



취리히 테크놀로지

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기계면역

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

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

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

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

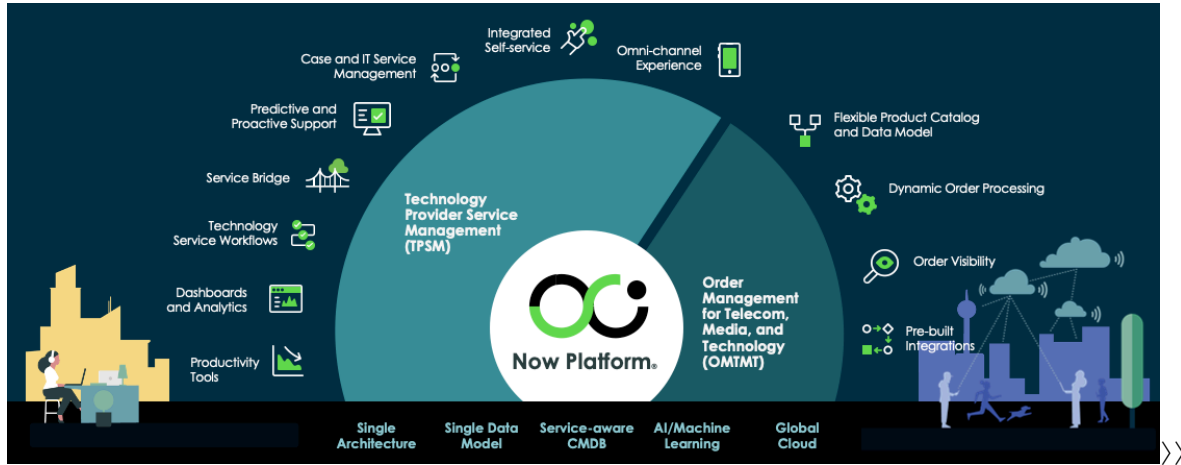
본사
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

목차

기술 산업.....	4
기술 공급자 서비스 관리.....	9

기술 산업

산업 솔루션에는 ServiceNow[#] 기술기술 공급자 서비스 관리 및 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 애플리케이션이 포함됩니다. 이러한 애플리케이션은 고객 관리, 운영, 주문 관리 및 파트너 에코시스템을 통합하여 기술 제공업체가 비즈니스를 확장하여 빠르게 성장하는 "서비스로서의 모든 것" 기회를 활용할 수 있도록 합니다.



보기 솔루션이 기술 제공자를 어떻게 도울 수 있는지 ServiceNow 알아보십시오.

고객 경험 향상 및 성장을 위한 규모 확대

기술 제공업체는 제품과 서비스가 모든 혁신과 함께 계속 진화하기 때문에 끊임없는 변화를 따라잡기 위해 비즈니스를 디지털화해야 합니다. 클라우드 기반 및 관리형 서비스에 대한 수요도 증가하고 있으며 고객의 기대치도 높아졌습니다. 기술 제공업체는 선두를 유지하기 위해 내부 프로세스와 고객 경험을 재고해야 합니다.

기술 제공자는 를 ServiceNow AI Platform 사용하여 팀 전체의 워크플로우와 가치 사슬을 디지털화하여 고객에게 더 많은 가치를 제공할 수 있습니다.

용도

	<p>우수한 고객 및 직원 경험 제공</p> <p>팀 전체의 워크플로우를 디지털화하여 고객 관리 및 운영을 통합하여 가시성을 개선하고 원활한 경험을 제공합니다.</p>
	<p>가치 체인 연결</p> <p>를 ServiceNow AI Platform 사용하는 고객과 파트너를 위해 구매, 지원 및 서비스 경험을 몇 분 만에 연결합니다.</p>
<p>사전 예방적 지원 제공</p>	<p>완벽한 사전 예방적 서비스 경험 제공</p> <p>주요 프로세스 전반에서 자동화된 워크플로우로 경험 최적화</p>

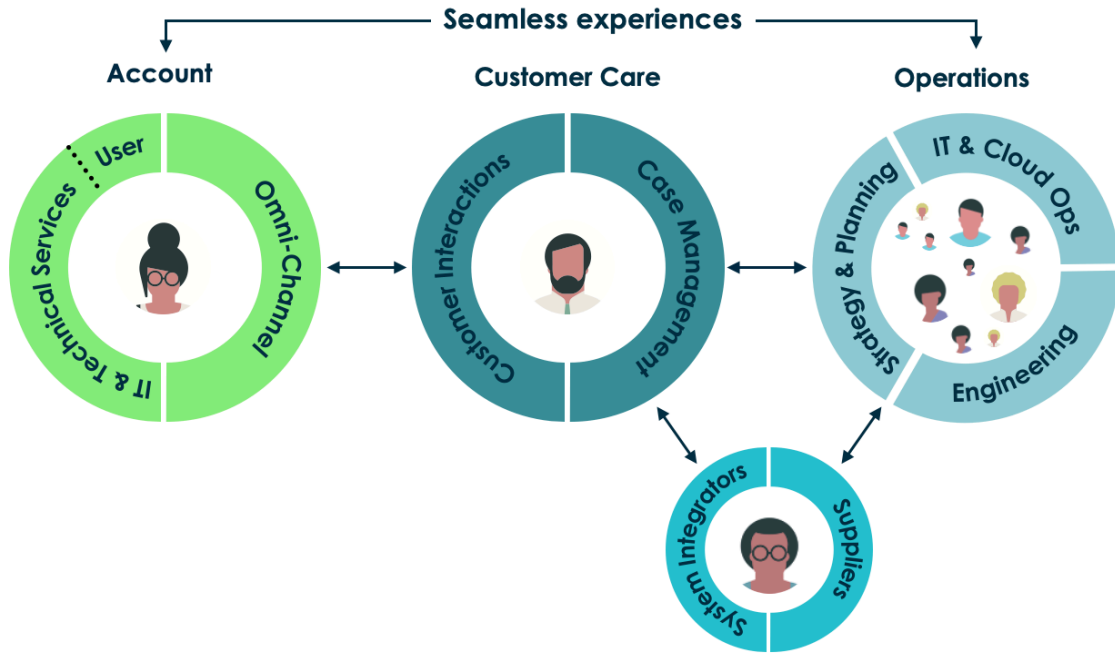
용도



시장 출시 기간 및 수익 가속화

유연한 제품 카탈로그와 동적 주문 처리로 더 빠르게 수익을 늘리십시오.

우수한 고객 및 직원 경험 제공

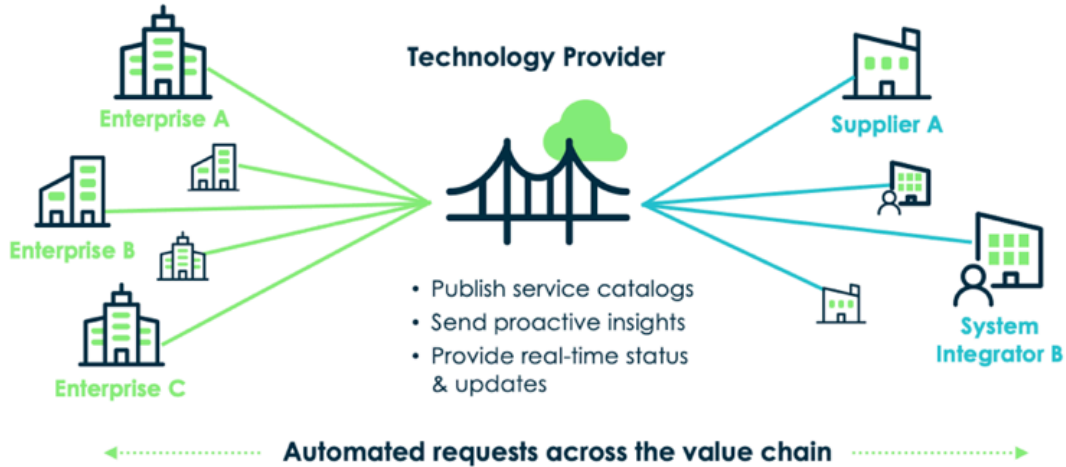


기술면역

기술 공급자 서비스 관리 는 고객 관리, 운영 및 파트너 에코시스템을 통합하여 우수한 고객 및 직원 경험을 제공합니다. AI 기반 ServiceNow AI Platform에서 실행되는 기술 제공자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 셀프 서비스를 확장하고 운영 팀 및 파트너 에코시스템에 대한 풍부한 기능의 기능과 원활한 통합을 통해 서비스 비용을 절감합니다.
- 이벤트 시스템에서 받은 경보를 모니터링하고, 고객에게 서비스 권고를 전달하고, 자동화된 문제 해결을 통해 문제를 더 빠르게 해결하여 사전 예방적 관리를 제공합니다.
- 효율적인 도구, 팀 전반의 디지털 워크플로우, 분석 및 보고를 통해 에이전트 및 팀 생산성을 향상합니다.

다음을 사용하여 가치 사슬 연결 서비스 브리지



서비스 브리지에 포함된 기술 공급자 서비스 관리는 기술 제공자가 이미 사용하는 ServiceNow AI Platform 기업 고객 및 파트너와 연결하는 방법을 재구성합니다. 간단한 구성을 생성하여 기술 제공자는 고객에게 몇 분 안에 구매, 지원 및 서비스 경험을 제공할 수 있습니다.

서비스 브리지 서비스 카탈로그와 워크플로우 기능을 통합합니다. 서비스 카탈로그가 신속하게 게시되고 새로 고쳐지며, 서비스 요청이 완전한 가시성을 통해 가치 사슬 전반에서 자동화됩니다. 기술 제공자는 다음을 수행할 수 있습니다.

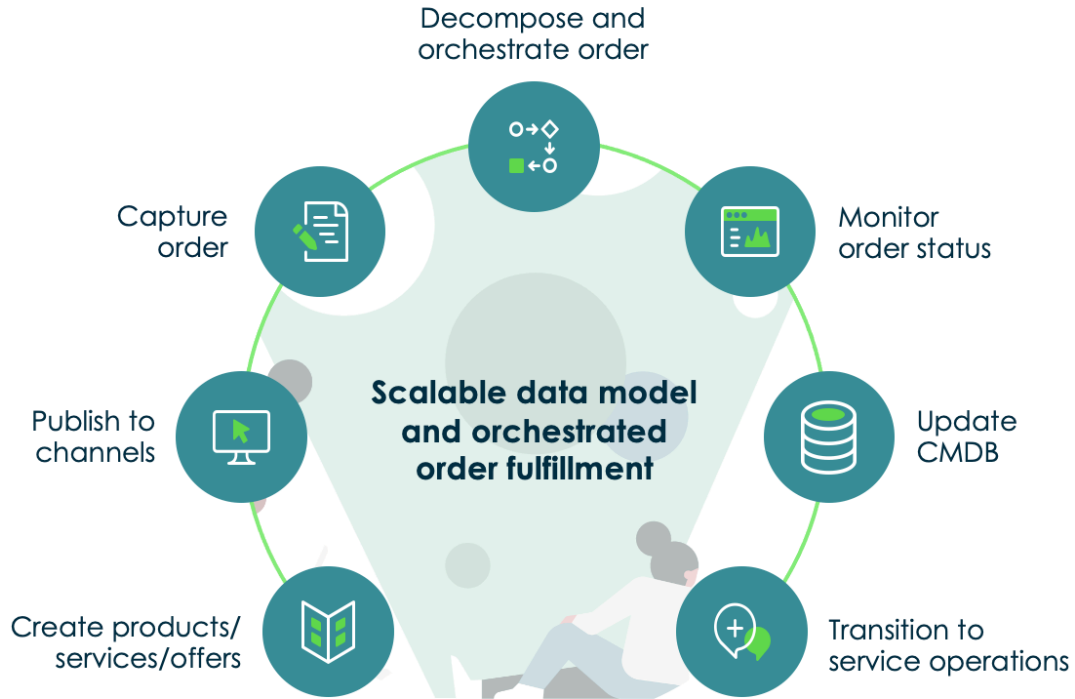
- 더 빠른 주문 및 온보딩으로 수익을 늘리십시오.
- 향상된 서비스 경험을 통해 고객 만족도 및 해결 시간을 개선합니다.
- 구조화된 서비스 요청과 자동화된 해결 워크플로우로 서비스 비용을 절감합니다.

사전 예방적 지원 제공

Proactive Service Experience Workflows 에 기술 공급자 서비스 관리 포함된 기능 중 기술 지원은 실시간 인사이트를 실시간 작업으로 전환하여 고객에게 사전 예방적으로 서비스를 제공할 수 있습니다. 기술 지원은 인시던트의 영향을 실시간으로 평가하고 빠른 해결을 위해 사전 예방적 케이스를 자동으로 생성할 수 있습니다. 또한 관련 계정 데이터를 확인하여 올바른 결정을 내릴 수 있습니다.

- 주요 연락처, 계약 및 판매된 제품을 포함한 비즈니스 컨텍스트를 빠르게 이해 CSAT 점수, 에스컬레이션 및 SLA 성과에서 계정 상태 평가 운영 추세를 보고 분석합니다.
- 기술 Proactive Service Experience Workflows 지원은 실시간 인사이트를 실시간 작업으로 전환하여 고객에게 사전 예방적으로 서비스를 제공할 수 있습니다. 또한 관련 계정 데이터를 빠르게 확인하여 올바른 결정을 빠르게 내릴 수 있습니다.
- 영향을 받는 고객을 식별하고, 고객과 직접 소통하고, 빠른 문제 해결을 위해 케이스를 자동 생성하고, 비즈니스 컨텍스트 및 계정 데이터를 확보하여 올바른 의사결정을 신속하게 내릴 수 있습니다(운영 계정 360 사용).

시장 출시 기간 및 수익 가속화



Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 기술 프로바이더가 빠르게 성장하는 서비스형 모든 것 기회를 활용할 수 있도록 지원합니다. 고객이 원하는 서비스와 제품을 신속하게 출시하는 것이 중요합니다. 이를 통해 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 기술 제공자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 확장 가능한 제품 카탈로그 및 데이터 모델, 간단한 구성, 재사용 가능한 프로세스로 제품과 서비스를 더 빠르게 출시합니다.
- 이를 통해 서비스 브리지 공급업체 역량을 신속하게 온보딩합니다.
- 자동화된 카탈로그 기반 이행을 통해 복잡한 주문의 주문 배송 시간과 수익 실현 시간을 단축합니다.

시작하기

- 구현 전문가와 협력하여 솔루션 설정 프로세스를 간소화하십시오. 자세한 내용은 [Customer Success Center](#) 를 참조하십시오.
- [ServiceNow 기술 기본 교육 프로그램 및 인증](#) 에 등록하여 핵심 기능 및 릴리스별 기능에 대해 알아보십시오.
- 기술 공급자 서비스 관리 및 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 애플리케이션을 요청하고 설정을 시작합니다.
 - [Service Bridge](#)
 - [Configuring Proactive Service Experience Workflows](#)
 - [Configuring Order Management](#)




제품 및 기능

- 기술 공급자 서비스 관리
 - Proactive Service Experience Workflows [↗](#)
 -
- Sales and Order Management [↗](#)

기술 공급자 서비스 관리

ServiceNow[#] 기술 공급자 서비스 관리 네트워크에서 고객까지 전체 기술 운영을 하나의 플랫폼으로 연결하여 사전 예방적 치료를 제공하고 가용성과 서비스 품질을 극대화합니다.

기술 공급자 서비스 관리에는 다음 애플리케이션이 포함되어 있습니다.

<p>계정 수명주기 이벤트</p>  <p>▶</p>	<p>PSEW</p>  <p>▶</p>	<p>서비스 브리지</p> 
---	--	--