Xanadu 현장 서비스 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

현장 서비스 관리 5
현장 서비스 관리 탐색 6
현장 서비스 관리 안내 설정 10
통합된 작업 주문 항목 10
스케줄링 및 디스패치 운영 최적화 14
디스패처 작업 공간 19
용량 및 예약 관리 21
현장 서비스 크루 운영 23
현장 서비스 영역 계획 수립 23
현장 서비스 관리의 모바일 환경 25
Playbooks for 현장 서비스 관리 29
현장 서비스 마켓플레이스 31
의 인벤토리 관리 현장 서비스 관리 31
현장 서비스용 워크포스 31
현장 서비스 관리용 가상 에이전트 32
현장 서비스 품질 관리 33
선형 자산 지원 33
에 대한 모니터링 및 분석 현장 서비스 관리 34
계획된 작업 관리 36
현장 서비스 관리 워크플로우 예시 36
현장 서비스 관리 구성 47
현장 서비스 관리 구현 계획 수립 50
Field Service Management 활성화 62
인력 설정 67
작업 주문 및 작업 설정 149
인벤토리 및 자산 관리 설정 220
CSM/FSM Configurable Workspace 설정 225
현장 서비스 일정 예약 방법 설정 266
현장 서비스 Now Mobile 에이전트 애플리케이션 설정 343
다른 애플리케이션과 현장 서비스 관리의 통합 364
FSM 보고서 및 분석 설정 385
현장 서비스 관리 사용 394
작업 주문 및 작업 주문 작업 관리 394
에서 인벤토리 관리 현장 서비스 관리 447
Customer 또는 Consumer Service Portal에서 작업 주문 작업 관리 457
에서 약속 관리 현장 서비스 관리 460
작업 주문 작업 예약 및 에이전트에 디스패치 467
작업 주문 작업에 장비 할당 563
현장 서비스 에이전트 모니터링 및 할당에 비상 노출 관리 사용 567

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.

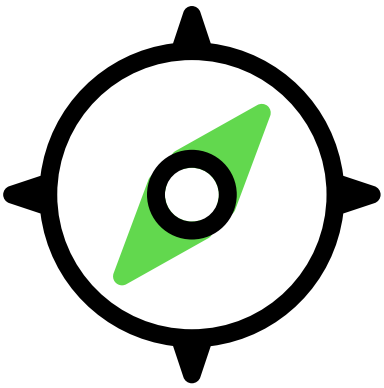
현장 서비스 계약업체 포털 ... 569
용량 사용량 정보 보기 ... 583
서비스 위치가 있는 현장 서비스 ... 583
계획된 작업에 대한 작업 주문 관리 ... 585
애플리케이션을 사용하여 Field Service Contractor for mobile 작업 주문 작업 관리 ... 594
현장 서비스용 워크포스 관리 ... 605
에서 선형 자산 관리 현장 서비스 관리 ... 632
Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 사용하여 작업 수행 ... 633
현장 서비스 관리에 대한 분석 및 보고 ... 681
현장 서비스 관리 개요 대시보드 사용 ... 681
실시간 운영 모니터링 ... 682
계약자 대시보드 ... 684
구성 가능한 작업 공간의 계약자 대시보드 ... 687
현장 서비스 영역 용량 분석 대시보드 ... 690
예약 상태 대시보드 ... 693
현장 서비스 Safety 대시보드 사용 ... 695
현장 서비스 영역 퍼포먼스 분석 대시보드 ... 698
작업 주문 추세 주제 보기 ... 700
현장 서비스 관리 참조 ... 700
Field Service Management와 함께 설치되는 구성요소 ... 700
섹션 508 준수 기능 ... 733
Field Service Contractor 애플리케이션의 작업 주문 작업 필드 ... 733
현장 서비스 관리용 추가 플러그인과 함께 설치되는 구성요소 ... 734
일정 최적화 구성요소 ... 799
일정 최적화 출장 견적 제공자 ... 809
일중 일정 자동화 플로우 및 하위 플로우 ... 810
작업 담당자 테이블 ... 811
의 달력 이벤트 아이콘 디스패처 작업 공간 ... 812
의 기존 맵 핀 디스패처 작업 공간 ... 812
선형 자산 지원 속성 ... 815
현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist ... 817
현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist 탐색 ... 818
현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist 구성 ... 819
현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist에 대한 기술 입력 ... 820
종결 메모 생성 UI 작업 구성 ... 821
현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist 사용 ... 822
작업 주문 작업 요약 생성 ... 822
애플리케이션에서 모바일 에이전트 작업 주문 작업 종결 요약 생성 ... 823
를 사용하여 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간 및 클래식 환경에서 지식 문서 생성 Now Assist ... 826
사이드바 토론 요약 ... 828

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

현장 서비스 관리

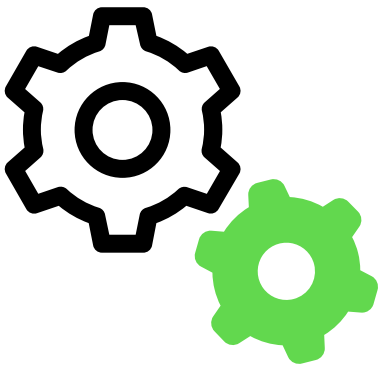
ServiceNow# 현장 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 작업 주문 및 관련 작업, 자원, 기술, 자산 및 위치를 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하여 장비 설치, 수리 또는 유지관리와 같은 각종 현장 작업을 수행하기 위해 작업 주문 작업 및 에이전트를 고객 위치로 디스패치합니다.

탐색



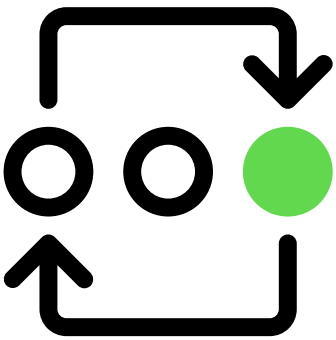
관리자, 디스패처, 기술자, 고객 및 에이전트가 를 사용하는 현장 서비스 관리방법에 대해 알아봅니다.

구성



구현을 계획하고 구성합니다.

통합

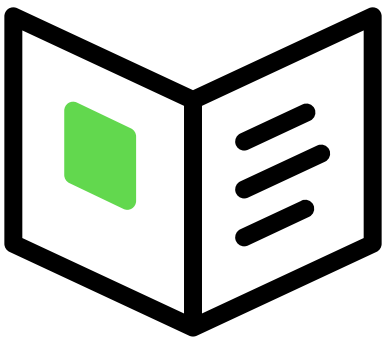


다른 애플리케이션과 통합하여 현장 서비스 관리 기능을 확장합니다.

사용

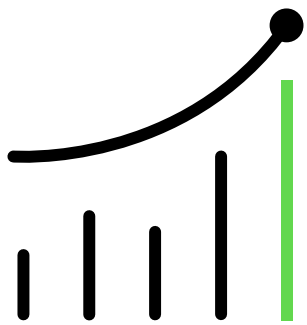
현장에서 수행되는 작업을 관리합니다. 모바일 채널을 통해 운영, 현장 자원 및 고객 간에 공동 작업합니다.

참조



테이블, 역할, 속성 및 필드와 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

분석



실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드에 액세스하여 서비스를 모니터링하고 개선합니다.

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

	자동화 FSM용 Now Assist를 사용하면 생성형 AI를 사용하는 사전 예방적 경험을 통해 사용자 생산성과 효율성을 향상할 수 있습니다.	

추가 자원

- 이 릴리스의 새로운 내용과 변경된 내용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 Field Service Management release notes .
- ServiceNow 계정에 로그인하고 Now Create 에서 현장 서비스 관리 기능을 구현하고 배포하는 방법에 대한 추가 정보를 찾으십시오.
- FSM 커뮤니티 포럼 에서 다른 현장 서비스 관리 사용자와 커넥트합니다.
- 구현 전문가와 협력하여 현장 서비스 관리 설정 프로세스를 간소화하십시오. 자세한 내용은 Customer Success Center 를 참조하십시오.
- ServiceNow Field Service Management 교육 프로그램 및 인증 에 등록하여 핵심 현장 서비스 관리 기능과 릴리스별 특징에 대해 알아보십시오.
- 설정을 현장 서비스 관리시작하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 현장 서비스 관리 구성.

현장 서비스 관리 탐색

현장 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 현장 서비스 에이전트가 위치에서 수행하는 작업 요청을 관리할 수 있습니다. 의 구현 현장 서비스 관리을 시작하거나 확장하는 경우 디스패처, 관리자 및 에이전트가 문제를 해결하고 요청을 이행할 수 있는 원활한 환경을 만드는 데 도움이 되는 사용 가능한 기능에 대해 자세히 알아보십시오.

현장 서비스 관리 개요

현장 기술자의 현장 서비스가 필요한 문제는 신속하게 파악하고 해결해야 합니다. 자동화나 가시성이 거의 또는 전혀 없는 연결되지 않은 이질적인 시스템을 사용하여 복잡한 현장 문제를 해결하려는 경우 비용이 많이 듭니다.

현장 서비스 관리 이 애플리케이션을 사용하면 작업 워크플로우를 간소화할 수 있는 애플리케이션으로 더 많은 작업을 더 빨리 해결할 수 있습니다. 현장 서비스 팀이 문제를 사전에 해결하고 신속하게 해결할 수 있도록 지원합니다. 현장 서비스 관리를 사용하면 팀,

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

프로세스, 시스템을 연결하여 문제의 근본 원인을 찾아서 적시에 해결할 수 있습니다. 온라인 또는 오프라인으로 사용할 수 있는 모바일 애플리케이션을 사용하여 현장 서비스 기술자가 모든 작업에 액세스할 수 있도록 합니다.

주:
또한 전체 Infocard를 보고 다운로드하여 주요 기능을 확인할 현장 서비스 관리 수 있습니다.

현장 서비스 관리 사용자

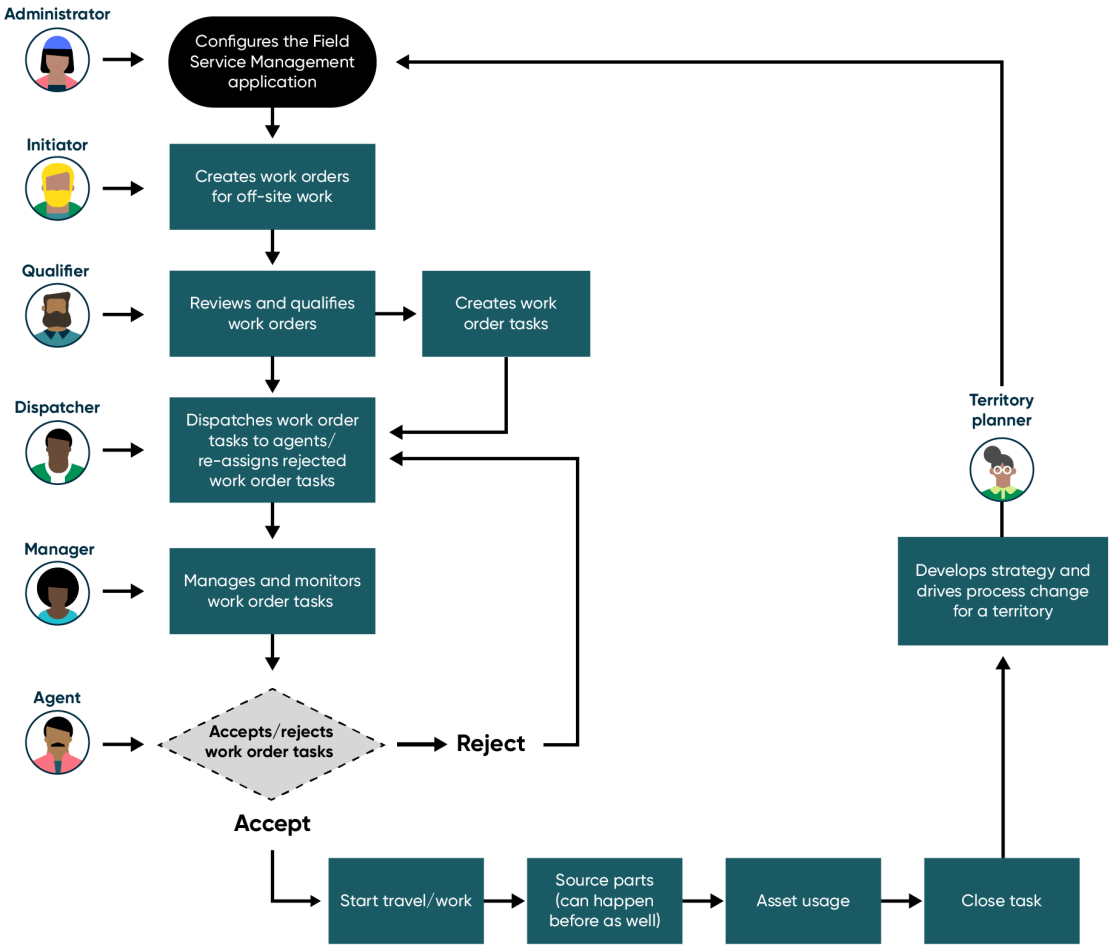
사용자

사용자	설명
관리자	현장 기술자에게 작업 주문 작업을 할당하는 프로세스를 자동화하고 사용할 수 있도록 현장 서비스 관리 애플리케이션을 구성합니다.
발신자	새 작업 주문을 만들거나 문제, 인시던트, 변경 또는 프로젝트 작업과 같은 다른 기록 유형에서 작업 주문을 만들 수 있습니다.
한정자	작업 주문을 검토하고 검증하여 작업 주문 작업이 생성되었는지 확인합니다.
디스패처	가장 적절하고 가용성이 높은 에이전트에 작업 주문 작업을 할당합니다. 또한 디스패처는 에이전트의 이동 및 작업 시간, 부품 요구 사항 및 자산 사용을 추적할 수 있습니다. 디스패처는 현장 서비스 관리 팀의 일원으로, 현장 팀과 고객 경험을 동시에 관리하여 조직에 긍정적인 결과를 달성합니다.
관리자	작업 주문 작업의 진행 상황을 관리하고 모니터링합니다. 에이전트가 작업을 거부하면 다른 에이전트에게 작업을 재할당할 수 있습니다.
에이전트	할당된 작업을 수행하는 데 필요한 부품과 기술을 가지고 고객 위치로 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.

현장 서비스 관리 워크플로우

다음 예는 작업 주문 및 관련 작업 생성부터 작업 주문 작업 완료까지 이러한 역할에서 처리하는 다양한 역할과 스테이지를 설명하는 샘플 현장 서비스 관리 엔드 투 엔드 워크플로우를 보여줍니다.



1. 관리자는 현장 기술자에게 작업 주문 작업을 할당하는 프로세스를 자동화하고 사용할 준비를 하도록 애플리케이션을 구성할 현장 서비스 관리 수 있습니다.
2. 애플리케이션을 사용할 준비가 되면 개시자는 새 작업 주문을 만들거나 문제, 인시던트, 변경 또는 프로젝트 작업과 같은 다른 기록 유형에서 작업 주문을 만들 수 있습니다.
3. 그런 다음 한정자는 작업 주문을 검토하고 자격을 부여하여 작업 주문 작업이 생성되도록 합니다.
4. 그러면 자격을 갖춘 작업 주문이 디스패처 큐로 이동하므로 디스패처는 작업 주문 작업을 가장 적절하고 사용 가능한 에이전트에 할당할 수 있습니다. 또한 디스패처는 에이전트의 이동 및 작업 시간, 부품 요구 사항 및 자산 사용을 추적할 수 있습니다.

   디스패처는 조직에 긍정적인 결과를 달성하기 위해 현장 팀과 고객 경험을 동시에 관리하는 팀의 일원 현장 서비스 관리 입니다.
5. 관리자는 작업 주문 작업의 진행 상황을 관리하고 모니터링합니다. 에이전트가 작업을 거부하면 다른 에이전트에게 작업을 재할당할 수 있습니다.
6. 작업 주문 작업을 수락한 후 에이전트는 할당된 작업을 수행하는 데 필요한 부품과 기술을 가지고 고객 위치로 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.

현장 서비스 관리 이점

현장 서비스 관리의 이점은 다음과 같습니다.

Field Service Management 이점

이점	기능	사용자
로우코드 플러그인과 안내 설정을 사용하여 설정을 단순화합니다.	안내 설정	관리자
케이스, 인시던트, 문제, 변경 요청 또는 프로젝트 작업 기록에서 작업 주문을 만들 때 중요한 데이터를 자동으로 캡처합니다.	통합된 작업 주문 항목	발신자
- 고객 경험을 사용하여 현장 서비스 관리 이동 중인 에이전트 위치와 도착 시간을 추적할 수 있도록 고객에게 권한을 부여합니다.	의 고객 경험 현장 서비스 관리	발신자
를 사용하여 예측 인텔리전스 유사한 기본 문제가 있는 작업 주문을 찾고 분석합니다 현장 서비스 관리.	작업 주문 인사이트 기반 예측 인텔리전스	관리자
리소스를 최대한 활용하십시오. 용량과 작업에 따라 기술자의 작업을 동적으로 예약합니다.	용량 및 예약 관리	관리자
디스패처가 스마트하고 빠른 일정 결정을 내릴 수 있도록 필요한 모든 것을 한 곳에서 제공합니다.	디스패처 작업 공간	디스패처
적절한 기술과 장비를 갖춘 현장 서비스 에이전트에게 자동으로 작업을 할당합니다.	동적 스케줄링	디스패처
에이전트 일정의 공백을 메우기 위해 사용 가능한 최상의 작업을 추천하여 에이전트 사용률을 높입니다.	지능형 작업 권장 사항	디스패처
기술자 크루의 복잡한 작업을 지원합니다.	현장 서비스 크루 운영	디스패처
여러 지리적 지역을 기반으로 작업 주문 작업에 대한 자원 사용률을 효율적으로 예약하고 관리합니다.	현장 서비스 영역 계획 수립	영역 플래너
기술자가 정보를 빠르게 보고 기록할 수 있는 직관적인 네이티브 모바일 에이전트 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.	현장 서비스 관리의 모바일 환경	현장 서비스 대리인
팀 및 사업부 전반의 복잡한 워크플로우에 대한 원활한 가시성과 작업 해결을 달성합니다.	Playbooks for 현장 서비스 관리	현장 서비스 대리인
재고 보관실 간에 재고를 추적하고 관리합니다.	에서 인벤토리 관리 현장 서비스 관리	현장 서비스 대리인
작업 주문 작업을 아웃소싱하고 서비스 수준 계약이 충족되도록 하기 위한 계약업체 팀을 온보딩합니다.	현장 서비스 계약자 관리	관리자
환경 또는 상태 프로토콜의 준수를 모니터링하고 적용합니다.	비상 노출 관리	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.

다음으로 살펴볼 내용

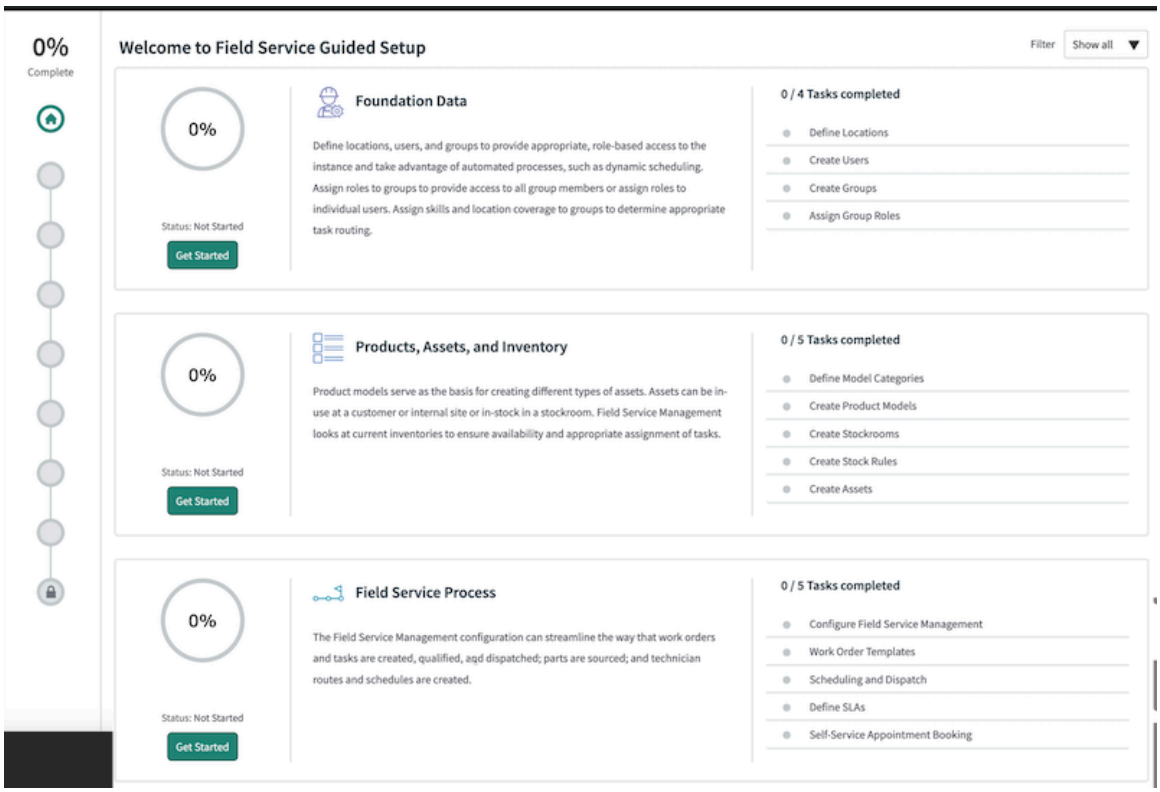
- Field Service Management(FSM)란?
- 현장 서비스 관리 구성
- 현장 서비스 관리 사용
- 현장 서비스 관리에 대한 분석 및 보고
- 현장 서비스 관리 참조

현장 서비스 관리 안내 설정

안내 설정으로 설정을 현장 서비스 관리 간소화합니다.

안내 설정을 사용하여 초기 현장 서비스 관리 구성을 단계별로 진행합니다. 안내 설정은 제품 롤아웃 계획 및 기본 구성 수행을 지원합니다. Guided Setup은 구성 활동을 범주로 구성하고 진행 상황을 추적하는 데 도움을 줍니다.

주:
이 안내 설정은 기본 구성만 지원하며 의 현장 서비스 관리모든 기능을 포함하지는 않습니다.



관련 정보

현장 서비스 관리 구현 계획 수립

통합된 작업 주문 항목

의 현장 서비스 관리 작업 주문은 고객 이름과 주소, 작업을 수행할 위치 및 관련 구성 항목을 포함하여 요청된 작업에 대한 정보를 저장합니다. 작업 주문에는 필요한 에이전트 기술 또는 부품 요구 사항과 같은 수행될 작업에 대한 특정 세부 정보를 포함하는 하나 이상의 작업이 포함될 수 있습니다.

CSM 에이전트 작업 공간의 현장 서비스에 대한 예를 보여주는 비디오입니다.

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

위 비디오는 케이스에서 고객 서비스 관리 작업 주문을 만드는 방법을 보여줍니다.

작업 주문 템플릿은 필드 에이전트가 작업 주문을 완료하는 데 필요한 작업 지시, 작업 및 부품으로 작업 주문을 자동으로 채웁니다.

다른 ServiceNow 제품과 통합 현장 서비스 관리 하면 다른 제품의 작업 공간 내에서 작업 주문을 생성할 수 있습니다.

통합 제품에서 작업 주문을 생성하는 경우:

- 제품 기록의 데이터가 새 작업 주문에 자동으로 복사됩니다.
- 작업 주문은 통합된 제품 내에서 사용할 수 있습니다.

다음과 같은 통합 기록 유형에서 작업 주문을 생성할 수 있습니다.

케이스

CSM 에이전트 작업 공간 의 현장 서비스를 사용하여 실시간 통화 중 또는 고객과 채팅 중에 케이스에서 작업 주문을 만듭니다. 자세한 내용은 CSM 에이전트 작업 공간의 작업 주문을 참조하십시오.

인시던트

인 인시던트 관리 시던트에서 작업 주문을 생성하는 데 사용합니다현장 서비스. 자세한 내용은 인시던트 관리와 통합을 참조하십시오.

변경

실시간 변경 관리 통화 또는 고객과의 채팅 중에 변경 요청으로부터 작업 주문을 생성하는 데 사용합니다현장 서비스. 자세한 내용은 변경 관리와 통합을 참조하십시오.

프로젝트 작업

현장 서비스 에서 프로젝트 포트폴리오 관리 사용하여 프로젝트 작업에서 작업 주문을 만듭니다. 자세한 내용은 프로젝트 포트폴리오 관리와 통합을 참조하십시오.

서비스 요청

에서 IT Service Management 서비스 요청에서 작업 주문을 생성하는 데 사용합니다현장 서비스.

관련 정보

작업 주문 템플릿 구성

작업 주문 및 작업 주문 작업 관리

의 고객 경험 현장 서비스 관리

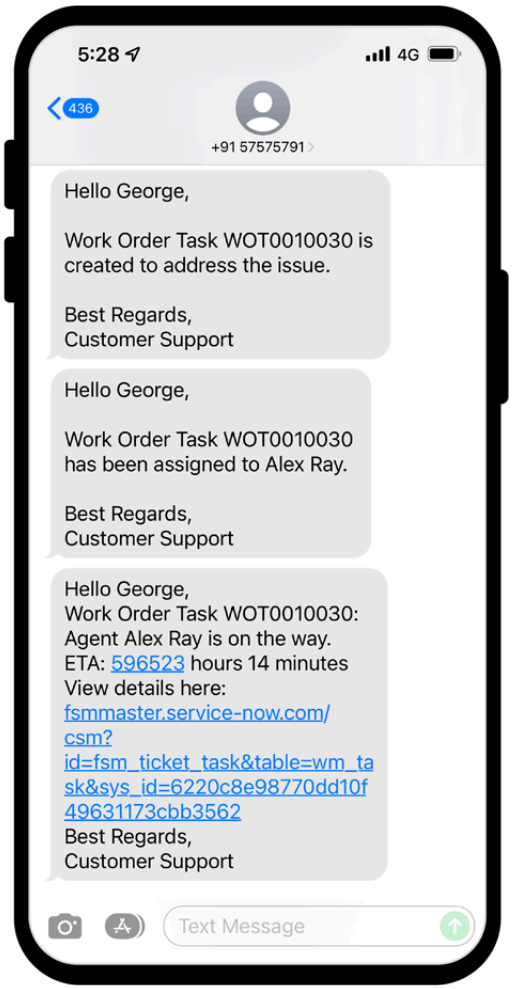
의 고객 경험 기능은 현장 서비스 관리 고객에게 보고된 문제에 대한 업데이트를 적시에 제공하여 고객이 에이전트의 위치를 추적하고 에이전트 피드백을 제공할 수 있도록 합니다.

현장 에이전트가 현장으로 이동할 때 현장 서비스 관리 고객 경험 애플리케이션이 고객에게 정보를 제공하는 방법입니다.

고객 경험 기능은 자동화된 이메일 알림 또는 문자 메시지를 통해 보고된 문제에 대해 고객에게 투명한 커뮤니케이션과 지속적인 업데이트를 제공합니다.

에이전트가 작업을 완료한 후 고객에게 작업에 대한 피드백을 수집할 수 있는 설문 조사 링크를 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

고객 경험 활성화 현장 서비스 관리

Customer 또는 Consumer Service Portal에서 작업 주문 작업 관리

작업 주문 인사이트 기반 예측 인텔리전스

기능에서 예측 인텔리전스 머신 러닝 알고리즘을 사용하여 작업 주문에 대한 솔루션을 추천합니다.

예측 인텔리전스 를 현장 서비스 관리 사용하면 예측 모델을 학습시키고 데이터에 머신 러닝 솔루션을 적용할 수 있습니다. 이러한 솔루션은 현재 문제를 해결하는 데 도움이 되는 정보가 포함된 지식 문서와 유사한 작업 주문을 찾는 데 도움이 됩니다.

주요 이점

예측 인텔리전스 솔루션 정의는 에이전트에게 다음과 같은 이점을 제공합니다 .

해결 완료 기간 단축

- 솔루션 정의를 사용하여 작업 주문 짧은 설명에 입력한 정보를 기반으로 유사한 작업 주문을 권장합니다. 이러한 권장 사항은 케이스 조사 및 해결을 수행하는 에이전트에게 도움이 될 수 있습니다. 자세한 내용은 활성 작업 주문에 유사한 작업 주문 첨부 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.

- 솔루션 정의를 사용하여 지식 문서 텍스트를 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 짧은 설명과 비교하여 유사한 주제에 대한 지식 문서를 추천합니다.
- 솔루션 정의를 사용하여 유사한 짧은 설명이 있는 작업 주문 작업에서 수집한 통찰력을 기반으로 작업 주문 작업을 완료하기 위한 부품을 권장합니다.

오류율 및 비용 감소

작업 주문의 짧은 설명에 입력한 정보를 기반으로 유사한 작업 주문을 주제로 클러스터링하려면 클러스터링 솔루션 정의를 사용하십시오. 자세한 내용은 작업 주문 추세 주제 보기 문서를 참조하십시오.

관련 정보

현장 서비스 관리용 예측 인텔리전스 구성

예측 분석: 작업 주문 인사이트

현장 서비스 관리용 프로세스 마이닝

애플리케이션을 애플리케이션과 현장 서비스 관리 통합 프로세스 마이닝 하면 KPI와 관련된 프로세스를 분석하고 작업 주문 작업과 관련된 병목현상을 식별할 수 있습니다.

프로세스 마이닝 for FSM은 감사 추적의 작업 주문 작업 데이터에서 비즈니스 프로세스 플로우를 생성하여 프로세스 소유자가 심층 분석을 수행하고 프로세스 인사이트를 검색하여 비즈니스 성과를 개선할 수 있도록 합니다.

FSM용 컨텐츠 팩(com.snc.fsm_process_optimization) 플러그인을 사용하여 프로세스 마이닝 FSM용 컨텐츠 팩을 활성화 프로세스 마이닝 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 관리용 추가 플러그인 문서를 참조하십시오.

최종 사용자 및 역할

필요한 역할이 있는 경우 분석가 워크벤치를 사용하여 시각화된 프로세스 워크플로우 데이터, 그리고 고객 서비스 케이스와 관련된 데이터를 분석하는 도구에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 분석가 워크벤치 개요 를 참조하십시오.

FSM용 컨텐츠 팩을 프로세스 마이닝 사용하려면 다음 역할이 필요합니다.

- sn_process_optimization_viewer
- sn_process_optimization_admin
- sn_process_optimization_analyst
- sn_process_optimization_power_user

작업 주문 작업에 대한 최적화 프로젝트

FSM용 Content Pack은 프로세스 마이닝 작업 주문에 대해 사전 정의된 작업 주문 작업 프로세스 모델 정의를 포함하는 사전 구축 프로젝트를 추가합니다. 기본적으로 작업 주문 작업 프로젝트는 지난 2분기 동안의 작업 주문 작업을 필터링합니다. 사전 구축 프로젝트를 기반으로 새 프로세스 프로젝트를 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 프로젝트 구성을 참조하십시오.

작업 주문 작업 프로세스 모델 정의에는 기본 활동 정의와 작업 주문 작업에 대한 세부 항목 정의가 포함되어 있으며, 이를 그대로 사용하거나 사용자 지정 구성으로 수정할 수 있습니다.

- 활동 정의를 사용하여 작업이 진행 중 상태에서 솔루션 제안 상태로 전환되는 경우와 같은 상태 전환을 이해할 수 있습니다.
- 세부 항목 정의를 사용하여 기록을 필터링하고 범주별로 프로세스 맵을 분석합니다. 예를 들어, 작업 주문 작업 데이터를 에이전트, 할당 그룹 및 위치별로 필터링할 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.

지속적 개선 관리 작업 주문 작업에 대한 이니셔티브

지속적 개선 관리(CIM) 애플리케이션이 활성화된 경우 분석가 워크벤치의 CIM 프로젝트를 사용하여 작업 주문 작업에 대한 개선 이니셔티브의 진행 상황을 추적할 수도 있습니다. 개선 이니셔티브와 프로세스 마이닝 모델이 자동으로 연결됩니다. 자세한 내용은 지속적 개선 관리와 통합 을 참조하십시오.

퍼포먼스 분석 작업 주문 작업에 대해

퍼포먼스 분석 애플리케이션이 활성화된 경우, 사용 가능한 템플릿 구성을 사용하여 작업 주문 작업 데이터를 기반으로 퍼포먼스 분석(PA) 표시기에서 애플리케이션을 열 프로세스 마이닝 수도 있습니다. 자세한 내용은 PA(퍼포먼스 분석)와 통합 을 참조하십시오.

관련 정보

Example of content pack for FSM

스케줄링 및 디스패치 운영 최적화

디스패처가 스케줄링 및 디스패치 작업을 관리하여 현장 에이전트에게 작업을 효율적으로 할당하고 자원 사용과 고객 만족도를 극대화하는 방법을 살펴봅니다. 원활한 서비스 제공을 위해 올바른 작업이 적절한 에이전트에게 적시에 전달되도록 효과적으로 작업을 할당하는 메커니즘을 알아봅니다.

스케줄링 과제

디스패처는 교대 근무 중에 어떤 필드 에이전트가 언제 어떤 작업에 처리해야 하는지 결정하는 역할을 합니다. 그들의 목표는 서비스 일정을 생성하여 현장의 모든 에이전트에 대해 최적의 작업 일정을 만드는 것입니다.

각 작업을 완료하는 데 2시간이 걸리고 각 에이전트의 교대조가 8시간이라는 점을 감안할 때 각 필드 에이전트는 단일 교대조 동안 최대 4개의 작업을 완료할 수 있습니다. 작업 4개와 자원 4개:

- 네 명의 에이전트가 모두 각각 하나의 작업을 수행할 수 있습니다.
- 한 명의 에이전트가 4개의 작업을 모두 처리할 수 있습니다.
- 두 명의 에이전트가 작업을 분할하여 각각 2개의 작업을 수행할 수 있습니다.
- 세 명의 에이전트가 작업을 나누어 한 명의 에이전트는 2개의 작업을 수행하고 다른 두 명은 각각 하나의 작업을 수행할 수 있습니다.

일정 예약 방법 개요

스케줄링의 목표는 올바른 작업이 적절한 시간에 적절한 필드 에이전트에게 할당되도록 하여 자원 사용률과 고객 만족도를 최적화하는 것입니다. 일정 메커니즘을 이해하면 디스패처가 사용할 수 있는 작업 할당 옵션을 전체적으로 볼 수 있습니다.

- 수동: 수동 예약에는 기존의 끌어서 놓기 방법이 포함되므로 디스패처가 필드 에이전트에 작업을 수동으로 할당할 수 있습니다. 작업이 제한된 소규모 팀에 적합하지만 수동 일정은 시간이 많이 걸리고 오류가 발생하기 쉽습니다.
- 대화형: 자동 할당, 지능형 작업 추천 및 경로 최적화
  - 디스패처는 다양한 대화형 도구를 활용하여 최상의 할당을 찾을 수 있지만 최종 결정은 디스패처에게 있습니다. Auto-Assign은 동적 스케줄링을 수동으로 트리거하고 다양한 매개변수를 기반으로 적합한 필드 에이전트를 찾습니다. 디스패처가 수락을 선택합니다. 빠른 할당이 필요한 대량 작업에 적합합니다. 예를 들어, 도시 전역에 새로운 서비스를 출시하는 통신 회사가 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.

- 디스패처 작업 공간에서 지능형 작업 권장 사항이 호출되면 에이전트가 작업과 이벤트 사이에 갖는 여유 시간이 에이전트의 달력에 공백으로 표시됩니다. 일정의 이러한 간격을 채우기 위해 사용 가능한 최상의 작업을 권장합니다. 이 기능은 디스패처 작업 공간의 디스패처와 ServiceNow Agent 모바일 애플리케이션의 필드 에이전트 모두에게 제공됩니다.
- 자동 할당은 가장 적합한 기술자에게 작업을 할당하는 데 중점을 두는 반면, 경로 최적화는 할당 후 이러한 작업을 다시 정렬하여 운전 시간을 최소화합니다.

- 자동: 자동 일정은 동적 일정을 사용하여 기술 세트, 위치 등과 같은 미리 정의된 조건에 따라 들어오는 작업을 자동으로 할당합니다. 이 방법은 미리 정의된 규칙을 활용하여 작업을 할당하며 즉각적인 개별 작업 할당에 중점을 둔 중간 규모 작업에 효율적입니다. 또한 렌터카에 대한 일상적인 유지 보수 작업과 같이 요구 사항이 잘 정의된 작업에도 이상적입니다. 자동 일정은 기술자가 사용 불가능한 시간을 예약하는 경우 작업이 자동으로 제거되고 다시 예약되는 경우와 같이 이벤트에서 트리거될 수도 있습니다. 휴가 또는 예상치 못한 병가 중에 사용할 수 있습니다.
- 일정 최적화: 배치 최적화는 모든 제약 조건을 고려하여 여러 필드 에이전트에 대해 작업을 일괄적으로 최적화합니다. 하루 또는 한 주의 시작에 사용하십시오. 예를 들어, 청소 서비스는 여러 고객을 위해 일주일 전에 계획을 세웁니다. 일중 최적화는 변화하는 조건에 따라 실시간으로 일정을 다시 최적화합니다. 작업이 취소 또는 지연되거나 새 작업이 들어올 때 유용합니다. 예를 들어, 케이블 서비스 제공업체는 마지막 순간에 취소하고 새로 설치하는 작업을 처리합니다.

작업 주문 작업 스케줄링 자동화

자동화된 예약 방법을 사용하여 필드 에이전트 간에 작업 주문 작업을 손쉽게 예약하는 방법을 알아봅니다. SLA, 작업 의존성 및 위치와 같은 요소를 염두에 두고 자동화는 최적의 결과를 위한 프로세스를 간소화합니다.

스케줄링에 대한 주요 고려 사항:

- 서비스 수준 계약(SLA)
- 작업 기간 및 기간
- 작업 의존성
- 필요한 기술 및 부품
- 작업 시간 및 초과 근무
- 지리적 위치
- 협력업체 가용성
- 사용자 지정 기본 설정
- 작업 번들링

자동화된 스케줄링 방법은 핵심 요소를 고려하여 올바른 에이전트에게 작업을 할당합니다. 이를 통해 시간을 절약할 수 있을 뿐만 아니라 현장 서비스 운영의 효율성도 높일 수 있습니다.

위치를 기반으로 기술자 및 작업을 효율적으로 관리

현장 서비스 관리 에서는 다양한 유형의 맵을 제공합니다. 이러한 맵은 현장 서비스 에이전트, 관리자 및 디스패처가 작업을 더 빨리 완료하는 데 도움이 됩니다.

에이전트 맵

현장 서비스 에이전트는 지정된 일에 에이전트에게 할당된 작업에 대한 최적화된 경로를 볼 수 있습니다.

관리자는 팀의 구성원에게 할당된 작업에 최적화된 경로를 볼 수 있습니다.

디스패치 맵

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

디스패처는 현장 서비스 기술자의 위치를 알 수 있으므로 디스패처는 근접성을 기반으로 작업을 할당하고 재할당할 수 있습니다.

디스패처는 열려 있는 모든 작업 작업을 볼 수 있으므로 작업 분포를 이해하고 영향을 받는 영역을 빠르게 식별할 수 있습니다.

디스패처는 맵에서 직접 쉽게 작업을 할당하고, 경로를 최적화하고, 할당을 변경할 수 있습니다.

서비스 수준 계약(SLA) 맵

SLA 맵은 색으로 구분됩니다. 디스패처는 위반 시간과 같은 SLA 계약 조건에 따라 기술자의 작업 우선순위를 지정할 수 있습니다.

관련 정보

현장 서비스 일정 예약 방법 설정

동적 스케줄링

동적 일정은 필드 에이전트의 작업을 관리하는 유연한 고급 메커니즘입니다. 이를 통해 일정을 더 쉽게 예약할 수 있으며 디스패처가 예외 및 변경 사항을 효과적으로 처리할 수 있습니다.

동적 일정은 작업 속성과 에이전트 가용성을 활용하여 작업 할당을 최적화하여 현장 서비스 운영의 효율성을 향상시킵니다.

주요 이점

동적 스케줄링은 필드 할당을 간소화하고, SLA를 유지관리하고, 에이전트 선택을 최적화하고, 문제 해결을 개선합니다. 조직은 고급 기능을 활용하여 운영 효율성을 높이고 탁월한 현장 서비스 경험을 제공하며 더 높은 수준의 고객 만족도를 달성할 수 있습니다.

현장 할당 간소화

동적 일정을 사용하면 일정과 경로를 자동화하여 모바일 작업자의 이동 시간을 최소화할 수 있습니다. 사용자 지정 가능한 정렬 규칙에 따라 작업을 할당하면 중요한 작업의 우선순위가 지정되어 현장 에이전트와 승무원이 운전 시간을 줄이고 생산적인 작업에 더 많은 시간을 할애할 수 있습니다.

서비스 수준 계약(SLA) 유지

동적 일정은 자동으로 작업을 다시 할당합니다. 예를 들어 에이전트가 휴가 중이거나 우선순위가 높은 작업이 들어올 때입니다. 정렬 규칙과 할당 해제 제약 조건을 활용하면 에이전트가 우선순위가 높은 작업을 처리하도록 하여 최적의 자원 할당과 SLA 준수를 보장할 수 있습니다.

지능형 에이전트 선택

동적 일정을 사용하면 가장 적합한 에이전트와 작업을 쉽게 일치시킬 수 있습니다. 에이전트 기술 및 이동 시간과 같은 기준을 고려하여 필요한 기술을 보유하고 작업 현장에 효율적으로 도달할 수 있는 에이전트에게 작업이 지능적으로 할당됩니다. 이를 통해 생산성을 극대화하고 서비스 품질을 향상시킬 수 있습니다.

첫 번째 방문 시 문제 해결

동적 일정을 사용하면 적절한 기술과 장비를 갖춘 현장 서비스 작업자에게 작업을 자동으로 할당할 수 있습니다. 자격을 갖춘 에이전트에게 작업을 할당하면 첫 번째 방문에서 문제를 해결할 가능성이 높아집니다. 이를 통해 여러 서비스 호출의 필요성을 최소화하고 고객 만족도를 높일 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.

현장 서비스를 위한 워크포스 최적화와 통합

활성화하면 동적 일정이 현장 서비스용 워크포스 최적화 애플리케이션과 함께 작동합니다. 이 통합을 사용하면 디스패처 작업 공간 달력에서 직접 에이전트의 일정과 이벤트를 볼 수 있습니다. 에이전트 가용성에 대한 통합 뷰에 액세스하고 정보에 입각한 작업을 할당합니다.

계획된 크루를 위한 동적 스케줄링

동적 일정을 사용하여 계획된 크루에 대한 작업 할당을 최적화합니다. 크루에는 미리 생성되는 계획된 크루와 필요에 따라 동적으로 생성되는 동적 크루의 두 가지 유형이 있습니다. 동적 일정은 계획된 크루와 동적 크루를 모두 지원합니다.

관련 정보

동적 스케줄링 구성

지능형 작업 권장 사항

ServiceNow# 지능형 작업 권장 기능을 사용하면 디스패처가 에이전트 일정을 채우는 작업을 추천하여 에이전트 사용률을 높일 수 있습니다. 에이전트는 권장 작업을 확인하고 모바일 앱을 사용하여 ServiceNow Agent 자신에게 할당할 수도 있습니다.

주요 기능

정의된 정책 및 필터링 조건에 따라 에이전트에게 작업을 효율적으로 추천하도록 지능형 작업 권장 사항을 설정합니다. 작업 권장 사항에 액세스할 수 있는 애플리케이션을 결정합니다. 지능형 작업 권장 사항은 일정 효율성을 향상시키는 몇 가지 주요 기능을 제공합니다.

- 갭 채우기: Dispatcher Workspace 또는 ServiceNow Agent 모바일 애플리케이션에서 호출되면 지능형 작업 권장 사항이 에이전트 일정의 갭을 식별하고 이러한 갭을 채우기 위한 작업을 추천하여 에이전트 사용률을 극대화합니다.
- 선택 기준: 권장 작업은 보류 중인 디스패치 상태, 에이전트의 적용 범위 내에 속하는 작업, 선택한 기간 내 예상 작업 기간 등 특정 선택 기준을 충족해야 합니다.
- 사용률 최적화: 지능형 작업 권장 사항은 에이전트의 가용성 및 기술에 맞는 작업을 추천하여 에이전트 사용률을 최적화하고 유휴 시간을 최소화하며 생산성을 극대화합니다.

관련 정보

지능형 작업 권장 사항 설정

지능형 작업 권장 사항을 사용하여 에이전트에게 작업 주문 작업을 할당합니다

지능형 작업 추천에 따라 자신에게 작업 할당

일정 최적화

이를 일정 최적화 통해 작업 예약을 최적화하고, 작업을 자동으로 할당하고, 변화하는 조건에 적응할 수 있습니다. 정책을 적용하면 작업 할당을 최대화하고 이동 시간을 최소화하는 최상의 일정을 만들 수 있습니다.

주요 경쟁력

고객 만족도 향상

예측 가능한 일정을 만들고, 우선순위가 높은 작업을 우선시하고, SLA를 준수하도록 지원합니다. 일정 최적화가 대부분의 작업을 처리하는 동안 예외적인 케이스 해결에 집중합니다.

비용 절감

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

많은 수의 에이전트를 효율적으로 조정하고 지시합니다. 첫 번째 수정을 보장하는 데 도움이 되는 최상의 리소스를 예약합니다. 이동 시간과 초과 근무를 줄입니다.

수익 증대

근무 시간에 더 많은 직무를 적용하여 고객 만족도와 충성도를 높일 수 있습니다.

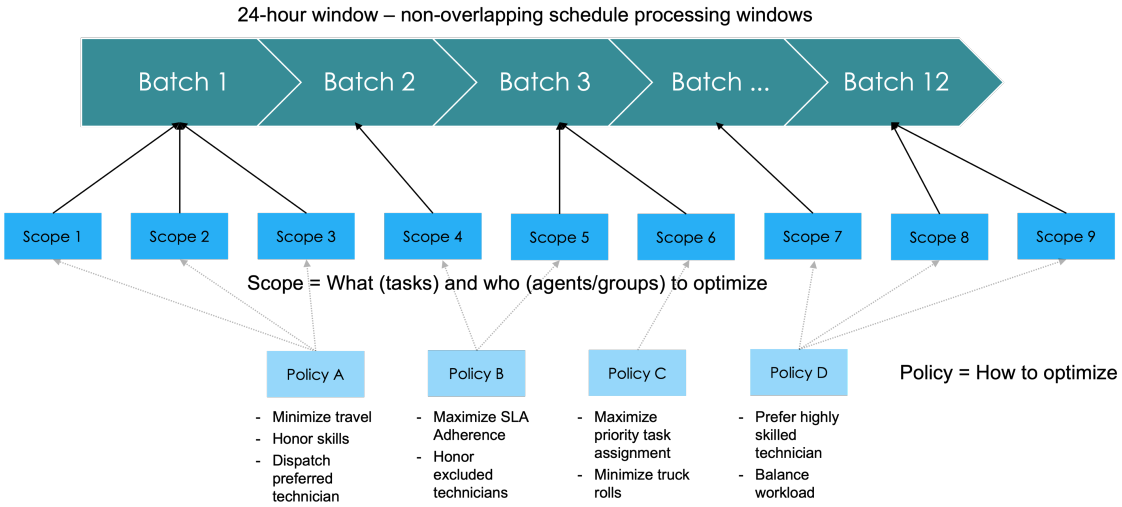
에이전트 생산성

할당 간 빠른 전환을 활성화하여 에이전트 생산성을 높입니다. 이동 시간을 최소화하여 연료 소비를 줄이고 배기가스 배출을 줄입니다.

일정 최적화 워크플로우 다이어그램

다음 그림에서는 의 일정 최적화개략적인 워크플로를 보여 줍니다.

일정 최적화 워크플로우



의 주요 구성요소 일정 최적화

정책은 목표와 제약 조건을 혼합하여 최적화 목표를 캡슐화합니다. 목표와 제약 조건을 알면 최적화 전략을 효과적으로 조정할 수 있습니다. 예를 들어 한 도시 내에서 작업하는 기술자 20명으로 팀이 구성된 경우 이동 시간을 최소화하도록 정책을 구성할 수 있습니다. 전날 밤에 최적화 배치를 실행함으로써 시스템은 작업을 간소화하고 통근 시간을 단축합니다.

범위는 작업을 정책에 연결하며 할당 그룹 또는 지리적 영역을 기반으로 할 수 있습니다. 적절한 범위를 선택하는 것은 정책이 올바른 작업 집합에 적용되고 중요한 곳에서 리소스를 최적화하는 데 중요합니다.

배치는 최적화가 발생하는 시기와 방법을 설정하는 구성입니다. 전략적인 시기에 배치를 실행하면 변화와 요구 사항에 신속하게 적응할 수 있습니다.

주:
"일정 최적화" 애플리케이션 범위를 활용하여 이러한 요소를 설정하고 구성합니다.

일정 최적화 지역 기준

현장 서비스 영역 계획과 함께 사용하여 일정 최적화 에이전트가 더 긴 배치 처리 기간 동안 여러 영역을 담당할 수 있는 복잡한 다중 영역 할당을 예약합니다. 에이전트가 단일 또는 여러 영역의 기본 구성원이든 보조 구성원이든 관계없이 에이전트에게 작업을 할당합니다.

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

일중 일정 최적화

일중 최적화는 변화하는 조건에 따라 실시간으로 그룹 또는 영역에 대한 일정을 다시 최적화합니다. 작업이 취소 또는 지연되거나 새 작업이 들어올 때 유용합니다. 예:

- 케이블 서비스 제공 업체는 막바지 취소를 처리합니다.
- 기상 이변으로 인해 우선순위가 높은 새로운 수리 작업이 발생합니다.
- 기술자가 하루 동안 병가를 냈습니다.

주:
일중 최적화를 사용하려면 Field Service Scheduling Automation을 설치해야 합니다.

일정 최적화 용량 및 예약 관리 기반

용량 및 예약 관리와 함께 사용하여 일정 최적화 작업을 할당합니다. 이 통합은 작업을 예약하고 할당하기 전에 내부 팀과 외부 계약자 모두에 대해 정의된 용량과 예약을 고려합니다.

계획된 크루에 대한 일정 최적화

일정 최적화를 사용하여 계획된 크루에 대한 작업 할당을 최적화합니다. 크루에는 미리 생성되는 계획된 크루와 필요에 따라 동적으로 생성되는 동적 크루의 두 가지 유형이 있습니다. 일정 최적화는 계획된 크루만 지원합니다.

현장 서비스용 워크포스가 포함된 일정 최적화

애플리케이션에서 현장 서비스용 워크포스 에이전트의 일정과 이벤트를 고려하여 작업을 자동으로 할당하는 데 사용합니다일정 최적화.

관련 정보

일정 최적화 구성

디스패처 작업 공간

디스패처는 를 통해 디스패처 작업 공간현장 팀과 고객 경험을 효율적으로 관리하여 조직에 긍정적인 결과를 달성할 수 있습니다. 잠재적인 문제 영역이 발생하기 전에 예측하고 현장 팀과 고객 모두의 운영 효율성을 극대화합니다.

디스패처 작업 공간 개요.

이 짧은 비디오를 시청하여 디스패처가 를 사용하는 디스패처 작업 공간방법을 확인하십시오.

디스패처 작업 공간 디스패처의 주요 작업 공간으로, 현장 서비스 일정 관리에 속도와 효율성을 제공합니다. 디스패처와 관리자에게 작업, 팀, 위치 및 상태에 대한 전체 뷰를 제공합니다. 디스패처 작업 공간 에는 구성 가능한 레이아웃이 있으므로 디스패처가 사용자 지정 필터, 고급 검색 및 정렬 옵션을 사용하여 개인화된 디스플레이를 만들 수 있습니다. 작업 및 에이전트 카드를 사용자 지정하여 관련 정보를 표시할 수 있습니다.

주요 기능

을 사용하면 디스패처 작업 공간작업을 효율적으로 관리하고, 자원 관리를 간소화하고, 서비스 수준 계약을 이행하고, 생산성을 극대화할 수 있습니다. 주요 이점은 디스패처 작업 공간 다음과 같습니다.

단일 작업 공간

할당되지 않은 작업부터 기술자 일정 및 맵에 이르기까지 구성 가능한 한 화면에서 모든 것을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 디스패처 작업 공간 사용자 지정 및 디스패처 대시보드 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.

자동화된 작업 할당

기술자 기술, 부품, 거리, 권장 사항 및 액세스 시간을 기준으로 작업 주문을 예약합니다.

- 동적 스케줄링을 활용하여 기술, 가용성 및 거리를 포함한 다양한 요인에 따라 작업 주문을 자동으로 할당합니다. 자세한 내용은 동적 스케줄링 문서를 참조하십시오.
- 예약 프로세스를 자동화하여 크루의 작업 할당을 간소화합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 크루 운영 문서를 참조하십시오.

경로 최적화

여러 기술자 경로를 동시에 시각화하고 개선하여 이동 시간과 비용을 줄입니다.

지능형 작업 권장 사항

지능형 작업 권장 사항을 통해 에이전트 사용률을 개선합니다. 자세한 내용은 지능형 작업 권장 사항 문서를 참조하십시오.

여러 시간대

에 여러 시간대를 디스패처 작업 공간 추가하고 에이전트의 위치를 빠르게 확인합니다.

할당 지원

선택한 기준에 따라 작업 주문 작업을 할당할 최적의 에이전트 목록을 신속하게 정렬합니다.

근접성, 가용성 및 기술에 따라 작업 할당 끌기

디스패처가 끌어서 놓기 방식으로 작업 할당을 사용하여 근접성, 가용성 및 필요한 특정 기술을 기준으로 기술자에게 작업을 할당할 수 있습니다. 디스패처는 기술자가 작업할 수 있는 시간과 작업과의 현재 거리에 대한 개요를 볼 수 있습니다. 그런 다음 디스패처는 할당되지 않은 작업을 기술자가 사용할 수 있는 시간으로 끌어갈 수 있습니다.

디스패처는 작업을 기술자에게 효율적으로 라우팅하고 성과를 모니터링할 수 있습니다. 경로 최적화는 여러 위치에 서비스를 제공하기 위한 최적의 경로를 결정합니다.

관련 정보

디스패처 작업 공간 구성

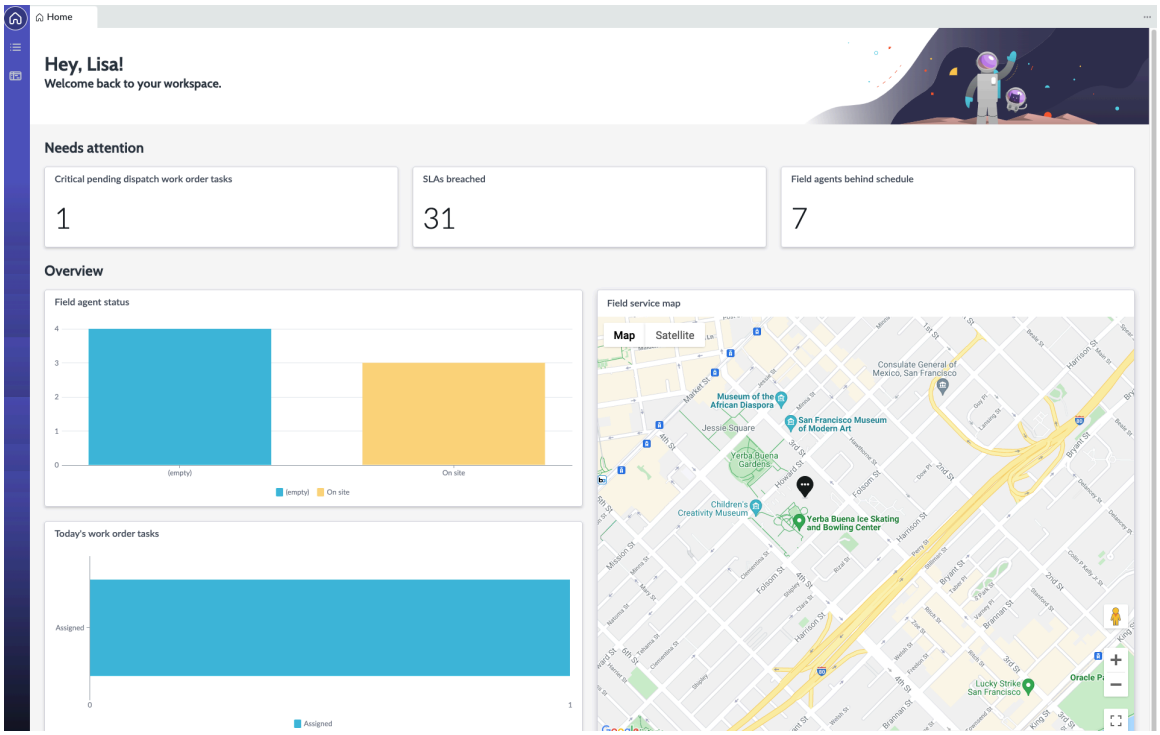
디스패처 작업 공간에서 작업하기

디스패처 대시보드

디스패처 대시보드를 통해 작업 주문, 일정, 에이전트 위치 및 상태를 실시간으로 파악할 수 있습니다.

디스패처 대시보드에는 할당 전반에 걸쳐 현장 서비스 에이전트의 운영 및 성과에 대한 실시간 데이터가 표시됩니다. 디스패처는 보류 중인 디스패치 항목과 에이전트의 현재 상태를 즉시 파악할 수 있습니다. 맵이 확장되면 디스패처가 특정 기술자 또는 작업 주문 작업에 맞게 맵을 자동 확대/축소하는 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.



용량 및 예약 관리

현장 서비스 관리자는 용량 및 예약 관리를 사용하여 현장 서비스 에이전트 및 계약업체 팀에 적절한 작업 현장 서비스 량을 할당하여 정의된 용량을 초과하는 작업으로 과부하가 걸리지 않도록 할 수 있습니다.

용량 관리 프로세스는 우선순위와 요구에 따라 작업 할당을 계획하고 비즈니스 서비스가 용량 초과로 인해 사용할 수 없게 되는 일이 없도록 하는 데 도움이 됩니다. 용량 관리 내의 예약 규칙을 사용하면 다양한 작업에 대해 일정 백분율의 시간을 예약할 수 있습니다. 과거의 장애를 분석하고 서비스 수요 증가에 대한 계획을 수립하면 용량을 효율적으로 관리하는 데 도움이 됩니다.

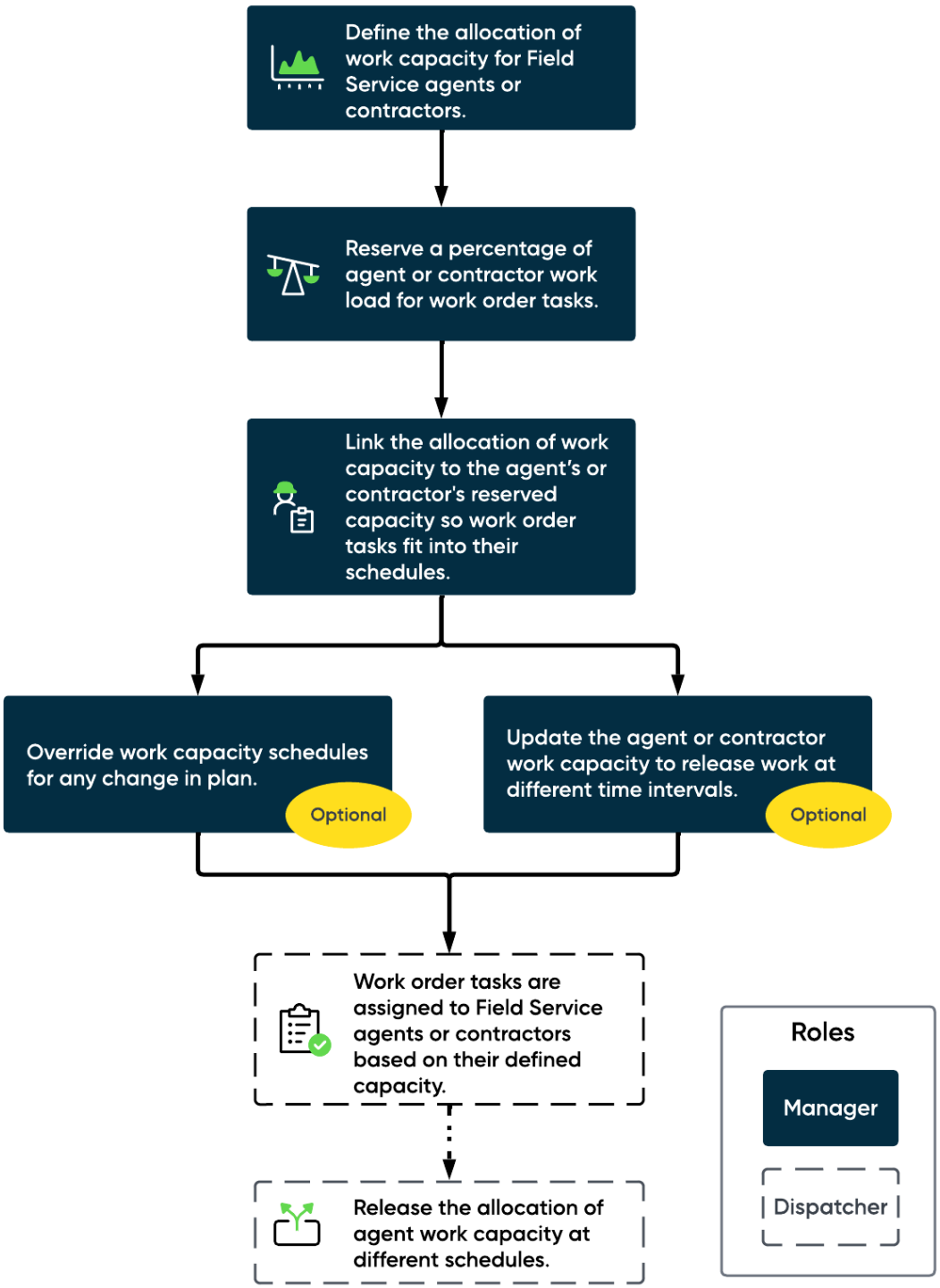
주요 이점

현장 서비스 용량 및 예약 관리는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 용량 규칙에 따라 일정을 자동화하여 디스패처 효율성을 향상시킵니다.
- 현장 서비스 에이전트 및 계약업체에 적절한 작업량을 할당하여 작업 부하를 보다 효과적으로 관리합니다.
- 명시된 용량을 준수하여 계약자 회사의 요구 사항을 준수하십시오.

아래 이미지는 에이전트의 작업 용량을 정의하고 에이전트의 시간 백분율을 예약하는 것부터 시작하여 에이전트 용량이 거치는 여러 상태의 예입니다. 그런 다음 에이전트의 일정에 따라 할당된 용량의 릴리스로 종료됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 현장 서비스 용량 및 예약 관리 구성요소
- 용량 및 예약 관리 구성 현장 서비스
- 용량 사용량 정보 보기
- 현장 서비스 영역 용량 분석 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.

현장 서비스 크루 운영

일정 프로세스를 단순화하고 크루 운영 기능을 사용하여 현장 서비스 함께 작업하도록 할당할 수 있는 에이전트 크루 현장 서비스 를 생성합니다.

현장 서비스크루 운영을 사용하면 동일한 자원 세트를 반복 작업에 반복적으로 할당할 수 있습니다. 크루 구성원은 설정된 시간, 일, 주 또는 월 기간 동안 할당된 작업을 함께 수행합니다. 크루 리더는 모바일 애플리케이션을 사용하여 크루의 작업 기여도를 기록할 수

있습니다.

관련 정보

- 현장 서비스 크루 운영 활성화
- 현장 서비스 크루 운영 구성요소
- 크루 운영 구성 현장 서비스
- 영역에 크루 추가
- 크루 운영 사용 현장 서비스

현장 서비스 영역 계획 수립

현장 서비스 영역 계획을 사용하면 작업 주문 및 작업 주문 작업을 더 잘 예약하기 위해 영역을 생성, 보기, 분석 및 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.

사전 정의된 규칙에 현장 서비스 따른 지능형 필터링 및 매칭을 통해 영역 계획은 지리적 위치와 비즈니스 목표를 고려하여 올바른 에이전트 또는 그룹이 작업에 할당되도록 합니다.

영역 관리자 또는 계획자는 경계 내부 및 외부 영역 및 데이터 요소를 모두 볼 수 있으므로 공간 분포를 포괄적으로 이해할 수 있습니다.

주요 이점

영역 작성 지원

지도 기반 도구를 사용하여 다차원 영토를 쉽게 만들 수 있습니다. 경계를 동적으로 수정하여 새로운 데이터 요소를 포함함으로써 특정 영역의 자산 및 작업 주문의 포괄성을 보장합니다.

향상된 시각화

에이전트, 작업 및 자산을 시각적으로 명확하게 표시하여 의사 결정을 강화합니다. 사용자 지정 데이터 오버레이와 대화형 영역 맵을 활용하여 탁월한 계획 및 일정 수립 기능을 제공합니다.

최적화된 자원 할당

중복을 최소화하면서 유연한 서비스 지역을 구축합니다. 할당 그룹 필요 없이 에이전트 또는 크루를 직접 할당하여 자원 할당의 효율성을 극대화합니다.

Performance Analytics 및 Management

퍼포먼스 분석을 통해 운영에 대한 귀중한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 현장 서비스 영역 퍼포먼스 분석 대시보드를 통해 진행 중인 작업 주문 작업, 작업 주문 작업에 대한 에이전트 사용률, 영역에 따른 평균 이동 시간을 모니터링합니다.

데이터 보안

원활하고 안전한 비즈니스 운영을 위해 작업 주문 및 작업 주문 작업의 가시성을 할당된 영역으로 제한하여 데이터 개인정보를 보호하도록 선택합니다.

용량 관리

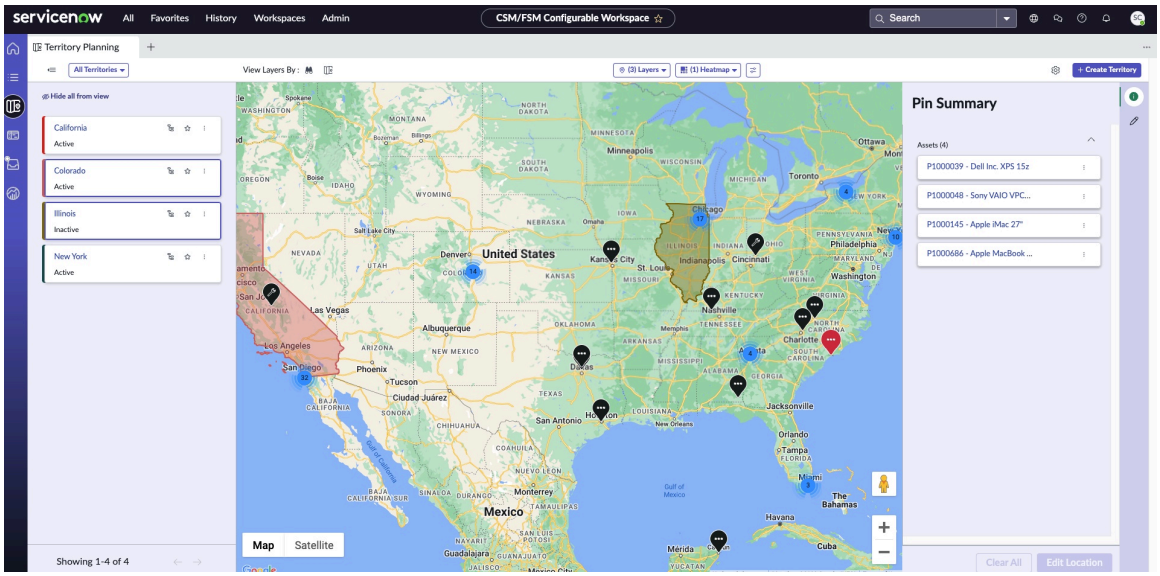
사내 팀과 외부 계약업체의 용량을 관리하고 시간 또는 작업 단위로 정의합니다. 외부 계약업체 그룹을 별도로 처리하여 영역을 기반으로 정확한 자원 할당을 보장하고 과부하를 방지하며 운영 효율성을 향상시킵니다.

일정 최적화

에이전트가 더 긴 배치 처리 기간 동안 여러 영역을 담당할 수 있는 복잡한 다중 영역 할당을 예약합니다. 에이전트가 단일 또는 여러 영역의 기본 구성원이든 보조 구성원이든 관계없이 에이전트에게 작업을 할당합니다.

다음 스크린샷은 데이터 항목과 상황별 측면 패널을 강조 표시합니다. 공동 배치된 맵 마커를 선택하면 자세한 자산 정보가 표시되므로 원활한 영역 관리가 보장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

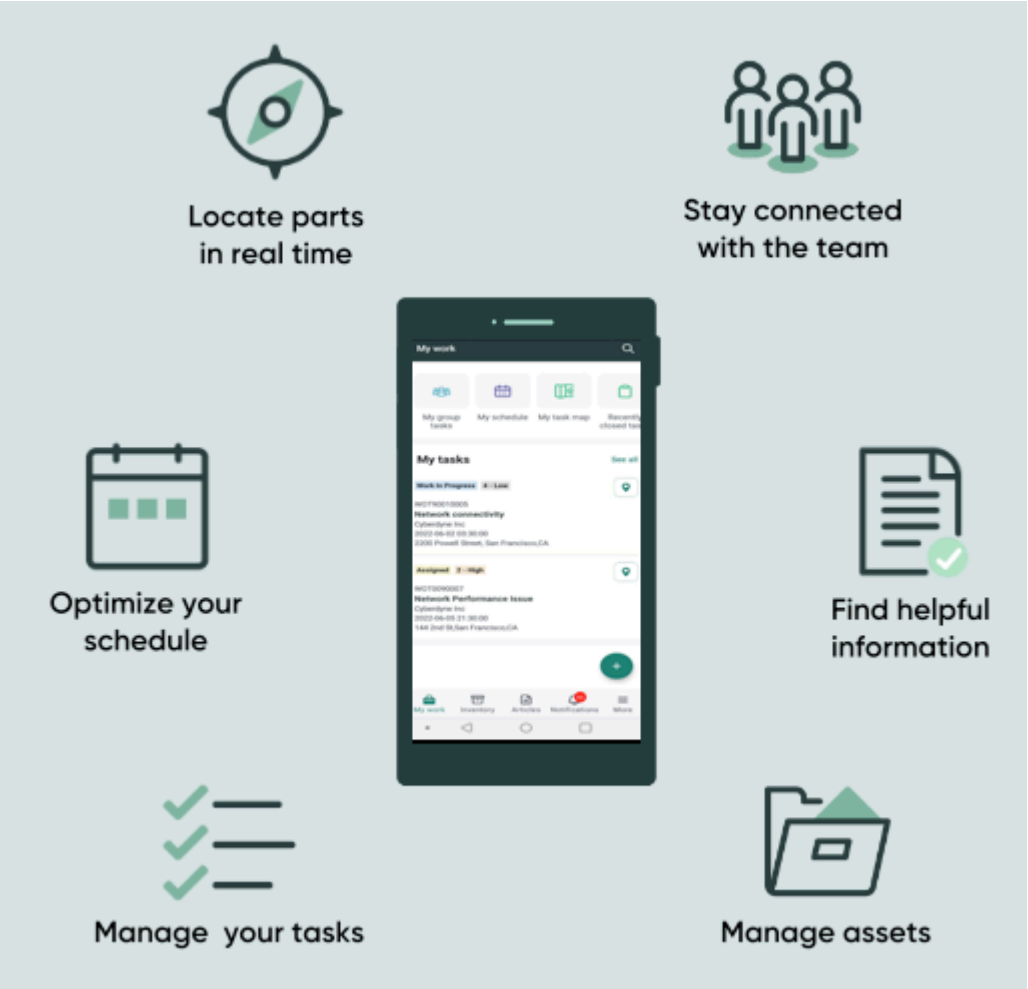
- 영역 계획 구성 현장 서비스
- 영역 계획 수립 콘솔 사용 현장 서비스
- 현장 서비스 영역 퍼포먼스 분석 대시보드

현장 서비스 관리의 모바일 환경

현장 서비스 관리 모바일 애플리케이션을 사용하여 어디서나 현장 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 인터넷에 연결되어 있지 않을 때도 작업을 계획, 수행, 완료할 수 있습니다. 모바일 장치는 다음에 연결할 때와 정보를 동기화합니다.

현장 서비스 관리 모바일 애플리케이션은 ServiceNow 모바일 플랫폼에서 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 모바일 애플리케이션 경험 및 해당 기능

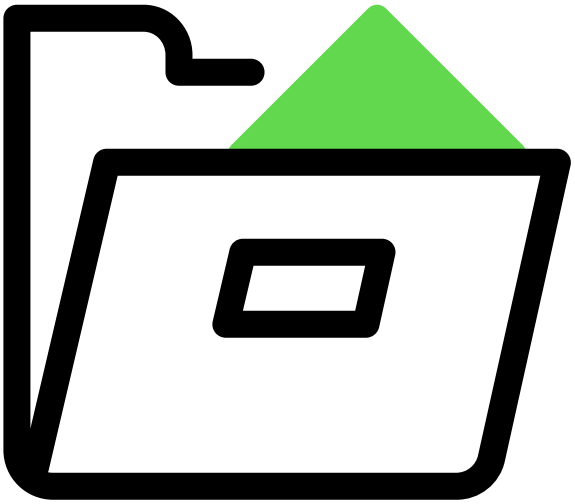
작업 관리

에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 작업 우선순위 지정

- 작업 계획
- 일정 계획 수립
- 작업 시작

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

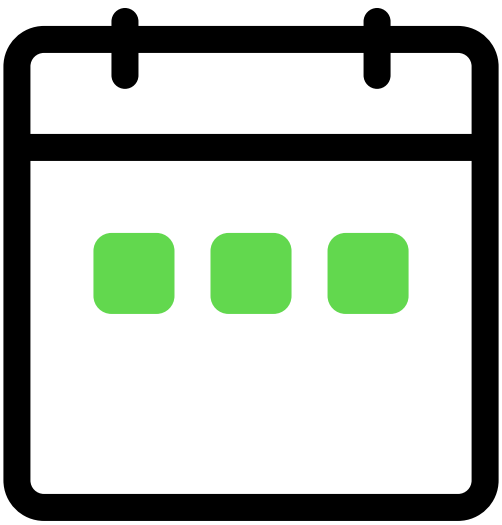
에이전트 모바일 애플리케이션 경험 및 해당 기능



자산 관리

인벤토리 및 자산 관리 설정

- 자산 조달
- 모바일 앱을 사용하여 자산 받기



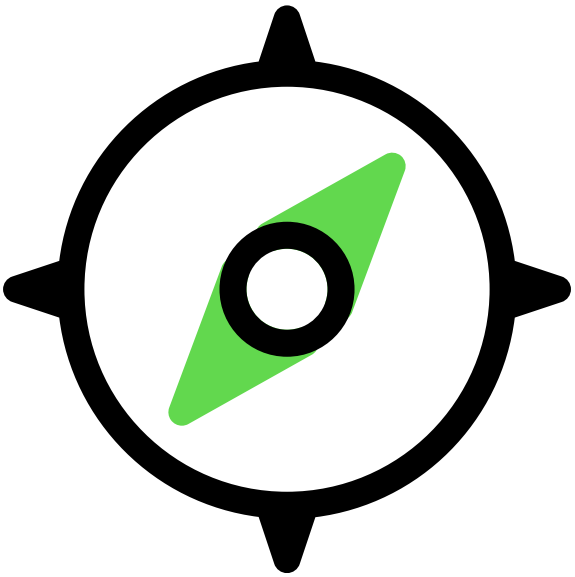
일정 최적화

할당된 작업을 완료하는 가장 빠른 방법 찾기

- 여러 위치에서 작업을 실행하기 위한 최적의 경로 찾기
- 작업 맵을 사용하여 작업 위치로 이동

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 모바일 애플리케이션 경험 및 해당 기능



실시간으로 부품 찾기

에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 인벤토리 관리

- 앱에서 자산 맵을 사용하여 부품 찾기
- 작업 주문 작업에 사용되는 기록 자산

팀과의 연결 상태 유지

작업을 완료하는 데 필요한 도움말 보기

- 추가 정보가 필요한 경우 앱에서 직접 고객에게 연락
- 동료에게 전화를 걸거나 문자 메시지를 보내 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.

유용한 정보 찾기

에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 필요한 정보에 액세스

- 도움이 필요한 지식베이스 문서 검색
- 팀 구성원이 현장에 있는 시간과 작업을 완료하기 위해 일정에 맞춰 있는지 확인

오프라인 상태에서도 할당된 작업을 실행하고, 자산을 관리하고, 일정에 액세스하고, 업데이트된 작업의 타임스탬프를 추적하고, 작업 주문 및 작업 주문 작업을 종결할 수 있습니다. 오프라인으로 수행된 작업에 대한 데이터는 해당 장치에 저장되고 장치가 온라인 상태가 되면 동기화됩니다.

현장 서비스 작업 관리용 ServiceNow 현장 서비스 모바일 애플리케이션의 데모를 보려면 이 4분 길이의 비디오를 시청하십시오. 현장 서비스 관리 모바일 환경

최적화된 모바일 애플리케이션으로 기술자의 역량 강화

현장 서비스 기술자는 지원되는 스마트폰과 태블릿에서 작업 수락 또는 거부, 출장 및 작업 시간 추적, 맵 뷰를 사용하여 작업 및 부품 표시, 일정 액세스 등 다양한 작업을 수행할 수 있습니다. 질문서를 사용하여 안전 또는 작업 완료 검사 목록과 같은 필요한 작업 세부 정보를 수집하고 완료할 수 있습니다. 할당이 완료되면 고객은 기술자의 모바일 장치에서 서명으로 작업을 승인할 수 있습니다. 고객은 이메일로 작업 주문 요약을 받을 수도 있습니다.

모바일 앱은 오프라인 모드도 지원하므로 기술자가 인터넷 연결 없이 작업할 수 있습니다.

애플리케이션에서 사용할 수 있는 보고서를 사용하고 사용자 지정하여 작업 주문 작업을 해결하는 데 걸리는 평균 시간과 같은 작업 메트릭에 대한 인사이트를 얻습니다. 대시보드를 사용하여 사용률, 용량, 고객, 작업을 요청하는 위치 및 기타 메트릭을 실시간으로 파악합니다. 관리자는 보고서와 대시보드를 쉽게 사용자 지정하여 기술자 사용률 및 용량에 대한 실시간 인사이트를 얻을 수 있습니다. 관리자는 고객 및 직원의 업무 요청과 위치를 더 잘 이해하여 개선 기회를 정확히 파악할 수 있습니다.

관련 정보

- Now Mobile 에이전트 애플리케이션 구성
- Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 사용하여 작업 수행

Playbooks for 현장 서비스 관리

Playbook은 팀이 현장 서비스 작업과 관련된 활동을 완료할 수 있도록 단계별 지침을 현장 서비스 제공합니다.

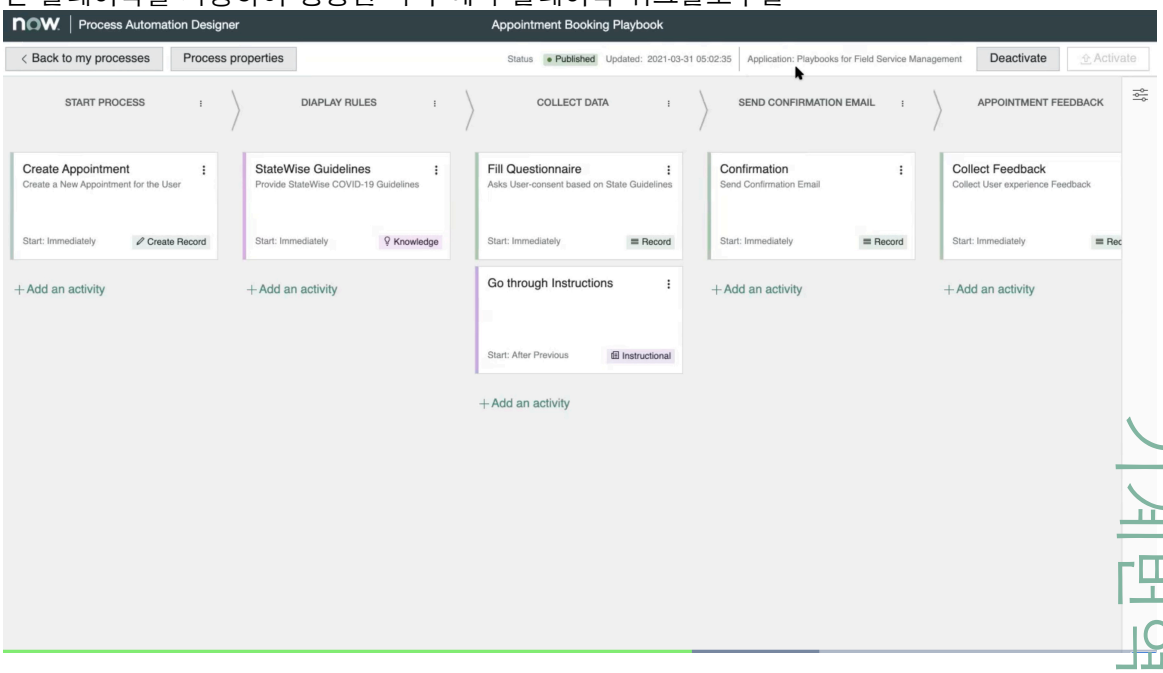
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트는 Playbook을 통해 작업 주문 작업을 안내하여 일련의 활동을 수행하여 수명주기를 관리할 수 있습니다. 플레이북에는 특정 유형의 작업 주문 작업과 연결된 워크플로우와 해당 작업을 해결하기 위해 완료해야 할 활동이 자세히 설명되어 있습니다.

플레이북에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지로 나눕니다. 각 단계에는 다음이 포함됩니다.

- 에이전트가 수행해야 하는 활동 또는 단계 목록입니다.
- 각 활동 또는 단계의 현재 상태를 표시하는 상태 표시기.
- 워크플로우에서 에이전트가 있는 위치를 나타내는 확인란 및 카운터.

다음 이미지는 플레이북을 사용하여 생성된 약속 예약 플레이북 워크플로우를 보여줍니다.



현재를 위한 **Playbook** 모바일 에이전트

Now 모바일 에이전트 애플리케이션용 플레이북에는 작업 주문 작업을 완료하기 위한 스테이지가 포함되어 있습니다. 내 작업 페이지의 선택한 작업 주문 작업에서 Playbook을 볼 수 있습니다. 연결된 활성 플레이북이 있는 작업에는 플레이북 보기 버튼이 표시됩니다.

플레이북은 안내 환경을 제공하기 위해 스테이지로 구성되어 있습니다. 모바일 애플리케이션의 새로운 기능 또는 기존 기능으로 안내하고 해당 작업 주문 작업에서 완료된 스테이지의 검사 목록을 유지관리합니다. 스테이지는 사용자의 재량에 따라 완료로 표시하거나 건너뛸 수 있습니다. 스테이지는 다음과 같이 진행됩니다.

1. 문제 해결
2. 부품
3. 기록 시간
4. 인시던트 기록
5. 작업 완료 확인
6. 작업 주문 작업 닫기

자세한 내용은 Now 모바일 에이전트 애플리케이션을 위한 플레이북 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.

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 정보를 참조하십시오.

관련 정보

- 용 플레이북 구성 현장 서비스 관리

현장 서비스 마켓플레이스

현장 서비스 마켓플레이스는 계약업체 관리를 최적화하고, 커뮤니케이션을 개선하고, 작업 할당 프로세스를 간소화합니다.

푸시 알림, 작업 수락/거부, 입찰 철회 및 작업 타임라인과 같은 기능을 통해 애플리케이션은 외부 계약업체 관리자의 워크플로우를 간소화합니다. 디스패처/내부 계약업체 관리자는 작업을 푸시하고, 입찰 기준을 설정하고, 응답을 검토하고, 중요한 메트릭에 액세스할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 입찰 시 기밀성을 유지하고 입찰 응답 만료 타임라인을 제공합니다.

관련 정보

- 마켓플레이스 구성 현장 서비스

의 인벤토리 관리 현장 서비스 관리

재고 관리는 부품 이전, 소비, 조정 등을 포함하여 부품 및 공급을 추적하는 프로세스입니다.

부품은 현장 서비스 에이전트가 작업 주문을 완료하는 동안 필요할 수 있는 항목을 나타냅니다. 부품은 배터리와 같은 물리적 항목일 수도 있고 오일 교환 또는 추정치와 같은 비물리적 구성요소일 수도 있습니다. 물리적 제품과 비물리적 제품 모두 단위 수량으로 측정되고 판매됩니다.

관련 정보

- 에서 인벤토리 관리 현장 서비스 관리

현장 서비스용 워크포스

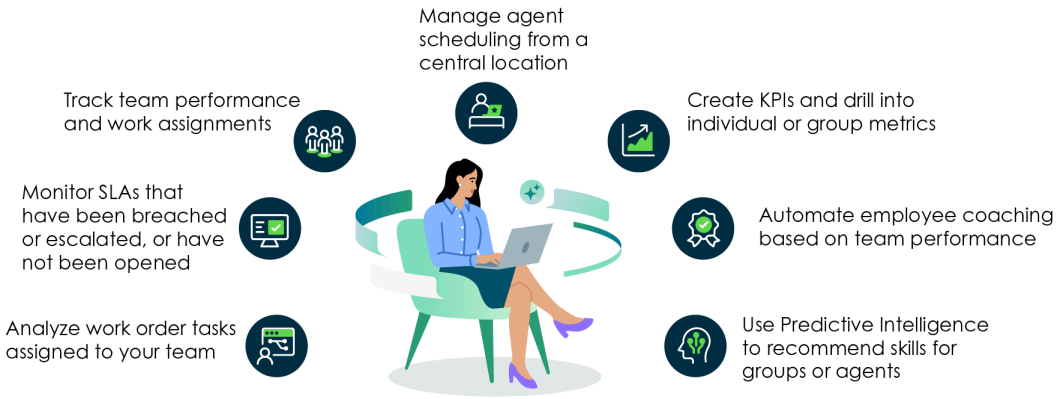
현장 서비스용 워크포스을 사용하여 단일 위치에서 인력 생산성을 관리하고 유지합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 작업을 효율적으로 팀에 라우팅하며, 팀의 기술 및 일정을 관리하고, 성과를 모니터링할 수 있습니다.

현장 서비스용 워크포스을 사용하여 인력을 최적화하고 팀을 효율적으로 관리합니다. 또한 이 기능을 사용하면 고객의 요구를 해결할 수 있는 기술을 습득하도록 팀을 코칭할 수 있습니다.

현장 서비스용 워크포스 에서는 진행 중인 작업 부하와 팀 성과에 대한 실시간 개요를 제공하는 관리자 작업 공간을 소개합니다. 또한 관리자가 에이전트의 일정과 교대조를 관리하는 데 도움이 됩니다. 관리자는 애플리케이션 기능을 통해 작업 공간을 구성하고 사용자 지정하여 서비스 목표를 효율적으로 달성할 수 있습니다. 자세한 내용은 현장 서비스용 워크포스 관리자 작업 공간 대시보드 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.

에서 사용할 수 있는 기능 현장 서비스용 워크포스



주요 기능

예약

관리자 작업 공간에서 에이전트의 일정을 관리합니다. 팀의 달력에 액세스하여 에이전트의 범위 일정 및 휴가를 볼 수 있습니다. 이 정보는 교대조 계획 및 일정 계획을 생성하고, 교대조에 에이전트를 할당하고, 일정을 게시하는 데 도움이 될 수 있습니다. 달력을 사용하여 에이전트를 대신하여 약속 및 회의와 같은 개인 이벤트를 만들 수도 있습니다.

팀 성과

각 팀을 할당 그룹으로 구성하고 관리자 작업 공간에서 성과를 모니터링합니다. 퍼포먼스 분석 표시기를 참조하는 KPI(핵심성과지표) 세트를 생성하고 해당 팀 내의 모든 그룹에 적용하여 팀 성과를 분석합니다. 중앙 위치에서 그룹, 에이전트 또는 해당 팀 내의 작업 주문 작업에 대한 메트릭을 드릴다운할 수 있습니다.

직원 코칭과 교육 자동화

팀의 성과를 평가하고 기술을 향상하기 위한 코칭 계획을 설정합니다. 에이전트가 해결한 작업에 따라 기술을 추천하는 데 사용합니다 예측 인텔리전스 . 추천에 따라 코칭 기회를 생성하고 Udemy의 내부 지식 문서 및 외부 코스와 같은 학습 컨텐츠를 할당하여 해당 기술을 습득하도록 에이전트를 교육합니다.

관련 정보

현장 서비스용 워크포스 최적화 구성

현장 서비스용 워크포스 구성요소

현장 서비스용 워크포스 관리

현장 서비스 관리용 가상 에이전트

ServiceNow# 가상 에이전트 를 현장 서비스 관리 사용하면 현장 서비스 에이전트가 Now Agent 모바일 애플리케이션을 통해 가상 에이전트와 상호작용하여 작업 관련 쿼리에 대한 빠른 답변을 얻을 수 있습니다.

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.

현장 서비스 관리용 가상 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.

현장 서비스 가상 에이전트 대화 이해하기

가상 에이전트 For 현장 서비스 관리 는 에이전트 작업 관련 쿼리를 즉시 처리하여 에이전트 경험을 개선합니다. 현장 서비스 에이전트는 Now Agent 모바일 애플리케이션을 사용하여 에이전트와 가상 에이전트 채팅하여 예정된 작업 일정에 대한 정보를 빠르게 얻을 수 있습니다. 에이전트는 작업을 업데이트하도록 명령 가상 에이전트 할 수 있습니다.

자연어 이해

모든 현장 서비스 가상 에이전트 대화 주제에 대해 (NLU)를 구현 자연어 이해 합니다. 시스템은 단어의 의미를 보다 명확하게 이해하고 단어 컨텍스트를 인식하여 사용자 작업을 더 잘 추론할 수 있습니다.

현장 서비스 가상 에이전트 대화 애플리케이션에서 사용하도록 설정하고 NLU 기존 대화 주제를 다시 게시하여 이 기능의 사용자 경험을 최적화합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트의 자연어 이해를 참조하십시오.

관련 정보

- 대화 구성 현장 서비스 가상 에이전트

현장 서비스 품질 관리

현장 서비스 품질 관리 검토자는 작업 주문 작업을 종결하기 전에 확인할 수 있습니다.

현장 서비스 품질 관리 개요

이 현장 서비스 품질 관리 기능을 사용하면 작업 주문을 효율적이고 효과적으로 관리할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 현장 기술자는 작업 주문을 종결할 수 있으며 검토자는 작업이 완료되기 전에 작업의 품질과 데이터를 검토할 수 있습니다. 이렇게 하면 작업을 높은 수준으로 완료할 수 있습니다.

검토자는 일시 종료된 작업 주문을 확인하고 최종 완료 전에 작업의 품질과 데이터를 감사할 수 있습니다. 검토자는 요청된 정보를 제공할 수 있도록 작업 주문 작업을 기술자에게 다시 보낼 수 있습니다. 이렇게 하면 작업 주문이 공식적으로 종결되기 전에 필요한 피드백이나 조정을 수행할 수 있습니다.

전반적으로 이 현장 서비스 품질 관리 기능은 작업 주문 종결 프로세스를 간소화하고 효과적인 커뮤니케이션 및 보고를 통해 작업이 높은 수준으로 완료되도록 합니다.

관련 정보

- 현장 서비스 품질 관리 구성
- 작업 검토
- 검토된 작업에 응답
- 현장 서비스 품질 관리 구성요소

선형 자산 지원

의 현장 서비스 관리 선형 자산 지원을 사용하면 선형 자산의 최적 기능에 필요한 유지 관리 활동 또는 수리와 같은 필수 작업을 완료할 수 있습니다.

선형 자산은 도로, 철도, 통신 네트워크 또는 케이블과 같이 물리적 길이 또는 치수가 있는 자산입니다. 정의된 시작점과 끝점이 있으며 상호 연결된 세그먼트 또는 노드의 시퀀스로 나타낼 수 있습니다. 선형 세그먼트는 시작점과 끝점 또는 시작점과 길이로 정의되는 해당 자산의 특정 섹션입니다. 에서 엔터프라이즈 자산 관리선형 자산을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 Create linear assets 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.

현장 서비스 관리 선형 자산에 대한 작업 주문 및 작업 주문 작업을 생성하고 관리하는 기능을 제공합니다. Google Maps를 통합하면 서비스 위치 맵 인터페이스에서 직접 선형 자산 및 관련 세그먼트를 보고 선택할 수 있습니다.

주요 이점

선형 자산 지원은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 선형 자산 구조의 프레임워크 내에서 발생하는 작업의 정확한 위치를 시각화하고 기록합니다.
- 선형 자산 구조의 일부인 특정 영역을 쉽게 찾을 수 있어 여러 번 방문할 필요가 최소화됩니다.
- 현장 서비스 에이전트에게 정확한 작업 위치를 제공하여 경로를 따라 역추적을 제거함으로써 작업을 신속하게 완료할 수 있습니다.

관련 정보

에서 선형 자산 지원 활성화 현장 서비스 관리

에서 선형 자산 관리 현장 서비스 관리

애플리케이션을 사용하여 선형 자산에 모바일 에이전트 대한 작업 주문 작업 관리

에 대한 모니터링 및 분석 현장 서비스 관리

작업 주문 작업 할당 관리, 에이전트 휴가 승인, 작업 부하 등 관련된 현장 서비스 관리다양한 관리 활동을 관리, 감독 및 모니터링합니다.

현장 서비스 계약자 관리

협력업체 작업 및 서비스 수준 계약(SLA)을 관리합니다. ServiceNow 계약업체 관리 애플리케이션을 사용하여 외부 공급업체 및 그 직원과의 연결, 참여, 협업을 통해 작업 주문 작업을 아웃소싱합니다.

현장 서비스 Contractor Management 애플리케이션을 사용하면 현장 서비스 조직의 관리자가 외부 관리자 및 외부 에이전트와 같은 협력업체 회사 및 그 직원을 온보딩하여 작업을 아웃소싱할 수 있습니다. 작업 주문 작업은 계약업체 회사에서 계약업체 그룹의 관리자에게 할당됩니다. 그룹은 외부 그룹, 범위 영역, 기술, 제품 모델 등 선택한 할당 그룹 값을 기준으로 할당 기준을 충족 합니다.

계약업체 관리자는 현장 서비스 계약업체 포털을 사용하여 할당된 작업 주문 작업 세부정보를 검토하고 작업에 대한 작업을 거부하도록 선택할 수 있습니다. 작업을 수락하면 계약업체 팀 구성원에게 작업을 재할당할 수 있습니다.

기본 할당 그룹은 내부에 있지만 내부 그룹에 할당 그룹 기준을 충족하는 사람이 없는 경우에는 시스템이 적합한 외부 그룹을 검색하여 작업을 할당하거나 그 반대의 경우도 마찬가지입니다.

관련 정보

현장 서비스 계약업체 관리 활성화

Contractor Management 구성

현장 서비스 계약업체 포털

계약자 대시보드

비상 노출 관리

의 비상 노출 관리현장 서비스 관리 기능은 영향을 받는 위치를 방문했을 수 있는 현장 서비스 에이전트 및 고객을 식별하는 데 도움이 됩니다. 이는 COVID-19와 같은 질환에 대해 양성으로 분류된 에이전트와 접촉한 사람을 찾는 데 도움이 됩니다.

애플리케이션과 비상 노출 관리 함께 현장 서비스 관리사용하면 영향을 받는 에이전트의 작업 주문 내역을 확인하여 잠재적으로 영향을 받는 고객 및 기타 에이전트를 식별할 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.

에이전트가 조건에 대해 양성으로 보고되면 진단 관리자는 진단 보고서를 실행하여 영향을 받을 가능성이 있는 다른 에이전트, 영향을 받은 에이전트와 접촉했을 수 있는 고객 및 선택한 기간 동안 영향을 받은 고객을 방문한 다른 에이전트를 식별할 수 있습니다. 현장 서비스 관리자는 진단 보고서를 보고 감염 확산을 완화하기 위한 적절한 조치를 취할 수 있습니다. 관리자는 영향을 받거나 잠재적으로 노출된 에이전트를 향후 날짜에 사용할 수 없도록 차단하여 에이전트 안전을 증진할 수 있습니다.

비상 노출 관리 애플리케이션을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

영향을 받는 에이전트 및 고객 추적

선택한 기간 동안의 작업 주문 내역을 기반으로 영향을 받는 에이전트에 대한 진단 보고서를 실행하고 보고서를 검토하여 영향을 받을 가능성이 있는 다른 에이전트와 고객을 식별합니다.

에이전트 달력 차단

영향을 받는 에이전트와 잠재적으로 영향을 받는 에이전트를 선택한 기간 동안 사용할 수 없음으로 표시하여 추가 작업을 할당하지 않도록 합니다.

에이전트에 대한 규정 준수 검사 시행

에이전트가 작업에 대한 작업을 시작하기 전과 작업 주문 작업을 완료하기 전에 규정 준수 설문 조사에 참여하여 권장되는 안전 프로토콜 가이드라인에 따라 적절한 예방 조치를 취했는지 확인하도록 요구합니다.

Covid19 영향이 있는 데이터 보기

COVID-19 영향을 보여주는 맵에서 작업, 에이전트 및 자산 위치를 봅니다.

에이전트 준수 상태 확인

Safety 대시보드를 사용하여 규정 준수 및 미준수 에이전트 및 작업의 상태를 검토합니다 현장 서비스 .

관련 정보

현장 서비스 에이전트 모니터링 및 할당에 비상 노출 관리 사용

예측 분석: 작업 주문 인사이트

유사한 문제가 있는 작업 주문을 식별하기 위해 를 현장 서비스 관리 사용하여 예측 인텔리전스 작업 주문을 보다 효율적으로 해결합니다. 유사한 작업 주문의 각 그룹은 작업 주문 추세 주제를 나타냅니다.

주요 이점

작업 주문 추세 주제를 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 매니저 생산성 향상: 유사한 근본 문제를 찾아내고 해결하기 위해 조치하는 케이스 클러스터를 빠르게 식별합니다.
- 에이전트 경험 개선: 주제의 다른 작업 주문을 분석하여 문제를 사전에 해결합니다.
- 운영 효율성 향상: 유사한 여러 유형의 작업 주문을 한 번에 해결하여 작업 주문의 백로그를 줄입니다.

시스템 관리자는 유사한 유형의 작업 주문을 식별하고 클러스터링하기 위한 솔루션 정의를 교육합니다. 관리자는 작업 주문 추세 주제 목록을 사용하여 작업 주문의 백로그를 분석합니다.

관련 정보

작업 주문 추세 주제 보기

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

계획된 작업 관리

계획된 작업 관리 애플리케이션은 현장 서비스 관리 조직이 정기적으로 되풀이 일정으로 계획된 작업 활동을 만들고 관리할 수 있도록 지원합니다. 계획된 작업 활동에는 유지 보수, 검사, 감사 등이 포함됩니다.

이 애플리케이션을 사용하면 특정 조건의 시간 간격 또는 사용량 또는 발생에 따라 주기적으로 실행하도록 예약된 계획된 활동을 구성할 수 있습니다.

계획된 작업 관리를 사용하면 애플리케이션에서 유지관리, 검사, 감사와 같은 계획된 작업 활동을 수행하는 방법과 시기를 지정하는 작업 주문을 만들 수 있습니다. 작업 주문은 다음 요인에 따라 결정될 수 있습니다.

- 지정된 시간 간격입니다. 예를 들어, 이전 유지 관리가 수행된 후 몇 개월 후입니다.
- 미터 또는 사용량입니다. 예를 들어, 지정된 페이지 수를 인쇄하거나 지정된 수의 마일을 주행한 후입니다.

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 정보를 참조하십시오.

관련 정보

- 계획된 작업 관리 구성
- 계획된 작업에 대한 작업 주문 관리
- 작업 계획 예시
- 계획된 작업 관리 홈페이지

현장 서비스 관리 워크플로우 예시

이 섹션의 샘플 워크플로우는 문제를 더 빠르게 해결하고, 문제 발생을 방지하고, 조직 전체에서 원활하게 작업하는 데 사용할 현장 서비스 관리 수 있는 방법의 예를 제공합니다.

현장 서비스 운영 워크플로우 예

이 현장 서비스 운영 워크플로우 예제는 최신 펌웨어 업그레이드로 해결할 수 있는 MRI 스캐너 문제에 대한 알림을 받은 의료 서비스 제공자의 임상 엔지니어링 관리자의 사용 사례를 제공합니다.

병원의 임상 엔지니어링 관리자인 Maria는 병원의 장비 공급업체가 장비를 업그레이드하는 것을 보고 좌절감을 느꼈습니다. 공급업체의 지원 라인에 전화하는 것은 일반적으로 지원 담당자를 기다린 다음 지원 담당자 및 수리 기술자가 문제 해결에 필요한 정보를 얻기 위해 여러 번 전화를 거는 것을 의미했습니다. Maria가 수리 기술자의 일련 번호를 조회할 수 있는 사무실 근처에서 Maria가 다른 통화 중이거나 그렇지 않은 경우 더 많은 시간을 낭비할 수 있었습니다.

공급업체가 ServiceNow 플랫폼을 구현하자 Maria의 고객 경험이 개선되었습니다.

현장 서비스 관리 공급업체의 관리자는 애플리케이션을 사용하여 Maria의 장비를 업그레이드하는 데 필요한 많은 단계를 자동화할 수 있습니다. Maria는 벤더의 셀프 서비스 포털에 로그인하여 현장 기술자가 방문할 때 선호하는 서비스 시간으로 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 애플리케이션은 고객 서비스 관리(CSM) 장비, 부품 및 업그레이드 단계에 필요한 상세 정보가 포함된 작업 주문을 자동으로 생성합니다.

(FSM) 워크플로우는 현장 서비스 관리 작업 주문 작업을 가용 자원과 필요한 기술을 보유한 병원 근처의 기술자에게 자동으로 라우팅합니다. 기술자가 이동 중이면 FSM은 기술자의 현재 위치와 예상 도착 시간이 표시된 지도가 포함된 문자 메시지를 Maria에게 자동으로 보냅니다.

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

기술자가 업그레이드를 완료하고 FSM 모바일 앱에서 작업을 완료로 표시하면 FSM은 작업 주문을 Maria의 휴대폰으로 보냅니다. Maria는 작업이 완료되었는지 디지털 방식으로 확인하고 작업 주문에 서명합니다. FSM은 벤더 조직의 향후 분석, 보고, 감사 및 규정 준수 활동을 지원하기 위해 작업 주문에 대한 모든 정보를 저장합니다.

벤더는 ServiceNow 애플리케이션의 도움으로 Maria와의 전화 통화 횟수를 줄여 업그레이드 작업을 더 빠르게 완료할 수 있었습니다. 또한 공급업체는 Maria의 고객 경험을 더욱 개선하기 위한 분석 및 계획을 위해 문제 및 해결 방법에 대한 중요한 정보를 저장했습니다.

주요 이점

- 보다 효율적인 서비스 운영으로 고객 만족도 향상
- 문제를 해결하기 위해 처음부터 적합한 기술자가 파견됩니다.
- 문제 기록이 저장되어 추가 상호작용을 보다 원활하고 빠르게 진행할 수 있습니다.

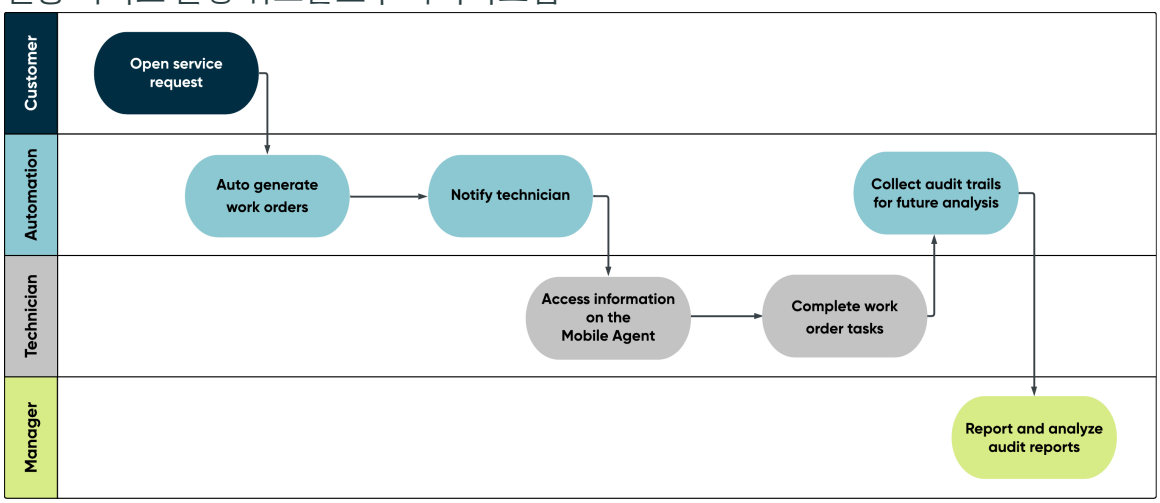
사용자 역할

- 고객
- 필드 에이전트

제품

- 고객 서비스 관리
- 현장 서비스 관리

현장 서비스 운영 워크플로우 다이어그램



현장 서비스 운영 워크플로우 단계

다음 테이블에서는 작업 워크플로우에 현장 서비스 대한 단계를 제공합니다.

현장 서비스 관리 운영 워크플로우 단계 및 설명

단계	설명
1. 오픈 요청	임상 엔지니어링 관리자는 자산 벤더의 셀프 서비스 포털에 로그인하고 선호하는 서비스 시간으로 서비스 요청을 엽니다.
2. 작업 주문 자동 생성	약속 예약 애플리케이션은 업그레이드를 완료하는 데 필요한 모든 작업이 포함된 작업 주문을 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.

현장 서비스 관리 운영 워크플로우 단계 및 설명

단계	설명
3. 자동 파견 기술자	동적 일정을사용하여 위치, 기술 세트 및 가용성에 따라 작업을 필드 에이전트에 자동으로 할당할 수 있습니다. 필드 에이전트는 모바일 앱에서 푸시 알림을 수신하며, 이를 보고 수락(또는 다른 기술자에게 재할당 거부)할 수 있습니다. 수락되면 작업 주문이 업데이트됩니다.
4. 액세스 정보	을 ServiceNow 모바일 에이전트 통해 필드 에이전트는 위치, 장비, 고객 이력, 지식 문서 등을 포함한 정보에 액세스하여 작업을 성공적으로 완료할 수 있습니다. 필드 에이전트가 이동 중이면 고객에게 알리기 위한 텍스트 메시지가 자동으로 전송됩니다. 기대치를 설정하고 전반적인 경험을 개선하기 위해 필드 에이전트의 현재 위치와 예상 도착 시간이 포함된 맵을 볼 수 있는 링크가 포함되어 있습니다.
5. 작업 주문 완료	현장 에이전트가 펌웨어를 업그레이드하고 작업을 완료하면 임상 엔지니어링 관리자가 디지털 서명을 하고 작업 주문이 완료되었는지 확인할 수 있습니다.
6. 추적 및 감사	서명됨 상태는 완료된 작업, 사용 및 반환된 부품, 부대 경비 및 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 포함하여 작업 주문의 PDF 요약을 자동으로 생성합니다. PDF는 추적 및 감사를 위해 작업 주문 양식에 첨부됩니다.
7. 보고 및 분석	모든 데이터와 타임라인은 작업 주문에서도 추적되며 규정 준수 요구 사항을 충족하기 위한 추세 분석, 보고서 및 감사에 사용할 수 있습니다. 관리자는 현장 서비스 작업 주문의 메트릭을 대시보드 내에서 기본적으로 사용할 수 있는 핵심성과지표(KPI)와 비교합니다ServiceNow 퍼포먼스 분석 .

현장 서비스 예방 유지관리 워크플로우 예시

이 현장 서비스 예방 정비 워크플로우 예는 항공기 정비 관리자가 비행 시간 25시간마다 진단 경보를 트리거하도록 유지보수 계획을 설정하는 예를 제공합니다.

항공기 정비 관리자로서 Lisa는 서류 기반 항공기 정비 계획 프로세스에 만족하지 못했습니다. 여러 항공기에 대한 일정과 스프레드시트를 조정하는 것은 시간이 많이 걸렸고, Lisa는 각 항공기의 상태와 기술자의 가용성에 대한 실시간 가시성을 확보할 수 없었습니다. 그 결과, Lisa의 항공기 회사는 항공기가 정비를 위해 착륙할 수 있었을 때 착륙했기 때문에 적자를 내고 있었습니다.

로 자산 관리 구현하면 ServiceNow 현장 서비스 관리 모든 것이 바뀌 었습니다.

이제 Lisa는 관리자와 협력하여 각 항공기에 대한 유지 관리 계획을 자동화합니다. 이 계획은 진단 경고를 트리거하고 각 항공기의 비행 시간 25시간 및 600시간마다 다른 진단 작업 세트에 대한 작업 주문을 자동으로 생성합니다. 작업 주문에는 각 항공기 유형에 적합한 진단 작업이 포함되어 있습니다.

현장 서비스 관리 위치, 기술 및 가용성에 따라 항공 전자 기술자에게 작업을 자동으로 할당합니다. 기술자는 로그인하여 각 작업을 수락하거나 경로를 변경하고, 통합 자산 관리 시스템에서 항공기 상세 정보, 서비스 이력 및 점검할 부품을 볼 수 있습니다.

또한 기술자는 지식 문서와 이전 작업 주문의 권장 사항을 볼 수 있습니다. 기술자가 진단 작업을 완료 현장 서비스 관리 로 표시하면 다음 유지관리 약속을 위해 작업 주문 작업을 자동으로 예약하고 할당합니다. 시스템은 향후 분석, 보고, 감사 및 규정 준수 활동을 지원하기 위해 작업 주문에 대한 모든 정보를 저장합니다.

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

현장 서비스 관리 Lisa는 승객과 승무원을 위해 높은 수준의 안전을 유지하는 동시에 더 많은 항공편을 위한 항공기 가용성을 최적화하여 더 많은 수익을 창출할 수 있었습니다. 또한 Lisa는 작업 주문 데이터를 검토하여 유지관리 추세 및 패턴을 발견하고 규정 준수 요구 사항을 충족할 수 있습니다.

주요 이점

- 비즈니스를 계속 운영할 수 있도록 자산을 계속 운영하십시오.
- 최고의 자격을 갖춘 가장 가까운 기술자를 자동으로 할당하여 유지 보수 또는 진단 작업을 완료하는 데 지연이 발생하지 않도록 합니다.
- 계획된 정기 유지관리 작업 주문을 실행하여 문제를 방지합니다.

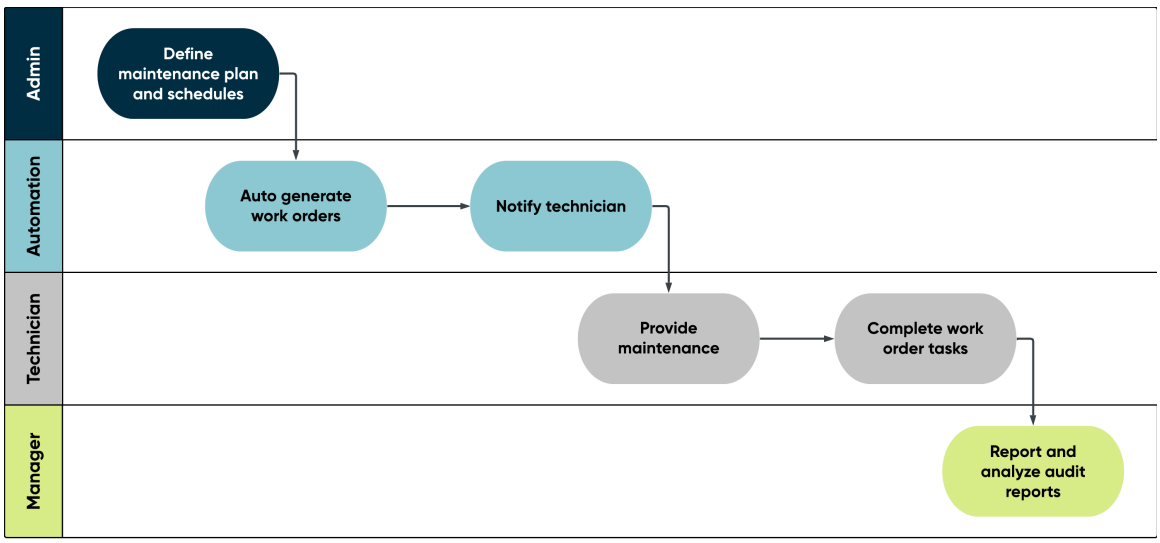
사용자 역할

- 개시자 -- 항공기 정비 관리자
- 현장 서비스 대리인

제품

- 자산 관리
- 현장 서비스 관리

현장 서비스 예방 정비 워크플로우 다이어그램



현장 서비스 예방 정비 워크플로우 단계

다음 표에서는 예방 유지관리 워크플로의 현장 서비스 단계를 제공합니다.

예방 정비 워크플로우 단계 및 설명

단계	설명
1. 워크플로우 정의	예를 들어, 항공기 정비 관리자는 정비 계획을 수립하고 정비 일정을 수립하여 60시간 전에 진단 검증을 완료하고 항공기 유형에 따라 200시간마다 더 광범위한 점검을 수행해야 합니다.
2. 작업 주문 자동 생성	트리거 임계치가 충족되면 유지관리 계획에서 하나 이상의 작업 주문을 자동으로 생성합니다. 각 항공기 유형에 대한 적절한

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

예방 정비 워크플로우 단계 및 설명

단계	설명
	일련의 반복 가능한 작업을 포함하는 T엠플레이트는 각 작업 주문에 대한 작업을 생성하는 데 사용됩니다. 이러한 작업은 위치, 가용성 및 기술에 따라 에이전트에 자동으로 할당됩니다.
3. 기술자에게 알림	필드 에이전트에게 작업 할당에 대한 알림이 전송됩니다. 에이전트는 로그인하여 유지관리 진단을 완료하기 위해 실행해야 하는 작업을 확인하고 수락(또는 다시 라우팅)할 수 있습니다.
4. 포괄적인 정비를 제공하십시오	통합을 자산 관리통해 에이전트는 하위 구성요소, 서비스 이력, 교체 또는 서비스해야 하는 부품에 대한 정보와 같은 자산 상세 정보를 볼 수 있습니다. 또한 기술자는 권장 사항, 지시 사항, 지식 문서의 팁 및 이전 작업 주문의 정보를 얻어 작업을 완료할 수 있습니다.
5. 작업 주문 작업 완료	기술자가 유지 관리를 완료하고 작업을 업데이트하면 다음으로 계획된 유지 관리 약속이 자동으로 예약되고 할당됩니다.
6. 감사 추적 제공	완료된 모든 작업과 데이터는 나중에 참조할 수 있도록 유지 관리 계획 레코드에서 추적되므로 관리자는 추세 분석, 보고서 및 감사에 필요한 데이터를 쉽게 가져와 규정 준수 요구 사항을 충족할 수 있습니다.
7. 보고 및 분석	유지보수 계획의 작업과 데이터를 추적하여 향후 분석, 보고, 감사 및 준수 활동을 지원합니다.

현장 서비스 **IT** 워크플로우 예

이 현장 서비스 IT 워크플로우 예에서는 조정된 현장 서비스 및 IT 서비스 관리 상황에 대해 설명합니다.

소매점 관리자인 Joe는 조직의 IT 지원 및 현장 서비스 프로세스에서 제공하는 서비스 품질에 만족하지 못했습니다. Joe가 매장의 IT 지원 센터에 문제를 문의하면 지원 담당자는 Joe에게 장비에 대한 긴 질문 목록을 요청했지만 문제를 해결하는 데 걸리는 예상 시간을 Joe에게 제공할 수는 없었습니다. IT 지원 시스템과 현장 서비스 시스템 간에 데이터를 수동으로 기록할 때 누군가가 잘못된 정보를 입력했기 때문에 기술자가 잘못된 부품을 가지고 도착하는 경우가 있었습니다. 아무도 시스템 업그레이드 일정을 추적하지 않았기 때문에 오래된 소프트웨어로 인해 카드 거래 시스템이 다운되어 매출 손실과 고객 실망이 발생했습니다.

Joe의 경험은 회사가 로 구현 ServiceNow 현장 서비스 관리 한 IT Service Management후 더 나은 방향으로 바뀌었습니다.

IT 지원 현장 서비스 관리 관리자는 알려진 문제에 대한 권장 솔루션과 잠재적인 문제가 발생하기 전에 해결하기 위한 유지관리 일정을 포함하여 IT 지원 및 현장 서비스 팀 전체에서 정보를 자동으로 수집하고 공유하는 프로세스를 개발할 수 있습니다. 이제 Joe가 문제를 발견하면 오작동하는 장비를 스캔하여 필요한 모든 장비 정보가 포함된 인시던트를 IT 지원에 자동으로 열 수 있습니다.

솔루션에 현장 기술자가 필요한 경우 IT 지원 담당자는 버튼을 클릭하여 지원 인시던트의 필수 정보와 함께 수리 작업이 포함된 현장 서비스 작업 주문을 열 수 있습니다. 현장 서비스 관리 이 작업은 가용 부품과 작업에 필요한 기술을 보유하고 있는 매장에서 가장 가까운 기술자에게 자동으로 전달됩니다. 기술자가 현장으로 이동하기 시작하면 시스템에서 자동으로 Joe에게 기술자의 예상 도착 시간을 알립니다.

기술자는 를 모바일 에이전트 사용하여 문제에 대한 정보, 제안된 솔루션 및 예방 유지관리를 검토할 수 있습니다. 문제를 해결하고 새로운 문제가 장비에 영향을 미치지 않도록 예방 유지 관리를 수행한 후 기술자는 작업을 디지털 방식으로 문서화하고 작업 주문을 종결할 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.

현장 서비스 관리 사용된 부품, 부대 비용, 완료 시간 등의 추적 정보를 공유 플랫폼에 자동으로 기록하여 IT 지원과 현장 서비스 팀 모두 보고서 및 분석에 데이터를 포함할 수 있도록 합니다. IT 지원 및 현장 서비스 시스템 전반의 데이터 품질을 개선하여 기술자가 문제를 더 빨리 해결할 수 있었고 유지 관리 일정을 예약하면 비용이 많이 드는 시스템 다운타임을 방지할 수 있었습니다. 시스템 성능이 개선됨에 따라 Joe의 매장은 더 나은 판매 수익과 고객 만족도를 경험했습니다.

주요 경쟁력

- 자산, 기술자 위치 및 상태에 대한 가시성을 향상시켜 성과 및 생산성을 향상시킵니다.
- 문서화 시간 단축을 통한 서비스 비용 최소화
- 고객의 기대에 부응하여 해결 기간 단축

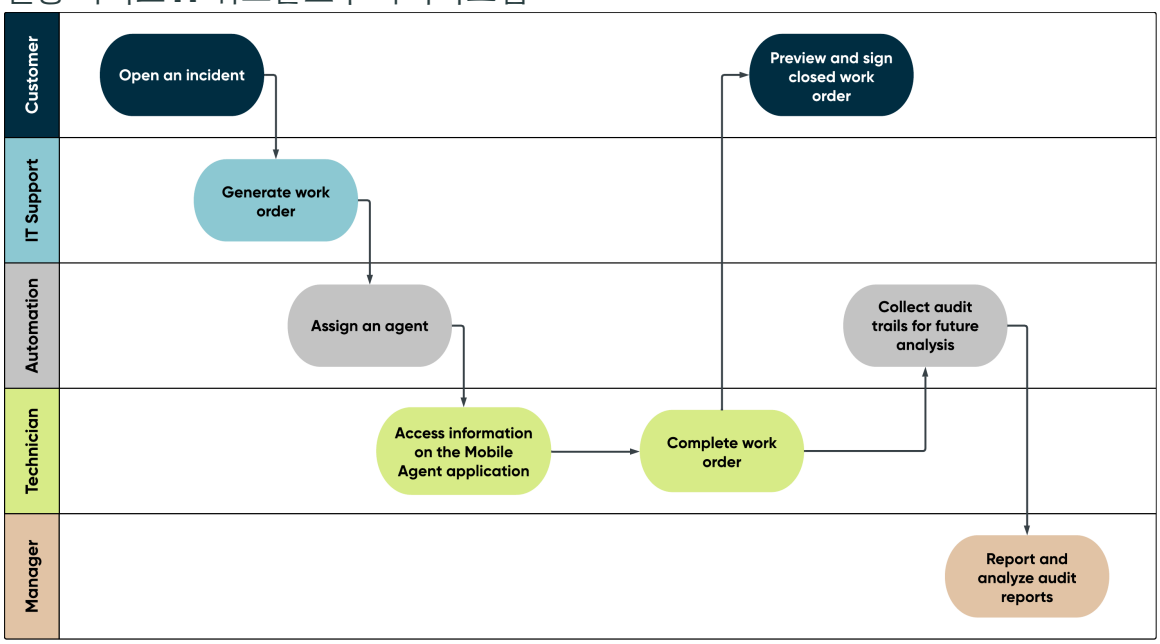
역할

- 고객
- 현장 서비스 대리인
- IT Service Management 대리인

제품

- 현장 서비스 관리
- IT Service Management

현장 서비스 **IT** 워크플로우 다이어그램



IT 현장 서비스 워크플로우 단계

다음 표에서는 IT 현장 서비스 워크플로우에 대한 단계를 제공합니다.

IT 인시던트 해결 및 작업 주문 프로세스를 위한 워크플로우 단계

단계	설명
1. 인시던트 열기	매장에서 PoS(Point-of-Sale) 시스템이 카드를 읽는 데 문제가 있습니다. 매장 관리자는 문제를 식별하고 이를 모바일 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.

IT 인시던트 해결 및 작업 주문 프로세스를 위한 워크플로우 단계

단계	설명
	사용하여 PoS 시스템의 바코드를 스캔합니다. 이렇게 하면 인시던트가 자동으로 생성되고 채워지며 이 인시던트는 스토어 지원 서비스 데스크에 할당됩니다.
2. 작업 주문 생성	지원 팀은 인시던트를 분류하고 소프트웨어 또는 하드웨어 수정이 필요한지 여부를 결정합니다. 이 경우 PoS 시스템에는 소프트웨어 업그레이드가 필요하므로 스토어 지원 서비스 데스크는 클릭 한 번으로 인시던트에서 직접 우선순위가 높은 작업 주문을 엽니다.
3. 기술자 할당	작업 주문은 내부 또는 외부 공급업체 팀에 할당할 수 있습니다. 이 경우 작업 주문은 내부 기술자에게 자동으로 할당됩니다. 기술자는 할당에 대한 알림을 받고 작업을 승인한 후 매장으로 이동하기 시작합니다. 매장 관리자는 기술자의 예상 도착 시간을 통보받습니다.
4. 종합 점검	를 모바일 에이전트 통해 기술자는 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 관련 지식 기반 문서와 함께 PoS 시스템 및 해당 기록(예: 검사, 과거 수정 사항 등)에 대한 모든 정보에 액세스할 수 있습니다. 기술자는 PoS 시스템을 철저히 유지 관리하여 향후 문제와 출장 비용을 줄이는 데 도움이 됩니다.
5. 작업 주문 완료	기술자가 작업을 완료하면 작업 노력을 문서화하고 메모한 후 작업 주문을 종결합니다. 그러면 매장 관리자가 디지털 서명을 하고 작업 주문이 완료되었는지 확인합니다. 이 제출은 인시던트를 자동으로 업데이트합니다 .
6. 감사 추적 추적 및 제공	완료된 모든 작업, 사용 및 반환된 부품, 부대 비용 및 작업 수행에 소요된 시간에 대한 PDF 요약이 자동으로 생성되어 작업 주문에 첨부됩니다. 모든 데이터는 향후 추세 분석, 보고서 및 감사를 위해 단일 플랫폼에서 추적됩니다.

현장 서비스 약속 예약 일정 조정 워크플로우 예시

이 현장 서비스 약속 예약 워크플로우 예시는 자문사 및 고객 회의를 간소화하고자 하는 재무 자문 서비스 제공자와 관련된 사용 사례 시나리오를 제공합니다.

Pace A. Capital Advisors의 재정 고문인 Sarah는 투자 상담 일정을 잡고 조정하는 데 걸리는 긴 프로세스를 승인하지 않았습니다. 약속이 요청되면 고객은 마지막 순간에 취소하는 경우가 많았으며 종종 다른 스케줄러가 알지 못했습니다. 끊임없이 변하는 가용성은 고객이 쉽게 볼 수 없었고, 약속 일정이 변경되면 Sarah의 파트너 컨설턴트인 Will과 같은 재무 고문은 지정된 회의를 두 번 예약하거나 이전에 취소된 회의에 참석하는 등 회의에 참석할 사람을 조정하지 못했습니다.

회사가 를 활용 현장 서비스 관리한 후 Sarah와 Will 모두에게 일정이 훨씬 더 편리해졌습니다.

이제 고객은 자동으로 업데이트되는 약속 창을 보고 선택할 수 있을 뿐만 아니라 다른 에이전트도 고객을 대신하여 약속을 예약하고 일정을 조정할 수 있습니다. 고객이 고객 또는 소비자 서비스 포털 현장 서비스 관리 을 통해 약속을 예약하면 FSM(작업 주문 작업)이 자동으로 작업 주문 작업을 생성합니다. FSM 약속 예약 시 Sarah에게 알림이 전송됩니다. Sarah는 작업 주문 작업을 수락하고 약속을 확인합니다.

예정된 상충이 발견되면 Sarah는 고객을 대신하여 최초 예약 후 약속 세부 정보를 수동으로 구성할 수 있습니다. 약속 예약, 일정 조정 및 취소는 모두 (CSM) 작업 공간 내에서 고객 서비스 관리 수행할 수 있습니다. Will이 상담에 참석할 수 없는 경우 Sarah는 고객과 고객 모두에게 적합한 제안된 약속 기간을 선택하고 고객에게 알릴 수 있습니다. 고객이 약속 확인에 대한 응답으로 모바일을 사용하여

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

FSM 디지털 승인을 보낼 때까지 기다리는 동안 Sarah는 클라이언트가 약속 일정 변경을 요청할 수 있는 제한된 시간 범위를 설정할 수도 있습니다.

고객이 자신의 존재를 확인하면 할당된 어드바이저가 회의에 참석하여 작업 주문 작업을 완료할 수 있습니다. 후속 조치를 FSM 위해 향후 분석을 위한 보고서를 작성하여 Pace A. Capital Advisors 일정 및 상담 프로세스를 지속적으로 개선할 수 있습니다.

주요 경쟁력

- 동적 약속 관리를 위해 약속 기간 자동 업데이트
- 고객과 에이전트 간의 조정 강화
- 고객 만족도 향상을 위한 간소화된 스케줄링 서비스

사용자 역할

- 고객
- 개시자 - 재무 상담 스케줄러
- 서비스 에이전트

제품

- 현장 서비스 관리
- 고객 서비스 관리

다음 표에서는 약속 예약 워크플로의 현장 서비스 단계를 제공합니다.

약속 예약 일정 조정 프로세스를 위한 워크플로우 단계

단계	설명
1. 약속 예약	고객은 고객 포털을 사용하여 사용 가능한 시간 슬롯을 확인하고 특정 충족 요구 사항을 자세히 설명하는 약속을 예약합니다.
2. 작업 주문 작업 자동 생성	애플리케이션은 고객 서비스 관리 고객 정보 및 회의 목표와 같은 약속 요청의 모든 관련 정보를 포함하는 작업 주문을 자동으로 생성합니다.
3. 작업 주문 작업 할당	애플리케이션은 현장 서비스 관리 작업 주문 작업을 가용 에이전트에게 할당하고 약속 요청을 알립니다. 수락되면 고객에게 작업 주문 작업 및 약속 확인에 대한 알림이 전송됩니다. 여기서 고객은 약속 확인을 수락하거나 거부할 수 있습니다.
4. 약속 구성	스케줄러는 최적의 약속 시간을 평가하고 고객이 약속을 이미 확인했는지 여부에 관계없이 회의 세부 정보를 수동으로 조정할 수 있습니다. 창 제안은 Sarah가 고객과 상담사 모두에게 약속이 적합한지 확인하는 데 도움이 됩니다. FSM 그런 다음 스케줄러가 일정이 변경된 약속을 확인하고 모든 사람에게 변경 내용을 알리도록 허용할 수 있습니다.
5. 작업 주문 완료	배정된 어드바이저는 컨설팅에 참석하여 고객이 설명한 대로 작업 주문 작업을 완료할 수 있습니다. 작업이 완료되면 고객은 작업이 완료되었는지 디지털 방식으로 확인합니다.
6. 보고 및 분석	완료된 작업 주문 정보는 관련 에이전트에게 전송되고 작업 데이터는 지속적인 서비스 개선을 위한 향후 분석, 보고 및 준수 활동을 위해 자동으로 추적됩니다.

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

현장 서비스 일정 최적화 워크플로우 예시

이 현장 서비스 일정 최적화 워크플로우 예는 FSM 일정 최적화를 사용하여 케이블 서비스 제공자가 설치 일정 프로세스를 관리하는 방법을 탐색하는 사용 사례 시나리오를 제공합니다.

SkyWire의 선임 디스패처인 Terry는 케이블 설치를 지원할 기술자를 조정하고 일정을 잡는 임무를 맡을 때 종종 어려움을 겪었습니다. 약속 위치와 기술자 할당을 수동으로 조정하다 보니 오류가 발생하고 일정이 겹치는 경우가 많았습니다. Terry의 관리자는 설치 할당량에 도달하기 위해 작업할 때 SkyWire가 직면한 가장 큰 제약이 이동 시간이라는 것을 확인했지만 제한을 극복하는 방법을 확신하지 못했습니다.

회사가 ServiceNow Field Service Management(FSM) 애플리케이션으로 전환하자 Terry의 과제가 크게 개선되었습니다.

FSM 내에서 일정 최적화 기능을 구현함으로써 스카이와이어 팀은 변화하는 약속 조건 또는 지역, 정의된 용량 및 예약에 따라 실시간으로 가용 기술자에게 가장 적합한 시간에 가용 기술자를 위해 생성된 가장 효율적인 일정을 볼 수 있습니다.

최적화 배치를 실행하기 전에 Terry의 관리자는 현재 목표와 제약 조건을 간략하게 설명하여 일정 최적화가 이동 시간을 최소화하도록 구성된 전략을 조정할 수 있는 정책을 만들 수 있습니다. 그런 다음 Terry는 정책을 올바른 작업 집합에 적용할 범위를 선택할 수 있습니다. Schedule Optimization을 통해 Terry는 변화하는 케이블 설치 약속에 가장 잘 적응할 수 있도록 배치가 실행되는 시기와 방법을 지정할 수도 있습니다.

최적화 배치가 실행되면 Terry는 자동 할당된 작업을 확인할 수 있습니다. 그런 다음 현장 서비스 최적화 워크플로우는 작업 주문 작업을 선택한 기술자에게 자동으로 라우팅하고 다른 모든 디스패처에게 변경 내용을 업데이트합니다. 그런 다음 기술자는 FSM 모바일 앱을 사용하여 고객을 방문하고, 서비스를 수행하고, 작업을 문서화할 수 있습니다. 클라이언트는 작업이 완료되었는지 디지털 방식으로 확인하고 작업 주문에 서명합니다.

Field Service Management는 Terry를 체계적으로 정리하고 효율성을 극대화하는 동시에 자동화 및 실시간 업데이트를 통해 오류와 잘못된 커뮤니케이션을 줄이는 데 도움이 됩니다. 또한 완료된 작업 주문을 Terry에게 자동으로 전송하고 향후 분석, 보고 및 규정 준수를 위해 저장할 수 있습니다.

주요 경쟁력

- 더 빠른 서비스와 향상된 고객 만족도를 위해 최적화된 일정과 우선순위가 지정된 작업
- 이동 시간 단축을 통한 비용 효율성 향상
- 전반적인 에이전트 생산성 향상

사용자 역할

- 고객
- 개시자 - 케이블 서비스 디스패처
- 관리자 - 분노
- 현장 서비스 에이전트

제품

- 현장 서비스 관리
- 현장 서비스 영역 계획 수립

다음 테이블에서는 일정 최적화 워크플로우의 현장 서비스 단계를 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.

일정 최적화 프로세스를 위한 워크플로우 단계

단계	설명
1. 작업 주문 작업 자동 생성	현장 서비스 관리는 고객의 수신 서비스 요청을 기반으로 작업 주문 작업을 자동으로 생성합니다.
2. 배치 매개 변수 설정	현재 비즈니스 목적 및 제약 조건은 일정 최적화의 작동 방식을 정의하는 정책 및 범위를 생성하는 데 사용되며, 배치 실행 시간의 빈도와 시기를 자세히 설명합니다.
3. 배치 최적화 평가	FSM은 정의된 매개변수 및 정책에 따라 최적화 배치를 실행하여 디스패처에 최적화된 일정을 생성합니다. 그런 다음 Terry는 최적화된 일정을 검토하고 자동 할당된 작업을 확인하거나 조정하여 필요한 경우 조정할 수 있습니다.
4.작업 디스패치	최적화된 일정이 확인되면 FSM은 자동으로 작업 주문 작업을 적절한 기술자에게 라우팅하고 관련된 모든 에이전트는 업데이트된 일정 및 할당에 대한 알림을 받습니다.
5. 작업 주문 완료	기술자는 최적화된 약속에 따라 모든 설치 및 필요한 서비스를 완료합니다. 작업이 완료되면 고객은 작업이 완료되었는지 디지털 방식으로 확인합니다. 작업이 완료되면 고객은 작업이 완료되었는지 디지털 방식으로 확인합니다.
6. 보고 및 분석	완료된 작업 주문 정보는 관련 에이전트에게 전송되고 작업 데이터는 지속적인 서비스 개선을 위한 향후 분석, 보고 및 준수 활동을 위해 자동으로 추적됩니다.

현장 서비스 마켓플레이스 워크플로우 예시

이 현장 서비스 인벤토리 관리 워크플로우 예는 마케팅 회사가 FSM Marketplace를 사용하여 설계 아웃소싱을 통해 브랜딩 프로젝트를 관리하는 방법을 탐색하는 사용 사례 시나리오를 제공합니다.

Red Hot Studios의 계약직 파견 담당자인 Lisa는 프리랜서 디자이너를 조율하는 업무가 너무 벅차서 효율적으로 관리하기가 어려웠으며, 특히 향후 프로젝트와 함께 끊임없이 변화하는 디자이너의 가용성을 업데이트할 때는 더욱 그랬습니다. Lisa의 팀을 위해 브랜드 작업을 자주 제작하는 디자이너들은 종종 모든 프로젝트를 추적하는 데 좌절감을 느꼈습니다. 그 디자이너 중 한 명인 Nancy는 Lisa의 팀을 대표하는 많은 사람들과의 프로젝트 업데이트 및 기타 커뮤니케이션을 조정하는 데 정기적으로 어려움을 겪었습니다.

마켓플레이스는 ServiceNow의 Field Service Management Platform을 통해 프리랜서 벤더와 계약자가 Lisa가 배포한 작업을 보고, 수락하고, 협상할 수 있는 플랫폼을 제공합니다. Red Hot Studios가 FSM으로 전환한 후 Lisa의 워크로드를 관리하기가 훨씬 쉬워졌고 Nancy의 불만은 생산 효율성으로 바뀌었습니다.

Lisa는 디스패처 작업 영역을 통해 마켓플레이스에 로그온하고 마켓플레이스에 푸시할 작업 작업을 검토할 수 있습니다. Lisa는 우선순위 수준, 참여 방법 및 응답 시간과 같은 매개변수를 유연하게 설정할 수 있습니다. 여기에서 Lisa는 플랫폼에서 선택된 계약자에게 요청을 보낼 수 있습니다. Nancy와 같은 마켓플레이스의 프리랜서 디자이너는 계약업체 모바일 앱에 로그인하여 전송된 작업 요청을 볼 수 있습니다. 그런 다음 Nancy는 요청을 수락하거나 거부하여 Lisa에게 특정 매개변수에 대한 입찰 또는 의견을 보낼 수 있습니다.

FSM Marketplace는 모든 요청 응답을 자동으로 검토하고 비용, 가용성 및 전문 지식과 같은 기준에 따라 Lisa에게 가장 이상적인 계약자를 제안합니다. 그런 다음 Lisa는 수락된 입찰을 평가하고 확인합니다. 선택한 설계자에게 작업을 할당한 후 Nancy는 FSM Marketplace를 통해 세부 사항을 조정하고 프로젝트 진행 상황을 모니터링할 수 있습니다. Lisa는 Marketplace를 통합하여 작업 생성부터 완료까지 전체 워크플로를 간소화하여 효율적인 커뮤니케이션과 더 높은 품질의 디자인 결과물을 제공할 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.

주요 경쟁력

- 계약자 유연성 향상
- 효율적인 커뮤니케이션으로 시간 할당 개선

사용자 역할

- 고객
- 개시자 - Nancy
- 디스패처 - Lisa

제품

- 현장 서비스 관리
- 현장 서비스 마켓플레이스

다음 표에서는 마켓플레이스 워크플로의 현장 서비스 단계를 제공합니다.

마켓플레이스 프로세스를 위한 워크플로우 단계

단계	설명

현장 서비스 인벤토리 관리 워크플로우 예시

이 현장 서비스 인벤토리 관리 워크플로우 예시는 컴퓨터 제조 회사가 증가하는 서비스 요청과 함께 제품 카탈로그를 관리하는 방법을 살펴보는 사용 사례 시나리오를 제공합니다.

서비스에 대한 수요가 증가함에 따라 Anna는 Ace Technologies의 소프트웨어 엔지니어로서 자산 관리의 복잡성을 감독하고 적시 지원을 보장하는 데 어려움을 겪고 있었습니다. FSM(Inventory Management)의 현장 서비스 관리 포괄적인 기능이 없었다면 Anna는 회사의 하드웨어 자재 추적을 체계화할 수 없었을 것입니다.

고객이 서비스 요청을 생성하면 에서 FSM 작업 주문 작업을 자동으로 생성하고 필요한 자산, 기술 및 가용성과 같은 요소를 기반으로 최상의 엔지니어에 대한 할당 제안을 Anna에게 제공합니다. Anna는 할당된 작업 주문을 확인하고 서비스 요청에 필요한 정확한 부품을 자세히 설명합니다. 여기에는 내부 자산 사용량이나 외부 자산 소싱 및 전송에 대한 정보가 포함될 수 있습니다.

세부 사항이 지정되면 작업은 Ace Technologies의 부품 소싱을 지원하는 제조업체에 의해 FSM 수동 또는 자동으로 발송되고 수신됩니다. 그런 다음 Anna와 기술자는 필요한 자산을 선택하고 필요한 모든 서비스를 수행할 수 있습니다. 또한 사용된 자산은 모바일 앱을 통해 FSM 문서화할 수 있으며 여기에서 작업을 완료된 것으로 표시할 수 있습니다.

작업 주문 현장 서비스 관리 이 완료되면 Anna를 체계적으로 정리하여 모든 자산이 적절하게 사용되거나 반환되었는지 확인할 수 있습니다. 또한 완료된 작업 주문을 자동으로 Anna에게 전송하고 향후 분석, 보고 및 규정 준수를 위해 저장할 수 있습니다.

주요 경쟁력

- 포괄적인 자산 추적
- 효율적인 자원 할당
- 엔지니어, 기술자 및 제조업체 간의 조정이 개선되었습니다.

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

사용자 역할

- 고객
- 발신자
- 서비스 에이전트 - 소프트웨어 엔지니어

제품

- 현장 서비스 관리
- 고객 서비스 관리

다음 표에서는 인벤토리 관리 워크플로의 현장 서비스 단계를 제공합니다.

인벤토리 관리 프로세스를 위한 워크플로우 단계

단계	설명
1. 서비스 요청 생성	고객은 고객 포털을 사용하여 사용 가능한 시간 슬롯을 확인하고 특정 충족 요구 사항을 자세히 설명하는 약속을 예약합니다.
2. 작업 주문 작업 관리	애플리케이션은 현장 서비스 관리작업 주문 작업을 가용 에이전트에게 할당합니다. 디스패처는 할당을 확인하고 필요한 부품 및 자산에 대한 모든 관련 상세 정보를 지정합니다.
3. 작업 디스패치	FSM 에서 적절한 기술자와 제조업체에 작업을 디스패치하여 필요한 모든 자산과 자원이 서비스 예약에 맞게 조달되도록 지원합니다.
4. 작업 주문 완료	기술자는 필요한 자산을 사용하여 필요한 서비스를 수행하고 모바일 앱으로 FSM 자산 사용을 문서화합니다. 작업이 완료되면 고객은 작업이 완료되었는지 디지털 방식으로 확인합니다.
5. 보고 및 분석	완료된 작업 주문 정보는 관련 에이전트에게 전송되고 작업 데이터는 지속적인 서비스 개선을 위한 향후 분석, 보고 및 준수 활동을 위해 자동으로 추적됩니다.

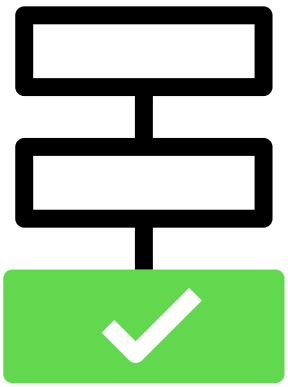
현장 서비스 관리 구성

조직의 현장 서비스 작업을 관리하는 데 필요한 기능과 워크플로우를 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.

시작하기

계획



구현을 계획합니다
현장 서비스 관리 .

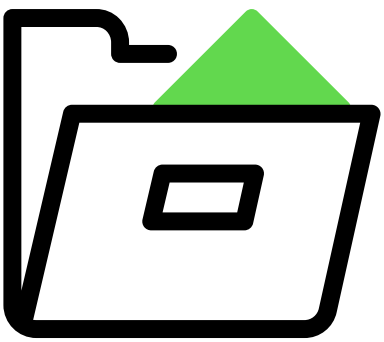
인력

의 현장 서비스
관리위치, 영역 및
사용자를 설정합니다.

작업 주문 및 작업

에 대한 현장 서비스
관리작업 주문 및
작업을 구성합니다.

인벤토리 및 장비

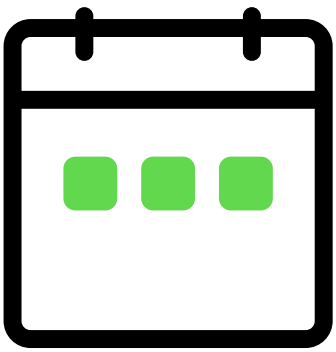


에 대한 현장 서비스
관리인벤토리 및
장비를 구성합니다.

구성 가능한 작업 공간

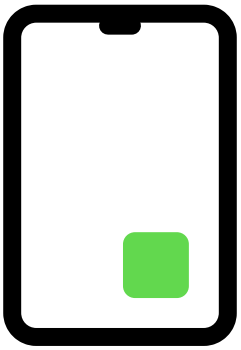
에 대한 현장 서비스
관리구성 가능한 작업
공간을 설정합니다.

일정 예약 방법



에 대한 현장
서비스 관리일정
방법을 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.

	모바일  에 대한 모바일을 현장 서비스 관리구성합니다.	

현장 서비스 관리 구성 개요

구성 현장 서비스 관리 프로세스에는 다음이 포함됩니다.

1. 현장 서비스 관리 구현 계획 수립

   구현 계획, Field Service Management 패키징 및 라이선싱, 구현하려는 기능에 대한 교육에 대한 정보를 찾을 수 있는 위치를 알아봅니다.

2. 인력 설정

   사용자, 위치 및 영역과 같은 기본 정보를 설정합니다. 조직에서 크루, 계약업체 관리, 용량 관리 또는 워크포스 최적화를 사용하는 경우 각 기능에 대한 추가 구성 단계를 완료합니다.

3. 작업 주문 및 작업 설정

   작업 주문과 각 작업 주문을 구성하는 작업을 설정합니다. 선택적으로 현장 서비스 작업 구성, 계획된 작업, Playbook, 고객 경험 및 품질 관리와 같은 작업 주문에 대한 추가 기능을 구성합니다.

4. (옵션) 인벤토리 및 자산 관리 설정

   조직에서 인벤토리를 추적하거나 장비를 예약해야 하는 경우 인벤토리 및 자원 일정 예약 기능을 구성합니다.

5. CSM/FSM Configurable Workspace 설정

   디스패처 작업 공간, 영역 계획 수립 콘솔 및 CSM 에이전트 작업 공간과 같은 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 특수 뷰에 대한 레이아웃, 필터 및 정렬을 구성합니다.

6. 현장 서비스 일정 예약 방법 설정

   조직의 필요에 가장 적합한 예약 방법(일정 최적화, 동적 일정, 지능형 작업 권장 사항 또는 경로 최적화)을 구성합니다. 필요에 따라 추가 예약 옵션 및 기능을 구성합니다.

7. 현장 서비스 Now Mobile 에이전트 애플리케이션 설정

   모바일 장치에서 작업, 위치 및 기타 정보에 대한 액세스를 구성합니다. Contractor Management를 사용하는 경우, 협력업체가 할당된 작업을 관리할 수 있도록 모바일용 현장 서비스 계약업체를 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.

현장 서비스 관리 구현 계획 수립

구현 여정을 시작하기 전에 시간을 내어 구현을 계획하고, 패키징 및 라이선싱을 이해 현장 서비스 관리 하고, 구현하려는 기능에 대한 교육을 받습니다.

계획 수립

효율적으로 구현하고 장기적인 가치를 현장 서비스 관리얻으려면 강력한 기반이 필요합니다. KPI를 포함하여 비전과 가치를 문서화하는 것부터 시작합니다. 거버넌스 및 OCM과 같은 중요한 계획 및 관리 프로세스를 건너뛰지 마십시오. 적합한 인력과 강력한 경영진 후원으로 이러한 노력을 지원하세요.

안전하고 효과적인 업그레이드를 계획하는 방법에 대한 자세한 내용은 Field Service Management 준비 상태 통합 문서 및 계획 및 모범 사례 가이드를 참조하십시오.

업그레이드 진행률을 추적하기 위한 모듈과 업그레이드 후 건너뛰기를 처리하는 도구가 있는 업그레이드 관리에 ServiceNow# 업그레이드 센터 활용합니다. 자세한 내용은 Upgrade Center 문서를 참조하십시오.

패키지 및 라이센스

Field Service Management 패키지 및 라이선싱에 대한 자세한 내용을 보려면 Field Service Management 가격 책정 페이지로 이동하여 "패키지 옵션" 섹션까지 아래로 스크롤하십시오.

교육 정보

에 대해 다음과 같은 온디맨드 교육을 이용할 수 있습니다 현장 서비스 관리. 이 과정을 시작하려면 ServiceNow University 계정에 로그인해야 합니다.

Field Service Management(FSM) Fundamentals - ServiceNow Field Service Management 애플리케이션 및 모듈에 대해 알아봅니다.

동적 일정 기본 - 정의된 할당 기준에 따라 작업 주문 작업을 자동으로 할당하도록 동적 일정을 구성하는 방법을 알아봅니다.

동적 일정 구현 - 동적 일정 구현을 통해 고유한 자동 할당 요구 사항을 충족하도록 동적 일정 기능을 구성하는 방법을 알아봅니다.

Field Service Management(FSM) 구현(온디맨드) - 대부분 로우코드 또는 노코드 방식으로 구성할 수 있는 ServiceNow Field Service Management 애플리케이션 및 관련 기능을 신속하게 구현하기 위한 실용적인 기술을 학습합니다.

Field Service 부품 소싱 및 이전 기본 - Field Service 부품 소싱 및 이전 기본 사항과 관련된 다양한 가상 사용자가 수행하는 역할과 함께 현장 서비스 부품 소싱 및 이전 프로세스에 대해 알아봅니다.

일정 최적화 필수 - ServiceNow 현장 서비스 관리의 마스터 일정 최적화입니다.

Field Service Contractor Management 필수 - ServiceNow Field Service Contractor Management 애플리케이션을 구현하고 관리하는 방법을 학습합니다.

Field Service Mobile 시작하기 - 현장 서비스 에이전트의 관점에서 Now Agent 모바일 애플리케이션을 탐색합니다.

FSM(현장 서비스 관리)용 Now Assist 요청 시 구현 - FSM(현장 서비스 관리)용 Now Assist를 구현하는 방법을 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.

도메인 분리 및 현장 서비스 관리

도메인 분리는 복잡한 다중 계층 조직 환경을 관리하는 체계적이고 효율적인 방법을 제공합니다. 이를 통해 맞춤형 액세스 및 제어가 가능하여 사용자가 자신의 도메인과 관련된 데이터만 볼 수 있으므로 보안과 효율성이 향상됩니다.

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

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. Field Service Management 애플리케이션에서는 회사 엔터티를 사용하여 도메인 분리를 구동할 수 있습니다. 도메인을 각 회사에 할당한 다음 한 회사에 대해 생성된 작업 주문과 작업이 해당 회사 도메인 안에 생성됩니다. 디스패처 및 할당 그룹, 부품 요구사항, 이전 주문과 같은 작업 주문과 관련된 다른 엔터티와 작업은 회사와 작업 주문 도메인에 의해 진행됩니다.

현장 서비스 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

에 대한 현장 서비스 관리 도메인 분리는 회사 엔터티를 사용하여 도메인 구조를 구동합니다. 도메인 분리를 사용하려면 모든 회사를 도메인에 할당해야 합니다.

도메인으로 구분된 인스턴스에서 사용하는 현장 서비스 관리 경우 회사 필드는 작업 주문 양식의 필수 필드입니다. 회사의 작업 주문을 생성할 때 작업 주문은 회사 도메인에 생성됩니다. 작업 주문에 대해 생성된 작업도 회사 도메인에 생성됩니다.

도메인 분리된 인스턴스에서 고객 서비스 관리와 통합을 사용하는 현장 서비스 관리 경우 계정 필드는 작업 주문 양식의 필수 필드입니다. 고객 서비스 케이스를 통해 계정에 대한 작업 주문을 생성할 때 작업 주문은 계정 도메인에 생성됩니다. 작업 주문에 대해 생성된 작업은 작업 주문과 동일한 도메인에 생성됩니다. 작업 주문의 도메인이 변경될 경우, 작업 주문 작업의 도메인도 업데이트됩니다.

또한 작업 주문의 회사 또는 계정을 수정할 때도 작업 주문과 작업 주문 작업의 도메인이 수정됩니다. 기타 관련된 엔터티의 도메인은 자동으로 업데이트되지 않습니다. 작업 주문이 확인될 때까지 회사 또는 계정을 변경할 수 있습니다.

주:
현장 서비스 관리 은 애플리케이션 수준에서 구성되며 도메인별 구성을 지원하지 않습니다. 예를 들어, 작업 할당 방법으로 동적 스케줄링 사용을 선택하면 이 방법을 사용하여 모든 도메인의 작업을 할당합니다.

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

현장 서비스 관리의 도메인 분리 설정

에 대한 현장 서비스 관리도메인 분리를 설정하려면 ServiceNow, Inc.에 문의하십시오.

인시던트, 문제 또는 변경에서 생성된 작업 주문

인시던트, 문제 또는 변경 요청에서 작성된 작업 주문의 경우 다음이 발생합니다.

- 작업 주문의 회사는 원래 기록에서 상속됩니다.
- 작업 주문의 도메인은 회사에서 상속됩니다.
- 원본 기록에 회사가 포함되어 있지 않은 경우에도 회사 필드는 작업 주문 양식에서 필수 필드입니다.

그룹

적격성 평가, 디스패처, 할당 그룹은 작업 주문과 작업 주문 작업의 도메인을 기반으로 필터링됩니다. 그룹 도메인은 작업 주문 또는 작업 주문 작업 도메인과 일치해야 합니다.

부품 프로세스

소싱과 자산 사용을 포함하는 부품 프로세스도 도메인 분리됩니다.

- 부품 요구사항은 작업 주문 도메인에서 생성됩니다.
- 부품 요구사항에 대해 생성된 이전 주문과 이전 주문 라인은 부품 요구사항의 도메인에 생성됩니다.
- 부품을 소싱할 때 다음을 사용할 수 있습니다.
  - 자산은 부품 요구사항 도메인을 기반으로 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 사용할 수 있습니다.
  - 부품 요구사항 도메인을 기반으로 자산을 사용할 수 있습니다.
  - 사용 가능한 자산을 기반으로 재고 보관실을 사용할 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

Field Service Management의 확장점

확장점을 사용하여 일정 항목과 약속 예약 구성을 사용자 지정합니다.

애플리케이션 네비게이터에서 sys_extension_point.list 를 입력하고 **Enter** 를 클릭하여 현장 서비스 관리 애플리케이션에 사용되는 확장점을 봅니다.

각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 실행됩니다.

다음 구성에 확장점을 사용할 수 있습니다.

- 이벤트 유형 일정 항목
- 약속 예약

이벤트 유형 일정 항목의 확장점

확장점 이름	설명
AgentEventUtil	이벤트 유형 일정 항목의 논리를 사용자 지정합니다.

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

이벤트 유형 일정 항목의 확장점

확장점 이름	설명
AgentScheduleUtil	이벤트 휴가 범위를 계산하는 논리를 사용자 지정합니다.

약속 예약을 위한 확장점

확장점 이름	설명
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingAvailabilityExtPoint	논리를 사용자 지정하여 예약 가능한 약속 창을 결정합니다.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingDaoExtPoint	사용된 논리를 사용자 지정하여 약속 기록을 만들거나 업데이트합니다.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingImplExtPoint	논리를 사용자 지정하여 약속을 만들기 전에 약속 데이터의 유효성을 검사합니다.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingUtilExtPoint	논리를 사용자 지정하여 약속 기록을 만들고 업데이트하는 데 사용될 약속 데이터의 매개변수 맵을 만듭니다.
sn_apptmnt_booking.AppointmentRescheduleCancelExtPoint	약속을 취소하거나 일정을 변경할 수 있는지 판별하는 데 사용되는 논리를 사용자 지정합니다.
sn_apptmnt_booking.AppointmentRESTHelperExtPoint	약속 예약에 사용할 수 있는 날짜와 시간 기간 목록을 검색하도록 논리를 사용자 지정합니다.

템플릿 관리를 위한 확장점

확장점 이름	설명
sn_fsm_adv_tmp. FSMTemplateMgmntExtPoint	작업 주문 템플릿이 소스 테이블의 정보를 작업 주문의 적절한 필드에 매핑할 수 있도록 논리를 사용자 지정합니다.

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

템플릿 관리를 위한 확장점

확장점 이름	설명
sn_fsm_adv_tmp. FSMTableMapSourceIdentifier	작업 주문의 소스를 식별하도록 논리를 사용자 지정합니다.

지오펜싱 반경 및 거리를 위한 확장점

확장점 이름	설명
OnsiteGeofenceConfig (##)	작업 주문 작업에서 지오펜스 반경 및 지오펜스 단위 필드의 기본값을 정의할 수 있습니다.

히트맵 색상 그라데이션의 확장점

확장점 이름	설명
### #####(sn_cmn_mo. HeatmapGradient)# #####.	히트맵의 색상 그라데이션을 정의할 수 있습니다.

영역 KPI(핵심성과지표)의 확장점

확장점 이름	설명
TerritoryIndicators(sn_fsm_tp. TerritoryIndicators)	영역의 성과를 분석하기 위해 KPI(핵심성과지표)를 정의할 수 있습니다. 구성된 표시기는 현장 서비스 영역 계획 수립 콘솔의 상황별 측면 패널에 나타납니다.

관련 정보

- 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장
- 서버 측 스크립트에서 스크립팅된 확장점 사용
- 서버 측 UI 매크로에서 UI 확장점 사용
- 클라이언트 측 UI 스크립팅에 클라이언트 확장점 사용

전역 도메인 구성

전역 도메인의 관리자는 현장 서비스 관리가 매일 작업을 처리하는 방식을 결정하는 구성 설정을 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보

전역 도메인의 관리자는 다음과 같이 현장 서비스 관리 구성을 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.

- 요청 프로세스의 부분을 포함하거나 제외합니다. 예를 들어, 다음 단계로 진행하기 전에 작업 주문을 승인해야 할 수 있습니다.
- SM 자동 할당, 사용자 지정 워크플로우를 사용하여 자동으로 작업을 할당하거나, 디스패처에게 남겨 수동으로 작업을 할당합니다. 센트럴 디스패치를 사용하거나 작업 주문 작업 양식에서 수동으로 할당할 수 있습니다.
- 에이전트 이동 시간을 추적합니다.

구성 화면에는 현장 서비스 많은 구성 옵션이 포함되어 있습니다. 스위치가 녹색으로 나타나고 오른쪽으로 전환되면 옵션이 활성화됩니다. 해당 옵션을 표시하려면 의존성에 나열된 모든 구성 옵션을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 구성.

   주:
   전역 도메인보다 낮은 도메인의 관리자는 Field Service 구성 화면을 볼 수 있지만 설정을 수정할 수는 없습니다.

   현장 서비스 구성 화면의 옵션은 다음과 같이 다중 탭 레이아웃으로 배열되어 있습니다.

   ○ 비즈니스 프로세스 탭에는 요청 수명주기 설정, 카탈로그와 요청 생성, 알림 구성 옵션이 있습니다.

   ○ 할당 탭에는 수동과 자동 할당을 설정하는 옵션이 있습니다.

   ○ 추가 기능 탭에는 지식베이스, 관리 대상 문서, 작업 활동을 사용하도록 설정하는 옵션이 있습니다.

2. 비즈니스 프로세스 탭의 필드를 채웁니다.

비즈니스 프로세스 탭

필드	설명	의존성
수명주기		
프로세스 수명주기	기본적으로 프로세스 수명주기는 , FSM Mobile 및 일정 최적화에 대한 디스패처 작업 공간작업 주문 작업의 워크플로우를 지원하는 작업 중심으로 설정됩니다. 릴리스부터 Xanadu 요청 기반 프로세스 수명주기는 더 이상 지원되지 않습니다. maint 역할이 있는 사용자만 프로세스 수명주기를 요청 기반(하위 작업은 선택 사항)으로 변경할 수 있습니다. 요청 기반은 요청을 이행하기 위해 작업이 필요하지 않습니다. 프로세스 수명주기가 요청 기반인 경우 요청을 할당 그룹의 사용자에게 직접 할당할 수 있습니다. 사용자는 여전히 요청에 작업을 추가할 수 있습니다. 그러나 모든 작업을 종결해도 요청이 자동으로 종결되지 않습니다. 주: 상태 플로우 사용 옵션을 선택하지 않으면 프로세스 수명주기가 요청 기반이 되고 이 필드는 표시되지 않습니다.	
새 요청에 대한 승인 필요	이 옵션이 비활성화되면 승인 대기 중 상태의 모든 요청이 자동으로 승인됩니다.	상태 플로우 활성화가 켜집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	의존성
수명주기		
새 요청에 대한 적격성 평가 필요	다음 상태로 이동하기 전에 작업 주문의 적격성 평가를 하도록 하려면 활성화합니다. 이 옵션이 활성화되지 않으면 적격성 평가 대기 중 상태의 모든 작업 주문이 자동으로 적격성 평가를 받습니다.	○ 상태 플로우 활성화가 켜집니다. ○ 프로세스 수명주기: 작업 기반 (하위 작업은 선택 사항)입니다.
에이전트가 할당된 작업을 수용하거나 거부해야 함	할당된 에이전트가 작업을 수락하거나 거부하도록 하려면 활성화합니다.	상태 플로우 활성화가 켜집니다.
추적 에이전트 이동 시간	작업의 에이전트 이동에 대해 시간 카드를 사용하려면 활성화합니다.	
에이전트에 대한 현장 도착 체크인 사용/사용 안 함	현장 도착 하위 상태를 사용하여 현장 체크인에서 에이전트 위치를 캡처하려면 활성화합니다. 또한 이 기능은 지오펜싱을 사용하여 에이전트의 모바일 위치를 확인하고 오프라인 모드에 있거나 다른 이유로 체크인을 바이패스할 수 있도록 합니다.	
요청 또는 작업을 종결하거나 취소하려면 작업 메모가 필요함	요청과 작업을 종결, 완료 또는 취소할 때 작업 메모가 필요한 경우 이를 활성화합니다. 이 옵션이 비활성화되면 종결, 완료 또는 취소할 때 작업 메모가 필요 없습니다.	
요청할 작업 메모 복사	작업 메모를 주문이나 요청의 작업 메모와 동기화하려면 활성화합니다. 작업에 작업 메모가 추가되면 동일한 작업 메모가 주문이나 요청에 나타납니다.	상태 플로우 활성화가 켜집니다.
작업 주문 종결 시 케이스 자동 종결	모든 관련 작업 주문이 종결 또는 취소되면 케이스를 자동으로 종결할 수 있습니다. 케이스가 자동 종결되면 케이스 양식의 다음 필드가 지정된 상태로 업데이트됩니다. ○ 해결 코드: 해결 완료- 관련 문제를 종결하여 시정 완료 ○ 추가 메모: 자동 종결된 케이스- 관련 작업 주문이 종결되었습니다	
케이스에 대한 작업 주문 순서 상태 업데이트	케이스와 관련된 각 작업 주문 상태가 업데이트될 때마다 케이스 양식의 추가 의견 필드를 자동으로 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.

필드	설명	의존성
수명주기		
초안 상태의 작업 주문 템플릿 적용	작업 주문이 초안 상태인 경우에도 작업 주문의 자격 없이 적용된 작업 주문 템플릿을 기반으로 작업 주문에 대한 작업을 생성하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
카탈로그 및 요청 생성		
인바운드 이메일을 통해 요청 생성 또는 업데이트.	인바운드 이메일 메시지가 요청을 생성하거나 업데이트할 수 있도록 하려면 이 옵션을 활성화합니다. 요청을 스팸으로 표시하려면 이 옵션을 활성화해야 합니다.	
다음을 사용하여 요청이 생성됨	카탈로그를 설치하고 카탈로그에 요청 템플릿의 자동 게시를 활성화하려면 카탈로그 또는 일반 양식을 선택합니다. 카탈로그를 제거하고 카탈로그에 요청 템플릿의 자동 게시를 비활성화하려면 일반 양식만을 선택합니다.	
템플릿에서 전용 카탈로그 항목 생성	애플리케이션에 대한 카탈로그 항목 자동 게시를 허용하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
알림		
작업이나 요청에 대한 필드가 변경되면 알림을 보냅니다.	요청 또는 작업에서 선택한 필드가 변경될 때 특정 수신자에게 알림을 보내도록 구성합니다. **a.** 테이블에서 요청 또는 작업을 선택합니다. **b.** 필드에서 알림을 생성하는 데 사용할 필드를 선택합니다. 선택한 필드에 변경 사항이 작성되면 식별된 수신자에게 알림이 전송됩니다. **c.** 수신자에서 수신자를 한 명 이상 선택합니다. **d.** 특정 사용자 또는 특정 그룹을 선택하면 사용자에게 사용자 또는 그룹을 선택할 것을 요청하는 메시지가 표시됩니다. **e.** 다른 필드나 수신자를 사용하여 추가 알림을 정의하려면 다음 라인의 단계를 반복합니다. **f.** 알림을 제거하려면 알림 오른쪽에 있는 ⊖ 기호를 클릭합니다.	

3. 할당 탭을 클릭하고 필드를 채웁니다.

할당 탭

필드	설명	의존성
작업에 대한 할당 방법	다음 작업 할당 옵션 중 하나를 선택하십시오.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	의존성
	○ 자동으로 작업 주문 작업을 현장 서비스 에이전트에 할당하려면 자동 할당 사용을 선택합니다. ○ 사용자 지정 워크플로우를 사용하여 작업 주문 작업을 할당하려면 워크플로우 사용을 선택합니다. ○ 디스패처가 수동으로 작업 주문 작업을 할당할 수 있게 하려면 수동으로를 선택합니다. ○ 동적 스케줄링 기능을 사용하려면 동적 스케줄링 사용을 선택합니다.	
예약된 상태 사용	작업 주문 및 작업 주문 작업에서 디스패치 준비 완료와 할당됨 상태 사이에 예약됨 상태를 사용하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
디스패치 큐 사용	수동 할당을 위해 디스패치 그룹을 사용하려면 이 옵션을 활성화합니다.	○ 상태 플로우 활성화가 켜집니다. ○ 프로세스 수명주기: 수명주기는 작업 기반입니다.
벤더 그룹 제한	작업 주문 작업 양식에서 선택한 디스패치 그룹을 기준으로 할당 그룹 필드에서 외부 벤더 그룹 선택을 제한하려면 이 옵션을 활성화합니다.	디스패치 큐 사용 이 켜져 있습니다.
선호하는 담당 그룹	다음 작업 할당 옵션 중 하나를 선택하십시오. ○ 작업 주문 작업을 우선적으로 내부 에이전트에게 할당하려면 내부 그룹을 선택합니다. ○ 작업 주문 작업을 우선적으로 외부 에이전트나 벤더에게 할당하려면 외부 그룹을 선택합니다. **주:** 이 구성 필드는 현장 서비스 계약업체 관리 플러그인 (com.snc.fsm_contractor_management)이 활성화된 경우에만 표시됩니다.	
평가 그룹 범위 영역을 기준으로 요청 또는 작업 할당	디스패치 그룹과 할당 그룹 필드에서 그룹 선택을 작업 위치를 관리하는 그룹으로 제한하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
할당 그룹 제품 모델에 따라 작업 할당	디스패치 그룹과 할당 그룹 필드에서 작업에 필요한 제품 모델 요구사항을 충족하는 그룹만을 선택할 수 있도록 제한하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
할당 그룹 기술에 따라 작업 할당	디스패치 그룹과 할당 그룹 필드에서 작업 수행에 필요한 기술을 갖춘 그룹만을 선택할 수 있도록 제한하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
스케줄링		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	의존성
에이전트 또는 작업 일정 사용	에이전트 자동 할당과 에이전트 자동 선택을 허용하려면 이 옵션을 사용합니다.	
에이전트의 자동 선택은 작업에 대한 시간대를 고려함	작업을 할당할 때 에이전트의 시간대를 고려하려면 이 옵션을 활성화합니다.	상태 플로우 활성화가 켜집니다.
FSM용 교대조 스케줄링을 활성화하여 가용성 확인	이 옵션을 활성화하면 에이전트의 일정, 기술, 팀 및 코칭을 고려하여 그에 따라 인력을 최적화할 수 있습니다 현장 서비스 .	현장 서비스용 워크포스 활성화.
우선순위 할당 사용	에이전트 자동 할당을 위해 우선순위 할당을 사용하려면 이 옵션을 활성화합니다.	○ 상태 플로우 활성화가 켜집니다. ○ 프로세스 수명주기: 수명주기는 작업 기반입니다. ○ 에이전트의 자동 선택은 에이전트 또는 작업 일정을 고려합니다. **주:** 프로세스 수명주기 옵션이 일부 서비스 관리 애플리케이션에서는 제공되지 않을 수 있습니다.
추가 요인		
에이전트의 자동 선택은 에이전트의 위치를 고려함	누구에게 작업을 할당할 것인지를 결정할 때 에이전트와 위치를 사용하려면 이 옵션을 사용합니다. 작업 위치에 더 가까운 에이전트가 선택됩니다.	○ 상태 플로우 활성화가 켜집니다. ○ 프로세스 수명주기를 사용하는 경우: 수명주기가 작업 기반이면작업에 대한 할당 방법: 자동 할당 사용. ○ 프로세스 수명주기를 사용하는 경우: 수명주기는 요청 기반이므로요청에 대한 할당 방법은 자동 할당을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	의존성
작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트가 기술을 보유해야 함	이 옵션은 자동 할당을 결정할 때 작업과 일치해야 하는 기술 정도를 결정합니다. ○ 할당된 에이전트가 작업을 수행하기 위한 기술을 모두 가지고 있도록 하려면 모두를 선택합니다. 기술이 하나라도 부족한 에이전트는 제거됩니다. ○ 작업을 수행하기 위한 대부분의 기술을 에이전트가 가지고 있기를 원한다면 일부를 선택합니다. ○ 기술을 고려하지 않고 자동으로 에이전트를 할당하려면 없음을 선택합니다.	○ 상태 플로우 활성화가 켜집니다. ○ 프로세스 수명주기를 사용하는 경우: 수명주기가 작업 기반이면작업에 대한 할당 방법: 자동 할당 사용. ○ 프로세스 수명주기를 사용하는 경우: 수명주기는 요청 기반이므로요청에 대한 할당 방법은 자동 할당을 사용합니다.

4. 추가 기능 탭을 클릭하고 필드를 채웁니다.

추가 기능 탭

필드	설명	의존성
부품 요구사항		
일부 요구사항이 에이전트에 필요	에이전트가 작업을 위한 부품을 지정하도록 하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
에이전트 재고 보관실에 파트 저장	작업 주문 작업 일정을 예약 및 변경할 때 에이전트 재고 보관실에서 필요한 부품을 예약하려면 이 옵션을 활성화합니다.	일부 요구 사항이 에이전트에게 필요합니다.
진행중인 이전 주문 취소	작업 주문 작업 일정을 취소할 때 에이전트 개인 재고 보관실에서 예약한 부품의 예약을 해제하려면 이 옵션을 활성화합니다.	일부 요구 사항이 에이전트에게 필요합니다.
관련된 모델 편집	추가를 클릭하고 이 작업에 사용할 부품 모델을 선택합니다. 추가 부품 모델을 선택하려면 기타를 클릭합니다.	일부 요구 사항이 에이전트에게 필요합니다.
설명서		
전용 지식베이스(KB) 사용	애플리케이션에 대한 지식베이스(KB)를 설치하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
관리 대상 문서 사용	관련 목록을 관리 대상 문서에 추가하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
작업 활동 사용	전화, 이메일 메시지와 같은 작업 상호작용과 통신을 기록하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
관련 작업 테이블		
관련 테이블 선택	추가를 클릭하여 추가 테이블을 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	의존성
부품 요구사항		
맵		
맵 사용	맵을 사용하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
서명 캡처 및 **PDF** 주문 요약		
서명 캡처	고객의 이름과 전자 서명을 PDF 작업 주문 요약에 포함하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
PDF 주문 요약	완료된 작업, 사용되고 반환된 부품, 부대경비, 작업 완료에 필요한 시간을 포함하는 작업 주문에 대한 PDF 요약을 생성하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
PDF 요약을 작성할 문서 템플릿 사용	문서 템플릿에서 작업 주문에 대한 PDF 요약을 작성하려면 이 옵션을 활성화합니다.	PDF 주문 요약
서비스 위치		
확인	다음 구성 옵션 중 하나를 선택하여 임시 위치를 생성합니다. ○ 맵 사용: Google 맵 인터페이스를 사용하여 위치를 생성합니다. ○ 맵 제외: 위치 생성 기준 위치 세부정보를 입력합니다. **주:** 시스템은 외부 공급업체 API 확장점을 사용하여 상세 정보를 확인합니다. ○ 확인 없음: 위도 및 경도 좌표를 포함한 위치 상세 정보를 입력하여 위치를 생성합니다. **주:** 이 구성 필드는 Field Service with Service Location 플러그인(com.snc.fsm_service_locations)이 활성화된 경우에만 표시됩니다.	
초기 렌더링 위치	맵 사용 구성이 활성화되면 기본 맵 위치 중 하나를 선택합니다. ○ 브라우저 위치 ○ 자산 주소 ○ 연락처/호출자 주소 ○ 회사 주소	

5. 저장을 클릭합니다.

경고: 상태 플로우 활성화 옵션을 클릭하여 비활성화하면 확인 상자가 표시되고 이 확인 상자에는 상태 플로우 비활성화의 영향을 설명하는 문서로 가는 링크가 포함됩니다. 계속하기 전에 해당 문서를 읽을 것을 적극 권장합니다. 서비스 관리 상태 플로우를 비활성화하는 작업은 되돌릴 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.

Field Service Management 활성화

(field_service_management)는 현장 서비스 관리 별도의 구독으로 사용할 수 있습니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다. 현장 서비스 관리가 활성화되면 데모 데이터를 제공하고 다양한 기능을 활성화하는 추가 플러그인도 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
현장 서비스 관리는 다음 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

현장 서비스 관리와 함께 설치되는 플러그인

플러그인 이름	플러그인	설명
자동 할당	com.snc.automatic_assignment	정의된 기준에 따라 에이전트에게 자동으로 작업을 할당합니다.
현장 서비스 Mobile	com.sn_fsm_mobile	iOS 또는 Android 모바일 장치에서 Field Service Mobile 구성요소를 관리합니다. 현장 서비스 에이전트와 디스패처는 모바일 장치에서 온라인 또는 오프라인 모드로 작업 주문 작업을 실행하고, 자산을 관리하고, 작업 주문 작업을 종료할 수 있습니다.
FSM 에이전트 작업 공간 (사용하지 않음)	com.snc.agent_workspace.fsm	사용자가 에이전트 작업 공간 내에서 작업 주문과 작업을 관리할 수 있습니다. 플러그인은 Vancouver 릴리스에서 사용되지 않습니다.
현장 서비스 관리 Demo Data	com.snc.work_management.demo	위치와 통신 도메인을 포괄하는 현장 서비스 관리 애플리케이션에 대한 데모 데이터를 추가합니다. **주:** 이 플러그인을 설치하면 새 구성 항목 테이블과 관계가 데이터베이스에 추가됩니다.
현장 서비스 –설문지	com.snc.wm_questionnaire	작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 질문서를 생성합니다.
현장 서비스 관리 모바일 (사용하지 않음)	com.snc.work_management.mobile	현장 서비스 클래식 모바일 구성요소를 관리합니다. 에이전트와 디스패처는 장치가 온라인 상태일 때 디스패치 맵을 사용하여 현장 서비스 작업을 관리할 수 있으며 장치가 인터넷에 연결되어 있지 않을 때 읽기 전용 작업에 액세스할 수 있습니다. 이 플러그인은 사용 중단되었습니다.
현장 서비스 맵 (사용하지 않음)	com.snc.fsm_map	에이전트, 작업, 에이전트 경로를 볼 수 있는 현장 서비스 맵.
센트럴 디스패치 (사용하지 않음)	com.snc.central_dispatch	로그인한 디스패처의 에이전트에 대해 작업을 시각적으로 할당할 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.

현장 서비스 관리와 함께 설치되는 플러그인

플러그인 이름	플러그인	설명
		Field Service Management, Facilities Service Management와 같은 다른 서비스 관련 플러그인이 작동할 수 있게 하는 핵심 Service Management 항목을 설치합니다.
시간 기록 코어	com.snc.wm_time_recording	고객 서비스 관리 및 현장 서비스 관리에 대한 시간 카드 및 시간 기록 기능을 활성화합니다.
현장 서비스에 대한 시간 기록	com.snc.time_recording_fsm	Time Card Management 및 Cost Management 애플리케이션의 기능을 현장 서비스 관리로 확장합니다.
현장 서비스 – 서명 패드	com.snc.wo_signature_pad	종결된 작업 주문에 대해 고객 서명을 캡처합니다. 완료된 작업의 요약과 고객의 이름 및 서명을 포함하는 작업 주문 PDF를 만듭니다.
블랙아웃 및 유지관리 일정	com.snc.blackout_maintenance_scheduling	중단 및 유지관리 일정을 설정하고 구성합니다.
동적 일정	com.snc.dynamic_scheduling	서비스 관리 애플리케이션에 대한 동적 일정을 활성화하고 대량 작업 권장 사항 및 간격 기반 자동 할당을 지원합니다.
현장 서비스 관리 CMS 포털	com.snc.work_management.cms	단일 CMS 페이지에서 현장 서비스 관리 및 기타 서비스 관리 애플리케이션을 시작할 수 있습니다. 이 플러그인은 더 이상 사용되지 않습니다.
현장 서비스 관리 지리적 위치 데모 데이터	com.snc.work_management.geolocation.demo	현장 서비스 관리 애플리케이션에 대한 지리적 위치 역량을 활성화합니다.

자세한 내용은 현장 서비스 관리용 추가 플러그인 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

Field Service Management와 함께 설치되는 구성요소

현장 서비스 관리용 추가 플러그인

현장 서비스 관리용 추가 플러그인

현장 서비스 관리가 활성화되면 데모 데이터를 제공하고 다양한 기능을 활성화하는 추가 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

이러한 추가 플러그인을 활성화하려면 관리자 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

현장 서비스 관리 플러그인 및 설명

플러그인 이름	플러그인	설명
를 통한 고객 서비스 현장 서비스 관리	com.snc.csm_fsm_integration	이 플러그인은 고객 서비스 관리와 현장 서비스 관리 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다. 고객과 소비자는 고객 서비스 및 소비자 서비스 포털에서 케이스 관련 작업 주문을 볼 수 있습니다. 현장 서비스 관리 애플리케이션에서 사용자는 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 계정 및 접촉 창구 정보를 볼 수 있습니다.
퍼포먼스 분석 - 컨텐츠 팩 - 현장 서비스 관리	com.snc.work_management_pa	에 대한 퍼포먼스 분석을 활성화합니다 현장 서비스 관리. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오. 주: Performance Analytics를 설치한 경우, Field Service Management Performance Analytics 플러그인 (com.snc.work_management_pa)이 자동으로 현장 서비스 관리 플러그인의 일부로 활성화됩니다.
현장 서비스 프로젝트 관리 포함	com.snc.wm_ppm	Project Management와 현장 서비스 통합. 이 플러그인은 Project Management 애플리케이션을 활성화하며 추가 라이센스가 필요할 수 있습니다.
현장 서비스 프로젝트 관리 데모 데이터 포함	com.snc.wm_ppm_demo	Project Management와 현장 서비스 통합용 데모 플러그인.

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

현장 서비스 관리 플러그인 및 설명

플러그인 이름	플러그인	설명
현장 서비스 서비스 위치 포함	com.snc.fsm_service_locations	저장된 위치에 기본 설정 위치가 없을 때마다 사용자가 WO/WOT에서 새 서비스 위치를 만들 수 있습니다.
현장 서비스 관리 - 고객 경험	com.snc.fsm_customer_experience	고객이 SMS 알림을 수신하여 작업 주문 작업의 상태를 확인하고, 고객 위치로 이동하기 시작할 때 에이전트의 위치를 추적할 수 있습니다.
현장 서비스 - 계약자 관리	com.snc.fsm_contractor_management	계약업체 관리 포털을 통해 외부 공급업체 인력 운영을 지원합니다. 이 플러그인은 현장 서비스 관리 및 서비스 계약업체 기본 플러그인을 활성화합니다.
예측 인텔리전스 - 현장 서비스 관리	com.snc.fsm_ml	고객은 머신 러닝 알고리즘을 활용하여 다양한 기능을 사용할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.
현장 서비스 용량 및 예약 관리	com.snc.fsm_capacity_management	그룹 에이전트 및 필드 에이전트의 작업 용량을 관리하는 역량을 제공합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.
sn-fsm-components	com.sn_fsm_components	UIB 센트럴 디스패치 페이지에서 사용할 FSM 사용자 지정 구성요소를 저장할 리포지토리
현장 서비스 관리 구성 가능한 디스패처 작업 공간	com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace	CSM 구성 가능 작업 공간에서 디스패처 플로우를 지원하는 FSM 구성요소와 페이지를 제공합니다.
현장 서비스 관리 구성 가능한 작업 공간	com.snc.uib.fsm_agent_workspace	CSM 구성 가능 작업 공간에서 FSM을 지원하는 FSM 구성요소, 목록 및 양식을 제공합니다.
현장 서비스 가상 에이전트 대화	com.sn_fsm.virtualagent	에이전트가 Now Agent 모바일 애플리케이션과 상호작용하여 작업 관련 쿼리에 대한 빠른 답변을 얻을 수 현장 서비스 있습니다.가상 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.

현장 서비스 관리 플러그인 및 설명

플러그인 이름	플러그인	설명
현장 서비스 관리 가상 회의 통합	com.snc.fsm_vci	에이전트가 사무실 또는 데스크톱 컴퓨터를 사용하지 않는 동안에도 고객에게 적시에 지원을 제공할 수 현장 서비스 있습니다.
현장 서비스 관리 액세스 시간 관리	com.snc.fsm_access_hours	현장 서비스 관리자가 작업에 정의된 액세스 시간을 기준으로 작업 주문 작업을 예약할 수 있습니다.
현장 서비스 다중 일 작업 일정 예약	com.snc.fsm_multiday_tasks	현장 서비스 관리 디스패처가 작업 기간 내내 작업 가능한 경우 정의된 근무 시간 내에 여러 일정 항목에 걸쳐 작업 주문 작업을 에이전트 또는 크루에게 할당할 수 있습니다.
현장 서비스 관리 지능형 작업 권장 사항	com.snc.fsm_task_recommendations	에이전트 일정을 채우는 작업을 추천하여 에이전트 사용률을 향상합니다.
현장 서비스 크루 운영	com.snc.fsm_crew_scheduling	조직에서 동일한 자원 세트를 여러 작업에 반복적으로 할당할 수 있습니다.
현장 서비스 영역 계획 수립	com.snc.fsm_territory_planning	작업 주문 또는 작업 주문 작업을 더 잘 예약하기 위해 작업 주문 또는 작업에 대해 가장 일치하는 영역을 필터링합니다.
현장 서비스 고급 부품 소싱	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing	에이전트가 여러 부품을 요청하고 소싱할 수 현장 서비스 있습니다. 동료가 파트 요청을 제기하면 에이전트는 모바일 알림을 받을 수 있습니다. 주: 이 플러그인은 테이블, 비즈니스 규칙 및 스크립트와 같은 여러 시스템 구성요소를 설치합니다. 자세한 내용은 고급 부품 소싱 구성요소 문서를 참조하십시오.
용 템플릿 관리 현장 서비스 관리	com.snc.fsm_template_management	작업 주문 템플릿의 고급 구성을 사용하여 작업 주문에 대한 정보를 동적으로 가져오고 작업 주문에 대해 독립적으로 작업을 생성할 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.

현장 서비스 관리 플러그인 및 설명

플러그인 이름	플러그인	설명
Customer Service Install Base Management	com.snc.install_base	고객 서비스 에이전트가 문제를 올바른 제품이나 해당 제품의 인스턴스로 쉽게 추적할 수 있습니다. 상호작용 및 케이스와 같은 업스트림 엔터티를 작업 주문 또는 작업 주문 작업과 같은 다운스트림 엔터티와 연결합니다.
FSM용 프로세스 마이닝 컨텐츠 팩	com.snc.fsm_process_optimization	Field Service Management용 프로세스 마이닝은 감사 추적의 작업 주문 작업 데이터에서 비즈니스 프로세스 플로우를 생성하여 프로세스 소유자가 심층 분석을 수행하고 프로세스 인사이트를 발견하여 비즈니스 결과를 개선할 수 있도록 합니다.
에이전트 일정	com.snc.agent_schedule	고객 서비스 에이전트 및 현장 서비스 기술자가 작업 일정 및 할당을 보고, 모임이나 약속 같은 개인 이벤트도 추가할 수 있습니다.
약속 예약	com.snc.appointment_booking	약속 예약 기능을 설정하고 구성할 수 있습니다.
담당 워크벤치	com.snc.assignment_workbench	워크벤치를 사용하여 작업을 효율적이고 효과적으로 수행할 수 있도록 개별 에이전트에 작업을 쉽게 할당할 수 있습니다.
Service Management Core	com.snc.service_management.core	Field Service Management, Facilities Service Management, 사용자 지정 앱 생성기와 같은 다른 서비스 관련 플러그인이 작동할 수 있게 하는 핵심 Service Management 항목을 추가합니다.
특별 처리 메모	com.sn_shn	사용자가 기록에 대한 중요한 정보를 빨리 볼 수 있도록 합니다.

관련 정보

현장 서비스 관리용 추가 플러그인과 함께 설치되는 구성요소

인력 설정

인력 설정에는 사용자, 위치, 영역 및 기타 기초 데이터를 구성해야 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.

구성 개요

인력을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. Google 지도 API 키 구성

   사용자가 FSM(현장 서비스 관리) 애플리케이션 내에서 지도를 볼 수 있도록 Google 지도 API 키를 구성합니다.

2. 위치 및 영역 구성

   사용자 또는 그룹이 담당하는 특정 위치와 영역을 정의하여 효율적인 작업 할당 및 자원 할당을 허용합니다. 위치와 영역을 효과적으로 설정하면 인력 운영이 최적화되고 생산성이 향상됩니다.

3. (옵션) 서비스 위치를 사용하여 구성 현장 서비스

   서비스 위치가 있는 현장 서비스를 설치 및 설정하여 요청 시 서비스 위치를 추가하고 확인합니다.

4. 사용자 구성

   안내 설정을 사용하여 사용자를 임포트하거나 사용자를 생성할 수 있습니다. 각 사용자 유형에 필요한 모든 역할을 포함하는 사용자 그룹을 만든 다음 해당 그룹에 사용자를 할당할 수도 있습니다.

5. (옵션) 영역 계획 구성 현장 서비스

   현장 서비스 영역 계획 수립에서는 설정한 조건에 따라 작업 주문 작업에 가장 일치하는 영역을 식별합니다. 그런 다음 연결된 영역을 기준으로 서비스 호출을 실행하는 데 가장 적합한 위치에 있는 개별 에이전트 또는 그룹에 작업을 할당할 수 있습니다.

6. 에이전트 달력 구성

   에이전트 달력에 표시할 이벤트를 작성합니다. 에이전트 달력 관리자 역할의 사용자는 여러 달력 구성 작업을 수행할 수 있습니다.

7. (옵션) 크루 운영 구성 현장 서비스

   에이전트 크루가 필요한 작업 주문 작업을 완료하기 위한 크루와 요구 사항을 생성, 수정 및 활성화합니다.

8. (옵션) 협력업체 기능 구성

   Contractor Management를 사용하여 계약업체, 해당 관리자 및 에이전트와의 상호작용을 설정합니다. 또한 계약업체 마켓플레이스를 사용하면 내부 에이전트를 사용할 수 없을 때 작업을 마켓플레이스로 푸시할 수 있습니다.

9. (옵션) 용량 및 예약 관리 구성 현장 서비스

   작업 주문 작업에 대한 작업 용량의 분배 및 할당을 관리하도록 현장 서비스 용량 및 예약 관리를 구성합니다.

10. (옵션) 현장 서비스용 워크포스 최적화 구성

    현장 서비스용 워크포스 최적화를 활성화하고 스케줄링, Teams 및 코칭 애플리케이션을 사용하도록 설정을 구성합니다.

Google 지도 API 키 구성

Google Maps API 키는 에서 Google Maps Platform 현장 서비스 관리에서 제공하는 기능에 액세스하고 활용하는 데 필수적입니다.

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

관리자는 FSM 기능에 대한 Google Maps API 키를 설정할 수 있습니다.

맵 사용량을 제어하고 비용을 효과적으로 관리하려면 계정에서 사용 한도를 활성화하여 한도에 도달했을 때 API를 끕니다.

API 키가 이미 설정되어 있는 경우 모두 〉 시스템 속성 〉 구글 지도 API 키를 입력합니다.

구성 개요

Google Maps API 키를 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 시스템 속성 설정

   현장 서비스 관리 사용자가 맵을 보고 위치 기능을 올바르게 작동하려면 Google Maps 구성이 필요합니다.

2. 클라이언트 및 서버 API 키 설정

   현장 서비스 사용자가 위치 기능을 올바르게 작동하려면 Google Maps API 구성이 필요합니다.

FSM의 **Google** 지도에 대한 시스템 속성

현장 서비스 관리 사용자가 맵을 보고 위치 기능을 올바르게 작동하려면 Google Maps 구성이 필요합니다.

시작하기 전에
Google Maps API 설정

필요한 역할: wm_admin

프로시저

다음 테이블을 사용하여 FSM 기능을 속성 탐색과 매칭시켜 예상 이동 시간 및 거리 계산에 Google 지도를 활성화합니다.

기능에 대한 현장 서비스 **Google Maps API**

현장 서비스 사용자가 위치 기능을 올바르게 작동하려면 Google Maps API 구성이 필요합니다.

Google은 Google 지도를 사용할 수 있도록 API 라이선스를 할당합니다. 지리적 위치가 있는 FSM을 사용하려면 클라이언트 및 서버에 대해 두 개의 API 키를 설정해야 합니다.

다음 표를 사용하여 Google Maps API를 FSM 기능과 일치시킵니다.

FSM 기능 매트릭스

FSM 기능	설명	해당 **Google Maps API**
지리적 위치	자동 라우팅 또는 자동 디스패치 기능을 사용하려면 정확한 예상 이동 시간을 계산하려면 이 라이센스 또는 JavaScript API 키가 필요합니다. 이러한 값이 없으면 정확한 운전 시간을 계산할 수 없으며 대신 대략적인 추정치 또는 고정 시간을 사용합니다.	지오코딩 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.

FSM 기능 매트릭스

FSM 기능	설명	해당 **Google Maps API**
맵 페이지	맵 페이지는 사용자가 제공한 위치 데이터를 기반으로 Google 맵 페이지에 ServiceNow 데이터를 그래픽으로 표시합니다.	지도 자바스크립트 API
경로 최적화	현장 서비스 에이전트는 지정된 일에 에이전트에게 할당된 작업에 대한 최적화된 경로를 볼 수 있습니다. 현장 서비스 디스패처들은 할당 그룹의 구성원에게 할당된 작업의 최적화 경로를 볼 수 있습니다. 현장 서비스 관리자들은 이들이 관리하는 그룹의 구성원들에게 할당된 작업의 최적화 경로를 볼 수 있습니다.	거리 매트릭스 API
경로 표시	현장 서비스 에이전트는 그날의 경로를 볼 수 있으며, 고객이 집으로 가는 길에 기술을 추적하기 위해 보는 지도도 볼 수 있습니다.	방향 API

클라이언트 및 서버 API 키에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0781917 .

위치 구성

영역 관리는 지리적 위치에 따라 서비스 호출을 실행하기에 가장 적합한 곳에 있는 개인이나 그룹을 결정합니다.

영역 관리를 통해 일련의 지리적 위치를 개인이나 그룹에 할당할 수 있습니다. 이 할당은 영역을 만듭니다. 영역 관리는 모든 위치가 상위 위치에 연결되어 있는 계층 구조를 기반으로 합니다. 최상위 위치에는 상위 위치가 없습니다. 영역 관리는 Field Service Management에서 자동으로 활성화됩니다.

구성 개요

위치를 구성하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 위치 추가

   위치를 개별적으로 추가하거나 CSV, XLS 또는 XML 파일을 사용하여 대량 가져오기를 수행할 수 있습니다.

2. 사용자 및 사용자 그룹에 위치 할당

   영역 관리를 통해 현장 서비스 관리 관리자는 사용자 및 사용자 그룹에 위치를 할당할 수 있습니다.

관련 정보

사용자에게 위치 할당

그룹에 위치 할당

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 추가

위치는 관리자가 다양한 그룹을 만들고 위치를 기반으로 해당 그룹에 작업을 할당하는 데 도움이 되는 지리적 영역을 나타냅니다.

위치는 거리와 이동 시간을 계산하는 데 사용되며 작업 할당에 가장 가까운 에이전트를 결정하는 데 사용됩니다. 모든 현장 서비스 기술자의 홈 위치와 현장에서 현재 자산의 위치를 정의합니다. 조직에서 현장 서비스 디스패처 및 기술자가 담당할 위치를 정의합니다. 상위-하위 계층 구조로 다양한 수준의 위치를 구성할 수 있습니다. 위치를 개별적으로 추가하거나 CSV, XLS 또는 XML 파일을 사용하여 대량 가져오기를 수행할 수 있습니다. 사용자 그룹에 위치를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 그룹에 위치 할당.

의 위치 현장 서비스 관리

위치는 관리자가 여러 그룹을 만들고 위치를 기반으로 해당 그룹에 작업을 할당하는 데 도움이 되는 지리적 영역을 나타냅니다.

작업 위치

현장 서비스 관리는 정의된 위치를 기반으로 작업 주문 및 작업을 검증하고 디스패처 및 에이전트를 할당합니다. 애플리케이션 설정의 일부로 위치를 정의합니다. 그런 다음 해당 위치를 기반으로 적격성 평가, 디스패치 및 할당 그룹을 생성할 수 있습니다.

관련 정보

위치 구성

사용자에게 위치 할당

영역 관리를 통해 현장 서비스 관리 관리자는 사용자에게 위치를 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이것은 지정된 사용자가 다루는 영역 또는 일련의 위치를 만듭니다. 이 연결은 시스템이 특정 위치에 있는 문제를 수정할 수 있는 사용자를 결정하는 데 도움을 줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영역 〉 사용자.
2. 사용자 기록을 엽니다.
3. 위치 포함 관련 목록에서:
   - 편집을 클릭하여 기존 위치를 사용자에게 추가합니다.
   - 새로 만들기를 클릭하여 사용자에게 연결할 새 위치를 만듭니다.
     사용자 수준의 영역 관리는 자동화에 사용되지 않습니다.

그룹에 위치 할당

영역 관리를 통해 현장 서비스 관리 관리자는 사용자 그룹에 위치를 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이것은 지정된 그룹이 다루는 영역 또는 일련의 위치를 만듭니다. 이 연결은 시스템이 특정 위치에 있는 문제를 수정할 수 있는 그룹을 결정하는 데 도움을 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영역 〉 그룹.
2. 그룹 기록을 엽니다.
3. 위치 포함 관련 목록에서:
   - 편집을 클릭하여 기존 위치를 그룹에게 추가합니다.
   - 새로 만들기를 클릭하여 그룹에 연결할 새 위치를 만듭니다.

> **주:**
> 지정된 위치를 다룰 그룹을 결정하기 위해 시스템은 위치 계층 구조를 확인하여 위치에 할당된 그룹이 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 시스템이 계층 구조의 상위 수준을 확인합니다.

서비스 위치를 사용하여 구성 현장 서비스

서비스 위치를 설치 및 설정하여 현장 서비스 요청 시 서비스 위치를 추가하고 확인합니다.

다음 작업에서는 서비스 위치 기능을 설정하는 현장 서비스 일반적인 단계를 제공합니다.

구성 개요

서비스 위치를 사용하여 구성하는 현장 서비스 단계는 다음과 같습니다.

1. 서비스 위치 지원을 통해 현장 서비스 활성화

   관리자 역할이 있는 경우 com.snc.fsm_service_locations(서비스 위치 지원) 플러그인으로 현장 서비스를 활성화할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

2. 서비스 위치를 상위 위치에 매핑

   상위 결정 규칙을 설정하여 서비스 위치를 상위 위치에 매핑합니다.

3. 서비스 위치에 대한 기본 확인 옵션 설정

   작업 주문 또는 작업 주문 작업에 위치를 추가할 때 사용할 기본 확인 옵션을 설정합니다.

4. 고객 서비스 포털의 작업 주문 카탈로그 항목에 서비스 위치 기능 추가

   작업 주문 또는 작업 주문 작업 카탈로그 항목에 서비스 위치 기능을 추가하여 요청 시 위치를 추가하는 기능을 활성화합니다.

5. 하루에 추가되는 최대 서비스 위치 한도 설정

   외부 사용자가 하루에 추가할 수 있는 최대 서비스 위치의 제한을 설정합니다.

6. 맵에서 기본 위치 설정

   맵에서 서비스 위치에 대한 초기 기본 위치를 설정합니다.

서비스 위치 지원을 통해 현장 서비스 활성화

관리자 역할이 있는 경우 com.snc.fsm_service_locations(서비스 위치 지원) 플러그인으로 현장 서비스를 활성화할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

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.

이 태스크 정보
com.snc.fsm_service_locations(서비스 위치 지원을 통한 현장 서비스) 플러그인을 활성화하면 현장 서비스 관리(com.snc.work_management) 및 sn-fsm-components(com.sn_fsm_components) 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화됩니다.

자세한 내용은 서비스 위치가 있는 현장 서비스 지원 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 com.snc.fsm_service_locations(서비스 위치 지원 포함 현장 서비스) 플러그인을 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.

서비스 위치를 상위 위치에 매핑

상위 결정 규칙을 설정하여 서비스 위치를 상위 위치에 매핑합니다.

상위 결정은 테이블에 저장된 *wm_location_parent_lookup_rule* 비즈니스 규칙을 사용하여 서비스 위치를 상위 위치에 매핑합니다. 모든 서비스 위치는 해당 상위 위치에 매핑됩니다. 시스템은 필드 조합을 확인하고 상위 위치를 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 할당합니다.

새 서비스 위치가 추가되면 상위 위치를 결정하기 위해 다음 순서로 규칙이 실행됩니다.

1. 우편 번호: 우편 번호와 국가 값이 일치하면 해당 상위 위치가 할당됩니다.
2. 최소 우편 번호 및 최대 우편 번호: 우편 번호 및 국가 값이 정의된 최소 및 최대 우편 번호 범위에 속하는 경우 해당 상위 위치가 할당됩니다.
3. 구/군/시 및 주: 구/군/시, 주 및 국가 값이 일치하면 해당 상위 위치가 할당됩니다.
4. 시/도: 시/도 및 국가 값이 일치하면 해당 상위 위치가 할당됩니다.

주:
국가 이름은 모든 기준에 대한 기본 선택 사항입니다.

자세한 내용은 서비스 위치에 대한 상위 결정 규칙 만들기를 참조하세요.

관련 정보

작업 주문 및 작업 주문 작업에서 임시 위치 설정

서비스 위치에 대한 상위 결정 규칙 생성

서비스 위치에 상위 항목을 쉽게 할당할 수 있는 상위 결정 규칙을 만듭니다.

시작하기 전에
상위 결정 규칙을 설정할 수 있도록 서비스 위치가 있는 현장 서비스 지원 플러그인이 활성화되어 있어야 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.

필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 서비스 위치 상위 구성.
2. Parent Determination Configuration(상위 결정 구성) 페이지에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 사용할 규칙의 결정 요인을 선택하고 값을 제공합니다.

   국가 및 상위 필드는 필수입니다.

   주:
   결정 기준을 선택하면 다른 필드는 회색으로 표시되고 선택할 수 없습니다.

4. 텍스트 필드에 국가 이름을 입력합니다.
5. 상위 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘(.)을 클릭하고 지역 목록에서 상위 위치를 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

   주:
   wm_location_parent_lookup_rule 테이블에 이미 있는 규칙을 추가하면 오류 메시지가 표시됩니다.

결과
상위 위치가 구성되고 서비스 위치에 연결될 수 있습니다.

서비스 위치에 대한 기본 확인 옵션 설정

작업 주문 또는 작업 주문 작업에 위치를 추가할 때 사용할 기본 확인 옵션을 설정합니다.

시작하기 전에
일별 서비스 위치 추가를 *sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day* 제한하려면 속성을 설정합니다. 자세한 내용은 하루에 추가되는 최대 서비스 위치 한도 설정 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 구성.
2. 현장 서비스 구성 페이지에서 다음으로 이동합니다. 추가 기능 〉 서비스 위치.
3. **[Validation]** 필드에서 기본 검증 옵션을 선택합니다.
   - 지도 사용: Google 지도 인터페이스를 사용하여 위치를 추가합니다. 맵이 열릴 때 기본 위치를 선택하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 맵에서 기본 위치 설정.
   - 맵 없음: 맵 없이 위치를 추가하려면 위치 상세 정보를 제공합니다. 위치 상세 정보는 전역을 사용하여 유효성이 검사됩니다 `. ServiceLocationAddressValidationExtPoint` API를 사용합니다.
   - 확인 없음: 제공된 위치 세부 정보의 유효성이 확인되지 않습니다.
4. 저장을 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.

고객 서비스 포털의 작업 주문 카탈로그 항목에 서비스 위치 기능 추가

작업 주문 또는 작업 주문 작업 카탈로그 항목에 서비스 위치 기능을 추가하여 요청 시 위치를 추가하는 기능을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.
2. 임시 서비스 위치를 추가하는 기능을 포함할 카탈로그 항목의 기록 생성자를 선택합니다.
3. 변수 세트 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 변수 세트 목록으로 이동합니다 *sn_service_location_variable_set* .
5. 저장을 클릭합니다.

결과
이제 임시 위치를 수정된 작업 주문 또는 작업 주문 작업 카탈로그 항목에 포함할 수 있습니다.

하루에 추가되는 최대 서비스 위치 한도 설정

외부 사용자가 하루에 추가할 수 있는 최대 서비스 위치의 제한을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

> **주:**
> 서비스 위치가 있는 현장 서비스 기능을 사용하여 위치를 생성할 수 있는 최대 제한은 역할이 있는 *snc_external* 사용자에게만 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 속성.
2. 현장 서비스 관리 속성 양식의 현장 서비스 관리 필드에 대한 서비스 위치 속성 에 제한을 입력합니다.
   기본값은 10입니다.
3. 저장을 클릭합니다.

맵에서 기본 위치 설정

맵에서 서비스 위치에 대한 초기 기본 위치를 설정합니다.

시작하기 전에
맵에서 초기 기본 위치를 구성하려면 먼저 맵 유효성 검사 사용 옵션을 설정해야 합니다. 서비스 위치에 대한 기본 확인 옵션 설정 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 구성.
2. 현장 서비스 구성 페이지에서 다음으로 이동합니다. 추가 기능 〉 서비스 위치.
3. Validation(확인) 필드에서 **Using** map(맵 사용)을 선택합니다.
4. 초기 렌더링 위치 리스트에서 맵이 초기화될 기본 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.

- 브라우저 위치
- 자산 주소
- 연락처/호출자 주소
- 회사 주소

5. 저장을 클릭합니다.

결과
맵이 선택한 기본 위치와 함께 로드됩니다.

사용자 구성

관리자는 사용자 그룹과 개별 사용자를 구성할 수 있습니다. 사용자는 조직의 구성원 현장 서비스이며 인스턴스에 접근할 수 있는 개인입니다.

구성 개요

사용자를 구성하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 현장 서비스 사용자 그룹 설정

   개별 사용자 대신 사용자 그룹에 역할을 할당하여 사용자 관리를 단순화합니다. 각 사용자 유형에 필요한 모든 역할을 포함하는 사용자 그룹을 만든 다음 해당 그룹에 사용자를 할당합니다. 사용자는 사용자 그룹에 할당된 모든 역할을 상속합니다.

2. 사용자 생성

   사용자 관리 기능을 사용하거나 *Now Platform* 안내 설정 중에 사용자를 생성합니다.

사용자 그룹 설정 현장 서비스

현장 서비스 관리 그룹은 특정 작업을 수행하는 사용자 또는 에이전트의 세트입니다. 현장 서비스 그룹을 효율적으로 구성하면 적절한 기술과 자원을 적절한 작업에 맞출 수 있습니다.

다양한 기능을 제공하는 여러 유형의 사용자 그룹이 있습니다. 가장 일반적인 유형에는 에이전트 및 디스패처에 대한 사용자 그룹이 포함됩니다. 이러한 사용자 그룹은 현장 서비스 에이전트의 작업과 책임을 구성하고 관리하는 데 필수적입니다.

또한 이니시에이터, 관리자, 영역 플래너 등의 사용자 그룹을 포함하여 특정 요구 사항에 따라 선택적 그룹 유형을 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 한정자에 대한 사용자 그룹을 생성하여 작업 주문을 검토하고 승인하기 위한 추가 적격성 평가 단계를 구현할 수 있습니다. 이러한 그룹을 설정하면 각 그룹에 적절한 역할과 사용자를 할당할 수 있습니다. 그룹에 할당된 역할은 해당 그룹 내의 사용자가 자동으로 상속하므로 각 사용자에게 개별적으로 역할을 할당할 필요가 없습니다.

현장 서비스 역할에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Field Service Management와 함께 설치되는 역할.

사용자 그룹에 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

위치는 현장 서비스 사용자 그룹을 구성하는 데도 중요한 역할을 합니다. 한정자, 디스패처 및 에이전트가 할당된 위치 및 그룹과 일치하는 작업에만 참여하도록 합니다.

그룹을 만들 때 몇 가지 좋은 방법이 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.

- 관리자용 그룹을 하나 생성하고 이 그룹에만 관리자 역할을 할당합니다.
- 조직에서 필요한 만큼 그룹을 생성합니다. 예를 들어, 빌딩 유지관리 또는 빌딩 경비와 같은 각 지리적 위치, 기능, 기술, 제품 모델에 대한 직원 그룹을 생성합니다. 필요한 사용자를 해당 그룹에 할당한 다음, 직원 역할을 이러한 그룹에 할당합니다.

사용자 그룹 설정 예.

사용자 그룹 설정

사용자	위치	사용자 그룹	사용자 그룹 역할	그룹 관계
에이전트1	San Diego	SD 에이전트	wm_agent	SD 디스패처로부터 작업 주문 작업 수신
에이전트2	로스앤젤레스	LA 에이전트	wm_agent	LA 디스패처로부터 작업 주문 작업을 받습니다.
에이전트3	산호세	SJ 에이전트	wm_agent	SJ 디스패처로부터 작업 주문 작업을 수신합니다.
에이전트4	샌프란시스코	SF 에이전트	wm_agent	SF 디스패처로부터 작업 주문 작업 수신
디스패처1	San Diego	SD 디스패처	wm_dispatcher	SD 에이전트에 작업 주문 작업을 할당합니다.
디스패처2	로스앤젤레스	LA 디스패처	wm_dispatcher	LA 에이전트에 작업 주문 작업을 할당합니다.
디스패처3	산호세	SJ 디스패처	wm_dispatcher	SJ 에이전트에 작업 주문 작업을 할당합니다.
디스패처4	샌프란시스코	SF 디스패처	wm_dispatcher	SF 에이전트에 작업 주문 작업을 할당합니다.
한정자1	산호세 샌프란시스코	NorCal 한정자	wm_qualifier	SJ 및 SF 디스패처가 SJ 및 SF 에이전트에 할당할 작업 주문 작업 자격을 부여합니다.
한정자2	San Diego 로스앤젤레스	SoCal 한정자	wm_qualifier	SD 및 LA 디스패처가 SD 및 LA 에이전트에 할당할 작업

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

사용자 그룹 설정

사용자	위치	사용자 그룹	사용자 그룹 역할	그룹 관계
				주문 작업 자격을 부여합니다.

에이전트에 대한 사용자 그룹 설정

에이전트가 할당된 작업을 수행하는 데 필요한 부품과 기술을 사용하여 특정 위치에 대해 디스패치된 작업을 실행할 수 있도록 사용자 그룹을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 그룹 관리 〉 작업 그룹.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 사용자 그룹의 이름을 입력합니다.
4. 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 저장합니다.
5. 다음 탭을 사용하여 에이전트 사용자 그룹에 정보를 추가합니다.

옵션	설명
역할	사용 가능한 역할 목록에서 하나 이상의 역할을 사용자 그룹에 할당합니다. 역할 및 역할을 사용자 그룹에 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 Assign a role to a group 문서를 참조하십시오Field Service Management와 함께 설치되는 역할.
그룹 구성원	사용 가능한 에이전트 목록에서 하나 이상의 에이전트를 사용자 그룹에 할당합니다. 그룹 구성원 지정에 대한 자세한 내용은 을 참조하시기 바랍니다 Add a user to a group .
그룹	하위 사용자 그룹을 생성합니다.
기술	사용 가능한 기술 목록에서 하나 이상의 기술을 사용자 그룹에 할당합니다. 기술 할당에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 현장 서비스 및 고객 서비스 기술 관리.
위치 포함	위치 목록에서 하나 이상의 위치를 사용자 그룹에 할당합니다. 그룹에 위치를 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 그룹에 위치 할당.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
디스패치 그룹에 포함됨	디스패치 그룹이 생성된 경우 에이전트 사용자 그룹에 하나 이상의 디스패치 그룹을 할당합니다.
제품 모델	그룹에서 사용하는 장비를 할당합니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

한정자에 대한 사용자 그룹 설정

한정자 사용자 그룹을 생성하여 작업 주문을 검토하고 적격성을 평가하여 작업 주문 작업이 생성되도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 그룹 관리 〉 한정자 그룹.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
4. 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 저장합니다.
5. 다음 탭을 사용하여 에이전트 사용자 그룹에 정보를 추가합니다.

옵션	설명
역할	사용 가능한 역할 목록에서 하나 이상의 역할을 사용자 그룹에 할당합니다. 역할 및 역할을 사용자 그룹에 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 Assign a role to a group 문서를 참조하십시오Field Service Management와 함께 설치되는 역할.
그룹 구성원	사용 가능한 한정자 목록에서 하나 이상의 한정자를 사용자 그룹에 할당합니다. 그룹 구성원 지정에 대한 자세한 내용은 을 참조하시기 바랍니다 Add a user to a group .
그룹	하위 사용자 그룹을 생성합니다.
위치 포함	위치 목록에서 하나 이상의 위치를 한정자 사용자 그룹에 할당합니다. 그룹에 위치를 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 그룹에 위치 할당.

6. 업데이트를 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.

디스패처에 대한 사용자 그룹 설정

특정 영역의 요구를 충족하기 위해 작업을 에이전트 사용자 그룹에 디스패치하도록 디스패처 사용자 그룹을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 그룹 관리 〉 디스패치 그룹.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
4. 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 저장합니다.
5. 다음 탭을 사용하여 에이전트 사용자 그룹에 정보를 추가합니다.
   현장 서비스 역할에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Field Service Management와 함께 설치되는 역할.

옵션	설명
역할	사용 가능한 역할 목록에서 하나 이상의 역할을 사용자 그룹에 할당합니다. 역할 및 역할을 사용자 그룹에 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 Assign a role to a group 문서를 참조하십시오Field Service Management와 함께 설치되는 역할.
그룹 구성원	사용 가능한 디스패처 목록에서 하나 이상의 디스패처를 사용자 그룹에 할당합니다. 그룹 구성원 할당에 대한 자세한 내용은 그룹에 사용자 추가를 참조하십시오.
그룹	하위 사용자 그룹을 생성합니다.
위치 포함	위치 목록에서 디스패처 사용자 그룹에 하나 이상의 위치를 할당합니다. 그룹에 위치를 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 그룹에 위치 할당을 참조하십시오.
담당 그룹 포함|	하나 이상의 에이전트 그룹을 디스패치 사용자 그룹에 할당합니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

추가 사용자 그룹

다른 유형의 사용자 그룹을 설정할 수 있습니다.

현장 서비스별 사용자 그룹을 설정하는 것 외에도 관리자 및 개시자에 대한 사용자 그룹을 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 개시자 사용자 그룹을 설정하여 새 작업 주문을 생성하거나 문제, 인시던트,

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

변경 또는 프로젝트 작업과 같은 다른 기록 유형에서 작업 주문을 생성할 수 있습니다. 다른 유형의 사용자 그룹 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Create a group .

추가 사용자 그룹의 예

사용자	위치	사용자 그룹	사용자 그룹 역할	관리자-개시자 그룹 관계
관리자 1	San Diego	SD 관리자	wm_manager	SD 이니시에이터 관리
관리자 2	로스앤젤레스	LA 관리자	wm_manager	LA 이니시에이터 관리
개시자 1	San Diego	SD 이니시에이터	wm_initiator	SD 한정자에 대한 작업 주문 생성
개시자 2	로스앤젤레스	LA 개시자	wm_initiator	LA 한정자에 대한 작업 주문 생성

현장 서비스 및 고객 서비스 기술 관리

현장 서비스와 고객 서비스 관리자는 기술을 만들거나 편집하고, 에이전트에게 기술을 할당하고, 특정 기술을 가진 에이전트를 볼 수 있습니다.

wm_manager 역할(Field Service Management) 또는 sn_customerservice_manager(Customer Service Management)를 가진 사용자는 에이전트 기술을 관리할 수 있습니다.

다음으로 이동 현장 서비스 〉 관리자 〉 기술 관리 또는 고객 서비스 〉 기술 관리 을 클릭하여 기술 관리 양식에 액세스합니다. 이 양식은 사용 가능한 기술 목록과 관리자의 할당 그룹에 있는 에이전트를 표시합니다.

화면 왼쪽에 있는 모든 기술 목록에서 각 기술은 기술 이름과 해당 기술이 할당된 사용자 수를 포함합니다. 화면 오른쪽에 있는 사용자 섹션의 각 사용자는 사용자의 이름, 할당 그룹, 주소, 현재 할당된 기술 목록을 포함하는 타일로 표현됩니다.

이 양식에서 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 새 기술을 클릭하고 기술 이름과 설명을 추가하여 새 기술을 생성합니다.
- 기술 이름 왼쪽에 있는 연필 아이콘을 클릭하여 기존 기술을 편집합니다.
- 모든 사용자를 클릭하여 모든 에이전트를 봅니다.
- 기술 이름을 클릭하여 특정 기술이 할당된 에이전트를 봅니다.
- 다음 방법을 사용하여 에이전트에 기술을 할당합니다.
  - 기술 목록에서 기술을 클릭한 다음 사용자 할당/제거를 클릭합니다. 기술을 추가하려면 원하는 사용자를 클릭합니다. 선택한 사용자에 대한 타일이 파란색으로 바뀝니다. 기술을 제거하려면 이미 기술이 할당된 사용자를 클릭합니다. 기술이 할당된 경우 사용자의 타일은 파란색입니다.
  - 사용자의 타일에서 기술 버튼에 있는 아래쪽 화살표를 클릭합니다. 원하는 기술에 대한 확인란을 선택하여 단일 사용자에게 여러 기술을 할당합니다.

기본 기술로, 현장 서비스 기술과 고객 서비스 기술, 두 가지가 있습니다. 이들은 상위 기술이고, 관리자가 생성한 다른 기술은 이러한 상위 기술 아래에 저장됩니다.

필수 기술

필수 기술 기능을 사용하여 에이전트 및 기술자가 고객 서비스 케이스 및 현장 서비스 작업 주문 및 작업을 수행하는 데 필요한 기술을 식별합니다. 그런 다음, 필요한 기술을 보유한 기술자와 에이전트에게 케이스와 작업을 할당합니다.

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

케이스, 작업 주문 및 작업 주문 작업을 할당할 때 할당 도구는 필수 기술을 고려하여 이러한 기술을 가지고 있지 않은 에이전트 및 기술자를 필터링한 다음 나머지 에이전트의 순위를 지정합니다.

- 필수 기술을 가진 에이전트를 활용할 수 있는 경우 케이스 및 작업이 해당 에이전트에 할당됩니다.
- 필수 기술을 가진 에이전트를 활용할 수 없는 경우 케이스 및 작업에서 비 필수 기술을 보유한 다른 에이전트가 식별되고 순위가 지정, 할당됩니다.

현장 서비스 디스패처(wm_dispatcher), 현장 서비스 기술자(wm_agent), 고객 서비스 관리자(sn_customerservice_manager) 및 고객 서비스 에이전트(sn_customerservice_agent)는 케이스 및 작업에 대해 기술과 필수 기술을 모두 지정할 수 있습니다.

필수 기술은 선택적인 기능입니다. 담당 워크벤치에서 필수 기술을 식별할 수 있습니다. 담당 워크벤치에는 기술 목록 외에 필수 기술 부가 추가 목록이 포함되어 있습니다. 기술 목록에 식별된 기술에 매칭되는 기술 수를 기반으로 워크벤치에 에이전트 순위가 지정됩니다. 필수 기술 기능이 사용 중이면 표시되는 에이전트는 필수 기술 부가 추가 목록에 나열된 기술로 필터링된 다음 다른 일치하는 기준으로 순위가 지정됩니다.

관련 정보

담당 워크벤치 사용

필수 기술 기능 구성

고객 서비스 관리 및 현장 서비스 관리 애플리케이션에 사용할 필수 기술 기능을 구성합니다.

필수 기술은 고객 서비스 관리 및 현장 서비스 관리 플러그인에 포함되는 선택적 기능입니다. 아래 단계를 사용하여 원하는 애플리케이션에 이 기능을 구성합니다.

고객 서비스 관리 구성

고객 서비스 관리에서 사용할 필수 기술 기능을 구성하려면 다음과 같이 수행합니다.

- 케이스 양식에서:
  - 작업 기술 task_m2m_skill 테이블을 사용하도록 양식 레이아웃을 구성합니다.
  - 작업 기술 테이블에서 필수 필드를 **True** 로 설정하여 작업을 완료하는 데 필수적인 기술을 식별합니다.

    주:
    케이스 양식은 기술 필드나 작업 기술 테이블 중 하나만 사용해야 합니다.

- 옵션 케이스 양식의 기술 필드에 데이터가 채워져 있는 기존 케이스의 경우, 기술을 작업 기술 M2M으로 마이그레이션 스크립트를 실행하여 이 데이터를 작업 기술 테이블로 이동합니다. 기본적으로 이 수정 스크립트는 케이스, 작업 주문 및 작업 주문 작업 테이블의 기존 항목에서 기술을 작업 기술 테이블로 마이그레이션합니다. 자세한 내용은 기술을 작업 기술 테이블로 마이그레이션을 참조하십시오.
- 담당 워크벤치를 사용 중인 경우 일치하는 기술 일치 기준을 일치하는 기술 - 필수 기술 지원 일치 기준으로 대체합니다. 자세한 내용은 케이스 할당을 위한 일치 규칙을 참조하십시오.

현장 서비스 관리 구성

현장 서비스 관리에 사용할 필수 기술 기능을 구성하려면:

1. *work.management.use.mandatory.skills* 시스템 속성을 활성화합니다.
2. 작업 기술 task_m2m_skill 테이블을 사용하도록 작업 주문 양식과 작업 주문 작업 양식을 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.

3. 옵션 작업 주문과 작업 주문 작업 양식의 기술 필드에 데이터가 채워진 기존 작업 주문과 작업의 경우, 기술을 작업 기술 M2M으로 마이그레이션 스크립트를 실행하여 이 데이터를 작업 기술 테이블로 이동합니다. 기본적으로, 이 수정 스크립트는 케이스, 작업 주문, 작업 주문 작업 테이블에 있는 기존 항목에서 작업 기술 테이블로 기술을 마이그레이션하고 이들을 선택적 기술로 구성합니다. 자세한 내용은 기술을 작업 기술 테이블로 마이그레이션을 참조하십시오.
4. 동적 일정을 사용하는 경우에는 동적 일정 구성에 대한 작업 필터를 업데이트하고 동적 일정을 위한 기술 일치 일치 기준을 동적 일정을 위한 필수 기술 일치 일치 기준으로 바꿉니다. 자세한 내용은 작업 필터 생성을 참조하십시오.

선택적 기술을 구성하려면 다음으로 이동합니다. 현장 서비스 〉 관리 〉 구성에서 할당 탭을 클릭하고 작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 설정하려면 에이전트가 기술을 보유해야 함을 다음 중 하나로 설정합니다.

- 모두 - 에이전트가 작업 할당을 위해 작업에 나열된 선택적인 기술을 모두 갖고 있어야 함을 나타냅니다.
- 일부 - 에이전트가 작업 할당을 위해 작업에 나열된 선택적 기술을 하나 이상 가져야 함을 나타냅니다.
- 없음 - 에이전트가 선택적 기술을 보유할 필요가 없음을 나타냅니다.

필수 기술 시스템 속성

기술을 작업 기술 M2M으로 마이그레이션 스크립트는 기존 작업의 기술을 작업 기술 task_m2m_skill 테이블로 마이그레이션합니다. ***skills_management.migration*** 시스템 속성을 사용하여 마이그레이션에 포함되는 작업 테이블을 구성합니다.

필수 기술 기능은 다음과 같은 시스템 속성을 추가합니다.

주:
시스템 속성〔sys_properties〕테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

필수 기술 기능과 함께 설치되는 속성

속성 이름	설명
work.management.use.mandatory.skills	필수 기술 기능을 활성화하고 작업 기술 task_m2m_skill 테이블이 작업 주문 및 작업 주문 작업에 사용 중임을 나타냅니다. • 유형: true/false • 기본값: false
skills_management.migration	관리자가 기술을 작업 기술 M2M으로 마이그레이션 스크립트를 실행하는 경우 작업 기술〔task_m2m_skill〕테이블로 마이그레이션할 작업 테이블을 나열합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: wm_task, customerservice_case, wm_order
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	기술 필드가 이미 작업 기술〔task_m2m_skill〕테이블로 마이그레이션된 테이블 목록을 포함합니다. 이 속성에 테이블 이름이 나열되어 있으면 데이터가

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

필수 기술 기능과 함께 설치되는 속성

속성 이름	설명
	마이그레이션된 것이며 다시 마이그레이션되지 않습니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 없음

기술을 작업 기술 테이블로 마이그레이션

기술 필드의 데이터를 작업 기술 테이블로 마이그레이션하여 케이스나 작업 주문에서 작업을 실행하는 데 필요한 필수 기술 지원을 활용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, admin

이 태스크 정보
작업 기술 task_m2m_skill 테이블에 기술 및 필수 기술이 저장됩니다.

고객 서비스 관리 애플리케이션에서 담당 워크벤치는 케이스 테이블의 기술 필드 대신 작업 기술 테이블을 사용하여 작업 할당에 대한 평가 기준에 따라 에이전트를 표시합니다.

현장 서비스 관리 애플리케이션에서 자동 할당, 동적 일정 및 디스패처 작업 공간을 사용하여 작업 주문 작업을 할당하면 작업 주문 및 작업 주문 작업 테이블의 기술 필드 대신 작업 기술 테이블을 사용하여 작업 할당에 대한 에이전트를 할당합니다.

프로시저

1. 다음 설정으로 시스템 속성을 추가 합니다.

2. 유형 필드에서 값을 **true**로 설정합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.
4. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 수정 을 클릭하고 기술을 작업 기술 **M2M** 수정 스크립트로 마이그레이션을 실행합니다.
   그러면 task_m2m_skill 테이블에 해당 기술이 복사됩니다. 기술이 복사되는 테이블의 이름이 *com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables* 시스템 속성에 추가됩니다. 스크립트가 다시 실행되면 기술이 이미 마이그레이션된 모든 테이블이 무시됩니다.

영역 계획 구성 현장 서비스

현장 서비스 영역 계획 수립은 설정한 조건에 따라 작업 주문 작업에 가장 일치하는 영역을 식별합니다. 그런 다음 연결된 영역을 기준으로 서비스 호출을 실행하는 데 가장 적합한 위치에 있는 개별 에이전트 또는 그룹에 작업을 할당할 수 있습니다.

구성 개요

영역 플래너는 다음 절차를 통해 영역에서 영역을 구성하고 사용할 수 있습니다. 현장 서비스 관리

1. 현장 서비스 영역 계획 수립 활성화

   관리자 역할이 현장 서비스 있는 경우 영역 계획 수립 플러그인(com.snc.fsm_territory_planning)을 현장 서비스 관리 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.

2. 지리 생성

   요구 사항에 따라 영역과 해당 지역을 생성합니다 현장 서비스 .

3. 영역에 대한 자원 구성

   해당 영역에서 작업할 수 있는 자원에 작업을 할당할 수 있도록 에이전트 또는 크루를 영역에 영구적으로 또는 일시적으로 할당합니다.

4. 현장 서비스 영역 모델 사용

   현장 서비스 관리 영역 모델을 활성화하여 영역과 연관된 자원(예: 디스패치 그룹, 할당 그룹, 적격성 평가 그룹)의 기록을 유지합니다.

5. 현장 서비스 영역 계획 수립 콘솔 속성영역 계획 수립 구성요소 및 속성을 사용하여 요구사항에 따라 워크플로우를 사용자 지정합니다.

CSM/FSM 구성 가능한 작업 공간에서 영역 계획 수립을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 현장 서비스 영역 계획 수립 콘솔 구성.

관련 정보

영역 계획 수립 콘솔 사용 현장 서비스

현장 서비스 영역 퍼포먼스 분석 대시보드

현장 서비스 영역 계획 수립 활성화

관리자 역할이 현장 서비스 있는 경우 com.snc.fsm_territory_planning(영역 계획 수립) 플러그인을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

시작하기 전에
현장 서비스 영역 계획을 수립하려면 영역 계획 수립 콘솔에 액세스하기 위해 플러그인 (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)을 설치해야 디스패처 작업 공간 합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
현장 서비스 영역 계획 수립을 활성화하면 현장 서비스 관리 (com.snc.work_management) 및 영역 계획 수립(com.snc.territory_planning) 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화됩니다.

현장 서비스 영역 계획 수립과 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- 스크립트 포함
- 비즈니스 규칙
- 속성
- 쿼리 규칙

자세한 내용은 현장 서비스 영역 계획 수립 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.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 현장 서비스 Territory Planning 플러그인 (com.snc.fsm_territory_planning)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.

결과
영역 계획 수립 플러그인을 현장 서비스 활성화하면 추가 기능 탭 내의 구성에 현장 서비스 Field_Service_Territories 기본 영역 모델이 성공적으로 추가됩니다.

주:
영역을 기반으로 작업 주문 작업을 예약하려면 영역을 설정한 후 모델을 활성화 *Field_Service_Territories* 해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 모델 사용 문서를 참조하십시오.

지리 생성

지리를 생성하고 영역에 할당하여 작업 주문 작업에 가장 적합한 에이전트와 크루를 효율적으로 예약하고 할당합니다.

영역에 대해 세 가지 유형의 지리를 만들 수 있습니다. 각 유형의 중요성을 이해하는 것은 구역을 효과적으로 관리하는 데 매우 중요합니다.

- GeoJSON: GeoJSON 지리 유형을 사용하면 GeoJSON 파일을 가져오거나 지도의 다각형 또는 원과 같은 모양을 사용하여 경계를 그릴 수 있습니다. 지도에서 영역을 시각화하는 데 도움이 되고 작업이 올바른 위치에 할당되도록 하는 데 필수적이기 때문에 특별합니다. 따라서 작업 주문이나 작업이 특정 지리적 영역과 정확하게 일치하는지 확인하는 지도 도구와 같습니다.
- 일치하는 속성: 도시, 주, 국가 또는 우편 번호와 같은 특정 특성을 기반으로 지리를 정의합니다. 예를 들어 특정 도시 또는 특정 우편 번호 범위 내의 모든 작업을 포함하는 영역을 만들 수 있습니다. 일치하는 속성은 시각적 매핑 없이도 영역을 설명할 수 있는 정확한 기준 기반 방법을 제공합니다.
- 복합 지리: 서로 다른 지리를 하나의 포괄적인 지리로 결합하거나 합병하여 복합 지리를 정의합니다. 이렇게 하면 여러 작은 지리의 결합된 영역을 포함하는 더 큰 지리를 만들 수 있습니다.

GeoJSON 지리 만들기

GeoJSON 좌표를 가져오거나 지도에 직접 도형을 그려 GeoJSON 지리를 생성합니다.

GeoJSON 지리 만들기

GeoJSON 형식의 지리를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_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

GeoJSON 지리 유형을 사용하면 자세한 지리 공간 정보를 외부에서 사용할 수 있는 시나리오를 수용할 수 있으므로 조직은 다양한 지리 데이터 세트를 계획 프로세스에 통합할 수 있습니다.

주:
일정 최적화를 사용하여 작업을 효과적으로 할당하려면 일관된 모양(예: 다각형 또는 원)을 사용하고 지리적 겹치거나 교차하지 않도록 하여 정확한 결과를 보장하는 것이 좋습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 지리.
2. **Territory** Geographies(영역 지리) 페이지에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

영역 지리

필드	설명
이름	지리의 이름입니다.
지리 유형	GeoJSON을 선택합니다.
GeoJSON	다양한 지리 데이터 구조를 인코딩하려면 GeoJSON 형식을 사용합니다. GeoJSON은 다각형, 다중 다각형 및 원과 같은 기하 도형 유형을 지원합니다.

4. 제출을 선택합니다.
   GeoJSON 유형의 지리는 지정된 좌표를 기반으로 생성됩니다.

결과

GeoJSON 지리를 만든 후 작업 주문 관리를 위해 영역에 연결합니다. 지리 기록을 열면 연결된 영역이 영역 관련 목록에 나열됩니다. 영역 계획 수립 콘솔에서 해당 영역을 선택하면 GeoJSON 유형의 지리가 맵에 시각적으로 나타납니다.

다음에 수행할 작업

지리를 영역에 연결합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 생성 문서를 참조하십시오.

영역 계획 수립 콘솔에서 **GeoJSON** 지리 생성

맵에 경계를 그려 지리적 영역을 정의하고 GeoJSON 지리를 생성합니다. 이러한 지역은 맵에 명확한 시각을 제공할 뿐만 아니라 사용된 작업 스케줄링도 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

이 태스크 정보

다각형 또는 원과 같은 도형을 맵에 직접 대화형으로 그릴 수 있어 효과적인 작업 할당을 위한 영역 생성 프로세스를 간소화할 수 있습니다. 필요한 경우 맵에 여러 다각형을 그려 다중 다각형 기반 지리를 만들 수 있습니다. 예를 들어 영역의 지리적 영역이 물과 육지로 구성된 경우 수역에 분산된 여러 토지 영역을 선택하여 영역 지리를 정의할 수 있습니다.

주:
일정 최적화를 사용하여 작업을 효과적으로 할당하려면 일관된 모양(예: 다각형 또는 원)을 사용하고 지리적 겹치거나 교차하지 않도록 하여 정확한 결과를 보장하는 것이 좋습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 계획 수립 콘솔.
2. Territories(영역) 패널에서 **Create** Territory(영역 만들기)를 선택합니다.
   새 영역 만들기 페이지가 나타납니다.
3. 지리 필드에서 영역의 새 지리 아이콘(영역의)을 선택하여 지리를 그립니다.
4. 그리기 방법을 선택합니다.
   - 기존 영역을 사용하여 지리를 그리려면 〔영역을 사용하여 그리기 〕를 선택하고 〔영역〕 패널의 목록에서 원하는 영역을 선택합니다.
   - 지도에서 지역을 검색하려면 검색 주소 표시줄에 위치를 입력하여 지도에 그리기를 선택합니다.

   주:
   자원(에이전트, 크루 또는 자산)의 존재 여부에 따라 지리를 생성하려면 맵에 표시된 오버레이 옵션에서 원하는 자원을 선택합니다.

5. 그리기 도구를 선택합니다.
   - 경계 영역 또는 여러 영역을 그리려면 다각형 모양 아이콘( )을 사용합니다.
   - 특정 반경을 가진 지리를 정의하려면 원 모양 아이콘( )을 사용합니다.
6. 이름 필드에 지리의 이름을 입력합니다.
   GeoJSON 스크립트가 자동으로 생성됩니다.
7. 저장을 클릭합니다.
   GeoJSON 지리는 맵에서 선택한 영역을 기반으로 생성됩니다.

결과
GeoJSON 지리를 만든 후 작업 주문 관리를 위해 영역에 연결합니다. 지리 기록을 열면 연결된 영역이 영역 관련 목록에 나열됩니다. 영역 계획 수립 콘솔에서 해당 영역을 선택하면 지리가 맵에 시각적으로 나타납니다.

다음에 수행할 작업
지리를 영역에 연결합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 생성 문서를 참조하십시오.

일치하는 속성 지리 생성

일치하는 속성이 있는 지리를 만들려면 도시, 주, 국가 또는 우편 번호와 같은 특정 기준에 따라 지리를 정의해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

이 태스크 정보
일치하는 특성은 시각적 모양 없이 일정을 위해 지리를 간략하게 설명하는 정확한 기준 기반 방법을 제공합니다. 공유 속성을 기반으로 지리를 범주화하고 그룹화하여 정의된 기준 내에서 작업 주문 또는 작업을 관리하는 프로세스를 간소화하는 방법입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 지리.
2. **Territory** Geographies(영역 지리) 페이지에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
3. 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.

영역 지리

필드	설명
이름	지리의 이름입니다.
지리 유형	일치하는 속성을 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 지리 기록을 열어 일치하는 속성을 추가합니다.
6. 일치하는 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   a. 유형 필드에서 지리 경계를 제한하는 조건을 선택합니다.
   예를 들어, 우편 번호는 다음과 같습니다.

   b. 우편 번호 필드에 우편 번호를 입력합니다.

   c. 도시 필드에 도시 이름을 입력합니다.

   d. 상태 필드에 상태 이름을 입력합니다.

   e. 국가 필드에 국가 이름을 입력합니다.

7. 업데이트를 선택합니다.
   속성이 일치하는 지리가 생성됩니다.

결과
이 지리는 영역과 연결된 경우 영역 목록에 영역 정보를 표시합니다. 영역 계획 수립 콘솔에서 해당 영역을 선택하면 맵에 시각적으로 표시되지 않습니다.

다음에 수행할 작업
지리를 영역에 연결합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 생성 문서를 참조하십시오.

복합 지리 만들기

효율적인 계획 수립을 위해 여러 지역을 강력한 단일 뷰로 결합하여 복합 지리를 생성합니다. 복합 지리를 사용하여 작업을 간소화하고 자원을 최적화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

이 태스크 정보
복합 지리는 더 작은 지역을 더 크고 영향력 있는 지역으로 결합합니다. 예를 들어 세 개 이상의 더 작은 지리를 만든 후 더 큰 지리로 통합하려는 경우 복합 지리를 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 역할에 따라 영역 계획 수립 플랫폼 또는 영역 계획 수립 콘솔을 엽니다.
   - 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립.
   - 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 계획 수립 콘솔.
2. 다음 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.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

영역 지리

필드	설명
이름	지리의 이름입니다.
지리 유형	복합 지리를 선택합니다.
복합 지리	복합 지리로 구성할 지역을 선택합니다. 주: 최대 10개의 GeoJSON 지역을 선택할 수 있습니다. 복합 지리 또는 다른 복합 지리 내에서 일치하는 특성이 있는 지리를 선택하지 마십시오.

4. 제출을 선택합니다.
   복합 지리가 생성됩니다.

결과

복합 지리에는 선택한 지역 내에 포함된 모든 위도, 경도 및 지리적 지점이 포함됩니다. 복합 지리를 영역에 연결하여 영역 계획 수립 콘솔에서 작업 주문 작업을 관리합니다. 영역 계획 수립 콘솔에서 해당 영역을 선택하면 지리가 맵에 시각적으로 나타납니다.

다음에 수행할 작업

지리를 영역에 연결합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 생성 문서를 참조하십시오.

지리 편집

맵에서 기존 영역 지리의 경계 또는 도형을 편집합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 계획 수립 콘솔.
2. 지리를 편집할 영역 카드를 찾아 추가 옵션(⋮ 아이콘을 클릭합니다.
3. 지리 편집을 선택합니다.
4. 지리 유형에 따라 지리를 수정합니다.
   - 영역 계획 수립 콘솔에서 GeoJSON 지리를 편집하려면 맵에서 지리를 선택하고 경계를 수정합니다. 자세한 내용은 영역 계획 수립 콘솔에서 GeoJSON 지리 생성 문서를 참조하십시오.
   - 일치하는 특성을 사용하여 만든 지리를 편집하려면 일치하는 특성 탭을 선택한 다음, 추가를 선택합니다. 자세한 내용은 일치하는 속성 지리 생성 문서를 참조하십시오.
   - 복합 지리를 편집하려면 을 참조하십시오 복합 지리 만들기.
5. 지리를 편집한 후 관련 영역 수와 관리 권한에 따라 저장 또는 새 이름으로 저장 옵션을 볼 수 있습니다.
   하나의 관련 영역만 관리하는 경우 해당 특정 영역에만 영향을 미치므로 기존 기록에 대한 변경 내용을 저장하는 것이 가장 좋습니다. 그러나 여러 영역을 관리하거나 모든 관련 영역에 대한 관리 권한이 없는 경우 다른 영역에 의도하지 않은 영향을 주지 않도록 새 기록을 만드는 것이 좋습니다.

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

- 저장을 선택하여 기존 지리를 수정합니다.
- 새 지리로 저장을 선택하여 이전 지리를 유지하면서 영역에 대한 새 지리를 만듭니다.

> **주:**
> 두 버튼을 모두 사용할 수 있는 경우 수정 내용을 기존 지리에 저장하거나 새 지리를 생성하는 방법 중에서 선택할 수 있습니다.

선택을 마치면 변경 내용이 저장되고 그에 따라 영역 지리가 업데이트됩니다.

현장 서비스 영역 생성

에이전트 및 그룹 일정 최적화를 위한 영역을 생성합니다. 이러한 영역을 영역 모델에 매핑하면 영역 설정 기록을 유지하여 효율적인 관리를 보장할 수 있습니다.

시작하기 전에

영역 생성을 시작하기 전에 영역 지리를 설정해야 합니다. 자세한 내용은 영역 계획 수립 콘솔에서 GeoJSON 지리 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

이 태스크 정보

영역을 생성하기 전에 영역 지리를 설정합니다. 영역은 지리적 영역에 따라 정의되며 여러 영역을 계층 구조로 구성할 수 있습니다. 최상위 영역은 상위 영역의 역할을 하며, 하위 영역으로서 그 안의 지리적 영역을 포함합니다. 예를 들어 상위 영역인 캘리포니아와 그 하위 영역인 샌프란시스코, 로스앤젤레스, 산호세, 산타클라라를 생성할 수 있습니다.

새 영역을 만들 때 삽입 및 유지 옵션을 선택하여 수정된 값으로 기존 영역 기록을 복사할 수 있습니다.

프로시저

1. 영역 계획 수립 플랫폼 또는 영역 계획 수립 콘솔을 엽니다.
   - 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 〉 신규.
   - 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 계획 수립 콘솔 〉 영역 작성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

영역 양식

필드	설명
이름	영역의 이름입니다.
설명	영역에 대한 설명입니다.
상위	영역 계층 구조를 작성할 영역의 상위 위치 이름입니다. **주:** 영역 관리자는 자신의 영역에 대한 하위 영역만 만들 수 있습니다.
순위	작업 할당 영역의 우선순위를 지정하는 순위 규칙을 설정합니다(내림차순).
색상	16진수 코드 또는 색 선택기를 입력하여 색을 선택합니다. 이렇게 하면 영역 계획 수립 콘솔의 맵에서 영역을 강조 표시하는 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.

필드	설명
	주: 선택한 영역이 일치하는 속성인 지리를 사용하여 생성되고 선택한 영역이 할당되지 않은 영역인 경우 이 필드는 선택 사항이 됩니다.
모델	이 영역을 매핑할 영역 모델의 이름입니다. 이 필드는 기본 **Field_Service_Territories** 영역 모델로 자동 설정됩니다.
할당 영역	영역을 할당 영역으로 변환하여 할당 그룹 및 현장 서비스 에이전트를 추가하려면 이 확인란을 선택합니다. **주:** 비활성 할당 영역은 일정을 예약할 수 없으며 디스패처 작업 공간.
지리	이 영역에 대해 정의된 지리적 영역의 이름을 추가합니다. **주:** 이 필드는 비할당 영역에 대한 선택 사항입니다.
활성	영역을 예약할 수 있는지 여부를 나타냅니다. **주:** 비활성 영역은 일정에 적합하지 않으며 디스패처 작업 공간.

3. 저장을 선택합니다.
   영역이 생성됩니다.

결과

영역 기록에 액세스할 때 표시되는 관련 목록은 할당 유형으로 분류되는지 아니면 할당되지 않은 유형인지에 따라 달라집니다. 비할당 영역에서는 관리자와 하위 영역만 추가할 수 있습니다. 그러나 할당 영역에서는 관리자, 적격성 평가 그룹, 디스패치 그룹, 할당 그룹, 에이전트, 하위 영역, 용량 할당 및 크루를 추가할 수 있습니다. 이러한 할당 영역은 작업 주문 관리의 컨텍스트에서 특히 고려됩니다.

다음에 수행할 작업

영역에 대한 자원 구성

영역에 대한 자원 구성

영역을 그룹에 연결하여 영역에 대한 자원을 손쉽게 구성할 수 있습니다.

한정자, 디스패처, 에이전트 및 크루로 구성된 이러한 그룹은 함께 작업하여 작업을 효율적으로 할당합니다. 개별 에이전트를 할당하든 전체 크루를 할당하든 논리적 흐름을 통해 작업은 작업에 가장 적합한 활성 영역 구성원에게 전달됩니다.

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

영역에 그룹 할당

한정자, 디스패처, 에이전트 및 크루 그룹을 영역에 할당하여 작업에 대한 자원 할당을 최적화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

이 태스크 정보

적격성 평가 또는 디스패치 그룹은 할당 영역에만 추가할 수 있습니다. 영역의 할당 유형에 그룹을 추가하면 시스템이 자동으로 관련 할당 그룹을 업데이트하여 그룹 구성원을 영역에 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 계획 수립 콘솔.
2. 영역 패널에서 원하는 영역을 선택합니다.
   영역 기록이 나타납니다.
3. **Qualification** Groups(적격성 평가 그룹) 탭 또는 **Dispatch** Groups(디스패치 그룹) 탭을 선택하고 Add(추가)를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 영역 그룹 작성

필드	설명
그룹	작업 주문 또는 작업의 검증 및 디스패치를 담당하는 그룹의 이름을 입력합니다.
구성원 자격 유형	구성원 자격 유형(기본 또는 보조)을 선택합니다. 그룹이 여러 영역에 속하는 경우 할당 우선순위가 결정됩니다. 예를 들어, 한 영역의 그룹에는 기본 구성원 자격을 할당하고 다른 영역에는 보조 구성원 자격을 할당합니다. 주: 이 필드는 할당 그룹에 대해서만 평가됩니다.
영역	그룹에 매핑할 영역의 이름을 입력합니다.
활성	그룹을 예약에 사용할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.

5. 저장을 선택합니다.
   영역에 그룹이 추가됩니다.

결과

적격성 평가 또는 디스패치 그룹이 영역에 추가되면 시스템이 연결된 할당 그룹을 자동으로 업데이트하여 영역에 그룹 구성원을 추가합니다. 적격성 평가 그룹이든 디스패치 그룹이든 시스템은 이를 해당 관련 목록에 표시하여 영역을 처리할 때 참조 프로세스를 단순화합니다.

영역에 에이전트 추가

할당 그룹에 에이전트를 추가하지 않고 영역에 직접 에이전트를 추가합니다. 에이전트가 즉시 작업을 시작할 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_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

이 태스크 정보

- 할당 그룹이 영역에 추가되지 않은 경우에도 영역에 에이전트를 추가할 수 있습니다.
- 에이전트는 지정된 기간 동안 영역에서 작업할 수 있습니다.
- 동일한 시작 및 종료 날짜와 겹치지 않는 경우 동일한 에이전트에 대해 여러 구성원 자격을 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역.
2. 영역 목록에서 에이전트를 할당할 영역을 엽니다.
3. 에이전트 구성원 자격의 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

영역 구성원 자격

필드	설명
영역	영역의 이름입니다.
구성원 자격 유형	영역에 대한 에이전트 유형(기본 또는 보조 에이전트)입니다.
사용자	에이전트의 이름입니다.
크루	크루의 이름입니다. 주: 이 필드는 현장 서비스 크루 운영 플러그인 (com.snc.fsm_crew_scheduling) 플러그인이 활성화될 때 나타납니다.
시작	에이전트가 영역에서 작업을 시작한 날짜부터 유효합니다.
받는 사람	영역에서 에이전트가 작업을 종료하는 날까지 유효합니다.

5. 제출을 선택합니다.
   에이전트는 지정된 기간 동안 영역에 직접 추가됩니다.

결과
영역 기록을 열면 에이전트 구성원 자격 관련 목록에 에이전트가 나타납니다. 그런 다음 디스패처는 영역과 연결된 에이전트에 수동 또는 자동으로 작업을 할당할 수 있습니다.

영역에 크루 추가

영역에 직접 크루를 추가하여 해당 영역의 구성원이 즉시 크루에 합류하고 작업을 즉시 처리할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_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

영역에서 크루와 함께 작업하려면 Field Service 크루 운영 플러그인 (com.snc.fsm_crew_scheduling) 플러그인을 활성화해야 합니다.

크루를 만드는 두 가지 방법은 다음과 같습니다.

1. 수동: 소속된 모든 지역에서 요원을 직접 선택하여 크루를 구성할 수 있습니다. 특정 작업을 위해 자신의 팀을 구성하는 것과 같습니다.
2. 자동: 동적 일정으로 자동 크루 생성을 처리합니다. 동적 스케줄링을 스케줄링 방법으로 선택하면 필요할 때 시스템에서 자체적으로 크루를 생성할 수 있어 시간과 노력을 절약할 수 있습니다. 이를 위해 특정 작업 주문 작업에 연결된 영역에서 에이전트를 끌어와 올바른 사람이 올바른 작업에 할당되도록 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역.
2. 영역 목록에서 크루를 할당할 영역을 엽니다.
3. 영역에 대한 크루를 할당합니다.
   - 기존 크루를 선택합니다.
   - 크루 구성원 자격 관련 목록에서 새로 만들기 를 선택하여 새 크루를 생성합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

크루 양식

필드	설명
이름	크루의 이름입니다.
설명	크루에 대한 설명입니다.
리더	크루 리더의 이름입니다.
크기	리더를 포함한 크루의 총 에이전트 수입니다.
일정	승무원의 근무 시간입니다.
위치	크루의 위치입니다.
최대 이동 반경	선택한 거리 단위(마일 또는 킬로미터)의 반경입니다.
거리 단위	커버된 거리의 단위(마일 또는 킬로미터)
활성	크루에게 작업 주문 작업을 할당할 때 크루를 선택할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
시작	크루가 작업을 시작한 날짜부터 유효합니다.
받는 사람	크루가 작업을 종료한 날짜까지 유효합니다.

5. 제출을 선택합니다.
   승무원은 지정된 기간 동안 영역에 직접 추가됩니다.

결과

크루는 영역 기록의 크루 구성원 자격 관련 목록 내에 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.

다음에 수행할 작업
디스패처는 작업 주문 작업에 크루를 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 크루에 작업 주문 작업 할당 문서를 참조하십시오.

영역에 제안된 에이전트 추가

특정 영역의 제안된 에이전트를 보고 영역에 직접 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. **Field Service** 지역 목록에서 모두를 선택합니다.
4. 제안된 에이전트를 보려는 영역을 클릭하고 영역에 추가합니다.
   영역 기록이 새 탭에 나타납니다.
5. 제안된 에이전트 아이콘(을 클릭합니다.
   사용 가능한 구성원 목록이 제안된 에이전트와 함께 나타납니다.
6. 에이전트 카드에서 추가 를 선택합니다.
   사용자가 영역에 추가되면 메시지가 나타납니다.
7. 저장을 선택합니다.
   에이전트가 영역에 추가되고 에이전트 구성원 자격 탭에 나타납니다.
8. 에이전트의 작업 기간을 정의합니다.

   a. 에이전트 구성원 자격 탭에서 에이전트의 기록을 엽니다.

   b. 에이전트 일정 탭을 선택하고 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   에이전트 작업 일정

필드	설명
시작일	영역에 대한 작업 기간의 시작 날짜입니다.
종료일	영역에 대한 작업 기간의 종료 날짜입니다. 자세한 내용은 을 현장 서비스 영역 계획 수립 콘솔 속성참조하십시오*sn_fsm_tp.territory_membership_ove*
사용자	에이전트의 이름입니다.
작업 일정	작업 일정을 선택합니다. 예를 들어 오전 8시부터 오후 5시까지입니다.
유형	선택한 영역의 기본 연락처로 에이전트의 기본 작업을 선택합니다.

   d. 저장을 선택합니다.
   영역에 대해 에이전트의 작업 기간이 지정됩니다.

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

영역에 관리자 추가

관리자를 추가하고 영역에 대한 접근을 제공하여 영역을 관리하거나 할당된 영역의 자원을 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

이 태스크 정보

영역에는 다양한 유형의 관리자를 추가할 수 있습니다.

- 기본 관리자: 기본 관리자는 전담 영역의 영구 관리자입니다.
- 보조 관리자: 기본 관리자를 사용할 수 없는 경우 보조 관리자가 영역을 개선하고 관리할 수 있습니다.
- 영역 관리자: 영역 관리자는 모든 영역에 접근하고 관리할 수 있습니다.
- 자원 관리자: 자원 관리자는 자원을 관리하고 할당된 영역에 하위 영역을 만들기 위해서만 접근을 제한했습니다.

관리자 유형과 해당 액세스 권한 간의 차이점을 이해하려면 해당 현장 서비스 영역 계획 수립 구성요소문서를 참조하십시오영역 계획 수립 콘솔 사용 현장 서비스.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역.
2. 영역 목록에서 관리자를 할당할 영역을 엽니다.
3. 영역 관리자의 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

영역 관리자

필드	설명
영역	영역의 이름입니다.
구성원 자격 유형	그룹의 관리자 유형으로, 영역 관리자 또는 자원 관리자로, 영역 내 할당에 대한 액세스 권한과 우선순위를 설정합니다. 주: 지정된 기간 동안만 자원 관리자를 추가할 수 있습니다.
관리자	관리자의 이름입니다.
기본	관리자가 주로 영역의 모든 활동을 전담하는지 여부를 나타내는 옵션입니다. 주: 지정된 기간 동안 보조 관리자를 추가하려면 이 옵션을 선택하지 마십시오.
시작	선택한 날짜부터 영역을 관리합니다.
받는 사람	선택한 날짜까지 영역을 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.

5. 제출을 선택합니다.
   관리자는 영역에 추가되고 영역 계획 수립 콘솔에 액세스하여 할당된 영역과 관련 하위 영역을 관리할 수 있습니다.

결과
영역을 열면 관리자가 영역 관리자 관련 목록에 나타납니다.

영역과 연결된 에이전트 또는 크루의 자원 구성원 자격 수정

에이전트 또는 크루의 영역 구성원 자격을 수정하여 특정 기간 동안 영역에서 작업할 수 있도록 하거나, 작업을 할당할 때 우선순위를 설정하거나, 비활성으로 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

이 태스크 정보
영역과 연결된 할당 그룹의 모든 에이전트 및 크루 자원은 기본적으로 해당 영역에서 작업할 수 있습니다. 비활성 상태로 만들어 작업 할당을 방지하거나 영역 구성원 자격 유형을 기본 또는 보조로 설정하여 구성원 자격을 수정할 수 있습니다. 기본 구성원 자격을 가진 자원은 작업을 할당할 때 보조 구성원 자격이 있는 자원보다 우선순위가 높습니다.

주:

- 영역과 연결된 할당 그룹에 속한 에이전트와 크루의 구성원 자격만 사용자 지정할 수 있습니다.
- 크루 구성원 자격을 보고 사용자 지정하려면 Field Service 크루 운영 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 크루 운영 활성화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 계획 수립 콘솔.
2. 영역 패널에서 영역을 선택합니다.
   영역 기록이 나타납니다.
3. 원하는 구성원 자격을 수정합니다.
   - 에이전트 구성원 자격을 수정하려면 에이전트 구성원 자격 탭을 선택합니다.
   - 크루 구성원 자격을 수정하려면 크루 구성원 자격 탭을 선택합니다.
4. 추가를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

영역 구성원 자격 재정의 양식

필드	설명
영역	영역의 이름입니다. 이 필드는 에이전트 또는 크루가 구성원인 영역으로 자동 설정됩니다.
사용자	구성원 자격을 변경하려는 에이전트의 이름입니다. 이 필드는 크루 필드에서 크루를 선택하지 않은 경우에만 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
시작	영역에서 자원을 사용할 수 있는 시작 날짜입니다.
활성	영역에서 자원을 사용할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
구성원 자격 유형	자원의 구성원 자격 유형(기본 또는 보조)입니다. 예를 들어, 자원이 동시에 두 영역에 속하는 경우, 영역 1의 자원에 기본 구성원 자격을 할당하고 다른 영역에 대한 보조 구성원 자격을 할당합니다.
크루	구성원 자격을 변경하려는 크루의 이름입니다. 이 필드는 사용자 필드에서 에이전트를 선택하지 않은 경우에만 사용할 수 있습니다.
받는 사람	영역에서 자원을 사용할 수 있는 종료 날짜입니다.

6. 저장을 선택합니다.

결과
에이전트 또는 크루의 가용성과 구성원 자격이 수정됩니다.

현장 서비스 영역 모델 사용

영역 모델을 활성화하여 작업 주문 작업 양식에 영역 필드를 표시하면 선택한 영역과 관련된 에이전트 또는 크루에게 작업을 할당할 수 있습니다. 영역 모델은 매핑된 영역의 기록을 유지관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

이 태스크 정보
현장 서비스 영역 계획 수립 플러그인(com.snc.fsm_territory_planning)을 활성화합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 계획 수립 활성화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 영역 계획 수립 〉 영역 모델.

2. Field_Service_Territories 영역 모델을 엽니다.

3. 활성 확인란을 선택합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
영역 모델을 성공적으로 활성화 현장 서비스 하면 영역 필드가 작업 주문 작업 양식에 추가됩니다. 이를 통해 특정 영역의 에이전트 또는 크루에게 작업을 할당할 수 있습니다.

에이전트의 달력은 의 디스패처 작업 공간영역을 기반으로 필터링되며, 일정 최적화 시스템 속성에 대한 한정자 유형은영역으로 자동 설정됩니다. 자세한 내용은 일정 최적화 속성 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.

sn_fsm.use_query_rules 또한 쿼리 규칙이 활성 상태이면 에이전트, 디스패처 및 한정자가 해당 영역에서 생성된 작업 주문 작업을 볼 수 있으므로 데이터 보안이 보장됩니다.

에이전트 달력 구성

에이전트 달력 관리자 역할의 사용자는 여러 달력 구성 작업을 수행할 수 있습니다.

구성 개요

에이전트 달력에 대해 다음을 구성할 수 있습니다.

- 에이전트 달력에 대한 이벤트 구성 만들기

  에이전트 달력에 표시된 각 항목 유형에 대한 구성을 만듭니다. 항목으로는 팀 달력에서 추적하고 관리할 수 있는 이벤트 유형과 같은 케이스 작업, 작업 주문 작업, 약속 또는 일정 항목이 포함될 수 있습니다.

- 에이전트 또는 기술자에 대한 개인 이벤트 만들기

  에이전트 일정 관리자 역할의 사용자는 에이전트의 개인 달력에 나타나는 개인 이벤트를 만들 수 있습니다.

관련 정보

에이전트 달력 관리

에이전트 달력 사용

에이전트 달력에 대한 이벤트 구성 만들기

에이전트 달력에 표시된 각 항목 유형에 대한 구성을 만듭니다. 항목으로는 팀 달력에서 추적하고 관리할 수 있는 이벤트 유형과 같은 케이스 작업, 작업 주문 작업, 약속 또는 일정 항목이 포함될 수 있습니다.

시작하기 전에
일정 항목은 일정 범위 [cmn_schedule_span] 테이블을 사용하여 여러 유형의 이벤트를 저장합니다.

기본적으로 이벤트 유형 구성에 대해 다음 유형의 일정 항목을 사용할 수 있습니다.

- 이벤트 — 약속
- 이벤트 — 제외됨
- 이벤트 — 회의
- 이벤트 — 전화
- 이벤트 — 휴가
- 이벤트 — 기타

이러한 구성은 기본적으로 비활성화됩니다. 다음으로 이동하여 구성을 활성화할 수 있습니다. 에이전트 일정 〉 이벤트 구성, 이벤트 유형 구성을 선택하고 활성화하려는 하나 이상의 이벤트 구성 유형에 대해 활성 필드를 **true** 로 설정합니다. 각 구성은 팀 달력에 개별 이벤트 유형으로 표시됩니다.

필요한 역할: agent_schedule_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 에이전트 일정 〉 이벤트 구성 을 클릭하고 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.

2. 필요에 따라, 이벤트 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이벤트 구성 양식

필드	설명
이름	이 구성에 대한 설명적 이름입니다.
레이블 구성	에이전트 달력에서 이 이벤트에 대해 표시되는 이름입니다.
색상 테마	에이전트 달력에 이 유형의 일정을 표시하는 데 사용되는 색상입니다.
설정	
설정	이 구성에 대한 설정 방법입니다. ○ 단순: 조건 작성기를 사용하여 이 구성을 설정합니다. ○ 스크립트됨: 고급 스크립트를 사용하여 이 구성을 설정합니다.
테이블	이 유형의 구성에 대한 작업이 저장되는 테이블입니다.
필터	조건 작성기를 사용하여 선택한 작업 유형에 대한 원하는 조건을 만듭니다. 예를 들어, 케이스 작업에 대한 이벤트 구성은 작업 상태 필드에 필터를 포함하여 열려 있는 이러한 작업만 표시합니다.
사용자 필드	작업에 할당되는 사용자를 제공하는 테이블의 필드입니다. 예를 들어, 케이스 작업에 대한 이벤트 구성은 작업 테이블 sn_customerservice_task에서 할당 대상 필드를 사용합니다. 케이스 작업이 할당되면 이것은 이 필드에서 선택된 사용자에 대한 에이전트 달력에 나타납니다.
이벤트 유형	일정 항목의 유형입니다.
표시 필드	에이전트 달력에서 이 이벤트 유형에 대해 표시될 정보를 제공하는 테이블의 필드입니다. 예를 들어, 케이스 작업에 대한 이벤트 구성은 작업 테이블 sn_customerservice_task에서 제목 필드를 사용합니다. 케이스 작업이 할당되면 작업의 제목이 에이전트 달력에 나타납니다.
시작 날짜 필드	작업에 대한 시작 날짜를 제공하는 테이블의 필드입니다. 예를 들어, 케이스 작업에 대한 이벤트 구성은 작업 테이블 sn_customerservice_task에서 예상 시작 필드를 사용합니다. 케이스 작업이 할당되면 이 필드에 지정된 날짜 및 시간에 시작하는 에이전트 달력에 나타납니다.
종료 날짜 필드	작업에 대한 종료 날짜를 제공하는 테이블의 필드입니다. 예를 들어, 케이스 작업에 대한 이벤트 구성은 작업 테이블 sn_customerservice_task에서 기한 필드를 사용합니다. 케이스 작업이 할당되면 이 필드에 지정된 날짜 및 시간에 종료되는 에이전트 달력에 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.

필드	설명
	주: 에이전트 일정 관리자는 작업 테이블에서 시작 날짜 필드와 종료 날짜 필드에 대한 필드를 선택할 수 있으므로, 종료 날짜가 시작 날짜보다 이른 시기일 수 있습니다. 이 이벤트에서 작업은 두 시점 사이의 에이전트 달력에 표시됩니다.
스크립트	고급 스크립트를 사용하여 이벤트 구성을 만듭니다. 주: 이 필드는 설정 필드에서 스크립트됨 값이 선택될 때 사용할 수 있습니다.

3. 다음 동작 중 하나를 수행합니다.
   - 기존 구성에서 구성을 만든 경우 업데이트를 클릭합니다.
   - 새 구성을 만든 경우 제출을 클릭합니다.

에이전트 또는 기술자에 대한 개인 이벤트 만들기

에이전트 일정 관리자 역할의 사용자는 에이전트의 개인 달력에 나타나는 개인 이벤트를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_admin

이 태스크 정보
에이전트와 기술자들은 일반적으로 개인 이벤트를 자신의 달력에 추가합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 일정 〉 에이전트 개인 이벤트.
2. 원하는 에이전트에 대한 개인 일정을 선택합니다.
3. 일정 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 필요에 따라, 일정 항목 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

일정 항목 양식

필드	설명
이름	이벤트의 이름입니다.
유형	이벤트의 유형: ○ 휴가 ○ 약속 ○ 회의 ○ 전화 ○ 제외됨 ○ 당직

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 휴가 - 승인 중 ○ 휴가 - 거부됨
표시 형식	에이전트의 개인 달력에 이 이벤트를 다음 중 하나로 표시합니다. ○ 다른 용무 중 ○ 사용 가능 ○ 미정 ○ 당직 자동 할당과 케이스 할당 워크벤치에 대한 에이전트 가용성 계산에서 시간 블록을 제외하려면 다른 용무 중을 선택합니다.
시작	개인 이벤트의 시작 날짜 및 시간입니다.
종료	개인 이벤트의 종료 날짜 및 시간입니다.
하루 종일	이벤트가 하루 종일 지속되는 경우 이 확인란을 활성화합니다.
반복	빈도를 선택하여 반복 이벤트를 만듭니다. 선택 항목에 따라, 빈도 정보를 완료하는 데 다른 필드가 필요합니다. ○ 반복 안 함 ○ 매일 ○ 주중 매일(월-금) ○ 주말마다(토, 일) ○ 매주 월, 수, 금 ○ 매주 화, 목 ○ 매주 ○ 월별 ○ 매년
반복 간격	반복되는 이벤트의 빈도 수를 입력합니다.
반복 요일	매주 이벤트의 경우, 요일을 선택합니다.
월별 유형	월별 이벤트의 경우 다음 중 하나를 선택합니다. 이러한 선택 항목은 시기 필드에 있는 요일과 날짜를 반복의 기준으로 사용합니다. ○ 일(월 중) ○ 요일 ○ 달의 마지막 날 ○ 달의 마지막 주
연간 유형	월별 이벤트의 경우 다음 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.

필드	설명
	○ 일(년 중): 이 선택 항목은 시기 필드에 있는 요일과 날짜를 반복의 기준으로 사용합니다. ○ 부동: 이 선택 항목의 경우, 변동주, 변동일, 변동월 필드를 완료하십시오.
반복 기간	반복되는 이벤트의 종료 날짜를 선택합니다.
변동주	부동의 매년 반복되는 이벤트의 경우, 주를 선택합니다.
변동일	부동의 매년 반복되는 이벤트의 경우, 일을 선택합니다.
변동월	부동의 매년 반복되는 이벤트의 경우, 월을 선택합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

크루 운영 구성 현장 서비스

에이전트 크루가 필요한 작업 주문 작업을 완료하기 위한 크루와 요구 사항을 생성, 수정 및 활성화합니다.

관리자가 크루가 필요한 작업 유형을 식별하면 작업 유형 양식과 작업 주문 템플릿에서 직접 작업에 대한 크루 요구 사항을 활성화할 수 있습니다. 템플릿을 사용하여 작업 주문이 생성되거나 크루가 필요한 작업에서 작업 유형이 선택될 때마다 크루 필요 필드가 자동으로 활성화됩니다. 이 필드를 사용하면 디스패처가 작업 주문 템플릿을 사용하여 작성된 작업 주문 작업에 대한 크루를 예약하고 디스패치할 수 있습니다. 작업 주문 템플릿에서 직접 크루 요구 사항을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 주문 템플릿 생성.

작업 주문 작업을 생성하는 동안 크루 요구 사항이 언급되지 않은 경우 관리자 또는 디스패처는 작업이 초안, 할당됨 또는 보류 중인 디스패치 상태일 때 작업 주문 작업 양식에서 크루 필요 옵션을 선택할 수 있습니다.

크루 운영 플러그인을 현장 서비스 활성화하여 작업 주문 작업 양식, 작업 유형 양식 및 작업 주문 템플릿에 크루 필요 옵션을 추가합니다.

크루 운영을 위한 동적 스케줄링

동적 일정에서 작업의 자동 할당은 크루가 필요한 작업 주문 작업에 대해 활성화됩니다. 새 기준은 크루 요구 사항이 활성화된 작업 주문 작업을 포함하도록 동적 일정 구성에 정의됩니다. 이러한 기준은 크루가 필요한 작업 주문 작업에 대해 다음 작업을 수행하도록 설정됩니다.

- 작업 필터 관련 목록에는 다음이 포함됩니다.

  크루 약속 작업

  이 필터는 크루가 필요하고 약속 창이 있는 작업에만 해당됩니다.

  크루 할당: 보류 중인 디스패치 작업 주문 작업

  이 필터는 크루가 필요하고 보류 중인 디스패치 상태인 작업에만 적용됩니다.

  크루 작업을 위한 에이전트

  이 필터는 크루가 적격 에이전트를 추천해야 하는 작업에만 해당됩니다. 에이전트는 필터에 정의된 선택 기준에 따라 크루 작업에 권장됩니다.

  작업 필터는 작업 주문 작업을 평가하고 크루가 필요한 경우 자동으로 일정을 수립합니다.
- 제약 조건으로 인해 크루가 필요한 경우 작업 할당을 해제할 수 없습니다.
- 자동 할당 기능은 작업이 예약되도록 설정된 시간에 크루의 일부인 에이전트에게 작업을 할당하는 것을 방지합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 개요

크루 운영을 구성하는 현장 서비스 단계는 다음과 같습니다.

1. 현장 서비스 크루 운영 활성화

   관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스 관리용 Field Service 크루 운영 플러그인(com.snc.fsm_crew_scheduling)을 활성화할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

2. 에서 크루 생성 현장 서비스 관리

   미리 정의된 에이전트 그룹에 작업 주문 작업을 할당할 크루를 생성합니다.

3. 크루에 기술 추가

   고유한 기술이 필요한 작업 주문 작업에 적합한 크루를 알 수 있도록 크루에 기술을 추가합니다.

4. 장비 기술 추가

   장비 기술이 필요한 작업이 할당된 경우 올바른 장비 기술을 선택할 수 있도록 기술을 장비 관련 기술로 지정합니다.

5. 임시 작업별 크루 생성

   기존 크루가 작업을 수행할 수 없거나 작업에 특정 기술이 필요한 경우 작업에 대한 임시 작업별 크루를 생성합니다.

6. 작업 주문 작업의 크루 요구 사항 업데이트

   작업 주문 작업에 대해 특정 유형의 작업을 수행할 에이전트 수를 추가하거나 업데이트합니다.

7. 크루 구성원 추가 현장 서비스

   필요에 따라 현장 서비스 담당자에게 에이전트를 추가합니다.

8. 크루 리더를 식별하도록 리더 역할을 구성합니다.

   디스패처가 지정하지 않은 경우 리더 역할에 기술을 추가하여 크루 리더를 식별합니다.

관련 정보

크루 운영 사용 현장 서비스

크루에 작업 주문 작업 할당

크루 작업에 사용 디스패처 작업 공간

에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 크루 작업 관리

현장 서비스 크루 운영 활성화

관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스 크루 운영 플러그인(com.snc.fsm_crew_scheduling)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

시작하기 전에

현장 서비스 크루 운영에는 [com.snc.work_management] 플러그인이 현장 서비스 관리 필요합니다. 현장 서비스 관리 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Field Service Management 활성화. 현장 서비스 크루 운영을 설치하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 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.

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보

현장 서비스 크루 운영과 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 현장 서비스 크루 운영 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 현장 서비스 크루 운영 플러그인 (com.snc.fsm_crew_scheduling)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.
   데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
4. 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.

결과

크루 운영 플러그인이 현장 서비스 활성화되면 시스템 속성에 현장 서비스 관리 속성이 성공적으로 추가됩니다*sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment*.
자세한 내용은 현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

에서 크루 생성 현장 서비스 관리

미리 정의된 에이전트 그룹에 작업 주문 작업을 할당할 크루를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_dispatcher, wm_manager

이 태스크 정보

크루는 필요한 작업 유형, 지리적 위치 및 필요한 기술에 따라 정의할 수 있습니다. 영역 계획 수립 플러그인이 활성화되고 영역 모델이 활성화된 경우 크루를 생성하는 동안 영역과 연결된 에이전트를 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 역할에 따라 내 크루 모듈로 이동합니다.
   - 관리자: 다음으로 이동 현장 서비스 〉 관리자 〉 내 크루.
   - 디스패처: 다음으로 이동 현장 서비스 〉 발송 〉 내 크루.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

크루 양식

필드	설명
이름	크루의 이름입니다.
설명	크루에 대한 설명입니다.
리더	크루 리더의 이름입니다.
크기	리더를 포함한 크루의 총 에이전트 수입니다. 주: 이 필드는 필수입니다.
일정	승무원의 근무 시간입니다.
위치	크루의 위치입니다.
최대 이동 반경	선택한 거리 단위(마일 또는 킬로미터)의 반경입니다.
거리 단위	커버된 거리의 단위(마일 또는 킬로미터)
활성	크루에게 작업 주문 작업을 할당할 때 크루를 선택할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
시작	크루가 작업을 시작한 날짜부터 유효합니다.
받는 사람	크루가 작업을 종료한 날짜까지 유효합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
크루는 그룹, 기술 및 구성원 관련 목록 기록을 사용하여 생성됩니다. 영역 계획 수립 플러그인이 활성화되고 영역 모델이 활성화된 경우 영역 구성원 자격 관련 목록이 크루와 연결된 영역 목록과 함께 나타납니다.

크루에 기술 추가

고유한 기술이 필요한 작업 주문 작업에 적합한 크루를 알 수 있도록 크루에 기술을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_crew_moderator

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 내 크루.
2. 목록에서 기술을 추가할 크루를 엽니다.
3. 기술 관련 목록에서 추가를 선택합니다.
4. 아이콘을 선택합니다.
5. 대상 기록 선택에서 크루에 추가할 기술을 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
한 줄에 두 개 이상의 기술을 추가할 수 있지만, 이 경우 동일한 줄에 있는 기술에 대한 기술 수준을 추가할 수 없습니다.

6. 옵션: 기술 수준을 선택합니다.
7. 수량에서 해당 기술을 보유한 크루의 에이전트 수를 선택합니다.

주:
크루의 크기는 크루에게 할당된 기술의 수량보다 크거나 같아야 합니다. 크루에 에이전트 수보다 더 많은 기술을 크루에게 할당할 수 없습니다.

8. 제출을 선택합니다.

장비 기술 추가

장비 기술이 필요한 작업이 할당된 경우 올바른 장비 기술을 선택할 수 있도록 기술을 장비 관련 기술로 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 〉 모든 기술.
2. 장비 기술로 지정하려는 기술을 선택합니다.
3. **Contains** Skills(기술 포함)에서 Edit(편집)를 선택합니다.
4. Collection(수집)에서 Equipment Skills(장비 기술)를 검색하여 선택합니다.
5. 추가( ) 아이콘을 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.

임시 작업별 크루 생성

기존 크루가 작업을 수행할 수 없거나 작업에 특정 기술이 필요한 경우 작업에 대한 임시 작업별 크루를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_manager

이 태스크 정보
다음 조건이 충족되면 작업 주문 작업 양식에서 크루 작성 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 작업이 디스패치 보류 중 상태입니다.
- 디스패치 그룹이 선택되었습니다.
- 크루 필요 옵션이 활성화되어 있습니다.
- 작업이 현재 날짜 또는 미래 날짜로 예약되어 있습니다.

주:
작업 주문 작업에 대해 크루를 하나만 생성할 수 있습니다. 작업에 다른 크루를 생성하려고 하면 기존 크루로 리디렉션됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 **>** 작업 주문 작업..

2. 보류 중인 디스패치 상태에 있는 작업 주문 작업을 엽니다.

3. Create Crew(크루 생성)를 클릭합니다.

4. 양식에서 필드를 채웁니다.

크루 양식

필드	설명
이름	크루의 이름입니다. 이 필드는 크루가 생성되는 작업 주문 작업에 따라 자동으로 채워집니다. 예: WOT9001007 크루
설명	크루에 대한 설명입니다. 이 필드는 기본 텍스트 메시지(예: WOT9001007에서 작업할 크루)로 자동으로 채워집니다.
리더	크루 리더의 이름입니다.
크기	리더를 포함한 크루의 총 에이전트 수입니다.
일정	승무원의 근무 시간입니다.
위치	크루의 위치입니다.
최대 이동 반경	선택한 거리 단위(마일 또는 킬로미터)의 반경입니다.
거리 단위	마일 또는 킬로미터 단위로 표시된 거리의 단위입니다.
활성	크루에게 작업 주문 작업을 할당할 때 크루를 선택할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과
임시 작업별 크루가 상세 정보, 그룹, 기술 및 작업 담당자와 같은 관련 목록 기록과 함께 생성됩니다.

작업 주문 작업의 크루 요구 사항 업데이트

작업 주문 작업에 대해 특정 유형의 작업을 수행할 에이전트 수를 추가하거나 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_dispatcher
작업 주문 작업에서 크루 필요 옵션을 선택해야 합니다.

이 태스크 정보
기본 최소 크루 크기는 2입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 현장 서비스 〉 모든 작업 주문 작업.
2. 초안 또는 보류 중인 디스패치 상태에 있는 목록에서 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 크루 요구 사항 관련 목록에서 최소 크루 크기 및 권장 크루 크기 필드에 필요한 에이전트 수를 입력합니다.

   주:
   - 권장 크루 크기는 최소 크루 크기 이상이어야 합니다.
   - 최소 크루 크기는 2보다 크거나 같아야 합니다.

4. 저장을 클릭합니다.

크루 구성원 추가 현장 서비스

필요에 따라 크루에 에이전트를 현장 서비스 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_manager, wm_dispatcher

이 태스크 정보
크루 리더는 교차하지 않는 시간 범위에서 계획된 여러 크루의 일원이 될 수 있습니다.

프로시저

1. 역할에 따라 내 크루 모듈로 이동합니다.
   - 관리자: 다음으로 이동 현장 서비스 〉 관리자 〉 > 내 크루.
   - 디스패처: 다음으로 이동 현장 서비스 〉 발송 〉 > 내 크루.
2. 목록에서 구성원을 추가할 크루를 엽니다.
3. 구성원 관련 목록에서 추가를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

크루 구성원 양식

필드	설명
구성원	현장 서비스 에이전트의 이름입니다.
역할	에이전트에 대해 정의된 역할입니다. 예를 들면 Member와 같습니다.
효력 발생 시작	구성원이 작업을 수행할 수 있는 시작 날짜입니다. 이 필드에는 크루의 유효 시작 날짜가 자동으로 채워집니다. 예: 2022-04-25.
효력 종료	구성원이 작업을 수행할 수 있을 때까지 종료 날짜입니다. 이 필드에는 크루의 유효 시작 날짜가 자동으로 채워집니다. 예: 2022-04-29.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
활성	구성원이 크루와 연결되어 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

6. 옵션: 3단계부터 5단계까지 반복하여 크루에 구성원을 더 추가합니다.

결과
구성원이 크루에 추가됩니다.

크루 리더를 식별하도록 리더 역할을 구성합니다.

디스패처가 지정하지 않은 경우 리더 역할에 기술을 추가하여 크루 리더를 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
모든 크루에는 리더가 있어야 합니다. 디스패처는 크루에 리더를 할당하거나 자원 요구 사항을 사용하여 크루 리더가 크루 리더로 할당되기 위해 갖추어야 하는 기술을 지정할 수 있습니다.

디스패처가 리더를 크루에게 할당하지 않거나 자원 요구 사항에서 필요한 리더 기술을 나타내지 않으면 리더 역할에 포함된 기술이 크루 리더를 결정하는 데 사용됩니다. 이 기술은 사용 가능한 에이전트의 기술과 일치합니다.

작업에 자원 요구 사항을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 주문 작업에 대한 자원 요구 사항 추가.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 〉 모든 기술.

2. 리더 역할에 추가할 기술의 sys_id 캡처합니다.

a. 기술 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **sys_id** 복사를 선택합니다.

b. ID를 스크래치 파일에 붙여넣습니다.

c. 옵션: 이 단계를 반복하여 리더 역할에 두 개 이상의 기술을 추가합니다.

3. 모두를 선택하고 필터 탐색기에 sys_properties_list.do를 입력합니다.

a. 이름 열에서 리더 역할sn_fsm_crew.crew.leader.skill을 검색합니다.

b. 역할 이름을 선택합니다.

> **주:**
> 전역 애플리케이션 편집에 대한 메시지가 표시되면 여기를 선택합니다.

4. 값 필드에서 마지막 값 뒤에 쉼표를 입력하고 복사한 기술 sys_id 붙여넣습니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

협력업체 기능 구성

Contractor Management를 사용하여 계약업체, 해당 관리자 및 에이전트와의 상호작용을 설정합니다. 또한 계약업체 마켓플레이스를 사용하면 내부 에이전트를 사용할 수 없을 때 작업을 마켓플레이스로 푸시할 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.

구성 개요

협력업체가 있는 경우 다음 기능을 설정할 수 있습니다.

- Contractor Management 구성

  계약업체 관리를 구성하여 계약업체 회사와 해당 관리자 및 에이전트와의 상호작용을 설정할 수 있습니다.

- (옵션) 마켓플레이스 구성 현장 서비스

  내부 에이전트를 사용할 수 없을 때 디스패처가 마켓플레이스에 작업을 푸시할 수 있도록 계약업체 마켓플레이스를 구성할 수 있습니다.

Contractor mobile에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에이전트 애플리케이션의 Now Mobile 기능 구성 Field Service Contractor for mobile.

Contractor Management 구성

계약업체 관리를 구성하여 계약업체 회사와 해당 관리자 및 에이전트와의 상호작용을 설정할 수 있습니다.

Contractor Management를 사용하여 고객 현장에서 수행할 계약업체, 해당 관리자 및 에이전트와의 상호작용과 작업 주문 작업 할당을 설정할 수 있습니다. 계약업체와 외부 관리자를 추가하고, 외부 에이전트를 온보딩 및 오프보딩하고, 외부 필드 에이전트에 대한 작업 그룹을 생성합니다.

안내 설정을 사용하여 Contractor Management 작업의 초기 구성을 순서대로 단계별로 진행하거나 구성이 필요한 경우 별도로 액세스할 수 있습니다.

관련 정보

현장 서비스 계약업체 포털

현장 서비스 계약업체 포털의 작업 주문 작업

계약업체 포털에 자산 사용량 기록

필요한 부품 요청 및 수령

현장 서비스 계약업체 관리 활성화

현장 서비스 계약업체 관리 플러그인(com.snc.fsm_contractor_management)을 활성화하여 계약업체 관리 애플리케이션을 사용합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Contractor Management 플러그인은 현장 서비스 애플리케이션에 대한 현장 서비스 관리 라이센스가 있는 고객만 사용할 수 있습니다.

현장 서비스 계약업체 관리 플러그인(com.snc.fsm_contractor_management)을 활성화하면 아직 활성화 되지 않은 관련 플러그인이 활성화됩니다.

주:
자동화를 활용하려면 동적 일정 플러그인을 설치하고 현장 서비스 구성에서 계약자 작업 속성을 결정하기 위해 작업 필터 사용을 활성화해야 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.

Contractor Management용 현장 서비스 플러그인

플러그인	설명
서비스 계약업체 기반 (com.snc.outsourced_service_provider)입니다.	아웃소싱 서비스 제공자가 테이블, 역할, 접근 제어를 사용할 수 있습니다.

역할은 Contractor Management와 함께 현장 서비스 설치됩니다.

자세한 내용은 계약업체 관리 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 애플리케이션 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. com.snc.fsm_contractor_management 플러그인을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

협력업체 온보딩

계약업체 온보딩을 통해 현장 서비스 작업을 아웃소싱합니다. 그러면 계약업체는 직원을 고객 위치로 디스패치하여 필요한 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin 및 wm_contractor_manager_int

이 태스크 정보
다음을 통해 계약업체 회사 온보딩의 초기 구성을 수행할 수도 있습니다. 현장 서비스 〉 관리 〉 계약자 관리 안내 설정. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 아웃소싱 현장 서비스 〉 아웃소싱 서비스 제공자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

아웃소싱 서비스 제공자 양식

필드	설명
이름	계약업체 이름
관리자	드롭다운 목록에서 선택한 회사의 내부 관리자입니다.
전화	회사 전화 번호입니다.
팩스	회사 팩스 번호입니다.
웹 사이트	회사의 웹 주소입니다.
주소	회사의 우편 주소입니다.
시/군/구	회사가 위치한 도시입니다.
시/도	회사가 위치한 주 또는 지방입니다.
우편 번호	회사의 우편 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
국가	외부 계약업체가 위치한 국가입니다.
서비스 제공자 유형	현장 서비스 제공자입니다.
메모	다른 사람이 알면 유익할 만한 회사 정보입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
외부 계약업체를 성공적으로 온보딩했습니다.

외부 관리자 온보딩

계약업체의 관리자를 온보딩하여 현장 에이전트에 대한 작업 주문 작업의 아웃소싱 및 작업을 관리, 검토, 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin 및 wm_contractor_manager_int

이 태스크 정보
다음을 통해 외부 관리자 온보딩의 초기 구성을 수행할 수도 있습니다. 현장 서비스 〉 관리 〉 계약자 관리 안내 설정. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 아웃소싱 현장 서비스 〉 아웃소싱 서비스 제공자.
2. 관리자를 온보딩할 계약업체를 클릭합니다.
3. 관리자 온보딩을 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 조직 외부 직원 양식

필드	설명
이름	관리자의 이름입니다.
성	관리자의 성입니다.
활성	해당 관리자를 외부 관리자로 선택하기 위한 옵션입니다.
이메일	관리자의 공식 이메일 주소입니다.
시간대	관리자 위치의 시간대입니다.
직장 전화 번호	관리자의 비즈니스 전화 번호입니다.
휴대폰	관리자의 휴대폰 번호입니다.
사진	(선택 사항) 매니저의 사진.
날짜 형식	필드에 지정된 문자열 형식입니다.

5. 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.

결과
시스템은 새로 온보딩한 관리자에게 계약업체 포털에 로그인 현장 서비스 하는 데 사용할 URL이 포함된 이메일을 보냅니다.

외부 필드 에이전트의 작업 그룹 생성

기술, 위치, 제품 모델 등의 요구사항에 따라 외부 현장 에이전트에 작업을 할당하는 그룹을 생성하여 가장 자격을 갖춘 현장 에이전트에게 작업 주문 작업을 라우팅할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_contractor_manager_int

이 태스크 정보
내부 및 외부 관리자가 외부 작업 그룹을 관리합니다.

다음을 통해 외부 관리자 온보딩의 초기 구성을 수행할 수도 있습니다. 현장 서비스 〉 관리 〉 안내 설정. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 아웃소싱 현장 서비스 〉 아웃소싱 서비스 제공자.
2. 작업 그룹을 생성할 계약업체를 클릭합니다.
3. 그룹 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

그룹 양식

필드	설명
이름	작업 그룹의 이름입니다.
관리자	그룹 관리자 또는 리더입니다.
시간별 요금	작업의 예상 및 실제 리소스 비용을 계산하는 데 사용되는 시간당 청구 금액입니다.
설명	그룹에 대한 유용한 정보입니다.
그룹 이메일	그룹 관리자와 같은 접촉 창구의 이메일 주소 또는 그룹 이메일 배포 목록입니다.
상위	해당 그룹이 소속된 기타 그룹입니다. 그룹에 상위 그룹이 있는 경우, 하위 그룹은 상위 그룹의 역할을 상속합니다. 하위 그룹의 구성원은 상위 그룹의 구성원이 아닙니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과
계약업체의 벤더 그룹이 성공적으로 생성되었습니다.

디스패치 그룹에 외부 할당 그룹 추가

디스패치 그룹에 외부 벤더 할당 그룹을 추가하여 이러한 외부 그룹에 직접 작업 주문 작업을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, wm_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 〉 애플리케이션 〉 그룹 관리 〉 디스패치 그룹.
2. 목록에서 외부 할당 그룹을 추가할 디스패치 그룹을 엽니다.
3. Assignment Groups Covered(담당 그룹 포함) 관련 목록에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

서비스 주문 그룹 의존성

필드	설명
디스패치 그룹	외부 벤더 그룹을 추가할 디스패치 그룹의 이름으로 자동으로 채워집니다.
할당 그룹	추가할 외부 벤더 그룹의 이름입니다.

5. 제출을 클릭합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

외부 에이전트 온보딩

계약업체의 에이전트를 온보딩하여 작업 주문 작업을 할당합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_admin, wm_contractor_manager_int

이 태스크 정보

회사 내부 관리자가 외부 계약업체의 현장 서비스 에이전트를 온보딩할 수 있습니다. 온보딩된 에이전트를 외부 에이전트라고 하며, 고객 위치에서 할당된 작업 주문 작업 수행을 담당합니다.

다음을 통해 외부 관리자 온보딩의 초기 구성을 수행할 수도 있습니다. 현장 서비스 〉 관리 〉 안내 설정. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 아웃소싱 현장 서비스 〉 아웃소싱 서비스 제공자.
2. 목록에서 현장 서비스 에이전트를 온보딩하려는 계약업체를 클릭합니다.
3. 에이전트 온보딩을 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 조직 외부 직원 양식

필드	설명
이름	에이전트의 이름입니다.
성	에이전트의 성입니다.
활성	해당 에이전트를 외부 에이전트로 선택하기 위한 옵션입니다.
이메일	에이전트의 공식 이메일 주소입니다.
시간대	에이전트 위치의 시간대입니다.
직장 전화 번호	에이전트의 비즈니스 전화 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
휴대폰	에이전트의 휴대 전화 번호입니다.
사진	에이전트의 사진입니다.
날짜 형식	필드에 지정된 문자열 형식입니다.
지리적 위치 추적됨	에이전트의 실시간 위치 추적을 활성화하는 옵션입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과
새로 온보딩된 에이전트에게 최초로 현장 서비스 계약업체 포털에 로그인 시 암호를 재설정하기 위한 URL이 포함된 이메일이 전송됩니다.

외부 에이전트 등록 취소

계약업체의 외부 관리자 또는 에이전트의 등록을 취소하여 서비스를 종료합니다.

시작하기 전에
관리자 또는 에이전트를 등록 취소하기 전에, 해당 관리자 또는 에이전트에 작업이 할당되지 않았는지 확인하고 할당된 할당 그룹 및 재고 보관실에서 수동으로 삭제합니다.

필요한 역할: wm_admin, wm_contractor_manager_int

이 태스크 정보
등록 취소된 관리자 또는 에이전트는 계약업체 포털에 현장 서비스 로그인할 수 없으며 이메일 또는 SMS를 통해 알림을 받지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 아웃소싱 현장 서비스 〉 아웃소싱 서비스 제공자.

2. 현장 서비스 제공자 목록에서 에이전트를 등록 취소하려는 계약업체를 클릭합니다.

3. 연락처 정보 탭을 클릭합니다.

4. 서비스 조직 외부 직원 목록에서 등록 취소하려는 에이전트를 클릭합니다.

5. 에이전트 등록 취소를 클릭합니다.

결과
외부 관리자 또는 에이전트가 할당된 모든 그룹에서 삭제됩니다.

매니저 더 추가

조직에 추가 관리자를 지정하면 기본 관리자가 없을 경우 작업의 연속성이 보장됩니다.

계약업체의 외부 할당 그룹에 대한 추가 관리자를 임명할 수 있습니다.

추가 관리자의 역할과 책임:

내부 관리자

- 계약업체 회사 및 그 직원 온보딩
- 온보딩 에이전트 요청 승인 또는 거부
- 계약업체 회사 및 그 인력에 작업 할당
- 협력업체 대시보드를 사용하여 협력업체 회사에 할당된 작업 주문 작업의 진행 상황을 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.

외부 관리자

- 계약업체를 위한 에이전트 온보딩
- 계약업체 포털을 사용하여 계약업체 에이전트에게 현장 서비스 작업 주문 작업을 할당하고 관리합니다.

주:
오프보딩된 에이전트는 할당된 경우 추가 관리자 역할에서 자동으로 삭제됩니다. 자세한 내용은 현장 서비스 계약업체 포털에 에이전트 등록 취소 문서를 참조하십시오.

추가 내부 관리자 추가

기본 내부 계약자 관리자가 없는 경우 아웃소싱 서비스 제공자가 계약업체와 그 직원을 관리할 수 있도록 내부 관리자를 추가로 임명합니다.

시작하기 전에
추가 내부 관리자로 추가하려는 내부 회사의 직원에게 wm_int_contractor_manager 역할을 할당합니다. 자세한 내용은 사용자에게 역할 할당 을 참조하십시오.

필요한 역할: admin, wm_admin 또는 wm_int_contractor_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 애플리케이션 〉 아웃소싱 현장 서비스 제공자.
2. 아웃소싱 서비스 제공자 목록에서 계약업체를 선택합니다.
3. 내부 계약자 관리자 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. Collection(컬렉션) 목록에서 원하는 사용자를 선택하고 Add(추가)를 클릭합니다.

   주:
   컬렉션 목록에는 wm_int_contractor_manager 역할을 가진 사용자만 표시됩니다.

5. 저장을 클릭합니다.

결과
추가 내부 관리자가 회사에 추가됩니다.

추가 외부 관리자 추가

계약업체의 주요 외부 관리자가 없는 경우 계약업체 회사의 에이전트 및 작업을 관리하기 위해 아웃소싱 서비스 제공자를 위한 추가 외부 관리자를 임명합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, wm_admin 또는 wm_int_contractor_manager

추가 외부 관리자로 추가하려는 외부 회사의 직원에게 wm_ext_agent 역할을 할당합니다. 자세한 내용은 사용자에게 역할 할당 을 참조하십시오.

주:
추가 외부 관리자로 임명될 에이전트는 동일한 아웃소싱 서비스 제공자의 할당 그룹 구성원이어야 합니다.

이 태스크 정보
회사의 내부 관리자는 계약업체의 현장 서비스 에이전트를 온보딩할 수 있으며 계약업체의 관리 활동을 관리하기 위한 추가 외부 관리자로 임명할 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.

계약업체의 외부 관리자도 현장 서비스 에이전트를 온보딩하는 동안 또는 나중에 현장 서비스 에이전트에게 추가 관리자 역할을 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 현장 서비스 계약업체 포털에 에이전트 온보딩 및 에이전트에 추가 관리자 할당 할당 문서를 참조하십시오.

이 절차에서는 내부 관리자가 를 사용하여 Now Platform추가 외부 관리자를 온보딩하는 방법에 대해 설명합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 애플리케이션 〉 아웃소싱 현장 서비스 제공자.
2. 아웃소싱 서비스 제공자 목록에서 계약업체를 선택합니다.
3. 그룹 관련 목록에서 추가 관리자를 임명할 할당 그룹을 엽니다.
   예: Acme Services.
4. 추가 관리자 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
5. Collection(컬렉션) 목록에서 원하는 사용자를 선택하고 Add(추가)를 클릭합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

결과

추가 외부 관리자가 회사에 추가됩니다.

마켓플레이스 구성 현장 서비스

내부 에이전트를 사용할 수 없을 때 디스패처가 마켓플레이스에 작업을 푸시할 수 있도록 계약업체 마켓플레이스를 구성할 수 있습니다.

구성 개요

1. 현장 서비스 마켓플레이스 활성화
2. 마켓플레이스 참여 방법 생성

현장 서비스 마켓플레이스 활성화

관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스 Marketplace 플러그인(com.snc.fsm_marketplace)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션에는 데모 데이터가 아직 설치되어 있지 않으면 포함됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

현장 서비스 Marketplace와 함께 설치되는 항목은 다음과 같습니다.

- 테이블
- 역할
- 시스템 속성
- 비즈니스 규칙
- 스크립트 포함

자세한 내용은 현장 서비스 마켓플레이스 구성요소 문서를 참조하십시오.

주:
현장 서비스 마켓플레이스에서 자동화를 활용하려면 동적 일정 플러그인을 설치하고 협력업체 작업을 결정하는 데 작업 필터 사용 속성을 활성화해야 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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 현장 서비스 Marketplace 플러그인 (com.snc.fsm_marketplace)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.

마켓플레이스 참여 방법 생성

협력업체가 요청에 응답하는 방법을 지정하는 마켓플레이스 참여 방법을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mktplace_core.mktplace_admin

이 태스크 정보
마켓플레이스 참여 방법은 협력업체가 요청에 응답할 수 있는 기준을 결정합니다. 현장 서비스 Marketplace 는 다음과 같은 방법으로 설치됩니다.

마켓플레이스 참여 방법

참여 방법	설명
작업 수용	작업 수용 참여 방법은 설정된 기간이 지난 후 요청을 종결합니다. 참가자는 요청을 수락하거나 거부할 수 있습니다.
시간 및 비용 기준	시간 및 비용 기반 참여 방법은 설정된 기간이 지나면 종결되고 참가자가 요청에 대한 시간 또는 예상 비용을 공유할 수 있도록 합니다.
비용 기반	비용 기반 참여 방법을 사용하면 참가자가 요청에 대한 비용 세부 정보로 응답할 수 있습니다. 요청은 수용 또는 지정된 대기 기간 중 먼저 발생하는 것을 기준으로 점진적으로 푸시됩니다.
수락 시 자동 할당	수락 참여 시 자동 할당 방법은 요청을 종결하고, 적격 협력업체가 요청을 수락하면 자동으로 할당됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 테이블.
2. 검색 필드에 **marketplace_engagement_method**를 입력합니다.
3. 마켓플레이스 참여 방법을 선택합니다.
4. 목록 표시를 선택합니다.
5. 새로 만들기를 선택합니다.
6. 양식의 필드에 다음 내용을 입력합니다.

마켓플레이스 참여 방법 양식

필드	설명
이름	참여 방법의 이름입니다.
설명	참여 방법에 대한 설명입니다.
지연 시간	마켓플레이스 요청이 응답을 위해 준비된 후 시간
점진적 푸시	계약자 순위를 사용하여 지정된 대기 기간을 기준으로 숫자 순서로 마켓플레이스 참가자에게 요청을 증분 푸시합니다. 계약자가 지정된 기간 내에 응답하지 않거나 수락하지 않으면 요청은 자동으로 다음 순위 후보자에게 공유됩니다. 이 프로세스는 모든 계약자와 공유될 때까지 순위 목록에서 순차적으로 계속됩니다.
대기 기간	요청이 다음 마켓플레이스 참가자에게 표시되기 전에 수용을 기다리는 기본 기간입니다. 이는 점진적 푸시가 true로 설정된 경우에 적용할 수 있습니다.
지속 시간	요청이 활성 상태로 유지되는 기간입니다.
Close 조건	요청을 종결하는 조건입니다.
활성	이 메서드가 활성 또는 비활성인지 여부를 결정합니다.
예상치 공유 허용	참가자가 요청에 대한 비용 또는 예상 시간을 공유할 수 있는지 여부를 결정합니다.
비용 예상치 요구	참가자가 비용 예상치를 제공해야 하는지 여부를 결정합니다.
시간 예상치 요구	참가자가 예상 시간을 제공해야 하는지 여부를 결정합니다.
응답 평가 플로우	이는 협력업체 응답을 평가하기 위한 기준을 설정합니다. 이 하위 플로우는 이행자로부터 받은 응답을 평가하고 단일 응답을 입력으로 받은 다음 이를 기반으로 필요한 계산을 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
	응답 평가 플로우에 입력한 값은 모두 하위 플로우여야 합니다. **주:** 하위 플로우는 응답만 입력으로 수락해야 합니다. 응답 평가 플로우에는 두 가지 기본 옵션이 있습니다. ○ 대기 기간 재정의 - 입찰가가 점진적으로 푸시될 때 지정된 대기 기간을 자동으로 재정의합니다. 대기 시간이 초과되기 전에 첫 번째 계약자가 응답하는 시나리오에서 이 설정은 남은 대기 시간을 무시하고 즉시 다음 요청을 계속 보냅니다. 이 프로세스는 입찰이 할당되거나 할당할 이행자가 남지 않을 때까지(둘 중 먼저 도래하는 시점까지) 계속됩니다. ○ 자동 할당 - 수락할 첫 번째 적격 계약자에게 입찰을 자동으로 할당합니다. **주:** 고객은 자체 하위 플로우를 만들어 응답을 평가할 수 있습니다.

7. 제출을 선택합니다.

현장 서비스 마켓플레이스에 대한 마켓플레이스 자격 기준 수정

현장 서비스 마켓플레이스에 대한 작업 필터 설정 내에서 자격 기준을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

현장 서비스 마켓플레이스 플러그인이 활성 상태인지 확인합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 마켓플레이스 활성화 문서를 참조하십시오.

주:
현장 서비스 마켓플레이스에서 자동화를 활용하려면 동적 일정 플러그인도 설치해야 하며 협력업체 작업을 결정하기 위해 작업 필터 사용 속성이 활성화되어 있어야 합니다.

이 태스크 정보
Field Service Marketplace에는 작업 주문 작업이 마켓플레이스에 적합한지 여부를 결정하는 **Marketplace** 작업 필터가 함께 제공됩니다. 이 작업 필터는 현장 서비스 마켓플레이스 플러그인과 함께 데모 데이터로 제공됩니다.

작업 필터에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 동적 일정을 위한 작업 필터 만들기.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 아웃소싱 현장 서비스 〉 자격 기준 또는 모두 〉 마켓플레이스 〉 자격 기준.

2. 구성하려는 작업 필터를 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. 필요에 따라 다음 필드를 수정합니다.
   - 협력업체 할당 가능 - 이 작업 필터가 지정된 기준을 충족할 때 작업을 협력업체에 할당할 수 있는지 여부를 결정합니다.
   - 마켓플레이스 대상 - 이 작업 필터를 통해 지정된 기준을 충족할 때 작업을 마켓플레이스에 할당할 수 있는지 여부를 결정합니다.
4. 필요에 따라 기준 선택을 수정합니다.
   기준을 선택하여 협력업체 그룹을 평가합니다. 사용 가능한 두 가지 선택 기준은 다음과 같습니다.
   - 협력업체의 일치 기술
   - 작업과 협력업체 간 거리
5. 참여 방법에 대해 자동 푸시를 활성화하려면 적격 참여 방법 관련 목록으로 이동하여 해당 방법에 대해 자동 푸시 를 true로 설정합니다. 목록에 적합한 참여 방법이 없는 경우 새로 만들기를 클릭하여 이 작업 필터에 적합한 참여 방법을 추가합니다.

   주:
   하나의 적격 참여 방법만 자동 푸시를 예로 설정할 수 있으므로 자동화 플로우 논리에서 활용할 수 있습니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

용량 및 예약 관리 구성 현장 서비스

작업 주문 작업에 대한 작업 용량의 분배 및 할당을 관리하도록 용량 및 예약 관리를 구성합니다 현장 서비스 .

구성 개요

용량 및 예약 관리를 구성하는 현장 서비스 단계는 다음과 같습니다.

1. 현장 서비스 용량 및 예약 관리 활성화

   관리자 역할이 현장 서비스 있는 경우 현장 서비스 관리용 용량 및 예약 관리 플러그인 (com.snc.fsm_capacity_management)을 활성화할 수 있습니다.

2. 용량 할당 일정 생성

   용량 할당 일정은 설정된 기간 동안 자원 용량을 관리하고 분배하는 데 도움이 되며, 자원의 일정 백분율이 높은 우선순위 또는 당일 작업에 예약되도록 합니다.

3. 용량 정의 생성

   예약된 용량 백분율과 정의된 용량 소스에 따라 서로 다른 작업 속성에 작업을 할당합니다.

4. 요구 채널 생성

   요구 채널은 자원을 효율적으로 분배하여 작업을 구성하고 관리하는 데 도움이 됩니다. 예약 규칙을 만들 때 특정 요구 채널에 특정 백분율의 용량을 할당할 수 있습니다. 수요 채널로 작업 주문 또는 작업에 태그를 지정하면 올바르게 라우팅되어 자원 할당 및 예약 정확도가 향상됩니다.

5. 용량 할당 생성

   선택한 소스(예: 에이전트 일정, 작업 또는 시간)를 기반으로 작업 할당을 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.

6. 변경된 작업 일정에 대한 용량 할당 재정의

   용량 정의 내에서 계획의 변경 사항에 대한 기본 용량 할당 규칙을 변경합니다. 새 용량 정의를 생성하는 대신 다른 시간 간격으로 다른 용량 버킷에 대해 기존 용량 정의 규칙에 대한 용량 할당을 업데이트할 수 있습니다.

관련 정보

용량 사용량 정보 보기

현장 서비스 용량 및 예약 관리 구성요소

현장 서비스 영역 용량 분석 대시보드

현장 서비스 용량 및 예약 관리 활성화

관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스 용량 및 예약 관리 플러그인 (com.snc.fsm_capacity_management)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 현장 서비스 용량 및 예약 관리에는 다음 플러그인이 필요합니다. 현장 서비스 용량 및 예약 관리를 설치하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  현장 서비스 관리 (com.snc.work_management)

  활성화 현장 서비스 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Field Service Management 활성화.

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보

현장 서비스 용량 및 예약 관리와 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 테이블
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 현장 서비스 용량 및 예약 관리 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 현장 서비스 용량 및 예약 관리 플러그인 (com.snc.fsm_capacity_management)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.

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

용량 예약 예약 규칙

용량 예약 예약 규칙을 사용하면 작업 유형, 위치 등과 같은 다양한 속성에 따라 작업 주문 작업 간에 총 작업 용량을 효율적으로 분배할 수 있습니다.

우선순위와 요구에 따라 작업 주문 작업의 다양한 속성에 대해 여러 예약 규칙을 생성할 수 있습니다. 각 예약 규칙은 하나 또는 여러 규칙과 조건을 충족하는 선택된 속성에 대한 백분율 할당으로 구성됩니다.

작업 주문 작업에 대한 작업 부하 용량 예약

다양한 작업 유형을 기반으로 예약 규칙을 생성하여 작업 주문 작업에 대한 작업 부하 용량을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_manager 및 wm_internal_contractor_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 **Capacity Management** 〉 용량 예약.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

용량 예약

필드	설명
이름	예약의 이름입니다.
설명	예약 범주에 대한 설명입니다.
테이블	조건이 적용되는 wm_task 테이블입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.

4. 옵션: 제외 필드에서 필터 조건 추가 또는 "또는" 절 추가를 클릭하여 기존 용량 예약 규칙을 제외하는 조건을 추가합니다.
   예를 들어, 우선순위 수준 **= 1** 이 제외 조건으로 추가되면 우선순위 수준이 1(중요)인 작업 주문에 대해 기존 예약 규칙이 제외됩니다.
5. 제출을 클릭합니다.

작업 주문 작업에 대한 예약 규칙 작성

작업 유형, 위치 등과 같은 작업 주문 작업의 다양한 속성에 대해 특정 백분율의 용량을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_manager, wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

이 태스크 정보
정의된 용량에 기반한 예약 규칙을 사용하여 작업 할당을 관리합니다. 예를 들어 설치 작업에 총 작업 용량의 25%를 할당할 수 있습니다. 마찬가지로, 특정 요구 사항을 충족하기 위해 그룹 또는 에이전트 가용성의 일부를 예약합니다(예: 고장 수리 작업 유형의 경우 60%, 설치 작업 유형의 경우 40%).

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 **Capacity Management** 〉 용량 예약.
2. 목록에서 용량 예약을 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. 용량 예약 규칙 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

용량 예약 규칙

필드	설명
이름	예약 규칙의 이름입니다.
수요 채널	예약 규칙에 대한 요구 채널을 선택합니다. 자세한 내용은 요구 채널 생성 문서를 참조하십시오.
테이블	조건이 적용되는 wm_task 테이블입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.

5. 조건 필드에서 필터 조건 추가 또는 "또는" 절 추가를 클릭하여 워크로드 용량을 예약하기 위한 필터 조건을 설정합니다.
   예를 들어 특정 작업 유형에 대한 작업 부하 용량을 예약하려면 필터 조건 추가를 클릭하고 **[Work Type] [is] [Install] AND [Active] [is] [true]** 조건을 만듭니다.
6. 양식에서 나머지 필드를 채웁니다.

용량 예약 규칙

필드	설명
할당률	특정 작업 유형에 할당할 백분율입니다.
오버플로 허용	총 용량이 아직 위반되지 않은 경우 지정된 용량을 초과하여 작업을 할당할 수 있도록 허용하는 옵션입니다.
순서	작업을 할당하는 동안 예약 규칙을 평가하는 순서입니다.

7. 제출을 클릭합니다.

용량 할당 일정 생성

용량 할당 일정은 설정된 기간 동안 자원 용량을 관리하고 분배하여 특정 비율의 자원을 높은 우선순위 또는 당일 작업에 예약하는 데 도움이 됩니다. 작업 주문 작업에 대해 적절한 양의 용량이 릴리스되도록 일정에 일정에 일정의 용량을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_manager, wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager 및 sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

이 태스크 정보
본보기: 특정 영역에서 각각 8시간씩 교대 근무하는 기술자 3명이 있어 일일 총 업무 시간이 24시간이라고 가정해 보겠습니다.

골: 우선순위가 높은 당일 작업에 항상 일부 용량을 사용할 수 있는지 확인합니다.

할당 일정:

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

- 0일 차(오늘): 사용 가능한 용량의 100%(24시간)를 예약할 수 있습니다.
- 1일차부터 3일차까지: 사용 가능한 용량의 80%만 예약할 수 있습니다. 즉, 각 요일에는 19.2시간만 미리 예약할 수 있으며 당일 작업의 경우 4.8시간을 예약할 수 있습니다.
- 4일차부터 7일차까지: 사용 가능한 용량의 60%만 예약할 수 있으며, 이는 하루 14.4시간을 의미하며 당일 작업의 경우 9.6시간을 예약할 수 있습니다.
- 8일 이상: 사용 가능한 용량의 50%를 예약할 수 있습니다. 따라서 하루 12시간만 미리 예약할 수 있으며 나머지 12시간은 당일 작업에 예약할 수 있습니다.

테이블 표현:

할당 일정

일 범위	할당 백분율	예약 가능 용량(시간)	예약된 용량(시간)
0(오늘)	100%	24	0
1 대 3	80%	19.2	4.8
4에서 7	60%	14.4	9.6
8 이상	50%	12	12

이 할당 일정을 생성하면 당일에 발생할 수 있는 긴급한 작업에 대해 충분한 용량을 예약하는 동시에 용량의 상당 부분을 미리 예약할 수 있습니다.

사용 가능한 용량과 예약된 용량은 현재 날짜를 기준으로 합니다. 새 날이 시작되면 할당 일정에 따라 용량이 자동으로 업데이트됩니다.

테이블 표현:

일/할당	0일	1일	2일차	3일차	4일	5일	6일	7일째	8일째	9일째	10일째
0일	100%	80%	80%	80%	60%	60%	60%	60%	50%	50%	50%
1일		100%	80%	80%	80%	60%	60%	60%	60%	50%	50%
2일차			100%	80%	80%	80%	60%	60%	60%	60%	50%
3일차				100%	80%	80%	80%	60%	60%	60%	60%
4일					100%	80%	80%	80%	60%	60%	60%
5일						100%	80%	80%	80%	60%	60%
6일							100%	80%	80%	80%	60%
7일째								100%	80%	80%	80%
8일째									100%	80%	80%
9일째										100%	80%
10일째											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.

주:

- 과거 데이터와 변화하는 비즈니스 요구에 따라 할당 일정을 정기적으로 검토하고 조정합니다.
- 할당 일정을 사용하여 작업 부하의 균형을 맞추고 자원에 과부하가 걸리지 않도록 합니다.
- 용량의 기본 백분율은 할당 일정의 상대적 시작 날짜 및 상대적 종료 날짜가 정의되지 않은 모든 날에 할당됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 **Capacity Management** 〉 용량 할당 일정.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

할당 일정

필드	설명
이름	할당 일정 기록의 이름입니다.
설명	할당 일정에 대한 전체 설명입니다.
기본 할당 비율(%)	일정에 할당할 용량의 기본 백분율입니다. 이 값은 용량 정의 기록에 정의된 빈도 값을 기반으로 합니다.

4. 할당 일정 세부 정보 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

할당 일정 상세 정보

필드	설명
이름	일정의 이름입니다.
상대 시작	할당 일정의 시작 날짜입니다.
상대 종료	할당 일정의 종료 날짜입니다.
할당 비율(%)	할당해야 하는 용량의 백분율입니다.

결과
용량 할당 일정이 생성됩니다.

용량 정의 생성

예약된 용량 백분율과 정의된 용량 소스에 따라 서로 다른 작업 속성에 작업을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_manager, wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

이 태스크 정보
시간, 작업 또는 에이전트의 일정과 같이 선택한 용량 소스를 기반으로 수행할 작업의 용량과 빈도를 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 **Capacity Management** 〉 용량 정의.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

용량 정의

필드	설명
이름	용량 정의의 이름입니다.
설명	용량 정의에 대한 설명입니다.
버킷별 용량 설정	매일 정의된 작업 용량에 따라 약속 예약 슬롯을 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다. 또는 용량이 초과되지 않을 때까지 하루 종일 약속 슬롯을 사용할 수 있도록 버킷 수준(예: 오전, 정오 또는 저녁)에서 작업 용량을 설정하는 옵션입니다. • 이 옵션은 용량 기준 필드에서 작업 또는 시간을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. • 이 옵션은 빈도 필드에서 매일을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
용량 기준	에이전트 일정, 작업 또는 시간과 같은 용량 정의의 소스입니다.
용량	작업 수 또는 시간 수와 같이 수행할 작업 용량입니다. 이 값은 에이전트의 일일 용량을 기반으로 합니다. 이 필드는 용량 기준 필드에서 작업 또는 시간을 선택한 경우에만 표시됩니다.
빈도	수행할 작업의 빈도입니다(예: 매일, 매주, 매월 또는 매년). 이 값은 할당된 작업 그룹의 총 용량을 기준으로 합니다. • 이 필드는 용량 기준 필드에서 작업 또는 시간을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. • 버킷별 용량 설정 옵션을 선택하면 이 필드가 매일로 자동 설정됩니다.
할당 일정	용량 정의 기록에 연결할 할당 일정의 이름입니다. 마지막으로 사용 가능한 약속 예약 슬롯까지 작업 주문 작업에 대해 적절한 양의 용량이 릴리스되도록 합니다. 이 필드는 버킷별 용량 설정 옵션의 선택을 취소한 경우에만 나타납니다.
예약 이름	용량 예약의 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
	이 필드는 버킷별 용량 설정 옵션의 선택을 취소한 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 용량 예약 예약 규칙 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
작업은 예약된 용량에 따라 각 작업 속성에 할당됩니다.

하루 동안의 작업 부하 용량을 분배할 용량 버킷 생성

선택한 용량 정의에 대한 용량 버킷을 생성하여 하루 종일 다양한 약속 슬롯에 작업 부하 용량을 분배합니다.

시작하기 전에
용량 버킷을 생성하려면 버킷별 용량 설정 옵션을 선택합니다.

필요한 역할: wm_admin, wm_manager, wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 **Capacity Management** 〉 용량 정의.
2. 목록에서 용량 정의를 엽니다.
3. 용량 버킷 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

용량 버킷

필드	설명
이름	용량 버킷의 이름입니다.
시작	버킷을 사용하여 작업 주문 작업/약속 예약을 할당할 수 있는 시작 시간입니다.
종료	버킷을 사용하여 작업 주문 작업/약속 예약을 할당할 수 있을 때까지의 종료 시간입니다.
용량(%)	버킷에 할당된 작업 부하 용량의 백분율입니다.
할당 일정	용량 버킷에 연결할 할당 일정의 이름입니다.
예약 이름	용량 버킷에 연결할 예약 규칙의 이름입니다.

5. 제출을 클릭합니다.
6. 전체 용량이 하루 종일 분배될 때까지 3-5단계를 반복합니다.

결과
정의된 용량은 새로 생성된 용량 버킷 간에 분배됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 채널 생성

요구 채널은 자원을 효율적으로 분배하여 작업을 구성하고 관리하는 데 도움이 됩니다. 예약 규칙을 만들 때 특정 요구 채널에 특정 백분율의 용량을 할당할 수 있습니다. 수요 채널로 작업 주문 또는 작업에 태그를 지정하면 올바르게 라우팅되어 자원 할당 및 예약 정확도가 향상됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

com.snc.fsm_territory_planning(현장 서비스영역 계획 수립) 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다.

이 태스크 정보
스케줄링 시스템은 요구 채널을 기반으로 하는 용량 예약 규칙에 요구 채널 속성(조건 및 순서)을 사용합니다. 자세한 내용은 작업 주문 작업에 대한 예약 규칙 작성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 **Capacity Management** 〉 수요 채널.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

수요 채널

필드	설명
이름	요구 채널의 이름입니다. 예를 들어, 설치 관련 작업의 경우 "설치"입니다.
활성	요구 채널을 활성화하려면 이 옵션을 선택합니다.
순서	요구 채널의 기본 설정 순서입니다.
기본값	선택하면 이 요구 채널이 기본 요구 채널이 됩니다. 예를 들어 총 용량이 100이고 "Install" 및 "Breakfix"와 같은 특정 채널이 각각 30 및 50을 차지하는 경우 나머지 20개는 이 기본 채널에 할당됩니다.
테이블	요구 채널을 분류하는 데 사용되는 테이블을 선택합니다. 기본적으로 wm_task로 설정되어 있습니다.
조건	데이터를 필터링하는 조건입니다. 예를 들어 작업 유형을 "설치"로 설정하면 작업이 수신될 때 시스템에서 용량 사용량에 대한 예약 규칙을 확인합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
요구 채널이 생성됩니다. 예약 규칙에서 요구 채널을 사용할 수 있습니다.

Example: 설치 관련 작업 할당을 위한 요구 채널 생성

"설치"라는 수요 채널을 만들어 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.

1. 이름: 설치
2. 활성 : 예
3. 주문: 1
4. 기본값: False
5. 테이블: wm_task
6. 조건: work_type = ##

이러한 필드를 정의하면 예약 규칙의 "설치" 요구 채널이 설치 관련 작업을 올바르게 라우팅하고 적절한 용량 할당을 보장하는 데 도움이 됩니다.

관련 정보

현장 서비스 영역 용량 분석 대시보드

용량 할당 생성

선택한 소스(예: 에이전트 일정, 작업 또는 시간)를 기반으로 작업 할당을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_admin, wm_manager, wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

이 태스크 정보

작업 용량이 정의된 방식에 따라 작업이 할당됩니다.

- 작업 용량이 에이전트의 일정을 기준으로 하는 경우 작업은 내부 작업 그룹에 속한 에이전트에게 할당됩니다.
- 작업 용량이 작업 수 또는 시간에 따라 정의된 경우 작업은 내부 또는 외부 작업 그룹 모두의 에이전트에게 할당됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 **Capacity Management** 〉 용량 할당.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

용량 할당

필드	설명
용량 정의	용량을 할당하는 기준이 되는 용량 정의의 이름입니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.
유형	용량 유형을 선택합니다. • 영역 내부 에이전트: 지정된 영역 내의 내부 에이전트에게만 작업을 할당하도록 선택합니다. • 영역 협력업체 그룹: 영역 내의 협력업체 그룹에 작업을 할당하려면 선택합니다. 지정된 영역 내에서 외부 계약업체 팀을 관리하는 데 이상적입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	• 없음: 할당 그룹 또는 계약업체 그룹을 유연하게 선택하려면 선택합니다. 영역 계획 수립 플러그인이 설치된 경우 "없음"을 선택하면 협력업체 그룹을 선택하도록 안내합니다. 플러그인이 없으면 워크플로우에 따라 쉽게 결정할 수 있는 그룹을 선택하는 다음 단계로 진행할 수 있습니다. 주: 영역 계획 수립 플러그인이 활성화되면 영역 내부 에이전트 및 계약업체 그룹 옵션이 필드에 나타납니다.
그룹	용량 정의의 소스에 따른 작업 그룹의 내부, 외부 또는 두 가지 유형. 주: 에이전트 일정에 대해 생성된 용량 정의는 내부 그룹에만 할당할 수 있습니다.
영역	용량 할당 영역을 선택합니다. 주: 영역 계획 수립 플러그인이 활성화되면 영역 필드가 나타납니다.
활성	용량을 계산하는 동안 할당을 적용하는 옵션입니다.
효력 발생 시작	용량 정의 및 예약을 적용해야 하는 시작 날짜입니다.
효력 만료	용량 정의 및 예약을 적용해야 하는 종료 날짜입니다. 반복 대상 필드에 값을 입력하면 이 필드가 자동으로 발효 종료 날짜로 설정됩니다.
반복 대상	작업 그룹에 작업을 할당할 주/일/월/년 수입니다. 작업을 할당하는 동안 용량 정의를 고려하십시오. 이 필드는 용량 정의 양식의 용량 기준 필드에서 작업이 선택된 경우에만 나타납니다.
시간대	에이전트의 시간대를 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

변경된 작업 일정에 대한 용량 할당 재정의

용량 정의 내에서 계획의 변경 사항에 대한 기본 용량 할당 규칙을 변경합니다. 따라서 새 용량 정의를 생성하는 대신 다른 시간 간격으로 그리고 다른 용량 버킷에 대해 기존 용량 정의 규칙에 대한 용량 할당을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_manager 및 wm_internal_contractor_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 **Capacity Management** 〉 용량 할당.
2. 목록에서 용량 정의를 엽니다.
3. 용량 정의 그룹에 대한 효력 발생 날짜 링크를 클릭하여 그룹의 용량 할당을 엽니다.
   예를 들어, 그룹 행 *NorCal Technicians* 에서 *Effective from* 날짜 링크를 클릭합니다.
4. Capacity Assignment Overrides(용량 할당 재정의) 관련 목록에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

용량 할당 재정의

필드	설명
효력 발생 시작	용량 할당을 적용해야 하는 시작 날짜입니다.
효력 만료	이 필드는 반복 대상 필드에 언급된 값을 기반으로 채워집니다.
반복 대상	재정의된 용량 할당을 작업 그룹에 적용할 수 있는 일 또는 시간 수입니다. 용량 정의에 언급된 빈도는 작업 부하 용량을 할당하는 동안 고려됩니다.
용량 할당	재정의할 용량 할당의 이름입니다. 이 필드는 용량 할당을 수정할 용량 정의에 따라 자동으로 채워집니다. 예를 들어 Norcal 기술자 역량이 있습니다.
재정의된 용량 값	용량 할당에 대해 재정의할 기존 값을 재정의할 일 수 또는 시간입니다. 이 값은 용량 정의에서 선택한 빈도를 기준으로 측정됩니다.
모든 버킷에 적용	선택한 용량 정의의 모든 용량 버킷에 대한 용량 할당 규칙을 재정의하는 옵션입니다.
버킷에 적용 가능	변경된 용량 할당 규칙으로 재정의해야 하는 용량 버킷의 이름입니다.

6. 제출을 클릭합니다.

결과
용량 할당 재정의가 생성되고 선택한 용량 정의의 용량 버킷에 적용됩니다.

용량 및 예약에 따라 에이전트에 작업을 할당하는 워크플로우 예시

동적 스케줄링이 정의된 용량 예약, 작업 유형, 오버플로우 설정을 고려하여 작업을 지능적으로 분배하여 그룹 내 자원의 최적 활용을 보장하는 방법을 살펴봅니다.

관리자의 목표는 할당 그룹이 "설치" 작업 유형에서 25%, "고장 수정" 작업 유형에서 25% 작업하고, 나머지 50%는 모든 작업 유형 또는 모든 유형의 작업일 수 있도록 하는 것입니다. 다음 예제에서는 동적 스케줄링을 통해 이 작업을 수행하는 방법을 보여 줍니다.

필요 조건:

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

- 동적 일정이 활성화되어 있는지 확인합니다.
- 대상 할당 그룹(예: '북쪽 그룹')에 하나 이상의 활성 구성원이 있는지 확인합니다.
- '주간 교대조(8:00-5:00)' 작업 일정을 지정하여 사용자에 대한 에이전트 일정 기록('agent_work_schedule')을 생성합니다.

1. 용량 정의 설정:
   - "용량 기준"이 "작업"으로 설정된 용량 정의 기록을 생성하고 매일 "4" 작업 값을 할당합니다.
   - 일정 요구에 맞게 이 용량의 빈도를 "일별"로 설정합니다.

2. 용량 예약 규칙: 두 개의 용량 예약 규칙 생성
   - 규칙 1('작업 설치'): '작업 유형'에 대한 조건을 '설치'로 설정하고, 25%를 할당하고, 오버플로우를 허용합니다.
   - 규칙 2('고장 수리 작업'): '작업 유형'에 대한 조건을 '고장 수리'로 설정하고 25%를 할당하고 오버플로우를 허용합니다.

3. 정의에 예약 태그: 생성된 예약 규칙을 1단계에서 만든 정의에 연결하여 구조를 형성합니다.

4. 용량 할당:
   - 용량 정의의 관련 목록 내에서 새 "용량 할당" 기록을 생성합니다.
   - 용량 정의에 연결하고, 대상 할당 그룹('북쪽 그룹')을 선택하고, 유효 시작 날짜를 현재 날짜 및 시간으로 설정하고, '5'번 반복하여 종료 날짜를 자동으로 채웁니다.

5. 설치 유형의 작업 주문 만들기:
   - 위치를 "콜로라도"로 지정하여 작업 주문("wm_order")을 생성하고 "적격성 평가 준비 완료"로 표시합니다.
   - 작업 주문 작업을 열어 디스패치 그룹 및 필수 할당 그룹('북쪽 그룹')이 채워졌는지 확인합니다.
   - 업무 유형을 '설치'로 설정하고 '적격'을 클릭합니다. 작업이 보류 중인 디스패치 상태로 전환됩니다.
   - 이 과정을 두 번 반복하여 하루에 3개의 '설치' 유형 작업을 사용할 수 있도록 합니다.

6. 고장 수리 유형의 작업 주문 생성:
   - 위치를 "콜로라도"로 지정하여 작업 주문("wm_order")을 생성하고 "적격성 평가 준비 완료"로 표시합니다.
   - 새 작업 주문 작업("wm_task")이 생성됩니다. 이를 열어 디스패치 그룹 및 필수 할당 그룹('North')이 채워졌는지 확인합니다.
   - 작업 유형을 '고장 수정'으로 설정하고 '적격'을 클릭합니다. 작업이 보류 중인 디스패치 상태로 전환됩니다.
   - 이 과정을 두 번 반복하여 하루에 3개의 '고장 수정' 유형 작업을 사용할 수 있도록 합니다.

7. 지정된 작업 유형 없이 작업 주문 작업을 생성합니다.
   - 작업 주문 작업을 열고 디스패치 그룹 및 필수 할당 그룹('북부')이 채워져 있는지 확인한 후 작업 유형 필드를 비워 둡니다.
   - '적격'을 클릭하십시오. 작업이 보류 중인 디스패치 상태로 전환됩니다.
   - 이 프로세스를 두 번 반복하여 하루에 지정된 작업 유형이 없는 3개의 작업을 사용할 수 있도록 합니다.

8. 동적 스케줄링:

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

- 목록 뷰에서 생성된 4개의 작업을 열고 오버플로우 작업 메뉴에서 "자동 할당"을 클릭합니다.
- 모달 창은 가능한 할당을 표시하며, 미리 정의된 25% 용량의 경우 "설치" 유형, 25%의 용량을 기준으로 작업을 할당하고 나머지 50%는 모든 유형 또는 유형을 전혀 할당하지 않습니다.

현장 서비스용 워크포스 최적화 구성

현장 서비스 스케줄링, Teams 및 코칭 애플리케이션을 사용하도록 설정을 활성화 워크포스 최적화 하고 구성합니다.

구성 개요

구성 워크포스 최적화 단계는 다음과 같습니다.현장 서비스

1. 현장 서비스용 워크포스 활성화

   관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스용 워크포스 최적화 플러그인(com.snc.app_fsm_wfo)을 활성화할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

2. 현장 서비스를 위한 워크포스 최적화의 스케줄링 설정

   팀 달력을 사용하여 이벤트를 관리할 일정을 설정합니다. 다양한 유형의 이벤트 범주를 생성할 수 있습니다. 스크립팅된 확장점을 사용하여 이벤트 유형을 사용자 지정합니다.

3. 현장 서비스의 워크포스 최적화에 Teams 설정

   팀을 할당 그룹으로 구성하고 해당 그룹에 대한 보고서를 생성하여 팀의 성과를 파악할 수 있습니다.

4. 현장 서비스의 워크포스 최적화에서 코칭 설정

   에이전트 기술을 관리하고 완료된 작업 품질을 평가합니다. 예측 인텔리전스를 사용하여 에이전트에게 맞는 기술을 권장합니다. 내부 및 외부 학습 컨텐츠로 에이전트를 교육합니다.

관련 정보

현장 서비스용 워크포스 관리

현장 서비스용 워크포스 활성화

관리자 역할이 현장 서비스용 워크포스 있는 경우 플러그인(com.snc.app_fsm_wfo)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

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

현장 서비스용 워크포스 솔루션은 고도로 모듈화되어 관리자 작업 공간에서 스케줄링, 코칭, Teams 애플리케이션 현장 서비스 과 같은 다양한 기능을 제공합니다. 현장 서비스용 워크포스 (com.snc.app_fsm_wfo) 플러그인은 다른 모든 종속 플러그인을 활성화하여 사용자가 에서 스케줄링, 코칭 및 Teams 애플리케이션을 현장 서비스용 워크포스사용할 수 있도록 합니다.

현장 서비스용 워크포스에는 다음 ServiceNow Store 애플리케이션이 필요합니다. 현장 서비스용 워크포스를 설치하기 전에 이러한 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다.

관리자 작업 공간에서 사용할 현장 서비스 필수 ServiceNow Store 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.

(com.snc.sn_fsm_shift_schdl)용 현장 서비스 교대조 일정

에 대한 에이전트 교대조 일정 관리 기능을 통합합니다 현장 서비스 관리 워크포스 최적화. ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

(com.snc.sn_fsm_team_mgmt)에 대한 현장 서비스 팀 관리

에 대한 팀 성과 기능을 구현합니다 현장 서비스 관리 워크포스 최적화. ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

코칭 (com.sn_coaching)

조건부로 구성할 수 있는 코칭 기회를 사용하여 직원의 작업 코칭을 용이하게 합니다. ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

학습 동반 코칭 (com.sn_coach_learning)

조건부로 구성할 수 있는 프로세스의 중요한 순간을 활용하여 코칭 기회를 사용하여 직원의 작업을 코칭합니다. ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

현장 서비스용 워크포스 에는 다음 항목이 설치되어 있습니다.

- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 현장 서비스용 워크포스 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 현장 서비스용 워크포스 필터 기준과 검색 창을 사용하여 플러그인(com.snc.app_fsm_wfo)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.

결과

플러그인이 현장 서비스용 워크포스 성공적으로 활성화되면 FSM용 교대조 스케줄링을 활성화하여 가용성 결정을 할당 탭 내의 구성에 현장 서비스 추가합니다.

주:
에이전트가 일정, 기술, 팀 및 코칭을 설정하여 적절히 인력을 최적화 현장 서비스 할 수 있도록 FSM의 가용성 확인 교대조 스케줄링 사용 토글 스위치를 활성화해야 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.

의 스케줄링 설정 현장 서비스용 워크포스

일정을 설정하면 팀 달력을 사용하여 이벤트를 관리할 수 있습니다. 다양한 유형의 이벤트 범주를 생성할 수 있습니다. 스크립팅된 확장점을 사용하여 이벤트 유형을 사용자 지정합니다.

일정 준수 속성을 구성하면 에이전트의 준수 및 일치 상태를 계산하여 조직의 운영 효율성을 개선할 수 있습니다.

준수와 일치에 대한 임계치 설정은 에이전트가 예정된 근무 교대보다 빠르게 혹은 늦게 클럭인/클럭아웃해도 미준수로 간주되지 않는 시간을 분 단위로 표시합니다. 스케줄링 애플리케이션에 도입된 준수 및 적합성 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 현장 서비스용 워크포스 구성요소.

관련 정보

현장 서비스용 워크포스의 스케줄링

를 통해 팀 달력에 표시할 이벤트 유형 생성 현장 서비스용 워크포스

같은 범주에서 여러 이벤트를 생성하고 을 사용하여 현장 서비스용 워크포스팀 달력에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
기본적으로 다음 이벤트 범주 구성을 사용할 수 있습니다.

- 작업
- 회의
- 교육
- 줄 바꿈
- 휴가
- 실제 작업
- 개인

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스용 워크포스 〉 예약 〉 이벤트 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이벤트 유형

필드	설명
이름	이벤트 유형의 고유한 이름입니다.
범주	이벤트의 유형입니다(예: 회의, 휴식 또는 휴가).
우선순위 순서	범위에서 제외하려는 이벤트 유형의 우선순위입니다. 숫자가 높을수록 우선순위가 높습니다. 예를 들어, 하루에 4시간 동안 업무 이벤트에 참석한다고 가정해 보겠습니다. 귀하가 이 기간을 휴가로도 표시하고 회의 이벤트 유형으로도 표시했습니다. 휴가의 우선순위가 더

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	높은 경우 애플리케이션에서 해당 이벤트 유형을 범위에서 제외합니다.
색상	팀 달력에서 이 유형의 이벤트를 식별하는 색상입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

확장점을 사용하여 일정 준수 및 일치 수식 수정

조직에 맞게 계산을 사용자 지정할 수 있도록 스크립팅된 확장점을 사용하여 일정 준수 및 일치 수식을 구성하고 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. sn_shift_planning. ScheduleAdherenceExtPt을 검색합니다.
3. 양식 배너에서 여기 링크를 클릭하여 기록을 편집합니다.
4. 관련 링크에서 구현 생성을 클릭하여 확장점 스크립트를 생성합니다.
5. 관련 링크에서 구현 생성을 클릭하여 확장점 스크립트를 생성합니다.
6. getAdherencePercentage 및 getConformancePercentage 메서드에서 일정 준수 및 일치를 계산하는 수식을 수정합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

결과
일정 준수 및 일치 계산은 구현의 수식을 기반으로 합니다.

의 이벤트 유형 확장점 현장 서비스용 워크포스

확장점을 사용하여 회의, 휴가, 작업 시간 등 이벤트 범주에 대한 스크립트를 호출합니다.

스크립팅된 확장점을 사용하면 애플리케이션 코드에서 핵심 구성요소를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 통합할 수 있습니다. 기본 애플리케이션을 사용자 지정할 때 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 이를 스크립팅된 확장점과 대조하여 등록함으로써 스크립팅된 확장점을 구현합니다.

확장점을 사용하여 회의, 교육, 휴가 요청과 같은 이벤트를 생성할 수 있습니다. 확장점 구현의 예는 구현 관련 목록에서 다음 확장 인스턴스를 참조하십시오.

이벤트 유형의 확장점

범주	확장 스크립트
회의	`AgentScheduleMeetingEventManager`
휴식	`AgentScheduleBreakEventManager`
교육	`AgentScheduleBreakEventManager`
휴가	`AgentScheduleBreakEventManager`
작업	`AgentScheduleWorkEventManager`

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

이벤트 유형의 확장점

범주	확장 스크립트
실제 작업	`AgentScheduleActualWorkEventManager`
개인	`AgentSchedulePersonalEventManager`

현장 서비스용 워크포스 **Teams** 설정

팀을 할당 그룹으로 구성하고 해당 그룹에 대한 보고서를 생성하여 팀의 성과를 파악할 수 있습니다.

핵심성과지표(KPI) 세트를 정의하여 팀 내 모든 그룹의 성과를 분석할 수 있습니다. 중앙 위치에서 그룹, 에이전트 또는 팀 내 작업 주문 작업에 대한 메트릭을 드릴다운합니다.

관리자는 KPI뿐 아니라 하위 KPI도 구성할 수 있습니다. 최상위 KPI로 드릴다운하면 하위 KPI가 나타납니다. 예를 들어, 종결된 작업 주문 작업 KPI에는 하위 KPI로 P1 작업, P2 작업이 있습니다.

관련 정보

워크포스 최적화의 Teams

팀 성과를 모니터링할 **KPI** 그룹 생성

팀에 가장 중요한 KPI를 포함하는 KPI(핵심성과지표) 그룹을 생성합니다. KPI 그룹을 할당 그룹과 연결하면 팀의 성과를 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_team_perf.team_performance_admin

프로시저

1. KPI 그룹을 생성합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스용 워크포스 〉 팀 성과 〉 **KPI** 그룹.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 이름 필드에 KPI 그룹의 이름을 입력합니다.
   d. 유형 메뉴에서 **Teams**를 선택합니다.
   e. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
      KPI 그룹에는 KPI를 최대 5개까지 추가할 수 있습니다.
2. KPI 그룹에 KPI를 추가합니다.
   a. KPI 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. **KPI** 필드에서 이 그룹에 적용할 KPI를 선택합니다.
   c. 제출을 클릭합니다.
3. KPI 할당 그룹을 KPI 그룹에 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.

주:

- KPI 할당 그룹은 하나의 KPI 유형에만 연결할 수 있습니다.
- 각 할당 그룹에 추가 관리자를 추가할 수 있습니다.
- 사용자를 해당 사용자에 대한 기본 할당 그룹으로 KPI 그룹에 연결할 수 있습니다.

a. 할당 그룹 탭에서 편집을 클릭합니다.

b. 원하는 할당 그룹을 컬렉션에서 할당 그룹 목록으로 이동합니다.

c. 저장을 클릭합니다.

KPI 할당 그룹에 관리자 추가

그룹에 대한 가시성을 확보하고 팀의 성과를 모니터링할 수 있도록 하나 이상의 관리자를 각 KPI 할당 그룹에 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_admin 또는 admin

이 태스크 정보
사용자 기록에서 그룹을 선택하여 사용자를 기본 할당 그룹과 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 생성 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스용 워크포스 〉 팀 성과 〉 추가 매니저.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 할당 그룹 필드에서 할당 그룹을 선택합니다.

4. 관리자 필드에서 이 할당 그룹에 대해 추가하려는 관리자를 선택합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

의 코칭 설정 현장 서비스용 워크포스

에이전트 기술을 관리하고 완료된 작업 품질을 평가합니다. 에이전트의 기술을 추천하는 데 사용합니다 예측 인텔리전스 . 내부 및 외부 학습 컨텐츠로 에이전트를 교육합니다.

관련 정보

현장 서비스용 워크포스의 코칭

의 코칭 개요 탭에 표시할 표시기 구성 현장 서비스용 워크포스

퍼포먼스 분석 Coaching 애플리케이션의 코칭 개요 탭에 표시할 할당 대상 및 할당 그룹 세부 항목이 있는 표시기를 표시합니다. 표시기는 지난 30일 이상 동안의 평균 작업 품질을 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
맵 애플리케이션 범위를 코칭으로 설정합니다. 자세한 내용은 맵 애플리케이션 범위 설정을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에서 sys_properties.list를 입력합니다.

2. 새로 만들기를 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. 다음 테이블에 필드 값을 입력합니다.

시스템 속성 양식

필드	값
이름	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
애플리케이션	코칭
유형	문자열
값	{"title": "〈name〉", "sys_id": "〈sys id〉"} 여기서 〈이름〉은 개요 탭에 표시할 코칭 표시기의 이름이고 <sys id〉는 표시기의 고유 기록 식별자(sys_id)입니다. 자세한 내용은 고유 기록 식별자(sys_id) 를 참조하십시오. 예: ○ 이름: 첫 번째 호출에서 해결된 P1 인시던트의 비율(%) ○ 시스템 ID: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "첫 번째 호출에서 해결된 P1 인시던트의 %", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
읽기 역할	sn_coaching.coach

4. 제출을 클릭합니다.

결과
구성된 표시기는 의 현장 서비스용 워크포스코칭 애플리케이션의 개요 탭에 있는 기존 표시기를 대체합니다.

에서 유사한 작업을 해결하기 위한 기술 예측 설정 현장 서비스용 워크포스

작업 완료에 사용된 기술 에이전트를 기반으로 기술 데이터를 수집합니다. 에이전트가 유사한 작업 주문 작업을 해결할 수 있도록 해당 기술을 권장하려면 지도 학습을 사용합니다. 또한 기술을 사용하여 작업을 완료하는 방식에서 패턴을 찾고 자율 학습을 사용하여 에이전트의 기술을 추천할 수도 있습니다.

시작하기 전에

- 기술을 설정합니다. 자세한 내용은 기술 관리 를 참조하십시오.
- 모델을 교육하려면 인스턴스에서 예측 인텔리전스를 설정하고 구성해야 합니다. 자세한 내용은 예측 인텔리전스 를 참조하십시오.

  Skill Recommendation 애플리케이션 플러그인(com.snc.sre)을 활성화하여 기술 추천에 예측 인텔리전스를 사용합니다.

필요한 역할: sn_sre.admin

프로시저

1. 기술 추천 애플리케이션에 대한 속성을 구성합니다.
   자세한 내용은 Skill Recommendation 애플리케이션의 속성을 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.

2. *Recommend similar skills for cases* 또는 *Recommend skills from similar cases*과 같은 솔루션 정의 모델을 실행하여 지도 및 자율 솔루션을 교육합니다.
   솔루션 교육에 대한 자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육 을 참조하십시오.
3. 예약된 *Start skill prediction* 작업을 매일 실행하여 케이스 또는 에이전트에 맞는 기술 예측을 시작합니다.
   이 예약된 작업은 기본적으로 비활성 상태입니다. 이 업무를 활성화하면 전날 해결된 모든 케이스에 대해 매일 오전 1시에 실행됩니다. 그런 다음 이 작업은 사용자 예측 기술〔sn_sre_user_predicted_skill〕 및 작업 예측 기술〔sn_sre_task_predicted_skill〕 테이블에 기술을 추가합니다.

   주:
   사용자 예측 기술〔sn_sre_task_predicted_skill〕 테이블의 기록 수가 속성에 *sn_sre.user_predicted_skill_threshold* 정의된 값을 초과할 경우 권장 기술이 표시되기 시작합니다. 자세한 내용은 현장 서비스용 워크포스 구성요소 문서를 참조하십시오.

기술 예측에 확장점 사용

스크립팅된 확장점을 사용하여 작업에 대한 기술 예측을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 실행됩니다.

Skill Recommendation 확장점에는 Skill Recommendation(com.snc.sre) 플러그인이 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 클라이언트 확장점.
2. 확장점 목록에서 기술 추천(sn_sre.SkillPredictionAPI)을 선택합니다.
3. 새 기술 추천 구현을 만들거나 기존 기술 추천 구현을 수정합니다.
   - 새 기술 권장 구현을 생성하려면 구현 생성을 클릭합니다.
   - 기존 구현을 수정하려면 구현 관련 목록에서 클래스를 선택합니다.
4. 필요에 따라 스크립트를 수정합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

현장 서비스용 워크포스의 학습 탭에 표시할 목록 메뉴 구성

현장 서비스용 워크포스의 코칭 애플리케이션에서 목록 또는 목록 범주를 추가하여 학습 동반 코칭에 대한 목록 메뉴를 수정합니다.

시작하기 전에
맵 애플리케이션 범위를 학습 동반 코칭으로 설정합니다. 자세한 내용은맵 애플리케이션 범위 설정을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에서 sys_ux_list_menu_config.list를 입력합니다.
2. 학습 목록 기록을 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. UX 목록 범주에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 다음 필드 값을 입력합니다.

목록 범주 값

필드	값
제목	목록 범주의 이름을 입력합니다.
설명	목록 범주에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
순서	값을 입력하여 현재 목록에서 목록 범주의 위치를 설정합니다.
활성	목록 범주를 표시하려면 확인란을 선택합니다.

5. 제출을 클릭합니다.
6. UX 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 해당 목록 범주 아래에 목록을 생성합니다.
7. 다음 필드 값을 입력합니다.

목록 값

필드	값
제목	목록의 이름을 입력합니다.
테이블	목록에 표시할 데이터의 테이블을 선택합니다.
구성	학습 목록을 선택합니다.
열	테이블에 표시할 열을 선택합니다.

8. 제출을 클릭합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.

애플리케이션과 학습 동반 코칭 외부 공급업체 학습 관리 시스템 통합

ServiceNow 인스턴스를 외부 공급업체 학습 사이트와 연결하여 학습 컨텐츠를 리포지토리로 끌어옵니다.

시작하기 전에

중요사항:
학습 동반 코칭 응용 프로그램은 에서 for 현장 서비스 (sn_fsm_wfo)와 워크포스 최적화 함께 사용할 수 있습니다ServiceNow Store. 이 기능을 활성화하려면 을 참조하십시오 현장 서비스용 워크포스 활성화.

필요한 역할: learning_admin

이 태스크 정보

학습 동반 코칭(sn_coach_lrn) 플러그인을 활성화하면 다음에서 다음 애플리케이션을 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store.

- 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크
- Cornerstone 스포크
- Pluralsight 스포크
- Udemy 스포크

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 각 외부 공급업체 시스템에 대한 통합 소스를 생성합니다.

> **주:**
> 기본적으로 Cornerstone, Pluralsight 및 Udemy 통합을 사용할 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 통합 프레임워크 〉 소스

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 이름 필드에 통합 소스의 이름(예: Pluralsight)을 입력합니다.

d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

e. 통합 서비스 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

f. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

통합 서비스 양식

필드	설명
이름	통합 서비스의 이름(예: Pluralsight)입니다.
임포트 세트 테이블	외부 공급업체 시스템의 기록을 저장하는 중간 테이블 목록입니다. **주:** 이 필드는 서비스 유형 필드에서 예정된 끌어오기 서비스가 선택된 경우에만 활성화됩니다.
플로우	필요한 데이터를 끌어오기 위해 외부 공급업체 시스템과 상호작용하는 플로우입니다.
활성	통합 서비스를 사용할 수 있다고 표시하는 옵션입니다.
애플리케이션	통합 서비스 기록을 포함하는 애플리케이션입니다.
소스	애플리케이션을 통합할 외부 공급업체 시스템의 이름입니다.
순서	변환 스크립트를 실행하려는 순서입니다.
서비스 유형	서비스 유형을 나타내는 옵션(예약된 끌어오기 또는 온디맨드 푸시)입니다.
재시도 정책	이전의 푸시가 실패하는 경우 기록을 푸시하도록 설정된 구성입니다. **주:** 이 필드는 서비스 유형 필드에서 온디맨드 푸시 서비스가 선택된 경우에만 표시됩니다.

g. 제출을 클릭합니다.

2. ServiceNow 인스턴스를 외부 공급업체 학습 소스 계정과 통합합니다.
API 호출을 사용하여 외부 공급업체 컨텐츠의 기록을 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다. 이 API 호출을 성공적으로 실행하려면 다음 특정 속성을 설정해야 합니다.

a. 애플리케이션 네비게이터에서 sys_properties.list를 입력합니다.

b. 다음 각 속성에 대해 값을 **1638400**으로 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.

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

이러한 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 학습 동반 코칭 시스템 속성 을 참조하십시오.

3. 일정 플로우를 활성화하여 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 통합합니다.
   a. 다음으로 이동 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너
   b. 플로우 섹션에서 다음 플로우를 각각 선택하고 활성화를 클릭합니다.
      - Cornerstone 학습 동기화 트리거
      - Pluralsight 학습 동기화 트리거
      - Udemy 학습 동기화 트리거
   c. 다음으로 이동 학습 〉 관리 〉 학습 시스템 구성
   d. 각 외부 공급업체 학습 소스를 선택하고 활성 필드를 **true**로 설정합니다.

   일정 플로우는 일정에 따라 자동으로 실행되어 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스에 동기화합니다.

   자세한 내용은 외부 공급업체 통합 소스 구성을 참조하십시오

4. 외부 공급업체 통합 소스를 구성한 후에는 전체 외부 공급업체 컨텐츠를 새로 고치거나 신규 및 업데이트된 서비스를 인스턴스에 동기화할 수 있습니다 ServiceNow .
   ○ 전체 컨텐츠를 새로 고치려면 속성을 true로 설정합니다 *full_pull* .

   > **주:**
   > 최상의 결과를 얻으려면 전체 콘텐츠를 주기적으로 새로 고치십시오.

   ○ 신규 및 업데이트된 서비스를 동기화하려면 속성을 false로 설정합니다 *full_pull* .
   a. 컨텐츠를 끌어올 통합 소스를 엽니다.
   b. 작업 실행을 클릭합니다.
   통합 프레임워크는 해당 외부 공급업체 학습 과정을 ServiceNow 인스턴스의 학습 외부 컨텐츠〔sn_lc_external_content〕 테이블로 끌어옵니다.

   신규 및 업데이트된 서비스를 동기화할 때 다음 표의 설명에 따라 컨텐츠가 채워집니다.

외부 공급업체 컨텐츠

외부 공급업체 컨텐츠	신규 및 업데이트된 서비스 동기화
Udemy	○ 코스 ○ 사용자 활동
Cornerstone	○ 사용자 ○ 코스 ○ 사용자 활동
Pluralsight	○ 코스 ○ 백분율 등의 코스 진행률

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
학습 동반 코칭에 외부 코스 추가

외부 콘텐츠 통합 소스

외부 공급업체 학습 관리 시스템과 통합 학습 동반 코칭 하면 Cornerstone OnDemand, Pluralsight 및 Udemy 애플리케이션의 소스 기록이 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 자동으로 생성됩니다. 이러한 소스 기록에는 사전 정의된 속성 및 통합 서비스 세트가 포함되어 있습니다.

Cornerstone Ondemand에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Cornerstone.
속성	Cornerstone OnDemand 애플리케이션에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다. • *page_size*: Cornerstone OnDemand 애플리케이션에서 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다. • *full_pull*: 예로 설정하면 Cornerstone OnDemand 시스템의 모든 활성 사용자와 학습 코스가 인스턴스로 ServiceNow 끌어와집니다. False로 설정하면 수정된 사용자, 수정된 성적 증명서 및 업데이트된 코스가 Cornerstone OnDemand 시스템에서 인스턴스로 ServiceNow 끌어와집니다. • *url_prefix*: 딥 링크 접두사를 사용하여 런타임 동안 Cornerstone OnDemand 시스템에서 학습 객체를 끌어옵니다. • *pull_offset_hours*: 다음 동기화가 발생하기 위해 마지막으로 성공한 실행에서 계산된 시간입니다. 예를 들어 마지막으로 성공한 실행은 2021년 12월 12일 17:00:00 *pull_offset_hours* 이었고 5로 설정되고 *full_pull* False로 설정됩니다. 다음 끌어오기는 2021년 12월 12일 12:00:00부터 현재 날짜 및 시간까지 수정된 모든 기록을 가져옵니다.
통합 서비스	서비스는 Cornerstone Ondemand 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 끌어오거나 푸시합니다. • *Course assign service*: Cornerstone Ondemand 애플리케이션에서 직원에게 코스를 할당합니다. • *Sync users*: 이메일 ID를 사용하여 Cornerstone OnDemand 시스템의 사용자를 ServiceNow 시스템의 사용자에게 매핑합니다. 주: 사용자 매핑에 user_id 또는 user_name 필드를 사용하려면 sn_lc.UserMappingUtil 스크립트에서 **getCornerstoneUser** 메서드를 재정의합니다.

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

Cornerstone Ondemand에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
	• *Courses*: Cornerstone OnDemand 시스템의 학습 코스를 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다. • *User activity*: Cornerstone OnDemand 시스템의 학습 코스에서 사용자 활동에 대한 상세 정보를 인스턴스로 ServiceNow 끌어옵니다.

Pluralsight에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Pluralsight.
속성	Pluralsight 시스템에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다. • *page_size*: Pluralsight에서 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다. • *full_pull*: True로 설정하면 모든 학습 코스가 Pluralsight에서 인스턴스로 ServiceNow 끌어와집니다. False로 설정하면 업데이트된 학습 코스의 진행률이 Pluralsight에서 인스턴스로 ServiceNow 끌어와집니다. • *pull_offset_hours*: 수정된 기록을 끌어오기에 고려되는 값입니다. 예를 들어 마지막으로 성공한 실행은 2021년 12월 12일 17:00:00 *pull_offset_hours* 이었고 5로 설정되고 *full_pull* False로 설정됩니다. 다음 끌어오기는 2021년 12월 12일 12:00:00부터 현재 날짜 및 시간까지 수정된 모든 기록을 가져옵니다.
통합 서비스	통합 서비스는 Pluralsight 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 ServiceNow로 끌어옵니다. • *Courses*: Pluralsight의 학습 코스를 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다. • *Course progress*: Pluralsight의 학습 코스 진행률을 ServiceNow.

Udemy에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Udemy
속성	Udemy 시스템에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다.

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

Udemy에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
	• *page_size*: Udemy에서 인스턴스로 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다 ServiceNow . • *full_pull*: **True**로 설정하면 모든 학습 코스를 Udemy에서 인스턴스로 ServiceNow 끌어와집니다. False로 설정하면 업데이트된 학습 코스 및 학습 코스 진행 상황을 Udemy에서 인스턴스로 ServiceNow 끌어와집니다. • *pull_offset_hours*: 수정된 기록을 끌어오기에 고려되는 값입니다. 예를 들어 마지막으로 성공한 실행은 2021년 12월 12일 17:00:00 *pull_offset_hours* 이었고 5로 설정되고 *full_pull* False로 설정됩니다. 다음 끌어오기는 2021년 12월 12일 12:00:00부터 현재 날짜 및 시간까지 수정된 모든 기록을 가져옵니다.
통합 서비스	통합 서비스는 Udemy 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 ServiceNow로 끌어옵니다. • 코스 끌어오기: Udemy의 학습 코스를 인스턴스로 ServiceNow 끌어옵니다. • 사용자 활동 끌어오기: Udemy의 학습 코스에서 사용자 활동에 대한 상세 정보를 인스턴스로 ServiceNow 끌어옵니다.

작업 주문 및 작업 설정

작업이 필요한 경우 작업 주문을 생성하여 에이전트가 요청을 이행할 수 있도록 현장 서비스 정보를 제공합니다. 작업 주문 작업을 생성하여 작업 주문을 완료하는 데 필요한 작업을 세분화합니다.

작업 주문과 작업 주문 작업을 사용하고 현장 서비스 관리 설정만 하여 작업을 시작할 수 있습니다. 또는 추가 구성을 설정하여 작업 주문 및 작업 주문 작업의 생성 및 관리와 관련된 일부 프로세스를 자동화할 수 있습니다.

구성 개요

작업 주문 및 작업을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 작업 주문 구성

각 작업 주문이 필수 작업 목록을 캡슐화하는 작업 기반 프로세스를 사용하도록 구성합니다 현장 서비스 관리 . 작업 주문이 생성되면 해당 작업 기록이 즉시 생성됩니다. 작업 기반 처리는 복잡한 프로젝트에 구조와 명확성을 제공할 수 있습니다.

의 현장 서비스 관리 작업 주문은 고객 이름과 주소, 작업을 수행할 위치 및 관련 구성 항목을 포함하여 요청된 작업에 대한 정보를 저장합니다. 작업 주문에는 필요한 에이전트 기술 또는 부품 요구 사항과 같은 수행될 작업에 대한 특정 세부 정보를 포함하는 하나 이상의 작업이 포함될 수 있습니다. 작업 주문은 Field Service Management의 원동력입니다. 필드 서비스 에이전트가 작업을 완료하기 위해 수행해야 하는 작업을 정의합니다.

2. 작업 주문 작업 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.

특정 유형의 작업에 항상 특정 할당 그룹이 필요한 경우와 같이 동일한 유형의 작업 주문 작업도 일관성을 유지할 수 있도록 작업 주문 작업을 유형별로 분류합니다. 또한 에이전트에게 작업을 완료하기 전, 작업 중 또는 완료한 후에 질문서를 작성하도록 요구할 수 있습니다. 예를 들어 에이전트가 작업을 시작하기 전에 안전 검사 목록을 완료하도록 하려면 질문서를 사용할 수 있습니다. 또한 작업 주문 작업을 사용하면 작업한 시간을 추적하고 시간 카드로 변환하는 자동 시간 기록이 가능합니다.

3. (옵션) 현장 서비스 작업 구성 구성

   작업 구성을 사용하여 현장 서비스 작업 주문 작업에 캡처된 정보를 사용자 지정하여 비슷하지만 다른 워크플로우에 더 잘 맞춥니다. 예를 들어 유지 관리 및 설치에는 고정 비용이 관련될 수 있지만 고장 수리 작업은 작업의 비용 및 기간과 관련된 추가 정보를 캡처해야 할 수 있습니다. 작업 구성을 사용하면 현장 서비스 이러한 작업 유형을 설정하여 특정 정보를 캡처할 수 있습니다.

4. (옵션) 계획된 작업 관리 구성

   정기적인 유지관리가 필요한 모든 반복 활동에 대해 유연한 작업 계획을 관리합니다. 예를 들어 계획된 작업 관리를 사용하여 유지관리, 검사 또는 감사를 예약할 수 있습니다. 관리자 역할이 있는 경우 계획된 작업 관리 애플리케이션(com.snc.fsm_planned_work_management)을 설치할 수 있습니다.

5. (옵션) 작업 주문 작업에서 액세스 시간의 자동 채우기 구성

   계정, 위치 또는 자산과 같은 고객 기본 설정에 따라 작업 주문 작업에 대한 기본 액세스 시간을 정의하고 작업에 대한 액세스 시간의 자동 채우기를 활성화합니다. 예를 들어, 비즈니스에 대한 액세스 시간을 설정하여 해당 위치가 열릴 때만 작업 주문 작업이 할당되도록 할 수 있습니다. 관리자 역할이 현장 서비스 관리 있는 경우 액세스 시간 관리 플러그인(com.snc.fsm_access_hours)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다.

6. (옵션) 에서 선형 자산 지원 활성화 현장 서비스 관리

   도로, 전화선 또는 광섬유 케이블과 같은 자산을 효과적으로 관리할 수 있습니다. 관리자 역할이 있는 경우 엔터프라이즈 자산 관리 플러그인(com.sn_eam)을 활성화하여 애플리케이션이 선형 자산을 지원하도록 설정할 현장 서비스 관리 수 있습니다.

7. (옵션) 용 플레이북 구성 현장 서비스 관리

   에이전트는 활동 시퀀스를 안내하여 작업 주문 작업의 수명주기를 관리할 수 있습니다. Playbook은 특정 유형의 작업 주문 작업과 관련된 세부 워크플로우와 해당 작업을 해결하기 위해 완료해야 하는 활동을 보여줍니다.

8. (옵션) 고객 경험 구성 현장 서비스 관리

   고객에게 보고된 문제에 대한 업데이트를 적시에 제공하여 고객이 에이전트의 위치를 추적하고 에이전트 피드백을 제공할 수 있도록 합니다. wm_admin 역할이 현장 서비스 관리 있는 경우 고객 경험 플러그인(com.snc.fsm_customer_experience)을 설치할 수 있습니다.

9. (옵션) 요청 작업 관리 구성

   요청 작업 관리를 사용하여 요청을 별도의 작업으로 분할합니다. 이 기능은 작업의 서로 다른 부분을 서로 다른 사람에게 할당하거나, 작업의 일부를 다른 위치에 있는 사람에게 할당하거나, 작업의 일부가 서로 다른 시간에 완료되도록 예약하려는 경우에 유용할 수 있습니다.

10. (옵션) 현장 서비스 품질 관리 구성

    에 검토자 역할을 현장 서비스 관리추가합니다. 검토자는 작업을 검토하고 피드백을 제공할 수 있습니다. wm_admin 역할이 현장 서비스 있는 경우 관리 플러그인(com.sn_fsm_quality)을 설치할 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 주문 구성

현장 서비스 관리 는 각 작업 주문이 필수 작업 목록을 캡슐화하는 작업 기반 프로세스를 사용합니다. 작업 주문이 생성되면 해당 작업 기록이 즉시 생성됩니다. 작업 기반 처리는 복잡한 프로젝트에 구조와 명확성을 제공할 수 있습니다.

작업 주문은 의 원 현장 서비스 관리동력입니다. 에이전트가 작업을 완료하기 위해 수행해야 하는 작업을 현장 서비스 정의합니다.

작업 주문은 특정 수명주기를 따르며 일련의 상태를 통해 이동합니다. 상태는 구성에 따라 달라질 수 있습니다. 예를 들어, 작업 주문이 할당되기 전에 적격성을 평가하려면 적격성 평가를 사용하도록 설정할 수 있습니다. 적격성 평가는 적격성 평가 대기 중 및 적격성 평가 작업 주문 상태를 추가합니다. 자세한 내용은 작업 주문 상태 문서를 참조하십시오.

각 작업 주문에는 하나 이상의 작업이 필요하며, 요청의 모든 측면을 다루기 위해 더 추가할 수 있는 옵션이 있습니다. 작업을 다른 그룹에 할당하고 기본 작업 주문 요청에서 자율적으로 작동할 수 있지만, 이러한 작업의 진행과 완료는 상위 작업 주문의 전체 상태에 영향을 미칩니다.

미리 구성된 예제 작업 주문은 데모 데이터 플러그인(com.sng work management.demo)에 현장 서비스 관리 포함되어 있습니다.

구성 개요

선택적으로 하나 이상의 작업 주문 구성을 설정합니다.

- 작업 주문 템플릿 구성

  템플릿을 사용하여 작업 주문의 필드를 채웁니다. 예를 들어, 작업 주문에 특정 기술이나 부품을 정기적으로 추가하는 경우 템플릿을 사용하여 해당 필드를 더 빠르게 추가할 수 있습니다.

- 작업 주문에 대한 자격 상태 구성

  품질 검사를 통해 작업 주문이 다음 단계로 넘어가기 전에 특정 표준을 충족하는지 확인합니다.

- 상태 플로우 사용자 지정

  요청 및 관련 작업이 상태 간에 이동하는 방식을 제어하는 표준 프로세스를 대체하도록 상태 플로우를 사용자 지정합니다. 이는 작업 주문이 따르는 상태를 추가, 제거 또는 변경해야 하는 경우에 유용할 수 있습니다.

- 의 템플릿 관리 구성 현장 서비스

  작업 주문를 생성하는 동안 템플릿이 동적으로 작동할 수 있도록 작업 주문 템플릿에 대한 고급 구성을 제공합니다.

- 종결된 작업 주문에 대해 서명된 PDF 요약 구성

  고객이 PDF에 디지털 서명하고 작업 주문이 종결되었는지 확인할 수 있습니다. 완료된 작업, 사용 및 반환된 부품, 부대 경비 및 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 포함하는 작업 주문의 요약이 생성됩니다.

작업 주문 템플릿 구성

작업 주문 템플릿을 사용하여 잘 정의된 작업 주문을 빨리 만들 수 있습니다.

이러한 템플릿은 암호 재설정 또는 메모리 업그레이드와 같은 공통 활동에 대한 작업 주문에 작업과 부품 요구사항을 자동으로 생성합니다. 현장 서비스 관리 플러그인이 활성화될 때 작업 주문 템플릿과 작업 주문 작업 템플릿은 제품 카탈로그에 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.

플러그인용 템플릿 관리(com.snc.fsm_template_management)를 활성화하여 작업 주문 템플릿에 대한 현장 서비스 고급 구성을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인을 활성화하면 소스 테이블 매핑, 속성 매핑, 작업 주문 작업 템플릿 및 작업 주문 템플릿이 제품 카탈로그에 추가되어 템플릿을 동적으로 작동하도록 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 의 템플릿 관리 구성 현장 서비스 문서를 참조하십시오.

wm_admin 또는 model_manager 역할을 지닌 사용자는 작업 주문 템플릿과 작업 주문 작업 템플릿을 만들고, 편집하고 삭제할 수 있습니다.

템플릿을 만들 때 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 지식 문서를 사용할 수 있습니다. 그런 다음 문맥 검색을 지식 문서에 추가할 수 있습니다. Contextual Search를 사용하면 작업 컨텐츠에 따라 관련 지식 문서를 사용하여 작업을 만들거나 작업할 수 있습니다.

- 검색 필드 정의: 원하는 컨텐츠 소스를 검색하는 데 사용할 기준을 지정합니다.
- 작업 주문 양식: 작업 주문 양식에 컨텍스트 검색 결과 필드를 추가합니다. 양식을 구성하고 양식에서 원하는 위치에 컨텍스트 검색 결과 필드를 추가합니다.
- 작업 주문 작업 양식: 작업 주문 작업 양식에 컨텍스트 검색 필드를 추가합니다. 양식을 구성하고 양식에서 원하는 위치에 컨텍스트 검색 결과 필드를 추가합니다.
- 문서 첨부 파일 필드: 지식 문서가 첨부될 필드를 설정합니다. 필드를 포함하도록 **glide.knowman.attach.fields** 속성을 구성합니다 **work_notes** .

구성 개요

작업 주문 템플릿을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 작업 주문 템플릿 생성

   작업 주문 템플릿을 사용하여 작업 주문을 반복 가능한 정보로 채웁니다. 예를 들어, 템플릿은 템플릿 생성 프로세스 중에 할당 그룹을 채울 수 있습니다. 이렇게 하면 모든 관련 기록에 일관된 정보가 포함됩니다.

2. (옵션) 작업 주문 템플릿에 대한 지식 문서 생성

   기술자가 지식 문서로 동일한 유형의 작업 주문을 완료할 때 일관성을 유지할 수 있도록 돕 현장 서비스 습니다. 예를 들어 지식 문서는 설치 가이드, 유지관리 절차 또는 검사 목록일 수 있습니다.

3. (옵션) 에 대한 SLA 구성 현장 서비스 관리

   작업 주문 SLA를 사용하면 SLA가 제시간에 충족되도록 할 수 있습니다. 작업 주문 SLA는 쉽게 접근할 수 있도록 작업 주문 또는 작업 주문 작업 양식에서 보거나 관리할 수 있습니다.

관련 정보

작업 주문 및 작업 주문 작업 관리

작업 주문 작업 관리

작업 주문 템플릿 적용

작업 주문 또는 작업 주문 작업에 지식 문서 추가

작업 주문 템플릿 생성

현장 서비스 관리는 작업 주문 템플릿을 작업 주문의 필드를 채우기 위한 정보의 소스로 사용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_admin 또는 model_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

작업 주문 템플릿은 작업 주문에 반복 가능한 정보를 미리 채웁니다. 템플릿 생성 프로세스 중에 할당 그룹과 같은 필드를 추가할 수 있습니다. 이를 통해 작업 주문과 작업 모두에 대해 작동하는 템플릿을 생성할 수 있으며, 모든 관련 기록에서 일관된 정보가 포함됩니다.

프로시저

1. 다음 중 하나를 탐색합니다.
   - 모두 〉 제품 카탈로그 〉 템플릿 〉 작업 주문 템플릿.
   - 모두 〉 현장 서비스 〉 카탈로그 및 지식베이스 〉 작업 주문 템플릿.
   - 모두 〉 템플릿 관리 〉 작업 주문 템플릿.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식의 작업 정보 섹션에 있는 필드의 경우, 작업 템플릿 복사를 클릭하고 원하는 경우 작업 템플릿의 정보를 추가할 수 있습니다.

작업 주문 템플릿 양식

필드	설명
정보 요청	
이름	〔필수〕 이 템플릿에 대한 고유하고 설명적인 이름.
간단한 설명	〔필수〕 이 작업 주문 템플릿이 사용될 때 작업 주문의 간단한 설명 필드에 복사된 내용. 단, 인시던트, 문제 또는 변경 요청에서 생성된 작업 주문은 예외입니다. 이것은 템플릿이 적용될 때도 항상 소스 작업의 짧은 설명을 사용합니다.
설명	템플릿의 목적에 대한 더 자세한 설명입니다.
검사 목록 템플릿	이 작업 주문 템플릿에서 생성된 작업 주문에 검사 목록을 추가하려면 검사 목록 템플릿을 선택합니다. 체크리스트에 대한 자세한 내용은 체크리스트를 참조하십시오.
워크플로우	이 템플릿에서 만든 작업 주문의 워크플로우입니다.
자격 그룹	이 템플릿에서 만든 작업 주문의 자격 그룹입니다.
작업 정보	
작업 구성	이 작업의 작업 구성입니다. 작업 구성을 선택하면 작업 유형 및 작업 유형 필드가 자동으로 채워집니다. 이 필드가 표시되려면 작업 구성을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 작업 구성 구성 문서를 참조하십시오.
작업 유형	작성할 작업의 유형 기본값은 작업 주문 작업입니다.
이름	이 작업에 대한 고유하고 설명적인 이름입니다. 작업에 대한 설명을 입력하면 다음 작업에 대한 필드가 나타납니다.
설명	이 작업에 대한 설명입니다.
작업 기술	에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 기술입니다. 주: 필수 확인란을 선택하여 이 기술이 작업 주문 작업을 수행하는 데 필요함을 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	설명
부품 및 수량	필요에 따른 부품 요구사항과 수량입니다. 현장 서비스 구성 화면에서 부품 요구사항이 에이전트에 필요 없음을 선택한 경우, 부품 및 수량 필드는 표시되지 않습니다. 주: 작업 주문 작업을 수행하는 데 필요한 모든 부품 앞에 있는 필수 확인란을 선택합니다.
디스패치 그룹	작업을 수행할 개인을 선택하는 데 사용되는 디스패치 그룹입니다. 기본적으로, ServiceNow는 사용 가능한 디스패치 그룹 목록을 작업 주문 작업 위치의 근접성을 기준으로 필터링합니다. **work.management.limit.location** 속성이 **false**로 설정되면 시스템은 위치를 고려하지 않고 선택항목에 대한 모든 디스패치 그룹을 표시합니다. 임의의 위치에서 작업 주문 작업에 대해 하나의 디스패치 그룹만 사용할 수 있는 경우, ServiceNow가 이 필드에 해당 그룹을 자동으로 입력합니다. 현장 서비스가 디스패치 대기열을 사용하지 않음 옵션이 현장 서비스 구성 화면에서 선택되면 이 필드는 표시되지 않습니다.
종속 대상	작업 중 이 작업을 수행하려면 먼저 완료해야 하는 작업을 식별합니다. 후속 작업을 생성할 때까지 첫 번째 작업에 항목을 입력할 수 없습니다.
검사 목록 템플릿	이 작업 주문 템플릿에서 생성된 작업에 검사 목록을 추가하려면 검사 목록 템플릿을 선택합니다.
작업 유형	에이전트 또는 크루가 작업을 완료하기 위해 수행할 작업의 유형입니다. ○ 고장 수정 ○ 설치 ○ 계획된 유지관리 자세한 내용은 작업 주문 작업에 대한 작업 유형 생성 문서를 참조하십시오.
크루 필요	에이전트 그룹이 작업해야 하는 작업 주문 작업과 관련된 작업 유형의 표시기입니다. 관리자 또는 이니시에이터가 이 옵션을 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다.

4. 원하는 경우, 템플릿의 정보 요청 섹션에 필드를 추가합니다.

   a. 필드 편집을 클릭하고 선택 목록에서 필드를 선택합니다.

   b. 필드에 값을 추가합니다.

   c. 필드 옆에 있는 기어 아이콘을 클릭하고 현장 서비스 카탈로그에서 이 템플릿을 선택할 때 이 필드를 표시하려면 표시 옵션을 활성화합니다.
   원하는 경우, 필수 옵션을 활성화하여 이것을 필수 필드로 설정합니다.

5. 원하는 경우, 작업 유형 필드에서 선택한 테이블에서 템플릿의 작업 정보 섹션에 하나 이상의 필드를 추가합니다.

   a. 필드 편집을 클릭하고 선택 목록에서 필드를 선택합니다.

   b. 필드에 값을 추가합니다.

6. 작업을 처리할 때 최소 버튼과 최대 버튼을 클릭하여 작업 정보를 펼치고 접을 수 있습니다. 필요한 경우, 끌어서 놓기를 사용하여 작업 주문을 변경할 수도 있습니다. 현장 서비스 구성 화면에서 템플릿에서 전용 카탈로그 항목을 생성하지 않음 옵션을 설정한 경우, 템플릿 화면에 게시 버튼이 포함됩니다. 수동으로 템플릿을 카탈로그의 항목으로 게시하려는 경우 이 버튼을 클릭할 수

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

있습니다. 옵션이 템플릿에서 전용 카탈로그 항목 생성으로 설정되면, 게시 버튼이 표시되지 않고 템플릿이 자동으로 카탈로그에 추가됩니다.

7. 입력을 완료했으면 제출을 클릭합니다.

작업 주문 템플릿에 대한 지식 문서 생성

설치 가이드, 유지관리 절차, 검사 목록과 같은 지식 문서와 가이드를 하드웨어, 소프트웨어, 소모품 템플릿용 기본 지식베이스에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin 또는 model_manager

프로시저

1. 다음 중 하나를 탐색합니다.
   - 제품 카탈로그 〉 템플릿 〉 작업 주문 템플릿
   - 현장 서비스 〉 카탈로그 및 지식베이스 〉 작업 주문 템플릿
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 작업 주문 템플릿 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

작업 주문 템플릿 양식

필드	설명
정보 요청	
이름	〔필수〕 이 템플릿에 대한 고유하고 설명적인 이름.
간단한 설명	〔필수〕 이 작업 주문 템플릿이 사용될 때 작업 주문의 간단한 설명 필드에 복사된 내용. 단, 인시던트, 문제 또는 변경 요청에서 생성된 작업 주문은 예외입니다. 이것은 템플릿이 적용될 때도 항상 소스 작업의 짧은 설명을 사용합니다.
설명	템플릿의 목적에 대한 더 자세한 설명입니다.
검사 목록 템플릿	이 작업 주문 템플릿에서 생성된 작업 주문에 검사 목록을 추가하려면 검사 목록 템플릿을 선택합니다. 체크리스트에 대한 자세한 내용은 체크리스트를 참조하십시오.
워크플로우	이 템플릿에서 만든 작업 주문의 워크플로우입니다.
자격 그룹	이 템플릿에서 만든 작업 주문의 자격 그룹입니다.
작업 정보	
작업 구성	이 작업의 작업 구성입니다. 작업 구성을 선택하면 작업 유형 및 작업 유형 필드가 자동으로 채워집니다. 이 필드가 표시되려면 작업 구성을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 작업 구성 구성 문서를 참조하십시오.
작업 유형	작성할 작업의 유형 기본값은 작업 주문 작업입니다.
이름	이 작업에 대한 고유하고 설명적인 이름입니다. 작업에 대한 설명을 입력하면 다음 작업에 대한 필드가 나타납니다.
설명	이 작업에 대한 설명입니다.
작업 기술	에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 기술입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 필수 확인란을 선택하여 이 기술이 작업 주문 작업을 수행하는 데 필요함을 나타냅니다.
부품 및 수량	필요에 따른 부품 요구사항과 수량입니다. 현장 서비스 구성 화면에서 부품 요구사항이 에이전트에 필요 없음을 선택한 경우, 부품 및 수량 필드는 표시되지 않습니다. 주: 작업 주문 작업을 수행하는 데 필요한 모든 부품 앞에 있는 필수 확인란을 선택합니다.
디스패치 그룹	작업을 수행할 개인을 선택하는 데 사용되는 디스패치 그룹입니다. 기본적으로, ServiceNow는 사용 가능한 디스패치 그룹 목록을 작업 주문 작업 위치의 근접성을 기준으로 필터링합니다. **work.management.limit.location** 속성이 **false**로 설정되면 시스템은 위치를 고려하지 않고 선택항목에 대한 모든 디스패치 그룹을 표시합니다. 임의의 위치에서 작업 주문 작업에 대해 하나의 디스패치 그룹만 사용할 수 있는 경우, ServiceNow가 이 필드에 해당 그룹을 자동으로 입력합니다. 현장 서비스가 디스패치 대기열을 사용하지 않음 옵션이 현장 서비스 구성 화면에서 선택되면 이 필드는 표시되지 않습니다.
종속 대상	작업 중 이 작업을 수행하려면 먼저 완료해야 하는 작업을 식별합니다. 후속 작업을 생성할 때까지 첫 번째 작업에 항목을 입력할 수 없습니다.
검사 목록 템플릿	이 작업 주문 템플릿에서 생성된 작업에 검사 목록을 추가하려면 검사 목록 템플릿을 선택합니다.
작업 유형	에이전트 또는 크루가 작업을 완료하기 위해 수행할 작업의 유형입니다. ○ 고장 수정 ○ 설치 ○ 계획된 유지관리 자세한 내용은 작업 주문 작업에 대한 작업 유형 생성 문서를 참조하십시오.
크루 필요	에이전트 그룹이 작업해야 하는 작업 주문 작업과 관련된 작업 유형의 표시기입니다. 관리자 또는 이니시에이터가 이 옵션을 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다.

생성하여 새 템플릿에 할당하는 하드웨어, 소프트웨어, 소모품 자산이 템플릿 기록의 지식 관련 목록에 표시됩니다.

에 대한 **SLA** 구성 현장 서비스 관리

SLA는 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 작업이 완료되어야 하는 시기를 결정합니다. SLA는 작업 주문을 일정대로 유지하기 때문에 중요합니다. 예를 들어, 특정 시간 내에 작업 주문 중단/수정 작업을 완료해야 하는 계약상 의무가 있을 수 있습니다. SLA를 사용하여 계약상 의무가 충족되는지 확인할 수 있습니다.

구성 개요

작업 주문 및 작업을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 작업 주문 SLA 관리

   구성한 SLA를 관리합니다. SLA를 만들거나 이미 만든 SLA를 변경할 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.

2. (옵션) SLA가 있는 작업 보기

   SLA가 있는 작업 주문과 연관된 모든 작업 주문 작업을 봅니다.

3. (옵션) 작업 주문에서 SLA 일시 중지 및 재개

   작업 주문에서 작업 주문 SLA의 타이밍을 일시 중지하고 재개합니다.

4. (옵션) 작업 주문 작업에서 SLA 일시 중지 및 재개

   작업 주문 작업에서 작업 주문 SLA의 타이밍을 일시 중지하고 다시 시작합니다.

5. (옵션) 작업 주문에서 SLA 삭제

   작업 주문에서 SLA를 제거하지만, 다른 작업 주문에 계속 사용할 수 있습니다.

작업 주문 **SLA** 관리

작업 주문 양식 또는 작업 주문 작업 양식에서 작업 주문 SLA를 보고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_dispatcher

이 태스크 정보
활동에는 SLA 일시 중단 및 재개, 작업 주문에서 SLA 삭제가 포함됩니다.

프로시저

SLA가 있는 작업 주문 목록을 보려면 다음으로 이동하십시오. 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 작업 주문 **SLA**.

SLA가 있는 작업 보기

SLA가 있는 작업 주문과 연관된 모든 작업 주문 작업을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 작업 주문 작업**(SLA** 포함).

   일정이 밀린 작업은 지연 기간에 따라 강조 표시됩니다.

2. 작업 주문에 대한 SLA를 보려면 작업 주문 양식에서 작업 **SLA** 관련 목록을 선택합니다.

   이 목록의 정보는 다음 사항을 포함합니다.

   작업 주문 양식

정보	설명
실제 경과 시간	SLA가 시작된 이후 총 실행 시간(위반 이후 경과된 시간 포함).
실제 경과	SLA 기간 중 경과된 시간의 총 백분율입니다. 이 값은 위반 이후 100% 이상 증가할 수 있고 작업이 완료될 때까지 증가합니다.

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

정보	설명
시간 백분율	
실제 남은 시간	이 SLA가 위반할 때까지 남은 총 시간입니다. 실제 경과 시간 백분율이 100%에 도달하면 이 값은 0초로 설정됩니다.
비즈니스 경과 시간	비즈니스 달력 내에서 이 SLA에 대해 경과한 시간입니다. 예를 들어, 이 SLA에 대한 비즈니스 달력이 평일 오전 8시에서 오후 5시까지이면, SLA에 대한 실행 시간은 이들 시간 범위에서만 계산되고 주말에는 계산되지 않습니다. 적용된 비즈니스 달력이 없는 경우 비즈니스 경과 시간은 실제 경과 시간과 동일합니다.
비즈니스 경과 시간 백분율	이 SLA에 대해 비즈니스 달력에서 경과된 SLA 기간의 백분율입니다. 적용되는 비즈니스 달력이 없는 경우 비즈니스 경과 백분율은 실제 경과 백분율과 같습니다.
남은 업무 시간	이 SLA를 위반할 때까지 비즈니스 달력에서 남은 시간입니다. 적용 중인 비즈니스 달력이 없는 경우 남은 업무 시간은 실제 남은 시간과 동일합니다. 비즈니스 경과 시간 백분율이 100%에 도달하면 이 값은 0초로 설정됩니다.

작업 주문에서 **SLA** 일시 중지 및 재개

작업 주문에서 작업 주문 SLA의 타이밍을 일시 중지하고 재개합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_admin, wm_initiator, wm_qualifier, wm_dispatcher 또는 조합 역할

이 태스크 정보

이것은 한정자 또는 디스패처가 호출자의 정보를 기다리거나 작업 주문을 계속하기 전에 다른 동작이 발생하기를 기다리는 경우 유용합니다.

> **주:**
> 개시자는 일시 중단하거나 재개하는 작업 주문에 첨부된 SLA를 볼 수 없습니다.

프로시저

1. 다음 사용자의 역할에 표시되는 경로를 사용하여 SLA가 있는 작업 주문으로 이동합니다.
   - 현장 서비스 > 작업 주문 > 작업 주문 **SLA**
   - 현장 서비스 > 작업 주문 > 적격성 평가 대기 중
   - 현장 서비스 > 작업 주문 > 초안 작업 주문
2. 활성 작업 주문을 선택합니다.
3. 작업 주문 기록에서 작업 주문이 일시 중단된 이유를 설명하는 작업 메모를 추가합니다.
4. 일시 중지를 선택합니다.

   시스템이 SLA의 단계를 일시 중지됨으로 설정합니다.
5. 재개를 선택하여 SLA를 다시 시작합니다.

   시스템이 SLA를 이전 단계로 재설정합니다.

작업 주문 작업에서 **SLA** 일시 중지 및 재개

작업 주문 작업에서 작업 주문 SLA의 타이밍을 일시 중지하고 재개합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: wm_admin, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent 또는 조합 역할

이 태스크 정보
이 방법은 에이전트가 정보를 기다리거나 다른 사람이 작업을 수행할 때까지 대기하는 경우 상위 작업 주문의 타이밍을 일시 중단할 수 있기 때문에 에이전트에게 유용합니다.

프로시저

1. 다음 사용자의 역할에 표시되는 경로를 사용하여 SLA가 있는 작업 주문 작업으로 이동합니다.
   - 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 작업 주문 작업**(SLA** 포함)
   - 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 내 작업 주문 작업
   - 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 나에게 할당됨
2. 활성 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 작업 주문을 일시 중단하는 이유를 설명하는 작업 메모를 추가합니다.
4. 관련 링크 아래에서 작업 주문 일시 중단을 선택합니다.

   시스템이 SLA의 단계를 일시 중지됨으로 설정합니다.
5. 작업 주문 재개를 선택하여 SLA를 다시 시작합니다.

   시스템이 SLA를 이전 단계로 재설정합니다.

작업 주문에서 **SLA** 삭제

작업 주문에서 SLA를 제거하지만, 다른 작업 주문에 계속 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 작업 주문 **SLA**.
2. 작업 주문을 엽니다.
3. 작업 **SLA** 관련 목록에서 SLA 이름 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
4. 동작 선택 목록에서 삭제를 선택합니다.

작업 주문 상태

작업 주문은 특정 수명주기를 따르며 작업 주문 기록의 상태 필드에 표시되는 일련의 상태를 통해 이동합니다.

표시되는 요청 상태는 테이블에 표시된 대로 애플리케이션에 따라 현장 서비스 관리 다릅니다.

구성에 따라 초안을 작성한 후 작업 주문을 검증하거나 즉시 디스패치할 준비가 되도록 할 수 있습니다. 적격성 평가에 대한 자세한 내용은 새 요청에 대한 적격성 평가 필요 섹션을 전역 도메인 구성참조하십시오 .

작업 주문 [wm_order] 및 작업 주문 작업 [wm_task] 양식에 추가할 UI 작업을 만들거나 수정합니다. 이러한 작업은 한 상태에서 다음 상태로 작업 주문 및 작업 주문 작업을 이동하거나, 질문서 시작과 같은 특정 작업을 수행하는 데 사용합니다. 자세한 내용은 UI 작업을 참조하세요

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

현장 서비스 관리 작업 주문 상태

상태	설명
초안	한정자가 작업 설명을 완료하지 않았습니다.
적격성 평가 대기 중	작업 주문의 초안이 작성되었지만 검증되지 않았습니다. 주: 이 상태는 자격이 활성화된 경우에만 표시됩니다.
자격 만족	요청이 승인되었으며 할당할 준비가 되었습니다. 주: 이 상태는 자격이 활성화된 경우에만 표시됩니다.
디스패치 준비	요청을 할당할 준비가 되었습니다. 주: 이 상태는 자격이 비활성화된 경우에만 표시됩니다.
할당됨	요청은 할당된 현장 서비스 에이전트의 수락을 기다리고 있습니다.
수용됨	에이전트가 현장 서비스 요청을 수락하고 작업할 준비가 됩니다.
작업 진행 중	요청에 대한 작업이 시작되었습니다.
완료 종결	사양에 따라 요청이 완료되었습니다.
미완료 종결	지정된 대로 요청을 완료할 수 없습니다.
취소됨	요청이 취소되었습니다.

주:
적격성 평가를 사용하도록 설정한 다음 사용하지 않도록 설정하면 적격성 평가 대기 중이거나, 초안 상태이거나, 이미 자격이 부여된 모든 기존 작업 주문이 디스패치 준비 완료로 설정됩니다.

작업 주문에 대한 자격 상태 구성

작업 주문 적격성 평가를 활성화하여 작업 주문이 초안에서 적격성 평가 대기 중으로 이동한 다음 디스패치 준비가 되기 전에 자격을 갖추도록 합니다. 적격성 평가를 통해 품질 검사를 통해 작업 주문이 다음 단계로 이동하기 전에 특정 표준을 충족하는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 구성.
2. 새 요청에 대해 적격성 평가가 필요하다는 스위치를 켭니다.
3. 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.

상태 플로우 사용자 지정

상태 흐름은 현장 서비스 관리 애플리케이션의 상태 간에 기록이 전환되는 순서를 제어합니다.

작업 상태 흐름의 작동 방식 현장 서비스 관리

상태 플로우는 요청과 관련 작업의 상태 간 이동 방식을 제어하는 표준 프로세스를 대체합니다. ServiceNow 시스템은 사용자가 지정하는 전환과 필드 컨트롤을 수행하는 비즈니스 규칙, 클라이언트 스크립트, UI 작업을 생성합니다. 이러한 프로그래밍 요소는 이들 요소를 사용하는 상태 플로우 기록이 있는 한 계속 사용 중입니다. 테이블의 상태 플로우가 현장 서비스 관리 삭제되면 시스템은 해당 테이블에서 생성된 불필요한 프로그래밍 요소를 삭제하려고 시도합니다. 시작 상태를 기준으로, 상태 필드의 선택항목을 전환에 유효한 상태로 제한할 수 있습니다.

중요사항:
사용자 지정 상태 플로우를 생성하려면 스크립팅 지식이 필요합니다.

상태 플로우는 다음과 같은 컨트롤을 제공합니다.

- 수동 전환: 조건 또는 스크립트를 제공할 때 시스템에서 자동으로 생성되는 UI 작업이 전환을 시작합니다.
- 자동 전환: 조건과 스크립트를 제공하면 시스템에서 자동으로 생성되는 비즈니스 규칙은 요청 또는 작업이 변경될 때 전환을 시작합니다.

wm_admin 역할을 가진 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 작업 주문 플로우 및 작업 플로우를 생성, 읽기, 추가, 업데이트 또는 삭제합니다.
- 특정 상태 전환에서 이벤트를 트리거합니다.
- 요청 또는 해당 작업의 데이터가 변경될 때 자동으로 다른 상태로 전환하거나 사용자가 버튼을 선택할 때 수동으로 상태를 변경합니다.
- 상태 필드에 대한 선택 목록을 지정된 시작 상태에서 유효한 전환인 종료 상태로 제한합니다.
- 해당 테이블의 기록이 상태를 변경할 때 대상 테이블에서 선택된 필드의 가시성과 동작을 제어합니다.
- 사용자 지정 상태 플로우를 생성합니다. 구성 화면에서 상태 플로우 활성화 옵션을 끕니다.

상태 플로우에 사용할 수 있는 기능

- 사용자 지정 전환: 요청과 작업 기록에 대해 상태가 변경될 수 있는 순서를 사용자 지정합니다.
- 필드 컨트롤: 작업이 상태를 변경하거나 지정된 종료 상태에 도달할 때 특정 필드의 동작과 가시성을 제어합니다.
- 상태 선택 목록: 작업 기록 상태 필드에 제공되는 값을 해당 전환에 유효한 상태로 제한합니다. 이것은 시스템이 상태 전환에 대한 필드 컨트롤을 관리하는 데 사용하는 동일한 클라이언트 스크립트입니다.
- 이벤트: 상태 전환이 발생하거나 기록이 특정 종료 상태에 도달할 때 이벤트를 트리거합니다.

시작 및 종료 상태

wm_admin 역할을 가진 사용자는 작업 기록이 한 상태에서 다른 상태로 특정 전환을 수행할 때 발생하는 처리를 위한 사용자 지정 상태 플로우를 만들 수 있습니다. 이러한 기록은 시작 상태와 종료 상태가 필요하며, 상태 간 전환 중 처리가 발생합니다. 작업 기록이 특정 종료 상태에 도달할 때 일부 처리를 수행하려면 종료 상태를 정의해야 합니다. 작업이 취소된 후 정리 유형을 수행하는 경우처럼 상태 흐름에 시작 상태만 있는 경우도 있습니다. 기록의 처리가 두 가지 이상의 상태 전환에 적용될 경우 상태 플로우에는 시작 또는 종료 상태가 없을 수 있습니다. 해결책은 상태 플로우 기록에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 규칙이나 클라이언트 스크립트를 저장하고 필요한 상태 변경을 위한 처리를 트리거하는 조건을 만드는 것입니다.

이에 현장 서비스 관리 대한 예로는 작업 주문 작업 [wm_task] 테이블의 롤업 변경 비즈니스 규칙이 있습니다. 이 비즈니스 규칙은 작업에서 일어나는 상태 변경 사항을 상위 작업 주문으로 롤업합니다.

구성 개요

상태 플로우 커스터마이제이션을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 상태 플로우 구성

   작업 주문과 작업 주문 작업 간에 이동하는 상태를 구성합니다. 이는 작업을 추적하는 데 도움이 되는 특정 상태 시퀀스가 있는 경우에 유용할 수 있습니다.

2. (옵션) 상태 플로우 딕셔너리 무효화

   딕셔너리 오버라이드를 사용하여 모든 새 작업 주문 및 작업 주문 작업의 시작 상태를 정의합니다.

3. (옵션) 상태 플로우의 작업 메모

   특정 상태에 도달하면 작업 주문 작업에 사용자 지정 작업 메모를 추가합니다. 예를 들어 거부 상태 플로우에 "에이전트가 작업 거부함"이라는 메모를 포함할 수 있습니다.

4. (옵션) 상태 플로우의 필드 컨트롤

   시스템이 지정된 상태 전환을 탐지할 경우 수행할 작업을 결정합니다. 예를 들어, 인시던트가 문제 대기 중 상태로 이동할 때 문제 필드를 표시해야 할 수 있습니다.

5. (옵션) 상태 변경 시 이벤트 트리거

   작업이 시작 상태에서 지정된 종료 상태로 전환될 때 등록된 시스템 이벤트를 트리거하도록 상태 플로우를 구성합니다. 예를 들어, 이벤트를 사용하여 이메일 알림을 트리거하고 스크립트 동작을 만들 수 있습니다.

6. (옵션) 상태 플로우 다시 작성

   기존 sys_ids와 새 불일치가 발생할 때 상태 플로우를 다시 작성합니다.

7. (옵션) 상태 플로우 정리

   이를 사용하는 상태 플로우 기록이 있는 동안에만 존재하는 사용자 지정 전환을 수행하기 위해 시스템에서 생성하는 비즈니스 규칙, 클라이언트 스크립트 및 UI 작업을 정리합니다.

작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 상태 플로우 구성

상태 흐름는 작업 주문 및 작업 주문 작업이 한 상태에서 다른 상태로 전환되는 순서를 제어합니다. 상태 플로우를 사용자 지정하여 Service Management 애플리케이션의 상태 간 전환을 기록하는 순서를 제어할 수 있습니다.

이 태스크 정보

작업 주문의 수명주기를 나타내는 가능한 모든 상태 전환을 정의합니다. 그러나 상태 플로우를 사용자 지정하려면 스크립팅 지식이 필요합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

상태 플로우를 사용자 지정하기 전에 변경하려는 전환에 대한 상태 플로우 기록의 복사본을 만들고 복사된 기록에서 모든 사용자 지정 작업을 수행합니다. 이렇게 하면 시스템은 업그레이드 중 기본

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 플로우 기록을 자동으로 업데이트할 수 있고 사용자는 필요한 경우 기본 기록으로 되돌릴 수 있습니다.

주:
는 상태 레코드의 필드는 항상 읽기 전용입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 현장 서비스 을 탭한 후 다음 중 하나를 선택하십시오.
   - 작업 주문 플로우
   - 작업 플로우

   중요사항:
   시스템에서 사용할 수 없도록 원래 기록을 비활성화해야 합니다.
2. 사용자 지정하려는 전환에 대한 기록을 엽니다.
3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
   시스템에서 모든 값이 지워집니다. 비즈니스 규칙 및 **UI** 작업 필드. 수행된 작업을 설명하는 양식의 상단에 알림이 나타납니다.
4. 다음을 확인합니다. 활성 확인란이 선택되어 있습니다.
5. 해당 섹션에서 전환 방법을 구성합니다.
   - 수동:**UI** 작업 만들기를 클릭하여 사용자가 수동으로 전환을 실행할 수 있는 양식을 만듭니다. 시스템은 이름 필드의 값을 UI 작업에 대한 레이블로 사용합니다. UI 작업은 조건이 true일 때 수동 스크립트 필드의 스크립트를 실행합니다.
   - 자동: 비즈니스 규칙 생성을 클릭하여 비즈니스 규칙을 생성합니다. 비즈니스 규칙은 조건이 true일 때 자동 스크립트 필드의 스크립트를 실행합니다.
6. 클라이언트 스크립트 생성을 클릭하여 레코드의 상태 필드 선택 목록에서 사용할 수 있는 값을 해당 전환에 유효한 상태로 제한하는 스크립트를 생성합니다.
7. 필드 컨트롤 섹션을 완료하여 기록이 상태를 변경할 때 특정 필드가 나타나는 방식을 제어합니다.

   주:
   시스템에서는 상태 필드에 대한 선택 목록을 필터링하기 위해 생성한 동일한 클라이언트 스크립트에 필드 컨트롤을 적용합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.
9. 복사한 소스 기록을 다시 열고 활성 확인란의 선택을 취소합니다.
   원래 기록을 비활성화하면 보통 시스템이 인스턴스가 업그레이드될 때 이 기록을 업그레이드할 수 있고 시스템이 사용자 지정 상태 플로우가 아닌 기록을 사용하지 못합니다.
10. 사용자 지정하려는 복사된 상태 플로우 기록을 엽니다.
11. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 플로우 양식

필드	설명
번호	ServiceNow# 시스템에서 자동으로 생성된 기록 번호입니다.
〔필수〕 테이블	상태 플로우 기록이 실행되는 테이블입니다. 가능한 테이블은 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.

필드	설명
	○ 작업 주문 작업 [wm_task] ○ 작업 주문 [wm_order]
시작 상태	전환 시작 시 상태의 이름입니다.
종료 상태	전환 종료 시 상태의 이름입니다.
클라이언트 스크립트	이 전환을 위해 실행할 클라이언트 스크립트입니다. 클라이언트 스크립트는 상태 선택 목록의 내용을 유효한 상태로 제한하여 선택할 수 있는 사용 가능한 시작 상태와 종료 상태를 제어합니다.
이벤트	이 전환이 발생할 때 트리거할 기존 이벤트의 이름입니다.
이름	〔필수〕 선택 목록에 나타나는 상태 이름입니다.
역할	사용자 지정 전환을 사용하는 상태 필드를 구성하는 데 필요한 역할입니다.
활성	이 상태 플로우 기록을 활성화 또는 비활성화하기 위한 스위치입니다.
클래스	사용 가능한 상태 플로우 클래스: ○ 상태 흐름: 현장 서비스 관리의 기록을 제외한 모든 작업 기반 테이블의 상태 플로우에 대해 생성된 기록입니다. ○ 작업 주문 플로우: 작업 주문 [wm_order] 테이블의 상태 플로우에 대해 생성된 기록입니다. ○ 작업 플로우: 작업 주문 작업 [wm_task] 테이블의 상태 플로우에 대해 생성된 기록입니다. 이 필드는 관리자 역할을 가진 사용자에게 필수입니다. wm_admin 역할을 가진 사용자는 작업 주문 플로우와 작업 플로우 클래스에서만 상태 플로우 기록을 생성할 수 있고 기록에서 이 필드를 편집할 수는 없습니다.
무효화	상태 플로우 기록에서 이름이 지정된 테이블에 대한 모든 새 기록의 상태 필드에 대한 기본 시작 값입니다.
작업 메모	이 상태 플로우 전환에 대한 설명입니다.
설명	사용자 지정된 기록에 대한 세부 정보입니다.
수동(사용자가 버튼 또는 관련 링크를 클릭해야 하는 UI 작업에서 스크립트를 실행합니다.)	
수동 조건 문자열	조건 작성기로 정의할 수 없는 UI 작업을 활성화하기 위한 조건입니다. 예를 들어, 이 문자열을 사용하여 모바일 장치에 대한 UI 작업을 정의할 수 있습니다. 이 조건은 수동 조건 필드의 조건과 **[and]** 관계를 가집니다.
수동 조건	대상 테이블의 필드에 대해 정의할 수 있는 UI 작업을 활성화하기 위한 조건 작성기입니다. 이 조건은 수동 조건 문자열 필드의 조건과 **[and]** 관계를 가집니다.
수동 스크립트	조건이 true일 때 UI 작업이 수행하는 작업을 정의하는 스크립트입니다. 이 스크립트는 사용자가 버튼이나 관련 링크를 클릭할 때 실행됩니다.
UI 작업	〔읽기 전용〕 이 전환에 활성화할 UI 작업의 이름입니다. 기본적으로, 이 UI 작업은 작업 양식에 버튼을 생성합니다. **UI** 작업 생성을 클릭하여 버튼을 생성합니다. 버튼은 버튼이 생성된 상태 플로우 기록의 이름을 상속합니다.
자동(작업 기록이 변경되고 업데이트될 때 비즈니스 규칙을 자동으로 실행합니다.)	
자동 조건 문자열	조건 작성기로 정의할 수 없는 비즈니스 규칙을 실행하기 위한 조건입니다. 예를 들어, 이 조건을 사용하여 제안된 전환이 유효한 플로우인지를 평가합니다. 이 조건은 자동 조건 필드의 조건과 **[and]** 관계를 가집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
자동 조건	대상 테이블의 필드에 대해 정의할 수 있는 비즈니스 규칙을 실행하기 위한 조건입니다. 이 조건은 자동 조건 문자열 필드의 조건과 **[and]** 관계가 있습니다.
자동 스크립트	조건이 true일 때 추가 작업을 수행하는 스크립트입니다. 이 스크립트는 전환이 발생한 날짜와 시간 업데이트나 다른 사람에게 마일스톤을 알리는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.
비즈니스 규칙	이 전환에 대해 생성된 비즈니스 규칙의 이름입니다. 비즈니스 규칙에는 플로우의 유효성을 확인하는 조건이 있습니다. 그 조건이 true이면 비즈니스 규칙이 작업 주문 플로우 또는 작업 플로우 양식에서 시작 및 종료 상태를 사용하여, 요청된 전환을 수행합니다.
필드 컨트롤(기록이 상태 간 전환할 때 필드 속성을 결정합니다.)	
필수 필드	이 전환이 발생할 때 또는 종료 상태가 작업 주문 또는 작업 주문 작업의 현재 상태일 때 필요한 필드입니다.
읽기 전용 필드	이 전환이 발생할 때 또는 종료 상태가 작업 주문 또는 작업 주문 작업의 현재 상태일 때 읽기 전용으로 설정된 필드입니다.
표시 필드	이 전환이 발생할 때 또는 종료 상태가 작업 주문 또는 작업 주문 작업의 현재 상태일 때 표시되는 필드입니다.
필수 아님	이 전환이 발생할 때 또는 종료 상태가 작업 주문 또는 작업 주문 작업의 현재 상태일 때 선택사항으로 설정된 필드입니다.
읽기 전용 아님	이 전환이 발생할 때 또는 종료 상태가 작업 주문 또는 작업 주문 작업의 현재 상태일 때 편집할 수 있는 필드입니다.
표시되지 않음	이 전환이 발생할 때 또는 종료 상태가 작업 주문 또는 작업 주문 작업의 현재 상태일 때 숨겨진 필드입니다.

상태 플로우 딕셔너리 무효화

상태 플로우의 딕셔너리 무효화는 특정 테이블의 모든 새 기록에 대한 시작 상태를 정의합니다. 기본 테이블만 확장하는 테이블에 무효화를 설정했으므로, 사용자 지정은 확장된 테이블에만 적용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 구성 〉 현장 서비스 을 탭한 후 다음 중 하나를 선택하십시오.
   - 작업 주문 플로우
   - 작업 플로우
2. 상태 플로우 기록에서 종료 상태를 선택합니다.

   이것은 이름이 지정된 테이블의 모든 새 기록에 대한 시작 상태가 되는 무효화 값입니다.
3. 기본값 생성을 클릭합니다.
   시스템은 딕셔너리 무효화 필드를 상태 값으로 채우며, 이것은 무효화의 영향을 받는 작업 테이블의 필드입니다. 딕셔너리 무효화 필드는 읽기 전용입니다. 무효화가 생성되면 시스템은 해당 테이블에 대한 모든 후속 상태 플로우 양식에서 기본값 생성 버튼을 숨깁니다.

상태 플로우의 작업 메모

작업 메모는 상태 전환에 대한 정보를 전달하는 데 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.

상태 플로우는 이 전환을 만드는 작업의 작업 메모 필드에 작업 메모를 추가합니다. 예를 들어, 거부 상태 플로우에 "에이전트가 거부한 작업" 메모를 포함할 수 있으며, 이 작업은 작업이 할당됨에서 보류 중인 디스패치로 이동할 때 발생합니다. 에이전트가 작업을 거부하고 작업 메모를 입력하지 못할 경우, 이 메모는 디스패처에게 디스패치 대기열에 작업이 다시 나타나는 이유를 알려줍니다. 작업을 거부하는 에이전트가 추가한 작업 메모는 상태 플로우에서 상속된 작업 메모에 추가됩니다.

이러한 규칙은 상태 플로우 작업 메모에 적용됩니다.

- 시작 상태가 없는 상태 플로우의 경우, 작업이 종료 상태로 전환될 때마다 작업 메모가 추가됩니다.
- 시작 상태와 종료 상태가 있는 상태 플로우의 경우, 작업 메모는 해당 시작 상태에서 해당 종료 상태로 작업이 전환할 때만 추가됩니다.
- 작업 메모가 있는 두 상태 플로우가 동일한 종료 상태를 가지지만 시작 상태는 하나만 가질 경우, 시스템은 시작 상태를 가지는 상태 플로우에서 작업 메모를 추가합니다. 이것은 상태 플로우 작업 메모를 특정 시작 상태와 종료 상태 간의 더 중요한 전환에 더 잘 일치시킵니다. 이 예에서, 작업 메모 정보는 미확인 시작 상태에서 보류 중인 디스패치 상태에 도달하는 작업보다는 할당됨에서 보류 중인 디스패치로 이동하는 작업에 더 적절합니다.

상태 플로우의 필드 컨트롤

기록이 상태 간에 전환될 때 적용되는 개별 필드에 대한 컨트롤을 정의할 수 있습니다.

상태 플로우 양식의 필드 제어 섹션을 사용하면 시스템이 지정된 상태 전환을 탐지할 경우 수행되는 작업을 결정할 수 있습니다. 또한 필드 컨트롤을 사용하면 종료 상태가 양식이 열리는 상태와 동일한 경우 수행되는 작업을 정의할 수 있습니다. 컨트롤은 양식의 기존 필드에만 적용됩니다. 상태 플로우는 양식에 필드를 추가할 수 없습니다.

예를 들어, 인시던트가 문제 대기 중 상태로 이동할 때 문제 필드를 표시해야 할 수 있습니다. 인시던트 상태가 사용자 정보 대기 중으로 변경되면 문제 필드를 숨기고 호출자 필드를 필수로 설정합니다.

종료 상태만 가지는 상태 플로우 기록을 구성하고 제어할 모든 종료 상태에 대한 올바른 동작을 만듭니다. 이렇게 하면 사용자가 새 상태를 선택할 때와 기록의 상태 필드를 원래 상태로 되돌릴 때 필드 컨트롤이 제대로 설정되는지 확인할 수 있습니다. 그 정밀 상태 전환에 대한 특정 동작을 원할 때는 시작 상태와 종료 상태를 모두 가지는 전체 상태 전환만 지정합니다.

주:
상태 플로우는 클라이언트 스크립트를 사용하여 필드 컨트롤을 적용합니다. 클라이언트 스크립트 이후에 실행되는 기존 UI 정책에 의해 설정을 변경할 수 있습니다.

상태 변경 시 이벤트 트리거

작업이 시작 상태에서 지정된 종료 상태로 전환될 때 등록된 시스템 이벤트를 트리거하도록 상태 플로우를 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 이벤트를 사용하여 이메일 알림을 트리거하고 스크립트 동작을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
상태 플로우에 이벤트를 첨부할 때 ServiceNow 시스템은 상태 플로우에서 지정된 테이블에 대해 **<table** name〉에 대한 상태 플로우 이벤트라고 하는 비즈니스 규칙을 생성합니다. 시작과 종료 상태를 지정하면 기록이 시작 상태에서 종료 상태로 전환할 때 비즈니스 규칙이 실행됩니다. 상태 플로우가 종료 상태만 지정하면 해당 종료 상태에 도달할 때마다 비즈니스 규칙이 실행됩니다. 시스템은 단일 테이블의 이벤트를 포함하는 모든 상태 플로우에 대한 비즈니스 규칙을 하나 만듭니다. 테이블의 모든 이벤트 또는 모든 상태 플로우가 삭제되면 시스템은 해당 비즈니스 규칙을 삭제합니다.

작업 주문 작업이 진행 중 의 시작 상태에서 완료 종결의 종료 상태로 이동할 때 발생하는 이벤트를 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. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 상태 플로우 〉 작업 플로우.
2. 작업 주문 작업 〔wm_task〕이라는 작업 주문 작업 테이블을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 종결 완료라는 상태 플로우 기록을 엽니다.
5. 이벤트 필드에서 task.closed를 선택하고 변경 사항을 저장합니다.

ServiceNow 시스템이 wm_task에 대한 상태 플로우 이벤트라는 비즈니스 규칙을 자동으로 생성합니다.

상태 플로우 다시 작성

관리자는 기존 sys_ids와 새 불일치가 발생하는 경우 상태 플로우를 다시 작성할 수 있습니다.

XML 파일을 사용하여 상태 플로우를 인스턴스로 임포트하면 시스템은 sys_ids 비교하여 수신 상태를 기존 상태와 일치시키려고 시도합니다. 선택 목록의 항목 sys_ids 인스턴스마다 다를 수 있기 때문에 상태가 동일하더라도 시스템이 일치시키지 못할 수 있습니다.

일치에 실패하면 영향을 받는 기록의 시작 및 종료 상태가 비어 있거나 숫자 값이 포함됩니다. 이러한 기록을 복구하려면 다음으로 이동하십시오. 상태 플로우 〉 관리자 〉 상태 플로우 다시 작성. 이 모듈은 가져온 상태 플로우 기록에서 일치를 발견할 때까지 상태 필드 선택 목록에 있는 각 항목의 숫자 값을 비교하는 스크립트를 실행합니다.

상태 플로우를 다시 빌드하는 시기의 예로는 와 같은 고객 서비스 관리다른 Service Now 애플리케이션의 상태 플로우가 있고 이를 에 사용하려는 경우를 들 수 있습니다 현장 서비스 관리. 상태 흐름에서 고객 서비스 관리 XML 파일을 내보낸 다음 해당 XML 파일을 상태 흐름에 현장 서비스 관리 업로드합니다. 및 현장 서비스 관리에 사용된 고객 서비스 관리 상태가 일치하지 않는 경우 상태 플로우를 현장 서비스 관리 다시 작성해야 합니다.

상태 플로우 정리

시스템이 사용자 지정 전환을 수행하기 위해 자동으로 생성하는 비즈니스 규칙, 클라이언트 스크립트, UI 작업은 이들을 사용하는 상태 플로우 기록이 나타나는 동안에만 존재합니다.

테이블의 상태 플로우가 삭제되면 시스템은 다음 기준을 사용하여 해당 테이블에서 생성된 불필요한 프로그래밍 요소를 모두 삭제하려고 시도합니다.

정리에서 삭제된 상태 플로우 요소

요소	삭제되는 경우
UI 작업 비즈니스 규칙 딕셔너리 무효화	요소를 만든 상태 플로우가 삭제될 때.
상태 플로우에 의해 트리거된 이벤트를 처리하는 비즈니스 규칙	구성된 이벤트가 있는 지정된 테이블에 대한 모든 상태 플로우가 삭제될 때.
클라이언트 스크립트(onLoad)	테이블의 모든 상태 플로우가 삭제될 때.
클라이언트 스크립트(onChange)	필드 컨트롤이 있는 모든 상태 플로우가 삭제될 때.
작업 메모 비즈니스 규칙	필드 컨트롤 또는 작업 메모가 있는 모든 상태 플로우가 삭제될 때.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 플로우 예시

비즈니스 프로세스에서 작업 주문 작업이 에이전트에 디스패치될 때 이것이 자동으로 수락되어야 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
보류 중인 디스패치에서 수락됨으로 전환을 자동화하고 에이전트가 작업을 거부할 수 있는 할당됨 상태를 바이패스하는 새 상태 플로우 기록을 만듭니다. 이 때문에 시스템이 UI 작업과 연결된 수동 스크립트를 실행하지 못합니다. 자동 스크립트는 작업이 디스패치된 날짜와 시간 업데이트와 같은 수동 스크립트가 수행한 작업 또는 알림 발송과 같은 추가 작업을 수행하는 작업을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 상태 플로우 〉 작업 플로우.
2. 보류 중인 디스패치의 시작 상태에서 할당됨의 종료 상태로 작업 전환을 정의하는 할당됨 기록을 엽니다.

   이것은 에이전트의 이름이 할당 대상 필드에 추가되고 작업이 업데이트될 때 발생하는 자동 상태 변경입니다.

3. 상태 플로우의 이름을 변경합니다.

   이 예에서는 이름을 에이전트 수락 건너뛰기로 변경합니다.

4. 종료 상태 필드의 값을 수락됨으로 변경합니다.

   이 전환을 사용하여 에이전트가 작업을 거부할 수 있는 수락 상태 플로우 기록을 바이패스할 수 있습니다.

5. 다음 필드에서 조건 기준을 설정합니다.
   - 자동 조건 문자열: 이 조건은 현재 상태가 보류 중인 디스패치 이고 할당 대상 필드의 값이 변경되도록 합니다. 예를 들면 current.state == 10 && current.assigned_to.changes()# 같습니다.
   - 자동 조건: **[Assigned to] [is not empty]** 조건은 디스패치된 모든 작업이 자동으로 수락되도록 합니다.
   - 자동 스크립트:] 자동 스크립트는 작업이 디스패치된 시간을 설정합니다. 예를 들어, method: current.dispatched_on = gs.nowDateTime();을 사용합니다.

   주:
   이전의 두 조건 문은 **[and]** 관계를 가집니다. 이 예제에서 비즈니스 규칙은 보류 중인 디스패치 상태의 작업이 에이전트에 할당될 때 실행됩니다.

6. 삽입 및 유지 명령을 사용하여 기록을 복사합니다.

   이 작업은 기록 번호를 증가시키고 비즈니스 규칙 필드를 지웁니다. 시스템은 새 상태 플로우 기록의 이름을 사용하여, 새 비즈니스 규칙을 자동으로 생성합니다. 에이전트 수락 건너뛰기 비즈니스 규칙은 디스패처가 할당 대상 필드에 사용자 이름을 입력할 때 자동으로 작업을 보류 중인 디스패치에서 수락됨으로 이동합니다. 이후 이 상태 플로우 기록에 작성하는 변경 사항은 이 비즈니스 규칙에 의해 실행됩니다.

7. 활성 확인란이 선택되어야 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.

8. 작업 플로우 목록에서 수락 상태 플로우 기록을 찾아서 활성 상태를 **false**로 변경합니다.

   이 작업은 에이전트가 작업을 수락할 수 있는 전환을 비활성화하고 상태 플로우를 직접 보류 중인 디스패치에서 수락됨으로 이동합니다.

의 템플릿 관리 구성 현장 서비스

작업 주문 템플릿에 설명된 정적 정보를 사용하는 대신 템플릿이 데이터를 동적으로 처리할 수 있도록 작업 주문 템플릿의 고급 구성을 설정합니다 .

템플릿 관리는 현장 서비스 작업 주문을 생성하는 동안 템플릿이 동적으로 작동할 수 있도록 작업 주문 템플릿에 대한 고급 구성을 제공합니다.

관리자는 템플릿을 사용하여 다음 절차를 통해 작업 주문에 필드를 채우고 작업을 생성하는 정보를 동적으로 식별할 수 있습니다.

- 작업 주문 템플릿을 사용하여 소스 테이블의 정보를 작업 주문 속성에 매핑합니다. 자세한 내용은 데이터 매핑 구성 문서를 참조하십시오.
- 정의된 필터링 조건에 따라 작업 주문에 적합한 작업을 식별하고 작성합니다. 자세한 내용은 독립 실행형 작업 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.
- 확장점을 사용하여 작업 주문의 소스를 식별하는 프로세스를 사용자 지정합니다. 자세한 내용은 Field Service Management의 확장점 문서를 참조하십시오.

구성 개요

템플릿 관리를 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 에 대한 템플릿 관리 활성화 현장 서비스

   관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스용 템플릿 관리 플러그인 (com.snc.fsm_template_management)을 설치합니다.

2. (옵션) 데이터 매핑 구성

   테이블에서 필드를 가져와 작업 주문 양식에 추가하도록 작업 템플릿을 구성합니다. 소스 테이블은 케이스, 인시던트 또는 테이블 변경일 수 있습니다.

3. (옵션) 독립 실행형 작업 템플릿 구성

   템플릿 관리를 사용하여 독립 실행형 작업 주문 작업 템플릿을 생성하고 다른 작업 주문 템플릿에 연결합니다. 이를 통해 작업 주문 템플릿은 적절한 작업을 식별하고 필터링 조건에 따라 다른 작업 주문에 대해 작업을 작성할 수 있습니다.

에 대한 템플릿 관리 활성화 현장 서비스

관리자 역할이 있는 경우 플러그인 용 템플릿 관리 현장 서비스 (com.snc.fsm_template_management)를 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

템플릿 관리 용 템플릿을 활성화하면 현장 서비스 현장 서비스 관리 (com.snc.work_management) 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화됩니다.

현장 서비스 템플릿 관리와 함께 다음 항목이 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.

- 테이블
- 스크립트 포함
- 비즈니스 역할

자세한 내용은 구성요소에 대한 현장 서비스 템플릿 관리 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 플러그인 용 템플릿 관리 현장 서비스 (com.snc.fsm_template_management)를 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.

데이터 매핑 구성

작업 주문을 생성하는 동안 소스 테이블에서 데이터를 가져와 작업 주문 양식의 필드를 채우도록 작업 주문 템플릿을 구성합니다. 소스 테이블은 작업 주문의 원본 소스에 따라 케이스, 인시던트, 변경 또는 기타가 될 수 있습니다.

먼저 소스 테이블에서 작업 주문 테이블로 복사할 필드를 지정하는 테이블 맵을 생성한 다음 테이블 매핑을 작업 주문 템플릿에 연결합니다. 템플릿 관리의 확장점을 사용하면 작업 주문 템플릿에서 다음 구성을 처리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Field Service Management의 확장점 문서를 참조하십시오.

구성 개요

데이터 매핑 구성을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 소스 테이블에서 작업 주문으로 필드 매핑 작성

   테이블 매핑을 사용하여 소스에서 작업 주문이 생성되면 소스 테이블의 정보가 작업 주문의 적절한 대상 필드에 복사됩니다.
2. 소스 테이블에서 데이터를 가져오려면 작업 주문 템플릿 사용

   작업 주문 템플릿을 사용하여 작업 주문의 소스를 식별한 다음 해당 소스 테이블의 데이터를 작업 주문 필드에 매핑합니다.

소스 테이블에서 작업 주문으로 필드 매핑 작성

소스 테이블에서 작업 주문 필드로 복사되는 필드를 구성하려면 테이블 맵을 작성하십시오. 작업 주문의 소스는 케이스, 변경, 인시던트 등일 수 있습니다.

시작하기 전에

플러그인용 템플릿 관리(com.snc.fsm_template_management)를 현장 서비스 활성화해야 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.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

테이블 매핑을 사용하면 소스에서 작업 주문이 생성될 때 소스 테이블의 정보가 작업 주문의 적절한 대상 필드에 복사됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 템플릿 관리 〉 테이블 매핑.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

CSM 테이블 맵 양식

필드	설명
매핑 이름	테이블 맵 이름입니다.
API 이름	이 테이블 맵의 API입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
소스 테이블	맵에 대한 소스 테이블입니다. 예를 들어 케이스, 인시던트, 변경 등이 있습니다.
활성	소스 테이블에서 대상 테이블로의 매핑을 활성화하는 옵션입니다.
애플리케이션	읽기 전용입니다. 이 테이블 맵의 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
고급 필드 매핑	고급 필드 매핑을 활성화하는 옵션입니다.
대상 테이블	맵에 대한 대상 테이블입니다. 예를 들면 wm_order입니다.
고급 조건 사용	스크립트를 사용하는 고급 조건 매핑을 활성화하는 옵션입니다. 활성화된 경우 고급 조건 필드에 스크립트를 추가합니다.
고급 조건	고급 조건 사용 필드를 활성화한 경우 사용할 스크립트입니다.
조건	조건 작성기를 사용하여 테이블 맵에 적용할 조건을 선택합니다.
순서	의존성 해결을 위해 복수 일치 맵 정의를 동시에 처리하기 위한 우선순위의 순서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 일치하는 테이블 맵이 하나만 있으면 시스템에서 해당 맵을 사용합니다. ○ 동일한 순서의 일치하는 테이블 맵이 여러 개 있으면 시스템은 이전에 만든 날짜와 함께 맵을 사용합니다. ○ 순서가 다른 여러 개의 일치하는 테이블 맵이 있으면 시스템은 가장 높은 순서의 맵을 사용합니다.
고급 필드 매핑	고급 스크립트를 사용하여 필드를 매핑하는 옵션입니다. 주: ○ 기본 및 고급 필드 매핑에 동일한 소스 또는 대상 필드가 구성된 경우 고급 필드 매핑이 기본 필드 매핑을 무효화합니다. ○ 기본 및 고급 필드 매핑에 구성된 필드가 다른 경우 고급 필드 매핑의 필드 구성이 기본 필드 매핑의 필드 구성에 추가됩니다. 이 필드는 매핑 방법이 고급이고 고급 필드 매핑 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   테이블 맵은 선택한 소스 테이블을 작업 주문 테이블에 매핑하여 생성됩니다.
5. 소스 필드에서 작업 주문의 적절한 필드로 정보를 복사하기 위한 필드 매핑을 생성합니다.

   a. 기본 필드 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

CSM 필드 맵 양식

필드	설명
테이블 맵	필드 매핑에 사용되는 테이블 맵 이름입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
소스 테이블	맵에 대한 소스 테이블입니다. 이 필드는 매핑 방법이 기본이고 고급 옵션을 선택하지 않은 경우에만 사용할 수 있습니다.
소스 필드	필드 매핑을 위한 소스 테이블의 열입니다. 이 필드는 매핑 방법이 기본이고 고급 옵션을 선택하지 않은 경우에만 사용할 수 있습니다.
애플리케이션	이 필드 맵의 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.

필드	설명
	이 필드는 자동으로 설정됩니다.
대상 테이블	맵에 대한 대상 테이블입니다. 예를 들면 wm_order입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
대상 필드	매핑된 소스 필드 값으로 채우려는 작업 주문 테이블의 열입니다.
순서	매핑된 필드 처리 우선순위의 순서입니다.
활성	소스 필드에서 작업 주문 필드로의 정보 매핑을 활성화하는 옵션입니다.
고급	고급 스크립트를 사용하여 필드를 매핑하는 옵션입니다. 주: ▪ 기본 및 고급 필드 매핑에 동일한 소스 또는 대상 필드가 구성된 경우 고급 필드 매핑이 기본 필드 매핑을 무효화합니다. ▪ 기본 및 고급 필드 매핑에 구성된 필드가 다른 경우 고급 필드 매핑의 필드 구성이 기본 필드 매핑의 필드 구성에 추가됩니다.

c. 제출을 클릭합니다.

6. 옵션: 추가 필드를 매핑하려면 5단계를 반복합니다.

결과
소스 및 대상 테이블이 매핑되고 소스 필드에서 작업 주문의 적절한 필드로 정보를 복사할 준비가 됩니다.

소스 테이블에서 데이터를 가져오려면 작업 주문 템플릿 사용

작업 주문 템플릿을 사용하여 작업 주문의 소스를 식별한 다음 해당 소스 테이블의 데이터를 작업 주문 필드에 매핑합니다. 이는 테이블 맵을 작업 주문 템플릿과 연결하여 가능합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 템플릿 관리 〉 속성 매핑.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 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.

템플릿 속성 매핑 양식

필드	설명
테이블 맵	CSM 테이블 맵에 저장된 매핑의 이름입니다.
순서 모델	테이블 매핑 구성을 사용할 작업 주문 템플릿의 이름입니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
작업 주문 템플릿은 연결된 테이블 매핑을 기반으로 소스 테이블에서 해당 작업 주문 필드로 데이터를 복사할 수 있습니다. 새로 생성된 이 속성 매핑은 작업 주문 템플릿 양식의 템플릿 속성 매핑 관련 목록에서 찾을 수 있습니다.

독립 실행형 작업 템플릿 구성

템플릿 관리를 통해 독립 실행형 작업 주문 작업 템플릿을 생성하고 다른 작업 주문 템플릿에 연결할 수 있습니다. 이를 통해 작업 주문 템플릿은 적절한 작업을 식별하고 정의된 필터링 조건에 따라 다른 작업 주문에 대해 작업을 작성할 수 있습니다.

먼저 독립 실행형 작업 주문 작업 템플릿을 생성한 다음 작업 주문 템플릿에 매핑합니다.

구성 개요

독립 실행형 작업 템플릿 구성을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 작업 주문 작업 템플릿 생성

   여러 작업 주문 템플릿에서 작업 주문에 대해 동일한 작업을 생성하는 데 사용할 수 있는 독립 실행형 작업 주문 작업 템플릿을 생성합니다.

2. 작업 주문 템플릿을 사용하여 작업 주문에 관련 작업을 생성합니다.

   필터링 조건과 함께 독립 실행형 작업 템플릿을 작업 주문 템플릿에 추가합니다.

작업 주문 작업 템플릿 생성

여러 작업 주문 템플릿에서 작업 주문에 대해 동일한 작업을 생성하는 데 사용할 수 있는 독립 실행형 작업 주문 작업 템플릿을 생성합니다. 이렇게 하면 각 작업 주문 템플릿에 대해 매번 동일한 작업 템플릿을 생성하는 수고를 덜 수 있습니다.

시작하기 전에
플러그인용 템플릿 관리(com.snc.fsm_template_management)를 현장 서비스 활성화해야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 템플릿 관리 〉 작업 주문 작업 템플릿.
2. 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.

작업 정보 양식

필드	설명
작업 유형	작성할 작업의 유형 기본값은 작업 주문 작업입니다.
이름	이 작업에 대한 고유하고 설명적인 이름입니다.
간단한 설명	이 작업 요약
설명	이 작업에 대한 설명입니다.
부품 및 수량	필요에 따른 부품 요구사항과 수량입니다. 현장 서비스 구성 화면에서 부품 요구사항이 에이전트에 필요 없음을 선택한 경우, 부품 및 수량 필드는 표시되지 않습니다.
검사 목록 템플릿	목록에서 검사 목록 템플릿을 선택하여 이 작업 주문 템플릿에서 생성된 작업에 검사 목록을 추가합니다.
디스패치 그룹	작업을 수행할 개인을 선택하는 데 사용되는 디스패치 그룹입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

결과
독립 실행형 작업 템플릿이 생성되어 작업 주문 템플릿에 매핑할 준비가 됩니다.

다음에 수행할 작업
독립 실행형 작업 템플릿을 생성한 후에는 작업 주문 템플릿에 매핑합니다. 이를 통해 필요한 경우 작업 주문 템플릿에서 다른 작업 주문에 대해 유사한 작업을 생성할 수 있습니다. 작업 주문 템플릿을 사용하여 작업 주문에 관련 작업을 생성합니다. 문서를 참조하십시오.

작업 주문 템플릿을 사용하여 작업 주문에 관련 작업을 생성합니다.

필터링 조건과 함께 독립 실행형 작업 템플릿을 작업 주문 템플릿에 추가합니다. 이를 통해 작업 주문 템플릿은 필터링 조건이 일치하는 경우에만 다른 작업 주문에 대해 동일한 작업을 식별하고 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
플러그인용 템플릿 관리(com.snc.fsm_template_management)를 현장 서비스 활성화해야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 템플릿 관리 〉 작업 주문 템플릿.

2. 작업 주문 템플릿 목록에서 작업 주문 템플릿을 엽니다.

3. 서비스 주문 작업 모델 관련 목록에서 추가를 선택합니다.

4. 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.

서비스 주문 작업 모델 양식

필드	설명
순서 모델	작업 템플릿을 추가할 작업 주문 템플릿의 이름입니다. 이 필드는 선택한 주문 모델에 따라 자동으로 설정됩니다.
테이블	이 작업 주문 템플릿과 연결된 테이블입니다. 예를 들면 wm_order입니다.
작업 모델	작업 주문 템플릿에 추가할 작업 주문 작업 템플릿의 이름입니다.
순서	작업 주문에 대한 작업을 생성하기 위해 작업 템플릿을 평가해야 하는 순서입니다.

5. 필터 조건을 추가합니다.

   a. 필터 조건 추가를 선택합니다.

   b. 조건을 생성합니다.
   예를 들어 **[Account] [is] [Boxeo] AND [Active] [is] [true]**입니다.

   c. 쿼리에 대체 조건 집합을 추가하려면 새 조건 집합을 선택하고 대체 집합에 대한 조건을 추가합니다.

   이 작업 주문 템플릿을 사용할 때 작업 주문에 대한 작업을 결정하는 데 도움이 되는 조건이 설정됩니다.

6. 제출을 선택합니다.

결과
정의된 필터링 조건이 일치하면 작업 주문 템플릿으로 여러 작업 주문에 대해 이 작업을 생성할 수 있습니다.

종결된 작업 주문에 대해 서명된 **PDF** 요약 구성

현장 서비스 관리에서 고객은 완료 종결됨 또는 미완료 종결됨 상태로 종결된 작업 주문에 디지털 서명하고 확인할 수 있습니다. 그러면 서명된 작업 주문의 PDF 요약이 만들어집니다.

요약은 완료된 작업, 사용되고 반환된 부품, 부대경비, 작업 완료에 필요한 시간을 포함합니다. 또한 이 PDF는 고객의 이름과 서명을 포함합니다.

관련 정보

작업 주문에 대한 서명된 PDF 요약 만들기

현장 서비스 서명 패드 활성화

관리자 역할이 있는 경우 - 현장 서비스 서명 패드 플러그인(com.snc.wo_signature_pad)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
현장 서비스 관리 - Signature Pad를 사용하려면 플러그인(com.snc.work_management)을 설치해야 합니다현장 서비스 관리. 자세한 내용은 Field Service Management 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.

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보
현장 서비스 관리 서명 패드와 함께 설치되는 항목은 다음과 같습니다.

- 테이블
- 스크립트 포함

자세한 내용은 현장 서비스 - 서명 패드 구성 요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 현장 서비스 - Signature Pad 플러그인 (com.snc.wo_signature_pad)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.

결과
Signature Pad 플러그인이 현장 서비스 활성화되면 구성 페이지에 서명 캡처 및 PDF 주문 요약 구성 현장 서비스 이 성공적으로 추가됩니다.

주:
종결된 작업 주문의 서명된 PDF 요약을 생성하려면 서명 캡처 및 **PDF** 주문 요약 을 활성화해야 합니다.

작업 주문 작업 구성

작업 주문은 하나 이상(일반적으로 여러 개의) 작업 주문 작업으로 구성됩니다. 작업 주문의 작업은 자율적으로 작동하는 한 사람, 그룹 또는 여러 현장 서비스 기술자에게 할당할 수 있습니다. 작업을 완료하는 데 필요한 작업이 독립적으로 수행할 수 있는 논리적 부분으로 분할되면 작업 주문을 완료하기가 더 쉽습니다.

구성 개요

선택적으로 하나 이상의 작업 주문 작업 구성을 설정합니다.

- 작업 주문 작업에 대한 작업 유형 생성

  작업에 대해 서로 다른 작업 유형을 생성하여 작업에 크루가 필요한 경우와 할당 그룹의 기본 설정을 원하는 경우와 같은 작업의 다양한 요구 사항을 결정하고 구성합니다.

- 작업 주문 작업 상태

  작업 주문 작업 상태는 순차적이며 한 상태에서 다음 상태로 진행됩니다. 구성에 따라 작업 주문 작업은 이 시퀀스 또는 고유한 시퀀스를 따르거나 정의된 요구 사항이 충족되면 상태에서 상태로 자동으로 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.

- 예약됨 상태 구성

  작업 주문 작업을 소프트 예약하지만 확인하지는 않을 수 있습니다. 이 상태에서는 작업 주문 작업이 디스패처로부터 할당 보류 중입니다.

- 작업 주문 질문서 구성

  작업 주문 질문서 기능을 사용하면 관리자가 질문서 기록을 작성하고 해당 기록을 작업 주문 작업과 연결할 수 있습니다. 관리자는 에이전트가 작업을 종결하기 전에 필요한 질문서를 작성할 수도 있습니다.

- 에 대한 시간 기록 구성 현장 서비스

  시간 기록 기능을 사용하면 에이전트가 작업 주문 작업 양식에서 작업에 소요된 시간을 기록하고, 근무 시간 양식에서 회의 또는 교육 등 기타 활동에 소요된 시간을 기록할 수 있습니다.

작업 주문 작업에 대한 작업 유형 생성

작업을 완료하기 위해 수행할 현장 서비스 작업 유형을 분류할 수 있는 옵션이 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
작업에 대해 서로 다른 작업 유형을 생성하여 작업에 크루가 필요한 경우와 할당 그룹의 기본 설정을 원하는 경우와 같은 작업의 다양한 요구 사항을 결정하고 구성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 작업 유형.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 유형 양식

필드	설명
이름	작업 유형의 이름입니다.
값	내부적으로 저장할 작업 유형의 이름입니다.
설명	작업 유형에 대한 설명입니다.
예약 기본 설정	작업을 할당해야 하는 할당 그룹의 유형입니다(예: 내부 및 외부 그룹).
활성	작업 주문 작업을 생성할 때 작업 유형을 선택할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
크루 필요	선택한 작업 유형에 크루가 필요한지 여부를 나타내는 옵션입니다.
자원 요구 사항	선택한 작업 유형에 에이전트 또는 장비와 같은 자원이 필요한지 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
	주: 이 필드는 현장 서비스 자원 일정 플러그인 (com.snc.fsm_resource_scheduling)이 활성화된 경우에만 나타납니다.

4. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

결과
작업 유형이 성공적으로 생성되었습니다.

- 크루 필요 옵션을 선택한 경우 크루 요구 사항 관련 목록 기록과 함께 작업 유형이 생성됩니다.
- 자원 요구 사항 옵션을 선택한 경우 자원 요구 사항 관련 목록 기록과 함께 작업 유형이 생성됩니다.

리소스 요구 사항 추가에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 주문 작업에 대한 자원 요구 사항 추가.

작업 주문 작업 상태

작업 주문은 하나 이상의 작업 주문 작업으로 구성됩니다. 작업 주문 작업 상태는 순차적이며 한 상태에서 다음 상태로 진행됩니다.

구성에 따라 작업 주문 작업은 이 시퀀스 또는 고유한 시퀀스를 따르거나 정의된 요구 사항이 충족되면 상태에서 상태로 자동으로 이동할 수 있습니다.

현장 서비스 관리 작업 주문 작업 상태

초안	한정자는 작업 설명을 완료하지 않았으며 작업 주문 작업에서 디스패치 그룹이 비어 있습니다.
디스패치 보류 중	한정자는 디스패치 그룹을 추가하고 작업 주문 작업에서 자격 만족 을 선택합니다.
예약됨	작업 주문 작업이 소프트 예약되었지만 확인되지 않았습니다. 작업 주문 작업이 디스패처로부터 할당 보류 중입니다. 주: 이 상태는 예약된 상태 사용이 활성화된 경우에만 표시됩니다. 자세한 내용은 예약됨 상태 구성 문서를 참조하십시오.
할당됨	디스패처가 작업 주문 작업의 할당을 확인합니다. 작업이 할당된 현장 서비스 에이전트의 수락 대기 중입니다.
수용됨	에이전트가 현장 서비스 작업을 수락하면 작업할 준비가 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.

현장 서비스 관리 작업 주문 작업 상태

	주: 에이전트가 현장 서비스 작업 주문 작업에서 이동 시작 을 선택하면 작업은 이동 중 하위 상태로 들어갑니다.
작업 진행 중	에이전트가 현장 서비스 작업을 시작하고 작업 주문 작업에서 작업 시작을 선택합니다.
완료 종결	사양에 따라 작업 주문 작업이 완료되었습니다. 주: 완료 종결의 하위 상태는 완료입니다.
미완료 종결	지정된 대로 작업을 완료할 수 없습니다. 주: 미완료 종결의 하위 상태는 완료입니다.
취소됨	작업이 취소되었습니다.

예약됨 상태 구성

관리자는 선택적으로 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대해 예약된 상태 플로우를 활성화하도록 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 현장 서비스 〉 관리 〉 구성.
2. 할당 탭을 선택합니다.
3. 예약된 상태 사용을 선택합니다.

   주:
   디스패치 큐가 꺼져 있으면 예약된 상태 사용이 자동으로 해제됩니다.디스패치 큐가 활성화되면 예약된 상태 사용이 자동으로 활성화되지 않습니다.

4. 저장을 선택합니다.
5. 다음으로 이동 현장 서비스 〉 관리 〉 속성.
6. 예약된 시작이 현재 시간에서 지정된 시간 내에 있을 때 예약됨에서 할당됨으로 작업 상태 업데이트 속성까지 아래로 스크롤하고 이 속성을 수정하여 작업 주문 작업을 디스패치해야 하는 시기를 정의합니다(예약됨에서 할당됨으로 이동).
   기본 숫자는 12이며, 이는 다음 12시간 내에 예약된 모든 작업이 할당됨 상태에 있음을 의미합니다.
7. 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.

결과

- 작업 주문 양식에서는 다음이 발생합니다.
  - 자격이 활성화되지 않은 경우 디스패치 준비 완료와 할당됨 사이에 새 상태 예약됨이 표시됩니다.
  - 적격성 평가가 활성화된 경우 자격 만족과 할당 사이에 새로운 상태 Scheduled가 표시됩니다.
- 작업 주문 작업 양식에서 보류 중인 디스패치와 할당된 상태 사이에 새 상태 예약됨이 표시됩니다.

주:
예약된 상태 사용 속성을 해제하면 작업이 예약됨에서 할당됨으로 이동되었음을 나타내는 경고가 나타납니다. 결과적으로 예약됨 상태에 있는 모든 작업 주문 작업은 할당됨 상태로 이동됩니다.

작업 주문 질문서 구성

질문서는 에이전트로부터 현장 서비스 작업을 수행하는 동안 일반 현장 서비스 프로세스 준수 확인과 같은 다양한 유형의 정보를 수집합니다. 질문서 구성 현장 서비스 은 선택 사항입니다.

일부 작업 주문 및 작업을 현장 서비스 완료하는 과정에서 에이전트는 질문서를 작성하거나 검사 목록을 완료합니다. 예를 들어, 에이전트는 작업 처리를 시작하기 전에 안전 검사 목록을 완료하거나, 작업 주문을 완료하기 전에 검사 질문서를 작성해야 할 수 있습니다.

작업 주문 질문서 기능을 사용하면 관리자 역할을 가진 사용자가 질문서 기록을 생성하고 해당 기록을 작업 주문 또는 작업 주문 작업과 연결할 수 있습니다. 관리자는 에이전트가 작업을 종결하기 전에 질문서를 필수로 작성하도록 설정할 수도 있습니다. 질문서 기록은 질문서를 트리거하는 조건이나 이벤트와 같은 몇 가지 구성 정보뿐만 아니라, 질문서에 포함된 질문 목록을 포함합니다. 설문 조사 디자이너 도구가 질문서를 만드는 데 사용됩니다.

작업 주문이나 작업에 연결된 질문서가 있을 때 양식 상단에 질문서 버튼이 나타납니다. 이 버튼을 선택하면 에이전트가 질문서 또는 검사 목록을 작성할 수 있는 질문서 페이지가 표시됩니다.

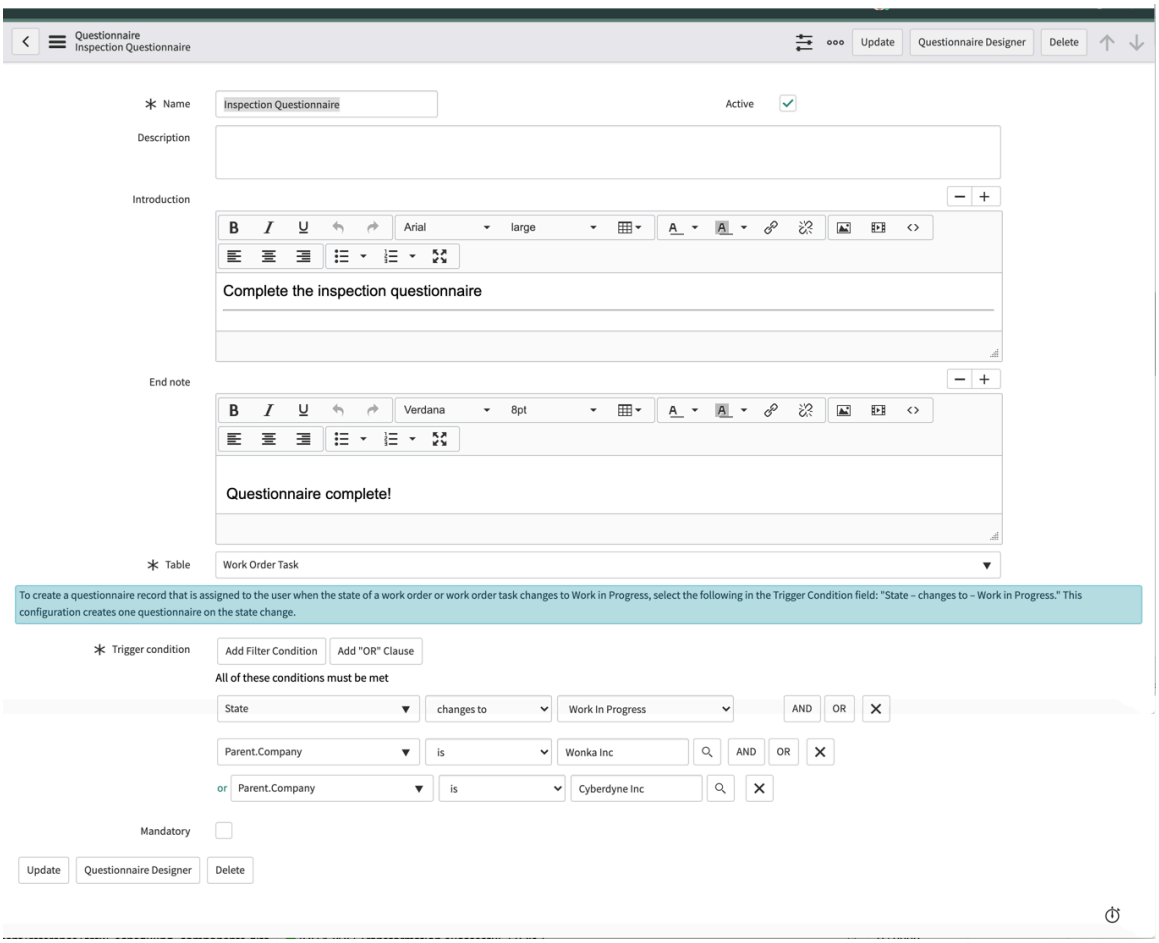
데모 질문서

Inspection Questionnaire는 - Questionnaire 플러그인에 포함된 데모 질문서 기록입니다 현장 서비스 . 작업 주문 작업이 진행 중 상태로 바뀔 때마다 이 질문서 기록은 해당 작업에 질문서를 추가합니다.

다음은 데모 질문서 양식의 스크린샷입니다. 트리거 조건 섹션에는 상태가 진행 중으로 변경되어야 한다는 조건이 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.

질문서 양식



트리거 조건을 정의할 때 운영자 가 상태가 진행 중으로 변경되었음을 의미합니다. 대신 **is** 조작을 사용하는 경우 작업이 업데이트될 때마다 질문서가 트리거됩니다.

이 데모 질문서는 다음과 같이 작동합니다.

1. 디스패처가 작업 주문 작업을 에이전트에 할당합니다.
2. 에이전트가 작업을 수락하고 작업 양식에서 작업 시작 을 선택합니다.
3. 작업 상태가 진행 중으로 변경됩니다.
4. 질문서 버튼이 작업 폼 헤더에 나타납니다.
5. 에이전트는 질문서를 선택하여 작업에 사용 가능한 하나 이상의 질문서를 표시합니다.
6. 에이전트는 원하는 질문서에서 시작 을 선택합니다.
7. 에이전트가 질문서를 완료하고 제출 또는 저장을 선택합니다.
8. 에이전트가 작업 주문 작업으로 되돌아가서, 작업을 완료하고, 작업을 종결합니다.

> **주:**
> 연결된 작업 주문 또는 작업을 종결한 후에는 질문서를 편집할 수 없습니다.

구성 개요

작업 주문 설문지를 설정하는 단계는 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. 현장 서비스 질문서 활성화

   관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스 - 질문서 플러그인(com.snc.wm_questionnaire)을 설치합니다.

2. 작업 주문 또는 작업에 대한 질문서 만들기

   작업이 시작되기 전 또는 작업이 완료된 후에 완료할 질문서를 작성하십시오.

관련 정보

현장 서비스 질문서 활성화

작업 주문 또는 작업에 대한 질문서 만들기

현장 서비스 질문서 활성화

관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스 - 질문서 플러그인(com.snc.wm_questionnaire)을 현장 서비스 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

- 현장 서비스 com.snc.wm_questionnaire 설치하기 전에 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  고객 서비스(com.sn_customerservice)

  Customer Service Management 데모 데이터(com.snc.customerservice.demo)

  현장 서비스 관리

필요한 역할: admin.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 현장 서비스 질문서 플러그인(com.snc.wm_questionnaire)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.

결과
질문서 플러그인이 현장 서비스 활성화되면 질문서 모듈이 현장 서비스 메뉴(현장 서비스 〉 관리 〉 질문서).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
양식 레이아웃을 구성하고 할당 대상 필드를 추가하여 할당된 에이전트 없이 질문서가 생성되지 않도록 합니다.

관련 정보

작업 주문 또는 작업에 대한 질문서 만들기

작업 주문 또는 작업에 대한 질문서 만들기

질문서 기록을 만든 다음 이것을 작업 주문 또는 작업 주문 작업 테이블과 같은 테이블과 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관리자는 다음으로 이동하여 질문서 목록의 질문서 기록과 질문서를 볼 수 있습니다. 설문 조사 〉 설문 조사 보기.

프로시저

1. 다음으로 이동 현장 서비스 〉 관리 〉 질문서.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

질문서 양식

필드	설명
이름	질문서의 이름입니다.
활성	질문서 기록을 활성화하는 옵션입니다. 관리자는 활성 질문서를 작업 주문 및 작업 주문 작업에 첨부할 수 있습니다.
설명	질문서 기록에 대한 간략한 설명입니다.
소개	질문서의 시작부에 나타나는 텍스트입니다.
종료 메모	질문서의 끝에 나타나는 텍스트입니다.
테이블	이 질문서 기록과 연결된 테이블입니다.
트리거 조건	질문서를 적용할 수 있는 시기를 결정하는 트리거 조건입니다. 조건 작성기를 사용하여 트리거 조건을 생성합니다. 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대해 이러한 조건이 true이면 질문서가 작업 주문에 추가됩니다.
필수	질문서를 필수로 만드는 옵션입니다. 이것을 활성화하면 에이전트가 작업 주문 또는 작업 주문 작업을 종결하기 전에 질문서를 완료해야 합니다.
다음 이전 닫음	에이전트가 필수 질문서를 완료하기 전에 작업 주문 또는 작업 주문 작업이 있어야 한다고 명시합니다.

4. 제출을 선택합니다.
   시스템은 기록을 만들고, 질문서 양식을 표시하고, 질문서 디자이너 버튼을 추가합니다.
5. 질문서의 텍스트를 작성하려면 질문서 디자이너를 선택하십시오.
   설문 조사 디자이너 도구가 새 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.

6. 질문서에 나타나는 질문 또는 검사 목록 항목을 만들려면 설문 조사 디자이너 도구를 사용하십시오.
7. 저장을 선택하고 설문 조사 디자이너 창을 닫습니다.

결과
질문서가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
질문서 목록 및 질문서에서 질문서 기록을 보려면 다음으로 이동하십시오. 설문 조사 〉 설문 조사 보기.

질문서를 편집하려면 양식을 열고 변경한 후 업데이트를 선택하십시오.

관련 정보

작업 주문 또는 작업에 대한 질문서 완료

에 대한 시간 기록 구성 현장 서비스

에이전트는 작업과 활동에서 작업한 시간을 기록합니다. 시간이 기록된 항목은 관리자가 승인하도록 시간 카드와 시간 시트를 자동으로 생성합니다. 시간 기록 구성은 선택 사항이지만 에이전트가 수동으로 시간을 기록할 필요가 없습니다 현장 서비스 .

시간 기록 기능은 시간 카드 관리 애플리케이션의 기능을 로 확장합니다 현장 서비스 관리. 에이전트는 작업 주문 작업 양식에서 작업을 했던 시간과 작업한 시간 양식에서 회의나 교육과 같은 다른 활동에 할애한 시간을 기록할 수 있습니다. 작업한 시간 항목은 선택한 각 작업 범주에 대한 시간 카드를 자동으로 생성합니다. 시간 카드는 주간 타임시트에 자동으로 포함됩니다.

시간 기록 기능은 비용 관리 애플리케이션 기능을 현장 서비스 관리로 확장합니다. 관리자는 급여 유형과 노동력 요율표를 보거나 만들 수 있으며 경비 기준도 볼 수 있습니다. 시간 시트는 노동 요율표를 사용하여 비용을 결정합니다.

에이전트는 시간 카드에 기록된 시간을 수정할 수 있습니다. 일단 타임시트가 승인되고 시간 카드가 처리되어도 에이전트는 뒤로 돌아가 작업한 시간을 수정할 수 있습니다. 타임시트가 보류 중 상태로 되돌아가고 새 시간 카드가 생성됩니다. 에이전트가 같은 주 동안 승인된 타임시트에 작업한 시간 기록을 더 추가하면 이번 주에 대해 새 타임시트 기록이 만들어집니다.

관리자는 할당 그룹에 있는 에이전트의 작업한 시간 기록, 시간 카드 및 타임시트를 보고 타임시트를 승인하거나 거부할 수 있습니다. 타임시트가 승인되면 시스템은 시간 카드를 처리하고 시간 카드 범주를 기준으로 요율표를 사용하여 Expense Line을 만듭니다.

타임시트 정책

wm_agent 역할을 가진 사용자의 경우, 작업한 시간 기록을 생성하면 **com.snc.time_card.time_worked** 시스템 속성의 설정과 상관 없이 자동으로 시간 카드가 생성되거나 수정됩니다. 타임시트 정책은 이 기능을 제어합니다. 관리자는 wm_agent 역할을 가진 특정 사용자에 대한 개별 타임시트 정책을 만들어 해당 사용자의 시간 카드 자동 생성을 비활성화할 수 있습니다.

현장 서비스 뷰

시간 카드 양식과 타임시트 양식에 현장 서비스 양식이 있습니다. wm_agent와 wm_manger 역할을 가진 사용자의 경우, 이 뷰는:

- 시간 카드 생성 UI 작업을 제거합니다.
- 시간 카드 양식에 작업한 시간 관련 목록을 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.

구성 개요

시간 기록을 설정하는 단계는 다음과 같습니다. 현장 서비스

1. 에 대한 시간 기록 현장 서비스 활성화

   관리자 역할이 있는 경우 플러그인(com.snc.wm_time_recording)에 대한 시간 기록을 현장 서비스 설치합니다.

2. 에 대한 시간 기록 범주 구성 현장 서비스 관리

   기술자가 현장 서비스 수행하는 작업을 정확하게 추적하기 위해 시간 기록 범주를 생성합니다. 예를 들어, 기술자가 완료하는 정기 교육이 있는 경우 교육이라는 범주를 만들 수 있습니다.

에 대한 시간 기록 현장 서비스 활성화

관리자 역할이 있는 경우 플러그인(com.snc.wm_time_recording) 현장 서비스 에 대한 시간 기록을 현장 서비스 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

- Field Service에 대한 시간 기록 에는 다음 플러그인이 필요합니다. Field Service용 시간 기록을 설치하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  Field Service Management(com.snc.work_management)

  현장 서비스 에이전트가 현장에서 수행하는 작업 요청을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Field Service Management 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보

플러그인에 대한 시간 기록 현장 서비스 과 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
- 역할

자세한 내용은 구성요소에 대한 현장 서비스 시간 기록 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 현장 서비스 플러그인(com.snc.wm_time_recording)에 대한 시간 기록을 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 시간 기록 범주 구성 현장 서비스 관리

현장 서비스 에이전트가 수행하는 작업에 맞게 시간 기록 범주를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 시간 카드 〉 모두.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 범주라는 단어를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 선택 사항 구성을 선택합니다.
4. 다음 중 하나를 선택합니다.
   - 새 범주를 추가하려면: 새 항목 입력: 필드에 새 범주 이름을 입력하고 화면 아래쪽에서 추가 를 선택합니다.
   - 기존 범주를 추가하려면 사용 가능 열에서 범주를 선택하고 추가를 선택합니다.
   - 기존 범주를 제거하려면: 선택됨 열에서 범주를 선택하고 제거를 선택합니다.
   - 범주의 순서를 변경하려면: 선택됨 열에서 범주를 선택하고 위로 이동 또는 아래로 이동을 선택합니다.
5. 저장을 선택합니다.

현장 서비스 작업 구성 구성

현장 서비스 작업 구성을 사용하면 다양한 유형의 작업에 대한 작업 구성을 만들 수 있습니다. 작업 구성은 특정 현장 서비스 작업에 필요한 구성과 데이터를 식별합니다.

구성 개요

작업 구성을 설정하는 단계는 다음과 같습니다. 현장 서비스

1. 현장 서비스 작업 구성 활성화

   관리자 역할이 현장 서비스 있는 경우 현장 서비스 관리용 작업 구성 플러그인 (com.snc.fsm_work_types)을 활성화합니다.

2. 작업 구성 설정

   작업 구성을 사용하여 현장 서비스 다양한 유형의 작업 주문 작업에 대한 작업이 수행될 때 캡처되는 데이터를 사용자 지정합니다.

3. (옵션) 작업 구성 관리

   만든 후에 만든 작업 구성을 변경합니다 현장 서비스 . 프로세스가 변경되었거나 새 필드를 추가해야 하는 경우 유용할 수 있습니다.

4. (옵션) 작업 구성으로 작업 주문 템플릿 설정

   작업 주문 템플릿을 사용할 작업 구성을 설정합니다 현장 서비스 .

5. (옵션) 작업 구성으로 동적 스케줄링 구성 설정

   현장 서비스 동적 일정을 사용할 수 있도록 작업 구성을 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.

현장 서비스 작업 구성 활성화

관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스 작업 구성 플러그인(com.snc.fsm_work_types)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 현장 서비스 작업 구성 플러그인(com.snc.fsm_work_types)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.

작업 구성 설정

현장 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 다양한 유형의 현장 서비스 작업을 처리합니다. 작업 구성은 특정 현장 서비스 작업에 필요한 구성과 데이터를 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
테이블을 생성하여 각 작업 구성에 대한 작업 주문 작업 테이블을 확장할 수 있습니다. 그런 다음 비즈니스 규칙 및 클라이언트 스크립트 등의 여러 항목을 구성하여 작업 구성의 작업 주문 작업을 생성에서 해결에 이르기까지 처리할 수 있습니다. 작업 주문 생성 시 개시자 또는 한정자는 직접 또는 템플릿을 통해 필드 작업에 해당하는 작업 구성을 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
2. 작업 주문 작업 유형 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

작업 구성 작업

작업	설명
작업 주문 작업 유형 작성	필요에 따라 작업 주문 작업(wm_task) 테이블을 확장하는 새 작업 주문 작업 유형 테이블을 만들 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
	주: 계속하기 전에 작업 주문 작업 테이블이 확장 가능한지 확인하십시오. 감사 이력을 캡처하기 위해 작성된 새 작업 주문 작업 유형 테이블에 감사 플래그를 사용합니다. 플랫폼 테이블 작성 기능을 사용하여 작업 주문 작업 유형에 대한 테이블을 작성할 수 있습니다 (시스템 정의 〉 테이블). **주:** 모든 현장 서비스 기능이 새 테이블에 액세스할 수 있도록 애플리케이션 액세스가 "모든 애플리케이션 범위"로 설정되어 있는지 확인합니다.
뷰 규칙 설정	뷰 규칙은 사용자가 사용할 수 있는 양식 뷰를 결정합니다. 시스템에서 지정된 뷰에 작업 주문 작업 유형 테이블을 표시하는 경우에 대한 조건을 결정하는 뷰 규칙을 생성합니다.
UI 정책 설정	UI 정책은 필드를 읽기 전용으로 설정하거나 필수 필드로 설정하는 등 양식에서 정보의 동작을 동적으로 변경합니다. 작업 주문 작업 양식에 대해 원하는 UI 정책을 구성합니다.
클라이언트 스크립트 설정	클라이언트 스크립트를 사용하면 클라이언트 기반 이벤트가 발생한 경우(예: 양식이 로드되거나 필드 값이 변경된 경우) 시스템이 클라이언트에서 JavaScript를 실행할 수 있습니다. 작업 주문 작업 유형 테이블에 대해 원하는 클라이언트 스크립트를 구성하십시오.
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. 작업 주문 작업 유형 테이블에 대한 원하는 비즈니스 규칙을 설정합니다.
UI 작업 설정	UI 작업에는 폼과 목록에 표시되는 버튼, 링크 및 컨텍스트 메뉴 항목이 포함됩니다. 작업 주문 작업 유형은 작업 주문 작업의 확장이므로 작업 주문 작업 유형은 작업 주문 UI 작업을 상속합니다.
역할 설정	하나 이상의 역할을 작성하여 작업 주문 작업 유형 기능 및 역량에 대한 접근을 제어합니다. 그런 다음이 역할에 원하는 애플리케이션 및 모듈에 대한 액세스 권한을 부여합니다.
ACL 설정	ACL(접근 제어 목록) 규칙을 사용하여 데이터에 대한 액세스를 제한합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
작업 범주 설정	유사한 현장 서비스 구성을 공유하는 다양한 작업 유형에 대한 범주를 생성합니다.
작업 유형 설정	비즈니스에서 수행하는 동일한 반복 작업에 대한 작업 유형을 생성합니다. 예를 들어, 히터 설치 회사는 히터 설치, 히터 수리 및 히터 교체라는 작업 유형 이름을 생성할 수 있습니다.
현장 서비스 관리 구성 설정(SM 구성)	선택적으로, 작업 구성에 필요한 경우 새 현장 서비스 관리 구성(SM 구성)을 생성합니다. 비즈니스 프로세스, 작업 할당 방법, 알림 및 기타 작업 활동을 포함한 일상 작업이 작업 구성에서 처리되는 방식을 결정하기 위해 여러 가지 설정을 구성합니다.
작업 구성 설정	고객은 비즈니스 단위 또는 부서의 필요에 따라 현장 서비스 워크플로우에 대해 다양한 작업 구성을 설정할 수 있습니다. 각 작업 구성을 사용하면 비즈니스 또는 부서에서 작업 주문 작업 유형 테이블에 매핑하여 필요한 데이터 필드를 설정할 수 있습니다. 또한 올바른 서비스 관리 애플리케이션 구성(SM 구성)을 사용하여 작업 구성을 설정할 수 있습니다. 선택적으로, 지정된 작업 구성과 관련된 작업 유형만 작업 주문 작업에서 선택할 수 있도록 작업 구성을 올바른 작업 범주에 매핑합니다.

3. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

작업 구성 관리

구성이 적절한 작업 테이블을 참조하고 선택한 SM(서비스 관리) 구성에 나타나도록 작업 구성을 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 업무 구성
2. 관리할 업무 구성을 선택해 주십시오.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 구성 양식

필드	설명
이름	작업 구성의 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
작업 테이블	작업 테이블의 이름입니다.
SM 구성	SM 구성의 이름입니다.
설명	작업 구성에 대한 설명입니다.
활성	작업 구성을 선택할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
구성 유형	작업 구성에 대한 구성 유형입니다.
작업 유형 범주	선택한 작업 구성의 작업 유형 범주

4. 업데이트를 선택합니다.

작업 구성으로 작업 주문 템플릿 설정

현장 서비스 작업 구성 플러그인(com.snc.fsm_work_types)을 사용하면 작업 주문 템플릿에 작업 구성을 추가할 수 있습니다. 템플릿을 사용하여 작업 주문을 생성하면 작업 구성에 지정된 작업 테이블에 작업 주문 작업이 기록됩니다.

작업 구성을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 구성 설정.

작업 주문 템플릿을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 주문 템플릿 생성.

작업 구성으로 동적 스케줄링 구성 설정

현장 서비스 작업 구성 플러그인(com.snc.fsm_work_types)을 사용하면 작업 구성마다 동적 일정 구성을 다르게 설정할 수 있습니다. 동적으로 예약된 작업 주문 작업은 작업 구성에 지정된 작업 테이블에 기록됩니다.

작업 구성을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 구성 설정.

자세한 내용은 동적 스케줄링 구성 문서를 참조하십시오.

계획된 작업 관리 구성

정기적으로 되풀이 일정으로 계획된 작업 활동을 만들고 관리하도록 계획된 작업 관리를 구성합니다.

구성 개요

계획된 작업 관리를 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. Planned Work Management 설치

   관리자 역할이 있는 경우 계획된 작업 관리 애플리케이션(com.snc.fsm_planned_work_management)을 설치합니다.

2. (선택 사항) 계획된 작업 관리에 확장점 사용

   확장점을 사용하면 애플리케이션 코드를 변경하지 않고도 현장 서비스 관리 기능을 구축할 수 있습니다.

3. 작업 계획 구성

   제품 모델이나 기타 기준(예: 위치, 자산)에 대한 작업 계획을 생성합니다. 예를 들어, 구매일로부터 처음 2년 동안 또는 10,000마일을 완료한 후 6개월마다 서비스를 수행하도록 작업 일정을 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.

관련 정보

계획된 작업에 대한 작업 주문 관리

작업 계획 예시

계획된 작업 관리 홈페이지

Planned Work Management 설치

관리자 역할이 있는 경우 계획된 작업 관리 애플리케이션 (com.snc.fsm_planned_work_management)을 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 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 의 ServiceNow Store 애플리케이션 목록을 검토하십시오.
- 계획된 작업 관리를 활성화하면 다음 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화됩니다.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  템플릿 관리 현장 서비스 (com.snc.fsm_template_management)

  작업 주문 템플릿을 구성하고 관리하여 작업 주문을 동적으로 작성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Field Service에 대한 템플릿 관리 활성화를 참조하십시오.

  계획된 유지 관리(com.snc.planned_maintenance)

  자산의 예방적 정기 유지관리를 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 계획된 유지 관리 활성화 를 참조하십시오.

  Field Service Management(com.snc.work_management)

  현장 서비스 에이전트가 현장에서 수행하는 작업 요청을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Field Service Management 활성화 문서를 참조하십시오.

  CSM 및 FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

  계획된 작업 관리 홈페이지와 계획 수립 달력에 액세스하고 관리할 수 있습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

계획된 작업 관리와 함께 다음 항목이 설치됩니다.

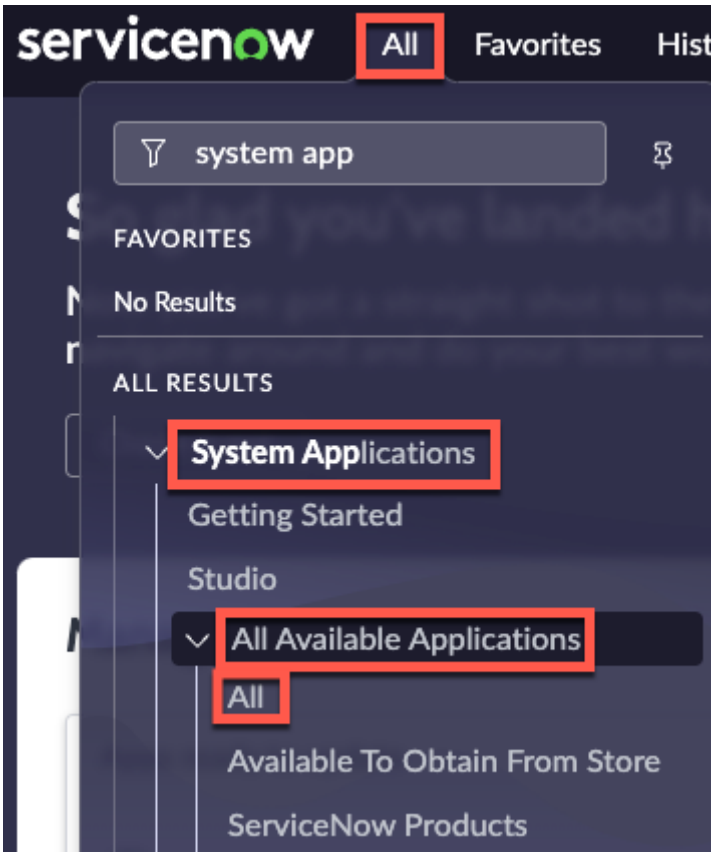
- 플러그인
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 계획된 작업 관리 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.

프로시저

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



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 계획된 작업 관리 애플리케이션 (com.snc.fsm_planned_work_management)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 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 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

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

6. 설치를 선택합니다.

계획된 작업 관리에 확장점 사용

확장점을 사용하면 애플리케이션 코드를 변경하지 않고도 애플리케이션의 기능을 확장하고 사용자 지정을 통합할 수 있습니다. 확장점은 확장점 [sys_extension_point] 테이블에 저장됩니다.

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

계획된 작업 관리 플러그인(com.snc.fsm_planned_work_management)은 `##. PlannedMaintenanceExtensionPoint` 계획된 작업 관리의 향상된 기능을 사용하여 계획된 작업 일정에 대한 작업 주문을 생성하는 논리를 만드는 확장점입니다.

애플리케이션과 함께 제공되는 기본 확장점은 수정하거나 비활성화할 수 없습니다. 수정이 필요한 경우 관리자 역할이 있는 경우 다음을 수행할 수 있습니다.

- 확장점의 구현을 생성합니다.
- 구현에서 필요한 사항을 변경합니다.
- 구현 순서를 더 낮은 숫자로 업데이트합니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 실행됩니다.

> **주:**
> 구현에 사용된 API 이름은 확장점에서 구현을 식별할 수 있도록 동일하게 유지되어야 합니다. 그렇지 않으면 오류가 발생합니다.

관련 정보

확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장

작업 계획 구성

계획된 작업 관리를 사용하여 정기적인 유지관리가 필요한 모든 반복 활동에 대해 유연한 작업 계획을 생성, 유지보수 및 예약할 수 있습니다.

제품 모델 또는 다른 기준(예: 위치, 자산, CI 등에 대한 작업 계획)을 만들고 수행할 작업을 지정할 수 있습니다. 계획된 작업 일정은 작업을 수행하는 빈도와 시기를 지정하여 타이밍을 지정합니다.

예를 들어, 새로 구매한 차량에 대해 자동차 서비스를 수행할 작업 계획을 구성할 수 있습니다. 작업 일정은 구매일로부터 2년 동안 또는 10,00마일을 완료한 후 중 먼저 도래하는 시점에 6개월마다 서비스를 수행하도록 지정할 수 있습니다.

구성 개요

작업 계획을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 작업 계획 생성

   작업 계획을 사용하여 활동에 대해 작업을 수행해야 하는 방법과 시기를 정의합니다.

2. 작업 일정 구성

   작업 일정을 사용하여 계획을 실행해야 하는 시기를 결정하는 특정 기준을 정의합니다. 여기에는 계획 실행의 시작 날짜와 종료 날짜 정의가 포함됩니다.

3. 작업 주문 템플릿을 작업 일정에 연결

   계획된 작업 일정에 하나 이상의 조건을 매핑합니다. 예를 들어, 서로 다른 브랜드의 프린터 두 대에 대한 유지 관리를 동시에 설정할 수 있습니다. 이렇게 하려면 이러한 머신에 대한 일정을 생성한 다음 다른 작업 주문 템플릿에 매핑해야 합니다.

4. 계획된 작업 기록 생성

   작업 계획에 매핑된 작업에 대한 작업 기록을 생성합니다. 일치하는 기록 및 일정에 작업 계획을 적용하여 계획된 작업 기록을 생성합니다.

5. (옵션) 계획된 작업 주문의 일정 발생 억제

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

일정 억제를 사용하면 일정이 겹칠 때 중복 작업을 제거하여 작업을 간소화할 수 있습니다. 일정 억제 기간 동안 시스템은 식별된 중복 예약된 작업을 자동으로 취소하여 원래 계획대로 실행되지 않도록 합니다.

6. (옵션) 계획된 작업 주문 일정 조정

필요에 따라 유지관리 작업을 진행하거나 지연하여 시작 또는 종료 날짜를 변경하여 중복된 일정 발생에 대해 중복 작업 주문을 생성하지 않도록 합니다.

작업 계획 생성

작업 계획을 생성하여 활동에 대해 작업을 수행해야 하는 방법과 시기를 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin 및 model_manager

이 태스크 정보

작업 계획은 계획 실행을 예약할 수 있는 기간을 결정하는 유효 시작 날짜와 종료 날짜로 구성됩니다. 계획은 지정된 종료 날짜를 초과하여 작동하지 않습니다.
각 작업 계획에는 작업 계획을 적용하려는 기록이 하나 이상 연결되어 있어야 합니다. 계획에서 선택한 테이블에 필터링 기준을 적용하여 작업이 필요한 기록을 식별할 수 있습니다. 예를 들어, "apple"로 시작하는 컴퓨터의 기록이 포함된 테이블에 필터링 기준을 적용하여 작업 계획에 대해 일치하는 기록(apple 컴퓨터 포함)을 필터링할 수 있습니다.

주:
작업이 필요한 필터링된 자산 또는 활동을 작업 계획의 일치하는 기록이라고 합니다.

계획된 작업 관리 작업 공간을 통해 작업 계획을 생성할 수도 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 계획된 작업 관리 〉 작업 공간를 클릭한 다음 목록 아이콘( )을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계획된 작업 관리 〉 계획.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 계획

필드	설명
번호	작업 계획의 고유 번호입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
활성	이 작업 계획을 사용할 수 있는지 여부를 결정하는 옵션입니다.
유효 시작	작업 계획이 활성 상태인 유효 시작 날짜입니다.
유효 종료	작업 계획이 활성 상태가 될 때까지 유효 종료 날짜입니다.
작업 주문 예측	이 작업 계획을 향후 작업 주문을 예측하고 생성하는 데 적용할 수 있는지 지정하는 옵션입니다.
이름	작업 계획의 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
간단한 설명	작업 계획에 대한 짧은 설명입니다.
조건	
유형	작업을 수행해야 하는 시기를 결정하는 트리거 유형입니다. ○ 모델 기반: 작업 계획이 CI의 지정된 모델을 기반으로 합니다. ○ 일반: 작업 계획이 테이블과 필터를 기반으로 합니다. ○ 설치 기반: 작업 계획이 설치 기반 항목의 지정된 모델을 기반으로 합니다. 주: ○ 모델 기반 계획은 하드웨어 모델, 특히 하나 이상의 모델 범주가 정의된 모델에만 적용됩니다. ○ 설치 기반 계획 유형은 Customer Service com.snc.install_base(Install Base Management) 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
모델	하나 이상의 제품 카탈로그 항목을 선택하여 유지관리가 필요한 CI 또는 설치 기반을 식별합니다. 모델을 선택하면 연결된 테이블이 테이블 필드에 나타납니다. 예를 들어, 특정 PC 모델을 선택하면 테이블 필드에 컴퓨터 **[cmdb_ci_computer]**이 표시됩니다. 이 필드는 모델 기반또는 설치 기반 유형을 선택한 경우에 나타납니다. 설치 기반 유형의 경우 테이블 필드는 선택한 모델에 따라 적절한 테이블을 자동으로 채웁니다.
테이블	작업 계획과 연결할 테이블입니다. 유형 필드에서 모델 기반을 선택한 경우 이 필드에는 선택한 모든 CI가 포함된 최하위 수준 테이블이 표시됩니다. 유형 필드에서 설치 기반을 선택한 경우 이 필드에는 설치 기반 테이블이 표시됩니다.
필터 조건	작업하려는 특정 자산을 찾기 위한 필터 조건. 필터링 기준과 일치하는 선택한 테이블의 기록만 작업이 필요합니다.
범주	작업 계획이 OEM(Original Equipment Scheduling) 또는 AEM(대체 장비 일정) 범주에 적용할 수 있는지 여부를 결정합니다.
일치하는 새 기록에 적용	이 작업 계획에 대해 정의된 일정이 계획이 마지막으로 실행된 이후 지정된 테이블에 추가된 모든 기록에 적용되도록 하는 옵션으로, 필터 조건에 지정된 조건도 충족합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작성 정책	이미 진행 중인 일정 발생에 따라 작업 계획이 실행되는 경우 수행할 작업을 지정합니다. ○ 변경 안 함: 새 작업 생성 또는 기존 작업 삭제를 허용하지 않습니다. ○ 기존 취소: 계획과 연결된 기존 작업을 삭제하고 이를 대체할 새 작업을 생성할 수 있습니다. ○ 기존에 추가: 계획의 특정 일정 발생에 대한 기존 활성 작업을 새 작업이 대체할 수 있도록 허용합니다.

결과

- 작업 계획이 성공적으로 생성되었습니다.
- 필터링 조건에 따라 선택한 테이블에서 작업이 필요한 특정 활동이 식별됩니다.

다음에 수행할 작업

작업 계획을 생성한 후 작업 계획에 대한 일정을 구성합니다. 자세한 내용은 작업 일정 구성 문서를 참조하십시오.

작업 일정 구성

작업 계획을 만든 후에는 계획을 실행해야 하는 시기를 결정하는 특정 기준을 정의하는 것이 중요합니다. 여기에는 계획 실행의 시작 날짜와 종료 날짜 정의가 포함됩니다. 계획에 대한 유연한 작업 일정을 생성하기 위해 여러 작업 일정을 구성하고 그에 따라 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin 및 model_manager

계획의 작업 일정을 구성하기 전에 작업 계획을 생성해야 합니다.

이 태스크 정보

단일 일정 또는 여러 일정을 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 매월 1일과 15일에 컴퓨터 클래스를 재부팅하도록 일정을 설정할 수 있습니다.

> **주:**
> 동일한 계획에 대해 여러 작업 일정을 정의할 때는 신중하게 계획해야 합니다. 예를 들어, 3개월마다 프린터 카트리지를 교체하는 일정을 하나 설정합니다. 10,000페이지가 인쇄될 때마다 카트리지를 교체하도록 다른 일정을 설정합니다. 이 충돌로 인해 카트리지가 같은 주에 두 번 교체될 수 있습니다. 일정이 서로 겹치지 않는지 확인합니다.

작업 일정은 기간 또는 측정기를 기준으로 할 수 있으며 처음 발생하는 관련 조건에 의해 트리거될 수 있습니다. 예를 들어, 계획된 작업 일정 양식에서 자동차 유지관리 일정에 대한 트리거로 기간 또는 미터 를 선택한 다음 기간을 6개월로, 측정기를 10,000마일로 정의합니다. 일정은 둘 중 먼저 도래하는 것에 의해 트리거됩니다. 기간 또는 측정기 트리거를 선택하면 작업 계획 양식의 계획된 작업 기록 관련 목록에 다음 실행 시간 및 다음 실행 값 필드가 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.

주:
작업 계획 기록에서 다음 실행 시간 필드에 표시되는 타임스탬프는 계획된 작업을 실행하기 위해 설정된 시간과 동일하지 않습니다. 계획된 유지관리 야간 실행 기록의 다음 작업 필드에는 계획된 작업에 대해 실제 예약된 작업 실행 시간이 표시됩니다.

예약된 작업이 실행되면 다음 실행 시간 필드의 값이 계획된 다음 야간 작업 실행 작업에 설정된 시간보다 작은지 확인하고, 이 값이 있으면 시스템에서 요청을 생성합니다. 계획된 야간 유지 관리가 실행되지 않으며 다음 실행 시간을 기준으로 요청이 생성되지 않습니다.

설치 날짜를 기준으로 동일한 작업 계획에 속하는 여러 자산에 대해 유연한 작업 일정을 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 계획된 작업 일정 양식에서 여러 자산에 대해 필드 값을 계획된 시작 일정 기준으로 선택한 다음 유효 시작 참조로 설치 됨을 선택합니다. 일정은 작업 계획과 연결된 자산의 설치 날짜를 기준으로 계획된 작업 기록의 시작 날짜를 식별합니다. 필드 값 기준 계획된 일정 시작 기준을 선택하면 작업 계획 양식의 계획된 작업 기록 관련 목록에 다음 실행 시간 필드가 채워집니다.

계획된 작업 관리 작업 공간을 통해 계획된 작업 일정을 생성할 수도 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 계획된 작업 관리 〉 작업 공간를 클릭한 다음 목록 아이콘(.)을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계획된 작업 관리 〉 작업 계획.
2. 작업 일정과 연결할 작업 계획을 엽니다.
3. 계획된 작업 일정 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계획된 작업 일정

필드	설명
이름	계획된 작업 일정의 이름입니다.
간단한 설명	계획된 작업 일정에 대한 간략한 요약입니다.
트리거	계획 실행을 트리거하는 타이밍 조건입니다. ○ 기간: 시간을 기준으로 수행할 작업입니다. 선택에 따라 기간을 정의하는 추가 필드가 표시됩니다. ○ 미터: 카운트를 기준으로 수행할 작업입니다. Every(간격) 필드와 Field(필드) 필드가 나타납니다. ○ 조건: 특정 조건이 충족될 때 수행되는 유지관리입니다. 필터 조건 필드가 나타납니다. ○ 각본: 유지관리 계획을 실행하기 위한 고급 기준을 적용합니다. 스크립트 필드가 나타납니다. ○ 기간 또는 측정기: 유지 관리는 시간과 횟수 중 먼저 도래하는 것을 기준으로 수행됩니다. 기간 및 미터 상세 정보를 지정해야 합니다.
계획	이 일정이 속한 작업 계획의 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
	이 필드는 작업 계획의 이름으로 자동 설정됩니다.
활성	작업 계획에 대한 일정을 활성화하는 옵션입니다.
기간 상세 정보	
트리거 유형	작업 일정의 기간 범주입니다. 예를 들어, 여러 요일을 선택하면 계획된 작업을 수행해야 하는 요일을 지정할 수 있도록 기한 요일 필드가 나타납니다. 선택한 트리거 유형에 따라 다른 필드가 나타납니다. 이 필드는 트리거에 대해 기간을 선택한 경우에 나타납니다.
월별 유형	고정 또는 부동을 선택하여 일정을 실행할 특정 날짜를 멘션합니다. 이 필드는 트리거 유형 필드가 매월로 설정된 경우에 나타납니다.
연간 유형	고정 또는 부동을 선택하여 일년 중 특정 날짜와 월을 지정하여 일정을 실행합니다. 이 필드는 트리거 유형 필드가 매년으로 설정된 경우에만 나타납니다.
반복 간격	일정의 반복 빈도를 지정합니다. 예를 들어 매주 반복을 선택하는 경우, 매주 또는 격주 등으로 빈도를 지정합니다.
반복	계획된 작업 일정의 반복 빈도입니다. 이 필드는 트리거 유형 필드가 간격으로 설정될 때 나타납니다.
기한 일(주 중)	반복되는 요일입니다. 이 필드는 트리거 유형으로 매주를 선택한 경우에 나타납니다.
기한 일(월 중)	반복할 달의 일입니다. 이 필드는 트리거 유형으로 매월 또는 매년을 선택한 경우에 나타납니다.
기한 월	반복되는 월입니다. 이 필드는 트리거 유형으로 매년을선택한 경우에 나타납니다.
기한	시간(시, 분, 초)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.

필드	설명
	이 필드는 간격을 제외한 모든 트리거 유형에 대해 나타납니다.
지연 시간	작업을 시작해야 하는 날짜를 결정하기 위해 요청된 기한 이전 일 수입니다. 이 날짜는 작업의 예약된 시작 필드에 미리 채워집니다. 이 필드는 트리거에 대해 기간을 선택한 경우에 나타납니다.
계산된 간격 유지	작업 주문이 완료된 시간부터 간격 계산을 다시 시작하는 옵션입니다. 이 필드는 트리거 유형으로 간격, 매월 또는 매년을 선택하고 월별 유형 및 매년 유형 필드에서 고정을 선택한 경우에 나타납니다.
조건	유지관리 일정을 실행할지 여부를 결정하는 조건입니다. 이 필드는 트리거에 대해 조건을 선택한 경우에 나타납니다.
스크립트	유지관리 일정을 실행할지 여부를 결정하는 스크립트입니다. 예를 들어 스크립트가 true를 반환하면 유지 관리가 실행됩니다. "current" 변수를 사용할 수 있으며 CI와 같이 유지관리 중인 기록을 나타냅니다. 이 필드는 트리거에 대해 스크립트를 선택한 경우에 나타납니다.
미터 상세 정보	
테이블	유지관리를 위해 선택한 자산 또는 CI와 연결된 테이블을 나열합니다. 이 필드는 트리거에 대해 미터 또는 조건을 선택한 경우에 나타납니다.
필드	각 필드의 발생이 적용되는 대상을 정의하는 데 사용되는 필드입니다. 예를 들어, 페이지 필드를 입력하면 계획에 정의된 작업이 수행되기 전에 인쇄되는 페이지 수가 **Every** 필드에 포함될 수 있습니다. 이 필드는 트리거에 대해 미터 를 선택한 경우에 나타납니다.
간격	작업 계획을 실행하기 전에 기록해야 하는 마일 또는 페이지와 같은 발생 횟수입니다. 값은 0보다 커야 합니다. 이 필드는 트리거에 대해 미터 를 선택한 경우에 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.

필드	설명
계산된 미터 유지	Every 필드에 정의된 값을 기준으로 미터 계산을 다시 시작하는 옵션 입니다 .
효과성 상세 정보	
다음을 기준으로 계획된 일정 시작	계획된 작업 일정에서 시작 날짜를 결정하는 기준이 되는 옵션입니다. ○ 날짜 ○ 필드 값 ○ 일정
유효 시작	계획된 작업의 작업이 예약된 유효 시작 날짜입니다.
유효 시작 참조	계획된 작업의 시작 날짜를 결정하는 데 사용해야 하는 필드 값입니다. 유효 시작 참조 작업 계획에 대한 조건을 생성하기 위해 선택한 테이블의 필드 목록을 표시합니다. 예를 들어 프린터 〔cmdb_ci_printer〕 이 필드는 다음을 기준으로 계획된 일정 시작에서 필드 값을 선택한 경우에만 나타납니다.
일정	작업 계획의 시작 날짜를 계산하는 데 사용해야 하는 일정의 이름입니다. 이 필드는 다음을 기준으로 계획된 일정 시작에서 일정을 선택한 경우에만 나타납니다.
다음을 기준으로 계획된 일정 종료	계획된 작업 일정의 종료 날짜를 결정하는 값입니다. ○ 날짜 ○ 필드 값 ○ 빈도
빈도	계획된 작업의 수행 일정을 정합니다. 예를 들어, 빈도가 4로 언급되면 계획된 작업 주기가 네 번 실행되고 네 번째 반복 후에 종료됩니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과
작업 계획에 대한 일정이 생성됩니다. 일정에 대한 유지관리 주기의 발생을 추적하기 위해 일정 발생 관련 목록이 일정에 추가됩니다.

기간 기반 일정에 대해 일정 발생이 자동으로 생성됩니다. 그러나 일정에 대해 다른 트리거 옵션을 선택하면 지정된 조건 또는 미터 값이 충족되는 경우에만 발생이 생성됩니다. 일정 발생의 생성은 유효 종료 날짜에 따라 달라집니다. 유효 종료 날짜가 지정되지 않은 경우, 애플리케이션은 다음에 발생하는 일정을 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.

작업 주문 템플릿을 작업 일정에 연결

하나 또는 여러 개의 작업 주문 템플릿을 계획된 작업 일정에 매핑합니다. 계획된 작업 기록에 대한 관련 템플릿을 식별하는 조건을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin 및 model_manager

이 태스크 정보
예를 들어, 서로 다른 브랜드의 MRI 기계 두 대의 유지 보수 요구 사항을 동시에 충족합니다. 이러한 머신에 대한 일정을 생성한 다음 다른 작업 주문 템플릿에 매핑해야 합니다. 일정이 각 MRI 기계에 특정한 작업 주문을 생성하기 위한 적절한 템플릿을 식별할 수 있도록 조건을 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 계획된 작업 관리 〉 계획.
2. 작업 계획 목록에서 계획을 엽니다.
3. 계획된 작업 일정 관련 목록에서 작업 주문 템플릿을 연결할 일정을 선택합니다.
4. 계획된 작업 일정 템플릿 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계획된 작업 일정 템플릿 양식

필드	설명
모델	계획된 작업 일정과 연결할 작업 주문 템플릿입니다.
일정	템플릿을 추가할 계획된 작업 일정입니다. 이 필드는 선택한 계획된 작업 일정으로 자동 설정됩니다.
테이블	이 계획된 일정의 해당 작업 계획과 연결된 테이블입니다. 이 필드는 작업 계획에 대해 선택한 테이블 이름으로 자동 설정됩니다.
조건	계획된 일정에 따라 작업 주문을 생성하는 데 사용할 작업 주문 템플릿을 결정하는 필터 조건입니다.

6. 제출을 선택합니다.

결과
연결된 작업 일정에 따라 실행되는 예약된 작업에 의해 생성된 작업 주문에는 선택한 템플릿이 포함되어 있습니다.

계획된 작업 기록 생성

구성된 작업 일정 수, 일치하는 기록 또는 일정에 매핑된 템플릿 수를 기준으로 계획된 작업 기록 목록을 만듭니다.

시작하기 전에
작업 계획에 일정을 할당해야 합니다. 자세한 내용은 작업 일정 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.

필요한 역할: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin 및 model_manager

이 태스크 정보

계획된 작업 기록은 ### ## ## ## ## 예약된 작업에서 작업 주문을 생성하는 데 사용됩니다. 자세한 내용은 예약된 작업을 실행하여 계획된 작업 일정 실행 문서를 참조하십시오.

일치하는 기록 및 일정에 작업 계획을 적용하여 계획된 작업 기록을 생성합니다. 작업 계획에 대해 여러 일정이 정의된 경우 계획된 작업 기록을 생성하는 동안 일치하는 기록에 모두 적용됩니다. 연결된 작업 계획에서 일치하는 기록에 특정 일정을 적용하는 데 사용되는 작업 일정에도 이와 동일한 기능이 있습니다.

계획된 작업 관리 작업 공간을 통해 계획된 작업 기록을 생성할 수도 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 계획된 작업 관리 〉 작업 공간를 클릭한 다음 목록 아이콘(.)을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 계획된 작업 관리 〉 계획.
2. 계획된 작업 기록을 생성합니다.

결과

구성된 작업 일정은 해당 계획과 일치하는 기록에 적용되고 계획된 작업 기록의 목록을 생성합니다.

계획된 작업 주문의 일정 발생 억제

서로 다른 일정이 겹칠 때 계획된 중복 작업을 억제하여 유지관리 활동을 간소화하고 최적화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

이 태스크 정보

일정 억제를 사용하면 일정이 겹칠 때 중복 작업을 제거하여 작업을 간소화할 수 있습니다. 일정 억제 기간 동안 시스템은 식별된 중복 예약된 작업을 자동으로 취소하여 원래 계획대로 실행되지 않도록 합니다.

예를 들어, 월별 및 분기별 예약된 유지 관리 계획이 있는 MRI 기계를 고려합니다. 매월 15일에 유지관리가 수행되고 3개월마다 22일에 분기별 유지관리가 수행되는 경우 이러한 일정은 3개월마다 겹칩니다. 두 일정 모두 통풍구 청소와 같은 작업이 포함될 수 있습니다. 동일한 작업을 두 번 수행하지 않도록 억제 기간(예: 7일)을 사용하여 중복을 확인합니다. 월별 작업이 분기별 일정에 포함되면 시스템은 월별 유지관리를 억제합니다. 이를 통해 중복을 방지하고 자원을 절약하며 운영 효율성을 유지할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 계획된 작업 관리 〉 계획.
2. 작업 계획을 엽니다.
3. 계획된 작업 일정 관련 목록에서 다른 일정으로 억제할 일정을 선택합니다.
4. 억제 예약 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 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.

억제 양식 예약

필드	설명
억제 기간	중복된 일정 발생이 식별되어 시스템에서 작업 주문 중복 작업을 억제할 수 있는 기간입니다.
활성	이 억제 규칙을 활성화하는 옵션입니다.
억제자	현재 일정보다 우선 순위를 지정할 작업 일정의 이름입니다.
순서	이 억제 규칙이 평가되는 순서입니다.

6. 제출을 선택합니다.

결과
시스템은 일정 발생의 상태를 억제됨으로 변경하고 연관된 작업 주문 작업을 취소합니다.

계획된 작업 주문 일정 조정

일정 발생 날짜를 앞당기거나 지연시켜 계획된 작업 주문의 일정을 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

이 태스크 정보
필요에 따라 유지관리 작업을 진행하거나 지연하여 시작 또는 종료 날짜를 변경하여 중복된 일정 발생에 대해 중복 작업 주문을 생성하지 않도록 합니다.

주:
일정 발생은 해당 작업 주문이 생성되지 않았거나 생성된 작업 주문이 초안 상태인 경우에만 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 계획된 작업 관리 〉 계획.
2. 작업 계획을 엽니다.
3. 계획된 작업 일정 관련 목록에서 일정 발생을 검토할 일정을 선택합니다.
4. 일정 발생 관련 목록에서 수정하려는 일정 발생을 선택합니다.
5. 가장 빠른 시작 날짜 또는 요청 기한 필드를 업데이트하여 기존 일정 발생의 날짜 및 시간을 변경합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

작업 주문 작업에서 액세스 시간의 자동 채우기 구성

계정, 위치 또는 자산과 같은 고객 기본 설정에 따라 작업 주문 작업에 대한 기본 액세스 시간을 정의하면 작업에 대한 액세스 시간을 자동으로 채울 수 있습니다.

관리자는 계정, 위치, 자산 또는 조합과 같이 고객이 선호하는 액세스 시간을 설정할 수 있습니다. 시스템은 순서에 따라 이러한 수준을 평가하여 작업에 적합한 기본 액세스 시간을 결정합니다.

접근 시간 수준은 작업 주문 작업의 다양한 속성을 일치 기준으로 정의합니다. 이러한 속성은 액세스 시간을 결정하는 작업과 일치해야 합니다. 각 수준에 순서를 할당하면 시스템에서 우선순위에 따라 작업의 속성을 평가할 수 있습니다. 정렬 규칙은 수준을 내림차순으로 정렬합니다. 그런 다음 각 속성에 값을 할당하고 액세스 시간 일정(예: 평일 8-5, 24x7)을 제공하여 이러한 액세스 시간 수준에 대한 기본 설정을 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.

작업 주문 작업이 생성되면 시스템은 할당된 주문에 따라 활성 액세스 시간 수준을 검색한 다음 작업의 속성이 액세스 시간 기본 설정과 일치하는지 여부를 식별합니다. 속성이 일치하면 시스템은 해당 액세스 시간 기본 설정에 자동으로 채웁니다. 관리자나 디스패처는 작업의 예상 기간이 정의된 액세스 시간을 벗어나는 경우 기본 액세스 시간을 수동으로 재정의할 수도 있습니다.

다음 예는 서로 다른 두 위치의 계정에 대한 액세스 시간 기본 설정과 시스템에서 반환할 수 있는 정보를 보여줍니다.

접근 시간 수준: 계정 위치, 일치 기준: 계정 및 위치, 계정 기본 설정: Boxeo, 위치 기본 설정: 샌프란시스코 및 플로리다

샌프란시스코 위치의 Boxeo 계정에는 19:00 - 21:00 액세스 시간이 있는 반면, 플로리다 위치의 Boxeo 계정에는 18:00 - 21:00 액세스 시간이 있습니다.

구성 개요

액세스 시간의 자동 채우기를 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 현장 서비스 관리 액세스 시간 관리 활성화

   관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스 관리용 현장 서비스 관리 액세스 시간 관리 플러그인(com.snc.fsm_access_hours)을 활성화합니다.

2. 작업 주문 작업에 대한 접근 시간 기본 설정 정의

   액세스 시간을 정의하여 에이전트가 작업을 진행하고 완료할 수 있는 위치를 사용할 수 있는 시간을 설정합니다.

현장 서비스 관리 액세스 시간 관리 활성화

관리자 역할이 있는 경우 액세스 현장 서비스 관리 시간 관리 플러그인(com.snc.fsm_access_hours)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 현장 서비스 액세스 시간 관리에는 다음 플러그인이 필요합니다. 현장 서비스 액세스 시간 관리를 설치하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  현장 서비스 관리 (com.snc.work_management)

  현장 서비스 에이전트가 현장에서 수행하는 작업 요청을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Field Service Management 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Access 현장 서비스 Hours Management 플러그인(com.snc.fsm_access_hours)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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

결과
액세스 시간 관리 플러그인이 현장 서비스 관리 성공적으로 활성화되면 작업 주문 작업 양식에 액세스 시간 옵션이 추가됩니다.

작업 주문 작업에 대한 접근 시간 기본 설정 정의

계정, 위치, 자산 등과 같은 다양한 수준의 고객 기본 설정에 따라 작업 주문 작업에 대한 기본 액세스 시간을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 접근 시간 구성 〉 접근 시간 수준.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

액세스 시간 수준 양식

필드	설명
접근 시간 수준	수준의 이름입니다.
일치 기준	액세스 시간을 자동으로 채우기 위해 일치해야 하는 기준입니다. 여러 기준을 선택할 수 있습니다.
순서	액세스 시간을 자동으로 채우기 위해 액세스 시간 수준을 평가해야 하는 순서입니다. 정렬 규칙은 수준을 내림차순으로 정렬합니다.
활성	이 수준 구성을 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.
   액세스 시간 수준이 생성됩니다.
5. Access Hour Configuration(시간 구성) 모듈에서 **Access Hour** Preferences(액세스 시간 기본 설정)를 선택합니다.
6. 새로 만들기를 선택합니다.
7. 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.

접근 시간 기본 설정 양식

필드	설명
접근 시간 수준	기본 설정을 정의하는 액세스 시간 수준의 이름입니다. 액세스 시간 수준에 지정된 일치 기준은 액세스 시간 기본 설정 양식에 필드로 나타납니다. 예를 들어, 선택한 액세스 시간 수준이 계정이고 지정된 일치 기준이 소비자 및 위치인 경우, 위치 및 소비자 필드가 액세스 시간 기본 설정 양식에 나타납니다.
유형	액세스 시간을 표시할 출력 데이터의 유형(값 및 스크립트)입니다. 값을 사용하여 정적 액세스 시간을 정의하거나 스크립트를 사용하여 액세스 시간을 동적으로 정의합니다.
활성	이 기본 설정을 활성화하는 옵션입니다.
접근 시간	평일 8-5일과 같이 액세스 시간을 결정하기 위해 작업 주문 작업에서 사용하는 정적 값입니다. 이 필드는 유형 필드에서 값을 선택한 경우에만 나타납니다.
스크립트	작업 주문 작업에서 액세스 시간을 결정하는 데 사용하는 스크립트입니다. 스크립트를 사용하여 우선순위, 작업 유형 등과 같은 작업 주문 작업 속성을 활용하여 액세스 시간을 동적으로 결정합니다. 스크립트에서 workOrderTask.<attributeName> ## workOrder.<attributeName> 구조를 사용하여 속성을 식별합니다. 예를 들어, 우선순위에 따라 작업의 액세스 시간을 결정할 수 있습니다. 우선 순위가 1이면 스크립트는 연중무휴 액세스 시간을 반환하고, 우선 순위가 1보다 크면 스크립트는 평일 8-5시에 액세스 시간을 반환합니다. 이 필드는 유형 필드에서 스크립트를 선택한 경우에만 나타납니다.

8. 제출을 선택합니다.

결과
액세스 시간은 다양한 수준의 고객 기본 설정에 따라 작업 주문 작업에서 자동으로 채워지도록 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.

에서 선형 자산 지원 활성화 현장 서비스 관리

관리자 역할이 있는 경우 플러그인(com.sn_eam)을 엔터프라이즈 자산 관리 활성화하여 애플리케이션이 선형 자산을 지원하도록 설정할 현장 서비스 관리 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

선형 자산 지원을현장 서비스 관리 사용하려면 설치 엔터프라이즈 자산 관리하기 전에 다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

현장 서비스 관리 (com.snc.work_management)

현장 서비스 에이전트가 현장에서 수행하는 작업 요청을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Field Service Management 활성화 문서를 참조하십시오.

현장 서비스 서비스 위치 포함(com.snc.fsm_service_locations)

맵에서 선형 자산을 보고 선택할 수 있습니다.

CSM 및 FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

선형 자산에 대한 작업 주문 및 작업 주문 작업을 생성하고 관리할 수 있습니다.

디스패처 작업 공간 (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)

선형 자산에 대한 작업 주문 및 작업 주문 작업에 액세스하고 관리할 수 있습니다.

현장 서비스 모바일(com.sn_fsm_mobile)

에이전트 모바일 애플리케이션에 액세스하여 작업을 관리할 수 있습니다.

현장 서비스 관리 구성 가능한 작업 공간(com.snc.uib.fsm_agent_workspace)

CSM Configurable Workspace에서 지원할 현장 서비스 관리 구성요소, 목록 및 양식을 제공합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 엔터프라이즈 자산 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 속성
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 선형 자산 지원 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 엔터프라이즈 자산 관리 필터 기준과 검색 창을 사용하여 플러그인(com.sn_eam)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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

에서 선형 자산 관리 현장 서비스 관리

용 플레이북 구성 현장 서비스 관리

Playbook은 현장 서비스 팀이 작업을 완료할 수 있도록 단계별 지침을 제공합니다. 플레이북 기능을 사용하여 현장 서비스 작업의 수명주기를 관리하는 프로세스를 생성합니다.

플레이북은 워크플로우를 여러 스테이지로 나눕니다. 각 단계에는 다음이 포함됩니다.

- 에이전트가 수행해야 하는 활동 또는 단계 목록입니다.
- 각 활동 또는 단계의 현재 상태를 표시하는 상태 표시기.
- 워크플로우에서 에이전트가 있는 위치를 나타내는 확인란 및 카운터.

Playbook은 Process Automation Designer 플랫폼 기능을 사용하여 생성됩니다.

현재를 위한 **Playbook** 모바일 에이전트

Now 모바일 에이전트 애플리케이션용 플레이북에는 작업 주문 작업을 완료하기 위한 스테이지가 포함되어 있습니다. 내 작업 페이지의 선택한 작업 주문 작업에서 Playbook을 볼 수 있습니다. 연결된 활성 플레이북이 있는 작업에는 플레이북 보기 버튼이 표시됩니다.

플레이북은 안내 환경을 제공하기 위해 스테이지로 구성되어 있습니다. 모바일 애플리케이션의 새로운 기능 또는 기존 기능으로 안내하고 해당 작업 주문 작업에서 완료된 스테이지의 검사 목록을 유지관리합니다. 스테이지는 사용자의 재량에 따라 완료로 표시하거나 건너뛸 수 있습니다. 스테이지는 다음과 같이 진행됩니다.

1. 문제 해결
2. 부품
3. 기록 시간
4. 인시던트 기록
5. 작업 완료 확인
6. 작업 주문 작업 닫기

자세한 내용은 Now 모바일 에이전트 애플리케이션을 위한 플레이북 문서를 참조하십시오.

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 정보를 참조하십시오.

구성 개요

Playbook을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.현장 서비스 관리

1. 용 Playbook 현장 서비스 관리 설치

   관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스 관리를 위한 플레이북 애플리케이션(sn_fsm_playbook)을 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.

2. 현장 서비스 관리용 플레이북 활성화

테이블에서 트리거되는 Playbook을 생성할 수 있도록 인스턴스에서 워크플로우 스튜디오 Playbook을 활성화합니다.

용 **Playbook** 현장 서비스 관리 설치

관리자 역할이 있는 경우 애플리케이션 용 플레이북 현장 서비스 관리 (sn_fsm_playbook)을 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 용 플레이북 현장 서비스 관리 에는 다음 플러그인이 필요합니다. 용 Playbook을 현장 서비스 관리설치하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  플레이북 경험 코어(com.glide.playbook_experience.config)

  기본 플레이북 사용자 경험을 사용자 지정하여 원하는 비즈니스 프로세스 워크플로우를 생성할 수 있습니다.

  자세한 내용은 사용자 지정 플레이북 사용자 경험 설정을 참조하십시오 .

  현장 서비스 관리

  현장 서비스 에이전트가 현장에서 수행하는 작업 요청을 관리할 수 있습니다.

  자세한 내용은 Field Service Management 활성화 문서를 참조하십시오.

  Process Automation Designer Core(com.glide.pad.core)

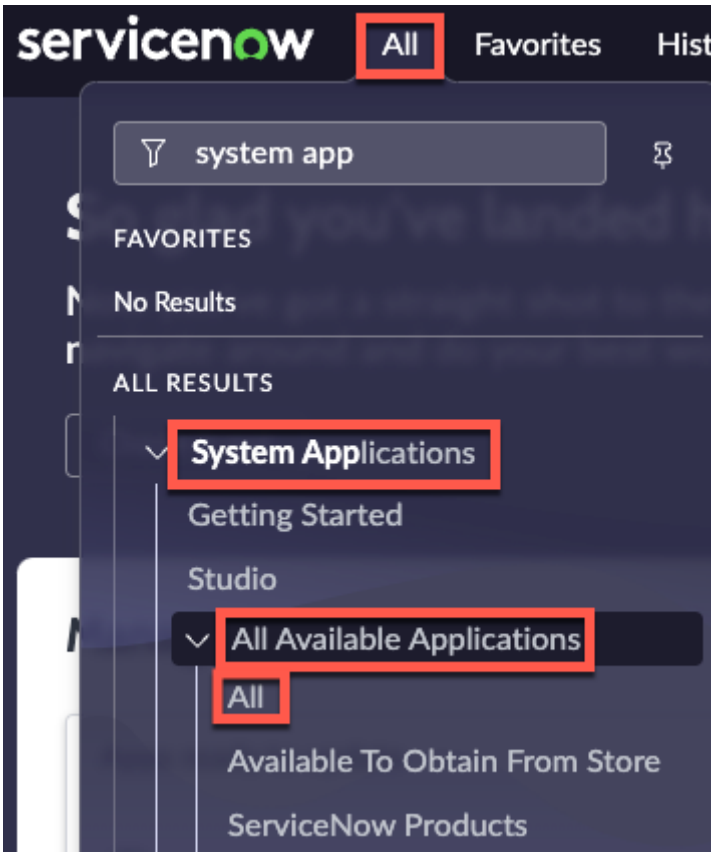
  프로세스의 단순하고 작업 지향적인 뷰를 만들 수 있습니다.

  자세한 정보는 Process Automation Designer 플랫폼 기능의 내용을 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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 com.sn_fsm_playbook(애플리케이션용 Playbook현장 서비스 관리)를 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 용 Playbook을 현장 서비스 관리 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

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

5. 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.

현장 서비스 관리용 플레이북 활성화

테이블별로 트리거를 생성할 플레이북 수 있도록 인스턴스에서 활성화 워크플로우 스튜디오 플레이북 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

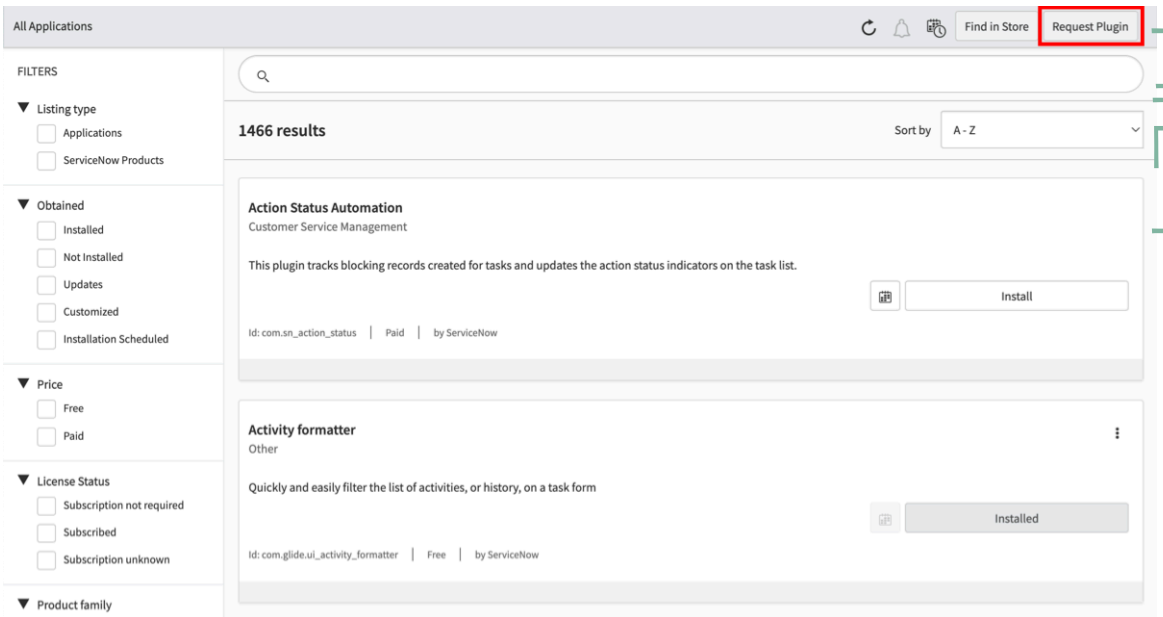
이 태스크 정보
테이블에 의해 현장 서비스 관리 트리거되는 항목을 워크플로우 스튜디오 작성 플레이북 하려면 현장 서비스 관리에 대한 구독을 구입 해야 합니다.

이 구독을 구입하려면 계정 관리자에게 문의하십시오 ServiceNow . 고객 관리자는 일반적으로 며칠 이내에 조직의 프로덕션 및 하위 프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 활성화하도록 준비할 수 있습니다.

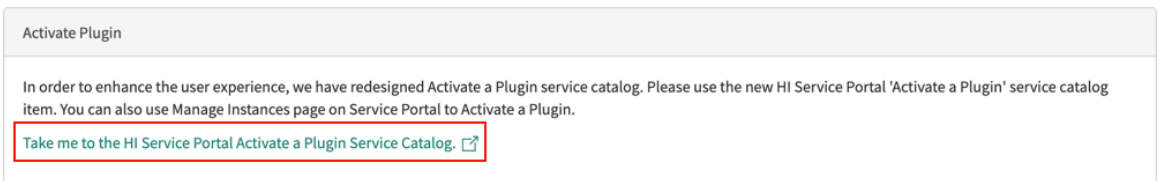
고객 관리자가 없거나, 구매 후 활성화를 연기하기로 결정하거나, 하위 프로덕션 인스턴스에서 무료로 제품을 평가하려면, 다음 단계에 따라 현장 서비스 관리를 위한 플레이북 **[com.sn_fsm_playbook]** 플러그인을 활성화하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 **>** 플러그인 활성화를 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. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

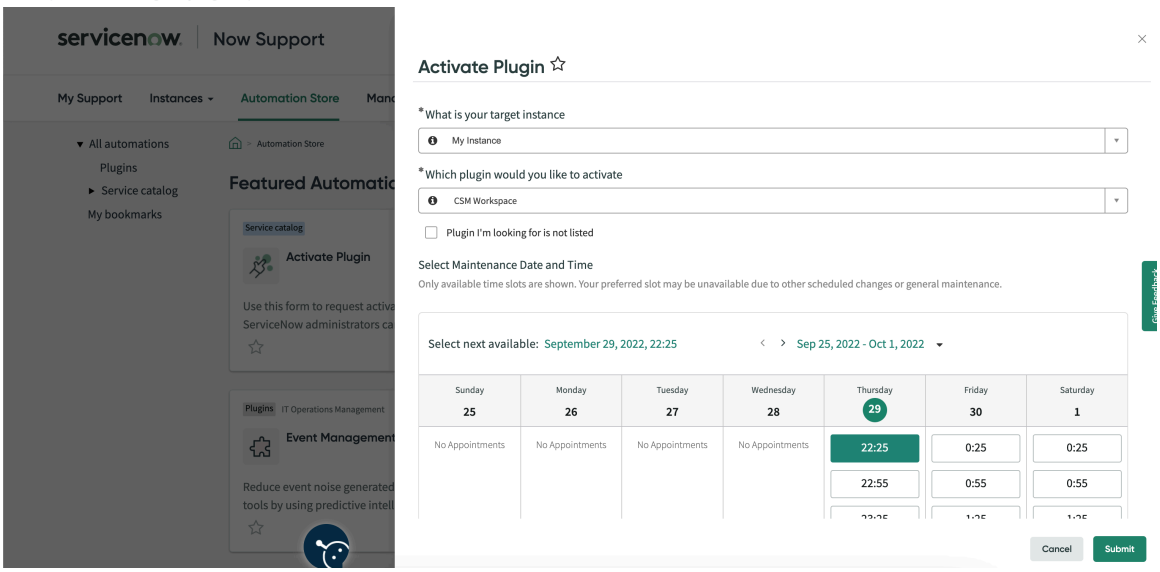
플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. **주:** 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. **주:** 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 제출을 선택합니다.
   플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

결과
현장 서비스 관리를 위한 플레이북 **[com.sn_fsm_playbook]** 플러그인을 사용하면 다음 테이블과 해당 확장에 대해 다음을 생성할 플레이북 수 있습니다.

- 작업 플로우 [sf_work_task]
- 작업 주문 플로우 [sf_work_order]
- 작업 주문 작업 [wm_Task]
- 작업 주문 [wm_order]
- 작업 주문 모델 [cmdb_workorder_product_model]
- 작업 모델 [cmdb_worktask_product_model]
- 작업 유형 [wm_work_type]
- 에이전트 개인 일정 [agent_events]
- 약속 예약 [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]
- 질문서 [wm_questionnaire]
- 서비스 주문 작업 [sm_task]
- 서비스 주문 작업 템플릿 의존성 [sm_m2m_task_template_dependency]
- 자산 사용량 [sm_asset_usage]
- 파트 요구 사항 [sm_part_requirement]
- 서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]

고객 경험 구성 현장 서비스 관리

현장 서비스 관리 이메일 및 SMS를 통해 고객에게 알림을 보낼 수 있도록 고객 경험 애플리케이션을 구성합니다.

구성 개요

고객 경험을 설정하는 현장 서비스 관리 단계는 다음과 같습니다.

1. 고객 경험 활성화 현장 서비스 관리

   현장 서비스 관리 고객 경험 플러그인(com.snc.fsm_customer_experience)을 활성화하여 현장 서비스 관리에서 고객 경험 기능을 사용합니다.

2. 작업 주문 작업에 대한 고객 알림

   알림 메시지 및 이메일을 설정하여 고객에게 작업 주문 작업의 상태를 알립니다.

고객 경험 활성화 현장 서비스 관리

고객 경험 플러그인(com.snc.fsm_customer_experience)을 활성화 현장 서비스 관리 하여 고객 경험 기능을 사용합니다 현장 서비스 관리.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_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

com.snc.fsm_customer_experience(고객 경험 플러그인)는 현장 서비스 관리 데모 데이터를 포함하며 아직 활성화되지 않은 경우 이러한 관련 플러그인을 활성화합니다.

고객 경험용 현장 서비스 관리 플러그인

플러그인	설명
고객 서비스 와 함께 현장 서비스 관리. (com.snc.csm_fsm_integration)입니다.	Customer Service Management와 Field Service Management 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다.
알림 - Twilio 다이렉트 드라이버 (com.snc.notify.twilio_direct)입니다.	애플리케이션에서 SMS와 같은 다양한 알림 기능을 처리할 수 있도록 API 및 워크플로우 활동을 제공합니다.

현장 서비스 관리 고객 경험에는 다음 플러그인이 필요합니다. 고객 경험을 설치 현장 서비스 관리 하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

알림

고객 SMS 및 이메일 알림을 활성화하고 구성하기 위한 지원을 제공합니다. 알림 활성화에 대한 자세한 내용은 알림을 참조하십시오.

고객 경험과 함께 현장 서비스 관리 다음 항목이 설치됩니다.

- 테이블
- 속성
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 고객 경험 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 애플리케이션 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 플러그인 com.snc.fsm_customer_experience 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

작업 주문 작업에 대한 고객 알림

알림 메시지 및 이메일을 설정하여 고객에게 작업 주문 작업의 상태를 알립니다.

고객은 자신을 위해 생성된 작업 주문 작업에 대한 알림을 받을 수 있습니다. 고객은 구독을 취소하여 알림 수신을 중지할 수 있습니다.

작업 주문 작업에 대한 고객 알림은 현장 서비스 관리 - 고객 경험 플러그인을 사용하여 등록된 휴대폰 번호와 이메일 주소로 SMS와 이메일 알림을 모두 보냅니다. 시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 고객 SMS 및 이메일 알림을 활성화하고 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Notify Twilio Direct driver 문서를 참조하십시오.

다음 활동 중 하나가 작업 주문 작업에 수행되면 고객이 알림을 수신합니다.

- 작업 주문 작업 생성
- 작업 주문 작업 할당
- 작업 주문 작업 재할당
- 작업 주문 작업 일정 조정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 주문 작업이 완료됨
- 작업 주문 작업 취소
- 에이전트가 작업 주문 작업 위치로 이동하기 시작
- 에이전트가 작업 위치에 도달합니다.
- 약속 예약 확정
- 약속 예약 일정 조정
- 약속 예약 취소

요청 작업 관리 구성

요청에 하나 이상의 작업이 포함됩니다. 이러한 작업을 통해 한정자는 요청을 완료하기 위해 수행해야 하는 작업을 정의할 수 있습니다.

관리자는 단일 요청에서 여러 작업을 생성할 수 있습니다.

필요한 경우 요청을 개별 작업으로 분할하면 한정자가 다음을 수행할 수 있습니다.

- 다른 직원에게 요청의 다양한 측면을 할당합니다.
- 서로 다른 기술을 가지고 있거나 서로 다른 위치에 있는 직원에게 작업을 할당합니다.
- 다른 직원이 차례로 또는 동시에 작업을 완료할 수 있도록 작업 일정을 계획합니다.
- 필요한 경우 추가 작업을 예약하여 요청을 완료합니다.

주:
요청 주기 구성 옵션이 활성화된 경우 필요에 따라 작업을 수동으로 추가할 수 있습니다. 요청 주기가 활성화된 경우 요청 기록이 활성화되면 초기 작업이 자동으로 생성됩니다.

구성 개요

선택적으로 하나 이상의 추가 요청 작업 관리 구성을 설정합니다.

- 작업 창

  작업 창을 설정하여 시작 및 종료 날짜를 지정하여 작업 수행 기간을 정의합니다.

- 일반 작업 요청에 대한 작업 템플릿 생성

  작업 템플릿을 생성하여 여러 작업에서 자주 반복되는 작업을 효율적으로 관리합니다. 다양한 요청 템플릿에서 이러한 템플릿을 재사용하면 시간을 절약하고 일관성을 유지할 수 있습니다. 작업 주문 요청에서 작업 템플릿을 사용하여 공통 정보를 자동으로 포함함으로써 프로세스를 간소화하고 오류를 최소화할 수도 있습니다.

- 요청 작업 복제

  기존 작업을 복제하면 관리자가 작업을 신속하게 복제하는 동시에 오류를 줄이고 쉽게 커스터마이제이션할 수 있으므로 시간을 절약하고 일관성을 유지할 수 있습니다.

관련 정보

요청 위치 변경

Request approvals

Collaborate on a request

Close a request

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 창

작업 창은 시작 시간과 종료 시간으로 경계가 구분된 시간 간격으로, 이 간격으로 작업이 수행됩니다.

작업 기간은 유연하거나 고정될 수 있으며, 직원 구성원의 일일 일정을 결정할 때 경로 최적화 및 자동 디스패치 기능에서 사용됩니다. 유연 창에는 애플리케이션이 자동으로 작업을 발송하거나 라우팅하는 시점을 고려하는 시작 및 종료 시간이 있습니다. 시스템에서는 필요한 경우 유연 작업 창의 일정을 직원의 일정에 맞도록 조정할 수 있습니다. 고정 작업 창은 일정을 재조정할 수 없습니다. 작업 경로를 최적화하는 자동 라우터 또는 자동 디스패처가 고정 창 기간 동안 작업을 예약할 수 없으면 해당 작업은 전혀 예약되지 않은 것입니다. 창에 대해 구성된 시간 간격은 작업을 수행하는 데 필요한 시간보다 작을 수 없습니다.

작업 주문 작업 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 작업 주문 작업 생성.

작업 주문 작업 시작 및 종료 날짜에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 작업 주문 작업 시작 날짜와 종료 날짜.

일반 작업 요청에 대한 작업 템플릿 생성

여러 작업에서 자주 반복되는 작업이 있는 경우 여러 요청 템플릿에서 작업 템플릿을 생성하고 재사용할 수 있습니다. 작업 주문 요청에서 이를 사용하여 공통적이고 반복 가능한 정보를 요청으로 끌어올 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_admin
다시 사용하려는 정보가 포함된 요청 템플릿과 관련 작업 템플릿을 생성합니다.

> **주:**
> 검사 목록 템플릿을 통해 완료될 작업의 검사 목록을 채울 수 있습니다. 검사 목록 템플릿은 작업 주문 요청 또는 작업 주문 작업에서 생성됩니다. 생성된 후에는 템플릿으로 저장하고 재사용할 수 있습니다.

후속 요청 템플릿을 생성할 때는 작업 템플릿 필드에서 작업 템플릿을 선택하고 파일을 저장할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 카탈로그 및 지식베이스 〉 작업 주문 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택하고 다음 정보를 입력합니다.

작업 주문 템플릿 양식

필드	설명
이름	작업 주문 템플릿에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
간단한 설명	템플릿에 대한 간단한 설명입니다.
설명	템플릿에 대한 자세한 설명입니다.
검사 목록 템플릿	작업 주문 요청 양식에서 저장된 검사 목록 템플릿입니다.

3. 작업 추가를 선택합니다.
4. 작업 템플릿 복사를 선택하여 이전에 만든 템플릿을 사용하거나 다음 정보를 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.

작업 주문 작업 템플릿 양식

필드	설명
작업 유형	요청되는 작업의 유형입니다.
이름	작업을 설명하는 이름입니다.
설명	작업에 대한 자세한 설명입니다.
부품 및 수량	작업을 완료하는 데 필요한 부품과 개수
디스패치 그룹	작업을 할당할 디스패치 그룹입니다.
종속 대상	작업이 다른 작업에 의존하는지 여부를 나타냅니다. 예를 들어, 두 개의 작업이 있는 경우 작업 2를 시작하기 전에 작업 1에 의존하는 작업 2가 완료되도록 할 수 있습니다.
검사 목록 템플릿	작업 주문 요청 양식에서 저장된 검사 목록 템플릿입니다.
작업 유형	작업 중에 수행되는 작업의 유형입니다.

5. 제출을 선택합니다.

요청 작업 복제

기존 작업을 복제하여 필드가 동일한 내용으로 채워진 작업을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, ITIL, creator 또는 catalog admin

이 태스크 정보
복제 프로세스에서는 다음 정보가 원본 작업에서 복사됩니다.

- 상위 요청 참조
- 간단한 설명
- 설명
- 담당 그룹
- 위치
- 필요한 기술

프로시저

요청 작업을 열고 관련 링크에서 작업 클론을 선택합니다.
애플리케이션이 초안 상태인 작업을 생성합니다. 작업 메모 필드에는 원래 작업 번호와 해당 작업이 복제되었음을 나타내는 텍스트가 포함됩니다.

현장 서비스 품질 관리 구성

현장 서비스 품질 관리 조직에서 작업 주문 작업을 검토할 수 있습니다. 작업을 검토하고 피드백을 제공할 수 있는 "검토자" 역할을 도입합니다. 검토자는 추가 정보가 필요할 때 작업을 종결하거나 에이전트에게 작업을 다시 보낼 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.

관련 정보

현장 서비스 품질 관리

작업 검토

검토된 작업에 응답

현장 서비스 품질 관리 구성요소

현장 서비스 품질 관리 활성화

관리자 역할이 현장 서비스 품질 관리 있는 경우 플러그인(com.sn_fsm_quality)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

시작하기 전에
현장 서비스 품질 관리를 사용하려면 Now Platform의 나머지 부분에서 별도의 구독이 필요합니다.

구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 구독을 구매하면 특정 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 유료 플러그인이 자동으로 활성화되지 않은 경우, 인스턴스의 모든 애플리케이션 목록에서 수동으로 활성화할 수 있습니다.

주:

구독을 구매하기 전에 Now Support 서비스 카탈로그에서 요청하면 무료로 비프로덕션 인스턴스의 기능을 평가할 수 있습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 항목이 현장 서비스 품질 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 테이블
- 하위 상태
- 역할

자세한 내용은 현장 서비스 품질 관리 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 현장 서비스 품질 관리 필터 기준과 검색 창을 사용하여 플러그인(com.sn_fsm_quality)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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

현장 서비스 품질 관리

작업 검토

검토된 작업에 응답

현장 서비스 품질 관리 구성요소

인벤토리 및 자산 관리 설정

에서 인벤토리 및 자산 관리 현장 서비스 관리 는 현장 서비스 운영에 사용되는 장비, 부품, 재고 보관실 및 기타 자산과 같은 자원을 효율적으로 구성, 추적 및 제어하는 프로세스를 의미합니다.

자산 및 모델 범주는 필요에 따라 를 사용하여 엔터프라이즈 자산 관리생성됩니다. 자세한 내용은 Create enterprise assets 문서를 참조하십시오.

구성 개요

조직에서 인벤토리를 추적하거나 장비를 예약해야 하는 경우 다음 정보를 사용하여 다음 기능 중 하나 또는 둘 다를 설정합니다.

- 재고 보관실 구성

  실제 또는 가상 공간을 전략적으로 정렬하고 조직하여 자산 또는 부품과 같은 인벤토리 항목을 저장하고 관리하도록 재고 보관실을 구성합니다.

- 자원 스케줄링 구성

  크루 또는 작업 주문 작업을 할당할 때 사용할 장비 범주와 인스턴스를 생성합니다.

재고 보관실 구성

실제 또는 가상 공간을 전략적으로 정렬하고 조직하여 자산 또는 부품과 같은 인벤토리 항목을 저장하고 관리하도록 재고 보관실을 구성합니다.

재고 보관실은 필수 부품, 자산, 장비 및 소모품과 같은 현장 서비스 활동에 필요한 인벤토리 항목을 저장하고 관리하는 데 사용됩니다. 에이전트 또는 관리자로서의 역할에 관계없이 각 사용자에게는 기본적으로 초기에 개인 재고 보관실이 할당됩니다. 이 애플리케이션은 사용자가 개인 재고 보관실을 넘어 인근 시설에서 부품을 찾을 수 있도록 다양한 유형의 재고 보관실을 엔터프라이즈 자산 관리 제공합니다. 여기에는 창고 재고실, PUDO(Pick Up Drop Off) 재고실, FSL(Forward Shipping Location) 재고실 등이 포함됩니다. 시스템 관리자는 이러한 다양한 재고 보관실을 만들어 특정 요구 사항에 따라 개별 사용자에게 재고 보관실을 할당할 수 있습니다.

구성 개요

재고 보관실을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 자산의 현장 서비스 관리 재고 보관실 만들기

   자산을 저장할 재고 보관실을 구축하여 재고를 효과적으로 추적하고 관리할 수 있습니다.

2. 작업 그룹에 대한 기본 재고 보관실을 추가하여 에이전트가 지정된 재고 보관실 내에서 부품을 효율적으로 검색할 수 있도록 합니다.

자산의 현장 서비스 관리 재고 보관실 만들기

애플리케이션에서 재고 보관실을 현장 서비스 관리 만들고 자산을 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: admin

이 태스크 정보
재고 보관실은 현장 서비스 관리 애플리케이션에서 분리된 독립 실행형 엔터티입니다. 특정 자산의 재고가 부족한 경우 재고 규칙을 통해 자산 관리자에게 알리거나, 다른 재고 보관실의 인벤토리를 자동으로 이전할 수도 있습니다. 재고 규칙에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Create a stock rule for enterprise assets .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인벤토리 〉 재고 보관실.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	재고 보관실의 표시 이름 및 식별자입니다.
할당 그룹	재고 보관실을 주로 사용하는 그룹입니다.
관리자	재고 보관실 담당자입니다. 재고 보충 알림 및 재고 보관실의 재고 규칙에 대한 요청을 받습니다.
위치	재고 보관실의 실제 위치입니다.
유형	재고 보관실의 유형입니다. 다음 옵션 중에 선택합니다. ○ 중앙 창고 ○ 필드 에이전트 ○ FSL ○ 현장 ○ PUDO ○ 창고
운영 시간	재고 보관실이 작동하는 시간입니다.
설명	재고 보관실에 대한 설명입니다.
배포 채널에서 제외	보다 효율적인 자산 소싱 및 이전을 위해 재고 보관실을 함께 연결하는 모든 재고 보관실 배포 채널에서 재고 보관실을 제외하는 옵션입니다.
서비스 위치에서 제외	작업 주문 또는 작업 주문 작업을 완료하는 모든 서비스 위치에서 재고 보관실을 제외하는 옵션입니다.
외부	이 재고 보관실을 내부적으로 관리하는지(확인란 선택 취소) 또는 타사가 외부적으로 관리하는지(확인란 선택됨)를 나타냅니다.

4. 저장을 선택합니다.
새로 만든 재고 보관실이 모든 재고 보관실 탭에 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.

리소스 스케줄링 구성

크루 또는 작업 주문 작업을 할당할 때 사용할 장비 범주와 인스턴스를 생성합니다.

크루 또는 작업 주문 작업에 장비를 할당하여 크루가 적절하게 장비를 갖추도록 합니다. 장비 요구 사항이 충족되는지 확인하기 위해 작업 주문 작업에 장비 요구 사항을 추가합니다. 에이전트 애플리케이션에서 장비 고장을 Now Mobile 체크인, 체크아웃 또는 보고합니다.

구성 개요

자원 스케줄링을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 자원 스케줄링 활성화

   Resource Scheduling 플러그인을 활성화합니다.

2. 장비 범주 생성

   장비 범주를 생성하여 크루에게 할당할 수 있는 장비 유형을 구성합니다.

3. 장비 인스턴스 생성

   고유 식별자를 사용하여 크루 또는 작업 주문 작업에 할당할 장비 인스턴스를 생성합니다.

4. 장비 인스턴스에 기술 추가

   장비에 기술을 추가하여 숙련되거나 인증되거나 훈련된 직원에게만 장비가 할당되도록 합니다.

자원 스케줄링 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Resource Scheduling 플러그인(com.snc.fsm_resource_scheduling)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

시작하기 전에
현장 서비스 자원 스케줄링에는 크루 운영(com.snc.crew_scheduling) 플러그인이 현장 서비스 필요합니다. 크루 운영 활성화 현장 서비스 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 현장 서비스 크루 운영 활성화. 현장 서비스 자원 스케줄링을 설치하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 현장 서비스 Resource Scheduling 플러그인(com.snc.fsm_resource_scheduling)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

3. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
4. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 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.

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.

장비 범주 생성

장비 범주를 생성하여 장비 유형을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
장비 범주 또는 자원 범주는 크루에게 할당할 수 있는 장비 유형입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 장비 자원 〉 장비 범주.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 범주 이름 필드에 이름을 입력합니다.
4. 짧은 설명 필드에 설명을 입력합니다.
5. 일정에 표시를 선택하여 디스패처 달력에 장비를 표시합니다.
6. 이 범주를 활성화하려면 활성 을 선택합니다.
7. 제출을 선택합니다.

결과
장비 범주가 자원 범주 목록에 추가됩니다.

관련 정보

장비 인스턴스 생성

장비 인스턴스 생성

고유 식별자를 사용하여 크루 또는 작업 주문 작업에 할당할 장비 인스턴스를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
장비 인스턴스는 고유 식별자가 있는 장비의 개별 인스턴스입니다. 인스턴스는 크루 또는 작업 주문 작업에 할당할 수 있는 장비 범주로 구성됩니다.

주:

장비 인스턴스는 한 번에 하나의 크루에만 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 장비 자원 〉 장비 인스턴스.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 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.

자원 범주 양식

필드	설명
식별자	인스턴스의 고유 식별자입니다.
범주	장비 범주의 이름입니다.
작업 일정	인스턴스를 사용할 수 있는 시기의 일정입니다.
자산	인스턴스와 관련된 자산입니다.
위치	인스턴스의 홈 오피스 또는 기본 위치입니다.
상태	인스턴스의 현재 상태입니다. 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ○ 사용 가능 ○ 사용 중 ○ 사용할 수 없음
활성	인스턴스를 활성화하고 디스패처 달력에 표시하는 옵션입니다.
설명	장비 인스턴스에 대한 설명입니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
장비 인스턴스가 생성됩니다. 활성이고 사용 가능한 경우 인스턴스를 크루 또는 작업 주문 작업에 할당할 수 있습니다.

관련 정보

장비 범주 생성

작업 주문 작업에 장비 할당

계획된 크루에게 장비 할당

로 장비 상태 업데이트 모바일 에이전트

장비 인스턴스에 기술 추가

장비에 기술을 추가하여 숙련되거나 인증되거나 훈련된 직원에게만 장비가 할당되도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 장비 자원 〉 장비 인스턴스.

2. 장비 인스턴스를 엽니다.

3. 자원 기술 관련 목록을 엽니다.

4. 새로 만들기를 선택합니다.

5. 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.

자원 기술 양식

필드	설명
이름	기술의 이름입니다.
설명	기술에 대한 설명입니다.
수준 유형	필요한 기술 유형입니다.
활성	기술 요구 사항을 활성화하거나 비활성화합니다.

6. 제출을 선택합니다.

결과
기술이 장비 인스턴스에 추가됩니다.

CSM/FSM Configurable Workspace 설정

CSM/FSM Configurable Workspace를 설정하려면 현장 서비스 영역 계획 수립 콘솔을 구성해야 디스패처 작업 공간 합니다.

작업 관리 및 에이전트 할당의 효율성을 높이려면 디스패처 작업 공간을 설정하십시오. 이 설정은 작업을 효과적으로 구성하고 분배하는 데 도움이 됩니다. 현장 서비스 영역 계획 수립 도구를 사용하여 작업 주문 작업에 가장 적합한 영역을 정의하고 할당하면 최적의 작업 분배를 달성하는 데 도움이 됩니다. 또한 CSM 에이전트 작업 공간을 구성하고 특정 역할을 설정하여 정확한 작업 실행을 용이하게 합니다. 마지막으로, 팀 일정을 관리하고, 지리적 데이터에 액세스하고, 에이전트의 이동 이력을 추적하도록 인력을 구성하여 현재와 미래의 운영 요구 사항을 모두 지원하는 포괄적인 관리 시스템을 보장합니다.

구성 개요

CSM/FSM Configurable Workspace를 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 디스패처 작업 공간 구성

   디스패처 작업 공간을 구성하여 작업 관리를 최적화하고 에이전트 할당을 개선합니다.

2. 현장 서비스 영역 계획 수립 콘솔 구성

   현장 서비스 영역 계획 수립은 미리 정의된 기준에 따라 작업에 가장 적합한 영역을 선택하여 작업 주문 관리를 최적화합니다. 이렇게 하면 가장 적합한 에이전트 또는 그룹에 작업이 할당되어 해당 영역 내에서 효율성이 향상되고 서비스 제공이 개선됩니다.

3. 현장 서비스 에서 설정CSM 에이전트 작업 공간

   CSM 에이전트 작업 공간에서 현장 서비스를 활성화하여 작업을 수행하기 위한 역할을 설정합니다.

4. 인력 구성

   맵에서 에이전트 일정을 보고, 개인 이벤트를 생성하고, 작업을 볼 수 있도록 인력을 구성합니다.

디스패처 작업 공간 구성

작업 관리 및 에이전트 할당을 최적화하도록 구성합니다 디스패처 작업 공간 .

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

디스패처 작업 공간 구성

이 짧은 비디오를 시청하여 관리자가 에서 작업 디스패처 작업 공간하는 동안 디스패처를 용이하게 하기 위해 필터, 정렬 옵션 및 임시 필터를 구성하는 방법을 확인하십시오.

디스패처 작업 공간 구성

구성 개요

설정 디스패처 작업 공간 단계는 다음과 같습니다.

1. 디스패처 작업 공간 활성화

   플러그인을 활성화합니다 디스패처 작업 공간 .

2. 작업 주문 상태에 대한 색상 정의

   에서 디스패처 작업 공간작업 상태를 시각적으로 표시할 수 있도록 작업 주문 상태의 색상을 정의합니다.

3. 디스패처의 시간대 구성

   디스패처가 선택할 시간대를 추가하여 디스패처가 에이전트가 위치한 시간대를 보다 쉽게 확인할 수 있도록 합니다.

4. 상황별 측면 패널의 작업 카드에 표시할 필드 구성

   더 많은 필드를 포함하여 작업 카드와 상황별 측면 패널을 설정하면 디스패처에게 추가 정보를 제공하여 의사 결정 속도를 높일 수 있습니다.

5. 작업 패널에 표시할 작업 결정

   기본 필터를 정의하여 작업 패널에 나타나는 작업을 결정합니다.

6. 디스패처에 대한 필터 구성

   디스패처가 작업 주문 작업을 필터링할 수 있도록 필터를 작성합니다.

7. 작업 패널의 정렬 옵션 구성

   디스패처가 작업 주문 작업을 정렬할 수 있도록 옵션을 구성합니다.

8. 에이전트 목록 정렬 옵션 구성

   디스패처가 에이전트를 정렬하는 데 사용할 수 있는 옵션을 구성합니다.

9. 비번 근무 에이전트를 숨길 수 있는 일 수 변경

   비번 근무 에이전트 숨기기가 달력에 표시되는 시간을 늘리면 디스패처가 에이전트 일정을 미리 계획할 수 있습니다.

10. 디스패치 맵의 모양 구성

    디스패치 맵의 스타일과 모양을 정의하는 맵 설정을 구성합니다.

11. 에 대한 설정 구성 디스패처 작업 공간

    프로세스를 자동화하고 디스패처에게 추가 정보를 제공하여 작업을 완료할 때 효율성과 효과성을 높입니다.

12. 에서 통신 구성 디스패처 작업 공간

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

디스패처 작업 공간 보다 빠른 공동 작업과 보다 효과적인 통신을 가능하게 하여 에이전트에게 메시지를 보내도록 구성합니다.

13. 디스패처 작업 공간에서 동적 스케줄링 설정

    디스패처가 작업 주문 작업을 효율적으로 할당, 할당 해제 또는 재할당할 수 있도록 동적 일정을 설정합니다.

14. 디스패처 작업 공간 사용자 지정

    사용자 지정 웹 구성요소를 사용하여 Next Experience 사용자 지정 웹 환경을 위한 페이지 CSM 구성 가능 작업 공간 또는 사용자 지정 웹 환경을 구축하는 데 사용합니다UI 빌더.

관련 정보

디스패처 작업 공간에서 작업하기

디스패처 작업 공간 활성화

관리자 역할이 디스패처 작업 공간 있는 경우 플러그인(sn_fsm_disp_wrkspc)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

이 태스크 정보
[sn_fsm_disp_wrkspc] 플러그인을 현장 서비스 관리 디스패처 작업 공간 활성화하면 다음 플러그인이 활성화됩니다.

디스패처 작업 공간용 플러그인

플러그인	설명
Field Service Management 구성 가능한 작업 공간 [com.snc.uib.fsm_agent_workspace].	CSM Configurable Workspace에서 지원할 현장 서비스 관리 구성요소, 목록 및 양식을 제공합니다.
sn-fsm-components 〔com.sn_fsm_components〕입니다.	UI 빌더에서 사용할 사용자 지정 구성요소를 저장할 현장 서비스 관리 리포지토리를 제공합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 **FSM Configurable Dispatcher Workspace** 플러그인(sn_fsm_disp_wrkspc)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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:**
> 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

작업 주문 상태에 대한 색상 정의

에서 디스패처 작업 공간작업 상태를 시각적으로 표시할 수 있도록 작업 주문 상태의 색상을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, admin

이 태스크 정보
기본적으로 각 작업 주문 작업 상태는 특정 색상으로 표시됩니다. 기존 작업 주문 작업 상태의 색상을 변경하거나 새 상태의 색상을 정의할 수 있습니다. 할당된 작업 주문 상태 색상이 의 작업 카드와 달력 디스패처 작업 공간에 나타납니다.

속성을 구성하여 달력에서 디스패처 작업 공간 선택한 기본 색상으로 *sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color* 이벤트를 표시할 수 있습니다. 애플리케이션에서 에이전트의 현장 서비스용 워크포스 휴식, 휴가 등 다양한 이벤트를 생성할 수 있습니다. 속성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 현장 서비스용 워크포스 구성요소.

프로시저

1. 다음으로 이동 현장 서비스 〉 디스패처 작업 공간 구성 〉 작업 상태 색상.
2. 기존 작업 상태를 선택하거나 새 작업 상태를 생성합니다.
   - 색상을 변경할 작업 상태를 선택하려면 작업 상태 이름을 클릭합니다.
   - 새 작업 상태를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에 내용을 입력합니다.

상태 색상 구성

필드	설명
이름	작업 주문 작업 상태 이름입니다.
기본 필드 값	작업 주문 작업의 상태입니다.
보조 필드 값	작업 주문 작업의 하위 상태.
색상	16진수 색상 코드입니다.
활성	의 디스패처 작업 공간변경 내용을 볼 수 있는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
색상 코드는 작업 상태에 적용됩니다. 색상이 의 작업 카드와 달력 디스패처 작업 공간에 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.

디스패처의 시간대 구성

디스패처가 시간대를 선택할 수 있도록 추가하고 디스패처가 에이전트가 위치한 시간대를 간편하게 확인할 수 있도록 합니다. 시간대가 너무 많은 경우 디스패처의 옵션에서 시간대 옵션을 제거할 수도 있습니다.

이 태스크 정보

디스패처는 달력 또는 하이브리드 보기 디스패처 작업 공간에 표시할 시간대를 선택할 수 있습니다. 관리자는 각 디스패처가 추가할 수 있는 시간대를 결정합니다.

시간대를 옵션으로 추가한 후 디스패처는 설정 메뉴에서 시간대를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 의 달력 섹션을 설정 사용 디스패처 작업 공간참조하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.

2. 디스패처인 사용자를 선택합니다.

3. 시간대를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 사전 구성을 선택합니다.

4. 선택 사항 목록을 선택합니다.

5. 추가하거나 제거하려는 시간대를 검색합니다.

6. 비활성 필드를 선택하고 다음 중 하나를 선택합니다.

7. 업데이트를 선택합니다.

예 – 디스패처의 시간대

디스패처 작업 공간에 여러 시간대를 추가하여 에이전트 일정을 보다 효율적으로 관리하는 방법을 살펴봅니다.

이 태스크 정보

문제 시나리오: Sarah는 유럽 현장 서비스 회사의 관리자입니다 ServiceNow . 조직의 디스패처는 유럽 전역의 모든 시간대에 기반을 둔 현장 서비스 에이전트의 일정을 잡아야 하는 매일의 과제에 직면합니다. 디스패처는 에이전트가 어느 시간대에 있는지 확인할 수 없으므로 정기적으로 잘못된 시간대에 있는 에이전트에게 긴급한 작업 주문 작업을 할당합니다. 부적절한 작업 주문 할당은 작업 완료 지연과 고객 불만족으로 이어집니다.

해결 방법: Sarah는 현장 서비스 에이전트가 있는 모든 시간대를 디스패처가 에 디스패처 작업 공간추가할 수 있는 옵션으로 추가하기로 결정합니다. 에이전트가 위치한 모든 시간대를 전환하여 현지 시간을 확인하면 디스패처가 현장 서비스 에이전트를 효과적으로 관리하고 예약할 수 있는 기능이 크게 향상됩니다. 에이전트의 현지 시간을 즉시 확인할 수 있으므로 디스패처는 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있으므로 불편한 현지 시간에 에이전트가 파견되지 않도록 할 수 있습니다. Sarah가 해야 할 일은 디스패처의 사용자 기록에 관련 시간대를 추가하는 것뿐이었습니다. 이를 통해 일정 프로세스를 간소화하고 오류를 줄였으며 고객 만족도를 높였습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.

2. 유럽에서 디스패처인 사용자를 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. 시간대를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 사전 구성을 선택합니다.
4. 선택 사항 목록을 선택합니다.
5. 다음 시간대에 대해 비활성 열을 **false** 로 설정합니다.
   a. 유럽/더블린
   b. 유럽/암스테르담
   c. 유럽/아테네
   d. 유럽/이스탄불
6. 업데이트를 선택합니다.
   Sarah가 선택한 디스패처는 이제 4개의 유럽 시간대 중 하나를 .디스패처 작업 공간

관련 정보

디스패처의 시간대 구성

에서 시간대 변경 디스패처 작업 공간

상황별 측면 패널의 작업 카드에 표시할 필드 구성

디스패처가 더 많은 정보를 사용할 수 있도록 작업 카드 또는 상황별 측면 패널에 필드를 추가하여 더 빨리 결정을 내릴 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, wm_admin

이 태스크 정보
작업 카드는 의 작업 주문 작업에 대한 간략한 요약을 디스패처 작업 공간제공합니다. 기본적으로 이러한 상세 정보에는 작업 주문 작업 번호, 간단한 설명, 예약된 시작, 할당 그룹, 위치 및 SLA 값이 포함됩니다.

> **주:**
> 날짜 또는 시간 정보가 포함된 필드를 상황별 측면 패널에 추가하면 상황별 측면 패널의 계획된/실제 시간 섹션에 표시됩니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 디스패처 작업 공간 구성 〉 작업 정보 필드.
2. 다음을 선택합니다.
   - 새 필드를 추가하려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 필드를 편집하려면 편집할 필드를 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.

애플리케이션 필드 설정 항목 양식

필드	설명
필드 이름	카드 또는 상황별 측면 패널에 표시할 필드입니다.
이름	필드의 이름입니다.
항상 표시	필드가 작업 카드 또는 상황별 측면 패널에 표시되는지 여부를 결정하는 옵션이며 디스 디스패처 작업 공간패처가 제거할 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
기본 필드 표시	필드가 기본적으로 작업 카드 또는 상황별 측면 패널에 표시되는지 여부를 결정하는 옵션입니다. 디스패처는 에서 디스패처 작업 공간이 필드를 제거할 수 없습니다.
순서	필드의 순서 번호입니다. 낮은 순서 번호가 할당된 필드가 순서에서 더 위에 표시됩니다.

4. 제출을 선택합니다.

작업 패널에 표시할 작업 결정

기본 필터를 정의하여 의 작업 패널 디스패처 작업 공간에 나타나는 작업을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, wm_admin

이 태스크 정보
기본적으로 디스패처는 보류 중인 디스패치, 할당된 작업, P1 작업, 진행 중인 작업, 유지관리 및 예정된 작업과 같은 상태를 기준으로 작업 주문 작업을 필터링할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 디스패처 작업 공간 구성 〉 작업 패널 필터.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

> **주:**
> 범주 및 모듈 필드는 읽기 전용입니다.

애플리케이션 필터 구성 양식

이름	설명
제목	필터 제목
테이블	작업 주문 작업 목록을 필터링하는 데 사용되는 필드가 포함된 테이블입니다. 기본 테이블은 *wm_task*입니다.
쿼리 필터	작업 패널에 표시되는 필드의 범위를 좁히기 위한 쿼리입니다.
순서	의 필터 표시 순서입니다 디스패처 작업 공간. 순서 번호가 낮은 필터가 순서에서 더 위에 나타납니다.
사용자	필터를 적용할 수 있는 사용자의 이름입니다.
활성	에서 필터를 활성화하는 옵션입니다 디스패처 작업 공간.

4. 제출을 클릭합니다.

디스패처에 대한 필터 구성

에서 작업 주문 작업을 디스패처 작업 공간필터링하는 디스패처에 대한 필터를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_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.

이 태스크 정보
기본적으로 디스패처는 작업 주문 작업 상태를 기준으로 작업을 필터링할 수 있습니다. 작업에 대한 필터를 직접 생성할 수도 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 디스패처 작업 공간 구성 〉 작업 패널 디스패처 필터.

> **주:**
> 애플리케이션 필터 구성 목록에서 필터를 선택하여 의 디스패처 작업 공간작업 패널에서 필터링되는 내용을 확인합니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

애플리케이션 필터 구성 양식
다음 표는 필드 이름과 해당 설명을 이해하는 데 도움이 됩니다

이름	설명
제목	필터 제목
테이블	작업 주문 작업 목록을 필터링하는 데 사용되는 필드가 포함된 테이블입니다. 이 필드는 wm_task 테이블로 자동 설정됩니다.
쿼리 필터	작업 패널에 표시되는 필드의 범위를 좁히기 위한 쿼리입니다.
순서	의 필터 표시 순서입니다 디스패처 작업 공간. 순서 번호가 낮은 필터가 순서에서 더 위에 나타납니다.
활성	에서 필터를 활성화하는 옵션입니다 디스패처 작업 공간.

4. 제출을 클릭합니다.

작업 패널의 정렬 옵션 구성
디스패처가 에서 작업 주문 작업을 디스패처 작업 공간정렬할 수 있는 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, admin

이 태스크 정보
기본적으로 디스패처는 다음 옵션을 기준으로 작업을 정렬할 수 있습니다.

- 예약된 시작 날짜 - 가장 늦음
- 예약된 시작 날짜 - 가장 늦은 날짜
- 우선순위 - 가장 높음
- 기간 종료 - 가장 빠름
- 기간 종료 - 가장 늦음
- 기간 시작 - 가장 빠름
- 기간 시작 - 가장 늦음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 현장 서비스 〉 디스패처 작업 공간 구성 〉 작업 패널 정렬.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

정렬 옵션 구성 양식

이름	설명
이름	정렬 옵션의 고유한 이름입니다.
표시 이름	에서 디스패처 작업 공간정렬 옵션으로 표시되는 필드의 레이블입니다.
테이블	작업 주문 작업 목록을 정렬하는 데 사용되는 필드가 포함된 테이블입니다. 이 필드는 wm_task 테이블로 자동 설정됩니다.
필드	작업 목록을 정렬하는 데 사용되는 필드입니다.
활성	에서 작업을 정렬하기 위한 필드를 표시하는 옵션입니다 디스패처 작업 공간.
주문 정렬	정렬 필드 레이블의 정렬 순서입니다. 기본값은 오름차순입니다. 내림차순을 사용하려면 **z-a**를 선택합니다.
순서	의 정렬 옵션이 표시되는 순서입니다 디스패처 작업 공간. 순서 번호가 낮은 정렬 옵션이 순서에서 더 위에 나타납니다.

4. 제출을 클릭합니다.

에이전트 목록 정렬 옵션 구성

디스패처가 에서 에이전트 디스패처 작업 공간를 정렬하는 데 사용할 수 있는 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 디스패처는 작업 주문 작업, 기술 또는 부품까지의 거리를 기준으로 권장 에이전트를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 디스패처 작업 공간 구성 〉 에이전트 정렬.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

주:
범주 및 애플리케이션 필드는 읽기 전용입니다.

에이전트 권장 정렬 기준

이름	설명
이름	정렬 옵션의 고유한 이름입니다.
활성	에 정렬 옵션을 표시하는 옵션입니다 디스패처 작업 공간.
표시 이름	에서 디스패처 작업 공간정렬 옵션으로 표시되는 필드의 레이블입니다.

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

이름	설명
순위 산정 메서드	○ 많을수록 좋음: 순위를 설정할 때 값이 높을수록 좋습니다. 예를 들어, 에이전트 순위를 결정할 때는 가용성이 많을수록 좋습니다. ○ 적을수록 좋음: 순위를 설정할 때 값이 낮을수록 좋습니다. 예를 들어, 에이전트 순위를 결정할 때 케이스 수가 적을수록 좋습니다.
순서	에서 디스패처 작업 공간정렬 옵션의 순서를 표시합니다.
기준	목록에 표시되는 에이전트를 결정하는 기준입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

비번 근무 에이전트를 숨길 수 있는 일 수 변경

디스패처가 에이전트 일정을 미리 계획할 수 있도록 비번 근무 에이전트 숨기기가 달력 디스패처 작업 공간 에 표시하는 시간을 늘립니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 디스패처는 향후 최대 7일까지 비번 근무 에이전트 숨기기 버튼을 사용할 수 있습니다. 디스패처가 달력 디스패처 작업 공간 에서 7일 후의 일정을 탐색하면 비번 근무 에이전트 숨기기 버튼이 비활성화됩니다. 비번 근무 에이전트 숨기기 버튼이 표시되는 일 수를 변경할 수 있습니다.

비번 근무 에이전트를 숨기는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 달력에서 휴번 근무 에이전트 표시 또는 숨기기 디스패처 작업 공간.

⚠ 경고:
비번 근무 에이전트 숨기기 버튼을 사용할 수 있는 향후 일 수를 연장하면 에이전트 일일 일정 테이블 채우기의 야간 처리 시간이 더 길어집니다. 비번 근무 에이전트 숨기기 버튼을 사용할 수 있는 일수를 15일 이상 연장하지 마십시오.

프로시저

1. All(모두)로 이동하고 필터 필드에 sys_properties.list를 입력한 다음 키보드에서 Enter 키를 누릅니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
4. 제출을 선택합니다.

관련 정보

에이전트 일일 일정 채우기 테이블 실행

의 달력에서 휴번 근무 에이전트 표시 또는 숨기기 디스패처 작업 공간

디스패치 맵의 모양 구성

에서 디스패치 맵 디스패처 작업 공간의 스타일과 모양을 정의하도록 맵 설정을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, wm_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 〉 현장 서비스 〉 디스패처 작업 공간 구성 〉 맵 설정.
2. 지도 모양을 제어하는 시스템 속성을 설정합니다.

디스패처 작업 공간 설정

속성	설명
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.maximum_auto_zoom_level	맵을 추가하는 최대 수준입니다. 자동 맵 마커는 맵 마커를 고정된 상태로 유지하면서 맵을 확대/축소하고 맵 뷰를 지정된 최대 확대/축소 수준으로 제한합니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: 12. 유효한 값은 1-20 사이입니다
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_type	위치 보는 데 사용할 맵 유형입니다. ○ 유형: 목록 ○ 기본값: 로드맵 주: 로드맵은 기본 로드맵 뷰를 제공합니다. Google 어스 위성 뷰의 경우 위성 을 선택하고, 표준 보기와 위성 뷰를 혼합하여 보려면 하이브리드 를 선택하고, 지형 정보를 기반으로 하는 지형도를 보려면 지형 을 선택합니다.
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style	Google 지도의 모습을 사용자 지정하기 위해 Google 지도 API에서 지원하는 JSON 코드 조각입니다. 도로, 수역, 주간 또는 야간 모드와 같은 맵 기능의 스타일을 지정할 수 있습니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: Null
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.street_view_enabled	스트리트 뷰 서비스 커버리지 영역 전체에서 지정된 도로의 파노라마 360도 뷰를 표시할 수 있도록 합니다. 확대/축소 및 이동이 가능합니다. 지도에서 스트리트 뷰를 사용하거나 지도 내에서 직접 파노라마를 사용합니다. ○ 유형: 부울 ○ 기본값: True
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled	디스패치 맵에 작업에서 작업으로 에이전트 경로를 표시할 수 있습니다. 이 기능이 활성화되면 에이전트 경로(Agent route) 아이콘이 에이전트 카드에 표시됩니다. 에이전트 경로 아이콘을 선택하면 작업 주문 작업에 대한 에이전트의 경로가 맵에 표시됩니다. ○ 유형: 부울 ○ 기본값: True
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route	디스패처 맵에서 에이전트 경로를 최적화할 수 있습니다. ○ 유형: 부울 ○ 기본값: True

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace_cluster_zoom_level	이 값을 함께 클러스터링하는 데 필요한 확대/축소 정도를 제어합니다. 값이 낮을수록 클러스터링을 시작하기 위해 마커 앞에서 더 많은 사용자를 축소해야 합니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: 15. 유효한 값은 1-20 사이입니다
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace_user_label	클러스터링된 핀에 표시할 수(표식 값) 또는 영역의 항목 수(항목 값)를 표시할지 여부를 결정합니다. 마커는 지역의 작업, 에이전트 및 크루를 하나의 핀으로 그룹화합니다. 항목은 지역의 작업, 에이전트 및 크루를 개별 핀으로 표시합니다. ○ 유형: 목록 ○ 기본값: 마커.

3. 저장을 선택합니다.

결과
디스패치 맵 모양 디스패처 작업 공간 과 디스패처 대시보드에 구성 설정이 반영됩니다.

의 핀 매핑 디스패처 작업 공간

디스패치 맵의 고유 맵 핀은 작업 및 에이전트의 위치를 표시합니다.

wm_dispatcher, wm_admin 또는 wm_initiator_qualifier_dispatcher 역할을 가진 사용자는 맵에서 작업과 경로를 관리하고, 뷰를 필터링하고, 일정대로 또는 일정보다 늦게 진행하는 에이전트를 한눈에 파악할 수 있습니다.

디스패치 맵에는 디스패치 그룹에 속하는 할당 그룹의 에이전트가 포함된 지리적 영역이 표시됩니다.

맵 핀 목록과 그 의미에 대한 설명은 을 참조하십시오 의 기존 맵 핀 디스패처 작업 공간.

맵 핀의 모양 변경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 디스패치 맵에서 맵 핀의 할당된 그래픽 변경.

디스패치 맵에서 맵 핀의 할당된 그래픽 변경

디스패치 맵에 디스패처 작업과 관련된 고유한 그래픽이 표시되도록 맵 핀을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
에이전트 및 작업 상태와 관련된 맵 핀을 변경할 수 있습니다. 작업 우선 순위를 나타내는 핀은 변경할 수 없습니다.

새 아이콘 핀 그래픽의 크기는 PNG 또는 SVG 형식의 54x54픽셀이어야 합니다.

디스패치 맵에 표시되는 맵 핀 목록은 을 참조하십시오 의 기존 맵 핀 디스패처 작업 공간.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 #### 검색하고 시스템 **UI** 〉 이미지.
2. 이름 검색 필드에 *sn_fsm_disp_wrkspc를 입력합니다.
3. 업데이트할 핀의 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.

나중에 기존 그래픽을 사용할 수 있다고 생각되는데 아직 시스템에 저장되어 있지 않은 경우 그래픽을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장합니다.

4. 전역 애플리케이션 편집에 대한 메시지가 표시되면 여기를 선택합니다.
5. 이미지 필드에서 〔업데이트〕를 선택합니다.
6. 파일 선택을 선택하고 원하는 그래픽을 찾습니다.
7. 열기를 선택합니다.

결과
새 그래픽이 이전 맵 고정 그래픽을 대체합니다.

에 대한 설정 구성 디스패처 작업 공간

프로세스를 자동화하고 디스패처에게 더 많은 정보를 제공하여 작업을 보다 효과적으로 수행할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 디스패처 작업 공간 구성 〉 작업 공간 설정.
2. 직장 설정을 선택합니다.

디스패처 작업 공간 설정

속성	설명
자동 새로 고침 사용	에서 회의, 교육, 휴가 요청, 개인 또는 임시 작업 이벤트와 같은 이벤트가 만들어지 디스패처 작업 공간면 에이전트의 달력을 자동으로 새로 고칩니다. 여기에서 이 기능을 활성화하면 디스패처에게 에서 이 설정을 디스패처 작업 공간활성화하거나 비활성화할 수 있는 옵션이 제공됩니다. 주: 시스템 속성이 *Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability* 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 현장 서비스용 워크포스 활성화 문서를 참조하십시오.
그룹 메트릭 설정 사용	디스패처가 에서 할당 그룹에 대한 메트릭을 켤 수 있는 옵션을 활성화합니다 디스패처 작업 공간. 할당 그룹 메트릭은 의 일정 디스패처 작업 공간에 표시됩니다.
에이전트 메트릭 설정 사용	디스패처가 에서 에이전트에 대한 메트릭을 켤 수 있는 옵션을 활성화합니다 디스패처 작업 공간. 에이전트 메트릭은 의 디스패처 작업 공간상황별 측면 패널에 표시됩니다.
작업 할당 모달 사용	작업 할당 모달을 팝업으로 활성화합니다. 이 기능이 활성화되고 작업 패널의 작업을 일정으로 드래그하면 작업이 할당되기 전에 작업의 상세 정보와 함께 작업 할당 모달 창이 팝업됩니다. 이는 할당 프로세스에 확인 단계를 추가할 때 유용합니다.
이동 시작 시간을 기준으로 한 일정	작업 패널에서 할당된 작업을 에이전트의 이동 시간에 따라 시작할 수 있습니다. 여기에서 이 기능을 활성화하면 디스패처에게 에서 이 설정을 디스패처 작업 공간활성화하거나 비활성화할 수 있는 옵션이 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
작업 할당 창으로 탐색 사용	할당 창으로 이동 옵션을 작업 패널에 표시할 수 있도록 합니다. 이 옵션은 달력을 선택한 작업의 시작 창으로 가져옵니다. 주: 작업 패널에서 다른 작업을 선택하여 할당 창을 닫습니다.
달력 이벤트에 아이콘 표시 사용	의 디스패처 작업 공간달력에 달력 이벤트에 대한 아이콘을 표시할 수 있도록 합니다.
사용 가능한 에이전트만 표시하도록 설정하고 비번 에이전트는 숨깁니다.	디스패처가 의 디스패처 작업 공간달력에서 교대조 근무 중이 아닌 에이전트를 숨길 수 있는 아이콘을 표시합니다.
디스패처 작업 공간에서 이벤트 호버 팝오버를 활성화합니다.	에서 달력 디스패처 작업 공간의 작업 주문 작업 또는 개인 이벤트 위로 마우스를 가져갈 때 더 자세한 정보를 표시할 수 있도록 합니다.

3. 저장을 선택합니다.

달력 이벤트 아이콘의 그래픽 변경

달력 이벤트에 표시되는 아이콘을 맞춤설정하여 목적을 명확히 하거나 조직의 모양과 일치시킵니다. 인터페이스가 일치하도록 다른 애플리케이션의 기존 아이콘을 대체할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

달력 이벤트에 아이콘 표시 사용이 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 에 대한 설정 구성 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
달력 이벤트에 표시되는 아이콘 목록은 을 참조하십시오 의 달력 이벤트 아이콘 디스패처 작업 공간.

경고:
이 절차를 수행하려면 JSON 코드를 이해해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 디스패처 작업 공간 구성 〉 달력 이벤트 본문 아이콘.
2. 값 필드에서 변경할 아이콘의 파일 이름을 확인합니다.
   아이콘 위치와 기본 생성 필드 유형은 다음과 같습니다.
   - topIcon - 왼쪽 상단의 아이콘은 작업 유형을 나타냅니다.
   - bottomFirstIcon - 오른쪽 하단의 첫 번째 아이콘은 작업이 크루 작업인지 여부를 나타냅니다
   - bottomSecondIcon - 오른쪽 하단의 두 번째 아이콘은 작업이 잠겨 있는지 여부를 나타냅니다.

   아이콘 표시 여부를 결정하는 필드 변경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 달력 이벤트 아이콘을 표시하는 필드 변경.
3. All(모두)을 선택하고 Images(이미지)를 검색한 다음 **System** UI(시스템 **UI**)에서 Images(이미지)를 선택합니다.
4. 사용자 지정할 아이콘의 파일 이름을 검색합니다.
5. 이미지 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.

6. 전역 애플리케이션 편집에 대한 메시지가 표시되면 여기를 선택합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.
8. 파일 선택을 선택합니다.
9. 새 이미지 파일을 엽니다.
   추가하려는 파일의 이름이 바꾸려는 파일의 이름과 일치하는지 확인합니다.
10. 확인을 선택합니다.

결과
아이콘이 업데이트되어 의 디스패처 작업 공간달력 이벤트에 나타납니다.

달력 이벤트 아이콘을 표시하는 필드 변경

달력 이벤트에 아이콘을 표시할지 여부를 결정하는 필드를 우선순위 표시와 같이 더 유용한 필드로 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
왼쪽 상단의 아이콘은 작업 유형을 나타냅니다. 오른쪽 하단의 첫 번째 아이콘은 작업이 크루 작업인지 나타내고 오른쪽 하단의 두 번째 아이콘은 작업이 잠겨 있는지 나타냅니다. 달력 이벤트 아이콘의 전체 목록을 확인합니다 의 달력 이벤트 아이콘 디스패처 작업 공간 .

달력 이벤트의 아이콘 그래픽 변경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 달력 이벤트 아이콘의 그래픽 변경.

⚠ 경고:
이 절차를 수행하려면 JSON 코드 형식을 숙지해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 디스패처 작업 공간 구성 〉 달력 이벤트 본문 아이콘.
2. 전역 애플리케이션 편집에 대한 메시지가 표시되면 여기를 선택합니다.
3. 값 필드에서 변경하려는 달력 이벤트 아이콘의 ## 또는 ## 값을 찾아 편집합니다.
   아이콘 위치와 기본 필드 값은 다음과 같습니다.
   - topIcon - 왼쪽 상단의 아이콘은 작업 유형(work_type)을 나타냅니다.
   - bottomFirstIcon - 오른쪽 하단의 첫 번째 아이콘은 작업이 크루 작업(크루)인지 여부를 나타냅니다.
   - bottomSecondIcon - 오른쪽 하단의 두 번째 아이콘은 작업이 잠겨 있는지 여부를 나타냅니다(잠금).

   아이콘 그래픽 변경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 달력 이벤트 아이콘의 그래픽 변경.
4. 업데이트를 선택합니다.

결과
이제 선택한 필드 값이 달력 이벤트에 표시되는 아이콘을 트리거합니다.

자원 필터 지우기 디스패처 작업 공간

디스패처에게 에서 로드 문제가 디스패처 작업 공간발생하는 경우 자원 필터를 지울 디스패처 작업 공간 수 있으며 이는 로드 문제를 해결하는 데 도움이 될 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: admin.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정.
2. dispatcher_workspace_resource_filters 검색합니다.
3. dispatcher_workspace_resource_filters 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
4. 선택한 행에 대한 작업 드롭다운 목록을 선택합니다.
5. 삭제를 선택합니다.

에서 통신 구성 디스패처 작업 공간

에서 디스패처 작업 공간 에이전트에게 메시지를 보내면 더 빠르게 공동 작업하고 더 효과적으로 커뮤니케이션할 수 있습니다.

구성을 통해 사이드바 애플리케이션을 활용하여 Microsoft Teams 에서 디스패처 작업 공간에이전트에게 메시지를 보냅니다. 이 방법은 또한 통신이 문서화되고 추적될 수 있음을 의미합니다.

사이드바 정보

내부 디스패처 작업 공간 에서 사이드바 메시징하는 것은 Now Platform# 기능입니다. 메시징을 위한 구성에 사이드바 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuring Sidebar .

작동 방식에 사이드바 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 Exploring Sidebar .

를 사용하여 사이드바 통신하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Using Sidebar .

현장 서비스 모바일 에이전트 응용 프로그램에 대해 사이드바

for 사이드바 플러그인(현장 서비스 관리com.sn_fsm_sidebar)을 활성화하면 애플리케이션에서 모바일 에이전트 메시 사이드바 징을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 애플리케이션에 대해 Now Mobile 활성화 사이드바 문서를 참조하십시오.

디스패처 작업 공간에서 동적 스케줄링 설정

동적 일정을 사용하면 디스패처로서 작업 주문 작업을 효율적으로 할당, 할당 해제 또는 재할당할 수 있습니다.

디스패처 작업 공간 동적 스케줄링과 통합하면 자동으로 에이전트를 선택하고 작업 주문 작업을 할당할 수 있습니다. 새 작업을 할당하려고 할 때 동적 일정은 기존 작업의 할당을 해제하거나 재할당하고 새 작업을 에이전트에게 할당합니다.

주:
이미 진행 중으로 설정된 작업은 할당 해제할 수 없습니다. 예약되었지만 시작되지 않은 작업만 재할당하거나 할당 해제할 수 있습니다.

작업 우선순위

우선순위가 낮은 작업이 이미 할당되어 있는데 우선순위가 높은 작업을 할당하면 동적 일정이 높은 우선순위 작업을 할당하고 우선순위가 낮은 작업을 다시 할당하려고 시도합니다. 우선순위가 낮은 작업을 우선순위가 높은 작업으로 이동하면 경고 메시지가 나타나며 계속하려면 경고 메시지를 확인해야 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.

이중 예약 사용

이중 예약이 활성화된 경우, 시간이 겹치는 여러 작업 주문 작업에 에이전트를 수동으로 이중 예약할 수 있습니다. 이미 할당된 작업 위에 작업을 끌어서 놓으면 새 작업이 이미 할당된 작업과 겹치고 예상 이동 시간이 업데이트됩니다.

- 동적 일정 및 이중 예약을 사용하는 경우 이미 할당된 작업에서 작업을 끌어오면 할당된 작업이 겹치고 예상 이동 시간이 업데이트됩니다.
- 이중 예약이 활성화되지 않고 동적 예약이 활성화된 경우, 작업을 이미 할당된 작업으로 끌어다 놓으면 동적 예약 팝업 창이 표시되므로 작업 일정을 변경할 수 있습니다.
- 이중 예약 및 동적 일정이 비활성화된 상태에서 이미 할당된 작업으로 작업을 끌어 오면 해당 시간에 에이전트를 사용할 수 없다는 오류 메시지가 표시됩니다.

주:

시스템 관리자는 를 설정하여 이중 예약을 활성화합니다 *work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling*.

관련 정보

동적 스케줄링

디스패처 작업 공간 사용자 지정

사용자 지정 웹 구성요소를 사용하여 Next Experience 사용자 지정 웹 환경을 위한 페이지 CSM 구성 가능 작업 공간 또는 사용자 지정 웹 환경을 구축하는 데 사용합니다UI 빌더.

UI 빌더

UI 빌더 는 로우 코드 환경입니다. 구성요소 편집을 시작하기 전에 시각적 인터페이스에서 코드와 상호 작용하는 것이 편안해야 합니다. 도구를 사용하기 전에 UI UI Builder 빌더 설명서를 읽고 숙지하십시오.

경고:
프로 코더라고도 하는 높은 수준의 경험을 가진 개발자만 를 사용하는 UI 빌더절차를 수행해야 합니다.

에서 페이지 사용자 지정 UI 빌더

Next Experience구성 요소는 와 같은 디스패처 작업 공간페이지의 기본 요소입니다UI 빌더. 구성요소는 버튼 및 레이블과 같은 핵심 요소부터 목록 및 양식과 같은 보다 복잡한 구성요소까지 다양합니다. 구성요소를 변경하여 사용자 인터페이스를 업데이트하거나 새 구성요소를 디스패처 작업 공간 추가할 수 있습니다. 함께 UI 빌더 제공되는 구성 요소가 요구 사항에 맞지 않는 경우 고유한 구성 요소를 만들 수도 있습니다.

중요사항:
을(를) 사용자 지정할 디스패처 작업 공간때 스크립트 포함을 사용해야 합니다. 자세한 내용은 스크립트 포함 확장을 참조하십시오.

구성 요소에 대한 자세한 내용과 에서 UI 빌더구성 요소를 사용하는 방법은 을 참조하십시오 Customize UI Builder pages using components. 사용할 수 있는 구성요소는 개발자 사이트의 Next Experience 구성요소에 나열되어 있습니다.

의 거의 모든 영역을 디스패처 작업 공간 구성할 수 있습니다 UI 빌더. 가장 일반적으로 업데이트해야 하는 세 가지 영역은 상황별 측면 패널, 에이전트 카드 및 달력입니다. 자세한 내용은 다음 주제를 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.

- 에서 상황별 측면 패널 디스패처 작업 공간 사용자 지정 UI 빌더
- 에서 에이전트 카드 디스패처 작업 공간 사용자 지정 UI 빌더
- 를 사용하여 달력 눈금 디스패처 작업 공간 사용자 지정 UI 빌더

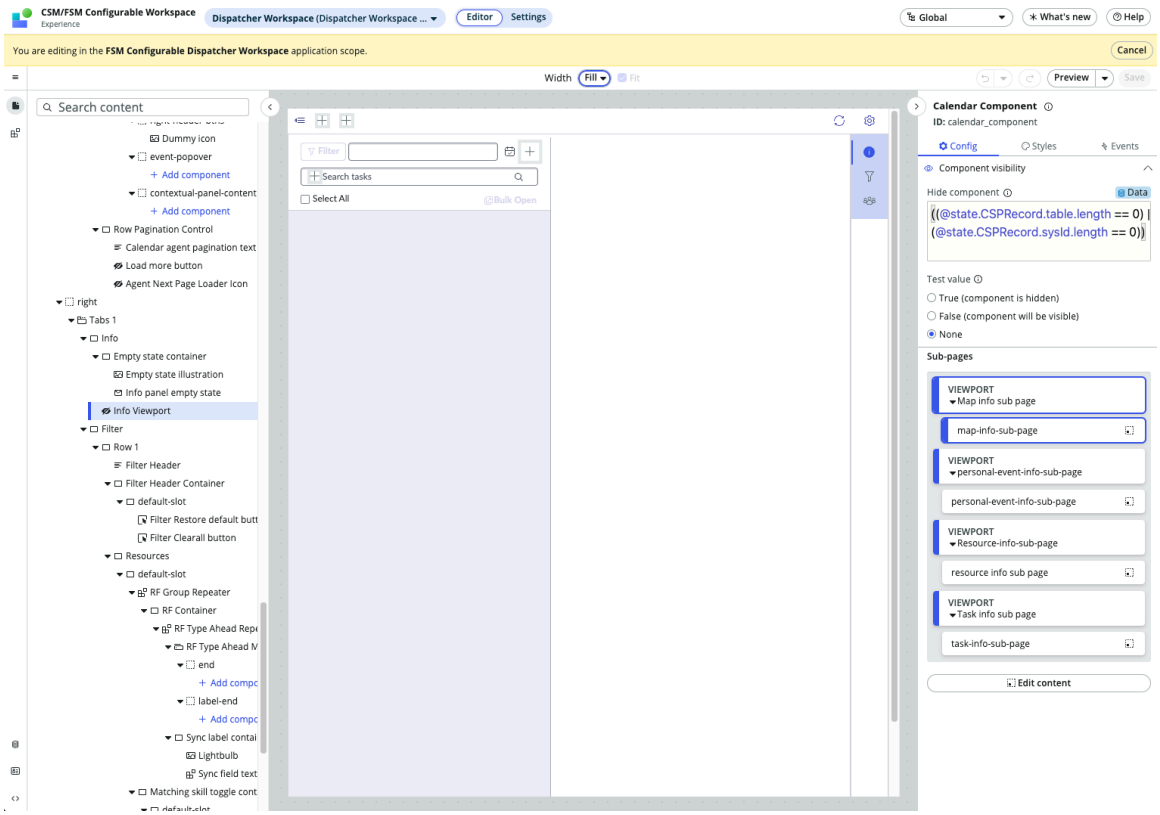
에서 상황별 측면 패널 디스패처 작업 공간 사용자 지정 **UI** 빌더

상황별 측면 패널에 필드와 아이콘을 변경하거나 추가하여 디스플레이를 업데이트합니다 디스패처 작업 공간 . 디스패처는 더 많은 관련 정보를 즉시 볼 수 있으므로 작업을 더 빨리 해결할 수 있습니다.

의 디스패처 작업 공간상황별 측면 패널에는 맵, 일정 또는 작업 패널에서 선택한 항목에 대한 자세한 정보가 표시됩니다. 상황별 측면 패널은 탭 구성요소로 빌드됩니다. 탭은 상황별 측면 패널에 사용되는 정보 순서와 아이콘을 결정합니다.

다음 이미지에서는 사용자 지정 가능한 탭으로 디스패처 작업 공간 빌드된 상황별 측면 패널 UI 빌더을 볼 수 있습니다.

UI 빌더의 디스패처 작업 공간



의 UI 빌더탭 사용에 대한 자세한 내용은 탭 사용을 참조하십시오. 탭 추가에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Add tabbed content to UI Builder pages .

에서 에이전트 카드 디스패처 작업 공간 사용자 지정 **UI** 빌더

디스패처가 작업을 더 빨리 해결하는 데 사용할 수 있는 추가 정보를 표시하는 에이전트 카드의 필드와 아이콘을 변경하거나 추가합니다.

에이전트 카드를 빌드하는 데 사용되는 기본 Next Experience 구성요소는 다음과 같습니다.

- 강조 표시된 값
- 텍스트 링크

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

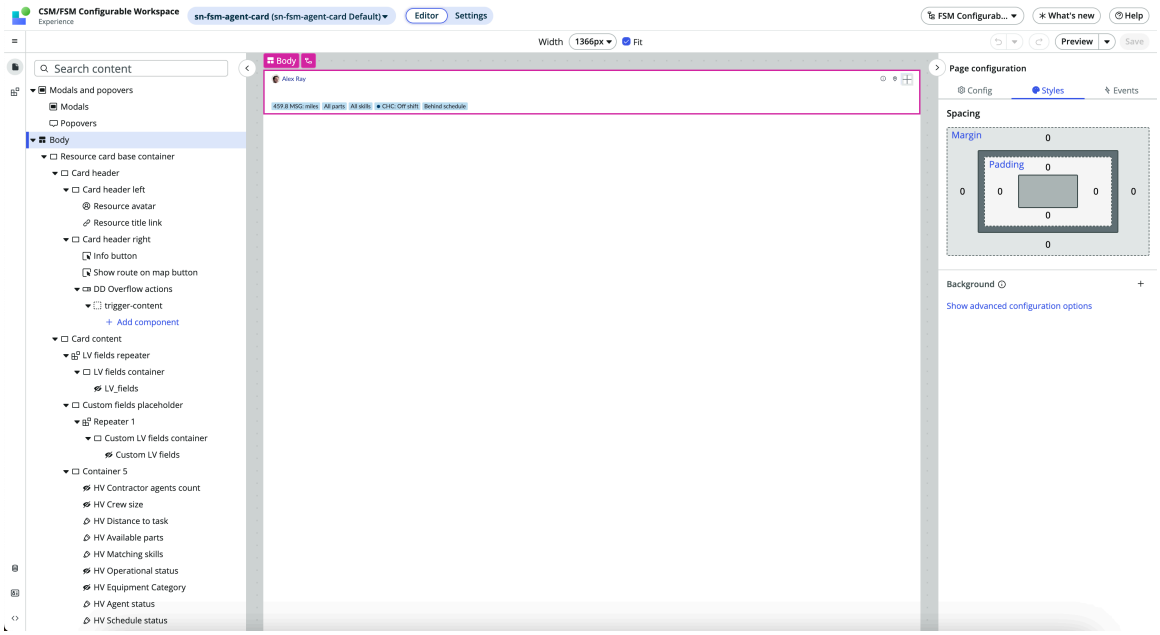
- 레이블 값
- 컨테이너

에서 디스패처 작업 공간에이전트 카드에는 에이전트 위치 및 접촉 창구 정보와 같은 정보가 표시됩니다. 에이전트에서 UI 빌더 카드는 구성요소 컬렉션 Next Experience 으로 빌드됩니다.

구성에 따라 에이전트 카드를 빌드하는 데 사용되는 구성요소가 동일하거나, 더 많거나, 더 적을 수 있습니다. 이러한 구성요소에 대한 자세한 내용은 Next Experience 구성요소를 참조하십시오.

다음 이미지는 에이전트 카드의 일부를 빌드하는 데 사용되는 컨테이너 구성요소의 예를 보여줍니다. 필드는 에서 구성할 UI 빌더수 있습니다.

의 컨테이너 구성요소 **UI** 빌더



를 사용하여 달력 눈금 디스패처 작업 공간 사용자 지정 **UI** 빌더

디스패처가 에이전트를 사용할 수 있는 시간을 쉽게 확인할 수 있도록 달력 눈금에 색상을 변경하거나 추가하여 디스플레이를 업데이트합니다 디스패처 작업 공간 .

에서 디스패처 작업 공간달력 눈금의 기본 색상은 에이전트를 사용할 수 있음을 나타내는 흰색과 에이전트를 사용할 수 없음을 나타내는 회색입니다. 이러한 색상을 사용자 지정할 수 있습니다.

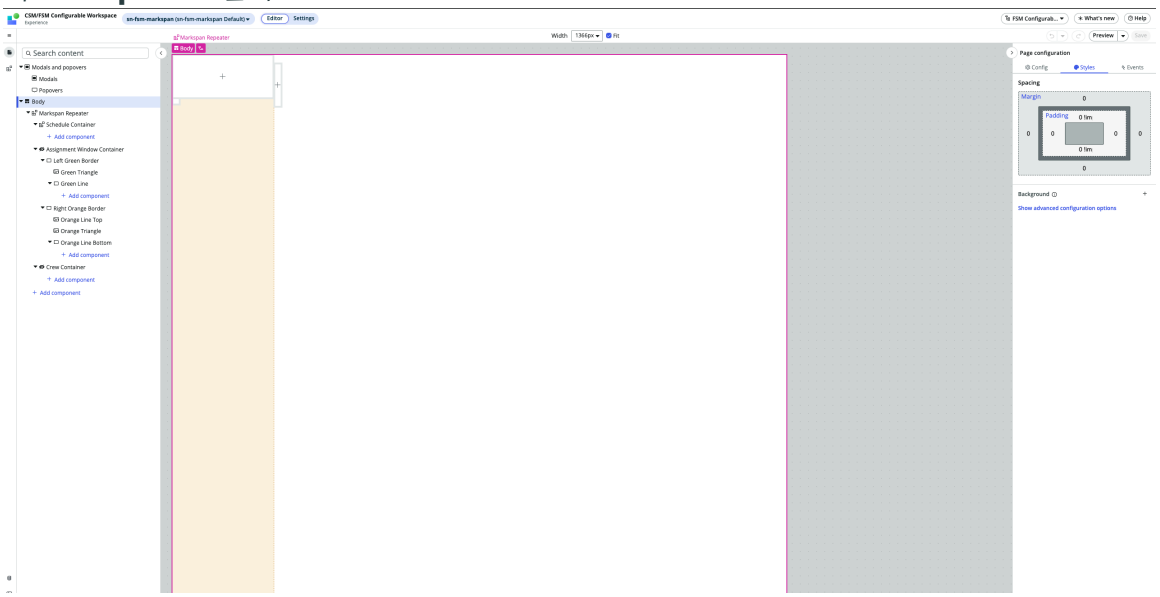
의 달력 눈금 디스패처 작업 공간 은 markspans라는 속성을 사용하여 만들어집니다. 표시 범위의 색상을 변경하여 달력 눈금의 색상을 변경합니다. 자세한 내용은 달력 UIB 설정을 참조하고 markspans 속성으로 스크롤합니다.

중요사항:
표시 범위는 에서 지원되는 디스패처 작업 공간달력 UIB 설정 페이지의 유일한 속성입니다.

다음 이미지는 에서 달력 격자의 디스패처 작업 공간색을 정의하는 데 사용되는 표시 범위의 UI 빌더 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.

의 **Markspans UI** 빌더



에서 달력의 팝오버 필드 사용자 지정 디스패처 작업 공간

디스패처가 관련 정보를 보다 쉽게 찾을 수 있도록 팝오버에 디스패처 작업 공간 표시되는 필드를 추가하거나 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보

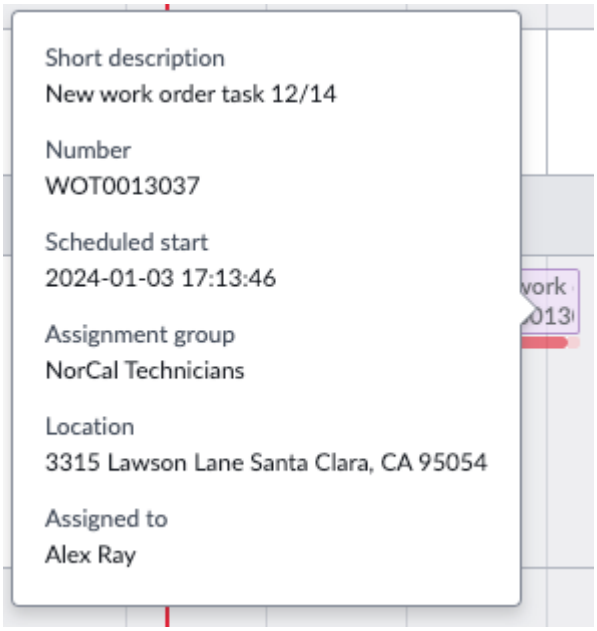
⚠ 경고:
높은 수준의 JavaScript 사용 경험이 있는 개발자만 이 절차를 수행해야 합니다.

JavaScript를 스크립트 포함과 함께 사용하면 팝오버 창에 표시된 기본 정보와 다른 값을 표시할 수 있습니다. 팝오버 정보의 기본 필드는 다음과 같습니다.

- 간단한 설명: 작업 주문 작업에 대한 간단한 설명
- 번호: 작업 주문 작업 번호
- 예약 시작일
- 담당 그룹
- 위치: 작업 주문 작업의 위치

다음 이미지는 작업 주문 작업이 할당된 대상을 나타내기 위해 할당 대상 필드가 팝오버 창에 추가된 것을 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. 추가할 필드의 값을 찾습니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
   b. 검색 필드에서 관련 유형의 정보가 있는 테이블을 검색합니다.
      - 작업 주문 작업 값: wm_task
      - 일정 값: cmn_schedule_span
      - 개인 이벤트 값: sn_shift_planning_agent_schedule_request
   c. 관련 테이블을 열고 표시할 값을 복사합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
3. 검색 필드에 DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC를 입력하고 기록을 엽니다.
4. getCalendarEventTooltipDetails 함수로 스크롤합니다.
5. 전체 getCalendarEventTooltipDetails 함수를 선택하고 복사합니다.
6. 반환 대상 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
7. 검색 필드에 DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl을 입력하고 기록을 엽니다.
8. ### ### ## ##/###라고 표시된 위치 아래의 DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl 기록에 getCalendarEventTooltipDetails 함수를 붙여넣습니다.
9. 원하는 필드를 추가하거나 제거합니다.
10. 페이지 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

현장 서비스 영역 계획 수립 콘솔 구성

현장 서비스 영역 계획 수립은 설정한 조건에 따라 작업 주문 작업에 가장 일치하는 영역을 식별합니다. 그런 다음 연결된 영역을 기준으로 서비스 호출을 실행하는 데 가장 적합한 위치에 있는 개별 에이전트 또는 그룹에 작업을 할당할 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.

영역 플래너는 다음 단계에 따라 영역 계획 수립 콘솔 내에서 현장 서비스 영역을 설정하고 활용할 수 있습니다.

구성 개요

영역 계획 수립 콘솔을 현장 서비스 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

- 맵 오버레이 구성

  영역 맵에서 해당 데이터 항목을 볼 수 있도록 맵 오버레이를 구성합니다.

- 영역 계획 수립 콘솔에 표시할 영역 필드 구성

  상황별 측면 패널 필드를 구성하여 영역 계획 수립 콘솔에서 영역에 대해 표시되는 정보를 사용자 지정합니다.

- 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 관련 영역 식별 활성화

  작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대해 가장 관련성이 높은 영역을 식별할 수 있도록 일치 규칙 및 조건을 작성합니다.

영역 계획 수립 활성화 및 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하시기 바랍니다 영역 계획 구성 현장 서비스.

맵 오버레이 구성

영역 맵에서 해당 데이터 항목을 볼 수 있도록 맵 오버레이를 구성합니다.

맵 오버레이를 사용하면 영역 맵의 컨텍스트에서 데이터 항목을 볼 수 있습니다. 오버레이를 설정하면 데이터 포인트를 맵에서 마커, 도형 또는 히트맵으로 시각화하여 공간 분포에 대한 귀중한 인사이트를 제공할 수 있습니다.

맵 오버레이 유형

세 가지 유형의 맵 오버레이 데이터 항목을 지원합니다.

1. 마커 레이어: 맵에서 고유한 마커가 있는 개별 데이터 항목을 나타냅니다. 마커 레이어는 특정 자산, 위치 또는 관심 지점을 정확히 찾아내는 데 유용합니다.
2. 모양 레이어: 지도에 다각형 또는 선과 같은 사용자 지정 모양을 만들 수 있으며, 이는 경계를 정의하거나 경로를 설명하는 데 유용합니다.
3. 히트맵: 데이터 밀도 또는 강도를 시각적으로 표현하여 밀도가 높은 영역을 식별하는 데 도움이 됩니다.

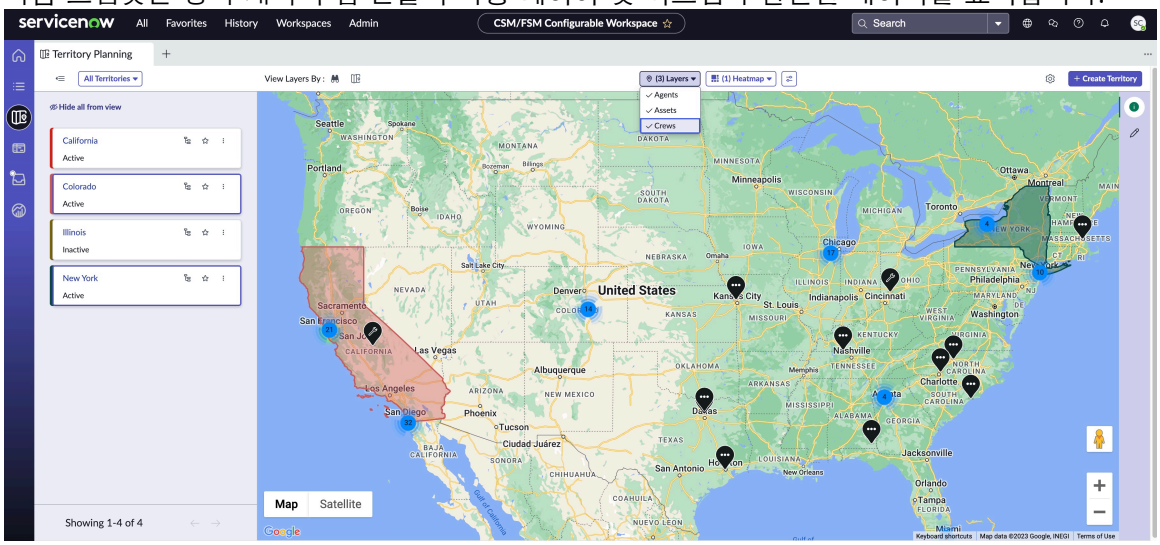
Example: 에이전트용 마커 레이어 오버레이 생성

에이전트 전용으로 마커 레이어 오버레이를 생성하려면 다음을 수행합니다.

1. 에이전트 데이터베이스 테이블을 연결하여 자산에 대한 맵 오버레이 데이터 항목을 추가합니다.
2. 맵에서 단일 에이전트와 여러 에이전트를 시각적으로 식별할 수 있도록 맵 마커 아이콘을 설정합니다.
3. 맵 마커를 클릭할 때 상황별 측면 패널에 표시되는 필드를 구성하기 위한 정보 창 필드 세트를 생성합니다.
4. 데이터 항목, 맵 마커 아이콘 및 정보 창 필드 세트를 연결하여 에이전트에 대한 오버레이 정의를 생성합니다.
5. 그룹 사용량 테이블의 에이전트 그룹과 에이전트 오버레이 정의를 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.

다음 스냅샷은 영역 계획 수립 콘솔의 다중 레이어 및 히트맵과 관련된 데이터를 표시합니다.



데이터 보기 및 필터링

- 스냅샷 또는 맵 뷰를 사용하여 영역 전체의 에이전트, 크루 및 작업 주문 작업을 포함하여 관련 영역 정보에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.
- 데이터 필터 옵션을 활용하여 뷰포트 또는 영역을 기준으로 표시된 정보의 범위를 좁힐 수 있습니다.
  - 뷰포트: 이 뷰에서는 각 에이전트를 나타내는 개별 마커가 눈에 띄게 표시되어 공간 분포에 대한 포괄적인 이해를 제공합니다.
  - 영역: 또는 영역 기반 데이터 뷰를 사용하면 선택한 영역과 특별히 연결된 에이전트를 필터링하고 표시하여 해당 영역 내의 에이전트 분포에 대한 집중적인 분석을 제공할 수 있습니다.

다중 오버레이 선택

여러 맵 오버레이를 관리하고 제어할 수 있습니다. 오버레이 사이를 전환하여 표시를 조정하고 매핑 워크플로우를 최적화합니다.

구성 개요

맵 오버레이를 구성하는 단계는 다음과 같습니다.

- 마커 레이어 오버레이 만들기

  마커 레이어 오버레이를 생성하여 맵의 마커와 연결된 데이터 항목을 지정합니다. 자산, 위치 또는 관심 지점에 대한 마커를 설정할 수 있습니다.

- 모양 레이어 오버레이 만들기

  모양 레이어를 생성하여 맵에서 다각형 또는 선과 같은 사용자 정의 모양을 생성합니다. 이 유형의 오버레이는 경계를 정의하거나, 경로를 설명하거나, 특정 지리적 관심 영역을 강조 표시하는 데 유용합니다.

- 히트맵 생성

  색상을 사용하여 맵에서 데이터 밀도 또는 강도를 시각적으로 표현하는 히트맵을 생성합니다. 히트맵은 데이터가 더 집중된 영역을 식별하고, 핫스폿을 강조 표시하고, 데이터 분포에서 패턴을 찾는 데 도움이 될 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.

- 맵 마커 아이콘 생성

  마커 유형 오버레이에 대한 사용자 지정 맵 마커 아이콘을 생성하여 선택한 데이터 항목을 영역의 동일한 위치에 있는 단일 엔터티 또는 여러 엔터티로 식별합니다.

- 정보 창 필드 세트 생성

  정보 생성 창 데이터베이스에서 필드 데이터를 검색하고 맵에서 마커를 클릭할 때 카드에 표시하도록 설정된 필드입니다.

- 맵 오버레이 정의 작성

  맵에 시각적으로 명확하게 표현하기 위해 데이터 항목, 정보 창, 마커 아이콘을 연결하는 맵 오버레이 정의를 생성합니다. 이를 통해 사용자는 맵 데이터를 쉽게 보고 필터링할 수 있습니다.

- 링크 오버레이 그룹 및 오버레이 정의

  중첩 정의가 영역 계획 수립 콘솔에 표시되도록 그룹 사용 테이블의 오버레이 그룹과 오버레이 정의 사이에 링크를 설정합니다.

마커 레이어 오버레이 만들기

마커 레이어 오버레이를 생성하여 맵의 마커와 연결된 데이터 항목을 지정합니다. 자산, 위치 또는 관심 지점에 대한 마커를 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: map_overlay_action_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 맵 오버레이 〉 오버레이 데이터 항목.
2. 맵 오버레이 데이터 항목 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

맵 오버레이 데이터 항목

필드	설명
이름	맵 오버레이의 이름입니다. 예를 들어, 자산
애플리케이션	마커 레이어의 적용 범위입니다.
유형	마커 레이어.
테이블	데이터를 검색할 테이블입니다. 예를 들어 'sys_user' 테이블을 사용하여 에이전트 관련 데이터를 가져옵니다.
고급	사용자 지정된 스크립트를 사용하거나 미리 정의된 필드를 채워 마커 레이어를 생성하도록 선택합니다. ○ 사용자 지정 스크립트를 사용하려면: 맵 오버레이에 대한 자체 스크립트를 활용하려면 이 확인란을 선택합니다. 이를 통해 위도, 경도 및 기타 관련 데이터를 통합할 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
	○ 상세 정보를 수동으로 입력하려면: 조건, 위도, 경도 및 주소 상세 정보를 수동으로 입력하려면 확인란을 선택하지 않은 상태로 둡니다.

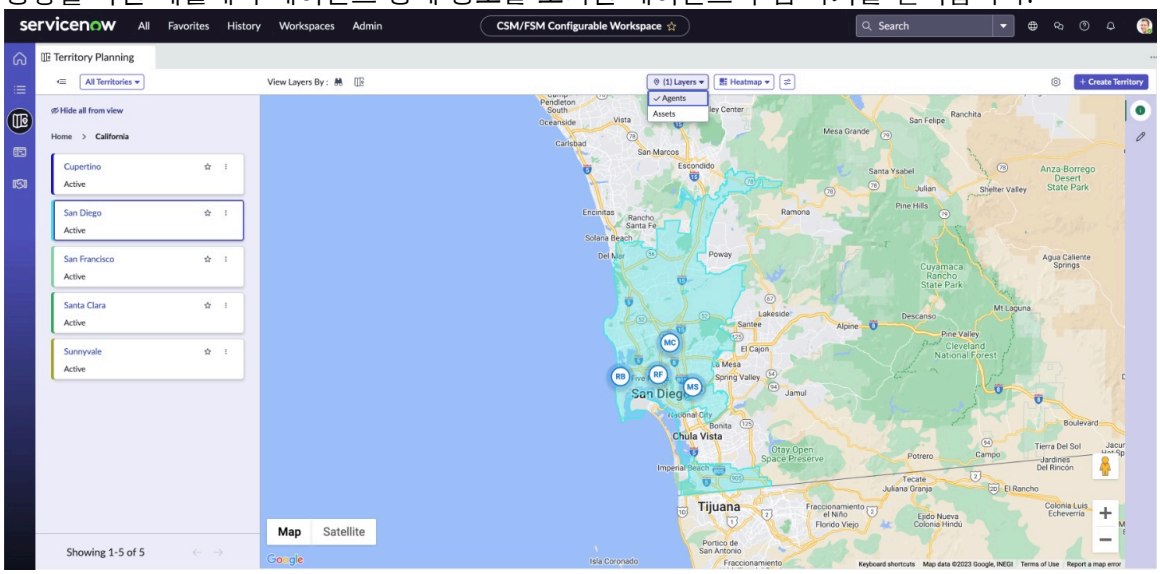
스크립트	요구 사항에 맞게 스크립트를 사용자 지정합니다. 다음 출력 형식은 스크립트에 사용할 데이터의 구조에 대한 참조 역할을 합니다.
	<pre>[
	{
	"displayValue": "Gina Frost",
	"sysId":
	"01e7632ad1c30110f8773afecccd7bc3",
	"latitude": 37.4076716,
	"longitude": -121.9613086,
	"address": "Santa Clara"
	},
	{
	"displayValue": "Taylor Key",
	"sysId":
	"01e7632ad1c30110f8773afecccd7bd0",
	"latitude": 37.3323182,
	"longitude": -121.9745714,
	"address": "Santa Clara"
	}
	]</pre>

맵에서 위치 변경을 사용합니다.	맵에서 마커 위치 변경을 활성화하려면 선택합니다.
스크립트 편집	맵 마커를 끌 때 마커 오버레이 위치를 업데이트하도록 스크립트를 사용자 지정합니다. 이 기능은 마커 레이어용으로 설계되었습니다. 예를 들어, 에이전트를 나타내는 맵 마커를 새 위치로 끌면 스크립트가 실행되고 에이전트의 기록에서 위치가 업데이트됩니다.
조건	데이터를 필터링하는 조건입니다. 예를 들어 활성 자산만 가져오려면 활성을 True로 설정합니다. 이 필드는 고급 필드를 선택하지 않은 경우에 나타납니다.
위도	마커의 위도를 지정합니다. 예를 들어 에이전트의 위치 위도입니다. 이 필드는 고급 필드를 선택하지 않은 경우에 나타납니다.
경도	마커의 경도를 지정합니다. 에이전트의 위치 경도를 예로 들 수 있습니다. 이 필드는 고급 필드를 선택하지 않은 경우에 나타납니다.
주소	마커와 연결된 주소 정보입니다. 에이전트의 위치를 예로 들 수 있습니다. 이 필드는 고급 필드를 선택하지 않은 경우에 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.

4. 맵 마커 아이콘을 추가하여 개별 데이터 항목을 나타내고 맵의 기본 데이터 포인트를 시각적으로 나타냅니다.
   자세한 내용은 맵 마커 아이콘 생성 문서를 참조하십시오.
5. 맵 마커 아이콘이 선택될 때 카드에 표시할 필드를 결정하도록 설정된 정보 창 필드를 구성합니다.
   자세한 내용은 정보 창 필드 세트 생성 문서를 참조하십시오.
6. 맵 오버레이 정의를 생성하여 오버레이 정의와 데이터 항목을 연결합니다.
   이 단계에서는 마커 아이콘과 같은 시각적 표현과 관련 데이터 항목 간의 연결을 설정합니다.
   자세한 내용은 맵 오버레이 정의 작성 문서를 참조하십시오.
7. 생성한 맵 오버레이 정의와 선택한 오버레이 그룹을 연결합니다.
   이러한 연결을 통해 오버레이가 지정된 오버레이 그룹 내에서 적절하게 구성되고 관리됩니다.
   자세한 내용은 링크 오버레이 그룹 및 오버레이 정의 문서를 참조하십시오.
   마커 레이어가 생성됩니다.

결과
다음 스냅샷은 San Diego 영역의 에이전트를 나타내는 마커 계층의 예를 보여줍니다. 오른쪽 상황별 측면 패널에서 에이전트 상세 정보를 보려면 에이전트의 맵 마커를 선택합니다.



모양 레이어 오버레이 만들기

모양 레이어 오버레이를 사용하면 맵에서 다각형 또는 선과 같은 사용자 정의 모양을 생성할 수 있습니다. 이 유형의 오버레이는 경계를 정의하거나, 경로를 설명하거나, 특정 지리적 관심 영역을 강조 표시하는 데 유용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: map_overlay_action_admin

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 맵 오버레이 〉 오버레이 데이터 항목.
2. 맵 오버레이 데이터 항목 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

맵 오버레이 데이터 항목

필드	설명
이름	맵 오버레이의 이름입니다. 예를 들어, 선형 세그먼트

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

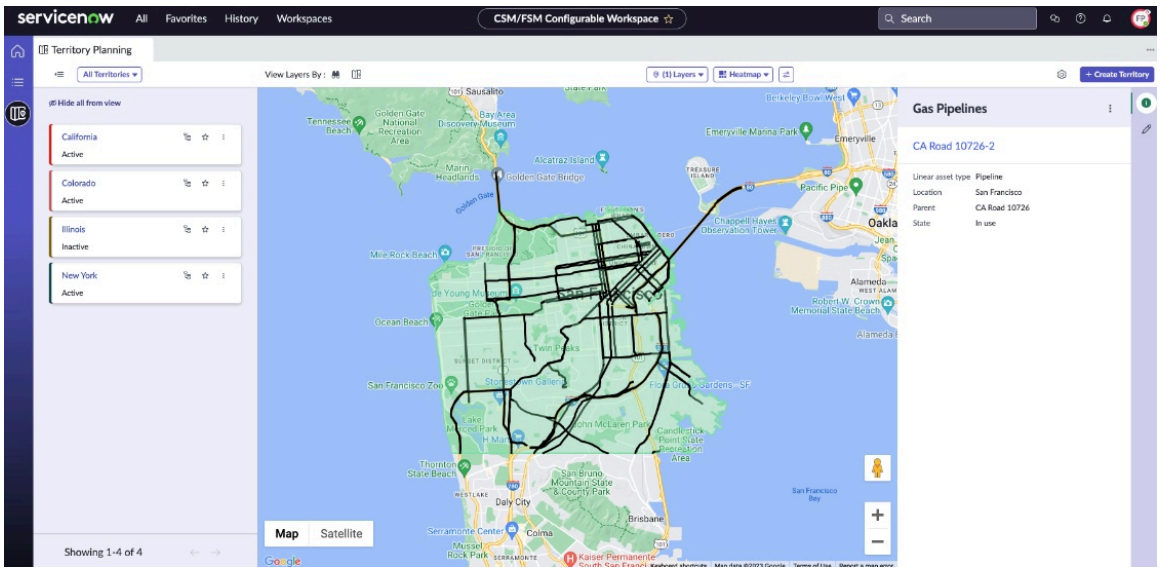
필드	설명
애플리케이션	모양 레이어의 적용 범위입니다.
유형	모양 레이어.
테이블	데이터를 검색할 테이블입니다. 예: 'sn_eam_linear_segment'. **주:** 선형 세그먼트는 EAM(엔터프라이즈 자산 관리) 플러그인을 활성화한 경우에만 액세스할 수 있습니다.
고급	이 확인란은 기본적으로 선택되어 있습니다. 모양 레이어 오버레이에 대한 위도, 경도 및 기타 관련 데이터를 포함하려면 스크립트가 필요함을 나타냅니다.
스크립트	참조 스크립트를 사용하여 맵 오버레이에 대한 사용자 지정 스크립트를 사용합니다. 이를 통해 위도, 경도 및 기타 관련 데이터를 통합할 수 있습니다. [{ "displayValue": "Created 2023-07-10 03:01:37", "sysId": "1708508093c0b51025bcba774dba106e", "geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\",\"features\":[{\"type\":\"Feature\",\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",\"coordinates\":[[[110.41327466868162,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946885000018],[110.41327466868162,-6.94688500018],[110.41327466868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FF0000\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}" }, { "displayValue": "Created 2023-07-10 03:06:44", "sysId": "1e3914c493c0b51025bcba774dba101d", "geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\",\"features\":[{\"type\":\"Feature\",\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",\"coordinates\":[[[110.41258766868162,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946885000018],[110.41258766868162,-6.94688500018],[

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	110.41258766868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FFC0CB\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}" }]

4. 맵 마커 아이콘이 선택될 때 카드에 표시할 필드를 결정하도록 설정된 정보 창 필드를 구성합니다. 자세한 내용은 정보 창 필드 세트 생성 문서를 참조하십시오.
5. 맵 오버레이 정의를 생성합니다. 오버레이 정의와 데이터 항목을 연결해야 합니다. 이 단계에서는 도형의 시각적 표현과 연결된 데이터 항목 간의 연결을 설정합니다. 자세한 내용은 맵 오버레이 정의 작성 문서를 참조하십시오.
6. 생성한 맵 오버레이 정의와 선택한 오버레이 그룹을 연결합니다. 이러한 연결을 통해 오버레이가 지정된 오버레이 그룹 내에서 적절하게 구성되고 관리됩니다. 자세한 내용은 링크 오버레이 그룹 및 오버레이 정의 문서를 참조하십시오. 모양 레이어가 생성됩니다.

결과
다음 스냅샷은 샌프란시스코 지역의 선형 세그먼트를 나타내는 도형 레이어의 예를 보여줍니다. 오른쪽 상황별 측면 패널에서 상세 정보를 보려면 선형 세그먼트를 선택합니다.



히트맵 생성

색상을 사용하여 맵에서 데이터 밀도 또는 강도를 시각적으로 표현하는 히트맵을 생성합니다. 히트맵은 데이터가 더 집중된 영역을 식별하고, 핫스폿을 강조 표시하고, 데이터 분포에서 패턴을 찾는 데 도움이 될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: map_overlay_action_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 맵 오버레이 〉 오버레이 데이터 항목.
2. 맵 오버레이 데이터 항목 페이지에서 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. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

맵 오버레이 데이터 항목

필드	설명
이름	맵 오버레이의 이름입니다. 작업 주문 작업을 예로 들 수 있습니다.
애플리케이션	히트맵의 애플리케이션 범위입니다.
유형	히트맵을 선택합니다.
테이블	데이터를 검색할 테이블을 지정합니다. 예를 들어, "wm_task"를 사용하여 작업 주문 작업을 가져옵니다.
고급	히트맵을 생성하는 방법에는 사용자 지정된 스크립트를 사용하거나 미리 정의된 필드를 채우는 두 가지 방법이 있습니다. ○ 사용자 지정 스크립트를 사용하려면: 맵 오버레이에 사용자 고유의 스크립트를 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. 이를 통해 위도, 경도 및 기타 관련 데이터를 통합할 수 있습니다. ○ 세부 정보를 수동으로 입력하려면: 확인란을 선택하지 않은 상태로 두어 조건, 위도, 경도 및 주소 세부 정보를 입력합니다.
스크립트	요구 사항에 맞게 스크립트를 사용자 지정합니다. 다음 출력 형식은 스크립트에 사용할 데이터의 구조에 대한 참조 역할을 합니다. `[ { "weight": 4,(optional) "displayValue": "WOT0010017", "sysId": "0793bd6847c8b51046cd016c416d43c2", "latitude": 25.784294, "longitude": -80.322654 } ]`
조건	데이터를 필터링하는 조건입니다. 예를 들어, 활성 작업 주문 작업만 가져오려면 활성을 True로 설정합니다. 이 필드는 고급 필드를 선택하지 않은 경우에 나타납니다.
위도	히트맵의 위도를 지정합니다. 예를 들어, 작업 주문 작업의 위치 위도입니다. 이 필드는 고급 필드를 선택하지 않은 경우에 나타납니다.
경도	히트맵의 경도를 지정합니다. 예를 들어, 작업 주문 작업의 위치 경도입니다. 이 필드는 고급 필드를 선택하지 않은 경우에 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.

필드	설명
가중치	히트맵에 대한 가중치를 입력합니다. 히트맵에서 데이터 포인트의 강도를 결정합니다. 데이터 포인트에 더 높은 가중치를 할당하면 데이터 포인트가 더 눈에 띄게 나타납니다. 이 기능은 특정 데이터 요소를 강조하거나 더 빠른 렌더링을 위해 단일 위치에 많은 양의 데이터를 추가할 때 유용합니다. 예를 들어, 작업 주문 작업에 우선순위 필드를 사용하여 특정 위치의 가중치를 표시할 수 있습니다. **주:** 이 필드는 히트맵에 대해서만 나타나며 고급 필드를 선택하지 않은 경우에만 나타납니다.

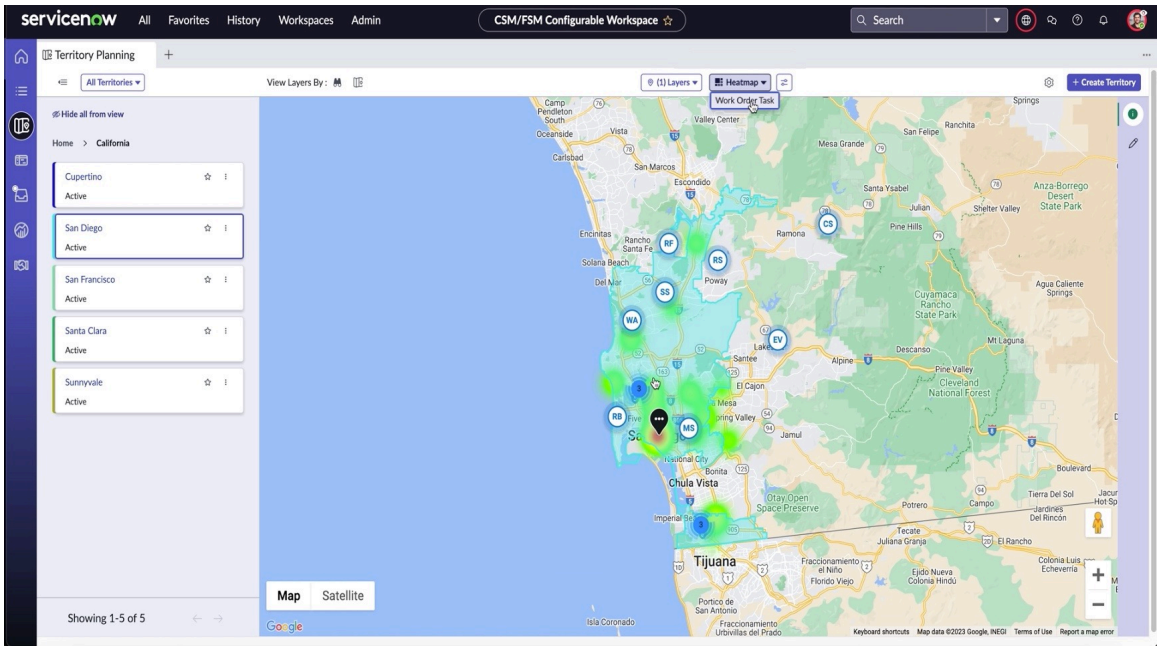
4. 옵션: 히트맵 그라데이션(sn_cmn_mo)을 사용하여 시각화의 색상 그라데이션을 변경합니다. HeatmapGradient) 확장점을 사용합니다.
   자세한 내용은 Field Service Management의 확장점 문서를 참조하십시오.
5. 옵션: 히트맵의 데이터 포인트에 영향을 주는 불투명도 수준과 반경을 변경합니다.
   자세한 내용은 현장 서비스 영역 계획 수립 콘솔 속성 문서를 참조하십시오.
6. 맵 오버레이 정의를 생성하고 오버레이 정의와 데이터 항목을 연결합니다.
   이 단계에서는 히트맵의 시각적 표현과 관련 데이터 항목 간의 연결을 설정합니다. 자세한 내용은 맵 오버레이 정의 작성 문서를 참조하십시오.
7. 생성한 맵 오버레이 정의와 선택한 오버레이 그룹을 연결합니다.
   이러한 연결을 통해 오버레이가 지정된 오버레이 그룹 내에서 적절하게 구성되고 관리됩니다.
   자세한 내용은 링크 오버레이 그룹 및 오버레이 정의 문서를 참조하십시오.
8. 제출을 선택합니다.
   히트맵이 생성됩니다.

결과

다음 예는 에이전트를 마커로 사용하고 작업 주문 작업에 대한 히트맵을 사용하는 방법을 보여줍니다. 에이전트가 맵에 표시되고 히트맵에 작업 강도가 표시됩니다. 이를 통해 에이전트 위치와 작업 주문 작업의 밀도를 쉽게 확인할 수 있습니다.

이 결합된 접근 방식을 사용하면 에이전트의 공간 분포를 평가하고 작업 주문 작업의 강도를 기반으로 작업 부하에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 맵, 마커 또는 히트맵을 선택하여 오른쪽 상황별 측면 패널에서 상세 정보를 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.



맵 마커 아이콘 생성

마커 유형 오버레이에 대한 사용자 지정 맵 마커 아이콘을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: map_overlay_action_admin

이 태스크 정보
사용자 지정 맵 마커를 만들어 마커 레이어 맵 오버레이 정의에 사용할 수 있습니다. 맵 마커는 선택한 데이터 항목을 영역의 동일한 위치(위도, 경도)에 있는 단일 엔터티 또는 여러 엔터티로 식별합니다. 예를 들어, 맵 마커 아이콘을 만들어 특정 위치에 있는 단일 재고 보관실, 다중 재고 보관실 또는 여러 재고 보관실과 에이전트의 조합을 나타냅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 〉 맵 오버레이 아이콘.
2. 양식 표시를 클릭합니다.
   맵 오버레이 아이콘 페이지가 나타납니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

맵 오버레이 아이콘

필드	설명
이름	맵 마커의 이름입니다.
애플리케이션	마커 아이콘을 전역적으로 사용할 수 있도록 하려면 전역 을 선택합니다.
아이콘	사용 가능한 옵션에서 맵 마커에 적합한 아이콘을 선택합니다.
수준 표시	여러 마커 아이콘이 동일한 좌표를 공유하는 경우 표시 수준 값이 가장 낮은 아이콘이 맵에 나타납니다.
강조 표시된 아이콘	사용자가 클릭할 때 강조 표시된 마커로 표시할 아이콘을 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. 제출을 선택합니다.
   맵 마커 아이콘이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

맵 마커 아이콘이 생성되면 이를 오버레이 정의에 연결하여 맵의 동일한 위치에 있는 데이터 항목을 단일 엔터티, 여러 엔터티 또는 조합으로 식별할 수 있습니다. 자세한 내용은 맵 오버레이 정의 작성 문서를 참조하십시오.

정보 창 필드 세트 생성

정보 생성 창 데이터베이스에서 필드 데이터를 검색하고 맵에서 마커를 클릭할 때 카드에 표시하도록 설정된 필드입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: map_overlay_action_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 〉 애플리케이션 필드 설정
2. 양식 표시를 클릭합니다.
   애플리케이션 필드 세트 페이지가 나타납니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

애플리케이션 필드 설정

필드	설명
이름	필드 세트의 이름입니다. 예: 재고 보관실
모듈	현장 서비스 관리
유형	테이블 필드
테이블 이름	테이블의 이름입니다. 예를 들어, alm_stockroom

4. 제출을 선택합니다.
   애플리케이션 필드 세트가 작성됩니다.
5. 목록 표시를 클릭합니다.
6. 애플리케이션 필드 세트에 항목을 추가합니다.

   a. 애플리케이션 필드 세트를 선택합니다.
      예를 들면 재고 보관실입니다.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 필드 이름을 선택합니다.
      (예: 위치)

   d. 이름 필드에 선택한 필드의 이름을 입력합니다.
      예를 들면 위치입니다.

   e. 순서 필드에 맵에서 맵 마커를 클릭할 때 나타나는 필드의 순서를 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.

결과
정보 창 필드 세트는 지정된 필드로 생성됩니다. 오른쪽 상황별 측면 패널의 맵에서 맵 마커를 클릭하면 필드 값이 나타납니다.

다음에 수행할 작업
맵 마커 아이콘을 오버레이 정의에 연결합니다. 자세한 내용은 맵 오버레이 정의 작성 문서를 참조하십시오.

맵 오버레이 정의 작성

맵 오버레이 데이터 항목, 정보 창 필드 세트 및 마커 아이콘(마커 오버레이의 경우)을 연결하여 맵 오버레이 정의를 생성합니다. 중첩 정의는 맵에 나타나며 맵에서 데이터를 보고 필터링하는 데 추가로 사용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: map_overlay_action_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 맵 오버레이 〉 오버레이 정의.
2. **Map Overlay** Definitions(맵 오버레이 정의) 페이지에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

맵 오버레이 정의

필드	설명
이름	맵 오버레이 정의의 이름입니다. 예를 들면 재고 보관실입니다.
애플리케이션	전역
활성	맵에 오버레이 정의를 표시하려면 선택합니다.
데이터 항목	오버레이에 대한 메타 데이터를 포함합니다. 재고 보관실 관련 데이터를 예로 들 수 있습니다. 자세한 내용은 마커 레이어 오버레이 만들기 문서를 참조하십시오.
단일 아이콘 설정	선택한 데이터 항목을 단일 엔터티로 식별하는 맵 마커 아이콘입니다. 예를 들어, 특정 위치에 재고 보관실이 하나 있는 경우 단일 아이콘 세트 마커 아이콘은 하나의 재고 보관실만 있음을 나타냅니다. **주:** 선택한 데이터 항목이 마커 레이어 유형인 경우에만 나타납니다.
정보 창 필드 설정	오버레이 항목을 클릭할 때 오른쪽 상황별 패널에 나타나도록 필드 값을 구성하여 필드 세트를 선택하거나 새 필드 세트를 생성합니다. 자세한 내용은 정보 창 필드 세트 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
	주: 선택한 데이터 항목이 마커 또는 모양 레이어 유형인 경우에만 나타납니다.
콜로케이트된 아이콘 설정	선택한 데이터 항목을 여러 엔터티로 식별하는 맵 마커 아이콘입니다. 예를 들어 특정 위치에 재고 보관실이 여러 개 있으면 여러 개의 재고 보관실이 있음을 나타내기 위해 콜로케이션된 아이콘 세트 마커가 나타납니다. 주: 선택한 데이터 항목이 마커 유형인 경우에만 나타납니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
맵 오버레이 정의가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
링크 오버레이 그룹 및 오버레이 정의

링크 오버레이 그룹 및 오버레이 정의

오버레이 그룹과 그룹 사용량 테이블의 오버레이 정의 간 링크를 설정합니다. 이렇게 하면 영역 계획 수립 콘솔에 오버레이 정의를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: map_overlay_action_admin

이 태스크 정보
오버레이 정의를 보려는 위치에 따라 오버레이 그룹 및 오버레이 정의를 다음 오버레이 그룹 중 하나에 연결할 수 있습니다.

- **FSM** 영역별 영역 오버레이 는 영역을 기반으로 오버레이 정의를 표시합니다.
- **FSM** 뷰포트별 영역 오버레이 는 뷰 포트를 기반으로 오버레이 정의를 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 〉 맵 오버레이 그룹 사용량.
2. 목록 표시를 클릭합니다.
   맵 오버레이 그룹 사용량 페이지가 나타납니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

맵 오버레이 데이터 항목

필드	설명
그룹	오버레이 그룹을 선택합니다.
애플리케이션	전역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
오버레이	맵 오버레이 정의를 선택합니다. 자세한 내용은 맵 오버레이 정의 작성 문서를 참조하십시오.
활성	중첩 정의가 맵에 나타나도록 하려면 확인란을 선택합니다.
순서	맵에 표시할 오버레이의 순서입니다.

결과
오버레이 정의는 연결된 그룹 사용량에 따라 뷰 포트 또는 영역에 나타납니다.

영역 계획 수립 콘솔에 표시할 영역 필드 구성

상황별 측면 패널 필드를 구성하여 영역 계획 수립 콘솔에서 영역에 대해 표시되는 정보를 사용자 지정합니다. 이를 통해 개인화된 데이터로 계획 효율성이 향상되어 정보에 입각한 결정을 내리는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
영역에 대해 미리 정의된 필드와 계산된 필드를 모두 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **app_cmn_field_set.list.do**.
   미리 정의된 애플리케이션 필드 세트 목록이 나타납니다.
2. 미리 정의된 필드를 구성하려면 **FSM** 영역 양식 필드를 선택합니다.
   a. 상위 할당, 영역, 활성, 순위, 색상 및 지리와 같은 사용 가능한 필드 목록을 검토합니다.
   b. 영역 계획 수립 콘솔에 필드를 표시하려면 기본 표시 필드를 예로 설정합니다.
   c. Order(순서) 열에 값을 입력하여 콘솔에 필드가 표시되는 순서를 구성합니다.
3. 계산된 필드를 구성하려면 **FSM** 영역 양식 계산된 필드를 선택합니다.
   a. 하위 수, 적격성 평가 그룹, 디스패치된 그룹, 할당 그룹 및 KPI 범위가 포함된 계산된 필드 섹션으로 이동합니다.
   b. 영역 계획 수립 콘솔에 필드를 표시하려면 기본 표시 필드를 예로 설정합니다.
   c. Order(순서) 열에 값을 입력하여 콘솔에 필드가 표시되는 순서를 구성합니다.

결과
구성된 필드가 영역 계획 수립 콘솔에 나타납니다. 변경 사항을 보려면 영역 플래너로 로그인하고 콘솔로 이동합니다. 자세한 내용은 상황별 측면 패널에서 영역 정보 보기 문서를 참조하십시오.

작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 관련 영역 식별 활성화

일치 규칙 및 조건을 설정하여 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대해 가장 관련성이 높은 영역을 식별할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

이 태스크 정보
현장 서비스 영역 계획 수립 구성을 사용하면 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 가장 적합한 영역을 필터링할 수 있습니다. 이 구성은 일치 유형에 따라 *Selection criteria* 일치 규칙에 저장됩니다.

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

기본 구성은 다음과 같은 *Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Orders* 일치 기준을 사용하는 및 *Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks* 일치 규칙을 사용합니다.

- 작업 위치에서 영역 일치
- 지역 조건을 기준으로 필터링

할당 규칙을 만드는 경우 자동 할당에 일치 규칙을 사용할 수도 있습니다.

작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대해 가장 관련성이 높은 영역을 필터링하고 식별할 수 있는 조건을 작성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 계획 수립 콘솔.
2. 〔영역〕 패널의 〔모두 찾아보기〕 목록에서 영역을 선택합니다.
3. 영역 카드에서 작업 아이콘(⋮ .)을 선택하고 상세 정보 보기를 선택합니다.
4. 자세히를 선택한 다음, 영역 조건을 선택합니다.
5. 새로 만들기를 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

영역 조건 양식

필드	설명
영역	영역의 이름입니다. 이 필드는 선택한 영역으로 자동 설정됩니다.
영역 모델 소스	영역을 필터링하려는 소스의 이름(작업 주문 또는 작업 주문 작업)입니다.
테이블 이름	작업 주문 작업 〔wm_task〕 또는 작업 주문 〔wm_order〕 테이블입니다. 이 필드는 영역 모델 소스 필드에서 선택한 값에 따라 자동으로 설정됩니다.

7. 필터 조건을 추가합니다.
   a. Condition(조건) 필드에서 **Set** conditions(조건 설정)를 선택합니다.
   b. 조건을 생성합니다.
   예를 들어 **[State] [is] [Pending Dispatch] AND [Active] [is] [true]**입니다.
   c. 옵션: 새 조건 집합을 선택하고 조건을 추가하여 대체 OR 조건을 추가합니다.
   d. 설정을 선택합니다.
8. 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.

결과
작업 주문 또는 작업 주문 작업에 가장 적합한 영역을 결정하는 데 도움이 되는 조건이 설정됩니다.

현장 서비스 에서 설정**CSM** 에이전트 작업 공간

에서 CSM 에이전트 작업 공간 활성화 현장 서비스 하고 작업을 수행하기 위한 역할을 설정합니다.

중요사항:
릴리스부터 Vancouver 레거시 FSM 에이전트 작업 공간은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 현장 서비스 관리 구성 가능 작업 공간(com.snc.uib.fsm_agent_workspace)은 이 기능에 대한 최신 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스(KB0867184) 문서를 참조하십시오.

Agent Workspace 활성화

다음 플러그인을 활성화합니다.

- Customer Service with Field Service Management 플러그인(com.snc.csm_fsm_integration)을 사용하여 Customer Service의 계정, 연락처, 파트너, 파트너 연락처, 소비자 정보를 Field Service Management에서 사용할 수 있습니다.
- Field Service Management 플러그인(com.snc.work_management)을 통해 위치별 작업의 예약 및 관리를 지원합니다.
- Field Service Management 플러그인(com.snc.work_management) 또는 Customer Service with Field Service Management 플러그인(com.snc.csm_fsm_integration)을 활성화하면 FSM Agent Workspace 플러그인(com.snc.agent_workspace.fsm)이 활성화됩니다.

FSM용 **Agent** Workspace에서 사용되는 역할

Agent Workspace 역할

역할	설명	포함하는 역할
관리자(admin)	Agent Workspace에 대한 Field Service Management 역할을 업데이트합니다.	
Customer Service 에이전트(sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent)	• 케이스에서 작업 주문을 만듭니다. • 작업 주문을 확인하고 템플릿을 적용합니다. • 기존의 상태 플로우와 sm_config 규칙에 따라 작업 주문을 초안 상태에서 승인 준비 완료, 적격성 평가 준비, 디스패치 준비 완료로 이동합니다. • 작업 주문에서 약속을 예약합니다.	• knowledge • sn_fsm_servicedesk_agent • template_editor • chat_admin • [sn_customerservice_agent] 전용 sn_customerservice.deescalation_request • sn_templated_snip.template_snippet_read • sn_shn.editor • (sn_customerservice_agent)용 timecard_user • sn_esm_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.

Agent Workspace 역할

역할	설명	포함하는 역할
위치 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_agent]	서비스 조직의 연락처 및 소비자의 케이스로부터 생성된 작업 주문을 생성하고 관리합니다. Field Service Management와 통합: • 작업 주문을 확인하고 템플릿을 적용합니다. • 기존의 상태 플로우와 sm_config 규칙에 따라 작업 주문을 초안 상태에서 승인 준비 완료, 적격성 평가 준비, 디스패치 준비 완료로 이동합니다. • 작업 주문에서 약속을 예약합니다.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
위치 소비자 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	서비스 조직의 연락처 및 소비자의 케이스로부터 생성된 작업 주문을 생성하고 관리합니다. Field Service Management와 통합: • 작업 주문을 확인하고 템플릿을 적용합니다. • 기존의 상태 플로우와 sm_config 규칙에 따라 작업 주문을 초안 상태에서 승인 준비 완료, 적격성 평가 준비, 디스패치 준비 완료로 이동합니다. • 작업 주문에서 약속을 예약합니다.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
위치 관리자 [sn_customerservice.svc_location_manager]	계층 구조 내에서 해당 서비스 조직에 속하는 접촉 창구와 소비자의 케이스로부터 생성된 작업 주문을 생성하고 관리합니다. Field Service Management와 통합: • 작업 주문을 확인하고 템플릿을 적용합니다. • 기존의 상태 플로우와 sm_config 규칙에 따라 작업 주문을 초안 상태에서 승인 준비 완료, 적격성 평가 준비, 디스패치 준비 완료로 이동합니다. • 작업 주문에서 약속을 예약합니다.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writ • sn_shn.admin • approver_user • sn_publications.approver • sn_customerservice.svc_location_consum
관계 에이전트 [sn_customerservice.relationship_agent]	에이전트가 관계 관리자 및 고객 관리자와 관계가 있는 계정, 연락처,	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_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.

Agent Workspace 역할

역할	설명	포함하는 역할
	소비자, 가정에 대한 케이스에만 접근할 수 있도록 제한합니다. Field Service Management와 통합: • 작업 주문을 확인하고 템플릿을 적용합니다. • 기존의 상태 플로우와 sm_config 규칙에 따라 작업 주문을 초안 상태에서 승인 준비 완료, 적격성 평가 준비, 디스패치 준비 완료로 이동합니다. • 작업 주문에서 약속을 예약합니다.	• snc_internal • sn_shn.editor • email_composer

메모:

- 케이스가 생성되면 케이스의 서비스 조직은 케이스를 생성하는 사용자의 서비스 조직입니다.
- 케이스가 에이전트에 할당되면 케이스의 서비스 조직이 할당된 에이전트의 서비스 조직으로 업데이트됩니다.

관련 정보

에서 작업 주문 관리 CSM 에이전트 작업 공간

의 작업 주문 CSM 에이전트 작업 공간

인력 구성

맵에서 에이전트 일정을 보고, 개인 이벤트를 생성하고, 작업을 볼 수 있도록 인력을 구성합니다.

CSM/FSM Configurable Workspace에는 팀 달력, 맵 및 에이전트 위치 이력 맵과 같은 필수 도구를 위한 중앙 집중식 작업 공간인 Workforce가 포함되어 있습니다. 이 통합을 통해 팀 일정, 지리 데이터 및 과거 에이전트 이동에 대한 액세스와 관리가 가능합니다.

팀 달력을 구성하여 표시할 이벤트 유형을 선택할 수 있습니다. 또한 사용자가 할당 그룹 보기와 영역 보기 간에 전환하도록 하는 기능이 있습니다. 또한 그룹 달력에서 팀 구성원의 일정에 대한 가시성을 개선할 수 있습니다. 팀 달력 가시성을 활성화하면 자신의 그룹과 다른 그룹 모두가 이러한 일정에 액세스할 수 있습니다.

영역 뷰를 사용하려면 현장 서비스 영역 계획을 구성해야 합니다.

구성 개요

인력을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

- 팀 달력에 표시할 이벤트 유형 구성

  표시할 이벤트 유형을 구성하여 팀 달력을 사용자 지정합니다.

- 인력 시스템 속성 설정

  그룹 및 영역 뷰 모두에 가시성을 활성화하도록 시스템 속성을 설정하여 인력 구성을 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.

- 그룹 구성원의 팀 달력 표시 여부 구성

  팀 달력의 가시성을 높여 팀이 회의, 이벤트, 작업을 보다 효과적으로 조율할 수 있도록 합니다.

- 사용자가 다른 구성원의 일정을 볼 수 있도록 영역 뷰 구성

  사용자가 Workforce 내에서 할당 그룹 보기와 영역 간에 전환할 수 있도록 허용합니다.

팀 달력에 표시할 이벤트 유형 구성

표시할 이벤트 유형을 구성하여 팀 달력을 사용자 지정합니다. 이 통제를 통해 팀의 필요에 맞게 특별히 조정된 관련 이벤트만 나타납니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 일정 〉 이벤트 구성
2. 이벤트 유형 목록을 검토합니다.
   - 이벤트 — 약속
   - 이벤트 — 제외됨
   - 이벤트 — 회의
   - 이벤트 — 기타
   - 이벤트 — 전화
   - 이벤트 — 휴가
   - 작업 주문 작업
   - 작업 일정
3. 이벤트의 활성 필드를 팀 달력에 표시하려면 **true** 로 설정합니다.
   사용자는 선택한 이벤트를 전환하여 Workforce의 팀 달력에 표시할 수 있습니다.

관련 정보

팀 달력에서 개인 이벤트 보기

인력 시스템 속성

그룹 및 영역 뷰 모두에 가시성을 활성화하도록 시스템 속성을 설정하여 인력 구성을 수정합니다.

인력 시스템 속성

속성	설명
team_calendar.enable_for_grpmember	팀 달력 가시성을 활성화합니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성
sn_fsm_disp_wrkspc.workforce.enable_for_territory_member	영역 뷰를 활성화합니다. 다른 구성원 일정에 대한 가시성을 확장합니다.

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

인력 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성

그룹 구성원의 팀 달력 표시 여부 구성

팀 달력의 가시성을 높여 팀이 회의, 이벤트, 작업을 보다 효과적으로 조율할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
team_calendar.enable_for_grpmember 시스템 특성을 사용 가능하게 해야 합니다.

필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
팀 달력에는 할당 그룹의 구성원 목록과 현재 일정이 포함되어 있습니다. 팀 구성원의 일정에 대한 가시성을 확장하여 팀 구성원의 그룹과 다른 그룹 모두가 액세스할 수 있도록 할 수 있습니다. 그룹 가시성을 사용하려면 다음 작업을 완료하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 달력 가시성을 추가하려는 그룹 기록에서 유형 필드를 선택합니다.

   유형 필드가 표시되지 않으면 기어 아이콘을 클릭하여 양식을 구성하고 이 필드를 추가합니다.
3. 그룹 유형을 추가합니다.
4. 저장을 선택합니다.

관련 정보

인력 시스템 속성

사용자가 다른 구성원의 일정을 볼 수 있도록 영역 뷰 구성

사용자가 Workforce 내에서 할당 그룹 보기와 영역 간에 전환할 수 있도록 허용합니다.

시작하기 전에
관리자는 현장 서비스 영역 계획을 구성해야 합니다.

필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
Workforce 사용자가 영역 뷰에서 다른 구성원의 일정을 볼 수 있도록 기술자 가시성 유형을 설정하여 영역 뷰를 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역.
2. 영역 가시성을 추가하려는 그룹 기록에서 기술자 가시성 유형 필드를 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.

유형 필드가 표시되지 않으면 기어 아이콘을 클릭하여 양식을 구성하고 이 필드를 추가합니다.

3. 가시성 유형을 선택합니다.

4. 저장을 선택합니다.

관련 정보

영역 계획 구성 현장 서비스

인력 시스템 속성

인력에서 뷰 변경

현장 서비스 일정 예약 방법 설정

에서 현장 서비스 관리일정 예약 방법은 현장 기술자에게 작업을 할당하는 데 사용되는 프로세스입니다. 관리자는 조직의 요구 사항에 가장 적합한 예약 방법을 선택할 수 있습니다.

구성 개요

1. 일정 방법을 선택하고 구성합니다. 각 스케줄링 방법을 이해하려면 다음 표를 참조하십시오.

일정 예약 방법

일정 예약 방법	주요 기능
일정 최적화	Schedule Optimization은 운전 시간을 최소화하고 워크로드의 균형을 맞추는 등 글로벌 효율성을 목표로 합니다. 모든 에이전트에 걸쳐 모든 할당 및 보류 중인 작업의 스냅샷을 생성하여 작업 할당에 대한 여러 가능성을 분석하는 사전 예방적이고 전체적인 정책 기반 엔진입니다. 15분마다 실행되거나 요청 시 디스패처 작업 공간에서 트리거될 수 있습니다. 모든 에이전트에 걸쳐 할당된 모든 작업과 보류 중인 작업을 고려하여 작업 할당에 대한 여러 가능성을 분석합니다. 또한 일중 최적화를 사용하여 변화하는 조건에 따라 실시간으로 일정을 다시 최적화할 수 있습니다. 작업이 취소 또는 지연되거나 새 작업이 들어올 때 유용합니다. 예를 들어, 케이블 서비스 제공업체는 마지막 순간에 취소하고 새로 설치하는 작업을 처리합니다.
동적 스케줄링	동적 일정은 작업이 들어올 때 에이전트 일정의 가용성을 확인하여 작업을 할당합니다. 들어오는 각 작업을 개별적으로 검사합니다. 자유 시간이 없으면 덜 중요한 작업을 교체합니다. 빠른 작업별 접근 방식입니다. 동적 일정은 간격을 두고 자동으로 실행되거나 자동 할당 옵션을 사용하여 수동으로 실행되도록 설정할 수 있습니다. 기술 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.

일정 예약 방법	주요 기능
	위치와 같은 설정된 기준에 따라 작동합니다. 일상적인 작업에 적합하며 휴가나 질병으로 인해 기술을 사용할 수 없는 경우와 같이 상황이 변경될 때 조정할 수 있습니다.
수동 스케줄링	드래그 앤 드롭 방식입니다. 작업이 제한되어 있지만 오류가 발생하기 쉬운 소규모 팀에 적합
지능형 작업 권장 사항	에이전트 일정의 공백을 채우기 위해 작업을 추천합니다. 사용 가능한 시간을 활용하여 에이전트 생산성을 극대화합니다. 디스패처 작업 공간에서 지능형 작업 권장 사항이 호출되면 에이전트가 작업과 이벤트 사이에 갖는 여유 시간이 에이전트의 달력에 공백으로 표시됩니다. 일정의 이러한 간격을 채우기 위해 사용 가능한 최상의 작업을 권장합니다. 이 기능은 디스패처 작업 공간의 디스패처와 에이전트 모바일 애플리케이션의 ServiceNow# 필드 에이전트 모두 사용할 수 있습니다
경로 최적화	경로 최적화는 단일 에이전트의 이동 시간을 최소화하는 데만 집중합니다. 에이전트 간 작업 교환은 고려하지 않습니다. 그러나 일정 최적화는 전체 일정을 살펴보고 모든 작업의 효율성을 높이기 위해 에이전트 간 작업 교환을 고려합니다. 경로 최적화는 에이전트 중심이며 개별 에이전트의 이동 시간을 줄이는 것을 목표로 합니다.

2. 선택한 스케줄링 방법에 따라 다음과 같은 추가 스케줄링 및 디스패치 기능을 설정하도록 선택할 수 있습니다.

추가 스케줄링 및 디스패치 기능

Capacity Management	스마트 용량 규칙을 통해 워크로드를 최적화하고 서비스 중단을 방지합니다. 용량 및 예약 관리를 통해 현장 서비스 관리자는 에이전트와 계약업체 간의 작업 부하 분산을 최적화할 수 있습니다. 이는 작업의 우선순위를 정하고 과부하로 인한 서비스 가용성을 방지하는 스마트 용량 규칙을 통해 수행됩니다. 예를 들어, 의료 산업에서 병원은 기술자 용량의 30%를 응급 장비 수리에 예약하여 인공호흡기와 같은 중요한 기계가 항상 작동하도록 할 수 있습니다.
크루 운영	Field Service 크루 운영은 현장 서비스 에이전트의 전담 크루를 생성할 수 있도록 하여 예약 프로세스를 간소화합니다. 정의된 기간 동안 반복되는 작업에 크루를 반복적으로 할당하여 운영 효율성을 높일 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.

	크루 리더는 모바일 애플리케이션을 통해 각 구성원의 기여를 쉽게 문서화할 수 있습니다. 예를 들어, 유틸리티 부문에서는 전력선을 검사하고 유지 보수하는 반복적인 월간 작업을 동일한 직원에게 할당할 수 있습니다. 이를 통해 장비와 지형에 익숙해져 작업의 품질과 효율성이 향상됩니다.
장비/리소스 스케줄링	장비 분류, 가용성 달력 및 장비 상태에 대한 모바일 추적과 같은 기능을 제공합니다. 이를 통해 작업자는 작업에 적합한 도구를 사용할 수 있으며 장비 사용을 효율적으로 관리할 수 있습니다. 예를 들어, 건설 산업에서 프로젝트 관리자는 크레인이나 굴착기와 같은 특수 장비를 특정 작업자에게 할당할 수 있습니다. 또한 가용성 달력을 설정하여 이중 예약을 방지하여 장비 활용도를 극대화할 수 있습니다.
약속 예약	약속 예약 기능으로, 고객은 사용 가능한 약속 창을 보고, 항목을 선택하고, 서비스 포털에서 서비스 약속을 예약할 수 있습니다. 또한 에이전트와 디스패처가 고객을 대신해 약속을 예약할 수도 있습니다. 약속을 예약하면 작업 주문과 서비스 유형에 따라, 하나 이상의 작업 주문 상태가 생성됩니다. 구성에서 식별된 시간 제약 조건 내에서 예약된 약속의 일정을 변경하고 취소할 수 있습니다.
계약자 관리	Field Service Contractor Management는 외부 공급업체를 ServiceNow 워크플로우에 원활하게 통합하여 작업 주문 작업의 아웃소싱을 용이하게 합니다. 이 기능을 사용하면 기술 세트 및 범위 영역을 포함한 다양한 기준에 따라 동적으로 할당할 수 있습니다. 협력업체 관리자는 전용 협력업체 포털을 통해 작업을 검토, 승인 또는 거부할 수 있습니다. 예를 들어, 소매점에서는 휴일처럼 트래픽이 많은 시즌에 매장에서 재고 관리 작업을 외부 그룹에 아웃소싱할 수 있습니다. 내부 팀이 이미 수용 능력에 도달한 경우 시스템은 자동으로 작업을 사용 가능한 계약자에게 라우팅하여 SLA가 일관되게 충족되도록 할 수 있습니다.
작업 번들링	동적 작업 번들링을 통해 관리자는 작업을 자동으로 그룹화하는 사용자 지정 정책 및 규칙을 생성하여 FSM 효율성을 높일 수 있습니다. 사용자 지정 정책을 통해 작업 그룹화를 자동화하여 효율성을 높입니다. 예를 들어, 작업 클러스터링이 운영 효율성을 높일 수 있는 폐기물 관리와 같은 대규모 작업에 이상적입니다.
수일 일정 구성	현장 서비스 여러 날 작업 일정 예약을 사용하면 디스패처가 여러 날에 걸친 작업을 예약하여 단일 근무 교대조로 마무리할 수 없는 작업의 복잡성을 수용할 수 있습니다. 시스템은 작업을 효율적으로 할당하기 위해 에이전트 가용성,

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 시간 및 휴식 시간까지 고려합니다. 수동 및 동적 일정 관리 방법을 모두 지원하여 작업 할당에 유연성을 부여할 수 있습니다.
현장 서비스 마켓플레이스	계약업체 마켓플레이스를 사용하면 내부 에이전트를 사용할 수 없을 때 디스패처가 작업을 마켓플레이스로 푸시할 수 있습니다.

3. 필요한 경우 하나 이상의 추가 옵션을 설정하여 작업 할당 및 에이전트 할당을 최적화하도록 조정된 예약 구성을 개선할 수 있습니다.

추가 구성 옵션

에이전트의 이동 시간 및 위치 추적을 계산합니다.	현장 에이전트의 위치를 실시간으로 추적하여 이동 시간을 정확하게 예측할 수 있도록 속성을 설정합니다. 에이전트가 작업을 수행할 때마다 에이전트의 위치가 업데이트되어 디스패처에게 최신 정보가 제공됩니다. 기본적으로 업데이트는 5분마다 발생하지만 변경할 수 있습니다. 디스패처는 지리적 위치 속성에서 이러한 설정을 관리할 수 있습니다. 또한 지리적 위치 기록에서 에이전트 이동을 확인할 수 있습니다. 에이전트는 위치 서비스를 활성화하고 추적을 옵트인해야 합니다. 디스패처는 이동 시간 계산을 위해 Google Maps API, 직선 예상치 또는 Beans 중에서 선택할 수 있습니다. Google Maps API가 사용 중지된 경우 시스템은 작업 예상치를 대신 사용합니다.
비즈니스 규칙	비즈니스 규칙 *`Allow assignment override is updated`* 설정 및 *`Populate Window End Based on SLA`*및 *`Sync up Delivery Time with WOT`*.
현장 서비스용 워크포스	Field Service용 워크포스 최적화를 사용하는 경우 에이전트 일정이 정의되고 관리되는 방식에는 중요한 차이점이 있습니다. 예를 들어 Workforce Optimization for Field Service가 설치되어 있고 Field Service 구성에서 'Shift Scheduling for FSM'이 활성화된 경우 일정 및 교대조는 관리자 작업 공간을 사용하여 관리됩니다.
소프트 예약	소프트 예약을 사용하면 디스패처가 알림 및 다운스트림 워크플로우를 즉시 트리거하지 않고도 작업을 예약할 수 있습니다. 작업이 소프트 예약되면 예약됨 상태로 유지됩니다. 예약됨에서 할당됨으로 작업 상태 업데이트 속성을 사용하여 작업이 시작 시간에 가까운지 확인할 수 있습니다. 이 시간이 되면 작업이 예약 상태에서 할당 상태로 전환되고 알림이 전송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

작업 주문 작업 예약 및 에이전트에 디스패치

스케줄링 및 디스패치 운영 최적화

일정 최적화 구성

일정 최적화 을 사용하면 작업 예약을 최적화하고, 작업을 자동으로 할당하고, 변화하는 조건에 적응할 수 있습니다. 정책을 적용하면 작업 할당을 최대화하고 이동 시간을 최소화하는 최상의 일정을 만들 수 있습니다.

구성 개요

일정 최적화 구성은 정책, 일정 지정 속성, 배치 및 범위라는 네 가지 메인 요소로 구성됩니다. 워크플로우에는 정책 및 일정 속성을 구성하고, 최적화를 실행하기 위한 배치를 생성하고, 적절한 방법으로 최적화된 범위가 포함됩니다. 일정 조건이 변경됨에 따라 하루 종일 실행되도록 최적화를 트리거하는 추가 구성이 있습니다. 다음 단계를 수행하면 지정된 조건과 제약 조건에 따라 일정을 효과적으로 최적화할 수 있습니다.

1. 일정 최적화 플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 일정 최적화 활성화 문서를 참조하십시오.
2. 일정 최적화 엔진의 속성을 설정하여 해당 동작 및 기능을 조직의 특정 요구에 맞춥니다.
3. 정의된 목표 또는 제약 조건에 따라 에이전트 일정을 최적화하는 방법을 결정하는 정책을 생성합니다. 예를 들어 한 도시에 약속이 있는 기술자가 20명인 경우 운전 시간을 최소화하는 정책을 구성할 수 있습니다. 시스템은 전날 밤에 배치를 실행하여 모든 작업을 평가하고 에이전트의 운전 시간을 최소화하는 최적화된 일정을 생성합니다. 자세한 내용은 에 대한 정책 만들기 일정 최적화 문서를 참조하십시오.
4. 예약 속성을 구성하여 최적화가 실행되는 경우 고려할 기본 출장 예상 제공자 및 작업 조건과 같은 일반 최적화 설정의 재사용 가능한 집합을 생성합니다. 자세한 내용은 에 대한 일정 지정 속성 생성 일정 최적화 문서를 참조하십시오.
5. 원하는 일정과 설정으로 최적화 배치를 생성합니다. 자세한 내용은 에 대한 배치 생성 일정 최적화 문서를 참조하십시오.
6. 최적화 범위를 생성하여 배치를 기존 일정 속성 구성과 연결하고 할당 그룹 또는 영역별로 최적화합니다. 자세한 내용은 에 대한 범위 생성 일정 최적화 문서를 참조하십시오.
7. 에이전트에 작업을 할당하고 일정을 최적화하기 위해 자동으로 실행되도록 배치를 예약합니다.
8. 필요한 경우 에이전트가 늦게 실행하는 등의 이벤트에 대응하여 에이전트 일정을 자동으로 업데이트하도록 장중 구성을 만들 수도 있습니다.

일정 최적화 지역 기준

영역을 기반으로 구현하는 일정 최적화 동안 다음 사항을 고려하십시오.

플러그인 의존성

영역 계획 수립 플러그인이 설치될 때 사용하는 영역에 일정 최적화 따라 작업을 최적화합니다.

- 영역 계획 수립 플러그인이 설치되어 있지 않거나 영역 모델이 비활성 상태인 경우 최적화는 할당 그룹에 계속 원활하게 의존합니다.
- 현장 서비스 영역 계획 수립 및 일정 최적화 플러그인이 모두 설치되어 있지만 영역 모델이 비활성 상태인 경우 작업은 할당 그룹에 따라 최적화됩니다. 영역 계획 수립 플러그인이 활성화될 때까지 영역 관련 배치를 비활성 상태로 유지합니다.
- 영역 계획 수립과 일정 최적화 플러그인이 모두 설치되어 있고 영역 모델이 활성 상태인 경우 작업은 영역에 기반하여 독점적으로 최적화됩니다. 영역별로 범위를 생성할 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.

정품 인증 필수 구성 요소

현장 서비스 영역 모델을 활성화하기 전에 할당 그룹에 의해 최적화된 배치가 비활성 상태이고 영역에 의해 최적화된 배치가 활성 상태인지 확인합니다.

활성화 후

현장 서비스 영역 모델을 활성화한 후에는 에이전트에게 할당하기 위해 작업에 대해 선택된 영역이 일정 최적화 필요합니다.

영역 중심 최적화

플러그인이 모두 활성화되고 현장 서비스 영역 모델이 활성화되면 작업은 영역에 따라 독점적으로 최적화됩니다.

장중 효율성

에이전트가 하루에 여러 영역을 처리하는 복잡성을 해결합니다(특히 여러 교대조 중).

중복 영역 관리

현장 서비스 영역 모델에서 영역은 지리적으로 또는 공유 에이전트와 겹칠 수 있습니다. 머신 러닝 기반 기능은 작업 최적화에서 효과적인 할당 및 관리를 위해 이러한 중복을 고려합니다.

에이전트 시작 위치

현장 서비스 영역 모델을 활용하는 경우 에이전트의 시작 위치를 지정된 시작 및 종료 날짜로 일시적으로 다른 위치로 조정할 수 있습니다. 이 임시 시작 위치는 작업을 할당할 때 활용되므로 에이전트가 임시로 설정한 시작 위치에 따라 물류가 최적화됩니다. 임시 시작 위치가 설정되지 않은 경우 또는 지정된 종료 날짜 이후에 에이전트의 위치가 홈 위치로 되돌아갑니다. 또한 에이전트 재배치 프로세스 중에 에이전트 구성원 자격 및 가용성과 관련된 속성을 사용자 지정하여 자원을 유연하고 효율적으로 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 영역 계획 수립 콘솔에서 영역 간에 에이전트 이동 문서를 참조하십시오.

현장 서비스용 워크포스가 포함된 일정 최적화

일정 최적화FSM의 교대조 스케줄링을 활성화하여 가용성 확인 옵션이 활성화된 경우에만 애플리케이션의 현장 서비스용 워크포스 에이전트 일정 및 이벤트를 고려하여 작업을 자동 할당합니다. 자세한 내용은 전역 도메인 구성 및 현장 서비스용 워크포스 활성화 문서를 참조하십시오.

계획된 크루에 대한 일정 최적화

일정 최적화를 사용하여 계획된 크루에 대한 작업 할당을 최적화합니다. 크루에는 미리 생성되는 계획된 크루와 필요에 따라 동적으로 생성되는 동적 크루의 두 가지 유형이 있습니다. 일정 최적화는 계획된 크루만 지원합니다. 일정을 효과적으로 최적화하려면 크루 운영 플러그인이 현장 서비스 활성 상태여야 하고, 계획된 크루가 시스템에 생성되어야 하며, 계획된 각 크루에게 지정된 위치와 일정이 있어야 합니다.

관련 정보

일정 최적화 활성화

일정 최적화 활성화

관리자 역할로 플러그인(com.snc_schedule_optimization)을 현장 서비스 관리 활성화 일정 최적화 합니다.

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.

- 일정 최적화를 사용하려면 Now Platform의 나머지 부분에서 별도의 구독이 필요합니다.

  구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 구독을 구매하면 특정 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 인스턴스에 플러그인이 표시되지 않으면 Now Support 서비스 카탈로그를 통해 요청을 제출하십시오.

- 일정 최적화에는 다음 플러그인이 필요합니다. 일정 최적화 설치 전에 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 확인하십시오.

  Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml)

  데이터 결과를 예측, 추천 및 구동하도록 시스템을 교육하기 위한 다양한 기능과 솔루션 유형을 제공합니다.

  Field Service Management(com.snc.work_management)

  에이전트 스케줄링 및 작업 주문 작업 관리와 관련된 여러 플러그인을 추가합니다.

  현장 서비스에 대한 맵 통합(com.snc.app_fsm_map_integr)

  지능적인 이동 시간 예측을 수행하여 에이전트의 위치와 작업의 위치를 모두 고려하여 작업 주문 작업을 에이전트에게 할당합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

일정 최적화에는 다음 항목이 설치되어 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
최적화 범위 snc_schedule_optim_optimization_scope	최적화 중에 사용할 한정자(그룹 또는 영역), 작업 및 정책을 정의합니다.
범위 한정자 snc_schedule_optim_scope_m2m_qualifier	그룹 또는 영역을 범위와 연결
최적화 배치 snc_schedule_optim_batch	하나 이상의 범위에 대한 최적화 일정을 정의합니다.
최적화 기능 snc_schedule_optim_optimization_constraints	최적화 정책에 사용할 목표와 제약 조건 정의 주: 테이블이 읽기 전용입니다
정책 snc_schedule_optim_policy	최적화에 사용되는 목표 및 제약 조건에 대한 컨테이너 기록
정책 구성 snc_schedule_optim_policy_configuration	관련 목록은 정책에 목표와 제약 조건을 추가하는 데 사용되는 테이블입니다.
일정 지정 속성 구성 snc_schedule_optim_sched_attr_config	장중 구성 또는 최적화 배치 및 범위에서 사용할 일반 최적화 설정을 정의합니다.
장중 구성 snc_schedule_optim_intraday_config	기본 일정 지정 속성 구성, 장중 최적화를 위한 기본 처리 창 및 플로우를 정의합니다.
장중 한정자 snc_schedule_optim_intraday_m2m_qualifier	그룹 또는 영역을 장중 구성과 연관시킵니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 테이블

테이블	설명
장중 속성 재정의 snc_schedule_optim_intraday_m2m_sched_attr_config	특정 그룹 또는 영역에 대한 기본 일정 속성 구성 또는 기본 처리 창을 재정의합니다.
장중 작업 한정자 wm_intraday_job_m2m_qualifier	그룹 또는 영역을 장중 작업에 연결
요청 시 최적화 적용 가능 정책 snc_schedule_optim_attr_m2m_policy	특정 스케줄링 속성 구성에 대한 요청 시 최적화 실행에 적합한 대체 정책을 정의합니다.

자세한 내용은 일정 최적화 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 일정 최적화 필터 기준과 검색 창을 사용하여 플러그인(com.snc_schedule_optimization)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.

다음에 수행할 작업

에 대한 정책 만들기 일정 최적화

에 대한 정책 만들기 일정 최적화

이동 시간 및 에이전트의 가용성과 같은 요소를 홍보하는 정책을 만듭니다. 정책은 정의된 목표 또는 제약 조건에 따라 에이전트의 일정을 최적화하는 방법을 결정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보

https://player.vimeo.com/video/997810828?h=2f677d5cc1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

정책은 목표와 제약 조건을 결합하여 최적화 목표를 달성하는 데 도움이 됩니다. 목표를 이해하면 최적화 전략을 사용자 지정할 수 있습니다.

예를 들어 한 도시에서 20명의 기술자가 근무하는 경우 이동 시간을 최소화하는 정책을 설정할 수 있습니다. 하루가 시작되기 전에 최적화를 실행하면 작업이 효율적으로 구성되어 통근 시간이 단축됩니다. 작업과 제약 조건을 추가하여 기존 정책을 조정하여 작업의 우선순위를 지정하고 작업 할당 그룹에 대한 기준을 지정할 수 있습니다. 목표와 제약 조건에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 와 함께 사용되는 최적화 기능 일정 최적화.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 정책.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 정책 기록 양식에서 이름과 설명을 입력합니다.
4. 제출을 선택합니다.
5. 만든 정책을 선택합니다.
6. 옵션: 제약 조건을 추가합니다.
   a. 제약 조건 탭을 선택합니다.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 최적화 기능 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘(.)을 선택하고 추가할 제약 조건을 선택합니다.
   d. 제출을 선택합니다.
7. 옵션: 목표를 추가합니다.
   a. 목표 탭을 선택합니다.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 최적화 기능 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘(.)을 선택하고 추가할 목표를 선택합니다.
   d. 제출을 선택합니다.
8. 업데이트를 선택합니다.

결과
이제 일정 최적화 정책을 생성했습니다.

다음에 수행할 작업
에 대한 배치 생성 일정 최적화.

정책에 목표 추가

정책의 기본 목표 일정 최적화 에 목표를 추가하여 추가 목표를 달성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
목표는 에서 작업 우선순위를 안내 일정 최적화하는 나침반 역할을 합니다. 목표는 정책의 목표를 일정 최적화 설정합니다. 다음은 의 일정 최적화기본 및 선택적 목표입니다.

기본 목표

- 작업 할당 최대화 - 가능한 한 많은 작업이 예약되도록 하는 데 중점을 둡니다. 생산성을 극대화하기 위해 에이전트 일정에 가능한 한 많은 작업을 추가합니다.
- 이동 시간 최소화 - 에이전트 이동 시간 단축을 목표로 합니다. 모든 에이전트의 작업 간 이동 시간을 제한합니다.

주:
이러한 목표는 기본값이며 정책에서 제거할 수 없습니다.

선택적 목표

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

- 우선순위가 높은 작업 할당 최대화: 긴급한 작업의 우선순위를 지정합니다.
- 미달/과잉 숙련 에이전트 할당 최소화: 작업 복잡성을 에이전트 기술 수준과 일치시킵니다.
- 트럭 롤 최소화: 교대조당 에이전트당 작업 수를 제한합니다.
- SLA 위반 최소화: 합의된 기간 내에 서비스를 제공합니다.
- 초과 근무 최소화: 표준 시간 범위 내에서 에이전트 작업 시간을 제한합니다.
- 작업 및 작업 시간의 균형 최대화: 에이전트 간에 작업과 시간을 균등하게 분배합니다.

주:
목표는 선택 사항이지만 지렛대 역할을 하여 필요에 더 잘 맞도록 최적화를 조정합니다. 예를 들어 초과 근무 최소화가 목표로 설정된 경우 에서는 일정 최적화 정상 시간 동안 에이전트에게 작업을 할당하려고 시도합니다. 이것이 불가능한 경우 초과 근무가 필요한 경우에도 작업이 에이전트에게 할당됩니다. 목표 목록은 다음 문서를 참조하십시오 와 함께 사용되는 최적화 기능 일정 최적화.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 정책.
2. 정책을 선택합니다.
3. 목표 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 최적화 기능 필드에서 조회 .)을 선택하고 추가할 목표를 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.

정책에 제약 조건 추가

제약 조건은 에이전트에 할당된 작업에 대한 요구 사항입니다 일정 최적화 .

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
제약 조건이 정책에 추가되고 작업이 할당될 할당 그룹에 대해 충족해야 하는 기준이 결정됩니다. 제약 조건 목록은 을 참조하십시오 와 함께 사용되는 최적화 기능 일정 최적화.

제약 조건은 필수이며 할당 그룹이 제약 조건에 맞지 않으면 작업이 할당되지 않습니다. 그들은 에이전트가 작업에 고려되기 위한 '필수품'을 정의합니다. 제약 조건은 정책에 포함된 필수 조건입니다. 할당 그룹이 제약 조건을 충족하지 못하면 해당 작업을 실행할 수 없게 됩니다. 예를 들어, "필수 기술 사용"이 활성화되면 필요한 기술을 보유한 에이전트가 있는 할당 그룹만 작업 할당에 고려됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 정책.
2. 정책을 선택합니다.
3. 제약 조건 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 최적화 기능 필드에서 조회 .)을 선택하고 추가할 제약 조건을 선택합니다.
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.

작업에 선호하는 기술자를 할당하도록 정책 구성

정책에 최적화 기능을 추가하면 디스패처가 특정 작업 주문 작업에 기본 현장 서비스 에이전트를 할당할 수 있으므로 적합한 기술자가 각 작업을 효율적으로 처리할 수 있습니다. 또한 디스패처는 특정 작업에 적합하지 않은 에이전트를 제외할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
디스패처는 작업 주문 작업 기록에서 기본 기술자, 보조 기술자 또는 제외 기술자를 지정할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하려면 관리자가 특정 최적화 기능을 정책에 통합해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 정책.

2. 정책을 선택합니다.

3. 목표 또는 제약 조건 탭을 선택합니다.

4. 새로 만들기를 선택합니다.

5. 최적화 기능 필드에서 조회 .)을 선택하고 다음 목표와 제약 조건을 추가합니다.

a. 기본 에이전트 할당 최대화

b. 기본 에이전트 또는 보조 에이전트에서만 할당 사용

c. 할당에서 제외된 에이전트 차단

6. 제출을 선택합니다.

디스패처가 작업 주문 작업의 우선순위를 지정할 수 있도록 정책을 구성합니다.

디스패처가 작업 주문의 우선순위를 지정할 수 있도록 최적화 기능을 정책에 통합하여 각 작업의 중요도를 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
이 작업을 완료하면 디스패처가 작업 주문 작업에 중요도를 추가할 수 있습니다. 고부가가치 작업 할당 최대화, 작업 시간 페널티 최소화(고정) 및 작업 시간 페널티 최소화(시간별)의 세 가지 특정 최적화 기능을 관련 정책에 통합해야 합니다. 이를 통해 처리 중에 이러한 값과 페널티를 고려할 수 일정 최적화 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 정책.

2. 정책을 선택합니다.

3. 목표 또는 제약 조건 탭을 선택합니다.

4. 새로 만들기를 선택합니다.

5. 최적화 기능 필드에서 조회 .)을 선택하고 다음 목표와 제약 조건을 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.

a. 고부가가치 작업 할당 최대화

b. 작업 시간 패널티 최소화(고정)

c. 작업 시간 페널티 최소화(시간별)

6. 제출을 선택합니다.

에 대한 일정 지정 속성 생성 일정 최적화

일정 수립 속성을 생성하여 최적화할 작업을 지정하고 최적화를 수행할 규칙을 정의합니다.

시작하기 전에
일정 최적화 구성 을 설정해야 합니다.

필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보

https://player.vimeo.com/video/997813365?h=fe1148b620&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 일정 지정 속성.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

a. 이름을 제공합니다.

b. 기본 정책을 선택합니다.

c. 출장 견적 제공업체를 선택합니다.

d. 출장 견적 구성을 선택합니다.
자세한 내용은 출장 견적 제공업체 설정 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 선택합니다.

5. 방금 생성한 기록을 선택합니다.

6. 작업 유형 작업 필터 탭에서 새로 만들기를 선택하여 최적화가 실행될 때 고려할 작업 조건을 선택합니다.

a. 작업 필터의 이름을 입력합니다.

b. 작업 구성을 선택하거나 만듭니다.

c. 최적화 대상 탭을 사용하여 하나 이상의 필터 조건을 추가합니다.

d. 제출을 선택합니다.

주:
작업 필터 기록이 생성된 후 최적화 제한 탭이 표시됩니다. 이 읽기 전용 필드에는 최적화 실행에서 제외되는 작업 주문 작업의 조건이 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.

7. 옵션: 디스패처가 요청 시 적용 가능한 정책 관련 목록에 정책을 추가하여 그룹 또는 영역에 디스패처 작업 공간 대한 최적화를 실행할 수 있도록 합니다.

   주:
   Dispatcher는 언제든지 다른 정책에 대해 실행되도록 최적화를 수동으로 트리거할 수 있습니다. 예를 들어 초과 근무를 허용하는 정책을 추가하면 에이전트가 일정보다 늦게 실행되는 경우 디스패처가 최적화를 실행할 수 있습니다.

   a. 요청 시 적용 가능한 정책 관련 목록에서 편집을 선택합니다.

   b. 정책을 추가합니다.

   c. 제출을 선택합니다.

8. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
에 대한 배치 생성 일정 최적화

출장 견적 제공업체 설정

예약 속성을 구성하는 동안 각 그룹에 대한 출장 견적 제공자를 설정하여 출장 계획 프로세스를 간소화하고 개선합니다.

에이전트에 대한 작업 주문 작업의 효율적인 할당은 에이전트의 위치와 작업의 위치를 모두 고려하여 이동 시간을 정확하게 예측하는 데 달려 있습니다. 일정 최적화는 에이전트와 작업 사이의 거리를 계산하는 두 가지 옵션인 직선과 Beans.AI 를 지원합니다. 관리자는 각 그룹에 대해 출장 견적 제공자를 선택해야 합니다. 옵션의 위치에 대한 자세한 내용은 다음을 에 대한 일정 지정 속성 생성 일정 최적화 참조하십시오.

출장 견적 제공자 구성

직선 이동 예상치 제공자를 사용하여 위도 및 경도를 기반으로 기본 제공 시간 및 거리 이동 추정치를 사용합니다. 보다 정확한 이동 시간 예측을 위해 일정 최적화가 지원하는 맵 제공자인 Beans.AI 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 모두 〉 일정 최적화 〉 구성 〉 일정 지정 속성
2. 출장 견적 제공자 필드에서 직선 또는 Beans.ai 를 선택합니다.

   주:
   Beans.ai 는 BYOL(자신의 라이선스 가져오기) 라이선싱 모델로 운영됩니다.

3. 직선 이동 예상치 구성 기록을 엽니다.
4. 양식의 이름 및 설명 필드에 내용을 입력합니다.
5. 일반 탭에서 해당 지역의 속도 제한을 추가합니다.
6. 승수 탭에 값을 입력합니다.
   직선 계산에 정의된 승수는 예상치가 속하는 시간 브래킷에 따라 예상 직선 이동 시간을 곱하는 값입니다. 이동 시간이 15분 미만인 경우 2 이상을 곱하여 예상 이동 시간을 늘립니다. 이동 시간이 15분보다 길면 0.5 이하를 곱하여 예상 이동 시간을 줄입니다.

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

출장 견적 제공자 **beans.ai** 구성

Beans.ai 속성 및 구성.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Beans.ai 는 BYOL(자신의 라이선스 가져오기) 라이선싱 모델로 운영됩니다.

프로시저

다음 테이블을 사용하여 Beans.ai 속성 및 구성으로 이동합니다.

옵션	설명
Beans.AI 에 대한 연결 및 자격 증명 기록 생성	모두 〉 통합 허브 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭
Beans.AI 에 대한 구성 변경	모두 〉 현장 서비스에 대한 맵 통합 〉 맵 제공자 구성
제공자 통화에 허용되는 최대 위치 지점 수 설정	모두 〉 일정 최적화 〉 구성 〉 〉 속성 〉 을 클릭하고 이동 시간 예상필드의 값을 변경합니다. 기본값은 300으로 설정됩니다

에 대한 범위 생성 일정 최적화

배치를 기존 일정 속성 구성과 연결하는 범위를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
https://player.vimeo.com/video/997817784?h=e9afd32df0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

범위는 작업을 정책에 연결하며 할당 그룹 또는 지리적 영역을 기반으로 할 수 있습니다. 적절한 범위를 선택하는 것은 정책이 올바른 작업 집합에 적용되고 중요한 곳에서 리소스를 최적화하는 데 중요합니다.

주:
"일정 최적화" 애플리케이션 범위를 활용하여 이러한 요소를 설정하고 구성합니다.

범위는 작업 그룹을 기존 최적화 정책과 연결합니다. 영역 계획은 작업 최적화 프로세스에 영향을 줄 수 있습니다. 다음과 같은 시나리오를 생각해 볼 수 있습니다.

- 영역 계획 수립 플러그인이 설치되지 않음: 작업 최적화는 할당 그룹에만 의존합니다.
- 영역 계획 수립 플러그인이 설치되었지만 비활성 상태인 경우: 영역과 할당 그룹 모두에 대해 범위와 배치를 생성할 수 있습니다. 영역 계획이 활성화될 때까지 할당 그룹 기반 범위를 고수합니다. 할당 그룹과 영역 모두에 대한 범위와 배치를 생성할 수 있습니다. 그러나 영역 계획 수립 플러그인이 활성화된 경우에만 영역과 연결된 배치를 활성화해야 합니다.
- 영역 계획 수립 플러그인이 설치되고 활성 상태인 경우: 작업은 영역에 따라서만 최적화됩니다. 할당 그룹에 대한 범위는 더 이상 가능하지 않습니다.

주:
영역 모델을 활성화하면 할당 그룹으로 되돌릴 수 없습니다. 에이전트는 각 그룹 또는 영역에 고유해야 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 〉 일정 최적화 〉 범위.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 이름을 입력합니다.
4. 일정 지정 속성 필드에서 일정 지정 속성 구성을 선택합니다.
5. 할당 기간 범위를 설정하여 에이전트에게 작업이 할당되는 시간 범위를 결정합니다.
6. 옵션: 범위 간에 공유되는 에이전트 또는 작업이 할당될 때 순위 필드에 우선순위를 입력하여 범위의 우선순위를 결정합니다.
   숫자가 낮을수록 높은 우선 순위를 나타냅니다.
7. 제출을 선택합니다.
8. 한정자 관련 목록에서 범위에 할당 그룹 또는 영역을 추가합니다.

   주:
   영역별로 최적화하려면 영역 모델을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 모델 사용 문서를 참조하십시오. 영역 모델로 전환한 후에는 돌아가서 할당 그룹에 대한 범위를 생성할 수 없습니다. 영토로의 전환은 영구적입니다. 각 할당 그룹 및 영역에는 고유한 에이전트 집합이 있어야 합니다. 에이전트는 여러 그룹 또는 영역에 할당할 수 없습니다.

9. 제출을 선택합니다.
   일정 최적화 범위가 생성됩니다.

에 대한 배치 생성 일정 최적화

최적화 배치를 생성하여 관련 범위에 대해 최적화를 실행해야 하는 간격을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
https://player.vimeo.com/video/997819815?h=51104810f7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

일정 최적화를 위한 주요 고려 사항:

- 배치 구성: 최적화를 위해 24시간 내에 최대 36개의 배치를 구성할 수 있습니다. 각 일괄 처리는 2시간 이상 지속되어야 하며 겹치는 일괄 처리가 3개 이하여야 합니다. 예를 들어 자정부터 02:00까지 배치 1, 01:00부터 03:00까지 배치 2, 02:00부터 04:00까지 배치 3이 있을 수 있습니다
- 빈도 설정: 최적화 실행의 기본 빈도는 7일마다입니다. 그러나 특정 요구 사항에 따라 30일, 60일, 90일, 120일 또는 180일마다 실행되도록 유연하게 조정할 수 있습니다.
- 시간 상대 범위: 범위의 시작 시간은 일괄 처리 시작 시간을 기준으로 합니다. 일괄 처리가 오늘 시작되지만 범위 시작 시간이 내일인 경우 최적화는 다음 날 지정된 범위의 에이전트 및 작업에 중점을 둡니다.
- 영역 간 최적화: 여러 영역에 걸쳐 있는 에이전트 및 작업을 처리할 때 시스템은 중복되는 모든 영역을 단일 세트로 지능적으로 통합합니다. 이렇게 하면 간소화되고 효과적인 스케줄링 프로세스가 보장됩니다.
- 시스템 데이터: 시스템은 영역 전체의 작업 자격을 추적하고 영역과 중복 영역 간의 연관성을 계산합니다. 이 데이터는 에이전트 및 지리적 중복을 식별하여 관련 영역의 포괄적인 목록을 만드는 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 일정 최적화 〉 일괄 최적화 〉 배치.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 이름을 입력합니다.
4. 관련 필드에서 시작 날짜, 배치 시작 시간 및 종료 시간을 설정합니다.
5. 옵션: 배치가 실행되는 빈도를 결정하고 실행 빈도 값을 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 일괄 처리에 범위를 추가합니다.
   a. 할당 그룹 또는 영역별로 작업을 최적화하려면 최적화 범위 필드에서 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 이름 필드에 이름을 입력합니다.
   c. 일정 지정 속성 필드에서 일정 지정 속성 구성을 선택합니다.
   d. 할당 기간 범위를 설정하여 에이전트에게 작업이 할당되는 시간 범위를 결정합니다.
   e. 활성화를 선택합니다.
8. 옵션: 일괄 처리를 즉시 실행하고 그 효과를 관찰하려면 지금 예약을 선택합니다.

결과
배치가 트리거되고 정의된 간격에 따라 일정 최적화 프로세스가 시작됩니다. 작업 주문 작업은 가장 적합한 에이전트에 자동으로 할당되며 그에 따라 할당 대상 필드가 채워집니다.

최적화 배치에서 범위 추가 또는 제거

최적화 배치에 범위를 추가하거나 배치의 범위 수가 너무 커서 관리할 수 없는 경우 배치에서 범위를 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 일정 최적화 〉 배치.
2. 범위를 추가하거나 제거할 최적화 배치를 선택합니다.
3. 편집을 선택합니다.
4. 범위를 선택합니다.
5. 최적화 배치에 범위를 추가하거나 최적화 배치에서 범위를 제거합니다.
   - 범위를 추가하려면 추가를 선택합니다.
   - 범위를 제거하려면 제거를 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.

하루 종일 설정된 간격으로 에이전트 일정 최적화

하루 종일 선택한 간격으로 일정 최적화를 지속적으로 실행하여 작업을 효율적으로 재할당하고 생산성을 극대화합니다.

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

일중 최적화 정보

일중은 일정 최적화의 이벤트 기반 모드로, 취소된 작업 및 기타 이벤트(예: 에이전트가 늦게 실행하는 경우, 에이전트가 병가를 낸 경우, PTO 를 사용하는 에이전트 또는 우선순위가 높은 새 작업이 추가되는 경우)에 대응하여 일정을 최적화합니다.

최적화를 위한 규칙을 정의하기 위해 조합하여 실행되는 최적화 기능의 그룹인 정책을 생성합니다. 정책 목표는 에이전트 작업 할당의 우선순위를 지정합니다. 정책 제약 조건에 따라 작업을 할당할 담당 그룹 또는 영역에 대해 충족해야 하는 기준이 결정됩니다.

기본 일중 흐름은 기본적으로 60분마다 실행되며 최소 옵션은 15분마다입니다. 트리거 조건이 충족되면 장중 이벤트가 생성됩니다. 다음 장중 플로우가 실행되면 장중 이벤트가 있는 각 그룹 또는 영역에 대해 장중 작업이 생성되고 해당 한정자가 최적화됩니다. 최적화가 완료되고 작업이 업데이트되면 장중 작업에 할당 완료 상태가 표시됩니다.

디스패처는 일중 요청 시 최적화 구성이 활성화되고 요청 시 적용 가능한 정책이 예약 속성에 추가된 경우부터 디스패처 작업 공간 실행되도록 최적화를 수동으로 트리거할 수 있습니다. 구성에 요청 시 적용 가능한 정책을 추가하려면 을 참조하십시오 에 대한 일정 지정 속성 생성 일정 최적화 .

에이전트 일정은 장중 최적화가 완료될 때까지 수동으로 업데이트할 수 없습니다.

일중 최적화 활성화

에 대한 현장 서비스 관리Field Service Management Scheduling Automations 플러그인(com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows)을 활성화하여 일중 최적화를 활성화합니다. 플러그인이 설치되면 Flow Designer로 이동하여 관련 플로우를 활성화하여 일정 조건이 변경됨에 따라 하루 종일 실행되도록 일중 최적화를 트리거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션모두.
2. 이름 또는 ID로 Field Service Scheduling Automations 플러그인(com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows)을 검색합니다.
3. 설치를 선택합니다.
4. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
5. 필요한 플로우를 복제합니다.
   a. 생성된 현장 서비스 에이전트 휴가 관리 스케줄링 자동화 플로우를 선택합니다.
   b. 오른쪽 위에 있는 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택하고 플로우 복사를 선택하여 플로우를 복사합니다.
   c. 복사한 플로우의 이름을 입력하거나 플로우 이름에 "Copy"라는 단어가 추가되는 기본 이름을 유지합니다.
   d. 애플리케이션 필드에서 **Field Service Management** 스케줄링 자동화를 선택합니다.
   e. 복사를 선택합니다.
   입력한 정보가 포함된 플로우 사본이 열립니다.
   f. 활성화를 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.

g. 높은 우선순위 작업 주문 작업 디스패치됨, 작업 주문 작업 취소됨 및 작업 주문 작업 진행됨의 이벤트 트리거 플로우에 대해 이 단계를 반복합니다.

이벤트를 트리거한 한정자에 대한 정책에 "우선순위가 높은 작업의 할당 최대화" 제약 조건이 없는 경우 최적화는 우선순위를 고려하지 않습니다. 제약 조건 추가에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오정책에 제약 조건 추가.

h. 단계를 반복하여 이벤트 트리거 플로우, 에이전트 WFO 휴가를 활성화합니다.

주:
에이전트 WFO 휴가 플로우를 사용하려면 현장 서비스를 위한 교대조 예약 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

6. 옵션: 장중 작업 일정 플로우 복제

a. 장중 작업 현장 서비스 예약 관리 일정 최적화 플로우를 선택합니다.

b. 오른쪽 위에 있는 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택하고 플로우 복사를 선택하여 플로우를 복사합니다.

c. 복사한 플로우의 이름을 입력하거나 플로우 이름에 "Copy"라는 단어가 추가되는 기본 이름을 유지합니다.

d. 애플리케이션 필드에서 일정 최적화를 선택합니다.

e. 복사를 선택합니다.
입력한 정보가 포함된 플로우 사본이 열립니다.

7. 옵션: 기본 기록을 활성화합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 일정 최적화 〉 구성.

b. 양식에서 기본값을 선택합니다.

c. 양식에서 활성을 선택합니다.

d. 장중 플로우 필드에서 이름이 바뀐 일정 최적화 일정 장중 작업 플로우를 선택합니다.

8. 주:
원하는 그룹 또는 영역에 대해 추가 장중 구성을 활성화할 수 있습니다.

업데이트를 선택합니다.

일중 최적화 구성

하루 중 선택한 간격으로 일정 최적화를 지속적으로 실행하여 작업을 효율적으로 재할당하고 생산성을 극대화합니다. 또한 디스패처가 요청 시 최적화를 실행할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

스케줄링 속성을 구성하고 일중 최적화를 활성화합니다. 자세한 내용은 및 에 대한 일정 지정 속성 생성 일정 최적화일중 최적화 활성화를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_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
https://player.vimeo.com/video/997821462?h=68a634a123&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

일정 조건이 변경되면 하루 종일 할당된 작업 주문 작업을 자동으로 업데이트하도록 일정 최적화 엔진을 구성할 수 있습니다. 일중 최적화를 실행하도록 트리거하는 일반적인 조건은 늦게 실행하는 에이전트, 병가를 내는 에이전트, PTO를 사용하는 에이전트, 취소 중인 작업 또는 우선순위가 높은 새 작업이 추가되는 경우입니다.

또한 디스패처가 일중 요청 시 최적화 구성이 활성화되고 요청 시 적용 가능한 정책이 스케줄링 속성에 추가된 경우부터 디스패처 작업 공간 실행되도록 최적화를 수동으로 트리거하도록 할 수 있습니다. 구성에 적용 가능한 온디맨드 정책을 추가하려면 을 참조하십시오 에 대한 일정 지정 속성 생성 일정 최적화 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 일정 최적화 〉 장중 최적화 〉 구성.

   주:
   기본 기록은 1개만 존재할 수 있습니다. 새 기본 기록을 생성하는 경우 기존 기본 기록을 비활성화합니다.

2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 구성의 이름을 입력합니다.
4. 기본 일정 지정 속성 구성 필드에서 기본 일정 지정 속성 구성을 설정합니다.
   디스패처가 디스패처 작업 공간에서 요청 시 최적화를 실행할 수 있도록 하려면 구성에 추가된 요청 시 적용 가능한 정책이 있는 스케줄링 속성을 선택합니다.
5. 일정 탭에서 장중 구성과 기본 처리 기간을 트리거할 플로우를 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.
7. 장중 구성을 선택합니다.
8. 한정자 탭에서 그룹 또는 영역을 추가합니다.

   주:
   한정자 탭은 기본 기록에 사용할 수 없습니다.

9. 저장을 선택합니다.
10. 옵션: 요청 시 최적화 사용을 예로 설정하여 디스패처가 그룹 또는 영역에 디스패처 작업 공간 대한 최적화를 실행할 수 있도록 합니다.
11. 제출을 선택합니다.
12. 옵션: 특정 시간대에 대한 속성 재정의를 만들어 특정 그룹 또는 영역에 대한 관련 장중 구성에서 기본 일정 속성이나 처리 기간을 재정의합니다.
    a. 속성 재정의 탭을 선택합니다.
    b. 새로 만들기를 선택합니다.
    c. 적용 원본 및 적용 대상 필드에 적용 날짜를 입력합니다.
    d. 일정 지정 속성 구성 및 처리 기간을 선택합니다.
    e. 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.

자세한 최적화 분석을 위한 로그 수준 구성

일정 최적화 로그는 각 실행에 대한 자세한 정보를 제공하므로 필요에 따라 특정 정보를 수집할 수 있습니다.

일정 최적화 로깅 수준 설정

로깅 수준 설정을 조정하여 로그에 포함된 일정 최적화 세부 정보를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
각 로깅 수준 옵션에는 이전 수준의 정보가 포함됩니다. 예를 들어 "정보"를 선택하면 "오류" 및 "경고" 로그도 표시되고 "디버그"를 선택하면 "오류", "경고" 및 "정보"의 로그가 포함됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 속성.
2. 로깅 수준 필드에서 원하는 로깅 수준을 선택합니다.
3. 저장을 선택합니다.

로그 보기 일정 최적화

일정 최적화 로그를 보고 각 최적화 시도에서 인사이트를 수집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

일정 최적화 로깅 수준 설정.

이 태스크 정보
하루 종일 발생하는 모든 최적화 실행에 대한 시스템 메시지에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

모두 〉 현장 서비스 〉 일정 최적화 〉 로그.

배치 또는 장중 실행에 대한 일정 최적화 로그 보기

일정 최적화 로그를 보고 각 배치 또는 장중 최적화 실행에서 인사이트를 수집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

일정 최적화 로깅 수준 설정

이 태스크 정보
일괄 처리 및 일중 실행에 대한 시스템 메시지를 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.

프로시저

1. 보려는 기록 유형과 일치하는 모듈로 이동합니다.
   - Batch 실행에 대한 시스템 메시지를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 현장 서비스 〉 일정 최적화 〉 일괄 최적화 〉 배치.
   - 일중 실행에 대한 시스템 메시지를 보려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 현장 서비스 〉 일정 최적화 〉 장중 최적화 〉 작업.
2. 보려는 기록을 선택합니다.
3. **Related** Links(관련 링크)에서 **Show log** entries(로그 항목 표시)를 선택합니다.
   로그 메시지를 생성하려면 일괄 처리 실행을 예약해야 합니다.

예 - 일정 최적화 확인 메시지

확인 메시지의 일정 최적화 예입니다.

- 오류 메시지 유형의 예: 작업 일정 누락 에이전트 – 기술자에게 정의된 작업 일정이 없는 경우 최적화 실행에서 제외됩니다.
- 경고 메시지 유형의 예: 에이전트 누락 위치 – 기술자에게 홈 위치가 할당되지 않은 경우 최적화 실행에서 제외되고 작업 할당에 고려되지 않습니다.

예 - 일정 최적화

이 예제에서는 관리자가 최적화 엔진을 구성하여 작업을 예약할 수 있는 세 가지 방법을 보여줍니다.

관리자는 야간에 일괄적으로 실행되도록 일정 최적화를 구성하여 더 많은 수의 작업을 예약하거나 이벤트를 기준으로 선택한 간격으로 하루 종일 실행할 수 있습니다. 또한 관리자는 요청 시 최적화를 구성하여 디스 패처가 디스패처 작업 공간에서 일정 최적화를 시작하도록 할 수 있습니다.

이 예에서 조직은 에이전트가 작업 사이를 이동하는 데 많은 시간을 소비하지 않고 교대 근무 동안 가능한 한 많은 작업을 완료하도록 합니다. 할당을 최대화하고 이동 시간을 최소화하도록 정책이 구성됩니다. 이 에이전트 그룹에 할당된 디스패처에 대해 요청 시 최적화가 활성화됩니다.

일정 최적화를 위한 관리자 코어 구성

일정 최적화 속성

필드	값
일정 최적화를 위한 한정자 유형	담당 그룹
작업 일정 수립 해결에 사용된 시간(초)	1
맵 제공자 호출에 허용되는 최대 위치 지점 수	300

정책

필드	값
이름	최대 할당
활성	예
제약 조건	기본값
전체 목표	이동 시간 최대화(가중치 1) 작업 할당 최대화(가중치 1)

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

정책

필드	값
	이전 교대조에 대한 할당 최대화(가중치 1)

일정 지정 속성

필드	값
이름	서부 해안 구성
활성	참
출장 견적 제공자	Beans.ai
기본 정책	최대 할당
직선 추정 구성	웨스트 코스트
작업	상태는 보류 중인 디스패치 또는 예약된 디스패치 중 하나입니다.
요청 시 적용 가능한 정책	서부 해안 디스패처

배치 최적화 구성

배치

필드	값
이름	서부 해안 주간
시작 날짜 예약	2023-12-01
실행 빈도	7일마다
배치 시작 시간	22:00
배치 종료 시간	3:00

범위

필드	값
이름	서부 해안 - 다음 7일
활성	참
일정 지정 속성 구성	서부 해안 구성
순위	1
할당 수평선 오프셋	00
할당 수평선 범위	7일차
최적화 배치	서부 해안 주간
시작 날짜	2023-12-01
배치 시작 시간	22:00
배치 종료 시간	3:00

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

범위

필드	값
할당 그룹	샌디에이고 노스

주:
양식이 완료되면 지금 예약 선택

장중 최적화 구성

장중 구성

필드	값
이름	웨스트 코스트
활성	참
기본 일정 지정 속성 구성	서부 해안 구성
기본값	거짓
플로우	장중 작업 예약(기본값)
기본 처리 기간	근무일 9:00-5:00
할당 그룹	San Diego South - 요청 시 사용 = 예 San Diego North - 요청 시 사용 = 예

요청 시 최적화 구성

일정 지정 속성 구성의 요청 시 값

필드	값
요청 시 적용 가능한 정책	서부 해안 디스패처

장중 구성의 요청 시 값

필드	값
할당 그룹	San Diego South - 요청 시 사용 = 예 San Diego North - 요청 시 사용 = 예

동적 스케줄링 구성

디스패처가 작업을 쉽게 할당, 변경 또는 취소할 수 있도록 동적 일정을 구성합니다. 조직의 요구 사항에 따라 동적 일정을 설정하여 작업 주문 작업 할당을 최적화하고 현장 서비스 운영을 간소화합니다.

동적 일정을 사용하면 디스패처가 작업을 자동으로 할당하고 변경된 조건에 적응할 수 있을 뿐만 아니라 예외 케이스에만 집중할 필요가 있습니다. 이 기능을 사용하여 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.

- 예약할 일련의 작업을 선택합니다.
- 정렬 규칙을 기반으로 세트의 작업에 우선순위를 지정합니다(예: P1 작업 먼저 할당).
- 순서 규칙과 할당 해제 제약 조건을 사용하여 이전에 할당된 작업의 할당을 해제하면 우선순위가 높은 작업을 할당할 수 있습니다.
- 에이전트의 기술 및 이동 시간과 같은 선택 기준을 사용하여 에이전트를 선택합니다.
- 에이전트 휴가에 따라 작업을 재할당합니다.

구성 개요

동적 일정을 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 동적 스케줄링 활성화: Dynamic Scheduling 플러그인(com.snc.dynamic_scheduling)을 활성화하여 시스템에서 동적 스케줄링 기능을 활성화합니다.
2. 동적 스케줄링 프로세스 엔진 이해: 동적 스케줄링은 실시간으로 현장 서비스 에이전트에 작업 주문을 최적화하고 할당합니다. 여기에는 작업 상태와 사용 가능한 에이전트를 지속적으로 모니터링하고 가장 적절한 시간에 가장 적합한 에이전트에 작업이 할당되도록 지능적인 결정을 내리는 작업이 포함됩니다.
3. 동적 일정에 필요한 역할 식별: 관리자, 디스패처 및 현장 서비스 에이전트와 함께 동적 예약 프로세스를 관리합니다.
4. 동적 일정을 예약 메커니즘으로 설정: 동적 일정을 기본 작업 할당 방법으로 선택합니다. 이렇게 하면 작업이 미리 정의된 기준과 규칙에 따라 필드 에이전트에 자동으로 할당됩니다.
5. 동적 일정에 대한 시스템 속성 및 구성요소 검토: 동적 스케줄링과 관련된 속성 및 기타 설치된 구성요소를 검토합니다. 조직의 특정 요구 사항 및 비즈니스 프로세스에 맞게 설정을 사용자 지정합니다.
6. 작업 할당에 대한 일치 기준: 에이전트 기술 및 근접성과 같은 선택 기준을 설정하여 가장 적합한 에이전트와 작업을 일치시킵니다. 동적 스케줄링을 사용하면 근처에 있는 적절한 전문 지식을 갖춘 에이전트에게 작업이 할당됩니다. 이렇게 하면 에이전트 사용률이 최적화되고 가장 자격을 갖춘 개인이 할당을 처리할 수 있습니다.
7. 동적 일정을 위한 작업 필터 만들기: 동적 스케줄링에 적합한 작업을 선택하는 기준을 정의합니다. 작업 유형, 우선순위 및 속성과 같은 요인에 따라 작업 자격이 결정됩니다. 작업 필터는 효율적인 스케줄링을 위해 특정 작업에 집중하는 데 도움이 됩니다.
8. 작업 정렬 규칙 생성: 선택한 작업 집합에서 작업 할당 순서를 결정하는 규칙을 만듭니다. 예를 들어 우선순위 1 작업을 최우선 순위로 지정하여 중요한 작업에 신속하게 집중할 수 있도록 합니다. 이러한 규칙은 작업 할당을 조직의 우선순위에 맞춰 향상합니다.
9. 유연성을 위한 작업 할당 해제 규칙 설정: 할당 해제 규칙을 만들어 작업 할당의 유연성을 높입니다. 이렇게 하면 작업 할당 해제 또는 재할당으로 인해 서비스가 중단 없이 유지됩니다. 누군가가 결근한 경우에도 모든 작업에 참석할 수 있도록 합니다. 예를 들어, 더 중요한 작업이 발생하면 덜 중요한 작업의 할당을 해제하여 해당 작업을 위한 공간을 확보할 수 있습니다. 이렇게 하면 리소스 사용이 최적화되고 우선순위가 높은 작업에 필요한 주의를 끌 수 있습니다.
10. 동적 스케줄링 구성 확인: 동적 일정 구성을 만들거나 수정한 후에는 구성의 유효성을 검사하여 동적 일정의 성능에 영향을 줄 수 있는 잠재적인 문제 또는 잘못된 구성을 식별합니다.
11. 선택적으로 동적 스케줄링을 위한 고급 구성 옵션에는 모든 작업에 동일한 에이전트 할당, 우선순위가 높은 중요 작업 주문에 대한 우선순위 할당, 기술자 또는 제외에 대한 고객 기본 설정, 근접성 등이 포함될 수 있습니다.

계획된 크루를 위한 동적 스케줄링

동적 일정을 사용하여 계획된 크루에 대한 작업 할당을 최적화합니다. 크루에는 미리 생성되는 계획된 크루와 필요에 따라 동적으로 생성되는 동적 크루의 두 가지 유형이 있습니다. 동적 일정은

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

계획된 크루와 동적 크루를 모두 지원합니다. 크루에게 작업을 할당하려면 Field Service 크루 운영 플러그인이 활성 상태여야 하고, 계획된 크루가 시스템에서 생성되어야 하며, 계획된 각 크루에 지정된 위치와 일정이 있어야 합니다.

관련 정보

동적 스케줄링 사용

동적 스케줄링

동적 스케줄링 활성화

플러그인(com.snc.work_management)을 현장 서비스 관리 활성화하여 동적 일정 기능을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 플러그인은 현장 서비스 관리 동적 스케줄링 플러그인(com.snc.dynamic_scheduling)을 활성화하고 애플리케이션 네비게이터의 Field Service 메뉴에 다음 모듈을 추가합니다. 현장 서비스 〉 관리 〉 동적 일정 구성.

동적 스케줄링과 함께 다음 테이블이 설치됩니다.

동적 일정과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
제약 조건 [scheduling_constraint]	동적 스케줄링 기능에 대한 할당 해제 제약 조건을 저장합니다.
동적 스케줄링 구성 [dynamic_scheduling_config]	동적 스케줄링 기능에 대한 구성을 저장합니다. 구성은 선택한 작업 테이블, 작업 필터, 작업 정렬 규칙, 작업 할당 해제 제약 조건을 포함합니다.
작업 필터 [dynamic_schedule_task_filter]	동적 스케줄링 구성에 대한 작업 필터를 저장합니다. 필터는 동적 스케줄링을 사용하여 할당될 작업의 목록을 식별합니다.
작업 정렬 규칙 [task_ordering_rule]	동적 스케줄링 구성에 대한 작업 정렬 규칙을 저장합니다. 정렬 규칙은 작업 필터로 식별된 작업의 목록을 우선순위화합니다.
할당 해제 제약 조건 [unassignment_rule]	동적 스케줄링 구성에 대한 작업 할당 해제 제약 조건을 저장합니다. 제약 조건은 작업 정렬 규칙을 기반으로 중요도가 낮은 작업이더라도 작업 할당이 해제되지 않게 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

동적 스케줄링 프로세스 엔진 자세히 알아보기

동적 스케줄링은 현장 서비스 에이전트에 대한 작업 주문 및 작업의 할당을 실시간으로 간소화합니다. 이렇게 복잡한 프로세스를 통해 각 작업은 에이전트 가용성, 위치, 기술 및 작업량을 포함한 다양한 변수를 신중하게 고려하여 가장 적합한 순간에 가장 적합한 에이전트와 연결됩니다.

동적 스케줄링 프로세스와 관련된 주요 단계는 다음과 같습니다.

작업 식별

이 프로세스는 발송 대기 중인 보류 중인 작업 목록을 식별하여 시작됩니다. 이러한 작업은 고객 요청, 서비스 계약 또는 유지관리 일정에서 발생할 수 있습니다. 종속성, 서비스 수준 계약 및 고객 기본 설정과 같은 주요 작업 속성은 최적의 작업 완료 시간을 결정하는 데 중추적인 역할을 합니다.

주:
일정이 잠긴 작업 주문 작업은 동적 예약 프로세스에서 제외됩니다.

예약 프로세스 시작

동적 일정은 디스패처에 의해 수동으로 트리거되거나 시스템에 의해 자동으로 트리거될 수 있습니다.

1. 수동으로 트리거되면 디스패처는 디스패치 큐에서 여러 작업을 선택하고 자동 할당 기능을 사용하여 동적 예약 프로세스를 시작합니다.
2. 자동 트리거는 시스템이 작업 및 에이전트 상태를 지속적으로 모니터링할 때 발생합니다. 사전 정의된 필터 조건이 충족되거나 특정 간격에 도달하면 동적 스케줄링 프로세스가 자동으로 시작됩니다.

에이전트 작업 할당

활성화되면 시스템은 작업을 실행할 수 있는 잠재적 작업 그룹을 식별합니다. 그런 다음 에이전트 가용성, 위치, 기술 및 작업 부하와 같은 요인에 따라 에이전트에 대한 작업 할당을 지능적으로 최적화합니다. 목표는 각 작업을 가장 적합한 에이전트와 연결하는 것입니다.

에이전트 권장 사항

시스템은 에이전트의 기술, 위치, 가용성 등의 속성을 고려하여 각 작업에 대한 에이전트 권장 사항을 생성합니다. 이러한 제안은 가장 적합한 에이전트와 작업을 일치시키도록 설계된 최적화 알고리즘에서 파생됩니다. 권장 사항은 확인을 위해 디스패처에게 표시됩니다. 디스패처는 이러한 권장 사항을 검토하고 할당을 완료하기 전에 추가 고려 사항을 고려할 수 있습니다. 이 단계를 통해 가장 적합한 에이전트에 작업을 할당하여 동적 스케줄링 프로세스의 전반적인 효율성을 최적화합니다.

디스패처 확인

디스패처는 권장 사항에 따라 작업 할당을 확인합니다. 자동 할당이 비활성화된 경우 동적 예약 프로세스의 출력은 일반적으로 작업이 할당되기 전에 확인 및 승인을 위해 디스패처에 표시됩니다. 디스패처는 할당을 확인하기 전에 작업 요구 사항, 긴급도 또는 고객 기본 설정에 따라 추가 요소를 고려할 수 있습니다.

작업 시작 시간 및 업데이트

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

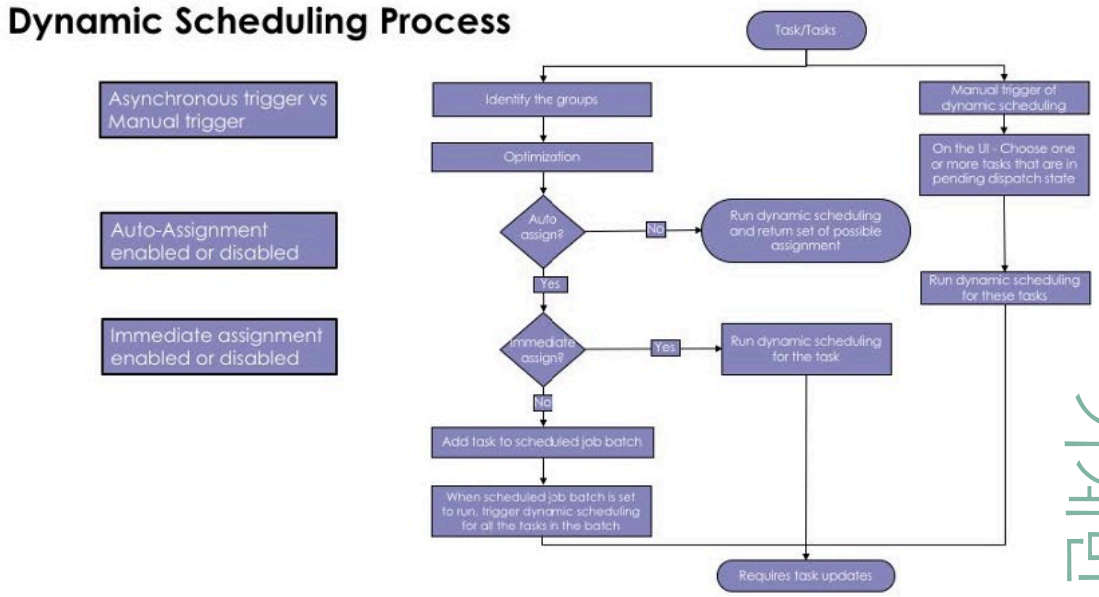
이 단계에는 긴급도, 종속성 및 기타 관련 기준에 따라 작업의 시작 시간을 예약하는 작업이 포함됩니다. 작업이 진행됨에 따라 시스템은 작업 상태, 에이전트 가용성 및 실시간 데이터 변경 사항을 지속적으로 업데이트합니다.

할당 해제 및 재할당

에이전트 가용성 또는 작업 우선순위가 변경된 경우 시스템은 효율적인 자원 할당을 보장하기 위해 작업을 할당 해제하거나 재할당할 수 있는 기능을 제공합니다. 이는 에이전트의 휴가 또는 우선순위가 높은 작업에 주의가 필요할 때 특히 관련이 있습니다.

동적 스케줄링 프로세스 흐름

다음은 동적 스케줄링의 프로세스



흐름도입니다.

관련 정보

동적 스케줄링에 필요한 역할 및 가상 사용자

동적 스케줄링에 필요한 역할 및 가상 사용자

작업 할당 및 자원 관리 최적화에 관여하는 개인의 주요 책임입니다.

다음 가상 사용자와 역할은 동적 일정을 구현하고 동적 일정에 대한 액세스를 제어하며, 자원을 관리하고, 작업 주문 작업을 완료할 수 있습니다.

역할	책임
현장 서비스 관리자〔wm_admin〕	현장 서비스 관리자는 조직의 특정 요구 사항에 맞게 동적 예약 프로세스를 구성하고 감독해야 합니다. 작업이 할당되고 할당되지 않는 방법과 시기를 정의하는 작업 필터 및 정렬 규칙을 만듭니다.
디스패처〔wm_dispatcher〕	디스패처는 특히 우선순위가 높은 작업이 발생할 때 이를 수용해야 할 때 수동으로 작업을 할당하는 역할을 맡습니다. 또한 디스패처는 동적 일정을 활용하여 여러 작업을 선택하고 해당 기능을 활용하여 이러한 할당을 최적화함으로써 작업 할당을 향상시킬 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.

역할	책임
필드 에이전트 〔wm_agent〕	기술자라고도 하는 현장 서비스 에이전트는 현장에서 작업 위치에서 작업을 실행하고 상태를 보고하는 사람입니다. 할당된 작업을 실행하고 작업 진행 상황에 대한 실시간 업데이트를 제공하므로 동적 스케줄링 프로세스의 필수적인 부분입니다.

관련 정보

동적 스케줄링을 사용하도록 Field Service Management 구성

동적 스케줄링을 위한 에이전트 일정 설정

동적 일정은 가용성을 확인하여 작업 주문 작업이 에이전트에 할당되는 방식을 결정합니다.

동적 스케줄링은 최적의 작업 할당을 보장하기 위해 에이전트 일정을 체계적으로 평가합니다.

1. 에이전트 작업 일정 확인: 동적 일정은 먼저 에이전트에 할당된 개별 작업 일정을 확인합니다. 에이전트에 특정 작업 일정이 정의되어 있는 경우 이 일정은 작업에 대한 가용성을 결정하는 데 사용됩니다. 자세한 내용은 에이전트 또는 기술자의 작업 일정 만들기 문서를 참조하십시오.
2. 기본 에이전트 작업 일정: 에이전트에 대한 특정 작업 일정을 찾을 수 없는 경우 동적 일정이 기본 에이전트 작업 일정을 확인합니다. 이 설정은 동적 스케줄링 구성의 일부인 **WOT** 하위 동적 스케줄링 구성 페이지에서 찾을 수 있습니다. 동적 일정이 기본 에이전트 작업 일정을 사용하도록 하려면 다음 단계를 수행합니다.
   - 시스템 속성 사용: ## ## ## ### ### ## ##/WFO# ##### 설정합니다. 이렇게 하면 특정 작업 일정을 사용할 수 없는 경우 동적 예약 프로세스가 기본 작업 일정을 준수합니다. 자세한 내용은 동적 스케줄링 시스템 속성 문서를 참조하십시오.
   - 기본 에이전트 작업 일정 설정: 기본 에이전트 작업 일정에 대한 값이 정의되어 있는지 확인합니다. 누락된 경우 일정 문제를 방지하기 위해 하나를 추가해야 합니다. 자세한 내용은 다음 기본 에이전트 작업 일정 추가문서를 참조하십시오.

동적 스케줄링을 사용하도록 **Field Service Management** 구성

동적 스케줄링을 선택하여 작업 주문 작업을 자동으로 예약하고 디스패치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 구성.
2. 할당 탭을 클릭합니다.
3. 작업에 대한 할당 방법 필드에서 동적 스케줄링 사용을 선택합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

결과
현장 서비스 관리에서는 동적 일정을 작업 할당 방법으로 고려합니다.

다음에 수행할 작업

- 동적 일정과 함께 설치되는 시스템 속성 및 구성요소를 검토합니다. 자세한 내용은 동적 스케줄링 시스템 속성 문서를 참조하십시오.
- 작업 할당을 위한 동적 일정을 구성합니다. 자세한 내용은 동적 스케줄링 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.

예 - 동적 스케줄링

동적 일정이 주요 일치 기준에 중점을 두고 작업에 가장 적합한 에이전트의 우선순위를 지정하는 방법을 살펴봅니다.

모든 필드 에이전트가 동일한 지역에서 작업하는 시나리오를 생각해 보십시오. 모든 에이전트는 작업에서 항상 동일한 상대적 거리에 있기 때문에 작업 수행 가용성이 가장 중요한 기준이며 일치하는 부품 요구 사항이 그 뒤를 잇습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인포그래픽은 동적 스케줄링에서 가중치를 사용하여 작업에 할당할 최적의 에이전트를 결정하는 방법을 이해하는 데 도움이

Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.

Maximum number of hours available in a day: **8**

Total parts required: **5**

Matching Criteria Values

Alice and Mack are Global Teller Systems field agents.

- Alice has 5 hours of availability and 2 of the required parts.
- Mack has 8 hours of availability and 1 of the required parts.
- **Availability Today** criteria is assigned a weight of **20**, as it is most important.
- **Agents with most parts** criteria is assigned a weight of **10**, as it should be considered as the next most important criteria.
- All criteria have a ranking method of **More is better**.

Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5	Availability Today	20	More is better	8
2	Agents with most parts	10	More is better	1

Calculate Criterion Rating

First, calculate a number for each criterion, based on the sample work order task data provided:
Availability Today:
Alice: 5 / 8 = 0.625 (with 8 being the maximum number of hours)
Mack: 8 / 8 = 1
Agents with most parts:
Alice: 2 / 5 = 0.4 (with 5 being the total number of parts required)
Mack: 1 / 5 = 0.2

Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5 / 8	Availability Today	20	More is better	8 / 8
2 / 5	Agents with most parts	10	More is better	1 / 5

Calculate Agent Ranking for Alice

Multiply the number for each criterion by the criterion weight and then divide the result by the total of all criterion weight. Repeat for each criterion and add the results.

Normalized ranking = (Criteria_1 rating x Criteria_1 weight) / total criterion weight + (Criteria_2 rating x Criteria_2 weight) / total criterion weight + (Criteria_3 rating x Criteria_3 weight) / total of

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

일치 기준 외에 작업과의 거리 고려

필드 에이전트가 모두 동일한 작은 지역에 있지 않은 경우 계산이 어떻게 변경되는지 고려하십시오. 거리가 중요한 경우 작업과의 현재 거리 또는 작업과의 거리 일치 기준을 사용할 수 있습니다. 필드 에이전트가 작업에 가까울수록 더 좋기 때문에 작업 기준과의 이러한 거리는 다른 기준과 다릅니다. 따라서 다른 기준과 달리 여기서는 낮은 숫자가 높은 숫자보다 낫습니다. 결과 점수를 실제로 비교하려면 적을수록 좋음 조정이 필요합니다. 조정은 적을수록 좋음 순위 지정 방법을 사용하여 모든 기준에 대해 1에서 점수를 빼는 방식으로 이루어집니다.

주:
작업과의 거리 계산은 **LocationFromTask** Script Includes에서 수행되고 작업과의 현재 거리 계산은 **CurrentLocationFromTask** Script Includes에서 발생합니다. 이 계산은 작업 위도 및 경도를 가져와 마일 단위로 표시되는 에이전트의 위도 및 경도와 비교합니다.

관련 정보

동적 스케줄링 구성

동적 스케줄링 구성

동적 일정을 사용하면 미리 정의된 규칙과 구성에 따라 작업을 필드 에이전트에 자동으로 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음과 같은 점들을 고려해 보십시오.

- 작업 할당 방법을 동적 일정으로 선택해야 합니다. 자세한 내용은 작업 할당 방법을 참조하십시오.
- 기본적으로 작업 주문 구성에 대한 동적 일정 구성 은 동적 일정 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다. 이 구성을 수정하여 사용자의 필요성을 충족시키거나 이 구성을 사용자 자신의 구성을 생성하기 위한 예로 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 동적 일정 구성.
2. 기존 작업 구성을 업데이트하거나 새로 만듭니다.
   이 필드는 플러그인이 설치된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 현장 서비스 작업 구성 구성 문서를 참조하십시오.
3. 동적 일정에서 에이전트에게 작업을 할당하는 데 사용할 작업 테이블을 선택합니다.
   기본 테이블은 작업 주문 작업 〔wm_task〕입니다. 동적 일정에는 작업 테이블당 하나의 구성만 있을 수 있습니다.
4. 옵션: 할당 해제 확인란을 선택하여 동적 일정을 통해 이전에 할당된 작업의 할당을 취소하고 작업 순서 지정 규칙에 따라 우선순위가 높은 작업을 할당할 수 있습니다.
   이 옵션을 선택하지 않으면 할당 해제 제약 조건 관련 목록이 양식에 표시되지 않습니다.
5. 기본 에이전트 작업 일정을 설정합니다.
   동적 스케줄링이 에이전트의 작업 일정을 결정하는 순서(에이전트의 특정 작업 일정, 에이전트의 사용자 기록에 지정된 일정, 이 구성에서 선택된 기본 에이전트 작업 일정 또는 기본 8-5 평일 일정)를 구성합니다.
6. 영역 구성원 자격 고려를 설정하여 작업 할당을 위한 에이전트의 영역 구성원 자격을 고려하거나 무시합니다.
   이 필드는 현장 서비스 영역 계획 수립 플러그인이 활성화된 경우에 나타납니다.
7. 작업 필터 관련 목록에서 작업 필터를 추가하거나, 기존 작업 필터를 수정하거나, 새 필터를 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.

작업 필터는 동적 일정을 사용하여 할당해야 하는 작업을 식별하는 데 도움이 됩니다. 필터 내에서 가장 적합한 에이전트와 작업을 일치시키도록 기준을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 동적 일정을 위한 작업 필터 만들기 문서를 참조하십시오.

8. 작업 정렬 규칙 관련 목록에서 새 작업 정렬 규칙을 추가하거나 기존 규칙을 수정합니다.
   작업 정렬 규칙은 작업 순서를 결정하는 데 도움이 됩니다. 자세한 내용은 작업 정렬 규칙 생성 문서를 참조하십시오.
9. 옵션: 할당 해제 제약 조건 관련 목록에서 할당 해제 기준을 추가하거나, 기존 작업 필터를 수정하거나, 새 필터를 추가합니다.
10. 시스템에서 에이전트의 예상 이동 시간 및 작업 위치까지의 거리를 계산하는 방법을 결정하기 위해 이동 시간 및 거리 계산을 구성합니다.
    - ## ## ### Google Maps API ## 지리적 위치 속성이 활성화된 경우 Google Maps API 사용 또는 직선 예상치 중에서 선택합니다. 자세한 내용은 동적 스케줄링 시스템 속성 문서를 참조하십시오.
    - ## ## ## ### ### Google Maps API ## 속성이 비활성화된 경우, 시스템은 작업 주문 작업에서 예상 출장 기간 필드의 값을 고려합니다.
11. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

동적 일정을 위한 작업 필터 만들기

작업 정렬 규칙 생성

작업 할당 해제 제약 조건 생성

동적 스케줄링 구성 확인

동적 일정을 위한 작업 필터 만들기

작업 필터를 사용하면 동적 일정을 사용하여 작업을 선택하고 가장 적합한 에이전트에게 작업을 할당하는 기준을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
작업 필터는 어떤 작업이 어떤 에이전트에 할당되는지 구체화하는 데 도움이 됩니다. 동적 일정 플러그인에서 제공하는 기본 필터를 사용하거나 조직의 필요에 맞는 특정 기준에 따라 필터를 직접 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 동적 일정 구성.
2. 작업 필터 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 작업 필터 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 필터 양식

필드	설명
이름	작업 필터의 이름을 입력합니다.
활성	작업 필터를 활성화하려면 선택합니다.
실행 순서	필터의 우선순위를 설정합니다. 실행 순서 값이 낮은 필터가 먼저 적용되어 초기 작업 목록이 생성됩니다. 값이 높을수록 목록이 더 세분화됩니다. 예를 들어 유지 관리 작업에 대한 필터는 보류 중인 디스패치 또는 약속 작업에 대한 필터보다 순서가 낮습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
테이블	이 필터를 적용할 작업 테이블(예: 작업 주문 작업)을 선택합니다.
조건	필터에 포함할 작업을 식별할 조건을 지정합니다.
자원 유형	작업을 개별 사용자 또는 크루에게 할당할지 여부를 선택합니다. 개별 에이전트의 경우 사용자 〔sys_user〕을, 팀의 경우 크루 〔wm_crew〕를 선택합니다.
자동 할당	작업을 자동으로 할당하려면 선택합니다. 이 필드를 선택하면 자동 할당 빈도 필드가 나타납니다.
자동 할당 빈도	자동 할당 빈도를 선택합니다. ○ 즉시: 작업이 준비되는 즉시 할당됩니다. ○ 간격: 작업은 사용자가 정의한 정기적인 간격으로 할당됩니다. 간격을 선택하면 자동 할당 간격 필드가 나타납니다.
자동 할당 간격	작업을 자동으로 할당해야 하는 빈도에 대한 자동 할당 간격(분)을 설정합니다. 실행 순서 값이 높은 작업 필터는 실행 순서 값이 낮은 작업 필터보다 간격이 커야 합니다.

4. 기준 선택 관련 목록에서 각 작업에 적합한 에이전트를 평가하고 식별하는 데 사용할 기준을 선택합니다.
   자세한 내용은 작업 할당을 위한 일치 기준을 참조하십시오.

   a. 중요도에 따라 각 기준에 가중치를 할당합니다.

      주:
      기본적으로 각 일치 기준에는 가중치 10이 할당됩니다. 더 중요한 기준에 더 높은 가중치를 할당하거나 덜 중요한 기준에 더 낮은 가중치를 할당할 수 있습니다.

   b. 선택한 일치 기준에 대한 순위 지정 방법을 선택합니다.

      주:
      가용성이 많을수록 좋으므로 에이전트 가용성에 대해 많을수록 좋 음을 사용합니다. 적은 작업이 선호되므로 할당된 작업 수를 기준으로 에이전트를 선택할 때는 적을수록 좋 음을 사용하십시오.

5. 저장을 클릭합니다.

결과
작업 필터는 동적 스케줄링 프로세스에서 사용할 준비가 되어 정의된 조건과 기본 설정에 따라 작업 할당을 최적화하는 데 도움이 됩니다.

동적 일정은 일치 기준의 값과 해당하는 가중치를 추가하고 이러한 값을 사용하여 다음 수식을 사용하여 전체 에이전트 순위를 결정합니다.

(Criteria_1 등급 x Criteria_1 가중치) / 총 기준 가중치 + (Criteria_2 등급 x Criteria_2 가중치) / 총 기준 가중치 + (Criteria_3 등급 x Criteria_3 가중치) / 총 기준 가중치 = 에이전트 순위/점수.

다음에 수행할 작업
작업 정렬 규칙 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.

할당 유형을 사용한 동적 스케줄링

동적 스케줄링이 자동 할당 및 즉시 할당 설정과 결합될 때 어떻게 작동하는지 알아보고, 다양한 구성과 그 결과 결과를 살펴봅니다.

자동 할당 및 즉시 할당을 통한 동적 스케줄링

다음 표는 구성에서 활성화된 동적 일정 프로세스를 이해하는 데 도움이 됩니다.

동적 스케줄링	자동 할당	즉시 할당	결과
사용	사용	사용	동적 일정이 즉시 실행되고 작업 주문 요청이 필드 에이전트에 자동으로 할당됩니다.
사용	사용	사용 안 함	동적 일정 실행 및 작업 주문 작업이 예약된 작업 배치에 추가되고 작업이 지정된 간격으로 에이전트에 할당됩니다.
사용	사용 안 함	사용 안 함	디스패처는 동적 일정을 호출하여 작업 주문 요청을 에이전트에 할당합니다. 작업은 확인을 위해 디스패처에게 반환됩니다.

작업 할당에 대한 일치 기준

동적 일정은 구성 가능한 일치 기준(예: 기술 및 가용성 등)을 사용하여 선택한 그룹의 에이전트를 평가하고 전체적인 순위를 알려줍니다.

일치 기준이 다른 ServiceNow 애플리케이션에서 사용되는 경우 예를 들어 '할당된 케이스' 일치 기준은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블에 적용되며 고객 서비스 관리(CSM)에서 사용됩니다. 모든 기준을 복사하고, 이름을 바꾸고, 작업 주문 작업 테이블 등 다른 테이블에 대해 사용하도록 구성할 수 있습니다. 구성 변경 사항을 철저히 테스트해야 합니다. 다음 세 가지 유형의 일치 기준이 있습니다.

- 단순 일치: 에이전트의 시간대를 작업 위치의 시간대와 일치시키는 등, 일대일 일치를 만듭니다.
- 집계: 단순 쿼리를 사용하여 집계 결과를 반환합니다. 집계 유형의 경우 테이블을 선택하고 필터를 만든 다음 할당 대상 필드와 같은 집계 필드를 선택합니다. 이 쿼리 유형은 사용자 집합을 반환합니다.
- 스크립트됨: 사용자 목록을 반환하는 스크립팅된 쿼리를 사용합니다.

작업 필터에 대한 일치 기준

기준	설명	유형	[테이블]에 적용
가장 많은 부품가 있는 에이전트	동적 스케줄링을 사용하여 필요한 파트 수가 가장	스크립트됨	작업

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필터에 대한 일치 기준

기준	설명	유형	{테이블}에 적용
	많은 에이전트를 식별합니다.		
할당된 케이스	할당된 모든 케이스(모든 우선순위 P1, P2, P3 등)를 기준으로 작업 부하를 계산합니다. 할당된 케이스가 많을수록 에이전트의 전체 순위가 낮아집니다. 할당된 케이스가 많을수록 에이전트의 전체 순위에 대한 기여도는 더 낮아집니다.	집계	sn_customerservice_case
오늘 가용성	일정, 중복 시간대 및 현재 시간을 기준으로 가용성을 결정합니다. 가용성은 에이전트의 작업 일정, 할당된 작업 및 개인 휴가를 기준으로 계산됩니다. 에이전트의 가용성이 많을수록 에이전트의 전체 순위에 대한 기여도는 더 높아집니다.	스크립트됨	작업
SM 작업에 대해 일관성 있는 할당	상위 작업 주문이 동일한 작업 주문 작업을 동일한 에이전트에 할당합니다. 일치하는 모든 에이전트 간에 할당 일관성을 보장합니다.	스크립트됨	sm_task
작업과의 현재 거리	작업 위치에서 에이전트의 거리를 고려합니다.	스크립트됨	작업
작업에서의 거리	작업 위치에서 에이전트까지의 거리를 평가합니다.	스크립트됨	작업
반경 제외 작업으로부터의 거리	작업을 수행할 가장 가까운 위치를 기준으로 에이전트의 순위를 지정합니다(정의된 반경 밖의 에이전트는 제외).	스크립트됨	작업
비번 근무 에이전트 필터링	일정에 따라 참석할 수 없거나 휴가 이벤트가	스크립트됨	wm_task

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필터에 대한 일치 기준

기준	설명	유형	{테이블}에 적용
	있는 에이전트는 제외됩니다.		
제외된 기술자 무시	제외된 기술자가 특정 계정과 연결된 작업 주문 작업에 자동으로 할당되지 않도록 차단합니다. 작업 주문 작업이 기술자가 제외된 계정에 연결된 경우 제외된 기술자는 할당되지 않습니다.	스크립트됨	wm_task
거부된 기술자 무시	최근에 동일한 작업을 거부한 기술자에게 작업을 재할당하지 않도록 합니다. work.management.rejected.technician.duration 시스템 속성은 기술자가 작업을 거절한 때부터 해당 작업이 동일한 기술자에게 자동으로 재할당될 수 있을 때까지의 기간을 결정합니다.	스크립트됨	wm_task
마지막 할당	가장 최근에 할당된 작업을 기준으로 에이전트의 우선순위를 지정하여 작업 부하를 분산합니다. 할당된 작업의 균형을 위해 마지막으로 할당된 작업을 기준으로 에이전트의 우선순위를 지정했습니다.	스크립트됨	작업
동적 스케줄링을 위한 필수 부품 일치	필수 파트가 있는 에이전트만 할당합니다. 작업에 필요한 필수 부품의 가용성을 기준으로 에이전트 순위를 지정합니다.	스크립트됨	작업
동적 일정을 위한 필수 기술 일치	작업에 필요한 작업 기술에 정의된 필수 기술 및 선택적 기술의 가용성을 기준으로 에이전트의 순위를 지정합니다. 일치하는 기술이 많을수록 에이전트의 전체	스크립트됨	작업

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필터에 대한 일치 기준

기준	설명	유형	{테이블}에 적용
	순위에 대한 기여도는 더 높아집니다. 주: 필수 기술 기능을 사용하는 경우 일치하는 기술 - 필수 기술 지원 기준을 사용하여 케이스에 대해 식별된 필수 기술이 있는 에이전트를 매칭합니다.		
일치하는 기술	작업 요구 사항과 일치하는 기술을 기준으로 가용성을 평가합니다. 일치하는 기술이 많을수록 에이전트의 순위가 올라갑니다.	스크립트됨	작업
동적 일정 예약을 위한 기술 수준 갭 일치	"적을수록 좋음" 방법을 사용하여 기술 및 기술 수준의 수를 기준으로 에이전트 순위를 지정합니다. 작업에 대해 과도하게 숙련된 에이전트보다 충분한 기술 수준을 갖춘 에이전트를 우선시합니다.	스크립트됨	작업
선호하는 기술자 우선순위	고객 계정에서 작업하는 데 가장 선호하는 기술자를 기준으로 작업을 할당합니다.	스크립트됨	wm_task
반지름 제외	정의된 반경을 기준으로 에이전트의 순위를 지정합니다 (반경 밖의 에이전트는 제외).	스크립트됨	작업
선호하는 기술자 순위	동적 일정을 사용하여 고객 계정에서 작업하는 데 가장 선호하는 기술자를 식별합니다.	스크립트됨	작업
시간대 겹침	작업 위치와 겹치는 시간대를 기준으로	스크립트됨	작업

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필터에 대한 일치 기준

기준	설명	유형	{테이블}에 적용
	에이전트의 순위를 지정합니다.		
동적 일정을 위한 필수 크루 기술 일치 주: 현장 서비스 크루 운영 플러그인(com.snc.fsm_crew_scheduling)을 활성화해야 합니다.	크루 작업에 대한 필수 기술을 해당 기술을 보유한 에이전트가 있는 크루와 매칭합니다.	스크립트됨	wm_crew
동적 일정을 위한 크루 기술 수준 차이 주: 현장 서비스 크루 운영 플러그인(com.snc.fsm_crew_scheduling)을 활성화해야 합니다.	크루 작업에 대한 필수 기술 수준을 필요한 수준의 기술을 보유한 에이전트가 있는 크루에 맞춥니다.	스크립트됨	wm_crew
크루 일치 기술 주: 현장 서비스 크루 운영 플러그인(com.snc.fsm_crew_scheduling)을 활성화해야 합니다.	작업 주문 작업에 나열된 기술과 크루를 매칭하고 해당 크루에게 작업을 할당합니다.	스크립트됨	wm_crew
작업 자원 요구 사항에 대한 크루 기술 일치 주: 현장 서비스 크루 운영 플러그인(com.snc.fsm_crew_scheduling)을 활성화해야 합니다.	자원 요구 사항에 나열된 기술과 크루를 매칭하고 해당 자원 요구 사항에 맞는 작업을 해당 크루에게 할당합니다.	스크립트됨	wm_crew
작업에서의 크루 거리 주: 현장 서비스 크루 운영 플러그인(com.snc.fsm_crew_scheduling)을 활성화해야 합니다.	작업 위치에서 크루까지의 거리를 평가합니다.	스크립트됨	wm_crew

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

일치 기준을 선택하는 과정에서 각 개별 기준에 대해 다음 설정을 지정할 수 있습니다.

- 사용량 순위 및 표시
- 순위 지정 메서드
- 순위 가중치
- 임계치
- 활성/비활성

사용량 순위 및 표시

사용 대상 필드에서 일치 기준이 사용되는 방식을 지정합니다.

- 순위 및 표시: 이 기준을 사용하여 에이전트 순위를 결정하고, 이를 워크벤치의 열에 표시합니다.
- 표시 전용: 기준을 워크벤치의 열에 표시하지만 에이전트 순위를 결정하는 데 사용하지 않습니다.
- 순위 전용: 기준을 사용하여 에이전트 순위를 결정하지만 워크벤치에 표시하지 않습니다.

순위 지정 메서드

다음과 같은 두 가지 순위 지정 메서드가 있습니다.

- 많을수록 좋음: 예를 들어, 에이전트 순위를 결정할 때는 가용성이 많을수록 좋습니다.
- 적을수록 좋음: 예를 들어, 에이전트 순위를 결정할 때 할당된 케이스 수가 적을수록 좋습니다.

가중치

일치하는 각 기준에는 가중치가 할당됩니다. 기본적으로 케이스 할당 권장사항 일치 규칙의 일치 기준에는 가중치 10이 할당됩니다. 더 중요한 기준에 더 높은 가중치를 할당할 수 있습니다.

임계치

임계치는 기준에 대한 최소 요구사항을 설정합니다. 예를 들어, 작업에 필요한 기술이 세 개 이상인 에이전트만 보려면 일치하는 기술 기준의 임계치를 3으로 설정하십시오. 가용성을 위해 원하는 시간 수로 임계치를 설정하여 사용 가능한 최소 작업 시간 수가 있는 에이전트만 표시합니다. 일치 규칙 양식의 기준 선택 관련 목록에서 임계치를 설정할 수 있습니다. 필요한 경우 목록을 개인화하고 임계치 열을 추가합니다.

활성/비활성

담당 워크벤치 구성을 결정하는 일치 규칙과 연결된 여러 기준이 있을 수 있습니다. 각각의 기준을 활성 또는 비활성으로 설정할 수 있습니다. 이 설정을 변경하면 에이전트 순위에 즉시 영향을 줍니다. 일치 규칙 양식의 기준 선택 관련 목록에서 이와 같이 변경할 수 있습니다. 필요한 경우 목록을 개인화하고 활성 열을 추가합니다.

에이전트 순위 계산

동적 일정은 일치 기준의 값과 해당하는 각각의 가중치를 추가하고 이러한 값을 사용하여 전체 에이전트 순위를 결정합니다.

1. 각 기준에 대해 숫자를 계산합니다.
2. 이 숫자에 기준 가중치를 곱합니다.
3. 결과를 모든 기준의 합계로 나눕니다.
4. 각 기준에 대해 이를 반복하고 결과를 더합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 예시에서는 일치하는 조건 값이 있는 에이전트의 순위가 결정되는 방식을 보여줍니다.

- 일치하는 기술과 필수 기술 지원: 5/6
- 오늘 가용성: 7시간
- 할당된 케이스: 2

계산:

- 일치하는 기술: 2/3 = 0.666 (최대 기술 개수는 3)
- 오늘 가용성: 7/8 = 0.875 (최대 시간 수는 8)
- 할당된 케이스: 2/26 = 0.0769 (테이블의 총 작업 수는 26)
- 가중치: 일치하는 각 기준의 가중치는 10으로 동일

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

이 계산은 할당 그룹의 각 에이전트에 대해 수행됩니다. 에이전트는 이 계산 값을 기준으로 순위가 매겨집니다(가장 높은 숫자가 가장 높은 순위를 차지).

작업 정렬 규칙 생성

동적 일정에 대한 작업 정렬 규칙을 만들어 작업의 우선순위를 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

작업 정렬 규칙:

- 동적 일정은 작업 순서 지정 규칙을 사용하여 작업 순서를 결정합니다.
- 작업 순서를 정하는 방식을 정의하는 여러 규칙을 생성할 수 있습니다.
- 규칙은 실행 순서 필드의 값을 기준으로 평가됩니다.

작업 정렬 규칙의 작동 방식:

- 값이 가장 낮은 규칙이 초기 작업 순서를 결정합니다. 예를 들어 우선순위(P1, P2, P3 등)에 따라 작업을 정렬하는 규칙을 만들 수 있습니다.
- 그 다음으로 값이 낮은 규칙이 작업의 하위 집합 내에서 순서를 결정합니다. 예를 들어, SLA 기한을 기준으로 모든 P1 작업을 정렬할 수 있습니다.
- 규칙은 실행 순서에 따라 평가되며, 작업 값이 동일한 경우에만 다음 규칙으로 이동합니다.

작업 의존성: 작업 의존성은 작업 정렬 규칙을 재정의할 수 있습니다.

- 작업에 다운스트림 작업이 있는 경우 할당을 해제할 수 없습니다.
- 업스트림 작업이 다시 할당되고 다운스트림 작업이 할당되면 다운스트림 작업이 시작되기 전에 업스트림 작업이 예약됩니다.
- 업스트림 작업이 할당되지 않은 경우 다운스트림 작업은 할당되지 않은 상태로 유지됩니다.

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

- 업스트림 작업이 할당되면 다운스트림 작업은 업스트림 작업이 완료될 때까지 대기합니다.
- 업스트림 작업의 우선 순위가 낮은 경우 다운스트림 작업은 업스트림 작업이 할당될 때까지 대기합니다.

작업 정렬 규칙의 유형

- 단순 규칙
  - 작업 테이블에서 선택한 필드 하나를 기준으로 작업을 정렬합니다.
  - 오름차순 또는 내림차순 정렬 순서를 선택합니다.
- 고급 규칙
  - 관련 없는 두 테이블의 선택을 기준으로 작업을 정렬합니다.
  - 작업 테이블과 다른 테이블을 연결하려면 참조 필드가 필요합니다. 예를 들어, 작업 SLA 테이블에 저장된 SLA를 기준으로 작업 주문 작업을 정렬할 수 있습니다.

우선순위 기반 정렬 규칙: 동적 일정은 두 가지 우선순위 기반 정렬 규칙을 제공합니다.

- 작업 주문 작업: 이 규칙은 작업 주문 작업 기록의 우선순위 필드와 a-z 정렬 순서를 사용하여 예약할 작업의 순서를 결정합니다. 실행 순서 100.
- 작업 주문: 이 규칙은 작업 주문 기록의 우선순위 필드와 a-z 정렬 순서를 사용하여 예약할 작업의 순서를 결정합니다. 실행 순서 200.

사용 사례 및 시나리오:

- 의료: 고급 규칙은 의료 기기의 중요도에 따라 장비 유지 관리 작업의 우선 순위를 지정할 수 있습니다.
- 제조: 간단한 규칙은 기계의 시간당 가동 중지 시간 비용을 기준으로 작업의 우선 순위를 지정할 수 있습니다.
- 소매: 고급 규칙은 매장 발자국 데이터를 기준으로 작업을 정렬하여 트래픽이 많은 위치가 먼저 서비스를 받도록 할 수 있습니다.
- 유틸리티: 단순 규칙은 중요한 인프라에 영향을 미치는 정전과 같은 비상 수준에 따라 작업의 우선순위를 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 동적 일정 구성.
2. 작업 정렬 규칙 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필요에 따라, 작업 정렬 규칙 양식의 필드를 채웁니다.

작업 정렬 규칙 양식

필드	설명
이름	작업 정렬 규칙 이름입니다.
실행 순서	이 규칙의 평가 순서를 지정합니다. 값이 가장 낮은 규칙이 초기 작업 순서를 결정합니다.
동적 일정 구성	이 정렬 규칙이 적용되는 동적 일정 구성을 선택합니다.
고급	고급 작업 정렬 규칙을 만들려면 선택합니다. 그러면 추가 필드가 표시됩니다.
테이블 정렬	정렬할 작업이 들어 있는 테이블을 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
필드 정렬	작업을 정렬할 필드를 선택합니다.
정렬 순서	원하는 정렬 순서를 오름차순(a-z) 또는 내림차순(z-a) 중에서 선택합니다.
작업 필드	작업을 정렬할 필드를 지정합니다.
작업 테이블	고급 정렬 규칙의 경우, 이 필드는 정렬될 작업을 포함하는 테이블을 표시합니다.
연결 작업 필드	관련 없는 두 테이블 간의 관계를 설정하는 필드를 선택합니다.
집계 기능	작업에 대한 행이 여러 개 있을 때 적용할 집계 함수를 선택합니다. 예를 들면 MIN, MAX, COUNT, SUM과 같습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
작업 정렬 규칙이 만들어지고 지정된 기준에 따라 동적 일정에서 작업의 우선순위가 지정되는 순서가 결정됩니다.

다음에 수행할 작업
작업 할당 해제 제약 조건 생성

작업 할당 해제 제약 조건 생성

작업 순서 지정 규칙을 기반으로 중요도가 낮은 작업이더라도 작업이 할당 해제되지 않게 하는 제약 조건을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
- 동적 스케줄링은 다음과 같은 세 가지 사전 정의된 할당 해제 제약 조건을 제공합니다.
  1. 다운스트림 포함 작업: 작업에 다운스트림 작업이 있는 경우 할당 해제를 방지합니다.
  2. 향후 5시간 내의 SLA 위반: 작업 SLA가 5시간 이내에 만료되는 경우 할당 해제를 방지합니다.
  3. 부품 공급: 작업에 필요한 하나 이상의 부품이 이미 소싱된 경우 할당 해제를 방지합니다.
- 할당 해제 옵션을 활성화하면 동적 일정에서 작업 할당을 해제하여 보다 중요한 작업의 할당을 완료할 수 있습니다. 할당 해제 옵션은 동적 일정 구성 작업 주문 작업 기록(현장 서비스 > 동적 일정 관리 > 구성)에서 확인란으로 사용할 수 있습니다.
- 중요도는 작업 정렬 규칙에 따라 결정됩니다.
- 할당 해제된 작업에 다운스트림 작업이 있는 경우, 다운스트림 작업도 할당이 해제되고 큐에 추가됩니다.
- 정렬 규칙이 작업 의존성과 충돌하지 않는 한 작업 할당 및 의존성은 올바르게 처리됩니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 동적 일정 구성.
2. 할당 해제 제약 조건 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 제약 조건 필드 옆에 있는 조회 아이콘을 클릭합니다.
4. 제약 조건 목록에서 새로 만들기를 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.

5. 필요에 따라, 제약 조건 양식의 필드를 채웁니다.

제약 조건 양식

필드	설명
이름	제약 조건 이름입니다.
작업 테이블	이 제약 조건이 적용되는 작업 테이블을 선택합니다.
유형	제약 조건 유형을 선택합니다. ○ 단순: 테이블, 작업 필드, 하나 이상의 필터 조건을 선택하여 단순 제약 조건을 정의합니다. ○ 고급: 스크립트를 작성하여 고급 제약 조건을 정의합니다.
제약 조건 테이블	작업에 대한 제약 조건을 정의하는 데 사용되는 테이블을 지정합니다.
작업 필드	이 제약 조건이 적용되는 작업 필드를 선택합니다.
제약 조건	이 조건이 true이면 작업을 재할당하거나 할당을 해제할 수 없습니다.
제약 조건 스크립트	고급 제약 조건을 사용하는 경우 스크립트를 생성하여 제약 조건 상세 정보를 정의합니다.

6. 제출을 클릭합니다.
   할당 해제 제약 조건 양식으로 돌아갑니다.
7. 제출을 클릭합니다.
   구성 양식으로 돌아가서 제약 조건을 할당 해제 제약 조건 관련 목록에 추가합니다.

결과
할당 해제 제약 조건이 만들어지고 구성에 추가됩니다. 이 제약 조건은 지정된 조건에 따라 작업 할당이 취소되는 것을 방지하여 작업 순서 규칙에 따라 중요도가 낮은 작업도 할당이 해제되지 않도록 합니다.

다음에 수행할 작업
동적 스케줄링 구성 확인.

동적 스케줄링 구성 확인

동적 일정 구성의 유효성을 검사하고 의도한 대로 작동하는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 동적 일정 구성.
2. **Validate** config(구성 확인)를 선택합니다.

결과
구성이 유효하면 동적 스케줄링 구성 양식 상단에 정보 메시지가 나타납니다.

관련 정보

동적 스케줄링 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.

예 - 작업에 선호하는 기술자를 할당하도록 동적 일정 구성

동적 스케줄링 작업 필터를 추가하여 작업 주문 작업이 고객이 선호하는 에이전트에게 할당되도록 합니다. 작업 주문 작업에 기본 에이전트를 할당하여 올바른 기술자가 작업에 할당되도록 할 현장 서비스 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 일정 인증 〉 구성.
2. 작업 주문 작업 동적 일정 구성을 선택합니다.
3. 작업 필터 탭에서 선호하는 기술자 및 보조 기술자 우선순위 지정과 선호하는 기술자 및 보조 기술자 순위기준을 작업 필터에 추가합니다.
   작업 필터에 기준을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 동적 일정을 위한 작업 필터 만들기
4. 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

작업에 기본 에이전트 할당

예 - 제외된 기술자를 무시하도록 동적 일정 구성

고객 계정에서 제외된 에이전트에 작업 주문 작업이 할당되지 않도록 동적 스케줄링 작업 필터를 추가합니다.

시작하기 전에
동적 스케줄링이 작업에 대한 할당 방식으로 선택되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

이 태스크 정보
디스패처 또는 관리자는 제외된 기술자에게 수동으로 작업 주문 작업을 할당하여 언제든지 제외를 재정의할 수 있습니다. 제외된 에이전트에 작업 주문 작업이 할당되었다는 경고 메시지가 나타납니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 일정 인증 〉 구성.
2. 작업 주문 작업 동적 일정 구성을 선택합니다.
3. 작업 필터 탭에서 제외된 기술자 무시 조건을 작업 필터에 추가합니다.
   작업 필터에 기준을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 동적 일정을 위한 작업 필터 만들기
4. 업데이트를 선택합니다.
   동적 스케줄링 일치 기준은 다음 방법 중 하나를 사용하여 작업 주문 작업이 할당될 때 특정 계정에서 제외된 에이전트를 걸러냅니다.
   - 자동 할당
   - 에서 약속 관리 현장 서비스 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.

관련 정보

동적 스케줄링을 사용하도록 Field Service Management 구성

작업 필터 생성

현장 서비스 에이전트에 작업 주문 작업이 할당되지 않도록 제외

지능형 작업 권장 사항 설정

정의된 정책 및 필터링 조건에 따라 에이전트에게 작업을 효율적으로 추천하도록 지능형 작업 권장 사항을 설정합니다. 작업 권장 사항에 액세스할 수 있는 애플리케이션을 결정합니다.

구성 개요

관리자는 다음 단계를 통해 지능형 작업 권장 사항을 설정할 수 있습니다.

- 선택한 에이전트에게 작업을 추천할지 여부를 결정하는 정책을 생성합니다. 자세한 내용은 작업 권장 정책 생성 문서를 참조하십시오.
- 디스패처 또는 에이전트가 매핑된 애플리케이션에서 작업 권장 기능에 액세스할 수 있도록 정책을 애플리케이션에 매핑합니다. 자세한 내용은 지능형 작업 권장 정책에 애플리케이션 매핑 문서를 참조하십시오.
- 가장 적합한 작업이 권장되도록 선택적 권장 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 권장 기준 생성 문서를 참조하십시오.

주:

- 선택적 권장 기준은 필터링 제약 조건 및 순위 기준으로 그룹화됩니다. 자세한 내용은 미리 정의된 권장 기준 문서를 참조하십시오.
  - 제약 조건 필터링은 정의된 제약 조건을 충족하지 않는 작업을 필터링합니다.
  - 순위 기준은 작업을 평가하고 적절한 점수를 적용합니다.
- 사용자 지정 권장 기준은 스크립트 포함에서 정의합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 작업 권장 기준에 대한 스크립트 제공 문서를 참조하십시오.

지능형 작업 권장 사항 활성화

관리자 역할이 있는 경우 지능형 작업 권장 사항 플러그인 (com.snc_task_recommendations)을 현장 서비스 관리 활성화합니다.

시작하기 전에
현장 서비스 지능형 작업 권장 기능에는 다음 플러그인이 필요합니다.

- com.snc_task_recommendations(지능형 작업 권장): 기본 작업 권장 프레임워크 스크립트, 구성 및 기본 확장점을 제공합니다.
- 현장 서비스 관리com.snc.fsm_task_recommendations(Intelligent Task Recommendations): 기본 필터 제약 조건, 순위 기준 및 현장 서비스 관리 확장점을 포함하는 에 대한 현장 서비스 관리특정 구현 및 구성을 제공합니다.

현장 서비스 지능형 작업 권장 사항을 설치하기 전에 현장 서비스 관리 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Field Service Management 활성화 문서를 참조하십시오.

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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 현장 서비스 크루 운영 플러그인 (com.snc.fsm_crew_scheduling)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
4. 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.

작업 권장 정책 생성

지정된 규칙 및 조건에 따라 에이전트에게 가장 적합한 작업 주문 작업을 권장하는 정책을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, wm_admin

이 태스크 정보
기본 ## ## ## 정책을 사용하거나 새 정책을 만들 수 있습니다. 다음 단계에서는 정책을 만드는 방법을 설명합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 현장 서비스 〉 작업 권장 사항 관리 〉 작업 권장 정책.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 권장 정책

필드	설명
표시 이름	작업 권장 정책의 표시 이름입니다.
이름	wm_task 테이블에 저장된 작업 권장 정책의 이름입니다.
테이블	권장 정책에 대해 선택된 작업 테이블입니다.
다음에 대해 적용 가능	정책에 대해 지원되는 애플리케이션입니다.
애플리케이션 모듈	정책이 있는 애플리케이션 모듈입니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션입니다.
활성	작업 주문 작업을 추천할 때 정책을 고려할 수 있는지 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.

4. 쿼리 조건 필드에서 필터 조건을 추가하여 작업을 추천합니다.

   a. 보류 중인 디스패치 상태에서 가장 일치하는 작업을 에이전트에게 추천하려면 필터 조건 추가 를 클릭하고 조건을 생성합니다.
   예를 들어 **[State] [is] [Pending Dispatch] AND [Active] [is] [true]**입니다.

   b. 쿼리에 대체 조건 세트를 적용하려면 **"Or"** 절 추가 를 클릭하고 두 번째 세트에 대한 조건을 추가합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과
권장 정책이 성공적으로 생성되었습니다. 이 정책에는 필터링 제약 조건 및 순위 산정 기준 관련 목록이 있습니다.

다음에 수행할 작업
선택적 필터 제약 조건과 순위 기준을 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 권장 정책에 대한 필터 제약 조건 또는 순위 기준 생성 문서를 참조하십시오.

작업 권장 정책에 대한 필터 제약 조건 또는 순위 기준 생성

작업 권장 정책에 대한 필터링 제약 조건 또는 순위 기준을 정의합니다. 필터 정렬 규칙을 기반으로 에이전트와 가장 일치하는 작업을 필터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 현장 서비스 〉 작업 권장 사항 관리 〉 작업 권장 정책.
2. 목록에서 정책을 엽니다.
3. 필터 제약 조건 또는 순위 기준을 만들려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 필터 제약 조건을 만들려면 필터링 제약 조건 관련 목록에서 새로 만들기 를 클릭합니다.
   - 등급 기준을 만들려면 순위 기준 관련 목록에서 새로 만들기 를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 권장 정책 관련 기준 양식

필드	설명
작업 권장 정책	기준을 정의할 작업 권장 정책의 이름입니다.
권장 기준	이 기준이 입력 역할을 하는 권장 기준입니다.
순서	이 기준이 평가되는 순서입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 이름입니다.
가중치	필터링 제약 조건의 가중치입니다. 더 중요한 기준에 더 높은 가중치를 할당합니다.
순위 지정 메서드	기준의 순위를 지정하는 메서드입니다. 선택 항목은 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.

필드	설명
	○ 많을수록 좋음: 순위를 설정할 때 값이 높을수록 좋습니다. 예를 들어, 작업 순위를 결정할 때는 기술 가용성이 많을수록 좋습니다. ○ 적을수록 좋음: 순위를 설정할 때는 값이 낮을수록 좋습니다. 예를 들어, 작업 순위를 결정할 때는 이동 시간이 짧을수록 좋습니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과
작업 권장 정책 관련 기준이 성공적으로 생성되었습니다. 기준이 적절한 관련 목록(필터링 제약 조건 또는 순위 기준)에 추가됩니다.

지능형 작업 권장 정책에 애플리케이션 매핑

애플리케이션을 작업 권장 정책에 매핑합니다. 해당 애플리케이션 내에서 이러한 정책에 대한 액세스를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, wm_admin

이 태스크 정보
기본적으로 디스패처 작업 공간 및 모바일은 작업 권장 정책에 매핑됩니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 현장 서비스 〉 작업 권장 사항 관리 〉 작업 권장 사항 적용 가능성.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

작업 권장 사항 적용 가능성 양식

필드	설명
표시 이름	권장 애플리케이션의 표시 이름입니다.
이름	권장 애플리케이션의 이름입니다.
테이블	권장 정책에 대해 선택된 작업 테이블입니다.
애플리케이션 모듈	애플리케이션의 모듈입니다. 이 필드는 현장 서비스 관리로 자동 설정됩니다.
활성	작업 주문 작업을 추천할 때 애플리케이션을 고려할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
기본 작업 권장 정책	이 애플리케이션에 대한 기본 작업 권장 정책입니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션입니다.

4. 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.

관련 정보

지능형 작업 권장 사항을 사용하여 에이전트에게 작업 주문 작업을 할당합니다

지능형 작업 추천에 따라 자신에게 작업 할당

사용자 지정 권장 기준 생성

정책이 에이전트의 작업 순위를 매기거나 평가하는 데 사용할 수 있는 권장 기준을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
미리 정의된 몇 가지 권장 기준이 제공됩니다. 자세한 내용은 미리 정의된 권장 기준 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 권장 사항 관리 〉 권장 기준.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

권장 기준

필드	설명
표시 이름	권장 기준의 표시 이름입니다.
이름	권장 기준의 이름입니다.
프리페치된 테이블	권장 기준에 대해 선택된 프리페치된 테이블입니다.
프리페치된 필드	프리페치된 테이블에서 프리페치된 필드를 지원합니다.
유형	기준 유형(필터 또는 순위)입니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션입니다.
애플리케이션 모듈	기본값은 현장 서비스 관리입니다.

4. 에이전트에게 작업을 추천할 때 실행할 스크립트를 스크립트 필드에 입력합니다.

Example
예를 들어, 다음 스크립트는 에이전트의 현재 위치와 작업 위치 사이의 거리를 계산합니다.

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance
 from task");
```

사용자 지정 스크립트 요구 사항에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 지정 작업 권장 기준에 대한 스크립트 제공.

5. 제출을 클릭합니다.

결과
권장 기준이 성공적으로 만들어지고 선택한 유형에 따라 필터링 제약 조건 또는 순위 기준 그룹으로 정렬됩니다.

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

사용자 지정 작업 권장 기준에 대한 스크립트 제공

지능형 작업 권장 정책의 권장 기준에 스크립트를 생성하기 위한 지침입니다.

커스터마이제이션 스크립트 반환 객체

스크립트는 다음과 같이 최소 형식의 JavaScript 객체를 반환해야 합니다.

```
{
 "<task sys_id1>":
  {
   "rating": <rating1>
  },
 "<task sys_id2>”:
  {
   "rating": <rating2>
  },
 …
}
```

필터 제약 조건의 경우 반환 객체 등급을 1로 설정하여 sn_task_recommend 사용하여 권장 기준의 필터 제약 조건 결과를 통합합니다 `. TaskRecommendationUtil.setRatingToOne(##);` 메서드.

순위 기준의 등급 결과를 정규화하려면 반환 JavaScript 개체에 정규화 정보가 포함되어야 합니다.

```
{
  "<task <sys_id1>":
    {
      "rating": <rating1>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value1>,
          "denominator": <denominator value1>
        }
    },
  "<task <sys_id2>":
    {
      "rating": <rating2>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value2>,
          "denominator": <denominator value2>
        }
    },
  …
}
```

순위 조건의 경우 반환 개체에는 최종 정규화를 위한 데이터가 포함될 수 있습니다.

주:
스크립트에 정규화 데이터가 포함되어 있으면 미리 정의된 권장 기준의 기본 스크립트 포함을 참조할 수 있습니다.

- 필터링 제약 조건 작업 제외 에이전트가 이동할 수 없음: `sn_fsm_task_rec.TaskRecommendationDistanceRuleProcessor`
- 순위 기준 작업으로부터의 거리: `rankTaskOnDistance()`

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

권장 기준의 사용자 지정된 스크립트

다음 예제에서는 권장 기준에 대한 스크립트를 작성하는 방법을 보여 줍니다.

```
var customizedScript = <your-script>;
var customizedResult = customizedScript.<your-method>();
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(customizedResult,
 "<customized-rule>");
```

다음 샘플 구성에서는 "작업으로부터의 거리" 필터 제약 조건을 제공합니다.

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance from
 task");
```

주:
스크립트에서 작업 권장 애플리케이션 키워드 `ruleResult` 를 다른 단어로 바꾸지 마십시오. 그렇지 않으면 애플리케이션이 규칙 실행 결과를 처리할 수 없습니다.

경로 최적화 구성

경로 최적화는 현장 서비스 관리에서 자원 할당을 개선하는 데 필수적입니다. 전략적으로 작업을 재정렬하여 현장 에이전트의 이동 시간을 줄여 생산성과 고객 서비스를 모두 향상시킵니다.

구성 개요

경로 최적화를 설정하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_properties.list** 〉 **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** 값을 true로 설정합니다. 이렇게 하면 경로 최적화가 활성화되고 디스패처 작업 공간에 경로 최적화 옵션이 표시됩니다.
2. 디스패처 작업 공간에서 경로 최적화 기능을 사용하려면 다음을 수행합니다.
   - 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 디스패처 작업 공간 구성 모든 구성이 "Field Service Management Configurable Dispatcher Workspace" 애플리케이션 범위 내에서 이루어지는지 확인합니다.
   - `sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route` 속성이 사용하도록 설정되어 있는지 확인합니다.
   - 작업 번들을 최적화하려면 ### ## ## ### (work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization) 속성을 활성화합니다.

경로 최적화 모드 이해

경로 최적화는 세 가지 모드로 작동하며, 각 모드는 특정 시나리오를 처리하도록 설계되었습니다.

1. 교대조 내 최적화: 단일 에이전트의 교대조 내에서 작업의 순서를 변경하여 작업 시간 창, 예약된 휴식 및 잠긴 작업을 준수하면서 이동 시간을 최소화합니다.
2. 초과 근무로 확장: 에이전트가 늦게 실행하는 경우 작업을 조정하여 초과 근무를 허용하여 작업 완료를 보장합니다.
3. 초과 근무 시 취소: 경로를 최적화하려고 시도하지만 허용된 초과 근무를 초과하는 경우 작업을 취소합니다.

추가 옵션 구성

다음 구성 옵션으로 경로 최적화를 개선합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 작업 제약 조건: 모든 작업이 시작/종료 시간 창 내에 유지되도록 하고(isFixedWindow = true인 경우) 잠긴 작업을 이동하지 않도록 합니다.
2. 휴식 및 이벤트: 계획된 휴식 또는 개인 이벤트에 대한 일정 최적화.
3. 예상 이동 시간: 정확한 이동 시간을 위해 Maps API를 사용하거나 더 빠른 계산을 위해 직선 예상 중에서 선택합니다. Maps API 키를 선택하는 경우 설정합니다.

시스템 속성 사용자 지정

다음 속성을 구성하여 특정 요구 사항을 충족하도록 경로 최적화를 사용자 지정합니다.

1. 작업 간 시간 버퍼: 예기치 않은 지연을 고려하기 위해 작업 사이에 여분의 시간(분) 버퍼를 추가합니다.
2. 이동 시간 계산: 정확성 요구사항에 따라 Maps API 또는 직선 예상 중에서 선택합니다.
3. 기본 작업 시간: 고정 일정이 없는 에이전트의 시작 시간과 종료 시간을 정의합니다.
4. 이동 시간 조정: 러시아워와 같은 불확실성을 고려하여 백분율을 추가하여 이동 시간을 조정합니다.
5. 러시아워 타이밍: 아침과 저녁 러시아워 범위를 지정합니다.
6. 유료 도로 옵션: 경로 계획에 유료 도로를 포함해야 하는지 여부를 결정합니다.

작업량에 대한 임계치 관리

경로 최적화 동작은 작업 수에 따라 조정됩니다.

- 15개 작업 미만: 모든 작업과 이동을 고려하여 전체 경로 최적화가 수행됩니다.
- 200개 이상의 작업: 자동 라우팅이 실패하고 오류 메시지가 표시됩니다.
- 부분 라우팅: 모든 작업을 수용할 수 없는 경우 더 작은 하위 집합이 최적화되고 나머지 작업은 보류 중인 디스패치로 되돌아갑니다.

작업 예약

작업은 매일 오전 3:00 시스템 시간에 실행됩니다. 시간대 또는 운영 요구 사항에 따라 이 일정을 조정합니다.

사용자 지정할 수 없는 클라이언트 스크립트

경로 최적화를 위한 클라이언트 스크립트는 미리 최적화되어 있으며 4-6초 이내에 실행됩니다. 최적의 성능을 보장하기 위해 이러한 스크립트를 사용자 지정해서는 안 됩니다.

추가 일정 구성 옵션

기술자 작업 부하를 관리하고 우선순위가 높은 작업의 우선순위를 지정하도록 설계된 고급 스케줄링 및 디스패치 기능을 통해 자원 할당을 최적화하고 적시에 서비스를 제공할 수 있습니다.

작업 번들링 구성

유사한 작업을 함께 유지하기 위해 작업 주문 작업을 번들로 묶습니다.

현장 서비스 작업 번들링을 사용하면 디스패처가 작업 주문 작업 번들을 작성, 할당 및 관리할 수 있습니다. 작업 번들은 작업 주문 작업 그룹입니다. 작업 번들은 작업 주문 작업과 유사하게 작동하며 동일한 방식으로 동적으로 예약하거나 경로를 최적화할 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.

동적 작업 번들링

관리자는 동적 번들링 정책 및 규칙을 구성하여 작업 주문 작업을 자동으로 번들로 묶을 수 있습니다. 자세한 내용은 동적 작업 번들링 문서를 참조하십시오.

활성화

Task Bundling 플러그인(com.snc.fsm_task_bundle) 활성화 현장 서비스 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 번들링 활성화 현장 서비스.

구성요소

작업 번들링에 의해 현장 서비스 추가된 구성 요소의 자세한 목록은 을 참조하십시오 현장 서비스 작업 번들링 구성요소.

작업 번들링 활성화 현장 서비스

관리자 역할이 있는 경우 작업 번들링 플러그인(com.snc.fsm_task_bundle)을 현장 서비스 관리 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
작업 주문 작업을 디스패처 작업 공간 번들로 묶는 기능은 작업 번들링과 함께 현장 서비스 설치됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 현장 서비스 필터 기준과 검색 창을 사용하여 작업 번들링 플러그인(com.snc.fsm_task_bundle)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.

동적 작업 번들링

작업 번들링을 사용하여 현장 서비스 작업을 자동으로 번들로 묶는 정책 및 규칙을 생성할 수 있습니다.

동적 작업 번들링을 사용하면 관리자가 사용자 지정 기준에 따라 작업을 자동으로 번들로 묶는 정책 및 규칙을 만들 수 있습니다.

작업 번들링과 함께 현장 서비스 설치되는 정책 및 규칙에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 현장 서비스 작업 번들링 구성요소.

정책

정책에 따라 번들당 그룹화해야 하는 작업 주문 작업 수와 번들의 최대 기간이 결정됩니다.

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

정책은 여러 규칙으로 구성됩니다. 정책에는 다음과 같은 제한 사항이 있습니다.

- 번들당 최소 2개의 기록이 있습니다.
- 번들당 최대 기록 200개.
- 정책당 규칙에 제한이 없습니다.
- 정책에는 실행할 규칙이 있어야 합니다.
- 정책을 실행할 한정자가 있어야 합니다.

한정자

한정자는 번들링 대상인 작업 주문 작업을 지정합니다. 기본적으로 한정자는 할당 그룹을 기준으로 합니다. 활성 상태인 경우 현장 서비스 영역 계획 수립 한정자는 지역을 기준으로 합니다.

한정자에는 다음과 같은 제한 사항이 있습니다.

- 한정자 기록은 한 번에 한정자 유형만 포함할 수 있습니다.
- 정책당 중복 한정자를 사용할 수 없습니다.

규칙

규칙은 작업 주문 작업을 번들로 묶어야 하는 매개변수를 지정합니다.

규칙은 단일 정책에만 할당할 수 있습니다. 작업이 다음 조건을 충족하는 경우에만 규칙이 적용됩니다.

- 초안 상태입니다.
- 번들에 포함되지 않음
- 번들 자체가 아닙니다.
- 벤더 작업이 아닙니다.
- 접근 시간이 없습니다.
- 크루가 필요하지 않습니다.
- 고정 창 없음
- 하위 작업 또는 종속 작업 없음

동적 스케줄링 및 동적 번들링

관리자는 Dynamic Scheduling() 속성 전에 **Dynamic Bundling**을*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling* 활성화하여 동적 스케줄링 전에 번들이 생성되도록 할 수 있습니다.

작업 번들링 정책 생성

작업 번들링 정책을 생성하여 작업 번들링을 사용하여 작업을 현장 서비스 동적으로 번들링하기 위한 다양한 규칙을 적용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
작업 번들링 정책은 동적 번들링을 사용하여 작업 주문 작업을 번들로 묶는 방법을 지시하는 규칙 그룹입니다. 번들당 최대 기간뿐만 아니라 최소 및 최대 기록 범위를 대상으로 하도록 정책을 구성할 수 있습니다. 동적 번들링을 통해 생성된 번들은 작업 주문 작업 200개를 초과할 수 없습니다. 정책을 실행하려면 하나 이상의 한정자가 있어야 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 〉 현장 서비스 〉 동적 번들링 관리 〉 정책.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 작업 그룹화 정책 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 그룹화 정책 양식

필드	설명
이름	정책 이름
작업 유형	작업 유형 이 정책의 규칙에 적용할 테이블입니다.
순서	다른 정책에 비해 이 정책이 작업에 적용되는 경우의 순서입니다.
활성	정책을 활성 또는 비활성으로 만드는 옵션입니다.
정렬 기준	번들링 전에 하위 작업을 정렬하는 방법을 지정합니다.
최소 기록	번들당 사용할 수 있는 최소 기록 수입니다.
최대 기록	번들당 사용할 수 있는 최대 기록 수입니다.
기간 필드	이 정책이 대상으로 삼아야 하는 기간 유형입니다.
최대 기간	이 정책에서 생성한 작업 번들당 최대 기간입니다.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
정책을 실행하려면 규칙과 한정자가 필요합니다. 자세한 내용은 작업 번들링 규칙 생성 및 작업 번들링 정책에 한정자 추가 문서를 참조하십시오.

정책이 완료되면 정책을 예약하거나 수동으로 실행할 수 있습니다. 자세한 내용은 동적 작업 번들링 예약 또는 작업 번들링 정책을 수동으로 실행 문서를 참조하십시오.

작업 번들링 규칙 생성

작업 번들링을 사용하여 현장 서비스 선택한 매개변수에 따라 작업을 동적으로 번들로 묶는 작업 번들링 규칙을 만듭니다.

시작하기 전에
기본 정책 이외의 정책에 규칙을 추가하려면 먼저 정책을 생성합니다. 자세한 내용은 작업 번들링 정책 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
작업 그룹화 규칙은 다음 조건이 충족되는 경우에만 작업에 적용할 수 있습니다.

- 초안 상태 여부
- 다른 번들에 속하지 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.

- 번들 자체가 아님
- 벤더 작업이 아님
- 접근 시간이 없어야 함
- 크루가 필요하지 않습니다.
- 고정 창이 없습니다.
- 종속 작업 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 동적 번들링 관리 〉 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 번들링 규칙 양식

필드	설명
이름	규칙의 이름입니다.
정책	이 규칙이 그룹화되는 정책입니다. **주:** 기본 정책 이외의 정책에 규칙을 추가하려면 먼저 정책을 생성합니다. 자세한 내용은 작업 번들링 정책 생성 문서를 참조하십시오.
순서	정책 내의 다른 규칙을 기준으로 이 규칙이 적용되는 순서입니다.
활성	규칙을 활성 또는 비활성화하는 옵션입니다.

4. 그룹화 조건 섹션에서 조건 작성기를 사용하여 이 규칙이 대상으로 하는 작업을 정의하는 작업 필터를 생성합니다.
5. 옵션: 조건 작성기를 스크립트 필드로 바꾸려면 고급을 전환합니다.
고급으로 전환하면 조건 작성기가 다음 템플릿으로 바뀝니다.

```
/**
 * This scripted rule should return an array of sys_ids of tasks joined using comma for each
 group that should be bundled
 * @param {String} taskType table name that contains the taskIds
 * @param {String} taskIds comma-separated task sys_ids representing a group of tasks
 * @returns {String[]} list of comma-separated task sys_ids shown as below:
 * [
 * 'sys_id_1,sys_id_2,sys_id_3',
 * 'sys_id_4',
 * 'sys_id_5,sys_id_6,sys_id_7,sys_id_8'
 * ]
 */
(function executeRule(taskType, taskIds) {
 // your code goes here
})(taskType, taskIds);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 작업 미리 보기를 선택하여 규칙의 영향을 받는 모든 작업을 미리 봅니다.
7. 제출을 선택합니다.

작업 번들링 정책에 한정자 추가

작업 번들링 정책에 한정자를 추가하여 작업 번들링이 있는 현장 서비스 담당 그룹 또는 영역에 정책이 적용되는지 여부를 정의합니다.

시작하기 전에

한정자는 정책의 하위 구성요소입니다. 정책을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 번들링 정책 생성.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

한정자는 번들링 대상인 작업 주문 작업을 지정합니다. 정책을 실행하려면 한정자가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 동적 번들링 관리 〉 정책.
2. 기존 정책을 엽니다.
3. 한정자 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 다음 중 하나를 선택합니다.
   - 할당 그룹을 입력하여 할당 그룹에 정책을 할당합니다.
   - 영역에 정책을 할당할 영역을 입력합니다.

     주:
     할당 그룹이 기본적으로 표시됩니다. 영역으로 바꾸려면 을 참조하십시오현장 서비스 영역 모델 사용.

5. 제출을 선택합니다.

동적 작업 번들링 예약

작업 번들링을 사용하여 지정된 시간에 실행되도록 동적 번들링을 현장 서비스 예약합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

작업 주문 작업을 동적으로 번들로 묶는 데 사용되는 조건을 예약하고 정의합니다. 일정 스크립트는 번들링 시 초안 상태 의 작업만 고려합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 일정 동적 번들링 실행을 엽니다.
3. 활성을 선택합니다.
4. 옵션: 동적 번들링을 실행하는 데 사용되는 조건을 정의하려면 조건부를 선택합니다.
   조건부로 전환하면 빈 조건 스크립트 필드가 열립니다.
5. 실행 유형을 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:
실행 유형에 대한 자세한 내용은 선택한 스크립트 자동 실행 을 참조하세요.

6. 업데이트를 선택합니다.

작업 번들링 정책을 수동으로 실행

동적 작업 번들링 정책은 작업 번들링을 사용하여 현장 서비스 정책 기록에서 수동으로 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에

정책을 수동으로 실행하려면 다음 요구 사항이 있어야 합니다.

- 유효한 규칙
- 유효한 한정자

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 동적 번들링 관리 〉 정책.
2. 기존 정책을 선택합니다.
3. 지금 번들을 선택합니다.

약속 예약 구성

약속 예약 기능에 대한 애플리케이션 구성과 개별 서비스 구성을 생성하거나 수정하고 활성화합니다.

구성 개요

현장 서비스 관리의 약속 예약에는 애플리케이션 수준 및 서비스 수준 구성을 모두 설정하는 작업이 포함됩니다.

1. 플러그인 활성화:
   - 현장 서비스 관리: 현장 서비스 관리 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.
   - 약속 예약 플러그인: 현장 서비스 관리 플러그인을 사용하도록 설정하면 약속 예약 플러그인(com.snc.appointment_booking)이 자동으로 활성화됩니다.
   - 데모 데이터: 약속 예약 플러그인은 시작하는 데 도움이 되는 데모 데이터를 제공하는 약속 예약 데모 데이터 플러그인(com.snc.appointment_booking_demo)을 활성화합니다.
2. 역할 요구 사항:
   - 시스템 관리자: 애플리케이션 수준 구성을 만들고, 수정하고, 활성화해야 합니다.
   - 약속 예약 관리자: appointment_booking_admin 역할을 가진 사용자는 응용 프로그램 내의 개별 서비스에 대한 구성을 만들고, 수정하고, 사용하도록 설정할 수 있습니다.
3. 애플리케이션 수준 구성:
   - 전체 응용 프로그램에 필요하며 약속 예약을 지원하는 응용 프로그램 내의 모든 서비스에 적용되는 설정을 포함합니다.
   - 현장 서비스 관리는 ## ### ## ## 및 ## ### ## ##이라고 하는 기본 애플리케이션 수준 구성을 제공합니다. 이러한 구성은 서비스 수준 구성으로 미리 설정되어 있습니다.
   - 관리자는 이러한 기본 구성을 수정하거나 템플릿으로 사용하여 새 구성을 만들 수 있습니다.
4. 서비스 수준 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.

- 예약된 약속을 제공하는 애플리케이션 내의 각 개별 서비스에 필요합니다.
- 서비스 구성에는 해당 서비스 고유의 설정이 포함되어 있으며 약속 예약이 작동하려면 활성 상태여야 합니다.

5. 구성 활성화: 애플리케이션 수준 구성과 개별 서비스 수준 구성이 모두 활성 상태인지 확인합니다. 두 구성 중 하나라도 비활성 상태이면 영향을 받는 서비스에 대한 약속 예약이 불가능합니다.

관련 정보

에서 약속 관리 현장 서비스 관리

약속 예약 구성요소

약속 가용성

애플리케이션 구성의 설정에 따라 약속 예약 기능이 가용성을 결정하는 방식이 결정됩니다.

가용성을 결정하기 위한 두 가지 방법이 제공됩니다.

슬롯당 약속 수

이 방법은 시간 기간당 지정된 수의 사용 가능한 약속을 사용합니다. 실제 약속 수는 서비스 구성에 지정됩니다. 예를 들어, 관리자가 기간당 10개 약속을 지정하면 각 약속 기간에 사용 가능한 10개 약속이 있습니다. 약속 기간에 사용 가능한 약속 수는 해당 기간 내 약속이 예약될 때마다 하나씩 줄어듭니다.

주:

기간당 약속은 동일한 시간대의 다른 위치에서 공유됩니다.

각 위치에 대한 서비스 구성 규칙과 고급 구성을 만들어 여러 위치에 대해 기간당 사용 가능한 약속 수를 구성할 수 있습니다. 서비스 구성 규칙을 생성하는 동안 위치를작업 조건으로 선택하여 조건을 적용합니다.

스크립트됨

이 방법은 스크립트를 사용하여 시간 기간당 사용 가능한 약속 수를 결정합니다. 현장 서비스 관리 애플리케이션 구성에 포함된 기본 스크립트는 현장 서비스 주문 구성 또는 현장 서비스 작업 구성에 설정된 작업 할당 방법을 사용하여 가용성을 결정합니다. 작업 할당 방법이 수동으로 설정된 경우 가용성은 기본적으로 슬롯당 약속 수 가용성 방법으로 지정됩니다. 작업 할당이 자동 할당 또는 동적 스케줄링으로 설정되면 가용성을 계산하는 동안 이러한 작업 할당 방법과 연결된 구성이 고려됩니다.

용량 기준

이 옵션은 현장 서비스 용량 및 예약 관리 플러그인이 설치되어 있고 작업 테이블이 작업 주문 또는 작업 주문 작업인 경우에 사용할 수 있습니다. 이 방법은 용량 관리 설정에 정의된 용량 및 예약에 따라 약속을 결정합니다.

메모: 용량은 같은 시간대의 여러 도시에서 공유됩니다.

약속 가용성에서 요일 제외

서비스 구성에서 약속 예약 관리자는 약속 가용성에서 제외되는 요일 일정을 선택할 수 있습니다. 휴일 일정 필드는 일정 테이블 (cmn_schedule)을 가리키는 참조 필드입니다. 일정 목록에서 일정을 선택하면 약속 가용성에서 제외할 요일과 시간이 정의됩니다. 선택한 일정에서 해당 요일은 제외됨으로 설정되어야 합니다.

관련 정보

전역 도메인 구성

일정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 할당

애플리케이션 구성은 작업 할당을 위해 Field Service Management 구성과 함께 작동합니다.

약속 예약은 작업 기반 프로세스 수명주기와 다음 작업 할당 방법으로 작동합니다.

- 자동 할당
- 동적 스케줄링
- 수동

자동 할당과 동적 스케줄링은 약속 예약을 지원하는 향상 기능을 포함합니다.

- 작업 할당에 가장 적합한 디스패치 그룹 식별.
- 약속 기간이 있는 작업의 할당 취소 금지.
- 에이전트와 그룹의 가용성 계산.

동적 스케줄링

약속 예약은 동적 스케줄링 구성에 약속 기간이 있는 작업 주문과 작업 주문 작업의 할당을 취소하지 못하게 하는 할당 취소 기준을 추가합니다. 또한 이것은 약속 기간이 있는 작업 주문과 작업의 우선순위를 지정하는 기준입니다.

다음으로 이동 현장 서비스 〉 관리 〉 동적 일정 구성.

- 작업 필터 관련 목록에는 약속 기간이 있고 보류 중인 디스패치 상태에 있는 작업에 대한 약속 작업 필터가 있습니다.
- 할당 해제 제약 조건 관련 목록에는 약속 기간이 있는 작업의 할당을 취소하지 못하게 하는 약속이 있음 제약 조건이 있습니다.

작업 시작과 작업 종료 시간 일정 조정

예약된 약속에 대한 작업 주문이 생성되거나, 기존 작업 주문에 대한 약속이 생성될 때, 작업 주문 작업 기간 시작과 기간 종료 시간에 대해 약속 기간 시작과 종료 시간이 사용됩니다.

약속을 예약한 작업 주문 작업의 경우, 디스패처는 다음 필드를 변경하면 경고 메시지를 받습니다.

- 기간 시작
- 기간 끝
- 예약 시작일
- 예약된 이동 시작

관련 정보

전역 도메인 구성

일정

약속 예약 이메일 및 **SMS** 알림

시스템 관리자는 약속 확인 및 취소 알림과 약속 미리 알림에 대한 이메일 및 SMS 알림을 사용자 지정할 수 있습니다.

약속에 대한 이메일 및 SMS 알림은 작업 번호와 설명과 같은 작업 정보뿐만 아니라, 약속 시간도 포함합니다. 또한 사용자가 약속 일정을 조정하거나 약속을 취소할 수 있는 링크를 포함할 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.

시스템 관리자는 다음 약속 예약 이메일 템플릿을 사용하여 이메일 및 SMS 알림을 모두 구성할 수 있습니다.

- appointment.confirmed
- appointment.cancel
- appointment.reschedule

이러한 템플릿은 약속 예약 플러그인에 포함되어 있습니다. 특정 요구 사항에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create an email notification 문서를 참조하십시오.

주:
SMS를 구성하려면 고객 경험 플러그인을 설치하십시오. 자세한 내용은 고객 경험 활성화 현장 서비스 관리 문서를 참조하십시오.

약속 예약 이메일 및 SMS 알림은 약속 예약 기능을 사용하는 모든 서비스에 활성화됩니다. 약속 예약 기능과 함께 다음 이메일 알림이 포함되어 있습니다.

- 약속 확인: 기술자가 약속에 대한 작업을 할당하고 수락했으면 고객에게 전송됩니다. 기술자의 수락이 필요 없으면 작업이 할당될 때 고객에게 알림이 전송됩니다.
- 약속 취소: 약속이 취소될 때 고객에게 전송됩니다. 작업 정보와 취소 이유도 포함할 수 있습니다.
- 약속 일정 조정: 약속 일정이 변경되면 고객에게 발송됩니다. 작업 정보를 포함할 수 있습니다.

예속 예약 활성화 또는 비활성화

애플리케이션에 대해서뿐만 아니라, 고객에게 제공되는 애플리케이션 내 서비스에 대한 약속 예약을 활성화하거나 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 약속 예약 〉 약속 예약 구성.
2. 원하는 애플리케이션 수준 구성을 선택합니다.
   - 작업 주문에 대한 약속 예약 기능을 구성하려면 현장 서비스 주문 구성을 선택합니다.
   - 작업 주문 작업에 대한 약속 예약을 구성하려면 현장 서비스 작업 구성을 선택합니다.

   주:
   요구 사항에 따라 두 구성 또는 단일 구성을 모두 구성할 수 있습니다.
3. 활성 확인란을 활성화 또는 비활성화합니다.
4. 약속 예약 서비스 구성 관련 목록에서 서비스 이름을 클릭합니다.
   이 동작은 선택한 서비스에 대한 약속 예약 서비스 구성 양식을 엽니다.
5. 활성 필드를 true로 설정합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

약속 예약 애플리케이션 구성 생성 또는 수정

애플리케이션에 대한 약속 예약 구성을 만들거나 수정합니다. 이 구성에 저장된 정보는 해당 애플리케이션 내 모든 서비스에 적용됩니다.

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.

이 태스크 정보

현장 서비스 주문 구성 및 현장 서비스 작업 구성과 같은 서비스 구성은 약속 예약 기능 내의 특정 테이블에 대해 만들어집니다. 이러한 구성을 사용하면 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 약속을 직접 예약할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 약속 예약 〉 약속 예약 구성.
2. 새 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   구성을 수정하려면 구성 이름을 클릭합니다.
3. 약속 예약 구성 양식에서 필요에 따라 다음 필드를 채우거나 수정합니다.

약속 예약 애플리케이션 구성 필드

필드	설명
이름	애플리케이션 구성의 이름입니다.
작업 테이블	선택한 테이블의 작업에 대한 약속을 만듭니다. 작업 주문 〔wm_order〕 테이블은 현장 서비스 주문 구성의 기본 테이블입니다.
가용성 메서드	약속 가용성을 결정하는 방법 중 하나입니다. 선택 항목은 작업에 대한 할당 방법 필드의 Field Service Management 구성 설정에 따라 달라집니다. ○ 슬롯당 약속 수: 시간 슬롯당 특정 수의 약속을 정의합니다. 이 가용성 방법은 작업 할당 방법을 수동으로 설정했을 때 사용합니다. ○ 스크립트: 이 Field Service Management 구성 설정을 작업 할당 방법을 자동 할당 사용이나 동적 예약으로 설정했을 때 가용성을 판단하는 용도로 사용합니다. 이것이 기본 설정입니다. ○ 용량 기준: 용량 관리 설정에 정의된 용량을 기준으로 약속을 결정합니다. 자세한 내용은 용량 할당 생성 문서를 참조하십시오. 이 옵션은 작업 테이블을 work_order 현장 서비스 으로 선택하고 용량 및 예약 관리 플러그인을 설치한 경우에 사용할 수 있습니다.
포털의 고급 달력 뷰	포털의 약속 선택 창에서 사용 가능한 약속에 대한 고급 달력 뷰를 표시하는 옵션입니다. 이 보기에는 오전, 오후, 저녁 등 하루 중 다른 시간대로 분류된 약속이 표시됩니다.
활성	애플리케이션 구성을 활성화하고 약속 예약을 사용합니다.
자동 수락	프로세스 수명주기의 Field Service Management 구성 설정이 작업 기반이라면, 에이전트는 할당받은 작업을 수락하거나 거절해야 합니다. 자동 수락 확인란을 선택하면 약속 예약에 대한 이 구성 설정을 무시합니다.
달력 뷰	고객 또는 Consumer Service Portal의 약속 선택 창에서 하루 또는 1주일 동안 사용 가능한 약속을 표시합니다.
스크립트	사용 가능한 약속 수를 결정하는 데 사용되는 스크립트입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

약속 예약 기록 생성자 구성

약속 예약 기록 생성자를 구성하고 약속 예약 변수 세트가 해당 기록 생성자에 올바른 필드를 표시할 수 있도록 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.

시작하기 전에
약속 예약 변수 세트를 활성화하여 기록 생성자에 약속 선택 위젯을 표시합니다.

필요한 역할: appointment_booking_admin, admin

이 태스크 정보
약속 예약은 작업 주문 및 작업 확장 테이블을 모두 지원합니다. 약속 기록을 만들기 전에 기록 생성자를 사용하여 필요한 작업 기록을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.
2. 원하는 기록 생성자를 클릭합니다.
3. 변수 세트 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. **sn_appointment_variable_set**를 선택하고 이를 변수 세트 목록으로 옮깁니다.
5. 저장을 클릭합니다.

약속 예약 서비스 구성 생성 또는 수정

고객에게 제공되는 애플리케이션 내 서비스에 대한 약속 예약 구성을 만들거나 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: appointment_booking_admin, admin

이 태스크 정보
약속 예약 기능을 이용하려면, 관리자는 고객이 이용할 수 있는 각 서비스에 대한 구성을 만들어야 합니다. 서비스 구성은 약속 예약 기능과 함께 제공되는 현장 서비스 주문 구성 및 현장 서비스 작업 구성과 같은 애플리케이션 구성 내에서 만들어집니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 약속 예약 〉 약속 예약 구성.
2. 원하는 구성을 선택합니다.
   - 작업 주문에 대한 약속 예약 서비스를 구성하려면 현장 서비스 주문 구성을 선택합니다.
   - 작업 주문 작업에 대한 약속 예약 서비스를 구성하려면 현장 서비스 작업 구성을 선택합니다.
3. 약속 예약 서비스 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필요에 따라 다음 필드를 채웁니다.

약속 예약 서비스 구성 필드

필드	설명
고급 구성 사용	약속을 예약할 때 일 단위에서 다른 일정을 구성하는 옵션입니다.
활성	서비스 약속 예약을 활성화합니다. 주: 비활성화하면 고객은 서비스 약속을 예약할 수 없지만, 작업 주문을 만들 수는 있습니다.
기본 알림 무시	고객에게 알림을 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ FALSE(기본값): 약속이 예약되거나, 일정을 조정하거나, 취소할 때마다 고객에게 알림이 전송됩니다. ○ TRUE: 알림이 전송되지 않습니다.
일반 정보	
이름	서비스 구성의 이름입니다.
구성	이 서비스가 속한 약속 예약 구성의 이름입니다.
가용성 테이블	약속 가용성 계산에 사용하는 테이블입니다. 기본값은 작업 주문 작업 〔wm_task〕 테이블입니다.
휴일 일정	가용성을 결정할 때 사용하는 휴일 일정입니다. 약속 예약은 사용 가능한 약속 수를 결정할 때 휴일 일정을 평가하고, 제외로 설정한 날짜는 모두 제외합니다. 조회 아이콘을 클릭하고 일정 목록에서 일정을 선택합니다. **주:** 휴일 일정은 작업의 할당 방법을 수동으로 설정했을 때 유용하며, 이때 에이전트 일정은 고려하지 않습니다.
카탈로그 정보	
카탈로그 항목	약속 예약 구성은 서비스 카탈로그에 지정된 서비스에 대해 생성됩니다. 조회 아이콘을 클릭하고 기록 생성자 목록에서 서비스를 선택합니다. **주:** 카탈로그 항목은 서비스 카탈로그에 있어야 합니다. 작업 주문으로 약속 예약을 구성하기 전에 작업 주문 템플릿을 생성해야 합니다. 마찬가지로, 작업 주문 작업과 함께 약속 예약을 사용하는 경우, 먼저 작업 주문 작업 템플릿을 생성합니다.
위치	약속 위치를 결정하는 기록 생성자의 필드입니다.
예약 필수	이 서비스를 요청할 때 고객이 약속을 만들어야 한다면, 이 확인란을 선택합니다. ○ 활성화되면 약속 필드가 기록 생성자에 나타나고 서비스 요청을 제출하기 전에 사용자는 약속 선택 창에서 사용 가능한 약속을 선택해야 합니다. ○ 이 확인란을 선택하지 않으면 사용자는 약속을 선택하지 않고 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.
사용자 연락처	약속이 생성되는 개인을 결정하는 기록 제공자의 필드입니다. 이것은 sys_user 변수를 찾고 기록 생성자에서 변수를 설정하는 참조 필드입니다(예: 연락처).
시간대	사용자 연락처 기록에 지정된 시간대 필드나 작업에 대한 약속이 예약된 위치를 기반으로 한 약속 기간입니다.
예약	
기간당 약속	구성된 각 예약 시간대의 사용 가능한 약속 수입니다. 이 숫자는 약속 선택 창에 표시되는, 사용 가능한 약속 숫자를 결정합니다. 작업 할당 방법을 수동으로 설정했다면, 이 필드에 숫자를 입력합니다. 자동 할당 사용이나 동적 일정 사용으로 설정했다면, 현장을 입력하지 않는 한 이 설정은 적용되지 않습니다. 그러면 구성은 시간대별 약속 숫자 기본값으로 설정됩니다.
지연 시간	이 서비스에 약속을 예약할 수 있을 때까지 필요한 시간 또는 일수입니다 (현재 시간 기준). 지연 시간을 시간 또는 일 단위로 정의합니다. 기본값은 4시간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
향후 예약 가능한 최대 일	이 서비스에 약속을 예약할 수 있을 때까지 필요한 일수입니다(현재 일자 기준). 기본값은 14일입니다.
시간별 일정 조정/취소	약속을 취소하거나 일정을 조정하는 데 필요한, 약속 시작까지 필요한 시간 또는 일수입니다. 사용자가 이 시간 안에 약속을 취소하거나 일정을 조정할 때는 취소 버튼을 누를 수 없습니다. 시간을 시간 또는 일 단위로 정의합니다. 기본값은 4시간입니다.
일정 조정 시 리드타임 무시	이 옵션은 약속 일정을 변경할 때 사전에 언급된 리드 타임 계산을 건너뜁니다.
리드타임을 계산하는 동안 휴일을 고려하십시오.	이 옵션은 사용 가능한 약속 예약 슬롯을 표시할 때 근무일만을 기준으로 리드 타임을 계산하여 휴일을 적용합니다. 예를 들어, 리드 타임 계산 기간 중에 휴일이 발생하면 시스템은 휴일을 건너뛰고 사용 가능한 다음 근무일을 사용하여 리드 타임을 계산합니다.
약속	
약속 기간	약속 기간의 길이 또는 기간입니다. **주:** 작업이 이 기간 안에 시작되고 완료될 수 있도록 충분한 시간을 허용해야 합니다.
슬롯 종료 시간을 다음으로 사용	두 가지 방법 중 하나를 사용하여 에이전트가 기간 종료 시간 전에 도착해야 하는지 또는 작업을 완료해야 하는지 여부를 결정합니다.
작업 기간	기록 생성자가 만든 모든 작업을 완료하는 데 필요한 시간입니다. 이 기간은 작업을 만들 때 설정합니다. 가용성을 결정하는 데 사용합니다.
이동 시간(왕복)	에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 평균 이동 시간(왕복) 예상 값입니다. 가용성을 결정하는 데 사용합니다.
일일 일정	
예약 가능일	약속을 예약할 수 있는 요일입니다. 기본값은 월요일~금요일입니다.
일일 시작 시간	약속 기간의 작업 시작 날짜와 가장 이른 시작 시간입니다.
일일 종료 시간	약속 기간의 종료 날짜와 가장 늦은 종료 시간입니다.
일일 휴식 포함	이 확인란을 선택해 예약 가능한 날짜별로 휴식 시간을 예약하고, 휴식 시작 및 종료 시간을 선택합니다. 모든 날짜에 적용되는 단일 휴식을 정의할 수도 있습니다.
약속 예약 미리 보기	선택한 시작 및 종료 시간, 휴식 시간, 약속 기간을 기준으로 약속 기간 및 시간의 미리 보기를 제공합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

약속 예약 서비스 구성 규칙 생성

서비스 구성에 대한 약속 예약 규칙(예: POS(Point-of-Sale-Installation))을 구성하면 이 서비스에 다양한 약속 기간을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 약속 예약 〉 약속 예약 구성.
2. 원하는 구성을 선택합니다.
   - 작업 주문에 대한 약속 예약 서비스 구성 규칙을 만들려면 현장 서비스 주문 구성을 선택합니다.
   - 작업 주문 작업에 대한 약속 예약 서비스 구성 규칙을 작성하려면 현장 서비스 작업 구성을 선택합니다.
3. 약속 예약 서비스 구성 관련 목록에서 규칙을 추가할 서비스 구성을 선택합니다.
4. 아직 선택하지 않은 경우 고급 구성 사용 확인란을 선택합니다.
5. 서비스 구성 규칙 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 구성 규칙 양식

필드	설명
이름	서비스 구성 규칙의 이름입니다.
서비스 구성	규칙을 구성할 서비스의 이름입니다. 이 필드는 서비스 구성 이름(예: POS 설치)으로 자동 설정됩니다. **주:** POS(Point-of-Sale) 설치는 현장 서비스 주문 구성에만 사용할 수 있습니다.
작업 테이블	선택한 서비스 구성에 대한 약속 예약 규칙이 만들어지는 테이블입니다. 이 필드는 선택한 애플리케이션 구성에 따라 작업 주문〔wm_order〕 또는 작업 주문 작업〔wm_task〕 테이블로 자동으로 채워져 서비스 규칙을 구성합니다.
작업 조건	조건을 적용하여 고객에게 제공된 서비스에 가장 적합한 약속 슬롯을 결정합니다.
지연 시간	이 서비스 구성 규칙에 따라 약속을 예약할 수 있을 때까지 필요한 시간 또는 일수입니다(현재 시간 기준). 지연 시간을 시간 또는 일 단위로 정의합니다. 기본값은 4시간입니다.
일정 조정 시 리드타임 무시	이 옵션은 약속 일정을 변경할 때 사전에 언급된 리드 타임 계산을 건너뜁니다.
시간별 일정 조정/취소	약속을 취소하거나 일정을 조정하는 데 필요한, 약속 시작까지 필요한 시간 또는 일수입니다. 기본값은 4시간입니다. **주:** 이 시간 내에 취소 버튼을 사용할 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
슬롯당 전용 약속	각 슬롯에 일정 수의 약속을 포함하도록 의무화하는 옵션입니다.
활성	애플리케이션 서비스 구성 규칙을 설정하는 옵션입니다.
순서	서비스 구성 규칙을 실행해야 하는 순서입니다. 순서가 낮은 규칙이 먼저 실행됩니다.
앞으로 최대 예약 가능 일수	이 서비스에 약속을 예약할 수 있을 때까지 필요한 일 수입니다(현재 일자 기준). 기본값은 14일입니다.
기간당 약속	구성된 각 예약 시간대의 사용 가능한 약속 수입니다. 이 숫자는 약속 선택 창에 표시되는, 사용 가능한 약속 숫자를 결정합니다. 작업 할당 방법을 수동으로 설정했다면, 이 필드에 숫자를 입력합니다. 자동 할당 사용이나 동적 일정 사용으로 설정했다면, 현장을 입력하지 않는 한 이 설정은 적용되지 않습니다. 그러면 구성은 시간대별 약속 숫자 기본값으로 설정됩니다.

7. 제출을 클릭합니다.

결과
서비스 구성 규칙이 구성되고 서비스에 대한 다양한 약속 기간을 제공합니다.

약속 예약 고급 구성 생성

서비스에 대한 약속을 예약할 때 고급 수준에서 다른 일정을 만들거나 수정합니다. 약속은 오전, 오후, 저녁 등 하루 중 다른 시간대에 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

이 태스크 정보
약속 예약 기능 내에서 제공되는 각 서비스에 대해 하나 또는 여러 개의 고급 구성을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 약속 예약 〉 약속 예약 구성.

2. 원하는 구성을 선택합니다.

- 작업 주문에 대해 다른 약속 일정을 구성하려면 현장 서비스 주문 구성을 선택합니다.
- 작업 주문 작업에 대해 다른 약속 일정을 구성하려면 현장 서비스 작업 구성을 선택합니다.

3. 약속 예약 서비스 구성 관련 목록에서 다른 약속 일정을 구성하고자 하는 서비스 구성을 클릭합니다.

4. 아직 선택하지 않은 경우 고급 구성 사용 확인란을 선택합니다.

5. Advanced Configurations(고급 구성) 관련 목록에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.

6. 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.

고급 구성 양식

필드	설명
이름	오전, 오후 또는 저녁과 같은 일 단위 구성의 이름입니다.
활성	약속 슬롯의 활성 여부를 표시하는 옵션입니다.
시작 날짜	약속 예약 기간의 시작 날짜입니다.
종료 날짜	약속 예약 기간의 종료 날짜입니다.
일일 시작 시간	약속 기간의 작업 시작 날짜와 가장 이른 시작 시간입니다.
일일 종료 시간	약속 기간의 종료 날짜와 가장 늦은 종료 시간입니다.
예약 가능일	약속을 예약할 수 있는 요일입니다. 기본값은 월요일~금요일입니다.
서비스 구성	고급 수준에서 구성을 예약할 서비스 구성의 이름입니다(예: POS 설치). 주: POS 설치는 현장 서비스 주문 구성에만 사용할 수 있습니다.
규칙	고급 수준에서 구성을 예약하는 기준이 되는 서비스 구성 규칙의 이름입니다.
작업 기간	기록 생성자가 만든 모든 작업을 완료하는 데 필요한 시간입니다. 작업의 작업 기간은 작업이 생성될 때 설정되며 작업 가용성을 결정하는 데 사용됩니다.
이동 시간(왕복)	에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 평균 이동 시간(왕복) 예상 값입니다. 가용성을 결정하는 데 사용합니다. 기본값은 15분입니다.
약속 기간	약속 기간의 길이 또는 기간입니다. 주: 작업이 이 기간 안에 시작되고 완료될 수 있도록 충분한 시간을 허용해야 합니다.
기간당 약속	구성된 각 예약 시간대의 사용 가능한 약속 수입니다. 이 숫자는 약속 선택 창에 표시되는, 사용 가능한 약속을 결정합니다. 작업 할당 방법이 수동인 경우 이 필드에 숫자를 입력합니다. 작업 할당 방법이 자동 할당이거나 동적 일정에 의한 것이면 위치를 입력하지 않으면 이 설정이 적용되지 않습니다. 위치가 제공되지 않은 경우 구성은 기본적으로 시간대별 약속 수로 설정됩니다.
일일 휴식 포함	예약 가능한 날짜별로 휴식 시간을 예약하려면 이 확인란을 활성화합니다. 휴식 시작 시간 및 종료 시간을 선택합니다. 모든 날짜에 적용되는 단일 휴식을 정의할 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.

필드	설명
약속 예약 미리 보기	선택한 시작 및 종료 시간, 휴식 시간, 약속 기간을 기준으로 약속 기간 및 시간의 미리 보기를 제공합니다.

7. 제출을 클릭합니다.

약속 예약을 위한 서비스 카탈로그 기록 생성자의 변수 구성

약속 예약 서비스 구성 내에서 카탈로그 항목 속성에 대한 변수를 만듭니다. 위치 및 사용자 연락처에 대해 고유 변수를 구성하면 달력에서 약속을 예약할 때 위치와 연락처 상세 정보를 모두 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.

2. 원하는 기록 생성자를 클릭합니다.

3. 변수 관련 목록에서 신규를 클릭합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변수 새 기록

필드	설명
애플리케이션	읽기 전용 필드이며 애플리케이션 범위에 따라 기본적으로 설정됩니다.
유형	이 카탈로그 항목 기록 생성자에 지원되는 변수 유형입니다. 지원되지 않는 변수를 사용하면 Service Catalog가 데이터를 올바른 형식으로 통합하지 못할 수 있습니다.
카탈로그 항목	변수를 사용하는 카탈로그 항목입니다.
순서	카탈로그 항목 페이지에서 변수의 배치 순서입니다. 변수를 위에서 아래로, 가장 작은 순서에서 가장 큰 순서 값으로 구성합니다. 예를 들어, 순서 값이 1인 변수는 더 높은 순서 값을 가지는 다른 변수보다 우선합니다.
활성	읽기 전용 필드이며 게시, 폐기 또는 편집 작업에 따라 활성화됩니다.
필수	주문 절차의 일부로서 필요한 변수로 만드는 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 동작은 페이지를 로드할 때만 적용할 수 있습니다. 클라이언트 API를 사용하여 변경할 수 있습니다.
질문	관련 정보를 얻기 위해 카탈로그 항목을 주문하는 사용자에게 물어볼 수 있는 질문입니다.
이름	질문을 식별하는 이름입니다. 주: 이 필드가 비어 있으면 줄 바꿈, 컨테이너 분할, 컨테이너 끝을 제외한 모든 변수 유형이 질문 필드를 기반으로 값이 자동으로 채워집니다.
도구 설명	사용자가 변수를 가리킬 때 표시되는 도구 설명 텍스트입니다. 질문의 목적을 설명하는 간단한 메모를 입력하십시오.
예제 텍스트	사용자가 값을 입력하기 전에 나타나는 질문 필드 힌트입니다. 다음 변수에 대한 힌트를 사용할 수 있습니다. • 이메일 • URL • 1줄 텍스트 • 여러 줄 텍스트 • 넓은 1줄 텍스트
유형 사양	변수 유형에 특정한 값입니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   3단계부터 5단계까지 반복하여 동일한 카탈로그 항목 기록 생성자에 대한 변수를 추가로 만듭니다.

결과
Service Catalog 기록 생성자가 선택한 테이블에 새 변수 기록을 만듭니다. 기본 테이블은 wm_order입니다.

다음에 수행할 작업
약속 예약 테이블에 이 변수 항목을 추가하여 약속을 예약할 때 사용자가 달력에 표시되도록 합니다. 자세한 내용은 카탈로그 항목 변수에 대한 약속 기록을 자동으로 생성하는 비즈니스 규칙 만들기 문서를 참조하십시오.

카탈로그 항목 변수에 대한 약속 기록을 자동으로 생성하는 비즈니스 규칙 만들기

서비스 테이블에 삽입 전 비즈니스 규칙을 만들어 약속 예약 테이블의 서비스 카탈로그에 대한 변수를 자동으로 추가합니다. 이렇게 하면 약속을 예약할 때 사용자의 약속 달력에 변수 기록이 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.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 비즈니스 규칙 이름을 입력합니다.
4. 테이블 목록에서 서비스 테이블을 선택합니다.
5. 고급을 선택합니다.
6. 실행 시기 탭의 시기 조건에서 ## ## #을 선택하고 삽입 확인란을 선택합니다.
   이 작업은 삽입 전에 비즈니스 규칙이 실행되어야 함을 지정합니다.
7. Advanced(고급) 탭의 Condition(조건) 필드에 조건을 추가합니다.
   예를 들어 조건 필드에 current.variables.sn_appointment 추가합니다.
8. 정의된 조건이 참일 때 실행할 스크립트 필드에 스크립트를 입력합니다.
   예를 들어 아래 스크립트를 추가하여 약속 기록을 만듭니다.

```
(sn_apptmnt_booking.AppointmentBooking_Factory().getWrapperType(sn_apptmnt_booking.
AppointmentBookingConstants.APPOINTMENT_BOOKING_IMPL);
   var sn_appointmentJSON = JSON.parse(sn_appointment);
   // creating an appointment <br>
   var appointmentId = helper.submitAppointmentFromPortal(sn_appointment, current,
 sn_appointmentJSON.config.opened_for, sn_appointmentJSON.config.location,
 current.short_description);
)
```

9. 제출을 클릭합니다.

약속 예약 달력이 시작되는 요일 변경

약속 예약 달력이 기본값인 일요일이 아닌 다른 날에 시작하도록 설정할 수 있습니다. 주의 시작 요일이 변경된 경우 주의 시작을 일요일로 다시 변경할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두로 이동하여 sys_properties.list를 검색합니다.
2. glide.ui.date_picker.first_day_of_week 속성을 검색합니다.
3. 다음 중 하나를 선택합니다.
   - 속성이 있으면 선택합니다.
   - 속성이 없는 경우 새로 만들기를 선택하고, 이름에 glide.ui.date_picker.first_day_of_week를 입력하고, 유형 으로 정수를 선택합니다.
4. 값 필드에 달력을 시작할 요일에 해당하는 정수를 입력합니다.

요일에 해당하는 값

값	해당 날짜
1	일요일

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

값	해당 날짜
2	월요일
3	화요일
4	수요일
5	목요일
6	금요일
7	토요일

5. 제출을 선택합니다.

수일 일정 구성

Field Service 다중 일 작업 일정 예약을 통해 디스패처는 완료하는 데 근무일 이상이 필요한 작업을 관리할 수 있습니다.

구성 개요

관리자는 여러 날에 걸쳐 작업 주문 작업을 예약할 수 있도록 여러 날 작업 일정 관리 애플리케이션을 설치할 현장 서비스 수 있습니다. 에 대한현장 서비스 현장 서비스 com.snc.fsm_multiday_tasks(Multi-Day Task Scheduling) 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

다중 일 작업 일정 예약

이 시스템은 오랜 시간이 필요한 복잡한 작업을 처리하는 데 능숙하여 모든 것이 체계적이고 효율적인지 확인합니다.

- 에이전트 가용성 및 스케줄링: 시스템은 에이전트의 가용성, 작업 시간, 휴식 시간까지 확인하여 가장 효율적인 방법으로 작업을 할당합니다. 수동 및 동적 일정 옵션을 일정 최적화모두 지원하며 작업 할당 방법에 유연성을 제공합니다.
- 다중 일 작업에 대한 에이전트 잠금: 에이전트에게 여러 날에 걸친 작업이 할당되면 시스템은 해당 기간 동안 에이전트의 일정을 잠그고 이 시간 동안 에이전트에게 다른 작업은 할당되지 않습니다. 우선순위가 더 높은 작업이 발생하더라도 에이전트는 여러 날 작업에 계속 전념합니다. 이렇게 하면 여러 날에 걸친 작업이 중단되지 않아 완료될 때까지 연속성과 효율성을 유지할 수 있습니다.

Example: 다중 일 작업 일정 예약

재해 복구 작업에서 정리 작업에는 20시간의 약정이 필요할 수 있습니다. 여러 날 일정을 사용하면 작업을 3일에 걸쳐 분산하여 에이전트가 과로하거나 유휴 상태가 되지 않도록 하여 생산성과 웰빙을 극대화할 수 있습니다. 이 작업에 관련된 에이전트는 잠겨 있으며 이 3일 동안 다른 할당에 사용할 수 없습니다.

현장 서비스 여러 날 작업 일정 예약 활성화

현장 서비스 여러 날에 걸쳐 작업 주문 작업을 예약할 수 있도록 여러 날 작업 일정 관리 애플리케이션을 설치합니다. 관리자 역할이 있는 경우 com.snc.fsm_multiday_tasks 현장 서비스 현장 서비스 (Multi-Day Task Scheduling) 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 현장 서비스 Multi-Day Task Scheduling을 사용하려면 플러그인을 현장 서비스 관리 설치해야 합니다. 현장 서비스 관리 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Field Service Management 활성화.

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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 현장 서비스 Multi-Day Task Scheduling 플러그인 (com.snc.fsm_multiday_tasks)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.

결과
Multi-Day Task Scheduling 플러그인을 현장 서비스 성공적으로 활성화하면 다음 속성이 추가됩니다.

- 일정 항목 전체에 할당 옵션이 작업 주문 작업 양식에 추가됩니다.
- 속성이 *sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule* 동적 일정 속성 페이지에 추가됩니다 현장 서비스 . 동적 스케줄링 속성을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성.
- *sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks* 속성이 속성 집합에 현장 서비스 디스패처 작업 공간 추가됩니다. Settings 속성을 사용하도록 설정하는 작업 공간 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 설정 구성 디스패처 작업 공간.

소프트 예약 설정

소프트 예약을 사용하면 디스패처가 즉각적인 알림 또는 다운스트림 워크플로우를 트리거하지 않고도 작업을 예약할 수 있습니다. 이 기능은 디스패처에게 작업을 확인하기 전에 에이전트 일정을 최적화할 수 있는 "계획 버퍼"를 제공합니다.

소프트 예약을 사용하면 디스패처가 할당된 에이전트에게 알리거나 할당 워크플로우를 즉시 트리거하지 않고도 최적의 자동 스케줄링 솔루션을 설계할 수 있습니다. 현장 서비스 에이전트는 디스패처가 작업 할당을 확인할 때만 작업 주문 작업에 대한 알림을 수신하여 일정이 잘 계획되고 효율적임을 보장합니다.

관리자는 모든 > 현장 서비스 관리 〉구성에서 "예약된 상태 사용"을 활성화할 수 있습니다. 업데이트 작업 상태를 예약됨에서 할당됨 속성으로 수정합니다. 기본적으로 다음 12시간 내에 예약된 작업은 "할당됨"으로 설정됩니다.

이 옵션을 사용하면 작업 주문 요청 및 작업 기록에 새로운 상태 "예약됨"이 표시됩니다(상태 순서는 자격이 활성화되었는지 여부에 따라 달라짐).

예약된 상태 사용을 해제하면 모든 작업이 예약됨에서 할당됨으로 이동합니다. 이 교대조를 나타내는 프롬프트가 나타납니다. 예약된 상태 사용 속성을 켜거나 끌 때는 예약됨 상태의 모든 작업에 영향을 주므로 주의해야 합니다.

관련 정보

예약됨 상태 구성

일중 일정 자동화 구성

일중 일정 자동화는 에이전트 일정을 업데이트하여 교대 근무 중 생산성을 극대화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 일중 일정 자동화 활성화

   관리자는 값을 변경하기 전에 일중 일정 자동화 플러그인을 활성화해야 합니다.

2. 일중 일정 자동화 플로우 복사

   일중 일정 자동화 플로우를 복사하고 복사본만 변경합니다. 이렇게 하면 구성한 버전에 문제가 발생할 경우 원본을 다시 복사할 수 있습니다.

3. (옵션) 이른 또는 늦은 것으로 간주되는 에이전트의 값 변경

   에이전트가 일찍 또는 늦었는지 여부를 나타내는 알림을 디스패처에 트리거하는 값을 업데이트합니다.

4. (옵션) 에이전트의 작업 수행 여부를 결정하는 시간 변경

   에이전트의 작업 수행 여부를 결정하는 값을 업데이트합니다.

5. (선택 사항) 플로우 삭제

   일중 일정 자동화와 함께 플로우를 설치할 필요가 없는 경우 삭제할 수 있습니다.

6. 플로우 사용

   인스턴스에 구성을 추가하려면 플로우를 활성화합니다.

일중 일정 자동화 활성화

관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스 관리 스케줄링 자동화 플러그인 (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 플러그인이 설치되면 3개의 Flow Designer 플로우와 9개의 하위 플로우가 인스턴스에 추가됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
자세한 내용은 일중 일정 자동화 플로우 및 하위 플로우 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 현장 서비스 관리 스케줄링 자동화 플러그인 (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows)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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:**
> 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

일중 일정 자동화 플로우 복사

활성화한 플로우에서 문제가 발생하더라도 원본을 다시 복사할 수 있도록 현장 서비스 관리 스케줄링 플로우 디자이너 플로우 플러그인과 함께 설치된 세 가지 장중 자동화 플로우를 복제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 복사하려는 플로우를 선택합니다.
3. 오른쪽 위에 있는 추가 ⋮)을 클릭하고 플로우 복사를 선택합니다.
4. 복사한 플로우의 이름을 입력하거나 기본값을 유지합니다.

> **주:**
> 기본 이름은 복사하는 흐름의 이름이며 끝에 "복사"라는 단어가 추가됩니다.

5. 애플리케이션 필드에서 **Field Service Management** 스케줄링 **Flow Designer** 플로우를 선택합니다.
6. 복사를 선택합니다.
   입력한 정보가 포함된 플로우 사본이 열립니다.

이른 또는 늦은 것으로 간주되는 에이전트의 값 변경

에이전트가 일찍 또는 늦었는지를 결정하는 값을 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 에이전트는 지정된 시간보다 30% 빠르거나 늦으면 일찍 또는 늦은 것으로 간주됩니다. 예를 들어 에이전트가 1시간 작업에 18분 늦었다면 작업은 30% 늦어집니다. 이 백분율 값은 변경할 수 있습니다. 백분율 사용에서 분 사용으로 전환할 수도 있습니다.

> **경고:**
> 조건 또는 검사 유형과 관련된 값을 변경하지 마십시오. 이렇게 하면 플로우가 중단됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 작업 주문 작업이 진행된 플로우를 선택합니다.
3. 분 값을 입력하고 백분율 값을 0으로 설정하여 값을 분으로 설정합니다.
4. 백분율 값을 변경하여 다른 백분율을 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.

주:
분보다 백분율이 우선합니다. 백분율 필드의 값이 0이 아니면 분 값이 설정되어 있더라도 백분율이 값으로 사용됩니다.

5. 저장을 선택합니다.

에이전트의 작업 수행 여부를 결정하는 시간 변경

에이전트가 일정에 따라 조치를 취했는지 여부를 결정하는 시간을 미세 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
에이전트가 조치를 취하지 않음 플로우는 시간 값을 기반으로 에이전트가 예약된 시간에 조치를 취했는지 여부를 결정하는 세 가지 하위 플로우로 구성됩니다.

경고:
조건 또는 검사 유형과 관련된 값을 변경하지 마십시오. 이렇게 하면 흐름이 중단됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.

2. 편집할 하위 플로우를 선택합니다.

- FSM이 이동 시작을 기다립니다.
- FSM은 작업이 완료되기를 기다립니다.
- FSM이 작업 시작을 기다립니다.

3. Wait for 30 minute(s) after(s) 작업을 선택합니다.

4. 값을 30에서 새 값으로 변경합니다.

5. 저장을 선택합니다.

자동 할당 일정 구성

자동 할당 기능은 Service Management(SM) 애플리케이션의 구성 설정에 따라 요청 또는 작업에 사용할 수 있습니다.

자동 할당을 사용하도록 설정하고 작업을 자격 만족 또는 작업 준비 완료로 표시하면 적절한 에이전트가 자동으로 작업에 할당되고 할당됨 상태로 이동합니다. 작업을 자동으로 할당할 수 없는 경우 디스패처 역할을 보유한 사용자가 요청 또는 작업 양식의 값을 조정한 후 레코드를 저장해야 합니다.

- 자동 할당을 통해 요청 할당 옵션을 사용하는 경우 요청이 자동으로 할당됩니다.
- 자동 할당을 통해 작업 할당 옵션을 사용하는 경우 요청에 있는 작업이 자동으로 할당됩니다.

시스템은 다음 기준을 사용하여 에이전트를 자동으로 할당합니다.

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

자동 할당 기준

옵션	설명
지리적 위치	작업을 자동으로 할당할 때 에이전트의 홈 위치를 고려해야 하는지 여부를 구성할 수 있습니다. 에이전트가 작업 위치에 도달하는 데 걸리는 예상 시간을 계산하려면 다음 사항을 고려하십시오. • **Google Maps** API를 사용하여 이동 시간 예상 지리적 위치 속성이 활성화되면 예상 이동 시간과 거리를 계산하기 위한 속성에서 Google Maps API 또는 직선 추정치를 선택할 수 있습니다. • **Google Maps** API를 사용하여 이동 시간 예상이 활성화되지 않으면 시스템은 작업 주문 작업에서 예상 이동 기간 필드의 값을 사용하여 에이전트에 대한 작업 할당을 결정합니다. • 자세한 내용은 현장 서비스 관리와 함께 설치되는 구성 요소를 참조하십시오. 주: 다음 구성을 설정합니다. • 에이전트 또는 작업 일정 예약을 사용하여 예상 도착 시간 계산을 활성화합니다. • 에이전트의 위치를 고려하는 에이전트의 자동 선택을 활성화하여 에이전트의 홈 위치를 구성합니다. 구성을 사용하도록 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 전역 도메인 구성을 참조하세요.
기술	작업을 자동으로 할당할 때 에이전트의 기술을 고려해야 하는지 여부를 구성할 수 있습니다. 필수 기술 요구사항을 기반으로 작업을 에이전트에 할당하는 경우, 에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 필수 기술을 가지고 있지 않으면 작업을 자동 할당할 수 없습니다. 주: 에이전트의 기술을 구성하려면 work.management.use.mandatory.skills 시스템 속성을 활성화해야 합니다.
가용성	자동 할당은 추가 작업을 자동으로 할당할 때 에이전트의 기존 일정을 고려합니다.
작업 창	자동 할당은 구성된 작업 기간 내에서 예약을 시도합니다. 사용 가능한 에이전트에 대해 창을 예약할 수 없으면 자동 할당이 실패합니다.
작업 의존성	자동 할당은 작업을 자동으로 할당할 때 모든 업스트림 작업 의존성을 고려합니다.
에이전트 일정	자동 할당은 FSM에서 가용성을 결정하기 위해 교대조 일정 예약 사용 속성이 활성화된 경우에만 애플리케이션에서 작업을 자동으로 할당하는 에이전트 일정을 워크포스 최적화현장 서비스 고려합니다. 자세한 내용은 전역 도메인 구성 문서를 참조하십시오.

요청 및 작업 자동 할당

SM 애플리케이션의 구성에서 자동 할당을 사용하여 요청 할당 옵션이 설정되었을 때 작업을 자동으로 디스패치 그룹에 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_qualifier, wm_initiator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. SM 애플리케이션에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 적격성 평가 대기 중 상태의 요청 또는 자동으로 적격성 평가가 완료된 요청을 연 다음, 초안 상태의 작업을 엽니다.
   - 작업 준비 완료 상태의 작업을 엽니다.
2. 할당 그룹을 선택합니다.
3. 자동 할당을 통해 작업 할당과 에이전트의 자동 선택은 에이전트의 위치를 고려함 구성 옵션이 설정된 경우, 위치를 입력합니다.

   작업에 올바른 위치가 없으면 자동 디스패치가 실패합니다.
4. 자동 할당을 통해 작업 할당 옵션이 활성화된 경우, 계획됨 섹션에서 이 작업에 대한 일정을 만들거나, 시스템에서 시간을 정하도록 합니다.

   기본적으로 ServiceNow는 창 시작 필드에 현재 날짜와 시간을 입력합니다. 일정 또는 고정 기간을 생성하지 않는 경우 에서는 ServiceNow시작 값을 사용하여 해당 시간 슬롯이 열려 있는 에이전트를 찾습니다.

   자세한 내용은 작업 주문 작업 생성을 참조하십시오.
5. 자격 만족 또는 작업 준비 완료를 클릭합니다.

   뷰가 이전 페이지로 돌아가고 성공 메시지가 나타납니다. 시스템은 작업에 에이전트를 할당하고, 작업 기록에 에이전트의 할당 그룹을 입력하고, 상태를 할당됨으로 이동합니다.

   자동 할당이 실패하면 사용할 수 있는 에이전트가 없거나 작업에서 위치를 지정하지 않았음을 나타내는 메시지가 표시됩니다. 자동 할당에 실패하는 작업은 보류 중인 디스패치로 유지 상태로 이동합니다.
6. 이전에 실패한 작업을 자동으로 할당하려면 누락된 정보를 입력하거나 일정을 변경하고 기록을 저장합니다.

현장 서비스 **Now Mobile** 에이전트 애플리케이션 설정

Now Mobile 에이전트 애플리케이션 설정에는 에이전트 애플리케이션 구성Now Mobile, UI 작업 사용자 지정, 그리고 휴대폰 또는 다른 모바일 장치에서 작업을 관리할 수 있는 기타 기능이 포함됩니다.

애플리케이션에는 현장 서비스 관리 기본적으로 Mobile 플러그인(com.sn_fsm_mobile)이 현장 서비스 포함되어 있습니다. 이 플러그인을 사용하면 애플리케이션 내에서 모바일 애플리케이션의 현장 서비스 기능을 사용할 수 있습니다 현장 서비스 관리 . 이 모바일 애플리케이션 내에서 다음 기능을 구성하여 에이전트 애플리케이션 인스턴스에 최적화된 모바일 환경을 Now Mobile 보장하고 에이전트와 디스패처가 어느 위치에서나 효율적으로 작업할 수 있도록 할 수 있습니다.

- 시스템 및 모바일 속성을 사용자 지정하여 조직의 요구 사항에 따라 모바일 환경을 조정할 수 있습니다. 여기에는 표시 옵션, 권한 및 액세스 제어와 같은 설정 구성이 포함됩니다.
- 아웃소싱 서비스 제공자가 모바일 장치에서 작업을 관리할 수 있도록 합니다. 이 기능을 통해 계약자는 할당된 작업에 액세스하고 관리하여 원활한 공동 작업과 효율적인 작업 실행을 보장할 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.

- 가상 에이전트 기능을 사용하여 작업 브리핑 기능을 활용합니다. 이를 통해 에이전트는 모바일 애플리케이션을 통해 직접 작업에 대한 브리핑과 지침을 받을 수 있으므로 할당을 효과적으로 완료하는 데 필요한 모든 정보를 얻을 수 있습니다.
- 모바일 애플리케이션 내에서 실내 길 찾기 기능을 구현합니다. 이를 통해 에이전트는 복잡한 실내 환경을 보다 쉽게 탐색하여 효율성을 개선하고 응답 시간을 단축할 수 있습니다.

구성 개요

에이전트 설정 단계는 다음과 같습니다.Now Mobile

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션 구성

   현장 서비스 에이전트 및 디스패처에 모바일 에이전트 맞게 애플리케이션을 구성하고 사용자 지정합니다.

2. 에 대한 사이트 매핑 구성 현장 서비스 관리

   Site Mapping for 현장 서비스 관리 는 에이전트가 대규모 실내 시설에서 작업을 수행할 때 작업 현장을 탐색하는 데 도움이 됩니다.

3. 에이전트 애플리케이션의 Now Mobile 기능 구성 Field Service Contractor for mobile

   Field Service Contractor for mobile 에이전트 애플리케이션의 기능을 사용하면 협력업체가 Now Mobile 작업 주문 작업을 관리할 수 있습니다.

4. 에이전트 애플리케이션에 대해 Now Mobile 활성화 사이드바

   관리자 역할이 있는 경우 사이드바 for 현장 서비스 관리 플러그인(com.sn_fsm_sidebar)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인을 활성화하면 에이전트 애플리케이션에서 사이드바 기능을 사용할 수 있습니다 Now Mobile .

5. 대화 구성 현장 서비스 가상 에이전트

   ServiceNow# 가상 에이전트 를 현장 서비스 관리 사용하면 현장 서비스 에이전트가 에이전트 애플리케이션을 통해 Now Mobile 가상 에이전트와 상호작용하여 작업 관련 쿼리에 대한 빠른 답변을 얻을 수 있습니다.

Now Mobile 에이전트 애플리케이션 구성

Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 구성하고 현장 서비스 에이전트 및 디스패처에 맞게 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 스튜디오.
2. 애플리케이션 선택 화면에서 **Field Service** 모바일을 선택합니다.
3. 다음 단계에 따라 에이전트 애플리케이션을 구성합니다 Now Mobile .
   a. Field Service 데이터에 연결

      Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 현장 서비스 애플리케이션 인스턴스에 연결하여 모바일 장치에서 작업을 관리합니다.

   b. 에이전트 애플리케이션의 Now Mobile UI 작업 사용자 지정

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

사용자 지정 UI 작업을 만들어 최종 사용자가 에이전트 애플리케이션으로 Now Mobile 작업을 보다 쉽고 빠르게 수행할 수 있도록 합니다.

c. 에이전트 애플리케이션에서 Now Mobile UI 작업 구성

모바일 장치에서 원하는 UI 작업을 활성화하거나 비활성화하여 모바일 자원에 대한 부하를 최소화합니다.

d. 작업 할당에 대한 푸시 알림 구성

작업을 할당하고 푸시 알림을 사용하여 Customer Service 에이전트와 현장 기술자에게 미리 알림을 보냅니다.

e. 모바일용 위치 추적

위치 추적을 사용하면 작업을 수행하는 동안 에이전트의 활동과 위치를 추적할 수 있습니다. 또한 이 기능을 사용하여 에이전트가 안전하고 쉽게 찾을 수 있도록 할 수 있습니다.

f. 예약된 오프라인 캐싱 구성

백그라운드에서 캐시를 자동으로 다운로드하도록 시스템 구성요소를 구성합니다.

g. 최근에 종결된 작업 주문 작업 목록 구성

에이전트 애플리케이션의 최근에 종결된 작업 목록에 Now Mobile 표시할 최근에 종결된 작업 주문 작업 수를 구성합니다.

h. 에이전트 애플리케이션에 대한 Now Mobile 특별 처리 메모 구성

특별 처리 메모를 사용하여 개별 작업의 중요한 정보에 대해 사용자에게 알릴 수 있습니다.

i. 에이전트 애플리케이션에서 Now Mobile 채팅 사용

현장 서비스 에이전트가 에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 가상 에이전트와 채팅할 수 있도록 채팅 빠른 작업을 활성화합니다.

j. 에이전트 애플리케이션에서 Now Mobile 어두운 테마 사용

어두운 테마를 켜면 눈의 피로를 완화하고 가독성을 높일 수 있습니다.

관련 정보

Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 사용하여 작업 수행

Field Service 데이터에 연결

Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 현장 서비스 애플리케이션 인스턴스에 연결하여 모바일 장치에서 작업을 관리합니다.

시작하기 전에
Now Mobile App Store를 사용하는 플랫폼 또는 Play Store를 사용하는 Android 플랫폼에서 Agent 애플리케이션을 iOS 다운로드합니다.

필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 열고 **+** 부호를 누릅니다.
2. Field Service 애플리케이션 인스턴스에 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.

- 주소를 수동으로 입력하려면 인스턴스 주소 필드에 관리자가 제공한 인스턴스 주소를 입력합니다. 예: https://<instance name>.service-now.com.
- QR 코드를 스캔하려면 QR 아이콘을 누르고 관리자가 제공한 QR 코드를 스캔합니다.

3. 작업을 시작하려면 **Field Service**를 누릅니다.

관련 정보

Agent 모바일 앱

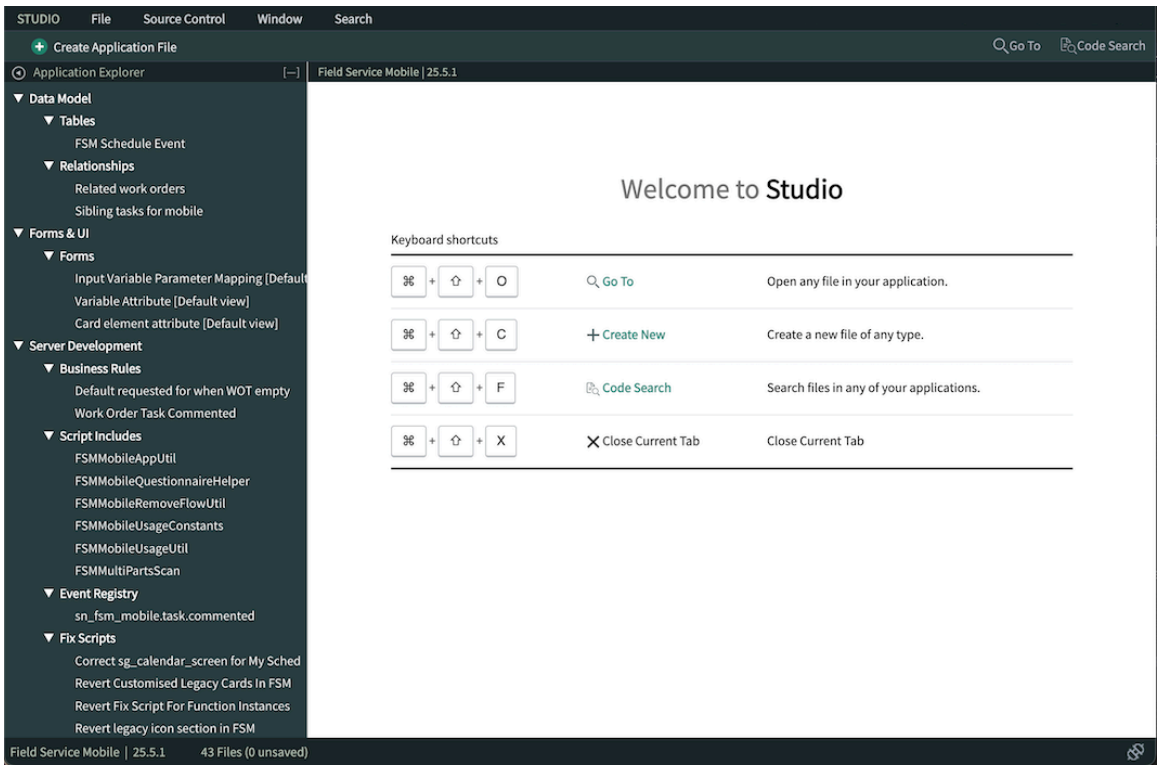
에이전트 애플리케이션의 **Now Mobile UI** 작업 사용자 지정

사용자 지정 UI 작업을 생성하여 Field Service 모바일 애플리케이션으로 최종 사용자가 일을 더 빨리 할 수 있게 합니다.

Field Service 모바일 애플리케이션에서 UI 작업 조건 구성은 데스크톱 애플리케이션의 구성과 다릅니다. 데스크톱 애플리케이션과 달리, 모바일에서 UI 작업 조건은 데이터베이스 쿼리를 실행하지 않으므로, 모바일 자원을 사용하지 않습니다. 모바일 애플리케이션에서는 현장 서비스 구성이 활성화되거나 비활성화되었는지에 대해 시스템 검사를 수행하는 대신, 활성화되거나 비활성화될 버튼을 명확하게 구성할 수 있습니다.

관리자는 모바일 UI 작업을 검토하고 사용되고 있지 않는 작업을 비활성화하여 모바일 자원을 더 적게 사용할 수 있습니다.

아래 이미지는 에서 열려 스튜디오있는 현장 서비스 모바일 애플리케이션을 보여줍니다. 여기에서 UI 작업을 구성할 수 있습니다.



다음은 작업 주문 작업을 수락하기 위한 샘플 UI 작업 구성입니다.

데스크톱 애플리케이션의 수락 버튼은 다음 UI 작업 조건을 가집니다.

```
current.state == 16 && (new StateFlow().validFlow(current,
 '53d0aea8d7230100fceaa6859e610326', 'manual'));
```

시스템은 다음 상태 플로우 조건을 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.

1. 다음 스크립트를 사용하여 **accept_reject** UI 작업이 활성화되었는지 아니면 비활성화되었는지를 확인하는 SMconfiguration 기록:

```
(new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
```

2. 작업이 자체 할당된 경우

모바일 장치의 해당 버튼에 대한 UI 작업을 수정하려면:

1. current.state == 16 조건을 변경하지 마십시오. 이것은 현재 기록의 정보를 확인합니다.
2. 다음 조건이:

```
(new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
```

false로 설정되면, 이 조건을 삭제하고 모바일 애플리케이션에서 해당 모바일 UI 작업을 비활성화합니다.

3. **current tasks assigned to** 필드 매개변수에 대한 값을 로그인된 사용자로 설정합니다 (current.assigned_to == gs.getUserID()).

위의 예를 기반으로, 다음은 모바일 애플리케이션에서 UI 작업의 수정된 조건입니다.

```
current.state == 16 && current.assigned_to == gs.getUserID()
```

다음은 작업을 자체 할당하기 위한 또 다른 샘플 구성입니다.

데스크톱 애플리케이션의 나에게 할당 기능은 다음 UI 작업 조건을 가집니다.

```
(new SMTask()).canAssignToSelf(current)
```

SMTask.canAssignToSelf(task) Script Includes 메서드는 다음 조건에 대한 시스템 검사를 수행합니다.

1. 작업 상태
2. 예약된 시작 시간의 값
3. 작업이 자체 할당되었는지 여부
4. 사용자가 SM 구성 기록에 정의된 기본 역할과 에이전트 역할을 가지는지 여부
5. 사용자가 작업 디스패치 그룹이 처리하는 그룹에 속하는지 여부

모바일 애플리케이션에서 다음 UI 스크립트 조건은 위에 나열된 처음 3개 조건에 대한 검사를 수행합니다.

```
current.assigned_to != gs.getUserID() && !(current.expected_start.nil()) && (current.state ==
 10 || current.state == 16)
```

네 번째 조건의 경우, 역할 필드에 특정 역할을 추가할 수 있습니다.

다섯 번째 조건의 경우 wot_assign_to_me write-back 동작 항목에서 다음 유효성 검사를 수행합니다.

```
if (smTask.canAssignToSelf(wotGR))
smTask.assignToMe(gs.getUserID(), input.sys_id);
else
gs.addErrorMessage(gs.getMessage("Not a valid task assignment."));
```

에이전트 애플리케이션에서 **Now Mobile UI** 작업 구성

모바일 장치에서 원하는 UI 작업을 활성화하거나 비활성화하여 모바일 자원에 대한 부하를 최소화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: admin

프로시저

1. 데스크톱 애플리케이션 네비게이터에서 sys_sg_button_instance.list# #### **Enter** ## #### .
2. 함수 인스턴스 양식의 필터 조건을 **[Application] [is] [Field Service** 모바일〕로 설정합니다.
3. 함수 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 그룹을 선택합니다.
4. 에이전트 애플리케이션 인터페이스에서 Now Mobile 비활성화할 버튼에 대해 활성 필드를 **false**로 설정합니다.

작업 할당에 대한 푸시 알림 구성

작업을 할당하고 푸시 알림을 사용하여 Customer Service 에이전트와 현장 기술자에게 미리 알림을 보냅니다.

에이전트와 기술자는 자신의 모바일 장치에서 작업에 대한 푸시 알림을 받을 수 있습니다. 디스패처와 관리자는 푸시 알림을 사용하여 그룹 또는 개별 에이전트에 작업을 할당하고 미리 알림을 보낼 수 있습니다. 에이전트와 기술자는 구성에 따라 모바일 장치에서 작업을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

작업 주문에 대한 푸시 알림은 **ServiceNow** 모바일 애플리케이션 푸시 애플리케이션을 사용합니다. 이 애플리케이션을 사용하여 개인 사용자와 할당 그룹에 알림을 보냅니다.

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 푸시 알림을 활성화하고 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 푸시 알림을 참조하십시오.

작업 할당에 대한 푸시 알림

디스패처 또는 관리자가 개별 사용자에게 작업을 할당할 때:

- 사용자는 승인 또는 거부 동작으로 알림을 받습니다. 알림을 승인하면 사용자에게 작업이 할당됩니다. 알림을 거부하면 작업이 할당 취소되고 보류 중인 디스패치 상태로 되돌아갑니다.
- 자동 할당이 활성화되었을 때, 사용자는 할당된 작업에 대한 알림을 수신하고, 추가 동작이 필요 없습니다.

주:
이 동작은 에이전트가 할당된 작업을 수락하거나 거부해야 함 구성 옵션에 대한 설정에 따라 달라집니다. 옵션이 비활성화되면 에이전트에게는 작업을 거부하는 옵션이 없습니다.

디스패처 또는 관리자가 작업을 할당 그룹에 할당할 때, 그룹의 모든 사용자는 승인 또는 거부 작업으로 알림을 받습니다. 에이전트는 알림을 받고 작업을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 에이전트가 나에게 할당됨을 클릭하면 작업의 상태가 할당됨으로 변경됩니다.

푸시 알림을 미리 알림으로

알림을 임박한 예정 작업과 SLA 기한 임박에 대한 미리 알림으로 보낼 수 있습니다. 이러한 알림은 작업에 할당된 에이전트에게 전송됩니다.

알림을 예정된 작업 미리 알림으로 보냅니다. 미리 알림은 최대 1시간까지, 15분 간격으로 설정할 수 있습니다. 이러한 미리 알림을 사용하려면 **wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before** 시스템 속성을 설정해야 합니다. 기본 설정은 작업 시작 시간의 45분 전입니다. 이 속성의 값이 정의되지 않으면 에이전트는 미리 알림을 받지 않습니다.

다음 SLA에 대한 할당된 에이전트와 에이전트 관리자에게 알림을 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 경고
- SLA 위반됨
- SLA 복구 완료

푸시 알림, 동작, 메시지

작업 주문 작업 할당과 미리 알림에 대한 푸시 알림, 동작, 메시지.

푸시 알림

에 다음 알림을 추가합니다. 시스템 통보 〉 푸시 〉 푸시 알림:

- WorkOrderTaskUpcomingReminder: 알림을 예정된 작업에 대한 미리 알림으로 할당된 에이전트에게 보냅니다.
- WorkOrderTaskAcceptanceNotification: 에이전트가 작업을 수락해야 할 때 알림을 보냅니다.
- WorkOrderTaskGrpAssignmentNotification: 디스패처가 작업을 할당 그룹에 할당할 때 알림을 보냅니다.
- WorkOrderTaskAutoAcceptanceNotification: 자동 할당이 활성화되었을 때, 에이전트가 작업을 자동 수락하면 알림을 보냅니다.

푸시 알림 동작

다음 작업을 다음에 추가합니다. 시스템 통보 〉 푸시 〉 푸시 작업:

- WO 작업-수락 동작
- WO 작업-거부 동작
- WO 작업-지연 실행 동작

푸시 알림 메시지

에 다음 메시지를 추가합니다. 시스템 통보 〉 푸시 〉 푸시 메시지:

- WO 작업 수락 메시지
- WO 작업 자동 수락 메시지
- WO 작업 그룹 할당 메시지
- WO 작업 예정 미리 알림 메시지

알림 기본 설정 켜기

현장 서비스 에이전트에는 다음 알림 기본 설정을 켜야 합니다.

1. 다음으로 이동 셀프 서비스 〉 내 알림.
2. 작업 주문 작업 알림 켜기:
   - WO 작업 수락 알림
   - WO 작업 자동 수락 알림
   - WO 작업 그룹 할당 알림
   - WO 작업 예정 미리 알림
3. 사용자 프로파일에서 알림을 켜기로 설정해야 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.

예약된 오프라인 캐싱 구성

백그라운드에서 캐시를 자동으로 다운로드하도록 시스템 구성요소를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 오프라인 캐시 다운로드를 예약하려면 속성을 구성합니다.

a. 애플리케이션 탐색기에서 sys_properties.list를 입력합니다.

b. 시스템 속성의 값을 설정합니다.

예약된 오프라인 캐시 다운로드에 대한 시스템 속성 구성

속성	설명
glide.sg.offline.scheduled_download.enabled	모든 에이전트 앱 사용자의 예약된 다운로드를 활성화합니다. ▪ 유형: true/false ▪ 기본값: False
glide.sg.offline.scheduled_download.cachesync_offset	페이로드 생성을 시작하기 위한 사용자 교대 작업까지의 시간(분)입니다. 속성 값은 분 단위입니다. 주: 이 속성의 값을 모바일 오프라인 예약 작업이 실행되는 간격보다 짧게 설정하지 마십시오. 짧게 설정하면 오프라인 페이로드가 생성되지 않습니다.
glide.sg.offline_payload.refresh_frequency	캐시된 기록에 새로 고침 플래그가 지정되기 전까지의 시간(분)입니다. ▪ 유형: 정수 ▪ 기본값: 240분
glide.sg.offline.expiration	클라이언트에서 캐시가 만료되는 기간입니다. 페이로드를 새로 고칠 때마다 이 시간이 연장됩니다. ▪ 유형: 정수 ▪ 기본값: 48시간 주: 48시간 후, 시스템은 보안 프로토콜로 인해 데이터를 삭제합니다.

주:
오프라인 캐시 다운로드를 예약하기 위한 추가 속성을 설정하려면 오프라인 모드 동작 구성을 참조하세요.

c. 업데이트를 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. 오프라인 캐시 다운로드를 예약하려면 예약된 작업을 구성합니다.

a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 예약된 작업.

b. 에이전트 일일 일정 테이블 작성 예약된 작업을 클릭하고 작업 일정을 구성합니다.

i. 활성 확인란을 선택하여 작업을 활성화합니다.

ii. 시간 필드에 작업 실행 시간을 입력합니다.

iii. 실행 필드를 매일로 설정합니다.

c. 업데이트를 클릭합니다.

최근에 종결된 작업 주문 작업 목록 구성

에이전트 애플리케이션의 최근에 종결된 작업 목록에 Now Mobile 표시할 최근에 종결된 작업 주문 작업 수를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

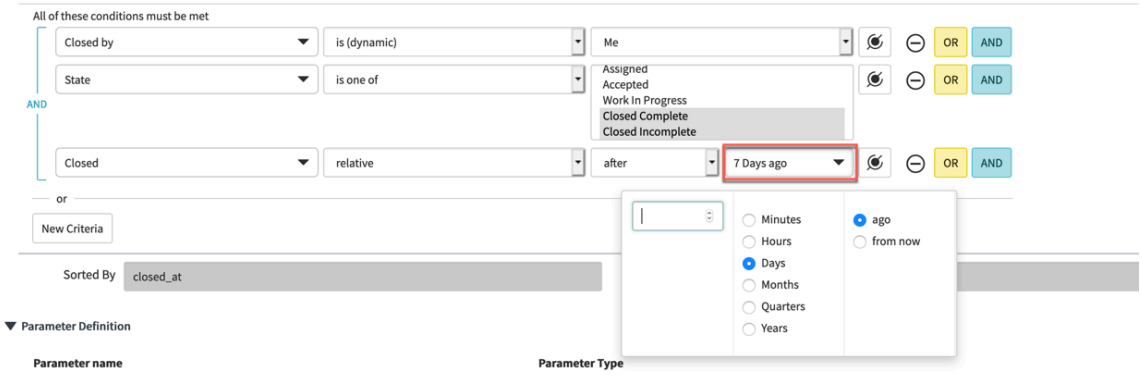
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 스튜디오

2. Select Application(애플리케이션 선택) 화면에서 Mobile(모바일)을 선택합니다현장 서비스.

3. DI_recently_closed_tasks 데이터 항목을 엽니다.

4. 조건 섹션의 목록에서 시간 매개변수를 선택합니다.



5. 저장을 클릭합니다.

에이전트 애플리케이션에 대한 **Now Mobile** 특별 처리 메모 구성

특별 처리 메모를 사용하여 개별 작업의 중요한 정보에 대해 사용자에게 알릴 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shn.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 특별 처리 메모 〉 구성.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 테이블 이름 필드에서 테이블을 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. 필요한 경우 하나 이상의 관련 필드를 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
6. 특별 처리 메모 속성을 수정하려면 특별 처리 메모 속성 구성을 참조하십시오.

에이전트 애플리케이션에서 **Now Mobile** 채팅 사용

현장 서비스 에이전트가 에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 가상 에이전트와 채팅할 수 있도록 채팅 빠른 작업을 활성화합니다.

시작하기 전에

가상 채팅이 Employee Service Center에서 사용할 수 있도록 설정되어 있는지 확인합니다. 가상 채팅에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트를 현장 서비스 관리참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 모바일 〉 애플릿 시작 관리자.
2. 홈페이지 기록을 엽니다.
3. 본문 관련 목록의 빠른 실행 메뉴 맵 섹션에서채팅 기록을 엽니다.
4. 빠른 작업을 사용함으로 활성화하려면 활성 옵션을 선택합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

모바일용 위치 추적

위치 추적을 사용하면 작업을 수행하는 동안 에이전트의 활동과 위치를 추적할 수 있습니다. 또한 이 기능을 사용하여 에이전트가 안전하고 쉽게 찾을 수 있도록 할 수 있습니다.

위치 추적 옵션

위치 추적에는 두 가지 옵션을 사용할 수 있습니다. 사용자에 대해 하나의 옵션을 선택하거나 위치 추적 옵션을 선택해야 하는 사용자가 두 옵션을 모두 사용할 수 있도록 할 수 있습니다. 선택한 위치 추적 옵션이 인스턴스에 적용됩니다.

두 가지 위치 추적 옵션은 다음과 같습니다.

- 수동 추적 – 이 옵션을 사용하면 사용자가 정의된 기간 동안 위치 추적을 시작할지 또는 사용자를 지속적으로 추적할지 선택할 수 있습니다. 수동 추적 옵션에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuring manual location tracking .
- 작업 기반 추적 – 이 옵션을 사용하여 사용자가 수행하는 작업에 따라 위치 추적을 시작 또는 중지하는 기능을 구성할 수 있습니다. 작업 기반 추적 옵션에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuring action-based location tracking .

플러그인 활성화

관리자는 Geolocation 플러그인(com.snc.geolocation)을 설치하여 사용자에 대한 지리적 위치 추적을 활성화해야 합니다. 이 플러그인은 수동 추적 옵션을 활성화합니다. 작업 기반 위치 추적을 사용하려면 모바일 위치 추적 플러그인(com.glide.sg.location.tracking)을 설치해야 합니다.

> **주:**
> 모바일 위치 추적 플러그인(com.glide.sg.location.tracking)을 설치하려면 먼저 Geolocation 플러그인(com.snc.geolocation)을 설치해야 합니다.

플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 플러그인 활성화를 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 추적 및 사용자

플러그인을 활성화하고 다양한 구성을 수행한 후에는 사용자에 대한 위치 추적을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Enabling location tracking for users 문서를 참조하십시오.

사용자 측에서 위치 추적 옵션을 구성한 후 사용자는 모바일 장치의 설정 탭에서 지리적 위치 추적 설정을 볼 수 있습니다. 사용자는 장치에서 위치 추적을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 Using location tracking for mobile 문서를 참조하십시오.

오프라인에서 위치 추적

위치 추적은 오프라인에서 지원됩니다. 오프라인 상태에서는 사용자의 위치와 활동이 수집되어 기기에 저장됩니다. 사용자가 다시 온라인 상태가 되면 수집된 모든 추적 데이터가 인스턴스에 동기화됩니다.

에이전트 애플리케이션에서 **Now Mobile** 어두운 테마 사용

어두운 테마를 켜면 눈의 피로를 완화하고 가독성을 높일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 설정을 누릅니다.
3. '모양'을 탭합니다.
4. 어두운 테마를 탭합니다.

결과
앱이 어두운 테마로 바뀝니다.

에 대한 사이트 매핑 구성 현장 서비스 관리

Site Mapping for 현장 서비스 관리 는 에이전트가 대규모 실내 시설에서 작업을 수행할 때 작업 현장을 탐색하는 데 도움이 됩니다.

Site Mapping for는 현장 서비스 관리 Indoor Mapping의 기능을 애플리케이션에 통합합니다 모바일 에이전트 . 자세한 내용은 Indoor Mapping 문서를 참조하십시오.

사이트 매핑 대상 현장 서비스 관리 은 작업 주문 작업에 사이트 필드를 도입합니다. 현장 필드는 건물 또는 작업 현장 내의 실내 위치를 나타냅니다. 에이전트는 모바일 에이전트 애플리케이션의 사이트 맵을 사용하여 작업 현장에서 길찾기를 찾거나 관심 지점을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 Mobile Agent 애플리케이션에서 작업 사이트 탐색 문서를 참조하십시오.

구성 개요

사이트 매핑을 현장 서비스 관리 구성하는 단계는 다음과 같습니다.

1. 에 대한 사이트 매핑 현장 서비스 관리 활성화
2. Map 스튜디오에서 실내 맵을 실내 매핑 설정합니다. 자세한 내용은 Indoor Mapping 문서를 참조하십시오.
3. 사용자 지정 맵 제공자 기록 생성
4. 사용자 지정 맵 화면에 대한 기본 제공자 설정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사이트 매핑 현장 서비스 관리 활성화

관리자 역할이 있는 경우 애플리케이션 용 사이트 매핑 현장 서비스 관리 (sn_fsm_site_map)을 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 사이트 매핑 대상 현장 서비스 관리 에는 다음 플러그인이 필요합니다. 에 대한 사이트 매핑현장 서비스 관리 을 설치하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  현장 서비스 관리

  현장 서비스 에이전트가 현장에서 수행하는 작업 요청을 관리할 수 있습니다.

  자세한 내용은 Field Service Management 활성화 문서를 참조하십시오.

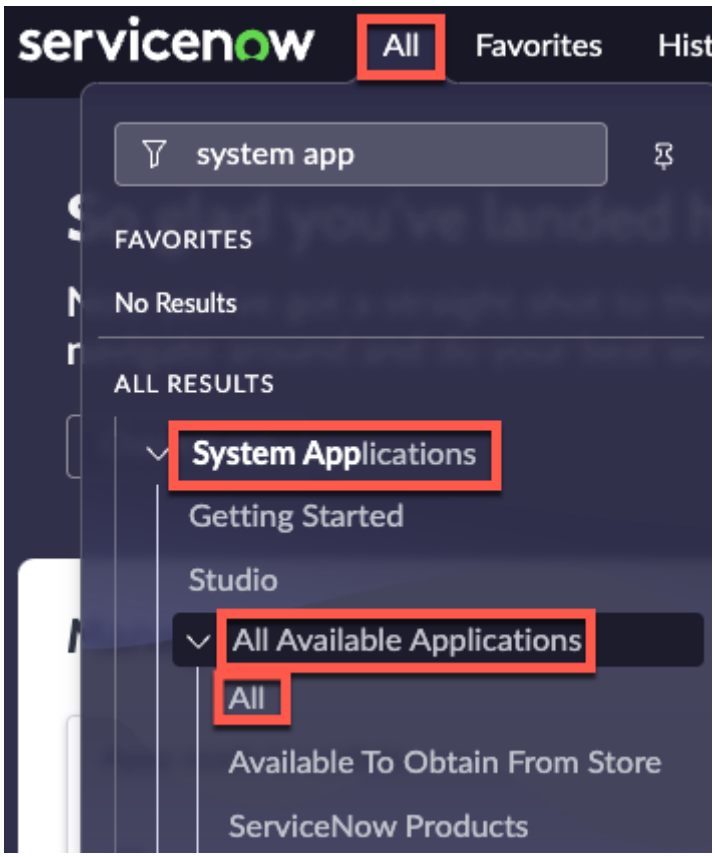
  Field Service Mobile

  에이전트가 모바일에서 작업 주문 정보를 볼 수 있습니다.

  자세한 내용은 Now Mobile 에이전트 애플리케이션 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 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. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션용 사이트 매핑 현장 서비스 관리 (sn_fsm_site_map)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 응용 프로그램을 설치해야 하는 경우 먼저 설치해야 Site Mapping for 현장 서비스 관리를 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

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

5. 설치를 선택합니다.

사용자 지정 맵 제공자 기록 생성

에이전트가 실내 맵을 볼 수 있는 건물을 식별하도록 맵 제공자를 구성합니다.

시작하기 전에

실내 맵이 설정되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Indoor Mapping 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 사이트 매핑 〉 사용자 지정 맵 제공자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   주:
   현재 애플리케이션이실내 매핑인지 확인합니다.

   사용자 지정 맵 제공자 기록

필드	설명
키 테이블	건물 값이 포함된 테이블입니다.
키	키 테이블의 특정 건물 항목입니다.
맵 제공자	사용 중인 맵 제공자입니다.

4. 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.

Example: 데모 데이터를 사용하여 A를 빌드하기 위한 사용자 지정 맵 제공자 만들기

Allie는 에 대한 사이트 매핑 현장 서비스 관리을 구성하려는 관리자입니다. 구성 중에 데모 데이터를 설치하여 절차를 연습합니다.

사용자 지정 맵 제공자 양식으로 이동하여 다음 값을 입력합니다.

사용자 지정 맵 제공자 기록

필드	값
키 테이블	건물 〔sn_map_core_building〕
키	A동
맵 제공자	ServiceNow

양식을 제출한 후 Allie는 새 기록을 사용자 지정 맵 화면의 제공자로 설정합니다.

다음에 수행할 작업
에이전트가 애플리케이션에서 건물을 볼 수 있으려면 새 기록을 사용자 지정 맵 화면의 기본 제공자로 설정해야 합니다 모바일 에이전트 . 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 맵 화면에 대한 기본 제공자 설정

애플리케이션에서 모바일 에이전트 사이트 맵을 사용하도록 맵 화면을 구성합니다.

시작하기 전에
사용자 지정 맵 제공자가 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 맵 제공자 기록 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 사이트 매핑 〉 사용자 지정 맵 화면.
2. **WOT** 사이트에 대한 사이트 상세 정보의 실내 맵을 선택합니다.
3. 기본 제공자에 사용자 지정 맵 제공자 기록을 입력합니다.

결과
에이전트는 애플리케이션에서 건물의 맵을 모바일 에이전트 볼 수 있습니다.

에이전트 애플리케이션의 **Now Mobile** 기능 구성 **Field Service Contractor for mobile**

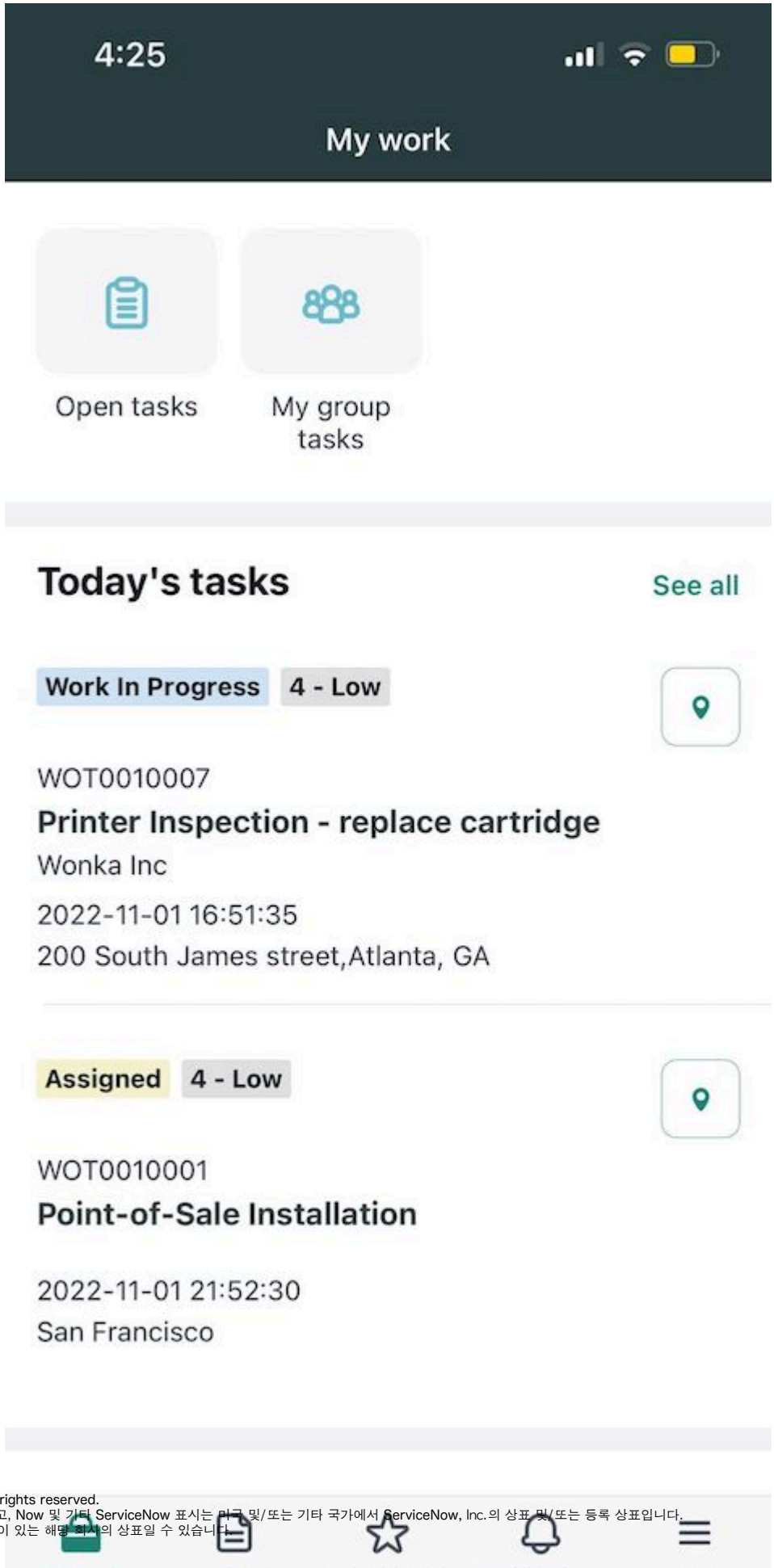
Field Service Contractor for mobile 이 애플리케이션의 기능을 통해 계약업체는 ServiceNow Agent 작업 주문 작업을 관리할 수 있습니다.

Field Service Contractor for mobile 이 애플리케이션을 사용하면 계약업체의 관리자 및 현장 서비스 에이전트가 할당된 작업 주문 작업을 관리하고 작업할 수 있습니다. 인터넷에 연결되지 않은 경우 에이전트는 모바일 애플리케이션을 사용하여 메모 추가, 첨부된 지식 문서 참조, 작업 주문 작업 종결과 같은 활동을 수행할 수 있습니다. 에이전트 애플리케이션은 Now Mobile 정보를 동기화하고 다시 온라인 상태가 되면 최신 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.

Field Service Contractor for mobile

Field Service Contractor 모바일 애플리케이션으로 작업 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.

구성 Field Service Contractor for mobile 단계는 다음과 같습니다.

1. 에이전트 애플리케이션에서 Field Service Contractor for mobileNow Mobile 기능 활성화

   계약업체에 할당된 작업 주문 작업을 관리하려면 활성화 Field Service Contractor for mobile 합니다.

2. 애플리케이션용 Field Service Contractor for mobile 액세스 ServiceNow Agent

   응용프로그램에 접근하여 휴대폰이나 Field Service Contractor for mobile 다른 모바일 장치에서 작업을 관리할 수 있습니다.

관련 정보

애플리케이션을 사용하여 Field Service Contractor for mobile 작업 주문 작업 관리

에이전트 애플리케이션에서 **Field Service Contractor for mobileNow Mobile** 기능 활성화

플러그인(com.snc.fsm_ext_mobile)을 Field Service Contractor for mobile 활성화하여 계약업체에 할당된 작업 주문 작업을 관리합니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
Field Service Contractor for mobile를 사용하려면 Now Platform의 나머지 부분에서 별도의 구독이 필요합니다.

구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 구독을 구매하면 특정 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 유료 플러그인이 자동으로 활성화되지 않은 경우, 인스턴스의 모든 애플리케이션 목록에서 수동으로 활성화할 수 있습니다.

주:

구독을 구매하기 전에 Now Support 서비스 카탈로그에서 요청하면 무료로 비프로덕션 인스턴스의 기능을 평가할 수 있습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
내 작업, 문서, 알림, 내 인시던트 및 기타 애플릿, 탐색 탭 은 신규 및 업그레이드 고객이 플러그인(com.snc.fsm_ext_mobile)을 Field Service Contractor for mobile 사용하여 활성화할 때 기본적으로 활성화됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. Field Service Contractor for mobile 필터 기준과 검색 창을 사용하여 플러그인(com.snc.fsm_ext_mobile)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.

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

애플리케이션용 **Field Service Contractor for mobile** 액세스 **ServiceNow Agent**

응용프로그램에 접근하여 휴대폰이나 Field Service Contractor for mobile 다른 모바일 장치에서 작업을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 ServiceNow# 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow# 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 애플리케이션을 다운로드합니다 ServiceNow Agent . 이 애플리케이션은 iOS 플랫폼의 경우 App Store에서, Android 플랫폼의 경우 Play Store에서 사용할 수 있습니다.
- 계약업체 회사에서 관리자 및 에이전트에게 애플리케이션에 액세스할 Field Service Contractor for mobile 수 있는 인스턴스를 제공했습니다.

필요한 역할: wm_ext_agent 또는 wm_ext_manager

프로시저

1. ServiceNow Agent 모바일 애플리케이션을 열고 + 기호를 누릅니다.
2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 인스턴스의 Field Service Contractor for mobile 주소를 입력합니다.
   - 인스턴스 주소 필드에 인스턴스 주소를 입력합니다.
   - QR 아이콘을 누르고 관리자가 제공한 QR 코드를 스캔합니다.
3. 사용자 이름과 암호를 입력합니다.
4. 로그인을 탭합니다 .

결과

Field Service Contractor for mobile 애플리케이션 홈 화면이 표시됩니다.

에이전트 애플리케이션에 대해 **Now Mobile** 활성화 사이드바

관리자 역할이 있는 경우 사이드바 for 현장 서비스 관리 플러그인(com.sn_fsm_sidebar)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인을 활성화하면 에이전트 애플리케이션에서 사이드바 기능을 사용할 수 있습니다 Now Mobile .

시작하기 전에

필요한 역할: admin

> **주:**
> 사이드바Now Platform# 역량입니다. 사이드바 구성에 대한 자세한 내용은 Configuring Sidebar 문서를 참조하십시오.
>
> 사이드바의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 Exploring Sidebar 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

이 플러그인을 활성화하면 에이전트 애플리케이션에서 사이드바 기능을 사용할 수 있습니다 Now Mobile .

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준 사이드바현장 서비스 관리 과 검색 창을 사용하여 for 플러그인(com.sn_fsm_sidebar)을 찾습니다.

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

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.

관련 정보

사이드바 에이전트 애플리케이션에 대한 Now Mobile 토론 시작

에이전트 애플리케이션에 대한 Now Mobile 사이드바 토론 요약

대화 구성 현장 서비스 가상 에이전트

현장 서비스 에이전트는 미리 정의된 현장 서비스 가상 에이전트 챗봇 대화를 통해 그날의 작업 일정을 보고 작업을 업데이트할 수 있습니다.

대화 주제에서 에이전트가 특정 목표를 달성할 수 있도록 챗봇과 현장 서비스 에이전트 간의 가상 에이전트 대화를 정의합니다.

구성 개요

대화를 구성하는 현장 서비스 가상 에이전트 단계는 다음과 같습니다.

1. 현장 서비스 가상 에이전트 대화 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 대화 설치 현장 서비스 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.
2. 미리 정의된 가상 에이전트 주제를 게시합니다. 자세한 내용은 에 대한 필수 가상 에이전트 대화 주제 활성화 현장 서비스 관리 문서를 참조하십시오.
3. 주제를 주제와 NLU 통합합니다 가상 에이전트 . 자세한 내용은 과(와)의 대화 활성화 가상 에이전트NLU 문서를 참조하십시오.
4. Now Agent 모바일 애플리케이션에서 채팅을 구성합니다. 자세한 내용은 에이전트 애플리케이션에서 Now Mobile 채팅 사용 문서를 참조하십시오.

대화 설치 현장 서비스 가상 에이전트

관리자 역할이 있으면 현장 서비스 가상 에이전트 대화 애플리케이션(com.sn_fsm.virtualagent)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 대화 주제를 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 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 현장 서비스 가상 에이전트 대화에는 다음 플러그인이 필요합니다. 현장 서비스 가상 에이전트 대화를 설치하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)

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

Virtual Agent와의 챗봇 대화를 활성화합니다. 활성화 가상 에이전트에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 활성화 를 참조하십시오.

- 가상 에이전트 에는 현장 서비스 관리 다음 ServiceNow Store 애플리케이션이 필요합니다. 대화를 설치하기 전에 이러한 애플리케이션이 설치되어 현장 서비스 가상 에이전트 있는지 확인하십시오.

  필요한 ServiceNow Store 애플리케이션

  현장 서비스 NLU 대화용 가상 에이전트 모델

  자세한 내용은 NLU 사용을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

대화는 현장 서비스 가상 에이전트 다음과 같은 시스템 속성을 제공합니다.

시스템 속성

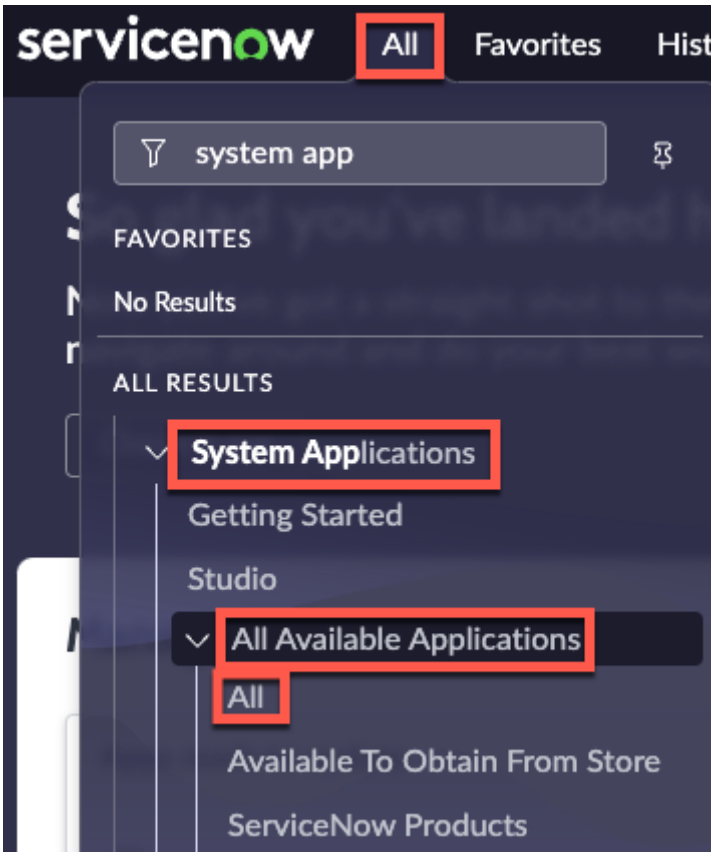
속성	설명
sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task	선택한 값에 따라 오늘 및 이전 날짜에 대해 진행 중인 작업에 대한 보고를 수행 가상 에이전트 하려면 활성화합니다. 예를 들어, 가상 에이전트값 필드에서 1을 선택하면 오늘과 어제의 작업에 대해 보고합니다. 값 필드 가상 에이전트 에서 2를 선택하면 오늘, 어제, 어제 하루 전의 작업을 보고합니다.

현장 서비스 NLU 대화 모델 가상 에이전트 애플리케이션은 현장 서비스 가상 에이전트 대화와 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.

프로시저

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



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 현장 서비스 가상 에이전트 대화 애플리케이션(com.sn_fsm.virtualagent)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 대화를 설치할 수 현장 서비스 가상 에이전트 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

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

5. 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.

에 대한 필수 가상 에이전트 대화 주제 활성화 현장 서비스 관리

를 현장 서비스 관리 활성화 가상 에이전트 하여 가상 에이전트와의 채팅을 시작합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, virtual_agent_admin

관리자 또는 가상 에이전트 관리자로서 다음 플러그인을 활성화하여 챗봇 대화를 활성화합니다.

- Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot).
- 현장 서비스 가상 에이전트 대화 플러그인(com.sn_csm.virtualagent).

이 태스크 정보

기본 시스템에서는 다음과 같이 미리 정의된 가상 에이전트 주제(챗봇 대화)를 제공합니다. 챗봇 대화를 사용하려면 다음 주제를 게시해야 합니다.

내 예정 작업

현장 서비스 에이전트는 예정된 작업 주문 작업을 검색할 수 있습니다. 에이전트는 기존 작업의 상태를 확인하고 업데이트할 수 있습니다.

주변 작업 표시

현장 서비스 에이전트는 에이전트의 현재 위치에서 가까운 거리에 있는 작업 주문 작업을 검색할 수 있습니다. 에이전트는 이러한 작업에 자신을 할당할 수 있습니다.

보고 작업

현장 서비스 에이전트는 진행 중인 작업 주문 작업에 대한 정보를 얻을 수 있습니다. 에이전트는 작업에 소요된 시간을 입력하고, 인시던트를 로깅하고, 작업을 종결하고, 후속 작업을 생성하는 등 적절한 작업을 수행할 수 있습니다.

*n*일 전의 진행 중인 작업에 대한 정보를 가져오도록 시스템 속성을 구성할 `sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task` 수 있습니다. 자세한 내용은 대화 설치 현장 서비스 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

주:
기본 시스템에 제공된 미리 정의된 주제를 사용자 지정하려면 주제를 복제한 다음 수정합니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너 〉 주제.
2. 필요한 주제 중 하나를 클릭하여 엽니다.
3. 주제를 사용하려면 게시를 클릭하십시오.
4. 다른 필수 주제에 대해 필요한 만큼 이 절차를 반복합니다.

과(와)의 대화 활성화 가상 에이전트**NLU**

챗봇이 사용자가 제공한 정보를 분석하고 이해할 수 있도록 () 모델을 챗봇 주제와 가상 에이전트 통합자연어 이해NLU합니다. 챗봇은 추론된 의도에 따라 사용자를 올바른 주제로 탐색할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, virtual_agent_admin

이 태스크 정보

현장 서비스 NLU 대화 플러그인(com.sn_fsm.virtualagent)을 활성화하면 대화 모델 가상 에이전트 플러그인(com.sn_fsm.nlu)이 현장 서비스 가상 에이전트 자동으로 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.

플러그인을 활성화한 후에는 스튜디오에서 모델에 대해 현장 서비스 NLU 다음과 같은 읽기 전용 의도를 볼 수 있습니다.

- 내 예정 작업
- 주변 작업 표시
- 보고 작업

이러한 의도를 사용하려면 미리 정의된 현장 서비스 NLU VA 모델을 교육하고 게시해야 합니다. 자세한 내용은NLU 모델 교육 및 NLU 모델 게시를 참조하십시오.

프로시저

1. 에서 가상 에이전트활성화 ServiceNow NLU 합니다.
   자세한 내용은 가상 에이전트에서 자연어 이해 구성을 참조하십시오.
2. 옵션: for 가상 에이전트 모델에서 기존 의도를 임포트하여 의도를 현장 서비스 NLU 사용자 지정합니다.
   자세한 내용은 NLU 의도 임포트를 참조하십시오.
3. NLU 주제를 통해 모델을 연관된 의도와 가상 에이전트 연결합니다.
   자세한 내용은 가상 에이전트의 자연어 이해를 참조하십시오.

다른 애플리케이션과 현장 서비스 관리의 통합

다른 애플리케이션과 통합하여 현장 서비스 관리의 기능을 확장하고 케이스 해결에 도움이 되도록 다른 부서와 연결합니다.

Customer Service Management와 통합

Customer Service Management와 Field Service Management 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다.

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

에이전트가 고객 서비스 케이스에서 작업 주문을 생성할 때, 작업 주문 및 작업 양식은 계정 및 접촉 창구와 같은 케이스 관련 정보를 포함합니다.

고객 또는 소비자가 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

고객 서비스 관리 애플리케이션에 대한 구독을 구입했고 고객 서비스 에이전트 [sn_customerservice_agent] 또는 고객 서비스 에이전트 관리자 [sn_customerservice_manager] 역할을 가진 경우, 케이스와 관련된 모든 작업 주문과 약속을 생성하고 볼 수 있습니다. snc_external 역할을 가진 외부 사용자인 경우에는 사용자의 계정 또는 관련 계정과 관련된 모든 케이스 관련 작업 주문과 약속을 만들고 볼 수 있습니다.

Customer Service with Field Service Management 플러그인

Customer Service with Field Service Management 플러그인(com.snc.csm_fsm_integration)은 Field Service Management와 Customer Service Management 애플리케이션을 통합합니다. 이 플러그인에는 다음 사항이 필요합니다.

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

- Field Service Management
- Customer Service Management
- Customer Service Portal

Field Service Management 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 연락처

작업 주문 양식에서 계정 필드를 업데이트하면 회사 필드도 업데이트됩니다.

작업 주문 양식에서 연락처 필드를 업데이트하면 호출자 필드도 업데이트됩니다.

Customer Service Management 애플리케이션의 변경 사항

Customer Service Management 애플리케이션에서 이 통합은 Customer Service Portal 및 Consumer Service Portal 헤더에 작업 주문 링크를 추가합니다. 이 링크를 클릭하여 작업 주문 번호, 우선순위, 상태 및 짧은 설명을 포함하여, 작업 주문의 목록을 봅니다. 고객 서비스 포털에서 이 목록에 표시되는 작업 주문은 고객 역할(고객, 고객 관리자, 파트너 또는 파트너 관리자)에 따라 달라집니다.

이 목록에서 작업 주문을 클릭하여 작업 주문 세부 정보를 표시합니다.

알려진 제한사항

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

작업 주문 테이블로 케이스 필드 매핑

케이스와 이미 구성한 대상 작업 주문 테이블 필드 간에 매핑할 필드를 정의합니다. 이 구성은 케이스에서 작업 주문을 만들 때 케이스에서 작업 주문으로 매핑된 필드의 값을 자동으로 복사합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 케이스 작업 주문 매핑.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 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.

CSM 테이블 맵 양식

필드	설명
매핑 이름	테이블 맵 이름입니다.
API 이름	읽기 전용입니다. 이 테이블 맵의 API입니다.
소스 테이블	케이스와 같은 맵의 소스 테이블입니다.
활성	소스 테이블에서 대상 테이블로의 매핑을 활성화합니다.
애플리케이션	읽기 전용입니다. 이 테이블 맵의 애플리케이션입니다.
고급 필드 매핑	고급 필드 매핑을 활성화합니다.
대상 테이블	작업 주문 〔wm_order〕과 같은 맵의 대상 테이블입니다.
고급 조건 사용	스크립트를 사용하는 고급 조건 매핑을 활성화합니다. 활성화된 경우 고급 조건 필드에 스크립트를 추가합니다.
고급 조건	고급 조건 사용 필드를 활성화한 경우 사용할 스크립트입니다.
조건	조건 작성기를 사용하여 테이블 맵에 적용할 조건을 선택합니다.
순서	의존성 해결을 위해 복수 일치 맵 정의를 동시에 처리하기 위한 우선순위의 순서 • 일치하는 테이블 맵이 하나만 있으면 시스템에서 해당 맵을 사용합니다. • 동일한 순서의 일치하는 테이블 맵이 여러 개 있으면 시스템은 이전에 만든 날짜와 함께 맵을 사용합니다. • 순서가 다른 여러 개의 일치하는 테이블 맵이 있으면 시스템은 가장 높은 순서의 맵을 사용합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
테이블 맵은 선택한 소스 테이블을 작업 주문 테이블에 매핑하여 생성됩니다.

5. 케이스 필드에서 작업 주문의 적절한 필드로 정보를 복사하기 위한 필드 매핑을 생성합니다.

a. CSM 테이블 맵 목록에서 2단계에서 만든 테이블 맵을 선택합니다.

b. 기본 필드 매핑 양식 섹션에서 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 소스 필드와 대상 필드를 선택하십시오.

d. 활성 확인란을 활성화합니다.

e. 순서 필드에 숫자를 입력합니다.

f. 제출을 클릭합니다.

g. 매핑할 각 필드에 대해 b-f 단계를 반복합니다.

6. CSM 테이블 맵 양식에서 업데이트를 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
원본 테이블과 대상 테이블 간의 매핑이 완료되었으며 케이스 필드에서 작업 주문의 해당 필드로 정보를 복사할 준비가 되었습니다.

산업 제품과의 통합

산업 제품과 현장 서비스 관리 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다.

고객과 소비자는 모든 산업 제품 포털 및 애플리케이션 인터페이스에서 케이스 관련 작업 주문을 볼 수 있습니다. 사용자는 애플리케이션에서 현장 서비스 관리 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 계정 및 접촉 창구 정보를 볼 수 있습니다.

사용자가 산업 제품에서 시작된 고객 서비스 케이스에서 작업 주문을 생성하면 작업 주문 및 작업 양식에 계정 및 접촉 창구와 같은 케이스 관련 정보가 포함됩니다.

고객 또는 소비자가 산업 제품에서 케이스를 볼 때 케이스와 관련된 작업 주문 및 작업의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

산업 제품

다음 ServiceNow# 산업 제품은 의 작업 주문 현장 서비스 관리과 통합하는 데 필요한 지원 데이터 모델, 프레임워크 및 기능의 가치를 확장합니다.

- 재무 서비스 운영. 자세한 내용은 현장 서비스 관리와 재무 서비스 운영 통합을 참조하십시오.
-
- 기술 공급자 서비스 관리. 자세한 내용은 현장 서비스 관리와 기술 공급자 서비스 관리 통합을 참조하십시오.

산업 제품에 포함된 제품 사용 권한

고객 서비스 관리 애플리케이션에 대한 구독을 구입했고 고객 서비스 에이전트 [sn_customerservice_agent] 또는 고객 서비스 에이전트 관리자 [sn_customerservice_manager] 역할을 가진 경우, 케이스와 관련된 모든 작업 주문과 약속을 생성하고 볼 수 있습니다. snc_external 역할을 가진 외부 사용자인 경우 계정 또는 관련 계정과 관련된 모든 케이스 관련 작업 주문 및 약속을 만들고 볼 수 있습니다.

현장 서비스 관리 플러그인에 액세스

산업 제품은 현장 서비스 관리 플러그인(com.snc.csm_fsm_integration)과 함께 고객 서비스를 사용하여 현장 서비스 작업 주문 및 작업에 액세스할 수 있습니다. 이 플러그인에는 다음이 필요합니다.

- Field Service Management
- Customer Service Management
- Customer Service Portal

Field Service Management 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

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

- 자산
- 파트너
- 파트너 연락처

작업 주문 양식에서 계정 필드를 업데이트하면 회사 필드도 업데이트됩니다.

작업 주문 양식에서 연락처 필드를 업데이트하면 호출자 필드도 업데이트됩니다.

Project Portfolio Management와 통합

프로젝트 작업을 작업 주문에 연결하여 필드의 설치 또는 배포 프로젝트 관리를 지원합니다.

프로젝트에는 현장 서비스 에이전트에 할당된 여러 작업이 있을 수 있습니다. Project Portfolio Management와 Field Service Management 통합을 사용하여, 프로젝트 작업에서 직접 작업 주문을 만들 수 있습니다. 다음과 같은 방식으로 프로젝트 작업을 작업 주문에 연결하십시오.

- 프로젝트 작업과 작업 주문 간에 계획된 날짜와 실제 날짜를 동기화합니다.
- 프로젝트 작업과 작업 주문 간에 상태를 동기화합니다.

프로젝트 작업에서 작업 주문을 만들려면 프로젝트 작업 양식에서 작업 주문 생성 관련 링크를 클릭합니다. 링크된 활성 작업 주문을 보려면 프로젝트 작업 양식에서 작업 주문 보기 관련 링크를 클릭합니다. 프로젝트 작업에는 둘 이상의 연결된 작업 주문이 있을 수 있지만, 한 번에 한 작업 주문만 활성화될 수 있습니다.

날짜

날짜는 프로젝트 작업에서 연결된 작업 주문으로 그리고, 작업 주문 작업으로, 한 방향으로 동기화됩니다.

- 연결된 작업 주문에 대해 생성된 작업 주문 상태는 프로젝트 작업의 계획된 시작 날짜와 종료 날짜를 기준으로 고정 창 시작과 창 종료 날짜를 가집니다.
- 또한 프로젝트 작업 날짜의 업데이트는 작업 진행 중 또는 종결 상태에 있지 않은 작업에 대한 연결된 작업 주문 상태에서 업데이트됩니다.

주:
작업 주문 작업의 날짜를 변경할 때 연결된 프로젝트 작업의 날짜는 변경되지 않습니다.

상태

상태 변경사항은 작업 주문에서 프로젝트 작업으로, 한 방향으로 동기화됩니다.

- 작업 주문 상태를 업데이트하면 연결된 프로젝트 작업의 상태도 업데이트됩니다.
- 프로젝트 작업의 상태를 업데이트하면 연결된 작업 주문의 작업 메모 필드에 메모가 추가됩니다.
- 작업 주문을 종결하면 프로젝트 작업도 종결됩니다.

프로젝트 작업의 상태 업데이트가 실패하면 해당 작업 주문 업데이트에 대한 메모가 프로젝트 작업 작업 메모 필드에 추가됩니다. 의존성을 가지는 프로젝트 작업에는 업데이트가 실패할 수 있습니다.

작업 주문과 프로젝트 작업 상태는 다음과 같이 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 주문과 프로젝트 작업의 동기화된 상태

작업 주문 상태	프로젝트 작업 상태
진행 중	진행 중
완료 종결	완료 종결
미완료 종결	미완료 종결
취소됨	건너뛴 채 종결

플러그인

이 기능을 사용하려면 Field Service with Project Management 플러그인(com.snc.wm_ppm)을 활성화합니다. 이 플러그인을 사용하려면 Field Service Management 플러그인(com.snc.work_management)과 PPM 표준 플러그인(com.snc.financial_planning_pmo)이 필요합니다.

작업 주문 상태 전환 맵 사용자 지정

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 작업 주문 상태 전환 맵을 사용자 지정할 수 있으며, 이 맵은 작업 주문 상태를 프로젝트 작업 상태에 매핑합니다.

작업 주문 상태를 업데이트하면 연결된 프로젝트 작업의 상태도 업데이트됩니다. `FieldServicesProjectTaskStateHandler` 스크립트는 작업 주문 상태를 프로젝트 작업 상태에 매핑합니다. 시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 다음 예를 기반으로 필요에 따라 이 상태 전환 맵을 사용자 지정할 수 있습니다.

예제

작업 주문의 상태를 완료 종결로 설정해도 프로젝트 작업은 종결되지 않습니다. 이렇게 변경하기 위해 `initialize()` 함수에서 다음 행을 제거합니다.

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_CLOSE_COMPLETE] =
    FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_CLOSE_COMPLETE;
```

작업 주문 보류 중인 디스패치 상태를 프로젝트 작업 열림 상태에 매핑하려면 `initialize()` 함수에 다음 행을 추가합니다.

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH] =
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN;
```

프로젝트 작업이 열림으로 변경되면 자동으로 작업의 적격성을 평가하기 위해서는 프로젝트 작업 업데이트를 수신하는 `FieldServiceProjectUpdateHandler` 프로세스 함수를 변경하고 연결된 작업 주문을 자격 만족으로 변경하십시오. 이 섹션 뒤에 다음 행을 추가합니다.

`if(taskJSON.change_map && taskJSON.change_map.state){`

```
  If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN
  workOrder.state = FieldServiceProjectTaskStateHandler.
WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH
```


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

```
workOrder.update();
```

변경 관리 앱과의 통합

를 현장 서비스사용하여 ServiceNow 변경 관리 변경 요청에서 작업 주문을 생성하고 상태 변경이 발생하거나 작업 메모가 작업 주문에 추가될 때 변경 기록에서 직접 작업 주문의 진행 상황을 추적할 수도 있습니다.

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 정보를 참조하십시오.

변경 관리 for 현장 서비스 는 변경 관리 와 현장 서비스 관리 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다. 변경 관리 이 애플리케이션을 사용하면 ITIL 에이전트가 및 Now Platform 애플리케이션의 변경 요청에서 작업 주문을 만들 수 있습니다CSM 구성 가능 작업 공간. 이 통합은 ITIL 에이전트가 변경 요청에서 직접 관련 작업 주문의 진행 상황을 추적할 수 있도록 하여 ITIL 에이전트에게 통합된 환경을 제공합니다.

설치 변경 관리 대상 현장 서비스

관리자 역할이 있는 경우 애플리케이션 변경 관리 용 현장 서비스 sn_fsm_chg_mng(for application)를 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 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기를 참조하십시오.
- 변경 관리 를 현장 서비스 사용하려면 다음 플러그인이 필요합니다. 변경 관리 에 설치현장 서비스 하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 있는지 확인하십시오.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  CSM 구성 가능 작업 공간(com.snc.uib.csm_agent_workspace)

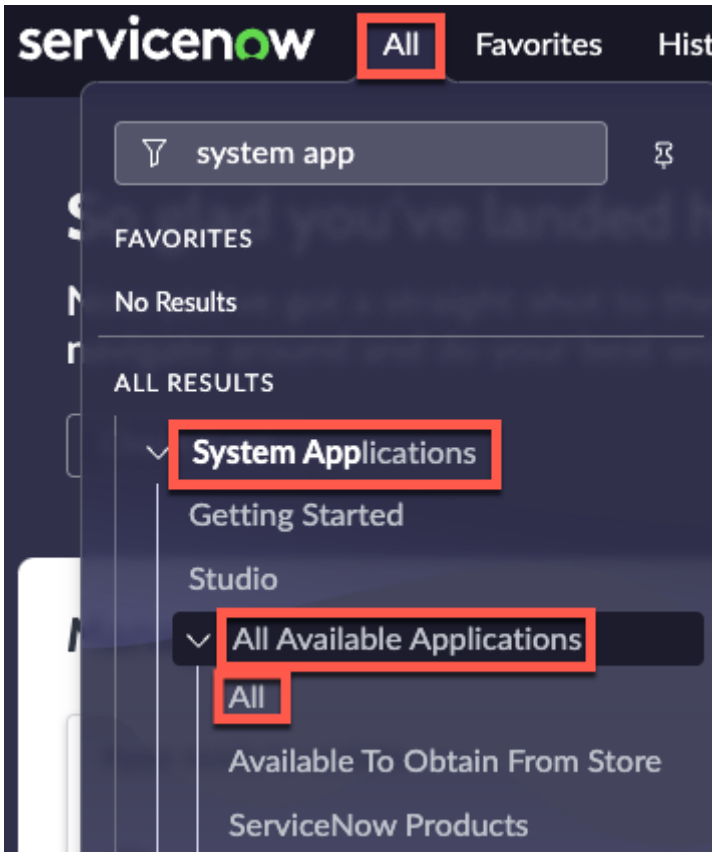
  에이전트가 고객과 소통하고, 질문에 답변하고, 케이스를 만들고, 문제를 해결할 수 있도록 합니다. 자세한 내용은 CSM Configurable Workspace 설정을 참조하십시오.

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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_fsm_chg_mng) 변경 관리을 현장 서비스 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 변경 관리 에 설치할 현장 서비스 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.
   데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

5. 설치를 선택합니다.

현장 서비스에 대한 변경 관리 설정

변경 요청에서 변경 관리 직접 작업 주문 진행 상황을 추적하기 위해 for 현장 서비스 애플리케이션을 설치하고 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.

애플리케이션과 통합하면 변경 관리 ITIL 에이전트가 변경 요청에서 작업 주문을 만들 수 있습니다. 이 작업 주문의 적격성 평가 후 디스패처가 현장 서비스 에이전트에 이러한 작업을 할당할 수 있도록 관련 작업 주문 작업이 생성됩니다. 에이전트가 추가한 작업 메모 또는 작업 상태 업데이트는 관련 작업 주문에 반영되며 연결된 변경 요청에서 직접 추적할 수 있습니다.

이 통합은 ITIL 에이전트에 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- Now PlatformCSM 구성 가능 작업 공간또는 .
  - 의 Now Platform변경 요청에서 작업 주문을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 주문 작성.
  - 의 CSM 구성 가능 작업 공간변경 요청에서 작업 주문을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 변경 요청에서 작업 주문 생성 CSM 구성 가능 작업 공간.
- ITIL 에이전트가 상위 변경 요청에서 직접 작업 주문의 진행 상황을 추적할 수 있습니다.

이 통합은 시스템을 자동화하여 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 변경 요청의 관련 정보로 일부 작업 주문 필드를 자동으로 채웁니다.
- 작업 주문 작업 일정 시작 및 종료 날짜를 변경 일정의 계획된 시작 및 종료 날짜와 동기화합니다.
- 현장 서비스 에이전트가 애플리케이션에서 모바일 에이전트 관련 변경 요청 상세 정보 및 관련 목록을 볼 수 있도록 합니다.
- 관련된 모든 작업 주문이 완료된 상태로 종결되면 변경 요청을 자동으로 종결합니다.

> **주:**
> 관련 작업 주문이 종결될 때 변경 요청을 자동으로 종결하려면 *`ChangeWorkOrderIntegration`* 스크립트의 확장점에서 자동 종결 기능을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 변경 요청과 작업 주문 동기화 문서를 참조하십시오.

작업 주문과 변경 요청 간 데이터 동기화

작업 메모는 다음과 같은 경우 관련 작업 주문에서 변경 요청으로 동기화됩니다.

- 작업 주문 작업 상태가 업데이트됩니다.
- 작업 메모가 작업 주문 작업에 추가됩니다.
- 작업 주문 작업이 완료 또는 미완료 상태로 종결됩니다.

확장점을 사용하여 변경 요청과 작업 주문 동기화

확장점을 사용하면 애플리케이션 코드를 변경하지 않고도 애플리케이션의 기능을 확장하고 사용자 지정을 통합할 수 있습니다. 확장점은 확장점 [sys_extension_point] 테이블에 저장됩니다.

for 현장 서비스 플러그인(sn_fsm_chg_mng)은 변경 관리 다음 구성의 동기화를 활성화하는 로직을 생성하는 *`ChangeWorkOrderIntegration`* 확장점을 추가합니다.

- 작업 주문의 작업 메모를 변경 요청의 활동 섹션에 매핑합니다.
- 관련 작업 주문이 완료로 종결되면 변경 요청을 자동으로 종결합니다.

애플리케이션과 함께 제공되는 기본 확장점은 수정하거나 비활성화할 수 없습니다. 수정이 필요한 경우 시스템 관리자 역할이 있으면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 확장점의 구현을 생성합니다.
- 구현에서 필요한 사항을 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.

- 구현 순서를 더 낮은 숫자로 업데이트합니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 실행됩니다.

> **주:**
> 구현에 사용된 API 이름은 확장점에서 구현을 식별할 수 있도록 동일하게 유지되어야 합니다. 그렇지 않으면 오류가 발생합니다.

관련 정보

확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장

의 변경 요청에서 작업 주문 생성 **CSM** 구성 가능 작업 공간

를 CSM 구성 가능 작업 공간사용하여 변경 요청에서 직접 작업 주문을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, wm_admin 및 sn_change_write

이 태스크 정보
변경 요청은 한 번에 하나의 작업 주문만 수용할 수 있습니다. 기존 작업 주문이 취소된 경우에만 변경 요청에 대한 다른 작업 주문을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 에 CSM 구성 가능 작업 공간로그인합니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 패널에서 변경 〉 모두
4. 작업 주문을 생성할 변경 요청을 엽니다.
5. 작업 주문 생성을 클릭합니다.

결과
작업 주문이 성공적으로 생성되었습니다.

를 사용하여 변경 요청에서 작업 주문 상세 정보 보기 **CSM** 구성 가능 작업 공간

의 CSM 구성 가능 작업 공간연결된 변경 요청에서 작업 주문의 진행 상황을 보거나 추적합니다.

시작하기 전에
`ChangeWorkOrderIntegration` 확장점을 사용하여 활동 기능을 활성화합니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 변경 요청과 작업 주문 동기화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: itil, wm_admin 및 sn_change_read

이 태스크 정보
ITIL 에이전트는 관련 변경 요청에서 직접 작업 주문의 진행 상황을 볼 수 있습니다. 변경 요청 추적은 작업 주문 또는 관련 작업 주문 작업이 다음과 같이 업데이트될 때마다 업데이트됩니다.

- 작업에 추가된 작업 메모
- 작업 상태가 업데이트됩니다.

프로시저

1. CSM 구성 가능 작업 공간에 로그인합니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 패널에서 변경 〉 모두
4. 진행률을 추적할 변경 요청을 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.

5. 상세 정보 관련 목록을 클릭합니다.
6. 활동 섹션에서 작업 주문 진행 상황을 봅니다.

애플리케이션을 사용하여 변경 요청에서 모바일 에이전트 작업 주문 상세 정보 보기

애플리케이션에서 관련 변경 요청에 대한 작업 주문 세부 정보를 봅니다 모바일 에이전트 .

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent, sn_change_read

프로시저
1. 애플리케이션으로 모바일 에이전트 이동합니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 작업 섹션에서 작업을 엽니다.
4. 세부 정보 탭에서 시작 위치를 탭합니다.
5. 상세 정보를 눌러 변경 요청 상세 정보를 봅니다.

현장 서비스 구성요소에 대한 변경 관리

다양한 플러그인, 스크립트 포함 및 비즈니스 규칙이 애플리케이션용 애플리케이션과 변경 관리현장 서비스 함께 설치됩니다.

플러그인

애플리케이션 변경 관리 용 현장 서비스 (sn_fsm_chg_mng) 플러그인을 활성화해야 합니다. 플러그인을 활성화하는 단계에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 설치 변경 관리 대상 현장 서비스.

앱과 함께 설치되는 스크립트 포함 변경 관리

Script Includes	설명
ChangeRequestWorkOrderUtil	다음 동작이 발생하면 변경 요청 작업 메모를 업데이트합니다. • 작업 주문의 상태가 변경됩니다. • 작업 주문이 종결되면 변경 요청도 자동으로 종결됩니다. • 작업 주문이 삭제됩니다.
ChangeWorkOrderIntegration	확장점을 사용하여 변경 요청을 작업 주문과 통합하는 데 도움이 되는 기본 구현을 제공합니다.

비즈니스 규칙

변경 관리 에 대해 현장 서비스 는 다음과 같은 새 비즈니스 규칙을 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.

변경 관리 앱과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
작업 주문 취소	변경 요청 [change_request]	변경 요청이 취소되면 작업 주문을 취소합니다.
변경으로 기간 시작/종료 채우기	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 주문 작업의 기간 시작 및 종료 날짜를 변경 요청에 정의된 계획된 시작 및 종료 날짜로 채웁니다.
작업 주문 변경으로 변경 업데이트	작업 주문 [wm_order]	작업 주문의 상태가 변경되면 변경 요청을 업데이트합니다. 작업 주문이 완료 종결인 경우 변경 요청을 자동으로 종결합니다.
변경에 대한 작업 주문 삭제 업데이트	작업 주문 [wm_order]	작업 주문이 삭제되면 변경 요청의 작업 메모를 업데이트합니다.
변경으로 인해 요청된 기한 확인	작업 주문 [wm_order]	작업 주문에 정의된 요청 기한이 변경 요청의 계획된 종료 날짜 이전인지 확인합니다.
ValidateWindowStartEndDatewithChange (영문)	작업 주문 작업 [wm_task]	작업 주문 작업의 기간 시작 및 종료 날짜가 변경 요청의 시작 및 종료 날짜 내에 예약되어 있는지 확인합니다.

역할

변경 관리 for 현장 서비스 는 다음과 같은 기존 역할을 수정합니다.

업데이트되는 역할 변경 관리

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Field Service Management 에이전트 [wm_agent]	실제 작업 시간을 관리하고 현장에서 작업을 수행합니다. 에이전트는 작업 주문 작업에서 상위 변경 요청 상세 정보를 볼 수 있습니다.	sn_change_read

인시던트 관리 앱과의 통합

를 현장 서비스사용하여 ServiceNow 인시던트 관리 인시던트 기록에서 작업 주문을 생성하고 상태 변경이 발생하거나 작업 주문에 작업 메모가 추가되면 인시던트 기록에서 직접 작업 주문의 진행 상황을 추적할 수도 있습니다.

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.

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

인시던트 관리 for 현장 서비스 는 인시던트 관리 와 현장 서비스 관리 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다. 인시던트 관리 이 애플리케이션을 사용하면 ITIL 에이전트가 AND Now Platform 애플리케이션의 인시던트 요청에서 작업 주문을 만들 수 있습니다CSM 구성 가능 작업 공간. 이 통합은 ITIL 에이전트가 인시던트 요청에서 직접 관련 작업 주문의 진행 상황을 추적할 수 있도록 하여 ITIL 에이전트에게 통합된 환경을 제공합니다.

현장 서비스용 인시던트 관리 설치

관리자 역할이 있는 경우 애플리케이션 인시던트 관리 용 현장 서비스 sn_fsm_inc_mng(for application)를 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 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 인시던트 관리 를 현장 서비스 사용하려면 다음 플러그인이 필요합니다. 인시던트 관리 에 설치현장 서비스 하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 있는지 확인하십시오.

  필요한 ServiceNow 플러그인

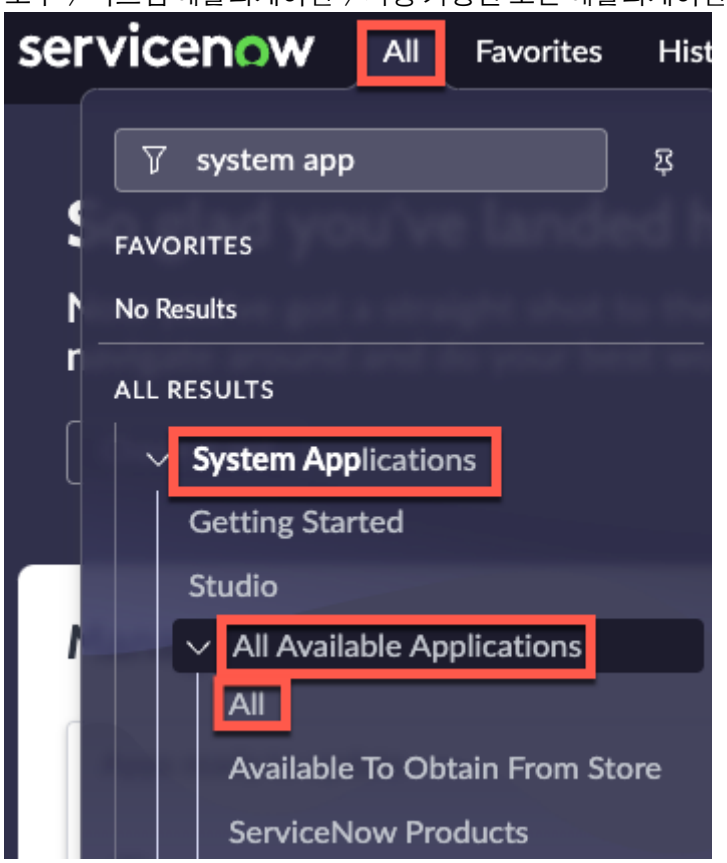
  CSM 구성 가능 작업 공간(com.snc.uib.csm_agent_workspace)

  에이전트가 고객과 소통하고, 질문에 답하고, 케이스를 만들고, 문제를 해결할 수 있도록 합니다. 자세한 내용은 CSM Configurable Workspace 설정을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 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. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_fsm_inc_mng) 인시던트 관리을 현장 서비스 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

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

5. 설치를 선택합니다.

현장 서비스에 대한 인시던트 관리 설정

작업 주문 진행 상황을 추적하기 위한 현장 서비스 애플리케이션을 설치하고 설정합니다인시던트 관리.

애플리케이션과 통합하면 인시던트 관리 ITIL 에이전트가 인시던트 기록에서 작업 주문을 만들 수 있습니다. 이 작업 주문의 적격성 평가 후에는 디스패처가 현장 서비스 에이전트에게 이러한 작업을 할당할 수 있도록 관련 작업 주문 작업이 작성됩니다. 에이전트가 추가한 작업에 대한 작업 메모나 작업 상태 업데이트는 관련 작업 주문에 반영되며 연결된 인시던트 기록에서 직접 추적할 수 있습니다.

이 통합은 ITIL 에이전트에 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 에서 또는 에서 인시던트 요청 Now PlatformCSM 구성 가능 작업 공간으로 작업 주문을 생성하는 기능
  - 의 Now Platform인시던트 기록에서 작업 주문을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 작업 주문 작성.
  - 의 CSM 구성 가능 작업 공간인시던트 기록에서 작업 주문을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 변경 요청에서 작업 주문 생성 CSM 구성 가능 작업 공간.
- ITIL 에이전트가 상위 인시던트 기록에서 직접 작업 주문의 진행 상황을 추적할 수 있습니다.

이 통합은 시스템을 자동화하여 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 일부 작업 주문 필드를 인시던트 기록의 관련 정보로 자동으로 채웁니다.
- 작업 주문 작업 일정 시작 및 종료 날짜를 인시던트 기록의 계획된 시작 및 종료 날짜와 동기화합니다.
- 현장 서비스 에이전트가 애플리케이션의 모바일 에이전트 관련 인시던트 레코드 상세 정보 및 관련 목록을 볼 수 있도록 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.

- 관련된 모든 작업 주문이 완료된 상태로 종결되면 변경 요청을 자동으로 종결합니다.

> **주:**
> 관련 작업 주문이 종결될 때 인시던트 기록을 자동으로 종결하려면 *IncidentWorkOrderIntegration* 스크립트의 확장점에서 자동 종결 기능을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 변경 요청과 작업 주문 동기화 문서를 참조하십시오.

작업 주문과 인시던트 기록 간 데이터 동기화

작업 메모는 다음과 같은 경우 작업 주문에서 인시던트 기록으로 동기화됩니다.

- 작업 주문 작업 상태가 업데이트됩니다.
- 작업 메모가 작업 주문 작업에 추가됩니다.
- 작업 주문 작업이 완료 또는 미완료로 종결됩니다.

인시던트 관리에 확장점 사용

확장점을 사용하면 애플리케이션 코드를 변경하지 않고도 애플리케이션의 기능을 확장하고 사용자 지정을 통합할 수 있습니다. 확장점은 확장점 [sys_extension_point] 테이블에 저장됩니다.

인시던트 관리 for 현장 서비스 플러그인(sn_fsm_inc_mng)은 다음 구성의 동기화를 활성화하는 로직을 생성하는*IncidentWorkOrderIntegration* 확장점을 추가합니다.

- 작업 주문의 작업 메모를 인시던트 기록의 활동 섹션에 매핑합니다.
- 관련 작업 주문이 완료로 종결되면 인시던트 기록을 자동으로 종결합니다.

애플리케이션과 함께 제공되는 기본 확장점은 수정하거나 비활성화할 수 없습니다. 수정이 필요한 경우 시스템 관리자 역할이 있으면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 확장점의 구현을 생성합니다.
- 구현에 필요한 변경 사항을 적용합니다.
- 구현 순서를 더 낮은 숫자로 업데이트합니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 실행됩니다.

> **주:**
> 구현에 사용된 API 이름은 확장점에서 구현을 식별할 수 있도록 동일하게 유지되어야 합니다. 그렇지 않으면 오류가 발생합니다.

의 인시던트 기록에서 작업 주문 생성 **CSM** 구성 가능 작업 공간

를 CSM 구성 가능 작업 공간사용하여 인시던트 기록에서 직접 작업 주문을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, wm_admin 및 sn_change_write

이 태스크 정보
인시던트 기록은 한 번에 하나의 작업 주문만 수용할 수 있습니다. 기존 작업 주문이 취소된 경우에만 인시던트 기록에 대한 다른 작업 주문을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 에 CSM 구성 가능 작업 공간로그인합니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 패널에서 인시던트 〉 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.

4. 작업 주문을 생성할 인시던트 기록을 엽니다.
5. 작업 주문 생성을 클릭합니다.

결과
인시던트에서 작업 주문이 성공적으로 생성되었습니다.

를 사용하여 인시던트 기록에서 작업 주문 상세 정보 보기 CSM 구성 가능 작업 공간

에서 CSM 구성 가능 작업 공간연결된 인시던트 기록의 작업 주문 진행 상황을 보거나 추적합니다.

시작하기 전에
`IncidentWorkOrderIntegration` 확장점을 사용하여 활동 기능을 활성화합니다. 자세한 내용은 인시던트 관리에 확장점 사용 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: itil, wm_admin 및 sn_change_read

이 태스크 정보
ITIL 에이전트는 관련 인시던트 기록에서 직접 작업 주문의 진행 상황을 볼 수 있습니다. 인시던트 기록 추적은 작업 주문 또는 관련 작업 주문 작업이 다음과 같이 업데이트될 때마다 업데이트됩니다.

- 작업에 추가된 작업 메모
- 업데이트된 작업의 상태

프로시저

1. CSM 구성 가능 작업 공간에 로그인합니다.
2. 목록 아이콘( )을 누릅니다.
3. 목록 패널에서 인시던트 〉 모두
4. 진행률을 추적할 인시던트 기록을 엽니다.
5. 상세 정보 관련 목록을 클릭합니다.
6. 활동 섹션에서 작업 주문 진행 상황을 봅니다.

애플리케이션을 사용하여 인시던트 기록에서 모바일 에이전트 작업 주문 상세 정보 보기

애플리케이션에서 관련 인시던트 기록에 대한 작업 주문 상세 정보를 봅니다 모바일 에이전트 .

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent, sn_change_read

프로시저

1. 애플리케이션으로 모바일 에이전트 이동합니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 작업 섹션에서 작업을 엽니다.
4. 세부 정보 탭에서 시작 위치를 탭합니다.
5. 세부 정보를 눌러 인시던트 기록 세부 정보를 봅니다.

현장 서비스 구성요소를 위한 인시던트 관리

다양한 플러그인, 스크립트 포함 및 비즈니스 규칙이 애플리케이션용 애플리케이션과 인시던트 관리현장 서비스 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

애플리케이션 인시던트 관리 용 현장 서비스 (sn_fsm_inc_mng) 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 플러그인을 활성화하는 단계에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 현장 서비스용 인시던트 관리 설치.

스크립트 포함

인시던트 관리 용 현장 서비스 는 다음과 같은 새 스크립트 포함을 추가합니다.

현장 서비스용 인시던트 관리 애플리케이션과 함께 설치되는 스크립트

Script Includes	설명
IncidentWorkOrderUtil	다음 작업이 발생하면 인시던트 기록 작업 메모를 업데이트합니다. • 작업 주문의 상태가 변경됩니다. • 작업 주문이 종결되면 인시던트 기록이 자동으로 해결됩니다. • 작업 주문이 삭제됩니다.
IncidentWorkOrderIntegration	확장점을 사용하여 작업 주문과 인시던트를 통합하는 데 도움이 되는 기본 구현을 제공합니다.

비즈니스 규칙

인시던트 관리 에 대해 현장 서비스 는 다음과 같은 새 비즈니스 규칙을 추가합니다.

Field Service용 인시던트 관리 애플리케이션과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
작업 주문 취소	인시던트 [incident]	인시던트 기록이 취소되면 작업 주문을 취소합니다.
작업 주문 변경으로 인시던트 업데이트	작업 주문 [wm_order]	작업 주문의 상태가 변경되면 인시던트 기록을 업데이트합니다. 작업 주문이 완료로 종결된 경우 인시던트 요청을 자동으로 종결합니다.
작업 주문 삭제 업데이트	작업 주문 [wm_order]	작업 주문이 삭제되면 인시던트 기록의 작업 메모를 업데이트합니다.

역할

인시던트 관리 for 현장 서비스 는 다음과 같은 기존 역할을 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.

현장 서비스용 인시던트 관리 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Field Service Management 에이전트 [wm_agent]	실제 작업 시간을 관리하고 현장에서 작업을 수행합니다. 에이전트는 작업 주문 작업에서 상위 인시던트 상세 정보를 볼 수 있습니다.	sn_incident_read

가상 회의와 통합

가상 회의 통합을 통해 ServiceNow 현장 서비스 관리 고객 및 동료 에이전트와 공동 작업하여 Now Agent 모바일 애플리케이션 안 ZoomMicrosoft Teams 팎의 비디오 및 화면 공유 옵션을 사용하여 고객 문제를 해결할 수 있습니다. 사무실 또는 데스크톱 컴퓨터를 사용하지 않는 동안 시기적절한 지원을 제공합니다.

스토어에서 앱 요청

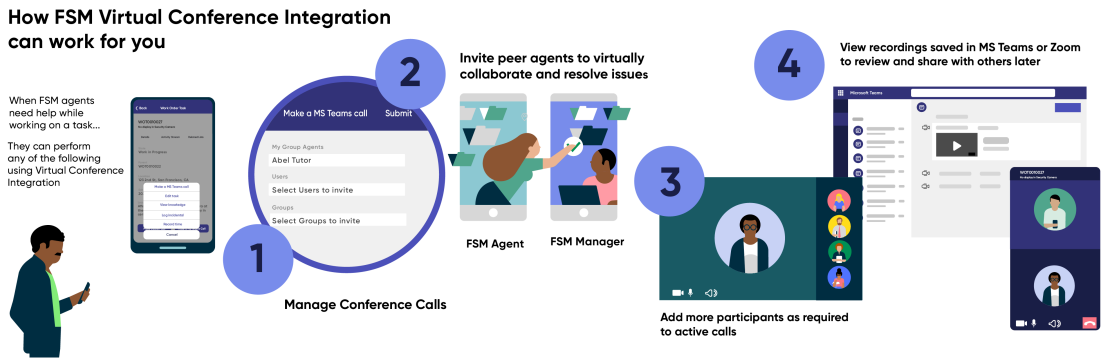
ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

개요

가상 회의 통합 애플리케이션은 현장 서비스 관리 Now Agent 모바일 애플리케이션에서 직접 또는 Microsoft Teams 회의를 관리하고 시작하여 Zoom 회의 통신 채널을 알림 통신 채널과 통합합니다.

에이전트는 가상 회의 통합 애플리케이션을 사용하여 현장 서비스 관리 Now 에이전트 모바일 애플리케이션에서 회의 시작 옵션을 사용하여 회의를 시작할 ZoomMicrosoft Teams 수 있습니다.

가상 회의 통합을 시작하려면 현장 서비스 관리 을 참조하십시오 현장 서비스 관리 가상 회의 통합 설치.



현장 서비스 관리 가상 회의 통합 설치

관리자 역할이 있는 경우 현장 서비스 관리 가상 회의 통합 애플리케이션(com.snc.fsm_vci)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 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기를 참조하십시오.
- 현장 서비스 관리 가상 회의 통합에는 다음 플러그인이 필요합니다. 현장 서비스 관리 가상 회의 통합을 설치하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 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.

필요한 ServiceNow 플러그인

알림 (com.snc.notify)

플랫폼에서 SMS 및 음성 채널에 대한 지원을 제공합니다. 활성화 알림에 대한 자세한 내용은 알림 활성화 를 참조하십시오.

- 현장 서비스 가상 회의 통합에는 다음 ServiceNow Store 애플리케이션이 필요합니다. 현장 서비스 관리 가상 회의 통합을 설치하기 전에 이러한 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인하십시오.

  통합에 필요한 ServiceNow Store 애플리케이션 Zoom

  Zoom 스포크

  회사 계정을 인스턴스와 통합 Zoom 합니다 ServiceNow . ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

  알림 Zoom 커넥터

  통신 채널을 회의와 Zoom 연결합니다알림. ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

  통합에 필요한 ServiceNow Store 애플리케이션 Microsoft Teams

  알림 다음용 커넥터 Microsoft Teams

  작업에서 직접 회의를 관리하고 시작합니다 Microsoft Teams . ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

  Microsoft Teams 커뮤니케이션 스포크

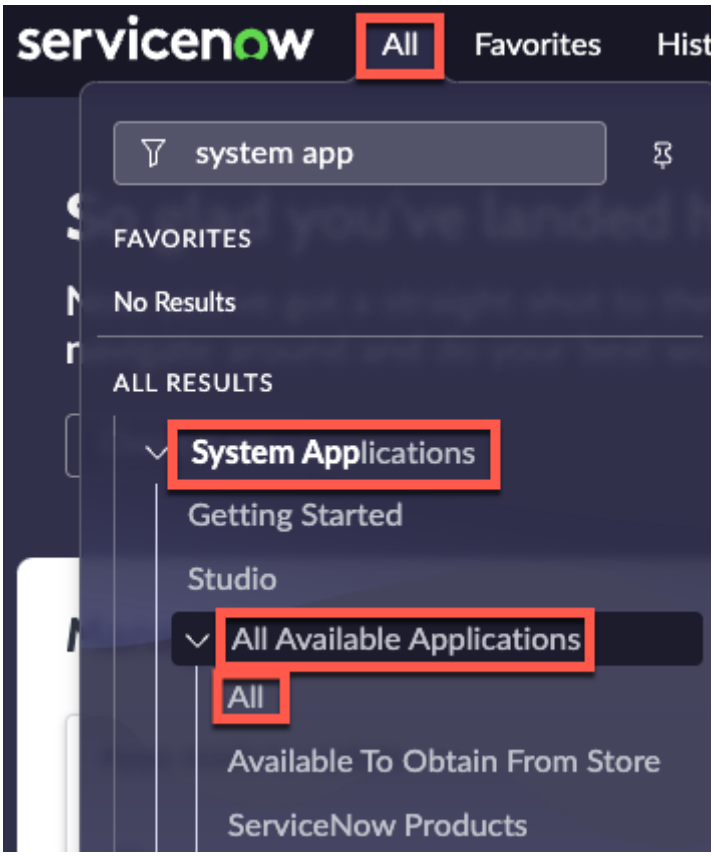
  인스턴스에서 ServiceNow Communications 계정의 그룹 호출 및 회의를 Microsoft 관리합니다. ServiceNow Store 설치 단계는 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 현장 서비스 관리 가상 회의 통합 애플리케이션 (com.snc.fsm_vci)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 현장 서비스 관리 가상 회의 통합을 설치할 수 있습니다.

4. 설치를 선택합니다.

가상 회의 통합 구성 현장 서비스 관리

현장 서비스 관리 가상 회의 통합 애플리케이션을 설치하고 설정하여 Now 에이전트 모바일 애플리케이션을 사용하는 Zoom 고객 및 Microsoft Teams 동료 에이전트와 상호작용하거나 Now 에이전트 모바일 애플리케이션에서 시작한 회의를 설정합니다.

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.

이 태스크 정보
이 작업은 Now Agent 모바일 애플리케이션을 사용하여 ZoomMicrosoft Teams 전화 회의를 시작하도록 가상 회의 통합 애플리케이션을 설정하는 현장 서비스 관리 일반적인 단계를 제공합니다.

프로시저

1. 전화 회의 브리지를 구성합니다.

2. 현장 서비스 관리 가상 회의 통합 애플리케이션을 설치합니다.
   자세한 내용은 현장 서비스 관리 가상 회의 통합 설치 문서를 참조하십시오.
3. 작업 주문 작업 양식에 회의 관련 목록을 추가합니다.
   관련 목록이 아직 나타나지 않은 경우 작업 주문 작업 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 관련 목록. 이중 목록 상자를 사용하여 회의 〉작업 주문 작업 관련 목록을 추가합니다.

   주:
   작업 주문 작업에 대한 회의 기록에 대한 자세한 정보를 얻으려면 회의 관련 목록을 개인화해야 합니다. 자세한 내용은 회의 기록 정보 표시 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

회의 기록 정보 표시 사용자 지정

회의 관련 목록을 사용자 지정하여 작업 주문 작업에 대한 회의 기록에 대한 특정 정보를 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
디스패처 또는 현장 서비스 관리자는 고객 문제를 해결하기 위해 개최된 회의와 회의 ZoomMicrosoft Teams 녹화를 들을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문 작업.
2. 목록에서 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 회의 관련 목록을 엽니다.
4. 왼쪽 위 모서리에 있는 목록)을 클릭합니다.
5. 이중 목록 상자를 사용하여 다음 항목을 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.
   - 번호
   - 활성
   - 서비스 제공자
   - 전화 회의 ID
   - 설명
   - 지속 시간
   - 작성자
   - 기록
6. 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.

녹음된 컨퍼런스 회의의 세부 정보 보기

작업 주문 작업에 대해 연결된 회의 기록에 액세스하여 Now Agent 모바일 애플리케이션에서 시작된 기록 ZoomMicrosoft Teams 된 회의 및 회의의 세부 정보를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, wm_dispatcher, wm_manager 및 wm_agent

이 태스크 정보
특정 작업 주문 작업의 회의 기록에서 기록 ZoomMicrosoft Teams 된 회의 및 회의 세부 사항에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문 작업.
2. 목록에서 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 작업 주문 작업 양식에서 회의 관련 목록을 클릭합니다.
4. 회의 목록에서 상세 정보를 검토합니다.
   - 회의 세부 정보를 검토 Zoom 하려면 기록을 엽니다 Zoom .
   - 회의 세부 정보를 검토 Microsoft Teams 하려면 기록을 엽니다 Microsoft Teams .

FSM 보고서 및 분석 설정

조직 내의 의사 결정 프로세스를 지원하는 귀중한 통찰력을 제공하는 보고서와 분석을 설정합니다.

보고서와 분석은 기업이 인사이트를 얻는 데 필수적인 도구입니다. 비즈니스 성과를 추적하고 측정하는 데 도움이 되는 다음과 같은 주요 이점을 제공합니다.

- 성과 평가: 영업, 마케팅, 재무 또는 운영 효율성과 같은 비즈니스의 다양한 측면에 대한 성과를 평가합니다. 보고서는 주요 메트릭과 추세를 분석하여 개선 영역을 식별하고, 목표 진행률을 측정하고, 데이터 기반 결정을 내릴 수 있게 해줍니다.
- 데이터 시각화: 복잡한 데이터 세트를 시각적으로 표현하여 정보를 더 쉽게 이해하고 해석할 수 있습니다. 차트, 그래프 및 대시보드와 같은 시각화를 통해 추세, 패턴 및 데이터 내의 관계를 빠르게 이해할 수 있으므로 효과적인 의사 소통과 이해가 촉진됩니다.
- 리소스 최적화: 자원 할당 및 사용률에 대한 인사이트를 제공합니다. 인벤토리 수준, 에이전트 기술 또는 에이전트 가용성에 대한 데이터를 분석하여 자원을 최적화하고 작업 거부를 최소화하며 운영 효율성을 개선할 수 있습니다.
- 성능 모니터링: 사전 정의된 목표와 대상에 대해 진행 중인 성과를 모니터링할 수 있습니다. KPI(핵심성과지표) 및 메트릭을 정기적으로 검토하여 진행 상황을 추적하고 편차를 식별하며 순조롭게 진행하기 위한 시정 조치를 취할 수 있습니다.
- 준수 및 규정: 업계 규정, 서비스 수준 계약 또는 법적 요구 사항을 준수하는지 확인합니다. 특정 지침을 준수함을 입증하는 보고서를 생성함으로써 기업은 위험을 완화하고 투명성을 유지하며 규제 의무를 충족할 수 있습니다.

현장 서비스 관리 플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 솔루션에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 데이터 시각화는 퍼포먼스 분석 표시기 데이터를 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 표시함으로써 비즈니스 프로세스를 분석하고 개선 영역을 식별하는 데 도움이 됩니다. 플랫폼 분석

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

솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석을 통해 가치를 얻을 수 있습니다. 또한 사용자 고유의 개체를 만들 수도 있습니다.

중요사항:
프로덕션에서 사용하도록 설정하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 솔루션을 설정하고 테스트합니다.

에 대한 현장 서비스 관리솔루션을 활성화하려면 관리자는 다음으로 이동합니다. 시스템 정의 〉 플러그인 을 클릭하고 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 현장 서비스 관리 플러그인 (com.snc.work_management_pa)을 활성화합니다.

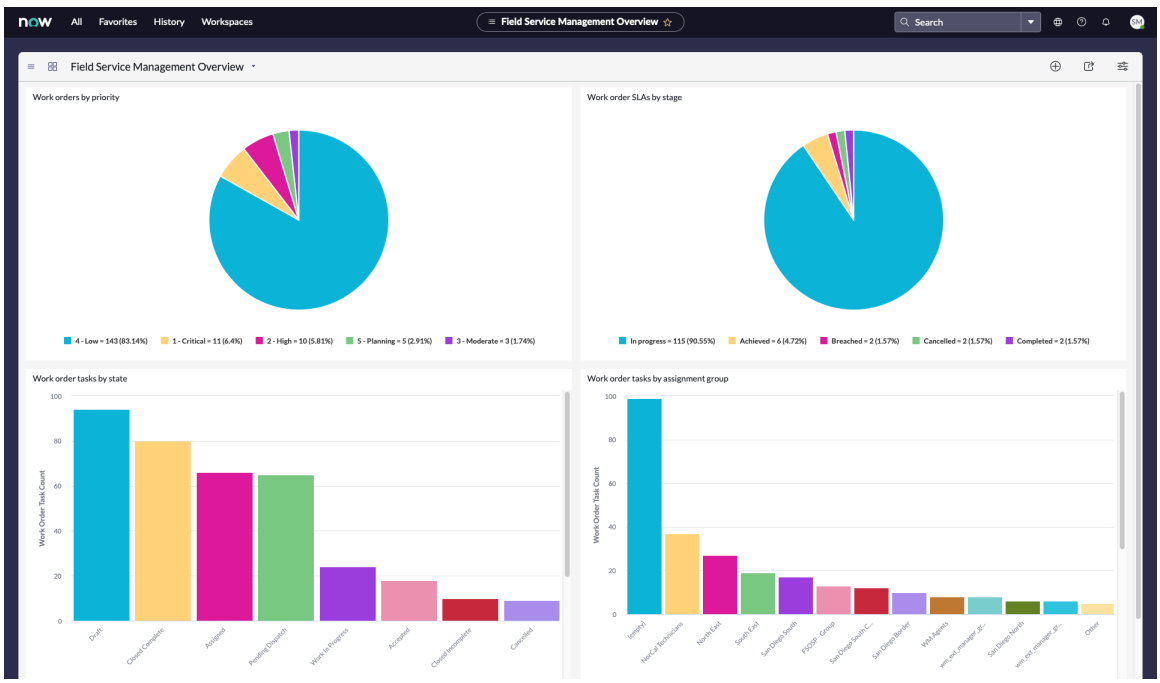
이 플러그인을 활성화하면 Performance Analytics 옵션이 현장 서비스 메뉴에 추가됩니다. Field Service Performance Analytics 홈페이지를 보려면 이 옵션을 클릭합니다. 여기에는 다음 보고서가 포함됩니다.

- 작업 주문 작업에 대한 생산적인 에이전트 시간 비율(%)
- 작업 주문 작업에 대한 에이전트 사용률(%)
- 작업 주문 작업에 대한 예상 기간 대비 실제 기간 비율(%)
- 작업 주문의 평균 종결 시간
- 새로운 작업 주문 수
- 미해결 작업 주문 수
- 종결된 작업 주문 수

주:
Performance Analytics를 설치한 경우, Field Service Management Performance Analytics 플러그인(com.snc.work_management_pa)이 자동으로 Field Service Management 플러그인의 일부로 활성화됩니다.

현장 서비스 플랫폼 분석 대시보드

대시보드에는 현장 서비스 플랫폼 분석 할당 그룹에 대한 작업 주문 및 작업 주문 작업의 일별 및 주별 진행률이 표시됩니다.



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.

필요한 **Now Platform** 역할

- 이 분석 및 보고 솔루션을 설치하고 활성화하는 wm_admin입니다.
- 작업 주문 및 작업 주문 작업의 성과를 보려면 wm_manager 역할이 필요합니다.

현장 서비스 퍼포먼스 분석 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 현장 서비스 〉 퍼포먼스 분석.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

현장 서비스 사용자 역할별 퍼포먼스 분석 대시보드 액세스

사용자	대시보드 사용
현장 서비스 관리자	전반적인 에이전트 생산성과 에이전트 사용률을 측정합니다. 할당 그룹 내 에이전트의 성과를 비교합니다. 계획된 작업 기간의 편차를 측정합니다.

표시기

현장 서비스 Performance Analytics 대시보드에는 다음과 같은 핵심성과지표가 표시됩니다.

작업 주문 열기
: 아직 종결되지 않은 작업 주문 수입니다.

작업 주문의 평균 해결 시간
: 작업 주문을 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.

작업 주문 작업에 대한 생산적인 시간 비율(%)
: 지난 60일 동안 에이전트가 작업을 수행하는 데 소요된 시간입니다.

작업 주문 작업에 대한 에이전트 사용률(%)
: 지난 60일 동안 작업에 할당된 에이전트 수입니다.

종결된 작업 주문
: 종결 상태의 작업 주문 수입니다.

주간 신규 작업 주문 대 종결된 작업 주문
: 한 주에 오픈된 총 작업 주문 수와 해당 주에 종결된 작업 주문 수의 비교

작업 주문 작업에 대한 계획된 기간 대 실제 기간(시간)
: 작업 주문 작업에 대한 총 계획된 시간과 에이전트가 작업 주문 작업을 해결하는 데 걸린 실제 시간을 비교한 결과입니다.

계획된 작업 주문 작업 기간의 주간 편차
: 일주일 안에 작업 주문 작업을 완료하기 위해 계획된 기간과 실제 시간 간의 시간 차이입니다.

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

세부 항목

- 담당 그룹
- 상태
- 담당자
- 우선순위

필터

퍼포먼스 분석 대시보드 필터

이름	유형	UI 제어 유형	설명
담당 그룹	참조	단일 입력 선택	선택한 할당 그룹을 기준으로 작업 주문 작업 표시기 결과를 필터링합니다.

현장 서비스 의 퍼포먼스 분석 대시보드**Configurable Workspace**

대시보드에는 현장 서비스 플랫폼 분석 할당 그룹에 대한 작업 주문 및 작업 주문 작업의 일별 및 주별 진행률이 표시됩니다.

현장 서비스 관리

필요한 **Now Platform** 역할

- 이 분석 및 보고 솔루션을 설치하고 활성화하는 wm_admin입니다.
- 작업 주문 및 작업 주문 작업의 성과를 보려면 wm_dispatcher 역할이 필요합니다.

현장 서비스 퍼포먼스 분석 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 현장 서비스 〉 퍼포먼스 분석.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

퍼포먼스 분석 대시보드 사용 사례 시나리오

사용자	대시보드 사용
디스패처	전반적인 에이전트 생산성과 에이전트 사용률을 측정합니다. 디스패처가 소유한 할당 그룹 전체에서 에이전트의 성과를 비교합니다. 계획된 작업 기간의 편차를 측정합니다.

표시기

현장 서비스 Performance Analytics 대시보드에는 다음과 같은 핵심성과지표가 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.

작업 주문 열기

아직 종결되지 않은 작업 주문 수입니다.

작업 주문의 평균 해결 시간

작업 주문을 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.

작업 주문 작업에 대한 생산적인 시간 비율(%)

지난 60일 동안 에이전트가 작업을 수행하는 데 소요된 시간입니다.

작업 주문 작업에 대한 에이전트 사용률(%)

지난 60일 동안 작업에 할당된 에이전트 수입니다.

종결된 작업 주문

종결 상태의 작업 주문 수입니다.

주간 신규 작업 주문 대 종결된 작업 주문

한 주에 오픈된 총 작업 주문 수와 해당 주에 종결된 작업 주문 수의 비교

작업 주문 작업에 대한 계획된 기간 대 실제 기간(시간)

작업 주문 작업에 대한 총 계획된 시간과 에이전트가 작업 주문 작업을 해결하는 데 걸린 실제 시간을 비교한 결과입니다.

계획된 작업 주문 작업 기간의 주간 편차

일주일 안에 작업 주문 작업을 완료하기 위해 계획된 기간과 실제 시간 간의 시간 차이입니다.

세부 항목

- 담당 그룹
- 상태
- 담당자
- 우선순위

필터

퍼포먼스 분석 대시보드의 필터 옵션

이름	유형	UI 제어 유형	설명
담당 그룹	참조	단일 입력 선택	선택한 할당 그룹을 기준으로 작업 주문 작업 표시기 결과를 필터링합니다.

인력 보고서 및 분석 구성

인력 보고서 및 분석을 구성하려면 인력 성과 및 생산성과 관련된 데이터를 수집, 분석 및 해석하는 시스템과 프로세스를 설정해야 합니다.

주요 메트릭을 정의하고, 데이터 수집 방법을 구현하고, 분석 도구를 활용하여 의미 있는 인사이트를 생성할 수 있습니다. 인력 보고서 및 분석을 구성함으로써 기업은 인력 관리를 최적화하고, 개선 영역을 식별하고, 데이터 기반 의사 결정을 내려 전반적인 운영 효율성을 향상시키는 귀중한 정보를 얻을 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.

현장 서비스 관리용 예측 인텔리전스 구성

예측 인텔리전스 솔루션 정의는 다양한 작업을 수행하는 에이전트를 지원하는 데 도움이 됩니다.

활성화 예측 인텔리전스 대상 현장 서비스 관리

관리자 역할이 있는 경우 예측 인텔리전스 for 현장 서비스 플러그인(com.snc.fsm_ml)을 현장 서비스 관리 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

시작하기 전에

를 사용하려면 Now Platform의 나머지 부분에서 별도의 구독이 필요합니다.

구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 구독을 구매하면 특정 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 유료 플러그인이 자동으로 활성화되지 않은 경우, 인스턴스의 모든 애플리케이션 목록에서 수동으로 활성화할 수 있습니다.

주:

구독을 구매하기 전에 Now Support 서비스 카탈로그에서 요청하면 무료로 비프로덕션 인스턴스의 기능을 평가할 수 있습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 예측 인텔리전스 for 현장 서비스 관리 플러그인(com.snc.fsm_ml)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.

예측 인텔리전스 작업 주문 솔루션 정의용

인스턴스 기록을 사용하여 문제에 대한 솔루션을 빌드합니다 현장 서비스 관리 .

솔루션 정의

솔루션 정의는 둘 다 예측 인텔리전스 활성 상태인 인스턴스에서 템플릿으로 사용할 수 있습니다 현장 서비스 관리 . 솔루션 정의 및 해당 유형에 대한 자세한 내용은 Predictive Intelligence 를 참조하십시오. 고유한 솔루션 정의 기록을 생성할 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.

현장 서비스 관리에 대한 솔루션 정의

솔루션 정의	솔루션 유형	설명
유사한 작업 주문	유사성	간단한 설명 필드의 텍스트에 따라 유사한 작업 주문을 권장합니다.
유사한 지식 문서	유사성	지식 문서의 텍스트, 간단한 설명 및 설명 필드에 있는 텍스트를 작업 주문 또는 작업 주문 작업의 간단한 설명 필드와 비교하여 유사한 지식 문서를 권장합니다.
유사 파트 요구 사항	유사성	짧은 설명의 텍스트와 유사한 작업 주문 작업에서 수집한 기타 인사이트을 기반으로 작업 주문 작업에 대해 유사한 부품 요구 사항을 권장합니다.
작업 주문을 주제로 그룹화	클러스터링	간단한 설명 필드의 텍스트를 기반으로 유사한 작업 주문을 주제로 클러스터링합니다.

예: 작업 주문 작업에 대한 유사한 부품 요구 사항 제안

이 예에서는 의료 장비 유지관리 관리자가 애플리케이션에서 현장 서비스 관리 유사성 정의 솔루션을 업데이트하고 교육하여 작업 주문 작업에 대한 유사한 부품 요구 사항을 제안하는 사용 사례를 제공합니다.

문제 시나리오

의료 장비 유지 관리 관리자인 Joy는 의료 장비 서비스의 상대적으로 낮은 초기 성공률에 불만을 표명했습니다. 이 문제는 주로 기술자가 처음 방문할 때 필요한 부품에 접근할 수 없었기 때문에 발생했습니다. 이 문제를 해결하려면 관리자가 이전 서비스 이력을 기반으로 부품 요구 사항을 작업 주문 작업에 추가해야 합니다. 그러나 이 프로세스는 시간이 많이 걸리고 작업에 대한 철저한 평가가 필요합니다.

해결 방법: 유사성 솔루션 사용 예측 인텔리전스

Joy는 작업 주문 작업에 대해 유사한 부품 요구 사항을 자동으로 제안하여 작업 종결 등급을 개선하기 위해 다음을 현장 서비스 관리 구현 예측 인텔리전스 하기로 결정합니다. 이는 작업 주문 작업의 과거 서비스 기록을 활용하도록 머신 러닝 솔루션을 교육함으로써 달성됩니다.

이제 Joy는 관리자와 협력하여 에서 제공하는 예측 인텔리전스 머신 러닝 솔루션을 학습시킵니다 현장 서비스 관리. 이 솔루션은 기존 레코드를 수집하고 새 레코드와 비교하도록 설계되었습니다. 관리자는 예측 인텔리전스 기능을 활용하여 유사 부품 요구사항 유사성 솔루션을 교육하여 작업 주문 작업에 필요한 유사한 부품 요구사항을 제안하는 프로세스를 자동화합니다. 이는 부품 요구사항 기록을 작업 주문 작업 기록과 비교하고 관련 결과를 제공함으로써 달성됩니다.

솔루션을 교육하기 위해 Joy는 유사성 솔루션 교육에 대해 설명된 지침에 따라 유사성 정의 양식에 다음 값을 입력합니다. 자세한 내용은 작업 주문 작업에 대해 유사한 부품을 제안하는 유사성 솔루션 교육 문서를 참조하십시오.

필드	값
레이블	유사 부품 요구 사항

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값
이름	ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements
테이블	파트 요구 사항 〔sm_part_requirement〕
필드	간단한 설명, 설명, 기술 및 자산 표시
테스트 테이블	작업 주문 작업 〔wm_task〕
테스트 필드	설명, 간단한 설명, 기술 및 자산 필드
필터	〔작업 주문 task_Asset〕〔이다〕〔비어 있지 않음〕
처리 언어	영어
스톱 워드	기본 영어 스톱 워드
교육 빈도	30일 마다
업데이트 빈도	1일 마다

작업 주문 작업에 대해 유사한 부품을 제안하는 유사성 솔루션 교육

유사 부품 요구 사항 유사성 정의 솔루션을 업데이트하고 교육하여 작업 주문 작업에 필요한 부품을 제안합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
유사 부품 요구 사항 유사성 솔루션은 기존 기록을 수집하고 유사한 새 기록과 비교합니다. 과거에 자주 사용되었던 작업 주문 작업에 필요한 부분을 제안하는 데 도움이 됩니다. 이 솔루션은 부품 요구사항 테이블에 저장된 사전 정의된 부품 요구사항 기록을 활용하여 정확한 권장 사항을 제공합니다.

특정 작업 주문 작업 필드를 기반으로 부품 제안을 사용자 지정하려면 이 유사성 솔루션을 수정해야 합니다. 유사성 솔루션이 올바르게 작동하려면 작업 주문 작업 [wm_task] 데이터베이스의 부품 요구사항 [sm_part_requirement] 테이블에 인스턴스 구성 ServiceNow 에 필요한 개수 이상의 기록 세트가 있어야 합니다. 필요한 기본 최소 수는 1만입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션 정의.
2. 유사성 정의 목록에서 유사 부품 요구사항 솔루션 정의 (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements)를 검색하여 선택합니다.
3. 유사성 정의 양식에서 부품 요구사항에 대한 기본 필드 값을 확인합니다.

> **주:**
> 애플리케이션 범위가 애플리케이션용으로 현장 서비스 관리 설정 예측 인텔리전스 되지 않은 경우 양식을 편집할 수 없고 경고 메시지가 표시됩니다. 양식을 편집 가능하게 만들려면 메시지 끝에서 여기라는 단어를 클릭하십시오.

유사성 정의 양식

필드	설명
레이블	유사성 솔루션의 고유한 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
이름	솔루션 레이블 값을 입력하면 이 필드는 레이블 값과 유사한 시스템 할당 이름으로 자동으로 채워집니다.
테이블	다른 유사한 기록과 비교하여 교육하려는 부품 요구사항 기록이 들어 있는 테이블입니다. 테이블 값을 할당하면 필터 조건과 일치하는 기록 수를 보여주는 링크가 양식에 나타납니다.
필드	식별하려는 작업 주문 작업이 포함된 부품 요구 사항 기록의 텍스트를 포함하는 필드 유형입니다. 부품 요구사항 [sm_part_requirement] 테이블에서 열을 선택하여 작업 주문 작업, 간단한 설명 및 기타 필드와의 유사성을 비교할 수 있습니다.
테스트 테이블	부품 요구사항 기록과 비교할 작업 주문 작업 기록이 들어 있는 테이블입니다.
테스트 필드	부품 요구사항 필드와 유사하거나 관련 있는 텍스트를 포함할 가능성이 있는 작업 주문 작업의 필드입니다. 이러한 필드는 부품 요구사항 필드와의 유사성 일치에 사용됩니다.
필터	필드 기록에 적용된 필터 조건은 부품 요구 사항 권장 사항에 대한 작업 주문 작업 기록을 필터링합니다.
처리 언어	솔루션 정의에서 교육하려는 데이터 세트의 지배적 언어입니다. 데이터 세트 언어가 영어인 경우 영어를 선택합니다. **주:** 처리라는 용어는 솔루션 교육의 일부로 사용되는 언어별 단계 중 일부를 나타냅니다. 이러한 단계에는 단어 토큰화, 스톱 워드 제거, 어간 추출 등이 포함될 수 있습니다.
스톱 워드	검색에서 제외되는 처리 언어의 공용 단어(예: 전치사)입니다. 처리 언어를 선택하면 시스템이 자동으로 동일한 언어를 사용하는 스톱 워드 목록을 추가합니다. 예를 들어, 처리 언어가 이탈리아어인 경우 기본 이탈리아어 스톱 워드 목록이 나타납니다.
교육 빈도	유사성 솔루션 정의에 대한 모델을 재교육해야 하는 빈도입니다.
업데이트 빈도	유사성 결과를 검색하기 위해 모델에 새 기록을 포함하는 빈도입니다.

자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육 을 참조하십시오.

4. 옵션: 교육 요청 일정 관련 목록에서 유사 부품 요구 사항 솔루션 정의를 교육하기 위한 일정을 업데이트합니다.
   기본적으로 교육 요청 일정은 주기적으로 진행되며 30일마다 실행됩니다.
5. 업데이트 및 재교육을 클릭합니다.
6. 유사한 부품 요구 사항 솔루션 정의(ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements)를 열고 ML 솔루션 관련 목록에서 진행률 열의 교육 솔루션 진행 상태를 확인합니다.
   진행률이 100%인 경우 ML 솔루션 관련 목록에서 유사성 점수를 기반으로 유사성 예시를 검토하고 유사성 점수 임계값을 업데이트하여 부품 요구사항 제안에 더 유용한 컨텐츠를 포함할 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.

7. 옵션: 유사성 점수 임계치를 업데이트합니다.

   a. 활성 열에서 솔루션에 대한 링크를 클릭합니다.

   b. ML 솔루션 양식의 유사성 예 관련 링크를 클릭하여 유사성 예시를 검토합니다.
   자세한 내용은 솔루션 유사성 예시 검토 를 참조하십시오.

   c. ML 솔루션 양식의 솔루션 통계 관련 목록에서 유사성 점수 임계치 필드에 필요한 값을 입력하고 ML 솔루션 양식을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 저장을 클릭하십시오.
   자세한 내용은 유사성 점수 임계치 업데이트 를 참조하십시오.

결과
솔루션이 완료되면 작업 주문 작업에 대해 선택된 필드와 유사한 필수 부품이 부품 요구사항 권장 사항으로 전송됩니다.

현장 서비스 관리 사용

위치에서 수행되는 작업을 관리하는 데 사용합니다 현장 서비스 관리 . 작업을 기술, 지리적 영역 할당, 가용 인벤토리를 기반으로 하여 에이전트에 연결합니다. 모바일 채널을 통해 운영, 현장 자원 및 고객 간에 공동 작업합니다.

작업 주문 및 작업 주문 작업 관리

올바른 기술과 일정을 통합하는 템플릿을 사용하여 작업 주문과 작업 주문 작업을 생성합니다.

현장 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 작업 주문을 만들거나, 승인, 적격성 평가 또는 종결하고 SLA를 관리합니다.

관련 정보

작업 주문 및 작업 설정

작업 주문 관리

작업 주문은 오프사이트 작업에 대한 요청입니다. 적절한 역할을 가진 사용자는 작업 주문을 만들고 작업 주문 작업에 필요한 필수 정보를 제공합니다. 그런 다음 다른 사용자들이 이러한 작업 주문을 확인하고 작업 주문을 완료하는 데 필요한 작업을 만듭니다.

Google Maps에서 지리적 위치를 사용하여 작업을 디스패치하는 방법에 대한 지침은 을 참조하십시오 디스패치 맵 사용.

작업 주문 생성

wm_initiator 또는 wm_initiator_qualifier 역할을 가진 경우 작업 주문을 생성할 수 있습니다. 완전히 새로운 작업 주문을 만들거나 다른 기록에서 작업 주문을 만들 수 있습니다.

작업 주문은 케이스, 인시던트, 변경, 문제 또는 프로젝트 작업과 같은 다른 기록 유형에서 만들 수 있습니다. 기존의 다른 작업 주문에서도 만들 수 있습니다. 각 기록에 대해 작업 주문 하나만 만들 수 있습니다.

기존의 다른 작업 주문에서 만든 작업 주문

실행 단계에서 기존 작업 주문의 범위가 변경되면 이 범위에서 다른 작업 주문을 만들 수 있습니다. 다른 작업 주문을 만드는 대신, 추가 작업을 추가하여 범위 변경을 관리할 수 있는지 여부를 분석합니다.

기존 작업 주문에서 작업 주문을 만들 때, 원래 작업 주문에서 다음 정보가 복사됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 주문 기록 참조(시작 위치 필드에서)
- 영향을 받는 CI
- 호출자
- 위치
- 우선순위
- 간단한 설명
- 설명

일부 정보는 원래 기록에서 복사되므로, 기존 작업 주문을 템플릿으로 사용하여 새 작업 주문을 만들 수 있습니다.

인시던트, 문제, 변경 또는 프로젝트 작업 기록에서 생성된 작업 주문

인시던트, 문제, 변경 기록 또는 프로젝트 작업을 오프사이트 에이전트에 할당하고 추적해야 하는 경우, 이 정보에서 작업 주문을 만들 수 있습니다. 원래 기록의 일부 정보는 자동으로 새 작업 주문에 복사됩니다.

기록 유형	작업 주문에 복사된 필드
인시던트	• 인시던트 기록 참조(시작 위치 필드에서) • 호출자 • 위치 • 우선순위 • 간단한 설명 • 설명 자세한 내용은 인시던트 관리와 통합을 참조하십시오.
케이스	• 계정 • 접촉 창구 • 영향을 받은 CI • 위치 • 자산 케이스에서 작업 주문을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 CSM 에이전트 작업 공간의 작업 주문을 참조하십시오.
문제	• 문제 기록 참조(시작 위치 필드) • 영향을 받는 CI • 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.

기록 유형	작업 주문에 복사된 필드
	• 간단한 설명 • 설명
변경	• 변경 기록 참조(시작 위치 필드) • 영향을 받는 CI • 우선순위 • 간단한 설명 • 설명 자세한 내용은 변경 관리와 통합을 참조하십시오.
프로젝트 작업 주: 프로젝트 작업에서 작업 주문을 만들려면 현장 서비스 관리를 Project Portfolio Management와 통합해야 합니다.	• 간단한 설명 • 위치 이러한 작업 주문 필드는 프로젝트 작업과 동기화됩니다. • 상태 • 예약 시작일 • 예상 종료일 동기화된 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Project Portfolio Management와 통합.

작업 주문은 적격성 평가 그룹, 위치, 시작 위치, 우선순위, 상태 등과 같은 다양한 속성을 기반으로 필터링할 수 있습니다. 이렇게 하면 유사한 작업 주문 그룹을 작성할 수 있습니다.

작업 주문 작성

오프사이트 작업이 요청되면 작업 주문을 만들어 요청을 이행하는 에이전트에게 정보를 제공합니다. 완전히 새로운 작업 주문을 만들거나, 문제, 인시던트, 변경 또는 프로젝트 작업 등의 기록 유형에서 작업 주문을 만들 수 있습니다. 또한 다른 기존 작업 주문에서 작업 주문을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_initiator, wm_initiator_qualifier 또는 admin

다음 플러그인을 설치해야 합니다

- 고객 서비스 및 소비자 서비스 포털에서 케이스 관련 작업 주문을 생성하기 위한 현장 서비스 관리(com.snc.csm_fsm_integration)가 포함된 고객 서비스.
- 설치 기반 항목에 대한 작업 주문을 생성하고 자산, CI(구성 항목) 또는 영향을 받는 설치 기반 항목을 식별하기 위한 고객 서비스 com.snc.install_base(설치 기반 관리)

이 태스크 정보

작업 주문에서 필요한 작업의 성격을 지정하고 영향을 받는 구성 항목(CI)을 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.

새 직원의 온보딩과 같은 일반 작업에 대한 작업 주문을 만들려면 작업 주문 모델 템플릿을 사용하여 필요한 모든 기록을 자동으로 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 주문을 만듭니다.

   작업 주문은 초안 단계에서 생성됩니다.

   다른 기록에서 작업 주문을 만든 경우, 원래 기록에 대한 짧은 설명이 작업 주문의 짧은 설명으로 복사됩니다. 일부 작업 주문 필드는 원래 기록의 정보로 자동으로 채워집니다. 자세한 내용은 작업 주문 및 작업 주문 작업 관리에서 확인할 수 있습니다.

2. 작업 주문 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

작업 주문 양식 필드

필드	설명
번호	작업 주문에 대한 식별 번호가 자동 생성됩니다.
회사	작업 주문을 연 회사입니다. 조회 목록은 회사 기록에서 고객으로 지정된 회사만 나타냅니다.
접촉 창구	작업이 필요한 사람입니다. 조회 목록은 선택한 회사와 연결된 사용자만 나타냅니다.
자산	이 케이스와 관련된 자산의 자산 태그 번호 또는 일련 번호입니다. 선형 자산이 설치된 경우에만 엔터프라이즈 자산 관리 선택할 수 있습니다.
영향을 받은 CI	파손된 랩톱이나 잉크가 필요한 프린터와 같은 작업이 필요한 기본 항목입니다. 구성 항목 조회 목록은 선택한 회사를 기반으로 합니다. 둘 이상의 항목에서 작업이 필요한 경우, 이들 항목을 영향을 받는 CI 관련 목록에 추가합니다. CI를 개별 작업에 할당할 때, 한정자와 디스패처는 작업 주문의 영향을 받는 **CI** 관련 목록에 있는 CI에서만 선택할 수 있습니다. 작업 주문에 있는 동일한 CI를 다중 작업 주문 작업에 적용할 수 있습니다.
선형 작업	작업 주문이 선형 자산에 대한 것임을 나타내고 작업이 단일 점진적 라인으로 정렬되도록 하는 옵션입니다. 선형 작업 옵션이 기본적으로 선택되어 있습니다. 이 옵션은 자산 필드에서 선형 자산을 선택한 경우에만 나타납니다.
시작 위치	선형 자산에 대한 물리적 위치의 시작을 표시하는 지리적 영역입니다. 시작 위치 필드는 선택한 선형 자산으로 매핑되는 위치로 자동으로 채워집니다. 이 옵션은 자산 필드에서 선형 자산을 선택한 경우에만 나타납니다.
끝 위치	선형 자산에 대한 물리적 위치의 끝을 표시하는 지리적 영역입니다. 끝 위치 필드는 선택한 선형 자산으로 매핑되는 위치로 자동으로 채워집니다. 이 옵션은 자산 필드에서 선형 자산을 선택한 경우에만 나타납니다.
서비스 조직	내부 또는 외부(벤더) 비즈니스 위치

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 서비스 조직 필드는 산업 데이터 모델 또는 서비스 조직 (com.snc.service_organization) 플러그인이 설치된 경우에만 나타납니다.
설치 기반 항목	질문이 있거나 문제가 있는 설치 기반 항목입니다.
위치	작업을 수행해야 하는 지리적 영역(물리적 위치)입니다. 위치 필드는 선택한 서비스 조직과 매핑되는 위치로 자동으로 채워집니다. 주: 케이스에서 시작된 작업 주문의 경우 위치 필드는 먼저 영향을 받는 **CI** 필드에 따라 자동으로 채워진 다음, 영향을 받는 CI 또는 위치가 제공되지 않은 경우 호출자에게 자동으로 채워집니다. 자동 입력된 위치를 사용하지 않으려면 임시 위치를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 주문 및 작업 주문 작업에서 임시 위치 설정 문서를 참조하십시오.
템플릿	이 작업 주문을 생성하기 위한 템플릿(선택사항). 조회 아이콘을 클릭하고 템플릿을 선택합니다. 선택한 템플릿에 대한 설명이 설명 필드를 채웁니다. 현장 서비스 구성 화면에서 작업이 수동으로 디스패치됨을 선택한 경우, 템플릿을 사용하는 주문에 대해 생성된 작업 주문 작업은 자동으로 보류 중인 디스패치로 전환됩니다. 템플릿에 대한 자세한 내용은 서비스 주문 템플릿 생성을 참조하십시오. 주: 미리 정의된 경우, 템플릿은 작업 의존성을 포함할 수 있으며, 이것은 작업 주문의 작업이 상속합니다.
오픈일시	작업 주문이 열린 날짜와 시간입니다.
우선순위	영향의 심각도, 영향을 받는 사용자 수 또는 기타 요인에 따른 작업 주문의 우선순위입니다. 이 작업 주문에 적용되는 SLA는 이 필드에서 선택된 우선순위로 결정됩니다.
상태	작업 주문 수명주기에서 작업 주문의 현재 단계입니다. 주: 예약됨 상태는 관리자가 에서 예약된 상태 사용 옵션을 전역 도메인 구성활성화한 경우에만 보류 중인 디스패치와 할당됨 상태 사이에 표시됩니다.
적격성 평가 그룹	작업 주문의 기술적인 세부 사항을 지정할 수 있는 그룹입니다. 조회 목록에는 선택한 위치에 연관된 자격 그룹만 표시됩니다. 위치에 대한 자격 그룹이 없으면, 모든 자격 그룹이 나열되고 어느 항목이든 선택될 수 있습니다. 이 필드는 현장 서비스 관리가 자동 적격성 평가로 구성되면 숨겨집니다.
시작 위치	작업 주문이 생성된 원래 문제, 인시던트, 변경 요청 또는 기타 작업 주문의 기록 번호입니다.
청구 가능	작업 주문에 대한 요금 또는 과금 명세서를 발급하는 옵션입니다. 이것은 청구 가능한 작업 주문에 대한 보고서를 실행하는 데 유용합니다.
간단한 설명	작업 주문에 대한 간단한 설명입니다.
설명	수행할 작업을 설명하는 자세한 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.

필드	설명
	개시자는 작업 주문을 만들지만, 한정자가 호출자와의 추가 통신을 피하기 위해 가급적이면 수행할 작업에 대한 정보를 많이 추가해야 합니다.
작업 메모	작업 주문과 이 주문이 완료된 방식에 대한 정보입니다. 이 필드는 고객에게 표시되지 않습니다. 작업 주문 수명주기 전체에서 작업 메모를 추가하여 작업을 하는 사용자가 유용한 정보를 전달하는 데 도움을 줍니다.
스케줄링	
예약 시작일	가장 빠른 작업이 시작되기로 한 날짜와 시간입니다.
예상 종료일	모든 작업의 완료가 예상되는 날짜입니다.
실제 작업 시작	가장 빠른 작업이 실제로 시작된 날짜와 시간입니다.
실제 작업 종료	마지막 작업이 실제로 종료된 날짜와 시간입니다.
요청 기한	최근 작업의 완료가 예상되는 날짜입니다. 이 날짜는 작업 주문에 대한 필수 기한 날짜에서 유지관리 일정의 지연 시간을 빼서 결정합니다.

3. 제출 또는 업데이트를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

결과
작업 주문이 생성되고 작업 주문 작업을 생성하기 위한 적격성 평가를 기다립니다.

주:
작업 주문이 *Apply Work Order template in draft status* 초안 상태일 때 작업 주문에 대한 자격을 부여하지 않고 적용된 템플릿을 기반으로 작업 주문에 대한 작업을 생성하려면 옵션과 *wm_task_initiator* 역할을 활성화해야 합니다. 이러한 구성에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 Field Service Management와 함께 설치되는 역할참조하십시오전역 도메인 구성.

다음에 수행할 작업
작업 주문 양식을 작성한 후 다음 상태로 이동합니다. 구성 대상 현장 서비스 관리. 다음 상태에서는 상태에 대한 적절한 역할을 가진 다른 사용자가 작업 주문을 처리합니다.

작업 주문 양식에서 사용할 수 있는 다음 옵션 중에서 클릭합니다.

옵션	설명
승인 준비 완료	승인 준비 완료를 클릭하여 작업 주문을 승인 대기 중 상태로 이동합니다. 이 옵션은 새 요청에 대한 승인 필요가 현장 서비스 관리에 대한 구성에서 활성화되었을 때만 나타납니다.
적격성 평가 준비	적격성 평가 준비를 클릭하여 작업 주문을 적격성 평가 대기 중 상태로 이동합니다. 작업 주문 작업은 하나도 존재하지 않으면 자동으로 생성됩니다. 작업 주문의 간단한 설명, 설명, 위치가 작업에 복사됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	적격성 평가 준비 옵션은 현장 서비스 관리에 대한 구성에서 새 요청에 대한 적격성 평가 필요가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
디스패치 준비	디스패치 준비 완료를 클릭하여 작업 주문을 디스패치 준비 완료 상태로 이동합니다. 디스패치 준비 완료 옵션은 의 현장 서비스 관리구성에서 새 요청에 대한 승인이 필요하고 새 요청에 대한 적격성 평가가 필요한 경우에만 사용할 수 있습니다.

작업 주문 적격성 평가

작업 주문 작업이 생성되고 할당되려면 작업 주문의 적격성을 평가해야 합니다. 적격성 평가 프로세스는 자동 또는 수동일 수 있습니다.

새 요청에 대한 적격성 평가 필요 옵션이 현장 서비스 관리 구성에서 설정된 방식에 따라, 적격성 평가 프로세스는 수동 또는 자동입니다.

수동 적격성 평가

새 요청에 대한 적격성 평가 필요가 활성화되면 적격성 평가 프로세스는 수동입니다. 각 작업 주문은 다음 프로세스 상태를 거쳐야 합니다.

적격성 평가 대기 중 〉 자격 만족

적격성 평가 대기 중 상태에서 모든 작업 주문 작업은 해당 역할을 가진 사용자가 적격성을 평가해야 합니다.

wm_qualifier 역할을 가진 사용자인 한정자는 디스패치 그룹을 선택하고, 작업 주문 작업을 추가하고, 부품 요구사항을 정의합니다. 또한 한정자는 영향을 받는 CI, 간단한 설명, 작업 주문에 대한 설명을 편집할 수 있습니다.

모든 작업의 적격성이 평가되면 작업 주문은 자격 만족 상태로 이동됩니다.

작업 주문 작업의 적격성을 개별적으로 또는 대량으로 평가할 수 있습니다.

자동 적격성 평가

새 요청에 대한 적격성 평가 필요가 비활성화되면 적격성 평가 프로세스는 자동입니다. 작업 주문의 적격성이 자동으로 평가되고 바로 현장 서비스 관리에 대해 구성된 다음 상태로 이동됩니다.

또한 확인된 각 작업 주문에 대해서도 작업이 자동으로 생성됩니다. 이러한 작업 주문 작업은 자동으로 적격성이 평가되지만, 여전히 수동으로 디스패치 대기열로 이동되어야 합니다. wm_initiator_qualifier 또는 wm_admin 역할을 가지는 사용자가 작업 주문 작업을 이동할 수 있습니다.

사용 가능한 디스패치 그룹 필터링

work.management.limit.location 속성은 사용 가능한 디스패치 그룹의 선택 목록이 작업 위치의 근접성을 기준으로 필터링되는지 여부를 제어합니다.

작업 주문의 적격성을 평가할 추가 정보 요청

이전 주문은 필요한 부품을 에이전트가 받을 수 있는 위치로 옮깁니다. 이전 주문을 만들기 위한 정보가 충분하지 않은 경우, 디스패처는 한정자에게 추가 정보를 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher 또는 wm_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 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패치 큐.
2. 보류 중인 디스패치 상태의 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 작업 메모 필드에 작업 주문을 반환하는 이유를 입력합니다.
4. 추가 정보 요청을 클릭합니다.

   작업 상태가 초안으로 변경되고 작업 주문 상태는 적격성 평가 대기 중으로 변경됩니다. 현장 서비스 관리가 자동 적격성 평가로 구성된 경우, 작업 주문 상태는 자격 만족으로 유지됩니다.

작업 주문 자격 부여

적격성 평가를 위해 작업 주문이 할당되면, 이 작업을 검토하고 적격성을 평가하여 이러한 작업이 디스패치된 그룹에 대한 충분한 정보가 있음을 확인하십시오. 작업 주문 작업 적격성 평가는 현장 서비스 관리가 수동 적격성 평가로 구성될 때만 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_qualifier

이 태스크 정보
현장 서비스 관리가 자동 적격성 평가로 구성된 경우에는 이 프로세스를 완료할 필요가 없습니다. 작업 주문이 자동으로 평가되고 자동으로 그에 대한 작업이 생성됩니다. 수동 및 자동 적격성 평가에 대한 자세한 내용은 작업 주문 적격성 평가를 참조하십시오.

작업 주문 양식의 작업 주문 작업 관련 목록에서 작업의 적격성을 평가할 수 있습니다. 단일 작업을 확인하거나 여러 작업을 동시에 확인할 수 있습니다. 단일 작업의 적격성을 평가할 때, 동일한 주문과 관련된 다른 작업인 형제 작업도 적격성을 평가할 수 있습니다.

주:
현장 서비스 관리가 자동으로 작업을 할당하도록 구성된 경우, 각 작업 주문 작업에 대한 디스패치 그룹도 선택해야 합니다. 디스패치 그룹을 선택하지 않으면 작업의 적격성을 평가하려면 먼저 디스패치 그룹을 선택해야 한다는 요청을 받습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 적격성 평가 대기 중을 클릭하고 작업 주문을 클릭합니다.

   Trouble?

   적격성 평가 대기 중 모듈이 보이지 않으면 현장 서비스 관리가 자동 적격성 평가로 구성된 것입니다.

2. 단일 작업 주문 작업과 해당 형제 작업의 적격성을 평가하려면:

   a. 작업 주문 작업 관련 목록에서 해당 작업을 클릭합니다.

   b. 작업 주문 작업 양식에서 자격 만족을 클릭합니다.

   c. 형제 작업 관련 목록에서 형제 작업의 적격성을 평가합니다.
   단일 형제 작업을 클릭하여 적격성을 평가하거나, 목록에서 여러 개의 형제 작업을 선택하여 적격성을 평가할 수 있습니다. 다중 작업을 선택하면 동작 선택 목록에서 자격 만족을 선택합니다.

3. 다중 작업 주문 작업의 적격성을 평가하려면:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 작업 주문 작업 관련 목록에서 각 작업 옆의 확인란을 선택합니다.

b. 동작 선택 목록에서 자격 만족을 선택합니다.

작업 주문 작업을 디스패치 대기열로 이동

현장 서비스 관리가 자동으로 작업 주문의 적격성을 평가하도록 구성된 경우, 주문에 대한 작업도 자동으로 생성됩니다. 이렇게 자동으로 생성된 작업 중 하나가 할당되면 이에 대한 디스패치 그룹을 선택하고 작업을 디스패치 대기열로 이동합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_initiator_qualifier, wm_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 내 작업 주문 작업.

2. 초안 상태의 작업을 클릭합니다.

3. 작업 주문 작업 양식에서 디스패치 그룹이 선택되어 있는지 확인합니다.

4. 디스패치 준비 완료를 클릭합니다.

예 - 작업 주문의 자격 없이 작업 생성

초안 상태일 때는 작업 주문의 자격 부여 없이 작업 주문에 대한 작업 주문 작업 및 부품 요구 사항을 작성합니다.

시작하기 전에

- 작업 주문의 자격을 부여할 필요 없이 템플릿을 기반으로 작업 주문 작업을 자동으로 생성할 수 있도록 해야 합니다 ***Apply Work Order template in draft status*** . 이 옵션은 다음으로 이동하여 찾을 수 있습니다. 현장 서비스 〉 관리 〉 구성.
- 작업 주문 템플릿, 작업 주문 작업 또는 부품 요구 사항을 만들거나 편집하려면 작업 주문이 초안 상태인지 확인해야 합니다.

필요한 역할: wm_task_initiator

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 초안 작업 주문.

2. 템플릿을 적용하여 작업 주문 작업을 생성할 작업 주문을 엽니다.

3. 작업 주문 템플릿 필드에서 작업 주문에 대한 템플릿을 선택하고 양식을 저장합니다.
선택한 템플릿을 기반으로 작업 주문 작업이 생성됩니다.

4. 옵션: 작업 주문 템플릿을 편집하여 사용자 지정 작업을 생성합니다.

a. 작업 주문 작업 관련 목록에서 기존 작업을 모두 선택합니다.

b. 선택한 행에 대한 작업 목록에서 삭제를 선택합니다.

c. 템플릿 필드로 이동하여 이 기록 미리 보기를 클릭하여 작업 주문 템플릿을 편집합니다.
작업 주문 템플릿 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 주문 템플릿 생성.

5. 임시 작업 주문 작업을 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. 작업 주문 작업 관련 목록에서 신규를 클릭합니다.

b. 필수 필드를 채웁니다.
자세한 내용은 작업 주문 작업 생성 문서를 참조하십시오.

c. 제출을 클릭합니다.

작업 주문 종결

현장 서비스 관리에서 작업 주문은 연결된 작업 주문 작업의 상태에 따라 자동으로 종결됩니다.

필요한 역할: wm_agent, wm_ext_agent.

작업 주문은 다음과 같은 시나리오에서 종결됩니다.

- 모든 작업 주문 작업이 완료 종결로 표시되면 작업 주문 상태가 완료 종결로 변경됩니다.
- 하나 이상의 작업 주문 작업이 미완료 종결로 표시되면 작업 주문 상태가 미완료 종결로 변경됩니다.

작업 주문이 종결되면 이 작업 주문에 대한 시간과 노력이 자동으로 계산됩니다. 또한 작업 주문은 비활성화되고 작업 주문 목록에서 제거됩니다.

주문이 에이전트에 할당되었으면 해당 에이전트가 두 가지 조건에서 주문을 완료하고 종결할 수 있습니다.

- 요청 수명주기가 작업 기반 구성 옵션 활성화이면 작업 주문의 모든 상태가 작업에 의해 진행됩니다. 에이전트는 작업 주문 작업 양식에서 완료 종결 버튼을 클릭하여 수동으로 종결해야 하는 작업을 종결할 수 있습니다. 작업 주문의 모든 작업이 종결되면 작업 주문이 자동으로 종결됩니다.
- 요청 수명주기는 요청 기반임 구성 옵션이 설정되고 작업 주문의 모든 작업이 종결되면, 에이전트는 요청 양식에서 완료 종결 버튼을 클릭하여 주문을 종결하고 완료할 수 있습니다.

작업 주문 취소

작업이 더 이상 필요하지 않거나 다른 작업 주문의 중복인 경우 작업 주문을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 작업 주문 수명주기 중 특정 상태에서 서로 다른 역할을 가진 사용자가 작업을 취소할 수 있습니다.

이 태스크 정보
작업 주문을 취소하면 연결된 모든 작업 주문 작업도 취소됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 모든 작업 주문.

2. 작업 주문을 클릭합니다.

3. 작업 메모 필드에 작업 주문을 취소하는 이유를 입력합니다.
작업 주문을 취소하려면 이유가 필요합니다. 이유를 제공하지 않으면 작업 메모 필드에 이유를 입력하라는 오류 메시지가 나타납니다.

4. 취소를 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.

작업 주문 삭제

추적을 위해 더 이상 사용하지 않는 기존 작업 주문은 종결하거나 취소해야 합니다. 종결 및 취소된 작업 주문은 비활성 상태이며 작업 주문 목록에 표시되지 않습니다. 중복 작업 주문과 같은 오류를 정리하지 않는 한 작업 주문을 삭제하지 마십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
작업 주문을 삭제하면 연결된 작업 주문 작업이 자동으로 삭제되므로 에이전트는 삭제된 작업 주문의 일부인 작업 주문 작업에 할당되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 모든 작업 주문.
2. 작업 주문을 클릭합니다.
   작업 주문 작업에 이전 주문이 포함된 일부 요구 사항이 있는 경우 해당 작업 주문 작업은 삭제되지 않습니다. 작업 주문을 삭제하기 전에 작업 주문 작업에 첨부된 이전 주문을 삭제합니다.
3. 삭제를 클릭합니다.
4. 확인을 요청하면 동작을 확인합니다.

작업 주문에 대한 서명된 **PDF** 요약 만들기

고객에게 종결된 작업 주문에 디지털 서명하고 확인하도록 요청합니다. 그러면 서명된 작업 주문의 PDF 요약이 만들어집니다.

시작하기 전에
다음에서 PDF 요약을 사용할 수 있는지 확인합니다. 현장 서비스 관리

필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
작업 주문이 종결되면 작업 주문 링크와 함께 알림을 받게 됩니다. 작업 주문을 열어 고객의 서명을 요청합니다.

프로시저

1. 완료된 작업 주문에 대한 메시지를 수신하면 메시지에 있는 링크를 클릭하여 작업 주문 양식을 엽니다.
   다음으로 이동하여 종결된 작업 주문을 찾을 수도 있습니다. 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문.
2. 작업 주문 양식의 제목 표시줄에서 서명 및 확인을 클릭합니다.
3. 서명 패드 창에서 고객에게 이름 필드에 이름을 입력하도록 요청합니다.
4. 고객으로서 서명 필드에 자신의 이름을 서명합니다.
5. 수락을 클릭합니다.

결과
서명된 PDF 요약이 생성되고 작업 주문 양식에 첨부됩니다.

관련 정보

종결된 작업 주문에 대해 서명된 PDF 요약 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.

의 작업 주문 **CSM** 에이전트 작업 공간

CSM 에이전트 작업 공간의 현장 서비스를 사용하여 실시간 통화 중 또는 고객과 채팅 중에 케이스에서 작업 주문을 만듭니다. 작업 주문 템플릿을 사용하여 필요한 작업을 위한 작업과 부품 요구사항을 자동으로 만들 수 있습니다.

중요사항:
릴리스부터 Tokyo 레거시 FSM 에이전트 작업 공간은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 현장 서비스 관리 구성 가능 작업 공간(com.snc.uib.fsm_agent_workspace)은 이 기능에 대한 최신 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스(KB0867184) 문서를 참조하십시오.

에이전트 작업 공간 실행 중

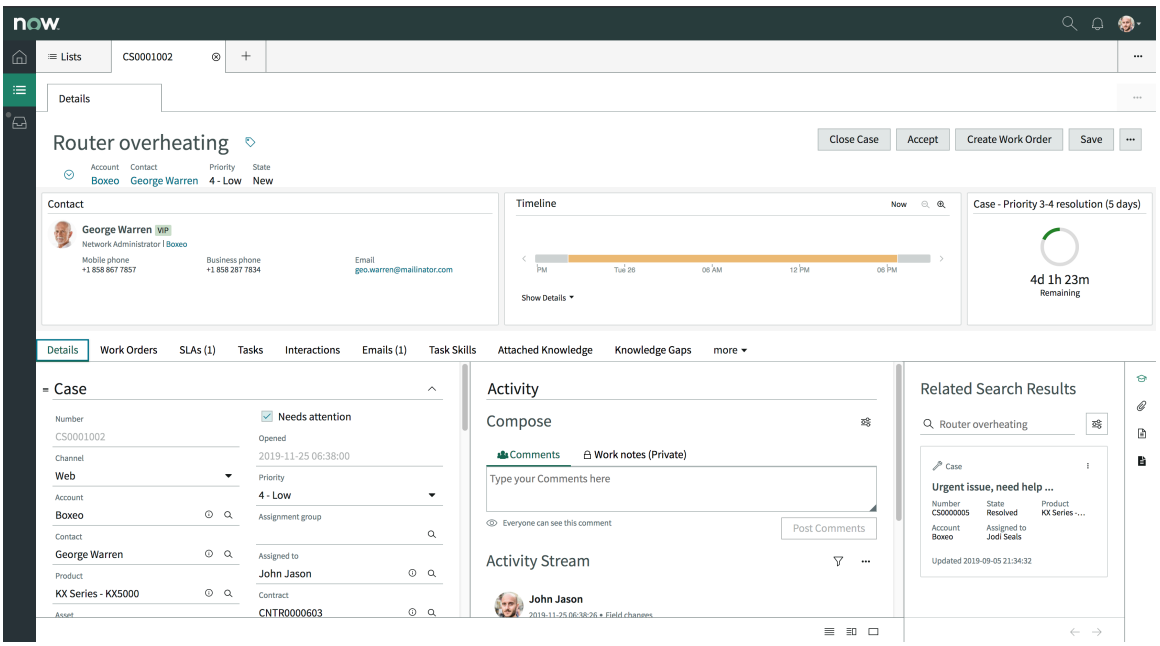
에이전트는 다음과 같이 에이전트 작업 공간을 사용합니다.

CSM 에이전트 작업 공간의 현장 서비스에 대한 비디오입니다.

주요 기능

케이스와 현장 서비스 통합

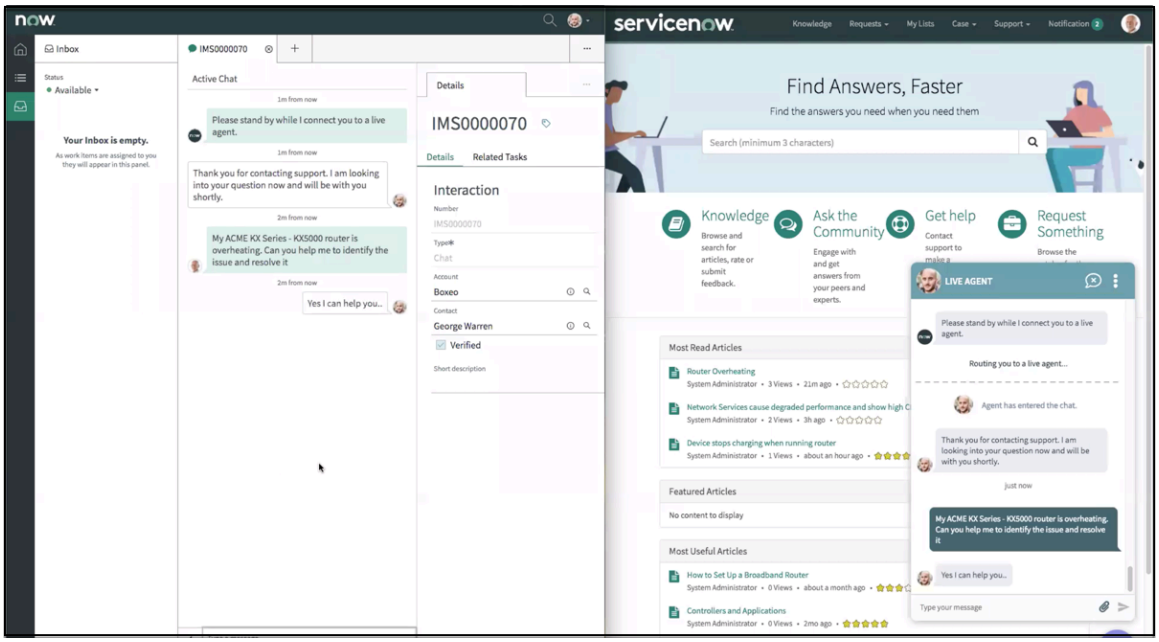
케이스를 만들고 지식베이스를 사용하여 관련 케이스 정보를 찾고, 단일 사용자 인터페이스를 사용하여 케이스에서 작업 주문과 작업 주문 작업도 생성합니다.



통합된 통신 채널

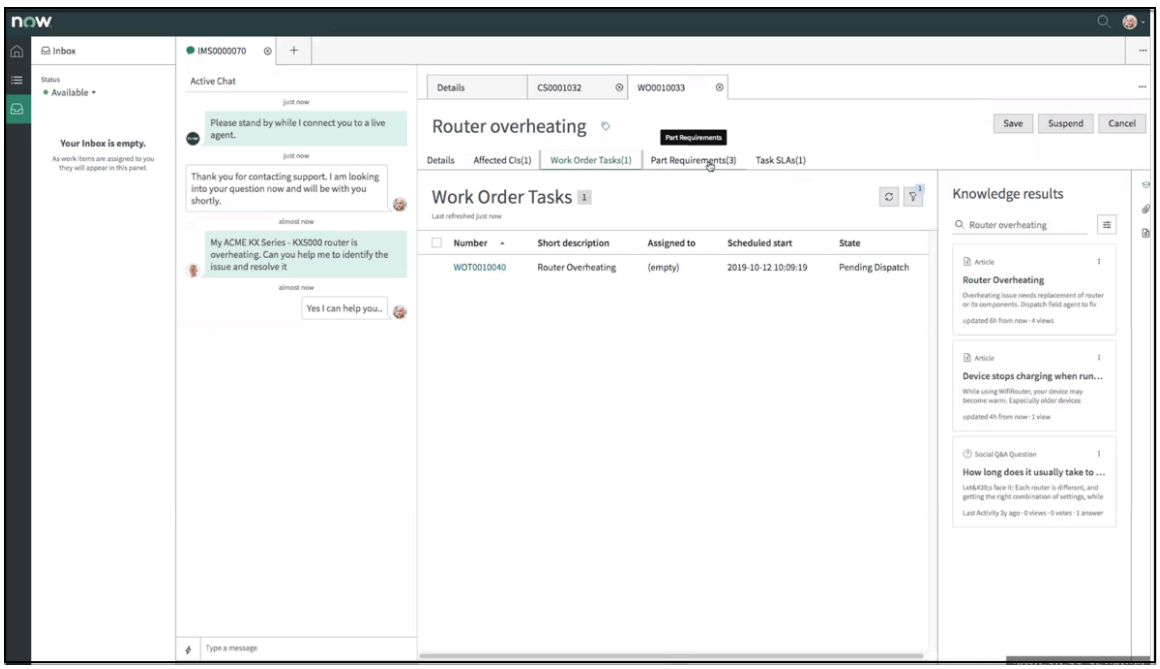
작업 공간을 사용하여 채팅이나 전화로 고객과 실시간으로 소통합니다. 기술자가 케이스를 해결하기 위해 현장에 도착하기로 예정된 시간을 알려 드리겠습니다.

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



템플릿을 사용하여 자동 작업 만들기

작업 주문에 필요한 작업, 기술, 부품을 정의한 템플릿을 사용하여 고객의 문제를 해결합니다.



관련 정보

CSM 에이전트 작업 공간의 현장 서비스

현장 서비스 에서 설정CSM 에이전트 작업 공간

에서 작업 주문 관리 CSM 에이전트 작업 공간

CSM 에이전트 작업 공간의 현장 서비스

에서 케이스를 사용하여 현장 서비스고객 서비스 관리(CSM) 에이전트 작업 공간작업 주문이 생성되는 방법과 고객 문제를 해결하는 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.

중요사항:
릴리스부터 Vancouver 레거시 FSM 에이전트 작업 공간은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 현장 서비스 관리 구성 가능 작업 공간(com.snc.uib.fsm_agent_workspace)은 이 기능에 대한 최신 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스(KB0867184) 문서를 참조하십시오.

고객의 경우, 고객 서비스 또는 소비자 서비스 포털을 사용하여 채팅을 시작할 때, CSM 에이전트는 작업 공간을 사용하여 고객과 상호 작용할 수 있습니다.

그러면 에이전트는 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

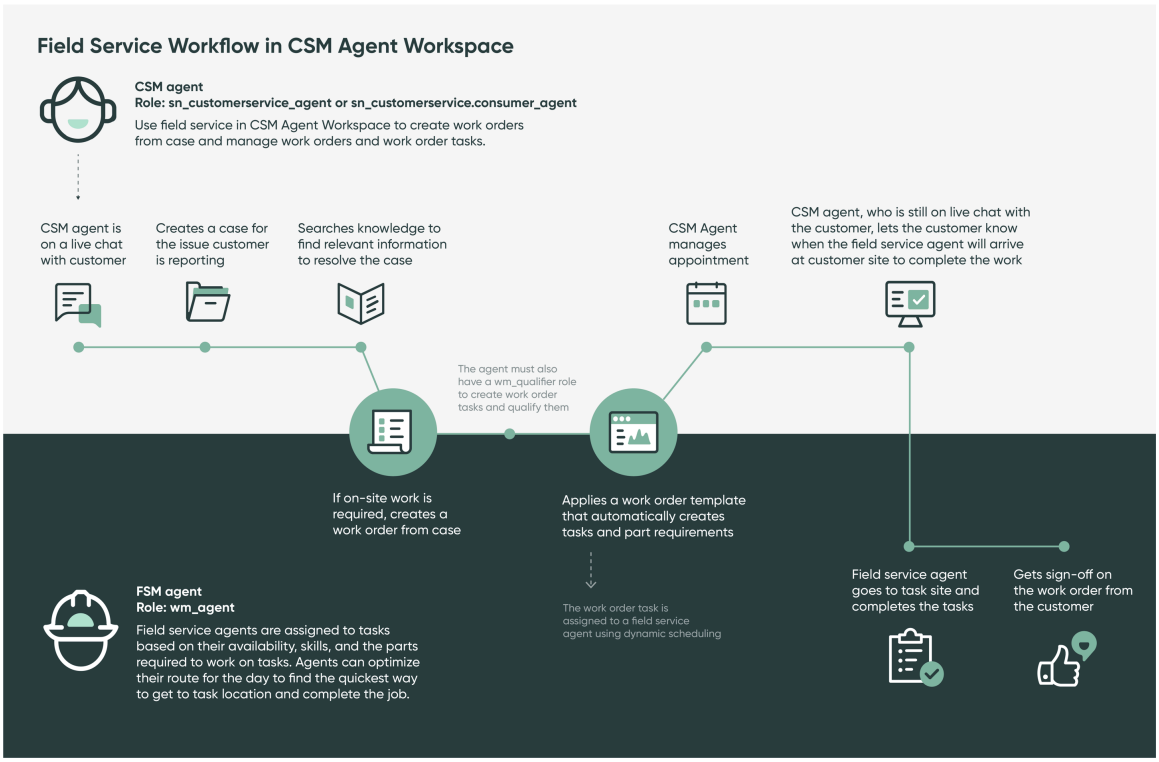
- 케이스를 만들어 문제를 해결합니다.
- 관련 지식 문서를 검색하여 케이스를 해결할 수 있는지 알아봅니다.
- 기술자의 현장 지원이 필요한 경우, 템플릿을 사용하여 작업 주문을 만듭니다.

  케이스에서 모든 관련 정보가 자동으로 작업 주문에 복사됩니다. 템플릿에는 문제를 해결하기 위한 작업, 기술, 부품 요구사항 목록이 있습니다. 작업 주문에 대해 이러한 항목은 자동으로 생성됩니다. CSM 에이전트는 작업 주문에 대한 약속을 예약할 수 있습니다.

이 작업을 수행하는 기술자는 현장 서비스 애플리케이션을 사용하여 동적으로 예약됩니다. CSM 에이전트는 채팅 중에도 기술자의 일정을 전달하여 문제를 해결합니다. 기술자는 할당된 일정에 기반하여 작업을 완료하고 고객에게서 확인을 받습니다.

다음은 CSM 에이전트가 케이스를 열고 고객을 위해 문제를 해결하는 방식을 보여 주는 예입니다.

CSM 에이전트 작업 공간의 현장 서비스 워크플로우



관련 정보

현장 서비스 에서 설정CSM 에이전트 작업 공간

에서 작업 주문 관리 CSM 에이전트 작업 공간

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 주문 템플릿

작업 주문 작업 디스패치

에서 작업 주문 관리 **CSM** 에이전트 작업 공간

CSM 에이전트 작업 공간의 현장 서비스를 사용하여 케이스에 대한 작업 주문을 만들고, 작업 주문에서 작업 주문 작업을 만들고, 작업 주문 작업의 적격성을 평가합니다.

중요사항:
릴리스부터 Vancouver 레거시 FSM 에이전트 작업 공간은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 현장 서비스 관리 구성 가능 작업 공간(com.snc.uib.fsm_agent_workspace)은 이 기능에 대한 최신 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스(KB0867184) 문서를 참조하십시오.

에서 케이스에 대한 작업 주문 만들기 **CSM** 에이전트 작업 공간

작업 주문을 케이스에 추가하여 케이스를 해결하려면 수행해야 하는 작업을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent 또는 sn_customerservice.consumer_agent

현장 서비스 관리(com.snc.csm_fsm_integration) 및 고객 서비스 설치 기반 관리 (com.snc.install_base) 플러그인이 포함된 고객 서비스가 설치되어 있는지 확인합니다.

이 태스크 정보
케이스에서 작업 주문을 만들면 케이스 양식에서 다음 필드가 자동으로 복사됩니다. 케이스의 사용자 지정된 데이터 필드에서 작업 주문으로 정보를 복사하도록 데이터 매핑을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 작업 주문 테이블로 케이스 필드 매핑.

케이스 양식의 필드	작업 주문 양식의 필드
간단한 설명	간단한 설명
담당자	오픈한 사람
번호	시작 위치
연락처	접촉 창구
계정	계정
자산	자산
연결된 CI	연결된 CI
설치 기반 항목	설치 기반 항목
위치	위치

주:
케이스에 대해 선택한 필드에 따라 설치 기반 항목 필드가 표시되거나 자산 및 연결된 **CI** 필드가 작업 주문에 표시됩니다.

첨부 클릭할 수 있습니다. 아이콘을 클릭하고 작업 주문에 첨부 파일을 추가합니다. 에이전트 지원을 사용하여 관련 문서를 검색하고 작업 주문에 첨부할 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 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 목록 아이콘( )을 클릭하고 작업 주문을 만들 케이스를 선택합니다.
3. 케이스에 대한 작업 주문을 만듭니다.
4. 옵션: 작업 주문 템플릿 필드에서 작업 주문에 대한 템플릿을 선택하여 작업과 부품 요구사항을 자동으로 적용합니다.
   작업 주문 템플릿 사용에 대한 자세한 내용은 작업 주문 템플릿을 참조하십시오.
   애플리케이션이 작업 주문을 생성하고 이를 케이스 양식과 케이스의 관련 목록에 추가합니다.

관련 정보

고객 서비스 케이스에 대한 작업 주문 생성

에서 작업 주문 작업 생성 CSM 에이전트 작업 공간

활성 작업 주문에 유사한 작업 주문 첨부

하나 이상의 유사한 작업 주문을 활성 작업 주문에 첨부하면 작업 주문 조사 및 해결을 처리하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어, 유사한 작업 주문이 제출되면 설치 유형에 대한 작업 주문을 검색하고 첨부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher, wm_qualifier, sn_customerservice_agent

시스템에서 유사한 작업 주문을 검색할 수 있도록 유사한 작업 주문 솔루션 정의를 생성해야 합니다. 자세한 내용은 작업 주문 인사이트 기반 예측 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

for 현장 서비스 관리 플러그인을 예측 인텔리전스 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 목록 아이콘( )을 클릭하고 작업 주문을 열려는 케이스를 선택합니다.
3. 유사한 작업 주문을 찾아 첨부하려는 작업 주문을 엽니다.
4. 검색 자원 선택( ) 아이콘을 클릭하고 유사한 작업 주문을 선택합니다.
   유사한 작업 주문 옵션은 작업 주문에 대한 짧은 설명을 기반으로 가장 관련성이 높고 유사한 작업 주문을 표시합니다.
   관련 검색 결과 섹션에 유사한 작업 주문이 나열됩니다.
5. 제안된 유사한 작업 주문 목록을 검토합니다.
6. 작업 주문 옆에 있는 추가 작업( ) 아이콘을 클릭하고 첨부를 선택하여 활성 작업 주문에 연결합니다.

결과
작업 주문이 성공적으로 연결되었습니다.

작업 주문 템플릿 적용

적절한 역할을 가지는 사용자는 작업 주문 템플릿을 사용하여 작업 주문, 작업, 부품 요구사항을 자동으로 만들 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: wm_admin 또는 model_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 새로 작성.
2. 템플릿 필드에서 원하는 작업 주문 템플릿을 선택하고 양식을 저장합니다.

   템플릿 정보는 다음 작업에 사용됩니다.

   - 간단한 설명, 우선순위, 청구 가능 상태를 작업 주문에 복사합니다. 또한 이 필드가 나타나면 시스템은 자격 그룹을 작업 주문 양식에 복사합니다. 자동 적격성 평가가 구성될 때는 자격 그룹이 필요 없습니다. 인시던트, 문제 또는 변경 요청에서 생성된 작업 주문은 템플릿이 선택되었을 때도 소스 작업의 짧은 설명을 표시합니다. 템플릿에서 생성된 작업 주문에 대한 작업은 항상 작업 템플릿의 짧은 설명을 표시합니다.
   - 작업 템플릿의 정보를 사용하여 작업 주문 작업을 생성합니다.

     주:
     영역 및 디스패치 그룹과 같은 필드는 영역 모델이 활성화된 경우에만 *Field_Service_Territories* 작업 주문 템플릿 또는 상태에 관계없이 선택한 위치를 기반으로 자동으로 채워집니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 모델 사용 문서를 참조하십시오.

   - 부품 요구사항을 만듭니다. 지정된 부품의 재고가 없으면 시스템은 부품 이름을 지정하는 메시지를 표시합니다.

작업 주문 작업 관리

작업 주문 작업을 사용하여 작업 주문을 완료하려면 수행해야 하는 별도의 활동을 정의합니다.

A 작업 주문 및 작업 주문 작업 관리 에는 하나 이상의 작업 주문 작업이 포함되어 있습니다. 이러한 작업을 통해 한정자는 작업 주문을 완료하려면 수행해야 하는 별도의 활동을 정의할 수 있습니다.

wm_qualifier 역할 또는 한정자 조합 역할을 가진 사용자가 작업 주문을 초안에서 적격성 평가 대기 중으로 이동할 때 작업 주문 작업이 자동으로 생성되고 작업 주문의 정보로 채워집니다. 이 사용자는 언제든지 기존 작업을 편집하거나 새 작업을 만들 수 있습니다.

현장 서비스 관리의 주요 기능은 단일 작업 주문 아래에 여러 작업 주문 작업을 만드는 기능입니다. 필요한 경우 하나의 작업 주문을 별도의 작업으로 분할하면 한정자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 단일 작업 주문의 다양한 측면을 서로 다른 에이전트에 할당합니다.
- 다른 기술 집합의 에이전트에 작업을 할당합니다.
- 다른 위치의 에이전트에 작업을 할당합니다.
- 작업의 부분을 서로 다른 시간에 예약합니다.
- 작업이 연이어 수행되도록 예약합니다.
- 여러 에이전트가 동시에 작업을 수행하도록 작업을 예약합니다.
- 필요한 경우 추가 작업을 예약하여 작업 주문을 완료합니다.
- 작업 주문을 완료하는 데 필요한 부품의 도착과 사용을 조정합니다.

작업 주문 작업 생성

작업 주문에서 작업 주문 작업을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: wm_qualifier 또는 한정자 조합 역할

이 태스크 정보
이러한 사용자는 작업 창과 계획된 기간을 포함하여, 일정 시간을 편집할 수 있습니다. 예상 종료 시간은 예상 시작 시간과 작업 기간에서 계산되며, 읽기 전용입니다.

작업 역할 예약

역할	역량 편집
wm_qualifier	초안 상태의 작업.
wm_dispatcher	보류 중인 디스패치 상태의 작업.
wm_admin	초안 또는 보류 중인 디스패치 상태의 작업.
wm_task_initiator	초안 상태의 작업.

주:
작업 주문이 *Apply Work Order template in draft status* 초안 상태일 때 작업 주문에 대한 자격을 부여하지 않고 적용된 템플릿을 기반으로 작업 주문에 대한 작업을 생성하려면 옵션과 *wm_task_initiator* 역할을 활성화해야 합니다. 이러한 구성에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 Field Service Management와 함께 설치되는 역할참조하십시오전역 도메인 구성.

프로시저
1. 작업 주문을 엽니다.
2. 작업 주문 작업 관련 목록을 클릭합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.

주:
새 요청에 대한 승인 필수 구성 옵션이 활성화된 경우 작업 주문 작업을 생성하려면 먼저 작업 주문을 승인해야 합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 주문 작업 양식

필드	설명
숫자	작업에 대한 식별 번호가 자동 생성됩니다.
상위	이 작업이 할당된 작업 주문입니다.
클론 위치	이 작업이 클론된 작업 주문 작업의 기록 번호입니다(있는 경우).
우선순위	이 작업의 우선순위입니다.
자산	작업을 실행하는 데 필요한 부품입니다.
설치 기반 항목	사용자에게 문제가 있는 설치 기반 항목입니다.
위치	작업을 수행해야 하는 지리적 영역입니다. 이 위치는 작업에 할당되는 에이전트를 결정하는 데 중요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	자동 입력된 위치를 사용하지 않으려면 임시 위치를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 주문 및 작업 주문 작업에서 임시 위치 설정 문서를 참조하십시오.
템플릿	이 작업 주문 작업을 작성하기 위한 템플릿입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 템플릿을 선택합니다.
기술	작업을 실행하는 데 필요한 기능입니다. 이 필드는 상위 작업 주문의 영향을 받는 **CI** 필드의 값을 기반으로 자동으로 설정됩니다. 작업 주문에서 영향을 받는 CI를 변경하면 새 CI에 필요한 모든 기술이 여기에 추가됩니다. 작업을 실행하는 에이전트에 대한 필수 기술을 식별하려면 양식을 확인하여 작업-기술 테이블을 표시해야 합니다.
보증 기간	작업과 관련된 하나 이상의 구성 항목에 대한 기존 보증의 표시기입니다.
상태	작업의 현재 상태입니다. 사용자가 연속적인 각 상태에 대한 작업을 완료하면 필드가 자동으로 설정됩니다.
하위 상태	더 광범위한 상태 필드 내에서 더 자세한 상태 업데이트를 제공합니다. ○ 에이전트가 작업 위치에 도달하면 시스템이 자동으로 하위 상태를 현장 도착으로 업데이트합니다. ○ 에이전트가 여정을 시작하면 하위 상태가 이동 중으로 설정됩니다. 이러한 업데이트는 지오펜싱 기술 또는 기타 위치 기반 추적 방법에 의해 트리거될 수 있습니다.
영역	영역 계획 수립 플러그인이 활성 상태이고 영역 모델이 활성화된 경우, 시스템은 작업 위치에 따라 가장 일치하는 영역을 자동으로 채웁니다. 적합한 영역이 여러 개 있는 경우, 시스템은 해당 플러그인이 설치된 경우 용량과 예약을 고려하여 가장 낮은 순위의 영역이 채워집니다.
디스패치 그룹	○ 작업을 완료하기 위해 에이전트를 선택할 수 있는 그룹입니다. 기본적으로 작업 위치에 속한 그룹만 선택할 수 있습니다. 위치에 대한 디스패치 그룹이 없으면 작업 할당을 위해 모든 디스패치 그룹이 나열됩니다. ○ 가장 일치하는 디스패치 그룹은 영역 모델이 활성화된 경우에만 *Field_Service_Territories* 작업에 언급된 영역에 따라 자동으로 채워집니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 모델 사용 문서를 참조하십시오. **주:** 지역에 따라 여러 디스패치 그룹이 채워진 경우에는 목록에서 수동으로 디스패치 그룹을 선택해야 합니다.
할당 그룹	작업을 완료할 개별 에이전트 또는 벤더가 있는 그룹입니다. 기본적으로 이 필드에는 작업의 위치, 자산 및 기술을 기준으로 권장 할당 그룹이 표시됩니다. 필드가 비어 있으면 시스템은 작업 위치를 포함하는 영역을 포함하는 그룹을 검색합니다. **주:** 작업 주문 작업에 대해 서비스할 수 있는 할당 그룹이 여러 개 있는 경우, 작업 주문 작업에 대해 서비스할 수 있는 그룹이 두 개 이상 있는 경우 위치 및 할당 그룹에 따라 잠재 할당 그룹이 계산되고 자동으로 채워집니다. *Update the wm_work_order_task_potential_assignment_groups table with potential assignment groups for the work order task* 시스템 속성이 예로 설정된 경우에만 적용할 수 있습니다.
담당자	작업을 완료할 개별 에이전트, 벤더 또는 크루입니다. 이 사람은 작업 위치 근처에 있으며 할당 그룹에 속해 있습니다. 기본적으로 이 필드에는 정의된 경우 필요한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	기술을 보유한 사람만 나열됩니다. 필요한 모든 기술을 보유한 사람이 없는 경우 필드에 할당 그룹의 모든 구성원이 나열됩니다. 할당 그룹이 벤더 유형인 경우 이 필드는 벤더 그룹의 벤더 관리자로 자동 설정됩니다. 관리자가 없으면 필드가 비어 있습니다. 크루 필요 옵션을 선택하면 이 필드 이름이 할당된 크루로 변경됩니다.
작업 유형	작업을 완료하기 위해 수행할 작업의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 고장 수정 ○ 설치 ○ 계획된 유지보수
크루 필요	작업을 완료하는 데 크루가 필요함을 나타내는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 할당 대상 필드의 이름도 할당된 크루로 변경됩니다. 이 옵션은 크루 운영 플러그인이 현장 서비스 활성화된 경우에만 나타납니다.
자원 요구 사항	특정 기술을 가진 자원을 추가하여 작업을 수행하는 옵션입니다. 이 옵션은 크루 필요 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다.
할당 재설정 허용	작업의 위치, 자산 및 기술에 관계없이 선택한 영역 및 디스패치 그룹에 속하는 할당 그룹 필드의 모든 그룹을 표시하는 옵션입니다.
일정 잠금	어떤 예약 메커니즘으로도 작업이 예약되지 않도록 잠급니다. 잠긴 작업은 동적 스케줄링, 지능형 작업 권장 사항과 같은 자동화된 스케줄링 메커니즘에서 제외됩니다. 그러나 디스패처는 에이전트에 작업을 수동으로 할당할 수 있습니다. **주:** sn_fsm.set_schedule_lock_by_state 속성에서 여러 날, 크루 필요 또는 할당됨/수락됨 상태로 표시된 작업 주문 작업은 모든 일정 메커니즘에 대해 자동으로 잠깁니다.
일정 최적화를 위한 잠재적 영역	이 옵션을 선택하면 에 대한 일정 최적화작업이 고려됩니다. 엔진은 일정 최적화 작업에 가장 적합한 영역을 결정하고 할당합니다. **주:** 플러그인이 활성화된 경우에만 일정 최적화 나타납니다.
할당된 벤더	작업 완료해야 하고, 할당 그룹에서 선택된 개별 벤더입니다. 이 필드는 할당 그룹 필드에서 벤더를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
벤더 참조	선택한 벤더의 작업 활동을 추적하기 위한 참조 번호입니다. 이 필드는 할당 그룹 필드에서 벤더를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
간단한 설명	작업에 대한 간략한 설명입니다.
설명	수행할 작업에 대한 정확한 기술 설명입니다. 작업 주문 수명주기의 이후 스테이지에서 고객과 추가 통신을 피할 수 있도록 문제에 대한 상세 정보를 최대한 많이 제공하십시오.
작업 메모	각 상태를 따라 진행되는 작업 관련 정보입니다. 작업 메모는 고객에게 표시되지 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
추가 의견 (고객에게 표시)	작업이 진행됨에 따라 해당 작업에 대한 추가 정보입니다. 추가 의견은 고객이 볼 수 있습니다. 따라서 작업 제출자와 일치하도록 필요한 만큼 작업에 대한 세부 정보를 업데이트하십시오.
체크인 상태	에이전트가 지정된 작업 위치에서 체크인 버튼을 클릭하면 시스템이 자동으로 체크인 상태를 지오펜스 유효성 검사 성공으로 채웁니다. 이 상태는 에이전트가 작업 위치와 연결된 지정된 지오펜스 영역에 성공적으로 진입했음을 확인합니다. 그러나 에이전트가 체크인 옵션을 바이패스하면 이 필드에 적절한 상태가 채워집니다. **주:** 이 옵션은 양식에 추가할 때만 나타납니다.
계획됨	
기간 시작	이 작업에 대해 설정된 기간의 시작입니다.
기간 종료	이 작업에 대해 설정된 시간 창의 끝입니다. 창의 경과 시간은 예상 작업 기간 필드의 값을 초과할 수 없습니다.
예약된 여행 시작일	에이전트가 사이트로 이동하는 데 예상되는 날짜와 시간입니다. 이동 시작 시간은 현재 시간에서 1시간으로 자동 설정됩니다. 작업이 보류 중인 디스패치 상태인 경우 이 필드를 편집할 수 있습니다.
예약 시작일	작업에 대한 작업이 시작될 것으로 예상되는 날짜 및 시간입니다. 이 필드는 할당됨 상태부터 필수가 됩니다. 자동 할당을 활성화한 경우 애플리케이션은 예약된 시작 필드를 현재 날짜로 자동으로 채웁니다. 그렇지 않으면 날짜를 수동으로 입력해야 합니다.
예상 종료일	작업에 대한 작업이 종료되는 날짜입니다. 날짜는 예약 시작일과 예상 작업 기간을 기준으로 자동으로 계산됩니다.
고정 기간	서비스 기간이 고정되었음을 나타내는 옵션입니다. 고정된 서비스 기간은 에이전트의 일일 일정에서 다른 작업을 수행하기 위해 단축, 연장 또는 다시 예약할 수 없습니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 서비스 기간이 유연한 것으로 간주되어 일정을 조정할 수 있습니다. **주:** 유연 작업 창은 작업 경로와 자동 할당을 최적화하여 일정을 변경할 수 있지만, 고정 창은 그럴 수 없습니다. 고정 창 작업이 에이전트의 일정에 맞지 않으면 작업이 라우팅되거나 디스패치되지 않습니다.
일정 항목 전체에 할당	여러 일정 항목 또는 여러 날에 걸쳐 작업 주문 작업을 예약하는 옵션입니다. 이 옵션은 Multi-Day Task Scheduling 플러그인이 활성화된 경우에만 현장 서비스 나타납니다.
액세스 시간	명시적으로 정의된 액세스 시간 동안 작업 주문 작업을 예약하는 옵션입니다. 이 옵션은 액세스 시간 관리 플러그인이 현장 서비스 관리 활성화된 경우에만 나타납니다.
수용 기간	작업 수용 기간(일 수 및 시간)입니다.
수용 기한 날짜	수락 기한입니다. 이 필드는 작업에 할당된 시간과 수용 기간을 기준으로 계산됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 여행 기간	작업 현장까지의 예상 이동 시간입니다. 에이전트에 작업을 할당하거나, 작업이 실행되는 순서를 변경하거나, 작업의 시작 날짜 및 시간을 변경하면 기간이 업데이트됩니다. 이 필드는 자동으로 1시간으로 설정됩니다. 에이전트의 위치와 일정을 기준으로 계산됩니다. 에이전트가 수동으로 업데이트할 수도 있습니다. 작업이 보류 중인 디스패치 상태인 경우 이 필드를 편집할 수 있습니다.
예상 현장 버퍼 기간	디스패처는 에이전트가 지정된 작업 현장에 도달하는 데 필요한 기간을 예상할 수 있습니다. 에이전트가 현재 위치에서 작업 현장에 도착하는 데 걸리는 대략적인 시간을 나타냅니다.
현장 도착 지오펜스 반경	작업 사이트 위치 주변의 가상 울타리 또는 둘레의 반경입니다. 작업 사이트 위치의 중심에서 가상 지오펜스의 외부 경계까지의 거리를 지정합니다. 지오펜스는 에이전트가 작업 현장에 도착한 것으로 간주되는 경계 역할을 합니다. 에이전트가 이 반경에 들어오면 지정된 위치에 물리적으로 있음을 나타냅니다.
현장 도착 지오펜스 거리 단위	지오펜스 내에서 에이전트의 현재 위치와 작업 사이트 위치 사이의 거리를 측정하는 데 사용되는 단위입니다. 지오펜스 내에서 에이전트의 현재 위치와 작업 현장 위치 사이의 거리를 정량화하는 데 사용되는 측정 단위를 나타냅니다. 단위는 킬로미터와 마일 단위로 측정됩니다. **주:** 작업 주문 작업의 현장 도착 지오펜스 반경 및 현장 도착 지오펜스 거리 단위 필드 는 OnsiteGeofenceConfig 확장점에 설정된 구성에 따라 기본값으로 자동으로 채워집니다. 자세한 내용은 Field Service Management의 확장점 문서를 참조하십시오.
예상 작업 기간	예상 작업 시간입니다. 기간은 창의 총 시간을 초과할 수 없습니다. 이 필드는 자동으로 1시간으로 설정됩니다. 작업이 초안 또는 보류 중인 디스패치 상태인 경우 이 필드를 편집할 수 있습니다.
실제	
실제 여행 시작일	에이전트가 사이트를 방문한 날짜 및 시간입니다.
실제 여행 기간	사이트로 이동하는 데 걸리는 시간의 길이입니다.
실제 현장 도착	에이전트가 지정된 작업 현장에 실제로 도착하는 정확한 시간입니다.
실제 현장 도착 버퍼 기간	에이전트가 실제 작업을 시작하기 전에 작업 사이트에서 소비하는 시간을 자동으로 채웁니다. 에이전트가 도착한 후 할당된 작업을 수행하기 전에 작업 현장에 남아 있는 시간을 나타냅니다.
실제 작업 시작일	작업이 시작되는 시간입니다. 이 필드는 실제 이동 시작 필드를 수동으로 추가하거나 이동 시작 버튼을 클릭한 경우에만 사용할 수 있습니다.
실제 작업 종료일	작업에 대한 작업이 완료된 시간입니다.
실제 이동 기간	사이트로 이동하는 데 걸리는 시간의 길이입니다.
실제 기간	작업을 완료하는 데 소요된 총 시간입니다. 이 값은 실제 작업 시작과 실제 작업 종료 시간을 기준으로 자동으로 계산됩니다.
실제 작업 기간	작업을 시작한 후 작업에 대한 작업을 종결하기 전에 작업에 소요된 총 시간입니다. 이 금액에서 작업이 일시 중지된 시간은 제외됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
예약	
예약 기본 설정	일정을 수립하는 동안 작업 주문 작업의 우선순위를 지정하는 기본 방법입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 등급 우선순위 ○ ETA 우선순위 ○ 가장 가까운 우선순위 지정
일정 예약 방법	지능형 작업 권장, 동적 일정, 경로 최적화 또는 수동 할당과 같은 일정 최적화작업 주문 작업을 할당하는 데 사용되는 일정 방법입니다.
초과 근무 허용	정규 작업 시간을 초과하는 추가 작업 시간을 승인합니다.
최적화 값	일정 수립을 일정 최적화 위해 엔진이 작업의 우선순위를 지정하도록 안내하는 데 사용되는 값입니다. 숫자가 높을수록 높은 우선순위를 나타냅니다.
페널티 기한	엔진에 대한 일정 최적화 페널티 시작을 표시하는 기한. 이 날짜는 작업에 활성 작업 SLA가 있는 경우 자동으로 채워집니다. 이 날짜는 수동으로 추가하거나 변경할 수 있습니다.
페널티 고정 비용	페널티 기한이 지난 후 발생한 총 고정 페널티 비용입니다.
분당 페널티 비용	페널티 기한이 지난 후 매분 발생하는 페널티 비용입니다. 페널티 기한을 입력해야 합니다. 페널티 기한 필드가 비어 있으면 고정비가 사용됩니다.

중요사항:
값 및 페널티 필드는 다음에 사용됩니다. 일정 최적화

5. 제출을 클릭합니다.
   작업 주문 작업이 생성됩니다.

결과
작업 주문 작업이 생성되면 고객은 SMS 및 이메일 알림을 받게 됩니다. 작업이 영역에 있고 **sn_fsm.use_query_rules** 가 활성화된 경우 연결된 에이전트, 디스패처 및 한정자만 볼 수 있습니다. 액세스는 **sn_fsm.use_query_rules** 시스템 속성을 통해 관리자가 제어하는 권리를 기반으로 합니다.

작업 주문 작업 복제

기존 작업을 복제하여 새 작업을 빨리 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_qualifier 또는 한정자 조합 역할

이 태스크 정보
복제 프로세스에서는 다음 정보가 원본 작업에서 복사됩니다.

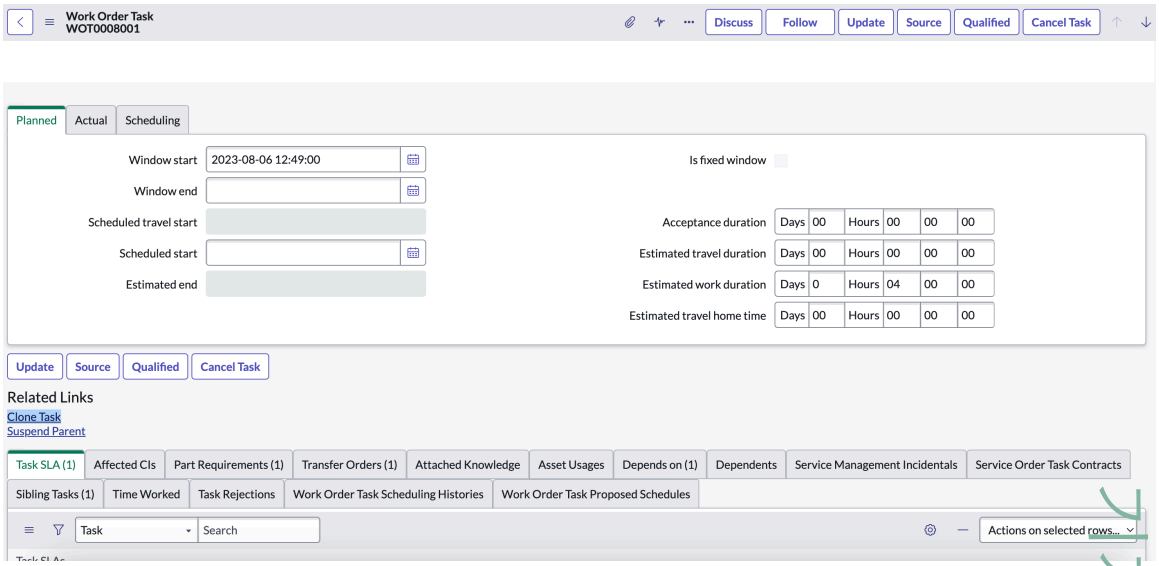
- 상위 작업 주문 참조
- 간단한 설명
- 설명
- 디스패치 그룹
- 담당 그룹

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
- 계획된 정보(예약되고 추정됨, 실제 없음)
- 필요한 기술

프로시저

1. 작업 주문의 관련 목록에서 작업을 엽니다.
2. 작업 복제 관련 링크를



선택합니다.

초안 상태의 새 작업이 생성됩니다.

작업 메모 필드의 항목에는 원래 작업 번호와 해당 작업이 복제되었음을 나타내는 텍스트가 포함됩니다.

작업 주문 작업 삭제

작업 주문 작업은 wm_admin 역할을 가진 사용자에 의해 삭제될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
작업에 이전 주문이 있는 부품 요구사항이 있으면 작업을 삭제할 수 없습니다. 이 케이스에서 작업을 삭제하려면 이전 주문을 먼저 삭제해야 합니다.

프로시저

1. 작업 주문으로 이동합니다.
2. 작업 주문 작업 관련 목록에서 작업 번호 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
3. 동작 선택 목록에서 삭제를 선택합니다.

작업에 기본 에이전트 할당

고객 계정에서 작업할 때 가장 선호하는 에이전트를 파악하여 작업에 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher, wm_manager, wm_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.

동적 스케줄링에 기술자 기본 설정을 사용하는 경우 선호하는 기술자를 추가하려면 선호하는 기술자 및 보조 기술자 우선순위 기준을 작업 필터에 추가해야 합니다. 자세한 내용은 예 - 작업에 선호하는 기술자를 할당하도록 동적 일정 구성 문서를 참조하십시오.

에 대해 일정 최적화 기술자 기본 설정을 사용하는 경우 관리자는 .작업에 선호하는 기술자를 할당하도록 정책 구성

이 태스크 정보
기술자 기본 설정은 동적 스케줄링 및 일정 최적화. 동적 일정을 사용하면 에서 작업을 디스패처 작업 공간할당하거나 작업을 자동으로 할당할 때 기술자 기본 설정이 고려됩니다. 를 사용하면 일정 최적화최적화 엔진이 작업을 자동으로 할당할 때 기술자 기본 설정이 고려됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문 작업.
2. 기본 에이전트를 추가할 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 기술자 기본 설정 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 에이전트 상세 정보를 추가하고 할당 기본 설정을제외된 에이전트로 설정합니다.

   주:
   보조는 선호 에이전트를 사용할 수 없는 경우 에이전트가 작업 주문 작업을 할당하는 두 번째 옵션임을 나타냅니다.

6. 제출을 선택합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

현장 서비스 에이전트에 작업 주문 작업이 할당되지 않도록 제외

동적 일정을 사용하여 작업 주문 작업 할당에서 에이전트 제외 현장 서비스 또는 일정 최적화.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

동적 스케줄링에 기술자 기본 설정을 사용하는 경우 제외된 기술자 무시 기준을 작업 필터에 추가하여 선호하는 기술자를 추가해야 합니다. 자세한 내용은 예 - 제외된 기술자를 무시하도록 동적 일정 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문 작업.
2. 에이전트를 할당에서 제외할 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 기술자 기본 설정 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 에이전트 상세 정보를 추가하고 할당 기본 설정을제외된 에이전트로 설정합니다.
6. 제출을 선택합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

작업 주문 작업 간 의존성 생성

작업 주문에 여러 작업이 들어 있으면 작업 간에 작업이 수행되는 순서를 결정하는 의존성을 만들 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: wm_qualifier 또는 한정자 조합 역할

이 태스크 정보
이러한 의존성은 단일 에이전트 또는 다중 에이전트가 작업을 수행하는 순서를 설정하고 적용합니다. 예를 들어, 새 서버의 작업 주문에서 한 에이전트는 서버, 업스트림 작업을 설치할 수 있고, 다른 에이전트는 설치 완료 후, 서버 다운스트림 작업을 구성할 수 있습니다.

단일 작업에 대해 여러 의존성(업스트림과 다운스트림 모두)을 지정할 수 있습니다. 시스템은 작업의 자동 할당이 가능한지 여부를 결정할 때 모든 업스트림 의존성을 고려하여 두 작업이 서로 의존하는 순환 관계를 방지합니다.

- 작업 주문 작업을 업스트림 작업으로 설정하면 다운스트림 작업을 시작하려면 이 작업을 먼저 완료해야 함을 의미합니다.
- 작업 주문 작업을 다운스트림 작업으로 설정하면 업스트림 작업이 완료될 때까지 이 작업을 시작할 수 없음을 의미합니다.

주:
의존성은 초안 상태의 작업 주문 작업에 대해서만 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 주문으로 이동합니다.
2. 초안 상태의 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 의존 대상 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 업스트림 작업 또는 다운스트림 작업을 선택합니다.
   동일한 작업 주문에 대한 작업만 나열됩니다.
5. 제출을 클릭합니다.

Example: 서버 설치 및 구성

새 서버를 설정하기 위한 작업 주문이 있다고 가정해 보겠습니다. 관련된 작업 주문 작업에는 "서버 설치"와 "서버 구성"의 두 가지가 있습니다.

- 서버 설치(업스트림 작업): 이 작업에는 서버 하드웨어를 물리적으로 설치하는 작업이 포함됩니다.
- 서버 구성(다운스트림 작업): 이 작업에는 설치가 완료된 후 서버 소프트웨어를 구성하는 작업이 포함됩니다.

종속성 설정 방법:

1. 작업 주문을 엽니다.
2. 작업 주문 작업 관련 목록으로 이동합니다.
3. "서버 구성" 작업을 선택합니다.
4. "종속 대상" 관련 목록에서 "새로 만들기"를 클릭합니다.
5. "업스트림 작업"을 선택하고 업스트림 작업으로 "서버 설치"를 선택합니다.
6. "제출"을 클릭합니다.

이 작업 주문 작업에 의존성이 있는 경우 "서버 구성" 작업을 시작하기 전에 "서버 설치" 작업을 완료해야 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.

작업 주문 템플릿을 사용하여 작업 주문 작업 의존성 생성

연관된 작업 주문에서 상속되는 작업 주문 작업 의존성을 만드는 것뿐만 아니라, 작업 의존성을 포함하는 작업 주문 템플릿도 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_qualifier 또는 한정자 조합 역할

이 태스크 정보
작업 주문에서 생성된 작업 주문 작업과 마찬가지로, 템플릿에서 상속된 의존성은 단일 에이전트 또는 다중 에이전트가 작업을 수행하는 순서를 적용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 〉 템플릿 〉 작업 주문 템플릿.
2. 새 작업 주문 템플릿을 만듭니다.
3. 작업 주문 작업을 만듭니다.
4. 작업 중 하나를 엽니다.
   - 다른 작업이 이 작업에 종속된 경우 즉, 다른 작업을 완료하기 전에 이 작업을 완료해야 합니다. 종속 〉 신규 을 클릭하고 종속 작업을 선택합니다.
   - 이 작업이 다른 작업에 종속된 경우 즉, 이 작업을 완료하기 전에 다른 작업을 완료해야 합니다. 종속 대상 〉 신규 을 클릭하고 이 작업이 종속된 작업을 선택합니다.
5. 나머지 작업에 대해 이 프로세스를 반복합니다.
6. 모든 작업에 대한 의존성을 정의했으면 업데이트를 클릭합니다.

   작업 주문 작업 의존성이 정의되었으면 새 작업 주문을 만들 때 템플릿을 선택할 수 있고, 작업 주문이 정의된 의존성과 함께 작업을 상속합니다.

에서 작업 주문 작업 생성 **CSM** 에이전트 작업 공간

작업 주문 작업을 만들어 작업 주문에 대해 만든 작업을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_qualifier와 sn_customerservice_agent 또는 wm_qualifier와 sn_customerservice.consumer_agent

프로시저

1. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
2. 다음으로 이동 작업 주문 〉 내가 만든 항목
3. 작업 주문 작업을 만들려는 작업 주문을 선택합니다.
4. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 작업 주문 템플릿을 사용하여 작업 주문 작업을 만들려면 템플릿 필드에서 검색 아이콘을 클릭하고 이 작업 주문에 대한 템플릿을 선택합니다.
   - 작업 주문 작업을 수동으로 만들려면 새로 만들기를 클릭하고 필수 필드를 채웁니다.

   필드 설명은 작업 주문 작업 작성을 참조하십시오.
5. 저장을 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.

관련 정보

에서 작업 주문 작업 자격 부여 CSM 에이전트 작업 공간

구성 가능한 작업 공간에서 작업 주문 약속 CSM 예약

에서 작업 주문 작업 자격 부여 **CSM** 에이전트 작업 공간

작업 주문과 연결된 작업 주문 작업의 적격성을 평가하여 작업을 할 수 있는 에이전트에게 디스패치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_qualifier와 sn_customerservice_agent 또는 wm_qualifier와 sn_customerservice.consumer_agent

프로시저

1. 목록 아이콘(목록)을 클릭합니다.
2. 다음으로 이동 작업 주문 〉 적격성 평가 대기 중
3. 적격성을 평가할 작업 주문 작업이 있는 작업 주문을 선택합니다.
4. 작업 주문 작업의 적격성을 평가하려면:
   a. 작업 주문 작업을 선택합니다.
   b. 디스패치 그룹 필드에서 검색 아이콘을 클릭하고 디스패치 그룹을 선택합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.
   작업 주문 작업이 보류 중인 디스패치 상태로 이동합니다. 작업 주문과 관련된 모든 작업 주문 작업의 적격성이 평가되면 작업 주문이 자격 만족 상태로 이동합니다. 작업 주문 작업 자격 부여에 대한 자세한 내용은 작업 주문 작업 자격 부여를 참조하십시오.

에 대한 작업 주문 작업의 우선순위 지정 일정 최적화

작업 주문 작업에 페널티와 값을 추가하여 작업의 중요도를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

관리자는 .디스패처가 작업 주문 작업의 우선순위를 지정할 수 있도록 정책을 구성합니다.

이 태스크 정보
최적화 페널티 및 값은 에 대해서만 일정 최적화사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문 작업.
2. 우선순위를 지정할 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 일정 탭을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   작업 주문 작업에 대한 필드 설명 목록은 다음 문서를 참조하십시오 작업 주문 작업 생성.
5. 업데이트를 선택합니다.

작업 검토

검토자는 작업 주문 작업의 세부 정보를 검토합니다. 상세 정보가 충분하면 작업을 닫을 수 있습니다. 추가 정보가 필요한 경우 에이전트가 요청된 상세 정보를 추가할 수 있도록 작업을 에이전트에게 다시 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: wm_quality_agent

현장 서비스 품질 관리 플러그인이 활성화되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 품질 관리 활성화 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
에이전트가 작업을 종결하면 검토를 위해 작업이 사용자에게 전송됩니다. 상세 정보가 충분한 경우 작업을 닫거나 에이전트에게 작업을 다시 보내 상세 정보를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 검토 중 〉 품질 검토.
2. 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 다음 중 하나를 선택합니다.
   - 작업 상세 정보가 충분하면 마감 작업을 선택합니다.
   - 추가 정보가 필요한 경우 작업 메모 필드에 에이전트에게 필요한 정보를 추가합니다. 그런 다음, 에이전트로 다시 보내기를 선택합니다.

결과
작업 상세 정보가 충분하면 작업이 종결됩니다.

추가 정보가 필요한 경우 작업이 에이전트로 다시 전송되고 하위 상태가 정보 필요로 설정됩니다. 에이전트는 선택한 작업 주문 작업에 추가 정보가 필요하다는 알림을 받게 됩니다. 모바일 에이전트# 애플리케이션에서 에이전트는 요청된 상세 정보로 작업 주문 작업을 업데이트하고 작업을 검토자에게 다시 보낼 수 있습니다. 자세한 내용은 검토된 작업에 응답 문서를 참조하십시오.

작업 주문 작업 실행

디스패처가 작업 주문 작업을 디스패치하면, ServiceNow 시스템이 자동으로 작업을 할당된 에이전트의 큐로 보냅니다.

에이전트에게는 작업 주문 작업을 수락하거나 거부할 수 있는 옵션이 있습니다. 에이전트가 작업을 수락하면 작업 상태가 자동으로 수락됨으로 변경됩니다. 작업 주문 작업 할당을 수락하는 에이전트에게 아직 개인 재고 보관실이 없으면 시스템이 자동으로 개인 재고 보관실 - 〈에이전트의 이름과 성> 이름의 개인 재고 보관실을 생성합니다. wm_agent 역할이 사용자에게서 제거될 경우, 개인 재고 보관실은 삭제됩니다.

이 페이지의 예는 작업 주문과 함께 작업을 사용하는 방법을 보여줍니다. 그러나 작업은 모든 서비스 관리 애플리케이션 에서 사용할 수 있습니다. ServiceNow 시스템은 에이전트에게 작업 주문 작업을 관리하기 위한 다음 방법을 제공합니다.

- 에이전트 작업 맵: 에이전트 작업 맵은 익숙한 Google Map에 에이전트의 위치와 그 에이전트의 해당 일에 있는 작업을 표시합니다. 서비스 관리 지리적 위치 플러그인 (com.snc.service_management.지리적 위치)이 활성화되면 에이전트 맵을 사용할 수 있습니다. 이 맵은 일반적인 작업 예약을 허용하고 에이전트의 위치 추정치를 제공합니다. 조직에서 Google Maps API for Business 키를 구매하여 시스템에 입력하면 정확한 에이전트 위치와 일부 자동 기능을 사용할 수 있습니다.
- 작업 큐: 작업 맵을 사용할 수 없는 경우, 에이전트는 애플리케이션 내비게이터에서 액세스한 큐에서 직접 할당된 작업과 그 일정을 관리할 수 있습니다.

작업 주문 작업 수락 또는 거부

해당 작업을 수행할 준비가 되었으면 작업 주문 작업을 수락합니다. 해당 작업을 수행할 수 없는 경우에는 작업을 거부하고 이유를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
에이전트가 작업을 수락하거나 거부하려면 작업이 할당됨 상태에 있어야 합니다. 디스패처는 작업 주문 작업에서 작업 거부 기록을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 나에게 할당됨.
   사용자에게 할당된 모든 작업 주문 작업 목록을 볼 수 있습니다.
2. 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 작업을 수락하거나 거부합니다.

결과
에이전트가 다른 작업에 종속된 다운스트림 작업을 수락하는 경우 업스트림 작업이 완료되기 전에 다운스트림 작업을 시작할 수 있습니다. 따라서 에이전트가 작업 시작을 클릭하면 미해결 작업 의존성이 존재한다는 메시지가 나타나고 에이전트가 작업을 시작할 것인지 묻는 메시지가 나타납니다.

에이전트 맵에서 작업 실행

에이전트는 에이전트 작업 맵의 기능을 사용하여 자신에게 할당된 작업을 수락 또는 거부하거나, 일정이 허용될 경우 근처의 할당되지 않은 작업을 맡을 수 있습니다.

시작하기 전에
서비스 관리 지리적 위치 플러그인(com.snc.service_management.geolocation)을 활성화하고 적절한 Google 지도 속성 에 Google Maps Platform 키를 입력해야 합니다.

필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
맵에서 작업 경로를 최적화하여 시스템이 가장 효율적인 경로를 결정하도록 할 수 있습니다. 초기 라우팅은 디스패처가 작업을 할당했을 때 설정된 순서를 나타냅니다. 경로 최적화는 사용자의 위치 정보를 사용하고 위치, 작업 기간, 이동 시간 또는 작업 기간과 같은 변수를 기반으로 이상적인 일정을 생성합니다. 작업과 현재 위치에 대해 색상으로 구분된 아이콘을 표시하는 에이전트 맵은 각 작업을 완료할 때 업데이트됩니다.

프로시저

다음으로 이동 현장 서비스 〉 에이전트 〉 내 맵.

다음 상태 중 하나에 있는 작업이 맵에 표시됩니다.

- 할당됨
- 수락됨
- 보류 중인 디스패치
- 진행 중

에이전트 맵 기호

에이전트 맵은 사용자의 위치, 현재 날짜에 사용자에게 할당된 작업, 수락된 작업, 아직 할당되지 않은 기타 작업을 나타냅니다.

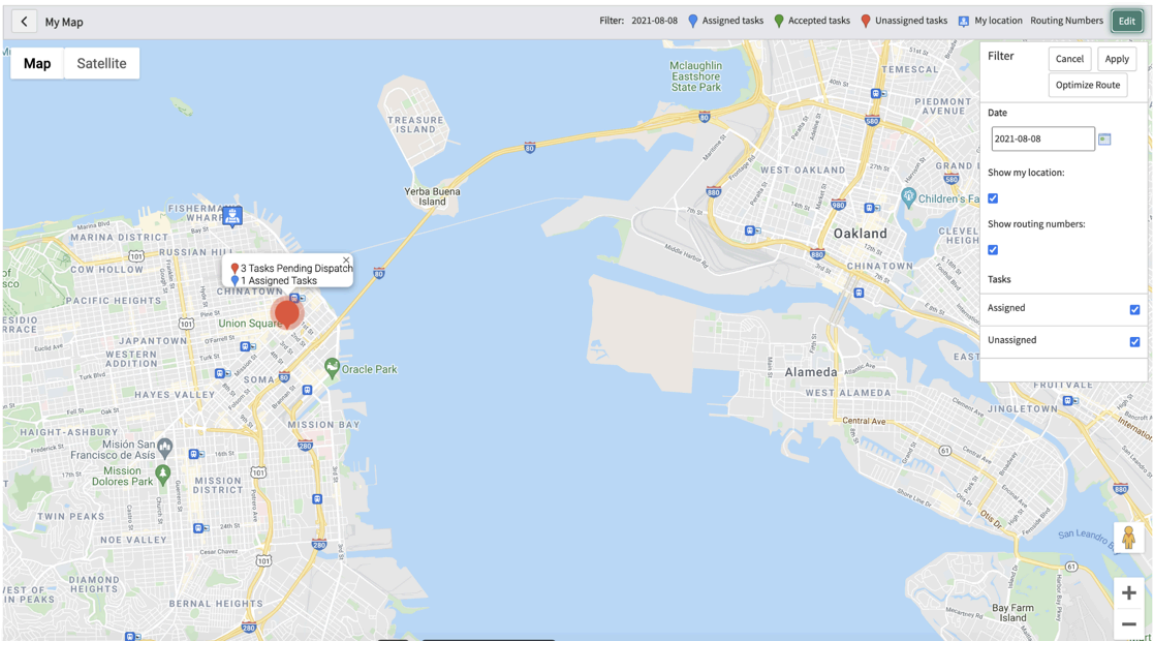
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 아이콘은 색상으로 구분되고 디스패처가 처음에 작업을 예약한 순서를 나타내는 자동 순서 번호를 표시합니다.

작업 아이콘

아이콘	직위	설명
	에이전트	맵에서 사용자의 현재 위치
	할당됨	아직 수락되지 않은 할당된 작업입니다.
	수용됨	수락되었거나 진행 중인 작업입니다.
	미할당	디스패치를 대기 중인 할당되지 않은 작업입니다. 에이전트가 일정에서 빈 시간에 맞게 이러한 작업을 수락할 수 있습니다.
	다중 작업	근접성으로 클러스터링된 다중 작업입니다. ServiceNow 시스템은 맵 뷰의 고도를 올리면서 근접성으로 클러스터에 작업을 함께 모읍니다. 클러스터 아이콘의 카운터는 시각이 바뀜에 따라 롤업된 작업 수를 나타냅니다.

에이전트 맵



에이전트 위치

Field Service Management 애플리케이션은 일련의 지리적 좌표에서 사용자의 위치를 계산합니다.

이러한 좌표는 모바일 장치에서 반환된 지리적 위치 데이터를 기준으로 미리 정의된 간격으로 업데이트됩니다. 해당 일 시작 시 사용자의 위치는 모바일 장치 좌표나 홈 오피스의 위치로부터 (둘 중 더 최근 정보) 계산될 수 있습니다. 전날부터 수행한 작업을 완료하는 날을 시작할 경우, 시스템은 해당 작업의 위치를 사용자의 시작 위치로 사용합니다. 시스템은 하루 종일 사용자의 정확한 위치를 사용하여 정확한 이동 시간을 계산하고, 사용자의 작업을 자동으로 라우팅하고, 고정 시간 기간을 예약합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
데스크톱 애플리케이션 또는 모바일 애플리케이션에서 이동 시작, 작업 시작, 작업 일시 중지, 작업 재개, 완료 종결, 미완료 종결 등의 동작을 실행하면 다음과 같은 추가 상세정보를 포함한 지리적 위치 이력 테이블에 항목이 생성됩니다.

- 작업 설명
- 작업 주문 작업 번호
- 위치 타임스탬프

맵에서 작업 관리

작업 맵의 아이콘은 사용자에게 할당된 작업의 위치와 사용자의 영역에서 할당되지 않은 작업을 표시합니다.

맵에서 작업과 경로를 관리하고, 뷰를 필터링하고, 할당되지 않은 작업을 수락할 수 있습니다. 경로 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 경로 최적화.

작업 주문 작업 정보 보기

에이전트 맵의 작업 아이콘을 클릭하면 작업 상세정보를 볼 수 있습니다.

요약 팝업 창이 작업 번호와 설명, 에이전트가 작업에 할당된 경우 에이전트의 이름, 기타 중요 정보를 나타냅니다.

클러스터 아이콘을 클릭하여 해당 위치의 상태별 작업 수를 나열하는 요약 팝업을 표시합니다. 항목을 클릭하여 맵 옆에 있는 창에 모든 작업에 대한 상세 요약을 표시합니다. 이 목록에서 개별 작업 기록에 액세스할 수 있습니다.

다음 정보는 단일 작업의 요약 팝업 창과 작업 클러스터의 요약 창에 포함됩니다.

- SLA: 이 작업이 SLA에 영향을 미치는 경우, SLA에 남은 시간.
- 우선순위: 번호별 작업 우선순위. **1**이 가장 높은 우선순위이고 **5**가 가장 낮습니다.
- 필요한 기술: 작업을 수행하는 데 필요한 에이전트 기술입니다.
- 필요한 부품: 작업을 수행하는 데 필요한 부품입니다.

요약 팝업이나 요약 창에서 작업 번호 링크를 클릭하여 기록 팝업에 해당 작업을 표시합니다. 관련 링크 아래 컨트롤을 사용하여 작업을 수락하거나 거부하고 작업을 시작하거나 완료하여 작업 상태를 업데이트합니다.

디스패치 맵의 작업 정보 표시를 사용자 지정합니다.

지정된 날짜에 에이전트에게 할당된 작업과 할당되지 않은 작업을 표시하도록 에이전트 맵을 구성합니다. 해당 일에 디스패치된 작업에 대한 에이전트 위치와 라우팅 번호를 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 내 맵

2. 편집을 클릭합니다.

3. 필요에 따라 필터 설정을 변경합니다.

4. 다음 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.

- 변경 사항을 구성에 적용하려면 적용을 클릭합니다.
- 구성에 대해 작성한 변경 사항을 취소하려면 취소를 클릭합니다.
- 에이전트의 작업 경로를 최적화하려면 경로 최적화를 클릭합니다.

작업 시작

첫 번째 작업으로 이동할 준비가 되었을 때 수행할 작업.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent.

이 태스크 정보
현장 서비스 에이전트로서 작업 주문 작업 활동을 보다 정확하게 표현하기 위해 "이동 중"과 "현장 도착"의 두 가지 하위 상태를 사용하여 이동 시간과 현장 활동을 문서화할 수 있습니다.

프로시저

1. 맵에서 작업 기록을 엽니다.
2. 작업을 수행하기 위해 이동을 시작할 때 이동 시작 을 클릭합니다.

   예약된 이동 시작 필드가 완료된 경우 이것은 필수입니다.

   - 에이전트가 이동 시작을 클릭하면 에이전트가 온다는 알림 이메일과 SMS가 고객에게 전송됩니다.
   - 작업 주문 작업을 위해 이동을 시작했는지 확인하기 위해 경로의 하위 상태가 자동으로 설정됩니다.
   - ##### ## ## ### ##/## # # 속성을 사용하도록 설정하면 체크인 옵션이 나타납니다. 자세한 내용은 전역 도메인 구성 및 현장 도착 및 체크인 문서를 참조하십시오.
3. 작업 기록을 열고 다음 중 하나를 수행하여 작업 위치에 도착 또는 체크인을 표시합니다.
   - 작업을 시작하기 전에 작업 관련 활동을 수행하려면 체크인을 클릭합니다

     주:
     이 단계에서는 에이전트가 현장에 도착하여 작업을 시작할 준비가 되었음을 알리는 알림이 고객에게 전송됩니다. 자세한 내용은 작업 주문 작업에 대한 고객 알림 문서를 참조하십시오. 하위 상태 현장 도착이 자동으로 설정되어 작업 주문 작업을 위해 출장 목적지에 도착했음을 나타냅니다.

   - 작업을 직접 시작하고 자동으로 체크 인하려면 작업 시작을 클릭합니다.
   - 실제 작업 시작 필드가 현재 시스템 시간으로 자동 업데이트되어 작업의 시작을 표시합니다.
   - 작업 주문 작업의 상태가 진행 중 으로 변경되어 작업이 활발하게 진행 중임을 반영합니다.
   - 실제 이동 기간 필드는 시스템에서 자동으로 계산됩니다. 수동으로 설정하지 않는 한, 실제 이동 시작 과 실제 현장 도착 타임스탬프 사이의 시간 차이를 측정합니다.
   - 시스템 속성인 work.management.allow.auto.timecard 및 work.management.allow.travel.task.timecard 를 활성화하면 시간 카드가 자동으로 생성됩니다. 이러한 시간 카드에는 작업의 이동 시간을 포함하여 작업에 대한 작업 기간이 캡처됩니다.
   - 작업의 이동 기간에 대해 생성된 시간 카드는 작업한 시간 관련 목록 아래에 저장됩니다. 이렇게 하면 작업 위치까지 이동하는 데 소요된 시간이 기록됩니다.
4. 작업이 완료되면 작업 기록을 열고 작업을 완료하기 위해 무엇을 했는지를 설명하는 작업 메모를 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.

5. 관련 링크 아래의 완료 종결을 클릭합니다.
   시스템은 맵을 다시 그리고 완료된 작업에 대한 아이콘을 제거합니다. 경로에서 다음으로 수락된 작업이 번호 **1**로 레이블이 변경됩니다. 에이전트 아이콘이 마지막 위치 업데이트 지역에 나타납니다.

결과
실제 작업 기간 필드에 작업 수행에 소요된 누적 시간이 입력됩니다. 총 시간에는 작업 수행을 시작한 시간부터 종결할 때까지의 시간에서 작업이 중단된 시간을 제외한 시간이 포함됩니다.

일반 모바일 UI 맵에서 작업 정보 보기

일반 모바일 인터페이스의 에이전트 맵은 에이전트의 위치, 현재 일에 에이전트에게 할당된 작업, 수락된 작업, 할당되지 않은 작업을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
필터를 사용하여 에이전트 맵에 표시되는 항목을 변경합니다. 작업이나 경로 순서 번호를 표시하고 숨기거나, 위치를 변경하거나, 날짜를 변경하여 다른 날짜의 작업을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 인터페이스에서 다음으로 이동합니다. 현장 서비스 〉 내 맵.
2. 맵 헤더에서 기어 아이콘을 클릭하여 필터 설정을 표시합니다.
3. 필요에 따라 필터 설정을 변경합니다.

옵션	설명
날짜	현재 날짜를 표시합니다. 화살표를 클릭하여 달력을 표시하고 다른 날짜를 선택할 수 있습니다.
할당된 작업 표시	기본적으로 모든 할당된 작업이 표시됩니다. 할당된 작업을 숨기려면 스위치를 비활성화하십시오.
내 위치 표시	에이전트 위치 아이콘으로 맵에 사용자의 현재 위치를 표시합니다. 맵에서 이 아이콘을 제거하려면 스위치를 비활성화하십시오. 시스템이 모바일 장치로 자동으로 사용자의 위치를 찾을 수 없으면 계속되는 작업의 위치나 홈 오피스의 위치를 사용합니다.
라우팅 번호 표시	달력에서 선택한 날짜에 디스패치된 작업에 라우팅 번호를 표시합니다. 라우팅 번호를 숨기려면 스위치를 비활성화하십시오.
할당되지 않은 작업 표시	기본적으로 할당되지 않은 작업이 모두 표시됩니다. 할당되지 않은 작업을 숨기려면 스위치를 비활성화하십시오.

4. 저장을 클릭한 다음 왼쪽 화살표를 클릭하여 맵으로 돌아갑니다.

할당되지 않은 작업 선택

에이전트는 에이전트 작업 맵에서 직접 인근의 할당되지 않은 작업을 자신에게 할당할 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: wm_agent.

이 태스크 정보
에이전트는 에이전트 작업 맵에서 직접 인근의 할당되지 않은 작업을 자신에게 할당할 수 있습니다. 다른 작업이 취소되거나 고정 작업 기간을 충족할 수 없을 때 일정을 완료하기 위해 이 작업이 필요할 수 있습니다. 작업의 예약된 시작 시간과 기간이 사용자의 경로에 맞고 이동 시간이 현실적인지 확인합니다. 작업이 사용자의 일정에서 사용 가능한 시간 슬롯에 맞지 않으면 ServiceNow 시스템은 할당을 차단하고 경고를 표시합니다.

프로시저

1. 할당되지 않은 작업을 선택하려면 사용자 근처에 있는 빨간색 아이콘을 클릭하고 작업 기록을 엽니다.
2. 관련 링크 아래에서 나에게 할당을 클릭합니다.
   작업을 사용자에게 할당할 수 있으면 다음 중 하나가 발생합니다.
   - 둘 이상의 할당 그룹에 속하는 경우, 그룹을 선택하라는 메시지가 표시됩니다. 작업의 디스패치 그룹에 속하는 할당 그룹만 표시됩니다.
   - 한 할당 그룹에만 속한 경우, 시스템은 작업을 사용자에게 할당하고 작업 주문 작업 양식에 사용자의 할당 그룹을 입력합니다.

   할당이 허용되면 작업 상태는 수락됨으로 변경되고 맵의 아이콘은 녹색으로 바뀝니다. 작업 양식에서 관련 링크 아래에 이동 시작과 작업 시작 링크가 나타납니다.

큐에서 작업 실행

조직에서 에이전트 작업 맵이 사용되지 않으면 작업 큐에서 할당된 작업을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 나에게 할당됨.
2. 재고 보관실에서 부품이 배송되거나 픽업되면 부품 배송을 확인합니다.
   a. 작업 주문 작업을 엽니다.
   b. 이전 주문 관련 목록에서 이전 주문을 엽니다.
   c. 관련 이전 주문을 열고 이전 주문 라인 목록의 기록에 액세스합니다.
   d. 파트의 위치를 기준으로 수령**(Receive)** 또는 전달**(Deliver**)을 눌러 납품을 확인합니다.
3. 작업에 대한 이동을 시작할 때 이동 시작 을 클릭합니다.

   주:
   예약된 이동 시작 필드가 완료된 경우 이 단계는 필수입니다.

   - 이동 시작을 클릭하면 에이전트가 도착했음을 알리는 알림 이메일과 SMS가 고객에게 전송됩니다.
   - 하위 상태인 이동 중이 자동으로 설정되어 작업 주문 작업에 대한 이동 시작을 나타냅니다.
   - ##### ## ## ### ##/## # # 속성을 사용하도록 설정하면 체크인 옵션이 나타납니다. 자세한 내용은 전역 도메인 구성 및 현장 도착 및 체크인 문서를 참조하십시오.
4. 작업 주문 작업을 열고 다음 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.

- 체크인을 선택하여 고객에게 도착을 알리고 작업 전 활동을 수행합니다.

  주:
  이 단계에서 고객에게 알림이 전송되어 현장 도착을 알리고 작업을 시작할 준비가 됩니다. 하위 상태 현장 도착이 자동으로 설정되어 작업 주문 작업을 위해 출장 목적지에 도착했음을 나타냅니다. 또한 체크 인 상태는 데이터베이스에 저장됩니다.

- 자동으로 체크 인하고 작업을 직접 시작하려면 작업 시작 을 선택합니다.
- 실제 작업 시작 필드가 현재 시스템 시간으로 자동 업데이트되어 작업의 시작을 표시합니다.
- 작업 주문 작업의 상태가 진행 중 으로 변경되어 작업이 활발하게 진행 중임을 반영합니다.
- 실제 이동 기간 필드는 시스템에서 자동으로 계산됩니다. 수동으로 설정하지 않는 한, 실제 이동 시작 과 실제 현장 도착 타임스탬프 사이의 시간 차이를 측정합니다.
- 작업의 이동 기간에 대해 생성된 시간 카드는 작업한 시간 관련 목록 아래에 저장됩니다. 이렇게 하면 작업 위치까지 이동하는 데 소요된 시간이 기록됩니다.
- 시스템 속성인 work.management.allow.auto.timecard 및 work.management.allow.travel.task.timecard 를 활성화하면 시간 카드가 자동으로 생성됩니다. 이러한 시간 카드에는 작업의 이동 시간을 포함하여 작업에 대한 작업 기간이 캡처됩니다.

5. 작업이 완료되면 자산 사용량을 기록합니다.
6. 작업 메모 필드에 수행한 작업에 대한 설명을 추가합니다.

   작업을 종결하려면 이것이 필요합니다.

7. 작업을 종결합니다.

결과
실제 작업 기간 필드에 작업 수행에 소요된 누적 시간이 입력됩니다. 총 시간에는 작업 수행을 시작한 시간부터 종결할 때까지의 시간에서 작업이 중단된 시간을 제외한 시간이 포함됩니다.

관련 정보

작업 주문 작업에 대한 고객 알림

현장 도착 및 체크인

현장 도착 및 체크인 프로세스를 통해 정확한 작업 위치 확인과 효과적인 시간 추적이 가능합니다.

체크인 목적

작업 위치 및 필수 구성 요소

- 에이전트가 작업 위치에 도착하면 알립니다.
- 작업을 시작하기 전 필수 조건 완료.

지오펜스 유효성 확인

- 구성된 지오펜스 반경 내에서 에이전트 위치를 확인합니다.
- 체크 인 상태는 성공, 실패 또는 건너뛴 시나리오와 같은 결과를 저장합니다. 다음 표에서는 에이전트가 체크인 단추를 클릭할 때의 다양한 시나리오 및 지오펜스 유효성 검사를 기반으로 한 결과를 간략하게 설명합니다. 상태는 작업 주문 작업 테이블의 체크인 상태 필드에 저장됩니다. 자세한 내용은 작업 주문 작업 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.

체크인 시나리오 및 상태

시나리오	체크인 상태
모바일 앱에서 체크인 버튼을 클릭한 후 지오펜스 유효성 확인 성공	지오펜스 유효성 확인 성공
모바일 앱에서 체크인 버튼을 클릭한 후 지오펜스 확인에 실패했습니다.	지오펜스 유효성 확인 실패
체크인 건너뜀, 지오펜스 유효성 확인 실패(에이전트가 직접 작업 시작)	체크인을 건너뛰었습니다. 지오펜스 유효성 확인 실패
체크인 건너뜀, 지오펜스 유효성 확인 성공(에이전트가 직접 작업 시작)	체크인을 건너뛰었습니다. 지오펜스 유효성 확인 성공
오프라인, 지오펜스 유효성 확인 실패(에이전트가 모바일 앱에서 체크인 버튼 클릭)	오프 라인. 지오펜스 유효성 확인 실패
오프라인, 체크인 건너뜀, 지오펜스 유효성 확인 실패(에이전트가 오프라인 상태이며 체크인 버튼을 클릭하기 위해 건너뜀)	오프 라인. 체크인 건너뜀, 지오펜스 유효성 확인 실패
플랫폼에서 체크인 건너뜀	플랫폼. 지오펜스 유효성 확인 건너뜀

체크인 절차

지오펜싱 프로세스

- 에이전트가 체크인 버튼을 클릭할 때 트리거 됩니다 .
- 에이전트의 현재 위치의 위도와 경도를 캡처합니다.
- '체크 인 상태' 결과에 따라 지오펜싱의 성공 또는 실패가 결정됩니다.

시간 추적

- 작업을 시작하기 전에 작업 사이트 및 작업 관련 활동에 소요된 시간을 캡처합니다
- "실제 현장 도착 버퍼 기간"에 저장된 기간입니다.

체크인 단추 가시성

- 에이전트 속성에 대한 현장 도착 체크인 사용/사용 안 함 속성에 따라 표시됩니다.
- 필수는 아닙니다. 에이전트는 작업을 건너뛰고 바로 시작할 수 있습니다.

Example: 오프라인 상태에서 체크 인 및 작업 실행

1. 체크인 절차:

- 시스템 속성 활성화: 에이전트가 체크인 프로세스를 사용할 수 있도록 현장 도착 체크인 활성화/비활성화
- 작업 주문 작업 기록을 엽니다.
- 이동 시작을 클릭한 다음 직장 위치에 도착하면 체크인 버튼을 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.

- 작업 상태가 현장 도착으로 변경됩니다.
- 시스템은 지오펜스 경계 내에서 에이전트의 현재 위도/경도를 확인합니다.

2. 오프라인 모드:

- 사용자가 지오펜스 내에 있지만 오프라인 모드인 경우 시스템은 지오펜스 검사를 바이패스합니다.
- 상태로 플래그를 업데이트합니다: "오프라인 모드. 지오펜스의 유효성을 검사할 수 없습니다"라는 메시지가 표시됩니다.
- 타임스탬프를 캡처하고 작업 주문 작업에서 실제 현장 도착 필드를 업데이트합니다.

3. 작업 시작:

- 작업 현장에 도착한 후 관련 링크에서 작업 시작을 클릭합니다.
- 실제 작업 시작 필드는 시스템 시간으로 자동 업데이트됩니다.
- 작업 상태가 진행 중으로 변경됩니다.
- 작업한 시간 관련 목록에 저장된 작업 이동 시간 카드의 자동 생성.

Example: 오프라인 상태에서 직접 작업 시작

1. 직접 작업 시작: 작업 주문 작업 기록을 열고 관련 링크 아래에서 작업 시작을 직접 클릭하여 체크인 작업을 건너뜁니다.

체크인 프로세스를 건너뛰기로 선택하더라도 에이전트가 체크인 버튼을 볼 수 있도록 시스템 속성인 현장 도착 체크인 활성화/비활성화 를 활성화합니다.

2. 오프라인 모드:

- 사용자가 지오펜스 내에 있지만 오프라인 모드인 경우 시스템은 지오펜스 검사를 바이패스합니다.
- 체크인 상태를 "오프라인 모드"로 업데이트합니다. 체크인을 건너뛰고 지오펜스의 유효성을 검사할 수 없습니다." 메시지가 표시됩니다.
- 타임스탬프를 캡처하고 작업 주문 작업에서 실제 현장 도착 필드를 업데이트합니다. 시스템 속성 에이전트에 대한 현장 도착 체크인 사용/사용 안 함이 활성화된 경우에 적용할 수 있습니다.

3. 출장 기간 계산: 실제 출장 기간 필드는 수동으로 설정하지 않는 한 "실제 출장 시작"과 "실제 현장 도착 시간" 간의 시차로 자동으로 채워집니다.

4. 작업 시간 관련 목록에 저장된 작업 이동 시간 카드의 자동 생성.

부대경비 기록

작업 주문 작업을 실행하기 위해 현장 서비스 애플리케이션을 통해 출장과 관련된 부대경비를 기록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, wm_agent.

이 태스크 정보
부대경비를 기록하여 작업 수명주기 중에 작업 주문 작업을 실행하는 데 소요되는 차량 렌트 비용, 마일리지, 벤더 비용 등의 경비를 관리합니다. 기록된 부대경비에 대한 영수증을 첨부할 수 있습니다.

예를 들어, 에이전트가 예상 경비를 기준으로 작업을 시작하기 전에 현장 서비스 관리자가 보류 중 상태로 부대경비를 만들었을 수 있습니다. 에이전트는 작업 중 경비가 발생하므로 발생함 상태로 부대경비를 생성했을 수 있습니다.

필요한 역할: wm_admin 또는 wm_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 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문 작업.
2. 부대경비를 기록할 작업 주문 작업을 엽니다.
3. **Service Management** 부대경비 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 다음 테이블에 설명된 대로 필드에 입력합니다.

부대경비 양식 필드

필드	설명
서비스 주문 작업	〔읽기 전용〕 부대경비가 생성된 작업입니다.
유형	부대경비 유형 선택: ○ 작업 현장을 오가는 이동 거리입니다. ○ 렌터카: 자동차 렌트 관련 ○ 벤더 비용: 계약상 벤더와 관련한 모든 비용 관련
비용	부대경비의 총 비용입니다. ○ 통화 필드에서 비용에 대한 통화를 선택합니다. ○ 비용 입력: ▪ 유형이 마일리지인 경우, 비용은 읽기 전용이고 수량과 마일당 비용을 곱하여 자동으로 계산됩니다. ▪ 유형이 렌터카인 경우, 렌트 경비의 총 비용을 입력합니다.
수량	부대경비의 단위 수입니다. 유형이 마일리지인 경우, 이 필드는 필수입니다. 이동한 마일 수를 입력합니다. 유형이 렌터카인 경우, 이 필드는 숨겨집니다.
상태	경비 상태 선택: ○ 지출이 이미 발생한 경우 발생 ○ 지출이 아직 발생하지 않은 경우 예정
마일당 비용	마일당 평균 운송 비용입니다. 이 필드는 유형이 마일리지인 경우에만 표시됩니다.
설명	부대경비에 대한 유용한 정보입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과

부대경비 기록이 생성되면 다음 조건을 충족하는 경우 시스템에서 Expense Line이 생성됩니다.

- 상태는 발생됨입니다.
- 유형은 없음입니다.
- 비용이 0보다 큽니다.

주:
이러한 조건이 변경될 경우 Expense Line은 삭제됩니다.

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

현장 서비스 관리자 및 에이전트는 다음으로 이동하여 모든 인시던트를 볼 수 있습니다. 현장 서비스 〉 에이전트 〉 인시던트.

작업 주문 또는 작업에 대한 질문서 완료

작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 질문서를 작성합니다. 작업 주문 또는 작업 주문 작업 양식에서 질문서에 액세스하고 질문서를 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대해 하나 이상의 질문서를 사용할 수 있는 경우, 질문서 버튼이 양식 상단에 나타납니다. 이 버튼을 클릭하면 질문서가 표시됩니다.

에이전트는 다음으로 이동할 수도 있습니다. **Self-Service** 〉 내 평가 및 설문 조사 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 질문서를 보려면

> **주:**
> 작업 주문이나 작업을 볼 수 있는 사용자는 연결된 질문서도 볼 수 있습니다. 작업 주문이나 작업에 할당된 사용자가 연결된 질문서를 완료할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 주문 또는 작업 주문 작업을 엽니다.
2. 질문서를 클릭합니다.
   질문서 페이지가 열리고 작업 기록과 연결된 질문서가 표시됩니다. 각 질문서는 개별 타일로 나열됩니다.
3. 질문서 타일에서 시작을 클릭합니다.
   질문서가 창에 열립니다.
4. 질문서를 완료합니다.
5. 완료되면 제출을 클릭합니다.

> **주:**
> 시간이 더 필요한 경우 저장 을 클릭하여 나중에 질문서로 돌아갈 수 있습니다.

결과
질문서가 제출됩니다. 질문서는 변경할 수 없습니다. 볼 수만 있습니다.

다음에 수행할 작업
나머지 작업을 완료한 다음, 작업을 종결합니다.

관련 정보
작업 주문 질문서 구성

작업 주문 작업을 완료로 종결

에이전트만 할당된 작업 순서 작업을 종결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
호출자의 문제가 수정되거나 해결되었으면 완료 종결 옵션을 사용하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 나에게 할당됨.
2. 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 작업 메모 필드에 정보를 추가합니다.
   메모는 수행된 작업에 대한 설명과 기타 유용한 정보를 포함해야 합니다.
4. 옵션: 실제 작업 종료 필드에 현재 날짜와 시간보다 이전인 날짜와 시간을 입력합니다.

   (Optional) 현재 날짜와 시간보다 늦은 날짜와 시간은 추가할 수 없습니다.

   날짜와 시간을 입력하지 않으면 완료 종결을 클릭할 때 ServiceNow 시스템이 자동으로 현재 날짜와 시간을 추가합니다.
5. 완료 종결을 클릭합니다.

   - 사용하지 않은 모든 부품 상태는 자동으로 재고 있음으로 변경됩니다.
   - 작업 주문에 있는 모든 작업 주문 작업이 종결 - 완료 또는 취소됨 상태를 가질 경우 상위 작업 주문의 상태는 자동으로 종결 - 완료로 변경됩니다.

결과
고객은 작업 주문 작업이 완료되었다는 SMS 및 이메일 알림을 수신합니다.

작업 주문 작업을 미완료로 종결

작업에 보류 중인 작업이 있을 경우 작업 주문 작업을 미완료로 종결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 나에게 할당됨.
2. 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 미완료 종결을 클릭합니다.
   미완료 종결 팝업이 나타납니다.
4. 다음 중 하나를 수행합니다.
5. 미완료 종결 처리 이유 필드에 작업을 완료하지 않은 이유를 입력합니다.
   이 정보는 작업 주문 작업 양식의 작업 메모 필드에 복사됩니다.
6. 확인을 클릭합니다.
   사용하지 않은 모든 부품 상태는 자동으로 재고 있음으로 변경됩니다.

   상위 작업 주문 상태는 다음 조건에 따라 변경됩니다.

조건	작업 주문 상태 변경
모든 작업 주문 작업이 종결-완료 또는 취소됨 상태에 있고 하나 이상의 작업 주문 작업이 종결-미완료 상태에 있습니다.	종결 - 미완료
작업 주문 작업 하나만 작업 주문에 연결되어 있고 그 작업이 초안 상태의 후속 작업을 생성합니다.	적격성 평가 대기 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.

조건	작업 주문 상태 변경
두 개 이상의 작업 주문 작업이 작업 주문에 연결되어 있고 하나 이상의 해당 작업이 초안 상태의 후속 작업을 생성합니다.	작업 진행 중
작업 주문 작업에서 생성된 모든 후속 작업은 완료 종결 상태에 있습니다. 주: 후속 작업을 생성한 작업은 미완료 종결 상태가 됩니다.	완료 종결

주:
또한

하위 작업 주문 작업을 종결하면 상위 작업 주문도 종결됩니다.

이 비즈니스 규칙은 상위(sm_task) 테이블에서 구성되며 (sm_task) 기록의 상태가 변경될 때 실행됩니다. 상태 변경을 상위로 롤업하도록 하드코딩된 논리가 있습니다.

작업 주문에 이 동작이 바람직하지 않은 경우 이 비즈니스 규칙에 다음 조건을 구현하여 이 비즈니스 규칙이 (wm_task/wm_order) 기록에 대해 실행되지 않도록 할 수 있습니다.

조건 = current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != 'wm_order'.

작업 주문 작업 취소

작업 주문 작업이 더 이상 필요하거나 다른 작업 주문 작업의 중복일 경우 작업 취소 옵션이 적합합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
작업 주문과 작업 주문 작업은 완료 종결 또는 미완료 종결 상태에 있을 때는 취소할 수 없습니다. 작업 주문 작업을 취소하면 ServiceNow 시스템이 자동으로 다음과 같은 조치를 취합니다.

- 항목이 아직 배송되지 않은 경우 연결된 모든 이전 주문을 취소합니다. 항목이 배송되었으면 시스템은 부품이 제공될 때까지 작업 취소를 차단합니다.
- 모든 업스트림과 다운스트림 의존성을 제거합니다.
- 연결된 모든 작업 주문 작업이 취소됨으로 되면 상위 작업 주문의 상태를 취소됨으로 변경합니다.
- 이전 주문 라인이 없는 모든 부품 요구사항을 제거합니다.
- 모든 자산 사용량 정보를 보유합니다.
- 작업 주문 작업의 취소에 대해 고객에게 알림 이메일과 SMS가 발송됩니다.

다음 역할을 가진 사용자가 작업 주문 작업을 취소할 수 있습니다.

사용자 역할

역할	설명
개시자	작업 주문을 취소할 수 있습니다. 이 경우 연결된 작업 주문 작업이 모두 자동으로 취소됩니다.

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

사용자 역할

역할	설명
한정자	작업 주문과 작업 주문 작업을 취소할 수 있습니다.
디스패처	작업 주문과 작업 주문 작업을 취소할 수 있습니다.
에이전트	할당된 작업 주문 작업을 취소할 수 있습니다.
Field Service Management 관리자	활성 작업 주문 또는 작업 주문 작업을 언제든지 취소할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문.
2. 작업 주문을 엽니다.
3. 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 작업 메모에서 취소 이유를 입력합니다.
5. 작업 취소를 클릭합니다.

   작업 메모 필드에 텍스트를 입력하지 않으면 오류 메시지가 나타납니다.

   추적 가능성, 감사, 가능한 삭제를 위해서는 현장 서비스 관리자가 작업 주문이나 작업 주문 작업이 취소된 이유를 알아야 합니다.

결과

고객은 작업 주문 작업이 취소되었다는 SMS 및 이메일 알림을 수신합니다.

자산 사용량 보기

Field Service Management 애플리케이션은 작업 주문 작업 실행 중 사용되거나 변경되는 소비재/비소비재 부품을 추적합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보

작업 주문 작업 양식의 자산 사용량 관련 목록은 작업 실행 중 사용되는 자산과 작업 위치에서 제거된 기존 자산도 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 나에게 할당됨.
2. 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 자산 사용량 관련 목록을 선택합니다.

   다음 테이블에 자산의 가능한 상태가 나열됩니다.

자산 상태 설정

설정	설명
사용됨	에이전트가 자산 사용을 기록할 때 자산은 자산 사용량 관련 목록에 사용됨 상태로 추가됩니다. 비소비재 자산은 사용 중으로 표시되고 작업 주문에서 식별된 호출자에게 할당됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	설명
	소비재 자산은 사용 완료로 표시됩니다.
사용 안 됨	이전 주문 라인이 에이전트에게 전달되면 새 자산 사용 기록이 미사용 상태로 생성됩니다. 에이전트가 자산을 사용하지 않고 작업 주문 작업이 종결되면 자산 사용 기록이 사용 안 됨으로 유지됩니다. 자산은 에이전트의 개인 재고 보관실에서 재고 있음 - 사용 가능으로 표시됩니다.
제거됨	에이전트가 자산 제거를 기록할 때 자산은 자산 사용량 관련 목록에 제거됨 상태로 추가됩니다. 자산이 작동하지 않아 삭제되는 경우 결함 있음으로 표시되어야 합니다. 자산에 결함이 없는 경우 사용 가능으로 표시해야 합니다.

작업 위치에서 자산 제거를 추적

작업 주문에서 제거한 자산의 상태를 추적합니다. 작업 위치에서 작업을 수행하면서 상태를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 나에게 할당됨.
2. 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 자산 사용량 관련 목록에서 자산 제거를 선택하여 자산 사용량 양식을 표시합니다.
   서비스 주문 작업 필드에는 작업 주문의 작업 번호가 표시되며 자산 상태가 제거됨으로 설정됩니다.
4. 모델 필드에서 모델을 선택합니다.
   모델 필드에서 선택한 항목에 따라 수량 및 자산 필드가 활성화되거나 비활성화됩니다.
5. 수량 및 자산 필드에 소비재 및 비소비재 자산에 대한 정보를 입력합니다.
   - 모델이 소모품인 경우 수량 필드에 제거된 수량을 입력합니다.
   - 모델이 비소모품인 경우 자산 필드에 나열된 자산을 선택합니다.
6. 자동 전송 재고 보관실 필드에서 자산을 자동 전송할 자동 전송 위치를 선택합니다.
   배달 목록에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 배달 목록 사용.
7. 제거된 부품 상태 필드에서, 제거할 부품의 상태를 선택합니다.
   부품에 결함이 있는 경우 Defective(결함)를 선택합니다. 결함이 없는 경우 사용 가능을 선택합니다.
8. 제출을 선택합니다.

결과
제거된 자산이 제거됨 상태로 자산 사용량 관련 목록에 추가됩니다.

작업 중에 사용되는 자산 기록

작업 실행 중에 사용하는 모든 자산을 기록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_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 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 나에게 할당됨.
2. 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 자산 사용량 관련 목록에서 자산 사용을 클릭하여 자산 사용량 양식을 표시합니다.
   서비스 주문 작업 필드는 작업 주문 작업 번호를 표시하고 자산의 상태는 사용됨으로 설정됩니다.
4. 모델 필드에서 자산 모델을 선택합니다.
   선택한 모델이 소비재인 경우 자산 필드는 읽기 전용이 됩니다.
5. 선택한 모델이 소비재인지 여부에 따라 삭제된 수량 또는 특정 자산을 입력합니다.
   - 선택한 모델이 소비재이면 수량 필드에 삭제된 수량을 입력합니다.
   - 선택한 모델이 비소비재이면 자산 필드에 나열된 특정 자산을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과
사용된 자산은 자산 사용량 관련 목록에 추가됩니다.

작업 위치에서 자산 교체 추적

작업 주문에서 다른 자산으로 교체한 자산의 상태를 추적합니다. 작업 위치에서 작업을 수행하면서 상태를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 나에게 할당됨.
2. 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 자산 사용량 관련 목록에서 자산 제거를 선택하여 자산 사용량 양식을 표시합니다.
   서비스 주문 작업 필드에는 작업 주문의 작업 번호가 표시되며 자산 상태가 제거됨으로 설정됩니다.
4. 모델 필드에서 모델을 선택합니다.
   모델 필드에서 선택한 항목에 따라 수량 및 자산 필드가 활성화되거나 비활성화됩니다.
5. 수량 및 자산 필드에 소비재 및 비소비재 자산에 대한 정보를 입력합니다.
   - 모델이 소모품인 경우 수량 필드에 제거된 수량을 입력합니다.
   - 모델이 비소모품인 경우 자산 필드에 나열된 자산을 선택합니다.
6. 자동 전송 재고 보관실 필드에서 자산을 자동 전송할 자동 전송 위치를 선택합니다.
7. 제거된 부품 상태 필드에서, 제거할 부품의 상태를 선택합니다.
   부품에 결함이 있는 경우 Defective(결함)를 선택합니다. 결함이 없는 경우 사용 가능을 선택합니다.
8. 교체 자산 필드에서 교체할 자산을 선택합니다.
9. 교체 모델 필드에서 제거한 자산을 대체할 모델을 선택합니다.
10. 제출을 선택합니다.

결과
자산 사용량 관련 목록에 두 개의 자산 레코드가 추가됩니다. 제거된 자산이 제거됨 상태로 자산 사용량 관련 목록에 추가됩니다. 교체된 자산은 자산 사용량 관련 목록에도 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.

작업 주문 또는 작업 주문 작업에 지식 문서 추가

추가 정보를 추가하여 작업을 완료합니다.

시작하기 전에

검색을 활성화하고 양식에 문서를 첨부하려면 시스템 관리자가 다음 작업을 수행해야 합니다.

- 작업 주문과 작업 주문 작업 양식에 관련 검색 결과 섹션을 표시하도록 양식을 구성합니다.
- *glide.knowman.attach.fields* 속성에서 work_notes를 값 필드에 추가합니다. 이렇게 하면 작업 메모에 문서를 첨부할 수 있습니다.

필요한 역할: wm_initiator, wm_qualifier, wm_agent, wm_manager 또는 admin

이 태스크 정보

작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 짧은 설명을 입력하면 작업 주문 또는 작업 주문 작업과 연관시킬 수 있는 관련 지식 문서 목록이 표시됩니다.

프로시저

1. 작업 주문 또는 작업 주문 작업 양식으로 이동합니다.
2. 관련 검색 결과를 클릭합니다.
   간단한 설명 필드에 입력한 텍스트와 일치하는 문서 목록이 표시됩니다.
3. 미리 보려면 해당 문서를 클릭하십시오.
4. 문서를 첨부하려면
   - 미리 보고 있는 문서를 첨부하려면 작업 주문에 첨부를 클릭합니다.
   - 문서를 미리 않고 첨부하려면 추천 문서 목록에서 옆에 있는 첨부 를 클릭합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

결과

문서가 추가되고 첨부된 문서 탭 아래에 나타납니다.

관련 정보

기술 자료 속성

작업 주문 작업에 작업한 시간 기록

작업 주문 작업 및 활동에 대해 작업한 시간을 관리하고 기록합니다. 시간이 기록된 항목은 관리자가 승인하도록 시간 카드와 시간 시트를 자동으로 생성합니다.

요율 유형과 노동 요율표 사용

요율 유형과 노동 요율표를 사용하여 현장 서비스 에이전트가 기록한 각 활동에 대한 각 비용 요율을 정의합니다.

요율 유형

Field Service Management에 대해 다중 요율 유형이 활성화된 경우, 에이전트는 작업한 시간 항목을 생성할 때 활성 요율 유형을 선택할 수 있습니다. 활성 요율 유형은 다음의 요율 유형 필드에서 선택할 수 있습니다.

- 작업한 시간 기록
- 시간 카드

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

- 노동 요율표
- 작업자 포털

표준 요율 유형은 요율 유형 필드의 기본값입니다.

시간 기록 기능은 다음과 같은 요율 유형을 제공합니다.

- FSM 청구 가능 초과 근무
- FSM 청구 가능 표준

시스템 관리자는 다음으로 이동하여 추가 요율 유형을 생성할 수 있습니다. 타임시트 〉 관리 〉 요율 유형 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

노동 요율표

시간 기록 기능은 다음과 같은 노동 요율표를 제공합니다.

- FSM 요율표 작업(청구 가능)
- FSM 요율표 작업 OT(청구 가능)
- FSM 요율표(기본값)

시스템 관리자는 요율 유형을 사용하여 추가 노동 요율표를 생성할 수 있습니다. 다음으로 이동 비용 〉 비용 〉 노동 요율표 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

다중 요율 유형 사용

Field Service Management에 대한 다중 요율 유형을 활성화하려면:

1. 다음으로 이동 타임시트 〉 관리 〉 타임시트 정책.
2. 원하는 타임시트 정책을 클릭합니다. 기본적으로 시스템에서는 기본 타임시트 정책을 사용합니다.
3. 다중 요율 유형 허용 필드를 활성화합니다.
4. 기본 요율 유형을 선택합니다. 이 필드의 기본값은 표준 요율 유형입니다.
5. 계획된 작업 업데이트에 대해 시간 카드 자동 생성 필드를 활성화합니다.
6. 작업한 시간 항목에 시간 카드 자동 채우기 필드를 활성화합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

작업 또는 활동에 대해 작업한 시간을 수동으로 기록

에이전트는 작업 주문 작업에 대해 작업한 시간뿐만 아니라, 다른 활동에 할애한 시간도 기록할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
에이전트는 작업 주문 작업 양식에서 시간 기록을 클릭하여 작업 주문 작업에서 직접 작업한 시간을 기록할 수 있습니다. 에이전트는 작업 주문 작업 상태와 상관 없이 시간을 기록할 수 있습니다. 또한 에이전트는 새 작업한 시간 기록을 생성하고, 시간을 기록하고, 범주를 선택하여 작업한 시간 목록에서 기타 활동에 할애한 시간도 기록할 수 있습니다.

주:
다중 요율표가 활성화된 경우, 에이전트는 작업한 시간 항목을 생성할 때 요율 유형을 선택할 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.

각 범주 유형과 작업 주문 작업에 대해 시간 카드가 생성됩니다. 그런 다음 각 시간 카드에 기록된 총 시간이 시간 카드 관련 목록의 현재 타임시트에 기록됩니다.

프로시저

1. 작업 또는 활동에 대해 작업한 시간을 기록하려면:
   - 작업 주문 작업으로 이동하고 시간 기록을 클릭합니다. 그러면 작업과 사용자 필드가 이미 채워져 있는 작업한 시간 양식이 열립니다.
   - 다음으로 이동 타임시트 〉 내 작업한 시간 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다. 그러면 사용자 필드가 이미 채워져 있는 작업한 시간 양식이 열립니다.
2. 필요한 경우, 작업 필드에서 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 필요한 경우, 작업 날짜를 선택합니다.
   이 필드는 기본적으로 현재 날짜로 지정됩니다.
4. 기록 중인 시간의 범주를 선택합니다.
5. 기록 중인 시간의 요율 유형을 선택합니다.
   Field Service Management에 대해 다중 요율 유형이 활성화된 경우, 에이전트는 작업에 대해 작업한 시간에 대한 다중 요율 유형을 지정할 수 있습니다.
6. 작업한 시간을 채웁니다.
7. 설명 필드에 추가 정보를 입력하고 제출을 클릭합니다.
   작업한 시간 양식이 저장되고 작업한 시간 목록에 추가됩니다. 이것이 선택한 범주의 첫 번째 작업한 시간 항목이면, 해당 범주에 대해 시간 카드가 생성되고 카드에 작업한 시간 기록이 추가됩니다. 해당 범주의 시간 카드가 이미 있으면 작업한 시간 기록이 해당 카드에 추가됩니다.

작업 주문 작업 일시 중지

어떤 이유로든 작업을 계속할 수 없는 경우 현장 서비스 애플리케이션에 작업 주문 작업 일시 중지를 기록합니다. 작업을 다시 시작하면 작업 주문 작업을 재개할 수 있습니다. 여러 간격을 두고 작업하는 경우에도 시스템이 작업을 완료하는 데 소요된 실제 시간을 자동으로 추적 및 계산합니다.

시작하기 전에

시스템 관리자는 작업을 시작할 때 시간 카드가 자동으로 생성되도록 *work.management.allow.auto.timecard* 속성을 활성화할 수 있습니다. 시간 카드의 데이터는 [metric_instance] 테이블에 저장되며 *work.management.allow.auto.metric_cleanup* 시스템 속성에 의해 제어됩니다.

필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보

작업 주문 작업이 작업 진행 중 상태여야 타이머를 일시 중지할 수 있습니다.

프로시저

1. 일시 중지하려는 작업 주문 작업으로 이동합니다.
2. 작업 일시 중지를 클릭합니다.
   버튼이 자동으로 작업 재개로 토글됩니다.
3. 활동을 다시 수행할 준비가 되면 작업 재개를 클릭합니다.

결과

작업을 일시 중지하거나 재개할 때마다 활동 스트림에 타임스탬프가 캡처되며 작업을 수행한 실제 시간이 자동으로 계산됩니다. 작업 시간 관련 목록에 작업한 시간에 대한 항목이 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.

작업에 대해 기록된 기간 검토

에이전트는 작업 주문 작업에 대해 기록된 시간을 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
작업 주문 작업 양식의 작업한 시간 관련 목록이 작업 주문 작업에 대해 생성된 작업한 시간 기록을 표시합니다. 이 관련 목록에서, 현장 서비스 에이전트는 이 기록된 시간을 검토하고 기록을 삭제할 수도 있습니다.

프로시저

1. 원하는 작업 주문 작업으로 이동합니다.
2. 작업한 시간 관련 목록으로 이동합니다.
   이 목록은 이 작업 주문 작업에 대해 생성된 작업한 시간 기록을 표시합니다.
3. 기록을 보려면 범주를 클릭합니다.

작업한 시간 항목 수정 또는 삭제

에이전트는 타임시트가 승인되기 전에 작업한 시간 항목을 수정하고 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
항목을 수정하거나 삭제하면 기존 시간 카드가 업데이트되고 업데이트된 타임시트가 생성됩니다.

> **주:**
> 시간 카드를 수동으로 편집하지 마십시오. 대신, 원래 작업한 시간 항목을 편집하십시오. 그러면 업데이트된 시간 카드와 타임시트가 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 시간 기록 〉 내 작업한 시간.
2. 수정하거나 삭제할 작업한 시간 항목을 선택합니다.
3. 항목을 수정하거나 삭제합니다.
   - 항목을 수정하려면 원하는 필드를 변경하고 업데이트를 선택합니다.
   - 항목을 삭제하려면 삭제를 선택합니다.

타임시트 검토 및 제출

에이전트는 타임시트를 검토하고 검토와 승인을 얻기 위해 관리자에게 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
각 범주에 대해 작업한 총 시간은 시간 카드와 타임시트에 기록됩니다. 타임시트에서 일별 및 범주별로 총 시간을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 내 타임시트 〉 현재 타임시트.
2. 원하는 경우, 시간 카드 목록에서 타임시트와 연결된 시간 카드를 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.

3. 타임시트 제출을 클릭합니다.
   승인을 위해 타임시트가 관리자에게 제출됩니다. 타임시트의 상태는 보류 중에서 제출됨으로 변경되고 양식은 읽기 전용이 됩니다.

타임시트 검토 및 승인

관리자는 할당 그룹에 있는 에이전트의 시간 카드와 타임시트를 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 타임시트 - 보류 중인 승인 리스트.
2. 타임시트를 선택합니다.
3. 필요한 경우, 시간 카드 관련 목록에서 이 타임시트와 연결된 시간 카드를 검토합니다.
4. 다음 중 하나를 클릭합니다.
   요율 카드가 작업한 시간에 대해 해당되면 타임시트의 부분으로 Expense Line이 생성됩니다. financial_mgmt_user 역할을 가진 사용자는 이러한 경비 라인을 볼 수 있습니다.

Field Service Management SLA

ServiceNow SLA는 그룹과 개인이 제공한 서비스 수준을 추적합니다.

작업 주문을 생성하면 시스템은 우선순위 수준에 따라 기본 서비스 수준 관리 개념을 자동으로 할당합니다. 작업 주문의 우선순위를 변경하면 시스템은 현재 SLA를 취소하고 새 우선순위에 적합한 SLA를 적용합니다. 우선순위가 변경되어도, SLA 타이머는 계속 실행됩니다. 작업 주문에 사용된 세 가지 기본 SLA는 다음과 같습니다.

기본 **SLA**

SLA	설명
WM - 5 영업일	우선순위 수준이 4(낮음)인 작업 주문에 할당됨
WM - 익일(영업일)	우선순위 수준이 3(보통)인 작업 주문에 할당됨
WM - 당일(영업일)	우선순위 수준이 2(높음) 또는 1(중요)인 작업 주문에 할당됨

wm_admin 역할을 가진 사용자는 SLA를 만들고 편집하거나 작업 목록에서 삭제할 수 있습니다. SLA에 대한 변경 사항은 새 작업 주문에서 사용되지만, SLA를 사용하는 기존 작업 주문에는 영향을 주지 않습니다.

주:
SLA는 작업 주문에 적용됩니다. SLA를 충족하려면 SLA 기간 내에 연결된 모든 작업 주문 작업을 완료해야 합니다.

SLA 상세 정보는 작업 패널의 작업 카드와 의 디스패처 작업 공간달력에 표시됩니다. 작업 패널의 카드에 표시된 숫자는 SLA가 위반되기까지 남은 시간입니다. 달력 뷰에서 작업 아래에 나타나는 가로줄은 작업 표시줄입니다. 작업 패널의 막대와 숫자는 다음 SLA 기간에 따라 다양한 색상으로 작업 SLA의 상태를 나타냅니다.

SLA 기간	막대 색상
50% 미만	녹색

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기간	막대 색상
50%에서 75% 사이	황색
75%에서 100% 사이	주황색
100% 초과(위반)	적색
일시 중지됨	회색

관련 정보

작업 주문 SLA 관리

SLA 맵 사용

열린 작업 주문 작업과 해당 SLA 상태를 봅니다.

wm_admin, wm_dispatcher 또는 디스패처 조합 역할을 가진 사용자는 SLA 맵 뷰를 사용하여 SLA를 위반할 위험에 있는 열린 작업 주문 작업을 빨리 확인할 수 있습니다.

SLA 맵이 나타나면 뷰는 사용자 기록의 위치 필드에 있는 로그인된 사용자의 위치에서 중앙에 놓입니다. 각 작업의 아이콘 색상은 SLA의 비즈니스 경과 시간 백분율의 수준을 나타냅니다. 이것은 해당 비즈니스 달력이 있는 경우, 이 달력에서 만료된 SLA 기간의 백분율입니다.

예를 들어, SLA가 5 영업일인 작업 주문은 금요일에 시작합니다. 화요일, SLA의 실제 경과 시간 백분율이 100%에 도달합니다. 그러나 비즈니스 달력은 영업일이 평일 오전 8시부터 오후 5시까지 운영되므로, 비즈니스 경과 시간 백분율은 목요일까지 100%에 도달하지 않습니다. SLA가 목요일에 위반하는 경우, 작업이 완료될 때까지 비즈니스 경과 시간 백분율은 100%에서 계속 상승합니다. 사용 중인 비즈니스 달력이 없는 경우 비즈니스 경과 시간 백분율은 실제 경과 시간 백분율과 같습니다.

SLA 맵 액세스

SLA 맵에 액세스하는 방법입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_dispatcher 또는 디스패처 조합 역할

프로시저

SLA 맵에 접근하려면 다음으로 이동하십시오. 현장 서비스 〉 발송 〉 내 **SLA** 맵.

이 맵은 사용자의 디스패치 그룹에 할당된 SLA가 있는 작업 주문을 포함하는 지리적 영역에서 열립니다.

관련 정보

디스패치 맵 사용

SLA 맵 기호

SLA 맵의 아이콘과 그 의미입니다.

SLA 맵 기호

아이콘	설명
	필터에서 선택된 에이전트의 현재 위치입니다. 이 아이콘으로 식별된 에이전트는 정시에 도착하거나 일정보다 빠릅니다.
	예정보다 지연이 30분 이내인 에이전트의 현재 위치입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 맵 기호

아이콘	설명
	예정보다 지연이 30분에서 60분 사이인 에이전트의 현재 위치입니다.
	예정보다 지연이 1시간 이상인 에이전트의 현재 위치입니다.
	현재 일정에 없거나 작업을 수행 중인 에이전트의 마지막으로 알려진 위치입니다.
	비즈니스 경과 시간 백분율이 0에서 25 미만인 작업입니다.
	비즈니스 경과 시간 백분율이 25에서 50 미만인 작업입니다.
	비즈니스 경과 시간 백분율이 50에서 75 미만인 작업입니다.
	비즈니스 경과 시간 백분율이 75에서 100 사이인 작업.
	근접성으로 클러스터된 SLA가 있는 다중 활성 작업입니다.
	근접성으로 클러스터된 다중 에이전트입니다.
	근접성으로 클러스터링된 SLA가 있는 에이전트 및 작업의 합계입니다.

SLA 맵 필터링

SLA 맵을 필터링하는 방법.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_dispatcher 또는 디스패처 조합 역할

프로시저

1. 필터 보기를 클릭합니다.

   다음과 같은 필터를 사용할 수 있습니다.

   - 날짜: 검색할 날짜를 선택합니다.
   - 에이전트 현재 위치 표시: 맵에 에이전트 위치를 표시하거나 숨깁니다. 기본적으로 모든 에이전트가 표시됩니다.

2. 원하는 필터를 선택합니다.
3. 필터 적용을 클릭하여 변경 내용을 맵에 적용합니다.

SLA가 있는 작업 관리

SLA가 있는 작업에 액세스하고 관리하는 방법

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_dispatcher 또는 디스패처 조합 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.

프로시저

1. 작업 아이콘을 클릭하여 이러한 SLA 세부 정보를 포함하는 팝업 창을 표시합니다.

SLA 세부 정보

직위	설명
SLA	SLA의 이름입니다.
남은 시간	SLA에 남은 비즈니스 경과 시간입니다.
우선순위	숫자별 작업 우선순위입니다. **1**이 가장 높고 **5**가 가장 낮습니다.
필요한 기술	작업을 수행하는 데 필요한 기술입니다.
필요한 부품	작업을 수행하는 데 필요한 부품입니다.

SLA 맵 세부 정보

2. 작업 번호 링크를 클릭하여 맵의 팝업 창에 기록을 표시합니다.

3. SLA 세부 정보를 보려면 작업 **SLA** 관련 목록을 선택하십시오.

4. 목록은 다음 SLA 값을 나타냅니다.

SLA 값

직위	설명
SLA	SLA의 이름입니다. SLA 정의와 그 일정을 보려면 이 링크를 클릭하십시오.
시작 시간	SLA가 시작된 시간입니다.
단계	이 SLA의 상태입니다(예: 진행 중, 완료됨 또는 위반됨).
비즈니스 경과 시간 백분율	이 SLA에 대해 비즈니스 달력에서 경과된 시간의 백분율입니다. 비즈니스 달력이 없으면 이 값은 실제 경과 시간 백분율과 동일합니다.
남은 업무 시간	비즈니스 달력 내에서 이 SLA에 대해 남은 시간입니다. 비즈니스 달력이 없으면 이 값은 실제 남은 시간과 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.

에서 인벤토리 관리 현장 서비스 관리

작업을 완료하는 데 필요한 부분을 가져옵니다.

현장 기술자가 작업 중에 부품을 사용하거나 서비스를 수행하는 경우 Field Service Mobile 앱에 작업을 입력할 수 있습니다. 사용된 제품 및 수행된 서비스는 해당 가격표 또는 권리에 따라 고객에게 송장을 발행할 수 있습니다. 사용한 제품은 현장 서비스 인벤토리 관리의 인벤토리 수준에서 차감할 수 있습니다.

한정자, 디스패처 및 에이전트는 부품 요구 사항 및 요청을 생성하고 소싱할 수 있습니다. 디스패처는 이전 주문을 만들고 관리할 수 있으며 에이전트는 추가적으로 부품을 예약, 선택 및 사용할 수 있습니다. 부품을 가져와 작업을 완료하는 것 외에도 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 재고 규칙을 기반으로 부품을 이전합니다.
- 인벤토리에 있는 부품에 액세스합니다.
- 사용 가능한 위치에서 인벤토리로 부품을 이동합니다.

관련 정보

인벤토리 및 자산 관리 설정

부품 요구사항

모든 작업 주문 작업이 확인되고 상위 작업 주문 상태가 자동으로 자격 만족으로 변경되면, 필요한 경우 한정자에게서 추가 정보를 요청하고 작업에 필요한 부품을 소싱할 수 있습니다.

작업 주문이 작업 주문 템플릿에서 생성된 경우, 부품 요구사항은 자동으로 작업 주문 작업에 추가됩니다.

이 항목에 포함된 예제는 작업 주문과 함께 부품 요구 사항을 사용하는 방법을 보여줍니다. 그러나 파트 요구 사항은 모든 Service Management 애플리케이션 에서 사용할 수 있습니다.

부품 요구사항을 생성하고 부품을 소싱하려면 현장 서비스 구성 화면에서 부품 요구사항이 에이전트에 필요 구성 옵션을 활성화합니다.

에이전트 재고 보관실에 필요한 부품을 자동으로 예약하려면 현장 서비스 구성 화면에서 에이전트 재고 보관실에 부품 저장 구성 옵션을 활성화합니다.

주:
작업 주문 작업에 필요한 부품을 예약하려면 에이전트 개인 재고 보관실 또는 그룹 재고 보관실에 해당 부품이 있어야 합니다.

부품 요구 사항 생성

작업 주문 작업에 대한 부품 요구사항을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_admin, wm_agent, wm_dispatcher, wm_qualifier 또는한정자 조합 역할

이 태스크 정보

작업 주문 작업의 컨텍스트를 포함하거나 포함하지 않고 부품을 요청하는 부품 요구 사항을 작성할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 주문 목록에 접근합니다.
   - wm_admin 역할이 있는 경우 다음으로 이동합니다. 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문.
   - wm_agent 역할이 있는 경우 다음으로 이동합니다. 현장 서비스 〉 에이전트 〉 나에게 할당됨.

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

- wm_dispatcher 역할이 있는 경우 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패치 큐 〉.
- wm_qualifier 역할이 있는 경우 다음으로 이동합니다. 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 적격성 평가 대기 중 〉..

2. 작업 주문을 엽니다.
3. 적격성 평가 대기 중, 자격을 갖추게 됨, 할당됨 또는 진행 중 상태에 있는 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 다음 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
소스를 클릭합니다.	모든 작업과 부품 요구사항이 왼쪽에 나열됩니다. 작업 또는 부품 요구사항 아이콘을 가리키면 자세한 정보를 확인할 수 있습니다. 작업 주문 작업을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 부품 요구사항 생성을 선택합니다. 이 방법은 작업 주문 작업에 대한 여러 부품을 소싱하는 경우 유용합니다.
부품 요구사항 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.	이 방법은 작업 주문 작업에 대한 단일 부품을 소싱하는 경우 유용합니다.

5. 필드에 적절히 입력합니다.

부품 요구사항 양식 필드

필드	설명
번호	부품 요구사항에 대해 자동으로 생성된 번호입니다.
작업 주문 작업	작업 주문 작업에 할당된 번호입니다.
모델	작업 주문 작업을 완료하는 데 필요한 부품 모델에 대한 설명입니다.
요청 날짜	모든 부품이 전달되어야 하는 날짜입니다. 작업의 예상 이동 시작 시간을 기준으로 날짜는 자동으로 채워집니다. 필요한 경우, 수동으로 날짜를 변경합니다.
필요한 수량	부품 요구사항을 완료하는 데 필요한 총 수량입니다. 필수 부품의 전체 개수가 소싱되었을 때 이 필드는 읽기 전용이 됩니다.
예약된 수량	이미 소싱된 총 수량입니다.
소싱됨	이 부품 요구사항에 필요한 수량이 예약되었고 한 재고 보관실에서 다른 재고 보관실로 이전이 요청되었는지 여부에 대한 표시기입니다.
제공됨	이 부품 요구사항 아래 이전 주문 라인이 제공되었는지 여부에 대한 표시기입니다.
간단한 설명	상위 작업 주문에서 간단한 설명 필드의 내용입니다. 인시던트, 문제 또는 변경 요청에서 작업 주문이 생성되었으면 부품 요구사항에 대한 짧은 설명은 해당 기록에서 상속됩니다. 에서 자동으로 생성된 경우 짧은 설명은 모델 템플릿에서 제공됩니다. 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다.

6. 제출을 클릭합니다.
부품 재고가 없으면 부품 이름을 지정하는 양식 상단에 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.

7. 한정자 이외의 누군가가 부품 요구사항을 소싱할 경우, 이전 주문 라인을 생성하고, 부품을 재고 보관실에서 에이전트로 이동하고, 자격 만족을 클릭합니다.

   주:
   부품 요구사항 기록 번호는 **SOPR** 프리픽스로 시작하고 기록은 Service Order Management 애플리케이션의 [sm_part_requirement] 테이블에 저장됩니다. 이전 릴리스에서 생성된 부품 요구사항은 **WOPR** 프리픽스로 시작됩니다.

부품 요구사항 복사

부품 요구사항을 복사하여 유사한 다른 부품 요구사항을 빨리 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin 또는 한정자 조합 역할

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문.
2. 작업 주문을 엽니다.
3. 종결됨 또는 취소됨 상태에 있지 않은 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 소스를 클릭합니다.
5. 소스 작업 주문 목록에서 작업 주문 부품 번호를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 부품 요구사항 복사를 선택합니다.

   이 동작은 부품 요구사항 정보를 클립보드에 복사합니다.
6. 소스 작업 주문 목록에서 작업 주문 작업 번호를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 부품 요구사항 붙여 넣기를 선택합니다.

부품 요구사항 삭제

작업 주문 작업에서 부품 요구사항을 삭제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_qualifier 또는 한정자 조합 역할

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문.
2. 작업 주문을 엽니다.
3. 종결됨 또는 취소됨 상태에 있지 않은 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 소스를 클릭합니다.

   소스 부품 요구사항 목록이 나타나, 트리 구조에서 부품 요구사항 기록을 표시합니다.
5. 부품 요구사항 번호를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 부품 요구사항 삭제를 선택합니다.

   시스템은 확인 메시지를 표시하지 않고 부품 요구사항을 삭제합니다.

부품을 소싱합니다.

부품 소싱은 벤더에서 부품을 주문하거나 부품을 한 재고 보관실에서 다른 재고 보관실로 이전하여, 부품 요구사항 기록에서 설명된 자산을 예약하고 얻는 프로세스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 주문을 만들 수 있는 사용자는 작업 순서 템플릿을 사용하거나 이 페이지의 절차를 수동으로 사용하여 부품 요구사항을 생성할 수 있습니다. 조합 역할을 가진 사용자를 포함하여, 에이전트, 한정자, 디스패처는 부품 요구사항을 생성하고 소싱할 수 있습니다.

- 한정자는 부품이 작업 주문 작업을 실행하는 데 필수적인지 여부를 결정합니다.
- 디스패처는 부품 요구사항을 소싱하고 이전 주문 라인을 생성합니다.
- 디스패처 또는 에이전트는 이전 프로세스로 부품을 이동시킵니다.
- 에이전트는 부품 전달을 수락하고 부품 사용을 기록합니다.

부품 요구사항은 작업 주문 작업과 연결되어야 합니다. 부품이 식별되면 부품이 있는 재고 보관실에서 다른 재고 보관실로 또는 바로 에이전트에게로 부품을 이동하는 이전 주문이 생성됩니다. 기술과 개인 재고 보관실에 있는 부품의 가용성을 기준으로 에이전트를 선택할 수 있습니다. 한 작업 주문 작업에 다중 부품 요구사항과 다중 이전 주문이 있을 수 있습니다.

- 한 작업 주문 작업에서 다중 부품 요구사항은 한 재고 보관실에서 찾을 수 있는 서로 다른 항목을 요구할 수 있습니다. 한 작업 주문이 이 부품 요구사항을 만족시킬 수 있습니다. 이전 주문에는 다중 이전 주문 라인이 있으며, 각 라인은 부품 요구사항을 기준으로 서로 다른 항목을 지정합니다.
- 한 재고 보관실에 필수 항목이 모두 있는 경우, 소비재 자산을 이동할 때 단일 이전 주문 라인이 주문을 처리할 수 있습니다. 비소비재 자산을 이동할 때는 하나 이상의 이전 주문 라인을 생성해야 할 수 있습니다. (소비재 및 비소비재 자산에 대한 자세한 내용은 자산 관리를 참조하십시오.)
- 단일 재고 보관실에 부품 요구사항에 필요한 항목이 모두 들어있지 않은 경우에는 다른 재고 보관실로 추가 이전 주문 라인을 생성합니다. 새 이전 주문 라인은 다른 재고 보관실을 지정하므로, 별도의 이전 주문이 자동으로 생성됩니다. 그런 다음 서로 다른 두 재고 보관실로 이동하는 두 개의 개별 이전 주문이 한 부품 요구사항을 이행합니다.

기술자/에이전트가 작업을 수행 중이고 부품이 필요한 경우 소싱 프로세스를 거치지 않고 개인 재고 보관실에서 부품을 사용할 수 있어야 합니다(가능한 경우).

단순화된 부품 소싱을 사용하면 작업이 에이전트에게 할당될 때 소싱 프로세스를 거치지 않고 선호하는 재고 보관실에서 부품 요청이 자동으로 소싱됩니다. 기본 재고 보관실에서 부품을 사용할 수 없는 경우 에이전트는 할당 그룹 또는 재고 보관실에서 수동으로 부품을 소싱할 수 있습니다.

단순화된 부품 소싱

단순화된 부품 소싱으로, 에이전트는 부품 요구사항을 생성하고 소싱 프로세스를 거치지 않고 개인 재고 보관실에서 부품을 사용할 수 있습니다. 이것은 이미 작업을 수행 중이고 필수 부품에 액세스할 수 있는 에이전트에게 유용합니다. 단순화된 부품 소싱을 사용하려면 작업 주문 작업 양식의 자산 사용 관련 목록에서 자산 사용 버튼을 클릭합니다.

관련 정보

자산 사용량 보기

부품 소싱과 에이전트 할당

작업 주문 소싱 옵션은 작업 주문 작업을 이미 재고 보관실에 필요한 부품을 가지고 있는 에이전트나 필요한 부품을 얻기 위해 필요한 특정 에이전트에게 할당해야 할 때 유용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin 또는 한정자 조합 역할

이 태스크 정보

소싱 옵션은 작업 주문이나 작업을 위해 소싱할 전체 작업 목록과 부품 요구사항을 나타냅니다. 각 작업에 대해 필요한 부품이 있는 에이전트와 재고 보관실이 나열됩니다. 또한 각 작업에 필요한 기술과 부품이 표시됩니다. 에이전트를 선택하면 그 에이전트가 작업에 필요한 기술과 부품을 가지고 있는지 확인할 수 있습니다. 에이전트가 작업 주문 기간 내에서 사용할 수 있는 시간 슬롯이 표시되어 작업을 효율적으로 예약하는 데 도움을 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문.
2. 작업 주문을 엽니다.
3. 종결됨 또는 취소됨 상태에 있지 않은 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 소스를 클릭합니다.
5. 소스 작업 주문 목록에서 작업 주문 작업을 클릭합니다.

   에이전트 정보 아래의 에이전트 필드는 자동으로 작업 주문 작업에서 제공된 정보를 기반으로 채워집니다.

6. 다른 에이전트를 지정하려면 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 클릭합니다.

   작업 주문 작업에서 기준을 충족하는 에이전트만 선택할 수 있습니다. 시스템은 지정된 에이전트를 기반으로, 기술과 부품 필드를 자동으로 채웁니다. 부품 옆에 사용할 수 없음 아이콘(사용할)이 나타나면 지정된 에이전트에 부품이 없거나 작업을 완료하기에 충분한 부품 단위가 없는 것입니다.

7. 아이콘을 가리키면 필요한 부품 단위 수와 에이전트가 재고 보관실에 가지고 있는 단위 수에 대한 정보가 표시됩니다.
8. 에이전트를 필터링하고 부품을 예약하려면 에이전트 정보 옆에 있는 화살표를 클릭하여 섹션을 확장하십시오.

   - 기술과 부품 옵션을 선택하여 에이전트를 필터링합니다.
   - 지정된 에이전트의 재고 보관실에 있는 부품을 예약하려면 에이전트 재고 보관실에 있는 부품 예약을 선택합니다. 그러면 자동으로 이미 있는 부품이 소싱됩니다.

9. 날짜 필드에서 작업이 수행되어야 하는 날짜를 선택합니다.

   지정된 날짜에 에이전트를 사용할 수 있으면 일정 필드에 할당 버튼이 나타납니다.

10. 필요한 경우, 작업 정보 섹션에서 예약 시작일과 예약 종료일 필드를 업데이트할 수 있습니다.

    - 화면 상단에 있는 부품 요구사항 섹션에서 예약 시작일과 예약 종료일 필드를 변경하면 작업 정보의 해당 필드도 변경됩니다. 하지만 작업 정보 섹션의 필드를 변경할 경우에는 부품 요구사항 섹션의 해당 필드는 변경되지 않습니다.
    - 작업 양식에서 예상 이동 기간, 예상 작업 기간 또는 예약 시작 시간 필드의 편집 내용은 자동으로 작업 정보에 나타납니다.

11. 할당을 클릭합니다.
12. 에이전트 정보의 변경 사항을 되돌리려면 새로 고침을 클릭합니다.

    기록을 저장한 후에는 새로 고침을 사용할 수 없습니다.

13. 저장을 클릭합니다.

    기록을 저장할 때까지 에이전트는 할당되지 않습니다.

14. 지정한 에이전트가 아직 보유하지 않은 부품은 소싱합니다.
    왼쪽 창의 작업 아래에 있는 부품 요구사항 목록에서 부품을 선택합니다.
15. 부품 소싱을 클릭하고 이전 주문을 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.

작업 주문 작업을 위한 부품 소싱

선호하는 재고 보관실 또는 할당 그룹에서 부품을 소싱하여 작업 주문 작업을 즉시 완료할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin 또는 한정자 조합 역할

이 태스크 정보

수동 또는 자동으로 작업 주문 작업에 대한 부품을 소싱할 수 있습니다.

- 자동 프로세스: 기본 재고 보관실에 필요한 부품이 있는 에이전트에게 작업이 할당된 경우, 수동 개입 없이 부품 요청이 자동으로 소싱됩니다.
- 수동 프로세스: 필요한 부품을 기본 재고 보관실에서 사용할 수 없는 경우 에이전트는 할당 그룹이나 다른 재고 보관실에서 수동으로 부품을 소싱할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문 작업.
2. 작업 주문 작업을 엽니다.

   주:
   할당됨 상태에 있는 작업 주문 작업을 엽니다. 작업이 에이전트에게 할당되면 부품이 있는 경우 에이전트의 기본 재고 보관실에서 부품 요청이 자동으로 소싱됩니다. 기본 재고 보관실에서 부품을 사용할 수 없는 경우 에이전트는 할당 그룹 또는 재고 보관실에서 수동으로 부품을 소싱할 수 있습니다.

3. 부품 요구사항 탭에서 작업에 필요한 부품 목록을 볼 수 있습니다.
4. 부품을 수동으로 소싱하려면 다음을 수행합니다.

   a. 부품 요구 사항을 선택하고 수동으로 소싱할 부품을 선택합니다.
   부품 요구사항 페이지에 모든 관련 상세 정보가 표시됩니다.

   b. 소스 파트를 선택합니다.

   c. 원하는 소싱 기준에 따라 적절한 옵션을 선택합니다.

   d. 제출을 선택합니다.

5. 부품 소싱을 선택하고 이전 주문을 완료합니다.
   이전 주문 라인이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

이전 주문을 완료합니다. 에이전트가 다른 재고 보관실이나 할당 그룹에서 부품을 소싱하면 이전 주문 라인이 자동으로 생성됩니다. 그런 다음 이전 주문을 완료하여 부품이 지정된 위치로 이동되도록 할 수 있습니다.

자산 선택

에이전트는 선택 대기 중인 모든 자산의 통합된 목록을 재고 보관실별로 그룹화하여 볼 수 있습니다.

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.

이 태스크 정보
에이전트는 물리적으로 자산을 선택한 다음 제공됨으로 기록할 수 있습니다. 목록은 다음 기준을 충족하는 작업 주문 작업과 함께 받음 또는 운송 중 단계의 작업 주문 라인을 포함합니다.

- 에이전트에 할당됨
- 수락됨 또는 작업 진행 중 상태에서

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 집하/배달 〉 내 선택 목록.

   이전 주문 라인 목록이 **PickUpList** 뷰에 표시됩니다.

2. 옵션: 열의 텍스트를 클릭하여 이전 주문, 이전 주문 라인 또는 자산에 관한 추가 정보를 확인합니다.
3. 물리적으로 항목을 선택한 후, 이전 주문 열 옆에 있는 확인란을 선택한 다음, 동작 선택 목록으로 가서 제공을 선택합니다.

이전 주문 관리

이전 주문을 사용하여 필요한 부품을 회사 재고 보관실 간에 또는 에이전트가 받을 수 있는 위치로 이동합니다.

이전 주문은 제공 날짜, 이전과 관련된 재고 보관실, 주문의 일반적인 상태를 정의합니다. 이전 주문은 하나 이상의 이전 주문 라인을 포함하여, 한 이전 주문에 다중 부품이나 자산을 이전할 수 있습니다. 이전 주문 라인은 부품, 필요한 수량, 이전 프로세스에 있는 부품의 상태를 설명합니다.

이전 주문 라인을 생성하면 시스템이 자동으로 이전 주문을 생성합니다. 이전 주문이 초안 단계에 있는 동안 이전 주문에 추가 이전 주문 라인을 추가할 수 있습니다. 이전 주문 라인이 다음 단계로 진행할 때, 이전 주문 단계도 진행되고, 더 이상 추가 이전 주문 라인을 수락할 수 없습니다.

소비재 및 비소비재 모델

이전 프로세스는 소비재의 경우와 비소비재의 경우가 약간 다릅니다.

컴퓨터 키보드와 같은 소비재 자산은 이전 주문에서 개별적으로 추적되지 않습니다. 네트워크 라우터와 같은 비소비재 자산은 이전 주문에서 개별적으로 추적되는 구성 항목입니다.

소비재 모델

이전 중인 모델이 소비재인 경우, 단일 이전 주문 라인에 요청된 수량을 지정하면 시스템이 한 번에 모든 항목을 주문할 수 있습니다. 수량이 지정되면 시스템은 선택한 재고 보관실에 부품 요구사항을 이행하기에 충분한 수량이 있는지 확인합니다. 재고 보관실이 전체 부품 요구사항을 채울 수 없으면 재고 보관실에서 사용할 수 있는 수량이 자동으로 입력됩니다. 예를 들어, 요구사항은 키보드 25개인데, 선택한 재고 보관실에는 10개만 들어 있다면 사용 가능한 수량 10이 추가됩니다. 사용자는 나머지 15개 키보드를 다른 재고 보관실에서 주문하기 위해 수동으로 다른 이전 주문 라인을 생성해야 합니다.

비소비재 모델

이전 중인 모델이 비소비재 자산인 경우, 자산당 하나씩 이전 주문 라인을 생성합니다. 시스템이 필요한 수량만큼 이전 주문 라인을 생성합니다. 이러한 접근방식을 사용하면 각 구성 항목이 항목의 상태와 재고 보관실 위치를 독립적으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어, 부품 요구사항이 Canon i960 사진 프린터 2대를 지정하고 프린터가 구성 항목으로 관리된다면 시스템은 구성 항목 당 하나씩, 2개의 이전 주문 라인을 생성합니다. 에이전트가 부품을 수령하고(항목 상태가 재고 있음으로 변경되고 하위 상태가 예약됨으로 변경됨) 이를 사용하면, 작업 주문을 생성한 호출자가 해당 자산을 사용 중으로 나열합니다.

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

이전 순서 생성

필요한 부품이나 자산을 올바른 재고 보관실이나 에이전트 위치로 옮기는 이전 주문을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin 또는 한정자 조합 역할

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문.
2. 작업 주문을 엽니다.
3. 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 부품 요구사항 관련 목록에서 번호를 클릭합니다.
5. 부품 소싱을 클릭합니다.
   시스템이 부품 요구사항의 정보로 모델 필드를 자동으로 완성합니다. 다른 모델을 선택할 수 있지만 요청한 모델을 대체 해야 합니다. 모델**(Model)** 필드 옆에 있는 참조 조회( )을 클릭하면 선택한 모델과 스톡에 있는 대체 모델만 나열됩니다.
6. 발송 재고 보관실을 선택합니다.
   - 지정된 모델이 있는 재고 보관실만 목록에 포함됩니다. 나열된 재고 보관실이 없으면 부품은 재고 없음으로 간주됩니다.
   - 에이전트의 개인 재고 보관실 또는 할당 그룹 재고 보관실에 부품이 있는 경우에만 발송 재고 보관실 필드가 기본 재고 보관실 위치로 자동 입력됩니다. 필요한 경우 다른 재고 보관실 위치를 지정할 수 있습니다.
7. 수령 재고 보관실을 선택합니다.
   - 수령 재고 보관실 필드가 기본 재고 보관실 위치로 자동 입력됩니다. 필요한 경우 다른 재고 보관실 위치를 지정할 수 있습니다.
   - 항목을 직접 에이전트에게 전달하고 받음 단계를 건너뛰려면 개인 재고 보관실을 대상으로 선택합니다. 작업 주문 작업에 할당된 에이전트가 없는 경우, 에이전트가 할당될 때까지 이전 주문 라인은 받음 단계에서 대기합니다.
   - 부품을 이전하지 않고 사용하려면 소싱과 도착 재고 보관실 모두에 대해 동일한 비개인 재고 보관실을 선택합니다. 이 동작은 이전 주문을 직접 받음 단계로 옮기고 자산 상태와 하위 상태를 재고 있음 - 이전 보류 중으로 설정합니다.

   주:
   소싱과 도착 재고 보관실 모두에 대해 동일한 개인 재고 보관실이 선택되면 오류가 발생합니다. 이러한 경우, 작업 주문 작업에 할당된 에이전트가 없더라도, 이전 주문 라인은 제공됨 단계로 이동합니다.
8. 요청된 수량을 지정합니다.

   첫 번째로 선택하는 재고 보관실에 충분한 수량이 없으면 전체 요청된 수량이 주문될 때까지 2-5단계를 반복합니다. 재고 보관실에서 주문함에 따라 예약된 수량 필드의 숫자가 자동으로 업데이트됩니다. 부품 요구사항 양식에서 예약된 수량과 요청된 수량 필드의 숫자가 일치하면 시스템은 소싱됨 확인란을 선택합니다. 상위 요구사항에서 한 이전 주문 라인이 요청되면, 부품 요구사항을 변경할 수 없습니다.
9. 제공 방법을 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.

한정자, 디스패처, 에이전트, 조합 역할을 가진 사용자는 이전 주문이 초안 단계에 있는 동안 부품의 제공 방법을 지정할 수 있습니다. 다음 제공 옵션이 가능합니다.

- 표준
- 야간
- 택배 회사
- 에이전트 회수

10. 제출을 클릭합니다.

이전 프로세스를 통해 자산 이동

이전 주문 라인 작업을 사용하여 배송 또는 자동 이전 프로세스로 이동시킵니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin 또는 한정자 조합 역할

이 태스크 정보

한 단계에서 다른 단계로 이동하기 위해 이전 주문 라인 작업이 생성되는 것입니다. 처음에 이전 주문 라인은 이행을 완료하기 위한 이전 주문 라인 작업 하나를 가집니다. 자산 요구사항을 이행하고 작업을 종결하면, 시스템이 자동으로 두 개의 이전 주문 라인 작업을 생성하는데, 하나는 배송 준비를 위한 것이고 다른 하나는 자산 자동 전송을 위한 것입니다.

이전 주문 라인을 종결하면 작업이 완료되고 이전 주문 라인 작업이 다음 단계로 이동하고, 이전 주문 라인을 완료하는 데 필요한 모든 작업을 종결할 때까지 프로세스에서 다음 작업을 생성합니다. 전송 스테이지에 대한 자세한 내용은 이전 주문 라인 스테이지를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 소싱 〉 소싱 이전 주문.
2. 자산을 이전할 이전 주문을 선택합니다.
3. 이전 주문 라인 관련 목록에서 이전 주문 라인을 선택합니다.
4. 이전 주문 라인 작업 관련 목록에서 이행 준비가 된 이전 주문 라인 작업을 선택합니다.
   적합한 작업에는 짧은 설명 텍스트가 "이행 준비 완료"이고 상태는 오픈입니다.
5. 작업 닫기를 클릭하여 이행을 완료하고 자산 이전 프로세스를 시작합니다.
   이행 준비가 된 이전 주문 라인 작업은 완료 종결 상태로 이동합니다.

   시스템은 자동으로 두 개의 새 이전 주문 라인 작업을 생성합니다.
   - 배송 준비를 위한 이전 주문 라인 작업의 짧은 설명은 "배송 준비"이며 상태는 열림입니다.
   - 자동 전송을 위한 이전 주문 라인 작업의 짧은 설명은 "수신"이고 상태는 열림입니다.
6. 자동 전송하거나 배송을 준비합니다.

이전 주문 병합

새 이전 주문을 제출하면 시스템이 현재 작업 주문 작업에 첨부된 기존의 모든 이전 주문을 검사하여 새 이전 주문을 기존 주문과 병합할 수 있는지 여부를 확인합니다.

시스템은 다음 기준을 사용하여 이전 주문을 병합합니다.

- 현장 서비스 관리 애플리케이션에서 생성됨. (유형 필드를 추가하도록 이전 주문 기록을 구성합니다.)
- 초안 단계에 있음.

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

- 동일한 발송 재고 보관실.
- 동일한 도착 재고 보관실.

기존 이전 주문이 이러한 기준과 일치할 경우, 기존 이전 주문 아래에 새 이전 주문 라인이 놓입니다. 이러한 기준과 일치하는 기존 이전 주문이 없으면, 새 이전 주문 라인이 생성되고 이전 주문 라인이 추가됩니다. 이전 주문을 보고 모든 정보가 올바른지 확인하는 방식이 좋습니다. 예를 들어, 이전 주문에서 제공 날짜가 부품 요구사항의 요청 날짜에 적합한지 확인합니다. 현장 서비스 관리 애플리케이션에서 생성된 이전 주문은 Procurement와 같은 다른 애플리케이션에서 생성된 이전 주문과 병합되거나 결합되지 않습니다.

부품 요구사항 아래의 모든 이전 주문 라인이 할당된 에이전트의 개인 재고 보관실에 제공되면, 부품 요구사항은 제공됨으로 표시됩니다. 자산 관리 에서 소모품과 비소모품 자산이 모두 제공되면 시스템에서 자산상태를 재고 있음으로 변경하고 하위 상태를예약됨으로 변경합니다.

배달 목록 사용

에이전트는 배달 목록을 사용하여 개인 재고 보관실에 있는 항목을 반환합니다.

항목이 결함이 있거나 작업 주문 작업을 완료하는 데 필요 없어서 항목을 반환해야 할 수 있습니다. 에이전트는 항목 배달 목록을 생성하여 이전 주문을 사용하여 항목을 다른 재고 보관실로 보낼 수 있습니다. 또한 에이전트는 물리적으로 항목을 재고 보관실에 놓고 Field Service Management 애플리케이션에서 배달을 기록하는 옵션을 사용할 수 있습니다.

자산을 에이전트의 배달 목록에 추가하려면 자산을 다음 기준을 충족해야 합니다.

- 에이전트의 개인 재고 보관실에 있음
- 이전 주문 기록에서 배달 확인란 선택됨
- 다음 중 하나입니다.
  - 하위 상태가 결함 있음입니다.
  - 자산이 사용되지 않았고 작업 주문 작업이 완료 종결 상태에 있습니다.

배달 목록 생성

에이전트는 언제든지 자산 배달 목록을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
예를 들어, 에이전트는 작업 순서 작업을 완료할 때 제거된 여러 자산을 가지고 있었을 수 있으며 모든 자산을 다른 재고 보관실에 반환해야 합니다.

배달 목록을 생성한 후, 목록에 항목을 추가하는 두 가지 방법이 있습니다.

- 결함 추가 버튼을 사용하여 결함 있음 하위 상태를 가지는 개인 재고 보관실에 항목을 추가합니다. 결함 있는 항목에 대한 자세한 내용은 자산 사용량 기록을 참조하십시오.
- 개인 재고 보관실에 항목에 대한 이전 주문 라인을 생성합니다.

  항목은 예약됨 또는 결함 있음 하위 상태를 가질 수 없고, 아직 다른 배달 목록에 포함할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 집하/배달 〉 배달 목록 작성.
2. 수령 재고 보관실을 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. 제출을 클릭합니다.
4. 다음 중 하나 또는 둘 다를 수행합니다.
   - 결함 추가를 클릭하여 개인 재고 보관실에 있는 모든 결함 항목을 배달 목록에 추가합니다.
   - 이전 주문 라인 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 모델을 선택하고 제출을 클릭합니다.

     에이전트의 개인 재고 보관실에서 예약되지 않고, 결함이 없고, 다른 배달 목록에 포함되지 않은 항목만 선택할 수 있습니다.

배달 목록 보기

에이전트는 모든 에이전트가 배달 목록에 추가한 모든 항목을 재고 보관실별로 그룹화하여 통합한 목록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 집하/배달 〉 모든 배달 목록.
2. 그룹 이름 옆의 화살표를 클릭하여 그룹을 확장합니다.

자산 배달

에이전트는 물리적으로 자산을 재고 보관실에 배달할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
반납한 항목을 사용하지 않은 경우 자동으로재고 있음 - 사용 가능 상태에 놓입니다. 배달된 항목이 결함이 있으면 자동으로 재고 있음 - 결함 상태에 놓입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 집하/배달 〉 내 배달 목록.

   이전 주문 라인 목록이 **DropOffList** 뷰에 표시됩니다.
2. 옵션: 열의 텍스트를 클릭하여 이전 주문이나 재고 보관실과 같은 추가 정보를 확인합니다.
3. 항목을 물리적으로 배달한 후, 항목 옆에 있는 확인란을 선택한 다음, 동작 선택 목록으로 이동하고 배달을 선택합니다.

Customer 또는 **Consumer Service** Portal에서 작업 주문 작업 관리

고객 경험을 사용하여 현장 서비스 관리 작업 주문 작업 상태, 에이전트의 현재 위치와 같은 알림을 이메일 및 SMS로 보내고 에이전트 피드백을 제공합니다.

관련 정보

고객 경험 구성 현장 서비스 관리

Customer 또는 **Consumer Service** Portal에서 작업 주문 작업에 설명 보기 및 추가

고객 또는 소비자 서비스 포털에서 작업 주문 및 관련 작업의 상세 정보를 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: sn_customerservice.customer 및 sn_customerservice.consumer

이 태스크 정보
고객은 개인 또는 관련 계정의 작업 주문 및 관련 작업 주문 작업을 볼 수 있습니다. 또한 종결 또는 취소됨 상태가 아닌 작업 주문 및 작업에 설명을 추가할 수도 있습니다.

프로시저

1. Customer 또는 소비자 서비스 포털에 로그인합니다.
2. 먼저 지원 〉 작업 주문 포털 헤더에서.
3. 계정과 관련된 작업 주문 목록에서 작업 주문 번호를 클릭하여 관련 작업 주문 작업을 봅니다.
4. 작업 주문 작업 번호를 클릭하여 이에 대한 자세한 내용을 봅니다.
5. 옵션: 에이전트에게 보낼 메시지를 입력하고 보내기를 클릭합니다.
   메시지는 작업 주문 작업 대화의 일부가 되고 추가 의견으로 나타납니다. 메시지에 대한 에이전트의 모든 응답도 대화에 포함됩니다.

   주:
   작업 메모는 에이전트만 볼 수 있지만 에이전트와 고객 모두 추가 설명을 볼 수 있습니다.

현장 서비스 에이전트의 현재 위치 추적

에이전트의 현재 위치를 확인하여 예상 도착 시간을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer 및 sn_customerservice.consumer

이 태스크 정보

프로시저

1. Customer 또는 소비자 서비스 포털에 로그인합니다.
2. 먼저 지원 〉 작업 주문 포털 헤더에서 계정과 관련된 작업 주문 목록을 볼 수 있습니다.
3. 관련 작업 주문 작업을 보려면 작업 주문 번호를 클릭합니다.
4. 작업 주문 작업 기록에서 에이전트의 현재 위치를 추적하려면 작업 주문 작업 번호를 클릭합니다.
   맵이 자동으로 새로 고쳐지고 에이전트의 최신 위치가 표시됩니다.

이메일 또는 **SMS** 알림에서 에이전트의 현재 위치 추적

이메일 또는 SMS 알림을 통해 에이전트의 현재 위치와 예상 도착 시간을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer 및 sn_customerservice.consumer

이 태스크 정보
이메일 또는 SMS 알림을 통해 에이전트의 현재 위치와 예상 도착 시간을 추적하는 링크가 전송됩니다. 에이전트 추적을 위한 이메일 또는 SMS 알림에는 작업 번호, 작업을 수행하러 오는 에이전트에 대한 정보, 예상 도착 시간 및 에이전트를 추적할 수 있는 링크와 같은 작업 정보 등이 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.

프로시저

1. SMS 또는 이메일 알림을 엽니다.
2. 알림에 제공된 링크를 선택하여 에이전트를 추적합니다.
3. Customer 또는 소비자 서비스 포털의 로그인 페이지가 표시되면 로그인합니다.

결과
에이전트를 추적할 수 있도록 관련 작업 주문 작업에 대한 에이전트 추적 맵이 열립니다.

에이전트 피드백 수집

현장 기술자 피드백을 사용하여 이메일과 SMS를 통해 설문 조사 링크를 보내어 고객으로부터 현장 서비스 에이전트에 대한 피드백을 수집합니다.

에이전트가 작업 주문 작업을 완료로 표시하면 고객은 피드백을 제공하기 위한 이메일과 SMS를 통해 설문 조사 링크를 수신합니다. 고객은 에이전트를 평가하고 의견이 있는 경우 게시하여 현장 서비스 에이전트에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다.

시스템은 에이전트의 평균 점수를 계산하고 wm_agent_rating 테이블에 저장합니다. 지리적 위치 추적 맵은 에이전트를 추적하는 고객에게 계산된 에이전트 점수를 보여줍니다.

프로세스 에이전트 점수, 일일 데이터 수집 작업은 매일 밤 실행되어 업데이트된 에이전트 점수가 계산되어 고객의 지리적 위치 추적 맵에 표시되도록 데이터를 새로 고칩니다.

관련 정보

고객 경험 구성 현장 서비스 관리

Customer 또는 소비자 서비스 포털에서 종결된 작업 주문 미리 보기 및 서명

고객은 종결되고 완료 종결됨 또는 미완료 종결됨 상태인 작업 주문에 디지털 서명하여 작업 주문이 종결되어야 한다는 확인을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
문서 템플릿을 사용하여 **PDF** 요약 생성 구성을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: sn_customerservice.customer 및 sn_customerservice.consumer

프로시저

1. Customer 또는 소비자 서비스 포털에 로그인합니다.
2. 먼저 지원 〉 작업 주문 포털 헤더에서 계정과 관련된 작업 주문 목록을 볼 수 있습니다.
3. 완료 종결 또는 미완료 종결 상태의 목록에서 미리 보고 서명할 작업 주문을 검색하여 엽니다.
4. **Preview and** Sign(미리보기 및 서명) 버튼을 클릭합니다.
5. 작업 주문 양식에서 관련 작업 주문 작업에 대해 수행된 작업의 상세 정보를 검토합니다.
6. 종결된 작업 주문에 서명합니다.
   a. 서명 입력을 클릭하고 이름을 입력합니다.
   b. 서명 그리기를 클릭하고 이름을 서명합니다.
7. **Accept and** Confirm(수락 및 확인)을 클릭합니다.

결과
서명된 PDF 요약이 생성되고 작업 주문 양식에 첨부됩니다. 서명된 작업 주문에 작업 주문 작업이 여러 개 있는 경우 서명이 해당 작업 주문 작업에 첨부됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 약속 관리 현장 서비스 관리

사용 가능한 서비스에 대한 약속을 예약하고, 약속 일정을 조정하고, 약속을 취소합니다.

약속 예약 기능으로, 고객은 사용 가능한 약속 창을 보고, 항목을 선택하고, 서비스 포털에서 서비스 약속을 예약할 수 있습니다. 또한 에이전트와 디스패처가 고객을 대신해 약속을 예약할 수도 있습니다. 약속을 예약하면 작업 주문과 서비스 유형에 따라, 하나 이상의 작업 주문 상태가 생성됩니다. 예약된 약속은 구성에서 식별된 시간 제약 조건 내에서 일정을 조정하고 취소할 수 있습니다.

시스템은 새 약속을 예약하거나 기존 약속을 예약하는 데 사용할 수 있는 슬롯을 제공할 때 용량 관리 모듈의 용량 및 예약 규칙을 고려합니다. 자세한 내용은 용량 및 예약 관리 문서를 참조하십시오.

관련 정보

- 약속 예약 구성요소
- 약속 예약 구성
- 에서 약속 관리 현장 서비스 관리

약속 기간 선택

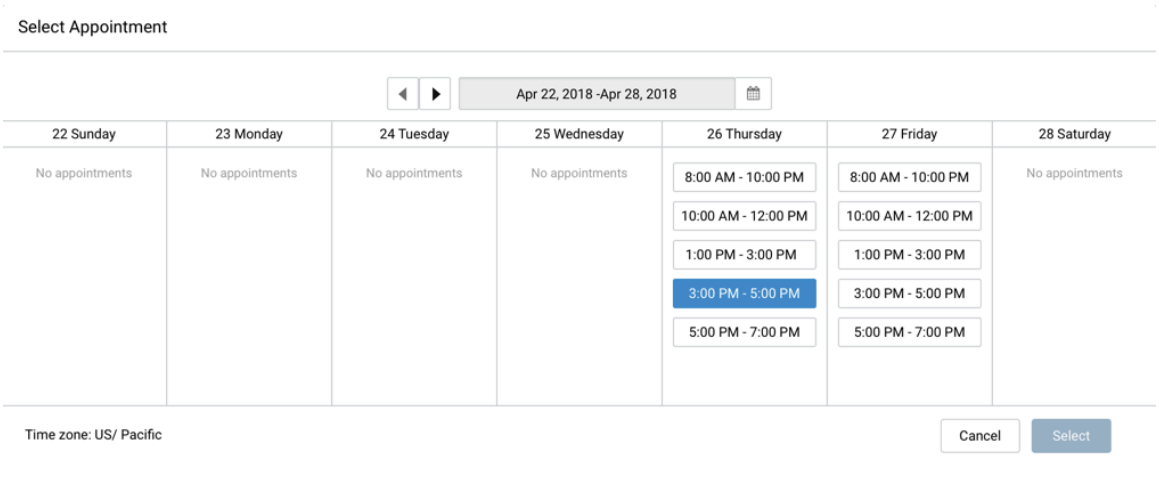
서비스에 대한 약속을 예약하거나 일정을 조정하려면 약속 선택 팝업 창을 사용하여 사용할 수 있는 시간대를 확인하고 원하는 날짜와 시간을 선택한 다음 약속 요청을 제출합니다.

약속 선택 팝업 창에서 애플리케이션 및 선택한 서비스에 대해 생성된 구성에 따른 약속 가용성을 확인합니다. 이 구성은 다음 사항을 포함할 수 있습니다.

- 기간에 하루 또는 1주 뷰의 사용 가능한 약속이 표시되는지 여부
- 약속 기간의 길이(예: 2시간)
- 약속 기간의 시작 시간과 종료 시간
- 하루에 사용 가능한 약속 수입니다.

> **주:**
> 사용자의 시간 형식에 대한 구성 세트에 따라 약속 예약 창에 12시간 또는 24시간 시계가 표시됩니다.

약속 선택 팝업 창



창 상단에 있는 읽기 전용 필드는 현재 선택된 날짜나 주를 표시합니다. 창 상단에 있는 화살표나 달력 아이콘을 사용하여 다른 날짜를 표시합니다. 사용할 수 없는 약속 기간은 회색으로 표시되며, 선택이 불가능합니다.

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

약속에 사용된 시간대가 창의 하단 모서리에 표시됩니다.

- 서비스에 대해 선택된 위치에 연결된 시간대가 있으면 그 시간대가 사용됩니다.
- 위치에 연결된 시간대가 없고 현재 사용자가 있는 경우 사용자의 시간대가 사용됩니다.
- 위치나 현재 사용자에 연결된 시간대가 없으면 시스템 시간대가 사용됩니다.

관련 정보

시스템 시간 형식 개인화

고객을 위한 약속 예약

디스패처와 에이전트가 고객을 위한 약속을 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 약속을 각각 예약하려면 현장 서비스 주문 구성, 현장 서비스 작업 구성을 활성화하고 설정해야 합니다. 자세한 내용은 약속 예약 구성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

디스패처와 에이전트는 작업 주문 또는 작업 주문 작업 양식에서 "약속 예약"을 클릭할 수 있습니다. 이 버튼은 작업 주문의 적격성이 평가된 후 양식에 나타납니다.

주:
관련 작업 주문 작업이 외부 그룹 또는 에이전트에 할당되었거나 작업 주문의 작업 주문 작업 중 하나에 대한 약속이 이미 예약된 경우 작업 주문에 약속 예약 기능을 사용할 수 없습니다. 마찬가지로 관련 작업 주문에 대해 약속이 이미 예약된 경우 작업 주문 작업에 이 기능을 사용할 수 없습니다.

프로시저

1. 작업 주문 또는 작업 주문 작업을 엽니다.
   - 작업 주문에 대한 약속을 예약하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문을 클릭한 다음 작업 주문을 엽니다.
   - 작업 주문 작업에 대한 약속을 예약하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 작업을 연 다음 작업 주문 작업을 엽니다.

   작업 주문 및 작업 주문 작업 페이지에서 템플릿 필드는 약속을 예약하는 서비스를 나타냅니다. 약속을 예약하려면 템플릿에 활성 서비스 구성이 있어야 합니다.
2. 약속 예약을 선택합니다.
   이 약속 선택 팝업 창에는 하루 또는 일주일 동안 사용 가능한 약속이 표시됩니다. 사용할 수 있는 약속이 없으면 다른 요일이나 주를 선택합니다.
3. 왼쪽, 오른쪽 화살표나 달력 아이콘을 사용하여 원하는 요일이나 주를 표시합니다.
   선택한 요일이나 주에 사용 가능한 약속 시간 슬롯이 표시됩니다.
4. 원하는 시간 슬롯을 선택한 다음 선택을 선택합니다.
   선택한 날짜와 시간에 대한 약속이 생성됩니다.

결과

작업 주문 작업의 기간 시작과 기간 종료 필드는 선택한 약속 시작과 종료 시간으로 업데이트됩니다. 예상 작업 기간 필드는 선택한 약속 시간 슬롯의 기간으로 업데이트됩니다.

포털에서 약속 예약

고객 또는 Consumer Service Portal에서 서비스에 대한 약속을 예약합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: appointment_booking_user

이 태스크 정보
약속을 예약하면 선택한 서비스에 대한 작업 주문이 생성됩니다. 약속이 확인되고 작업 주문이 예약되면 고객은 약속 상세정보를 포함한 확인 이메일을 수신합니다.

주:
작업 주문 작업에 대한 약속 예약은 고객 또는 소비자 서비스 포털을 통해 지원되지 않습니다. 작업 주문 작업에 대해서만 기존 약속 일정을 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. Customer 또는 소비자 서비스 포털에 로그인합니다.
2. 먼저 요청 〉 요청하기 포털 헤더에서.
3. Categories(범주)에서 Services(서비스)를 선택합니다.
4. 서비스 목록에서 약속이 필요한 서비스를 선택합니다.
5. 필요한 경우, 자세한 설명을 입력합니다.
6. 약속 필드의 달력 아이콘을 클릭하여 약속 선택 팝업 창을 엽니다.
   이 창은 요일 또는 주별 사용 가능한 약속을 표시합니다.
7. 왼쪽, 오른쪽 화살표나 달력 아이콘을 사용하여 다른 요일이나 주를 표시합니다.
   선택한 요일이나 주에 사용 가능한 약속 시간 슬롯이 표시됩니다. 사용할 수 없는 날짜는 회색으로 표시되고 선택이 불가능합니다. 사용 가능한 약속이 나타나지 않으면 다른 요일을 선택합니다.
8. 원하는 시간 슬롯을 클릭한 다음 선택을 클릭합니다.

   주:
   로그인된 사용자의 시간 형식에 대해 설정된 구성을 기준으로, 약속 예약 기간은 12시간 또는 24시간 시계를 표시합니다.

   기록 생성자의 약속 필드에는 선택한 약속 기간 요일과 시간이 표시됩니다.

9. 기록 생성자에서 제출을 클릭합니다.
   약속 요청이 제출되고 약속에 대해 생성된 작업 주문이 표시됩니다. 약속 상제정보가 약속 위젯의 작업 주문 페이지에 나타납니다.

   예약된 약속에 대한 정보가 작업 주문의 활동 필드에 기록됩니다. 이 정보는 약속 요일과 시간, 선택된 위치에 대한 시간대를 포함합니다.

   기술자가 작업 주문을 할당하고 수락하면 고객은 확인 이메일 및 SMS를 수신합니다.

기존 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 약속을 예약합니다.

고객 또는 소비자 서비스 포털에서 기존 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 약속을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: appointment_booking_user

작업 주문에 대한 약속을 예약하기 위해 현장 서비스 주문 구성을 설정하고 작업 주문 작업에 대한 약속을 예약하기 위해 현장 서비스 작업 구성을 설정합니다. 자세한 내용은 약속 예약 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.

이 태스크 정보

프로시저

1. Customer 또는 소비자 서비스 포털에 로그인합니다.
2. 포털 헤더에서 지원 〉 작업 주문.
3. 목록에서 작업 주문 또는 작업 주문 작업을 선택합니다.
4. 관련 목록에서 약속을 예약할 작업 주문 또는 작업 주문 작업 번호를 선택합니다.
5. 약속 예약 위젯을 사용하여 약속을 예약합니다.

결과
할당된 기술자가 작업 주문 작업을 수락하면 고객은 약속이 확인되었다는 SMS 및 이메일 알림을 받습니다.

구성 가능한 작업 공간에서 작업 주문 약속 **CSM** 예약

관련된 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 약속을 예약하여 고객 문제를 해결하기 위해 에이전트를 디스패치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_qualifier와 sn_customerservice_agent 또는 wm_qualifier와 sn_customerservice.consumer_agent

작업 주문에 대한 약속을 예약하기 위해 현장 서비스 주문 구성을 설정하고 작업 주문 작업에 대한 약속을 예약하기 위해 현장 서비스 작업 구성을 설정합니다. 자세한 내용은 약속 예약 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 작업 주문 또는 작업 주문 작업을 엽니다.
   - 작업 주문에 대한 약속을 예약하려면 작업 주문 > 내가 생성함으로 이동한 후 원하는 작업 주문을 선택합니다.
   - 작업 주문 작업에 대한 약속을 예약하려면 작업 주문 작업 > 내가 생성함으로 이동한 후 원하는 작업 주문 작업을 선택합니다.
4. 약속을 예약하려면 다음 단계를 따릅니다.
   a. 약속 예약을 클릭합니다.
   b. 일정 약속 대화 상자에서 가능한 약속 시간대를 확인한 후 원하는 날짜와 시간을 선택합니다.
   c. 일정을 클릭합니다.
   애플리케이션은 선택에 따라 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 약속을 예약합니다.

관련 정보

구성 가능한 워크플레이스에서 CSM 작업 주문 약속 일정 조정

에서 작업 주문 약속 취소 CSM 에이전트 작업 공간

고객을 위한 약속 일정 조정

디스패처와 에이전트는 고객이 에이전트를 디스패치하여 일정이 조정된 시간 슬롯을 기준으로 고객 문제를 해결할 수 있도록 약속 일정을 조정할 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: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

작업 주문에 대한 약속을 예약하기 위해 현장 서비스 주문 구성을 설정하고 작업 주문 작업에 대한 약속을 예약하기 위해 현장 서비스 작업 구성을 설정합니다. 자세한 내용은 약속 예약 구성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
디스패처나 에이전트는 작업 주문에서 고객을 위한 약속 일정을 변경할 수 있습니다.

주:
현재 시간이 서비스 구성에 지정된 일정 조정/취소 기간 내에 있는 경우에는 약속의 일정을 변경할 수 없습니다.

프로시저

1. 작업 주문 또는 작업 주문 작업을 엽니다.
   - 작업 주문에 대한 약속 일정을 조정하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문을 클릭한 다음 원하는 작업 주문를 선택합니다.
   - 작업 주문 작업에 대한 약속 일정을 조정하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문 작업을 클릭한 다음 원하는 작업 주문 작업을 선택합니다.
2. 예속 일정 조정을 클릭하여 약속 선택 팝업 창을 엽니다.
   약속 선택 팝업 창에 현재 약속의 선택된 날짜와 시간이 표시됩니다.
3. 다른 날짜와 약속 시간 슬롯을 선택한 다음 선택을 클릭합니다.
   약속에 대한 날짜와 시간이 업데이트됩니다. 정보 메시지의 링크를 클릭하여 약속 상세정보를 봅니다.

   약속 일정을 조정하면 고객에게 약속 일정 조정됨 이메일이 발송됩니다.

포털에서 약속 일정 조정

고객 또는 Consumer Service Portal에서 서비스 약속 일정을 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: appointment_booking_user
작업 주문에 대한 약속을 예약하기 위해 현장 서비스 주문 구성을 설정하고 작업 주문 작업에 대한 약속을 예약하기 위해 현장 서비스 작업 구성을 설정합니다. 자세한 내용은 약속 예약 구성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
예약된 약속에 대한 세부 정보가 작업 주문 및 작업 주문 작업 양식에 나타납니다. 예정된 약속 목록에서 약속 정보를 선택하거나 해당 작업 주문 또는 작업 주문 작업으로 직접 이동하여 약속 정보에 액세스합니다.

주:
현재 시간이 서비스 구성에 지정된 일정 조정/취소 기간 내에 있는 경우에는 약속의 일정을 변경할 수 없습니다.

프로시저

1. Customer 또는 소비자 서비스 포털에 로그인합니다.
2. 포털 헤더에서 지원 〉 약속 을 클릭하여 약속 목록 페이지를 표시합니다.
3. 예정을 클릭하여 예정 약속 목록을 확인합니다.
4. 일정을 조정할 약속을 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.

그러면 선택한 약속에 대한 작업 주문이 열립니다.

5. 약속 필드를 클릭하여 약속 선택 팝업 창을 엽니다.
   약속 선택 팝업 창에 현재 약속의 요일과 시간이 표시되고 선택한 시간 슬롯이 강조 표시됩니다.
6. 다른 날짜와 약속 시간 슬롯을 선택한 다음 선택을 클릭합니다.
   약속 필드에 새 날짜와 시간이 표시됩니다.

   일정이 조정된 약속에 대한 정보는 작업 주문 또는 작업 주문 작업 양식의 활동 필드에 표시됩니다. 이 정보는 원래 약속 기간, 일정 조정된 약속 기간, 변경을 한 사용자를 포함합니다.

   사용자는 약속의 일정이 조정되었다는 확인 이메일을 수신합니다.

결과
고객은 약속 일정이 변경되었다는 SMS 및 이메일 알림을 수신합니다.

구성 가능한 워크플레이스에서 **CSM** 작업 주문 약속 일정 조정

변경된 시간에 따라 고객 문제를 해결할 에이전트를 파견하기 위해 관련 작업 주문에 대한 약속 일정을 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_qualifier와 sn_customerservice_agent 또는 wm_qualifier와 sn_customerservice.consumer_agent

작업 주문에 대한 약속을 예약하기 위해 현장 서비스 주문 구성을 설정하고 작업 주문 작업에 대한 약속을 예약하기 위해 현장 서비스 작업 구성을 설정합니다. 자세한 내용은 약속 예약 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 목록 아이콘(목록 을 클릭합니다.
3. 작업 주문 또는 작업 주문 작업을 엽니다.
   - 작업 주문에 대한 약속 일정을 조정하려면 작업 주문 > 내가 생성함으로 이동한 후 원하는 작업 주문을 선택합니다.
   - 작업 주문 작업에 대한 약속 일정을 조정하려면 작업 주문 작업 > 내가 생성함으로 이동한 후 원하는 작업 주문 작업을 선택합니다.
4. 약속 일정을 변경하려면 다음 단계를 따릅니다.
   a. 약속 일정 조정을 클릭합니다.
   b. 약속 일정 조정 대화 상자에서 가능한 약속 시간을 확인한 후 원하는 날짜와 시간을 선택합니다.
   c. 일정 조정을 클릭합니다.
   애플리케이션이 작업 주문에 대한 약속 일정을 변경합니다.

고객을 위한 약속 취소

디스패처와 에이전트가 고객을 위한 약속을 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보
디스패처나 에이전트는 작업 주문에서 고객을 위한 약속을 취소할 수 있습니다. 예약된 약속에 대한 상세 정보가 작업 주문 양식에 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.

주:
현재 시간이 서비스 구성에 지정된 일정 조정/취소 기간 내에 있는 경우에는 약속의 일정을 변경할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문.
2. 작업 주문 양식을 엽니다.
3. 약속 취소를 클릭합니다.

주:
필요한 경우, 작업 주문 양식을 구성하고 약속 취소 버튼을 추가합니다.

결과
고객은 예약된 약속이 취소되었다는 SMS 및 이메일 알림을 받습니다.

포털에서 약속 취소

고객 또는 Consumer Service Portal에서 서비스 약속을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

이 태스크 정보
현재 시간이 서비스 구성에 지정된 취소 시간 기간 내에 있는 경우에는 약속을 취소할 수 없습니다. 이 취소 시간 기간 내에서 있으면 취소 버튼이 작업 주문의 약속 필드에 나타나지 않습니다.

주:
약속을 취소하면 연결된 작업 주문과 작업 주문 작업도 취소됩니다.

프로시저

1. 포털 헤더에서 지원 〉 약속 을 클릭하여 약속 목록 페이지를 표시합니다.
2. 예정을 클릭하여 예정 약속 목록을 확인합니다.
3. 일정을 조정할 약속을 선택합니다.
   그러면 선택한 약속에 대한 작업 주문이 열립니다.
4. 약속 필드 아래에서 취소를 클릭합니다.
   시스템이 약속과 연결된 작업 주문이 취소된다는 경고를 표시합니다.
5. 계속을 클릭하여 작업 주문을 취소합니다.
   약속과 작업 주문이 취소됩니다. 약속 필드는 더 이상 작업 주문 양식에 나타나지 않고 고객은 취소에 대한 확인 이메일을 수신합니다.

   취소 약속에 대한 정보가 작업 주문의 활동 필드에 기록됩니다. 이 정보는 원래 약속 기간, 약속 취소 메시지, 변경을 한 사용자를 포함합니다.

에서 작업 주문 약속 취소 **CSM** 에이전트 작업 공간

작업 주문에서 고객을 위한 약속을 취소합니다. 약속을 취소하면 해당 작업 주문도 취소됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_qualifier와 sn_customerservice_agent 또는 wm_qualifier와 sn_customerservice.consumer_agent

주:
필요한 경우 약속 취소 UI 작업 구성을 활성화하여 약속 취소 버튼을 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.

프로시저

1. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
2. 작업 주문 〉 내가 생성함으로 이동합니다.
3. 약속을 취소할 작업 주문을 선택합니다.
4. 약속 취소를 클릭합니다.
   애플리케이션이 약속과 해당 작업 주문을 취소합니다.

포털에서 작업 주문과 확인 상세정보 보기

고객 또는 Consumer Service Portal에서 현재 사용자의 약속 목록을 보고 약속을 선택하여 작업 주문 상세정보를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: appointment_booking_user

프로시저

1. 포털 헤더에서 지원 〉 약속 을 클릭하여 약속 목록 페이지를 표시합니다.
2. 예정을 클릭하여 예정 약속 목록을 확인합니다.
3. 예정 약속을 클릭하여 연결된 작업 주문의 상세정보를 봅니다.
   필요한 경우, 약속 필드를 사용하여 약속 일정을 조정하거나 취소합니다.

작업 주문 작업 예약 및 에이전트에 디스패치

에이전트를 보내 작업을 수행합니다.

다음을 수행할 수 있습니다.

- 에이전트에 작업 할당
- 디스패치 맵을 사용하여 에이전트 및 작업 상태 모니터링
- 에이전트에 작업 디스패치

관련 정보

현장 서비스 일정 예약 방법 설정

작업 주문 작업 디스패치

작업 주문과 연관된 모든 작업 주문 작업이 자격을 갖추게 되면 작업 주문 작업을 디스패치할 수 있습니다. 작업 양식, 작업 맵 또는 디스패처 작업 공간에서 디스패치할 수 있습니다.

연결된 모든 작업 주문 작업이 자격을 갖추면 상위 작업 주문의 상태가 자격 만족으로 변경됩니다. 이미 부품을 소싱하고 이전 주문 라인을 생성했다면 작업 주문 작업을 에이전트에 디스패치할 준비가 된 것입니다.

다음 역할을 가진 사용자는 작업 주문 작업(wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher 또는 wm_admin)을 디스패치할 수 있습니다.

다음 위치에서 작업 주문 작업을 적격성이 평가된 작업 에이전트에게 디스패치할 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.

- 디스패치 큐: 작업을 작업 기록의 에이전트에게 디스패치합니다.
- 작업 맵: 지리적 위치 기능이 있는 Google 맵을 사용하여 에이전트에게 작업을 디스패치합니다.
- 디스패처 작업 공간: 끌어서 놓기 및 자동 할당 기능을 사용하여 작업을 에이전트에게 디스패치합니다.

주:
동적 스케줄링을 활성화하면 디스패처는 시간이 겹치는 여러 작업 주문 작업에 에이전트를 수동으로 이중 예약할 수 있습니다. *work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling* 시스템 속성을 사용하여 이중 예약을 활성화할 수 있습니다.

디스패치 큐에서 작업 주문 작업 디스패치

디스패치 큐에서 작업 주문 작업을 디스패치합니다. 큐에서 작업을 재할당할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher 또는 wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 내 디스패치 큐.
2. 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 에이전트 또는 크루에게 작업을 할당합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
작업 주문 작업이 선택한 에이전트 또는 크루에게 할당됩니다.

에이전트가 작업을 거부하는 경우 작업 주문 작업의 작업 거부 관련 목록에서 작업 거부 상세 정보를 볼 수 있습니다. 에이전트가 특정 기간 내에 수락하지 않으면 작업 주문 작업이 자동으로 거부됩니다. 가용 가능한 다른 에이전트에게 작업을 재할당할 수 있습니다.

작업 맵에서 작업 주문 작업 디스패치

작업 맵에서 작업 주문 작업을 디스패치합니다. 맵에서 작업을 재할당할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher 또는 wm_admin

이 태스크 정보
긴급하게 작업을 디스패치하거나 대체 에이전트에게 작업을 재할당해야 하는 경우 디스패치 맵을 사용할 수 있습니다. 작업에는 정의된 위도와 경도가 있는 위치가 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 내 디스패치 큐.
2. 디스패치하거나 재할당할 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 맵에서 작업 보기를 클릭합니다.
   이 버튼은 작업에 정의된 위도와 경도가 있는 위치가 포함된 경우에만 사용할 수 있습니다. 맵에 작업에 대한 검은색 점이 있는 빨간색 작업 아이콘과 주변의 모든 에이전트에 대한 아이콘이 표시됩니다.
4. 에이전트에 필터를 적용하려면 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.

a. 필터 보기를 클릭합니다.

b. 맵에 표시할 에이전트에 대한 기술 수준을 선택합니다.
기술에 사용할 수 있는 필터는 다음과 같습니다.

- 필요한 모든 기술 일치
- 필요한 일부 기술 일치
- 어떤 기술도 일치 안 함

c. 필터 적용을 클릭합니다.

목록에는 기술 선택과 일치하는 에이전트가 맵에 표시됩니다.

5. 에이전트 아이콘을 클릭하여 에이전트의 이름, 기술, 일정을 표시합니다.

6. 에이전트 이름 옆의 아이콘을 클릭하여 작업을 해당 에이전트에 할당합니다.

단일 작업 할당

결과
작업이 에이전트의 일정 내에 맞출 수 있다면 작업이 에이전트에 할당되고 확인 메시지가 표시됩니다.

에이전트의 일정이 작업을 수용할 수 없는 경우 시스템에 실패 메시지가 표시되고 사용자가 다른 에이전트를 선택할 수 있습니다.

작업 주문 작업 자동 디스패치

작업을 자동으로 필요한 기술과 그 작업을 수락할 수 있는 일정을 가진 인근의 에이전트에 일치시킵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher 또는 wm_admin

이 태스크 정보
자동 디스패치는 작업을 할당하기 전에 에이전트의 디스패치 그룹, 할당 그룹, 위치 또는 기술을 평가합니다. 영역 계획 수립 기능이 활성화된 경우, 자동 디스패치는 에이전트 또는 크루에게 작업을 할당하기 전에 선택한 영역을 기준으로 선택할 디스패치 그룹 목록을 식별합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 내 디스패치 큐.

2. 작업을 엽니다.

3. 크루에 작업을 할당해야 하는 경우 크루 필요 확인란이 선택되어 있지 않은 경우 선택합니다.

4. 영역 계획이 활성화된 경우 현장 서비스 다음 단계를 수행합니다.

a. 영역을 선택합니다.
가장 일치하는 영역 목록은 작업 주문 작업의 위치를 기준으로 필터링됩니다.

b. 디스패치 그룹을 선택합니다.
목록에 선택한 영역과 연결된 디스패치 그룹이 표시됩니다.

5. 자동 디스패치를 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
시스템은 작업 위치에 가까운 에이전트 또는 크루에게 작업 주문 작업을 할당합니다. 근접성은 반경 제외 작업 필터 또는 반경 제외 작업 필터가있는 작업으로부터의 거리를 기준으로 측정됩니다.

시스템에서 적절한 에이전트를 찾을 수 없는 경우 실패 메시지가 표시됩니다. 작업이 보류 중인 디스패치 상태로 유지됩니다.

에이전트가 특정 기간 내에 수락하지 않으면 작업 주문 작업이 자동으로 거부됩니다. 디스패처는 작업을 사용 가능한 다른 에이전트에게 재할당할 수 있습니다.

작업 주문 작업에서 추가 정보 요청

작업 기록에 작업 주문 작업을 디스패치하기에 충분한 정보가 없는 경우 한정자에게 추가 상세 정보를 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher 또는 wm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패치 큐.
2. 보류 중인 디스패치 상태의 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 작업 메모 필드에 작업 주문 작업을 반환하는 이유를 입력합니다.
4. 추가 정보 요청을 클릭합니다.

결과
작업 주문 작업이 초안 상태로 이동됩니다.

작업 주문이 적격성 평가 대기 중 상태로 이동됩니다. 자동 적격성 평가를 위해 구성된 경우 현장 서비스 관리 작업 주문 상태는 적격으로 유지됩니다.

현장 서비스 에이전트 관리

현장 서비스 관리자는 할당 그룹에 있는 에이전트의 기술, 일정 및 작업 주문 작업을 보고 관리할 수 있습니다.

는 현장 서비스 〉 관리자 모듈은 wm_manager 역할을 가진 사용자에게 다음과 같은 기능을 제공합니다.

모듈	설명
내 팀	관리자의 할당 그룹에 있는 에이전트 목록을 제공합니다.
기술 관리	관리자의 할당 그룹에 있는 현재 기술과 에이전트의 목록을 제공합니다. 관리자는 기술을 만들거나 편집하고, 에이전트에게 기술을 할당하고, 특정 기술을 가진 에이전트를 볼 수 있습니다. 주: 고객 서비스 관리 애플리케이션에서 sn_customerservice_manager 역할을 가진 사용자는 기술 관리 모듈에도 액세스할 수 있습니다.
작업 주문 작업	관리자의 에이전트 및 그룹에게 열려 있고 할당된 작업 주문 작업을 나열합니다.
최근 작업 주문 작업	지난 30일 동안 관리자의 에이전트 및 그룹에 대해 생성된 작업 주문 작업을 나열합니다. 이 목록은 시작되고 종결된 작업 주문 작업을 포함합니다.

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

모듈	설명
타임시트 - 보류 중인 승인 리스트	관리자의 할당 그룹 중 관리자의 승인이 필요한 에이전트에 대한 타임시트를 나열합니다.

에이전트 달력 사용

에이전트 달력 사용자 역할의 사용자는 이벤트를 개인 달력에 추가하고 다른 유형의 이벤트를 표시하거나 숨기도록 달력을 구성할 수 있습니다.

관련 정보

- 에이전트 달력 구성
- 에이전트 달력 관리

에이전트 달력에 이벤트 추가

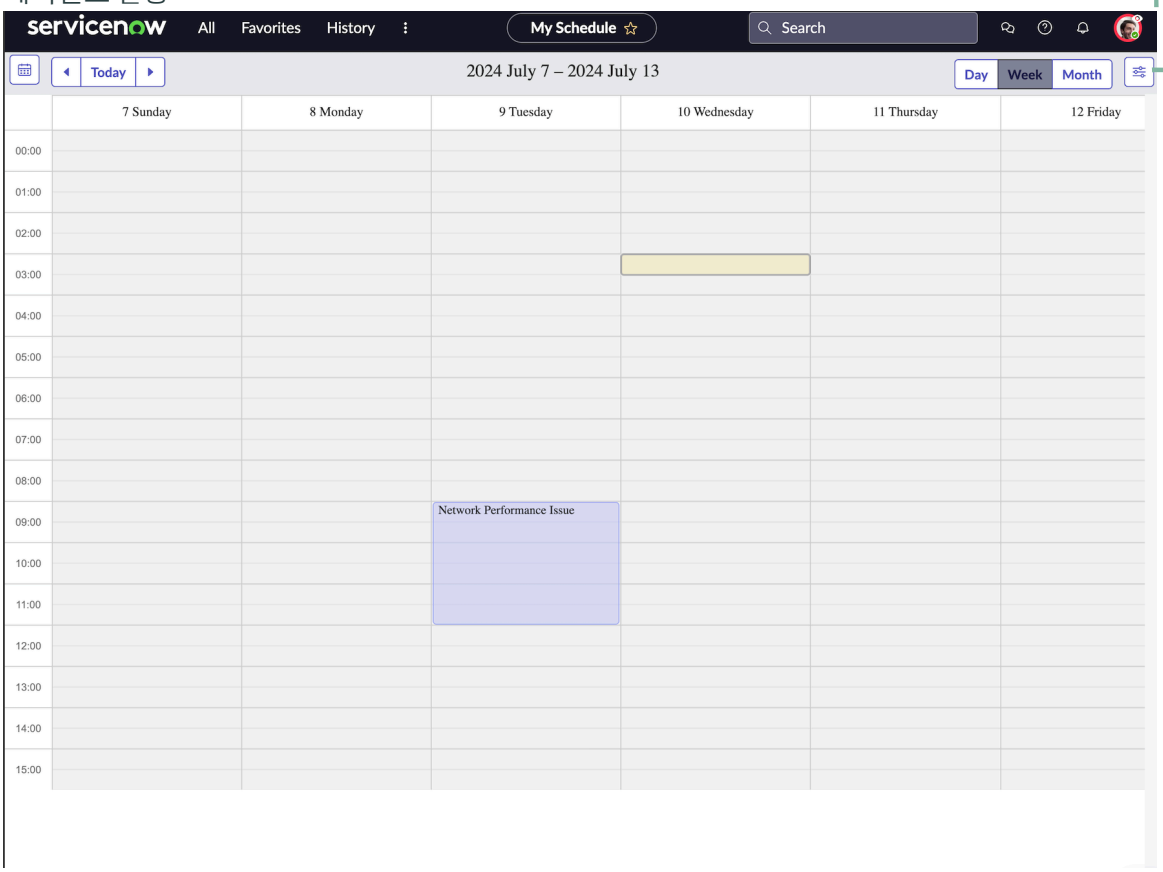
에이전트 일정 사용자 역할의 사용자는 개인 달력에 이벤트를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_user

프로시저

1. 사용자의 달력으로 이동합니다.
   - 고객 서비스 〉 내 일정
   - 현장 서비스 〉 에이전트 〉 내 일정
2. 타임 슬롯을 두 번 클릭하거나 달력에서 타임 슬롯을 클릭하고 끌어 새 이벤트 양식을 엽니다.

에이전트 일정



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 필요에 따라, 새 이벤트 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 이벤트 양식 필드 및 설명

필드	설명
이름	이벤트의 이름입니다.
유형	이벤트의 유형: ○ 휴가 ○ 약속 ○ 회의 ○ 전화 ○ 제외됨 ○ 당직 ○ 휴가 - 승인 중 ○ 휴가 - 거부됨
표시 형식	에이전트의 개인 달력에 이 이벤트를 다음 중 하나로 표시합니다. ○ 다른 용무 중 ○ 사용 가능 ○ 미정 ○ 당직 자동 할당과 케이스 할당 워크벤치에 대한 에이전트 가용성 계산에서 시간 블록을 제외하려면 다른 용무 중을 선택합니다.
시작	개인 이벤트의 시작 날짜 및 시간입니다.
종료	개인 이벤트의 종료 날짜 및 시간입니다.
하루 종일	이벤트가 하루 종일 지속되는 경우 이 확인란을 활성화합니다.
시간대	〔읽기 전용〕 에이전트가 사용자 프로파일에서 특정 시간대를 선택하면 해당 시간대가 여기에 표시되고 이 이벤트의 시간대로 사용됩니다. 사용자 프로파일의 시간대 필드를 변경해도 이 이벤트에 대한 시간대 지정은 변경되지 않습니다.
반복	빈도를 선택하여 반복 이벤트를 만듭니다. 선택 항목에 따라, 빈도 정보를 완료하는 데 다른 필드가 필요합니다. ○ 반복 안 함 ○ 매일 ○ 주중 매일(월-금) ○ 주말마다(토, 일) ○ 매주 월, 수, 금 ○ 매주 화, 목 ○ 매주

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 월별 ○ 매년
반복 간격	반복되는 이벤트의 빈도 수를 입력합니다.
반복 요일	매주 이벤트의 경우, 요일을 선택합니다.
월별 유형	월별 이벤트의 경우 다음 중 하나를 선택합니다. 이러한 선택 항목은 시기 필드에 있는 요일과 날짜를 반복의 기준으로 사용합니다. ○ 일(월 중) ○ 요일 ○ 달의 마지막 날 ○ 달의 마지막 주
연간 유형	월별 이벤트의 경우 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 일(년 중): 이 선택 항목은 시기 필드에 있는 요일과 날짜를 반복의 기준으로 사용합니다. ○ 부동: 이 선택 항목의 경우, 변동주, 변동일, 변동월 필드를 완료하십시오.
반복 기간	반복되는 이벤트의 종료 날짜를 선택합니다.
변동주	부동의 매년 반복되는 이벤트의 경우, 주를 선택합니다.
변동일	부동의 매년 반복되는 이벤트의 경우, 일을 선택합니다.
변동월	부동의 매년 반복되는 이벤트의 경우, 월을 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   새 이벤트는 에이전트 달력에 나타나고 에이전트 개인 일정 양식의 일정 항목 관련 목록에도 나타납니다.

에이전트 달력에서 이벤트 이동

에이전트 일정 사용자 역할의 사용자는 개인 달력에서 이벤트를 이동할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_user

프로시저

1. 사용자의 달력으로 이동합니다.
   ○ 고객 서비스 〉 내 일정
   ○ 현장 서비스 〉 에이전트 〉 내 일정
2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 이벤트를 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.

옵션	설명
이벤트를 클릭하여 새 날짜나 시간으로 끌어 놓습니다.	이벤트 기록의 시기 및 대상 필드가 새 정보로 업데이트됩니다.
이벤트를 두 번 클릭하여 이벤트 기록 열기	시기 및 대상 필드의 날짜 및 시간 정보를 변경하고 제출을 클릭합니다. 이벤트가 달력의 새 위치에 나타납니다.

에이전트 달력에서 이벤트 유형 표시 또는 숨기기

에이전트 일정 사용자 역할의 사용자는 개인 달력을 개인화하고 다른 유형의 이벤트를 표시하거나 숨길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_user

프로시저

1. 사용자의 달력으로 이동합니다.
   - 고객 서비스 〉 내 일정
   - 현장 서비스 〉 에이전트 〉 내 일정
2. 달력 헤더에서 구성 아이콘(.)을 클릭하여 일정 구성 메뉴를 표시합니다.
3. 다양한 이벤트 유형에 스위치를 활성화하거나 비활성화합니다.
   스위치가 오른쪽으로 이동하고 녹색 배경으로 나타나면 옵션이 활성화된 것입니다.
4. 구성 아이콘(.)을 다시 클릭하여 일정 구성 메뉴를 숨깁니다.
   달력은 활성화된 작업 유형을 표시합니다.

에이전트 달력 관리

고객 서비스 에이전트 및 현장 서비스 기술자는 에이전트 달력을 사용하여 작업 일정 및 할당을 보고 모임이나 약속 등의 개인 이벤트도 추가할 수 있습니다.

에이전트 달력은 여러 가지 작업 일정이나 교대조를 관리하고 에이전트 및 기술자를 특정 기간의 교대조에 할당하기 위한 도구를 제공합니다. 달력에는 고정 또는 가변 작업 일정과 주, 월 또는 기타 패턴으로 회전하는 교대조를 수용하는 유연성이 있습니다. 에이전트 달력 관리자는 각 달력 사용자에 대한 일정 구성과 달력에 표시할 작업 유형을 포함하여, 달력 구성을 만듭니다.

에이전트 달력에 저장된 일정 정보는 담당 워크벤치, 센트럴 디스패치 및 자동 할당과 같은 기타 ServiceNow 애플리케이션 및 기능에서 사용됩니다. 담당 워크벤치는 미리 정의된 기준을 평가하고 케이스 할당을 위한 에이전트를 추천할 때 예정된 작업 일정 및 개인 휴가를 기준으로, 에이전트 가용성을 사용합니다. 현장 서비스 관리 및 시설 서비스 관리와 같은 서비스 관리 핵심 애플리케이션에서 자동 할당은 작업을 할당하기 전에 에이전트 작업 일정을 평가합니다.

에이전트 달력 관리자는 애플리케이션 네비게이터의 에이전트 일정 메뉴에 접근할 수 있습니다. 이 메뉴에는 다음 모듈이 들어 있습니다.

- 이벤트 구성: 에이전트 달력에 표시되는 각 유형의 이벤트나 작업에 대한 구성을 만듭니다.
- 작업 일정: 각 달력 사용자에 대한 하나 이상의 작업 일정을 만듭니다.
- 에이전트 개인 이벤트: 각 에이전트에 대한 개인 일정을 만들고 이런 일정에 이벤트를 추가합니다.
- 일정: 일정을 만들거나 수정합니다. 자세한 내용은 일정 을 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.

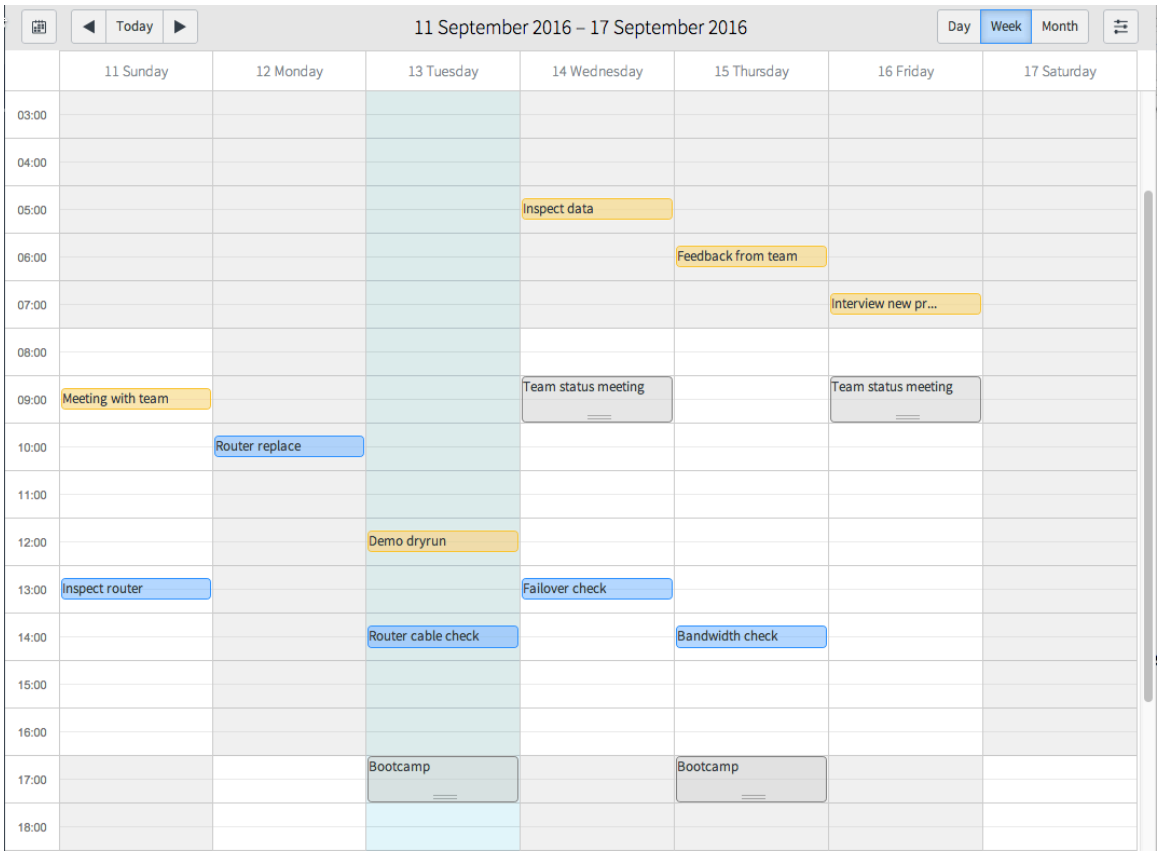
달력 보기

agent_schedule_user 역할을 지닌 고객 서비스 에이전트 및 현장 서비스 기술자는 다음과 같은 방식으로 개인 달력에 접근할 수 있습니다.

- 고객 서비스 〉 내 일정
- 현장 서비스 〉 에이전트 〉 내 일정

주:
에이전트 달력은 모바일 애플리케이션과 모바일 앱에서 지원됩니다.

에이전트 달력



달력은 하루, 1주일 또는 한 달을 표시할 수 있습니다. 달력 헤더의 버튼을 사용하여 뷰를 전환할 뿐만 아니라, 시간 뒤로 또는 앞으로 이동할 수 있습니다. 에이전트의 예약된 작업 시간은 회색으로 강조 표시되고 현재 날짜가 파란색으로 강조 표시됩니다. 에이전트 달력은 에이전트에 할당된 작업뿐만 아니라, 개인 이벤트도 표시합니다. 각 유형의 이벤트는 달력에 다른 색상으로 표시됩니다.

에이전트는 특정 시간 슬롯을 두 번 클릭하고 새 이벤트 팝업 창에서 세부 정보를 입력하거나 클릭하고 끌어서 이벤트를 달력에 추가할 수 있습니다. 또한 에이전트는 끌어서 놓기로 이벤트를 이동할 수 있습니다. 이벤트를 클릭하면 이벤트 세부정보를 포함한 팝업이 표시되고 이벤트를 두 번 클릭하면 이벤트 기록이 열립니다.

플러그인

에이전트 일정 플러그인(com.snc.agent_schedule)은 고객 서비스 관리 및 현장 서비스 관리 플러그인의 일부로 활성화됩니다.

테이블

에이전트 일정 플러그인은 다음 테이블을 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.

에이전트 일정 플러그인과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
에이전트 작업 일정 [agent_work_schedule]	일정의 날짜 범위와 일정 유형을 포함하여, 각 에이전트에 대한 하나 이상의 작업 일정을 저장합니다.
에이전트 개인 일정 [agent_events]	교육, 개인 휴가 또는 회의와 같은 각 에이전트에 대한 개인 달력 이벤트를 저장합니다.
이벤트 구성 [agent_schedule_task_config]	케이스 작업 또는 작업 주문 작업과 같은 에이전트 달력에 표시되는 각 작업 유형에 대한 구성을 저장합니다.
에이전트 일정 사용자 구성 [agent_schedule_user_pref]	달력에 대한 에이전트의 개인화 데이터를 저장합니다. agent_schedule_user 역할의 사용자가 개인 달력에 액세스할 때 자동으로 사용자 구성이 생성됩니다.
에이전트 일정 관계 [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	에이전트 구성과 이벤트 구성 간의 관계를 저장합니다. 관계 항목은 이벤트 구성에서 선택된 작업 테이블에 대한 사용자의 읽기 액세스를 기반으로 자동으로 생성됩니다.
에이전트 일정 정의 테마 [agent_schedule_definition_theme]	에이전트 달력에 다양한 유형의 작업을 표시하는 데 사용되는 색상을 저장합니다.

사용자 역할

에이전트 일정(com.snc.agent_schedule) 플러그인에 포함된 사용자 역할은 다음과 같습니다.

에이전트 일정 플러그인에 포함된 역할

역할	설명
에이전트 일정 관리자 [agent_schedule_admin]	에이전트 달력 구성을 설정합니다. 포함하는 역할: • agent_schedule_user • schedule_admin
에이전트 일정 사용자 [agent_schedule_user]	고객 서비스 에이전트 및 현장 서비스 기술자에게 개인 달력 액세스 및 업데이트를 허용합니다.

관련 정보

일정 생성 및 사용

에이전트 달력 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.

예정된 작업 시간 전에 에이전트가 이동을 시작할 수 있도록 합니다.

예정된 작업 시간 전에 에이전트가 이동을 시작할 수 있도록 하여 유연한 작업 유형을 지원합니다.. 예를 들어, 전일제 직원이 아니라, 계약이나 파견 직원의 작업 시간 외 시간으로 이동 시간을 추가해야 할 수 있습니다.

시작하기 전에
관리자는 스크립트를 실행하고 모든 사용자의 작업 시간 외에 이동 시간을 추가할 수 있습니다.

필요한 역할: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 디스패처인 경우 다음으로 이동하십시오. 발송 〉 내 에이전트.
   - 관리자인 경우 다음으로 이동하십시오. 관리자 〉 내 팀.
3. 사용자 프로파일을 선택합니다.
4. 사용자 기록을 추가하거나 업데이트하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

5. 모든 사용자의 이동 시간을 작업 시간으로 추가하려면 다음을 수행합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 - 백그라운드

   b. 스크립트 실행 창에서 모든 사용자에 대해 이동 시간을 작업 시간으로 포함하는 스크립트를 추가합니다.

사용자의 작업 시간으로 이동 시간을 포함하는 옵션

옵션	설명

모든 사용자에 대해 이동 시간을 작업 시간으로 추가	i. 이 스크립트를 추가합니다.
	`createWorkParamsForAllAgents("yes");`
	
	`function createWorkParamsForAllAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("sys_user_has_role"); gr.addEncodedQuery("role=26c324ba1b32200096f9fbcd2c0713c2"); // fetching users having wm_agent role gr.query(); gs.info("total work agents found: "+gr.getRowCount()); var agentWorkParameter = {}; while (gr.next()) { var userId = gr.getValue("user"); if (!agentWorkParameter[userId]) { var wp = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration");`

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.

옵션	설명

	wp.initialize();
	wp.setValue("user",userId);
	
	wp.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours); // setting default value for travel_outside_of_work_hours
	wp.insert();
	agentWorkParameter[userId] = true;
	}
	}
	}
	
	ii. 스크립트 실행을 클릭합니다.

모든 사용자에 대해 이동 시간을 작업 시간으로 업데이트	**i.** 이 스크립트를 추가합니다.
	updateWorkParamsForAgents("yes");
	// param1: default travel outside work hours value
	
	function updateWorkParamsForAgents(travelOutsideWorkHours) {
	var now_GR = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration");
	gr.query();
	gs.info("total agent work parameters found: "+gr.getRowCount());
	var updateCount = 0;
	
	while (gr.next()) {
	var canTravelOutside = gr.getValue("travel_outside_of_work_hours");
	if (canTravelOutside != travelOutsideWorkHours) {
	
	gr.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours);
	if (gr.update())
	updateCount ++;
	}
	}
	gs.info("total agent work parameters updated: "+updateCount);
	}
	
	ii. 스크립트 실행을 클릭합니다.

인력

Workforce는 wm_basic 역할을 가진 사용자라면 누구나 중앙 집중식 한 위치에서 에이전트 일정, 팀 달력 및 맵에 쉽게 액세스하고 조회할 수 있는 구성 가능한 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.

관리자는 에이전트 일정을 보고, 개인 이벤트를 만들고, 에이전트의 위치 기록을 보고, 맵에서 작업을 볼 수 있습니다. 에이전트는 일정을 보고 자신에 대한 개인 이벤트를 만들 수도 있습니다.

인력에서 뷰 변경

Workforce에서 할당 그룹 뷰와 영역 뷰 간에 전환하면 팀 작업 및 자원의 계획 및 관리를 간소화하고 효율적으로 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_basic

프로시저

1. 인력으로 이동합니다.
   - 관리자, 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 인력.
   - 에이전트, 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 인력.
   - Workforce Optimization이 설치되고 활성화되면 관리자는 다음으로 이동할 수 있습니다. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간 〉 인력.
2. 톱니바퀴 아이콘을 선택합니다.
3. 자원 표시 기준 필드에서 할당 그룹 또는 영역을 선택합니다.
   영역이 자원 표시 기준 필드에 나열되지 않은 경우 관리자에게 현장 서비스 영역 계획이 올바르게 구성되었는지 확인하도록 합니다.
4. 저장을 선택합니다.

관련 정보

영역 계획 구성 현장 서비스

인력 시스템 속성

사용자가 다른 구성원의 일정을 볼 수 있도록 영역 뷰 구성

팀 달력에서 기본 할당 그룹 구성

팀 달력에서 쉽게 접근할 수 있도록 할당 그룹을 기본값으로 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent, wm_basic 또는 wm_manager

이 태스크 정보

팀 달력에 로그인할 때마다 기본 할당 그룹의 에이전트가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 인력.
2. 설정 아이콘을 선택합니다. (⚙)
3. 기본 그룹 목록에서 기본값으로 설정할 그룹을 선택합니다.
4. 저장을 클릭합니다.
   Workforce에 로그인할 때마다 기본 할당 그룹의 에이전트가 표시됩니다.

   주:
   기본 할당 그룹이 제거되면 에이전트 목록에는 목록의 첫 번째 그룹에 속한 사용자가 알파벳 순으로 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.

팀 달력에서 기본 영역 구성

팀 달력에서 쉽게 접근할 수 있도록 특정 영역을 기본값으로 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent, wm_basic 또는 wm_manager

이 태스크 정보
팀 달력에 로그인할 때마다 기본 영역이 표시됩니다.

프로시저

1. 인력으로 이동합니다.
   - 관리자, 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 인력.
   - 에이전트, 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 인력.
   - Workforce Optimization이 설치되고 활성화되면 관리자는 다음으로 이동할 수 있습니다. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간 〉 인력.
2. 톱니바퀴 아이콘을 선택합니다.
3. 기본 영역 필드에서 기본값으로 설정할 영역을 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.
   Workforce에 로그인할 때마다 기본 영역이 표시됩니다.

팀 달력 사용

팀 달력은 선택한 그룹의 에이전트를 나열하고 각 에이전트에 할당된 작업 주문 작업을 표시합니다. 또한 케이스 작업, 약속, 개인 휴가와 같은 다른 이벤트도 표시합니다.

달력은 일, 작업 일 또는 주별로 정보를 표시합니다. 주 뷰에서 현재 요일이 파란색으로 강조 표시됩니다. 달력 헤더의 버튼을 사용하여 에이전트를 검색하고, 뷰를 전환하고, 시간 뒤로 또는 앞으로 이동할 수 있습니다. 특정 날짜 또는 날짜 범위를 선택하거나 오늘 을 클릭하여 현재 날짜를 선택할 수 있습니다.

wm_basic 역할이 있는 현장 서비스 사용자는 팀 달력에 액세스하여 각 에이전트에 할당된 작업 주문 작업 및 이벤트와 함께 에이전트 목록을 볼 수 있습니다.

사용자는 설정을 사용자 지정하여 기본 그룹 및 기본 시작 보기를 설정할 수도 있습니다. 오른쪽 패널에서 사용자는 다음 작업도 수행할 수 있습니다.

- 선택한 작업 또는 자원에 대한 상세 정보 요약 보기
- 자원 필터를 사용하여 특정 에이전트 또는 기술 표시
- 달력에 표시된 이벤트 사용자 지정
- 이벤트 생성

그룹 가시성 권한에 따라 에이전트는 그룹 구성원 목록과 그룹 구성원의 일정을 볼 수 있습니다.

관리자는 다음으로 이동하여 팀 달력에 표시되는 이벤트를 구성할 수 있습니다. 모두 〉 에이전트 일정 〉 이벤트 구성

> **주:**
> Workforce Optimization이 설치되고 활성화된 경우 이벤트는 보기 전용입니다. 워크포스 최적화의 관리자 작업 공간을 사용하여 이벤트를 생성하고 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.

팀 달력에서 에이전트 및 에이전트 그룹 관리

팀 달력을 사용하여 에이전트 이벤트를 보고, 에이전트에 대한 이벤트를 추가하고, 에이전트 및 에이전트 그룹을 검색합니다. 에이전트 기술을 추가하거나 편집할 수도 있습니다.

에이전트 프로파일 보기

에이전트 프로파일은 에이전트의 개인 정보뿐만 아니라, 작업 상태, 일정, 위치, 시간대를 표시합니다. 팀 달력에서 에이전트의 프로파일을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_user

이 태스크 정보
에이전트는 그룹 가시성 구성을 기반으로 구성원 목록, 그룹 및 현재 일정을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 인력으로 이동합니다.
   - 관리자, 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 인력.
   - 에이전트, 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 인력.
2. View Controls(보기 컨트롤) 목록에서 Schedule(일정)을 선택합니다.
3. 에이전트의 프로파일을 미리 보려면 에이전트 목록에서 정보 아이콘을 클릭합니다.
   팝오버 패널에 에이전트 정보가 표시됩니다.
4. 에이전트는 오버플로우 작업 아이콘을 클릭하고 기록을 열거나 이름을 클릭하여 자신의 프로파일을 업데이트할 수 있습니다.

   a. 양식에서 정보를 적절하게 편집하거나 추가합니다.

   에이전트 프로파일 양식

필드	설명
이름	에이전트의 이름입니다.
성	에이전트의 성입니다.
작업 에이전트 상태	에이전트가 작업 주문 작업을 업데이트할 때 에이전트의 작업 상태입니다.
일정에서	작업 주문 작업을 실행하기 위해 계획된 일정과 관련된 에이전트의 실제 일정입니다.
이메일	에이전트의 이메일 주소입니다.
집 전화 번호	에이전트의 집 전화 번호입니다.
휴대폰	에이전트의 휴대폰 번호입니다.
직장 전화 번호	에이전트의 직장 전화 번호입니다.
사진	에이전트의 사진입니다. 사진을 업로드하려면 추가하려면 클릭...을 클릭하고 사진을 선택하고 확인을 클릭합니다.
위치	에이전트가 있는 실제 주소입니다.
시간대	에이전트가 있는 시간대입니다.

   b. 저장을 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.

에이전트의 프로파일 업데이트

할당 그룹의 에이전트에 대한 교대조, 기술, 일정, 작업 매개변수 및 작업 주문 작업을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 인력.
2. View Controls(보기 컨트롤) 목록에서 Schedule(일정)을 선택합니다.
3. 에이전트 이름을 선택합니다.
   에이전트 프로파일 미리 보기가 나타납니다.
4. 에이전트 기술을 추가하거나 편집하려면:

   a. 에이전트의 이름을 클릭합니다.

   b. 기술 관련 목록에서 에이전트의 새 기술을 추가하거나 기존 기술을 편집합니다.

받는 사람	수행할 일
새 기술 추가	i. 새로 만들기를 클릭합니다. ii. 이름 필드에 기술 이름을 입력합니다. iii. 설명 필드에 기술에 대한 설명을 입력합니다. iv. 제출을 클릭합니다.
기존 기술 편집	i. 편집을 클릭합니다. ii. 사용 가능의 기술을 선택됨 열에 추가합니다. iii. 저장을 클릭합니다.

   선택한 기술이 사용자 프로파일의 기술 목록에 추가됩니다.
5. 에이전트 일정을 보거나 수정하려면:

   a. 에이전트 일정 관련 목록에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 에이전트 일정을 보려면 일정 기록을 선택합니다.
   - 에이전트의 새 일정을 추가하려면 [새로 만들기]를 클릭합니다.
   - 에이전트 작업 일정 양식에서 필요에 따라 필드를 채웁니다.

필드	설명
시작일	에이전트 작업 일정의 시작 날짜입니다.
종료일	에이전트 작업 일정의 종료 날짜입니다.
사용자	에이전트의 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
작업 일정	작업 일정의 이름입니다.
유형	일정 유형입니다.

6. 작업 매개변수를 추가하려면 다음을 수행합니다.
   a. 작업 매개변수 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 작업 매개변수 양식에서 필요에 따라 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
사용자	에이전트의 이름입니다.
거리 단위	마일 또는 킬로미터를 선택합니다.
작업 외 시간 출장	예 또는 아니오를 선택합니다.
최대 이동 반경	선택한 거리 단위(마일 또는 킬로미터)의 반경입니다.
최대 파트 검색 반경	선택한 거리 단위(마일 또는 킬로미터)의 반경입니다. 기본값은 50마일입니다. 주: 에이전트 애플리케이션의 Now Mobile 재고 보관실 맵 화면은 거리를 킬로미터 단위로 표시합니다.

최대 이동 반경은 디스패처 작업 공간, 작업 주문 양식 또는 동적 일정에서 작업 주문 작업을 할당하기 위한 에이전트의 작업 반경으로 간주됩니다. 할당된 작업이 작업 위치와 에이전트 위치 사이의 반경 밖에 있으면 경고 메시지가 나타납니다.

7. 제출을 클릭합니다.

개인 이벤트 만들기

에이전트와 관리자가 Workforce를 통해 휴가와 약속을 포함한 이벤트를 효율적으로 예약할 수 있습니다. 또한 관리자는 회의를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent, wm_manager

이 태스크 정보
에이전트는 자신에 대한 개인 이벤트만 만들 수 있는 반면 관리자는 관리하는 모든 사람을 위한 이벤트를 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 인력으로 이동합니다.
   - 관리자, 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 인력.
   - 에이전트, 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 인력.
   - 워크포스 최적화가 설치되고 활성화되면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간 〉 인력.
2. 오른쪽 패널에서 **Event Management** 아이콘을 클릭합니다.
3. 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.

4. 저장을 클릭합니다.
   Workforce Optimization이 설치되고 활성화되면 **Workforce**에 개인 이벤트 생성 옵션이 표시되지 않습니다.

관련 정보

팀 달력에서 개인 이벤트 보기

팀 달력에서 개인 이벤트 보기

Workforce를 사용하여 에이전트 휴가, 에이전트 약속 및 회의와 같은 이벤트를 봅니다.

시작하기 전에
관리자는 .팀 달력에 표시할 이벤트 유형 구성

필요한 역할: wm_basic

프로시저

1. 인력으로 이동합니다.
   - 관리자, 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 인력.
   - 에이전트, 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 인력.
2. 상황별 측면 패널에서 달력 아이콘을 선택합니다.

   주:

   이 기능은 설치 및 사용 시 현장 서비스용 워크포스 지원되지 않습니다. WFO를 사용하여 이벤트 유형을 생성하려면 을 참조하십시오 를 통해 팀 달력에 표시할 이벤트 유형 생성 현장 서비스용 워크포스.

3. 토글 스위치를 사용하여 팀 달력에서 지정된 이벤트 유형을 봅니다.
   다음 이벤트 유형을 팀 달력에 표시하도록 전환할 수 있습니다.
   - 이벤트 — 약속
   - 이벤트 — 제외됨
   - 이벤트 — 회의
   - 이벤트 — 기타
   - 이벤트 — 전화
   - 이벤트 — 휴가
   - 작업 주문 작업
   - 작업 일정

   선택한 이벤트 유형이 팀 달력에 표시됩니다.

관련 정보

팀 달력에 표시할 이벤트 유형 구성

맵 사용

맵에 에이전트 정보와 에이전트에게 할당된 작업이 표시됩니다. 현장 서비스 사용자는 할당된 그룹의 에이전트에 대한 정보와 해당 지역의 작업 상태를 검색하고 볼 수 있습니다.

팀 달력의 인력 도구 모음에서 맵을 선택하여 맵에 접근할 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.

맵은 아이콘을 사용하여 다음을 표시합니다.

- 작업 상태
- 에이전트 상태
- 자원 위치
- 에이전트 홈 위치
- 할당 그룹 위치
- 작업 위치

맵 범례

아이콘	설명
	에이전트의 위치입니다.
	에이전트가 홈 위치에 있습니다.
	이 위치에는 여러 에이전트가 있습니다.
	작업이 수락, 할당 또는 예약됩니다.
	이 위치에서 여러 작업이 수락, 할당 또는 예약되었습니다.
	우선순위 1 작업이 수락, 할당 또는 예약되었습니다.

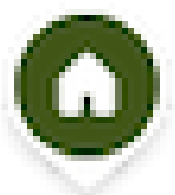
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

맵 범례

아이콘	설명
	에이전트의 경로를 보는 동안 표시되는 할당된 작업 주문 작업입니다. 숫자는 작업이 완료되는 순서를 나타냅니다.
	작업이 보류 중인 디스패치 또는 초안 상태입니다.
	여러 작업이 보류 중인 디스패치 또는 초안 상태입니다.
	우선순위 1 작업이 보류 중인 디스패치 또는 초안 상태입니다.
	에이전트가 작업으로 가는 중이거나, 작업이 일시 중지되었거나, 작업이 진행 중입니다.
	에이전트가 여러 작업이 있는 위치로 이동 중이거나, 작업이 일시 중지되었거나, 작업이 진행 중입니다.
	에이전트가 우선순위 1 작업으로 가는 중이거나, 우선순위 1 작업의 작업이 일시 중지되었거나, 우선순위 1 작업이 진행 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.

맵 범례

아이콘	설명
	작업 주문 작업이 완료되었습니다.
	같은 위치에서 여러 작업이 완료됩니다.
	우선순위 1 작업이 완료되었습니다.
	작업이 미완료 또는 취소됨으로 종결되었습니다.
	여러 작업이 미완료로 종결되거나 취소되었습니다.
	우선순위 1 작업이 미완료 또는 취소됨으로 종결되었습니다.
	에이전트의 홈 위치에서 작업이 할당됩니다.

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

맵 범례

아이콘	설명
	에이전트의 홈 위치에서 여러 작업이 할당됩니다.
	두 개 이상의 작업, 에이전트 또는 크루가 이 위치에 있습니다.
	두 개 이상의 작업, 에이전트 또는 크루가 이 위치에 있습니다. 이 위치의 작업 중 하나 이상은 우선순위 1 작업입니다.

에이전트 위치 보기 및 에이전트에게 작업 할당

인접 지역 작업에 에이전트를 할당할 수 있도록 할당 그룹의 에이전트 위치를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 〉 인력.
2. View Controls(뷰 컨트롤) 목록에서 Map(매핑)을 선택합니다.
3. 옵션: 관련 아이콘을 클릭하여 작업 또는 에이전트에 대한 상세정보를 확인합니다.
4. 작업 주문 작업을 할당하거나 재할당하려면 작업을 열고 작업에 대해 작업할 에이전트를 할당 대상 필드에 추가합니다.

에이전트 위치 이력 맵 확인

현장 서비스 에이전트 위치의 과거 맵에 액세스하여 시간 경과에 따른 현장 서비스 에이전트의 활동을 추적하고 분석합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent, wm_manager

이 태스크 정보
현장 서비스 에이전트는 자신의 위치 기록을 보고 모니터링할 수 있습니다. 마찬가지로 관리자는 자신이 감독하는 에이전트의 위치 기록에 액세스하고 추적할 수 있습니다.

프로시저

1. 인력으로 이동합니다.
   - 관리자, 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 인력.
   - 에이전트, 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 에이전트 〉 인력.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 에이전트 카드에서 위치 이력 아이콘을 선택합니다.
   에이전트 위치 이력 맵에는 선택한 날짜에 에이전트의 추적된 위치가 강조 표시됩니다.
3. 마커를 선택하여 지리적 위치 이력 기록을 엽니다.
   데이터 기록은 지리적 위치 이력 테이블의 사용자, 위치, 위도, 경도, 위치 타임스탬프, 기간, 작업, 조치 설명 등의 세부정보와 함께 표시됩니다.

   주:
   에이전트 활동이 작업인 경우 작업 주문 작업 번호가 나타납니다. 작업 주문 작업 기록을 열어 상세정보를 확인할 수 있습니다.

디스패처 작업 공간에서 작업하기

디스패처 작업 공간은 현장 서비스 에이전트에 작업을 효율적으로 라우팅하고 성능을 모니터링할 수 있는 구성 가능한 예약 애플리케이션입니다.

CSM/FSM Configurable Workspace에는 디스패처 대시보드와 디스패처 작업 공간이 포함되어 있습니다.

- 디스패처 대시보드는 홈 페이지이며 다음과 같은 조직의 할당 전반에 걸쳐 현장 서비스 에이전트의 운영 및 성과에 대한 실시간 데이터를 표시합니다.
  - 보류 중인 중요한 디스패치 작업 및 SLA 위반에 대한 통계입니다.
  - 일정보다 늦은 현장 서비스 에이전트입니다.
  - 현장 근무, 교대 근무 중, 이동 중 등 에이전트의 현재 상태에 대한 즉각적인 가시성
  - 현장 서비스 에이전트 및 작업 주문 작업의 위치에 대한 시각적 표시기가 있는 디스패치 맵입니다.
- 디스패처 작업 공간은 다음 작업을 용이하게 합니다.
  - 작업 주문 작업을 예약하고 디스패치합니다.
  - 필터를 적용하여 작업 가시성을 관리합니다.
  - 사용자 지정된 정보로 작업 카드를 개인화합니다.
  - 기술자의 일정과 가용성을 확인합니다.
  - 기술자의 성과 메트릭을 모니터링합니다.
  - 디스패치 맵에서 작업 및 에이전트의 위치를 봅니다.

다음 표에서는 에서 디스패처의 작업에 디스패처 작업 공간대한 개요를 제공합니다.

디스패처 작업

작업	설명
작업 카드 및 에이전트 카드에 대한 정보 사용자 지정	의 디스패처 작업 공간작업 및 에이전트 카드에 표시할 필드를 사용자 지정합니다.
작업 주문 작업에 플래그 지정	나중에 수행하려는 작업에 플래그를 지정합니다.
작업 주문 작업 검색	작업 패널에서 디스패처 작업 공간 작업을 검색합니다.
작업 주문 작업 관리	디스패처 작업 공간, 디스패치 맵 및 작업 맵에서 작업 주문 작업을 관리합니다. 작업 주문 작업의 실시간 상태를 추적하고 모니터링합니다. 작업을 자동으로

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

디스패처 작업

작업	설명
	할당하고, 시간을 기록하고, 추가 정보를 요청하고, 작업 주문 작업을 취소할 수 있습니다.
에이전트 달력 관리	고객 서비스 에이전트 및 현장 서비스 기술자는 에이전트 달력에서 작업 일정, 할당 및 개인 이벤트를 보고 관리할 수 있습니다.
맵에서 디스패처 작업 공간 에이전트 및 작업 보기	디스패치 맵에서 지리적 위치 데이터를 사용하여 현장의 작업 및 에이전트를 봅니다.
에이전트의 달력 보기	에이전트의 일정, 가용성, 개인 이벤트, 할당된 작업 또는 진행 중인 작업 보기
에이전트의 달력 보기	SLA가 있는 작업 주문과 연결된 모든 작업 주문 작업에 대한 SLA 기록을 봅니다.
에서 에이전트 작업 경로 표시 및 최적화 디스패처 작업 공간	디스패치 맵에서 에이전트의 예약된 작업 경로를 보고 효율적인 일정 및 작업 관리를 위해 작업 경로를 최적화합니다.
현장 서비스용 워크포스 최적화 사용	애플리케이션에서 현장 서비스용 워크포스 에이전트의 일정과 이벤트를 보고 그에 따라 작업 주문 작업을 할당합니다.
에서 약속 관리 현장 서비스 관리	작업 주문 작업 양식에서 고객 약속 관리
크루 운영 관리	크루 작성 및 관리, 작업 주문 작업에 크루 할당, 크루에 임시 에이전트 추가
지능형 작업 권장 사항	지능형 작업 권장 사항을 통해 에이전트 사용률 향상

관련 정보

디스패처 작업 공간 구성

디스패처 작업 공간

작업 카드 및 에이전트 카드에 대한 정보 사용자 지정

작업 카드와 에이전트 카드에 표시되는 필드를 사용자 지정하여 에 특정 정보를 디스패처 작업 공간표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_dispatcher

이 태스크 정보

작업 카드와 에이전트 카드에서 관리자는 사용자 지정할 수 있는 필드를 구성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. 카드에 표시할 정보를 사용자 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 카드의 경우 설정 아이콘( ).)을 클릭한 다음 작업 탭을 선택합니다.
- 에이전트 카드의 경우 설정 아이콘( ).)을 클릭한 다음 자원 탭을 선택합니다.

4. 설정 대화 상자에서 필드를 활성화하거나 비활성화합니다.
   자세한 내용은 설정 사용 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.
5. 저장을 클릭합니다.

결과
카드에 선택한 필드가 반영됩니다.

설정 사용 디스패처 작업 공간

작업에 가장 관련성이 높은 정보만 볼 수 있도록 표시되는 항목을 디스패처 작업 공간 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

이 태스크 정보
의 빠른 설정은 디스패처 작업 공간 작업 주문 작업을 할당하는 동안 특정 현장 서비스 관리 기능에 대한 액세스를 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 설정 아이콘( ).)을 클릭합니다.
   설정 대화 상자의 옵션은 다중 탭 레이아웃으로 정렬됩니다.
   - 일반 탭에는 일반 현장 서비스 관리 구성을 설정하기 위한 옵션이 있습니다.
   - 작업 탭에는 작업 카드에 표시할 필드나 정보를 활성화하는 옵션이 있습니다.
   - 달력 탭에는 달력에 필드나 정보를 표시할 수 있도록 하는 옵션이 있습니다.
   - 자원 탭에는 에이전트 카드 또는 달력 뷰에 필드나 정보를 표시할 수 있도록 하는 옵션이 있습니다.
   - 이벤트 탭에는 달력 이벤트에 필드를 표시하도록 설정하는 옵션이 포함되어 있습니다.
   - 메트릭 탭에는 그룹 또는 에이전트 메트릭을 활성화하는 옵션이 포함되어 있습니다. 그룹 메트릭이 일정에 표시됩니다. 에이전트 메트릭은 상황별 측면 패널에 표시됩니다.
4. 일반 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

일반 탭

필드	설명
할당 그룹을 선택할 때 작업 패널, 일정 및 맵의 작업을 동시에 필터링할 수 있도록 설정	선택한 할당 그룹에 대해 자원 필터를 작업 패널, 작업 및 맵과 동기화하는 옵션입니다.
표시할 그룹 유형 선택	작업 패널에서 검색할 때 할당 그룹 또는 디스패치 그룹을 표시할지 선택하는 옵션입니다.
자동 새로 고침 사용	회의, 교육, 휴가 요청, 개인 또는 임시 작업 이벤트와 같은 이벤트가 생성되면 에이전트의 달력을 자동으로 새로 고칩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 옵션은 자동 새로 고침 사용 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 에 대한 설정 구성 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.
맵 다크 모드 사용	맵에서 다크 모드를 활성화하는 옵션입니다 디스패처 작업 공간 .
단일 선택 그룹/영역 사용	작업 패널에서 선택할 때 하나의 할당 그룹, 디스패치 그룹 또는 영역만 로드할 수 있도록 허용합니다.
그룹	열 때 선택할 기본 그룹을 입력하십시오. 주: 영역 계획 수립 플러그인이 설치되어 있으면 그룹 탭이 영역 탭으로 바뀝니다. 을(를 디스패처 작업 공간) 열 때 선택하려는 기본 영역을 입력합니다.

5. 작업 탭을 클릭하고 필드에 내용을 입력합니다.

작업 탭

필드	설명
예약 시작일	작업의 예약된 시작 날짜와 시작 시간을 표시하는 옵션입니다.
영역	할당된 영역을 표시하는 옵션입니다. 주: 이 필드는 영역 계획 수립 플러그인이 활성화될 때 나타납니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 계획 수립 활성화 및 현장 서비스 영역 모델 사용 문서를 참조하십시오.
할당 그룹	작업의 할당 그룹을 표시하는 옵션입니다.
기본 위치	현장 서비스 에이전트의 기본 위치를 표시하는 옵션입니다. 주: 이 필드는 영역 계획 수립 플러그인이 활성화될 때 나타납니다.
시간대	작업 카드에 작업이 위치한 시간대를 표시합니다.
새 작업을 로드할 위치 선택	작업 목록에 새 작업을 추가할 위치를 선택하는 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 설정을 사용하려면 자동 새로 고침 사용이 켜져 있어야 합니다.
새 작업을 목록에 추가하기 전에 새 작업에 대한 알림이 표시됩니다.	새 작업이 작업 목록에 추가될 때 작업 목록 상단에 알림을 표시하는 옵션입니다. 주: 이 설정을 사용하려면 자동 새로 고침 사용이 켜져 있어야 합니다.

6. 달력 탭을 클릭하고 필드를 채웁니다.

달력 탭

필드	설명
기본 달력 뷰	달력의 디스패처 작업 공간 기본 보기(일, 작업일 또는 주)입니다.
요일의 기본 시작 요일	주별 뷰에서 달력 시작 요일을 변경하는 옵션입니다.
기본 달력 표시일	달력에 표시되는 주당 일 수를 업데이트하는 옵션입니다 디스패처 작업 공간 . 주: 이 기능을 사용하면 일, 작업일 또는 주를 선택할 때 유연한 요일 옵션을 사용할 수 있습니다.
시작 시간	작업이 시작되는 시간을 선택하는 옵션입니다.
종료 시간	작업일이 종료되는 시간을 선택하는 옵션입니다.
표시할 시간 간격	달력의 각 열이 디스패처 작업 공간 나타내는 시간량입니다.
달력에서 이미 예약된 작업 위에 할당되지 않은 작업을 끌어서 놓기	중복된 작업을 할당하는 방법을 결정합니다. 중복된 작업 팝업 창이 표시되는 빈도도 조정할 수 있습니다.
작업 창 표시-작업 선택 시 시작	작업을 선택한 경우 할당 기간 만료 날짜 및 시간을 표시하는 옵션입니다.
자원 자동 로드	아래로 디스패처 작업 공간스크롤하는 동안 더 많은 에이전트 또는 크루를 로드하는 옵션입니다.
이동 시작 시간을 기준으로 한 일정	작업 패널에서 할당된 작업을 에이전트의 이동 시간에 따라 시작할 수 있습니다.
중복되는 작업 자동 조정	기존 작업이 예약된 위치에서 새 작업이 할당된 후 기존 작업의 일정을 조정하는 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
	새 작업을 기존 작업 위로 끌면 기존 작업이 새 작업의 오른쪽으로 이동합니다. 주: 작업 번들링 플러그인이 설치된 경우 현장 서비스 번들을 끌어도 기존 작업도 이동하고, 중복되면 기존 번들도 이동합니다.
달력의 시간대 선택	디스패처 작업 공간의 일정 및 하이브리드 뷰에 있는 시간대 드롭다운에서 사용할 수 있는 시간대를 선택하는 항목입니다. 하나 이상을 선택할 수 있습니다.

7. 자원 탭을 클릭하고 필드를 채웁니다.

주:
사용 가능한 부품, 일치하는 기술 및 작업까지의 거리를 비활성화하여 새 작업을 선택할 때마다 다시 로드되지 않도록 합니다 디스패처 작업 공간 .

자원 탭

필드	설명
영역	할당된 영역을 표시하는 옵션입니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 계획 수립 활성화 및 현장 서비스 영역 모델 사용 문서를 참조하십시오.
그룹	에이전트 카드에 에이전트의 디스패치 그룹 또는 할당 그룹을 표시하는 옵션입니다.
위치	에이전트 카드에 에이전트의 위치를 표시하는 옵션입니다.
사용 가능한 부품	에이전트에서 부품을 사용할 수 있는지 여부를 결정하는 옵션입니다.
일치하는 기술	에이전트에 일치하는 기술이 있는지 확인하는 옵션입니다.
에이전트 상태	에이전트의 상태(예: 현장 근무, 교대 외 등)를 결정하는 옵션입니다.
일정 상태	정시, 지연 등과 같은 에이전트의 일정 상태를 결정하는 옵션입니다.
작업까지의 거리	에이전트가 취한 경로를 기반으로 작업 위치까지의 거리를 결정하는 옵션입니다.
시간대	에이전트 카드에 에이전트가 있는 시간대를 표시합니다.
단위까지의 거리	작업 위치까지의 거리를 계산할 때 사용되는 측정 단위(마일 또는 킬로미터)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.

8. 이벤트 탭을 클릭하여 필드를 채웁니다.

이벤트 탭

필드	설명
간단한 설명	작업 카드에 작업 주문 작업에 대한 간단한 설명을 표시하는 옵션입니다.
번호	달력 이벤트 카드에 작업 주문 작업 번호를 표시하는 옵션입니다.
SLA 표시	이미 할당되어 달력 뷰에 나타나는 작업에 대한 SLA를 표시하는 옵션입니다.
이동 시간 표시기 보기	에이전트가 작업 위치에 도달하는 데 걸린 시간을 표시하는 옵션입니다.
이동 홈 시간 표시기 보기	에이전트가 하루의 마지막 작업을 마치고 집으로 돌아가는 데 걸린 시간을 표시하는 옵션입니다.

9. 메트릭 탭을 선택하고 필드를 활성화합니다.

주:
에이전트 또는 할당 그룹에 할당된 작업이 없는 경우 메트릭에 해당 없음이 표시됩니다. 메트릭을 보려면 에이전트에게 작업을 할당합니다.

메트릭 탭

필드	설명
작업	에이전트 또는 그룹이 완료해야 하는 작업 수입니다.
작업 시간	에이전트 또는 그룹의 총 작업 시간입니다.
이동 시간	에이전트 또는 그룹의 총 이동 시간입니다.
사용률	에이전트 또는 그룹이 작업을 예약한 작업 시간의 백분율입니다. 사용률 값은 이동 시간에 작업 시간을 더하고 이를 교대조 시간으로 나누어 계산합니다. 주: 이 사용률 필드는 에이전트에 설정된 일정이 있는 경우에만 나타납니다.
생산성	에이전트 또는 그룹이 해당 날짜에 완료한 작업의 백분율입니다. 생산성은 작업 시간을 교대 시간으로 나누어 계산합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필드는 에이전트에 설정된 일정이 있는 경우에만 나타납니다.

10. 저장을 선택합니다.

작업 주문 작업에 플래그 지정

나중에 수행하려는 작업에 플래그를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.

2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.

3. 작업에서 플래그 아이콘( )을 클릭합니다.

결과
작업 주문 작업에 플래그가 지정되고 작업 패널에서 플래그가 지정된 작업 옵션으로 작업을 필터링하면 표시됩니다.

작업 주문 작업 검색

작업 패널에 표시되는 스크롤을 최소화하고 작업을 필터링합니다. 키워드로 빠르게 검색하거나 그룹 또는 영역에 할당된 모든 작업을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

이 태스크 정보
다음 기준을 사용하여 작업 주문 작업을 검색할 수 있습니다.

- 키워드
- 달력 날짜 일치
- 작업 주문 작업 상태

관리자가 구성한 필드를 기준으로 작업 주문 작업을 필터링하고 정렬할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.

2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.

3. 작업 패널에서 작업 주문 작업을 검색합니다.

검색 기준	작업
키워드	검색 필드에 검색어를 입력하고 검색 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.

검색 기준	작업
	주: 검색을 지우고 모든 작업을 표시하려면 검색어를 삭제하고 Enter 키를 누릅니다.
달력 날짜	달력 날짜별로 작업 필터링 켜기( ) 아이콘을 선택하여 선택한 필터 외에 달력 날짜와 관련된 작업을 표시합니다. 주: 작업 패널에는 다음과 같이 날짜를 기준으로 한 작업이 표시됩니다. ○ 어떤 작업의 기간 시작 및 기간 종료 날짜가 현재 달력에 표시된 날짜 내에 있는 경우 ○ 기간 종료 필드가 비어 있는 경우, 달력에 작업 기간 시작 날짜 이외의 날짜가 표시되면 작업이 표시됩니다. ○ 기간 시작 필드가 비어 있는 경우 달력에 작업 기간 종료 날짜 이전의 날짜가 표시되면 작업이 표시됩니다. ○ 기간 시작 필드와 기간 종료 필드가 모두 비어 있는 경우, 달력 날짜 일치를 사용하도록 설정하면 작업 패널의 작업이 나타납니다. ○ 달력 표시 창이 수정되면 작업 패널이 업데이트되어 새 날짜 범위와 일치하는 작업만 표시됩니다.
상태	기본 필터 목록에서 필터를 선택합니다. 필터 기준 목록에 표시되는 기본 필드는 관리자가 구성합니다.
정렬 옵션	정렬 아이콘(.)을 선택하여 작업을 정렬합니다. 표시되는 기본 정렬 옵션은 관리자가 구성합니다.
담당 그룹, 디스패치 그룹 또는 영역	할당 그룹, 디스패치 그룹 또는 영역 아이콘( )을 선택하여 할당 그룹 또는 영역별로 작업 패널의 작업을 필터링하는 드롭다운 목록을 표시합니다. 필터를 적용할 드롭다운 목록 외부를 선택합니다. 할당 그룹, 디스패치 그룹 또는 영역을 두 개 이상 선택할 수 있습니다. 주: 영역 계획이 설치되어 있는 경우에만 현장 서비스 영역이 나열됩니다. 자세한 내용은 영역 계획 구성 현장 서비스 문서를 참조하십시오.

결과
검색 요구 사항을 충족하는 작업이 작업 패널에 표시됩니다.

관련 정보

적합한 현장 서비스 에이전트 검색

에이전트에 작업 주문 작업을 할당

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

뷰 필터링 디스패처 작업 공간

맵 뷰, 하이브리드 뷰 및 일정 뷰를 디스패처 작업 공간 필터링하여 관심 있는 항목만 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 영역을 선택합니다.
3. 필터)을 선택합니다.
4. 표시할 정보를 결정합니다.
   - 에이전트 정보를 보려면 에이전트를 선택합니다.
   - 협력업체 그룹 정보를 보려면 협력업체를 선택합니다.
   - 특정 기술 세트가 있는 에이전트, 그룹 또는 계약업체 그룹을 보려면 기술을 선택합니다.
   - 명명된 모든 기술이 있는 에이전트, 그룹 또는 계약업체 그룹을 보려면 모든 기술 일치를 선택합니다.

적합한 현장 서비스 에이전트 검색

적절한 할당을 할 수 있도록 특정 속성을 디스패처 작업 공간 가진 에이전트를 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 현장 서비스 에이전트 또는 기술을 검색합니다.

결과
현장 서비스 에이전트는 필터 기준에 따라 나열됩니다. 작업 주문 작업에 언급된 기간 동안 에이전트를 사용할 수 없는 경우 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

에이전트에 작업 주문 작업을 할당

의 달력에서 휴번 근무 에이전트 표시 또는 숨기기 디스패처 작업 공간

교대 근무 중인 에이전트만 표시하도록 선택하면 작업 주문 작업을 할당할 때 연락 가능한 인력을 쉽게 볼 수 있습니다. 모든 에이전트를 표시하도록 선택하여 교대 근무 중이거나 비근무 중인 모든 사람을 볼 수도 있습니다.

이 태스크 정보
기본적으로 비번 근무 에이전트 숨기기 아이콘은 향후 최대 7일 동안 달력에 디스패처 작업 공간 표시됩니다. 관리자에게 문의하여 비번 근무 에이전트 숨기기 버튼을 7일 이상 표시하도록 구성하십시오. 자세한 내용은 비번 근무 에이전트를 숨길 수 있는 일 수 변경 문서를 참조하십시오.

협력업체, 크루 및 장비는 비번 근무 에이전트 숨기기 버튼으로 숨겨지지 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.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 비번 근무 에이전트 표시 또는 숨기기 아이콘( )을 선택합니다.

> 주:
> 비번 근무 에이전트 표시 또는 숨기기 아이콘은 에이전트가 숨겨져 있으면 어두워지고 에이전트가 숨겨져 있지 않으면 밝아집니다.

에서 시간대 변경 디스패처 작업 공간

에서 달력 또는 하이브리드 뷰 디스패처 작업 공간 에 표시되는 시간대를 변경하여 에이전트가 작업 중인 시간대 사이를 빠르게 이동할 수 있습니다.

이 태스크 정보
에서 디스패처 작업 공간시간대를 변경하면 선택한 시간대와 에이전트의 시간대 간에 차이가 있는 경우 에이전트 카드에 시간 차이가 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

두 개 이상의 시간대를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 의 설정 사용 디스패처 작업 공간달력 섹션을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 달력 또는 하이브리드 뷰를 선택합니다.
4. 시간대 드롭다운 목록을 선택합니다.
5. 시간대를 선택합니다.

결과
선택한 시간대가 에 표시됩니다 디스패처 작업 공간.

작업 주문 작업에 할당할 에이전트 제안

선택한 기준에 따라 작업 주문 작업을 할당할 최적의 에이전트 목록을 신속하게 정렬합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 작업 패널에서 추가 작업 아이콘( )을 선택합니다.
4. 할당 지원을 선택합니다.
5. 옵션: 원하는 기준에 따라 에이전트 목록을 정렬합니다.

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

할당 지원 정렬 옵션

정렬 옵션	설명
최고의 일치	가장 일치하는 항목은 기본 정렬 방법입니다. 일치율은 동적 일정에서 작업을 할당할 에이전트를 계산하는 방식과 동일한 방식으로 계산됩니다. 자세한 내용은 작업 할당에 대한 일치 기준 문서를 참조하십시오.
디스턴스	작업 주문 작업에서 각 에이전트의 거리에 따라 에이전트를 정렬합니다.
기술	각 에이전트가 보유하고 있는 필수 기술 수를 기준으로 에이전트를 정렬합니다. 기술이 더 많은 에이전트가 맨 위에 있습니다.
부품	각 에이전트에 필요한 파트 수를 기준으로 에이전트를 정렬합니다. 작업을 완료하는 데 필요한 부품이 가장 많은 에이전트가 맨 위에 있습니다.
가장 빠른 시작 시간	작업 주문 작업을 얼마나 빨리 시작할 수 있는지에 따라 에이전트를 정렬합니다.
가장 빠른 종료 시간	작업 주문 작업을 얼마나 빨리 완료할 수 있는지에 따라 에이전트를 정렬합니다.

6. 작업 주문 작업을 할당할 에이전트를 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.

작업 주문 작업 할당

맵을 사용하여 할당되지 않은 작업 주문 작업에 에이전트를 할당합니다 디스패처 작업 공간 .

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 일정을 선택합니다.
4. 맵 또는 하이브리드를 선택합니다.
5. 맵에서 할당되지 않은 작업을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
6. 할당을 선택합니다.
7. 할당 대상 필드에서 작업을 수행할 수 있는 에이전트를 선택합니다.
8. 저장을 선택합니다.

결과
고객은 작업 주문 작업이 할당되었다는 문자 메시지와 이메일 알림을 받습니다.

에서 여러 작업 편집 디스패처 작업 공간

에 대량 작업이 있는 여러 작업을 선택하여 열거나 번들로 묶습니다 디스패처 작업 공간.

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

모두 저장

모두 선택 확인란은 현재 패널의 모든 작업을 선택합니다.

> **주:**
> 필터를 변경하면 이전에 선택한 카드의 선택이 취소됩니다.

확인란에는 3개의 상태가 있습니다.

1. 선택된 항목 없음 현재 선택된 작업이 없습니다. 이것이 기본 상태입니다.
2. 모두 선택되었습니다. 모든 작업이 선택됩니다. 모두 선택을 전환할 때의 초기 상태입니다.
3. 확정 되지 않은. 일부 작업이 선택되었습니다. 모두 선택을 전환한 후 개별 작업의 선택을 취소하면 모두 선택 확인란이 이 상태가 됩니다.

대량 오픈

1개 이상의 작업을 선택하면 대량 열기 작업이 나타납니다. 대량 열기를 선택하면 선택한 모든 작업이 에서 디스패처 작업 공간개별 탭으로 열립니다.

대량 자동 할당

1개 이상의 작업을 선택하면 자동 할당 동작이 활성화됩니다. 자동 할당을 선택하면 선택한 모든 작업이 동적으로 예약됩니다. 자세한 내용은 동적 스케줄링 문서를 참조하십시오.

번들

2개 이상의 작업을 선택하면 번들 작업이 나타납니다. 번들을 선택하면 선택한 작업이 번들로 묶입니다. 자세한 내용은 작업 주문 작업 번들링 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 동적 예약 플러그인(com.snc.dynamic_scheduling)과 현장 서비스 작업 번들링 플러그인(com.snc.fsm_task_bundle)이 모두 활성화된 경우 자동 할당 및 대량 열기 동작이 드롭다운 메뉴로 통합됩니다.

.

여러 작업 주문 작업을 동시에 업데이트

의 디스패처 작업 공간달력에서 한 번에 시간을 절약하고 여러 작업 주문 작업을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 달력 디스패처 작업 공간 에서 키보드의 Shift 또는 Command 키를 누른 상태에서 여러 작업을 선택합니다.

   > **주:**
   > 작업을 선택하려면 할당됨 또는 예약됨 상태여야 합니다.

4. 상황별 측면 패널에서 오버플로우)을 선택합니다.
5. 작업에 대해 수행할 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.

- 기록 오픈
- 모두 할당 해제
- 모두 잠금
- 모두 잠금 해제
- 모두 선택 취소

작업 주문 작업 관리

작업 주문 작업의 실시간 상태를 추적하고 모니터링합니다. 작업을 자동으로 할당하고, 시간을 기록하고, 추가 정보를 요청하고, 작업 주문 작업을 취소할 수 있습니다.

에이전트에 작업 주문 작업을 할당

에서 디스패처 작업 공간현장 서비스 에이전트에 작업 주문 작업을 할당합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_dispatcher
작업을 완료하는 데 필요한 시간에 여러 일정 항목 또는 며칠이 필요한 경우 작업 주문 작업 양식에서 일정 항목 전체에 할당 옵션을 선택합니다.

작업이 해당 위치와 가장 일치하는 영역의 에이전트에게 할당된 경우에는 다음 옵션을 활성화해야 합니다.

- 현장 서비스 영역 모델입니다*Field_Service_Territories*. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 모델 사용 문서를 참조하십시오.
- 작업 카드와 에이전트 카드의 영역 정보를 볼 수 있는 영역 옵션 디스패처 작업 공간 입니다. 자세한 내용은 설정 사용 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.

작업 할당 방법이 인력 최적화 교대조 일정을 준수해야 하는 경우 FSM에서 가용성을 결정하기 위해 교대조 일정 사용 구성을 활성화하여 데이터 모델을 활성화 현장 서비스용 워크포스 해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스용 워크포스 활성화 문서를 참조하십시오.

주:
FSM에서 가용성을 결정하기 위해 교대조 일정 관리 사용 구성을 사용하도록 설정하면 달력에 디스패처 작업 공간 애플리케이션에서 현장 서비스용 워크포스 생성된 일정 및 이벤트가 표시됩니다.

이 태스크 정보

에서 수동 또는 자동으로 디스패처 작업 공간디스패치하기 위해 보류 중인 작업 주문 작업을 할당할 수 있습니다.

- 작업 주문 작업을 자동으로 할당하려면 동적 일정을 사용하도록 설정해야 합니다. 자동 할당 기능은 필요한 기술과 작업을 수용할 수 있는 일정을 보유한 인근 에이전트에게 작업을 자동으로 매칭합니다. 자세한 내용은 디스패처 작업 공간에서 동적 스케줄링 설정 문서를 참조하십시오.
- 작업 주문 작업을 수동으로 할당하려면 다음 측면을 고려하십시오.
  - 작업을 완료하는 데 필요한 시간
  - 작업이 완료되어야 하는 시간 기간
  - 필요한 기술 세트를 갖춘 에이전트의 일정 및 가용성
  - 구성된 경우 필요한 기술 세트를 갖춘 에이전트의 가용성
  - 필수 부품의 가용성
  - 다른 작업에 미치는 영향
  - 에이전트 작업 경로 맵

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.

   주:
   현장 서비스 에이전트를 할당하기 전에 달력 날짜를 기준으로 작업 주문 작업을 정렬, 필터링 및 일치시킬 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 주문 작업 검색 및 적합한 현장 서비스 에이전트 검색 문서를 참조하십시오.

3. 작업 주문 작업을 에이전트에 할당합니다.

결과
작업이 에이전트에 할당됩니다. 그러면 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- 작업이 달력에서 에이전트의 이름 옆에 표시됩니다. 작업 주문 작업 색상은 할당된 작업에 대해 정의된 색상으로 나타납니다.
- 작업 주문 작업의 할당 대상 필드에는 에이전트의 이름이 포함되어 있습니다.
- 작업이 에이전트에 할당되면 시스템은 에이전트의 홈 위치를 기준으로 예상 이동 기간을 업데이트합니다. 업데이트된 값은 예상 이동 시간 및 거리 계산에 사용되는 속성 설정을 기반으로 `Manual Assignment` 합니다.

작업 할당에 다음과 같은 문제가 있을 수 있습니다.

- 할당된 작업이 작업 위치와 에이전트 위치 간의 허용 가능한 반경을 벗어나면 경고 메시지가 표시됩니다.
- 에이전트가 특정 기간 내에 수락하지 않으면 작업 주문 작업이 자동으로 거부됩니다. 디스패처는 작업을 사용 가능한 다른 에이전트에게 재할당할 수 있습니다.

지능형 작업 권장 사항을 사용하여 에이전트에게 작업 주문 작업을 할당합니다

디스패처는 에이전트 일정의 공백을 채우기 위해 가장 적합한 작업을 추천할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

지능형 작업 권장 플러그인이 현장 서비스 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 지능형 작업 권장 사항 활성화 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
지능형 작업 권장 기능은 다음을 기준으로 선택한 시작 시간 및 종료 시간을 기준으로 에이전트에게 가장 적합한 작업을 식별하고 권장합니다.

- 일정이 잠긴 작업 주문 작업을 제외합니다.
- 영역 계획 수립 플러그인이 활성화된 경우 주어진 날짜의에이전트 일정 속성 계획 테이블에서 에이전트의 시작 위치와 종료 위치를 고려합니다.
- FSM에서 가용성을 결정하기 위해 교대조 일정 예약 사용이 활성화된 경우 애플리케이션에서 현장 서비스용 워크포스 에이전트의 일정과 이벤트를 통합합니다. 자세한 내용은 전역 도메인 구성 및 현장 서비스용 워크포스 활성화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 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. 달력에서 날짜를 선택하여 해당 날짜에 대한 에이전트의 일정을 봅니다.
4. 에이전트 달력의 간격을 나타내는 공백을 선택합니다.
   권장 작업 대화 상자에는 에이전트에게 가장 적합한 작업이 최대 5개 표시됩니다. 작업은 권장 점수에 따라 내림차순으로 정렬됩니다.
5. 권장 작업 목록에서 에이전트에 할당할 작업을 선택합니다.
6. 할당을 클릭합니다.

결과
권장 작업이 에이전트에 할당됩니다. 에이전트는 작업 주문 작업이 할당되었다는 푸시 알림을 받습니다.

작업에 소요된 시간 기록

애플리케이션을 사용하여 작업 실행 기간을 기록합니다 디스패처 작업 공간 .

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 작업 패널이나 달력에서 작업 번호를 클릭합니다.
3. 녹화 시간을 클릭합니다.
4. 사용자 필드에서 시간을 기록할 에이전트를 선택합니다.
5. 작업한 시간을 입력합니다.

필드	설명
일	작업에 대해 작업한 일 수입니다.
작업한 시간(hrs)	작업에 들인 시간(시간)입니다.
작업한 시간(분)	작업에 들인 시간(분)입니다.

6. 옵션: 설명 필드에 작업에 대한 추가 메모를 입력합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

결과
사용자에 대한 시간 카드가 자동으로 생성됩니다.

에서 작업 주문 작업 취소 디스패처 작업 공간

작업 주문 작업이 더 이상 필요하지 않거나 다른 작업 주문 작업과 중복되는 경우 작업 디스패처 작업 공간 주문 작업을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

이 태스크 정보
완료 종결됨 또는 미완료 종결 상태인 작업 주문 및 작업 주문 작업은 취소할 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 작업 패널이나 달력 패널에서 작업 번호를 클릭합니다.
3. 작업 취소를 클릭합니다.
4. 작업 메모 필드에 취소 이유를 입력합니다.
   텍스트를 입력하지 않으면 오류 메시지가 나타납니다.

결과
고객은 작업 주문 작업이 취소되었다는 SMS 및 이메일 알림을 수신합니다.

작업의 상위 작업 주문 일시 중단

작업의 상위 작업 주문을 일시 중단하여 남은 시간, SLA 상태 및 위반을 포함하여 작업에 대한 활성 SLA 표시를 중지합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 작업 패널이나 달력 패널에서 작업 번호를 클릭합니다.
3. **Suspend** Parent(상위 일시 중단)를 클릭합니다.
4. 작업 메모 필드에 일시 중단 이유를 입력합니다.
   텍스트를 입력하지 않으면 오류 메시지가 나타납니다.
5. 작업 메모 게시를 클릭합니다.

결과
작업의 상위 작업 주문이 일시 중단됩니다.

에서 아웃소싱 서비스 제공자에게 작업 주문 작업 할당 디스패처 작업 공간

를 사용하여 디스패처 작업 공간외부 할당 그룹에서 아웃소싱 서비스 제공자(계약업체라고도 함)에게 작업 주문 작업을 직접 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

- 현장 서비스 협력업체 관리(com.snc.fsm_contractor_management) 플러그인을 활성화합니다.
- 디스패치 그룹에 외부 벤더 할당 그룹을 추가합니다. 자세한 내용은 디스패치 그룹에 외부 할당 그룹 추가 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. 작업 패널에서 작업을 클릭하여 계약업체 그룹에 있는 아웃소싱 서비스 제공자의 달력 슬롯으로 끌어 놓습니다.

   Example
   Acme 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.

할당 확인 대화 상자가 표시됩니다.

4. 저장을 클릭합니다.

결과

- 작업이 달력에서 아웃소싱 서비스 제공자의 이름 옆에 표시됩니다.
- 작업이 아웃소싱 서비스 제공자의 관리자에게 할당됩니다.
- 아웃소싱 서비스 제공자의 달력 뷰는 용량 사용률 정보를 백분율 및 정의로 표시합니다. 예를 들어, 회사의 정의된 용량이 5개 작업이고 지금까지 2개의 작업만 회사에 할당된 경우, 용량 사용률 데이터는 40%의 용량이 사용되었고 5개 작업 중 2개가 회사에 할당되었음을 표시합니다. 용량 예약 규칙에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 용량 및 예약 관리.
- 아웃소싱 서비스 제공자에게 할당된 작업이 정의된 용량보다 많으면 달력에 빨간색 세로 막대가 표시되어 작업이 초과 할당되었음을 나타냅니다.

맵에서 디스패처 작업 공간 에이전트 및 작업 보기

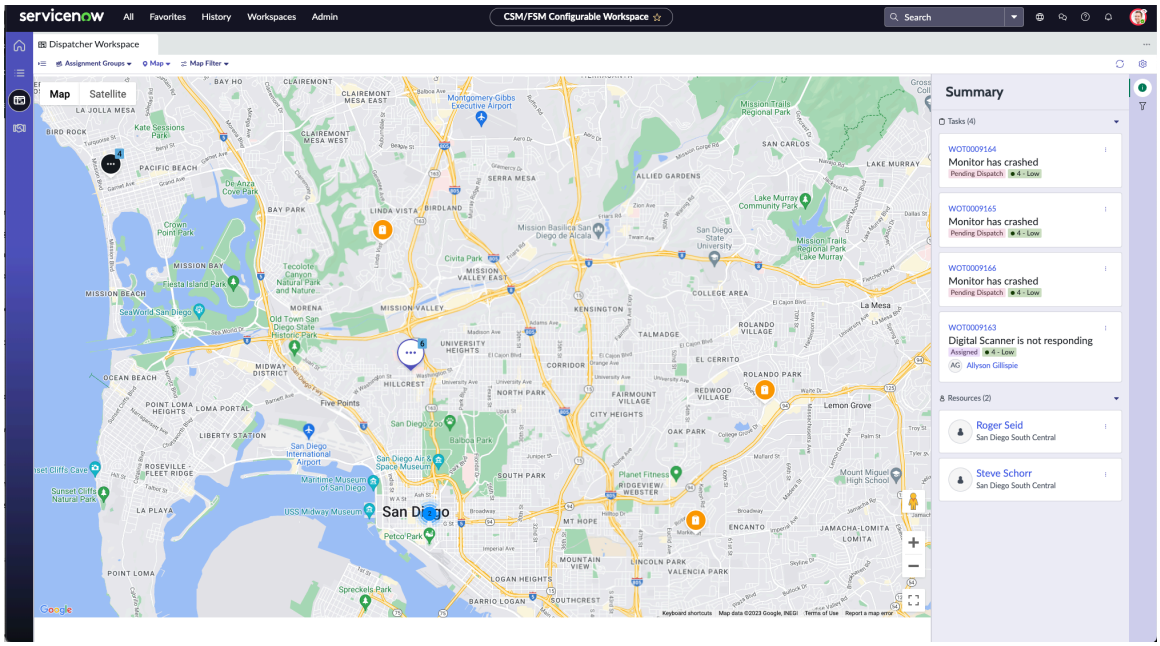
맵을 디스패처 작업 공간 사용하여 특정 위치에서 에이전트 할당 및 작업 주문 작업을 추적, 관리 및 분석할 수 있습니다. 맵은 디스패처 대시보드에서 찾을 수 있으며 디스패처 작업 공간.

맵에서 작업 및 라우팅을 관리하고, 뷰를 필터링하고, 정시에 도착하거나 일정보다 늦어지는 에이전트를 확인할 수 있습니다. 맵은 디스패처 작업 공간 지리적 위치 데이터를 사용하여 필드 위치에 작업과 에이전트를 표시합니다. 맵에서 디스패처 작업 공간 맵 핀을 선택하면 해당 작업 또는 에이전트에 대한 기록이 상황별 측면 패널에 표시됩니다. 지도 핀은 빠른 액세스 포인트 역할을 합니다.

- 맵 뷰는 디스패처 작업 공간 맵 핀 클러스터를 기준으로 중심을 맞춥니다. 맵 핀 클러스터는 서로 가까운 맵 핀을 단일 클러스터로 그룹화합니다. 전체 화면으로 맵을 확대, 축소 및 볼 수 있습니다. 맵 클러스터를 선택하여 맵을 확대/축소하면 작업 주문 작업 및 에이전트의 맵 마커가 표시됩니다.
- 맵의 맵 핀은 디스패처 작업 공간 디스패처 영역에서 작업 및 에이전트의 위치를 표시합니다. 아이콘은 해당 기록에 대한 액세스 포인트 역할을 합니다. 작업 주문 작업의 상태에 따라 고유한 작업 핀이 표시됩니다.
- 단일 작업 또는 에이전트에 해당하는 맵 핀이 일정 정보와 함께 상황별 측면 패널에 표시됩니다.

주:
맵은 작업 패널과 스케줄러에서 최대 2,000개의 기록을 로드할 수 있습니다. 기록이 2,000개 이상인 경우 모든 기록이 맵에 표시되도록 쿼리를 구체화하라는 메시지가 맵에 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.



관련 정보

에이전트 맵에서 작업 실행

에서 그룹 또는 영역에 대한 최적화 실행 디스패처 작업 공간

예약 조건이 변경되는 경우 요청 시 실행하여 일정 최적화 작업을 재할당하고 생산성을 최대화합니다.

시작하기 전에

- 일정 최적화 를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 일정 최적화 활성화 문서를 참조하십시오.
- 일중 최적화를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 일중 최적화 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: schedule_optimization_user

이 태스크 정보

일정 최적화 취소된 작업 및 기타 트리거에 대한 응답으로 야간에 또는 하루 종일 선택한 간격으로 최적화 엔진을 일괄적으로 실행하도록 구성할 수 있습니다. 이 절차에서는 디스패처가 요청 디스패처 작업 공간시 최적화를 실행할 수 있는 방법에 대해 설명합니다.

최적화 엔진을 자동으로 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 일정 최적화 구성.

일정 최적화 영역 계획 수립 플러그인이 활성화된 경우 주어진 날짜의 에이전트 일정 속성 계획 테이블에서 에이전트의 시작 및 종료 위치를 고려합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 계획 수립 활성화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송〉디스패처 작업 공간.
2. 왼쪽 탐색 영역에서 디스패처 작업 영역을 선택합니다.
3. 상황별 측면 패널에서 최적화 요약 을 선택합니다.
4. 옵션: 연필 아이콘을 선택하여 최적화를 실행하는 데 사용할 정책을 편집합니다.
5. 최적화 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.

6. 옵션: 예약된 실행 일시 중지를 선택하여 작업을 수동으로 예약합니다.

> **주:**
> 일정 최적화 데이터는 자동으로 새로 고쳐지지 않습니다. 설정에서 자동 새로 고침을 활성화합니다.

맵 표시를 디스패처 작업 공간 작업 또는 에이전트로 제한

작업 또는 에이전트를 표시하여 디스패처 작업 공간의 맵에 표시되는 핀 수를 줄입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 왼쪽 탐색 영역에서 디스패처 작업 영역을 선택합니다.
3. 일정(기본 뷰 이름)을 선택하고 드롭다운 목록에서 기본 표시를 선택합니다.
   - 맵을 선택하여 맵만 표시합니다.
   - 하이브리드를 선택하여 맵과 일정을 모두 표시합니다.
   - 일정을 선택하여 일정을 표시합니다.
4. 맵 필터를 선택하고 디스패치 맵에 에이전트만 표시할지 아니면 작업만 표시할지를 선택합니다.
   - 에이전트만 표시하려면 에이전트를 선택합니다.
   - 작업만 표시하려면 작업을 선택합니다.
5. 옵션: 새로 고침 아이콘(새로)을 선택하여 맵에 에이전트와 작업을 다시 표시합니다.

에이전트의 달력 보기

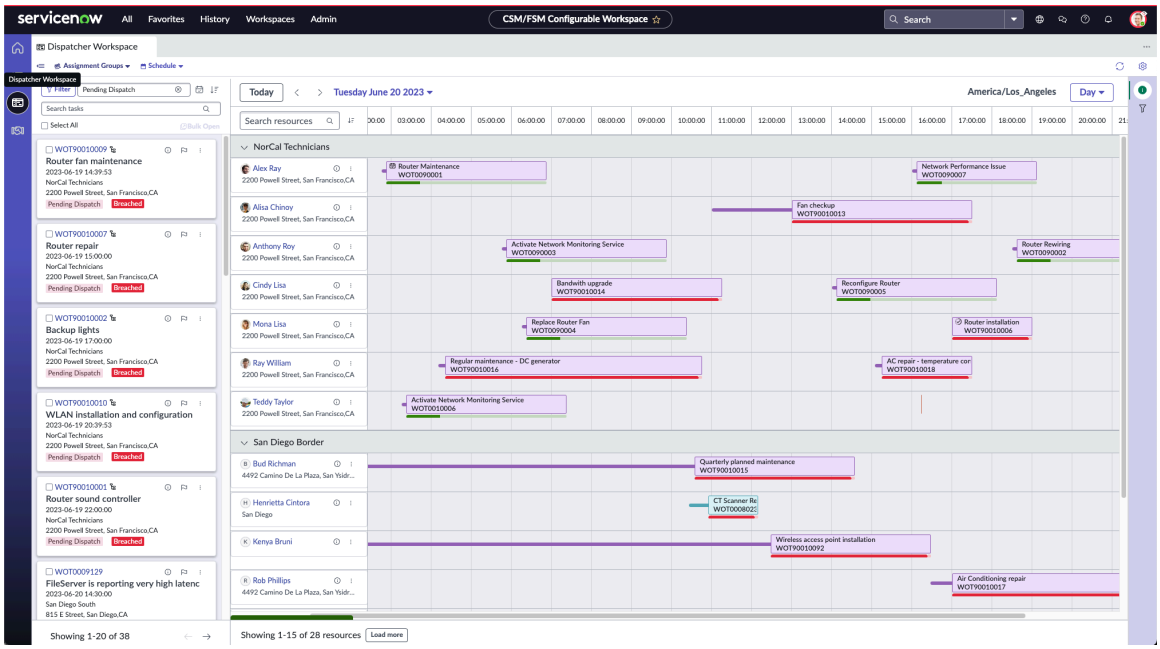
에이전트의 일정, 가용성, 개인 이벤트, 할당되었거나 진행 중인 작업을 볼 수 있습니다.

달력에는 선택한 일, 작업일 또는 주에 대한 에이전트 정보가 표시됩니다. 에이전트는 달력 창 내의 구성원 자격 가용성에 따라 표시됩니다. 날짜가 지정된 범위 내에 있으면 에이전트가 표시됩니다. 에이전트에 할당된 작업이 에이전트의 달력 슬롯에 표시됩니다. 작업 왼쪽에 나타나는 가로선은 다음 정보 중 하나를 나타낼 수 있습니다.

- 다음을 포함하는 예상 이동 시작 시간 예상 현장 도착 버퍼 기간
- 실제 여행 시작 시간
- 예약된 작업 시작 시간
- 실제 작업 시작 시간

> **주:**
> 지정된 이동 시작 시간이 없는 작업에는 시각적 표시기가 나타나지 않습니다. 또한 예상 현장 도착 버퍼 기간은##### ## ## ### ##/## # # 속성이 활성화되고 작업 카드에 추가된 경우에만 고려됩니다. 자세한 내용은 전역 도메인 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.



디스패처는 다음을 수행할 수 있습니다.

- **Save as** default(기본값으로 저장) 뷰를 선택하고 Apply(적용)를 선택하여 자원 필터의 기본값을 설정합니다. 이렇게 하면 기존 선택 항목을 덮어쓰고 세션이 종료된 후에도 새 자원 선택 항목을 유지합니다.

  주:
  선택 항목은 기본 뷰로 저장하는 경우에만 유지됩니다. 저장되지 않은 선택 영역은 세션이 종료된 후 지워집니다.

- 기본값 복원을 선택하여 마지막으로 저장된 기본값을 봅니다. 이 옵션은 새 선택 항목이 기본 선택 항목과 다른 경우에만 표시됩니다.
- 영역 필터 아이콘을 사용하여 기술, 가용성 및 지리적 위치에 따라 에이전트에게 작업을 할당합니다.
- 작업 번호를 사용하여 작업 패널 또는 달력에서 작업 SLA를 봅니다. 작업이 에이전트의 달력 슬롯에 나타납니다.

에서 에이전트 작업 경로 표시 및 최적화 디스패처 작업 공간

에이전트 기록, 에이전트 일정을 보고 해당 날짜에 에이전트의 예약된 작업 경로를 보거나 최적화합니다. 여러분은 그들이 일정과 작업을 보다 효율적으로 관리하도록 도울 수 있습니다.

시작하기 전에

디스패처 작업 공간에 경로 아이콘을 표시하려면 sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled 시스템 속성을 활성화해야 합니다.

경로를 최적화할 때 오버플로우 작업으로 인한 상충을 방지하려면 work.management.optimization.conflict_handling 시스템 속성을 선택해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_dispatcher 및 wm_manager

이 태스크 정보

에서 디스패처 작업 공간경로 기능을 사용하여 해당 날짜의 단일 또는 여러 에이전트에 대한 모든 작업의 경로를 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.

또한 에이전트가 최대한 효율적으로 작업 순서를 변경할 수 있도록 작업 경로를 최적화할 수 있습니다. 경로 최적화 기능은 해당 날짜의 에이전트 작업 순서를 변경할 때 다음 속성을 고려합니다.

- 에이전트 개인 휴가를 존중하며 휴식 전후에 작업을 다시 라우팅합니다.
- 잠금으로 예약된 작업 주문 작업을 재정렬하지 않습니다.
- 경로 최적화 중지, 오버플로우 작업 할당 해제 또는 에이전트 일정의 끝에 할당하여 오버플로우 작업 조정과 같은 동작 방법 중 하나를 선택하여 충돌을 방지하기 위해 오버플로우 작업의 예약을 제어합니다.
- 영역 계획 수립 플러그인이 활성화된 경우 주어진 날짜의 에이전트 일정 속성 계획 테이블에서 에이전트의 하루의 시작 위치와 종료 위치를 고려합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 계획 수립 활성화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 옵션: 보려는 경로가 있는 현장 서비스 에이전트를 검색합니다.
   자세한 내용은 적합한 현장 서비스 에이전트 검색 문서를 참조하십시오.
4. Schedule(일정) 드롭다운 목록에서 Map(맵) 또는 Hybrid(하이브리드)를 선택합니다.
5. 에이전트 핀을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 경로 표시/숨기기 - 경로가 숨겨져 있는 경우 경로를 표시하고 경로가 표시되면 경로를 숨깁니다.
   - 경로 최적화 - 경로 최적화 창을 엽니다. Optimize Route(경로 최적화) 대화 상자에서 Optimize(최적화)를 선택합니다.

   경로 최적화**(Optimize route)**를 선택하면 다음과 같은 상황이 발생합니다.

   작업은 경로 순서에 따라 재정렬됩니다.

   경로 최적화 대화 상자에는 맵 시각화, 운전 시간, 운전 거리 및 작업 수와 같은 새 경로와 이전 경로의 비교 상세 정보가 표시됩니다. 새 경로는 파란색으로 표시되고 이전 경로는 회색으로 표시됩니다.

   오버플로우 작업은 선택한 경로 최적화 동작에 따라 관리됩니다.
6. 옵션: 맵에서 에이전트 경로를 지우려면 맵 뷰에서 모든 경로 숨기기를 선택합니다.

크루 작업에 사용 디스패처 작업 공간

를 디스패처 작업 공간 사용하여 크루를 생성, 수정 및 활성화하고 크루에게 작업 주문 작업을 할당합니다.

디스패처는 다음 활동을 수행하는 데 사용할 디스패처 작업 공간 수 있습니다.

- 크루 생성 또는 수정
- 크루에 구성원 할당
- 작업 패널에서 크루가 필요한 작업을 필터링하고 확인합니다
- 크루가 필요한 작업에 대한 거리와 기술을 기준으로 크루를 정렬합니다.

주:
끌어서 놓기 기능은 크루가 필요한 작업에는 사용할 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.

크루 생성

디스패처는 작업 주문 작업을 할당할 수 있는 크루를 디스패처 작업 공간 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 패널에서 발송 〉 내 크루
4. 새로 만들기를 클릭합니다.

새 크루 생성 양식

필드	설명
이름	크루의 이름입니다.
설명	크루에 대한 설명입니다.
리더	크루 리더의 이름입니다.
크기	리더를 포함한 크루의 총 에이전트 수입니다.
유효 시작	크루와 리더 및 기타 크루 구성원과 같은 관련 구성원이 활성 상태인 시작 날짜입니다.
유효 종료	종료 날짜는 크루와 리더 및 기타 크루 구성원과 같은 관련 구성원이 활성 상태인 시점까지입니다.
일정	승무원의 근무 시간입니다.
위치	크루의 위치입니다.
최대 이동 반경	선택한 거리 단위(마일 또는 킬로미터)의 반경입니다.
거리 단위	마일 또는 킬로미터 단위로 표시된 거리의 단위입니다.
활성	작업 주문 작업에 할당할 때 크루를 선택할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.

5. 저장을 클릭합니다.

결과
크루는 상세 정보, 그룹, 기술 및 작업 담당자와 같은 관련 목록 기록과 함께 생성됩니다.

에서 임시 크루 생성 디스패처 작업 공간

작업을 수행할 수 있는 기존 크루가 없거나 작업에 작업을 완료하는 데 특정 기술이 필요한 경우 작업에 대한 임시 크루를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

이 태스크 정보
다음 조건이 충족되면 작업 주문 작업 양식에서 크루 작성 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.

- 작업이 디스패치 보류 중 상태입니다.
- 디스패치 그룹이 선택되었습니다.
- 크루 필요 옵션이 활성화되어 있습니다.
- 작업이 현재 날짜 또는 미래 날짜로 예약되어 있습니다.

주:
작업 주문 작업에 대해 크루를 하나만 생성할 수 있습니다. 작업에 다른 크루를 생성하려고 하면 기존 크루로 리디렉션됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. 크루를 생성할 작업 주문 작업을 검색하고 엽니다.
   자세한 내용은 에 크루가 필요한 작업 검색 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.
4. **Create** Crew(크루 생성)를 클릭합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 크루 생성 양식

필드	설명
이름	크루의 이름입니다. 이 필드는 임시 크루가 작성되는 작업 주문 작업에 따라 자동으로 채워집니다. 예: WOT9001007 크루
설명	크루에 대한 설명입니다. 이 필드는 기본 텍스트 메시지(예: "WOT9001007에서 작업할 크루")로 자동으로 채워집니다.
리더	크루 리더의 이름입니다.
크기	읽기 전용 필드입니다. 이 필드의 값은 크루 구성원 자격 테이블의 참조입니다.
시작 위치	크루를 생성할 작업 주문 작업 번호입니다. 이 필드는 임시 크루가 생성되는 작업 주문 작업 번호로 자동으로 채워집니다. 예: WOT9001007.
일정	읽기 전용 필드입니다. 승무원의 근무 시간입니다. 이 필드의 값은 작업 주문 작업의 이동 시작 일정 및 예상 종료 필드의 참조입니다.
위치	크루의 위치입니다.
최대 이동 반경	선택한 거리 단위(마일 또는 킬로미터)의 반경입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
거리 단위	마일 또는 킬로미터 단위로 표시된 거리의 단위입니다.
활성	작업 주문 작업을 할당할 때 크루를 선택할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.

6. 저장을 클릭합니다.

결과
임시 작업별 크루가 상세 정보, 그룹, 기술 및 작업 담당자와 같은 관련 목록 기록과 함께 생성됩니다.

에서 빠른 크루 생성 디스패처 작업 공간

에서 단일 인터페이스를 디스패처 작업 공간사용하여 계획된 크루 또는 임시 크루를 보다 빠르고 효율적으로 생성할 수 있습니다. 이를 통해 디스패처는 크루를 생성하고 크루 구성원을 추가하는 동안 에이전트 일정과 가용성을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher 및 wm_crew_moderator

이 태스크 정보
크루를 만들 때 에서 달력 디스패처 작업 공간의 컨텍스트를 잃지 않고 에이전트와 크루의 가용성을 동시에 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 왼쪽 탐색 창에서 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 일반 크루 또는 임시(작업별) 크루를 생성합니다.
   - 크루를 생성하려면 의 오른쪽 패널디스패처 작업 공간에서 크루 아이콘(.)을 선택합니다.
   - 보류 중인 디스패치 상태인 작업 주문 작업에 대한 임시(작업별) 크루를 작성하려면 작업 카드에서 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택한 다음 크루 작성을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

크루 생성 양식

필드	설명
세부사항	
시작 위치	크루가 생성되는 작업 주문 작업 번호입니다. 작업별 크루를 생성하는 경우 이 필드는 작업 주문 작업 번호로 자동 설정됩니다.
이름	크루의 이름입니다. 이 필드는 시작 위치 필드에 표시되는 작업 주문 작업 번호로 자동 설정됩니다. 예: WOT9001007 크루

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 계획된 크루를 생성하려면 이름을 입력해야 합니다.
리더	크루 리더의 이름입니다.
크기	크루에 필요한 에이전트 수입니다.
위치	크루의 위치는 작업 주문 작업에서 선택한 할당 그룹을 기준으로 합니다.
유효 시작	크루가 활성 상태인 작업 시작 날짜입니다.
유효 종료	종료 날짜에서 크루가 활성 상태가 되어 작업을 수행할 때까지

5. 다음을 선택합니다.
   크루가 생성됩니다.
6. 크루 구성원을 추가합니다.
   a. 크루 창의 Members 섹션에서 **Members** 필드를 클릭합니다.
   b. 목록에서 크루에 추가할 구성원의 이름을 선택합니다.
7. 옵션: 크루에 장비를 추가합니다.
   a. 크루 목록의 Equipment(장비) 창에서 Equipment(장비) 필드를 클릭합니다.
   b. 크루에게 할당할 장비 항목을 선택합니다.
8. 업데이트를 선택합니다.

달력에서 디스패처 작업 공간 크루 보기

크루에 할당된 크루의 일정, 가용성 및 작업 또는 진행 중인 작업을 볼 수 있습니다.

에서 디스패처 작업 공간달력은 선택한 일, 작업일 또는 주에 대한 크루 정보를 표시합니다. 크루에게 할당된 작업은 크루의 달력 슬롯에 표시됩니다. 작업 왼쪽에 나타나는 가로줄은 다음 정보를 나타낼 수 있습니다.

- 예상 이동 시작 시간
- 실제 여행 시작 시간

주:
지정된 이동 시작 시간이 없는 작업에는 시각적 표시기가 나타나지 않습니다.

에서 크루 검색 디스패처 작업 공간

적절한 할당을 할 수 있도록 특정 속성이 켜져 디스패처 작업 공간 있는 크루를 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. **Search resources** 필드에 검색어를 입력하고 Search 아이콘(.)을 클릭합니다.

결과
필터 기준에 따라 크루 목록이 나타납니다. 선택한 기간에 크루를 사용할 수 없는 경우 메시지가 표시됩니다.

에서 작업 주문 작업에 대한 크루 요구 사항 업데이트 디스패처 작업 공간

디스패처는 작업을 완료하기 위해 특정 유형의 작업을 수행하는 데 필요한 에이전트 수를 추가하거나 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
작업 주문 작업에서 크루 필요 확인란이 선택되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: wm_admin, wm_dispatcher

이 태스크 정보
크루 필요 옵션이 예로 설정된 작업 주문 템플릿을 사용하여 생성된 작업 주문 작업의 기본 최소 크루 크기는 2입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 패널에서 작업 주문 작업 〉 내 작업 주문 작업.
4. 초안 또는 보류 중인 디스패치 상태에 있는 목록에서 작업 주문 작업을 엽니다.
5. 크루 요구 사항 관련 목록에서 최소 크루 크기 및 권장 크루 크기 필드에 필요한 에이전트 수를 입력합니다.

   주:
   - 권장 크루 크기는 최소 크루 크기 이상이어야 합니다.
   - 최소 크루 크기는 2 이상이어야 합니다.

6. 저장을 클릭합니다.

에 크루가 필요한 작업 검색 디스패처 작업 공간

작업 패널에서 디스패처 작업 공간 크루가 필요한 작업 주문 작업을 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

이 태스크 정보
관리자가 구성한 크루 작업 필터를 기준으로 작업 주문 작업을 필터링하고 정렬할 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 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. 작업 패널의 목록에서 크루 작업을 선택합니다.

결과
크루가 필요하고 보류 중인 디스패치 상태에 있는 모든 작업이 작업 패널에 표시됩니다.

에서 크루 작업에 대한 크루 및 에이전트 식별 디스패처 작업 공간

크루 기술 및 거리를 기준으로 가장 적합한 크루와 에이전트를 식별하여 크루가 필요한 작업 주문 작업에 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

이 태스크 정보
크루는 기본적으로 알파벳 순서로 정렬됩니다. 에이전트는 필터에 정의된 선택 기준에 따라 추천됩니다 *Agents for crew tasks* . 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

에 크루가 필요한 작업 검색 디스패처 작업 공간

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. 작업 패널에서 크루가 필요한 작업 주문 작업을 검색하고 선택합니다.
   자세한 내용은 에 크루가 필요한 작업 검색 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.
   에이전트 패널에는 기본 정렬 기준에 따라 정렬된 크루 목록이 표시됩니다.
4. 옵션: 동적 스케줄링이 활성화된 경우 자원 순위 목록에서 규칙 자동 할당을 선택하여 필요한 기술, 위치, 에이전트 가용성을 기준으로 권장 크루 및 에이전트를 봅니다.
   에이전트 패널에는 정의된 권장 기준에 따라 정렬된 권장 크루 및 에이전트 목록이 표시됩니다.

   주:

   (Optional) 선택한 작업 주문 작업에 대해 작업별 크루가 생성된 경우 에이전트 패널의 목록 맨 위에 표시됩니다. 자세한 내용은 임시 작업별 크루 생성 문서를 참조하십시오.

5. 거리 또는 기술을 기준으로 크루 목록을 정렬합니다.
   - 작업에서의 크루 거리를 기준으로 크루를 정렬하려면 거리를 클릭합니다.
   - 작업에 언급된 기술에 따라 크루를 정렬하려면 기술을 클릭합니다.

결과
크루와 에이전트는 선택한 필터 기준에 따라 정렬됩니다.

에서 크루 작업 보기 디스패처 작업 공간

디스패처는 크루가 필요하고 크루에게 할당된 작업을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. 달력에서 날짜를 선택하여 선택한 날짜에 작업 가능한 에이전트에게 할당된 크루 작업을 확인합니다.
4. 확인을 클릭합니다.
   작업은 달력에서 크루 구성원 및 크루 작업에 포함된 추가 담당자 옆에 표시됩니다. 할당된 작업 주문 작업에 크루 아바타가 표시됩니다.
5. 에이전트 패널에서 크루 작업이 할당된 크루를 검색합니다.

결과

- 작업이 크루 옆 달력에 표시됩니다.
- 작업 주문 작업의 할당된 크루 필드에는 크루의 이름이 포함되어 있습니다. 크루 리더가 특정 기간 내에 수락하지 않으면 작업 주문 작업이 거부됩니다. 디스패처는 작업을 사용 가능한 다른 에이전트에게 재할당할 수 있습니다.
- 크루에게 작업이 할당되면 시스템은 크루의 시작 위치 또는 이전 시작 위치를 기준으로 예상 이동 기간을 업데이트합니다. 업데이트된 값은 예상 이동 시간과 거리를 계산하는 데 사용되는 수동 할당 속성 설정을 기반으로 합니다.
- 할당된 작업이 작업 위치와 크루 위치 사이의 허용 가능한 반경을 벗어나면 경고 메시지가 나타납니다.

의 크루에게 작업 주문 작업 할당 디스패처 작업 공간

의 에이전트 크루가 필요한 작업 주문 작업에 크루를 할당합니다 디스패처 작업 공간.

시작하기 전에
여러 일정 항목 또는 여러 날에 걸쳐 작업을 예약하는 경우 작업 일정이 크루에게 할당되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 에이전트 또는 기술자의 작업 일정 만들기 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 크루 일정이 정의되어 있지 않고 작업을 자동으로 할당하는 경우에는 기본 일정이 사용됩니다.

위치와 가장 일치하는 영역의 크루에게 작업 주문 작업을 할당하려면 다음 옵션을 활성화해야 합니다.

- 현장 서비스 영역 모델입니다*Field_Service_Territories*. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 모델 사용 문서를 참조하십시오.
- 작업 카드와 에이전트 카드에서 영역 정보를 보려면 의디스패처 작업 공간 영역 옵션을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 설정 사용 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_dispatcher

이 태스크 정보
보류 중인 디스패치 상태의 작업을 할당할 수 있습니다. 작업 주문 작업을 크루에게 할당하고 디스패치할 때 다음 측면을 고려하십시오.

- 작업 완료 요인: 작업 완료 및 작업 마감일(기간 시작 및 종료 날짜)에 필요한 시간입니다.
- 크루 할당 고려 사항: 크루 할당은 일정과 가용성을 기반으로 하며, 구성된 기술 세트에 맞게 가용성을 조정하여 필요한 기술 세트와 필수 부품을 보유하도록 합니다. 작업을 완료하는 데 필요한 시간

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기술: 작업에 필요한 특정 기술을 크루 구성원이 보유한 기술과 일치시킵니다.
- 작업 요구 사항: 크루 역량을 작업 수요와 일치시킵니다.

영역 계획 수립 플러그인이 활성 상태이고 영역 모델이 활성화된 경우 추가 요인은 다음과 같습니다.

- 영역 정렬: 승무원이 작업 영역 내에 있는지 확인합니다.
- 영역 구성원 자격: 작업 할당에 대한 에이전트 자격은 관련 영역에서의 구성원 자격에 따라 결정됩니다.

작업 할당 방법:

1. 수동 할당: 디스패처는 작업에 가장 적합한 크루를 선택하여 유효 날짜가 작업 기간 시작 및 종료 날짜와 일치하도록 합니다. 또한 디스패처는 영역 구성원 자격 날짜를 기준으로 크루 내에서 에이전트 가용성을 확인합니다.
2. 동적 할당: 동적 일정은 영역 정렬, 크루 가용성, 에이전트 기술 및 작업 요구 사항과 같은 요인에 따라 크루에게 작업을 자동으로 할당합니다. 적합한 승무원이 있으면 작업이 할당됩니다. 그렇지 않으면 새 크루가 생성됩니다. 동적으로 작성된 크루가 영역 내의 작업 주문 작업에 할당되면 크루 구성원 자격이 업데이트되어 영역의 크루 구성원 자격 관련 목록에 나타납니다.

작업을 여러 날에 걸쳐 예약하는 경우:

- 달력에서 선택한 기간(예: 일, 작업 일, 주, 2주 또는 4주)의 크루 일정을 봅니다. 달력에는 여러 날 또는 몇 주에 걸쳐 할당된 작업 기간도 표시됩니다.
- 규칙 자동 할당 옵션을 사용하여 작업에 권장되는 크루를 봅니다. 자세한 내용은 적합한 현장 서비스 에이전트 검색 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 할당하려는 작업 주문 작업을 검색하여 엽니다.
   자세한 내용은 에 크루가 필요한 작업 검색 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.
4. 크루 필요 확인란이 아직 선택되어 있지 않은 경우 선택합니다.
5. 여러 일정 항목 또는 날짜에 걸쳐 작업 주문 작업을 예약해야 하는 경우 일정 항목 전체에 할당 확인란을 아직 선택하지 않은 경우 선택합니다.
6. 크루 작업을 할당합니다.
7. 저장을 선택합니다.

결과
작업이 크루에게 할당됩니다. 모든 크루 구성원은 작업 주문 작업이 할당되었다는 푸시 알림을 받습니다. 작업 담당자 관련 목록이 작업 주문 작업에 추가됩니다. 목록에는 크루의 리더와 크루의 에이전트를 모두 포함하는 크루 구성원의 이름이 표시됩니다.

작업 주문 작업에서 크루에게 임시 에이전트 할당

크루가 필요한 작업 주문 작업에 임시 멤버를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
임시 에이전트를 추가하여 크루 작업을 수행할 수 있습니다. 이러한 에이전트는 크루 구성원에 합류하여 작업을 수행하지만 크루의 일부는 아닙니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. 임시 에이전트를 할당할 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 담당자 관련 목록에서 추가를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 작업 담당자 생성 양식

필드	설명
담당자	추가하려는 에이전트의 이름입니다.
역할	새로 추가된 자원에 할당된 역할입니다. 예를 들어, 구성원 또는 리더입니다.

6. 저장을 클릭합니다.

결과
임시 에이전트가 크루 작업에 추가됩니다.

에서 크루 구성원 추가 현장 서비스디스패처 작업 공간

에서 필요에 디스패처 작업 공간따라 크루에 에이전트를 현장 서비스 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher 및 wm_crew_moderator

이 태스크 정보
에이전트를 오랫동안 사용할 수 없거나 사용 가능한 구성원이 언급된 크루 요구 사항보다 적은 경우와 같이 규모가 작은 크루 작업을 위해 실행 중인 크루 구성원을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. 작업 패널의 목록에서 규모가 작은 크루 작업을 선택합니다.
4. 옵션: 에이전트를 할당할 작업 주문 작업을 선택합니다.
5. 옵션: 크루에 추가하려는 현장 서비스 에이전트를 검색합니다.

   (Optional) 자세한 내용은 에서 크루 작업에 대한 크루 및 에이전트 식별 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.

6. 에이전트 카드에서 추가 작업 아이콘(⋮)을 클릭하고 크루에 추가를 선택합니다.
7. 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.

크루에 추가

필드	설명
구성원	자동으로 채워진 에이전트 이름입니다.
크루	크루 구성원을 추가할 크루의 현장 서비스 이름입니다.
효력 발생 시작	구성원이 작업을 수행할 수 있는 시작 날짜입니다.
효력 만료	구성원이 작업을 수행할 수 있을 때까지 종료 날짜입니다.

8. 저장을 클릭합니다.
9. 옵션: 3단계부터 6단계까지 반복하여 크루에 구성원을 더 추가합니다.

결과
구성원이 크루에 추가됩니다.

에서 작업 주문 작업에 대한 자원 요구 사항 추가 디스패처 작업 공간

작업을 수행하는 데 필요한 장비 유형 또는 특정 기술을 보유한 에이전트 수 등 크루가 필요한 작업 주문 작업에 대한 자원 요구 사항을 추가하거나 업데이트합니다.

시작하기 전에

- 작업 주문 작업에서 크루 필요 및 자원 요구 사항 옵션을 선택해야 합니다.

  주:
  자원 요구 사항 옵션은 크루 필요 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다.

- 장비 관련 요구 사항을 추가하려면 Equipment Scheduling 플러그인 (com.snc.fsm_resource_scheduling)을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: wm_admin, wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. 자원 요구 사항을 구성하려는 초안 또는 보류 중인 디스패치 상태에 있는 작업 주문 작업을 엽니다. 자세한 내용은 에 크루가 필요한 작업 검색 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.
4. **Resource** requirement(자원 요구 사항) 옵션을 아직 선택하지 않은 경우 선택하고 Save(저장)를 클릭합니다.
5. 자원 요구 사항 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

크루 요구사항

필드	설명
이름	자원 범주 유형의 이름입니다. 예를 들어, 전기 기술자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유형	작업에 필요한 자원의 유형(에이전트 또는 장비)입니다. 주: 장비 옵션은 장비 스케줄링 플러그인(com.snc.fsm_resource_scheduling)이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
최소 수량	작업을 수행하는 데 필요한 최소 자원 수입니다.
권장 수량	작업을 수행하는 데 필요한 실제 자원 수입니다.
필수 기술	작업을 완료하는 데 필수적인 기술입니다. 예를 들어, 배선.
기술 수준	선택한 기술의 수준을 정의합니다.
선택 기술	작업을 완료하기 위해 선택적으로 사용할 수 있는 기술입니다.
필수	기술이 작업을 완료하는 데 필수적인지 식별하는 옵션입니다.

7. 저장을 클릭합니다.

결과
크루가 필요한 작업 주문 작업에 자원 요구 사항이 추가됩니다.

작업별 크루에게 필요한 자원 할당

크루를 생성할 때 에이전트 또는 장비를 추가하는 작업을 생략한 경우 작업별 크루에 자원을 빠르게 추가합니다.

시작하기 전에
작업별 크루에게 자원을 할당하기 전에 작업 주문 작업에 대해 자원 요구 사항이 구성되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 에서 작업 주문 작업에 대한 자원 요구 사항 추가 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.

장비 목록은 장비 스케줄링 플러그인(com.snc.fsm_resource_scheduling)이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.

2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.

3. 일정에서 자원을 할당할 작업별 크루의 세부 정보( ) 아이콘을 선택합니다.

4. 상황별 측면 패널에서 오버플로우 작업 아이콘(오버)을 선택합니다.

5. 크루 편집을 선택합니다.

6. 구성원 목록을 선택하고 필요한 에이전트를 추가합니다.

7. 장비 목록을 선택하고 필요한 장비를 추가합니다.

8. 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.

임시 필터 관리

사용자 지정 기준으로 작업 주문 작업을 필터링하는 임시 필터를 생성합니다 디스패처 작업 공간 .

임시 필터를 임시로 작업 세션에 고유하게 만들거나 나중에 사용할 수 있도록 저장할 수 있습니다.

필터에는 두 가지 유형이 있습니다.

필터 유형

유형	설명
임시 필터	• 비지속적이며 현재 세션 중에만 존재합니다. • 한 번에 하나의 임시 필터만 사용할 수 있습니다. 새 임시 필터를 만들면 현재 필터를 덮어씁니다.
저장된 필터	• 영구. • 나중에 사용할 수 있도록 여러 필터를 저장할 수 있습니다.

임시 필터 만들기

에서 디스패처 작업 공간직접 임시 필터를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. 필터 검색 필드의 드롭다운에서 새 필터 생성을 클릭합니다.
4. 필터에 대한 조건을 설정합니다.
5. 옵션: 나중에 사용할 수 있도록 이 필터를 저장하려면 필터 저장을 클릭합니다.
   a. 필터 이름을 입력합니다.
   b. 저장을 클릭합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

결과

새 필터가 필터 검색 드롭다운에 추가됩니다.

- 필터가 저장되지 않은 경우 임시 필터로 추가됩니다.
- 필터가 저장된 경우 새 필터가 드롭다운에 추가되고 목록 〉 저장된 필터 〉 작업 필터.

기존 필터에서 임시 필터 생성

에서 디스패처 작업 공간기존 필터로 임시 필터를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. 필터 검색 필드의 드롭다운에서 필터를 선택합니다.
4. 필터를 클릭합니다.
5. 필터에 대한 조건을 설정합니다.
6. 옵션: 나중에 사용할 수 있도록 이 필터를 저장하려면 필터 저장을 클릭합니다.
   a. 필터 이름을 입력합니다.
   b. 저장을 클릭합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

결과
새 필터가 필터 검색 드롭다운에 추가됩니다.

- 필터가 저장되지 않은 경우 임시 필터로 추가됩니다.
- 필터가 저장된 경우 새 필터가 드롭다운에 추가되고 목록 〉 저장된 필터 〉 작업 필터.

저장된 임시 필터 업데이트

에 저장된 임시 필터를 업데이트합니다 디스패처 작업 공간.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 목록을 클릭합니다.
3. 목록에서 저장된 필터 〉 작업 필터.
4. 필터를 선택합니다.
5. 원하는 필드를 선택하여 편집합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

결과
저장된 필터는 새 매개변수에 따라 업데이트됩니다.

저장된 임시 필터 삭제

에 디스패처 작업 공간저장된 임시 필터를 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 목록을 클릭합니다.
3. 목록에서 저장된 필터 〉 작업 필터.
4. 필터를 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. 추가 작업( ) 아이콘을 클릭합니다.
6. 삭제를 클릭합니다.
7. 확인을 클릭합니다.

결과
저장된 필터에서 필터가 제거됩니다.

저장된 임시 필터 익스포트

디스패처 작업 공간에 저장된 임시 필터를 익스포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 목록을 클릭합니다.
3. 목록에서 저장된 필터 〉 작업 필터.
4. 익스포트를 클릭합니다.
5. 파일 유형을 선택합니다.
6. 배송 유형을 선택합니다.
   - Download(다운로드)를 선택하여 로컬로 다운로드합니다.
   - 이메일을 선택한 다음 보낼 이메일을 입력합니다.
7. 익스포트를 클릭합니다.

결과
저장된 필터의 서식이 지정되고 원하는 게재 유형으로 내보내집니다.

에이전트 정보 보기

맵에서 디스패처 작업 공간 에이전트 아이콘을 선택하여 특정 위치의 에이전트에 대한 상세 정보를 봅니다.

상황별 측면 패널에는 에이전트 일정과 다음과 같은 추가 상세 정보가 표시되는 에이전트의 프로파일이 표시됩니다.

- 이름: 에이전트의 이름입니다.
- 할당 그룹: 이 에이전트가 속하는 할당 그룹입니다.
- 일정 상태: 가능한 값은 정시, 일정보다 지연, 미리입니다.
- 교대조 상태: 에이전트가 교대 근무 중 또는 교대조 외 상태인 경우입니다.
- 일정: 에이전트의 일정입니다.
- 휴대폰: 에이전트의 연락처 번호입니다.
- 이메일: 에이전트의 이메일 주소입니다.
- 기술: 에이전트에 할당된 모든 기술입니다.

또한 작업 목록에서 해당 일에 대한 에이전트의 모든 작업을 볼 수 있습니다. 해당 날짜에 대한 에이전트의 작업 경로를 표시하려면 경로 표시 를 선택하고 경로를 최적화하려면 경로 최적화를

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

선택합니다. 에이전트 경로에 작업의 시작 시간을 기준으로 아이콘은 영문자로 레이블이 지정됩니다. 에이전트의 작업 경로 최적화에 대한 자세한 내용은 경로 최적화를 참조하세요.

에이전트가 작업 주문 외 이벤트로 통화 중임을 표시

작업 주문과 관련되지 않은 이벤트에 대한 에이전트 달력에서 시간을 차단합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

이 태스크 정보
디스패처는 비작업 주문 개인 이벤트를 사용하여 에이전트가 다른 용무 중임을 표시할 수 있습니다. 예를 들어 에이전트가 하루 종일 교육 중인 경우 개인 이벤트를 사용하여 의 달력 디스패처 작업 공간에서 에이전트가 다른 용무 중임을 표시할 수 있습니다.

개인 이벤트 편집 또는 삭제에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비작업 주문 이벤트 편집 또는 삭제.

주:
반복되는 개인 이벤트는 생성할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 이벤트 관리 아이콘을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 이벤트 필드

사용자	이벤트가 적용되는 사용자입니다. 이벤트에 두 명 이상의 사용자를 추가할 수 있습니다.
이벤트 제목	의 달력 디스패처 작업 공간에 표시되는 이벤트의 제목입니다.
유형	생성하고 있는 이벤트의 유형입니다.
표시 형식	이벤트 도중 에이전트에게 표시되는 상태입니다.
시작	이벤트 시작 시간
종료	이벤트의 종료 시간입니다.
하루 종일 이벤트	이벤트가 하루 종일 지속됨을 나타내는 옵션입니다.

5. 저장을 선택합니다.

비작업 주문 이벤트 편집 또는 삭제

이벤트 작성 후 이벤트 세부 정보가 변경되면 디스패처는 비작업 주문 개인 이벤트를 변경하거나 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 이벤트를 편집하거나 삭제합니다.

중복된 작업을 할당하는 방법 결정

작업을 할당하는 방법을 두 가지 이상 구성한 경우 중복되는 작업을 할당할 때 사용할 작업 할당 옵션을 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher.

이 태스크 정보
올바른 사용 방법을 결정하려면 다음 작업 할당 유형 중 세 가지 중 두 가지 이상을 사용하도록 설정해야 합니다.

- 중복된 작업 자동 조정 - 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 설정 사용 디스패처 작업 공간
- 이중 예약 - 자세한 내용은 다음을 참조하세요. 디스패처 작업 공간에서 동적 스케줄링 설정
- 자동 할당 - 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 자동 할당 일정 구성

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 작업 패널에서 이미 할당된 작업이 있는 달력의 위치로 작업을 끌어옵니다.
4. 옵션을 선택하여 작업 할당 방법을 결정합니다.
5. 옵션: 중복된 작업이 있을 때 이 옵션이 기본값으로 선택 이 옵션을 변경하려면 설정으로 이동하여 결정을 영구적으로 만듭니다.
6. 적용을 선택합니다.

에서 사이드바 통신하기 위해 사용 디스패처 작업 공간

디스패처는 모바일 애플리케이션을 통해 Microsoft Teams 에이전트에게 현장 서비스 메시지를 빠르고 효율적으로 보내는 데 사용할 디스패처 작업 공간 수 있습니다.

에서 디스패처 작업 공간에이전트에게 현장 서비스사이드바 메시지를 보내면 에이전트는 애플리케이션에서 Microsoft Teams 메시지를 수신하고 응답할 수 있습니다.

에서 통신 디스패처 작업 공간 은 를 구성 사이드바하여 가능합니다. 자세한 내용은 에서 통신 구성 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.

작업 주문 작업의 컨텍스트에서만 에이전트에 메시지를 보내는 데 사용할 사이드바 수 있습니다. 모든 메시지는 작업 주문 작업의 작업 메모에 추가됩니다.

메시징 예시

에서 보낸 메시지 디스패처 작업 공간의 효과성을 보여주는 예로, 통신 공급자의 디스패처가 공사 중에 손상된 광섬유 케이블을 수리하라는 작업 주문을 받았다고 가정해 보겠습니다. 작업 주문을 이행하기 위해 세 명의 에이전트를 파견한 후 광섬유 케이블이 두 곳에서 손상되었다는 알림이 도착합니다. 작업 주문 작업을 취소하고 다시 할당하는 대신 디스패처는 를 사이드바 사용하여 에서 에이전트로 메시지를 디스패처 작업 공간 보내고 추가 정보로 작업 주문 작업을 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.

상담원은 애플리케이션에서 Microsoft Teams 메시지를 수신하고 몇 분 이내에 메시지를 받았다고 응답하고 손상된 두 곳 모두에서 케이블을 고정합니다.

에이전트 디스패처 작업 공간 에게 메시지를 보내면 두 번째 수리를 위해 별도의 작업 주문 작업을 열 필요가 없었기 때문에 디스패처 시간이 절약되었습니다. 또한 두 번째 손상 위치를 수정하기 위해 다시 파견할 필요가 없었기 때문에 에이전트의 시간도 절약되었습니다. 가장 중요한 것은 고객이 더 빠른 서비스를 받을 수 있었고 현장 커뮤니케이션 덕분에 상담원이 한 번만 방문하면 된다는 것입니다.

또한 모든 메시지가 에서 전송 디스패처 작업 공간되었기 때문에 작업 주문 작업의 작업 메모에 있는 기록을 나중에 참조할 수 있습니다.

사이드바 이 디스패처 작업 공간표시되지 않으면 관리자에게 문의하십시오.

에서 파트 요구 사항 관리 디스패처 작업 공간

디스패처는 에서 부품 요구 사항 및 요청을 디스패처 작업 공간작성하고 소싱할 수 있습니다.

에서 부품 요구사항을 작성하고 적격한 작업 주문 작업에 디스패처 작업 공간대한 부품을 소싱할 수 있습니다. 작업 주문 템플릿에서 작업 주문이 생성되면 부품 요구 사항이 작업 주문 작업에 자동으로 추가됩니다.

초안 상태의 작업 주문 템플릿 적용 옵션을 사용하면 작업 주문 및 작업 주문 작업이 초안 상태인 경우에도 작업 주문 작업 및 부품 요구 사항을 작성하거나 편집할 수 있습니다.

에서 부품 요구 사항 작성 디스패처 작업 공간

에서 디스패처 작업 공간작업 주문 작업에 대한 부품 요구 사항을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 적격성 평가 대기 중, 자격을 갖추게 됨, 할당됨, 진행 중 상태에 있는 작업 패널 또는 달력에서 작업 번호를 클릭합니다.

   주:
   구성을 활성화 *Apply Work Order template in draft status* 하면 초안 상태의 작업 주문 작업에 대한 부품 요구 사항을 생성할 수 있습니다.

3. 부품 요구사항 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필수 필드에 내용을 입력합니다.

부품 요구 사항 양식

번호	부품 요구사항에 대해 자동으로 생성된 번호입니다.
서비스 주문 작업	작업 주문 작업에 할당된 번호입니다.
모델	작업 주문 작업을 완료하는 데 필요한 부품 모델에 대한 설명입니다.
요청 날짜	모든 부품이 전달되어야 하는 날짜입니다. 작업의 예상 이동 시작 시간을 기준으로 날짜는

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

	자동으로 채워집니다. 필요한 경우, 수동으로 날짜를 변경합니다.
필요한 수량	부품 요구사항을 완료하는 데 필요한 총 수량입니다. 필수 부품의 전체 개수가 소싱되었을 때 이 필드는 읽기 전용이 됩니다.
예약된 수량	이미 소싱된 총 수량입니다.
소싱됨	이 부품 요구사항에 필요한 수량이 예약되었고 한 재고 보관실에서 다른 재고 보관실로 이전이 요청되었는지 여부에 대한 표시기입니다.
제공됨	이 부품 요구사항 아래 이전 주문 라인이 제공되었는지 여부에 대한 표시기입니다.
간단한 설명	상위 작업 주문에서 간단한 설명 필드의 내용입니다. 인시던트, 문제 또는 변경 요청에서 작업 주문이 생성되었으면 부품 요구사항에 대한 짧은 설명은 해당 기록에서 상속됩니다. 에서 작업 주문이 자동으로 생성된 경우 짧은 설명은 모델 템플릿에서 가져온 것입니다. 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다.
필수	부품이 작업 주문 작업을 수행하는 데 필수인지 여부를 나타내는 옵션입니다.

5. 저장을 클릭합니다.
부품 재고가 없으면 부품 이름을 지정하는 양식 상단에 메시지가 나타납니다.

결과
부품 요구 사항이 성공적으로 작성되었습니다. 부품 요구사항 기록 번호는 SOPR 프리픽스로 시작하며 기록은 서비스 주문 관리 애플리케이션의 [sm_part_requirement] 테이블에 저장됩니다.

에서 부품을 소싱합니다. 디스패처 작업 공간

선호하는 재고 보관실 또는 할당 그룹에서 부품을 소싱하여 작업 주문 작업을 즉시 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

소싱하는 부품이 이전에 요청되지 않았는지 확인합니다.

이 태스크 정보
부품 소싱은 부품 요구사항 기록에 설명된 부품을 예약하고 확보하는 프로세스입니다. 작업 주문 작업을 완료하는 데 필요한 부품을 소싱할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.

2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.

3. 작업 패널에서 부품을 소싱할 작업 주문 작업을 클릭합니다.

4. 부품 요구사항 탭을 클릭하고 작업에 필요한 부품 목록을 봅니다.

5. 소싱할 부품을 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:
부품 소싱 옵션은 이전에 소싱되지 않았거나 요청됨으로 false로 표시된 부품을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.

6. 부품 소싱을 클릭합니다.
7. 양식에서 원하는 소싱 기준에 따라 적절한 옵션을 입력합니다.

소스 부품 양식

옵션	설명
수령 재고 보관실	품목이 도착하는 재고 보관실의 위치입니다. 이 필드는 에이전트의 기본 개인 재고 보관실 위치로 자동으로 채워집니다.
재고 보관실 선택 기준	부품을 소싱할 재고 보관실을 선택합니다. 예를 들어 기본 재고 보관실, 모든 재고 보관실 및 할당 그룹 재고 보관실이 있습니다.
반경(마일) 검색	선택한 거리 단위(마일 또는 킬로미터)의 반경입니다.

재고 보관실 위치가 부품 소싱 양식에 나타나고 맵 화면에 카드로 나타납니다.

주:
지정된 부품이 있는 재고 보관실만 목록에 포함됩니다.

8. 옵션: 선택한 검색 기준과 일치하는 사용 가능한 재고 보관실이 없는 경우 소싱 기준을 변경하거나 부품 요청 배치 를 클릭하여 할당 그룹 또는 다른 재고 보관실에서 부품을 소싱할 수 있습니다.
   - 지정된 부품 요구사항에 대해 상태가 승인 보류 중 인 부품 요청(REQ)이 작성되고 상태가 요청됨인 부품 요청 라인이 작성됩니다.
   - 요청된 부품에 대해 RITM(임시 부품 요청) 기록이 생성되고 에이전트에게 모바일 알림으로 전송됩니다.
9. 사용 가능한 재고 보관실 목록에서 재고 보관실을 선택합니다.
10. 예비 수량 필드에 작업을 완료하는 데 필요한 부품의 총 수량을 입력합니다.
11. 제출을 클릭합니다.

결과
이전 주문 및 이전 주문 라인이 소싱된 부품에 대해 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
이전 주문을 완료합니다. 에이전트가 다른 재고 보관실이나 할당 그룹에서 부품을 소싱하면 이전 주문 라인이 자동으로 생성됩니다. 그런 다음 이전 주문을 완료하여 부품이 지정된 위치로 이동되도록 할 수 있습니다.

디스패치 맵 사용

디스패치 맵을 사용하여 에이전트 및 작업 주문 작업 관련 정보를 보고, 경로를 최적화하고, 작업을 할당하고, 에이전트 위치 기록을 볼 수 있습니다.

에이전트 위치

에이전트 위치는 에이전트의 모바일 장치에서 반환된 지리적 좌표로 결정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 시작 위치

지리적 위치가 활성화되지 않은 경우, 시작 위치는 기본적으로 에이전트의 홈 오피스로 지정됩니다. Field Service Management 애플리케이션은 이러한 기준을 사용하여 해당 일이 시작될 때 작업 에이전트를 찾습니다.

- 에이전트가 미래 날짜로 라우팅되는 경우, 시스템은 홈 오피스에서 경로를 계산합니다.
- 하루가 시작할 때 에이전트에 대한 현재 지리적 위치를 사용할 수 있는 경우 시스템은 홈 오피스 대신 이러한 지리적 위치 좌표를 에이전트 라우팅의 시작 지점으로 사용합니다.
- 하루가 시작할 때 에이전트에 에이전트에 대한 현재 지리적 위치가 제공되지 않거나 지리적 위치 추적이 비활성화된 경우, 시스템은 홈 오피스를 시작 지점으로 사용합니다.
- 현재 날짜가 시작될 때 에이전트에 여전히 작업 진행 중인 작업이 있으면 시스템은 해당 일의 에이전트 경로를 끝나지 않은 작업의 위치로 시작합니다. 시작 시간은 끝나지 않은 작업의 예정 완료 시간이나 현재 날짜(둘 중 나중 시간)로 설정됩니다.

지리적 위치 추적을 활성화하려면:

사용자 양식의 기본 뷰에서 지리적 위치 추적됨 확인란을 선택하여 에이전트 위치 추적을 활성화합니다.

주:
시스템은 브라우저 또는 모바일 장치에서 위치 서비스를 활성화한 사용자에 대해서만 지리적 좌표를 업데이트할 수 있습니다. 지리적 위치 추적 확인란을 선택한 사용자에게도 브라우저나 모바일 장치에서 위치를 공유하거나 보류하라는 메시지가 표시될 수 있습니다.

ServiceNow 시스템이 에이전트를 추적할 때, 시스템은 에이전트가 작업 [task] 테이블이나 작업을 확장하는 테이블에 기록을 로드할 때마다 지리적 위치 좌표를 업데이트합니다. 초기 업데이트 후, 시스템은 에이전트가 기록을 닫거나 재로드하지 않더라도 정기적으로 에이전트의 지리적 위치 좌표를 계속 업데이트합니다.

관리자는 *Minimum amount of time between updating the user's location (in seconds)* 시스템 속성을 편집하여 이 간격을 설정할 수 있습니다. 기본 지리적 위치 업데이트 간격 값은 300초 또는 5분입니다.

기본 지리적 위치 업데이트 간격을 변경하려면 다음으로 이동하십시오. 지리적 위치 〉 관리 〉 지리적 위치 속성.

에이전트 작업과 일정 상태

에이전트가 작업을 완료할 때 에이전트의 작업 상태와 일정 상태를 봅니다.

작업 상태

에이전트의 작업 상태를 평가하기 위해 시스템은 작업을 업데이트할 때 에이전트가 취하는 동작을 확인하고 이를 상태로 해석합니다.

에이전트의 작업 상태는 다음 중 하나일 수 있습니다.

- 이동 중
- 현장

예를 들어, 에이전트가 작업으로 이동을 시작할 때, 시스템은 에이전트의 상태를 이동 중으로 간주합니다. 에이전트가 작업에 대한 수행을 시작할 때, 에이전트의 상태는 현장으로 업데이트됩니다. 에이전트가 작업을 닫거나 취소하면 에이전트의 상태는 다음 작업으로 이동을 준비하면서 없음으로 업데이트됩니다.

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

디스패치 맵 또는 에이전트의 사용자 기록에서 에이전트의 핀을 클릭할 때 열리는 상황별 측면 패널에서 에이전트의 작업 상태를 볼 수 있습니다. 사용자 기록에 에이전트 작업 상태를 표시하려면 다음으로 이동합니다. 사용자 관리 〉 사용자 를 클릭하고 작업 에이전트 상태 필드를 표시하도록 사용자 양식을 구성합니다. 이 동작은 상태 필드를 모든 사용자 기록에 삽입합니다.

일정 상태

디스패치 맵에서 에이전트 핀을 클릭하면 에이전트 프로필이 나타납니다. 위치에 둘 이상의 에이전트가 표시되면 에이전트를 선택하여 해당 에이전트의 프로파일을 표시할 수 있습니다. 다음 중 하나가 될 수 있는 에이전트 일정의 상태를 볼 수 있습니다.

- 일정보다 빠름
- 정시
- 일정보다 지연됨, 30분 미만
- 일정보다 지연됨, 30~60분
- 일정보다 지연됨, 1시간 초과

사용자 목록 및 기록에 에이전트 일정 상태를 표시하려면 다음으로 이동합니다. 사용자 관리 〉 사용자 을 클릭하고 일정 필드를 표시하도록 사용자 목록 및 양식을 구성합니다. 이 동작은 일정 상태 필드를 모든 사용자 기록에 삽입합니다.

경로 최적화

작업 경로를 최적화하면 지리적 위치나 직석 추정을 사용하여 가능한 효율적으로 해당 날짜의 에이전트 작업 순서를 조정합니다.

에이전트 작업 경로는 에이전트에게 하루에 완료할 작업이 15개 미만으로 할당되었을 때 최적화됩니다. 경로 최적화는 이러한 작업과 에이전트 이동 시간을 모두 고려한 다음 작업 순서를 조정하여 이러한 작업을 실행하기 위한 최적의 경로를 제공합니다. 에이전트가 하루에 실행할 작업이 15개 이상인 경우, 시스템은 에이전트가 작업을 실행해야 하는 가장 가까운 위치를 기준으로 작업을 자동으로 라우팅합니다.

주:
에이전트에 하루에 200개 이상의 작업을 할당해야 하는 경우 자동 라우팅이 실패하고 시스템에 오류를 설명하는 메시지가 표시됩니다.

FSM용 교대조 스케줄링을 활성화하여 가용성 확인 구성을 활성화하여 달력 디스패처 작업 공간 에서 에이전트의 일정 및 이벤트를 현장 서비스용 워크포스 봅니다. 자세한 내용은 전역 도메인 구성 문서를 참조하십시오.

시스템은 다음 속성에 대한 설정을 고려하여 자동 라우팅을 평가하거나 에이전트에 대한 작업 경로를 최적화합니다.

- 작업 종료와 다음의 이동 시작 사이에 추가할 시간(분).
- 유료 도로 사용 허용.
- Google Maps API, beans.ai 또는 직선 추정치를 사용하여 이동 시간 및 거리를 계산합니다. 이 값은 예상 이동 시간 및 거리 계산을 위한 속성 설정의 경로 최적화에서 설정됩니다.

  이동 시간과 거리 추정에 Google 경로 데이터를 사용하는 Google Map API를 사용하는 경우, Google Maps API for Business를 사용하려면 Google Maps API 키 또는 클라이언트 ID를 설정해야 합니다. 자세한 내용은 Google Maps API 설정을 참조하세요. 직선 추정치가 사용되는 경우, 시스템은 위도와 경로를 기반으로 기본적으로 제공되는 시간과 거리 추정치를 사용합니다.

- 지정된 일정이 없는 경우 모든 작업 에이전트에 대한 기본 시작 시간입니다.

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

- 지정된 일정이 없는 경우 모든 작업 에이전트에 대한 기본 종료 시간.
- 모든 이동 시간에 추가할 백분율.
- 러시아워 이동 시간에 추가할 백분율.
- 아침 러시아워 범위.
- 저녁 러시아워 범위.
- 작업이 함께 번들로 제공되는 경우. 작업 번들링에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 작업 번들링 구성.

이러한 속성의 값이 현장 서비스 관리 애플리케이션 속성에 정의된 경우 해당 값이 사용됩니다. 그렇지 않은 경우 지리적 위치 애플리케이션 속성 에 정의된 속성 값이 사용됩니다. 이러한 애플리케이션 속성 설정에 정의된 값이 없으면 기본값이 사용됩니다.

또한 시스템은 에이전트 일정, 작업 시간 외 에이전트 이동 시간 및 에이전트 휴가를 고려하여 작업 경로를 최적화합니다.

작업 위치가 비현실적이거나, 누락되었거나, 작업 기간을 예약할 수 없어 작업을 최적화할 수 없는 경우, 시스템은 작업을 라우팅할 수 없는 이유가 포함된 메시지를 표시합니다. 그런 다음 작업을 보류 중인 디스패치 상태로 되돌립니다.

경로 최적화 자동 실행

예약된 작업을 설정하여 지정된 날짜의 에이전트 작업 경로를 최적화할 수 있습니다. 작업 라우팅 최적화 예약 작업은 기본적으로 비활성화됩니다. 이 예약된 작업의 활성 필드를 true로 설정하면 작업이 매일 시스템 시간으로 새벽 3시에 실행됩니다. 예약된 작업은 현재 날짜에 에이전트에게 할당되거나 에이전트가 수락한 작업을 고려하고 이러한 작업에 대한 경로를 자동으로 최적화합니다.

관련 정보

동적 스케줄링

에이전트 작업 경로 최적화

지정된 날짜의 할당된 에이전트 작업과 미할당 에이전트 작업을 보고 해당 일의 작업 경로를 최적화합니다.

시작하기 전에

현장 서비스 에이전트는 지정된 일에 에이전트에게 할당된 작업에 대한 최적화된 경로를 볼 수 있습니다. 현장 서비스 디스패처는 할당 그룹의 구성원에게 할당된 작업에 최적화된 경로를 볼 수 있습니다. 현장 서비스 관리자는 자신이 관리하는 그룹의 구성원에게 할당된 작업에 최적화된 경로를 볼 수 있습니다.

작업 번들의 경로 최적화를 위해 관리자는 번들용 경로 최적화 사용 (*work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization*) 속성을 전환해야 합니다.

필요한 역할: wm_agent, wm_dispatcher 또는 wm_manager

프로시저

1. **Field Service** 애플리케이션으로 이동합니다.
2. 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.

3. 경로 최적화를 클릭합니다.
   내 지도에 최적의 경로가 그려집니다. 관리자 지도의 지도 핀에는 경로를 따라 해당 번호로 레이블이 지정되지만 경로는 그려지지 않습니다.

단일 작업 할당

일부 경우에는 긴급 작업을 디스패치하거나 할당된 에이전트가 지연되거나 작업을 수행할 수 없는 경우 다른 에이전트에게 작업을 재할당해야 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

이 태스크 정보
wm_dispatcher 또는 wm_initiator_qualifier_dispatcher 역할을 가진 사용자만 작업 기록에서 직접 디스패치 맵에 자신의 작업을 표시하고 그 작업을 수행할 기술을 가진 인근의 사용 가능한 에이전트를 볼 수 있습니다. 위도와 경도를 정의한 위치 없이 작업을 디스패치 맵에 표시할 수 없습니다. 이러한 방식으로 할당된 작업은 에이전트가 수락하거나 거부할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 내 디스패치 큐.
2. 디스패치하거나 재할당할 작업을 엽니다.
3. 맵에서 작업 보기를 클릭합니다.

   작업이 초안, 완료 종결, 미완료 종결 또는 취소됨 상태에서는 표시되지 않습니다. 나타나는 맵은 해당 작업에 대한 검은색 점이 있는 빨간색 아이콘과 인근의 모든 에이전트에 대한 아이콘을 표시합니다.
4. 필터 보기를 클릭합니다.
5. 맵에 표시할 에이전트에 대한 기술 수준을 선택합니다.

   기본 필터는 주변에 있는 모든 에이전트를 선택합니다. 이 맵의 아이콘은 다음 기술 조합을 가진 에이전트를 나타냅니다.
   - 필요한 모든 기술 일치
   - 필요한 일부 기술 일치
   - 어떤 기술도 일치 안 함
6. 필터 적용을 클릭합니다.

   시스템이 기술 선택과 일치하는 맵의 에이전트를 표시합니다.
7. 에이전트 아이콘을 클릭하여 에이전트의 이름, 기술, 일정을 표시합니다.
8. 에이전트 이름 옆의 아이콘을 클릭하여 작업을 해당 에이전트에 할당합니다.
   작업이 에이전트의 일정 내에 맞출 수 있다면 시스템이 작업을 할당하고 확인 메시지를 표시합니다. 에이전트의 일정이 작업을 수용할 수 없으면 시스템이 실패 메시지를 표시하고 다른 에이전트를 선택할 수 있습니다.

결과
고객은 작업 주문 작업이 재할당되었다는 SMS 및 이메일 알림을 수신합니다.

예약된 작업 보기 및 할당

예약됨 상태의 작업을 보는 다양한 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.

시작하기 전에

다음 조건이 모두 충족되는 경우에만 작업 주문 작업이 예약됨 상태로 전환됩니다.

- 예약된 상태 사용 속성이 활성화됩니다.
- 할당 대상 필드가 비어 있지 않음
- 할당 대상 또는 예상 시작 필드가 변경되고 예상 시작 값이 현재 시간에서 임계치(기본적으로 12시간)를 초과합니다.

예약된 상태 플로우의 예외

- 계약업체 작업은 예약된 상태가 아닙니다.
- 에이전트 휴가 이벤트가 생성되고 작업 주문 작업과 겹치면 작업은 보류 중인 디스패치로 이동됩니다. 마찬가지로 크루 작업의 경우 리더에게 작업 시간과 겹치는 휴가 이벤트가 있으면 해당 작업은 보류 중인 디스패치로 이동됩니다.
- 작업 주문의 모든 하위 작업 주문 작업이 예약됨 상태인 경우 작업 주문이 자동으로 예약됨으로 이동됩니다.
- 동적 일정을 사용하는 경우 예약된 작업에 자동 할당을 사용할 수 없습니다. 예약된 작업은 재할당 또는 할당 해제가 고려됩니다.
- 지능형 작업 권장에서 기술자 가용성을 고려할 때 예약된 작업은 차단된 시간으로 표시됩니다.

필요한 역할: wm_dispatcher, wm_admin 및 wm_agent

프로시저

1. 다음 역할 중 하나에서 예약됨 상태의 작업을 볼 수 있습니다.

2. 방법 중 하나를 사용하여 예약된 작업 주문 작업을 할당됨 상태로 이동합니다.

방법	단계
예약됨에서 할당됨으로 수동 이동	**a.** 양식 또는 목록 뷰에서 예약된 작업 주문 작업을 엽니다. **b.** **Confirm** Assignment(할당 확인) 버튼을 클릭합니다. **c.** 저장을 클릭합니다.
예약됨에서 할당됨으로 자동 이동	**a.** 다음으로 이동 현장 서비스 〉 관리 〉 예약된 작업 할당 확인. **b.** 모든 예약된 작업을 자동으로 할당됨으로 이동하려면 활성 확인란을 선택합니다. 기본적으로 매시간 실행되어 임계치 내의 작업을 예약됨에서 할당됨으로 이동합니다. 빈도를 수정하기 위해 관리자는 반복 간격 필드의 값을 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.

에서 예약된 작업 업데이트 디스패처 작업 공간

디스패처는 예약된 작업을 할당됨 상태로 이동하거나 에서 디스패처 작업 공간보류 중인 디스패치 상태로 다시 이동할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher 또는 wm_crew_moderator

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 작업 필터에서 예약된 작업을 선택하여 디스패처 그룹의 모든 예약된 작업 목록을 봅니다(예: 크루 작업).
3. 예약된 작업을 할당하거나 업데이트합니다.

동적 스케줄링 사용

동적 스케줄링은 에이전트에게 작업을 자동으로 할당하여 효율성을 현장 서비스 관리 높입니다.

동적 스케줄링은 두 가지 모드(수동으로 또는 자동으로) 중 하나로 실행될 수 있습니다. 수동 운영의 경우, 디스패처는 일련의 작업을 선택한 다음 자동 할당을 클릭하여 작업의 우선순위를 정하고 작업을 할당합니다. 자동 운영의 경우, 디스패처는 작업 생성 시 즉시 또는 지정된 간격으로 동적 스케줄링을 실행하도록 선택할 수 있습니다. 작업 필터를 사용하여 수동으로 할당할 일부 작업을 식별하고, 나머지 작업은 자동 할당으로 설정할 수 있습니다.

여러 작업 선택 및 할당

디스패처는 동적 스케줄링을 실행할 여러 작업을 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher 또는 wm_admin

이 태스크 정보
선택한 작업에 대한 업데이트가 있었다면 정보 메시지가 디스패처에 다시 권장사항을 실행할 것을 알립니다.

프로시저

1. 작업 주문 작업 목록으로 이동합니다.
2. 디스패치 보류 중인 작업을 선택합니다.
3. 목록 맨 위에 있는 선택한 행에 대해 수행할 작업... 메뉴에서 자동 할당을 선택합니다.

   주:
   동적 일정이 처리할 수 있는 것보다 많은 작업을 선택하면 작업 수를 줄이라는 메시지가 팝업 창에 표시됩니다.

4. 확인을 선택합니다.

결과
시스템은 에이전트에 작업을 할당하기 전에 다음 필드에 언급된 시간을 고려합니다.

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

- ## # ##### ## #### #### ## ## ##가 활성화된 경우 예약된 이동 시작 및 예약된 시작.
- ##### ## ## ## ### ##/## # # 속성이 활성화된 경우 예상 현장 도착 버퍼 기간입니다. 자세한 내용은 전역 도메인 구성 문서를 참조하십시오.
- 영역 계획 플러그인이 활성화된 경우 주어진 날짜의 에이전트 일정 속성 계획 테이블에서 에이전트의 시작 및 종료 위치입니다. 자세한 내용은 에이전트의 시작 및 종료 위치 변경 문서를 참조하십시오.

작업 주문 작업이 에이전트에 자동으로 할당됩니다. 에이전트가 특정 기간 동안 작업을 수락하지 않으면 작업 주문 작업이 자동으로 거부됩니다. 디스패처는 작업을 가능한 다른 에이전트에게 재할당할 수 있습니다.

할당 확인 팝업 창

동적 스케줄링 기능을 사용하는 경우 할당 확인 팝업 창이 작업 할당 권장사항을 표시합니다.

디스패처가 할당을 위한 여러 작업을 선택하고 자동 할당을 클릭하면 작업 할당 프로세스의 결과가 할당 확인 팝업 창에 표시됩니다. 간단한 설명, 예약 시작일, 예상 종료일을 포함하여 선택한 작업에 대한 정보가 다음 범주에 표시됩니다.

동적 스케줄링 작업 상태

범주	정의
할당됨	동적 스케줄링이 적합한 에이전트를 찾을 수 있으며, 할당을 위한 작업을 추천합니다.
할당되지 않음	동적 스케줄링이 적합한 에이전트를 찾을 수 없으며, 작업은 할당되지 않음으로 남습니다.
다시 할당됨	이전에 할당되었으며, 다른 에이전트나 시간 슬롯으로 다시 할당되어 선택한 작업을 할당할 수 있는 작업입니다.
미할당	이전에 할당되었으며, 할당 해제되어 선택한 작업을 할당할 수 있지만, 아직 다시 할당되지는 않은 작업입니다. 작업 필터와 일치하지 않는 선택한 작업도 미할당 범주에 나타납니다.

각 작업 옆에 있는 정보 아이콘은 필수 기술과 부품과 같은 도구 설명에 작업에 대한 추가 정보를 표시합니다. 할당되지 않은 작업과 다시 할당된 작업의 경우, 이 정보는 이전 에이전트와 예약 시작 시간도 포함합니다.

동적 스케줄링이 처리할 수 있는 것보다 많은 작업이 선택되면 팝업 창이 작업 수를 줄이는 메시지를 표시합니다.

선택한 작업에 대한 업데이트가 있었다면 정보 메시지가 디스패처에 다시 권장사항을 실행할 것을 알립니다.

저장을 클릭하여 할당 확인 팝업 창에 나열된 작업 할당 권장사항을 확인합니다.

작업 할당 디버그 로그

시스템 관리자는 **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** 시스템 속성을 활성화하여 할당 확인 팝업 창에서 작업 할당 디버그 로그도 볼 수 있습니다. 이 정보는 팝업 창의 각 작업 아래에 표시됩니다. 작업을 클릭하여 디버그 로그를 축소하거나 확장합니다.

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

기본 에이전트 작업 일정 추가

작업 일정이 만료될 경우 에이전트가 자신에게 할당된 일정을 가질 수 있도록 기본 에이전트 일정을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

기본 에이전트 작업 일정을 추가하기 전에 동적 일정이 작업 일정/WFO만 사용하도록 허용 시스템 속성을 사용하도록 설정해야 합니다. 관리자에게 문의하여 동적 일정이 작업 일정/WFO만 사용하도록 시스템 속성을 설정하도록 하십시오. 자세한 내용은 동적 스케줄링 시스템 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 동적 일정 인증 〉 구성.
2. 작업 주문 작업 동적 일정 구성을 선택합니다.
3. 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택합니다.
4. 일정을 선택합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

작업을 수행할 기본 에이전트 할당

기본 에이전트는 자신에게 할당된 작업의 상황에 가장 익숙하고 고객들이 선호하는 에이전트입니다. 예를 들어, 이들은 고객 건물의 현장에서 작업하거나 고객 계약이나 권리와 연결된 에이전트일 수 있습니다.

다음 방법을 사용하여 작업을 할당할 때 동적 스케줄링을 사용하여 작업에 기본 에이전트를 할당할 수 있습니다.

- 에이전트 권장을 사용하여 자동 할당
- 약속 예약을 사용하여 약속 예약

다음은 작업을 기본 에이전트에 할당하는 방법을 보여 주는 몇 가지 시나리오입니다.

> **주:**
> 기본 기술자를 각 고객 계정에 추가하고 기본 기술자 일치 기준을 동적 스케줄링 구성에 추가해야 합니다.

이 예에서는 다음과 같이 역할을 정의합니다.

기본 설정 사용자 및 해당 역할

역할	이름
Acme Corporation의 고객	George Warren
디스패처	Lisa Ray
• Mona Lisa • Alex Ray • Lynda Caraway	Acme Corporation 계정의 우선 기술자

시나리오 **1:** 에이전트 권장 사항을 사용하여 자동 할당

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 예는 우선순위가 높은 작업이 기본 에이전트에 할당될 수 있는 방법을 보여 줍니다.

주:
Lisa Ray가 디스패처로 로그인되어 있습니다.

1. 다음으로 이동 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간
2. 선호하는 기술자에게 할당해야 하는 Acme Corporation에 대한 작업을 찾습니다. Mona Lisa가 이 작업을 수행하는 데 사용할 수 있는 기본 기술자라고 하겠습니다.
3. 작업을 달력에서 모나리자의 일정으로 끌어 놓습니다. 이제 작업이 예약되었습니다.
4. 이제 Acme Corporation의 높은 우선순위 작업이 작업 큐에 들어갑니다. 이 작업은 동일한 선호 에이전트 Mona Lisa에 할당되어야 하며, 이전 작업이 예약된 시간과 동시에 예약해야 합니다.
5. 달력에서 작업을 모나리자의 일정으로 끌어옵니다. 이 작업은 자동으로 이전에 예약된 작업 시간 슬롯을 가지며, 이 작업은 Mona Lisa가 사용할 수 있는 다음 순서로 사용할 수 있는 일정으로 이동합니다.

시나리오 **2:** 약속 예약을 사용하여 약속 예약

이 예는 고객이 약속을 예약할 때 선호하는 에이전트에게 자동으로 할당되는 방법을 보여줍니다.

주:
George Warren은 Acme Corporation의 고객으로 로그인했습니다.

1. 고객 서비스 포털로 이동합니다.
2. 약속이 필요한 서비스를 선택합니다.
3. 원하는 시간 슬롯을 선택하고 선택을 선택합니다.
4. 제출을 선택합니다.

   다음으로 이동 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간 작업이 선호 에이전트 Mona Lisa에게 할당되었는지 확인합니다.

작업 주문 작업에 기본 에이전트를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업에 기본 에이전트 할당.

작업 할당 디버그 로그 표시

작업 할당 디버그 로그의 정보를 할당 확인 팝업 창에 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
시스템 관리자는 **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** 시스템 속성을 활성화하여 할당 확인 팝업 창에 디버그 로그를 표시할 수 있습니다. 이 정보는 각 작업 아래에 표시됩니다. 작업을 클릭하여 디버그 로그를 축소하거나 확장합니다.

작업 할당 디버그 로그 정보는 로그 [syslog] 테이블에 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성.
2. **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** 속성으로 이동합니다.
3. 값을 **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.

4. 업데이트를 클릭합니다.
   할당 확인 팝업 창에 선택된 각 작업에 대한 디버그 로그가 표시됩니다. 작업을 클릭하여 이 정보를 축소하거나 확장합니다.

모바일 UI에서 에이전트 상태 설정

현장 서비스 에이전트는 모바일 UI에서 자신의 상태를 나타낼 수 있으며, 디스패처는 이를 통해 에이전트가 일정보다 빠른지, 일정보다 지연되는지, 정시인지를 알 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 모바일 UI에서 다음으로 이동합니다. 현장 서비스 〉 일정 상태.
2. 일정에서 필드에서 원하는 상태를 선택합니다.
   - 정시
   - 일정보다 지연됨, 30분 미만
   - 일정보다 지연됨, 30~60분
   - 일정보다 지연됨, 1시간 초과
   - 일정보다 빠름
3. 저장을 클릭합니다.
   상태는 에이전트의 양식에서 업데이트됩니다. 디스패처는 디스패처 작업 공간에서 이 상태 업데이트를 볼 수 있습니다.

데스크톱에서 에이전트 상태 설정

현장 서비스 에이전트는 데스크톱에서 자신의 상태를 나타낼 수 있으며, 디스패처는 이를 통해 에이전트가 일정보다 빠른지, 일정보다 지연되는지, 정시인지를 알 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
현장 서비스 에이전트가 자신의 일정 상태를 데스크톱에서 업데이트하려면 시스템 관리자가 FSM 프로파일 뷰를 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 배너 프레임에서 사용자 이름을 클릭한 다음 프로파일을 클릭합니다.
2. 일정에서 필드에서 원하는 상태를 선택합니다.
   - 정시
   - 일정보다 지연됨, 30분 미만
   - 일정보다 지연됨, 30~60분
   - 일정보다 지연됨, 1시간 초과
   - 일정보다 빠름
3. 업데이트를 클릭합니다.
   에이전트의 사용자 양식에서 상태가 업데이트됩니다. 디스패처는 디스패처 작업 공간에서 이 상태 업데이트를 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.

작업 주문 작업 시작 날짜와 종료 날짜

동적 스케줄링은 작업 주문 작업 기간 시작과 기간 종료 날짜를 사용하여 작업을 예약합니다.

작업 주문 작업에 기간 시작 날짜와 기간 종료 날짜가 모두 있으면 동적 스케줄링이 이러한 날짜를 사용합니다.

작업에 기간 시작 날짜가 있지만 이 날짜가 지난 경우, 동적 스케줄링은 이 값에 대해 현재 날짜와 시간을 사용합니다.

작업에 기간 시작 날짜가 있지만 기간 종료 날짜는 없으면 동적 스케줄링이 **com.snc.wm.wo.task_window_day** 속성을 사용하여 값을 결정합니다.

작업에 기간 시작 날짜는 없지만 기간 종료 날짜가 있으면 동적 스케줄링이 이 값에 대해 현재 시간을 사용합니다.

작업에 기간 시작 날짜와 기간 종료 날짜가 모두 없으면, 동적 스케줄링이 기간 시작에 대해 현재 시간과 날짜를 사용하고 기간 종료에 대해서는 **com.snc.wm.wo.task_window_day** 속성을 사용합니다.

작업이 생성되면 상위 작업 주문에서 최근 SLA 위반 날짜를 기준으로 기간 종료 날짜가 자동으로 입력됩니다. 비즈니스 규칙에 따라 작업 SLA (task_sla)와 작업 주문 작업 [wm_task] 테이블에 SLA에 따른 기간 종료가 입력되고 클라이언트 스크립트 기간 종료 계산을 **True**로 설정해야 합니다.

작업이 생성되고 고정 기간이 활성화되면 비즈니스 규칙 및 클라이언트 스크립트가 실행되지 않고 기간 종료 시간이 업데이트되지 않습니다. 약속에 따라 작업 주문이 생성되고 작업 주문에 해당하는 SLA가 있는 경우 SLA가 아니라 약속을 기준으로 기간 종료 시간이 입력됩니다.

할당되지 않은 작업 주문에 대해서만 이전 주문의 배송 날짜를 기준으로 작업 주문 작업에 대한 기간 시작 날짜가 업데이트됩니다. 비즈니스 규칙 *Sync up Delivery Time with WOT* 비즈니스 규칙을**True**로 설정해야 합니다. 여러 이전 주문에 필수 부품 요구사항이 있는 경우 기간 시작이 이전 주문의 최근 배송 시간으로 설정됩니다. 기간 시작 날짜는 이전 주문과 관련된 부품 요구사항이 필수인 경우에만 이전 주문에 따라 업데이트됩니다. 그러나 기간 시작 시간을 수동으로 수정하여 이전 주문을 기준으로 입력되는 기존 날짜를 재정의할 수 있습니다.

주:
다음과 같은 작업 주문 작업에는 기간 시작 날짜가 업데이트되지 않습니다.

- 약속과 연결
- 고정 기간
- 기간 종료가 입력되고 배송일 전

현장 서비스 에이전트의 이동 시간 무시

이동 시간을 고려하지 않고 가장 높은 순위의 에이전트에 작업 주문 작업을 할당하도록 선택할 수 있습니다.

이동 무시 활성화

작업 주문 작업에서 출장 무시 옵션을 사용하면 동적 일정을 통해 작업 주문 작업을 가장 높은 순위의 에이전트에 자동으로 할당할 수 있습니다. 휴가로 인해 가장 높은 순위의 에이전트를 사용할 수 없는 경우 작업은 다음으로 가장 높은 순위의 에이전트에게 할당됩니다.

이 속성을 활성화하면 *com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling* 작업 주문 작업에 출장 무시 옵션이 표시됩니다. 동적 스케줄링 속성을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성.

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

출장 무시 옵션은 기본적으로 작업 주문 작업 양식에 표시되지 않으므로 수동으로 추가해야 합니다. 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성을 참조하십시오.

이동 무시가 활성화된 경우 동적 일정과 관련된 다음 매개변수를 참고하십시오.

- 시스템에서 에이전트에 작업을 자동으로 할당하려면 이중 예약을 활성화해야 합니다.
- 작업 주문 작업에 액세스 시간이 정의되어 있는 경우, 시스템은 해당 작업을 에이전트에 자동으로 할당할 때 정의된 액세스 시간 제한을 무시합니다.

현장 서비스 관리 액세스 시간 관리

액세스 시간 관리를 사용하면 현장 서비스 관리 명시적으로 정의된 액세스 시간 동안에만 작업 주문 작업을 예약할 수 있습니다.

현장 서비스 관리 액세스 시간 관리를 사용하면 작업에 정의된 액세스 시간을 기준으로 작업 주문 작업을 예약할 수 있습니다. 예를 들어, 작업 주문 작업에 언급된 액세스 시간이 오전 8시부터 오후 12시까지인 경우, 시스템은 작업을 수행할 에이전트를 할당할 때 해당 시간을 고려합니다. 동적 스케줄링을 위해 액세스 시간 기능을 사용할 수 있습니다. 그러나 관리자나 디스패처가 작업 주문 작업을 수동으로 할당할 수도 있습니다.

관련 정보

작업 주문 작업에서 액세스 시간의 자동 채우기 구성

정의된 액세스 시간으로 작업 주문 작업 할당

정의된 액세스 시간으로 작업 주문 작업 할당

동적 일정을 통해 정의된 액세스 시간 내에 자동으로 또는 해당 시간 이후에 수동으로 작업 주문 작업을 할당합니다.

동적 일정은 다음 필터 기준을 사용하여 정의된 액세스 시간으로 작업을 예약합니다.

- 일치하는 에이전트 가용성
- 예상 작업 기간
- 기간 시작 및 기간 종료 날짜
- 액세스 시간

작업 주문 작업에 대한 일정 이력 보기

할당된 작업 주문 작업의 일정 예약 방법 이력을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_dispatcher, wm_admin

이 태스크 정보

다음 상세 정보로 작업 주문 작업의 일정 이력을 봅니다.

- 할당된 현장 서비스 에이전트.
- 지능형 작업 권장, 동적 일정 또는 수동 할당과 같은 작업 주문 작업을 할당하는 데 사용되는 일정 방법입니다.
- 할당, 할당 해제 또는 재할당의 날짜 및 시간입니다.

주:
자동화된 일정 메커니즘이 작업 주문 작업의 수동 할당과 충돌하는 경우 수동 할당이 우선합니다. 또한 수동 및 자동 예약 프로세스에서 발생한 상충 또는 이중 예약이 있기 때문에 작업 주문 작업에 검토가 필요할 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 〉 현장 서비스 관리 〉 작업 주문 〉 작업 주문 작업.
2. 예약 이력을 보려는 작업을 엽니다.
3. 작업 주문 작업 일정 이력 탭을 클릭합니다.

결과
일정 예약 방법이 있는 작업 주문 작업 할당이 나타납니다.

에이전트 일일 일정 채우기 테이블 실행

디스패처가 야간 실행을 기다릴 필요 없이 변경 내용을 볼 수 있도록 에이전트 일일 일정 테이블 채우기를 트리거하여 실행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 에이전트 일일 일정 테이블 채우기는 인스턴스가 설정된 시간대에서 자정에 하루에 한 번 실행됩니다. 디스패처가 에이전트의 일정을 변경하면 에이전트 일일 일정 테이블 채우기가 실행될 때까지 달력 디스패처 작업 공간 에 반영되지 않습니다. 관리자는 언제든지 테이블이 실행되도록 트리거할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 이름에서 #### ## ## #### 검색합니다.
3. #### ## ## #### 선택합니다.
4. 지금 실행을 선택합니다.
   에이전트 채우기 일일 일정이 실행되기 시작하고 30분 이내에 완료되어야 합니다.

관련 정보

비번 근무 에이전트를 숨길 수 있는 일 수 변경

의 달력에서 휴번 근무 에이전트 표시 또는 숨기기 디스패처 작업 공간

에이전트 또는 기술자의 작업 일정 만들기

에이전트 일정 관리자 역할의 사용자는 고객 서비스 에이전트 또는 현장 서비스 기술자에 대해 하나 이상의 작업 일정을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_admin

이 태스크 정보
작업 일정에는 낮 교대조 또는 저녁 교대조 같은 날짜 범위와 일정 유형이 포함됩니다. 에이전트와 기술자는 여러 작업 일정을 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 일정 〉 작업 일정.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필요에 따라, 에이전트 작업 일정 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.

에이전트 작업 일정 양식

필드	설명
시작일	작업 일정의 첫 날입니다.
종료일	작업 일정의 마지막 날입니다.
사용자	선택한 에이전트 또는 기술자입니다.
작업 일정	일정 목록에서 선택된 일정입니다.
유형	에이전트 또는 기술자가 이 일정 중에 수행하는 작업의 유형입니다. ○ 기본 작업 ○ 기타 에이전트는 특정 날짜 범위에 대해 기본 일정을 하나만 가질 수 있습니다. 기본 일정은 겹칠 수 없습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

에이전트 달력으로 사용할 일정 만들기

에이전트 달력 관리자 역할의 사용자는 에이전트 달력으로 사용할 일정을 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_admin

이 태스크 정보
에이전트 달력에 대한 일정을 만들 때 일정 기능이 사용됩니다. 자세한 내용은 일정 을 참조하십시오.

일정은 두 가지 유형의 기록으로 구성됩니다.

- 일정 기록은 시간대와 일정 유형을 지정하고 하나 이상의 일정 항목을 사용합니다. 일정 기록은 일정 [cmn_schedule] 테이블에 저장됩니다.
- 일정 항목 기록은 일정에서 포함되거나 제외되는 기간을 지정합니다. 일정 항목은 일정 항목 [cmn_schedule_span] 테이블에 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 일정 〉 일정.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 일정 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

일정 양식 필드 및 설명

필드	설명
이름	일정에 대한 고유한 이름을 입력합니다.
시간대	일정의 시간대를 선택합니다. 부동을 선택하면 무엇이 해당 항목에 액세스하든, 그에 따라 시간대가 지정됩니다.
상위	상위 일정을 선택하여 새 일정을 제한합니다.
유형	일정의 목적을 설명하는 레이블을 입력합니다. 다음 시스템 용어 중 하나를 사용하여 특정 일정을 처리하는 방법을 결정할 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.

필드	설명
	○ 제외됨: SLA 개수에서 기간을 제외합니다. ○ 유지관리: 변경 관리 활동이 허용되는 기간을 지정합니다. 유지관리 일정 항목을 포함하는 일정도 유지관리 일정 항목을 포함할 수 없습니다. ○ 블랙아웃: 변경 관리 일정에서 기간을 제외합니다. 중단 일정 항목을 포함하는 일정도 유지관리 일정 항목을 포함할 수 없습니다.
설명	〔선택사항〕 일정을 설명합니다.

주:
현재 일정에 정의된 활성 항목이 없으면 일정 양식에 경고 메시지가 표시됩니다. 일정이 제외만 포함하는 하위 일정일 경우, 제외는 비활성 항목이므로 해당 메시지를 무시합니다.

4. 헤더 막대를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

주:
유지관리 유형의 일정을 만들고 기록을 저장하면 UI 정책이 양식에서 유형 필드를 숨깁니다. 유형 필드의 값을 보거나 변경하려면 일정 양식이 아닌 일정 목록을 보고 필요한 경우 유형 열을 추가합니다. 유형 열의 값에 대한 셀을 두 번 클릭하고 목록 뷰에서 수정할 수 있습니다.

5. 하나 이상의 일정 항목을 구성합니다.

6. 제출을 클릭합니다.

크루 운영 사용 현장 서비스

크루 운영을 사용하여 현장 서비스 크루의 작업이 필요한 작업에 동일한 자원 세트를 반복적으로 할당합니다.

관련 정보

크루 작업에 사용 디스패처 작업 공간

에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 크루 작업 관리

크루에 작업 주문 작업 할당

에이전트 그룹이 작업해야 하는 작업 주문 작업에 크루를 할당합니다.

시작하기 전에
여러 일정 항목 또는 여러 날에 걸쳐 작업을 예약하는 경우 작업 일정이 크루에게 할당되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 에이전트 또는 기술자의 작업 일정 만들기 문서를 참조하십시오.

주:
크루 일정이 정의되어 있지 않고 작업을 자동으로 할당하는 경우 시스템은 기본 일정을 사용합니다.

필요한 역할: wm_admin, wm_dispatcher 및 wm_manager

이 태스크 정보
작업 할당의 주요 요소:

- 크루 가용성: 크루의 가용성(유효 날짜)이 작업 마감일(기간 시작 및 종료 날짜)과 일치하는지 확인합니다.
- 에이전트 기술: 작업에 필요한 특정 기술을 크루 구성원이 보유한 기술과 일치시킵니다.
- 작업 요구 사항: 크루 역량을 작업 수요와 일치시킵니다.

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

- 영역 구성원 자격: 작업 할당에 대한 에이전트 자격은 관련 영역에서의 구성원 자격에 따라 결정됩니다.

  주:
  영역 구성원 자격은 영역 계획 수립 플러그인이 활성화되어 있고 영역 모델이 활성화된 경우에 사용할 수 있습니다.

작업 할당 방법:

1. 수동 할당: 디스패처는 작업에 가장 적합한 크루를 선택하여 유효 날짜가 작업 기간 시작 및 종료 날짜와 일치하도록 합니다. 또한 디스패처는 영역 구성원 자격 날짜를 기준으로 크루 내에서 에이전트 가용성을 확인합니다.
2. 동적 할당: 동적 일정은 크루 가용성, 에이전트 기술 및 작업 요구 사항과 같은 요인에 따라 크루에게 작업을 자동으로 할당합니다. 적합한 승무원이 있으면 작업이 할당됩니다. 그렇지 않으면 새 크루가 생성됩니다. 동적으로 작성된 크루가 영역 내의 작업 주문 작업에 할당되면 크루 구성원 자격이 업데이트되어 영역의 크루 구성원 자격 관련 목록에 나타납니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 모든 작업 주문 작업.
2. 할당할 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 크루 필요 확인란이 아직 선택되어 있지 않은 경우 선택합니다.
4. 여러 일정 항목 또는 여러 날에 걸쳐 작업 주문 작업을 예약해야 하는 경우, 일정 항목 전체에 할당 확인란을 아직 선택하지 않은 경우 선택합니다.
5. 수동으로 또는 자동 할당을 통해 작업을 할당합니다.

결과
작업이 크루에게 할당됩니다. 모든 크루 구성원은 작업 주문 작업이 할당되었다는 푸시 알림을 받습니다. 작업 담당자 테이블이 작업 주문 작업에 추가됩니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 담당자 테이블.

에이전트 애플리케이션을 사용하여 **Now Mobile** 크루 작업 관리

디스패처가 작업 주문 작업을 크루에게 디스패치하면 크루 리더를 포함하여 할당된 크루 구성원에게 작업이 전송됩니다.

크루 리더와 에이전트는 에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 작업 주문 작업에 액세스할 수 있습니다. 리더만 작업 주문 작업 및 기타 관리 작업을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 리더가 작업을 수락하면 작업 상태가 자동으로 수락됨으로 변경됩니다. 다른 크루 구성원이 작업 상세 정보를 볼 수 있습니다.

크루 구성원은 Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 사용하여 개별적으로 또는 소속된 크루에게 할당된 작업 주문 작업 목록을 볼 수 있습니다. 에이전트는 크루가 필요한 작업을 자신에게 자체 할당할 수 없습니다.

팀 리더는 작업 주문 작업에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 작업을 수락하거나 거부합니다.
- 이동 시작 또는 작업 시작, 작업 일시 중지, 작업 재개 및 상태를 종결 완료로 설정하는 시간을 설정하여 작업을 관리합니다.
- 작업과 관련된 지식 문서를 보고 액세스합니다.
- 작업자가 작업 주문 작업에 수행한 시간과 자신을 포함하여 작업에 참여한 크루 구성원의 다른 활동에 소요된 시간을 기록합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
크루 리더가 작업에 대해 기록한 작업 및 이동 시간은 모든 크루 구성원을 위한 것입니다.

- 작업 주문 작업에 주석을 추가합니다.

크루 구성원은 작업 주문 작업에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 작업 주문 작업 상세 정보를 봅니다.
- 작업과 관련된 지식 문서를 보고 액세스합니다.
- 작업 주문 작업에 주석을 추가합니다.

관련 정보

작업 주문 작업 수락 또는 거부

작업 주문 작업에 대한 작업 시작

작업 또는 활동에 대해 작업한 시간을 수동으로 기록

에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 필요한 정보에 액세스

크루 작업에 자원 추가

작업이 생성된 후 필요하다고 인식되면 에이전트 또는 장비와 같이 크루의 일부가 아닌 자원을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher, wm_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 모든 작업 주문 작업.
2. 자원을 추가할 작업 주문 크루 작업을 선택합니다.
3. **Task** Assignees(작업 담당자) 탭에서 Add(추가)를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 담당자 양식

필드	입력
요구 사항	요구 사항의 이름을 지정합니다.
자원 유형	에이전트 또는 장비로 설정합니다.
담당자	크루 작업에 추가할 에이전트를 검색하여 추가합니다.

5. 제출을 선택합니다.
   자원이 크루에 추가됩니다.

작업 주문 작업에 대한 자원 요구 사항 추가

크루 작업 주문 작업을 완료하는 데 필요한 자원(예: 필요한 에이전트 기술 또는 장비 항목)을 추가하여 작업 할당 후 지연을 방지합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 장비 관련 요구 사항을 추가하려면 Equipment Scheduling 플러그인(com.snc.fsm_resource_scheduling)을 설치해야 합니다.

필요한 역할: wm_admin, wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 작업.
2. 작업 주문 작업을 엽니다.
   작업이 초안 또는 보류 중인 디스패치 상태여야 합니다.
3. 크루 필요 및 자원 요구 사항 옵션이 아직 선택되어 있지 않은 경우 선택합니다.
4. 자원 요구 사항 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

크루 요구사항

필드	설명
이름	자원 범주 유형의 이름입니다. 예를 들어, 전기 기술자입니다.
자원 유형	작업에 필요한 자원의 유형(에이전트 또는 장비)입니다.
최소 수량	작업을 수행하는 데 필요한 최소 자원 수입니다.
권장 수량	작업을 수행하는 데 권장되는 자원 수입니다.
필수 기술	작업을 완료하는 데 필요한 기술입니다. 예를 들어, 배선 및 납땜.
기술 수준	필수 기술 필드에 단일 기술을 입력하는 경우 선택한 기술의 수준을 정의합니다. 주: 여러 기술에 대한 기술 수준을 선택할 수 없습니다.
선택 기술	작업을 완료하기 위해 선택적으로 사용할 수 있는 기술입니다.
필수	작업을 완료하기 위해 자원 요구 사항이 필수인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
리더	리더를 결정하기 위해 자원 요구 사항을 사용 가능한 에이전트와 일치시켜야 함을 나타내는 옵션입니다.

6. 제출을 선택합니다.

에이전트가 크루 작업에 수행한 시간 변경

에이전트가 나머지 크루보다 작업에 더 많거나 적은 시간을 소비한 경우 크루 작업에 소요된 시간을 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: wm_admin, wm_manager, wm_dispatcher, wm_crew_moderator.

이 태스크 정보
실제 작업 시작 또는 실제 작업 종료 값을 편집하면 에이전트의 작업 기간 및 실제 작업 기간이 업데이트됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 작업 주문 작업.
2. 에이전트 시간을 변경할 전체 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 작업 담당자 탭에서 작업한 시간을 편집할 에이전트 이름의 자원 유형을 선택합니다.
4. 실제 작업 시작일 또는 실제 작업 종료를 업데이트합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

현장 서비스 마켓플레이스 사용

현장 서비스 마켓플레이스는 계약업체 관리를 최적화하고, 커뮤니케이션을 개선하고, 작업 할당 프로세스를 간소화합니다.

Field Service Marketplace를 사용하면 마켓플레이스에 작업을 게시할 수 있습니다. 그러면 협력업체는 모바일 장치를 사용하여 이러한 요청에 응답할 수 있습니다. 이를 통해 이동 중에도 작업을 쉽게 관리할 수 있습니다.

현장 서비스 마켓플레이스에 요청 푸시

마켓플레이스 요청을 만들고 현장 서비스 마켓플레이스를 사용하여 계약자에게 푸시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

현장 서비스 마켓플레이스 플러그인이 활성 상태인지 확인합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 마켓플레이스 활성화 문서를 참조하십시오.

작업 주문 작업에는 마켓플레이스 작업 플래그가 true로 설정되어 있어야 합니다.

이 태스크 정보
현장 서비스 Marketplace에서 협력업체에 작업을 푸시할 수 있습니다. 다음 절차는 Playbook을 사용하여 완료됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 디스패처 〉 디스패처 작업 공간.
2. 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 추가 작업 아이콘(추가)을 선택합니다.
4. Marketplace로 푸시를 선택합니다.
5. 참여 방법을 선택합니다.
6. 요청의 시작 및 종료 시간을 입력합니다.
   시작 및 종료 필드는 마켓플레이스에서 작업을 사용할 수 있는 기간을 설정합니다. 기본값은 선택한 참여 방법의 리드 시간 및 기간 필드를 기반으로 합니다.
7. 요청에 응답할 수 있는 계약자를 선택합니다.
8. 푸시 요청을 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.

결과
요청은 협력업체로 전송됩니다. 협력업체는 구성에 따라 예상 시간 또는 비용으로 응답할 수 있습니다. 자세한 내용은 마켓플레이스 참여 방법 생성 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
응답을 받은 후에는 응답을 검토하여 협력업체에 작업을 할당하거나 다른 문의에 응답합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 마켓플레이스에서 계약자에게 작업 할당 문서를 참조하십시오.

푸시 후 마켓플레이스 참가자에 협력업체 추가

작업 주문 작업이 이미 Marketplace에 푸시된 후 계약자 추가 단추를 사용하여 적격 계약자를 마켓플레이스 참가자 목록에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

현장 서비스 마켓플레이스 플러그인이 활성 상태인지 확인합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 마켓플레이스 활성화 문서를 참조하십시오.

작업 주문 작업이 이미 Marketplace에 푸시되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 디스패처 〉 디스패처 작업 공간.
2. 이미 푸시된 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. **Marketplace** 참가자에서 계약자 추가 단추를 선택하고 적격 Marketplace 참가자 목록에 추가할 계약자를 선택합니다.

결과
선택한 계약업체가 마켓플레이스 참가자의 적격 목록에 추가되었습니다.

현장 서비스 **Marketplace**에서 요청에 응답

현장 서비스 Marketplace에서 요청에 응답하거나 거부합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

현장 서비스 마켓플레이스 플러그인이 활성 상태인지 확인합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 마켓플레이스 활성화 문서를 참조하십시오.

현장 서비스 마켓플레이스에서 요청을 이행하는 것은 모바일 환경을 통해서만 가능합니다. 이를 위해서는 모바일용 현장 서비스 계약업체 플러그인(com.snc.fsm_ext_mobile)이 필요합니다.

프로시저

1. 마켓플레이스로 이동합니다.
2. 보류 중인 응답에서 다음 중 하나를 선택합니다.

> **주:**
> 선택 옵션은 요청자의 구성에 따라 달라집니다.

옵션	설명
응답	예상 시간, 비용 예상치 또는 기타 메모와 설명으로 응답할 수 있습니다. 요청자가 귀하에게 작업을 수여할 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.

옵션	설명
수용	요청을 수락합니다. 요청자가 귀하에게 작업을 수여할 수 있습니다.
거절	요청을 거부합니다. 보류 중인 응답에서 요청이 제거됩니다.

결과
응답 또는 수락 후 요청자는 작업을 수여할 대상을 결정합니다. 거부되면 보류 중인 응답에서 요청이 제거됩니다.

다음에 수행할 작업
요청 창이 닫힐 때까지 기다립니다. 요청을 철회하려면 을 참조하십시오 현장 서비스 마켓플레이스의 요청 철회.

현장 서비스 마켓플레이스의 요청 철회

Field Service Marketplace에서 응답한 요청을 철회합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

현장 서비스 마켓플레이스에서 요청을 이행하는 것은 모바일 환경을 통해서만 가능합니다. 이를 위해서는 모바일용 현장 서비스 계약업체 플러그인(com.snc.fsm_ext_mobile)이 필요합니다.

이 태스크 정보
사용 가능한 에이전트가 충분하지 않거나 다른 장애물이 있는 경우 이전에 수락하거나 응답한 요청을 철회할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 마켓플레이스 > 제출된 요청.
2. 선택한 요청에서 철회를 선택합니다.

결과
요청에서 응답이 철회되었습니다. 응답에서 요청이 제거됩니다.

현장 서비스 마켓플레이스에서 계약자에게 작업 할당

협력업체 응답을 검토한 후 현장 서비스 Marketplace에서 협력업체에 작업을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

현장 서비스 마켓플레이스 플러그인이 활성 상태인지 확인합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 마켓플레이스 활성화 문서를 참조하십시오.

먼저 작업을 마켓플레이스로 푸시해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 마켓플레이스에 요청 푸시 문서를 참조하십시오.

.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 현장 서비스 > 디스패처 > 디스패처 작업 공간..
2. 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 응답을 검토하고 계약업체에 할당합니다.

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

- 응답을 선택하여 협력업체가 제출한 상세 정보를 검토합니다.
- 응답 창 닫기를 선택하여 마켓플레이스에서 요청을 중지하고 계약자를 결정합니다.

4. 협력업체를 선택합니다.
5. 작업 할당을 선택합니다.

응답 평가 플로우 사용

응답 평가 플로우를 사용하여 계약업체 응답을 자동으로 평가하기 위한 기준을 설정합니다.

이는 협력업체 응답을 평가하기 위한 기준을 설정합니다. 이 하위 플로우는 이행자로부터 받은 응답을 평가하고 단일 응답을 입력으로 받은 다음 이를 기반으로 필요한 계산을 수행합니다.

응답 평가 플로우에 입력한 값은 모두 하위 플로우여야 합니다.

주:
하위 플로우는 응답만 입력으로 수락해야 합니다.

응답 평가 플로우에는 두 가지 기본 옵션이 있습니다.

- 대기 기간 재정의 - 입찰가가 점진적으로 푸시될 때 지정된 대기 기간을 자동으로 재정의합니다. 대기 시간이 초과되기 전에 첫 번째 계약자가 응답하는 시나리오에서 이 설정은 남은 대기 시간을 무시하고 즉시 다음 요청을 계속 보냅니다. 이 프로세스는 입찰이 할당되거나 할당할 이행자가 남지 않을 때까지(둘 중 먼저 도래하는 시점까지) 계속됩니다.
- 자동 할당 - 수락할 첫 번째 적격 계약자에게 입찰을 자동으로 할당합니다.

주:
고객은 자체 하위 플로우를 만들어 응답을 평가할 수 있습니다.

현장 서비스 다중 일 작업 일정 예약

현장 서비스 다중 일 작업 일정 예약 기능을 사용하면 여러 일정 항목 또는 여러 날에 걸쳐 작업 주문 작업을 예약할 수 있습니다.

여러 날 작업 일정 예약 기능을 사용하면 디스패처가 작업 기간 내내 사용할 수 있는 경우 정의된 근무 시간 내에 정의된 근무 시간 내에 여러 일정 항목에 걸쳐 작업 주문 작업을 할당할 수 있습니다. 작업 스케줄러는 작업 기간, 자원 작업 및 휴무 시간, 작업 기간 동안의 자원 가용성을 고려한 후 하루 종일 작업 슬롯을 균등하게 분할할 수 있습니다. 휴식 및 기타 휴무 시간을 일정에서 건너뛰고 동일한 에이전트나 크루에게 작업을 할당할 수 있으며 여러 날 또는 몇 주에 걸쳐 작업을 할당할 수 있습니다.

이 기능은 및 를 디스패처 작업 공간사용하여 Now Platform 에이전트 또는 크루에게 작업 주문 작업을 할당하는 수동 및 동적 스케줄링 방법을 지원합니다.

현장 서비스 다중 일 작업 일정 예약은 *com.snc.wm.wo.task_window_days* 속성 값을 사용하여 선택한 에이전트 또는 크루의 일정에 따라 작업의 예상 종료 날짜를 계산합니다.

다음 예제에서는 수일 일정을 보여 줍니다.

Example: 같은 날 내에 작업 예약

작업 기간: 4시간, 에이전트 일정: 오전 8시 - 오후 5시, 점심 시간 제외: 오후 12시 - 오후 1시

스케줄러는 작업을 예약하는 동안 에이전트의 작업 일정에서 휴식 시간을 제외합니다. 따라서 작업은 각각 2시간씩 여러 작업 일정과 에이전트 일정의 휴식 전후 시간을 포함하여 같은 날 오전 10시에 시작하고 같은 날 오후 3시에 종료하도록 예약됩니다.

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

Example: 여러 날짜에 걸쳐 작업 예약

작업 기간: 20시간, 에이전트 일정: 오전 8시 - 오후 5시, 점심 시간 제외: 오후 12시 - 오후 1시

스케줄러는 작업을 예약하는 동안 에이전트의 작업 일정에서 휴식 시간을 제외합니다. 따라서 3일에 걸친 여러 작업 일정을 포함하여 작업이 월요일 오전 10시에 시작하여 수요일 오후 12시에 종료되도록 예약되어 있습니다. 각 작업 일정은 에이전트 일정의 휴식 전 및 사후 시간을 포함하여 4시간 동안 예상됩니다.

관련 정보

현장 서비스 여러 날 작업 일정 예약 활성화

에이전트에 여러 날 작업 할당

의 크루에게 작업 주문 작업 할당 디스패처 작업 공간

에이전트에 여러 날 작업 할당

작업을 완료하는 데 여러 일정 또는 며칠이 필요한 작업 주문 작업을 현장 서비스 에이전트에 할당합니다. 이 기능을 사용하면 동일한 작업에 대해 두 개 이상의 작업을 생성하지 않아도 됩니다.

시작하기 전에
여러 일정 항목 또는 여러 날에 걸쳐 작업을 예약하는 경우 작업 일정이 에이전트에 할당되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 에이전트 또는 기술자의 작업 일정 만들기 문서를 참조하십시오.

주:
에이전트 일정이 정의되지 않았으며 작업을 자동으로 할당하는 경우 시스템은 기본 일정을 사용합니다.

필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
크루에게 여러 날 작업을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 크루에 작업 주문 작업 할당.

이 절차는 를 사용하여 Now Platform에이전트에게 여러 날 작업을 할당하는 방법을 설명합니다. 를 사용하여 디스패처 작업 공간여러 날 작업을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에이전트에 작업 주문 작업을 할당.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 작업 주문 〉 작업 주문 작업.
2. 할당할 작업을 선택합니다.
3. 일정 항목 전체에 할당 확인란이 아직 선택되어 있지 않은 경우 선택합니다.
4. 작업을 할당합니다.
   시스템은 선택한 에이전트의 일정에 따라 작업의 예상 종료 날짜를 계산합니다.

결과
여러 일정 항목, 일 또는 주에 걸친 작업 일정이 에이전트에 할당됩니다.

영역 계획 수립 콘솔 사용 현장 서비스

영역 계획 수립 콘솔을 사용하여 설정한 조건에 따라 해당 위치와 가장 일치하는 영역의 에이전트 또는 크루에게 작업 주문 또는 작업 주문 작업을 할당합니다.

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

영역 계획 수립 콘솔

영역 계획 수립 콘솔의 영역 맵은 영역의 시각적 표현을 제공하므로 영역에 할당된 에이전트 및 크루의 위치를 쉽게 확인하고 작업 주문 작업도 할당할 수 있습니다.

주:
작업 주문 작업에 가장 일치하는 영역을 식별하려면 영역 모델을 사용하도록 설정해야 *Field_Service_Territories* 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 모델 사용 문서를 참조하십시오.

다음 표에서는 영역 계획 수립 콘솔에서 영역 플래너, 영역 관리자 및 자원 관리자로서 수행할 수 있는 활동 목록을 설명합니다.

영역 계획 수립 콘솔에서 수행되는 작업

작업	영역 플래너	영역 관리자	자원 관리자
영역과 관련 자원을 보고, 관리하고, 분석합니다.	모든 영역, 내 영역 및 내 선택 범주에서 영역을 봅니다.	내 영역 및 내 선택 범주에서 영역을 봅니다.	내 영역 및 내 선택 범주에서 영역을 봅니다.
데이터 오버레이를 추가하거나 사용자 지정하여 영역에서 더 많은 데이터 포인트를 시각화합니다.	모든 영역	할당된 영역에만 해당	해당 사항 없음
영역 지리를 클릭하여 에이전트, 크루 수, 하위 영역 수와 같은 자세한 정보를 봅니다.	모든 영역	할당된 영역에만 해당	할당된 영역에만 해당
새 데이터 요소를 포함하도록 경계를 편집하고 늘립니다.	모든 영역	할당된 영역에만 해당	해당 사항 없음
할당 그룹 없이 직접 에이전트 또는 크루 구성원 자격을 할당합니다.	모든 영역	할당된 영역에만 해당	할당된 영역에만 해당
맵에서 모든 영역 지리를 숨깁니다.	모든 영역	할당된 영역에만 해당	해당 사항 없음
영역에 대한 색상 선택기를 사용하여 색상 코드를 지정합니다.	모든 영역	할당된 영역에만 해당	해당 사항 없음
하위 영역 추가 **주:** 하위 영역 아이콘은 영역에 하위 영역이 있는 경우에만 나타납니다.	모든 영역	할당된 영역에만 해당	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.

영역 계획 수립 콘솔에서 수행되는 작업

작업	영역 플래너	영역 관리자	자원 관리자
내 선택 목록에 하위 영역을 추가합니다.	모든 영역	할당된 영역에만 해당	해당 사항 없음

영역 작업

영역에 대한 작업을 수행하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 작업 주문 작업 생성
- 디스패치 큐에서 작업 주문 작업 디스패치
- 작업 주문 작업 자동 디스패치
- 에이전트에 작업 주문 작업을 할당
- 의 크루에게 작업 주문 작업 할당 디스패처 작업 공간

관련 정보

영역 계획 구성 현장 서비스

지도에서 즐겨찾기 지역 보기

목록 뷰와 맵에서 영역과 관련 자원 상세 정보를 보고 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

이 태스크 정보

영역을 내 선택 목록으로 이동하여 맵에서 볼 수 있게 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 계획 수립 콘솔.
2. 모든 영역 목록에서 즐겨찾기로 표시할 영역을 선택합니다.
3. 즐겨찾기(즐 ☆) 아이콘을 선택합니다.

결과

선택한 영역이 내 선택 목록으로 이동되고 선택하면 지도에 표시됩니다.

상황별 측면 패널에서 영역 정보 보기

상황별 측면 패널은 귀중한 통찰력과 영역 정보에 대한 쉬운 액세스를 제공하여 정보에 입각한 결정을 내리고 영역을 효율적으로 관리하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

이 태스크 정보

상황별 측면 패널은 영역, 마커, 모양 및 히트맵에 대한 포괄적인 상세 정보를 제공합니다. 관리자는 필요한 정보를 정확하게 표시하도록 표시된 필드를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 영역 계획 수립 콘솔에 표시할 영역 필드 구성 문서를 참조하십시오.

상황별 측면 패널에서:

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

- 단일 데이터 항목을 나타내는 맵 마커 아이콘을 클릭하면 해당 데이터 항목의 구체적인 상세 정보가 표시됩니다.
- 여러 데이터 항목을 나타내는 공존하는 마커 아이콘을 클릭하면 상황별 측면 패널에 연결된 모든 데이터 항목이 나열됩니다. 각 기록에 대한 특정 상세 정보를 보려면 개별 항목을 선택합니다.
- 조건 작성기를 사용하여 데이터 항목을 추가로 필터링합니다. 예를 들어, 활성 작업 주문 작업만 표시하는 조건을 추가합니다.

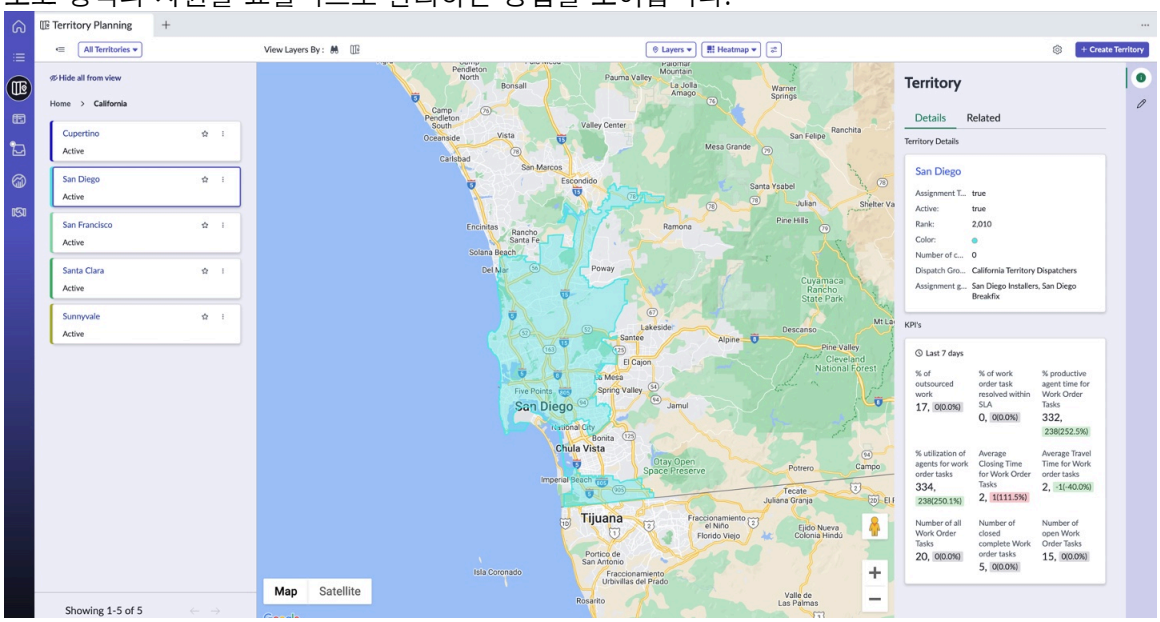
영역 핵심성과지표(KPI)는 영역의 성과에 대한 귀중한 통찰력을 제공합니다. 상황별 측면 패널에는 영역에 대한 KPI가 표시됩니다. 관리자가 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - 현장 서비스 관리 플러그인을 활성화하는 경우. TerritoryIndicators(sn_fsm_tp. TerritoryIndicators) 확장점이 상황별 측면 패널에 나타납니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 계획 수립 콘솔.
2. Territories(영역) 패널에서 보려는 영역을 선택합니다.
3. 상황별 측면 패널에서 상세 정보를 봅니다.

결과

다음 스냅샷은 상황별 측면 패널에서 관련 영역 정보와 해당 KPI를 보고 영역과 자원을 효율적으로 관리하는 방법을 보여줍니다.



영역 계획 수립 콘솔에서 맵 마커 위치 변경

맵에서 데이터 엔터티를 역동적이고 정확하게 시각적으로 표현하기 위해 맵 마커의 위치를 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

이 태스크 정보

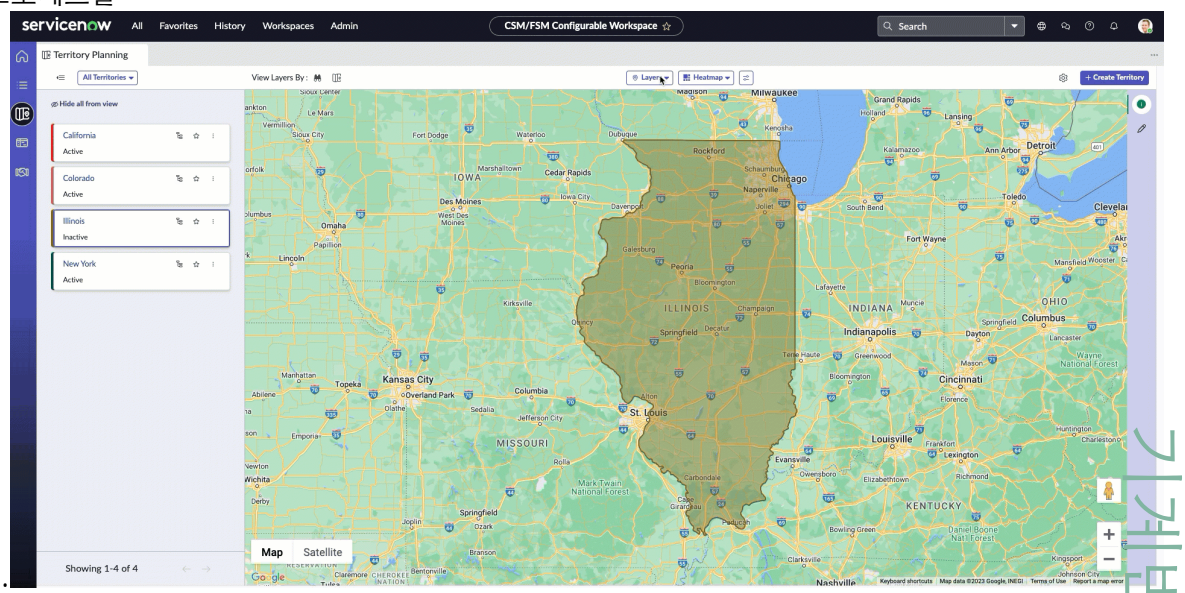
맵 마커 레이어 오버레이를 생성하는 동안 # ## ## ### 필드를 선택하고 유효한 ##### 제공한 경우에만 맵 마커 아이콘을 현재 위치에서 새 위치로 이동할 수 있습니다. 자세한 내용은 마커 레이어 오버레이 만들기 문서를 참조하십시오.

© 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 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 계획 수립 콘솔.
2. 마커 오버레이 데이터 항목의 위치를 편집합니다.
   맵 마커를 새 위치로 끌어다 놓으면 시스템이 데이터 항목의 새 위치 필드에 주소 상세정보를 자동으로 채웁니다.
3. 업데이트를 선택합니다.

결과
다음 스냅샷은 단일 맵 마커 또는 함께 배치된 맵 마커 아이콘을 선택할 때 데이터 항목 위치를 변경하는 프로세스를 보여줍니다.



에이전트의 시작 및 종료 위치 변경

에이전트의 하루 시작 및 종료 위치를 변경하여 특정 작업 주문 작업에 필요한 유연성을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager wm_admin

이 태스크 정보
영역 계획 수립 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 계획 수립 활성화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 에이전트.
2. 시작 위치와 종료 위치를 추가하거나 변경할 사용자를 선택합니다.
3. 에이전트 일정 속성 계획 관련 목록을 선택합니다.

   주:
   에이전트의 사용자 프로파일 뷰를 **FSM** 프로파일 로 전환하거나, 에이전트 일정 속성 계획 관련 목록이 기본적으로 표시되지 않으면 양식에 추가할 수 있습니다.

4. 기존 필드를 선택하거나 새로 만들기를 선택합니다.
   에이전트 일정 속성 계획 양식이 나타납니다.
5. 시작 필드에서 시작 날짜를 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. 종료 필드에서 종료 날짜를 선택합니다.
7. 시작 위치 필드에서 에이전트가 작업을 시작하는 위치를 선택합니다.
8. 종료 위치 필드에서 에이전트가 작업을 종료하는 위치를 선택합니다.
9. 제출을 선택합니다.
   #### ## ## ## 테이블이 에이전트의 시작 및 종료 위치로 업데이트됩니다.

결과
일정 메커니즘은 주어진 날짜에 대한 #### ## ## ## 테이블에서 에이전트의 시작 및 종료 위치를 고려합니다.

영역 계획 수립 콘솔에서 영역 간에 에이전트 이동

영역에 에이전트를 재배치하여 작업에 유연성을 더합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

이 태스크 정보

- 에이전트 재배치 프로세스를 사용하여 에이전트 구성원 자격 속성과 가용성을 사용자 지정할 수 있습니다. 여기에는 에이전트의 하루 시작 및 종료 위치 변경이 포함되어 특정 작업 주문 작업에 필요한 유연성을 제공합니다.
- 자원 가용성을 일치시키고 에이전트의 예약되지 않은 작업을 처리함으로써 일정 계획 수립이 크게 개선됩니다.
- 에이전트가 다른 영역으로 재배치되면 소스 영역에서 에이전트에게 할당된 모든 작업은 기본적으로 할당이 해제됩니다. UnassignTaskOnAgentRelocation 확장점을 사용하여 동작을 변경하도록 선택할 수도 있습니다.

이 비디오는 에이전트 재배치 프로세스를 보여줍니다.

https://player.vimeo.com/video/985862042?h=cdd3151675&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 영역 계획 수립 콘솔.
2. 영역을 선택하고 기록을 엽니다.
3. 에이전트 재배치(아이콘을 선택합니다.
   상황별 측면 패널에 에이전트 재배치 양식이 나타납니다.
4. 에이전트 재배치의 시작 날짜 및 시간을 선택합니다.
5. 에이전트 재배치의 종료 날짜 및 시간을 선택합니다.
6. 사용 가능한 에이전트 필드에서 재배치할 에이전트를 선택합니다.
   에이전트가 작업을 할당했거나 크루의 일부인 경우 인라인 메시지가 표시됩니다. 그런 다음 재배치를 진행하거나 다른 에이전트를 선택할 수 있습니다.
7. 옵션: 재배치 기간 동안 소스 영역에서 에이전트 구성원 자격과 가용성을 사용자 지정합니다.
   a. 에이전트를 비활성 에이전트로 설정하려면 비활성 에이전트로 설정 옵션을 선택합니다.
   b. 에이전트를 보조 에이전트로 지정하려면 보조 에이전트로 설정 옵션을 선택합니다.

   주:
   선택하지 않으면 에이전트는 활성 상태로 유지되며 기본 구성원 자격을 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.

8. 대상 영역 필드에서 선택한 에이전트가 재배치될 대상 영역을 선택합니다.
9. 옵션: 재배치 기간 동안 대상 영역에서 에이전트 구성원 자격과 가용성을 사용자 지정합니다.
   a. 에이전트를 기본 에이전트로 설정하려면 기본 에이전트로 설정 옵션을 선택합니다.

      주:
      선택하지 않으면 에이전트는 기본적으로 보조 구성원으로 설정됩니다.

   b. 에이전트의 새 위치를 정의하려면 새 에이전트 위치 설정 옵션을 선택합니다.
10. 옵션: 에이전트의 대상 영역에서 새 위치를 설정합니다.
    a. 시작 위치 선택 필드에서 에이전트가 대상 영역에서 작업을 시작하는 위치를 선택합니다.
    b. 끝 위치 선택 필드에서 대상 영역에서 에이전트가 작업을 종료하는 위치를 선택합니다.
11. 재배치를 선택합니다.
    에이전트가 대상 영역으로 성공적으로 재배치되었음을 알리는 확인 메시지가 나타납니다. 소스 영역의 에이전트에 대해 기존에 할당된 모든 작업은 할당이 해제되고 보류 중인 디스패치 상태로 전환됩니다.

결과

- 에이전트 구성원 자격은 양식 선택에 따라 지정된 소스 및 대상 영역에 대해 업데이트됩니다.
- 에이전트의 사용자 프로파일에서 에이전트 일정 속성 계획 관련 목록이 업데이트됩니다.

작업 주문 작업 번들링

유사한 작업을 번들로 논리적으로 그룹화하면 에이전트가 작업 번들링을 현장 서비스 사용하여 개별적으로 작업하는 대신 관련 작업을 한 번에 추적, 시작 및 완료할 수 있습니다.

관리자는 작업 주문 작업을 번들로 묶으려면 작업 번들링 플러그인을 활성화 현장 서비스 해야 합니다. 그런 다음 작업 주문 작업 번들링이 인스턴스에 추가되고 디스패처는 작업 주문 작업을 논리 그룹으로 번들로 묶을 수 있습니다.

Task Bundling 플러그인 구성에 현장 서비스 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 번들링 구성.

작업 주문 작업 번들링을 사용하여 디스패처는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 번들을 생성합니다.
- 번들을 할당합니다.
- 번들에서 작업을 추가하거나 제거합니다.
- 번들 변경.
- 할당되지 않은 번들의 하위 작업 순서를 변경합니다.
- 번들 번들을 해제합니다.

작업 주문 작업 번들은 디스패처가 수동으로 작성하거나 동적 번들링을 통해 자동으로 작성한 작업 주문 작업 그룹입니다. 작업 번들에는 다음과 같은 속성이 있습니다.

- 상위 번들에서 상태, 할당 대상 및 일정 잠금 값을 상속합니다.
- 가장 빠른 하위 작업의 실제 이동 및 작업 시작 값에서 실제 이동 및 작업 시작 값을 상속합니다.
- 마지막 하위 작업의 종료 값에서 실제 작업 종료 값을 상속합니다.
- 예상 작업 기간을 번들 작업의 예상 시작 및 종료 시간과 동기화합니다.

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

번들 생성

디스패처는 에서 작업 번들을 디스패처 작업 공간생성합니다. 원하는 수의 작업 주문 작업을 번들로 결합할 수 있습니다. 영역 또는 에이전트 경로와 같은 다양한 기준에 따라 작업을 그룹화할 수 있습니다.

번들이 생성되면 작업 주문 작업과 작업 주문 번호가 할당됩니다. 번들은 생성된 후 에이전트에 할당해야 합니다.

번들의 작업이 초과 근무를 사용하도록 설정하면 전체 번들이 초과 근무를 사용하도록 설정됩니다.

관리자는 작업을 자동으로 번들로 묶도록 동적 번들링 정책 및 규칙을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 동적 작업 번들링 문서를 참조하십시오.

번들 할당

디스패처는 에서 번들을 할당합니다 디스패처 작업 공간. 할당된 번들과 할당되지 않은 번들은 일반 작업 주문 작업과 동일한 규칙을 따릅니다. 번들의 하위 작업은 상위 번들의 상태, 할당 대상 및 일정 잠금 값을 상속합니다.

관리자는 동적 일정 또는 경로 최적화를 사용하여 번들을 자동으로 할당할 수 있습니다.

번들의 작업 수락 또는 거부

번들이 할당된 후 현장 서비스 에이전트는 번들의 작업을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 에이전트는 번들 자체에서 작업을 시작한 후 번들의 작업을 거부할 수 있습니다.

에이전트가 번들의 하위 작업을 거부하면 번들은 보류 중인 디스패치 상태로 다시 이동됩니다. 번들의 일정이 잠겨 있으면 번들을 재할당할 수 있도록 번들도 잠금 해제됩니다.

자세한 내용은 작업 주문 작업 수락 또는 거부 문서를 참조하십시오.

번들 변경

번들을 생성한 후 변경할 수 있습니다. 번들의 하위 작업을 변경하려면 변경하기 전에 번들에서 하위 작업을 제거해야 합니다. 디스패처는 보류 중인 디스패치 상태의 작업만 번들에 추가할 수 있습니다. 수락됨, 진행 중, 취소됨, 완료 종결 또는 미완료 종결 상태의 작업은 번들에서 제거할 수 없습니다. 작업이 번들에서 제거되거나 에이전트가 번들에 포함된 작업을 거부하면 작업은 보류 중인 디스패치 상태로 돌아갑니다. 번들을 번들 해제할 수도 있습니다.

번들의 하위 작업

첫 번째 순서 위치에서 하위 작업의 위치에 따라 번들의 위치가 결정됩니다. 번들의 위치를 업데이트하려면 번들의 순서 위치가 아닌 첫 번째 순서 위치에서 하위 작업의 순서 위치를 변경합니다.

번들의 하위 작업에 대해 작업 기간 또는 예약된 시작 시간을 변경하려면 번들에서 하위 작업을 제거하고 변경합니다. 그런 다음 하위 작업을 번들에 다시 추가합니다.

번들에 하위 작업이 추가되면 확인이 수행되고 작업 기간 또는 일정 변경 사항이 번들에 푸시됩니다. 하위 작업을 변경하고 다시 추가하기 전에 제거하지 않으면 변경 사항이 번들에 반영되지 않습니다.

다른 기능과의 상호 작용

작업 주문 작업과 마찬가지로 작업 주문 작업 번들은 경로별로 최적화하고, 동적으로 예약하고, 작업 추천을 통해 권장하고, 에서 변경할 디스패처 작업 공간수 있습니다.

경로 최적화

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

디스패처는 경로 최적화를 통해 작업 주문 작업을 최적화하는 데 사용되는 것과 동일한 방법으로 에이전트의 일정에 따라 번들을 최적화할 수 있습니다.

경로 최적화를 사용하는 경우 번들은 자체 작업으로 간주되며 개별 작업과 함께 전체적으로 최적화됩니다. 번들 내에서 하위 작업을 최적화하기 위해 관리자는 (*work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization*) 속성을 전환할 수 있습니다.

동적 스케줄링

동적 스케줄링은 작업 주문 작업 및 작업 주문 작업 번들을 에이전트에 자동으로 예약합니다. 자세한 내용은 동적 스케줄링 문서를 참조하십시오.

동적 일정 전에 동적 번들링이 실행되도록 하기 위해 관리자는 Dynamic Scheduling() 속성 전에 **Dynamic Bundling**을*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling* 활성화할 수 있습니다.

지능형 작업 권장 사항

작업 권장 사항은 작업 번들에만 표시되며 번들 내 하위 작업에는 표시되지 않습니다.

번들의 일정이 잠겨 있으면 번들을 사용하지 않는 것이 좋습니다.

디스패처 작업 공간

번들을 에이전트 일정으로 직접 끌어다 놓습니다.

번들의 측면을 끌어 번들 작업 기간을 늘리거나 줄입니다.

기술, 거리 및 부품을 기준으로 번들 및 작업 주문 작업에 에이전트 정렬을 적용합니다.

달력 뷰에서 직접 번들을 잠그고 잠금 해제합니다.

번들 작업을 통합하고 맵 뷰에서 번들 위치를 봅니다.

영역 계획 수립

작업 번들링은 영역 계획 수립 플러그인이 활성화된 경우 해당 날짜의 에이전트 일정 속성 계획 테이블에서 에이전트의 시작 및 종료 위치를 고려합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 계획 수립 활성화 문서를 참조하십시오.

작업 주문 작업 번들 생성

에이전트가 개별적으로 작업하지 않고 하나의 작업 주문 작업에서 여러 작업을 추적할 수 있도록 작업을 번들로 묶습니다. 계획되지 않은 현장 방문과 예정된 유지 관리를 결합하여 운전 시간을 최소화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_dispatcher

이 태스크 정보

작업을 번들로 묶을 때는 다음 제한 사항에 유의하십시오.

- 작업이 번들에 추가되려면 보류 중인 디스패치 상태여야 합니다.
- 번들은 다른 번들에 추가할 수 없습니다.
- 종속성이 있거나, 크루가 필요하거나, 고정 액세스 창이 있는 작업 주문 작업은 번들에 추가할 수 없습니다.
- 벤더 작업은 번들에 추가할 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.

- 번들에 포함된 번들의 형제를 생성하거나 번들에 포함된 작업의 형제를 생성할 수 없습니다.
- 작업을 일정에 잠글 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 내 디스패치 큐.
2. 묶을 작업을 선택합니다.
3. 선택한 행에 대해 수행할 작업...을 선택합니다.
4. 번들 만들기를 선택합니다.

결과
번들이 내 번들 목록에 추가됩니다.

작업 주문 작업 번들에서 작업 추가 또는 제거

관련 작업을 작업 주문 작업 번들에 추가하거나 번들이 관리하기에 너무 커지면 작업을 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

이 태스크 정보
번들에 작업을 추가하면 번들에서 우선순위가 가장 높은 작업을 제거했더라도 작업에 할당된 주문 번호가 순차적으로 계속됩니다. 예를 들어, 작업을 추가하는 동시에 첫 번째 순서 위치에서 작업을 제거하면 새 작업이 모든 기존 작업 다음으로 순서의 마지막에 배치됩니다.

번들에 작업을 추가할 때는 다음 제한 사항에 유의하십시오.

- 작업을 일정에 잠글 수 없습니다.
- 작업은 다른 번들의 일부일 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 왼쪽 패널에서 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 작업을 추가하거나 제거할 작업 주문 작업 번들을 선택합니다.
4. 번들화된 작업 탭을 선택합니다.
5. 번들에 작업을 추가하거나 번들에서 작업을 삭제합니다.
   - 작업을 추가하려면 추가를 선택하고, 작업을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.
   - 작업을 제거하려면 작업을 선택하고 제거를 선택합니다.

작업 주문 작업 번들 할당

에이전트가 작업을 효과적으로 계획할 수 있도록 작업 주문 작업 번들을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

이 태스크 정보
번들을 할당할 때 작업 기간은 번들에 있는 모든 작업의 작업 기간과 이동 시간을 첫 번째 작업 위치의 이동 시간에 더하여 계산됩니다. 번들에서 작업을 추가 또는 제거하거나 작업 기간을 변경하여 기간을 변경하면 번들의 기간이 자동으로 업데이트됩니다.

번들에서 할당 대상 필드 값을 변경하면 번들의 모든 작업 할당이 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 할당할 번들을 원하는 사용 가능한 에이전트 행 및 시간 열로 끌어 놓습니다.

결과
번들의 작업은 수락 또는 거부를 위해 에이전트의 큐에 추가됩니다.

작업 주문 작업 번들 변경

에이전트와 디스패처가 동기화된 상태를 유지할 수 있도록 변경 내용으로 작업 주문 작업 번들을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 왼쪽 패널에서 목록 아이콘(.)을 선택합니다.
3. 내 번들을 선택합니다.
4. 변경할 번들을 선택합니다.
5. 원하는 대로 변경합니다.
   변경할 수 있는 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 현장 서비스 작업 번들링 필드 .
6. 저장을 선택합니다.

번들의 하위 작업 순서 변경

하위 작업을 원래 할당된 순서와 다르게 완료하려면 번들의 하위 작업 순서를 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 목록을 선택합니다.
3. 선택 발송 〉 내 번들.
4. 재주문할 번들을 선택합니다.
5. 번들화된 작업을 선택합니다.
6. 두 번 클릭(또는 키보드 단축키 사용)하여 순서를 변경할 하위 작업의 순서 번호를 선택합니다.
7. 새 주문 번호를 입력합니다.
8. 저장을 선택합니다.

작업 주문 작업 번들 번들 해제

하위 작업을 서로 다르게 그룹화하거나 다른 방식으로 작업을 분할하려면 작업 주문 번들을 번들 해제하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: wm_dispatcher

이 태스크 정보
작업 주문 작업 번들의 번들을 해제하면 해당 작업 주문 작업 번들이 취소됨 상태로 들어갑니다. 모든 작업 주문 작업은 동일한 에이전트에 할당된 상태로 유지되며 백투투백으로 예약됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 선택합니다.
3. 번들을 선택합니다.
4. 번들 해제를 선택합니다.

작업 주문 작업에 장비 할당

작업 주문 작업에 장비를 할당하면 크루 또는 할당된 에이전트가 해당 작업에 적합한 장비를 갖출 수 있습니다.

관리자는 Resource Scheduling 플러그인(com.snc.resource_scheduling)을 현장 서비스 설치해야 합니다. 그러면 자원 예약이 인스턴스에 추가되고 디스패처는 크루에게 장비를 할당할 수 있습니다.

Resource Scheduling 플러그인 구성 현장 서비스 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 리소스 스케줄링 구성.

디스패처는 크루 또는 작업에 장비와 자원을 할당할 수 있습니다.

- 계획된 크루에게 장비를 할당합니다.
- 작업 크루에게 장비를 할당합니다.
- 그룹에 장비를 할당합니다.

팀 리더는 Now Mobile 에이전트 앱을 사용하여 팀을 수정하거나 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 크루 관리 문서를 참조하십시오.

- 계획된 크루 구성원을 추가, 제거 또는 교환합니다.
- 작업의 자원 요구 사항에 따라 장비 및 에이전트를 추가하거나 제거합니다.

다른 기능과의 상호 작용

기술

관리자는 숙련되거나 인증되거나 교육을 받은 직원에게만 장비가 할당되도록 합니다. 자세한 내용은 장비 인스턴스에 기술 추가 문서를 참조하십시오.

지리적 위치 추적

장비의 위도 및 경도 필드(위치)는 승무원 리더의 상태와 위치에 따라 업데이트됩니다. 승무원 리더에 대해 지오 트래킹이 활성화된 경우 승무원 리더의 위치 업데이트에 따라 장비의 위치가 업데이트됩니다. 크루 리더에 대해 지역 추적이 활성화되지 않은 경우 장비의 위치가 작업 시작 시 작업 위치로 업데이트됩니다. 장비가 체크인되면 위치가 지워집니다.

관련 정보

리소스 스케줄링 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.

계획된 크루에게 장비 할당

계획된 크루에게 장비를 할당하여 작업 주문 작업을 위한 도구를 갖출 수 있도록 합니다. 디스패처는 또는 디스패처 작업 공간를 통해 Now Platform 장비를 할당할 수 있습니다. 크루 리더는 Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 통해 장비를 할당하거나 크루를 수정할 수 있습니다.

를 통해 계획된 크루에게 장비 할당 **Now Platform**

를 통해 계획된 크루에게 장비를 할당합니다 Now Platform. 계획된 크루는 미리 정의된 에이전트 및 장비 그룹입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ admin, wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 내 크루.
2. 장비를 추가할 계획된 크루를 선택합니다.
3. 장비 관련 목록에서 추가를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

크루 구성원 양식

필드	설명
장비	장비 인스턴스입니다.
효력 발생 시작	장비가 할당된 유효 시작 날짜입니다.
효력 만료	장비가 할당된 유효 종료 날짜입니다.
활성	이 인스턴스가 활성 상태이고 디스패처 달력에 표시되는지 여부를 결정하는 옵션입니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과
계획된 크루에 장비가 추가됩니다. 이 크루는 크루의 장비와 일치하는 장비 요구 사항이 있는 작업을 수행할 수 있습니다. 장비 인스턴스는 한 번에 하나의 크루에만 할당할 수 있습니다.

관련 정보
에서 크루 생성 현장 서비스 관리

다음을 통해 계획된 크루에게 장비 할당 디스패처 작업 공간

를 통해 계획된 크루에게 장비를 할당합니다 디스패처 작업 공간. 계획된 크루는 미리 정의된 에이전트 및 장비 그룹입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ admin, wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 발송 〉 디스패처 작업 공간.
2. 디스패처 작업 공간을 클릭합니다.
3. 디스패처 달력 또는 디스패처 달력 사이드바를 사용하여 크루에 장비를 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.

4. 업데이트를 선택합니다.

결과
계획된 크루에 장비가 추가됩니다. 이 크루는 크루의 장비와 일치하는 장비 요구 사항이 있는 작업을 수행할 수 있습니다. 장비 인스턴스는 한 번에 하나의 크루에만 할당할 수 있습니다.

관련 정보

에서 크루 생성 현장 서비스 관리

Now Mobile 앱을 통해 계획된 크루에게 장비 할당

에이전트 애플리케이션을 통해 계획된 크루에게 장비를 할당합니다 Now Mobile . 계획된 크루는 미리 정의된 에이전트 및 장비 그룹입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_crew_leader

프로시저

1. 다음으로 이동 내 작업 〉 내 크루.
2. 크루를 선택합니다.
3. '장비'를 탭합니다.
4. 장비 추가를 탭합니다.
5. 장비를 선택합니다.
6. 제출을 누릅니다.

작업 크루에 장비 할당

임시 작업 담당자에게 장비를 할당하여 작업 주문 작업을 완료하는 데 필요한 도구를 갖출 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
장비를 할당하려면 다음 요구 사항에 유의하십시오.

- 작업 주문 작업에는 작업 크루가 이미 할당되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 에서 임시 크루 생성 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.
- 작업 주문 작업에는 자원 요구 사항이 이미 있어야 합니다. 자세한 내용은 에서 작업 주문 작업에 대한 자원 요구 사항 추가 디스패처 작업 공간 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_admin, wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 작업 주문 작업.
2. 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. **Task** Assignees(작업 담당자) 탭에서 Add(추가)를 선택합니다.
4. 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.

작업 담당자 양식

필드	설명
요구 사항	이 할당이 해결하는 자원 요구 사항의 이름입니다.
자원 유형	장비로 설정해야 합니다.
장비	할당할 장비 인스턴스입니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과
장비가 작업 크루 페이지에서 작업 담당자 탭에 나타납니다.

그룹에 장비 인스턴스 할당

장비 인스턴스를 그룹에 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin

이 태스크 정보
디스패처가 인스턴스와 상호작용할 수 있도록 장비 인스턴스를 그룹에 할당합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 장비 자원 〉 장비 인스턴스.

2. 장비 인스턴스를 선택합니다.

3. Groups(그룹) 관련 목록에서 **Edit...**(편집...)를 클릭합니다.

4. 컬렉션 필드에서 그룹을 선택합니다.

5. 선택한 그룹을 그룹 목록 필드로 이동합니다.

6. 저장을 클릭합니다.

결과
장비 인스턴스가 선택한 그룹에 할당됩니다.

장비 인스턴스에 대한 유지관리 일정 생성

장비 인스턴스의 정기적인 유지관리 또는 다운타임에 대한 일정을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_dispatcher

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 장비 자원 〉 장비 인스턴스.

2. 인스턴스를 선택합니다.

3. 리소스 이벤트 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

4. 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.

리소스 이벤트

필드	설명
자원	장비 인스턴스의 이름입니다.
유형	자원 이벤트의 유형입니다. ○ 다운타임 ○ 유지관리
일정	이 다운타임 또는 유지관리를 예약합니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

결과
일정이 자원 이벤트 관련 목록 아래에 나타납니다 디스패처 작업 공간.

현장 서비스 에이전트 모니터링 및 할당에 비상 노출 관리 사용

감염원의 확산을 모니터링하여 비상 노출 관리 감염 병원체를 식별합니다. 잠재적으로 노출되었을 수 있는 에이전트와 고객을 찾을 수도 있습니다. 에이전트 및 작업의 준수 보고서를 볼 수 있습니다.

영향받은 에이전트에 대한 비상 노출 관리 진단 보고서 보기

진단 보고서를 검토하여 영향받았거나 영향받았을 가능성이 있는 에이전트와 고객을 파악합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_manager

이 태스크 정보
현장 서비스 영향을 받는 에이전트의 관리자는 영향을 받는 에이전트의 진단 보고서를 보고 영향을 받을 가능성이 있는 에이전트와 고객을 식별할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 진단 보고서.

2. 진단 요청 양식에서 보고서를 보려는 진단 요청의 번호를 클릭합니다.

3. 영향받은 고객 또는 영향받은 현장 에이전트의 목록을 봅니다.

- 영향받은 고객 목록을 보려면 영향받은 고객 탭을 클릭합니다.
- 영향받은 에이전트와 접촉했거나 지정된 기간 중에 동일한 고객 위치를 방문했을 가능성이 있는 영향받은 에이전트 목록을 보려면 영향받은 현장 에이전트 탭을 클릭합니다.

진단 보고서에 따라 비상 노출 관리 필드 에이전트의 달력 차단

비상 노출 관리 진단 보고서에 따라 영향을 받았거나 받았을 가능성이 있는 에이전트의 달력을 차단합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_manager

이 태스크 정보
현장 서비스 관리자는 진단 보고서를 보고 감염 확산을 완화하기 위한 적절한 조치를 취할 수 있습니다. 달력의 향후 날짜에 영향을 받고 잠재적으로 노출된 에이전트의 가용성을 차단하여

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 안전을 증진할 수 있습니다. 에이전트 달력에 대한 자세한 내용은 에이전트 달력 구성을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 관리자 〉 진단 보고서.
2. 진단 요청 양식에서 진단 요청 번호를 클릭합니다.
3. 에이전트 달력 차단을 클릭하여 영향받은 에이전트의 달력을 차단합니다.
4. 일정 항목 새 기록 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

일정 항목

필드	설명
사용자	에이전트의 이름입니다.
이름	이벤트에 대한 설명적 이름입니다.
유형	에이전트에 대해 예약된 이벤트의 유형입니다. 주: 이벤트 유형 구성은 기본적으로 비활성 상태입니다. 활성화에 대한 자세한 내용은 에이전트 달력에 대한 이벤트 구성 만들기를 참조하십시오. 이벤트 유형은 다음과 같습니다. ○ 휴가: 개인 또는 작업 관련 이벤트 ○ 약속: 서비스에 대한 약속 ○ 모임: 작업 관련 회의 ○ 통화: 작업 관련 통화 ○ 제외됨: 작업 할당에 사용자를 사용할 수 없습니다. ○ 당직: 사용자와의 당직 중 이벤트가 생성됨 ○ 휴가 승인: 개인 또는 직무 관련 이벤트 승인 ○ 휴가 거부: 개인 또는 직무 관련 이벤트 거부
시기	개인 이벤트의 시작 날짜 및 시간입니다.
받는 사람	개인 이벤트의 종료 날짜 및 시간입니다.
하루 종일	이벤트가 하루 종일 지속됨을 나타내는 옵션입니다.
메모	이벤트가 있는 경우 이에 대한 메모를 입력합니다.

5. 제출을 클릭합니다.
6. 영향을 받을 가능성이 있는 에이전트가 있는 경우 다음을 수행하여 해당 에이전트의 달력을 차단합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 영향받은 현장 에이전트 탭을 클릭합니다.

b. 현장 서비스 영향받은 사용자 목록에서 진단 요청 번호를 클릭합니다.

c. 3~5단계를 반복하여 영향을 받았을 가능성이 있는 에이전트의 향후 날짜 달력을 차단합니다.

현장 서비스 계약업체 포털

현장 서비스 계약업체 포털을 사용하여 작업 주문 작업을 관리합니다.

현장 서비스 계약업체 포털을 사용하면 계약업체의 관리자와 현장 서비스 에이전트가 할당된 작업 주문 작업을 관리하고 실행할 수 있습니다.

회사 브랜드 또는 사용자 지정 URL에서 ServiceNow 현장 서비스 계약업체 포털 인스턴스에 액세스할 수 있도록 허용할 수 있습니다. URL 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 인스턴스에 사용자 지정 URL 연결을 참조하십시오.

Service Portal 사용자 기준 지원 플러그인을 활성화하고 해당 속성을 true로 설정한 경우 현장 서비스 계약업체 포털에 액세스할 수 있도록 다른 역할에 권한을 할당해야 합니다. 자세한 내용은 페이지, 위젯 또는 위젯 인스턴스에 사용자 기준 적용을 참조하십시오

관련 정보

- 계약자 대시보드
- 협력업체 기능 구성

최초로 현장 서비스 계약업체 포털에 로그인

온보딩 후 수신된 이메일의 링크를 클릭하여 암호를 변경한 다음 최초로 로그인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 이메일 받은 편지함으로 이동합니다.
2. 온보딩 이메일 메시지에서 암호 재설정 관련 링크를 클릭합니다.
   암호 재설정 대화 상자가 나타납니다.
3. 새 비밀번호 필드에 새 비밀번호를 입력합니다.
4. 새 비밀번호 재입력 필드에 새 비밀번호를 다시 입력합니다.
5. 비밀번호 재설정을 클릭합니다.
   현장 서비스 계약업체 포털 로그인 페이지가 나타납니다.
6. 사용자 이름 필드에 사용자 ID를 입력합니다.
7. 비밀번호 필드에 새 비밀번호를 입력합니다.
8. 로그인을 클릭합니다.

현장 서비스 계약업체 포털에 에이전트 온보딩

현장 서비스 에이전트를 온보딩하면 계약업체가 해당 에이전트가 고객 위치에서 수행할 아웃소싱 작업 주문 작업을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_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. 웹 브라우저의 주소 표시줄에 다음 텍스트를 입력합니다. 여기서 *instance#* 인스턴스 URL의 첫 번째 부분입니다.
2. 먼저 요청 〉 온보드 에이전트 헤더 메뉴에서.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

온보드 에이전트 양식

필드	설명
이름	에이전트의 이름입니다.
성	에이전트의 성입니다.
사용자 ID	해당 사용자의 고유 식별자로, 자동 입력됩니다. 사용자 ID는 firstname.lastname 형식입니다.
담당 그룹	에이전트가 소속된 그룹 이름입니다. (예: 외부)
이메일	에이전트의 이메일 주소입니다.
회사	회사의 이름입니다.
휴대폰	에이전트의 휴대폰 번호입니다.
직장 전화번호	에이전트의 전화 번호입니다.
추가 매니저	기본 외부 관리자가 없는 경우 관리 활동을 처리할 수 있도록 에이전트에 추가 관리자 역할을 할당하는 옵션입니다.
지리적 위치 추적됨	에이전트의 실시간 위치 추적을 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
계약업체의 외부 에이전트가 온보딩되고 내부 관리자에게 에이전트에 대한 승인 요청이 발송됩니다.

다음에 수행할 작업
내부 관리자가 에이전트 온보딩 승인 요청을 수신합니다. 자세한 내용은 에이전트 온보딩 요청 승인 또는 거부 문서를 참조하십시오.

에이전트 온보딩 요청 승인 또는 거부

사용자에게 승인이 할당된 외부 에이전트 요청을 검토하여 수락 또는 거부를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_contractor_manager_int, wm_admin, and admin

이 태스크 정보
계약업체의 관리자가 현장 서비스 에이전트를 온보딩할 때마다 요청이 승인 프로세스를 위해 조직의 내부 관리자에게 전달됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Self-Service** 〉 내 승인.
2. 승인하려는 에이전트의 승인 목록에서 요청받은 항목을 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. 승인 요청 항목 요청 양식에서 새 계약업체 에이전트 링크를 클릭하여 에이전트 세부정보를 검토합니다.
4. 요청을 처리합니다.
   - 에이전트를 승인하려면 승인을 클릭합니다.

     상위 회사가 새로 온보딩된 에이전트를 승인합니다. 외부 관리자가 에이전트에게 작업 주문 작업을 할당할 수 있습니다.
   - 에이전트를 거부하려면 거부를 클릭합니다.

     상위 회사가 새로 온보딩된 에이전트를 거부합니다. 외부 관리자가 에이전트에게 작업 주문 작업을 할당할 수 없습니다.

현장 서비스 계약업체 포털에서 에이전트 프로필 확인

계약업체의 관리자는 팀의 모든 에이전트에 대한 프로필 정보를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

이 태스크 정보
에이전트는 자신의 프로필 정보만을 확인하고 수정할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 홈페이지.
2. 에이전트를 클릭합니다.
3. 서비스 조직 외부 직원 목록에서 검토하려는 에이전트 프로필을 클릭합니다.
4. 에이전트 프로필 정보를 검토합니다.

에이전트에 추가 관리자 할당 할당

계약업체의 관리자는 팀의 에이전트에게 추가 관리자 역할을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_manager

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 홈페이지.
2. 에이전트를 클릭합니다.
3. 서비스 조직 외부 직원 목록에서 관리자 역할을 할당할 에이전트 프로파일을 클릭합니다.
4. 추가 관리자 할당을 클릭합니다.
5. 목록에서 에이전트를 관리자로 할당할 그룹을 모두 선택합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

현장 서비스 계약업체 포털에 에이전트 등록 취소

계약업체의 에이전트를 등록 취소하여 서비스를 종료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
에이전트를 등록 취소하기 전에 에이전트에 다음 상태의 대기 항목이 없는지 확인합니다.

- 진행 중 상태인 작업
- 전달 중 상태인 이전 주문
- 개인 재고 보관실에서 재고 있음 상태 또는 이전 대기 하위 상태인 부품입니다.

필요한 역할: wm_ext_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 에이전트.
2. 서비스 조직 외부 직원 목록에서 등록 취소하려는 에이전트를 선택합니다.
3. 에이전트 등록 취소를 클릭합니다.

결과
에이전트가 성공적으로 등록 취소되었습니다.

등록 취소 요청을 받은 후:

- 에이전트의 작업 목록에서 할당 및 수락된 작업이 등록 취소를 요청한 관리자에게 재할당됩니다.
- 등록 취소된 에이전트에게는 새 작업을 할당할 수 없습니다.
- 에이전트의 개인 재고 보관실에서는 새 이전 주문을 생성할 수 없습니다.
- 에이전트는 현장 서비스 계약업체 포털에 로그인할 수 없습니다.
- 이메일 또는 SMS 알림이 더 이상 에이전트에게 전송되지 않습니다.
- 에이전트는 추가 관리자 역할 및 책임에서 자동으로 제거됩니다.

현장 서비스 계약업체 포털의 작업 주문 작업

조직은 현장 서비스에서 계약업체에 작업 주문 작업을 아웃소싱하여 고객 위치에서 필요한 작업을 수행합니다. 계약업체의 관리자와 에이전트는 현장 서비스 계약업체 포털을 사용하여 할당받은 작업 주문 작업을 확인하고 관리합니다.

관리자와 에이전트는 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

- 관리자는 자신에게 할당된 작업 주문 작업을 확인하고 할당받은 작업을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 관리자가 작업을 거부하는 경우 작업 상태가 디스패치 대기 또는 할당 대기로 변경됩니다.

  한편 적합한 다음 그룹이 파악되어 해당 그룹의 관리자에게 작업이 할당됩니다. 시스템에서 적합한 다른 그룹을 찾을 수 없는 경우 작업이 디스패치 대기 상태로 유지되어 디스패처가 수동으로 작업을 할당할 수 있습니다.

- 관리자는 에이전트에게 작업 주문 작업을 재할당할 수 있습니다.
- 관리자는 자신에게 할당된 작업 주문 작업을 확인하고 할당받은 작업을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 에이전트가 작업을 거부하는 경우 에이전트 관리자에게 돌아갑니다. 관리자는 동일한 그룹에서 다른 적합한 에이전트에 작업을 재할당하고 요청을 수락한 다음 작업을 수행하거나 작업을 할당 대기 상태로 유지할 수 있습니다.
- 관리자 및 에이전트는 작업 주문 세부정보를 열고 확인할 수 있는 링크를 포함하는 각 작업 주문 작업 할당에 대한 이메일 알림을 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.

아웃소싱 작업 주문 작업 할당

계약업체 관리자는 고객 위치에서 수행할 아웃소싱 작업 주문 작업을 에이전트 또는 자신에게 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_manager

이 태스크 정보
아웃소싱 작업 주문 작업은 항상 계약업체의 관리자에게 자동으로 할당됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 홈페이지.
2. 먼저 내 목록 〉 내 작업 〉 모든 작업.
3. 목록에서 작업 주문 작업을 클릭합니다.
4. 작업 주문 작업 양식에서 작업 주문 작업을 할당합니다.
   - 작업을 직접 수행하려면 수락을 클릭합니다.
   - 에이전트에 작업을 할당하려면 할당 대상 목록에서 한 명을 선택합니다.
   - 작업을 취소하려면 거부를 클릭합니다.

     작업 수행을 거부하면 상태가 디스패치 대기 또는 할당 대기로 변경되어 다른 적합한 그룹에 재할당될 수 있습니다.
5. 저장을 클릭합니다.

결과
에이전트에 작업을 할당하면 에이전트는 할당에 대한 이메일 알림을 받습니다.

할당된 외부 작업 주문 작업 수락 또는 거부

계약업체의 관리자 또는 현장 서비스 에이전트는 현장 서비스 계약업체 포털을 통해 할당받은 작업을 수락할 수 있습니다.

시작하기 전에
할당 완료 상태인 작업만을 수락할 수 있습니다.

필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 홈페이지.
2. 먼저 내 목록 〉 내 작업 〉 모든 작업.
3. 목록에서 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 작업 주문 작업을 처리합니다.
   - 작업 수행을 수락하려면 수락을 클릭합니다.
   - 작업을 거부하려면 거부를 클릭합니다.

     에이전트가 작업을 거부하면 에이전트의 관리자에게 다시 할당되어 작업 수행을 수락하는 다른 에이전트 또는 관리자에게 작업을 재할당하는 등 추가적인 조치를 취할 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
작업을 수락하면 작업을 시작할 수 있습니다. 작업 실행에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 작업 주문 작업 실행 및 추적.

외부 작업 주문 작업 실행 및 추적

수락한 작업 주문 작업에 필요한 시간을 실행하고 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 홈페이지.
2. 작업을 수행하기 위해 이동을 시작할 때 이동 시작 을 클릭합니다.

   예약된 이동 시작 필드가 완료된 경우 이것은 필수입니다.

   - 에이전트가 이동 시작을 클릭하면 에이전트가 온다는 알림 이메일과 SMS가 고객에게 전송됩니다.
   - 작업 주문 작업을 위해 이동을 시작했는지 확인하기 위해 경로의 하위 상태가 자동으로 설정됩니다.
   - ##### ## ## ### ##/## # # 속성을 사용하도록 설정하면 체크인 옵션이 나타납니다. 자세한 내용은 전역 도메인 구성 문서를 참조하십시오.
3. 작업 기록을 열고 다음 중 하나를 수행하여 작업 위치에 도착 또는 체크인을 표시합니다.
   - 작업을 시작하기 전에 작업 관련 활동을 수행하려면 체크인을 클릭합니다

     주:
     이 단계에서는 에이전트가 현장에 도착하여 작업을 시작할 준비가 되었음을 알리는 알림이 고객에게 전송됩니다. 자세한 내용은 작업 주문 작업에 대한 고객 알림 문서를 참조하십시오. 하위 상태 현장 도착이 자동으로 설정되어 작업 주문 작업을 위해 출장 목적지에 도착했음을 나타냅니다.

   - 체크 인 옵션을 무시하고 작업을 직접 시작하려면 작업 시작을 클릭합니다.
   - 실제 작업 시작 필드가 현재 시스템 시간으로 자동 업데이트되어 작업의 시작을 표시합니다.
   - 작업 주문 작업의 상태가 진행 중 으로 변경되어 작업이 활발하게 진행 중임을 반영합니다.
   - 실제 이동 기간 필드는 시스템에서 자동으로 계산됩니다. 수동으로 설정하지 않는 한, 실제 이동 시작 과 실제 현장 도착 타임스탬프 사이의 시간 차이를 측정합니다.
   - 시스템 속성인 work.management.allow.auto.timecard 및 work.management.allow.travel.task.timecard 를 활성화하면 시간 카드가 자동으로 생성됩니다. 이러한 시간 카드에는 작업의 이동 시간을 포함하여 작업에 대한 작업 기간이 캡처됩니다.
   - 작업의 이동 기간에 대해 생성된 시간 카드는 작업한 시간 관련 목록 아래에 저장됩니다. 이렇게 하면 작업 위치까지 이동하는 데 소요된 시간이 기록됩니다.
4. 작업 활동을 중단하고자 하는 경우 작업 수행을 중단한 다음 재개합니다.
   - 작업 활동을 중단하고자 하는 경우 작업 중단을 클릭합니다. 버튼이 작업 재개로 토글됩니다.
   - 활동을 다시 수행할 준비가 되면 작업 재개를 클릭합니다.

   작업을 중단하거나 재개할 때마다 활동 스트림에 타임스탬프가 캡처되며 작업을 수행한 실제 시간이 자동으로 계산됩니다. 작업 시간 관련 목록에 작업한 시간에 대한 항목이 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.

5. 작업이 완료되면 작업 기록을 열고 작업을 완료하기 위해 무엇을 했는지를 설명하는 작업 메모를 추가합니다.
6. 완료 종결을 클릭합니다.
7. 작업이 보류 중일 때 작업을 종결하려면 작업 기록을 열고미완료 종결을 클릭합니다.
   완료되지 않은 작업 주문 작업을 종결하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 작업 주문 작업을 미완료로 종결.

결과
실제 작업 기간 필드에 작업 수행에 소요된 누적 시간이 입력됩니다. 총 시간에는 작업 수행을 시작한 시간부터 종결할 때까지의 시간에서 작업이 중단된 시간을 제외한 시간이 포함됩니다.

첨부된 지식 문서 보기

계약업체 포털에서 현장 서비스 작업 주문 작업에 첨부된 참조용 관련 지식 문서를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

이 태스크 정보
계약업체 포털의 현장 서비스 지식 문서 뷰 페이지에서는 표시된 문서에 대한 몇 가지 상세 정보(예: 문서 번호, 간단한 설명, 문서 컨텐츠, 작성자, 조회수 등)를 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 홈페이지.
2. 내 목록 〉 내 작업 〉 모든 작업을 클릭합니다.
3. 목록에서 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 작업 주문 작업 양식에서 첨부된 문서 관련 목록을 클릭합니다.
5. 지식 목록에서 보려는 지식 문서의 링크를 엽니다.
   문서를 평가하고, 문서의 유용성을 표시하고, 문서 등급을 지정하고, 문서에 대한 의견을 게시함으로써 지식 문서에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다.

결과
선택한 버전의 문서가 Contractor Portal 내의 현장 서비스 다른 탭에 표시되는 Knowledge 상세 정보 페이지에서 열립니다. 탭 이름에는 지식 문서 번호와 버전 번호가 포함됩니다.

외부 작업 주문 작업을 미완료로 종결

작업에 보류 중인 작업이 있을 경우 작업 주문 작업을 미완료로 종결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 홈페이지.
2. 이미 진행 중인 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 미완료 종결을 클릭합니다.
4. 후속 작업을 닫거나 만듭니다.
5. 미완료 종결 처리 이유 필드에 작업을 완료하지 않은 이유를 입력합니다.
   이 정보는 작업 주문 작업 양식의 작업 메모 필드에 복사됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 확인을 클릭합니다.
   사용하지 않은 모든 부품 상태는 자동으로 재고 있음으로 변경됩니다.

   상위 작업 주문 상태는 다음 조건에 따라 변경됩니다.

조건	작업 주문 상태 변경
모든 작업 주문 작업이 종결-완료 또는 취소됨 상태에 있고 하나 이상의 작업 주문 작업이 종결-미완료 상태에 있습니다.	종결 - 미완료
작업 주문 작업 하나만 작업 주문에 연결되어 있고 그 작업이 초안 상태의 후속 작업을 생성합니다.	적격성 평가 대기 중
두 개 이상의 작업 주문 작업이 작업 주문에 연결되어 있고 하나 이상의 해당 작업이 초안 상태의 후속 작업을 생성합니다.	작업 진행 중
작업 주문 작업에서 생성된 모든 후속 작업은 완료 종결 상태에 있습니다. 주: 후속 작업을 생성한 작업은 미완료 종결 상태가 됩니다.	완료 종결

   주:
   또한

   하위 작업 주문 작업을 종결하면 상위 작업 주문도 종결됩니다.

   이 비즈니스 규칙은 상위(sm_task) 테이블에서 구성되며 (sm_task) 기록의 상태가 변경될 때 실행됩니다. 상태 변경을 상위로 롤업하도록 하드코딩된 논리가 있습니다.

   작업 주문에 이 동작이 바람직하지 않은 경우 이 비즈니스 규칙에 다음 조건을 구현하여 이 비즈니스 규칙이 (wm_task/wm_order) 기록에 대해 실행되지 않도록 할 수 있습니다.

   조건 = current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != 'wm_order'.

결과
후속 작업을 생성하시겠습니까?에서 예를 선택한 경우 작업이 성공적으로 종결되고 후속 작업이 생성됩니다. 목록.

계약업체 포털에 자산 사용량 기록

계약업체 직원은 현장 서비스 계약자 포털에서 작업 주문 작업을 실행하는 동안 사용 또는 변경되는 소비재 및 비소비재 부품을 추적할 수 있습니다.

계약업체 포털에 작업 수행 시 사용된 자산 기록

계약업체 포털의 작업 위치에서 자산 삭제 기록

계약업체 포털에 작업 수행 시 사용된 자산 기록

작업 실행 중에 사용하는 모든 자산을 기록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_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 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 내 목록 〉 내 작업.
2. 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 자산 사용량 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 사용된 자산을 기록합니다.
   a. 자산 사용량 양식의 상태 목록에서 사용됨을 선택합니다.
   b. 자산 목록에서 자산을 선택합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

결과
사용한 자산이 에이전트 개인 재고 보관실에 성공적으로 기록됩니다.

계약업체 포털의 작업 위치에서 자산 삭제 기록

작업 주문에서 제거한 자산의 상태를 추적합니다. 작업 위치에서 작업을 수행하면서 상태를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 내 목록 〉 내 작업.
2. 작업 주문 작업을 엽니다.
3. 자산 사용량 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   a. 상태 목록에서 삭제됨을 선택합니다.
   b. 자산 목록에서 삭제한 자산을 선택합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

결과
삭제한 자산이 에이전트 개인 재고 보관실에 성공적으로 기록됩니다.

계약업체 포털에서 작업 **SLA** 확인

현장 서비스 계약업체 포털의 작업 주문 SLA 타임라인을 확인하고 SLA 기간 내에 작업을 완료할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

이 태스크 정보
현장 서비스 계약업체 포털을 사용하여 SLA를 생성 및 편집하거나 작업 주문 작업에서 삭제할 수 없습니다. 자세한 내용은 작업 주문 SLA 관리를 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 홈페이지
2. 먼저 내 목록 〉 내 작업 〉 모든 작업.
3. 목록에서 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 작업 주문 작업 양식에서 작업 SLA 관련 목록을 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.

5. 작업 SLA 목록에서 SLA 정의를 열고 세부정보를 검토합니다.
   SLA 보고서 세부정보에는 작업 기간 중 작업 SLA의 진행 상황이 포함됩니다.

작업 주문 관련 연계 작업 확인

현장 서비스 계약업체 포털에서 동일한 작업 주문에 관련된 연계 작업 주문 작업의 세부정보를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 홈페이지.
2. 내 목록 〉 내 작업 〉 모든 작업을 클릭합니다.
3. 목록에서 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 작업 주문 작업 양식에서 연계 작업 관련 목록을 클릭합니다.
5. 서비스 주문 작업 목록에서 연계 작업 주문 작업을 열고 작업 세부정보를 검토합니다.
   연계 작업 주문 작업은 상위 작업 주문 작업 번호, 필요한 자산, 위치 등의 세부정보를 제공합니다.

계약업체 포털에서 **Service Management** 부대경비 기록

계약업체의 에이전트는 현장 서비스 계약업체 포털을 사용하여 작업 주문 작업 실행 시 발생하는 부대경비를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

이 태스크 정보
Service Management Incidentals 또는 부대경비는 부품 요구사항 등 작업 주문과 관련된 다른 경비와 구분됩니다. 인시던트는 작업 실행 중에 발생하거나 작업과 관련된 경비를 나타냅니다. 현장 서비스 관리 렌터카 비용과 이동 거리를 추적하기 위한 부대 유형을 제공합니다. 조직은 추가적인 사용자 지정 유형을 만들 수 있습니다.

작업 수명주기 중 어느 시점에서나 작업 주문 작업에 대한 부대경비를 생성할 수 있습니다. 부대경비 기록이 생성될 때 다음 조건이 충족되면 시스템은 Expense Line을 생성합니다.

- 상태가 발생됨입니다.
- 유형이 없음이 아닙니다.
- 비용이 0보다 큽니다.

이러한 조건이 변경될 경우 Expense Line은 삭제됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 내 목록 〉 내 작업.
2. 작업 주문 작업 목록에서 작업 주문 작업을 엽니다.
3. Service Management 부대경비 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 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.

Service Management 부대경비 양식

필드	설명
서비스 주문 작업	〔읽기 전용〕 부대경비를 생성하려는 작업 주문 작업 번호입니다.
유형	마일리지, 렌터카, 벤더 비용 등 부대경비의 유형입니다.
비용	부대경비의 총 비용입니다.
설명	부대경비에 대한 유용한 정보입니다.
상태	예정 또는 발생 등 비용의 상태

5. 저장을 클릭합니다.

계약업체 포털에서 작업 주문 작업에 대한 설문지 작성

협력업체 회사의 관리자 또는 현장 서비스 에이전트는 협력업체 포털을 통해 현장 서비스 자신에게 할당된 작업 주문 작업의 질문서에 액세스하고 설문지를 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

이 태스크 정보
작업의 모든 단계에서 할당된 작업 주문 작업에 대한 질문서를 작성할 수 있습니다. 작업 주문 작업에 대해 하나 이상의 질문서를 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 홈페이지.

2. 작업 주문 작업을 엽니다.

3. 질문서를 클릭하여 작업에 사용 가능한 하나 이상의 질문서를 표시합니다.

4. 질문서 목록에서 완료할 질문서를 선택합니다.

5. 시작하기를 클릭하여 질문에 답합니다.

6. 질문서의 모든 필수 질문에 답변한 후 제출 을 클릭합니다.

계약업체 포털에서 종결된 작업 주문 확인

고객은 완료 종결됨 또는 미완료 종결됨 상태로 종결된 작업 주문에 디지털 서명하고 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

서명 캡처, **PDF** 주문 요약 및 문서 템플릿 사용을 활성화하여 **PDF** 요약 구성 옵션을 생성해야 합니다.

이 태스크 정보
작업 주문이 종결되면 작업 주문 링크와 함께 알림을 받게 됩니다. 작업 주문을 열어 고객의 서명을 요청합니다.

주:
관련된 모든 작업 주문 작업이 종결된 경우에만 작업 주문이 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 홈페이지.
2. 내 목록 〉 내 작업 〉 모든 작업을 클릭합니다.
3. 완료 종결 또는 미완료 종결 상태의 목록에서 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 작업 주문 작업 양식에서 작업 주문 상세 정보 관련 목록을 클릭합니다.
5. **Preview and** Sign(미리보기 및 서명) 버튼을 클릭합니다.
   미리 보기 및 서명 옵션은 문서 템플릿을 사용하여 **PDF** 요약 구성을 생성하도록 설정한 경우에만 사용할 수 있습니다. 그렇지 않으면 서명 및 확인 옵션을 사용할 수 있으며, 이를 통해 작업 주문 상세 정보를 표시하지 않고 고객 서명을 캡처할 수 있습니다.
6. 작업 주문 양식에서 상세 정보를 검토합니다.
7. 종결된 작업 주문에 서명합니다.
   - 이름을 입력하려면 서명 입력을 클릭합니다.
   - 서명하려면 서명 그리기를 클릭합니다.
8. **Accept and** Confirm(수락 및 확인)을 클릭합니다.

결과
서명된 PDF 요약이 생성되고 작업 주문 양식에 첨부됩니다.

필요한 부품 요청 및 수령

할당받은 작업 주문 작업을 완료하는 데 필요한 부품을 수령합니다.

작업 주문 작업을 완료하는 데 필요한 부품을 수령하는 프로세스는 다음과 같습니다.

- 부품 요구사항 요청 생성: 작업 주문 작업이 할당된 후 작업에 필요한 부품 확보 요청을 생성합니다.
- 사용 가능한 위치에서 인벤토리로 부품 이전: 부품 요구사항을 생성하면 이전 주문이 자동으로 생성됩니다. 각 이전 주문은 자동으로 생성된 이전 주문 라인과 이전 주문 라인 작업으로 구성됩니다. 이전 주문 라인 작업은 이행, 배송, 제공 및 수령과 같은 이전 주문 라인을 한 스테이지에서 다른 스테이지로 이동하는 데 도움이 됩니다. 자산 요구사항을 이행하는 첫 번째 작업을 종료하면 시스템에서 자동으로 여러 이전 주문 라인 작업이 하나씩 생성됩니다.
- 재고 보관실의 사용 가능한 부품에 액세스: 자산 또는 부품은 필요할 때까지 재고 보관실에 보관됩니다. 재고 보관실은 사용자의 개인 재고 보관실 및 할당 그룹 유형에 따라 분류됩니다. 계약업체의 관리자 및 에이전트는 개인 재고 보관실 및 그룹 재고 보관실에 할당되며 필요한 자산의 가용성을 확인할 수 있습니다.
- 부품 수령: 재고 보관실에서 부품을 선택한 다음 배송 완료로 기록합니다.

현장 서비스 계약업체 포털에서 부품 요구사항 요청 생성 및 확보

할당받은 작업 주문 작업에 대한 부품 요구사항 요청을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

이 태스크 정보
부품 요구사항 요청을 생성하면 부품 요구사항 번호와 이전 주문 번호가 자동으로 생성되어 필요한 부품 세부정보를 확인하고 부품을 확보할 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 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 홈페이지 〉 요청 〉 부품 작성 및 소싱.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

생성 및 부품 확보 양식

필드	설명
작업 번호	작업 주문 작업에 할당된 번호입니다. 종결 또는 취소됨 상태가 아닌 작업을 선택합니다.
모델	작업 주문 작업을 완료하는 데 필요한 부품 모델입니다.
요청 날짜	모든 부품이 전달되어야 하는 날짜입니다. 작업 주문 작업에 제공된 예상 출발 시간을 기준으로 날짜가 자동으로 입력됩니다. 필요한 경우, 수동으로 날짜를 변경합니다.
필요한 수량	작업 주문 작업을 완료하는 데 필요한 총 수량입니다. 모델 필드에서 하드웨어 항목을 선택하면 이 필드는 읽기 전용이 됩니다.
발송 재고 보관실	품목이 발송되는 재고 보관실의 위치입니다.
수령 재고 보관실	품목이 도착하는 재고 보관실의 위치입니다.
자산	이전 주문 라인에서 요청한 자산(예: 특정 프린터)입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

결과
부품 요구사항 및 이전 주문 관련 목록은 작업 주문 작업 양식의 부품 요구사항 정보로 자동으로 업데이트됩니다.

현장 서비스 계약업체 포털을 통해 부품 이전 주문

이전 주문을 사용하여 회사 재고 보관실 간 또는 요청하는 에이전트가 부품을 수령할 수 있는 위치로 필요한 부품을 이동합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_manager

이 태스크 정보
관리하는 물류창고에서 확보된 부품을 포함하는 이전 주문만을 처리할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 내 목록 〉 이전 주문.
2. 자산을 이전할 이전 주문을 선택합니다.
3. 이전 주문 라인 관련 목록에서 이전 주문 라인을 선택합니다.
4. 이전 주문 라인 작업 관련 목록에서 이행 준비가 된 이전 주문 라인 작업을 선택합니다.
   적합한 작업에는 짧은 설명 텍스트가 "이행 준비 완료"이고 상태는 오픈입니다.
5. 작업 닫기를 클릭하여 이행을 완료하고 자산 이전 프로세스를 시작합니다.
   이행 준비가 된 이전 주문 라인 작업은 완료 종결 상태로 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.

시스템은 자동으로 두 개의 새 이전 주문 라인 작업을 생성합니다.

- 배송 준비를 위한 이전 주문 라인 작업의 짧은 설명은 "배송 준비"이며 상태는 열림입니다.
- 자동 전송을 위한 이전 주문 라인 작업의 짧은 설명은 "수신"이고 상태는 열림입니다.

6. 자동 전송하거나 배송을 준비합니다.

현장 서비스 계약자 포털에서 부품 수령 추적

재고 보관실별로 그룹화되어 수령 대기 중인 자산의 통합 목록에서 수령 준비가 된 부품을 확인할 수 있습니다. 부품을 수령한 후 이전 주문 라인 작업을 종결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent

이 태스크 정보
에이전트는 물리적으로 자산을 선택한 다음 제공됨으로 기록할 수 있습니다. 목록은 다음 기준을 충족하는 작업 주문 작업과 함께 받음 또는 운송 중 단계의 작업 주문 라인을 포함합니다.

- 에이전트에 할당됨
- 수락됨 또는 작업 진행 중 상태에서

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 내 목록 〉 픽업 부품.
2. 이전 주문 라인 목록에서 이전 주문 라인을 선택합니다.
3. 이전 주문 라인 작업 목록에서 간단한 설명 텍스트가 "수령"이고 상태가 열림인 이전 주문 라인 작업을 선택합니다.
4. 항목을 직접 선택한 후 작업 종료를 클릭합니다.
   이전 주문 라인 작업 목록에 배송 준비가 완료된 새로 생성된 이전 주문 라인 작업이 표시됩니다.
5. 간단한 설명 텍스트가 "배송"이고 상태가 열림인 이전 주문 라인 작업을 검토합니다.
6. 작업 닫기를 클릭합니다.

결과
부품이 에이전트에게 성공적으로 배송됩니다.

현장 서비스 계약업체 포털에서 재고 보관실 정보에 액세스

계약업체의 관리자 또는 에이전트는 현장 서비스 계약업체 포털을 사용하여 재고 보관실 내 자산에 액세스하여 가용성을 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 및 wm_ext_manager

이 태스크 정보
에이전트는 개인 재고 보관실 및 할당받은 그룹 재고 보관실 정보에만 액세스할 수 있습니다. 관리자는 개인 재고 보관실, 그룹 재고 보관실, 에이전트의 개인 재고 보관실에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 계약업체 포털 〉 내 목록 〉 재고 보관실.
2. 재고 보관실 목록에서 검토하려는 재고 보관실을 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. 재고 보관실에서 자산의 상태를 확인합니다.
   - 재고 보관실 내 사용 가능한 하드웨어 품목의 모델, 수량, 상태, 하위 상태 등의 상태를 확인하려면 하드웨어 관련 목록을 클릭합니다.
   - 재고 보관실 내 소비재 품목의 수량, 상태, 하위 상태 등의 상태를 확인하려면 소비재 관련 목록을 클릭합니다.

용량 사용량 정보 보기

용량 사용량 정보를 확인하여 그룹 및 에이전트가 사용하는 용량을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, wm_manager 및 wm_internal_contractor_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 **Capacity Management** 〉 용량 사용량.
2. 용량 사용량 페이지에서는 용량 사용량에 대한 정보를 제공합니다.

용량 사용량 정보 테이블

필드	설명
용량 할당	사용량이 생성되는 할당 테이블입니다.
예약 규칙	용량을 할당할 때 사용되는 예약 규칙입니다.
에이전트	에이전트의 이름입니다. 이 필드는 작업 주문 작업에 대한 작업 부하 용량을 정의하는 동안 용량 기준 필드에서 에이전트 일정을 선택한 경우에만 적용할 수 있습니다.
사용된 용량	사용된 총 용량 양입니다.
시작 날짜	용량 정의 및 예약을 적용해야 하는 시작 날짜입니다.
종료 날짜	용량 정의 및 예약을 적용해야 하는 종료 날짜입니다.

관련 정보

용량 및 예약 관리 구성 현장 서비스

서비스 위치가 있는 현장 서비스

서비스 위치가 있는 현장 서비스 기능을 사용하면 요청 시 서비스 위치를 추가하고 확인할 수 있습니다.

서비스 위치가 있는 현장 서비스는 작업 주문 또는 작업 주문 작업에서 위치를 추가하는 프로세스를 단순화합니다. 이를 통해 관리자는 미리 정의된 위치에 포함되지 않은 위치를 요청 시 추가할 수 있습니다. 관리자는 다음 확인 구성 옵션 중 하나를 기본값으로 설정하여 임시 서비스 위치를 생성해야 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.

- 지도 사용: Google 지도 인터페이스를 사용하여 위치를 추가하는 기능입니다.
- 맵 없음: 맵 없이 위치 상세 정보를 추가하고 전역을 사용하여 유효성을 검사하는 기능입니다 . `ServiceLocationAddressValidationExtPoint` API를 사용합니다.
- 확인 안 함: 입력한 위치 세부 정보는 확인되지 않습니다.

자세한 내용은 서비스 위치에 대한 기본 유효성 검사 옵션 설정을 참조하세요.

관련 정보

서비스 위치를 사용하여 구성 현장 서비스

서비스 위치 지원을 통해 현장 서비스 활성화

서비스 위치를 상위 위치에 매핑

서비스 위치에 대한 기본 확인 옵션 설정

고객 서비스 포털의 작업 주문 카탈로그 항목에 서비스 위치 기능 추가

하루에 추가되는 최대 서비스 위치 한도 설정

맵에서 기본 위치 설정

작업 주문 및 작업 주문 작업에서 임시 위치 설정

작업 주문 및 작업 주문 작업에서 임시 위치 설정

서비스 위치가 있는 현장 서비스 기능은 , 에이전트 작업 공간또는 고객 서비스 포털에서 Now Platform작업 주문 또는 작업 주문 작업을 생성할 때 임시 위치를 제공하는 옵션을 추가합니다.

작업 주문 또는 작업 주문 작업을 생성할 때 위치 필드에서 자동으로 채워진 위치를 사용하지 않으려면 임시 위치를 추가할 수 있습니다. 서비스 위치에 대한 기본 확인 옵션에 따라 Google 지도(지도 사용)를 사용할 수 있는지 또는 주소를 수동으로 입력할 수 있는지(지도 사용 안 함 또는 확인 안 함)가 결정됩니다. 자세한 내용은 서비스 위치에 대한 기본 유효성 검사 옵션 설정을 참조하세요.

작업 주문 또는 작업 주문 작업에서 임시 위치를 추가하는 방법

방법	작업
구글 지도	주소 정보는 텍스트 필드에 입력되거나 마커를 드래그 앤 드롭하여 입력됩니다. 이 필드는 맵의 검색 필드에 입력된 주소를 기준으로 자동 채우기집니다. 비즈니스용 Google Maps API를 사용하려면 Google Maps API 키 또는 클라이언트 ID를 설정해야 합니다. 자세한 내용은 Google Maps API 설정을 참조하세요.
Google 지도가 없는 경우	주소 정보는 필수 필드에 입력됩니다. 위도 및 경도 필드는 회색으로 표시되며 기본 확인 옵션이 맵 없음으로 설정된 경우 편집할 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.

작업 주문 또는 작업 주문 작업에서 임시 위치를 추가하는 방법

방법	작업
	주: 기본 서비스 위치 확인 옵션이 맵 없음으로 설정된 경우 주소는 전역을 사용하여 확인됩니다 `.ServiceLocationAddressValidationExtPoint` 입니다. 옵션이 확인 안 함으로 설정된 경우 주소의 유효성이 검사되지 않습니다.

계획된 작업에 대한 작업 주문 관리

계획된 작업 기록을 사용하면 스케줄러가 연결된 작업 일정에 따라 향후, 매일(정기적) 또는 요청 시 작업 주문을 만들 수 있습니다.

관련 정보

계획된 작업에 대한 작업 주문 관리

다음 날짜에 대한 작업 주문 생성

향후 향후 예정된 기간(예: 향후 30일, 1년 이상)에 대한 작업 주문을 미리 결정합니다. 향후 계획된 작업에 필요한 인력과 필요한 부품을 계획하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
다음 매개 변수를 설정해야 합니다.

- 작업 계획 양식에서 작업 주문 예측 확인란을 선택합니다.
- 계획된 작업 일정 양식 에 작업 주문 필드를 생성하기 위한 향후 일 수를 원하는 값으로 채웁니다.

필요한 역할: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

이 태스크 정보
계획된 작업 관리 작업 공간을 통해 계획된 작업 주문을 생성할 수도 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 계획된 작업 관리 〉 작업 공간를 클릭한 다음 목록 아이콘(.)을 클릭합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 계획된 작업 관리 〉 계획.
2. 작업 계획 목록에서 원하는 계획을 엽니다.
3. 계획된 작업 일정 관련 목록에서 작업 주문 템플릿을 연결할 일정을 선택합니다.
4. 관련 링크 섹션에서 작업 주문 생성을 클릭합니다.

결과
향후 선택한 기간에 대한 작업 주문 목록이 자동으로 생성됩니다.

예약된 작업을 실행하여 계획된 작업 일정 실행

계획된 작업 일정은 미터, 기간, 스크립트 또는 조건 기준이 충족될 때마다 실행됩니다. 임시 일정 기능을 사용하여 유지관리 일정을 수동으로 실행할 수도 있습니다.

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.

이 태스크 정보

계획된 작업 일정은 *Planned Maintenance Nightly Run* 예약된 작업을 사용하여 정기적으로 실행됩니다. 예약된 작업이 실행되면 일정 기준을 충족하는 모든 기록(현재 날짜의 모든 기록 포함)에 대해 적절한 작업 주문이 생성됩니다.

계획된 작업 일정을 실행하려면 야간 계획된 유지관리 일정 작업을 구성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 검색 필드에 계획된 유지 관리 야간 실행을 입력합니다.
3. 계획된 유지 관리 야간 실행을 선택합니다.
4. 작업 실행에 대해 다른 일정을 지정하려면 실행 및 시간 필드를 변경합니다.
   예약된 작업은 이 작업에 대한 유지관리 계획 기록의 다음 실행 시간 필드에 설정된 값을 기반으로 실행되지 않습니다. 자세한 내용은 작업 일정 구성 문서를 참조하십시오.
5. 업데이트를 클릭합니다.
6. 언제든지 예약된 작업을 실행하려면 지금 실행을 클릭하십시오.

> **주:**
>
> 예약된 작업은 이전에 정의된 모든 일정을 평가하고 실행하도록 예약된 일정을 실행합니다.
>
> 일치하는 기록이 작업 계획과 연결된 후 작업 계획과 연결된 테이블에서 하나 이상의 기록이 삭제되면 다음 야간 실행 시 제거된 자산과 연결된 모든 기록이 제거됩니다.

요청 시 계획된 작업 일정 실행

계획된 작업 일정은 주로 예약된 *Planned Maintenance Nightly Run* 작업을 사용하여 실행됩니다. 그러나 즉시 실행되도록 일정을 만들거나 필요한 경우 일정을 실행할 날짜를 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

계획된 작업 일정을 요청 시 실행하면 계획된 관련 작업 기록에 대한 모든 다음 실행 날짜가 현재 또는 미래의 사용자 정의 시간으로 업데이트됩니다. 적합한 작업 주문이 모두 생성됩니다. 일정이 미터, 조건 또는 스크립트 기반인 경우 일정 기준을 충족하는 작업 계획 기록에 대한 작업 주문이 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 계획된 작업 관리 〉 계획.
2. 실행할 일정이 포함된 작업 계획을 엽니다.
3. 계획된 작업 일정 관련 목록에서 실행할 유지관리 일정을 선택합니다.
4. Related Link(관련 링크) 섹션에서 **Run on** demand(요청 시 실행)를 클릭합니다.
5. 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.

요청 시 유지관리 실행 양식

필드	설명
지금 실행	일정에 대한 유지관리를 즉시 실행하는 옵션입니다.
다음 실행 날짜 선택	유지관리를 실행할 미래 날짜입니다. 이 필드는 지금 실행 옵션을 선택하지 않은 경우에만 나타납니다.

6. 일정을 클릭합니다.

일정 발생에 대한 작업 주문 생성

일정 발생에 대한 작업 주문을 생성하여 일정의 특정 발생 또는 유지관리 주기에 대한 기록을 유지합니다. 각 일정 발생에 대해 생성된 작업 주문은 해당 발생에 매핑되므로 다른 유지관리 주기 동안 수행된 활동을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

이 태스크 정보

연결된 작업 주문 템플릿 수에 따라 일정 발생에 대해 단일 작업 주문 또는 여러 작업 주문을 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 작업 일정에 대해 두 개의 작업 주문 템플릿이 구성된 경우, 시스템은 각 템플릿을 기반으로 해당 특정 일정 발생에 대해 두 개의 작업 주문을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 계획된 작업 관리 〉 계획.

2. 작업 계획을 엽니다.

3. 계획된 작업 일정 관련 목록에서 일정 발생을 검토할 일정을 선택합니다.

4. 일정 발생 관련 목록에서 작업 주문을 생성할 일정 발생을 선택합니다.

5. 관련 링크 섹션에서 작업 주문 생성을 선택합니다.

6. 옵션: 작업 주문 관련 목록에서 이벤트와 연관된 작업 주문을 봅니다.

결과

선택한 일정 발생에 대해 일정과 연결된 작업 주문 템플릿 수를 고려하여 작업 주문 목록이 자동으로 생성됩니다.

관련 정보

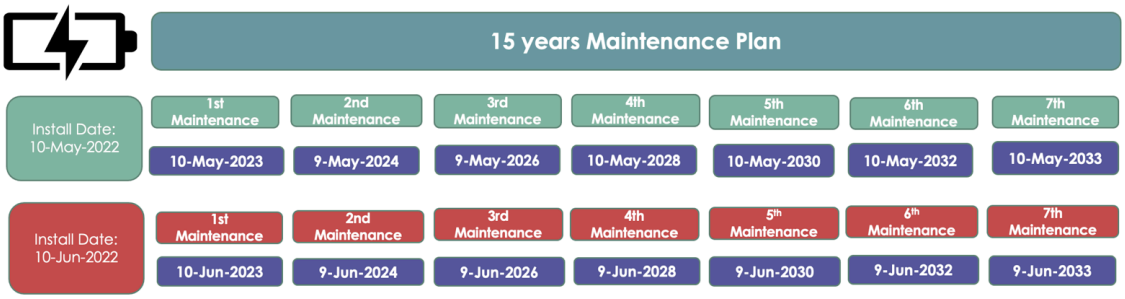
작업 주문 템플릿을 작업 일정에 연결

작업 계획 예시

작업 계획을 생성하여 설치 날짜를 기준으로 여러 자산의 유지관리 일정을 정의할 수 있습니다.

다음 이미지는 서로 다른 날짜에 설치된 두 자산에 대한 유지보수 계획을 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.



예를 들어, 병원에 서로 다른 날짜에 설치된 두 개의 MRI 기계가 있으므로 서로 다른 수명 주기를 따릅니다. 15년 동안의 유연한 작업 계획을 생성하여 설치 날짜를 기준으로 다음 간격으로 이러한 자산에 유지관리 서비스를 제공합니다.

- 처음 두 번의 보증 유지 관리는 설치일로부터 365일 간격으로 수행하십시오.
- 처음 두 번의 보증 유지 보수가 끝나면 다음 8년 동안 2년마다 유지 관리를 수행합니다.
- 10 년 후, 매년마다 정비를 실행하십시오.

여러 자산에 대한 유지관리 일정 정의

설치 날짜를 기준으로 자산에 대한 보증 유지관리를 예약하려면 자산 테이블에 필터링 조건을 적용하여 일반 계획을 정의합니다. [alm_assets] 유지관리가 필요한 자산의 일치하는 기록을 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 계획된 작업 관리 〉 계획.
2. 새로 만들기를 클릭하고 작업 계획을 생성합니다.
   - 이름: 병원 장치 유지 관리 계획
   - 유형: 일반
   - 테이블: alm_asset
   - 필터 조건: 활성이 true
3. 제출을 클릭합니다.
   작업 계획이 성공적으로 생성되고 〔alm_asset〕 테이블의 일치하는 기록에 적용됩니다.
4. 작업 계획에 대해 여러 일정을 구성합니다.

받는 사람	수행할 일
첫 일정 생성	**a.** 계획된 작업 일정 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다. **b.** 필드에 다음 값을 입력합니다. ○ 이름: 보증 유지 보수 ○ 트리거: 지속 시간 ○ 트리거 유형: 간격 ○ 반복: 365일

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

받는 사람	수행할 일
	○ 다음을 기준으로 계획된 일정 시작: 필드 값 ○ 발효 **start_reference**: 설치됨 ○ 다음을 기준으로 계획된 일정 종료: 빈도 ○ 주파수: 2 **c.** 제출을 클릭합니다.
두 번째 일정 생성	**a.** 계획된 작업 일정 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다. **b.** 필드에 다음 값을 입력합니다. ○ 이름: 2-8년 계획 ○ 트리거: 지속 시간 ○ 트리거 유형: 매년 ○ 연간 유형: 고정 ○ 반복 간격: 2 ○ 다음을 기준으로 계획된 일정 시작: 일정 ○ 일정: 보증 유지관리 ○ 다음을 기준으로 계획된 일정 종료: 빈도 ○ 주파수: 4 **c.** 제출을 클릭합니다.
세 번째 일정 작성	**a.** 계획된 작업 일정 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다. **b.** 필드에 다음 값을 입력합니다. ○ 이름: 남은 연도 일정 ○ 트리거: 지속 시간 ○ 트리거 유형: 매년 ○ 연간 유형: 고정 ○ 반복 간격: 1 ○ 다음을 기준으로 계획된 일정 시작: 일정 ○ 일정: 2-8년 일정 ○ 다음을 기준으로 계획된 일정 종료: 빈도 ○ 주파수: 5 **c.** 제출을 클릭합니다.

5. 나머지 구성을 완료합니다.
자세한 내용은 작업 주문 템플릿을 작업 일정에 연결 및 계획된 작업 기록 생성 문서를 참조하십시오.

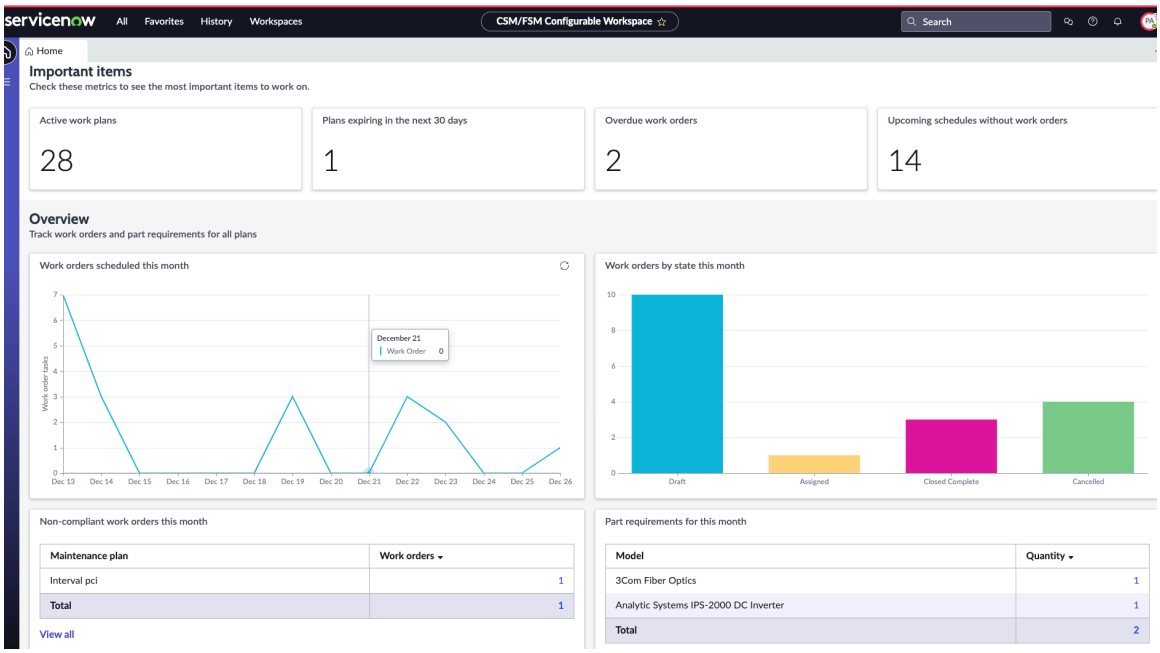
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 계획된 작업에 대한 작업 주문을 생성합니다.
   자세한 내용은 계획된 작업에 대한 작업 주문 관리 문서를 참조하십시오.

결과
병원 장치 유지관리 계획은 15년 유지관리 계획 이미지에 언급된 대로 설치 날짜를 기준으로 모든 자산의 유지관리 일정을 예약합니다.

계획된 작업 관리 홈페이지

계획된 작업 관리 홈페이지를 사용하면 작업 계획, 일정 및 작업 주문을 모니터링할 수 있습니다.



최종 사용자 및 역할

계획된 작업 관리 최종 사용자 역할 및 목표

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
계획된 작업 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 작업할 가장 중요한 항목인 작업 계획 및 작업 주문을 분석합니다. • 모든 계획에 대한 작업 주문 및 부품 요구 사항 추적	• sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin • sn_mgr_workspace.manager

계획된 작업 관리 홈페이지에 액세스

계획된 작업 관리 홈페이지는 CSM/FSM 구성 가능한 작업 공간 홈페이지의 일부입니다.

계획된 작업 관리 홈페이지를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 계획된 작업 관리 〉 작업 공간.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

사용자 역할별 계획된 작업 관리 대시보드 액세스

사용자	대시보드 사용
계획된 작업 관리자	작업 계획, 작업 일정 및 작업 주문을 모니터링합니다. 이렇게 하면 작업 계획에 대해 예약된 작업 주문, 예정된 작업 주문 및 지연된 작업 주문을 추적할 수 있습니다.

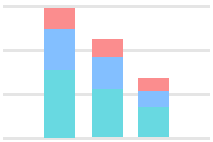
데이터 시각화

대시보드 데이터 시각화 유형

제목	유형	소스 테이블	설명
활성 계획	단일 점수 		활성 상태의 작업 계획 수입니다.
향후 30일 이내에 만료되는 계획	단일 점수 		향후 30일 내에 만료될 작업 계획의 수입니다.
지연된 작업 주문	단일 점수 		기한이 지난 작업 주문 수입니다.
작업 주문이 없는 예정된 일정	단일 점수 		작업 주문이 생성되지 않은 일정 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.

대시보드 데이터 시각화 유형

제목	유형	소스 테이블	설명
예약됨 작업 주문	라인 차트 및 누적 막대 그래프		지정된 날짜에 예약된 작업 주문을 표시합니다.
상태별 작업 주문	누적 막대 그래프 		초안, 완료 종결 등과 같은 상태별로 작업 주문 수를 표시합니다.
미준수 작업 주문	목록		해당 유지관리 계획을 준수하지 않는 작업 주문 수를 표시합니다.

계획 수립 달력

계획된 작업 관리자 또는 플래너는 달력에서 직접 계획된 작업에 대한 일정 발생 및 작업 주문을 관리할 수 있습니다. 이벤트 발생을 검토하거나, 중복된 작업 주문을 취소하거나, 새 작업 주문을 생성하거나, 필요에 따라 일정 발생을 수정할 수 있습니다.

CSM/FSM 구성 가능한 작업 공간에는 계획 수립 달력이 포함되어 있습니다. 달력은 작업 계획의 일정 발생 및 작업 주문을 수용합니다. 달력에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 계획된 작업 관리 〉 작업 공간

계획 수립 달력은 다음 작업을 용이하게 합니다.

- 일정 발생 보기
- 일정 발생 취소 중
- 작업 주문 생성 중
- 작업 주문 상세 정보 보기
- 작업 주문 취소

계획 수립 달력 보기

계획 수립 달력에는 1일, 1주 또는 2주 동안 자산, CI(구성 항목) 또는 위치와 같은 계획된 작업 엔터티에 대해 생성된 작업 주문 또는 일정 발생 이벤트가 표시됩니다. 일정은 사용자의 시간대를 반영합니다.

앞이나 뒤로 시간을 탐색하거나 달력 헤더의 버튼을 사용하여 뷰 간에 전환할 수 있습니다.

기어 아이콘( )을 통해 액세스할 수 있는 설정 창을 사용하면 달력 표시를 제어할 수 있습니다.

설정 양식

필드	설명
그룹화 기준	자산, 설치 기반, CI(구성 항목) 및 위치를 그룹으로 구성하는 데 사용되는 기준입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 양식

필드	설명
	사용 가능한 값은 계획, 제품 모델, 위치 또는 없음입니다.
그룹당 기록	달력 표시에 그룹당 표시할 이벤트 수입니다.
표시할 달력 이벤트	달력에 표시할 이벤트 유형(일정 발생 또는 작업 주문)입니다.

필터 아이콘( )을 통해 액세스할 수 있는 필터 창을 사용하면 달력에서 보려는 정보를 결정할 수 있습니다.

필터 옵션

필터	설명
계획	지정된 계획의 기록을 표시합니다.
계획 유형	지정된 계획 유형의 기록을 표시합니다.
계획 범주	지정된 계획 범주의 기록을 표시합니다.

계획 수립 달력을 사용하여 이벤트 생성 및 보기

계획 수립 달력을 통해 연결된 작업 계획의 일정 발생 및 작업 주문을 생성하고 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

이 태스크 정보

여러 이벤트가 동시에 예약된 경우 달력에 단일 이벤트 또는 누적된 이벤트가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 계획된 작업 관리 〉 작업 공간
2. 계획 수립 달력 아이콘(계획)을 선택합니다.
3. 옵션: 이벤트를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 작업 주문 생성을 선택하여 일정 발생에 대한 작업 주문을 생성합니다.
   선택한 일정 발생에 대해 일정과 연결된 작업 주문 템플릿 수를 고려하여 작업 주문 목록이 자동으로 생성됩니다.
4. 옵션: 일정 발생 이벤트 상세 정보를 봅니다.
   a. 보려는 이벤트를 선택합니다.
   b. 일정 발생 상황별 패널의 상세 정보 섹션에서 이벤트 상세 정보를 검토합니다.
5. 옵션: 이벤트를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 작업 주문 보기를 선택하여 상황별 패널에서 일정 발생 이벤트에 대한 작업 주문을 봅니다.
6. 옵션: 달력에 표시할 정보를 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.

a. 필터)을 선택합니다.

- 특정 계획의 기록을 보려면 계획을 선택하고 계획을 선택합니다.
- 계획 유형에 따라 기록을 보려면 계획 유형을 선택하고 계획 유형을 선택합니다.
- 계획 범주를 기준으로 기록을 보려면 계획 범주 를 선택하고 계획 범주를 선택합니다.

b. 필요에 따라 기본값으로 저장 을 선택하여 선택한 필터를 저장합니다.

주:

(Optional) 개별적으로 또는 다양한 조합으로 여러 계획, 계획 유형 또는 계획 범주를 선택할 수 있습니다.

c. 적용을 선택합니다.

계획 수립 달력을 사용하여 이벤트 취소

계획 수립 달력을 통해 예약된 발생 및 연결된 작업 계획의 작업 주문 이벤트를 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 관리 〉 계획된 작업 관리 〉 작업 공간

2. 계획 수립 달력 아이콘(계획)을 선택합니다.

3. 달력에서 설정 표시 아이콘( )을 선택합니다.

4. 설정 창의 필드에 내용을 입력합니다.

설정 양식

필드	설명
그룹화 기준	자산, 설치 기반, CI(구성 항목) 및 위치를 그룹으로 구성하는 데 사용되는 기준입니다. 사용 가능한 값은 계획, 제품 모델, 위치 또는 없음입니다.
그룹당 기록	달력 표시에 그룹당 표시할 이벤트 수
표시할 달력 이벤트	달력에 표시할 이벤트 유형(일정 발생 또는 작업 주문)입니다.

5. 적용을 선택합니다.

6. 이벤트를 취소합니다.

애플리케이션을 사용하여 **Field Service Contractor for mobile** 작업 주문 작업 관리

협력업체의 관리자와 에이전트는 Field Service Contractor for mobile 애플리케이션을 사용하여 자신에게 할당된 작업 주문 작업을 보고 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.

조직은 작업 주문 작업을 계약업체에 아웃소싱할 수 있습니다. 계약업체는 계약업체 에이전트를 고객 위치에 배치하여 할당된 작업을 수행합니다.

관련 정보

에이전트 애플리케이션의 Now Mobile 기능 구성 Field Service Contractor for mobile

모바일 장치에서 자신에게 작업 주문 작업 재할당

애플리케이션의 기능을 통해 Field Service Contractor for mobile 작업 주문 작업을 자신에게 재할당합니다 ServiceNow Agent .

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 또는 wm_ext_manager

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업 탐색 탭에서 내 그룹 작업을 탭합니다.
3. 목록에서 작업 주문 작업을 선택합니다.
4. 추가 작업 (⋮) 아이콘을 누릅니다.
5. '나에게 할당'을 탭합니다.
   - 작업 주문 작업이 성공적으로 할당된 경우 ### ## ## 메시지가 표시됩니다.
   - 예약된 시간에 사용할 수 없는 경우 다음 메시지가 나타납니다 . # ##### ### ## ## ### # ####. ## ##### ##### ### 다시 예약하십시오.

결과
작업 주문 작업이 자신에게 성공적으로 할당되었으며 작업 열기 화면에서 액세스할 수 있습니다. 알림 탐색 탭에는 작업 주문 작업이 사용자에게 재할당되었음을 확인하는 메시지가 표시됩니다.

모바일 장치의 에이전트에 작업 주문 작업 다시 할당

관리자는 애플리케이션을 통해 작업 주문 작업을 에이전트에 재할당할 수 있습니다 Field Service Contractor for mobile .

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_manager

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업 탐색 탭에서 다음 방법 중 하나로 작업 주문 작업을 엽니다.
   - 작업 화면 열기를 누릅니다.
   - 내 그룹 할 일 화면을 누릅니다.
   - 오늘의 작업 화면을 누릅니다.
3. 작업 주문 작업을 검토합니다.
4. 작업 주문 작업에서 추가 작업 (⋮) 아이콘을 누릅니다.
5. 작업 재할당 기능을 누릅니다.
6. '할당 대상'을 탭합니다.
7. 할당 대상 목록에서 에이전트를 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.

8. 제출을 누릅니다.

   주:
   계약업체 에이전트를 사용할 수 없는 경우 다음 메시지가 나타납니다. ### ## ## ##### ### # ####. ## ##### ##### ### ## ######.

결과
작업 주문 작업이 계약업체 에이전트에 재할당됩니다.

모바일 장치에서 작업 주문 작업 수락 또는 거부

애플리케이션을 통해 할당된 작업 주문 작업을 수락하거나 거부합니다 Field Service Contractor for mobile .

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 또는 wm_ext_manager

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업 탐색 탭에서 열려 있는 모든 작업을 누릅니다
3. 목록에서 작업 주문 작업을 선택합니다.
4. 작업 주문 작업 양식에서 작업을 수락하거나 거부합니다.

   ○ 작업을 거부하려면 거부를 누르고 거부 이유를 선택한 다음 세부 정보를 입력합니다.

   화면 상단에 다음 확인 메시지가 나타납니다. ### ##### #######. ## ## ### 보려면 여기를 클릭하십시오.

   ○ 작업을 직접 수행하려면 수락을 탭합니다.

   주:
   계약업체, 에이전트 또는 관리자가 부재 중일 경우, 다음 메시지가 표시됩니다 . ##: WOTXXXXXX# ### ## ## # ## #### #######.

결과
작업이 수락되거나 거부됩니다. 작업이 거부되면 작업을 수락하거나 거부한 사람의 역할에 따라 작업이 다시 할당됩니다.

- 관리자가 작업을 거부하면 작업 상태가 보류 중인 디스패치 또는 보류 중인 할당으로 변경됩니다. 거부된 작업은 적절한 다음 그룹의 관리자에게 할당됩니다. 시스템에서 다른 정규화된 그룹을 식별할 수 없는 경우 작업은 디스패처가 수동으로 작업을 할당할 수 있도록 보류 중인 디스패치 상태로 유지됩니다.
- 에이전트가 작업을 거부하면 에이전트의 관리자에게 재할당됩니다.

모바일 장치에서 선택한 자산에 대한 작업 주문 생성

애플리케이션을 통해 Field Service Contractor for mobile 자산에 대한 작업 주문을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 또는 wm_ext_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. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업 탐색 탭에서 자산 조회를 누릅니다.
3. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 자산 기록을 봅니다.
   - 바코드 아이콘을 누르고 자산을 스캔합니다.
   - 자산 태그에 자산 코드를 입력합니다.
4. 자산 기록을 누르고 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
이 자산에 대한 작업 주문을 생성하려면	**a.** 작업 주문 생성을 누릅니다. **b.** 간단한 설명을 탭합니다. **c.** 작업 주문에 대한 짧은 설명을 입력하고 완료를 클릭합니다. **d.** 제출을 클릭합니다. 선택한 자산에 대한 작업 주문이 생성됩니다.

결과
선택한 자산에 대한 작업 주문이 생성되거나 관련 작업 이력을 검토합니다.

모바일 장치에서 작업 주문 작업과 관련된 지식 문서 보기

애플리케이션을 통해 Field Service Contractor for mobile 작업 주문 작업과 관련된 지식 문서를 보고 작업을 완료하는 데 도움이 되는 추가 정보를 얻습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent

이 태스크 정보
지식 문서 뷰 페이지에서는 문서 번호, 간단한 설명, 문서 컨텐츠, 작성자, 조회 수 등 표시된 문서에 대한 몇 가지 세부 정보를 제공합니다. 문서 탭에서 작업 주문 작업에 관계없이 사용 가능한 모든 지식 문서를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업 탐색 탭에서 오늘의 작업을 탭합니다.
3. 목록에서 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 작업 주문 작업 양식에서 다음 방법 중 하나를 통해 상세 정보 화면의 관련 문서에 액세스합니다.
   - 추가 작업(⋮) 아이콘을 누르고 지식 보기를 선택합니다.
   - 관련 탭을 누르고 관련 지식 문서를 봅니다.
5. 지식 문서를 검토합니다.
6. 지식 목록에서 보려는 지식 문서에 대한 링크를 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:

7. 옵션: 문서를 평가하거나, 문서의 유용성을 표시하거나, 별 등급을 지정하거나, 문서에 대한 의견을 게시하여 지식 문서에 대한 피드백을 제공합니다.

결과
선택한 버전의 문서가 애플리케이션 내의 Field Service Contractor for mobile 다른 탭에 표시되는 지식 상세 정보 페이지에서 열립니다. 탭 이름에는 지식 문서 번호와 버전 번호가 포함됩니다.

모바일 장치의 작업 주문 작업에서 직접 부수적 경비 입력

애플리케이션을 통해 작업 주문 작업을 실행하는 동안 발생하는 부대 비용을 생성하고 추적합니다 Field Service Contractor for mobile .

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 또는 wm_ext_manager

이 태스크 정보
부대 비용은 작업 실행 중에 발생하는 작업 주문과 관련된 경비이거나 벤더 또는 마일리지 비용과 같이 작업과 관련이 있지만 부품 요구 사항과 같은 표준 예측 경비는 아닙니다.

작업 수명주기 중 어느 시점에서나 작업 주문 작업에 대한 부대경비를 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업 탐색 탭에서 오늘의 작업을 누릅니다.
3. 목록에서 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 세부 정보 탭에서 추가 작업 (⋮) 아이콘을 누릅니다.
5. 인시던트 기록 기능을 누릅니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

인시던트 기록 양식

필드	설명
유형	마일리지, 렌터카 또는 벤더 비용과 같은 부대 비용 유형입니다.
비용	부대경비의 총 비용입니다.
설명	부대경비에 대한 유용한 정보입니다.
상태	예정 또는 발생 등 비용의 상태
첨부 파일	지원 첨부 파일을 포함하는 옵션입니다.

7. 제출을 누릅니다.

결과
인시던트가 생성되고 작업 주문 관련 탭 또는 내 인시던트 탐색 탭에서 액세스할 수 있습니다.

다음 조건이 충족되면 부대 비용에 대한 경비 라인이 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.

- 상태가 발생됨입니다.
- 유형이 없음이 아닙니다.
- 비용이 0보다 큽니다.

조건이 변경되면 경비 라인이 삭제됩니다.

모바일 장치에서 에이전트의 프로파일 보기

필요할 때 연락할 수 있도록 애플리케이션을 통해 Field Service Contractor for mobile 팀에 속한 모든 에이전트의 프로파일 정보를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_manager

이 태스크 정보
계약업체 관리자는 휴대폰 번호, 회사 전화 번호, 이메일 주소 등 팀 구성원에 대한 상세 정보에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 애플리케이션 홈 화면에서 다음으로 ServiceNow Agent 이동합니다. 내 팀 〉 추가 옵션.
3. 내가 속한 그룹을 탭합니다.
4. 팀 구성원 목록에서 검토하려는 에이전트 프로필을 누릅니다.
5. 에이전트 프로필 정보를 검토합니다.

애플리케이션 내 **ServiceNow Agent** 상세 정보 화면 **Field Service Contractor for mobile** 보기

애플리케이션을 사용하여 Field Service Contractor for mobile 작업 주문 필드 세부 정보를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 또는 wm_ext_manager

이 태스크 정보
세부 정보 화면에는 작업 주문 작업에 대한 전체 정보가 표시됩니다. 계약업체 에이전트 또는 관리자는 상세 정보 화면을 사용하여 작업 주문 작업을 검토하여 작업 요구사항을 이해할 수 있으며 작업을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 관리자는 계약업체 에이전트에 작업을 재할당할 수도 있습니다.

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 오늘의 할 일을 탭합니다.
4. 작업 주문 작업을 엽니다.
5. 작업 주문 작업 양식에서 상세 정보를 누릅니다.
6. 상세 정보 탭에서 양식 필드에 표시된 작업 주문 작업 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.

필드	설명
위치	에이전트가 할당된 작업을 실행하는 지리적 영역입니다.
시작 위치	작업 주문 작업의 상위 작업입니다.
자산	작업을 실행하는 데 필요한 부품입니다.
예약 시작일	작업에 대한 작업이 시작될 것으로 예상되는 날짜 및 시간입니다.
예상 종료일	작업에 대한 작업이 종료될 것으로 예상되는 날짜입니다. 날짜는 예약 시작일과 예상 작업 기간을 기준으로 자동으로 계산됩니다.
예상 작업 기간	작업 완료 예상 시간입니다. 기간은 기간의 총 시간을 초과할 수 없습니다. 이 필드는 자동으로 1시간으로 설정됩니다. 작업이 초안 또는 보류 중인 디스패치 상태인 경우 이 필드를 편집할 수 있습니다.
작업 유형	작업을 완료하는 데 필요한 작업의 유형입니다. 사용 가능한 선택 사항은 고장 수리, 설치 또는 계획된 유지관리입니다.
보증 기간	작업과 관련된 하나 이상의 구성 항목에 대한 보증이 있음을 나타내는 옵션입니다.
설명	작업 위치에서 수행할 작업의 상세 정보입니다. 문제에 대한 완전한 세부 정보는 작업 주문 수명주기의 후반 스테이지에서 고객과의 연장된 커뮤니케이션을 방지하는 데 도움이 됩니다.
할당 그룹	작업을 완료할 개별 에이전트 또는 벤더가 포함된 그룹입니다. 기본적으로 이 필드에는 작업의 위치, 자산 및 기술을 기준으로 권장 할당 그룹이 표시됩니다. 필드가 비어 있으면 시스템은 작업 위치를 포함하는 영역을 포함하는 그룹을 검색합니다.
담당자	현재 작업에 할당된 에이전트 또는 관리자를 표시합니다.

모바일 장치에서 작업 주문 작업 정보 추적 또는 추가

애플리케이션을 통해 Field Service Contractor for mobile 작업 주문 작업과 관련된 활동을 봅니다. 문서, 이미지 또는 작업 메모를 작업 주문 작업 기록에 추가할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_ext_agent 또는 wm_ext_manager

이 태스크 정보

활동 스트림 화면은 작업 주문 작업이 생성된 이후 이와 관련된 모든 정보를 추적하고 표시합니다. 작업을 일시 중지하거나 재개할 때마다 활동 스트림에 타임스탬프가 캡처되며 작업을 수행한 실제 시간이 자동으로 계산됩니다.

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 오늘의 할 일을 탭합니다.
4. 작업 주문 작업을 엽니다.
5. 작업 주문 작업 양식에서 활동 스트림을 누릅니다.
6. 작업 주문 작업 활동을 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.

7. 옵션: 문서, 이미지 또는 주석을 추가합니다.

모바일 장치에서 전체 작업 주문 작업 종결

작업 주문 작업을 종결하여 애플리케이션을 통해 문제를 고정하거나 해결한 작업을 완료합니다 Field Service Contractor for mobile .

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업 탐색 탭에서 오늘의 작업을 누릅니다.
3. 이미 진행 중인 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 완료 종결을 탭합니다.
5. 종결 처리 메모 필드에 종결을 설명하는 메모를 입력합니다.
   종결 처리 메모 정보는 작업 주문 작업 양식의 활동 스트림 탭에 복사됩니다.
6. 옵션: 후속 작업 생성 옵션을 활성화하여 현재 작업 주문 작업에서 보류 중인 작업에 대한 후속 조치를 취하기 위해 작업 주문 작업을 자동으로 생성합니다.
   새 작업 주문 작업이 그룹에 할당됩니다.
7. 제출을 누릅니다.

   후속 작업 생성 옵션을 활성화했는지 여부에 따라 확인 메시지가 표시됩니다.

   - 이 옵션을 활성화하지 않은 경우 ### ##### ## 되었다는 확인 메시지가 표시됩니다.
   - 이 옵션을 활성화한 경우 2## #### 있습니다 메시지가 표시됩니다. 메시지에서 보기를 누르면 성공 확인 메시지와 생성된 후속 작업 수를 제공하는 메시지가 표시됩니다.

결과
작업이 종결되었습니다. 후속 작업 주문 작업을 생성한 경우 다음으로 이동하여 해당 작업에 액세스할 수 있습니다. 내 작업 〉 내 그룹 작업.

모바일 장치에서 불완전한 작업 주문 작업 종결

애플리케이션을 통해 Field Service Contractor for mobile 보류 중인 작업이 있는 경우 작업 주문 작업을 미완료로 종결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업 탐색 탭에서 오늘의 작업을 누릅니다.
3. 이미 진행 중인 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 추가 작업(⋮) 아이콘을 누릅니다.
5. 미완료 닫기를 탭합니다.
6. 종결 처리 메모에 이유를 입력하십시오.
   종결 처리 메모 정보는 작업 주문 작업 양식의 활동 스트림 탭 에 복사됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 옵션: 후속 작업 생성 옵션을 활성화하여 현재 작업 주문 작업에서 보류 중인 작업에 대한 후속 조치를 취하기 위해 작업 주문 작업을 자동으로 생성합니다.
   새 작업 주문 작업이 그룹에 할당됩니다.
8. 제출을 누릅니다.

   후속 작업 생성 옵션을 활성화했는지 여부에 따라 확인 메시지가 표시됩니다.

   - 이 옵션을 활성화하지 않은 경우 ### ##### ## 되었다는 확인 메시지가 표시됩니다.
   - 이 옵션을 활성화한 경우 2## #### 있습니다 메시지가 표시됩니다. 메시지에서 보기를 누르면 성공 확인 메시지와 생성된 후속 작업 수를 제공하는 메시지가 표시됩니다.

결과
작업이 종결되었습니다. 후속 작업 주문 작업을 생성한 경우 다음으로 이동하여 해당 작업에 액세스할 수 있습니다. 내 작업 〉 내 그룹 작업.

모바일 장치에서 작업 주문 작업 추적 일시 중지 또는 다시 시작

어떤 이유로든 작업을 계속할 수 없는 경우 를 Field Service Contractor for mobile 통해 작업 주문 작업의 휴식을 기록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업 탐색 탭에서 오늘의 작업을 누릅니다.
3. 진행 중인 작업 주문 작업을 엽니다.
4. 추가 작업(⋮) 아이콘을 누릅니다.
5. 작업 일시중지를 탭합니다.
   작업 주문 양식에서 버튼은 작업 재개로 전환됩니다.
6. 작업 주문 작업을 다시 수행할 준비가 되면 작업 재개 를 누릅니다.

모바일 장치에서 최근에 종결된 작업 주문 작업 보기

모바일 애플리케이션에서 ServiceNow Agent 지난 7일 동안 종결된 작업 주문 작업을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 또는 wm_ext_manager

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업 탐색 탭에서 최근에 종결된 작업을 누릅니다.
3. 최근에 종결된 작업 목록에서 작업 주문 작업을 검토합니다.
   목록에는 지난 7일 동안 종결된 작업이 표시됩니다.

모바일 장치에서 종결된 작업 주문 로그온

고객은 완료 종결됨 또는 미완료 종결됨 상태로 종결된 작업 주문 작업에 디지털 서명하고 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.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent 또는 wm_ext_manager

이 태스크 정보
작업 주문이 종결되면 작업 주문 링크와 함께 알림을 받게 됩니다. 작업 주문을 열어 고객의 서명을 요청합니다.

주:
관련된 모든 작업 주문 작업이 종결된 경우에만 작업 주문이 종결됩니다.

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업 탐색 탭에서 최근에 종결된 작업을 누릅니다.
3. 완료 종결됨 또는 미완료 종결됨 상태의 목록에서 작업 주문 작업을 누릅니다.
4. 작업 주문 작업 양식에서 상위 작업 주문 번호를 누릅니다.
5. 옵션: 미리 보기를 눌러 작업 주문 세부 정보를 검토합니다.
6. **Sign &** confirm(서명 및 확인)을 눌러 고객 서명을 캡처합니다.
7. 종결된 작업 주문에 서명합니다.
   - 이름을 입력하려면 서명 입력을 클릭합니다.
   - 서명하려면 서명 그리기를 클릭합니다.
8. **Accept and** Confirm(수락 및 확인)을 클릭합니다.

애플리케이션을 사용하여 **Field Service Contractor for mobile** 인벤토리 요청

재고가 부족해지거나 특정 작업 주문에 부품이 필요할 때 부품을 받을 인벤토리를 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent, wm_ext_manager

이 태스크 정보
그룹 또는 개인 재고 보관실에서 필요한 부품을 요청할 수 있습니다. 그룹 재고 보관실에서 부품을 요청하면 이전 주문이 자동으로 생성됩니다.

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업 탐색 탭에서 내 작업을 누릅니다.
3. 부품이 필요한 작업 주문 작업을 선택합니다.
4. 부품 탭을 누릅니다.
5. 부품 요구 사항에서 부품 요구 사항 작성을 누릅니다.
6. 모델을 누릅니다.
7. 부품 모델을 선택합니다.
8. 필요한 수량 필드에 작업을 완료하는 데 필요한 부품의 총 수량을 입력합니다.
9. 요청 날짜 필드에 모든 부품이 제공되어야 하는 날짜를 입력합니다.
10. 필수 옵션을 활성화하여 작업 주문 작업을 수행하는 데 필요한 부품을 지정합니다.
11. 제출을 누릅니다.

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

부품 요구 사항이 생성될 때 메시지가 나타납니다.

12. 부품 요구 사항 목록 화면으로 다시 이동하여 부품 요구 사항 카드를 누릅니다.
13. 부품 찾기를 눌러 특정 부품을 찾습니다.
    재고 보관실 위치가 화면에 나타납니다.
14. 부품을 받을 재고 보관실을 누르고 부품 소싱을 누릅니다.
15. 소싱된 부품을 전송할 재고 보관실을 선택합니다.
    예를 들어, 부품을 재고 보관실로 받아야 하는 경우 개인 재고 보관실을 선택합니다.
16. 수량 필드에 작업을 완료하는 데 필요한 부품의 수량을 입력합니다.
17. 다음 아이콘을 누릅니다.
18. 인벤토리 화면으로 다시 이동합니다.

결과
부품 요구사항 및 이전 주문 관련 목록은 작업 주문 임무 양식에서 자동으로 업데이트됩니다.

애플리케이션을 사용하여 **Field Service Contractor for mobile** 인벤토리 상세 정보 보기

인벤토리에서 사용 가능한 부품과 결함이 있는 부품의 상세 정보를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent, wm_ext_manager

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 인벤토리를 누릅니다.
3. 내 인벤토리를 탭합니다.
   사용 가능한 부품과 결함이 있는 부품이 해당 탭에 나타납니다.
4. 부품 상세 정보를 봅니다.
   - 사용 가능한 부품의 상세 정보를 보려면 사용 가능 을 누르고 부품을 선택하여 상세 정보를 봅니다.
   - 결함 있는 부품의 상세 정보를 보려면 결함 있음**(Defective**)을 누르고 부품을 선택하여 상세 정보를 봅니다.

애플리케이션을 사용하여 **Field Service Contractor for mobile** 부품 픽업

작업 현장에 있을 때 작업을 완료하기 위해 누락된 부품이 필요할 때 사용 가능한 재고 보관실에서 부품을 옮겨 부품을 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent, wm_ext_manager

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 인벤토리를 누릅니다.
3. 부품 이전을 누릅니다.
4. 선택을 누릅니다.
5. 선택할 부품을 누르고, 왼쪽으로 살짝 밀고, 집하 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.

부품의 소싱 단계가 나타납니다. 부품이 받음 단계에 있는 경우에는 선택을 확인할 수 있습니다.

6. 집하 확인을 클릭합니다.

결과
소싱 단계가 제공됨으로 이동하고 부품이 사용자의 재고 보관실에 추가되고 사용 가능으로 표시됩니다.

애플리케이션을 사용하여 **Field Service Contractor for mobile** 작업 주문 작업에 대한 질문서 작성

작업 주문 작업과 관련된 사전 설정 질문에 대한 답변을 수집하고 저장하여 나중에 참조할 수 있도록 응답을 수집하고 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_ext_agent, wm_ext_manager

프로시저

1. 모바일 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow Agent 인스턴스에 액세스합니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 작업 섹션에서 모두 보기를 누릅니다.
4. 질문서를 작성할 작업 주문 작업을 선택합니다.
5. 오버플로우 ⋮ 아이콘을 누르고 질문서 사용을 선택합니다.
6. 예정 탭에서 답변 준비가 된 질문서를 선택합니다.

   주:
   질문서가 필수인 경우에는 질문서를 완료할 때까지 작업을 닫을 수 없습니다.

7. 질문서의 각 질문에 대답합니다.
8. 제출을 누릅니다.
   제출된 후에는 질문서를 볼 수 있지만 변경할 수는 없습니다.

결과
제출된 질문서는 완료 탭에 나타납니다.

현장 서비스용 워크포스 관리

스마트 스케줄링, 팀 구조 및 단일 점수 실시간 새로 고침을 사용하여 팀의 역량과 효율성을 향상합니다. 완료된 작업의 품질을 평가하고 에이전트의 기술을 권장하며, 기술 격차를 해결하도록 교육합니다.

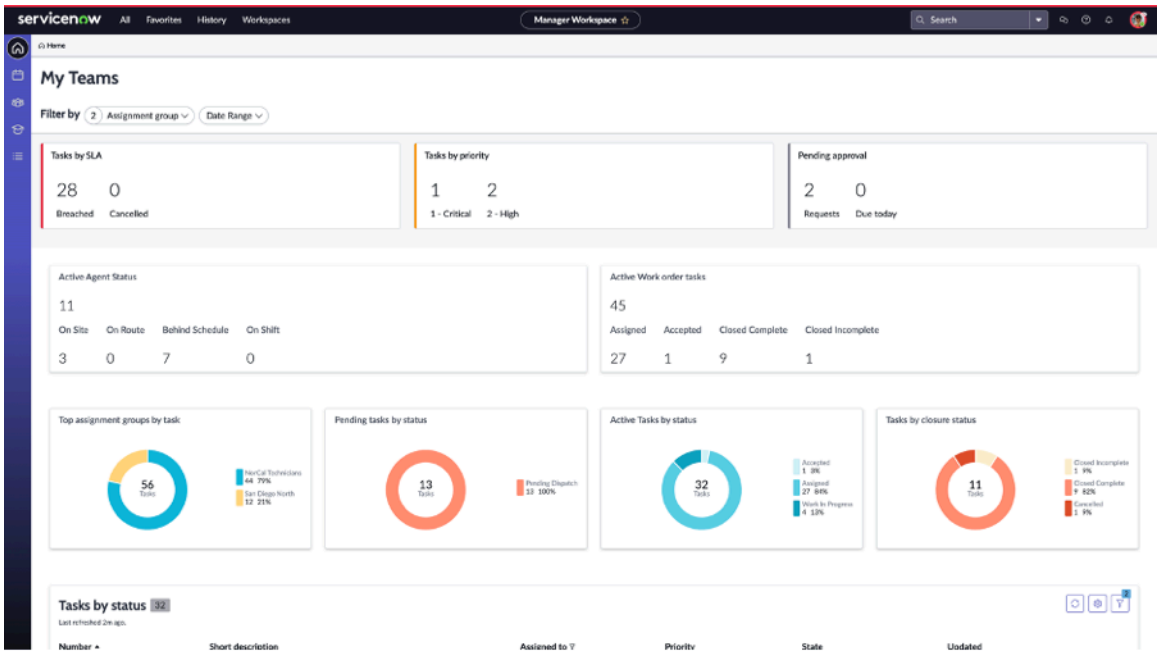
관련 정보

현장 서비스용 워크포스 최적화 구성

현장 서비스용 워크포스 관리자 작업 공간 대시보드

현장 서비스용 워크포스를 사용하여 팀의 업무 및 조직 성과를 모니터링합니다. 팀이 지정된 시간에 작업 중인 작업의 상태를 파악합니다.

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



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
작업 공간 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 팀이 현재 작업 중인 작업 주문 작업 또는 아직 할당되지 않은 작업을 분석합니다. • SLA 위반 또는 에스컬레이션되었거나 30일 동안 오픈되지 않은 작업을 모니터링합니다. • 팀의 작업, 채팅 및 작업 할당을 추적하여 전체 조직의 성과를 분석합니다.	sn_mgr_workspace.manager

관리자 작업 공간 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.

사용 사례

사용자	대시보드 사용
관리자	하루를 시작할 때 에이전트의 작업을 모니터링하고, 주의가 필요한 보고서를 검토하고, 조치를 취해야 하는 작업으로 이동합니다. 원하는 기간 동안 특정 팀의 성과를 분석합니다.

표시기

관리자 작업 공간 에서는 다음과 같은 표시기를 제공합니다.

작업 주문 열기

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

오픈 작업 주문 수를 표시합니다.

작업 주문의 평균 해결 시간

작업 주문을 해결하는 데 필요한 평균 일 수를 표시합니다.

작업에 대한 생산적인 시간 비율(%)

생산 시간의 백분율과 지정된 기간 동안 증가 또는 감소한 양을 표시합니다.

작업에 대한 에이전트 사용률(%)

에이전트 사용률의 백분율을 표시하고 지정된 기간 동안 증가 또는 감소한 정도를 표시합니다.

세부 항목

관리자 작업 공간 에는 다음 세부 항목이 포함됩니다.

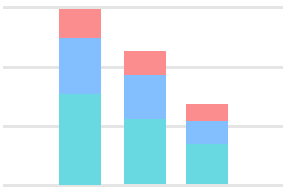
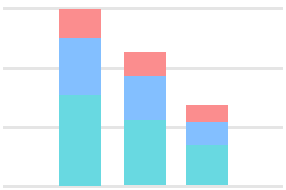
- 담당 그룹
- 날짜 범위

데이터 시각화

관리자 작업 공간 에서는 다음과 같은 시각화를 제공합니다.

제목	유형	설명
SLA별 작업	단일 점수 	위반 및 취소된 작업 수입니다.
우선순위별 작업	단일 점수 	중요 및 높은 우선순위 작업의 수.

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

제목	유형	설명
승인 보류 중	단일 점수 	오늘 만료되는 승인 요청 및 요청 수입니다.
종결된 작업 주문	누적 막대 그래프 	에이전트가 종결한 작업 주문을 표시합니다.
주간 신규 대 종결된 작업 주문	라인 차트 및 누적 막대 그래프	주별로 할당 그룹에 할당된 신규 및 종결된 작업 주문을 표시합니다.
계획된 작업 기간 대 실제 작업 기간	누적 막대 그래프 	작업에 대해 계획된 기간과 완료하는 데 걸린 기간을 표시합니다.
총 계획된 기간의 주간 편차	라인 차트 및 누적 막대 그래프	총 계획된 기간의 주간 편차를 표시합니다.
활성 에이전트 상태	단일 점수 	에이전트 수와 해당 상태를 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.

제목	유형	설명
활성 작업 주문 작업	단일 점수 	활성 작업 수와 해당 상태를 표시합니다.
상위 담당 그룹	도넛 	활성 작업 주문 작업 수와 각 할당 그룹에 있는 작업 수를 표시합니다.
상태별 보류 중인 작업	도넛 	초안 및 보류 중인 디스패치와 같은 상태에 따라 보류 중인 작업 수와 보류 중인 작업의 세부 항목을 표시합니다.
상태별 활성 작업	도넛 	활성 작업 수와 수락됨, 할당됨, 진행 중과 같은 상태에 따른 활성 작업의 세부 항목을 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.

제목	유형	설명
종결 상태별 작업	도넛	종결된 작업 수와 미완료 종결, 완료 종결, 취소됨 등의 상태에 따른 종결 작업의 세부 항목을 표시합니다.
상태별 작업	목록	상태별 활성 작업 목록을 표시합니다.

현장 서비스용 워크포스의 스케줄링

현장 서비스용 워크포스에서 스케줄링을 사용하면 단일 위치에서 팀 전체의 일정, 인력 수요 및 근무 교대조를 계획하고 관리하여 인력 자원을 효율적으로 관리할 수 있습니다. 또한 당직 일정과 통합하고 당직 순환을 위해 교대조와 일정을 생성할 수 있습니다.

주요 기능

일정을 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

- 팀 달력을 사용하여 회의, 교육, 휴가 요청 또는 임시 작업 근무 교대조를 추가합니다.
- 팀 달력에서 에이전트의 위치, 지역, 할당 그룹 또는 에이전트의 기록에 있는 모든 필드를 기준으로 에이전트를 필터링합니다.
- 에이전트의 교대조 및 일정 계획을 생성합니다.
- 에이전트의 휴가 및 교대조 교환 요청을 승인/거부합니다.
- 선택한 일 또는 주의 계획된 대기조와 실제 클럭인/클럭아웃 시간을 대조하여 팀 달력에서 팀의 일정을 추적하고 관리합니다.
- 팀 구성원이 일정을 따르고 있는지 여부를 분석합니다. 잠재적인 문제를 확인하는 경우 팀이 즉각적인 조치를 취할 수 있도록 간편하게 경보를 전송할 수 있습니다.
- 준수 기록 보고서를 사용하여 에이전트에 대한 코칭 기회를 분석하고 추천합니다.

핵심성과지표 및 사이드바에 대한 자세한 내용은 KPI 세부 정보가 있는 표시기 탐색을 참조하십시오.

일정 준수

- 준수는 에이전트가 할당된 작업을 완료할 때 일정을 얼마나 충실하게 따르는지 분석하는 메트릭입니다. 일치는 작업의 완료 시기와 관계없이 완료된 작업을 측정합니다.
- 높은 준수율은 에이전트가 일정을 준수하고 있으며 예상되는 시간에 현장 서비스를 제공하고 있음을 나타냅니다. 준수율이 낮으면 팀을 효율적으로 관리하기 위해 프로세스나 의사결정을 변경하는 것이 좋을 수 있습니다. 미준수 에이전트의 경우 숫자가 빨간색으로 강조 표시됩니다.
- 일정 준수 및 일치 계산은 수식, 에이전트의 실제 및 계획된 작업 시간을 기반으로 합니다. 다음은 에이전트의 준수 및 일치 상태를 계산하는 데 사용되는 기본 수식입니다. 하지만 관리자가 필요에 따라 수식 을 변경할 수 있습니다.

  다음은 준수 및 일치 상태를 계산하는 데 사용되는 구성요소와 수식입니다.

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

- *shift_planning_clock-in* 및 *shift_planning_clock-out* 스크립트는 로그인 및 로그아웃 세션에서 에이전트의 클럭인/클럭아웃 이벤트를 생성합니다. 에이전트의 현재 상태가 변경될 때마다 *Agent Time Work Event Trigger* 비즈니스 규칙이 클럭인/클럭아웃 이벤트를 생성합니다.
- 일정 준수= (교대조에서 작업한 시간(분)/계획된 교대조 시간(분) + 초과 근무 시간)
- 일치= (교대조에서 작업한 시간(분) + 초과 근무 시간)/계획된 교대조 시간(분)

• 기본적으로 이상적인 준수 백분율은 70 이상이며, 일치는 80에서 120 사이입니다. 하지만 관리자가 임계치 값을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 현장 서비스용 워크포스의 스케줄링 문서를 참조하십시오. 정의된 임계치 값을 충족하지 않는 에이전트는 미준수 에이전트로 간주되며 빨간색으로 강조 표시됩니다.

에서 교대조 계획 생성 현장 서비스용 워크포스

모든 작업 할당과 휴식을 포함하도록 팀의 교대 근무 일정을 지정합니다. 정기적인 교대를 중단해야 하는 요일을 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
현장 서비스 관리용 워크포스 최적화에서 근무 교대조 계획 생성

교대조 탭에서 교대조는 활성 및 비활성 교대조로 그룹화됩니다. 상황별 측면 패널에는 교대조 탭에 표시된 순서대로 활성 및 비활성 교대조가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.

2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.

3. 교대조 탭을 클릭합니다.

4. 상황별 측면 패널에서 교대조 계획 표시 아이콘(교)을 클릭하여 일정을 표시합니다.

5. 근무 교대조 계획 생성 또는 당직 교대조( ) 아이콘을 클릭합니다.

6. 근무 교대조를 클릭합니다.

7. 이름 필드에 교대조 이름을 입력합니다.

8. 교대조에 대한 시간 창을 설정합니다.

a. 시간대 필드에서 교대조에 할당할 사용자의 시간대를 선택합니다.

> **주:**
> 로컬 시간대로 작업하는 에이전트에 대한 교대조를 추가하려면 에이전트 시간대 사용 옵션을 선택합니다. 시스템은 에이전트의 사용자 기록에 지정된 시간대를 사용합니다.

b. 시작 시간 필드에 교대조를 시작할 시간을 입력합니다.

c. 종료 시간 필드에 교대조를 종료할 시간을 입력합니다.

d. 근무 교대조를 활성화하려면 활성 확인란을 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.

e. 이 교대조를 추가하려는 요일을 선택합니다.

f. 저장을 선택합니다.

9. 교대조에 휴식 일정을 추가합니다.

a. 교대조를 선택합니다.

b. 휴식 추가를 클릭합니다.

c. 이름 필드에 휴식 이름을 입력합니다.

d. 휴식 시간을 설정합니다.

e. 기간 필드에 휴식 시간을 입력합니다.

f. 가장 빠른 시작 시간 필드에 휴식을 시작할 가장 빠른 시간을 입력합니다.

g. 가장 늦은 종료 시간 필드에 휴식을 종료할 가장 늦은 시간을 입력합니다.

예를 들어 처음 시작 시간을 11:00, 마지막 종료 시간을 15:00, 휴식 시간은 1시간으로 설정할 수 있습니다. 해당 근무 교대조에 에이전트를 4명 추가하는 경우, 스케줄링 애플리케이션은 각 에이전트에 대한 휴식 기간을 자동으로 적용합니다. 4명의 에이전트가 전체 교대조 시간대를 처리할 수 있도록 휴식 시차를 적용합니다.

h. 저장을 클릭합니다.

10. 옵션: 교대조 시간대 창에서 각 시간이나 일에 해당하는 에이전트 수를 확인합니다.

에서 당직 교대조 계획 생성 현장 서비스용 워크포스

모든 작업 할당과 휴식을 포함하도록 팀의 교대 근무 일정을 지정합니다. 정기적인 교대를 중단해야 하는 요일을 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 교대조 탭을 클릭합니다.
4. 상황별 측면 패널에서 교대조 계획 표시(교) 아이콘을 클릭하여 일정을 표시합니다.
5. 근무 교대조 계획 생성 또는 당직 교대조(교 아이콘을 클릭합니다.
6. 당직 교대조를 생성합니다.
   a. 당직 교대조를 클릭합니다.
   b. 이름 필드에 교대조 이름을 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.

c. 그룹 필드에서 교대조에 할당할 그룹을 선택합니다.

d. 시작 시간 및 종료 시간 필드에 값을 입력하고 시간대 필드에서 시간대를 선택하여 교대조의 시간 창을 선택합니다.

e. 교대조를 적용하려는 요일을 선택합니다.

f. 교대 시작 날짜 필드에서 달력 아이콘을 클릭하고 교대조의 당직 순환 시작 날짜를 선택한 다음 확인을 클릭합니다.

g. 저장을 클릭합니다.

7. 당직 순환을 생성합니다.

a. 생성한 교대조를 선택합니다.

b. 교대 생성을 클릭합니다.

c. 에이전트 필드에서, 당직 교대조가 생성되는 그룹에 속한 모든 에이전트 목록에서 교대조에 포함할 에이전트의 이름을 선택합니다.

d. 교대 간격 필드에서 교대를 매일 또는 매주 할지 선택합니다.

e. 저장을 클릭합니다.

> **주:**
> 교대에 대해 여러 개의 명단이 작성된 경우, 에스컬레이션 유형 필드는 근무자 명단에 따라 차례로 교대 필드 값으로 자동으로 채워집니다. 그렇지 않으면 구성원을 통해 교대 필드 값으로 채워집니다.

8. 게시를 클릭하여 교대조를 활성 상태로 만들고 일정에 게시합니다.
활성 당직 교대조를 비활성화하고 일정에서 제거하려면 게시 취소를 클릭할 수 있습니다.

9. 옵션: 에이전트 및 팀 달력에서 일정에 게시된 모든 당직 교대조를 봅니다.
당직 순환에 새 에이전트를 추가하는 경우 팀 달력에서 데이터를 새로 고침하는 데 시간이 걸릴 수 있습니다.

일정 계획 생성

시간대에 맞춰 팀의 근무 교대조를 포함하는 일정 계획을 생성하여 팀의 일정을 관리합니다. 또한 기술과 가용성에 따라 교대조에 에이전트를 할당하여 자원을 효율적으로 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
시스템 속성을 사용하여 *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* 에이전트 일정을 캐시할 일 수를 설정할 수 있습니다.

총 범위/수요 행에는 하루의 각 교대조에 해당하는 에이전트의 수가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 일정 계획을 생성합니다.

a. 팀 달력 탭을 클릭합니다.

> **주:**
> 하루 또는 일주일의 인력 수급 상태를 분석할 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.

b. 상황별 측면 패널에서 일정 표시(.) 아이콘을 클릭합니다.

c. 일정 패널에서 새로 아이콘을 클릭합니다.

d. 이름 필드에 일정 계획의 이름을 입력합니다.

e. 시작 날짜 필드에서 일정 계획을 시작할 날짜를 선택하고 확인을 클릭합니다.

f. 종료 날짜 필드에서 일정 계획을 종료할 날짜를 선택하고 확인을 클릭합니다.

g. 저장을 클릭합니다.
직접 또는 추가적으로 관리하는 할당 그룹의 모든 에이전트 일정을 볼 수 있습니다.

4. 일정 계획에 근무 교대조를 추가합니다.

주:
새로 생성된 일정 계획에 교대조를 더 추가하려면 일정 계획을 선택한 다음 근무 교대조를 추가합니다.

a. 상황별 측면 패널에서 교대조 추가를 클릭합니다.

b. 교대조 필드에서 일정 계획에 추가할 근무 교대조를 선택합니다.

5. 근무 교대조에 에이전트를 추가합니다.

a. 에이전트 필드에서 에이전트를 검색하고 교대조에 하나 이상의 에이전트를 추가합니다.

b. 저장을 클릭합니다.

주:
화면을 새로 고치는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다.

교대조에 휴식 일정 추가

근무 교대조를 생성한 후 교대조에 휴식 일정을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
교대조에 휴식을 추가하기 전에 교대조 계획과 근무 교대조를 생성해야 합니다.

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
모든 에이전트가 전체 교대조 범위를 처리할 수 있도록 하여 근무 교대조 내에서 휴식 기간을 설정할 수 있습니다. 예를 들어 처음 시작 시간을 11:00, 마지막 종료 시간을 15:00, 휴식 시간은 1시간으로 설정합니다. 근무 교대조에 에이전트를 4명 추가하는 경우, 스케줄링 애플리케이션은 각 에이전트에 대한 휴식 기간을 자동으로 적용합니다. 에이전트 4명이 전체 교대조 시간대를 처리할 수 있도록 휴식 시차를 적용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.

2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.

3. 교대조 계획 표시 아이콘(교 을 클릭하고 휴식을 추가할 교대조를 선택합니다.

4. 휴식 추가를 클릭합니다.

5. 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.

줄 바꿈

필드	설명
이름	휴식 이름
지속 시간	휴식 시간의 길이입니다.
가장 빠른 시작 시간	휴식을 시작하는 가장 이른 시간입니다.
가장 늦은 종료 시간	휴식을 종료할 마지막 시간입니다.

6. 저장을 클릭합니다.

팀 범위를 볼 수 있도록 일정 계획 게시

일정 계획 미리 보기를 생성하고 게시하여 에이전트가 자신의 교대조와 일정을 미리 확인할 수 있도록 합니다. 일정 게시를 취소하여 내용을 변경한 후 다시 게시할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
일정의 사본을 만든 다음 이를 업데이트하여 새 일정을 생성할 수 있습니다. 일정 시작 및 종료 날짜를 수정하는 것과 교대조 또는 에이전트를 추가 또는 제거하는 것도 업데이트에 해당할 수 있습니다.
일정의 사본을 만들면 일정 사본에 다음과 같은 업데이트가 자동으로 수행됩니다.

- 시작 날짜가 현재 날짜로 설정되고 종료 날짜가 현재 날짜에서 30일 후의 날짜로 설정됩니다.
- 일정 상태가 초안으로 바뀝니다. 교대조에 대해 필요한 변경 작업을 수행한 다음 저장을 클릭할 수 있습니다.
- 일정에는 현재 로그인한 사용자의 할당 그룹에 있는 에이전트만 표시됩니다.

일정 게시를 취소하여 업데이트한 후 다시 게시할 수도 있습니다.

- 시작 날짜가 현재 날짜이거나 과거 날짜인 경우 일정 상태는 게시됨으로 유지되고 종료 날짜는 내일로 변경됩니다.
- 시작 날짜가 미래 날짜인 경우 일정 작성기가 일정 상태 및 에이전트 일정을 초안으로 변경합니다.

주:
초안 상태의 일정이 더 이상 필요하지 않은 경우 삭제 를 클릭하여 삭제할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.

2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.

3. 일정 미리 보기를 생성합니다.

a. 팀 달력 탭을 클릭합니다.

b. 상황별 측면 패널에서 일정 .)을 클릭합니다.
근무 교대조를 저장하면 팀 달력이 새로 고침되고 미리 보기가 생성됩니다.

4. 일정을 게시합니다.

a. 일정을 선택하고 필요한 경우 편집합니다.

b. 필요한 경우 일정을 편집한 다음 저장을 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.

c. 저장을 클릭합니다.

d. 게시를 클릭합니다.

결과
초안 상태의 모든 일정이 게시됨 상태로 전환됩니다. 팀 달력에서 게시된 일정을 볼 수 있습니다.

팀의 일정 추적 및 관리

한 위치에서 팀의 일정을 생성, 업데이트 또는 모니터링합니다. 할당 그룹 내의 에이전트에 대한 교대조 교환 또는 휴가에 대한 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
달력을 사용하여 다음 작업을 할 수 있습니다.

- 할당 그룹별로 모든 에이전트를 봅니다.
- 팀이 게시된 일정을 준수하고 있는지에 대한 인사이트를 확보합니다.
- 실제 교대 시간과 클럭인/클럭아웃 시간을 대조하여 에이전트의 작업 일정을 확인합니다.
- 사용자 지정 뷰의 할당 그룹, 위치, 기술, 교대조 계획 및 이벤트 필드의 값을 기준으로 팀 달력을 필터링합니다.
- 필요한 경우 에이전트의 교대조, 클럭인/클럭아웃 시간을 수정합니다

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.

2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.

3. 에이전트의 교대조 시간을 수정합니다.
이 교대조를 포함하는 일정은 미리 보기 또는 게시됨 상태여야 합니다.

a. 팀 달력 탭에서 일정을 수정하려는 에이전트의 교대조를 탐색하여 이동합니다.

> **주:**
> 참고: 이벤트 대기열을 통해 캐싱 메커니즘을 사용하는 다른 프로세스뿐만 아니라 이벤트 로드의 지연을 방지 하려면 이벤트를 처리하기 위한 사용자 지정 대기열 의 내용을 참조하십시오.

b. 교대조 팝업 창에서 편집 아이콘(.)을 클릭합니다.

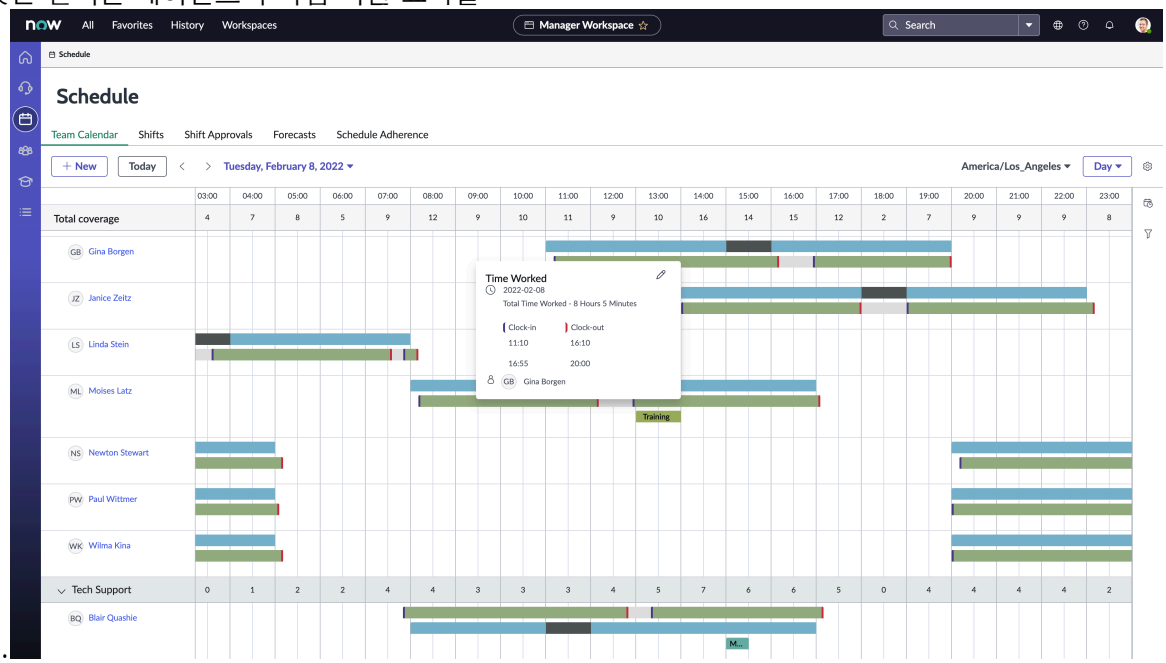
c. 에이전트의 교대조 시간을 수정합니다.

> **주:**
> 기존 교대조에 휴식이 있는 경우 휴식을 더 추가할 수 있습니다.

d. 저장을 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.

다음 스냅샷은 선택한 에이전트의 작업 시간 요약을 표시합니다.



4. 에이전트의 휴가 또는 다른 에이전트와 교대조 교환을 승인하거나 거부합니다.

   주:

   휴가 또는 교대조 교환 시작 날짜 이틀 전에 요청을 승인해야 합니다. 이 기간이 지나면 승인이 자동으로 거부됩니다. 자세한 내용은 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화와 함께 설치되는 구성요소 에서 휴가 및 교대조 교환 요청 승인에 대한 기한 설정에 대한 설명을 참조하십시오.

   휴가 기간이 겹치는 에이전트의 휴가 요청은 거부됩니다.

   a. 승인을 클릭합니다.

   b. 요청을 선택합니다.

   c. 요청을 수락하거나 거부합니다.

      큐의 모든 에이전트 요청 및 각 요청에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

      - 요청을 승인하려면 승인을 클릭합니다.

        요청을 승인하면 일정이 팀 달력에서 승인에 따라 업데이트됩니다.

      - 요청을 거부하려면 거부를 클릭합니다.

에이전트의 일정 준수 모니터링

일정 준수를 사용하여 할당된 일정에 대한 에이전트의 준수 여부를 평가합니다. 가치가 낮은 활동을 제거하거나 줄일 수 있는 영역을 살펴보고 하루 동안의 인력 수급 수준을 더 세밀하게 분석할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.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
일정 준수에 대한 자세한 내용은 의 현장 서비스용 워크포스의 스케줄링"일정 준수" 섹션을 참조하십시오 .

프로시저

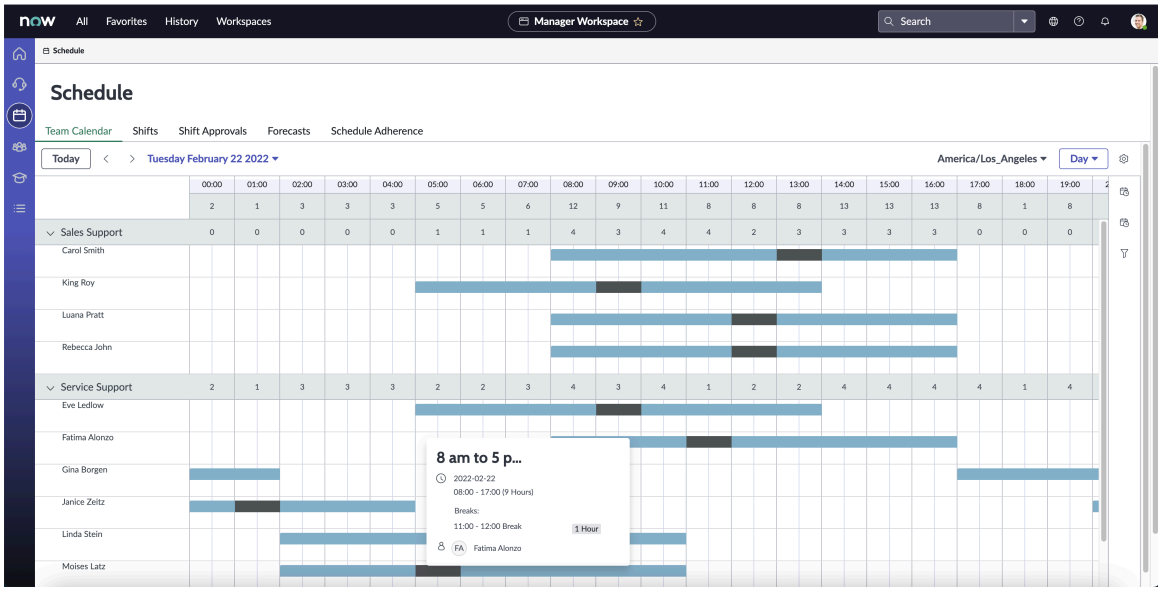
1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 에이전트의 일정 준수를 모니터링합니다.

목적	수행할 일
조직 또는 팀 수준에서 일정 준수 보기	**a.** 일정 준수 탭을 클릭합니다. 팀의 일정 준수 및 일치 백분율과 함께 막대형 차트가 표시됩니다. **b.** 막대를 클릭해 그래프를 보고 드릴다운하여 팀 구성원에 대한 분석을 확인할 수 있습니다.
팀 구성원의 계획된 일정과 실제 일정 비교 분석	**a.** 팀 달력 탭을 클릭합니다. **b.** 날짜를 선택합니다. **c.** 에이전트가 실제 작업한 시간을 나타내는 막대를 클릭하여 작업한 시간 요약을 봅니다. 주: 클럭인/클럭아웃 시간이 에이전트의 실제 작업 시간입니다. 에이전트의 로그인, 로그아웃 작업 및 현재 상태를 기반으로 이벤트가 생성됩니다. 에이전트가 클럭아웃을 잊은 경우, 기본적으로 60분 후에 시스템에서 자동으로 클럭아웃 이벤트를 생성합니다. 하지만 관리자가 *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)* 시스템 속성을 사용하여 이 설정을 변경할 수 있습니다. 예: 에이전트가 로그인하거나 현재 상태를 작업 가능으로 변경하면 클럭인 이벤트가 생성됩니다. 마찬가지로 에이전트가 시스템에서 로그아웃하거나 현재 상태를 오프라인 또는 휴식 중으로 변경하면 클럭아웃 이벤트가 생성됩니다. 에이전트가 교대조 종료 시간으로부터 60분이 지난 후에도 클럭아웃을 하지 않으면 시스템에서 자동으로 클럭아웃 이벤트를 생성합니다.

다음 팀 달력 스냅샷은 팀 구성원이 작업 일정을 얼마나 준수하고 있는지 측정하는 방법을 보여줍니다. 파란색 막대는 계획된 근무 교대조 시간을 표시하며 이를 옆에 있는 실제 작업 시간과

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

비교할 수 있습니다. 기본 색상은 각각 클럭인 시간이 보라색, 에이전트의 작업 가능 기간이 초록색, 클럭아웃 시간이 빨간색, 에이전트의 작업 불가능 시간이 회색입니다.



작업 시간 요약에서 준수 및 일치 상태 분석

팀 구성원의 작업 시간 요약을 보고 계획된 일정에 대한 팀의 준수 여부를 확인합니다. 또한 실시간 준수의 보고 뷰인 준수 기록을 사용하여 에이전트가 과거에 일정을 얼마나 잘 준수했는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보

일정 준수 및 일치 계산은 정의된 구성과 에이전트의 실제 및 계획된 작업 일정을 기반으로 합니다. 자세한 내용은 의 스케줄링 설정 현장 서비스용 워크포스 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 관리자는 일정 준수를 비활성화하거나 준수 및 일치의 구성을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 Configure properties for schedule adherence and conformance 문서를 참조하십시오.

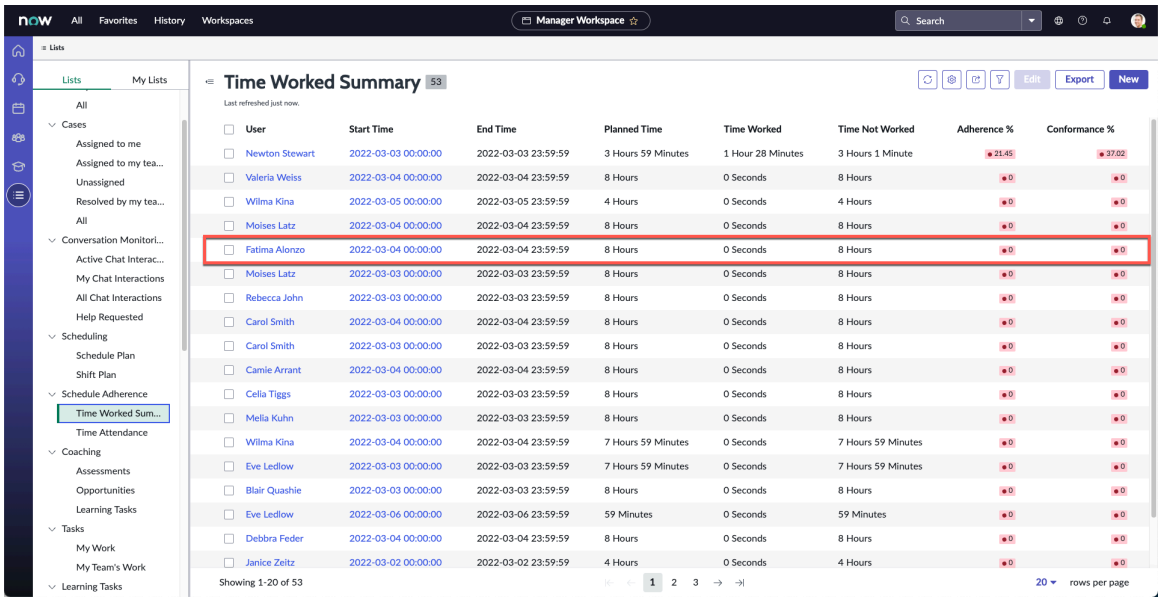
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. 드릴다운하여 에이전트의 근무 상태와 작업 시간 요약을 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.

목적	수행할 일
팀의 작업 시간 요약 분석	**a.** 목록 아이콘( )을 클릭합니다. **b.** 일정 준수에서 작업 시간 요약을 클릭합니다. 주: 사용 가능한 비계획 시간은 에이전트가 사용 가능했던 시간과 에이전트의 예약된 작업 이벤트 외에 클릭인한 시간을 캡처합니다. 예를 들어, 에이전트가 13:00부터 14:00까지 교육에 참석할 예정이지만 출석을 클릭아웃하는 것을 잊어버린 경우 해당 시간은 클릭인 시간으로 간주됩니다. 13:00~14:00의 교육 시간은 사용 가능한 비계획 시간으로 캡처됩니다.
에이전트의 시간 참석 보기	**a.** 목록 아이콘( )을 클릭합니다. **b.** 일정 준수에서 시간 참석을 클릭합니다.

다음 일정 준수 예시는 팀이 작업 일정을 얼마나 잘 준수하고 있는지 측정하는 방법을 보여줍니다.



Example:
작업 시간 요약에서 필드의 계산을 이해하기 위해, Fatima Alonzo의 일과를 다음과 같이 가정합니다.

- 교대조 시간이 오전 8시에 시작하여 오후 4시에 끝남 = 8시간
- 계획된 시간 = 8시간 = 480분
- 오전 8시에 클럭인하고 정오에 휴식을 취하기 위해 클럭아웃합니다. 휴식을 마치고 돌아온 후 오후 12시 30분에 클럭인하고 오후 4시에 클럭아웃합니다.
- 교대조에서 작업한 시간(분) = 480 - 30 = 450분
- 일정 준수= (교대조에서 작업한 시간(분)/계획된 교대조 시간(분) + 초과 근무 시간) = 450/(480+65) = 82.57%
- 일치= (교대조에서 작업한 시간(분) + 초과 근무 시간)/계획된 교대조 시간(분) = (450+65)/480 = 107.29%

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
일정 준수 및 일치 상태가 둘 다 임계치 내에 있기 때문에 Fatima Alonzo는 준수와 일치를 모두 지키고 있는 에이전트입니다. 어떤 에이전트가 미준수 에이전트인지 확인하려면 빨간색으로 강조 표시된 숫자를 살펴봅니다.

팀 달력에 이벤트 추가

팀 달력에서 회의, 교육, 휴가 요청, 개인 또는 임시 작업 이벤트를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
사용자 지정 이벤트 유형을 생성하고 필드를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 자세한 내용은 를 통해 팀 달력에 표시할 이벤트 유형 생성 현장 서비스용 워크포스 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 팀 달력 탭을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 이벤트를 생성합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

워크포스 최적화의 **Teams**

Teams를 사용하여 단일 위치에서 팀의 성과 추세를 추적하고 분석합니다. 팀 내의 각 에이전트에 대한 추세를 모니터링하고 에이전트 또는 팀 구성원을 서로 비교할 수 있습니다.

Teams를 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

- 기술 격차를 식별하여 에이전트를 코칭하는 데 필요한 기술을 추천합니다.
- 팀을 할당 그룹으로 구성합니다. 그룹에서 팀 성과를 일관되게 측정할 수 있도록 KPI(핵심성과지표) 세트를 추가할 수 있습니다. 예를 들어 고객 서비스 데스크 유닛에는 하드웨어 및 네트워크 지원과 같은 여러 팀이 포함되어 있습니다. 고객 서비스 데스크 유닛에 대한 KPI 그룹을 생성한 후 이 KPI 그룹에 하드웨어 및 네트워크 지원을 할당 그룹으로 추가할 수 있습니다. 다음으로 KPI 세트를 KPI 그룹에 추가할 수 있습니다. 이 데이터로 하드웨어 및 네트워크 지원 팀의 성과 추세를 측정할 수 있습니다.
- 동일한 KPI 그룹에 속하는 여러 팀 간의 KPI를 비교합니다.
- 선택한 날짜 범위 내의 KPI를 확인합니다.
- 팀 수준 KPI로 드릴다운하여 모든 개별 팀 구성원 전반의 KPI 분할을 확인합니다.
- 날짜 범위에 최신 값이 있는 경우 KPI 추세를 보고 각 KPI에 대한 향후 예측을 분석합니다.
- 개별 에이전트 수준으로 드릴다운하여 현재 작업, 과거 KPI, 현재 상태 이력, 채널 용량 사용률, 기술, 예정된 에이전트 휴가를 360도 뷰로 확인할 수 있습니다.

팀의 성과 추세 분석

추세를 분석하여 KPI 그룹 내에서 팀의 성과와 준수 상태를 모니터링합니다. 팀, 특정 팀 구성원, 표시기 또는 케이스의 데이터를 드릴다운하여 데이터를 분석합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_wfo_fsm.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. Teams 아이콘 을 클릭합니다.
3. 날짜 범위를 선택하여 해당 기간에 대한 팀의 성과를 봅니다.
   sn_team_perf.default_date_range 속성을 사용하여 기본 날짜 범위를 설정할 수 있습니다.
   자세한 내용은 현장 서비스용 워크포스 구성요소 문서를 참조하십시오.
4. 팀 성과를 분석합니다.

   a. 팀을 선택합니다.

   b. 성과 탭에서 팀의 모든 구성원에 대한 표시기 성과 전체를 추적하고 분석합니다.

   c. 팀의 데이터를 드릴다운합니다.

옵션	수행할 일
지표 성과 분석	▪ 팀에 대한 표시기 성과를 분석하려면 헤더 행에서 팀에 대한 표시기 값을 선택합니다. ▪ 팀 구성원의 표시기 성과를 분석하려면 팀 구성원에 대한 표시기 값을 선택합니다.
케이스 추적	작업 탭을 선택하고 팀과 관련된 모든 케이스를 분석합니다. ▪ 케이스 상세 정보를 보려면 케이스를 선택합니다. ▪ 팀 구성원의 상세 정보를 보려면 팀 구성원을 선택합니다.

또한 케이스, 할당 그룹에 대한 상세 정보, 추가 관리자 및 팀 관련 정보를 검토할 수 있습니다.

현장 서비스용 워크포스의 코칭

에서 현장 서비스용 워크포스코칭을 사용하면 현장 서비스를 제공하는 중요한 순간에 작업을 검토하여 작업을 효율적으로 해결하는 팀의 능력을 평가할 수 있습니다.

주요 기능

코칭을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 에이전트에게 기술 격차를 해결할 수 있는 교육을 권장합니다.
- 에이전트를 코치할 수 있도록 기본 제공되는 코칭 기회를 사용합니다. 에이전트의 필요에 따라 코칭 애플리케이션을 사용하여 코칭 기회를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 코칭 기회에 대한 트리거 조건 정의를 참조하십시오현장 서비스용 워크포스 구성요소.
- 평가 및 설문 조사를 사용하여 팀 간에 일관되고 측정 가능한 점수를 적용할 수 있습니다.
- 예측 인텔리전스를 사용하여 에이전트에게 기술을 추천하고 기술 격차를 해소할 수 있는 교육을 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.

의 코칭 개요 현장 서비스용 워크포스

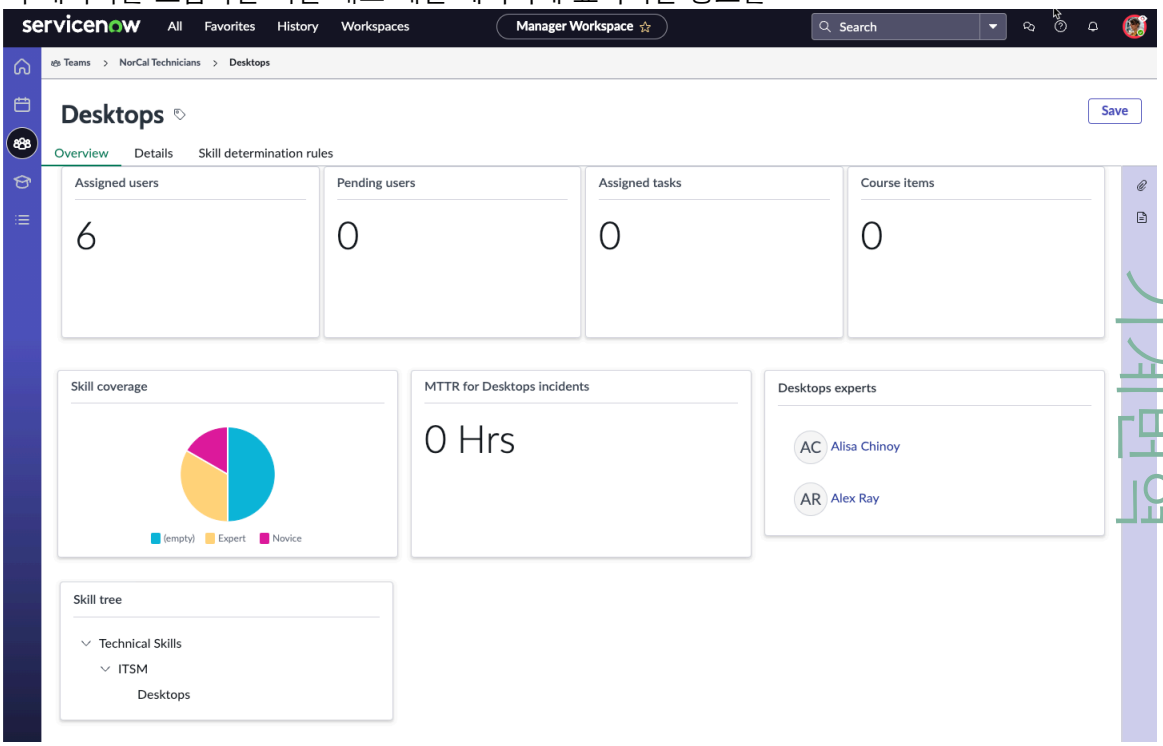
코칭 개요 화면에는 할당 그룹에 대한 지난 30일 동안 완료된 작업의 평균 품질이 표시됩니다.

- 도넛형 차트에는 다양한 완료 상태의 평가 수가 표시됩니다. 상태 중에서 하나를 선택하여 클릭하면 해당 상태의 모든 평가가 열립니다.
- 막대형 차트에는 코칭 기회에 의해 생성된 평가가 표시됩니다. 그래프의 데이터 중 아무 부분이나 클릭하면 평가를 확인할 수 있습니다.
- 표시기 데이터를 표시하는 그래프를 클릭하면 표시기에 대한 자세한 정보에 액세스할 수 있습니다.

현장 서비스용 워크포스의 기술 개요

기술 개요를 사용하여 사용자 및 작업에 할당된 기술 수와 같은 기술 데이터를 분석합니다. 또한 특정 기술에 대해 보유한 전문가 수와 팀의 전체적인 기술 범위를 볼 수도 있습니다.

다음 이미지는 전체 기술 범위 및 기술 계층 구조와 같은 기술을 기반으로 하는 다양한 유형의 데이터를 포함하는 기술 개요 메인 페이지에 표시되는 정보를 보여줍니다.



사용 사례

사용자	방문 페이지 사용
기술 관리자 (skill_admin)	• 각 기술에 대해 작업할 수 있는 모든 전문가를 분석합니다. • 기술 계층 구조로 드릴다운합니다. • 사용자 및 작업에 할당된 기술의 수입니다. • 해당 기술의 인시던트를 해결하는 데 소요된 평균 시간입니다. • 다양한 기술 수준의 사용자들이 얼마나 있는지 시각화합니다.

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

표시기

기술 인시던트 MTTR - 이 기술로 인시던트를 해결하는 데 소요된 평균 시간입니다.

세부 항목

기술 표시기의 인시던트 MTTR에 표시되는 데이터는 인시던트를 해결하는 데 사용된 기술을 기반으로 계산됩니다.

보고서

중요사항:
보류 중인 사용자 및 할당된 작업 보고서는 학습 동반 코칭ServiceNow# Store. 이 애플리케이션을 활성화하려면 다음을 참조하십시오현장 서비스용 워크포스 활성화.

제목	유형	소스 테이블	설명
할당된 사용자	42	사용자 기술 〔sys_user_has_skill〕	선택된 기술을 자신에게 할당한 사용자의 수입니다.
할당된 작업	42	작업 기술 〔task_m2m_skill〕	이 기술이 할당된 작업 수입니다.
보류 중인 사용자	42	보류 중인 사용자 〔sn_lc_learning_task〕	학습 작업에서 선택한 기술이 아직 할당되지 않은 사용자 수입니다.
코스 항목	42	학습 코스 항목 〔sn_lc_course_item〕	코스 항목과 연결된 기술이 있는 내부 및 외부 코스의 개수입니다.
기술 개요 컨테이너	시각화 구성요소	없음	다음 구성요소를 포함합니다. • 보고서 • 평균 해결 시간 (MTTR) 표시기 • 기술 범위 원형 차트 • 컨텐츠 트리 • 기술 전문가 구성요소
연결된 기술 트리	트리	없음	기술 계층 구조입니다. 선택한 기술에 기술 계층 구조가 없는 경우 구성요소가 기술 개요 페이지에 표시되지 않습니다.
기술 전문가	목록	없음	기술의 전문가 수준에 있는 모든 사용자입니다.
기술 범위	원형 차트	없음	기술의 전문 지식 수준이 서로 다른

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

제목	유형	소스 테이블	설명
			사용자의 수와 백분율입니다.

관리자 작업 공간에서 기술 개요에 액세스

스케줄링 애플리케이션 또는 Teams 애플리케이션을 사용하여 관리자 작업 공간에서 기술 개요에 액세스하여 기술 데이터를 분석합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_admin

이 태스크 정보
Teams 또는 교대조 일정 관리 애플리케이션을 사용하여 관리자 작업 공간에서 기술 개요에 액세스할 수 있습니다.

> **주:**
> 애플리케이션에서 보고서를 보려면 애플리케이션이 활성화 학습 동반 코칭 되어야 합니다. 이 응용 프로그램 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 현장 서비스용 워크포스 활성화.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. Teams 애플리케이션 또는 교대조 일정 애플리케이션에서 기술 개요에 액세스합니다.

결과
기술 개요에는 특정 기술에 대한 전문가 수 및 팀의 전체 기술 범위를 제공하는 데이터와 함께 사용자 및 작업에 할당된 기술 수와 같은 기술 데이터가 표시됩니다.

완료된 작업의 품질 평가

에이전트의 작업 해결 능력 또는 에이전트가 완료한 작업의 품질을 평가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_coaching.coach

이 태스크 정보
상호작용 또는 모든 작업 유형에서 평가를 생성할 수 있습니다.

수동으로 평가를 생성할 때 설문 조사를 추가할 수 있습니다. 또한 코칭 기회에 정의된 트리거 조건에 따라 코칭 평가가 생성되어 코치에게 할당됩니다.

코칭 기회에 설문 조사가 포함된 경우 설문 조사 및 평가를 받도록 선택할 수 있습니다. 설문 조사를 사용하여 교육생을 평가할 경우 설문 조사를 완료할 때 설문 조사의 점수가 자동으로 계산됩니다. 그런 다음 점수에 따라 평가 등급이 업데이트됩니다. 자세한 내용은 교육생 평가를 참조하십시오.

코칭 개요 화면에는 할당 그룹에 대한 지난 30일 동안 완료된 작업의 평균 품질이 표시됩니다.

- 도넛형 차트에는 다양한 완료 상태의 평가 수가 표시됩니다. 상태 중에서 하나를 선택하여 클릭하면 해당 상태의 모든 평가가 열립니다.
- 막대형 차트에는 코칭 기회에 의해 생성된 평가가 표시됩니다. 그래프의 데이터 중 아무 부분이나 클릭하면 평가를 확인할 수 있습니다.
- 표시기 데이터를 표시하는 그래프를 클릭하면 표시기에 대한 자세한 정보에 액세스할 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 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. 코칭( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 평가를 수행합니다.
4. 양식에서 에이전트 평가 필드에 내용을 입력합니다.

평가 양식

필드	설명
기회	코칭 평가와 관련한 코칭 기회입니다.
상태	평가의 상태입니다. ○ 오픈: 새 코칭 기회입니다. ○ 진행 중: 교육생이 교육받고 있습니다. ○ 해결됨: 교육생에게 코칭 프로그램 및 교육 모듈이 할당되었습니다. ○ 완료 종결: 평가가 해결되고 종결되었습니다. ○ 미완료 종결: 일반적으로 코칭 평가 기한이 만료되었기 때문에 평가가 종결되었지만 완료되지 않았습니다.
평가 등급	에이전트가 인시던트를 해결한 수준입니다. 코치가 교육생에 대한 설문 조사를 완료하면 코칭 애플리케이션은 이 필드를 자동으로 채웁니다.
추가 작업	교육생의 교육 성과 개선을 위해 코치가 추가 작업을 수행해야 하는지 확인합니다.
의견	평가에 대해 추가할 선택적 메모입니다.
코치가 수행하는 설문 조사	교육생에 대해 코치가 수행한 설문 조사입니다. 수동으로 평가를 생성하거나 코칭 기회에서 설문 조사가 없는 평가를 트리거할 때 평가에 대한 설문 조사를 추가할 수 있습니다. 코칭 기회가 평가를 트리거하고 설문 조사가 포함되어 있으면 설문 조사가 자동으로 평가에 추가되며 코치가 이를 변경할 수 없습니다.
학습자가 수행하는 설문 조사	코치에 대해 교육생이 수행한 설문 조사입니다.
기술 추가	평가가 완료되면 교육생 프로파일에 추가될 기술입니다. 이 필드를 선택하면 교육생의 프로파일에 없는 모든 기술과 기술 수준이 표시됩니다.
교육 추가	교육생에게 할당할 교육입니다. 과정 항목에서 학습 작업을 할당할 수도 있습니다.

5. 평가를 저장합니다.
   - 임시 평가를 완료하려면 저장을 클릭합니다.
   - 코칭 기회를 사용한 평가 생성을 완료하려면 평가 완료를 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.

현장 서비스용 워크포스을 사용하여 기술 관리

에이전트의 기술을 추가하거나 업데이트합니다. 에이전트가 할당된 작업을 완료하는 데 기술이 필요한 경우 예측 기술을 승인할 수 있습니다. 기술이 에이전트에 적용되지 않는 경우에는 거부할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기술을 위한 예측 인텔리전스 애플리케이션은 각 에이전트의 프로파일에 권장 기술을 표시합니다. 애플리케이션은 에이전트가 작업한 샘플 케이스를 사용하여 에이전트에게 기술을 권장합니다.

할당 그룹별로 그룹화된 모든 사용자에 대한 기술과 각 그룹의 전체 기술 범위를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. 코칭( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 기술 탭을 클릭합니다.
   팀의 각 에이전트에 대한 기술 수준과 할당된 모든 기술 목록을 볼 수 있습니다. 기술 및 기술 수준에 대한 자세한 내용은 기술 관리 를 참조하십시오.

   사용자, 그룹, 기술 유형, 기술 수준 또는 기술 범주를 기준으로 기술 매트릭스를 필터링할 수도 있습니다. 모든 사용자를 위한 기술을 보려면 필터를 재설정합니다.
4. 기술 또는 기술 수준을 추가합니다.
5. 예측 인텔리전스에서 권장하는 기술을 승인하거나 거부합니다.
   a. 기술 매트릭스에서 권장을 클릭하여 사용자의 기술을 승인하고 권장합니다.
   b. 상세 정보 탭에서 기술 승인 요청, 기술을 예측하는 데 사용한 샘플 케이스 해결 및 활동 스트림을 검토합니다.
   - 기술을 승인하려면 승인을 클릭합니다. 기술이 에이전트에 추가되고 최하위 기술 수준이 추가된 기술과 자동으로 연결됩니다. 요청 상태가 승인됨으로 변경되고 기술이 에이전트에 추 가됩니다.
   - 기술을 거부하려면 거부를 클릭합니다. 요청 상태가 거부됨으로 변경됩니다. 예측 인텔리전스는 사용자의 기술을 다시 권장하지 않으며 필드가 추가로 변경됩니다.
   - 추가 옵션( ) 아이콘을 클릭하고 저장을 선택합니다.

   애플리케이션은 기술을 사용자에게 할당합니다. 할당된 기술에 기술 수준이 없는 경우 애플리케이션은 사용자에게 기본 기술 수준을 추가합니다.

학습 동반 코칭

내부 및 외부 학습 컨텐츠로 에이전트를 교육하는 데 사용합니다 학습 동반 코칭 . 카탈로그에서 유사한 컨텐츠를 구성합니다. 학습 작업을 할당하고 완료를 추적합니다.

중요사항:
학습 동반 코칭은 ServiceNow# Store에서 학습 동반 코칭 애플리케이션을 활성화하면 사용할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 활성화하려면 현장 서비스용 워크포스 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.

학습 라이브러리 생성

카탈로그를 생성하여 관련 컨텐츠를 여러 범주로 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.catalog_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. Coaching( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 학습 탭을 클릭합니다.
4. 학습 라이브러리를 클릭하고 내 학습 라이브러리를 선택합니다.
5. 학습 라이브러리를 생성합니다.
   a. 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 제목 필드에 카탈로그의 고유한 이름을 입력합니다.
   c. 설명 필드에 카탈로그에 대한 설명을 입력합니다.
   d. 저장을 클릭합니다.

   주:
   카탈로그는 직접 또는 추가적으로 관리하는 모든 그룹에 표시됩니다.

6. 라이브러리에 코스 항목을 추가합니다.
   a. 컨텐츠 탭을 클릭합니다.
   b. 추가를 클릭합니다.
   c. 학습 코스 추가 팝업 창에서 카탈로그에 추가할 모든 코스 항목을 선택합니다.
   d. 추가를 클릭합니다.
   카탈로그에 코스 항목이 추가됩니다.

   주:
   추가한 코스 항목을 제거하려면 코스 항목을 선택하고 제거를 클릭합니다.

7. 라이브러리에 그룹을 추가합니다.
   a. 해당 그룹 탭을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 그룹 필드에서 카탈로그와 연결하려는 그룹을 선택합니다.
   d. 저장을 클릭합니다.

학습 작업 만들기

에이전트의 학습 작업을 생성하여 학습 활동을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.task_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.

이 태스크 정보
exclude_weekends_on_learning_task_due_date 시스템 속성을 사용하여 학습 작업 완료 기한에 주말을 포함하거나 제외할지 설정합니다. 자세한 내용은 현장 서비스용 워크포스 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. 코칭 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 학습 작업을 클릭하고 모든 작업을 선택합니다.
4. 학습 작업을 생성합니다.
   a. 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

이름	설명
할당 대상	학습 작업을 할당하려는 에이전트의 이름입니다.
코스 항목	에이전트가 완료해야 하는 코스입니다.
기한	에이전트가 코스를 완료해야 하는 날짜입니다. 기본값은 학습 작업을 생성한 후 5일입니다. 이 값은 코스 항목의 완료 기간(일) 필드에서 계산됩니다. 기한 필드가 다음과 같이 강조 표시됩니다. ▪ 녹색 - 작업 기한이 현재 날짜 이전인 경우. ▪ 노란색 - 작업 기한이 현재 날짜인 경우. ▪ 빨간색 - 작업 기한이 현재 날짜 이후인 경우.
카탈로그	학습 작업에 대한 코스 항목이 포함된 카탈로그입니다.

5. 저장을 클릭합니다.

내부 학습 컨텐츠 생성

에이전트가 새 컨텐츠를 학습하고 기술 세트를 향상할 수 있도록 내부 코스를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.content_creator

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. 코칭 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 학습 코스를 클릭하고 내부 코스를 선택합니다.
4. 내부 학습 코스를 생성합니다.
   a. 새 코스 만들기를 클릭합니다.
   b. 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.

학습 내부 콘텐츠

이름	설명
제목	코스의 이름입니다.
내부 소스	코스의 컨텐츠 유형입니다. 사용 가능한 코스 유형은 다음과 같습니다. ▪ URL - Youtube, Vimeo 또는 비디오 링크 ▪ 지식 문서 ▪ 자유 양식
완료 기간(일)	코스 완료에 필요한 일 수입니다. 기본값은 5로 설정됩니다.
코스 카탈로그	코스와 연결된 카탈로그입니다.
지식 문서	내부 소스가 지식 문서인 경우 문서를 선택합니다.
예상 기간	코스를 완료해야 하는 기간입니다. 예를 들어, 비디오의 경우 비디오의 길이입니다. 지식 문서의 경우, 기간은 문서 길이를 기준으로 예상됩니다.
설명	코스에 대한 설명입니다.

5. 저장을 클릭합니다.
6. 내부 컨텐츠에 기술을 추가합니다.
   a. 연결된 기술 탭을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 기술 필드에서 내부 컨텐츠와 연결하려는 기술을 선택합니다.
   d. 기술 수준 필드에서 선택한 기술의 기술 수준을 선택합니다.
   e. 저장을 클릭합니다.
7. 내부 컨텐츠에 학습 작업을 추가합니다.
   a. 학습 작업 탭을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 할당 대상 필드에서 이 학습 작업을 할당할 교육생을 선택합니다.
   d. 카탈로그 필드에서 학습 작업과 연결할 카탈로그를 선택합니다.
   e. 기한 필드에서 달력 아이콘을 클릭하고 교육생이 학습 작업을 완료할 날짜 및 시간을 선택합니다.
   f. 저장을 클릭합니다.

학습 동반 코칭에 외부 코스 추가

사용자가 외부 컨텐츠에서 기술을 얻을 수 있도록 하려면 Udemy, Pluralsight 또는 Cornerstone 같은 외부 소스의 코스를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.learning_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 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간.
2. 코칭 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 학습 탭을 클릭합니다.
4. 학습 코스를 클릭하고 외부 코스를 선택합니다.
5. 코스를 선택합니다.
6. 코스로 이동을 클릭합니다.

결과
외부 코스를 검토하고 학습할 수 있습니다.

현장 서비스용 워크포스용 모바일 환경

에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 모바일 장치에서 작업 주문 작업을 관리합니다. 연결 상태를 유지하고 실시간으로 정보에 액세스하여 신속하게 작업을 완료할 수 있습니다.

에이전트(sn_fieldservice_agent) 또는 관리자(sn_wfo_fsm.manager)는 모두 애플리케이션의 실시간 알림을 사용하여 문제에 대한 조치를 취할 수 있습니다.이렇게 하려면 먼저 Mobile 플러그인(com.sn_fsm_mobile)을 현장 서비스 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 관리의 모바일 환경 문서를 참조하십시오.

- 이 응용 프로그램을 시작하려면 의 Field Service 데이터에 연결지침을 따르십시오.
- 현장 서비스 에이전트는 오프라인 모드에서 예약된 작업 업데이트를 수신하고 일정에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 예약된 오프라인 캐싱 을 참조하세요.
- 수행할 수 있는 에이전트 및 관리자 작업에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 사용하여 작업 수행. 또한 를 통해 현장 서비스용 워크포스다음 테이블의 작업을 수행할 수도 있습니다.

에이전트 작업

에이전트 작업	작업	설명
교대조 교환 요청 승인 또는 거부	• 알림을 누릅니다. • 교대조 교환 요청을 승인하거나 거부합니다.	에이전트는 교대조 교환 요청이 승인 또는 거부되었다는 알림을 받습니다.

관리자 작업

관리자 작업	작업	설명
휴가 요청 승인 또는 거부	• 알림을 누릅니다. • 휴가 요청을 승인 또는 거부합니다.	에이전트는 휴가 요청이 승인 또는 거부되었다는 알림을 받습니다.
SLA를 위반한 중요하고 우선순위가 높은 작업 보기	알림을 누릅니다. 작업 기록이 나타납니다.	작업 기록을 검토하고 적절한 조치를 취합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 선형 자산 관리 현장 서비스 관리

에서 현장 서비스 관리특히 선형 자산 검사를 위한 작업 주문 및 작업 주문 작업을 생성하고 볼 수 있습니다. 이를 통해 자산의 상태를 체계적으로 평가하고 선형 자산의 신뢰성과 성능을 유지하는 데 필요한 조치를 취할 수 있습니다.

개시자, 한정자 및 디스패처는 CSM 및 FSM 구성 가능 작업 공간을 통해 액세스되는 서비스 위치 맵을 사용하여 선형 자산에 대한 작업 주문 및 작업 주문 작업을 생성하고 관리할 수 있습니다.

또한 에이전트는 에이전트 애플리케이션을 사용하여 선형 자산에 Now Mobile 대해 할당된 작업 주문 작업을 관리할 수 있습니다. 또한 유지관리, 수리 또는 기타 유형의 작업이 필요한 특정 세그먼트에 대한 작업 주문을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 애플리케이션을 사용하여 선형 자산에 모바일 에이전트 대한 작업 주문 작업 관리 문서를 참조하십시오.

맵을 사용하여 선형 자산에 대한 작업 주문 생성

선형 자산과 해당 세그먼트에 대한 작업을 추적하고 관리하기 위한 작업 주문을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_initiator 및 wm_dispatcher

이 태스크 정보

선형 자산에 대한 작업 주문을 생성하면 서비스 위치 맵에서 선형 자산의 형상을 활용하여 적절한 시작 및 종료 위치를 선택하거나 작업 위치를 정확하게 찾아낼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace.**.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 선택 작업 주문 〉 내가 만든 항목 을 클릭한 다음, 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 회사, 호출자 및 영향을 받는 **CI** 필드를 채웁니다.
5. 영향을 받는 선형 자산의 위치를 정의합니다.

   a. 자산 필드에서 자산 선택 아이콘( )을 선택하여 맵에서 영향을 받는 선형 자산 세그먼트를 검색합니다.

   b. 오버레이를 선택하여 맵에 지정된 유형의 선형 자산만 표시합니다.

   예를 들어, 거리와 도로만 표시하려면 도로를 선택할 수 있습니다.

   기본적으로 맵은 현재 서비스 위치를 로드하며, 이를 선형 자산의 작업 위치로 변경해야 합니다.

   c. 검색 주소 표시줄에 직장 위치를 입력합니다.
   맵에 원하는 영역이 표시되면 확대/축소 컨트롤을 사용하여 확대할 수 있습니다.
   선형 자산 세그먼트는 맵에 녹색 실선으로 표시됩니다.

   d. 여러 세그먼트 또는 단일 점 위치를 선택하여 선형 자산의 정확한 작업 위치를 정의합니다.

   - 선형 자산 자체에서 직접 시작 및 끝 위치를 선택하여 작업이 필요한 세그먼트를 지정하려면 선을 선택하고 마커를 드래그합니다.

     세그먼트를 선택하면 선택한 세그먼트 수에 따라 세그먼트 필드가 하나 또는 여러 개의 세그먼트 값으로 자동으로 채워집니다. 또한 시작 위치 및 끝 위치 필드가 선택한 세그먼트에 적합한 실제 위치 값으로 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.

- 선형 자산을 따라 특정 점 위치를 선택하거나 수행 중인 작업과 관련된 별도의 위치를 선택하려면 점을 선택합니다.

  선형 자산을 따라 특정 위치가 정확히 지정되면 위치 필드는 해당 특정 지점 위치에 대해 선택한 물리적 위치 값으로 자동으로 채워집니다.

e. 제출을 선택합니다.
Linear Work(선형 작업) 옵션이 나타나고 기본적으로 활성화됩니다. 시작 및 끝 위치도 선형 자산 세그먼트의 길이에 따라 자동으로 채워집니다.

6. 저장을 선택합니다.
양식이 닫히고 새로 만든 작업 주문 기록으로 자동 리디렉션됩니다.

7. 옵션: 영향을 받는 제품을 선택하여 선택한 영향을 받는 세그먼트의 총 수를 봅니다.

다음에 수행할 작업

새 작업 주문에 대한 작업 주문 작업을 생성합니다. 자세한 내용은 작업 주문 자격 부여 문서를 참조하십시오. 여러 작업 주문 작업을 생성하여 선형 자산 작업 주문에 대한 개별 작업을 추적하고 관리할 수 있습니다.

Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 사용하여 작업 수행

현장 서비스 에이전트와 관리자는 모바일 애플리케이션을 사용하여 어디서나 현장 서비스 작업을 관리합니다.

관련 정보

Now Mobile 에이전트 애플리케이션 구성

에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 작업 우선순위 지정

모바일 애플리케이션을 사용하여 작업을 수락하거나 거부하고, 자신에게 작업을 할당하고 그날의 일정을 계획하고, 작업 상세 정보, 일정 및 작업 위치를 보거나, 작업 주문 작업을 종결합니다.

작업 주문 작업 계획

모바일 앱을 사용하여 할당된 작업을 실행할 방법을 계획합니다. SLA을 액세스하여 우선순위를 정하고 앱에서 직접 고객에게 전화를 걸 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

이 태스크 정보

작업 목록은 각 작업 주문 작업에 대한 다음 정보를 표시합니다.

- 작업 주문 작업 번호.
- 작업 주문 작업의 간단한 설명.
- 작업 주문 작업이 실행 중인 대상 회사.
- 작업 주문 작업과 연결된 자산이 있는 경우에만 자산 세부정보가 나타납니다.
- 작업 주문 작업이 실행 중인 위치.
- 작업 주문 작업 상태.
- 작업 주문 작업이 실행될 예약된 시작 날짜와 시간.
- 작업 주문 작업의 경우, 상위 작업 주문에 계정이 있으면 작업 주문 화면에서 계정 세부정보로 이동하여 기본 연락처 세부정보, 관련 케이스, 자산, 계약, 권리를 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.

주:
로그인한 사용자가 작업 주문에서 계정 세부정보를 탐색하고 확인하려면 sn_customerservice.customer_data_viewer 역할이 있어야 합니다.

- 작업 주문 작업의 경우, 상위 작업 주문이 케이스에서 시작되었다면 작업 주문 화면에서 케이스 세부정보로 이동합니다.

주:
로그인한 사용자가 작업 주문에서 케이스 화면으로 이동하려면 case_viewer 역할이, 케이스 활동 스트림에 작업 메모와 코멘트를 추가하려면 sn_customerservice.proxy_contact 역할이 있어야 합니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 내 작업을 누릅니다.

주:
빠른 작업을 누르고 상태를 교대조 근무 중으로 업데이트하여 교대 근무 시간에 신원을 확인할 수 있습니다.

3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
목록은 다음 주가 끝나기 전에 시작하도록 예정된 모든 작업을 표시합니다.

주:
자산에 대한 모든 작업 주문을 볼 수도 있습니다.

4. 작업 주문 작업을 선택하여 작업에 대한 상세정보를 봅니다.
5. 옵션: 작업 주문 설명을 편집합니다.
   a. 오버플로우 아이콘을 누르고 편집을 선택합니다.
   b. 다음과 같이 합니다. 작업의 간단한 설명을 편집하려면 간단한 설명 필드를 누르고 필요한 편집 작업을 하고 뒤로 아이콘을 클릭하여 편집 화면으로 돌아갑니다.
   c. 작업 설명을 편집하려면 설명 필드를 누르고 작업에 대한 설명을 입력하고 뒤로 아이콘을 클릭하여 편집 화면으로 돌아갑니다.
   d. 다음 동작 중 하나를 수행합니다.
      - iOS 장치에서 제출을 누릅니다.
      - Android 장치에서 보내기 아이콘을 누릅니다.
6. 작업이 연결된 작업 주문에 대한 SLA를 봅니다.
   a. 작업 주문 번호를 누릅니다.
   b. 작업 주문을 선택하여 상세정보를 봅니다.
   c. '관련'을 탭합니다.
   d. 작업 **SLA**를 누릅니다.
   화면은 작업 주문과 관련된 모든 SLA를 표시합니다.

   왼쪽 상단에 있는 화살표를 눌러서 작업 주문으로 돌아갑니다.
7. 작업 주문에서 식별된 호출자에게 전화를 겁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 상세정보 탭을 선택합니다.

b. 호출자 필드에서 식별된 호출자를 선택합니다.

c. 호출자 기록을 왼쪽으로 살짝 밀고 호출을 클릭하여 전화를 겁니다.

왼쪽 상단에 있는 화살표를 눌러서 작업 주문으로 돌아갑니다.

관련 정보

Field Service Management SLA

모바일 장치가 오프라인일 때 작업 수행

지능형 작업 추천에 따라 자신에게 작업 할당

일정의 공백을 채울 수 있도록 사용 가능한 최상의 권장 작업을 자신에게 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
지능형 작업 권장 기능은 관리자가 지능형 작업 권장 플러그인을 현장 서비스 활성화한 경우에만 권장 사항 점수가 가장 높은 작업을 자동으로 추천합니다. 자세한 내용은 지능형 작업 권장 사항 활성화 문서를 참조하십시오.

에이전트는 에이전트 애플리케이션에 로그인 Now# Mobile 하여 권장 작업을 보고 작업을 자신에게 할당할 수 있습니다.

주:
지능형 작업 권장 사항은 일정이 잠긴 작업 주문 작업을 제외합니다.

프로시저

1. 에이전트 애플리케이션으로 Now Mobile 이동합니다.

2. 내 작업을 누릅니다.

3. 내 작업 섹션에서 추가 작업(⋮) 아이콘을 누르고 권장 작업을 선택합니다.

4. 시작 시간 및 종료 시간 필드에 자유 시간을 표시합니다.
시스템이 자동으로 기본 종료 시간을 시작 시간 이후 2시간으로 선택합니다. 필요한 경우 종료 시간을 변경할 수 있습니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과
권장 사항 점수가 가장 높은 작업이 자동으로 할당됩니다.

일정 계획 수립

특정 날짜에 실행될 작업뿐만 아니라 개인 이벤트를 보고 해당 일의 일정을 계획합니다. 자신의 이벤트를 추가하고 팀 구성원에게 사용자의 가용성을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

이 태스크 정보
현재 날짜부터 자신에게 할당된 모든 활성 작업에 대한 일정과 개인 이벤트를 볼 수 있습니다. 또한 최근 7일 내에 종결된 작업을 볼 수 있습니다.

작업 목록은 각 작업 주문 작업에 대한 다음 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.

- 작업 주문의 간단한 설명.
- 작업 주문 작업 번호.
- 작업 주문 작업을 실행해야 하는 예약된 시작 시간과 종료 시간.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 일정 애플릿을 엽니다.
4. 달력에서 날짜를 선택합니다.
   해당 날짜에 실행되어야 하는 작업 주문 작업과 개인 이벤트가 달력 아래에 표시됩니다.
5. 작업을 선택하여 해당 작업에 대한 모든 상세정보를 봅니다.
6. 개인 이벤트를 추가하거나 편집합니다.
   a. 추가 작업(⋮) 아이콘을 누르고 이벤트 생성을 선택합니다.
   b. 다음 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	이벤트의 이름입니다.
유형	일정 항목의 유형입니다.
표시 형식	다음 중 하나로 일정의 이벤트를 표시합니다. ▪ 통화 중 ▪ 사용 가능 ▪ 미정 ▪ 당직
시작 시간	이 이벤트의 시작 날짜와 시간입니다.
종료 시간	이 이벤트의 종료 날짜와 시간입니다.
반복	반복되는 이벤트의 빈도입니다. 사용 가능한 옵션: ▪ 없음 ▪ 매일 ▪ 주중 매일(월-금) ▪ 주말마다(토, 일) ▪ 매주 월, 수, 금 ▪ 매주 화 목

   c. 제출을 클릭합니다.

할당되지 않은 작업 선택

사용할 수 있는 경우 자신에게 작업을 할당할 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
작업 주문 작업이 보류 중인 디스패치 상태에 있어야 합니다.

필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. 에이전트 애플리케이션으로 Now Mobile 이동합니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 그룹 작업 애플릿을 엽니다.
4. 원하는 작업 주문 작업을 선택합니다.
5. 추가 작업(⋮) 아이콘을 누르고 나에게 할당을 선택합니다.

결과
작업이 할당되었다는 알림을 수신합니다.

작업 경로 최적화

작업 위치로 가는 최적의 경로를 가져오고 작업 맵을 사용하여 해당 위치로 이동합니다. 현재 주에 대해 자신에게 할당된 작업의 위치를 보고 앱을 사용하여 현재 날짜의 작업을 실행하기에 최적의 경로를 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
작업 주문 작업은 다음 정보를 표시합니다.

- 작업 주문 작업 번호.
- 작업 주문 작업 상태.
- 작업 주문의 간단한 설명.
- 작업 주문 작업을 실행해야 하는 시작 날짜와 시간.

필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. 에이전트 애플리케이션으로 Now Mobile 이동합니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 작업 맵 애플릿을 엽니다.
   작업 주문 작업 기록은 실행되어야 하는 순서대로 맵 하단에 표시됩니다.
4. 작업 기록을 왼쪽 또는 오른쪽으로 살짝 밀어 현재 주의 각 작업과 맵상의 그 위치를 봅니다.
5. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

작업 주문 작업 수락 또는 거부

자신에게 할당된 작업 주문 작업을 수락합니다. 예를 들어, 필요한 기술을 가지고 있지 않거나 필요한 시간에 사용할 수 없는 경우, 작업을 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

다른 작업 주문 작업과 달리, 선형 자산과 관련된 작업 주문 작업의 작업 카드에는 시작 및 종료 위치 상세 정보가 포함됩니다. 이 정보를 통해 에이전트는 작업이 선형 자산과 관련이 있음을 식별하고 작업을 실행하는 동안 집중해야 하는 세그먼트를 명확하게 이해할 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

다음에 수행할 작업

에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 작업에 대한 작업을 시작합니다.

작업 주문 작업에 대한 작업 시작

작업 현장으로 이동을 시작하는 시간과 작업을 시작하는 시작을 모두 기록할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

이 태스크 정보

관리자는 *wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before* 시스템 속성을 구성하여 작업 알림이 전송되기 전 경과 시간(분)을 설정할 수 있습니다. 기본적으로 작업 시작 시간 45분 전에 알림을 받습니다.

관리자는 Studio에서 푸시 알림을 활성화할 수 있습니다. 푸시 알림 설정에 대한 자세한 내용은 모바일 푸시 알림을 참조하십시오.

프로시저

1. 에이전트 애플리케이션으로 Now Mobile 이동합니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 작업 섹션에서 모두 보기를 클릭합니다.
4. 시작하려는 작업 주문 작업을 선택합니다.
   수락됨 상태의 작업에 대해서만 작업을 시작할 수 있습니다.
5. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

결과

작업 주문 작업에서 다음 필드가 업데이트됩니다.

- 작업 주문 작업의 상태가 진행 중 으로 변경되어 작업이 활발하게 진행 중임을 반영합니다.
- 실제 작업 시작 필드가 현재 시스템 시간으로 자동 업데이트되어 작업의 시작을 표시합니다.
- 실제 이동 기간 필드는 시스템에서 자동으로 계산됩니다. 수동으로 설정하지 않는 한, 실제 이동 시작 과 실제 현장 도착 타임스탬프 사이의 시간 차이를 측정합니다.
- 체크인을 건너뛰면 실제 현장 도착 시간이 실제 작업 시작 날짜 시간으로 자동으로 채워집니다.
- 작업의 이동 기간에 대해 생성된 시간 카드는 작업한 시간 관련 목록 아래에 저장됩니다. 이렇게 하면 작업 위치까지 이동하는 데 소요된 시간이 기록됩니다.
- 시스템 속성인 work.management.allow.auto.timecard 및 work.management.allow.travel.task.timecard 를 활성화하면 시간 카드가 자동으로 생성됩니다. 이러한 시간 카드에는 작업의 이동 시간을 포함하여 작업에 대한 작업 기간이 캡처됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

모바일 장치에서 알림 관리

작업 주문 작업에 대한 질문서 작성

영업 기회 창출

다크 모드 활성화

기본값이 너무 밝은 경우 눈의 피로를 완화하기 위해 어두운 모드를 모바일 에이전트 켜십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 를 모바일 에이전트엽니다.
2. 설정을 누릅니다.
3. '모양'을 탭합니다.
4. 어두운 테마를 탭합니다.

영업 기회 창출

에이전트 애플리케이션을 사용하여 현장 서비스 방문 중에 식별된 서비스, 제품 또는 자산에 Now Mobile 대한 판매 기회를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_technician_sales_write

이 태스크 정보

- 현장 서비스(com.snc.fsm_technician_sales) 플러그인을 사용한 기술자 주도 판매 및 기회 관리 애플리케이션(com.sn_l2c_oppty_mgmt) 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다.
- wm_technician_sales_write 역할을 사용하면 작업을 시작하기 전이나 작업이 진행 중일 때 기회를 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 에이전트 애플리케이션으로 Now Mobile 이동합니다.
2. 영업 기회를 생성합니다.
   기회 생성 양식이 나타나면 몇 개의 필드가 자동으로 채워집니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기회 생성

필드	설명
간단한 설명	기회에 대한 간략한 설명을 입력합니다.
작업 주문 작업	기회가 작업 주문 작업을 기반으로 하는 경우 작업 주문 작업 번호가 자동으로 채워집니다. 이 필드는 작업 주문 작업이 없는 기회를 생성하는 옵션으로 됩니다.
계정	고객 계정 참조를 입력합니다.
접촉 창구	고객 연락처 참조를 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.

필드	설명
판매 주기 유형	판매 주기 유형(예: Newcust, Renew, Upsell)을 입력합니다. 기본값은 상향 판매입니다.
스테이지	기회의 스테이지를 입력합니다(예: 검증, 개발, 제안, 협상, 수주 완료, 수주 완료, 실패 종결). 기본값은 Qualify입니다.
평가 등급	등급을 설정합니다(예: 최고 등급의 경우 뜨거움). 기본값은 Hot입니다.
호출 허용됨	통화를 허용하는 옵션입니다. 기본적으로 이 옵션은 사용하도록 설정되어 있습니다.
이메일 허용됨	이메일을 허용하는 옵션입니다. 기본적으로 이 옵션은 사용하도록 설정되어 있습니다.
공유 허용됨	공유를 허용하는 옵션입니다. 기본적으로 이 옵션은 사용하도록 설정되어 있습니다.

4. 제출을 누릅니다.
   영업 기회가 만들어지고 판매 탭에 나타납니다. 작업 주문 작업과 연결된 경우 관련 탭에도 표시됩니다.
5. 영업 기회에 제품을 추가합니다.

   a. 생성된 기회에서 라인 추가 를 탭합니다.

   b. 제품 오퍼링 필드에서 제품을 선택합니다.

   c. 수량 필드에 수량을 입력합니다.

   d. 측정 단위에서 단위를 선택합니다.

   e. 제출을 누릅니다.
      기회에 제품 라인 항목이 추가됩니다.

결과

관련 탭에서 기회를 탭하여 라인 항목의 상세 정보 및 활동 스트림을 확인합니다.

영업 기회 보기

에이전트 애플리케이션을 사용하여 판매 기회를 보고, 정렬하고, 필터링합니다 Now Mobile .

시작하기 전에

필요한 역할: wm_technician_sales_write

이 태스크 정보

- 현장 서비스(com.snc.fsm_technician_sales) 플러그인을 사용한 기술자 주도 판매 및 기회 관리 애플리케이션(com.sn_l2c_oppty_mgmt) 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다.
- wm_technician_sales_write 역할을 사용하면 영업 데이터에 액세스하고 관리하여 체계적으로 유지하고 가장 관련성이 높은 기회에 집중할 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. 에이전트 애플리케이션으로 Now Mobile 이동합니다.
2. 판매 탭을 탭합니다.

   주:
   판매 탭이 보이지 않으면 추가 ☰ 아이콘을 클릭합니다.

   기회 목록이 나타납니다.
3. 옵션: 기회를 정렬하려면 정렬 기준을 누르고 필요한 옵션을 선택합니다.
   기회 목록은 선택한 옵션을 기준으로 정렬되어 나타납니다.
4. 특정 기준에 따라 기회를 필터링하려면 ⚙ 아이콘을 클릭하고 필터 기준을 입력합니다.
5. 적용을 누릅니다.
   기회 목록은 선택한 기준에 따라 필터링됩니다.

작업 주문 작업에 대한 질문서 작성

작업 주문 작업과 연관된 질문에 답변을 작성하고 나중에 참조하기 위해 응답을 저장합니다. 예를 들어, 복구하기 전에 장비의 상태를 확인하기 위한 질문서를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
해당 작업에 질문서를 사용할 수 있게 되면 작업 주문 작업에서 질문서를 볼 수 있습니다. 질문서를 만들고 작업 주문 또는 작업 주문 작업과 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 작업 주문 질문서를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 작업 섹션에서 모두 보기를 누릅니다.
4. 질문서를 작성할 작업 주문 작업을 선택합니다.
5. 화면 하단의 질문서 사용 버튼을 누릅니다.
6. 예정 탭에서 답변 준비가 된 질문서를 선택합니다.
   질문서가 필수인 경우에는 질문서를 완료할 때까지 작업을 닫을 수 없습니다.
7. 시작하기를누르고 질문서의 각 질문에 대답합니다.
8. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   제출된 질문서는 완료 탭에 나타납니다.

에이전트 애플리케이션에서 **Now Mobile** 타임시트 사용

모바일 장치에서 타임시트에 액세스하고 관리할 수 있습니다.

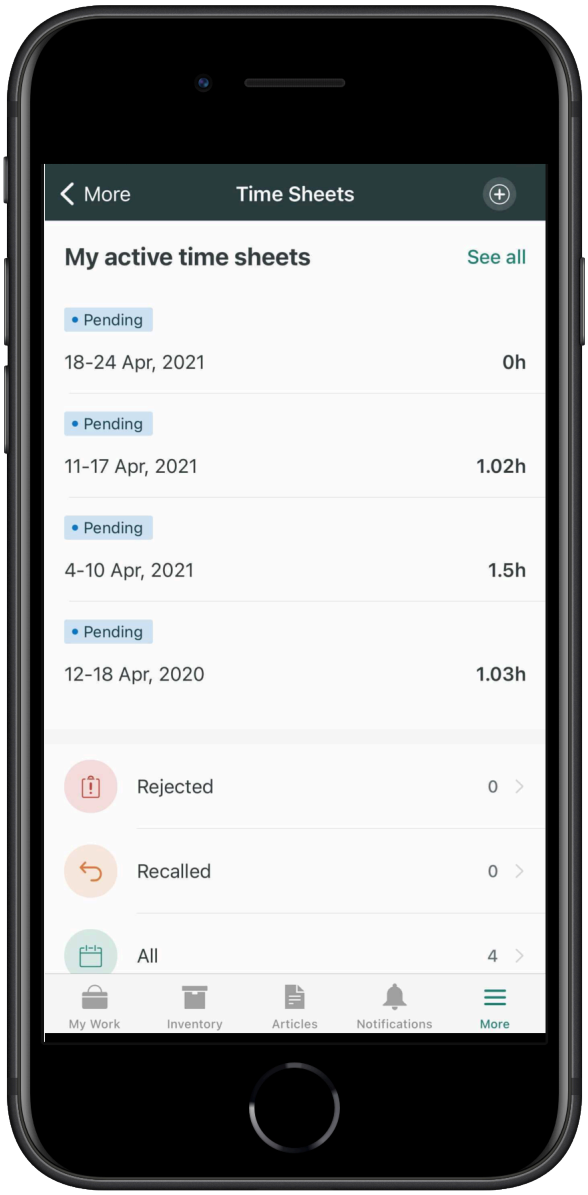
모바일 타임시트 플러그인(sn_mtimesheet)을 설치한 후에는 타임시트를 사용하여 모바일 장치에서 시간 카드를 만들고, 보고, 편집하고, 메모를 입력하고, 제출할 수 있습니다. 승인, 거부 또는 회수된 모든 타임시트 또는 시간 카드를 볼 수도 있습니다.

기능

작업표는 다음과 같은 기능을 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.

- 타임시트 생성
- 시간 카드 생성
- 시간 카드에 시간 로그
- 특정 시간 카드에 대한 주별 시간 업데이트
- 시간 카드에 메모 추가
- 타임시트 제출
- 시간 카드 제출



타임시트 생성

타임시트를 ServiceNow Agent 생성하여 모바일 앱에서 주어진 주의 모든 시간 카드를 그룹화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: wm_agent

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 오른쪽 하단 모서리에 있는 더 보기 버튼을 누릅니다.
3. 오른쪽 위 모서리에 있는 더하기 아이콘을 누릅니다.
4. 타임시트를 생성할 날짜 선택 필드에서 타임시트가 생성되는 주의 시작 날짜를 선택합니다.
5. 앞으로 이동 아이콘을 누릅니다.

다음에 수행할 작업
타임시트에 시간 카드를 추가합니다.

근무 시간을 기록할 시간 카드 추가

시간 카드를 생성하여 모바일 앱을 통해 ServiceNow Agent 근무 시간을 기록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 타임시트 탭을 누르고 타임시트를 엽니다.
3. 오른쪽 상단 메뉴를 탭하면 더 많은 옵션을 볼 수 있습니다.
4. 작업 관련 또는 비작업 관련 시간 카드를 추가합니다.
5. 타임시트의 작업을 누르고 해당 일수 동안 작업한 시간을 입력하여 시간 카드에 시간을 기록합니다.
6. 타임시트 제출을 탭합니다.

타임시트에서 시간 카드 관리

시간 카드 제출 또는 삭제 또는 메모 보기와 같은 작업을 수행하여 에이전트 모바일 앱에서 시간 카드를 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 타임시트 탭을 누르고 타임시트를 엽니다.
3. 일주일 내내 탭에서 시간 카드에 대한 작업 메뉴를 누릅니다.
4. 시간 카드를 관리합니다.

에이전트 애플리케이션을 사용하여 **Now Mobile** 인벤토리 관리

현장 서비스 에이전트는 현재 및 미래의 작업 주문 작업을 위해 다른 에이전트 또는 창고에서 부품을 찾고, 요청하고, 이전할 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.

관련 정보

고급 부품 소싱 구성요소

소비재 및 비소비재 모델

인벤토리 추적

위치를 기준으로 사용 가능한 부품이 있는 재고 보관실을 표시하는 맵을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
에이전트는 개인 재고 보관실, 동료의 재고 보관실 및 창고에서 부품을 검색하여 작업 주문 작업을 완료할 수 있습니다. 재고 보관실 위치 정보는 자산 맵 화면에 대화형 맵 및 카드 형태로 나타납니다. 다음 아이콘을 사용하여 재고 보관실 위치 사이를 이동할 수 있습니다.

- 방향 아이콘(.)을 사용하여 로그인한 사용자의 위치를 표시하고 방향 표시 아이콘(.)을 사용하여 재고 보관실 위치 사이를 이동할 수 있습니다.
- 목록 뷰에서 재고 보관실을 보려면 위치 목록 아이콘(List.)을 사용하고 맵 뷰에서 재고 보관실을 보려면 위치 맵 아이콘(Map)을 사용합니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 인벤토리를 누릅니다.
3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

결과
재고 보관실 위치 정보는 자산 맵 화면에 대화형 맵 및 카드 형태로 나타납니다. 원하는 재고 보관실을 선택하고 인벤토리를 요청할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
인벤토리 요청

인벤토리 요청

재고가 부족해지거나 특정 작업 주문에 부품이 필요한 경우 인벤토리를 요청합니다.

동료의 재고 보관실 또는 창고에서 부품을 요청할 수 있습니다. 피어 에이전트에서 부품을 요청하면 부품을 요청한 동료 에이전트로 모바일 알림이 전송됩니다. 동료 에이전트는 재고 보관실의 부품 가용성에 따라 요청을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 창고에서 부품을 요청하면 이전 주문이 자동으로 생성됩니다.

다음 두 가지 방법으로 인벤토리를 요청할 수 있습니다.

- 부품 요구 사항 작성: 작업 주문 작업의 컨텍스트와 함께 또는 컨텍스트 없이 단일 부품을 선택하고 요청합니다.
- 부품 요청 만들기: 하나 또는 여러 재고 보관실에서 직접 또는 기존 부품 요구사항에 따라 여러 부품을 선택하고 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.

관련 정보

인벤토리 추적

동료 에이전트의 파트 요청 수락 또는 거부

요청된 파트의 이전 주문 라인 보기

단일 파트 요청

재고 보관실에서 결함이 있는 부품을 발견하거나 재고가 소진된 경우 부품을 받기 위한 부품 요구 사항을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보

작업 주문 작업의 컨텍스트와 함께 또는 컨텍스트 없이 부품 요구 사항을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 부품을 요청하고 소싱합니다.
3. 모델을 누릅니다.
4. 부품 모델을 선택합니다.
5. 옵션: 부품 요구 사항을 작업 주문 작업과 연결하려면 작업 주문 작업을 선택합니다.
6. 옵션: 선택한 부품 모델의 대체를 보려면 대체품 검색을 선택합니다.
7. 필요한 수량 필드에 작업을 완료하는 데 필요한 부품의 총 수량을 입력합니다.
8. 요청 날짜 필드에 모든 부품이 제공되어야 하는 날짜를 입력합니다.
9. 필수 옵션을 활성화하여 작업 주문 작업을 수행하는 데 필요한 부품을 지정합니다.
10. 제출을 누릅니다.
    부품 요구 사항이 생성될 때 메시지가 나타납니다
11. 부품 요구 사항 목록 화면으로 다시 이동하여 부품 요구 사항 카드를 누릅니다.
12. 부품 찾기를 눌러 특정 부품을 찾습니다.

    주:
    개인 재고 보관실에서 부품을 사용할 수 없는 경우 즉시 14단계로 이동합니다.

13. 재고 보관실에서 이미 사용할 수 있는 부품을 소싱합니다.
    - 나중에 사용하기 위해 파트를 예약하려면 이 파트 예약을 누릅니다.
    - 다른 재고 보관실에서 부품을 소싱하려면 다시 소싱을 누르고 14-19단계를 수행합니다.
14. 옵션: 선택한 부품 모델의 대체를 보려면 대체품 검색을 선택합니다.
15. 반경 필드에 반경을 킬로미터 단위로 입력하여 지정된 거리 이내에서 부품을 검색합니다.
    시스템은 현재 위치를 소스 위치로 사용하고 지정된 반경 내에서 부품을 검색합니다.
16. 다음 아이콘을 누릅니다.
    재고 보관실 위치는 대화형 맵에 나타나고 자산 맵 화면에도 카드로 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.

주:
부품 정보 카드에는 피어 에이전트의 프로파일 및 모바일에서 다음 옵션이 활성화된 경우 마지막으로 알려진 피어 에이전트 위치가 포함됩니다.

- 피어 에이전트 프로파일의 지리적 위치 추적 옵션은 정보 카드에서 부품 상세 정보와 마지막으로 알려진 위치를 볼 수 있는지 여부를 제어합니다. 자세한 내용은 에이전트 위치 문서를 참조하십시오.
- 동료 에이전트의 모바일 장치 및 Now Mobile 에이전트 앱에 있는 옵션입니다`Location Tracking`.

17. 부품을 받을 재고 보관실을 누르고 부품 소싱을 누릅니다.
18. 소싱된 부품을 전송할 재고 보관실을 선택합니다.
예를 들어, 부품을 재고 보관실로 받아야 하는 경우 개인 재고 보관실을 선택합니다.
19. 수량 필드에 작업을 완료하는 데 필요한 부품의 수량을 입력합니다.
20. 다음 아이콘을 누릅니다.
21. 인벤토리 화면으로 다시 이동합니다.

결과

- 특정 작업 주문 작업에 대해 부품을 요청한 경우 부품 요구 사항 및 이전 주문 관련 목록이 작업 주문 작업 양식에서 자동으로 업데이트됩니다.
- 이전 주문 라인은 창고에서 부품을 요청할 때 생성됩니다.
- 현장 서비스 Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] 플러그인이 활성화되고 `Create part requests for part requirement sourcingUse part request approvals` 속성이 활성화된 경우 다음 기록을 볼 수 있습니다.
  - 지정된 파트 요구사항에 대해 상태가 진행 중 이고 파트 요청 라인이 요청됨 상태로 파트 요청이 작성됩니다. 요청 상태를 보려면 인벤토리 > 내 요청으로 이동합니다.
  - 요청된 부품에 대해 RITM(임시 부품 요청) 기록이 생성되고 에이전트에게 모바일 알림으로 전송됩니다. 속성이 비활성화되었거나 창고에서 부품을 요청한 경우 이전 주문이 자동으로 초안 상태로 생성됩니다.

여러 파트 요청

작업 주문 작업이 있는지 여부에 관계없이 단일 또는 여러 재고 보관실에서 여러 부품을 동시에 요청하고 소싱합니다.

시작하기 전에
Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] 플러그인을 현장 서비스 활성화해야 합니다. 플러그인을 활성화하는 단계에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Field Service Management 활성화.

필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
내 작업**(My work)** 및 인벤토리**(Inventory)** 화면에서 직접 또는 기존 부품 요구사항에서 가져와 필요한 수량을 포함하는 부품 요청을 생성할 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:

- 부품 검색 기준 속성에 정의된 값을 기준으로 재고 보관실에서 부품이 검색됩니다. 자세한 내용은 고급 부품 소싱 구성요소 문서를 참조하십시오.
- 현재 위치는 소스 위치로 간주되며 프로파일의 최대 부품 검색 반경 및 거리 단위 에 언급된 반경의 재고 보관실을 검색합니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 작업 주문 작업의 유무에 관계없이 또는 자체 요청 또는 부품 요구사항 목록에서 부품을 요청합니다.
3. 요청된 부품을 받을 재고 보관실을 선택합니다.
   예를 들어, 작업 주문 작업을 완료하기 위해 부품이 필요한 경우 개인 재고 보관실을 선택합니다.
4. 제출을 선택합니다.
   부품 요청은 초안 상태로 작성됩니다.
5. 부품 추가를 탭합니다.
6. 직접 또는 부품 요구사항에서 부품 요청에 부품을 추가합니다.
7. 제출을 선택합니다.
   필요한 파트로 파트 요청 라인이 생성됩니다.
8. 뒤로 아이콘을 눌러 부품 요청 목록 화면으로 이동합니다.

   주:
   관리자는 에이전트를 대신하여 재고 보관실을 직접 선택하고 부품을 가져올 수 있습니다.
9. 사용 가능한 재고 보관실에서 부품을 찾습니다.
   - 특정 부품을 찾으려면 부품 찾기를 탭합니다.
   - 모든 부품을 찾으려면 모두 찾기를 탭합니다.

   주:
   개인 재고 보관실에 부품이 있는 경우 이 부품 예약 옵션을 사용하여 부품을 예약할 수 있습니다.

   부품이 있는 재고 보관실 위치는 대화형 맵과 재고 보관실 맵 화면의 재고 보관실 정보 카드에 나타납니다.
10. 부품을 받을 재고 보관실을 선택합니다.
11. 재고 보관실 확인을 탭합니다.
    선택한 재고 보관실에서 부품이 요청되었음을 확인하는 성공 메시지가 나타납니다.

결과

- 파트 요청 상태가 진행 중으로 변경되고 파트 요청 라인이 요청됨으로 변경됩니다. 요청 상태를 보려면 인벤토리 > 내 요청으로 이동합니다.
- 속성이 활성화된 경우 `Use part request approvals` 파트 요청은 파트를 요청한 동료 에이전트로 전송됩니다. 자세한 내용은 고급 부품 소싱 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.

- 요청된 부품에 대해 RITM(임시 부품 요청) 기록이 생성되고 에이전트에게 모바일 알림으로 전송됩니다. 속성이 비활성화되었거나 창고에서 부품을 요청한 경우 이전 주문이 자동으로 초안 상태로 생성됩니다.
- 특정 작업 주문 작업에 대해 부품을 요청한 경우 부품 요청 및 이전 주문 관련 목록이 작업 주문 작업 양식에서 업데이트됩니다.

동료 에이전트의 파트 요청 수락 또는 거부

동료 에이전트로부터 받은 부품 요청을 검토합니다.

시작하기 전에

- Advanced Parts Sourcing(com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) 플러그인을 현장 서비스 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 관리용 추가 플러그인 문서를 참조하십시오.
- *Use part request approvals* 동료 에이전트로부터 부품 요청을 받을 수 있도록 속성을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.
- *Notifications* 모바일 장치에서 에이전트 Now Mobile 앱을 활성화해야 피어 에이전트로부터 모바일 푸시 알림을 받을 수 있습니다.

필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.

   팁:

   재고를 알고 있고 요청을 즉시 거부할지 또는 수락할지 여부는 표시되는 알림에서 수락 또는 거부를 선택하여 직접 거부할 수 있습니다.

2. 푸시 알림을 누릅니다.

   주:
   푸시 알림에 액세스할 수 없는 경우 Inventory(인벤토리)를 눌러 요청에 액세스한 다음 **Part requests**(부품 요청) 섹션에서 **Requested from** me(나로 요청됨)를 누릅니다.

3. 개인 재고 보관실의 부품 가용성을 확인하고 부품 요청을 수락 또는 거부할지 결정합니다.

결과

- 요청을 수락하면 부품 요청 기록 상태가 승인됨으로 변경되고 요청된 현장 서비스 에이전트에게 모바일 알림이 전송됩니다. 다음과 같이 이전 주문 라인이 만들어집니다.
  - 소비재 부품의 경우 요청된 모든 부품에 대해 하나의 이전 주문 라인만 작성됩니다.
  - 하드웨어의 경우 요청된 파트의 각 자산에 대해 하나의 이전 주문 라인이 만들어집니다.
- 요청을 거부하면 부품 요청 기록 상태가 거부됨으로 변경되고 요청된 현장 서비스 에이전트에게 모바일 알림이 전송됩니다. 거부된 파트 요청을 다시 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 다른 재고 보관실에서 거부된 파트 요청 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

- 요청된 파트의 이전 주문 라인 보기
- 다른 재고 보관실에서 거부된 파트 요청

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

부품 픽업

실제로 픽업되기를 기다리는 모든 자산에 대한 이전 주문의 요약된 목록을 볼 수 있습니다.

부품 요청에 대한 부품 선택

동료 에이전트에게 요청한 픽업 준비가 된 부품을 픽업한 다음 이전 주문 라인을 닫습니다.

시작하기 전에

Advanced Parts Sourcing 플러그인(com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing)을 현장 서비스 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 관리용 추가 플러그인 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 인벤토리를 누릅니다.
3. '내 요청'을 탭합니다.
4. 이전 주문을 보려는 부품 요청을 누릅니다.
5. 선택한 파트 요청의 이전 주문 탭을 누릅니다.
6. 부품을 픽업할 이전 주문을 선택합니다.
7. 픽업 확인을 탭합니다.

결과

픽업 및 이전 주문이 완료되었음을 알리는 메시지가 나타납니다. 이전 주문 라인 상태가 배달됨으로 변경됩니다.

부품을 선택하여 작업 완료

작업 현장에 있는데 작업을 완료하기 위해서는 누락된 부품이 필요한 경우, 사용 가능한 재고 보관실에서 부품을 이전하여 부품을 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 수신할 부품을 탭합니다.
3. 선택할 부품을 누르고, 왼쪽으로 살짝 밀고, 집하 확인을 선택합니다.
   부품의 소싱 단계가 나타납니다. 부품이 수령됨 또는 운송 중 단계에 있는 경우 픽업을 확인할 수 있습니다.
4. 픽업 확인을 선택합니다.

결과

소싱 단계가 제공됨으로 이동하고 부품이 사용자의 재고 보관실에 추가되고 사용 가능으로 표시됩니다.

다른 재고 보관실에서 거부된 파트 요청

다른 재고 보관실에서 동료 에이전트에 의해 거부된 부품을 요청합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_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

동료 에이전트가 단일 또는 여러 부품에 대한 요청을 거부한 경우 부품 요청은 부분적으로 거부되거나 거부됩니다. 거부된 부품 요청을 확인하고 다른 재고 보관실에서 다시 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 인벤토리를 누릅니다.
3. '내 요청'을 탭합니다.
4. 상태가 거부됨 또는 부분 거부됨인 파트 요청을 누릅니다.
5. 파트 탭에서 거부된 파트를 누릅니다.
6. '요청'을 다시 탭합니다.
7. 다시 요청 화면에서 거부된 파트를 선택하고 제출을 누릅니다.

결과

부품 요청은 초안 상태로 작성됩니다.

다음에 수행할 작업

작성된 부품 요청에 대한 부품을 소싱할 수 있습니다. 자세한 내용은 인벤토리 요청 문서를 참조하십시오.

중복 파트 요청

중복 부품 요청을 작성하여 과거에 요청한 것과 동일한 부품 목록을 요청합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 인벤토리를 누릅니다.
3. 내 요청을 누르고 복제할 부품 요청을 선택합니다.
4. 추가 작업(⋮) 아이콘을 누르고 중복 요청을 선택합니다.

결과

파트 요청 라인 항목이 중복된 요청에 추가됩니다.

요청된 파트의 이전 주문 라인 보기

요청한 부품의 모든 이전 주문 라인을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

이 태스크 정보

이전 주문은 필요한 부품을 재고 보관실 간에 또는 에이전트가 수령할 수 있는 위치로 이동합니다. 이전 주문 라인은 다음과 같이 생성됩니다.

- 소비재 부품의 경우 요청된 모든 부품에 대해 하나의 이전 주문 라인만 작성됩니다.
- 하드웨어 또는 비소모품 부품의 경우 요청된 부품의 각 자산에 대해 하나의 이전 주문 라인이 만들어집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 이전 주문을 봅니다.

다음에 수행할 작업
부품 요청에 대해 동료 에이전트로부터 부품을 픽업할 수 있습니다. 자세한 내용은 부품을 선택하여 작업 완료 및 부품을 선택하여 작업 완료 문서를 참조하십시오.

드롭오프할 부품의 일정표를 보고 추적

개인 재고 보관실에서 다른 재고 보관실로 자동 전송하도록 예약한 부품을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

이 태스크 정보
자동 전송을 위한 이전 주문 라인이 초안 또는 요청됨 상태여야 합니다. 이전 주문 라인 단계에 대한 자세한 내용은 자산 관리에 대한 이전 주문을 참조하십시오.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 수신할 부품을 탭합니다.
   자동 전송으로 예약한 부품의 목록을 볼 수 있습니다.

   자산 반납에 대한 자세한 내용은 자산 반납을 참조하십시오.

선택한 자산에 대한 모든 작업 주문 분석

자산을 스캔하여 작업 기록과 예정 작업 주문을 봅니다. 또한 자산에 대한 작업 주문을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 내 작업 탭의 맨 위에 있는 자산 조회를 누릅니다.
3. 바코드 아이콘을 누르고 자산을 스캔합니다.
4. 자산 기록을 누릅니다.
5. 다음 중 하나를 수행합니다.

모바일 장치에서 작업 주문 작업에 대한 자산 추적

작업 주문 작업을 실행하는 데 사용한 자산 또는 모바일 장치에서 에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 제거하거나 교체한 자산의 상태를 추적합니다. 작업 위치에서 작업을 수행할 때 이러한 자산의 상태를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
이 절차를 수행하려면 작업 주문 작업이 수락됨 또는 진행 중 상태여야 합니다.

필요한 역할: wm_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

자산 사용을 기록하면 다음 작업이 수행됩니다.

- 부품 사용 화면은 인벤토리의 예약 부품 및 사용 가능한 부품 목록에 자산을 표시하고 상태를 재고 있음 으로, 하위 상태를 예약 됨 및 사용 가능으로 표시합니다.
- 부품 제거 목록에는 부품의 상태가 재고 있음 이고 하위 상태가 결함 있음인 경우 작업 중인 작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대한 모든 회사 및 위치에 대한 자산이 표시됩니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. My Tasks(내 작업) 섹션에서 **See** All(모두 보기)을 탭합니다.
4. 자산을 추적할 작업 주문 작업을 선택합니다.

   작업 주문 작업의 자산 필드는 상위 작업 주문에서 자산 상세 정보를 상속합니다. 자산을 작업 주문에 추가하면 모든 작업 주문 작업이 동일한 자산 세부정보로 업데이트됩니다.
5. 부품**(Parts)**을 눌러 사용된 부품, 제거된 부품 및 작업 작업에 대한 부품 요구사항을 봅니다.
6. 다음 옵션 중 하나를 눌러 자산 사용, 자산 제거 또는 교체에 대한 정보를 기록합니다.
7. 다음 옵션 중 하나를 눌러 자산의 사용 또는 제거에 대한 정보를 기록합니다.

관련 정보

자산 사용량 기록

새 자산 등록

고객을 위해 지원되며 에이전트 애플리케이션을 사용하여 이전에 등록되지 않은 새 자산을 등록합니다 Now Mobile .

시작하기 전에

필요한 역할: asset

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 인벤토리를 누릅니다.
3. 오버플로우 아이콘(**...**)을 누르고 자산 등록을 선택합니다.
4. 모델 카테고리를 누르고 부품 모델 카테고리를 검색하여 선택합니다.
5. 모형을 누르고 부품 모형을 검색하여 선택합니다.
6. 옵션: 모델 번호, 설치 날짜, 회사 및 위치와 같은 기타 상세 정보를 입력합니다.
   새 모델 번호를 입력하면 동일한 모델 범주 및 모델에 속하는 부품의 기존 모델 번호를 덮어씁니다.
7. 스캔을 눌러 부품의 자산 태그와 일련 번호를 스캔합니다.
8. 매번 다음 항목 스캔 을 눌러 다음 부분의 바코드를 스캔합니다.
   기본 구성에서는 한 번에 최대 5개 부품을 스캔할 수 있습니다. 한 번에 여러 항목의 스캔 횟수를 늘리거나 줄일 수 있습니다. 자세한 내용은 여러 스캔에 대한 그룹화된 입력 구성을 참조하세요.
9. 모든 부품을 스캔한 후 검토(**Review**)를 누릅니다.
   검토 횟수는 각 부품을 스캔한 후에 업데이트됩니다.

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

10. 스캔한 부분을 검토하고 완료**(Done)**를 누릅니다.
    자산 등록 양식이 최신 개수 및 기타 관련 정보로 업데이트됩니다.

이전 프로세스를 통해 결함 있는 자산 이동

사용자의 재고 보관실에서 결함 있는 부품을 자동 전송 목록에 추가합니다. 이전 주문을 생성하여 이러한 항목을 자동 전송해야 하는 재고 보관실로 이동합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 박 인벤토리 〉 내 인벤토리.
   사용 가능 또는 예약됨 하위 상태에 있는 부품이 사용 가능 탭에 표시되고 결함 있는 부품은 결함 있음 탭에 표시됩니다.
3. 결함 있음을 클릭합니다.
4. 자동 전송을 위한 부품을 선택합니다.
5. 다음 중 하나를 수행하여 반환해야 하는 부품을 재고 보관실로 이동합니다.

6. 수령 재고 보관실을 클릭하고 자동 전송을 위한 재고 보관실을 선택합니다.
7. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - iOS에서 제출을 클릭합니다.
   - Android에서 보내기 아이콘을 클릭합니다.

결과
새 이전 주문 라인이 만들어집니다.

- 자동 전송 위치를 위한 기존 이전 주문이 있으면 새 이전 주문 라인이 그 이전 주문에 추가됩니다.

  주:
  이전 주문은 초안 상태에 있어야 합니다.

- 자동 전송 위치를 위한 이전 주문이 없으면 새 이전 주문이 생성되고 이전 주문 라인이 그 이전 주문에 추가됩니다.

자산 전송에 대한 자세한 내용은 이전 프로세스를 통한 자산 이동을 참조하십시오.

모바일 장치에서 이전 프로세스를 통해 초과 자산 이동

모바일 장치에서 Agent 애플리케이션을 사용하여 초과 소모품 부품을 재고 보관실에서 Now Mobile 자동 전송 목록으로 옮깁니다. 이전 주문을 생성하여 이러한 항목을 반납해야 하는 재고 보관실로 옮길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 박 인벤토리 〉 내 인벤토리.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 가능 또는 예약된 하위 상태에 있는 부품은 사용 가능 탭에 표시됩니다.

3. 사용 가능을 선택합니다.
4. 자동 전송할 부품을 선택합니다.
5. 다음 작업 중 하나를 수행하여 반환할 부품을 재고 보관실로 옮깁니다.

6. 부품을 선택하고 양식을 엽니다.
7. 오버플로우 ⋮ 아이콘을 클릭한 다음 배달 목록에 추가를 선택합니다.
8. 모델 번호를 확인합니다.
9. 수량을 선택하고 재고 보관실로 돌아갈 수량을 입력합니다.
10. 자동 전송 재고 보관실을 선택한 다음 부품을 자동 전송할 재고 보관실을 선택합니다.
11. Apple iOS 또는 Google Android 장치를 사용하는지 여부에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
    - Apple iOS 장치에서 제출을 선택합니다.
    - Google Android 장치에서 보내기 아이콘을 선택합니다.

결과
새 이전 주문 라인이 만들어집니다.

- 반납 위치에 대한 기존 이전 주문이 있는 경우 해당 이전 주문에 새 이전 주문 라인이 추가됩니다.

  주:
  이전 주문은 초안 상태여야 합니다.

- 반납 위치에 대한 이전 주문이 없으면 새 이전 주문이 만들어지고 이전 주문 라인이 해당 이전 주문에 추가됩니다.

자산 전송에 대한 자세한 내용은 이전 프로세스를 통한 자산 이동을 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
드롭오프할 부품 목록에서 부품의 상태를 확인합니다.

에이전트 애플리케이션에 대한 **Now Mobile** 설치 기반 정보 보기

에이전트 모바일 애플리케이션의 Now Mobile 작업 주문 작업에서 설치 기반 항목에 대한 정보를 보고 구매한 제품 또는 서비스에 대해 제기된 질문과 문제의 상태를 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. My Tasks(내 작업) 섹션에서 **See** All(모두 보기)을 탭합니다.
4. 설치 기반 항목 상태를 추적하려는 작업 주문 작업을 누릅니다.
5. 설치 기반 항목을 탭합니다.
6. 상세 정보 섹션에서 설치 기반 항목 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.

- 세부 정보 탭을 눌러 설치 기반 항목 정보를 봅니다.
- 관련 탭을 눌러 하위 설치 기반 항목과 예정된 작업 주문 작업을 봅니다.

> **주:**
> 예정된 작업 주문 작업은 계획된 작업 관리 플러그인이 설치되어 있고 예정된 작업 주문이 생성된 경우에만 사용할 수 있습니다.

에이전트 애플리케이션을 사용하여 **Now Mobile** 크루 관리

에이전트 애플리케이션을 사용하여 크루에게 장비 또는 구성원을 Now# Mobile 추가합니다.

크루에 구성원 또는 장비 추가

에이전트 애플리케이션에서 Now Mobile 크루에 크루 구성원 또는 장비를 추가합니다.

계획된 크루에 구성원 또는 장비 추가

크루에 구성원 또는 장비를 추가하여 크루와 자원을 구성합니다.

시작하기 전에

장비를 추가하려면 관리자가 자원 스케줄링 플러그인(com.snc.resource_scheduling)을 현장 서비스 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 자원 스케줄링 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_agent 및 crew_moderator

이 태스크 정보

계획된 크루에 구성원 또는 장비를 추가하여 크루가 적절한 인력과 작업 장비를 갖추도록 할 수 있습니다. 계획된 크루는 작업을 완료한 후에도 유지되는 구성원과 장비의 그룹입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 내 작업 〉 내 크루.
2. 크루를 선택합니다.
3. 다음 중 하나를 선택합니다.
   - 구성원을 추가하려면 '구성원'을 탭한 다음 '구성원 추가'를 탭합니다.
   - 장비를 추가하려면 '장비'를 탭한 다음 '장비 추가'를 탭합니다.
4. 추가할 구성원 또는 장비를 선택합니다.
5. 제출을 누릅니다.

작업 크루에 구성원 또는 장비 추가

작업 크루에 구성원 또는 장비를 추가하여 작업 주문 작업의 자원 요구 사항을 충족합니다.

시작하기 전에

장비를 추가하려면 관리자가 자원 스케줄링 플러그인(com.snc.resource_scheduling)을 현장 서비스 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 자원 스케줄링 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_agent 및 crew_moderator

이 태스크 정보

작업 크루에 구성원 또는 장비를 추가합니다. 작업 담당자는 작업 주문 작업의 요구를 이행하기 위해 만들어진 구성원과 장비로 구성된 임시 그룹입니다. 작업 완료 후에는 작업 크루가 지속되지 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 내 작업 〉 내 작업.
2. 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 작업 담당자별로 모두 보기를 탭합니다.
4. 담당자 추가를 탭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 담당자 양식

필드	설명
요구 사항	이 할당이 이행하는 자원 요구 사항입니다.
유형	요구 사항을 충족하는 할당자 유형을 결정합니다. 에이전트 또는 장비 담당자 유형 중에서 선택합니다.
담당자	작업 주문 작업에 할당할 구성원 또는 장비 인스턴스입니다.

6. 제출을 누릅니다.

자원 요구 사항을 통해 작업 크루에 구성원 또는 장비 추가

작업의 자원 요구 사항을 확인하고 적절한 담당자를 추가하여 에이전트의 장비와 인력을 확보합니다.

시작하기 전에
장비를 추가하려면 관리자가 자원 스케줄링 플러그인(com.snc.resource_scheduling)을 현장 서비스 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 자원 스케줄링 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_agent 및 crew_moderator

이 태스크 정보
작업의 자원 요구 사항에 액세스하여 작업을 수행하는 데 필요한 기술과 장비를 확인합니다. 자원 요구 사항을 충족할 구성원 또는 장비를 추가하여 크루가 작업에 적합한 장비와 인력을 갖추도록 합니다. 작업 담당자는 작업 주문 작업의 요구를 이행하기 위해 만들어진 구성원과 장비로 구성된 임시 그룹입니다. 작업이 완료된 후에는 작업 크루가 지속되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 내 작업 〉 내 작업.
2. 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 리소스 요구 사항에 따라 모두 보기를 탭합니다.
4. 자원 요구 사항을 선택합니다.
5. 담당자 추가를 탭합니다.
6. 추가할 담당자를 선택합니다.
7. 제출을 누릅니다.

크루에서 구성원 및 장비 제거 또는 해제

에이전트 애플리케이션의 Now Mobile 크루로부터 크루 구성원 및 장비를 제거하거나 해제합니다.

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

계획된 크루에서 구성원 또는 장비 제거

다른 크루 또는 작업에 할당할 수 있도록 계획된 크루에서 구성원 또는 장비를 제거합니다.

시작하기 전에

장비를 제거하려면 관리자가 자원 스케줄링 플러그인(com.snc.resource_scheduling)을 현장 서비스 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 자원 스케줄링 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_agent 및 crew_moderator

프로시저

1. 다음으로 이동 내 작업 〉 내 크루.
2. 제거할 크루 또는 장비를 선택합니다.
3. 제거 아이콘(.)을 누릅니다.
4. 제거를 누릅니다.

작업 크루에서 구성원 또는 장비 제거

구성원 또는 장비를 작업 크루에서 제거하여 다른 크루 또는 작업에 할당할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

장비를 제거하려면 관리자가 자원 스케줄링 플러그인(com.snc.resource_scheduling)을 현장 서비스 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 자원 스케줄링 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_agent 및 crew_moderator

프로시저

1. 다음으로 이동 내 작업 〉 내 작업.
2. 작업 크루 구성원 또는 장비가 할당된 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 제거할 구성원 또는 장비를 찾고 제거 아이콘(.)을 누릅니다.

   주:
   작업이 진행 중 상태인 경우 제거 가 릴리스로 바뀝니다.

4. 제거를 누릅니다.

작업 크루 구성원 릴리스

진행 중 상태의 작업 주문 작업에서 작업 크루 구성원을 해제합니다.

시작하기 전에

릴리스 는 작업 주문 작업이 진행 중 상태인 경우에만 표시됩니다. 그렇지 않은 경우 작업 크루 구성원을 제거해야 합니다. 자세한 내용은 작업 크루에서 구성원 또는 장비 제거 문서를 참조하십시오.

-

필요한 역할: wm_agent 및 crew_moderator

프로시저

1. 다음으로 이동 내 작업 〉 내 작업.
2. 작업 크루 구성원이 할당된 작업 주문 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.

3. 해제할 작업 크루 구성원을 찾고 편집 아이콘(.).
4. '해제'를 탭합니다.
   확인 메시지가 나타납니다. 작업을 계속하려면 해제를 누릅니다. 취소하려면 '취소'를 탭합니다.

구성원 또는 장비 상세 정보 편집

에이전트 애플리케이션에서 개별 계획된 크루 구성원 또는 장비는 물론 전체 크루의 상세 정보를 편집합니다 Now Mobile . 구성원, 장비 및 크루를 활성 또는 비활성으로 표시하거나 작업 크루 구성원에 대한 상세 정보를 추가합니다.

계획된 크루 상세 정보 편집

계획된 개별 크루 구성원 또는 계획된 전체 크루의 상세 정보를 편집합니다. 구성원 및 크루를 활성 또는 비활성으로 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 및 crew_moderator

프로시저

1. 다음으로 이동 내 작업 〉 내 크루.
2. 편집할 크루를 선택합니다.
3. 다음 중 하나를 선택합니다.
   - 담당자를 편집하려면 선택한 담당자 옆의 편집 아이콘(.)을 누릅니다.
   - 크루를 편집하려면 추가 작업 아이콘(.)을 누릅니다.
4. 양식의 상세 정보를 편집합니다.
5. '업데이트'를 탭합니다.

작업 크루 구성원 상세 정보 편집

작업 크루에서 작업 담당자의 실제 작업 시작, 실제 작업 종료 또는 자원 요구 사항을 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 및 crew_moderator

프로시저

1. 다음으로 이동 내 작업 〉 내 작업.
2. 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 선택한 담당자 옆의 편집 아이콘(.)을 누릅니다.
4. 양식의 상세 정보를 편집합니다.
5. '업데이트'를 탭합니다.

에이전트 애플리케이션에서 **Now Mobile** 작업 가능한 푸시 알림

푸시 알림을 사용하여 에이전트에게 현장 서비스 작업을 할당하고 미리 알림을 보냅니다.

푸시 알림은 다음과 같은 몇 가지 장점을 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.

- 에이전트와 기술자는 모바일 장치에서 작업에 대한 실행 가능한 푸시 알림을 받을 수 있습니다.
- 디스패처와 관리자는 푸시 알림을 사용하여 그룹 또는 개별 에이전트에 작업을 할당하고 미리 알림을 보낼 수 있습니다.
- 에이전트와 기술자는 애플리케이션을 열지 않고도 작업 수락 또는 거부, 부품 요청, 작업에 대한 고객 의견에 회신 등의 푸시 알림 작업을 수행할 수 있습니다.

푸시 알림에서 요청 수락 또는 거부

에이전트는 현장 서비스 Agent 모바일 앱을 열 Now Mobile 지 않고도 푸시 알림 작업을 사용하여 작업 주문 작업을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 모바일 장치에 수신된 푸시 알림으로 이동합니다.
2. 푸시 알림을 누릅니다.
3. 요청을 처리합니다.

푸시 알림에서 작업 설명 보기 및 회신

에이전트는 현장 서비스 모바일 앱을 열지 않고도 푸시 알림 작업을 사용하여 작업 주문 작업에서 고객이 제공한 코멘트를 ServiceNow Agent 보고 회신할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 모바일 장치에 수신된 푸시 알림으로 이동합니다.
2. 푸시 알림에 표시된 텍스트를 읽고 고객 의견을 봅니다.
3. 옵션: 코멘트에 답글을 답니다.
   a. 푸시 알림을 길게 누릅니다.
   b. 회신 필드에 텍스트를 입력합니다.
   c. 최종 사용자에게 텍스트에 있는 사람의 이름과 @ 기호를 입력하여 응답했음을 알립니다.
   d. 보내기를 클릭합니다.

작업을 완료하는 데 필요한 도움말 보기

모바일 앱을 사용하여 고객이나 동료와 연결하여 작업 위치에 있을 때 더 많은 정보를 얻습니다.

모바일 앱의 채팅 채널을 사용하여 실시간으로 공동 작업 및 문제 해결

모바일 앱의 채팅 채널을 ServiceNow Agent 사용해 다른 사용자와 실시간으로 소통하면서 공동 작업하고 문제를 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

이 태스크 정보
메시지를 볼 수 없을 때 채팅에서 메시지를 받으면 메시지를 상기시키는 알림을 받게 됩니다. 해당 메시지를 클릭하여 채팅 창을 열고 채팅 대화를 계속할 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. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 채팅 아이콘
3. **+** 버튼을 눌러 연결하려는 에이전트를 선택하고 추가합니다.
   여러 에이전트를 추가하여 그룹 채팅을 시작할 수 있습니다.
4. 메시지 대화 상자에서 메시지를 입력하고 Android에서 **Enter** 또는 iOS에서 보내기 를 눌러 대화 상자를 시작합니다.
5. 대화를 종료하려면 Android에서 **X** 를 탭하고 iOS에서 **Return** 을 탭합니다.

사이드바 에이전트 애플리케이션에 대한 **Now Mobile** 토론 시작

애플리케이션에 대한 모바일 에이전트 토론을 생성하고 봅니다사이드바.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

사이드바 for 현장 서비스 관리 플러그인(com.sn_fsm_sidebar)이 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 에이전트 애플리케이션에 대해 Now Mobile 활성화 사이드바 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
애플리케이션에 대한 모바일 에이전트 토론을 생성하고 봅니다사이드바. 작업 주문 작업 기록에서 토론을 생성할 사이드바 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 주문 작업으로 이동합니다.
2. 사이드바 아이콘을 클릭합니다.
3. 사이드바 토론 생성 아이콘을 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사이드바 토론 시작 양식

필드	설명
기록 번호	이 토론이 할당된 작업 주문 작업입니다.
제목	토론의 주제입니다.
참가자 추가	토론을 보고 회신할 수 있는 참가자입니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	토론 참가자에게 보낼 초기 메시지입니다.

5. 토론 시작을 탭합니다.

다음에 수행할 작업
참가자는 토론을 보고 회신할 수 있습니다. 토론은 작업 주문 작업 기록 또는 전역 사이드바.

관련 정보

에이전트 애플리케이션에 대한 Now Mobile 사이드바 토론 요약

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션을 사용하여 **Now Mobile** 필요한 정보에 액세스

지식 문서에서 관련 정보를 검색하고 팀원이 현장에 있는 시간과 일정을 준수하는지 여부를 확인합니다.

작업 주문 작업과 관련된 지식 문서에 액세스

조직의 지식베이스에서 항목을 검색하여 할당된 작업 주문 작업과 관련된 유용한 정보를 찾습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 지식 문서를 보거나 검색합니다.

관련 정보

Knowledge Management 서비스 포털 구성

팀에 대한 정보에 액세스

팀 구성원이 작업을 수행하는 현장에 있는 시기와 예정대로 작업을 완료하는지를 알 수 있습니다. 전화를 걸거나 문자 메시지를 보내어 동료와 연락할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 바닥글 탐색 모음에서 추가를 탭하고 내 팀으로 이동합니다.
3. 원하는 팀을 선택하고 그룹 구성원을 확인합니다.
   에이전트의 이메일, 주소, 연락처 번호, 현재 일정 상태, 위치가 표시됩니다.
4. 팀 구성원과 연결합니다.

작업 주문 작업에 첨부된 지식 문서에 액세스

에이전트 애플리케이션의 Now Mobile 작업 주문 작업에 첨부된 지식 문서에 액세스합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

이 태스크 정보
오프라인 모드와 온라인 모드에서 작업 주문 작업에 첨부된 지식 문서의 컨텐츠를 볼 수 있습니다. 에이전트의 Now Mobile 지식 문서 뷰 페이지에서는 문서 번호, 간단한 설명, 문서 컨텐츠, 작성자 등 표시된 문서에 대한 여러 상세 정보를 제공합니다.

> **주:**
> 모바일 뷰 페이지에서는 문서 조회수가 업데이트되지 않습니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 내 작업을 누릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 내 작업에서 모두 보기를 누릅니다.
4. 원하는 작업을 선택하여 엽니다.
5. 박 관련 〉 지식 문서.
6. 원하는 문서를 엽니다.

결과
문서가 Knowledge 상세 정보 페이지에서 열리고 모바일 앱 내의 다른 탭에 ServiceNow Agent 표시됩니다. 탭 이름에는 지식 문서 번호와 마지막 업데이트 기간이 포함됩니다.

지식 문서에 대한 피드백 제공

문서를 평가하고, 문서의 유용성을 표시하고, 에이전트 애플리케이션의 Now Mobile 문서에 대한 코멘트를 게시하거나 답변함으로써 지식 문서에 대한 피드백을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
온라인 또는 오프라인 모드에서 지식 문서에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다. 오프라인 모드에서는 주석 기능을 사용할 수 없습니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 지식 문서 목록에서 보려는 문서를 엽니다.
   a. 에이전트 애플리케이션으로 Now Mobile 이동합니다.
   b. 내 작업을 누릅니다.
   c. 내 작업에서 모두 보기를 누릅니다.
   d. 원하는 작업을 선택하여 엽니다.
   e. 박 관련 〉 지식 문서.
   f. 원하는 문서를 엽니다.
3. 문서를 유용하거나 유용하지 않음으로 표시하거나, 평가하거나, 의견을 남겨 해당 문서에 대한 피드백을 제공합니다.

관련 지식 문서 액세스

지식 문서를 보면서 주제에 대한 유사한 정보가 있는 문서를 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
관련 문서 목록은 관리자가 상위 지식 문서에 관련 문서를 수동으로 첨부한 경우에만 나타납니다.

> 주:
> 관련 지식 문서는 온라인 모드에서만 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 지식 문서 목록에서 문서를 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.

a. 모바일 앱으로 ServiceNow Agent 이동합니다.
b. 내 작업을 누릅니다.
c. 내 작업에서 모두 보기를 누릅니다.
d. 원하는 작업을 선택하여 엽니다.
e. 박 관련 〉 지식 문서.
f. 원하는 문서를 엽니다.

3. 관련 목록 탭을 누릅니다.
4. 관련 문서를 탭하고 관심 있는 문서를 엽니다.

결과
관련 문서 목록에는 권장 지식 문서가 표시됩니다.

번역된 지식 문서 액세스

모바일 앱을 통해 게시된 지식 문서의 번역된 ServiceNow Agent 버전을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
문서는 저자가 해당 지식 문서에 대한 번역을 만든 경우에만 다른 언어로 사용 가능합니다. 선택한 언어로 문서 번역을 사용할 수 없는 경우, 문서는 해당 문서가 작성된 원래 언어로 표시됩니다.

주:
번역된 지식 문서는 온라인 모드에서만 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 지식 문서 목록에서 문서를 엽니다.
   a. 모바일 앱으로 ServiceNow Agent 이동합니다.
   b. 내 작업을 누릅니다.
   c. 내 작업에서 모두 보기를 누릅니다.
   d. 원하는 작업을 선택하여 엽니다.
   e. 박 관련 〉 지식 문서.
   f. 원하는 문서를 엽니다.
3. 관련 목록 탭을 누릅니다.
4. 번역된 문서를 탭합니다.
5. 문서의 번역된 버전 목록에서 문서를 엽니다.

에이전트 애플리케이션을 사용하여 **Now Mobile** 작업 주문 작업 완료

작업 주문과 연결된 모든 작업 주문 작업이 종결되면 작업 주문이 자동으로 종결됩니다.

작업 주문 작업 종결

작업에 필요한 작업을 마친 후 작업 주문 작업을 완료로 종결합니다. 작업 주문 작업을 미완료로 종결하고 선택적으로 완료할 후속 작업을 생성할 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
에이전트만 할당된 작업 주문 작업을 종결할 수 있습니다. 작업 주문 작업은 작업 진행 중 상태여야 합니다.

필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 작업 섹션에서 모두 보기를 누릅니다.
4. 종결하려는 작업 주문 작업을 선택합니다.
5. 다음 중 하나를 수행합니다.
   작업 주문과 연결된 모든 작업 주문 작업이 종결되면 작업 주문이 자동으로 종결됩니다.

다음에 수행할 작업
다음으로 이동하여 지난 7일 동안의 종결된 작업 주문 작업을 볼 수 있습니다. 내 작업 〉 최근에 종결된 작업 Now Mobile 에이전트 애플리케이션 내.

최근 종결된 작업 목록에서 마지막으로 종결된 작업 주문 작업을 표시하는 기간을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 최근에 종결된 작업 주문 작업 목록 구성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

작업 주문 종결

시스템 속성

검토된 작업에 응답

검토를 위해 다시 전송된 작업에 응답합니다. 요청된 상세 정보로 작업 주문 작업을 업데이트하고 검토자에게 작업을 다시 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

현장 서비스 품질 관리 플러그인이 활성화되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 품질 관리 활성화 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
작업 주문 작업을 닫으면 작업이 검토자에게 전송됩니다. 검토자는 작업을 완료로 표시하거나 추가 정보를 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 검토 문서를 참조하십시오. 검토가 필요한 작업 주문 작업에 대한 알림을 받게 됩니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 작업 주문 작업으로 이동합니다.
   - 알림으로 이동하여 검토가 필요한 작업 주문 작업을 선택합니다.
   - 다음으로 이동 내 작업 〉 종결된 작업 〉 정보 필요 을 클릭하고 검토가 필요한 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 요청된 정보를 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.

주:
필요한 정보는 요청된 내용에 따라 다릅니다.

4. 작업 주문 작업 업데이트를 누릅니다.
5. 메모 필드에서 업데이트된 내용에 대한 상세 정보를 제공합니다.
6. 제출을 누릅니다.

결과
작업 주문 작업이 검토자에게 다시 전송됩니다. 검토자는 작업을 닫거나 검토를 위해 사용자에게 다시 보낼 수 있습니다.

Example: 작업한 시간 추가

검토자가 작업한 시간을 추가하도록 요청하는 작업 주문 작업을 보냈습니다. 알림을 통해 작업 주문 작업으로 이동합니다. 작업한 시간 관련 목록에서 시간 기록을 선택하고 양식을 작성하여 작업한 시간을 기록합니다. 작업 주문 작업 상세 정보로 다시 이동하여 작업 주문 작업 업데이트를 누릅니다. 메모 필드에 "작업한 시간을 입력했습니다"를 입력하고 작업을 제출합니다.

작업 주문 완료

작업 주문이 완료되었음을 고객에게서 디지털 서명과 확인을 받습니다.

시작하기 전에
작업 주문이 종결된 후 고객에게서 디지털 확인을 받으려면 서명 및 확인 버튼을 활성화해야 합니다.

작업 주문 요약을 생성하고 작업 주문이 종결된 후 작업 주문에 고객 서명을 받으려면 서명된 PDF 요약 기능이 활성화되어야 합니다. PDF 요약 기능 활성화에 대한 자세한 내용은 종결된 작업 주문에 대한 서명된 PDF 요약을 참조하십시오.

작업 주문과 연결된 모든 작업 주문 작업이 종결되면 작업 주문이 자동으로 종결됩니다.

필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 완료할 작업 주문을 찾습니다.
   a. 내 작업을 누릅니다.
   b. 내 작업 섹션에서 모두 보기를 누릅니다.
   c. 종결할 작업 주문과 연결된 작업 주문 작업을 선택합니다.
   d. 작업 주문 번호를 선택합니다.
   e. 작업 주문을 선택하여 상세정보를 봅니다.
3. 작업 주문을 완료하기 위해 고객에게서 서명과 확인을 받습니다.
   a. 상세정보 탭을 선택합니다.
   b. 미리 보기를 눌러 종결된 작업 주문의 상세 정보를 검토합니다.
   c. 서명 및 확인을 누릅니다.
   d. 서명 필드를 누릅니다.
   e. 서명 패드에서 고객으로부터 서명을 받아 완료된 작업을 확인합니다.
   f. 서명을 수락합니다.

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

- iOS 장치에서 제출을 누릅니다.
- Android 장치에서 완료 아이콘을 누릅니다.

서명된 PDF 요약이 생성되고 작업 주문 양식에 첨부됩니다. 활동 스트림에서 서명된 PDF 요약을 볼 수 있습니다.

주:
서명을 취소하려면 휴지통 아이콘을 클릭하십시오.

사용자가 모바일 장치에서 작업 주문을 서명하고 확인할 수 있도록 설정

고객이 에이전트 애플리케이션에서 Now Mobile 작업 주문을 종결한 후 디지털 서명하고 확인할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 데스크톱 Field Service 인스턴스에서 시스템 모바일 〉 모바일 애플리케이션.
2. 현장 서비스를 클릭합니다.
3. 폴더 관련 목록에서 내 작업을 클릭합니다.
4. 폴더 관련 목록에 속한 화면에서 작업 주문을 클릭합니다.
5. 다음 작업 중 하나를 수행하여 서명 및 확인 버튼을 활성화하십시오.
6. 서명 및 확인을 클릭합니다.
7. 활성 확인란을 활성화합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

작업 주문 취소 또는 일시 중단

더 이상 필요 없는 작업 주문은 취소하거나 나중에 작업하려면 작업 주문을 일시 중지하십시오.

시작하기 전에
종결되지 않은 작업 주문을 취소하거나 일시 중지할 수 있습니다.
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 작업 섹션에서 모두 보기를 누릅니다.
4. 작업 주문 작업을 선택합니다.
5. 작업과 연결된 작업 주문 번호를 선택합니다.
   작업 주문 번호, 작업 주문 상태, 작업 주문에 대한 짧은 설명이 나타납니다.
6. 작업 주문을 선택하여 상세정보를 봅니다.
7. 추가 작업(⋮) 아이콘을 누르고 작업 주문을 취소하거나 일시 중단합니다.
   - 작업 주문을 취소하려면 작업 주문 취소를 선택합니다.
   - 작업 주문을 일시 중지하려면:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 일시 중지를 선택합니다.

b. 일시 중지 메모를 선택합니다.

c. 이 작업 주문을 일시 중지하는 이유를 입력합니다.

d. 작업 주문을 취소합니다.

- iOS 장치에서 뒤로를 누릅니다.
- Android 장치에서 뒤로 아이콘을 누릅니다.

e. 작업 주문 화면으로 돌아갑니다.

- iOS 장치에서 뒤로를 누릅니다.
- Android 장치에서 완료 아이콘을 누릅니다.

다시 작업할 준비가 되면 오버플로우 아이콘을 누르고 다시 시작을 선택합니다.

작업 주문 작업 일시 중지

어떤 이유로든 작업을 계속할 수 없는 경우 에이전트 애플리케이션에서 Now Mobile 작업 주문 작업의 휴식을 기록합니다. 작업을 다시 시작하면 작업 주문 작업을 재개할 수 있습니다. 여러 간격을 두고 작업하는 경우에도 시스템이 작업을 완료하는 데 소요된 실제 시간을 자동으로 추적 및 계산합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
작업 주문 작업이 작업 진행 중 상태여야 타이머를 일시 중지할 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.

2. 내 작업을 누릅니다.

3. 내 작업 섹션에서 모두 보기를 누릅니다.

4. 일시 중지하려는 작업 주문 작업을 엽니다.

5. 작업 일시 중지를 클릭합니다.
버튼이 자동으로 작업 재개로 토글됩니다. 작업 주문 작업을 일시 중지하면 해당 작업 주문 작업에 대한 부품 사용, 완료 종결, 수정, 질문서, 부품 삭제, 부품 요구사항 생성, 시간 기록, 미완료 종결 등의 모바일 동작이 비활성화됩니다. 작업 에이전트 상태가작업 일시 중지됨으로 자동 업데이트되어 작업 수행을 일시 중지했는지 확인합니다.

6. 활동을 다시 수행할 준비가 되면 작업 재개를 클릭합니다.
작업 에이전트 상태가자동으로 현장으로 업데이트되어 작업을 다시 시작했음을 확인할 수 있습니다.

결과
작업을 일시 중지하거나 재개할 때마다 활동 스트림에 타임스탬프가 캡처되며 작업을 수행한 실제 시간이 자동으로 계산됩니다. 작업 시간 관련 목록에 작업한 시간에 대한 항목이 생성됩니다.

작업 주문 작업에서 작업한 시간 기록

에이전트 애플리케이션을 사용하여 작업을 실행하는 기간을 기록합니다 Now Mobile .

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 작업 섹션에서 모두 보기를 누릅니다.
4. 시간을 기록할 작업 순서 작업을 선택합니다.
5. 추가 작업(⋮) 아이콘을 누르고 기록 시간을 선택합니다.
6. 다음 필드 중에서 원하는 항목을 선택합니다.

필드	설명
작업 날짜	작업이 실행된 날짜입니다.
범주	완료된 작업의 범주입니다.
작업한 시간(hrs)	작업에 들인 시간(시간)입니다.
작업한 시간(분)	작업에 들인 시간(분)입니다.
의견	작업에 대한 추가 메모입니다.

7. 작업 기간을 기록합니다.
   - iOS 장치에서 제출 버튼을 누릅니다.
   - Android 장치에서 보내기 아이콘을 누릅니다.

작업 주문 작업에 대한 부대 경비 기록

에이전트 애플리케이션을 통해 Now Mobile 출장과 관련된 부대 비용을 기록하여 작업 주문 작업을 실행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
모바일 애플리케이션을 통해 부대경비를 기록하여 작업 주문 작업을 실행하는 데 소요되는 차량 렌트 비용, 마일리지, 벤더 비용 등의 경비를 관리합니다. 기록된 부대경비에 대한 영수증을 첨부할 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 내 작업 탭에서 관련 경비를 기록할 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 오른쪽 상단 메뉴를 누르고 인시던트 기록을 탭합니다.
4. 유형 필드에서 이 인시던트의 유형을 선택합니다.
5. 통화 필드에서 지출에 사용한 통화를 선택합니다.
6. 상태 필드에서 지출이 이미 발생했는지(발생), 아직 발생하지 않았는지(예정)를 지정합니다.
7. 설명 필드에 기록하려는 부대경비에 대한 설명을 입력합니다.
8. 해당하는 경우 파일 또는 사진을 첨부 파일로 업로드합니다.
9. 부대경비를 기록합니다.

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

- iOS 장치에서 제출 버튼을 누릅니다.
- Android 장치에서 보내기 아이콘을 누릅니다.

작업 주문 작업에 대한 부대 경비 편집 또는 삭제

WOT 양식 또는 내 인시던트 애플릿에서 기록된 인시던트를 편집하거나 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. Now Mobile 에이전트 애플리케이션을 엽니다.
2. 다음 방법 중 하나를 통해 인시던트로 이동합니다.
   - WOT 양식에서:
     a. 내 작업 탭에서 작업 주문 작업을 선택합니다.
     b. 관련 탭을 누릅니다.
     c. 인시던트 탭까지 아래로 스크롤합니다.
   - 내 인시던트 애플릿에서:
     a. 오른쪽 하단 모서리에 있는 더보기를 탭합니다.
     b. 내 인시던트를 탭합니다.
3. 상세 정보를 보려면 인시던트를 누릅니다.
4. 오른쪽 상단 메뉴를 누르고 '편집 ' 또는 '삭제'를 누릅니다.
5. 레코드를 저장합니다.

Field Service 모바일 오프라인 애플리케이션

인터넷에 연결되어 있지 않은 작업 사이트에서 에이전트 응용 프로그램을 사용하여 Now Mobile 현장 서비스 작업을 수행하고, 작업 시간을 기록하고, 자산 사용을 추적하고, 부품 요구 사항을 만들고, 작업 주문 및 작업 주문 작업을 완료할 수 있습니다.

Now Mobile 오프라인 모드에서 에이전트 애플리케이션 실행

현장 서비스 데이터를 애플리케이션 캐시에 다운로드하고 모바일 오프라인 모드를 활성화하여 인터넷 연결이 없는 위치에서 현장 서비스 작업을 실행합니다. 모바일 장치가 다시 온라인 상태일 때 데이터를 동기화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent 또는 wm_dispatcher

이 태스크 정보
장치가 오프라인되었을 때 취한 모든 동작의 목록과 각 작업의 타임스탬프를 오프라인 모드 보낼 편지함에서 볼 수 있습니다. 오프라인 페이로드의 예약 다운로드를 위해 모바일 애플리케이션에서 사용되는 에이전트 일정의 플랫 데이터가 생성됩니다. 관리자는 시스템 속성을 설정하여 백그라운드에서 캐시를 자동으로 다운로드하도록 선택할 수도 있습니다. 따라서 근무 시간이 시작될 때 데이터를 한 번 이상 다운로드할 수 있습니다.

프로시저

1. 에이전트 애플리케이션을 엽니다 Now Mobile .
2. 현장 서비스 애플리케이션 인스턴스에 로그인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 다음과 같이 수행합니다. 메뉴 아이콘을 누르고 오프라인을 선택합니다.
   - 추가를 누릅니다.
   - 설정을 누릅니다.
   - 오프라인을 누릅니다.
4. 백그라운드에서 예약된 캐시를 자동으로 다운로드하려면 활성화 버튼을 누릅니다.
   자세한 내용은 예약된 오프라인 캐싱 을 참조하세요.
   예약된 오프라인 캐싱은 작업 일정에 따라 자동으로 캐시를 다운로드합니다. 예약된 캐싱은 백그라운드에서 작동하므로 다운로드가 완료되는 동안 애플리케이션을 계속 사용할 수 있습니다. Wi-Fi에 연결된 경우에는 **Wi-Fi** 전용을 활성화하여 캐시를 다운로드할 수도 있습니다. 이를 통해 장치가 온라인 상태가 되면 원활한 동기화가 제공됩니다.
5. 다음 중 하나를 수행하여 데이터를 다운로드하고 오프라인으로 전환합니다.
6. 모바일 애플리케이션에서 캐시를 업데이트하거나 지웁니다.
   앱을 온라인으로 전환한 다음 다시 오프라인으로 전환할 경우, 업데이트된 데이터를 앱 캐시에 다운로드할 수 있습니다. 앱을 온라인으로 전환한 후 캐시를 지울 수 있습니다.
   - 앱 캐시를 업데이트하려면 캐시 업데이트를 누릅니다. 앱이 데이터를 캐시로 다시 로드합니다. 이전 단계를 참조하여 앱을 오프라인으로 전환합니다.
   - 캐시를 지우려면 캐시 지우기를 누릅니다.
7. 업데이트된 기록을 동기화합니다.
   애플리케이션이 오프라인으로 업데이트한 데이터를 모두 동기화합니다.

관련 정보

인터넷 연결 없이 기록 업데이트

모바일 장치가 오프라인일 때 작업 수행

인터넷에 연결되지 않은 모바일 장치를 사용하여 작업을 수락하거나 거부하고, 이동 또는 작업 시작 시간을 기록하고, 인벤토리를 추적하고, 작업을 일시 중지하고, 작업을 완료하고, 작업 주문을 종결하고, 지식 문서를 볼 수 있습니다.

모바일 장치에서 Field Service 인스턴스가 오프라인 모드에 있을 때, 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

작업 위치에서 자신에게 할당된 작업을 실행합니다.

- 자신에게 할당된 작업을 수락하거나 거부하여 작업 수행을 시작합니다.
- 작업 현장으로 이동을 시작하거나 작업 수행을 시작할 때 시간을 기록합니다.

지식 문서 보기

- 유사한 작업 주문 작업이 수행 작업 주문 작업에 첨부된 지식 문서에 액세스된 방법에 대한 정보를 찾으려는 경우
- 문서를 지식 문서에 대한 피드백 제공평가하려는 경우 .

자산 사용량을 추적합니다.

- 모바일 앱에서 내 인벤토리를 눌러서 인벤토리를 봅니다.
- 작업을 수행한 후, 작업에 사용된 자산을 기록합니다.

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

부대 비용을 기록합니다.

오프라인 상태에서 발생한 부대 비용을 기록합니다. 부대 비용을 기록합니다.

작업 주문 작업을 생성합니다.

작업을 생성, 수행 및 오프라인 상태에서 완료 종결로 표시: 작업 주문 작업 생성

작업 주문 작업을 일시 중지합니다.

작업 활동을 잠시 중단하고자 하는 경우 작업 주문 작업을 일시 중지합니다.

부품 요구 사항을 작성합니다.

오프라인일 때 새 부품 요구 사항 작성: 인벤토리 요청

작업 주문과 작업 주문 작업을 완료합니다.

- 작업 수행을 완료한 후, 작업 주문 작업을 종결합니다.
- 작업 주문과 관련된 모든 작업을 마치면 작업 주문을 완료합니다.

부대경비를 기록합니다.

작업 주문 작업을 실행하는 데 소요된 부대경비를 기록하여 비용, 마일리지, 차량 렌트 비용, 벤더 비용 등의 경비를 보고합니다.

질문서 작성

모바일이 오프라인일 때 질문서를 받습니다. 자세한 내용은 질문서 작성을 참조하십시오.

오프라인 모드에서 작업 주문 SLA를 종결할 수 있습니다. Field Service 모바일 애플리케이션은 SLA가 종결되었을 때 장치 시간을 기록합니다. 장치를 온라인으로 연결하고 데이터를 동기화하면 SLA 관리자가 SLA를 복구하여 SLA가 종결된 실제 시간을 표시할 수 있습니다.

에이전트 애플리케이션에서 **Now Mobile** 작업 주문을 종결한 후 **SLA** 복구

오프라인 모드에서 에이전트 애플리케이션에서 SLA가 종결될 때 기록된 장치 타임스탬프를 캡처하도록 SLA를 복구합니다 Now Mobile .

시작하기 전에

필요한 역할: sla_admin 또는 admin

이 태스크 정보

에이전트와 디스패처는 모바일 애플리케이션이 오프라인 상태일 때 작업 주문 SLA를 종결할 수 있습니다. 모바일 애플리케이션은 SLA가 종결되었을 때 장치 시간을 기록합니다. 모바일 애플리케이션이 다시 온라인 상태가 되고 데이터가 동기화되면 SLA를 복구하고 SLA가 종결되었을 때 실제 시간을 반영하는 해당 장치의 타임스탬프를 캡처할 수 있습니다.

프로시저

1. 데스크톱 인스턴스에서 현장 서비스 〉 오프라인 상태에서 **SLA** 업데이트함.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 복구할 SLA를 클릭합니다.
   - 복구할 SLA가 두 개 이상인 경우 해당 SLA를 선택합니다.
3. 복구를 클릭합니다.

관련 정보

SLA 복구

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

로 이벤트 관리 모바일 에이전트

현장 서비스 에이전트는 모바일 에이전트에서 이벤트를 보고 개인 이벤트를 만들고 편집할 수 있습니다.

에서 개인 이벤트 작성 모바일 에이전트

에서 개인 이벤트를 모바일 에이전트 생성하여 휴식 또는 전화 통화 시간을 차단합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
달력 뷰에서 표시가 모바일 에이전트 개인으로 표시된 상태로 생성된 이벤트입니다.

프로시저

1. 를 모바일 에이전트 열고 내 일정을 누릅니다.
2. 이벤트를 생성할 날짜를 선택합니다.
3. 오른쪽 상단의 줄임표 아이콘을 누르고 이벤트 만들기를 누릅니다.
4. 다음 정보를 입력합니다.
   - 이름
   - 유형
   - 시작 시간
   - 종료 시간
5. 제출을 누릅니다.

에서 이벤트 보기 모바일 에이전트

에서 이벤트를 모바일 에이전트 보고 일정에 대한 최신 상태를 유지하고 해당 날짜에 계획된 모든 이벤트를 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 를 모바일 에이전트 열고 내 일정을 누릅니다.
2. 이벤트 날짜를 탭합니다.
3. 이벤트를 탭하여 봅니다.

에서 개인 이벤트 편집 모바일 에이전트

이벤트와 관련된 사항이 변경되는 경우 에서 생성 모바일 에이전트 한 개인 이벤트를 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 를 모바일 에이전트 열고 내 일정을 누릅니다.
2. 이벤트 날짜를 탭합니다.
3. 수정하려는 이벤트를 탭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. '이벤트 편집'을 탭합니다.
5. 이벤트 정보를 편집합니다.
6. 제출을 누릅니다.

로 장비 상태 업데이트 모바일 에이전트

의 내 장비 애플릿을 사용하여 손상된 장비를 체크인, 체크아웃 또는 보고하십시오 모바일 에이전트.

장비를 체크아웃하거나 모바일 에이전트

을(를 모바일 에이전트) 통해 작업 주문 작업 또는 크루에게 할당된 장비를 체크아웃하거나 다시 체크인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 내 작업 〉 내 장비.
2. 장비 인스턴스를 누릅니다.
3. 장비를 점검하거나 점검하십시오.
   - 장비를 체크아웃하려면 체크아웃을 누릅니다.

     장비 상태가 사용 중으로 변경됩니다.

   - 장비를 체크인하려면 체크인을 누릅니다.

     장비 상태가 사용 가능으로 변경됩니다. 할당된 작업 주문 작업이 완료되면 해당 작업에 대해 장비 인스턴스를 더 이상 체크아웃할 수 없습니다.

를 사용하여 고장난 장비 보고 모바일 에이전트

을(를) 통해 작업 주문 작업 또는 크루에게 할당된 장비의 상세 내역을 모바일 에이전트보고합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 내 작업 〉 내 장비.
2. 장비 인스턴스를 누릅니다.
3. 보고서 분석을 탭합니다.
4. 설명 필드에 세부 항목에 대한 상세 정보를 입력합니다.
5. 제출을 누릅니다.

결과
장비 상태가 사용 불가 로 변경되고 더 이상 체크인하거나 체크아웃할 수 없습니다.

Mobile Agent 애플리케이션에서 작업 사이트 탐색

작업 현장의 지도를 보고 특정 현장 위치로 가는 길을 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.

시작하기 전에
사이트 맵을 보려면 관리자가 Site Mapping for 플러그인(com)을 현장 서비스 관리 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 에 대한 사이트 매핑 현장 서비스 관리 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_agent

프로시저

1. 내 작업을 선택합니다.
2. 작업 주문 작업을 선택합니다.
3. 사이트를 선택합니다.
4. 길 안내 받기를 선택합니다.

Now 모바일 에이전트 애플리케이션을 사용하여 작업 주문 작업 생성

에이전트는 모바일 애플리케이션을 사용하여 작업 주문 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

위치를 추가하려면 에이전트에 sn_fsm_service_loc.wm_service_location_write 역할이 있어야 합니다.

프로시저

1. 새 작업 생성 양식으로 이동합니다.
   - 초안 작업에서 작업 주문 작업을 생성하려면 다음으로 이동합니다. 내 작업 > 초안 작업 > 새 작업 생성.
   - 자산에서 작업 주문 작업을 생성하려면 자산으로 이동한 다음 새 작업 생성을 누릅니다.
   - 작업 주문 오버플로우 메뉴에서 작업 주문 작업을 생성하려면 작업 주문으로 이동하여 오버플로우 메뉴 새 작업 만들기를 선택합니다.
   - 형제 작업 주문 작업을 생성하려면 선택한 작업 주문 작업을 엽니다. 그런 다음 다음으로 이동합니다. 관련 > 형제 작업 주문 작업 > 새 형제 작업 작성.
   - 설치 기반 영향을 받는 제품에서 작업 주문 작업을 만들려면 설치 기반 영향을 받는 제품으로 이동한 다음 새 작업 생성을 누릅니다.
2. 필드에 내용을 입력합니다.

작업 주문 작업 양식

필드	설명
작업 주문	이 작업이 할당된 작업 주문입니다.
회사	작업 주문을 연 회사입니다.
자산	작업을 실행하는 데 필요한 부품입니다. 주: 선택하는 경우 설치 기반 항목 및 위치 필드가 숨겨집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기반 항목	사용자에게 문제가 있는 설치 기반 항목입니다. 주: 선택하면 자산 및 위치 필드가 숨겨집니다.
위치	작업을 수행해야 하는 지리적 영역입니다. 이 위치는 작업에 할당되는 에이전트를 결정하는 데 중요합니다. 자동 입력된 위치를 사용하지 않으려면 임시 위치를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 주문 및 작업 주문 작업에서 임시 위치 설정 문서를 참조하십시오.
우선순위	이 작업의 우선순위입니다.
간단한 설명	작업에 대한 간략한 설명입니다.
설명	수행할 작업에 대한 정확한 기술 설명입니다. 작업 주문 수명주기의 이후 스테이지에서 고객과 추가 통신을 피할 수 있도록 문제에 대한 상세 정보를 최대한 많이 제공하십시오.

3. 제출을 누릅니다.

에이전트 애플리케이션에서 **Now Mobile** 위치 추적 사용

위치 추적을 사용하면 정의된 기간 동안 또는 작업을 수행하는 동안 위치를 기록할 수 있습니다.

사용자가 사용할 수 있는 추적 옵션은 관리자가 선택합니다. 작업 기반 및 수동으로 두 가지 위치 추적 옵션을 사용할 수 있습니다. 요구 사항에 따라 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.

작업 기반 추적

수행한 작업에 따라 위치 추적을 시작 및 중지합니다.

수동 추적

정의된 기간 동안 위치 추적을 시작하거나 위치를 지속적으로 추적합니다.

활동을 모니터링하려면 모바일 장치에서 위치 추적을 켜십시오. 인터넷 연결이 없을 때도 위치 추적은 계속됩니다. 자세한 내용은 모바일용 위치 추적 사용 하기를 참조하십시오.

Now 모바일 에이전트 애플리케이션을 위한 플레이북

Now 모바일 에이전트 애플리케이션용 Playbook은 모바일 장치에서 작업 주문 작업을 완료하기 위한 안내형 경험을 제공합니다.

현재를 위한 **Playbook** 모바일 에이전트

Now 모바일 에이전트 애플리케이션용 플레이북에는 작업 주문 작업을 완료하기 위한 스테이지가 포함되어 있습니다. 내 작업 페이지의 선택한 작업 주문 작업에서 Playbook을 볼 수 있습니다. 연결된 활성 플레이북이 있는 작업에는 플레이북 보기 버튼이 표시됩니다.

플레이북은 안내 환경을 제공하기 위해 스테이지로 구성되어 있습니다. 모바일 애플리케이션의 새로운 기능 또는 기존 기능으로 안내하고 해당 작업 주문 작업에서 완료된 스테이지의 검사 목록을 유지관리합니다. 스테이지는 사용자의 재량에 따라 완료로 표시하거나 건너뛸 수 있습니다. 스테이지는 다음과 같이 진행됩니다.

1. 문제 해결
2. 부품

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 기록 시간

4. 인시던트 기록

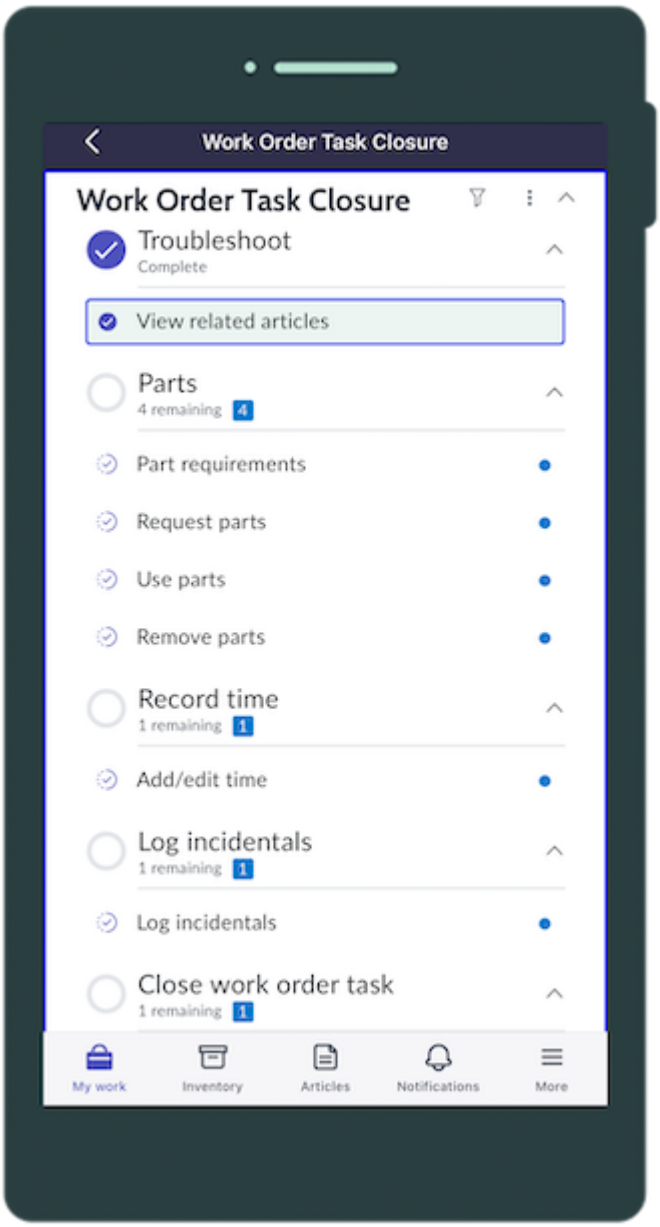
5. 작업 완료 확인

6. 작업 주문 작업 닫기

자세한 내용은 Now 모바일 에이전트 애플리케이션을 위한 플레이북 문서를 참조하십시오.

현장 서비스 관리용 Now Mobile Agent 애플리케이션 플레이북

Now 모바일 에이전트 앱에서 작업 주문 작업 종결 플레이북



문제 해결

문제 해결 스테이지에는 관련 문서 보기 모듈이 포함되어 있습니다. 조직의 지식베이스에서 문서에 접근하여 작업 주문 작업과 관련된 유용한 정보를 찾습니다.

Now 모바일 에이전트에서 지식 문서에 액세스하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에이전트 애플리케이션을 사용하여 Now Mobile 필요한 정보에 액세스.

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

부품

부품 스테이지에는부품 요구 사항, 부품 요청, 부품 사용 및 부품 제거 모듈이 포함되어 있습니다. 부품 요구사항을 생성하고, 부품을 요청하고, 해당 부품을 사용 중으로 표시하거나 제거하여 정확한 인벤토리를 유지할 수 있습니다.

부품 요청에 대한 자세한 내용은 을 참조하시기 바랍니다 인벤토리 요청.

기록 시간

기록 시간 단계에는 시간 추가/편집 모듈이 포함되어 있습니다. 작업을 수행한 날짜와 기간을 추적합니다.

작업한 기록 시간에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 주문 작업에서 작업한 시간 기록.

인시던트 기록

인시던트 기록 단계에는 인시던트 기록 모듈이 포함되어 있습니다. 작업 중에 발생하거나 작업과 관련된 작업 주문과 관련된 부대 비용을 기록합니다.

인시던트 로깅에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 주문 작업에 대한 부대 경비 기록.

작업 완료 확인

작업 완료 확인 스테이지에는 작업 확인 모듈이 포함되어 있습니다. 검사 목록을 검토하여 작업 주문 작업이 완료되었는지 확인합니다.

작업 주문 작업 닫기

작업 주문 작업 종결 단계에는 작업 주문 작업 종결 모듈이 포함되어 있습니다. 작업을 완료 또는 메모와 함께 미완료 상태로 종결합니다.

작업을 닫는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 주문 작업 종결.

애플리케이션을 사용하여 선형 자산에 모바일 에이전트 대한 작업 주문 작업 관리

선형 자산에 대한 작업 주문 작업을 관리하여 효율적이고 효과적인 유지보수 및 검사 프로세스를 보장합니다.

선형 자산에 대한 작업 주문 작업을 수행할 때 에이전트는 선형 자산에 대한 작업을 수락하여 검사 프로세스를 시작합니다. 에이전트는 작업에 제공된 시작 및 종료 위치 상세 정보를 따라 선형 자산 검사를 시작할 수 있습니다. 검사 중에 에이전트가 주의나 유지관리가 필요한 영역을 식별하면 즉시 새 작업 주문을 생성할 수 있습니다.

선형 자산 작업에 대한 작업 시작

작업 주문 작업에 지정된 선형 자산을 검사하여 주의 또는 유지관리가 필요한 세그먼트 또는 영역을 정확히 찾아내거나 선택하고 해당 작업 주문을 생성합니다.

시작하기 전에
다음 설정을 확인합니다.

- 작업 주문 작업이 진행 중 또는 수용됨 상태입니다.
- 모바일 장치에서 위치 추적을 활성화하여 지리적 이력 테이블에 위치를 기록합니다. 자세한 내용은 모바일용 위치 추적 사용 하기를 참조하십시오.

필요한 역할: wm_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. 에이전트 애플리케이션으로 Now Mobile 이동합니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 작업 섹션에서 모두 보기를 선택하여 모든 작업 주문 작업을 표시합니다.
4. 원하는 작업 주문 작업을 선택하고 엽니다.
5. 관련 탭을 누르고 자산 섹션으로 이동하여 검사할 선형 자산 세그먼트를 봅니다.
   각 세그먼트에는 자산 이름과 순차적 번호가 시작 및 위치 상세 정보와 함께 표시됩니다.
6. 검사를 시작하려는 세그먼트에서 작업 시작을 누릅니다.
7. 자산 페이지를 열고 선택한 세그먼트를 눌러 자산 세부 정보를 검토합니다.
8. 시작 위치 필드에서 Google 지도 시작 관리자 아이콘( )을 눌러 지도에서 선형 자산 세그먼트를 봅니다.
   맵이 시작되고 선형 자산 위치가 표시됩니다. 선형 세그먼트는 더 나은 식별을 위해 진한 파란색으로 강조 표시됩니다.
9. 질문서 받기를 눌러 영향을 받는 선형 자산에 대한 추가 정보를 제공합니다.
   자세한 내용은 작업 주문 작업에 대한 질문서 작성 문서를 참조하십시오.
10. 세그먼트를 검사할 때 선형 자산에 대한 문제를 식별하면 새 작업 주문을 생성합니다.

    a. 작업 주문 생성을 누릅니다.

    b. 첨부 파일 추가 필드에 사진, 이미지 또는 문서와 같은 첨부 파일을 업로드하여 식별된 문제와 관련된 추가 정보를 제공합니다.

    c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
위치	에이전트의 라이브 위치입니다. 이 필드는 에이전트의 현재 위치로 자동으로 채워집니다.
위도 경도	마커의 위도와 경도입니다. 이 필드는 에이전트 현재 위치의 위도 및 경도 값으로 자동으로 채워집니다. 필요한 경우 이러한 값을 편집할 수 있습니다.
자산	작업 주문 작업에 연결된 선형 자산 세그먼트 목록입니다.
문제	문제에 대한 설명이 포함된 이름입니다. 예를 들어, 도로의 움푹 들어간 곳.
문제 설명	문제에 대한 자세한 설명.

    d. 제출을 선택합니다.

11. 완료 표시를 탭합니다.
12. 옵션: 6단계부터 시작하는 단계를 반복하여 더 많은 세그먼트를 검사합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
작업 주문 작업에서 선택한 선형 자산 세그먼트를 성공적으로 검사하고 주의 또는 유지관리가 필요한 세그먼트에 해당하는 작업 주문을 생성했습니다.

가상 회의 통합 사용 현장 서비스 관리

가상 회의 통합의 도움을 현장 서비스 관리 받아 네이티브 모바일 애플리케이션에서 전화 회의를 시작합니다.

현장 서비스 에이전트는 에이전트 애플리케이션에서 Now Mobile 또는 Microsoft Teams 회의를 시작할 Zoom 수 있습니다. 인스턴스에서 회의 브리지를 모두 ZoomMicrosoft Teams 설정하거나 둘 중 하나를 설정할 수 있습니다 ServiceNow .

인스턴스에 두 회의 브리지 ServiceNow 를 모두 설정한 경우 브리지 옵션을 선택하여 에서 호출하기 Now Mobile 에이전트 애플리케이션. 선택하면 Zoom 고객 및 동료 에이전트와 연결할 수 있습니다. Microsoft Teams 를 사용하면 동료와만 연결할 수 있습니다.

에이전트 애플리케이션에서 호출하기 **Now Mobile**

회의 브리지 옵션을 선택하여 에이전트 애플리케이션에서 Now Mobile 전화 회의를 시작하고 고객 및 동료 에이전트와 가상으로 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
전화걸기 옵션은 인스턴스에서 AND Microsoft Teams 를 ServiceNow 둘 다 Zoom 설정한 경우에만 나타납니다.

프로시저

1. 현장 서비스 모바일 애플리케이션으로 이동합니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 작업 섹션에서 모두 보기를 누릅니다.
4. 작업 주문 작업을 선택하고 엽니다.
5. 추가 작업(⋮) 아이콘을 누르고 전화 걸기를 선택합니다.
6. 회의 브리지를 탭한 다음, 브리지를 선택합니다.
   - 전화를 걸 Zoom 려면 을 탭하십시오 Zoom.
   - 전화를 걸 Microsoft Teams 려면 을 탭하십시오 Microsoft Teams.

     전화를 거는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Agent 모바일 애플리케이션에서 또는 Microsoft Teams 회의 시작 Zoom.

Now Agent 모바일 애플리케이션에서 또는 **Microsoft Teams** 회의 시작 **Zoom**

Now Agent 모바일 애플리케이션에서 OR Microsoft Teams 회의를 시작하여 Zoom 사무실 밖 또는 데스크톱 컴퓨터 외상 시 가상으로 지원함으로써 고객 문제를 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보
또는 Microsoft Teams 회의를 호스팅 Zoom 하여 Now Agent 모바일 애플리케이션에서 고객과 화상 회의 및 화면 공유를 수행할 수 있습니다. 전화 회의를 시작할 때 회의에 여러 참가자를 초대하거나 통화가 시작된 후 새 참가자를 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.

회의를 시작하면 참가자는 작업 주문 작업 번호, 문제에 대한 간단한 설명 및 회의 링크가 포함된 이메일 및 SMS 알림을 받습니다.

주:
회의 Microsoft Teams 의 Zoom 컨퍼런스 회의 상세 정보는 컨퍼런스 회의 〔notify_conference_call〕 테이블에 저장됩니다알림.

프로시저

1. 현장 서비스 모바일 애플리케이션으로 이동합니다.
2. 내 작업을 누릅니다.
3. 내 작업 섹션에서 모두 보기를 누릅니다.
4. 작업 주문 작업을 선택하고 엽니다.
5. 회의를 시작합니다.

   a. 추가 작업(⋮) 아이콘을 누른 다음 통화 플랫폼을 선택합니다.
      - 통화의 Zoom 경우 **Zoom** 통화하기를 선택합니다.
      - 회의의 Microsoft Teams 경우 **MS Teams** 전화 걸기를 선택합니다.

   b. 전화 회의에 필요한 참가자를 선택합니다.

옵션	설명
내 그룹 에이전트	작업 주문 작업에 언급된 할당 그룹의 에이전트.
사용자	관리자, 디스패처 등의 특정 사용자입니다.
그룹	인스턴스의 모든 그룹입니다.
고객	통화의 Zoom 경우 작업 주문 작업에 언급된 고객을 추가할 수 있습니다. 작업 주문 작업에서 고객 이름을 보려면 with 현장 서비스 관리 플러그인을 설치해야 고객 서비스 합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management와 통합 문서를 참조하십시오.

   c. 참가자 목록이 완료되면 제출 을 눌러 전화 회의를 시작합니다.

   d. 전화 회의 ID를 눌러 활성 전화 회의에 들어갑니다(예: CC000XXXX).

6. 홈 화면에서 참여 를 눌러 회의에 참여합니다.
7. 옵션: 참가자 추가를 눌러 활성 통화에 더 많은 참가자를 초대합니다.

   (Optional) 회의의 호스트로서 회의 URL을 공유하여 참가자의 입장을 수락할 수 있습니다. 입장할 수 있는 참가자 수는 본인 Zoom 또는 Microsoft Teams 계정 설정에 따라 다릅니다.

   SMS 구성이 활성화된 경우 고객은 전화 회의에 참가할 수 있는 링크가 포함된 SMS를 받습니다. 그렇지 않으면 고객은 회의 링크가 있는 이메일을 받게 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.

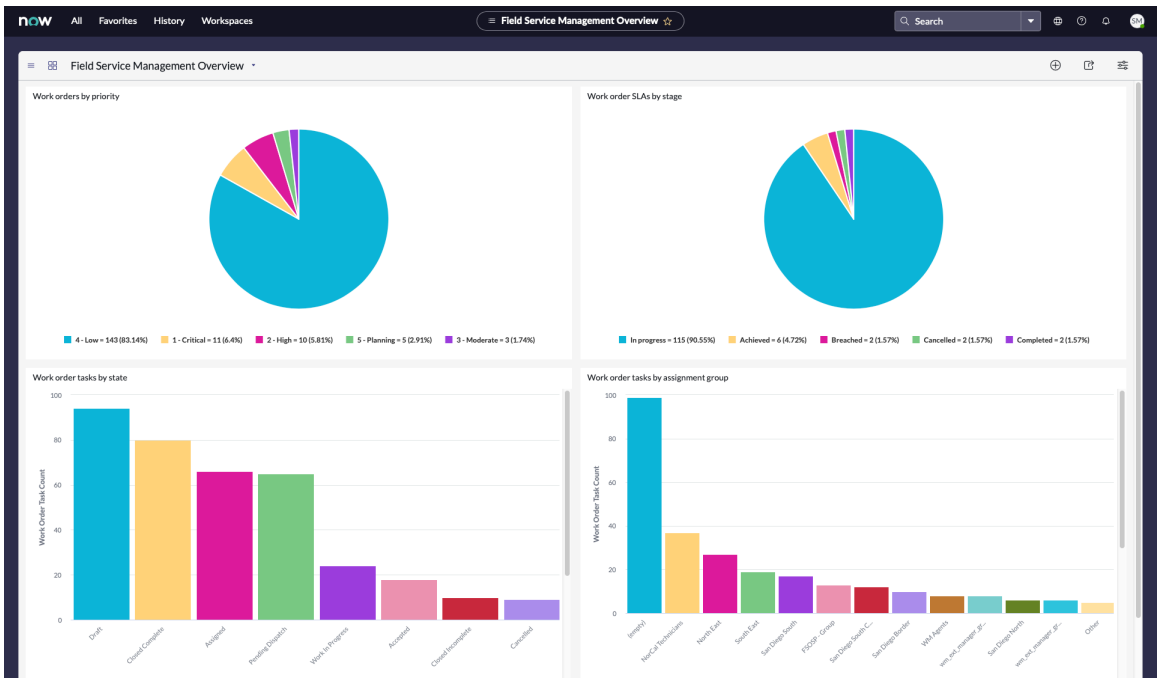
8. 옵션: 회의를 기록합니다.
   자세한 내용은 통화에 대한 ZoomZoom Help Center 또는 통화에 대한 Microsoft TeamsTeams의 회의 녹화를 참조하세요.
   회의의 기록이 Now Agent 모바일 애플리케이션의 회의 양식 페이지에 추가됩니다.

현장 서비스 관리에 대한 분석 및 보고

현장 서비스 분석 및 보고 솔루션에는 비즈니스 프로세스와 관행의 개선을 위해 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

현장 서비스 관리 개요 대시보드 사용

현장 서비스 관리 개요 대시보드를 사용하여 우선순위에 따라 작업 주문을 검토합니다. 할당 그룹별로 작업을 볼 수도 있습니다.



필요한 **Now Platform** 역할

작업 주문의 상태를 추적하려면 wm_basic 역할이 필요합니다.

사용 사례

다음 사용 사례는 내부 관리자가 이 대시보드를 사용하는 방법의 예를 제공합니다.

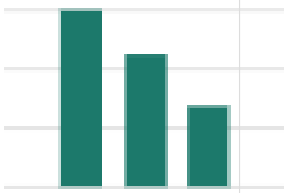
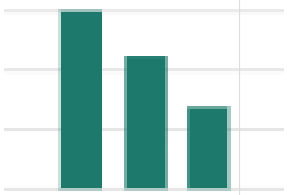
현장 서비스 관리 개요 대시보드 사용 방법의 예

사용자	대시보드 사용
wm_basic 역할이 있는 모든 사용자	우선순위에 따라 작업 주문 작업을 검토합니다. 작업 주문 작업의 상태를 이해합니다.

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

데이터 시각화

작업 주문 시각화 옵션

제목	유형	소스 테이블	설명
우선순위에 따른 작업 주문	원형	〔wm_order〕	우선순위에 따른 작업 주문의 개요입니다.
스테이지별 작업 주문 SLA	원형	〔task_SLA〕	진행 중, 달성됨 또는 위반됨과 같은 스테이지별 작업 주문 작업 개요입니다.
상태에 따른 작업 주문 작업	 술집	〔wm_task〕	현재 진행 상태별 작업 주문 작업 개요입니다.
담당 그룹별 작업 주문 작업	 술집	〔wm_task〕	다양한 할당 그룹에 기반한 작업 주문 작업에 대한 개요입니다.

실시간 운영 모니터링

중요한 현장 서비스 추세를 사전 예방적으로 모니터링하고 대시보드로 비용 할당을 추적합니다.

다음을 수행할 수 있습니다.

- 사전 예방적으로 문제가 식별되고 보고되는 방식 추적
- 현장 서비스 자원의 활용 상황 모니터링
- 작업 완료 예상 시간 및 실제 시간 비교 분석
- 모든 작업에 대한 경비 할당, 추적, 보고

Field Service Management 대시보드 사용

현장 서비스 관리 개요 모듈은 작업 및 관련 작업 기록으로 가는 링크를 표시하는 디스패치 맵을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: dispatcher.

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 개요.

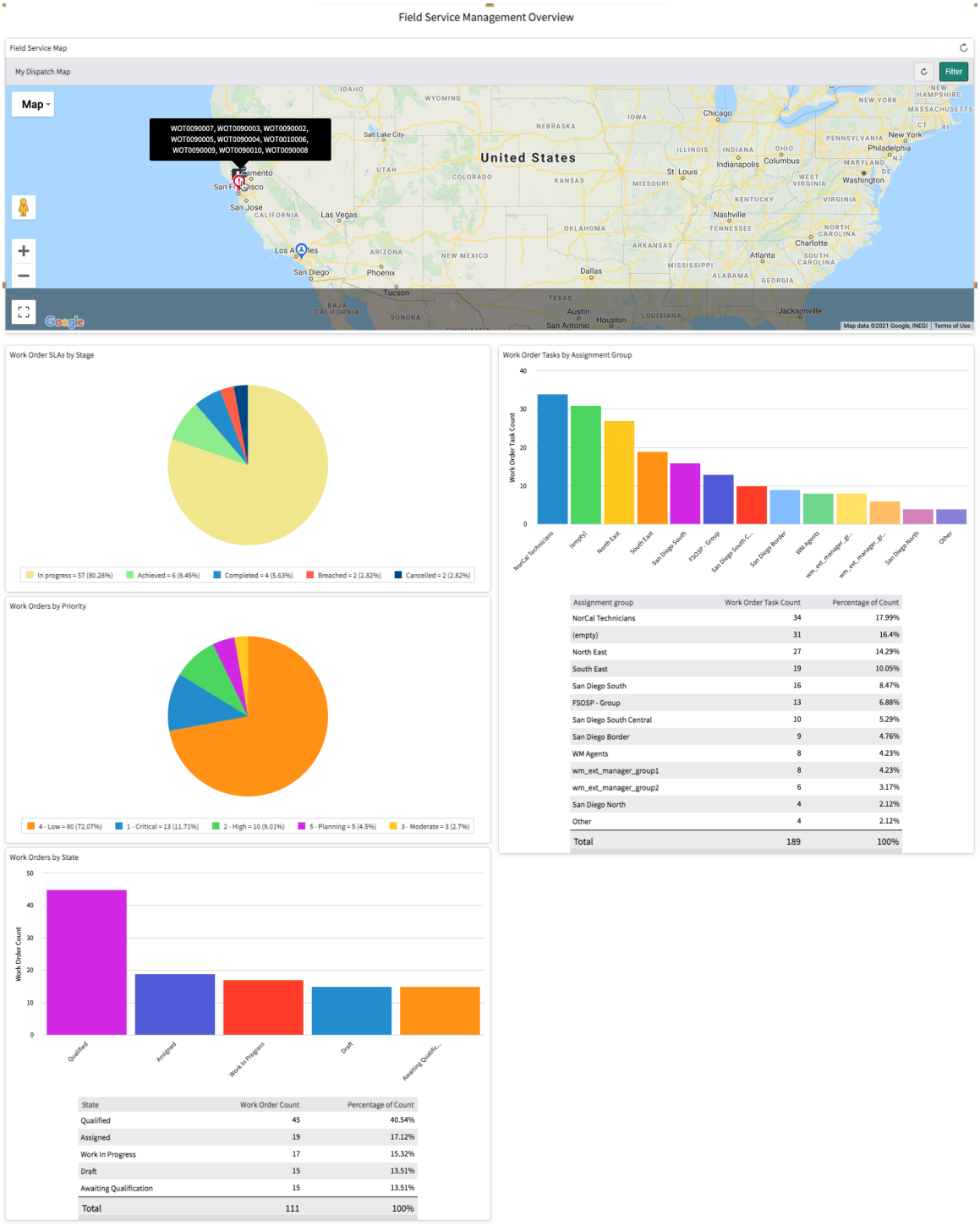
맵 뷰는 Field Service Management 지리적 위치 데모 데이터 플러그인 (com.snc.work_management_geolocation.demo)이 활성화되었는지 여부에 따라 달라집니다.

Example

지리적 위치가 활성화된 디스패치 맵 뷰는 근접성을 기준으로 작업과 에이전트를 그룹화하고 맵의 팝업 창에 관련 기록을 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.

지리적 위치를 포함하는 디스패치 맵



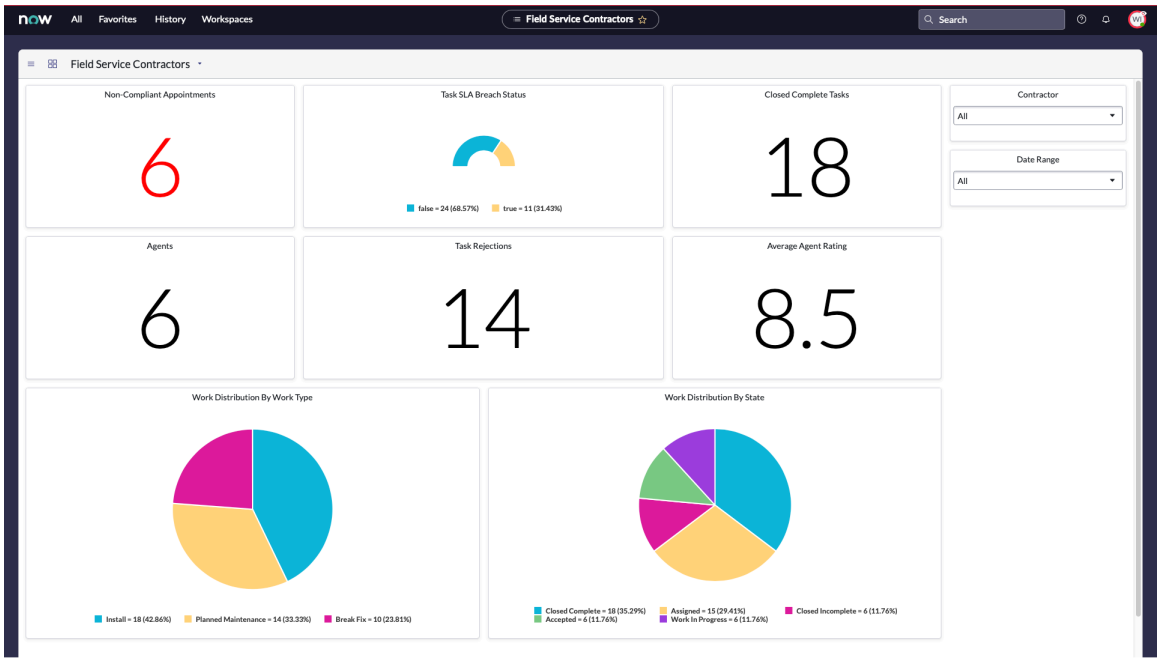
지리적 위치가 활성화되지 않은 디스패치 맵 뷰는 개별 작업을 상태별로 보여주고 관련 기록을 별도의 창에 표시합니다.

개요 페이지를 나가지 않고 보고서 내 요소를 클릭하여 추가 정보를 얻을 수 있습니다.

계약자 대시보드

이 대시보드를 사용하여 계약업체의 작업 주문 작업, 에이전트, 에이전트 피드백 및 약속 상태를 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.



필요한 **Now Platform** 역할

wm_contractor_manager_int 역할은 계약업체의 작업 주문 및 에이전트 상태를 추적하는 데 필요합니다.

사용 사례

다음 사용 사례는 내부 관리자가 이 대시보드를 사용하는 방법의 예를 제공합니다.

계약자 대시보드 사용 사례 시나리오

사용자	대시보드 사용
내부 관리자	선택한 계약업체, 회사 및 날짜 범위를 기준으로 작업 주문 작업 진행률 및 에이전트 피드백 결과를 검토합니다. 해당 기록을 보려면 차트의 아무 영역이나 클릭하십시오.

데이터 시각화

계약자 대시보드의 데이터 시각화 개요

제목	유형	소스 테이블	설명
비준수 약속	단일 점수 	〔wm_task〕	정시에 시작하지 않은 약속 수입니다.

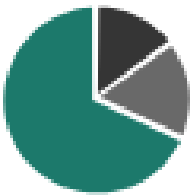
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약자 대시보드의 데이터 시각화 개요

제목	유형	소스 테이블	설명
작업 SLA 위반 상태	반원 도넛형	〔Task_sla〕	작업 SLA를 위반한 데이터 작업 주문 작업입니다.
종결된 완료 작업	단일 점수	〔wm_task〕	에이전트가 종결한 작업 주문 작업 수입니다.
에이전트	단일 점수	〔Sys_user〕	계약업체와 연결된 에이전트 수입니다.
작업 거부	단일 점수	〔wm_task_rejection〕	계약업체 관리자가 거부한 작업 주문 작업 수입니다.
평균 에이전트 등급	단일 점수	〔wm_agent_rating〕	회사의 모든 에이전트에 대한 평균 등급입니다.

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

계약자 대시보드의 데이터 시각화 개요

제목	유형	소스 테이블	설명
업무 유형별 작업 분포	파이	〔wm_task〕	설치, 고장 수정 등과 같은 작업 유형을 기준으로 분할된 작업 주문 작업의 백분율입니다.
상태별 작업 분포	파이 	〔wm_task〕	할당됨, 진행 중 등의 실시간 상태를 기준으로 분할된 작업 주문 작업의 백분율입니다.

필터

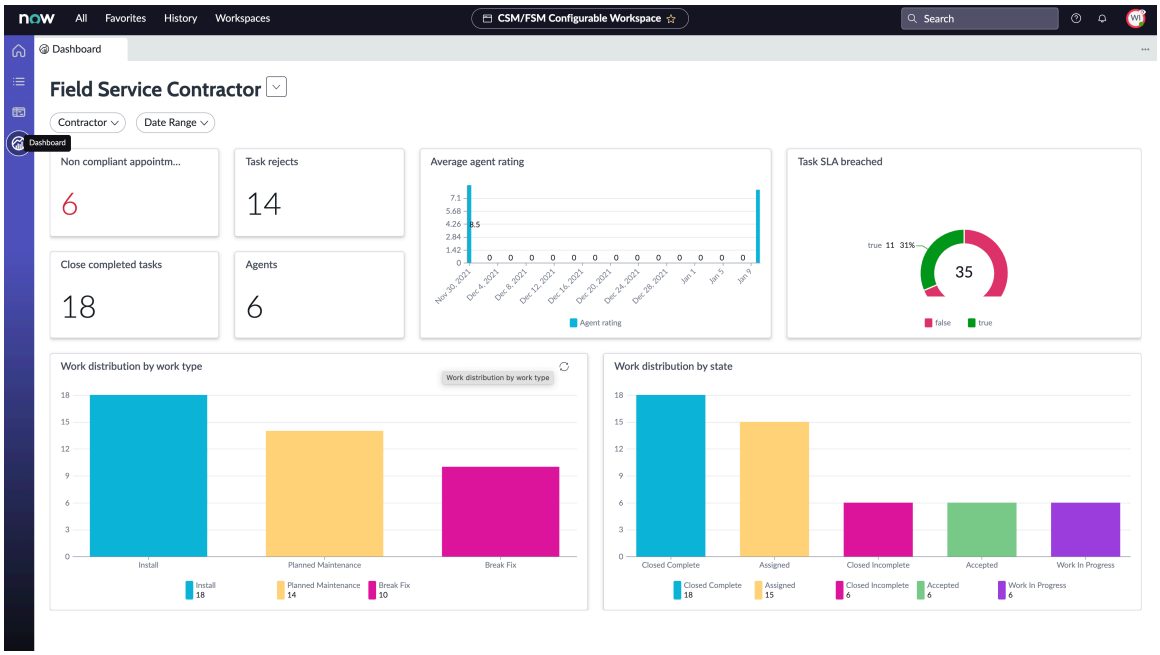
계약업체 대시보드의 필터 옵션

이름	필터 유형	**UI** 제어 유형	설명
협력업체	참조	단일 입력 선택	선택한 계약자, 회사 또는 모두를 기준으로 보고서 결과를 필터링합니다.
날짜 범위	날짜	단일 입력 선택	선택한 날짜 범위(예: 지난 30일)를 기준으로 보고서 결과를 필터링합니다.

구성 가능한 작업 공간의 계약자 대시보드

이 대시보드를 사용하여 작업 주문 작업의 상태, 에이전트 등급 및 작업 분포를 유형 및 상태별로 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.



필요한 **Now Platform** 역할

- wm_contractor_manager_int 역할은 계약업체의 작업 주문 및 에이전트 상태를 추적하는 데 필요합니다.
- 작업 주문을 보려면 wm_dispatcher 역할이 필요합니다.

구성 가능한 작업 공간에서 계약업체 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 **Field Service** > 작업 공간 > **CSM/FSM** 구성 가능한 작업 공간으로 이동합니다.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

계약자 대시보드 사용 사례 시나리오

사용자	대시보드 사용
내부 관리자	선택한 계약업체, 회사 및 날짜 범위를 기준으로 작업 주문 작업 진행률 및 에이전트 피드백 결과를 검토합니다. 해당 기록을 보려면 차트의 아무 영역이나 클릭하십시오.

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

데이터 시각화

계약자 대시보드의 데이터 시각화 개요

제목	유형	소스 테이블	설명
규정 미준수 약속	단일 점수	〔wm_task〕	정시에 시작하지 않은 약속 수입니다.
작업 거부	단일 점수	〔wm_task_rejection〕	계약업체 관리자가 거부한 작업 주문 작업 수입니다.
완료된 작업 종결	단일 점수	〔wm_task〕	에이전트가 종결한 작업 주문 작업 수입니다.
에이전트	단일 점수	〔sys_user〕	계약업체와 연결된 에이전트 수입니다.
평균 에이전트 등급	단일 점수	〔wm_agent_rating〕	회사의 모든 에이전트에 대한 평균 등급입니다.

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

계약자 대시보드의 데이터 시각화 개요

제목	유형	소스 테이블	설명
작업 SLA 위반	반원 도넛형	〔task_SLA〕	작업 SLA를 위반한 데이터 작업 주문 작업입니다.
업무 유형별 작업 분포	파이	〔wm_task〕	설치, 고장 수정 등과 같은 작업 유형을 기준으로 분할된 작업 주문 작업의 백분율입니다.
상태별 작업 분포	파이	〔wm_task〕	할당됨, 진행 중 등의 실시간 상태를 기준으로 분할된 작업 주문 작업의 백분율입니다.

필터

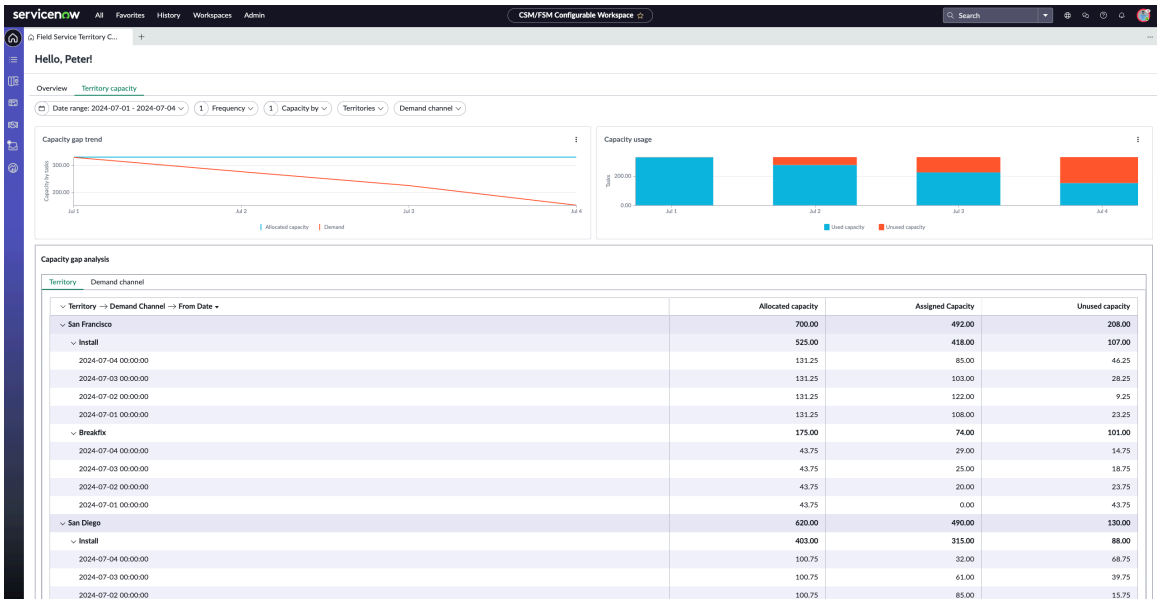
계약업체 대시보드의 필터 옵션

이름	유형	설명
협력업체	참조	선택한 계약자, 회사 또는 모두를 기준으로 보고서 결과를 필터링합니다.
날짜 범위	날짜	선택한 날짜 범위(예: 지난 30일)를 기준으로 보고서 결과를 필터링합니다.

현장 서비스 영역 용량 분석 대시보드

현장 서비스 영역 용량 분석 대시보드를 사용하여 대화형 차트 및 그래프로 용량 추세를 추적하고, 사용자 지정 가능한 피벗 테이블로 갭 분석을 수행하고, 대상 데이터 보기 및 정보에 입각한 의사 결정을 위한 필터를 적용할 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.



필요한 **Now Platform** 역할

- 대시보드에 액세스하려면 fsm_territory_manager fsm_territory_planner 역할이 필요합니다.
- fsm_resource_manager 역할은 해당 영역과 관련된 데이터를 보는 데 필요합니다.

구성 가능한 작업 공간에서 현장 서비스 영역 용량 분석 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 **Field Service >** 작업 공간 **>CSM/FSM** 구성 가능한 작업 공간〉홈〉영역 용량 탭으로 이동합니다.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 사례 시나리오

사용자	대시보드 사용
영역 플래너	현장 서비스 자원을 관리하고 최적화합니다. 여기에는 용량 추세를 추적하고, 사용자 지정 가능한 피벗 테이블을 통해 용량 격차를 분석하고, 대상 데이터 분석을 위한 필터를 적용하는 작업이 포함됩니다. 플래너는 인사이트를 기반으로 자원 할당을 조정하여 다운타임을 최소화하고 서비스 수준을 개선하며, 표준 용량 설정을 재정의하여 특별 이벤트를 처리하고, 팀 구성원과 협력하여 원활한 현장 서비스 운영을 보장합니다.
영역 관리자	특정 영역 내에서 성능을 최적화합니다. 대화형 차트로 용량 추세를 모니터링하고, 사용자 지정 가능한 피벗 테이블을 사용하여 격차 분석을 수행하고, 대상 통찰력에 대한 필터를 적용합니다.

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

대시보드 사용 사례 시나리오

사용자	대시보드 사용
	관리자는 특수 이벤트에 대한 용량 설정을 조정하고, 효율적인 리소스 할당을 보장하고, 용량 사용량에 대한 자세한 데이터를 드릴다운하여 불일치를 효과적으로 관리하고 대응합니다.

보고서

제목	유형	소스 테이블	설명
용량 갭 추세	꺾은선형 차트	wm_demand_for_capacity, wm_task	라인 차트를 사용하여 시간 경과에 따라 할당된 용량과 실제 작업 수요를 비교합니다. 할당된 용량은 할당된 자원이고 작업 요구량은 실제 작업 볼륨입니다. 이 보고서는 불일치를 식별하여 자원 계획 및 최적화를 개선합니다.
용량 사용량	가로 막대형 차트	wm_demand_for_capacity	막대형 차트를 사용하여 사용된 용량과 사용되지 않은 용량을 비교하여 표시합니다. 이는 자원 사용률에 대한 인사이트를 제공하여 계획 및 운영의 최적화를 지원합니다.
용량 갭 분석	보고서	wm_demand_for_capacity	용량 갭 분석 보고서는 할당된 작업 요구와 실제 작업 수요 간의 격차를 식별합니다. 피벗 테이블은 영역 및 요구 채널별로 데이터를 분류하여 할당, 할당 및 사용되지 않은 용량을 보여줍니다. 이렇게 하면 계획 및 자원 할당 문제를 해결할 수 있습니다.

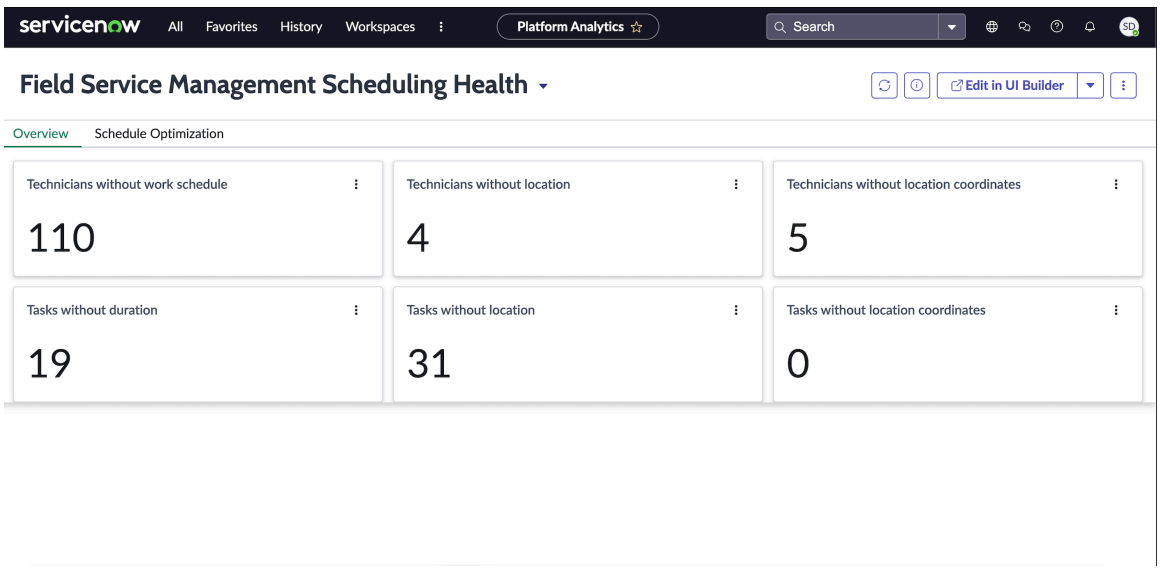
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필터

이름	유형	설명
날짜 범위	날짜	선택한 날짜 범위(예: 이번 달 또는 이번 주)를 기준으로 결과를 필터링합니다.
빈도	참조	매일, 매주, 매월 또는 매년과 같은 빈도를 기준으로 결과를 필터링합니다.
용량 기준	참조	시간 또는 작업 등의 빈도를 기준으로 결과를 필터링합니다.
영역	참조	선택한 영역 및 기타 필터 선택(예: 빈도, 용량 기준)을 기준으로 결과를 필터링합니다.
요구 채널	참조	선택한 요구 채널 및 기타 필터 선택(예: 영역, 빈도, 용량 기준)을 기준으로 결과를 필터링합니다.

예약 상태 대시보드

이 대시보드를 사용하여 기술자 메트릭, 작업 메트릭 및 일정 최적화 구성 상세 정보를 봅니다.



필요한 **Now Platform** 역할

- 대시보드 개요 탭을 보려면 wm_basic 역할이 필요합니다.
- 일정 최적화 탭을 보려면 schedule_optimization_planner 또는 schedule_optimization_user이 필요합니다.

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

예약 상태 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다.

- 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 상태 검사
- 모두 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 상태 검사

사용 사례

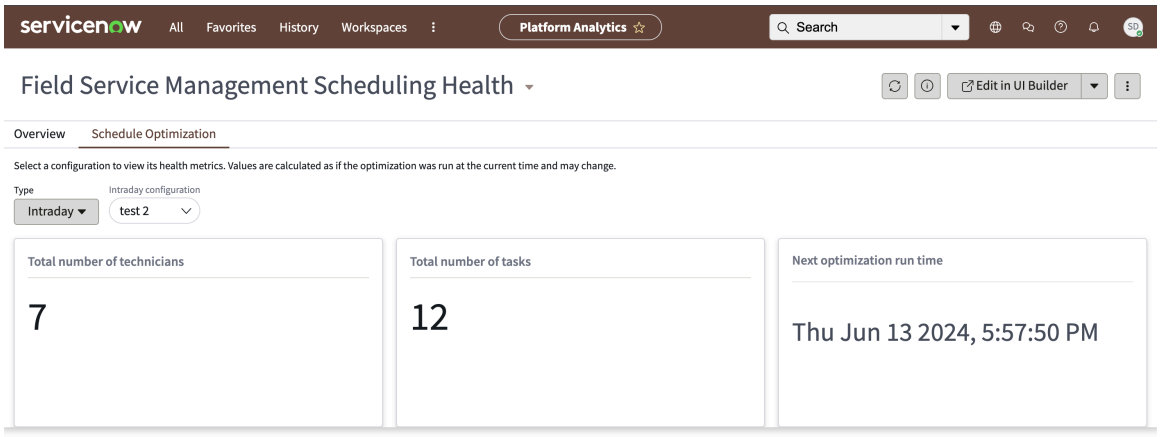
조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

사용자	대시보드 사용
디스패처	작업 주문 작업이 할당되지 않도록 하는 요인을 식별합니다. 차트에서 원하는 영역을 클릭하면 해당 기록을 볼 수 있습니다.
관리자	관리자는 디스패처 역할을 하며 기록에서 누락된 정보를 업데이트할 수 있습니다. 차트에서 원하는 영역을 클릭하면 해당 기록을 볼 수 있습니다.

개요 데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
작업 일정이 없는 기술자	단일 점수	sys_user	작업 일정이 없는 에이전트의 수입니다.
위치가 없는 기술자	단일 점수	sys_user	사용자 기록에 위치가 없는 에이전트의 수입니다.
위치 좌표가 없는 기술자	단일 점수	sys_user	사용자 기록에 위도와 경도가 없는 에이전트의 수입니다.
기간이 없는 작업	단일 점수	wm_task	기간이 없는 작업 수입니다.
위치가 없는 작업	단일 점수	wm_task	위치가 없는 작업 수입니다.
위치 좌표가 없는 작업	단일 점수	wm_task	위도와 경도가 없는 작업 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.



일정 최적화 데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
총 기술자 수	단일 점수	sys_user	다음 최적화 실행에 포함될 에이전트 수입니다.
총 작업 수	단일 점수	wm_task	다음 최적화 실행에 포함될 작업 수입니다.
다음 최적화 실행 시간	날짜/시간		다음으로 예약된 최적화 실행의 날짜 및 시간입니다.

필터

유형 필터에는 일괄 처리 및 장중의 두 가지 선택 항목이 포함되어 있습니다. 선택하면 다음 후속 필터 중 하나가 출력됩니다.

이름	유형	설명
배치	단일 선택	선택한 배치 구성을 기반으로 보고서를 생성합니다.
장중 구성	단일 선택	선택한 장중 구성에 따라 보고서를 생성합니다.

현장 서비스 **Safety** 대시보드 사용

Covid19 맵을 사용하여 에이전트, 작업 및 자산의 상태를 검토합니다 현장 서비스 관리 . 안전 대시보드를 통해 에이전트의 준수 보고서를 모니터링합니다 현장 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.

중요사항:
릴리스 현장 서비스 부터 Xanadu 안전 대시보드가 Emergency Exposure Management 앱에서 제거됩니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

wm_manager 역할이 있는 사용자는 현장 서비스 Safety 대시보드를 사용하여 에이전트가 작업을 수행하는 동안 감염병에 대한 노출 가능성 관련 안전 프로토콜을 준수했는지 여부를 모니터링할 수 있습니다. Covid19 맵은 개별 현장 서비스 관리자의 에이전트, 작업 및 자산이 적용되는 위치에 대한 COVID-19의 영향을 표시합니다.

안전 대시보드에서 FSM Covid19 지도를 보려면 무료 COVID-19 전역 건강 데이터 세트 애플리케이션을 설치하세요현장 서비스.

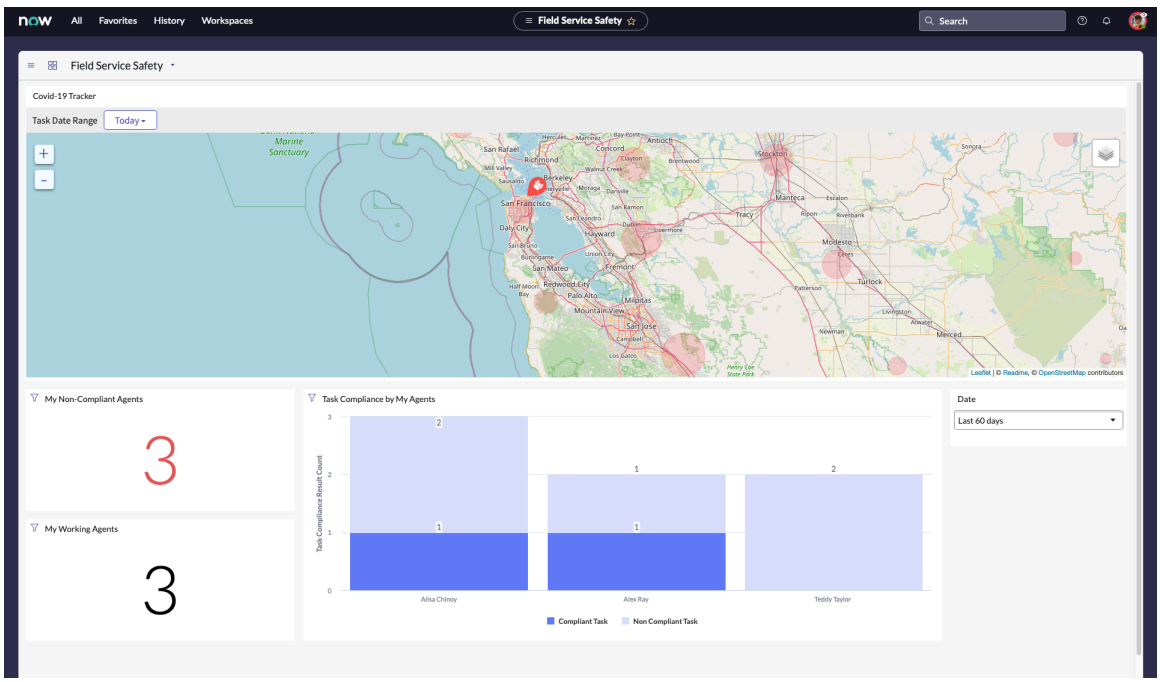
COVID-19 전역 건강 데이터 세트

COVID-19 전역 건강 데이터 세트 애플리케이션을 사용하여 현장 서비스 Safety 대시보드에서 현장 서비스 관리 Covid19 맵을 볼 수 있습니다. 애플리케이션이 인스턴스 탐색 메뉴에 애플리케이션으로 나타납니다. 요청 시 안전 대시보드에 현장 서비스 전 세계 COVID-19 정보를 표시합니다. 예약 `COVID-19 Data Feed - sync central instance, Daily Data Collection` 된 `COVID-19 Data Feed - pre-sync` 작업은 매일 밤 실행되어 데이터를 새로 고칩니다.

현장 서비스 Safety 대시보드 사용

다음으로 이동 현장 서비스 〉 안전 대시보드.

COVID-19 데이터가 있는 현장 서비스 **Safety** 대시보드



경고가 있는 위치가 FSM Covid19 맵에 표시됩니다. 다음과 같이 맵 제어를 사용합니다.

- 위치와 해당 경보를 확대하려면 위치 아이콘( )을 클릭합니다.
- 검토할 기간을 선택하려면 좌측 상단의 작업 날짜 범위를 사용하십시오.
- 맵에 표시된 정보를 필터링하려면 오른쪽 상단에 있는 레이어 아이콘( )을 클릭하고 필터를 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.

각 아이콘은 다음 테이블에 정보를 표시합니다.

안전 대시보드의 필터 코로나바이러스감염증-19(COVID-19) 지도

아이콘	설명
작업	로그인한 현장 서비스 관리자가 담당하는 위치에 대한 작업입니다. • 작업 번호와 짧은 설명을 표시하려면 작업 마커를 클릭합니다. • 작업 상세 정보를 검토하려면 작업 번호를 클릭합니다.
자산	로그인한 현장 서비스 관리자가 담당하는 위치에 설치되었거나 위치에서 사용 가능한 자산입니다. • 자산의 이름 및 회사 이름을 표시하려면 자산 마커를 클릭합니다. • 자산 상세 정보를 검토하려면 자산 이름을 클릭합니다.
에이전트	로그인한 현장 서비스 관리자가 관리합니다. • 에이전트의 이름과 모바일 번호를 표시하려면 에이전트 마커를 클릭합니다. • 에이전트 상세 정보를 검토하려면 에이전트 이름을 클릭합니다.

보고서

관리자는 지난 30일 동안 에이전트가 수행한 작업 등 날짜를 기준으로 에이전트의 작업 준수 결과를 볼 수 있습니다. 해당 기록을 보려면 차트의 아무 영역이나 클릭하십시오.

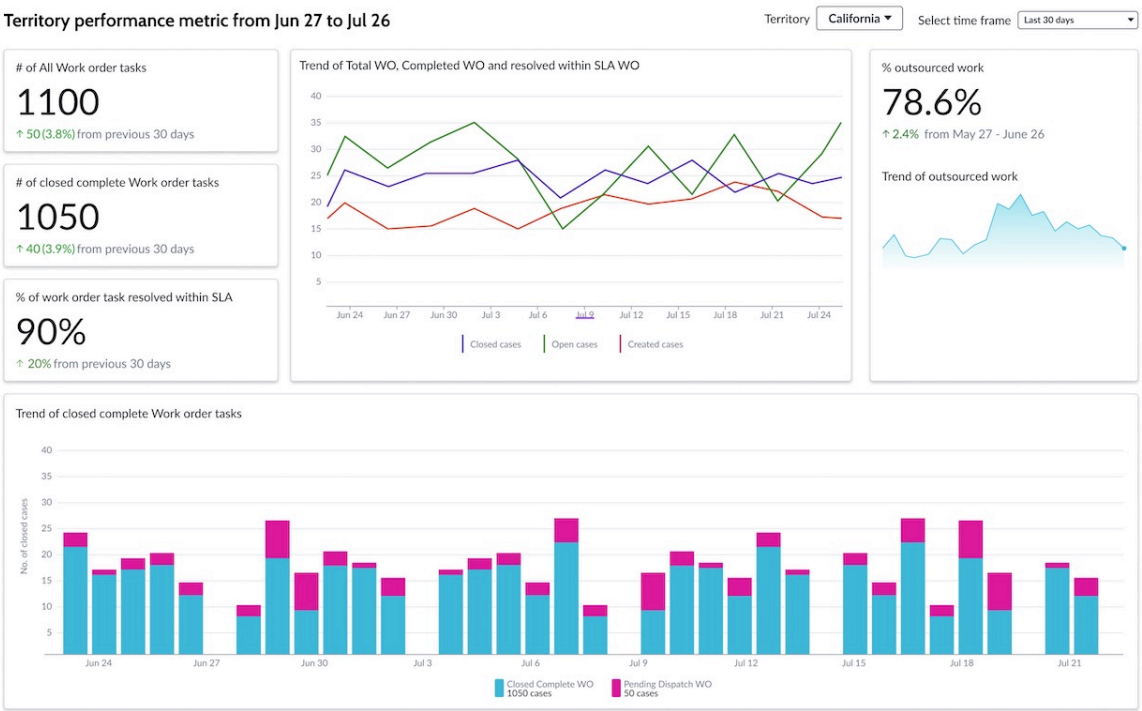
안전 대시보드 보고서

차트	설명
내 규정 미준수 에이전트	선택한 날짜 범위 내에서 안전 프로토콜을 수행하지 않고 작업을 완료한 에이전트의 수입니다. 메트릭을 클릭하면 규정 미준수 작업 목록을 볼 수 있습니다.
내 작업 중인 에이전트	로그인한 현장 서비스 관리자의 부하 직원이며 하나 이상의 작업을 수행하고 있는 에이전트의 수입니다. 메트릭을 클릭하면 규정 준수 및 미준수 작업 목록을 볼 수 있습니다.
내 에이전트의 작업 규정 준수	선택한 날짜 범위 내에서 각 에이전시가 규정을 준수하고 준수하지 않은 작업의 분석 결과입니다. 작업 목록을 보려면 섹션을 클릭하십시오.

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

현장 서비스 영역 퍼포먼스 분석 대시보드

이 대시보드를 사용하여 진행 중인 작업 주문 작업, 작업 주문 작업에 대한 에이전트 사용률, 영역 간 평균 이동 시간 등의 성과 분석을 보고 분석할 수 있습니다.



필요한 **Now Platform** 역할

작업 주문을 관리하려면 wm_admin 역할이 필요합니다.

현장 서비스 영역 퍼포먼스 분석 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 작업 공간 > 플랫폼 분석 작업 공간 > 대시보드 > 현장 서비스 영역 퍼포먼스 분석으로 이동합니다.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

현장 서비스 영역 퍼포먼스 분석 대시보드가 사용되는 방법의 예

사용자	대시보드 사용
FSM 영역 플래너	새 영역을 만들고, 현장 서비스 자원을 더 잘 할당하기 위해 영역이 어떻게 사용되고 있는지 확인하고, 표시된 데이터를 기반으로 작업을 수행할 수 있습니다.
FSM 영역 관리자	영역을 관리하고, 새 하위 영역을 생성하고, 현장 서비스 자원을 더 잘 할당하기 위해 영역이 어떻게 사용되고 있는지 확인하고, 표시된 데이터를 기반으로 조치를 취할 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.

데이터 시각화

영역 퍼포먼스 분석 시각화 옵션

제목	유형	소스 테이블	설명
작업 주문 작업 오픈	단일 점수	[wm_task]	오픈 작업 주문 작업 수입니다.
작업 주문 작업의 평균 해결 시간	단일 점수	[wm_task]	작업의 평균 종결 시간입니다.
작업 주문 작업에 대한 생산적인 시간 비율 (%)	단일 점수	[wm_task]	지난 60일 동안 에이전트가 작업을 수행하는 데 소요된 시간입니다.
작업 주문 작업에 대한 에이전트 사용률(%)	단일 점수	[wm_task]	지난 60일 동안 작업에 할당된 에이전트 수입니다.
작업 주문 작업의 평균 이동 시간 주문 작업 영역별로 표시됨	단일 점수	[wm_task]	영역별로 표시된 작업 주문 작업의 평균 이동 시간입니다.

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

영역 퍼포먼스 분석 시각화 옵션

제목	유형	소스 테이블	설명
영역당 총 WOT	단일 점수	〔wm_task〕	영역당 작업 주문 작업 수.

필터

영역 퍼포먼스 분석 보고서 필터 옵션

이름	필터 유형	UI 제어 유형	설명
영역	참조	다중 선택 입력	선택한 지역을 기준으로 보고서 결과를 필터링합니다.
날짜	날짜	단일 선택 날짜	선택한 날짜를 기준으로 보고서를 필터링합니다.

작업 주문 추세 주제 보기

지원 작업 주문의 백로그를 분석하고 용 현장 서비스 관리을 사용하여 예측 인텔리전스 유사한 기본 문제를 가리키는 작업 주문 클러스터를 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin 또는 wm_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 작업 주문 〉 작업 주문 추세.
2. 클러스터 요약 목록에서 클러스터 ID를 클릭하여 관련 작업 주문 목록을 봅니다.
   - 클러스터 개념에는 작업 주문에 대한 짧은 설명에 표시된 상위 10개 반복 단어가 나열됩니다.
   - 클러스터 크기는 클러스터의 작업 주문 수를 나타냅니다.
   - 클러스터 품질은 작업 주문이 얼마나 유사한지에 대한 백분율 값을 제공합니다.

현장 서비스 관리 참조

참조 주제는 현장 서비스 관리 플러그인을 활성화할 때 자동으로 설치되는 현장 서비스 관리 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Field Service Management와 함께 설치되는 구성요소

현장 서비스 관리와 함께 여러 가지 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.

현장 서비스 관리 애플리케이션에 대한 데모 데이터는 별도의 플러그인입니다. Field Service Management 데모 데이터 플러그인(com.snc.work_management.demo)은 샘플 한정자, 디스패처, 에이전트, 작업 주문, 작업 주문 작업, 재고 보관실, 자산 정보를 제공합니다.

Field Service Management와 함께 설치되는 테이블

테이블이 instwith 현장 서비스 관리에 추가됩니다.

Field Service Management와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
작업 주문 [wm_order]	작업 주문 기록을 저장합니다.
작업 주문 플로우 [sf_work_order]	작업 주문 상태 플로우 기록을 저장합니다.
작업 주문 모델 [cmdb_workorder_product_model]	Product Catalog 작업 주문 모델 기록을 저장합니다. 이 테이블은 현장 서비스 관리 플러그인에 의해 수정되었습니다. 이 테이블은 이름이 변경되며, 서비스 주문 관리의 일부입니다.
작업 주문 작업 [wm_task]	한 사람이 한 세션에서 수행한 작업 단위입니다(하나의 위치, 한 번).
작업 플로우 [sf_work_task]	작업 상태 플로우 기록을 저장합니다.
작업 모델 [cmdb_servicetask_product_model]	Product Catalog 작업 모델 기록을 저장합니다. 이 테이블은 현장 서비스 관리 플러그인에 의해 수정되었습니다. 이 테이블은 이름이 변경되며, 서비스 주문 관리의 일부입니다.
WM 맵 필터 구성 [wm_map_filters_config]	모바일 UI의 에이전트 맵에 대한 필터 구성을 저장합니다.
질문서 [wm_questionnaire]	작업 주문과 작업 주문 작업에 대해 만든 질문서를 저장합니다.
작업 유형 wm_work_type	작업 주문 작업을 완료하기 위해 에이전트가 수행한 작업 유형을 저장합니다.
작업 주문 작업 잠재 담당 그룹 wm_work_order_task_potential_assignment	작업 주문 작업에 대해 서비스할 수 있는 할당 그룹이 여러 개 있는 경우 잠재 할당 그룹을 계산하고 저장합니다. 주: 시스템 속성 작업 주문 작업에 대한 잠재적 할당 그룹으로 **wm_work_order_task_potential_assignment_groups** 테이블을 업데이트가예로 설정된 경우에만 적용할 수 있습니다.
일정 이력	각 작업 주문 작업이 날짜 및 시간과 함께 할당된 방법에 대한 일정 방법의 이력을 저장합니다.

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

Field Service Management와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
wm_task_scheduling_history	
자산 alm.asset	비용 및 재고 보관실 상세 정보와 함께 인벤토리를 저장합니다.
에이전트 일정 속성 계획 wm_agent_schedule_attribute_plan	지정된 기간 동안 에이전트의 하루의 시작과 끝의 위치를 저장합니다.

현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성

애플리케이션과 함께 제공되는 시스템 속성입니다 현장 서비스 관리 .

현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명
glide.ui.wm_order_activity.fields	작업 주문에 대한 활동 목록에서 추적되는 시스템은 이 속성의 값과 활동을 사용자 지 항목을 자동으로 동기화합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: opened_by, work_notes • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테
glide.ui.wm_task_activity.fields	작업 주문 작업에 대한 활동 목록에서 추적 결정합니다. 시스템은 이 속성의 값과 활동 선택한 항목을 자동으로 동기화합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: work_notes, assigned_to • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테
work.management.agent.geo.history.update.duration	현재 시간을 기준으로 에이전트의 지리적 계산하기 위해 고려할 최신 시스템 업데이 분)을 설정합니다. 마지막 지리적 위치 이 기간이 이 속성에 대해 설정된 기간보다 긴 지리적 위치 이력 대신 에이전트의 작업 또 사용하여 에이전트의 현재 위치를 결정합 • 유형: 정수 • 기본값: 240 • 위치: 시스템 속성 목록
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	true로 설정하면 동적 스케줄링이 활성화되 디스패처가 에이전트를 수동으로 이중 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.

현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명
	• 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properti
work.management.allow.auto.metric_cleanup	테이블에 불필요한 데이터 양이 생기는 것 메트릭 인스턴스 테이블에서 작업 주문 작 하는 일 수 빈도입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 365 • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properti
work.management.default.end.time	일정이 설정되지 않은 경우 모든 작업 에 종료 시간입니다(24시간제 형식). • 유형: 문자열 • 기본값: 17:00 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
sn_fsm.set_schedule_lock_by_state	작업 주문 작업을 잠글 상태를 결정하고 지 예를 들어, 상태가 할당됨 이면 작업 주문 잠기고 동적 스케줄링, 지능형 작업 권장 사 자동화된 스케줄링 메커니즘에서 제외되도 있습니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 없음 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
sn_fsm.update_potential_assignment_groups	작업 주문 작업에 대해 서비스할 수 있는 개 이상 있는 경우 위치 및 할당 그룹을 기 할당 그룹을 계산하고 자동으로 채웁니다 작업에 대한 잠재적 담당 그룹으로 테이블 *wm_work_order_task_potential_as* 합니다. • 유형: 부울 • 기본값: 아니오 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.default.start.time	일정이 설정되지 않은 경우 모든 작업 에 시작 시간입니다. 이 값은 예정된 작업이 이어지는 작업이 없을 때 현재 날짜가 아닌 대한 시작 시간을 설정합니다. 이 속성은 사용합니다.

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

현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: 08:00 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.allow.auto.timecard	작업이 일 때 작업 주문 작업에 대한 시간 생성합니다. 작업을 재개할 때마다 작업에 카드에 기록됩니다. 실제 작업 기간 필드는 시간을 나타냅니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
작업.관리.허용.이동.작업.시간 카드	에이전트가 작업 주문 작업을 실행하는 더 기록할 수 있습니다. 에이전트가 작업 시작 카드가 생성됩니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properti
work.management.limit.location	기본적으로, 사용 가능한 디스패치 그룹 목 작업 위치의 근접성을 기준으로 필터링됩 false로 설정하면 시스템은 위치를 고려하 있는 모든 디스패치 그룹을 표시합니다. • 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성 〉 현장 디스패치 속성
work.management.max.agents.processed	자동 디스패치로 한 번에 처리되는 최대 에 설정합니다. 시스템의 절대 에이전트 제한 그러한 수준으로 이 값을 설정합니다. 30 시스템은 구성된 값보다 많은 수의 에이전 디스패치 그룹에 대한 작업을 자동으로 디 없습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.work.spacing	작업 종료 및 다음 이동 시작 사이에 추가 (단위: 분). 유효한 시간 값의 예는 10입

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.

현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 0 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
com.snc.wm.wo.task_window_days	작업 기간 동안의 기본 일수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 14 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.use.mandatory.skills	필수 기술 기능을 활성화하고 작업 기술 t 테이블이 작업 주문 및 작업 주문 작업에 나타냅니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록
work.management.rejected.technician.duration	작업 주문 작업을 거부한 에이전트에게 작 동적으로 예약하기 위해 경과되어야 하는 • 유형: 정수 • 기본값: 24 • 위치: 시스템 속성 목록
skills_management.migration	관리자가 ### ## ## M2M## ###### 스 경우 작업 기술〔task_m2m_skill〕 테이블 작업 테이블을 나열합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: wm_task, customerservice_ • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	기술 필드가 이미 작업 기술〔task_m2m_ 마이그레이션된 테이블 목록을 포함합니다 이름이 나열되어 있으면 데이터가 마이그 다시 마이그레이션되지 않습니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테
work.management.assignment.ignoreTravelTimeCalculation	true로 설정하면 현장 서비스 에이전트에 검사를 무시합니다.

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

현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명
	• 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록
sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day입니다.	외부 사용자에게 하루에 허용되는 최대 사 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment	크루 크기가 필요한 최소 에이전트 기준을 경우에도 디스패처가 크루에게 수동으로 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록
work.management.optimization.conflict_handling	에이전트의 작업 경로를 최적화할 때 에이 이외에 예약된 작업의 할당을 관리합니다. 동작 중 하나를 선택하여 오버플로우 작업 있는 충돌을 방지합니다. • stop_action: 경로 최적화 작업을 종료 상태를 에이전트로 되돌립니다. • unassign_task: 에이전트 근무 시간 이 할당을 해제합니다. • Extend_tasks: 작업에 따라 경로를 최 일정이 끝날 무렵에 할당되지 않은 작업 • 유형: 선택 목록 • 기본값: stop_action • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properti
sn_fsm_crew.default.duration.in.days.of.crew.member	에이전트가 크루에 속하는 기본 일수를 설 • 유형: 정수 • 기본값: 1 • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properti
sn_task_grouping.log.상세 정보 표시	동적 번들링의 상세 정보를 기록합니다. 번 수, 번들 작업 번호, 하위 작업 번호, 정책, 같은 정보를 등록합니다.

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

현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명
	• 유형: choice_list • 기본값: 꺼짐 • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properti
work.management.default.scheduled.start	기본 예약 시작 날짜가 작업 주문 작업에 값이 false로 설정된 경우 작업이 예약된 때까지 예약된 시작이 채워지지 않습니다 설정하면 작업이 디스패치 보류 중 상태로 시작이 채워집니다. • 유형: 문자열 • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properti

예상 이동 시간 및 거리 계산을 위한 속성

을 사용하여 예상 이동 시간 및 거리를 계산하는 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
work.management.autodispatch.geolocation	동적 일정 수립 및 작업 자동 할당을 위해 예상되는 이동 시간을 계산하려면 지리적 위치를 사용해야 합니다. • 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성 〉 에 대한 디스패치 속성 현장 서비스 관리 주: 동적 스케줄링 기능과 함께 Google Maps API를 사용하려면 동적 스케줄링 구성 양식에서 이동 시간 및 트래픽 데이터에 **Google** 사용 확인란을 활성화해야 합니다.
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	동적 스케줄링을 통해 에이전트에 작업이 할당되면 Google Maps API 또는 직선 추정치를 사용하여 예상 에이전트 이동 시간 및 작업 위치까지의 거리를 계산합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 직선 추정치 사용 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.travel.calculation.auto_assignment	자동 할당을 통해 에이전트에 작업이 할당되면 Google Maps API 또는 직선 추정치를 사용하여

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

을 사용하여 예상 이동 시간 및 거리를 계산하는 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
	예상 에이전트 이동 시간 및 작업 위치까지의 거리를 계산합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: Google Maps API 사용 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.travel.calculation.manual_assignment	에이전트에게 작업을 수동으로 할당할 때 Google Maps API, Beans.AI 또는 직선 추정치를 사용하여 예상 에이전트 이동 시간 및 작업 위치까지의 거리를 계산합니다. 주: 맵 제공자는 BYOL(자신의 라이선스 가져오기) 라이선싱 모델로 운영됩니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 직선 추정치 사용 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.travel.calculation.route_optimization	에이전트 경로가 최적화된 경우 Google Maps API, Beans.AI 또는 직선 추정치를 사용하여 예상 에이전트 이동 시간 및 작업 위치까지의 거리를 계산합니다. 주: 맵 제공자는 BYOL(자신의 라이선스 가져오기) 라이선싱 모델로 운영됩니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: Google Maps API 사용 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization	경로 최적화를 사용하여 작업 주문 작업 번들 내의 하위 작업을 최적화합니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.travel.calculation.expected_arrival	에이전트가 이동을 시작할 때 Google Maps API 또는 직선 추정치를 사용하여 예상 에이전트 이동 시간 및 작업 위치와 에이전트 위치 사이의 거리를 계산합니다. 에이전트가 예약된 이동 시작 시간 이전 또는 이후에 출발하는 경우, 해당 작업에 대한 예약된 이동 시작,

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

을 사용하여 예상 이동 시간 및 거리를 계산하는 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
	예약된 시작, 예상 종료 및 예상 이동 기간 값이 업데이트됩니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: Google Maps API 사용 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성 주: Google API ### ### ### 기본값으로 선택하여 실시간 트래픽 데이터를 사용하여 에이전트의 예상 도착 시간을 계산합니다.
work.management.travel.calculation.schedule_assistant	Google Maps API, Beans.AI 또는 직선 추정치를 사용하여 예상 에이전트 이동 시간 및 할당 지원 계산을 위한 작업 위치까지의 거리를 계산합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 직선 추정치 사용 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성

부품 소싱 속성

에 대한 부품 소싱 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
부품 검색 기준	부품 검색 기준을 설정합니다. 요청된 수량과 함께 부품이 들어 있는 재고 보관실이 선택한 검색 기준에 따라 표시됩니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 제한 없음 ○ 제한 없음: 모든 창고 재고 보관실 및 동료의 개인 재고 보관실을 검색합니다. ○ 할당 그룹 한정: 로그인한 현장 서비스 에이전트의 할당 그룹에 속하는 동료 에이전트의 모든 재고 보관실을 검색합니다. ○ 선호하는 재고 보관실만: 로그인한 에이전트의 프로파일에 언급된 반경과 관계없이 모든 할당 그룹의 모든 기본 재고 보관실을 검색합니다. • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
파트 요청 승인 사용	현장 서비스 에이전트가 동료 에이전트에게 부품을 요청할 때 모바일 알림을 보내고 받을 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.

에 대한 부품 소싱 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
	• 유형: 부울 • 기본값: 예 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
파트 요구 사항 소싱에 대한 파트 요청 작성	부품이 부품 요구 사항에 추가될 때 부품 요청을 작성합니다. • 유형: 부울 • 기본값: 예 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성

지리적 위치 속성

현장 서비스 관리에 대한 지리적 위치 속성

속성	설명
work.management.map.merge.task.agent.markers	지리적 위치 맵의 작업 및 에이전트 마커를 새로운 자주색 마커와 병합합니다. 이 속성이 true이면 서로 인접한 에이전트와 작업 마커가 두 마커 유형 모두의 수를 표시하는 보라색 클러스터에 병합됩니다. 보라색 마커에 대한 팝업 정보 창은 모든 에이전트와 작업에 대한 항목을 표시합니다. 이 속성이 false이면 에이전트와 작업은 단일 보라색 클러스터가 아닌, 자신의 클러스터에만 수집됩니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.evening.rush.hours	저녁 러시아워 범위입니다(14:30-16:00 형식). 이 속성은 24시간제 형식을 사용합니다. 모든 시간은 공백 없이 대시로 구분되어 범위로 표현됩니다. 이 형식을 사용하지 않는 시간은 무시됩니다. 이 속성은 *work.management.morning.rush.hours* 및 *work.management.rush.travel.buffer* 속성과 함께 사용해야 합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 0 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성

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

현장 서비스 관리에 대한 지리적 위치 속성

속성	설명
work.management.morning.rush.hours	아침 러시아워 범위입니다(06:30-08:00 형식). 이 속성은 24시간제 형식을 사용합니다. 모든 시간은 공백 없이 대시로 구분되어 범위로 표현됩니다. 이 형식을 사용하지 않는 시간은 무시됩니다. 이 속성은 *work.management.evening.rush.hours* 및 *work.management.rush.travel.buffer* 속성과 함께 사용해야 합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 0 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.rush.travel.buffer	모든 러시아워 이동 시간에 추가할 백분율입니다. 시스템은 에이전트에 대한 작업 경로를 최적화할 때 이 백분율을 사용하여 일정을 계산합니다. 아침과 저녁 러시아워 시간이 모두 정의될 때 이 속성을 사용합니다. 유효한 시간 버퍼 백분율의 예는 15입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 0 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.travel.buffer	모든 이동 시간에 추가할 백분율입니다. 유효한 백분율 값의 예는 15입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 0 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
work.management.allow.toll.roads	에이전트의 작업 경로를 자동으로 라우팅 또는 최적화하는 경우 시스템에서 유료 도로를 사용할 수 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성

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

동적 일정 속성

에 대한 동적 일정 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	동적 스케줄링을 사용하는 경우에도 디스패처가 에이전트를 수동으로 이중 예약할 수 있도록 합니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 현장 서비스 〉 동적 일정 인증 〉 속성
com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	이 속성을 true로 설정하면 동적 일정을 사용하는 에이전트의 할당된 작업에 더 이상 예상 이동 시간이 계산되지 않습니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 현장 서비스 〉 동적 일정 인증 〉 속성
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	동적 스케줄링을 통해 에이전트에 작업이 할당되면 Google Maps API 또는 직선 추정치를 사용하여 예상 에이전트 이동 시간 및 작업 위치까지의 거리를 계산합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 직선 추정치 사용 • 위치: 현장 서비스 〉 동적 일정 인증 〉 속성
com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	에이전트의 각 작업 블록에 대해 보다 정확한 최적화 등급을 제공하는 데 사용됩니다. 속성에는 work.management.morning.rush.hours와 work.management.rush.travel.buffer가 포함됩니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: include_all_travel • 위치: 현장 서비스 〉 동적 일정 인증 〉 속성
work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	동적 일정을 사용하여 에이전트에 작업이 할당될 때 Google Maps API 또는 직선

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 동적 일정 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
	추정치를 사용하여 작업 위치까지의 예상 거리를 계산합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 직선 추정치 사용 • 위치: 현장 서비스 〉 동적 일정 인증 〉 속성
com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	동적 일정을 사용하여 작업을 예약하는 동안 권장 적격 에이전트를 디스패처에게 표시하려면 이 속성을 활성화합니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 현장 서비스 〉 동적 일정 인증 〉 속성
com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	동적 일정 전에 동적 번들링 실행을 보장합니다. 보류 중인 디스패치 상태의 작업은 동적 스케줄링을 실행하기 전에 번들로 제공됩니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 현장 서비스 〉 동적 일정 인증 〉 속성
sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	작업의 첫 번째 작업 일정에 예약할 최소 작업 기간(분)을 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 60 • 위치: 현장 서비스 〉 동적 일정 인증 〉 속성
work.management.enable.optimizing.travel	동적 일정을 사용하여 가용성에 관계없이 가장 가까운 에이전트에게 작업 주문 작업을 재할당할 수 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 현장 서비스 〉 동적 일정 인증 〉 속성

편집 불가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 동적 일정 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
작업.관리.이동.시간.임계치.분	이동 거리 내에 있는 경우 가장 가까운 에이전트에게 작업 주문 작업을 할당하는 이동 시간(분)을 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 0 • 위치: 현장 서비스 〉 동적 일정 인증 〉 속성

디스패처 작업 공간 속성

디스패처 작업 공간 의 시스템 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.agent_metrics_setting	에이전트 메트릭 설정을 활성화합니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.autorefresh	자동 새로 고침을 활성화합니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendarDisplayDays	디스패처가 달력에서 볼 수 있는 기본 일수입니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 7 • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendar_resources.page_size	디스패처 작업 공간 달력에 로드할 최소 자원 수입니다. 없은 숫자여야 합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 15 • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 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.

디스패처 작업 공간 의 시스템 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label	마커 클러스터에서 레이블을 설정합니다 (마커 수의 마커, 총 항목 수에 대한 항목). • 유형: 선택 목록 • 기본값: (blank) • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level	마커 군집화의 최대 자동 확대/축소 수준을 설정합니다. 유효한 값은 1에서 20 사이입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 15 • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.dateTimeField	작업 할당 창으로 달력 탐색에 사용할 날짜/시간 필드를 선택합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: window_start • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_location_history_route	에이전트 위치 이력 경로를 그리기 위해 간단한 선을 활성화합니다. • 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_route	경로를 그리기 위해 간단한 직선을 사용합니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.event_hover_popover	디스패처 작업 공간에서 이벤트 호버 팝오버를 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.

디스패처 작업 공간 의 시스템 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
	• 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.firstDayOfWeek	요일의 기본 첫 번째 날입니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 1 • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.group_metrics_setting	그룹 메트릭 설정 사용 • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents	비번 근무 에이전트 숨기기 사용 • 유형: • 기본값: • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents	비번 근무 에이전트 숨기기 사용 • 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hide_map	맵 숨기기. • 유형: true/fasle • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.scheduled_travel_start_as_scheduled_start	이동 시작 시간을 기준으로 한 일정

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

디스패처 작업 공간 의 시스템 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
	• 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.showIconOnCalendarEvent	달력 이벤트에 아이콘 표시 사용 • 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.taskDateFieldToCalendarSync	작업 할당 창으로 탐색을 사용합니다. • 유형: true/false • 기본값: triue • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_page_size	디스패처 작업 공간의 작업 패널의 기본 페이지 표시 • 유형: 선택 목록 • 기본값: 20 • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.use_task_assignment_modal	작업 할당 모달을 활성화합니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.display_map_on_assignment_confirmation	디스패처 작업 공간의 작업 할당 확인에 맵을 표시합니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route	디스패처 작업 공간 최적화 경로 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.

디스패처 작업 공간 의 시스템 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
	• 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.initial_zoom_level	초기 확대/축소 수준입니다. • 유형: string • 기본값: 5 • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style	라이트 모드 맵에 기본 스타일을 적용합니다. • 유형: string • 기본값: (blank) • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style_dark	다크 모드 맵에 기본 스타일을 적용합니다. • 유형: string • 기본값: (blank) • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_type	위치를 보려면 맵 유형을 선택하십시오. • 유형: 선택 목록 • 기본값: roadmap • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.maximum_auto_zoom_level	최대 자동 확대/축소 수준을 설정합니다. 유효한 값은 1에서 20 사이입니다. • 유형: string • 기본값: 12 • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled	맵에 에이전트 경로를 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.

디스패처 작업 공간 의 시스템 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
	• 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_type	맵 라우팅 유형을 선택합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: street_level • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.street_view_enabled	지도에서 거리 뷰를 사용하거나 지도 내에서 직접 내비게이션 사용 • 유형: true/fasle • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.use_overlapping_territory_modal_for_opt	최적화를 위해 중복되는 영역 모달을 사용합니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm.show_paginated_taskPanel_markers	이 전환은 페이지 매김된 작업 패널 작업 마커만 표시하기 위한 것입니다. 맵에 모든 작업 패널 작업 마커를 표시하는 대신. ⚠ 경고: 이 값을 false로 설정하면 모든 작업 마커가 한 번에 로드되어 성능 문제가 발생할 수 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_sla_timer	의 작업 패널 내 작업 주문 작업 카드 내에 표시된 SLA 타이머를 활성화합니다 디스패처 작업 공간.

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.

디스패처 작업 공간 의 시스템 속성 현장 서비스 관리

속성	설명
	• 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블
sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior	축소된 영역 또는 할당 그룹 뷰를 표시합니다. 이 속성은 와 함께 Xanadu설치한 현장 서비스 관리 신규 고객에게만 제공됩니다. ⚠ 경고: 이 값을 false로 설정하면 모든 영역 또는 할당 그룹이 로드되어 성능 문제가 발생할 수 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 목록 [sys_properties] 테이블

데이터베이스 뷰

Field Service Mobile 플러그인(com.sn_fsm_mobile)은 모바일 실시간 위치 데이터베이스 뷰를 추가합니다. (com.snc.work_management) 플러그인을 활성화하면 Field Service Mobile 플러그인이 현장 서비스 관리 활성화됩니다.

현장 서비스 관리와 함께 설치되는 데이터베이스 뷰

데이터베이스 뷰	설명
모바일 실시간 위치 [sn_fsm_mobile_live_location_view]	에이전트의 현장 서비스 모바일 실시간 위치입니다.

동적 스케줄링 시스템 속성

조직의 필요에 따라 동적 예약 프로세스의 동작과 기능을 사용자 지정하는 속성을 설정합니다.

다음 속성을 사용하면 스케줄링 빈도, 자동 할당, 이동 시간 계산 및 최적화 반복과 같은 측면을 제어할 수 있습니다. 이러한 속성을 조정하면 작업 할당을 최적화하고 효율성을 높이며 동적 예약 프로세스를 특정 요구 사항에 맞게 조정할 수 있습니다.

다음으로 이동 모두 〉 현장 서비스 〉 동적 일정 인증 〉 속성.

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

동적 스케줄링에 대한 시스템 속성

속성 레이블	속성 이름	설명
디스패처가 에이전트를 수동으로 이중 예약할 수 있도록 허용	work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	동적 스케줄링이 활성화된 경우에도 디스패처가 에이전트를 수동으로 이중 예약할 수 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: false
일정 상을 기반으로 에이전트가 작업 위치까지 이동하는 시간 계산을 무시하는 속성	com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	에이전트의 이동 시간을 고려하지 않고 작업 주문 작업을 자동으로 할당합니다. 이동 무시 옵션이 작업 주문 작업 양식에 표시되므로 동적 일정을 통해 이동 시간에 관계없이 가장 높은 순위의 에이전트에 작업을 할당할 수 있습니다. 출장 무시가 활성화된 경우 동적 일정과 관련된 다음 매개변수를 설정합니다. 주: • 시스템에서 에이전트에 작업을 자동으로 할당하려면 이중 예약을 활성화해야 합니다. • 작업 주문 작업에 액세스 시간이 정의되어 있는 경우, 시스템은 해당 작업을 에이전트에 자동으로 할당할 때 정의된 액세스 시간 제한을 무시합니다. 액세스 시간은 현장 서비스 액세스 시간 관리 (com.snc.fsm_access_hours) 플러그인을 사용하여 활성화됩니다. • 유형: true/false • 기본값: false
작업 블록 이동 시간 평가 최적화	작업.관리.출장.계산 dynamic_scheduling	작업 블록 이동 시간 등급을 최적화합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 모든 출장 포함
이동 계산 방법	com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	동적 일정을 통해 에이전트에 작업이 할당되면 Google Maps API, Beans.AI 또는 직선 추정치를 사용하여

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.

동적 스케줄링에 대한 시스템 속성

속성 레이블	속성 이름	설명
		예상 에이전트 이동 시간 및 작업 위치까지의 거리를 계산합니다.
거리 계산 방법	work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Google Maps API, Beans.AI 또는 직선을 기준으로 에이전트의 예상 이동 시간 및 작업 위치까지의 거리를 계산합니다. 이동 시간 추정 지리적 위치에 **Google Maps API** 사용 속성이 활성화된 경우 예상 이동 시간 및 거리를 계산하기 위한 속성에서 **Google Maps API** 또는 직선 추정을 선택할 수 있습니다. 이동 시간 추정에 **Google Maps API** 사용이 활성화되지 않은 경우, 시스템은 작업 주문 작업의 예상 출장 기간 필드에 있는 값을 사용하여 에이전트에 대한 작업 할당을 결정합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 직선 추정치를 사용합니다.
고급 에이전트 권장 로그를 사용자에게 표시	com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	동적 일정을 사용하여 작업을 예약하는 동안 권장 적격 에이전트를 디스패처에게 표시합니다. 유형: true/false 기본값: false
	sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	작업의 첫 번째 작업 일정에 예약할 최소 작업 기간(분)을 설정합니다. 유형: 정수 기본값: 60
동적 일정 전 동적 번들링	com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	동적 일정 전에 동적 번들링 실행을 보장합니다. 보류 중인 디스패치 상태의 작업은 동적 스케줄링을 실행하기 전에 번들로 제공됩니다. • 유형: true/false • 기본값: false
임계치 내에서 이동 시간이 있는 에이전트에게 작업을 할당하는 기능 활성화	work.management.enable.optimizing.travel	동적 일정을 사용하여 가용성에 관계없이 가장 가까운 에이전트에 작업 주문 작업을 할당할 수 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: false

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

동적 스케줄링에 대한 시스템 속성

속성 레이블	속성 이름	설명
임계값 이내의 이동 시간(분)으로 에이전트에게 작업 할당	작업.관리.이동.시간.임계치.분	이동 거리 내에 있는 경우 가장 가까운 에이전트에게 작업 주문 작업을 할당하는 이동 시간(분)을 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 0
동적 일정이 작업 일정/WFO만 사용하도록 허용	com.snc.dynamic.scheduling.useWorkScheduleOnly	동적 일정 및 워크포스 최적화로 에이전트를 예약할 때 기본 작업 일정을 사용할 수 있도록 합니다. • 유형: string • 기본값: false

작업 주문 작업 시작 및 종료 날짜

동적 일정은 작업 주문 작업의 기간 시작 날짜 및 기간 종료 날짜 필드 값을 사용하여 작업을 예약합니다. 또한 시스템 속성, 비즈니스 규칙 및 클라이언트 스크립트가 설정 및 구성 중에 고려됩니다.

- 작업 주문 작업에 기간 시작 날짜와 기간 종료 날짜가 모두 있으면 동적 스케줄링이 이러한 날짜를 사용합니다.
- 작업에 기간 시작 날짜가 있지만 이 날짜가 지난 경우, 동적 스케줄링은 이 값에 대해 현재 날짜와 시간을 사용합니다.
- 작업에 기간 시작 날짜가 있지만 기간 종료 날짜는 없으면 동적 스케줄링이 com.snc.wm.wo.task_window_day 속성을 사용하여 값을 결정합니다.
- 작업에 기간 시작 날짜는 없지만 기간 종료 날짜가 있으면 동적 스케줄링이 이 값에 대해 현재 시간을 사용합니다.
- 작업에 기간 시작 날짜와 기간 종료 날짜가 모두 없으면, 동적 스케줄링이 기간 시작에 대해 현재 시간과 날짜를 사용하고 기간 종료에 대해서는 com.snc.wm.wo.task_window_day 속성을 사용합니다.
- 작업이 생성되면 상위 작업 주문에서 최근 SLA 위반 날짜를 기준으로 기간 종료 날짜가 자동으로 입력됩니다. 비즈니스 규칙이 작업 SLA [task_sla] 및 작업 주문 작업 [wm_task] 테이블 모두에 SLA를 기준으로 기간 종료를 채우고 클라이언트 스크립트 기간 종료 계산을 True로 설정해야 합니다.
- 작업이 생성되고 고정 기간이 활성화되면 비즈니스 규칙 및 클라이언트 스크립트가 실행되지 않고 기간 종료 시간이 업데이트되지 않습니다. 약속에 따라 작업 주문이 생성되고 작업 주문에 해당하는 SLA가 있는 경우 SLA가 아니라 약속을 기준으로 기간 종료 시간이 입력됩니다.

기간 시작 날짜 필드는 할당되지 않은 작업 주문에 대해서만 이전 주문의 배송 날짜를 기준으로 업데이트됩니다. WOT와 배달 시간 동기화 비즈니스 규칙을 **True**로 설정해야 합니다. 필수 부품 요구 사항이 포함된 여러 이전 주문의 경우 기간 시작 날짜 가 이전 주문의 최근 배송 시간으로 설정됩니다. 기간 시작 날짜는 이전 주문과 관련된 부품 요구 사항이 필수인 경우에만 이전 주문을 기반으로 업데이트됩니다. 그러나 기간 시작 시간을 수동으로 수정하여 이전 주문을 기준으로 입력되는 기존 날짜를 재정의할 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:
작업 주문 작업이 다음 중 하나 이상인 경우 기간 시작 날짜가 업데이트되지 않습니다.

- 약속과 연결
- 고정 기간
- 기간 종료가 채워져 제공 날짜 이전입니다.

관련 정보

예 - 동적 스케줄링

동적 스케줄링 구성

Field Service Management와 함께 설치되는 역할

현장 서비스 관리와 함께 역할이 추가됩니다.

현장 서비스 관리에서의 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Field Service Management 관리자 [wm_admin]	Field Service Management와 관련된 데이터를 관리합니다. Field Service Management 관리자는 다음 작업도 수행할 수 있습니다. • Field Service Management 애플리케이션의 모든 정보를 제어하고 무효화합니다. • 작업 주문과 작업을 삭제합니다. • 작업 복제 기능을 사용하여 작업을 만듭니다. • 작업 주문 모델과 작업 모델을 만들고 편집하고 삭제합니다. • 인시던트를 만들고 편집하고 삭제합니다. • Expense Line을 봅니다. • 구독 기반이 아닌 계약의 특정 필드를 봅니다. • 질문서를 생성합니다. • 약속을 예약합니다.	• wm_approver_user • fsm_skill_admin • dynamic_scheduling_admin • wm_agent • skill_model_admin • skill_admin • territory_admin • sn_apptmnt_booking.appointment_booking • plan_maint_admin • wm_dispatcher • questionnaire_admin • catalog_admin • wm_qualifier • knowledge_manager • template_admin
Field Service Management 에이전트 [wm_agent]	실제 작업 시간을 관리하고 현장에서 작업을 수행합니다. 에이전트는	• wm_basic • skill_user • inventory_user

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.

현장 서비스 관리에서의 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	다음 작업도 수행할 수 있습니다. • 할당된 작업을 수락하거나 거부합니다. • 부품 요구사항을 추가합니다. • 부품을 소싱합니다. • 작업 복제 기능을 사용하여 작업을 만듭니다. • 작업 주문과 작업 주문 작업에 작업 메모를 추가합니다. • 질문서를 제출합니다. • 인시던트를 만들고 편집하고 삭제합니다. • Expense Line을 봅니다. • 구독 기반이 아닌 계약의 특정 필드를 봅니다. • 약속을 예약합니다. 에이전트 는 일정 또는 작업 기간을 업데이트하거나 기간 컨트롤을 전환할 수 없습니다 .	• territory_user • document_management_user • agent_schedule_user • questionnaire_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking • timecard_user • fsm_skill_user
Field Service Management 승인자 사용자 [wm_approver_user]	작업 주문이 자격을 부여되거나 할당되기 전에 이를 승인해야 합니다 .	• approver_user • cmdb_read
Field Service Management 기본 [wm_basic]	작업 주문을 생성하고 생성된 작업 주문에 대한 후속 조치를 수행합니다. 모든 현장 서비스 역할이 공유하는 공통 데이터 액세스입니다.	• task_activity_writer • skill_user • inventory_user • territory_user • wm_read • service_fullfiller • document_management_user • fsm_skill_user

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

현장 서비스 관리에서의 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Field Service Management 디스패처 [wm_dispatcher]	작업 일정을 짜고, 부품을 추가하고, 작업 에이전트에 작업을 할당합니다. 디스패처는 다음 작업도 수행할 수 있습니다. • 작업을 생성합니다. • 부품 요구사항을 추가합니다. • 부품을 소싱합니다. • 모든 작업 주문 작업 필드를 편집하고 초안부터 할당됨 상태까지 작업을 관리합니다. • 작업이 시작될 때까지 할당 대상 필드를 편집합니다. • 작업 복제 기능을 사용하여 작업을 만듭니다. • 필요한 경우 실제 이동 시간과 작업 시작 및 종료 시간을 설정합니다. • 현장 서비스 기록에 작업 메모를 추가합니다. • 인시던트를 만들고 편집하고 삭제합니다. • Expense Line을 봅니다. • 구독 기반이 아닌 계약의 특정 필드를 봅니다.	• wm_basic • inventory_user • territory_user • dynamic_scheduling_user • document_management_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • skill_model_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking • timecard_user
Field Service Management 개시자 [wm_initiator]	작업 주문을 만들고 자격 그룹을 할당합니다. 개시자는 다음 작업도 수행할 수 있습니다. • 초안 상태에 있는 작업 주문을 편집합니다. • 현장 서비스 기록에 작업 메모를 추가합니다. • 작업 주문 작업과 부품 요구사항을 봅니다.	wm_basic

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

현장 서비스 관리에서의 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Field Service Management 개시자 한정자 [wm_initiator_qualifier]	개시자-한정자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 작업 주문을 생성합니다. • 작업을 생성합니다. • 부품 요구사항을 추가합니다. • 부품을 소싱합니다. • 에이전트에 기술을 할당합니다. • 인시던트를 봅니다.	• wm_initiator • wm_qualifier
Field Service Management 개시자 한정자 디스패처 [wm_initiator_qualifier_dispatcher]	개시자-한정자-디스패처는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 작업 주문을 생성합니다. • 작업을 생성합니다. • 부품 요구사항을 추가합니다. • 부품을 소싱합니다. • 에이전트에 기술을 할당합니다. • 에이전트에 작업을 할당합니다. • 에이전트 작업을 관리합니다. • 인시던트를 봅니다.	• wm_initiator • wm_dispatcher • wm_qualifier
현장 서비스 관리 관리자 [wm_manager]	현장 서비스 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 에이전트 기술 관리 • 시간 카드 관리 • 작업 일정 보기 및 유지 • 개인 이벤트 보기 및 유지 관리	• fsm_skill_admin • wm_agent • timecard_manager • agent_schedule_manager
Field Service Management 한정자 [wm_qualifier]	작업 주문을 확인하고 작업 주문 작업을 만듭니다.	• wm_basic • inventory_user

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

현장 서비스 관리에서의 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	한정자는 다음 작업도 수행할 수 있습니다. • 자격 만족 상태의 작업 주문을 편집합니다. • 적격성 평가 대기 중 상태의 작업 주문을 편집합니다. • 초안 상태에 있는 작업을 편집하여 관련된 CI나 필요한 부품에 대한 정보와 같은 기술적인 세부 정보를 제공합니다. • 작업 복제 기능을 사용하여 작업을 만듭니다. • 자격 그룹을 변경합니다. • 디스패치 그룹을 설정합니다. • 부품 요구사항을 추가합니다. • 부품을 소싱합니다. • 현장 서비스 기록에 작업 메모를 추가합니다. • 인시던트를 봅니다.	• territory_user • document_management_user • skill_model_user
Field Service Management 읽기 [wm_read]	작업 주문과 작업 주문 작업을 읽을 수 있습니다.	• sn_apptmnt_booking.appointment_booking • cmdb_read
현장 서비스 데스크 에이전트 (sn_fsm_servicedesk_agent)	사용자가 작업 주문을 만들고, 템플릿을 적용하고, 작업 주문을 진행할 수 있습니다.	• wm_read • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
현장 서비스 관리 작업 개시자 [wm_task_initiator]	작업 주문과 작업 주문 작업이 모두 초안 상태일 때 작업 주문 작업 및 부품 요구 사항을 작성, 삭제 및 수정합니다.	wm_initiator

고객 서비스 관리와 역할 통합

플러그인(com.snc.work_management)과 현장 서비스 관리 함께 고객 서비스 관리 플러그인(com.sn_customerservice)을 활성화하고 에이전트에게 현장 서비스 특정 고객 서비스 역할을

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

추가하면 케이스를 보거나 만들 수 있으며 추가적인 고객 서비스 데이터도 볼 수 있습니다. 고객 서비스 에이전트 역할에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 관리와 함께 설치되는 역할을 참조하십시오.

고객 서비스 에이전트를 위한 역할 통합

다음 역할 추가	에이전트가 수행할 수 있는 작업
sn_customerservice.case_viewer	• 케이스에 대한 읽기 액세스 권한을 가집니다. • 고객 서비스 에이전트(sn_customerservice_agent)가 액세스할 수 있는 케이스의 모든 필드를 봅니다.
sn_customerservice.customer_data_viewer	다음과 같은 고객 데이터 엔터티에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 가집니다. • 설치 기반 항목 • 계약 • 권리 • 계정, 접촉 창구 및 계정 팀 구성원 • 자산 • 소비자 • 판매된 제품
sn_customerservice.proxy_contacts	가로채성자를 사용하여 케이스를 만듭니다.

Field Service Management와 함께 설치되는 Script Includes

현장 서비스 관리와 함께 Script Includes가 추가됩니다.

다음에 대한 스크립트 포함 현장 서비스 관리

스크립트 포함	설명
WMTimelineGroupSchedulePage	현장 서비스 자원 차트에 대한 일정 페이지 스크립트가 포함됩니다.
WorkManagementInitiation	새로 만든 작업 주문에 연결하고 관련 정보를 전송합니다.
FSMQuestionnaireHelper	질문서를 만들어 작업 주문 및 작업 주문 작업과 연결합니다.

지리적 위치 Script Includes

현장 서비스 관리는 다음과 같은 지리적 위치 Script Includes를 추가합니다.

현장 서비스 관리 지리적 위치에 대한 **Script Includes**

Script Includes	설명
WMGeolocationAJAX	현장 서비스 관리 모바일 디스패치 맵에서 자동으로 작업을 라우팅합니다.
WMGeolocationUtils	현장 서비스 관리 지리적 위치 맵에 대한 유틸리티를 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.

현장 서비스 관리 지리적 위치에 대한 **Script Includes**

Script Includes	설명
`WorkTaskRouting`	작업 주문 작업에 대한 라우팅 기능입니다.

현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

현장 서비스 관리 앱과 함께 클라이언트 스크립트가 추가됩니다.

현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

클라이언트 스크립트	테이블	설명
기간 종료 계산	작업 주문 작업 〔wm_task〕	최신 SLA 위반 날짜를 기준으로 기간 종료 날짜가 자동으로 입력됩니다. 기본값: 비활성
간단한 설명 채우기	Expense Line [fm_expense_line]	작업 주문에서 수동으로 Expense Line을 만들 때 Expense Line에 대한 짧은 설명을 작업 주문 짧은 설명과 함께 자동으로 채웁니다. 비용 관리를 활성화해야 합니다.
종료 날짜 필드 숨기기	작업 주문 [wm_order]	요청 기반 프로세스가 사용될 때 estimated_end를 숨기고 작업 기반이 사용될 때 expected_end를 숨깁니다.
로드 및 모델 변경 시 UI 업데이트	자산 사용량 [sm_asset_usage]	
작업 맵 섹션 표시/숨기기	작업 주문 작업 [wm_task]	맵의 이 섹션은 작업 위치를 표시하고 근처에 있는 에이전트도 나타냅니다. 작업이 보류 중인 디스패치 상태에 있을 때만 이 섹션을 표시해야 합니다.
부품 요구사항 활성화	작업 주문 [wm_order]	부품 요구사항이 현장 서비스 구성에서 활성화되지 않은 경우 작업 주문 양식에서 부품 요구사항을 숨깁니다.
자산을 기반으로 모델 및 수량 업데이트	자산 사용량 [sm_asset_usage]	

Field Service Management와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

현장 서비스 관리와 함께 비즈니스 규칙이 추가됩니다.

Field Service Management와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
수락	작업 주문 작업 [wm_task]	현장 서비스 구성에서 수락/거부 옵션을 선택한 경우 자동으로 작업을 할당됨 상태에서 수락됨으로 옮깁니다.

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

Field Service Management와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
할당됨	작업 주문 작업 [wm_task]	할당 대상 필드가 채워지면 초안 상태의 작업을 할당됨 상태로 설정합니다. 이 비즈니스 규칙은 "할당됨(초안에서 할당됨으로)" 상태 플로우와 연결됩니다.
할당됨(상태 플로우 비즈니스 규칙)	작업 주문 [wm_order]	할당 그룹 또는 할당 대상이 채워지면 자동으로 주문을 할당됨 상태로 이동합니다. ServiceNow는 이 비즈니스 규칙을 편집하지 않을 것을 권장합니다.
자동으로 작업 전달 및 수신 닫기	작업 주문 작업 [wm_task]	부품이 수령되고 에이전트 재고 보관실로 전달될 때마다 자동으로 이전 주문 라인 작업이 완료 종결 상태로 이동합니다.
작업 취소	작업 주문 작업 [wm_task]	작업이 취소되면 상태 플로우를 통해 작업 주문 작업에 대한 이전 주문을 취소합니다.
첫 번째 작업 주문 작업 생성	작업 주문 [wm_order]	새로 적격 평가된 작업 주문에 대한 첫 번째 작업을 생성합니다.
현장 서비스 자동화 그룹 유형	그룹 [sys_user_group]	디스패치 그룹 범위 정보에 대한 데이터 무결성을 보장합니다.
현장 서비스 자동화 적격성 평가	시스템 속성 [sys_properties]	*work.management.qualification* 시스템 속성이 아니오로 설정될 때마다 적격성 평가 단계를 끕니다. 이 비즈니스 규칙은 속성이 예로 설정될 때 적격성 평가 단계를 켭니다.
기술 채우기 - 하위 작업 업데이트	작업 주문 [wm_order]	CI가 변경되면 주문에 대한 작업에 필요한 기술을 업데이트하여 이러한 기술을 포함합니다.
템플릿에서 작업 주문 채우기	작업 주문 [wm_order]	템플릿으로 선택된 작업 주문 모델에서 새 작업 주문을 채웁니다.
SLA에 따라 기간 종료 입력	작업 SLA [task_sla]	상위 작업 주문의 최신 작업 SLA 위반 날짜를 입력합니다. 기본값: 비활성
SLA에 따라 기간 종료 입력	작업 주문 작업 [wm_task]	상위 작업 주문의 최신 작업 SLA 위반 날짜를 입력합니다. 기본값: 비활성
적격성 평가 준비 (승인 끄기 큐)	작업 주문 [wm_order]	템플릿 필드가 채워지면 자동으로 작업 주문을 초안상태에서 적격성 평가 준비로 이동합니다.
다시 할당	작업 주문 작업 [wm_task]	작업에 운송 중 상태에 있는 부품 요구사항이 있는 경우 작업 재할당을 방지합니다.

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

Field Service Management와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
RFD(승인 한정자 모두 끄기)	작업 주문 [wm_order]	할당 대상 또는 템플릿 필드가 채워질 때 자동으로 작업 주문을 초안 상태에서 준비로 이동합니다.
변경 사항 롤업	작업 주문 작업 [wm_task]	작업 주문 작업의 변경 사항을 기준으로 작업 주문 상태를 업데이트합니다. 이 비즈니스 규칙은 작업에서 발생하는 상태 변경을 상위 작업 주문으로 롤업합니다. 작업에서 발생하는 상태 변경이 상위 작업 주문으로 롤업되는 것을 원하지 않는 경우 이 비즈니스 규칙에 대한 조건을 구현합니다. 조건 예: current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != 'wm_order'
작업 시작	작업 주문 [wm_order]	작업 주문을 자동으로 준비 상태에서 작업 진행 중으로 이동합니다.
작업 시작(상태 플로우 비즈니스 규칙)	작업 주문 작업 [wm_task]	실제 작업 시작 필드가 채워지면 자동으로 작업을 작업 진행 중 상태로 이동합니다.
상태 변경 - 이후 -사용하지 않음	작업 주문 작업 [wm_task]	현장 서비스 수명주기를 따르도록 합니다. ServiceNow는 이 비즈니스 규칙을 편집하지 않기를 권장합니다. 이 비즈니스 규칙은 사용되지 않으며 업그레이드된 인스턴스에 대해 비활성으로 표시됩니다. 새 인스턴스에 대해 이 비즈니스 규칙이 설치되지 않습니다.
상태 변경 - 이전	작업 주문 작업 [wm_task]	현장 서비스 수명주기를 따르도록 합니다. ServiceNow는 이 비즈니스 규칙을 편집하지 않기를 권장합니다. 이 비즈니스 규칙은 사용되지 않으며 업그레이드된 인스턴스에 대해 비활성으로 표시됩니다. 새 인스턴스에 대해 이 비즈니스 규칙이 설치되지 않습니다.
WOT와 전달 시간 동기화	이전 주문 [alm_transfer_order]	전달 시간과 작업 주문이 동기화됩니다. 기본값: 비활성
전환 - 취소	작업 주문 [wm_order]	현장 서비스 수명주기를 따르도록 합니다. ServiceNow는 이 비즈니스 규칙을 편집하지 않기를 권장합니다.
전환 - PendingDispatchToAssign	작업 주문 작업 [wm_task]	현장 서비스 수명주기를 따르도록 합니다.
전환 - StateChange - 사용되지 않음	작업 주문 [wm_order]	현장 서비스 수명주기를 따르도록 합니다. ServiceNow는 이 비즈니스 규칙을 편집하지 않기를 권장합니다. 이 비즈니스 규칙은 사용되지 않으며 업그레이드된 인스턴스에

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

Field Service Management와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
		대해 비활성으로 표시됩니다. 새 인스턴스에 대해 이 비즈니스 규칙이 설치되지 않습니다.
질문서 상태를 완료로 업데이트	작업 주문 작업 [wm_task]	작업 주문 작업이 종료 상태로 전환되면 보류 중인 모든 선택적 질문서를 닫습니다.
활성 질문서 확인	작업 주문 [wm_order]	완료해야 하는 보류 중인 필수 질문서가 있는 경우 작업 주문 기록에 대한 후속 상태 업데이트를 차단합니다.
활성 질문서 확인	작업 주문 작업 [wm_task]	완료해야 하는 보류 중인 필수 질문서가 있는 경우 작업 주문 작업 기록에 대한 후속 상태 업데이트를 차단합니다.
작업 주문 작업 쿼리 규칙	작업 주문 작업 [wm_task]	활성으로 설정되면 기본 테이블의 쿼리 규칙이 로그인한 사용자의 영역을 기준으로 기록을 필터링하는 데 사용됩니다.
작업 주문 쿼리 규칙	작업 주문 [wm_order]	활성으로 설정되면 기본 테이블의 쿼리 규칙이 로그인한 사용자의 영역을 기준으로 기록을 필터링하는 데 사용됩니다.

섹션 **508** 준수 기능

섹션 508 규정 준수 기능을 사용하여 특정 현장 서비스 기능을 보고 상호 작용할 수 있습니다.

섹션 **508** 준수 기능

섹션 508 준수 기능을 사용하여 다음 현장 서비스 관리 기능에 액세스합니다.

- 현장 서비스용 워크포스 관리자 작업 공간 대시보드
- 에이전트 달력 관리

관련 정보

접근성 기능

Field Service Contractor 애플리케이션의 작업 주문 작업 필드

작업 주문 작업의 상세 정보 탭은 에이전트 또는 관리자가 작업 범위를 이해하는 데 도움이 되는 작업에 대한 정보를 제공합니다.

WOT 번호

필드	설명
위치	에이전트가 할당된 작업을 실행하는 지리적 영역입니다.
시작 위치	작업 주문 작업의 상위 작업입니다.
자산	작업을 실행하는 데 필요한 부품입니다.

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

WOT 번호

필드	설명
예약 시작일	작업에 대한 작업이 시작될 것으로 예상되는 날짜 및 시간을 선택하는 옵션입니다.
예상 종료일	작업에 대한 작업이 종료될 것으로 예상되는 날짜입니다. 날짜는 예약 시작일과 예상 작업 기간을 기준으로 자동으로 계산됩니다.
예상 작업 기간	작업 완료 예상 시간을 선택하는 옵션입니다. 기간은 기간의 총 시간을 초과할 수 없습니다. 이 필드는 자동으로 1시간으로 설정됩니다. 작업이 초안 또는 보류 중인 디스패치 상태인 경우 이 필드를 편집할 수 있습니다.
작업 유형	작업을 완료하는 데 필요한 작업 유형을 결정합니다. 선택 사항은 고장 수리, 설치 또는 계획된 유지관리입니다.
보증 기간	작업과 관련된 하나 이상의 구성 항목에 대한 기존 보증을 나타냅니다.
설명	작업 위치에서 수행할 작업의 상세 정보입니다. 작업 주문 수명주기의 후반 스테이지에서 고객과 추가 커뮤니케이션을 피할 수 있도록 문제에 대한 완전한 상세 정보를 제공합니다.
할당 그룹	작업을 완료할 개별 에이전트 또는 벤더가 있는 그룹입니다. 기본적으로 이 필드에는 작업의 위치, 자산 및 기술을 기준으로 권장 할당 그룹이 표시됩니다. 필드가 비어 있으면 시스템은 작업 위치를 포함하는 영역을 포함하는 그룹을 검색합니다.
담당자	현재 작업에 할당된 에이전트 또는 관리자를 표시합니다.

현장 서비스 관리용 추가 플러그인과 함께 설치되는 구성요소

현장 서비스 관리 애플리케이션용 추가 플러그인과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

약속 예약 구성요소

약속 예약 기능의 역할, 속성, 테이블입니다.

약속 예약 플러그인(com.snc.appointment_booking)은 Field Service Management 플러그인을 활성화할 때 자동으로 활성화됩니다. 데모 데이터 플러그인, 약속 예약 데모 데이터(com.snc.appointment_booking_demo)도 사용할 수 있습니다.

약속 예약 플러그인(com.snc.appointment_booking)은 Field Service Management 플러그인을 활성화할 때 자동으로 활성화됩니다.

이 플러그인은 데모 데이터를 제공하는 약속 예약 데모 데이터 (com.snc.appointment_booking_demo) 플러그인을 활성화합니다.

약속 예약은 애플리케이션 네비게이터와 다음 모듈에 약속 예약 메뉴를 추가합니다.

- 약속 예약 구성: 이 모듈을 이용하면 애플리케이션의 약속 예약 구성을 만들고, 애플리케이션의 각 서비스를 구성할 수 있습니다.
- 약속 예약: 이 모듈을 이용하면 서비스에 예약된 약속 목록을 확인할 수 있습니다. 이 목록에는 각 약속과 연결된 작업 주문이 포함됩니다.

역할

약속 예약은 다음 역할을 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.

약속 예약에서의 역할

역할	설명
약속 예약 관리 [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin]	애플리케이션 내에서 서비스에 대한 약속 예약 구성을 만듭니다.
약속 예약 관리자 [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager]	약속 예약 기록을 만들고 업데이트합니다.
약속 예약 사용자 [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user]	고객 또는 Consumer Service Portal에서 서비스에 대한 약속을 예약합니다. 이 사용자는 약속의 일정을 변경하거나 취소하고 약속 상세 정보를 볼 수도 있습니다.

속성

약속 예약은 다음 속성을 추가합니다.

약속 예약과 함께 설치되는 속성

속성	설명
sn_apptmnt_booking.user_max_new_appointments_daily	사용자가 매일 만들 수 있는 최대 약속 수입니다. 약속 수의 상한은 매일 100개입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100 • 위치: 시스템 속성 목록
sn_apptmnt_booking.max_appointments_returned	약속 선택 창에 표시되는 최대 약속 가용성 창 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100 • 위치: 시스템 속성 목록
sn_apptmnt_booking.return_unavailable_slots	이 속성을 비활성화하면 약속 예약에 사용 가능한 슬롯만 약속 창에 표시할 수 있습니다. • 유형: 예/아니오 • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 목록
sn_apptmnt_booking. LockingOnBRLevel 사용 안 함	약속을 예약할 때 이중 예약을 방지하기 위해 잠금이 다르게 관리되는 테이블을 지정할 수 있습니다. 이러한 테이블 목록을 쉼표로 구분하여 입력하여 비즈니스 규칙 수준에서 잠금 확인을 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.

약속 예약과 함께 설치되는 속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: (blank) • 위치: 시스템 속성 목록
sn_apptmnt_booking. DisableMaxApptLimitForUsersList	하루에 약속 수에 제한이 없는 사용자(sys_ids) 목록을 저장합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: (비어 있음) • 위치: 시스템 속성 목록
sn_apptmnt_booking.fetch_next_available_slot	약속 예약 모달을 열 때 플래그를 전환하여 사용 가능한 다음 슬롯 가져오기를 활성화하거나 비활성화합니다. • 유형: 예/아니오 • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 목록
sn_apptmnt_booking.로깅.상세 정보 표시	약속 예약에 대한 사용자 로깅을 제어합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: error • 위치: 시스템 속성 목록
sn_apptmnt_booking. SingleConcurrentLockAppointmentConfigs	약속 예약이 시간 슬롯당 하나의 잠금만 허용하는 테이블 목록입니다. 이러한 테이블에는 여러 개의 동시 잠금이 지원되지 않습니다. • 유형: 문자열 • 기본값: wm_order,wm_task • 위치: 시스템 속성 목록
sn_apptmnt_booking.use_read_replica_from_ui	UI에서 트리거될 때 약속 예약 (sn_apptmnt_booking_appointment_booking) 테이블의 읽기 복제본을 작성합니다. • 유형: 예/아니오 • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 목록
sn_apptmnt_booking.use_task_activity_catalog	task_activity에 작성된 열 activity_catalog 쿼리를 위해 사용할 수 있습니다 (약속을 기준으로 작업 주문 작업에 대한 작업

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 예약과 함께 설치되는 속성

속성	설명
	활동 필터링). ServiceNow는 약속 예약 수행에 영향을 미치므로 속성 값을 수정하지 않는 것을 권장합니다. • 유형: 예/아니오 • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 목록

테이블

약속 예약은 다음 테이블을 추가합니다.

약속 예약과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
약속 예약 서비스 구성 [sn_apptmnt_booking_service_config]	약속 예약에 대한 서비스 구성 기록을 저장합니다.
약속 예약 구성 [sn_apptmnt_booking_config]	약속 예약에 대한 애플리케이션 구성 기록을 저장합니다.
약속 예약 [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]	예약, 일정 조정, 취소된 약속을 포함하여, 모든 약속에 대한 기록을 저장합니다.

구성요소에 대한 현장 서비스 시간 기록

의 시간 기록에 현장 서비스대한 플러그인 및 역할입니다.

플러그인

com.snc.wm_time_recording(시간 기록 현장 서비스) 플러그인을 활성화하면 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화됩니다.

플러그인

플러그인	설명
Time Card Management [com.snc.time_card]	작업 담당자와 같은 시간 카드 사용자가 할당된 작업에 대한 시간을 보고하고 추적할 수 있습니다.
비용 관리 [com.snc.cost_management]	구성 항목 비용 추적을 활성화합니다. 비용은 비즈니스 단위에 할당하고 보고서에서 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.

역할

다음에 대한 현장 서비스 시간 기록은 다음 역할을 추가합니다.

역할

역할	설명
시간 카드 사용자 timecard_user	작업한 시간 기록, 시간 카드, 타임시트를 생성합니다. wm_agent 역할을 가진 사용자는 timecard_user 역할을 상속합니다. 주: 이 역할은 에이전트가 생성한 타임시트, 시간 카드, 작업한 시간 기록에 대한 액세스를 제한합니다.
시간 카드 관리 timecard_admin	시간 카드와 타임시트를 보고, 승인, 거부합니다. wm_manager 역할을 가진 사용자는 timecard_admin 역할을 상속합니다. 주: 이 역할은 관리자에게 할당된 그룹의 에이전트가 생성한 타임시트, 시간 카드, 작업한 시간 기록에 대한 액세스를 제한합니다.

현장 서비스 - 서명 패드 구성 요소

- 서명 패드와 함께 현장 서비스 설치되는 여러 유형의 구성요소(테이블 및 스크립트 포함)

테이블

현장 서비스 - 서명 패드는 다음 테이블을 추가합니다.

서명 패드와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
서명 이미지 [signature_image]	작업 주문의 고객 서명 이미지를 저장합니다.

Script Includes

현장 서비스 - 서명 패드는 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

서명 패드와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
GeneralWOForm	작업 주문 양식의 PDF를 만듭니다.

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

계약업체 관리 구성요소

계약업체 관리 애플리케이션의 플러그인 및 역할

계약업체 관리는 아웃소싱된 현장 서비스 메뉴를 애플리케이션 내비게이터 및 다음 모듈에 추가합니다.

- 내 아웃소싱 서비스 제공자: 이 모듈을 사용하여 로그인한 사용자가 관리하는 온보딩된 계약업체와 외부 인력 목록을 확인할 수 있습니다.
- 아웃소싱 서비스 제공자: 이 모듈을 사용하여 모든 계약업체 목록을 확인하고 계약업체 및 그 외부 인력을 온보딩하며 그룹을 생성할 수 있습니다.
- 현장 서비스: 이 모듈을 사용하여 현장 서비스 관리와 관련되며 내부 계약업체 관리자가 관리하는 활동의 목록을 확인할 수 있습니다. 이 목록에는 외부 에이전트에 할당된 작업 주문 작업, 외부 에이전트 및 관리자의 개인 재고 보관실, 연결된 외부 그룹별 재고 보관실, 계약업체에 생성된 그룹 등이 포함됩니다.

역할

계약업체 관리는 다음 역할을 추가합니다.

Contractor Management의 역할

역할	설명
현장 서비스 계약업체 관리 내부 관리자 [wm_contractor_manager_int]	작업 주문 작업을 계약업체로 아웃소싱하는 조직의 관리자입니다.
현장 서비스 계약업체 관리 외부 에이전트 [wm_ext_agent]	할당된 작업을 수행하는 계약업체 직원입니다.
현장 서비스 계약업체 관리 외부 관리자 [wm_ext_manager]	작업이 아웃소싱되는 계약업체의 관리자로, 작업 검토 및 에이전트에게 재할당을 담당합니다.

작업 필터

Contractor Management는 다음 작업 필터를 추가합니다.

Contractor Management와 함께 설치되는 작업 필터

작업 필터	조건	기준	기능
협력업체 작업 현장 서비스 협력업체 관리 플러그인이 활성 상태인지 확인합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 계약업체 관리 활성화 문서를 참조하십시오.	• 상태가 보류 중인 디스패치입니다. • 위치가 채워집니다.	작업과 협력업체 간 거리 협력업체의 일치 기술	외부 계약업체 할당만 받을 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.

Contractor Management와 함께 설치되는 작업 필터

작업 필터	조건	기준	기능
데모 데이터는 이 플러그인과 함께 제공됩니다.			

현장 서비스 마켓플레이스 구성요소

현장 서비스 마켓플레이스 기능을 활성화하면 테이블, 역할, 시스템 속성, 비즈니스 규칙 및 스크립트 포함을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

테이블

현장 서비스 마켓플레이스는 다음 테이블을 추가합니다.

현장 서비스 마켓플레이스와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
마켓플레이스 참여 방법 [marketplace_engagement_method]	이 테이블에는 협력업체와 협력하기 위한 기본 규칙이 있습니다. 참여 방법은 협력업체가 마켓플레이스 요청에 응답할 수 있는 방법을 정의합니다.
마켓플레이스 요청 [marketplace_request]	이 테이블은 계약 방법과 작업 주문 작업 간의 관계를 설정합니다. 이 테이블은 요청을 진행하기 위한 모든 관련 필드와 함께 디스패처에 의해 채워집니다.
마켓플레이스 할당 [marketplace_assignment]	이 테이블은 각 협력업체에 대한 고유한 기록을 유지하므로 디스패처는 마켓플레이스 요청에 참여할 수 있는 협력업체를 선택할 수 있습니다.
마켓플레이스 응답 [marketplace_response]	이 테이블은 작업의 의도된 시작 및 완료 날짜뿐만 아니라 가격 책정에 관한 모든 협력업체의 응답을 수집하기 위해 지정되었습니다.
적격 참여 방법 [eligible_engagement_method]	이 테이블은 마켓플레이스 작업 필터에 적합한 약속 목록을 정의합니다.

역할

현장 서비스 마켓플레이스는 다음 역할을 추가합니다.

현장 서비스 **Marketplace**와 함께 설치되는 역할

역할	설명
sn_mktplace_core.mktplace_admin	관리자 역할은 마켓플레이스 참여 방법을 만들 수 있습니다.
sn_mktplace_core.mktplace_request또는	요청자 역할은 마켓플레이스에 작업을 푸시할 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.

현장 서비스 **Marketplace**와 함께 설치되는 역할

역할	설명
sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller	이행자 역할은 마켓플레이스 요청에 응답할 수 있습니다.

시스템 속성

현장 서비스 마켓플레이스는 다음 시스템 속성을 추가합니다.

다음 표에는 Marketplace를 설정하는 현장 서비스 데 필요한 시스템 속성이 나와 있습니다. 모든시스템 속성 목록으로 이동

마켓플레이스와 함께 현장 서비스 설치되는 시스템 속성

시스템 속성	설명
sn_fsm_mktplace.maximum_number_of_contractors	마켓플레이스 요청에 대해 가져오고 표시할 최대 계약자 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
sn_fsm_mktplace.use_playbook_experience_for_marketplace	마켓플레이스에 플레이북 경험을 사용하는 속성입니다. • 유형: true/false • 기본값: True
sn_fsm_mktplace.wot_fields_to_restrict_update	작업 주문 작업이 마켓플레이스로 푸시될 때 업데이트를 제한하기 위해 쉼표로 구분된 필드입니다. 1. 유형: 문자열 2. 기본값: location,asset,work_type,estimated_work_duration,estimat

작업 필터

현장 서비스 마켓플레이스는 다음 작업 필터를 추가합니다.

현장 서비스 마켓플레이스와 함께 설치되는 작업 필터

작업 필터	조건	기준	기능
마켓플레이스 작업 현장 서비스 마켓플레이스 플러그인이 활성 상태인지 확인합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 마켓플레이스	• 상태가 보류 중인 디스패치입니다. • 위치가 채워집니다.	협력업체의 일치 기술 작업과 협력업체 간 거리	마켓플레이스에 할당할 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.

현장 서비스 마켓플레이스와 함께 설치되는 작업 필터

작업 필터	조건	기준	기능
활성화 문서를 참조하십시오. 데모 데이터는 이 플러그인과 함께 제공됩니다.			

비즈니스 규칙

현장 서비스 마켓플레이스는 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

현장 서비스 **Marketplace**와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
주문 변경 마켓플레이스 작업 제한	작업 주문 [wm_order]	작업 중 하나가 마켓플레이스로 푸시될 때 작업 주문 일시 중단을 차단합니다.
마켓플레이스 작업에 대한 필드 제한	작업 주문 작업 [wm_task]	특정 작업 주문 작업 필드에 대한 업데이트를 차단합니다.
작업 취소 시 MP 요청 취소	작업 주문 작업 [wm_task]	작업 주문 작업이 취소되면 열려 있는 마켓플레이스 요청을 취소합니다.
할당된 마켓플레이스 작업 제한	작업 주문 작업 [wm_task]	담당 그룹이 채워지고 마켓플레이스 작업이 예로 설정된 작업 주문 작업을 차단합니다.
마켓플레이스 플래그로 업데이트 제한	작업 주문 작업 [wm_task]	작업 주문 작업의 마켓플레이스 작업 플래그를 아니오로 변경하지 않도록 설정합니다.
오픈 요청이 있는 경우 변경 사용 안 함	마켓플레이스 참여 방법 [marketplace_engagement_method]	공개 마켓플레이스에서 사용 중인 참여 방법의 변경을 허용하지 않습니다.
목록에서 비용/시간 업데이트 사용 안 함	마켓플레이스 참여 방법 [marketplace_engagement_method]	마켓플레이스 참여 방법 테이블 목록 뷰에서 시간 및 비용 필드의 편집 내용을 확인합니다.
모든 할당 및 응답 취소	마켓플레이스 요청 [marketplace_request]	마켓플레이스 요청이 취소되면 마켓플레이스 할당을 취소하고 마켓플레이스 응답을 비활성화합니다.
요청 삽입 확인	마켓플레이스 요청 [marketplace_request]	미해결 요청이 있는 경우 새 마켓플레이스 요청 생성을 차단합니다.

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

현장 서비스 **Marketplace**와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
종결 시 할당을 시간 초과로 설정	마켓플레이스 요청 [marketplace_request]	마켓플레이스 요청이 종결되면 마켓플레이스 할당 기록의 상태를 업데이트합니다.
초안에서 MP 할당 기록 생성	마켓플레이스 요청 [marketplace_request]	마켓플레이스 요청이 생성되면 초안 상태로 마켓플레이스 할당을 생성합니다.
종료 시간이 시작보다 큰지 확인	마켓플레이스 요청 [marketplace_request]	마켓플레이스 요청의 시작 시간과 종료 시간을 확인합니다.
요청 종료 업데이트 시 이전 플로우 취소	마켓플레이스 요청 [marketplace_request]	종료 시간이 업데이트되면 요청 종료 시간 추적을 담당하는 이전 플로우를 취소합니다.
할당 삽입 확인	마켓플레이스 할당 [marketplace_assignment]	오픈되지 않은 요청에 대한 새 할당 기록 생성을 차단합니다. 오픈 요청에 대한 중복 할당 기록을 차단합니다.
철회 시 응답 비활성화	마켓플레이스 할당 [marketplace_assignment]	철회되면 계약자의 응답이 비활성화됩니다.
종결 조건 확인	마켓플레이스 할당 [marketplace_assignment]	종결 조건에 따라 마켓플레이스 요청 및 플로우 데이터 기록 종결을 처리합니다.
작업이 수여될 때 할당 수여 취소	마켓플레이스 할당 [marketplace_assignment]	작업이 도급업체에 수여되면 다른 협력업체의 할당 기록은 수여되지 않은 것으로 표시됩니다.
작업 할당에 대한 쿼리	마켓플레이스 할당 [marketplace_assignment]	마켓플레이스 할당 테이블에 대한 비즈니스 규칙 쿼리
마켓플레이스에서 할당됨	마켓플레이스 할당 [marketplace_assignment]	작업이 협력업체에 수여되면 요청을 종결하고 필요한 상세 정보로 작업 주문 작업을 업데이트합니다. 작업 주문 작업 일정 방법을 마켓플레이스로 업데이트합니다.
거부 시 대기 기간 재정의	마켓플레이스 할당 [marketplace_assignment]	점진적 푸시 요청의 경우 이 BR은 입찰을 받은 현재 이행자가 요청을 거부할 때 설정된 대기 기간을 재정의합니다.
응답 기간에서 음수 사용 안 함	마켓플레이스 응답 [marketplace_response]	기간이 음수인 응답의 삽입을 비활성화하고 응답의 시작과 종료를 작업 주문 작업 기간 시작 및 종료로 검사합니다.

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

현장 서비스 **Marketplace**와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
할당을 수락하도록 업데이트	마켓플레이스 응답 [marketplace_response]	응답이 수신되면 해당 협력업체의 할당 기록 상태를 수락됨으로 업데이트합니다.
응답 삽입 확인	마켓플레이스 응답 [marketplace_response]	작업 주문 작업의 "Is Fixed Window" 플래그가 true이고 응답의 시작과 종료가 작업 주문 작업 기간에 속하지 않는 경우 응답 삽입을 차단합니다. 열려 있지 않은 요청에 대한 응답 생성을 차단합니다. 협력업체로부터 새 응답을 받으면 이전 응답을 비활성화합니다.
작업에 대한 응답 쿼리	마켓플레이스 응답 [marketplace_response]	마켓플레이스 응답 테이블에 대한 비즈니스 규칙을 쿼리합니다.
응답 평가	마켓플레이스 응답 [marketplace_response]	이 BR은 선택한 참여 방법에 응답 평가 플로우가 있는 경우 요청에 대해 받은 응답을 평가하는 데 도움이 됩니다.
협력업체에 대한 그룹 자원 유형 설정	작업 필터 [dynamic_schedule_task_filter]	이 BR은 계약업체 또는 마켓플레이스 작업 필터에 대해 자원 유형을 sys_user_group 설정합니다.
적격 계약 변경 확인	적격 참여 방법 [eligible_engagement_method]	이 BR은 적격 참여 방법 테이블에 대한 삽입 또는 업데이트를 확인합니다.

스크립트 포함

현장 서비스 마켓플레이스는 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

현장 서비스 마켓플레이스와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
MarketplaceCoreUtil	일반 마켓플레이스 핵심 워크플로우에 사용되는 유틸리티 메서드를 포함합니다.
FSMMarketplaceUtil	마켓플레이스의 FSM 특정 워크플로우에 사용되는 유틸리티 메서드를 포함합니다.
FSM###############	마켓플레이스의 플레이북 워크플로우에 사용되는 유틸리티 메서드를 포함합니다.
FieldServiceMarketplaceConstants	상수를 유지합니다.
MarketplaceCoreAjaxHelper	Marketplace Core 클라이언트 쪽 스크립트에 사용되는 유틸리티 메서드를 포함합니다.

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

현장 서비스 마켓플레이스와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
`FSMMarketplaceAjaxHelper`	FSM 마켓플레이스 클라이언트 측 스크립트에 사용되는 유틸리티 메서드를 포함합니다.
`FSMMarketplaceCspUtil`	플레이북의 CSP에 사용되는 메서드를 저장하는 유틸리티 파일입니다.
`FieldService######DaoBase`	현장 서비스 마켓플레이스 엔터티에 대한 기본 DAO입니다. 모든 엔터티는 이 클래스를 확장하여 공통 기능을 다시 사용할 수 있습니다.
`FieldServiceMarketplaceEligibleEngagementDao`	테이블에서 수행된 모든 쿼리 및 삽입 eligible_engagement_method 포함합니다.
`MarketplaceTaskProcessorWOTImpl`	MarketplaceTaskProcessorExtPoint에 대한 작업 주문 작업 구현
`MarketplaceTaskProcessorBase`	이 클래스에는 MarketplaceTaskProcessor에 대한 기본 구현이 포함되어 있습니다. MarketplaceTaskProcessorPicker를 확장하여 MarketplaceTaskProcessorExtPoint의 올바른 구현을 선택합니다.
`MarketplaceTaskAssignment`	이 클래스에는 MarketplaceTaskAssignment에 대한 사용자 지정 구현이 포함됩니다. 이 클래스는 메서드 호출을 수행하는 데 사용됩니다
`MarketplaceTaskAssignmentBase`	이 클래스에는 MarketplaceTaskAssignment에 대한 기본 구현이 포함되어 있습니다. MarketplaceTaskAssignmentPicker를 확장하여 MarketplaceTaskAssignmentExtPoint의 올바른 구현을 선택합니다.
`FieldServiceMarketplaceEngagementDao`	테이블에 대한 모든 쿼리와 삽입을 포함합니다 marketplace_engagement_method
`FieldServiceWorkManagementDao`	모든 작업 관리 관련 쿼리 포함
`MarketplaceEntityValidator (##)`	이 클래스에는 MarketplaceEntityValidator에 대한 사용자 지정 구현이 포함됩니다. 이 클래스는 메서드 호출을 수행하는 데 사용됩니다
`MarketplaceEntityValidatorBase`	이 클래스에는 MarketplaceEntityValidator에 대한 기본 구현이 포함되어 있습니다. MarketplaceEntityValidatorPicker를 확장하여 MarketplaceEntityValidatorExtPoint의 올바른 구현을 선택합니다.
`###### ## ####`	이 클래스에는 MarketplaceTaskProcessor에 대한 사용자 지정 구현이 포함됩니다. 이 클래스는 메서드 호출을 수행하는 데 사용됩니다
`FieldServiceMarketplaceResponseDao (##)`	테이블에 대한 모든 쿼리 및 삽입 marketplace_response 포함합니다.
`MarketplaceDynamicSchedulingUtil`	이는 동적 스케줄링이 마켓플레이스와 함께 설치될 때 제공할 메서드를 포함하는 유틸리티입니다.

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

현장 서비스 마켓플레이스와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
`MarketplaceEntityValidatorAssignmentImpl`	MarketplaceEntityValidatorExtPoint에 대한 마켓플레이스 할당 구현
`FieldServiceMarketplace####Dao`	모든 플레이북 관련 테이블에서 수행된 모든 쿼리 및 삽입을 포함합니다.
`MarketplaceTaskAssignmentWOTImpl`	MarketplaceTaskAssignmentExtPoint에 대한 작업 주문 작업 구현
`FieldServiceMarketplaceRequestDao`	테이블에서 수행된 모든 쿼리 및 삽입 marketplace_request 포함합니다.
`MarketplaceEntityValidatorRequestImpl`	MarketplaceEntityValidatorExtPoint에 대한 마켓플레이스 요청 구현
`MarketplaceEntityValidatorResponseImpl`	MarketplaceEntityValidatorExtPoint에 대한 마켓플레이스 응답 구현
`FieldServiceMarketplaceAssignmentDao`	테이블에 대한 모든 쿼리와 삽입을 포함합니다 marketplace_assignment
`FSMMarketplaceGlobalUtil`	마켓플레이스 모듈의 전역 범위에서 실행할 유틸리티를 포함하는 스크립트 포함
`MarketplaceTaskAssignmentPicker`	MarketplaceTaskAssignmentExtPoint의 구현을 선택하기 위한 스크립트 포함
`MarketplaceCoreExtPointUtil`	확장점을 검색하기 위해 마켓플레이스 모듈에서 사용하는 유틸리티
`MarketplaceTaskProcessorPicker`	MarketplaceTaskProcessorExtPoint의 구현을 선택하기 위한 스크립트 포함
`MarketplaceCoreConstants`	마켓플레이스 핵심 플러그인에 대한 상수를 유지하기 위한 스크립트 포함
`MarketplaceEntityValidatorPicker`	MarketplaceEntityValidatorExtPoint의 구현을 선택하기 위한 스크립트 포함

고객 경험 구성요소

속성, 테이블, 비즈니스 규칙을 포함하여 고객 경험 기능과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

테이블

고객 경험에서는 다음 테이블을 추가합니다.

고객 경험 기능과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
에이전트 평가 [wm_agent_rating]	에이전트 평가 기록을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

고객 경험은 다음 속성을 추가합니다.

고객 경험 기능과 함께 설치되는 속성

속성	설명
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.share_agent_details	에이전트 위치 공유 여부를 결정합니다. 에이전트 위치로 지리적 위치 맵을 업데이트합니다. • 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.show_route_on_map	에이전트가 이동한 경로를 맵에 표시합니다. • 유형: true/false • 기본값: true • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성 주: 이 속성을 사용하지 않도록 설정하면 맵에 직선 경로가 표시됩니다.

비즈니스 규칙

고객 경험은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

고객 경험 기능과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
자동 평가 비즈니스 규칙	작업 주문 작업 [wm_task]	작업 주문 작업이 완료로 설정되면 에이전트 피드백 설문 조사를 트리거합니다.

현장 서비스 용량 및 예약 관리 구성요소

테이블, 비즈니스 규칙, 예약된 작업 및 스크립트 포함을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 용량 및 예약 관리 기능과 함께 현장 서비스 설치됩니다.

현장 서비스 Contractor Management 플러그인(com.snc.fsm_contractor_management)을 설치하여 작업 용량을 예약, 정의 및 할당하는 동안 외부 그룹을 고려합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 계약업체 관리 활성화 문서를 참조하십시오.

용량 및 예약 관리를 활성화 현장 서비스 하면 용량 관리 메뉴가 애플리케이션 내비게이터와 다음 모듈에 추가됩니다.

- 용량 예약: 특정 수요를 충족하기 위해 그룹 또는 에이전트 가용성의 용량 백분율을 예약합니다. 예를 들어 고장 수리 작업 유형의 경우 60%, 설치 작업 유형의 경우 40%입니다.
- 용량 정의: 정의된 시간, 작업 수 또는 에이전트 작업 일정에 따라 내부 또는 외부 작업 그룹에 정확한 작업량을 할당합니다. 일, 주, 월 또는 연도의 용량을 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.

- 용량 할당: 계약업체의 내부 작업 그룹 및 외부 그룹에 용량 및 용량 예약을 할당합니다.
- 용량 사용량: 여러 그룹 및 에이전트에서 사용하는 용량 기록을 봅니다.
- 용량 할당 일정: 설정된 기간 동안 자원 용량을 관리하고 분배하여 자원의 일정 비율이 당일 작업에 예약되도록 합니다.

주:
애플리케이션에서 용량 관리 규칙에 따라 작업을 분배할 수 있도록 하려면 작업 할당 방법 구성 옵션에서 동적 일정 사용을 선택해야 합니다.

테이블

용량 관리는 다음 테이블을 추가합니다.

용량 및 예약 관리 기능과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
용량 정의 [wm_capacity_definition]	작업을 할당하는 동안 사용할 그룹 또는 내부 현장 서비스 에이전트의 용량과 예약 규칙을 저장합니다.
수요 채널 [wm_demand_channel]	용량 대시보드에 사용되는 각 할당에 대한 일일 용량 및 요구 데이터를 저장합니다.
용량 요구 메트릭 [wm_capacity_demand]	모든 용량 할당에 대한 메트릭 데이터를 저장합니다.
용량 예약 [wm_capacity_reservation]	예약 정의 및 제외 조건을 저장합니다.
용량 예약 규칙 [wm_capacity_reservation_rule]	예약을 사용해야 하는 예약 규칙과 조건을 저장합니다.
용량 할당 [wm_capacity_assignment]	발효 시작 날짜와 유효 종료 날짜를 확인하여 지정된 기간 동안 용량 충돌을 방지할 수 있도록 특정 기간 내에 그룹에 용량 정의 할당을 저장합니다.
용량 사용량 [wm_capacity_usage]	특정 기간 내에 내부 현장 서비스 에이전트 또는 그룹이 사용하는 용량을 저장합니다.
할당 일정 [wm_allocation_schedule]	용량 할당의 기본 백분율을 저장합니다.
할당 일정 상세 정보 [wm_allocation_schedule_detail]	상대적 시작 날짜, 상대적 종료 날짜 및 할당 일정에 할당해야 하는 용량의 백분율을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 규칙

용량 관리는 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

용량 및 예약 관리 기능과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
용량 기간 상충 방지	용량 할당 [wm_capacity_assignment]	용량 할당에 대해 정의된 기간을 모니터링하여 그룹에 동일한 기간 또는 겹치는 간격에 여러 용량 할당이 없는지 확인합니다.
작업 변경 시 용량 업데이트	작업 주문 작업 [wm_task]	작업이 할당되거나 할당되지 않을 때마다 용량을 추가하거나 업데이트합니다. 예상 작업 또는 이동 기간이 변경될 때마다 용량을 업데이트할 수 있습니다.
작업 삭제 시 용량 업데이트	작업 주문 작업 [wm_task]	지정된 기간 내에 열려 있는 작업이 삭제될 때마다 사용되는 용량을 업데이트합니다.
용량 값 확인	용량 정의 [wm_capacity_definition]	용량 정의에 대해 제공된 용량 값을 확인합니다. 용량은 0이 아닌 양의 정수 값이어야 합니다.
효력 만료 및 효력 발생 시작 확인	용량 할당 [wm_capacity_assignment]	용량 할당 테이블의 효력 종료 및 효력 발생 시작 필드에 입력된 날짜를 확인합니다. 에이전트 일정에 대해 용량 기준 값이 선택되지 않은 경우 시스템은 반복 대상 필드에 입력된 값을 기반으로 유효 종료일을 계산합니다. 유효 시작 값은 항상 현재 날짜 또는 이후여야 하며 유효 종료 날짜 이전이거나 같아야 합니다. 용량 할당을 업데이트하는 동안 유효 기간 값을 용량 사용량이 존재하기 전의 날짜로 설정할 수 없습니다.
할당된 백분율 값 확인	용량 예약 규칙 [wm_capacity_reservation_rule]	용량 예약 규칙 테이블에서 할당된 백분율 값을 확인합니다. 이 값은 100보다 작거나 같은 0이 아닌 양의 정수여야 합니다.
용량 할당을 위한 도메인 업데이트	용량 할당 [wm_capacity_assignment]	시스템은 유형 필드의 정보에 따라 기록에 도메인을 할당합니다. 유형이 "영역 내부 에이전트" 또는 "영역 계약자 그룹"인 경우 영역 필드를 사용하여 도메인이 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.

용량 및 예약 관리 기능과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
		다른 유형의 경우 도메인은 그룹 필드에 의해 결정됩니다.
할당된 백분율 확인	할당 일정 [wm_allocation_schedule]	할당 일정에 대한 기본 할당 백분율 값을 확인합니다. 기본 할당 백분율은 100보다 작거나 같은 0이 아닌 양의 정수여야 합니다.
범위 확인	할당 일정 상세 정보 [wm_allocation_schedule_detail]	할당 일정 상세 정보 테이블의 상대 시작 및 상대 종료 필드에 입력된 날짜를 확인합니다. 상대 시작 날짜는 항상 현재 날짜 또는 미래 날짜여야 하며 상대 종료 날짜보다 이전이거나 같아야 합니다. 상대 종료 날짜는 항상 현재 날짜 또는 미래 날짜여야 하며, 상대 시작 날짜보다 이후이거나 같아야 합니다.
할당된 백분율 확인	할당 일정 상세 정보 [wm_allocation_schedule_detail]	할당 일정 상세 정보에 대한 할당 백분율 값을 확인합니다. 할당 백분율은 100보다 작거나 같은 0이 아닌 양의 정수여야 합니다.
필드 확인	용량 할당 재정의 [wm_capacity_override]	용량 할당 재정의 테이블의 필드에 제공된 값을 확인합니다.
기록을 비활성으로 업데이트 방지	수요 채널 [wm_demand_channel]	요구 채널이 예약 규칙에서 사용되는지 확인합니다. 이 규칙은 예약 규칙에 사용되는 경우 요구 채널을 삭제하거나 비활성화하지 못하도록 합니다.
WOT에서 요구 채널 업데이트	작업 주문 작업 [wm_task]	요구 채널에 대해 설정된 조건에 따라 작업 주문 작업에 대한 요구 채널을 업데이트합니다.
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	용량 할당 재정의 [wm_capacity_override]	용량 할당 재정의 테이블이 업데이트되면 용량 요구 메트릭 테이블을 업데이트합니다.
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	용량 정의 [wm_capacity_definition]	용량 할당 재정의 테이블이 업데이트되면 용량 요구 메트릭 테이블을 업데이트합니다.
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	일정 [cmn_schedule]	일정 테이블 업데이트 시 용량 요구 메트릭 테이블을 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.

용량 및 예약 관리 기능과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	에이전트 작업 일정 [agent_work_schedule]	에이전트 작업 일정 테이블이 업데이트될 때 용량 요구 메트릭 테이블을 업데이트합니다.
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	에이전트 개인 일정 [agent_events]	에이전트 개인 일정 테이블이 업데이트되면 용량 요구 메트릭 테이블을 업데이트합니다.
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	일정 항목 [cmn_schedule_span]	일정 항목 테이블이 업데이트되면 용량 요구 메트릭 테이블을 업데이트합니다.
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	영역 그룹 [sn_tp_territory_group]	영역 그룹 테이블이 업데이트되면 용량 요구 메트릭 테이블을 업데이트합니다.
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	영역 구성원 자격 [sn_tp_territory_membership_override]	영역 구성원 자격 테이블이 업데이트되면 용량 요구 메트릭 테이블을 업데이트합니다.
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	할당 일정 상세 정보 [wm_allocation_schedule_detail]	할당 일정 상세 정보 테이블이 업데이트되면 용량 요구 메트릭 테이블을 업데이트합니다.
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	할당 일정 [wm_allocation_schedule]	할당 일정 테이블이 업데이트되면 용량 요구 메트릭 테이블을 업데이트합니다.
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	용량 버킷 [wm_capacity_bucket]	용량 버킷 테이블이 업데이트되면 용량 요구 메트릭 테이블을 업데이트합니다.
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	용량 예약 규칙 [wm_capacity_reservation_rule]	용량 예약 규칙 테이블이 업데이트되면 용량 요구 메트릭 테이블을 업데이트합니다.
용량 요구 메트릭 테이블 업데이트	용량 할당 [wm_capacity_assignment]	용량 할당 테이블이 업데이트될 때 용량 요구 메트릭 테이블을 업데이트합니다.
약속 작업 용량 업데이트	작업 주문 작업 [wm_task]	약속 예약 작업이 생성되거나 업데이트되면 용량 사용량 테이블을 업데이트합니다.
이름, 조건 중복 방지	수요 채널 [wm_demand_channel]	요구 채널 테이블에 지정된 이름과 조건을 확인합니다. 이 이름을 가진 요구 채널이 이미 있는지, 그리고 지정된 조건이 다른 요구 채널에서 사용되는지 확인합니다.
유형에 따라 필드 확인	용량 할당 [wm_capacity_assignment]	용량 할당 테이블의 필드에 제공된 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.

용량 및 예약 관리 기능과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
		• 영역 필드는 비워둘 수 없습니다. • 활성 할당 영역만 지원됩니다. • 유형이 영역 계약자 그룹인 경우 벤더 그룹을 지정해야 합니다. • 유형이 영역 계약자 그룹인 경우 에이전트 일정 용량 정의가 지원되지 않습니다. • 유형이 없음이면 그룹을 적용할 수 없습니다. 영역 계획 수립 플러그인이 설치되어 있지 않으면 그룹이 비어 있지 않아야 합니다.
용량 정의 변경 허용 안 함	용량 정의 [wm_capacity_definition]	용량 정의가 사용 중이거나 용량 정의에 대해 정의된 활성 용량 할당 재정의가 있는 경우 용량 기준 및 빈도 필드의 값을 업데이트하지 못하도록 제한합니다.
에이전트 일정에 대한 재정의 허용 안 함	용량 할당 재정의 [wm_capacity_override]	용량 정의가 에이전트 일정을 기반으로 하는 경우 용량 정의를 재정의할 수 없도록 합니다.
지원되지 않는 작업에 대한 용량 제거	작업 주문 작업 [wm_task]	지원되지 않는 작업에 할당된 용량을 제거합니다.
정의에 대한 변경 제한	용량 정의 [wm_capacity_definition]	이 용량 정의에 대해 활성 용량 재정의 할당이 있는 경우 에이전트 일정에 값으로 용량을 업데이트하지 못하도록 제한합니다.
전체 정의 확인	용량 정의 [wm_capacity_definition]	버킷별 용량 설정 필드의 값이 지정된 빈도에 적용 가능한지 확인합니다.
정의 삭제 시 확인	용량 정의 [wm_capacity_definition]	활성 용량 할당이 있는 경우 용량 정의를 삭제하지 못하도록 제한합니다.
0 이상의 사용량 확인	용량 사용량 [wm_capacity_usage]	사용된 용량 필드의 값을 확인합니다. 값은 0보다 크거나 같아야 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.

용량 및 예약 관리 기능과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
총 백분율 확인	용량 버킷 [wm_capacity_bucket]	버킷에 할당된 작업 부하 용량의 총 백분율을 확인합니다. 총 백분율은 1에서 100 사이여야 합니다.
용량 사용량에 대한 Disllow 업데이트	용량 버킷 [wm_capacity_bucket]	사용 중인 용량 버킷의 **%** 용량, 시작 및 종료 필드를 업데이트하지 못하도록 제한합니다.
할당된 백분율 확인	할당 일정 [wm_allocation_schedule]	할당 일정에 대한 할당 백분율 값을 확인합니다. 값은 100보다 작거나 같은 0이 아닌 양의 정수여야 합니다.
중복된 용량 버킷 확인	용량 버킷 [wm_capacity_bucket]	제공된 종료 시간을 확인합니다. 종료 시간은 시작 시간보다 커야 합니다. 이 규칙은 지정된 기간이 다른 용량 버킷의 기간과 겹치는지 확인합니다.

주:
애플리케이션에서 용량 관리 규칙에 따라 작업을 분배할 수 있도록 하려면 작업 할당 방법 구성 옵션에서 동적 일정 사용을 선택해야 합니다.

예약된 작업

용량 및 예약 관리는 다음과 같은 예약된 작업을 추가합니다. 해당 항목을 찾으려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 **sn_schedulejobs.do**.

용량 및 예약 관리 기능과 함께 설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
컴퓨팅 용량 요구 메트릭 데이터	현장 서비스 영역 용량 분석 대시보드에 대한 데이터를 계산하고 생성합니다.

스크립트 포함

용량 및 예약 관리는 다음과 같은 예약된 작업을 추가합니다. 해당 항목을 찾으려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 스크립트 포함.

용량 및 예약 관리 기능과 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
FSMDemandManagementQueryUtil	현장 서비스 영역 용량 분석 대시보드에 대한 데이터를 생성하기 위한 모든 쿼리를 포함합니다.
FSMDemandManagementUtil	### ## ## ### ### 예약된 작업에 대한 데이터를 계산하고 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.

현장 서비스 크루 운영 구성요소

크루 운영 애플리케이션용 플러그인, 역할, 테이블, 스크립트 포함 및 비즈니스 규칙. 현장 서비스

현장 서비스 크루 운영은 내 크루 메뉴를 애플리케이션 네비게이터와 다음 모듈에 추가합니다.

- 내 크루: 관리자 및 디스패처가 크루를 만들고 관리할 수 있도록 합니다.
- 내 크루 작업: 에이전트가 소속된 크루에게 할당된 크루 작업을 볼 수 있습니다.

역할

현장 서비스 크루 운영은 다음 역할을 추가합니다.

크루 운영에서의 현장 서비스 역할

역할	설명
Field Service 크루 중재자 [wm_crew_moderator]	디스패처와 관리자가 크루를 생성하고, 크루 구성원을 관리하고, 기술과 위치를 할당하고, 할당 그룹에 할당할 수 있습니다.

테이블

현장 서비스 크루 운영은 다음 테이블을 추가합니다.

크루 운영과 함께 현장 서비스 설치되는 테이블

테이블	설명
크루 wm_crew	크루 크기, 리더, 위치, 일정, 이동 반경 등 크루에 대한 상위 수준 정보를 저장합니다.
크루 그룹 wm_crew_group	선택한 할당 그룹에 대한 크루의 매핑을 저장합니다.
크루 구성원 wm_crew_member	크루의 다양한 구성원과 크루에서의 효과적인 가용성을 저장합니다.
크루 요구사항 wm_crew_requirement	최소 크루 크기 및 권장 크기와 같은 크루에 대한 세분화된 요구 사항을 저장합니다.
크루 기술 wm_crew_skill	크루원이 현재 보유하고 있는 기술을 저장합니다.
작업 담당자 wm_task_assignee	작업 주문 작업에 종사하는 모든 에이전트의 매핑을 저장합니다.

스크립트 포함

현장 서비스 크루 운영은 다음과 같은 새 스크립트 포함을 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.

크루 운영을 위한 현장 서비스 스크립트 포함

Script Includes	설명
CrewSchedulingUtils (##)	크루 구성원, 크루 기술, 크루 요구 사항, 작업 담당자 및 에이전트가 속한 크루를 업데이트합니다.
CrewSchedulingClientUtils (## #### ##### ####)	에이전트가 속한 크루와 클라이언트 측 스크립트 사용을 위해 해당 크루에게 할당된 작업을 가져옵니다.
CrewLocationFromTask (#### ## ##)	위치와 작업까지의 거리를 기준으로 크루의 요금을 책정합니다.
CrewMatchingDimensionSkills (## ## ## ##)	기술과 작업에 필요한 기술을 기준으로 크루를 평가합니다.
CrewTasksScheduleUtil	크루 및 에이전트 일정을 결정합니다.
FSMUtil	크루 반경, 작업까지의 거리, 작업에 크루가 필요한지 여부를 확인합니다.
SMDate### ##	에이전트가 이미 크루의 일부인 경우 작업 일정 상충을 검사하고, 효력 발생 시작 날짜 또는 발효 종료 날짜에 따라 에이전트를 크루에 추가할 수 있는지 여부를 확인합니다.
SMGeoDistanceUtils (SMGeoDistanceUtils)	크루를 위해 그날 자정 찾기, 같은 날 다음 작업 찾기, 여러 에이전트 위치 가져오기, 이동 기간 계산 등의 에이전트 기능을 크루로 확장합니다.
TimeRecordingHelper (## ## ###)	에이전트의 이름을 포함하도록 정보 메시지를 수정합니다.

비즈니스 규칙

현장 서비스 크루 운영은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

크루 운영과 함께 현장 서비스 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
크루 삭제 중단	크루 [wm_crew]	작업 주문 작업에서 크루를 참조하는 경우 크루를 삭제하지 못하게 합니다.
크루 비활성화 중단	크루 [wm_crew]	크루에게 활성 작업 할당이 있는 경우 크루의 비활성화를 방지합니다.
기본 기술 수준 추가	사용자 기술 [sys_user_has_skill]	기본 기술 수준을 추가합니다.
크루 리더에 대한 그룹 및 구성원 추가	크루 [wm_crew]	크루 리더에 대한 wm_crew_group 및 wm_crew_member 기록을 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.

크루 운영과 함께 현장 서비스 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
크루에 그룹 기술 추가	크루 그룹 [wm_crew_group]	새 그룹이 크루에 추가될 때마다 크루에 새 기술을 추가합니다.
크루 구성원에 대해 누락된 크루 그룹 추가	크루 구성원 [wm_crew_member]	새 구성원이 크루에 추가되면 크루 그룹을 업데이트합니다.
크루의 예상 기간 계산	작업 주문 작업 [wm_Task]	크루의 예상 이동 기간을 계산합니다.
크루 크기 확인	크루 [wm_crew]	크루 생성 시 크루 크기를 확인합니다.
생성 시 크루 크기 확인	크루 구성원 [wm_crew_member]	크루 구성원 추가 시 크루 크기를 확인합니다.
업데이트 시 크루 크기 확인	크루 구성원 [wm_crew_member]	크루 구성원 기록이 업데이트되거나 삭제될 때 크루의 구성원 수를 확인합니다.
동일한 크루의 중복 구성원 확인	크루 구성원 [wm_crew_member]	크루에 중복 구성원이 추가되지 않도록 방지합니다.
작업 크루의 리더 가용성 확인	크루 [wm_crew]	작업별 크루에게 작업을 할당할 때 크루 리더의 가용성을 확인합니다.
구성원이 활성 크루의 일부인지 확인	크루 구성원 [wm_crew_member]	크루 구성원이 동시에 여러 크루에 속하지 않도록 하여 크루 구성원의 크루 구성원 자격과 충돌을 방지합니다.
크루 구성원의 작업 상충 확인	크루 구성원 [wm_crew_member]	크루 구성원이 기존 작업 할당으로 인해 상충하는 부분이 있는지 확인합니다.
작업 담당자의 작업 상충 확인	작업 주문 작업 [wm_task_assignee]	기존 작업 할당으로 인해 작업 담당자 일정에 상충이 발생했는지 확인합니다.
크루 반경 확인	작업 주문 작업 [wm_Task]	크루에게 할당된 작업이 적용 범위 내에 있을 때 정보 메시지를 표시합니다.
날짜 확인	크루 구성원 [wm_crew_member]	크루 구성원의 유효 시작 날짜와 유효 종료 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.

크루 운영과 함께 현장 서비스 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
크루가 비활성 상태일 때 구성원 비활성화	크루 [wm_crew]	크루가 활성 상태가 아닐 때 크루 구성원을 비활성화합니다.
작업 크루 비활성화	작업 주문 작업 [wm_Task]	작업이 완료되거나 취소되면 작업별 크루를 비활성으로 표시합니다.
작업 크루의 작업 담당자 삭제	크루 구성원 [wm_crew_member]	구성원이 작업별 크루에서 제거되면 작업 주문 작업에서 작업 담당자를 삭제합니다.
완료/취소된 작업 크루 비활성화	크루 [wm_crew]	할당된 작업이 완료되거나 취소된 후 크루를 비활성으로 설정합니다.
작업 크루 요구 사항 관리	작업 주문 작업 [wm_Task]	작업 주문 작업의 크루 요구 사항을 작성하고 삭제합니다.
크루에서 그룹 기술 제거	크루 그룹 [wm_crew_group]	크루 그룹이 크루에서 삭제되면 크루의 기술을 삭제합니다.
크루 리더에 대한 작업 제한	크루 구성원 [wm_crew_member]	크루 리더에 대한 작업을 제한합니다.
업데이트를 기본 리더로 제한	작업 주문 작업 [wm_task_assignee]	작업 담당자 관련 목록에서 크루의 기본 리더를 업데이트하거나 삭제하는 기능을 제한합니다.
크루 구성원 작업 이동 시간 복제	작업 주문 작업 [Task_time_worked]	크루 구성원이 작업 위치로 이동하는 데 걸린 시간과 작업 주문 작업을 수행하는 데 소요된 시간을 기록합니다.
크루 리더로 할당된 크루 설정	작업 주문 작업 [wm_Task]	작업이 크루에게 할당될 때 크루 리더 이름을 사용하여 할당 대상 필드를 설정합니다.
기술 수준을 상속된 기술 수준을 false로 설정	크루 기술 [wm_crew_skill]	기술 수준 상속 필드를 false로 설정합니다.
작업 크루 - 사용 가능한 리더 확인	크루 [wm_crew]	작업별 크루에게 작업을 할당할 때 크루 리더의 가용성을 확인합니다.
크루 유효 날짜 업데이트	작업 주문 작업 [wm_Task]	작업별 크루의 작업 시작 및 종료 날짜와 유사한 크루 구성원의 유효 날짜를 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.

크루 운영과 함께 현장 서비스 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
작업에서 시작된 업데이트	크루 [wm_crew]	시작 위치 필드를 작업 주문 작업 번호로 업데이트합니다.
작업 크루에 대한 작업 담당자 업데이트	크루 구성원 [wm_crew_member]	작업이 작업별 크루에게 할당될 때 작업 주문 작업에서 작업 담당자를 추가하거나 업데이트합니다.
크루 작업의 여행 기간 업데이트	작업 주문 작업 [wm_Task]	할당된 직원 필드의 값에 따라 크루가 필요한 작업 주문 작업의 이동 기간을 업데이트합니다.
크루 확인	크루 [wm_crew]	크루가 생성되면 크루 상세 정보를 확인합니다.
크루 그룹 삭제 확인	크루 그룹 [wm_crew_group]	활성 구성원이 이 그룹의 크루에 있을 때 크루 그룹을 삭제할 수 없도록 차단합니다.
크루 구성원 유효 날짜 확인	크루 구성원 [wm_crew_member]	크루 구성원의 유효 시작 날짜와 유효 종료 날짜를 확인합니다.
크루 크기 확인	크루 요구사항 [wm_crew_requirement]	작업 주문 작업에 대한 최소 및 권장 크루 크기를 확인합니다.

지능형 작업 권장 사항 구성요소

지능형 작업 권장 사항 구성요소 기능과 함께 테이블 및 비즈니스 규칙을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

지능형 작업 권장 사항은 애플리케이션 네비게이터에 작업 권장 사항 관리 메뉴를 추가합니다. 이 기능은 다음 모듈을 추가합니다.

- 작업 권장 정책
- 작업 권장 사항 적용 가능성
- 권장 기준
- 작업 권장 속성

테이블

현장 서비스 관리 지능형 작업 권장 사항은 다음 테이블을 추가합니다.

지능형 작업 권장 사항 구성요소 기능과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
작업 권장 정책 관련 기준	작업 권장 정책에 대한 관련 기준 기록을 저장합니다.

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

지능형 작업 권장 사항 구성요소 기능과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
[task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	
작업 권장 사항 적용 가능성 [task_rec_recommendation_applicability]	기본 작업 권장 정책과 함께 애플리케이션 기록을 저장합니다.
권장 기준 [task_rec_recommendation_criteria]	작업 권장 기준 기록을 저장합니다.
작업 권장 정책 [task_rec_recommendation_policy]	작업 권장 정책 기록을 저장합니다.

비즈니스 규칙

현장 서비스 관리 지능형 작업 권장 사항은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

지능형 작업 권장 사항 구성요소 기능과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
순서 및 가중치 확인	작업 권장 정책 관련 기준 [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	필터 제약 조건의 순서와 작업 권장 정책에 대한 순위 기준의 가중치 및 순서를 확인합니다. 이 값은 양의 정수여야 합니다.
정책 및 기준에 대한 테이블의 유효성 확인	작업 권장 정책 관련 기준 [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	권장 기준의 프리페치된 테이블 필드와 작업 권장 정책의 테이블 필드에 유효한 테이블이 선택되어 있는지 확인합니다.
권장 정책 삭제 확인	작업 권장 정책 [task_rec_recommendation_policy]	정책이 작업 권장 적용 가능성 양식의 기본 작업 권장 정책 필드에 지정된 경우 정책 삭제를 방지합니다.

지능형 작업 권장 사항 시스템 속성

지능형 작업 권장 사항은 다음 속성을 사용합니다.

이러한 속성은 다음 위치에 있습니다. 현장 서비스 〉 작업 권장 사항 관리 〉 작업 권장 속성.

작업 권장에 대한 시스템 속성

속성	정의
sn_task_recommend.max_return_tasks입니다.	디스패처에게 반환할 최대 작업 수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: **5**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 권장에 대한 시스템 속성

속성	정의
sn_fsm_task_rec.task_recomm_geo_routing_travel_calculation_method	Google Maps API, Bing Maps API 또는 직선 추정치를 사용하여 예상 에이전트 이동 시간을 계산합니다. 에이전트가 이동한 경로를 기준으로 작업 위치까지의 거리를 계산합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: *Google Maps API* 사용
sn_fsm_task_rec.task_recomm_use_geo_history_in_system	시스템이 지리적 이력 테이블을 사용하여 에이전트 위치를 조회할 수 있도록 합니다. • 유형: true/false • 기본값: **true**
sn_task_recommend.로깅_레벨	작업을 권장하는 동안 표시되는 현장 서비스 관리 로깅 수준을 제어합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 오류

미리 정의된 권장 기준

권장 기준에는 필터 제약 조건과 순위 기준의 두 가지 유형이 있습니다. 시스템은 미리 정의된 기준 세트를 제공합니다.

권장 기준

다음은 지능형 작업 권장에 대한 몇 가지 기본 제공 권장 기준입니다. 지능형 작업 권장 설정을 구성할 때 작업 권장 정책에서 이러한 기준 중 하나 이상을 사용할 수 있습니다.

필터링 제약 조건

이름	설명
거부된 기술자 제외	지정된 기간 동안 에이전트가 거부한 작업을 필터링합니다. 기본값은 24시간입니다. 속성을 사용하여 `work.management.rejected.technician.duration` 시간 값을 구성할 수 있습니다.
에이전트가 이동할 수 없는 작업 제외	에이전트가 선택한 시간 내에 이동할 수 없는 작업을 필터링합니다.
필수 파트 있음	정의된 필수 부품을 에이전트에서 사용할 수 없는 작업을 필터링합니다.
필수 기술이 있어야 합니다.	정의된 필수 기술을 에이전트가 소유하지 않은 작업을 필터링합니다.

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

순위 기준

이름	설명
작업에서의 거리	이동 거리를 기준으로 작업의 요금을 책정합니다. 에이전트가 현재 위치에서 작업 위치로 이동하는 데 필요한 시간이 선택한 기간 내에 있는지 여부를 평가합니다.
일치하는 파트	에이전트에 작업을 완료하는 데 필요한 일치하는 부품이 있는지 여부에 따라 작업의 등급을 지정합니다. 필수 부분은 순위 기준에서 인식되지 않습니다. 에이전트에 필수 부품이 없는 작업을 필터링하려면 필터 제약 조건을 추가해야 *Must have mandatory parts* 합니다.
일치하는 기술	에이전트가 작업을 완료하는 데 필요한 기술을 보유하고 있는지 여부에 따라 작업의 등급을 책정합니다. 필수 기술은 순위 기준에서 인정되지 않습니다. 에이전트에 필수 기술이 없는 작업을 필터링하려면 필터 제약 조건을 추가해야 *Must have mandatory skills* 합니다.

서비스 위치가 있는 현장 서비스 지원 구성요소

com.snc.fsm_service_locations(서비스 위치 지원을 통한 현장 서비스) 플러그인 활성화 시 설치되는 역할입니다.

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

서비스 위치 지원이 있는 현장 서비스의 역할

역할 이름	설명	포함하는 역할
서비스 위치 쓰기 [wm_service_location_write]	새 서비스 위치 주소를 만들기 위한 액세스를 제공합니다.	없음

현장 서비스 영역 계획 수립 구성요소

테이블, 역할, 스크립트 포함 및 비즈니스 규칙을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 영역 계획 수립 기능과 함께 현장 서비스 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.

테이블

현장 서비스 영역 계획 수립은 다음 테이블을 추가합니다.

영역 계획 수립 기능과 함께 설치되는 현장 서비스 테이블

테이블	설명
영역 sn_tp_territory	영역 이름과 같은 영역에 대한 정보를 저장합니다.
영역 조건 sn_tp_territory_condition	작업 주문 또는 작업 주문 작업에 대해 가장 일치하는 영역을 필터링하기 위해 영역에 추가된 조건을 저장합니다.
영역 지리 sn_tp_territory_geography	영역에 대한 지리를 그릴 때 자동 생성되는 geoJSON 스크립트 정보를 저장합니다.
영역 그룹 sn_tp_territory_group	영역에 할당된 자격, 디스패치 및 할당 그룹에 대한 정보를 저장합니다.
영역 구성원 자격 재정의 sn_tp_territory_membership_override	에이전트 또는 크루가 영역의 기본 구성원인지 또는 보조 구성원인지에 대한 정보를 저장합니다.
영역 모델 sn_tp_territory_model	기본 영역 모델과 매핑된 영역 및 자원에 대한 정보를 저장합니다.
영역 모델 소스 sn_tp_territory_model_source	영역 모델에 매핑된 소스 테이블에 대한 정보(예: wm_task 및 wm_order)를 저장합니다.
영역 관리자 sn_tp_territory_manager	영역 관리자에 관한 정보를 저장합니다.

역할

현장 서비스 영역 계획 수립은 다음 역할을 추가합니다.

영역 계획 수립 기능과 함께 설치되는 현장 서비스 역할

역할	설명
현장 서비스 영역 편집 자원 할당 [sn_fsm_tp.fsm_territory_edit_resource_allocation]	선택한 현장 서비스 영역과 연결된 자원의 할당을 편집합니다.
FSM 영역 플래너 〔sn_fsm_tp.fsm_territory_planner〕입니다.	기존 현장 서비스 영역을 보고, 영역의 자원 할당을 관리하는 등의 기능과 함께 새 현장 서비스 영역을 생성합니다.
FSM 영역 읽기	영역 데이터 보기 현장 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.

영역 계획 수립 기능과 함께 설치되는 현장 서비스 역할

역할	설명
[sn_fsm_tp.fsm_territory_read]	
영역 관리자 〔sn_tp.territory_admin〕입니다.	새 영역 모델, 소스 및 일치 규칙을 생성합니다.
영역 편집 자원 할당 [sn_tp.territory_edit_resource_allocation]	선택한 영역과 연결된 자원의 할당을 편집합니다.
영역 지리 쓰기 〔sn_tp.territory_geography_write〕입니다.	영역 지리를 생성, 업데이트 또는 삭제합니다.
영역 플래너 [sn_tp.territory_planner]	새 영역을 생성하는 기능과 함께 영역, 자원 할당 등을 봅니다.
영역 읽기 〔sn_tp.territory_read〕입니다.	영역 데이터 보기.
영역 자원 관리자 [sn_tp.territory_resource_manager]	로그인한 사용자가 자원 관리자로 할당된 영역의 자원 관리
영역 관리자 [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	영역 및 관련 정보를 관리합니다. 또한 영역 자원 관리자의 역할을 상속합니다.
FSM 영역 관리자 [sn_fsm_tp.fsm_territory_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	현장 서비스 영역 및 관련 정보를 관리합니다. 또한 영역 자원 관리자의 역할을 상속합니다.
FSM 영역 자원 관리자 [sn_fsm_tp.fsm_resource_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	로그인한 사용자가 자원 관리자로 할당된 영역의 현장 서비스 자원 관리

스크립트 포함

현장 서비스 영역 계획 수립은 다음 스크립트 포함을 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.

영역 계획 수립 기능과 함께 설치되는 현장 서비스 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
FieldService영역 계획 수립	영역 상세 정보, 할당 그룹 등과 같은 데이터를 데이터 브로커에 제공하는 유틸리티 함수를 포함합니다.
MatchTerritoryCondition입니다.	유틸리티 함수 포함 영역 계획 일치 규칙에서 사용하는 필터링 조건에 따라 작업 주문 작업의 영역을 필터링합니다.
TerritoryFilters (영문)	모든 참조 한정자에 대해 해당 그룹, 에이전트, 크루 및 상위 영역을 기준으로 영역을 필터링하는 메서드를 포함합니다.
TerritoryMatchingDimensionLocation (영문)	일치 규칙에서 사용할 작업 위치를 기준으로 영역을 필터링하는 유틸리티 함수를 포함합니다.
TerritoryPlanningHelpers (영토 계획 도우미)	전체 영역 계획 구현을 위한 도우미 메서드를 포함합니다.
TerritoryPlanningAJAX	영역 계획 플러그인이 활성 상태인지 확인하고, 기본 모델을 가져오고, 작업 주문 작업 양식에서 영역을 채우고, 작업 주문 작업에 대해 선택된 할당 그룹을 확인하는 도우미 기능을 제공하는 Ajax 클래스입니다.

비즈니스 규칙

현장 서비스 영역 계획 수립은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

영역 계획 수립을 위한 현장 서비스 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
에이전트 재정의 삭제	영역 그룹 [sn_tp_territory_group]	해당 그룹이 영역에서 삭제되면 해당 에이전트의 수정된 구성원 자격 기록을 삭제합니다.
크루 구성원 재정의 삭제	영역 그룹 [sn_tp_territory_group]	해당 그룹이 영역에서 삭제되면 크루의 수정된 구성원 자격 기록을 삭제합니다.
담당 그룹 채우기	영역 그룹 [sn_tp_territory_group]	영역에 디스패치 그룹을 추가할 때 해당 할당 그룹을 자동으로 채웁니다.
일치하지 않는 경우 영역 업데이트	작업 주문 작업 [wm_task]	allow_assignment_override이 선택된 경우 선택한 할당 그룹에 가장 적합한 영역을 확인하고 할당합니다.
적격성 평가 그룹 확인	작업 주문 [wm_order]	작업 주문에 유효한 적격성 평가 그룹이 있는지 확인합니다.
고유한 group-territory만 허용	영역 그룹 [sn_tp_territory_group]	자격, 디스패처 및 할당을 포함하는 중복 그룹의 조합을

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

영역 계획 수립을 위한 현장 서비스 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
		영역에 추가할 수 없도록 차단합니다.
고유 사용자만 허용	영역 구성원 자격 재정의 [sn_tp_territory_membership_override]	영역 구성원 자격 재정의 테이블에서 영역에 대해 중복 사용자를 선택할 수 없도록 차단합니다.
지리 경계 상자 계산	영역 지리 [sn_tp_territory_geography]	정의된 영역 지리 GeoJSON에서 최대 또는 최소 위도 및 경도 값을 계산합니다.
크루 구성원 자격 확인 및 작성	작업 주문 작업 [wm_task]	작업 주문 작업을 저장할 때 동적으로 할당된 크루에 대한 새 영역 구성원 자격 기록을 작성하고, 크루의 "유효 시작" 및 "유효 종료" 날짜와 일치하도록 "시작" 및 "종료" 날짜를 설정합니다.
구성원 자격 날짜 확인	영역 구성원 자격 재정의 [sn_tp_territory_membership_override]	영역 구성원에 대한 영역 구성원 자격 재정의 테이블의 시작 및 종료 필드에 입력된 날짜를 확인합니다.
색상 필드 확인	영역 [sn_tp_territory]	영역 색상에 대한 16진수 코드의 유효성을 검사합니다.
상위 확인	영역 [sn_tp_territory]	상위 영역의 계층 구조를 확인합니다.
모델에 대한 소스 테이블 확인	영역 모델 소스 [sn_tp_territory_model_source]	영역 모델 소스에서 모델과 소스 테이블에 대한 중복 항목을 방지합니다.
영역 조건 확인	영역 조건 [sn_tp_territory_condition]	특정 영역의 영역 조건에 대한 중복 항목 생성을 방지합니다.
영역 지리 이름 확인	영역 지리 [sn_tp_territory_geography]	새 영역 지리에 대한 중복 항목을 만들지 못하게 합니다.
영역 모델 이름 확인	영역 모델 [sn_tp_territory_model]	새 영역 모델에 대한 중복 항목 작성을 방지합니다.
영역 이름 확인	영역 [sn_tp_territory]	새 영역에 대한 중복 항목 생성을 방지합니다.
사용자 및 영역 확인	영역 구성원 자격 재정의 [sn_tp_territory_membership_override]	영역 구성원 자격 재정의 테이블에 추가된 사용자가

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

영역 계획 수립을 위한 현장 서비스 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
		영역과 연결되어 있는지 확인합니다.

속성

현장 서비스 영역 계획 수립은 다음과 같은 시스템 속성을 추가합니다.

현장 서비스 영역 계획 수립 속성

속성	설명
sn_fsm.use_query_rules	설정이 "true"이면 "sn_query_rule" 테이블의 규칙이 사용자가 읽을 수 있는 현장 서비스 관리 관련 데이터를 제어합니다. 여기에는 작업 주문(WO) 및 작업 주문 작업(WOT)이 포함됩니다. "아니오"로 설정하면 이러한 기록은 규칙에 따라 필터링되지 않으며 사용자는 규칙 기반 제한 없이 액세스할 수 있습니다. • 유형: 부울 • 기본값: False • 위치: 모두 〉 **sys_properties_list.do**
sn_tp.max_coordinates_allowed(좌표_허용됨)	GeoJSON 지리에서 허용되는 최대 좌표 수입니다. 이 속성은 읽기 전용이며 편집할 수 없습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3250 • 위치: 모두 〉 영역 계획 수립 〉 속성
sn_tp.백분율_겹침	영역 간의 지리적 중복에 대한 임계치를 나타내는 백분율 값(0에서 100 사이)입니다. 기본값은 5%로 설정되어 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5 • 위치: 모두 〉 영역 계획 수립 〉 속성

쿼리 규칙

현장 서비스 영역 계획 수립은 다음 쿼리 규칙을 추가합니다. 다음을 클릭하여 다음 쿼리 규칙을 찾을 수 있습니다. 모두 〉 **sn_query_rule_list.do**

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

영역 계획 수립을 위한 현장 서비스 쿼리 규칙

쿼리 규칙	설명
wm 작업 - 내 할당 영역	관리자가 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 에이전트, 디스패처 및 한정자에 대해 데이터 보안을 활성화할 수 있습니다. 이를 통해 해당 영역에서 생성된 작업 주문 및 작업 주문 작업을 볼 수 있습니다. *WO - My territory* 테이블을 *WOT - MY Territory* 활성으로 표시합니다.

예약된 작업

현장 서비스 영역 계획 수립은 다음을 일정 최적화 추가하고 다음 예약된 작업을 추가합니다. 다음을 클릭하여 다음 예약된 작업을 찾을 수 있습니다. 모두 〉 **sn_schedulejobs.do**

다음에 대한 예약된 작업 일정 최적화

예약된 작업	설명
영역 계획 수립 - 중복 영역 계산	에이전트와 지역 모두의 중복을 계산합니다.
영역 계획 수립 - 중복 영역 계산 - 에이전트	에이전트의 중복을 계산합니다. 예약된 작업이 실행되면 이벤트를 트리거하여 두 에이전트 간의 중복 정도를 계산합니다.
영역 계획 수립 - 중복 영역 계산 - 지리	지리의 겹침을 계산합니다. 예약된 작업이 실행되면 이벤트를 트리거하여 두 지역 간의 겹침을 계산합니다.

현장 서비스 영역 계획 수립 콘솔 속성

영역 계획 수립 콘솔은 다음 속성을 사용합니다.

다음을 클릭하여 이러한 속성을 찾을 수 있습니다. 현장 서비스 〉 영역 계획 수립 〉 속성.

영역 계획 수립 속성

속성	정의
sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date_default	에이전트 탭을 사용하여 영역에 추가할 때 에이전트의 기본 종료 날짜 필드를 결정합니다. 에이전트는 지정된 날짜까지 해당 영역에서 사용할 수 있습니다.
sn_fsm_tp.territory_max_zoom_level	맵의 최대 자동 확대/축소 수준을 설정합니다. 유효한 값은 1-20 사이입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 12
sn_fsm_tp.overlay_markers_type	뷰 포트 또는 영역을 기준으로 에이전트 및 크루와 같은 데이터를 표시할지 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.

영역 계획 수립 속성

속성	정의
	• 유형: 선택 목록 • 기본값: 뷰포트
sn_fsm_tp.territory_initial_zoom	맵의 초기 확대/축소 수준을 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3
sn_fsm_tp.territory_transparency_level	새로 만든 지리적 영역이 맵에서 얼마나 불투명하게 보이는지 결정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1
sn_fsm_tp.territory_map_type	다양한 유형의 맵 뷰를 사용하여 로드맵, 위성, 하이브리드 및 지형과 같은 영역을 시각화합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: roadmap
sn_fsm_tp.max_territories_for_scheduling	작업 주문 작업을 예약할 준비가 된 최대 영역 수를 결정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100
맵에서 히트맵의 불투명도 수준	히트맵의 opactiy를 결정합니다. 유효한 값은 0.0에서 1.0 사이입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 0.6
히트맵에서 데이터 요소의 영향 반경	히트맵의 데이터 포인트에 영향을 주는 반경을 결정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20(픽셀)

고급 부품 소싱 구성요소

고급 부품 소싱 기능과 함께 테이블, 스크립트, 비즈니스 규칙 등 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.

플러그인

Advanced Parts Sourcing(com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) 플러그인을 현장 서비스 활성화해야 합니다. 플러그인을 활성화하는 단계에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Field Service Management 활성화.

비즈니스 규칙

Advanced Parts Sourcing은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
파트 요청의 라인 수 제한	파트 요청 라인 [sn_fsm_part_req_line]	파트 요청의 파트 요청 라인 수를 제한합니다. 한도는 속성에서 *sn_fsm_parts_src.Maximum parts in Part Request* 구성됩니다.
요청 수량 관리	파트 요청 라인 [sn_fsm_part_req_line]	파트 요청 라인의 상태가 변경되면 파트 요구 사항의 **Requested_quantity** 필드를 업데이트합니다.
from_stockroom 채우기 또는 지우기	파트 요청 라인 [sn_fsm_part_req_line]	부품 요청에서 모든 부품 요청 라인의 발송 재고 보관실 필드 값이 동일하면 다중 소싱을 위해 부품 요청 기록이 채워집니다. 발송 재고 보관실 필드의 값이 다르면 해당 값이 지워집니다.
중복 항목 제한	기본 재고 보관실 [sn_fsm_pref_stockroom]	사용자가 중복 기록을 생성하지 못하도록 방지합니다.
요청된 모델을 필수와 동일하게 설정	파트 요청 라인 [sn_fsm_part_req_line]	비대체 소싱의 경우 필요한 것과 동일하게 요청된 모델을 설정합니다.
파트 요청 라인 업데이트	요청된 항목 상세 정보 [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	에이전트가 파트 요청을 제출할 때 RITM 기록을 작성하고 파트 요청 라인 상태를 요청됨으로 업데이트합니다.
파트 요청 상태 업데이트	파트 요청 라인 [sn_fsm_part_req_line]	부품 요청 라인 상태가 변경되면 부품 요청 상태를 업데이트합니다.
자산 수량 확인 및 자산 동기화	요청된 항목 상세 정보 [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	선택한 자산 수가 요청된 수량과 일치하는지 확인합니다. 또한 요청된 항목 상세 정보 필드와 RITM 기록의 요청된 항목 필드 간에 선택한 자산 ID의 값을 동기화합니다.
요청된 수량 확인	파트 요청 라인	요청된 부품 수량이 필요한 수량과 예약된 수량 간의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
	[sn_fsm_part_req_line]	차이보다 크지 않은지 확인합니다. 예를 들어 요청된 수량 〈= (필요한 수량 - 예약된 수량)입니다.
최대 파트 검색 반경 확인	작업 매개변수 [wm_agent_work_configuration]	최대 요소 검색 반경 확인 필드에 입력한 값이 0보다 작지 않은지 확인합니다.
WOT 비어 있을 때 기본값 요청	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	서비스 주문 작업이 비어 있는 경우 기본 요청 필드를 로그인한 사용자로 설정합니다.
생성 방법 필드 설정	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	비어 있는 경우 생성 방법 필드를 사용자 생성 으로 설정합니다.

스크립트 포함

고급 부품 소싱은 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함

스크립트 포함	설명
`FSMPartRequestUtil`	부품 요청 및 부품 요청 라인을 작성, 업데이트 또는 삭제하는 유틸리티 메서드를 포함합니다.
`FSMPartSourcingUtil`	단일 또는 여러 파트 요청을 제출하는 유틸리티 메서드를 포함합니다.
`FSMMultiPartsSourcingUtil`	유틸리티 파일을 사용하여 필요한 수량의 모든 부품이 포함된 재고 보관실을 식별합니다.
`PartRequestFilters (##)`	파트 요청 필드에 참조 한정자 필터를 설정합니다.
`PartRequestLineFilters (##)`	파트 요청 라인 필드에 참조 한정자 필터를 설정합니다.
`UserAjaxUtil`	지정된 파트 요구 사항에 대해 파트 요청 라인에 요청된 수량 값을 채웁니다.

테이블

고급 부품 소싱은 다음 테이블을 추가합니다.

추가된 테이블

테이블	설명
파트 요청 [sn_fsm_part_request]	부품 대상 및 요청 에이전트 상세 정보를 저장합니다.

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

추가된 테이블

테이블	설명
파트 요청 라인 [sn_fsm_part_req_line]	부품 소스 및 요구사항 상세 정보를 저장하고 부품 요청 기록과 연결합니다.
주문 라인 M2M 이전을 위한 파트 요청 라인 [sn_fsm_part_req_line_tol_rel]	완료됨 상태의 파트 요청 라인과 배달됨 상태의 이전 주문 라인 간의 관계를 저장합니다.
요청된 항목 상세 정보 sn_fsm_part_req_ritm_detail	사용자가 요청을 제출한 후 파트 요청 라인의 소싱 상세 정보를 저장합니다.
기본 재고 보관실 sn_fsm_pref_stockroom	할당 그룹과 연결된 기본 재고 보관실의 상세 정보를 저장합니다.

고급 부품 소싱은 다음 테이블을 변경합니다.

업데이트된 테이블

테이블	새 열 추가됨
파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	요청 대상, 요청 수량, 작성 방법, 대체 포함
작업 매개변수 [wm_agent_work_configuration]	최대 파트 검색 반경
지리적 위치 이력 [geo_history]	최신 기록

속성

고급 부품 소싱은 다음 속성을 추가합니다.

속성

속성	설명
부품 검색 기준	부품 검색 기준을 설정합니다. 요청된 수량과 함께 부품이 들어 있는 재고 보관실이 선택한 검색 기준에 따라 표시됩니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 제한 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.

속성

속성	설명
	○ 제한 없음: 모든 창고 재고 보관실과 동료 에이전트의 개인 재고 보관실을 검색합니다. ○ 할당 그룹 한정: 로그인한 현장 서비스 에이전트의 할당 그룹에 속하는 동료 에이전트의 모든 재고 보관실을 검색합니다. ○ 선호하는 재고 보관실만: 로그인한 에이전트의 프로파일에 언급된 반경과 관계없이 모든 할당 그룹의 모든 기본 재고 보관실을 검색합니다. • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
파트 요청 승인 사용	에이전트가 동료 에이전트에게 부품을 요청할 때 현장 서비스 모바일 알림을 보내고 받을 수 있습니다. • 유형: 부울 • 기본값: 예 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
파트 요구 사항 소싱에 대한 파트 요청 작성	부품이 부품 요구 사항에 추가될 때 부품 요청을 작성합니다. • 유형: 부울 • 기본값: 예 • 위치: 현장 서비스 〉 관리 〉 속성

구성요소에 대한 현장 서비스 템플릿 관리

테이블 및 비즈니스 규칙을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 템플릿 현장 서비스 관리 기능과 함께 설치됩니다.

테이블

템플릿 관리용 현장 서비스 는 다음 테이블을 추가합니다.

템플릿 관리와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
[wm_m2m_template_attribute_map]	작업 주문 템플릿 속성 매핑을 저장할 엔터티입니다.

스크립트 포함

에 대한 현장 서비스 템플릿 관리는 다음 스크립트 포함을 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.

템플릿 관리와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
FSMTableMapSourceIdentifierDefaultImpl	sn_fsm_adv_tmp용 구현 클래스 ###.*FSMTableMapSourceIdentifier* 확장점은 작업 주문의 원본을 식별하는 데 도움이 됩니다.
FSMTableMapSourceIdentifierPlannedWorkMgmtImpl	sn_fsm_adv_tmp용 구현 클래스 ###.*FSMTableMapSourceIdentifier* 확장점은 작업 주문의 원본이 계획된 유지 관리 템플릿 또는 계획된 작업 관리 템플릿을 사용하는지 확인하는 데 도움이 됩니다.
FSMTemplateMgmntDefaultImpl	sn_fsm_adv_tmp용 구현 클래스 ###.*FSMTemplateMgmntExtPoint*입니다. 확장점을 사용하면 작업 주문 템플릿이 소스 테이블의 정보를 작업 주문의 적절한 필드에 매핑할 수 있습니다.
FSMTemplateMgmntHelper (영문)	소스 기록을 식별한 다음 소스 테이블의 정보를 대상 테이블(wm_order)에 매핑하는 유틸리티 메서드를 포함합니다.

비즈니스 규칙

에 대한 템플릿 관리는 현장 서비스 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

템플릿 관리에 대한 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
모델에 대한 테이블 맵 제한	[wm_m2m_template_attribute_map]	사용자가 작업 주문 템플릿에 대한 테이블 매핑의 중복 기록을 생성하지 못하도록 방지합니다.

계획된 작업 관리 구성요소

계획된 작업 관리와 함께 테이블 및 비즈니스 규칙을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

테이블

계획된 작업 관리는 다음 테이블을 추가합니다.

계획된 작업 관리와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
작업 계획 [wm_planned_work_plan]	작업 계획에 대해 필터링된 엔터티를 저장합니다.
계획된 작업 일정 [wm_planned_work_schedule]	작업 계획에 대해 구성된 일정을 저장합니다. 일정은 기간, 미터, 조건 또는 스크립트 기반이 될 수 있습니다.
계획된 작업 일정 템플릿	계획된 작업 일정에 적용된 작업 주문 템플릿 목록을 저장합니다.

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

계획된 작업 관리와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
[wm_m2m_schedule_template]	
계획된 작업 기록 [wm_m2m_work_plan_to_record]	작업 계획 일정을 시스템의 기록(문서 ID에서)에 연결합니다. 또한 기록에 대해 일정이 실행된 마지막 시간 또는 값과 일정이 실행될 다음 시간 또는 값에 대한 정보를 포함합니다.
템플릿 속성 매핑 [wm_m2m_template_attribute_map]	작업 주문 템플릿에 대한 속성 매핑을 저장합니다.
일정 발생 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	작업 일정의 발생을 저장합니다.
억제 예약 [wm_m2m_schedule_suppression]	억제된 작업 일정의 발생을 저장합니다.

역할

계획된 작업 관리는 다음 역할을 추가합니다.

Planned Work Management의 역할

역할	설명
계획된 작업 관리자 [sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin]	작업 계획 및 계획된 작업 일정을 생성하고 작업 주문 템플릿을 일정에 연결하고, 작업 주문을 생성합니다.

스크립트 포함

계획된 작업 관리는 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

계획된 작업 관리와 함께 설치되는 스크립트 포함

Script Includes	설명
PlannedWorkManagementExtensionPointImpl	`Global.PlannedMaintenanceExtensionPoint` 확장점을 구현합니다.
PlannedWorkMgmtAjaxUtil	계획된 작업 관리의 클라이언트 스크립트에 대한 유틸리티 기능입니다.
PlannedWorkMgmtAPIHelperUtil	계획된 작업 관리 범위에서 전역 범위의 API를 호출하는 래퍼 기능에 대한 유틸리티입니다.
FSMPWMUtil	계획된 작업 관리 범위가 지정된 애플리케이션에 대한 유틸리티 기능입니다.
PWMForecastWOUtil	계획된 작업의 작업 주문을 예측하는 유틸리티 기능입니다.

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

계획된 작업 관리와 함께 설치되는 스크립트 포함

Script Includes	설명
PlannedMaintenanceExtensionPointImpl	계획된 유지보수 애플리케이션에 대한 기본 구현입니다.
PlannedMaintenanceExtPointUtil	sys_class_name 기반으로 확장점을 검색하는 계획된 유지보수 애플리케이션의 유틸리티입니다.
PlannedWorkManagementHistoryUtil	자산 또는 인벤토리의 유지관리 주기 이력을 가져오는 계획된 작업 유지관리 애플리케이션의 유틸리티입니다.
PlannedWorkManagementScheduleUtil	계획 작업 기록, 일정 발생, 작업 메모 설명 등에 대한 처리 논리를 유지 관리합니다.
PlannedWorkMangementPlanUtil	작업 계획과 관련된 유틸리티 메서드입니다.
PlannedWorkManagementEffectivityUtil	일정의 효과를 확인하고 확인하는 유틸리티 메서드입니다.
PlannedWorkManagementScheduleExeUtil	순서 유형에 따라 *PlannedWorkManagementExeExtensionPoint* 확장점의 구현 간 스위치 역할을 합니다. 주문 유형의 기본값은 작업 주문입니다.
PWMWorkOrderExeExtensionPointImpl	작업 주문으로 선택한 주문 유형에 대한 *PlannedWorkManagementExeExtensionPoint* 확장점을 구현합니다.
PlannedWorkManagementConstants	계획 작업 관리에 대한 상수를 보유합니다.
PWMScheduleSuppression (PWMScheduleSuppression)	일정 억제의 처리 논리를 유지합니다.
PWMScheduleOccurrence	일정 발생의 처리 논리를 유지합니다.
PWMScheduleOccurrenceDAO (영문)	유지 보수는 일정 발생의 DAO 방법입니다.
PWMWorkScheduleDAO (영문)	작업 일정에 대한 DAO 메서드를 유지 관리합니다.
PWMPlanWorkRecordDAO (영문)	계획 기록에 대한 DAO 메서드를 유지관리합니다.

비즈니스 규칙

계획된 작업 관리는 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

계획된 작업 관리와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
교차 범위 기록 생성	작업 계획 [wm_planned_work_plan]	유지관리 계획이 생성되어 실행되어야 하는 테이블에 교차 범위 액세스 기록을 작성합니다.
계획 기록이 비활성 상태일 때 WO 취소	계획된 작업 기록	계획 기록이 비활성화되면 해당 계획 기록에 대한 작업 주문을

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

계획된 작업 관리와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
	[wm_m2m_work_plan_to_record]	취소합니다. 자산 기록이 수정되어 계획 수준에서 필터 조건을 충족하지 않으면 계획 기록이 비활성화됩니다.
계획된 작업 일정에서 유지관리 계획까지	계획된 작업 일정 [wm_planned_work_schedule]	유지관리 계획에 대한 계획된 작업 일정의 생성을 제한합니다. 계획이 계획된 작업 클래스인 경우에만 허용됩니다.
일정당 모델 제한	계획된 작업 일정 템플릿 [wm_m2m_schedule_template]	테이블에서 중복 모델 일정 생성을 제한합니다.
모델에 대한 테이블 맵 제한	템플릿 속성 매핑 [wm_m2m_template_attribute_map]	사용자가 작업 주문 템플릿당 단일 테이블 맵을 갖도록 제한
m2m 일정 기록 업데이트 새 필드	계획된 작업 일정 [wm_planned_work_schedule]	미터 또는 기간 필드가 변경되면 일정 기록을 업데이트하고 다음 값 또는 다음 실행 시간을 다시 계산합니다.
계획 유효 시작, 종료 확인	작업 계획 [wm_planned_work_plan]	작업 계획의 유효 시작 및 종료 날짜가 유효한지 확인합니다.
유지관리 일정에 대한 작업 일정 템플릿	계획된 작업 일정 템플릿 [wm_m2m_schedule_template]	사용자가 계획된 작업 일정 템플릿에 유지관리 일정을 추가하도록 제한합니다.
작업 주문에서 최신 완료 날짜 업데이트	작업 주문 작업 [wm_Task]	유예 시간 SLA에 대한 작업 주문의 최신 완료 날짜를 업데이트합니다.
일정 템플릿 작업 비교	억제 예약 [wm_m2m_schedule_suppression]	
순환 종속성 확인	억제 예약 [wm_m2m_schedule_suppression]	
일정 억제로 SO 억제	억제 예약 [wm_m2m_schedule_suppression]	
일정에 따라 SO 억제	일정 발생 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
suppressBy 일정에 의해 SO 억제	일정 발생 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	

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

계획된 작업 관리와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
비활성화된 경우 WO 취소	일정 발생 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
SO의 유효 시작 확인	일정 발생 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
SO 필드 변경 시 WO 필드 변경	일정 발생 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	

계획된 작업 관리 시스템 속성

계획된 작업 관리는 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 있는 다음 시스템 속성을 사용합니다.

계획된 작업 관리와 함께 설치되는 속성

속성	설명
sn_fsm_planned_wm.고려_초기_미터_읽기	시스템에서 첫 번째 유지관리 일정을 생성할 때 초기 미터 판독값을 고려할 수 있습니다. • 유형: 예/아니오 • 기본값: true
create_and_cancel_suppressed_workorders	일정이 억제된 경우 시스템에서 작업 주문을 기록할 수 있습니다. • 유형: 예/아니오 • 기본값: false
sn_fsm_planned_wm.valid_order_states_for_update	작업 주문의 적절한 상태를 반영하기 위해 선택할 수 있는 작업 주문 상태 목록을 유지 관리합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 1, 10, 15
sn_fsm_planned_wm.tolerance_span	일정 억제를 적용하기 위해 구성 가능한 시간 창을 유지 관리합니다. 억제가 활성화될 범위를 선택하기 위해 전진, 후방 또는 양방향으로 이동하는 옵션을 제공합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 모두
sn_fsm_planned_wm.auto_task_generation_enabled	작업 주문이 생성되면 시스템에서 작업 주문에 대한 작업을 자동으로 생성할 수 있습니다. 이

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

계획된 작업 관리와 함께 설치되는 속성

속성	설명
	속성을 활성화하지 않으면 작업 주문의 상태가 초안 상태로 유지됩니다. • 유형: 예/아니오 • 기본값: true
sn_fsm_planned_wm.supported_effectivity_calculation_type	작업 계획의 유효 날짜를 과거로 설정할 수 있습니다. 이 속성을 고급으로 설정하면 과거 날짜에 대한 지원을 사용할 수 있습니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 고급

현장 서비스용 워크포스 구성요소

(com.snc.app_fsm_wfo) 플러그인을 활성화 현장 서비스용 워크포스 하면 사용자 역할, KPI(핵심성과지표), 예약된 작업, 속성, 테이블 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

현장 서비스용 워크포스

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
워크포스 최적화 사용자 (sn_wfo.user)	기본 그룹과 추가 관리자에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	pa_analyst
워크포스 최적화 관리자 (sn_wfo_fsm.admin)	추가 매니저를 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	sn_wfo.user
Workforce Optimization FSM 매니저 (sn_wfo_fsm.manager)	생성, 읽기 또는 업데이트, 코칭, 스케줄링, Teams 또는 채널 관리 애플리케이션을 위한 권한을 부여합니다.	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
워크포스 최적화 FSM 관리자 (sn_wfo_fsm.admin)	코칭, 스케줄링, Teams 또는 채널 관리 애플리케이션을 생성, 읽기, 업데이트	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.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.

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

관리자 작업 공간

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자 작업 공간 사용자(sn_mgr.workspace.user)	홈 및 목록 모듈에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	workspace_user
관리자 작업 공간 매니저(sn_mgr_workspace.manager)	기본 그룹, 추가 관리자 및 승인 버튼에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
관리자 작업 공간 관리자(sn_mgr_workspace.admin)	관리자 작업 공간에서 모든 애플리케이션 및 설정을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

보고서

표시기 이름	설명
총 미해결 작업 수	에이전트의 작업 수행을 대기 중인 총 오픈 작업 수입니다. 총 개수는 신규, 오픈 및 정보 대기 중 작업으로 나뉩니다.
대기 중인 작업 항목	에이전트에게 할당할 큐에 있는 작업 및 상호작용의 총 수입니다.
도움 요청됨	에이전트가 도움을 요청 한 상호작용의 수입니다.
총 에이전트	자신이 관리하는 모든 에이전트입니다. 총 개수는 가용, 휴식, 자리 비움 및 오프라인 상태인 에이전트로 나뉩니다.
휴가 요청	업무에서 휴가를 내기 위해 에이전트가 제출한 요청입니다.
작업 오픈	진행 대기 중인 작업을 나타내는 그래프로, 오픈 작업 유형 및 기간별로 나열됩니다.
중요한 오픈 작업	중요 오픈 작업 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.

퍼포먼스 분석 표시기

표시기 이름	설명
아니요. 최초 연락에서 해결된 작업 수	작업을 처음으로 처리할 때 해결된 작업 수입니다.
아니요. 지난 30일 동안 업데이트하지 않은 작업의 수	30일 동안 업데이트되지 않은 작업 수입니다.
아니요. 재개시된 해결 작업 비율	문제가 적절히 처리되지 않아 재오픈된 작업의 수입니다.
아니요. 에스컬레이션된 오픈 작업 수	작업하지 않고 에스컬레이션된 작업 수입니다.

예약된 작업

예약된 작업	설명
[FSM 관리자 작업 공간] 일일 데이터 수집	매일 작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 데이터를 수집합니다.
[FSM 관리자 작업 공간] 이력 데이터 수집	작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 이력 데이터를 수집합니다.
[PA FS] (일천초분의 일초) 현장 서비스 일일 데이터 수집	매일 작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 데이터를 수집합니다.
[PA FS] (일천초분의 일초) 현장 서비스 이력 데이터 수집	작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 이력 데이터를 수집합니다.

예약

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
교대조 계획 수립 사용자 [sn_shift_planning.user]	일정 및 교대조를 볼 수 있는 기능을 포함하여 일정에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	
교대조 계획 수립 에이전트 [sn_shift_planning.agent]	에이전트에게 자신의 달력에 액세스하고 교대조 교환 또는 휴가를 요청할 권한을 부여합니다.	sn_shift_planning.user
교대조 계획 수립 관리자 [sn_shift_planning.admin]	일정과 근무 교대조를 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.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.

테이블

테이블	설명
sn_shift_planning_time_worked_summary	에이전트의 작업 시간 요약을 저장합니다.
sn_shift_planning_agent_time_work	클럭인/클럭아웃 시간 등 에이전트가 작업한 시간을 저장합니다. 에이전트가 일찍 로그인하거나 늦게 로그아웃하는 경우, 클럭인/클럭아웃 시간 대신 교대조 시작 및 교대조 종료 시간이 저장됩니다.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	에이전트의 클럭인/클럭아웃 시간을 저장합니다. 에이전트가 로그인/로그아웃하거나 현재 상태를 변경하면 데이터가 검색됩니다.

속성

속성	설명
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	에이전트 일정을 캐시할 일 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	에이전트의 일정 준수 정보를 계산하고 표시합니다. • 유형: 부울 • 기본값: True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	임계치 설정은 에이전트가 예정된 시간보다 빠르게 혹은 늦게 클럭인/클럭아웃해도 미준수로 간주되지 않는 시간을 분 단위로 표시합니다. 에이전트가 예정된 시작 시간 전에 업무를 시작해도 되는 유연 시간이 얼마나 허용되는지를 나타냅니다. • 유형: 정수 • 기본값: 60분
sn_shift_planning.adherence_threshold	준수 상태인 임계치의 백분율을 설정합니다. 정의된 임계치 값(70%) 이상을 충족하지 않는 에이전트는 미준수 에이전트로 간주됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	일치 준수성에 대한 하한 임계치 백분율을 설정합니다. 정의된 하한 및 상한 일치 임계치 값(80-120)을 충족하지 않는 에이전트는 미일치 에이전트로 간주됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 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.

속성

속성	설명
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	일치 준수성에 대한 상한 임계치 백분율을 설정합니다. 정의된 하한 및 상한 일치 임계치 값(80-120)을 충족하지 않는 에이전트는 미일치 에이전트로 간주됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	에이전트가 클럭아웃을 잊었을 때 시스템이 대기한 후에 자동 클럭아웃 이벤트를 생성하는 임계치 시간입니다. 예를 들어, 임계치가 60분으로 설정되고 에이전트의 계획된 근무 교대조가 오전 8시부터 오후 5시이지만 에이전트가 오후 5시에 클럭아웃하지 않으면 시스템이 60분을 대기한 다음 자동 클럭아웃 이벤트를 생성합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 60분
sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color	작업 유형에 대해 구성된 기본 색상을 활성화하여 에서 동일한 색상 디스패처 작업 공간으로 동일한 이벤트 범위를 표시합니다. 주: 에서 워크포스 최적화 이벤트 디스패처 작업 공간의 선택한 색상을 표시하려면 동적 값을 선택해야 합니다. • 형: 문자열 • 기본값: 정적

스크립트 포함

Script Includes	설명
알림 사용자 클럭 인	에이전트의 현재 상태가 변경될 때마다 클럭인 이벤트를 계산합니다.
사용자에게 알림 클럭아웃	에이전트의 현재 상태가 변경될 때마다 클럭아웃 이벤트를 카운트합니다.

예약된 작업

이름	설명
교대조 계획 수립 - 모든 에이전트 일정 캐시 삭제	sn_shift_planning_agent_availability 테이블에서 캐시를 삭제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업

이름	설명
	• 매일 오전 2시 30분에 자동으로 실행됩니다.미디엄. • 데이터를 임포트할 때 요청 시 이 작업을 실행합니다.
클럭아웃 이벤트 생성(클럭아웃 이벤트가 트리거되지 않는 시나리오의 경우)	에이전트가 클럭 아웃하지 않은 경우 4시간마다 클럭아웃 이벤트를 생성합니다. 주: 예를 들어 에이전트의 근무 교대조 시간이 오전 8시부터 오후 5시까지이고 *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* 속성 값이 60분으로 설정되어 있다고 가정해 보겠습니다. 에이전트가 클럭 인한 후 클럭아웃하지 않으면 예약된 작업이 오후 6시(오후 5시 + 60분)까지 대기하며, 오후 6시까지 클럭아웃이 발생하지 않으면 시스템에서 에이전트의 교대조 종료 시간으로 클럭아웃 이벤트를 생성합니다.
에이전트의 작업 시간 요약 채우기	매일 실행되어 전날의 에이전트의 계획 및 실제 근무 교대 시간을 기준으로 작업 시간, 준수 및 일치 상태를 계산합니다. 값은 〔sn_shift_planning_time_worked_summary〕 테이블에 저장됩니다.
실제 근무 이벤트에 대한 래퍼 종료 시간 업데이트	매일 실행되어 실제 근무 래퍼 종료 시간이 마지막 클럭아웃 시간과 일치하는지 확인합니다.
〔일정 준수〕 일일 데이터 수집	매일 작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 데이터를 수집합니다.
〔일정 준수〕 기록 데이터 수집	작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 이력 데이터를 수집합니다.
〔일정 준수〕 주별 데이터 수집	매주 작업을 실행하고 관리자 작업 공간의 모든 표시기의 데이터를 수집합니다.

팀

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Teams 사용자 〔sn_team_perf.team_performance_user〕	KPI 테이블을 읽을 수 있는 권한을 부여합니다.	• sn_wfo.user • pa_analyst

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Teams 관리자 (sn_team_perf.team_performance_admin)	Teams 모듈에서 KPI, KPI 그룹 및 할당 그룹을 생성하고 구성하기 위한 접근 권한을 부여합니다.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

속성

속성	설명
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	한 KPI 그룹에 추가할 수 있는 상위 표시기의 최대 수입니다. • 형: 정수 • 기본값: 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	상위 KPI를 정의할 수 있는 지원 KPI의 최대 수입니다. • 형: 정수 • 기본값: 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	관리자 작업 공간에서 Teams 애플리케이션에 표시할 순서 번호에 따라 우선순위가 지정되는 최대 할당 그룹 수입니다. • 형: 정수 • 기본값: 15
sn_team_perf.default_date_range	날짜 범위 선택기에서 설정된 기본 날짜 범위입니다. • 형: 정수 • 기본값: 30

퍼포먼스 분석 표시기

표시기 이름	설명
최초 연락에서 해결된 작업 수(#)	최초 접촉 창구에서 해결된 작업 수입니다.
최초 연락에서 해결된 P1 작업의 수(#)	최초 접촉 창구에서 해결된 P1 작업 수입니다.
최초 연락에서 해결된 P2 작업의 수(#)	최초 접촉 창구에서 해결된 P2 작업 수입니다.
최초 연락에서 해결된 P3 작업의 수(#)	최초 접촉 창구에서 해결된 P3 작업 수입니다.
최초 연락에서 해결된 P4 작업의 수(#)	최초 접촉 창구에서 해결된 P4 작업 수입니다.
작업의 MTTR	작업을 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
P1 작업의 MTTR	P1 작업을 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
P2 작업의 MTTR	P2 작업을 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.

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

퍼포먼스 분석 표시기

표시기 이름	설명
P3 작업의 MTTR	P3 작업을 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
P4 작업의 MTTR	P4 작업을 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
작업에 대한 CSAT	작업에 대한 고객 만족도 점수입니다.
P1 작업에 대한 CSAT	P1 작업에 대한 고객 만족도 점수입니다.
P2 작업에 대한 CSAT	P2 작업에 대한 고객 만족도 점수입니다.
P3 작업에 대한 CSAT	P3 작업에 대한 고객 만족도 점수입니다.
P4 작업에 대한 CSAT	P4 작업에 대한 고객 만족도 점수입니다.
종결된 작업 수	종결된 작업 수입니다.
종결된 P1 작업 수	종결된 P1 작업의 수입니다.
종결된 P2 작업 수	종결된 P2 작업의 수입니다.
종결된 P3 작업 수	종결된 P3 작업의 수입니다.
종결된 P4 작업 수	종결된 P4 작업 수입니다.
채팅의 평균 대기 시간	채팅의 평균 대기 시간입니다.
처리된 채팅 수	처리된 채팅의 수입니다.
채팅의 평균 처리 시간	채팅의 평균 처리 시간입니다.
중단된 채팅 수	중단된 채팅의 수입니다.
수신 작업 수	수신 작업 수입니다.
일정 준수	에이전트의 일정 준수 백분율입니다.
일정 일치	에이전트의 일정 준수 백분율입니다.
작업한 시간의 합산 기간	에이전트가 작업한 총 시간입니다.
계획 시간의 합산 기간	에이전트가 계획한 총 시간입니다.
작업하지 않은 시간의 합산 기간	에이전트가 작업하지 않은 총 시간입니다.
사용 가능한 비계획 시간의 합산 기간	에이전트의 사용 가능한 비계획 시간의 총합입니다.

Coaching

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
코칭 관리자 (sn_coaching.admin)	코칭 기회, 평가, 교육 및 기술을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_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.

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
코칭 코치(sn_coaching.coach)	코칭 기회, 평가, 교육 및 기술을 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
코칭 교육생 (sn_coaching.trainee)	교육, 평가 및 기술 기록을 추가할 수 있도록 접근 권한을 부여합니다.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

중요사항:
이 기능은 의 (com.snc.app_fsm_wfo)와 현장 서비스용 워크포스 함께 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 이 기능을 활성화하려면 을 참조하십시오 현장 서비스용 워크포스 활성화.

비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
코칭 설문 조사 점수 계산	평가 인스턴스 (asmt_assessment_instance)	설문 조사 점수를 기준으로 피드백 등급을 설정합니다.

코칭 기회

코칭 기회 이름	설명	테이블
SLA 위반으로 인한 코칭 기회	SLA를 위반한 중요하고 높은 우선순위 작업을 수행한 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	작업 SLA (task_sla)
낮은 CSAT로 인한 코칭 기회	고객 만족도 점수가 4 미만인 작업을 수행한 에이전트를 위한 기회 코칭.	작업 보고서 (sn_customerservice_task_report)
기술 부여 검증을 위한 코칭 기회	에이전트에게 부여된 기술 검증을 위한 기회 코칭.	작업 (sn_customerservice_task)
지식 관리 프로세스: 지식 문서의 품질에 대한 코칭	평가를 검토한 결과 지식 문서의 품질을 개선해야 하는 에이전트를 위한 기회 코칭.	작업 (sn_customerservice_task)
높은 TTR로 인한 코칭 기회	수행한 작업의 해결 시간이 3일 이상인 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	작업 보고서 (sn_customerservice_task_report)
상호작용: 처리 시간으로 인한 코칭 기회	상호작용 처리 시간이 10분 이상인 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	상호작용 (interaction)

주:
비즈니스 요구에 따라 낮은 CSAT, 높은 TTR, SLA 위반 및 처리 시간으로 인한 코칭 기회를 사용자 지정할 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.

중요사항:
이 기능은 의 (com.snc.app_fsm_wfo)와 현장 서비스용 워크포스 함께 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 이 기능을 활성화하려면 을 참조하십시오 현장 서비스용 워크포스 활성화.

코칭 설문 조사

이름	설명
채팅 품질 설문 조사	채팅 상호작용 코칭 기회와 관련된 설문 조사입니다. 코치는 에이전트가 채팅 상호작용을 완료한 후 이 설문 조사를 사용하여 에이전트를 평가합니다.
작업 품질 설문 조사	작업 상호작용 코칭 기회와 관련된 설문 조사입니다. 코치는 에이전트가 작업 상호작용을 완료한 후 이 설문 조사를 사용하여 에이전트를 평가합니다.

속성

속성	설명
sn_coaching.learning_default_duration	지식 문서 읽기나 교육을 완료할 때까지 남은 일 수입니다. 관리자(sn_wfo.admin)는 교육생이 문서 읽기 또는 교육을 완료할 수 있는 일 수를 설정합니다. 일 수는 교육생이 교육을 완료해야 하는 기한으로 변환됩니다. 기한은 교육생의 시간대를 고려하여 현재 날짜부터 계산됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	교육생이 교육을 완료해야 하는 기한을 설정할 때 주말을 제외합니다. • 유형: true | false • 기본값: True

학습 동반 코칭

중요사항:
이 기능은 의 (com.snc.app_fsm_wfo)와 현장 서비스용 워크포스 함께 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 이 기능을 활성화하려면 을 참조하십시오 현장 서비스용 워크포스 활성화.

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
학습 관리자 (sn_lc.learning_admin)	카탈로그, 학습 컨텐츠, 역할을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)하고 학습 소스를 구성할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
학습 카탈로그 관리자 (sn_lc.catalog_manager)	학습 카탈로그를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
학습 카탈로그 그룹 관리자 (sn_lc.catalog_group_manager)	그룹을 기반으로 학습 카탈로그를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
학습 컨텐츠 생성자 (sn_lc.content_creator)	내부 코스를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	sn_lc.content_reader
학습 컨텐츠 작성자 (sn_lc.content_writer)	학습 코스에 대한 읽기 또는 쓰기 권한을 부여합니다.	sn_lc.content_creator
학습 컨텐츠 독자 (sn_lc.content_writer)	학습 코스에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	없음
학습 컨텐츠 자문가 (sn_lc.learning_advisor)	학습 작업을 할당할 수 있습니다.	없음
학습 작업 생성자 (sn_lc.task_creator)	학습 작업에 대한 읽기 또는 쓰기 권한을 부여합니다.	없음

테이블

테이블	설명
학습 외부 컨텐츠 [sn_lc_external_content]	외부 공급업체 시스템에서 가져온 외부 코스 항목의 상세 정보를 저장합니다.
학습 사용자 과정 활동 [sn_lc_user_course_activity]	코스가 할당된 사용자, 상태, 기한 및 학습 코스 이름과 같은 학습 코스 활동의 상세 정보를 저장합니다.
학습 콘텐츠 [sn_lc_content]	에서 생성된 ServiceNow지식 문서 또는 비디오와 같은 내부 학습 컨텐츠의 상세 정보를 저장합니다.
학습 과정 항목 [sn_lc_course_item]	학습 코스가 속한 소스와 같은 학습 코스 항목 의 상세 정보를 저장합니다.
학습 카탈로그 [sn_lc_catalog]	학습 카탈로그 항목의 상세 정보를 코스 항목과 함께 저장합니다.
학습 작업 [sn_lc_learning_task]	학습 작업이 할당된 사용자 및 학습 작업을 완료해야 하는 날짜와 같은 학습 작업의 상세 정보를 저장합니다.
학습 시스템 구성 [sn_lc_learning_system_configuration]	외부 공급업체 학습 관리 시스템 소스의 구성 매개변수를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

속성	설명
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	코칭 평가 활동을 표시합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	현재 관리자 콘솔에서 사용되지 않으며 학습 동반 코칭의 학습 작업 및 코스 항목으로 대체됩니다. • 유형: 문자열 • 기본값: true
sn_coach_lrn.exclude_weekends_in_learning_task_due_date	학습 작업에 대한 기한 날짜를 설정하는 동안 주말을 제외하려면 속성을 사용합니다. • 유형: true|false • 기본값: true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	학습 작업 탭 코칭 모듈의 now-list-menu 구성요소에 대한 데이터 배열 속성입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 데이터 배열에 대한 스크립트
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON 객체를 내부 객체로 변환하고 API 호출을 통해 가져온 기록의 단어 제한을 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 16384 주: 원하는 값을 설정하려면 이 시스템 속성을 추가해야 합니다. 자세한 내용은 이 시스템 속성 추가 를 참조하세요. 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 인스턴스와 ServiceNow 동기화할 때 인스턴스로 가져오는 컨텐츠의 단어 수가 이 속성에 대해 설정된 값을 초과하면 동기화가 실패합니다. 자세한 내용은 학습 동반 코칭을 외부 공급업체 학습 관리 시스템과 통합을 참조하십시오.
com.snc.process_flow.report.serialized_val_size_limit	프로세스 실행 세부 정보에서 각 변수 계의 런타임 값에 허용되는 바이트 수를 지정합니다. 자르기 방지를 위해 값을 0보다 작거나 같은 정수로 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 16384

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

속성	설명
	주: 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 인스턴스와 ServiceNow 동기화할 때 인스턴스로 가져오는 컨텐츠의 단어 수가 이 속성에 대해 설정된 값을 초과하면 동기화가 실패합니다. 자세한 내용은 synchronize 를 참조하십시오.

중요사항:
이 기능은 의 (com.snc.app_fsm_wfo)와 현장 서비스용 워크포스 함께 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 이 기능을 활성화하려면 을 참조하십시오 현장 서비스용 워크포스 활성화.

기술 권장

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
기술 추천 사용자 (sn_sre.user)	기술 추천 테이블을 볼 수 있는 권한을 부여합니다.	wfo.user
기술 추천 관리자 (sn_sre.admin)	기술 추천에 대한 속성을 편집할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• wfo.admin • sn_sre.user

다음으로 이동 기술 권장 〉 구성 이러한 속성을 구성합니다.

속성

속성	설명
기술 추천 활성화. sn_sre.enable_skill_recommendation	에이전트의 기술 추천을 시작하려면 이 속성을 활성화합니다. • 유형: true | 거짓 • 기본값: True
지도 학습을 기반으로 예측할 수 있는 기술의 최대 수입니다. sn_sre.max_supervised_skills	지도 학습을 사용하여 예측 신뢰도로 주문한 각 인시던트에 대해 예측할 수 있는 최대 기술 수입니다. • 형: 정수 • 기본값: 3
지도 학습을 기반으로 예측할 수 있는 기술의 최대 수입니다. sn_sre.max_unsupervised_skills	자율 학습을 사용하여 예측 신뢰도로 주문한 각 인시던트에 대해 예측할 수 있는 최대 기술 수입니다. • 형: 정수 • 기본값: 3

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

속성	설명
예측 인텔리전스에서 에이전트에게 권장하기 전에 에이전트에 대해 동일한 기술을 예측해야 하는 횟수입니다. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	에이전트의 기술을 권장하기 전에 에이전트에 대해 동일한 기술을 예측해야 하는 횟 예측 인텔리전스 수입니다. • 형: 정수 • 기본값: 20
유사한 작업의 기술을 추천하는 유사성 솔루션 정의. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_tasks	자율 학습을 사용하여 작업을 해결하기 위해 기술을 예측하는 데 사용되는 솔루션 정의의 예측 인텔리전스 이름입니다. 자체 솔루션 정의를 생성한 경우 기본 솔루션 정의를 생성한 것으로 바꿀 수 있습니다. • 형: 문자열 • 기본값: ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_skills_
작업에 대한 기술을 추천하는 유사성 솔루션 정의. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_tasks	지도 학습을 사용하여 작업을 해결하기 위해 기술을 예측하는 데 사용되는 솔루션 정의의 예측 인텔리전스 이름입니다. 자체 솔루션 정의를 생성한 경우 기본 솔루션 정의를 생성한 것으로 바꿀 수 있습니다. • 형: 문자열 • 기본값: ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_from_s

예약된 작업

예약된 작업	설명
기술 예측 시작	전날 종결된 모든 인시던트에 대해 매일 오전 1시에 작업을 실행합니다. 유사한 미해결 인시던트를 해결하기 위해 인시던트를 종결하는 데 필요한 기술을 권장합니다.

테이블

테이블	설명
사용자 예측 기술 (sn_sre_user_predicted_skill)	• 사용자에 대한 기술 예측 횟수를 저장합니다. • 지난 60일 동안 권장하지 않은 기술은 이 테이블에서 자동으로 삭제됩니다.
작업 예측 기술 (sn_sre_task_predicted_skill)	• 각 유형의 인시던트를 해결하기 위해 예측된 기술을 저장합니다. • 생성된 지 60일이 넘은 기록은 이 테이블에서 자동으로 삭제됩니다.

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

현장 서비스 작업 번들링 구성요소

작업 번들링 기능을 활성화 현장 서비스 하면 비즈니스 규칙, 작업 필터 및 작업 그룹화 규칙을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

비즈니스 규칙

현장 서비스 작업 번들링은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

작업 번들링에 대한 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
번들 실제 시간 필드 업데이트	작업 주문 작업〔wm_task〕	번들의 실제 이동 시작 및 실제 현장 도착 필드를 업데이트합니다.
번들 할당	작업 주문 작업〔wm_task〕	번들로 제공된 하위 작업 할당을 업데이트합니다.
다음 이전에 번들 할당	작업 주문 작업〔wm_task〕	번들 기간 시작 이 하위 작업 기간 시작 이전인 경우 번들을 방지합니다. 번들 예상 시작 이 번들 기간 시작 이전일 때 번들을 방지합니다.
이후 번들 변경	작업 주문 작업〔wm_task〕	번들된 하위 작업을 기반으로 번들을 확인하고 업데이트하거나, 이전 번들을 기반으로 번들로 묶이지 않은 하위 작업을 확인하고 업데이트합니다.
번들 변경 전	작업 주문 작업〔wm_task〕	하위 작업이 번들에 추가되거나 번들에서 제거될 때 번들을 확인하고 업데이트합니다.
번들 예약된 시작 변경	작업 주문 작업〔wm_task〕	번들로 제공되는 하위 작업의 스케줄링을 시작합니다.
번들 형제 방지	작업 주문 작업〔wm_task〕	동일한 작업 주문에 대해 중복 작업 번들이 생성되는 것을 방지합니다.
번들 상태 변경	작업 주문 작업〔wm_task〕	번들 상태를 업데이트합니다.
번들 하위 작업 할당 변경	작업 주문 작업〔wm_task〕	하위 작업 상태 또는 현재 에이전트 할당에 따라 번들로 된 하위 작업을 할당하지 못하게 합니다.
번들 하위 작업 변경 정보 메시지	작업 주문 작업〔wm_task〕	변경 사항이 없는 경우 사용자에게 알립니다.
번들 작업 하위 상태 업데이트	작업 주문 작업〔wm_task〕	번들 상태와 에이전트가 수행한 작업에 따라 번들의 하위 상태를 업데이트합니다.
작업 번들 취소	작업 주문 작업〔wm_task〕	번들의 모든 하위 작업을 번들 해제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 번들링에 대한 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
번들 작업에 대한 할당 확인	작업 주문 작업 [wm_task]	디스패처가 할당하면 하위 작업 상태를 번들 상태로 업데이트하고 동기화합니다.
번들 필수 필드 적용	작업 그룹화 한정자 [sn_task_grouping_qualifier]	필수 필드가 비어 있을 때 동적 번들링을 방지합니다.
wm_task에 대한 그룹화 규칙 정보 메시지	작업 그룹화 규칙 [sn_task_grouping_rule]	
하위 작업 잠금 및 잠금 해제	작업 주문 작업 [wm_task]	번들 일정 잠금이 변경되면 하위 작업 일정 잠금 상태를 번들과 일치하도록 업데이트합니다.
초안에서 PD로 번들 상태 변경 시	작업 주문 작업 [wm_task]	번들이 보류 중인 디스패치로 설정된 경우 번들 상태와 일치하도록 하위 작업 상태를 업데이트합니다. 하위 작업 상태를 확인하고 하위 작업을 업데이트하지 못했을 때 오류 메시지를 제공합니다.
변경 번들 시 담당 그룹	작업 주문 작업 [wm_task]	번들 할당 그룹 변경 시 하위 작업 할당 그룹을 번들과 일치하도록 업데이트합니다.
번들 위치 변경 방지	작업 주문 작업 [wm_task]	번들 위치가 번들의 첫 번째 하위 작업 위치와 같은지 확인합니다. 번들 위치가 번들의 첫 번째 하위 작업 위치와 다르지 않도록 방지합니다.
중복/복수 한정자 방지	작업 그룹화 한정자 [sn_task_grouping_qualifier]	할당 그룹 또는 영역 한정자가 활성화되어 있거나 둘 다 활성화되지 않은 경우 번들링을 방지합니다. 동일한 한정자가 있는 경우 번들링을 방지합니다.
하위 작업에 대한 일정 잠금 업데이트 방지	작업 주문 작업 [wm_task]	하위 작업 일정 잠금이 상위 번들 일정 잠금과 다르지 않도록 방지합니다.
묶음에 초기 하위 작업 위치 푸시	작업 주문 작업 [wm_task]	번들 위치를 번들의 첫 번째 하위 작업 위치로 업데이트합니다.
diff 상태의 하위 작업 제거	작업 주문 작업 [wm_task]	하위 작업 상태가 번들 상태와 다른 경우 번들에서 하위 작업을 제거합니다.
하위 작업 순서 변경 후 일정 조정	작업 주문 작업 [wm_task]	하위 작업의 순서가 변경되면 번들의 일정을 조정합니다.
영역 이름 설정	작업 그룹화 한정자 [sn_task_grouping_qualifier]	영역 한정자의 이름 값을 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.

작업 번들링에 대한 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
하위 작업 순서 확인	작업 주문 작업 [wm_task]	하위 작업의 순서 값이 고유하고 비어 있지 않은지 확인합니다.
하위 작업 일정 상태 변경	작업 주문 작업 [wm_task]	디스패처가 번들을 예약하면 번들 및 하위 작업 상태를 할당됨예약됨 에서 업데이트합니다.
하위 작업 필드 변경 - 지원되지 않음	작업 주문 작업 [wm_task]	하위 작업의 예상 작업 기간이 하위 작업 상태에 따라 수동으로 업데이트되지 않도록 차단합니다.
하위 작업과 번들 동기화	작업 주문 작업 [wm_task]	하위 작업 값과 번들을 동기화합니다.
하위 작업에 번들 작업 기간 동기화	작업 주문 작업 [wm_task]	번들 기간을 하위 작업의 총 예상 작업 기간과 동기화합니다.
하위 작업 일정 방법 업데이트	작업 주문 작업 [wm_task]	번들에 있는 하위 작업의 예약 방법을 동기화합니다.
최소 및 최대 작업 확인	작업 그룹화 정책 [sn_task_grouping_policy]	정책에서 생성된 번들의 하위 작업 수가 정책 최소 및 최대 범위 사이에 있는지 확인합니다.
번들의 작업 기간 변경	작업 주문 작업 [wm_task]	하위 작업의 예상 작업 기간이 번들의 하위 작업 기간보다 작은지 확인합니다.

작업 그룹화 정책

현장 서비스 작업 번들링은 다음과 같은 작업 그룹화 정책을 추가합니다.

작업 번들링에 대한 그룹화 정책

작업 그룹화 정책	설명
기본 정책	• 최소 기록: 2 • 최대 기록: 10 • ○ WOT는 다음 30일 이내에 같은 위치에 있습니다. ○ WOT는 다음 30일 이내에 필요한 기술이 설정된 동일한 영역에 있습니다. ○ WOT는 다음 30일 이내에 같은 영역에 있습니다. ○ 향후 30일 이내에 동일한 자산이 필요한 WOT

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 번들링에 대한 그룹화 정책

작업 그룹화 정책	설명
	○ 유사한 필수 부품이 있는 WOT ○ 유사한 작업 기술을 보유한 WOT

작업 그룹화 규칙

현장 서비스 작업 번들링은 다음과 같은 작업 그룹화 규칙을 추가합니다.

작업 번들링에 대한 그룹화 규칙

작업 그룹화 규칙	정책	설명
WOT는 다음 30일 이내에 같은 위치에 있습니다.	기본 정책	다음 30일 이내에 같은 위치에 있는 작업을 묶습니다.
WOT는 다음 30일 이내에 필요한 기술이 설정된 동일한 영역에 있습니다.	기본 정책	동일한 영역에 있고 향후 30일 이내에 특정 기술이 필요한 작업을 묶습니다.
WOT는 다음 30일 이내에 같은 영역에 있습니다.	기본 정책	다음 30일 이내에 동일한 영역에 있는 작업을 묶습니다.
향후 30일 이내에 동일한 자산이 필요한 WOT	기본 정책	다음 30일 이내에 동일한 자산이 필요한 작업을 묶습니다.
유사한 필수 부품이 있는 WOT	기본 정책	유사한 부품이 필요한 작업을 묶습니다.
유사한 작업 기술을 보유한 WOT	기본 정책	유사한 기술이 필요한 작업을 묶습니다.

작업 필터

현장 서비스 작업 번들링은 다음 작업 필터, 작업 필터 기준을 동적 일정에 추가합니다.

구성 작업 필터

작업 필터	조건	기준	기능
할당: 할당 보류 중인 디스패치 작업 번들	• IsBundle = 참 • 상태 = 보류 중인 디스패치 • 하위 상태가 자동으로 할당되거나 비어 있지 않습니다.	• 번들: 거부된 기술자 무시 • 번들: 동적 일정을 위한 기술 일치 • 작업과의 현재 거리	디스패치 보류 중 상태에 있는 번들을 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업 필터

작업 필터	조건	기준	기능
번들 재할당: 할당되지 않은 작업 번들 재할당	• IsBundle = 참 • 일정 잠금 = 아니오 • 상태는 예약됨, 할당됨, 수락됨 중 하나입니다.	• 번들: 거부된 기술자 무시 • 번들: 동적 일정을 위한 기술 일치 • 작업과의 현재 거리	할당되지 않은 작업 번들을 재할당합니다.

작업 필터 기준

기준	기능
번들: 거부된 기술자 무시	이전에 번들에서 작업을 거부한 에이전트를 무시합니다. 거부된 작업이 있는 번들이 거부 에이전트에 할당되는 것을 방지합니다.
번들: 동적 일정을 위한 기술 일치	기술 요구 사항이 있는 번들을 해당 기술을 보유한 에이전트와 매칭합니다.
번들: 동적 일정을 위한 일치하는 필수 부정	부품 요구 사항이 있는 번들을 해당 부품을 보유한 에이전트와 매칭합니다.

현장 서비스 작업 번들링 필드

작업 주문 작업 번들의 상세 정보 섹션에 포함된 필드입니다.

작업 주문 작업 양식

필드	설명
번호	번들에 대한 식별 번호가 자동 생성됩니다.
상위	이 번들이 할당된 작업 주문입니다.
자산	번들을 실행하는 데 필요한 부품입니다.
위치	작업을 수행해야 하는 지리적 영역입니다. #1 순서 위치에서 하위 작업의 위치에 따라 번들의 위치가 결정됩니다. 번들의 위치를 업데이트하려면 번들의 위치를 업데이트하지 않고 첫 번째 위치에서 하위 작업의 위치를 변경합니다.
템플릿	이 작업 주문 작업 번들을 작성하기 위한 템플릿입니다.
기술	번들을 실행하는 데 필요한 에이전트 기능입니다.
보증 기간	번들의 작업과 관련된 하나 이상의 구성 항목에 대한 기존 보증의 표시기입니다.
상태	번들의 현재 상태입니다. 에이전트가 각 연속 상태에 대한 작업을 완료하면 필드가 자동으로 설정됩니다.
디스패치 그룹	번들을 완성할 에이전트를 선택할 수 있는 그룹입니다.
할당 그룹	번들을 완료할 개별 에이전트를 포함하는 그룹입니다. 기본적으로 이 필드에는 번들의 위치, 자산 및 기술을 기준으로 권장 할당 그룹이 표시됩니다. 필드가 비어 있으면 시스템은 번들 위치를 포함하는 영역을 포함하는 그룹을 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 주문 작업 양식

필드	설명
담당자	번들을 완료하는 개별 에이전트입니다.
작업 유형	번들을 완료하기 위해 수행할 작업의 유형입니다. 사용할 수 있는 선택 사항은 다음과 같습니다. • 고장 수정 • 설치 • 계획된 유지보수
할당 재설정 허용	번들의 작업에 필요한 위치, 자산 및 기술에 관계없이 선택한 영역 및 디스패치 그룹에 속하는 모든 그룹을 할당 그룹 필드에 표시하는 옵션입니다.
일정 잠금	예약 메커니즘에 의해 예약되지 않도록 번들을 잠급니다. 잠긴 번들은 동적 일정 또는 지능형 작업 권장 사항과 같은 자동화된 일정 메커니즘에서 제외됩니다. 디스패처는 에이전트에 번들을 수동으로 할당할 수 있습니다. 주: 번들의 하위 작업에는 상위 번들과 동일한 잠금 값이 반영됩니다.
간단한 설명	번들에 대한 간략한 설명입니다.
설명	작업 주문 수명주기의 이후 스테이지에서 고객과의 추가 통신을 피하기 위해 문제에 대해 가능한 한 많은 상세 정보를 포함하는 수행할 작업에 대한 기술 설명입니다.
작업 메모	각 상태를 진행하는 번들에 대한 정보입니다. 작업 메모는 고객에게 표시되지 않습니다.
의견	작업이 진행됨에 따라 해당 작업에 대한 추가 정보입니다. 코멘트는 고객에게 표시됩니다.
계획됨	
기간 시작	이 번들에 대해 설정된 기간의 시작입니다.
기간 종료	이 번들에 대해 설정된 기간의 끝입니다. 기간의 경과 시간은 예상 작업 기간 필드의 값을 초과할 수 없습니다.
예약된 여행 시작일	에이전트가 번들의 첫 번째 작업 위치로 이동할 것으로 예상되는 날짜 및 시간입니다. 이동 시작 시간은 현재 시간에서 1시간으로 자동 설정됩니다.
예약 시작일	번들에 대한 작업이 시작될 것으로 예상되는 날짜 및 시간입니다. 이 필드는 번들이 할당됨 상태에 도달한 후에 필수가 됩니다.
예상 종료일	번들에 대한 작업이 종료되는 날짜입니다. 날짜는 예약된 시작 및 예상 작업 기간 필드 값에 따라 자동으로 계산됩니다.
고정 기간	서비스 기간이 고정되었음을 나타내는 옵션입니다. 고정된 서비스 기간은 에이전트 일정의 다른 작업을 수용하기 위해 단축, 연장 또는 다시 예약할 수 없습니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 서비스 기간이 유연한 것으로 간주되어 일정을 조정할 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 주문 작업 양식

필드	설명
액세스 시간	명시적으로 정의된 액세스 시간 동안 작업 주문 작업을 예약하는 옵션입니다.
수용 기간	작업 수용 기간(일 수 및 시간)입니다.
예상 여행 기간	작업 현장까지의 예상 이동 시간입니다. 번들을 에이전트에 할당하거나 번들의 시작 날짜 및 시간을 변경하면 기간이 업데이트됩니다.
예상 작업 기간	예상 작업 시간입니다. 기간은 기간의 총 시간을 초과할 수 없습니다.
예상 이동 홈 시간	번들의 마지막 하위 작업 위치에서 에이전트의 홈까지 걸리는 예상 시간입니다.
실제	
실제 여행 시작일	에이전트가 사이트를 방문한 날짜 및 시간입니다.
실제 작업 시작일	작업이 시작되는 시간입니다.
실제 작업 종료일	번들에 대한 작업이 완료된 시간입니다.
실제 여행 기간	사이트로 이동하는 데 걸리는 시간의 길이입니다.
실제 기간	번들을 완료하는 데 소요된 총 시간입니다. 이 값은 실제 작업 시작 및 실제 작업 종료 필드 값에 기초하여 자동으로 계산됩니다.
실제 작업 기간	에이전트가 작업을 시작한 후 에이전트가 마지막 하위 작업에 대한 작업을 종결하기 전에 번들에 소요된 총 시간입니다. 이 금액에서 작업이 일시 중지된 시간은 제외됩니다.

현장 서비스 품질 관리 구성요소

기능을 활성화 현장 서비스 품질 관리 하면 테이블, 하위 상태 및 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

테이블

현장 서비스 품질 관리는 다음 테이블을 추가합니다.

현장 서비스 품질 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
작업 검토	이 테이블은 검토 프로세스를 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.

현장 서비스 품질 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
[review_task]	

하위 상태

현장 서비스 품질 관리 는 다음 하위 상태를 추가합니다.

현장 서비스 품질 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
검토 보류 중	검토자가 검토해야 하는 작업의 하위 상태입니다.
정보 필요	에이전트로부터 추가 정보가 필요한 작업의 하위 상태입니다.

역할

현장 서비스 품질 관리는 다음 역할을 추가합니다.

현장 서비스 품질 관리와 함께 설치되는 역할

역할	설명
sn_fsm_quality.wm_quality_agent	작업 주문 작업을 검토할 수 있는 검토자 역할입니다.

일정 최적화 구성요소

테이블, 역할, 제약 조건, 목표 및 속성을 포함하여 일정 최적화와 함께 설치되는 다른 유형의 구성요소가 있습니다.

테이블

현장 서비스 일정 최적화 은 다음 테이블을 추가합니다.

일정 최적화와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
최적화 범위 snc_schedule_optim_optimization_scope	최적화 중에 사용할 한정자(그룹 또는 영역), 작업 및 정책을 정의합니다.
최적화 배치 snc_schedule_optim_batch	하나 이상의 범위에 대한 최적화 일정을 정의합니다.
최적화 기능 snc_schedule_optim_optimization_constraints	최적화 정책에 사용할 목표와 제약 조건 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.

일정 최적화와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
	• 목표 = 소프트 대상인 경우 최적화 프로그램은 이러한 목표를 준수하는 일정을 빌드하려고 합니다. • 제약 조건 = 하드 규칙, 옵티마이저는 이러한 제한 사항을 준수하는 일정을 빌드해야 합니다. 주: 테이블이 읽기 전용입니다
정책 snc_schedule_optim_policy	최적화에 사용되는 목표 및 제약 조건에 대한 컨테이너 기록
정책 구성 snc_schedule_optim_policy_configuration	정책에 목표와 제약 조건을 추가하고 가중치를 목표와 연결하는 데 사용되는 관련 목록 테이블입니다. • Optimizer는 가중치가 가장 높은 목표 준수를 우선시합니다. • 더 낮은 가중치 목표가 고려되지만 일정에 미치는 영향은 적을 수 있습니다.
일정 지정 속성 구성 snc_schedule_optim_sched_attr_config	정책 및 출장 견적 제공자를 포함하여 일중 최적화를 위한 전역 및 한정자 수준 설정을 정의합니다. • 전역 = 아니오인 경우 그룹 또는 영역을 구성에 추가하여 특정 한정자에 대한 최적화 설정을 재정의할 수 있습니다. • Global = true이면 재정의가 없는 다른 모든 그룹에 설정이 적용됩니다 • 전역 기록에는 한정자 수준에서 덮어쓸 수 없는 추가 설정(예: 장중 처리 기간 및 플로우)도 포함됩니다 • 배치 최적화를 위한 출장 견적 벤더를 결정합니다.
그룹 일정 지정 속성 snc_schedule_optim_group_m2m_sched_attr_config	그룹을 일정 지정 속성 구성에 연결합니다.
영역 일정 지정 속성 snc_schedule_optim_territory_m2m_sched_attr_config	일정 속성 구성에 영역 연결 주: FSM 영역 플러그인이 활성 상태인 경우에만 설치됩니다.

역할

현장 서비스 일정 최적화 는 다음 역할을 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.

일정 최적화와 함께 설치되는 역할

역할	설명
schedule_optimization_user	일정 최적화 애플리케이션에 액세스하기 위한 사용자 역할입니다. 이 역할을 통해 사용자는 요청 시 일정 최적화 실행을 트리거할 수 있습니다.
schedule_optimization_planner	일정 최적화 애플리케이션에 대한 플래너 역할입니다. 이 역할을 통해 관리자는 일정 최적화 애플리케이션에 대한 관리 구성을 수행하고 일정 계획 활동을 수행할 수 있습니다.

일정 최적화를 위해 FSM과 함께 설치되는 테이블

다음 테이블은 현장 서비스 관리 플러그인과 함께 설치되지만 일정 최적화에서만 사용됩니다.

일정 최적화에 사용되는 **FSM** 테이블

〔장중 이벤트〕 wm_intraday_events	다음과 같이 사전 정의된 트리거에서 에이전트/작업 이벤트를 캡처합니다. • PTO 제출됨 • 에이전트가 늦게 실행 중 • 작업이 취소됨 • 높은 우선순위 신규 작업 생성됨
〔장중 작업〕 wm_intraday_jobs	• 개별 한정자에 대한 모든 이벤트를 그룹화하고 최적화 작업에 연결합니다. • 최적화 작업 및 작업 업데이트의 상태를 유지합니다.
〔장중 작업 한정자〕 wm_intraday_job_m2m_qualifier	그룹 또는 영역을 장중 작업에 연결

와 함께 사용되는 최적화 기능 일정 최적화

목표 및 제약 조건은 의 에이전트 일정 최적화에 작업을 할당하는 방법을 결정하는 최적화 기능입니다.

목적

일정 최적화 목표를 사용하여 에이전트 작업 할당의 우선순위를 지정합니다. 그들은 할당 그룹이 작업 할당을 받는 것을 막지 않습니다.

일정 최적화 목표

목표	설명
에이전트의 작업 시간 균형 최대화	에이전트 간 작업 시간(예: 작업, 출장)의 균등한 분포에 대한 보상입니다.

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

일정 최적화 목표

목표	설명
에이전트가 작업하는 작업 수의 균형 최대화	에이전트 간의 균등한 작업 분포에 대한 보상입니다.
우선순위가 높은 작업 할당 최대화	할당된 우선순위가 높은 모든 작업에 대한 보상입니다. 우선순위가 높은 작업에 대한 보상이 더 높습니다.
고부가가치 작업 할당 최대화	할당된 작업의 가치에 대한 보상입니다.
선호 에이전트 할당 최대화	선호하는 에이전트에 할당된 각 작업에 대한 보상입니다.
SLA 준수 버퍼 최대화	작업이 종료보다 일찍 완료된 각 시간에 대한 보상입니다. SLA 기간이 더 긴 작업의 경우 보상이 더 적습니다.
작업 할당 최대화	할당된 모든 작업에 대한 보상.
이전 교대조의 작업 최대화	이전 교대조에 할당된 각 작업에 대한 보상입니다. 최적화 기간에서 더 일찍 시작하는 교대조에 대한 보상이 더 높습니다.
작업 시간 최대화	할당된 작업 시간마다 보상
우선순위가 높은 작업 시작 시간 최소화	작업이 가장 빠른 기간 시작보다 늦게 시작되는 각 시간에 대한 페널티입니다. 우선순위가 높은 작업에 대한 패널티가 더 높습니다.
작업으로 교대조 수 최소화	하나 이상의 작업이 할당된 모든 교대조에 대한 페널티입니다.
과도하게 숙련된 에이전트 할당 최소화	할당된 작업보다 기술 수준이 높은 에이전트 간의 기술 수준 편차에 대한 페널티입니다.
초과 근무 최소화	초과 근무 시간당 페널티.
SLA 위반 최소화(고정됨)	SLA 기한보다 늦게 완료되는 각 작업에 대한 페널티입니다.
SLA 위반 최소화(시간별)	작업이 SLA 기한보다 늦게 완료되는 각 시간에 대한 페널티입니다.
작업 시간 패널티 최소화(고정)	페널티 시간보다 늦게 완료되는 각 작업에 대한 페널티.
작업 시간 페널티 최소화(시간별)	작업이 페널티 시간보다 늦게 완료되는 각 시간에 대한 페널티입니다.
이동 시간 최소화	이동 시간마다 페널티가 부과됩니다.
숙련되지 않은 에이전트 할당 최소화	할당된 작업보다 기술 수준이 낮은 에이전트 간의 기술 수준 편차에 대한 페널티입니다.

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

일중 최적화 목표

목표	설명
기존 할당 최대화	일정에 남아 있는 모든 에이전트/작업 할당에 대한 보상입니다.
지연된 작업 최소화(고정됨)	원래 예약된 이후에 시작되는 모든 작업에 대한 페널티.
지연된 작업 최소화(시간별)	작업이 원래 예약된 시간보다 늦게 시작되는 시간마다 발생하는 페널티입니다.
할당되지 않은 작업 최소화	일정에서 제거된 모든 작업에 대한 페널티입니다.

제약 조건

제약 조건이 필요하며 할당 그룹이 제약 조건을 충족하지 않으면 작업이 할당되지 않습니다. 에서 일정 최적화 생성된 정책은 다음 제약 조건에 할당할 수 있습니다.

일정 최적화 제약 조건

제약 조건	설명
할당에서 제외된 에이전트 차단	제외된 에이전트가 있는 작업은 해당 에이전트에 할당할 수 없습니다.
액세스 시간 사용	작업 시간 창은 액세스 시간을 기준으로 제한됩니다. 주: 이 기능을 사용하려면 Field Service (com.snc.fsm_access_hours) 액세스 시간 플러그인을 설치해야 합니다.
에이전트 이동 반경 사용	에이전트는 홈 위치의 이동 반경 내에 있는 작업만 할당받을 수 있습니다.
기본 에이전트/보조 에이전트에만 할당 사용	기본 에이전트/보조 에이전트가 있는 작업은 해당 에이전트에만 할당할 수 있습니다.
제외된 에이전트 제한 활성화	제외된 에이전트가 있는 작업은 해당 에이전트에 할당할 수 없습니다.
용량 사용	에이전트는 용량 예약 규칙의 한도 내에서 작업해야 합니다. 주: 이 기능을 사용하려면 com.snc.fsm_capacity_management(현장 서비스) 용량 관리 플러그인을 설치해야 합니다.
유연한 휴식 사용	에이전트에게 유연한 휴식을 할당할 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.

일정 최적화 제약 조건

제약 조건	설명
	주: 유연한 휴식 기능을 사용하려면 Shift Scheduling for 현장 서비스 (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) 플러그인을 설치하고 Workforce Optimization for Field Service를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스용 워크포스 활성화 문서를 참조하십시오.
필수 파트 사용	충분한 부품 인벤토리가 있는 에이전트만 작업에 할당할 수 있습니다.
필수 기술 활성화	필요한 기술이 있는 에이전트에게만 작업을 할당할 수 있습니다.
초과 근무 사용	에이전트는 초과 근무를 할 수 있습니다.
업무 외 시간 출장 사용	에이전트는 업무 시간 외에 출장할 수 있습니다.
작업 의존성 사용	작업은 의존성이 충족되는 경우에만 할당할 수 있습니다.
위치 간 이동 시간 제한 활성화	에이전트는 이동 시간 제한 내에 위치 사이를 이동해야 합니다.

일정 최적화 속성

최적화 실행 방법을 제어하는 매개변수를 설정할 수 있습니다.

현장 서비스 일정 최적화 속성

일정 최적화 속성

일정 최적화 속성

속성	설명
에이전트에 대한 현장 체크인 사용/사용 안 함	에이전트가 작업 위치에 도착할 것으로 예상되는 시간입니다. • 유형: 선택 • 기본값: 비활성화됨 • 위치: 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 구성 사용하도록 설정하면 모든 작업 주문 작업에 대한 값을 설정할 수 있습니다.
종료 버퍼 시간	작업 종료 및 다음 이동 시작 사이에 추가하는 시간입니다(단위: 분). 유효한 시간 값의 예는 10입니다.

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

일정 최적화 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 0 • 위치: 모두 〉 현장 서비스 〉 관리 〉 속성
일정 최적화를 위한 한정자 유형	일정 최적화에 대한 한정자 유형은 일정을 최적화하는 데 사용되는 기준을 결정합니다. 사용할 수 있는 한정자 유형에는 "할당 그룹"과 "영역"의 두 가지가 있습니다. 현장 서비스 영역 모델을 사용하도록 설정하면 한정자 유형이 자동으로 "영역"으로 전환되고 고정된 상태로 유지됩니다. 즉, 영역 모델이 활성화되면 최적화 프로세스는 할당 그룹 대신 영역에 초점을 맞춥니다. 자세한 내용은 현장 서비스 영역 모델 사용 문서를 참조하십시오. • 유형: 선택 • 기본값: 할당 그룹 • 위치: 모두 〉 현장 서비스 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 속성
작업 일정 수립 해결에 사용된 시간(초)	작업 예약에 허용되는 간격을 지정합니다. 예를 들어 값이 300초로 설정된 경우 일정 최적화 는 작업 및 관련 이동 시간(예: 작업 시작 시간, 이동 시작 시간 또는 예상 종료)을 가장 가까운 5분 시작 또는 종료 시간으로 예약합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1 • 위치: 모두 〉 현장 서비스 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 속성
한정자 세트의 중복 한정자 최대 개수	여기에 정의합니다. 자세한 내용은 여기를 참조하세요. • 유형: 정수 • 기본값: 30 • 위치: 모두 〉 현장 서비스 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 속성
로깅 수준	로깅 수준에 따라 최적화 로그 항목의 결과에 표시되는 정보 유형이 결정되어 일정 최적화 실행에 대한 세부 정보가 제공됩니다. 오류, 경고,

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

일정 최적화 속성

속성	설명
	정보 및 디버그의 네 가지 옵션을 사용할 수 있습니다. • 유형: 선택 • 기본값: 오류 • 위치: 모두 〉 현장 서비스 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 속성
이동 시간 예상	맵 제공자 호출에 허용되는 최대 위치 지점 수를 결정하기 위해 설정된 숫자 값입니다. Beans.AI 는 일정 최적화에서 이동 시간 예측을 지원하는 맵 제공자입니다. 자세한 내용은 일정 최적화 출장 견적 제공자 문서를 참조하십시오. • 유형: 정수 • 기본값: 300 • 위치:모두 〉 현장 서비스 〉 일정 최적화 〉 관리 〉 속성

성능 관련 일정 최적화 속성

다음은 플러그인에서 사용할 수 있는 솔루션 처리 속성 목록입니다 일정 최적화 . 이러한 속성에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성.

일정 최적화 솔루션 처리 속성

속성	설명
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.limit	이벤트 핸들러에서 할당되어 단일 백그라운드 트랜잭션에서 처리되는 솔루션 처리 이벤트 수를 제어합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.even.load.distribution.enabled	사용자 지정 sn_schedule_optim.event_queue_1에 대해 균형 조정된 이벤트 부하 분산을 통제합니다. • 유형: true/false • 기본값: false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.limit	이벤트 핸들러에서 할당되어 단일 백그라운드 트랜잭션에서 처리되는 솔루션 처리 이벤트 수를 제어합니다.

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

일정 최적화 솔루션 처리 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.driven.load.distribution.enabled	사용자 정의 큐 sn_schedule_optim.event_queue_2에 대해 균형 조정된 이벤트 부하 분산을 통제합니다. • 유형: true/false • 기본값: false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.drain_limit	이벤트 핸들러에서 확보되어 단일 백그라운드 트랜잭션에서 처리되는 솔루션 처리 이벤트 수를 제어합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.driven.load.distribution.enabled	사용자 정의 큐 sn_schedule_optim.event_queue_3에 대해 균형 조정된 이벤트 부하 분산을 통제합니다. • 유형: true/false • 기본값: false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.drain_limit	이벤트 핸들러에서 확보되어 단일 백그라운드 트랜잭션에서 처리되는 솔루션 처리 이벤트 수를 제어합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.driven.load.distribution.enabled	사용자 정의 큐 sn_schedule_optim.event_queue_4에 대해 균형 조정된 이벤트 부하 분산을 통제합니다. • 유형: true/false • 기본값: false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.drain_limit	이벤트 핸들러에서 확보되어 단일 백그라운드 트랜잭션에서 처리되는 솔루션 처리 이벤트 수를 제어합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500

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

일정 최적화 솔루션 처리 속성

속성	설명
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.driven	사용자 정의 큐 sn_schedule_optim.event_queue_5에 대해 균형 조정된 이벤트 부하 분산을 통제합니다. • 유형: true/false • 기본값: false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.chunk_limit	이벤트 행 5개에서 합산되어 단일 백그라운드 트랜잭션에서 처리되는 솔루션 처리 이벤트 수를 제어합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.driven	사용자 정의 큐 sn_schedule_optim.event_queue_6에 대해 균형 조정된 이벤트 부하 분산을 통제합니다. • 유형: true/false • 기본값: false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.chunk_limit	이벤트 처리 7개에서 합산되어 단일 백그라운드 트랜잭션에서 처리되는 솔루션 처리 이벤트 수를 제어합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.driven	사용자 정의 큐 sn_schedule_optim.event_queue_7에 대해 균형 조정된 이벤트 부하 분산을 통제합니다. • 유형: true/false • 기본값: false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.chunk_limit	이벤트 행 8개에서 합산되어 단일 백그라운드 트랜잭션에서 처리되는 솔루션 처리 이벤트 수를 제어합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.driven	사용자 정의 큐 sn_schedule_optim.event_queue_8에 대해 균형 조정된 이벤트 부하 분산을 통제합니다.

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

일정 최적화 솔루션 처리 속성

속성	설명
	• 유형: true/false • 기본값: false
sn_schedule_optim.map_vendor_call_types	동기 또는 비동기 호출 유형이 맵 벤더에 대해 수행되는지 여부를 제어합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: "beans": "sync"
sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues	솔루션 처리(작업 업데이트)를 위한 큐 수입니다. 이 속성은 솔루션 처리 최적화를 위한 사용자 지정 큐 수(최대 8개)를 늘리고 솔루션 처리 플로우 중에 더 많은 병렬 처리를 허용하여 최적화 속도를 높입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 4
sn_schedule_optim.solution_processor_packet_size	솔루션 처리(작업 업데이트)를 위한 이벤트를 그룹화하기 위한 패킷 크기입니다. 이 속성은 솔루션 처리 중 이벤트를 그룹화하기 위한 패킷 크기를 설정하고 각 사용자 지정 큐의 용량을 정의합니다. sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues에 지정된 사용 가능한 사용자 지정 큐에 솔루션 처리를 최대한 광범위하게 분산하는 것을 목표로 합니다." • 유형: 정수 • 기본값: 10

일정 최적화 출장 견적 제공자

일정 최적화에 사용되는 출장 견적 제공자입니다.

에이전트에 대한 작업 주문 작업의 효율적인 할당은 에이전트의 위치와 작업의 위치를 모두 고려하여 이동 시간을 정확하게 예측하는 데 달려 있습니다. 일정 최적화는 에이전트와 작업 사이의 거리를 계산하는 두 가지 옵션인 직선과 Beans.AI 를 지원합니다. 관리자는 모든 한정자 수준 그룹에 대해 출장 견적 제공자를 선택해야 합니다. 옵션의 위치에 대한 자세한 내용은 다음을 에 대한 일정 지정 속성 생성 일정 최적화 참조하십시오.

직선

직선 이동 예상치 구성 속성을 입력하기 위해 관리자는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 일정 최적화 〉 구성 〉 일정 지정 속성 을 클릭하고 출장 견적 구성 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.

일반 탭의 속도 승수 필드에 해당 지역의 속도 제한을 추가할 수 있습니다.

승수 탭에서 직선 계산에 정의된 승수는 예상치가 속하는 시간 브래킷에 따라 예상 직선 이동 시간을 곱하는 값입니다. 이동 시간이 15분 미만인 경우 2 이상을 곱하여 예상 이동 시간을 늘립니다. 이동 시간이 15분보다 길면 0.5 이하를 곱하여 예상 이동 시간을 줄입니다.

주:
직선 거리 계산은 고객이 이동 시간 예측을 위해 지도 제공자를 선택하지 않으려는 경우의 대체 논리입니다.

Beans.AI

Beans.AI 는 일정 최적화에서 이동 시간 예측을 지원하는 맵 제공자입니다.

Beans.AI 에 대한 연결 및 자격 증명 기록을 생성하기 위해 관리자는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 통합 허브 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

이동 견적은 최적화가 실행될 때마다 얻어집니다. 관리자는 Beans.AI 에서 쿼리되는 위치 수를 제한할 수 있습니다. 예를 들어 두 개의 에이전트와 두 개의 작업에 대해 최적화가 실행되면 새 위치까지의 최단 거리를 찾기 위해 4x4 매트릭스가 Beans.AI 로 전송됩니다. 4x4 행렬은 16개의 위치 요소를 Beans.AI 로 보냅니다. 쿼리된 위치 수가 설정 값을 초과하면 쿼리의 기본값은 직선입니다. 제공자 통화에 허용되는 최대 위치 지점 수를 변경하려면 관리자가 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 일정 최적화 〉 구성 〉 〉 속성 〉 을 클릭하고 이동 시간 예상 필드의 값을 변경합니다. 기본값은 300으로 설정되어 있습니다.

Beans.AI 에 대한 구성을 변경하기 위해 관리자는 다음으로 이동할 수 있습니다.모두 〉 현장 서비스에 대한 맵 통합 〉 맵 제공자 구성.

기본적으로 입력 필드는 Beans.AI 로 설정됩니다. 기본적으로 결정 테이블 은 다음과 같이 설정됩니다.

이동 시간 예상치를 위한 **Beans.AI** 구성의 필드

필드	값
요청 임계치 제한	5000 〔각 실행에 100개의 그룹이 있는 하루 50회 실행 고려〕
최대 위치 요소 수	250,000 〔맵 공급자 호출당 500 x500 매트릭스 지원 고려〕

주:
직선 거리 계산은 고객이 이동 시간 예측을 위해 지도 제공자를 선택하지 않으려는 경우의 대체 논리입니다.

일중 일정 자동화 플로우 및 하위 플로우

일중 일정 자동화를 구성하기 위한 플로우 및 하위 플로우입니다.

일중 일정 플로우

- 에이전트 휴가 생성됨 – 에이전트가 자신의 일정을 차단하는 이벤트를 생성합니다.
- FSM 에이전트가 조치를 취하지 않음 – 에이전트가 조치를 취해야 할 때 조치를 취하지 않았습니다. 예를 들어, 에이전트가 이동을 시작해야 할 때 이동을 시작했다고 나타내지 않으면 디스패처에게 알림이 전송됩니다.
- 작업 주문 작업 진행됨 - 작업 주문 작업에 대한 조치가 수행되었지만 에이전트가 일찍 또는 늦게 도착하여 작업 일정에 영향을 미칩니다.

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

일중 일정 하위 플로우

Field Service Management 스케줄링 플로우 디자이너 하위 플로우

하위 플로우	설명
에이전트 작업 왼쪽 조정	에이전트가 작업에 일찍 도착했기 때문에 초기 일정을 맞추기 위해 작업이 왼쪽으로 이동합니다.
에이전트 작업 권한 조정	에이전트가 작업에 늦었으므로 이후 일정을 수용하기 위해 작업이 오른쪽으로 이동했습니다.
할당되지 않은 작업 자동 할당	큐에 있는 할당되지 않은 작업은 가용 에이전트에게 자동으로 할당됩니다.
작업 주문 작업에 플래그 지정	작업 주문 작업에 검토를 위해 플래그가 지정됩니다.
FSM이 알림을 보내고 작업에 플래그를 지정합니다.	작업 주문 작업에 검토 플래그가 지정되고 디스패처에게 알림이 전송됩니다.
FSM 이동 대기 시작	에이전트가 지정된 시간에 이동을 시작했는지 여부를 확인합니다.
FSM 작업 완료 대기	에이전트가 지정된 시간에 작업을 완료했는지 확인합니다.
FSM 작업 시작 대기	에이전트가 지정된 시간에 작업을 시작했는지 확인합니다.
작업 권장 사항 실행	자유 시간이 있는 에이전트에게 작업을 권장합니다. 예를 들어 에이전트가 작업을 취소했거나 작업을 일찍 종료한 경우 작업 권장 사항이 실행됩니다.

작업 담당자 테이블

작업 담당자 테이블에는 지정된 작업 주문 작업에 할당된 모든 크루 구성원 또는 장비가 표시됩니다.

작업 담당자 테이블 값

값	설명
자원 유형	설명된 자원이 에이전트 또는 장비인 경우.
이름	에이전트의 이름입니다. 자원이 장비로 설정된 경우 이 값은 비어 있습니다.
장비	장비의 이름입니다. 자원이 에이전트로 설정된 경우 이 값은 비어 있습니다.
역할	크루에서 에이전트의 역할입니다. 자원이 장비로 설정된 경우 이 값은 비어 있습니다.
요구 사항	에이전트에 특정 기술이 필요한 경우 필요한 기술이 여기에 나열됩니다.
실제 작업 시작일	크루 작업에 대한 작업이 실제로 시작된 시기입니다. 이 값은 크루 리더가 작업을 시작할 때 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.

작업 담당자 테이블 값

값	설명
실제 작업 종료일	크루 작업에 대한 작업이 종료된 경우입니다. 이 값은 크루 리더가 작업을 종료할 때 설정됩니다.
작업 기간	일시 중지 및 휴식을 포함하여 작업에 소요된 총 시간입니다.
실제 작업 기간	일시 중지와 휴식을 제외하고 작업에 소요된 총 시간입니다.

의 달력 이벤트 아이콘 디스패처 작업 공간

달력 이벤트의 아이콘을 숙지하여 아이콘이 나타내는 내용을 식별합니다.

달력 이벤트 아이콘

아이콘	설명	파일 이름
	작업의 작업 유형이 새 설치로 설정됩니다.	new-installation.png
	작업의 작업 유형이 유지관리로 설정됩니다.	maintenance.png
	작업의 작업 유형이 중단/수정으로 설정됩니다.	break-fix.png
	작업이 일정에 잠겨 있습니다.	lock.png
	작업 주문 작업에는 크루가 필요합니다.	crew.png

의 기존 맵 핀 디스패처 작업 공간

디스패치 맵의 고유 맵 핀은 작업 및 에이전트의 위치를 표시합니다.

디스패치 맵 범례

아이콘	설명
	에이전트의 위치입니다.
	에이전트가 홈 위치에 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.

디스패치 맵 범례

아이콘	설명
	이 위치에는 여러 에이전트가 있습니다.
	작업이 수락, 할당 또는 예약됩니다.
	이 위치에서 여러 작업이 수락, 할당 또는 예약되었습니다.
	우선순위 1 작업이 수락, 할당 또는 예약되었습니다.
	에이전트의 경로를 보는 동안 표시되는 할당된 작업 주문 작업입니다. 숫자는 작업이 완료되는 순서를 나타냅니다.
	작업이 보류 중인 디스패치 또는 초안 상태입니다.
	여러 작업이 보류 중인 디스패치 또는 초안 상태입니다.

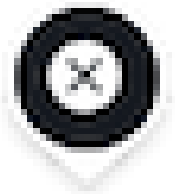
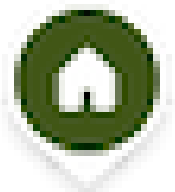
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

디스패치 맵 범례

아이콘	설명
	우선순위 1 작업이 보류 중인 디스패치 또는 초안 상태입니다.
	에이전트가 작업으로 가는 중이거나, 작업이 일시 중지되었거나, 작업이 진행 중입니다.
	에이전트가 여러 작업이 있는 위치로 이동 중이거나, 작업이 일시 중지되었거나, 작업이 진행 중입니다.
	에이전트가 우선순위 1 작업으로 가는 중이거나, 우선순위 1 작업의 작업이 일시 중지되었거나, 우선순위 1 작업이 진행 중입니다.
	작업 주문 작업이 완료되었습니다.
	같은 위치에서 여러 작업이 완료됩니다.
	우선순위 1 작업이 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.

디스패치 맵 범례

아이콘	설명
	작업이 미완료 또는 취소됨으로 종결되었습니다.
	여러 작업이 미완료로 종결되거나 취소되었습니다.
	우선순위 1 작업이 미완료 또는 취소됨으로 종결되었습니다.
	에이전트의 홈 위치에서 작업이 할당됩니다.
	에이전트의 홈 위치에서 여러 작업이 할당됩니다.
	두 개 이상의 작업, 에이전트 또는 크루가 이 위치에 있습니다.
	두 개 이상의 작업, 에이전트 또는 크루가 이 위치에 있습니다. 이 위치의 작업 중 하나 이상은 우선순위 1 작업입니다.

선형 자산 지원 속성

선형 자산 지원 는 현장 서비스 관리 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 있는 다음 시스템 속성을 사용합니다.

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

선형 자산 지원과 함께 설치되는 속성

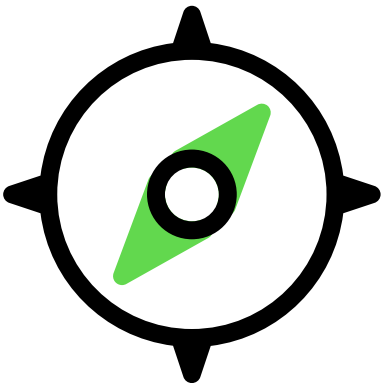
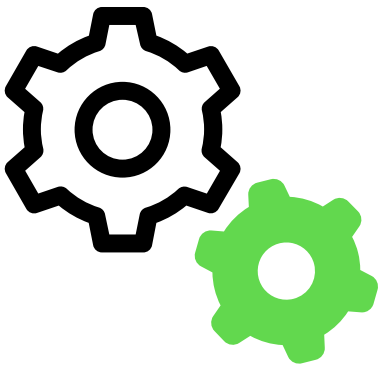
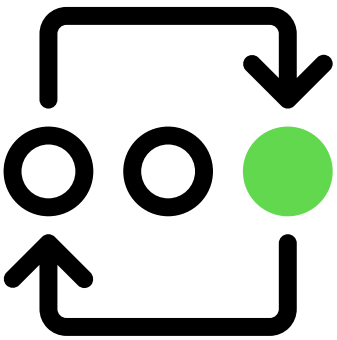
속성	설명
sn_fsm.default_location_for_linear_work_order	선형 자산 작업 주문의 기본 위치입니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: start_location
sn_fsm.linear_assets_map_distance_unit입니다.	선형 자산에 대한 맵의 반경을 계산하는 데 사용되는 거리 단위입니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 킬로미터
sn_fsm.linear_assets_map_initial_zoom	hjhjh • 유형: 정수 • 기본값: 3
sn_fsm.linear_assets_map_load_distance	선형 자산의 맵 로드 거리 반경 • 유형: 정수 • 기본값: 10
sn_fsm.linear_assets_map_max_zoom_level	hjhj • 유형: 정수 • 기본값: 12
sn_fsm.linear_assets_map_type	서비스 위치에 사용되는 거리 단위 Google 지도 • 유형: 선택 목록 • 기본값: roadmap

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

현장 서비스 관리(FSM)용 **Now Assist**

ServiceNow# 현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 작업 주문 작업을 요약합니다. 사용자가 작업 주문 작업 요약을 생성하여 더 빠르고 자세하게 메모를 작성할 수 있도록 할 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	사용
		
ServiceNow University에서 Virtual Agent에 관해 FSM용 Now Assist	FSM용 Now Assist 시작할 애플리케이션 구성	에서 제공하는 생성형 AI 기능 사용 FSM용 Now Assist

중요사항:
일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

중요사항:
일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB1699552 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- ServiceNow 커뮤니티 AI 및 인텔리전스
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

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 완화하려면 사용 사례에 적합한 정확도를 위해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 적절하게 사람이 검토하고, 의사 결정 목적으로 AI

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 출력에만 의존하지 않는 것이 좋습니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다.

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 포털 을 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. 또한 이 애플리케이션은 작업 데이터(케이스 지원용) 및 채팅 기록(채팅 지원용). 고객은 Now Assist옵트아웃 페이지 에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다.

자세한 내용은 Now Assist 설명서를 참조하십시오 .

현장 서비스 관리(FSM)용 **Now Assist** 탐색

현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 사용자는 작업 주문 작업 정보에서 작업 주문 작업 요약 및 지식 문서를 생성할 수 있습니다.

개요

다음과 같은 생성형 AI 기능을 사용할 수 있습니다.

- 작업 주문 작업 요약은 에이전트가 작업 주문 작업 정보에서 요약을 생성하여 작업을 더 빨리 종결하는 데 도움이 될 수 있습니다. 를 사용한 현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist 자동화된 콘텐츠 입력은 요약 생성을 최적화하여 에이전트의 애플리케이션 소요 시간을 줄이고 작업 메모에 고품질 세부 정보를 제공합니다.
- 지식 생성은 에이전트가 콘텐츠 생성을 간소화하는 데 도움이 될 수 있습니다. 에이전트는 작업 주문 작업 기록의 관련 데이터를 사용하여 지식 문서를 자동으로 생성할 수 있습니다. 이 기능은 지식 문서를 수동으로 생성할 필요가 없으므로 에이전트의 귀중한 시간과 노력을 절약할 수 있습니다.

기술

이 애플리케이션에는 FSM용 Now Assist 사용자가 상태와 상관없이 작업 주문 작업에 대한 요약 메모를 생성하거나 종결된 작업 주문 작업에서 지식 문서를 생성할 수 있는 생성 AI 기술이 포함되어 있습니다.

작업 주문 작업 요약

사용자가 작업 주문 작업에서 미리 구성된 입력을 사용하여 작업 종결 요약을 생성할 수 있습니다.

작업 주문 작업 요약 기술은 다음 작업 주문 작업 필드에서 요약을 생성합니다.

- 설명
- 간단한 설명
- 작업 메모
- 추가 피드백

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

지식 생성

작업 주문 작업을 종결한 후 에이전트가 케이스에서 지식 문서를 생성할 수 있습니다.

지식 생성 기술은 에이전트가 유사한 작업 주문 작업을 기반으로 지식 문서를 생성하고 지식 문서 초안을 게시하기 전에 검토하는 데 사용할 수 있는 팝업 창을 표시합니다.

현장 서비스 관리(FSM)용 **Now Assist** 구성

관리자 역할이 있는 경우 사용자가 작업 주문 요약 및 지식 문서를 생성하거나 토론을 요약 사이드바 할 수 있도록 애플리케이션을 구성할 현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Now Assist 관리자 콘솔을 사용하여 FSM용 Now Assist를 구성합니다. 이 콘솔에는 플러그인을 설치하고 생성 AI 기술을 구성하는 데 필요한 모든 것이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist Admin console 문서를 참조하십시오.

다음 표에는 Now Assist 관리자 콘솔에서 액세스할 수 있는 기능과 기술이 나열되어 있습니다.

콘솔의 **Now Assist** 관리자 **FSM** 기능

FSM 기능	기술
작업 주문 작업	작업 주문 작업 요약
지식	KB 생성
채팅	사이드바 요약

ServiceNow# 대규모 언어 모델(Now LLM 서비스)은 현재 이 Now Assist 응용 프로그램의 기술을 제공하는 유일한 공급자입니다.

프로시저

1. 필요한 경우 플러그인(sn_fsm_gen_ai)을 FSM용 Now Assist 설치합니다.

   이 설치 프로세스에 대한 자세한 정보는 Install Now Assist plugins 문서를 참조하십시오.

2. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능 을 클릭하여 콘솔의 기능 탭에 액세스합니다.Now Assist 관리자
3. 제품 선택 필드에서 **FSM**을 선택합니다.
4. FSM용 Now Assist 기능에 대한 기술을 활성화하고 구성합니다.
   이러한 기능은 고객 워크플로우 그룹 아래에 그룹화됩니다. 각 기능에는 연결된 기술이 있습니다.
5. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.
6. 사용 가능한 모든 기술 섹션에서 기술 활성화를 선택합니다.
7. 선택한 기술에 대한 입력 또는 트리거를 선택합니다.

   각 기술의 입력 및 트리거에 대한 자세한 내용은 현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist에 대한 기술 입력 문서를 참조하십시오.

8. 선택한 기술에 대한 입력 또는 트리거를 구성한 후 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 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.

뒤로 버튼을 사용하여 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.

9. 기술의 가용성을 정의합니다.
   - 기술 선택은 사용 가능한 모든 곳에서 기술을 사용하도록 설정하려면 항상 사용할 수 있습니다.
   - 기술 가용성 사용자 지정을 선택하여 기술을 사용할 수 있는 시기에 대한 조건을 수동으로 설정합니다.
10. 기술 가용성을 구성한 후 저장하고 계속 을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
11. 기술을 표시할 위치를 선택합니다.
    - 제품 내를 선택하여 앱에 기술을 모바일 에이전트 표시합니다.
    - Now Assist 패널에 기술을 표시하려면 **Now Assist** 패널 을 선택합니다.
12. 선택한 기술에 대한 표시를 구성한 후 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
13. 선택 항목을 검토하고 활성화를 선택하여 구성을 완료합니다.
    기술이 구성되었습니다.
14. 종결 메모 생성 UI 작업을 구성합니다.

    작업 주문 작업 요약 기술에 대한 활성화를 완료하려면 종결 완료 및 미완료 종결 상태에 대한 종결 메모 생성 UI 작업을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 종결 메모 생성 UI 작업 구성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

현장 서비스 관리(FSM)용 **Now Assist**에 대한 기술 입력

각 기술에 대한 입력을 사용하여 기술이 사용되는 방식을 구성합니다.

개요

선택한 기술에 따라 입력을 구성할 수 있습니다. 이러한 설정에 따라 기술이 사용되는 방법이 결정됩니다. 입력은 작업 주문 작업 요약을 생성하는 데 사용되는 테이블 및 필드와 같이 기술에 사용되는 데이터를 식별합니다.

작업 주문 작업 요약 기술

작업 주문 작업 요약 기술에는 종결 메모 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

다음 테이블에는 작업 주문 작업 요약 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

작업 주문 작업 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	작업 주문 작업 〔wm_task〕
입력 필드	• 설명 • 간단한 설명

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 주문 작업 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
	• 작업 메모 • 추가 피드백 • 영향을 받는 제품 이름 • 부품 요구 사항 모델 • 파트 요구 사항 필요한 수량 • 파트 요구 사항 예약된 수량

KB 생성 기술

KB 생성 기술에는 케이스에 대한 지식 문서 초안이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

다음 테이블에는 지식 문서 생성 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

지식 문서 생성 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	작업 주문 작업 [wm_task]
입력 필드	• 간단한 설명 • 설명 • 작업 메모 • 의견

종결 메모 생성 UI 작업 구성

애플리케이션에 포함된 현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist 종결 메모 생성 UI 작업을 구성하여 작업 종결 화면에 생성형 AI 관련 기능을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
애플리케이션에는 에이전트가 현장 서비스 관리 작업 주문 작업을 종결하는 데 사용할 수 있는 종결 완료 및 미완료 종결 매개변수 화면이 포함되어 있습니다.

이 FSM용 Now Assist 애플리케이션에는 에이전트가 작업 주문 작업 종결 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 생성형 AI 관련 기능이 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.

프로시저

1. 종결 완료 화면에 대한 종결 메모 생성 UI 작업을 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 모바일 〉 화면.
   b. 목록을 필터링하여 이름 필드에 **Close**를 표시합니다.
   c. 완료 닫기 화면을 선택합니다.
   d. 작업 탭을 선택합니다.
   e. **gen_ai_user_action_close_complete** 작업을 선택합니다.
   f. 활성 확인란을 선택합니다.
   g. 업데이트를 선택합니다.
2. 미완료 종결 화면에 대한 종결 메모 생성 UI 작업을 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 모바일 〉 화면.
   b. 목록을 필터링하여 이름 필드에 **Close**를 표시합니다.
   c. 미완료 종결 화면을 선택합니다.
   d. 작업 탭을 선택합니다.
   e. **gen_ai_user_action_close_incomplete** 작업을 선택합니다.
   f. 활성 확인란을 선택합니다.
   g. 업데이트를 선택합니다.

결과
종결 메모 생성 UI 작업을 사용할 수 있습니다. 에이전트는 애플리케이션에서 작업 주문 작업을 종결할 때 종결 메모를 모바일 에이전트# 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 애플리케이션에서 모바일 에이전트 작업 주문 작업 종결 요약 생성 문서를 참조하십시오.

현장 서비스 관리(FSM)용 **Now Assist** 사용

작업 주문 작업 요약을 생성하는 데 사용할 현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist 수 있습니다.

작업 주문 작업 요약 생성

작업 주문 작업 기록에서 직접 요약을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_qualifier, wm_dispatcher wm_agent

프로시저

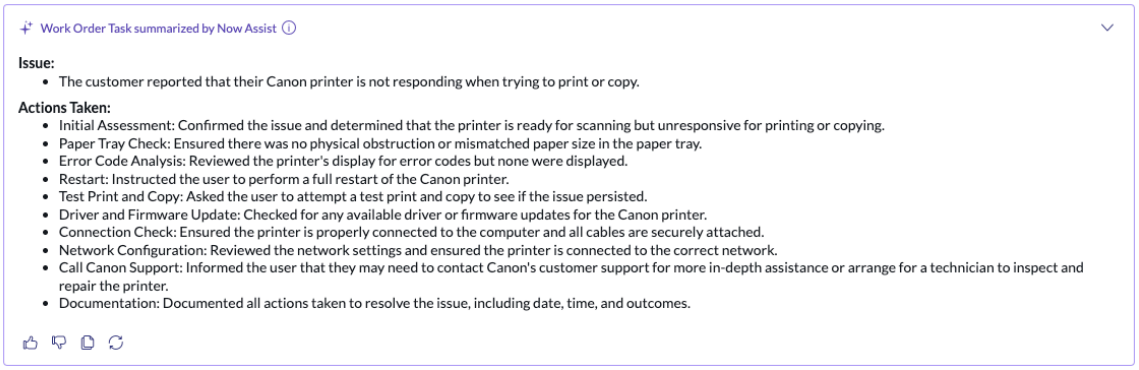
1. 작업 주문 작업으로 이동합니다.
2. 요약을 선택합니다.

결과
작업 주문 작업에 대한 요약이 생성됩니다.

Example: 진행 중인 작업에 대한 요약 생성

에이전트 Alex가 프린터 수리 작업을 마무리하고 있습니다. 작업을 마무리하기 위해 절차를 사용하여 요약을 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
요약을 유용함 또는 유용하지 않음으로 표시하거나, 요약을 복사하거나, 새로 고침하여 요약을 다시 생성할 수 있습니다.

애플리케이션에서 모바일 에이전트 작업 주문 작업 종결 요약 생성

앱에서 작업 주문 작업 종결 요약을 생성하여 자세한 메모를 생성하고 작업을 더 빠르게 종결합니다 모바일 에이전트 .

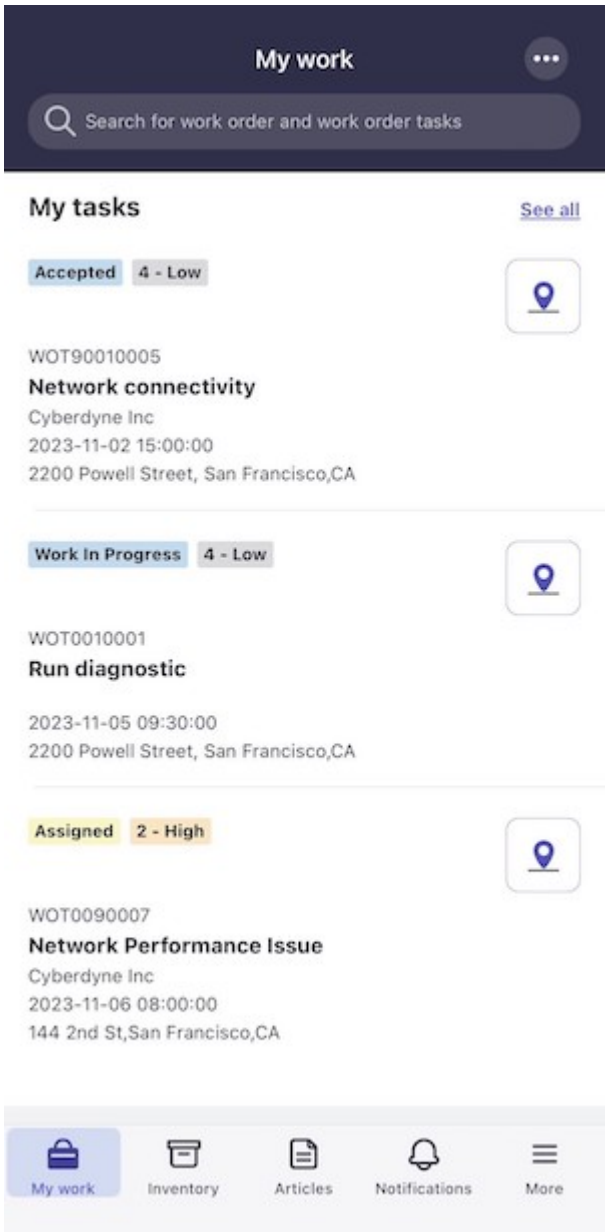
시작하기 전에
에이전트는 자신에게 할당된 작업 주문 작업에 대해서만 요약을 생성할 수 있습니다. 작업 주문 작업은 작업 진행 중 상태여야 합니다. 요약을 생성하려면 작업 메모에 최소 200단어가 있어야 합니다.

작업 주문 작업을 종결하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 모바일 장치에서 전체 작업 주문 작업 종결.

필요한 역할: agent

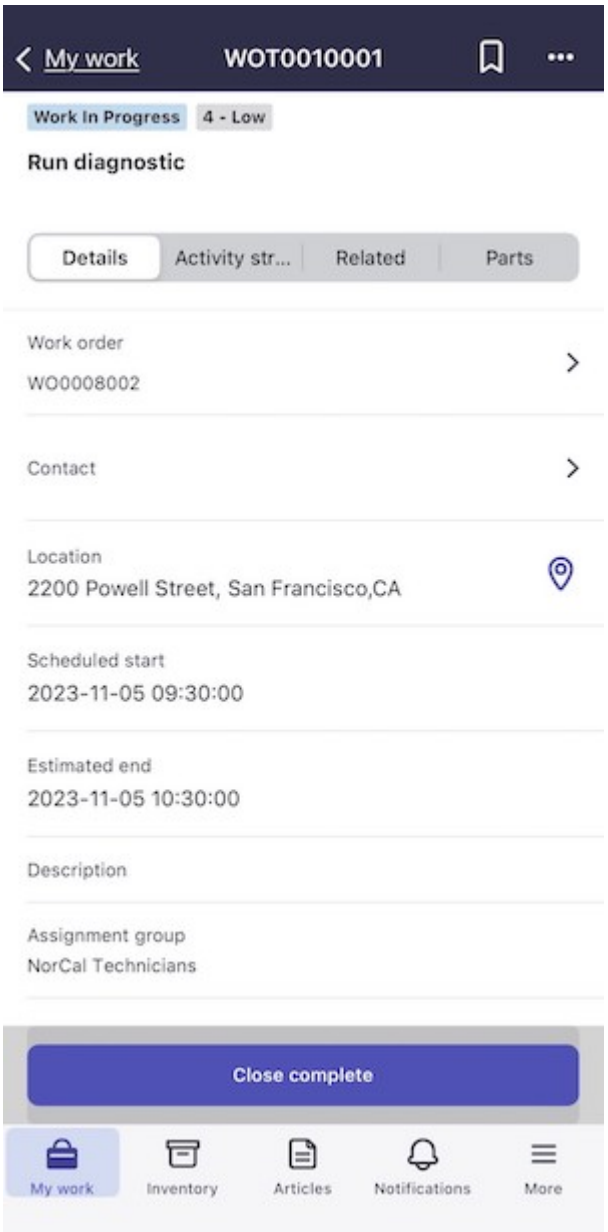
프로시저
1. 다음으로 이동 내 작업.
2. 내 작업 섹션에서 종료할 작업 주문 작업을 선택합니다.

© 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.



3. 완료 종결을 탭합니다.

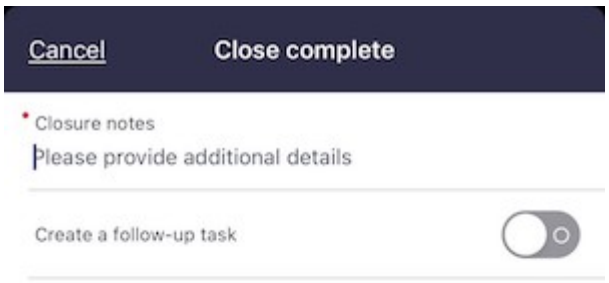
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

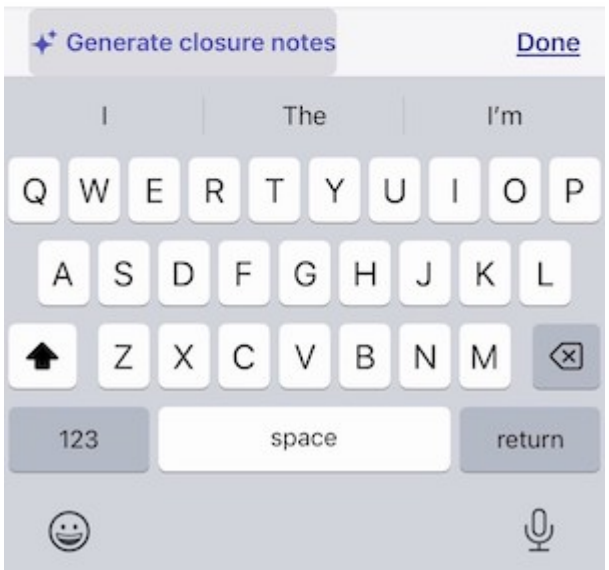


4. 종결 메모 필드를 누릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. ✨ 종결 메모를 생성합니다.





결과
작업 주문 작업에 대한 종결 요약이 생성됩니다. 요약이 생성된 후 편집할 수 있습니다. 이러한 필드의 정보는 자동으로 생성되기 때문에 텍스트를 검토하고 정확한지 확인하는 것이 좋습니다.

를 사용하여 **CSM/FSM** 구성 가능 작업 공간 및 클래식 환경에서 지식 문서 생성 **Now Assist**

에이전트는 를 사용하여 Now AssistCSM/FSM 구성 가능 작업 공간 및 클래식 환경 내에서 종결된 작업 주문 작업에 대한 지식 문서를 생성합니다.

시작하기 전에
작업 주문 작업에 대한 지식 문서를 생성하려면 작업 주문 작업이 완료 종결 또는 미완료 종결 상태여야 하고 연결된 지식 문서가 없어야 합니다.

에이전트가 지식 문서를 생성할 때 KCS(지식 중심 서비스) 템플릿을 사용할 수 있도록 하려면 다음 시스템 속성 구성이 필요합니다.

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

- 지식 관리 고급 플러그인을 설치합니다. 자세한 내용은 Activate the Knowledge Management Advanced plugin 문서를 참조하십시오.
- 시스템 속성을 *sn_fsm.enable_knowledge_kcs* true로 설정하여 FSM에 대해 KCS(지식 중심 서비스)를 사용하도록 설정합니다. 그렇지 않으면 Now Assist에서 표준 템플릿을 사용합니다.

에이전트가 문서 작성 페이지에서 경험을 볼 Now Assist 수 있도록 하려면 다음 지식베이스 생성 기준이 구성되어 있는지 확인하십시오.

- 지식 기술이 설치되어 있습니다.
- Now Assist 관리자 콘솔에서 다음 기준이 충족되는지 확인합니다.
  - 테이블 기록과 입력 필드를 지정해야 합니다.
  - 속성 목록에서 기술 가용성에 대한 조건을 지정해야 합니다.
  - 제품 내 지식베이스 생성 기능 표시 및 패널을 Now Assist 지정해야 합니다.
- 문서 만들기 는 지원되는 템플릿을 적용하도록 구성해야 합니다. 예를 들어 표준 및 KCS 아티클 HTML입니다.
- 현재는 문서 생성 환경만 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보

FSM 구성 가능 작업 공간 및 클래식 환경에서는 작업 주문 작업 기록에서 지식 생성을 선택하여 작업 주문 작업에 대한 지식 문서 정보를 생성할 수 있습니다. 이 UI 작업은 AI를 사용하여 이 문서 초안을 작성하시겠습니까? 모달을 표시합니다. 이 모달을 사용하면 문서를 직접 작성하거나 Now Assist에서 문서 초안을 작성한 다음, 지식 문서 텍스트를 검토하고 편집할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 나에게 할당된 작업 주문 작업을 엽니다.
   작업 주문 작업 기록 상태는 종결되어야 합니다.
3. 작업 주문 작업 기록에 대한 UI 작업에서 지식 작성 을 선택하여 문서를 작성합니다.

   주:

   지식 생성 UI 작업은 작업 주문 작업에 연결된 기존 지식 문서가 없는 경우에만 표시됩니다.

4. 문서 생성 모달에서 지식베이스 및 문서 템플릿(표시되는 경우)을 선택합니다.

   주:
   옵션이 표시되지 않으면 Now Assist 관리자 콘솔에서 관리자가 선택한 기본 템플릿이 사용됩니다.

5. 문서 생성을 선택합니다.
6. AI를 사용하여 문서 초안을 작성하시겠습니까? 모달에서 예, **Now** Assist로 초안을 작성합니다.를 선택합니다.
7. 옵션: 새 모달에서 문서를 생성하는 데 사용할 수 있는 유사한 작업 주문 작업을 검색하고, 그렇지 않으면 취소를 선택합니다.
   완료된 문서는 선택한 템플릿에 "이 문서의 초안은 Now Assist에서 작성했습니다. 저장하기 전에 반드시 검토하고 편집하십시오."라는 성공 메시지와 함께 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.

주:

- 유사한 작업 주문 작업이 없는 경우 이 모달이 표시되지 않고 문서가 생성됩니다. 선택한 관련 기록을 기반으로 생성된 문서는 계정 작업 주문 작업과 선택한 모든 관련 작업 주문 작업 모두에 연결됩니다.
- 새 모달에서 관련 작업 주문 작업을 추가로 최대 5개까지 선택하여 문서를 생성할 수 있습니다.
- 초안을 저장하기 전에 수정할 수 있습니다. 문서는 지식 문서의 고유 ID 번호를 사용하여 새 탭에 표시되며 상위 기록에 첨부됩니다.
- 생성된 문서를 검토 Now Assist 한 후 저장 또는 게시Now Assist를 선택하면 더 이상 Now LLM 서비스 생성된 문서가 아님을 나타내는 성공 메시지가 사라집니다.
- Now LLM 서비스 결과를 생성하지 못하면 오류 메시지가 표시됩니다.
- 를 사용하여 Now Assist문서를 생성할 때 프로세스가 트리거되면 중지할 수 없습니다. Now Assist 모달을 닫아도 문서를 계속 생성합니다.

8. Now Assist에서 생성된 문서를 검토한 후 저장 또는 게시를 선택합니다.
   Now Assist 더 이상 Now LLM 서비스 생성된 문서가 아님을 나타내는 성공 메시지가 사라집니다.

사이드바 토론 요약

애플리케이션의 요약 기술을 사용하여 에이전트, 디스패처 및 주제 전문가 간의 토론 요약 사이드바을 사이드바현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_agent

이 태스크 정보

요약을 사용하여 사이드바 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 토론 중 언제든지 /Summarize 빠른 작업을 사용하여 토론을 요약 사이드바 합니다.
- 사이드바 토론을 작업 메모에 공유합니다.
- 요약에 대한 피드백을 제공합니다.

주:
사이드바 토론 요약 기술은 고객 그룹의 채팅 기술 카드에 있습니다.

프로시저

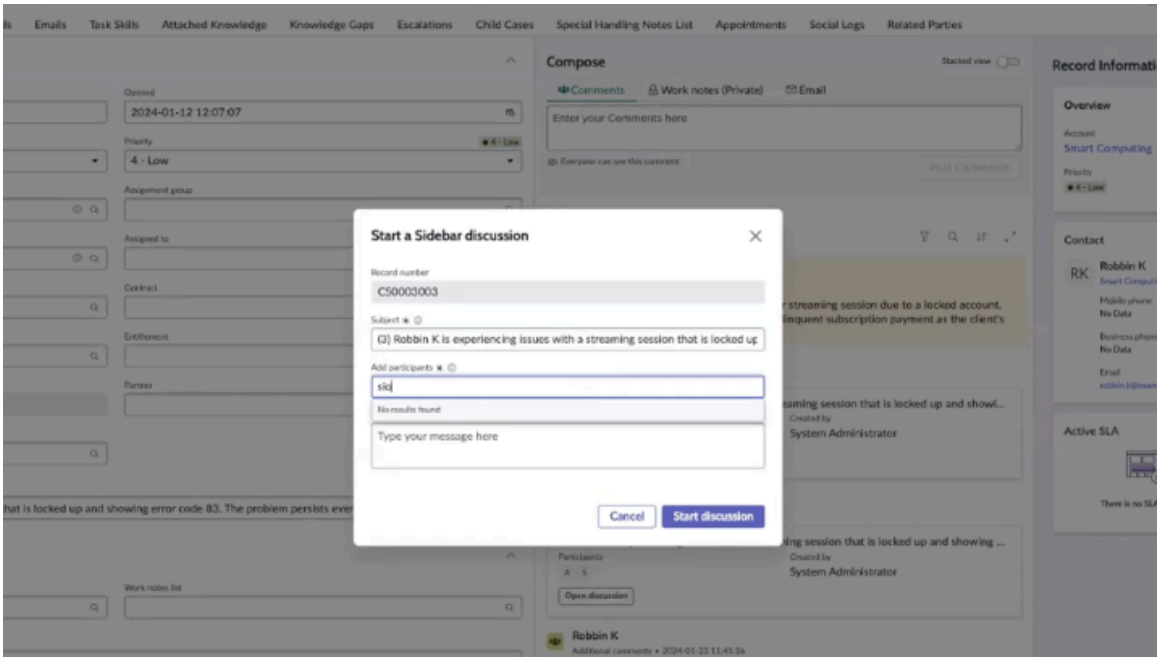
1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 및 토론 및 요약을 지원하는 사이드바 작업 주문 작업을 엽니다.
2. 기존 토론을 선택하거나 새 토론을 시작합니다.

   새 토론을 시작하려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 토론을 선택합니다.
   b. 사이드바 토론 시작 모달에 참가자를 추가합니다.
   c. 토론 시작을 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.

사이드바 토론 모달



3. 요약 빠른 작업을 사용(활성 사이드바 토론 창에 /Summarize 입력)하거나 빠른 작업 아이콘 (아이콘)을 선택하여 대화 중에 토론 요약 사이드바 을 생성합니다.
4. 토론 내용을 사이드바 요약한 후 작업 메모에 추가하고 관련 피드백을 제공할 수 있습니다.

에이전트 애플리케이션에 대한 **Now Mobile** 사이드바 토론 요약

애플리케이션에서 모바일 에이전트 애플리케이션의 요약 기술을 사용하여 에이전트, 디스패처 및 주제 전문가 간의 토론 요약 사이드바 을 사이드바현장 서비스 관리(FSM)용 Now Assist 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_agent

사이드바 for 현장 서비스 관리 플러그인(com.sn_fsm_sidebar)이 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 에이전트 애플리케이션에 대해 Now Mobile 활성화 사이드바 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
토론 중 언제든지 /Summarize 빠른 작업을 사용하여 토론을 요약 사이드바 합니다.

프로시저
1. 사이드바 토론으로 이동합니다.
   - 특정 작업 주문 작업에 대한 토론을 보려면 작업 주문 작업으로 이동하여 기록 사이드바 (아이콘을 선택합니다.
   - 모든 토론을 보려면 전역 사이드바 ( ) 아이콘을 선택합니다.
2. 토론을 탭합니다.
3. 요약 빠른 작업(활성 사이드바 토론 창에 /Summarize 입력)을 사용하거나 빠른 작업 아이콘(빠른)을 선택하여 대화 중에 토론 요약 사이드바 을 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.