



취리히 제조

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기계면역

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

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

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

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

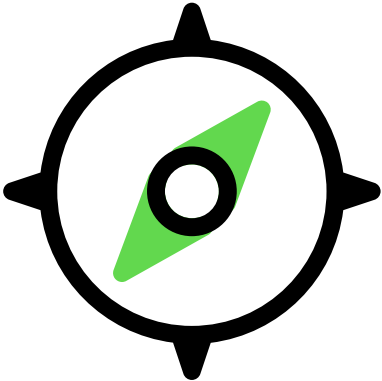
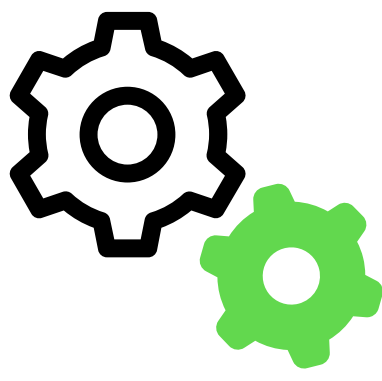
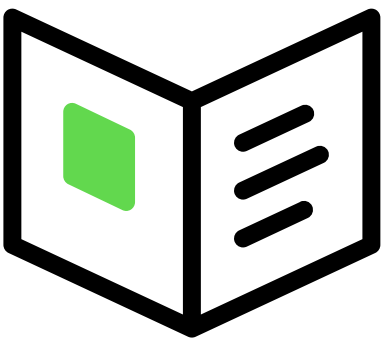
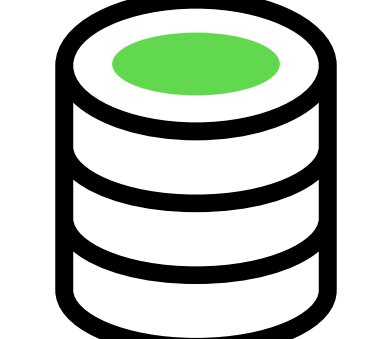
본사
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

목차

제조 상업 운영.....	4
제조 상업 운영 탐색.....	5
MCO 핵심 기능.....	8
에이전트 작업 공간.....	11
제조 상업 운영 딜러 포털.....	12
추가 기능.....	14
제조 상업 운영 구성.....	15
환경 설정.....	16
제조 상업 운영 설정.....	21
딜러 설정.....	30
판매 촉진 설정.....	34
에서 케이스 유형 설정 제조 상업 운영.....	37
(store-future: BEGIN review)	
(End)	
제조 상업 운영 사용.....	41
딜러 관리.....	42
에이전트 관리.....	45
추가 워크플로우.....	58
제조 상업 운영 참조.....	63
제조 상업 운영 코어와 함께 설치되는 구성요소.....	63
다음의 데이터 모델 제조 상업 운영.....	65
설치 기반 항목 양식.....	73
내부 비즈니스 위치 양식.....	74
MCO 입력 속성.....	76
내 프로모션 양식.....	77
모든 프로모션 양식.....	78
클레임 상세 정보 양식.....	79
클레임 복구 양식.....	79
채널 파트너 양식.....	82
판매 프로모션 일괄 업로드 양식.....	83
회수 캠페인 양식.....	83
시정 조치 양식.....	84
캠페인 작업 양식.....	85
회수 캠페인 단계 양식.....	85
단계 작업 양식.....	86
의 도메인 분리 제조 상업 운영.....	87
다른 제품 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소.....	87

제조 상업 운영

(MCO)를 ServiceNow[#] 제조 상업 운영 사용하면 영업, 지원 및 서비스 운영을 최적화하여 운영 효율성을 높이고 비용을 절감하며 생산성을 향상시킬 수 있습니다.

탐색  주요 기능과 이점으로 어떻게 제조 상업 운영 도움이 되는지 알아보십시오.	구성  특정 요구 사항에 맞게 계획하고 사용자 지정합니다 제조 상업 운영 .	사용  제조업체, 딜러 및 소비자가 제조 에코시스템을 관리하는데 사용할 제조 상업 운영 수 있는 방법을 알아보십시오.
참조  사용 사례 및 구성요소에 대한 제조 상업 운영 추가 정보를 가져옵니다.	데이터 모델  워크플로우 통합을 위한 프레임워크입니다.	

추가 자원

- 에서 새로운 내용과 변경된 [Manufacturing Commercial Operations release notes](#) 내용에 대해 자세히 알아보세요.
- ServiceNow[#] 계정에 로그인하고 [Now Create](#) 에서 고객 서비스 관리 기능을 구현하고 배포하는데 관련된 추가 정보를 찾아보십시오.
- 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 사용자와 교류하십시오.

제조 상업 운영 탐색

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

제조 상업 운영 개요

이 제조 상업 운영 제품은 판매, 지원 및 서비스 운영을 관리하는 단일 플랫폼을 제공합니다. 제품, 프로모션 및 서비스의 엔드 투 엔드 수명주기를 관리할 수 있습니다. 주요 제조 상업 운영 이점은 다음과 같습니다.

판매 촉진 캠페인 관리

캠페인을 쉽게 관리하세요. 판매 및 관련 클레임을 늘려 채널 파트너/딜러에게 보상합니다.

회수 캠페인 관리

제품 리콜 캠페인을 계획, 시작 및 모니터링합니다. 제품 리콜과 관련된 클레임을 해결합니다.

수리(리콜 및 보증) 클레임

보증 및 리콜에 대한 수리 청구 제출 및 승인. 제품 리콜 캠페인, 보증 및 리콜 관련 클레임 관리를 통한 사후 판매 서비스.

딜러 포털

진행 중인 제품 리콜 및 판매 프로모션에 대한 실시간 정보에 액세스합니다. 딜러 포털을 통해 딜러 및 채널 파트너와의 더 나은 참여.

현금으로 리드 주기 최적화 및 수익 증대

를 사용하여 주문 관리리드와 기회를 처음부터 끝까지 관리하고 고객 요구 사항을 최상의 제안에 매핑합니다. 구성 가능한 카탈로그로 복잡한 제품과 서비스를 빠르게 출시합니다.

자동화된 예외 및 분쟁 워크플로우로 민첩성 및 비용 절감 개선

고객, OEM(Original Entity Manufacturer), 채널 및 파트너를 하나의 참여 및 조치 시스템으로 융합하여 주문 예외 및 송장 분쟁 관리 프로세스를 자동화합니다.

실시간으로 제조 생태계 관리

를 사용하여 서비스 브리지에코시스템 전반에 걸쳐 비즈니스 워크플로우를 안전하게 구축합니다. 제조업체는 새로운 기능을 채택하고, 제품 오퍼링을 게시하고, 고객, 공급업체, 채널 및 파트너에게 동기화할 수 있으며, 이 모든 작업을 하나의 참여 시스템 내에서 수행할 수 있습니다.

제조 상업 운영 사용자

사용자

사용자	설명
제조 운영 관리자	- 모든 제조 상업 운영 기능 및 테이블에 대한 액세스 권한. - 딜러와 OEM(Original Equipment Manufacturer) 작업을 모두 수행할 수 있습니다. - 딜러 구성원을 추가, 제거 및 업데이트하고 클레임 승인 또는 거부에 대한 책임을 딜러 구성원에게 할당할 수 있습니다.
판매 촉진 관리자	- OEM 마케팅 팀의 구성원. - 판매 프로모션을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 취소할 수 있습니다.
클레임 에이전트	- OEM 팀의 구성원입니다. - 청구를 보고, 승인하고, 회수하고, 거부할 수 있습니다.
대리점 판매 대리점	판매 프로모션 클레임 케이스를 생성, 보기, 업데이트 및 취소합니다.
딜러 운영 관리자	모든 클레임을 생성, 읽기, 업데이트 또는 취소합니다.
회수 관리자	- OEM 팀의 구성원입니다. - 이들은 리콜 캠페인 청구를 작성하고, 읽고, 업데이트할 수 있습니다.
회수 단계 소유자	- OEM 팀의 구성원입니다. - 리콜 캠페인 단계를 업데이트, 게시, 종료 및 취소할 수 있습니다.
특약점 서비스 어드바이저	수리 클레임 케이스를 생성, 보기, 업데이트 및 취소합니다.

제조 상업 운영 워크플로우

제조 상업 운영 워크플로우와 ServiceNow[#] 애플리케이션을 결합함으로써 조직은 수익 속도를 높이고 수익성을 높이며 탁월한 고객 경험 및 채널 경험을 제공할 수 있습니다.

제조 산업 운영 워크플로우



제조 산업 운영 이점

구성 요소

혜택	기능
판매 촉진 캠페인을 관리하고 딜러와의 협업을 간소화하여 클레임을 해결합니다. 판매 촉진 주장의 대량 업로드를 지원합니다. OEM 평가자가 클레임을 해결하기 위한 플레이북 안내 경험입니다.	판매 프로모션
딜러와의 협업을 관리하여 보증에 따라 수행된 수리에 대한 클레임을 제출하고 해결합니다. 딜러가 클레임을 제출, 편집 및 추적하도록 지원합니다. 딜러 서비스 어드바이저(클레임 제출)와 OEM 클레임 에이전트가 클레임을 해결하는 플레이북 안내 경험입니다.	복구 클레임
리콜 캠페인 생성을 지원하고, 관리하고, 종결될 때까지 추적합니다.	회수 캠페인
딜러에게 새로운 딜러 포털과 협업할 수 있는 통합된 단일 경험을 제공합니다. 클레임을 제출, 편집 및 추적하는 안내형 환경입니다.	제조 산업 운영 딜러 포털
고객에 대한 고객 문제 및 요청을 해결합니다. 사전 예방적인 고객 서비스 접근 방식을 채택함으로써 고객 만족도와 유지도를 높일 수 있습니다.	고객 서비스 관리 보다 추가 기능
주문 - 현금 운영 프로세스를 관리합니다. 새로운 서비스와 구독을 시작하고 상향 판매 및 교차 판매 수익을 포착할 수 있는 민첩성을 제공합니다.	주문 - 현금 운영 보다 추가 기능
엔터프라이즈 내 여러 인스턴스와 에코시스템 전반의 셀프 ServiceNow [#] 서비스 연결입니다. OEM, B2B 고객, 공급업체 및 기타 파트너 간의 공동 작업을 개선합니다.	서비스 브리지 보다 추가 기능

구성 요소

혜택	기능
셀프 서비스 기능, 제품, 구독 및 서비스에 대한 지원 요청을 제공합니다. 사전 예방적이고 일관된 실시간 커뮤니케이션. 서비스 모델 기반 역량을 사용하여 조직, 계층 구조 및 최종 고객과의 관계를 정의합니다.	채널 지원 운영 보다 추가 기능

관련 정보

의 도메인 분리 제조 상업 운영

MCO 핵심 기능

제조 상업 운영 제조 상업 운영 (MCO) 기능을 사용하면 판매 프로모션, 리콜 캠페인을 제기하고 수리에 대한 클레임을 제기할 수 있습니다.

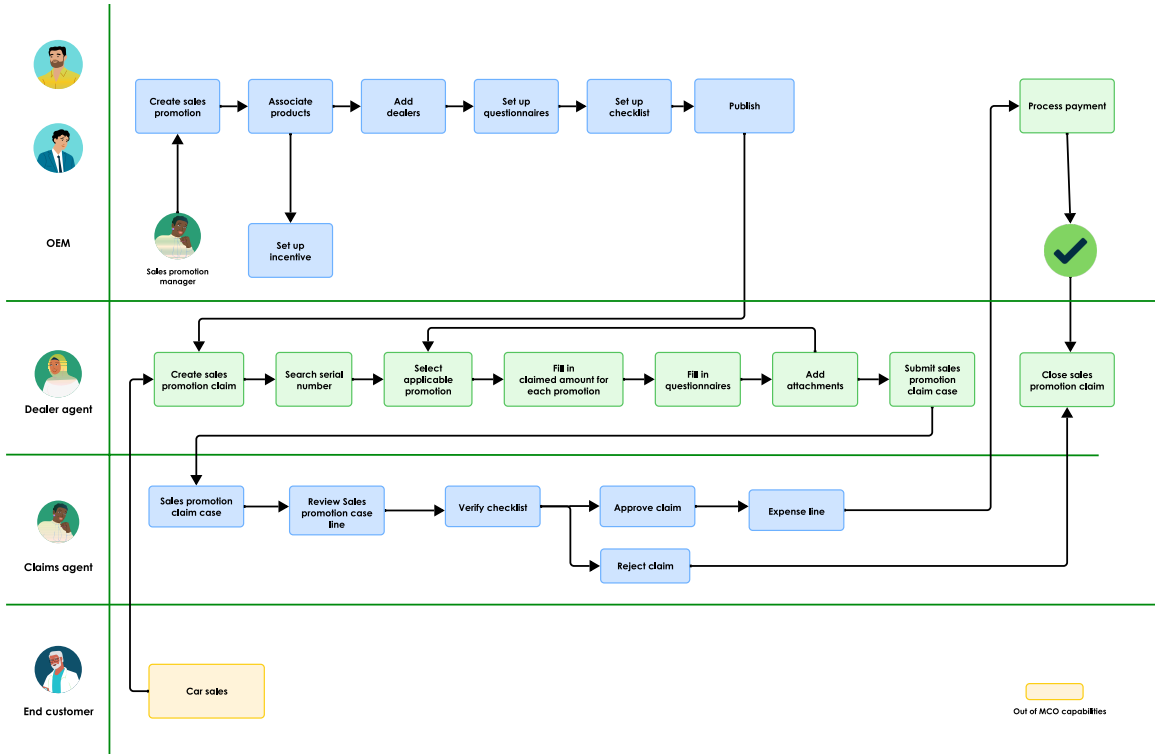
판매 프로모션

OEM(Original Equipment Manufacturer)은 특정 기준에 따라 판매 프로모션(할인)을 제공하거나 고객 집합을 대상으로 하는 프로모션을 제공합니다. OEM이 판매 프로모션을 제안한 후 채널 파트너는 판매 거래 중에 최종 고객에게 이러한 프로모션 및 할인을 제공합니다. OEM은 판매 과정에서 딜러가 제공한 추가 할인 또는 제안을 상환해야 합니다.

이 기능을 사용하면 OEM과 딜러 간의 원활한 협업을 통해 판매 판촉 및 클레임을 관리할 수 있습니다. 판매 프로모션 프레임워크를 통해 OEM은 프로모션 캠페인을 효율적으로 게시하고 관리할 수 있습니다. 딜러 포털을 통해 딜러는 제품 판매 후 현금 거래에 대한 클레임을 제출할 수 있습니다. 판매 촉진에는 세 부분이 있습니다.

- OEM에 의한 판매 촉진 창설.
- 딜러의 프로모션에 대한 클레임 생성.
- OEM의 클레임에 대한 검토 및 보상.

판매 프로모션 워크플로우



1. 판매 촉진 생성: OEM이 판매 촉진 캠페인을 생성합니다.
2. 제품 연결: OEM이 판매 촉진 캠페인에 적용할 수 있는 제품을 추가합니다.
3. 인센티브 설정: 딜러에 대한 인센티브를 설정합니다.
4. 대리점 추가: 판매 프로모션 캠페인에 참여할 수 있는 대리점을 추가합니다.
5. 질문서 설정: 프로모션 질문서를 구성합니다.
6. 검사 목록 설정: 검사 목록 템플릿을 구성합니다.
7. 게시: OEM은 해당 딜러에 대한 판매 촉진 캠페인을 게시합니다.
8. 판매 프로모션 클레임 생성: 딜러 에이전트가 해당 고객에 대한 프로모션 클레임을 생성합니다.
9. 일련 번호 검색: 판매 촉진 캠페인에 적용할 수 있는 제품을 추가합니다.
10. 해당 프로모션 선택: 프로모션 목록에서 해당 프로모션을 선택합니다.
11. 수령된 금액 입력: 선택한 프로모션에 대해 수령된 금액을 업데이트합니다.
12. 질문서 작성: 프로모션 질문서를 업데이트합니다.
13. 첨부 파일 추가: 필요한 경우 첨부 파일을 추가합니다.
14. 클레임 케이스 제출: 딜러 에이전트가 OEM에 클레임을 제출합니다.
15. 판매 촉진 클레임 케이스: 클레임 대리인은 딜러가 제출한 판매 촉진 목록을 볼 수 있습니다.
16. 판매 촉진 케이스 라인 검토: 클레임 에이전트가 클레임을 검토합니다.
17. 검사 목록 확인: 검사 목록을 확인합니다.
18. 승인: 필요한 모든 기준과 일치하는 경우 클레임을 승인합니다.
19. 경비 라인: 승인된 클레임에 대해 경비 라인이 생성됩니다.
20. 결제 처리: 결제가 처리됩니다.

21. 판매 촉진 클레임 종결: 클레임이 종결되었습니다.

22. 클레임 거부: 필요한 기준과 일치하지 않는 경우 클레임을 거부합니다.

관련 정보

[판매 프로모션 캠페인 데이터 모델](#)

[판매 촉진 설정](#)

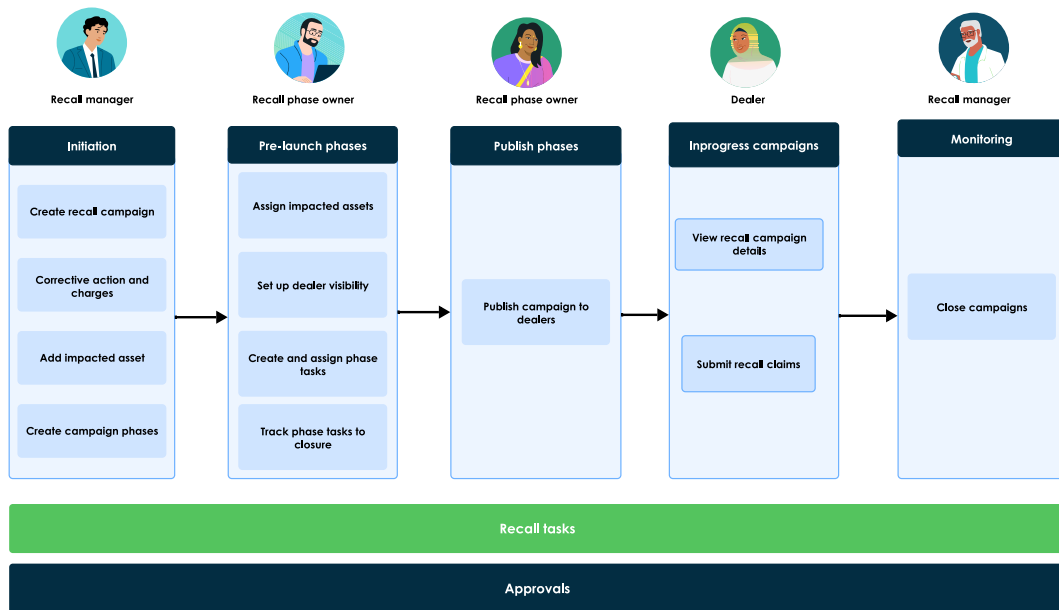
[판매 프로모션 관리](#)

[판매 촉진 클레임 관리](#)

회수 캠페인

리콜 프로세스는 OEM(Original Equipment Manufacturer)이 고객에게 판매한 제조 제품의 결함 또는 문제를 수정하기 위해 시작한 구조화된 절차입니다. 딜러는 리콜 캠페인의 일환으로 수행된 작업에 대해 수리 클레임을 제출할 수 있으며, OEM 평가자는 클레임 해결을 간소화하고 표준화하는 플레이북 안내 경험의 이점을 누릴 수 있습니다.

캠페인 회수 워크플로우



기 계 면 역

1. 회수 캠페인 생성: 회수 관리자가 회수 캠페인을 생성합니다.
2. 시정 조치 및 요금: 딜러는 클레임이 제기된 부품 및 소프트웨어 자산 상세 정보를 입력합니다.
3. 영향을 받은 자산 추가: 회수 관리자가 회수 캠페인의 영향을 받는 자산을 추가합니다.
4. 캠페인 단계 생성: 리콜 관리자는 위치 또는 딜러를 기반으로 캠페인 단계를 생성합니다.
5. 포함된 일부 딜러: OEM은 리콜 캠페인의 영향을 받는 딜러를 선택합니다.
6. 딜러에게 캠페인 게시: 리콜 단계 소유자는 캠페인을 딜러에게 보냅니다.
7. 리콜 캠페인 상세 정보 보기: 딜러는 리콜 관리자가 생성한 리콜 캠페인 상세 정보를 볼 수 있습니다.
8. 리콜 클레임 제출: 딜러가 리콜 클레임을 제출합니다.
9. 캠페인 닫기: 회수 관리자가 회수 캠페인을 닫습니다.

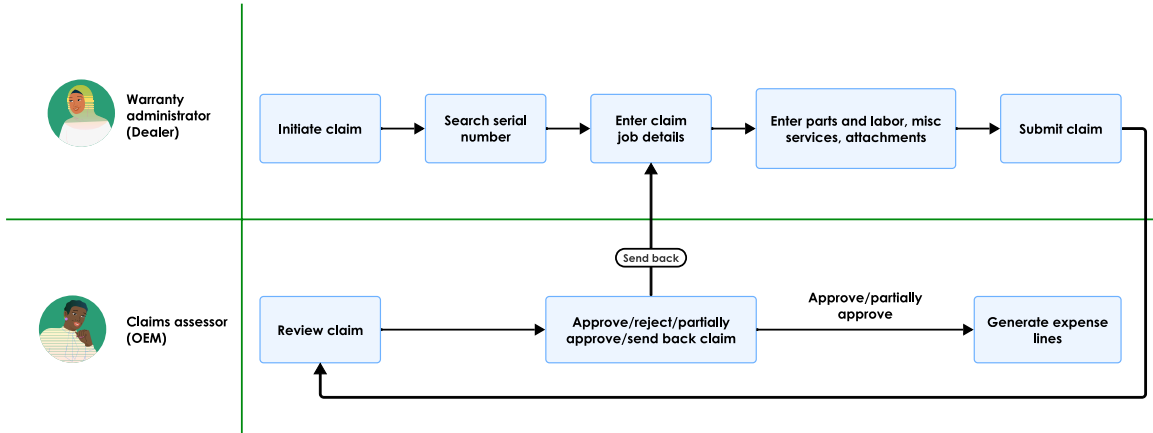
관련 정보

캠페인 데이터 모델 회수

복구 클레임

수리 클레임 워크플로에서 고객은 하나 이상의 제품과 관련된 문제로 딜러에게 접근합니다. 딜러는 문제를 진단 및 수정하고 수행된 수리 작업에 대한 환급을 제기합니다.

클레임 복구 워크플로우



1. 클레임 시작: 딜러가 보증 또는 리콜 클레임을 시작합니다.
2. 일련 번호 검색: 딜러는 일련 번호를 기반으로 클레임 세부 정보를 검색할 수 있습니다.
3. 클레임 작업 상세 정보 입력: 딜러가 딜러 포털에 작업 상세 정보를 입력합니다.
4. 부품 및 인력, 기타 서비스, 첨부 파일 입력: 딜러는 딜러 포털에 노동 코드와 부품을 입력합니다.
5. 클레임 제출: 딜러가 OEM에 클레임 요청을 제출합니다.
6. 클레임 검토: OEM은 딜러가 제출한 클레임 요청을 검토합니다.
7. 클레임 승인: OEM은 클레임을 검토하고 클레임을 승인, 거부, 부분 승인 또는 반송합니다.
8. 경비 라인 생성: 클레임 에이전트가 경비 라인을 처리하며 승인되거나 부분적으로 승인된 클레임에 대해서만 생성됩니다.

관련 정보

클레임 데이터 모델 복구

복구 클레임

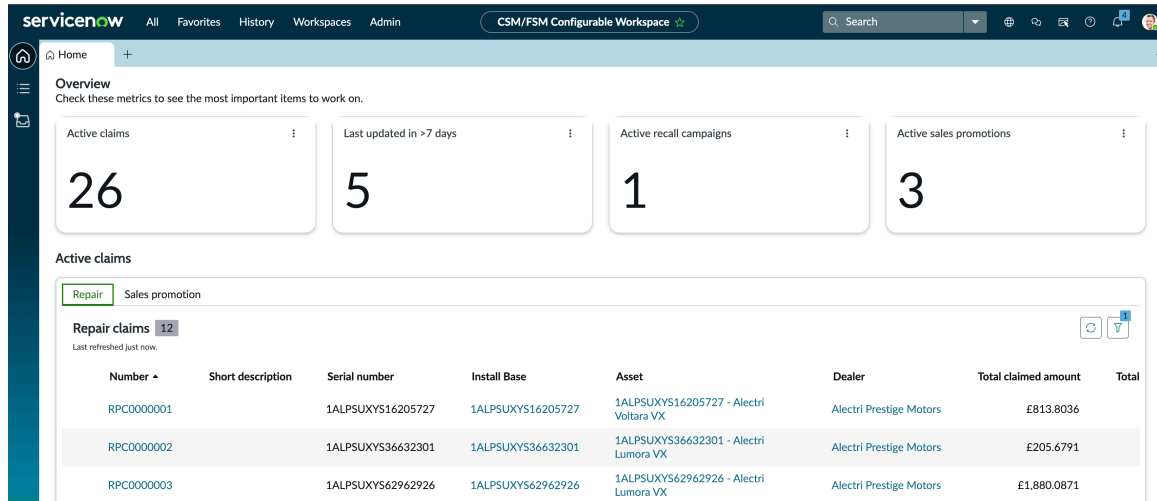
보증에 대한 수리 클레임 제출

회수를 위한 수리 클레임 제출

제조 상업 운영 방문 페이지(에이전트 작업 공간)

제조 상업 운영 를 사용하면 OEM 또는 제조업체가 에이전트 작업 공간을 방문 페이지로 사용하여 판매 프로모션 및 회수 캠페인을 생성할 수 있습니다. 또한 에이전트가 클레임을 보고, 제출하고, 검토하고, 승인할 수 있습니다.

MCO 작업 공간 방문 페이지



에이전트 작업 공간 방문 페이지에는 다양한 섹션과 구성요소가 포함되어 있습니다.

에이전트 작업 공간 방문 페이지의 구성요소

탭/필드	설명
활성 클레임	수리, 회수 및 판매 촉진 클레임을 포함하는 활성 클레임 수입니다.
7일 후에 마지막으로 업데이트됨	최근에 업데이트된 클레임.
활성 회수 캠페인	OEM에서 만들고 게시한 활성 캠페인입니다.
활성 판매 프로모션	OEM에서 만들고 게시한 활성 판매 프로모션 캠페인입니다.

관련 정보

[제조 상업 운영 설정](#)

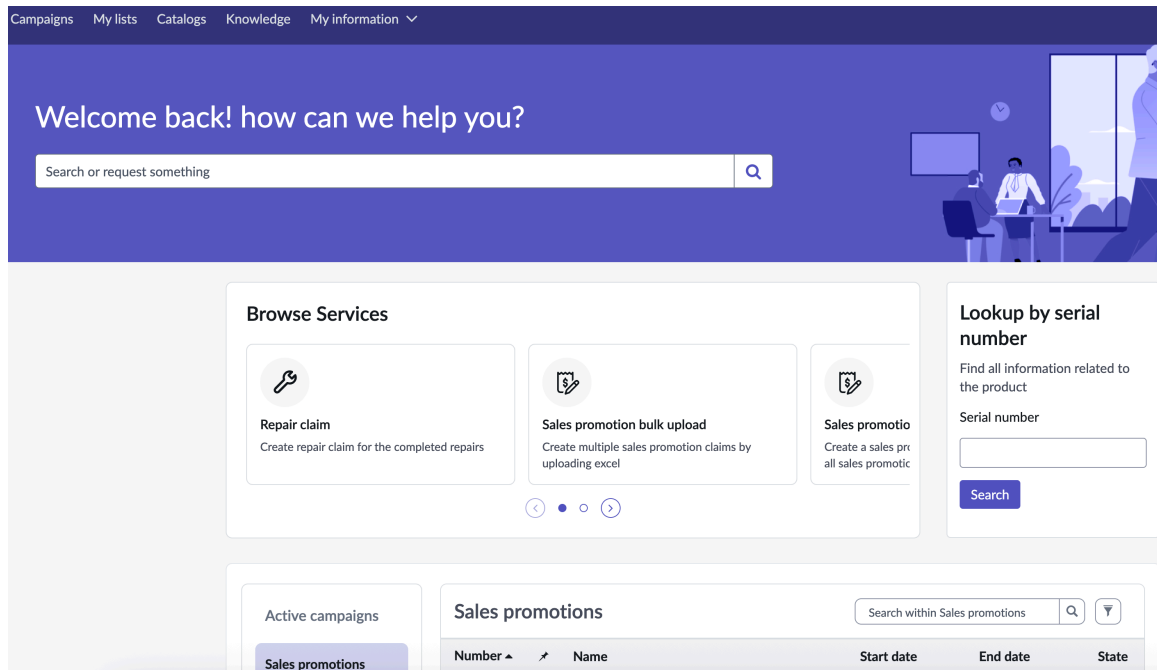
[판매 촉진 설정](#)

[에이전트 관리](#)

제조 상업 운영 딜러 포털

딜러 포털을 통해 OEM 및 딜러는 클레임 제출, 제품 리콜 공지, 고객 서비스 요청과 같은 판매 후 고객 서비스 요구 사항에 참여할 수 있습니다. 이를 통해 딜러는 일상적인 비즈니스 운영을 효율적으로 관리할 수 있습니다. 또한 포털은 실시간 데이터 인사이트를 제공하여 사전 예방적 모니터링과 정보에 입각한 의사 결정을 가능하게 합니다.

딜러 포털 방문 페이지



딜러 포털 방문 페이지에는 다양한 섹션과 구성요소가 포함되어 있습니다.

딜러 포털 방문 페이지의 구성요소

탭/필드	설명
캠페인	관측 및 회수를 위해 생성된 캠페인을 표시합니다.
내 목록	다음에 포함하는 클레임 목록을 표시합니다. • 판매 프로모션 클레임 • 판매 프로모션 일괄 업로드 • 복구 클레임 • 모든 케이스
카탈로그	딜러 카탈로그 아래에 범주를 표시합니다. • 고객 운영 • 지원 및 서비스
지식	지식베이스에는 사용자에게 셀프 도움말 및 작업 해결과 같은 정보를 제공하는 문서가 포함되어 있습니다.
내 정보	딜러 정보를 표시합니다. i 주: 여기서 딜러는 비즈니스 위치입니다.

딜러 포털 방문 페이지의 구성요소

탭/필드	설명
항목의 검색 또는 요청	찾으려는 정보를 입력합니다. 검색 옵션을 사용하면 필요한 정보를 쉽고 빠르게 찾을 수 있습니다.
서비스 찾아보기	MCO에서 지원하는 모든 기능을 나열합니다.
일련 번호로 조회	일련 번호 또는 자산 번호를 기준으로 클레임 기록을 검색할 수 있습니다.
활성 캠페인	활성 상태인 모든 캠페인 목록을 표시합니다.
내 활성 클레임	로그인한 사용자가 만든 활성 클레임 목록을 표시합니다.
사용자 프로필	사용자 프로필 정보를 표시합니다. 사용자 프로필에 대한 자세한 내용은 User Profile widget 을 참조하십시오.

관련 정보

[딜러 데이터 모델](#)[딜러 관리](#)

추가 기능

제조 상업 운영 는 제품 기능을 향상하기 위한 추가 기능을 지원합니다.

추가 기능 목록

기능	설명
고객 서비스 관리	이를 고객 서비스 관리 통해 외부 고객이 필요로 하는 서비스와 지원을 제공할 수 있습니다. 예를 들어 고객은 웹, 이메일, 채팅, 전화 및 소셜 미디어를 통해 커뮤니케이션하고 지원을 받을 수 있습니다.
주문 - 현금 운영	를 통해 현금으로 연결 주기 최적화 에 대한 현금 운영 주문 제조 상업 운영 Order to cash operations for 제조 상업 운영를 통해 제조업체는 다음을 수행할 수 있습니다. - 구성 가능한 카탈로그로 복잡한 제품과 서비스를 출시하십시오. - 리드 및 기회를 처음부터 끝까지 관리하고 고객의 요구 사항을 최상의 제안에 매핑합니다. - 견적을 구성하고 가격을 책정하고 주문으로 전환하여 수익 속도를 높입니다.

추가 기능 목록

기능	설명
	• 프론트, 미들 및 백오피스 팀 전체에서 주문 이행을 자동화합니다. • 판매 후 변경, 업그레이드 및 갱신을 관리합니다.
서비스 브리지	를 사용하여 서비스 브리지에코시스템 전반에 걸쳐 비즈니스 워크플로우를 안전하게 구축합니다ServiceNow[#]. for 제조 상업 운영를 사용하여 서비스 브리지 제조업체는 다음을 수행할 수 있습니다. • 내부 및 제공자 요청에 대한 단일 서비스 카탈로그로 엔터프라이즈 경험을 개선합니다. • 간편한 카탈로그 및 오퍼링, 게시 및 주문 캡처를 통해 수익을 증대합니다. • 제공자의 ServiceNow[#] 인스턴스에서 필드 선택 항목을 동적으로 끌어와 오류를 줄입니다. • 구성 가능하고 바로 사용 가능한 접근 방식으로 통합 비용과 노력을 낮게 유지합니다.
채널 지원 운영	에 대한 제조 상업 운영채널 지원 작업을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다. • 판매 후 지원 프로세스(예: 제품 및 서비스 문제, 보증 청구, 리콜)를 자동화합니다. • 낮은 품질, 부적합 및 보증 문제를 해결하여 비용 절감 • 기술 지원 에이전트에게 고객, 제품, 권리 및 채널에 대한 360° 뷰를 제공합니다. • 맞춤형 셀프 서비스 포털 및 작업 공간을 통한 편향성 증가 • 사전 예방적 커뮤니케이션 및 자동화된 채널 워크플로우(예: 차량 인계, 서비스 제공)로 OEM 채널 공동 작업 개선

관련 정보

[Customer Service Management](#)
[Service Bridge](#)
[다른 제품 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소](#)

제조 상업 운영 구성

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

애플리케이션 설치 및 구성 제조 상업 운영

관리자 역할을 사용하여 애플리케이션 (sn_dealer_mgmt)을 제조 상업 운영 활성화하면 플러그인이 **제조 상업 운영**과 함께 설치되는 플러그인 자동으로 설치됩니다.

애플리케이션 플러그인을 설치하고 구성하는 제조 상업 운영 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 **제조 상업 운영 시작하기**.

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

MCO 구성 작업

구성 작업	설명
MCO용 고객 서비스 관리 설치 필수	ServiceNow Store 스토어에서 고객 서비스 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 에이전트와 계정 담당자가 고객에게 사전 예방적 서비스를 제공하는 데 필요한 고객 시스템과 도구에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다.
MCO용 설치 주문 관리 필수	에서 ServiceNow StoreOrder to cash operations 애플리케이션을 설치합니다. 에이전트는 이 애플리케이션을 사용하여 기업 고객의 주문을 캡처, 관리 및 이행할 수 있습니다.
제조 상업 운영 시작하기 필수	ServiceNow Store에서 주문 관리 애플리케이션을 설치합니다.
서비스 모델 기반  구성 필수	ServiceNow Store 스토어에서 서비스 모델 기반 애플리케이션을 설치합니다. 이 프레임워크를 사용하면 비즈니스 요구를 나타내는 체계적이고 유연한 데이터 모델을 만들 수 있습니다.
설치 기반 관리  설치 및 구성 필수	ServiceNow Store 스토어에서 베이스 관리 설치 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 애플리케이션으로 고객의 제품 사용 또는 구매를 캡처할 수 있습니다 제조 상업 운영 .
제공자 및 소비자를 위한 설치 및 구성 서비스 브리지 옵션	Install Service Bridge for Providers  문서를 참조하십시오.

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

환경 설정

데이터 모델, 고객 데이터, 제품 데이터, 사용자 관리 및 케이스 관리 도구로 제조 상업 운영 환경을 준비하여 고객 여정을 시작합니다.

목록	설명
제조 상업 운영 시작하기	제조 상업 운영을 설치합니다.
추가 요구 사항 설정(선택 사항)	추가 제조 상업 운영 요구 사항을 설정합니다.

제조 상업 운영 시작하기

플러그인을 활성화 제조 상업 운영 하고 추가 플러그인을 설치하여 구현을 계획합니다.

플러그인 활성화

플러그인	설명
제조 상업 운영 설치	관리자로서 MCO 플러그인을 활성화합니다. 이 플러그인에는 데모 데이터와 활성화된 관련 플러그인이 포함되어 있습니다.
제조 상업 운영과 함께 설치되는 플러그인	MCO 플러그인을 활성화한 후 활성화되는 관련 MCO 플러그인 목록을 참조하십시오.

제조 상업 운영 설치

관리자 역할로 제조 상업 운영 Core 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터 제조 상업 운영 코어를 포함하며 관련 ServiceNow[®] 스토어 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](#).

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 제조 상업 운영 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- 플러그인
- ServiceNow Store 애플리케이션

제조 상업 운영 핵심 애플리케이션은 제품 카탈로그 관리 Core, CIWF UI 구성요소 및 산업 핵심 애플리케이션에 종속됩니다.

판매 프로모션 관리, 제조 회수 관리 및 제조 수리 관리를 설치하여 활성화되는 모든 플러그인을 검토하려면 다음 문서를 참조하십시오 [제조 상업 운영과 함께 설치되는 플러그인](#).

구성요소에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [제조 상업 운영 코어와 함께 설치되는 구성요소](#).

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두..
2. 제조 상업 운영 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Core 애플리케이션을 찾습니다.

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

- 판매 촉진 클레임 관리 [sn_sls_prm_clm_mgt]
- 제조 수리 클레임 관리 [sn_repr_claim_mgmt]
- 제조 리콜 클레임 관리 [sn_rcl_claim_mgmt]

[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. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

4. 설치를 선택합니다.

제조 상업 운영과 함께 설치되는 플러그인

ServiceNow[#] 제조 상업 운영 기본 플러그인을 사용하면 고객이 .제조 상업 운영

다음 표에는 플러그인과 함께 설치되는 플러그인이 제조 상업 운영 나열되어 있습니다 제조 상업 운영 .

제조 상업 운영 플러그인

기능	플러그인	설명
제조 핵심	제조 핵심 [sn_mfg_cm]n]	MCO에 대한 공통 구성요소를 관리하고 유지보수합니다.
클레임 공통	일반 클레임 [sn_claim_cm]n]	MCO 내에서 기본 클레임과 관련된 모든 엔터티를 관리합니다.
딜러 포털	제조 딜러 관리 [sn_dealer_m]gmt]	MCO 내에서 딜러 관리와 관련된 모든 엔터티를 관리합니다.
판매 프로모션 및 클레임	판매 프로모션 관리 [sn_sales_pr]m_mgmt]	MCO 내에서 판매 촉진과 관련된 모든 엔터티와 플로우를 관리합니다.
판매 프로모션 및 클레임	판매 촉진 클레임 관리 [sn_sls_prm_]clm_mgt]	MCO 내에서 판매 촉진 클레임과 관련된 모든 엔터티와 플로우를 관리합니다.
판매 프로모션 및 클레임	판매 프로모션 클레임 관리 고급 [sn_sls_prm_]clm_adv]	플레이북 경험을 제공하고 MCO 내의 판매 프로모션 클레임과 관련된 워크플로우 및 모든 주요 기능을 관리합니다.
보증 청구	제조 노동 공통 [sn_labr_cm]n]	MCO 내에서 노동 관리와 관련된 모든 엔터티를 관리합니다.

제조 상업 운영 플러그인

기능	플러그인	설명
수리 클레임	제조 수리 클레임 관리 고급 [sn_rep_clm_mgt_adv]	플레이북 경험을 제공하고 MCO 내에서 클레임 복구와 관련된 워크플로우 및 모든 주요 기능을 관리합니다.
보증 청구	제조 수리 클레임 관리 [sn_repr_claim_mgmt]	MCO 내에서 수리 클레임과 관련된 모든 엔터티와 플로우를 관리합니다.
캠페인 및 클레임 회수	제조 리콜 클레임 관리 [sn_rcl_claim_mgmt]	MCO 내에서 리콜 캠페인 및 클레임과 관련된 모든 엔터티와 플로우를 관리합니다.

추가 요구 사항 설정(선택 사항)

활성 고객 서비스 관리, 주문-현금 운영 및 서비스 브리지 역량에 대한 추가 구성을 설정할 수 있습니다.

목록	설명
MCO용 고객 서비스 관리 설치	고객 서비스 관리 기능은 제조 상업 운영 MCO 플러그인과 함께 자동으로 설치됩니다.
MCO용 설치 주문 관리	주문 관리 기능은 제조 상업 운영 MCO 플러그인과 함께 자동으로 설치됩니다.
제공자 및 소비자를 위한 설치 및 구성 서비스 브리지	서비스 브리지 기능은 제조 상업 운영 MCO 플러그인과 함께 자동으로 설치됩니다.

MCO용 고객 서비스 관리 설치

데이터 모델, 고객 데이터, 제품 데이터, 사용자 관리 및 케이스 관리 도구로 환경을 설정하고 설치하여 고객 서비스 관리 라이브로 전환할 수 있습니다.

기본 설정

작업	설명
Create an internal business location	사용자와 소비자가 계정, 접촉 창구, 소비자 및 세대를 생성할 수 있도록 내부 비즈니스 위치를 생성합니다.
Add staff members to an internal business location	계정, 접촉 창구, 소비자 및 세대를 지원할 수 있도록 사용자를 내부 비즈니스 위치에 직원 구성원으로 추가합니다.
Assign responsibilities	SO(서비스 조직) 구성원에게 책임을 할당합니다.
역할 할당	서비스 조직, 비즈니스 위치 및 세대에 적합한 액세스 권한을 용이하게 제공하기 위해 내부 및 외부 사용자에게 역할을 할당합니다.

고객 서비스 관리 환경을 설정하려면 을 참조하십시오 [Set up your environment](#).

용 비즈니스 포털 구성 제조 상업 운영

고객이 셀프 서비스를 통해 주문을 제출할 수 있도록 비즈니스 포털을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

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



주:

비즈니스 포털은 기본적으로 비활성 상태입니다.

The screenshot shows the 'Service Portal - Business Portal' configuration page in ServiceNow. The page has a dark header with the ServiceNow logo and navigation tabs. Below the header, there's a search bar and a 'Try It' button. The main content area is divided into two columns. The left column contains fields for 'Title' (Business Portal), 'URL suffix' (business_portal), 'Homepage' (portal_b2b_home), 'KB home page' (kb_home), 'Login page' (csm_login), 'Logo' (with 'Update' and 'Delete' buttons), and 'Icon' (with a 'Click to add...' link). The right column contains fields for 'Application' (Business Portal), '404 page' (404), 'Catalog home page' (sc_home), 'Catalog category home page' (empty), 'Main menu' (Portal B2B menu), 'Theme' (Portal Next Experience Theme), and 'Inactive' (checkbox). The 'Inactive' checkbox is highlighted with a red box. At the bottom, there's a 'Quick start config' section with a JSON configuration snippet.

5. 업데이트를 선택합니다.

결과

이제 비즈니스 포털이 활성화되었습니다.

MCO용 설치 주문 관리

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

애플리케이션 설치 및 구성 주문 관리

관리자 역할이 있는 사용자는 다음의 주요 구성 작업을 완료하여 에 대한 제조 상업 운영애플리케이션을 설정합니다주문 관리.

SOM 구성 작업

구성 작업	설명
Configuring Order Management 	ServiceNow Store에서 주문 관리 애플리케이션을 설치합니다. 에이전트는 이 애플리케이션을 사용하여 기업 고객의 주문을 캡처, 관리 및 이행할 수 있습니다.
Configuring product offerings and catalogs 	판매 및 주문 관리 에이전트가 사전 판매 활동, 주문 캡처 및 판매 후 참여에 사용할 수 있는 제품 오퍼링 및 관련 제품 카탈로그를 생성합니다.
가격 책정 관리 애플리케이션으로 제품 가격 책정 구성 	가격 책정 관리 애플리케이션을 사용하여 가격 목록 및 가격 목록 라인을 생성하고, 가격 조정을 정의하고, 제품 오퍼링의 가격 책정을 제어하는 기타 기능을 관리합니다. 제품 가격 책정은 판매 및 주문 관리에서 영업 기회, 견적 및 판매 주문을 생성할 때 판매 및 주문 에이전트가 사용합니다.

제공자 및 소비자를 위한 설치 및 구성 서비스 브리지

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

i 주:

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

제조 상업 운영 설정

기본 요구 사항을 제조 상업 운영 설정합니다.

작업	설명
노동 코드 생성	서비스 에이전트가 수행하는 작업에 대한 노동 코드를 구성하기 위한 상세 정보를 제공합니다.
제품 모델 구성	각 제품에 대한 제품 모델을 구성하기 위한 상세 정보를 제공합니다.
자산 구성	각 계정 또는 고객에 대한 자산을 구성하기 위한 상세 정보를 제공합니다.
설치 기반 항목 생성	계정 또는 고객에 대한 인스턴스를 구성하기 위한 상세 정보를 제공합니다.
딜러 생성	딜러를 생성하기 위한 상세 정보를 제공합니다.

[store-future: BEGIN review]

보증 계약 생성

고객에게 판매된 제품에 적용되는 보증을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 보증 계약.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 계약 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.
권리, 대상 자산, 사용 약관, 계약, 케이스, 대상 제품 관련 목록이 표시됩니다.
5. 포함된 제품 관련 목록에서 편집을 선택하여 판매된 제품을 계약에 연결합니다.
표시되어 있는 판매된 제품 목록은 계정에 따라 필터링됩니다. 필터 실행을 선택하여 판매된 모든 제품 목록을 표시하지만, 선택한 계정 또는 계정 계층 구조에 속한 판매된 제품만 추가할 수 있습니다.
6. 제출을 선택하여 판매된 제품을 계약에 연결합니다.
검토를 위해 제출을 선택하여 계약을 초안 상태로 전환하고, 계약을 제출하기 전에 승인자에게 이메일을 보내 계약을 검토하도록 할 수 있습니다.

[End]

[store-future: BEGIN review]

보증 계약 관련 목록

제조 상업 운영 애플리케이션에서 보증 계약 관련 목록을 사용하여 보증 계약 계층 구조, 케이스, 권리 및 기타 엔터티와 관련된 정보를 추적할 수 있습니다.

보증 계약 관련 항목

관련 목록	설명
권리 생성	계정, 고객 또는 제품과 같은 엔터티 목록입니다.
자산 작성	보증 계약과 연결된 자산의 목록입니다.
접촉 창구에 대한 사용 약관 작성	고객 또는 제품과 연결된 사용 약관의 목록입니다.
연락처 생성	연락처 상세 정보 목록입니다.
케이스 생성	계정, 고객 또는 제품에 대해 제기된 케이스 목록입니다.

[End]

[store-future: BEGIN review]

권리 생성

계정, 소비자 또는 제품과 같은 엔터티에 대한 제조 상업 운영 권리를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 보증 계약 > 권리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 권리 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

관련 정보

[Associate an entitlement with a Customer Service Management entity](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

자산 작성

자산을 생성하고 접촉 창구와 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 보증 계약 > 포함된 자산.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

자산 포함 양식

필드	설명
계약	계약 이름입니다.
자산	계약에서 다루는 자산입니다.
추가된 날짜	자산이 계약에 추가된 날짜입니다.
제거된 날짜	계약에서 자산이 제거된 날짜입니다.

4. 제출을 선택합니다.

관련 정보

[Add an asset to a contract](#)

[End]

접촉 창구에 대한 사용 약관 작성

계약에 추가할 사용 약관 기록을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 보증 계약 > 사용 약관.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 폼의 필드에 내용을 입력합니다.

사용 약관 양식

필드	설명
계약	계약에 대한 링크입니다.
순서	주문 ID입니다.
사용 약관	접촉 창구와 연관된 하나 이상의 사용 약관입니다. 옵션은 다음과 같습니다. - 표준 NDA - 정부 법률

4. 제출을 선택합니다.

관련 정보

[Terms and conditions](#)

[store-future: BEGIN review]

연락처 생성

접촉 창구를 생성하고 해당 접촉 창구의 접촉 창구 번호를 입력합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 보증 계약 > 계약 연락처.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

계약 양식

필드	설명
계약	계약 번호 목록입니다.
연락처	연락처 번호

4. 저장을 선택합니다.

[End]

[store-future: BEGIN review]

케이스 생성

케이스 양식을 사용하면 고객 이슈나 문제에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다. 여기에는 전화 통화, 이메일, 지식베이스 조사, 실무 전문가와의 대화, 현장 서비스 에이전트에게 디스패치 요청, 기타 활동이 포함됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

에이전트는 케이스를 생성하여 고객의 질문이나 문제를 식별하고 문제 해결에 관련된 활동을 추적합니다. 사용 중인 커뮤니케이션 채널을 비롯한 고객과의 의사소통을 추적하려면 케이스를 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 보증 계약 > 새 케이스.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 케이스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.

[End]

노동 코드 생성

서비스 에이전트가 수행하는 다양한 작업 또는 작업에 대한 노동 코드를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: manufacturing operations 관리자
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 인력 코드.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

노동 코드 양식

필드	설명
이름	노동 코드 이름입니다.
활성	노동 코드가 활성 상태인지 여부를 나타내는 옵션...
설명	노동 코드에 대한 설명입니다.

4. 저장을 선택합니다.

제품 모델 구성

제품은 회사가 판매하고 지원하는 상품 또는 서비스 유형입니다. 제품 모델은 서비스, 하드웨어, 소프트웨어 또는 소모품 등 다양한 유형의 제품을 식별합니다.

제품 모델은 제품의 특정 버전 또는 구성입니다. 조직에서 고객에게 제공하는 제품 집합을 나타내는 계층 구조적 제품 모델을 구축하고, 서로 다른 제품 모델 간의 관계를 정의합니다. 제품이 자산, CI 또는 둘 다로 추적되는지 여부를 정의합니다. 또한 CI 및 자산 클래스를 식별하거나 작성하여 제품 모델의 구성 정보를 캡처합니다.

제품 모델 수정

회사에서 판매하고 지원하는 제품 기록을 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: manufacturing operations 관리자
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

이 태스크 정보

제품 모델은 딜러와 제조업체에 특정 고객이 사용 중인 제품의 상세 정보를 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 제품 모델.
2. 편집할 제품 모델을 선택합니다.
3. 편집을 선택합니다.
4. 모델 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [모델 양식 필드를](#) 참조하십시오.
5. 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

[Product data](#)

자산 구성

자산은 자산 상세 정보를 관리할 수 있도록 지원되는 제조 상업 운영 특정 제품 또는 인스턴스입니다.

자산은 일련 번호 또는 자산 태그 번호를 가질 수 있으며, 개별 계정 또는 계정 내 접촉 창구에 할당될 수 있습니다. 또한 자산에는 지원 계약도 연결될 수 있습니다.

제조업체에는 다음과 같은 자산 상세 정보가 있어야 합니다.

- 해당 자산이 있는 위치
- 해당 자산의 사용자
- 이러한 자산이 사용되는 빈도
- 해당 자산의 비용

고급 뷰

고급 뷰 필터를 사용하여 요구 사항에 따라 자산을 필터링할 수 있습니다.

필터 아이콘 또는 메뉴를 선택합니다. 고급 보기를 선택합니다.

루트 테이블에서 데이터를 필터링할 필드를 선택합니다.

자산을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Configure assets](#).

설치 기반 항목 생성

고객에 대해 구성된 제품의 인스턴스를 나타내는 설치 기반 항목을 만듭니다. 설치 기반 항목을 사용하면 고객의 모든 구매 건을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에

Customer Service com.snc.install_base(Install Base Management) 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

설치 기반 항목은 계정 또는 고객에 대해 프로비저닝된 인스턴스를 추적하는 데 도움이 됩니다. 설치 기반 항목은 고객에게 액세스 가능한 모든 구성 항목일 수 있습니다. 설치 기반 항목을 사용하면 고객의 모든 구매 건을 추적할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 설치 기반 항목.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 설치 기반 항목 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [설치 기반 항목 양식](#) 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.
판매된 제품, 권리, 케이스 관련 목록이 표시됩니다.
5. 다음 테이블에 설명된 대로 관련 목록을 작성합니다.

설치 기반 항목 관련 목록

관련 목록	설명
하위 설치 기반 항목	상위 설치 기반 항목과 관련된 모든 하위 설치 기반의 목록입니다.
판매된 제품	설치 기반 항목과 연결된 판매된 제품의 목록입니다. 편집을 선택하여 판매된 제품을 편집합니다.
케이스	설치 기반 항목과 연결된 케이스의 목록입니다.
권리	설치 기반 항목과 연결된 권리의 목록입니다. 새로 만들기를 선택하여 설치 기반 항목에 권리를 추가합니다. i 주: 고객 서비스 관리자는 권리를 만들 수 있습니다. 고객 서비스 에이전트는 권리를 볼 수 있습니다.
계약	설치 기반과 관련된 계약의 목록입니다. 편집을 선택하여 계약을 편집합니다.

관련 목록에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Related list for an Install base item](#).

6. 업데이트를 선택합니다.

결과

설치 기반 항목이 선택한 계정 또는 소비자에게 추가됩니다. 계정이나 소비자를 선택하여 계정 또는 소비자 및 관련된 모든 설치 기반 항목 목록을 볼 수 있습니다.

관련 정보

[Install base items](#)

설치 기반 항목의 관련 목록

제조 상업 운영 애플리케이션에서 설치 기반 관련 목록을 사용하여 설치 기반 계층 구조, 케이스, 권리 및 기타 엔터티와 관련된 정보를 추적할 수 있습니다. 이러한 테이블을 사용하면 고객의 구매건을 이해하고 효율적인 판매 후 지원을 제공할 수 있습니다.

관련 목록	설명
하위 설치 기반 항목 생성	하위 설치 기반 항목의 목록입니다.
설치된 제품 생성	설치 기반 항목과 연결된 판매된 제품의 목록입니다.
권리 생성	계정, 고객 또는 제품과 같은 엔터티 목록
케이스 생성	계정, 고객 또는 제품에 대해 제기된 케이스 목록입니다.
계약에 대한 판매된 제품 또는 설치 기반 항목 생성	판매된 제품 목록입니다.

하위 설치 기반 항목 생성

제조 상업 운영 애플리케이션에서 하위 설치 기반 항목을 생성하여 상위 설치 기반 항목의 모든 케이스 및 문제가 명시된 목록을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

하위 설치 기반 관련 목록은 현재 설치 기반 항목의 모든 하위 설치 기반에 대한 정보를 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 설치 기반 항목.
2. 설치 기반 양식의 관련 목록 섹션에서 설치 기반 항목을 선택하고 하위 설치 기반 항목을 엽니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
새 설치 기반 양식의 상위 설치 기반 항목 필드는 자동으로 채워지거나 현재 설치 기반이 기본으로 설정됩니다. 하위 설치 기반 양식에서 계정 및 접촉 창구 필드가 자동으로 채워집니다.
4. 저장을 선택합니다.

설치된 제품 생성

판매된 제품과 설치 기반 항목 간에 연결을 생성합니다. 설치된 제품은 판매된 제품이 배포되는 인스턴스에 대한 정보를 제공합니다.

시작하기 전에

다음 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다.

- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)
- Customer Service와 SPM(Service Portfolio Management)(com.snc.csm_spm)
- 제품 카탈로그 관리 코어(com.sn_prd_pm)

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 설치 기반 항목 > 설치된 제품.
2. 설치 기반 양식의 관련 목록 섹션에서 설치 기반 항목을 선택하고 판매된 제품을 엽니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

판매된 제품 양식

필드	설명
설치 기반 항목	판매된 항목이 배포되는 인스턴스입니다.
판매된 제품	고객에게 배포된 판매된 제품입니다.

5. 저장을 선택합니다.

계약에 대한 판매된 제품 또는 설치 기반 항목 생성

계약에 대한 판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 생성합니다. 고객 계약 및 권리 애플리케이션은 판매된 제품 대상 양식을 사용하여 고객 계약 및 권리 엔터티에 대상인 판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 설치 기반 > 계약.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

판매된 제품 대상 양식

필드	설명
계약	연결된 서비스 계약의 참조 번호입니다.
판매된 제품	고객에게 판매된 제품입니다.

필드	설명
	i 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. i 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 설치 기반 항목 생성 문서를 참조하십시오.
추가된 날짜	제품이 엔터티에 추가된 날짜입니다.
제거된 날짜	제품이 엔터티에서 활성 상태로 유지되는 종료 날짜입니다.

4. 저장을 선택합니다.

딜러 설정

에이전트 작업 공간을 사용하면 OEM에서 딜러를 생성하고 역할을 할당할 수 있습니다.

딜러 생성

OEM으로서 딜러 역할을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: manufacturing operations 관리자
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > **MCO** 설정 > 딜러.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

딜러 양식

필드	설명
번호	자동으로 생성된 딜러 번호입니다. i 주: 기본적으로 특약점 번호는 프리픽스 DLR로 시작합니다.
서비스 조직	내부 비즈니스 위치 또는 채널 파트너를 포함하는 서비스 조직입니다.
비즈니스 기능	딜러의 비즈니스 기능: ○ 판매 ○ 판매 및 서비스 ○ 서비스 전용

관련 정보

역할 할당

내부 비즈니스 위치 생성

사용자와 소비자가 계정, 접촉 창구, 소비자 및 세대를 생성할 수 있도록 내부 비즈니스 위치를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

내부 비즈니스 위치 관리자는 하위 비즈니스 위치에 대한 케이스를 포함하여 위치 계층 구조의 계정, 세대 또는 소비자에 대한 모든 케이스에 액세스할 수 있습니다. 관리자는 다음 작업도 수행할 수 있습니다.

- 위치 계층 구조의 비즈니스 위치에 직원 구성원을 추가합니다.
- 위치 계층 구조의 직원 구성원과 계정 팀 또는 소비자 팀 관계를 생성합니다.
- 고객 정보를 봅니다.
- 위치 계층 구조에서 만든 케이스를 업데이트합니다.
- 위치 계층 구조에서 고객에 대한 케이스를 만듭니다.

i 주:

내부 비즈니스 위치에 대한 관리자로는 내부 사용자만 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 서비스 > 서비스 조직 > 내부 비즈니스 위치.
2. 내부 비즈니스 위치 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 내부 비즈니스 위치 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [내부 비즈니스 위치 양식](#) 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

위치가 내부 비즈니스 위치 목록에 추가됩니다.

내부 비즈니스 위치를 생성한 후에 해당 위치에 직원을 추가하고 직원과 계정, 가구, 소비자 간의 관계를 만들고 비즈니스 위치별로 서비스되는 고객 목록을 추적할 수 있습니다.

채널 파트너 생성

채널 파트너를 생성하여 기업의 제품 또는 서비스 판매 프로세스를 간소화하고 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 파트너 관계 관리 > 채널 파트너.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 채널 파트너 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [채널 파트너 양식](#) 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.

관련 정보

[Configure Partner Relationship Management](#)

회사 기록 추가 및 연결

회사 기록을 생성하여 내부 비즈니스 위치 및 채널 파트너에 연결합니다.

회사 기록 추가 및 연결 작업

작업	설명
Add a new company	벤더, 제조업체 또는 비즈니스를 함께 수행하는 고객을 나타내는 회사 기록을 생성합니다.
Associate company records with a business location	회사 기록을 비즈니스 위치와 연결하여 비즈니스 위치가 회사임을 나타냅니다.
Create Channel Partner record	파트너 작업 공간에서 채널 파트너 기록을 생성 및 추적하여 채널 파트너와 관련된 모든 정보를 관리하고 저장합니다.

직원 구성원 추가

계정, 접촉 창구, 소비자 및 세대를 지원할 수 있도록 사용자를 내부 비즈니스 위치 또는 채널 파트너에 직원 구성원으로 추가합니다.

내부 비즈니스 위치 및 채널 파트너에 직원 구성원 추가

작업	설명
Add staff members to an internal business location	사용자를 내부 비즈니스 위치에 직원 구성원으로 추가합니다.
Register Partner Staff on workspace	사용자를 채널 파트너에 직원 구성원으로 추가합니다.

내부 비즈니스 위치에 구성원 추가

계정, 접촉 창구, 소비자 및 세대를 지원할 수 있도록 사용자를 내부 비즈니스 위치에 직원 구성원으로 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 서비스 > 서비스 조직 > 비즈니스 위치 > 내부 비즈니스 위치.
2. 원하는 내부 비즈니스 위치 기록을 선택합니다.
3. 구성원 등록 관련 링크를 선택하여 내부 비즈니스 위치에서 구성원 등록 기록을 엽니다.
기록을 사용하여 새 위치 직원을 등록하거나 위치 관리자가 관리하는 위치 간에 기존 내부 또는 외부 직원을 이동하고 그에 따라 직원에게 책임을 할당할 수 있습니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

내부 비즈니스 위치에서 구성원 등록 양식

필드	설명
내부 비즈니스 위치	내부 비즈니스 위치입니다. 이 필드는 자동으로 생성됩니다.
구성원	내부 직원 구성원입니다.
구성원 유형	비즈니스 위치에서 선택한 구성원의 책임입니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과

선택한 구성원, 구성원 유형 및 비즈니스 위치가 포함된 구성원 기록이 생성됩니다. 구성원 유형을 선택하면 구성원이 책임에 자동으로 할당됩니다.

채널 파트너에 구성원 추가

새 파트너 구성원을 등록하거나 파트너 조직 내에서 기존 직원을 이전합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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.

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.

5. 첨부 파일 추가 섹션에서 파일 또는 문서를 업로드합니다.

이 필드는 선택 사항입니다.

6. 제출을 선택합니다.

역할 할당

역할을 할당하여 핵심 애플리케이션에서 기능, 역량 및 데이터에 제조 상업 운영 대한 접근을 제어합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 sn_mfg_cmnm.manufacturing_operations_admin

이 태스크 정보

프로시저

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

- 사용자에게 역할을 할당하려면 [사용자에게 역할 할당을](#) 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 [그룹에 역할 할당을](#) 참조하세요.

관련 정보

[제조 상업 운영 탐색](#)

판매 촉진 설정

판매 프로모션 설정을 사용하면 제조업체에서 판매 프로모션 세부 정보를 구성할 수 있습니다. 여기에는 프로모션 이름, 프로모션 시작 및 종료 날짜, 판매 프로모션 유형 및 인센티브 세부 정보가 포함됩니다.

작업	설명
승격 유형 생성	고객에게 적용할 수 있는 다양한 프로모션 유형을 구성합니다.
프로모션 질문서 생성	MCO 입력 세트를 구성합니다. 입력 속성에 대한 그룹화를 정의합니다.

작업	설명
검사 목록 템플릿 생성	사용자, 그룹 또는 사용자에게 적용할 수 있는 검사 목록 템플릿을 생성합니다.

승격 유형 생성

OEM 또는 제조업체는 특정 프로모션 집합에 적용할 수 있는 판매 촉진 유형을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 판매 촉진 관리자(sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션 설정 > 승격 유형.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

승격 유형 양식

필드	정의
이름	승격 유형의 이름입니다.
입력 세트	MCO 입력 세트입니다. 이 필드에는 질문서 세트가 포함되어 있습니다. 입력 세트를 생성하려면 다음 문서를 프로모션 질문서 생성 참조하십시오.
설명	판매 프로모션 유형에 대한 짧은 설명입니다.

4. 저장을 선택합니다.

프로모션 질문서 생성

프로모션 질문서를 생성합니다. MCO 입력 세트를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: manufacturing operations 관리자
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션 설정 > 승격 질문서.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

MCO 입력 세트 양식

필드	정의
이름	MCO 입력 세트의 이름입니다.

필드	정의
애플리케이션	구성 기록 상세 정보. 애플리케이션을 편집할 수 없습니다. 주: 애플리케이션 파일에 대한 자세한 내용은 참조하십시오 Application files .

4. 저장을 선택합니다.

MCO 입력 속성 생성

판매 촉진 캠페인을 위한 MCO 입력 속성을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: manufacturing operations 관리자
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션 설정 > 프로모션 질문서 > **MCO** 입력 속성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. MCO 입력 속성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [MCO 입력 속성](#) 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.

검사 목록 템플릿 생성

검사 목록 템플릿을 생성합니다. 제조업체는 검사 목록 템플릿을 사용하여 검증을 위한 검사 목록을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: manufacturing operations 관리자
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션 설정 > 검사 목록 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

검사 목록 템플릿 양식

필드	정의
그룹	검사 목록 템플릿을 생성할 대상 그룹입니다.
사용자	검사 목록 템플릿을 생성할 사용자 역할입니다.
템플릿	각 검사 목록의 이름과 순서가 있는 템플릿 JSON입니다.

필드	정의
이름	템플릿 이름입니다.

4. 저장을 선택합니다.

관련 정보

[검사 목록 템플릿 생성](#)

에서 케이스 유형 설정 제조 상업 운영

다양한 유형의 고객 문제를 처리하도록 케이스 유형을 구성합니다. 케이스 유형은 특정 유형의 문제를 해결하는 데 필요한 프로세스와 데이터를 식별합니다. 케이스 유형을 만든 후에는 에서 케이스 유형을 보고, 설정을 관리하고, 케이스 유형의 구성을 업데이트할 수 있습니다 제조 상업 운영.

이 태스크 정보

각 케이스 유형에 대해 케이스 테이블을 확장하는 테이블을 생성합니다. 그런 다음 프로세스, 비즈니스 규칙 및 클라이언트 스크립트 등 이러한 유형의 고객 문제를 생성에서 해결에 이르기까지 이끄는 여러 항목을 구성합니다. 케이스를 만들 때 에이전트가 고객 문제에 해당하는 케이스 유형을 선택할 수 있습니다.

에 대한 제조 상업 운영 케이스 유형을 구성할 수 있는 일련의 작업이 있습니다.

각 케이스 유형에 대해 다음을 생성해야 합니다.

- 상태 및 상태 흐름
- UI 작업
- UI 정책(상속됨으로 표시된 경우)
- 클라이언트 스크립트(상속된 것으로 표시된 경우)
- 비즈니스 규칙
- SLA 정의
- 특별 처리 메모 구성
- 알림

i 주:

기본 케이스에서 변경이 필요하지 않은 경우 속성이 상속된 것으로 간주됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 서비스 > 케이스 유형.
2. 케이스 유형 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

제조 상업 운영 케이스 유형 구성 작업

작업	설명
케이스 유형 생성	케이스 유형을 생성하는 첫 단계는 케이스 테이블(sn_customerservice_case)을 확장하는 케이스 유형에 대한 테이블을 만드는 것입니다.

작업	설명
	주: 이 테이블은 전역이 아닌 범위에서 만들어야 합니다. 다음 방법 중 하나를 사용하여 케이스 유형에 대한 테이블을 만들 수 있습니다. - 애플리케이션 작성자 가이드 - 플랫폼 테이블 생성 기능(시스템 정의 > 테이블 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다) 케이스 유형별로 확장된 테이블은 케이스 테이블의 대다수 기능을 상속합니다.
뷰 규칙 설정	뷰 규칙은 사용자가 사용할 수 있는 양식 뷰를 결정합니다. 시스템에서 지정된 뷰에 케이스 유형 테이블을 표시하는 경우에 대한 조건을 결정하는 뷰 규칙을 생성하십시오.
상태 플로우에 대한 상태 설정	상태 플로우를 사용하면 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블과 케이스에서 확장된 테이블을 포함하여 작업 [task] 테이블에서 파생된 테이블의 상태 간 전환을 사용자 지정할 수 있습니다. 특정 상태로 전환하는 동안 작업을 수행하도록 시스템을 구성할 수 있습니다. 케이스 유형별로 상태 플로우에 사용할 각 상태에 대한 선택 기록을 만듭니다. 원하는 상태를 만들 때 테이블 필드를 케이스 유형의 테이블로, 요소 필드를 상태로 설정합니다.
UI 정책 설정	UI 정책은 필드를 읽기 전용으로 설정하거나 필드를 필수로 설정하는 등 양식에서 정보의 동작을 동적으로 변경합니다. 케이스 유형은 케이스 테이블에서 다음 UI 정책을 상속합니다. - 중요 케이스 정보 섹션 표시 또는 숨기기 - 파트너가 비어 있는 경우에만 파트너 접촉 창구 읽기 설정 케이스 유형 양식에 대한 추가 UI 정책을 구성할 수 있습니다.
클라이언트 스크립트 설정	클라이언트 스크립트를 사용하면 클라이언트 기반 이벤트가 발생한 경우(예: 양식이 로드되거나 필드 값이 변경된 경우) 시스템이 클라이언트에서 JavaScript를 실행할 수 있습니다. 케이스 유형은 케이스 테이블에서 다음 클라이언트 스크립트를 상속합니다. - 파트너 변경 시 비어 있는 파트너 접촉 창구 - 계정 변경 시 비어 있는 케이스 양식 - 요청 관련 목록 숨기기

작업	설명
	◦ SM 섹션 및 플러그인 없음 목록 숨기기 ◦ 관련 기록 섹션 숨기기 케이스 유형에 대한 추가 클라이언트 스크립트를 구성할 수 있습니다.
비즈니스 규칙 설정	비즈니스 규칙은 기록이 표시, 삽입, 업데이트 또는 삭제되거나 테이블이 쿼리될 때 실행되는 서버 쪽 스크립트입니다. 비즈니스 규칙을 사용하여 특정 조건이 충족될 때 양식 필드의 값을 자동으로 변경하거나 이메일 알림 및 스크립트 작업에 대한 이벤트를 만드는 등의 작업을 수행할 수 있습니다. 케이스 유형 테이블에 대해 원하는 비즈니스 규칙을 설정할 수 있습니다.
케이스 유형 UI 작업 설정	UI 작업에는 목록과 양식에 나타나는 버튼, 링크 및 컨텍스트 메뉴 항목이 포함됩니다. 케이스 유형은 케이스 테이블에서 UI 작업을 상속합니다. 케이스 유형에 대한 UI 작업을 설정할 때 다음과 같은 옵션이 있습니다. ◦ 케이스 유형에 대한 UI 작업을 만듭니다. UI 작업을 만들려면 UI 작업 양식의 테이블 필드에서 케이스 유형 테이블을 선택합니다. ◦ 상속된 케이스 UI 작업 중 하나를 사용합니다. ◦ 두 가지를 조합하여 사용합니다. 원하지 않는 상속된 케이스 UI 작업을 차단할 수도 있습니다. 동작을 차단하려면 CSUIActionsimpl 스크립트 포함을 업데이트하십시오.
케이스 유형 설정	케이스 유형 정의 기록을 만들어 새로 만든 케이스 유형을 등록합니다. 이 기록은 케이스 유형 테이블(sn_case_type)에 저장되며 다음과 같은 정보를 포함합니다. ◦ 케이스 유형의 이름 ◦ 케이스 유형에 대해 작성된 테이블 ◦ 옵션 범주 ◦ 하위 유형(선택사항) ◦ 짧은 설명 ◦ 케이스 유형을 활성으로 설정하는 필드 케이스 유형 테이블은 애플리케이션 파일 테이블(sys_metadata)을 확장합니다. 이 테이블에는 고객이 자신의 논리를 추가하는 데 사용할 수 있는 도메인 열이 포함되어 있습니다.

작업	설명
	케이스 유형 정의 기록을 생성하려면 다음으로 이동합니다. 고객 서비스 > 케이스 유형 관리 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다. 케이스 유형 정의 기록을 만들고 저장한 후 케이스 유형 양식의 관련 목록을 사용하여 케이스 유형에 대한 다음 프로세스 정보를 구성할 수 있습니다. ○ 상태 플로우 ○ 특별 처리 메모 ○ SLA ○ 이메일 템플릿 ○ 빠른 메시지 ○ 보고서 자세한 내용은 에서 케이스 유형 관리 제조 상업 운영 문서를 참조하십시오. 주: 이러한 관련 목록에는 새 케이스 유형에 대한 정보만 표시됩니다. 기본 케이스에 대한 정보는 포함하지 않습니다.
알림 설정	알림은 사용자에게 다른 활동과 이벤트에 대한 정보를 제공합니다. 알림이 알림 테이블에서 기록을 만들어 표시될 때의 조건을 결정할 수 있습니다.
역할 설정	케이스 유형 기능 및 역량에 대한 액세스를 제어하는 하나 이상의 역할을 만듭니다. 그런 다음이 역할에 원하는 애플리케이션 및 모듈에 대한 액세스 권한을 부여합니다.
접근 제어 목록 규칙(ACL) 설정	ACL(접근 제어 목록) 규칙을 사용하여 데이터에 대한 액세스를 제한합니다. 이러한 규칙을 사용하려면 사용자가 데이터와 상호작용하기 전에 요구사항 세트를 전달해야 합니다. 외부 고객이 케이스 유형을 볼 수 있도록 외부 사용자에게 읽기 또는 만들기 액세스를 제공하는 ACL을 추가합니다.
기록 생성자 설정	기록 생성자는 사용자가 서비스 카탈로그에서 케이스 기록과 같은 작업 기반 기록을 만들 수 있는 특정 유형의 카탈로그 항목입니다. 고객 포털에 새 케이스 유형을 노출하는 기록 생성자를 만듭니다.

에서 케이스 유형 관리 제조 상업 운영

케이스 유형 양식에서 케이스 유형에 대한 설정 및 구성을 관리합니다.

안내 설정을 사용하여 제조 상업 운영 **케이스 유형을 만들고 구성한** 후에는 케이스 유형 양식에서 케이스 유형에 대한 설정 및 구성을 보고 관리할 수 있습니다. 케이스 유형 양식에 액세스하려면 고객 서비스 > 케이스 유형 > 케이스 유형 관리 로 이동하고 목록에서 케이스 유형을 선택하십시오.

케이스 유형 양식 관련 목록

케이스 유형 양식 관련 목록은 케이스 유형 테이블에 대해 구성된 항목을 표시합니다. 관련 목록을 사용하여 추가 구성을 만듭니다.

- 기록 생성자
- 상태 플로우
- 특별 처리 메모
- SLA
- 이메일 템플릿
- 빠른 메시지
- 보고서
- 케이스 유형 선택

케이스 유형 양식 관련 링크

관련 링크	설명
케이스 유형 구성 보기	다음에 포함하여 이 케이스 유형의 현재 구성을 표시합니다. • 비즈니스 규칙 • 클라이언트 스크립트 • 디렉터리 항목 및 무효화 • 알림 • UI 작업 • 접근 제어 • UI 정책 • 데이터 정책 • 스타일 • 뷰 규칙 • 플로우
케이스 유형에 대한 안내 설정 시작	제조 상업 운영 안내 설정에서 케이스 유형 설정 작업으로 이동

제조 상업 운영 사용

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

딜러 관리

딜러 포털을 사용하면 수리, 리콜 및 판매 프로모션 클레임을 관리할 수 있습니다.

작업	설명
일련 번호로 자산 또는 클레임 조회	자산 또는 클레임 상세 정보를 봅니다.
딜러를 위한 수리 클레임	보증 및 회수를 위해 수리 클레임을 제출합니다.
딜러를 위한 판매 프로모션	판매 프로모션 클레임을 제출합니다.

일련 번호로 자산 또는 클레임 조회

딜러 포털에서 자산의 일련 번호 또는 클레임 상세 정보를 조회합니다. 회수 및 판매 촉진 클레임에 대한 항목을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 특약점 서비스 전문가

프로시저

1. 다음으로 이동 딜러 포털 > 일련 번호로 조회.
2. 일련 번호를 입력합니다.
3. 검색을 선택합니다.
페이지에는 해당 일련 번호의 클레임 상세 정보가 표시됩니다. 여기에는 제출된 클레임, 활성 회수 및 상세 정보가 포함됩니다.
4. 관련 상세 정보를 봅니다.
 - 해당 제품 또는 저작물에 대해 제출된 클레임을 보려면 제출된 클레임을 선택합니다.
 - 자산 또는 제품에 대해 회수가 수행되는지 보려면 활성 회수를 선택합니다.
 - 설치 기반 양식 보기를 보려면 상세 정보를 선택합니다.

딜러를 위한 수리 클레임

딜러 포털을 사용하면 딜러가 제품에 대해 수행된 수리 작업에 대한 클레임 요청을 제기할 수 있습니다. 수리는 보증 기간 또는 제품 리콜 후에 수행될 수 있습니다.

딜러 포털에서 수리 클레임에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

작업	설명
보증에 대한 수리 클레임 제출	보증이 적용되는 제품에 대한 수리 클레임을 제출합니다.
회수를 위한 수리 클레임 제출	제조업체에서 회수한 판매된 제품에 대한 수리 클레임을 제출합니다.

보증에 대한 수리 클레임 제출

보증 클레임을 생성하고 승인을 위해 제출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 딜러 포털 > 카탈로그 > 고객 운영 > 복구 클레임.
2. 클레임 상세 정보 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [클레임 상세 정보 양식](#) 문서를 참조하십시오.
3. 계속을 선택합니다.
클레임 작업 양식이 나타납니다.
4. 클레임 작업 추가를 선택합니다.
5. 유형을보증으로 설정합니다.
6. 클레임 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [클레임 복구 양식](#) 문서를 참조하십시오.
7. 제출을 선택합니다.

결과

검토 및 승인을 위해 클레임 작업이 성공적으로 제출되었습니다.

회수를 위한 수리 클레임 제출

회수 클레임을 생성하고 승인을 위해 제출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 딜러 포털 > 카탈로그 > 고객 운영 > 복구 클레임.
2. 클레임 상세 정보 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [클레임 상세 정보 양식](#) 문서를 참조하십시오.
3. 계속을 선택합니다.
클레임 작업 양식이 나타납니다.
4. 클레임 작업 추가를 선택합니다.
5. 유형을##로 설정합니다.
6. 클레임 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [클레임 복구 양식](#) 문서를 참조하십시오.
7. 제출을 선택합니다.

결과

검토 및 승인을 위해 클레임 작업이 성공적으로 제출되었습니다.

딜러를 위한 판매 프로모션

딜러 포털을 사용하면 딜러가 OEM에서 생성한 프로모션 판매 캠페인을 볼 수 있습니다. 딜러는 판매 프로모션에 대한 클레임 요청을 제기할 수도 있습니다.

작업	설명
판매 프로모션 단일 클레임 제출	단일 판매 프로모션 클레임 케이스를 제출합니다.
대량 판매 프로모션 클레임 요청 업로드	판매 프로모션 클레임을 대량 업로드합니다.

판매 프로모션 단일 클레임 제출

딜러는 단일 판매 프로모션 클레임 요청을 제출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 딜러 판매 에이전트(sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

프로시저

1. 다음으로 이동 딜러 포털 > 카탈로그 > 고객 운영 > 판매 프로모션 단일 클레임.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

판매 상세 정보 양식

필드	설명
자산	판매 프로모션을 적용할 수 있는 자산 또는 제품입니다.
요청한 사람	판매 촉진 클레임 요청을 제기하는 사용자입니다.
소비자	판매의 고객입니다. 소비자 정보는 설치 기반에 따라 자동으로 채워집니다.
딜러	판매 촉진 클레임 요청을 제기하는 딜러입니다.
판매 가격	판매 프로모션 클레임을 제기하는 판매된 제품의 판매 가격입니다.

3. 계속을 선택합니다.
인센티브 상세 정보 양식이 나타납니다.
4. 인센티브를 선택합니다.
5. 인센티브 백분율을 입력합니다.
6. 제출을 선택합니다.

결과

판매 프로모션 클레임이 검토 및 승인을 위해 성공적으로 제출되었습니다.

대량 판매 프로모션 클레임 요청 업로드

대량 판매 프로모션 클레임 요청을 업로드합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 딜러 판매 에이전트(sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

프로시저

1. 다음으로 이동 딜러 포털 > 카탈로그 > 고객 운영 > 판매 촉진 대량 업로드.
2. 템플릿 다운로드를 선택합니다.
3. 판매 프로모션 대량 업로드 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [판매 프로모션 일괄 업로드 양식](#) 문서를 참조하십시오.
4. 딜러를 선택합니다.

5. 첨부 파일 추가를 선택하여 업데이트된 템플릿을 업로드합니다.

6. 제출을 선택합니다.

에이전트 관리

OEM 또는 제조업체는 작업 공간 포털 또는 에이전트 작업 공간을 사용하여 클레임을 만들고, 보고, 승인할 수 있습니다.

작업	설명
복구 클레임	OEM은 수리 클레임을 만들고, 보고, 승인할 수 있습니다.
판매 프로모션 관리	OEM은 필요한 기준에 따라 고객을 위한 판매 촉진을 만들 수 있습니다.
판매 촉진 클레임 관리	OEM은 판매 촉진 클레임을 생성하고, 보고, 승인할 수 있습니다.

복구 클레임

에이전트 작업 공간을 사용하면 OEM이 수리 클레임을 만들고, 보고, 검토하고, 승인할 수 있습니다.

작업	설명
수리 클레임 생성	수리 클레임 케이스를 생성합니다.
수리 클레임 케이스 보기	필요한 수리 클레임 케이스를 봅니다.
수리 클레임 검토 및 승인	다양한 유형의 승인.

수리 클레임 생성

보증 또는 리콜 대상 제품에 대한 수리 클레임을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 복구.

i 주:
목록에서 케이스를 선택합니다.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 클레임 상세 정보 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [클레임 상세 정보 양식](#) 문서를 참조하십시오.

4. 계속을 선택합니다.
클레임 작업 양식이 나타납니다.

5. 클레임 작업 추가를 선택합니다.

6. 유형을 보증으로 설정합니다.

7. 수리 클레임 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드 값에 대한 설명은 [클레임 복구 양식](#) 문서를 참조하십시오.

8. 제출을 선택합니다.

결과

검토 및 승인을 위해 클레임 작업이 성공적으로 제출되었습니다.

[수리 클레임 케이스 보기](#)

수리 클레임 케이스를 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 클레임 에이전트 또는 제조 운영 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 수리 클레임.

2. 보려는 케이스 목록을 선택합니다.

- 내 케이스: 할당된 케이스
- 모두: 해당 비즈니스 위치에 속하는 케이스입니다.
- 오픈: 모든 오픈 케이스입니다.
- 미할당: 할당되지 않은 케이스를 사용할 수 있는 에이전트에게 할당합니다.
- 에스컬레이션됨: 에스컬레이션되어 주의가 필요한 케이스입니다.

수리 클레임 검토 및 승인

에이전트 포털 또는 작업 공간을 사용하면 딜러가 제출한 클레임을 검토하고 승인할 수 있습니다.

활동 메뉴에서 검토 및 승인을 선택합니다.

작업	설명
수리 클레임 검토 및 승인	모든 클레임 작업 경비를 승인합니다.
모든 클레임 거부	모든 클레임 작업 비용을 거부합니다.
클레임 부분 승인	작업 클레임 경비를 부분적으로 승인합니다.
클레임 반송하기	추가 정보를 보려면 클레임을 반송하십시오.

모든 클레임 승인

OEM 클레임 대리인은 딜러가 제기한 모든 클레임 작업 비용을 승인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 클레임 에이전트

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 복구.



주:

양식을 작성하여 검토 및 승인 양식으로 이동하려면 문서를 참조하십시오 [수리 클레임 생성](#).

2. 활동 메뉴에서 검토 및 승인을 선택합니다.

3. 드롭다운 목록에서 모두 승인을 선택합니다.

모든 청구가 승인되었습니다. 클레임 요약 양식이 표시됩니다.

4. 클레임 요약을 선택하여 수리 클레임 요약 상세 정보를 봅니다.
5. 제출을 선택합니다.
6. 의견을 추가합니다.
7. 확인을 선택합니다.

모든 클레임 거부

딜러가 제기한 모든 클레임 작업 비용을 거부합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 클레임 에이전트

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 복구.



주:

검토 및 승인 양식을 만들고 이동하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [수리 클레임 생성](#).

2. 활동 메뉴의 활동에서 검토 및 승인을 선택합니다.
3. 드롭다운 목록에서 모두 거부를 선택합니다.
모든 청구가 거부됩니다. 클레임 요약 양식이 표시됩니다.
4. 수리 클레임 요약 상세 정보를 보고 클레임 요약을 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.
6. 의견을 추가하고 확인합니다.

클레임 부분 승인

OEM 클레임 대리인은 딜러가 제기한 클레임 작업 비용을 부분적으로 승인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 클레임 에이전트

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 복구.



주:

검토 및 승인 양식을 만들고 이동하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [수리 클레임 생성](#).

2. 활동 메뉴에서 검토 및 승인을 선택합니다.
3. 드롭다운 목록에서 부분적으로 승인됨을 선택합니다.



주:

승인하거나 거부하기 전에 클레임을 편집할 수 있습니다.

4. 다음 방법 중 하나로 클레임을 처리합니다.

5. 클레임 요약을 선택하여 수리 클레임 요약 상세 정보를 봅니다.
6. 제출을 선택합니다.
7. 의견을 선택하고 확인합니다.

클레임 반송하기

OEM 클레임 대리인은 클레임 요청을 딜러에게 다시 보내 추가 정보를 얻으십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 복구.

i 주:
검토 및 승인 양식을 만들고 이동하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [수리 클레임 생성](#).

2. 활동 메뉴에서 검토 및 승인을 선택합니다.
3. 드롭다운 목록에서 다시 보내기를 선택합니다.

i 주:
수리 클레임은 클레임 양식의 정보를 업데이트하기 위해 딜러에게 다시 전송됩니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 의견을 입력하고 확인합니다.

회수 관리

리콜 관리를 통해 OEM은 고객에게 판매된 결함 있는 제품을 식별하고 제거하거나 교체할 수 있습니다.

작업	설명
내 캠페인	작업 공간에 로그인한 사람에게 할당된 모든 회수 클레임을 표시합니다.
모든 캠페인	OEM에 할당된 모든 회수 클레임을 표시합니다.
내 캠페인 단계 생성	작업 공간에 로그인한 사람에게 할당된 모든 회수 캠페인 단계를 표시합니다.
캠페인 단계 생성	OEM에 할당된 모든 회수 캠페인 단계를 표시합니다.

내 캠페인

D는 작업 공간에 로그인한 사람에게 할당된 캠페인 클레임을 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 회수 관리 > 내 캠페인.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 리콜 캠페인 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [회수 캠페인 양식](#) 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.

내 캠페인 관련 목록

작업 공간에서 내 캠페인 관련 목록을 사용하여 캠페인 작업, 수정 조치 및 회수 단계와 관련된 정보를 추적할 수 있습니다.

관련 목록	설명
캠페인 작업	리콜 프로모션 캠페인을 계획, 파악 및 실행합니다.
시정 조치	판매된 제품에 대해 제기된 문제를 해결하기 위해 수행한 작업입니다.
영향을 받은 자산 식별	회수 또는 수리 작업의 영향을 받는 자산을 식별합니다.
캠페인 단계 회수	특정 지역 또는 대리점을 위해 생성된 캠페인을 회수합니다.

캠페인 작업

OEM은 프로모션 활동을 계획, 관리 및 실행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 회수 관리 > 내 캠페인 > 캠페인 작업.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 캠페인 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [캠페인 작업 양식](#) 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.

시정 조치

자산을 제거하거나 교체하여 자산 문제를 해결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 회수 관리 > 내 캠페인 > 시정 작업.
2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 시정 조치 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [시정 조치 양식](#) 문서를 참조하십시오.

4. 저장을 선택합니다.

영향을 받은 자산 식별

교체하거나 회수해야 하는 영향을 받은 자산을 식별합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 회수 관리 > 내 캠페인 > 영향을 받은 자산.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

영향받은 자산 양식

필드	설명
회수 캠페인	리콜 캠페인의 이름입니다.
회수 캠페인 단계	회수하려는 캠페인 단계를 회수합니다.
수리 클레임 케이스	수리 클레임 케이스 번호입니다.
자산	회수하려는 자산입니다.
설치 기반	설치 기반 항목입니다.

4. 저장을 선택합니다.

캠페인 단계 회수

특정 지역 또는 대리점에 대한 리콜 캠페인을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 회수 관리 > 내 캠페인 > 회수 캠페인 단계.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 필요한 회수 캠페인 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [회수 캠페인 단계 양식](#) 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.

모든 캠페인

모든 캠페인 양식을 사용하면 OEM 에이전트가 모든 회수 캠페인을 생성하거나 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 회수 관리 > 모든 캠페인
2. 새로 만들기를 선택하여 회수 캠페인을 생성합니다.

리콜 캠페인을 생성하려면 을 참조하십시오 [내 캠페인](#).

내 캠페인 단계 생성

D는 작업 공간에 로그인한 사람에게 할당된 클레임을 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 회수 관리 > 내 캠페인 단계.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 회수 캠페인 단계 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [회수 캠페인 단계 양식](#) 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.

단계 작업 추가

에이전트 작업 공간을 통해 제조업체는 회수 캠페인에 대한 단계 작업 상세 정보를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 회수 관리 > 내 캠페인 단계 > 단계 작업.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 단계 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [단계 작업 양식](#) 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

캠페인 단계 생성

C작업 공간에 로그인한 사용자에게 할당된 모든 회수 캠페인 단계 클레임을 작성하거나 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 회수 관리 > 모든 캠페인 > 모든 캠페인 단계.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 를 참조하여 리콜 캠페인 단계를 생성합니다. [내 캠페인 단계 생성](#)

판매 프로모션 관리

OEM은 에이전트 작업 공간을 통해 특정 고객 집합을 위한 프로모션 캠페인을 만들 수 있습니다.

작업	설명
내 승격	작업 공간에 로그인한 사람에게 할당된 모든 판매 촉진 클레임을 표시합니다.
모든 프로모션 보기	모든 판매 촉진 클레임을 표시합니다.

내 승격

C판매 촉진 캠페인을 작성합니다. OEM 에이전트는 자신이 만든 모든 판매 촉진 캠페인을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 판매 촉진 관리자(sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션 관리 > 내 프로모션.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 내 프로모션 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [내 프로모션 양식](#) 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.
5. 검사 목록 만들기를 선택합니다.
자세한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 [검사 목록 템플릿 생성](#).
6. 게시를 선택합니다.
게시 후에는 프로모션을 변경할 수 없습니다.
7. 판매 촉진 세부 정보를 재사용하려면 복사를 선택합니다.

검사 목록 템플릿 생성

에이전트 작업 공간을 사용하면 제조업체에서 검증을 위한 검사 목록을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 판매 촉진 관리자(sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션 관리 > 내 프로모션.
2. 검사 목록 만들기를 선택합니다.
검사 목록 템플릿 생성이 나타납니다.
3. 검사 목록 템플릿의 이름을 입력합니다.
4. 필요에 따라 검사 목록을 작성합니다.

- 검사 목록 항목을 추가하려면 검사 목록 항목 추가를 선택합니다.



주:

이러한 검사 목록 항목은 케이스 라인에 표시됩니다.

- 검사 목록 항목을 삭제하려면 선택합니다.

5. 생성을 선택합니다.

결과

검사 목록 템플릿이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

검사 목록을 복제하려면 다음을 수행합니다.

1. 검사 목록 편집을 선택합니다.

2. 복제를 선택합니다.

관련 정보

[검사 목록 템플릿 생성](#)

내 프로모션 관련 목록

작업 공간에서 내 프로모션 관련 목록을 사용하여 해당 제품, 가시성 기준 및 판매 프로모션과 관련된 정보를 추적할 수 있습니다.

관련 목록	설명
해당 제품 생성	해당 제품을 생성합니다.
가시성 기준 생성	가시성 기준을 생성합니다.
판매 프로모션 클레임 케이스 생성	판매 프로모션 클레임 케이스 생성

해당 제품 생성

해당 제품을 생성합니다. 적용 가능한 제품은 판촉이 적용되는 제품을 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 판매 촉진 관리자(sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션 관리 > 내 승격 > 적용 가능한 제품.
2. 새로 만들기 를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

해당 제품 양식

필드	설명
적용 가능한 제품 테이블	조건이 적용될 해당 제품 테이블입니다.
적용 가능한 제품 상태	해당 제품 테이블에 필요한 R조건 작성기입니다.

필드	설명
판매 프로모션	해당제품 테이블에 대한 판매 촉진 참조입니다.

4. 저장을 선택합니다.

가시성 기준 생성

제조업체에서 대상 판매 프로모션을 적용할 수 있는 딜러 이름을 필터링할 수 있도록 가시성 기준을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 판매 촉진 관리자(sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션 관리 > 내 승격 > 가시성 기준.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

가시성 기준 양식

필드	설명
판매 프로모션	가시성 기준에 대한 판매 프로모션입니다.
조건	필수 서비스 조직 조건입니다. 서비스 조직 기준에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Create the criteria for a service organization .

4. 저장을 선택합니다.

관련 정보

[Associate service organizations with a service](#)

판매 프로모션 클레임 케이스 생성

판매 프로모션 클레임 케이스를 생성하여 상환 또는 할인을 청구합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 딜러 판매 에이전트(sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션 관리 > 내 승격 > 모든 클레임.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

판매 촉진 클레임 케이스 양식

필드	설명
자산	클레임에 대한 자산입니다.
요청한 사람	로그인한 사용자 또는 로그인한 사용자의 서비스 조직 구성원입니다.
소비자	설치 기반으로 태그가 지정된 소비자입니다.
딜러	비즈니스 위치입니다.
판매 가격	판매된 제품의 판매 가격입니다. 목록에서 필요한 통화를 선택합니다.

모든 프로모션 보기

OEM 에이전트는 생성한 모든 프로모션을 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 클레임 에이전트(sn_claim_cmn.claims_agent)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션 관리 > 내 케이스.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 내 프로모션 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 [모든 프로모션 양식](#) 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.
5. 검사 목록 만들기를 선택합니다.
검사 목록을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 [검사 목록 템플릿 생성](#)을 참조하십시오.
6. 게시를 선택합니다.



주:

복사 를 사용하면 판매 프로모션 세부 정보를 복사할 수 있습니다.

판매 촉진 클레임 관리

OEM은 Agent Workspace를 사용하여 특정 고객 집합을 위한 프로모션 캠페인을 생성, 관리 및 승인할 수 있습니다.

작업	설명
판매 프로모션 클레임 케이스 생성	판매 프로모션 클레임 케이스를 생성합니다.
판매 프로모션 클레임 케이스 보기	모든 판매 프로모션 클레임 케이스를 봅니다.
모든 클레임 승인	다양한 유형의 승인.

판매 프로모션 클레임 케이스 생성

판매 프로모션 클레임 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 딜러 판매 에이전트(sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 판매 프로모션 클레임 관리 > 모두.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

판매 상세 정보 양식

필드	설명
자산	클레임에 대한 자산입니다.
요청한 사람	로그인한 사용자 또는 로그인한 사용자의 서비스 조직 구성원입니다.
소비자	설치 기반으로 태그가 지정된 소비자입니다.
딜러	비즈니스 위치입니다.
판매 가격	판매된 제품의 판매 가격입니다. 목록에서 필요한 통화를 선택합니다.

4. 계속을 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

인센티브 상세 정보 양식

필드	설명
인센티브 선택	해당 프로모션을 선택하고 수령된 금액 및 기타 필수 필드를 입력합니다.

6. 계속을 선택합니다.
7. 다음 방법 중 하나로 클레임을 처리합니다.

관련 정보

[Use the Activity Stream](#)

판매 프로모션 클레임 케이스 보기

판매 프로모션 클레임 케이스를 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 클레임 에이전트(sn_claim_cmn.claims_agent)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 판매 프로모션 클레임 관리.
2. 보려는 목록을 선택합니다.

- 내 케이스: 에이전트에게 할당된 케이스입니다.
- 모두: 해당 비즈니스 위치에 속하는 모든 케이스입니다.
- 오픈: 모든 오픈 케이스입니다.
- 미할당: 할당되지 않은 케이스를 사용할 수 있는 에이전트에게 할당합니다.
- 에스컬레이션됨: 에스컬레이션되어 주의가 필요한 케이스입니다.

판매 촉진 주장 검토 및 승인

에이전트 작업 공간을 사용하면 클레임 에이전트가 딜러가 제출한 판매 프로모션 클레임을 검토하고 승인할 수 있습니다.

모든 클레임 승인	각 클레임 케이스 라인을 승인합니다.
클레임 거부	각 클레임 케이스 라인을 거부합니다.
클레임 부분 승인	클레임 케이스 라인을 부분적으로 승인합니다.

i 주:

검토 및 승인 활동은 클레임 에이전트가 볼 수 있습니다. 다른 모든 활동은 딜러 판매 대리인이 수행합니다.

모든 클레임 승인

OEM 클레임 대리인은 딜러가 제기한 모든 클레임 요청을 승인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 클레임 에이전트(sn_claim_cmn.claims_agent)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션.

i 주:

양식을 작성하여 검토 및 승인 양식으로 이동하려면 문서를 참조하십시오 [판매 프로모션 클레임 케이스 생성](#).

2. 활동 메뉴에서 검토 및 승인을 선택합니다.

3. 확인 아이콘(✓)을 선택합니다.

4. 메모를 추가합니다.

모든 클레임이 승인되고 클레임 요약 활동이 표시됩니다.

5. 완료를 선택합니다.

6. 클레임 요약을 선택하여 판매 프로모션 클레임 요약 상세 정보를 봅니다.

클레임 거부

딜러가 제기한 클레임을 거부합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) 또는 클레임 에이전트(sn_claim_cmn.claims_agent)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션.

i 주:

검토 및 승인 양식을 만들고 이동하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [판매 프로모션 클레임 케이스 생성](#).

2. 활동 메뉴에서 검토 및 승인을 선택합니다.

3. 거부 아이콘(X)을 선택하여 클레임을 거부합니다.

4. 메모를 추가합니다.

5. 완료를 선택합니다.

6. 클레임 요약을 선택하여 판매 프로모션 요약 세부 정보를 봅니다.

클레임 부분 승인

요청된 금액보다 적은 승인된 금액을 업데이트하여 판매 프로모션 클레임을 부분적으로 승인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 제조 운영 관리자(sn_mfg_cmnm.manufacturing_operations_admin) 또는 클레임 에이전트(sn_claim_cmnm.claims_agent)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 목록 > 판매 프로모션.

i 주:

검토 및 승인 양식을 만들고 이동하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [판매 프로모션 클레임 케이스 생성](#).

2. 활동 메뉴에서 검토 및 승인을 선택합니다.

3. 클레임 금액을 승인하려는 번호로 설정합니다.

4. 메모를 추가합니다.

5. 완료를 선택합니다.

판매 촉진 클레임이 부분적으로 승인되었습니다.

6. 클레임 요약을 선택하여 판매 프로모션 요약 세부 정보를 봅니다.

추가 워크플로우

와 함께 설치되는 추가 워크플로우입니다 제조 상업 운영.

MCO용 고객 서비스 관리

에이전트와 관리자는 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 고객 케이스를 만들고, 필요한 기술과 가용성을 갖춘 에이전트에게 케이스를 라우팅하고, 고객 정보와 케이스 활동을 관리하고, 케이스 해결을 지원할 수 있는 다른 애플리케이션과 부서를 연결할 수 있습니다.

고객 서비스 관리를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Using Customer Service Management](#).

제조 상업 운영에 대한 주문 관리

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

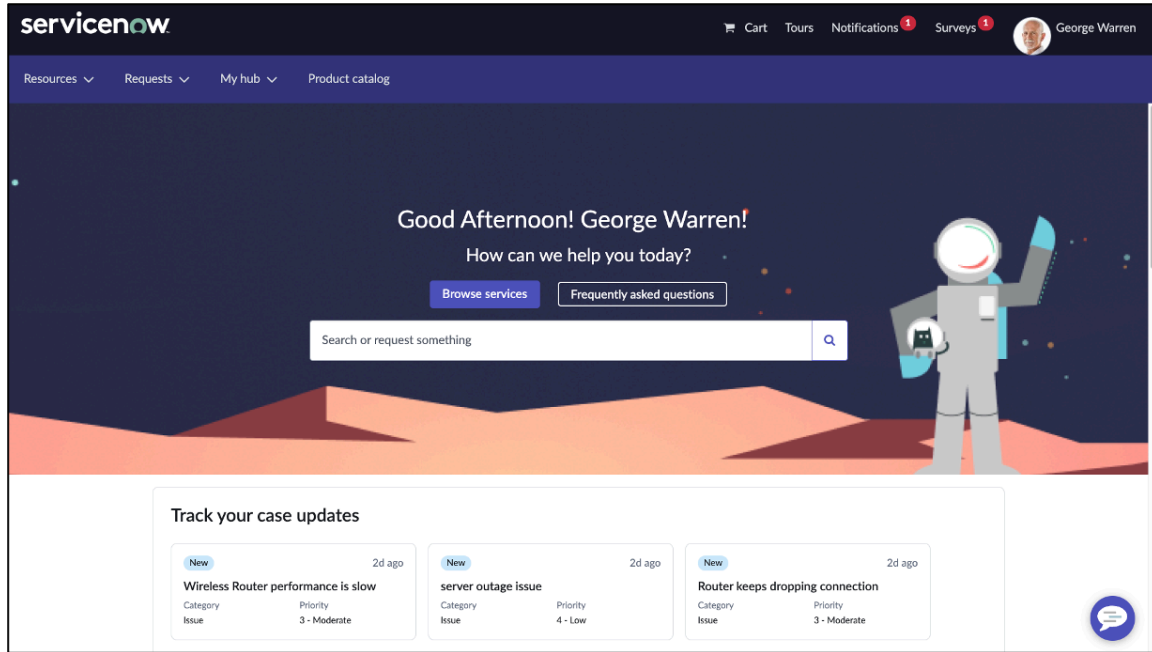
고객 서비스 포털을 통해 작업 시스템 및 릴레이 주문 상태로 사용합니다 주문 관리 . 모든 시스템에서 주문을 캡처 및 이행하고 주문 테이블로 다시 동기화할 수 있습니다 주문 관리 .

주문 관리를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

에서 비즈니스 포털 사용 제조 상업 운영

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

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



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

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

i 주 :

고객 서비스 포털 스토어 앱을 설치하면 비즈니스 포털 스토어 앱이 자동으로 설치됩니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Activate the Consumer and Customer Service Portals](#) .

에서 비즈니스 포털을 사용하여 주문 생성 제조 상업 운영

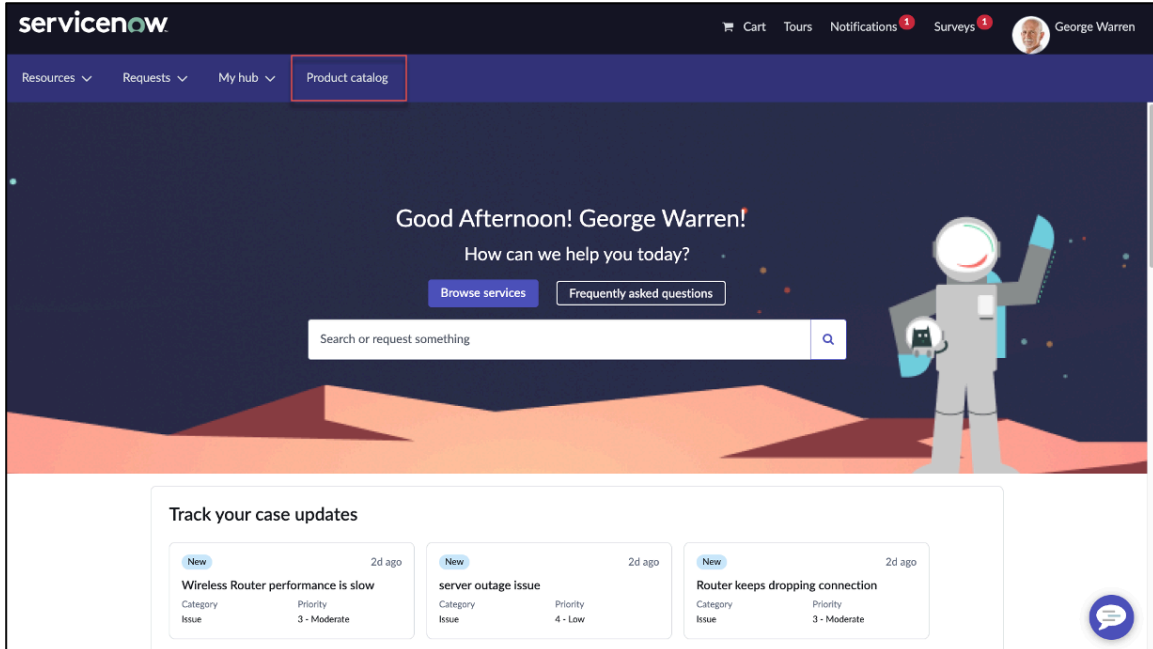
비즈니스 포털은 제품 카탈로그를 사용하여 고객이 제품을 찾아보고 구성할 수 있도록 합니다. 고객은 주문을 작성하고 이행을 위해 제출할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: customer

프로시저

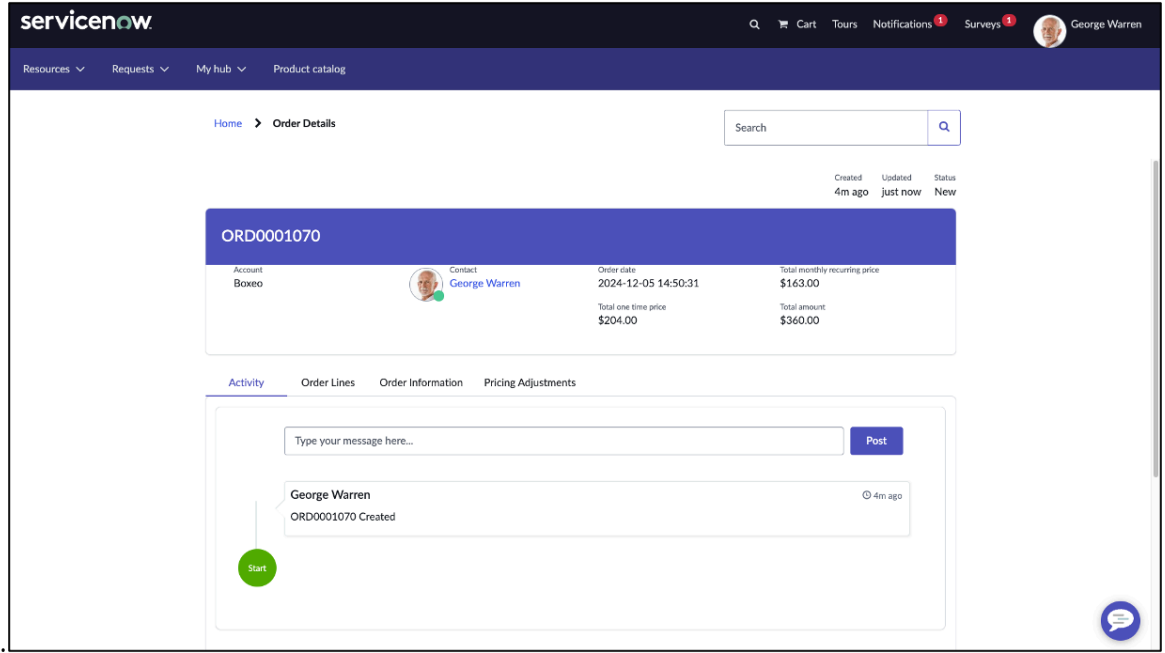
1. 비즈니스 포털로 이동하여 제품 카탈로그를 선택합니다.



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

결과

주문이 제출되면 주문 상세 정보가 열리고 주문 번호와 주문 상세 정보가



표시됩니다.

비즈니스 포털에서 주문 보기

에서 제조 상업 운영비즈니스 포털을 사용하여 주문을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent

프로시저

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

결과

The screenshot displays the ServiceNow interface for a CSM/FSM Configurable Workspace. The main view is a table of Order Line Items for order ORD0001070. The table has 7 columns: Number, Product offering, Product specification, Product model, Order line action, State, and Priority. There are 14 rows of items, all with a 'New' state and '4 - Low' priority. The items include various services like Internet and OTT Bundle, Stolen vehicle recovery services, Connected Car, Quadplay Home Tech Hub Bundle, Home Automation Bundle, Connected Car Bundle, Basic internet - 100 Mbps Plan, Basic Monitoring Plan, Door Sensor, Basic Monitoring Plan, Auto Collision detection, Home Automation Hub, and Solana Modem N Series.

에이전트는 주문을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

송장 케이스 생성

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

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

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

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

소스 요청

에이전트는 다음과 같은 유형의 송장 케이스를 생성할 수 있습니다.

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

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

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

송장 케이스에 송장 및 송장 라인 추가

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

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

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

서비스 브리지 공급자용

의 제조 상업 운영공급자에 대해 사용하는 서비스 브리지 제조업체로서 서비스 브리지를 사용하여 서비스 카탈로그에서 요청을 제출하고 인스턴스에서 주문 이행 ServiceNow[#]을 추적하는 방법에 대해 알아봅니다.

서비스 브리지 소비자용

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

제조 상업 운영 참조

참조 주제는 제조 상업 운영에 대한 추가 정보를 제공합니다.

제조 상업 운영 코어와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 제조 상업 운영 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 이러한 구성요소에는 사용자 역할, 테이블, 플러그인, ServiceNow Store 애플리케이션 및 비즈니스 규칙이 포함됩니다.

i 주:

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

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

사용자 역할은 지원되는 사용 사례에 따라 할당됩니다. 각 기능에는 보기 전용 액세스 권한이 있는 역할과 다양한 수준의 대화형 액세스 권한이 있는 역할이 있습니다.

제조 상업 운영 핵심 역할

역할	포함하는 역할
sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin	- sn_sls_prm_clm_mgt.bulk_upload_admin - sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager

제조 상업 운영 핵심 역할

역할	포함하는 역할
	• sn_mfg_cmn.input_set_writer • sn_labr_cmn.labr_admin • sn_repr_claim_mgmt.claim_admin • sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim • sn_rcl_claim_mgmt.adminsn_prd_pm.product_catalog_admin • sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_admin • sn_prm.enterprise_partner_admin • sn_dealer_mgmt.dealer_admin • sn_customerservice_manager • sn_claim_cmn.claims_agent
sn_claim_cmn.claims_agent	• sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_viewer • sn_prm.enterprise_partner_agent • sn_rcl_claim_mgmt.campaign.viewer • sn_customerservice_agent • sn_dealer_mgmt.dealer_viewer • sn_repr_claim_mgmt.navigation_menu • sn_prd_pm.product_catalog_viewer • sn_repr_claim_mgmt.claim_writer • sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim_writer • sn_mfg_cmn.navigation_menu
sn_dealer_mgmt.dealer_service_advisor	• sn_repr_claim_mgmt.claim_creator • sn_rcl_claim_mgmt.campaign.viewer • sn_customerservice.customer_case_manager • sn_prd_pm.external_product_viewer • sn_dealer_mgmt.dealer_viewer • sn_customerservice.요청자 • sn_prm.external_partner_associate
sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent	• sn_dealer_mgmt.dealer_viewer • sn_prm.external_partner_associate • sn_sls_prm_clm_mgt.bulk_upload_creator • sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_viewer

제조 상업 운영 핵심 역할

역할	포함하는 역할
	- sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim_creator - sn_customerservice.customer_case_manager
sn_rcl_claim_mgmt.recall_manager	- sn_rcl_claim_mgmt.campaign_creator - sn_mfg_cmn.navigation_menu
sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager	- sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_creator - sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim_viewer - sn_customerservice.csm_workspace_user - sn_mfg_cmn.navigation_menu
sn_dealer_mgmt.dealer_operations_admin	- sn_prm.external_partner_manager - sn_sls_prm_clm_mgt.bulk_upload_admin - sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent - sn_dealer_mgmt.dealer_service_advisor
sn_rcl_claim_mgmt.recall_phase_owner	- sn_mfg_cmn.navigation_menu - sn_rcl_claim_mgmt.campaign_phase.writer

관련 정보

[제조 상업 운영 탐색](#)

다음의 데이터 모델 제조 상업 운영

데이터 모델과 통합 아키텍처 다이어그램을 보고 애플리케이션뿐만 아니라 애플리케이션의 권리와 통합에 대해 제조 상업 운영 알아보십시오. 이 다이어그램은 애플리케이션과 역할 간의 관계를 보여줍니다. 애플리케이션 작동 방식에 제조 상업 운영 대한 전체적인 그림을 제공합니다.

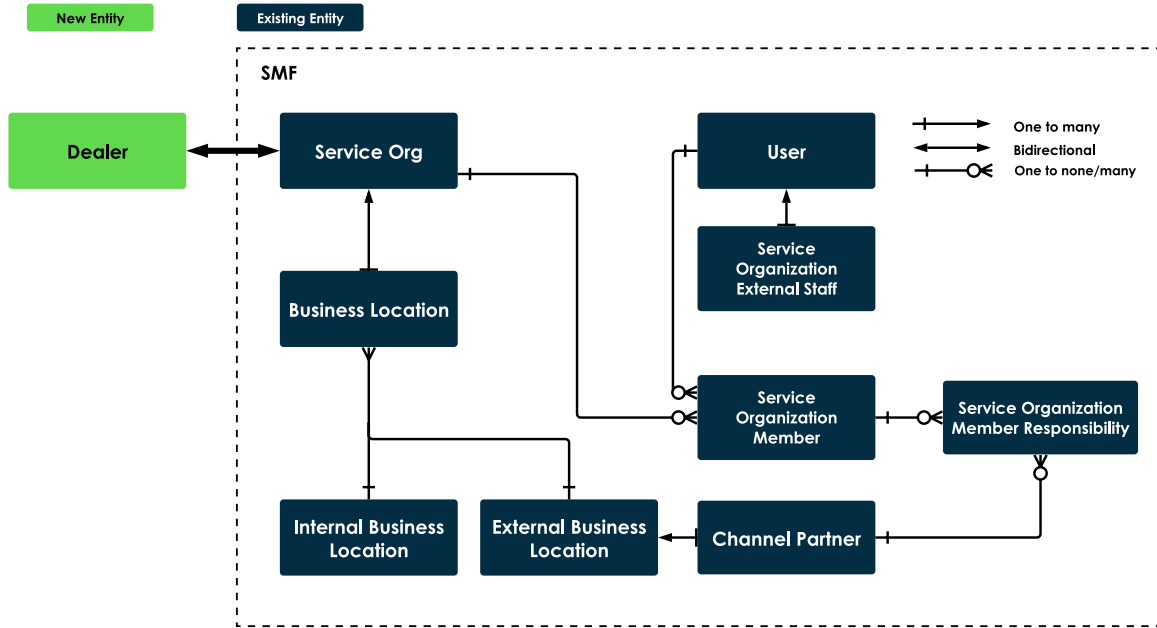
딜러 데이터 모델

딜러 프레임워크는 일상적인 비즈니스 활동을 관리하고 실시간 데이터 통찰력을 모니터링하는 데 도움이 됩니다.

딜러 포털은 클레임 관리, OEM과 딜러 간의 협업 촉진, 서비스 및 지원과 같은 광범위한 이점을 제공합니다. 제조 상업 운영 딜러 포털을 통해 딜러 판매 대리인은 판매 후 할인에 대한 클레임 상환 요청을 제기할 수 있습니다.

다음 다이어그램은 Dealer 애플리케이션 내의 엔터티 및 해당 관계를 보여줍니다.

딜러 데이터 모델



딜러 테이블

이 섹션에서는 의 딜러 테이블에 제조 상업 운영대해 설명합니다.

딜러 플러그인

특약점 [sn_dealer_mgmt] 기능은 기존 테이블을 추가하거나 수정합니다.

- 서비스 조직 [sn_customer_service_organization]
- 비즈니스 위치 [sn_csm_business_location]
- 내부 비즈니스 위치 [sn_csm_business_location_internal]
- 외부 비즈니스 위치 [sn_cms_business_location_external]
- 서비스 조직 구성원 [sn_cms_service_organization_member]
- 서비스 조직 외부 직원 [sn_cms_svc_org_member_responsibility]
- 채널 파트너 [sn_prm_channel_partner]
- 서비스 조직 외부 직원 [sn_csm_service_organization_external_staff]
- 사용자 [sys_user]

dealer 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

딜러 플러그인의 테이블 이름

테이블	설명
딜러 [sn_dealer_mgmt_dealer]	대리점 기록을 저장합니다.
서비스 조직 [sn_customer_service_organization]	비즈니스 위치와 내부 비즈니스 위치 등 서비스 조직에 대한 기록을 저장합니다.

딜러 플러그인의 테이블 이름

테이블	설명
	서비스 조직에서는 고객 가치 체인을 지원하는 기본 프레임워크를 제공합니다. 체인에는 내부 및 외부 서비스 조직이 포함됩니다. 예를 들어, 여러 대리점이 있는 자동차 제조업체입니다.
비즈니스 위치 [sn_csm_business_location]	비즈니스 위치 기록을 저장합니다. 비즈니스 위치는 서비스 조직의 한 유형입니다.
내부 비즈니스 위치 [sn_csm_business_location_internal]	상품 및 서비스 제공과 관련된 내부 비즈니스 위치 기록을 저장합니다. 예를 들어 상점 및 지점이 있습니다.
외부 비즈니스 위치 [sn_csm_business_location_external]	상품 및 서비스 제공과 관련된 외부 비즈니스 위치 기록을 저장합니다. 예를 들어 프랜차이즈 및 대리점이 있습니다.
채널 파트너 [sn_prm_channel_partner]	이름, 연락처 상세 정보와 같은 채널 파트너 정보를 저장합니다.
사용자 [sys_user]	사용자 ID 및 암호와 같은 사용자 기록을 저장합니다.
서비스 조직 구성원 [sn_csm_service_organization_member]	구성원과 서비스 조직 간의 관계에 대한 기록을 저장합니다.
서비스 조직 외부 직원 [sn_csm_service_organization_external_staff]	외부 서비스 조직에 속한 사용자의 기록을 저장합니다.
서비스 조직 구성원 책임 [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	서비스 조직 또는 확장 엔터티에서 근무하는 직원의 책임을 구성합니다.

Service Model Foundation에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Configuring Customer Service Management](#).

판매 프로모션 캠페인 데이터 모델

판매 촉진은 판매를 늘리고 브랜드 인지도를 높이며 고객에게 할인을 제공하기 위해 새로운 아이디어를 구현하는 마케팅 전략입니다.

판매 촉진 캠페인 주장 소개

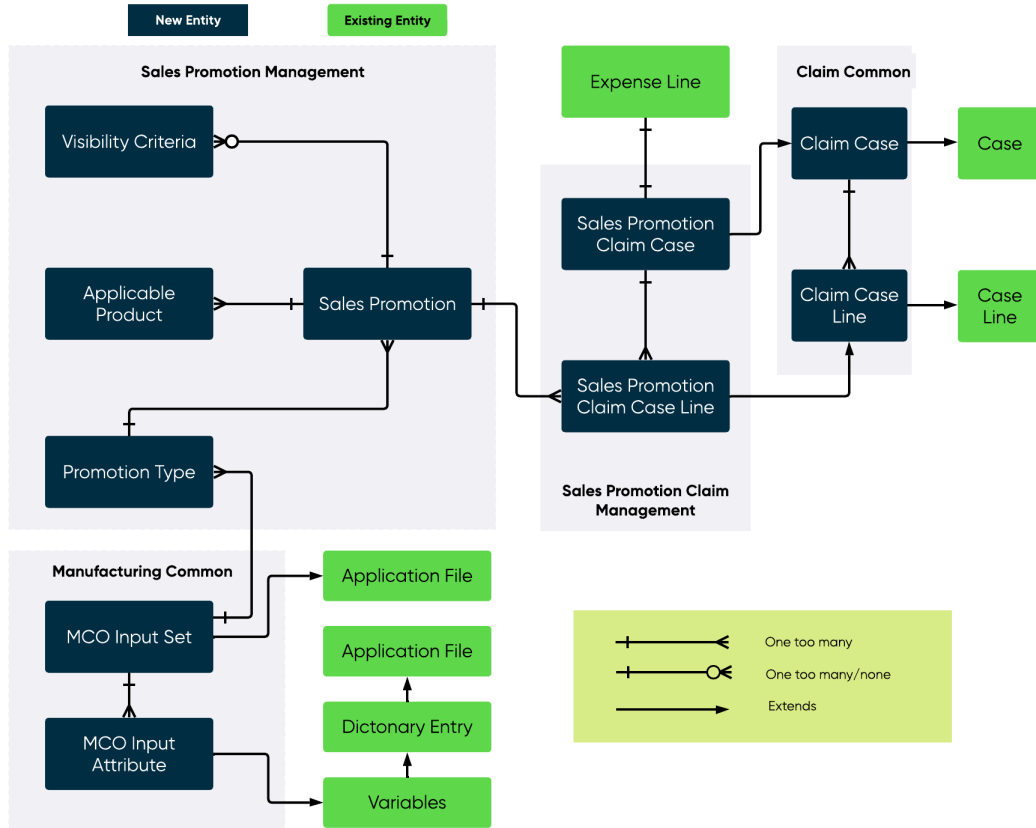
제조업체 또는 OEM(Original Equipment Manufacturer)은 딜러에게 판매 촉진 할인 또는 제안을 발표합니다. 이러한 프로모션은 OEM 마케팅 전략에 따라 고객 세트 또는 모든 고객에게 적용할 수 있습니다. 딜러 에이전트는 판매 과정에서 제공된 할인 또는 제안의 상환을 위해 OEM에 프로모션 청구를 제기할 수 있습니다. 판매 촉진 기능을 통해 딜러는 판매 후 클레임을 제기할 수 있으며, 클레임 케이스에 따라 OEM이 승인하거나 거부할 수 있습니다.

판매 촉진에는 세 가지 주요 부분이 있습니다.

- OEM에 의한 판촉 창출
- 딜러의 프로모션에 대한 클레임 생성
- OEM의 클레임 검토 및 상환

다음 다이어그램은 판매 촉진 캠페인 클레임 애플리케이션 내의 엔터티와 해당 관계를 보여줍니다.

판매 프로모션 캠페인 데이터 모델



벌크 임포트 판매 촉진 클레임

판매 프로모션은 딜러 판매 에이전트가 검토 및 승인을 위해 여러 클레임이 있는 스프레드시트를 임포트할 수 있는 대량 임포트 기능을 지원합니다. 대량 임포트를 사용하려면 또는 비즈니스 위치 서비스 포털(BLSP) 포털에서 사용자 지정해야 고객 서비스 관리(CSM) 합니다.

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

판매 촉진 캠페인 클레임 테이블

이 섹션에서는 의 판매 촉진 캠페인 클레임 테이블에 제조 상업 운영대해 설명합니다.

판매 프로모션 플러그인

판매 프로모션 기능은 기존 테이블을 추가하거나 수정합니다.

- 경비 라인 [fm_expense_line]
- 케이스 [sn_customerservice_case]
- 케이스 라인 [sn_case_line]

sales promotion 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

Sales Promotion 플러그인의 테이블 이름

레이블	설명
판매 프로모션 [sn_sales_prm_mgmt_sales_promotion]	프로모션 이름, 프로모션 시작 및 종료 날짜, 인센티브 유형, 인센티브 백분율 등의 판매 프로모션 상세 정보를 저장합니다. 검사 목록 템플릿은 승인 프로세스 중에 필요한 문서의 세부 정보를 제공합니다.
승격 유형 [sn_sales_prm_mgmt_promotion_type]	승격 유형 상세 정보를 저장합니다. 가능한 유형은 다음과 같습니다. • 거래 촉진 • 고령자 승진 • 베테랑 프로모션
MCO 입력 세트 [sn_mfg_cmn_mco_input_set]	입력 속성에 대한 그룹화 정보를 저장합니다.
MCO 입력 속성 [sn_mfg_cmn_mco_input_attributes]	입력 그룹의 속성 또는 입력 변수를 저장합니다.
적용 가능한 제품 [sn_sales_prm_mgmt_applicable_product]	대상 판매 프로모션 캠페인에 적용할 수 있는 제품 상세 정보를 저장합니다. 특정 모델 (제조업체) 또는 자산(로트 또는 일련 번호) 수준을 기준으로 할 수 있습니다.
클레임 케이스 [sn_claim_cmn_case]	클레임 요청이 제기될 때 딜러가 제조업체에 제공한 입력을 저장합니다. 이 정보는 승격 입력 테이블에서 가져옵니다.
가시성 기준 [sn_sales_prm_mgmt_visibility_criteria]	대상 판매 프로모션을 적용할 수 있는 딜러 이름을 저장하고 표시합니다.
판매 촉진 클레임 케이스 [sn_sls_prm_clm_mgt_case]	클레임 케이스 및 클레임 케이스 라인 진행 상태 정보를 저장합니다. 예를 들어 클레임 케이스가 초안, 제출됨, 검토 또는 승인됨 상태인 경우입니다.
판매 촉진 클레임 케이스 라인 [sn_sls_prm_clm_mgt_case_line]	클레임 날짜, 클레임 금액, 클레임 상태 및 자산과 같은 클레임에 대한 정보를 저장합니다.
경비 라인 [fm_expense_line]	작업 주문에서 수동으로 Expense Line을 만들 때 Expense Line에 대한 짧은 설명을 작업 주문 짧은 설명과 함께 자동으로 채웁니다.
클레임 케이스 라인 [sn_claim_cmn_case_line]	클레임 헤더와 관련된 항목의 상세 정보를 저장합니다.

Sales Promotion 플러그인의 테이블 이름

레이블	설명
케이스 [sn_customerservice_case]	딜러가 생성 및 제출한 케이스 기록을 저장합니다.
케이스 라인 [sn_case_line]	케이스 라인 항목 기록을 저장합니다.

케이스 및 케이스 라인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Case Lines and Workflows](#).

클레임 데이터 모델 복구

수리 클레임 프레임워크를 통해 딜러는 보증 계약 중인 장비 또는 제품의 수리에 대한 상환 클레임 요청을 제기할 수 있습니다.

고객이 장비 또는 제품 문제로 딜러에게 문의하면 딜러가 문제를 진단하고 수정합니다. 딜러는 다음 시나리오에 따라 상환을 위해 제조업체에 클레임을 제출할 수 있습니다.

- 보증하에 적용되는 수리 클레임
- 결함이 있는 제품 또는 부품 회수

주:

영업권 및 서비스 계약은 고객 요구 사항에 따라 사용자 정의할 수 있습니다.

수리 포털을 통해 딜러는 제조업체 또는 OEM 대리점에 수리 클레임을 제출할 수 있습니다. OEM 에이전트는 클레임 케이스를 승인, 거부, 부분 승인 또는 반송할 수 있습니다.

다음 다이어그램에서는 복구 클레임 응용 프로그램 내의 엔터티 및 해당 관계를 보여 줍니다.

클레임 데이터 모델 복구

클레임 테이블 복구

이 섹션에서는 의 제조 상업 운영수리 클레임 테이블에 대해 설명합니다.

클레임 복구 플러그인

클레임 복구 기능은 기존 테이블을 추가하거나 수정합니다.

- 경비 라인 [fm_expense_line]
- 케이스 [sn_customerservice_case]
- 케이스 라인 [sn_case_line]

클레임 복구 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

수리 클레임 플러그인의 테이블 이름

레이블	설명
수리 클레임 케이스 [sn_repair_claim_mgmt_case]	상환을 위해 제출된 수리 클레임 요청의 상세 정보를 저장합니다.
수리 클레임 케이스 라인 [sn_repair_claim_mgmt_case_line]	고객의 수리 클레임 작업 수준 상세 정보를 저장합니다.
수리 케이스 라인 요금 [sn_repair_claim_mgmt_case_line_charge]	수리와 관련된 자세한 경비를 보유하는 특정 라인 항목을 저장합니다.
경비 라인 [fm_expense_line]	승인되거나 부분적으로 승인된 클레임 작업에 대한 경비 정보를 저장합니다.
클레임 케이스 [sn_claim_cmn_case]	클레임 요청이 제기될 때 딜러가 제조업체에 제공한 입력을 저장합니다. 이 정보는 승격 입력 테이블에서 가져옵니다.
클레임 케이스 라인 [sn_claim_cmn_case_line]	클레임에 대한 직무 수준 상세 정보를 저장합니다
케이스 라인 [sn_case_line]	상위 케이스에 대해 만들어진 케이스 라인 항목 기록을 저장합니다.
클레임 케이스 라인 과금 [sn_claim_cmn_case_line_charge]	각 수리 작업에 대해 발생한 요금을 저장합니다.

케이스 및 케이스 라인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Case Lines and Workflows](#).

캠페인 데이터 모델 회수

리콜 캠페인 프레임워크를 사용하면 리콜된 제품에 대해 OEM에 보상 클레임 요청을 시작할 수 있습니다.

리콜은 제조업체가 제품의 안전 문제나 결함을 식별할 때 취하는 조치입니다. 제조업체 또는 OEM이 시작한 리콜 프로세스에는 다음 작업이 포함됩니다.

- 문제 식별
- 수정 사항 개발
- 회수 계획 및 준비(단계 롤아웃)

- 회수 실행
- 리콜 클레임(딜러에 대한 환급)

i 주:
리콜 계획 및 준비와 리콜 클레임만 지원됩니다.

리콜은 특정 결함이 상당수의 제품에 영향을 미칠 때 시작됩니다. 다음 다이어그램은 회수 클레임 애플리케이션 내의 엔터티 및 해당 관계를 보여줍니다.

클레임 데이터 모델 회수

캠페인 테이블 회수

이 섹션에서는 의 회수 캠페인 표에 대해 제조 상업 운영설명합니다.

회수 클레임 플러그인

회수 클레임 기능은 기존 테이블을 추가하거나 수정합니다.

- 계획 수립 항목 [sn_align_core_planning_item]
- 작업
- 서비스 조직 기준

회수 클레임 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

회수 클레임 플러그인의 테이블 이름

회수 캠페인 [sn_rcl_claim_mgmt_rcp]	이는 상위 테이블이며 회수 캠페인 이니셔티브 정보를 저장합니다.
캠페인 회수 작업 [sn_rcl_claim_mgmt_campaign_task]	회수 캠페인 프로세스를 완료하기 위해 이행해야 하는 작업 정보를 저장합니다.
회수 캠페인 단계 [sn_rcl_claim_mgmt_rcp_phase]	회수 캠페인 시작과 관련된 정보를 저장합니다.
영향을 받는 완제품 [sn_rcl_claim_mgmt_finished_good]	회수 캠페인의 영향을 받는 모든 자산에 대한 자산 정보를 저장합니다.
시정 조치 [sn_rcl_claim_mgmt_ca]	리콜 캠페인 기록의 일부로 언급된 문제를 해결하기 위한 정정 절차를 저장합니다.
캠페인 단계 회수 작업 [sn_rcl_claim_mgmt_phase_task]	회수 캠페인 단계와 관련된 작업을 저장합니다.
시정 조치 인건비 [sn_rcl_claim_mgmt_ca_labor_charges]	정정 절차를 수행하기 위한 다양한 유형의 과금 상세 정보를 저장합니다.
계획 수립 항목	새 항목 상세 정보를 저장합니다.

회수 클레임 플러그인의 테이블 이름

[sn_align_core_planning_item]

설치 기반 항목 양식

설치 기반 항목은 애플리케이션 서비스 구성 항목을 참조합니다. 각 설치 기반 항목은 고객에 대한 구성 항목 기록을 참조합니다. 구성 항목에 문제가 발생하는 경우 고객 서비스 에이전트는 케이스가 어떤 설치 기반 항목에 영향을 주는지 추적할 수 있습니다.

설치 기반 항목 양식

필드	설명
번호	설치 기반 항목의 고유 ID입니다. 이 필드는 자동으로 입력되지만 변경할 수 있습니다.
이름	설치 기반 항목의 이름입니다.
구성 항목	설치 기반 항목과 연결된 구성 항목입니다. sn_customerservice_manager 역할에는 애플리케이션 서비스 구성 항목 클래스의 설치 기반 항목을 만들 수 있는 app_service_user 역할도 있어야 합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 서비스 를 참조하십시오. 서비스 모델에는 애플리케이션 서비스라고 하는 모델 범주가 있는데, 이 범주로 인해 서비스 모델이 애플리케이션 서비스 CI 클래스에 연결됩니다. 자세한 내용은 모델 및 모델 범주 를 참조하십시오.
소비자	설치 기반 항목과 연결된 소비자입니다. i 주: 소비자 필드를 먼저 입력하면 계정 필드가 숨겨집니다.
소유자	설치 기반 항목의 비즈니스 관리자입니다. 구성 항목에 비즈니스 관리자가 입력되면, 이 필드는 자동으로 구성 항목의 정보로 입력됩니다.
지원하는 사람	CI에 이 정보가 포함되어 있으면, 이 필드는 자동으로 구성 항목의 정보로 입력됩니다.
제품	설치 기반과 연결된 제품 모델로, 제품 모델과 연결된 서비스를 식별하는 데 사용됩니다. i 주: 제품 모델에는 하나의 사양이 있어야 합니다. 제품 모델과 연결된 사양은 설치 기반 양식에만 나타납니다.
위치	제품과 연결된 위치입니다.
상태	제품이 원본 제품인지 대체품인지 여부를 결정하는 옵션입니다.
수명 주기 스테이지	설치 기반 항목의 CSDM 수명 주기 스테이지입니다.
수명 주기 스테이지 상태	설치 기반 항목의 CSDM 수명 주기 스테이지 상태입니다.

설치 기반 항목 양식

필드	설명
활성	설치 기반의 활성 또는 비활성 여부를 나타내는 옵션입니다. 상태가 활성화인 경우 제품에 대한 관련 케이스를 생성할 수 있습니다. i 주: 활성 상태, 설치 날짜 및 제거 날짜 간의 동기화가 있습니다. 설치 기반 양식에서 상태가 사용 중이면 활성 옵션이 선택됩니다. 활성 옵션이 선택되지 않은 상태로 유지되면 상태가 비활성으로 설정됩니다.
설치 날짜	설치 기반이 활성 상태가 된 날짜입니다.
제거 날짜	설치 기반이 비활성 상태가 된 날짜입니다.
자산	설치 기반과 연결된 자산입니다.
사양	설치 기반 항목과 연결된 사양입니다. 설치 기반 항목과 해당 계층 구조를 만들기 위한 주문을 이행하는 데 도움이 되는 옵션입니다. i 주: 사양 필드는 CSM 에이전트, 관리자 및 기고자 가상 사용자에게만 나타납니다.

관련 정보

[설치 기반 항목 생성](#)

내부 비즈니스 위치 양식

내부 비즈니스 위치에 대한 정보를 저장하는 IBL(내부 비즈니스 위치) 양식입니다. 이 정보에는 해당 위치에 할당된 직원 구성원, 케이스, 판매된 제품 및 고객을 위해 생성된 설치 기반 항목이 포함됩니다.

내부 비즈니스 위치 양식

필드	정의
번호	자동으로 생성된 내부 비즈니스 위치 번호입니다. 기본적으로 위치 번호는 프리픽스 IBL로 시작합니다.
이름	내부 비즈니스 위치의 이름입니다.
유형	조직 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. - 비즈니스 위치: 비즈니스가 운영되는 비즈니스의 실제 위치 - 비즈니스 그룹: 단일 엔터티로 운영되는 모회사와 자회사의 집합으로 구성될 수도 있는 조직입니다.
비즈니스 기능	비즈니스 위치에서 제공되는 기능의 유형입니다. 다음 비즈니스 기능을 선택합니다.

내부 비즈니스 위치 양식

필드	정의
	- 서비스: 비즈니스 위치에서 계정, 소비자 또는 기타 비즈니스 위치에 대한 지원 제공 또는 케이스 해결과 같은 서비스 관련 기능을 제공하는 경우 이 유형을 선택합니다. - 판매: 비즈니스 위치에서 주문 생성 또는 관리, 견적 생성, 기회 또는 리드 처리, 가격 책정 관리, 제품 추천 제공, 계정, 소비자 또는 기타 비즈니스 위치에 대한 계정 기반 판매 지원과 같은 판매 관련 활동을 제공하는 경우 이 유형을 선택합니다. - 서비스 및 판매: 비즈니스 위치에서 서비스 관련 활동과 판매 관련 활동을 모두 제공하는 경우 서비스와 판매를 모두 선택합니다. i 주: 두 가지 유형의 비즈니스 기능을 모두 선택하여 주문과 케이스를 생성하고 관리할 수 있습니다.
관리자	내부 비즈니스 위치의 관리자입니다. i 주: 내부 비즈니스 위치에 대한 관리자로는 내부 사용자만 추가할 수 있습니다.
상위 내부 비즈니스 위치	비즈니스 위치의 상위입니다. 이 필드를 사용하여 상위-하위 계층 구조를 만듭니다.
도로명 주소	내부 비즈니스 위치의 도로명 주소입니다.
구/군/시	내부 비즈니스 위치가 위치한 도시입니다.
시/도	내부 비즈니스 위치가 위치한 시 또는 도입니다.
우편 번호	내부 비즈니스 위치의 우편 번호입니다.
서비스한 고객	비즈니스 위치에서 서비스를 제공하는 고객의 유형입니다. 서비스를 제공하는 고객은 다음 두 가지 옵션으로 정의할 수 있습니다. - 모든 고객: 서비스 조직 직원이 모든 고객에 대한 문제를 생성하고 해결할 수 있습니다. - 기준 기반: 서비스 조직 직원이 특정 기준을 사용하여 서비스 조직과 연결된 고객에 대해서만 문제를 생성하고 해결할 수 있습니다.
웹 사이트	내부 비즈니스 위치의 웹 주소입니다.
이메일	내부 비즈니스 위치에 사용되는 이메일 ID입니다.
전화	내부 비즈니스 위치의 전화 번호입니다.
개설 날짜	비즈니스 위치가 운영되고 고객이 사용할 수 있게 되는 날짜입니다.
종결 날짜	비즈니스 위치가 비운영 상태가 되어 고객이 사용할 수 없는 날짜입니다. i 주: 종결 날짜는 오픈 날짜보다 이전일 수 없습니다.

내부 비즈니스 위치 양식

필드	정의
상태	진행 중, 운영, 비운영 또는 종결 등 비즈니스 위치의 현재 상태입니다.
설명	비즈니스 위치에 대한 설명입니다.

MCO 입력 속성

MCO 입력 속성 양식.

MCO 입력 속성 양식

필드	정의
레이블	프로모션 질문서의 입력 필드에 사용되는 레이블입니다.
열 이름	열의 필드 이름입니다.
유형	속성의 유형입니다. 유형에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 ServiceNow AI Platform[#] field administration .
모델	제품의 모델입니다.
최대 길이	문자열 필드의 크기에 대한 논리적 제한입니다. 길이는 시스템이 사용자 인터페이스에 문자열 필드를 표시하는 방법과 실제 데이터베이스 데이터 형식에 매핑하는 방법을 결정합니다.
기본값	새 기록에 대한 필드의 기본값입니다.
순서	주문 수입니다. 이 필드는 입력 필드가 UI에 표시되는 순서를 정의합니다.
참조	다른 테이블의 필드에 대한 참조를 저장하는 참조 필드입니다.
선택	사용자가 값 목록을 볼 수 있도록 하는 옵션입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 이름입니다.
활성	속성을 활성으로 설정하는 옵션입니다.
읽기 전용	사용자 인터페이스에서 필드 값을 변경할 수 있는지 여부를 지정하는 옵션입니다.
필수	기록을 저장하려면 이 필드에 값을 포함해야 하는지 여부를 지정하는 옵션입니다.
표시	이 필드가 참조 필드의 표시 값을 나타내는 옵션입니다
텍스트 인덱스	검색이 테이블의 텍스트를 인덱싱할지 여부를 결정하는 옵션입니다.
감사	테이블에 대한 감사를 활성화하는 옵션입니다.

내 프로모션 양식

내 프로모션 양식을 사용하면 제조업체가 프로모션 캠페인 및 인센티브 상세 정보를 입력할 수 있습니다.

내 프로모션 양식

필드	설명
번호	각각의 새 기록에 대해 표시되는 고유 번호입니다.
이름	판매 프로모션의 이름입니다.
시작 날짜	캠페인의 유효 시작 날짜입니다. 현재 날짜보다 작을 수 없습니다.
종료 날짜	캠페인의 유효 종료 날짜입니다. 시작 날짜 이전일 수 없습니다.
소유자	이 판촉을 담당하는 소유자입니다.
상태	프로모션의 현재 상태입니다. 이 필드는 초안 중으로 자동 설정됩니다.
승격 유형	승격 유형입니다. 목록에서 옵션을 선택합니다. 승격 유형을 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 승격 유형 생성 .
검사 목록 템플릿	미리 정의된 검사 목록 템플릿입니다. 목록에서 옵션을 선택합니다. 검사 목록 템플릿을 생성하려면 문서를 참조하십시오 검사 목록 템플릿 생성 .
설명	판매 프로모션에 대한 짧은 설명입니다.
적용 가능한 할인	
인센티브 유형	인센티브 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 금액 • percentage
최소 인센티브	캠페인에 대해 가능한 가장 낮은 인센티브입니다. 이 필드는 인센티브 유형에서 금액을 선택한 경우에만 표시됩니다.
최대 인센티브	캠페인에 대한 가장 높은 인센티브. 이 필드는 인센티브 유형에서 금액을 선택한 경우에만 표시됩니다.
최소 백분율	캠페인에 적용할 수 있는 가장 낮은 할인율입니다. 이 필드는 인센티브 유형에서 백분율을 선택한 경우에만 표시됩니다.
최대 백분율	캠페인에 적용할 수 있는 가장 높은 할인율입니다. 이 필드는 인센티브 유형에서 백분율을 선택한 경우에만 표시됩니다.

관련 정보

내 승격

모든 프로모션 양식

모든 프로모션 양식을 사용하면 제조업체가 프로모션 캠페인 및 인센티브 상세 정보를 입력할 수 있습니다.

필드	설명
번호	각각의 새 기록에 대해 표시되는 고유 번호입니다.
이름	판매 프로모션의 이름입니다.
시작 날짜	캠페인의 유효 시작 날짜입니다. 현재 날짜보다 작을 수 없습니다.
종료 날짜	캠페인의 유효 종료 날짜입니다. 시작 날짜 이전일 수 없습니다.
소유자	목록에서 이 판매 프로모션을 담당하는 소유자입니다.
상태	프로모션의 현재 상태입니다. 이 필드는 초안 중으로 자동 설정됩니다.
승격 유형	승격 유형입니다. 목록에서 옵션을 선택합니다. 승격 유형을 생성하려면 다음 문서를 참조하십시오 승격 유형 생성 .
검사 목록 템플릿	미리 정의된 검사 목록 템플릿입니다. 목록에서 옵션을 선택합니다. 검사 목록 템플릿을 만들려면, 검사 목록 템플릿 생성
설명	판매 프로모션에 대한 짧은 설명입니다.
적용 가능한 할인	
인센티브 유형	인센티브 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 금액 • percentage
최소 인센티브	캠페인에 대해 가능한 가장 낮은 인센티브입니다. 이 필드는 인센티브 유형에서 금액을 선택한 경우에만 표시됩니다.
최대 인센티브	캠페인에 대한 가장 높은 인센티브. 이 필드는 인센티브 유형에서 금액을 선택한 경우에만 표시됩니다.
최소 백분율	캠페인에 적용할 수 있는 가장 낮은 할인율입니다. 이 필드는 인센티브 유형에서 백분율을 선택한 경우에만 표시됩니다.

필드	설명
최대 백분율	캠페인에 적용할 수 있는 가장 높은 할인율입니다. 이 필드는 인센티브 유형에서 백분율을 선택한 경우에만 표시됩니다.

관련 정보

[모든 프로모션 보기](#)

클레임 상세 정보 양식

클레임 상세 정보 양식을 사용하면 딜러가 수행한 수리 작업에 대한 클레임 상세 정보를 입력할 수 있습니다.

필드	설명
자산	수리 작업이 수행되는 자산 또는 제품입니다.
요청한 사람	수리 클레임 요청을 제기하는 사용자입니다.
소비자	설치 기반에 따라 자동으로 채워지는 고객 정보입니다.
설명	수리 클레임에 대한 간단한 설명입니다.
딜러	수리 클레임 요청을 제기하는 딜러입니다.
보고 날짜	클레임이 제기되는 날짜입니다.
작업 주문	클레임 작업 주문 번호로, string 값입니다.

관련 정보

[Roles and components of Partner Relationship Management](#)

[보증에 대한 수리 클레임 제출](#)

[회수를 위한 수리 클레임 제출](#)

클레임 복구 양식

수리 클레임 양식을 사용하면 보증을 입력하고 클레임 상세 정보를 회수할 수 있습니다.

필드	설명
보증	
i 주: 보증 섹션 아래의 필드는 클레임 작업 추가에서 보증 클레임 옵션 유형을 선택하면 표시됩니다.	
개주일 부분	수리되는 제품의 부품 번호입니다.
수리 작업	복구 작업 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다.

필드	설명
	• 복구 • 교체 • 소프트웨어 업데이트
문제 설명	문제가 있는 제품의 이름입니다.
수리 상세 정보	수리 상세 정보에 대한 짧은 설명입니다.
회수	
i 주: 회수 섹션 아래의 필드는 클레임 회수 옵션을 선택할 때 표시됩니다.	
회수 캠페인	리콜 캠페인.
수정 조치	문제를 해결하기 위해 수행한 시정 조치입니다.
캐주얼 부분	부품 번호입니다. 이 필드는 선택한 시정 조치에서 자동으로 채워집니다.
정정 유형	리콜 캠페인 기록의 일부로 언급된 문제를 해결하기 위한 정정 절차입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
수리 상세 정보	수리 상세 정보에 대한 짧은 설명입니다. 이 필드는 수정 동작에서 사용할 수 있는 상세 정보에서 자동으로 채워지지만 서비스 에이전트가 수정할 수 있습니다.
부품	
파트 번호	수리, 교체 또는 업그레이드된 부품 번호입니다.
임시 부품 교체	임시 부품 교체는 수리 작업을 교체로 선택하거나 정정 유형에 리콜 클레임 작업에 대한 교체가 포함된 경우에만 사용할 수 있습니다.
수량	복구되는 자산의 수량입니다. 측정 단위에는 다음이 포함됩니다. • 케이스 • 팩 • 카턴 • 키트 • 각 • 번들 • Box
기본 금액	부재의 기준 금액입니다. 세금이 없습니다.
세율	세율.

필드	설명
청구 금액	수령된 금액입니다. 이 금액은 기본 금액, 수량 및 세율을 기준으로 계산됩니다. 예: ## ## * ## + ##.
인력	
인력 코드	노동법.
지속 시간	부품 또는 제품을 수리하거나 교체하는 데 필요한 시간입니다. 측정 단위에는 다음이 포함됩니다. • 년 • 시간 • 월 • 일
기본 금액	수행된 노동 작업의 기본 금액입니다. 세금이 없습니다.
세율	세율.
청구 금액	수령된 금액입니다. 이 금액은 기본 금액, 수량 및 세율을 기준으로 계산됩니다. 예: ## ## * ## + ##.
외부 서비스	
설명	부품 수리 또는 교체를 위해 수행된 외부 서비스에 대한 상세 정보입니다.
기본 금액	수행한 외부 서비스의 기본 금액입니다. 세금이 없습니다.
세율	세율입니다.
청구 금액	수령된 금액입니다. 이 금액은 기본 금액, 수량 및 세율을 기준으로 계산됩니다. 예: ## ## * ## + ##.
기타	
기타	기타 서비스의 상세 정보입니다.
기본 금액	기타 서비스의 기본 금액입니다.
세율	세율.
청구 금액	수령된 금액입니다. 이 금액은 기본 금액, 수량 및 세율을 기준으로 계산됩니다. 예: ## ## * ## + ##.
수령된 작업 금액	이 작업에 대해 수령된 총 금액입니다. 포함 사항:

필드	설명
	• 청구된 부분 금액 • 노동 청구 금액 • 외부 서비스 수령 금액 • 기타 수령 금액
첨부 파일	귀하의 주장을 뒷받침하는 첨부 파일.

관련 정보

[보증에 대한 수리 클레임 제출](#)

[회수를 위한 수리 클레임 제출](#)

채널 파트너 양식

채널 파트너 양식의 필드를 사용하여 채널 파트너와 관련된 정보를 관리하고 저장합니다.

필드	설명
번호	자동으로 생성된 채널 파트너 번호입니다. i 주: 기본적으로 채널 파트너 번호는 프리픽스 CHPRTNR로 시작합니다.
이름	채널 파트너의 이름입니다.
엔터프라이즈 파트너 관리자	채널 파트너와 연결된 엔터프라이즈의 관리자입니다.
외부 파트너 관리자	파트너 구성원 활동을 감독하는 채널 파트너의 관리자입니다.
상태	채널 파트너의 상태입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 일시 중단됨 • 종료.
상위 채널 파트너	채널 파트너의 상위 엔터티입니다.
회사	채널 파트너와 연결된 회사입니다.
작성됨	채널 파트너가 생성된 날짜입니다.
활성	채널 파트너를 활성화하는 옵션입니다. 기본적으로 이 필드는 활성 상태입니다.
설명	짧은 설명입니다.
연도별 수익	채널 파트너 연간 수익.
직원 수	채널 파트너에서 근무하는 직원 수입니다.
산업	채널 파트너가 속한 산업입니다.

필드	설명
웹 사이트	채널 파트너 웹 사이트 상세 정보.
이메일	채널 파트너 이메일 주소입니다.
전화	채널 파트너 전화번호입니다.
회사 주소	채널 파트너 회사 주소입니다.
활동	채널 파트너와 관련된 업데이트 및 정보입니다.

관련 정보

[채널 파트너 생성](#)

판매 프로모션 일괄 업로드 양식

대량 판매 프로모션 업로드 양식.

대량 업로드 양식

필드	설명
판매 프로모션 번호	판매 촉진 캠페인 번호입니다.
외부 ID	외부 공급업체 시스템의 판매 프로모션 ID입니다.
판매된 제품 비용	판매된 제품의 가격입니다.
승격 백분율 적용됨	프로모션에 적용된 할인율입니다.
통화	통화 유형입니다.
승격 값	프로모션에 대해 제공되는 할인입니다.
판매된 제품 일련 번호	판매된 제품의 일련 번호입니다.

회수 캠페인 양식

회수 캠페인 양식을 사용하면 OEM이 회수 캠페인을 생성할 수 있습니다.

필드	설명
번호	회수 캠페인 고유 번호. 이 필드는 자동으로 생성됩니다. 번호는 RCP로 시작합니다.
캠페인 이름	캠페인의 이름입니다.
계획된 시작 날짜	리콜 캠페인을 적용할 수 있는 시작 날짜입니다.
제품 문제점 번호	리콜 캠페인이 생성되는 제품의 일련 번호입니다.
상태	제품 상태입니다. 이 필드는 제품 번호에 따라 자동으로 가져옵니다.
회수 유형	회수 문제 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 제품 결함 • 규제

필드	설명
	• 안전 • 기술 서비스 공지 • 운행 중지 회수 • 외부 주차 권고 • 기타
우선순위	회수 우선순위입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 1-중요 • 2-높음 • 3-보통 • 4-낮음 • 5-계획 수립
할당 그룹	현재 캠페인을 처리할 책임이 있는 회수 관리자 그룹입니다.
담당자	현재 캠페인을 처리할 책임이 있는 할당 그룹의 회수 관리자입니다.
간단한 설명	제품 문제에 대한 짧은 설명입니다.
회수 문제점 상세 정보	제품이 리콜되는 세부적인 문제입니다.
작업 메모	추가 참고 사항(있는 경우)

관련 정보

[내 캠페인](#)

[모든 캠페인](#)

시정 조치 양식

시정 조치 양식을 통해 OEM은 자산을 제거하거나 대체하여 자산 문제를 해결할 수 있습니다.

시정 조치 양식

필드	설명
번호	자동으로 생성되는 수정 작업 번호입니다. 번호는 CA로 시작합니다.
이름	시정 조치의 이름입니다.
영향을 받는 부품	영향을 받는 부품의 상세 정보입니다. 이것은 시정 조치가 수행되는 부분입니다.
상태	작업의 상태입니다.
회수 캠페인	에서 회수 캠페인 양식 가져온 캠페인 상세 정보를 회수합니다.
필수	필요에 따라 시정 조치를 설정하는 옵션입니다.

시정 조치 양식

필드	설명
정정 유형	정정 유형은 수행 중인 정정 유형에 대한 시정 조치를 지정합니다.
영향을 받은 자산 적용 가능성	영향을 받는 자산의 목록입니다.
상세 정보	시정 조치에 대한 간략한 정보입니다.

캠페인 작업 양식

캠페인 작업 양식을 사용하면 회수 캠페인 상세 정보를 추가할 수 있습니다.

캠페인 작업 양식

필드	설명
번호	자동으로 생성되는 캠페인 작업 번호입니다.
담당자	캠페인 작업을 할당할 사람의 이름입니다.
회수 캠페인	에서 회수 캠페인 양식 가져온 캠페인 상세 정보를 회수합니다.
우선순위	에서 회수 캠페인 양식 가져오는 우선순위 정보입니다.
상태	캠페인 작업의 상태입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 보류 중 • 오픈 • 작업 진행 중 • 완료 종결 • 미완료 종결 • 건너뛴 채 종결
활성	캠페인 작업의 활성 또는 비활성 상태입니다.
간단한 설명	캠페인 작업에 대한 짧은 설명입니다.
설명	다음 단계를 위해 업데이트하려는 정보입니다.
작업 메모	추가 정보입니다(있는 경우).

회수 캠페인 단계 양식

회수 클레임 양식을 사용하면 회수 캠페인 단계 상세 정보를 추가할 수 있습니다.

필드	설명
번호	자동으로 작성된 회수 캠페인 단계 번호입니다. 번호는 RCPPH로 시작합니다.
이름	캠페인 단계 이름을 회수합니다.

필드	설명
계획된 시작 날짜	리콜 캠페인의 계획된 시작 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	리콜 캠페인의 종료 날짜입니다.
회수 캠페인	캠페인 이름 회수
상태	리콜 캠페인 단계의 상태입니다. 이 필드는 초안으로 자동 설정됩니다.
할당 그룹	이 단계를 담당하는 단계 소유자의 할당 그룹입니다.
담당자	회수 캠페인 단계를 할당할 사람의 이름입니다.
영향을 받은 자산 자격	영향을 받는 자산의 목록입니다.
딜러 가시성	이 회수 캠페인 단계가 표시되는 서비스 조직 기준입니다.
설명	리콜 캠페인 단계에 대한 간략한 설명입니다.

관련 정보

[캠페인 단계 생성](#)

[내 캠페인 단계 생성](#)

단계 작업 양식

단계 작업 양식을 사용하면 회수 단계의 상세 정보를 추가할 수 있습니다.

단계 작업 양식

필드	설명
번호	캠페인 단계 작업 번호를 회수합니다. 이 필드는 자동으로 생성됩니다. 번호는 TASK로 시작합니다.
담당자	회수 캠페인 단계 작업을 할당할 사람의 이름입니다.
회수 캠페인 단계	캠페인 단계 회수
우선순위	회수 단계 작업의 우선순위입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 1-중요 • 2-높음 • 3-보통 • 4-낮음 • 5-계획 수립
상태	캠페인 작업의 상태입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 보류 중 • 오픈

단계 작업 양식

필드	설명
	• 작업 진행 중 • 완료 종결 • 미완료 종결 • 건너뛴 채 종결 기본적으로 오픈이 표시됩니다.
활성	단계 작업의 활성 또는 비활성 상태입니다.
간단한 설명	단계 작업에 대한 간단한 설명입니다.
설명	단계 작업에 대한 자세한 설명입니다.
작업 메모	추가 참고 사항(필요한 경우)

의 도메인 분리 제조 상업 운영

제조 상업 운영에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 구분을 사용하면 데이터, 프로세스, 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분리할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원의 모든 측면을 포함합니다.
- 애플리케이션 속성이 필요에 따라 도메인을 인식합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객에 따라 프로세스를 생성하거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트에 따라 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

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

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

도메인 분리 테이블

i 주:

모든 제조 상업 운영 테이블은 도메인 분리를 지원합니다.

다른 제품 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소

고객 서비스 관리, 현금-리드 및 서비스 브리지 애플리케이션을 활성화하면 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 구성요소

제품	설치되는 구성요소
고객 서비스 관리	Components installed with Customer Service Management ↗
현금으로 연결 프로세스 관리	Components installed with Lead-to-Cash Process Management ↗
서비스 브리지 공급자용	Components installed with Service Bridge for Providers ↗
서비스 브리지 소비자용	Components installed with Service Bridge for Consumers ↗

관련 정보

[추가 기능](#)