔터티에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 제품 카탈로그 엔터티 익스포트 및 임포트참조하십시오.

관련 가격 매트릭스를 익스포트하기 전에 결정 테이블 변경에 대한 업데이트 세트를 대상 인스턴스로 익스포트합니다.

새 제품 오퍼링에 대한 참조와 같이 결정 테이블이 변경된 가격 매트릭스의 새 버전이 있는 경우, 관리자에게 결정 테이블 변경 사항을 포함하는 시스템 생성 업데이트 세트를 대상 인스턴스로 익스포트하도록 요청하십시오. 다음으로, 새 가격 매트릭스를 익스포트한 다음 가격 책정 매트릭스를 대상 인스턴스로 임포트합니다. 자세한 내용은 가격 책정 엔터티 익스포트 및 가격 책정 엔터티 임포트 문서를 참조하십시오.

가격 책정 엔터티에 대한 익스포트 및 임포트 프로세스

다음 단계에 따라 가격 책정 엔터티를 익스포트하고 임포트합니다.

가격 책정 엔터티에 대한 익스포트 및 임포트 단계

단계	설명
가격 책정 엔터티 익스포트	한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 가격 책정 엔터티를 익스포트합니다. 엔터티는 JSON으로 익스포트되고 로컬 다운로드 디렉터리로 다운로드됩니다.
익스포트 작업 상태 보기	익스포트 작업의 상태를 확인합니다.
가격 책정 엔터티 임포트	JSON 파일로 익스포트한 가격 책정 엔터티를 다른 인스턴스에 임포트합니다.
임포트 작업 상태 보기	임포트 작업의 상태를 확인합니다.

가격 책정 엔터티 익스포트

가격 책정 엔터티를 JSON 파일로 익스포트하고 다른 ServiceNow 인스턴스로 임포트할 수 있도록 파일을 로컬 다운로드 디렉터리에 저장합니다.

시작하기 전에

업데이트된 결정 테이블이 있는 가격 매트릭스의 새 버전을 익스포트하기 전에 관리자에게 업데이트된 결정 테이블을 포함하는 시스템 생성 업데이트 세트를 대상 인스턴스로 익스포트하도록 요청하십시오.

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 익스포트 〉 엔터티 익스포트.
   엔터티 익스포트 목록에는 이전 익스포트 작업이 표시됩니다.
3. 계층 구조 내보내기를 선택하여 내보내기 작업을 시작합니다.
   Export-UI 탭에서 엔터티 익스포트 양식이 열립니다.
4. 엔터티 유형에서 소스 인스턴스에서 익스포트할 가격 책정 엔터티를 선택합니다.
   가격 책정 엔터티에는 규칙 매트릭스, 가격표, 가격표 라인, 속성 조정, 비용 장부 및 비용 장부 라인이 포함됩니다.
5. 내보낼 항목을 선택한 다음 내보내기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 가격 책정 매트릭스와 같은 엔터티에는 특정 버전이 있을 수 있습니다. 익스포트할 엔터티의 특정 버전을 선택하고 해당 버전을 대상 인스턴스로 임포트해야 합니다.
- 새 제품 오퍼링을 참조하는 업데이트된 결정 테이블이 있는 새 버전의 가격 책정 매트릭스가 있는 경우 관리자에게 업데이트된 결정 테이블이 포함된 시스템 생성 업데이트 세트를 익스포트하도록 요청하십시오.

6. 내보내기 작업에 파일 이름과 설명을 지정하고 제출을 선택합니다.
   내보내기 프로세스가 시작되고 카탈로그 내보내기 ID가 표시되는 메시지가 표시됩니다.
7. 새로 고침하여 익스포트한 JSON 파일을 찾아 봅니다. 엔터티 익스포트 목록을 열고 내보내기 작업을 선택합니다.

   내보낸 파일이 첨부 파일 창에 나타납니다.
8. 익스포트한 파일을 다운로드할 첨부 파일을 선택합니다.
   파일이 JSON 파일로 다운로드되어 로컬 다운로드 디렉터리에 저장됩니다.

다음에 수행할 작업
가격 책정 엔터티 임포트.

가격 책정 엔터티 임포트

플랫폼 임포트 기능을 사용하여 가격 책정 엔터티를 대상 인스턴스로 임포트합니다 ServiceNow .

시작하기 전에
시작하기 전에 대상 인스턴스를 검사하고 필요한 특정 엔터티를 임포트했는지 확인합니다. 예를 들어, 가격 책정 엔터티와 연결된 제품 오퍼링 및 제품 오퍼링 카탈로그는 이전에 대상 인스턴스로 임포트했어야 합니다. 마찬가지로 가격 목록 라인 또는 비용 장부 라인을 임포트하는 경우 해당 라인의 가격 목록 또는 비용 장부는 이전에 대상 인스턴스로 임포트된 상태여야 합니다. 새 가격 목록 매트릭스를 임포트하는 경우 관리자가 연결된 결정 테이블을 시스템에서 생성된 업데이트 세트의 대상 인스턴스로 임포트한 상태여야 합니다.

필요한 역할: sn_csm_pricing_pricelist_administrator

프로시저
1. 가격 책정 데이터를 임포트할 대상 인스턴스로 이동합니다.
2. 임포트 프로세스를 시작합니다.
   - 가격 책정 엔터티를 임포트하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 가격 책정 〉 익스포트/임포트 〉 임포트.
   - 컨텍스트 규칙을 임포트하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 컨텍스트 규칙 관리 〉 임포트.
   임포트 데이터 소스에 대한 기록이 열립니다.
3. 헤더 막대에서 첨부 파일 () 아이콘을 선택하여 JSON 파일을 첨부합니다.
   데이터 소스 임포트 팝업이 열립니다.
4. 파일 선택을 선택하고 가져올 JSON 파일을 선택합니다.
5. 파일이 업로드되면 첨부 파일 팝업을 닫습니다.
6. 관련 링크에서 모든 기록 로드를 선택합니다.
   임포트한 파일의 데이터가 로드되고 임포트한 작업을 보여주는 진행률 표시줄이 열립니다.
   임포트한 데이터는 임포트 세트 임시 테이블로 로드됩니다. 컨텍스트 규칙을 임포트하는 경우 sn_csm_pricing_import_data_source 또는 sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
대상 인스턴스에서 가격 책정 매트릭스를 임포트하는 동안 임포트 사후 스크립트는 업데이트 세트에서 임포트된 결정 테이블의 참조 엔터티를 적절한 가격 책정 매트릭스에 연결합니다.

7. 다음 단계 섹션에서 강력한 변환 실행을 선택한 다음, 변환을 선택합니다.
   진행률 표시줄에 변환 상태가 표시됩니다. 변환이 완료되면 임포트한 데이터가 적절한 가격 책정 테이블에 로드됩니다.
8. 다음 단계 섹션에서 임포트 세트 링크를 선택하여 결과 임포트 세트를 봅니다.
   임포트한 데이터는 해당 테이블에서 사용할 수 있습니다.
9. 임포트 세트 기록에서 임포트 로그 탭을 열어 오류가 있는지 확인하고 변환이 성공적으로 완료되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
가격 목록 또는 비용 장부와 같은 임포트한 특정 가격 책정 엔터티는 대상 인스턴스에서 초안 상태입니다. 임포트한 가격 목록 또는 비용 장부를 인스턴스에서 활성화하려면 게시합니다.

에서 에이전트 도구 구성 판매 및 주문 관리

의 판매 및 주문 관리 애플리케이션은 에이전트를 위한 공통 기능과 도구를 공유합니다.

이 섹션에서는 위치 기반 트랜잭션과 같이 에이전트에 대해 구성할 수 있는 일반적인 기능에 대해 설명합니다.

위치 기반 제품 트랜잭션 구성

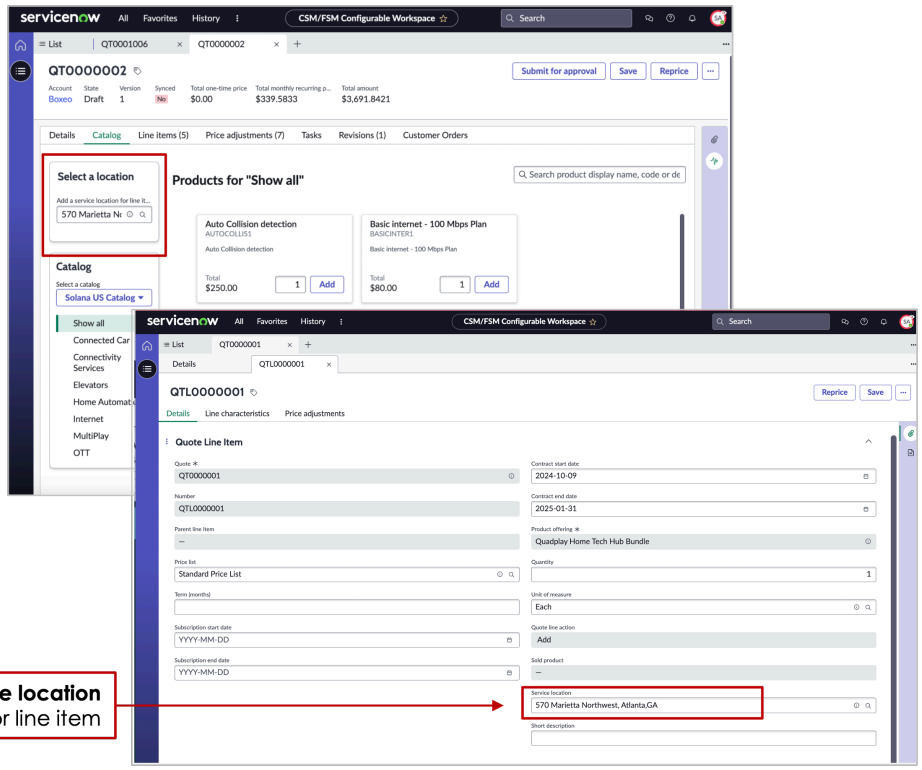
에서 판매 및 주문 관리에이전트는 고객 위치에 맞는 기회, 견적 및 주문을 생성할 수 있습니다. 이러한 거래를 위치 기반 제품 거래라고 합니다.

고객이 이용할 수 있는 제품 오퍼링 및 서비스가 위치에 따라 다를 때 에이전트는 제품 카탈로그 UI의 위치 필터를 사용하여 서비스 위치를 선택하고 해당 위치에 적합한 제품과 서비스만 볼 수 있습니다. 그런 다음 에이전트는 기회, 견적 또는 주문에 적절한 제품을 추가할 수 있습니다. 또한 에이전트는 동일한 트랜잭션 내의 한 위치에서 다른 위치로 제품과 서비스를 복사할 수 있으므로 각 위치에 대해 또 다른 기회, 견적 또는 주문을 생성할 필요가 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

견적에 대한 제품 카탈로그 UI의 위치 필터 및 라인 항목 뷰의 서비스 위치

Location filter in product catalog interface



Service location field for line item

위치 기반 트랜잭션의 작동 방식

관리자 및 제품 카탈로그 관리자 구성

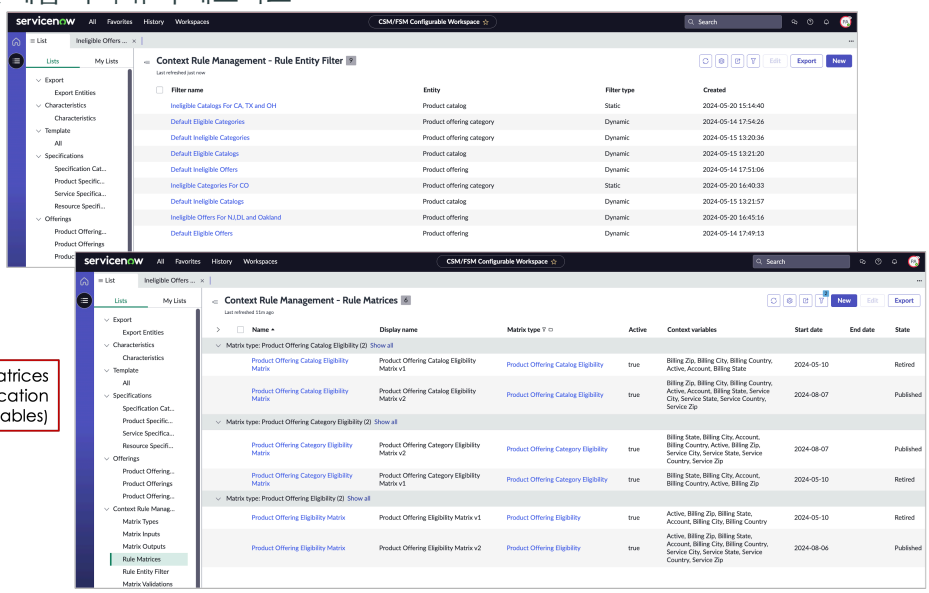
관리자는 시스템 속성을 활성화하여 위치 기반 트랜잭션을 *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* 활성화합니다.

제품 카탈로그 관리자는 제품 자격 규칙 엔터티 필터를 사용하여 적격 및 부적격 제품 엔터티(카탈로그, 범주 및 제품 오퍼링)를 식별합니다. 또한 적격 카탈로그, 범주 또는 제품 오퍼링의 표시를 제어하기 위해 청구 상태 또는 서비스 위치 변수(2024년 11월 릴리스에 도입됨)와 같은 컨텍스트 변수를 지정하기 위해 제품 자격 매트릭스에 결정 규칙을 설정합니다.

규칙 엔터티 필터 및 제품 자격 규칙 매트릭스

Rule entity filters for product eligibility

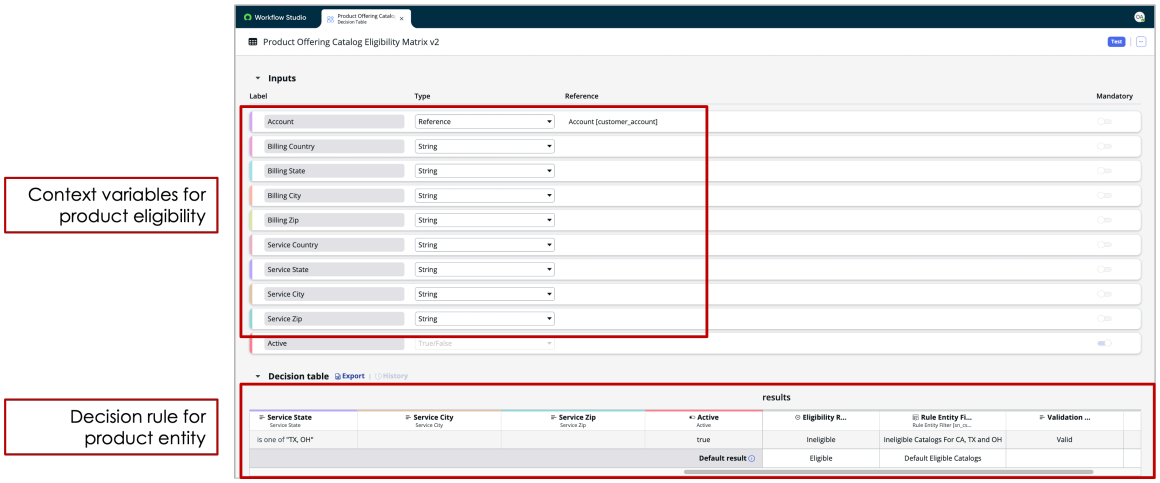
Product eligibility matrices (v2 provides service location context variables)



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 오퍼링 카탈로그 자격 매트릭스의 다음 예에서는 자격이 없는 카탈로그에 대한 규칙 엔터티 필터와 컨텍스트 변수인 서비스 상태를 사용하여 표시된 제품 카탈로그를 필터링합니다.

제품 오퍼링 카탈로그 자격 매트릭스 예시

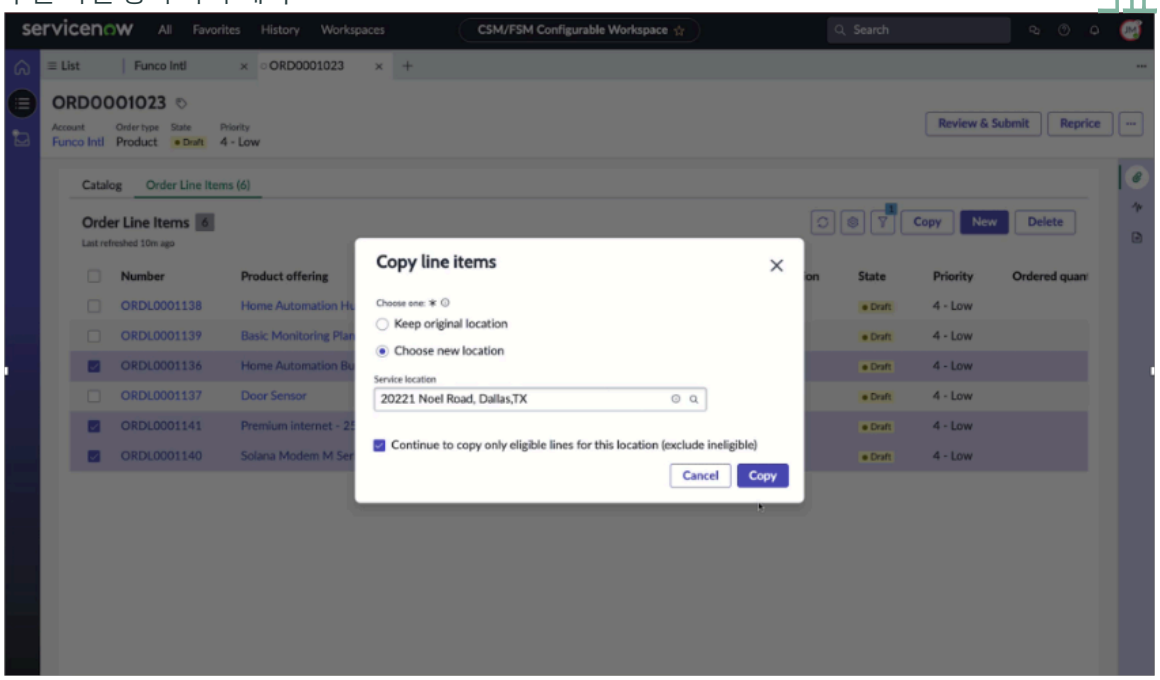


위치 기반 트랜잭션에 대한 에이전트 경험

에이전트가 서비스 위치를 지정하면 구성된 제품 자격 엔터티에 따라 제품 카탈로그 UI에 해당 위치에 적합한 카탈로그, 범주 또는 오퍼링이 표시됩니다. 단순 제품 또는 고정 제품을 선택하면 지정된 위치에 대한 라인 항목이 자동으로 생성됩니다. 구성 가능한 제품을 선택하면 제품 구성기를 사용하여 제품 옵션을 사용자 지정합니다. 제품 구성을 저장하면 라인 항목이 자동으로 생성됩니다.

그런 다음 에이전트는 동일한 거래(기회, 견적 또는 주문)의 다른 위치에 광고 항목을 복사할 수 있습니다. 적합한 라인 항목만 지정된 위치에 복사되도록 나타낼 수 있습니다.

주문 라인 항목 복사 예시



에이전트가 위치별로 영업 기회, 견적 또는 주문에 제품을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 위치 필터를 사용하여 기회 라인 항목 추가.
- 기회 라인 항목을 위치에 복사.
- 견적에서 위치를 기준으로 카탈로그 필터링.
- 견적 라인 항목에 대한 위치 복사.
- 위치별로 제품 카탈로그 필터링.
- 주문 라인 수준에서 제품 위치 업데이트.

위치 기반 트랜잭션 설정

관리자와 제품 카탈로그 관리자는 다음 구성 작업을 완료하여 위치 기반 트랜잭션을 설정합니다.

위치 기반 트랜잭션 구성 작업

단계	설명	역할
위치 기반 거래 활성화	*sn_sales_common.enable_location_based_transactions* 시스템 속성을 활성화합니다.	관리자
규칙 엔터티 필터 생성	카탈로그, 범주 및 제품 오퍼링을 표시하기에 적합하거나 부적합하게 만드는 규칙 엔터티 필터를 정의합니다.	제품 카탈로그 관리자
제품 자격 규칙 정의	제품 카탈로그, 범주 또는 오퍼링의 표시를 제어하는 서비스 위치 컨텍스트 변수와 같은 컨텍스트 변수를 선택하여 제품 자격 규칙을 설정합니다.	제품 카탈로그 관리자

위치 기반 거래 활성화

시스템 속성을 사용하여 영업 기회, 견적 및 주문에 대한 위치 기반 트랜잭션을 *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* 켭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
시스템 *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* 속성을 사용하면 에이전트가 고객 위치를 선택하고 기회, 견적 또는 주문에 제품 라인을 추가할 때 해당 고객 위치에 적합한 제품만 볼 수 있습니다. 또한 이 기능을 사용하면 에이전트가 동일한 트랜잭션(영업 기회, 견적 또는 주문) 내의 다른 위치로 라인 항목을 복사할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 그리고 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* 시스템 속성을 엽니다.
3. 값 필드에 true를 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
   위치 필터가 제품 카탈로그 인터페이스에 표시됩니다. 에이전트는 기회, 견적 또는 주문에 제품 라인을 추가할 때 필터를 사용하여 위치를 선택할 수 있습니다. 카탈로그에는 해당 위치에 적합한 제품 오퍼링이 표시됩니다. 카탈로그에서 제품을 추가한 후 에이전트는 다른 고객 위치에 대한 다른 기회, 견적 또는 주문을 생성할 필요 없이 선택한 제품(라인 항목)을 동일한 트랜잭션 내의 다른 위치에 복사할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
위치별로 표시되는 제품 오퍼링을 제어하는 제품 자격 규칙, 필터 및 매트릭스 를 정의합니다.

설정 제품 구성기

Open State Management API 프레임워크를 사용하여 인터페이스에 표시되는 제품 구성기 제품 옵션을 제어합니다.

구성 개요

관리자는 Open State Management API 프레임워크 및 Open State Management 확장점을 사용하여 제품 구성기에 표시되는 구성 상태 및 구성기 노드를 관리할 수 있습니다.

오픈 상태 관리

개방형 상태 모델은 구성 상태 모델 API의 프로그래밍 방식의 프레임워크로, 에 나타나는 제품 구성기판매 및 주문 관리제품 옵션의 변형을 프로그래밍할 수 있습니다. API 프레임워크는 사용자 인터페이스의 노드가 제품 구성기 표시되는 방식을 제어하기 위한 특정 상태 및 도우미 API 메서드를 제공합니다.

개발자는 열린 상태 관리에 확장점을 사용하여 로드 시 또는 제품 선택이 변경될 때 발생하는 이벤트를 기반으로 구성기 노드에서 보기 전용 또는 편집 가능한 상태를 설정할 수 있습니다. 노드의 상태 변경과 함께 정보 메시지를 선택적으로 스크립팅할 수도 있습니다. 이러한 메시지는 제품 구성기 사용자 인터페이스에 상황별로 표시됩니다. 다양한 도우미 API 메서드를 사용하여 모든 노드에서 상태를 읽고 설정할 수 있으므로 광범위한 JSON 스크립팅이 필요하지 않습니다.

주:
권리를 확인하여 이러한 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

구성 상태 관리 사용 사례

다음 표에서는 에 표시되는 제품 옵션을 제어할 수 있는 여러 가지 방법을 보여 줍니다 제품 구성기.

구성 상태 모델 사용 사례 예시

제품 구성기 사용 사례	예제
고객에 대한 특정 옵션 숨기기	주 안전 규정으로 인해 캘리포니아에 있는 고객에게는 제품 속성 선택이 표시되지 않습니다.
고객에 대한 특정 기본 옵션 설정	업그레이드의 경우 프리미엄 플랜을 보유한 기존 고객에게는 Ultimate 플랜만 표시됩니다.
다른 속성 옵션에 따라 특정 옵션만 선택할 수 있습니다.	랩톱과 같은 특정 제품의 경우 13인치, 15인치 및 17인치의 모든 크기를 표시하지만 터치스크린 기능만 필요한 경우 15인치 및 17인치 노트북만 표시합니다.
제품 수량 설정 허용	일부 제품의 기본 수량 값은 다를 수 있습니다. 값이 해당 제품에 허용되는 최소 수량 및 최대 수량 범위 내에 있는 한 에이전트가 수량을 구성할 수 있도록 허용합니다.
특정 특성 선택만 허용	특정 제품을 선택하려면 특정 특성 값을 선택해야 합니다. 예를 들어, Ultimate Internet Plan을 선택할 때 선택할 수 있는 연결 속도는 5G입니다.

구성 상태 모델 API 프레임워크를 사용하여 에서 제품 구성기 옵션 표시를 관리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

노드 상태

제품 구성기의 노드에는 제품 관계 그룹, 하위 제품 및 특성 옵션이 표시됩니다. 노드에는 다음과 같은 상태가 있을 수 있습니다.

표시 - 예(노드 표시) 또는 아니요(노드 표시되지 않음)

제품 구성에서 에이전트에게 표시되거나 표시되지 않는 구성입니다. 에이전트가 선택한 다른 항목과 호환되지 않는 경우 옵션이 표시되지 않을 수 있습니다. 예를 들어 특정 자동차 휠 크기의 경우 호환되지 않는 타이어 옵션이 표시되지 않습니다.

편집 가능 - 예(노드를 표시하고 선택 가능하게 설정) 또는 아니요(노드를 표시하지만 선택 불가능으로 설정)

제품 구성에서 에이전트가 편집할 수 있거나 편집할 수 없는 구성입니다. 에이전트는 제품에 필요한 제약 조건을 유지하면서 제품의 특정 측면을 개인화할 수 있습니다. 예를 들어 특정 자동차 모델의 경우 호환되는 외부 색상만 편집할 수 있습니다.

수량 - 표시(예/아니요), 편집 가능(예/아니요)

제품의 수량을 설정하고, 수량과 관련된 규칙을 적용하고, 적절한 노드에서 수량과 관련된 정보 및 오류 메시지를 표시하는 구성입니다.

선택됨 - 예(노드 선택 표시) 또는 아니요(노드 선택이 보이지 않게 설정)

컨텍스트에 따라 선택할 수 있는 구성 옵션을 표시하는 구성입니다.

값 - 표시(예/아니요), 편집 가능(예/아니요)

특성 값을 설정하고, 특성과 관련된 규칙을 적용하고, 적절한 노드에서 관련된 정보 또는 오류 메시지를 표시하는 구성입니다.

주:
에이전트는 노드 수준에서 메시지를 설정하여 상태 변경에 대한 근거를 제공할 수 있습니다.

이벤트

구성 상태 모델 API 프레임워크를 사용하여 노드 상태를 관리합니다. 구성 상태 모델의 이벤트 프레임워크에서 다음 두 이벤트를 사용하여 이러한 상태를 활성화합니다.

- 로드 시 - 각 노드의 상태(가시성, 편집 가능성)는 처음에 예(예, 예)로 설정됩니다. 열림 상태는 로드 시 호출됩니다.
- 변경 시 - 이 함수는 사용자 인터페이스에서 노드 값이 제품 구성기 변경될 때마다 호출됩니다. 그러나 에서 수량 변경이 발생할 제품 구성기때는 이 상태가 호출되지 않습니다. 이러한 상태는 로드 시, 선택 중 또는 인스턴스가 트랜잭션에 다시 동기화되기 직전의 방법 중 하나로 프로그래밍 방식으로 설정할 수 있습니다

도우미 **API** 메서드

다음 도우미 API 메서드를 사용하여 모든 노드에서 상태를 읽고 설정할 수 있습니다.

상태 적용

구성 모델의 상태를 읽고 변경하기 위해 Getter 및 Setter 메서드를 사용하여 제품 관계 그룹, 제품 특성 및 제품 특성 옵션에 대한 표시 및 편집 가능한 상태를 설정합니다.

Getter 메서드

구성 노드의 상태와 함께 노드 경로를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- `getAllNodes():` 노드 경로(코드 참조)와 모든 상태가 포함된 해당 상대 경로가 포함된 JSON을 반환합니다.
- `getNode(nodePath):` 지정된 노드 경로에 대한 노드의 javascript 객체를 반환합니다(있는 경우).
- `getNodeDetails(nodePath`: 지정된 노드 경로에 대한 모든 상태를 반환합니다(있는 경우).

설정기 메서드

- 제품 관계 그룹, 제품 특성 및 제품 특성 옵션에 대해 표시 및 편집 가능한 상태를 설정합니다.
  - `setVisible`: 모든 수준에서 True/False
  - `setVisible(#/##)`
  - `setEditable`: 모든 수준에서 True/False
  - `setEditable(True)`
  - 구현 예:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setVisible(true, “This is a sample message for setVisible”);
newHandler.setEditable(false, “This is a sample message for setEditable”);
```

- 제안 및 사양의 수량을 설정합니다. nodePath는 제품을 결정하고 값은 설정할 수량입니다.
  - `setQuantity(#);`
  - 구현 예:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, “This is a sample message for
 setQuantity”);
```

- 구성 옵션을 설정하여 선택된 항목을 확인합니다.
  - `setChecked (#); #/###`
  - 구현 예:

```
var nodePath =
 “QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, “This is a sample message
 for setChecked”)
```

- 입력 유형이 한 줄의 텍스트인 특성 노드에 대한 값을 설정합니다.
  - `setValue( #);`
  - 구현 예:

```
var nodePath =
“QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setValue(“9TKN332”, “This is a sample message for
setValue”);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Getter 컨텍스트 변수 메서드

사용자 인터페이스 내에서 제품 구성기 컨텍스트 변수를 검색합니다.

- `getHeaderContextVariables():` 모든 헤더 컨텍스트 변수의 목록을 반환합니다.
- `getHeaderContextVariableValue(contextVariable):` 헤더에 있는 특정 컨텍스트 변수의 값과 표시 값을 반환합니다.
- `getLineContextVariables():` 모든 라인 컨텍스트 변수의 목록을 반환합니다.
- `getLineContextVariableValue(nodePath, contextVariable):` 라인에 있는 특정 컨텍스트 변수의 값을 반환합니다.

열린 상태 관리에 확장점 사용

의 상태 관리 열기확장점을 사용하여 제품 구성기에 표시되는 옵션을 제어합니다.

확장점을 사용하여 제품 구성기를 관리하기 위한 사용자 지정 스크립트를 호출할 수 있습니다.

관리자는 다음으로 이동하여 사용 가능한 열린 상태 관리 확장점에 액세스합니다. 모두 〉 스크립팅된 확장점 을 클릭하고 확장점 목록에서 적절한 확장점을 선택하여 확인합니다.

상태 관리 확장점

확장점	설명
ConfigInstanceAPIImpl	변경 중 및 로드 시 명령에 대한 구성 인스턴스의 열린 상태 실행을 가져옵니다.
OpenStateValidation	변경 중 및 로드 시 구성 인스턴스에서 열린 상태 실행을 반환합니다.
SetOpenStateResponse	열린 상태 구성 인스턴스를 구성 인스턴스로 업데이트합니다.
OpenStateModelExtension	업데이트된 구성 인스턴스로 돌아가는 데 사용되는 메서드입니다. 고객은 프로세스 방법을 사용자 지정할 수 있습니다.

애플리케이션에서 사용자 역할 판매 및 주문 관리 할당

애플리케이션은 판매 및 주문 관리 역할을 사용하여 기능 및 역량에 대한 액세스를 제어합니다. 또한 역할은 데이터 보안을 위해 정보에 대한 액세스를 결정하고, 사용자를 식별하고, 조직에서 사용자가 수행하는 작업을 정의합니다.

역할 개요

역할은 다음을 포함하여 애플리케이션 사용자가 판매 및 주문 관리 사용할 수 있는 기능을 정의합니다.

- 제품 카탈로그 관리
- Pricing Management
- 리드 관리
- 기회 관리
- 견적 관리
- 판매 계약 관리
- 주문 관리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow AI Platform 사용자 관리 기능을 통하여 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

리드 관리 역할

다음 테이블의 역할은 리드 관리에 적용됩니다.

역할	설명
리드 에이전트 〔sn_customerservice.csm_workspace_user〕	리드를 식별, 육성 및 기회로 전환합니다. 리드를 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. 작업 공간에 액세스할 CSM 수 있습니다. I
판매 에이전트 〔sn_sales_common.sales_manager〕	엔터티에 대한 액세스 권한이 있고 엔터티를 CSM 이끄는 역할입니다.
판매 운영 전문가 〔sn_sales_common.sales_ops_specialist〕	영업 운영의 효율성과 정확성을 향상시킵니다. 리드 엔터티에 대한 읽기 권한입니다. 조직의 판매 프로세스를 구성합니다.
리드 뷰어 〔sn_prd_pm.product_catalog_viewer〕 〔sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_viewer〕 〔sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer〕	제품 오퍼링과 같은 제품 카탈로그 엔터티를 볼 수 있는 세분화된 역할입니다.
수석 작가	헤더 및 라인 항목과 같은 모든 리드 테이블에 대한 읽기 권한입니다.

기회 관리 역할

다음 테이블의 역할은 기회 관리에 적용됩니다. 역할에 관한 자세한 내용은 기회 관리 문서를 참조하십시오.

역할	설명
판매 에이전트 〔sn_sales_common.sales_agent〕	기회를 식별, 육성하고 성공적인 판매로 전환합니다. 기회를 생성하고, 읽고, 업데이트합니다.
판매 관리자 〔sn_sales_common.sales_manager〕	오픈 기회를 검토하고 판매 에이전트에게 할당합니다. 기회를 생성하고, 읽고, 업데이트합니다.
판매 운영 전문가 〔sn_sales_common.sales_ops_specialist〕	영업 운영의 효율성과 정확성을 향상시킵니다. 조직의 판매 프로세스를 구성합니다.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	판매 주기 및 스테이지에 액세스할 수 있는 세분화된 역할입니다.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	판매 주기 및 스테이지에 액세스할 수 있는 세분화된 역할입니다.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	헤더 및 라인 항목과 같은 모든 기회 테이블에 대한 읽기 권한입니다.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	헤더 및 라인 항목과 같은 모든 기회 테이블에 대한 읽기 권한입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

견적 관리 역할

다음 테이블의 역할은 견적 관리에 적용됩니다.

역할	설명
판매 에이전트〔sn_sales_common.sales_agent〕	견적을 식별, 육성 및 성공적인 판매로 전환합니다.
판매 관리자〔sn_sales_common.sales_manager〕	판매 에이전트 또는 판매 팀에 견적을 할당합니다.
판매 운영 전문가〔sn_sales_common.sales_ops_specialist〕	영업 운영의 효율성과 정확성을 향상시킵니다. 판매 운영에서 판매 프로세스를 구성합니다.

판매 계약 관리 역할

역할	설명
판매 에이전트, 판매 관리자, 데이터 뷰어 sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	판매 계약, 판매 계약 라인 및 특성, 가격 목록 및 기타 테이블과 같은 관련 데이터에 대한 작업을 읽습니다.
판매 에이전트, 판매 관리자 sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	판매 계약 및 판매 계약 라인에 대한 작업을 생성하고, 읽고, 업데이트합니다.

제품 카탈로그 관리 역할

다음 테이블의 역할은 제품 카탈로그 관리에 적용됩니다.

역할	설명
제품 카탈로그 매니저〔sn_prd_pm.product_catalog_manager〕	제품, 서비스 및 자원 사양을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다.
제품 카탈로그 관리자〔sn_prd_pm.product_catalog_admin〕	제품, 서비스, 자원 사양, 특성 및 특성 옵션을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. 또한 카탈로그 엔터티를 익스포트 및 임포트하고 카탈로그 관련 시스템 속성을 설정할 수 있습니다.
제품 카탈로그 뷰어〔sn_prd_pm.product_catalog_viewer〕	제품, 서비스, 자원 사양, 특성 및 특성 옵션에 대한 읽기 권한입니다.

Pricing Management 역할

다음 테이블의 역할은 Pricing Management에 적용됩니다.

역할	설명
가격 목록 관리자〔sn_csm_pricing_pricelist_administrator〕	가격 책정 엔터티를 만들고, 업데이트하고, 읽습니다. 가격 책정 엔터티를 익스포트 및 임포트하고, 가격 책정 관련 시스템 속성을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할	설명
	설정 또는 편집하고, 트랜잭션 로그를 볼 수도 있습니다.
가격 목록 매니저 〔sn_csm_pricing_pricelist_manager〕	가격 책정 엔터티를 만들고, 업데이트하고, 읽습니다.
가격 목록 작성자 〔sn_csm_pricing.pricelist_writer〕	가격 책정 엔터티에 대한 읽기, 쓰기 및 삭제 권한이 있는 세분화된 역할입니다. 가격표 또는 비용 장부와 같은 가격 책정 엔터티를 삭제하려면 가격 책정 엔터티가 초안 상태여야 합니다.
판매 계약 가격 목록 작성기 〔sales_agreement_pricelist_writer〕	가격 책정 엔터티에 대한 읽기 및 생성 권한이 있는 세분화된 역할입니다. 만들기 권한은 백엔드 워크플로우를 통해서만 부여됩니다. 가격 목록에 대한 판매 계약 쓰기 권한만 있습니다. 판매 계약 작성자 역할 내에서 상속됩니다.
가격 목록 뷰어 〔sn_csm_pricing.pricelist_viewer〕	가격표, 가격표 라인, 비용 장부 및 비용 장부 라인과 같은 가격 책정 엔터티에 대한 읽기 권한이 있는 세분화된 역할입니다.

주문 관리 역할

주문 관리 은 다음 테이블의 역할을 사용하여 주문 관리, 서비스 주문 관리 및 폴아웃 관리의 애플리케이션 기능에 대한 액세스를 제어하고 관리합니다.

주문 관리 역할

역할	설명
주문 이행 관리자 〔sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager〕	제품 주문, 제품 주문 작업, 서비스 주문 및 자원 주문에 대한 권한을 보고 편집합니다. 이 역할을 가진 이행 관리자는 주문 폴아웃 기록을 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다. 주문 이행 관리자는 주문을 받고, 주문 라인 항목을 검토하고, 주문이 이행될 준비가 되었는지 확인한 다음 승인합니다.
주문 이행 에이전트 〔sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent〕	제품 주문, 제품 주문 작업, 서비스 주문 및 자원 주문에 대한 액세스 권한을 봅니다. 이 역할을 가진 에이전트는 주문 폴아웃 기록을 볼 수 있지만 편집할 수는 없지만 제품 주문 작업의 일부 필드를 편집할 수 있습니다. 주문 이행 관리자가 주문을 승인하면 에이전트가 다음 이행 작업을 수행합니다. 이 역할에는 주문 뷰어 [order_view] 역할도 포함됩니다.
주문 승인자〔order_approver〕	고객 주문 및 제품 카탈로그 데이터에 대한 액세스 권한을 확인합니다. 이 역할을 가진 사용자는 고객 주문을 승인할 수 있지만 주문 이행 관리자 또는 주문 이행 에이전트가 수행하는 것과 같은 주문 생성, 업데이트 또는 삭제는 할 수 없습니다. 이 역할에는 주문 뷰어 〔order_view〕 역할도 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 관리 역할

역할	설명
주문 뷰어〔order_viewer〕	고객 주문, 제품 주문, 제품 주문 작업, 서비스 주문 및 자원 주문에 대한 액세스 권한을 봅니다. 또한 제품 카탈로그 데이터에 액세스하려면 주문 뷰어에게 sn_prd_pm.product_catalog_viewer 역할을 부여해야 합니다. **주:** 주문 승인자 및 주문 뷰어 역할은 수수료가 수반되는 주문 관리 비즈니스 이해 관계자 역할에 포함됩니다. 조직에 적절한 권리가 있는지 확인하지 않고 사용자에게 이러한 역할을 할당하지 마십시오. 자세한 내용은 Activate Business Stakeholder 문서를 참조하십시오.
이행 뷰어〔sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer〕	주문 작업, 도메인 주문, 제품 주문, 자원 주문 및 서비스 주문과 같은 이행 테이블에 대한 읽기 권한이 있는 세분화된 역할입니다.
이행 작성자〔sn_ind_tmt_orm.fulfillment_writer〕	주문 작업, 도메인 주문, 제품 주문, 자원 주문 및 서비스 주문과 같은 이행 테이블에 대한 읽기 및 쓰기 권한이 있는 세분화된 역할입니다. 이 역할에는 이행 뷰어〔sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer〕 역할이 포함됩니다.
주문 에이전트〔sn_ind_tmt_orm.order_agent〕	주문, 주문 라인 및 주문 라인 특성을 생성, 편집, 보기 및 삭제할 수 있는 권한과 작업을 볼 수 있는 권한을 가진 가상 사용자 역할입니다.
주문 관리자〔sn_ind_tmt_orm.order_admin〕	주문 에이전트 역할과 동일한 권한을 가진 가상 사용자 역할(주문, 주문 라인 및 주문 라인 특성 생성, 편집, 보기, 삭제, 작업 보기 권한)입니다. 또한 이 역할은 주문을 구성하고 승인할 수 있습니다.

서비스 주문 관리 역할

역할	설명
서비스 주문 관리자〔sn_ind_tmt_orm.service_order_manager〕	서비스 주문 요청, 서비스 주문, 자원 주문 및 관련 이행 작업을 보고 편집합니다. 이 역할을 가진 관리자는 주문 폴아웃 기록을 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다. 서비스 주문 관리자는 외부 서비스 주문 요청을 검토하고, 서비스 주문 라인 항목을 검토하고, 서비스 주문이 이행될 준비가 되었는지 확인한 다음, 승인할 수 있습니다.
서비스 주문 에이전트〔sn_ind_tmt_orm.service_order_agent〕	서비스 주문 요청, 서비스 주문, 자원 주문 및 관련 이행 작업에 대한 액세스 권한을 봅니다. 서비스 주문 에이전트는 서비스 주문

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 주문 관리 역할

역할	설명
	작업의 일부 필드를 편집할 수 있습니다. 서비스 주문 이행 관리자가 서비스 주문을 승인하면 에이전트가 다음 작업을 수행합니다. 이 역할에는 주문 뷰어(order_view) 역할도 포함됩니다.

폴아웃 관리 역할

역할	설명
폴아웃 매니저 (sn_fallout_mgmt.fallout_manager)	폴아웃 기록을 생성, 보기, 할당 및 편집합니다. 이 역할을 가진 관리자는 주문 작업과 도메인 주문도 볼 수 있습니다.
폴아웃 에이전트 (sn_fallout_mgmt.fallout_agent)	폴아웃 기록을 봅니다. 이 역할을 가진 에이전트는 폴아웃 기록의 상태를 업데이트하고 관련 작업 메모를 생성할 수도 있습니다.

비즈니스 포털 구성

관리자는 고객이 에서 제품을 찾아보고 주문을 생성할 수 있도록 비즈니스 포털(sn_b2b_portal)을 구성할 수 있습니다 판매 및 주문 관리.

구성 개요

1. 비즈니스 포털을 설정하려면 애플리케이션 관리자를 사용하여 다음 플러그인을 지정된 순서대로 설치하십시오.
   a. 주문 관리 포털: sn_ord_mgmt_portal
   b. 제품 카탈로그 관리 포털: sn_prd_pm_portal
   c. 고객 서비스 포털: sn_csm_portal
   d. 비즈니스 포털: sn_b2b_portal
   e. 고객 포털의 UI 구성요소: sn_ciwf_ui_cmpnt
   f. 판매 카트 플러그인: sn_sales_cart
2. 비즈니스 포털 사용

   고객이 제품을 찾아보고 주문을 생성할 수 있도록 비즈니스 포털(sn_b2b_portal)을 활성화합니다.
3. (선택 사항) 셀프 서비스 주문 케이스 관리용 앱 설치

   비즈니스 포털의 주문 케이스를 관리하기 위해 고객에게 제공하려는 셀프 서비스 옵션에 따라 필요한 플러그인을 설치합니다.

비즈니스 포털 사용

관리자는 고객이 제품을 찾아보고 주문을 생성할 수 있도록 비즈니스 포털(sn_b2b_portal)을 활성화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
비즈니스 포털 및 판매 및 주문 관리 셀프 서비스 개선 사항을 설정하려면 먼저 앱 스토어에서 사용할 수 있는 비즈니스 포털 플러그인을 설치합니다.

자세한 내용은 비즈니스 포털 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 에서 다음을 선택합니다.CSM 구성 가능 작업 공간 모두 〉 포털.
2. 선택 비즈니스 포털.
3. 비활성 상자의 선택을 취소합니다.
4. 저장을 선택합니다.
   비즈니스 포털이 활성화됩니다.

비즈니스 포털에 대한 업그레이드 후 주문 마이그레이션

고객이 비즈니스 포털에서 카트에 추가한 제품을 잃지 않도록 초안 프록시 주문 카트를 새 판매 카트로 마이그레이션합니다

시작하기 전에
판매 카트 애플리케이션이 설치되었는지 확인하십시오. 자세한 내용은 판매 카트 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

주:
비즈니스 포털을 사용하고 릴리스로 Zurich 업그레이드하려면 판매 카트 애플리케이션을 설치한 후 예약된 작업을 실행해야 `Migrate proxy orders to sales cart` 합니다. 이 작업은 초안 프록시 주문 카트를 새 판매 카트로 마이그레이션하고 고객이 비즈니스 포털에서 카트에 추가된 제품을 손실하지 않도록 방지합니다.

`Migrate proxy orders to sales cart` 예약된 작업은 다음 작업을 수행합니다.

- 고객의 기존 카트에서 새 판매 카트로 항목을 마이그레이션합니다.
- 판매 카트 테이블에 카트 관련 기록 작성
- 속성 값을 아니오로 업데이트합니다.`sn_sales_cart.show_cart_migration_msg`

이 작업을 실행할 때까지 비즈니스 포털의 고객에게 다음 메시지가 표시됩니다.

```
### ⊠⊠⊠⊠⊠ ### ⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠. ⊠⊠⊠⊠⊠ ### ⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠.
```

프로시저

1. 선택 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 예약된 작업 페이지의 검색 필드에 `### ### ## ### #######` 입력합니다.
3. 작업을 선택합니다.
4. 예약된 스크립트 실행 페이지에서 지금 실행을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 카트 설치

관리자 역할이 있으면 판매 카트 플러그인(sn_sales_cart)을 설치할 수 있습니다.이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 의 판매 카트 목록을 검토하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 sn_sales_cart(Sales Cart 플러그인)과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 판매 카트와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Sales Cart 플러그인(sn_sales_cart)을 찾습니다.

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

   사용할 수 있는 버전 목록이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

샘플 로고는 기본적으로 판매 카트 PDF에 적용됩니다. 로고를 사용자 지정하고 추가하려면 문서를 참조하십시오 판매 카트 PDF에 로고 추가.

판매 카트 PDF에 로고 추가

영업 카트 요약 PDF에 회사 로고를 사용자 지정하고 포함하여 브랜딩과 기업 아이덴티티 표준의 일관성을 유지합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 이름 검색 필드에 db_image 테이블을 입력하고 이미지 테이블을 선택합니다.
3. 테이블 상세 정보 페이지의 관련 링크 섹션에서 목록 표시를 선택합니다.
4. 이름 검색 필드에 sn_sales_cart.sales_cart_download_logo.png 입력하고 기록을 선택합니다.
5. 애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다.
6. 이미지 필드 옆에 있는 업데이트를 선택하여 로고를 업데이트합니다.
   a. 이미지 필드 옆에 있는 업데이트를 선택합니다.
   b. 파일 선택 단추를 선택하고 컴퓨터에서 사용할 이미지 파일을 선택합니다.
   c. 확인을 선택합니다.
7. 이미지 페이지에서 로고 파일이 성공적으로 업로드되었는지 확인합니다.

   주:
   애플리케이션 범위를 다시 변경해야 할 수 있습니다.

8. 업데이트를 선택합니다.

판매 카트 애플리케이션에 대한 데이터 보존 및 테이블 정리 정책 수정

기본 데이터 보존 및 테이블 정리 정책은 미리 정의된 조건에 따라 판매 카트 애플리케이션에서 기록을 자동으로 삭제합니다. 이러한 조건을 조직의 정책에 맞게 수정할 수 있습니다.

기본적으로 완료 상태의 기록은 다음 조건 중 하나를 충족하는 경우 판매 카트 [sn_sales_cart] 테이블에서 삭제됩니다.

- 6개월이 넘은 기록
- 6개월 이상 업데이트되지 않은 기록

예상되는 로드 및 볼륨에 따라 데이터 보존 및 테이블 정리 빈도를 수정합니다. 자세한 내용은 Modify data retention policy for ATF test results 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Table cleanup

Autoflush form

판매 카트의 사용 약관 수정

비즈니스 포털의 CartTermsAndCo 문서 템플릿 블록에 주문 체크아웃 사용 약관을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
판매 카트 데모 템플릿 및 판매 카트 사용 약관 기본 문서 템플릿의 CartTermsAndCo 문서 템플릿 블록은 카트 요약 PDF에 사용 약관을 표시하거나 체크 아웃하는 동안 각각 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 문서 템플릿 블록.
2. **CartTermsAndCo**를 선택합니다.
3. 문서 템플릿 블록 컨텐츠 관련 목록에서 기록을 선택합니다.
4. 애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다.
5. 본문 섹션에 사용 약관을 추가합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

Document Templates

Create block content in Document Templates

비즈니스 포털에 셀프 서비스 주문 케이스 관리용 앱 설치

비즈니스 포털의 주문 케이스를 관리하기 위해 고객에게 제공하려는 셀프 서비스 옵션에 따라 필요한 플러그인을 설치합니다.

고객이 비즈니스 포털에서 주문 케이스를 생성하고 볼 수 있도록 하기 위해 설치해야 ServiceNow Store 하는 앱은 다음과 같습니다.

- 주문 케이스 셀프 서비스 [sn_ord_case_ss]
- 주문 케이스 플레이북 [sn_ord_case_pb]

이 플러그인은 다음 의존성을 가집니다.

- 고객 서비스 포털 [com.snc.customer_service_portal]
- 주문 운영 케이스 관리 [sn_order_case]
- Customer Service Management를 위한 플레이북 [sn_csm_playbook]

고객이 비즈니스 포털에서 주문 케이스만 볼 수 있도록 하려면 [sn_ord_case_pb] 플러그인을 설치할 주문 케이스 플레이북 필요가 없으며 Customer Service Management를 위한 플레이북 [sn_csm_playbook] 플러그인도 필요하지 않습니다.

또한 고객이 액세스할 수 있도록 비즈니스 포털을 활성화해야 합니다. 비즈니스 포털은 기본적으로 비활성 상태입니다. 자세한 내용은 Configure Business Portal 문서를 참조하십시오.

주문 케이스 셀프 서비스 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_ord_case_ss)을 주문 케이스 셀프 서비스 설치할 수 있습니다.

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 .
- 다음 항목 검토: 주문 케이스 셀프 서비스 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

주:
애플리케이션에서 데모 데이터를 사용할 수 없습니다 주문 케이스 셀프 서비스 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 주문 케이스 셀프 서비스 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ord_case_ss)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 설치를 선택합니다.

주문 케이스 플레이북 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_ord_case_pb)을 주문 케이스 플레이북 설치할 수 있습니다.

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 .
- 다음 항목 검토: 주문 케이스 플레이북 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

주:
애플리케이션에서 데모 데이터를 사용할 수 없습니다 주문 케이스 플레이북 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ord_case_pb)을 주문 케이스 플레이북 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

파트너 관계 관리 구성

PRM 에서 ServiceNow# Store (com.snc.partner_relationship_management) 애플리케이션을 설치하면 기업이 파트너를 고용하고 판매 주기를 개선할 수 있습니다.

엔터프라이즈 파트너 관리자(sn_prm.enterprise_partner_admin), 엔터프라이즈 파트너 에이전트(sn_prm.enterprise_partner_agent) 등과 같은 다양한 역할을 가진 관리자와 사용자는 다음 구성 작업을 완료하여 애플리케이션을 설정해야 파트너 관계 관리 합니다.

PRM 설정
이 테이블에서는 파트너 관계 관리에 필요한 구성 작업과 그 설명을 설명합니다.

작업	설명	역할
파트너 관계 관리 설치	ServiceNow Store에서 파트너 관계 관리 애플리케이션을 설치합니다.	관리자
파트너 관계 관리의 역할 및 구성요소	서로 다른 PRM 엔터티에 기능 역할을 할당합니다.	관리자
파트너 관계 관리를 위한 데이터 모델	와 함께 PRM설치되는 다양한 테이블에 데이터를 구성하고 추가합니다.	• 관리자 • 엔터프라이즈 파트너 관리자 (sn_prm.enterprise_partner_admin)

파트너 관계 관리 설치

ServiceNow Store 애플리케이션 및 플러그인과 파트너 관계 관리 관련된 데모 데이터 및 설치와 함께 플러그인(com.snc.partner_relationship_management)을 설치합니다.

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 .

권리에 따라 설치 후 데모 데이터를 설치해야 합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 파트너 관계 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 보기에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 파트너 관계 관리 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (com.snc.partner_relationship_management)을 찾습니다.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   종속 플러그인과 애플리케이션은 설치되어 있거나, 현재 설치되어 있거나, 설치해야 하는 경우 나타납니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 파트너 관계 관리를 설치할 수 있습니다.
4. 데모 데이터를 설치하려면 사용 권리에 따라 다음 중 하나를 수행합니다.

결과
애플리케이션을 성공적으로 설치 파트너 관계 관리 했습니다.

관련 정보

파트너 관계 관리의 역할 및 구성요소

파트너 관계 관리를 위한 데이터 모델

파트너 관계 관리의 역할 및 구성요소

애플리케이션은 파트너 관계 관리 역할을 사용하여 정보에 대한 액세스를 제공하고, 내부 및 외부 사용자를 식별하고, 데이터 보안을 유지관리하고, 엔터프라이즈와 채널 파트너 간에 다양한 유형의 관계를 설정합니다.

플러그인(com.snc.partner_relationship_management)에는 PRM 일련의 기능적이고 세분화된 역할이 제공되며, 각 역할에는 쿼리를 제기하고 해결할 수 있는 다양한 수준의 액세스 권한이 있습니다.

이 PRM 애플리케이션은 엔터프라이즈 및 채널 파트너 에코시스템의 일부인 사용자에게 액세스 권한과 권한을 제공합니다.

기능적이고 세분화된 역할

기능 역할은 승인된 관련 당사자에게 엔터프라이즈 및 채널 파트너 구성원에 대한 액세스 권한을 제공하는 데 도움이 됩니다. 세분화된 모델은 관련 엔터프라이즈 또는 채널 파트너 엔터티에 필요한 수준의 액세스 권한을 부여하여 데이터를 보호하는 데 도움이 됩니다. 이 기능을 사용하면 각 역할은 특정 정보에 대한 사용자의 액세스를 결정하는 일련의 권한 또는 책임과 연결됩니다.

개인에게 권한을 부여하는 세분화된 정책을 설정해 자신의 작업을 효율적이고 효과적으로 수행하여 고객 경험을 개선할 수 있습니다.

역할 및 설명

기능 역할은 여러 엔터티에 액세스해야 하는 기능을 수행하는 데 필요한 세분화된 역할 집합입니다. 다음 표에는 에 대한 파트너 관계 관리기능 역할이 나열되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 역할
기능 역할 목록 및 해당 설명입니다.

역할	설명	포함하는 역할
엔터프라이즈 파트너 관리자 (sn_prm.enterprise_partner_admin)	파트너 엔터프라이즈의 관리자인 사용자입니다.	• sn_service_org.작가 • sn_prm.channel_partner_writer • sn_prm.partner_program_writer • sn_prm.partner_program_rel_writer • sn_customerservice.csm_workspace_user
엔터프라이즈 파트너 관계 관리자 (sn_prm.enterprise_partner_rel_manager)	기업에 속하며 파트너 계층 구조와 연결된 케이스 관리를 담당하는 기고자입니다.	• sn_bus_loc.location_relationship_manager • sn_prm.partner_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user
엔터프라이즈 파트너 에이전트 (sn_prm.enterprise_partner_agent)	기업에 속하며 파트너 케이스의 이행을 담당하는 이행자입니다.	• sn_customerservice_agent • sn_prm.partner_data_viewer
파트너 관리자 (sn_prm.external_partner_manager)	파트너 엔터티에 속하며 포털에서 파트너 계층 구조와 연결된 케이스를 보고할 책임이 있는 기고자입니다.	• sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_prm.partner_data_viewer
파트너 어소시에이트 (sn_prm.external_partner_associate)	파트너 엔터티에 속하며 포털에서 파트너와 연결된 케이스를 보고할 책임이 있는 기고자입니다.	• sn_customerservice.service_organization_c • sn_prm.partner_data_viewer

다음 표에는 와 함께 파트너 관계 관리설치되는 세분화된 역할이 나열되어 있습니다.

세분화된 역할
세분화된 역할 및 해당 설명의 목록입니다.

역할	설명	상속된 역할
채널 파트너 작성자 (sn_prm.channel_partner_writer)	이 역할은 채널 파트너 테이블에 대한 세분화된 편집 권한을 제공합니다.	파트너 데이터 뷰어 (sn_prm.partner_data_viewer)
파트너 프로그램 작성자 (sn_prm.partner_program_writer)	이 역할은 파트너 프로그램 테이블에 대한 세분화된 편집 권한을 제공합니다.	파트너 데이터 뷰어 (sn_prm.partner_data_viewer)
파트너 프로그램 관계 작성자 (sn_prm.partner_program_rel_writer)	이 역할은 파트너 프로그램 관계 테이블에 대한 세분화된 편집 권한을 제공합니다.	파트너 데이터 뷰어 (sn_prm.partner_data_viewer)
파트너 데이터 뷰어 (sn_prm.partner_data_viewer)	이 역할은 채널 파트너, 파트너 프로그램 및 파트너 프로그램	해당 사항 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세분화된 역할
세분화된 역할 및 해당 설명의 목록입니다.

역할	설명	상속된 역할
	관계 테이블에 대한 세분화된 읽기 권한을 제공합니다.	
경험(sn_prm.partner_ui)	이 역할은 조직 직원에게 세분화된 액세스 권한을 제공하여 모든 사용자 인터페이스에서 일관된 경험을 보장합니다. 주: ServiceNow 플랫폼 CSM 구성 가능 작업 공간및 파트너 포털에서 모듈을 보려면 파트너 관계 관리 경험 역할을 다른 역할에 수동으로 상속해야 합니다.	해당 사항 없음

관련 정보

파트너 관계 관리 설치

파트너 관계 관리를 위한 데이터 모델

역할에 책임 **PRM** 추가

책임은 사용자를 지원하는 역할 또는 기능을 설명합니다. 책임 정의를 사용하여 두 파트너 엔터티 간에 관계를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prm.enterprise_rel_manager, sn_prm.external_partner_associate 또는 sn_prm.external_partner_manager

이 태스크 정보
관련 당사자 구성은 엔터티와 조직 또는 사용자 간 관계의 제목을 정의합니다. 또한 이러한 구성을 사용하면 관련 당사자 유형을 책임 정의와 연결하여 필요에 따라 액세스 권한을 부여할 수 있습니다.

관련 당사자 및 이들의 기본 책임
역할 유형 및 관련 기본 책임 목록입니다.

유형	기본 책임
엔터프라이즈 파트너 관계 관리자 (sn_prm.enterprise_partner_rel_manager)	위치 관계 관리자 (sn_bus_loc.location_relationship_manager)
외부 파트너 어소시에이트 (sn_prm.external_partner_associate)	위치 기고자 (sn_customerservice.service_organization_contributor)
외부 파트너 관리자 (sn_prm.external_partner_manager)	위치 관리자 기고자 (sn_customerservice.svc_location_manager_contributor)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
기본 책임은 com.snc.business_location(Business Location) 플러그인과 함께 자동으로 설치됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 파트너 관계 관리 〉 채널 파트너.
2. 채널 파트너 기록을 열고 요구 사항에 따라 외부 직원 구성원 또는 엔터프라이즈 파트너 관계 관리자를 추가합니다.

결과
외부 직원 구성원 또는 엔터프라이즈 파트너 관계 관리자가 등록됩니다.

파트너 관계 관리를 위한 데이터 모델

파트너 관계 관리 데이터 모델은 채널 파트너와 프로그램 간의 관계를 매핑하는 프레임워크를 제공합니다.

채널 파트너 [sn_prm_channel_partner] 및 파트너 프로그램 [sn_prm_partner_program] 테이블에 데이터를 추가하고 파트너 프로그램 관계 [sn_prm_partner_program sn_prm_partner_program_relationship] 테이블에서 두 테이블 간에 관계를 생성합니다.

데이터 모델에 대한 **PRM** 구성 작업
파트너 관계 관리 테이블의 작업 목록 및 설명입니다.

작업	역할	설명
채널 파트너 테이블 구성	• 엔터프라이즈 관리자 (sn_prm.enterprise_partner_admin) • 채널 파트너 작성자 (sn_prm.channel_partner_writer)	채널 파트너와 관련된 정보를 관리합니다.
파트너 프로그램 테이블 구성	• 엔터프라이즈 관리자 (sn_prm.enterprise_partner_admin) • 파트너 프로그램 작성자 (sn_prm.partner_program_writer)	채널 파트너가 구조화된 프로그램에 참여하여 고객 관계를 구축할 수 있도록 합니다.
파트너 프로그램 관계 테이블 구성	• 엔터프라이즈 관리자 (sn_prm.enterprise_partner_admin) • 파트너 프로그램 관계 작성자 (sn_prm.partner_program_rel_writer)	채널 파트너와 파트너 프로그램 간의 관계를 설정합니다.

관련 정보

- 파트너 관계 관리 설치
- 파트너 관계 관리의 역할 및 구성요소

채널 파트너 테이블 구성

파트너 관계 관리 애플리케이션을 사용하면 채널 파트너 [sn_prm_channel_partner] 테이블을 사용하여 채널 파트너와 관련된 정보를 관리하고 저장할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prm.enterprise_partner_admin 또는 sn_prm.channel_partner_writer

이 태스크 정보
채널 파트너 [sn_prm_channel_partner] 테이블은 외부 비즈니스 위치의 확장입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 파트너 관계 관리 〉 채널 파트너.
2. 새로 만들기를 선택하여 채널 파트너 등록 세부 정보 양식을 엽니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.
   채널 파트너 테이블의 필드와 해당 설명에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 채널 파트너 테이블 필드.
4. 제출을 선택합니다.

파트너 프로그램 테이블 구성

파트너 관계 관리 이 애플리케이션을 사용하면 채널 파트너가 파트너 프로그램 [sn_prm_partner_program] 테이블을 사용하여 수익을 창출하고, 시장 도달 범위를 넓히고, 고객 관계를 구축하도록 설계된 구조화된 이니셔티브에 참여할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prm.partner_program_writer 또는 sn_prm.enterprise_partner_admin

이 태스크 정보
파트너 프로그램은 다양한 참가자에 대한 역할, 책임 및 혜택을 정의합니다. 파트너 프로그램의 예로는 리셀러 프로그램, MSP(관리형 서비스 공급자) 프로그램, ATP(공인 교육 파트너) 프로그램 등이 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 파트너 관계 관리 〉 파트너 프로그램.
2. 새로 만들기를 선택하여 파트너 프로그램 기록을 엽니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.
   파트너 프로그램 테이블의 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 파트너 프로그램 테이블 필드.
4. 제출을 선택합니다.

파트너 프로그램 관계 테이블 구성

파트너 관계 관리 애플리케이션을 사용하여 채널 파트너와 파트너 프로그램 간의 관계를 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prm.enterprise_partner_admin 또는 sn_prm.partner_program_rel_writer

이 태스크 정보
파트너 프로그램 관계 [sn_prm_partner_program_relationship] 테이블을 사용하여 채널 파트너를 다양한 구조적 이니셔티브 또는 프로그램에 연결합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 파트너 관계 관리 〉 파트너십.
2. 새로 만들기를 선택하여 파트너십 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식에서 필드를 채웁니다.
   파트너 프로그램 관계 테이블의 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 파트너 프로그램 관계 테이블 필드.
4. 제출을 선택합니다.

파트너 작업 공간

파트너 관리자, 에이전트, 매니저는 파트너 작업 공간에서 파트너 프로그램 및 파트너십을 관리하여 고객의 케이스와 요청을 분류할 수 있습니다.

작업 공간 개요

를 CSM 구성 가능 작업 공간 사용하여 엔터프라이즈 파트너 관리자 (sn_prm.enterprise_partner_admin) 및 엔터프라이즈 파트너 관리자 (sn_prm.enterprise_partner_rel_manager)가 고객 질문을 해결하고 고객 쿼리를 해결하는 데 필요한 도구에 액세스할 수 있습니다.

작업 공간을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

파트너 작업 공간의 작업

작업	설명
채널 파트너 기록 생성	작업 공간에서 채널 파트너 기록을 생성하고 추적하여 채널 파트너와 관련된 모든 정보를 관리하고 저장합니다.
파트너 작업 공간에서 채널 파트너 정보 보기	채널 파트너와 관련된 모든 상세 정보, 케이스 및 기타 엔터티를 봅니다.
에서 파트너 프로그램 생성 CSM 구성 가능 작업 공간	채널 파트너가 작업 공간에서 파트너 프로그램을 생성할 수 있도록 합니다.
에서 파트너십 생성 CSM 구성 가능 작업 공간	작업 공간에서 채널 파트너와 파트너 프로그램 간의 관계를 설정합니다.

채널 파트너 기록 생성

파트너 작업 공간에서 채널 파트너 기록을 생성하고 추적하여 채널 파트너와 관련된 모든 정보를 관리하고 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prm.enterprise_partner_admin

프로시저

1. **CSM/FSM Configurable Workspace**로 이동하여 목록  뷰를 선택합니다.
2. 에서 파트너 관계 관리채널 파트너를 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

   채널 파트너 세부 정보 섹션의 필드에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 채널 파트너 테이블 필드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 프로파일 섹션

필드	설명
연간 수익	채널 파트너 엔터티의 연간 수익입니다.
직원 수	채널 파트너 엔터티의 직원 수입니다.
지원되는 산업	채널 파트너가 지원하는 산업입니다.

5. 양식의 채널 파트너 회사 정보 섹션에 채널 파트너의 웹사이트, 이메일, 전화번호 를 포함한 연락처 정보를 입력합니다.
6. 양식의 회사 주소 섹션에 채널 파트너의 실제 위치에 대한 주소(예: 주소, 주 등)를 입력합니다.
7. 저장을 선택합니다.

파트너 작업 공간에서 채널 파트너 정보 보기

작업 공간의 여러 탭을 통해 통합된 채널 파트너 정보를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prm.enterprise_partner_rel_manager 또는 sn_prm.enterprise_partner_agent

프로시저

1. **CSM/FSM Configurable Workspace**로 이동하여 목록 뷰를 선택합니다.
2. 파트너 관계 관리 모듈에서 채널 파트너를 선택합니다.
3. 목록에서 채널 파트너 기록을 엽니다.
   케이스, 하위 채널 파트너, 판매된 제품 또는 채널 파트너와 연결된 설치 기반 항목과 관련된 모든 정보를 볼 수 있습니다.

   채널 파트너 기록의 구성요소에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 작업 공간의 채널 파트너 구성요소.

작업 공간에 파트너 직원 등록

새 파트너 구성원을 등록하거나 파트너 조직 내에서 기존 직원을 이전합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prm.enterprise_partner_admin

이 태스크 정보
채널 파트너의 엔터프라이즈 파트너 관계 관리자 〔sn_prm.enterprise_partner_rel_manager〕도 작업 공간에 파트너 직원을 등록할 수 있습니다.

프로시저

1. **CSM/FSM Configurable Workspace**로 이동하여 목록 뷰를 선택합니다.
2. 파트너 관계 관리 모듈에서 채널 파트너를 선택합니다.
3. 목록에서 채널 파트너 기록을 열고 파트너 직원 등록을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

   구성원 등록 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 회원 등록 양식.

5. 첨부 파일 추가 섹션에서 파일 또는 문서를 업로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 필드는 선택 사항입니다.

6. 제출을 선택합니다.

에서 파트너 프로그램 생성 **CSM** 구성 가능 작업 공간

작업 공간에서 파트너 프로그램을 생성하여 채널 파트너가 수익을 창출하고, 시장 도달 범위를 넓히고, 고객 관계를 구축하도록 설계된 구조화된 이니셔티브에 참여할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prm.enterprise_partner_admin

프로시저

1. **CSM/FSM Configurable Workspace**로 이동하여 목록 뷰를 선택합니다.
2. 모듈에서 파트너 관계 관리파트너 프로그램을 선택합니다.
3. 목록에서 파트너 프로그램을 열고 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

   파트너 프로그램 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 파트너 프로그램 테이블 필드.

5. 저장을 선택합니다.

에서 파트너십 생성 **CSM** 구성 가능 작업 공간

파트너 관계 관리 애플리케이션을 사용하면 작업 공간에서 채널 파트너와 파트너 프로그램 간의 관계를 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prm.enterprise_partner_admin

프로시저

1. **CSM/FSM Configurable Workspace**로 이동하여 목록 뷰를 선택합니다.
2. 에서 파트너 관계 관리파트너십을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

   파트너십 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 파트너 프로그램 관계 테이블 필드.

5. 저장을 선택합니다.

채널 파트너에 대한 케이스 생성

채널 파트너에 대한 고객 서비스 케이스를 생성하여 고객 쿼리를 관리하고 해결 방법을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prm.enterprise_partner_rel_manager 또는 sn_prm.enterprise_partner_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

프로시저

1. **CSM/FSM Configurable Workspace**로 이동하여 목록 뷰를 선택합니다.
2. 모듈에서 케이스 를 파트너 관계 관리 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

   케이스 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Case form .
5. 저장을 선택합니다.

현금으로 연결 코어 설치 및 구성

판매된 현금으로 연결 코어 제품의 수명주기 동안 조직에서 유지관리하는 워크플로우를 작성하고 빌드할 수 있는 애플리케이션을 설치합니다.

이 매핑은 사용자에게 다양한 엔터티에 걸쳐 통합된 워크플로우 환경을 제공합니다.

관리자와 다양한 역할을 가진 사용자가 다음 구성 작업을 완료하여 현금으로 리드를 사용합니다.

의 구성 작업 현금으로 연결 코어

작업	설명
엔터티 구성 및 매핑	구조를 정의하고 소스 엔터티에서 대상 엔터티로 데이터를 전송하는 엔터티를 매핑합니다.
엔터티 구성 생성	엔터티를 사용하여 두 엔터티 간의 워크플로우를 구성하면 기존 구성을 업데이트하고 판매된 제품에 대해 필요한 일시 중단, 재개 또는 연결 해제 작업을 수행할 수 있습니다.
엔터티 매핑 생성	엔터티 매핑을 생성하여 판매된 제품에 대해 일시 중단, 재개 또는 연결 해제 작업과 같은 선언적 작업을 수행합니다.

현금으로 연결 코어 설치

관리자 역할이 있으면 현금으로 연결 코어 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 해당 애플리케이션에는 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인과 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 .

권리에 따라 설치 후 데모 데이터를 설치해야 할 수 있습니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 항목이 현금으로 연결 코어 애플리케이션과 함께 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 현금으로 연결 코어 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(com.snc.l2c_core)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 에서 ServiceNow Store요청합니다.

   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.

   종속 플러그인과 애플리케이션은 설치되어 있거나, 현재 설치되어 있거나, 설치해야 하는 경우 나타납니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 현금으로 연결 코어 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.
4. 데모 데이터를 설치하려면 사용 권리에 따라 다음 중 하나를 수행합니다.

엔터티 구성 및 매핑

엔터티 구성 테이블 및 양식을 사용하여 구조를 정의하고 소스 엔터티에서 대상 엔터티로 데이터를 전송하는 엔터티를 구성하고 매핑합니다.

매핑 및 구성

엔터티 구성 테이블을 사용하여 엔터티에 대한 구성과 매핑을 생성합니다.

엔터티 구성 테이블

엔터티 구성 테이블은 엔터티 구성 양식의 필드에 대한 정보를 제공합니다.

엔터티 구성 테이블

테이블	이름	설명
현금으로 연결 엔터티	sn_l2c_core_entity	현금으로 연결 엔터티를 정의하고 관리합니다.
현금으로 연결 엔터티 정의	sn_l2c_core_entity_definition	현금으로 연결 엔터티와 관련된 정의를 생성하고 관리합니다.
현금으로 연결 엔터티 속성	sn_l2c_core_entity_attribute	현금으로 연결 엔터티와 관련된 속성을 정의하고 관리합니다. 현금으로 연결 속성은 엔터티에 대해 설정된 정의를 기반으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엔터티 구성 양식의 각 필드는 한 엔터티 구성 테이블에서 정보를 수집합니다. 다음 테이블에는 필드, 해당 설명 및 데이터가 채워지는 엔터티 테이블에 대한 정보가 있습니다.

주:
현금으로 연결 엔터티 정의 및 현금으로 연결 엔터티 속성은 엔터티 구성 양식의 관련 목록입니다.

엔터티 구성 양식

테이블	필드	설명
현금으로 연결 엔터티	이름	현금으로 연결 엔터티의 이름입니다.
현금으로 연결 엔터티	구성 ID	엔터티에 대한 고유 구성 ID입니다.
현금으로 연결 엔터티	활성	구성에 대해 활성 또는 비활성인 엔터티 상태입니다.
현금으로 연결 엔터티 정의	엔터티	현금으로 연결 엔터티 정의로의 참조입니다.
현금으로 연결 엔터티 정의	유형	엔터티 정의의 유형입니다.
현금으로 연결 엔터티 정의	테이블	현금으로 연결 엔터티에 연결된 테이블입니다.
현금으로 연결 엔터티 정의	레이블	엔터티 정의의 레이블입니다.
현금으로 연결 엔터티 정의	상위 정의	현재 엔터티 정의의 상위 항목입니다.
현금으로 연결 엔터티 정의	관계 필드	상위 엔터티 정의 기록과 연결된 쿼리 필드입니다.
현금으로 연결 엔터티 정의	상위 필드	현재 엔터티 정의 기록과 연결된 쿼리 필드입니다.
현금으로 연결 엔터티 정의	상위 정의 상속	현재 엔터티 정의에서도 사용되는 상위 정의입니다. **주:** 현재 엔터티 정의 기록이 상위 기록과 연결된 것과 동일한 정의를 따르도록 하려면 상위 정의 상속을 선택합니다.
현금으로 연결 엔터티 정의	주문	구성의 계층 구조를 처리하고 시각화하는 숫자 순서입니다.
현금으로 연결 엔터티 속성	필드	필드의 이름입니다.
현금으로 연결 엔터티 속성	엔터티	현금으로 연결 엔터티 속성으로의 참조입니다.
현금으로 연결 엔터티 속성	테이블	현금으로 연결 속성과 연결된 테이블입니다.
현금으로 연결 엔터티 속성	키	엔터티 속성의 고유 키입니다.
현금으로 연결 엔터티 속성	고급	고급 구성을 위한 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엔터티 구성 양식

테이블	필드	설명
		주: 요구 사항에 따라 스크립트를 수정하려면 고급을 선택합니다.
현금으로 연결 엔터티 속성	스크립트	고급 속성을 위한 스크립트입니다.

엔터티 매핑

엔터티 매핑을 사용하면 소스와 대상 테이블을 매핑하여 사용 가능한 엔터티 구성에 따라 달라지는 엔터티 간에 데이터를 전송할 수 있습니다. 엔터티 매핑 테이블은 엔터티 매핑 양식의 필드에 대한 정보를 제공합니다.

엔터티 매핑 테이블

테이블	이름	설명
현금으로 연결 엔터티 매핑	sn_l2c_core_entity_mapping	현금으로 연결 엔터티 매핑을 정의하고 매핑합니다.
현금으로 연결 엔터티 테이블 매핑	sn_l2c_core_entity_table_mapping	현금으로 연결 엔터티와 관련된 서로 다른 테이블에 대한 매핑을 정의하고 관리합니다.
현금으로 연결 엔터티 속성 매핑	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	속성, 그리고 그 속성에 해당하는 현금으로 연결 엔터티와의 매핑을 정의하고 관리합니다.

엔터티 매핑 양식을 사용하면 엔터티를 해당 테이블 및 속성과 매핑할 수 있습니다.

주:
현금으로 연결 엔터티 테이블 매핑 및 현금으로 연결 엔터티 속성은 매핑을 엔터티 매핑 양식의 관련 목록입니다.

엔터티 매핑 양식

테이블	필드	설명
현금으로 연결 엔터티 매핑	매핑 이름	매핑의 이름입니다.
현금으로 연결 엔터티 매핑	매핑 구성 ID	매핑의 고유 ID입니다.
현금으로 연결 엔터티 매핑	소스 엔터티	매핑 프로세스의 소스 엔터티입니다.
현금으로 연결 엔터티 매핑	대상 엔터티	매핑 프로세스의 대상 엔터티입니다.
현금으로 연결 엔터티 매핑	활성	매핑에 대해 활성 상태인지 나타내는 대상 엔터티의 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엔터티 매핑 양식

테이블	필드	설명
현금으로 연결 엔터티 테이블 매핑	소스 엔터티 테이블	소스 엔터티에 연결된 테이블입니다.
현금으로 연결 엔터티 테이블 매핑	대상 엔터티 테이블	대상 엔터티에 연결된 테이블입니다.
현금으로 연결 엔터티 테이블 매핑	조건 사용	매핑에 필요한 조건입니다. 주: 특정 매핑 조건을 설정하려면 조건 사용을 선택합니다.
현금으로 연결 엔터티 테이블 매핑	조건	소스 엔터티에서 대상 엔터티로 테이블을 매핑하기 위한 조건입니다.
현금으로 연결 엔터티 테이블 매핑	활성	매핑에 대해 활성 상태인지 나타내는 소스 엔터티의 상태입니다.
현금으로 연결 엔터티 테이블 매핑	주문	매핑에 대한 우선순위를 숫자로 나타낸 값입니다.
현금으로 연결 엔터티 속성 매핑	엔터티 테이블 매핑	현금으로 연결 엔터티 테이블 매핑으로의 참조입니다.
현금으로 연결 엔터티 속성 매핑	소스 속성	소스 엔터티에 연결된 속성입니다.
현금으로 연결 엔터티 속성 매핑	대상 속성	대상 엔터티에 연결된 속성입니다.
현금으로 연결 엔터티 속성 매핑	고급	고급 매핑을 위한 옵션입니다. 주: 요구 사항에 따라 스크립트를 수정하려면 고급을 선택합니다.
현금으로 연결 엔터티 속성 매핑	스크립트	매핑을 사용자 지정하는 스크립트입니다.

엔터티 구성 생성

기존 구성을 업데이트하고 판매된 제품의 일시 중단, 재개 또는 연결 해제와 같은 작업을 수행할 수 있도록 엔터티 구성을 생성하여 두 엔터티 간의 워크플로우를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현금으로 연결 〉 엔터티 구성.
2. 현금으로 연결 엔터티 양식에서 새로 만들기를 선택하여 엔터티를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식의 이름 필드에 엔터티 이름을 입력하고 구성 **ID** 필드에 엔터티 ID를 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 엔터티 구성 및 매핑 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 선택합니다.
   엔터티 구성을 생성했습니다. 이제 현금으로 연결 엔터티 정의 및 속성을 생성해야 합니다.
5. 현금으로 연결 엔터티 양식의 현금으로 연결 엔터티 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 엔터티 정의를 생성합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 엔터티 구성 및 매핑 문서를 참조하십시오.

7. 제출을 선택합니다.
8. 현금으로 연결 엔터티 양식의 현금으로 연결 엔터티 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 엔터티 속성을 생성합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 엔터티 구성 및 매핑 문서를 참조하십시오.

10. 제출을 선택합니다.

결과
엔터티 구성을 생성하고 정의와 속성을 정의했습니다. 이제 사용자 지정 엔터티 매핑을 생성해야 합니다. 매핑을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 엔터티 매핑 생성 문서를 참조하십시오.

엔터티 매핑 생성

기존 구성을 업데이트하고 판매된 제품의 일시 중단, 재개 또는 연결 해제와 같은 선언적 작업들을 수행할 수 있도록 엔터티 매핑을 생성하여 두 엔터티 간의 워크플로우를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현금으로 연결 〉 엔터티 매핑.
2. 현금으로 연결 엔터티 매핑 양식에서 새로 만들기를 선택하여 매핑을 생성합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 엔터티 구성 및 매핑 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 선택합니다.
   엔터티 매핑을 생성했습니다. 이제 엔터티 테이블 매핑 및 엔터티 속성 매핑을 생성해야 합니다.
5. 현금으로 연결 엔터티 매핑 양식의 현금으로 연결 엔터티 테이블 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 엔터티 테이블 매핑을 생성합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 엔터티 구성 및 매핑 문서를 참조하십시오.

7. 제출을 선택합니다.
8. 현금으로 연결 엔터티 매핑 양식의 현금으로 연결 엔터티 테이블 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 속성 매핑을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 엔터티 구성 및 매핑 문서를 참조하십시오.

10. 제출을 선택합니다.

현금으로 연결 프로세스 관리 구성

의 구현을 현금으로 연결 프로세스 관리계획하고 구성합니다.

구성 개요

1. 설치 및 사용에 현금으로 연결 프로세스 관리대한 종속성을 검토합니다.

   - 판매 프로세스 관리자가 (CSM)을 CSM 구성 가능 작업 공간고객 서비스 관리 통해 판매 프로세스 기록을 만들고 모니터링할 수 있으려면 를 설치해야 합니다.
   - 판매 프로세스에서 영업 기회, 견적 또는 주문을 모니터링할 수 있으려면 , 견적 관리이 주문 관리 설치되어 있어야 합니다기회 관리.
   - sn_bo_core(비즈니스 객체 코어)는 애플리케이션(app-l2c-cockpit)을 현금으로 연결 프로세스 관리 설치할 때 종속성으로 자동 설치됩니다.

2. 현금으로 연결 프로세스 관리 설치

   관리자 역할이 있으면 애플리케이션(app-l2c-cockpit)을 현금으로 연결 프로세스 관리 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# 스토어 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다. 각 환경에 설치합니다 현금으로 연결 프로세스 관리 .

3. 현금으로 연결 프로세스 관리 사용자에 역할 할당

   애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 현금으로 연결 프로세스 관리 접근할 수 있도록 사용자에게 역할을 할당합니다.

4. 판매 프로세스 기록에 대한 비즈니스 객체 설정

   비즈니스 객체 그룹 및 비즈니스 객체 유형을 생성합니다. 비즈니스 객체 유형 간의 관계를 정의하고 비즈니스 객체 그룹 아래에 구성원으로 추가합니다. 이렇게 하면 판매 프로세스 관리자가 이러한 엔터티를 사용하여 판매 프로세스 기록을 만들 수 있습니다.

5. 판매 프로세스 대시보드 사용자 지정

   노드 맵의 레벨 및 타일 컨텐츠 수를 정의하고 작업 탭에서 작업을 통합하는 방법을 결정하여 명확성과 제어 기능을 향상시켜 영업 프로세스 관리자가 관련 데이터에 집중하고 복잡한 영업 프로세스를 효과적으로 탐색할 수 있도록 합니다.

6. 에 대한 데이터 보존 및 테이블 정리 정책 수정 현금으로 연결 프로세스 관리

   기본 데이터 보존 및 테이블 정리 정책에 액세스하고 수정하여 필요에 맞게 수정합니다.

7. 에서 이메일 액세스를 활성화하기 위한 조건 설정 현금으로 연결 프로세스 관리

   판매 프로세스 관리자는 판매 프로세스 기록 내에서 모니터링되는 판매 엔터티 기록에 대한 이메일을 대시보드에서 직접 작성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

현금으로 연결 프로세스 관리 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(app-l2c-cockpit)을 현금으로 연결 프로세스 관리 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 다음 항목 검토: 현금으로 연결 프로세스 관리 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 현금으로 연결 프로세스 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- 속성

자세한 내용은 현금으로 연결 프로세스 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소 및 현금으로 연결 프로세스 관리 앱과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(app-l2c-cockpit)을 현금으로 연결 프로세스 관리 찾습니다.

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

   사용할 수 있는 버전 목록이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

결과

현금으로 연결 프로세스 관리 애플리케이션이 인스턴스에 설치되었습니다. 비즈니스 객체 코어 애플리케이션은 의존성으로 자동 설치됩니다. 자세한 내용은 비즈니스 객체 코어와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

O2C 개체 비즈니스 개체 그룹도 사용할 수 있게 됩니다. 여기에는 기회, 견적, 주문 등의 기회-현금 프로세스와 관련된 엔터티가 포함됩니다. 인스턴스에 , 및 앱이 설치되어 있는 경우 기회 관리이 그룹을 사용할 수 있습니다ServiceNow.주문 관리견적 관리

다음에 수행할 작업

이 앱을 사용하여 기능에 액세스하고 작업을 수행할 수 있도록 사용자에게 역할을 현금으로 연결 프로세스 관리 할당합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 현금으로 연결 프로세스 관리 사용자에 역할 할당.

현금으로 연결 프로세스 관리 사용자에 역할 할당

애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 현금으로 연결 프로세스 관리 접근할 수 있도록 사용자에게 역할을 할당합니다.

시작하기 전에

사용자 및 그룹에 역할을 할당하려면 먼저 필요한 사용자와 그룹을 만들고 구성했는지 확인하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 표에는 비즈니스 객체 작성자 및 판매 프로세스 관리자가 각 작업을 수행하는 데 필요한 테이블에 액세스하는 데 필요한 역할이 나열되어 있습니다.

특정 직무 기능에 필요한 역할

가상 사용자	작업 기능	필요한 역할	접근한 테이블
비즈니스 객체 작성자	비즈니스 객체 그룹을 만들고 비즈니스 객체 유형 간의 관계를 정의합니다.	비즈니스 객체 작성자 [sn_bo_core.business_object_writer]	• 비즈니스 객체 유형 [sn_bo_core_obj_type] • 비즈니스 객체 관계 [sn_bo_core_obj_rel] • 비즈니스 객체 그룹 [sn_bo_core_obj_group] • 비즈니스 객체 그룹 구성원 [sn_bo_core_obj_group_members]
판매 프로세스 관리자	판매 프로세스 기록을 만들고, 계층 구조 노드 맵에서 작업 및 활동을 모니터링하고, 노드를 연결	판매 프로세스 관리자 [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]	• 판매 프로세스 기록 [sn_l2c_cockpit_sales_process_record] • 비즈니스 프로세스 기록 [sn_bo_core_process_record]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

특정 직무 기능에 필요한 역할

가상 사용자	작업 기능	필요한 역할	접근한 테이블
	및 연결 해제합니다.		• 비즈니스 프로세스 자원 [sn_bo_core_process_resource] • 비즈니스 프로세스 작업 [sn_bo_core_process_task]

안내 설정 또는 다음 사용자 관리 기능을 사용하여 사용자 및 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다.

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

관련 정보

Creating users

Creating groups

현금으로 연결 프로세스 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

비즈니스 객체 코어와 함께 설치되는 구성요소

판매 프로세스 기록에 대한 비즈니스 객체 설정

판매 프로세스 관리자가 이러한 엔터티를 사용하여 판매 프로세스 기록을 생성하는 데 필요한 비즈니스 객체를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 비즈니스 객체 작성자 [sn_bo_core.business_object_writer]

이 태스크 정보

https://player.vimeo.com/video/1102610152?h=669291cfe1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

프로시저

1. 비즈니스 객체 그룹을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 비즈니스 객체 핵심 〉 비즈니스 객체 그룹.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 양식에서 필드를 채웁니다.

비즈니스 객체 그룹 양식

필드	설명
이름	비즈니스 객체 그룹의 이름입니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
적용 대상	비즈니스 객체 그룹을 생성하는 워크플로우 또는 프로세스입니다. 이 값은 판매 프로세스 기록 [sn_l2c_cockpit_sales_process_record]이어야 합니다.
설명	비즈니스 객체 그룹에 대한 간략한 설명입니다.

2. 비즈니스 객체 유형을 생성하여 비즈니스 객체 그룹에 구성원으로 추가합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 비즈니스 객체 핵심 〉 비즈니스 객체 유형.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 양식에서 필드를 채웁니다.

비즈니스 객체 유형 양식

필드	설명
이름	비즈니스 객체 유형의 이름입니다. 예를 들면 기회입니다.
테이블 이름	비즈니스 객체와 연결된 테이블입니다. 예를 들어 비즈니스 객체 유형이 기회인 경우 기회 [sn_opty_mgmt_core_opportunity] 테이블을 입력합니다.

d. 제출을 선택합니다.

3. 객체 유형 간의 관계를 정의합니다.

관계는 각 테이블의 소스 및 대상 열에서 두 객체 유형이 관련되는 방식을 정의하고 노드 맵에 표시되는 기록의 계층 구조를 관리합니다. 예를 들어 영업 기회 라인과 견적을 비즈니스 객체 유형 기회에 대한 하위 엔터티로 추가하면 노드 맵에서 기회 노드 아래에 관련 영업 기회 라인 및 견적 기록이 표시됩니다.

상위 비즈니스 객체 유형 아래에 둘 이상의 하위 엔터티를 추가할 수 있습니다. 순환 관계를 피해야 합니다.

a. 생성한 비즈니스 객체 유형을 선택합니다.

b. 비즈니스 객체 유형 페이지의 비즈니스 객체 관계 관련 목록 아래에서 새로 만들기를 선택합니다.

c. 양식에서 필드를 채웁니다.

비즈니스 객체 관계 양식

필드	설명
소스	관계를 생성할 상위 비즈니스 객체 유형입니다.
대상	상위와 관련된 하위 비즈니스 객체 유형입니다.
소스 테이블 이름	상위 비즈니스 객체 유형의 테이블 이름입니다.
대상 테이블 이름	하위 비즈니스 객체 유형의 테이블 이름입니다.
소스 필드	(선택 사항) 관계를 설정하는 데 사용되는 소스 테이블의 열입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
대상 필드	(선택 사항) 관계를 설정하는 데 사용되는 대상 테이블의 열입니다.

d. 제출을 선택합니다.

4. 비즈니스 객체 유형을 비즈니스 객체 그룹의 구성원으로 추가합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 비즈니스 객체 핵심 〉 비즈니스 객체 그룹.

b. 비즈니스 객체 그룹 구성원 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

c. 목록 조회 아이콘()을 사용하여 추가할 비즈니스 객체 유형을 선택합니다.

d. 제출을 선택합니다.

결과
비즈니스 객체 그룹 및 비즈니스 객체 유형은 각각 의 새 판매 프로세스 기록 생성 양식 CSM 구성 가능 작업 공간에 있는 비즈니스 프로세스 및 비즈니스 엔터티 목록에서 사용할 수 있습니다.

판매 프로세스 대시보드 사용자 지정

노드 맵에서 레벨 수와 타일 콘텐츠를 사용자 지정하면 명확성과 제어력이 향상되어 영업 프로세스 관리자가 관련 데이터에 집중하고 복잡한 영업 프로세스를 보다 쉽게 탐색할 수 있습니다.

의 계층적 노드 맵 수준 사용자 지정 현금으로 연결 프로세스 관리

계층적 노드 맵 시각화에 현금으로 연결 프로세스 관리 표시할 노드 수준의 수를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본적으로 계층 구조 노드 맵에는 현금으로 연결 프로세스 관리 세 개의 노드 수준이 표시됩니다. 표시할 수 있는 노드 수준 수에 대한 상한은 없지만 노드 맵은 한 번에 최대 250개의 노드를 표시할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두를 선택하고 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

2. 이름 열에서 sn_l2c_cockpit.node_default_levels를 검색하여 선택합니다.

3. 애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다."

4. 값 필드에서 계층적 노드 맵에 표시할 노드 수준 수에 대한 정수를 지정합니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

결정 테이블을 사용하여 노드 맵 타일에 표시되는 상세 정보 사용자 지정

에서 노드 맵 타일 현금으로 연결 프로세스 관리 에 표시되는 세부 정보를 사용자 결정 테이블지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
열을 더 추가하여 줄을 더 표시할 수 있습니다. 그러나 이 경우 UI 빌더에서 코드를 변경해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 결정 테이블.
2. 시스템 속성 테이블의 이름 필드에서 비즈니스 객체 유형 구성 결정 테이블을 검색하여 선택합니다.
   의 워크플로우 스튜디오결정 테이블로 리디렉션됩니다.
3. 노드 맵 타일에 표시할 정보에 따라 필드 **1** 및 필드 **2** 열의 값을 변경합니다.
4. 옵션: 타일의 아이콘을 변경합니다.
   a. 아이콘 갤러리 에 액세스하여 사용하려는 아이콘에 해당하는 아이콘 이름을 가져옵니다.
   b. 노드 아이콘 필드에 아이콘 이름을 입력합니다.
5. 옵션: 생성한 추가 비즈니스 엔터티에 대한 결정 행을 추가합니다.
6. 옵션: 테스트를 선택하여 변경 내용을 확인합니다.
7. 저장을 선택합니다.

을 사용하여 작업 탭 뷰 사용자 지정 **EVAM**

작업이 표시되는 판매 엔터티, 각 작업 타일에 표시되는 아이콘 및 필드를 사용자 지정하고, ()EVAM를 현금으로 연결 프로세스 관리 사용하여 Entity View Action Mapping 판매 프로세스 대시보드에서 통합된 작업을 필터링하고 보는 사용자 지정 옵션을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 evam_admin

이 태스크 정보

주:
작업 탭 뷰를 사용자 지정하려면 SPR 작업 EVAM 정의를 사용합니다. 사용자 지정 EVAM 정의는 지원되지 않습니다.

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에 로그인합니다.
2. 지구본 아이콘( )을 선택하고 애플리케이션 범위를 현금으로 연결 프로세스 관리로 설정합니다.
3. 다음으로 이동 모두 〉 엔티티 뷰 작업 매퍼**(EVAM)** 〉 **EVAM** 정의.
4. 이름 열에서 SPR 작업을 검색하여 선택합니다.
5. 옵션: **EVAM** 데이터 소스 **M2M** 탭에서 데이터 소스를 추가하거나 제거합니다.
   - 작성 및 연결: 새 데이터 소스를 정의한 다음 이 데이터 소스를 EVAM 정의에 연결합니다. 자세한 내용은 Define a data source 문서를 참조하십시오.

     주:
     선택한 테이블에서 데이터를 필터링하는 방법을 정의하는 조건을 지정할 때 추가하는 비즈니스 엔터티에 대해 비어 있지 않은 연산자를 선택합니다. 예를 들어 **[Quote][is not empty]**입니다.

   - 기존 링크: EVAM 정의에 미리 정의된 데이터 소스를 추가합니다.
   - 선택 항목 연결 해제: 판매 프로세스 대시보드의 작업 탭에 표시하지 않으려는 데이터 원본의 연결을 해제합니다.
6. 제출을 선택합니다.
7. **EVAM** 구성 번들 보기 **M2M** 탭에서 구성 번들을 추가하거나 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 생성 및 연결: 새 구성 번들을 정의한 다음 이 번들을 정의에 EVAM 연결합니다. 자세한 정보는 EVAM 구성 번들 정의 및 EVAM 뷰 템플리트 정의 의 내용을 참조하십시오.
- 기존 연결: 정의에 미리 정의된 구성 번들을 EVAM 추가합니다.
- 선택 항목 연결 해제: 표시하지 않으려는 엔터티에 대한 뷰 구성 번들을 제거합니다.

8. 옵션: 판매 프로세스 대시보드의 작업 탭에 더 많은 데이터 필터 옵션을 추가합니다.

a. EVAM 데이터 필터 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 양식에서 필드를 채웁니다.

EVAM 데이터 필터 양식

필드	설명
레이블	데이터 필터의 EVAM 레이블 이름입니다.
활성	데이터 필터를 활성화하는 EVAM 옵션입니다.
순서	뷰 구성의 우선순위입니다 EVAM . 숫자가 낮을수록 우선순위가 높습니다.
애플리케이션	뷰 구성의 애플리케이션 범위입니다 EVAM .
EVAM 정의	정의를 데이터 필터와 연결합니다 EVAM .

9. 제출을 선택합니다.

관련 정보

Create an EVAM definition

에 대한 데이터 보존 및 테이블 정리 정책 수정 현금으로 연결 프로세스 관리

조직의 요구 사항에 맞게 기본 데이터 보존 및 테이블 정리 정책을 현금으로 연결 프로세스 관리 수정합니다.

기본적으로 기록은 다음 조건 중 하나를 충족하는 경우 비즈니스 프로세스 기록 [sn_bo_core_process_record] 및 판매 프로세스 기록 [sn_l2c_cockpit_sales_process_record] 테이블과 비즈니스 프로세스 작업 [sn_bo_core_process_task] 및 비즈니스 프로세스 자원 [sn_bo_core_process_resource] 테이블의 하위 기록에서 삭제됩니다.

- 비활성 상태이며 지난 6개월 동안 업데이트되지 않았습니다.
- 활성 상태이지만 지난 해에 업데이트되지 않음

예상되는 로드 및 볼륨에 따라 데이터 보존 및 테이블 정리 정책을 수정할 수 있습니다.

의 현금으로 연결 프로세스 관리데이터 보존 및 테이블 정리 빈도를 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Modify data retention policy for ATF test results .

관련 정보

Table cleanup

Autoflush form

에서 이메일 액세스를 활성화하기 위한 조건 설정 현금으로 연결 프로세스 관리

판매 프로세스 관리자에게는 판매 프로세스 기록 내에서 모니터링되는 판매 엔터티 기록에 대한 이메일을 작성할 수 있는 액세스 권한을 부여해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 프로세스 관리자는 기본적으로 판매 프로세스 기록과 관련된 이메일을 작성하고 보낼 수 있습니다. 다음 방법 중 하나로 딕셔너리 속성의 *true* 값을 *email_client* 설정하여 판매 프로세스 관리자가 관련 판매 엔터티에 대한 이메일을 작성할 수 있도록 합니다.

- 판매 프로세스 관리자에게 하위 엔터티에 대한 쓰기 권한을 부여합니다. 자세한 내용은 Enable the email client for a table 문서를 참조하십시오.
- 시스템 속성의 *false* 값을 *glide.email_client.check_write_access* 재정의로 설정하여 사용자에게 하위 엔터티에 대한 쓰기 권한이 있는지 여부를 확인합니다.

> **주:**
> 이 *glide.email_client.check_write_access* 시스템 속성은 및 Yokohama Glide 버전에서 지원되지 Xanadu 않습니다. 이러한 Glide 버전을 사용하는 경우 사용자에게 하위 엔터티에 대한 쓰기 권한을 부여해야 합니다.

관련 정보

Email client

에서 이메일 보기 및 보내기 현금으로 연결 프로세스 관리

고객 참여 시퀀스 구성

의 구현을 고객 참여 시퀀스계획하고 구성합니다.

구성 개요

1. 고객 참여 시퀀스 설치

   관리자 역할이 있으면 애플리케이션(com.sn_crm_sequence)을 고객 참여 시퀀스 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# 스토어 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다. ServiceNow 모든 환경의 인스턴스에 설치합니다고객 참여 시퀀스.

2. 고객 계약 시퀀스 생성

   에서 Customer Engagement 시퀀스를 CSM 구성 가능 작업 공간생성합니다. 트리거 및 종료 조건을 지정하고 활동을 추가하여 영업 담당자가 잠재 고객 및 고객과 소통할 수 있는 안내 환경을 생성합니다.

고객 참여 시퀀스 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(com.sn_crm_sequence)을 고객 참여 시퀀스 설치할 수 있습니다.이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 다음 항목 검토: 고객 참여 시퀀스 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 고객 참여 시퀀스 앱과 함께 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 역할
- 테이블

자세한 내용은 고객 참여 시퀀스 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(com.sn_crm_sequence)을 고객 참여 시퀀스 찾습니다.

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

   사용할 수 있는 버전 목록이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 설치를 선택합니다.

고객 계약 시퀀스 생성

고객 참여 시퀀스를 생성하여 영업 담당자가 잠재 고객 및 고객과 소통하는 과정을 안내합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: playbook.admin 또는 pd_author

이 태스크 정보
시퀀스 설정은 플레이북을 기반으로 하며 및 플레이북 경험를 사용하는 워크플로우 스튜디오 데 익숙해야 합니다.

> **중요사항:**
> 설정 및 해체는 플레이북에 미리 정의된 스테이지입니다 고객 참여 시퀀스 . 이러한 스테이지를 제거하거나 그 안에 활동을 더 추가하지 마십시오. 시작 시퀀스 및 종료 시퀀스 작업을 변경하지 마십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 아이콘()☰을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 시퀀스 〉 모든 시퀀스.
4. 새 시퀀스 만들기를 선택합니다.
5. 새 시퀀스 만들기(Create new Sequence) 창에서 시퀀스의 이름과 설명(선택 사항)을 지정하고 생성**(Create)** 을 선택합니다.
   로 워크플로우 스튜디오 리디렉션되고 미리 정의된 다음 스테이지를 사용하여 시퀀스 유형의 플레이북이 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 설정
- 시퀀스 활동 구성
- 밟

6. 시퀀스를 시작하는 트리거 조건을 정의합니다.

   a. 시작 알약 위에 있는 편집 아이콘을 선택합니다.

   b. 플레이북 속성 양식의 일정 탭에서 트리거 유형 및 시퀀스를 설정하는 조건을 포함하는 기존 트리거를 사용할지 아니면 새 트리거를 정의할지 여부를 나타냅니다.
      - 기존 트리거 를 사용하려면 기존 트리거 선택을 선택한 다음 7단계로 진행합니다.
      - 새 트리거를 정의하려면 프로세스가 실행되는 시기에 대한 고유한 조건 정의를 선택합니다.

   c. 프로세스 실행 시기에 대한 고유한 조건 정의 선택에 대한 드롭다운 목록에서 새 트리거에 대한 트리거 유형을 선택합니다.
   사용 가능한 트리거 유형은 다음과 같습니다.
      - 레코드 작성
      - 기록 업데이트
      - 레코드 작성 또는 업데이트

   d. 테이블 필드에서 플레이북을 트리거하는 데 사용할 기록 작업이 있는 테이블을 선택합니다.
   예를 들어, 리드 〔sn_lead_mgmt_core_lead〕 테이블에서 기록이 만들어지거나 업데이트될 때 시퀀스가 트리거되도록 할 수 있습니다.

   e. 실행 조건 필드에 플레이북을 트리거하기 위해 충족해야 하는 조건을 추가합니다.

      Example
      예를 들어 리드 〔sn_lead_mgmt_core_lead〕 테이블에 새 기록이 생성될 때 시퀀스를 트리거하려면 **[Stage][is][New]** 조건을 설정합니다.
      자세한 내용은 Condition builder 문서를 참조하십시오.

   f. 내 트리거 실행 드롭다운 목록에서 트리거 빈도를 선택합니다.
   사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다.
      - 한 번
      - 각각의 고유한 변경에 대해
      - 현재 실행 중이 아닌 경우에만
      - 모든 업데이트에 대해

   g. 옵션: 확장된 테이블에서 이 트리거 실행 확인란을 선택하여 선택한 테이블을 확장하는 테이블에 대해 플레이북을 트리거합니다.

   h. 옵션: 상세 정보 탭을 선택하고 런타임 중에 이 플레이북을 다시 시작하도록 허용 확인란을 선택하여 사용자에게 플레이북을 처음부터 되돌릴 수 있는 기능을 제공합니다.

   i. 저장 및 닫기를 선택합니다.

7. 옵션: 설정 단계의 시퀀스 시작 활동에서 시퀀스 작업이 만들어지는 우선순위를 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

트리거 조건이 충족되면 이 활동은 기본적으로 진행 중 상태와 보통 우선순위의 순서 작업을 생성합니다.

주:
이 스테이지를 제거하거나 이 스테이지에 활동을 더 추가하지 마십시오. 시작 시퀀스 작업을 다른 방식으로 변경하지 마십시오.

8. 시퀀스 다이어그램의 시퀀스 활동 구성 단계에서 시퀀스 단계를 구성합니다.

   이 스테이지를 사용하여 런타임 동안 안내 시퀀스 단계로 영업 담당자가 사용할 수 있도록 하려는 활동을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Add and configure an activity in a playbook 문서를 참조하십시오.

   시퀀스의 이 단계에 원하는 만큼 활동을 추가할 수 있습니다.

9. 옵션: 를 선택하여 시퀀스를 일찍 종료합니다. 고객 인게이지먼트 시퀀스 〉 시퀀스 작업 업데이트 활동 선택기의 활동.
   활동 추가에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Add and configure an activity in a playbook .

10. 해체 단계에서 구성을 검토합니다.
    미리 정의된 이 단계는 판매 담당자가 시퀀스 작업의 모든 시퀀스 단계를 완료할 때 시퀀스 작업 기록을 업데이트합니다. 기본적으로 시스템은 Customer Engagement 시퀀스 작업 〔sn_crm_sequence_task〕 테이블에서 시퀀스 작업 기록의 상태를 완료(상태 = 3으로 표시됨)로 업데이트합니다.

    주:
    이 스테이지를 제거하거나 이 스테이지에 활동을 더 추가하지 마십시오. End Sequence 작업은 변경하지 마십시오.

11. 테스트를 선택하여 순서를 확인합니다.
12. 활성화를 선택하여 시퀀스를 게시합니다.
13. 옵션: 목록 아이콘을 선택하고 다음으로 이동하여 CSM/FSM 작업 공간에서 시퀀스를 봅니다. 시퀀스 〉 모든 시퀀스.

다음에 수행할 작업
시퀀스 작업을 보고 시퀀스 단계를 실행합니다. 고객 참여 시퀀스 사용 문서를 참조하십시오.

관련 정보

- Stages and activities
- Triggers
- Table extension and classes
- Restart

판매 및 주문 관리 요청 추적기

판매 및 주문 관리 워크플로우의 상태를 추적하고 에이전트가 동기 및 비동기 플로우의 상태를 추적할 수 있도록 합니다. 또한 데이터가 정확하고 일관성 있게 유지될 수 있도록 종속 기록을 순차적으로 처리할 수 있도록 지원합니다.

인바운드 요청 테이블

수정된 인바운드 요청 테이블 〔sn_tmt_core_inbound_queue〕에 기록을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인바운드 요청 테이블을 개선하기 위해 다음 필드가 추가되었습니다.

- 요청된 플로우
- 계정
- 연락처
- 소비자
- 응답 페이로드
- 소스 기록 ID
- 상태
- 백그라운드에서 실행
- 개시자
- 도메인
- 다음 이후 실행
- 요청 구성

인바운드 요청 테이블 필드 및 설명

필드	설명	필드 유형
요청된 플로우	현금 엔터티로 연결 매핑에 대한 참조입니다(예: 판매된 제품-주문 매핑).	참조: : sn_l2c_core_entity_mapping
백그라운드로 실행	플로우가 동기식인지 비동기식인지 결정합니다.	true/false 기본값: True
자원	인바운드 요청 테이블에 기록을 생성하는 플로우의 이름입니다.	문자열
소스 기록 ID	시스템에서 생성된 소스 기록 ID입니다.	목록
소스 테이블	요청이 트리거되는 기본 현금으로 연결 엔터티 테이블입니다.	테이블 이름
기록 ID	시스템에서 생성된 대상 기록 ID입니다.	문자열
참조 테이블	요청에 대한 대상 엔터티 테이블의 이름입니다.	테이블 이름
페이로드	플로우를 트리거하기 위해 입력으로 수신된 요청입니다.	문자열
응답 페이로드	플로우 결과를 포함하고 기록 수준 작업 및 트랜잭션 상태를 캡처하는 요청의 응답입니다.	JSON
상태	트랜잭션의 현재 상태입니다.	문자열(선택) 새로 만들기, 진행 중, 완료됨, 오류, 보류 중

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인바운드 요청 테이블 필드 및 설명

필드	설명	필드 유형
상태	플로우의 완료 상태(예: 성공, 부분 성공, 실패)입니다	문자열(선택) 성공, 부분 성공, 실패
오류 메시지	예외에 대해 반환되는 오류 메시지입니다.	문자열
계정	소스 또는 대상 기록과 연결된 계정입니다.	참조:: customer_account
연락처	소스 또는 대상 기록과 연결된 접촉 창구입니다.	참조:: customer_contact
소비자	소스 또는 대상 기록과 연결된 소비자입니다.	참조: csm_consumer
개시자	현재 사용자 세션의 사용자 ID입니다.	참조:: sys_user
도메인	기록의 현재 도메인 범위(예: 전역)	도메인 ID
요청 구성	인바운드 요청 구성 테이블에 대한 참조입니다.	참조: sn_tmt_core_inbound_queue_config
다음 이후 실행	현재 요청 전에 처리해야 하는 인바운드 요청입니다.	참조: 인바운드 요청

주:
requested_flow 및 **response_payload** 필드는 에이전트에게 표시되지 않습니다.

요청된 플로우〈비어 있지 않음〉를 사용하여 현금으로 연결 코어 API를 사용하여 기록을 필터링합니다. 인바운드 요청 테이블 〔sn_tmt_core_inbound_queue〕은 요청과 관련된 상태 및 기타 상세 정보를 제공합니다. 예를 들어 견적 기록을 통해 주문을 생성하는 동안 주문 헤더 번호와 요청 상태를 확인할 수 있는 링크가 포함된 확인 메시지가 나타납니다.

확인 메시지의 링크를 선택하여 인바운드 요청 기록의 상태 및 요청과 관련된 기타 상세 정보를 봅니다.

주:
플로우 디자이너 **SOM** 요청 프로세서 는 더 이상 사용되지 않습니다. 요청은 플로우 디자이너 IBQ 요청 프로세서로 전달됩니다.

보안 역할

인바운드 요청 테이블에 대한 보안 역할 및 액세스

역할	권한
인바운드 큐 관리자 〔sn_tmt_core.inbound_queue_admin〕	이 사용자는 인바운드 요청 테이블의 요청에 대한 작업을 생성하고, 읽고, 업데이트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인바운드 요청 테이블에 대한 보안 역할 및 액세스

역할	권한
	주: 판매 및 주문 관리 요청의 경우 사용자는 **requested_flow** 필드에 액세스할 수 없습니다.
인바운드 큐 사용자 생성 〔sn_tmt_core.inbound_queue_create_user〕	이 사용자는 인바운드 요청 테이블에서 판매 및 주문 관리 요청에 대해 읽기 작업만 수행할 수 있습니다. 주: 판매 및 주문 관리 요청의 경우 사용자는 **response_payload**, 페이로드 또는 **requested_flow** 필드에 액세스할 수 없습니다.
인바운드 큐 쓰기 사용자 〔sn_tmt_core.inbound_queue_writer〕	이 사용자는 인바운드 요청 테이블에서 판매 및 주문 관리 요청에 대해 읽기 작업만 수행할 수 있습니다. 주: 판매 및 주문 관리 요청의 경우 사용자는 **response_payload**, 페이로드 또는 **requested_flow** 필드에 액세스할 수 없습니다.
인바운드 큐 읽기 사용자 〔sn_tmt_core.inbound_queue_read〕	이 사용자는 판매 및 주문 관리 요청과 관련된 모든 요청을 읽을 수 있습니다. 주: 판매 및 주문 관리 요청의 경우 사용자는 **response_payload**, 페이로드 또는 **requested_flow** 필드에 액세스할 수 없습니다.

보관 정책

인바운드 요청 테이블에 기록을 보관하고 일정 기간(일) 후에 테이블에서 기록을 정리할 시기를 결정합니다. 성공한 요청과 실패한 요청에 대해 서로 다른 보존 기간을 구현할 수 있습니다.

보관 규칙	기간
성공한 요청	10일
실패한 요청	30일

관련 정보

인바운드 요청 구성 테이블

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인바운드 요청 구성 테이블

인바운드 요청 구성 테이블을 사용하면 사용자가 인바운드 요청 내에서 각 플로우가 처리 및 추적되는 방법을 결정하는 구성을 정의할 수 있습니다.

인바운드 요청 구성 테이블의 개요

sn_tmt_core_inbound_queue_config(인바운드 요청 구성 테이블)을 사용하려면 판매 및 서비스 Core API(app-tmt-core) 플러그인이 필요합니다.

인바운드 요청 구성 테이블은 동기 또는 비동기에 관계없이 특정 플로우가 실행되는 방법을 결정하기 위해 구성해야 하는 메타데이터 테이블입니다.

테이블을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 관리자가 요청의 동기식 및 비동기식 처리를 구성할 수 있도록 합니다.
- 모든 CRM 플로우에서 요청 추적기를 판매 및 주문 관리 조정합니다.
- 알림 유형(기본, 사용자 지정 또는 알림 없음)을 구성할 수 있습니다.

기존 인바운드 요청 테이블 〔sn_tmt_core_inbound_queue〕의 요청 구성 필드는 새 인바운드 요청 구성 테이블(sn_tmt_core_inbound_queue_config)에 대한 참조입니다.

완료 상태를 추적해야 하는 모든 워크플로우는 인바운드 요청 구성 테이블을 사용하여 플로우가 동기식인지 비동기식인지 구성할 수 있습니다.

인바운드 요청 구성 테이블의 필드

관리자는 테이블에 기록을 만들고 **run_mode**, **trigger_notification** 및 **configuration_api** 필드를 사용하여 구성을 지정합니다.

필드 및 설명

인바운드 요청 구성 테이블의 필드 목록, 필드 설명 및 필드 유형입니다.

필드	설명	유형
구성 ID	메타데이터 구성의 고유 구성 ID입니다.	문자열
레이블	메타데이터 구성의 고유한 레이블 이름입니다.	번역된 텍스트
활성	인바운드 요청 구성 기록이 활성 상태인지 여부를 지정합니다.	true/false 기본값은 **False**입니다.
실행 모드	요청이 동기적으로 실행되는지 아니면 비동기적으로 실행되는지를 지정합니다.	문자열(선택 사항): **Sync**, **Async**, **Advanced**. • 동기식: 동기식 처리입니다. • 비동기: 비동기 처리 • 고급: 사용자 지정 스크립트를 사용하여 플로우가 동기식이어야 하는지 비동기식이어야 하는지 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 및 설명

인바운드 요청 구성 테이블의 필드 목록, 필드 설명 및 필드 유형입니다.

필드	설명	유형
알림 트리거	사용자가 알림을 받는 방법을 지정합니다. 알림은 다음 상황 중 하나에서 트리거됩니다. • 트리거 알림 필드가 기본값으로 설정됩니다. • 요청의 상태가 완료 이며 상태는 성공 또는 부분 성공입니다. 인바운드 테이블의 기록에 대한 알림은 플로우를 시작한 사람만 받습니다.	문자열(선택 사항): 없음, 기본값, 사용자 지정 • 없음: 알림 없음 • 기본값: 비동기 요청에 대한 알림만. • 사용자 지정: 요구 사항에 따른 비동기 요청에 대한 사용자 지정 알림입니다. 기존 이벤트 (sn_tmt_core.ibq.custom.notification)를 사용하거나 자체 사용자 지정 이벤트를 처리하여 사용자 지정 알림을 구성합니다. 필드의 기본값은 기본값입니다.
구성 API	인바운드 요청을 처리하는 데 필요한 스크립트입니다. 구성 API에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 IBQConfigBase API - Scoped .	참조:: sys_script_include
도메인	기록의 현재 도메인 범위(예: 전역)입니다.	도메인 ID

보안 역할

인바운드 요청 구성 테이블(sn_tmt_core_inbound_queue_config)에 대한 보안 역할은 [sn_tmt_core.inbound_queue_admin] 역할에 대한 다양한 수준의 액세스 권한을 제공합니다.

역할 및 액세스

역할	접근
관리자	생성, 읽기, 업데이트, 삭제
인바운드 큐 관리자 (sn_tmt_core.inbound_queue_admin)	생성, 읽기, 업데이트

관련 정보

IBQConfigBase API - Scoped

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Return Merchandise Authorization 플러그인 활성화

관리자 역할이 있는 경우 RMA 케이스 관리 플러그인(com.sn_csm_rma_case)을 활성화할 수 있습니다. 플러그인을 사용하면 설치 기반 항목에 대한 반환 케이스를 관리하고 분류할 수 있습니다.

시작하기 전에

RMA Case Management 플러그인을 활성화하기 전에 다음 플러그인을 설치하거나 해당 플러그인이 있는지 확인합니다.

RMA 케이스 관리 플러그인 전에 설치할 플러그인 목록

플러그인	설명
현금으로 연결 코어 〔com.snc.l2c_core〕	현금 플로우로 연결을 작성할 수 있습니다.
고객 서비스 설치 기반 관리 〔com.snc.install_base〕	설치 기반의 현재 상태를 캡처하고, 작동에 영향을 줄 수 있는 모든 다운스트림 엔터티에 대한 관계를 설정할 수 있습니다.
케이스 라인 및 워크플로우 〔com.sn_case_line〕	케이스에 여러 라인 항목을 보유할 수 있습니다. 라인 항목은 제품 인스턴스이며 다양한 주문에 따라 케이스 운영 엔터티로 확장할 수 있습니다.
권리 검증 〔com.sn_ent_verify〕	권리 및 특성을 확인하기 위한 API를 제공합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

RMA 케이스 관리와 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
- 테이블
- 역할

자세한 내용은 제품 반송 허가 케이스 관리 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 RMA Case Management 플러그인(sn_csm_rma_case)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

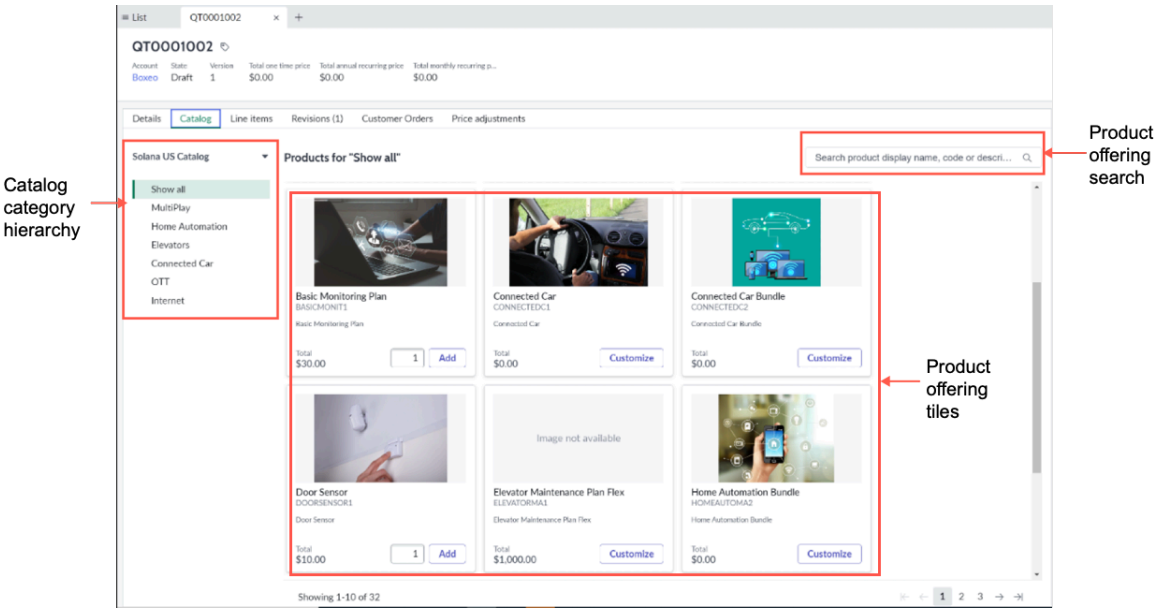
애플리케이션 사용 판매 및 주문 관리

에이전트와 관리자는 애플리케이션을 사용할 판매 및 주문 관리 때 를 CSM 구성 가능 작업 공간 사용하여 다양한 작업을 완료합니다. 작업 공간에서 제품 카탈로그에 액세스하여 조직에서 사용할 수 있는 제품 오퍼링을 확인할 수 있습니다. 또한 를 제품 구성기 사용하여 기회, 견적 및 주문에 구성 가능한 제품을 추가하고, 판매된 제품 및 제품 재고를 관리하고, MACD 주문을 처리할 수 있습니다.

제품 카탈로그 사용

영업 기회, 견적 또는 주문을 시작하면 카탈로그 탭(관련 목록)이 열리고 카탈로그에서 제공되는 제품 오퍼링이 시각적으로 표시됩니다. 간단한 제품을 추가할 수 있으며, 사용 가능한 경우 추가로 사용자 지정할 수 있는 복잡한 제품도 추가할 수 있습니다. 리드를 시작하면 카탈로그 탭에 추가할 수 있고 추가 사용자 지정이 필요하지 않은 간단한 제품이 표시됩니다.

제품 카탈로그 인터페이스



카탈로그 뷰에는 제품을 선택할 수 있는 다음과 같은 기능이 있습니다.

- 카탈로그 탐색 트리: 제품 오퍼링을 구성하는 데 사용되는 카탈로그 및 해당 범주 목록입니다. 범주를 선택하면 표시가 필터링되고 해당 범주에 대한 제품 타일만 표시됩니다.
- 검색 창: 제품 이름, 코드 또는 설명으로 제품 오퍼링을 찾는 옵션입니다. 검색 기능은 입력한 이름, 코드 또는 검색 문자열과 일치하는 제품 타일을 표시합니다.
- 제품 타일: 각 제품을 설명하는 카드로, 제품 이미지, 간략한 설명, 제품 오퍼를 추가하거나 사용자 지정하는 옵션이 있습니다. 제품이 단순(고정) 제품 오퍼링일 때 추가 옵션이 표시됩니다. 고객에 맞게 구성할 수 있는 구성 가능한 제품 오퍼링에 대해 사용자 지정 옵션이 표시됩니다. 사용자 지정을 선택하면 제품 오퍼링을 구성할 수 있는 창이 제품 구성기 열립니다.

제품 구성기 사용

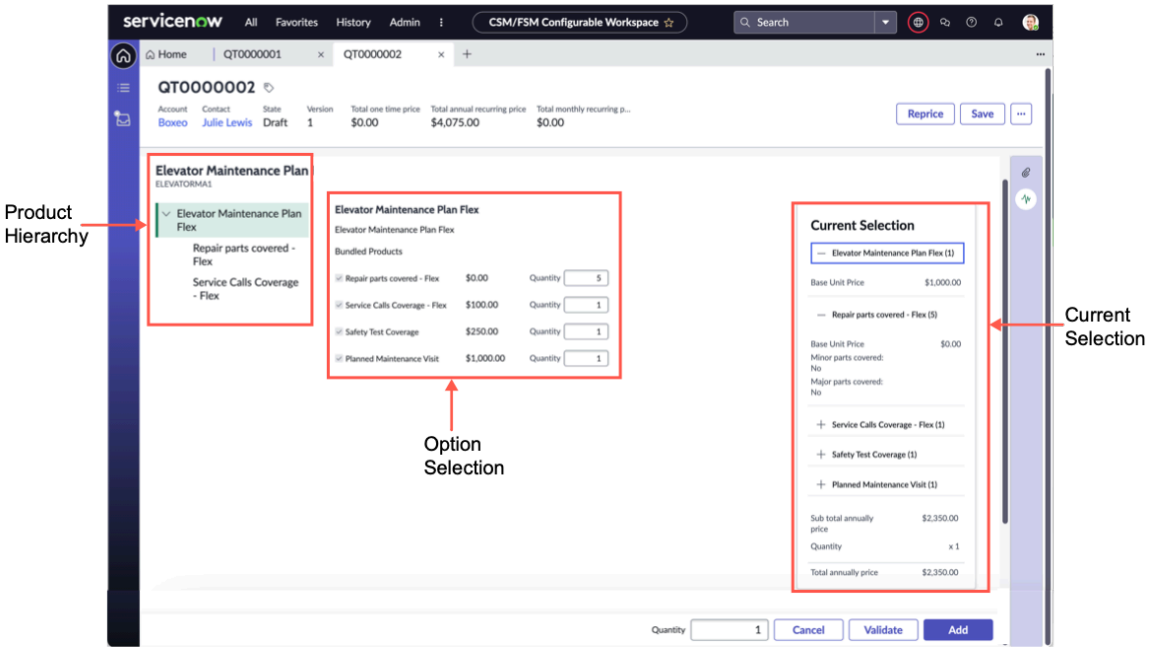
제품 구성기는 구성 가능한 제품 오퍼를 사용자 지정하기 위한 인터페이스입니다. 사용 가능한 제품 옵션을 표시하고 옵션을 선택하면 제품 가격 책정이 자동으로 계산됩니다.

인터페이스는 다음 세 가지 주요 섹션으로 구성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 제품 계층 구조: 구성 가능한 제품의 상위 및 하위 제품 관계를 나열합니다.
- 옵션 선택: 선택할 수 있는 제품 옵션(예: 색상 또는 모델과 같은 제품 특성)을 표시합니다.
- 현재 선택: 선택한 옵션의 가격 책정을 표시합니다. 가격 책정은 자동으로 계산되어 제품 옵션을 선택할 때 동적으로 표시됩니다.

제품 구성기 인터페이스



제품 특성 및 옵션 선택

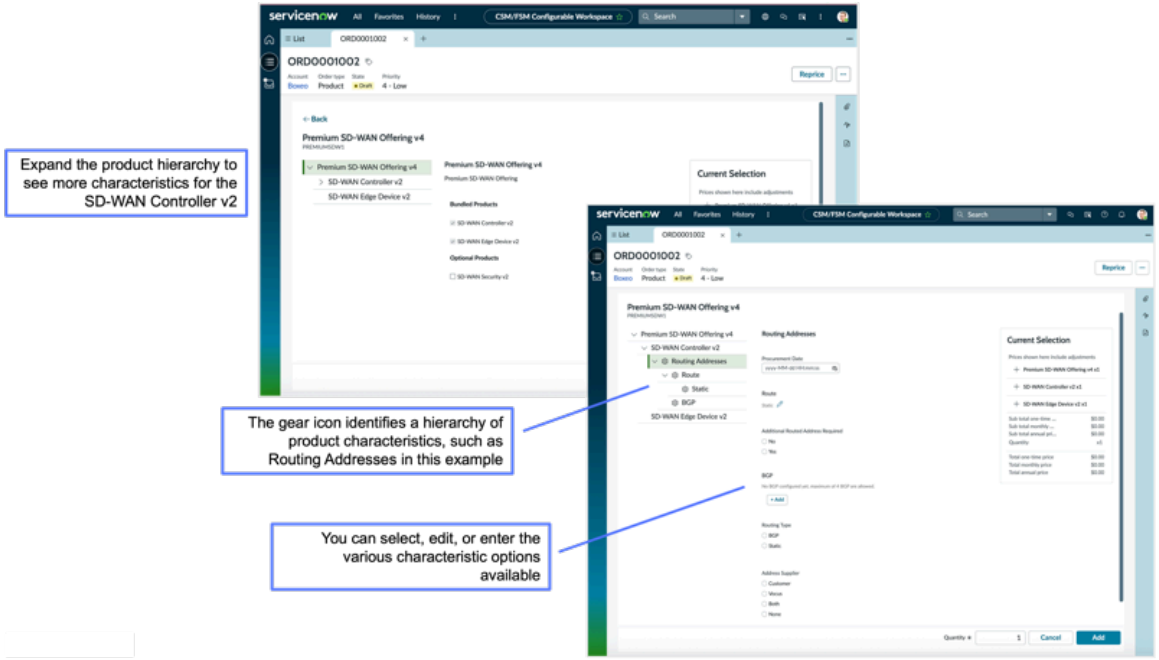
기회, 견적 및 주문의 경우 더 상세하고 복잡한 속성이 있는 제품을 구성할 때 제품 계층 구조 및 옵션 선택 섹션에 더 많은 옵션이 표시될 수 있습니다.

제품 계층 구조에서 기어 아이콘을 선택하여 해당 수준에서 사용할 수 있는 옵션을 확인합니다.

주:
복잡한 특성에 대한 가격 책정 상세 정보는 현재 선택 창에 제공되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 구성기의 복잡한 특성



여러 구성 작성

기회, 견적 또는 주문에 구성 가능한 제품을 추가할 때 하위 제품 오퍼링의 여러 구성을 생성합니다. 그런 다음 각 오퍼링 구성에 대해 제품 옵션과 특성을 개별적으로 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_agent

이 태스크 정보

제품 카탈로그 관리자가 번들 제품의 하위 오퍼링에 대해 여러 구성을 활성화한 경우, 선택한 하위 오퍼링에 대해 여러 하위 오퍼링 구성을 생성할 수 있습니다. 하위 오퍼링의 여러 구성을 만들 때 다음을 수행할 수 있습니다.

- 여러 구성을 가질 수 있는 하위 오퍼링의 수량을 변경합니다.
- 수량이 1보다 큰 하위 오퍼링을 복제하거나 분할합니다.
  - 클론 옵션은 지정한 사본 수에 따라 하위 오퍼링을 복사하고 동일한 오퍼링 구성을 생성합니다.
  - 분할 옵션은 현재 하위 오퍼링 수량을 지정한 분할 수로 나누고 모든 복사본에 균등하게 분배합니다.
- 생성된 각 하위 오퍼링 인스턴스에 대한 옵션과 특성을 사용자 지정합니다.
- 제품에 대해 정의된 하위 오퍼링의 최소 개수가 유지되는 한 하위 오퍼링 인스턴스를 삭제합니다.

주:
다중 구성 기능이 활성화된 경우에도 일부 구성 옵션을 사용하지 못할 수 있는 시나리오가 있습니다. 시스템은 제품 정의의 기본, 최소 및 최대 수량 값을 사용하여 유효한 구성을 결정한 다음, 하위 오퍼링 구성을 관리하기 위한 분할 또는 삭제 옵션을 활성화하거나 비활성화합니다. 유효성 검사에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 여러 구성.

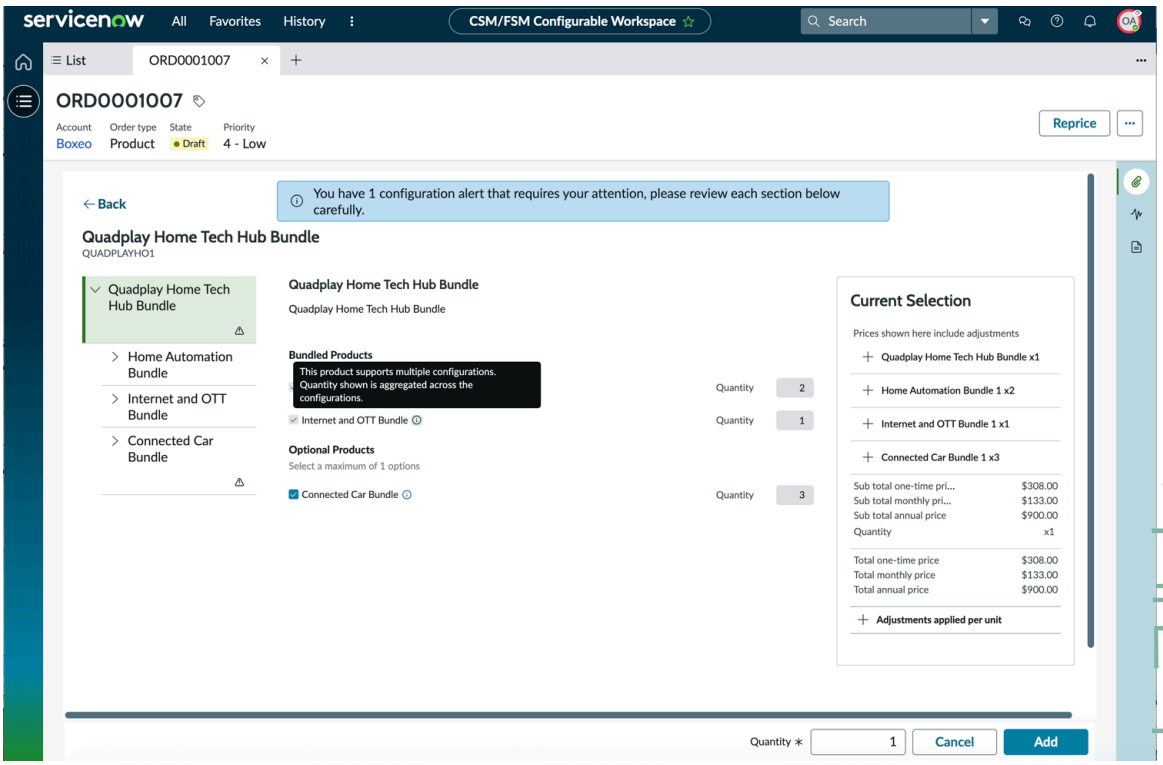
프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 작업하려는 영업 기회, 견적 또는 주문으로 이동합니다.
   예를 들어 견적 〉 모두 을 클릭하고 작업할 견적을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 카탈로그 탭을 선택합니다.
4. 제품 카탈로그 계층 구조에서 사용할 제품 카탈로그를 선택합니다.
   제품 카탈로그에는 사용 가능한 제품이 제품 오퍼링 카드로 표시됩니다.
5. 적절한 제품 오퍼링 카드에서 사용자 지정을 선택하여 구성 가능한 제품을 선택합니다.
   제품 구성자는 번들 제품 옵션 및 특성을 포함하여 제품 오퍼링 구성을 표시합니다. 여러 구성을 가질 수 있는 하위 오퍼링은 정보 아이콘으로 식별됩니다. 정보 아이콘을 선택하여 오퍼링에 여러 구성이 있을 수 있고 표시된 오퍼링 수량이 여러 구성에 걸쳐 집계됨을 나타내는 메시지를 봅니다.

주문에 대한 번들 구성 예



6. 오퍼링 요약 페이지를 표시하는 제품 계층 구조의 하위 오퍼링으로 이동합니다.
   다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.
   - 하위 오퍼링의 수량을 변경하려면 수량 필드에 새 값을 입력합니다.
   - 오퍼링에 대한 새 구성을 추가하려면 수량 필드 옆에 있는 추가 옵션( ) 메뉴를 선택하고 옵션을 선택합니다.

추가 옵션

옵션	설명
클론	선택한 하위 오퍼링의 사본을 생성하는 옵션입니다. 생성할 클론 수를 입력합니다. 시스템은 하위 제품 오퍼링의 동일한 사본을 생성하며, 각 클론의 수량은 1입니다. 예를 들어, 현재 하위 오퍼링 수량이 2인 경우 클론 2개를 지정하면 하위 오퍼링의 동일한 복사본 2개가 생성됩니다. 각 클론의 수량은 1이며 구성할 수 있는 별도의 라인 항목이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	주: 시스템은 하위 오퍼링에 허용되는 총 수량을 확인합니다.
분할	현재 하위 오퍼링 수량을 분할하고 오퍼링 인스턴스 전체에 수량을 분배하여 하위 오퍼링 인스턴스를 생성하는 옵션입니다. 사용할 분할 수를 입력합니다. 예를 들어, 하위 오퍼링 수량이 5인 경우 3개의 분할을 지정하면 시스템은 두 개의 하위 오퍼링 인스턴스를 생성합니다. 분할 후에는 수량이 각각 2, 2, 1인 세 개의 하위 오퍼링 인스턴스가 생깁니다. 그런 다음 필요에 따라 각 라인 항목을 구성할 수 있습니다.
삭제	기존 하위 오퍼링 인스턴스를 제거합니다.

클론 또는 분할로 생성된 새 구성은 제품 카탈로그 계층 구조에 나열됩니다. 연결된 가격 책정이 현재 선택 창에 표시됩니다.

- 새 구성에는 하위 오퍼링 이름과 그 뒤에 증분 번호가 반영된 이름이 있습니다(예: 홈 오토메이션 허브 2, 홈 오토메이션 허브 3 등).
- 하위 오퍼링의 수량 변경 사항도 현재 선택 창에 반영됩니다.

7. 각각의 새 오퍼링 구성에 대해 적절한 특성과 제품 옵션을 선택합니다.
8. 하위 오퍼링 구성을 마쳤으면 추가를 선택하여 각 구성을 영업 기회, 견적 또는 주문에 별도의 라인 항목으로 추가합니다.

리드 관리 사용

를 리드 관리 사용하여 리드를 생성합니다.

리드 관리 인터페이스

인터페이스에는 리드 관리 다음 탭이 포함되어 있습니다.

리드 관리 탭

탭	설명
상세 정보 탭	리드에 대한 기본 정보를 추가합니다.
카탈로그 탭	제품 오퍼링을 검색하고 리드에 추가합니다.
요구 사항 탭	리드에 대한 제품 권장 사항을 제공하는 요구 사항 템플릿을 나열합니다.
작업 탭	리드 작업을 생성합니다.
약속 탭	잠재 고객에 대한 약속을 생성합니다.
라인 항목 탭	리드에 다른 광고 항목을 추가합니다.
이메일 탭	이메일을 작성하여 필요한 이해 관계자와 소통합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

리드 생성

고객 이름, 판매 스테이지, 리드 유형, 점수 및 소스와 같은 세부 정보를 입력하여 애플리케이션에서 리드 리드 관리 를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 〉 모두 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 리드 생성

필드	설명
이름	잠재 고객의 이름입니다.
성	잠재 고객의 성입니다.
이메일	잠재 고객의 이메일 주소입니다.
휴대폰	잠재 고객의 휴대폰 번호입니다.
직장 전화번호	잠재 고객의 직장 전화 번호입니다.
직위	잠재 고객의 제목입니다.
회사	리드의 회사 이름입니다.
스테이지	잠재 고객의 스테이지입니다.
리드 소스	리드의 소스입니다.

4. 리드 만들기를 선택합니다.
   잠재 고객이 생성되었음을 확인하는 메시지가 표시됩니다. 잠재 고객에 대한 작업을 계속하려면 메시지에서 링크를 선택합니다.
5. 새로 고침을 선택하여 목록에서 새 잠재 고객을 확인합니다.

다음에 수행할 작업
리드에 더 많은 정보를 추가하기 시작합니다. 자세한 내용은 리드 상세 정보 추가 및 보기 문서를 참조하십시오.

리드 업데이트

에서 리드 관리리드를 편집하거나 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 〉 모두 을 클릭하고 신규 또는 접촉함 또는 육성 단계에 있는 기존 리드를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 리드 - 모두 페이지에서 편집을 선택하여 리드 정보를 변경하고 업데이트를 선택합니다.
- 잠재 고객 기록을 열고 변경한 다음 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
자세한 내용은 리드 관리 사용 문서를 참조하십시오.

리드 할당

에서 리드 관리영업 에이전트에 리드를 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent 또는 sales_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 〉 모두 을 클릭하고 작업 중인 기존 잠재 고객을 선택합니다.
   - 리드 - 모두 페이지에서 할당 대상을 선택합니다.
   - 잠재 고객 기록을 열고 잠재 고객 헤더의 오른쪽 상단 모서리에 있는 점 3개 메뉴( )를 선택한 다음 할당 대상을 선택합니다.

   To 리드 생성, 새로 만들기 를 선택합니다.

   주:

   잠재 고객을 만든 직후 잠재 고객이 생성되었음을 확인하는 메시지가 표시됩니다. 잠재 고객에 대한 작업을 계속하려면 메시지에서 링크를 선택합니다.

3. 잠재 고객 할당 대화 상자에서 소유자를 선택하고 판매 에이전트를 선택합니다.
   선택한 리드의 모든 작업을 이 판매 에이전트에게 재할당하려면 이 확인란을 선택할 수 있습니다.
4. 할당을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
자세한 내용은 리드 관리 사용 문서를 참조하십시오.

리드 상세 정보 추가 및 보기

세부 정보 탭을 사용하여 리드에 대한 추가 정보를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 〉 모두 을 클릭하고 작업 중인 잠재 고객을 선택합니다.
3. 상세 정보 탭에 추가 정보를 입력합니다.
   자세한 내용은 리드 생성 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
제품 카탈로그 탭을 사용하여 리드에 제품을 추가합니다. 자세한 내용은 리드에 제품 추가 문서를 참조하십시오.

리드에 제품 추가

의 리드 관리 카탈로그 탭을 사용하여 리드에 제품을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보
카탈로그 탭을 사용하여 카탈로그에서 제품 오퍼링을 검색 및 선택하고 리드에 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 〉 모두 및 에서 작업 중인 잠재 고객을 선택합니다.
3. 카탈로그를 선택합니다.
4. 다음 테이블을 사용하여 카탈로그 탭의 기능에 대해 알아봅니다.

카탈로그 탭

요소	설명
제품 카탈로그 계층 구조	이 옵션은 제품 카탈로그를 선택합니다.
추가 버튼	추가 버튼은 견적에 제품을 추가합니다. 선택 가능한 옵션이 없는 단순 제품에 추가 버튼이 나타납니다.
검색 필드	검색 필드를 사용하여 선택한 제품 카탈로그 계층 구조에서 제품을 검색합니다.

5. 추가를 선택합니다.
   제품 오퍼링이 리드에 품목으로 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
리드에 광고 항목 추가.

요구 사항 분석을 사용하여 리드에 대한 제품 권장 사항 가져오기

제품 카탈로그의 제품 선택 가이드에서 요구 사항 템플릿을 선택하여 영업 리드를 위한 제품 추천을 받습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보
요구 사항 템플릿은 고객으로부터 받은 입력 또는 요구 사항에 따라 제품 권장 사항을 얻기 위해 작성하는 질문서입니다. 제품 선택 가이드에는 특정 카탈로그에 사용할 수 있는 요구 사항 템플릿이 나열되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 〉 모두 을 클릭하고 작업하려는 잠재 고객을 선택합니다.

   제품 카탈로그는 잠재 고객의 카탈로그 탭에 표시됩니다.
3. 카탈로그 탭의 카탈로그 계층 구조에서 제품 선택 가이드를 선택합니다.
   가이드에 대한 요구 사항 템플릿 카드가 표시됩니다.
4. 고객이 원하는 것과 가장 일치하는 요구 사항 템플릿 카드에서 요구 사항 캡처를 선택합니다.
   선택한 템플릿에 대한 질문서가 열립니다.
5. 일련의 질문에 답하십시오.
6. 마지막 질문에 회신한 후 권장 사항을 검토하거나 선택합니다.
   - 응답을 검토하려면 편집 아이콘을 선택합니다. 필요한 경우 응답을 변경할 수 있습니다.
   - 제품 권장 사항을 보려면 권장 사항 선택을 선택합니다. 카탈로그 탭에는 권장 제품이 표시됩니다.
7. 고객의 요구에 가장 잘 맞는 제품의 타일에서 추가를 선택하여 권장 사항을 선택합니다.
   선택한 제품이 리드에 추가됩니다. Needs 탭에는 선택한 Needs 템플릿이 표시됩니다. 요구 사항 템플릿을 검토하고 필요한 경우 답변을 변경할 수 있으며, 이로 인해 다른 제품 권장 사항이 발생할 수 있습니다.

리드에 광고 항목 추가

제품 오퍼링 및 수량과 같은 세부 정보를 입력하여 리드에 대한 새 제품 라인 항목을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드모두.
3. 함께 작업할 리드를 선택하고 라인 항목 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 새 잠재 고객 라인 항목을 시작하거나 기존 잠재 고객 라인 항목을 선택하여 변경합니다.
5. 리드 라인 항목 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

리드 라인 항목 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 리드 라인 항목 번호입니다.
수량	리드 라인 항목의 수량입니다.
제품 오퍼링	리드 라인 항목에 대한 제품 오퍼링 번들입니다.
측정 단위	리드 라인 항목의 측정 단위입니다.
작업 메모	리드 라인 항목과 관련된 추가 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 저장을 선택합니다.
   리드 라인 항목이 메인 리드에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
입니다. 리드 작업을 추가합니다.

리드 작업 추가

리드 작업을 생성하여 후속 통화, 이메일 또는 회의를 통해 리드를 진행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 리드 - 모두를 보고 선택합니다.
2. 리드 목록 창에서 작업하려는 리드를 선택합니다.
   - 리드 - 모두 페이지에서 작업 만들기를 선택합니다.
   - 리드 기록을 열고 작업 탭을 선택한 다음 새로 만들기를 선택하여 새 리드 작업을 시작하거나 기존 리드 작업을 선택하여 변경합니다.

   To 리드 생성, 새로 만들기 를 선택합니다.

   주:

   잠재 고객을 만든 직후 잠재 고객이 생성되었음을 확인하는 메시지가 표시됩니다. 잠재 고객에 대한 작업을 계속하려면 메시지에서 링크를 선택합니다.

3. 리드 작업 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   리드 작업 생성

필드	설명
간단한 설명	리드 작업에 대한 설명입니다.
상태	리드 작업의 상태입니다.
기한	리드 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
담당자	이 리드 작업이 할당된 판매 에이전트의 이름입니다.

4. 작업 생성을 선택합니다.
   이 작업은 리드에 추가되었습니다.

다음에 수행할 작업
리드 작업에서 약속을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 약속 생성 문서를 참조하십시오.

리드 작업에 대한 약속 생성

이해 관계자와 약속을 생성하여 리드에 대한 비즈니스 토론을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
약속은 리드 작업을 생성한 후에만 생성할 수 있습니다. 리드 작업을 생성하려면 을 참조하십시오 리드 작업 추가.

프로시저
1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 〉 모두.
3. 작업하려는 리드 작업을 선택하고 약속 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 새 약속을 시작하거나 기존 약속을 선택하여 변경합니다.
5. 새 약속 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 약속 생성 양식

필드	설명
시작일	보낸 사람의 이메일 ID입니다.
~	수신자의 이메일 ID입니다.
활동 상태	약속의 상태입니다.
시작 시간	약속 시작 시간입니다.
종료 시간	약속 종료 시간입니다.
미리 알림	미리 알림의 시간 간격입니다.
제목	약속에 대한 제목 정보입니다.
위치	약속 위치입니다.
메시지	약속에 대한 추가 정보입니다.

6. 저장을 선택하여 약속을 저장하고 나중에 보내거나 활동 보내기를 선택하여 지금 보냅니다.

이메일 작성
비즈니스 요구 사항에 따라 고객에게 제품 정보를 전달하는 이메일을 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저
1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 〉 모두 을 클릭하고 작업하려는 잠재 고객을 선택합니다.
3. 이메일 탭을 선택합니다.
4. 이메일 작성을 선택하여 새 이메일을 시작하거나 기존 이메일을 선택하여 상세 정보를 봅니다.
5. 이메일 초안 양식에 세부 정보를 입력합니다.

리드 이메일 초안 양식

필드	설명
시작일	보낸 사람의 이메일 ID입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
~	수신자의 이메일 ID입니다.
제목	이메일 제목.
이메일 메시지	이메일의 본문 상세 정보입니다.

주:
나만의 이메일 템플릿을 만들고 미리 입력된 이메일 템플릿을 사용하여 새 이메일을 만들 수 있습니다. 이메일을 삭제하려면 초안 삭제를 선택합니다. 이메일에 파일을 첨부하려면 파일 첨부를 선택합니다.

6. 이메일 보내기를 선택하여 이메일을 보내거나 이메일 양식을 닫아 초안 이메일 탭에 저장합니다.

칸반 뷰를 사용하여 리드 관리

칸반 뷰를 사용하여 사용자 및 이해 관계자와 가장 관련성이 높은 잠재 고객 정보를 개인화하고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

주:

칸반 보드에 표시할 수 있는 카드의 기본 제한은 500입니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 〉 모두.
3. 칸반 보기 단추를 선택합니다.

   기본적으로 리드는 여러 스테이지별로 그룹화되어 페이지에 표시됩니다.

   - 리드 스테이지를 변경하려면 리드 카드를 한 상태에서 다른 상태로 끌어다 놓습니다.
   - 산업, 출처 및 이유와 같은 다양한 범주별로 잠재 고객을 보려면 페이지에서 그룹화 기준: 드롭다운 메뉴를 선택합니다.
   - 리드 카드 또는 세로 리드 스테이지 헤더에서 세 개의 세로 점( )을 선택하여 리드 작업 생성, 리드 할당, 이메일 작성 등 리드에 대한 다양한 작업을 수행할 수 있습니다.
   - 이 페이지에서 직접 새 잠재 고객을 만들려면 새 단추를 선택합니다. 자세한 내용은 리드 생성 문서를 참조하십시오.

리드를 기회로 전환

에서 리드 관리리드를 기회로 변환합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 잠재 고객 - 모두 목록에서 작업 중인 잠재 고객을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비즈니스 고객의 경우 다음을 선택합니다. 리드 전환 〉 계정으로 그리고 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

  리드 전환 양식

필드	설명
계정	고객 계정의 이름입니다. ▪ 새로 만들기: 새 계정을 만들려면 선택합니다. ▪ 기존 선택: 고객이 기존 계정인 경우 선택합니다.
연락처	고객 접촉 창구의 이름 및 이메일입니다. ▪ 새로 만들기: 새 연락처를 만들려면 선택합니다. ▪ 기존 선택: 접촉 창구가 이미 있는 경우 선택합니다.
기회	기회를 생성하기 위한 세부 정보입니다. 자세한 내용은 기회 생성 문서를 참조하십시오. ▪ 새로 생성: 새 기회를 생성하려면 선택합니다. ▪ 기존 기회 선택: 기존 기회가 이미 있는 경우 선택합니다. 주: 잠재 고객에 대한 영업 기회를 만들지 않으려면 확인란을 선택합니다.

- 소비자 계정의 경우 다음을 선택합니다. 리드 전환 〉 소비자로 그리고 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

  리드 전환 양식

필드	설명
소비자	소비자의 이름 및 이메일입니다. ▪ 새로 만들기: 새 연락처를 만들려면 선택합니다. ▪ 기존 선택: 접촉 창구가 이미 있는 경우 선택합니다.
기회	기회를 생성하기 위한 세부 정보입니다. 자세한 내용은 기회 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	▪ 새로 생성: 새 기회를 생성하려면 선택합니다. ▪ 기존 기회 선택: 기존 기회가 이미 있는 경우 선택합니다. 주: 잠재 고객에 대한 영업 기회를 만들지 않으려면 확인란을 선택합니다.

3. 리드 전환을 선택합니다.
   리드를 기회로 전환하기 위한 대화 상자가 나타납니다. 생성된 새 기회 기록을 선택할 수 있습니다.

리드 실격

에서 리드 관리리드를 실격시킵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent 또는 sales_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 〉 모두 을 클릭하고 작업 중인 기존 잠재 고객을 선택합니다.
3. 잠재 고객 기록을 열고 잠재 고객 헤더의 오른쪽 상단 모서리에 있는 점 3개 메뉴( )를 선택한 다음 잠재 고객 실격을 선택합니다.

   주:
   신규 또는 접촉됨 또는 육성 단계에 있는 잠재 고객만 실격 처리할 수 있습니다.

4. 리드 실격 대화 상자에서 이유를 선택합니다.
5. 실격을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
자세한 내용은 리드 관리 사용 문서를 참조하십시오.

리드 익스포트

에서 견적을 JSON 파일로 리드 관리 익스포트하여 고객에게 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보
의 리드 관리 리드 내보내기 기능은 모든 리드 목록을 내보냅니다. 다음 단계를 사용하여 리드를 내보냅니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 〉 모두.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 파일 유형을 선택합니다.
   - Excel
   - 증권 시세 표시기
   - JSON
   - PDF
4. 배송 유형을 선택합니다.
   - 이메일 - 올바른 이메일 주소를 입력합니다.
   - 다운로드 - 익스포트를 로컬 드라이브로 다운로드합니다.
     리드 목록은 설정된 매개변수에 따라 내보내집니다.

기회 관리 사용

기회 관리 애플리케이션을 사용하여 기회를 생성합니다.

인터페이스에는 기회 관리 기회를 생성하고 관리하는 데 도움이 되는 탭이 있습니다.

기회 관리 탭

기회 관리 **tab**	설명
상세 정보 탭	계정, 판매 주기 및 스테이지 정보와 같은 기회 상세 정보를 추가합니다.
카탈로그 탭	제품 카탈로그를 사용하여 기회에 품목을 추가합니다.
요구 사항 탭	고객의 비즈니스 요구 사항에 대한 보다 정확한 정보를 기회에 추가합니다.
라인 항목 탭	기회 라인 항목 추가
경쟁사 탭	기회에 경쟁업체 정보를 추가합니다.
작업 탭	기회 작업을 생성합니다.
이메일 탭	필요한 이해 관계자에게 보낼 이메일을 생성합니다.
견적 탭	기회에서 직접 견적을 생성합니다.

기회 생성

계정, 판매 스테이지, 판매 주기 유형 및 거래 규모와 같은 세부 정보를 입력하여 애플리케이션에 새 제품 기회를 기회 관리 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 기회 - 모두 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   새 기회 생성 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 표를 사용하여 정보를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 저장을 선택하여 기회를 저장하고 닫기를 선택하여 메인 기회 창으로 돌아갑니다.
5. 목록에서 새 기회를 보려면 새로 고침 을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

기회에 더 많은 정보를 추가하기 시작합니다. 자세한 내용은 기회 상세 정보 추가 및 보기 문서를 참조하십시오.

기회 상세 정보 추가 및 보기

상세 정보 탭을 사용하여 소스 및 경쟁업체를 포함하여 기회에 대한 정보를 추가하고 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 기회 〉 모두 을 클릭하고 기회를 선택합니다.
3. 상세 정보 탭에 정보를 입력합니다.

기회 상세 정보 탭

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 기회 수입니다.
계정	고객 계정의 회사 이름입니다.
연락처	상호작용하는 회사 내 개인의 이름입니다.
판매 주기 유형	판매 유형(예: NEWCUST, RENEW 또는 UPSELL)입니다.
스테이지	기회의 단계입니다. 예를 들어 품질 평가, 개발, 제안, 협상, 수주 성공, 수주 실패로 종결 등이 있습니다.
소유자	이 영업 기회에 할당된 판매 에이전트 또는 영업 담당자입니다.
간단한 설명	기회에 대한 간략한 설명입니다.
설명	
기본 견적	
산업	업종의 이름입니다. 예를 들어, 통신, 제조, 의료 또는 은행이 있습니다.
예상 거래 규모	잠재적 기회의 양입니다.
확률(%)	판매 기회 성공의 예상 백분율입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
금액	주: 기회에 라인 항목이 없는 경우 금액은 예상 거래 크기와 동일한 값을 선택합니다. 기회 라인 항목이 추가되면 총 **TCV**에서 값이 선택됨에 따라 금액 값이 변경됩니다.
가중 금액	확률 백분율로 조정된 총 수익입니다. 기회에 대한 가중 금액 은 확률 **%** 에 금액을 곱하여 계산됩니다. 예를 들어 기회의 확률 백분율이 10(0.1%)이고 금액이 100$인 경우 가중 금액은 0.1 X 100 = 10.00입니다.
기회 그룹	
분실 대상	이 거래가 성사된 경쟁 고객의 이름입니다.
소스	이 기회 정보가 수집되는 소스의 이름입니다.

4. 상세 정보 탭의 가격 책정 섹션에서 다음 필드를 채웁니다.

주:
총 **MRR**, 총 **ARR,** 총 **ACV** 및 총 **TCV** 필드는 기회와 연결된 기회 라인 항목의 값을 기준으로 자동으로 계산됩니다.

기회 가격 책정 섹션

필드	설명
통화	가격 목록의 통화입니다(예: 미국 달러의 경우 USD).
가격 목록	영업 기회의 기본 가격 목록입니다.
기간(월)	기회 라인 항목의 구독 기간입니다. 기본 기간은 12개월입니다.
총 일회성 가격	기회에 있는 모든 일회성 제품 또는 서비스의 총 가격입니다.
총 MRR	모든 반복 제품 및 서비스의 총 월간 반복 수익(MRR) 금액입니다.
총 ARR	매년 반복되는 모든 제품 및 서비스에 대한 총 연간 반복 수익(ARR) 금액입니다.
총 ACV	총 연간 계약 가치(ACV)는 고객 계약의 모든 제품 및 서비스에 대한 연간 금액 수익입니다.
총 TCV	TCV(총 계약 가치)는 계약 수명 동안 예상되는 고객 계약의 총 수익 금액입니다.

5. 고객이 선호하는 통신 모드를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 호출 금지
- 이메일 전송 금지
- 공유하지 마십시오.

6. 상세 정보 탭의 시스템 정보 섹션에서 기회를 만든 시기 및 작성자에 대한 정보로 필수 필드를 채우고 관련 작업 메모를 입력합니다.
7. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
제품 카탈로그 탭을 사용하여 기회에 제품을 추가합니다.

필요 분석을 사용하여 기회에 대한 제품 권장 사항 가져오기

제품 카탈로그의 제품 선택 가이드에서 요구 사항 템플릿을 선택하여 판매 기회에 대한 제품 권장 사항을 가져옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보
요구 사항 템플릿은 고객으로부터 받은 입력 또는 요구 사항에 따라 제품 권장 사항을 얻기 위해 작성하는 질문서입니다. 제품 선택 가이드에는 특정 카탈로그에 사용할 수 있는 요구 사항 템플릿이 나열되어 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 기회 〉 모두 을 클릭하고 작업하려는 기회를 선택합니다.

   제품 카탈로그는 기회의 카탈로그 탭에 표시됩니다.
3. 카탈로그 탭의 카탈로그 계층 구조에서 제품 선택 가이드를 선택합니다.
   가이드에 대한 요구 사항 템플릿 카드가 표시됩니다.
4. 고객이 원하는 것과 가장 일치하는 요구 사항 템플릿 카드에서 요구 사항 캡처를 선택합니다.
   선택한 템플릿에 대한 질문서가 열립니다.
5. 일련의 질문에 답하십시오.
6. 마지막 질문에 회신한 후 권장 사항을 검토하거나 선택합니다.
   - 응답을 검토하려면 편집 아이콘을 선택합니다. 필요한 경우 응답을 변경할 수 있습니다.
   - 제품 권장 사항을 보려면 권장 사항 선택을 선택합니다. 카탈로그 탭에는 권장 제품이 표시됩니다.
7. 고객 요구 사항에 가장 잘 맞는 제품에 대한 카드에서 추가를 선택하여 권장 사항을 선택합니다.
   선택한 제품이 기회에 추가됩니다. Needs 탭에는 선택한 Needs 템플릿이 표시됩니다. 요구 사항 템플릿을 검토하고 필요한 경우 답변을 변경할 수 있으며, 이로 인해 다른 제품 권장 사항이 발생할 수 있습니다.

기회에 라인 항목 추가

제품 오퍼링 및 수량과 같은 세부 정보를 입력하여 기회에 대한 새 제품 라인 항목을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. CSM Configurable Workspace에서 목록 클릭하고 기회 - 모두를 선택합니다.
2. 기회 목록 뷰에서 작업하려는 기회를 선택하고 라인 항목 탭을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 새 기회 라인 항목을 시작하거나 기존 기회 라인 항목을 선택하여 변경합니다.
4. 기회 라인 항목 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

기회 라인 항목 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 기회 라인 항목 번호입니다.
기회	시스템에서 생성된 영업 기회의 ID입니다.
제품 오퍼링	기회 라인 항목에 대해 선택한 제품 오퍼링입니다.
측정 단위	기회 라인 항목의 측정 단위입니다.
개당 원가	조정 후 단위당 가격(있는 경우)입니다. 주: 기회가 견적과 동기화되지 않은 경우 개당 원가 및 개당 목록 가격 필드의 값이 동일합니다.
기간(월)	기회 라인 항목의 구독 기간입니다. 기본 기간은 반복 제품에 한해 12개월입니다.
수량	기회 라인 항목의 수량입니다.
서비스 위치	기회 라인 항목이 적용되는 서비스 위치입니다.
가격 목록	생성된 기회를 기준으로 하는 기본 가격 목록입니다.
주기	주기는 제품 오퍼링에 대해 선택한 가격 책정 방법을 기반으로 합니다. ○ 가격 책정 방법을 '일회성'으로 선택하면 주기성이 '없음'으로 설정됩니다. ○ 가격 책정 방법을 '반복'으로 선택하면 주기를 '매월' 또는 '매년'으로 설정할 수 있습니다.
단위 목록 가격	기회 라인 항목에 포함된 제품 오퍼링의 단위 목록 가격입니다. 주: 기회가 견적과 동기화되지 않은 경우 개당 원가 및 개당 목록 가격 필드의 값이 동일합니다.
누적 일회성 가격	기회 및 기회 하위 라인 항목의 일회성 가격입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	누적 일회성 가격 = 수량 * 단위 순 가격.
누적 MRR	기회 및 하위 라인의 월간 누적 반복 수익입니다. ○ 주기가 월별인 경우 누적 MRR = 단위 순 가격 * 수량입니다. ○ 주기가 연간인 경우 누적 MRR = 단위 순 가격/12개월 * 수량입니다. 고객은 주기성에 대한 자신의 값을 사용자 지정하는 경우 이 수식을 변경할 수 있습니다. 이 필드는 기회의 주기성이 본질적으로 반복되는 경우에만 채워집니다.
누적 ARR	이 필드는 기회의 주기성이 본질적으로 반복되는 경우에만 채워집니다. 누적 ARR = 누적 MRR * 12
누적 ACV	총 연간 계약 가치(ACV)는 고객 계약의 모든 제품 및 서비스에 대한 연간 금액 수익입니다. 누적 ACV = 누적 일회성 가격 + 누적 ARR
누적 TCV	TCV(총 계약 가치)는 계약 수명 동안 예상되는 고객 계약의 총 수익 금액입니다. 누적 TCV = 누적 일회성 가격 + 기간 * 누적 MRR.
작업 메모	기회 라인 항목과 관련된 모든 추가 정보입니다.

5. 저장을 선택합니다.
   기회 라인 항목이 메인 기회에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
기회에 작업을 추가합니다. 자세한 내용은 기회 작업 추가 문서를 참조하십시오.

기회에 경쟁업체 추가

고객과 성공적인 영업 대화를 나눌 수 있도록 기회에 대한 경쟁업체 상세 정보를 캡처합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 기회 - 모두를 보고 선택합니다.
2. 기회 목록 창에서 작업하려는 기회를 선택하고 경쟁업체 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 새로 만들기를 선택하여 새 기회 경쟁업체를 시작하거나 기존 기회 경쟁업체를 선택하여 변경합니다.
4. 기회 경쟁업체 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기회 경쟁업체 양식

필드	설명
회사	경쟁업체인 회사의 이름입니다.
기회	기회 번호입니다.
강점	경쟁사의 강점.
약점	경쟁업체의 약점.

5. 저장을 선택합니다.
   경쟁업체 정보가 메인 기회에 추가됩니다.

기회 작업 추가

기회 작업을 생성하여 고객의 요구 사항에 대한 추가 상세 정보를 캡처합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 기회 - 모두를 보고 선택합니다.
2. 함께 일할 기회를 선택하고 작업 탭을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 새 기회 작업을 시작하거나 기존 기회 작업을 선택하여 변경합니다.
4. 기회 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기회 작업 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 기회 작업 수입니다.
기회	기회 번호입니다.
기한	기회 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
간단한 설명	기회 작업에 대한 자세한 정보입니다.
상태	기회 작업의 상태입니다.
담당자	판매 관리자가 이 기회 작업을 할당한 판매 에이전트의 이름입니다.
작업 메모	기회 작업에 대한 추가 참고 사항입니다.

5. 저장을 선택합니다.
   기회 작업이 메인 기회에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
기회 작업에서 약속을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 약속 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

약속 생성

필요한 이해 관계자와 약속을 생성하여 기회에 대한 비즈니스 논의를 진행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_manager

이 태스크 정보
기회 작업을 생성한 후에만 약속을 만들 수 있습니다. 기회 작업을 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 기회 작업 추가.

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 기회 작업을 보고 선택합니다.
2. 작업하려는 기회 작업을 선택하고 약속 탭을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 새 약속을 시작하거나 기존 약속을 선택하여 변경합니다.
4. 새 약속 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 약속 생성 양식

필드	설명
시작일	보낸 사람의 이메일 ID입니다.
~	수신자의 이메일 ID입니다.
활동 상태	약속의 상태입니다.
시작 시간	약속 시작 시간입니다.
종료 시간	약속 종료 시간입니다.
미리 알림	미리 알림의 시간 간격입니다.
제목	약속의 제목 정보입니다.
위치	약속 위치입니다.
메시지	약속에 대한 추가 메시지입니다.

5. 저장을 선택합니다.
   약속이 기회 작업에 추가됩니다.

이메일 작성

고객의 비즈니스 요구 사항을 충족하는 제품 정보나 고객의 요구에 맞는 제품 데모를 고객에게 알리는 이메일을 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 기회 - 모두를 보고 선택합니다.
2. 기회 목록 창에서 작업하려는 기회를 선택하고 이메일 탭을 선택합니다.
3. 오른쪽 상단 모서리에서 이메일 작성 버튼을 선택하여 새 이메일을 시작하거나 기존 이메일을 선택하여 변경합니다.
4. 이메일 초안 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기회 이메일 초안 양식

필드	설명
시작일	보낸 사람의 이메일 ID입니다.
~	수신자의 이메일 ID입니다.
제목	이메일 제목.
이메일 메시지	이메일의 본문 상세 정보입니다.

주:
나만의 이메일 템플릿을 만들고 미리 입력된 이메일 템플릿을 사용하여 새 이메일을 만들 수 있습니다. 이메일에 파일을 첨부하려면 파일 첨부를 선택합니다.

5. 이메일 보내기를 선택하여 이메일을 보내거나 이메일 양식을 닫아 초안 이메일 탭에 저장합니다.

기존 기회 보기

상태 또는 추가 상세 정보 업데이트와 같이 변경할 수 있는 기존 기회를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 목록 기회 - 모두를 보고 선택합니다.
- 모두 - 인스턴스의 모든 기회를 표시합니다.
- 기회 작업 - 기회 작업을 보여줍니다.

2. 작업 중인 기회를 선택합니다.

3. 필요에 따라 기회를 업데이트합니다.

4. 저장을 선택합니다.

칸반 뷰를 사용하여 기회 추적

칸반 뷰를 사용하여 사용자 및 이해 관계자와 가장 관련성이 높은 기회 정보를 개인화하고 관리합니다.

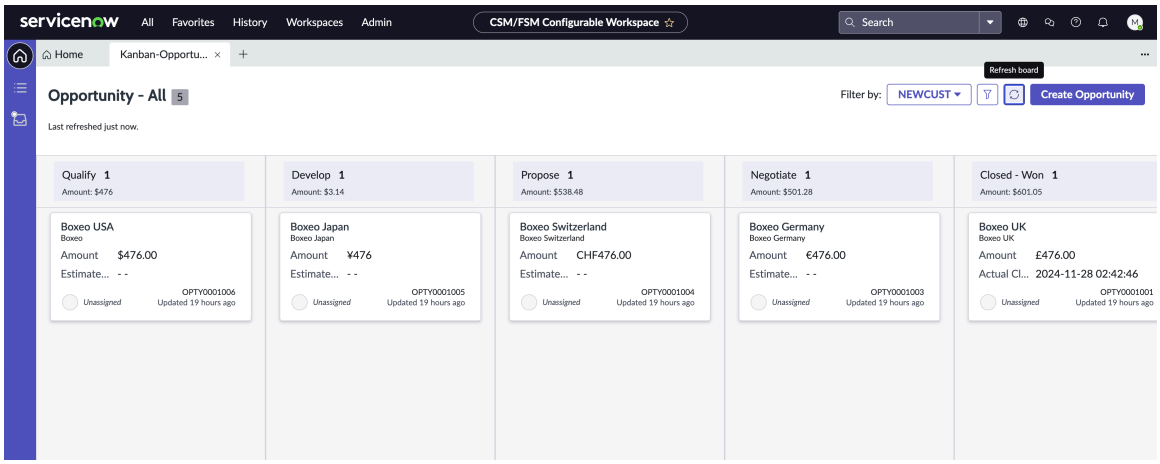
시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보
칸반 뷰는 비즈니스 플로우에 따라 데이터 기록을 끌어서 놓을 수 있는 데이터의 시각적 표현입니다. 의 기회 관리 칸반 뷰 기능은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 모든 스테이지의 기회를 확인하고 판매 주기 유형을 기준으로 필터링합니다.
- 여러 스테이지 사이에서 기회를 탐색하여 기회의 상태를 업데이트합니다.
- 칸반 레인의 모든 기회에 대한 하위 헤더에서 자동 계산된 롤업 금액(기본 통화)을 봅니다.

의 판매 및 주문 관리일부인 기회 관리 칸반 뷰.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 목록 기회 - 모두를 보고 선택합니다.
2. 칸반 보기 단추를 선택합니다.
   - 기회 상태를 변경하려면 기회 카드를 한 상태에서 끌어 다른 상태로 놓습니다.
   - 다른 판매 유형의 영업 기회를 보려면 페이지에서 필터 기준 옵션을 사용합니다.
   - 이 페이지에서 직접 새 기회를 생성하려면 기회 생성 버튼을 선택합니다. 자세한 내용은 기회 생성 문서를 참조하십시오.

익스포트 기회

에서 기회를 JSON 파일로 기회 관리 익스포트하여 고객에게 제공할 수 있습니다. 의 기회 관리 기회 익스포트 기능은 모든 기회 목록을 익스포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 목록 뷰 로 이동하여 기회 - 모두를 선택합니다.
2. 내보내기 단추를 선택합니다.
3. 파일 유형을 선택합니다.
   - Excel
   - 증권 시세 표시기
   - JSON
   - PDF
4. 배송 유형을 선택합니다.
   - 이메일 - 올바른 이메일 주소를 입력합니다.
   - 다운로드 - 익스포트를 로컬 드라이브로 다운로드합니다.
   설정된 매개변수에 따라 기회 목록이 익스포트됩니다.

기회에서 견적 생성

견적 탭을 사용하여 기회에서 직접 견적을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
기회 세부 정보, 라인 항목, 경쟁업체 정보 등 기회에 대한 모든 정보를 캡처하고 제공했는지 확인합니다.

필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 목록 뷰 로 이동하여 기회 - 모두를 선택합니다.
2. 함께 작업하려는 영업 기회를 선택하고 견적 탭을 선택합니다.
3. 견적 생성을 선택하여 선택한 기회에서 새 견적을 생성합니다.

기회 라인 항목에서 견적 생성

기회 기록에서 선택한 라인 항목으로 견적을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 목록 뷰 로 이동하여 기회 - 모두를 선택합니다.
2. 기회 목록 창에서 작업하려는 기회를 선택하고 라인 항목 탭을 선택합니다.
3. 하나 이상의 라인 항목을 선택하고 새 견적 생성을 선택하여 선택한 라인 항목에서 견적을 생성합니다.
   새 견적 생성을 나타내는 대화 상자가 나타납니다. 새 견적 기록을 선택하여 확인합니다. 또는 견적 탭으로 이동하여 새 견적 기록을 볼 수도 있습니다.

다음에 수행할 작업
작업 공간 사용에 견적 관리 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 견적 관리 사용.

견적 및 기회 동기화

견적 기록의 견적 정보를 기회 기록과 동기화합니다. 이렇게 하면 두 기록 모두에서 견적 데이터가 일관되고 정확하게 유지되며 판매 에이전트가 기회에서 발생하는 수익을 정확하게 추적할 수 있습니다.

견적과 기회 간 동기화 설정

판매 에이전트는 견적과 기회 기록 간의 동기화를 설정하고 기회-견적과 기회 라인 항목-견적 라인 항목 간의 정의된 필드 집합이 동기화된 상태로 유지되도록 할 수 있습니다.

기회를 통해 견적이 생성되면 견적 기록의 소스 기회 필드는 견적이 생성되는 기회의 상세 정보로 자동으로 채워집니다. 영업 기회를 통해 견적을 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 견적 생성.

하위 라인 항목으로 견적이 생성되면 견적에 대한 수익 메트릭과 가격이 자동으로 계산됩니다. 수익 메트릭과 계산 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 구독 수익 메트릭.

견적 기록이 기회 기록과 동기화되면 가격 및 수익 메트릭도 동기화되며 두 형식 모두에서 일관성을 유지합니다.

기회 기록의 상세 정보 탭에 있는 동기화됨 배너에는 견적이 기회와 동기화되었는지 여부가 표시됩니다. 첫 번째 견적을 소스 영업 기회와 자동으로 동기화하려면 autoEnableSyncFirstQuote 시스템 속성을 **true**로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

견적과 영업 기회 간의 동기화를 설정하고 동기화를 자동으로 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 견적과 기회 동기화.

견적 기록에서 견적의 새 버전을 생성하여 새로 수정된 견적과 초기 기회 간의 동기화를 설정할 수 있습니다.

주:
이전 버전도 동기화된 경우에만 새 버전의 견적이 기회와 동기화됩니다.

견적 기록의 수정 탭에서 새 견적 수정을 봅니다.

견적 기록에서 상태를수락 됨 또는 완료 됨으로 표시하여 동기화된 기회를 수주 성공으로 이동합니다.

견적 및 기회 헤더 필드와 라인 항목 매핑

판매 에이전트는 견적과 동기화되지 않은 기회 기록의 필드만 편집하고 변경할 수 있습니다.

다음은 견적 라인 항목이 있는 기회 라인 항목과 견적 헤더 필드가 있는 기회 헤더 간의 기본 필드 매핑 목록입니다. 필드와 해당 설명에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 구독 수익 메트릭.

기회 헤더와 견적 헤더 사이의 기본 동기화 필드

기회 헤더	견적 헤더
기간(월)	기간(월)
총 일회성 가격	총 일회성 가격
총 MRR	총 월간 반복 가격
총 ARR	총 연간 반복 가격
금액	총 금액
기본 견적	견적 ID 참조
통화	통화
가격 목록	가격 목록

기회 라인 항목과 견적 라인 항목 필드 간의 기본 동기화 필드

기회 라인 항목	견적 라인 항목
기간(월)	기간(월)
누적 일회성 가격	누적 일회성 가격
누적 MRR	누적 월간 반복 가격
누적 ARR	누적 연간 반복 가격
누적 TCV	누적 순 가격
제품 오퍼링	제품 오퍼링
가격 목록	가격 목록
측정 단위	측정 단위
단위 목록 가격	단위 목록 가격
수량	수량

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기회 라인 항목과 견적 라인 항목 필드 간의 기본 동기화 필드

기회 라인 항목	견적 라인 항목
주기	주기
단위 순 가격	단위 순 가격

주:
기회 및 견적 헤더, 기회 라인 항목 및 견적 라인 항목이 서로 동기화되면 기회 기록에서 라인 항목 추가 및 삭제가 비활성화됩니다. 기회 및 기회 라인 항목 기록의 모든 동기화된 필드는 읽기 전용이 됩니다.

사이드바를 사용하여 이해 관계자와 공동 작업

와의 Microsoft Teams사이드바 통합을 사용하여 판매 에이전트, 솔루션 컨설턴트 및 주제 전문가와 같은 내부 및 외부 이해 관계자와 논의를 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent 또는 sales_manager

사이드바 통합을 사용하기 전에 먼저 기회와 사이드바 통합 구성을 완료해야 합니다. 자세한 내용은 Configuring Sidebar 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 목록 기회 - 모두를 보고 선택합니다.
2. 기회 목록 창에서 작업하려는 기회를 선택합니다.
3. 기회 헤더에서 토론을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.
5. 토론 시작을 선택합니다.
   공동 작업을 위한 채팅이 Microsoft Teams 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
이모티콘, 메시지 및 첨부 파일을 공유하여 공동 작업을 보다 효과적으로 만드십시오.

에 대한 위치 기반 트랜잭션 기회 관리

에이전트는 기회를 생성하고 다양한 위치에 대한 제품 구성 및 서비스를 지원할 수 있습니다.

에이전트는 제품 카탈로그의 위치 필터를 사용하여 특정 고객 위치를 선택할 수 있습니다. 카탈로그에는 해당 위치와 연결된 제품만 표시됩니다. 이렇게 하면 에이전트가 기회에 적절한 제품 라인을 추가할 수 있습니다. 또한 에이전트는 단일 트랜잭션 내에서 제품과 서비스를 한 위치에서 다른 위치로 복사할 수 있습니다. 이렇게 하면 각 위치에 대해 여러 기회 라인 항목을 생성할 필요가 없습니다. 위치 복사에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 기회 라인 항목을 위치에 복사.

위치 기반 거래 사용

의 기회 관리위치 필터를 사용하려면 다음 단계를 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
에이전트는 관리자가 위치 기반 거래 속성을 활성화하고 제품 카탈로그 관리자가 자격 규칙 필터 및 제품 자격 규칙을 구성한 경우 위치 기능을 사용할 수 있습니다.

위치 기반 거래 사용

단계	설명	역할
위치 필터를 사용하여 기회 라인 항목 추가	카탈로그 탭의 서비스 위치 필터를 사용하여 위치에 기회 라인 항목을 추가합니다.	에이전트
기회 라인 항목을 위치에 복사	제품 카탈로그 관리자가 설정한 자격 규칙에 따라 기회의 다른 위치로 기존 라인 항목 복사 라인 항목 관련 목록에서 복사를 선택하면 라인 항목 복사 모달이 표시됩니다. 시스템 속성이 false이면 모든 라인 항목이 복사됩니다.	에이전트

위치 필터를 사용하여 기회 라인 항목 추가

제품 카탈로그의 서비스 위치 필터를 사용하여 위치에 제품(라인 항목)을 추가합니다.

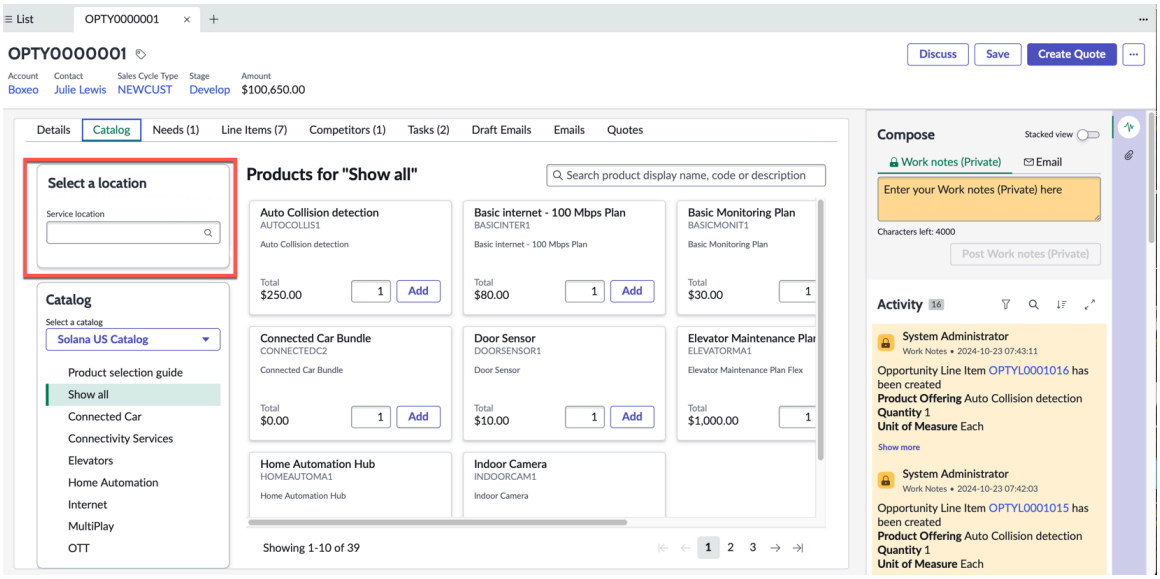
시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보
관리자가 위치 기반 거래 속성을 활성화하고 위치 기반 거래에 대해 제품 카탈로그 관리자가 자격 규칙 필터 및 제품 자격 규칙을 구성한 경우 위치별로 기회 라인을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 목록 뷰로 이동하여 기회-모두를 선택합니다.
2. 기회 목록 뷰에서 작업하려는 기회를 선택하고 카탈로그 탭으로 이동합니다.
3. 위치 선택 필터에서 라인 항목을 추가할 위치를 선택합니다.
   위치를 선택하면 선택한 위치에 적합한 기회 라인 항목만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 추가를 선택하여 기회 라인 항목을 생성합니다.
5. 라인 항목 탭으로 이동하여 새로 추가된 기회 라인 항목의 상세 정보를 봅니다.

기회 라인 항목을 위치에 복사

라인 항목 탭에서 복사 를 사용하여 기존 라인 항목을 다른 위치에 복제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 목록 뷰로 이동하여 기회-모두를 선택합니다.
2. 기회 목록 뷰에서 작업하려는 기회를 선택하고 라인 항목 탭을 선택합니다.
3. 다른 위치에 복사할 기회 라인 항목을 하나 이상 선택합니다.
4. 복사를 선택합니다.
5. 라인 항목 복사 대화 상자에서 옵션 중 하나를 선택합니다.

> **주:**
> 라인 항목 복사 대화 상자에서 이 위치에 적합한 라인만 계속 복사(부적격 라인 제외) 옵션을 선택합니다.
>
> 이 옵션을 선택하면 적합한 광고 항목이 원하는 위치에 복사되고 자격이 없는 광고 항목은 건너뜁니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 기회 라인 항목이 복사되지 않습니다.

6. 복사를 선택합니다.

판매 예측 사용

판매 예측 시스템의 현재 기회를 사용하여 향후 기회 금액을 예측합니다. 이 기회 관리 애플리케이션에는 고객에 대해 생성된 기회 목록이 포함되어 있으며 이러한 각 기회는 판매 주기의 서로 다른 스테이지에 있습니다.

기회가 생성되면 예측 범주 필드에 기본적으로 파이프라인이 표시됩니다. 해당 영업 기회를 담당하는 판매 에이전트는 판매 프로세스가 시작되면 이 필드를 업데이트합니다. 에이전트가 예측 범주를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

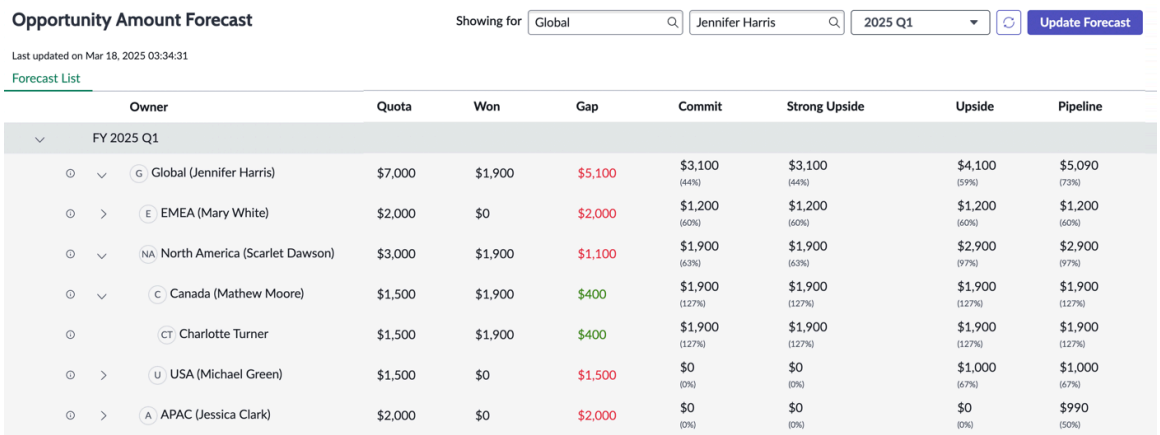
업데이트하면 대시보드에 최신 데이터가 계속 표시됩니다. 예측 스케줄러는 판매 예측 대시보드의 데이터를 계속 업데이트합니다. 범주 선택과 함께 사용자, 그룹 및 기회 데이터를 추가한 후 판매 예측 대시보드에서 예측 업데이트를 선택하여 최신 예측 정보를 확인합니다.

판매 예측 대시보드 보기

판매 예측 대시보드를 보고 현재 판매 상태와 팀에 대해 달성한 목표를 볼 수 있습니다. 예측 관리자, 예측 분석가 및 가장 높은 그룹의 소유자만 모든 그룹과 팀의 데이터와 판매량 예측을 볼 수 있습니다. 다른 가상 사용자는 자신의 계층 구조 또는 그 아래의 계층 구조에 대한 판매 예측 및 관련 정보만 볼 수 있습니다.

판매 예측 대시보드 사용

판매 예측 대시보드에 액세스하려면 **CSM/FSM Configurable Workspace** 로 이동하여 판매 예측 뷰를 선택합니다. 새로 고침 아이콘 선택하여 최신 판매 예측 데이터를 확인합니다. 대시보드에서 예측 업데이트를 선택하여 데이터를 가져와 최신 예측 정보를 생성합니다.



Owner	Quota	Won	Gap	Commit	Strong Upside	Upside	Pipeline
FY 2025 Q1							
Global (Jennifer Harris)	$7,000	$1,900	$5,100	$3,100 (44%)	$3,100 (44%)	$4,100 (59%)	$5,090 (73%)
EMEA (Mary White)	$2,000	$0	$2,000	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)
North America (Scarlet Dawson)	$3,000	$1,900	$1,100	$1,900 (63%)	$1,900 (63%)	$2,900 (97%)	$2,900 (97%)
Canada (Mathew Moore)	$1,500	$1,900	$400	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)
Charlotte Turner	$1,500	$1,900	$400	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)
USA (Michael Green)	$1,500	$0	$1,500	$0 (0%)	$0 (0%)	$1,000 (67%)	$1,000 (67%)
APAC (Jessica Clark)	$2,000	$0	$2,000	$0 (0%)	$0 (0%)	$0 (0%)	$990 (50%)

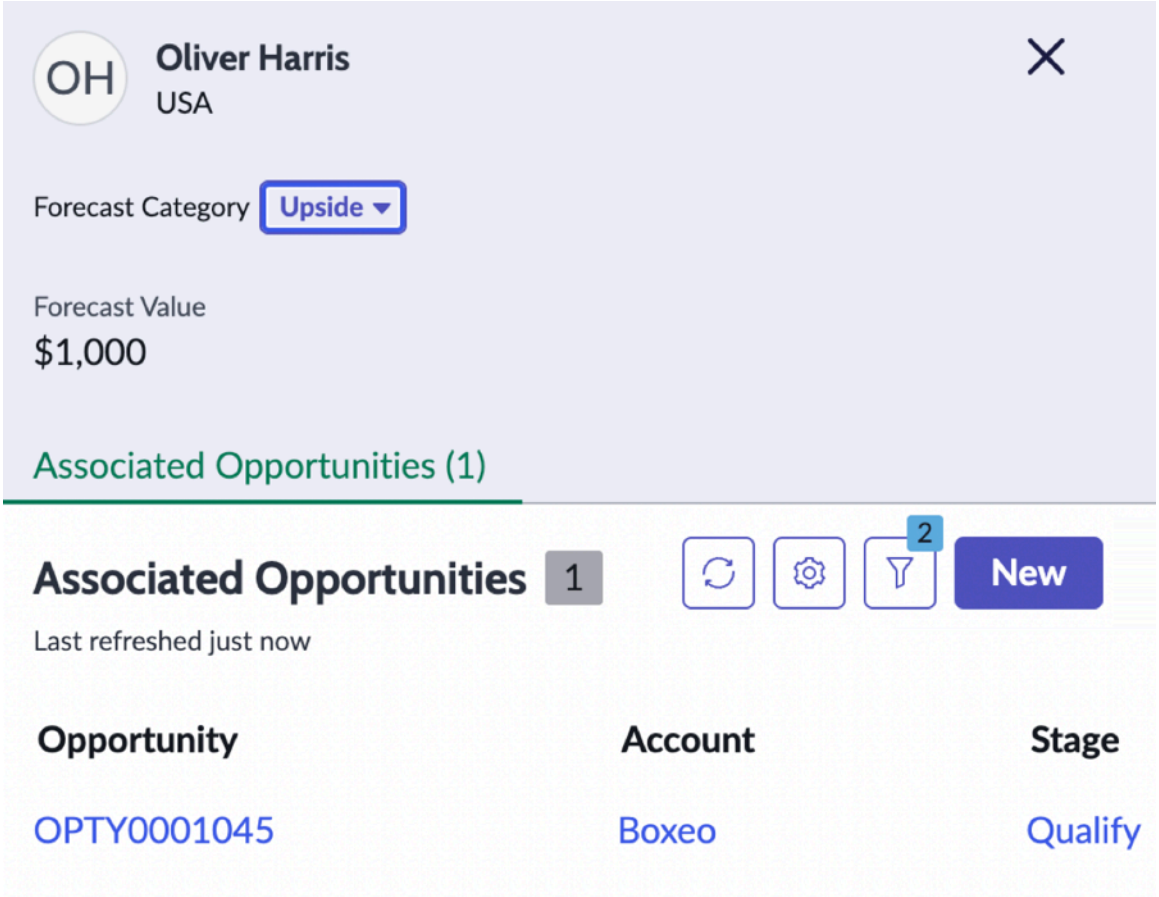
선택한 기간 동안 그룹 또는 관리자에 대한 데이터를 보려면 이 세 가지 필터 중 옵션을 선택합니다.

- 그룹: 예측을 보려는 그룹을 선택하면 그룹의 관리자가 세 번째 필터에서 자동으로 업데이트됩니다.
- 관리자: 필드를 보려면 관리자를 선택합니다.
- 기간: 예측을 보려는 기간(분기)을 선택합니다.

위 스크린샷에서는 전역 지역에 대한 예측 데이터가 표시됩니다. 일기예보의 소유자는 Jennifer Harris입니다. 선택한 예측 기간은 FY 2025 Q1입니다. Global에는 $7,000의 총 할당량이 할당되어 있습니다. 갭은 할당량과 원 판매의 차이입니다. Global의 경우 격차는 $5,100이며, 할당량을 충족하려면 $5,100를 추가로 달성해야 합니다. 이 그룹의 소유자인 Jennifer Harris는 필요한 경우 각 팀 및 특정 에이전트에 대해 달성된 할당량을 추적할 수 있습니다.

커밋, 강한 상승, 상승 및 파이프라인은 판매 파이프라인의 서로 다른 확실성 단계를 나타내며 전체 목표 달성 가능성을 추정하는 데 도움이 됩니다. 관리자는 확장하여 팀과 에이전트에 대한 각 스테이지의 총 기회 양을 볼 수 있습니다. 해당 관리자 아래에 있는 모든 에이전트의 롤업 금액을 볼 수 있습니다. 2025 회계연도 1분기에 매튜 무어(Mathew Moore)로 구단주가 있는 캐나다 그룹은 팀의 쿼터가 $1,500로 설정되었음을 보여줍니다. 소유주 밑에서 일하는 에이전트는 샬롯 터너(Charlotte Turner)로, 그는 이미 1,900달러의 매출을 마감했다. 에이전트의 "i" 아이콘을 클릭하면 해당 에이전트에 대한 모든 기회와 각 예측 범주의 총 값을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



영업 담당자는 자신이 소유한 각 영업 기회의 상태를 볼 수 있습니다. 판매가 진행됨에 따라 기회의 예측 범주 필드를 업데이트할 수 있으며 새 데이터가 대시보드에 업데이트됩니다. 각 판매 스테이지의 총 금액을 확인하고 할당된 할당량 대상의 상태를 추적할 수 있습니다.

견적 관리 사용

견적 관리 애플리케이션을 사용하여 견적을 작성합니다. 인터페이스에는 제품 견적을 생성하고 관리하는 데 도움이 되는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

견적 관리 탭

견적 관리 탭	설명
상세 정보 탭	주소 및 연락처 정보와 같은 견적의 세부 정보를 추가합니다.
라인 항목 탭	견적에 견적 라인 항목을 추가합니다.
카탈로그 탭	제품 카탈로그를 사용하여 견적에 제품을 추가합니다.
수정 탭	여러 버전의 견적을 생성합니다.
고객 주문 탭	견적을 제품 주문 판매로 변환합니다.
가격 조정 탭	견적의 제품에 수동 가격 조정을 추가합니다.

견적 작성 중

이러한 기본 단계를 사용하여 견적을 생성, 작성 및 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

견적 작성 및 관리

단계	설명
견적 생성	견적을 시작한 다음 견적 상세 정보를 추가하고 확인합니다.
견적에 제품 추가	제품 카탈로그에서 제품을 추가하여 견적을 작성합니다.
견적 PDF 문서 생성	판매 에이전트는 견적에서 PDF 문서를 생성하여 고객에게 보낼 수 있습니다.
견적에서 제품 보기 및 업데이트-	품목 탭을 사용하여 견적의 제품을 보고 업데이트합니다.
견적에서 수동 가격 조정 보기 및 업데이트	견적에 가격 조정을 추가합니다.
견적에 대한 추가 제품 오퍼링 권장 사항 가져오기	제품 오퍼링 권장 사항을 사용하여 견적의 라인 항목을 기반으로 고객에게 상향 판매 또는 교차 판매할 수 있는 다른 제품을 찾습니다.
견적 버전 생성	수정 탭을 사용하여 견적 버전을 만들고 봅니다.
견적을 주문으로 변환	고객 주문 탭을 사용하여 견적을 주문으로 변환합니다.

견적 생성

에서 견적 관리 견적을 생성하여 견적 작성 프로세스를 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보
견적을 시작하면 대화 상자에 견적 정보를 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 고객 계정 또는 소비자에 대한 견적을 생성하도록 선택할 수 있습니다. 선택에 따라 대화 상자가 변경됩니다.

- 계정 - 기존 고객 계정에 대한 견적이 생성됩니다.
- 소비자 - 견적이 기존 소비자에 대해 생성됩니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모두 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 새 견적 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
4. 저장 및 닫기를 선택합니다.
   견적이 저장되고 견적 목록 뷰로 돌아갑니다.
5. 목록에서 새 견적을 보려면 새로 고침 을 선택합니다.
6. 견적을 저장하고 견적 라인 항목 추가를 시작하려면 라인 항목 추가를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
견적 상세 정보 추가 및 보기.

견적 상세 정보 추가 및 보기

상세 정보 탭을 사용하여 견적에 대한 기본 정보를 추가하고 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

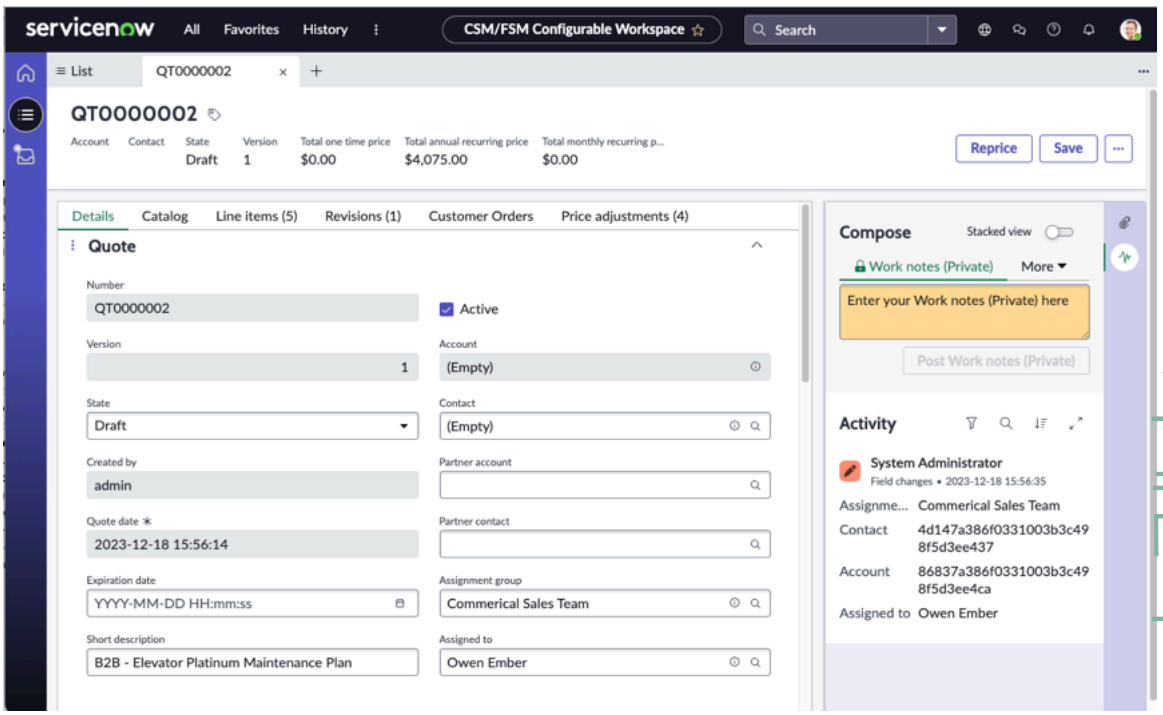
이 태스크 정보
상세 정보 탭을 사용하여 주소 및 연락처와 같은 견적에 대한 추가 정보를 추가합니다. 견적이 활성 상태인지 여부를 나타내고 견적 상태를 설정할 수도 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.

2. 다음으로 이동 견적 〉 모두 을 클릭하고 견적을 선택합니다.

3. 상세 정보 탭에서 기본 정보를 입력합니다.



상세 정보 탭

필드	설명
활성	현재 견적이 활성 견적임을 나타내는 옵션입니다. 견적 버전이 여러 개 있는 경우 이 옵션을 선택하면 이것이 활성 견적임을 나타냅니다.
상태	견적 상태를 반영하는 옵션입니다. ○ 초안 - 견적이 아직 개발 중임을 나타내는 견적의 기본 상태입니다. ○ 검토 중 - 이 상태를 사용하여 견적이 검토 상태에 있음을 나타냅니다. ○ 고객 수락 보류 중 - 견적이 생성되고 고객과 검토 중일 때 이 상태로 설정됩니다. ○ 수락됨 - 이 상태를 사용하여 고객이 견적을 수락했음을 나타냅니다. ○ 수정 - 수정됨은 견적에 대한 다른 작업자가 메모할 수 있는 견적이 변경되었음을 나타냅니다. ○ 만료됨 - 견적이 만료 날짜를 초과했음을 나타냅니다. 만료 날짜를 재설정하여 견적을 다시 활성화합니다. ○ 취소됨 - 이 상태를 사용하여 견적이 취소되었음을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 종결됨 - 견적이 종결되었음을 표시합니다. ○ 완료됨 - 견적이 완료되었음을 나타냅니다. 견적이 완료됨으로 설정된 경우 견적을 사용하여 주문을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 견적을 주문으로 변환 문서를 참조하십시오.
가격 책정 필드	필드는 다음과 같습니다. ○ 통화 - 가격의 통화는 계정 정보에 명시된 통화와 일치합니다. ○ 가격 목록 - 표준 가격 목록 필드는 견적에서 참조되는 제품 카탈로그의 기본 가격 목록입니다. ○ 비용 장부 - 표준 비용 장부는 견적에서 참조되는 제품 카탈로그에 대한 기본 비용 장부입니다.

4. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
견적에 제품 추가 VB.

견적에 제품 추가

의 견적 관리 카탈로그 탭을 사용하여 견적에 제품을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보
카탈로그 탭을 사용하여 카탈로그에서 제품 오퍼링을 검색 및 선택하고 견적에 추가할 수 있습니다. 단순 제품 오퍼링과 복잡한 제품 오퍼링을 선택할 수 있습니다. 복잡한 제품 오퍼링에는 를 제품 구성기사용하여 제품을 사용자 지정하는 옵션이 있습니다.

주:
사용 가능한지 제품 구성기 확인하려면 권리를 확인하십시오.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다 .

2. 다음으로 이동 견적 〉 모두 을 클릭하고 작업할 견적을 선택합니다.

3. 카탈로그 탭을 선택합니다.

4. 제품 카탈로그 계층 구조에서 사용할 제품 카탈로그를 선택합니다.
제품 카탈로그는 제품 오퍼링 카드에 사용 가능한 제품을 표시합니다.

5. 제품 오퍼링 카드에서 제품을 선택합니다.

- 선택 가능한 옵션이 없는 단순 제품의 경우 추가를 선택합니다.
- 선택할 수 있는 옵션이 있는 구성 가능한 제품의 경우 사용자 지정을 선택하여 제품 옵션을 선택하기 위한 제품 구성기를 엽니다.

  제품을 구성할 때 가격 책정, 확인 및 선택 항목을 저장할 수 있습니다. 제품 구성기 사용에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션 사용 판매 및 주문 관리.

제품 오퍼링이 견적에 라인 항목으로 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

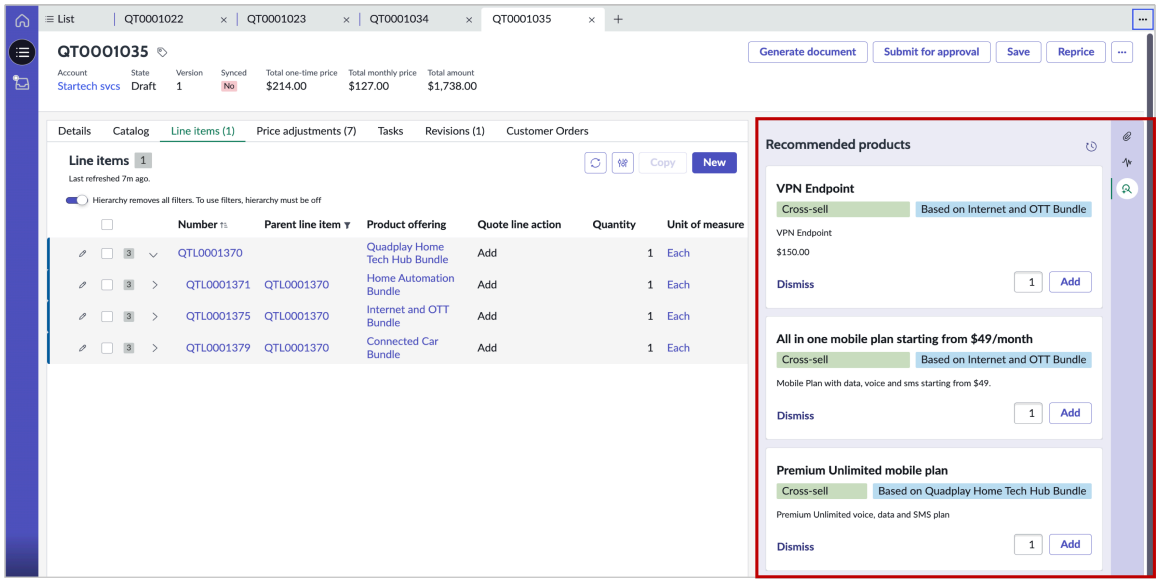
견적에 제품 오퍼링 권장 사항 사용

판매 에이전트는 권장 제품 오퍼링을 사용하여 견적에서 추가 제품을 상향 판매 또는 교차 판매할 수 있습니다.

제품 오퍼링 권장 사항

제품 권장 사항은 카탈로그 또는 라인 항목 탭을 사용하여 견적 라인 항목을 추가, 업데이트 또는 볼 때 상황별 측면 패널에 CSM 구성 가능 작업 공간 카드로 나타납니다. 각 카드는 제품을 상향 판매 또는 교차 판매하기 위한 권장 사항을 제공합니다.

견적에 대한 제품 오퍼링 권장 사항



제품 권장 사항 카드에는 다음 정보가 표시됩니다.

- 권장 제품 오퍼링의 이름 및 간략한 설명입니다.
- 권장 사항 유형:
  - 상향 판매: 고객이 구매하는 제품의 더 좋거나 향상된 버전으로 고객을 업그레이드하기 위한 판매 전략입니다.
  - 교차 판매: 고객이 구매하는 품목과 관련이 있지만 다른 추가 제품을 판매하기 위한 판매 전략입니다.
- 권장 사항이 적용되는 소스 제품 오퍼링입니다.
- 제품 가격 책정
- 권장 사항을 수락하고 제품 수량을 설정하거나 제품 오퍼링 권장 사항을 해제하는 옵션입니다.

여러 카드가 표시되는 경우 제품 카탈로그 관리자가 권장 사항을 생성할 때 설정된 순서 값으로 정렬됩니다.

권장 사항 프로세스

제품 권장 사항을 추가하면 권장 제품 오퍼링이 견적에 품목으로 추가됩니다. 자세한 내용은 견적에 대한 추가 제품 오퍼링 권장 사항 가져오기 문서를 참조하십시오. 권장 사항을 추가하거나 해제하면 권장 사항 이력으로 이동됩니다. 권장 제품 패널의 이력() 아이콘을 사용하여 권장 사항 이력을 봅니다.

견적에 대한 추가 제품 오퍼링 권장 사항 가져오기

견적으로 추가 제품을 상향 판매 또는 교차 판매하기 위한 제품 오퍼링 권장 사항을 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
견적에는 하나 이상의 라인 항목이 있어야 하며 초안 상태여야 합니다.

필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보
견적 초안을 작성하고 제품을 추가 또는 업데이트하는 경우 제품 오퍼링 권장 사항이 작업 공간의 상황별 측면 패널에 권장 사항 카드로 표시됩니다. 이 카드는 견적의 기존 제품을 보완하거나 보완하기 위해 상향 판매 또는 교차 판매할 수 있는 제품을 식별합니다. 제품 오퍼링 권장 사항을 수락하면 제품이 견적에 품목으로 추가됩니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모두 을 클릭하고 작업할 견적을 선택합니다.
3. 카탈로그 또는 라인 항목 탭을 선택합니다.
   견적에 하나 이상의 라인 항목이 없는 경우 라인 항목을 추가합니다.

   상황별 측면 패널에는 견적과 관련된 권장 제품이 표시됩니다.
4. 권장 제품 오퍼링 카드를 검토하고 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 권장 사항을 수락하려면 필요한 경우 수량을 변경하고 카드에서 추가를 선택합니다.

     제품이 견적에 품목으로 추가됩니다. 권장 사항 패널에서 구성 가능한 제품을 추가하면 제품 오퍼링 정의에 설정된 대로 구성된 기본 선택 항목으로 견적 라인 항목이 생성됩니다. 제품 오퍼링 카드가 권장 사항 이력으로 이동됩니다.
   - 측면 패널에서 권장 사항을 제거하려면 해제를 선택합니다.

     제품 오퍼링 카드가 권장 사항 이력으로 이동됩니다.

   권장 제품 패널에서 이력() 아이콘을 선택하여 권장 사항 이력을 검토할 수 있습니다.
5. 옵션: 권장 오퍼링 카드를 계속 검토하고 필요에 따라 추가하거나 해제합니다.

견적에 작업 추가

견적에 대해 하나 또는 여러 개의 작업을 생성하고 다른 에이전트에게 할당합니다. 작업은 에이전트가 견적을 생성하기 위해 수행하는 다양한 작업입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_manager

프로시저

1. CSM Configurable Workspace에서 목록 보기 및 선택 견적 〉 모두.
2. 작업할 견적을 선택하고 작업 탭을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 새 견적 작업을 시작하거나 기존 견적 작업을 선택하여 변경합니다.
4. 견적 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

견적 작업 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 견적 작업 번호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
견적	견적 번호입니다.
기한	견적 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
간단한 설명	견적 작업에 대한 정보입니다.
상태	견적 작업의 상태입니다.
담당자	판매 관리자가 이 견적 작업을 할당한 판매 에이전트의 이름입니다.
작업 메모	견적 작업에 대한 추가 정보입니다.

5. 저장을 선택합니다.
   견적 작업이 메인 견적에 추가됩니다.

견적 버전 생성

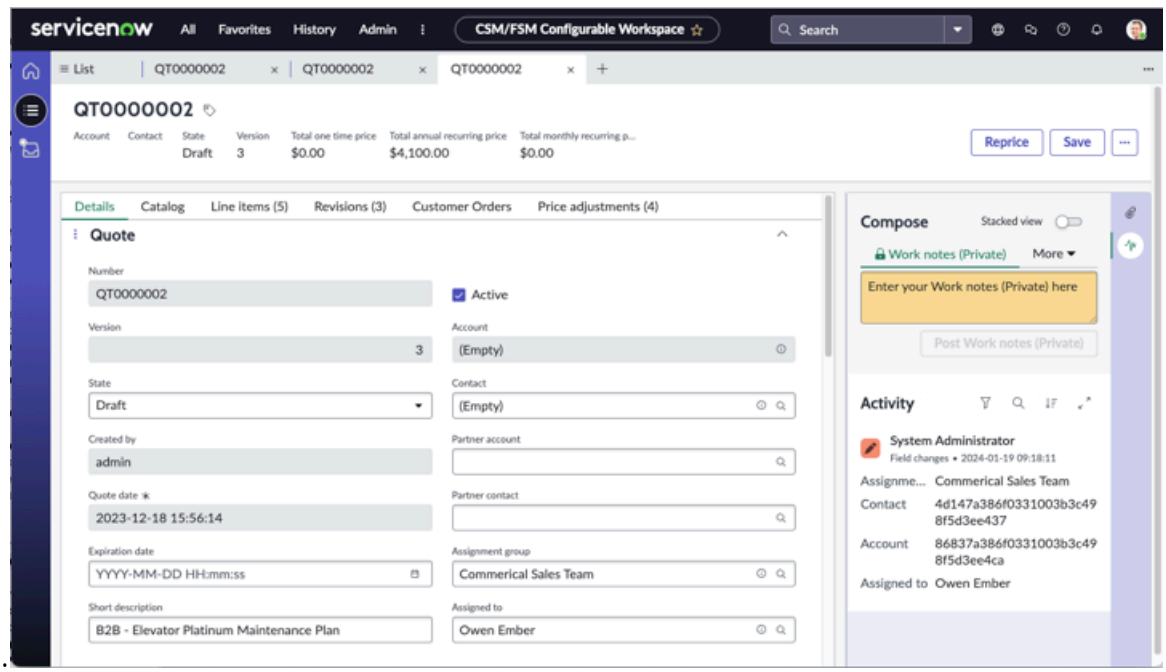
수정 탭을 사용하여 견적 버전을 생성하고 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보
수정 탭에는 견적의 모든 버전이 표시됩니다. 버전 번호는 순차적입니다. 견적이 활성 상태이면 활성 필드가 선택됩니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 선택 견적모두.
3. 작업 중인 견적을 선택합니다.
4. 수정 탭을



   선택합니다.
5. 추가 작업 아이콘을 선택하고 새 버전 생성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 버전의 견적이 생성됩니다. 메시지에서 따옴표를 선택하여 새 버전을 엽니다. 활성 옵션을 선택한 경우 견적의 활성 버전을 나타냅니다. 수정 탭을 사용하여 모든 현재 견적 버전의 목록을 볼 수 있습니다. 버전 번호는 순차적입니다.

6. 견적 목록 뷰로 돌아가서 뷰를 새로 고쳐 최신 버전이 생성되었는지 확인합니다.
7. 활성 견적에 대한 미리 알림으로 활성 옵션을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

고객 주문 탭을 사용하여 견적에서 주문을 시작합니다. 자세한 내용은 견적을 주문으로 변환 문서를 참조하십시오.

견적을 주문으로 변환

고객 주문 탭을 사용하여 견 견적 관리적을 에서 고객 주문으로 변환합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보

견적은 활성 상태여야 하며 견적 상태는 완료됨으로 설정되어야 합니다. 그러면 고객 주문 탭이 활성화됩니다.

주:
권리를 확인하여 이 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다 .
2. 다음으로 이동 견적 〉 모두.
3. 견적 목록 뷰에서 고객 주문으로 변환할 견적을 선택합니다.
4. 상세 정보 탭에서 견적 상태를 완료됨 으로 변경하고 저장을 선택합니다.
5. 주문 생성을 선택합니다.
   주문이 생성되면 주문 번호가 포함된 메시지가 나타납니다.
6. 메시지에서 주문 번호를 선택하여 주문을 엽니다.
   주문 라인 항목 뷰에는 주문 라인 항목, 가격 조정 및 주문 작업이 표시됩니다.

견적 라인 항목에 가격 조정 추가

라인 항목이 생성된 후 견적 라인 항목에 가격 조정을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보

견적 프로세스 중에 고객에게 인센티브를 제공하는 방법으로 견적 라인 항목에 대해 다음과 같은 유형의 가격 조정을 수행할 수 있습니다.

가격 조정 유형

조정 유형	설명
마크다운 비율(%)	가격 인하에 대한 백분율입니다.
마크다운 금액	가격 인하의 달러 금액입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가격 조정 유형

조정 유형	설명
마크업 비율(%)	가격의 마크업에 대한 백분율입니다.
마크업 금액	가격 인상에 대한 달러 금액입니다.
가격 재정의	제품 가격을 새 가격으로 재정의합니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 선택 견적 〉 모두.
3. 라인 항목 탭에서 가격 조정을 위한 견적 라인 항목을 선택합니다.
4. 조정 대화 상자에서 조정 유형 메뉴를 사용하여 조정 유형을 선택합니다.
5. 조정 값에 조정 값을 입력합니다.
6. 가격 조정에 대한 설명을 추가합니다.
7. 저장을 선택합니다.

견적에 구독 가격 책정 추가

에서 견적 관리시작 및 종료 날짜를 포함하여 견적 또는 견적 라인 항목에 구독 가격 책정을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보
구독 가격 책정은 고객이 제품 또는 서비스에 대해 일반적으로 매월 또는 매년과 같은 정기적인 간격으로 반복되는 요금을 지불하는 가격 책정 모델입니다.

견적에서 구독 가격 책정 시작 날짜와 종료 날짜를 설정하거나 기간을 입력하면 구독 종료 날짜가 자동으로 계산됩니다.

구독 가격 책정은 견적 헤더 수준 또는 견적 라인 항목 수준에서 추가할 수 있습니다.

구독 가격 책정 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하세요 구독 수익 메트릭 .

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모두
3. 작업 중인 견적을 선택합니다.
4. 견적 상세 정보 탭에서 구독 가격 책정 시작 날짜와 구독 가격 책정 종료 날짜를 추가합니다. 날짜를 입력하면 다음 정보가 자동으로 업데이트됩니다.

필드	설명
총 월간 반복 가격	구독 가격 책정에 입력한 날짜를 기준으로 월간 반복 가격을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
총 연간 반복 가격	입력한 날짜를 기준으로 총 연간 반복 구독 가격 책정을 표시합니다.
총 금액	구독 가격 책정 시작 및 종료 날짜에 따른 구독 가격의 총 금액을 표시합니다.
용어	시작 및 종료 날짜를 기준으로 구독이 유효한 개월 수를 표시합니다.

5. 저장을 선택합니다.

견적에 헤더 할인 추가

전체 견적 또는 견적 내에서 선택한 라인 항목 유형에 백분율 기반 할인을 적용합니다. 견적 라인 항목은 견적 라인 수준에서 지정된 할인 비율을 수동 조정으로 자동 상속합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 판매 에이전트 [sn_sales_common.sales_agent]

프로시저

1. 구성 가능 작업 공간에서목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모두.
3. 견적을 선택합니다.
4. 라인 항목 탭의 헤더 수준에서 추가 작업 메뉴 선택합니다.
5. 대량 할인 적용을 선택합니다.
6. 견적 대량 할인 대화 상자에서 현재 라인 수준 수동 조정 재정의 또는 현재 조정 유지 및 다른 모든 라인 항목에 적용을 선택하고 견적 헤더 할인 비율을 입력합니다.
7. 적용을 선택합니다.

견적 라인 항목에서 주문 생성

새 주문 생성 UI 작업을 사용하여 견적 라인 항목에서 주문을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택하고 견적 〉 모두
2. 완료됨 상태여야 하는 견적을 선택하고 품목 탭을 선택합니다.
3. 견적 라인 항목을 선택하고 새 주문 생성을 선택합니다.
   대화 상자에 새 주문 생성이 표시됩니다. 새 주문 기록을 선택하여 확인합니다. 또는 고객 주문 탭으로 이동하여 새 주문 기록을 볼 수도 있습니다.

라인 항목 탭을 사용하여 제품 보기 및 업데이트

라인 항목 탭을 사용하여 견적의 제품을 검토 및 업데이트하고 라인 항목을 추가합니다.

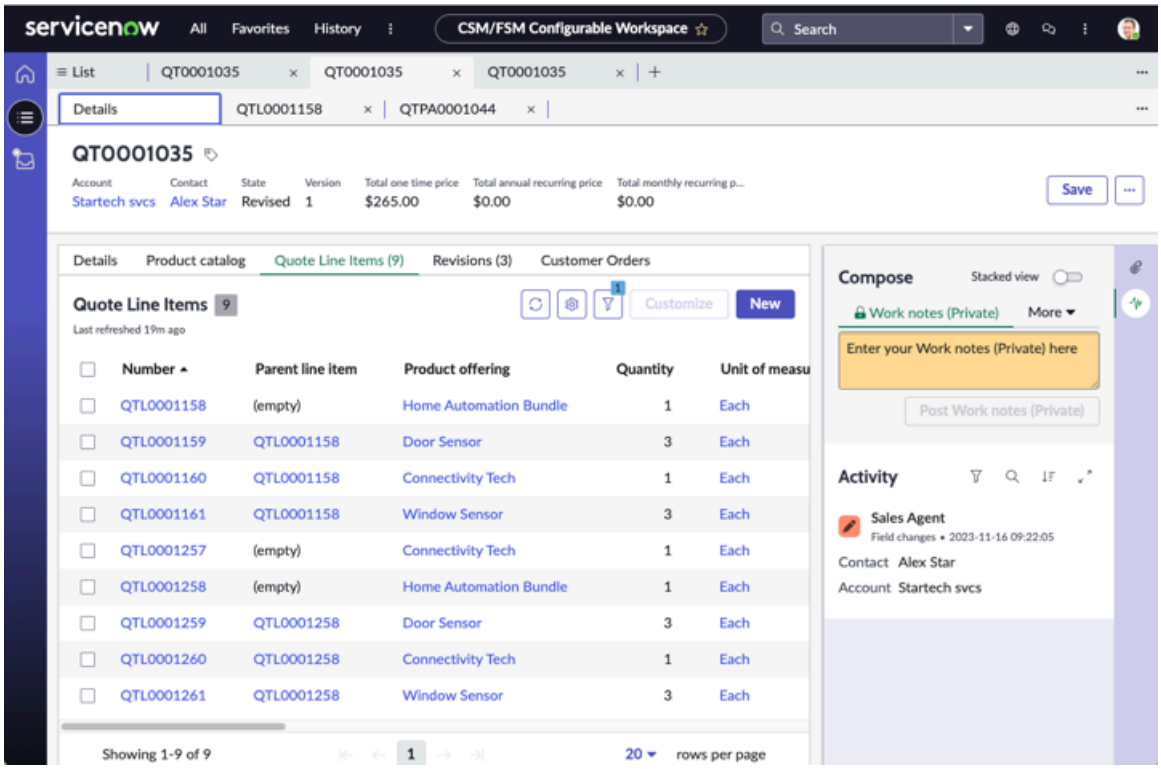
시작하기 전에

필요한 역할: sales_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택하고 견적 〉 모두.
2. 작업 중인 견적을 선택하고 견적 라인 항목 탭을 선택합니다.



3. 새로 만들기를 선택하여 새 견적 라인 항목을 시작하거나 기존 견적 라인 항목을 선택하여 변경합니다.
4. 견적 라인 항목의 필드에 내용을 입력합니다.

견적 라인 항목 필드

필드	설명
견적	자동으로 생성된 필드입니다.
번호	자동으로 생성된 필드입니다.
상위 라인 항목	자동으로 생성된 필드입니다.
가격 목록	가격 목록이 제품 라인 항목에 추가됩니다. 가격 목록에는 이미 구성된 가격 책정이 표시됩니다.
기간(월)	선택한 가격 목록의 월별 조건입니다. 월별 조건에는 제품 또는 서비스의 월별 비용이 반영됩니다.
구독 시작 날짜	구독 상태 날짜는 권리 또는 서비스가 시작되는 날짜입니다.
구독 종료 날짜	구독 종료 날짜는 권리 또는 서비스의 종료 날짜입니다.
계약 시작 날짜	계약 상태 날짜는 서비스 계약 또는 권리 계약이 시작되는 날짜입니다.
계약 종료 날짜	계약 종료 날짜는 서비스 계약 또는 권리 계약이 종료되는 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
제품 오퍼링	제품 오퍼링을 통해 에이전트는 견적에 대한 제품 또는 서비스를 선택할 수 있습니다.
수량	수량은 견적을 위해 선택한 제품의 번호입니다.
측정 단위	에이전트는 수량으로 제공되는 제품에 대한 측정 단위를 선택할 수 있습니다.
서비스 위치	서비스 위치를 사용하면 에이전트가 견적에 추가되는 서비스의 위치를 선택할 수 있습니다.
간단한 설명	주소 및 전화 번호와 같은 위치에 대한 정보를 제공하는 서비스 위치에 대한 설명 필드입니다.

5. 견적 라인 특성 탭을 선택하여 견적 특성을 추가하거나 수정합니다.
6. 가격 조정 탭을 선택하여 견적 라인 항목에 수동 가격 조정을 추가하거나 수정합니다.
7. 저장을 선택합니다.
   견적 라인 항목이 기본 견적으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
견적 라인 항목에 가격 조정을 추가합니다. 자세한 내용은 견적에서 수동 가격 조정 보기 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

견적에서 수동 가격 조정 보기 및 업데이트

의 견적 관리 가격 조정 탭을 사용하여 견적의 주문 라인 항목에 대한 수동 가격 조정을 보고 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 판매 에이전트

이 태스크 정보
가격 조정을 만들려면 다음 문서를 참조하십시오 견적 라인 항목에 가격 조정 추가.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 선택 견적 〉 모두 을 클릭하고 작업하려는 견적을 선택합니다.
3. 가격 조정 탭을 선택합니다.
4. 업데이트할 가격 조정 라인 항목을 선택합니다.
5. 가격을 조정합니다.
6. 저장을 선택합니다.
   가격 조정이 업데이트되고 전체 견적 가격 책정 필드에 반영됩니다.

계약 요청 시작

애플리케이션에서 계약 요청을 견적 관리 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

이 태스크 정보
법적 판매 계약을 생성하여 거래를 마무리하고 고객과의 계약을 공식화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 선택 견적 〉 모두.
3. 계약을 생성하려는 완료됨 상태의 견적을 선택합니다.
4. 추가 작업 메뉴를 선택하고 계약 시작을 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
용지 유형	계약에 사용할 용지의 유형입니다. 자신의 용지를 선택합니다.
계약 유형	생성할 계약의 유형입니다. 판매 계약을 선택합니다. 다른 유형의 문서를 생성하려면 기타 유형의 계약을 선택합니다.
서명 유형	계약을 완료하기 위해 수행할 서명 유형입니다. ○ 전자 서명: 전자 매체를 통해 문서에 서명합니다. ○ 원본 서명: 문서를 다운로드하여 수동으로 서명합니다.
시작 날짜	계약이 시작되는 날짜입니다.
종료 날짜	계약이 종료되는 날짜입니다. 주: 종료 날짜는 시작 날짜보다 나중이어야 합니다.

6. 시작을 선택합니다.
   계약 문서 탭에서 계약 관리 요청이 생성됩니다. 문서를 보려면 기록을 선택합니다.

기존 견적 보기

기존 견적을 보고 견적 상태를 업데이트하거나 다른 변경 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 선택 견적 〉 모두.
   - 모든 견적 - 인스턴스의 모든 견적을 표시합니다.
   - 내 견적 - 견적을 표시합니다.
   - 내 팀 견적 - 팀 견적을 표시합니다.
3. 작업 중인 견적을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 필요에 따라 견적을 업데이트합니다.
5. 저장을 선택합니다.

견적 익스포트

의 견적 관리 모든 견적 목록을 익스포트하여 고객에게 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모두.
3. 익스포트를 선택합니다.
4. 익스포트할 파일 유형을 선택합니다.
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
5. 배송 유형을 선택합니다.
   - 이메일 - 올바른 이메일 주소를 입력합니다.
   - 다운로드 - 익스포트를 로컬 드라이브로 다운로드합니다.
6. 익스포트를 선택합니다.
   따옴표 목록은 설정된 매개변수에 따라 익스포트됩니다.

견적에서 판매 계약 사용

에이전트는 견적에 대한 판매 계약을 활성화할 수 있습니다. 에서 견적 관리활성화되면 제품 및 서비스 라인과 견적에 대한 기타 관련 세부 정보를 보여주는 판매 계약이 생성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pricelist_manager 및 sales_manager

이 태스크 정보
판매 계약은 판매자와 구매자 간의 판매 조건을 설명하는 문서입니다.

이 계약은 특정 기간 동안 판매되는 상품 또는 서비스, 가격, 수량, 배송 조건 및 기타 관련 조건을 포함한 거래의 세부 사항을 지정합니다.

판매 계약은 계약에 따라 제품 카탈로그를 필터링합니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모든 견적 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 견적에 견적 상세 정보를 추가하고 판매 계약 견적 사용을 선택합니다.
   판매 계약 견적 사용을 선택하면 견적이 판매 계약 워크플로에 설정됩니다. 자세한 내용은 판매 계약 관리 사용 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 판매 계약 시작 날짜 및 판매 계약 종료 날짜를 입력합니다.
5. 저장을 선택합니다.
6. 카탈로그 탭을 사용하여 견적에 견적 라인 항목을 추가합니다.
   자세한 내용은 견적에 제품 추가 문서를 참조하십시오.
7. 견적에 다른 업데이트를 합니다.
8. 견적이 준비되면 승인을 위해 제출을 선택합니다.
9. 견적이 승인됨 상태인 경우 상태 필드를 업데이트하거나 상황에 맞는 메뉴를  선택하고 완료로 표시를 선택하여 견적을 완료됨으로 변경합니다.
   견적이 완료 됨 상태로 저장되고 판매 계약 생성 버튼이 견적 상세 정보 양식에 나타납니다.
10. 판매 계약 만들기를 선택합니다.
    판매 계약이 생성됩니다. 메시지에 판매 계약 번호가 표시됩니다.
11. 판매 계약 메시지를 선택하여 판매 계약을 엽니다.

견적과 기회 동기화

에이전트는 견적 정보를 기회와 동기화하여 의 두 애플리케이션 견적 관리간에 정보가 일관성을 유지하도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모든 견적 을 클릭하고 기회와 동기화할 견적을 선택합니다.
3. 견적의 상세 정보 탭에서 소스 기회 옵션으로 이동하여 동기화할 기회를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.
   동기화 사용 버튼이 활성화됩니다.
5. **Enable** Sync(동기화 활성화) 옵션을 선택합니다.
   견적에 대한 현재 정보 및 향후 변경 사항은 자동으로 동기화됩니다. 다음 영역에는 동기화 상태가 표시됩니다.
   - 동기화 확인란에 견적이 동기화된 것으로 표시됩니다.
   - 보조 헤더의 동기화 플래그가 예로 변경됩니다.
   - 기회 기록의 견적 관련 목록에 있는 동기화 됨 열에 동기화가 활성화되면 예 가 표시되고 견적이 동기화되지 않은 경우 아니요 가 표시됩니다.
6. 동기화 사용 안 함 단추를 선택하여 자동 동기화를 끕니다.

주:
동기화가 활성화되면 다음 조건이 발생합니다.

- 해당 기회는 변경할 수 없습니다(예: 라인 항목 추가, 수량 변경).
- 견적 기록을 추가로 변경해야 합니다.
- 기회 기록은 견적에 추가된 최신 제품 오퍼링 및 가격으로 비동기식으로 업데이트됩니다.
- 견적이 완료로 표시되면 동기화된 기회 상태가 종결됨으로 변경됩니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

견적에 보장 제품 추가

의견적 견적 관리에 있는 품목에 포함된 제품을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent 또는 sales_manager

이 태스크 정보
보장 제품은 보증 또는 권리에 추가되는 제품입니다. 견적 라인 항목에 보증 또는 권리를 추가하면 보장되는 제품 옵션을 사용할 수 있게 됩니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모두 을 클릭하고 보장 제품을 추가할 견적을 선택합니다.
3. 견적 라인 항목 탭에서 견적 라인 항목을 선택합니다.
4. 선택 자세히 〉 대상 제품.
5. **Covered** Product(보장 제품) 탭에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
6. 새 보장 제품 생성 양식에서 추가할 보장 제품 라인 항목을 선택합니다.
   광고 항목에 추가할 수 있는 보장 제품 유형에는 세 가지 유형이 있습니다.
7. 저장을 선택합니다.
8. 견적 라인 항목 페이지에서 계약 시작 날짜와 계약 종료 날짜를 선택합니다.
9. 상태를 완료로 변경합니다.
   주문 라인의 계약 상세 정보를 사용하여 계약이 생성됩니다.

견적에서 위치를 기준으로 카탈로그 필터링

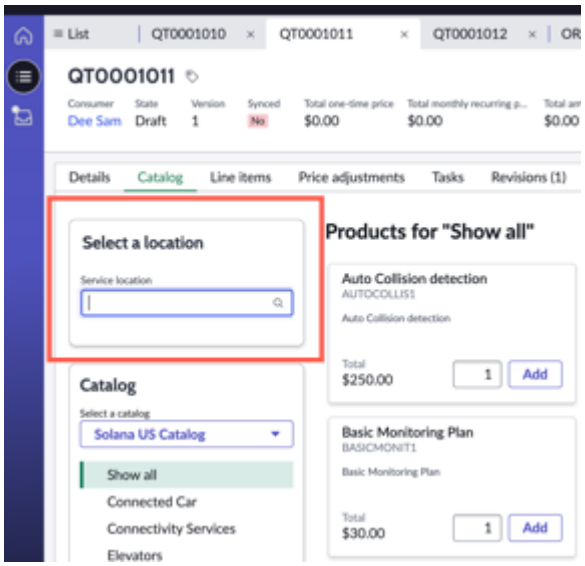
카탈로그 탭의 위치 필터를 사용하여 에서 견적 관리위치별로 제품을 필터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모두.
3. 작업 중인 견적을 선택합니다.
4. 카탈로그 탭을 선택합니다.
5. 위치 선택 필드에서 위치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



선택한 위치에 따라 카탈로그의 제품이 필터링됩니다.

견적 라인 항목에 대한 위치 복사

위치복사 기능을 사용하여 에서 여러 견적 라인 항목의 견적 관리위치를 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모두
3. 작업할 견적을 선택하고 라인 항목 탭을 선택합니다.
4. 다른 위치에 복사할 견적 라인 항목을 하나 이상 선택합니다.
5. 복사를 선택합니다.
6. 라인 항목 복사 대화 상자에서 옵션 중 하나를 선택합니다.

   주:
   라인 항목 복사 대화 상자에서이 위치에 적합한 라인만 계속 복사(부적격 라인 제외)를 선택해야 합니다.

   이 옵션을 선택하면 적합한 광고 항목이 원하는 위치에 복사되고 자격이 없는 광고 항목은 건너뜁니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 자격이 없는 광고 항목이 있는 경우 견적 광고 항목이 복사되지 않습니다.

7. 복사를 선택합니다.

견적 **PDF** 문서 생성

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

시작하기 전에
견적 PDF 문서 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: sales_agent

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.

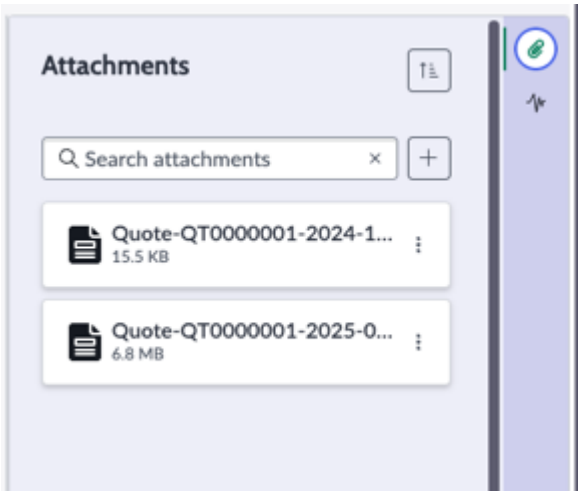
옵션	설명
문서 템플릿	견적 문서 PDF를 작성하려면 문서 템플릿이 필요합니다. 표준화된 템플릿이 기본 시스템에 포함되어 있습니다. 원하는 템플릿을 선택합니다. 사용자 지정 템플릿을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 PDF 문서 템플릿 설정 .
외부 서명자	조직 외부의 누군가가 견적 문서에 서명하도록 하는 옵션입니다. 외부 서명자 설정 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 PDF 문서 서명자 설정 . 서명을 위해 보내기를 선택하면 외부 서명자의 전자 메일 주소를 사용하여 검토 및 전자 서명을 위해 전자 메일을 DocuSign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

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PDF 문서가 생성되었음을 나타내는 메시지가 나타납니다.

9. 생성된 PDF를 보려면 첨부 파일 창에서 PDF를 선택합니다.



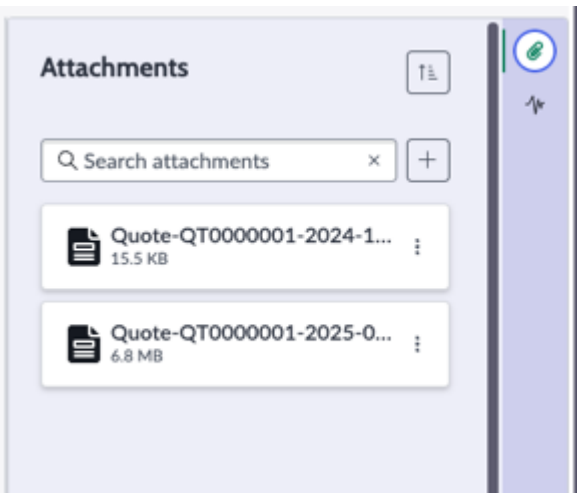
견적 **PDF** 문서 보기

에이전트는 PDF 뷰어 창에서 견적 문서를 볼 수 있습니다. PDF 뷰어 창에는 에이전트가 PDF를 관리할 수 있는 컨트롤이 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모두.
3. 작업 중인 견적을 선택합니다.



4. 첨부 파일 창에서 PDF 문서를 선택하여 엽니다.
   PDF 문서가 PDF 뷰어에서 열립니다.
5. PDF 뷰어 컨트롤을 사용하여 PDF를 관리합니다.

견적 라인 항목에 대한 계층적 목록 뷰 사용

판매 에이전트는 견적 라인 항목을 계층적 목록으로 볼 수 있으며, 이를 통해 라인 항목 간의 상위 및 하위 관계를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sales_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모두.
3. 작업 중인 견적을 선택하고 라인 항목 탭을 엽니다.
4. 컨트롤을 사용하여 라인 항목을 관리합니다.

통제	설명
캐럿	하위 라인 항목을 표시하는 계층적 목록 뷰를 엽니다.
연필	라인 항목의 제품에 대한 추가 구성 변경을 수행합니다.
수 5	상위 라인 항목에 포함된 하위 라인 항목의 수를 표시합니다.
필터	라인 항목을 필터링합니다.
토글	계층 구조 뷰와 표준 뷰 사이를 전환합니다.

판매 계약 관리 사용

관리자, 에이전트 및 관리자가 애플리케이션을 사용하여 판매 계약 관리 견적에서 판매 계약을 생성하는 방법에 대해 알아봅니다.

견적에서 판매 계약을 생성하려면 다음 조건이 충족되어야 합니다.

- 선택한 견적이 다른 판매 계약으로 변환되지 않았는지 확인합니다. 단일 견적에서 여러 판매 계약을 생성할 수 없습니다.
- 견적이 종결 또는 완료 상태입니다.
- 판매 계약은 소비자가 아닌 계정에 대한 견적에서 만들 수 있습니다.

판매 계약 창에는 판매 계약을 만들고 관리하는 데 도움이 되는 다음 탭이 있습니다.

판매 계약 탭

판매 계약 탭	설명
상세 정보	관련 견적, 계약 시작 및 종료 날짜 등에 대한 상세 정보입니다.
판매 계약 라인	구매자와 판매자 간에 합의한 제품 및 서비스에 대한 상세 정보입니다.
순서	현재 판매 계약으로 접수된 모든 주문 목록을 표시합니다.
가격 목록	견적 헤더에서 업데이트된 계정 및 통화에 대한 상세 정보입니다. 가격 목록 라인 테이블에서 관련 견적의 제품 및 서비스에 대한 실제 가격 책정 상세 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 계약 생성

향후 거래를 위해 구매자와 판매자 간의 견적에서 판매 계약을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_pricing.pricelist_manager 및 sn_sales_common.sales_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 〉 모든 견적 을 클릭하고 견적을 선택하여 새 판매 계약을 활성화합니다.
3. 판매 계약 견적 사용을 선택합니다.

   판매 계약이 생성되면 판매 계약 번호가 표시되는 메시지가 표시됩니다. 요청 추적기를 사용하면 에이전트가 판매 계약 생성 진행률을 모니터링할 수 있습니다. 판매 계약에 대한 모든 정보가 선택한 견적에서 캡처됩니다.

   자세한 내용은 견적에서 판매 계약 사용 문서를 참조하십시오.

4. 판매 계약 번호를 선택합니다.
   새 판매 계약이 표시됩니다. 이 새 판매 계약에 대해 생성된 가격 목록은 기본 가격 목록 필드에서 참조됩니다.

다음에 수행할 작업
판매 계약에 따라 애플리케이션에서 주문을 할 주문 관리 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 주문에 판매 계약 추가 주문 관리 문서를 참조하십시오.

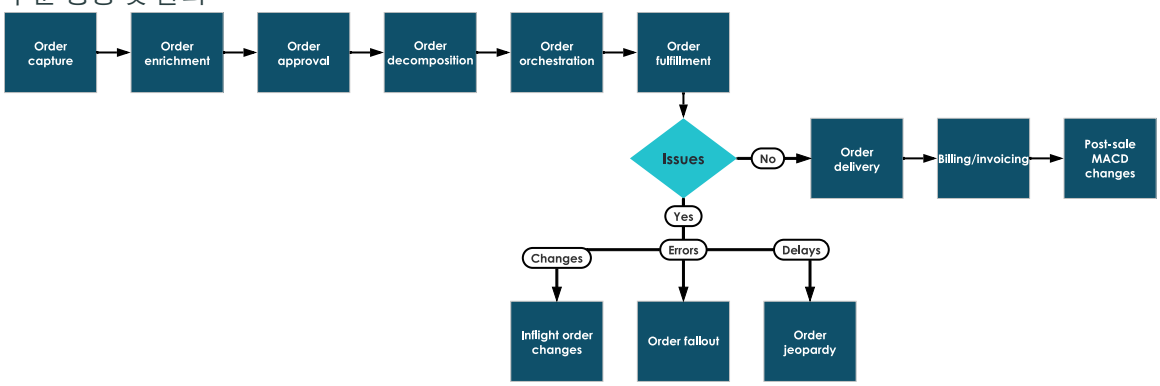
주문 관리 사용

ServiceNow 주문 관리 는 전체 수명주기 동안 고객 및 서비스 주문을 생성하고 관리할 수 있는 중앙 집중식 플랫폼을 제공합니다. 주문 캡처 및 보강에서 이행 및 종결에 이르는 복잡한 프로세스를 자동화하여 영업, 운영 및 기술 팀 간의 원활한 조정을 보장합니다.

주문 생성 및 관리 개요

주문 관리 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간의 기능에 액세스하여 주문을 캡처하고 관리합니다. 일반적인 주문 수명주기는 다음 그림과 같이 초기 제출부터 최종 제공 및 이행에 이르기까지 고객의 요청을 안내하는 구조화된 다단계 프로세스입니다.

주문 생성 및 관리



1. 주문 캡처

   주문 수명주기는 고객의 요청이 제출될 때 시작됩니다. 이는 영업 사원이 견적을 작성한 다음 주문으로 전환되거나, 고객이 비즈니스 포털을 통해 온라인으로 주문하거나, 다른 시스템의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API를 통해 주문이 생성되는 것일 수 있습니다. 이 단계는 주문한 품목, 가격 책정 및 고객 정보를 포함하여 고객을 대면하는 모든 세부 정보를 시스템으로 가져오는 데 중점을 둡니다.

2. 주문 보강

   캡처되면 이행 에이전트는 주문을 이행하는 데 필요한 추가 상세 정보를 캡처합니다. 이 단계는 오류가 프로세스로 더 전파되는 것을 방지합니다.

3. 주문 승인

   이행 관리자는 주문, 주문 라인 및 가격 책정 상세 정보를 검토하고 주문을 승인하거나 거부합니다.

4. 주문 분해

   이는 복잡한 제품이나 서비스를 판매하는 기업에 중요한 단계입니다. 프로세스 관리자가 주문 분해를 구성한 방식에 따라 상위 수준의 단일 주문이 더 작고 실행 가능한 서비스 주문 또는 이행 작업으로 자동으로 세분화됩니다. 예를 들어 통신 번들에 대한 고객의 주문은 IT 프로비저닝, 현장 기술자 및 청구 부서를 위한 개별 작업으로 세분화됩니다. 이 프로세스는 고객의 요청을 세부 운영 계획으로 변환합니다.

5. 주문 오케스트레이션

   시스템은 각 개별 제품, 서비스 및 자원 주문의 이행을 오케스트레이션합니다. 작업은 자동으로 생성되어 올바른 팀과 시스템에 할당되며 애플리케이션은 진행 상황을 추적합니다.

6. 주문 이행

   이행 에이전트는 자신에게 할당된 주문 작업을 완료합니다. 이행 관리자는 잠재적 지연에 대해 팀에 경고하는 Jeopardy Management와 오류를 처리하는 Fallout Management와 같은 기능을 사용하여 이행 프로세스를 모니터링하고 문제를 관리합니다.

7. (선택 사항) 기내 주문 변경

   기내 주문 변경은 주문이 제출되고 활발하게 처리된 후, 그러나 주문이 완전히 이행되고 종결되기 전에 나타납니다. 이러한 변경은 이행 수명주기 동안 발생하는 MACD 주문(이동, 추가, 변경 및 삭제)의 한 형태입니다.

8. 서비스 활성화 및 제공

   각 이행 작업이 완료되면 서비스 또는 제품이 활성화되거나 고객에게 제공됩니다. 여기에는 물리적 제공에서 디지털 서비스의 전자 프로비저닝에 이르기까지 모든 것이 포함될 수 있습니다. 시스템은 주문 상태를 완료를 반영하도록 업데이트하고 업데이트하여 판매된 제품 기록을 생성합니다.

9. 주문 종결 및 청구

   모든 제품과 서비스가 활성화되고 배송되면 주문이 공식적으로 종결됩니다. 그런 다음 애플리케이션은 최종 청구 정보를 생성하거나 외부 시스템에서 청구 프로세스를 트리거합니다. 전체 주문 기록은 시스템에 남아 보고, 기록 분석 및 향후 고객 서비스 문의에 대한 완전한 감사 추적을 제공합니다.

10. 판매 후 활동

    계약 및 권리는 주문 내에서 이행되는 제품 및 서비스에 대해 생성됩니다. 주문 에이전트는 제품에 대한 MACD 수정을 수행할 수 있으며, 초기 주문이 접수되고 이행된 후 서비스에 대한 수정을 추가로 일시 중단 및 재개할 수 있습니다.

의 주문 유형 판매 및 주문 관리

고객 주문과 서비스 주문은 에서 ServiceNow 주문 관리판매 주문의 두 가지 주요 유형입니다. 차이점과 사용 사례에 적합한 주문 유형을 선택하는 방법에 대해 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 표에서는 고객 주문과 서비스 주문을 비교하고 둘 사이의 차이점을 나열합니다.

양상	고객 주문	서비스 주문
정의	고객이 구매 또는 변경하려는 제품(유형 또는 디지털)에 대한 주문입니다.	본질적으로 비상업적이며 기술적인 이행만 필요한 서비스에 대한 주문입니다.
주문 기록 구조	• 제품 오퍼링을 기준으로 하나 이상의 라인 항목이 포함된 고객 주문 기록입니다. • 제품 사양, 특성 및 값을 포함합니다.	• 서비스 사양에 따라 하나 이상의 라인 항목이 포함된 서비스 주문 기록입니다. • 서비스 사양, 특성 및 값을 포함합니다.
주문 캡처를 위한 TMF API	TMF622: 제품 주문 API	TMF641: 서비스 주문 API
MACD 주문 옵션	• 이동 • 추가 • 변경 • 삭제	• 이동 • 추가 • 변경 • 연결 해제 • 일시 중단 • 다시 시작
분해	• 이는 제품, 서비스, 자원 사양 및 규칙을 기반으로 합니다. • 승인 시 주문은 제품, 서비스 및 자원 주문으로 세분화됩니다. • 라인 항목당 여러 도메인 주문(제품, 서비스, 자원)을 생성할 수 있습니다.	• 서비스 사양 및 규칙을 기반으로 합니다. • 승인 시 주문은 서비스 및 자원 주문으로 분할됩니다. • 일반적으로 라인 항목별로 서비스 및 자원 주문을 생성합니다.
고유 역할	• 주문 에이전트 [sn_ind_tmt_orm.order_agent] • 주문 이행 관리자 [sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager]	• 서비스 주문 에이전트 [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent] • 서비스 주문 관리자 [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]
인벤토리 영향	판매된 제품	제품 인벤토리
적합 대상	모든 산업	모든 산업, 통신 산업에 매우 선호

주문 관리 사용

애플리케이션에서 고객 주문 및 서비스 주문을 관리하고 이행할 수 있습니다 주문 관리 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문에 대한 작업 유형

애플리케이션은 주문 관리 다음과 같은 유형의 고객 및 서비스 주문을 지원합니다.

주문 작업 유형

주문 작업 유형	설명
추가	동일한 고객의 기존 주문과 연결되지 않은 고객 주문을 추가합니다.
변경	기존 주문을 변경하여 이전에 주문하거나 이행한 제품 또는 서비스를 변경합니다.
삭제	기존 고객 주문 라인 항목 또는 제품 주문을 삭제합니다.

[store-future: BEGIN review]에서 ServiceNow AI Platform관리할 수 있는 다양한 유형의 주문에 대해 알아보려면 다음을 참조하십시오.

- 주문 관리 데이터 모델
- 고객 및 서비스 주문에 대한 작업 유형
- 수동 제품 주문 생성, 변경 및 취소
- 고객(제품) 주문 검토
- 이행을 위한 서비스 주문 검토

[End]

주문을 캡처하는 방법

다음 소스에서 고객(제품) 및 서비스 주문을 캡처할 수 있습니다.

- 에이전트는 CSM Configurable Workspace를 사용하여 고객 및 서비스 주문을 캡처할 수 있습니다.
- 통신 서비스 관리 구독이 있는 경우 다음에서 주문을 캡처할 수 있습니다.
  - 제품 주문 오픈(TMF622) 또는 서비스 주문 오픈(TMF641) API를 통한 외부 공급업체 주문 관리 시스템
  - 서비스 브리지 를 통해 및 San Diego 이후 릴리스.

에서 주문 생성 판매 및 주문 관리

주문은 주문 에이전트, 고객 또는 의 API ServiceNow 주문 관리를 사용하여 생성할 수 있습니다. 주문을 생성할 수 있는 다양한 방법에 대해 알아봅니다.

주문 생성 워크플로우

주문 캡처 채널

주문 에이전트는 다음과 같은 방법으로 CSM/FSM Configurable Workspace에서 주문을 생성할 수 있습니다.

견적을 주문으로 변환

견적-주문 변환은 주문 캡처, 이행 및 계약 생성과 같은 견적 후 워크플로우를 지원합니다. 이 통합은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 수동 데이터 처리로 인한 오류 감소
- 통합 데이터 모델을 사용하여 시스템 간 일관성 보장
- 번들 및 다중 통화 가격 책정을 포함한 복잡한 제품 구성 및 가격 책정 전략 지원

기존 고객(계정 및 파트너)에 대한 주문 생성

기존 계정 및 파트너에 대한 주문을 생성할 수 있습니다. 계정 정보 탭은 견적, 계약, 권리 및 이전 주문을 포함한 고객 상호작용에 대한 360도 뷰를 제공합니다. 이 컨텍스트에서 주문을 생성하면 다음이 보장됩니다.

- 기록 데이터를 기반으로 더 나은 정보에 입각한 결정
- 미리 채워진 필드와 확인된 계정 세부 정보로 인한 오류 감소
- 기존 계정 데이터를 기반으로 더 빠른 주문 시작

이렇게 하면 보다 정확한 이행을 지원하고 폴아웃 또는 위험 위험을 줄일 수 있습니다.

고객 주문 - 모두 또는 서비스 주문 - 모두 페이지에서 주문 생성

고객 주문 - 전체 및 서비스 주문 - 모두 페이지는 견적, 비즈니스 포털 또는 직접 입력에서 시작된 모든 고객 주문을 관리하기 위한 통합 인터페이스 역할을 합니다. 이 옵션을 사용하여 새로운 주문을 캡처합니다.

CSP(통신 서비스 제공자)인 경우 TMF API를 사용하여 주문을 생성할 수 있습니다.

B2B(business-to-business) 고객은 비즈니스 포털에서 주문을 생성할 수 있습니다.

주문을 생성하는 위치 또는 방법에 관계없이 애플리케이션을 사용하여 주문 에이전트 및 이행 관리자가 모든 주문을 관리, 추적 및 이행할 수 있습니다 주문 관리 .

관련 정보

견적을 주문으로 변환

주문 관리에서 주문 생성

비즈니스 포털에서 주문 생성

주문 관리에서 주문 생성

에서 주문 관리계정 또는 소비자에 대한 제품 또는 서비스 주문을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace.**.
2. 목록 ☰ 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 고객 주문 〉 모두.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 주문 생성 양식

필드	설명
계정	주문을 생성하려는 고객 계정입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
소비자	주문을 생성할 소비자입니다.
주문 유형	생성하려는 유형 또는 주문입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 제품 ○ 서비스
연락처	주문에 대한 접촉 창구의 이름입니다.
주문 작업	새 주문을 생성하려면 이 옵션을 추가로 설정해야 합니다.
채널 파트너	(선택 사항) 제품 또는 서비스를 판매하는 조직의 이름입니다.

6. 생성을 선택합니다.

결과
주문이 시작되고 제품 카탈로그가 열립니다.

다음에 수행할 작업
제품 카탈로그를 찾아보고 주문에 제품과 서비스를 추가합니다. 자세한 내용은 에서 주문에 제품 또는 서비스 추가 주문 관리 문서를 참조하십시오.

고객 및 서비스 주문에 대한 작업 유형

고객 주문에 대해 다양한 유형의 작업을 수행할 수 있는 방법에 대해 알아봅니다. 작업 유형에는 서비스 이동, 추가, 변경, 연결 해제, 일시 중단, 재개 또는 변경 안 함이 포함됩니다.

주문 작업 유형을 사용하여 주문으로 수행할 작업 유형을 정의할 수 있습니다. 다음 표에는 주문 작업 유형이 나열되어 있습니다.

주문 작업 유형

주문 작업 유형	설명
추가	동일한 고객의 기존 주문과 연결되지 않은 고객 주문을 추가합니다. 이 고객 주문으로 인해 새 주문 관리 및 이행 활동이 발생합니다. 예를 들어, 가정용 인터넷 서비스에 대한 새 주문을 합니다.
변경	기존 주문을 변경하여 이전에 주문하거나 이행한 제품 또는 서비스를 변경합니다. 이 주문 작업 유형에는 다음 시나리오가 포함됩니다. • 고객이 이전에 주문하지 않은 하위 제품 사양의 추가. • 고객이 이미 보유하고 있는 선택적 하위 제품 사양 삭제. 예를 들어 홈 인터넷의 다운로드 속도를 100Mbps에서 1000Mbps로 업그레이드합니다. • 기존 제품의 특성을 변경합니다.
연결 해제	기존 고객 서비스 주문의 연결을 해제합니다. 예를 들어 홈 인터넷 서비스의 연결을 끊을 수 있습니다.
일시 중단	제품 또는 서비스 주문: 주문 라인 항목의 제품 인벤토리를 일시적으로 비활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 작업 유형

주문 작업 유형	설명
	주: 자세한 내용은 제품과 서비스 일시 중단 및 재개 문서를 참조하십시오.
다시 시작	제품 또는 서비스 주문에서 이전에 일시 중단된 주문 라인 항목의 제품 인벤토리를 활성화합니다. 주: 자세한 내용은 제품과 서비스 일시 중단 및 재개 문서를 참조하십시오.
변경 없음	변경 작업이 없는 주문 라인 항목은 정보 제공만을 목적으로 주문에 포함됩니다. 예를 들어 주문에 여러 항목이 포함되어 있지만 해당 항목 중 하나(예: 속도가 100Mbps에서 1000Mbps로 변경됨)만 변경해야 하는 경우 상위 광고 항목에 영향을 미칩니다. 그러나 주문의 다른 모든 라인 항목은 변경되지 않습니다.

제품과 서비스 일시 중단 및 재개

일시 중단 및 재개 작업을 사용하여 제품 및 서비스 인벤토리를 일시적으로 일시 중단하거나 비활성화할 수 있습니다. 이렇게 하면 고객의 일시 중단 요청을 캡처하고 나중에 제품 및 서비스를 재개할 수 있습니다.

작업 일시 중단 및 재개 정보

CSP(통신 서비스 제공자)는 제품 및 서비스 인벤토리를 일시적으로 일시 중단하거나 비활성화할 수 있습니다. 일시 중단 및 재개 요청은 주문 분해 및 이행 프로세스 중에 제품 및 서비스 주문의 인벤토리가 변경되는 주문으로 관리됩니다. 주문 일시 중단 및 재개 작업은 즉시 또는 향후 발생할 수 있습니다.

일시 중단 및 다시 시작 작업을 통해 CSP는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 일시 중단 제품 및 서비스 주문을 수집하고 이행합니다.
- 일시 중단된 인벤토리에 대한 재개 제품 및 서비스 주문을 수집하고 이행합니다.
- 스케줄러를 사용하여 향후 날짜의 일시 중단 및 재개 주문을 지원합니다.
- 일시 중단 및 재개 시나리오의 제품 인벤토리 상태를 관리합니다.

일시 중단 및 재개 작업의 작동 방식

일시 중단 및 재개 작업의 프로세스는 다음과 같습니다.

1. 주문 관리 시스템에서 일시 중단 또는 재개 유형의 고객 주문을 받습니다. 주문 상세 정보를 검토한 후 이행 관리자가 고객 주문을 승인합니다.
2. 고객 주문이 승인되면 주문 라인 항목 양식에 새 제품 인벤토리 운영 [sn_prd_invt_product_inventory_operations] 테이블이 관련 목록으로 생성됩니다. 예약된 시나리오의 경우 이행 프로세스의 일부로 제품 인벤토리 운영 기록의 상태가 주문 라인 항목에 대해 예약됨 상태로 표시됩니다.
3. 미리 구성된 스케줄러가 제품 인벤토리 운영 테이블을 추적하여 고객 주문의 향후 예약 날짜를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 고객 주문에 미래 날짜가 있는 주문 라인 항목(주문 라인 항목 양식의 committedDueDate 필드에 대한 날짜 값)이 포함된 경우 일시 중단 또는 재개 작업은 예약된 날짜에 시작됩니다.
- 고객 주문에 일시 중단 또는 재개 작업 날짜가 포함되어 있지 않으면 주문이 종결되는 즉시 시작됩니다.

4. 주문 종결 시 다음과 같은 변경 사항이 발생합니다.
   - 예약된 시나리오의 경우 스케줄러가 예약된 날짜에 제품 인벤토리 운영 테이블에서 예약됨 상태의 기록을 선택하고 기록 상태를 완료됨으로 표시합니다. 또한 주문 라인 항목의 인벤토리 상태는 일시 중단 작업의 경우 일시 중단됨으로, 제품 인벤토리 테이블의 재개 작업의 경우 활성으로 업데이트됩니다.
   - 즉각적인 시나리오의 경우 제품 인벤토리 운영 테이블의 기록 상태가 완료됨으로 업데이트됩니다. 또한 주문 라인 항목의 인벤토리 상태는 일시 중단 작업의 경우 일시 중단됨으로, 제품 인벤토리 테이블의 재개 작업의 경우 활성으로 업데이트됩니다.
5. 다음 두 가지 시나리오에서는 제품 인벤토리 운영 테이블의 인벤토리 상태가 취소됨으로 업데이트됩니다.
   - 기내 변경 중 또는 주문 라인 항목의 취소로 인한 경우.
   - 일시 중단 및 재개 작업의 날짜는 모두 예약되어 있지만 재개 작업의 날짜는 일시 중단 작업의 날짜 이전입니다.

추가 확인 및 시나리오

일시 중단 또는 재개 작업에 대한 주문 라인 항목이 단일 주문의 변경 또는 연결 해제 작업과 결합되고 주문 라인 항목의 인벤토리 상태가 보류 중 상태인 경우 주문 승인이 실패합니다. 그 이유는 변경 또는 연결 끊기 주문에 대한 승인 확인 때문입니다.

> **주:**
> 일시 중단 또는 재개 또는 변경 작업 없음에 대한 주문 승인 중에는 제품 인벤토리가 설치 보류 중 상태이면 안 됩니다.

일시 중단 또는 재개 작업에 대한 주문 생성 프로세스에서 주문 라인 항목 양식의 committedDueDate 필드 값은 과거 날짜, 현재 날짜 또는 미래 날짜일 수 있습니다. 과거 또는 현재 날짜인 경우 일시 중단 작업의 경우 인벤토리 상태를 활성으로 설정하고 재개 작업의 경우 일시 중단됨으로 설정해야 합니다.

일시 중단 또는 재개 작업에 대해 고객 주문 라인 항목의 committedDueDate 필드 값이 유효하지 않으면(날짜 필드 값이 달력 날짜를 초과함) 즉각적인 작업으로 간주됩니다.

고객 주문의 일시 중단 또는 재개 유형에서는 상위 주문이 하위 주문보다 우선합니다. 상위 주문에 대해 즉각적인 일시 중단 또는 재개 작업이 예약되어 있지만 하위 주문에 향후 날짜로 예약되어 있는 경우 전체 인벤토리 계층 구조가 즉각적인 조치에 고려됩니다.

일시 중단 또는 재개 작업에 대한 상위 주문 라인 항목이 미래 날짜로 예약된 경우 전체 인벤토리 계층 구조가 일시 중단 또는 재개 작업에 고려됩니다. 하위 주문 라인 항목은 변경 또는 변경 없는 작업과 결합될 때 일시 중단 또는 재개 작업으로 간주됩니다.

일시 중단 또는 재개 유형 순서의 기내 변경의 경우 취소만 지원됩니다. 주문 라인 항목 또는 전체 주문이 취소되면 주문 이행 프로세스 중에 제품 인벤토리 운영 기록이 취소됨으로 표시됩니다. 제품 인벤토리 기록에 대한 상태 변경은 발생하지 않습니다.

일시 중단 또는 재개 작업에 대한 주문 생성 프로세스에서 시스템에서 생성된 인벤토리 ID 대신 페이로드의 외부 인벤토리 ID를 사용할 수 있습니다.

에서 주문에 제품 또는 서비스 추가 주문 관리

주문이 시작되면 제품 카탈로그를 제품 구성기주문 관리사용하여 제품 또는 서비스에 대한 주문 라인을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

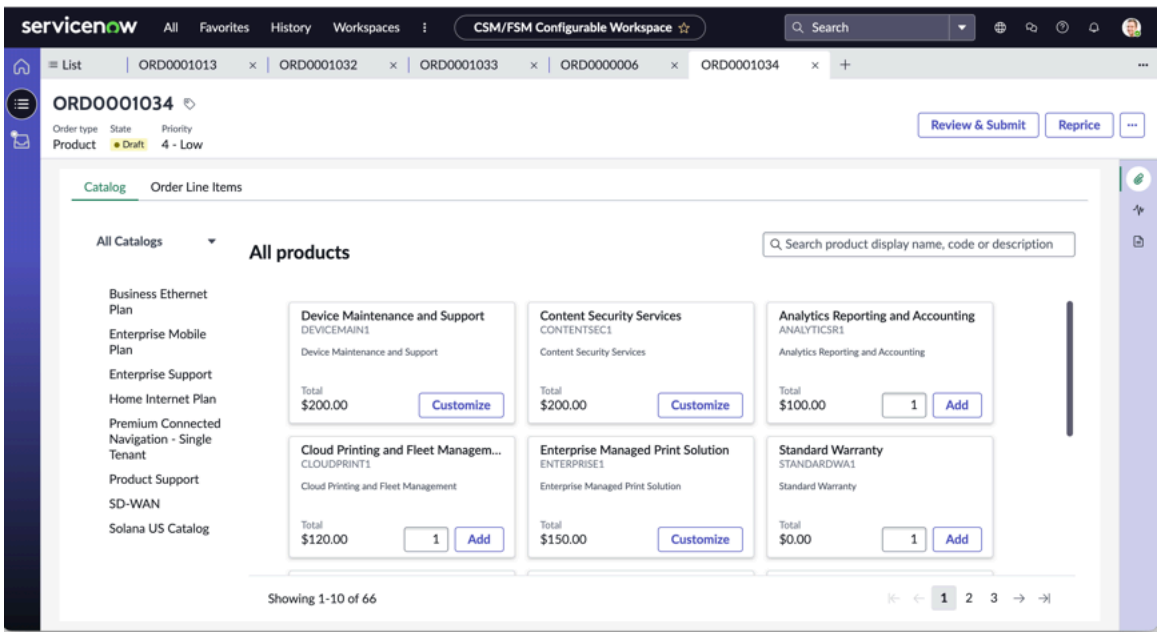
주:
사용 가능한지 제품 구성기 확인하려면 권리를 확인하십시오.

필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_agent

이 태스크 정보

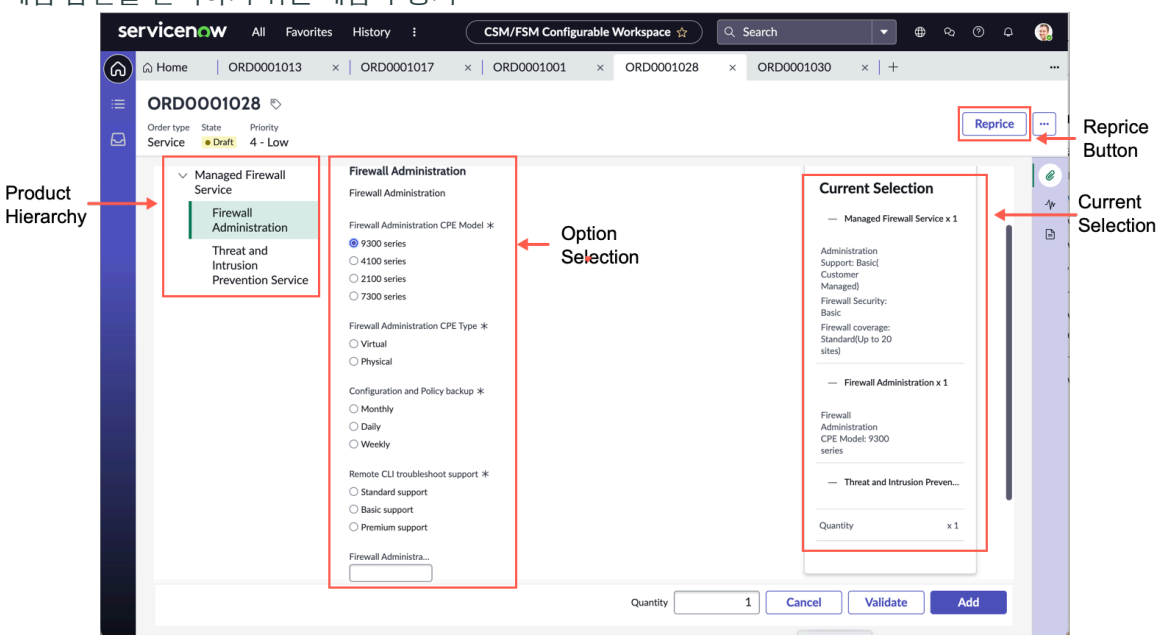
제품 카탈로그에는 제품 정보가 포함된 타일이 표시됩니다. 단순 제품에는 사용 가능한 옵션 없이 주문에 제품을 추가하는 추가 버튼이 있습니다.

주문에 제품을 추가하는 데 사용되는 제품 카탈로그



옵션이 있는 제품에는 제품 제품 구성기옵션을 선택할 수 있는 를 여는 사용자 지정 버튼이 있습니다.

제품 옵션을 선택하기 위한 제품 구성기



세 제품 구성기 개의 열로 구성됩니다. 제품 계층 구조 열에는 제품 카탈로그 항목과 제품과 연결된 하위 제품이 표시됩니다. 옵션 선택 열에는 제품이나 서비스, 주문 라인 및 주문 작업에 사용 가능한 옵션이 표시됩니다. 현재 선택 열에는 선택한 제품 옵션과 가격이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 구성 가능 작업 공간에서목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 주문 〉 모두.
3. 주문을 선택합니다.
4. 주문에 제품을 추가합니다.
   - 추가를 선택하여 간단한 제품(옵션이 없는 제품)을 주문에 추가합니다.
   - 구성 가능한 옵션이 있는 제품을 추가하려면 사용자 지정을 선택합니다.

     제품 구성기 제품 또는 서비스에 사용 가능한 옵션을 선택할 수 있는 창이 열립니다. 구성기 인터페이스에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 애플리케이션 사용 판매 및 주문 관리. 제품을 구성할 때 다음 옵션을 사용합니다.

     제품 구성기 옵션

옵션	설명
환매	가격 책정을 재설정하고 변경 사항이 있을 경우 총 가격을 업데이트합니다. 계단식 가격 책정을 활성화하면 가격 책정 정보가 상위 항목에서 하위 라인 항목으로 계단식으로 연결됩니다. 자세한 내용은 하위 제품 오퍼링에서 계단식 수량 값 제어 문서를 참조하십시오.
확인	변경 사항이 있을 때 제품 및 가격을 확인합니다.
추가	구성한 후 주문에 제품을 추가합니다.

   제품 또는 서비스가 주문 라인 항목으로 주문에 추가됩니다.
5. 주문 라인 항목 탭을 선택하여 주문에 있는 제품과 서비스를 확인합니다.

관련 정보

에서 제품 주문 라인 설정 및 검토 주문 관리

에서 주문에 판매 계약 추가 주문 관리

주문에 판매 계약을 추가합니다. 판매 계약은 미리 식별된 제품 및 서비스 세트를 설정된 가격으로 주문하는 계약입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_agent

이 태스크 정보
판매 계약은 설정된 가격으로 일련의 제품과 서비스를 주문하는 계약입니다. 판매 계약은 주문에 대한 제품과 가격을 결정하기 때문에 판매 계약을 통해 에이전트가 주문 프로세스를 빠르게 진행할 수 있도록 합니다.

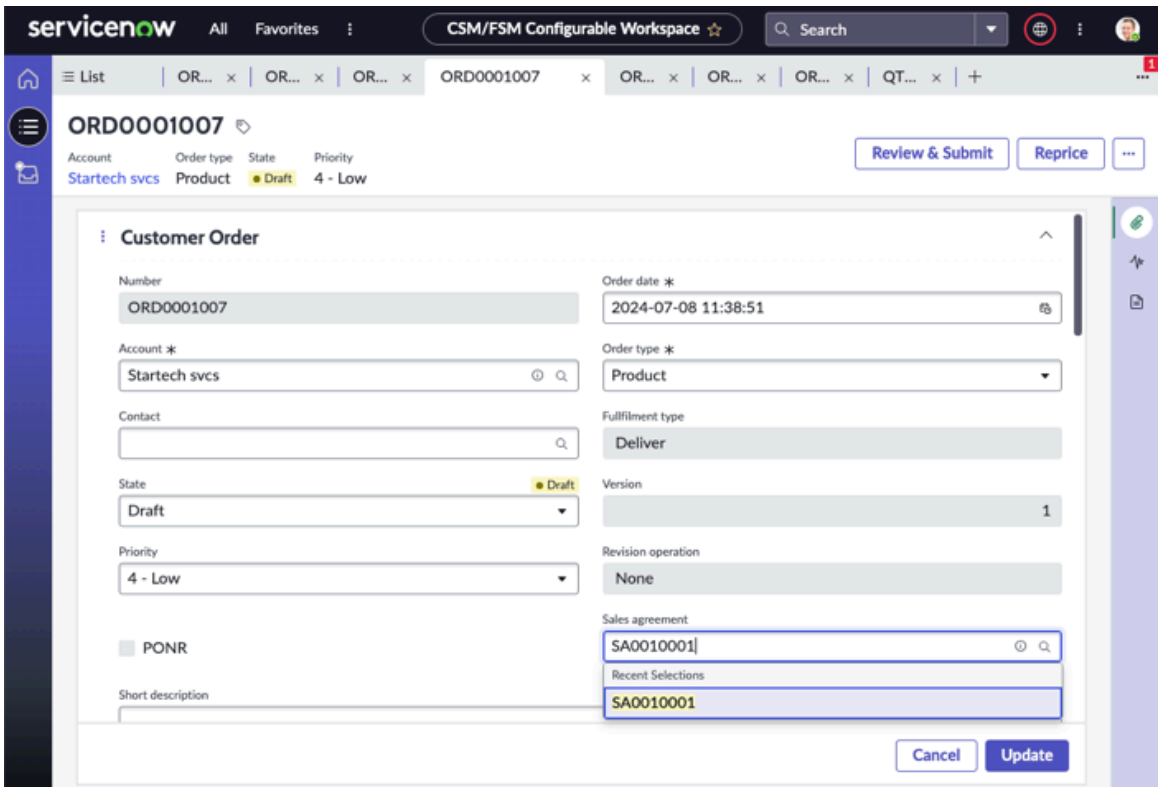
- 주문에 대해 판매 계약 조건이 기본값으로 설정됩니다.
- 가격 목록은 판매 계약의 가격 책정 조건에 따라 기본값으로 설정됩니다.
- 주문 카탈로그는 판매 계약 조건에 따라 제품 및 옵션에 대해 필터링됩니다.
- 에이전트는 판매 계약이 있는 주문에 대해 제품 번들을 구성할 수 있습니다.

판매 계약 생성 판매 계약 생성에 대한 자세한 내용을 참조하십시오판매 계약 관리 사용.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 〉 모두 을 클릭하고 작업 중인 주문을 선택합니다.
2. 자세히 아이콘을 선택하고 주문 세부 정보를 선택하여 주문 세부 정보 탭으로 이동합니다.
3. 고객 주문 양식에서 판매 계약 필드를 찾아 원하는 판매 계약을 선택합니다.



4. 업데이트를 선택합니다.
   제품 오퍼링 및 가격 목록이 포함된 판매 계약이 주문에 추가됩니다.

관련 정보

판매 계약 관리

판매 계약 관리 구성

주문에 구독 가격 책정 추가

에서 시작 및 종료 날짜를 포함하여 주문 또는 주문 라인 항목에 계약 가격 책정을 주문 관리추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_agent

이 태스크 정보

구독 가격 책정은 고객이 제품 또는 서비스에 대해 일반적으로 매월 또는 매년과 같은 정기적인 간격으로 반복되는 요금을 지불하는 가격 책정 모델입니다.

주문에서 계약 시작 날짜와 종료 날짜를 설정하거나, 기간을 입력하면 계약 종료 날짜가 자동으로 계산됩니다.

구독 가격 책정은 주문 헤더 수준 또는 주문 라인 항목 수준에서 추가할 수 있습니다.

계약 가격 책정 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 구독 수익 메트릭 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 주문 〉 모두
3. 작업 중인 주문을 선택합니다.
4. 주문 상세 정보 탭에서 계약 시작 날짜와 계약 종료 날짜를 추가합니다.
   날짜를 입력하면 다음 정보가 자동으로 업데이트됩니다.

필드	설명
총 월간 반복 가격	구독 가격 책정에 입력한 날짜를 기준으로 월간 반복 가격을 표시합니다.
총 연간 반복 가격	입력한 날짜를 기준으로 총 연간 반복 구독 가격 책정을 표시합니다.
총 금액	계약 시작 및 종료 날짜에 따른 구독 가격의 총 금액을 표시합니다.
용어	시작 및 종료 날짜를 기준으로 구독이 유효한 개월 수를 표시합니다.

5. 저장을 선택합니다.

주문에 헤더 할인 추가

전체 주문 또는 주문 내에서 선택한 라인 항목 유형에 백분율 기반 할인을 적용합니다. 주문 라인 항목은 주문 라인 수준에서 수동 조정으로 지정된 할인 비율을 자동으로 상속합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 주문 에이전트 [sn_ind_tmt_orm.order_agent]

견적이 작성되는 동안에만 견적에 할인을 추가할 수 있습니다. 견적이 승인되거나 종결되면 할인을 더 이상 사용할 수 없습니다.

프로시저

1. 구성 가능 작업 공간에서목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 주문 〉 모두.
3. 주문을 선택합니다.
4. 라인 항목 탭의 헤더 수준에서 추가 작업 메뉴 선택합니다.
5. 대량 할인 적용을 선택합니다.
6. 대량 할인 주문 대화 상자에서 현재 라인 수준 수동 조정 재정의 또는 현재 조정 유지 및 다른 모든 라인 항목에 적용을 선택하고 주문 헤더 할인 비율을 입력합니다.

   주:
   음수 백분율이나 100%보다 큰 백분율을 입력할 수 없습니다.

7. 적용을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 제품 주문 라인 설정 및 검토 주문 관리

에서 주문에 주문 관리제품과 서비스가 추가되면 주문 특성, 가격 조정 및 기타 항목이 포함된 주문 라인을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_agent

이 태스크 정보

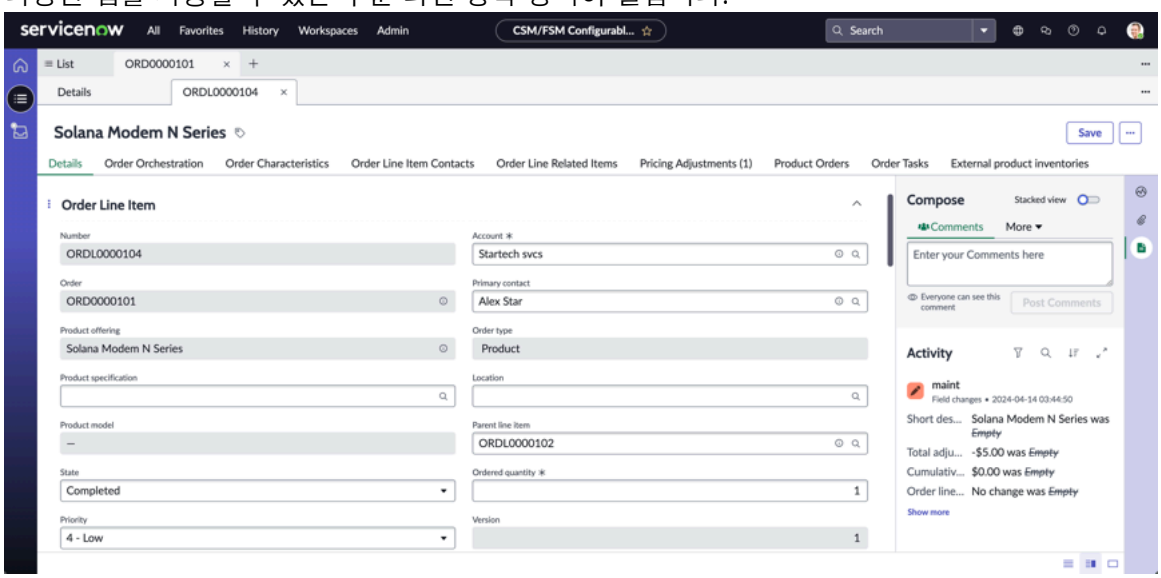
이 태스크 정보

제품 및 서비스 주문 라인 항목에는 주문에 추가한 제품 또는 서비스가 포함되어 있습니다. 주문 라인 항목을 다음과 같이 변경하고 업데이트할 수도 있습니다.

- 상세 정보 - 주문의 이름 및 주소 필드를 포함한 주문의 상세 정보를 표시합니다.
- 순서 오케스트레이션
- 주문 특성 - 제품 및 서비스 주문에 특성을 추가합니다.
- 주문 라인 항목 연락처 - 각 제품 주문 라인 항목에 대한 연락처를 추가합니다.
- 주문 라인 관련 항목 - 이 주문 라인 항목을 다른 주문 라인 항목과 연결합니다.
- 가격 조정 - 제품 주문에 가격 조정을 추가합니다.
- 제품 주문 - 에이전트가 제품 주문을 생성하고 현재 주문에 추가할 수 있습니다.
- 주문 작업 - 주문을 완료하기 위해 할당된 작업입니다.
- 외부 제품 인벤토리 - 외부 제품 인벤토리에 연결합니다.

프로시저

1. 구성 가능 작업 공간에서목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 주문 〉 모두.
3. 작업 중인 주문을 선택합니다.
4. 주문 라인 탭을 선택하고 업데이트할 주문 라인 항목을 선택합니다.
   다양한 탭을 사용할 수 있는 주문 라인 항목 양식이 열립니다.



5. 원하는 탭을 선택하고 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상세 정보	상세 정보에는 배송 주소 및 제품 정보가 포함됩니다. 상세 정보 탭에는 가격 책정, 일반 정보, 계약 시작 및 종료 날짜도 포함되어 있습니다.
순서 오케스트레이션	이 탭을 열어 주문을 실행하는 데 필요한 단계를 확인합니다.
주문 특성	특성은 사용 가능한 옵션입니다.
주문 라인 항목 연락처	에이전트가 주문에 대한 자세한 정보를 찾을 수 있도록 접촉 창구를 추가합니다.
주문 라인 관련 항목	이 주문 라인 항목을 다른 주문 항목과 연결합니다.
가격 조정	에이전트는 제품 가격을 조정할 수 있습니다.
제품 주문	이 주문에 포함된 제품 주문을 표시합니다. 에이전트가 주문에 제품을 추가할 수도 있습니다.
작업 주문	완료해야 하는 주문 작업을 표시합니다.
외부 제품 인벤토리	에이전트는 외부 제품 인벤토리를 볼 수 있습니다.

6. 저장을 선택하여 주문 라인에 변경 내용을 저장합니다.

관련 정보

에서 제품 또는 서비스 주문 검토 및 제출 주문 관리

에서 제품 또는 서비스 주문 검토 및 제출 주문 관리

주문에 제품과 서비스를 추가한 후에는 주문 라인 항목을 검토하고 승인을 위해 주문을 제출합니다.

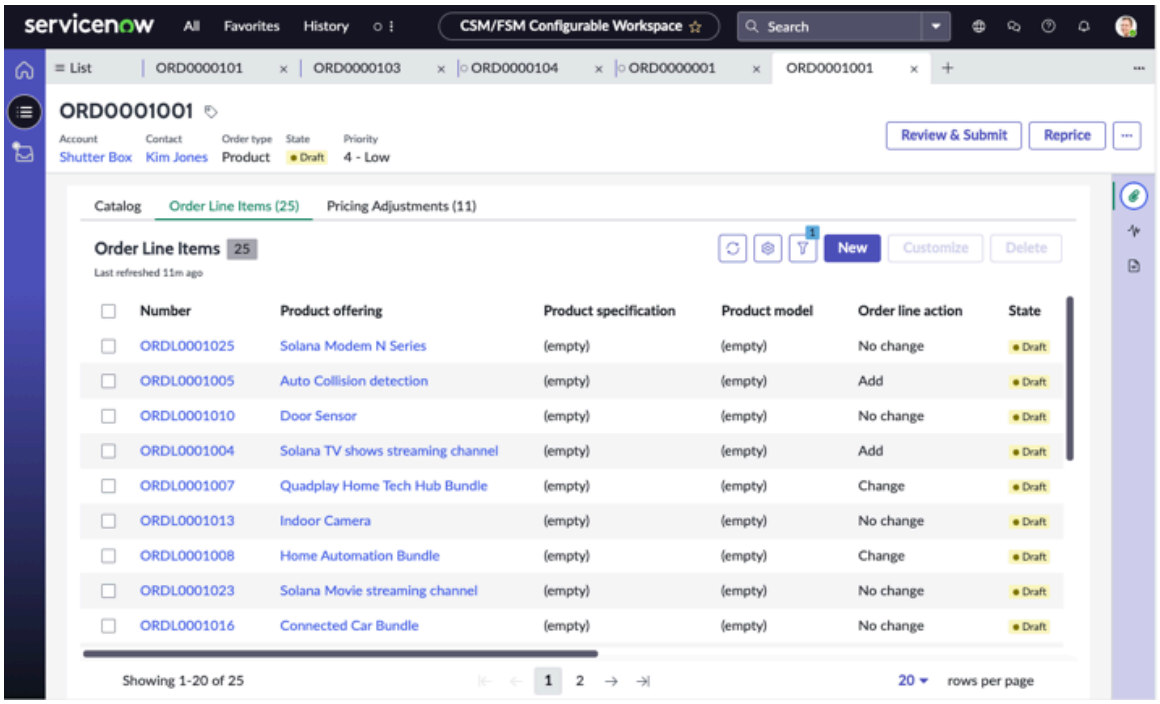
시작하기 전에

필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_agent

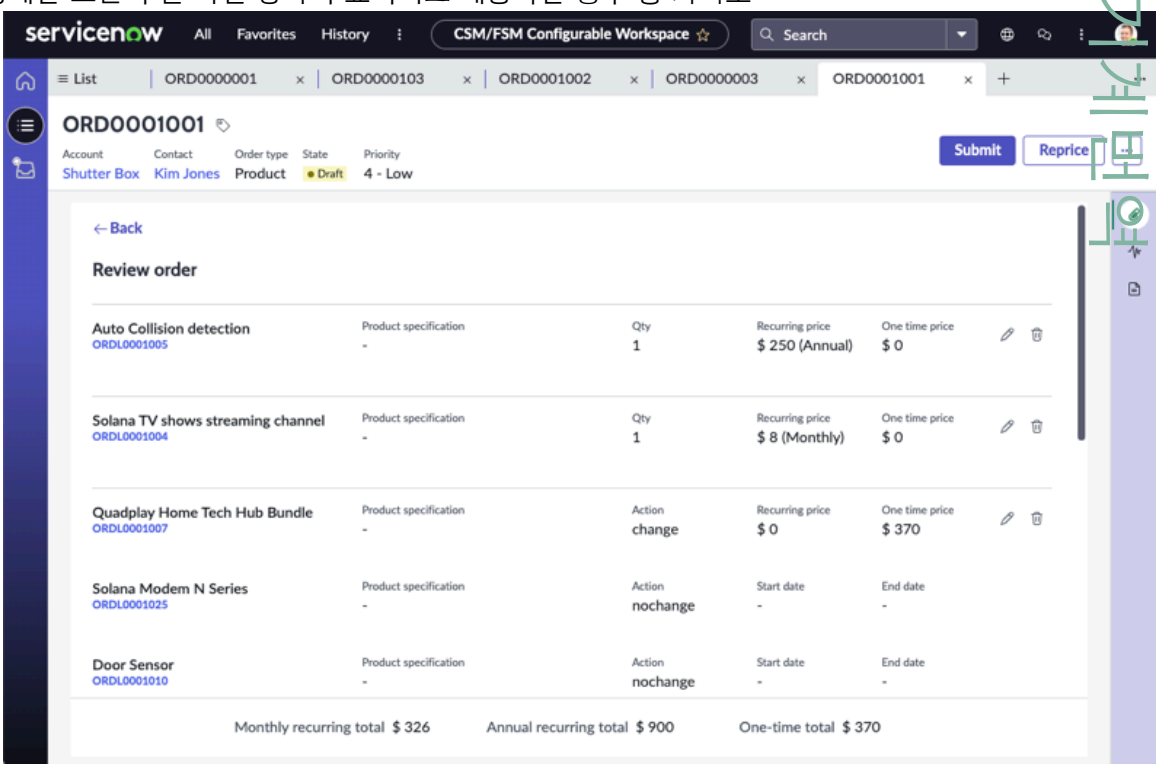
프로시저

1. 구성 가능 작업 공간에서목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 주문 〉 모두.
3. 원하는 주문을 선택하고 주문 라인 항목을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 변경 내용 또는 업데이트를 저장하고 가격 책정 버튼을 선택하여 총 가격을 재설정합니다.
5. 검토 및 제출을 선택하여 주문을 승인 준비 완료 상태로 이동합니다.
   주문 검토 창에는 모든 주문 라인 항목이 표시되고 해당하는 경우 총 가격도



   표시됩니다.
6. 주문을 검토한 후 제출을 선택합니다.
   주문 상태가 초안 에서 제출됨 으로 변경되고 제품 관리자가 검토 및 승인할 수 있게 됩니다.

관련 정보

에서 제품 또는 서비스 주문 승인 주문 관리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

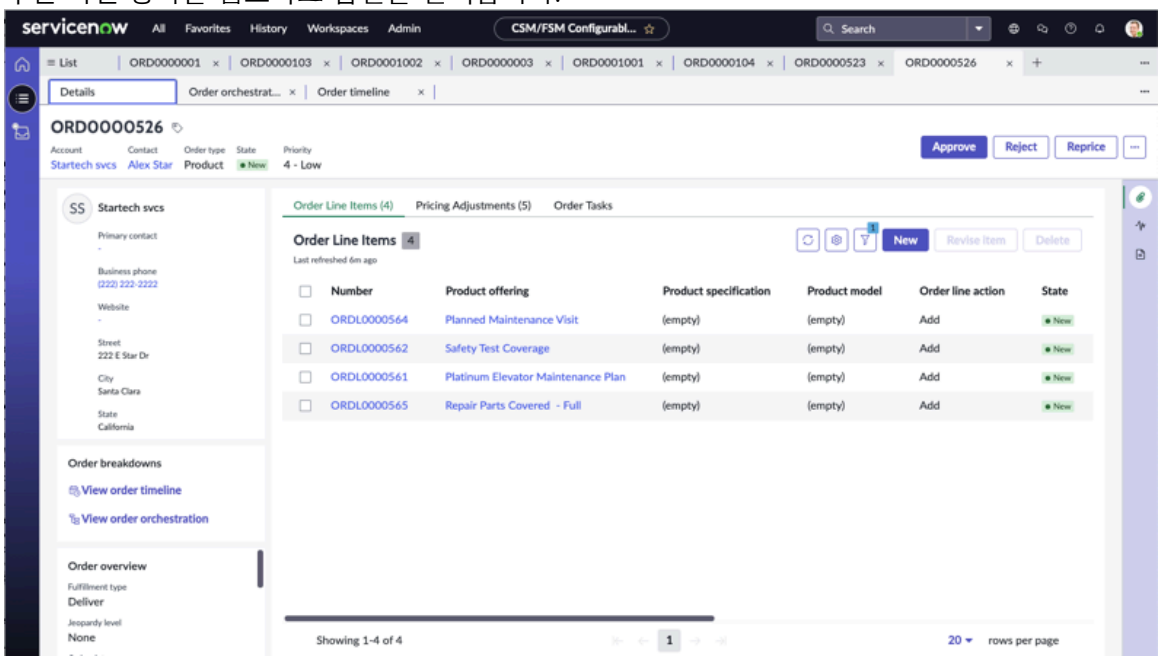
에서 제품 또는 서비스 주문 승인 주문 관리

주문이 제출되면 다음 단계는 주문을 검토하고 승인하는 것입니다. 에서 승인된 주문이 이행 주문 관리프로세스를 시작할 준비가 되었습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: product_manager

프로시저

1. 구성 가능 작업 공간에서목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 주문 〉 모두.
3. 검토 및 승인하려는 주문을 선택합니다.
   승인 준비가 된 주문이 제출됨 상태입니다.
4. 주문 라인 항목을 검토하고 옵션을 선택합니다.



주문 라인 항목 페이지의 옵션

옵션	설명
승인	주문을 승인합니다. 주문이 이행에 들어가기 전에 확인 중인 동안 진행 중 상태로 업데이트됩니다.
거부	주문을 거부합니다. 주문상태가거부됨으로 변경됩니다. 거부된 주문은 주문 에이전트가 변경 및 업데이트를 수행할 수 있도록 합니다.
환매	주문 라인 항목이 업데이트되면 가격을 다시 계산합니다.
주문 타임라인 보기	도메인 주문 및 주문 작업의 상태, 주문 작업 간의 종속성 및 위험에 처한 작업을 보여주는 Gantt 차트 타임라인인 주문 타임라인을 엽니다.
순서 오케스트레이션 보기	주문을 이행하는 데 필요한 단계에 대한 시각적 참조인 주문 오케스트레이션 페이지를 엽니다.
신규	기존주문에 새 주문 라인을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
항목 수정	선택한 주문 라인 항목을 변경합니다.
삭제	선택한 주문 라인 항목을필터링합니다. 라인 항목이 삭제되고 가격이 다시 계산됩니다.

5. 승인을 선택합니다.
   주문이 승인되고 주문 상태가 진행 중으로 변경됩니다.

사양 버전 업데이트

기업은 제품 및 서비스 사양의 새 버전을 만들고 업데이트하는 경우가 많습니다. 이러한 변경이 발생하면 에서 기존 제품 사양을 ServiceNow#업데이트하는 것이 중요합니다. 제품 사양을 업데이트하지 않으면 주문이 이행될 때 MACD(Move, Add, Change, Delete) 운영에 어려움이 발생할 수 있습니다.

사양 버전을 업데이트하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 옵션과 함께 새로운 특성을 소개합니다.
- 기존 특성에 새 옵션을 추가하고 기존 특성 또는 해당 옵션을 제거합니다.
- 기존 특성 및 옵션의 이름을 바꿉니다.
- 새 관계를 통합하고 기존 관계를 업데이트하거나 제거합니다.
- 호환성 규칙 추가.

사양 버전 업데이트

다음 목록에서는 발생할 수 있는 사양 버전 업데이트의 유형을 보여 줍니다.

- 특성
  - 신규
  - 변경됨 - 열거형
  - 제거됨
- 하위 관계(번들/작성)
  - 신규
  - 제거됨
  - 카디널리티 변경
- 수평 관계/호환성 규칙
- 속성 매핑 규칙

배치 사양 버전 업데이트

사양 버전 집합은 의 배치 사양 유틸리티를 판매 및 주문 관리사용하여 업데이트할 수 있습니다. 사양을 예약할 수도 있습니다.

다음에 할 일

업데이트 사양 버전 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업데이트 사양 버전 구성

제품 사양 버전이 업데이트되어 변경 사항 및 업데이트를 반영할 수 있도록 사양 버전 업데이트를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: system_catalog_admin

이 태스크 정보
제품 사양 버전 변경을 구성하려면 수신 사양 검사 ID와 제품 인벤토리 사양 ID를 수정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 을 클릭하고 검색 영역에 sys_properties.list 를 입력하여 시스템 속성 목록을 엽니다.
2. 시스템 속성 목록에서 sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder를 검색한 다음 시스템 속성을 선택하여 엽니다.
   시스템 속성 기록이 편집할 수 없는 상태인 경우 메시지를 선택하여 기록을 편집할 수 있도록 합니다.
3. 값 필드에서 값을 true로 설정합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
   사양 버전 업데이트가 활성화됩니다.

제품 사양 버전에 대한 배치 업데이트

인벤토리 배치 업데이트 작업을 사용하여 한 버전에서 다른 버전으로 변경이 발생할 때 제품 사양을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: product_catalog_admin 및 product_catalog_manager

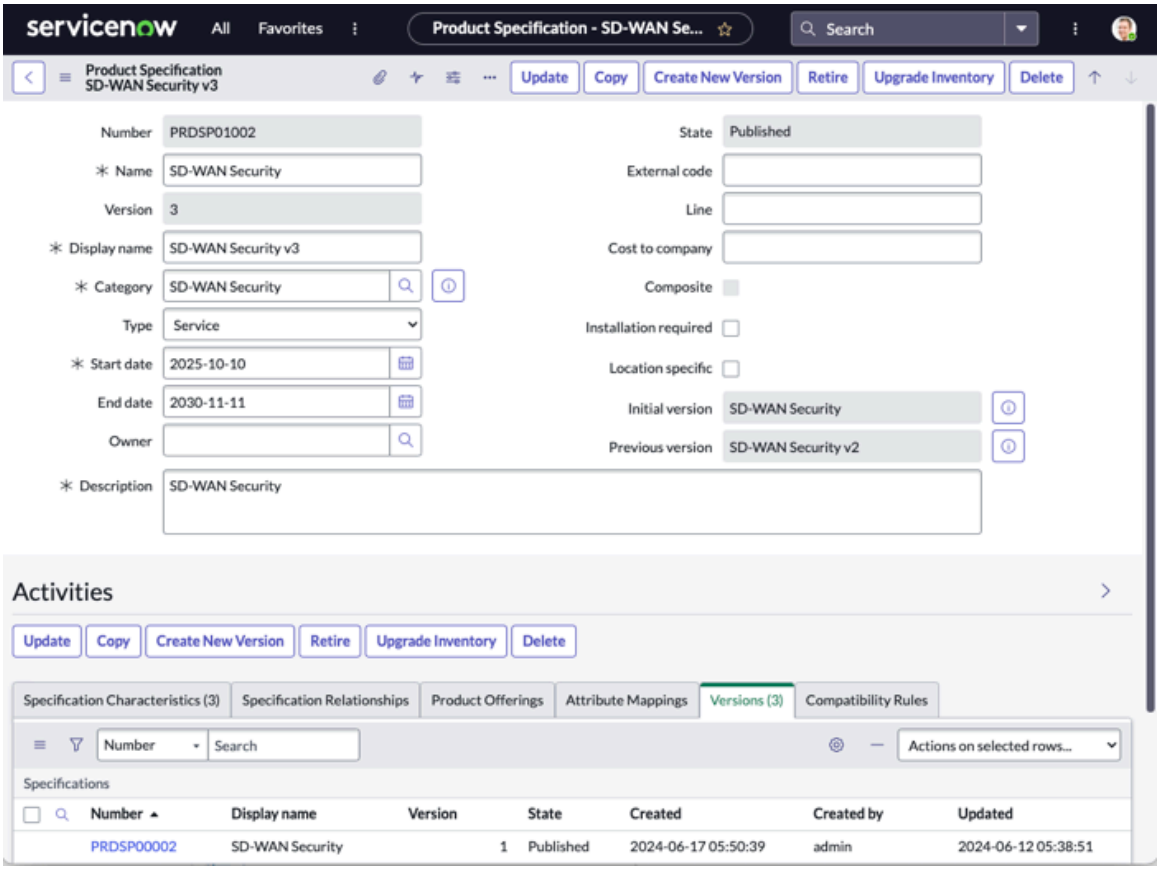
이 태스크 정보
배치 인벤토리 사양 업데이트를 사용하면 카탈로그 관리자와 제품 관리자가 배치 사양 버전 업데이트를 트리거하는 요청 시 작업을 만들 수 있습니다. 업데이트는 변경 주문을 생성하지 않지만 주문의 제품 인벤토리를 직접 업데이트합니다. 배치 업데이트는 오류를 포함하는 로그도 생성합니다.

이 프로세스를 수행하는 데는 두 단계가 있습니다. 첫 번째는 사양 버전을 소스 버전에서 대상 버전으로 업데이트하는 것입니다. 두 번째 단계는 인벤토리 업그레이드 작업을 실행하는 것입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

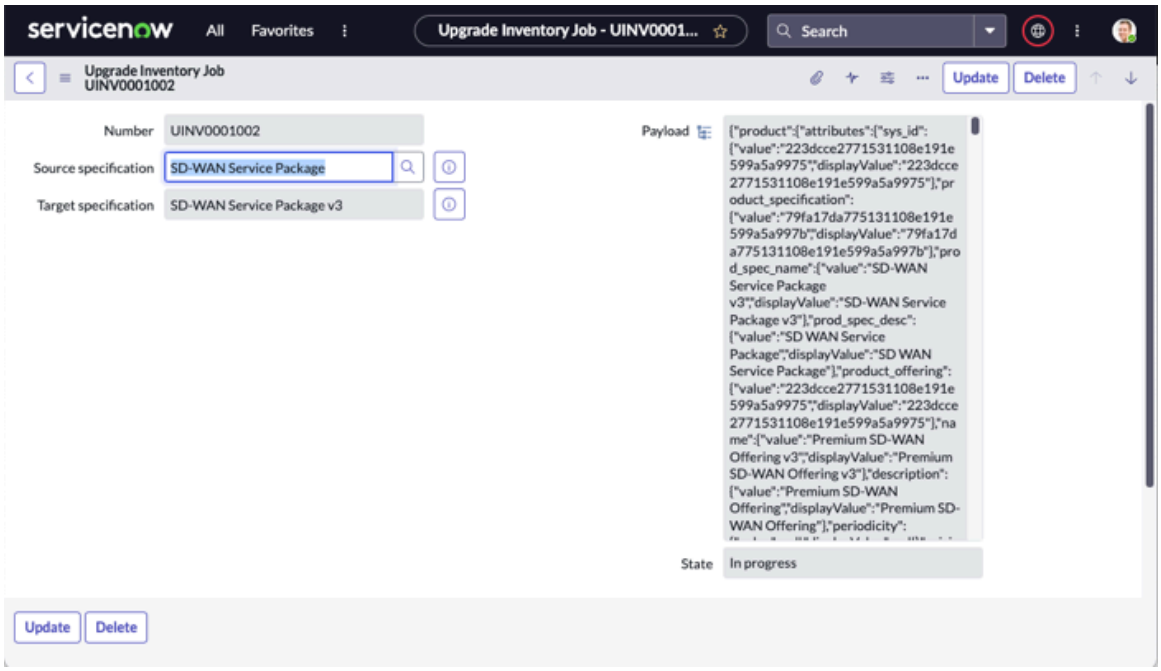
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 제품 사양 을 클릭하고 업데이트할 제품 사양을 선택합니다.



2. 새 버전 생성 버튼을 선택하여 사양 버전을 생성합니다.
3. 게시를 선택하여 사양 버전을 게시한 다음, 업데이트를 선택하여 사양을 업데이트하여 새 버전을 추가합니다.
   이제 사양의 두 가지 게시 버전이 있습니다. 초기 버전은 소스 버전으로 간주되고 v2 버전은 대상 버전으로 간주됩니다.
4. 기존 제품 인벤토리에서 버전 업데이트를 시작하려면 인벤토리 업그레이드를 선택하고 프롬프트에서 예를 선택합니다.
   소스 사양에 대해 v1로 작업이 생성되고 대상은 소스 사양의 최신 게시 버전으로 자동으로 채워집니다. 인벤토리 업그레이드 작업이 시작되고 일련의 확인 단계가 실행되어 작업이 성공적으로 실행되는지 확인합니다. 확인이 완료되면 작업이 진행 중 상태로 전환됩니다. 오류가 발생하면 작업 상태가 오류로 바뀝니다.
5. 다음으로 이동 모두 〉 인벤토리 업그레이드 작업 을 클릭하고 작업 중인 작업을 선택하여 작업 상태를 확인하고 오류를 해결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 다음으로 이동 모두 〉 인바운드 큐 〉 인바운드 요청 을 클릭하고 작업 중인 기록 ID를 선택하여 상태를 확인합니다.
   인바운드 큐 요청 수는 소스 사양과 일치하는 제품 인벤토리 수를 나타냅니다. 모든 인바운드 큐 기록이 처리되면 요청은 성공적으로 처리된 각 인바운드 큐 기록에 대한 변경 지시를 생성합니다.

인벤토리 업그레이드 작업 상태 보기

인벤토리 업그레이드 작업 상태 목록 양식을 사용하여 사양 업그레이드 작업의 상태를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 인벤토리 업그레이드 작업 을 클릭하고 모두를 선택합니다.
2. 작업 중인 인벤토리 작업을 선택합니다.

출입	설명
번호	인벤토리 작업을 식별하는 시스템 생성 번호입니다.
대상 사양	업데이트할 대상 사양입니다.
페이로드	페이로드는 대상 사양에 추가되는 사양 데이터입니다.
상태	작업의 상태를 표시합니다.

3. 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

이동 주문 시작

이동 주문을 시작하여 제품 인벤토리 위치를 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

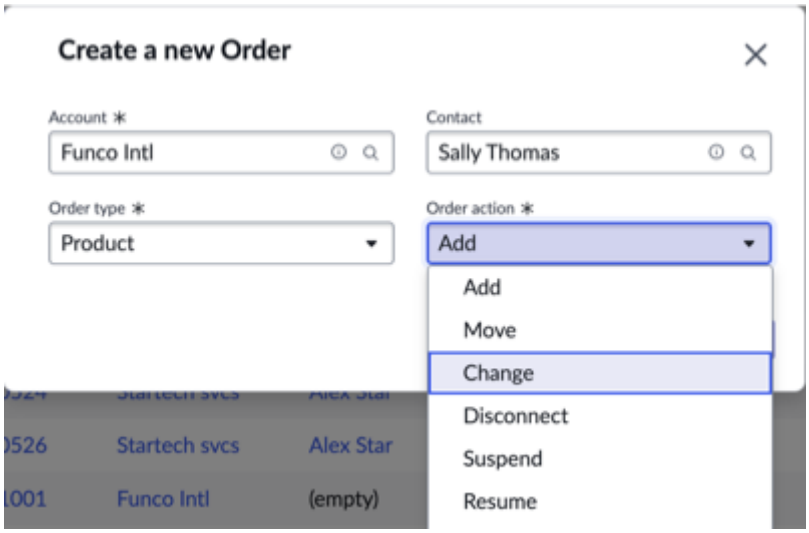
시작하기 전에
필요한 역할: order-agent

이 태스크 정보
이동 주문을 사용하면 에이전트가 주문 라인 수준에서 제품 인벤토리의 위치를 변경할 수 있습니다. 이동 순서는 의 주문 관리변경 순서 함수를 사용하여 실행됩니다.

이동 주문이 시작되면 업데이트된 위치가 선택한 인벤토리로 전파됩니다.

프로시저

1. 구성 가능 작업 공간에서목록 뷰를 선택합니다.
2. 인벤토리 위치 변경이 필요한 주문 라인 항목을 열고 위치 필드를 업데이트한 다음 저장을 선택합니다.
3. (으)로 돌아가기 고객 주문 양식을 작성하고 새로 만들기를 선택합니다.
4. 새 주문 만들기 대화 상자에서 계정을 선택한 다음 주문 작업에서변경을 선택합니다.



5. 카탈로그에서 관리를 선택하여 위치 변경에 대한 주문 라인을 엽니다.
6. 주문 라인에서 위치 필드로 이동하여 위치를 업데이트합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.
8. 변경한 내용을 검토하고 검토 및 제출을 선택합니다.
   변경 주문은 영향을 받는 모든 주문 라인 및 주문 작업을 통해 전파됩니다.

주문 라인 항목에 보장 제품 추가

주문 라인 수준에서 계약 또는 권리와 같은 보장 제품을 추가하여 주문을 개선합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_manager

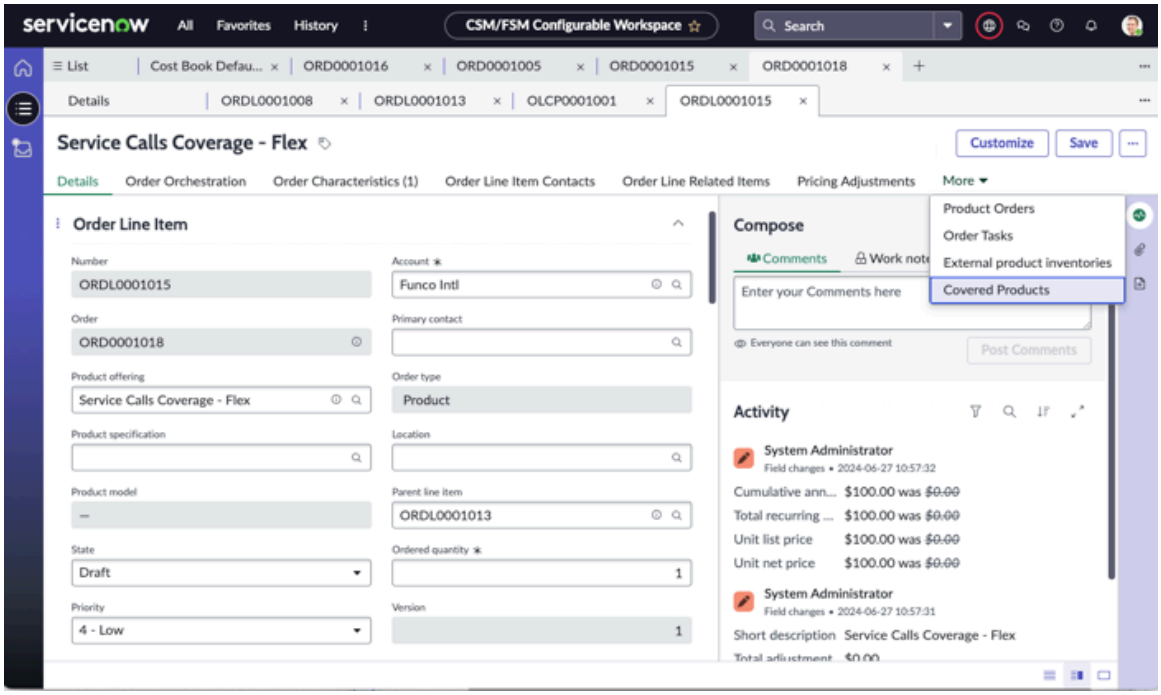
이 태스크 정보
주문 에이전트는 주문 캡처 프로세스 중에 권리 또는 계약과 같은 보장 제품을 주문 라인에 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 주문 〉 모두 을 클릭하고 작업 중인 주문을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 주문 라인 항목 탭에서 주문 라인의 권리 또는 계약 유형을 선택합니다.
4. 선택 자세히 〉 대상 제품.



5. 포함된 제품 양식에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 새 보장 제품 생성 양식에서 추가할 보장 제품 라인 항목을 선택합니다.
   광고 항목에 추가할 수 있는 보장 제품 유형에는 세 가지 유형이 있습니다.
7. 저장을 선택합니다.
8. 주문 라인 항목 페이지에서 계약 시작 날짜와 계약 종료 날짜를 선택합니다.
9. 상태를 완료로 변경합니다.
   주문 라인의 계약 상세 정보를 사용하여 계약이 생성됩니다.

위치별로 제품 카탈로그 필터링

에이전트는 의 위치 함수를 주문 관리사용하여 카탈로그의 제품을 필터링할 수 있습니다. 위치 필터를 사용하면 에이전트가 주문을 보다 효율적으로 생성할 수 있습니다.

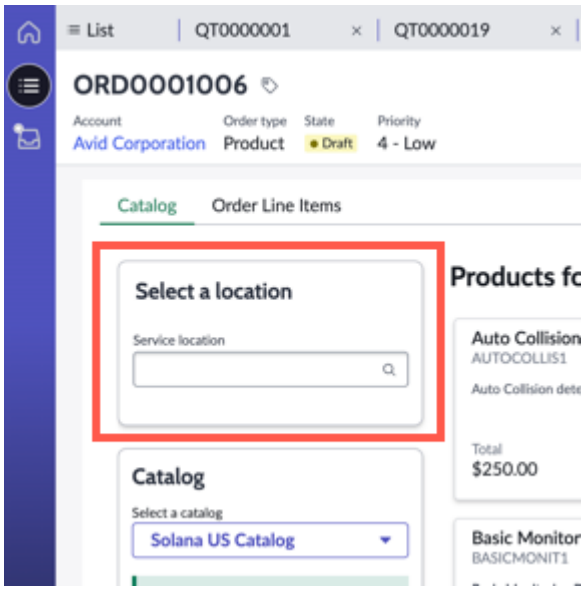
시작하기 전에

필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 선택 고객 주문 〉 모두을 탭한 다음, 작업하려는 순서를 선택합니다.
   위치 선택 필드를 사용할 수 있는 카탈로그 탭에서 주문이 열립니다.
3. 위치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



선택한 위치에 따라 카탈로그의 제품이 필터링됩니다.

주문 라인 수준에서 제품 위치 업데이트

에이전트는 복사 기능을 사용하여 주문 라인 수준에서 주문 관리제품 위치를 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

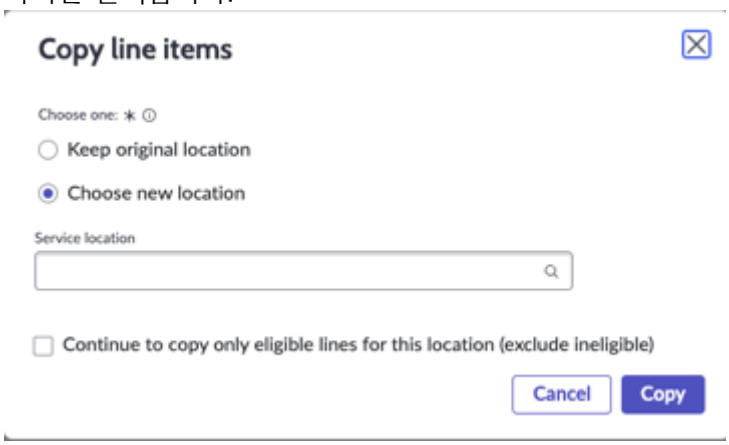
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_agent

이 태스크 정보

에이전트는 복사 기능을 사용하여 주문 라인 수준에서 제품의 위치를 변경할 수 있습니다. 주문 라인 항목이 복사되면 에이전트가 위치를 선택할 수 있는 대화 상자가 열립니다. 에이전트는 업데이트할 라인 항목 하나 또는 여러 라인 항목을 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 에서 고객 주문 〉 모두, 작업하려는 주문을 선택하고 라인 항목 탭을 선택합니다.
3. 다른 위치로 변경하려는 주문 라인 항목을 하나 이상 선택합니다.
4. 복사를 선택합니다.



5. 라인 항목 복사 창에서 옵션 중 하나를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
라인 항목 복사 창에서 이 위치에 적합한 라인만 계속 복사(부적격 라인 제외)를 선택해야 합니다.

이 옵션을 선택하면 적합한 광고 항목이 새 위치에 복사되고 자격이 없는 광고 항목은 건너뜁니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 견적 라인 항목이 복사되지 않습니다.

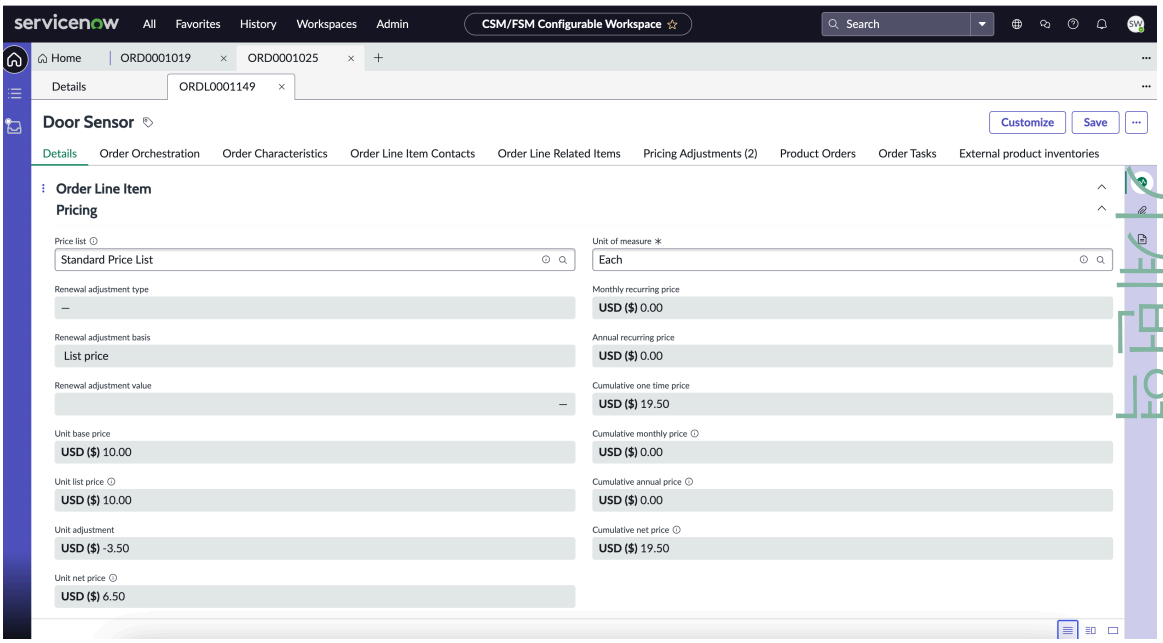
6. 복사를 선택합니다.
   주문 라인이 복사되고 새 위치가 있는 주문 라인 항목 목록에 추가됩니다.

주문 라인의 가격 조정 세부 항목

주문 에이전트는 가격 목록의 기본 가격에 적용된 가격 조정을 확인하여 가격 책정 계획을 통해 추가한 속성 조정 및 사용자 지정 조정을 반영하고 주문을 처리하는 동안 순 가격이 계산된 방식을 확인할 수 있습니다.

가격 조정 상세 정보를 찾을 수 있는 위치

단위 기본 가격, 단위 목록 가격 및 단위 조정 상세 정보는 주문 라인 항목 상세 정보 페이지의 가격 책정 섹션에 나열됩니다.



주문 라인 항목의 가격 조정 탭은 다음과 같은 정보를 제공합니다.

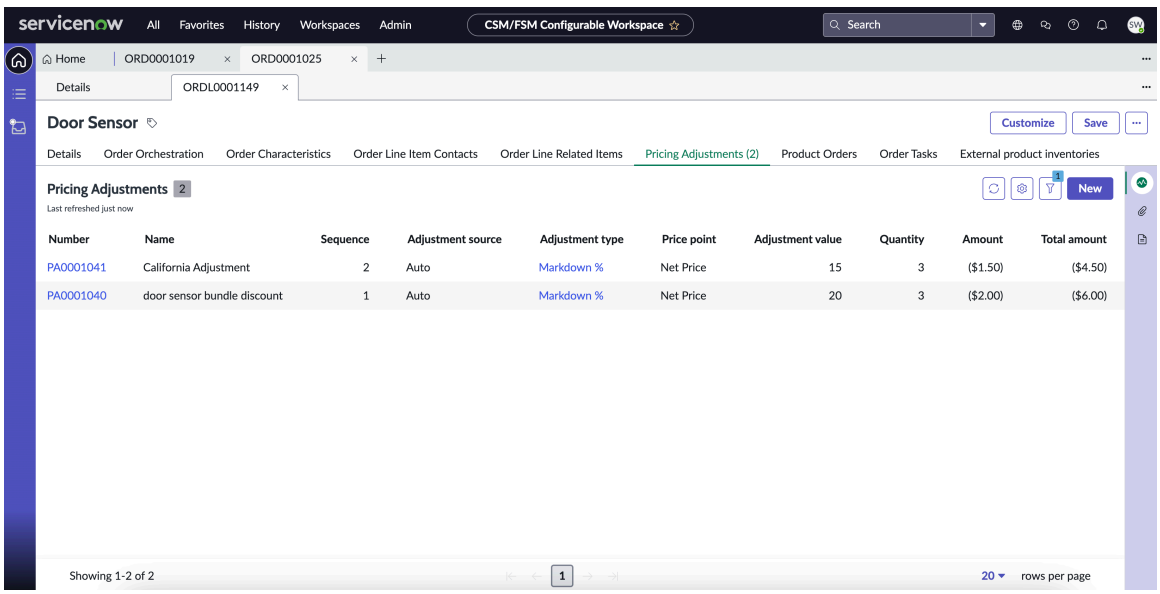
주문 라인의 가격 조정 탭

필드	설명
번호	가격 조정 기록의 ID입니다.
이름	가격 조정을 생성하는 동안 지정된 이름입니다.
시퀀스	조정을 생성하는 데 사용되는 가격 책정 계획 단계의 수입니다. 이는 에이전트가 가격 조정에 대한 작업 순서를 식별하는 데 도움이 됩니다.
조정 소스	가격 조정의 기원입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 라인의 가격 조정 탭

필드	설명
	• 자동: 가격 책정 계획에 따라 조정이 자동으로 적용되며 표준 조정 매트릭스 또는 확장점(예: PricingAdjustmentExtensionPoint)을 통해 정의할 수 있습니다. • 수동: 에이전트가 수동으로 조정했습니다.
조정 유형	• 마크다운 비율(%) • 마크다운 금액 • 마크업 비율(%) • 마크업 금액 • 가격 재정의
가격점	조정 단계의 가격 책정 계획에서 관리자가 설정합니다. 이 값은 정가 또는 순가일 수 있습니다.
조정 값	가격에 적용되는 조정의 백분율 또는 절대 금액입니다.
수량	주문 라인의 항목 수량입니다.
금액	가격 조정 금액입니다.
총 금액	수량에 금액을 곱한 값입니다.
단위 실행 가격	특정 가격 책정 계획 단계의 조정 금액으로 계산된 가격입니다.



가격 조정 예

가격 조정 및 사용된 용어를 이해하기 위해 고객이 공급자로부터 API Edition 라이선스를 구매하는 시나리오를 고려해 보겠습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 단위 기본 가격: 가격 목록에 정의된 가격(예: $1000)입니다.
- 속성 조정: 고객은 가격대가 정가로 표시된 제품의 "Professional Plus Edition" 버전을 선택하며, 이 경우 $200의 추가 비용이 듭니다.
- 볼륨 조정: 고객이 라이센스 100개 구매 시 $50의 할인을 받습니다. 여기에서도 가격대는 정가입니다.
- 가격점: 가격점은 가격 조정이 적용된 엔터티입니다. 목록 가격 또는 순가일 수 있습니다.
- 단위 목록 가격: 단위 목록 가격은 $1,000 + $200 - $50 = $1,150로 계산됩니다.
- 또한 고객은 가격대를 순가격으로 사용하여 $100의 프리미어 계정 할인을 받습니다.
- 단위 순 가격: 단위 순 가격은 모든 조정이 적용된 후의 최종 가격입니다. 이는 $1,150 - $100 = $1,050로 계산됩니다.

관련 정보

구성 가능한 가격 책정 계획

〔store-future: BEGIN review〕

고객(제품) 주문 생성, 승인 및 이행

고객 주문(제품 주문이라고도 함)을 캡처하는 방법과 이행 관리자 및 에이전트가 이를 검토, 오케스트레이션 및 이행하는 방법을 알아봅니다. 이 프로세스를 사용하면 전체 이행 프로세스에서 고객 주문이 정확하고 효율적으로 처리되도록 할 수 있습니다.

고객 주문 직접 입력

에이전트는 CSM Configurable Workspace를 사용하여 직접 주문을 캡처할 수 있습니다.

제품 주문 열기 API를 사용한 주문 캡처

애플리케이션을 사용하는 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 경우 제품 주문 오픈 API를 사용하여 타사 고객 주문 관리 시스템에서 고객 주문을 처리할 수 있습니다. 제품 주문 열기 API는 ServiceNow TMF622: 제품 주문 관리 API 사양의 구현입니다. 자세한 내용은 Product Order Open API 를 참조하세요.

고객 주문 기록 생성 캡처 후

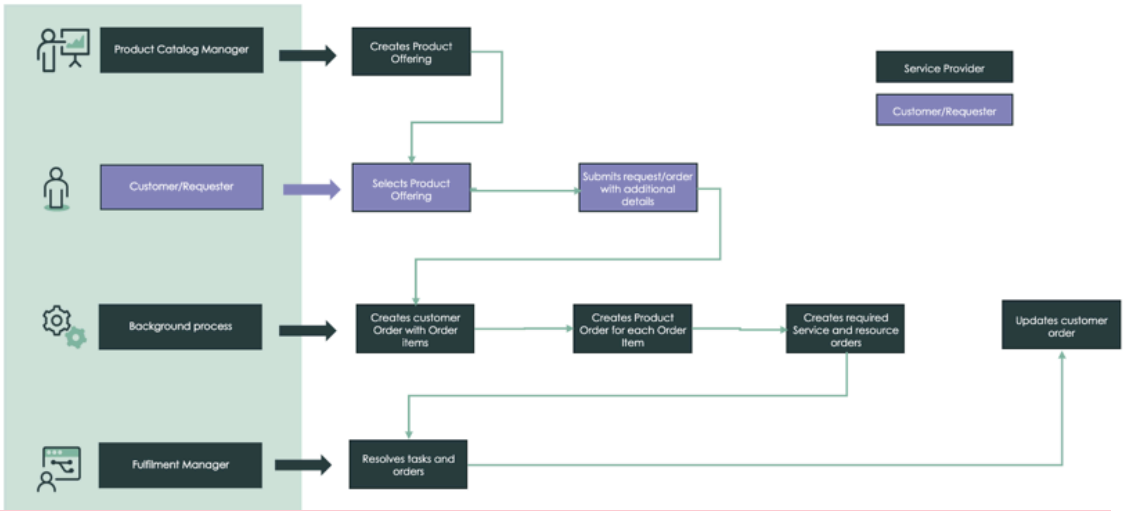
고객 주문을 캡처하거나 직접 입력하면 에 ServiceNow AI Platform고객 주문 기록이 생성됩니다. 고객 주문 기록에는 제품에 필요한 서비스를 수행하기 위한 제품 및 작업(추가, 변경, 연결 해제)을 설명하는 하나 이상의 연결된 고객 주문 라인 항목이 있습니다. 고객 주문 기록에는 다음 요소도 포함됩니다.

- 추가, 업데이트 또는 삭제되는 제품의 상세 정보입니다.
- 새 제품 추가의 경우 주문 라인 항목에는 필요한 특성 및 특성 값과 함께 제품 사양의 세부 정보가 포함됩니다.
- 고객 주문의 변경 및 연결 해제의 경우 주문 라인에 업데이트하거나 연결 해제 중인 제품 인벤토리의 상세 정보가 보관됩니다.
- 주문 라인 항목에는 위치 및 관련 정보(예: 고객 접촉 창구 세부 정보)가 있을 수 있습니다.

다음 다이어그램은 고객 주문이 캡처된 다음 처리될 때 발생하는 상황을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 및 서비스 주문 관리

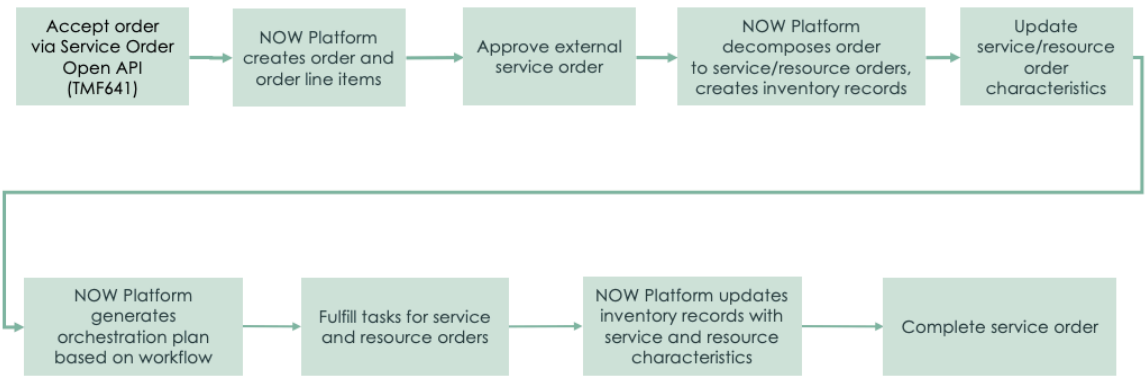


고객 주문 검토, 승인 및 분해

에이전트가 고객 주문을 캡처하거나 입력하면 주문 이행 관리자는 에서 고객 주문을 선택하고 다음 정보를 확인한 다음 이행을 위해 승인하거나 거부합니다.CSM 구성 가능 작업 공간

- 고객 주문
- 주문 라인 항목
- 주문 특성

Service Order Open API를 사용하는 고객 주문 이행 워크플로우 예시



주문 이행 관리자가 고객 주문을 거부하면 다음 프로세스가 발생합니다.

- 고객 주문의 상태가 거부됨으로 이동합니다.
- 고객 주문을 정상 상태로 되돌리려면 몇 가지 변경이 필요할 수 있습니다. 주문 이행 관리자는 제품 사양 특성 및 기타 정보를 적절하게 변경한 다음 고객 주문 승인을 시도할 수 있습니다.

주문 이행 관리자가 고객 주문을 승인하면 다음 프로세스가 발생합니다.

- 상태 필드가 진행 중으로 변경됩니다.
- 고객 주문 분해가 발생합니다. 이는 제품 카탈로그의 제품 사양, 서비스 사양, 자원 사양, 사양 관계 및 분해 규칙을 기반으로 합니다. 승인된 각 고객 주문 라인 항목에 대해 필요한 모든 도메인 제품, 서비스 및 자원 주문을 생성한 다음 각 도메인 주문에 대해 주문 이행 워크플로우를 트리거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
고객 주문 관리 역할 및 승인 프로세스에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 에 대한 주문 이행 및 제공자 역할 할당 주문 관리
- 사양 관계 및 분해 규칙 생성
- 고객(제품) 주문 승인 및 이행

제품 모델 생성

이행 ServiceNow AI Platform 프로세스에 사용하기 위해 사양의 각 고유한 구성에 대한 제품 모델 기록이 내부적으로 생성됩니다(없는 경우). 제품 모델은 주문한 제품에 대해 선택된 특성 옵션을 나타냅니다. 주문이 이행 프로세스를 완료하면 제품 모델이 생성됩니다.

제출된 고객 주문 처리 방법 서비스 브리지

주문이 를 통해 서비스 브리지고객 인스턴스에서 직접 시작된 경우 다음과 같은 추가적인 전문 처리가 수행됩니다.

1. 고객이 서비스 카탈로그에서 카탈로그 항목을 요청하면 다음과 같은 상황이 발생합니다.
   a. 고객의 인스턴스에서 요청 및 요청 항목이 생성됩니다.
   b. 고객 주문 및 고객 주문 라인 항목이 제공자 인스턴스에서 생성됩니다.

주:
서비스 카탈로그를 사용하고 서비스 카탈로그에서 카탈로그 항목을 요청하는 방법에 대한 서비스 브리지자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Exploring Service Bridge
- Service Catalog

2. 주문 데이터는 고객 및 제공자의 인스턴스에서 동기화되므로 두 인스턴스를 모두 사용하는 에이전트는 주문 데이터의 진행 상황을 추적할 수 있습니다.
3. 주문 이행 관리자가 고객 주문을 승인하면 인스턴스에 고객 인스턴스가 그에 따라 업데이트되었다는 메시지가 표시됩니다.
4. 고객 주문이 완료되면 기업 고객 인스턴스에서 작업 메모가 업데이트됩니다.
   - 이러한 메모를 통해 고객은 자신의 서비스 카탈로그에서 주문 상태를 볼 수 있습니다.
   - 주문의 모든 상태 업데이트는 기업 고객의 인스턴스에 자동으로 동기화됩니다.

관련 정보

주문 관리

주문 관리 구성
〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

수동 제품 주문 생성, 변경 및 취소

주문 캡처를 사용하여 주문 에이전트는 고객(제품) 주문 및 서비스 주문을 ServiceNow AI Platform. 또한 고객을 대신하여 하나 이상의 제품과 서비스를 사용하여 다중 사이트 제품 및 서비스 주문을 생성할 수 있습니다. 주문 캡처는 릴리스 이상 릴리스에서 San Diego 지원됩니다.

주:
주문 캡처에서 서비스 주문을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 새 서비스, 서비스 변경 또는 연결 해제에 대한 주문 생성.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직접 주문 입력을 위한 주문 캡처

에이전트는 다음을 수행하여 주문을 캡처할 수 있습니다.

- 가격 책정이 있는 표준 제품 및 서비스에 대한 수동 주문을 생성합니다.
- 주문 이행 중 고객의 요구로 식별된 추가 제품 및 서비스로 수동 제품 및 서비스 주문을 생성합니다.

수동 제품 또는 서비스 주문 생성에는 다음 단계가 포함됩니다.

1. 에이전트는 제품 오퍼링 및 서비스 사양을 선택 및 구성한 다음, 제출하기 전에 검토를 수행합니다.
2. 에이전트가 주문을 제출합니다.

   주문 ServiceNow AI Platform 이행을 관리하기 위해 제품 또는 서비스 주문 기록을 생성합니다. 제품 또는 서비스 주문에는 구매한 제품이나 수행 중인 서비스를 설명하는 하나 이상의 연결된 주문 라인 항목이 있습니다.

3. 제품 또는 서비스 주문을 제출한 후 검토하거나 수정하기 위해 에이전트는 출발지에 관계없이 다른 모든 주문에 동일한 절차를 사용합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
   - 고객(제품) 주문 검토
   - 이행을 위한 서비스 주문 검토.
4. 주문 이행 관리자 또는 서비스 관리자는 주문 검토를 완료한 후 주문 이행 또는 서비스 에이전트가 이행할 주문을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 고객 또는 서비스 주문의 출처에 관계없이 주문 검토 및 이행에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
   - 고객(제품) 주문 승인 및 이행
   - 서비스 주문 승인 및 이행

주:
애플리케이션을 사용하는 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 경우 처리하는 ServiceNow AI Platform 많은 고객(제품) 및 서비스 주문을 다음 소스에서 자동으로 캡처할 수 있습니다.

- 타사 주문 관리 시스템에서 Product Ordering Open(TMF622) 또는 Service Ordering Open(TMF641) API를 통해 지원합니다.
- ServiceNow 고객 인스턴스에서 이후 릴리스의 San Diego 애플리케이션을 통해서비스 브리지.

관련 정보

제품 주문 오픈 API

서비스 주문 오픈 API

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

새 제품 주문

주문 캡처를 사용하여 고객 또는 내부 직원을 위한 제품 주문(고객 주문이라고도 함)을 생성합니다.

시작하기 전에

주문 캡처를 사용하기 전에 다음 구성 작업을 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 사용자에게 주문 이행 및 제공자 역할을 할당합니다.
2. 제품 오퍼링 및 고객 대면 서비스 사양을 정의하고 게시합니다.
3. 주문 이행을 구성합니다.

자세한 내용은 주문 관리 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager.

이 태스크 정보
제품 주문이 생성되는 방법은 다음과 같습니다.

1. 주문 생성 양식에서 제품 주문 유형을 선택한 다음 고객 계정과 접촉 창구를 선택합니다.
2. 제품 선택 양식에서 하나 이상의 제품 오퍼링과 제품 주문의 대상 위치를 선택합니다.
3. 제품 구성 양식에서 각 주문 라인 항목에 대해 주문한 제품을 구성합니다. 그런 다음 해당 제품 구성을 하나 이상의 위치에 적용한 다음 주문한 제품 구성을 위치별로 구성합니다.
4. 주문 검토 양식에서 제품 주문을 검토하고 제출합니다.
5. 이제 주문 이행 관리자가 이행을 검토하고 승인할 수 있습니다. 자세한 내용은 고객(제품) 주문 승인 및 이행 문서를 참조하십시오.

제품 주문을 직접 입력하면 고객 주문 이행을 관리하기 위해 고객 주문 기록이 ServiceNow AI Platform 생성됩니다. 제품 주문에는 하나 이상의 연결된 주문 라인 항목이 있습니다. 주문 라인 항목은 제품과 서비스에 필요한 작업(추가)을 설명합니다. 주문 라인 항목은 다음으로 구성되기도 합니다.

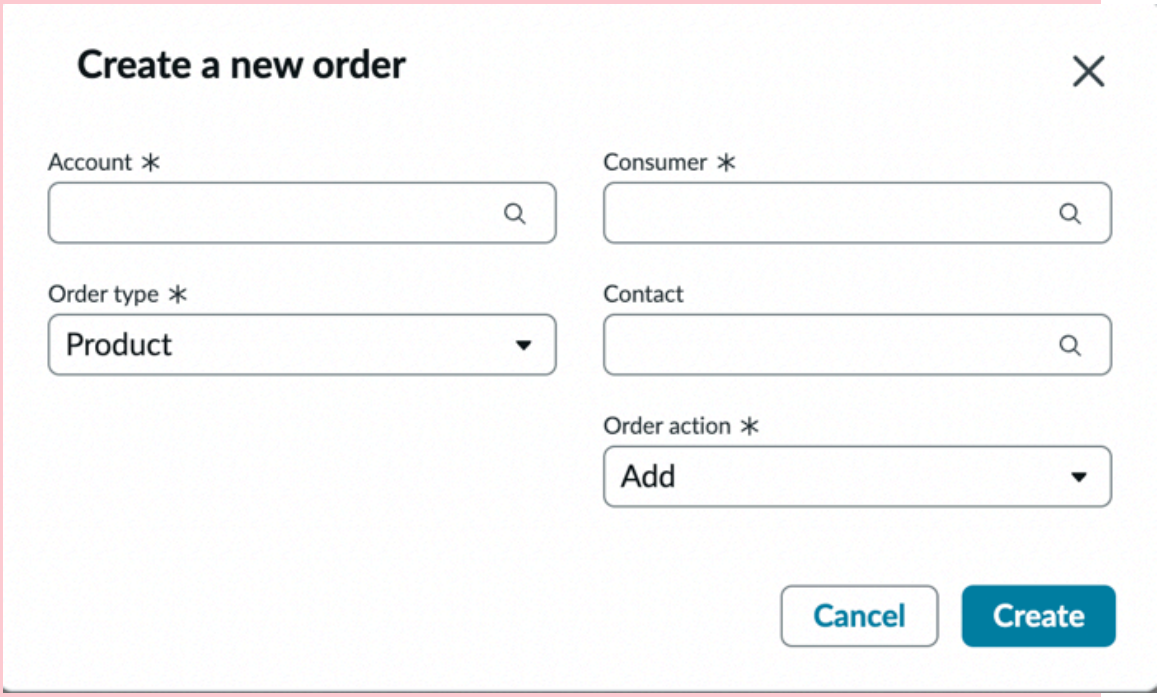
- 추가, 업데이트 또는 삭제되는 제품의 상세 정보입니다.
- 새 제품 추가의 경우 주문 라인 항목에는 필요한 특성 및 특성 값과 함께 제품 사양의 세부 정보가 포함됩니다.
- 주문 라인 항목에는 위치 및 관련 정보(예: 고객 접촉 창구 세부 정보)가 포함될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 구성 가능 작업 공간 목록 탭에서 주문 캡처에 액세스합니다.
3. 기존 고객 계정에 대한 주문을 생성하는지 또는 주문을 생성하기 전에 먼저 고객 계정을 생성하는지에 따라 다음 작업 중 하나를 선택할 수 있습니다.
4. 주문 유형 생성 대화 상자가 나타나면 계정 목록에서 고객 이름을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 유형 선택 대화 상자



5. 주문 유형 필드에서 제품 또는 서비스를 선택합니다.
6. 주문 작업 목록에서 추가를 선택합니다.
7. 생성을 선택합니다.
   고객 주문을 시스템에 추가하기 위해 새 주문이 생성됩니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

고객 계정 및 연락처 선택

제품 주문을 생성하는 프로세스의 다음 단계로 주문에 대한 고객 계정 및 연락처 정보를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

새 제품 주문 - 주문 생성 양식

필드	설명
계정	제품 주문을 생성할 고객 계정을 선택합니다. 고객 목록을 필터링하고 특정 계정을 찾으려면 고객 이름의 첫 글자 몇 글자를 입력합니다.
주문 유형	제품 또는 서비스입니다.
주문 작업	추가를 선택하여 새 제품 주문을 생성합니다.
연락처	주문 연락처 이름. 고객 연락처 목록을 필터링하고 특정 연락처를 찾으려면 연락처 이름의 처음 몇 글자를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 생성을 선택합니다.
   주문 ServiceNow AI Platform 라인 항목이 없는 초안 상태의 고객 주문 기록을 생성합니다. 주문 상태에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 고객 주문 상태.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 주문에 대한 위치 및 제품 오퍼링 선택

제품 주문을 생성하는 프로세스의 다음 단계로 대상 위치와 제품 오퍼링을 선택합니다. 고객의 목적지 위치를 선택한 다음 지정된 각 위치에 대해 고객에게 판매할 제품 오퍼링을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 제품 선택에 하나 이상의 위치 선택 대화 상자가 나타나면 이 주문에 대해 제품을 배송할 목적지 위치를 선택합니다.

   > **주:**
   > 또는 적어도 하나의 위치 선택 대화상자에 액세스하려면 위치 창에서 위치 추가를 클릭합니다.

   a. 위치 필드에 커서를 놓고 필드를 클릭한 다음 위치를 선택합니다. 사용 가능한 주소 선택은 주문 생성 양식에서 선택한 고객 계정에서 가져옵니다. 고객 주소 목록을 필터링하고 특정 위치를 찾으려면 위치 이름의 첫 몇 글자를 입력합니다.

   b. 다른 위치를 선택하려면 이전 선택 항목의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 다른 위치를 선택합니다.

   c. 선택한 위치를 제거하려면 **X**를 클릭합니다.

   d. 추가를 클릭합니다.

   주문에 대해 선택한 대상 위치가 위치 창에 나타납니다. 다른 위치를 추가하거나 이전에 선택한 위치를 삭제하려면 다음 작업을 수행합니다.

2. 위치 창에서 제품 오퍼링을 배송할 위치를 선택한 다음 해당 위치의 위치 연락처, 제품 오퍼링 및 주문 수량을 추가합니다.

   a. 위치 연락처 섹션에서 선택한 위치의 담당자 이름, 성, 이메일 주소 및 휴대폰 번호를 입력합니다. 이 정보는 품목 연락처 기록을 생성합니다.

   b. 제품 선택 창의 제품 오퍼링 섹션에서 선택한 위치에 대해 다음 작업을 수행합니다.

   - 오퍼링 필드에서 위치를 제공할 제품 오퍼링을 선택합니다.
   - 수량 필드에 각 제품 오퍼링의 주문 수량을 입력합니다.

   제품 선택 - 제품 오퍼링

필드	설명
제공*	고객이 선택한 대상 위치로 배송하기 위해 주문하는 게시된 제품 오퍼링입니다. 예를 들어 인터넷 서비스, 올인원 모바일 요금제, 프리미엄 SD-WAN 제품 또는 프리미엄 무제한 모바일 요금제가 포함될 수 있습니다. 선택한 각 위치에 대해 판매할 제품을 여러 개 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	i. 게시된 제품 오퍼링 목록에서 제품 오퍼링을 선택합니다. 제품 오퍼링 목록을 필터링하고 제품 오퍼링을 찾으려면 제품 이름의 첫 몇 글자를 입력합니다. **ii.** 다른 제품 오퍼링을 선택하려면 이전 선택의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 다른 제품을 선택합니다. **iii.** 선택 항목을 제거하려면 **X**를 클릭합니다.
수량 *	선택한 위치에서 고객이 주문하는 제품의 수량입니다. 기본 수량은 1입니다. 주: 주문 위치에 대해 선택한 제품 오퍼링을 삭제하려면 삭제 아이콘

c. 이 위치에 다른 제품 오퍼 링을 추가하려면 제품 오퍼링 추가를 클릭하고 오퍼링을 선택하고 주문 수량을 입력하는 프로세스를 반복합니다.

3. 모든 위치에 대한 제품 오퍼링 추가를 마쳤으면 항목 구성을 클릭합니다.

결과
제품 ServiceNow AI Platform 오퍼링의 수량 및 정의된 사양에 따라 각 위치에 대한 주문 라인 항목을 생성하고 제품 주문에 연결합니다.

Example:
Santa Clara의 사용자가 2개의 프리미엄 SD-WAN 제품을 ServiceNow AI Platform 선택하면 6개의 주문 라인 항목이 생성됩니다. 그런 다음 각 라인 항목에 대해 특성 값을 다르게 수정할 수 있습니다. 예를 들어 한 주문 라인 항목에는 기본 라우터가 있고 다른 주문 라인 항목에는 고급 라우터가 있을 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
주문 라인 항목 상세 정보를 구성하고, 제품 오퍼링에 대한 주문 특성 값을 수정하고, 선택적 제품 사양을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 선택적 구성 복사 기능을 사용하면 제품 오퍼링의 특성 값을 다른 위치 또는 다른 상위 주문 라인 항목의 동일한 위치 내에 복사할 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 주문에 대한 주문 라인 항목 상세 정보 구성

제품 주문을 생성하는 프로세스의 다음 단계의 일부로 모든 주문 라인 항목 상세 정보가 정확하고 완전한지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
주문 라인 항목 세부 정보를 구성하고, 제품 오퍼링에 대한 주문 특성 값을 수정하고, 관련 항목 및 선택적 제품 사양을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 선택적 구성 복사 기능을 사용하면 제품 오퍼링의 특성 값을 다른 위치 또는 다른 상위 주문 라인 항목의 동일한 위치 내에 복사할 수 있습니다.

모든 제품 오퍼링에는 일련의 특성과 특성 옵션이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 각 특성은 일반적이며 하나 이상의 제품, 서비스 또는 자원 사양에 연결됩니다. 특성 또는 특성 옵션을 사용하여 제품, 서비스 또는 자원 속성을 설명합니다.
- 주문한 각 제품에 대해 연결된 특성 옵션 선택을 구성하고 업데이트할 수 있습니다.
- 특성 옵션을 추가하면 주문 라인 항목의 가격 책정이 점진적으로 업데이트됩니다.

예를 들어 고객이 올인원 모바일 계획을 주문하고 주문 라인을 구성할 때 해당 계획의 주문 특성을 업데이트하려고 합니다. 이렇게 하려면 특성 섹션을 사용하여 다음 옵션을 포함하여 계획에 대해 정렬된 옵션을 선택합니다.

- SMS 팩
- 음성 팩
- 데이터 팩

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 제품 카탈로그 데이터 모델 및 카탈로그 버전 관리
- 제품 오퍼링에 대한 특성 및 특성 옵션 생성.

프로시저

1. 주문 라인 항목(n) 섹션에서 구성할 제품 오퍼링을 선택합니다.
   주문 라인 항목이 완료되지 않은 경우 메시지가 나타나 자세한 정보를 입력해야 합니다.

   누락된 정보를 확인하려면 메시지를 클릭하십시오. 일반적으로 나타나는 가장 일반적인 오류는 주문 라인 항목의 배송 주소 또는 주문 특성과 같은 누락된 정보를 입력해야 함을 나타냅니다.
2. 휴대폰 번호, 배송 주소 및 수량 필드에 정보를 입력합니다.
3. 추가를 선택합니다.
4. 선택한 주문 라인 항목에 대한 일반 및 가격 책정 상세 정보를 검토하려면 상세 정보를 클릭합니다.

새 제품 주문 - 상세 정보 - 주문 라인 항목

필드	설명
번호	주문 라인 항목의 고유 시스템 할당 번호입니다.
제품 오퍼링	고객이 이행을 위해 주문하는 제품 오퍼링입니다.
서비스 위치	고객이 주문하는 제품 오퍼링의 배송 위치입니다.
제품 사양	주문 라인 항목과 연결된 제품 사양 자세한 내용은 제품 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
순서 수량	이 주문 라인 항목의 순서 수량입니다. 필요에 따라 수량을 변경할 수 있습니다.

5. 주문 라인 항목의 가격 책정 상세 정보를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

제품 오퍼링의 주문 특성에 대한 기본 통화는 시스템 로캘(glide.system.locale)을 기반으로 합니다. 주문 라인 항목의 가격 책정을 위한 통화는 고객 계정을 구성하는 동안 설정한 국가에 따라 표시됩니다. 설정된 통화가 시스템 로캘 통화가 아닌 경우 이 ServiceNow AI Platform 통화를 고객에게 해당하는 통화로 변환하고 가격 책정 상세 정보를 표시합니다.

가격 책정 필드에 표시되는 금액은 수동으로 조정할 수 없습니다. 필수가 아닌 제품 오퍼링을 추가 또는 제거하거나, 특성 값을 변경하거나, 라인 항목의 주문 수량을 변경하는 경우에만 증가하거나 감소합니다.

6. 주문 라인 항목의 특성 옵션과 값을 검토하려면 특성을 클릭합니다.

새 제품 주문 - 특성

필드	설명
특성	제품 오퍼링에 할당된 특성입니다. 특성에는 속도, 용량, 크기, 구성된 설정, 하드웨어 및 소프트웨어가 포함됩니다.
특성 값	제품 오퍼링과 연결된 필수 특성에 대해 선택할 수 있는 옵션입니다. 각 필드에 대해 고객이 선택한 옵션을 선택합니다.

7. 이전 특성 값 및 특성 옵션 필드에 대한 값을 업데이트하거나 입력하려면 (비어 있음) 을 선택하고 다음 작업을 업데이트합니다.

   a. 다음 정보가 있는 주문 특성 창이 나타납니다.

필드	설명
특성*	제품 오퍼링에 할당된 특성입니다. 특성에는 속도, 용량, 크기, 구성된 설정, 하드웨어 및 소프트웨어가 포함됩니다.
특성 값	업데이트하려는 선택한 특성에 대한 값 정보를 입력할 수 있는 값 텍스트 필드입니다.

   b. 특성 옵션과 값을 검토하고 업데이트한 후 저장을 클릭합니다.

8. 전체 제품에 대한 특성 값을 대상 위치에서 다른 위치로 복사하거나 한 제품 오퍼링에서 다른 제품 오퍼링으로 복사하려면 다음 작업을 수행합니다.

   예를 들어 고객의 Santa Clara 위치에 대해 프리미엄 SD-WAN 오퍼링을 판매했으며 고객의 샌프란시스코 위치에 대해서도 판매하려고 한다고 가정해 보겠습니다.

   a. 주문 라인 항목(n) 섹션에서 복제할 제품 오퍼링을 선택합니다. 이 예에서는 복사하려는 Santa Clara 위치의 제품 오퍼링이 될 수 있습니다.

   b. 상세 정보를 클릭하여 상세 정보 - 주문 라인 항목 창으로 돌아갑니다.

   c. 제품 오퍼링 필드에서 주문 라인 항목 구성 복사 아이콘( )을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 다음 정보와 함께 Select locations to copy this configuration(이 구성을 복사할 위치 선택) 창이 나타납니다.

이 구성을 복사할 위치 선택

필드	설명
원 위치 유지	제품 구성을 복사하기 위해 선택한 위치의 이름입니다.
새 위치 선택	

e. 위치를 선택한 후 복사를 선택합니다.

이 프로세스는 선택한 제품 오퍼링에 대한 제품 계층 구조를 선택한 위치에서 지정된 위치로 복사합니다. 예를 들어 산타클라라의 프리미엄 SD-WAN 서비스 오퍼링에 대한 제품 계층 구조를 선택한 샌프란시스코 위치에 복사합니다. 대상 위치에 동일한 오퍼링 라인 항목이 있는 경우, 특성 옵션과 값을 복사합니다.

9. 수평 관계가 있는 고객 주문에 관련 항목을 추가하려면 다음 작업을 수행합니다.
주문 라인 항목이 구성되었습니다. 주문 라인 항목 상세 정보를 검토하고 제출하여 새 제품에 대한 이행 프로세스를 시작합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 주문 검토 및 제출

제품 주문을 생성하는 프로세스의 다음 단계로 모든 주문 라인 항목을 검토합니다. 이행 승인을 위해 제출하기 전에 필요에 따라 주문 상세 정보를 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
주문 검토 및 이행 승인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 고객(제품) 주문 검토.

프로시저

1. 주문 라인 항목의 모든 상세 정보를 검토합니다.

새 제품 주문 양식

필드	설명
순서 라인	주문 라인 항목의 고유 시스템 할당 번호입니다.
제품 오퍼링	고객이 이행을 위해 주문하는 제품 오퍼링입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
제품 사양	주문 라인 항목과 연결된 제품 사양 자세한 내용은 제품 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
수량	제품 수량입니다.
단위 목록 가격	
누적 월간 가격	이 주문 라인 항목의 총 월간 반복 과금입니다. 월별 회선 요금을 예로 들 수 있습니다.
누적 연간 가격	이 주문 라인 항목에 대한 총 연간 반복 청구입니다.
누적 일회성 가격	이 주문 라인 항목의 총 비반복 요금입니다. 예를 들어 일회성 설치 요금이 있습니다.
누적 순 가격	이 주문 라인 항목의 총 가격입니다.

주:
가격 책정 필드에 표시되는 금액은 수동으로 조정할 수 없습니다. 주문 라인 항목의 특성 값을 변경하는 경우에만 변경됩니다. 자세한 내용은 제품 주문에 대한 주문 라인 항목 상세 정보 구성 문서를 참조하십시오.

2. 주문 라인 항목의 상세 정보를 업데이트하려면 편집  아이콘을 선택하고 필요한 경우 위의 필드를 수정합니다.
3. 업데이트를 선택합니다.
4. 이행 승인을 위해 제출하려면 제출을 선택합니다.
5. 제출 성공 확인 메시지가 나타나면 확인을 선택합니다.

결과
제품 주문을 공식적으로 제출하면 상태가 초안에서 신규로 변경됩니다. 이제 주문 이행 관리자가 이행을 검토하고 승인할 수 있습니다. 자세한 내용은 고객(제품) 주문 승인 및 이행 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 주문 인벤토리 기록 변경

제공자는 고객 주문이라고도 하는 제품 주문 인벤토리 기록을 변경하는 방법에 대해 고객을 위해 알아봅니다 ServiceNow AI Platform .

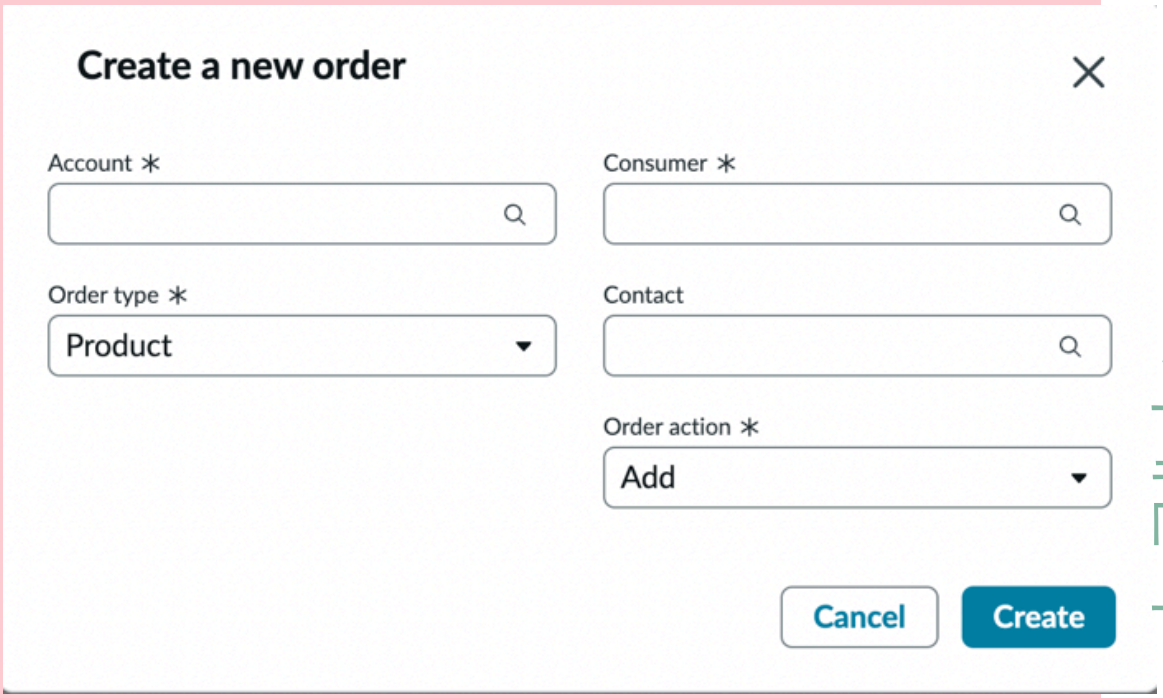
시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 기존 고객 계정의 제품 주문 인벤토리 기록을 변경하려면 다음 작업을 수행합니다.
   a. **Configurable Workspace** 목록 탭(목록)에서 고객 주문을 클릭합니다.
   b. 모든 주문을 선택하려면 모두를 클릭하고, 하나의 주문을 선택하려면 열기를 클릭합니다.
   c. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 새 주문 유형 선택 대화 상자가 나타나면 계정 목록에서 고객 이름을 선택합니다.
4. 주문 작업 목록에서 변경을 선택하고 만들기를 선택합니다.

주문 유형 선택 대화 상자



현재 고객 주문을 변경하기 위해 새 주문이 생성됩니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

고객의 계정 및 연락처 정보 선택

제품 주문 인벤토리 기록을 변경하는 프로세스의 첫 번째 단계로 고객의 계정 및 연락처 정보를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 양식에서 필드를 채웁니다.

제품 변경 - 주문 생성 양식

필드	설명
계정	고객 계정의 이름입니다. 고객 목록을 필터링하고 계정을 찾으려면 고객 이름의 첫 글자 몇 글자를 입력합니다.
연락처	주문 연락처 이름. 고객 연락처 목록을 필터링하여 연락처를 찾으려면 연락처 이름의 첫 몇 글자를 입력합니다.

2. 계속을 클릭합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

사용 가능한 인벤토리에서 제품 인벤토리를 선택합니다.

제품 주문 인벤토리 기록을 변경하는 프로세스의 다음 단계로 사용 가능한 인벤토리에서 제품 인벤토리를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
제품 선택 양식 ServiceNow AI Platform 으로 이동하면 콘텐츠 트리에 활성 제품 인벤토리 목록이 표시됩니다. 이 목록은 고객 계정의 위치를 기반으로 합니다.

인벤토리 이름 검색 필드를 사용하여 변경할 제품 인벤토리를 찾을 수 있습니다. 자세한 내용은 필터를 사용하여 인벤토리 검색 및 보기 문서를 참조하십시오.

주:
사용 가능한 재고에는 고객이 주문하고 셀러가 성공적으로 이행한 모든 제품 또는 서비스가 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 인벤토리 목록에서 직접 제품 인벤토리를 선택하려면 제품 인벤토리를 선택한 다음 관리를 선택합니다.
2. 주문 수정 페이지에서 주문 상세 정보 및 특성 정보를 검토하고 수정을 선택하여 제품 상세 정보를 구성합니다.
   자세한 내용은 제품 주문에 대한 주문 라인 항목 상세 정보 구성 문서를 참조하십시오.
3. 드롭다운 목록에서 연결 해제, 일시 중단 또는 재개 를 선택하여 순서 변경을 진행합니다.
   변경 주문을 처리하기 위한 새 주문 라인 항목이 생성됩니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

필터를 사용하여 인벤토리 검색 및 보기

[store-future: BEGIN review〕제품 주문 인벤토리 기록을 변경하는 프로세스의 다음 단계로 필터를 사용하여 고객의 제품 인벤토리 기록을 더 빠르게 검색하고 확인합니다.[End]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 위치 필드를 클릭한 다음 위치를 선택합니다.
   사용 가능한 주소는 주문 생성 양식에서 선택한 고객 계정의 기존 활성 제품 인벤토리가 있는 고객 위치입니다. 고객의 주소를 입력하고 위치를 찾으려면 위치 이름의 처음 몇 글자를 입력합니다.
2. 다른 위치를 선택하려면 이전 선택 항목의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 다른 위치를 선택합니다.
3. 위치를 제거하려면 **X**를 클릭합니다.
4. 제품 오퍼링 필드를 클릭한 다음 제품 오퍼링을 선택합니다.
   제품 오퍼링 및 관련 정보는 고객의 활성 인벤토리 기록에서 표시됩니다.
5. 제품 사양 필드를 클릭한 후 제품 사양을 선택하십시오.
   제품 오퍼링을 선택하면 제품 사양이 표시됩니다. 제품 사양을 선택한 후에는 제품 특성에 따라 필터를 사용할 수 있습니다. 필터에 특성과 값을 추가하려면 특성 추가 단추를 클릭하고 다음 작업을 수행합니다.
   a. 특성 필드를 클릭한 다음 특성을 선택합니다. 사용 가능한 특성은 선택한 제품 사양에서 제공됩니다.
   b. 값 필드를 클릭한 다음 값을 선택합니다. 사용 가능한 값은 선택한 제품 사양에서 가져옵니다.
      - 다른 값을 선택하려면 이전 선택항목의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 값을 선택합니다.
      - 값을 제거하려면 **X**를 클릭합니다.

   다른 특성을 추가하거나 이전에 선택한 특성을 삭제하려면 다음 작업을 수행합니다.
6. 적용을 클릭합니다.

결과
필터링된 제품 인벤토리가 모두 선택 창에 나타납니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 라인 항목의 세부 정보 확인

주문 라인 항목의 모든 상세 정보가 정확하고 완료되었는지 확인하여 제품 주문 인벤토리 기록을 변경하는 프로세스의 다음 단계로 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
제품 주문 인벤토리 기록을 변경하면 정의 ServiceNow AI Platform 한 사양에 따라 주문 라인 항목이 생성됩니다. 선택한 제품 인벤토리에 상위 또는 상위 제품 인벤토리가 있는 경우 상위 또는 상위 제품 인벤토리에 대한 주문 라인 항목도 생성됩니다. 선택한 인벤토리가 상위 주문 상위 항목인 경우 주문 라인 항목은 하위 주문 항목이 아닌 상위 항목에 대해서만 생성됩니다.

예를 들어 고객이 SD-WAN Edge 디바이스의 순서를 변경하려고 한다고 가정해 보겠습니다. 이 항목에 대한 제품 인벤토리를 선택하면 에서 ServiceNow AI Platform 이 변경 주문에 대해 두 개의 주문 라인 항목을 생성하는데, 하나는 SD-WAN Edge 디바이스용이고 다른 하나는 상위 항목인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SD-WAN 서비스 패키지용입니다. 상위 주문 항목인 SD-WAN 서비스 패키지 인벤토리를 선택하면 하나의 주문 라인 항목만 생성됩니다.

주문 라인 항목의 세부 정보를 구성하고, 제품 오퍼링의 주문 특성 값을 수정하고, 선택적 제품 사양을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 선택적 구성 복사 기능을 사용하면 제품 오퍼링의 특성 값을 다른 위치 또는 다른 상위 주문 라인 항목의 동일한 위치 내에 복사할 수 있습니다.

모든 제품 오퍼링에는 일련의 특성과 특성 옵션이 있습니다.

- 각 특성은 일반적이며 하나 이상의 제품, 서비스 또는 자원 사양에 연결됩니다. 특성 또는 특성 옵션을 사용하여 제품, 서비스 또는 자원 속성을 설명합니다.
- 주문한 각 제품에 대해 연결된 특성 옵션 선택을 구성하고 업데이트할 수 있습니다.
- 특성 옵션을 추가하면 주문 라인 항목의 가격 책정이 점진적으로 업데이트됩니다.

예를 들어 고객이 올인원 모바일 계획의 주문 변경을 요청하고 주문 라인 항목을 구성할 때 해당 주문의 주문 특성을 업데이트하려고 합니다. 특성 섹션을 사용하여 다음 옵션을 포함한 계획의 변경 지시 옵션을 선택합니다.

- SMS 팩
- 음성 팩
- 데이터 팩

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 제품 카탈로그 데이터 모델 및 카탈로그 버전 관리
- 제품 오퍼링에 대한 특성 및 특성 옵션 생성.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 라인 항목을 검토하고 제품 인벤토리에 대한 변경 주문을 제출합니다.

제품 주문 인벤토리 기록을 변경하는 프로세스의 마지막 단계로 모든 주문 라인 항목을 검토합니다. 변경 승인을 위해 제출하기 전에 필요한 경우 주문 상세 정보를 편집합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보

주문 검토 및 이행 승인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 고객(제품) 주문 검토.

프로시저

1. 주문 검토 양식에서 주문 라인 항목에 대한 일반 및 가격 책정 상세 정보를 검토합니다. 자세한 내용은 제품 주문 검토 및 제출 문서를 참조하십시오.
2. 제출을 선택합니다.
3. 확인 메시지가 나타나면 제출을 선택합니다. 이행 프로세스를 시작하기 위해 변경 주문이 승인을 받습니다.

결과

제품 주문을 공식적으로 제출하면 상태가 초안에서 신규로 변경됩니다. 주문 이행 관리자는 변경 이행을 검토하고 승인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 주문 인벤토리 기록 취소

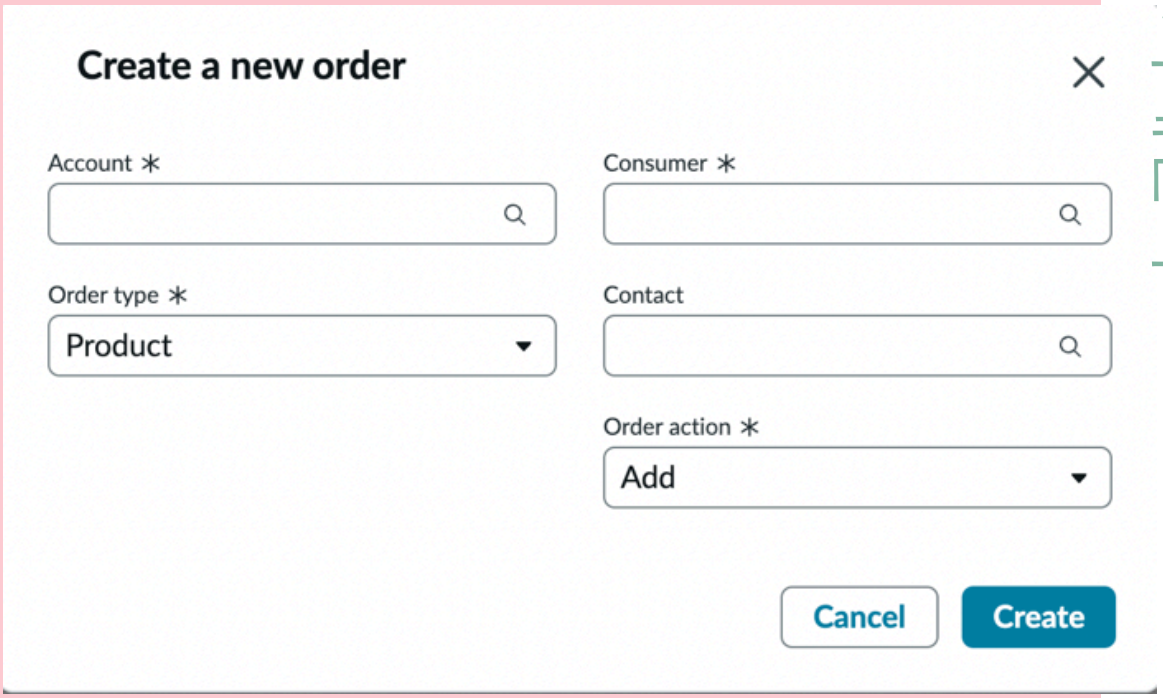
제공자는 고객에 대한 제품 ServiceNow AI Platform 인벤토리 기록을 취소할 수 있습니다. 예를 들어 현재 레거시 라우터를 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 기존 고객 계정에 대한 제품 주문 인벤토리 기록을 취소하려면 다음 작업을 수행합니다.
   a. **CSM/FSM Configurable Workspace** 목록 탭(목록)에서 고객 주문을 클릭합니다.
   b. 모든 주문을 선택하려면 모두를 클릭하고, 하나의 주문을 선택하려면 열기를 클릭합니다.
   c. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 새 주문 유형 생성 대화 상자가 나타나면 계정 목록에서 고객 이름을 선택합니다.

새 주문 생성 대화 상자



4. 주문 유형 필드에서 제품 또는 서비스를 선택합니다.
5. 주문 작업 목록에서 일시 중단 을 선택하고 만들기를 클릭합니다.
   현재 고객 주문을 취소하기 위해 새 주문이 생성됩니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객의 계정 및 연락처 정보 선택

제품 인벤토리 기록을 취소하는 프로세스의 첫 번째 단계로 고객의 계정 및 접촉 창구 정보를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 양식에서 필드를 채웁니다.

제품 취소 - 주문 생성 양식

필드	설명
계정	고객 계정의 이름입니다. 고객 목록을 필터링하고 계정을 찾으려면 고객 이름의 첫 글자 몇 글자를 입력합니다.
연락처	주문 연락처 이름. 고객 연락처 목록을 필터링하여 연락처를 찾으려면 연락처 이름의 첫 몇 글자를 입력합니다.

2. 계속을 클릭합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

사용 가능한 인벤토리에서 제품 인벤토리를 선택합니다.

제품 인벤토리 기록을 취소하는 프로세스의 다음 단계로 사용 가능한 인벤토리에서 제품 인벤토리를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
제품 선택 양식 ServiceNow AI Platform 으로 이동하면 콘텐츠 트리에 활성 제품 인벤토리 목록이 표시됩니다. 이 목록은 고객 계정의 위치를 기반으로 합니다. 컨텐츠 트리에서 확장 아이콘(목록)
또는 축소 아이콘( )을 클릭하여 제품 인벤토리를 선택할 수 있습니다. 제품 인벤토리 목록이 길면 페이지를 클릭하여 목록을 찾아볼 수 있습니다.

필터를 사용하여 취소할 제품 인벤토리를 찾을 수 있습니다. 자세한 내용은 필터를 사용하여 제품 인벤토리 검색 및 보기 문서를 참조하십시오.

주:
사용 가능한 재고에는 고객이 주문하고 셀러가 성공적으로 이행한 모든 제품 또는 서비스가 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 인벤토리 목록에서 직접 제품 인벤토리를 선택하려면 인벤토리를 선택한 다음 선택을 클릭합니다. 각 페이지에서 사용할 수 있는 모든 제품 인벤토리를 선택하려면 모두 선택을 클릭한 다음 선택을 클릭합니다.

제품 인벤토리의 전체 목록을 선택하려면 콘텐츠 트리의 모든 페이지에서 모두 선택을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
필터를 사용하여 제품 인벤토리를 선택하려면 문서를 필터를 사용하여 인벤토리 검색 및 보기참조하십시오.

2. 모두 선택 창에서 변경할 제품 인벤토리를 클릭하고 선택을 클릭합니다.
제품 인벤토리에서 선택 항목을 제거하려면 변경 순서의 아무 곳에나 커서를 놓고 선택 취소를 클릭합니다.

   모든 제품 인벤토리에서 선택 항목을 제거하려면 재설정 을 선택하고 예를 클릭합니다.

3. 제품 인벤토리 정보 창에서 주문 상세 정보 및 특성 정보를 검토하고 구성을 클릭합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

필터를 사용하여 제품 인벤토리 검색 및 보기

제품 인벤토리 기록을 취소하는 프로세스의 다음 단계로 필터를 사용하여 고객의 제품 인벤토리 기록을 검색하고 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 위치 필드를 클릭한 다음 위치를 선택합니다.
사용 가능한 주소는 주문 생성 양식에서 선택한 고객 계정의 기존 활성 제품 인벤토리가 있는 고객 위치입니다. 고객의 주소를 입력하고 위치를 찾으려면 위치 이름의 처음 몇 글자를 입력합니다.
2. 다른 위치를 선택하려면 이전 선택 항목의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 위치를 선택합니다.
3. 위치를 제거하려면 **X**를 클릭합니다.
4. 제품 오퍼링 필드를 클릭한 다음 제품 오퍼링을 선택합니다.
제품 오퍼링 및 관련 정보는 고객의 활성 인벤토리 기록에서 표시됩니다.
5. 제품 사양 필드를 클릭한 후 제품 사양을 선택하십시오.
제품 오퍼링을 선택하면 제품 사양이 표시됩니다. 제품 사양을 선택한 후에는 제품 특성에 따라 필터를 사용할 수 있습니다. 필터에 특성과 값을 추가하려면 특성 추가 단추를 클릭하고 다음 작업을 수행합니다.
   a. 특성 필드를 클릭한 다음 특성을 선택합니다. 사용 가능한 특성은 선택한 제품 사양에서 제공됩니다.
   b. 값 필드를 클릭한 다음 값을 선택합니다. 사용 가능한 값은 선택한 제품 사양에서 제공됩니다.
      - 다른 값을 선택하려면 이전 선택항목의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 값을 선택합니다.
      - 값을 제거하려면 **X**를 클릭합니다.

   다른 특성을 추가하거나 이전에 선택한 특성을 삭제하려면 다음 작업을 수행합니다.

6. 적용을 클릭합니다.

결과
필터링된 제품 인벤토리가 모두 선택 창에 나타납니다.

〔End〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔store-future: BEGIN review〕

주문 라인 항목을 검토하고 제품 인벤토리에 대한 취소 주문을 제출합니다.

제품 인벤토리 기록을 취소하는 프로세스의 마지막 단계로 모든 주문 라인 항목을 검토합니다. 이행 승인을 위해 제출하기 전에 필요에 따라 주문 상세 정보를 편집합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보

제품 주문 인벤토리를 취소하면 정의 ServiceNow AI Platform 한 사양에 따라 주문 라인 항목이 생성됩니다. 제품 주문 인벤토리 기록을 취소하기 위해 선택한 인벤토리가 상위 순서 상위 항목인 경우 상위 항목과 하위 주문 항목 모두에 대해 주문 라인 항목이 생성됩니다. 선택한 인벤토리가 하위 주문 항목인 경우 하위 항목에 대해서만 주문 라인 항목이 생성됩니다.

예를 들어 고객이 SD-WAN 서비스 패키지 주문을 취소하도록 요청합니다. 제품 인벤토리를 선택한 후 는 ServiceNow AI Platform 이 변경 주문에 대해 SD-WAN 서비스 패키지에 대해 하나씩, SD-WAN 컨트롤러, SD-WAN Edge 디바이스 및 SD-WAN 보안과 같은 세 개의 하위 주문 항목 각각에 대해 하나씩 4개의 주문 라인 항목을 생성합니다. 세 개의 하위 인벤토리 중 하나를 선택한 경우 선택한 하위 인벤토리에 대해 하나의 주문 라인 항목만 생성됩니다.

주문 검토 및 이행 승인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 고객(제품) 주문 검토.

주:
고객 주문의 변경 및 연결 해제 유형의 경우 아래 메시지가 표시됩니다.

이 확인은 변경 또는 연결 끊기 작업이 있는 주문 라인 항목에는 적용되지 않습니다.

프로시저

1. 제품 취소 양식에서 주문 라인 항목에 대한 일반 및 가격 책정 상세 정보를 검토합니다.

제품 취소 양식

필드	설명
번호	주문 라인 항목의 고유 시스템 할당 번호입니다.
제품 오퍼링	고객이 취소를 요청하는 제품 오퍼링입니다.
제품 사양	주문 라인 항목과 연결된 제품 사양 자세한 내용은 제품 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
월간 반복 청구	이 주문 라인 항목의 총 월간 반복 과금입니다. 월별 회선 요금을 예로 들 수 있습니다.
비 반복 청구	이 주문 라인 항목의 총 비반복 요금입니다. 예를 들어 일회성 설치 요금이 있습니다.
총 가격	이 주문 라인 항목의 총 가격입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> 가격 책정 필드에 표시되는 금액은 수동으로 조정할 수 없습니다. 주문 라인 항목의 특성 값을 변경하는 경우에만 변경됩니다. 자세한 내용은 제품 주문에 대한 주문 라인 항목 상세 정보 구성 문서를 참조하십시오.

2. 주문 라인 항목의 상세 정보를 업데이트하려면 다음 작업을 수행합니다.
   a. 업데이트하려는 주문 라인 항목의 왼쪽에 있는 미리 보기 열기 아이콘( )을 클릭합니다. 세부 정보 및 활동 탭이 열립니다.

      > **주:**
      > 이러한 탭에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 고객 주문 라인 항목 양식.

   b. 필요에 따라 상세 정보 탭에서 주문 라인 항목 정보를 입력합니다. 완료되면 업데이트를 클릭하여 주문 라인 항목 상세 정보를 업데이트합니다.
   c. 활동 탭에서 주문 라인 항목에 대한 자유 형식 코멘트 또는 내부 작업 주문 텍스트를 입력합니다.
      - 의견 블록에 입력하는 텍스트는 고객을 포함하여 모든 사용자가 볼 수 있습니다.
      - 작업 메모(비공개) 블록에 입력하는 텍스트는 내부 직원만 볼 수 있습니다.
   d. 의견 게시를 클릭합니다.
3. 주문 제출을 클릭합니다.
4. 제출 성공 확인 메시지가 나타나면 확인을 클릭합니다.

결과
제품 주문을 공식적으로 제출하면 상태가 초안에서 신규로 변경됩니다. 이제 주문 이행 관리자가 취소를 검토하고 승인할 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객(제품) 주문 검토

주문 이행 관리자가 고객 주문의 이행을 검토하여 고객 주문이 올바르게 처리되었는지 확인하는 방법에 대해 알아봅니다.

고객 주문 검토 및 승인 작업

고객 주문을 캡처한 후 주문 이행 관리자는 주문, 라인 항목, 제품 사양 및 특성 데이터를 선택하고 확인한 다음 주문을 승인하거나 거부할지 여부를 결정합니다. 승인되면 주문 분해 프로세스가 시작되고 주문 이행 플로우가 트리거되어 고객 주문을 이행합니다. 수행할 수 있는 고객 주문 검토 및 승인 작업 목록은 다음 테이블을 참조하십시오. 서비스 ServiceNow AI Platform 주문을 캡처한 후 서비스 주문 관리자는 주문, 라인 항목 및 특성 데이터를 선택하고 확인한 다음, 승인하거나 거부합니다. 이 프로세스가 주문 이행 플로우를 트리거하고 서비스 주문을 이행하는 데 필요한 작업을 생성하는 방법에 대해 알아봅니다.

고객 주문 검토 및 승인 작업

작업	설명
1. 고객 주문을 선택합니다 .	작업 공간으로 이동하여 주문을 선택합니다.
2. 고객 주문 라인 항목을 검토합니다.	주문된 각 라인 항목에 할당된 위치가 주문한 각 제품에 대해 올바른지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 주문 검토 및 승인 작업

작업	설명
3. 고객 주문 라인 항목의 연락처 정보를 검토하고 업데이트합니다.	고객 주문 라인 항목에 대한 고객 접촉 창구 정보가 올바른지 확인합니다.
4. 고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 사양을 검토합니다.	필요에 따라 고객 라인 항목을 업데이트합니다.
5. 고객 주문 라인 항목에 대한 주문 특성 선택 항목을 검토합니다.	고객의 특성 선택이 올바른지 확인합니다.
6. 모든 주문 상세 정보가 정확하다고 만족하면 이행 처리를 위해 고객 주문을 승인합니다.	고객 주문을 승인합니다.
7. 승인 후 고객 주문 이행을 위한 작업을 수행합니다.	고객 주문이 제대로 이행되었는지 확인합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청

고객 주문을 선택하고 계정, 접촉 창구, 가격 책정 및 날짜 상세 정보를 검토하여 주문이 정확하고 완료되었는지 확인합니다. 필요한 경우 고객 주문을 수정하거나 취소를 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.

> **주:**
> 현재 구성 가능한 작업 영역을 사용하지 않는 경우 다음 경로를 사용하여 탐색합니다.
>
> 작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
>
> 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션을 참조하십시오.

주문 이행 관리자 또는 주문 이행 에이전트 역할이 할당된 경우 고객 주문 관리 작업 공간이 나타납니다. 고객 주문 관리 작업 공간이 표시되지 않으면 다음 작업을 수행합니다.

a. 구성 가능 작업 공간 목록 아이콘( )에서 고객 주문을 클릭합니다.

b. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 모든 고객 주문을 보려면 모두를 클릭하십시오.
- 미해결 상태의 고객 주문만 보려면 열기를 클릭합니다.

c. 검토, 확인, 승인 또는 이행하려는 고객 주문을 선택합니다.

- 양식을 새로 고치려면 새로 고침 아이콘( ).
- 기존 고객 주문을 필터링하려면 필터 아이콘( ).

2. 검토하려는 고객 주문을 선택하려면 고객 주문 관리 작업 공간에서 해당 타일을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 고객 주문 양식에서 선택한 고객 주문의 주문 번호, 계정 및 접촉 창구 정보를 검토합니다.
4. 진행 중 상태의 고객 주문을 수정하거나 취소를 요청하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

> **주:**
> 기내 주문 변경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리.

5. 고객 주문에서 필요한 변경 사항을 적용한 다음 저장을 클릭합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문의 관련 항목이 호환되는지 확인합니다.

수평 사양 관계를 포함하는 고객 주문의 관련 주문 라인 항목을 확인하여 고객 주문을 이행하기 위해 주문 관련 정보가 올바르게 생성되는지 확인합니다.

시작하기 전에

수평 사양 관계는 제품 카탈로그에서 제품, 서비스 또는 자원 사양 간의 호환성 규칙을 정의하여 정의됩니다.

필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보

호환성 규칙을 정의한 후 고객 주문을 캡처할 때 주문을 승인하기 전에 주문 관련 항목을 확인할 수 있습니다. 이 확인에서는 주문 라인 항목의 사양 관계와 주문을 생성할 때 고객의 주문 입력 데이터를 검토합니다.

확인은 다음 두 가지 수준에서 수행됩니다.

1. 주문 승인 전 확인. 이러한 유효성 검사에 실패하면 주문 분해 프로세스가 중지되지 않습니다. 다음과 같은 유효성 검사가 수행됩니다.
   - 소스 사양 및 소스 사양 구성
   - 호환성 확인
   - 호환 수량 확인
2. 도메인 주문이 종결될 때의 확인입니다. 이 확인에 실패하면 주문 이행 프로세스가 중지됩니다. 다음과 같은 유효성 검사가 수행됩니다.
   - 소스 사양 및 소스 사양 구성
   - 호환성 확인
   - 호환 수량 확인
   - 호환 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.

   주:
   구성 가능한 작업 영역을 사용하지 않는 경우 다음 경로를 사용하여 탐색합니다.

   작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.

   구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션을 참조하십시오.

   주문 이행 관리자 또는 주문 이행 에이전트 역할이 할당된 경우 고객 주문 관리 작업 공간이 나타납니다. 고객 주문 관리 작업 공간이 표시되지 않으면 다음 작업을 수행합니다.

   a. Configurable Workspace 목록 아이콘( )에서 **Customer Orders**를 클릭합니다.

   b. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
      - 모든 고객 주문을 보려면 모두를 클릭하십시오.
      - 미해결 상태의 고객 주문만 보려면 열기를 클릭합니다.

   c. 확인하려는 고객 주문을 선택합니다.
      - 양식을 새로 고치려면 새로 고침 아이콘( )을 클릭합니다.
      - 기존 고객 주문을 필터링하려면 필터 아이콘( )을 클릭합니다.

2. 고객 주문의 관련 항목을 확인하려면 추가 작업 아이콘 클릭하고 고객 주문 양식에서 관련 항목 확인을 클릭합니다.

옵션	설명
확인에 성공한 경우	그러면 ServiceNow AI Platform 다음 메시지가 표시됩니다. 제공된 관련 인벤토리/주문 라인 항목은 호환됩니다. 이 메시지는 주문 정보에 추가 입력이 필요하지 않으며 주문 이행의 다음 단계를 진행할 수 있음을 확인합니다.
확인에 실패한 경우	ServiceNow AI Platform 주문 정보에 분해에 대한 추가 상세 정보가 필요한지 여부를 확인하는 메시지가 표시됩니다. 주문 이행의 다음 프로세스를 진행하는 데 필요한 정보를 제공할 수 있습니다.

   주:
   고객 주문의 변경 및 연결 해제 유형의 경우 고객 주문의 관련 항목을 확인할 수 있도록 아래 메시지가 표시됩니다.

   이 확인은 변경 또는 연결 끊기 작업이 있는 주문 라인 항목에는 적용되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 승인을 클릭합니다.

주:
수평 관계가 있는 주문 요청의 변경 및 연결 해제 유형을 승인하면 시스템에서는 ServiceNow# 이것이 제품 인벤토리 관계에 미치는 영향을 분석하고, 고객이 요청한 변경의 영향으로 인해 기존 관계가 무효화되는 경우 메시지를 표시합니다.

다음에 수행할 작업
주문 라인 관련 항목을 검토하고 업데이트합니다. 자세한 내용은 고객 주문 라인 항목에 대한 주문 라인 관련 항목 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토

고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보를 검토하여 모든 라인 항목과 상세 정보가 정확하고 완전한지 확인합니다. 관련 상세 정보에는 서비스 주문 라인 항목 특성 및 접촉 창구가 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
고객 주문 라인 항목과 고객 주문 특성 양식을 함께 사용하면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 기존 고객 주문 라인 항목을 봅니다.
- 주문 라인 항목의 새 특성을 보거나 추가, 변경 또는 삭제합니다. 자세한 내용은 고객 주문의 특성 값을 검토하고 업데이트합니다 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.

주:
현재 구성 가능한 작업 영역을 사용하지 않는 경우 다음 경로를 사용하여 탐색합니다.

작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.

구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션을 참조하십시오.

주문 이행 관리자 또는 주문 이행 에이전트 역할이 할당된 경우 고객 주문 관리 작업 공간이 나타납니다. 고객 주문 관리 작업 공간이 표시되지 않으면 다음 작업을 수행합니다.

a. 구성 가능 작업 공간 목록 아이콘( )에서 고객 주문을 클릭합니다.

b. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 모든 고객 주문을 보려면 모두를 클릭하십시오.
   - 미해결 상태의 고객 주문만 보려면 열기를 클릭합니다.

c. 검토, 확인, 승인 또는 이행하려는 고객 주문을 선택합니다.
   - 양식을 새로 고치려면 새로 고침 아이콘( ).
   - 기존 고객 주문을 필터링하려면 필터 아이콘( ).

2. 고객 주문 관리 작업 공간에서 고객 주문을 선택한 다음 적절한 타일을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 설명에 대한 자세한 내용은 고객 주문 관리 작업 공간의 고객 주문 관리 작업 공간 필드 섹션과 통신 및 미디어용 주문 관리의 고객 주문 양식을 참조하십시오.

3. 고객 주문 양식에서 고객 주문을 선택하고 연 후 주문 라인 항목**(n)** 을 클릭하여 고객 라인 항목 상세 정보를 봅니다.
(n)은 고객 주문의 총 라인 항목 수를 나타냅니다. 주문 라인 항목 양식이 나타납니다.
4. 검토할 기존 고객 주문 라인 항목을 선택하거나, 새로 추가하거나, 검토할 관련 제품 사양을 선택합니다.
5. 양식에서 선택한 고객 주문 라인 항목에 대한 일반 상세 정보를 검토합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 통신 및 미디어용 주문 관리의 주문 라인 항목 양식(고객 주문)에서 주문 라인 항목 양식 - 라인 항목 상세 정보 필드 섹션을 참조하십시오.
6. 선택한 고객 주문 라인 항목의 가격 책정 상세 정보를 검토합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 통신 및 미디어용 주문 관리의 주문 라인 항목 양식(고객 주문)에서 주문 라인 항목 양식 - 가격 책정 상세 정보 필드 섹션을 참조하십시오.
7. 선택한 고객 주문 라인 항목의 나머지 상세 정보를 검토합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 통신 및 미디어용 주문 관리의 주문 라인 항목 양식(고객 주문)에서 주문 라인 항목 양식 - 기타 상세 필드 섹션을 참조하십시오.
8. 주문 라인 관련 항목에 대한 자세한 내용을 검토하려면 문서를 참조하십시오 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토.
9. 외부 제품 인벤토리 ID에 대한 자세한 내용을 검토하려면 다음 문서를 참조하십시오 고객 주문에 대한 외부 제품 인벤토리 상세 정보 검토.
10. 고객 주문 라인 항목에 대한 업데이트를 저장하려면 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
필요한 경우 관련 접촉 창구, 주문 특성 값 및 주문 작업을 검토하고 업데이트합니다.

주:

수동 폴아웃 기록을 생성하거나 주문 작업에 대해 자동화된 폴아웃 기록이 생성되는 경우 특정 주문에 대한 모든 폴아웃 기록을 쉽게 검토하고 추적할 수 있습니다. 고객 주문 양식에서 관련 고객 또는 서비스 주문을 볼 때 나타나는 폴아웃**(n)** 탭(여기서 n은 폴아웃 수)을 사용합니다.

순서 폴아웃에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 주문 폴아웃 관리.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 라인 항목의 연락처 검토 및 업데이트

고객 주문 라인 항목과 연결된 고객의 현재 접촉 창구 정보를 검토하고 업데이트하여 고객 정보가 항상 올바른지 확인할 수 있습니다. 필요에 따라 고객 접촉 창구를 추가, 변경 또는 삭제할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 현재 주문 라인 항목과 연결된 고객 접촉 창구를 보려면 고객 주문 라인 항목을 선택합니다.
   자세한 내용은 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.
2. 주문 라인 항목 연락처를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

   주문 라인 항목 연락처 양식

필드	설명
이름	고객 접촉 창구의 이름입니다.
성	고객 접촉 창구의 성입니다.
직장 전화번호	고객 접촉 창구의 직장 전화 번호입니다.
이메일	고객 접촉 창구의 이메일 주소입니다.

4. 고객 주문 접촉 창구를 추가하거나 삭제하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 라인 항목의 제품 사양 검토 및 업데이트

선택한 고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 사양을 검토하고 업데이트합니다. 제품 사양은 제공자가 고객에게 판매하는 제품을 기능 수준에서 정의하는 데 사용할 수 있는 템플릿입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
제품 사양에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 제품 사양 생성 및 게시.

프로시저

1. 연결된 제품 사양을 보려면 고객 주문 라인 항목을 선택합니다.
   자세한 내용은 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.
2. 제품 사양 필드에서 검토할 제품 사양을 선택합니다.
3. 양식에서 제품 사양을 검토하고 필요에 따라 업데이트합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 Order Management for Telecommunications and Media의 주문 라인 항목 양식(고객 주문)에서 제품 사양 양식 필드 섹션을 참조하십시오.

4. 고객 주문 라인 항목 제품 사양 검토 및 업데이트를 마쳤으면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 주문의 특성 값을 검토하고 업데이트합니다

고객의 선택이 올바른지 확인할 수 있도록 고객 주문과 연결된 특성 옵션 값을 검토하고 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보

모든 제품 오퍼링에는 일련의 특성과 특성 옵션이 있습니다. 특성은 일반적이며 하나 이상의 제품, 서비스 또는 자원 사양에 연결될 수 있습니다. 각 특성에는 특정 입력 유형(확인란, 목록, 첨부 파일)이 있으며 하나 이상의 특성 옵션이 있을 수 있습니다. 자세한 내용은 제품 카탈로그 데이터 모델 및 카탈로그 버전 관리 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 연결된 주문 특성 값을 보려면 고객 주문 라인 항목을 선택합니다.
   자세한 내용은 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.
2. 주문 특성**(n)**을 클릭합니다. 여기서 (n)은 선택한 고객 주문 라인 항목과 관련된 제품 특성의 수입니다.
3. 양식에서 고객 주문 특성 값을 검토하고 필요에 따라 업데이트합니다.

주문 특성 값 양식

필드	설명
사양	고객 주문 특성과 연결된 제품 사양입니다. 사양 세부 정보를 보려면 제품 사양을 클릭합니다. 자세한 내용은 고객 주문 라인 항목의 제품 사양 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.
특성	주문 라인 항목에 대해 선택한 특성(예: 데이터 팩)입니다. 특성 상세 정보를 보고 업데이트하려면 특성을 클릭합니다. 이러한 상세 정보에는 특성 이름, 설명 및 입력 유형이 포함됩니다.
특성 값	특성 옵션에 대해 선택한 값입니다. 예를 들어, 데이터 팩 무제한 옵션의 경우 무제한입니다. 특성 값 상세 정보를 보고 업데이트하려면 특성 값을 클릭합니다. 이러한 값은 다음과 같습니다. ○ 관련 사양의 이름 ○ 특성 이름 ○ 선택된 특성 값 ○ 관련된 특성 옵션 ○ 연결된 주문 라인 항목
특성 옵션	특성 옵션의 이름입니다. 예를 들어, 데이터 팩 무제한 옵션의 경우 무제한입니다. 특성 옵션 상세 정보를 보고 업데이트하려면 특성 옵션을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	클릭합니다. 이러한 값에는 특성 옵션의 이름과 관련 특성이 포함됩니다.

4. 고객 주문 특성 검토 및 업데이트를 마쳤으면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 라인 항목에 대한 주문 라인 관련 항목 검토 및 업데이트

고객 주문 라인 항목과 연결된 주문 라인 관련 항목 정보를 검토하고 업데이트하여 고객의 정보가 항상 올바른지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.

> 주:
> 현재 구성 가능한 작업 영역을 사용하지 않는 경우 다음 경로를 사용하여 탐색합니다.
>
> 작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
>
> 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션을 참조하십시오.

주문 이행 관리자 또는 주문 이행 에이전트 역할이 할당된 경우 고객 주문 관리 작업 공간이 나타납니다. 고객 주문 관리 작업 공간이 표시되지 않으면 다음 작업을 수행합니다.

a. Configurable Workspace 목록 아이콘( )에서 **Customer Orders**를 클릭합니다.

b. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 모든 고객 주문을 보려면 모두를 클릭하십시오.
- 미해결 상태의 고객 주문만 보려면 열기를 클릭합니다.

c. 검토, 확인, 승인 또는 이행하려는 고객 주문을 선택합니다.

- 양식을 새로 고치려면 새로 고침 아이콘( )을 클릭합니다.
- 기존 고객 주문을 필터링하려면 필터 아이콘( )을 클릭합니다.

2. 고객 주문 관리 작업 공간에서 고객 주문을 선택합니다.
3. 고객 라인 항목 상세 정보를 보려면 주문 라인 항목**(n)**을 클릭합니다.
(n)은 고객 주문의 총 라인 항목 수를 나타냅니다. 주문 라인 항목 양식이 나타납니다.
4. 연결된 주문 라인 관련 항목을 보려면 고객 주문 라인 항목을 선택합니다.
5. 주문 라인 관련 항목**(n)**을 클릭합니다. 여기서(n)은 선택한 고객 주문 라인 항목과 연결된 주문 라인 관련 항목의 수입니다.
6. 양식에서 고객 주문 라인 관련 항목을 검토하고 필요에 따라 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 라인 관련 항목 양식

필드	설명
번호	주문 라인 관련 항목 번호입니다.
주문 라인 항목	주문 라인 항목 번호입니다.
관련 주문 라인 항목	선택한 주문 라인 항목과 연결된 대상 주문 라인 항목입니다.
사양	관련 제품 인벤토리의 사양 이름입니다.
관련 제품 인벤토리	선택한 주문 라인 관련 항목과 연결되어 있고 "필수" 관계가 있는 활성 제품 인벤토리입니다.

주:
주문을 수정하거나 기내 주문 변경 요청의 경우 승인 전에 주문 라인 항목과 관련된 주문 세부 정보를 업데이트합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 제품 주문과 관련된 도메인 주문 관련 항목 검토.

7. 고객 주문 라인 관련 항목 검토 및 업데이트를 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문에 대한 외부 제품 인벤토리 상세 정보 검토

주문 캡처 프로세스 중에 외부 CPQ(구성, 가격 및 견적) 시스템에서 받은 고객 주문의 외부 인벤토리 상세 정보를 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 고객 주문 라인 항목을 선택하여 현재 주문 라인 항목과 연결된 외부 제품 인벤토리를 봅니다. 자세한 내용은 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.
2. 외부 제품 인벤토리를 선택합니다.
3. 양식에서 필드 값을 검토합니다.

주:
새 외부 제품 인벤토리 테이블을 생성하려면 새로 만들기를 선택하고 양식을 작성합니다.

외부 제품 인벤토리 양식

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 외부 인벤토리 ID의 고유 번호입니다.
외부 제품 인벤토리 ID	CPQ 시스템의 외부 제품 인벤토리 ID입니다.
주문 라인 항목	외부 인벤토리 ID가 캡처되는 주문 라인 항목 번호입니다.
상태	외부 제품 인벤토리 ID의 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	유효함 주문이 종결되었을 때 외부 제품 인벤토리 ID의 상태가 유효로 업데이트되었습니다. 잘못됨 기내 주문이 변경되는 동안 외부 제품 인벤토리 ID의 상태가 잘못됨으로 업데이트되었습니다. **주:** 외부 인벤토리 ID의 상태는 주문 이행이 완료된 후 업데이트됩니다(주문 상태는 완료 종결임).

4. 제품 인벤토리 상세 정보를 저장하거나 삭제합니다.

다음에 수행할 작업

관련 접촉 창구, 주문 특성 값 및 주문 작업을 검토하고 업데이트합니다. 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 및 고객(제품) 주문 검토 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객(제품) 주문 승인 및 이행

조직에서 애플리케이션을 사용하여 주문 관리 고객 주문을 이행하는 방법에 대해 알아봅니다.

주문 이행 관리자와 주문 이행 에이전트는 다음 표에 설명된 승인 및 이행 작업을 수행해야 합니다.

고객 주문 처리 작업

작업	설명
고객 주문을 검토하고 이행을 위해 승인하거나 거부합니다.	주문 이행 관리자는 고객 주문의 이행을 승인하거나 거부합니다. 승인되면 판매된 제품 및 주문 분해 처리가 이루어질 수 있습니다. 거부되면 더 많은 조사가 필요합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 이행을 위한 고객 주문 승인 또는 거부 • 들어오는 고객 주문에 대해 판매된 제품 생성 • 이행 승인 후 고객 주문 분해
승인된 고객 주문과 연결된 제품 주문을 검토합니다.	주문 이행 관리자는 고객 주문 라인 항목에 대해 생성된 제품 주문을 검토합니다. 자세한 내용은 고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 주문 검토 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 주문 처리 작업

작업	설명
오케스트레이션 계획 UI를 사용하여 승인된 고객 주문과 연결된 도메인 주문 및 주문 작업을 검토합니다.	주문 이행 관리자는 선택한 고객 또는 서비스 주문, 연결된 주문 라인 항목, 도메인 주문, 주문 작업에 대한 오케스트레이션 상태와 계층 구조를 검토합니다. 이행 프로세스에서 얼마나 진행되었는지 나타냅니다. 자세한 내용은 오케스트레이션 계획 검토 및 주문 이행 문서를 참조하십시오.
고객 주문과 연결된 이행 작업을 검토하고 업데이트합니다.	주문 이행 에이전트는 주문 작업을 완료로 표시하는 것을 포함하여 사후 승인 고객 주문 이행에 필요한 작업을 수행합니다. 주문 이행 관리자는 완료할 수 없는 주문 작업에 대한 주문 폴아웃 기록을 생성합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 고객 주문 이행 작업 검토 및 업데이트 • 주문 폴아웃 관리
주문 폴아웃 기록을 검토하여 완료할 수 없었던 작업에 대한 후속 조치를 취하고 추가 조사를 위해 재할당합니다.	주문 이행 관리자는 주문 폴아웃 기록에서 완료할 수 없었던 작업을 검토하고, 조사 및 해결을 위해 주문 작업을 이행 에이전트에게 재할당합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 폴아웃 기록 검토

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

이행을 위한 고객 주문 승인 또는 거부

고객 주문을 선택하고 계정, 접촉 창구, 가격 책정 및 날짜 상세 정보를 검토하여 주문이 정확하고 완료되었는지 확인합니다. 주문 이행 관리자는 이행을 위해 신규 상태의 고객 주문을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보

주:
주문 승인 후 릴리스 이상에 San Diego 다음 오류 메시지가 나타나면 필요한 업그레이드 스크립트가 실행되지 않았음을 나타냅니다.

```
## OMT ⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠⊠⊠. ## ## ### ⊠⊠⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠.
```

업그레이드 후 스크립트는 필요한 주문 관리 테이블 상위 재지정 및 열 승격을 수행합니다. 스크립트가 실행되지 않은 경우 주문 분해 및 주문 이행 기능은 시스템 관리자가 실행할 때까지 설계된 대로 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 재구성된 주문 관리 테이블(San Diego 릴리스 이상) 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.

   주:
   현재 구성 가능한 작업 영역을 사용하지 않는 경우 다음 경로를 사용하여 탐색합니다.

   작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.

   구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션을 참조하십시오.

   주문 이행 관리자 또는 주문 이행 에이전트 역할이 할당된 경우 고객 주문 관리 작업 공간이 나타납니다. 고객 주문 관리 작업 공간이 표시되지 않으면 다음 작업을 수행합니다.

   a. 구성 가능 작업 공간 목록 아이콘( )에서 고객 주문을 클릭합니다.

   b. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
      - 모든 고객 주문을 보려면 모두를 클릭하십시오.
      - 미해결 상태의 고객 주문만 보려면 열기를 클릭합니다.

   c. 검토, 확인, 승인 또는 이행하려는 고객 주문을 선택합니다.
      - 양식을 새로 고치려면 새로 고침 아이콘(.).
      - 기존 고객 주문을 필터링하려면 필터 아이콘(.).

2. 검토하려는 고객 주문을 선택하려면 고객 주문 관리 작업 공간에서 해당 타일을 클릭합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 고객 주문 관리 작업 공간의 고객 주문 관리 작업 공간 필드 섹션과 통신 및 미디어용 주문 관리의 고객 주문 양식을 참조하십시오.

3. 고객 주문 양식에서 선택한 고객 주문의 주문 번호, 계정 및 접촉 창구 정보를 검토합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 의 고객 주문 양식고객 주문 양식 필드 섹션을 참조하십시오.

4. 신규 상태의 고객 주문 이행을 승인하거나 거부하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

들어오는 고객 주문에 대해 판매된 제품 생성

애플리케이션이 고객 제품 및 서비스 인벤토리를 주문 관리 만들고 유지관리하는 방법을 알아봅니다. 이 애플리케이션을 사용하면 고객 제품 및 서비스의 정확한 인벤토리를 유지할 수 있습니다.

판매된 제품 생성 개요

판매된 제품 구성에는 고객 주문의 판매된 제품과 관련된 제품 사양 및 서비스(고객 대면 및 자원 대면 모두)가 저장됩니다. 판매된 제품 [sn_prd_pm_characteristics] 기록에는 신규 및 변경 주문 워크플로우에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

새 주문 워크플로우

새 주문 워크플로우는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 이행 관리자가 고객 주문을 승인하면 판매된 제품 특성 [sn_prd_pm_characteristics] 기록이 생성됩니다. 이 기록에는 분해 후 생성되는 모든 사양에 대한 자리 표시자가 있습니다. 연결된 모델에 설치 보류 중 상태가 있습니다.
2. 이행 프로세스 중에 제품, 서비스 및 자원 주문이 종결되면 연결된 사양의 상태가 기록에서 활성으로 업데이트됩니다.
3. 고객 주문을 종결하면 고객 주문의 사양과 관련된 모든 특성이 기록을 업데이트합니다.

주문 변경 워크플로우

주문 변경 워크플로우는 다음과 같습니다.

1. 이행 관리자가 고객 주문을 승인하면 변경되거나 제거된 사양의 상태가 변경 보류 중으로 업데이트됩니다. 변경된 사양과 연결된 모델도 변경으로 인해 생성된 최신 모델을 반영하도록 업데이트됩니다.
2. 이행 프로세스 중에 제품, 서비스 및 자원 주문이 종결되면 판매된 제품 특성 [sn_prd_pm_characteristics] 기록에서 연결된 사양의 상태가 활성으로 업데이트됩니다.
3. 고객 주문을 종결하면 고객 주문의 사양과 관련된 모든 특성이 기록을 업데이트합니다.
4. 변경 주문에 제품 또는 서비스 연결 해제 요청이 포함된 경우, 주문이 완료된 후 연결된 판매된 제품 기록은 비활성 상태로 전환됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

이행 승인 후 고객 주문 분해

고객 주문을 이행을 위해 도메인 주문으로 분해하는 방법을 알아보십시오. 도메인 주문은 분해 과정에서 생성되는 제품, 서비스 및 자원 주문입니다.

이행 관리자가 고객 주문을 승인하면 고객 주문을 이행할 도메인 주문으로 분해하는 처리가 수행됩니다. 이러한 주문은 제품 카탈로그에 정의된 사양 및 사양 관계를 기반으로 합니다.

고객 주문 승인

1. 이행 관리자는 각 고객 주문을 확인하여 주문 라인 항목에 이행 처리에 필요한 상세 정보가 있는지 확인합니다. 이행 관리자는 다음 테이블에 나열된 정보를 확인합니다.

주문 측면	추가 정보
제품 사양	제품 사양에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 고객 주문 라인 항목의 제품 사양 검토 및 업데이트.
고객 주문 특성	고객 주문 특성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 고객 주문의 특성 값을 검토하고 업데이트합니다.

2. 확인하는 동안 이행 관리자는 일부 특성을 수정하거나 업데이트할 수도 있습니다.
3. 검증이 완료되면 이행 관리자는 고객 주문 양식에서 승인 작업을 클릭하여 고객 주문을 승인할 수 있습니다.

   고객 주문을 승인하면 주문 상태가 확인됨으로 설정되고 분해 프로세스가 시작됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 주문 라인 분해

고객 주문이 승인되면 주문 분해가 발생합니다. 이 프로세스에서 는 ServiceNow AI Platform 각 고객 주문 라인 항목에 대한 제품 주문과 관련 서비스 및 자원 주문을 생성합니다. 이러한 주문의 생성은 관련 제품, 서비스 및 자원 사양에 대한 다음 제품 카탈로그 정의를 기반으로 합니다.

- 사양
- 사양 관계
- 해제 규칙

이 프로세스에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 사양 관계 및 분해 규칙 생성
- 고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 주문 검토

사양 관계를 기반으로 하는 분해

사양 관계는 제품, 서비스 및 자원 간의 관계를 정의합니다. 사양 관계를 정의할 때 선택적으로 분해 규칙을 생성하여 고객 주문이 분해되고 이행되어 고객에게 배송되는 방법을 지정할 수 있습니다.

분해 규칙을 보는 가장 좋은 방법은 제외 규칙으로 보는 것입니다. 분해 규칙을 사용하여 특성 또는 특성 옵션이 포함되지 않은 고객 주문을 받을 때 도메인 주문이 생성되지 않도록 지정할 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN 서비스 패키지 데모 데이터에서 다음이 발생합니다.

- 규격 관계는 SD-WAN Controller 제품 규격과 해당 서비스 규격 간에 정의됩니다.
- 서비스 사양은 제품에 필요한 서비스를 자세히 설명합니다. SD-WAN 컨트롤러 제품에 대한 주문이 수신되면 SD-WAN 컨트롤러 서비스에 대한 제품 주문 및 서비스 주문이 생성됩니다.

분해는 고객 주문 라인 항목 및 해당 사양 계층 구조와 연결된 사양에서 실행됩니다. 다음과 같이 작동합니다.

- 소스와 대상 사양 간의 관계가 번들, 다음으로 실현 또는 필요 유형인 경우 고객 주문이 분해될 때 대상 사양에 대한 제품, 서비스 또는 자원 주문이 생성됩니다.
- 분해는 제품, 서비스 및 자원 주문을 생성하는 동안 소스와 대상 간에 계층적 관계를 설정합니다.
- 사양 관계가 Composed of 형식인 경우 분해가 발생하지 않습니다.

SD-WAN 서비스 패키지 데모 데이터는 세 가지 다른 제품 사양을 번들로 묶는 복합 제품 사양의 예입니다.

- SD-WAN 컨트롤러
- SD-WAN Edge 디바이스
- SD-WAN 보안

SD-WAN 서비스 패키지는 다음 관계를 정의합니다.

- SD-WAN 서비스 패키지에는 SD-WAN 컨트롤러와 번들 관계가 있습니다
- SD-WAN 서비스 패키지에는 SD-WAN Edge 디바이스와 번들 관계가 있습니다
- SD-WAN 서비스 패키지에는 SD-WAN 보안과 번들 관계가 있습니다.

SD-WAN 서비스 패키지에 대한 고객 주문이 수신되고 해당 주문이 승인되면 분해가 트리거됩니다. SD-WAN 서비스 패키지에 대한 고객 주문 라인 항목에는 SD-WAN 서비스 패키지에 대한 단일 제품 주문이 있습니다. 해당 SD-WAN 서비스 패키지 제품 주문에는 3개의 하위 제품 주문이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

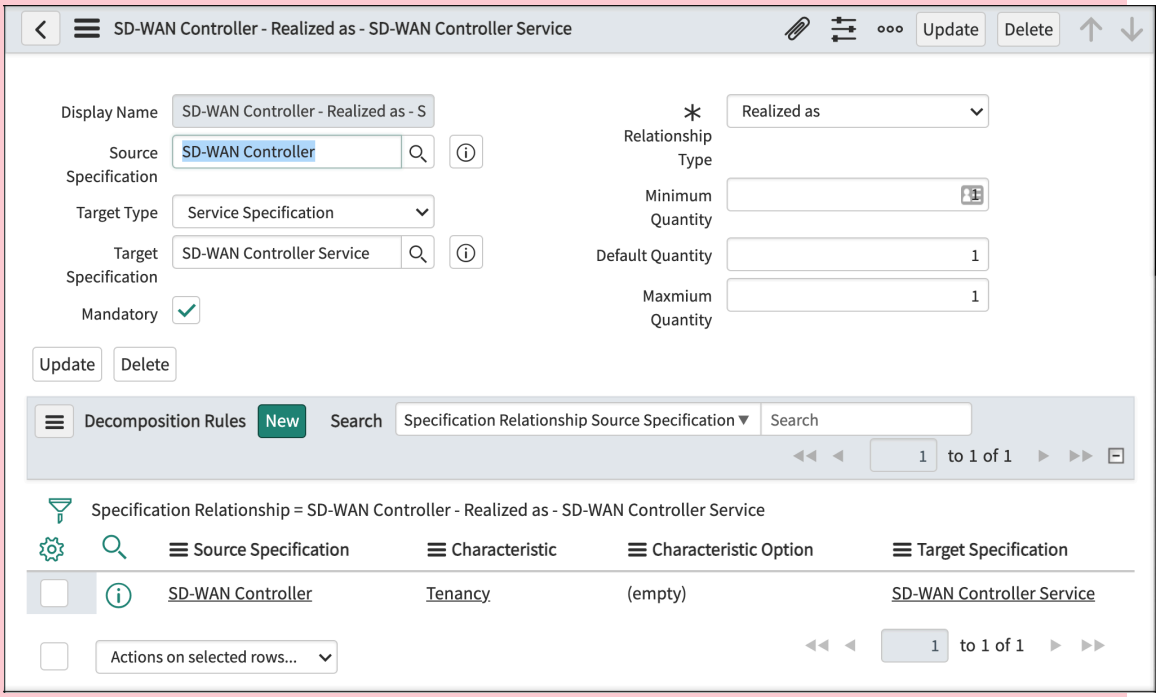
- SD-WAN 컨트롤러
- SD-WAN Edge 디바이스
- SD-WAN 보안(옵션 보안 제품을 주문한 경우)

정의된 분해 규칙을 기반으로 하는 분해

사양 관계를 정의할 때 필요에 따라 분해 규칙을 만들 수 있습니다. 분해 규칙을 사용하면 특정 특성 또는 특성 옵션이 포함되지 않은 고객 주문을 받을 때 도메인 주문이 생성되지 않도록 제외하도록 지정할 수 있습니다.

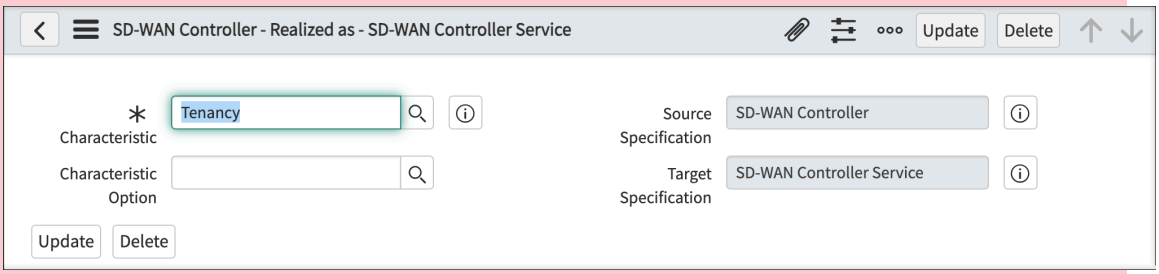
다음 예에서는 SD-WAN 컨트롤러 테넌시 제품 특성이 선택 사항으로 지정되었음을 보여 줍니다.

SD-WAN 컨트롤러 테넌시 제품 특성



이 예에서는 SD-WAN Controller 서비스 및 SD-WAN Controller 제품 규격 관계에 대해 분해 규칙이 정의되었음을 알 수 있습니다. 고객이 테넌시 옵션을 선택하지 않는 경우 이 규칙은 사양을 제외합니다.

SD-WAN 컨트롤러 서비스 분해 규칙



고객이 주문하고 테넌시 옵션을 선택하지 않으면 관련 서비스 주문이 생성되지 않습니다.

사양 관계에 대한 분해 규칙을 정의하고 특성 및 특성 옵션에 대한 참조를 포함할 수 있습니다. 다음 요소가 사양 관계를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 소스 사양은 사양 관계를 정의하는 사양입니다.
- 대상 사양은 관계가 정의되는 사양입니다.
- 두 값 모두 사양 관계에서 분해 규칙을 생성할 때 자동으로 정의됩니다.

주문 라인에 특성과 값이 있는 경우 는 ServiceNow AI Platform 추가 및 변경 유형 주문에 분해 규칙을 적용합니다. 연결 해제(삭제) 주문 작업이 있는 고객 주문 라인 항목에는 적용되지 않습니다.

이 예에서 SD-WAN Edge 디바이스는 제품 사양이고 SD-WAN 보안은 서비스 사양입니다.

- SD-WAN Edge 디바이스에는 WAN 최적화(WAN Optimization)라는 특성이 있으며 SD-WAN 보안과 Realized as 관계가 있습니다.
- WAN 최적화를 특성으로 사용하는 이 관계에 대한 분해 규칙이 있습니다.

WAN 최적화 특성이 포함되지 않은 SD-WAN 서비스 패키지에 대한 주문을 받은 경우 분해 규칙은 SD-WAN 컨트롤러 서비스 서비스 주문의 생성을 방지합니다. 규칙은 해당 서비스 주문의 분해가 해당 특성이 주문된 경우에만 발생하도록 지정합니다.

주:
사양 관계 및 분해 규칙에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 사양 관계 및 분해 규칙 생성.

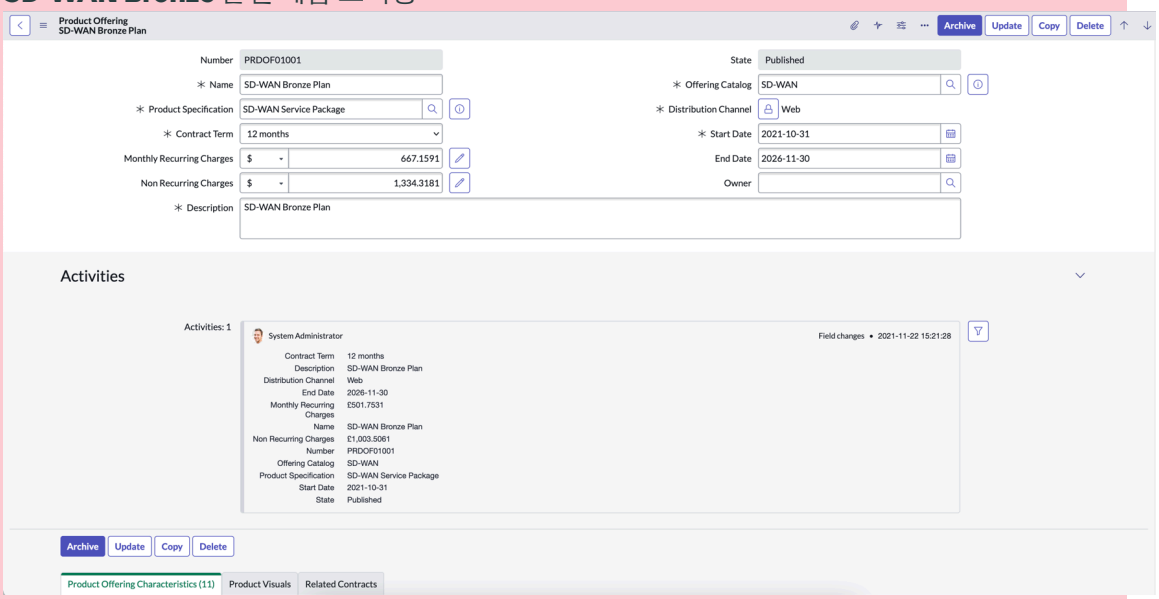
지그재그 분해

스태거 분해를 사용하면 고객의 요구, 고객 위치의 서비스 가용성 등 다양한 요인에서 서비스 및 자원 주문이 생성된 경우에도 고객 주문을 이행할 수 있습니다. 지연 분해는 주문 이행 프로세스의 후반 단계에서 도메인 주문(제품, 서비스 및 자원 주문)을 생성합니다. 분해 과정은 최신 정보를 기반으로 합니다.

그러나 일회성 주문 분해 프로세스(지연 분해 전)는 제품 및 서비스에 주문 이행을 위한 도메인 주문을 생성하는 데 필요한 정보와 주문 승인이 있을 때 잘 작동합니다.

다음 예에서는 SD-WAN Bronze 계획이라는 제품 오퍼링에 대한 스태거 분해 프로세스를 설명합니다.

SD-WAN Bronze 플랜 제품 오퍼링

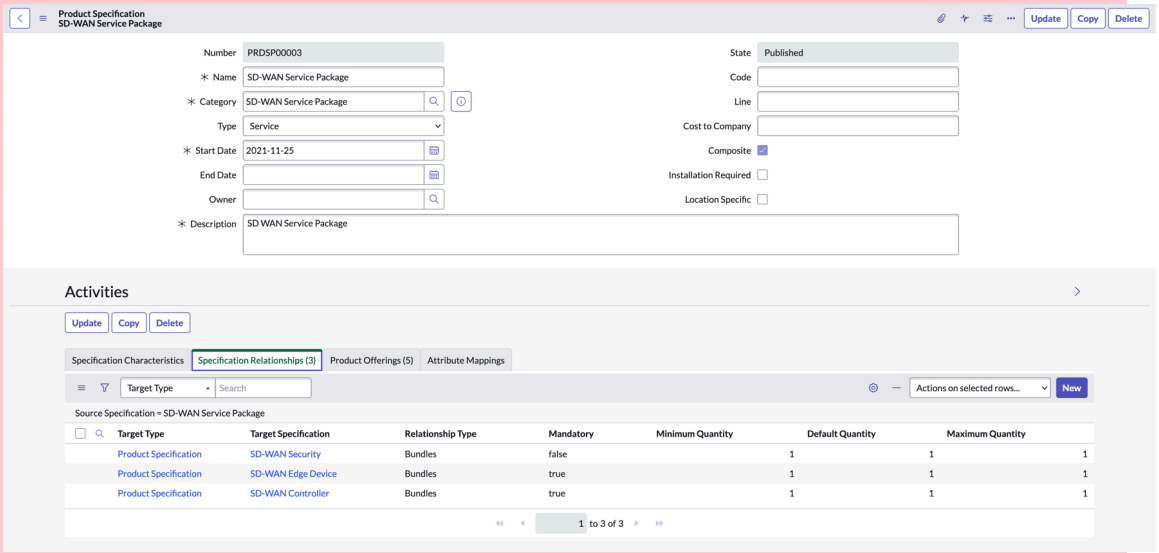


SD-WAN Bronze 플랜 제품 오퍼링은 다음 예와 같이 SD-WAN 서비스 패키지라는 제품 사양을 사용하며 여기에는 세 가지 대상 사양이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

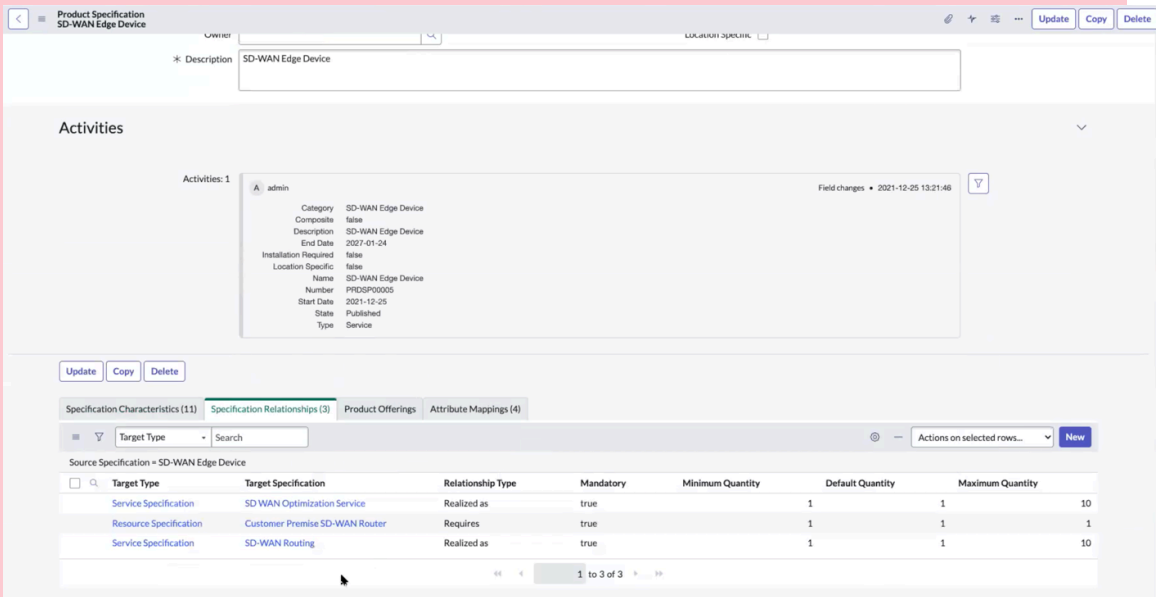
- SD-WAN Edge 디바이스
- SD-WAN 보안
- SD-WAN 컨트롤러

SD-WAN 서비스 패키지 제품 사양



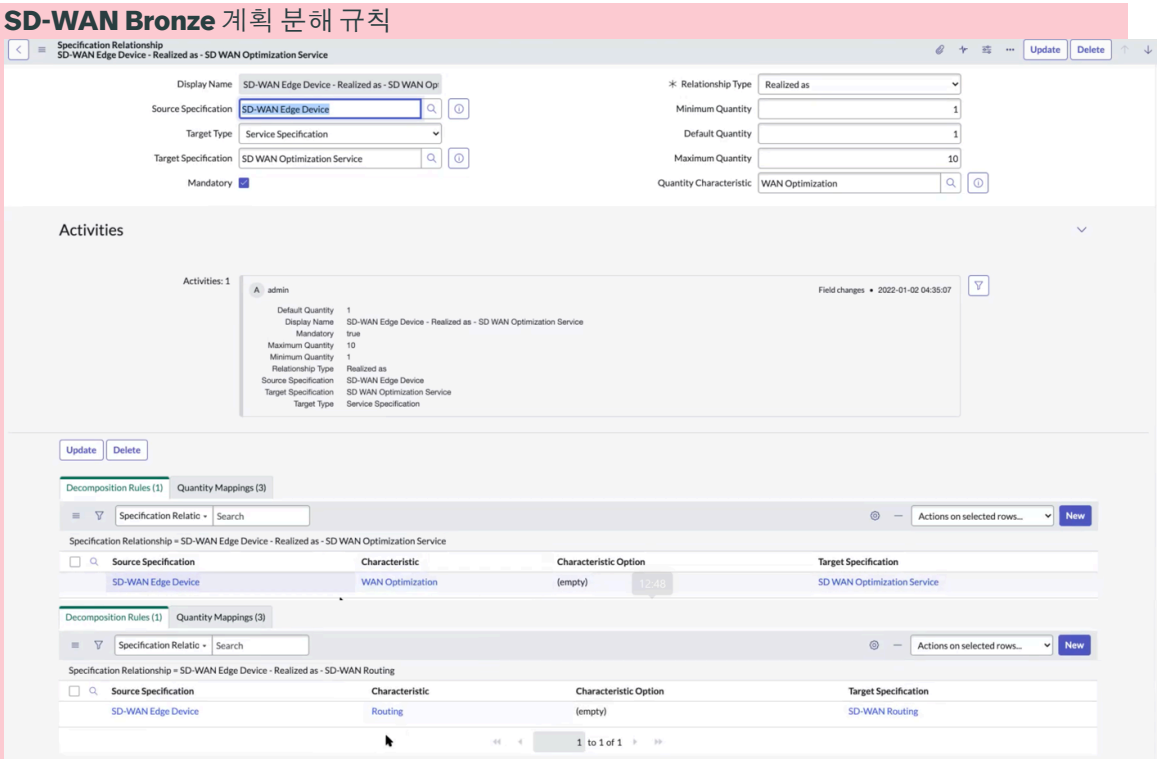
SD-WAN Edge 디바이스 제품 규격에는 SD WAN 최적화 서비스 및 SD-WAN 라우팅과 규격 관계가 있으며, 기본 분해 규칙에는 WAN 최적화 및 라우팅 특성에 대한 값이 없습니다.

SD-WAN Bronze 계획 사양 관계



다음 예에서는 SD-WAN Bronze 계획의 제품 오퍼링에 대한 분해 규칙을 보여 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



고객이 SD-WAN Bronze 플랜 제품 오퍼링을 주문하고 이 고객 주문을 승인하면 정의된 규격 관계 및 분해 규칙에 따라 도메인 주문을 생성하여 분해가 시작됩니다. 이 고객 주문에는 라우팅 및 WAN 최적화에 대한 이러한 특성에 대한 값이 없으므로 분해 규칙은 서비스 주문을 생성하지 않습니다.

그러나 주문 이행 프로세스의 일부로 라우팅 및 WAN 최적화에 대한 정보를 사용할 수 있어야 합니다. 이행 에이전트가 이러한 특성에 대한 값을 제공하면 분해 규칙이 필요한 서비스 주문을 생성하고 주문 분해가 완료됩니다.

수량 기반 분해

수량 기반 분해를 사용하면 주문 수량에 따라 주문을 별도의 도메인 주문으로 분해하여 이행 프로세스를 독립적으로 관리할 수 있습니다. 이 메서드는 다음도 지원합니다.

- 주문 수량 수정(증감)에 대한 고객의 요청을 이행하기 위해 기내 주문의 주문 라인 항목 수량을 수정합니다.
- 수량 특성을 업데이트하려는 고객의 요청을 이행하기 위해 제품 주문 변경을 지원합니다. 이는 새로운 제품 재고의 생성 또는 기존 제품 재고의 취소로 이어집니다.

주문 라인 품목 수량 및 주문 수량 특성 지원

주문 분해 프로세스에서 주문 캡처 프로세스의 주문 수량 정보를 사용하여 고객 주문의 라인 항목 수량과 일치하는 여러 제품 주문을 생성하는 경우 그런 다음 에이전트는 제품의 각 인스턴스를 개별적으로 이행하여 각 이행 인스턴스에 대한 인벤토리 기록을 생성합니다.

고객이 SD-WAN 서비스 패키지 제품의 인스턴스 3개에 대한 주문을 제출하고 주문을 승인하면 분해 프로세스는 각 주문 라인 항목에 대한 하나의 제품 주문을 포함하여 SD-WAN 서비스 패키지에 대해 3개의 제품 주문을 생성합니다. SD-WAN 서비스 패키지의 각 제품 주문은 주문 이행 프로세스를 위해 제품 및 서비스에 대해 3개의 하위 주문을 생성합니다.

수량 특성 및 수량 매핑을 사용하여 사양 관계를 정의하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사양 관계 및 분해 규칙 생성
- 도메인 주문에 대한 속성 값 전파에 대한 매핑 정의

수량 특성에 대한 업데이트를 통한 변경 주문 지원

제품 특성 또는 특성 값을 변경하여 주문을 수정해 달라는 고객 요청을 받으면 기존 제품 인벤토리를 업그레이드하거나 다운그레이드할 수 있습니다. 이행 프로세스의 일부로 새 제품 인벤토리를 생성하거나 기존 제품 인벤토리를 취소합니다.

- 수량 특성 옵션의 변경으로 인해 신제품 인벤토리가 추가되는 경우, 분해 프로세스는 대상 사양에 대한 도메인 주문과 이행 프로세스에 대한 인벤토리를 생성합니다.
- 수량 특성 옵션의 변경으로 인해 일부 기존 인벤토리가 취소되는 경우, 분해 프로세스는 인벤토리의 취소 및 변경을 모두 관리하는 데 필요한 도메인 주문을 생성합니다.
  - 이행 프로세스는 주문 이행 관리자에게 취소 또는 업데이트가 필요한 인벤토리를 식별하도록 알립니다.
  - 분해 프로세스는 도메인 주문에 대해 주의 필요 필드를 **True** 로 설정합니다.
  - 그러면 주문 이행 관리자가 주의 필요 위젯에서 이러한 주문을 확인합니다. 주문 이행 관리자는 도메인 주문을 열 때까지 기다리거나, 취소할 제품 인벤토리를 선택하거나, 업데이트하여 주문 분해 및 이행 프로세스를 재개할 수 있습니다.

인플라이트 주문의 수량 수정 지원

주문 이행 프로세스가 진행 중이고 주문 라인 항목 수량을 늘리거나 줄이기 위해 수정 요청을 받으면 수량 변경으로 캡처됩니다. 수정 버전을 통합하기 위해 분해 프로세스는 주문 이행을 위해 추가 도메인 주문(내부적으로 +ve ##이라고 함)을 생성하거나 기존 도메인 주문(내부적으로 +ve ##이라고 함)을 취소합니다.

- 주문 수정 요청이 주문 라인 항목 수량을 늘리는 것인 경우 분해 프로세스는 업데이트된 주문 라인 항목 수량과 일치하도록 새 도메인 주문을 생성합니다.
- 주문 수정 요청이 주문 라인 항목 수량 감소에 대한 것인 경우, 분해 프로세스는 감소된 주문 라인 항목 수량과 일치하도록 일부 도메인 주문에 대한 취소 프로세스를 시작합니다.
- en

관련 정보

주문 관리의 주문 수량 지원
〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 주문 검토

선택한 고객 주문 라인 항목에 대해 생성된 제품 주문을 검토하여 주문이 정확하고 완료되었는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
각 제품 주문에는 고객 주문이 승인될 때 생성된 후 분해되는 서비스 및 자원 주문이 포함되어 있습니다. 각 제품 주문과 관련 제품, 서비스 및 자원 사양을 검토하여 정확하고 완전한지 확인해야 합니다. 필요에 따라 주문을 업데이트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 주문을 보려면 보려는 고객 주문 라인을 선택합니다.
   자세한 내용은 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.
2. 기존 제품 주문을 선택하여 제품 주문을 검토하거나 생성합니다.
3. 양식에서 제품 주문을 추가하거나 선택한 제품 주문 상세 정보를 검토하고 필요에 따라 업데이트합니다.
   - 상세 정보 창을 전체 화면에 표시하려면 전체 화면에 양식 표시 아이콘(전체)을 클릭합니다.
   - 상세 정보, 작성, 활동 및 첨부 파일 창을 표시하려면 양식 및 활동 표시 아이콘( )을 클릭합니다. (기본값).
   - 전체 화면에 활동 창을 표시하려면 전체 화면에 활동 표시 아이콘(전체)을 클릭합니다.
4. 연결된 서비스 주문을 검토하려면 서비스 주문**(n)** 탭을 클릭합니다. 여기서 n은 연결된 서비스 주문 수입니다.
5. 연결된 자원 주문을 검토하려면 자원 주문**(n)** 탭을 클릭합니다.
6. 제품 주문 검토 및 업데이트를 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

제품 주문과 연결된 도메인 서비스 주문을 검토합니다

선택한 고객 주문 라인 항목에 대해 생성된 도메인 서비스 주문을 검토하여 모든 관련 세부 정보가 정확하고 완전한지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
도메인 서비스 주문은 고객이 주문한 제품에 대해 렌더링하는 서비스의 이행을 관리합니다.

프로시저

1. 고객 라인 항목 및 제품 주문과 연결된 도메인 서비스 주문을 보려면 고객 주문 라인 항목 및 제품 주문을 선택합니다.
   자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
   - 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토
   - 고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 주문 검토
2. 기존 서비스 주문을 선택하여 검토하거나 새 서비스 주문을 추가합니다.
3. 양식에서 서비스 주문을 추가하거나 선택한 서비스 주문 상세 정보를 검토하고 필요에 따라 업데이트합니다.
   - 상세 정보 창을 전체 화면에 표시하려면 전체 화면에 양식 표시 아이콘(전체)을 클릭합니다.
   - 상세 정보, 작성, 활동 및 첨부 파일 창을 표시하려면 양식 및 활동 표시 아이콘( )을 클릭합니다. (기본값).
   - 전체 화면에 활동 창을 표시하려면 전체 화면에 활동 표시 아이콘(전체)을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 서비스 주문 검토 및 업데이트를 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문에 대한 아웃바운드 요청 생성

제공자는 서비스 주문에 대한 아웃바운드 요청을 생성합니다. 외부 SOM(서비스 주문 관리) 또는 TOM(기술 주문 관리) 시스템과 상호작용하여 엔드 투 엔드 주문 이행 프로세스를 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보

아웃바운드 요청은 외부 시스템과 REST API Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 를 통한 양방향 통합을 통해 활성화됩니다. 자세한 내용은 남쪽 방향 외부 시스템과 통합 주문 관리 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 서비스 주문을 선택하고 엽니다.
2. 아웃바운드 이행 요청 생성 UI 작업을 선택합니다.
   - 새 요청 ID의 기록이 아웃바운드 요청 관련 탭에 해당 사항 없음의 상태로 생성됩니다. 주문 에이전트는 작업 메모에서 이 새 기록의 상세 정보를 볼 수 있습니다.
   - 요청 작업이 성공하면 주문 에이전트는 이 새 기록의 상태를 보류 중으로 업데이트합니다. 요청 작업이 실패하면 주문 에이전트가 이 새 기록을 삭제합니다. 에이전트가 UI 작업을 다시 선택하여 아웃바운드 요청을 다시 시작할 수 있습니다.
   - 의사 결정 빌더의 서비스 주문 아웃바운드 정책 결정 테이블에서 도메인 서비스 주문의 구성을 계층적으로 식별한 경우 동일한 요청 ID를 가진 개별 서비스 주문의 계층 구조에 대한 기록도 생성됩니다. 비계층적인 경우 개별 서비스 주문에 대해서만 기록이 생성됩니다.

> **주:**
>
> 기내 주문 변경 또는 주문 보강 변경 중에 도메인 서비스 주문 양식의 사용 가능한 업데이트 필드에 체크 표시가 되고 기존 UI 작업 레이블이 아웃바운드 요청 수정으로 변경됩니다. 이 수정된 아웃바운드 요청에서 도메인 서비스 순서의 변경과 관련된 정보도 외부 시스템으로 전송됩니다.

3. 다음 표와 같이 아웃바운드 요청 기록을 선택하여 외부 시스템에서 받은 주문 응답의 상세 정보를 확인합니다.

아웃바운드 요청 양식

필드 이름	설명
요청 ID	애플리케이션에서 생성하는 아웃바운드 요청 ID입니다 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology .
상태	아웃바운드 요청의 상태입니다. 해당 사항 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 이름	설명
	작성되었지만 아직 사용되지 않습니다. 이행됨 서비스 주문 이행이 완료되었습니다. 보류 중인 오류 서비스 주문에 오류가 발생하여 해결을 기다리고 있습니다. 실패함 기록이 삭제되고 더 이상 사용되지 않습니다.
요청 컨텍스트	다른 테이블의 참조 필드 값입니다.
테이블 이름	요청 컨텍스트에서 참조되는 테이블의 이름입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문에 대한 아웃바운드 요청 수정

제공자는 애플리케이션을 사용하여 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 서비스 주문에 대해 이전에 생성된 아웃바운드 요청을 수정합니다. 이렇게 하면 주문 이행 프로세스 중에 기내 주문 변경 사항을 외부 시스템과 공유할 수 있습니다.

시작하기 전에
먼저 서비스 주문에 대한 아웃바운드 요청을 생성했는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보
사용자 업데이트를 통해 도메인 주문 특성을 업데이트하거나 주문 이행이 진행되는 동안 기내 변경을 통해 도메인 주문 특성을 업데이트하는 등 주문 속성을 변경하는 경우 업데이트된 주문 상세 정보를 외부 시스템과 공유해야 할 수 있습니다. 기내 주문 변경 관리에 대한 자세한 내용은 및 고객 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청을 참조하십시오기내 주문 변경 및 취소 요청 관리.

새로운 사용 가능한 업데이트 주문 속성은 서비스 주문의 모든 업데이트를 추적합니다. 주문 특성을 업데이트하거나 기내 수정의 일부로 도메인 주문(업데이트됨 또는 취소됨)을 수정하면 사용 가능한 업데이트 필드의 값이 true로 설정됩니다. 또한 아웃바운드 요청의 수정을 트리거하기 위해 아웃바운드 요청 수정 UI 작업이 도메인 주문 양식에 나타납니다.

프로시저

1. 서비스 주문을 선택하고 엽니다.
2. 아웃바운드 요청 수정 UI 작업을 선택합니다.
   다음 메시지가 있는 대화 상자가 나타납니다. 서비스 주문에 대한 아웃바운드 이행 요청을 수정하시겠습니까?

   다음 작업 중 하나를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 취소를 선택하여 이 작업을 트리거하지 마세요.
- 확인을 선택하여 이 템플릿을 시작합니다.

수정된 주문 상세 정보가 생성되고 구성된 통합을 통해 외부 시스템으로 전송됩니다. 자세한 내용은 남쪽 방향 외부 시스템과 통합 주문 관리 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 라인 항목과 연결된 도메인 자원 주문 검토

선택한 고객 주문 라인 항목에 대해 생성된 도메인 자원 주문을 검토하여 모든 관련 세부 정보가 정확하고 완전한지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
도메인 자원 주문은 고객 주문에 대한 서비스를 이행하는 데 필요한 자원을 관리합니다.

프로시저

1. 고객 라인 항목 및 제품 주문과 연결된 도메인 자원 주문을 보려면 고객 주문 라인 항목 및 제품 주문을 선택합니다.
   자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
   - 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토
   - 고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 주문 검토
2. 연결된 자원 주문을 선택하여 새 자원 주문을 검토하거나 추가합니다.
3. 양식에서 자원 주문을 추가하거나 선택한 자원 주문 상세 정보를 검토하고 필요에 따라 업데이트합니다.
   - 상세 정보 창을 전체 화면에 표시하려면 전체 화면에 양식 표시 아이콘(전체)을 클릭합니다.
   - 상세 정보, 작성, 활동 및 첨부 파일 창을 표시하려면 양식 및 활동 표시 아이콘(을 클릭합니다. (기본값).
   - 전체 화면에 활동 창을 표시하려면 전체 화면에 활동 표시 아이콘(전체)을 클릭합니다.
4. 자원 주문 검토 및 업데이트를 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 주문과 관련된 도메인 주문 관련 항목 검토

고객 주문 라인 항목에 대해 생성된 도메인 주문 관련 라인 항목을 검토하여 모든 관련 세부 정보가 정확하고 완전한지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
각 제품 주문에는 고객 주문이 승인되고 분해될 때 생성된 도메인 주문 관련 항목이 포함되어 있습니다. 각 도메인 주문 관련 항목을 검토하여 정확하고 완전한지 확인해야 합니다. 필요에 따라 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 고객 라인 항목 및 제품 주문과 연결된 도메인 주문 관련 항목을 보려면 고객 주문 라인 항목 및 제품 주문을 선택합니다.
   자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.
   - 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토
   - 고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 주문 검토
2. 새 도메인 주문 관련 항목을 검토하거나 추가할 연결된 도메인 주문 관련 항목을 선택합니다.
   변경의 경우 새 열 기존 관련 인벤토리 는 기존의 유효한 제품 인벤토리 관계를 사용하여 생성된 도메인 주문 관련 항목에 대해 **True** 를 표시하고 새로 생성된 도메인 주문 관련 항목에 대해 **False** 를 표시합니다.
3. 양식에서 도메인 주문 관련 항목을 추가하거나 선택한 도메인 주문 관련 항목 상세 정보를 검토하고 필요에 따라 업데이트합니다.

   도메인 주문 관련 항목 양식

필드	설명
번호	도메인 주문 관련 항목 번호입니다.
도메인 주문	도메인 주문 번호입니다.
도메인 주문 사양	선택한 도메인 주문 관련 항목이 있는 고객 주문과 연결된 도메인 주문 사양(다음으로 구성됨 관계가 있음)입니다.
관련 도메인 주문	선택한 도메인 주문 관련 항목과 연결된 도메인 주문 번호입니다.
관련 인벤토리	선택한 도메인 주문 라인 항목과 연결된 제품 인벤토리입니다.
기존 관련 인벤토리	기본값은 **False** 이며 새 인벤토리가 추가될 예정입니다.

4. 기내 주문 변경 요청의 경우, 주문 라인 항목을 업데이트하고 주문을 승인하면 관련 주문 라인 항목에 대한 업데이트가 관련 도메인 주문 열에 표시됩니다.
5. 도메인 주문 관련 항목 검토 및 업데이트를 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 인벤토리 운영에 대한 정보 검토

일시 중단 및 재개 작업에 대한 상세 정보를 캡처할 수 있도록 고객 주문 라인 항목과 연결된 애플리케이션에서 제품 인벤토리 작업에 주문 관리 대한 정보를 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 고객 주문 〉 주문 라인 항목.
2. 제품 인벤토리 운영 관련 탭에서 제품 인벤토리 운영 양식의 상세 정보를 검토합니다.

제품 인벤토리 운영 양식

필드	설명
번호	제품 인벤토리 운영 테이블의 새 기록에 대해 시스템에서 생성된 번호입니다.
제품 인벤토리	제품 인벤토리 테이블 기록에 대한 참조입니다.
상태	제품 인벤토리 운영 테이블의 기록 상태입니다. 일정 보류 중 테이블의 기록이 방금 생성되었으며 스케줄러가 아직 기록을 선택하지 않았습니다. 예약됨 스케줄러가 테이블에서 기록을 선택했습니다. 완료함 일시 중단 또는 재개 작업에 따라 제품 인벤토리가 일시 중단됨 또는 활성으로 업데이트되었습니다. 실패함 스케줄러가 기록을 선택하지 못했습니다. 취소됨 요청한 일시 중단 또는 다시 시작 작업이 취소되었습니다.
작업 날짜	인벤토리 상태가 일시 중단됨 또는 활성으로 업데이트된 날짜입니다.
작업	제품 인벤토리에서 지원되는 작업: ○ 일시 중단 ○ 다시 시작
상태 이유	일시 중단 또는 재개 작업에 대한 기록의 성공 또는 실패를 나타내는 메시지입니다.
소스 기록 ID	주문 라인 항목 테이블 기록에 대한 참조입니다.
테이블	주문 라인 항목 테이블의 이름입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

도메인 주문이 종결된 후 제품 인벤토리 관계를 확인합니다

제품(도메인) 주문을 종결한 후 관련 제품 인벤토리 상세 정보를 확인하여 고객 주문을 처리할 수 있도록 인벤토리 정보가 올바르게 생성되었는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
수평 관계가 있는 고객 주문을 이행하기 위해 제품 주문을 종결하면 에서 ServiceNow AI Platform 제품 주문의 관련 제품 인벤토리를 확인합니다.

- 확인에 성공하면 도메인 주문 관련 인벤토리가 제품 인벤토리 관계 테이블에서 유효 상태로 캡처됩니다.
- 확인에 실패하면 도메인 주문 관련 항목 테이블에 올바른 관련 인벤토리 상세 정보를 제공해야 합니다.

프로시저

1. 제품 주문 인벤토리와 연결된 제품 인벤토리 관계 상세 정보를 보려면 제품 주문을 선택하고 제품 인벤토리 기록을 미리 봅니다.
   자세한 내용은 고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 주문 검토 문서를 참조하십시오.
2. 연결된 제품 인벤토리 관계 기록 항목을 선택하여 새 도메인 주문 관련 항목을 검토하거나 추가합니다.
3. 양식에서 제품 인벤토리 관계를 추가하거나 제품 인벤토리 관계의 상세 정보를 검토하고 필요에 따라 업데이트합니다.

   제품 인벤토리 관계 양식

필드	설명
번호	제품 인벤토리 관계 번호입니다.
관련 인벤토리	선택한 제품 인벤토리가 연결된 대상 제품 인벤토리입니다.
인벤토리	선택한 제품 주문과 연결된 고객 주문의 소스 제품 인벤토리입니다.
상태	제품 인벤토리의 유효 또는 잘못된 상태입니다. ○ 변경 주문 요청의 경우 도메인 주문 관련 항목에서 기존 관계를 제거하면 제품 인벤토리 관계의 상태가 잘못됨으로 변경됩니다. 인벤토리의 연결을 해제하면 모든 인벤토리 관계가 잘못됩니다. ○ 변경 주문 요청의 경우 도메인 주문 관련 항목에서 새 인벤토리 관계를 제거해도 제품 인벤토리 관계의 상태는 변경되지 않습니다. 여전히 유효함으로 표시됩니다.
상태 이유	제품 인벤토리 관계의 상태가 잘못됨으로 변경되면 주문 ID와 함께 이유를 자동으로 표시합니다.

4. 제품 인벤토리 관계 검토 및 업데이트를 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔store-future: BEGIN review〕

오케스트레이션 계획 검토 및 주문 이행

고객 또는 서비스 주문, 관련 주문 라인 항목 및 도메인 주문에 대한 오케스트레이션 계획 UI(사용자 인터페이스)를 검토한 다음 이행에 필요한 작업을 수행하는 방법에 대해 알아봅니다. 오케스트레이션 계획 UI를 사용하면 전체 주문에 대한 개요를 확인하여 이행 프로세스에서 주문 진행 상황을 추적할 수 있습니다.

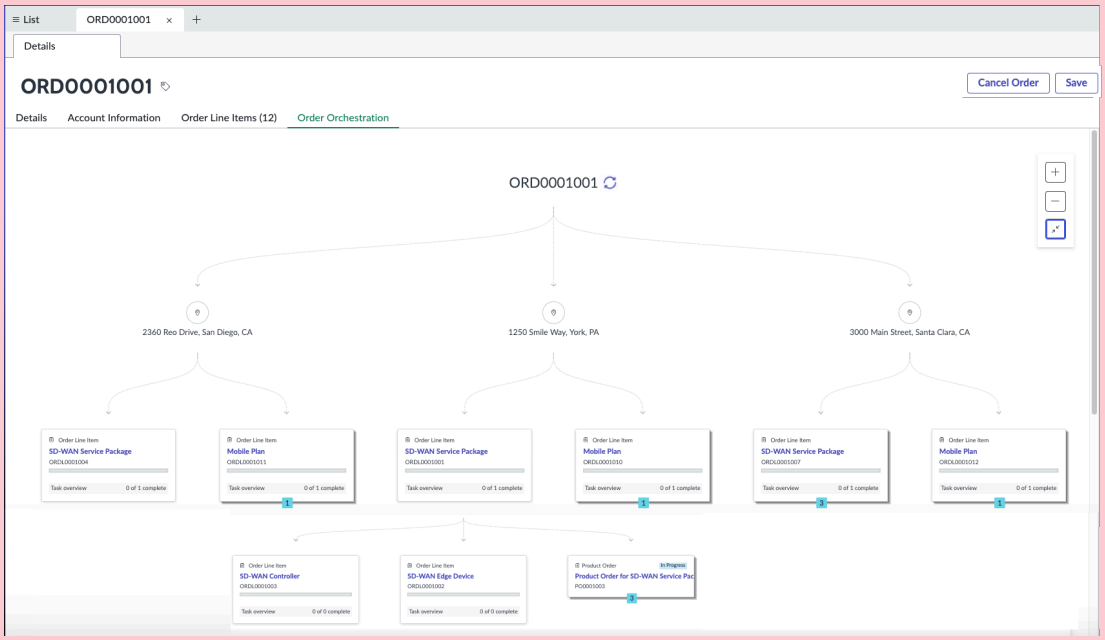
이행을 위한 오케스트레이션 계획 **UI** 사용

주문 이행 관리자 또는 에이전트는 오케스트레이션 계획 UI를 사용하여 주문, 주문 라인 항목 또는 도메인 주문에 대한 모든 관련 도메인 주문 및 주문 작업을 추적하고 모니터링할 수 있습니다. 오케스트레이션 계획 UI에는 다음이 표시됩니다.

- 주문, 주문 라인 항목 또는 도메인 주문에 대한 모든 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업의 계층 구조를 보여주는 그림 표현입니다.
- 도메인 주문과 주문 작업 간의 종속성입니다.
- 계층 구조 내에서 연결된 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업의 현재 상태입니다.

다음 예는 오케스트레이션 계획 UI를 보여줍니다.

오케스트레이션 계획 **UI**



이 그림 표현을 사용하면 주문 이행 프로세스를 보다 효율적으로 수행할 수 있도록 지연 또는 폴아웃을 식별하고 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 주문 이행을 위한 오케스트레이션 계획
- 순서 오케스트레이션 계획 검토
- 고객 주문 이행 작업 검토 및 업데이트
- 주문 폴아웃 관리

관련 정보

주문 관리 데이터 모델

들어오는 고객 주문에 대해 판매된 제품 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이행 승인 후 고객 주문 분해

고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 주문 검토

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

순서 오케스트레이션 계획 검토

주문, 주문 라인 항목 및 도메인 제품, 서비스 또는 자원 주문에 대한 오케스트레이션 계획을 검토하여 이행 프로세스의 주문 진행률을 추적합니다. 오케스트레이션 계획 UI를 사용하면 주문 이행 프로세스를 보다 효율적으로 수행할 수 있도록 지연 또는 폴아웃을 쉽게 식별하고 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보

오케스트레이션 계획 UI를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

1. 선택한 주문의 모든 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업의 계층적 시각적 표현을 봅니다.
2. 계층 구조에서 노드를 열고 추가 상세 정보를 봅니다.
3. 연결된 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업의 현재 상태를 확인합니다.
4. 주문 이행 프로세스에서 주문 지연 또는 폴아웃을 식별하고 시간 내에 해결합니다.

자세한 내용은 주문 이행을 위한 오케스트레이션 계획 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.

> 주:
> 현재 구성 가능한 작업 영역을 사용하지 않는 경우 다음 경로를 사용하여 탐색합니다.
>
> 작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
>
> 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션을 참조하십시오.

주문 이행 관리자 또는 주문 이행 에이전트 역할이 할당된 경우 고객 주문 관리 작업 공간이 나타납니다. 고객 주문 관리 작업 공간이 표시되지 않으면 다음 작업을 수행합니다.

a. 구성 가능 작업 공간 목록 아이콘( )에서 고객 주문을 클릭합니다.

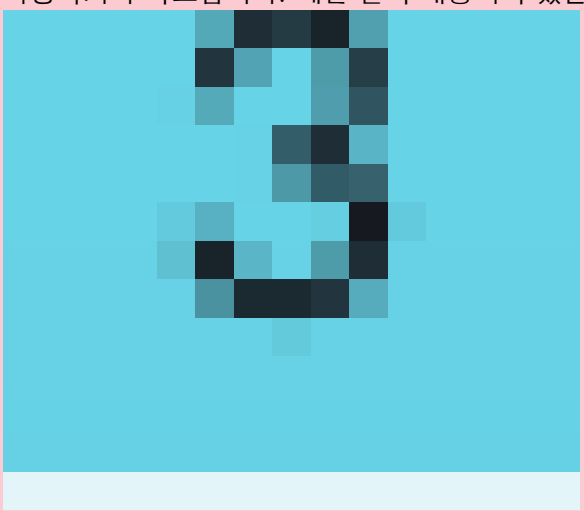
b. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 모든 고객 주문을 보려면 모두를 클릭하십시오.
   - 미해결 상태의 고객 주문만 보려면 열기를 클릭합니다.

c. 검토, 확인, 승인 또는 이행하려는 고객 주문을 선택합니다.
   - 양식을 새로 고치려면 새로 고침 아이콘( ).
   - 기존 고객 주문을 필터링하려면 필터 아이콘( ).

2. 다음 테이블의 작업 중 하나를 수행하여 선택한 고객 주문, 고객 주문 라인 항목 또는 도메인 주문에 대한 오케스트레이션 계획 UI에 액세스합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 다음 표의 컨트롤 중 하나를 사용하여 주문 라인 항목 또는 크기에 대한 오케스트레이션 계획 정보를 새로 고치거나, 전체 주문 계층 구조를 보거나 키 트랜잭션에 액세스할 수 있습니다.

통제	설명
	주문 라인 항목의 오케스트레이션 계획 UI를 새로 고칩니다.
	오케스트레이션 계획을 확대합니다.
	오케스트레이션 계획을 축소합니다.
	장치의 보기 영역에 전체 오케스트레이션 계획을 맞춥니다.
	순서 계층 구조의 모든 위치에 있는 데이터 그룹을 확장하거나 축소합니다. 예를 들어 배경색이 있는 숫자( 주문 라인 항목 수준의 맨 아래에는 하위 트랜잭션(도메인 주문 및 주문 작업)의 총 수가 표시됩니다. 계층적 데이터 그룹을 확장하거나 축소하려면 다음 작업을 수행합니다. **a.** 계층 구조를 확장하여 보려면 트랜잭션을 클릭하고 이 컨트롤을 클릭하여 다음 작업을 수행합니다. ▪ 먼저 주문 라인 항목 요소를 클릭한 다음 확장/축소 컨트롤을 클릭하여 주문 라인 항목과 연결된 도메인 주문 및 주문 작업을 봅니다. ▪ 주문 라인 항목 아래에 나타나는 각 연결된 트랜잭션의 분기를 확인합니다. **b.** 작업을 마친 후 계층 구조 데이터 그룹을 축소하려면 확장/축소 컨트롤을 다시 클릭합니다. **c.** 주문 작업과 같은 기본 트랜잭션을 자세히 살펴보려면 주문한 항목에 대한 설명을 클릭합니다. 주문 라인 항목, 도메인 주문 또는 주문 작업과 같은 개별 트랜잭션에 액세스하고 확인하려면 다음 작업을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통제	설명
	a. 주문한 항목의 설명을 클릭합니다. 예를 들어 주문 작업 설명을 클릭하여 완료해야 하는 이행 작업을 확인한 다음 주문 작업 트랜잭션에 완료 내용을 기록할 수 있습니다. **b.** 주문 작업에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 고객 주문 이행 작업 검토 및 업데이트.

4. 오케스트레이션 계획 UI에서 다음 표에 설명된 대로 모든 도메인 제품, 자원, 서비스 주문, 주문 작업 및 현재 상태를 포함하여 주문의 시각적 표현을 검토합니다.

오케스트레이션 계획 **UI** 구성요소

필드	설명
오드	고객 주문에 대해 시스템에서 할당한 고유 번호입니다. 고객 주문과 서비스 주문에는 모두 ORD 프리픽스가 있는 할당된 ID가 있습니다.
주소, 도시, 시/도	주문 라인 항목의 도메인 주문에 대한 개별 배송 위치를 나타내는 오케스트레이션 계획 계층 구조 수준입니다.
주문 라인 항목	각 배송 위치와 연결된 개별 주문 라인 항목을 포함하는 오케스트레이션 계획 계층 구조 수준입니다. 주문 라인 항목에는 주문 계층 구조에 표시되는 하위 라인 항목도 포함될 수 있습니다. 각 주문 라인 항목에는 다음 요소가 포함됩니다. 설명 이 라인 항목에 대해 주문한 제품 또는 서비스에 대한 설명입니다. 주문 라인 항목 식별자 시스템에서 할당한 고객 또는 서비스 주문 라인 항목 번호입니다. 작업 개요 이행된 주문 라인 항목과 연결된 총 도메인 주문 및 주문 작업 수에 대한 개요입니다.
도메인 주문 및 주문 작업	주문 라인 항목에 대한 개별 도메인 주문 및 주문 작업을 포함하는 오케스트레이션 계획 계층 구조 수준입니다. 도메인 주문에는 주문 계층 구조에 표시되는 하위 도메인 주문도 포함될 수 있습니다. 각 도메인 주문 또는 주문 작업에는 다음 요소가 포함됩니다. 유형 관련 트랜잭션의 유형:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 도메인 주문 - 제품 주문, 서비스 주문 또는 자원 주문 ○ 작업 주문 설명 이 도메인 주문 또는 주문 작업의 제품 또는 서비스에 대한 설명입니다. 식별자 시스템에서 할당한 도메인 제품 또는 주문 작업 번호입니다. 상태 도메인 제품 또는 주문 작업의 현재 상태입니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. ○ 고객 주문 상태 ○ 서비스 주문 상태

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 이행 작업 검토 및 업데이트

모든 작업이 제대로 완료되었는지 확인할 수 있도록 고객 주문 또는 주문 오케스트레이션 계획과 연결된 이행 작업을 검토하고 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
주문 작업을 해결하거나 완료하는 데 문제가 발생하면 폴아웃 기록을 생성할 수 있습니다. 폴아웃 기록을 사용하면 주문 처리 문제를 식별, 조사 및 해결하여 주문이 완료될 때까지 계속 처리할 수 있습니다.

수동 폴아웃 기록을 생성하거나 자동화된 기록이 생성되면 관련 주문 작업에서 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- 상태 필드가 보류 중으로 변경되고, 로그인한 사용자가 변경을 유발한 것에 대한 설명이 표시됩니다.
- 활동 섹션에서 작업 주문 메모는 주문 작업 상태가 이전 상태(일반적으로 진행 중)에서 보류 중으로 변경되었음을 나타냅니다. A fallout record FOnnnn has been created(### ## FOnnnn# #######) 메시지가 있는 작업 주문 메모도 나타납니다.

수동 폴아웃 기록을 생성하거나 주문 작업에 대해 자동화된 폴아웃 기록이 생성되는 경우 특정 주문에 대한 모든 폴아웃 기록을 쉽게 검토하고 추적할 수 있습니다. 고객 주문 양식에서 관련 고객 또는 서비스 주문을 볼 때 나타나는 폴아웃**(n)** 탭(여기서 n은 폴아웃 수)을 사용합니다.

순서 폴아웃에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 주문 폴아웃 관리.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.
2. **Configurable Workspace** 목록 탭( )에서 작업 주문을 클릭합니다.
   a. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.
      - 진행 중인 모든 주문 작업을 보려면 모두를 클릭합니다.
      - 자신에게 할당된 작업만 보려면 내 작업을 클릭합니다.
   b. 수행하려는 주문 작업을 선택합니다.

   주:
   오케스트레이션 계획 UI에서 주문에 대한 작업 기록에 직접 액세스할 수도 있습니다. 자세한 내용은 순서 오케스트레이션 계획 검토 문서를 참조하십시오.
3. 각 주문 작업에 대해 상태를 설정하고 필요에 따라 작업 메모를 업데이트합니다.
4. 양식에서 주문 작업 상세 정보를 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 주문 작업 양식.
5. 주문 작업 검토 및 업데이트를 마치거나 종결을 방해하는 문제가 발생하면 다음 테이블의 작업 중 하나를 수행합니다.

결과
에이전트가 전체 고객 주문에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 다음 동작이 발생합니다.

- 고객 주문의 상태 필드는 자동으로 완료됨으로 설정됩니다.
- 각 개별 고객 주문 라인 항목의 상태 필드가 완료됨으로 설정됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 적격성 평가 요청

기술 서비스 적격성 평가 API를 사용하여 애플리케이션에서 이행을 위해 주문을 제출하기 전에 서비스 요청의 타당성과 가용성을 평가할 수 있습니다 Order Management for Telecommunications .

타당성 확인 없이 주문을 제출하면 주문 이행 프로세스가 지연되어 취소 및 주문 실패로 이어질 수 있습니다. 타당성 확인을 사전 주문 프로세스의 일부로 만들면 주문 이행 프로세스가 보다 효율적이며 불필요한 지연을 방지할 수 있습니다.

이행 유형이 적격성 평가인 고객 주문은 기술 서비스 적격성 평가 개방형 API 를 통해 외부 공급업체 고객 주문 관리 시스템에서 캡처됩니다. TMF645 API의 구현인 ServiceNow 이 API를 사용하여 다음에 대한 서비스 자격을 요청할 수 있습니다.

- 특성이 있는 하나 이상의 서비스 사양.

  예를 들어, 다운로드 속도가 1Gbps인 VoIP(Voice over IP) 및 액세스 서비스가 지정된 주소로 전달될 수 있는지 확인하기 위해 적격성 평가 요청을 할 수 있습니다.
- 기존 인벤토리의 위치 정보를 사용하는 서비스 사양입니다.

  예를 들어, VoIP 및 4000 TV 서비스가 기존 및 활성 액세스 서비스의 동일한 위치에서 제공될 수 있는지 확인하기 위해 적격성 평가 요청을 할 수 있습니다.

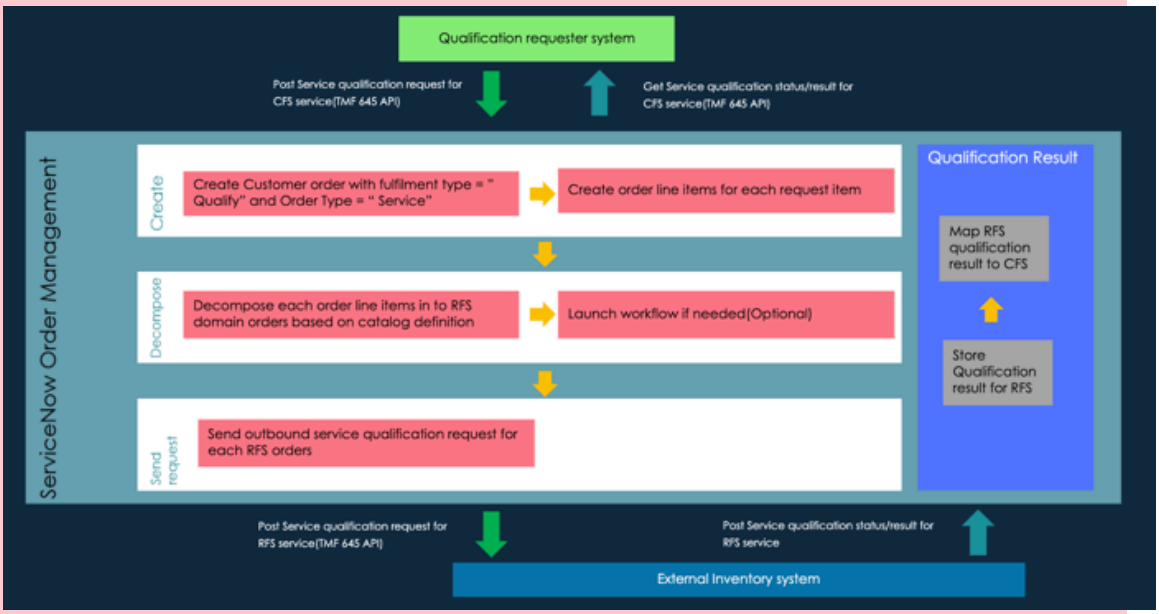
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기존 서비스 업그레이드 또는 다운그레이드

  예를 들어, 기존 액세스 서비스에 대해 다운로드 속도를 500Mbps로 업그레이드할 수 있는지 확인하기 위해 적격성 평가 요청을 할 수 있습니다.

주문 이행 관리자는 이 API를 통해 캡처된 고객 주문을 검토하고 배송 요청을 제출하기 전에 서비스 가용성을 확인할 수 있습니다. 그런 다음 요청은 승인을 위해 외부 인벤토리 시스템으로 전송되고 고객 주문이 결과로 업데이트됩니다. 다음 다이어그램은 이 프로세스의 다양한 단계를 보여줍니다.

기술 서비스 적격성 평가 프로세스 흐름



〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

서비스 적격성 평가 요청 검토 및 승인

기술 서비스 적격성 평가 API를 통해 캡처된 고객 주문을 검토하고 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager, sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 고객 주문.
2. 주문 유형이 서비스 이고 이행 유형이 적격인 주문을 선택합니다.
3. 승인을 클릭합니다.
   상태 필드가 진행 중 으로 변경되고 주문 분해가 발생하며 각 고객 주문 라인 항목에 대한 서비스 주문이 생성됩니다.

   주:
   주문 분해 중에는 서비스 주문만 생성되고 서비스 적격성 평가 요청에 대한 자원 주문은 생성되지 않습니다.

4. 주문 라인 항목 탭으로 이동하여 목록에서 각 상위 라인 항목을 클릭하고 주문 적격성 평가를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
주문 적격성 평가 옵션은 계층 구조의 상위 주문 라인 항목에서만 사용할 수 있습니다.

- 결과 필드가 보류 중 으로 업데이트되고 하위 플로우가 적격성 평가 요청 하위 플로우 처리 시작됩니다. 하위 플로우가 실행된 후에는 외부 인벤토리 시스템의 응답에 따라 고객 주문 결과 필드가 다음 중 하나로 업데이트됩니다.
  - 자격 만족: 요청한 서비스를 사용할 수 있습니다.
  - 대체: 요청한 서비스를 사용할 수 없지만 대체 제안을 사용할 수 있습니다.
  - 자격 미달: 요청한 서비스 및 대체 제안을 사용할 수 없습니다.
  - None: 실행 중에 오류가 발생하면 결과가 **None**으로 업데이트됩니다.

- 결과를 도출하기 위해 다음 비즈니스 규칙이 호출됩니다.
  - 라인 항목 적격성 평가 결과 업데이트: 도메인 주문에서 주문 라인 항목으로 결과를 전파합니다.
  - 주문 시 적격성 평가 결과 업데이트: 상위 주문 라인 항목의 결과를 고객 주문으로 전파합니다.

  고객 주문 결과 상태는 도메인 주문 및 주문 라인 항목의 상태를 기반으로 합니다. 주문 라인 항목의 결과가 다르거나 혼합된 경우 결과 상태는 다음과 같이 파생됩니다.

도메인 주문	주문 라인 항목 결과
모든 도메인 주문이 자격 만족으로 설정됩니다.	자격 만족
모든 도메인 주문은 대체로 설정됩니다.	대체
모든 도메인 주문이 자격 없음으로 설정됩니다.	부적격
모든 도메인 주문이 없음으로 설정됩니다.	안 함

상위 주문 라인 항목	고객 주문 결과
모든 상위 주문 라인 항목이 자격 만족으로 설정됩니다.	자격 만족
하나 이상의 상위 주문 라인 항목이 대체로 설정되어 있으며 자격 없음으로 설정된 항목이 없습니다.	대체
하나 이상의 상위 주문 라인 항목이 비정규화로 설정되어 있습니다.	부적격
하나 이상의 상위 주문 라인 항목이 없음으로 설정되어 있습니다.	안 함

자격 요청을 수동으로 업데이트하는 중

다음 두 가지 방법으로 결과 필드를 수동으로 업데이트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 모든 주문 라인 항목에 대해 *api/sn_ord_qual_mgmt/qualification/checkServiceQualification/processResult* API의 *qualificationresult*필드를 업데이트합니다.
- 도메인 주문, 주문 라인 항목 및 상위 주문 라인 항목 양식에서 결과 필드를 업데이트합니다. 고객 주문의 결과 필드도 업데이트됩니다.

데이터 모델 변경

서비스 적격성 평가 요청을 처리하기 위해 다음 양식이 업데이트되었습니다.

- 고객 주문
  - 결과: 없음, 정규화됨, 정규화되지 않음, 대체 또는 보류 중일 수 있습니다.
  - 이행 코드: 읽기 전용 필드입니다.
- 주문 라인 항목

  결과: 없음, 정규화됨, 정규화되지 않음, 대체 또는 보류 중일 수 있습니다.

- 도메인 주문
  - 결과: 없음, 정규화됨, 정규화되지 않음, 대체 또는 보류 중일 수 있습니다.
  - 사용할 수 없는 이유

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

적격성 평가 요청 하위 플로우 처리

이 하위 플로우는 고객 주문에 따라 적격성 평가 요청을 생성하고 이 요청을 외부 공급업체 인벤토리 시스템으로 보내며 통합 요청을 실행합니다.

적격성 평가 요청 생성

하위 플로우의 첫 번째 단계에서는 인벤토리 시스템으로 보낼 TMF-641 호환 페이로드가 생성됩니다. 페이로드의 *serviceQualificationItem* 목록은 서비스 주문 정보, 계층 구조 및 모든 특성으로 구성됩니다. 샘플 페이로드는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



이 예에서는 *serviceQualificationItem* 에 여러 서비스 주문이 있음을 확인할 수 있으며 계층 구조 또는 이들 간의 상위와 하위 관계도 볼 수 있습니다.

통합 요청 실행

이 단계에서는 스포크 선택기에서 주문 적격성 평가 요청 통합 요청 유형을 시작합니다. 하위 플로우의 첫 번째 단계에서 지정된 페이로드 정보와 고객 주문의 상위 주문 라인 항목이 입력으로 수락됩니다. 그런 다음 이 정보는 API 호출을 사용하여 외부 공급업체 인벤토리 시스템으로 전송되고 응답은 동기식 또는 비동기식으로 수신되며 고객 주문에서 결과 필드가 업데이트됩니다.

응답이 비동기적으로 수신되는 경우 응답은 프로세스 적격성 평가 응답으로 전달되어야 합니다. 결과와 함께 응답에 대체 서비스 제안 또는 자격 사용 불가 사유와 관련된 추가 정보가 있는 경우 이 정보는 해당 서비스 주문에 대해 업데이트됩니다. 샘플 응답은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



이 예제 응답에서 볼 수 있듯이 ## 결과는 계층 구조의 모든 서비스 주문에 대해 자격 만족으로 설정되고 최종 ## 도 자격 만족으로 설정됩니다.

〔End〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔store-future: BEGIN review〕

후처리 적격성 평가 요청 하위 플로우

이 하위 플로우는 기술 서비스 적격성 평가 API를 통해 캡처된 고객 주문 라인 항목을 완료하는 데 사용됩니다.

모든 도메인 주문이 완료 종결로 설정된 경우 이 하위 플로우는 상위 주문 라인 항목의 상태를 완료됨으로 업데이트합니다. 모든 상위 주문 라인 항목이 완료됨으로 표시되면 해당 고객 주문이 완료됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 적격성 평가 요청 편집

애플리케이션에서 주문 적격성 평가 요청 통합 요청 유형을 Order Management for Telecommunications 사용하여 고객 주문 적격성 평가 요청을 처리하고 외부 인벤토리 시스템에서 결과를 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
주문 적격성 평가 요청 유형은 주문 관리를 외부 공급업체 인벤토리 시스템과 통합하는 데 사용됩니다. 다음과 같은 정보를 지정할 수 있습니다.

- 통합 요청 입력: 상위 주문 라인 항목 및 페이로드 상세 정보를 포함하는 고객 주문 적격성 평가 요청에 대한 입력입니다.
- 통합 요청 정의: 외부 공급업체 인벤토리 시스템에 대한 API 호출을 호출하는 조건 및 하위 플로우에 대한 정의입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 스포크 선택기 〉 요청 유형.
2. 주문 적격성 평가 요청 통합 요청 유형을 클릭합니다.
   주문 적격성 평가 요청 통합 요청 유형 페이지에서 통합 요청 정의 탭 아래에 나열된 데모 주문 적격성 평가 구현 요청 정의를 볼 수 있습니다. 데모 주문 적격성 평가(모의 응답) 하위 플로우를 호출하고, 외부 공급업체 인벤토리 시스템의 응답을 시뮬레이션하고, 적격성 평가 요청을 업데이트하는 샘플 요청 정의입니다.

   새 요청 정의를 추가하고, 조건을 지정하고, 외부 공급업체 인벤토리 시스템에 대한 API 호출을 호출하는 데 사용할 수 있는 하위 플로우를 만들어야 합니다. 사용 중인 외부 시스템 수에 따라 하나 이상의 요청 정의를 만들 수 있습니다.
3. 새로 만들기를 클릭하여 새 요청 정의를 추가합니다.

   주:
   새 요청 정의를 추가하려면 Order Management for Telecommunications and Media 범위에 있어야 합니다.
4. 요청 정의의 이름을 입력하고 조건을 지정합니다.
5. 어댑터 요청 필드에서 외부 공급업체 시스템과 통신할 하위 플로우를 선택하여 고객 주문을 업데이트하고 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 각 요청 유형에는 여러 요청 정의가 있을 수 있습니다. 예를 들어 인벤토리 시스템 또는 벤더가 여러 개인 경우 호출하려는 시스템에 따라 각 시스템에 대해 여러 요청 정의를 추가할 수 있습니다. 별도의 스포크를 생성하여 각 벤더 또는 외부 공급업체 시스템과 상호작용하고, 스포크 내에 플로우를 생성하고, 요청 어댑터가 이 플로우를 가리키도록 해야 합니다.
- 스포크를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 스포크를 참조하십시오. 데모 하위 플로우에 표시된 것처럼 외부 공급업체 시스템의 응답이 프로세스 적격성 평가 응답 블록으로 전달되었는지 확인합니다.
- 적격성 평가 프로세스 하위 플로우가 호출되면 외부 공급업체 인벤토리 시스템의 응답이 동기식 또는 비동기식으로 수신되고 고객 주문에서 결과가 업데이트됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

대체 제안 관련 목록

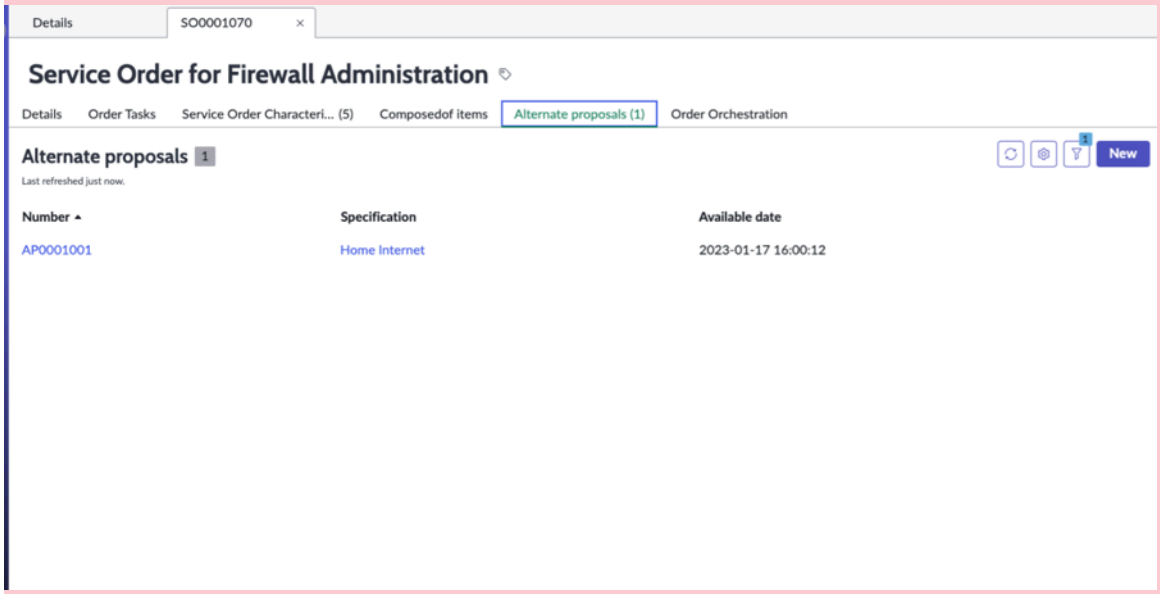
대체 결과 상태인 서비스 주문에 대한 관련 목록으로 나타납니다.

기존 인벤토리의 정보를 사용하여 서비스 사양에 대한 적격성 평가 요청을 생성할 수 있습니다. 지정된 특성이나 날짜로 요청된 서비스를 사용할 수 없는 경우 대체 제안이 제공될 수 있습니다. 대체 제안은 요청된 제안과 유사하거나 동일한 서비스이지만 다른 날짜에 사용할 수 있습니다.

대체 적격성 평가 요청을 받고 최상위 수준의 주문 라인 항목 양식에서 주문 적격성 평가를 클릭하면 결과 필드가 대체 로 업데이트되고 대체 제안 목록이 대체 제안 관련 목록에 나열됩니다. 하나의 서비스 주문에 여러 개의 대체 제안이 있을 수 있습니다. 서비스 주문 에이전트가 이 목록을 수동으로 업데이트할 수도 있습니다.

주:
새 적격성 평가 요청을 시작하고 서비스 주문에 대한 대체 제안을 받으면 새 항목이 작성되기 전에 기존 대체 제안 항목이 삭제됩니다.

CSM/FSM 구성 가능 작업 공간으로 이동하여 이행 유형이 적격성인 서비스 주문을 클릭하고 대체 제안 탭을 선택합니다.



번호 링크를 클릭하여 대체 제안을 봅니다. 여기에는 다음 정보가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 이름	설명
번호	대체 제안의 수입니다.
도메인 주문	대체 제안이 생성되는 도메인 주문입니다.
사양	제안된 대체 서비스 사양입니다.
사용 가능한 날짜	대체 제안을 사용할 수 있는 날짜입니다.
주문 특성	인벤토리 시스템의 응답에서 대체 제안의 일부로 제공된 사양 특성(JSON 형식)입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 생성, 검토, 승인 및 이행

SOM(서비스 주문 관리)은 서비스 요청의 엔드 투 엔드 수명주기를 담당하는 주문 관리의 도메인입니다. 서비스 주문을 캡처 주문 관리하는 방법과 이행 관리자 및 에이전트가 이를 검토, 오케스트레이션 및 이행하는 방법에 대해 알아봅니다.

서비스 주문 캡처

새 서비스를 활성화하거나 이전에 고객을 위해 활성화되어 고객에게 제공된 서비스에 대한 판매 후 요청에 서비스 주문을 사용합니다. 이 프로세스를 사용하면 전체 이행 프로세스에서 서비스 주문이 정확하고 효율적으로 처리되도록 할 수 있습니다.

처리하는 대부분의 서비스 주문은 Service Order Open API를 통해 타사 고객 주문 관리 시스템에서 캡처됩니다. Service Order Open API는 TM Forum TMF641 Service Ordering Open API 스펙의 구현입니다 ServiceNow . 자세한 내용은 Service Order Open API 를 참조하세요.

서비스 주문 직접 입력

필요에 따라 주문 캡처를 사용하여 .ServiceNow AI Platform 자세한 내용은 새 서비스, 서비스 변경 또는 연결 해제에 대한 주문 생성 문서를 참조하십시오.

서비스 주문 기록 캡처 후 생성

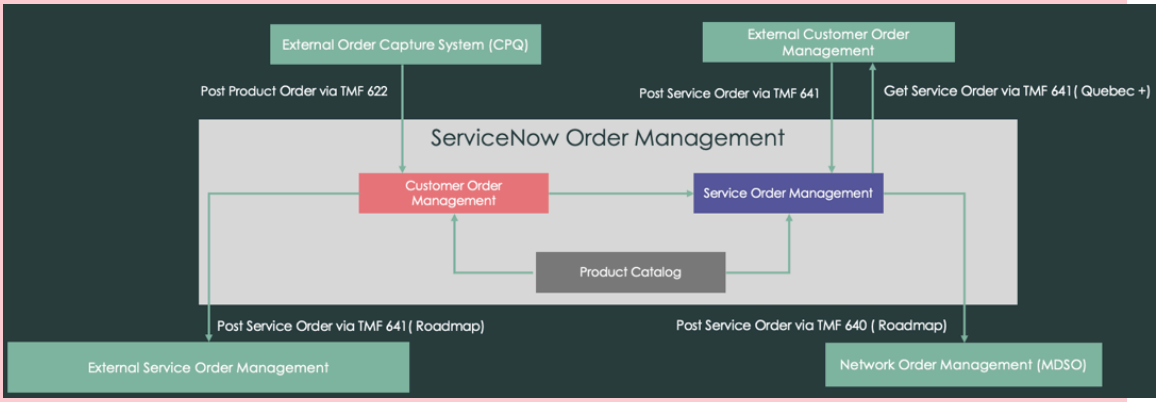
서비스 주문을 캡처하거나 직접 입력하면 서비스 주문 이행을 관리하기 위해 서비스 주문 기록이 ServiceNow AI Platform 생성됩니다. 여기에는 서비스 및 서비스에 대해 수행해야 하는 작업(추가, 변경 또는 연결 해제)을 설명하는 하나 이상의 연결된 서비스 주문 라인 항목이 있습니다. 서비스 주문 라인 항목은 다음으로 구성됩니다.

- 추가, 업데이트 또는 삭제되는 서비스의 상세 정보입니다.
- 새 서비스 활성화 추가의 경우 필요한 특성 및 특성 값을 포함한 서비스 사양의 상세 정보입니다.
- 서비스 주문 변경 및 연결 해제의 경우 업데이트하거나 연결을 해제하는 서비스 인벤토리의 상세 정보입니다.
- 고객 접촉 창구 상세 정보와 같은 위치 및 관련 정보입니다.

다음 다이어그램에서는 서비스 주문 관리와 외부 캡처 시스템의 관계를 이해할 수 있습니다.

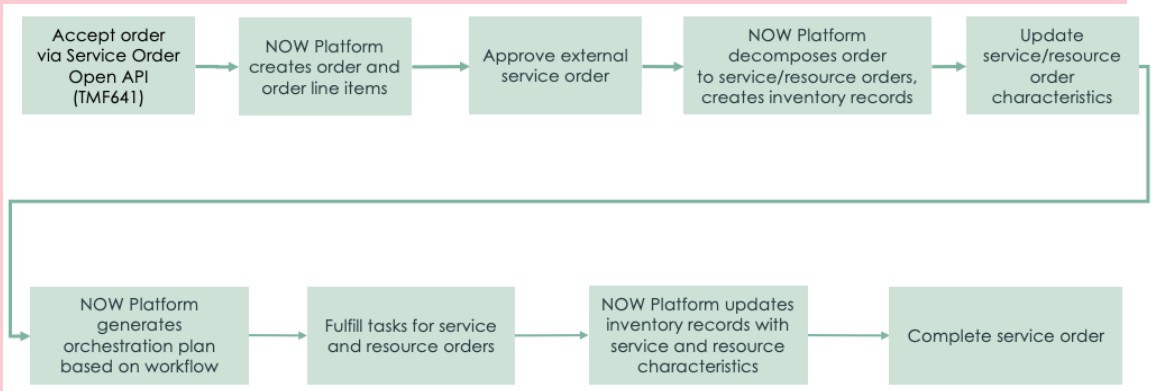
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 및 서비스 주문 관리



다음 다이어그램에서는 서비스 주문을 캡처할 때 발생하는 처리에 대한 이해를 제공합니다. 서비스 주문의 처리 플로우는 고객 주문의 처리 플로우와 비슷하지만 이 섹션에서 몇 가지 차이점이 있습니다.

서비스 주문 이행 워크플로우 예시



서비스 주문 검토, 승인 및 분해

서비스 주문을 캡처한 후 서비스 주문 관리자는 구성 가능 작업 공간 홈의 서비스 주문 관리 작업 공간에서 해당 주문을 선택합니다. 서비스 주문 관리자는 서비스 주문, 서비스 주문 라인 항목 및 주문 특성을 확인한 다음 서비스 주문을 승인하거나 거부합니다.

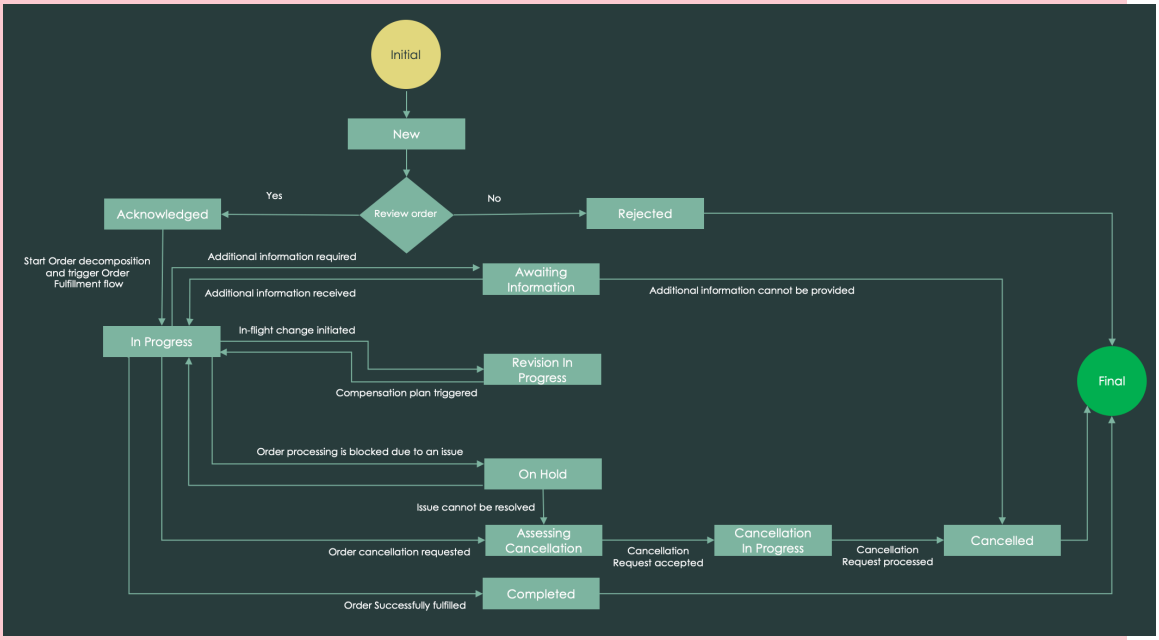
주:
서비스 주문을 처리하기 위해 서비스 주문 관리자는 고객 주문을 관리하는 데 사용되는 것과 동일한 양식을 사용합니다. 서비스 주문 관리 역할 및 승인 프로세스에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 에 대한 주문 이행 및 제공자 역할 할당 주문 관리
- 이행을 위한 서비스 주문 검토
- 서비스 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청 서비스 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토

다음 다이어그램에서는 서비스 주문 검토, 승인, 분해 및 완료 프로세스에 대해 자세히 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 주문 검토, 승인, 분해 및 완료



데이터가 잘못되었거나 유효하지 않다는 이유로 서비스 주문 관리자가 서비스 주문을 거부하는 경우 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- 서비스 주문의 상태가 거부됨으로 전환됩니다.
- 서비스 주문을 정상 상태로 되돌리기 위해 서비스 주문 관리자의 몇 가지 변경이 필요할 수 있습니다.

서비스 주문 관리자가 서비스 주문을 승인하면 다음 프로세스가 발생합니다.

- 상태 필드가 진행 중으로 변경됩니다.
- 서비스 주문 분해는 다음에 수행됩니다. 분해는 카탈로그의 서비스 사양, 사양 관계 및 분해 규칙을 기반으로 합니다. 이 프로세스는 승인된 각 서비스 주문 라인 항목에 대해 필요한 모든 서비스 및 자원 주문을 생성한 다음 각 도메인 주문에 대한 주문 이행 워크플로우를 트리거합니다.
- 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
  - 사양 관계 및 분해 규칙 생성
  - 서비스 주문 승인 및 이행
  - 이행 승인 후 서비스 주문 분해

사전 승인과 사후 승인 서비스 주문의 차이점

고객 주문과 마찬가지로 캡처된 서비스 주문에도 접두사가 ORD(nnn)인 ID가 있습니다. 주문 양식의 주문 범주 필드는 주문이 제품 (고객 주문)에 대한 것인지 서비스 (서비스 주문)에 대한 것인지를 나타냅니다. 이러한 레이블을 사용하여 주문 유형을 식별할 수 있습니다.

캡처된 서비스 주문의 이행을 승인하면 승인 후 분해 프로세스에서 실행 가능한 서비스 주문과 자원 주문이 생성됩니다. 승인된 서비스 주문과 연결된 단일 서비스 주문, 여러 서비스 주문 및 자원 주문이 표시될 수 있습니다.

- 프리픽스가 SO(nnn)인 서비스 주문을 도메인 주문이라고 합니다. 이러한 주문과 관련 자원 주문(프리픽스 RO(nnn))이 붙은 것을 이행해야 캡처된 서비스 주문의 서비스 주문 라인 항목이 완료됩니다.
- 자원 주문은 고객이 요청하는 서비스를 이행하는 데 필요한 자원을 관리합니다.
- 이러한 도메인 주문은 요청된 서비스 주문의 이행을 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 이행 승인 후 서비스 주문 분해 문서를 참조하십시오.

서비스 주문 이행 작업

분해 프로세스가 완료되면 주문 작업이 서비스 주문 에이전트에게 할당되고, 에이전트가 작업을 통해 작업하고 서비스 주문을 업데이트합니다. 완료할 수 없는 남은 주문 작업이 있는 경우 추적 및 추가 조사를 위해 폴아웃 기록을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 주문 생성, 검토, 승인 및 이행 문서를 참조하십시오.

모든 이행 작업이 완료되면 다음 작업이 발생합니다.

- 서비스 주문의 상태 필드가 완료 종결로 설정됩니다.
- 각 개별 서비스 주문 라인 항목의 상태 필드가 완료됨으로 설정됩니다.
- 판매된 제품 기록은 유형 서비스 주문 추가에 대해 활성 상태로, 연결 해제 유형 서비스 주문에 대해 비활성 상태로 업데이트됩니다.
- 서비스 및 자원 사양의 모든 특성은 제품 특성 [sn_ind_tmt_orm_product_characteristics] 테이블에서 업데이트됩니다.

주:
자세한 내용은 서비스 주문 이행 작업 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

관련 정보

주문 관리 구성
〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

새 서비스, 서비스 변경 또는 연결 해제에 대한 주문 생성

주문 캡처를 사용하면 서비스 에이전트가 고객을 대신하여 하나 이상의 서비스를 사용하여 다중 사이트 서비스 주문을 직접 입력할 수 있습니다. 또한 서비스 변경 요청을 수동으로 생성하고 에서 주문을 연결 해제할 수도 있습니다 ServiceNow AI Platform. 주문 캡처는 릴리스 이상 릴리스에서 San Diego 지원됩니다.

주:
주문 캡처에서 고객(제품) 주문을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 수동 제품 주문 생성, 변경 및 취소.

직접 서비스 주문 입력에 주문 캡처를 사용하는 경우

에서 ServiceNow AI Platform 처리하는 대부분의 서비스 주문은 TMF641(Service Order Open) API를 통해 타사 주문 관리 시스템에서 자동으로 캡처됩니다.

에이전트는 주문 캡처를 사용하여 주문 이행 중에 고객 요구로 식별된 추가 서비스가 포함된 수동 서비스 주문을 생성할 수 있습니다. 서비스를 변경하거나 연결을 끊는 주문을 생성할 수도 있습니다. 수동 서비스 주문을 생성하면 다음 작업이 수행됩니다.

1. 서비스 사양을 선택 및 구성한 다음 제출하기 전에 검토를 수행합니다.
2. 서비스 주문을 제출하면 에서 ServiceNow AI Platform 주문 이행을 관리하기 위한 서비스 주문 기록을 생성합니다. 서비스 주문에는 수행 중인 서비스를 설명하는 하나 이상의 연결된 주문 라인 항목이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 서비스 주문을 제출한 후 검토하거나 수정하려면 원본에 관계없이 다른 모든 주문에 사용하는 것과 동일한 절차를 사용합니다. 자세한 내용은 이행을 위한 서비스 주문 검토 문서를 참조하십시오.

4. 서비스 관리자는 주문 검토를 완료한 후 서비스 에이전트가 이행할 수 있도록 주문을 승인(또는 거부)할 수 있습니다. 출발지에 관계없이 서비스 주문을 검토하고 이행하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 주문 승인 및 이행.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

새 서비스 주문

제공자는 주문 캡처를 사용하여 고객 또는 내부 직원을 위해 서비스 주문을 ServiceNow AI Platform 생성합니다.

시작하기 전에
주문 캡처를 사용하기 전에 다음 구성 작업을 완료합니다.

1. 사용자에게 주문 이행 및 제공자 역할을 할당합니다.
2. 고객 대면 서비스 사양을 정의하고 게시합니다.
3. 주문 이행을 구성합니다.

자세한 내용은 서비스 제공자를 위한 구성 주문 관리 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보
서비스 주문이 생성되는 방법은 다음과 같습니다.

1. 주문 생성 양식에서 서비스 주문 유형을 선택한 다음 고객 계정과 접촉 창구를 선택합니다.
2. 서비스 선택 양식에서 서비스 주문에 대한 하나 이상의 서비스 사양 및 대상 위치를 선택합니다.
3. 서비스 구성 양식에서 각 서비스 주문 라인 항목을 구성하고 이러한 서비스 구성을 하나 이상의 위치에 적용한 다음 위치별로 주문된 서비스 구성을 구성합니다.
4. 주문 검토 양식에서 서비스 주문을 검토하고 제출합니다.
5. 이제 서비스 관리자가 이행을 검토하고 승인할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 주문 생성, 검토, 승인 및 이행 문서를 참조하십시오.

서비스 주문을 직접 입력하면 에 서비스 주문 기록 ServiceNow AI Platform 이 생성되어 서비스 주문 이행을 관리합니다. 서비스 주문에는 수행 중인 서비스를 설명하는 하나 이상의 연결된 주문 라인 항목이 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 구성 가능 작업 공간 목록 탭에서 주문 캡처에 액세스합니다.
3. 기존 고객 계정에 대한 주문을 생성하는지 또는 주문을 생성하기 전에 먼저 고객 계정을 생성하는지에 따라 다음 작업 중 하나를 선택할 수 있습니다.

4. 주문 유형 선택 대화 상자가 나타나면 새 서비스 주문을 선택하고 만들기를 클릭합니다.

〔End〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔store-future: BEGIN review〕

고객 계정 및 연락처 선택

고객 주문을 생성하는 프로세스의 다음 단계로 주문에 대한 고객 계정 및 연락처 정보를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

프로시저

1. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

새 서비스 주문 - 주문 생성 양식

필드	설명
계정	고객 계정의 이름입니다. 서비스 주문을 생성할 계정을 선택합니다. 고객 목록을 필터링하고 특정 계정을 찾으려면 고객 이름의 첫 글자 몇 글자를 입력합니다.
연락처	서비스 주문의 연락처 이름입니다. 고객 연락처 목록을 필터링하고 특정 연락처를 찾으려면 연락처 이름의 처음 몇 글자를 입력합니다.

2. 계속을 클릭합니다.
주문 ServiceNow AI Platform 라인 항목이 없는 초안 상태의 서비스 주문 기록을 생성합니다. 주문 상태에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 주문 상태.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문의 위치 및 서비스 사양 선택

서비스 주문을 생성하는 프로세스의 다음 단계로 대상 위치와 서비스 사양을 선택합니다. 고객의 대상 위치를 선택한 다음 지정된 고객 위치에서 수행 중인 서비스에 대한 사양을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

프로시저

1. 사양 선택에 하나 이상의 위치 선택 대화 상자가 나타나면 대상 위치 또는 고객 대면 서비스를 수행할 위치를 선택합니다.

> **주:**
> 또는 적어도 하나의 위치 선택 대화상자에 액세스하려면 위치 창에서 위치 추가를 클릭합니다.

a. 위치 필드에 커서를 놓고 필드를 클릭한 다음 위치를 선택합니다. 사용 가능한 주소 선택은 주문 생성 양식에서 선택한 고객 계정에서 가져옵니다. 고객 주소 목록을 필터링하고 특정 위치를 찾으려면 위치 이름의 첫 몇 글자를 입력합니다.

b. 다른 위치를 선택하려면 이전 선택 항목의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 다른 위치를 선택합니다.

c. 선택한 위치를 제거하려면 **X**를 클릭합니다.

d. 추가를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문에 대해 선택한 대상 위치가 위치 창에 나타납니다. 다른 위치를 추가하거나 이전에 선택한 위치를 삭제하려면 다음 작업을 수행합니다.

2. 위치 창에서 서비스 사양을 제공할 위치를 선택한 다음 해당 위치의 위치 접촉 창구, 서비스 사양 및 주문 수량을 추가합니다.
   a. 위치 연락처 섹션에서 선택한 위치의 담당자 이름, 성, 이메일 주소 및 휴대폰 번호를 입력합니다.
   b. 제품 선택 창의 사양 섹션에서 선택한 위치에 대해 다음 작업을 수행합니다.
      - 위치에서 수행 중인 서비스의 사양을 선택합니다.
      - 각 서비스 사양의 주문 수량을 입력합니다.

      사양 선택 - 사양

필드	설명
사양*	고객이 선택한 대상 위치에서 수행하도록 요청하는 서비스에 대해 게시된 사양입니다. 예를 들면 설치, 구성 및 수리 서비스가 포함될 수 있습니다. 선택한 각 위치에 대해 여러 서비스 사양을 선택할 수 있습니다. **i.** 게시된 고객 대면 서비스 사양 목록에서 서비스 사양을 선택합니다. 서비스 사양 목록을 필터링하고 서비스 사양을 찾으려면 제품 이름의 첫 몇 글자를 입력하십시오. **ii.** 다른 서비스 사양을 선택하려면 이전 선택 항목의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 다른 서비스 사양을 선택합니다. **iii.** 선택 항목을 제거하려면 **X**를 클릭합니다.
수량 *	선택한 위치에서 고객이 주문하는 제품의 수량입니다. 기본 수량은 1입니다. 위치를 삭제하려면 위치를 선택한 다음 위치 삭제 아이콘( )을 클릭합니다.

   c. 이 위치에 다른 서비스 사양을 추가하려면 사양 추가를 클릭하고 서비스 사양을 선택하고 주문 수량을 입력하는 프로세스를 반복합니다.
3. 모든 위치에 대한 서비스 사양 추가를 마쳤으면 항목 구성을 클릭합니다.
   각 ServiceNow AI Platform 위치에 대한 주문 라인 항목을 생성하고 서비스 주문에 연결합니다. 예를 들어 각 위치에 대해 세 개의 위치와 두 개의 서비스 사양을 선택한 경우 각 ServiceNow AI Platform 위치에 대한 주문 라인 항목이 생성됩니다. 각 라인 항목에는 해당 위치에 대해 선택한 서비스 사양이 포함되어 있습니다.

다음에 수행할 작업
서비스 사양 관계를 기반으로 선택한 각 서비스 사양에 대한 특성 값을 구성할 수 있습니다. 특성 값은 사양 구성 양식에서 변경합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문에 대한 주문 라인 상세 정보 구성

서비스 주문을 생성하는 프로세스의 다음 단계의 일부로 모든 주문 라인 항목 상세 정보가 정확하고 완료되었는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보
서비스 주문 라인 항목 상세 정보를 구성하고, 서비스 사양의 주문 특성을 수정하고, 필요에 따라 주문 라인 항목을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 선택적 구성 복사 기능을 사용하면 서비스 사양, 특성 및 특성 값을 한 대상 위치에서 다른 위치로 복사할 수 있습니다.

모든 서비스 사양에는 일련의 특성과 특성 옵션이 있습니다.

- 특성은 대체적이며 하나 이상의 서비스 사양에 연결됩니다. 특성 또는 특성 옵션을 사용하여 서비스 속성을 설명합니다.
- 주문된 각 서비스에 대해 연결된 특성 옵션 선택을 구성하고 업데이트할 수 있습니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 제품 카탈로그 데이터 모델 및 카탈로그 버전 관리
- 제품 오퍼링에 대한 특성 및 특성 옵션 생성

프로시저

1. 주문 라인 항목(n) 섹션에서 구성할 서비스 사양을 선택합니다.
   ● Missing Info 주문 라인 항목이 불완전하여 자세한 내용을 입력해야 하는 경우 메시지가 나타납니다.

   누락된 정보를 확인하려면 메시지를 클릭하십시오. 일반적으로 주문 라인 항목의 배송 주소 또는 주문 특성과 같은 일부 누락된 정보를 입력해야 함을 나타내는 가장 일반적인 오류입니다.

2. 선택한 서비스 주문 라인 항목에 대한 일반 상세 정보를 검토하려면 상세 정보를 클릭합니다.

   신규 서비스 주문 - 주문 라인 항목

필드	설명
순서 라인	주문 라인 항목의 고유 시스템 할당 번호입니다.
서비스 사양	고객이 요청하는 서비스에 대한 사양입니다. 자세한 내용은 서비스 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
위치	서비스를 수행할 위치입니다.
순서 수량	이 주문 라인 항목의 순서 수량입니다. 필요에 따라 수량을 변경할 수 있습니다.

3. 서비스 주문 라인 항목의 특성 옵션과 값을 검토하려면 특성을 클릭합니다.

   신규 서비스 주문 - 특성

필드	설명
특성	서비스 사양에 할당된 특성입니다. 특성의 예로는 속도, 용량, 크기, 구성된 설정, 하드웨어 및 소프트웨어가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
특성 값	서비스 사양과 관련된 필수 특성에 대해 선택 가능한 옵션 필드입니다. 각 필드에 대해 고객이 선택한 옵션을 선택합니다.

4. (빈) 표시기를 사용하여 특성 옵션 선택 값을 업데이트하거나 입력하려면 다음 작업을 수행합니다.
   a. 특성 창에서 업데이트하려는 항목의 왼쪽에 있는 세부 정보 열에 나타나는 미리 보기 열기 아이콘( )을 클릭합니다.
   b. 다음 정보가 있는 주문 특성 창이 나타납니다.

필드	설명
특성*	서비스 사양에 할당된 특성입니다.
특성 값	업데이트하려는 특성에 대한 값 정보를 입력할 수 있는 값 텍스트 필드입니다. ▪ Missing Info 경우에만 이러한 필드를 사용하십시오. 메시지가 주문 라인 항목(n) 창에 나타납니다. 이 필드는 주문 라인 항목이 불완전하며 자세한 내용을 입력해야 함을 나타냅니다. ▪ 예를 들어 설치 서비스의 경우 고객의 전화 번호를 입력할 수 있습니다.

   c. 특성 옵션과 값을 검토하고 업데이트한 후 업데이트를 클릭합니다.
5. 사양의 특성 값을 대상 위치에서 다른 위치로 복사하거나 한 서비스 사양에서 다른 사양으로 복사하려면 다음 작업을 수행합니다.

   예를 들어 고객의 Santa Clara 위치에 대해 프리미엄 SD-WAN 오퍼링을 판매했으며 고객의 샌프란시스코 위치에 대해서도 판매하려고 한다고 가정해 보겠습니다.

   a. 주문 라인 항목(n) 섹션에서 복제할 서비스 사양을 선택합니다. 이 예에서는 복사하려는 Santa Clara 위치의 서비스 사양이 될 수 있습니다.
   b. 상세 정보를 클릭하여 상세 정보 - 주문 라인 항목 창으로 돌아갑니다.
   c. 사양 필드에서 주문 라인 항목 구성 복사 아이콘( )을 클릭합니다.
   d. 다음 표에 표시된 정보와 함께 이 구성을 복사할 위치 선택 창이 나타납니다.

이 구성을 복사할 위치 선택

필드	설명
위치*	서비스 구성을 복사하기 위해 선택한 위치의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
서비스 사양 *	서비스 구성을 복사하기 위해 선택한 서비스 사양의 이름입니다.
위치로 복사 *	서비스 구성을 복사하려는 위치의 이름입니다. **i.** 위치 필드를 클릭한 다음 위치를 선택합니다. **ii.** 다른 위치를 선택하려면 이전 선택 항목의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 다른 위치를 선택합니다. 모든 대상 위치를 선택할 때까지 이 과정을 반복합니다.

e. 위치에 복사를 선택한 후 복사를 클릭합니다. 복사 프로세스가 성공하면 다음 메시지가 나타납니다.



이 프로세스는 선택한 서비스 사양에 대한 사양 계층 구조를 선택한 위치에서 지정된 위치에 복사로 복사합니다.

- 예를 들어 Santa Clara의 Managed Firewall Service에 대한 사양 계층 구조를 선택한 샌프란시스코 위치에 복사합니다. 또한 연결된 특성 옵션 및 값을 복사합니다.
- 동일한 사양 라인 항목이 대상 위치에 있는 경우 특성 옵션과 값을 복사합니다.

6. 수평 관계가 있는 고객 주문에 관련 항목을 추가하려면 다음 작업을 수행합니다.

7. 서비스 주문 라인 항목 검토 및 업데이트를 마쳤으면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

8. 검토 버튼을 클릭하면 고객 주문의 관련 항목에 대한 확인이 이루어지고 주문 제출 페이지로 이동합니다.

옵션	설명
확인에 성공한 경우	그러면 ServiceNow AI Platform 다음 메시지가 표시됩니다. 제공된 관련 인벤토리/주문 라인 항목은 호환됩니다. 이 메시지는 주문 정보에 추가 입력이 필요하지 않으며 주문 이행의 다음 단계를 진행할 수 있음을 확인합니다.
확인에 실패한 경우	다음 ServiceNow AI Platform 메시지 중 하나가 표시됩니다. ○ 주문 라인 항목(ORDLn)의 경우: 하나 이상의 관련 인벤토리/주문 라인 항목이 호환되지 않습니다. 관련 도메인 주문을 종결하기 전에 올바른 종속 인벤토리 상세 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	○ 주문 라인 항목(ORDLn)의 경우: 하나 이상의 관련 항목이 필요합니다. 관련 도메인 주문을 종결하기 전에 관련 인벤토리 상세 정보를 제공합니다. 이 메시지는 주문 정보에 분해에 대한 추가 상세 정보가 필요함을 확인합니다. 주문 이행의 다음 프로세스를 진행하는 데 필요한 정보를 제공할 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 검토 및 제출

고객 주문을 생성하는 프로세스의 다음 단계로 모든 서비스 주문 라인 항목을 검토합니다. 이행 승인을 위해 제출하기 전에 필요에 따라 주문 상세 정보를 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보
주문 검토 및 이행 승인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 주문 승인 및 이행.

프로시저

1. 새 서비스 주문 양식에서 서비스 주문 라인 항목에 대한 일반 상세 정보를 검토합니다.

새 서비스 주문 양식

필드	설명
순서 라인	시스템에서 할당한 고유한 서비스 주문 라인 항목 번호입니다.
서비스 사양	주문 라인 항목과 연결된 서비스 사양입니다.

2. 특정 서비스 주문 라인 항목의 상세 정보를 업데이트하려면 다음 작업을 수행합니다.
   a. 업데이트하려는 주문 라인 항목의 왼쪽에 있는 미리 보기 열기 아이콘( )을 클릭합니다. 오른쪽에 세부 정보 및 활동 탭이 있는 창이 열립니다.
   b. 세부 정보 창에서 필요에 따라 주문 라인 항목 정보를 입력합니다. 완료되면 업데이트를 클릭하여 주문 라인 항목 상세 정보를 업데이트합니다.
   c. 활동 창에서 서비스 주문 라인 항목에 대한 자유 형식의 코멘트 또는 내부 작업 주문 텍스트를 입력합니다.
      - 의견 블록에 입력하는 텍스트는 고객을 포함하여 모든 사용자가 볼 수 있습니다.
      - 작업 메모(비공개) 블록에 입력하는 텍스트는 내부 직원만 볼 수 있습니다.
   d. 코멘트 또는 개인 작업 메모 입력을 마쳤으면 코멘트 게시를 클릭합니다.
3. 이행 승인을 위해 제출하려면 주문 제출을 클릭하십시오.
4. 제출 성공 확인 메시지가 나타나면 확인을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
서비스 주문을 공식적으로 제출하면 해당 상태가 초안에서 신규로 변경됩니다. 이제 서비스 관리자가 이행을 검토하고 승인할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 주문 승인 및 이행 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 인벤토리 기록 변경

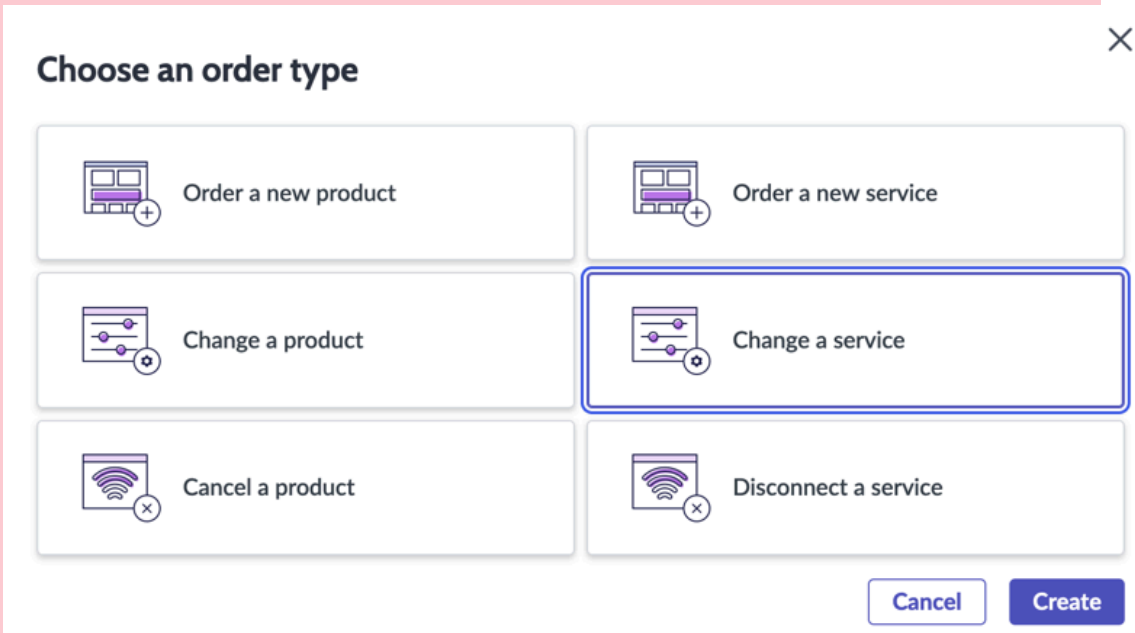
제공자는 고객에 대해 서비스 ServiceNow AI Platform 주문 인벤토리 기록을 변경하는 방법을 알아봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 기존 고객 계정에 대한 서비스 주문 인벤토리 기록을 변경하려면 다음 작업을 수행합니다.
   a. 구성 가능 작업 공간 목록 탭(목록)에서 서비스 주문을 클릭합니다.
   b. 모든 주문을 선택하려면 모두를 클릭하고, 주문을 선택하려면 열기를 클릭합니다.
   c. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 주문 유형 선택 대화 상자가 나타나면 서비스 변경을 선택하고 만들기를 클릭합니다.

주문 유형 선택 대화 상자



〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

고객의 계정 및 연락처 정보 선택

서비스 인벤토리 기록을 변경하는 프로세스의 첫 번째 단계로 고객의 계정 및 연락처 정보를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

프로시저

1. 양식에서 필드를 채웁니다.

서비스 변경 - 주문 생성 양식

필드	설명
계정	고객 계정의 이름입니다. 고객 목록을 필터링하고 계정을 찾으려면 고객 이름의 첫 글자 몇 글자를 입력합니다.
연락처	서비스 주문의 연락처 이름입니다. 고객 연락처 목록을 필터링하여 연락처를 찾으려면 연락처 이름의 첫 몇 글자를 입력합니다.

2. 계속을 클릭합니다.

결과
주문 ServiceNow AI Platform 라인 항목이 없는 초안 상태의 서비스 주문 기록을 생성합니다. 주문 상태에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 주문 상태.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

사용 가능한 인벤토리에서 서비스 인벤토리를 선택합니다

서비스 인벤토리 기록을 변경하는 프로세스의 다음 단계로 사용 가능한 인벤토리에서 서비스 인벤토리를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보
서비스 선택 양식 ServiceNow AI Platform 으로 이동하면 콘텐츠 트리에 활성 서비스 인벤토리 목록이 표시됩니다. 이 목록은 고객 계정의 위치를 기반으로 합니다. 컨텐츠 트리에서 확장 아이콘(> .) 또는 축소 아이콘(⌄ .)을 클릭하여 서비스 인벤토리를 선택할 수 있습니다. 서비스 인벤토리 목록이 길면 페이지를 클릭하여 목록을 찾아볼 수 있습니다.

필터를 사용하여 고객을 위해 변경하려는 서비스 인벤토리를 찾을 수 있습니다. 자세한 내용은 필터를 사용하여 서비스 인벤토리 검색 및 보기 문서를 참조하십시오.

주:
사용 가능한 재고에는 고객이 주문하고 셀러가 성공적으로 이행한 모든 제품 또는 서비스가 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 인벤토리 목록에서 직접 서비스 인벤토리를 선택하려면 인벤토리를 선택한 다음 선택을 클릭합니다.
   각 페이지에서 사용할 수 있는 모든 서비스 인벤토리를 선택하려면 모두 선택을 클릭한 다음 선택을 클릭합니다.

   서비스 인벤토리의 전체 목록을 선택하려면 컨텐츠 트리의 모든 페이지에서 모두 선택을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
필터를 사용하여 서비스 인벤토리를 선택하려면 문서를 필터를 사용하여 서비스 인벤토리 검색 및 보기참조하십시오.

2. 모두 선택 창에서 변경할 서비스 인벤토리를 클릭하고 선택을 클릭합니다.
서비스 인벤토리에서 선택 항목을 제거하려면 서비스 주문 인벤토리의 아무 곳에나 커서를 놓고 선택 취소를 클릭합니다.

   모든 서비스 인벤토리에서 선택 항목을 제거하려면 재설정 을 선택하고 예를 클릭합니다.

3. 서비스 인벤토리 정보 창에서 주문 세부 정보 및 특성 정보를 검토하고 구성을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
서비스 사양 관계에 따라 각 서비스 사양에 대한 특성 값을 구성할 수 있습니다. 특성 값은 사양 구성 양식에서 변경합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

필터를 사용하여 서비스 인벤토리 검색 및 보기

서비스 주문 인벤토리 기록을 변경하는 프로세스의 다음 단계로 필터를 사용하여 고객의 서비스 인벤토리 기록을 더 빠르게 검색하고 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 위치 필드를 클릭한 다음 위치를 선택합니다.
사용 가능한 주소는 주문 생성 양식에서 선택한 고객 계정의 기존 활성 제품 인벤토리가 있는 고객 위치입니다. 고객의 주소를 입력하고 위치를 찾으려면 위치 이름의 처음 몇 글자를 입력합니다.
2. 다른 위치를 선택하려면 이전 선택 항목의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 위치를 선택합니다.
3. 위치를 제거하려면 **X**를 클릭합니다.
4. 서비스 사양 필드를 클릭한 다음 서비스 사양을 선택합니다.

   사용 가능한 서비스 사양은 고객 주문에 따라 선택한 서비스 오퍼링에서 제공됩니다.

   서비스 사양을 선택한 후에는 제품 특성에 따른 필터를 사용할 수 있습니다. 특성 및 값을 추가하려면 특성 추가를 클릭하고 다음 작업을 수행합니다.

   a. 특성 필드를 클릭한 다음 특성을 선택합니다. 사용 가능한 특성은 선택한 서비스 사양에서 제공됩니다.
   b. 값 필드를 클릭한 다음 값을 선택합니다. 사용 가능한 값은 선택한 서비스 사양에서 가져옵니다.
      - 다른 값을 선택하려면 마우스 장치를 이전 선택 항목의 오른쪽에 놓고 값을 선택합니다.
      - 값을 제거하려면 **X**를 클릭합니다.

   다른 특성을 추가하거나 이전에 선택한 특성을 삭제하려면 다음 작업을 수행합니다.

5. 적용을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
필터링된 서비스 인벤토리가 모두 선택 창에 나타납니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 라인 항목 세부 정보 검증

모든 주문 라인 항목 상세 정보가 올바른지 확인하고 서비스 인벤토리 기록을 변경하는 프로세스의 다음 단계로 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
서비스 인벤토리 기록을 ServiceNow AI Platform 변경하면 정의한 사양에서 주문 라인 항목이 생성됩니다. 변경 서비스 주문 인벤토리에서 주문 라인 항목은 선택한 서비스 인벤토리에 대해서만 생성됩니다. 상위 순서의 상위 항목인 인벤토리를 선택하면 하위 주문 항목이 아닌 상위 항목에 대해서만 주문 라인 항목이 생성됩니다.

예를 들어 고객이 방화벽 관리와 위협 및 침입 방지 서비스에 대한 서비스를 변경하려고 한다고 가정해 보겠습니다. 이러한 서비스 인벤토리를 선택하면 에서 ServiceNow AI Platform 이 변경 서비스 주문에 대해 각각 방화벽 관리와 위협 및 침입 방지 서비스용으로 각각 하나씩 두 개의 주문 라인 항목을 생성합니다. 상위 주문 항목인 관리형 방화벽 서비스 인벤토리를 선택하면 주문 라인 항목 하나만 생성됩니다.

서비스 주문 라인 항목의 상세 정보를 구성하고, 서비스 사양의 주문 특성을 수정하고, 필요에 따라 주문 라인 항목을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 선택적 구성 복사 기능을 사용하면 서비스 사양, 특성 및 특성 값을 한 대상 위치에서 다른 위치로 복사할 수 있습니다.

모든 서비스 사양에는 일련의 특성과 특성 옵션이 있습니다.

- 특성은 대체적이며 하나 이상의 서비스 사양에 연결됩니다. 특성 또는 특성 옵션을 사용하여 서비스 속성을 설명합니다.
- 주문된 각 서비스에 대해 연결된 특성 옵션 선택을 구성하고 업데이트할 수 있습니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 제품 카탈로그 데이터 모델 및 카탈로그 버전 관리
- 제품 오퍼링에 대한 특성 및 특성 옵션 생성

프로시저

1. 주문 라인 항목(n) 섹션에서 구성할 서비스 사양을 선택합니다.
   Missing Info 주문 라인 항목이 완료되지 않아 추가 상세 정보를 입력해야 하는 경우 메시지가 표시됩니다.

   누락된 정보를 확인하려면 메시지를 클릭하십시오. 일반적인 오류는 주문 라인 항목에 대해 누락된 정보(예: 배송 주소 또는 주문 특성)를 작성하는 것과 관련이 있습니다.

2. 선택한 서비스 주문 라인 항목에 대한 일반 상세 정보를 검토하려면 상세 정보를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 변경 - 상세 정보 - 주문 라인 항목 탭

필드	설명
순서 라인	주문 라인 항목의 고유 시스템 할당 번호입니다.
서비스 사양	고객이 변경을 요청하는 서비스의 사양입니다. 자세한 내용은 서비스 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
위치	변경하려는 서비스 주문 인벤토리의 위치입니다.

3. 서비스 주문 라인 항목의 특성 옵션과 값을 검토하려면 특성을 클릭합니다.

서비스 변경 - 특성 탭

필드	설명
특성	서비스 사양에 할당된 특성입니다. 특성의 예로는 속도, 용량, 크기, 구성된 설정, 하드웨어 및 소프트웨어가 있습니다.
특성 값	서비스 사양과 관련된 필수 특성에 대해 선택 가능한 옵션 필드입니다. 각 필드에 대해 고객이 선택한 옵션을 선택합니다.

4. (빈) 표시기를 사용하여 특성 옵션 선택 값을 업데이트하거나 입력하려면 다음 작업을 수행합니다.
   a. 특성 창에서 세부 정보 열에 나타나는 미리 보기 열기 아이콘( )을 클릭합니다.
   b. 주문 특성 창이 나타나면 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
특성*	서비스 사양에 할당된 특성입니다.
특성 값	업데이트하려는 특성에 대한 값 정보를 입력할 수 있는 값 텍스트 필드입니다. ▪  경우에만 이러한 필드를 사용하십시오. 메시지가 주문 라인 항목(n) 창에 나타납니다. 이 필드는

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주문 라인 항목이 불완전하며 자세한 내용을 입력해야 함을 나타냅니다. ▪ 예를 들어 설치 서비스의 경우 고객의 전화 번호를 입력할 수 있습니다.

c. 특성 옵션과 값을 검토하고 업데이트한 후 업데이트를 클릭합니다.

5. 사양의 특성 값을 대상 위치에서 다른 위치로 복사하거나 한 서비스 사양에서 다른 사양으로 복사하려면 다음 작업을 수행합니다.

예를 들어 고객의 Santa Clara 위치에 대해 프리미엄 SD-WAN 오퍼링을 판매했으며 고객의 샌프란시스코 위치에 대해서도 판매하려고 한다고 가정해 보겠습니다.

a. 주문 라인 항목(n) 섹션에서 복제할 서비스 사양을 선택합니다. 이 예에서는 복사하려는 Santa Clara 위치의 서비스 사양이 될 수 있습니다.

b. 상세 정보를 클릭하여 상세 정보 - 주문 라인 항목 창으로 돌아갑니다.

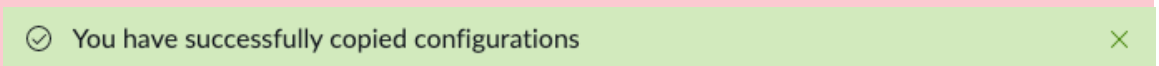
c. 사양 필드에서 주문 라인 항목 구성 복사 아이콘( )을 클릭합니다.

d. 이 구성을 복사할 위치 선택 창이 나타나면 필드에 내용을 입력합니다.

이 구성을 복사할 위치 선택

필드	설명
위치*	서비스 구성을 복사하기 위해 선택한 위치의 이름입니다.
서비스 사양 *	서비스 구성을 복사하기 위해 선택한 서비스 사양의 이름입니다.
위치로 복사 *	서비스 구성을 복사하려는 위치의 이름입니다. **i.** 위치 필드를 클릭한 다음 위치를 선택합니다. **ii.** 다른 위치를 선택하려면 이전 선택 항목의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 다른 위치를 선택합니다. 모든 대상 위치를 선택할 때까지 이 과정을 반복합니다.

e. 복사를 클릭합니다. 복사 프로세스가 성공하면 다음 메시지가 나타납니다.



이 프로세스는 선택한 서비스 사양에 대한 사양 계층 구조를 선택한 위치에서 지정된 위치에 복사로 복사합니다.

- 예를 들어 Santa Clara의 Managed Firewall Service에 대한 사양 계층 구조를 선택한 샌프란시스코 위치에 복사합니다. 또한 연결된 특성 옵션 및 값을 복사합니다.
- 목적지 위치에 동일한 사양 라인 항목이 있는 경우 특성 옵션과 값이 복사됩니다.

6. 수평 관계가 있는 고객 주문에 관련 항목을 추가하려면 다음 작업을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 서비스 주문 라인 항목 검토 및 업데이트를 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 라인 항목을 검토하고 서비스 인벤토리에 대한 변경 주문을 제출합니다.

프로세스의 마지막 단계로 모든 서비스 주문 라인 항목을 검토하여 서비스 인벤토리 기록을 변경합니다. 이행 승인을 위해 제출하기 전에 필요에 따라 주문 상세 정보를 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
주문 검토 및 이행 승인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 주문 승인 및 이행.

프로시저

1. 새 서비스 주문 양식에서 서비스 주문 라인 항목에 대한 일반 상세 정보를 검토합니다.

새 서비스 주문 양식

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 서비스 주문 라인 항목의 고유 번호입니다.
서비스 사양	주문 라인 항목과 연결된 서비스 사양입니다.

2. 서비스 주문 라인 항목의 상세 정보를 업데이트하려면 다음 작업을 수행합니다.

a. 업데이트하려는 주문 라인 항목 옆에 있는 미리 보기 열기 아이콘(ⓘ)을 클릭합니다. 세부 정보 및 활동 탭이 있는 창이 열립니다.

b. 상세 정보 탭에서 주문 라인 항목 정보를 입력하고 업데이트를 클릭합니다.

c. 활동 탭에서 서비스 주문 라인 항목에 대한 자유 형식의 코멘트 또는 내부 작업 주문 텍스트를 입력합니다.

- 의견 블록에 입력하는 텍스트는 고객을 포함하여 모든 사용자가 볼 수 있습니다.
- 작업 메모(비공개) 블록에 입력하는 텍스트는 내부 직원만 볼 수 있습니다.

d. 의견 게시를 클릭합니다.

3. 주문 제출을 클릭합니다.

4. 제출 성공 확인 메시지가 나타나면 확인을 클릭합니다.

결과
서비스 주문을 공식적으로 제출하면 해당 상태가 초안에서 신규로 변경됩니다. 이제 서비스 관리자가 변경 사항을 검토하고 승인할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 주문 승인 및 이행 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 연결 해제

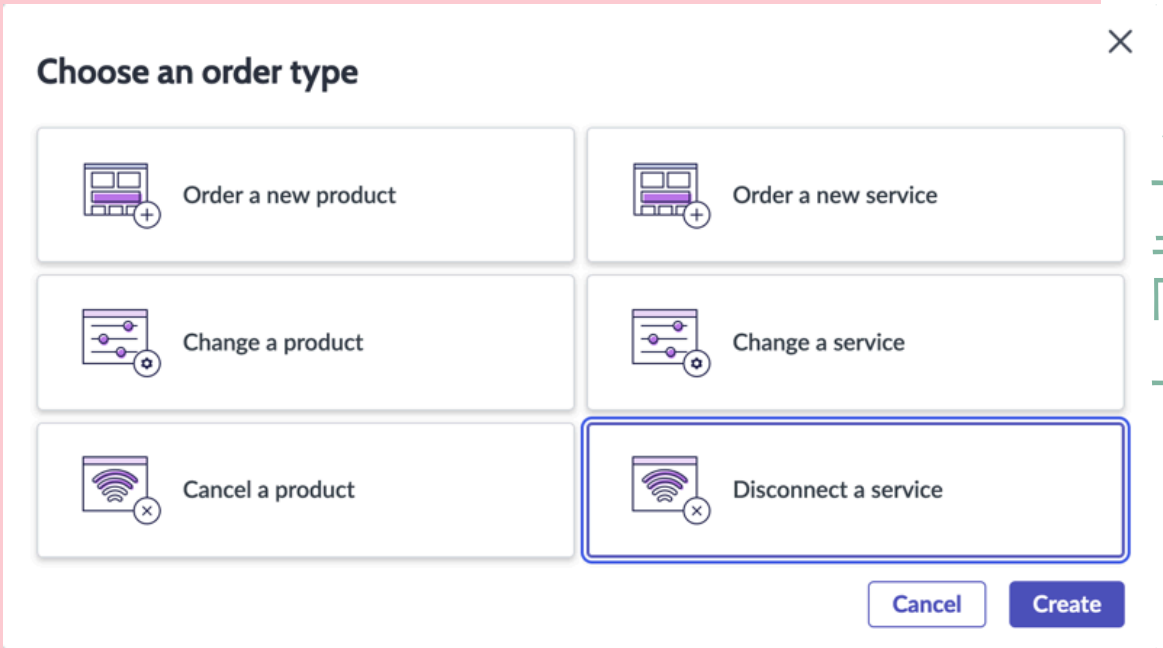
제공자는 고객을 위해 서비스 ServiceNow AI Platform 또는 서비스 주문의 연결을 끊습니다. 예를 들어 현재 4G 연결의 연결을 끊고 5G 연결로 업그레이드할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 기존 고객 계정에 대한 서비스 주문 인벤토리를 취소하려면 다음 작업을 수행합니다.
   a. **Configurable Workspace** 목록 탭(목록)에서 고객 주문을 클릭합니다.
   b. 모든 주문을 선택하려면 모두를 클릭하고, 주문을 선택하려면 열기를 클릭합니다.
   c. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 주문 유형 선택 대화 상자가 나타나면 서비스 연결 해제를 선택하고 만들기를 클릭합니다.

주문 유형 선택 대화 상자



〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

고객의 계정 및 연락처 정보 선택

고객에 대한 서비스 연결을 해제하는 프로세스의 첫 번째 단계로 고객 계정 및 연락처 정보를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 양식에서 필드를 채웁니다.

서비스 취소 - 주문 생성 양식

필드	설명
계정	고객 계정의 이름입니다. 고객 목록을 필터링하고 계정을 찾으려면 고객 이름의 첫 글자 몇 글자를 입력합니다.
연락처	서비스 주문의 연락처 이름입니다. 고객 연락처 목록을 필터링하여 특정 연락처를 찾으려면 연락처 이름의 첫 몇 글자를 입력합니다.

2. 계속을 클릭합니다.

결과
주문 ServiceNow AI Platform 라인 항목이 없는 초안 상태의 서비스 주문 기록을 생성합니다. 주문 상태에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 주문 상태.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

사용 가능한 인벤토리에서 서비스 인벤토리를 선택합니다

고객의 서비스 연결을 해제하는 프로세스의 다음 단계로 사용 가능한 인벤토리에서 서비스 인벤토리를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
서비스 선택 양식 ServiceNow AI Platform 으로 이동하면 콘텐츠 트리에 활성 서비스 인벤토리 목록이 표시됩니다. 이 목록은 고객 계정의 위치를 기반으로 합니다. 컨텐츠 트리에서 확장 아이콘( ) 또는 축소 아이콘( )을 클릭하여 서비스 인벤토리를 선택할 수 있습니다. 서비스 인벤토리 목록이 길면 페이지를 클릭하여 목록을 찾아볼 수 있습니다.

필터를 사용하여 고객에 대해 연결을 끊으려는 서비스 인벤토리를 찾을 수 있습니다. 자세한 내용은 필터를 사용하여 서비스 인벤토리 검색 및 보기 문서를 참조하십시오.

주:
사용 가능한 재고에는 고객이 주문하고 셀러가 성공적으로 이행한 모든 제품 또는 서비스가 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 인벤토리 목록에서 직접 서비스 인벤토리를 선택하려면 인벤토리를 선택한 다음 선택을 클릭합니다.
   각 페이지에서 사용할 수 있는 모든 서비스 인벤토리를 선택하려면 모두 선택을 클릭한 다음 선택을 클릭합니다.

   서비스 인벤토리의 전체 목록을 선택하려면 컨텐츠 트리의 모든 페이지에서 모두 선택을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> 주:
> 필터를 사용하여 서비스 인벤토리를 선택하려면 문서를 필터를 사용하여 서비스 인벤토리 검색 및 보기참조하십시오.

2. 모두 선택 창에서 변경할 서비스 인벤토리를 클릭하고 선택을 클릭합니다.
   서비스 인벤토리에서 선택 항목을 제거하려면 서비스 주문 인벤토리의 아무 곳에나 커서를 놓고 선택 취소를 클릭합니다.

   모든 서비스 인벤토리에서 선택 항목을 제거하려면 재설정 을 선택하고 예를 클릭합니다.

3. 서비스 인벤토리 정보 창에서 주문 세부 정보 및 특성 정보를 검토하고 구성을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
서비스 사양 관계를 기반으로 선택한 각 서비스 사양에 대한 특성 값을 구성할 수 있습니다. 특성 값은 사양 구성 양식에서 변경합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

필터를 사용하여 서비스 인벤토리 검색 및 보기

서비스 연결을 해제하는 프로세스의 다음 단계로 필터를 사용하여 고객의 서비스 인벤토리 기록을 더 빠르게 검색하고 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

프로시저

1. 위치 필드를 클릭한 다음 위치를 선택합니다.
   사용 가능한 주소는 주문 생성 양식에서 선택한 고객 계정의 기존 활성 제품 인벤토리가 있는 고객 위치입니다. 고객의 주소를 입력하고 위치를 찾으려면 위치 이름의 처음 몇 글자를 입력합니다.
2. 다른 위치를 선택하려면 이전 선택 항목의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 위치를 선택합니다.
3. 위치를 제거하려면 **X**를 클릭합니다.
4. 서비스 사양 필드에서 서비스 사양을 선택합니다.

   사용 가능한 서비스 사양은 고객 주문에 따라 서비스 오퍼링에서 제공됩니다.

   서비스 사양을 선택한 후에는 제품 특성에 따른 필터를 사용할 수 있습니다. 특성 및 값을 추가하려면 특성 추가를 클릭하고 다음 작업을 수행합니다.

   a. 특성 필드를 클릭하고 특성을 선택합니다. 사용 가능한 특성은 선택한 서비스 사양에서 제공됩니다.
   b. 값 필드를 클릭하고 값을 선택합니다. 사용 가능한 값은 선택한 서비스 사양에서 가져옵니다.
      - 다른 값을 선택하려면 이전 선택 항목의 오른쪽에 커서를 놓은 다음 다른 값을 선택합니다.
      - 선택한 값을 제거하려면 **X**를 클릭합니다.

   다른 특성을 추가하거나 이전에 선택한 특성을 삭제하려면 다음 작업을 수행합니다.

5. 적용을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
필터링된 서비스 인벤토리가 모두 선택 창에 나타납니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 라인 항목을 검토하고 서비스 인벤토리에 대한 취소 주문을 제출합니다.

서비스 연결을 해제하는 프로세스의 마지막 단계로 모든 서비스 주문 라인 항목을 검토합니다. 이행 승인을 위해 제출하기 전에 필요에 따라 주문 상세 정보를 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

이 태스크 정보
서비스 주문 인벤토리를 취소하면 정의 ServiceNow AI Platform 한 사양에서 주문 라인 항목이 생성됩니다. 서비스 주문 인벤토리를 취소하려면 선택한 인벤토리가 상위 순서 상위 항목인 경우 상위 항목과 하위 주문 항목 모두에 대해 주문 라인 항목이 생성됩니다. 선택한 인벤토리가 하위 주문 항목인 경우 하위 항목에 대해서만 주문 라인 항목이 생성됩니다.

예를 들어 고객이 관리형 방화벽 서비스에 대한 서비스 연결을 끊으라고 요청할 수 있습니다. 서비스 인벤토리를 선택한 후 는 ServiceNow AI Platform 이 연결 해제 서비스에 대해 4개의 주문 라인 항목을 생성하는데, 하나는 관리형 방화벽 서비스용이고 3개의 하위 주문 항목(예: 방화벽 관리, 위협 및 침입 방지 서비스, 방화벽 및 DMZ)에 대해 각각 하나씩입니다. 세 개의 하위 인벤토리 중 하나를 선택한 경우 선택한 하위 인벤토리에 대해 하나의 주문 라인 항목만 생성됩니다.

주문 검토 및 이행 승인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 주문 승인 및 이행.

주:
고객 주문의 변경 및 연결 해제 유형의 경우 아래 메시지가 표시됩니다.

이 확인은 변경 또는 연결 끊기 작업이 있는 주문 라인 항목에는 적용되지 않습니다.

프로시저

1. 서비스 취소 양식에서 서비스 주문 라인 항목에 대한 일반 상세 정보를 검토합니다.

서비스 취소 양식

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 서비스 주문 라인 항목의 고유 번호입니다.
서비스 사양	주문 라인 항목과 연결된 서비스 사양입니다.

2. 서비스 주문 라인 항목의 상세 정보를 업데이트하려면 다음 작업을 수행합니다.
   a. 업데이트하려는 주문 라인 항목의 왼쪽에 있는 미리 보기 열기 아이콘( )을 클릭합니다. 오른쪽에 세부 정보 및 활동 탭이 있는 창이 열립니다.
   b. 세부 정보 탭에서 필요에 따라 주문 라인 항목 정보를 입력합니다. 완료되면 업데이트를 클릭하여 주문 라인 항목 상세 정보를 업데이트합니다.
   c. 활동 탭에서 서비스 주문 라인 항목에 대한 자유 양식 코멘트 또는 내부 작업 주문 텍스트를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 의견 블록에 입력하는 텍스트는 고객을 포함하여 모든 사용자가 볼 수 있습니다.
- 작업 메모(비공개) 블록에 입력하는 텍스트는 내부 직원만 볼 수 있습니다.

d. 의견 게시를 클릭합니다.

3. 주문 제출을 클릭합니다.

4. 제출 성공 확인 메시지가 나타나면 확인을 클릭합니다.

결과
서비스 주문을 공식적으로 제출하면 해당 상태가 초안에서 신규로 변경됩니다. 서비스 관리자가 취소를 검토하고 승인할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 주문 승인 및 이행 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

이행을 위한 서비스 주문 검토

주문 이행 관리자가 애플리케이션을 사용하여 이행을 위한 서비스 주문을 검토하는 주문 관리 방법에 대해 알아봅니다. 이 애플리케이션을 사용하면 서비스 주문이 올바르게 이행되었는지 확인할 수 있습니다.

서비스 주문 검토 및 승인 작업

서비스 ServiceNow AI Platform 주문을 캡처한 후 서비스 주문 관리자는 주문, 라인 항목 및 특성 데이터를 선택하고 확인한 다음, 승인하거나 거부합니다. 이 프로세스가 주문 이행 플로우를 트리거하고 서비스 주문을 이행하는 데 필요한 작업을 생성하는 방법에 대해 알아봅니다.

서비스 주문 검토 및 승인 작업

작업	설명
1. 통신 서비스 주문을 선택합니다.	계정, 연락처 및 날짜 상세 정보를 검토하여 정확하고 완료되었는지 확인합니다. 서비스 주문의 취소를 수정하거나 요청할 수도 있습니다.
2. 서비스 주문 라인 항목을 검토합니다.	각 주문 라인 항목에 대해 위치 필드가 각 서비스 주문 라인 항목에 제대로 채워져 있는지 확인합니다.
3. 서비스 주문 라인 항목의 연락처 정보를 검토하고 업데이트합니다.	연결된 모든 고객 연락처 정보가 선택한 서비스 주문 라인에 대해 올바른지 확인합니다.
4. 서비스 주문 라인 항목과 연결된 제품 사양을 검토합니다.	필요에 따라 고객 라인 항목을 업데이트합니다. 제품 사양은 제공자가 고객에게 판매하는 제품을 기능 수준에서 정의하는 데 사용할 수 있는 템플릿입니다.
5. 서비스 주문 라인 항목의 주문 특성을 검토합니다.	고객의 선택이 올바른지 확인합니다.
6. 모든 주문 상세 정보가 정확하다고 생각되면 이행 처리를 위해 서비스 주문을 승인합니다.	서비스 주문 양식에서 승인을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 주문 검토 및 승인 작업

작업	설명
	주: 사용자와 기업 고객이 를 사용하는 서비스 브리지경우 고객의 인스턴스가 그에 따라 업데이트되었다는 메시지가 나타납니다. 할당된 [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] 역할을 가진 서비스 주문 관리자만 서비스 주문을 승인할 수 있습니다.
7. 승인 후 서비스 주문 이행에 필요한 작업을 수행합니다.	서비스 주문이 제대로 이행되었는지 확인합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청

통신 서비스 주문의 계정, 접촉 창구, 가격 및 날짜 상세 정보를 검토하여 주문이 정확하고 완전한지 확인합니다. 서비스 주문의 취소를 수정하거나 요청할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.

주:
구성 가능한 작업 영역을 사용하지 않는 경우 다음 경로를 사용하여 탐색합니다.

작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.

구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션을 참조하십시오.

할당된 서비스 주문 관리자 또는 서비스 주문 에이전트 역할이 있는 경우 서비스 주문 관리 작업 공간이 나타납니다. 서비스 주문 관리 작업 공간이 나타나지 않으면 다음 작업을 수행합니다.

a. 구성 작업 공간 목록 아이콘( )에서 서비스 주문을 클릭합니다.

b. 다음 중 하나를 수행합니다.

- 모든 서비스 주문을 보려면 모두를 클릭합니다.
- 미해결 상태의 미해결 서비스 주문만 보려면 열기를 클릭합니다.

주:
서비스 주문 상세 정보 생성 또는 업데이트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청.

c. 검토, 검증 및 승인할 서비스 주문을 선택합니다.

- 양식을 새로 고치려면 새로 고침 아이콘( ).
- 기존 서비스 주문을 필터링하려면 필터 아이콘( )을 클릭합니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 적절한 타일을 클릭하여 검토할 서비스 주문을 선택합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 서비스 주문 관리 작업 공간의 서비스 주문 관리 작업 공간 필드 섹션 과 통신 및 미디어용 주문 관리의 고객 주문 양식을 참조하십시오.

3. 고객 주문 양식에서 선택한 서비스 주문의 주문 번호, 계정 및 접촉 창구 정보를 검토합니다.
4. 서비스 주문의 취소 또는 수정 요청에는 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

   주:
   기내 주문 변경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리.

5. 서비스 주문에서 필요한 사항을 변경한 다음 저장을 클릭합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 상세 정보 검토

선택한 서비스 주문의 계정, 연락처, 날짜, 라인 항목 및 관련 상세 정보를 검토하여 모든 것이 정확하고 완료되었는지 확인합니다. 고객 주문을 검토하는 데 사용하는 것과 동일한 고객 주문 양식에서 이러한 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

프로시저

1. 전체 서비스 주문에 대한 서비스 주문 및 날짜 상세 정보를 검토하려면 상세 정보를 클릭합니다.
   - 상세 정보 창을 전체 화면에 표시하려면 전체 화면에 양식 표시 아이콘(전체)을 클릭합니다.
   - 상세 정보, 작성, 활동 및 첨부 파일 창을 표시하려면 양식 및 활동 표시 아이콘(을 클릭합니다. (기본값).
   - 전체 화면에 활동 창을 표시하려면 전체 화면에 활동 표시 아이콘(전체)을 클릭합니다.
2. 상세 정보 창에서 서비스 주문에 대한 일반 상세 정보를 검토합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 서비스 주문 관리 작업 공간의 고객 주문 상세 정보 창 - 서비스 주문 필드 섹션 과 통신 및 미디어용 주문 관리의 고객 주문 양식을 참조하십시오.

3. 서비스 주문에 대한 나머지 상세 정보를 검토합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 서비스 주문 관리 작업 공간의 고객 주문 상세 정보 창 - 기타 서비스 주문 상세 정보 필드 섹션 및 통신 및 미디어용 주문 관리의 고객 주문 양식을 참조하십시오.

4. 서비스 주문의 라인 항목, 특성 및 이행 작업을 검토합니다.

작업	설명
주문 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토	서비스 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.
주문 특성 검토	서비스 주문의 특성 값 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업	설명
주문 이행 작업 검토	서비스 주문 이행 작업 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

5. 전체 서비스 주문 검토 및 업데이트를 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토

선택한 서비스 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보를 검토하여 모든 라인 항목과 상세 정보가 정확하고 완전한지 확인합니다. 관련 상세 정보에는 서비스 주문 라인 항목 특성 및 접촉 창구가 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보
주문 라인 항목과 주문 특성 양식을 함께 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 기존 서비스 주문 라인 항목을 봅니다.
- 서비스 주문 라인 항목의 새로운 특성을 보거나 추가, 변경 또는 삭제합니다. 자세한 내용은 서비스 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.

> **주:**
> 구성 가능한 작업 영역을 사용하지 않는 경우 다음 경로를 사용하여 탐색합니다.
>
> 작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
>
> 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션을 참조하십시오.

할당된 서비스 주문 관리자 또는 서비스 주문 에이전트 역할이 있는 경우 서비스 주문 관리 작업 공간이 나타납니다. 서비스 주문 관리 작업 공간이 나타나지 않으면 다음 작업을 수행합니다.

a. 구성 작업 공간 목록 아이콘( )에서 서비스 주문을 클릭합니다.

b. 다음 중 하나를 수행합니다.

- 모든 서비스 주문을 보려면 모두를 클릭합니다.
- 미해결 상태의 미해결 서비스 주문만 보려면 열기를 클릭합니다.

> **주:**
> 서비스 주문 상세 정보 생성 또는 업데이트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청.

c. 검토, 검증 및 승인할 서비스 주문을 선택합니다.

- 양식을 새로 고치려면 새로 고침 아이콘( ).
- 기존 서비스 주문을 필터링하려면 필터 아이콘( )을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 서비스 주문 관리 작업 공간에서 서비스 주문을 선택하려면 해당 타일을 클릭합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 통신 및 미디어용 주문 관리의 서비스 주문 관리 작업 공간 필드 섹션 및 서비스 주문 관리 작업 공간의 고객 주문 양식을 참조하십시오.

3. 고객 주문 양식에서 서비스 주문을 선택하고 연 후 주문 라인 항목**(n)** 을 클릭하여 서비스 주문 라인 항목 상세 정보를 봅니다.
   (n)은 서비스 주문의 총 라인 항목 수를 나타냅니다. 주문 라인 항목 양식이 나타납니다.
4. 주문 라인 필드에서 검토할 기존 서비스 주문 라인 항목을 선택합니다.
5. 양식에서 선택한 서비스 주문 라인 항목에 대한 상세 정보를 검토합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 통신 및 미디어용 주문 관리의 주문 라인 항목 양식 (서비스 주문)에서 주문 라인 항목 양식 - 라인 항목 상세 정보 필드 섹션을 참조하십시오.

6. 서비스 주문 라인 항목에 대한 업데이트를 저장하려면 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
필요한 경우 관련 접촉 창구, 주문 특성 값 및 주문 작업을 검토하고 업데이트합니다.

주:

수동 폴아웃 기록을 생성하거나 주문 작업에 대해 자동화된 폴아웃 기록이 생성되는 경우 특정 주문에 대한 모든 폴아웃 기록을 쉽게 검토하고 추적할 수 있습니다. 고객 주문 양식에서 관련 고객 또는 서비스 주문을 볼 때 나타나는 폴아웃**(n)** 탭(여기서 n은 폴아웃 수)을 사용합니다.

순서 폴아웃에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 주문 폴아웃 관리.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문의 특성 값 검토 및 업데이트

서비스 주문과 연결된 특성 옵션 값을 검토하고 업데이트하여 고객의 선택이 올바른지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보
서비스 사양에는 일련의 관련 특성 및 특성 옵션이 있습니다. 특성은 일반적이며 하나 이상의 서비스 또는 자원 사양에 연결됩니다. 각 특성에는 특정 입력 유형(확인란, 목록, 첨부 파일)이 있으며 하나 이상의 특성 옵션이 있을 수 있습니다. 자세한 내용은 제품 카탈로그 데이터 모델 및 카탈로그 버전 관리 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 서비스 주문 라인 항목과 연결된 주문 특성 값을 보려면 보려는 서비스 주문 라인 항목을 찾습니다. 자세한 내용은 서비스 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.
2. 주문 특성**(n)**을 클릭합니다. 여기서(n)은 선택한 서비스 주문 라인 항목과 연결된 서비스 특성의 수입니다.
3. 양식에서 서비스 주문 특성 값을 검토하고 필요에 따라 업데이트합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 주문 특성 값 양식.

4. 서비스 주문 특성 검토 및 업데이트를 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 라인 항목의 연락처 검토 및 업데이트

서비스 주문 라인 항목과 연결된 고객의 현재 접촉 창구 정보를 검토하고 업데이트하여 고객 정보가 항상 올바른지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보
필요에 따라 고객 접촉 창구를 추가, 변경 또는 삭제할 수도 있습니다.

프로시저

1. 현재 서비스 주문 라인 항목과 연결된 고객 접촉 창구를 보려면 보려는 서비스 주문 라인 항목을 찾습니다.
   자세한 내용은 서비스 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.
2. 주문 라인 항목 연락처를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

주문 라인 항목 연락처 양식

필드	설명
이름	고객 접촉 창구의 이름입니다.
성	고객 접촉 창구의 성입니다.
직장 전화번호	고객 접촉 창구의 직장 전화 번호입니다.
이메일	고객 접촉 창구의 이메일 주소입니다.

4. 서비스 주문 고객 연락처를 추가하거나 삭제하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 승인 및 이행

조직에서 승인 후 서비스 주문 이행을 수행하는 방법에 대해 알아봅니다. 이 애플리케이션을 사용하면 서비스 주문이 올바르게 이행되었는지 확인할 수 있습니다.

서비스 주문 관리자와 주문 이행 에이전트는 다음 표에 설명된 승인 및 이행 작업을 수행해야 합니다.

사후 승인 서비스 주문 처리 작업

작업	설명
서비스 주문을 검토하고 이행을 위해 승인하거나 거부합니다.	서비스 주문 관리자는 이행을 위한 서비스 주문을 승인하거나 거부합니다. 승인되면 판매된

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사후 승인 서비스 주문 처리 작업

작업	설명
	제품 및 주문 분해 처리가 이루어질 수 있습니다. 거부되면 더 많은 조사가 필요합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 이행을 위한 서비스 주문 승인 또는 거부 • 수신 서비스 주문에 대해 판매된 제품 생성 • 이행 승인 후 서비스 주문 분해
승인된 서비스 주문과 관련된 서비스 사양 및 도메인 서비스 주문을 검토합니다.	서비스 주문 관리자는 서비스 주문 라인 항목에 대해 생성된 도메인 서비스 주문을 검토합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 서비스 주문 라인 항목에 대한 서비스 사양 검토 및 업데이트 • 서비스 주문과 연결된 도메인 자원 주문을 검토합니다
오케스트레이션 계획 UI를 사용하여 승인된 서비스 주문과 연결된 도메인 주문 및 주문 작업을 검토합니다.	서비스 주문 관리자는 선택한 서비스 주문, 연결된 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업에 대한 오케스트레이션 상태와 계층 구조를 검토합니다. 서비스 주문 관리자는 오케스트레이션 계획 UI를 사용하여 이행 프로세스에서 얼마나 진행되었는지 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 오케스트레이션 계획 검토 및 주문 이행 문서를 참조하십시오.
서비스 주문과 연결된 이행 작업을 검토하고 업데이트합니다.	주문 이행 또는 서비스 주문 에이전트는 주문 작업을 완료로 표시하는 것을 포함하여 승인 후 고객 주문 이행에 필요한 작업을 수행합니다. 그런 다음 주문 이행 또는 서비스 관리자는 완료할 수 없는 주문 작업에 대한 주문 폴아웃 기록을 생성합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 서비스 주문 이행 작업 검토 및 업데이트 • 주문 폴아웃 관리
주문 폴아웃 기록을 검토하고 추가 조사를 위해 재할당하여 완료할 수 없는 작업에 대한 후속 조치를 취합니다.	주문 이행 또는 서비스 관리자는 주문 폴아웃 기록에서 완료할 수 없었던 작업을 검토하고, 조사 및 해결을 위해 주문 작업을 이행 에이전트에게 다시 할당합니다. 자세한 내용은 를 참조하십시오 폴아웃 기록 검토.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이행을 위한 서비스 주문 승인 또는 거부

서비스 주문을 선택하고 계정, 연락처 및 날짜 상세 정보를 검토하여 주문이 정확하고 완료되었는지 확인합니다. 서비스 주문 관리자는 이행을 위해 신규 상태의 서비스 주문을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보

주:
주문 승인 후 릴리스 이상에 San Diego 다음 오류 메시지가 나타나면 필요한 업그레이드 스크립트가 실행되지 않았음을 나타냅니다.

```
## OMT ⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠⊠⊠. ## ## ### ⊠⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠.
```

업그레이드 후 스크립트는 필요한 주문 관리 테이블 상위 재지정 및 열 승격을 수행합니다. 스크립트가 실행되지 않은 경우 주문 분해 및 주문 이행 기능은 시스템 관리자가 실행할 때까지 설계된 대로 작동하지 않습니다. 자세한 내용은 재구성된 주문 관리 테이블(San Diego 릴리스 이상) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.

   주:
   구성 가능한 작업 영역을 사용하지 않는 경우 다음 경로를 사용하여 탐색합니다.

   작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.

   구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션을 참조하십시오.

   할당된 서비스 주문 관리자 또는 서비스 주문 에이전트 역할이 있는 경우 서비스 주문 관리 작업 공간이 나타납니다. 서비스 주문 관리 작업 공간이 나타나지 않으면 다음 작업을 수행합니다.

   a. 구성 작업 공간 목록 아이콘( )에서 서비스 주문을 클릭합니다.

   b. 다음 중 하나를 수행합니다.
      - 모든 서비스 주문을 보려면 모두를 클릭합니다.
      - 미해결 상태의 미해결 서비스 주문만 보려면 열기를 클릭합니다.

      주:
      서비스 주문 상세 정보 생성 또는 업데이트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청.

   c. 검토, 검증 및 승인할 서비스 주문을 선택합니다.
      - 양식을 새로 고치려면 새로 고침 아이콘( ).
      - 기존 서비스 주문을 필터링하려면 필터 아이콘( )을 클릭합니다.

2. 적절한 타일을 클릭하여 검토할 서비스 주문을 선택합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 서비스 주문 관리 작업 공간의 서비스 주문 관리 작업 공간 필드 섹션 과 통신 및 미디어용 주문 관리의 고객 주문 양식을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 고객 주문 양식에서 선택한 서비스 주문의 주문 번호, 계정 및 접촉 창구 정보를 검토합니다.
4. 신규 상태의 서비스 주문 이행을 승인하거나 거부하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

수신 서비스 주문에 대해 판매된 제품 생성

고객 서비스 인벤토리를 만들고 유지관리하는 방법에 대해 알아봅니다. 이 애플리케이션을 사용하면 고객 서비스의 정확한 인벤토리를 유지할 수 있습니다.

개요

판매된 제품 구성에는 서비스 주문과 연결된 서비스 사양과 서비스(고객 응대 및 자원 대면)가 저장됩니다.

새 주문 워크플로우

새 주문 워크플로우는 다음과 같습니다.

1. 서비스 주문 관리자가 서비스 주문을 승인하면 판매된 제품 특성 [sn_prd_pm_characteristics] 기록이 생성됩니다. 이 기록에는 분해 후 생성되는 모든 사양에 대한 자리 표시자가 있습니다. 연결된 모델에 설치 보류 중 상태가 있습니다.
2. 이행 프로세스 중에 서비스 및 자원 주문이 종결되면 연결된 사양의 상태가 기록에서 활성으로 업데이트됩니다.
3. 서비스 주문을 종결하면 서비스 주문의 사양과 연결된 모든 특성이 기록을 업데이트합니다.

주문 변경 워크플로우

주문 변경 워크플로우는 다음과 같습니다.

1. 서비스 주문 관리자가 서비스 주문을 승인하면 변경되거나 제거된 사양의 상태가 변경 보류 중으로 업데이트됩니다. 변경된 사양과 연결된 모델도 변경으로 인해 생성된 최신 모델을 반영하도록 업데이트됩니다.
2. 이행 프로세스 중에 서비스 및 자원 주문이 종결되면 판매된 제품 특성 [sn_prd_pm_characteristics] 기록에서 관련 사양의 상태가 활성으로 업데이트됩니다.
3. 서비스 주문을 종결하면 서비스 주문의 사양과 연결된 모든 특성이 기록을 업데이트합니다.
4. 변경 주문에 단종된 제품이 포함된 경우 판매된 관련 제품의 상태가 종결로 이동됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

이행 승인 후 서비스 주문 분해

서비스 주문이 이행을 위해 도메인 주문으로 분할되는 방법을 알아봅니다.

서비스 주문 분해 개요

서비스 주문 관리자가 서비스 주문을 승인하면 이행을 위해 서비스 주문을 도메인 주문으로 분해하는 프로세스가 수행됩니다. 분해 과정에서 생성되는 서비스 및 자원 주문인 도메인 주문은 제품 카탈로그에 정의된 사양 및 사양 관계를 기반으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 주문 승인

1. 서비스 주문 관리자는 각 서비스 주문의 유효성을 검사하여 주문 및 라인 항목에 이행 처리에 필요한 상세 정보가 있는지 확인합니다. 서비스 주문 관리자는 다음을 확인합니다.

주문 측면	추가 정보
서비스 주문 특성	서비스 주문의 특성 값 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.
위치 정보	에서 오케스트레이션 계획 검토 및 주문 이행다중 사이트 주문 이행 섹션을 참조하십시오.

2. 확인하는 동안 서비스 주문 관리자는 일부 필수 특성을 수정하거나 업데이트할 수도 있습니다.
3. 검증이 완료되면 서비스 주문 관리자는 고객 주문 양식에서 승인 작업을 클릭하여 서비스 주문을 승인할 수 있습니다.

   서비스 주문을 승인하면 주문 상태가 확인됨으로 설정되고 분해 프로세스가 시작됩니다. 서비스 주문 관리자가 서비스 주문을 거부하면 분해가 수행되지 않습니다.

서비스 주문 라인 분해

서비스 주문이 승인되면 주문 분해가 발생합니다. 이 프로세스에서 캡처된 각 서비스 주문 라인 항목에 대한 서비스 및 자원 주문이 생성됩니다. 이러한 주문의 생성은 제품 카탈로그에서 서비스와 자원 사양 사이에 정의된 사양, 사양 관계 및 분해 규칙을 기반으로 합니다. 이 프로세스에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 사양 관계 및 분해 규칙 생성
- 제품 주문과 연결된 도메인 서비스 주문을 검토합니다

주:
고객 주문의 분해 프로세스와 달리 서비스 주문 분해는 제품 주문을 생성하지 않습니다.

사양 관계를 기반으로 하는 분해

사양 관계는 제품, 서비스 및 자원 사양 간의 관계를 정의합니다. 사양 관계 및 분해 규칙은 서비스 주문이 분해되고 이행되어 고객에게 배송되는 방법을 지정합니다. 예를 들어 SD-WAN 서비스 패키지 데모 데이터에서 다음이 발생합니다.

- SD-WAN 컨트롤러 제품 사양과 필수 서비스 사양 간에 사양 관계가 정의되었습니다.
- 서비스 사양은 제품에 필요한 서비스를 자세히 설명합니다. 예를 들어 SD-WAN Controller 제품에 대해 캡처된 서비스가 수신되면 SD-WAN Controller 서비스에 대한 서비스 주문이 생성됩니다.

분해는 캡처된 서비스 주문 라인 항목 및 해당 사양 계층 구조와 연결된 사양에서 실행됩니다. 다음과 같이 작동합니다.

- 소스와 대상 사양 간의 관계가 번들, 다음으로 실현 또는 필요 유형인 경우 대상 사양에 대한 제품, 서비스 또는 자원 주문이 생성됩니다. 이 작업은 캡처된 서비스 주문이 분해될 때 발생합니다.
- 분해는 서비스 및 자원 주문을 생성하는 동안 소스와 대상 간의 계층적 관계를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사양 관계가 다음으로 구성된 형식인 경우 분해가 발생하지 않습니다.

> **주:**
> 사양 관계 유형에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 사양 관계 및 분해 규칙 생성.

정의된 분해 규칙을 기반으로 하는 분해

사양 관계는 제품, 서비스 및 자원 사양 간의 관계를 정의합니다. 사양 관계를 정의할 때 필요에 따라 분해 규칙을 만들 수 있습니다. 사양 관계 및 분해 규칙은 서비스 주문이 분해되고 이행되어 고객에게 배송되는 방법을 결정합니다.

분해 규칙을 보는 가장 좋은 방법은 제외 규칙으로 보는 것입니다. 분해 규칙을 사용하여 특정 특성 또는 특성 옵션이 포함되지 않은 서비스 주문을 받을 때 도메인 주문 생성을 제외합니다.

예를 들어 관리형 방화벽 서비스 데모 데이터에서 관리형 방화벽 서비스는 고객용 서비스 사양으로 정의됩니다. 이는 다음과 같은 세 가지 자원 대면 서비스 사양과 관계가 있습니다.

- 방화벽 관리자
- 방화벽 및 DMZ
- 위협 및 침입 방지 서비스

이러한 각 자원 대면 서비스 사양은 관리형 방화벽 서비스를 제공하는 데 필요한 해당 자원 사양과 관계가 있습니다.

- 소스와 대상 사양 간의 관계가 번들, 다음으로 실현됨 또는 필요 유형인 경우 분해는 대상 사양에 대해 다음과 같은 유형의 주문을 생성합니다.
  - 해당하는 CFS(고객 응대 서비스 주문)로, 고객 대면 서비스를 수행하기 위해 생성되는 서비스 주문입니다.
  - RFS(자원 대면 서비스 주문)는 고객을 위해 실제 서비스를 수행하는 데 필요한 자원을 내부에서 사용하기 위해 생성되는 서비스 주문입니다.
  - 자원 순서입니다.
- 분해는 도메인 서비스 주문 및 자원 주문을 생성하는 동안 소스와 대상 간의 관계를 설정합니다. 다음 요소가 사양 관계를 구성합니다.
  - 소스 사양은 사양 관계를 정의하는 사양입니다.
  - 대상 사양은 관계가 정의되는 사양입니다.
  - 두 값 모두 사양 관계에 대해 분해 규칙이 생성될 때 자동으로 정의됩니다.

선택적 분해 규칙은 소스 사양과 대상 사양 간의 사양 관계에 대해 정의됩니다. 규칙은 대상 사양에 매핑하기 위해 소스 사양의 특성 및 특성 값(선택 사항)을 사용합니다. 이러한 규칙을 사용하면 소스 사양에서 사용할 수 있는 특성 및 특성 값을 기반으로 소스 사양의 대상 주문 분해를 수행할 수 있습니다.

> **주:**
> 사양 관계 및 분해 규칙에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 사양 관계 및 분해 규칙 생성.

사양 관계 및 분해 규칙 예

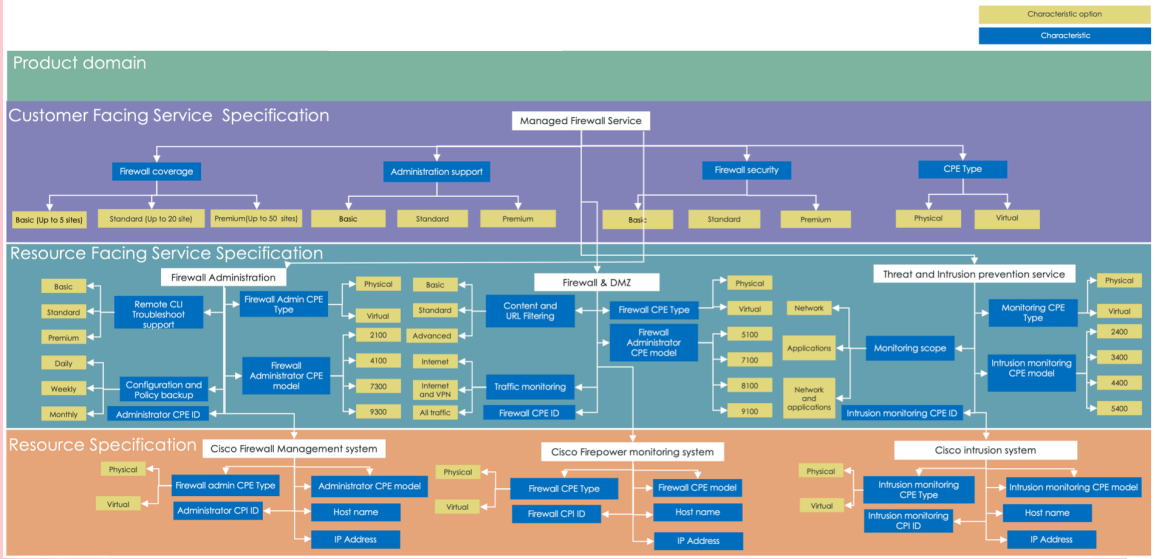
관리형 방화벽 서비스 데모 데이터는 다음 세 가지 리소스 대면 서비스 사양과 필수 관계가 있는 고객 응대 서비스 사양의 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 방화벽 관리자
- 방화벽 및 DMZ
- 위협 및 침입 방지 서비스

다음 예제와 같이 각 자원 연결 서비스 사양은 관리 방화벽 서비스 제공에 필요한 해당 자원 사양과 관계가 있습니다. 분해 프로세스는 관리 방화벽 서비스 사양의 주문 라인 항목에서 해당 특성을 사용할 수 있는 경우에만 RFS 서비스 주문을 만듭니다.

관리형 방화벽 서비스 구조

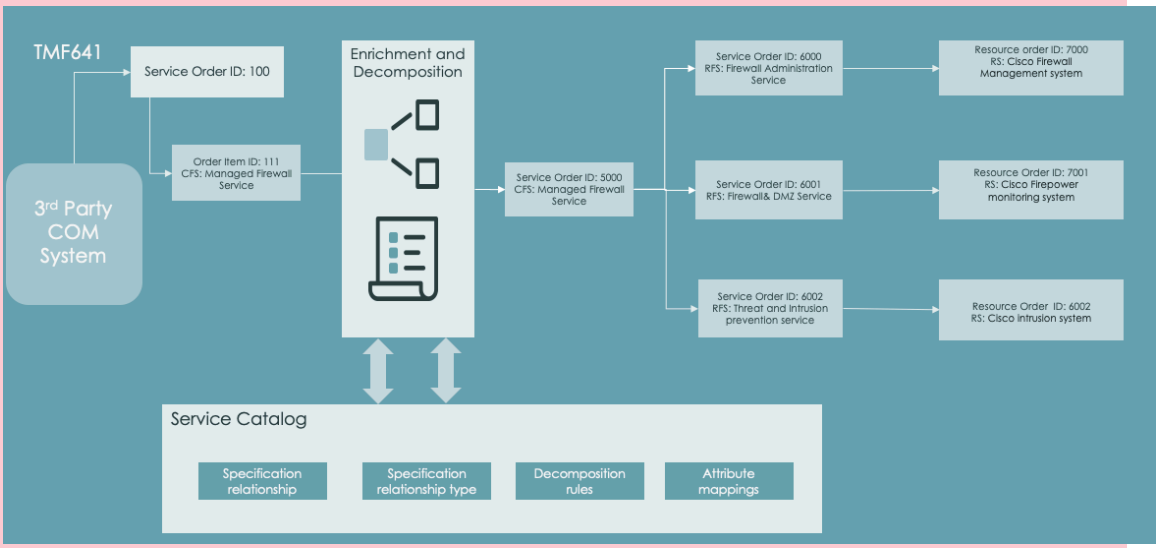


관리형 방화벽 서비스 추가를 위한 서비스 주문을 받은 후 서비스 관리자가 이를 검토하고 승인합니다. 이 프로세스는 분해를 트리거하여 RFS 서비스 주문과 자원 주문을 생성합니다. 서비스 주문에는 모든 특성을 포함하는 관리형 방화벽 서비스에 대한 주문 라인 항목 하나가 있습니다. 서비스 주문 분해 프로세스는 다음을 생성합니다.

- 관리되는 방화벽 서비스에 대한 CFS 서비스 주문입니다.
- 세 가지 RFS 사양 모두에 대해 세 가지 RFS 서비스 주문.
- 자원 사양에 대한 세 가지 자원 주문입니다.

분해 및 이행 프로세스는 다음 다이어그램에 나와 있습니다.

서비스 주문 분해 및 이행



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음으로, 분해 ServiceNow AI Platform 된 서비스 및 자원 주문에 대한 이행 워크플로우를 트리거합니다. 이 워크플로우는 도메인 주문을 이행하는 데 필요한 주문 작업을 생성하고 결정 테이블을 사용하여 분해된 주문의 워크플로우를 식별합니다. 선택한 워크플로우는 원래 서비스 주문의 다양한 속성을 기반으로 합니다. 이러한 속성에는 사양 범주, 주문 라인 항목 작업(추가, 변경 또는 삭제) 등이 포함됩니다.

결정 테이블에 대한 자세한 내용은 결정 테이블을 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 라인 항목과 연결된 도메인 서비스 주문 검토

선택한 서비스 주문 라인 항목에 대해 생성된 도메인 서비스 주문을 검토하여 모든 관련 상세 정보가 정확하고 완전한지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보
도메인 서비스 주문은 고객이 서비스를 요청한 제품에 대해 렌더링하는 서비스의 이행을 관리합니다.

프로시저

1. 주문 라인 항목과 연결된 서비스 주문을 보려면 주문 라인 항목을 선택합니다.
   자세한 내용은 서비스 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.
2. 서비스 주문을 검토하거나 생성할 기존 서비스 주문을 선택합니다.
3. 양식에서 서비스 주문을 추가하거나 선택한 서비스 주문 상세 정보를 검토하고 필요에 따라 업데이트합니다.
   - 상세 정보 창을 전체 화면에 표시하려면 전체 화면에 양식 표시 아이콘(전체)을 클릭합니다.
   - 상세 정보, 작성, 활동 및 첨부 파일 창을 표시하려면 양식 및 활동 표시 아이콘(을 클릭합니다. (기본값).
   - 전체 화면에 활동 창을 표시하려면 전체 화면에 활동 표시 아이콘(전체)을 클릭합니다.
4. 서비스 주문 검토 및 업데이트를 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 라인 항목에 대한 서비스 사양 검토 및 업데이트

사양이 정확하고 완전한지 확인할 수 있도록 서비스 주문 라인 항목에 대한 서비스 사양을 검토하고 업데이트합니다. 서비스 사양은 서비스 제공자가 고객에게 판매하는 제품을 기능 수준에서 정의하는 데 사용할 수 있는 템플릿입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보
제품 사양에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 사양 생성 및 게시.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 고객 라인 항목에 대한 서비스 주문을 보려면 주문 라인 항목을 선택합니다.
   자세한 내용은 서비스 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.
2. 서비스 사양 필드에서 검토할 서비스 사양을 선택합니다.
   서비스 사양을 선택하면 서비스 사양 양식이 나타납니다.
3. 양식에서 서비스 사양을 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 Order Management for Telecommunications and Media의 서비스 주문 관련 도메인 주문 양식에서 서비스 사양 필드 섹션을 참조하십시오.
4. 서비스 주문 서비스 사양 검토 및 업데이트를 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문과 연결된 도메인 자원 주문을 검토합니다

선택한 서비스 주문 라인 항목에 대해 생성된 도메인 자원 주문을 검토하여 모든 관련 상세 정보가 정확하고 완전한지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보
도메인 자원 주문은 렌더링하는 서비스를 이행하는 데 필요한 자원을 관리합니다.

프로시저

1. 주문 라인 항목과 연결된 자원 주문을 보려면 주문 라인 항목을 선택합니다.
   자세한 내용은 서비스 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.
2. 자원 주문을 검토하거나 생성할 연결된 자원 주문을 선택합니다.
3. 양식에서 자원 주문을 추가하거나 선택한 자원 주문 상세 정보를 검토하고 필요에 따라 업데이트합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 Order Management for Telecommunications and Media의 서비스 주문 관련 도메인 주문 양식에서 도메인 자원 주문 필드 섹션을 참조하십시오.
4. 자원 주문 검토 및 업데이트를 마치면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 이행 작업 검토 및 업데이트

모든 작업이 제대로 완료되었는지 확인할 수 있도록 서비스 주문 또는 주문 오케스트레이션 계획과 연결된 이행 작업을 검토하고 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
주문 작업을 해결하거나 완료하는 데 문제가 발생하면 폴아웃 기록을 생성할 수 있습니다. 폴아웃 기록을 사용하면 주문 처리 문제를 식별, 조사 및 해결하여 주문이 완료될 때까지 계속 처리할 수 있습니다.

수동 폴아웃 기록을 생성하거나 자동화된 기록이 생성되면 관련 주문 작업에서 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- 상태 필드가 보류 중으로 변경되고, 로그인한 사용자가 변경을 유발한 것에 대한 설명이 표시됩니다.
- 활동 섹션에서 작업 주문 메모는 주문 작업 상태가 이전 상태(일반적으로 진행 중)에서 보류 중으로 변경되었음을 나타냅니다. A fallout record FOnnnn has been created(### ## FOnnnn# #######) 메시지가 있는 작업 주문 메모도 나타납니다.

수동 폴아웃 기록을 생성하거나 주문 작업에 대해 자동화된 폴아웃 기록이 생성되는 경우 특정 주문에 대한 모든 폴아웃 기록을 쉽게 검토하고 추적할 수 있습니다. 고객 주문 양식에서 관련 고객 또는 서비스 주문을 볼 때 나타나는 폴아웃**(n)** 탭(여기서 n은 폴아웃 수)을 사용합니다.

순서 폴아웃에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 주문 폴아웃 관리.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.
2. 구성 가능 작업 공간 목록 탭( )에서 작업 주문을 클릭합니다.
   a. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.
      - 진행 중인 모든 주문 작업을 보려면 모두를 클릭합니다.
      - 자신에게 할당된 작업만 보려면 내 작업을 클릭합니다.
   b. 수행하려는 주문 작업을 선택합니다.

   주:
   오케스트레이션 계획 UI에서 주문에 대한 작업 기록에 직접 액세스할 수도 있습니다. 자세한 내용은 순서 오케스트레이션 계획 검토 문서를 참조하십시오.
3. 각 주문 작업에 대해 상태를 설정하고 필요에 따라 작업 메모를 업데이트합니다.
4. 양식에서 주문 작업 상세 정보를 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 주문 작업 양식.
5. 주문 작업 검토 및 업데이트를 마치거나 종결을 방해하는 문제가 발생하면 다음 테이블의 작업 중 하나를 수행합니다.

결과
에이전트가 전체 서비스 주문에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 다음 작업이 수행됩니다.

- 고객 주문의 상태 필드는 자동으로 완료됨으로 설정됩니다.
- 각 개별 고객 주문 라인 항목의 상태 필드가 완료됨으로 설정됩니다.

〔End〕

기내 주문 변경 및 취소 요청 관리

조직에서 아직 오케스트레이션 및 이행 중인 고객 주문, 서비스 주문 또는 개별 라인 항목에 대한 변경 사항을 수신하는 방법을 관리합니다. 기내 변경 주문 관리를 사용하여 이러한 변경을 허용하는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시기를 지정할 수 있습니다. 또한 주문 또는 주문 라인 항목에 대해 요청된 변경의 영향을 평가하고 수정 또는 취소 요청을 승인할 때 이를 보상하기 위한 계획을 자동으로 생성할 수 있습니다.

기내 주문 변경 개요

기내 주문은 오케스트레이션 및 이행되는 중이지만 일부 작업이 보류 중인 주문입니다. 기내 변경 및 취소는 대규모 기업 주문에서 발생할 수 있습니다. 기내 주문 변경은 현재 이행 중이며 완료 보류 중인 주문 라인 항목에 대해 발행된 변경 사항을 나타냅니다.

엔터프라이즈 통신 주문 관리는 복잡합니다. 다중 사이트 주문을 이행하는 데 몇 주 또는 몇 달이 걸릴 수 있습니다. 엔터프라이즈 주문에는 종종 전 세계 여러 위치에서 제품 및 서비스의 대규모 구매가 포함될 수 있습니다. 기내 주문은 주문 이행 프로세스 중에 고객이 제출하거나 내부 직원이 식별한 변경 사항을 통합하는 수정을 거칠 수 있습니다.

이미 하위 주문으로 분해된 기내 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하려면 서비스 제공자 직원이 요청된 변경의 영향을 평가해야 합니다. 데이터 기반 프로세스 및 프레임워크가 없는 경우 사용자는 수동 작업으로 변경 사항을 관리하려고 하므로 주문 배송 프로세스가 지연되고 고객 및 직원 경험이 저하될 수 있습니다.

기내 주문 변경 유형

주문 변경 요청은 일반적으로 고객이 이행을 관리할 때 구매한 제품 및 서비스의 경우 고객으로부터 시작되거나 주문 이행 에이전트와 같은 내부 직원으로부터 시작됩니다. 기내 주문 수정을 제출할 때 변경 유형을 할당하여 사용자가 제출한 주문 변경 유형을 추적합니다. ServiceNow AI Platform 특성, 연락처, 수량, 관련 항목 및 가격 변경 유형을 지원합니다.

고객이 시작한 요청

고객 요청의 유형에 따라 다음 테이블에 나열된 작업을 수행하도록 기내 주문을 업데이트합니다.

고객 중심 주문 변경

변경 유형	예제
연락처 상세 정보와 관련된 변경 내용을 통합합니다. 이러한 변경에는 위치에 있는 제품 또는 서비스의 주문 라인 항목에 대한 연락처 정보의 업데이트, 삭제 또는 추가가 포함될 수 있습니다.	고객이 새 회사 연락처의 새 이메일 주소 또는 이름과 전화번호를 제공합니다.
가격 책정 상세 정보와 관련된 변경 내용을 통합합니다.	고객이 주문 라인 항목에 대해 비반복 청구 또는 월간 반복 청구로 축소를 요청합니다.
주문에 제품 또는 서비스를 추가합니다.	고객이 기존 주문에 새 항목을 추가하려고 합니다.
제품 또는 서비스 주문에서 주문 라인 항목의 수량을 늘리거나 줄입니다.	고객이 기존 주문의 수량을 늘리거나 낮추기를 원합니다.
관련 도메인 제품 또는 서비스 주문에서 제품이나 서비스 또는 제품이나 서비스 옵션을 추가, 변경 또는 취소합니다.	고객이 이전 날짜에 주문한 제품 또는 서비스의 특성 값을 업데이트하려고 합니다. 예를 들어 고객이 인터넷 서비스의 속도를 100Mbps에서 500Mbps로 변경하려고 합니다.
제품 또는 서비스 주문의 관련 항목에 적용할 수 있는 변경 내용을 통합합니다.	고객이 수평 관계가 있는 주문에 항목을 추가하거나 변경하려고 합니다. 자세한 내용은 제품 간의 수평적 관계 문서를 참조하십시오.

사용자가 시작한 요청 이행

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 이행 프로세스를 신속히 완료하기 위해 주문 이행 또는 서비스 주문 에이전트와 관리자는 종종 제품, 서비스 또는 자원 주문에 대한 변경을 요청합니다. 내부 요청의 유형에 따라 다음 테이블에 나열된 작업을 수행하도록 기내 주문을 업데이트합니다.

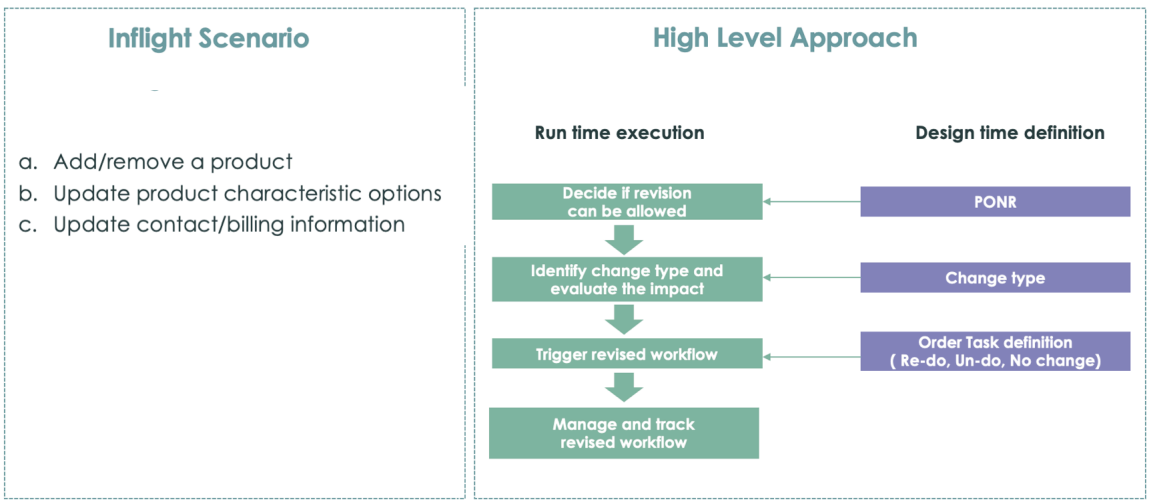
이행 기반 주문 변경

변경 유형	예제
연락처 상세 정보와 관련된 변경 내용을 통합합니다. 이러한 변경에는 위치에 있는 제품 또는 서비스의 주문 라인 항목에 대한 연락처 정보의 업데이트, 삭제 또는 추가가 포함될 수 있습니다.	고객이 엔터프라이즈 주문의 제공 보류 중인 새 회사 담당자에 대한 정보를 제공합니다.
제품 옵션을 포함한 제품을 관련 도메인 제품 주문에 추가, 변경 또는 취소합니다.	고객이 주문한 고속 500Mbps 인터넷 서비스와 호환되지 않는 모뎀을 주문했습니다. 다른 모뎀 모델로 교체해야 합니다.
서비스 도메인 주문 및 제품 인벤토리를 추가, 변경 또는 취소합니다.	고객이 제품 또는 서비스의 특성 값을 변경하려고 합니다. 예를 들어 고객이 방화벽 보안 서비스를 표준에서 기본으로 변경하려고 합니다.
관련 도메인 서비스 주문에서 서비스 옵션을 포함한 서비스를 추가, 변경 또는 취소합니다.	고객이 90일의 표준 보증을 연장 서비스 정책으로 변경하려고 합니다.
관련 도메인 자원 주문에서 자원 옵션을 포함한 자원을 추가, 변경 또는 취소합니다.	고객이 주문한 제품에 대해 수정된 설치 지침을 사용할 수 있습니다.
제품 또는 서비스 주문의 관련 항목 및 제품 인벤토리에 적용할 수 있는 변경 사항을 통합합니다. 자세한 내용은 및 도메인 주문이 종결된 후 제품 인벤토리 관계를 확인합니다를 참조하십시오고객 주문 라인 항목에 대한 주문 라인 관련 항목 검토 및 업데이트.	고객이 수평 관계가 있는 주문에 항목을 추가하거나 변경하려고 합니다. 자세한 내용은 제품 간의 수평적 관계 문서를 참조하십시오.

기내 주문 변경 처리

사용자 또는 주문 이행 관리자가 이러한 변경을 시도하면 다음 다이어그램과 같이 기내 변경 주문 기능이 구조화된 처리 시퀀스를 통해 진행됩니다.

기내 주문 변경 개략적인 접근 방식



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기내 변경 주문 처리 순서는 다음과 같습니다.

1. 기내 변경 주문 기능은 처리 주기에서 주문이 어느 단계에 있는지 결정합니다. 진행 중 상태의 주문에 대해서만 기내 주문 수정 및 취소 요청을 생성할 수 있습니다.
2. ServiceNow AI Platform 그런 다음 제안된 수정을 진행 중인 주문에 안전하게 적용할 수 있는지 여부를 결정합니다. 주문에 대한 반품 불가 지점(PONR) 상태와 이행 프로세스의 현재 단계를 평가합니다.

   PONR 플래그는 순서를 변경할 수 없는 no 또는 go 지점을 나타냅니다.

   - 진행 중 상태의 주문 라인 항목에 대해서만 기내 변경을 수행할 수 있습니다.
   - 도메인 제품, 서비스 또는 자원 주문으로 이미 분할되었고 제품 설치가 이미 시작된 주문에는 기내 변경을 수행할 수 없습니다.

   주:
   고객 주문 및 주문 라인 항목 양식에서 고객 또는 서비스 주문을 보거나 유지관리할 때 **PONR** 옵션을 찾을 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

   - 고객 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청 그리고
   - 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토

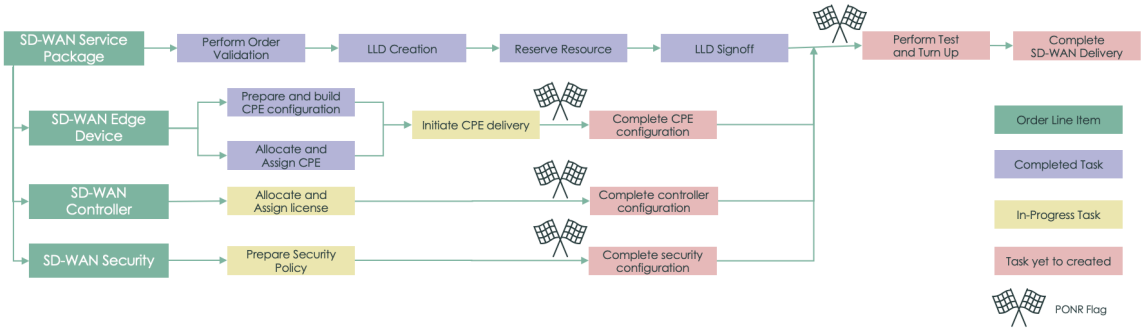
3. 운영자가 요청된 변경 사항을 적용하면 이 기능은 다음과 같이 변경 유형과 그 규모 및 이행 프로세스에 미치는 영향을 평가합니다.
   - 연락처 데이터와 같은 간단한 정보 제공의 변경은 오케스트레이션 계획에 구성된 이행에 영향을 미칠 수도 있고 영향을 미치지 않을 수도 있습니다.
   - 고객이 주문한 제품 또는 서비스의 삭제를 요청하는 경우, 허용되는 경우 변경의 영향은 주문 이행 프로세스의 진행 상황에 따라 더 커질 수 있습니다.
4. 그런 ServiceNow AI Platform 다음 다음과 같이 수정된 주문 범위를 이행하기 위해 작업을 트리거하는 보상 계획을 생성합니다.
   - 보상 계획은 요청된 주문 변경에 맞게 조정하기 위해 이행 워크플로우에 필요한 자동 수정을 생성합니다.
   - 고객이 주문에 제품이나 서비스를 추가하면 보상 계획에서 새로 주문한 항목의 이행을 처리하기 위해 추가 주문 작업을 생성합니다.
   - 제품 대체의 경우, 보상 계획은 이전 제품 또는 서비스 릴리스를 위한 실행 취소 작업과 새 제품 또는 서비스 할당을 위한 다시 실행 작업을 생성합니다. 이전 제품이 출시된 후에는 다른 고객에게 판매할 수 있습니다.
   - 제품 특성 변경의 경우, 보상 계획은 일부 작업을 실행 취소하여 새 특성 값 또는 옵션에 적용할 수 없는 작업을 되돌립니다. 보상 계획에는 완료된 작업 중 일부에 필요한 몇 가지 작업도 포함될 수 있습니다. 주문 수정의 일부로 제출된 수정의 영향을 받지 않는 몇 가지 기존 작업이 있을 수도 있습니다.
5. 그런 다음 관리자는 수정된 워크플로우를 추적할 수 있습니다. 기내 주문 변경 기능을 사용하면 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.
   - 기내 변경 주문을 관리하는 데 필요한 수동 개입 감소.
   - 변경에 대한 수정된 계획을 생성하는 시간이 단축되어 주문 이행 주기가 단축됩니다.

기내 주문 변경 예

다음 다이어그램은 SD-WAN 서비스 패키지 및 관련 제품에 대한 주문 변경에 대해 PONR이 발생하는 프로세스를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SD-WAN 서비스 패키지 기내 변경 주문



최상위 SD-WAN 서비스 패키지의 경우 PONR은 테스트 및 등장 단계 전에만 발생합니다. 고객 또는 내부 이행 담당자는 해당 시점 이후에는 주문한 항목을 변경할 수 없습니다.

SD-WAN Edge 디바이스와 같은 하위 제품의 경우 CPE(고객 구내 장비) 구성이 완료되기 전에 순서를 변경할 수 있습니다. CPE 제공이 시작되었지만 완료되지 않고 제품 대체가 요청되는 경우 기내 변경 주문 기능은 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 원본 항목에 대한 실행 취소 작업을 생성합니다.
- 교체 항목에 대한 다시 실행 작업을 생성합니다.
- 수정 전에 완료된 CPE 구성 준비 및 빌드와 CPE 할당 및 할당 작업에 대한 실행 취소 및 다시 실행 작업을 생성합니다. 교체 품목에 대한 CPE 제공 작업이 완료되지 않았기 때문에 기내 변경 주문 기능이 이러한 실행 취소 및 다시 실행 작업을 생성할 수 있습니다.

CPE 구성이 완료되면 해당 디바이스의 주문에 더 이상 변경이 허용되지 않습니다. 이 시나리오는 SD-WAN 컨트롤러 및 SD-WAN 보안 선택 항목에도 적용됩니다.

주요 기내 주문 변경 및 취소 요청 필드

고객 ServiceNow AI Platform 주문 및 주문 라인 항목 양식의 키 필드를 사용하여 주문 변경 및 취소 요청을 추적하는 방법에 대해 알아봅니다. 이러한 필드의 작동 방식과 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청할 때 표시되는 정보를 확인할 수 있습니다.

개요

고객 주문 및 주문 라인 항목 양식의 **PONR** (반품 불가 지점) 옵션은 주문 또는 주문 라인 항목의 PONR 상태를 나타냅니다. 이행이 진행되는 동안 PONR 옵션을 사용하여 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청할 수 있는지 여부를 결정할 수 있습니다. 이러한 작업은 진행 중 상태이며 아직 PONR 단계에 도달하지 않은 주문 및 주문 라인 항목에 대해서만 수행할 수 있습니다.

> **주:**
> 주문 수정 및 주문 취소 버튼은 이 상태의 주문 또는 주문 라인 항목에만 활성화됩니다.

PONR 옵션으로 어떤 일이 발생하는지 알아보십시오.

- PONR 옵션을 선택하면 이행이 진행되는 동안에는 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청할 수 없음을 나타냅니다. 주문의 광고 항목이 PONR에 도달하면 동일한 주문의 다른 광고 항목을 수정할 수 없습니다.
- 확인란의 선택을 취소해도 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
PONR 옵션은 수동으로 업데이트할 수 없는 시스템 할당 플래그입니다.

관리자는 의 워크플로우 스튜디오SET PONR 작업을 사용하여 이행 워크플로우에서 PONR 상태를 수동으로 구성할 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN Edge 제품 규격 워크플로에 대한 데모 데이터에서 CPE 제공 시작 작업 후에 PONR 작업을 사용할 수 있습니다.

버전

고객 또는 서비스 주문은 이행 주기 동안 여러 번의 수정을 거칠 수 있습니다. 버전 필드는 이행 프로세스 중에 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청한 횟수를 추적합니다. 수정이 없는 새 주문의 버전은 1이며 각 기내 수정에 대해 자동으로 증가합니다.

수정 운영

수정 작업 필드는 주문 또는 주문 라인 항목의 현재 버전에서 발생하는 수정 작업의 유형(있는 경우)을 나타냅니다. 수정 유형은 다음과 같습니다.

안 함
: 주문 또는 주문 라인 항목에 대한 업데이트 또는 취소가 발생하지 않습니다. 이 설정은 새 주문의 기본값이며 기내 수정이 없는 주문에 적용할 수 있습니다.

업데이트
: 주문 또는 주문 라인 항목에 대한 연락처, 특성, 수량 또는 가격 기내 수정이 제출되었습니다.

취소
: 주문 또는 주문 라인 항목이 취소되었거나 취소되는 중입니다.

변경 유형

기내 주문 수정을 제출하면 사용자가 ServiceNow AI Platform 제출한 주문 변경을 추적하기 위한 변경 유형이 자동으로 할당됩니다. 특성, 접촉 창구 또는 가격 유형은 에서 ServiceNow AI Platform표준입니다.

주문 이행 또는 서비스 주문 에이전트가 다음과 같은 유형의 변경을 수행하면 변경 유형이 주문 또는 주문 라인 항목에 자동으로 할당됩니다.

할당된 변경 유형

변경한 유형	할당된 변경 유형
순서 특성을 변경합니다.	특성
주문 연락처 정보를 추가, 변경 또는 삭제합니다.	연락처
가격 필드를 변경합니다.	가격
제품 또는 서비스 주문의 주문 라인 항목 수량이 변경되었습니다. 자세한 내용은 주문 관리의 주문 수량 지원 문서를 참조하십시오.	수량
특성 값의 변경으로 인한 제품 또는 서비스 주문의 주문 라인 항목 수량 변경입니다. 자세한 내용은 주문 관리의 주문 수량 지원 문서를 참조하십시오.	수량 매핑 특성
제품 또는 서비스 주문의 관련 주문 라인 항목 및 관련 제품 인벤토리에 대한 변경 사항.	관련 항목

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
관리자는 추적을 위해 추가 변경 유형을 정의할 수도 있습니다.

관련 기내 주문 라인 항목 변경[sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_change] 테이블에는 주문 라인 항목에 대해 제출된 수정을 추적하기 위한 다음 열이 포함되어 있습니다.

기내 주문 라인 항목 변경 테이블 열

열	설명
주문 라인 항목	변경된 주문 라인 항목의 식별자입니다.
주문 라인 버전	주문 라인 항목의 최신 변경 버전입니다. 이행 프로세스 중에 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청한 횟수를 추적합니다.
변경 유형	주문 라인 항목에서 수행된 변경의 유형입니다. 특성 기존 주문 라인 항목의 특성이 변경되었습니다. 연락처 기존 주문 라인 항목의 연락처 정보가 변경되었습니다. 가격 기존 주문 라인 항목의 가격 책정 정보가 변경되었습니다. 수량 제품 주문의 주문 라인 항목 수량이 변경되었습니다. 기타 변경 유형 관리자가 정의한 추가 변경 유형입니다.
업데이트한 사람	주문 라인 항목을 업데이트한 사람의 이름입니다.
업데이트됨	주문 라인 항목 변경 날짜 및 타임스탬프입니다.

기내 주문 수정을 시작하고 승인할 때의 상태

기내 주문 수정을 시작한 다음 승인하면 영향을 받는 주문, 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업이 서로 다른 상태를 거칩니다.

기내 주문 수정을 시작할 때

기내 주문을 변경하려면 고객 주문 양식 또는 주문 라인 항목 양식에서 주문 수정을 클릭합니다. 다음과 같은 작업이 수행됩니다.

1. 고객 또는 서비스 주문이 진행 중 상태에서 수정 진행 중 상태로 전환됩니다.
2. 연결된 주문 라인 항목이 진행 중 상태에서 수정 진행 중 상태로 전환됩니다.
3. 연결된 제품, 서비스 및 자원 도메인 주문이 현재 상태에서 보류 중 상태로 전환됩니다.
4. 연결된 주문 작업이 보류 중 상태로 전환됩니다.

기내 주문 수정을 승인하는 경우

기내 수정을 승인하려면 주문 이행 또는 서비스 주문 관리자가 고객 주문 양식에서 승인을 클릭합니다. 다음과 같은 작업이 수행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 업데이트된 주문 및 주문 라인 항목 정보는 다음과 같이 분해 프로세스를 트리거합니다.
   - 분해 프로세스는 기내 주문 변경의 일부로 제출된 특성 변경 사항을 통합하기 위해 추가 도메인 제품, 서비스 및 자원 주문을 생성할 수 있습니다.
   - 또한 요청된 변경과 관련이 없는 기존 도메인 주문을 취소할 수도 있습니다. 예를 들어, 고객이 구매한 인터넷 서비스를 더 빠른 속도로 업그레이드하면 더 빠른 속도 서비스를 지원하는 모뎀에 대한 도메인 주문이 생성됩니다. 그런 다음 더 낮은 속도만 지원하는 모뎀에 대한 기존 도메인 주문을 취소합니다.
2. 고객 또는 서비스 주문이 수정 진행 중 상태에서 확인됨 상태로 전환됩니다. 주문 분해가 완료되면 다시 프로세스 중 상태로 전환됩니다.
3. 연결된 주문 라인 항목이 수정 진행 중 상태에서 확인됨 상태로 전환됩니다. 주문 라인 항목 분해가 완료되면 프로세스 중 상태로 다시 전환됩니다.
4. 연결된 제품, 서비스 및 자원 도메인 주문이 보류 중 상태에서 예약됨 상태로 변경됩니다. 연결된 하위 플로우는 이행 처리 중에 상태를 다시 변경합니다.

   고객이 제출한 수정 사항에 따라 새 도메인 주문을 생성할 수도 있습니다. 이는 상위 도메인 주문에 대한 이행 플로우의 구성에 따라 초안 또는 진행 중 상태로 유지됩니다.
5. 분해 ServiceNow AI Platform 된 모든 주문에 대한 이행 플로우를 새로 고칩니다. 또한 ServiceNow AI Platform 해당 이행 워크플로우의 작업 순서에 따라 모든 주문 작업을 재평가합니다. 그러면 연결된 주문 작업이 다음 테이블에 나열된 상태 중 하나로 이동합니다.

   할당된 주문 작업 상태

상태	설명
예약됨	주문 작업이 이 상태로 전환되고 이행 워크플로우에 따라 처리될 때까지 유지됩니다.
진행 중	기내 주문 수정을 시작했을 때 주문 작업이 진행 중 상태였다면 이 상태로 유지됩니다. 다시 실행 또는 실행 취소 작업을 수행하기 위해 작업을 다시 실행해야 하는 경우 종결 상태에서 처리 중 상태로 이동할 수도 있습니다.
완료 종결	기내 주문 수정을 시작했을 때 주문 작업이 완료 종결 상태였다면 이 상태로 유지됩니다. 기내 주문 수정의 일부로 제출된 다른 변경 내용으로 인해 작업이 기내 구성에 있지 않은 한 이 상태로 유지됩니다.

6. 주문 분해가 완료되고 이행 플로우가 다시 시작되면 주문 이행 에이전트가 연결된 주문 작업을 진행하여 이행을 완료할 수 있습니다.

주문 취소 요청을 시작하고 승인할 때의 상태

주문 취소 요청을 시작하고 승인하면 영향을 받는 주문, 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업이 처리 중에 서로 다른 상태를 거칩니다.

주문 취소 요청을 시작할 때

취소 요청을 시작하려면 고객 주문 양식에서 주문 취소 를 클릭하거나 주문 라인 항목 양식에서 주문 라인 항목 취소 를 클릭합니다. 다음과 같은 작업이 수행됩니다.

1. 주문이 취소 평가 상태로 이동합니다.
2. 연결된 주문 라인 항목이 취소 평가 중 상태로 전환됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 연결된 제품, 서비스 및 자원 도메인 주문이 현재 상태에서 보류 중 상태로 전환됩니다.
4. 연결된 주문 작업이 보류 중 상태로 전환됩니다.

주문 취소 요청을 승인하는 경우

기내 수정 또는 취소 요청을 승인하려면 주문 이행 또는 서비스 주문 관리자가 고객 주문 양식에서 승인을 클릭합니다. 다음과 같은 작업이 수행됩니다.

1. 분해 프로세스는 업데이트된 주문 및 주문 라인 항목 정보로 트리거됩니다.
2. 주문이 취소 평가 중 상태에서 취소 진행 중 상태로 이동합니다.
3. 연결된 주문 라인 항목이 취소 진행 중 상태로 전환됩니다.
4. 연결된 도메인 제품, 서비스 및 자원 도메인 주문이 현재 상태에서 보류 중 상태로 전환됩니다.
5. 연결된 주문 작업이 보류 중 상태로 전환됩니다.

기내 주문 수정 또는 취소 요청

사용자가 요청하거나 내부 직원이 주문 수정 또는 취소가 필요하다고 판단하는 경우 기내 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하거나, 고객 주문 또는 서비스 주문의 취소를 요청합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

이 태스크 정보

주문 수정 또는 취소는 2단계 프로세스입니다. 먼저, 운영자는 주문 또는 주문 라인 항목을 취소하도록 필요한 업데이트를 하거나 요청합니다. 그런 다음 주문이 생성되면 주문 이행 또는 서비스 주문 관리자가 수정 또는 취소 요청을 승인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.
2. 고객 주문, 고객 주문 라인 항목, 서비스 주문 또는 서비스 주문 라인 항목을 선택, 수정 또는 취소를 요청합니다.

주문 수정 또는 취소 요청 검토 및 승인

보류 중인 수정 또는 취소 요청이 있는 고객 또는 서비스 주문을 검토하여 주문이 정확하고 완료되었는지 확인할 수 있습니다. 주문 및 주문 라인 항목 수정 또는 취소 요청을 승인할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_manage, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

이 태스크 정보

수정된 주문을 승인하면 나머지 이행 프로세스를 통해 수정된 상태로 계속 유지될 수 있습니다. 취소 요청을 승인하면 취소가 완료되고 주문이 이행 처리를 통해 계속되지 않습니다.
주문 승인 시 주문 상태가 어떻게 변경되는지 자세히 알아보려면 문서를 참조하십시오 주요 기내 주문 변경 및 취소 요청 필드.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.
2. 수정 또는 취소 요청을 승인할 고객 주문 또는 서비스 주문을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 고객 주문 또는 서비스 주문에서 수정 또는 취소 요청을 검토한 다음 변경한 경우 저장을 클릭합니다.
4. 주문 수정 또는 취소를 공식적으로 승인하려면 승인을 클릭합니다.

결과
승인되지 않은 수정이 있는 주문은 수정 진행 중 상태가 됩니다. 승인하면 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 승인되지 않은 취소 요청이 있는 주문의 경우 취소 평가 상태가 됩니다. 승인하면 주문 상태가 취소 진행 중으로 변경됩니다.

주문 폴아웃 관리

폴아웃 관리를 통해 주문 문제를 식별, 조사 및 해결하여 주문을 완료까지 처리할 수 있는 방법에 대해 알아봅니다.

개요

주문 폴아웃은 주문 이행 중에 발생할 수 있는 오류 및 예외로 인해 발생하는 실패를 나타냅니다. 이러한 예외에는 다음이 포함됩니다.

- 잘못된데이터
- 연결 문제
- 재고 공급이 부족합니다.
- 예상치못한 문제

일부 문제는 와 주문 관리통합되는 인바운드 및 아웃바운드 외부 시스템에서 발생할 수 있습니다. 단일 주문 작업에 여러 유형의 폴아웃 문제가 있을 수 있습니다.

다음 표에서는 주문 처리 중에 발생할 수 있는 폴아웃 오류 및 예외의 예시를 제공합니다.

폴아웃 오류 및 예외

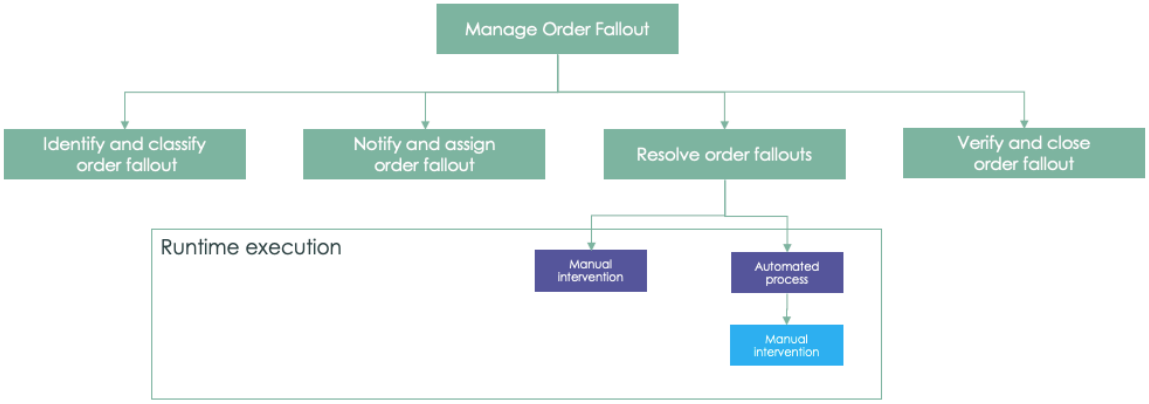
실패 유형	설명
다운스트림 이행 시스템의 장애	부정확하거나 누락된 데이터로 인해 이행 시스템에서 요청을 처리할 수 없습니다.
시스템 상호작용을 적시에 완료하지 못함	시스템 상호작용 중에 발생하는 시간 제한입니다.
연결 실패	• 네트워크 연결 문제입니다. • 요청을 찾거나 대상 시스템으로 라우팅할 수 없습니다.
사용할 수 없는 인벤토리	주문의 특정 항목을 이행하기 위해 ERP 시스템(전사적 자원 관리) 시스템에서 인벤토리 재고 를 사용할 수 없습니다 .

폴아웃 관리 기능

폴아웃 관리를 사용하면 각 주문 폴아웃을 추적하고 주문 폴아웃을 적시에 해결할 수 있는 조치와 개입을 자동으로 트리거할 수 있습니다. 다음 다이어그램에서는 주문 폴아웃 관리 흐름을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 폴아웃 관리 플로우



폴아웃 관리를 사용하면 실패한 상태의 주문을 식별할 수 있습니다. 폴아웃 작업을 트리거하고 적절한 팀에 자동으로 라우팅하여 주문 이행을 중지하는 근본적인 문제를 조사, 진단 및 해결할 수 있습니다. 폴아웃 관리를 사용하면 주문 폴아웃의 전체 수명주기를 식별, 라우팅, 할당, 관리 및 모니터링할 수 있습니다.

폴아웃 관리 도구

폴아웃 관리 기능에는 다음 도구가 포함되어 있습니다.

주문 폴아웃 추적

이 도구를 사용하면 각 주문 폴아웃에 고유 번호를 할당하여 시작부터 해결까지 폴아웃의 진행 상황을 추적할 수 있습니다. 지정된 주문 폴아웃 관리자는 주문 폴아웃 대시보드를 사용하여 열려 있는 모든 폴아웃 기록의 상태를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 폴아웃 기록 검토 문서를 참조하십시오.

폴아웃 해결

이 도구를 사용하면 라우팅, 알림 등의 워크플로우 스튜디오 기능을 사용하여 ServiceNow AI Platform 주문 이행 예외를 자동으로 처리할 수 있습니다. 자세한 내용은 자동 및 수동 폴아웃 기록 생성 문서를 참조하십시오.

예를 들어 고객이 라우터를 주문했지만 ERP 시스템에서 항목을 예약하고 주문을 이행할 수 있는 재고 수량이 부족하다고 가정해 보겠습니다.

- 추적 및 조사 목적으로 폴아웃 기록을 생성합니다. 이 기록을 사용하면 고객 주문 라인 항목이 보류됩니다.
- 주문 이행 에이전트가 부족의 원인을 파악하기 위해 후속 조치를 취할 수 있습니다. 호스트 ERP 시스템을 사용할 수 없거나 주문한 항목의 실제 재고 중단 때문일 수 있습니다. 재고 중단으로 인한 것이라면 누군가 정정 조치를 취해 고객에게 연락하거나, 품목을 재주문하거나, 적절한 대체품을 찾을 수 있습니다.

문제를 해결한 후 주문 완료를 위해 고객 주문 라인 항목을 다시 정상 상태로 복원할 수 있습니다.

폴아웃 관리 프로세스가 없으면 주문 이행 담당자가 이러한 폴아웃 문제를 수동으로 분석하고 해결해야 합니다. 이러한 작업을 추가하면 이행 프로세스가 길어지고 고객 및 직원 경험이 저하될 수 있습니다.

자동 및 수동 폴아웃 기록 생성

Fallout Management를 사용하면 공급자가 특정 주문 작업에 대한 수동 또는 자동 폴아웃 기록을 생성하여 주문이 완료될 때까지 계속 처리할 수 있도록 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자동화된 폴아웃 기록 생성

자동화된 폴아웃 기록을 생성할 수 있도록 하려면 에서 워크플로우 스튜디오주문 이행 워크플로우를 구성합니다.

- 이렇게 하려면 처리 시나리오 및 조건을 정의할 때 **Create fallout** 작업을 사용합니다.
- 주문 작업이 시작된 상위 기록에 대한 워크플로우를 정의할 수 있습니다. 일반적으로 주문 작업은 고객 또는 서비스 주문 및 주문 라인 항목에서 시작됩니다.

자세한 내용은 플로우 디자이너 를 참조하십시오.

고객 및 서비스 주문을 이행하려고 할 때 다음과 같은 시나리오가 발생할 수 있습니다.

다운스트림 시스템의 폴아웃 실패 시나리오

이 폴아웃 시나리오는 오류가 일시적이며 시간이 지남에 따라 해결될 것으로 예상되는 상황일 수 있습니다. 이상적으로는 주문 처리에 영향을 주지 않아야 하며 네트워크 및 시스템 리소스가 다시 온라인 상태가 되면 작업이 다시 시작되어야 합니다. 일반적인 시나리오는 다음과 같습니다.

- 주문 작업은 외부 또는 프로비저닝 시스템에 요청을 보냅니다.
- 외부 시스템의 응답이 ## ## 또는 ### # ##으로 반환됩니다.

처리를 위해 다운스트림 시스템으로 보낼 작업을 미리 정의된 횟수까지 다시 큐에 넣을 수 있습니다. 미리 정의된 횟수 후에도 오류가 지속되면 주문 작업의 상태를 실패로 변경한 다음 인시던트를 만들어야 합니다. 사용할 수 없는 외부 시스템과 주문 데이터를 주고받을 때마다 폴아웃 기록을 자동으로 생성하는 워크플로우를 정의할 수 있습니다.

데이터 문제와 관련된 시나리오

외부 주문 시스템에서 캡처한 주문에서 데이터 문제가 발생하는 경우 해당 주문을 수정해야 합니다. 그런 다음 수정된 주문을 신청서에 제출합니다 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology . 프로세스에서 앞부분에서 실행되는 작업에서 데이터 문제가 발생하는 경우 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 주문 작업에서 예외를 생성합니다.
- 기존 주문의 수정을 활성화합니다.
- 주문 작업을 생성합니다.

인벤토리 가용성 문제

인벤토리 가용성 문제로 인해 주문 라인 항목이 이행되지 않을 때마다 폴아웃 기록을 자동으로 생성하는 워크플로우를 정의할 수 있습니다.

외부 시스템 문제

외부 시스템에 올바른 데이터 구조가 제출되더라도 외부 시스템에 구현된 비즈니스 논리로 인해 오류가 발생할 수 있습니다.

수동 폴아웃 기록 생성

완료를 방해하는 조건이나 문제가 있는 주문 작업에 대한 폴아웃 기록을 수동으로 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fallout_mgmt.fallout_manager

이 태스크 정보

주문 이행을 방해하는 문제나 조건에 대한 인식을 높일 수 있도록 필요에 따라 수동 기록을 생성할 수 있습니다. 기록을 수동으로 생성하여 해결을 위해 사용자에게 할당할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 구성 가능 작업 공간 목록 아이콘( )에서 고객 주문 클릭
   a. 고객 주문 또는 서비스 주문을 클릭합니다.
   b. 모든 고객 주문에 대해 모두를 클릭하고, 미해결 상태의 미해결 고객 주문에 대해서만 열기 를 클릭합니다.
3. 기존 고객 또는 서비스 주문을 선택하고 엽니다.
4. 라인 항목 상세 정보를 보려면 주문 라인 항목**(n)** 을 클릭합니다. 여기서 (n)은 주문의 총 라인 항목 수를 나타냅니다.
5. 주문 라인 항목 양식에서 검토할 주문 라인 항목을 선택합니다.
6. 작업 주문**(n)**을 클릭합니다. 여기서 (n)은 선택한 주문 라인 항목과 연결된 주문 작업의 수입니다.
7. 주문 작업 양식에서 검토할 주문 작업을 선택합니다.
8. 주문 작업 업데이트를 완료하거나 작업 종결을 방해하는 문제가 발생하면 저장 버튼 옆에 있는 옵션 아이콘(옵션 •••)을 클릭한 다음 폴아웃 생성을 클릭합니다.
9. 양식에서 필드를 채웁니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 폴아웃 관리에 대한 필드 설명의 폴아웃 양식 필드 생성 섹션을 참조하십시오.
10. 저장을 클릭합니다.

결과

수동 폴아웃 기록을 생성하거나 자동화된 기록이 생성되면 관련 주문 작업에서 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- 상태 필드가 보류 중으로 변경되고, 로그인한 사용자가 변경을 유발한 것에 대한 설명이 표시됩니다.
- 활동 섹션에서 작업 주문 메모는 주문 작업 상태가 이전 상태(일반적으로 진행 중)에서 보류 중으로 변경되었음을 나타냅니다. A fallout record FOnnnn has been created(### ## FOnnnn# #######) 메시지가 있는 작업 주문 메모도 나타납니다.

관련 정보

폴아웃 관리 데이터 모델

에 대한 주문 이행 및 제공자 역할 할당 주문 관리

플로우 디자이너

플로우

플로우 생성

폴아웃 기록 검토

폴아웃 기록을 검토하여 자세한 정보가 정확하고 완전한지 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

이 태스크 정보

에서 CSM 구성 가능 작업 공간검토할 폴아웃 기록을 선택합니다. 또한 n이 폴아웃 수인 폴아웃**(n)** 아이콘을 사용하여 특정 순서에 대한 모든 폴아웃 기록을 검토하고 추적할 수 있습니다. 이 아이콘은 관련 폴아웃 기록을 볼 때 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 폴아웃 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.

   주:
   현재 구성 가능한 작업 공간을 사용하지 않는 경우 다음 경로를 사용하여 탐색합니다.

   작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.

   구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 구성 가능 작업 공간으로 마이그레이션을 참조하십시오.

   폴아웃 관리자 또는 폴아웃 에이전트 역할이 할당된 경우 폴아웃 관리 작업 공간이 나타납니다. 폴아웃 관리 작업 공간이 나타나지 않으면 다음 작업을 수행합니다.

   a. 구성 가능 작업 공간 목록 아이콘(목록 에서 폴아웃을 클릭합니다.

   b. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
      - 모든 폴아웃 기록을 보려면 모두를 클릭합니다.
      - 자신에게 할당된 폴아웃 기록만 보려면 내 폴아웃을 클릭합니다.

      주:
      폴아웃 세부 정보를 만들거나 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 폴아웃 기록 업데이트.

   c. 검토하려는 폴아웃 기록을 선택합니다.
      - 양식을 새로 고치려면 새로 고침(.) 아이콘을 클릭합니다.
      - 기존 서비스 주문을 필터링하려면 필터(.) 아이콘을 클릭합니다.

2. 폴아웃 관리 작업 공간에서 적절한 타일을 선택하여 검토할 폴아웃 기록을 선택합니다.

   필드 설명에 대한 자세한 내용은 의 폴아웃 관리 양식폴아웃 작업 공간 필드 섹션을 참조하십시오.

폴아웃 기록 업데이트

선택한 폴아웃 기록에 대한 상세 정보를 검토하여 정보가 정확하고 완전한지 확인합니다 . 폴아웃 유형, 상태 또는 우선순위를 변경할 수 있습니다. 후속 조치를 위해 특정 사람에게 할당할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

이 태스크 정보
폴아웃 에이전트 역할이 있는 경우 폴아웃 기록의 상태를 변경하거나, 폴아웃 기록에 작업 메모를 생성하거나, 다른 사용자에게 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 양식에서 선택한 폴아웃 기록을 검토합니다.
   필드 설명에 대한 자세한 내용은 폴 폴아웃 관리 양식 아웃 양식 필드 섹션을 참조하십시오.
2. 상세 정보 창에서 폴아웃 기록의 상세 정보를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 상세 정보 창을 전체 화면에 표시하려면 전체 화면에 양식 표시 아이콘(전체)을 클릭합니다.
- 상세 정보, 작성, 활동 및 첨부 파일 창을 표시하려면 양식 및 활동 표시 아이콘(을 클릭합니다. (기본값).
- 전체 화면에 활동 창을 표시하려면 전체 화면에 활동 표시 아이콘(전체)을 클릭합니다.

3. 저장을 선택합니다.

고객 또는 파트너 계정 검토

주문 입력 및 이행 에이전트, 관리자 및 이행자가 애플리케이션에서 360도 뷰를 주문 관리 사용하여 고객 또는 파트너의 계정과 연결된 활동을 더 잘 파악할 수 있는 방법에 대해 알아봅니다.

주문 에이전트, 관리자 또는 이행자는 고객 또는 파트너의 계정 정보를 사용하여 계정의 접촉 창구, 주문, 고객 서비스, 제품 인벤토리 및 설치 기반 항목 활동을 명확하게 이해할 수 있습니다. 이 정보를 사용하여 다음과 같은 유형의 정보를 추적할 수 있습니다.

- 계정에 대해 생성되거나 갱신된 서비스 계약 수입니다.
- 고객이 제출한 고객 및 서비스 주문 수와 해당 주문의 현재 이행 상태는 무엇입니까?
- 계정에 있는 활성 요청 또는 고객 서비스 케이스의 개수와 해당 케이스의 현재 상태
- 고객이 주문했거나 현장에 설치한 제품 및 장비 주문 에이전트는 이 정보를 사용하여 고객에게 판매할 수 있는 추가 제품 또는 서비스에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

> **주:**
> 새 고객 계정을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 에서 고객 서비스 관리(CSM)계정 및 접촉 창구 구성을 참조하십시오.

360 뷰를 사용하여 계정 검토

애플리케이션에서 360도 뷰를 사용하여 고객 또는 파트너의 주문 관리 계정을 검토합니다. 고객 또는 파트너의 서비스 계약을 추적할 수 있습니다. 또한 고객 및 서비스 주문, 케이스, 제품 및 장비를 보고 고객 서비스를 개선할 수 있는 방법을 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 주문 관리 〉 작업 공간 〉 구성 가능한 작업 공간 홈.

2. 구성 가능 작업 공간 목록 탭( )에서 고객을 선택한 다음 계정을 선택합니다.

3. 계정 목록에서 고객 계정을 선택합니다.

> **주:**
> 구성 가능 작업 공간 목록의 주문, 고객 주문 또는 서비스 주문 목록의 계정 열에서 고객 계정 링크를 선택하여 기존 고객 계정에 액세스할 수도 있습니다.

4. 계정 정보 양식의 고객 요약 섹션에서 선택한 계정에 대한 일반 고객 정보를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계정 정보 양식 - 고객 요약 섹션

필드	설명
계정	고객 또는 파트너의 이름과 계정의 기본 접촉 창구 이름입니다. 계정, 직책, 이메일, 전화 번호 및 시간대를 포함하여 기본 연락처의 세부 정보를 보려면 연락처 이름을 선택합니다.
연락처	계정의 각 연락처 이름입니다. ○ 계정의 모든 접촉 창구를 볼 수 있도록 고객 접촉 창구 양식에 액세스하려면 모두 보기를 선택합니다. ○ 고객 접촉 창구 양식에 있을 때 접촉 창구의 상세 정보를 보려면 접촉 창구 이름을 선택합니다.
계약	이 계정과 연결된 계약의 이름입니다 (있는 경우). ○ 계약의 상세 정보를 보려면 계약 번호를 선택합니다. ○ 계정의 모든 계약을 보려면 모두 보기를 선택합니다.

5. 개요 섹션의 고객 주문 필드에서 선택한 계정에 대한 고객 및 서비스 주문을 검토합니다.

계정 정보 양식 - 고객 주문 섹션

필드	설명
고객 주문(n)	(n)은 이 계정의 총 고객 및 서비스 주문 수를 나타냅니다.
번호	시스템에서 할당한 주문 식별 번호입니다. ○ 고객 주문 양식에 액세스하여 고객 주문의 주문 상세 정보를 보려면 주문 번호를 선택합니다. ○ 서비스 주문 양식에 액세스하여 서비스 주문의 주문 상세 정보를 보려면 주문 번호를 선택합니다. ○ 고객 주문 양식에 액세스하여 계정의 모든 주문을 보려면 모두 보기를 선택합니다. 고객 주문 양식에서 주문에 대한 자세한 정보를 보려면 주문 번호를 선택합니다.
주문 유형	주문 유형: 제품 판매하는 제품에 대한 주문입니다. 서비스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	판매하는 제품에 대한 주문입니다.
연락처	주문과 연결된 고객 접촉 창구의 이름입니다. 접촉 창구의 상세 정보를 보려면 접촉 창구 이름을 선택합니다.
상태	제품 또는 서비스 주문의 상태입니다. 자세한 내용은 다음 두 주제를 참조하십시오. ○ 고객 주문 상태 ○ 서비스 주문 상태.

6. 케이스 섹션에서 선택한 계정에 대한 고객 서비스 케이스를 검토합니다(있는 경우).

계정 정보 양식 - 케이스 섹션

필드	설명
번호	고객 서비스 케이스에 대해 시스템에서 할당한 식별 번호입니다. ○ 고객 서비스 케이스의 상세 정보를 보려면 케이스 번호를 선택합니다. ○ 계정에 대한 모든 고객 서비스 케이스를 보려면 모두 보기를 선택합니다.
간단한 설명	고객 서비스 케이스에 대한 짧은 설명입니다.
연락처	고객 서비스 케이스와 연결된 고객 접촉 창구의 이름입니다. 접촉 창구의 상세 정보를 보려면 접촉 창구 이름을 선택합니다.
상태	고객 서비스 케이스의 상태입니다. 자세한 내용은 케이스 상태를 참조하십시오.

7. 제품 인벤토리 섹션에서 선택한 계정의 제품 인벤토리 항목을 검토합니다.

계정 정보 양식 - 제품 인벤토리 섹션

필드	설명
제품 인벤토리(n)	(n)은 이 계정에 대해 주문된 제품 인벤토리 항목의 총 수를 나타냅니다.
번호	제품 인벤토리 항목에 대해 시스템에서 할당한 식별 번호: ○ 제품 인벤토리 항목의 상세 정보를 보려면 제품 인벤토리 번호를 선택합니다. ○ 계정의 모든 제품 인벤토리 항목을 보려면 모두 보기를 선택합니다.
사양	제품 인벤토리 항목과 연결된 제품 사양입니다. 사양에 대한 세부 정보를 보려면 사양 번호를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
위치	제품 인벤토리 항목의 현재 위치입니다. *(empty)* 제품 인벤토리 항목이 고객 사이트에 아직 설치되지 않았음을 나타냅니다.
상태	제품 인벤토리 항목의 상태입니다. *Installation Pending* 고객 사이트에서 제품 인벤토리 항목의 설치가 보류 중임을 나타냅니다.

8. 설치 기반 항목 섹션의 제품 인벤토리 섹션에서 선택한 계정의 설치 기반 항목을 검토합니다.

계정 정보 양식 - 설치 기반 항목 섹션

필드	설명
설치 기반 항목(n)	(n)은 이 계정에 대해 설치된 총 기본 항목 수를 나타냅니다.
번호	설치 기반 항목에 대해 시스템에서 할당한 식별 번호입니다. ○ 설치 기반 항목의 세부 정보를 보려면 설치 기반 항목 번호를 선택합니다. ○ 계정의 모든 설치 기반 항목 번호를 보려면 모두 보기를 선택합니다.
구성 항목	설치 기반 항목과 연결된 구성에 대해 시스템에서 할당한 식별 번호입니다. 구성 항목의 상세 정보를 보려면 구성 항목 번호를 선택합니다.
연락처	주문과 연결된 고객 접촉 창구의 이름입니다. 접촉 창구의 상세 정보를 보려면 접촉 창구 이름을 선택합니다.

주문 타임라인 보기

도메인 주문 및 주문 작업의 상태를 표시하고, 주문 작업 간의 종속성을 표시하고, 위험에 처한 작업을 식별하는 Gantt 차트 타임라인을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent 또는 sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.

2. 다음으로 이동 고객 주문 〉 모두.

3. 보려는 주문을 선택합니다.

4. 주문의 주문 세부 항목 섹션에서 주문 타임라인 보기를 선택합니다.
위험 관리가 활성화된 경우 타임라인 탭이 열리고 주문 라인 항목에 대한 주문 작업과 주문 작업 상태 및 위험 상태에 대한 열이 표시됩니다. 위험에 처한 작업에는 위험 아이콘 플래그가 지정됩니다. 각 작업의 타임라인에는 작업의 시작 및 종료 날짜와 의존성이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 타임라인 뷰에 표시되는 정보 또는 요소를 변경하려면 다음 옵션을 사용합니다.

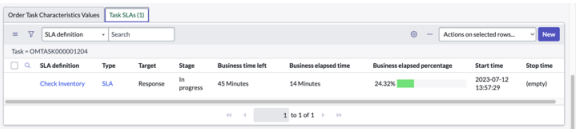
모니터링 위험 관리

주문 관리자와 에이전트는 위험 위험이 있는 이행 작업을모니터링할 수 있습니다. 작업이 위험에 처하면 관리자는 이행 워크플로우가 지연되지 않도록 조치를 취할 수 있습니다.

이 이행 작업 플로우 위험 관리 에 추가되는 시기 위험 관리 는 작업 완료 시간을 추적하고 이행 계획에 대한 위험 수준의 예측 평가를 생성합니다. 작업이 정의된 시간보다 오래 걸리는 경우 위험 경보가 공유됩니다.

다음 표에서는 위험 상태를 볼 수 있는 위치에 대해 설명합니다.

위험 상태 경보

위험 상태	설명
위험 활성화 주문 양식에서위험 수준 열을 찾습니다.	주문 상태 양식의 위험 수준 열 에서 위험 상태를 찾습니다. 위험 수준 에는 낮음, 중간, 높음 및 심각이 포함됩니다.
순서 오케스트레이션 뷰	다음으로 이동 고객 주문 〉 순서 〉 주문 라인 항목 〉 오케스트레이션. 각 오케스트레이션 타일에는 작업 및 서비스 수준 계약(SLA) 진행률이 표시됩니다.
SLA 정의 진행률 표시줄	다음으로 이동 고객 주문 〉 순서 〉 주문 라인 항목 〉 작업 〉 **SLA** 를 클릭하고 상태 표시줄을 봅니다. 상태 표시줄에는 다음과 같은 SLA 진행률이 표시됩니다. • 녹색: SLA가 해당 타임라인대로 진행되고 있습니다. • 빨간색: t T질문은 할당된 시간의 임계 백분율이 거의 끝났습니다. 

고객 계약 및 권리 사용

소비자, 관리자, 에이전트 및 관리자가 고객 계약 및 권리 애플리케이션을 사용하여 서비스에서 작업하기 위한 서비스 계약 및 계약 라인을 생성하는 방법에 대해 알아봅니다.

서비스 계약, 서비스 계약 라인 및 권리는 다음 방법으로 만들 수 있습니다.

- 워크플로우를 통해: 계약 및 권리 워크플로우를 사용하여 서비스 계약, 서비스 계약 라인 및 권리를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

  주:
  워크플로우를 통해 판매 및 주문 관리 서비스 계약 라인 또는 권리가 생성되면 판매된 제품에서 계정/소비자/세대 상세 정보가 복사되고 판매된 제품의 상태를 상속합니다. 또한 계약 라인의 상태가 변경되면 동일한 상태가 상위 판매 제품에 다시 동기화됩니다.

- API 통합을 통해:
  - Service Contract API
  - Entitlement API

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 및 권리 워크플로우 사용

워크플로우를 사용하는 계약 및 권리로 서비스 계약, 서비스 계약 라인 및 권리를 만들고 관리하는 방법에 대해 알아봅니다.

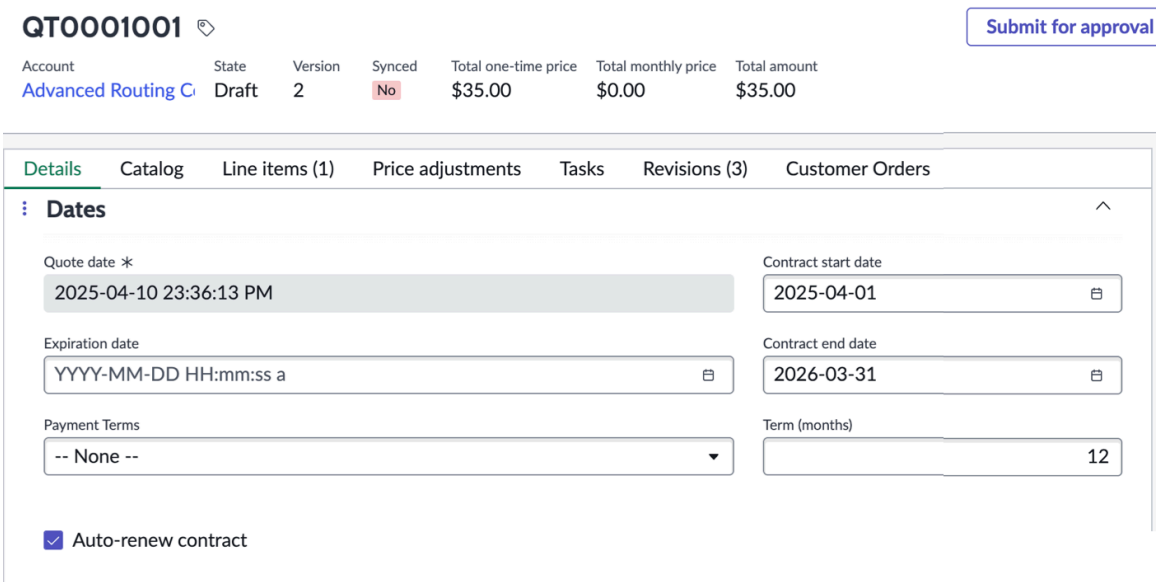
계약 및 권리 워크플로우를 사용하여 제안 생성부터 계약 생성까지 고객 서비스 계약 및 권리의 수명주기를 관리할 수 있습니다. 워크플로우를 사용하여 여러 엔터티를 한 번에 일시 중단, 재개, 취소 및 갱신할 수 있습니다. 워크플로우를 사용하여 다음 기능을 수행할 수도 있습니다.

- 서비스 계약 생성, 일시 중단, 재개, 취소 및 갱신.
- 서비스 계약 라인 및 권리를 생성, 수정, 일시 중단, 재개, 취소 및 갱신합니다.

서비스 계약 자동 갱신

견적 또는 주문에서 새 서비스 계약을 생성하는 동안 견적 또는 주문에서 계약 자동 갱신 옵션을 선택하여 계약을 자동으로 갱신할 수 있습니다.고객 수명주기 워크플로우 정책 결정 테이블에서 계약의 자동 갱신 날짜를 구성할 수 있습니다. 기본적으로 계약 종료 날짜로부터 90일, 60일 또는 30일 전에 또는 계약 생성 날짜에 자동 갱신을 시작하도록 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 워크플로우를 사용하여 계약 및 권리 생성 문서를 참조하십시오.

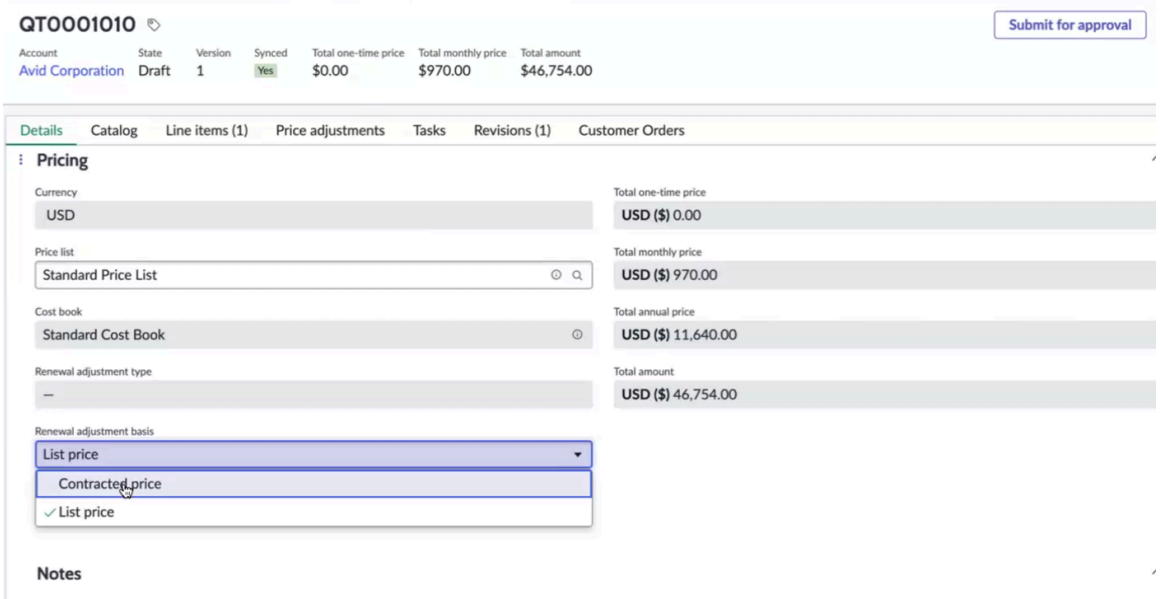
견적에 대한 서비스 계약 자동 갱신



갱신 조정 기준 필드에서 목록 가격 또는 계약 가격을 선택할 수 있습니다. 목록 가격을 선택하면 갱신 날짜 당시의 계약의 시장 가격으로 계약이 갱신됩니다.

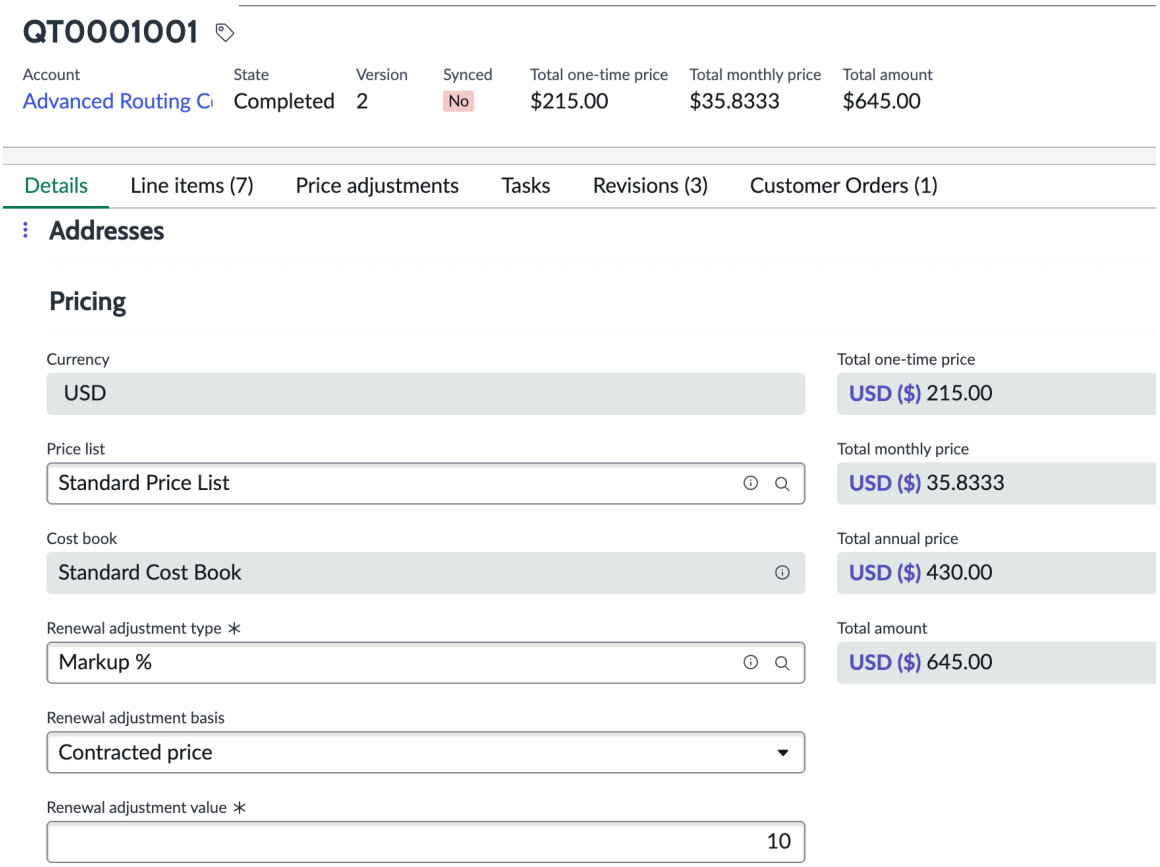
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

갱신 조정 기준



계약 가격을 선택하면 현재 계약 가격의 마크다운 % 또는 마크업 %로 계약을 갱신할 수 있는 옵션이 제공됩니다. 예를 들어 마크업 **%** 필드를 선택하고 갱신 조정 값에 10을 입력하면 서비스 계약이 현재 계약 가격보다 10% 높은 가격으로 갱신됩니다.

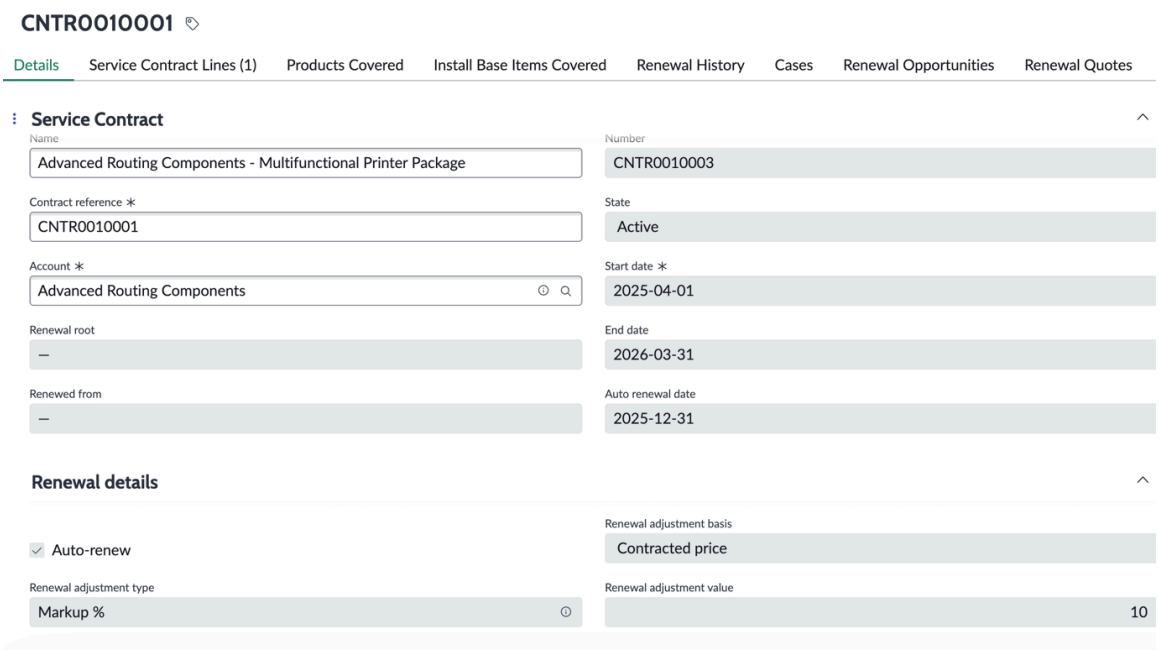
갱신 조정 유형



정확한 갱신 날짜와 해당 서비스 계약에 대한 갱신 조정은 자동 갱신 날짜 필드의 서비스 계약 양식에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 계약 자동 갱신

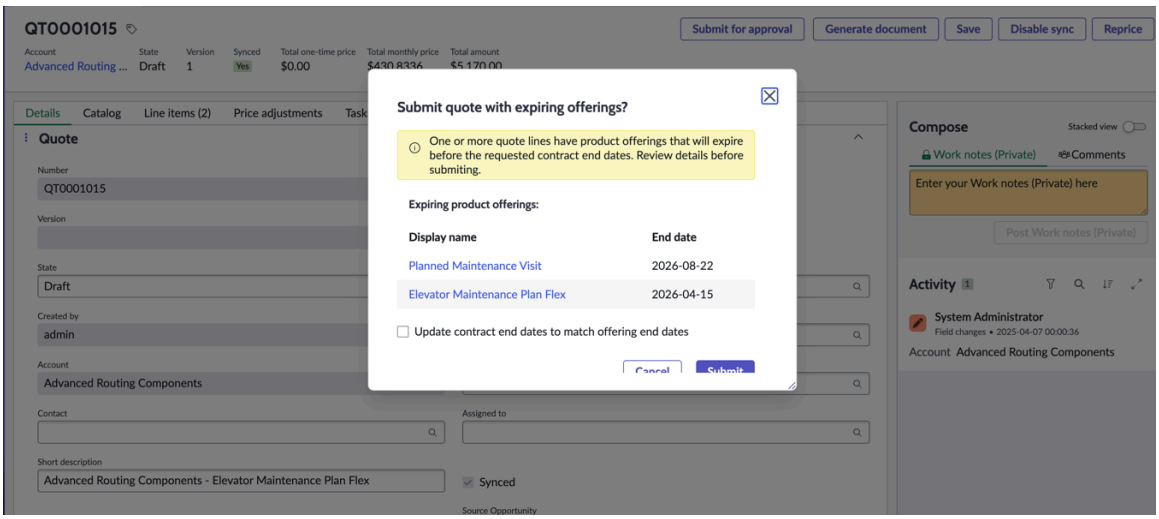


서비스 계약의 갱신 조정 필드는 수정할 수 없습니다. 견적 및 주문의 갱신 조정 값만 수정할 수 있습니다.

계약 종료 날짜 업데이트 중

견적 처리 중에 계약 종료 날짜가 제품 오퍼링 종료 날짜를 초과하는 경우 시스템에서 경보를 보냅니다. 승인을 위해 견적을 제출하면 경고 대화 상자가 나타납니다. 계약 종료 날짜를 제품 오퍼링 종료 날짜와 일치시키기 위해 오퍼링 종료 날짜와 일치하도록 계약 종료 날짜 업데이트 옵션을 선택할 수 있습니다.

계약 및 제품 오퍼링 종료 날짜와 일치



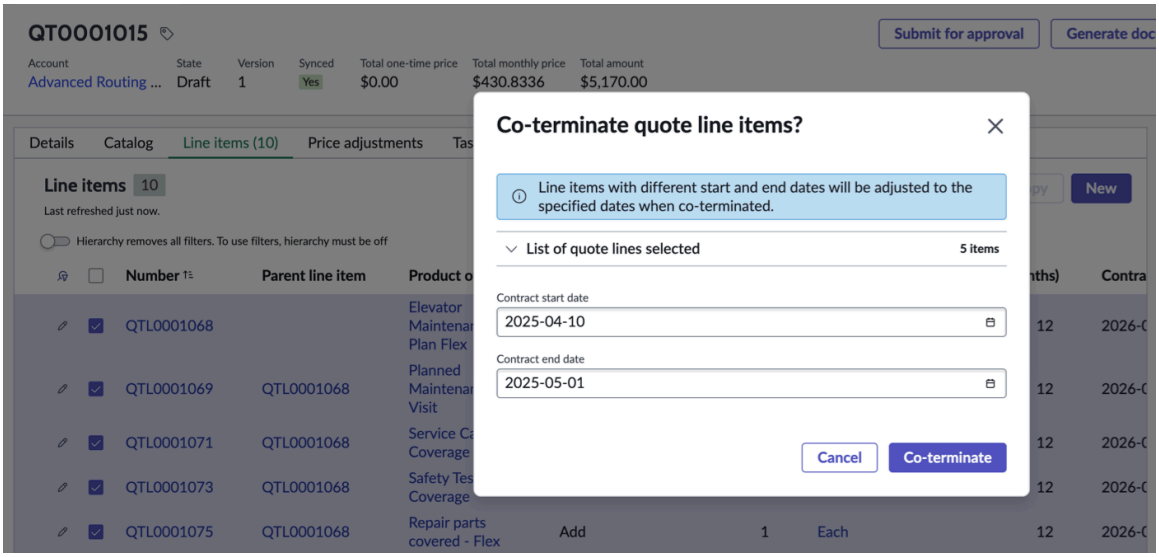
이 옵션을 선택하지 않고 견적을 승인하지 않으면 계약 종료 날짜가 동일하게 유지됩니다.

견적 라인 공동 종료

견적을 생성하거나 갱신하는 동안 여러 견적 라인에 동일한 시작 날짜와 종료 날짜를 할당할 수 있습니다. 견적 상세 페이지의 품목 탭에서 여러 견적 라인을 선택한 다음 공동 종료를 선택합니다. 선택한 모든 견적 라인의 시작 날짜와 종료 날짜가 동일합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

견적 라인 공동 종료



서비스 계약 일시 중단

에서 CSM 구성 가능 작업 공간주문을 생성하여 서비스 계약 및 해당 하위 서비스 계약 라인을 일시 중단합니다. 서비스 계약을 일시 중단하면 해당 서비스 계약에 지정된 서비스가 일시 중단되거나 비활성화됩니다.

시작하기 전에
연결된 루트 판매된 제품 중 하나 이상이 활성 상태인 경우 서비스 계약을 일시 중단할 수 있습니다. 제품 인벤토리 기록의 경우 연결된 제품 인벤토리 기록이 활성 상태일 때 서비스 계약을 일시 중단할 수 있습니다.

주:
재개 주문을 만들지 않으면 서비스 계약이 무기한 일시 중단됩니다.

필요한 역할: sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 계약 및 권리 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
3. 계약 및 권리 - 서비스 계약 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
4. 일시 중지를 선택합니다.
5. 서비스 계약 일시 중단 창에서 시작 날짜 및 시간 및 종료 날짜 및 시간 필드에 서비스 계약의 일시 중단 기간을 입력합니다.

   주:
   종료 날짜 및 시간 필드에 값을 입력하지 않으면 서비스 계약이 무기한 일시 중단됩니다. 서비스 계약을 수동으로 재개할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 계약 재개 문서를 참조하십시오.

6. 일시 중단 사유 필드에 일시 중단 사유를 추가합니다.
7. 일시 중지를 선택합니다.
   해당 서비스 계약에 대한 일시 중단 작업이 있는 주문이 생성됩니다.
8. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
   수정 내용은 해당 서비스 계약에서 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
서비스 계약을 사용하면 연결된 모든 서비스 계약 라인 및 권리도 일시 중단됩니다. 그러나 서비스 계약은 현재 상태로 유지됩니다. 종료 날짜 및 시간을 지정하면 주문 재개 라인 항목이 동일한 주문의 일부로 생성됩니다. 이 일시 중단 기간이 지나면 서비스 계약 및 연결된 모든 하위 서비스 계약 라인과 권리는 다시 활성 상태 또는 초안 상태가 됩니다. 서비스 계약의 종료 날짜 이후에는 일시 중단된 서비스 계약 및 연결된 모든 하위 서비스 계약 라인과 권리가 만료됨 상태로 전환됩니다.

서비스 계약 수정

기존 구성을 업데이트할 수 있도록 서비스 계약을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 주문을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent가 필요합니다.
- 견적을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_sales_common.sales_agent가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 계약 및 권리 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
3. 계약 및 권리 - 서비스 계약 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
4. 서비스 계약을 수정하려면 모든 라인 수정을 선택합니다.
5. 구성기 UI에서 서비스 계약 라인의 기존 구성을 수정합니다.
   구성기 UI에 대한 자세한 내용은 판매 및 주문 관리 탐색 문서를 참조하십시오.

   주:
   구성기 UI는 서비스 계약에 단일 서비스 계약 라인이 있는 경우에만 표시됩니다. 여러 서비스 계약 라인의 경우 초안 또는 활성 상태의 계약 라인으로 견적 또는 주문이 생성됩니다.

6. 업데이트를 선택합니다.
   고객 수명주기 워크플로우 정책 결정 테이블에 설정된 규칙에 따라 주문 또는 견적이 생성됩니다. 자세한 내용은 고객 수명주기 워크플로우 구성 정책 결정 테이블 문서를 참조하십시오.
   - 선택한 대상 엔터티가 견적인 경우 서비스 계약을 수정하기 위한 견적이 생성됩니다. 확인 메시지에서 견적 번호를 선택하면 수정된 견적 라인 항목을 볼 수 있습니다. 견적이 승인되고 주문이 생성되면 상태가 완료 로 변경됩니다.
   - 선택한 대상 엔터티가 주문인 경우 서비스 계약을 수정하는 주문이 생성됩니다. 확인 메시지에서 주문 번호를 클릭하면 수정된 주문 라인 항목을 볼 수 있습니다.
7. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
   수정 내용은 해당 서비스 계약에서 볼 수 있습니다.

서비스 계약 재개

에서 CSM 구성 가능 작업 공간주문을 생성하여 서비스 계약 및 해당 하위 서비스 계약 라인을 재개합니다. 서비스 계약을 재개하면 해당 서비스 계약에 지정된 서비스가 다시 시작됩니다.

시작하기 전에
연결된 루트 판매된 제품 중 하나 이상이 비활성, 취소됨 또는 일시 중단됨 상태인 경우 서비스 계약을 재개할 수 있습니다. 제품 인벤토리 기록의 경우, 연결된 제품 인벤토리 기록이 일시 중단됨 상태일 때 서비스 계약을 재개할 수 있습니다.
필요한 역할: sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace.**.
2. 계약 및 권리 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
3. 계약 및 권리 - 서비스 계약 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
4. 재개를 선택합니다.
5. 서비스 계약 재개 창의 시작 날짜 및 시간 필드에 서비스 계약을 재개할 시기를 입력합니다.
6. 재개 사유 필드에 서비스 계약을 재개하는 이유를 추가합니다.
7. 재개를 선택합니다.
   서비스 계약을 재개하기 위한 주문이 생성됩니다.
8. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
   수정 내용은 해당 서비스 계약에서 볼 수 있습니다.

결과
서비스 계약 및 연결된 모든 하위 계약 라인과 권리는 해당 엔터티의 시작 날짜를 기준으로 활성 상태 또는 초안 상태로 돌아갑니다.

서비스 계약 갱신

서비스 계약이 만료되기 전에 서비스 계약을 CSM 구성 가능 작업 공간 갱신합니다.

시작하기 전에
서비스 계약이 취소됨 상태이거나 종료 날짜가 없는 경우에는 갱신할 수 없습니다.
제품 인벤토리 기반 계약에 대한 주문 처리는 갱신 중인 이러한 오퍼링에 대해 고객이 정의한 이행 플로우에 따라 실행됩니다.

필요한 역할:

- 주문을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent가 필요합니다.
- 견적 또는 영업 기회를 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_sales_common.sales_agent가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 계약 및 권리 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
3. 계약 및 권리 - 서비스 계약 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
4. 갱신을 선택합니다.
   고객 수명주기 워크플로우 정책 결정 테이블에 설정된 규칙에 따라 대상 엔터티가 만들어집니다.
   자세한 내용은 고객 수명주기 워크플로우 구성 정책 결정 테이블 문서를 참조하십시오.
   - 선택한 대상 엔터티가 견적이면 서비스 계약을 갱신하는 견적이 생성됩니다. 확인 메시지에서 견적 번호를 선택하여 갱신 견적을 검토할 수 있습니다. 견적이 승인되고 상태가 완료로 업데이트되면 추가 처리를 위해 주문이 생성됩니다.
   - 선택한 대상 엔터티가 주문인 경우 서비스 계약을 갱신하는 주문이 생성됩니다. 확인 메시지에서 주문 번호를 선택하여 갱신 주문을 검토할 수 있습니다.
   - 선택한 대상 엔터티가 기회인 경우 서비스 계약을 갱신할 수 있는 기회가 생성됩니다. 확인 메시지에서 기회 번호를 선택하여 갱신 기회를 검토할 수 있습니다.
   - 선택한 대상 엔터티가 영업 기회 및 견적인 경우 서비스 계약을 갱신할 영업 기회와 견적이 모두 생성됩니다. 확인 메시지에서 숫자를 선택하여 기회 및 견적으로 이동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 주문 라인 항목이 이행되면 상태를 완료됨으로 설정합니다.
   새 서비스 계약이 생성됩니다.

결과
새 서비스 계약은 초안 상태로 생성됩니다. 갱신 이력 관련 목록에서 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.

서비스 계약 취소

에서 CSM 구성 가능 작업 공간서비스 계약 및 해당 하위 서비스 계약 라인을 취소하는 주문을 생성합니다. 서비스 계약을 취소하면 해당 서비스 계약에 지정된 서비스가 종료됩니다.

시작하기 전에
연결된 루트 판매된 제품 중 하나 이상이 활성 또는 일시 중단됨 상태인 경우 서비스 계약을 취소할 수 있습니다. 제품 인벤토리 기록의 경우 연결된 제품 인벤토리 기록이 활성 상태이거나 일시 중단됨 상태일 때 서비스 계약을 취소할 수 있습니다.
필요한 역할: sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 계약 및 권리 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
3. 계약 및 권리 - 서비스 계약 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
4. 취소를 선택합니다.
   연결된 모든 서비스 계약 라인 및 권리 역시 취소되고 취소됨 상태로 설정됩니다.
5. 서비스 계약 취소 창의 시작 날짜 및 시간 필드에 서비스 계약을 취소할 날짜를 입력합니다.
6. 취소 사유 필드에 취소 사유를 추가합니다.
7. 취소를 선택합니다.
   해당 서비스 계약에 대한 취소 작업이 있는 주문이 생성됩니다.
8. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
   수정 내용은 해당 서비스 계약에서 볼 수 있습니다.

결과
서비스 계약을 사용하면 연결된 모든 서비스 계약 라인과 권리도 취소되며 취소됨 상태가 됩니다.

서비스 계약 라인 일시 중단

CSM Configurable Workspace에서 주문을 생성하여 서비스 계약 라인과 해당 하위 서비스 계약 라인을 일시 중단합니다. 서비스 계약 라인을 일시 중단하면 해당 서비스 계약 라인과 연결된 서비스 및 특성이 일시 중단되거나 비활성화됩니다.

이 태스크 정보

시작하기 전에
연결된 루트 판매된 제품이 활성 상태일 때 서비스 계약 라인을 일시 중단할 수 있습니다. 제품 인벤토리 기록의 경우 연결된 제품 인벤토리 기록이 활성 상태일 때 서비스 계약 라인을 일시 중단할 수 있습니다.

주:
재개 주문을 만들지 않으면 서비스 계약 라인이 무기한 일시 중단됩니다.

필요한 역할: sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 계약 및 권리 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
3. 계약 및 권리 - 서비스 계약 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
4. 서비스 계약 라인 관련 목록에서 일시 중단할 서비스 계약 라인을 선택합니다.
5. 일시 중지를 선택합니다.
6. 서비스 계약 라인 일시 중단 창에서 시작 날짜 및 시간 및 종료 날짜 및 시간 필드에 서비스 계약 라인의 일시 중단 기간을 입력합니다.

   주:
   종료 날짜 및 시간에 값을 입력하지 않으면 서비스 계약 라인이 일시 중단됩니다. 재개 옵션을 사용하면 서비스 계약을 수동으로 재개할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 계약 라인 재개 문서를 참조하십시오.

7. 일시 중단 사유 필드에 일시 중단 사유를 추가합니다.
8. 일시 중지를 선택합니다.
   해당 서비스 계약 라인에 대한 일시 중단 작업이 있는 주문이 생성됩니다.
9. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
   수정 내용은 해당 서비스 계약 라인에서 볼 수 있습니다.

결과
서비스 계약 라인을 사용하면 계층 구조의 모든 연결된 엔터티도 일시 중단됩니다. 종료 날짜 및 시간을 지정하면 주문 재개 라인 항목이 동일한 주문의 일부로 생성됩니다. 이 일시 중단 기간이 지나면 서비스 계약 라인은 다시 활성 상태가 됩니다. 서비스 계약의 종료 날짜 이후에는 일시 중단된 서비스 계약 라인 및 연결된 모든 하위 서비스 계약 라인과 권리가 만료됨 상태로 전환됩니다.

서비스 계약 라인 수정

기존 구성을 업데이트할 수 있도록 서비스 계약 라인을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 주문을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent가 필요합니다.
- 견적을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_sales_common.sales_agent가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 계약 및 권리 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
3. 계약 및 권리 - 서비스 계약 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
4. 서비스 계약 라인 관련 목록에서 특성 및 라인 항목을 수정할 서비스 계약 라인을 하나 이상 선택합니다.
5. 수정을 선택하여 선택한 서비스 계약 라인을 수정합니다.
6. 구성기 UI에서 서비스 계약 라인의 기존 구성을 수정합니다.
   구성기 UI에 대한 자세한 내용은 판매 및 주문 관리 탐색 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
구성기 UI는 단일 서비스 계약 라인을 선택한 경우에만 표시됩니다. 여러 서비스 계약 라인을 선택한 경우 생성된 주문 또는 견적이 표시됩니다.

7. 업데이트를 선택합니다.
고객 수명주기 워크플로우 정책 결정 테이블에 설정된 규칙에 따라 주문 또는 견적이 생성됩니다. 자세한 내용은 고객 수명주기 워크플로우 구성 정책 결정 테이블 문서를 참조하십시오.
   - 선택한 대상 엔터티가 견적이면 서비스 계약 라인을 수정하기 위한 견적이 생성됩니다. 확인 메시지에서 견적 번호를 클릭하면 수정된 견적 라인 항목을 볼 수 있습니다. 견적이 승인되고 주문이 생성되면 상태가 완료 로 변경됩니다.
   - 선택한 대상 엔터티가 주문인 경우 서비스 계약 라인을 수정하는 주문이 생성됩니다. 확인 메시지에서 주문 번호를 클릭하면 수정된 주문 라인 항목을 볼 수 있습니다.
8. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
수정 내용은 해당 서비스 계약 라인에서 볼 수 있습니다.

서비스 계약 라인 재개

에서 CSM 구성 가능 작업 공간서비스 계약 라인과 해당 하위 서비스 계약 라인을 재개하는 주문을 생성합니다. 서비스 계약 라인을 재개하면 해당 서비스 계약 라인에 지정된 서비스가 다시 시작됩니다.

시작하기 전에
연결된 루트 판매된 제품이 비활성, 취소됨 또는 일시 중단됨 상태일 때 서비스 계약 라인을 재개할 수 있습니다. 제품 인벤토리 기록의 경우 연결된 제품 인벤토리 기록이 일시 중단됨 상태일 때 서비스 계약 라인을 재개할 수 있습니다.
필요한 역할: sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace.**.
2. 계약 및 권리 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
3. 계약 및 권리 - 서비스 계약 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
4. 서비스 계약 라인 관련 목록에서 재개할 서비스 계약 라인을 선택합니다.
5. 재개를 선택합니다.
6. 서비스 계약 라인 재개 창의 시작 날짜 및 시간 필드에 서비스 계약 라인을 재개할 시기를 입력합니다.
7. 재개 사유 필드에 서비스 계약 라인을 재개하는 이유를 추가합니다.
8. 재개를 선택합니다.
서비스 계약 라인을 재개하기 위한 주문이 생성됩니다.
9. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
수정 내용은 해당 서비스 계약 라인에서 볼 수 있습니다.

결과
서비스 계약 라인을 사용하면 계층 구조의 모든 연결된 엔터티 역시 해당 엔터티의 시작 날짜를 기준으로 활성 상태 또는 초안 상태로 돌아갑니다.

서비스 계약 라인 갱신

CSM 구성 가능 작업 공간에서 서비스 계약 라인을 갱신합니다. 서비스 계약 라인 및 연결된 하위 서비스 계약 라인과 권리에 지정된 서비스를 갱신할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

서비스 계약 라인이 취소됨 상태이거나 종료 날짜가 없는 경우 갱신할 수 없습니다.
제품 인벤토리 기반 계약 라인에 대한 주문 처리는 갱신 중인 이러한 오퍼링에 대해 고객이 정의한 이행 플로우에 따라 실행됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 주문을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent가 필요합니다.
- 견적 또는 영업 기회를 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_sales_common.sales_agent가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace.**.
2. 목록 뷰에서 다음으로 이동합니다. 계약 및 권리 〉 서비스 계약.
3. 서비스 계약 목록에서 갱신할 서비스 계약을 선택합니다.
4. 서비스 계약 라인 관련 목록에서 재개할 서비스 계약 라인을 선택합니다.
5. 갱신을 선택합니다.
   고객 수명주기 워크플로우 정책 결정 테이블에 설정된 규칙에 따라 대상 엔터티가 만들어집니다. 자세한 내용은 고객 수명주기 워크플로우 구성 정책 결정 테이블 문서를 참조하십시오.
   - 선택한 대상 엔터티가 견적인 경우 서비스 계약 라인을 갱신하기 위한 견적이 생성됩니다. 확인 메시지에서 견적 번호를 선택하여 갱신 견적을 검토할 수 있습니다. 견적이 승인되고 상태가 완료로 업데이트되면 추가 처리를 위해 주문이 생성됩니다.
   - 선택한 대상 엔터티가 주문인 경우 서비스 계약 라인을 갱신하는 주문이 생성됩니다. 확인 메시지에서 주문 번호를 선택하여 갱신 주문을 검토할 수 있습니다.
   - 선택한 대상 엔터티가 기회인 경우 서비스 계약을 갱신할 수 있는 기회가 생성됩니다. 확인 메시지에서 기회 번호를 선택하여 갱신 기회를 검토할 수 있습니다.
   - 선택한 대상 엔터티가 영업 기회 및 견적인 경우 서비스 계약을 갱신할 영업 기회와 견적이 모두 생성됩니다. 확인 메시지에서 숫자를 선택하여 기회 및 견적으로 이동할 수 있습니다.
6. 주문 라인 항목이 이행되면 상태를 완료됨으로 설정합니다.
   새 서비스 계약 라인이 생성됩니다.

결과

초안 상태의 갱신된 계약 라인으로 새 서비스 계약 라인이 생성됩니다. 갱신 이력 관련 목록에서 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.

서비스 계약 라인 취소

CSM Configurable Workspace에서 서비스 계약 라인과 해당 하위 서비스 계약 라인을 취소하는 주문을 생성합니다. 서비스 계약 라인을 취소하면 해당 서비스 계약 라인과 연결된 서비스 및 특성이 취소되거나 비활성화됩니다.

시작하기 전에

연결된 루트 판매된 제품이 활성 또는 일시 중단됨 상태일 때 서비스 계약 라인을 취소할 수 있습니다. 제품 인벤토리 기록의 경우 연결된 제품 인벤토리 기록이 활성 상태이거나 일시 중단된 상태일 때 서비스 계약 라인을 취소할 수 있습니다.
필요한 역할: sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 계약 및 권리 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
3. 계약 및 권리 - 서비스 계약 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
4. 서비스 계약의 서비스 계약 라인 관련 목록에서 취소할 서비스 계약 라인을 선택합니다.
5. 취소를 선택합니다.
6. 서비스 계약 라인 취소 창의 시작 날짜 및 시간 필드에 서비스 계약 라인을 비활성화할 날짜를 입력합니다.
7. 취소 사유 필드에 취소 사유를 추가합니다.
8. 취소를 선택합니다.
   해당 서비스 계약 라인에 대해 취소 작업이 있는 주문이 생성됩니다.
9. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
   수정 내용은 해당 서비스 계약 라인에서 볼 수 있습니다.

결과
서비스 계약 라인을 사용하면 계층 구조의 모든 연결된 엔터티도 취소되고 취소됨 상태로 전환됩니다.

서비스 계약 라인 상향 판매 또는 하향 판매

에서 CSM 구성 가능 작업 공간서비스 계약 라인을 상향 판매 또는 하향 판매합니다. 서비스 계약 라인에 지정된 제품의 수량을 줄이거나 늘릴 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 주문을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent가 필요합니다.
- 견적을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_sales_common.sales_agent가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace.**.
2. 목록 뷰에서 다음으로 이동합니다. 계약 및 권리 〉 서비스 계약.
3. 서비스 계약 목록에서 업데이트할 서비스 계약을 선택합니다.
4. 서비스 계약 라인 관련 목록에서 업데이트할 서비스 계약 라인을 하나 이상 선택합니다.
5. 상향 판매 또는 하향 판매를 선택합니다.
6. 상향 판매 또는 하향 판매 대화 상자에서 수량 필드의 값을 늘리거나 줄입니다.
7. 효력 발생 시작 필드에서 새 서비스 계약 라인의 시작 날짜를 선택합니다.
   고객 수명주기 워크플로우 정책 결정 테이블에 설정된 규칙에 따라 대상 엔터티가 만들어집니다. 자세한 내용은 고객 수명주기 워크플로우 구성 정책 결정 테이블 문서를 참조하십시오.
   - 선택한 대상 엔터티가 견적이면 서비스 계약 라인을 상향 판매 또는 하향 판매하기 위한 견적이 생성됩니다. 확인 메시지에서 견적 번호를 선택하면 견적 라인 항목을 볼 수 있습니다. 견적이 승인되고 주문이 생성되면 상태가 완료 로 변경됩니다.
   - 선택한 대상 엔터티가 주문인 경우 서비스 계약 라인을 상향 판매 또는 하향 판매하는 주문이 생성됩니다. 확인 메시지에서 주문 번호를 선택하면 주문 라인 항목을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
시작 날짜를 선택한 발효 시작 날짜로 하여 증가하거나 감소된 수량의 새 서비스 계약 라인이 생성됩니다.

   주:
   상향 판매의 경우 원래 서비스 계약 라인의 시작 날짜와 종료 날짜가 변경되지 않습니다. 다운셀의 경우 원래 서비스 계약 라인의 종료 날짜가 새 서비스 계약 라인의 시작 날짜 n-1 날짜로 업데이트됩니다.

권리 수정

기존 구성을 업데이트할 수 있도록 계정에 연결된 권리를 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 주문을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent가 필요합니다.
- 견적을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_sales_common.sales_agent가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 뷰에서 고객 〉 계정.
3. 권리가 속한 계정을 엽니다.
4. 권리 관련 목록에서 특성을 수정할 권리를 선택합니다.
5. 수정을 선택합니다.

   주:
   계정과 연결된 권리만 수정할 수 있습니다. 서비스 계약 라인에 연결된 권리는 수정할 수 없습니다.

6. 구성기 UI에서 선택한 권리에 대한 기존 구성을 수정합니다.
구성기 UI에 대한 자세한 내용은 판매 및 주문 관리 탐색 문서를 참조하십시오.
7. 업데이트를 선택합니다.
고객 수명주기 워크플로우 정책 결정 테이블에 설정된 규칙에 따라 주문 또는 견적이 생성됩니다. 자세한 내용은 고객 수명주기 워크플로우 구성 정책 결정 테이블 문서를 참조하십시오.
   - 선택한 대상 엔터티가 견적인 경우 권리를 수정하기 위한 견적이 생성됩니다. 확인 메시지에서 견적 번호를 클릭하면 수정된 견적 라인 항목을 볼 수 있습니다. 견적이 승인되고 주문이 생성되면 상태가 완료 로 변경됩니다.
   - 선택한 대상 엔터티가 주문인 경우 권리를 수정하는 주문이 생성됩니다. 확인 메시지에서 주문 번호를 클릭하면 수정된 주문 라인 항목을 볼 수 있습니다.
8. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
수정 내용은 해당 권리에서 볼 수 있습니다.

권리 일시 중단

CSM Configurable Workspace에서 주문을 생성하여 권리를 일시 중단합니다. 권리를 일시 중단하면 해당 권리와 연결된 서비스 및 특성이 일시 중단되거나 비활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
연결된 루트 판매된 제품이 활성 상태일 때 권리를 일시 중단할 수 있습니다. 제품 인벤토리 기록의 경우, 연결된 제품 인벤토리 기록이 활성 상태일 때 권리를 일시 중단할 수 있습니다.

> **주:**
> 계정과 연결된 권리만 일시 중단할 수 있습니다. 서비스 계약 라인에 연결된 권리는 일시 중단할 수 없습니다.

필요한 역할: sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 뷰에서 고객 〉 계정.
3. 권리가 속한 계정을 엽니다.
4. 권리 관련 목록에서 일시 중단할 권리를 선택합니다.
5. 일시 중단을 선택합니다.
6. 권리 일시 중단 창에서 시작 날짜 및 시간 및 종료 날짜 및 시간 필드에 권리의 일시 중단 기간을 입력합니다.

   > **주:**
   > 종료 날짜 및 시간에 값을 입력하지 않으면 권리가 일시 중단되고, 재개 옵션을 사용하여 권리를 수동으로 재개할 수 있습니다. 자세한 내용은 권리 재개 문서를 참조하십시오.

7. 일시 중단 사유 필드에 일시 중단 사유를 추가합니다.
8. 일시 중단을 선택합니다.
   해당 권리에 대한 일시 중단 작업이 있는 주문이 생성됩니다.
9. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
   수정 내용은 해당 권리에서 볼 수 있습니다.

결과
종료 날짜 및 시간을 지정하면 주문 재개 라인 항목이 동일한 주문의 일부로 생성됩니다. 이 일시 중단 기간이 지나면 권리는 다시 활성 상태가 됩니다. 권리의 종료 날짜 이후에는 일시 중단된 권리가 만료됨 상태로 전환됩니다.

권리 재개
CSM 구성 가능 작업 공간에서 주문을 생성하여 권리를 재개합니다. 권리를 재개하면 해당 권리에 지정된 서비스 및 특성이 다시 시작됩니다.

시작하기 전에
연결된 루트 판매된 제품이 비활성, 취소됨 또는 일시 중단됨 상태일 때 권리를 재개할 수 있습니다. 제품 인벤토리 기록의 경우, 연결된 제품 인벤토리 기록이 일시 중단됨 상태일 때 권리를 재개할 수 있습니다.

> **주:**
> 계정과 연결된 권리만 재개할 수 있습니다. 서비스 계약 라인에 연결된 권리는 재개할 수 없습니다.

필요한 역할: sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace.**.
2. 목록 뷰에서 고객 〉 계정.
3. 권리가 속한 계정을 엽니다.
4. 권리 관련 목록에서 재개할 권리를 선택합니다.
5. 재개를 선택합니다.
6. 권리 재개 창의 시작 날짜 및 시간 필드에 권리를 재개할 시기를 입력합니다.
7. 재개 사유 필드에 권리를 재개하는 이유를 추가합니다.
8. 재개를 선택합니다.
   권리를 재개하기 위한 주문이 생성됩니다.
9. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
   수정 내용은 해당 권리에서 볼 수 있습니다.

결과
권리는 권리의 시작 날짜를 기준으로 활성 상태 또는 초안 상태로 돌아갑니다.

권리 갱신

CSM 구성 가능 작업 공간에서 권리를 갱신합니다.

시작하기 전에
권리가 취소됨 상태이거나 종료 날짜가 없는 경우에는 권리를 갱신할 수 없습니다. 자세한 내용은 고객(제품) 주문 생성, 승인 및 이행 문서를 참조하십시오.

제품 인벤토리 기반 권리에 대한 주문 처리는 갱신 중인 이러한 오퍼링에 대해 고객이 정의한 이행 플로우에 따라 실행됩니다.

필요한 역할:

- 주문을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent가 필요합니다.
- 견적 또는 영업 기회를 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_sales_common.sales_agent가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace.**.
2. 목록 뷰에서 고객 〉 계정.
3. 권리가 속한 계정을 엽니다.
4. 권리 관련 목록에서 갱신할 권리를 선택합니다.
5. 갱신을 선택합니다.
   고객 수명주기 워크플로우 정책 결정 테이블에 설정된 규칙에 따라 대상 엔터티가 만들어집니다. 자세한 내용은 고객 수명주기 워크플로우 구성 정책 결정 테이블 문서를 참조하십시오.
   - 선택한 대상 엔터티가 견적인 경우 권리를 갱신하기 위한 견적이 생성됩니다. 확인 메시지에서 견적 번호를 선택하여 갱신 견적을 검토할 수 있습니다. 견적이 승인되고 상태가 완료로 업데이트되면 추가 처리를 위해 주문이 생성됩니다.
   - 선택한 대상 엔터티가 주문인 경우 권리를 갱신하는 주문이 생성됩니다. 확인 메시지에서 주문 번호를 선택하여 갱신 주문을 검토할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 선택한 대상 엔터티가 기회인 경우 서비스 계약을 갱신할 수 있는 기회가 생성됩니다. 확인 메시지에서 기회 번호를 선택하여 갱신 기회를 검토할 수 있습니다.
- 선택한 대상 엔터티가 영업 기회 및 견적인 경우 서비스 계약을 갱신할 영업 기회와 견적이 모두 생성됩니다. 확인 메시지에서 숫자를 선택하여 기회 및 견적으로 이동할 수 있습니다.

6. 주문 라인 항목이 이행되면 상태를 완료됨으로 설정합니다.
   새 권리가 생성됩니다.

결과
새 권리는 초안 상태로 생성됩니다. 갱신 이력 관련 목록에서 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.

권리 취소

CSM Configurable Workspace에서 주문을 생성하여 권리를 취소합니다. 권리를 취소하면 해당 권리와 연결된 서비스 및 특성이 취소되거나 비활성화됩니다.

시작하기 전에
연결된 루트 판매된 제품이 활성 또는 일시 중단됨 상태일 때 권리를 취소할 수 있습니다. 제품 인벤토리 기록의 경우, 연결된 제품 인벤토리 기록이 활성 상태이거나 일시 중단됨 상태일 때 권리를 취소할 수 있습니다.

> **주:**
> 계정과 연결된 권리만 취소할 수 있습니다. 서비스 계약 라인과 연결된 권리는 취소할 수 없습니다.

필요한 역할: sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 뷰에서 고객 〉 계정.
3. 권리가 속한 계정을 엽니다.
4. 권리 관련 목록에서 취소할 권리를 선택합니다.
5. 취소를 선택합니다.
6. 권리 취소 창의 시작 날짜 및 시간 필드에 권리를 비활성화할 날짜를 입력합니다.
7. 취소 사유 필드에 취소 사유를 추가합니다.
8. 취소를 선택합니다.
   해당 권리에 대한 취소 작업이 있는 주문이 생성됩니다.
9. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
   수정 내용은 해당 권리에서 볼 수 있습니다.

결과
권리가 영구적으로 취소되고 취소됨 상태로 전환됩니다.

서비스 계약에 계약 라인 추가

의 서비스 계약에 하나 이상의 계약 라인을 추가합니다 CSM 구성 가능 작업 공간.

시작하기 전에
필요한 역할:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 주문을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_ind_tmt_orm.order_agent가 필요합니다.
- 견적을 생성하려면 sn_customerservice_manager 및 sn_sales_common.sales_agent가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace.**.
2. 계약 및 권리 목록에서 서비스 계약을 선택합니다.
3. 계약 및 권리 - 서비스 계약 목록에서 서비스 계약을 선택하여 계약 라인을 더 추가합니다.
4. 서비스 계약 양식에서 계약 라인 추가를 선택합니다.
   고객 수명주기 워크플로우 정책 결정 테이블에 설정된 규칙에 따라 대상 엔터티가 만들어집니다. 자세한 내용은 고객 수명주기 워크플로우 구성 정책 결정 테이블 문서를 참조하십시오.
   - 선택한 대상 엔터티가 견적인 경우 새 서비스 계약 라인을 생성하기 위한 견적이 생성됩니다.
   - 선택한 대상 엔터티가 주문인 경우 새 서비스 계약 라인을 생성하는 주문이 생성됩니다.
     기존 계약 필드는 현재 서비스 계약을 참조합니다. 계약 시작 날짜, 계약 종료 날짜 및 계약 갱신 필드와 같은 다른 모든 필드는 현재 계약 상세 정보로 자동으로 채워집니다.
5. 카탈로그 탭에서 생성된 새 견적 또는 주문에 제품을 추가합니다.
   자세한 내용은 견적에 제품 추가 문서를 참조하십시오.
6. 승인을 위해 제출을 선택합니다.
7. 주문 라인 항목 관련 목록에서 상위 주문 라인의 상태 값을 두 번 클릭하고 완료됨으로 설정합니다.
   서비스 계약 라인 관련 목록에서 새 서비스 계약 라인이 생성되고 추가됩니다.

계약 및 권리 워크플로우를 사용하여 보장 제품 추가

보장 제품은 서비스 계약에 포함된 특정 제품 또는 주문 라인 항목을 말합니다. 이러한 항목은 계약에 연결되어 서비스 또는 유지관리 보장 대상을 정의합니다. 보장 제품은 계약 기록을 통해 직접 추적할 수 있으므로 보장 대상에 대한 변경 및 가시성 확보가 용이합니다.

주문 관리의 에이전트는 계약 오퍼링에 대해 주문이 캡처될 때 계약이 적용되는 제품을 선택할 수 있습니다. 보장 제품을 계약 라인과 수동으로 연결하려면 주문 라인 항목에 보장 제품 추가 문서를 참조하십시오.

계약 라인에 추가된 보장 제품을 수정할 수도 있습니다. 해당 계약 라인 또는 권리에 새로운 보장 제품을 추가하고 기존 보장 제품을 제거할 수 있습니다.

서비스 계약에 판매된 제품 또는 설치 기반 항목 추가

대상인 판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 서비스 계약, 계약 라인 또는 권리에 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_manager

이 태스크 정보

판매된 제품은 계정 또는 소비자에게 판매된 제품 및 구성요소이며 여러 개의 계약을 가질 수 있습니다. 설치 기반 항목은 계정 또는 소비자에게 프로비저닝된 판매된 제품의 인스턴스입니다.

판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 고객 계약 및 권리 엔터티에 연결하면 해당 엔터티에서 고객에게 서비스되는 제품 또는 설치 기반 항목을 추적하는 데 도움이 됩니다.

판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 초안, 활성 또는 일시 중단됨 상태의 고객 계약 및 권리 엔터티에 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
엔터티가 삭제되면 판매된 관련 제품 또는 설치 기반 항목도 삭제됩니다.

프로시저

1. ServiceNow AI Platform 인터페이스 또는 CSM 구성 가능 작업 공간로 이동합니다.

2. 대상인 판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 서비스 계약, 계약 라인 또는 권리에 추가합니다.

   주:
   - 판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 고객 계약 및 권리 엔터티에 추가할 수 있습니다.
   - 엔터티의 상태는 만료됨 또는 취소됨이 아니어야 합니다.

3. 판매된 제품 대상 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 Sold product form 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

권리에 사용량 기록

권리에 할당된 총 특성 수량의 소비량 또는 사용량을 기록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent and sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보
권리가 활성 상태로 이동하면 사용 기록이 생성됩니다. 고객이 서비스를 사용할 때 사용된 단위 또는 수량을 기준으로 사용량 기록을 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어 특성에 고객 방문 50회가 포함된 경우, 총 단위 수 필드에 50이 표시되며 각 방문 후에는 사용된 단위 필드가 업데이트됩니다. 관리자는 권리에 대한 사용량 기록을 생성하고 업데이트할 수 있지만 에이전트는 사용된 단위 필드만 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. ServiceNow AI Platform 인터페이스 또는 CSM 구성 가능 작업 공간로 이동합니다.

2. 권리에 사용량을 기록합니다.

3. 권리 사용량 양식에서 사용한 단위 필드에 내용을 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
5. 권리 페이지에서 업데이트를 선택하여 권리를 저장합니다.
   서비스 계약 메뉴를 사용하여 사용량을 기록한 경우 업데이트를 선택하여 계약 라인을 저장한 다음 서비스 계약을 저장합니다.

현금으로 연결 프로세스 관리 사용

판매 프로세스 관리자는 통합 대시보드를 통해 판매 프로세스 기록을 만들고 판매 프로세스를 모니터링 및 추적하는 데 사용할 현금으로 연결 프로세스 관리 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 프로세스 생성 및 모니터링 개요

현금으로 연결 프로세스 관리 에서 CSM 구성 가능 작업 공간 애플리케이션에 액세스하여 판매 프로세스 기록을 생성하고 판매 프로세스 대시보드를 사용하여 판매 프로세스를 모니터링합니다.

- 판매 프로세스 기록 생성

  판매 프로세스 기록을 생성하여 고객 계정의 판매 활동을 모니터링하고 추적합니다.

- 판매 프로세스 대시보드 탐색

  대시보드를 탐색하고 사용하여 판매 프로세스를 모니터링할 수 있도록 판매 프로세스 대시보드에 익숙해집니다.

- 판매 활동 모니터링 및 추적

  판매 프로세스 기록을 생성한 후 고객 계정에 대한 판매 활동을 모니터링하고 추적합니다.

- 작업 검사 목록 생성 및 관리

  철저함과 일관성을 보장하고 주문 이행과 같은 일상적인 작업 및 프로세스를 완료하는 동안 오류를 방지하기 위한 검사 목록을 생성합니다.

- 판매 프로세스 기록에 첨부 파일 추가

  판매 프로세스 기록으로 모니터링 중인 고객 계정과 관련된 파일, 문서, 이미지(예: 구현 계획, 고객이 제공한 사양 또는 최종 견적)를 첨부합니다.

- 에서 이메일 보기 및 보내기 현금으로 연결 프로세스 관리

  판매 프로세스 기록 내에서 모니터링되는 모든 하드 링크 엔터티에 대한 통합 이메일을 보고 판매 프로세스 대시보드에서 이메일을 작성합니다.

- 링크, 디링크 및 링크 변환 조건

  노드 맵에서 기록의 연결, 연결 해제 및 하드 또는 소프트 연결 조건을 숙지합니다.

- 비즈니스 프로세스 작업 생성

  비즈니스 프로세스 작업을 생성하여 판매 프로세스 기록 수준에서 기타 작업을 추적합니다.

판매 프로세스 기록 생성

에서 현금으로 연결 프로세스 관리판매 프로세스 기록을 만들어 고객 계정에 대한 판매 활동을 모니터링하고 추적합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 판매 프로세스 관리자 [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 아이콘()을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 현금 프로세스 관리로 연결 〉 판매 프로세스 기록.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 판매 프로세스 기록 양식 생성

필드	설명
간단한 설명	목록 및 알림에서 빠른 식별을 위해 사용되는 비즈니스 프로세스 기록의 간략한 요약입니다.
비즈니스 프로세스	주문-수금처럼 모니터링하려는 비즈니스 프로세스입니다.
계정	판매 활동을 모니터링할 고객 계정입니다.
담당자	(선택 사항) 판매 프로세스 기록을 관리하고 모니터링할 책임이 있는 사람입니다.
비즈니스 엔터티	모니터링할 최상위 판매 엔터티(예: 기회)입니다. 해당 엔터티와 관련된 견적 및 주문은 노드 맵에 자동으로 포함됩니다.

비즈니스 엔터티를 선택하면 선택한 계정과 관련된 모든 유사한 엔터티가 표시됩니다.

6. 판매 프로세스 기록 바로 아래에서 모니터링할 기록을 선택합니다.
7. 저장 후 열기를 선택합니다.
   선택한 기록과 관련된 계층적 노드 맵과 상세 정보 섹션이 포함된 대시보드가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

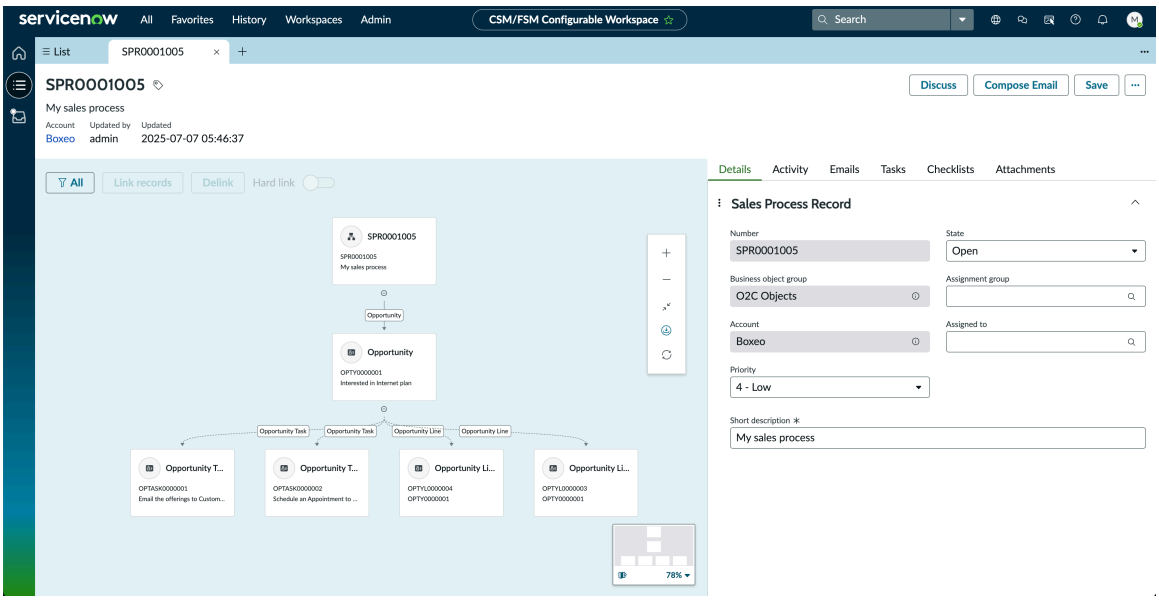
판매 프로세스 대시보드를 사용하여 판매 프로세스를 추적하고 관리합니다. 자세한 내용은 판매 프로세스 대시보드 탐색 및 판매 활동 모니터링 및 추적 문서를 참조하십시오.

판매 프로세스 대시보드 탐색

애플리케이션에서 판매 프로세스 대시보드를 현금으로 연결 프로세스 관리 구성하는 다양한 요소에 대해 익힙니다.

애플리케이션의 판매 프로세스 대시보드 현금으로 연결 프로세스 관리 는 영업 기회, 견적, 주문 등 엔터티 전반의 판매 활동에 대한 통합 뷰를 제공합니다.

현금으로 연결 프로세스 관리의 판매 프로세스 대시보드



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

노드 맵 요소

계층적 노드 맵은 판매 엔터티의 관계를 시각적으로 나타냅니다. 영업 프로세스 관리자와 계약 관리자는 기록을 연결하거나 연결 해제하여 소프트 링크를 활성 모니터링을 위한 하드 링크로 변환하여 이 맵을 동적으로 관리할 수 있습니다. 다음 표에서는 노드 맵 요소의 기능에 대해 설명합니다.

노드 맵 요소

요소	함수
필터 아이콘	연결된 노드를 보려면 유형별로 링크를 필터링합니다. 필터링하여 모든 노드 또는 하드 링크된 노드를 볼 수 있습니다.
연결 기록	선택한 노드에 더 많은 판매 기록을 연결합니다. 기록을 더 추가하려면 기록 연결을 선택한 다음 기록 연결 팝업 창에서 비즈니스 엔터티 를 선택합니다. 연결할 특정 기록을 선택하고 선택한 연결을 선택합니다.
연결 해제	하위 기록과 해당 계층 구조를 삭제합니다. 기록 연결을 해제하려면 더 이상 모니터링하지 않으려는 상위 노드와 해당 하위 노드를 연결하는 링크를 선택하고 연결 해제를 선택합니다.
하드 링크	소프트 링크를 하드 링크로 변환하거나 그 반대로 변환할 수 있습니다. 링크를 변환하려면 해당 링크를 선택하고 하드 링크 토글 스위치를 선택합니다.

기본적으로 에서 판매 프로세스 기록을 CSM 구성 가능 작업 공간열면 노드 맵에 세 가지 수준만 표시됩니다. 관리자는 표시되는 단계의 수를 늘리거나 줄일 수 있습니다. 자세한 내용은 의 계층적 노드 맵 수준 사용자 지정 현금으로 연결 프로세스 관리 문서를 참조하십시오.

노드 맵에는 한 번에 250개의 노드만 표시할 수 있습니다. 노드가 250개가 넘는 경우 일부 노드를 축소한 다음 다른 노드를 확장하여 봅니다.

상세 정보 창

상세 정보 섹션은 모든 관련 운영 요소(작업, 이메일, 검사 목록, 첨부 파일)를 단일 창에 통합합니다.

주:

UI의 넥스트 경험 판매 콕핏 뷰에 구성된 관련 목록은 판매 대시보드에서 판매 엔터티에 대해 표시되는 탭을 제어합니다.

관련 정보

- 판매 활동 모니터링 및 추적
- 작업 검사 목록 생성 및 관리
- 판매 프로세스 기록에 첨부 파일 추가
- 판매 프로세스 기록의 첨부 파일 관리
- 에서 이메일 보기 및 보내기 현금으로 연결 프로세스 관리
- 링크, 디링크 및 링크 변환 조건
- Using Sidebar

판매 활동 모니터링 및 추적

판매 프로세스 기록을 생성한 후 고객 계정에 대한 판매 활동을 모니터링하고 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상세 정보, 활동 및 작업 탭은 판매 프로세스 노드 맵에서 현금으로 연결 프로세스 관리 노드를 선택할 때 다음 정보를 제공합니다.

계정의 판매 엔터티 상세 정보

기록 번호, 상태, 기록에 할당된 에이전트, 계정 및 우선순위와 같은 판매 프로세스 기록에 대한 주요 정보와 제품 오퍼링, 견적 날짜, 가격 책정 정보 등과 같은 관련 판매 엔터티에 대한 추가 세부 정보에 액세스하여 의사 결정 및 문제 해결을 신속하게 처리할 수 있습니다.

활동

필드 변경 또는 새 파일 첨부 가용성과 같은 업데이트의 실행 기록을 확인하여 컨텍스트를 전환하지 않고도 판매 프로세스 기록에 대한 최신 정보를 얻을 수 있습니다.

활동은 판매 프로세스 기록에 대해서만 볼 수 있습니다. 필터, 검색 및 정렬 아이콘을 각각 사용하여 활동을 필터링, 검색 및 정렬합니다.

작업 할당 및 상태

비즈니스 프로세스 작업을 포함하여 판매 프로세스 기록을 사용하여 모니터링되는 하드 연결된 엔터티 기록에 대한 정보를 제공하는 통합된 작업 목록을 봅니다. 이 정보에는 작업의 상태, 설명 및 작업에 할당된 에이전트가 포함됩니다. 검색 상자와 필터 아이콘을 통해 작업 ID, 간단한 설명 또는 상태를 사용하여 작업을 검색하고 필터링할 수도 있습니다.

UI의 넥스트 경험 판매 콕핏 뷰에 구성된 관련 목록은 판매 대시보드에서 판매 엔터티에 대해 표시되는 탭을 제어합니다. 예를 들어 기회에 대한 라인 항목 과 해당 기록 세부 정보가 포함된 기회 라인에 대한 라인 특성 과 같은 탭을 표시할 수 있습니다.

판매 데이터에 액세스하고 사이드바 토론 및 이메일과 같은 통합 커뮤니케이션 채널을 사용하면 기록의 완전성과 정확성을 높이고 주문 이행, 수익 인식 및 보고와 같은 다운스트림 프로세스를 지원할 수 있습니다.

관련 정보

작업 검사 목록 생성 및 관리

판매 프로세스 기록에 첨부 파일 추가

에서 이메일 보기 및 보내기 현금으로 연결 프로세스 관리

링크, 디링크 및 링크 변환 조건

Using Sidebar

작업 검사 목록 생성 및 관리

검사 목록을 작성하고 관리하여 주문 이행과 같은 일상적이거나 반복적인 작업 및 프로세스 완료에 대한 진행률을 추적합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 판매 프로세스 관리자 [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 현금으로 연결 프로세스 관리에서 판매 프로세스 기록을 선택합니다.
4. 판매 프로세스 기록을 선택합니다.
5. 검사 목록 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 항목 추가를 선택합니다.
7. 확인란 필드에 작업을 입력합니다.
8. 이 단계를 반복하여 검사 목록에 작업을 더 추가합니다.
   검사 목록을 생성하는 동안 작업을 제거하려면 작업 항목 옆에 있는 삭제 아이콘을 선택합니다.
9. 저장을 선택합니다.
   편집을 선택하여 검사 목록에 작업을 더 추가할 수 있습니다.
10. 옵션: 항목을 추가하거나 삭제하여 저장된 검사 목록을 수정합니다.

    a. 대시보드의 판매 프로세스 기록에서 검사 목록을 선택합니다.

    b. 편집을 선택합니다.

    c. 항목을 추가하거나 삭제합니다.

    - 항목을 삭제하려면 작업 항목 옆에 있는 삭제 아이콘을 선택합니다.
    - 항목을 추가하려면 항목 추가를 선택하고 작업 이름을 입력합니다.

    d. 저장을 선택합니다.

판매 프로세스 기록에 첨부 파일 추가

판매 프로세스 기록으로 모니터링 중인 고객 계정과 관련된 구현 계획, 고객이 제공한 사양 또는 최종 견적과 같은 파일, 문서 또는 이미지를 첨부합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 판매 프로세스 관리자 [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

이 태스크 정보
파일은 판매 프로세스 기록에만 첨부할 수 있습니다. 하위 기록에 첨부 파일을 추가하려면 해당 엔터티의 기록 페이지로 이동해야 합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 현금으로 연결 프로세스 관리에서 판매 프로세스 기록을 선택합니다.
4. 판매 프로세스 기록을 선택합니다.
5. 첨부 파일 탭을 선택합니다.
6. 파일을 업로드합니다.

   주:
   기본 최대 파일 크기는 1GB이지만 인스턴스에 ServiceNow 관리자가 설정한 크기 제한에 따라 다를 수 있습니다.

7. 업로드를 선택합니다.
8. 옵션: 추가 아이콘을 선택하여 파일을 더 첨부합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
첨부 파일을 다운로드하거나, 이름을 바꾸거나, 삭제합니다. 자세한 내용은 판매 프로세스 기록의 첨부 파일 관리 문서를 참조하십시오.

판매 프로세스 기록의 첨부 파일 관리

판매 프로세스 기록으로 모니터링 중인 고객 계정과 관련된 구현 계획, 고객이 제공한 사양 또는 최종 견적과 같은 파일, 문서 또는 이미지의 이름을 바꾸거나 다운로드하거나 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 판매 프로세스 관리자 [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 현금으로 연결 프로세스 관리에서 판매 프로세스 기록을 선택합니다.
4. 판매 프로세스 기록을 선택합니다.
5. 첨부 파일 탭을 선택합니다.
6. 첨부 파일을 선택합니다.
7. 첨부 파일 항목에 대한 추가 작업 아이콘을 선택합니다.
8. 원하는 작업을 선택합니다.
   - 다운로드
   - 삭제
   - 이름 바꾸기

   팁:
   대량 삭제 또는 다운로드의 경우 파일을 선택하거나 모든 파일을 선택한 다음 작업을 선택합니다.
9. 옵션: 미리 볼 첨부 파일을 선택합니다.

에서 이메일 보기 및 보내기 현금으로 연결 프로세스 관리

판매 프로세스 기록 내에서 모니터링되는 모든 하드 링크 엔터티에 대한 통합 이메일을 보고 판매 프로세스 대시보드에서 이메일을 작성합니다.

시작하기 전에
기본적으로 판매 프로세스 기록과 관련된 이메일을 작성하고 보낼 수 있습니다. 기회 또는 견적과 같은 하위 엔터티에 대한 이메일을 작성하려면 해당 엔터티에 대한 액세스 권한을 부여해야 합니다. 자세한 내용은 에서 이메일 액세스를 활성화하기 위한 조건 설정 현금으로 연결 프로세스 관리 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 판매 프로세스 관리자 [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 현금 프로세스 관리로 연결 〉 판매 프로세스 기록.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 판매 프로세스 기록을 선택합니다.
5. 이메일 탭을 선택하여 판매 프로세스 기록에 연결된 모든 하드 링크 엔터티의 이메일을 봅니다.
6. 이메일을 작성하여 보냅니다.
   a. 이메일 작성을 선택합니다.
   b. 수신자 목록을 입력합니다.
   c. 이메일 초안을 작성합니다.
   d. 이메일 보내기를 선택합니다.

링크, 디링크 및 링크 변환 조건

몇 가지 조건이 에서 기록의 현금으로 연결 프로세스 관리연결, 연결 해제, 하드 또는 소프트 연결을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

하드 링크 노드와 소프트 링크 노드의 차이점

적극적으로 모니터링해야 하는지 여부에 따라 하드 유형과 소프트 유형 간에 링크를 전환할 수 있습니다.

하드 연결된 노드

하드 링크는 판매 프로세스 관리자가 설정한 활성 모니터링 연결입니다. 기록이 하드 연결되면 적극적으로 추적되며, 해당 이메일과 작업이 통합되어 판매 프로세스 기록에 표시됩니다. 하드 링크는 노드 맵에서 실선으로 표시됩니다.

소프트 링크 노드

소프트 링크는 데이터베이스 관계를 기반으로 하는 수동 연결입니다. 소프트 링크된 기록은 판매 프로세스 관리자에 의해 적극적으로 모니터링되지 않으며, 해당 이메일과 작업은 판매 프로세스 기록에 통합되지 않습니다. 소프트 링크는 노드 맵에서 점선으로 표시됩니다.

기록 연결 및 연결 해제를 위한 조건

레코드 연결: 소프트 링크에서 하드 링크로 변환된 레코드를 포함하여 하드 링크된 모든 노드에 레코드를 연결할 수 있습니다.

기록 연결 해제: 하드 연결된 기록만 연결 해제할 수 있으며 기록은 다음 조건 중 하나를 충족해야 합니다.

- 대상 노드는 기록 연결 플로우를 사용하여 추가되었습니다.
- 대상 노드는 최상위 엔터티입니다.

링크 유형 변환 조건

하드 링크는 다음 조건을 충족하는 경우 소프트 링크로 변환할 수 없습니다.

- 대상 노드는 기록 연결 플로우를 사용하여 추가되었습니다.
- 대상 노드에는 바로 하드 링크된 하위 노드가 있지만 하드 링크된 소스 노드는 하나만 있습니다.

소프트 링크는 소스 노드에 하드 링크 기록이 하나 이상 있는 경우에만 하드 링크로 변환할 수 있습니다.

비즈니스 프로세스 작업 생성

연결된 모든 영업 기회의 종결 또는 주문 생성과 같은 판매 프로세스 기록에 현금으로 연결 프로세스 관리 대한 작업을 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 판매 프로세스 관리자 [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 ☰ 선택합니다.
3. 다음으로 이동 현금 프로세스 관리로 연결 〉 비즈니스 프로세스 작업.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

비즈니스 프로세스 작업 양식

필드	설명
번호	비즈니스 프로세스 작업 기록의 고유 ID.
비즈니스 프로세스 기록	판매 프로세스 기록입니다.
상위	(선택 사항) 선택한 객체의 상위 기록입니다. 이 경우에는 다른 비즈니스 프로세스 작업입니다.
우선순위	작업을 처리해야 하는 순서입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 1 - 위험 ○ 2 - 높음 ○ 3 - 중간 ○ 4 - 낮음 ○ 5 - 계획 수립
상태	작업 기록의 상태입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 오픈 ○ 작업 진행 중 ○ 완료 종결 ○ 미완료 종결 ○ 건너뛴 채 종결
할당 그룹	작업에 할당할 사용자 그룹입니다.
담당자	작업에 할당할 판매 프로세스 관리자입니다.
간단한 설명	(선택 사항) 작업을 요약하는 간단한 설명입니다.
작업 메모	(선택 사항) 내부 사용자의 활동을 기록합니다.

6. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

판매 프로세스 대시보드에서 비즈니스 프로세스 작업을 모니터링합니다. 자세한 내용은 판매 활동 모니터링 및 추적 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 참여 시퀀스 사용

영업 담당자는 애플리케이션을 사용하여 자신에게 할당된 시퀀스 작업을 확인하고 작업합니다 고객 참여 시퀀스 .

사용 개요 고객 참여 시퀀스

고객 참여 시퀀스 에서 CSM 구성 가능 작업 공간 앱에 액세스하여 시퀀스 작업을 보고 그 안에 나열된 미리 정의된 활동을 완료합니다.

시퀀스 작업 보기

에서 CSM 구성 가능 작업 공간사용자에게 할당된 시퀀스 작업을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 시퀀스 뷰어 [sn_crm_sequence.viewer]

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 ☰ 선택합니다.
3. 다음으로 이동 시퀀스 〉 내 시퀀스 작업.
4. 내 활성 시퀀스 작업을 선택하여 진행 중인 시퀀스 작업을 봅니다.
   다음 테이블에서는 목록 뷰에 표시되는 상세 정보를 설명합니다.

내 시퀀스 작업 목록 뷰

열	설명
번호	시퀀스 작업 기록의 ID입니다.
시퀀스 엔터티 기록	시퀀스를 트리거한 판매 엔터티 기록입니다. 예를 들어 lead입니다.
시퀀스	시퀀스 작업 기록을 생성한 시퀀스입니다.
설명	시퀀스에 대한 설명입니다.
상태	시퀀스 작업의 현재 상태입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 작업 진행 중 ○ 완료함
우선순위	시퀀스 작업의 우선 순위입니다.
기한	시퀀스 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
추가된 시간:	시퀀스 작업이 생성된 타임스탬프입니다.

5. 기록을 선택하여 순서 단계를 봅니다.

다음에 수행할 작업
시퀀스 단계의 활동에 따라 잠재 고객과 소통합니다. 자세한 내용은 사전 정의된 고객 참여 작업 완료 문서를 참조하십시오.

사전 정의된 고객 참여 작업 완료

의 CSM 구성 가능 작업 공간 시퀀스 작업에서 미리 정의된 시퀀스 단계를 실행하여 잠재 고객과 소통합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 시퀀스 뷰어 [sn_crm_sequence.viewer]

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 ☰ 선택합니다.
3. 다음으로 이동 시퀀스 〉 내 시퀀스 작업.
4. 시퀀스 작업 기록을 선택합니다.
5. 기록이 열리면 시퀀스 단계 탭을 선택합니다.
   탐색 창에는 완료해야 하는 활동 또는 단계가 나열됩니다. 활동 상세 정보 및 작업이 작업 영역에 표시됩니다.
6. 활동을 완료한 후 적절한 옵션을 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
   시퀀스 작업 내의 모든 활동을 완료하면 시퀀스가 완료됨으로 표시됩니다.

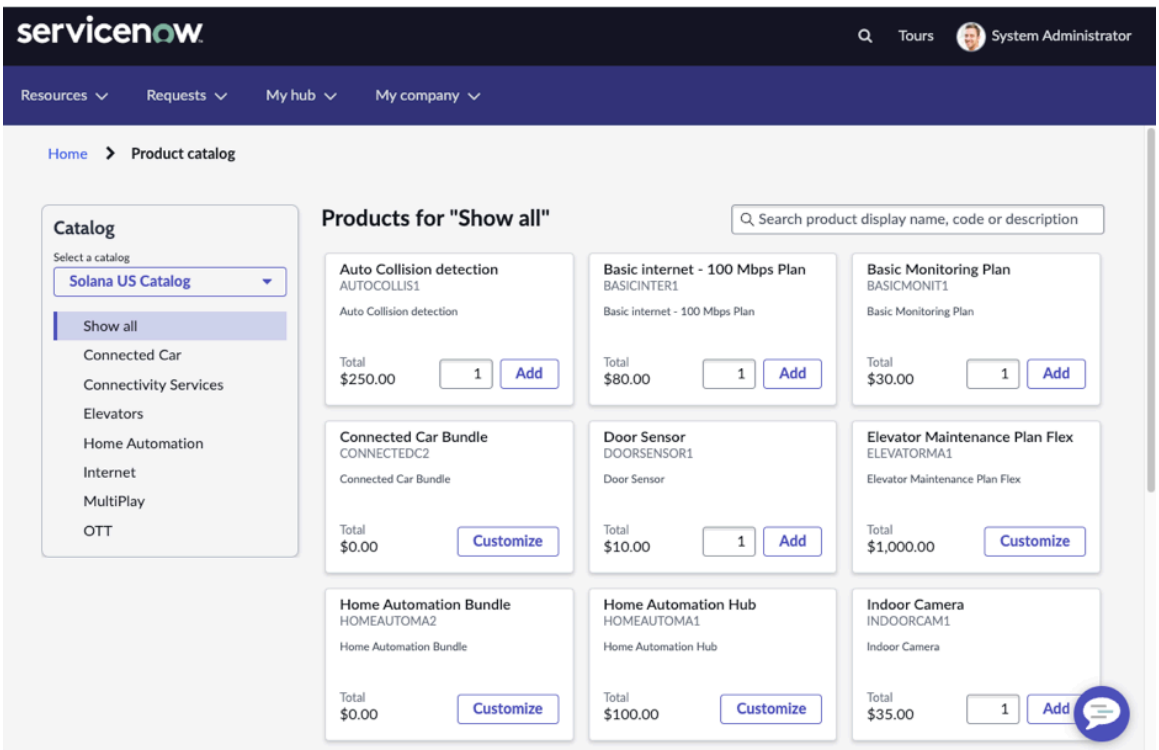
비즈니스 포털을 사용한 고객 셀프 서비스

고객은 비즈니스 포털을 사용하여 에서 제품 카탈로그를 찾아보고, 제품 주문을 생성하고, 주문 케이스를 생성하고 볼 수 있습니다 주문 관리.

비즈니스 포털을 사용하여 주문 생성

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

비즈니스 포털 제품 카탈로그

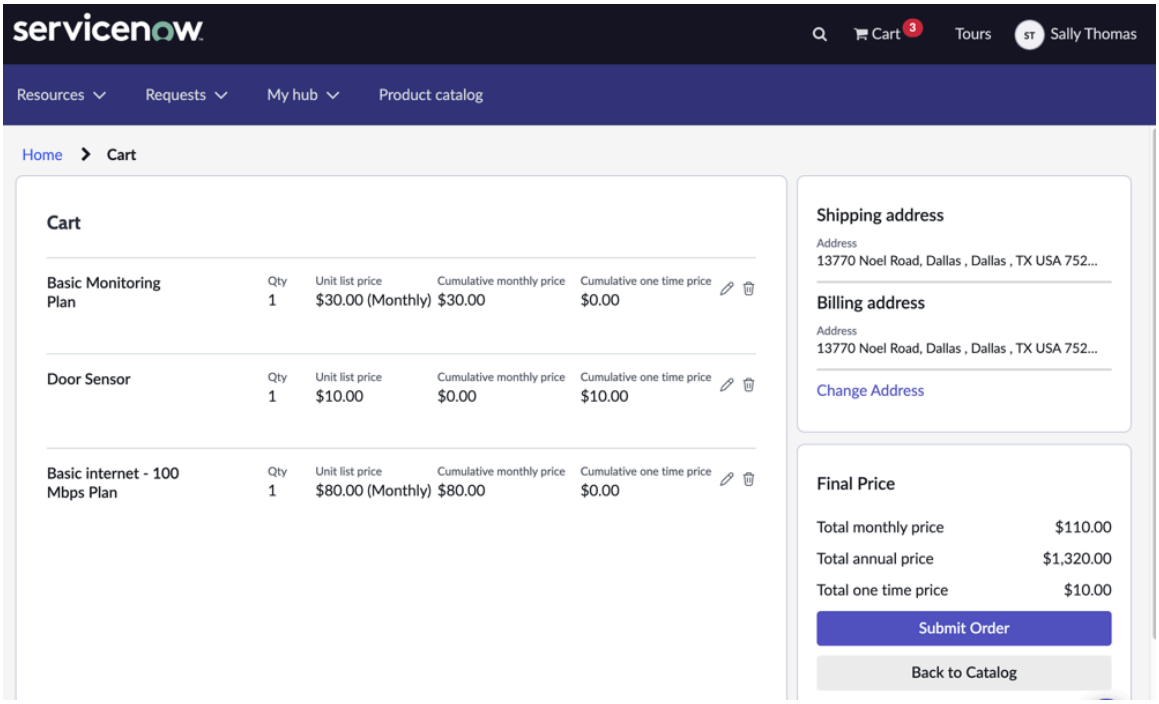


비즈니스 포털의 쇼핑 카트에서 제품 보기

고객은 비즈니스 포털을 사용하여 쇼핑 카트에서 제품을 볼 수 있습니다. 또한 고객은 주문 처리 프로세스를 시작하기 위해 주문을 제출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 포털 쇼핑 카트



주문 케이스 생성 및 보기

고객은 비즈니스 포털을 사용하여 주문 또는 주문 라인 항목에 대한 주문 케이스를 생성하고 볼 수 있습니다.

비즈니스 포털에 액세스

고객은 인스턴스에서 비즈니스 포털에 액세스하여 제품을 찾아보고 주문을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer

프로시저

1. 인스턴스로 이동하여 URL을 선택합니다.
2. 인스턴스 URL을 편집하고 com 뒤에 **/business_portal** 를 추가합니다.
   비즈니스 포털이 열립니다.

비즈니스 포털에서 주문 생성

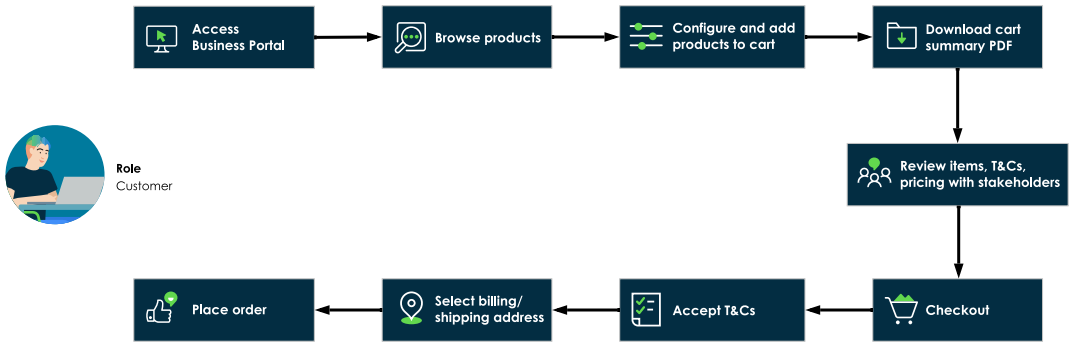
제품 카탈로그에서 제품을 찾아보고 에서 주문 관리주문을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer

이 태스크 정보
다음 그림은 비즈니스 포털에서 주문을 생성하는 프로세스를 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

셀프 서비스 주문 체크아웃 프로세스



프로시저

1. 비즈니스 포털에 로그인합니다.

2. 제품 카탈로그를 찾아보고, 제품을 선택하고, 장바구니에 추가합니다.

a. 제품 카탈로그를 선택합니다.
활성 판매 계약이 있는 계정의 접촉 창구인 경우 판매 계약에 나열된 제품만 표시됩니다.

b. 카탈로그에서 제품을 찾아봅니다.

c. 주문하려는 제품에 사용 가능한 커스터마이제이션이 있는 경우 사용자 지정을 선택하고 제품 옵션을 선택합니다.

d. 추가를 선택하여 카트에 제품을 추가합니다.

3. 카트 내용을 검토합니다.

a. 카트 아이콘을 선택합니다.
다음 테이블에 나열된 정보가 표시됩니다.

내 카트 필드

필드	설명
번호	고유한 카트 ID입니다.
상태	카트의 상태입니다.
작성됨	카트 생성 타임스탬프
수량	제품 수량입니다.
단위 목록 가격	단일 항목의 가격입니다.
누적 월간 가격	한 달 동안 제품 및 하위 항목의 총 비용(있는 경우)입니다.
누적 일회성 가격	제품 및 제품 하위 항목의 일회성 가격입니다(있는 경우).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 카트에 있는 제품의 수량 또는 커스터마이제이션을 수정해야 하는 경우 편집 아이콘을 선택하고 세부 정보를 수정합니다.

c. 항목을 삭제하려면 삭제 아이콘 을 선택합니다 .

4. 옵션: 지침 필드에 주문에 대한 지침을 추가합니다.

5. 옵션: 다운로드를 선택하여 카트 사본을 PDF 형식으로 저장합니다.
카트 ID가 포함된 기본 파일 이름입니다. PDF 컨텐츠 및 형식은 판매 카트 데모 템플릿 문서 템플릿을 기반으로 합니다.

6. 체크 아웃.

a. 체크 아웃으로 진행을 선택합니다.

b. 사용 약관 페이지에서 판매자의 사용 약관을 읽은 후 확인 확인란을 선택하고 계속을 선택합니다.
사용 약관은 판매 카트 사용 약관 기본 문서 템플릿에서 가져옵니다.

c. 배송 상세 정보 페이지에서 배송 및 대금 청구 주소를 검토하고 필요한 경우 편집 아이콘을 선택하여 수정합니다 .

> **주:**
> 체크 아웃하는 동안 지정한 주소는 해당 주문에만 사용됩니다. 판매자 시스템에 저장된 주소는 변경되지 않습니다.

d. 계속을 선택합니다.

e. 검토 페이지에서 세부 정보를 확인하고 제출을 선택합니다.

결과
주문이 생성되고 주문 상세 정보 페이지로 리디렉션됩니다. 계정 세부 정보, 주문 금액, 주문 라인 등을 볼 수 있습니다.

관련 정보

비즈니스 포털에서 주문 보기

판매 카트의 사용 약관 수정

비즈니스 포털에서 주문 보기

고객은 비즈니스 포털을 사용하여 주문을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer

프로시저

1. 비즈니스 포털에 로그인합니다.

2. 선택 요청 〉 제출된 요청 보기 〉 주문 보기.
주문 보기 창에는 다음과 같은 컨트롤이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 주문을 검색하려면 검색 옵션을 사용하십시오.
- 순서를 정렬하고 필터링하려면 필터를 사용합니다.
- PDF, Excel 또는 CSV로 익스포트하려면 작업 아이콘 ⋯을 사용합니다.
- 열고 주문하려면 주문 번호를 선택합니다.
- 메인 창으로 다시 이동하려면 이동 경로를 사용하십시오.

관련 정보

비즈니스 포털에서 주문 생성

하나 이상의 주문에 대한 업데이트 요청

하나 이상의 주문에 대해 예상 주문 이행 날짜 및 배송 위치에 대한 변경을 요청하거나 비즈니스 포털에서 주문 케이스를 생성하여 문제에 대한 주의를 끕니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer

프로시저

1. 비즈니스 포털에 로그인합니다.

2. 선택 요청 〉 요청 제출 〉 케이스 제출 〉 주문 케이스 제출.

3. 새 주문 케이스를 생성합니다.

a. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 주문 케이스 양식 생성

필드	설명
계정	케이스를 생성할 계정입니다.
연락처	이 케이스에 대한 고객 접촉 창구의 이름입니다.
요청 범위	이 옵션은 주문 헤더 상세 정보, 여러 주문 으로 설정하여 하나 이상의 주문에 대한 케이스를 만들어야 합니다.
우선순위	사용 가능한 할당된 우선순위는 다음과 같습니다. ▪ 1 - 중요 ▪ 2 - 높음 ▪ 3 - 보통 ▪ 4 - 낮음(기본값)
간단한 설명	선택적 간략한 설명입니다.

b. 다음을 선택합니다.
초안 상태로 주문 케이스가 생성됩니다.

4. 주문 케이스에 추가할 주문을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 주문 케이스 페이지의 변경 내용 추가 및 지정 양식에서 추가를 선택합니다.

b. 케이스에 주문 추가 창에서 하나 이상의 주문을 선택하고 추가를 선택합니다.
주문 기록에 해당하는 주문 케이스 라인이 생성됩니다.

c. 편집할 주문 케이스 라인을 선택하고 편집을 선택합니다.

특정 주문을 구체적으로 변경하려면 단일 주문 케이스 라인을 선택합니다. 여러 주문 케이스 라인을 선택하여 모든 주문에 대해 동일한 변경을 수행합니다.

주:

주문 케이스 라인 항목을 더 이상 변경하지 않으려면 해당 항목을 선택하고 편집 옆에 있는 드롭다운 버튼을 선택한 다음 삭제를 선택하여 수정할 항목 목록에서 제거합니다.

d. 항목 편집 대화 상자에서 값 일부 또는 전부를 수정합니다.

필드	설명
요청된 예상 날짜	주문을 처리하려는 날짜입니다.
요청된 배송 위치	주문을 배송할 위치입니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

f. 변경 내용 추가 및 지정 양식에서 다음을 선택합니다.

5. 요청된 변경 사항을 확인하고 검토 및 제출 페이지에서 주문 케이스를 제출합니다.

- 추가로 변경해야 하는 경우 활동 섹션에서 필요한 페이지로 이동하여 수정 프로세스를 반복합니다.
- 변경 내용이 정확하면 제출을 선택합니다.

결과
업데이트한 주문에 해당하는 주문 케이스 라인을 사용하여 주문 케이스가 생성되고 주문 케이스의 상태가 신규로 변경됩니다.

단일 주문 내 항목에 대한 업데이트 요청

비즈니스 포털에서 주문 케이스를 생성하여 주문 내 특정 항목에 대한 예상 주문 이행 날짜, 배송 위치 또는 수량에 대한 변경을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer

프로시저

1. 비즈니스 포털에 로그인합니다.

2. 선택 요청 〉 요청 제출 〉 케이스 제출 〉 주문 케이스 제출.

3. 새 주문 케이스를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 주문 케이스 양식 생성

필드	설명
계정	케이스를 생성할 계정입니다.
연락처	이 케이스에 대한 고객 접촉 창구의 이름입니다.
요청 범위	단일 주문 내에서 특정 주문 라인 항목에 대한 케이스를 생성하려면 이 옵션을 특정 주문 라인, 단일 주문 으로 설정해야 합니다.
주문 번호	케이스를 생성하려는 순서입니다.
우선순위	사용 가능한 할당된 우선순위는 다음과 같습니다. ▪ 1 - 중요 ▪ 2 - 높음 ▪ 3 - 보통 ▪ 4 - 낮음(기본값)
간단한 설명	선택적 간략한 설명입니다.

b. 다음을 선택합니다.
초안 상태로 주문 케이스가 생성됩니다.

4. 주문 케이스에 추가할 특정 주문 항목을 선택합니다.

a. 주문 케이스 페이지의 변경 추가 및 지정 양식에서 추가를 선택합니다.

b. 케이스에 주문 라인 항목 추가 창에서 케이스를 생성할 주문 항목을 선택하고 추가를 선택합니다.
선택한 주문 항목에 해당하는 주문 케이스 라인이 생성됩니다.

c. 편집할 주문 케이스 라인을 선택하고 편집을 선택합니다.

주문 케이스 라인 항목을 더 이상 변경하지 않으려면 해당 항목을 선택하고 편집 옆에 있는 드롭다운 버튼을 선택한 다음 삭제를 선택하여 수정할 항목 목록에서 제거합니다.

d. 항목 편집 대화 상자에서 하나 이상의 값을 수정합니다.

필드	설명
요청된 예상 날짜	주문을 처리하려는 날짜입니다.
요청된 배송 위치	주문을 배송할 위치입니다.
요청 수량	구매하려는 항목의 수량입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

f. 변경 내용 추가 및 지정 양식에서 다음을 선택합니다.

5. 요청된 변경 사항을 확인하고 검토 및 제출 페이지에서 주문 케이스를 제출합니다.
   - 추가로 변경해야 하는 경우 활동 섹션에서 필요한 페이지로 이동하여 수정 프로세스를 반복합니다.
   - 변경 내용이 정확하면 제출을 선택합니다.

결과
업데이트한 주문 라인 항목에 해당하는 주문 케이스 라인 항목을 사용하여 주문 케이스가 생성되고 주문 케이스의 상태가 신규로 변경됩니다.

주문 케이스 상세 정보 보기

비즈니스 포털에서 주문 케이스의 목록과 상태를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer

프로시저

1. 비즈니스 포털에 로그인합니다.
2. 선택 요청 〉 제출된 요청 보기 〉 케이스 및 작업 보기.
3. 범주 메뉴에서 내 주문 케이스 를 선택하여 주문 케이스를 확인합니다.
4. 케이스를 선택하여 상태 및 기타 상세 정보를 봅니다.

주문 케이스 상태

상태	설명
신규	제출된 새 주문 케이스입니다.
초안	아직 제출되지 않은 주문 케이스입니다. 초안 상태의 주문 케이스 라인은 여전히 수정할 수 있습니다.
작업 진행 중	주문 케이스는 판매 대리점에서 처리하고 있습니다.

파트너 관계 관리 사용

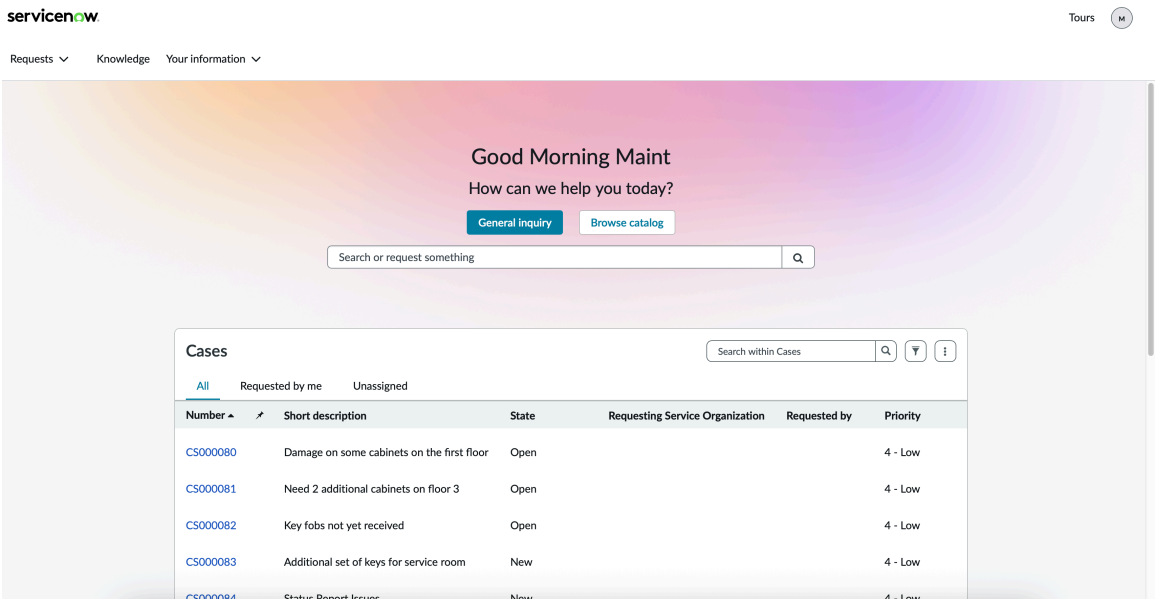
파트너 관계 관리 관리자 및 채널 파트너가 셀프 서비스 파트너 포털을 사용할 수 있도록 플러그인(com.snc.partner_relationship_management)을 설치합니다.

엔터프라이즈 파트너 관계 관리자 또는 채널 파트너는 파트너 포털을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 파트너 포털의 360° 뷰를 확인합니다.
- 직원 구성원을 추가하고 관리합니다.
- 엔터프라이즈와 연결하기 위한 문의를 제출합니다.
- 지식베이스 문서에 액세스하고 커뮤니티에 참여합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파트너 포털



파트너 포털에서 다음과 같은 기능을 사용하고 액세스할 수 있습니다.

로그인한 사용자를 위한 파트너 포털 홈페이지

작업	설명
요청	채널 파트너는 요청 헤더를 통해 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 요청을 보고 추적합니다. • 문의를 제기하고 기업에 연결합니다. • 외부 직원 구성원을 파트너 조직에 등록합니다. • 직원 구성원을 다른 파트너 조직으로 옮깁니다. • 로그인한 가상 사용자가 사용할 수 있는 모든 서비스 관련 카탈로그를 봅니다. 케이스 등록에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 파트너 포털에서 질의 제기. 직원 등록에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 파트너 포털에서 구성원 등록.
지식	헤더에서 **Knowledge** 를 선택하여 kb_home 페이지를 봅니다. 지식베이스를 검색하거나 최고 등급 또는 최다 조회 지식베이스 문서의 목록을 볼 수 있습니다.
내 정보	모든 채널 파트너 목록을 봅니다.
일반 조회	기업에 우려 사항이나 질문을 제기합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

로그인한 사용자를 위한 파트너 포털 홈페이지

작업	설명
	일반 조회에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 파트너 포털에서 질의 제기.
카탈로그 찾아보기	모든 카탈로그 양식의 목록입니다.
케이스	모든 케이스에 대한 액세스와 작업이 필요한 오픈 케이스에 대한 빠른 링크를 제공합니다.
빠른 링크	사용자가 구성할 수 있는 링크 목록입니다.
둘러보기	둘러보기를 통해 파트너 포털 작동 방식에 대한 추가 지침을 확인하십시오. 둘러보기가 페이지에 표시되는지 여부는 관리자가 결정합니다.
프로파일 메뉴	프로파일 사진을 선택하여 프로파일을 보거나 파트너 포털에서 로그아웃합니다.
검색	지원 문서 및 기타 요청을 검색합니다. 검색어 또는 용어를 입력하고 검색을 선택하여 결과를 봅니다.
가장 자주 사용하는 문서	커뮤니티에서 가장 많이 본 문서 목록을 봅니다.

관련 정보

파트너 포털에서 질의 제기

파트너 포털에서 구성원 등록

파트너 포털에서 질의 제기

파트너 포털에서 엔터프라이즈에 질문이나 우려 사항을 제기합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prm.enterprise_partner_rel_manager, sn_prm.external_partner_manager 또는 sn_prm.external_partner_associate

프로시저

1. 파트너 포털로 이동합니다.
2. 포털 헤더에서 내 요청을 선택합니다.
3. 드롭다운에서 요청 제출을 선택합니다.
4. 일반 조회를 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.
   문의 양식의 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 일반 문의 양식.
6. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

파트너 관계 관리 사용

파트너 포털에서 구성원 등록

파트너 포털에서 구성원 등록

새 파트너 구성원을 등록하거나 파트너 조직 내에서 기존 직원을 이전합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prm.enterprise_partner_rel_manager, sn_prm.external_partner_manager, sn_prm.enterprise_partner_admin

이 태스크 정보
각 직원에게 일상적인 운영 및 작업을 수행하기 위한 특정 책임과 액세스 권한을 할당합니다.

프로시저

1. 파트너 포털로 이동합니다.
2. 포털 헤더에서 내 요청을 선택합니다.
3. 드롭다운에서 요청 제출을 선택합니다.
4. 구성원 등록을 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.
   회원 등록 양식의 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 회원 등록 양식.
6. 제출을 선택합니다.

관련 정보

파트너 관계 관리 사용

파트너 포털에서 질의 제기

SOM(판매 및 주문 관리)용 **Now Assist**

ServiceNow# SOM(판매 및 주문 관리)용 Now Assist 애플리케이션 플랫폼 AI 기능을 사용하여 AI 기반 인사이트와 자동화를 제공하여 더 빠르고 스마트한 판매 및 주문 프로세스를 추진합니다.

중요사항:

- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인해야 합니다.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인해야 합니다.

문제 해결 및 도움 받기

- AI 및 인텔리전스에 대한 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공 지능(AI) 및 머신 러닝을 사용합니다. 따라서 이 애플리케이션이 항상 정확하고 완전하거나 적절한 정보를 생성하지 못할 수도 있습니다. 또한 이 애플리케이션이 사용 사례에 대해 완전히 학습되거나 테스트되었다는 보장은 없습니다. 이러한 문제를 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

데이터 처리

이 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow 고객의 개별 인스턴스에서 사용자의 인스턴스가 있는 지역과 다른 데이터 센터 지역에 있을 수 있는 중앙 집중식 ServiceNow 환경으로 데이터를 전송해야 하며, Microsoft Azure와 같은 외부 공급업체 클라우드 제공자에게 데이터를 전송해야 합니다. 이 데이터는 당사의 CORE Compliance 포털을 통해 제공되는 당사의 정책을 포함하여 ServiceNow의 내부 정책 및 절차에 따라 처리됩니다.

데이터 수집

ServiceNow는 이 애플리케이션의 입력, 출력 및 출력 편집 내용을 수집하고 사용하여 ServiceNow 모델 및 AI 제품을 포함한 ServiceNow 기술을 개발하고 개선합니다. 고객은 다음에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다. Now Assist 옵트아웃 페이지.

에서 에이전트 워크플로우 사용 SOM(판매 및 주문 관리)용 Now Assist

SOM(판매 및 주문 관리)용 Now Assist AI 에이전트 컬렉션을 사용하여 작업을 자율적으로 완료합니다.

새 리드 육성 지원 에이전트 워크플로우는 AI 에이전트 팀과 함께 작동하여 독립적으로 또는 감독하에 리드의 수명 주기를 관리하는 데 도움을 줍니다.

에이전트 워크플로우를 사용하기 위한 필수 구성요소

에이전트 워크플로우를 사용하기 위한 전제 조건은 다음과 같습니다.

- 패널이 Now Assist 켜져 있는지 확인하십시오.
- 판매 에이전트의 작업 일정을 설정합니다.
  - 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 일정 〉 작업 일정.
  - 판매 에이전트의 작업 일정을 생성합니다.
- 에이전트 워크플로우를 복제하고 트리거를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AI 에이전트 수집에 사용 가능한 에이전트 워크플로우

에이전트 워크플로우 이름	설명	사용 가능한 **AI** 에이전트
새로운 리드 육성 지원	• 영업 에이전트와 잠재 고객을 소통하는 데 필요한 단계를 간략하게 설명합니다. • 초기 지원 및 후속 이메일을 보냅니다. • 이메일을 검색하고, 의도를 분류하고, 조치를 취할 수 있도록 올바른 판매 에이전트에게 라우팅합니다. • 판매 에이전트 가용성에 따라 약속을 예약하거나, 일정을 조정하거나, 삭제합니다. • 옵트아웃을 원하거나 관심이 없는 리드를 관리합니다.	• 아웃리치 AI 에이전트 리드 • 인바운드 이메일 AI 에이전트 • 약속 관리 AI 에이전트 • 리드 무관심 AI 에이전트

중요사항:
기본적으로 모든 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트 기록은 읽기 전용입니다.

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

- 에이전트 워크플로우를 활성화합니다.
- 에이전트 워크플로우 내에서 모든 에이전트를 활성화합니다.
- 에이전트 워크플로우를 자동으로 호출하려면 트리거를 활성화합니다. 각 에이전트 워크플로우에 대한 트리거는 고유해야 합니다. 수동으로 호출하려는 경우 트리거를 활성화할 필요가 없습니다.
- AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우용 대규모 언어 모델(LLM)에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

새 리드 육성 지원 에이전트 워크플로우

새 리드 육성 지원 에이전트 워크플로우를 사용하여 전체 리드 기록 프로세스를 처리합니다.

새 리드 육성 지원 에이전트 워크플로우 개요

새 리드 에이전트 육성 지원 워크플로우를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 초기 리드에 능동적으로 소통
- 약속 또는 데모를 예약하여 리드를 적격성 평가에 더 가깝게 가져오기
- 리드 실격에 대한 옵트아웃 및 무관심 식별

새 리드 에이전트 워크플로우를 육성하는 데 도움을 주려면 이를 복제 하고 요구 사항에 따라 설정을 조정합니다. 트리거를 활성화하고 패널을 포함하도록 표시 설정을 설정하여 에이전트 워크플로우 템플릿을 활성화할 수 있습니다 Now Assist .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
에이전트 워크플로우, AI 에이전트 또는 도구를 수정할 때는 모든 지침을 그에 따라 업데이트해야 합니다.

새로운 리드 사용 사례 육성 지원

사용 케이스에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 사용 사례.
2. 새 리드 육성 지원을 선택합니다.

새로운 리드 **AI** 에이전트 육성 지원

다음 표에는 새로운 잠재 고객 AI 에이전트를 육성하는 데 도움이 됩니다.

중요사항:
AI 에이전트의 가용성 정의 화면에서 AI 에이전트를 활성화할 수 있도록 상태 필드가 활성화되어 있는지 확인합니다.

AI 에이전트 및 에서의 역할 새로운 리드 사용 사례를 육성하는 데 지원

AI 에이전트	**AI** 에이전트 역할
아웃리치 AI 에이전트 리드	지원 및 후속 플로우를 시작합니다. 이 플로우는 초기 아웃리치 및 후속 이메일을 전송하여 판매 에이전트를 지원합니다.
리드 무관심 AI 에이전트	리드 및 옵트아웃 요청의 실격 처리를 처리합니다.
인바운드 이메일 AI 에이전트	인바운드 응답 핸들러 플로우를 시작합니다. 이 플로우는 최신 이메일 기록을 검색하고 분석하여 판매 에이전트를 지원합니다. 분석에 따라 리드를 진행하는 데 필요한 조치를 권장합니다.
약속 관리 AI 에이전트	리드 기록에 대한 약속 관리를 지원합니다. 에이전트는 리드 소유자의 가용성에 따라 약속을 생성, 업데이트 또는 취소할 수 있습니다.

에이전트 워크플로우를 만드는 데 필요한 역할

워크플로우를 활성화하고 액세스하기 위해 필요한 역할은 다음과 같습니다.

역할 및 책임

역할	책임
영업 AI 관리자	• 에이전트 워크플로우를 구성합니다. • AI 설정을 변경합니다. • 새 워크플로우 및 AI 에이전트를 생성하고 관리합니다.
세일즈 AI 사용자	패널을 사용하여 Now Assist AI와 상호작용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 워크플로우 활성화

에이전트워크플로우 활성화:

1. 도움말 새 리드 육성 에이전트 워크플로우로 이동하여 복제합니다. 또한 워크플로우는 해당 에이전트 워크플로우와 연결된 모든 트리거를 복제합니다.
2. 복제된 워크플로우로 이동하여 트리거를 활성화합니다(리드 기록이 생성되거나 업데이트됨).

> **주:**
> 워크플로우와 연결된 트리거를 활성화할 수 있습니다.

외부 트리거 활성화

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정책 〉 이메일 〉 인바운드 작업. 활성화해야 하는 인바운드 작업은 2가지입니다.
   - 리드 인바운드 작업에 대한 트리거 에이전트 워크플로우 를 활성화합니다.
   - 리드 작업 인바운드 작업에 대한 트리거 에이전트 워크플로우를 활성화합니다.
2. SalesAIAgentsConstants 스크립트로 이동하여 HELP_NURTURE_NEW_LEAD_FLOW_ID 속성 값을 중복된 에이전트 워크플로우의 시스템 ID로 변경합니다.

리드 육성

리드를 육성하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. 설명 및 연결 화면의 정보를 검토하고 필요한 업데이트를 수행하여 사용 사례가 요구 사항에 맞게 조정되도록 한 다음 저장 및 계속을 선택합니다.
2. 트리거 정의 화면에서 요구 사항에 맞게 조정되는 트리거를 활성화하거나 고유한 트리거를 만든 다음 저장 및 계속을 선택합니다.
3. Select display 화면에서 다음 단계를 수행합니다.
   a. 사용 사례 출력을 표시할 위치를 선택합니다.
   b. 옆에 있는 화살표를 사용하여 사용 사례에 액세스할 수 있는 역할을 추가합니다.

      > **주:**
      > sales_agent는 사용 사례의 기본 역할입니다.

   c. 저장 및 테스트를 선택합니다.

에이전트는 사용 사례에 대해 테스트를 AI 에이전트 스튜디오 실행합니다.

Now Assist 패널에서 에이전트는 상호작용이 생성되는 즉시 알림을 수신하며, 이를 통해 화면의 지시에 따라 작업을 완료할 수 있습니다. 자세한 내용은 Request the generative AI capabilities in Customer Service Management by using the Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 및 통합을 통한 **ServiceNow** 확장 주문 관리

다양한 ServiceNow 스토어 애플리케이션과 통합을 사용하여 의 주문 관리기능을 추가로 확장할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

확장을 위한 애플리케이션 및 통합 주문 관리

애플리케이션 또는 통합	설명
제공자용 서비스 브리지 Order Management	서비스 제공자와 고객이 특정 유형의 MACD 주문을 서비스 브리지포함하여 복잡한 주문을 하고 이행하는 데 사용할 주문 관리 수 있도록 합니다.
현장 서비스 관리와 주문 관리 통합	를 사용하여 주문 관리현장 서비스 작업 주문 요청을 자동으로 생성하고 에서 추적합니다 현장 서비스 관리.
서비스 포트폴리오 관리와 주문 관리 통합	에서 복잡하고 장기 실행되는 주문 및 주문 작업에 주문 관리 대한 프로젝트 감독을 제공하고 에서 관리합니다.서비스 포트폴리오 관리

서비스 브리지가 있는 제공자를 위한 주문 관리

서비스 제공자는 이 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 애플리케이션을 사용하여 소비자가 인스턴스의 서비스 카탈로그에서 주문할 수 있는 서비스 브리지 제품 오퍼링 및 서비스 사양을 만들 수 있습니다ServiceNow.주문 관리 그러면 주문 에이전트와 이행자가 제공자 인스턴스에서 주문과 요청을 완료할 수 있습니다.

서비스 브리지가 있는 제공자를 위한 **Order Management** 개요

이 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 애플리케이션은 에 대한 서비스 브리지판매 주문 및 이행 프로세스를 지원합니다. 게시된 제품 오퍼링 및 서비스 사양은 RRP(원격 기록 생성자)를 생성합니다. 이러한 원격 기록 생성자는 소비자가 인스턴스의 서비스 포털에서 주문할 수 있는 원격 카탈로그 항목을 생성합니다.

이러한 원격 기록 생성자를 생성하는 워크플로우에는 다음과 같은 기본 단계가 포함됩니다.

- 제품 카탈로그 관리자 또는 관리자는 제공자 인스턴스에 제품 오퍼링 및 서비스 사양을 생성하여 배포 채널을 서비스 브리지로 지정하고 제품 오퍼링이 판매 가능한 항목임을 나타냅니다. 오퍼링 및 서비스 사양이 게시되면 원격 카탈로그 항목을 생성하기 위한 RRP(원격 기록 생성자)가 자동으로 생성됩니다.
- 서비스 브리지 관리자는 소비자 기준을 원격 기록 생성자에 연결합니다.
- 서비스 브리지 관리자는 제공자 인스턴스의 원격 기록 생성자를 검토하고 활성화합니다. 이러한 원격 기록 생성자는 원격 카탈로그 항목을 소비자 인스턴스의 서비스 카탈로그에 게시합니다.
- 소비자는 소비자 인스턴스의 서비스 포털에 있는 원격 카탈로그 항목을 사용하여 서비스를 요청합니다. 요청은 제공자 인스턴스에서 요청을 이행하기 위한 제공자 작업을 자동으로 생성합니다.
- 제공자 인스턴스에서 주문 관리자가 승인하고 에이전트가 이행할 주문 및 주문 라인이 생성됩니다.
- 소비자 인스턴스에서 소비자는 주문 에이전트로부터 주문 상태 및 작업 메모 설명에 대한 업데이트를 받습니다.

기능

- 복합 사양으로 단순 및 번들 제품 오퍼링을 지원합니다.
- 지원 서비스 사양.
- 주문 라인 항목의 수량 주문과 옵션 제품 및 서비스 선택을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인스턴스에서 소비자가 볼 수 있는 제품 및 서비스 인벤토리 기록을 동기화합니다.
- 소비자가 다음을 수행할 수 있도록 허용합니다.
  - 주문 일시 중단, 재개 및 연결 해제
  - 주문이 반품 불가 지점(PONR)에 도달하지 않은 경우 소비자 인스턴스에서 주문을 취소합니다.

혜택

- 오퍼링 및 서비스 사양을 원격 카탈로그에 게시하는 원격 기록 생성자 생성을 자동화합니다.
- 제공자 인스턴스에서 더 빠른 주문 이행을 지원하고 주문 정확도를 개선합니다.
- 제공자와 고객 인스턴스 간의 의견을 업데이트하고 빈번한 주문 상태 업데이트를 공유하여 커뮤니케이션을 용이하게 합니다.

주문 상태 매핑

주문을 처리하는 동안 주문 상태 상태는 특정 제공자 작업 상태에 해당합니다.

주문 및 제공자 작업 상태

주문 상태	제공자 작업 상태
초안	받음
제출됨	받음
보강 진행 중	받음
보강 보류 중	받음
신규	받음
확인됨	작업 진행 중
예약됨	작업 진행 중
거부됨	대기 중 정보
진행 중	작업 진행 중
수정 진행 중	받음
정보 대기 중	대기 중 정보
보류 중	대기 중 정보
취소 평가 중	취소됨
취소 진행 중	작업 진행 중
취소됨	취소됨
완료함	종결됨

다음 단계

서비스 브리지 관리자는 에서 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 구성설정 작업을 검토합니다.

제공자용 서비스 브리지 주문 관리 구성

제공자가 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 에서 서비스 브리지제품 주문을 만들고 이행하는 데 사용할 주문 관리 수 있는 애플리케이션을 구성합니다. 제공자는 소비자가 자신의 인스턴스에서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문할 수 있도록 제품 오퍼링 및 서비스 사양을 원격 카탈로그 항목으로 게시합니다 서비스 카탈로그 .

구성 개요

다음 작업에 따라 제품 오퍼링 및 서비스 사양을 생성하고 이를 ServiceNow 제공자 인스턴스에 원격 기록 생성자로 게시하는 데 사용하는 주문 관리 애플리케이션을 설정합니다제공자용 서비스 브리지 주문 관리. 그런 다음 서비스 브리지 관리자는 이러한 원격 기록 생성자를 활성화하여 소비자 인스턴스에서 제품과 서비스를 사용할 수 서비스 카탈로그 있도록 할 수 있습니다.

제공자용 서비스 브리지 주문 관리 애플리케이션 설정

구성 단계	설명	역할
Install Service Bridge for Providers	에서 ServiceNow Store공급자용 서비스 브리지 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Installing and configuring Service Bridge for Providers .	관리자
Install Service Bridge for Consumers	에서ServiceNow Store 소비자용 서비스 브리지 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션 구성에 대한 자세한 내용은 소비자용 서비스 브리지 설치 및 구성을 참조하십시오.	관리자
제공자용 서비스 브리지 주문 관리 설치	ServiceNow Store에서 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 애플리케이션을 설치합니다.	관리자
원격 카탈로그 항목에 대한 제품 오퍼링 생성	제공자 인스턴스에서 소비자를 위해 서비스 카탈로그에 원격 카탈로그 항목으로 추가할 제품 오퍼링을 생성합니다.	제품 카탈로그 관리자 또는 매니저
원격 카탈로그 항목에 대한 서비스 사양 생성	제공자 인스턴스에서 소비자를 위해 서비스 카탈로그에 원격 카탈로그 항목으로 추가할 서비스에 대한 서비스 사양을 생성합니다.	제품 카탈로그 관리자 또는 매니저
소비자 기준을 원격 기록 생성자에 연결	제공자 인스턴스에서 원격 기록 생성자를 검토하고 적격 서비스 브리지 소비자에게 카탈로그 항목에 대한 권리를 부여하는 고객 기준을 연결합니다.	서비스 브리지 제공자 관리자
인벤토리 관리를 위해 소비자 기준을 원격 기록 생성자에 연결합니다.	인벤토리 관리를 위한 원격 기록 생성자를 검토하고 고객 기준을 연결합니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제공자용 서비스 브리지 주문 관리 애플리케이션 설정

구성 단계	설명	역할
원격 기록 생성자 활성화	소비자 인스턴스에서 원격 기록 생성자에 대한 권리를 활성화합니다.	서비스 브리지 소비자 관리자
원격 카탈로그 항목 폐기	원격 카탈로그에 사용되는 제품 오퍼링 또는 서비스 사양을 폐기합니다. 그러면 해당 원격 기록 생성자가 자동으로 폐기되고 소비자 인스턴스의 서비스 카탈로그에서 항목이 제거됩니다.	제품 카탈로그 관리자 또는 매니저

제공자용 서비스 브리지 주문 관리 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_sb_pro)을 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 항목이 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오. 입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션((sn_sb_pro))을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

원격 카탈로그 항목에 대한 제품 오퍼링 생성

서비스 브리지 제공자 인스턴스에서 제품 오퍼링을 생성합니다. 제품 오퍼링을 게시하면 원격 카탈로그 항목에 대한 원격 기록 생성자가 생성됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

이 태스크 정보

제품 오퍼링을 생성할 때 배포 채널 필드를 사용하여 채널을 서비스 브리지로 설정합니다.

프로시저

1. CSM 구성 가능 작업 공간 제공자 인스턴스에서 목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 〉 제품 오퍼링.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
   상세 정보 탭에서 필드에 내용을 입력합니다.

신제품 오퍼링 양식 생성

필드	설명
번호	제품 오퍼링에 대해 시스템에서 할당한 번호입니다.
이름	유사한 제품 이름과 구별하는 데 도움이 되는 제품 오퍼링의 대체 이름입니다.
표시 이름	추가되는 제품 오퍼링의 이름입니다.
오퍼링 유형	오퍼링 엔터티입니다. 다음 유형 중 하나를 선택합니다. ○ 제품: 에이전트가 를 사용하여 주문에 추가할 수 있는 제품 엔터티입니다 CSM 구성 가능 작업 공간. ○ 권리: 에이전트가 주문에 추가할 수 있는 보증 또는 구독과 같은 엔터티입니다.
오퍼링 하위 유형	권리 유형: ○ 보증 ○ 보증 연장됨 ○ 라이센스 ○ 구독
판매 가능	제품 오퍼링을 독립 실행형 항목으로 판매할 수 있음을 나타내는 옵션입니다. 선택하지 않으면 제품 오퍼링을 번들의 일부로 판매할 수 있지만 독립 실행형 품목으로는 판매할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 애플리케이션을 사용하는 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 경우 제품 오퍼링에 대해 이 옵션을 선택합니다. 판매 가능 제품 오퍼만 원격 카탈로그 항목을 생성합니다. 번들 구성의 오퍼링은 지원되지 않습니다.
설명	제품 오퍼링에 대한 짧은 설명입니다. 이 설명은 주문 에이전트가 주문할 때 제품을 이해하는 데 도움이 됩니다.
시작 날짜	애플리케이션에 제품 오퍼링을 사용할 수 있는 판매 및 주문 관리 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘( )을 선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
종료 날짜	제품 오퍼링이 애플리케이션에서 삭제된 판매 및 주문 관리 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘( )을 선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
상태	제품 오퍼링의 상태입니다. 상태에는 초안, 게시됨, 폐기됨 및 보관됨이 포함됩니다. 초안 상태의 제품 오퍼링을 업데이트할 수 있습니다.
유통 채널	배포 채널을 설정하고 잠그는 옵션입니다. 예를 들어 웹을 채널로 지정할 수 있습니다. 여러 채널을 지정할 수 있습니다. **주:** 애플리케이션을 사용하는 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 경우 채널로 입력합니다 서비스 브리지 .
소유자	제품 오퍼링을 담당하는 사람입니다.
코드	제품 이름을 기준으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다. 시스템에서 생성되지만 SKU 또는 기타 산업별 제품 코드를 나타내도록 코드를 편집할 수 있습니다.
제품 사양	제품 오퍼링과 연결할 제품 사양입니다. 주문 이행을 주도하는 제품 오퍼링의 기능 뷰를 제공합니다. **주:** 게시된 사양만 나타납니다.
제품 모델	제품 모델의 이름입니다.
하위 사양 특성 복사	선택하면 사양 계층 구조의 모든 하위 사양 특성이 복사되는 옵션입니다. 예를 들어, 제품 오퍼링에 연결된 제품 사양이 있는 경우 이 옵션을 선택하면 상위 사양 외에 하위 사양에서도 특성이 상속됨을 나타냅니다.
가격 책정 방법	제품 가격 책정 방법: ○ 일회성: 제품에 대한 단일 수수료입니다. ○ 반복: 예약된 간격으로 발생하는 수수료입니다. 반복 요금에 대한 주기를 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 가격 책정 정보는 소비자 인스턴스에 표시되지 않습니다. 오퍼에 대해 기본 가격 목록이나 다른 가격 목록이 구성된 경우 가격은 제공자 인스턴스에서만 계산되고 업데이트됩니다.
주기	반복되는 가격 책정: 매월 또는 매년.
월간 반복 청구	매달 반복되는 과금입니다. 월간 반복 청구는 이전 버전과의 호환성을 위해 지원됩니다. 가격 목록을 사용하여 가격을 정의합니다.
비반복 청구	한 번 적용되는 과금입니다. 이전 버전과의 호환성을 위해 지원됩니다. 가격 목록을 사용하여 가격을 정의합니다.
계약 생성	에이전트에게 권리 계약을 제품 주문에 추가할 수 있음을 나타내는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 주문 이행 후에 서비스 계약이 생성됩니다. 권리가 계약으로 관리되는 경우에 사용됩니다.
계약 조건	계약 기간: ○ 12개월 ○ 24개월 ○ 36개월 ○ 48개월 ○ 60개월
버전	이 제품 오퍼링 버전에 할당된 버전 번호입니다.
초기 버전	초기 버전을 만들 때 제품 오퍼링의 이름입니다.
이전 버전	이전 버전의 제품 오퍼링 이름입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. ○ 제품 오퍼링의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다. ○ 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 제품 오퍼링 이름이 여기에 나타납니다. ○ 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 제품 오퍼링 이름이 여기에 나타납니다. 이 필드는 변경할 수 없습니다.

4. 저장을 선택합니다.

5. 필요한 경우 제품 오퍼링에 특성을 추가합니다.

6. 옵션: 제품 오퍼링에 제품 이미지를 추가합니다.

a. Product Visuals(제품 비주얼) 탭에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.

b. 이미지의 이름을 입력합니다.

c. 업로드할 이미지 파일을 선택하려면 추가하려면 클릭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 이미지를 제품의 기본 이미지로 설정하려면 기본 설정을 선택합니다.

> **주:**
> 제품에 대해 여러 이미지를 추가할 수 있지만 서비스 카탈로그는 서비스 카탈로그에 게시될 때 제품당 하나의 이미지만 지원합니다.

7. 제품 오퍼링 버전 생성을 마치면 다음 작업 중 하나를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

소비자 기준을 원격 기록 생성자에 연결 이 원격 카탈로그 항목에 대한 것입니다.

원격 카탈로그 항목에 대한 서비스 사양 생성

제공자 인스턴스에 서비스 사양을 서비스 브리지 생성합니다. 서비스 사양을 게시하면 원격 기록 생성자가 서비스 사양에 대한 원격 카탈로그 항목을 생성합니다.

시작하기 전에

서비스 사양을 생성하기 전에 특성, 특성 옵션 및 사양 범주를 정의합니다.

필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 또는 sn_prd_pm_product_catalog_manager

이 태스크 정보

서비스 요청에 대한 서비스 사양을 생성할 때 배포 채널 필드를 사용하여 채널을 서비스 브리지로 설정합니다. 서비스 사양이 게시되면 해당 사양에 대한 원격 기록 생성자가 생성됩니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.

2. 다음으로 이동 사양 〉 서비스 사양 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
상세 정보 탭의 양식을 작성합니다.

서비스 사양

필드	설명
번호	서비스 사양에 대한 자동 생성 ID입니다.
이름	서비스 사양의 이름입니다.
버전	사양에 할당된 버전 번호: ○ 초기 버전을 만들면 이 필드에 1이 나타나며 변경할 수 없습니다. ○ 사양의 후속 버전을 만들 때 새 버전 생성을 선택하면 이 필드에 증가한 다음 번호가 표시됩니다. 예를 들어, 3이 이전 버전 번호인 경우 이 필드에 4가 표시됩니다.
표시 이름	이 사양 버전이 적용되는 경우 사양에 대해 나타나는 표시 이름입니다. ○ 사양의 초기 버전 또는 기본 버전(예: 버전 1)을 만들 때는 일반적으로 사양의 이름인 자유 형식 텍스트를 필드에 입력해야 합니다. ○ 사양 버전을 만들 때 사양 이름과 현재 버전 번호의 시스템에서 할당된 연결이 나타나지만 덮어쓸 수 있습니다. 예를 들어

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	SD-WAN Edge 디바이스 v2는 다음과 같은 경우 이 필드에 표시됩니다. ▪ SD-WAN Edge Device가 사양의 이름입니다. ▪ 버전 2가 사양의 현재 버전입니다.
범주	서비스 사양이 속한 사양 범주입니다. ○ 5G 서비스에 속하는 선택한 범주에 일치하는 슬라이스 템플릿이 없는 경우 시스템은 기존 템플릿을 확인합니다. ○ 선택한 범주에 매핑된 템플릿이 여러 개 있는 경우 시스템은 사양에 따라 가장 최근에 게시된 템플릿을 선택합니다.
유형	서비스 사양의 유형: 고객 대면 고객은 서비스에 대한 티켓 또는 케이스를 만들 수 있습니다. 이 유형을 선택하면 서비스가 제공되는 방법을 지정하기 위한 배포 채널 필드가 표시됩니다(예: 웹). 자원 대면 자원이 제대로 작동하려면 서비스가 필요합니다. 해당 사항 없음 서비스 사양은 고객 응대 또는 자원 대면 사양이 아닙니다.
하위 유형	사양의 하위 유형입니다. 슬라이스(**Slice**)를 선택하여 5G 네트워크 서비스 사양을 정의합니다. 주: ○ 하위 유형으로 슬라이스를 선택하면 결정 테이블의 서비스 사양 범주와 템플릿의 매핑에 따라 템플릿이 자동으로 선택됩니다. ○ 하위 유형으로 없음을 선택하면 템플릿을 수동으로 지정할 수 있습니다.
시작 날짜	사양이 유효한 시작 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 적용 시기를 나타낼 수 있습니다. 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
종료 날짜	사양이 유효한 종료 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 더 이상 적용되지 않는 시기를 나타냅니다. 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
템플릿	5G 서비스를 사용하는 경우 정의한 템플릿입니다. 주: 템플릿을 변경하면 True로 표시되고 이전 템플릿과 연결된 모든 사양 특성이 삭제되고 선택한 새 템플릿에 따라 사양 특성이 다시 연결됩니다.
설명	서비스 사양에 대한 설명입니다.
상태	서비스 사양의 상태입니다. 초안 사양 기록을 처음 생성할 때 할당된 게시되지 않은 초안 서비스 사양입니다. 게시 날짜: 제품 오퍼링에 사용하기 위해 공식적으로 게시할 때 할당된 게시된 서비스 사양입니다. 폐기됨 폐기되어 더 이상 다른 사양 버전을 만드는 데 사용할 수 없는 서비스 사양입니다. 보관됨 서비스 사양은 주문 또는 이행 프로세스에서 더 이상 사용되지 않습니다.
유통 채널	배포 채널을 설정하고 잠그는 옵션입니다. 예를 들어 웹을 채널로 지정할 수 있습니다. 여러 채널을 지정할 수 있습니다. 주: 애플리케이션을 사용하는 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 경우 배포 채널로 입력합니다 서비스 브리지 .
외부 코드	사양의 서비스 코드입니다.
꺾은선형	사양의 서비스 라인입니다.
회사 비용	이 서비스 사양에 대한 회사 비용입니다. 이 필드는 수익 계산 목적으로만 사용됩니다.
복합	서비스 사양이 여러 하위 사양으로 구성된 상위 사양임을 나타내는 옵션입니다.
설치 필요	누군가 현장에 서비스를 설치해야 함을 나타내는 옵션입니다.
위치 관련	이 서비스 사양에 이행 및 설치를 위한 위치 상세 정보가 필요함을 나타내는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
초기 버전	사양의 기본 버전의 이름이며 표시되지만 변경할 수 없습니다.
이전 버전	사양의 이전 버전의 이름입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. ○ 사양의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다. ○ 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 사양 이름이 여기에 나타납니다. ○ 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 사양 이름이 여기에 나타납니다. 이 필드는 변경할 수 없습니다.

3. 저장 후 게시를 선택합니다.
   원격 기록 생성자가 사양에 대한 원격 카탈로그 항목을 만듭니다.

다음에 수행할 작업
소비자 기준을 원격 기록 생성자에 연결 이 원격 카탈로그 항목에 대한 것입니다.

소비자 기준을 원격 기록 생성자에 연결

제공자 인스턴스에서 적절한 소비자 기준을 원격 카탈로그 항목에 대해 생성된 원격 기록 생성자에 연결합니다. 소비자 기준에 따라 카탈로그 항목에 대한 권리가 있는 소비자가 결정됩니다. 서비스 브리지 적격 소비자 인스턴스에 복제되는 권리 기록을 자동으로 생성합니다.

시작하기 전에
기본적으로 모든 소비자는 원격 기록 생성자를 사용할 수 있습니다. 특정 사용자에 대한 특정 기준이 있는 경우 해당 사용자에 대한 서비스 브리지 소비자 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 Creating entitlements in Service Bridge for Providers 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_sb.admin 또는 admin

프로시저
1. 제공자 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 브리지 제공자 〉 관리 〉 원격 카탈로그 항목.
2. 제품 카탈로그 관리자 또는 관리자가 만든 제품 오퍼링 또는 서비스 사양에 대한 원격 기록 생성자를 선택합니다.
   기록을 검토하여 예상대로 생성되었는지 확인합니다.

   주:
   원격 기록 생성자인 인벤토리 관리는 원격 카탈로그 항목에 대한 제품 오퍼링 또는 서비스 사양이 게시될 때 자동으로 생성됩니다. 소비자가 소비자 인스턴스의 서비스 카탈로그에서 제품 또는 서비스 인벤토리를 관리할 수 있도록 소비자 기준을 이 원격 기록 생성자에 연결해야 합니다.

3. 소비자 기준 탭으로 이동합니다.
4. 활성 기준 레코드의 원격 소비자 기준 열에서 카탈로그 항목에 연결할 기준을 선택하고 저장합니다.
5. 게시를 선택합니다.
   서비스 브리지는 적격 소비자 인스턴스에 복제되는 권리 기록을 자동으로 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
원격 기록 생성자에 대한 권리를 활성화합니다.

원격 기록 생성자 활성화

소비자 인스턴스에서 원격 기록 생성자를 서비스 브리지 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_sb.admin 또는 admin

프로시저

1. 소비자 인스턴스에서 다음으로 이동 모두 〉 서비스 브리지 소비자 〉 제공자 연결.
2. 번호 링크를 선택하여 제공자 연결 기록으로 이동합니다.
3. 원격 기록 생성자 탭(관련 목록)에서 활성화할 원격 기록 생성자를 선택합니다.
4. 원격 기록 생성자 페이지에서 활성화를 선택합니다.
   이제 서비스 카탈로그에서 제품 오퍼링 또는 서비스 사양을 원격 기록 생성자 형식으로 사용할 수 있습니다.

원격 카탈로그 항목 폐기

원격 카탈로그에 사용되는 제품 오퍼링 또는 서비스 사양을 폐기하면 해당 원격 기록 생성자가 자동으로 폐기됩니다. 원격 기록 생성자가 폐기되면 원격 카탈로그 항목이 소비자 인스턴스의 서비스 카탈로그에서 자동으로 제거됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

프로시저

1. CSM 구성 가능 작업 공간 제공자 인스턴스에서 목록 뷰를 선택합니다.
2. 폐기할 게시된 제품 오퍼링 또는 서비스 사양으로 이동합니다.
   - 제품 오퍼링을 폐기하려면 다음으로 이동하십시오. 제공 〉 제품 오퍼링 을 클릭하고 폐기할 제품 오퍼링을 선택합니다.
   - 서비스 사양을 폐기하려면 다음으로 이동하십시오. 사양 〉 서비스 사양 을 클릭하고 폐기할 서비스 사양을 선택합니다.
3. 폐기를 선택합니다.
   제품 오퍼링 또는 서비스 사양이 폐기됨 상태로 설정됩니다. 항목과 연결된 기록 생성자의 상태가 게시됨에서 폐기됨으로 변경되고 제품 카탈로그 항목이 서비스 카탈로그에서 자동으로 삭제됩니다.

서비스 포털 카탈로그 항목에서 주문 생성

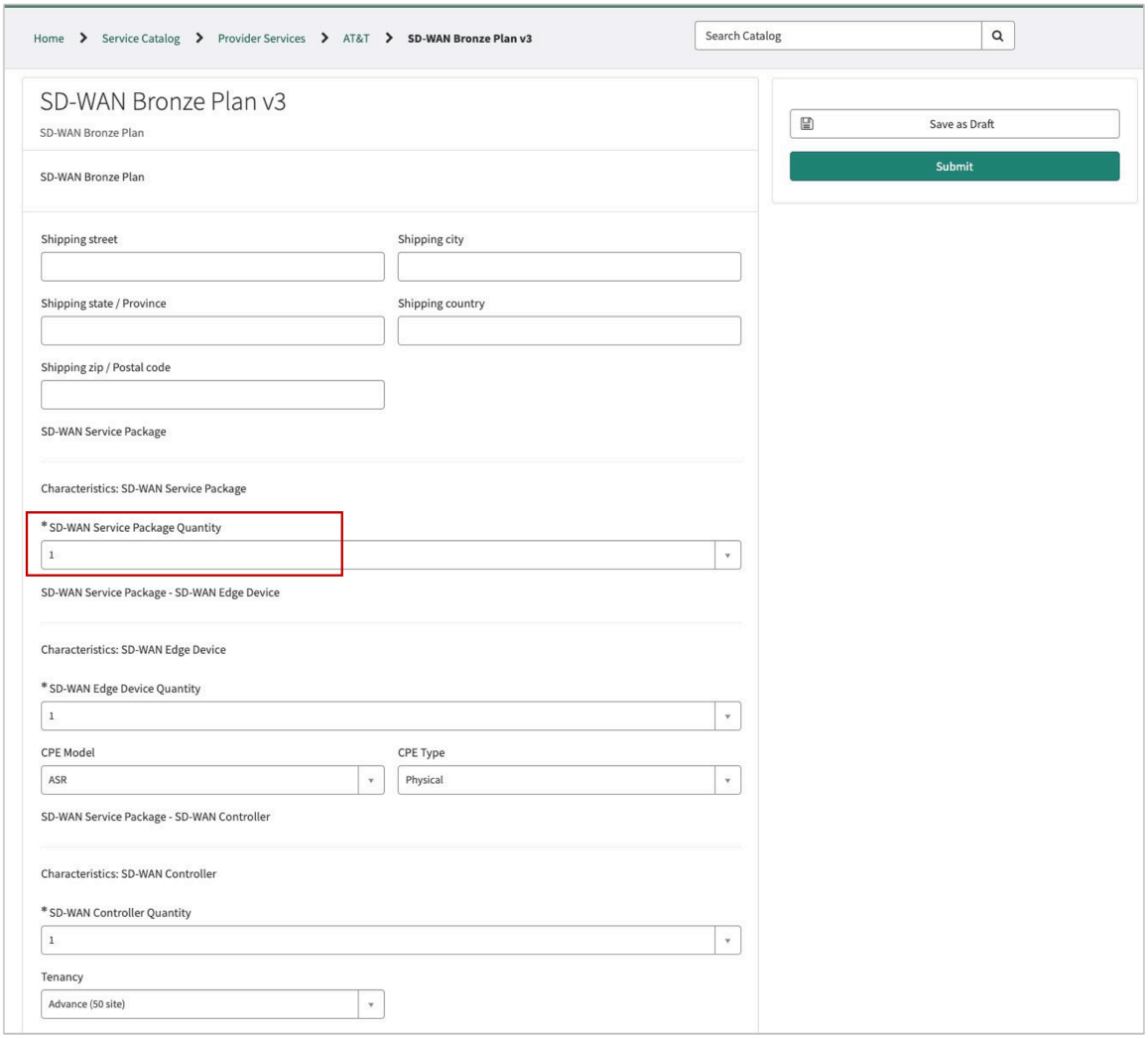
소비자가 인스턴스에서 서비스 포털을 사용할 때 번들 제품 사양이 있는 카탈로그 항목을 주문할 수 있습니다. 또한 주문을 취소하고 제품 및 서비스 인벤토리를 검토 및 관리할 수 있습니다.

번들 제품 주문

서비스 브리지 원격 카탈로그 항목에는 수량을 포함하여 선택할 수 있는 다양한 특성 옵션이 있는 복합 구성요소가 있는 번들 제품이 포함될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Catalog의 번들 제품 예



주문 취소

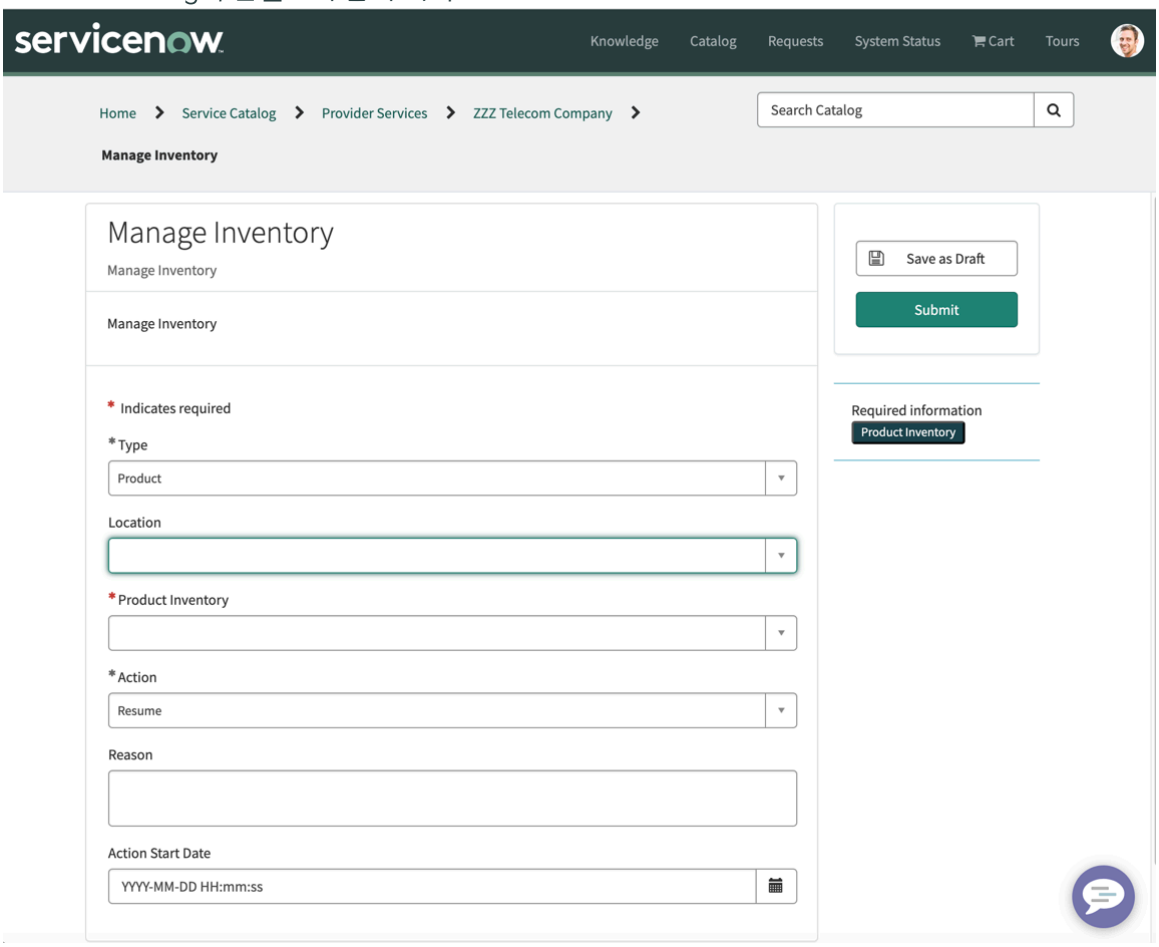
주문이 반품 불가 지점(PONR)에 도달하지 않은 경우 소비자는 주문을 취소할 수 있습니다. PONR에 도달하면 소비자는 주문을 취소할 수 없다는 상태 메시지를 받습니다.

제품 또는 서비스 인벤토리 관리

소비자는 제품 및 서비스에 대한 제품 또는 서비스 인벤토리를 보고 관리할 수 있습니다. 위치 필드를 사용하여 특정 위치를 기준으로 인벤토리 뷰를 필터링할 수 있습니다. 소비자는 연결 해제, 일시 중단 또는 재개 작업을 수행할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Catalog의 인벤토리 관리 예시



주문 관리 및 현장 서비스 관리 통합

와 주문 관리현장 서비스 관리 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다. 이 통합은 (com.sn_ind_tmt_orm) 플러그인, 현장 서비스 관리 구성 가능 작업 공간(com.snc.uib.fsm_agent_workspace) 플러그인 및 현장 서비스 관리 (com.snc.work_management) 플러그인을 사용하는 주문 관리 모든 ServiceNow 고객이 사용할 수 있습니다.

주문 관리**-FSM** 통합 개요

이 통합을 통해 애플리케이션에서 애플리케이션으로 주문 관리 작업 주문을 자동 및 수동으로 생성할 수 있습니다 현장 서비스 관리 . 이 통합을 통해 엔드투엔드 주문 이행 프로세스를 지원하는 애플리케이션과 현장 서비스 관리 애플리케이션 간의 주문 관리 공동 작업이 보장됩니다. 필드 에이전트의 현장 서비스 작업이 필요한 주문에 대한 작업 주문이 생성됩니다. 주문 이행 에이전트와 관리자는 주문 작업과 작업 주문 의존성을 보다 효율적으로 관리할 수 있습니다.

주요 기능

- 작업 주문 생성, 업데이트 및 추적을 자동화합니다.
- 에 대한 작업 주문의 UI 기반 수동 트리거링 현장 서비스 관리 현장 서비스 작업을 예약하고 작업 메모 업데이트를 현장 서비스 디스패처 및 에이전트에게 전달합니다.
- 상태, 작업 메모, 고객 상세 정보 및 기타 업데이트 간의 주문 관리현장 서비스 관리 정보 동기화
- 이행 프로세스에서 주문 및 관련 작업 주문의 엔드 투 엔드 워크플로우를 추적하고 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 주문의 자동 생성 구성

에서 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology현장 서비스 관리까지 작업 주문의 자동 생성을 활성화할 수 있습니다. 도메인 주문 및 주문 작업에 대한 작업 주문이 생성됩니다. 작업 주문의 자동 생성을 구성하려면 의사 결정 빌더에서 결정 테이블을 구성합니다.

고객 주문에는 제품 주문, 서비스 주문, 자원 주문 및 주문 작업과 같은 여러 도메인 주문이 있는 여러 주문 라인 항목이 있습니다. 도메인 주문에 대한 작업 주문을 자동으로 생성하는 경우, 조건은 도메인 주문 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책에 지정됩니다. 주문 작업에 대한 작업 주문을 자동으로 생성하는 경우, 조건은 주문 작업 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책에 정의됩니다.

관리자가 주문을 승인한 후 의사 결정 빌더에 정의된 조건이 충족되면 작업 주문이 자동으로 생성됩니다. 필요한 경우 관리자는 작업 주문 생성을 선택하여 수동으로 작업 주문을 생성할 수도 있습니다. 결정 테이블의 작업 주문 템플릿은 자동으로 생성된 작업 주문의 필드를 미리 채웁니다.

도메인 주문에 대한 작업 주문 생성 구성

도메인 주문에 대한 작업 주문을 자동으로 생성하기 위한 결정 트리에 조건을 추가합니다. 조건은 도메인 주문 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책에 지정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
고객 주문에는 제품 주문, 서비스 주문, 자원 주문 및 주문 작업과 같은 여러 도메인 주문이 있는 여러 주문 라인 항목이 있습니다. 도메인 주문에 대한 작업 주문을 자동으로 생성하는 경우, 조건은 도메인 주문 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책에 지정됩니다. 결정 테이블에 정의되지 않은 조건의 경우, 관리자는 작업 주문 생성을 선택하여 수동으로 작업 주문을 만들 수 있습니다. 결정 테이블의 작업 주문 템플릿은 자동으로 생성된 작업 주문의 필드를 미리 채웁니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의사 결정 빌더.
   모든 결정 테이블을 볼 수 있습니다.
2. 도메인 주문 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책을 선택합니다.
3. 조건 섹션의 사양 열에서 서비스 패키지를 선택하여 조건을 설정합니다.
4. 도메인 주문 작업 목록에서 작업을 선택합니다.
5. **WO** 템플릿 열에서 조건에 대한 템플릿을 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.

결과
결정 테이블에 조건이 추가됩니다. 결정 테이블에서 이 조건이 충족되면 도메인 주문에 대한 작업 주문이 자동으로 생성됩니다. 결정 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Use decision tables .

주문 작업에 대한 작업 주문 생성 구성

결정 트리에 주문 작업에 대한 작업 주문을 자동으로 생성하는 조건을 추가합니다. 조건은 주문 작업 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책에 지정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

주문 작업에 대한 작업 주문을 자동으로 생성하는 경우, 조건은 주문 작업 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책에 정의됩니다. 관리자가 주문을 승인한 후 의사 결정 빌더에 정의된 조건이 충족되면 작업 주문이 자동으로 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 의사 결정 빌더.
   모든 결정 테이블을 볼 수 있습니다.
2. 주문 작업 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책을 선택합니다.
3. 조건 섹션의 사양 열에서 서비스 패키지를 선택하여 조건을 설정합니다.
4. 도메인 주문 작업에 추가를 선택합니다.
5. 요청 유형 열에서 주문 작업에 대한 요청 유형을 선택합니다.
6. **WO** 템플릿 열에서 서비스 패키지에 대한 템플릿을 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.

결과

결정 테이블에 조건이 추가됩니다. 결정 트리에서 이 조건이 충족되면 주문 작업에 대한 작업 주문이 자동으로 생성됩니다. 자세한 내용은 Decision Builder user interface 문서를 참조하십시오.

AND 현장 서비스 관리 간의 주문 관리 정보 동기화 **-** 워크플로우 시나리오

및 현장 서비스 관리 간의 주문 관리 통합은 엔드 투 엔드 주문 이행 프로세스를 지원합니다. 다음 시나리오에서는 와(현장 서비스 관리과) 간의 주문 관리 데이터, 고객 정보, 상태 및 기타 업데이트의 원활한 동기화를 보여 줍니다.

시나리오

주문 이행 관리자가 에서 주문 관리주문을 승인한 후 결정 트리에 지정된 조건에 대한 작업 주문이 자동으로 생성됩니다 현장 서비스 관리 . 현장 서비스 에이전트가 이러한 작업 주문에 대해 작업할 때 주문 이행 에이전트는 해당 도메인 주문의 작업 메모 섹션에서 업데이트를 볼 수 있습니다. 에이전트는 도메인 주문과 관련된 모든 작업 주문이 종결되지 않는 한 도메인 주문을 종결할 수 없습니다. 이 워크플로우는 주문 관리 와 현장 서비스 관리.

1. 주문 이행 에이전트가 작업 공간에서 새 고객 주문을 주문 관리 생성합니다.
2. 그런 다음 에이전트는 주문해야 하는 위치를 선택합니다. 여러 위치에 대해 여러 주문 라인 항목이 생성됩니다.
3. 그런 다음 에이전트가 검토하고 주문합니다.
4. 주문 이행 관리자가 주문을 승인합니다. 주문 라인 항목에는 주문 이행 플로우의 일부로 도메인 주문이 있습니다. 결정 테이블의 구성에 따라 작업 주문은 에서 자동으로 생성됩니다 현장 서비스 관리.
5. 에이전트는 상세 정보 탭에서 도메인 주문에 대해 생성된 작업 주문을 볼 수 있습니다. 활동 섹션에서 에이전트는 작업 메모의 작업 주문에 대한 모든 업데이트를 추적합니다.
   - 에서 현장 서비스 관리작업 주문의 상태가 변경되면 상세 정보가 작업 공간의 작업 메모 주문 관리 에 표시됩니다.
   - 작업 주문이 취소되면 작업 주문 상태가 작업 메모 섹션에 표시됩니다 주문 관리 .
   - 기내 변경의 경우 작업 주문이 자동으로 업데이트됩니다. 현재 상태와 업데이트된 정보가 작업 메모 섹션에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 에이전트는 필요한 경우 주문 라인 항목을 편집할 수 있습니다. 에이전트가 **PONR** (반품 불가 지점) 옵션을 선택하면 워크플로우의 주문 라인 항목을 더 이상 변경할 수 없습니다.
7. 모든 작업 주문이 종결된 후 주문 이행 관리자는 모든 작업 주문을 검토하고 도메인 주문을 종결할 수 있습니다.

   주:
   에이전트는 해당 도메인 주문과 연결된 모든 작업 주문이 종결되지 않는 한 도메인 주문을 종결할 수 없습니다.

주문 관리 및 전략적 포트폴리오 관리 통합

이 주문 관리 애플리케이션은 복잡한 주문 이행 작업에 대한 프로젝트 감독을 가능하게 하는 (SPM) 애플리케이션과의 ServiceNow# 전략적 포트폴리오 관리 통합을 제공합니다. 이 통합을 사용하여 주문 라인 항목과 계획된 주문 작업을 의 프로젝트 SPM로 처리합니다.

기능

- 프로젝트 감독 규칙을 기반으로 프로젝트 생성을 SPM 자동화하여 프로젝트 관리자가 에서 프로젝트 SPM내의 주문 이행 활동을 추적할 수 있도록 합니다.
- 에서 주문 이행 작업을 주문 관리 관련 프로젝트 SPM와 동기화하여 프로젝트 관리자에게 상태 변경 정보, 메모 및 설명을 통해 실시간 작업 활동 업데이트를 제공합니다.
- 이행 에이전트, 관리자 및 프로젝트 관리자가 주문 라인 항목과 프로젝트, 도메인 주문과 프로젝트 작업, 주문 작업과 프로젝트 작업 간의 관계를 보여주는 관련 목록을 볼 수 있도록 합니다.
- 하나 이상의 주문 작업에 대한 추적 및 동기화를 지원합니다.
- 스태거 분해 또는 진행 중인 변경의 일부로 생성된 새 작업에 대한 스태거/진행 중인 주문을 지원합니다. 주문 이행과 프로젝트 작업 간의 동기화를 가능하게 하는 미리 정의된 계획 주문 작업을 사용합니다.
- 하위 작업 및 관련 주문 작업 또는 도메인 주문이 완료되거나 취소되면 프로젝트 작업이 자동으로 종결됩니다.

혜택

- 프로젝트 관리자에게 여러 위치에 있는 특정 고객 계정으로 배송해야 하는 장기 실행 주문과 같은 복잡한 주문에 대한 엔드 투 엔드 프로젝트 감독 기능을 제공합니다.
- 프로젝트 의존성 및 적시 주문 이행에 영향을 주는 문제를 식별하여 위험을 관리합니다.
- 및 주문 관리 애플리케이션 간의 SPM 주문 상태에 대한 수동 추적을 제거합니다. 프로젝트 관리자, 이행 에이전트 및 관리자, 기타 프로젝트 이해 관계자 간의 비효율적인 의사 소통을 줄입니다.

SPM 통합의 작동 방식

와의 전략적 포트폴리오 관리 통합은 주문 관리프로젝트 포트폴리오 관리 의 SPM (PPM) 표준 애플리케이션을 사용하여 이행 작업을 조직의 프로젝트로 추적합니다. 고객 주문 이행 작업을 고객 프로젝트로 자동 추적하려는 경우 이 통합은 고객 프로젝트 관리 애플리케이션에서도 작동합니다.

구성

관리자는 다음 항목을 구성하여 통합을 설정합니다 SPM .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 프로젝트 템플릿: 프로젝트 감독이 필요한 주문에 대해 프로젝트를 자동으로 생성하는 SPM 데 사용되는 PPM 프로젝트 템플릿을 만듭니다. 프로젝트 템플릿은 주문 제공을 위해 계획된 작업도 정의합니다.
- 주문 관리 프로젝트 감독 조건 및 규칙: 프로젝트 감독에 적합한 주문과 해당 프로젝트를 생성하는 데 사용되는 프로젝트 템플릿을 결정하는 조건 및 결정 규칙을 설정합니다. 다양한 프로젝트 관리 감독 결정 테이블을 사용하여 주문 라인, 도메인 주문 및 주문 작업에 대한 조건과 규칙, 사용할 적절한 프로젝트 템플릿을 지정합니다.
- 테이블 맵의 CSM 필드 매핑: 테이블 맵에서 CSM 필드 매핑을 구성하여 필드를 SPM 프로젝트 필드에 연결합니다주문 관리.
- 프로젝트 작업 자동 종결 속성: 시스템 속성을 사용하여 *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure* 연결된 하위 작업이 완료될 때 프로젝트 작업의 자동 종결을 제어합니다.

SPM 통합 플로우

주문 라인이 생성되고 승인 주문 관리 되면 다음 처리 단계를 수행합니다.

- 프로젝트 감독 결정: 프로젝트 감독을 위한 주문 라인의 자격을 부여합니다.
  - 주문 라인이 유효하고 PPM Standard 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다.
  - 주문 라인에 대한 프로젝트 감독 조건 및 결정 규칙을 검토합니다.
  - 주문 라인이 조건과 일치하면 지정된 프로젝트 템플릿을 사용하여 프로젝트 및 프로젝트 작업이 자동으로 생성됩니다.

    주:
    여러 주문 라인이 감독 대상인 경우 시스템은 여러 프로젝트를 생성합니다.

- 일회성 동기화: 주문 라인을 프로젝트와 동기화하여 주문 라인과 프로젝트 간의 관계를 설정합니다.
- 프로젝트 작업 감독 결정: 에서 주문 라인 항목을 도메인 주문 및 주문 작업으로 세분화한 후에는 주문 관리 다음을 수행합니다.
  - 도메인 주문에 대한 프로젝트 감독 조건을 확인합니다. 도메인 주문이 프로젝트 감독 조건을 충족하는 경우 지정된 프로젝트 템플릿 작업을 사용하여 연결된 프로젝트 및 계획된 작업을 생성합니다.
  - 주문 작업에 대한 프로젝트 감독 조건을 확인합니다. 주문 작업이 프로젝트 감독 조건을 충족하는 경우 지정된 프로젝트 템플릿 작업을 사용하여 연결된 프로젝트 및 계획된 작업을 만듭니다.
  - 도메인 주문 및 주문 작업을 상위 프로젝트에 다시 연결하여 도메인 주문 및 주문 작업의 속성을 프로젝트 작업과 동기화합니다.
- 주문 작업 상태 변경: 에서 주문 관리주문 작업 상태가 변경되면 프로젝트 관리자 및 기타 프로젝트 이해 관계자가 실시간으로 변경 사항을 볼 수 있도록 상태 및 상태를 SPM의 해당 프로젝트 작업과 동기화합니다.
- 프로젝트 메모 및 코멘트 업데이트: 이행 관리자 또는 에이전트가 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업에 작업 메모와 코멘트를 게시하면 프로젝트 메모 및 프로젝트 작업 메모를 자동으로 업데이트합니다.
- 프로젝트 작업 종결: 에서 완료된 주문 관리하위 작업을 포함하여 주문 작업에 대한 프로젝트 작업이 자동으로 종결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통합을 위한 **SPM** 플러그인

SPM 통합은 애플리케이션에 포함되어 있습니다 주문 관리 . 통합에는 관리자 역할을 가진 사용자가 활성화하는 다음 플러그인이 필요합니다.

- PPM Standard 플러그인(com.snc.financial_planning_pmo): 재무 관리 및 Project Portfolio Suite를 프로젝트 포트폴리오 관리 설치하는 Standard 애플리케이션을 활성화합니다. 이 제품군에는 조직에서 프로젝트를 처리하기 위한 다양한 애플리케이션(예 프로그램 관리: , 프로젝트 관리, 요구 관리및)이 포함되어 있습니다. Project Portfolio Suite에 대한 자세한 내용은 재무 포함 Project Portfolio Suite를 참조하십시오.
- 고객 프로젝트 관리 플러그인(com.snc.csm_ppm): PPM Standard 애플리케이션과의 고객 프로젝트 관리 통합을 활성화합니다. 이러한 통합을 통해 고객 프로젝트 관리자는 여러 작업이 있는 복잡한 프로젝트를 만들고 관리할 수 있습니다. 또한 이 통합을 통해 최종 사용자는 해당 프로젝트를 볼 수 있습니다. 고객 프로젝트 관리에 대한 자세한 내용은 고객 프로젝트 관리와 통합을 참조하십시오.

통합의 **SPM** 액세스 통제

통합은 SPM 다음 역할을 가진 사용자에 대해 특정 접근 제어를 지원합니다.

SPM 통합 접근 통제

역할	통합의 SPM 액세스 제어	포함하는 역할
• 주문 이행 에이전트 [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent] • 서비스 주문 에이전트 [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	주문 이행 에이전트에게는 제품 주문, 제품 주문 작업, 서비스 주문, 자원 주문에 대한 읽기 권한이 있습니다. 서비스 주문 에이전트에게는 서비스 주문 요청, 서비스 주문, 자원 주문 및 관련 이행 작업에 대한 읽기 권한이 있습니다. 에이전트는 다음 프로젝트 정보에 액세스할 수 있습니다. • 프로젝트 양식 필드에 대한 읽기 권한입니다. • 주문 라인 항목-프로젝트 관계 테이블에 대한 읽기 권한입니다. • PPM의 주문 라인 항목 및 주문 작업 관련 목록에 대한 읽기 권한입니다. • 주문 관리의 프로젝트 작업 관련 목록에 대한 주문 작업에 대한 읽기 권한입니다.	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager(고객 프로젝트 관리를 사용하는 경우)
• 주문 이행 관리자 [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager] • 서비스 주문 관리자 [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	주문 이행 관리자는 주문을 받고, 주문 라인 항목을 검토하고, 주문이 이행될 준비가 되었는지 확인한 다음, 주문을 승인합니다. 서비스 주문 관리자는 서비스 주문이 이행될 준비가 되었는지 확인한 다음 승인합니다. 매니저는 다음을 수행할 수 있습니다.	sn_ind_tmt_orm.order_creator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SPM 통합 접근 통제

역할	통합의 SPM 액세스 제어	포함하는 역할
	• 주문 라인 및 주문 작업에 대한 메모와 코멘트를 게시하여 프로젝트 관리자와 소통합니다. • 프로젝트와 주문 라인 항목, 프로젝트 작업 및 주문 작업 간의 관계를 봅니다. 관리자는 프로젝트 정보에 대해 다음과 같은 액세스 권한을 갖습니다. ○ 주문 라인 항목-프로젝트 관계 테이블에 대한 읽기 권한입니다. ○ PPM의 주문 라인 항목 및 주문 작업 관련 목록에 대한 읽기 권한입니다. ○ 주문 관리의 프로젝트 작업 관련 목록에 대한 주문 작업에 대한 읽기 권한입니다.	
IT 프로젝트 사용자 (it_project_user)	• 프로젝트 양식 필드에 대한 읽기 권한입니다. • 주문 라인 항목-프로젝트 관계 테이블에 대한 읽기 권한입니다. • PPM의 주문 라인 항목 및 주문 작업 관련 목록에 대한 읽기 권한입니다. • 주문 관리의 프로젝트 작업 관련 목록에 대한 주문 작업에 대한 읽기 권한입니다. • 프로젝트 템플릿 생성 테이블에 대한 읽기 권한입니다.	sn_ind_tmt_orm.order_viewer
IT 프로젝트 관리자 (it_project_admin)	• 모든 프로젝트 관리 기능에 대한 액세스를 구성합니다. • 프로젝트 템플릿 생성 테이블에 대한 읽기 및 쓰기 권한입니다. • PPM의 주문 라인 항목 관련 목록에 대한 읽기 및 쓰기 액세스 권한입니다. • PPM의 주문 작업 관련 목록에 대한 쓰기 접근 권한입니다. • 주문 라인 항목-프로젝트 관계 테이블에 대한 읽기 권한입니다. • 주문 관리의 프로젝트 작업 관련 목록에 대한 주문 작업에 대한 쓰기 액세스 권한입니다.	• it_project_user • sn_ind_tmt_orm.order_creator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SPM 통합 접근 통제

역할	통합의 SPM 액세스 제어	포함하는 역할
관리자 〔admin〕	• 프로젝트 감독이 자동으로 필요한 주문에 대한 프로젝트를 생성하는 데 사용되는 PPM 프로젝트 템플릿을 만듭니다. • 프로젝트 템플릿과 연결된 주문 작업과 계획된 프로젝트 작업 간의 매핑을 구성합니다. • 프로젝트 감독을 결정하는 조건과 결정 규칙, 그리고 해당 프로젝트를 만드는 데 사용되는 프로젝트 템플릿을 지정합니다. • 프로젝트 작업의 자동 종결 통제	

다음 단계

관리자로서 에서 전략적 포트폴리오 관리 통합 구성설정 작업을 검토합니다.

전략적 포트폴리오 관리 통합 구성

전략적 포트폴리오 관리 의 주문 관리 주문 제공 작업을 에서 계획된 프로젝트 작업으로 SPM추적할 수 있도록 통합을 구성합니다.

관리자는 다음 작업에 따라 통합을 설정합니다 SPM .

구성 단계	설명
Activate PPM Standard (Project Portfolio Management)	PPM Standard(com.snc.financial_planning_pmo) 플러그인을 설치합니다. 고객 프로젝트를 추적하는 경우 com.snc.csm_ppm(고객 프로젝트 관리) 플러그인도 활성화해야 합니다. 고객 프로젝트 관리 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Integrate with Customer Project Management using Guided Setup . 주: PPM Standard 또는 고객 프로젝트 관리 플러그인을 활성화하기 전에 애플리케이션을 설치한 주문 관리 경우 SPM 통합을 위한 플러그인 종속 업데이트 및 데모 데이터를 가져오려면 주문 관리 (com.sn_ind_tmt_orm) 플러그인을 복구해야 합니다.
프로젝트 템플릿 및 프로젝트 템플릿 작업 생성	프로젝트 포트폴리오 관리 애플리케이션을 사용하여 주문 라인에 대한 프로젝트 템플릿과

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성 단계	설명
	도메인 주문 및 주문 작업에 대한 프로젝트 템플릿 작업을 생성합니다.
주문과 프로젝트 간 필드 매핑 구성	주문 라인, 도메인 주문 및 주문 작업의 필드를 SPM의 프로젝트에 연결하도록 CSM 테이블 맵을 구성합니다.
프로젝트 감독 조건 및 결정 규칙 설정	프로젝트 관리 감독 대상에 부합하는 주문 라인, 도메인 주문 및 주문 작업을 결정하기 위한 조건 및 결정 규칙을 구성합니다. 또한 해당 프로젝트를 만드는 데 사용할 프로젝트 템플릿도 지정합니다.
프로젝트 작업의 자동 종결 제어	관련 하위 작업이 완료되거나 취소될 때 프로젝트 작업의 자동 종결을 관리합니다.

프로젝트 템플릿 및 프로젝트 템플릿 작업 만들기

주문 라인과 연결된 도메인 주문 및 주문 작업에 대한 프로젝트를 인스턴스화하는 데 사용하는 프로젝트 템플릿과 프로젝트 템플릿 작업을 주문 관리 생성합니다.

통합에서 SPM 프로젝트 템플릿은 주문 라인에 대한 프로젝트의 구조와 주문 라인의 주문 이행 작업에 매핑되는 프로젝트 계획 작업을 정의합니다. 프로젝트 템플릿과 프로젝트 템플릿 작업은 프로젝트 감독 결정 규칙에서 지정합니다. 주문 관리 에서는 이러한 규칙을 사용하여 감독이 필요한 주문 항목과 프로젝트를 생성하는 데 사용되는 프로젝트 템플릿 또는 프로젝트 템플릿 작업을 결정합니다.

it_project_manager 역할이 있는 관리자 또는 사용자는 에서 프로젝트 포트폴리오 관리프로젝트 템플릿과 프로젝트 템플릿 작업을 만듭니다. 자세한 내용은 프로젝트 템플릿 및 Create a project template. 애플리케이션의 데모 데이터에는 필요에 따라 복사하고 변경할 수 있는 프로젝트 템플릿이 주문 관리 포함되어 있습니다.

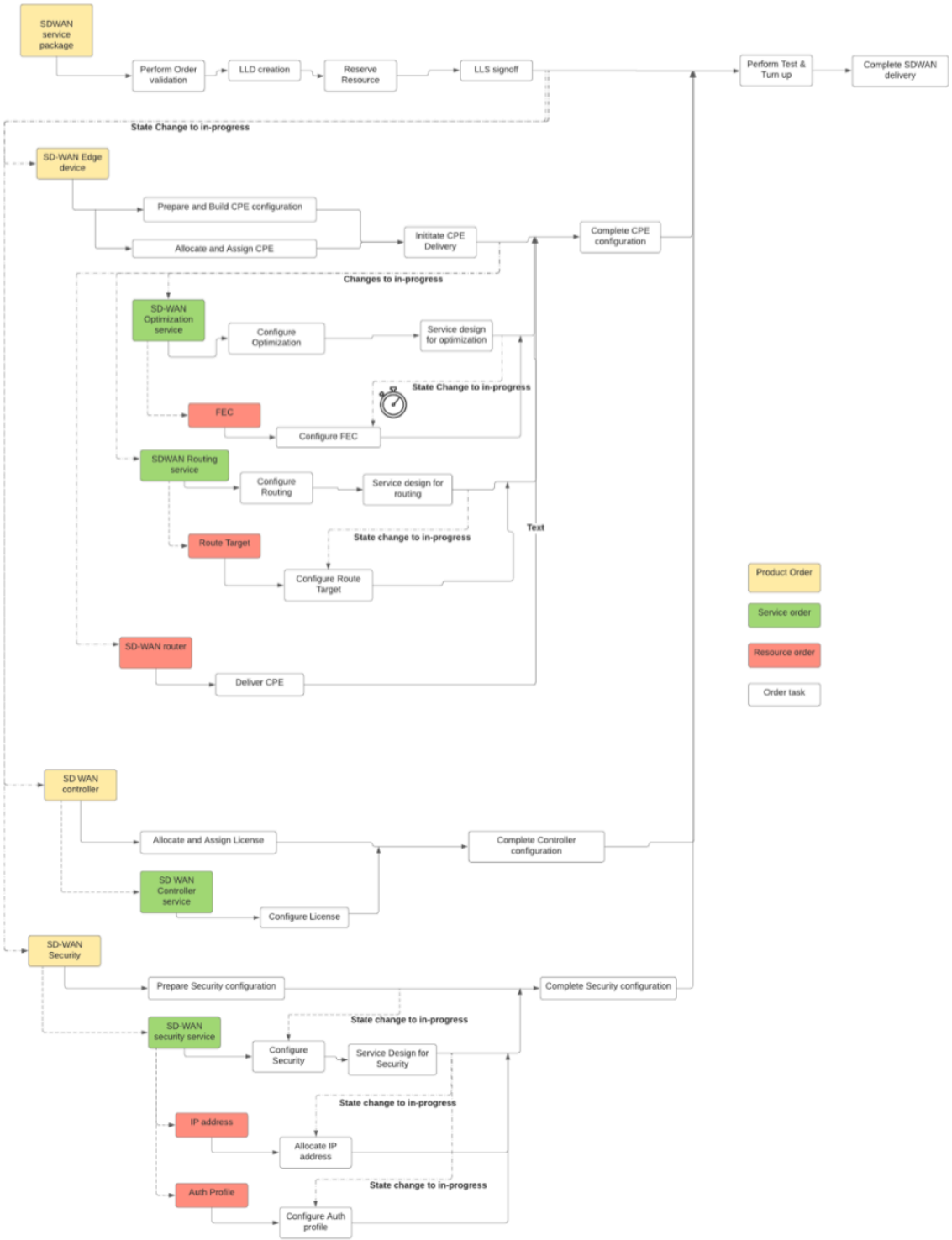
주:
도메인 주문 및 주문 작업에 대한 프로젝트 템플릿 작업을 생성할 때는 계획된 추가 작업이 필요할 수 있는 기내 변경 사항을 예상해야 합니다. 시스템이 계획된 작업을 의 기내 변경 주문 관리으로 인한 추가 주문 작업과 동기화할 수 있도록 템플릿 작업에서 이러한 잠재적인 계획 작업을 정의합니다.

프로젝트 템플릿 및 프로젝트 템플릿 작업을 생성하기 전에

통합을 위한 SPM 프로젝트 템플릿과 프로젝트 작업 템플릿을 생성하기 전에 고객 주문 이행에 필요한 프로젝트 감독 수준을 고려하십시오. 예를 들어 다음 SD-WAN 이행 플로우에서 최상위 주문 라인은 생성할 주문 라인 프로젝트를 정의하는 SD-WAN 서비스 패키지입니다. 다음으로, 도메인 주문을 식별한 다음 프로젝트 작업 감독이 필요한 주문 작업을 식별합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SD-WAN 이행 플로우



프로젝트 감독 조건 및 결정 규칙 설정

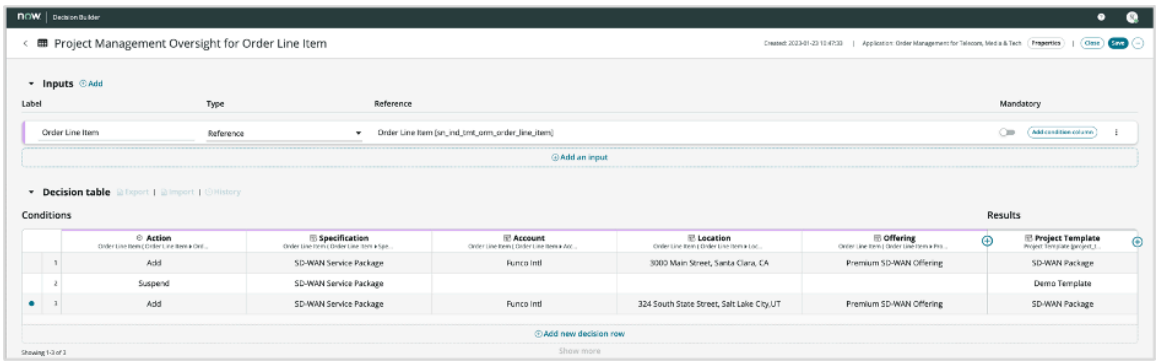
관리자는 주문 항목이 에서 추적할 전략적 포트폴리오 관리수 있는 프로젝트로 적합한지 여부를 결정하는 조건 및 결정 규칙을 만들고 유지 관리합니다. 또한 주문 항목에 대해 해당 프로젝트를 만드는 데 사용하는 주문 관리 프로젝트 템플릿을 지정합니다.

주문 라인, 도메인 주문 및 주문 작업에 대한 양식을 사용하여 의사 결정 빌더 주문 라인과 연결된 도메인 주문 및 주문 작업에 대한 프로젝트 감독을 위한 조건과 결정 규칙을 설정합니다. 이러한 양식에는 프로젝트 감독 자격을 결정할 때 주문 관리 적용할 조건과 규칙을 지정하기 위한 결정 테이블이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 주문 라인 항목에 대한 프로젝트 감독 관리 양식에서 결정 테이블을 사용하여 조건 열을 추가하거나 변경합니다. 또한 적용할 결정 규칙(프로젝트 템플릿 포함)을 지정합니다.

주문 라인 항목에 대한 프로젝트 관리 감독



결정 테이블의 조건 추가 또는 변경에 대한 자세한 내용은 문서를 Decision Builder user interface 참조하십시오.

주:
주문 관리 데모 데이터가 설치되면 각 프로젝트 감독 양식의 결정 테이블에 데모 데이터에 대해 추가된 조건 열과 결정 행이 표시됩니다. 필요에 따라 조건 열과 결정 행을 추가, 변경 또는 삭제할 수 있습니다.

주문 라인에 대한 프로젝트 감독 구성

프로젝트 감독을 위해 주문 라인에 적합한 조건과 결정 규칙을 지정합니다. 또한 주문 관리에서 주문 라인에 대한 프로젝트를 만드는 데 사용하는 프로젝트 템플릿을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
주문 라인 항목 의사 결정 빌더에 대한 프로젝트 관리 감독을 사용하여 주문 라인을 프로젝트로 추적하기 위해 충족해야 하는 조건 및 결정 규칙을 추가하거나 변경합니다. 예를 들어 특정 제품, 고객 계정 및 위치가 있는 주문 라인에 대한 프로젝트를 생성하려면 사양, 계정 및 위치에 대한 조건 열을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 결정 관리 〉 의사 결정 빌더.
2. 주문 라인 항목에 대한 프로젝트 관리 감독 결정 테이블을 선택합니다.
   주문 라인 항목이 결과의 입력과 프로젝트 템플릿 열에 표시됩니다.
3. 주문 라인이 일치해야 하는 조건을 추가합니다.

   a. 조건 열 추가를 선택합니다.

   b. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 조건 열 양식

필드	설명
조건 열 레이블	열의 레이블입니다.
설명	조건에 대한 간략한 개요입니다.
입력	조건 열에 연결된 입력입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	여러 필드를 평가하려면 참조 입력 유형을 사용하여 여러 조건을 추가할 수 있습니다.
테이블	데이터 유형이 참조인 경우 참조 테이블의 이름이 표시됩니다. 주문 라인 항목의 경우 테이블은 주문 라인 항목 (sn_ind_tmt_orm_order_line_item)입니다.
평가할 데이터	입력 유형이 참조인 조건 열의 경우 조건 열이 참조 기록 또는 참조 테이블의 필드를 평가하는지 여부를 지정합니다. 특정 필드를 평가하려면 필드를 선택하고 주문 라인 항목 테이블에서 계정(예: 필드)을 선택하여 고객 계정을 지정합니다.
조건 유형	조건 열에 대해 선택된 데이터 유형입니다.
기본 연산자	조건 열의 모든 행이 사용자 지정 값을 평가하는 방식입니다. True 또는 False를 제외한 모든 입력 데이터 유형에는 기본 연산자가 필요합니다.

c. 저장을 선택합니다.

d. 추가할 각 조건에 대해 3a-3c단계를 반복합니다.

4. 새 결정 행 추가를 선택하여 결정 규칙을 입력합니다.

a. 추가 작업을 선택하고 주문 라인이 일치해야 하는 조건과 프로젝트를 생성하기 위한 프로젝트 템플릿을 입력합니다.

b. 저장을 선택합니다.

c. 추가할 각 결정 규칙에 대해 4a단계부터 4c단계까지 반복합니다.

결과

시스템은 지정된 프로젝트 템플릿을 사용하여 주문 라인 항목에 대한 프로젝트 감독 결정 테이블에 정의된 조건 및 결정 규칙과 일치하는 주문 라인에 대한 프로젝트를 생성합니다.

도메인 주문에 대한 프로젝트 감독 구성

프로젝트 감독을 위해 도메인 주문을 한정하는 조건과 결정 규칙을 지정합니다. 도메인 주문에 대한 프로젝트를 생성하는 데 사용되는 주문 관리 프로젝트 템플릿 작업도 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

도메인 주문에 의사 결정 빌더 대한 프로젝트 관리 감독을 사용하여 프로젝트로서 추적하기 위해 도메인 주문이 충족해야 하는 조건 및 결정 규칙을 추가하거나 변경합니다. 예를 들어, 특정 제품의 도메인 주문에 대한 프로젝트를 생성하려면 사양에 대한 조건 열을 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 결정 관리 〉 의사 결정 빌더.
2. 도메인 주문에 대한 프로젝트 관리 감독 결정 테이블을 선택합니다.
   도메인 주문 항목이 결과의 입력과 프로젝트 템플릿 작업 열에 표시됩니다.
3. 도메인 주문이 일치해야 하는 조건을 추가합니다.

   a. 조건 열 추가를 선택합니다.

   b. 양식에서 필드를 채웁니다.

   새 조건 열 양식

필드	설명
조건 열 레이블	열의 레이블입니다.
설명	조건에 대한 간략한 개요입니다.
입력	조건 열에 연결된 입력입니다. 여러 필드를 평가하려면 참조 입력 유형을 사용하여 여러 조건을 추가할 수 있습니다.
테이블	데이터 유형이 참조인 경우 참조 테이블의 이름이 표시됩니다. 도메인 항목의 경우 테이블은 도메인 주문〔sn_ind_tmt_orm_domain_order〕입니다.
평가할 데이터	입력 유형이 참조인 조건 열의 경우 조건 열이 참조 기록 또는 참조 테이블의 필드를 평가하는지 여부를 지정합니다. 특정 필드를 평가하려면 필드를 선택하고 도메인 주문 테이블에서 사양 (Domain Order.specification)과 같은 필드를 선택하여 제품을 지정합니다.
조건 유형	조건 열에 대해 선택된 데이터 유형입니다.
기본 연산자	조건 열의 모든 행이 사용자 지정 값을 평가하는 방식입니다. True 또는 False를 제외한 모든 입력 데이터 유형에는 기본 연산자가 필요합니다.

   c. 저장을 선택합니다.

   d. 추가할 각 조건에 대해 3a-3c단계를 반복합니다.

4. 새 결정 행 추가를 선택하여 결정 규칙을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 추가 작업을 선택하고 사용할 조건 및 프로젝트 템플릿 작업을 입력합니다.

> 주:
> 짧은 설명이 동일한 중복 프로젝트 템플릿 작업이 있는 경우, 적절한 프로젝트 템플릿 작업을 식별하고 선택하기 어려울 수 있습니다. 유사한 프로젝트 템플릿 작업을 구별하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 중복이 있는 경우 프로젝트 템플릿 작업 선택.

b. 저장을 선택합니다.

c. 추가할 각 결정 규칙에 대해 4a단계부터 4c단계까지 반복합니다.

결과
시스템은 지정된 프로젝트 템플릿 작업을 사용하여 도메인 주문에 대한 프로젝트 감독 결정 테이블에 정의된 조건 및 결정 규칙과 일치하는 도메인 주문에 대한 프로젝트를 생성합니다.

주문 작업에 대한 프로젝트 감독 구성

프로젝트 감독을 위해 주문 작업을 한정하는 조건과 결정 규칙을 지정합니다. 또한 주문 작업에 대한 프로젝트를 만드는 데 사용되는 주문 관리 프로젝트 템플릿 작업을 지정합니다. 프로젝트 템플릿 작업은 주문 작업에 대한 프로젝트 작업을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
주문 작업에 의사 결정 빌더 대한 프로젝트 관리 감독을 사용하여 주문 작업이 프로젝트로서 추적되기 위해 충족해야 하는 조건 및 결정 규칙을 추가하거나 변경합니다. 예를 들어, 특정 요청 유형의 주문 작업에 대한 프로젝트를 생성하려면 유형에 대한 조건 열을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 결정 관리 〉 의사 결정 빌더.
2. 도메인 주문에 대한 프로젝트 관리 감독 결정 테이블을 선택합니다.
   주문 작업 항목이 결과의 입력과 프로젝트 템플릿 작업 열에 표시됩니다.
3. 도메인 주문이 일치해야 하는 조건을 추가합니다.

   a. 조건 열 추가를 선택합니다.

   b. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 조건 열 양식

필드	설명
조건 열 레이블	열의 레이블입니다.
설명	조건에 대한 간략한 개요입니다.
입력	조건 열에 연결된 입력입니다. 여러 필드를 평가하려면 참조 입력 유형을 사용하여 여러 조건을 추가할 수 있습니다.
테이블	데이터 유형이 참조인 경우 참조 테이블의 이름이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	도메인 항목의 경우 테이블은 주문 작업(sn_ind_tmt_orm_order_task)입니다.
평가할 데이터	입력 유형이 참조인 조건 열의 경우 조건 열이 참조 기록 또는 참조 테이블의 필드를 평가하는지 여부를 지정합니다. 특정 필드를 평가하려면 필드를 선택하고 주문 작업 테이블에서 요청 유형(주문 Task.request_type)과 같은 필드를 선택하여 요청 유형을 지정합니다.
조건 유형	조건 열에 대해 선택된 데이터 유형입니다.
기본 연산자	조건 열의 모든 행이 사용자 지정 값을 평가하는 방식입니다. True 또는 False를 제외한 모든 입력 데이터 유형에는 기본 연산자가 필요합니다.

c. 저장을 선택합니다.

d. 추가할 각 조건에 대해 3a-3c단계를 반복합니다.

4. 새 결정 행 추가를 선택하여 결정 규칙을 입력합니다.

a. 추가 작업을 선택하고 사용할 조건 및 프로젝트 템플릿 작업을 입력합니다.

> **주:**
> 짧은 설명이 같은 중복된 프로젝트 템플릿 작업이 있는 경우, 적절한 프로젝트 템플릿 작업을 식별하고 선택하기 어려울 수 있습니다. 유사한 프로젝트 템플릿 작업을 구별하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 중복이 있는 경우 프로젝트 템플릿 작업 선택.

b. 저장을 선택합니다.

c. 추가할 각 결정 규칙에 대해 4a단계부터 4c단계까지 반복합니다.

결과
시스템은 지정된 프로젝트 템플릿 작업을 사용하여 주문 작업에 대한 프로젝트 감독 결정 테이블에 정의된 조건 및 결정 규칙과 일치하는 주문 작업에 대한 프로젝트를 생성합니다.

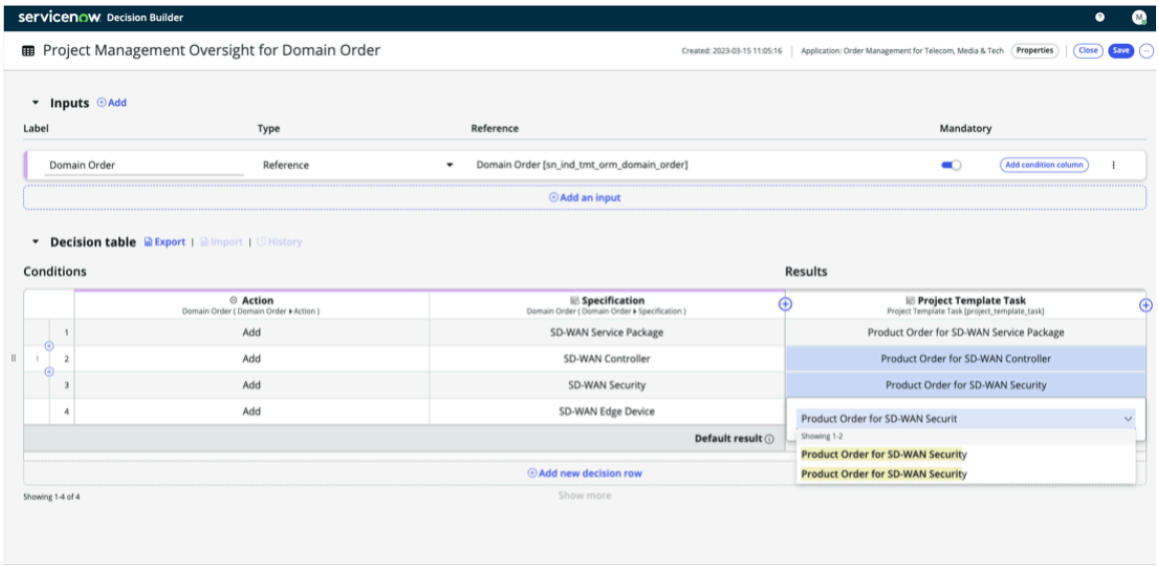
중복이 있는 경우 프로젝트 템플릿 작업 선택

관리자는 도메인 주문 및 주문 작업에 대한 결정 규칙을 구성할 때 짧은 설명이 동일한 여러 프로젝트 템플릿 작업이 있음을 알 수 있습니다. 선택할 올바른 프로젝트 템플릿 작업을 결정하기 어려울 수 있습니다.

예를 들어 도메인 주문에 대한 프로젝트 감독에 대한 다음 결정 테이블에는 프로젝트 템플릿 작업에 대해 이름이 같은 두 개의 옵션(SD-WAN 보안을 위한 제품 주문)이 표시됩니다. 이 프로젝트 템플릿 작업에는 두 개의 서로 다른 프로젝트 템플릿 작업(SD-WAN 패키지에 대한 작업과 SD-WAN 고객 제품 번들에 대한 다른 하나)에 대해 동일한 짧은 설명 이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로젝트 관리에서 프로젝트 템플릿 작업 복제 도메인 주문에 대한 감독



사용할 프로젝트 템플릿 작업의 sys_id 찾아 확인하여 적절한 프로젝트 템플릿 작업을 결정할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로젝트 작업 템플릿의 sys_id 확인 문서를 참조하십시오.

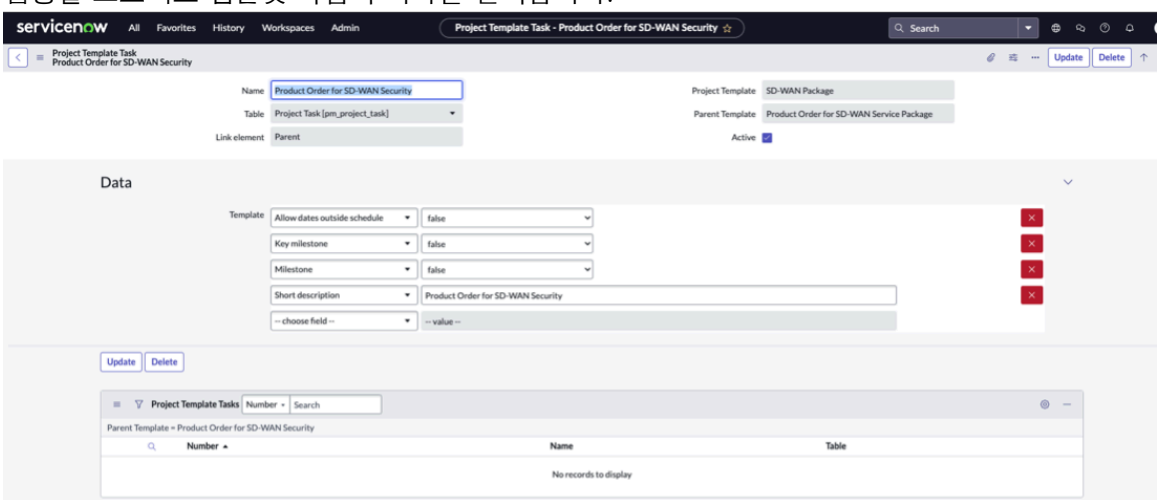
프로젝트 작업 템플릿의 **sys_id** 확인

프로젝트 템플릿 작업의 sys_id 확인하여 도메인 주문 또는 주문 작업에 올바른 프로젝트 작업 템플릿을 사용하고 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 모두로 이동하고 필터에 project_template_task.list를 입력합니다.
2. 검증할 프로젝트 템플릿 작업의 기록을 선택합니다.



예를 들어 SD-WAN 패키지 프로젝트 템플릿에 속하는 SD-WAN 보안의 제품 주문에 대한 프로젝트 템플릿 작업 기록에서 sys_id는 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49입니다.

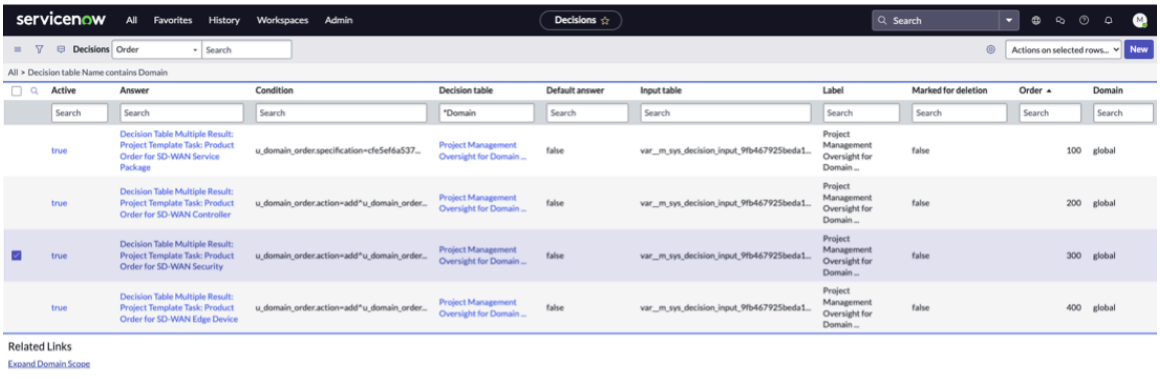
3. 연결된 결정 테이블 항목에서 sys_id 값을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 모두 그리고 필터에 sys_decision_question.list를 입력합니다.

b. 결정 〔sys_decision_question〕 테이블에서 해당 결정 테이블 항목의 기록(예: 도메인 주문에 대한 프로젝트 관리 감독)을 찾습니다.

c. 프로젝트 템플릿 작업에 대한 기록에서 응답 열을 선택합니다.



응답 필드에 대한 결과 기록이 열립니다.

4. 결정 테이블 다중 결과에 대한 결과 기록에서 기록의 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **XML** 표시를 선택하여 XML 출력을 봅니다.

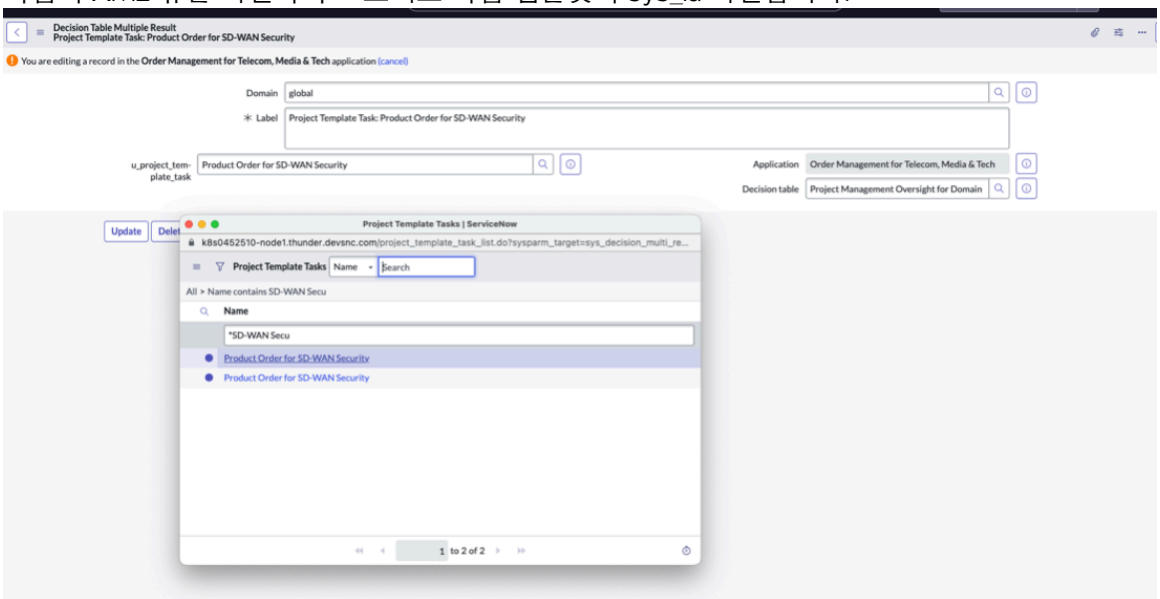
5. XML을 검토하고 파일에서 sys_id 값을 찾습니다.



sys_id 값은 1단계에서 결정한 프로젝트 템플릿 작업의 sys_id 일치해야 합니다. sys_id 일치하지 않으면 다음 단계로 진행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 결정 테이블 다중 결과 기록에서 **u_project_template_task** 선택하고 다른 프로젝트 템플릿 작업의 XML 뷰를 확인하여 프로젝트 작업 템플릿의 sys_id 확인합니다.



필드 매핑 구성

CSM 주문 라인, 도메인 주문 및 주문 작업의 필드를 의 프로젝트에 서비스 포트폴리오 관리연결하도록 테이블 맵을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
주문 관리에서는 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업을 의 SPM프로젝트 및 프로젝트 작업에 연결하기 위한 테이블 맵을 제공합니다고객 서비스 관리. 구성하는 테이블은 PPM Standard 애플리케이션을 사용하여 조직의 프로젝트를 추적하는지 또는 고객 프로젝트 관리 통합을 사용하여 고객 프로젝트를 추적하는지에 따라 달라집니다.

- PPM을 사용하는 경우 다음 CSM 테이블 맵에 대한 필드 매핑을 구성합니다.

PPM에 대한 테이블 맵

테이블 맵	소스 테이블	대상 테이블
프로젝트에 주문 라인 항목	주문 라인 항목 (sn_ind_tmt_orm_order_line_item)	프로젝트 (pm_project)
도메인 주문-프로젝트 작업	도메인 주문 (sn_ind_tmt_orm_domain_order)	프로젝트 작업 (pm_project_task)
프로젝트 작업에 작업 주문	작업 주문 (sn_ind_tmt_orm_order_task)	프로젝트 작업 (pm_project_task)

- 고객 프로젝트 관리를 사용하는 경우 다음 CSM 테이블 맵에 대한 필드 매핑을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 프로젝트 관리에 대한 테이블 맵

테이블 맵	소스 테이블	대상 테이블
주문 라인 항목을 고객 프로젝트에 제출	주문 라인 항목 (sn_ind_tmt_orm_order_line_item)	고객 프로젝트 (customer_project)
도메인 주문 고객 프로젝트 작업	도메인 주문 (sn_ind_tmt_orm_domain_order)	고객 프로젝트 작업 (customer_project_task)
고객에게 작업 주문 프로젝트 작업	작업 주문 (sn_ind_tmt_orm_order_task)	고객 프로젝트 작업 (customer_project_task)

각 테이블 맵의 소스 및 대상 테이블은 미리 채워집니다.

주:
에 대한 주문 관리데모 데이터를 설치한 경우 소스 필드 및 대상 필드의 필드 매핑에 데모 데이터에 사용되는 값이 표시됩니다. 기존 필드 매핑을 사용하거나 필요에 따라 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 필터에 csm_table_map.list를 입력합니다.
2. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - PPM을 사용하는 경우 주문 라인 항목을 프로젝트로 테이블 맵을 선택합니다.
   - 고객 프로젝트 관리를 사용하는 경우 주문 라인 항목에서 고객 프로젝트 테이블 맵으로 선택합니다.
3. 기본 필드 매핑 관련 목록으로 이동하여 필드 매핑을 정의합니다.

   주:
   주문 관리 데모 데이터가 설치되면 기본 필드 매핑 관련 목록의 소스 필드 및 대상 필드 값에 데모 데이터에 대한 매핑이 표시됩니다. 매핑을 사용하거나 필요에 따라 변경할 수 있습니다.

4. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - PPM을 사용하는 경우 도메인 주문-프로젝트 테이블 맵을 선택하고 3단계를 반복하여 새 필드 매핑을 정의하거나 기존 매핑을 업데이트합니다.
   - 고객 프로젝트 관리를 사용하는 경우 도메인 주문-고객 프로젝트 테이블 맵을 선택하고 3단계를 반복하여 새 필드 매핑을 정의하거나 기존 매핑을 업데이트합니다.

   예를 들어 도메인 주문 소스 테이블에서 간단한 설명 필드를 선택하고 프로젝트 작업 대상 테이블의 간단한 설명 필드에 매핑할 수 있습니다.

5. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - PPM을 사용하는 경우 다음과 같은 경우 프로젝트 테이블 맵에 작업 주문을 선택하고 3단계를 반복하여 새 필드 매핑을 정의하거나 기존 매핑을 업데이트합니다.
   - 고객 프로젝트 관리를 사용하는 경우 고객 프로젝트 테이블 맵에 대한 주문 작업을 선택하고 3단계를 반복하여 새 필드 매핑을 정의하거나 기존 매핑을 업데이트합니다.

   예를 들어 주문 작업 소스 테이블에서 간단한 설명 필드를 선택하고 이를 프로젝트 작업 대상 테이블의 간단한 설명 필드에 매핑할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
주문 관리 소스 테이블의 필드는 대상 테이블의 필드에 SPM 매핑됩니다.

프로젝트 작업의 자동 종결 제어

시스템 속성을 사용하여 통합에서 SPM 프로젝트의 자동 종결을 *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure* 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
SPM 통합 주문 관리 에서 연결된 모든 주문 작업이 완료되고 프로젝트 작업 의존성이 있는 열린 하위 작업이 없는 경우 프로젝트 작업을 자동으로 종결합니다. 프로젝트 작업에 하위 작업이 열려 있는 경우 주문 관리 프로젝트 작업이 자동으로 종결되지 않습니다. 이 *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure* 속성을 사용하여 프로젝트 작업의 자동 종결을 억제하거나 다시 활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 필터에 sys_properties.list 를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.
2. 속성을 검색하여 엽니다 *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure* .
3. 값 필드에서 속성 값을 설정합니다.
   - 프로젝트 작업 자동 종결을 억제하려면 false를 입력합니다.
   - 프로젝트 작업 자동 종결을 다시 활성화하려면 true를 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
   통합에서 SPM 자동 프로젝트 작업 종결은 입력한 값에 따라 즉시 억제되거나 다시 활성화됩니다. 자동 종결이 억제되면 주문 작업이 진행 중 상태인 경우에만 주문 작업 간 업데이트가 발생합니다.

주문 작업 및 관련 프로젝트 추적

SPM 통합을 통해 프로젝트 관리자와 이행 에이전트 또는 관리자는 주문 관리에서 연결된 주문 작업이 있는 프로젝트를 전략적 포트폴리오 관리 추적할 수 있습니다.

에서 계획된 주문 작업에 대한 프로젝트 추적 **SPM**

프로젝트 관리자는 의 SPM애플리케이션을 사용하여 프로젝트 포트폴리오 관리 계획된 주문 작업을 추적하기 위해 생성된 프로젝트를 검토하고 업데이트할 수 있습니다. 이행 관리자와 에이전트가 주문 작업을 주문 관리 업데이트하거나 완료하면 이행 관리자와 에이전트가 주문 작업을 완료할 때 주문 라인 항목, 작업 및 도메인 주문 상태, 프로젝트 작업 및 주문 작업 상태와 주문 라인 항목 간의 SPM 프로젝트 상태를 자동으로 동기화합니다.

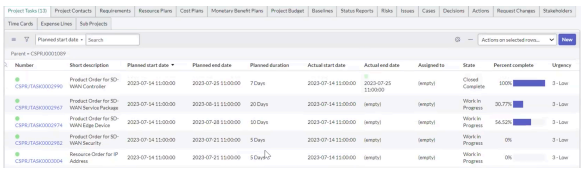
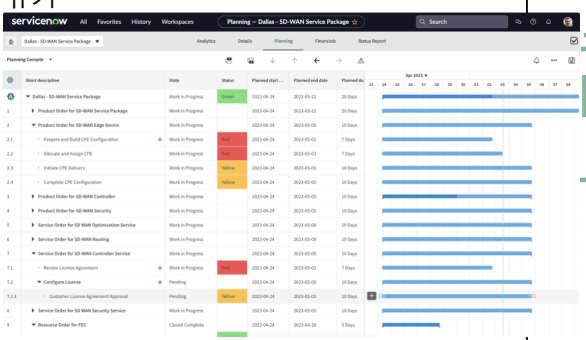
프로젝트 관리자는 프로젝트를 추적하고 업데이트하는 it_project_manager 역할이 있습니다.

프로젝트 관리자 작업

작업	상세 정보
주문 이행 프로젝트 및 상태 검토	**1.** 다음으로 이동 모두 〉 프로젝트 〉 프로젝트 작업 공간. **2.** 주문 항목에 대한 프로젝트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로젝트 관리자 작업

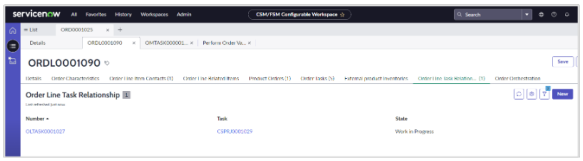
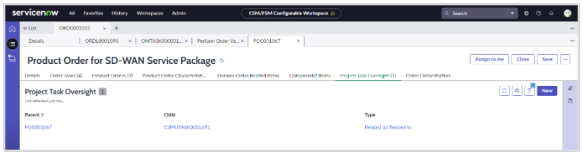
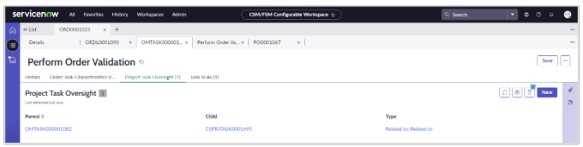
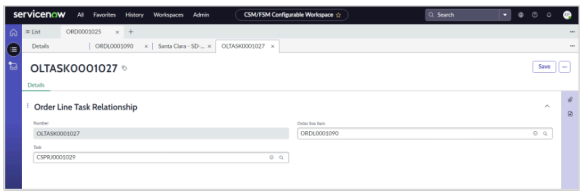
작업	상세 정보
	주: 프로젝트 이름은 주문 관리에서 지정된 프로젝트 템플릿을 사용하여 프로젝트를 만들 때 할당된 이름입니다. **3.** 상세 정보 탭을 선택한 다음 프로젝트 작업 탭까지 아래로 스크롤하여 프로젝트 작업, 상태 및 완료율을 검토합니다. 
프로젝트 상태 및 프로젝트 작업 상태를 검토하여 프로젝트 상태를 평가합니다.	**1.** 다음으로 이동 모두 〉 프로젝트 〉 프로젝트 작업 공간. **2.** 주문 항목에 대한 프로젝트를 선택합니다. **3.** 계획 수립 탭을 선택합니다. Gantt 차트 뷰가  표시됩니다.
이행 에이전트 및 관리자가 주문 작업에 대한 메모 및 의견을 검토합니다.	**1.** 다음으로 이동 모두 〉 프로젝트 〉 프로젝트 작업 공간. **2.** 주문 항목에 대한 프로젝트를 선택합니다. **3.** 메모 탭으로 이동하여 주문 관리의 설명과 상태 업데이트를 봅니다.

에서 연결된 프로젝트가 있는 이행 작업 추적 주문 관리

이행 에이전트 또는 관리자는 구성 가능 작업 공간에서 프로젝트와 주문 라인 항목, 프로젝트 작업 및 주문 작업 간의 관계를 볼 수 있습니다. 또한 주문 라인 및 주문 작업에 메모와 추가 코멘트를 게시하여 주문 관리 작업에 대한 프로젝트 감독을 담당하는 프로젝트 관리자와 소통할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이행 에이전트 또는 관리자 작업

작업	예제
주문 라인 항목 양식에서 주문 라인과 프로젝트 간의 관계 보기	
도메인 양식에서 프로젝트 작업-도메인 주문 관계 보기	
에서 주문 작업에서 주문 작업 대 프로젝트 작업 관계 보기	
주문 작업 관계의 상세 정보 보기 탭에서 작업 번호, 프로젝트 번호 및 주문 라인 항목 번호 관계를 확인합니다.	

주문 관리 진단 역량

에이전트는 진단 기능을 사용하여 ServiceNow# 주문 관리 주문 작업 및 도메인 주문과 관련된 서비스 문제를 진단하고 해결할 수 있습니다.

다음 플러그인을 설치합니다.

- 판매 및 주문 관리 플러그인
- 서비스 테스트 관리 플러그인

  서비스 테스트 관리에 대한 자세한 내용은 해당 Setting up test definitions 문서를 참조하십시오Setting up a test group .

주문 작업 진단 및 해결

고객 서비스 에이전트는 고객이 경험한 서비스 관련 문제에 대한 주문 작업을 검토, 진단, 해결한 후 종결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

개념적 패널에서 진단 탭 및 진단 실행을 표시하려면 요청 유형에서 테스트 및 켜기 를 선택해야 합니다.

결정 테이블을 사용하면 테스트 및 차례를 활성화하여 모든 요청 정의에 대한 트리거를 구성할 수 있습니다. 바로 사용 가능한 이 기능은 테스트 및 차례 작업 용도로만 제공됩니다.

이 태스크 정보

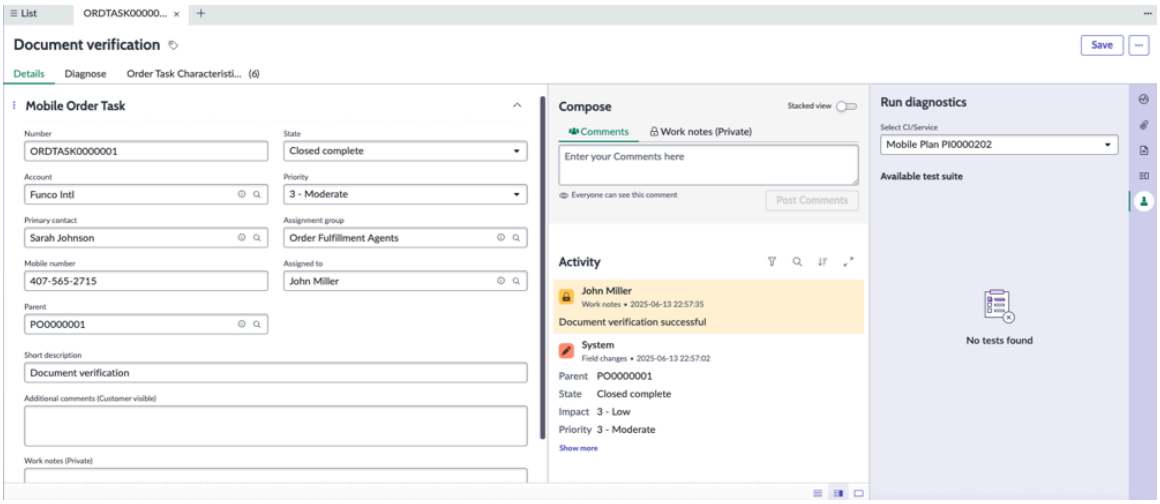
주문 작업은 시작부터 종결까지 여러 스테이지를 통해 진행됩니다. 고객 서비스 에이전트가 문제를 검토하고 확인하는 것으로 시작됩니다. 다음은 근본 원인을 식별하기 위해 시스템 지정 테스트가 실행되는 진단입니다. 테스트가 완료되면 에이전트는 복구 작업으로 이동하여 식별된 문제를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해결하기 위한 작업을 생성합니다. 에이전트는 수리 작업의 지침에 따라 문제 영역을 해결합니다. 복구가 완료되면 문제가 해결되었는지 확인하기 위해 작업을 다시 테스트합니다. 마지막으로 주문은 고객의 피드백에 따라 배송을 향한 다음 단계로 이동합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 작업 주문 〉 모두.
4. 신규 또는 오픈 상태의 주문 작업을 엽니다.



5. 주문 작업을 검토하고 확인합니다.
   a. 상세 정보 탭에서 주문 작업에 대한 일반 상세 정보를 검토하고 확인합니다.
6. 주문 작업을 진단하여 문제의 근본 원인을 식별합니다.

   진단 및 진단 실행 상황별 패널 탭의 가시성을 제어하도록 결정 테이블을 구성할 수 있습니다. 결정 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Decision Tables .

   a. 테스트 결과를 생성하려면 상황별 패널에서 진단 실행을 선택합니다.

   b. 진단 실행 패널의 드롭다운 목록에서 CI/서비스를 선택합니다.

      드롭다운 목록에는 주문 작업의 상위 기록에 연결된 현재 제품 인벤토리가 표시됩니다.

      테스트 정의를 설정하려면 다음 문서를 Setting up test definitions 참조하십시오.

   c. 사용 가능한 테스트 도구 모음에서 카드를 확장합니다.
      테스트 그룹을 설정하려면 다음 문서를 Setting up a test group 참조하십시오.

   d. 수동 테스트에서 단일/다중 테스트를 선택합니다.
      자동화된 테스트에서는 테스트를 선택할 수 없습니다. 테스트 그룹에 대해 구성된 하위 플로우가 호출됩니다.

   e. 구성을 선택합니다.

   f. 테스트 구성에서 테스트 필수 특성 양식을 작성하여 테스트 실행 버튼을 활성화합니다.

   g. 옵션: 테스트에서 지금 테스트 실행 또는 나중에 테스트 예약 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

h. 테스트 실행을 선택합니다.

i. 진단 탭 테스트 결과 섹션에서 목록 새로 고침 아이콘을 선택합니다.

j. 진단 탭에서 테스트 결과를 확장하고 이전 단계에서 수행한 테스트 결과를 검토하여 각 테스트의 통과 또는 실패 여부를 확인합니다.

실패한 테스트는 주문 작업의 원인이 되는 문제가 식별되어 복구가 필요함을 나타냅니다.

그룹에 대한 최대 행 수는 20행으로 제한됩니다. 그룹에 20행을 초과하는 최대 행 수를 구성하려면 프레젠테이션 목록 사용을 참조하십시오.

k. 옵션: 특정 테스트 결과에 대한 세부 정보 보기 아이콘을 선택하여 세부 정보를 검토합니다.

l. 옵션: 특정 테스트 결과에 대한 테스트 다시 실행 아이콘을 선택하여 다시 실행합니다.

m. 계속을 선택합니다.

7. 새 복구 작업 또는 자동화된 복구 작업을 생성하여 주문 작업을 복구합니다.

- 자동화된 작업 생성을 선택하여 수리 작업을 자동으로 만듭니다.
- 복구 작업 만들기를 선택하여 사용자 지정 복구 작업을 수동으로 만듭니다.

진단된 주문 작업과 관련된 모든 실패한 테스트 케이스에 대해 복구 작업이 생성됩니다.

a. 수행할 복구 작업을 선택합니다.

b. 해결 작업 양식에서 작업 상세 정보를 검토하여 실패한 테스트를 식별한 다음 해당 테스트를 수행하여 주문 작업을 수정합니다.

c. 선택 필드의 목록에서 적절한 상태를 선택하여 수리 작업을 업데이트하거나 닫습니다(예: 완료 종결).

d. 저장을 선택하고 해결 작업을 닫습니다.

e. 계속을 선택합니다.

8. 주문 작업의 특성 값을 보려면 주문 작업 특성 값 탭을 선택합니다.

도메인 주문 진단 및 해결

고객 서비스 에이전트는 고객에게 발생한 서비스 관련 문제에 대해 도메인 주문을 검토, 진단, 해결하고 종결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

개념적 패널에서 진단 탭 및 진단 실행을 표시하려면 스테이지에서 테스트 및 턴 업을 선택해야 합니다.

결정 테이블을 사용하면 테스트 및 차례를 활성화하여 모든 요청 정의에 대한 트리거를 구성할 수 있습니다. 바로 사용 가능한 이 기능은 테스트 및 차례 작업 용도로만 제공됩니다.

이 태스크 정보

도메인 주문은 시작부터 종결까지 여러 스테이지를 거쳐 진행됩니다. 고객 서비스 에이전트가 문제를 검토하고 확인하는 것으로 시작됩니다. 다음은 근본 원인을 식별하기 위해 시스템 지정 테스트가

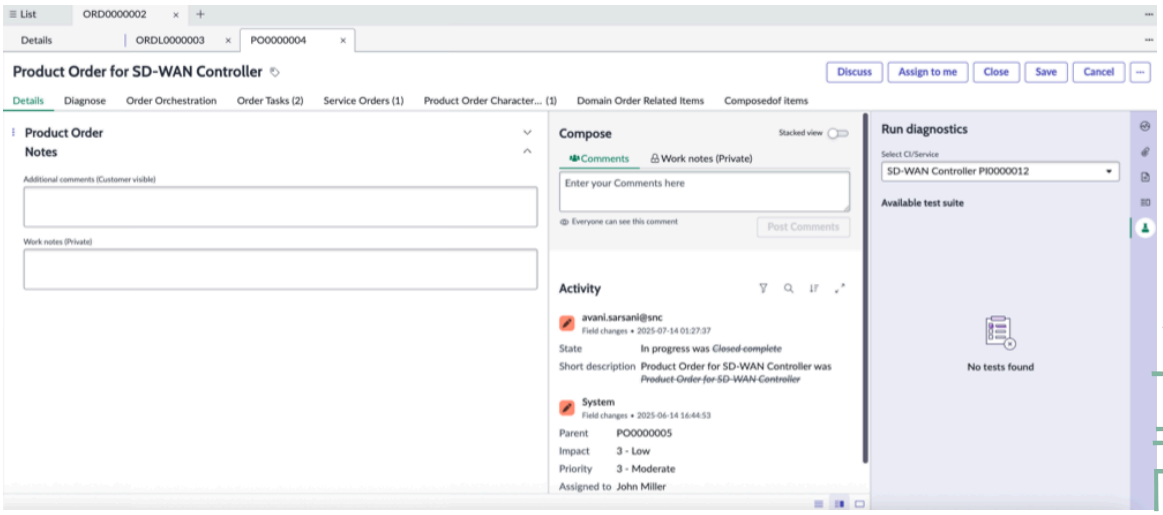
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실행되는 진단 단계입니다. 테스트가 완료되면 에이전트는 복구 작업으로 이동하여 식별된 문제를 해결하기 위한 작업을 생성합니다. 에이전트는 수리 작업의 지침에 따라 문제 영역을 해결합니다. 복구가 완료되면 문제가 해결되었는지 확인하기 위해 작업을 다시 테스트합니다. 마지막으로 주문은 고객의 피드백에 따라 배송을 향한 다음 단계로 이동합니다.

이 작업은 제품 주문, 서비스 및 자원에 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 고객 주문 〉 모두.
4. 제품 주문 탭에서 제품 주문 기록을 엽니다.



5. 도메인 주문을 검토하고 확인합니다.
   a. 상세 정보 탭에서 제품 주문 작업을 확장한 다음 도메인 주문의 일반 상세 정보를 검토하고 확인합니다.
   b. 필요한 경우 메모 섹션에서 추가 의견 과 작업 메모를 추가합니다.
6. 도메인 순서를 진단하여 문제의 근본 원인을 식별합니다.

   진단 및 진단 실행 상황별 패널 탭의 가시성을 제어하도록 결정 테이블을 구성할 수 있습니다. 결정 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Decision Tables .

   a. 테스트 결과를 생성하려면 상황별 패널에서 진단 실행을 선택합니다.

   b. 진단 실행 패널의 드롭다운 목록에서 CI/서비스를 선택합니다.

      드롭다운 목록에는 현재 제품 인벤토리와 모든 하위 인벤토리가 표시됩니다.

      테스트 정의를 설정하려면 다음 문서를 Setting up test definitions 참조하십시오.

   c. 사용 가능한 테스트 도구 모음에서 카드를 확장합니다.
      테스트 그룹을 설정하려면 다음 문서를 Setting up a test group 참조하십시오.

   d. 수동 테스트에서 단일/다중 테스트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자동화된 테스트에서는 테스트를 선택할 수 없습니다. 테스트 그룹에 대해 구성된 하위 플로우가 호출됩니다.

e. 구성을 선택합니다.

f. 테스트 구성 대화 상자에서 테스트에 필요한 특성 양식을 작성하여 테스트 실행 버튼을 활성화합니다.

g. 옵션: 테스트 대화 상자에서 지금 테스트 실행 또는 나중에 테스트 예약 옵션을 선택합니다.

h. 테스트 실행을 선택합니다.

i. 진단 탭 테스트 결과 섹션에서 목록 새로 고침 아이콘을 선택합니다.

j. 진단 탭에서 테스트 결과를 확장하고 이전 단계에서 수행한 테스트 결과를 검토하여 각 테스트의 통과 또는 실패 여부를 확인합니다.

실패한 테스트는 주문 작업의 원인이 되는 문제가 식별되어 복구가 필요함을 나타냅니다.

그룹에 대한 최대 행 수는 20행으로 제한됩니다. 그룹에 20행을 초과하는 최대 행 수를 구성하려면 프레젠테이션 목록 사용을 참조하십시오.

k. 옵션: 특정 테스트 결과에 대한 세부 정보 보기 아이콘을 선택하여 세부 정보를 검토합니다.

l. 옵션: 특정 테스트 결과에 대한 테스트 다시 실행 아이콘을 선택하여 다시 실행합니다.

m. 계속을 선택합니다.

7. 새 복구 작업 또는 자동화된 복구 작업을 생성하여 주문 작업을 복구합니다.

- 자동화된 작업 생성을 선택하여 수리 작업을 자동으로 만듭니다.
- 복구 작업 만들기를 선택하여 사용자 지정 복구 작업을 수동으로 만듭니다.

진단된 주문 작업과 관련된 모든 실패한 테스트 케이스에 대해 복구 작업이 생성됩니다.

a. 수행할 복구 작업을 선택합니다.

b. 해결 작업 양식에서 작업 상세 정보를 검토하여 실패한 테스트를 식별한 다음 해당 테스트를 수행하여 주문 작업을 수정합니다.

c. 선택 필드의 목록에서 적절한 상태를 선택하여 수리 작업을 업데이트하거나 닫습니다(예: 완료 종결).

d. 저장을 선택하고 해결 작업을 닫습니다.

e. 계속을 선택합니다.

8. 도메인 주문의 오케스트레이션을 보려면 순서 오케스트레이션 탭을 선택합니다.

9. 도메인 주문의 작업을 보려면 주문 작업 탭을 선택합니다.

10. 도메인 주문의 특성 값을 보려면 제품 주문 특성 값 탭을 선택합니다.

11. 서비스 주문의 상세 정보를 보려면 서비스 주문 탭을 선택합니다.

12. 도메인 주문 관련 항목의 상세 정보를 보려면 도메인 주문 관련 항목 탭을 선택합니다.

13. 항목으로 구성된 항목을 보려면 항목으로 구성됨 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 및 주문 관리 참조

참조 주제는 판매 및 주문 관리 애플리케이션에 대한 추가 정보를 제공합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

판매 및 주문 관리 데이터 모델

각 판매 및 주문 관리 애플리케이션에는 애플리케이션의 엔터티와 테이블 간의 관계를 매핑하는 데이터 모델이 있습니다.

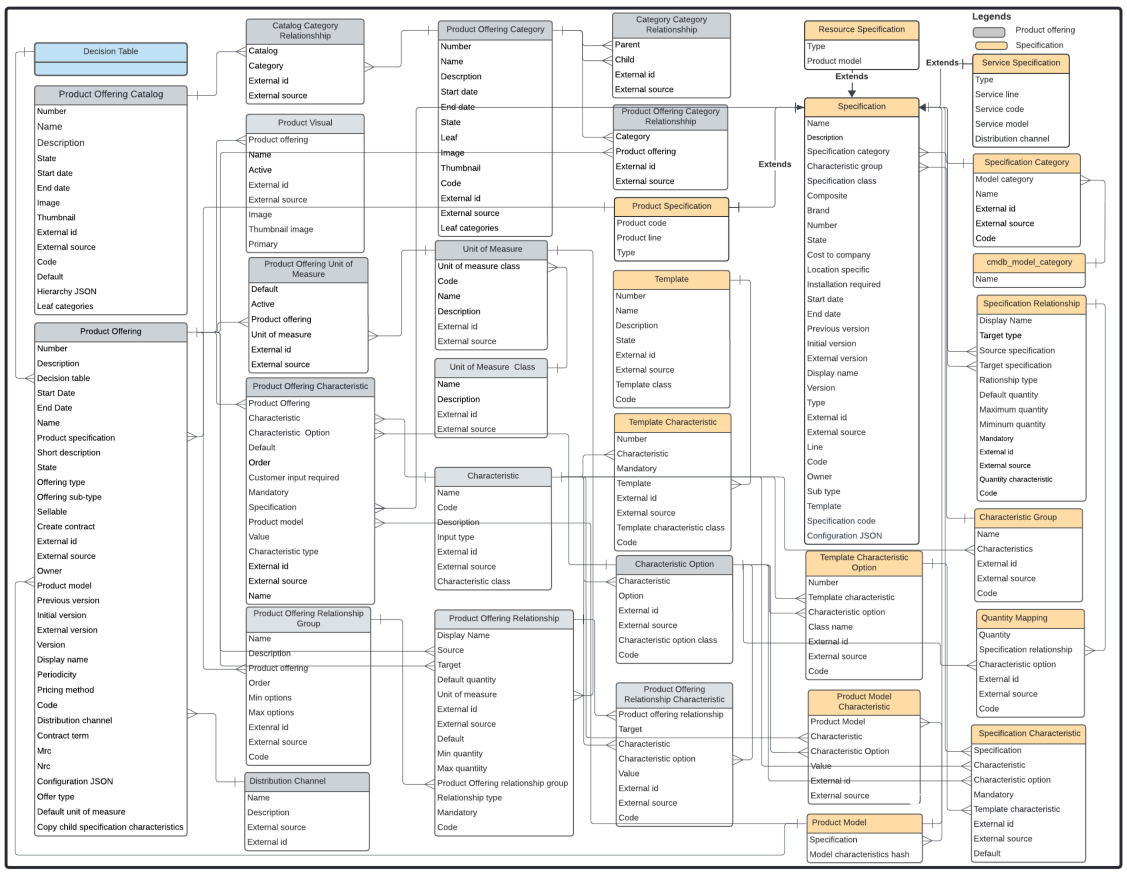
〔End〕

제품 카탈로그 데이터 모델

제품 카탈로그 데이터 모델은 제품 판매 및 주문 관리 카탈로그, 범주, 제품 오퍼링, 사양 및 기타 카탈로그 관련 엔터티가 함께 작동하는 방식을 보여줍니다.

제품 카탈로그 데이터 맵

제품 카탈로그 데이터 모델 다이어그램



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 카탈로그 엔터티

Product Catalog 데이터 모델 엔터티

엔터티	설명
결정 테이블	다양한 기능을 제어하기 위한 조건을 적용하는 데 사용되는 테이블 워크플로우 스튜디오 입니다.
제품 오퍼링 카탈로그	시장 또는 고객 세그먼트를 대상으로 하는 유사한 제품 오퍼링 그룹입니다. 자세한 내용은 제품 카탈로그 생성 문서를 참조하십시오.
제품 오퍼링	조직에서 판매하는 제품입니다. 제품 오퍼링에는 제품 설명, 가격, 자격 및 제품 특성 옵션과 같은 고객 대면 정보가 포함되어 있습니다 . 제품 오퍼링은 제품 사양과 연결될 수 있습니다. 단일 제품 사양을 사용하여 다른 가격 책정으로 여러 시장 세그먼트에 고유한 제품 오퍼링을 정의할 수 있습니다.
카탈로그 범주 관계	카탈로그와 루트 카탈로그 범주 간의 관계입니다.
제품 비주얼	에이전트가 기회, 견적 및 주문을 생성할 때 표시되는 카탈로그의 제품 오퍼링 이미지입니다.
제품 오퍼링 측정 단위	제품 수량을 분류하는 방법을 정의하는 옵션입니다. 측정 단위에는 낱개, 통, 상자, 케이스, 키트, 팩 등이 포함됩니다.
제품 오퍼링 특성	제품에 사용할 수 있는 옵션입니다. 특성은 대체로 동일합니다. 특성에는 하나 이상의 특징적인 옵션이 있을 수 있습니다. 하나 이상의 제품, 서비스 또는 자원 사양에 연결하여 제품, 서비스 또는 자원 속성을 설명할 수 있습니다.
제품 오퍼링 관계 그룹	개별 제품 오퍼링 또는 번들 오퍼링을 논리적으로 그룹화한 것입니다.
유통 채널	제품 오퍼링이 사용되는 다른 채널(예: 웹 또는 서비스 브리지)을 정의하는 옵션입니다.
제품 오퍼링 범주	
측정 단위	
측정 단위 클래스	
특성	색상 또는 크기와 같이 제품에 사용할 수 있는 옵션입니다. 특성은 대체로 동일합니다. 특성에는 하나 이상의 특징적인 옵션이 있을 수 있습니다.
제품 오퍼링 관계	제품 오퍼링 범주와 하위 제품 오퍼링 간의 관계입니다.
범주 범주 관계	카탈로그 범주와 카탈로그 하위 범주 간의 관계입니다.
제품 오퍼링 범주 관계	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Product Catalog 데이터 모델 엔터티

엔터티	설명
제품 사양	제공자가 고객에게 판매하는 제품입니다. 이 사양은 다양한 특성을 포착하기 위한 템플릿입니다. 예를 들어 브랜드, 비용, 사용 약관 및 제품 비주얼과 같은 제품 관련 자료를 포함하는 제품이 있습니다.
템플릿	조각이라는 별도의 여러 네트워크로 분할된 물리적 5G 네트워크의 개별 네트워크를 정의하는 템플릿입니다.
템플릿 특성	템플릿의 속성
특성 옵션	
제품 오퍼링 관계 특성	
자원 사양	
사양	
템플릿 특성 옵션	
제품 모델 특성	
제품 모델	
서비스 사양	서비스의 다양한 측면을 정의하는 기술 정보입니다. • 서비스 사양에는 비용, 사용 약관, 서비스 시각적 자료 및 구현 가이드와 같은 서비스 관련 자료가 포함됩니다. • 이러한 사양을 사용하여 고객 대면 서비스(CFS) 및 자원 대면 서비스(RFS)를 정의할 수 있습니다.
사양 범주	
cmdb_model_category	
사양 관계	
특성 그룹	
수량 매핑	
사양 특성	

〔store-future: BEGIN review〕

주문 관리 참조

참조 주제는 주문 관리에 대한 추가 정보를 제공합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 계정 상세 정보 양식 주문 관리

계정 상세 정보 양식을 사용하면 고객 또는 파트너에 대한 계정 상세 정보를 생성하거나 검토할 수 있습니다.

필드	설명
이름	엔터프라이즈 또는 고객의 이름입니다.
계정	시스템에서 할당한 계정 번호로, ACTnnnnnnn 형식입니다.
기본 연락처	계정의 기본 담당자 이름입니다. 검색 아이콘( )을 선택하여 관련 기록을 검색합니다.
상위 계정	이 계정의 상위 계정 이름입니다(있는 경우). • 예를 들어, 다국적 기업의 전국 지점 계정을 설정하는 경우 상위 계정은 다국적 기업의 계정입니다. 검색 아이콘( )을 선택하여 상위 계정을 검색합니다. • 상위 계정이 없으면 이 필드를 비워 둡니다.
등록 코드	계정에 할당된 등록 코드입니다(있는 경우).
고객	이 계정이 고객용인지 지정하는 옵션입니다.
파트너	이 계정이 비즈니스 파트너용인지 지정하는 옵션입니다.
웹 사이트	이 계정의 웹 사이트 URL(있는 경우)입니다.
전화	계정의 기본 전화 번호입니다.
주소	계정의 도로명 주소입니다.
구/군/시	계정의 도시 이름입니다.
시/도	계정의 미국 주 또는 캐나다 지방 이름입니다.
우편 번호	계정의 우편 번호입니다.
국가	계정의 도시 이름입니다.
메모	고객 계정에 대한 자유 양식 메모 텍스트입니다.

〔End〕

고객 주문 양식

고객 주문 관리 작업 공간 및 고객 주문 양식을 사용하여 캡처된 고객 주문을 선택, 검토 및 수정할 수 있습니다.

〔store-future: BEGIN review〕

주문 관리 목록 메뉴 항목

고객 주문 관리 작업 공간 양식을 사용하면 검토 및 수정할 고객 주문을 선택할 수 있습니다.

양식의 세부 정보 탭은 케이스 관련 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

타일	설명
신규 고객 주문	검토가 필요한 신규 고객 주문 수입니다. **1.** 이 타일을 클릭하면 새 주문 목록이 나타납니다. **2.** 검토하려는 새 순서를 선택합니다. 자세한 내용은 고객 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청 문서를 참조하십시오.
작업 오픈	검토가 필요한 미결 고객 주문 수입니다. **1.** 이 타일을 클릭하면 열린 작업 목록이 나타납니다. **2.** 검토하려는 진행 중인 주문 작업을 선택합니다. 자세한 내용은 고객 주문 이행 작업 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.
미할당 작업	할당 및 조치가 필요한 미할당 고객 주문 작업 수입니다. **1.** 할당되지 않은 작업 목록을 보려면 이 타일을 클릭하십시오. **2.** 검토하려는 미할당 주문 작업을 선택합니다. 자세한 내용은 고객 주문 이행 작업 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.
오픈 폴아웃	오픈 폴아웃 기록 수입니다. **1.** 이 타일을 클릭하면 Open Fallouts 목록이 표시됩니다. **2.** 검토하려는 폴아웃 기록을 선택합니다. 자세한 내용은 폴아웃 기록 업데이트 문서를 참조하십시오.
미결 고객 주문	처리 중이거나 취소 중인 고객 주문의 수와 백분율을 나타내는 원형 차트입니다. **1.** 현재 고객 주문 목록을 보려면 이 타일을 클릭하십시오. **2.** 검토하려는 고객 주문을 선택합니다.
고객 주문 이행 추세	지난 4개월 동안 처리된 고객 주문 수입니다.
내 활성 작업	로그인한 사용자에게 할당된 활성 고객 주문 작업 목록입니다. 다음과 같은 정보가 나타납니다. 번호 TASK라는 프리픽스로 시작하는 고유한 시스템 할당 작업 번호입니다. 우선순위

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

타일	설명
	활성 작업의 상대적 우선순위 또는 중요도입니다. 1-중요 즉각적인 주의가 필요한 긴급한 시간 중요도의 작업입니다. 2-높음 중요 우선순위 순서 작업만큼 긴급하지는 않지만 시간 중요도가 높은 작업입니다. 3-보통 중요도 및 긴급도가 중간 수준인 작업입니다. 4-낮음 시간 중요도 및 긴급도가 낮은 작업입니다. 간단한 설명 작업에 대한 간단한 설명입니다. 상태 작업의 현재 상태입니다. 미결 작업에 대한 처리가 미결 상태이며 처리가 진행되고 있지 않습니다. 진행 중 작업에 대한 처리가 아직 진행 중이거나 이행 중입니다. 완료 종결 작업에 대한 처리가 완료되었습니다. 시스템이 할당한 상태입니다. 취소됨 주문 작업에 대한 처리가 취소되었습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 주문 양식 필드

주문 라인 항목 양식 라인 항목 상세 정보 섹션에서는 고객 주문 라인 항목의 일반 상세 정보를 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
ORDnnnnnnnnn	시스템에서 할당한 고유한 고객 또는 서비스 주문 번호입니다.
계정	고객 계정의 이름입니다. 계정 정보를 검토하려면 계정 이름을 클릭하십시오. • 계좌 이름 • 계좌 번호 • 기본 연락처 • 상위 계정(있는 경우) • 등록 코드 • 계정이 고객인지 비즈니스 파트너인지 나타내는 고객 또는 파트너 확인란입니다 • 웹 사이트 • 전화 • 주소
연락처	계정 담당자의 이름입니다. 이름을 클릭하여 다음 연락처 상세 정보를 검토합니다. • 이름 • 계좌 이름 • 연락처 칭호 • 언어 • 이메일 주소 • 회사 및 휴대폰 번호 • 시간대 • 알림 표시기. 이 정보를 사용하여 고객에 대한 주문 알림을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 상세 정보 창 - 주문 상세 정보 필드

고객 주문 상세 정보 창 - 주문 상세 정보 섹션에서는 고객 주문에 대한 일반 상세 정보를 검토하고 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
순서	시스템에서 할당한 고유한 고객 주문 번호입니다. **주:** 고객 주문과 서비스 주문에는 모두 ORD 프리픽스가 있는 할당된 ID가 있습니다. 서비스 주문에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 서비스 주문 생성, 검토, 승인 및 이행 • 서비스 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청
계정	고객 계정의 이름입니다. **주:** 연결된 필드 상세 정보를 보려면 다음과 같이 관련 기록을 검색하거나 달력을 엽니다. • 상세 정보 아이콘(ⓘ.)을 클릭하여 필드에 대한 관련 상세 정보를 봅니다. • 검색 아이콘(🔍.)을 클릭하여 관련 기록을 검색합니다. • 달력 아이콘(📅.)을 클릭하여 달력을 열면 날짜 입력 필드의 날짜를 선택할 수 있습니다.
연락처	주문 연락처 이름.
순서 날짜	고객 주문을 받은 날짜입니다.
PONR	이 주문이 반품 불가 지점을 지났는지 여부를 나타내는 옵션입니다. • 선택하면 이행 프로세스가 진행되는 동안에는 주문을 수정하거나 취소를 요청할 수 없음을 나타냅니다. ○ 주문 수정 또는 주문 취소를 클릭하여 주문 라인 항목을 변경하거나 취소를 요청할 수 없습니다. ○ 주문 라인 항목이 PONR로 지정된 경우 상위 주문도 PONR로 지정됩니다. 상위 주문이 PONR로 지정된 경우 연결된 라인 항목도 PONR로 지정됩니다. 주문의 광고 항목이 PONR에 도달하면 동일한 주문의 다른 광고 항목을 수정할 수 없습니다. • 선택을 취소해도 주문을 수정하거나 취소를 요청할 수 있습니다. 이 옵션의 값은 수동으로 업데이트할 수 없는 시스템 할당 플래그입니다.
주문 범주	주문 유형을 나타내는 범주입니다. 제품 제품 주문: 고객이 제품을 주문하고 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	서비스 서비스 주문: 제품 서비스 또는 서비스 설치를 요청합니다. 주: 캡처된 서비스 주문과 마찬가지로 고객 주문에는 접두사가 **ORD(nnn)**인 ID가 있습니다. 주문 범주 필드를 사용하면 주문 유형을 쉽게 식별할 수 있습니다.
상태	연결된 모든 라인 항목을 포함하여 고객 주문의 현재 처리 상태를 나타내는 표시기입니다. 상태 선택 목록을 보려면 아래쪽 화살표 아이콘( )을 클릭합니다. 주: 자세한 설명이 포함된 고객 주문 상태의 전체 목록을 보려면 다음 문서를 고객 주문 양식 상태 고객 주문 상태참조하십시오.
이행 유형	고객 주문에 대한 이행 작업의 유형입니다. 제공 주문을 이행하면 고객에게 주문한 품목을 배송합니다. 확인 고객 주문에 대해 요청된 제품 및 서비스의 제공 가능성을 확인합니다. 주문에 대한 제품 또는 서비스를 실제로 활성화하거나 제공하지 않고 일반적으로 다른 작업 집합으로 처리합니다. 앞의 모든 작업이 완료되면 관련 제품, 서비스 또는 자원 주문 작업에 대한 처리가 시작될 수 있습니다.
버전	고객 주문의 현재 버전입니다. 이행 프로세스 중 고객 주문을 수정한 횟수를 나타냅니다. 제품 또는 서비스에 대한 고객 주문은 이행 주기 동안 여러 번의 수정을 거칠 수 있습니다. 수정이 없는 새 주문에는 하나의 버전이 있으며 각 기내 수정에 대해 자동으로 증가합니다.
수정 운영	현재 버전의 고객 주문에서 발생하는 수정 작업의 유형(있는 경우)입니다. 안 함 고객 주문에 대한 업데이트 또는 취소가 발생하지 않습니다. 이 설정은 신규 고객 주문의 기본값입니다. 업데이트 고객 주문을 위해 특성, 연락처 또는 가격 기내 수정이 제출되었습니다. 취소 고객 주문이 취소되었거나 취소 중입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 상세 정보 창 - 가격 책정 상세 정보 필드

고객 주문 상세 정보 창 - 가격 책정 상세 정보 섹션에서는 고객 주문의 가격 책정 상세 정보를 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
월간 반복 청구	전체 고객 주문에 대한 총 비반복 과금입니다. 예를 들어 일회성 설치 비용이 있습니다.
비 반복 청구	전체 고객 주문에 대한 총 비반복 과금입니다. 예를 들어 일회성 설치 비용이 있습니다.
계약	고객 주문과 연결된 서비스 계약의 ID입니다(있는 경우).
총 가격	전체 고객 주문의 총 가격입니다.

〔End〕

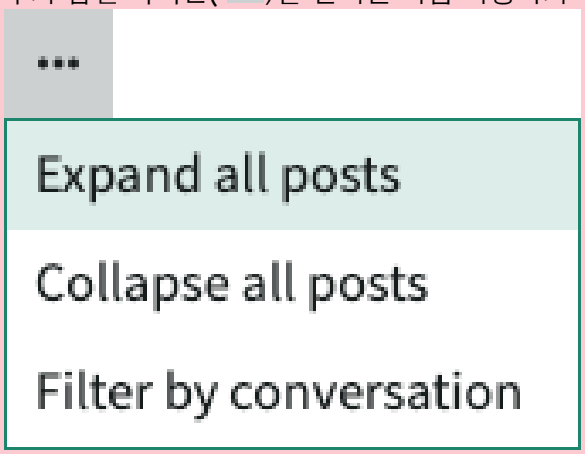
〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 상세 정보 창 - 기타 상세 정보 필드

고객 주문 상세 정보 창 - 주문 상세 정보 섹션에서는 고객 주문의 추가 상세 정보를 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
기타 상세 정보	고객 주문의 실제 및 예상 시작 날짜 상세 정보입니다.
실제 시작 날짜	날짜와 관련된 모든 용도로 사용할 수 있는 필드입니다. 예를 들어 주문한 항목이나 서비스를 제공한 실제 날짜를 입력하는 데 사용할 수 있습니다. **주:** 실제 종료 날짜, 예상 시작 날짜 및 예상 종료 날짜 필드는 정보 제공 전용이며 인스턴스의 처리 유형에 사용되지 않습니다.
실제 종료 날짜	날짜와 관련된 모든 용도로 사용할 수 있는 필드입니다. 예를 들어 주문한 항목이나 서비스를 제공한 실제 날짜를 입력하는 데 사용할 수 있습니다.
예상 시작 날짜	날짜와 관련된 모든 용도로 사용할 수 있는 필드입니다. 예를 들어 고객이 주문한 항목 또는 서비스의 제공을 기대하는 날짜를 지정하는 데 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
예상 종료 날짜	날짜와 관련된 모든 용도로 사용할 수 있는 필드입니다. 예를 들어 고객이 주문한 항목 또는 서비스의 배송을 예상하는 날짜를 지정하는 데 사용할 수 있습니다.
메모	추가 의견 블록.
기타 의견	고객 주문에 대한 추가 자유 형식의 내부 설명 텍스트입니다.
작성	범용 설명 텍스트 블록입니다.
설명	고객을 포함한 모든 사람이 볼 수 있는 고객 주문에 대한 자유 형식 설명 텍스트입니다.
활동	주문 및 주문 라인 항목에 대해 발생한 처리 활동과 필드 값의 변경 내용의 목록입니다. 이 활동에는 처리 및 이행을 위한 주문이 승인되었음을 나타내는 메시지가 포함됩니다. 활동 스트림별로 확장, 축소 또는 필터링하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다. • 추가 코멘트, 첨부 파일 또는 상태별로 필터링하려면 활동)을 클릭합니다. • 추가 옵션 아이콘( )을 클릭한 다음 사용자가 
첨부 파일	고객 주문의 파일 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

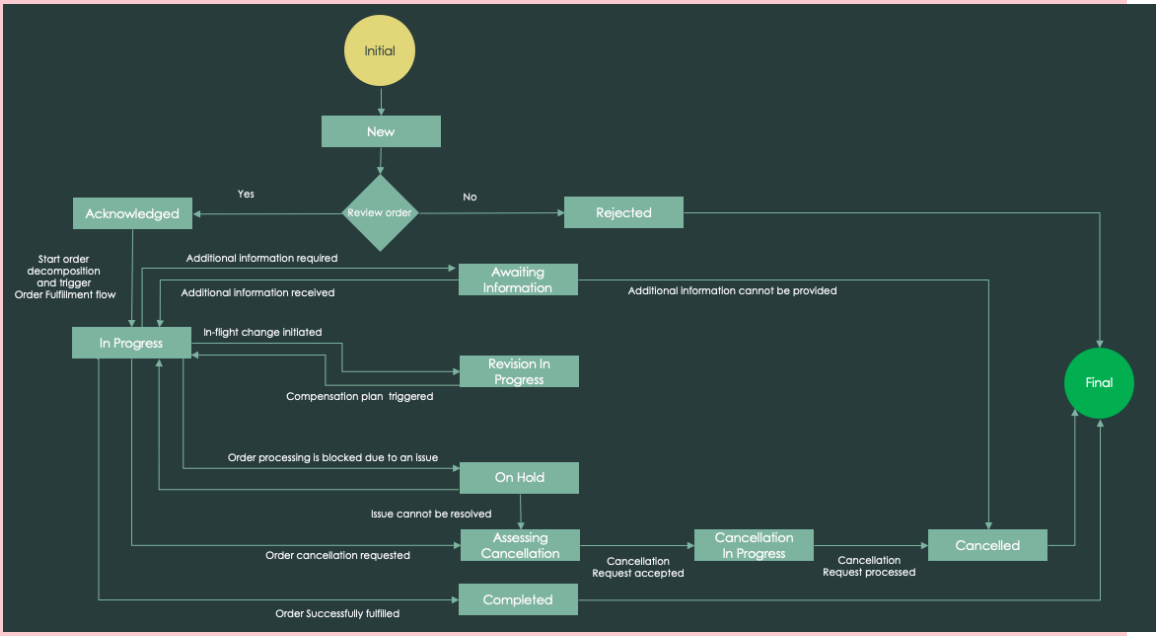
고객 주문 상태

고객 주문 관리 양식의 상태 필드를 사용하여 고객 주문의 현재 처리 상태를 확인하고 고객 주문 취소와 같은 특정 유형의 고객 주문 작업을 수행합니다.

다음 다이어그램에서는 고객 및 서비스 주문 상태 처리의 작동 방식을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 및 서비스 주문 상태 처리



고객 주문 양식 상태

고객 주문 양식의 상태 필드를 사용하여 연결된 모든 라인 항목을 포함하여 고객 주문의 현재 처리 상태를 확인합니다. 고객 주문 취소와 같은 특정 유형의 주문 작업을 수행하는 데 사용할 수도 있습니다. 자세한 내용은 고객 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청 문서를 참조하십시오.

고객 주문 상태	설명
초안	아직 캡처 단계에 있는 고객 주문 또는 고객 주문의 수동 입력이 완료되지 않은 경우. 데이터 캡처 단계는 인스턴스가 API 또는 Service Bridge를 통해 전체 고객 주문 상세 정보를 캡처하는 단계입니다. 초안은 시스템에서 할당한 상태입니다.
신규	고객 주문 캡처 프로세스가 완료되었으며 전체 주문이 이행 관리자의 승인을 기다리고 있습니다. 고객 주문 데이터 캡처가 완료되면 자동으로 신규 상태로 이동합니다.
제출됨	주문 에이전트가 제출한 고객 주문입니다.
보강 진행 중	주문 보강 프로세스가 진행 중인 고객 주문입니다.
보강 보류 중	주문 보강 프로세스가 보류 중인 고객 주문입니다.
확인됨	이행 관리자가 이행 처리를 승인한 고객 주문입니다.
거부됨	이행 관리자가 이행 처리를 거부한 고객 주문입니다.
프로세스 중	승인되어 활발하게 처리 중인 고객 주문입니다. 자세한 내용은 고객 주문 이행 작업 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 주문 상태	설명
수정 진행 중	진행 중이지만 승인되지 않은 고객 주문 수정입니다. 기내 주문 변경 기능의 일부로, 현재 고객 주문을 업데이트하는 중이면 이 상태로 이동합니다.
정보 대기 중	처리 중이지만 추가 이행 처리가 발생하기 전에 고객의 정보 수신을 기다리고 있는 고객 주문입니다.
보류 중	보류 중인 고객 주문입니다. 보류가 제거될 때까지 추가 이행 처리가 수행될 수 없습니다.
취소됨	이행 관리자가 취소한 고객 주문입니다. 추가 이행 처리를 수행할 수 없습니다.
취소 평가 중	기내 주문 변경 기능의 일부로 고객 주문에 대한 취소 요청이 제출되면 이 상태로 이동합니다. 고객 주문에 대한 취소 요청이 제출되었습니다.
취소 진행 중	취소 요청이 승인되면 고객 주문이 이 상태로 전환됩니다.
취소됨	이행 관리자가 취소한 고객 주문입니다. 추가 이행 처리를 수행할 수 없습니다.
완료함	연결된 모든 고객 주문 라인 항목이 완료되었습니다. 주: 에이전트가 전체 고객 주문에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 다음 동작이 발생합니다. • 고객 주문의 상태 필드는 자동으로 완료됨으로 설정됩니다. • 각 개별 고객 주문 라인 항목의 상태 필드가 완료됨으로 설정됩니다.

주:
기내 주문 변경 기능 및 이러한 기능이 프로세스 수정, 취소 평가, 취소 진행 중 및 취소된 고객 주문 상태에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리
- 주요 기내 주문 변경 및 취소 요청 필드

주문 라인 항목 양식 상태

주문 라인 항목 양식의 상태 필드를 사용하여 개별 고객 주문 라인 항목의 현재 처리 상태를 확인합니다. 또한 이를 사용하여 라인 항목 취소와 같은 특정 유형의 고객 주문 작업을 수행할 수도 있습니다. 자세한 내용은 : 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 및 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 주문 라인 항목 상태	설명
초안	아직 데이터 캡처 단계에 있는 상위 고객 주문 또는 고객 주문의 수동 입력이 완료되지 않은 경우. 데이터 캡처 단계는 인스턴스가 API에서 또는 를 통해 서비스 브리지전체 고객 주문 상세 정보를 캡처하는 경우입니다. 이 경우 초안은 시스템이 할당한 상태입니다. 이 상태는 시스템에서 할당됩니다.
제출됨	주문 에이전트가 제출한 고객 주문의 주문 라인 항목입니다.
보강 진행 중	주문 보강 프로세스가 진행 중인 고객 주문의 주문 라인 항목입니다.
보강 보류 중	주문 보강 프로세스가 보류 중인 고객 주문의 주문 라인 항목입니다.
신규	완료되었으며 고객 주문 라인 항목이 이행 관리자의 이행 승인을 기다리고 있는 상위 고객 주문에 대한 데이터 캡처 프로세스입니다. 고객 주문 캡처가 완료되면 자동으로 신규 상태로 이동합니다. 주: 고객 주문 및 해당 주문 라인 항목을 수동으로 입력할 때 조직의 게시된 절차에 따라 초안 또는 신규 상태를 할당할 수 있습니다.
확인됨	이행 관리자가 이행 처리를 승인한 고객 주문 라인 항목입니다.
거부됨	이행 관리자가 이행 처리를 거부한 고객 주문 라인 항목입니다. 추가 이행 처리를 수행할 수 없습니다.
프로세스 중	아직 처리 중이지만 이행 승인할 준비가 되지 않은 고객 주문 라인 항목입니다.
수정 진행 중	진행 중이지만 승인되지 않은 고객 주문 라인 항목 수정입니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리 • 주요 기내 주문 변경 및 취소 요청 필드
정보 대기 중	처리 중이지만 추가 이행 처리가 발생하기 전에 고객의 정보 수신을 기다리고 있는 고객 주문 라인 항목입니다.
보류 중	보류 중인 고객 주문 라인 항목입니다. 보류가 제거될 때까지 추가 이행 처리가 수행될 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 주문 라인 항목 상태	설명
취소 평가 중	기내 주문 변경 기능의 일부로 고객 주문 라인 항목에 대한 취소 요청이 제출되면 이 상태로 이동합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리 • 주요 기내 주문 변경 및 취소 요청 필드
취소 진행 중	취소 요청이 승인되면 고객 주문 라인 항목이 이 상태로 전환됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리 • 주요 기내 주문 변경 및 취소 요청 필드
취소됨	이행 관리자가 취소한 고객 주문 라인 항목입니다. 추가 이행 처리를 수행할 수 없습니다.
완료함	고객 주문 라인 항목과 연결된 모든 도메인 주문 및 완료된 주문 작업 주: 에이전트가 전체 고객 주문에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 다음 동작이 발생합니다. • 고객 주문의 상태 필드는 자동으로 완료됨으로 설정됩니다. • 각 개별 고객 주문 라인 항목의 상태 필드가 완료됨으로 설정됩니다.

주:
기내 주문 변경 기능 및 이러한 기능이 프로세스 수정, 취소, 취소 진행 중 및 취소된 고객 주문 라인 항목 상태에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리
- 주요 기내 주문 변경 및 취소 요청 필드

제품 주문, 서비스 주문 및 자원 주문 양식 상태

제품 주문, 서비스 주문 및 자원 주문 양식의 상태 필드를 사용하여 제품 주문, 서비스 주문 또는 자원 주문의 현재 처리 상태를 확인합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 주문 검토
- 제품 주문과 연결된 도메인 서비스 주문을 검토합니다
- 고객 주문 라인 항목과 연결된 도메인 자원 주문 검토

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태	설명
초안	제품, 서비스 또는 자원 주문에 할당된 새 작업 또는 시작 대기 중인 작업입니다.
자격 만족	모든 필수 필수 작업이 완료되었습니다. 제품, 서비스, 자원 주문 또는 관련 작업에 대한 처리가 시작될 수 있습니다.
진행 중	아직 진행 중인 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다.
완료 종결	완료된 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다. 주: 에이전트가 제품, 서비스 또는 자원 주문에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 상태가 자동으로 완료 종결로 설정됩니다.
취소됨	취소된 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다.

주문 작업 양식 상태

주문 작업 양식의 상태 필드를 사용하여 주문 작업의 처리 상태를 결정합니다. 자세한 내용은 고객 주문 이행 작업 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

주문 작업 상태	설명
보류 중	보류 중인 주문 작업입니다. 보류가 제거될 때까지 추가 이행 처리가 수행될 수 없습니다. 폴아웃 기록을 생성한 경우 폴아웃 기록에 할당된 개인 또는 그룹이 문제를 해결할 때까지 주문 작업의 상태가 보류 중으로 변경됩니다.
오픈	열려 있고 현재 처리가 진행되고 있지 않은 주문 작업에 대한 처리입니다.
프로세스 중	아직 진행 중이거나 이행 중인 주문 작업을 처리합니다.
완료 종결	완료된 주문 작업에 대한 처리 중입니다. 시스템이 할당한 상태입니다. 주: 에이전트가 주문 작업에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 상태가 자동으로 완료 종결로 설정됩니다.
취소됨	취소된 주문 작업에 대한 처리입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도메인 분리 및 주문 관리

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

지원 수준: 기본

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

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

의 주문 관리 주문 이행 모듈은 계정 수준에서 도메인 분리를 지원합니다. 모든 고객 주문, 주문 라인 항목 및 주문 작업에는 계정(고객) 수준 분리가 있습니다.

주문 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 고객 서비스 관리의 도메인 분리 지침에 따라 계정이 도메인 분리되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 도메인 분리 및 고객 서비스 관리를 참조하십시오.
- 고객 주문, 고객 주문 라인 항목, 서비스 주문, 서비스 주문 라인 및 주문 작업은 계정 이름을 사용하여 도메인으로 구분됩니다.
- 관리자가 이행 에이전트와 관리자에게 특정 도메인에 대한 고객 주문, 서비스 주문 및 주문 작업을 처리하도록 할당하는 경우 여러 계정에 걸쳐 이러한 유형의 트랜잭션을 처리할 수 있습니다.

도메인 분리 테이블

- 고객 주문
- 고객 주문 라인 항목
- 고객 주문 특성 값
- 서비스 주문
- 서비스 주문 라인 항목
- 서비스 주문 특성 값
- 작업 주문
- 제품 주문
- 자원 주문
- 계약 제품 오퍼링

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 사례

고객 또는 서비스 주문에 계정 이름이 있는 경우 관리자는 여러 도메인에 대한 고객 또는 서비스 주문을 식별하고 분리할 수 있습니다.

이행 에이전트 또는 관리자가 도메인에 할당된 경우 관리자는 특정 도메인(계정)에 대한 고객 주문, 서비스 주문 및 주문 작업을 처리하도록 이들을 할당할 수 있습니다.

관련 정보

- 고객 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청
- 고객 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토
- 고객 주문의 특성 값을 검토하고 업데이트합니다
- 고객 주문 이행 작업 검토 및 업데이트
- 고객 주문 라인 항목과 연결된 제품 주문 검토
- 고객 주문 라인 항목과 연결된 도메인 자원 주문 검토

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

폴아웃 관리 양식

폴아웃 관리 작업 공간 및 폴아웃 양식을 사용하면 주문 폴아웃 기록을 선택, 검토 및 수정할 수 있습니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

폴아웃 양식 필드 생성

폴아웃 생성 양식을 사용하면 주문 폴아웃 기록을 수동으로 생성할 수 있습니다.

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 고유한 폴아웃 번호로, FO 프리픽스로 시작합니다.
폴아웃 유형	폴아웃 활동의 유형을 나타내는 범주입니다. 청구 문제점 주문한 항목에 대해 존재하는 청구 문제 및 분쟁입니다. 인벤토리 할당 실패 부적절한 재고. 주문한 항목을 처리할 수 없습니다. 프로비저닝 실패 연결 문제, 시간 제한 또는 기타 문제로 인해 사용할 수 없는 연결된 시스템입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 기업의 요구 사항에 따라 추가 폴아웃 유형을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 추가 폴아웃 유형 생성 문서를 참조하십시오. 관련 상세 정보를 보거나 다른 폴아웃 유형을 검색하려면: • 상세 정보 아이콘(ⓘ.)을 클릭하여 폴아웃 유형에 대한 관련 상세 정보를 봅니다. • 검색 아이콘(🔍.)을 클릭하여 다른 폴아웃 유형을 검색하고 선택합니다.
관련 주문 작업	폴아웃 기록이 시작된 주문 작업의 식별자입니다.
주문 라인 항목	폴아웃 기록이 시작된 고객 또는 서비스 주문 라인 항목의 식별자입니다.
상태	폴아웃 기록의 현재 처리 상태를 나타내는 표시기입니다. 달리 지시되지 않는 한, 폴아웃 관리자 또는 에이전트는 폴아웃 기록이 현재 처리 주기의 어디에 있는지에 따라 폴아웃 기록에 적절한 상태를 수동으로 할당합니다. 오픈 새 폴아웃 기록으로 현재 작업할 사람에게 할당되지 않았습니다. 진행 중 할당되어 현재 작업 중인 폴아웃 기록입니다. 보류 중 보류 중인 폴아웃 기록입니다. 보류를 해제할 때까지 추가 폴아웃 처리가 수행되지 않습니다. 대기 중인 정보 보류 중이며 처리를 진행하기 전에 추가 정보를 기다리는 폴아웃 기록입니다. 해결 일시 해결 방법이 있지만 공식적으로 종결하지 않은 폴아웃 문제입니다. 완료로 종결 완료되어 종결된 폴아웃 기록입니다. 취소됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	이행 관리자가 취소한 폴아웃 기록입니다. 추가 이행 처리를 수행할 수 없습니다.
우선순위	폴아웃 기록의 상대적 우선순위 또는 중요도입니다. 1-중요 즉각적인 조치가 필요한 긴급한 시간 중요도가 있는 폴아웃 기록입니다. 2-높음 중요 우선순위 폴아웃만큼 긴급하지는 않지만 시간 중요도가 높은 폴아웃 기록입니다. 3-보통 중간 시간 중요도와 긴급도를 가진 폴아웃 기록입니다. 4-낮음 시간 중요도 및 긴급도가 낮은 폴아웃 기록입니다. 5-계획 수립 계획 수립을 위해 생성된 폴아웃 기록입니다.
할당 그룹	폴아웃 기록에 대한 조치를 담당하는 할당된 그룹의 이름입니다.
담당자	폴아웃 기록에 대한 조치를 담당하는 할당된 사람의 이름입니다.
간단한 설명	폴아웃 작업에 대한 짧은 설명입니다.
작업 메모(비공개)	내부 전용의 자유 형식 개인 작업 메모 텍스트입니다. 고객은 이 상세 정보를 볼 수 없습니다.
첨부 파일	폴아웃 기록의 파일 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

폴아웃 작업 공간 필드

폴아웃 관리 작업 공간 양식을 사용하면 검토 및 수정할 주문 폴아웃 기록을 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

타일	설명
오픈	검토 및 조치가 필요한 오픈 폴아웃 기록 수입니다. **1.** 이 타일을 클릭하면 오픈 목록이 표시됩니다. **2.** 검토하려는 열린 폴아웃 기록을 선택합니다.
미할당	할당 및 조치가 필요한 할당되지 않은 폴아웃 기록 수입니다. **1.** 할당되지 않은 목록을 보려면 이 타일을 클릭합니다. **2.** 검토하려는 할당되지 않은 폴아웃 기록을 선택합니다.
높은 우선순위	높은 우선순위가 할당된 오픈 폴아웃 기록 수입니다. **1.** 높은 우선순위 목록을 보려면 이 타일을 클릭합니다. **2.** 검토하려는 할당되지 않은 폴아웃 기록을 선택합니다.
오픈 폴아웃	처리 중이거나 취소 중인 폴아웃 기록의 수와 백분율을 나타내는 원형 차트입니다. **1.** 이 타일을 클릭하면 Open Fallouts 목록이 표시됩니다. **2.** 검토하려는 폴아웃 기록을 선택합니다.
유형별 오픈 폴아웃	폴아웃 유형별 폴아웃 기록 수와 백분율을 나타내는 원형 차트입니다. **1.** 이 타일을 클릭하면 유형별 오픈 폴아웃 목록이 표시됩니다. **2.** 검토하려는 폴아웃 기록을 선택합니다.
폴아웃 해결 추세	지난 4개월 동안 해결된 폴아웃 기록 수입니다.
내 활성 작업	로그인한 사용자에게 할당된 폴아웃 기록에 대한 활성 작업 목록입니다. 다음과 같은 정보가 나타납니다. 번호 TASK라는 프리픽스로 시작하는 고유한 시스템 할당 작업 번호입니다. 우선순위 활성 작업의 상대적 우선순위 또는 중요도입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

타일	설명
	1-중요 즉각적인 주의가 필요한 긴급한 시간 중요도의 작업입니다. 2-높음 중요 우선순위 순서 작업만큼 긴급하지는 않지만 시간 중요도가 높은 작업입니다. 3-보통 중요도 및 긴급도가 중간 수준인 작업입니다. 4-낮음 시간 중요도 및 긴급도가 낮은 작업입니다. 간단한 설명 작업에 대한 간단한 설명입니다. 상태 주문 작업의 현재 상태입니다. 오픈 작업에 대한 처리가 미결 상태이며 처리가 진행되고 있지 않습니다. 진행 중 작업 처리가 아직 진행 중이거나 수행 중입니다. 완료 종결 작업에 대한 처리가 완료되었습니다. 시스템이 할당한 상태입니다. 취소됨 작업 처리가 취소되었습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

폴아웃 양식 필드

폴아웃 양식을 사용하면 주문 폴아웃 기록을 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
폴아웃 유형	폴아웃 활동의 유형을 나타내는 범주입니다. 청구 문제점 주문한 항목에 대해 존재하는 청구 문제 및 분쟁입니다. 인벤토리 할당 실패 부적절한 재고. 주문한 항목을 처리할 수 없습니다. 프로비저닝 실패 연결 문제, 시간 제한 또는 기타 문제로 인해 사용할 수 없는 연결된 시스템입니다. **주:** 기업의 요구 사항에 따라 추가 폴아웃 유형을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 추가 폴아웃 유형 생성 문서를 참조하십시오. 관련 상세 정보를 보거나 다른 폴아웃 유형을 검색하려면: • 상세 정보 아이콘(ⓘ.)을 클릭하여 폴아웃 유형에 대한 관련 상세 정보를 봅니다. • 검색 아이콘(🔍.)을 클릭하여 다른 폴아웃 유형을 검색하고 선택합니다.
우선순위	폴아웃 기록의 상대적 우선순위 또는 중요도입니다. 1-중요 즉각적인 조치가 필요한 긴급한 시간 중요도가 있는 폴아웃 기록입니다. 2-높음 중요 우선순위 폴아웃만큼 긴급하지는 않지만 시간 중요도가 높은 폴아웃 기록입니다. 3-보통 중간 시간 중요도와 긴급도를 가진 폴아웃 기록입니다. 4-낮음 시간 중요도 및 긴급도가 낮은 폴아웃 기록입니다. 5-계획 수립 계획 수립을 위해 생성된 폴아웃 기록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상태	폴아웃 기록의 현재 처리 상태를 나타내는 표시기입니다. 달리 지시되지 않는 한, 폴아웃 관리자 또는 에이전트는 폴아웃 기록이 현재 처리 주기의 어디에 있는지에 따라 폴아웃 기록에 적절한 상태를 수동으로 할당합니다. 오픈 새 폴아웃 기록으로 현재 작업할 사람에게 할당되지 않았습니다. 진행 중 할당되어 현재 작업 중인 폴아웃 기록입니다. 보류 중 보류 중인 폴아웃 기록입니다. 보류를 해제할 때까지 추가 폴아웃 처리가 수행되지 않습니다. 대기 중인 정보 보류 중이며 처리를 진행하기 전에 추가 정보를 기다리는 폴아웃 기록입니다. 해결 일시 해결 방법이 있지만 공식적으로 종결하지 않은 폴아웃 문제입니다. 완료로 종결 완료되어 종결된 폴아웃 기록입니다. 취소됨 이행 관리자가 취소한 폴아웃 기록입니다. 추가 이행 처리를 수행할 수 없습니다.

〔End〕

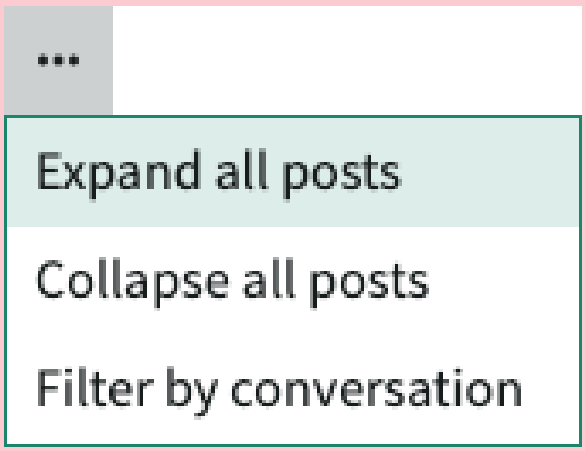
〔store-future: BEGIN review〕

폴아웃 양식 상세 정보 필드

폴아웃 상세 정보 양식을 사용하면 주문 폴아웃 기록을 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 고유한 폴아웃 번호로, FO 프리픽스로 시작합니다.
간단한 설명	폴아웃 작업에 대한 짧은 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
작업 메모(비공개)	내부 전용의 자유 형식 개인 작업 메모 텍스트입니다. 고객은 이 상세 정보를 볼 수 없습니다.
할당 그룹	폴아웃 기록에 대한 조치를 담당하는 할당된 그룹의 이름입니다.
담당자	폴아웃 기록에 대한 조치를 담당하는 할당된 사람의 이름입니다. 주: 선택한 사용자에게는 폴아웃 에이전트(sn_fallout_mgmt.fallout_agent) 역할이 할당되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 에 대한 주문 이행 및 제공자 역할 할당 주문 관리 문서를 참조하십시오.
활동	폴아웃 기록에 대해 발생한 처리 활동 및 필드 값의 변경 목록입니다. 활동 스트림별로 확장, 축소 또는 필터링하려면 다음을 수행합니다. • 추가 코멘트, 첨부 파일 또는 상태별로 필터링하려면 활동)을 클릭합니다. • 추가 옵션 아이콘(.)을 클릭하고 적절한 옵션을 선택합니다. 
첨부 파일	폴아웃 기록의 파일 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

(End)

(store-future: BEGIN review)

주문 특성 값 양식

주문 특성 값 양식을 사용하면 서비스 주문의 주문 특성을 검토하고 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
사양	서비스 주문 특성과 연결된 서비스 사양입니다. 사양 세부 정보를 보려면 서비스 사양을 클릭합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 주문 라인 항목에 대한 서비스 사양 검토 및 업데이트.
특성	서비스 주문 라인 항목에 대해 선택한 특성(예: 데이터 팩)입니다. 특성 상세 정보를 보고 업데이트하려면 특성을 클릭합니다. 이러한 상세 정보에는 특성 이름, 설명 및 입력 유형이 포함됩니다.
특성 값	특성 옵션에 대해 선택한 값입니다. 예를 들어, 데이터 팩 무제한 옵션의 경우 무제한입니다. 특성 값 상세 정보를 보고 업데이트하려면 특성 값을 클릭합니다. 이러한 값은 다음과 같습니다. • 관련 사양의 이름 • 특성 이름 • 선택된 특성 값 • 관련된 특성 옵션 • 연결된 서비스 주문 라인 항목
특성 옵션	특성 옵션의 이름입니다. 예를 들어, 데이터 팩 무제한 옵션의 경우 무제한입니다. 특성 옵션 상세 정보를 보고 업데이트하려면 특성 옵션을 클릭합니다. 이러한 값에는 특성 옵션의 이름과 관련 특성이 포함됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 라인 항목 양식

주문 라인 항목 양식을 사용하면 캡처한 고객 주문 라인 항목을 선택, 검토 및 수정할 수 있습니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

주문 라인 항목 양식 - 라인 항목 상세 정보 필드

주문 라인 항목 양식 라인 항목 상세 정보 섹션에서는 고객 주문 라인 항목의 일반 상세 정보를 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
번호	주문 라인 항목의 고유 시스템 할당 번호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
순서	고객 주문에 대해 시스템에서 할당한 고유 번호입니다. 고객 주문과 서비스 주문에는 모두 ORD 프리픽스가 있는 할당된 ID가 있습니다.
제품 사양	주문 라인 항목과 연결된 제품 사양 자세한 내용은 제품 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
버전	고객 주문 라인 항목의 현재 버전입니다. 이행 프로세스 중 고객 주문 라인 항목을 수정한 횟수를 나타냅니다. 수정이 없는 새 주문 라인 항목의 버전은 1개이며 각 기내 수정에 대해 자동으로 증가합니다.
주문 범주	주문 라인 항목의 유형을 나타내는 범주입니다. 제품 제품 주문: 고객이 제품을 주문하고 있습니다. 서비스 서비스 주문: 제품 서비스 또는 서비스 설치를 요청합니다. 주: 캡처된 서비스 주문과 마찬가지로 고객 주문에는 접두사가 **ORD(nnn)**인 ID가 있습니다. 주문 범주 필드를 사용하면 주문 유형을 식별할 수 있습니다.
상태	이 고객 주문 라인 항목의 현재 처리 상태 표시기입니다. 상태 선택 목록을 보려면 아래쪽 화살표 아이콘( )을 클릭합니다. 주: 자세한 설명과 함께 고객 주문 라인 항목 상태의 전체 목록을 보려면 다음 문서를 주문 라인 항목 양식 상태참조하십시오.
모델	고객이 구매한 제품 오퍼링입니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링을 생성하고 카탈로그에 게시 문서를 참조하십시오.
수량	라인 아이템 주문 수량입니다.
PONR	이 주문 라인 항목이 반품 불가 지점을 지났는지 여부를 나타내는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명

	• 선택하면 이행 프로세스가 진행되는 동안에는 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청할 수 없음을 나타냅니다.
	  ○ 주문 수정 또는 주문 취소를 클릭하여 주문 라인 항목을 변경하거나 취소를 요청할 수 없습니다.
	  ○ 주문 라인 항목이 PONR로 지정된 경우 상위 주문도 PONR로 지정됩니다. 상위 주문이 PONR로 지정된 경우 연결된 라인 항목도 PONR로 지정됩니다. 주문의 광고 항목이 PONR에 도달하면 동일한 주문의 다른 광고 항목을 수정할 수 없습니다.
	• 선택을 취소해도 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청할 수 있습니다.
	
	이 옵션의 값은 수동으로 업데이트할 수 없는 시스템 할당 플래그입니다.

수정 운영	고객 주문 라인 항목의 현재 버전에서 발생하는 수정 작업의 유형(있는 경우)을 나타냅니다. 안 함 고객 주문 라인 항목의 업데이트 또는 취소가 진행되지 않습니다. 이 설정은 신규 고객 주문의 기본값입니다. 업데이트 고객 주문 라인 항목에 대한 특성, 연락처 또는 가격 기내 수정이 제출되었습니다. 취소 고객 주문 라인 항목이 취소되었거나 취소 중입니다.
주문 라인 작업	주문 라인 항목에서 수행되는 작업의 유형을 나타냅니다. 일시 중단 고객 주문 라인 항목에 대한 일시 중단이 발생합니다. 다시 시작 고객 주문 라인 항목에 대한 서비스 재개가 진행 중입니다. 변경 없음 고객 주문 라인 항목은 변경되지 않습니다.
간단한 설명	구매한 제품 오퍼링에 대한 짧은 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 라인 항목 양식 - 가격 책정 상세 정보 필드

주문 라인 항목 양식 - 가격 책정 상세 정보 섹션에서는 고객 주문 라인 항목의 가격 책정 상세 정보를 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
월간 반복 청구	이 주문 라인 항목의 총 월간 반복 과금입니다. 월별 회선 요금을 예로 들 수 있습니다.
비 반복 청구	이 주문 라인 항목의 총 비반복 요금입니다. 예를 들어 일회성 설치 요금이 있습니다.
계약	고객 주문과 연결된 서비스 계약의 ID입니다(있는 경우).
총 가격	이 주문 라인 항목의 총 가격입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 라인 항목 양식 - 기타 상세 정보 필드

주문 라인 항목 양식 - 기타 상세 정보 섹션에서는 고객 주문 라인 항목의 추가 상세 정보를 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
배송 주소	라인 항목 배송 주소 섹션.
주소	대상 도로명 주소입니다.
시/군/구	대상 도시의 이름입니다.
상태	목적지 미국 주 또는 캐나다 도의 이름입니다.
우편 번호	목적지 U.S. ZIP 코드 또는 캐나다 우편 번호입니다.
메모	추가 의견 블록.
추가 의견	주문 라인 항목에 대한 추가 자유 형식의 내부 코멘트 텍스트입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
작업 메모	주문 라인 항목에 대한 자유 형식의 내부 작업 주문 텍스트입니다.
작성	코멘트 또는 개인 작업 메모 텍스트 블록입니다.
설명/작업 메모(비공개)	자유 형식 코멘트 또는 개인 작업 메모 텍스트: • 설명 아이콘(.)을 클릭하여 고객을 포함한 모든 사람이 볼 수 있도록 주문 라인 항목에 대한 설명 텍스트를 입력합니다. 주석 텍스트를 입력하고 의견 게시를 클릭합니다. • 작업 메모(비공개) 아이콘( )을 클릭하여 고객이 볼 수 없도록 내부 용도로만 작업 메모 텍스트를 입력합니다. 작업 메모 텍스트를 입력한 다음 작업 메모 게시(비공개)를 클릭합니다.
활동	주문 및 주문 라인 항목에 대해 발생한 처리 활동과 필드 값의 변경 내용의 목록입니다. 이 활동에는 처리 및 이행을 위한 주문이 승인되었음을 나타내는 메시지가 포함됩니다. 활동 스트림별로 확장, 축소 또는 필터링하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다. • 추가 코멘트, 첨부 파일 또는 상태별로 필터링하려면 활동)을 클릭합니다. • 추가 옵션 아이콘(.)을 클릭하고 적절한 옵션을 선택합니다. 
첨부 파일	주문 라인 항목의 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 라인 항목 양식 - 제품 사양 양식 필드

주문 라인 항목 양식 - 제품 사양 섹션에서는 고객 주문 라인 항목에 대한 제품 사양 세부 정보를 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 고유한 제품 사양 번호입니다.
이름	제품 사양의 이름입니다.
유형	사양의 유형입니다. 상품 판매하는 상품의 사양입니다. 서비스 고객에게 제공하는 서비스의 사양입니다. 네트워크 네트워크에 대한 제품 사양입니다.
시작 날짜	제품 사양의 유효 시작 날짜입니다.
종료 날짜	제품 사양의 유효 만료 날짜입니다.
설명	제품 사양에 대한 짧은 설명입니다.
상태	제품 사양의 상태입니다. 게시 날짜: 제품 오퍼링에 사용하기 위해 게시된 제품 사양을 나타냅니다.
제품 코드	사양의 제품 코드입니다.
제품 라인	사양의 제품 라인입니다.
회사 비용	제품 사양에 대한 회사 비용입니다. 이 필드는 수익 계산 목적으로만 사용됩니다.
복합	제품 사양이 복잡한 엔터프라이즈 제품 사양임을 지정하는 옵션입니다. 복합 제품은 일반적으로 상위 또는 상부 사양과 여러 하위 사양으로 구성되며 각각 고유한 특성을 가집니다. 함께 번들로 묶으면 단일 복합 제품으로 구성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
설치 필요	관련 제품을 고객 사이트에 설치해야 하는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
위치 관련	이 제품 사양에서 이행 및 설치를 위해 고객 주문에 위치 상세 정보를 입력해야 함을 지정하는 옵션입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 라인 항목 양식(서비스 주문)

주문 라인 항목 양식 - 라인 항목 상세 정보 섹션에서는 서비스 주문 라인 항목에 대한 일반 상세 정보를 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
순서 라인	시스템에서 할당한 고유한 서비스 주문 라인 항목 번호입니다.
순서	시스템에서 할당한 고유한 서비스 주문 번호입니다. 고객 주문과 서비스 주문에는 모두 ORD 프리픽스가 있는 할당된 ID가 있습니다.
서비스 사양	주문 라인 항목과 연결된 서비스 사양입니다. 자세한 내용은 서비스 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
버전	서비스 주문 라인 항목의 현재 버전입니다. 버전 번호는 이행 프로세스 중에 서비스 주문 라인 항목을 수정한 횟수를 나타냅니다. 수정이 없는 새 주문 라인 항목의 버전은 1개이며 각 기내 수정에 대해 자동으로 증가합니다.
주문 범주	주문 유형을 나타내는 범주입니다. 제품 제품 주문: 고객이 제품을 주문하고 있습니다. 서비스 서비스 주문: 제품 서비스 또는 서비스 설치를 요청합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 고객 주문과 마찬가지로 서비스 주문에도 프리픽스가 **ORD(nnn)**인 ID가 있습니다. 주문 범주 필드를 사용하면 주문 유형을 쉽게 식별할 수 있습니다.
상태	별도로 명시되지 않는 한, 서비스 주문 관리자는 처리 및 이행 주기의 위치에 따라 서비스 주문 라인 항목에 적절한 상태를 수동으로 할당합니다. 상태 선택 목록을 보려면 아래쪽 화살표 아이콘( )을 클릭합니다. 주: 자세한 설명과 함께 서비스 주문 라인 항목 상태의 전체 목록을 보려면 서비스 주문 상태를 참조하십시오.
모델	서비스가 필요한 제품의 모델 번호입니다. 각 서비스 및 자원 사양은 서비스 및 자원 모델에 매핑되어 고객 및 주문에 대한 인벤토리 기록을 생성합니다.
수량	서비스 주문 라인 항목의 수량입니다.

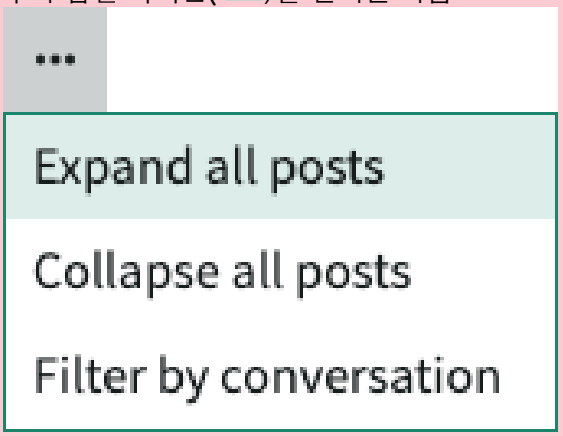
PONR	이 주문이 반품 불가 지점을 지났는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
	• 선택하면 이행 프로세스가 진행되는 동안에는 주문을 수정하거나 취소를 요청할 수 없음을 나타냅니다.
	  ○ 주문 수정 또는 주문 취소를 클릭하여 주문 라인 항목을 변경하거나 취소를 요청할 수 없습니다.
	  ○ 주문 라인 항목이 PONR로 지정된 경우 상위 주문도 PONR로 지정됩니다. 상위 주문이 PONR로 지정된 경우 연결된 라인 항목도 PONR로 지정됩니다. 주문의 광고 항목이 PONR에 도달하면 동일한 주문의 다른 광고 항목을 수정할 수 없습니다.
	• 선택을 취소해도 주문을 수정하거나 취소를 요청할 수 있습니다.
	
	이 옵션의 값은 수동으로 업데이트할 수 없는 시스템 할당 플래그입니다.

수정 운영	현재 버전의 서비스 주문에서 발생하는 수정 작업의 유형(있는 경우)입니다. 안 함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	서비스 주문에 대한 업데이트 또는 취소가 발생하지 않습니다. 이 설정은 새 주문의 기본값입니다. 업데이트 서비스 주문에 대한 연락처, 특성 또는 가격 기내 수정이 제출되었습니다. 취소 서비스 주문이 취소되었거나 취소되는 중입니다.
간단한 설명	구매한 제품 오퍼링에 대한 짧은 설명입니다.
배송 주소	라인 항목 배송 주소 섹션
주소	대상 도로명 주소입니다.
시/군/구	대상 도시의 이름입니다.
상태	목적지 미국 주 또는 캐나다 도의 이름입니다.
우편 번호	목적지 U.S. ZIP 코드 또는 캐나다 우편 번호입니다.
메모	추가 의견 블록
다른 의견	서비스 주문 라인 항목에 대한 추가 자유 형식의 내부 코멘트 텍스트입니다.
작업 메모	서비스 주문 라인 항목에 대한 자유 형식의 내부 작업 주문 텍스트입니다.
작성	코멘트/개인 작업 메모 텍스트 블록입니다.
설명/작업 메모(비공개)	자유 형식 코멘트 또는 개인 작업 메모 텍스트: • 고객을 포함한 모든 사람이 볼 수 있도록 설명 아이콘(.)을 클릭하여 서비스 주문 라인 항목에 대한 설명 텍스트를 입력합니다. 주석 텍스트를 입력하고 의견 게시를 클릭합니다. • 작업 메모(비공개) 아이콘( )을 클릭하여 고객이 볼 수 없도록 내부 용도로만 작업 메모 텍스트를 입력합니다. 작업 메모 텍스트를 입력한 다음 작업 메모 게시(비공개)를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활동	주문 및 주문 라인 항목에 대해 발생한 처리 활동과 필드 값의 변경 내용의 목록입니다. 이 활동에는 처리 및 이행을 위해 주문이 승인되었음을 나타내는 메시지가 포함됩니다. 활동 스트림별로 확장, 축소 또는 필터링하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다. • 추가 코멘트, 첨부 파일 또는 상태별로 필터링하려면 활동)을 클릭합니다. • 추가 옵션 아이콘( )을 클릭한 다음 
첨부 파일	서비스 주문 라인 항목의 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

주문 작업 양식

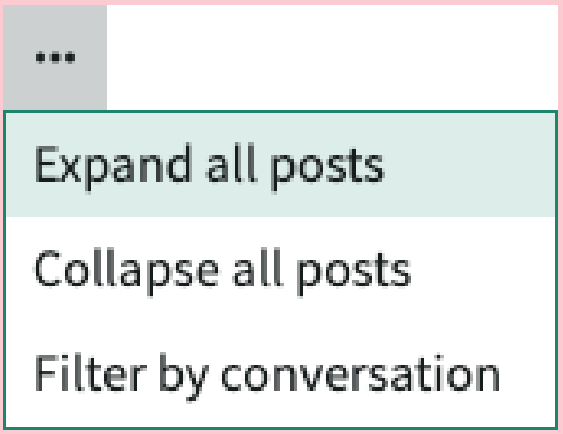
주문 작업 양식을 사용하면 선택한 주문과 연결된 이행 작업을 검토하고 업데이트할 수 있습니다.

필드	설명
상세 정보	주문 작업 상세 정보 섹션.
번호	프리픽스 TASK로 시작하는 시스템 할당 작업 ID입니다.
계정	고객 계정의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 연결된 필드 상세 정보를 보려면 다음과 같이 관련 기록을 검색하거나 달력을 엽니다. • 상세 정보 아이콘(ⓘ.)을 클릭하여 필드에 대한 관련 상세 정보를 봅니다. • 검색 아이콘(🔍.)을 클릭하여 관련 기록을 검색합니다. • 달력 아이콘(📅.)을 클릭하여 달력을 열면 날짜 입력 필드의 날짜를 선택할 수 있습니다.
연락처	계정 담당자의 이름입니다.
간단한 설명	주문 작업에 대한 간단한 설명입니다.
상태	주문 작업의 현재 상태입니다. 선택 목록을 보려면 아래쪽 화살표(▼) 아이콘을 클릭합니다. 오픈 주문 작업에 대한 처리가 열려 있으며 처리가 진행되고 있지 않습니다. 진행 중 주문 작업에 대한 처리가 아직 진행 중이거나 이행 중입니다. 완료 종결 주문 작업 처리가 완료되었습니다. 시스템이 할당한 상태입니다. 주: 에이전트가 주문 작업에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 상태가 자동으로 완료 종결로 설정됩니다. 취소됨 주문 작업에 대한 처리가 취소되었습니다.
작업 메모	주문 작업에 대한 자유 형식의 내부 작업 주문 텍스트입니다.
작성	작업 메모 텍스트 블록.
작업 메모(비공개)	제품 주문에 대한 자유 형식의 개인 작업 메모 텍스트입니다. 이 작업 메모 텍스트는 내부

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	전용이며 고객은 볼 수 없습니다. 작업 메모 텍스트를 입력한 다음 작업 메모 게시(비공개)를 클릭합니다.
활동	선택한 주문 작업에 대해 발생한 모든 처리 활동을 볼 수 있는 활동 스트림 섹션입니다. 여기에는 주문이 처리 및 이행을 위해 승인되었음을 나타내는 메시지가 포함됩니다.활동 스트림별로 확장, 축소 또는 필터링하려면 다음을 수행합니다. • 추가 코멘트, 첨부 파일 또는 상태별로 필터링하려면 활동)을 클릭합니다. • 추가 옵션 아이콘(.)을 클릭하고 적절한 옵션을 선택합니다. 
첨부 파일	주문 작업에 대한 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 및 도메인 주문 양식

도메인 주문 양식을 사용하면 선택한 고객 주문에 대한 도메인 제품 주문, 서비스 주문 및 자원 주문을 검토하고 수정할 수 있습니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

제품 주문 양식 필드

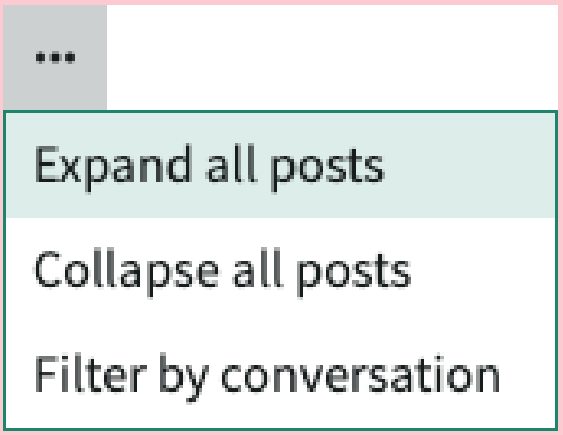
제품 주문 양식을 사용하면 선택한 고객 주문과 연결된 도메인 제품 주문을 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
제품 주문	제품 주문 상세 정보 섹션.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 고유한 제품 주문 번호입니다.
계정	고객 계정의 이름입니다. 주: 연결된 필드 상세 정보를 보려면 다음과 같이 관련 기록을 검색하거나 달력을 엽니다. • 상세 정보 아이콘(ⓘ.)을 클릭하여 필드에 대한 관련 상세 정보를 봅니다. • 검색 아이콘(🔍.)을 클릭하여 관련 기록을 검색합니다. • 달력 아이콘(📅.)을 클릭하여 달력을 열면 날짜 입력 필드의 날짜를 선택할 수 있습니다.
연락처	계정 담당자의 이름입니다.
주문 라인 항목	시스템에서 할당한 고유한 주문 라인 항목 번호입니다.
설명	제품 주문에 대한 짧은 설명입니다.
상태	서비스 주문의 현재 상태입니다. 선택 목록을 보려면 아래쪽 화살표 아이콘(▼):
할당 그룹	남은 작업을 완료하기 위해 제품 주문이 할당된 그룹의 이름입니다.
담당자	나머지 작업이 할당된 사람의 이름입니다.
상위	이 제품 주문에 대한 상위 제품 주문입니다 (있는 경우).
간단한 설명	제품 주문에 대한 짧은 설명입니다.
설명	제품 주문에 대한 자세한 설명입니다.
작성	작업 메모 텍스트 블록.
작업 메모(비공개)	제품 주문에 대한 자유 형식의 개인 작업 메모 텍스트입니다. 이 작업 메모 텍스트는 내부 전용이며 고객은 볼 수 없습니다. 작업 메모

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	텍스트를 입력한 다음 작업 메모 게시(비공개)를 클릭합니다.
활동	제품 주문에 대해 모든 처리 활동과 필드 값 변경이 발생했는지 확인하기 위한 활동 스트림 섹션입니다. 활동 스트림별로 확장, 축소 또는 필터링하려면 다음을 수행합니다. • 추가 코멘트, 첨부 파일 또는 상태별로 필터링하려면 활동)을 클릭합니다. • 추가 옵션 아이콘(.)을 클릭하고 적절한 옵션을 선택합니다. 
첨부 파일	제품 주문에 대한 파일 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 양식 필드

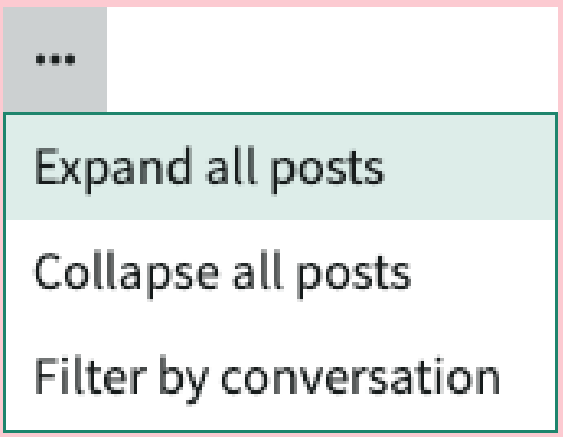
서비스 주문 양식을 사용하면 선택한 고객 주문과 연결된 도메인 서비스 주문을 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
서비스 주문	서비스 주문 상세 정보 섹션.
번호	시스템에서 할당한 고유한 서비스 주문 번호입니다.
계정	고객 계정의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 연결된 필드 상세 정보를 보려면 다음과 같이 관련 기록을 검색하거나 달력을 엽니다. • 상세 정보 아이콘(ⓘ.)을 클릭하여 필드에 대한 관련 상세 정보를 봅니다. • 검색 아이콘(🔍.)을 클릭하여 관련 기록을 검색합니다. • 달력 아이콘(📅.)을 클릭하여 달력을 열면 날짜 입력 필드의 날짜를 선택할 수 있습니다.
연락처	계정 담당자의 이름입니다.
주문 라인 항목	시스템에서 할당한 고유한 주문 라인 항목 번호입니다.
상태	서비스 주문의 현재 상태입니다. 선택 목록을 보려면 아래쪽 화살표 아이콘(▼): 초안 새 작업 또는 시작 대기 중인 작업이 할당된 제품, 서비스 또는 자원입니다. 자격 만족 모든 필수 필수 작업이 완료되었습니다. 제품, 서비스, 자원 주문 또는 관련 작업에 대한 처리가 시작될 수 있습니다. 진행 중 아직 진행 중인 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다. 완료 종결 완료된 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다. 시스템이 할당한 상태입니다. **주:** 에이전트가 전체 제품, 서비스 또는 자원 주문에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 상태가 자동으로 완료 종결로 설정됩니다. 취소됨 취소된 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
할당 그룹	나머지 작업을 완료하기 위해 서비스 주문이 할당된 그룹의 이름입니다.
담당자	나머지 작업이 할당된 사람의 이름입니다.
상위	이 서비스 주문에 대한 상위 서비스 주문입니다(있는 경우).
간단한 설명	서비스 주문에 대한 짧은 설명입니다.
설명	서비스 주문에 대한 자세한 설명입니다.
작성	작업 메모 텍스트 블록.
작업 메모(비공개)	제품 주문에 대한 자유 형식의 개인 작업 메모 텍스트입니다. 이 작업 메모 텍스트는 내부 전용이며 고객은 볼 수 없습니다. 작업 메모 텍스트를 입력한 다음 작업 메모 게시(비공개)를 클릭합니다.
활동	서비스 주문과 관련하여 현재까지 발생한 모든 처리 활동을 볼 수 있는 활동 스트림 섹션입니다. 이 목록에는 처리 활동과 서비스 주문에 대해 발생한 필드 값의 변경 내용이 있습니다. 활동 스트림별로 확장, 축소 또는 필터링하려면 다음을 수행합니다. • 추가 코멘트, 첨부 파일 또는 상태별로 필터링하려면 활동)을 클릭합니다. • 추가 옵션 아이콘(.)을 클릭하고 적절한 옵션을 선택합니다. 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
첨부 파일	서비스 주문에 대한 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

자원 주문 양식 필드

자원 주문 양식을 사용하면 선택한 고객 주문과 연결된 도메인 자원 주문을 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
자원 주문	자원 주문 상세 정보 섹션입니다.
번호	시스템에서 할당한 고유한 자원 주문 번호입니다.
계정	고객 계정의 이름입니다. 주: 연결된 필드 상세 정보를 보려면 다음과 같이 관련 기록을 검색하거나 달력을 엽니다. • 상세 정보 아이콘(ⓘ.)을 클릭하여 필드에 대한 관련 상세 정보를 봅니다. • 검색 아이콘(🔍.)을 클릭하여 관련 기록을 검색합니다. • 달력 아이콘(📅.)을 클릭하여 달력을 열면 날짜 입력 필드의 날짜를 선택할 수 있습니다.
연락처	계정 담당자의 이름입니다.
주문 라인 항목	시스템에서 할당한 고유한 주문 라인 항목 번호입니다.
간단한 설명	자원 주문에 대한 짧은 설명입니다.
상태	자원 주문의 현재 상태입니다. 선택 목록을 보려면 아래쪽 화살표 아이콘(▼): 초안 새 작업 또는 시작 대기 중인 작업이 할당된 제품, 서비스 또는 자원입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	자격 만족 모든 필수 필수 작업이 완료되었습니다. 제품, 서비스, 자원 주문 또는 관련 작업에 대한 처리가 시작될 수 있습니다. 진행 중 아직 진행 중인 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다. 완료 종결 완료된 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다. 시스템이 할당한 상태입니다. 주: 에이전트가 전체 제품, 서비스 또는 자원 주문에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 상태가 자동으로 완료 종결로 설정됩니다. 취소됨 취소된 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다.
할당 그룹	나머지 작업을 완료하기 위해 자원 주문이 할당된 그룹의 이름입니다.
담당자	나머지 작업이 할당된 사람의 이름입니다.
상위	이 자원 주문에 대한 상위 자원 주문입니다(있는 경우).
간단한 설명	자원 주문에 대한 짧은 설명입니다.
설명	자원 주문에 대한 자세한 설명입니다.
작성	작업 메모 텍스트 블록.
작업 메모(비공개)	제품 주문에 대한 자유 형식의 개인 작업 메모 텍스트입니다. 이 작업 메모 텍스트는 내부 전용이며 고객은 볼 수 없습니다. 작업 메모 텍스트를 입력한 다음 작업 메모 게시(비공개)를 클릭합니다.
활동	자원 주문에 대해 발생한 필드 값의 변경 사항과 모든 처리 활동을 볼 수 있는 활동 스트림 섹션입니다. 활동 스트림별로 확장, 축소 또는 필터링하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	• 추가 코멘트, 첨부 파일 또는 상태별로 필터링하려면 활동)을 클릭합니다. • 추가 옵션 아이콘(.)을 클릭하고 적절한 옵션을 선택합니다. 
첨부 파일	자원 주문에 대한 파일 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 카탈로그 양식

제품 카탈로그 양식을 사용하면 고객이 필요한 제품이나 서비스를 주문할 수 있도록 제품 오퍼링을 만들고 게시할 수 있습니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

특성 양식 필드

특성 양식을 사용하면 특성 및 특성 옵션을 생성할 수 있습니다.

필드	설명
이름	특성의 이름입니다.
설명	특성에 대한 설명입니다.
입력 유형	특성에 대한 입력 유형입니다. 주소 주소 항목에 대한 입력입니다. 첨부 파일 외부 문서의 첨부 파일에 대한 입력입니다. CheckBox

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	선택하거나 지우는 옵션입니다. 선택 특성에 대해 선택하는 옵션입니다. 선택을 선택하면 특성 옵션 관련 목록에서 특성에 대한 옵션을 정의할 수 있습니다. 주: SD-WAN 오퍼링 특성 및 특성은 기본 시스템의 일부가 아닙니다. 요구 사항에 따라 SD-WAN 오퍼링에 대한 고유한 특성과 옵션을 정의합니다. 날짜 날짜 입력에 대한 입력입니다. 날짜/시간 날짜 및 시간 항목을 입력하기 위한 입력입니다. 지속 시간 기간 항목에 대한 입력입니다. 이메일 이메일 주소 항목에 대한 입력입니다. 레이블 레이블을 생성할 수 있는 선택 항목에 대한 입력입니다. 1줄 텍스트 한 줄 텍스트로 자유 형식 항목에 대한 입력입니다. 예/아니요 예/아니요 응답을 선택이 필요한 입력입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

해제 규칙 필드

해제 규칙 양식을 사용하면 고객이 특정 옵션을 선택하지 않을 때 서비스 사양을 제외하는 분해 규칙을 만들 수 있습니다.

필드	설명
특성	제외 규칙을 트리거하는 고객이 주문하지 않는 제품 특성입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	제품과 연결된 특성을 선택하여 이 제외를 트리거할 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN 제품에 대한 라우팅 특성을 선택하는 경우 고객이 라우팅 특성을 주문하지 않으면 제외 규칙이 트리거됩니다.
특성 옵션	제외 규칙을 트리거하는 고객이 주문하지 않는 제품 특성 옵션입니다. • 제품과 연결된 옵션을 선택합니다. • 옵션을 선택하면 특성만 선택한 경우보다 제외 규칙이 훨씬 더 세분화됩니다. 예를 들어 SD-WAN 제품에 대해 특정 라우팅 특성 옵션을 선택하면 고객이 해당 옵션을 주문하지 않은 경우에만 제외 규칙이 트리거됩니다. 다른 라우팅 옵션을 선택하면 제외 규칙이 트리거되지 않습니다.
소스 사양	선택한 사양 관계 기록의 대상 사양과 연결한 소스 사양입니다.
대상 사양	선택한 사양 관계 기록에서 소스 사양을 연결할 대상 사양입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 오퍼링 양식 필드

제품 오퍼링 양식을 사용하여 제품 오퍼링을 생성하고 제품 카탈로그에 게시할 수 있습니다.

필드	설명
번호	제품 오퍼링의 ID입니다.
이름	제품 오퍼링의 이름입니다.
버전	제품 오퍼링에 할당된 버전 번호입니다. • 초기 버전을 만들면 이 필드에 1이 나타나며 변경할 수 없습니다. • 제품 오퍼링의 후속 버전을 만들 때 새 버전 생성을 클릭한 후 이 필드에 증가한 다음 번호가 표시됩니다. 예를 들어, 3이 이전 버전 번호인 경우 이 필드에 4가 표시됩니다
표시 이름	이 버전의 제품 오퍼링이 적용되는 경우 제품 오퍼링 ServiceNow AI Platform 에 대해 나타나는 표시된 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	• 제품 오퍼링의 초기 버전 또는 기본 버전(예: 버전 1)을 만들 때는 일반적으로 제품 오퍼링의 이름인 자유 형식 텍스트를 필드에 입력해야 합니다. • 제품 오퍼링 버전을 만들면 제품 오퍼링 이름과 현재 버전 번호의 시스템 할당 연결이 나타나지만 덮어쓸 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN Edge 디바이스 v2는 다음과 같은 경우 이 필드에 표시됩니다. ○ SD-WAN Edge 디바이스는 제품 오퍼링의 이름입니다. ○ 버전 2는 제품 오퍼링의 현재 버전입니다.
제품 사양	제품 오퍼링과 연결할 제품 사양입니다. **주:** 게시된 사양만 나타납니다.
계약 조건	계약 기간
월간 반복 청구	계약에 대한 월간 반복 청구(있는 경우)입니다.
비 반복 청구	계약에 대한 일회성 수수료(있는 경우)입니다.
설명	제품 오퍼링에 대한 설명입니다.
오퍼링 카탈로그	제품 오퍼링을 추가할 오퍼링 카탈로그입니다. 제품 오퍼링을 고객 계약에 연결하면 오퍼링 카탈로그가 고객 인스턴스에 게시됩니다. 고객의 셀프 서비스 포털에서 서비스 카탈로그에 범주로 표시됩니다.
유통 채널	제품 오퍼링의 유통 채널입니다.
시작 날짜	제품 오퍼링이 유효한 시작 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 적용 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
종료 날짜	제품 오퍼링이 유효한 마지막 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 더 이상 적용되지 않는 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
설명	제품 오퍼링에 대한 설명입니다.
초기 버전	초기 버전을 만들 때 제품 오퍼링의 이름입니다. 이 필드는 변경할 수 없습니다.
이전 버전	제품 오퍼링의 이전 버전의 이름입니다. 예:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	• 제품 오퍼링의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다. • 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 제품 오퍼링 이름이 여기에 나타납니다. • 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 제품 오퍼링 이름이 여기에 나타납니다. 이 필드는 변경할 수 없습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 사양 양식 필드

제품 사양 양식을 사용하면 제품 사양을 만들고 게시하여 제품에 적용되는 모든 제품 옵션을 정의할 수 있습니다 .

필드	설명
번호	제품 사양의 자동 생성 ID입니다.
이름	제품 사양의 이름입니다.
버전	사양에 할당된 버전 번호: • 초기 버전을 만들면 이 필드에 1이 나타나며 변경할 수 없습니다. • 사양의 후속 버전을 만들 때 새 버전 생성을 클릭하면 이 필드에 증가한 다음 번호가 표시됩니다. 예를 들어, 3이 이전 버전 번호인 경우 이 필드에 4가 표시됩니다.
표시 이름	이 사양 버전이 적용되는 경우 ServiceNow AI Platform의 사양에 대해 표시되는 이름입니다. • 사양의 초기 버전 또는 기본 버전(예: 버전 1)을 만들 때는 일반적으로 사양의 이름인 자유 형식 텍스트를 필드에 입력해야 합니다. • 사양 버전을 만들 때 사양 이름과 현재 버전 번호의 시스템에서 할당된 연결이 나타나지만 덮어쓸 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN Edge 디바이스 v2는 다음과 같은 경우 이 필드에 표시됩니다. ○ SD-WAN Edge Device가 사양의 이름입니다. ○ 버전 2가 사양의 현재 버전입니다.
범주	제품 사양이 속한 사양 범주입니다.
유형	제품 사양의 유형입니다. 상품

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	판매하는 상품 유형에 대한 제품 사양입니다. 서비스 고객에게 판매하거나 제공하는 서비스의 제품 사양입니다. 네트워크 네트워크의 제품 사양입니다.
시작 날짜	사양이 유효한 시작 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 적용 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
종료 날짜	사양이 유효한 종료 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 더 이상 적용되지 않는 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
소유자	이 사양의 유지 관리를 담당하는 사람의 이름입니다. 검색 아이콘( )을 클릭하여 담당자를 선택합니다.
설명	제품 사양에 대한 설명입니다.
상태	제품 사양의 상태입니다. 초안 사양 기록을 처음 생성할 때 할당된 게시되지 않은 제품 사양 초안입니다. 게시됨 제품 오퍼링에 사용하기 위해 공식적으로 게시할 때 할당된 게시된 제품 사양입니다. 폐기됨 폐기되어 더 이상 다른 사양 버전을 만드는 데 사용할 수 없는 제품 사양입니다. 보관됨 제품 사양은 주문 또는 이행 프로세스에서 더 이상 사용되지 않습니다.
코드	제품 코드의 사양입니다.
라인	제품 라인의 사양입니다.
회사 비용	제품 사양에 대한 회사 비용입니다. 이 필드는 수익 계산 목적으로만 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
복합	제품 사양이 복잡한 엔터프라이즈 제품 사양임을 지정하는 옵션입니다. 복합 제품은 일반적으로 상위 또는 상부 사양과 여러 하위 사양으로 구성되며 각각 고유한 특성을 가집니다. 함께 번들로 묶으면 단일 복합 제품으로 구성됩니다.
설치 필요	누군가 반드시 현장에 제품을 설치해야 한다는 점을 지정하는 옵션입니다.
위치 관련	이 제품 사양은 이행 및 설치를 위해 고객 주문에 위치 정보를 입력할 것을 요구한다는 점을 지정하는 옵션입니다.
초기 버전	사양의 기본 버전의 이름이며 표시되지만 변경할 수 없습니다.
이전 버전	사양의 이전 버전의 이름입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. • 사양의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다. • 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 사양 이름이 여기에 나타납니다. • 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 사양 이름이 여기에 나타납니다. 이 필드는 변경할 수 없습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

자원 사양 양식 필드

자원 사양 양식을 사용하여 통신 제품에 적용되는 모든 자원 옵션을 정의하는 자원 사양을 만들고 게시할 수 있습니다.

필드	설명
번호	자원 사양에 대한 자동 생성 ID입니다.
이름	자원 사양의 이름입니다.
버전	사양에 할당된 버전 번호: • 초기 버전을 만들면 이 필드에 1이 나타나며 변경할 수 없습니다. • 사양의 후속 버전을 만들 때 새 버전 생성을 클릭하면 이 필드에 증가한 다음 번호가 표시됩니다. 예를 들어, 3이 이전 버전 번호인 경우 이 필드에 4가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
표시 이름	이 사양 버전이 적용되는 경우 ServiceNow AI Platform의 사양에 대해 표시되는 이름입니다. • 사양의 초기 버전 또는 기본 버전(예: 버전 1)을 만들 때는 일반적으로 사양의 이름인 자유 형식 텍스트를 필드에 입력해야 합니다. • 사양 버전을 만들 때 사양 이름과 현재 버전 번호의 시스템에서 할당된 연결이 나타나지만 덮어쓸 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN Edge 디바이스 v2는 다음과 같은 경우 이 필드에 표시됩니다. ○ SD-WAN Edge Device가 사양의 이름입니다. ○ 버전 2가 사양의 현재 버전입니다.
범주	자원 사양이 속한 사양 범주입니다.
유형	자원 사양의 유형: 실제 라우터나 핸드셋 같은 물리적 항목입니다. 논리 IP 주소와 같은 논리적 항목입니다.
시작 날짜	사양이 유효한 시작 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 적용 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
종료 날짜	사양이 유효한 종료 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 더 이상 적용되지 않는 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
소유자	이 사양의 유지 관리를 담당하는 사람의 이름입니다. 검색 아이콘( )을 클릭하여 담당자를 선택합니다.
설명	자원 사양에 대한 설명입니다.
상태	자원 사양의 상태입니다. 초안 사양 기록을 처음 생성할 때 할당된 게시되지 않은 자원 사양 초안입니다. 게시 날짜:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	제품 오퍼링에 사용하기 위해 공식적으로 게시할 때 할당된 게시된 자원 사양입니다. 폐기됨 폐기되어 더 이상 다른 사양 버전을 만드는 데 사용할 수 없는 자원 사양입니다. 보관됨 주문 또는 이행 프로세스에서 더 이상 사용되지 않는 자원 사양입니다.
제품 모델	사양의 제품 모델입니다.
회사 비용	이 자원 사양에 대한 회사 비용입니다. 이 필드는 수익 계산 목적으로만 사용됩니다.
복합	자원 사양이 여러 하위 사양을 포함하는 상위 사양임을 지정하는 옵션입니다.
설치 필요	누군가 반드시 현장에 제품을 설치해야 한다는 점을 지정하는 옵션입니다.
위치 관련	이 자원 사양에 이행 및 설치를 위한 위치 상세 정보가 필요하도록 지정하는 옵션입니다.
초기 버전	사양의 기본 버전의 이름이며 표시되지만 변경할 수 없습니다.
이전 버전	사양의 이전 버전의 이름입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. • 사양의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다. • 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 사양 이름이 여기에 나타납니다. • 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 사양 이름이 여기에 나타납니다. 이 필드는 변경할 수 없습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 사양 양식 필드

서비스 사양 양식을 사용하면 통신 제품에 적용되는 모든 서비스 옵션을 정의하는 서비스 사양을 만들고 게시할 수 있습니다.

필드	설명
번호	서비스 사양에 대한 자동 생성 ID입니다.
이름	서비스 사양의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
버전	사양에 할당된 버전 번호: • 초기 버전을 만들면 이 필드에 1이 나타나며 변경할 수 없습니다. • 사양의 후속 버전을 만들 때 새 버전 생성을 클릭하면 이 필드에 증가한 다음 번호가 표시됩니다. 예를 들어, 3이 이전 버전 번호인 경우 이 필드에 4가 표시됩니다.
표시 이름	이 사양 버전이 적용되는 경우 ServiceNow AI Platform의 사양에 대해 표시되는 이름입니다. • 사양의 초기 버전 또는 기본 버전(예: 버전 1)을 만들 때는 일반적으로 사양의 이름인 자유 형식 텍스트를 필드에 입력해야 합니다. • 사양 버전을 만들 때 사양 이름과 현재 버전 번호의 시스템에서 할당된 연결이 나타나지만 덮어쓸 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN Edge 디바이스 v2는 다음과 같은 경우 이 필드에 표시됩니다. ○ SD-WAN Edge Device가 사양의 이름입니다. ○ 버전 2가 사양의 현재 버전입니다.
범주	서비스 사양이 속한 사양 범주입니다. • 5G 서비스에 속하는 선택한 범주에 일치하는 슬라이스 템플릿이 없는 경우 시스템은 기존 템플릿을 확인합니다. • 선택한 범주에 매핑된 템플릿이 여러 개 있는 경우 시스템은 사양에 따라 가장 최근에 게시된 템플릿을 선택합니다.
유형	서비스 사양의 유형입니다. 고객 대면 고객은 서비스에 대한 티켓 또는 케이스를 만들 수 있습니다. 자원 대면 자원이 제대로 작동하려면 서비스가 필요합니다. 해당 사항 없음 서비스 사양은 고객 응대 또는 자원 대면 사양이 아닙니다.
하위 유형	사양의 하위 유형입니다. 슬라이스(Slice)를 선택하여 5G 네트워크 서비스 사양을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: • 슬라이스할 하위 유형을 선택하면 결정 테이블의 서비스 사양 범주와 템플릿의 매핑에 따라 템플릿이 자동으로 선택됩니다. • 하위 유형을 없음으로 선택하면 템플릿을 수동으로 선택할 수 있습니다.
시작 날짜	사양이 유효한 시작 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 적용 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
종료 날짜	사양이 유효한 종료 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 더 이상 적용되지 않는 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
템플릿	5G 서비스에 대해 정의한 템플릿입니다. 주: 템플릿을 변경하면 True로 표시되고 이전 템플릿과 연결된 모든 사양 특성이 삭제되고 선택한 새 템플릿에 따라 사양 특성이 다시 연결됩니다.
소유자	이 사양의 유지 관리를 담당하는 사람의 이름입니다. 검색 아이콘( )을 클릭하여 담당자를 선택합니다.
설명	서비스 사양에 대한 설명입니다.
상태	서비스 사양의 상태입니다. 초안 사양 기록을 처음 생성할 때 할당된 게시되지 않은 초안 서비스 사양입니다. 게시 날짜: 제품 오퍼링에 사용하기 위해 공식적으로 게시할 때 할당된 게시된 서비스 사양입니다. 폐기됨 폐기되어 더 이상 다른 사양 버전을 만드는 데 사용할 수 없는 서비스 사양입니다. 보관됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	서비스 사양은 주문 또는 이행 프로세스에서 더 이상 사용되지 않습니다.
코드	사양의 서비스 코드입니다.
꺾은선형	사양의 서비스 라인입니다.
회사 비용	이 서비스 사양에 대한 회사 비용입니다. 이 필드는 수익 계산 목적으로만 사용됩니다.
복합	서비스 사양이 여러 하위 사양으로 구성된 상위 사양임을 지정하는 옵션입니다.
설치 필요	누군가 반드시 현장에 서비스를 설치해야 한다는 점을 지정하는 옵션입니다.
위치 관련	이 서비스 사양에 이행 및 설치를 위한 위치 상세 정보가 필요하도록 지정하는 옵션입니다.
초기 버전	사양의 기본 버전의 이름이며 표시되지만 변경할 수 없습니다.
이전 버전	사양의 이전 버전의 이름입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. • 사양의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다. • 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 사양 이름이 여기에 나타납니다. • 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 사양 이름이 여기에 나타납니다. 이 필드는 변경할 수 없습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

사양 관계 관련 목록 필드

사양 관계 양식을 사용하면 사양 관계와 선택적 분해 규칙을 만들 수 있습니다.

사양 관계 양식

필드	설명
소스 의특성	관계를 생성하는 제품, 서비스 또는 자원 사양입니다. 예를 들어 소스 사양은 SD-WAN에 대한 제품 사양일 수 있습니다.
대상 유형	사양의 유형입니다. 자세한 내용은 제품 카탈로그 데이터 모델 및 카탈로그 버전 관리 문서를 참조하십시오.
대상 사양	관계를 생성하는 사양입니다. 예를 들어 대상 사양은 SD-WAN에 대한 서비스 사양일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사양 관계 양식

필드	설명
	주: 선택한 대상 제품, 서비스 또는 자원 사양은 초안 상태를 포함하여 어떤 상태도 될 수 있습니다. 이 필드에서 선택한 사양을 선택하기 전에 선택한 사양을 게시할 필요는 없습니다.
필수	선택한 소스와 대상 사양 간의 관계가 필수인지, 고객이 제품을 주문할 때 항상 존재해야 하는지 지정하는 옵션입니다. • 이 옵션을 선택하면 대상 사양이 항상 원본 사양에 포함됩니다. 주문 프로세스 중에 대상 사양의 특성과 특성값을 선택해야 합니다. 예를 들어 SD-WAN 서비스 패키지를 정의하는 경우 SD-WAN Edge 디바이스 및 SD-WAN 컨트롤러 대상 규격을 필수로 지정합니다. • 선택을 취소하면 선택적 대상 사양이 되며 고객이 주문 과정에서 선택한 경우에만 제품에 포함됩니다. 예를 들어 SD-WAN 보안 규격을 선택 사항으로 지정하는 경우 고객이 주문 프로세스 중에 선택한 경우에만 주문된 SD-WAN 서비스 패키지에 포함됩니다.
관계 유형	소스 사양이 포함된 주문이 수신되고 승인한 후 이행을 위해 분해되는 방식을 지정하는 관계 유형입니다. 다음으로 구성됨 선택한 대상 사양으로 구성된 소스 사양입니다. 소스 사양과 특성이 포함된 주문이 단일 서비스 주문으로 분해됩니다. 다음으로 실현됨 선택한 대상 사양으로 실현되는 소스 사양입니다. 번들 선택한 대상 사양으로 소스 사양 번들입니다. 소스 사양과 특성이 포함된 주문은 해당 상위 제품 사양에서 번들로 제공되는 대상 사양 각각에 대해 고유한 주문 라인 항목으로 분해됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사양 관계 양식

필드	설명
	필수 선택한 대상 사양이 필요한 소스 사양입니다. 사양 내에서 약속된 서비스를 제공할 수 있도록 하려면 소스 사양 및 특성을 포함하는 주문에 대상 자원 사양도 필요합니다.
순서	
최소 수량	주문에 필요한 최소 사양 수입니다.
기본 수량	선택한 금액이 없는 경우의 기본 수량입니다.
최대 수량	최대 사양 수량입니다.
수량 characteristic	수량 매핑에 사용되는 소스 사양 특성입니다. 수량 특성은 제품 사양의 사양 관계에 대해서만 지원됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

제품 오퍼링 버전 양식

제품 오퍼링 양식을 사용하면 선택한 제품 오퍼링을 폐기하거나 보관하기 전에 버전 정보를 볼 수 있습니다.

제품 오퍼링 버전

번호	제품 오퍼링에 대해 자동 생성된 ID입니다.
표시 이름	이 버전의 제품 오퍼링이 적용되는 경우 제품 오퍼링 ServiceNow AI Platform 에 대해 나타나는 표시된 이름입니다.
버전	이 제품 오퍼링 버전에 할당된 버전 번호입니다.
상태	제품 오퍼링 버전의 상태입니다. 초안 사양 기록을 처음 생성할 때 할당된 게시되지 않은 초안 제품 오퍼링 버전입니다. 게시 날짜: 제품 오퍼링에 사용하기 위해 공식적으로 게시할 때 할당된 게시된 제품 오퍼링 버전입니다. 폐기됨 폐기되어 제품 카탈로그에서 더 이상 사용할 수 없는 제품 오퍼링 버전입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 오퍼링 버전

	보관됨 에서 최종적으로 삭제 ServiceNow AI Platform되기 위해 이력 테이블에 보관되는 제품 오퍼링 버전입니다.
작성됨	제품 오퍼링 버전이 생성된 날짜 및 시간입니다.
작성자	제품 오퍼링 버전을 생성한 로그인한 사용자의 ID입니다.
업데이트됨	제품 오퍼링 버전이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
업데이트한 사람	제품 오퍼링 버전을 마지막으로 업데이트한 로그인한 사용자의 ID입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

재구성된 주문 관리 테이블(**San Diego** 릴리스 이상)

애플리케이션을 지원하는 테이블 아키텍처가 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 재구성되었습니다. 이전 릴리스에서 릴리스로 San Diego 업그레이드한 기존 고객은 먼저 업그레이드 후 스크립트를 실행하여 주문 테이블의 상위 항목을 재지정한 다음 열 프로모션을 수행해야 합니다.

(2.0.0)을 사용하기 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 전에 로 업그레이드 San Diego한 후 업그레이드 후 스크립트를 실행해야 합니다. 이 스크립트에 대한 자세한 내용은 에서 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology(2.0.0) 버전: Post upgrade reparenting script for the San Diego release〔KB1000941〕 문서를 Now Support 지식베이스참조하십시오.

주:
테이블 재지정 및 열 승격을 수행하기 위해 이 스크립트를 실행하지 않으면 주문 분해 및 주문 이행 기능이 설계된 대로 작동하지 않습니다. 이러한 경우 주문 승인 후 다음 오류 메시지가 나타납니다.

```
## OMT ⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠⊠. ## ## ### ⊠⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠⊠ ### ⊠⊠⊠⊠⊠
⊠⊠⊠⊠⊠⊠.
```

Now Support 포털을 사용하여 기술 지원 팀에 새 케이스를 제기하면 이러한 변경 내용을 적용할 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

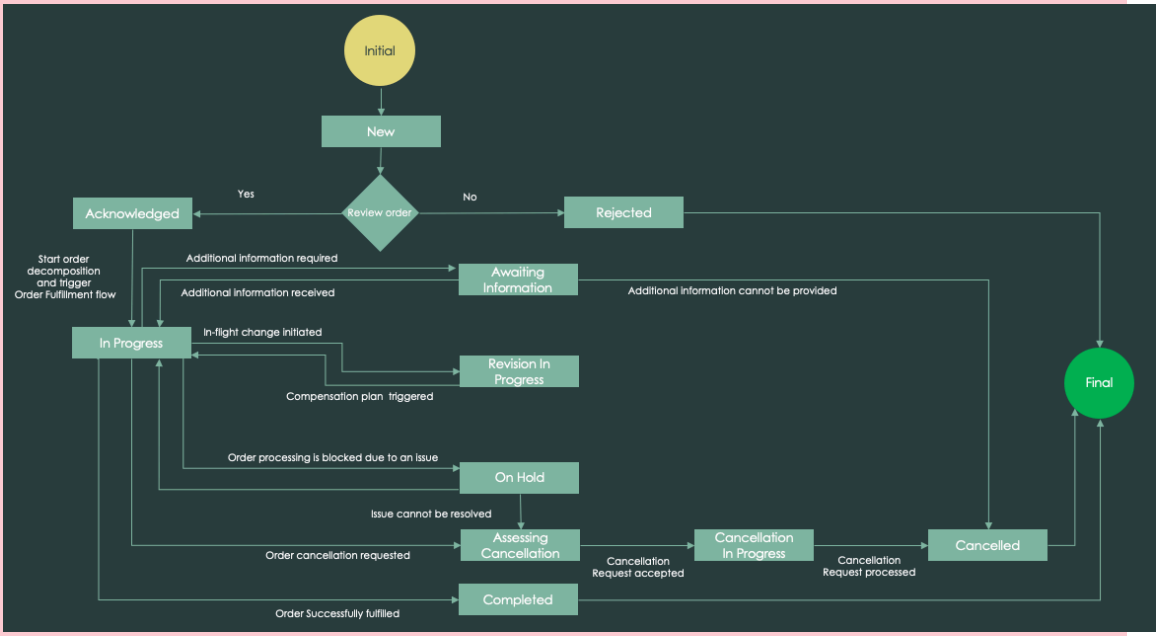
서비스 주문 상태

주문 관리 양식의 상태 필드를 사용하여 서비스 주문의 현재 처리 상태를 확인하고 외부 서비스 주문 취소와 같은 특정 유형의 주문 작업을 수행합니다.

다음 흐름도는 고객 및 서비스 주문 상태 처리의 작동 방식을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 및 서비스 주문 상태 처리



고객 주문 양식 상태

고객 주문 양식의 상태 필드를 사용하여 연결된 모든 라인 항목을 포함하여 서비스 주문의 현재 처리 상태를 확인합니다. 또한 서비스 주문 취소와 같은 특정 유형의 주문 작업을 수행하는 데 사용할 수도 있습니다. 자세한 내용은 서비스 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청 문서를 참조하십시오.

서비스 주문 상태	설명
초안	아직 캡처 단계에 있는 서비스 주문이거나 서비스 주문의 수동 입력이 완료되지 않은 상태입니다. 데이터 캡처 단계는 인스턴스가 TMF641에서 전체 서비스 주문 상세 정보를 캡처하는 단계입니다. **주:** Service Order Open API는 TMForum TMF641 Service Ordering Open API 사양의 구현입니다 ServiceNow . 자세한 내용은 Service Order Open API 를 참조하세요. 이 경우 초안은 시스템이 할당한 상태입니다. **주:** 초안 상태는 분해 프로세스에 의해 생성된 도메인 주문에도 적용됩니다. 이러한 주문은 추가 정보를 기다리거나 주문 처리 시작 프로세스의 차례를 기다리고 있습니다.
신규	완료되었으며 전체 주문이 서비스 주문 관리자의 승인을 기다리고 있는 서비스 주문 캡처 프로세스입니다. 서비스 주문 데이터 캡처가 완료되면 자동으로 신규 상태로 전환됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 주문 상태	설명
확인됨	서비스 주문 관리자가 이행 처리를 위해 승인한 서비스 주문입니다.
거부됨	서비스 주문 관리자가 이행 처리를 거부한 서비스 주문입니다.
프로세스 중	승인되어 활발하게 처리 중인 서비스 주문입니다. 자세한 내용은 고객 주문 이행 작업 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.
수정 진행 중	기내 주문 변경 기능의 일부로, 현재 서비스 주문을 업데이트하는 중이면 이 상태로 이동합니다.
정보 대기 중	처리 중이지만 추가 이행 처리가 발생하기 전에 고객의 정보 수신을 기다리고 있는 서비스 주문입니다.
보류 중	보류 중인 서비스 주문입니다. 보류가 제거될 때까지 추가 이행 처리가 수행될 수 없습니다.
취소 평가 중	서비스 주문에 대해 제출된 취소 요청입니다. 기내 주문 변경 기능의 일부로 서비스 주문에 대한 취소 요청이 제출되면 이 상태로 이동합니다.
취소 진행 중	취소 요청이 승인되면 서비스 주문이 이 상태로 전환됩니다.
취소됨	서비스 주문 관리자가 취소한 서비스 주문입니다. 추가 이행 처리를 수행할 수 없습니다.
완료함	연결된 모든 서비스 주문 라인 항목이 완료되었습니다. 주: 에이전트가 캡처된 전체 서비스 주문에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 다음 작업이 수행됩니다. • 캡처된 서비스 주문의 상태 필드가 자동으로 완료됨으로 설정됩니다. • 캡처한 개별 서비스 주문 라인 항목 각각에 대한 상태 필드가 완료됨으로 설정됩니다.

주:
기내 주문 변경 기능 및 이러한 기능이 프로세스 수정, 취소 평가, 취소 진행 중 및 취소된 서비스 주문 상태에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리
- 주요 기내 주문 변경 및 취소 요청 필드

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 라인 항목 양식 상태

주문 라인 항목 양식의 상태 필드를 사용하여 개별 서비스 주문 라인 항목의 현재 처리 상태를 확인합니다. 또한 이를 사용하여 라인 항목 취소와 같은 특정 유형의 주문 작업을 수행할 수도 있습니다. 자세한 내용은 서비스 주문의 라인 항목 및 관련 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.

서비스 주문 라인 항목 상태	설명
초안	아직 데이터 캡처 단계에 있는 상위 서비스 주문 또는 주문의 수동 입력이 완료되지 않았습니다. 데이터 캡처 단계는 인스턴스가 TMF641에서 전체 서비스 주문 상세 정보를 캡처하는 단계입니다. 이 경우 초안은 시스템이 할당한 상태입니다.
신규	완료된 상위 서비스 주문에 대한 데이터 캡처 프로세스이며, 서비스 주문 라인 항목은 서비스 주문 관리자의 이행 승인을 기다리고 있습니다. 서비스 주문 캡처가 완료되면 자동으로 신규 상태로 전환됩니다. **주:** 서비스 주문과 해당 주문 라인 항목을 수동으로 입력할 때 조직에서 게시한 절차에 따라 초안 또는 신규 상태를 할당할 수 있습니다.
확인됨	서비스 주문 관리자가 이행 처리를 승인한 서비스 주문 라인 항목입니다.
거부됨	서비스 주문 관리자가 이행 처리를 거부한 서비스 주문 라인 항목입니다. 추가 이행 처리를 수행할 수 없습니다.
프로세스 중	아직 처리 중이지만 이행 승인할 준비가 되지 않은 서비스 주문 라인 항목입니다.
수정 진행 중	진행 중이지만 승인되지 않은 서비스 주문 라인 항목 수정입니다. 기내 주문 변경 기능의 일부로, 현재 상위 서비스 주문 또는 이 서비스 주문 라인 항목을 업데이트하는 중이면 이 상태로 이동합니다.
정보 대기 중	처리 중이지만 추가 이행 처리가 발생하기 전에 고객의 정보 수신을 대기 중인 서비스 주문 라인 항목입니다.
보류 중	보류 중인 서비스 주문 라인 항목입니다. 보류가 제거될 때까지 추가 이행 처리가 수행될 수 없습니다.
취소 평가 중	서비스 주문 라인 항목에 대해 제출된 취소 요청입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 주문 라인 항목 상태	설명
	기내 주문 변경 기능의 일부로, 서비스 주문 라인 항목에 대한 취소 요청이 제출되면 이 상태로 이동합니다.
취소 진행 중	취소 요청이 승인되면 서비스 주문 라인 항목이 이 상태로 전환됩니다.
취소됨	서비스 주문 관리자가 취소한 서비스 주문 라인 항목입니다. 추가 이행 처리를 수행할 수 없습니다.
완료함	서비스 주문 라인 항목 및 완료된 모든 관련 및 외부 서비스 주문 작업입니다. 시스템이 할당한 상태입니다. 주: 에이전트가 전체 제품, 서비스 또는 자원 주문에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 상태가 자동으로 완료 종결로 설정됩니다.

주:
기내 주문 변경 기능 및 이러한 기능이 프로세스 수정, 취소, 취소 진행 중 및 취소된 서비스 주문 라인 항목 상태에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리
- 주요 기내 주문 변경 및 취소 요청 필드

주문 작업 양식 상태

주문 작업 양식의 상태 필드를 사용하여 주문 작업의 처리 상태를 결정합니다. 자세한 내용은 서비스 주문 이행 작업 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

주문 작업 상태	설명
오픈	주문 작업에 대한 처리가 진행 중이며 현재 처리가 진행되고 있지 않습니다.
프로세스 중	주문 작업에 대한 처리가 아직 진행 중이거나 수행 중입니다.
완료 종결	주문 작업 처리가 완료되었습니다. 시스템이 할당한 상태입니다. 주: 에이전트가 주문 작업에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 상태가 자동으로 완료 종결로 설정됩니다.
취소됨	주문 작업에 대한 처리가 취소되었습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 주문 관리 작업 공간 및 고객 주문 양식

서비스 주문 관리 작업 공간 및 고객 주문 양식을 사용하여 캡처된 서비스 주문을 선택, 검토 및 수정할 수 있습니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 관리 작업 공간 필드

서비스 주문 관리 작업 공간 양식을 사용하면 검토 및 수정할 서비스 주문을 선택할 수 있습니다.

타일	설명
새 주문	검토가 필요한 새 서비스 주문 수입니다. **1.** 새 주문 목록을 보려면 이 타일을 클릭하십시오. **2.** 검토하려는 새 주문을 선택합니다. 자세한 내용은 서비스 주문 상세 정보 검토 문서를 참조하십시오.
작업 오픈	검토 및 조치가 필요한 오픈 서비스 주문 작업 수입니다. **1.** 이 타일을 클릭하면 작업 열기 목록이 표시됩니다. **2.** 검토하려는 진행 중인 주문 작업을 선택합니다. 자세한 내용은 서비스 주문 이행 작업 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.
미할당 작업	할당 및 조치가 필요한 미할당 서비스 주문 작업 수입니다. **1.** 할당되지 않은 작업 목록을 보려면 이 타일을 클릭하십시오. **2.** 검토하려는 미할당 주문 작업을 선택합니다. 자세한 내용은 서비스 주문 이행 작업 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.
오픈 폴아웃	오픈 폴아웃 기록 수입니다. **1.** 이 타일을 클릭하면 Open Fallouts 목록이 표시됩니다. **2.** 검토하려는 폴아웃 기록을 선택합니다. 자세한 내용은 폴아웃 기록 업데이트 문서를 참조하십시오.
서비스 주문 오픈	처리 중이거나 취소 중인 서비스 주문의 수와 백분율을 나타내는 원형 차트입니다. **1.** 현재 서비스 주문 목록을 보려면 이 타일을 클릭합니다. **2.** 검토할 서비스 주문을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

타일	설명
서비스 주문 이행 추세	지난 4개월 동안 이행된 서비스 주문 수입니다.
내 활성 작업	로그인한 사용자에게 할당된 활성 서비스 주문 작업의 목록입니다. 다음과 같은 정보가 나타납니다. 번호 TASK라는 프리픽스로 시작하는 고유한 시스템 할당 작업 번호입니다. 우선순위 활성 작업의 상대적 우선순위 또는 중요도입니다. 1-중요 즉각적인 주의가 필요한 긴급한 시간 중요도의 작업입니다. 2-높음 중요 우선순위 순서 작업만큼 긴급하지는 않지만 시간 중요도가 높은 작업입니다. 3-보통 중요도 및 긴급도가 중간 수준인 작업입니다. 4-낮음 시간 중요도 및 긴급도가 낮은 작업입니다. 간단한 설명 작업에 대한 간단한 설명입니다. 상태 작업의 현재 상태입니다. 미결 작업에 대한 처리가 미결 상태이며 처리가 진행되고 있지 않습니다. 진행 중 작업에 대한 처리가 아직 진행 중이거나 이행 중입니다. 완료 종결 작업에 대한 처리가 완료되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

타일	설명
	시스템이 할당한 상태입니다. 취소됨 주문 작업에 대한 처리가 취소되었습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문에 대한 고객 주문 양식 필드

주문 라인 항목 양식 라인 항목 상세 정보 섹션에서는 서비스 주문 라인 항목의 일반 상세 정보를 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
ORDnnnnnnnnn	시스템에서 할당한 고유한 고객 또는 서비스 주문 번호입니다.
계정	고객 계정의 이름입니다. 계정 정보를 검토하려면 계정 이름을 클릭하십시오. • 계좌 이름 • 계좌 번호 • 기본 연락처 • 상위 계정(있는 경우) • 등록 코드 • 계정이 고객인지 비즈니스 파트너인지 나타내는 고객 또는 파트너 확인란입니다 • 웹 사이트 • 전화 • 주소
연락처	계정 담당자의 이름입니다. 이름을 클릭하여 다음 연락처 상세 정보를 검토합니다. • 이름 • 계좌 이름 • 연락처 칭호 • 언어 • 이메일 주소 • 회사 및 휴대폰 번호

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	• 시간대 • 알림 표시기. 이 정보를 사용하여 고객에 대한 주문 알림을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 상세 정보 창 - 서비스 주문 상세 정보 필드

고객 주문 상세 정보 창 - 서비스 주문 상세 정보 섹션에서는 서비스 주문에 대한 일반 상세 정보를 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
순서	시스템에서 할당한 고유한 서비스 주문 번호입니다. 주: 고객 주문과 서비스 주문에는 모두 ORD 프리픽스가 있는 할당된 ID가 있습니다. 고객 주문에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 고객(제품) 주문 생성, 승인 및 이행 • 고객 주문 선택, 검토, 수정 또는 취소 요청
계정	고객 계정의 이름입니다. 주: 연결된 필드 상세 정보를 보려면 다음과 같이 관련 기록을 검색하거나 달력을 엽니다. • 필드에 대한 관련 상세 정보를 보려면 상세 정보 아이콘( )을 클릭합니다. • 검색 아이콘(.)을 클릭하여 관련 기록을 검색합니다. • 달력 아이콘( )을 클릭하여 달력을 열면 날짜 입력 필드의 날짜를 선택할 수 있습니다.
연락처	주문 연락처 이름.
순서 날짜	서비스 주문을 받은 날짜입니다.
PONR	이 주문이 반품 불가 지점을 지났는지 여부를 나타내는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	• 선택하면 이행 프로세스가 진행되는 동안에는 주문을 수정하거나 취소를 요청할 수 없음을 나타냅니다. ○ 주문 수정 또는 주문 취소를 클릭하여 주문 라인 항목을 변경하거나 취소를 요청할 수 없습니다. ○ 주문 라인 항목이 PONR로 지정된 경우 상위 주문도 PONR로 지정됩니다. 상위 주문이 PONR로 지정된 경우 연결된 라인 항목도 PONR로 지정됩니다. 주문의 광고 항목이 PONR에 도달하면 동일한 주문의 다른 광고 항목을 수정할 수 없습니다. • 선택을 취소해도 주문을 수정하거나 취소를 요청할 수 있습니다. 이 옵션의 값은 수동으로 업데이트할 수 없는 시스템 할당 플래그입니다.
주문 범주	주문 유형을 나타내는 범주입니다. 제품 제품 주문: 고객이 제품을 주문하고 있습니다. 서비스 서비스 주문: 제품 서비스 또는 서비스 설치를 요청합니다. 주: 고객 주문과 마찬가지로 서비스 주문에도 프리픽스가 **ORD(nnn)**인 ID가 있습니다. 주문 범주 필드를 사용하면 주문 유형을 쉽게 식별할 수 있습니다.
상태	연결된 모든 라인 항목을 포함하여 서비스 주문의 현재 처리 상태를 나타내는 표시기입니다.상태 선택 목록을 보려면 아래쪽 화살표 아이콘( )을 클릭합니다. 주: 자세한 설명과 함께 서비스 주문 상태의 전체 목록을 보려면 서비스 주문 상태를 참조하십시오.
이행 유형	서비스 주문에 대한 이행 작업의 유형입니다. 제공 주문이 이행되면 고객에게 주문한 품목을 배송합니다. 확인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	서비스 주문에서 요청된 서비스를 제공할 수 있는지 확인합니다. 주문에 대한 서비스를 실제로 활성화하거나 제공하지 않고 일반적으로 다른 작업 세트로 처리합니다. 앞의 모든 작업이 완료되면 연결된 서비스 또는 자원 주문 작업에 대한 처리가 시작될 수 있습니다.
버전	서비스 주문의 현재 버전입니다. 이행 프로세스 중에 서비스 주문이 수정된 횟수를 나타냅니다. 수정이 없는 새 주문은 버전이 1이며 각 기내 수정에 대해 자동으로 증가합니다.
수정 운영	현재 버전의 서비스 주문에서 발생하는 수정 작업의 유형(있는 경우)입니다. 안 함 서비스 주문에 대한 업데이트 또는 취소가 발생하지 않습니다. 이 설정은 새 주문의 기본값입니다. 업데이트 서비스 주문에 대한 연락처, 특성 또는 가격 기내 수정이 제출되었습니다. 취소 서비스 주문이 취소되었거나 취소되는 중입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

고객 주문 상세 정보 창 - 기타 서비스 주문 상세 정보 필드

고객 주문 상세 정보 창 - 기타 서비스 주문 상세 정보 섹션에서는 서비스 주문에 대한 추가 상세 정보를 검토하고 수정할 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 주문 관련 도메인 주문 양식

서비스 주문 관련 도메인 주문 양식을 사용하면 선택한 서비스 주문에 대한 도메인 서비스 주문, 서비스 사양 및 자원 주문을 검토하고 수정할 수 있습니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

도메인 자원 주문 필드

도메인 자원 주문 양식을 사용하면 서비스 주문과 연결된 도메인 자원 주문을 검토하고 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
자원 주문	자원 주문 상세 정보 섹션입니다.
번호	시스템에서 할당한 고유한 자원 주문 번호입니다.
계정	고객 계정의 이름입니다. 주: 연결된 필드 상세 정보를 보려면 다음과 같이 관련 기록을 검색하거나 달력을 엽니다. • 상세 정보 아이콘(ⓘ.)을 클릭하여 필드에 대한 관련 상세 정보를 봅니다. • 검색 아이콘(🔍.)을 클릭하여 관련 기록을 검색합니다. • 달력 아이콘(📅.)을 클릭하여 달력을 열면 날짜 입력 필드의 날짜를 선택할 수 있습니다.
연락처	계정 담당자의 이름입니다.
주문 라인 항목	시스템에서 할당한 고유한 주문 라인 항목 번호입니다.
간단한 설명	자원 주문에 대한 짧은 설명입니다.
상태	자원 주문의 현재 상태입니다. 선택 목록을 보려면 아래쪽 화살표 아이콘(▼): 초안 새 작업 또는 시작 대기 중인 작업이 할당된 제품, 서비스 또는 자원입니다. 자격 만족 모든 필수 필수 작업이 완료되었습니다. 제품, 서비스, 자원 주문 또는 관련 작업에 대한 처리가 시작될 수 있습니다. 진행 중 아직 진행 중인 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다. 완료 종결 완료된 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다. 시스템이 할당한 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 에이전트가 전체 제품, 서비스 또는 자원 주문에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 상태가 자동으로 완료 종결로 설정됩니다. 취소됨 취소된 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다.
할당 그룹	나머지 작업을 완료하기 위해 자원 주문이 할당된 그룹의 이름입니다.
담당자	나머지 작업이 할당된 사람의 이름입니다.
상위	이 자원 주문에 대한 상위 자원 주문입니다 (있는 경우).
간단한 설명	자원 주문에 대한 짧은 설명입니다.
설명	자원 주문에 대한 자세한 설명입니다.
작성	작업 메모 텍스트 블록.
작업 메모(비공개)	제품 주문에 대한 자유 형식의 개인 작업 메모 텍스트입니다. 이 작업 메모 텍스트는 내부 전용이며 고객은 볼 수 없습니다. 작업 메모 텍스트를 입력한 다음 작업 메모 게시(비공개)를 클릭합니다.
활동	자원 주문에 대해 발생한 필드 값의 변경 사항과 모든 처리 활동을 볼 수 있는 활동 스트림 섹션입니다. 활동 스트림별로 확장, 축소 또는 필터링하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	• 추가 코멘트, 첨부 파일 또는 상태별로 필터링하려면 활동)을 클릭합니다. • 추가 옵션 아이콘(.)을 클릭하고 적절한 옵션을 선택합니다. 
첨부 파일	자원 주문에 대한 파일 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

도메인 서비스 주문 필드

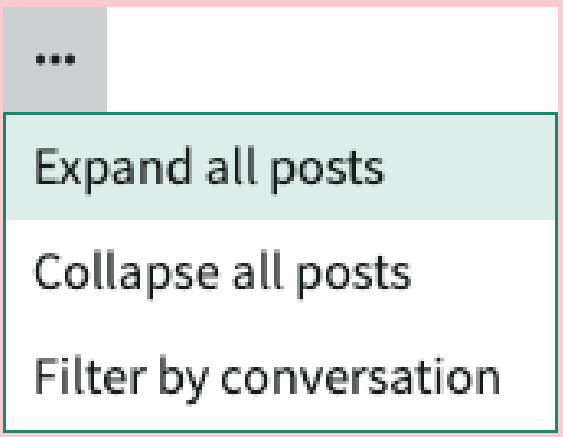
도메인 서비스 주문 양식을 사용하면 서비스 주문과 연결된 도메인 서비스 주문을 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
서비스 주문	서비스 주문 상세 정보 섹션.
번호	시스템에서 할당한 고유한 서비스 주문 번호입니다.
계정	고객 계정의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 연결된 필드 상세 정보를 보려면 다음과 같이 관련 기록을 검색하거나 달력을 엽니다. • 상세 정보 아이콘(ⓘ.)을 클릭하여 필드에 대한 관련 상세 정보를 봅니다. • 검색 아이콘(🔍.)을 클릭하여 관련 기록을 검색합니다. • 달력 아이콘(📅.)을 클릭하여 달력을 열면 날짜 입력 필드의 날짜를 선택할 수 있습니다.
연락처	계정 담당자의 이름입니다.
주문 라인 항목	시스템에서 할당한 고유한 주문 라인 항목 번호입니다.
상태	서비스 주문의 현재 상태입니다. 선택 목록을 보려면 아래쪽 화살표 아이콘(▼): 초안 새 작업 또는 시작 대기 중인 작업이 할당된 제품, 서비스 또는 자원입니다. 자격 만족 모든 필수 필수 작업이 완료되었습니다. 제품, 서비스, 자원 주문 또는 관련 작업에 대한 처리가 시작될 수 있습니다. 진행 중 아직 진행 중인 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다. 완료 종결 완료된 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다. 시스템이 할당한 상태입니다. 주: 에이전트가 전체 제품, 서비스 또는 자원 주문에 대한 모든 이행 작업을 완료하면 상태가 자동으로 완료 종결로 설정됩니다. 취소됨 취소된 제품, 서비스 또는 자원 주문 처리입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
할당 그룹	나머지 작업을 완료하기 위해 서비스 주문이 할당된 그룹의 이름입니다.
담당자	나머지 작업이 할당된 사람의 이름입니다.
상위	이 서비스 주문에 대한 상위 서비스 주문입니다(있는 경우).
간단한 설명	서비스 주문에 대한 짧은 설명입니다.
설명	서비스 주문에 대한 자세한 설명입니다.
작성	작업 메모 텍스트 블록.
작업 메모(비공개)	제품 주문에 대한 자유 형식의 개인 작업 메모 텍스트입니다. 이 작업 메모 텍스트는 내부 전용이며 고객은 볼 수 없습니다. 작업 메모 텍스트를 입력한 다음 작업 메모 게시(비공개)를 클릭합니다.
활동	서비스 주문과 관련하여 현재까지 발생한 모든 처리 활동을 볼 수 있는 활동 스트림 섹션입니다. 이 목록에는 처리 활동과 서비스 주문에 대해 발생한 필드 값의 변경 내용이 있습니다. 활동 스트림별로 확장, 축소 또는 필터링하려면 다음을 수행합니다. • 추가 코멘트, 첨부 파일 또는 상태별로 필터링하려면 활동)을 클릭합니다. • 추가 옵션 아이콘(.)을 클릭하고 적절한 옵션을 선택합니다. 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
첨부 파일	서비스 주문에 대한 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

서비스 사양 필드

서비스 사양 양식을 사용하면 서비스 주문과 연관된 서비스 사양을 검토하고 수정할 수 있습니다.

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 고유한 서비스 사양 번호입니다.
이름	서비스 사양의 이름입니다.
유형	사양의 유형입니다. 상품 판매하는 상품의 사양입니다. 서비스 고객에게 제공하는 서비스의 사양입니다. 네트워크 네트워크에 대한 제품 사양입니다.
시작 날짜	제품 사양의 유효 시작 날짜입니다.
종료 날짜	제품 사양의 유효 만료 날짜입니다.
설명	서비스 사양에 대한 간단한 설명입니다.
상태	서비스 사양의 상태입니다. 게시 날짜: 제품 오퍼링에 사용하기 위해 게시된 서비스 사양을 나타냅니다
제품 코드	사양의 제품 코드입니다.
제품 라인	사양의 제품 라인입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
회사 비용	이 서비스 사양에 대한 회사 비용입니다. 이 필드는 수익 계산 목적으로만 사용됩니다.
복합	제품 사양이 복잡한 엔터프라이즈 제품 사양임을 지정하는 옵션입니다. 복합 제품은 일반적으로 상위 또는 상부 사양과 여러 하위 사양으로 구성되며 각각 고유한 특성을 가집니다. 함께 번들로 묶으면 단일 복합 제품으로 구성됩니다.
설치 필요	관련 제품을 고객 사이트에 설치해야 하는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
위치 관련	이 서비스 사양에서 이행 및 설치를 위해 서비스 주문에 위치 상세 정보를 입력해야 함을 지정하는 옵션입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

사양 버전 양식

사양 버전 양식을 사용하면 선택한 사양을 폐기하거나 보관하기 전에 해당 사양에 대한 버전 정보를 볼 수 있습니다.

사양 버전

필드	설명
번호	제품 사양 버전에 대한 자동 생성 ID입니다.
표시 이름	이 사양 버전이 적용되는 경우 ServiceNow AI Platform의 사양에 대해 표시되는 이름입니다.
버전	이 사양 버전에 할당된 버전 번호입니다.
상태	제품 사양 버전의 상태입니다. 초안 사양 기록을 처음 생성할 때 할당된 게시되지 않은 제품 사양 버전 초안입니다. 게시 날짜: 제품 오퍼링에 사용하기 위해 공식적으로 게시할 때 할당된 게시된 제품 사양 버전입니다. 폐기됨 폐기되어 제품 오퍼링에 사용하거나 다른 사양 버전을 생성하는 데 사용할 수 없는 제품 사양 버전입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사양 버전

필드	설명
	보관됨 주문 또는 이행 프로세스에서 더 이상 사용되지 않는 제품 사양입니다.
작성됨	사양 버전이 생성된 날짜 및 시간입니다.
작성자	사양 버전을 생성한 로그인한 사용자의 ID입니다.
업데이트됨	사양 버전이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
업데이트한 사람	사양 버전을 마지막으로 업데이트한 로그인한 사용자의 ID입니다.

〔End〕

고객 계약 및 권리 참조

참조 항목은 고객 계약 및 권리 애플리케이션 내에서 사용할 수 있는 서비스 계약 수명주기 및 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

다음으로 살펴볼 내용

고객 계약 및 권리 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 고객 계약 및 권리 구성
- 고객 계약 및 권리 사용

서비스 계약 수명주기

서비스 계약은 수명 주기의 각 단계에서 다양한 상태를 거칩니다.

각 상태에서 서비스 계약은 다음 표에 나와 있는 특정 작업을 수행할 수 있습니다.

서비스 계약 수명주기, 관련 상태 및 수행할 수 있는 작업

수명주기	상태	작업
서비스 계약이 생성됩니다.	초안	• 서비스 계약의 시작 및 종료 날짜는 하위 기록의 날짜가 날짜 범위 내에 있도록 수정할 수 있습니다. • 관련 계약 라인과 권리를 추가, 제거 또는 수정할 수 있습니다. • 판매된 제품/설치 기반 항목을 추가 또는 제거할 수 있습니다.
서비스 계약은 활성화 날짜에 활성화됩니다.	활성	• 서비스 계약에 대한 수정은 통합 및 판매 및 주문 관리 워크플로우를 통해 수동으로 수행할 수 있습니다. • 시작 날짜는 수정할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 계약 수명주기, 관련 상태 및 수행할 수 있는 작업

수명주기	상태	작업
		• 종료 날짜는 연장할 수 있으며 현재 날짜보다 이후여야 합니다. • 서비스 계약 라인 항목을 추가할 수 있습니다. • 판매된 제품/설치 기반 항목을 수정할 수 있습니다.
서비스 계약은 만료 날짜에 비활성화됩니다.	만료됨	아무 작업도 수행하지 않습니다.
서비스 계약이 취소되었습니다.	취소됨	아무 작업도 수행하지 않습니다.

서비스 계약 품목 및 권리도 해당 상태에서 유사한 작업을 수행합니다.

상위 엔터티가 만료됨 상태로 전환되면 하위 엔터티는 동일한 상태를 상속합니다. 예를 들어, 서비스 계약이 만료되면 관련 계약 라인과 권리도 만료됩니다.

그러나 하위 엔터티의 상태 변경은 상위 엔터티에 영향을 주지 않습니다.

계약 라인 또는 권리에서 참조되는 판매된 제품 또는 설치 기반 항목은 참조되는 엔터티와 동일한 상태여야 합니다.

일시 중단된 상태

판매된 제품이 일시 중단되면 초안 또는 활성 상태의 관련 서비스 계약 라인과 권리도 일시 중단됨 상태로 전환됩니다.

다음을 제외한 모든 활동에 대해 일시 중단된 서비스 계약 라인 또는 권리가 일시 중지됩니다.

- 필드 값을 편집합니다.
- 해당 관련 목록에 기록을 생성합니다.

판매된 제품을 재개하면 관련 서비스 계약 라인 항목 또는 권리가 시작 및 종료 날짜에 따라 상태를 획득합니다. 예를 들어, 시작 날짜가 과거이고 종료 날짜가 미래의 날짜인 재개된 권리는 활성 상태를 획득합니다.

예외적으로 일시 중단됨 상태의 계약 라인 또는 권리가 종료 날짜에 도달하면 자동으로 만료됨 상태로 이동합니다.

날짜 확인

서비스 계약과 연결된 서비스 계약 라인은 서비스 계약의 시작 및 종료 날짜 내에 생성되어야 합니다. 서비스 계약 라인의 날짜를 수정하려면 상위 서비스 계약의 날짜 범위를 준수해야 합니다.

서비스 계약 양식

고객 계약 및 권리 애플리케이션은 서비스 계약 양식을 사용하여 서비스 계약을 생성합니다.

서비스 계약 양식

필드	설명
이름	서비스 계약의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 계약 양식

필드	설명
번호	서비스 계약을 생성할 때 생성되는 내부 고유 식별 번호입니다. 이 번호는 편집할 수 없습니다.
계약 참조	서비스 계약에 할당된 외부 할당 식별 번호입니다.
계정	서비스 계약과 연결된 계정의 이름입니다. 주: • 서비스 계약은 계정 또는 소비자와 연결될 수 있습니다. • 계정을 찾을 수 없는 경우 계정 양식에서 새로 만들기를 선택하여 계정을 만들 수 있습니다. 계정 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 Account form 문서를 참조하십시오.
소비자	계약과 연결된 소비자 이름입니다. 주: 소비자 기록을 찾을 수 없는 경우 소비자를 생성하여 서비스 계약에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create a consumer record 문서를 참조하십시오.
상태	서비스 계약의 현재 상태입니다. • 초안 • 활성 • 만료됨 • 취소됨 • 일시 중단됨
시작 날짜	서비스 계약의 활성화 날짜입니다.
종료 날짜	서비스 계약이 종료되는 날짜입니다.
갱신 루트	서비스 계약은 여러 번 갱신할 수 있습니다. 갱신 루트는 첫 번째 또는 기본 서비스 계약의 서비스 계약 참조를 나타냅니다.
갱신 날짜	서비스 계약은 여러 번 갱신할 수 있습니다. 갱신 위치 필드는 갱신된 이전 서비스 계약을 나타냅니다.

서비스 계약 라인 양식

서비스 계약 라인 양식을 사용하여 고객 계약 및 권리 애플리케이션에서 서비스 계약 라인을 만들 수 있습니다.

서비스 계약 라인 양식

필드	설명
이름	서비스 계약 라인의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 계약 라인 양식

필드	설명
계약	서비스 계약을 생성할 때 생성되는 내부 고유 식별 번호입니다. 이 번호는 편집할 수 없습니다.
상위 계약 라인	하위 서비스 계약 라인과 연결된 상위 서비스 계약 라인의 고유한 내부 식별 번호입니다.
계정	이 서비스 계약과 연결된 계정의 이름입니다. 주: • 서비스 계약은 계정 또는 소비자와 연결될 수 있습니다. • 계정을 찾을 수 없는 경우 계정 양식에서 새로 만들기를 선택하여 계정을 만들 수 있습니다. 계정 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 Account form 문서를 참조하십시오.
위치	서비스 또는 설치 위치입니다.
제품 사양	판매된 제품에 매핑된 제품 사양입니다.
번호	생성 시 생성되는 서비스 계약 라인의 내부 고유 식별 번호입니다. 이 번호는 편집할 수 없습니다.
소비자	이 계약과 연결된 소비자 이름입니다. 주: 소비자 기록을 찾을 수 없는 경우 소비자를 생성하여 서비스 계약에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create a consumer record 문서를 참조하십시오.
상태	계약 라인의 현재 상태입니다. • 초안 • 활성 • 만료됨 • 취소됨 • 일시 중단됨 주: • 서비스 계약 라인의 상태는 상위 서비스 계약에서 상속됩니다. • 일시 중단된 상태는 판매 및 주문 관리 워크플로우를 통해 계약 라인 항목이 생성된 경우에만 적용할 수 있습니다.
시작 날짜	서비스 계약 라인의 활성화 날짜입니다.
종료 날짜	서비스 계약 라인이 만료되는 날짜입니다.
제품	판매된 제품에 대한 제품 오퍼링에 매핑된 제품 모델입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 계약 라인 양식

필드	설명
제품 오퍼링	판매된 제품에 매핑된 제품 오퍼링입니다.
판매된 제품	계약 라인에 추가된 판매된 제품의 이름입니다. 주: • 판매 및 주문 관리 워크플로우를 통해 서비스 계약 라인 항목이 생성되면 이 필드에는 계약 라인이 생성된 판매된 제품 이름이 표시됩니다. • 통합을 통해 서비스 계약 라인이 생성되면 필드가 유효하지 않게 됩니다.
갱신 루트	서비스 계약 라인은 여러 번 갱신할 수 있습니다. 갱신 루트는 첫 번째 또는 기본 서비스 계약 라인의 서비스 계약 라인 참조를 나타냅니다.
갱신 날짜	서비스 계약 라인은 여러 번 갱신할 수 있습니다. 갱신 위치 필드는 갱신된 이전 서비스 계약 라인을 나타냅니다.

계약 정보를 검토하는 데 도움이 되는 구독 계약의 계약 라인에서 가격 책정 정보를 볼 수 있습니다.

구독 및 가격

기간(월)	서비스 또는 제품에 액세스할 수 있는 유효 기간입니다.
구독 시작 날짜	계약 구독의 시작 날짜입니다.
구독 종료 날짜	계약 구독의 종료 날짜입니다.
가격 목록	제품 서비스와 관련된 가격 목록입니다.
단위 순 가격	제품 오퍼링 내 각 단위의 가격입니다. 판매된 제품의 개당 순 가격입니다.
가격 책정 방법	선택한 판매된 제품의 가격 책정 방법입니다. 일회성이거나 반복될 수 있습니다. 일회성 가격 책정은 제품 오퍼링에 대해 수수료를 한 번만 부과합니다. 반복되는 가격 책정을 사용하면 가격 책정 주기를 설정할 수 있습니다.
주기	가격 책정 방법의 빈도입니다. 월별, 분기별, 반기별 또는 연간일 수 있습니다. 이 필드는 가격 책정 방법 필드의 방법이 반복 지불일 경우에만 유효합니다.
일회성 가격	제품 또는 서비스에 대해 지불해야 하는 일회성 요금을 나타냅니다.
월간 반복 가격	고객이 제품을 사용하는 동안 매월 지불해야 하는 가격을 나타냅니다.
연간 반복 가격	제품을 사용하는 동안 매년 지불하는 가격을 나타냅니다.
누적 일회성 가격	상위 라인 및 모든 하위 라인 항목에 대해 지불해야 하는 일회성 요금을 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구독 및 가격

누적 월간 반복 가격	상위 라인 및 모든 하위 라인 항목의 월별 가격을 나타냅니다
누적 연간 반복 가격	상위 라인 및 모든 하위 라인 항목의 연간 가격을 나타냅니다.
누적 순 가격	모든 루트 라인의 롤업 금액을 계산하여 계약 라인의 총 가격을 나타냅니다.

주:
서비스 계약 라인 항목을 수동으로 만들면 가격 책정 방법, 개당 원가 및 주기 필드가 유효하지 않게 됩니다. 이는 계약 라인이 판매 및 주문 관리 워크플로우 또는 통합에 의해 생성된 경우에만 적용할 수 있습니다. 이 경우 이러한 필드는 판매된 관련 제품의 상세 정보로 자동으로 채워집니다. 하위 서비스 계약 라인의 시작 및 종료 날짜는 연결된 상위 서비스 계약 라인의 시작 날짜 및 종료 날짜 사이에 있어야 합니다.

권리 양식

권리 양식은 고객 계약 및 권리에서 권리를 생성하는 데 사용할 수 있습니다.

권리 양식

필드	설명
이름	권리의 이름입니다.
제품	권리와 연결된 제품입니다.
계약	서비스 계약을 생성할 때 생성되는 내부 고유 식별 번호입니다. 이 번호는 편집할 수 없습니다.
계정	이 계약과 연결된 계정 이름입니다. 주: • 서비스 계약은 계정 또는 소비자와 연결될 수 있습니다. • 계정을 찾을 수 없는 경우 계정 양식에서 새로 만들기를 선택하여 계정을 만들 수 있습니다. 계정 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 Account form 문서를 참조하십시오.
위치	서비스 또는 설치 위치입니다.
제품 사양	판매된 제품에 매핑된 제품 사양입니다. 주: 양식 레이아웃을 사용하여 권리 양식에서 이 필드를 수동으로 구성합니다.
소비자	이 계약과 연결된 소비자 이름입니다. 주: 소비자 기록을 찾을 수 없는 경우 소비자를 생성하여 서비스 계약에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create a consumer record 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

권리 양식

필드	설명
서비스 계약 라인	관련 서비스 계약 라인의 이름입니다.
상태	권리의 현재 상태입니다. • 초안 • 활성 • 만료됨 • 취소됨 • 일시 중단됨 주: 권리의 상태는 상위 계약 라인에서 상속됩니다.
시작 날짜	권리 활성화 날짜입니다.
종료 날짜	권리가 종료되는 날짜입니다.
판매된 권리	권리에 추가되는 판매된 제품의 이름입니다. 주: • 권리가 수동으로 만들어진 경우 이 필드는 읽기 전용으로 유지됩니다. • 필드는 관련 권리와 상태가 같아야 합니다. • 통합을 통해 권리가 생성되면 필드가 유효하지 않게 됩니다.
제품 오퍼링	주문 라인 항목에 매핑된 제품 오퍼링입니다.
갱신 루트	권리는 여러 번 갱신할 수 있습니다. 갱신 루트는 첫 번째 또는 기본 서비스 권리의 권리 참조를 참조합니다.
갱신 날짜	권리는 여러 번 갱신할 수 있습니다. 갱신 위치 필드는 갱신된 이전 권리를 나타냅니다.

계약 정보를 검토하는 데 도움이 되는 구독 계약의 권리에 대한 가격 책정 정보를 볼 수 있습니다.

구독 및 가격

기간(월)	서비스 또는 제품에 액세스할 수 있는 유효 기간입니다.
구독 시작 날짜	계약 구독의 시작 날짜입니다.
구독 종료 날짜	계약 구독의 종료 날짜입니다.
가격 목록	제품 서비스와 관련된 가격 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구독 및 가격

단위 순 가격	제품 오퍼링 내 각 단위의 가격입니다. 판매된 제품의 개당 순 가격입니다.
가격 책정 방법	선택한 판매된 제품의 가격 책정 방법입니다. 일회성이거나 반복될 수 있습니다. 일회성 가격 책정은 제품 오퍼링에 대해 수수료를 한 번만 부과합니다. 반복되는 가격 책정을 사용하면 가격 책정 주기를 설정할 수 있습니다.
주기	가격 책정 방법의 빈도입니다. 월별, 분기별, 반기별 또는 연간일 수 있습니다. 이 필드는 가격 책정 방법 필드의 방법이 반복 지불일 경우에만 유효합니다.
일회성 가격	제품 또는 서비스에 대해 지불해야 하는 일회성 요금을 나타냅니다.
월간 반복 가격	고객이 제품을 사용하는 동안 매월 지불해야 하는 가격을 나타냅니다.
연간 반복 가격	제품을 사용하는 동안 매년 지불하는 가격을 나타냅니다.
누적 일회성 가격	상위 라인 및 모든 하위 라인 항목에 대해 지불해야 하는 일회성 요금을 나타냅니다.
누적 월간 반복 가격	상위 라인 및 모든 하위 라인 항목의 월별 가격을 나타냅니다
누적 연간 반복 가격	상위 라인 및 모든 하위 라인 항목의 연간 가격을 나타냅니다.
누적 순 가격	모든 루트 라인의 롤업 금액을 계산하여 계약 라인의 총 가격을 나타냅니다.

판매된 제품 대상 양식

고객 계약 및 권리 애플리케이션은 판매된 제품 대상 양식을 사용하여 대상 판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 고객 계약 및 권리 엔터티에 추가합니다.

대상 판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 계약에 판매된 제품 또는 설치 기반 항목 추가 문서를 참조하십시오.

판매된 제품 대상 양식

필드	설명
계약	연결된 서비스 계약의 참조 번호입니다.
판매된 제품	고객에게 판매된 제품입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매된 제품 대상 양식

필드	설명
	주: • 판매된 제품 목록은 계약 또는 권리와 관련된 계정을 기반으로 필터링됩니다. • 제품이 추가되면 설치 기반 항목 필드가 자동으로 제거됩니다. • 제품이 목록에 없으면 추가할 수 있습니다. 판매된 제품 창에서 새로 만들기를 선택합니다. 자세한 내용은 Create a sold product 문서를 참조하십시오.
설치 기반 항목	관련 설치 기반 항목입니다. 주: • 판매된 제품 목록은 계약 또는 권리와 관련된 계정을 기반으로 필터링됩니다. • 설치 기반 항목이 추가되면 판매된 제품 필드가 자동으로 제거됩니다. • 설치 기반 항목이 나열되지 않은 경우 추가할 수 있습니다. 설치 기반 항목 창에서 새로 만들기를 선택합니다. 자세한 내용은 Create an Install base item 문서를 참조하십시오.
서비스 계약 라인	연결된 서비스 계약의 참조입니다.
권리	연결된 권리 참조입니다.
추가된 날짜	제품이 엔터티에 추가된 날짜입니다.
제거된 날짜	제품이 엔터티에서 활성 상태로 유지되는 종료 날짜입니다.

주:
판매된 제품 또는 설치 기반 항목의 활성화 기간은 관련 엔터티의 활성화 기간을 준수해야 합니다.

Pricing Management 앱과 함께 설치되는 구성요소

Pricing Management 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
가격 목록 관리자 [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	가격 책정 엔터티를 생성 및 업데이트하고, 가격 책정 관련 시스템 속성을 설정 또는 편집하고, 트랜잭션 로그를 봅니다.	
가격 목록 관리자	가격 책정 엔터티를 만들고 업데이트합니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
[sn_csm_pricing_pricelist_manager]		
가격 목록 작성기 [sn_csm_pricing.pricelist_writer]	가격 책정 엔터티에 대한 읽기, 쓰기 및 삭제 권한이 있는 세분화된 역할입니다. 가격표 또는 비용 장부와 같은 가격 책정 엔터티를 삭제하려면 가격 책정 엔터티가 초안 상태여야 합니다.	
판매 계약 가격 목록 작성기 [sales_agreement_pricelist_writer]	가격 책정 엔터티에 대한 읽기, 쓰기 및 삭제 권한이 있는 세분화된 역할입니다. 판매 계약 가격 목록에 대해서만 쓰기 권한을 갖습니다.	
가격 목록 뷰어 [sn_csm_pricing.pricelist_viewer]	가격표, 가격표 라인, 비용 장부 및 비용 장부 라인과 같은 가격 책정 엔터티에 대한 읽기 권한이 있는 세분화된 역할입니다.	

설치되는 테이블

테이블	설명
가격 책정 계획 [sn_csm_pricing_pricing_plan]	가격 책정 엔진에서 제품 가격 책정을 검색하고 계산하는 데 사용하는 가격 책정 단계를 저장합니다.

판매 계약 관리와 함께 설치되는 구성요소

플러그인을 활성화하면 판매 계약 관리 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

판매 계약 역할 상세 정보

역할	설명	포함하는 역할
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	이 역할을 보유한 사용자는 판매 계약, 판매 계약 라인 및 특성, 가격 목록 및 기타 테이블과 같은 관련 데이터에 대한 읽기 작업을	• sn_prd_pm.product_catalog_viewer(sn_prd_pm 포함) • sn_quote_mgmt_core.quote_viewer(sn_csm_pr 포함)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 계약 역할 상세 정보

역할	설명	포함하는 역할
	수행할 수 있습니다.	
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	이 역할을 통해 사용자는 판매 계약 및 판매 계약 라인에 대한 작업을 수행, 생성, 읽기 및 업데이트할 수 있습니다.	sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer

설치되는 테이블

판매 계약 관리 테이블

테이블	설명
sn_sales_agmt_core_sales_agreement	모든 판매 계약을 저장합니다.
sn_sales_agmt_core_sales_agreement_line	판매에 동의한 제품 및 서비스를 나타내는 판매 계약 라인을 저장합니다.
sn_sales_agmt_core_line_characteristic	판매할 제품 및 서비스의 속성을 저장합니다.
sn_sales_agmt_core_line_adjustment	협상 중에 적용된 조정을 저장합니다.

판매 카트와 함께 설치되는 구성요소

판매 카트를 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
카트 편집기 〔sn_sales_cart.카트_에디터〕	판매 카트 및 판매 카트 관련 엔터티를 생성, 삭제 및 편집합니다.	sn_sales_cart.cart_viewer
카트 뷰어 〔sn_sales_cart.카트_뷰어〕	판매 카트 및 판매 카트 관련 엔터티를 봅니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
프록시 주문을 판매 카트로 마이그레이션	초안 프록시 주문 카트를 새 판매 카트 환경으로 마이그레이션하고 시스템 속성의 값을 true로 설정하는 주문형 작업입니다 *sn_sales_cart.show_cart_migration_msg* . **주:** 비즈니스 포털을 사용하고 Zurich 릴리스로 업그레이드하는 경우, 판매 카트 플러그인(sn_sales_cart)을 설치한 후 판매 카트로 프록시 주문 마이그레이션 작업을 실행해야 합니다. 그러면 고객은 비즈니스 포털에서 카트에 추가된 제품을 잃지 않습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
판매 카트 [sn_sales_cart]	고객, 청구, 배송, 가격 책정 및 상태 상세 정보를 포함한 주요 판매 카트 기록을 저장합니다.
판매 카트 라인 특성 [sn_sales_cart_line_characteristic]	개별 판매 카트 라인 항목과 관련된 특성 및 옵션을 저장합니다.
판매 카트 라인 항목 [sn_sales_cart_line_item]	제품, 가격 책정, 수량 및 계층적 관계를 포함하여 판매 카트 내의 개별 라인 항목을 나타냅니다.
판매 카트 가격 조정 [sn_sales_cart_pricing_adjustment]	조정 유형, 값 및 관련 참조를 포함하여 판매 카트 또는 해당 라인 항목에 적용된 가격 조정을 저장합니다.

현금으로 연결 프로세스 관리 참조

참조 주제는 현금으로 연결 프로세스 관리에 대한 추가 정보를 제공합니다.

현금으로 연결 프로세스 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

현금으로 연결 프로세스 관리 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
판매 프로세스 기록 뷰어 [sn_l2c_cockpit.sales_process_record_viewer]	판매 프로세스 기록과 관련된 테이블을 봅니다.	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bo_core.business_process_record_viewer
판매 프로세스 기록 작성자 [sn_l2c_cockpit.sales_process_record_writer]	판매 프로세스 기록과 관련된 테이블을 보고 씁니다.	• sn_l2c_cockpit.sales_process_record_viewer • sn_bo_core.business_process_record_writer
판매 프로세스 관리자 [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]	판매 프로세스 기록을 보고, 만들고, 편집합니다.	sn_l2c_cockpit.sales_process_record_writer

설치되는 테이블

테이블	설명
판매 프로세스 기록 [sn_l2c_cockpit_sales_process_record]	판매별 엔터티를 모니터링하는 데 사용되는 기록을 저장합니다.

현금으로 연결 프로세스 관리 앱과 함께 설치되는 속성

노드 맵 시각화를 위한 현금으로 연결 프로세스 관리 속성입니다.

이러한 속성은 현금으로 연결 프로세스 관리에서 사용할 수 있습니다.

주:
시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

현금으로 연결 프로세스 관리의 속성

속성	설명
sn_l2c_cockpit.node_default_levels	• 유형: 정수 • 기본값: 3

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

현금으로 연결 프로세스 관리의 속성

속성	설명
	• 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 • 자세히 알아보기: 의 계층적 노드 맵 수준 사용자
glide.ui.sn_l2c_cockpit_sales_process_record_activity.fields	• 유형: string • 값: short_description,state,assigned_to,assignm discussion*,*EmailAutogenerated*,*Sidebar p • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

비즈니스 객체 코어와 함께 설치되는 구성요소

Business Object Core 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
비즈니스 객체 뷰어 [sn_bo_core.business_object_viewer]	비즈니스 객체와 관련된 테이블을 봅니다.	• sn_quote_mgmt_core.quote_viewer • sn_ind_tmt_orm.order_viewer • sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer
비즈니스 프로세스 기록 뷰어 [sn_bo_core.business_process_record_viewer]	비즈니스 프로세스 기록과 관련된 테이블을 봅니다.	sn_bo_core.business_object_viewer
비즈니스 프로세스 기록 작성자 [sn_bo_core.business_process_record_writer]	비즈니스 프로세스 기록과 관련된 테이블을 보고 씁니다.	sn_bo_core.business_process_record_viewer
비즈니스 객체 작성자 [sn_bo_core.business_object_writer]	비즈니스 객체와 관련된 테이블을	sn_bo_core.business_object_viewer

기계 번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	보고 씁니다.	

설치되는 테이블

테이블	설명
비즈니스 프로세스 자원 [sn_bo_core_process_resource]	비즈니스 프로세스와 연결된 객체와 문서를 추적합니다.
비즈니스 객체 관계 [sn_bo_core_obj_rel]	엔터티가 프로세스 내에서 구조적으로 연결되는 방식을 나타내고 다양한 비즈니스 객체 유형 간의 관계를 간략하게 설명합니다. 예를 들어 잠재 고객은 영업 기회 [sn_sales_opportunity] 테이블의 잠재 고객 열을 통해 영업 기회에 연결됩니다.
비즈니스 객체 그룹 구성원 [sn_bo_core_obj_group_members]	비즈니스 객체 그룹과 해당 객체 유형 간의 관계를 정의하고 각 그룹에 속하는 엔터티를 지정합니다.
비즈니스 프로세스 작업 [sn_bo_core_process_task]	프로세스 내의 개별 작업을 추적합니다.
비즈니스 객체 유형 [sn_bo_core_obj_type]	프로세스와 해당 테이블에 관련된 엔터티를 포함합니다. 예를 들어, 주문-현금 그룹의 경우 엔터티는 리드, 영업 기회, 견적, 주문 및 해당 테이블일 수 있습니다.
비즈니스 프로세스 기록 [sn_bo_core_process_record]	다양한 비즈니스 엔터티를 모니터링하는 데 사용되는 기록을 저장합니다.
비즈니스 객체 그룹 [sn_bo_core_obj_group]	프로세스에 관련된 엔터티의 논리적 그룹화와 다양한 유형의 비즈니스 엔터티에 대한 범주를 나타냅니다.

고객 참여 시퀀스 앱과 함께 설치되는 구성요소

고객 참여 시퀀스 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
시퀀스 뷰어 〔sn_crm_sequence.뷰어〕	시퀀스 관련 기록을 봅니다.	sn_crm_sequence.sn_crm_sequenc
시퀀스 작업 세분화된 읽기 [sn_crm_sequence.sn_crm_sequence_task_read_granular]	시퀀스 작업 기록에 대한 읽기 권한을 부여하는 세분화된 역할입니다.	안 함

설치되는 테이블

테이블	설명
고객 참여 시퀀스 작업 [sn_crm_sequence_task]	시퀀스가 트리거될 때 생성되는 시퀀스 작업 기록을 저장합니다.

Customer Engagement 시퀀스 작업 [sn_crm_sequence_task] 테이블은 작업 [task] 테이블을 확장합니다.

파트너 관계 관리 참조

참조 주제는 파트너 관계 관리에 대한 추가 정보를 제공합니다.

회원 등록 양식

파트너 포털에서 구성원 등록 양식을 사용하여 파트너 조직에 구성원을 등록합니다.

구성원 등록 양식의 필드 및 설명

파트너 포털의 구성원 등록 양식에 있는 필드로 구성원을 등록할 수 있습니다.

필드	설명
직원 등록	직원 구성원이 신규인지 기존인지 여부
파트너 조직	구성원이 등록되는 채널 파트너 계정입니다.
이름	구성원의 이름입니다.
성	구성원의 성입니다.
사용자 ID	구성원의 고유 ID입니다.
이메일	구성원의 이메일입니다.
역할 유형	파트너 관리자 또는 파트너 어소시에이트인지 여부에 관계없이 구성원에게 할당된 역할 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성원 등록 양식의 필드 및 설명
파트너 포털의 구성원 등록 양식에 있는 필드로 구성원을 등록할 수 있습니다.

필드	설명
	와 함께 PRM설치되는 역할에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 파트너 관계 관리의 역할 및 구성요소.

관련 정보

파트너 관계 관리 사용

파트너 포털에서 구성원 등록

일반 문의 양식

파트너 포털의 일반 문의 양식을 사용하여 문의를 제기하고 기업에 연락하십시오.

일반 문의 양식의 필드
파트너 포털의 일반 문의 양식에 있는 필드로 기업과 연결합니다.

필드	설명
파트너 조직	파트너가 속한 파트너 조직입니다.
요청한 사람	요청을 제기한 사용자입니다.
우선순위	문의의 중요도 수준입니다.
제목	문의의 개요입니다.
무엇을 도와드릴까요?	문의에 대한 자세한 설명입니다.

관련 정보

파트너 관계 관리 사용

파트너 포털에서 질의 제기

채널 파트너 테이블 필드

채널 파트너 [sn_prm_channel_partner] 테이블의 필드를 사용하여 채널 파트너와 관련된 정보를 관리하고 저장합니다.

채널 파트너 테이블의 필드
채널 파트너 테이블의 필드와 해당 설명입니다.

필드	설명
번호	자동으로 생성된 채널 파트너 테이블 번호입니다. 주: 기본적으로 채널 파트너 번호는 프리픽스 CHPRTNR로 시작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채널 파트너 테이블의 필드
채널 파트너 테이블의 필드와 해당 설명입니다.

필드	설명
이름	채널 파트너의 이름입니다.
비즈니스 기능	채널 파트너와 연결된 비즈니스 기능(판매 또는 서비스)입니다.
엔터프라이즈 파트너 관리자	채널 파트너와 연결된 엔터프라이즈의 관리자입니다. 채널 파트너 양식에 엔터프라이즈 관리자가 추가되면 역할과 책임이 있는 엔터프라이즈의 구성원으로도 추가됩니다.
파트너 관리자	파트너 구성원 활동을 감독하는 채널 파트너의 관리자입니다. 채널 파트너 양식에 엔터프라이즈 관리자가 추가되면 역할과 책임이 있는 엔터프라이즈의 구성원으로도 추가됩니다.
상태	채널 파트너의 상태(일시 중단됨 또는 종료됨)입니다.
상위 채널 파트너	채널 파트너의 상위 엔터티입니다.
유형	
회사	채널 파트너와 연결된 회사입니다.
활동	채널 파트너와 관련된 업데이트 및 정보입니다.

관련 정보

채널 파트너 테이블 구성

파트너 프로그램 테이블 필드

파트너 프로그램 [sn_prm_partner_program] 테이블을 사용하여 채널 파트너가 수익을 창출하고, 시장 도달 범위를 넓히고, 고객 관계를 구축하도록 설계된 구조화된 이니셔티브에 참여할 수 있도록 합니다.

파트너 프로그램 테이블의 필드
파트너 프로그램 테이블의 필드와 해당 설명입니다.

필드	설명
번호	프로그램의 번호입니다.
이름	프로그램의 이름입니다.
설명	프로그램에 대한 설명입니다.
활성	활성 여부에 관계없이 프로그램의 현재 상태입니다.
상태	프로그램의 상태입니다. 파트너 프로그램의 상태는 다음 중 하나일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파트너 프로그램 테이블의 필드
파트너 프로그램 테이블의 필드와 해당 설명입니다.

필드	설명
	• 초안 • 승인됨 • 거부됨 • 폐기됨
상태 날짜	파트너를 프로그램에 연결하기 위한 시작 날짜입니다.
종료 날짜	프로그램이 비활성화되는 날짜입니다.
활동	프로그램과 관련된 업데이트 및 정보입니다.
도메인	데이터가 속한 도메인입니다.

관련 정보

파트너 프로그램 테이블 구성

파트너 프로그램 관계 테이블 필드

파트너 프로그램 관계 [sn_prm_partner_program_relationship] 테이블을 사용하여 채널 파트너와 파트너 프로그램 간의 관계를 설정합니다.

파트너 프로그램 관계 테이블의 필드
파트너 프로그램 관계 테이블의 필드와 설명입니다.

필드	설명
번호	관계의 고유 번호입니다.
채널 파트너	이 관계와 연결된 채널 파트너입니다. 주: 이 필드는 채널 파트너 (sn_prm_channel_partner) 테이블에서 채워집니다.
프로그램	이 관계와 연결된 프로그램입니다. 주: 이 필드는 파트너 프로그램 프로그램 (sn_prm_partner_program) 테이블에서 채워집니다.
활성	활성 여부에 관계없이 프로그램의 상태입니다.
상태	파트너 프로그램 관계의 상태입니다.
온보딩한 날짜	파트너의 프로그램 온보딩 날짜입니다.
오프보드 날짜	파트너의 프로그램 등록 취소 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파트너 프로그램 관계 테이블의 필드
파트너 프로그램 관계 테이블의 필드와 설명입니다.

필드	설명
활동	파트너 프로그램 관계와 관련된 업데이트 및 정보입니다.

관련 정보

파트너 프로그램 관계 테이블 구성

파트너 관계 관리를 위한 도메인 분리

도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 그런 다음 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는 것을 포함하여 이러한 분리의 여러 가지 측면을 제어할 수 있습니다.

모든 파트너 프로그램 기록, 파트너 프로그램 관계 및 채널 파트너는 연결된 프로그램의 도메인에 있습니다.

관련 정보

파트너 프로그램 테이블 구성

파트너 프로그램 테이블 필드

작업 공간의 채널 파트너 구성요소

채널 파트너 양식에서 다양한 구성요소를 보고 채널 파트너와 연결된 모든 엔터티에 대한 통합 개요를 확인합니다.

작업 공간의 채널 파트너 탭 및 구성요소

UI 구성요소	설명
파트너 개요	채널 파트너와 관련된 정보입니다. 기록의 개요 탭에서 다음 정보를 볼 수 있습니다. • 연락처 - 채널 파트너의 지정된 연락처입니다. • 직원 - 채널 파트너와 연결된 직원 구성원입니다. • 설치된 제품 - 채널 파트너 위치에 설치된 제품 목록입니다.
상세 정보	채널 파트너와 관련된 상세 정보입니다. 세부 정보에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 채널 파트너 기록 생성.
구성원	채널 파트너와 연결된 구성원입니다.
케이스	채널 파트너와 연결된 케이스입니다.
파트너십	채널 파트너와 파트너 프로그램 간의 파트너십.
하위 채널 파트너	현재 채널 파트너를 상위로 하는 채널 파트너입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간의 채널 파트너 탭 및 구성요소

UI 구성요소	설명
설치 기반 항목	채널 파트너와 연결된 설치 기반 항목입니다.
파트너 직원 등록	엔터프라이즈에 직원을 등록합니다. 파트너 직원 등록에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 작업 공간에 파트너 직원 등록.

제품 반송 허가 케이스 관리

참조 주제는 RMA(Return Merchandise Authorization) 케이스 관리를 구성하는 데 사용할 수 있는 목록 및 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

반품 상품 승인 케이스 테이블 필드

RMA(Return Merchandise Authorization) 케이스 테이블 필드에 대한 정보입니다.

RMA 케이스 테이블 필드
RMA 케이스 테이블의 필드 목록입니다. 이 테이블은 케이스 테이블을 확장합니다. ***RMA*** 케이스를 정의하고 관리합니다.

필드	유형	설명
요청 이유 코드	정수	RMA 요청 이유입니다. • 기타 • 결함 있음 • 잘못된 수량 • 손상 • 오래됨 • 만족 안 됨 • 잘못된 항목 • 설명과 다름

반품 상품 승인 케이스 라인 테이블 필드

RMA(Return Merchandise Authorization) 케이스 라인 테이블 필드에 대한 정보입니다.

RMA 케이스 라인 테이블 필드
RMA 케이스 라인 테이블의 필드 목록입니다. 이 테이블은 케이스 라인 테이블을 확장합니다. ***RMA*** 케이스 라인을 정의하고 관리합니다.

필드	유형	설명
원래 수량 〔original_quantity〕	정수	구매한 항목의 원래 수량입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

RMA 케이스 라인 테이블 필드

RMA 케이스 라인 테이블의 필드 목록입니다. 이 테이블은 케이스 라인 테이블을 확장합니다. ***RMA*** 케이스 라인을 정의하고 관리합니다.

필드	유형	설명
결함 수량 〔defective_quantity〕	정수	결함 항목의 수량입니다.
승인 수량 〔approved_quantity〕	정수	RMA에 대해 승인된 항목의 수량입니다.
고객 예상 해결 〔customer_expected_resolution〕	정수	고객이 선호하는 해상도입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 복구 • 교체 • 환급
해결 제안 〔proposed_resolution〕	정수	판매자가 제안한 해결입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 돌아가기 • 교체 • 환급 • 거부 .
수리 유형 〔repair_type〕	정수	수리 위치입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 현장 • 현장 외부

제품 반송 허가 역할

RMA(Return Merchandise Authorization) 역할에 대한 정보입니다.

제품 반송 허가 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_creator	이 역할은 RMA 케이스 및 RMA 케이스 라인을 생성할 수 있는 세분화된 액세스 권한을 제공합니다.	sn_csm_rma_case.작가
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_viewer	이 역할은 RMA 케이스 및 RMA 케이스 라인을 읽을 수	안 함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 반송 허가 역할

역할	설명	포함하는 역할
	있는 세분화된 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_writer	이 역할은 RMA 케이스 및 RMA 케이스 라인을 편집하거나 업데이트할 수 있는 세분화된 액세스 권한을 제공합니다.	sn_csm_rma_case.뷰어

〔store-future: BEGIN review〕

판매 및 주문 관리 용어집

에 고유한 용어와 개념에 판매 및 주문 관리대해 알아봅니다.

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

〔End〕

A

계정

ServiceNow 판매 및 주문 관리의 고객 또는 조직 기록.

끌다

판매 에이전트가 마케팅 활동을 통해 잠재 고객을 식별하고 참여시켜 관심과 리드를 생성하는 단계입니다.

자동화된 폴아웃 기록

주문 이행 워크플로우에 다운스트림 시스템 장애, 데이터 문제 또는 재고 부족과 같은 문제로 인해 "폴아웃 작업 생성"이 포함될 때 자동으로 생성되는 기록입니다.

B

이월 주문

품절로 인해 즉시 배송할 수 없는 항목입니다.

비즈니스 포털

B2B 고객을 위한 셀프 서비스 웹 포털로, 지식 문서, 커뮤니티 포럼, 서비스 카탈로그 및 챗봇에 대한 통합 액세스를 제공하여 고객이 제품을 찾아보고, 주문하고, 주문 케이스를 관리할 수 있습니다.

C

캐싱(제품 카탈로그 관리)

제품 구성기를 통해 복잡한 제품 카탈로그와 오퍼링에 액세스할 때 사용자 인터페이스 성능을 향상시키는 임시 저장소입니다.

계산 유형(가격 책정 계획)

이전 가격대에 적용하거나 롤링 가격 방법을 사용하여 누적 방식으로 각 단계에서 조정의 영향을 평가하는 데 사용되는 방법입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계산 유형:

이전 가격대: 바로 앞 가격에 조정을 적용합니다.

롤링 가격: 이전 단계의 출력에 따라 누적 조정을 적용합니다.

캠페인

리드를 생성하고 제품 또는 서비스를 홍보하기 위한 조정된 마케팅 활동입니다.

순서 변경

수량, 제품 또는 이행 상세 정보 변경과 같은 기존 주문 수정 요청입니다.

채널 파트너

리셀러 또는 시스템 통합업체와 같이 기업과 공동 작업하여 제품과 서비스를 판매하는 외부 조직이며, 파트너 관계 관리를 통해 관리할 수 있습니다.

특성 및 특성 옵션

특성은 제품 속성을 정의하며, 특성 옵션은 고객 기본 설정에 따라 이러한 속성에 사용할 수 있는 값입니다.

커밋

담당자가 현재 예측 기간 내에 종료될 것이라고 확신하는 판매 기회.

커밋된 시간 범위(주문 관리)

고객에게 제품과 서비스를 제공하는 기한으로, 보통 계약서에 명시되어 있습니다.

경쟁자

기회 내에서 동일한 고객 거래를 놓고 경쟁하는 회사 또는 제품에 대한 정보를 캡처하는 기록입니다.

보상 계획(기내 변경)

수정된 주문 범위를 이행하기 위해 작업을 트리거하고 제품 업데이트 또는 배송 수정과 같은 변경 사항에 대한 이행 워크플로우를 업데이트하는 계획입니다.

소비자

비즈니스 계정과 연결되지 않은 개인 고객입니다.

연락처

고객 계정 또는 파트너 조직과 관련되어 기본 통신 지점 역할을 하는 사람입니다.

계약

제품/서비스, 가격 책정, 수량 및 배송을 포함한 판매 조건을 명시한 판매자와 구매자 간의 법적 계약입니다.

계약 관리

완료된 견적에서 법적 판매 계약을 생성, 관리 및 실행하는 프로세스입니다.

비용 장부

판매 및 주문 관리에서 제품/서비스의 단가를 정의하는 문서로, 판매 에이전트의 수익성 분석을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비용 장부 기본 설정 매트릭스

판매 및 주문 관리 애플리케이션에서 판매 에이전트에게 표시되는 기본 비용 장부를 설정합니다.

비용 장부 라인

제품 오퍼링의 단가를 정의하는 비용 장부의 항목입니다.

보장 제품(견적 관리)

계약 또는 권리와 같이 견적 내에서 보증 또는 권리 라인 항목에 추가된 제품입니다.

구성 가능한 가격 책정 계획

최종 제품 가격을 결정하기 위해 가격 계산 및 조정 시퀀스를 정의하는 사용자 지정 가능한 계획입니다.

구성기 노드

제품 관계 그룹, 하위 제품 및 특성 옵션을 표시하는 제품 구성기의 요소로, 다양한 상태에서 가시성을 제어합니다.

CPQ(구성, 가격, 견적)

제품을 구성하고, 가격 책정을 적용하고, 견적을 생성하는 데 사용되는 외부 시스템입니다.

교차 판매

고객의 현재 구매와 다른 관련 제품의 판매와 관련된 판매 전략입니다.

현재 선택(제품 구성기)

선택한 옵션에 대해 자동으로 계산된 가격 책정을 소계와 합계가 있는 번들로 그룹화하여 표시하는 제품 구성기 섹션입니다.

사용자 지정 컨텍스트 변수(가격 책정 관리)

비제품 속성 조정에 대한 가격 책정 매트릭스에 사용되는 속성을 나타내는 변수입니다.

고객 참여 시퀀스(또는 시퀀스)

판매 에이전트가 여러 채널에서 리드를 참여시킬 수 있도록 안내하는 플레이북입니다.

고객 대면 서비스**(CFS)**

고객에게 표시되는 서비스로, 기술 상세 정보 및 구현 가이드를 포함한 사양에 의해 정의됩니다.

고객 주문

고객의 제품 또는 서비스 요청 수명주기를 관리하는 메인 엔터티입니다.

D

거래 우선순위 지정

재무 효과를 기반으로 기회를 분석하여 고부가가치 거래에 집중합니다.

할인

고객에게 제공되는 제품 또는 서비스에 대한 가격 인하입니다.

리드 실격

리드를 더 이상 영업 참여에 사용할 수 없는 것으로 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DocuSign

고객이 문서에 디지털 방식으로 서명할 수 있도록 하는 전자 서명을 위한 외부 서비스입니다.

도메인 주문

고객 주문 분해 중에 생성된 제품, 서비스 및 자원 주문으로, 각각 해당 이행 플로우 및 주문 작업이 있습니다.

E

농축

정확한 처리 및 이행에 필요한 추가 데이터 또는 속성으로 고객 주문을 개선합니다.

F

폴아웃 관리

주문 문제를 식별, 조사 및 해결하고, 폴아웃을 추적하고, 자동 해결 작업을 트리거하는 기능입니다.

폴아웃 기록

주문 이행 중 처리 문제를 조사하고 해결하기 위해 생성된 기록으로, 자동 또는 수동으로 생성됩니다.

폴아웃 해결

ServiceNow AI 플랫폼 기능을 사용하여 주문 이행 예외 처리를 자동화하는 도구입니다.

예측 범주

종결 확실성에 따른 기회 분류(원, 커밋, 강한 상승, 상승, 파이프라인 및 생략을 포함한 기본 범주).

예측 모델

향후 매출을 예측하는 프레임워크입니다.

예측 롤업 방법(단일/누적)

기회 집계를 예측으로 정의합니다. 여기서 "단일"은 각 범주를 개별적으로 표시하고 "누적"은 이전 범주를 집계합니다.

예측 일정

모든 시스템 기회에서 최신 예측 데이터를 생성하는 프로세스입니다.

수행하다

작업을 실행하여 고객 주문을 완료합니다.

이행 플로우

주문 작업을 포함하여 분해된 주문에 대한 단계 시퀀스입니다.

이행 하위 플로우(위험 관리)

위험 관리를 위해 생성된 하위 플로우로, 초안 상태에서 미리 주문 작업을 생성합니다.

G

갭(판매 예측)

할당량과 원 판매의 차이로, 목표 달성에 필요한 금액을 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가이드가 있는 판매

제품 카탈로그를 통해 영업 담당자에게 적합한 제안을 추천하도록 안내하는 단계별 프로세스입니다.

H

계층적 노드 맵

관계와 수준을 보여주는 계층 구조를 시각적으로 나타냅니다.

수평 관계(제품 카탈로그 관리)

호환성 규칙을 사용하여 정의된 서로 다른 제품 사양 간의 관계입니다.

I

기내 변경

이행 중인 고객 주문에 대한 수정.

기내 변경(주문 관리)

이행 시 주문 변경을 관리하여 비용을 절감하고 고객 경험을 개선합니다.

인벤토리 할당

구성, 수량 및 자격에 따라 고객 주문에 사용 가능한 인벤토리를 할당합니다.

J

위험 경보

이행 작업에서 기한을 놓칠 위험이 있는 경우 생성되는 알림입니다.

위험 관리

이행 작업을 모니터링하고, 위험을 평가하고, 관리자에게 잠재적인 문제를 경고하는 도구입니다.

천

칸반 뷰

기회 또는 리드를 시각적으로 표시하여 스테이지 간 끌어서 놓기 관리가 가능합니다.

L

납

다양한 채널을 통해 캡처된 정보로 생성된 잠재 고객 또는 판매입니다.

리드 할당

후속 조치를 위해 영업 개발 담당자에게 리드를 할당합니다.

리드 관리

점수 매기기, 자격 부여 및 할당을 통해 리드를 기회로 만들고 육성합니다.

리드 관리 애플리케이션

리드를 기회로 만들고 육성하기 위한 애플리케이션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

리드 관리 워크플로우

생성에서 기회 전환까지의 리드 진행을 안내하는 구조화된 프로세스입니다.

리드 육성

시간이 지남에 따라 리드와 소통하여 관계를 구축하고 전환 가능성을 높입니다.

리드 적격성 평가

리드가 판매 자격으로 간주되는 기준을 충족하는지 확인합니다.

잠재 고객 라우팅

기준에 따라 영업 담당자에게 리드를 자동으로 할당합니다.

리드 점수 매기기

미리 정의된 기준에 따라 리드의 우선순위를 지정하거나 전환 가능성에 따라 숫자 값을 할당합니다.

리드 세분화

타겟 마케팅을 위한 산업 또는 행동과 같은 매개변수를 기반으로 리드를 분류합니다.

리드 소스

리드를 확보한 채널입니다.

리드 작업

리드를 진행하기 위해 생성된 후속 작업입니다.

현금으로 연결 주기

리드 생성에서 현금 수령에 이르는 활동을 포괄하는 비즈니스 프로세스입니다.

M

MACD(이동, 추가, 변경, 삭제/연결 해제)

주문 작업 유형 고객 주문 및 서비스 인벤토리의 변경을 관리합니다.

수동 폴아웃 기록

완료를 방해하는 문제가 있는 주문 작업에 대해 수동으로 생성된 폴아웃 기록입니다.

매트릭스 확인

가격 책정 및 제품 자격 매트릭스에서 데이터 정확성을 보장하는 규칙입니다.

월간 반복 청구**(MRC)**

제품/서비스에 대한 월별 요금이 있는 가격 책정 방법입니다.

다중 구성(하위 제품 오퍼링)

하위 제품 오퍼링의 여러 변형을 허용하는 기능입니다.

N

필요 분석

요구 사항 템플릿을 사용하여 고객 요구사항을 수집하고 제품 추천을 생성하는 프로세스(안내 판매라고도 함)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요구 사항 템플릿

제품 권장 사항에 대한 요구 사항 결정 트리와 연결된 질문서입니다.

의사 결정 트리 필요

에이전트에게 제품 권장 사항에 대한 질문을 제시하는 결정 안내 프로세스입니다.

협상 개선(기회 관리)

실시간 가격 책정 인사이트를 제공하여 수익성을 유지하면서 고객 제안을 조정합니다.

비제품 속성 가격 조정

비제품 특성에 따른 가격 조정입니다.

비반복 과금**(NRC)**

제품/서비스에 대한 일회성 지불 수수료입니다.

육성

잠재 고객과의 관계 생성 및 유지

O

생략

불충분 데이터로 인해 예측에서 제외된 기회입니다.

오픈 상태 모델(제품 구성기)

제품 구성기에서 제품 옵션을 제어하는 프레임워크입니다.

기회

고객이 될 가능성이 높은 자격을 갖춘 잠재 고객입니다.

기회 라인 항목

기회에 추가된 제품/서비스입니다.

기회 관리

고객의 니즈를 분석하고 제품 추천을 생성합니다.

기회 관리 애플리케이션

사전 판매 기회를 생성하고 추적하기 위한 ServiceNow 애플리케이션.

기회 스테이지

영업 기회의 판매 주기 내 단계입니다.

옵션 선택(구성기)

선택 가능한 제품 옵션을 표시하는 제품 구성기 섹션입니다.

오케스트레이션

이행 플로우를 통한 주문 이행 조정

주문 이행을 위한 오케스트레이션 계획

도메인 주문 및 작업을 추적하여 계층적 표현을 제공하는 사용자 인터페이스입니다.

주문 캡처

다양한 방법으로 제품/서비스 주문을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 케이스

주문 관련 문제 또는 변경에 대해 생성된 케이스입니다.

주문 분해

고객 주문을 제품, 서비스 및 자원 주문으로 세분화합니다.

주문 폴아웃

오류 또는 예외로 인한 주문 이행 중 실패.

주문 이행

오케스트레이션 계획에 따라 주문을 이행하기 위한 작업을 완료합니다.

주문 계층 구조

분해된 주문 및 작업을 포함하는 주문의 구조입니다.

주문 수명주기

고객 주문, 보강, 분해 및 오케스트레이션을 포함하여 주문 관리에서 고객 주문이 진행되는 스테이지입니다.

주문 라인 항목(주문 관리)

고객 주문 내의 개별 항목/서비스입니다.

주문 관리

고객 주문 캡처 및 이행

주문 관리 애플리케이션

고객 주문을 캡처하고 이행하기 위한 워크플로우를 제공하는 ServiceNow 애플리케이션입니다.

주문 상태

주문 또는 라인 항목의 현재 상태입니다.

작업 주문

도메인 주문을 이행하는 데 필요한 작업입니다.

주문 추적

주문 위치 및 상태 모니터링.

P

periodicity

반복되는 가격 책정 수수료의 빈도입니다.

영구 제품

이행 후 인벤토리에서 활성 상태로 유지되는 장기적인 자산 또는 서비스입니다. MACD(이동, 추가, 변경 및 삭제)와 같은 지속적인 수명 주기 작업을 지원하며 일반적으로 지속적인 관리가 필요한 반복 서비스 또는 구독의 일부입니다. 이행 후 비활성화되는 임시 제품과 달리 영구 제품은 지속적인 관리가 필요합니다.

선택 목록

주문 이행을 위한 항목/수량을 요약한 문서입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파이프라인

종결이 불확실한 초기 단계의 기회.

파이프라인 분석

판매 파이프라인 진행 상황을 분석합니다.

반환 불가 지점**(PONR)**

주문을 변경하거나 취소할 수 없는 지점입니다.

가격 목록

가격 책정 기능 및 제품/서비스 가격을 식별하는 정의입니다.

가격 목록 기본 설정 매트릭스

기본 가격 목록 사용에 대한 조건을 지정합니다.

가격 목록 라인

정가를 식별하는 가격 목록 내의 항목입니다.

가격점(가격 책정 계획)

특정 가격 책정 계획 단계 후에 계산된 가격입니다.

가격 조정

표준 정가에 대한 수정.

번들 제품에 대한 가격 조정

제품 번들의 일부로 판매되는 경우 제품 오퍼링에 대해 정의된 가격 조정입니다.

가격 책정 엔진

가격 책정 전략을 계산하고 적용하는 구성요소입니다.

가격 책정 엔진 병렬 실행

가격 책정 엔진이 트랜잭션 라인을 병렬로 처리하여 특히 대규모 트랜잭션 라인 세트(일반적으로 100개 이상)의 경우 성능을 최적화할 수 있도록 하는 시스템 속성입니다.

가격 책정 엔진 병렬 처리 라인 임계치

병렬 처리에 필요한 최소 라인 수로 기본값은 100입니다.

가격 책정 엔터티

ServiceNow 인스턴스 간에 익스포트할 수 있는 가격 관련 요소입니다.

가격 책정 확장점

가격 책정 엔진을 사용자 지정하기 위한 통합 지점입니다.

가격 책정 관리 애플리케이션

가격 책정 전략을 설정하고 관리하기 위한 ServiceNow 애플리케이션.

가격 매트릭스

복잡한 가격 조정을 위한 프레임워크입니다.

가격 책정 계획

제품 또는 서비스의 최종 가격을 결정하는 사용자 지정 가능한 단계 시퀀스입니다. 여기에는 기본 가격 결정, 할인 및 마크업과 같은 다양한 가격 계산 및 조정이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가격 책정 계획 단계

특정 계산을 적용하는 가격 책정 계획 내의 스테이지입니다.

가격 책정 전략

제품/서비스 가격을 결정하는 방법.

제품

제공, 구성, 견적 및 주문된 항목/서비스입니다.

제품 속성 기반 가격 조정

특정 제품 특성에 따른 조정.

제품 번들

할인된 가격으로 제공되는 제품/서비스 그룹입니다.

제품 카탈로그 관리

조직에서 제품을 카탈로그 및 범주로 그룹화하여 제품 오퍼링을 관리하고 주문 프로세스를 간소화하며 리드, 기회, 견적 및 주문 관리를 지원하도록 하는 가장 중요한 시스템입니다.

제품 구성기

다양한 판매 및 주문 관리 애플리케이션(기회, 견적 및 주문 관리)에 내장된 사용자 인터페이스로, 에이전트가 고객 요구 사항에 따라 복잡한 제품 또는 서비스를 동적으로 구성하여 제품 계층 구조, 옵션 선택 및 현재 가격 책정을 표시할 수 있습니다.

제품 계층 구조(제품 구성자)

구성 가능한 제품의 상위 및 하위 제품 관계를 나열하여 에이전트가 중첩된 번들을 탐색하는 데 도움이 되는 제품 구성기 내의 섹션입니다.

제품 인벤토리

주문되고 처리된 제품을 나타내는 기록입니다.

제품 데이터 모델

전체 현금으로 연결 프로세스를 지원하기 위해 상업, 서비스 및 기술적 속성을 분리한 비즈니스 오퍼링의 구조화된 표현입니다.

제품 제공 번들링

제품 오퍼 관계 및 관계 그룹을 사용하여 오퍼 계층 구조로 제품 오퍼 번들을 생성할 수 있습니다. 이러한 번들은 모든 수준에서 제품 사양 또는 사양 계층 구조를 참조할 수 있습니다.

제품 제안 자격

고객 계정, 위치, 판매 계약 등의 컨텍스트에 따라 제품 카탈로그, 제품 오퍼링 범주 및 제품 오퍼링을 동적으로 필터링하여 특정 고객에게 적합한 항목만 표시합니다.

제품 오퍼링 카탈로그

카탈로그 계층 구조의 최상위 엔터티입니다. 카탈로그에는 범주가 포함될 수 있으며, 범주에는 하위 범주 또는 제품 오퍼가 있을 수 있습니다.

제품 오퍼링 범주

에이전트가 제품 오퍼링을 보다 쉽게 찾아보고 탐색할 수 있도록 카탈로그 내에 있는 제품 오퍼링의 논리적 그룹입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품 오퍼링 권장 사항

에이전트가 고객에게 상향 판매 또는 교차 판매하기 위해 사용할 수 있는 추가 제품에 대한 제안으로, 상황별 측면 패널에 카드로 표시됩니다.

제품 오퍼링

가격 책정과 함께 구성 가능하고 주문 가능한 제품/서비스입니다.

제품 오퍼링 버전

게시된 제품 오퍼링의 새로운 반복입니다.

제품 사양

제품 설명, 가격 책정, 자격 및 제품 옵션과 같은 정보가 포함된 제품 옵션 및 이행 상세 정보의 정의입니다.

제안

잠재 고객에게 제안을 제공합니다.

Q

자격 만족 리드(기회 관리)

요구 사항을 분석하여 기회를 창출한 고객입니다.

할당량

개별 영업 담당자가 정의된 기간 내에 달성할 것으로 예상되는 특정 영업 대상 또는 목표로, 성과를 측정하고 영업 활동을 촉진하는 데 도움이 됩니다.

견적

잠재 고객에게 전송되는 특정 가격 및 지불 조건이 있는 제품/서비스에 대한 공식 제안입니다.

견적 승인 워크플로우

견적이 완료됨으로 표시되고 판매 계약으로 변환되기 전에 견적을 검토하고 승인하는 견적 관리 프로세스입니다.

견적 만료

견적이 유효하지 않아 고객이 새 견적을 요청해야 하는 날짜입니다.

견적 생성

기회의 잠재적 판매에 대한 가격, 조건 및 조건을 설명하는 공식 견적을 생성합니다.

견적 라인 항목

특성 및 가격을 업데이트할 수 있는 특정 제품/서비스를 나타내는 개별 견적 항목입니다.

견적 관리

독립 실행형으로 또는 판매 및 주문 관리의 일부로 제품/서비스 견적을 생성하고 관리합니다.

견적 관리 애플리케이션

제품/서비스 견적을 만들고 관리하는 데 사용되는 애플리케이션입니다.

견적 **PDF** 문서

고객 검토 및 전자 서명을 위해 견적에서 작성된 PDF 문서입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

견적 수정

가격, 제품 또는 조건의 변경 사항을 반영하기 위해 이전에 생성된 견적을 수정합니다.

견적 버전

순차적 버전 번호가 있는 수정 탭을 통해 관리되는 다양한 견적 반복입니다.

R

자원 대면 서비스**(RFS)**

자원 사양에 의해 정의된 내부적으로 사용되는 서비스로, 제품/서비스 제공을 지원합니다.

갱신/확장

판매 참여 특성을 나타내는 분류입니다. 계속되는 계약/구독의 경우 "갱신", 제품/서비스의 상향 판매/추가의 경우 "확장"입니다.

갱신

기존 고객 계약 연장

자원 사양

시각 자료 및 활성화 가이드를 포함하여 제품/서비스 제공을 지원하는 자원에 대한 기술 정보입니다.

제품 반송 허가**(RMA)**

고객이 원치 않거나 결함이 있는 품목을 반환할 수 있는 공식 승인입니다.

수익 예측

기회, 과거 성과 및 파이프라인 분석을 기반으로 향후 판매량/수익을 예측합니다.

위험 수준(위험)

지연 백분율을 기준으로 이행 작업 위험을 분류합니다. 수준에는 낮음, 중간, 높음 및 심각이 있습니다.

S

판매 계약

향후 거래에 대한 판매자와 구매자 간의 구속력 있는 계약입니다.

판매 계약(견적 관리)

계약 조건에 따라 제품/서비스를 설정하는 견적 워크플로우를 변경하는 구속력 있는 계약입니다.

판매 계약 관리

구속력 있는 판매 계약을 작성하고 관리하기 위한 애플리케이션입니다.

판매 주기

적격 기회가 되고 판매로 이어질 때까지 스테이지별 진행을 리드합니다.

판매 주기 유형(기회 관리)

신규 고객, 갱신 또는 상향 판매와 같은 다양한 판매 주기로 기회를 분류합니다.

판매 예측 대시보드

판매 예측 정보와 대상을 표시하는 시각화 도구입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 예측

기회, 과거 성과 및 파이프라인 분석을 기반으로 미래 판매/수익을 예측합니다.

판매 주문

주문 세부 정보를 간략하게 설명하는 고객 구매를 확인하는 공식 문서입니다.

판매 및 주문 관리**(SOM)**

제품 판매 수명주기를 관리하는 애플리케이션/워크플로우 제품군입니다.

판매 프로세스 기록

스테이지별로 잠재 판매를 추적하는 ServiceNow 기록입니다.

영업 자격 만족 리드

특정 기준을 충족하는 리드이며 판매 참여를 위한 준비가 되었습니다.

판매 할당량 관리

계층 구조, 역할 및 예측 기간에 따라 담당자/관리자에게 판매 할당량 목표를 할당합니다.

판매 대상

영업 팀, 영역 또는 담당자에 대한 구체적인 목표/목적

셀프 서비스

비즈니스 포털을 통해 독립적으로 작업을 수행하거나 정보에 액세스할 수 있는 고객 역량

시퀀스 단계

고객 전화 또는 이메일과 같은 순차적 작업 내의 개별 활동입니다.

시퀀스 작업

잠재 고객 또는 고객과 소통하는 동안 판매 에이전트를 위해 미리 정의된 활동을 포함한 시스템 생성 작업입니다.

서비스

서비스 사양에 따라 정의되고 주문 이행을 지원하는 기술 오퍼링입니다.

서비스 수준 계약**(SLA)**

예상 서비스 수준, 타임라인 및 책임을 정의하는 공식 계약입니다.

ServiceNow AI 플랫폼

비즈니스 혁신을 위해 AI, 데이터, 워크플로우를 연결하는 통합 플랫폼입니다.

서비스 주문

새 서비스 또는 판매 후 요청을 활성화하기 위한 주문입니다.

선적

주문한 제품을 지정된 위치로 배송합니다.

서명자(견적 **PDF)**

PDF 문서에 서명하도록 지정된 개인입니다.

사양(제품, 서비스, 자원)

특성, 기능 및 관계를 개략적으로 설명하는 자세한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지그재그 분해

고객 주문을 여러 반복으로 세분화합니다.

강한 상승

종결 가능성이 높지만 불확실성이 작은 기회.

견적 및 기회 동기화

견적 정보를 기회 기록과 동기화합니다.

T

텔레세일즈

전화 통화를 통해 잠재 고객/고객을 참여시키는 영업 역할입니다.

기간(월)

기회 항목의 구독 기간입니다. 기본 기간은 반복 제품에 한해 12개월입니다.

총 연간 계약 가치**(ACV)**

연간 수익을 나타내는 총 연간 계약 값입니다.

총 연간 반복 수익**(ARR)**

반복되는 제품/서비스에 대한 누적 연간 반복 수익입니다.

총 월간 반복 수익**(MRR)**

반복되는 제품/서비스의 월간 누적 반복 수익입니다.

총 계약 가치**(TCV)**

계약 수명 동안 예상되는 총 수익입니다.

거래하다

판매 실행

트랜잭션 헤더

기본 정보를 제공하는 판매 및 주문 관리 트랜잭션의 최상위 라인입니다.

트랜잭션 라인

특정 제품/서비스를 나타내는 주문/견적 내의 세부 기록입니다.

임시 제품

영구 제품과 구별하기 위해 임시 제품으로 식별된 일회용 제품 및 서비스입니다.

U

UOM(측정 단위)

제품 오퍼링 금액을 정의하는 표준 수량/증분입니다.

상향 판매

고객이 제품을 업그레이드하도록 장려하는 판매 전략.

위

종결 가능성이 있지만 확실성이 낮은 기회.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

V

버전 관리

판매 및 주문 관리에서 다양한 버전의 엔터티 추적/관리.

볼륨 가격 책정

항목 수량에 따른 가격 조정입니다.

W

가중 금액(기회 관리)

영업 기회 종결 확률로 조정된 총 수익입니다.

승률

총 기회 수와 비교하여 성공적으로 종결된 기회를 "성공"으로 반영하는 성과 메트릭입니다.

원

성공적으로 종결된 기회의 예측 범주입니다.

워크플로우

판매 및 주문 관리의 프로세스를 자동화하는 정의된 일련의 단계입니다.

X

Y

Z

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.