



취리히 소매 산업

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기계면역

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

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

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

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

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

목차

- 소매.....5
 - 소매 탐색.....6
 - 소매 케이스 개요.....8
 - 소매 포털.....8
 - 소매 모바일 애플리케이션.....9
 - 소매 케이스 유형.....11
 - 소매 구성.....14
 - 플러그인 사용.....15
 - 소매 사용자에게 역할 할당.....16
 - 관련 당사자 구성 구성.....16
 - 소매 조직 생성.....17
 - 소매 조직에 구성원 추가.....18
 - 조직 구조 구성.....19
 - 소매 지원 팀 설정.....20
 - 소매 포털 설정.....21
 - 고객 불만 관리.....24
 - 고객 불만 케이스 생성.....24
 - 작업 공간에서 고객 불만 케이스 추적.....25
 - 작업 공간에서 고객 불만 케이스 종결.....25
 - 스토어 문의 관리.....25
 - 소매 포털에서 스토어 문의 케이스 생성.....26
 - 소매 포털에서 스토어 문의 케이스 관리.....26
 - 소매 포털에서 스토어 문의 케이스 추적.....27
 - 소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스 생성.....27
 - 소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스 관리.....28
 - 소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스 추적.....28
 - 작업 공간에서 스토어 문의 지원 요청 해결.....28
 - 소매 포털에서 케이스 및 작업 추적.....29
 - 소매 포털에서 케이스 및 작업 추적.....29
 - 지식 문서 보기.....29
 - 연관된 조직 보기.....30
 - 소매 참조.....30
 - 플러그인과 함께 설치되는 구성요소.....30
 - 소매 조직 데이터 모델.....37
 - 소매 통합 케이스 및 작업 데이터 모델.....39
 - 의 도메인 분리 소매 코어.....39
 - 소매 작업 관리.....40
 - 소매 작업 관리 살펴보기.....41
 - 소매 작업 관리 구성.....45

에서 다중 스토어 케이스 생성 소매 작업 관리 코어..... 50
소매 작업 관리 참조..... 53




소매

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

시작하기

<p>탐색</p>  <p>이점 소매 과 사용 방법에 대해 자세히 알아보세요.</p>	<p>구성</p>  <p>환경을 설치하고 소매 구성합니다.</p>	<p>고객 불만 관리</p>  <p>작업 공간에서 고객 불만 케이스를 생성, 추적 및 종결합니다.</p>
<p>스토어 문의 관리</p>  <p>소매 포털, 작업 공간 또는 모바일 앱을 통해 스토어 문의를 생성, 관리, 추적 및 해결합니다.</p>	<p>스토어 문의 케이스 추적</p>  <p>포털에서 스토어 문의 케이스를 소매 추적합니다.</p>	<p>참조</p>  <p>필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 소매 상세 정보를 얻습니다.</p>

문제 해결 및 도움 받기

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

소매 탐색

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

소매 개요

이 애플리케이션은 운영을 간소화하고 소매 조직 및 본사와의 커뮤니케이션을 소매 최적화합니다. 이 애플리케이션은 및 현장 서비스 관리의 고객 서비스 관리 기존 기능을 기반으로 구축되어 워크플로우를 최적화하고, 조정을 개선하며, 프론트라인 및 백엔드 운영을 모두 지원하여 원활하고 효율적으로 실행됩니다.

소매 는 다음을 수행하는 데 도움이 됩니다.

- 일선 직원과 관리자가 연결된 스토어를 대신하여 문제를 보고할 수 있도록 합니다.
- 콜 센터에 걸려오는 전화를 줄이고, 트럭 롤을 줄이거나 없애고, 매장 기반 케이스 관리를 지원합니다.
- 매장 실적에 대한 가시성을 높여 매장 지원을 위한 메트릭을 개선할 수도 있습니다.
- 본사(HQ)의 팀에서 여러 소매 조직으로의 작업 할당을 한 번에 간소화합니다.

소매 사용자

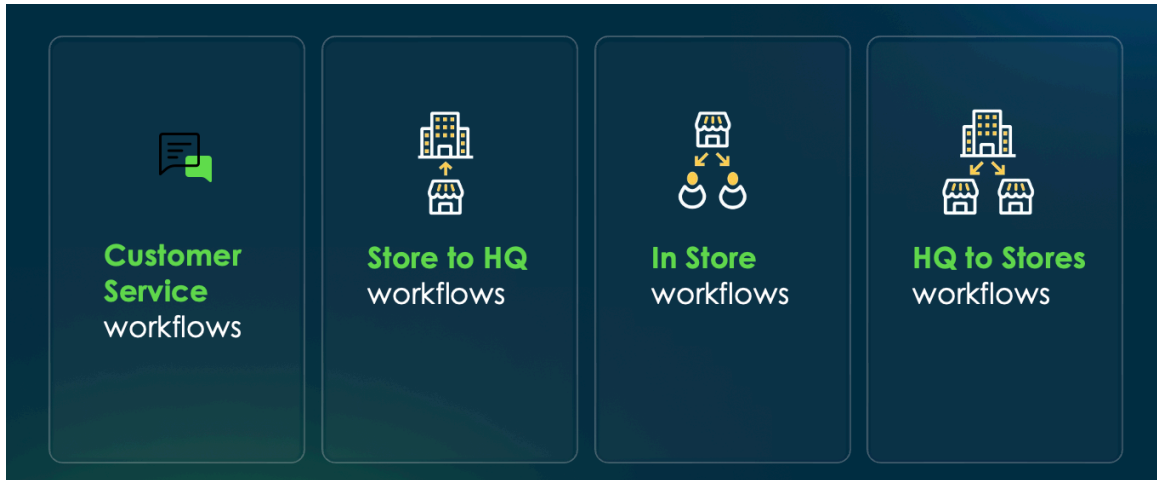
사용자

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

Core와 함께 소매 제공되는 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

소매 워크플로우

소매



소매 케이스 유형은 다양한 비즈니스 요구를 해결하고 스토어 수준 및 HQ 기반 작업 관리를 위한 워크플로우를 간소화하도록 설계되었습니다. 각 케이스 유형은 기본적으로 문제에서 해결까지 엔드 투 엔드 플로우를 구동하는 자체 테이블, 워크플로우 및 UI 환경을 갖춘 새로운 케이스 애플리케이션입니다.

사용 가능한 케이스 유형은 다음과 같습니다.

- **HQ 커뮤니케이션 케이스:** Retail HQ Operations 플러그인의 HQ 커뮤니케이션 케이스 유형을 사용하여 여러 매장에서 대규모 작업을 시작하고 조정합니다.
- **매장 문의 케이스:** Retail Store Services 플러그인의 매장 문의 케이스 유형을 사용하여 HQ에서 해결된 워크플로우를 명확하게 정의할 수 있으므로 매장 간 케이스에 대해 HQ에 연락하는 프로세스를 간소화합니다.
- **매장 내 운영 케이스:** Retail in-store operations 플러그인에서 매장 내 작업 케이스 유형을 사용하여 매장 내 문제의 보고, 추적 및 해결을 표준화합니다. 이 케이스 유형은 매장 케이스 및 작업의 구조화된 할당에 기여하여 해결 시간을 단축합니다.
- **고객 불만 케이스:** 소매 고객 불만 플러그인에서 고객 불만 케이스 유형을 사용하여 고객의 스토어 관련 불만을 캡처하여 고객 서비스를 빠르고 효율적으로 해결할 수 있도록 지원합니다.

소매 데이터 모델

소매 이점

이점	기능
소매 조직 및 소매 관련 속성을 만들고 유지하는 데 도움이 됩니다.	소매 조직 데이터 모델
소매업의 케이스 및 작업에 대한 통합 데이터 모델을 다룹니다. 소매 워크플로우를 해결하는 데 도움이 됩니다.	소매 통합 케이스 및 작업 데이터 모델

소매 데이터 모델에는 다음 항목도 포함됩니다.

- **소매 작업:** 소매 작업은 원활한 스토어 기능, 고객 만족도 및 규정 준수를 보장하는 소매 환경의 운영 활동입니다. 이러한 작업은 수동 또는 시스템 생성일 수 있으며 일반적으로 본사 또는 지역 팀에서 관리하는 광범위한 워크플로우의 일부입니다.
- **매장 내 운영 작업:** 매장 내 운영 작업은 일상적인 매장 내 활동을 지원하는 데 사용됩니다. 이러한 작업은 일반적으로 스토어 수준 케이스에 연결되며 스토어 직원 또는 관리자가 실행합니다.

다음으로 살펴볼 내용

소매 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.


- [소매 구성](#)
- [고객 불만 관리](#)
- [스토어 문의 관리](#)
- [소매 포털에서 케이스 및 작업 추적](#)
- [소매 참조](#)

소매 케이스 개요

소매 케이스 테이블은 소매 케이스 유형에 대한 정보를 저장하고 소매 케이스 생성을 위한 기반을 제공합니다. 이 테이블은 고객 서비스 관리 케이스 테이블을 확장합니다. 고객 서비스 관리 케이스를 통해 활용된 모든 필드는 그대로 유지됩니다.

추상 케이스(또는 추상 케이스 유형)는 직접 사용하기 위한 것이 아니라 특수 케이스 유형으로 확장되도록 설계된 케이스의 기본 구성을 나타냅니다.

추상적인 소매 케이스에는 공통 필드, 비즈니스 규칙, 플로우, UI 정책 및 접근 제어(ACL)와 같은 공유 논리만 포함됩니다. 그런 다음 각 특정 케이스 유형은 이 기반을 확장하고 고유한 논리에만 집중합니다. 이 접근 방식을 사용하면 다양한 케이스 유형에 대해 보다 깔끔한 아키텍처, 손쉬운 확장, 맞춤형 사용자 경험을 구현할 수 있습니다.

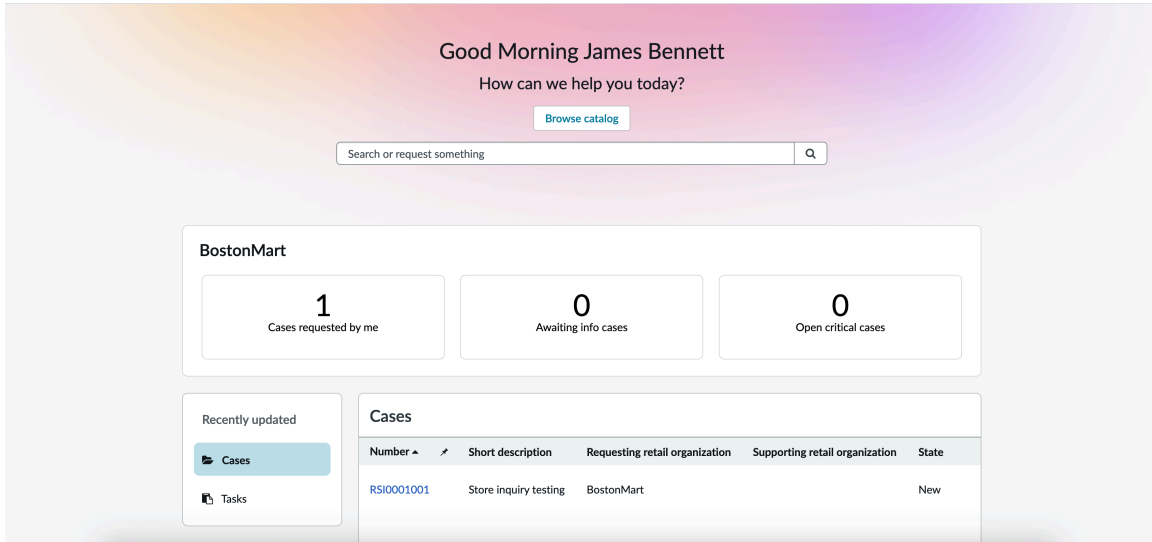
소매 내에 도입된 소매 케이스 유형은 기존 고객 서비스 관리 케이스 기능을 기반으로 구축되어 사용자에게 소매 관련 필드를 제공합니다. 이러한 변경 사항에 대한 자세한 내용은 [영향 분석 및 지침: 지식베이스의 소매 케이스 테이블 업데이트 \(KB2216547\)](#)  문서를 참조하십시오. [Now Support](#)

고유한 케이스 유형을 확장할 수 있습니다. 소매 케이스 유형 사용에 대한 자세한 내용은 해당 [스토어 문의 관리](#) 문서를 참조하십시오. [고객 불만 관리](#).

소매 케이스 테이블 속성은 다음 문서를 참조하십시오 [소매 조직 데이터 모델 테이블](#). 케이스 및 작업의 통합 데이터 모델은 다음을 참조하십시오 [소매 통합 케이스 및 작업 데이터 모델](#).

소매 포털

소매 포털은 셀프 서비스 도구를 사용하고, 케이스를 보고, 소매 조직의 메트릭에 대한 가시성을 확보할 수 있는 향상된 경험을 제공합니다. 포털을 사용하려면 core를 소매 설치해야 소매 합니다. 포털에 액세스하려면 브라우저 URL에 <instance>/rsp 를 소매 입력해야 합니다.



소매 포털 방문 페이지에서는 다음 정보를 한눈에 제공합니다.

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

소매 포털의 홈페이지에서 사용할 수 있는 주요 기능은 다음과 같습니다.

- 카탈로그: 매장 조회와 같은 카탈로그 항목 액세스
- 케이스 및 작업: 케이스 및 작업 확인 및 관리
 - 자신에게 케이스 또는 작업 할당
 - 케이스 종결
- Knowledge: 지식 문서 보기
- 추가 정보: 연결된 소매 조직 보기

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

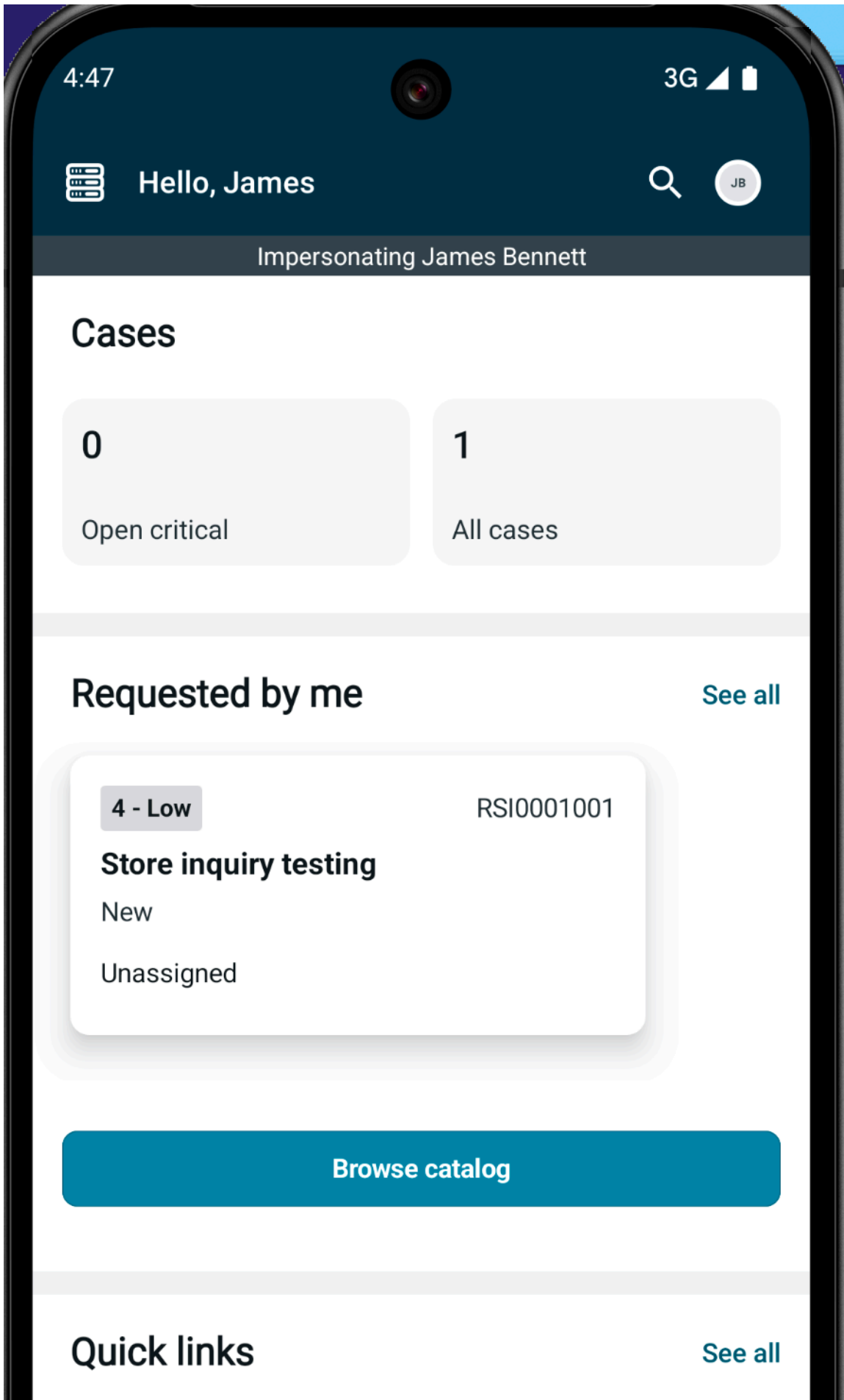
포털 사용에 소매 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- [소매 KPI 위젯 추가 및 구성](#)
- [소매 포털에서 스토어 문의 케이스 생성](#)
- [소매 포털에서 스토어 문의 케이스 관리](#)
- [소매 포털에서 케이스 및 작업 추적](#)

소매 모바일 애플리케이션

모바일 플러그인은 소매 소매 운영을 위한 맞춤형 모바일 환경을 제공하여 일선 팀이 효율적으로 스토어 활동을 관리하고 이동 중 문제를 해결할 수 있도록 합니다. 주요 KPI에 대한 실시간 인사이트를 제공하고 문제 추적을 지원하며 Android 및 iOS 플랫폼 모두와 호환됩니다.

소매 모바일 앱은 스토어 문의 케이스 유형을 통해 케이스 생성을 지원합니다. 주요 KPI에 대한 실시간 인사이트를 제공하고 문제 추적을 지원하며 Android 및 iOS 플랫폼 모두와 호환됩니다.



메뉴 옵션

소매 모바일 애플리케이션의 홈 페이지에서 사용할 수 있는 주요 기능은 다음과 같습니다.

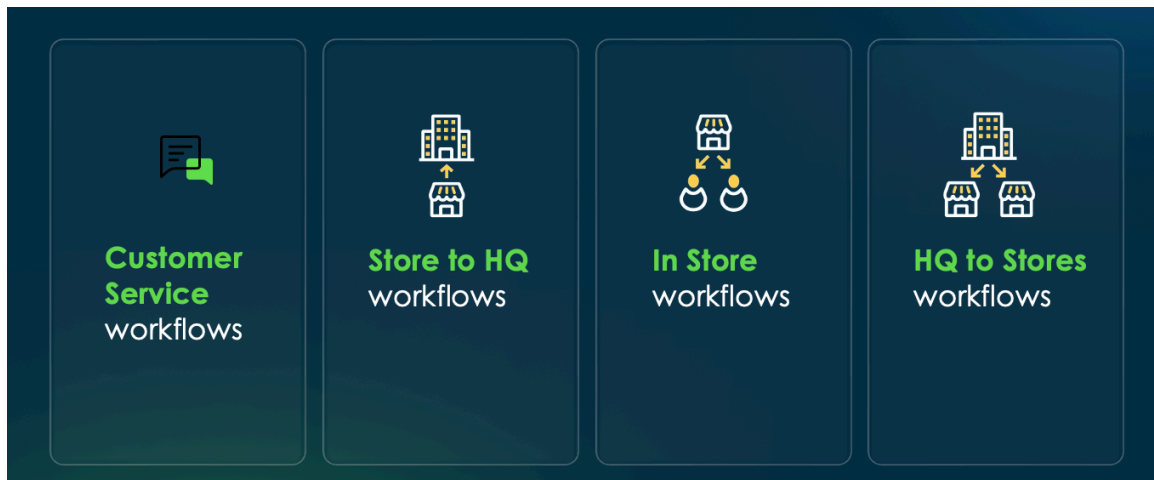
- 내 스토어: 모든 스토어 문의 케이스를 포함합니다.
 - 케이스: 오픈 중요 및 모든 케이스 KPI를 표시합니다.
 - 내가 요청함: 내가 요청한 케이스를 표시합니다.
 - 빠른 링크: 가장 자주 방문한 링크를 표시합니다.
 - 스토어 상세 정보: 스토어의 상세 정보를 표시합니다.
 - 스토어 구성원: 스토어의 구성원을 나열합니다.
 - 지식 문서: 모든 지식 문서를 나열합니다.
- 내 작업: 케이스가 할당된 이행자만 사용할 수 있습니다.
- 알림: 모든 알림을 포함합니다.
- 저장됨: 링크를 저장하는 책갈피 옵션을 포함합니다.
- 설정: 가상 사용자에 대한 설정 옵션을 포함합니다.

모바일 앱 사용에 소매 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- [소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스 생성](#)
- [소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스 관리](#)

소매 케이스 유형

소매 케이스 유형은 다양한 비즈니스 요구를 해결하고 스토어 수준 및 HQ 기반 작업 관리를 위한 워크플로우를 간소화하도록 설계되었습니다.



케이스 유형은 조직의 여러 사용 사례, 부서, 비즈니스 단위 또는 제품에서 고객을 지원하는 프로세스가 서로 다른 경우에 필요합니다. 케이스 유형은 별도의 애플리케이션을 통해 이러한 프로세스를 분리하여 각 프로세스를 지원하는 데 도움이 됩니다.

소매 고객은 최종 고객을 위한 다양한 프로세스를 가지고 있습니다. 이러한 프로세스의 차이에 따라 각 프로세스 유형은 별개의 케이스 유형이 될 수 있습니다. 결론적으로, 확장에 새 사용 사례에 맞는 최신 속성의 캡처가 필요한 경우 케이스 유형을 사용합니다. 소매 기본 케이스의 동일한 속성이 약간 다른 사용 사례를 처리할 수 있는 경우 서비스 정의를 사용합니다.

예: 문제 신고, 리콜, 매장에서의 도난, 충돌 신고 및 안전 문제와 같은 다양한 문제는 캡처된 동일한 속성 집합을 공유할 수 있습니다. 그들은 주로 프로세스에서 다릅니다. 이러한 프로세스에는

속성 캡처, 플레이북 팔로우, 비즈니스 규칙 적용 및 이행이 포함됩니다. 동일한 유형의 소매 기본 케이스를 사용하고 이러한 사용 사례를 그 위에 다른 서비스 정의로 정의할 수 있습니다.

각 케이스 유형에 대해 소매 기본 테이블을 확장하는 테이블을 만들어야 합니다. 또한 비즈니스 규칙 및 클라이언트 스크립트와 같은 여러 항목을 구성해야 합니다. 이러한 구성은 이러한 유형의 고객 문제를 생성에서 해결에 이르기까지 주도합니다.

i 주:

소매 케이스 테이블을 사용하는 고객은 더 이상 케이스를 생성하거나 기존 케이스를 업데이트할 수 없습니다. 고객은 케이스 유형을 대신 사용해야 합니다.

사용 가능한 케이스 유형은 다음과 같습니다.

매장 문의 케이스

고객 불만 케이스

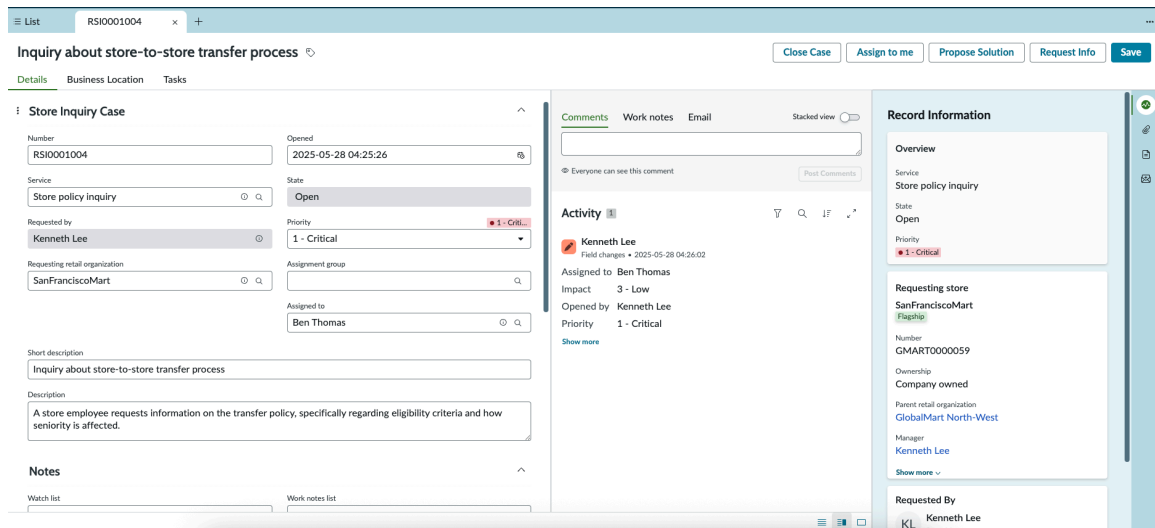
HQ 커뮤니케이션 케이스

매장 내 운영 케이스

고객은 새로 추가된 케이스 유형 외에 고유한 케이스 유형을 확장할 수도 있습니다. 이러한 변경 사항에 대한 자세한 내용은 [KB2216547](#) 문서를 참조하십시오.

매장 문의 케이스

매장 문의 케이스 유형은 매장 팀과 본사 간의 원활한 통신을 용이하게 하여 운영 문의, 정보 및 문제를 효율적으로 교환할 수 있도록 합니다. 이 케이스 유형은 소매점 서비스 플러그인에 포함되어 있습니다.



소매 코어를 기반으로 구축된 매장 문의 케이스 유형입니다. 이를 통해 매장 직원과 관리자는 운영 질문이나 문제에 대한 매장 문의 케이스를 생성할 수 있습니다. 이러한 경우는 본부에서 이행합니다.

매장 문의 케이스 유형을 사용하여 소매점은 다음을 수행할 수 있습니다.

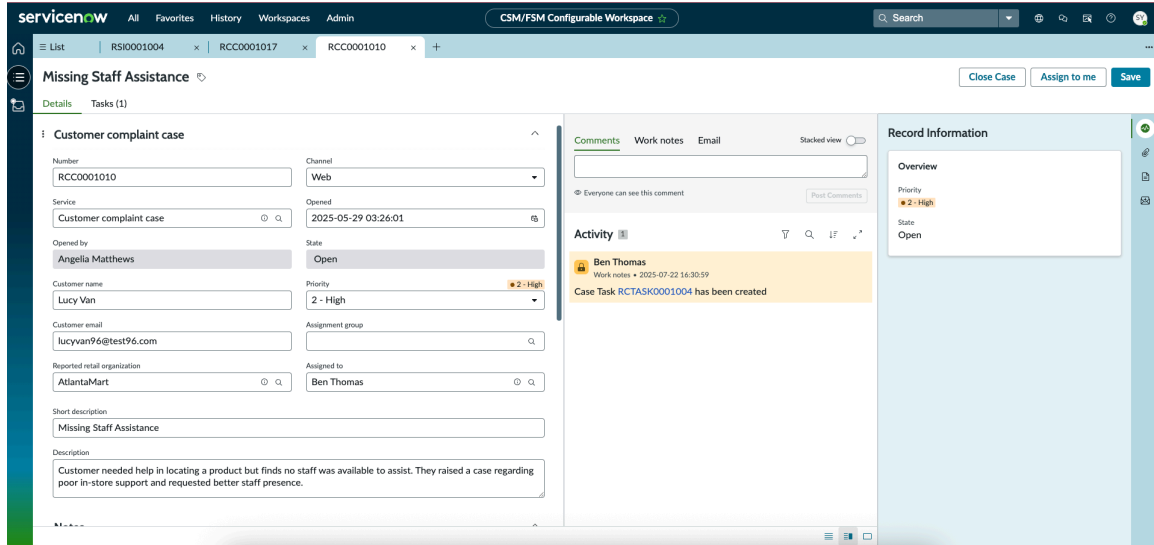
- 운영 질문, 정보 또는 문제와 관련된 오류 및 비용을 줄입니다.
- 규정 준수 문제를 줄이고 프로세스를 개선합니다.
- 직원 생산성을 향상합니다.

Example: 매장 직원이 매장 문의의 케이스를 생성하여 매장 간 이전 프로세스를 문의합니다. 이 요청은 편집 정책 및 자격 기준에 대한 정보를 얻기 위해 이루어집니다.

스토어 문의 케이스 유형과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [소매점 서비스와 함께 설치되는 구성요소](#).

고객 불만 케이스

고객 불만 케이스 유형은 스토어 경험과 관련된 고객 피드백을 관리하고 해결하는 데 도움이 됩니다. 이 케이스 유형을 사용하면 고객이 익명으로 불만 사항을 제출하여 정직한 피드백을 장려하고 스토어의 서비스 개선에 도움을 줄 수 있습니다. 이 케이스 유형은 소매 고객 불만 플러그인에 포함되어 있습니다.



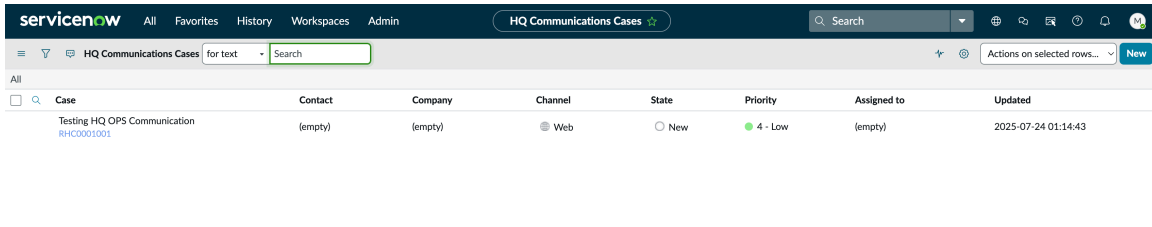
고객 불만 케이스 기능을 사용하면 백오피스 팀이 소매 불만을 캡처, 분류, 라우팅, 해결 및 측정하여 투명성과 편의성을 제공할 수 있습니다. 고객은 본사에 연락하여 이메일이나 전화를 통해 불만 사항을 등록합니다. 이메일 주소를 제공하면 HQ 에이전트가 대신 고객 불만 케이스를 생성하고 케이스 정보를 공유할 수 있습니다.

- 매장의 무례한 직원 - 쇼핑객은 때때로 무시당하거나 무례한 대우를 받는 등 매장 직원으로부터 열악한 지원을 받습니다.
- 매장의 위생 문제 - 쇼핑객은 때때로 매장에서 불결한 바닥, 제대로 관리되지 않은 통로, 적절한 위생 프로토콜을 준수하지 않는 직원과 같은 열악한 위생을 경험합니다.

고객 불만 케이스와 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [소매 고객 불만과 함께 설치되는 구성요소](#).

HQ 커뮤니케이션 케이스

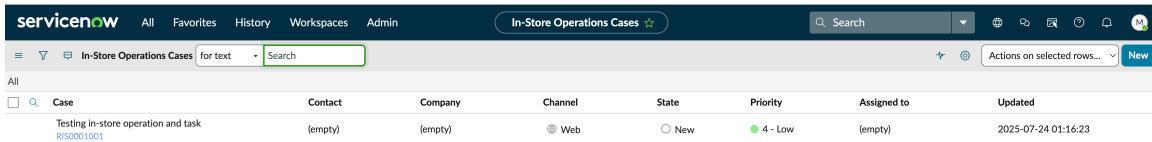
HQ 커뮤니케이션 케이스는 HQ 팀 간의 효과적인 조정을 가능하게 합니다. 할당된 작업의 실행을 용이하게 하고 HQ 팀이 진행 상황을 모니터링할 수 있도록 합니다. 이 케이스 유형은 소매 HQ 운영 플러그인에 포함되어 있습니다.



HQ 통신 케이스와 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [소매 HQ 운영과 함께 설치되는 구성요소](#).

매장 내 운영 케이스

매장 내 운영 케이스 유형을 사용하면 매장 팀 구성원이 일상적 또는 주기적 수요에 관계없이 매장 내 운영 문제를 보고하고 추적할 수 있습니다. 이렇게 하면 일관된 실행 및 지원을 위해 문제를 문서화하고 모니터링할 수 있습니다. 이 케이스 유형은 Retail in-store operations 플러그인에 포함되어 있습니다.



매장 내 운영 작업은 일상적인 매장 내 활동을 지원하는 데 사용됩니다. 이러한 작업은 일반적으로 스토어 수준 케이스에 연결되며 스토어 직원 또는 관리자가 실행합니다. 매장 내 운영 작업 테이블이 이 케이스 유형으로 설치됩니다. 테이블 세부 정보에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [소매 매장 운영과 함께 설치되는 구성요소](#).

매장 내 작업 사례와 함께 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [소매 매장 운영과 함께 설치되는 구성요소](#).

소매 구성

의 구현을 소매계획하고 구성합니다.

구성 개요

1. 플러그인 사용
2. 소매 사용자에게 역할 할당

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

3. 관련 당사자 구성 구성

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

4. 소매 조직 생성

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

5. 소매 조직에 구성원 추가

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

6. 조직 구조 구성

에서 소매 코어소매 조직의 구조를 구성합니다.

7. 소매 지원 팀 설정

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


8. 소매 KPI 위젯 추가 및 구성

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

플러그인 사용

관리자 역할이 있는 경우 애플리케이션을 설치할 수 있습니다 소매 .

시작하기 전에

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

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보



다음 항목이 소매 앱과 함께 설치됩니다.

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

각 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 에서 [플러그인과 함께 설치되는 구성요소](#) 관련 링크를 참조하십시오.

프로시저

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

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

이름	기본 책임
스토어 관리자 - 이행자	위치 관리자 이행자
영역 관리자	위치 관리자 기고자
영역 관리자 - 이행자	위치 관리자 이행자
지역 관리자	위치 관리자 기고자
지역 관리자 - 이행자	위치 관리자 이행자

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

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 서비스 > 관리 > 관련 업체 구성
2. 관련 당사자 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.
4. 제출을 선택합니다.

소매 조직 생성

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

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

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

필드	설명
식별 번호	이 소매 조직을 식별하는 데 사용되는 영숫자 코드입니다. 이 필드는 선택 사항입니다.
이름	이 소매 조직의 이름입니다.
소유권	이 소매 조직의 소유권 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 회사 소유 ○ 프랜차이즈

필드	설명
상위 서비스 조직	이 소매 조직에 연결된 상위 소매 조직입니다. 생성하는 소매 조직의 계층 구조를 정의합니다.
유형	소매 조직의 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 비즈니스 위치 ○ 비즈니스 그룹 지역 또는 영역을 생성하려면 비즈니스 그룹을 선택합니다. 스토어를 생성하려면 비즈니스 위치를 선택합니다.
소매 하위 유형	소매 하위 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 스토어 ○ 지역 ○ 디비전 ○ 지역 ○ 지구
비즈니스 기능	비즈니스와 관련된 기능 유형 <ul style="list-style-type: none"> ○ 유형: Glide 목록 ○ 선택 목록 값: 서비스, 판매 ○ 기본 선택: 서비스
관리자	이 소매 조직과 연결된 관리자입니다. 이 값과 연결된 사용자에게 이 위치에 대한 위치 관리자 기고자 책임이 자동으로 할당됩니다.
주력 상품	이 소매 조직이 플래그십 소매 조직 위치로 간주되는지 여부를 나타냅니다.
주소	이 조직이 위치한 도로명 주소입니다.
구/군/시	이 조직이 위치한 도시입니다.
국가	조직이 위치한 국가입니다.
우편 번호	이 조직의 위치와 연결된 우편 번호입니다.
전화	이 소매 조직과 연결된 전화 번호입니다.
이메일	이 소매 조직과 연결된 이메일 주소입니다.
웹 사이트	이 소매 조직과 연결된 웹 사이트입니다.

5. 제출을 선택합니다.

소매 조직에 구성원 추가

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

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

필드	설명
소매 조직	구성원을 추가할 연결된 소매 조직입니다.
구성원 추가	이 사용자가 새 구성원인지 기존 구성원인지를 나타냅니다. 이 사용자가 기존 구성원인 경우 구성원 패널을 사용하여 사용 가능 패널에서 사용자를 선택할 수 있습니다. 그런 다음 오른쪽 화살표를 사용하여 선택한 패널로 이동합니다.
이름	구성원의 이름입니다.
성	구성원의 성 또는 성입니다.
사용자 ID	이 구성원의 연결된 사용자 ID입니다.
이메일	이 구성원과 연결된 이메일 주소입니다.
구성원 유형	구성원의 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 스토어 직원 ○ 스토어 직원 - 이행자 ○ 점포 관리자 ○ 영역 관리자 ○ 영역 관리자 - 이행자 ○ 지역 관리자 ○ 지역 관리자 - 이행자

5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

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

조직 구조 구성

에서 소매 코어소매 조직의 구조를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

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

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

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

프로시저

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

소매 지원 팀 설정

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

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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

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

개별 사용자가 아닌 그룹에 역할을 할당하면 그룹 구성원이 역할을 상속합니다.

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

프로시저

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

소매 포털 설정

소매 KPI 위젯 추가 및 구성

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

시작하기 전에

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

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

필요한 역할: 관리자

프로시저

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

```
[
  {
    "title": "KPIs for area manager and regional manager",
    "relatedPartyTypes": ["0598ebfd105a0e90f877992571046f22",
      "02a86f3510da0e90f877992571046f2e"],
    "reports": [
      {
        "report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
        "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
      },
      {
        "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
      },
      {
        "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
      }
    ],
    "order": 10
  }
]
```

```

},
{
  "title": "KPIs for store manager fulfiller",
  "relatedPartyTypes": ["4c78677510de0e90f877992571046f17"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
    },
    {
      "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
    },
    {
      "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
    },
    {
      "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
    }
  ],
  "order": 20
},
{
  "title": "KPIs for store manager contributor",
  "relatedPartyTypes": ["36b4c8297701121080b68b457d5a9994"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
    },
    {
      "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
    },
    {
      "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
    },
    {
      "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
    }
  ],
  "order": 30
},
{
  "title": "KPIs for store associate fulfiller",
  "relatedPartyTypes": ["df267ece38f30210f8779c150ba3e504"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",

```

```

"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
}
],
"order": 40
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "ed3cfc9343d61210ae0a620465b8f294",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=awaiting%20info%20cases"
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
}
],
"order": 50
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
"report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
}
],
"order": 60

```

```
}
]
```

i 주:

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

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

12. 인스턴스 양식에서 필드를 입력합니다.

13. 저장을 선택합니다.

소매 **KPI JSON** 매개변수

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

i 주:

이 정보는 사용자가 JSON 코드 형식에 익숙하다고 가정합니다.

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

고객 불만 관리

고객 불만을 생성하여 HQ 가상 사용자에게 할당하여 관리합니다.

고객 불만에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [작업 공간에서 소매 고객 불만 케이스 생성 및 할당](#)
- [작업 공간에서 고객 불만 케이스 추적](#)
- [작업 공간에서 고객 불만 케이스 종결](#)
- [고객 불만 케이스](#)

작업 공간에서 소매 고객 불만 케이스 생성 및 할당

고객을 대신하여 소매 작업 공간 고객 불만 케이스를 생성하고 할당합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_rtl_cs_cmplnt.agent, sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager

이 태스크 정보

소매 고객 불만 케이스 유형을 사용하면 고객이 전화 또는 이메일을 통해 익명으로 불만 사항을 제출할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 > 소매 고객 불만 > 모두.
2. 새로 만들기를 선택하고 고객 불만에 대한 정보를 입력합니다.
3. 저장을 선택합니다.
4. 케이스에 대해 작업할 적절한 옵션을 선택합니다. 입니다.



주:

작업 관련 목록을 선택하여 기존 작업을 보고 새로 만들기를 선택하여 작업을 추가합니다.

작업 공간에서 고객 불만 케이스 추적

작업 공간에서 소매 고객 불만 케이스의 상태를 추적합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_rtl_cs_cmplnt.agent, sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 > 소매 고객 불만 > 모두.
2. 케이스 번호를 사용하여 케이스를 선택하여 케이스를 추적합니다.

작업 공간에서 고객 불만 케이스 종결

작업 공간에서 해결책을 제공하고 고객 불만 케이스를 종결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_rtl_cs_cmplnt.agent, sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 > 소매 고객 불만 > 모두.
2. 케이스에 대해 작업할 케이스 번호를 선택합니다.
3. 다음 해결 상세 정보를 추가하여 케이스 종결 을 선택합니다.

스토어 문의 관리

소매 포털, 작업 공간 또는 모바일 앱을 사용하여 케이스를 생성, 관리 및 해결하여 스토어 문의 케이스를 관리합니다.

스토어 문의 케이스에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- [소매 포털에서 스토어 문의 케이스 생성](#)
- [소매 포털에서 스토어 문의 케이스 관리](#)
- [소매 포털에서 스토어 문의 케이스 추적](#)

- 소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스 생성
- 소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스 관리
- 소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스 추적
- 작업 공간에서 스토어 문의 지원 요청 해결
- 매장 문의 케이스

소매 포털에서 스토어 문의 케이스 생성

소매 포털에서 소매 스토어 문의 케이스를 생성하여 연결된 스토어를 대신하여 문제를 보고합니다. 소매 포털을 사용하여 케이스를 만들면 케이스에 대한 업데이트된 정보를 실시간으로 보다 효율적으로 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에

소매점 서비스 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

필요한 역할: `sn_rtl_stre_servcs.contributor`

이 태스크 정보

매장 관리자 또는 직원인 경우 소매 포털을 통해 본사(HQ)에 정보를 요청할 수 있습니다. 소매 HQ 에이전트는 스토어 운영이 정책을 준수하는지 확인하는 데 필요한 상세 정보를 제공합니다.

매장 문의 케이스(`sn_rtl_stre_servcs_inquiry_case`)는 추상적인 소매 케이스(`sn_retail_case`)에서 확장됩니다.

주:

소매 사용자는 구성원인 소매 조직에 대한 케이스만 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 홈 > 카탈로그 > 카탈로그 항목 > 스토어 정책 문의.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

스토어 정책 조회 양식

필드	설명
스토어 요청 중	이 요청을 하는 소매 스토어입니다.
우선순위	이 케이스를 해결하는 작업 순서입니다. 작업은 이 요청의 영향과 긴급도를 기반으로 합니다.
정책 문의를 간략하게 설명하십시오.	이 요청에 대한 간략한 설명입니다.
특정 질문을 포함한 문의에 대한 자세한 설명	이 요청에 대한 상세 정보입니다.

3. 제출을 선택합니다.

소매 포털에서 스토어 문의 케이스 관리

소매 포털에서 스토어 문의 케이스를 수락, 거부 또는 종결합니다. 소매 포털을 사용하면 케이스를 보다 효율적으로 처리하고 실시간으로 업데이트된 정보를 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_rtl_stre_servcs.contributor`

프로시저

1. 소매 포털에서 홈 > 케이스 및 작업 메뉴 모음에서.
2. 케이스를 선택합니다.
3. HQ 에이전트가 추가 정보를 요청하거나 솔루션을 제안하는 경우 상세 정보를 추가하거나, 솔루션을 수락하거나, 솔루션을 거부하거나, 케이스를 종결하거나, 케이스를 다시 열 수 있습니다.
4. 요청자이고 케이스가 오픈 상태인 경우 를 선택하여 케이스를 종결합니다 작업 > 케이스 종결.

소매 포털에서 스토어 문의 케이스 추적

소매 포털에서 스토어 문의 케이스의 상태를 추적합니다. 소매 포털에서 케이스를 추적하여 케이스의 진행 상황, 문제 또는 상태를 즉시 파악할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_rtl_stre_servcs.contributor`

프로시저

1. 소매 포털에서 홈 > 케이스 및 작업 메뉴 모음에서.
2. 추적하려는 케이스 번호를 선택합니다.
케이스 번호를 사용할 수 없는 경우 홈 페이지의 검색 창을 사용하거나 케이스 목록의 필터를 사용하여 케이스 키워드를 검색합니다.

소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스 생성

소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스를 생성하여 연결된 스토어를 대신하여 문제를 보고합니다. 이 모바일 앱에서 케이스를 만들면 컴퓨터를 사용하지 않고도 케이스의 진행 상황, 문제 또는 상태를 즉시 파악할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_rtl_stre_servcs.contributor`

이 태스크 정보

매장 관리자 또는 직원은 리테일 모바일 앱을 통해 본사(HQ)에 정보를 요청할 수 있습니다. 소매 HQ 에이전트는 스토어 운영이 정책을 준수하는지 확인하는 데 필요한 상세 정보를 제공합니다.

매장 문의 케이스 [`sn_rtl_stre_servcs_inquiry_case`] 테이블은 추상 소매 케이스 [`sn_retail_case`] 테이블에서 확장됩니다.

i 주:

소매 사용자는 구성원인 소매 조직에 대한 케이스만 만들 수 있습니다.

프로시저

1. Retail 모바일 앱에서 카탈로그 찾아보기 > 스토어 정책 문의.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

스토어 정책 조회 양식

필드	설명
스토어 요청 중	이 요청을 하는 소매 스토어입니다.

필드	설명
우선순위	이 케이스를 해결하는 작업 순서입니다. 작업은 이 요청의 영향과 긴급도를 기반으로 합니다.
정책 문의를 간략하게 설명하십시오.	이 요청에 대한 간략한 설명입니다.
특정 질문을 포함한 문의에 대한 자세한 설명	이 요청에 대한 상세 정보입니다.

케이스가 만들어지고 케이스 세부 정보를 추적할 수 있습니다.

소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스 관리

제안된 솔루션을 수락하거나 거부하여 소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스를 관리합니다. 이 모바일 앱에서 케이스를 관리하면 컴퓨터를 사용하지 않고도 케이스의 진행률, 문제 또는 상태를 즉시 파악할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_rtl_stre_servcs.contributor`

프로시저

1. Retail 모바일 앱에서 내 스토어 > 모든 케이스 메뉴 모음에서.
2. 케이스 목록에서 케이스를 선택합니다.
3. 메모를 추가하거나, 케이스를 종결하거나, 케이스를 다시 엽니다.
4. 요청자이고 케이스가 오픈 상태인 경우 를 선택하여 케이스를 종결합니다 작업 > 케이스 종결.

소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스 추적

소매 모바일 앱에서 스토어 문의 케이스의 상태를 추적합니다. 이 모바일 앱에서 케이스를 추적하면 컴퓨터를 사용하지 않고도 케이스의 진행 상황, 문제 또는 상태에 대한 가시성을 즉시 확보할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_rtl_stre_servcs.contributor`

프로시저

1. Retail 모바일 앱에서 내 스토어 > 모든 케이스 메뉴 모음에서.
2. 추적하려는 케이스 번호를 선택합니다.
케이스 번호를 사용할 수 없는 경우 홈 페이지의 검색 창을 사용하거나 케이스 목록의 필터를 사용하여 케이스 키워드를 검색합니다.

작업 공간에서 스토어 문의 지원 요청 해결

작업 공간의 해결 방법으로 스토어 문의 케이스를 해결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_rtl_stre_servcs.agent` 또는 `sn_rtl_stre_servcs.agent_manager`

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 > 소매 스토어 문의 케이스 > 모두.
2. 케이스를 열거나, 케이스를 자체 할당하거나, 케이스를 수락하거나, 케이스에 대한 정보를 요청합니다.
케이스 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. 요청자가 추가 정보를 제공하면 상태가 오픈으로 변경됩니다.
3. 다음 해결 상세 정보를 추가하여 솔루션을 제안하려면 솔루션 제안을 선택합니다.

필드	설명
해결 코드	해결의 코드 번호입니다.
해결 참고 사항	해결 방법에 대한 참고 사항입니다.

소매 포털에서 케이스 및 작업 추적

소매 포털에서 스토어 문의 케이스를 추적할 수 있습니다.

케이스 및 작업을 추적하거나, 조직에서 게시한 지식 문서를 읽거나, 소매 포털로 이동하여 연결된 소매 조직을 확인합니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- [소매 포털에서 케이스 및 작업 추적](#)
- [소매 포털에서 조직의 지식 문서 검색](#)
- [소매 포털에서 연결된 소매 조직 보기](#)

소매 포털에서 케이스 및 작업 추적

소매 포털에서 사용자 또는 팀에 할당된 케이스를 추적합니다. 소매 포털에서 케이스와 작업을 추적하여 케이스의 진행률, 문제 또는 상태를 즉시 파악할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 스토어 직원, 스토어 관리자, 지역 관리자

프로시저

1. 소매 포털에서 케이스 및 작업으로 이동합니다.
2. 범주 목록에서 범주를 선택하여 표시된 케이스를 필터링합니다.
 - 필요한 조치: 오픈 P1 케이스, 정보 대기 중 케이스 또는 서비스 수준 계약(SLA) 위반 케이스.
 - 케이스: 현재 할당된 케이스, 할당되지 않은 케이스 또는 사용자가 요청한 모든 케이스입니다.
 - 에스컬레이션된 케이스: 현재 에스컬레이션된 상태에 있는 케이스입니다.
 - 작업: 사용자에게 할당되었거나, 할당되지 않았거나, 최근에 업데이트된 모든 작업입니다.
3. 케이스를 선택하여 해당 케이스에 대한 상세 정보를 확인합니다.

소매 포털에서 조직의 지식 문서 검색

조직에서 소매 포털에서 직접 게시한 지식 문서를 봅니다. 가장 많이 본 문서를 볼 수 있으므로 조직에서 일어나는 일에 대한 최신 정보를 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 스토어 직원, 스토어 관리자, 지역 관리자

프로시저

1. 소매 포털의 메뉴 모음에서 **Knowledge** 를 선택합니다.
2. 다음 방법 중 하나를 통해 검토하려는 지식 문서를 찾아 선택합니다.
 - 지식 검색 필드에 키워드를 입력하여 문서를 검색하고 검색 아이콘(**Q.**)을 선택합니다.
 - 상위 등급 문서 또는 가장 많이 본 문서 목록에서 문서를 선택합니다.
 - 범주 목록에서 범주를 선택하여 문서를 필터링합니다.

소매 포털에서 연결된 소매 조직 보기

소매 포털에서 연결된 소매 조직을 추적하여 해당 조직에서 일어나는 일을 최신 상태로 유지할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 스토어 직원, 스토어 관리자, 지역 관리자

프로시저

1. 소매 포털에서 다음으로 이동합니다. 추가 정보 > 소매 조직.
현재 사용자와 연결된 모든 소매 조직의 목록이 표시됩니다.
2. 목록에서 소매 조직을 선택하여 모든 케이스, 작업 및 구성원에 대한 상세 뷰를 확인합니다.

소매 참조

참조 주제는 소매 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

플러그인과 함께 설치되는 구성요소

에서 소매플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙과 같은 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

각 플러그인과 함께 설치되는 구성요소를 보려면 다음을 참조하십시오.

- [소매 코어 개요와 함께 설치되는 구성요소](#)
- [소매 모바일과 함께 설치되는 구성요소](#)
- [소매점 서비스와 함께 설치되는 구성요소](#)
- [소매 고객 불만과 함께 설치되는 구성요소](#)
- [소매 HQ 운영과 함께 설치되는 구성요소](#)
- [소매 매장 운영과 함께 설치되는 구성요소](#)

소매 코어 개요와 함께 설치되는 구성요소

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

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

소매 Core와 함께 설치되는 테이블

테이블 이름	설명
소매 작업 sn_retail_task	작업 상세 정보에 대한 정보를 저장합니다.

Core와 함께 소매 설치되는 기본 역할

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

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

고객 서비스

코어와 함께 소매 설치되는 관련 당사자 구성

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

Core와 함께 소매 설치되는 플러그인

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

기 계면역

소매 작업과 함께 설치되는 테이블

소매 작업 테이블

필드	예제
이름	RT00001

소매 작업 테이블

필드	예제
제목	HQ에서 스토어 작업을 검증하기 위한 작업 생성
묘사	스토어에 지침에 따라 작업을 완료했는지 확인
요청한 사람	HQ 에이전트
출산 예상일	지금부터 1주(날짜/시간)
우선권	중요/높음/중간/낮음
담당자	HQ 에이전트

Core와 함께 소매 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
소매 조직에 대한 관리자 구성원 추가	sn_customer_service_organization	업데이트 또는 삽입 후	소매 조직의 관리자로 추가된 사용자에게 sn_retail.manager 역할을 할당합니다.
SO 업데이트 제한	sn_retail_organization	업데이트 전	사용자가 소매 조직 (sn_retail_organization) 테이블에서 서비스 조직 필드를 업데이트하지 못하도록 제한합니다.
멀티스토어 하위 케이스 숨기기	sn_retail_case	쿼리 이전	상위의 하위 케이스 생성 상태가 없음이거나 성공적으로 완료된인 소매 케이스를 필터링합니다.

기 계면역

소매 모바일과 함께 설치되는 구성요소

Retail Mobile 플러그인을 사용할 때 특정 종속성을 고려해야 합니다.

소매 모바일과 함께 설치되는 플러그인

플러그인 이름	설명	플러그인 의존성
소매 모바일 [com.sn_retail_mobile]	Retail Mobile 플러그인은 소매 운영을 위한 맞춤형 모바일 환경을 제공하여 일선 팀이 스토어 활동을 효율적으로 관리하고 이동 중 문제를 해결할 수 있도록 합니다. 주요 KPI에 대한 실시간 인사이트를 제공하고 문제 추적을 지원하며 Android 및 iOS 플랫폼 모두와 호환됩니다.	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.sg com.glide.sg.offline com.glide.sg.agent_native_client com.sn_retail_core

소매점 서비스와 함께 설치되는 구성요소

소매 스토어 서비스 플러그인을 사용할 때는 특정 역할과 의존성을 고려해야 합니다.

i 주 :

- Retail Store Services 애플리케이션은 Retail Core 및 Retail Mobile 종속성을 설치합니다.
- Retail Core 및 Retail Mobile이 이미 설치되어 있으면 com.sn_rtl_stre_servcs 플러그인만 Retail Store Services와 함께 설치됩니다.

소매 스토어 서비스와 함께 설치되는 플러그인

플러그인 이름	설명	플러그인 의존성
소매점 서비스 [com.sn_rtl_stre_servcs]	이 플러그인을 사용하면 운영 질문이나 문제에 대해 매장 팀과 본사(HQ) 간의 간소화된 커뮤니케이션이 가능합니다. 매장 팀원은 HQ에 직접 도움을 요청하여 일상 업무를 보장할 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_retail_core • com.sn_retail_mobile

소매 스토어 서비스와 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_rtl_stre_servcs.agent	서비스 조직 전체에서 스토어 문의 케이스를 생성, 업데이트 및 종결합니다.	sn_retail.support_agent
sn_rtl_stre_servcs.agent_manager	서비스 조직 전체에서 스토어 문의 케이스를 생성, 업데이트 및 종결합니다.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_stre_servcs.agent • sn_customerservice_manager
sn_rtl_stre_servcs.기고자	해당 위치에 대한 스토어 문의 케이스를 생성하고 업데이트합니다.	

소매 고객 불만과 함께 설치되는 구성요소

소매 고객 불만 플러그인을 사용할 때 특정 역할과 종속성을 고려해야 합니다.

소매 고객 불만과 함께 설치되는 플러그인

플러그인 이름	설명	플러그인 의존성
소매 고객 불만 [com.sn_rtl_cs_cmplnt]	고객 불만 케이스 유형은 스토어 경험과 관련된 고객 피드백을 관리하고 해결하는 데 도움이 됩니다. 이 케이스 유형을 사용하면 고객이 익명으로 불만 사항을 제출하여 정직한 피드백을 장려하고 스토어의 서비스 개선에 도움을 줄 수	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.sn_retail_core

플러그인 이름	설명	플러그인 의존성
	있습니다. 이 케이스 유형은 소매 고객 불만 플러그인에 포함되어 있습니다.	

소매 고객 불만과 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_rtl_cs_cmplnt.agent	소매 불만 케이스를 생성, 업데이트 및 해결합니다.	sn_retail.support_agent
sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager	소매 불만 케이스를 생성, 업데이트, 해결 및 관리합니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_rtl_cs_cmplnt.agent sn_customerservice_manager

소매 **HQ** 운영과 함께 설치되는 구성요소

Retail HQ Operations 플러그인을 사용할 때는 특정 역할과 의존성을 고려해야 합니다.

소매 **HQ** 운영과 함께 설치되는 플러그인

플러그인 이름	설명	플러그인 의존성
소매 본사 운영 [com.sn_rtl_hq_ops]	Retail HQ Operations 플러그인을 사용하면 HQ 팀 간의 효과적인 조정을 수행할 수 있습니다. 할당된 작업의 실행을 용이하게 하고 HQ 팀이 진행 상황을 모니터링할 수 있도록 합니다.	com.sn_retail_core

소매 **HQ** 운영과 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_rtl_hq_ops.agent	HQ 커뮤니케이션 케이스를 생성, 업데이트 및 해결합니다.	sn_retail.support_agent
sn_rtl_hq_ops.agent_manager	HQ 커뮤니케이션 케이스를 생성, 업데이트 및 해결합니다. 에이전트 관리자도 에이전트를 관리합니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_rtl_hq_ops.agent sn_customerservice_manager
sn_rtl_hq_ops.location_agent	해당 위치에 대한 HQ 커뮤니케이션 케이스를 생성, 업데이트 및 해결합니다.	sn_retail.associate_fulfiller
sn_rtl_hq_ops.location_agent	해당 위치에 대한 HQ 커뮤니케이션 케이스를 생성, 업데이트 및 해결합니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_rtl_hq_ops.location_agent sn_retail.관리자_이행자

소매 매장 운영과 함께 설치되는 구성요소

Retail In-store Operations 플러그인을 사용할 때 특정 역할과 종속성을 고려해야 합니다.

소매 매장 운영과 함께 설치되는 플러그인

플러그인 이름	설명	플러그인 의존성
소매 매장 내 운영 [com.sn_rtl_in_store_ops]	Retail In-store Operations 플러그인을 사용하면 매장 팀 구성원이 일상적 수요 또는 주기적 수요에 관계없이 매장 내 운영 문제를 보고하고 추적할 수 있습니다. 이렇게 하면 일관된 실행 및 지원을 위해 문제를 문서화하고 모니터링할 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_retail_core • com.sn_retail_mobile • com.snc.work_management

Retail In-store Operations와 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_rtl_in_store_ops.어소시에이트	해당 스토어에 대한 스토어 운영 케이스를 생성, 업데이트 및 종결합니다. 자신의 스토어에 대한 스토어 작업을 보고 받을 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_retail.associate_fulfiller • wm_location_agent
sn_rtl_in_store_ops.manager	관리하는 스토어 및 연결된 하위 위치에 대한 스토어 운영 케이스를 생성, 업데이트 및 종결할 수 있습니다. 스토어 작업을 생성, 업데이트 및 종료하고 관리하는 스토어 및 연결된 하위 위치의 다른 사용자에게 작업을 할당할 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_in_store_ops.어소시에이트 • sn_retail.관리자_이행자 • wm_location_assignment_manager

기계면역

매장 내 운영 작업에 대한 테이블

매장 내 작업 작업 테이블

필드	예제
수	RIS00001
간단한 설명	2번 통로와 9번 통로는 청소가 필요합니다.
묘사	통로 2와 9는 어수선하고 많은 제품이 바닥에 있습니다
우선권	높음/중간/낮음
담당 그룹	스토어 관리자 그룹
담당자	스토어 매니저
소매 조직 요청 중	케이스를 생성하는 가상 사용자의 스토어

매장 내 작업 작업 테이블

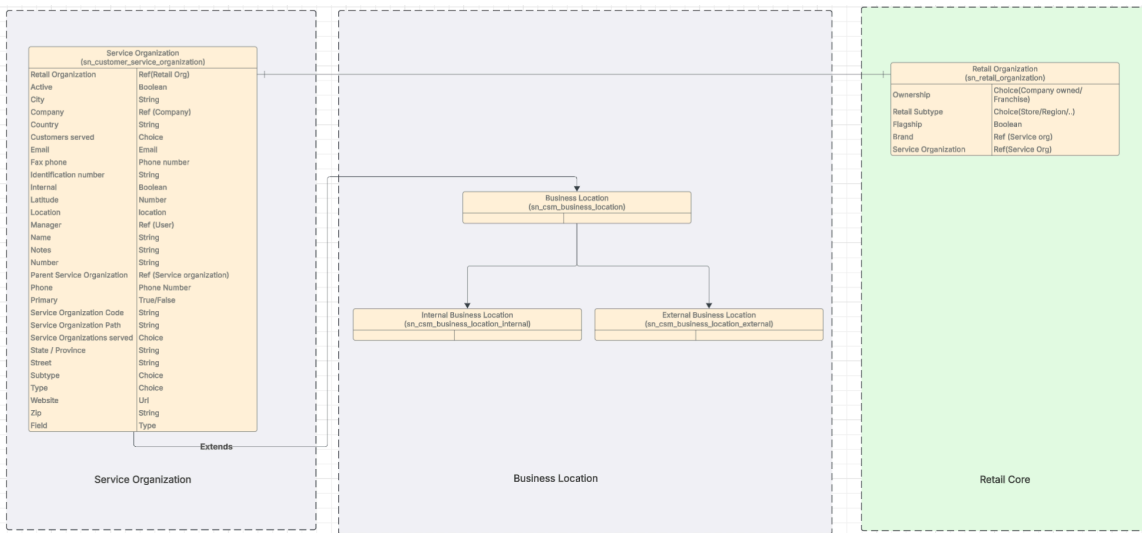
필드	예제
소매 조직 지원 중	소매 조직 요청과 동일
기한 날짜	지금부터 2시간(날짜/시간)

소매 조직 데이터 모델

데이터 모델 및 역할 관계 다이어그램을 보고 애플리케이션에 대해 소매 코어 알아봅니다. 이 다이어그램은 애플리케이션과 테이블 간의 관계를 보여줍니다.

데이터 모델

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



기 계면역

소매 조직 데이터 모델 테이블

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

소매 조직 테이블

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

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

서비스 조직 (sn_customer_service_organization)에는 소매 조직 속성이 있습니다.

이 테이블에서는 소매점별 속성을 유지해야 합니다.

필드	설명
소유권	이 소매 조직의 소유권 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다.

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

소매 케이스 테이블

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

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

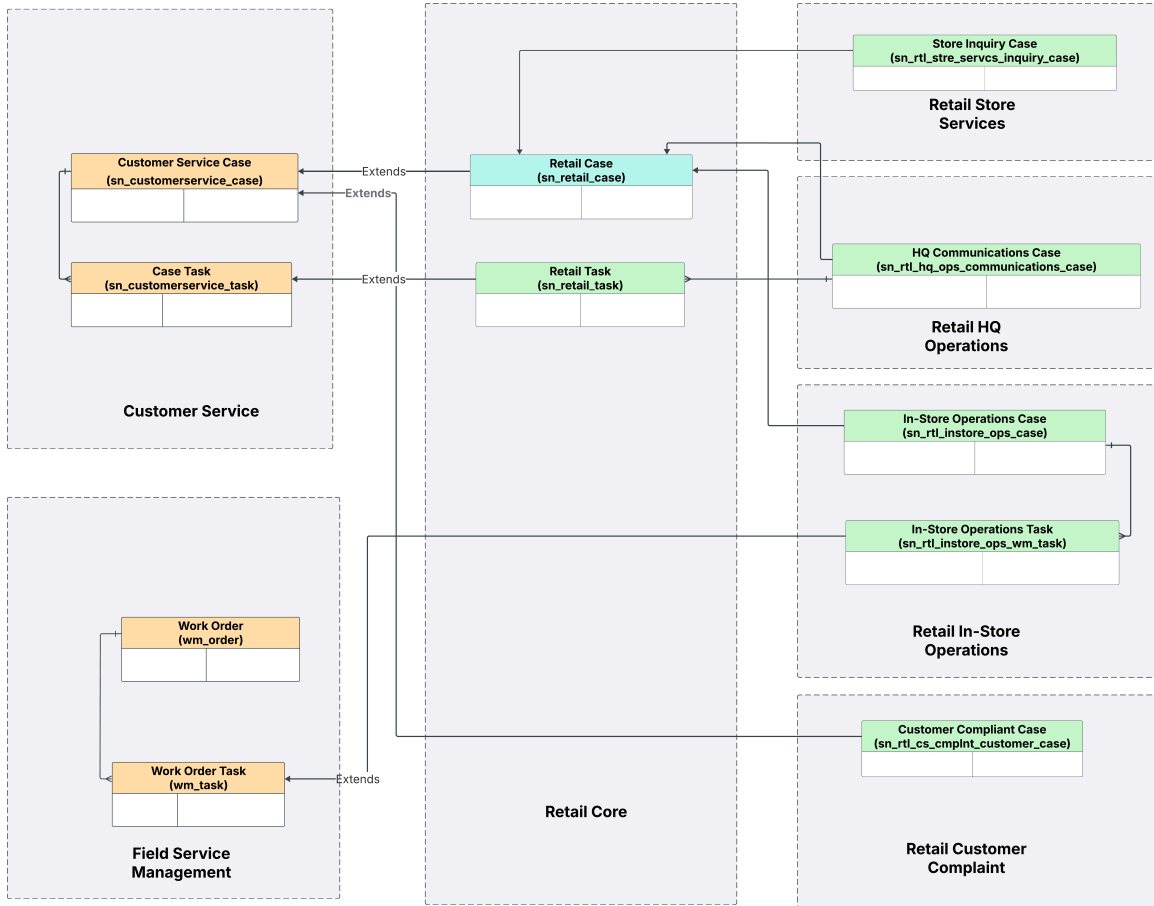
소매 케이스 [sn_retail_case] 테이블을 확장하여 소매 사용 사례의 플로우와 논리를 확장할 수 있습니다.

필드	설명
번호	이 요청의 케이스 번호를 나타내는 숫자 코드입니다.
요청한 사람	이 요청과 연결된 내부 사용자입니다.
소매 조직 요청 중	이 요청이 생성되고 있는 소매 조직입니다.
소매 조직 지원 중	이 요청을 이행할 책임이 있는 소매 조직입니다.
간단한 설명	이 요청의 목적에 대한 간단한 설명입니다.
설명	이 요청의 목적에 대한 자세한 설명입니다.
개설 일시	이 요청이 열린 날짜 및 시간입니다.
우선순위	영향과 긴급도에 따라 이 케이스를 해결해야 하는 시퀀스입니다.
담당 그룹	이 요청에 대한 작업을 담당하는 연결된 할당 그룹입니다.
담당자	이 요청에 대한 작업을 1차로 수행해야 하는 사람입니다.

소매 통합 케이스 및 작업 데이터 모델

소매 내의 다양한 케이스와 작업 테이블 간의 관계를 이해하는 데 도움이 되는 통합 소매 케이스 및 작업 데이터 모델에 대해 알아봅니다. 이러한 확장은 고객 불만 관리, 매장 문의, 매장 내 운영 및 HQ 커뮤니케이션과 같은 고유한 운영 요구 사항을 지원하도록 설계되었습니다.

데이터 모델



의 도메인 분리 소매 코어

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

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가는지 확인합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다. 지원 수준에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Application support for domain separation](#).

소매 사용 사례

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

소매 작업 관리

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

시작하기

<p style="text-align: center;">탐색</p>  <p style="text-align: center;">소매 작업 관리 및 사용 방법에 대해 자세히 알아보십시오.</p>	<p style="text-align: center;">구성</p>  <p style="text-align: center;">소매 작업 관리를 설치하고 환경을 구성합니다.</p>	
--	---	--

<p>다중 매장 케이스</p>  <p>다중 스토어 케이스를 생성합니다.</p>	<p>참조</p>  <p>필드, 테이블 및 속성과 같은 소매 작업 관리 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.</p>	
--	--	--

문제 해결 및 도움 받기

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

소매 작업 관리 살펴보기

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

소매 작업 관리 개요

소매 작업 관리는 소매 코어 애플리케이션을 기반으로 구축되어 소매 환경에서 작업 계획, 구성, 할당 및 실행과 관련된 프로세스를 최적화합니다.

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

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

소매 작업 관리 사용자

사용자

사용자	설명
스토어 어소시에이트	매장 직원은 표준 직무와 함께 현장 작업 완료를 담당합니다. 매장 경영진이 작업을 할당하는 경우가 많지만 작업 프로세스 중에 문제가 발견되면 작업 주문을 생성할 수 있는 권한을 부여할 수 있습니다.

사용자

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

소매 작업 관리 워크플로우



HQ Manager



Store Manager



Store Associate



HQ Manager

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

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

Completes the case and marks it as complete.

Has visibility into case completion status across all stores.

기
계
면
역

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

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

Retail Task Management 이점

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

다음으로 살펴볼 내용

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

- [소매 작업 관리 살펴보기](#)
- [소매 작업 관리 구성](#)
- [에서 다중 스토어 케이스 생성 소매 작업 관리 코어](#)
- [소매 작업 관리 참조](#)

소매 다중 매장 케이스

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

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

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

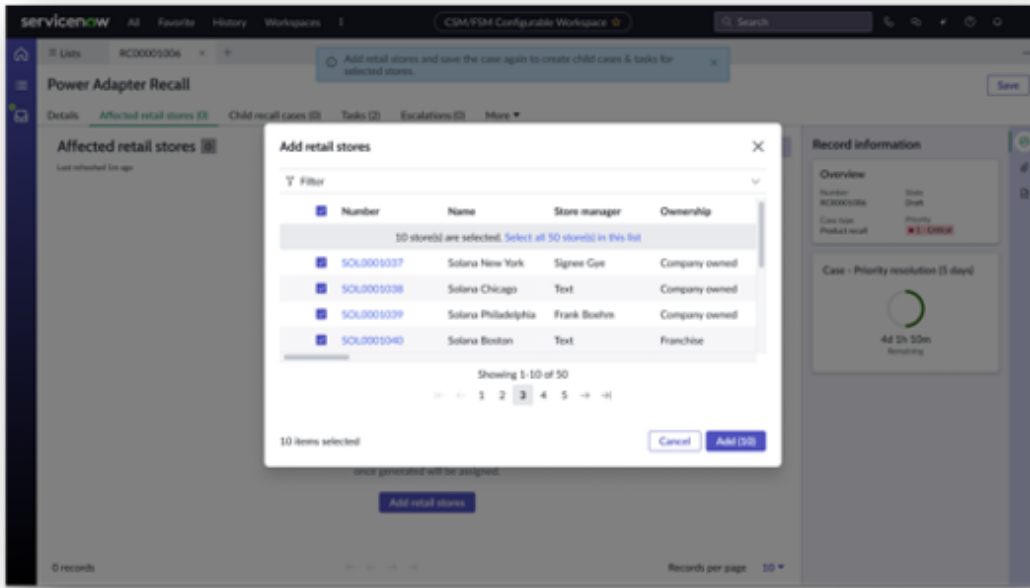
소매 다중 매장 케이스는 다중 매장 케이스를 생성하기 위해 생성하는 새 서비스 정의에서 다중 케이스 구성의 일부로 생성된 CSM 테이블 맵 항목에 의존합니다.

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

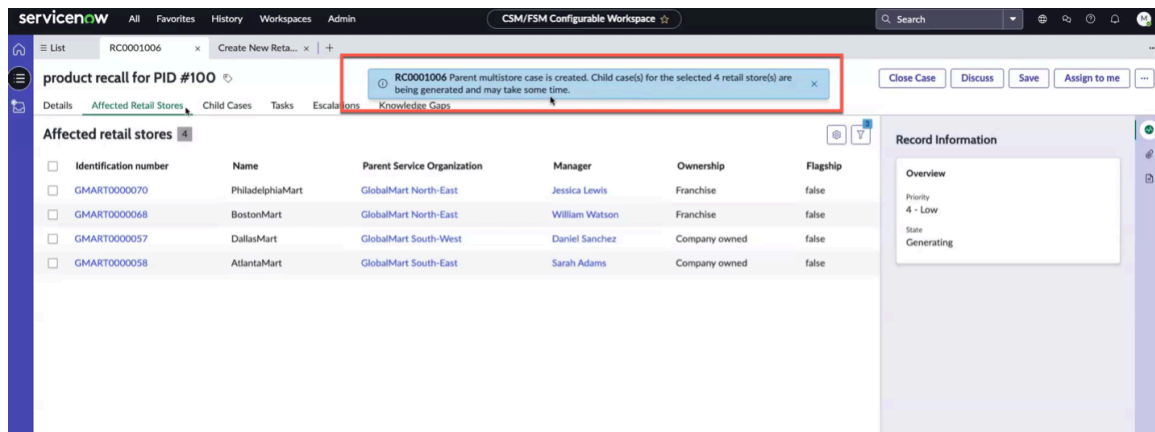
소매 다중 매장 케이스 프로세스

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

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



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



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

소매 작업 관리 구성

소매 작업 관리 Core를 설정합니다.

구성 개요

1. 소매 작업 관리 코어 설치
2. 에 대한 서비스 선택기 사용 소매 작업 관리 코어
3. 에 대한 다중 매장 케이스 생성을 위한 서비스 정의 구성 소매 작업 관리 코어
4. 소매 작업 관리 코어에 대한 CSM 테이블 맵 생성


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

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

소매 작업 관리 코어 설치

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

시작하기 전에

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

필요한 역할: 관리자


이 태스크 정보

다음 항목이 소매 작업 관리 코어 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- 플러그인

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

프로시저

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


에 대한 서비스 선택기 사용 소매 작업 관리 코어

서비스 선택기를 활성화하여 다중 스토어 케이스 기능을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

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

다음으로 이동 모두 > 시스템 속성 > 모든 속성.

6. **sn_csm_case_types.service_definition_select** 속성을 검색합니다.

7. 케이스 유형 선택기의 "제품 서비스 선택" 버전을 사용하려면 값에 예 로 설정합니다.

8. 업데이트를 선택합니다.

결과

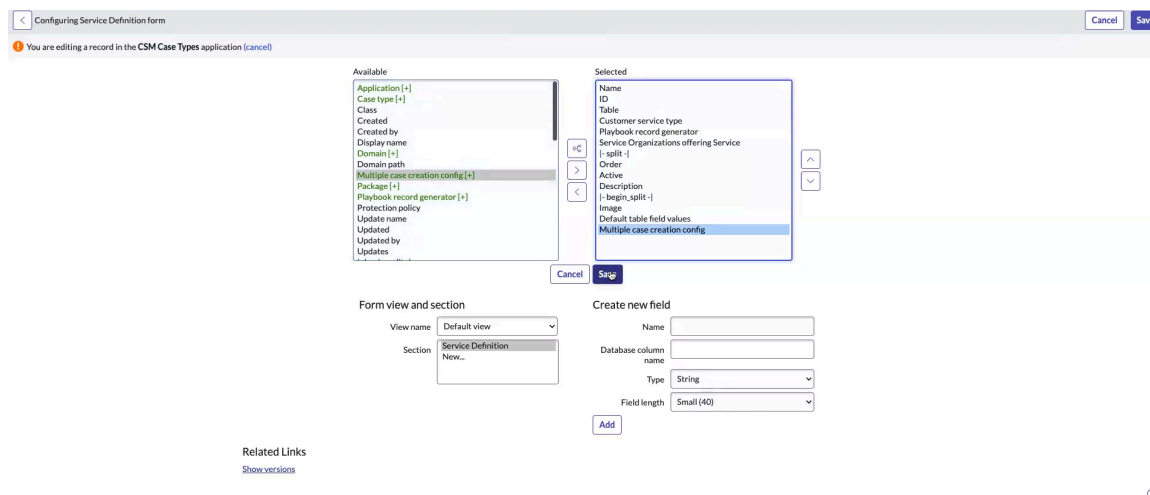
서비스 선택기는 이제 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간 내에서 소매 작업 관리 코어와 함께 사용할 수 있도록 활성화됩니다.

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

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

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자



프로시저

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

결과

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



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

소매 작업 관리 코어에 대한 CSM 테이블 맵 생성

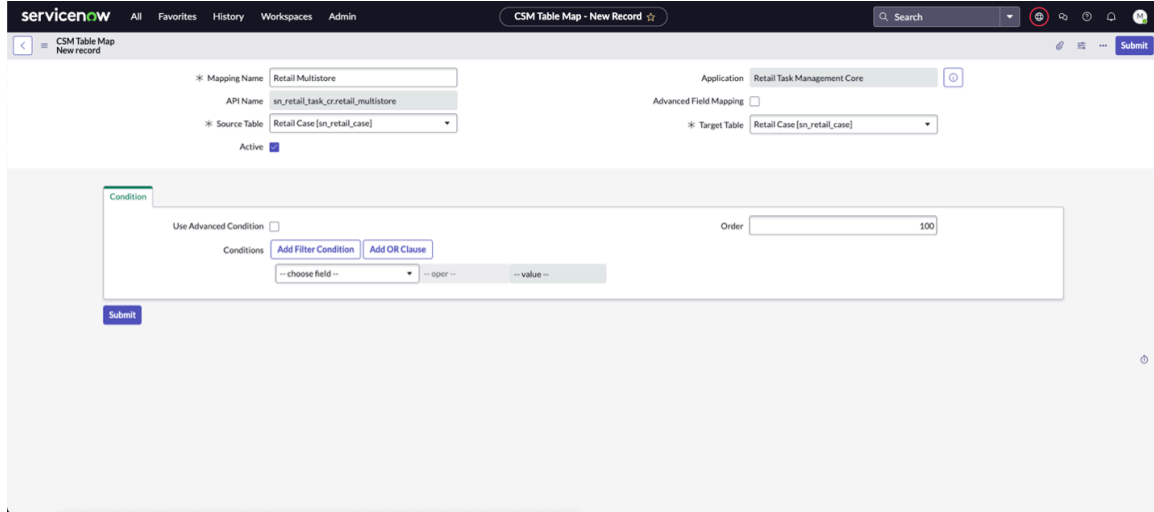
CSM 테이블 맵을 생성하여 서비스 정의에 사용할 다중 스토어 케이스 구성을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

필요한 범위: 소매 작업 관리 Core.

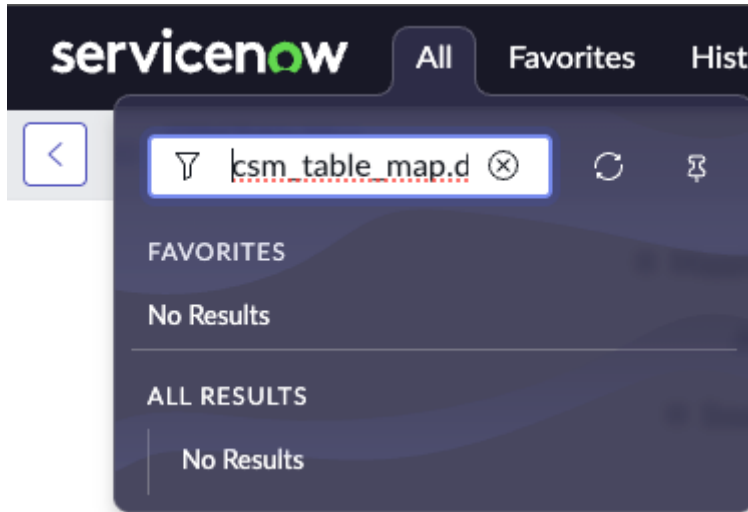
이 태스크 정보



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

프로시저

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



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

결과

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

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

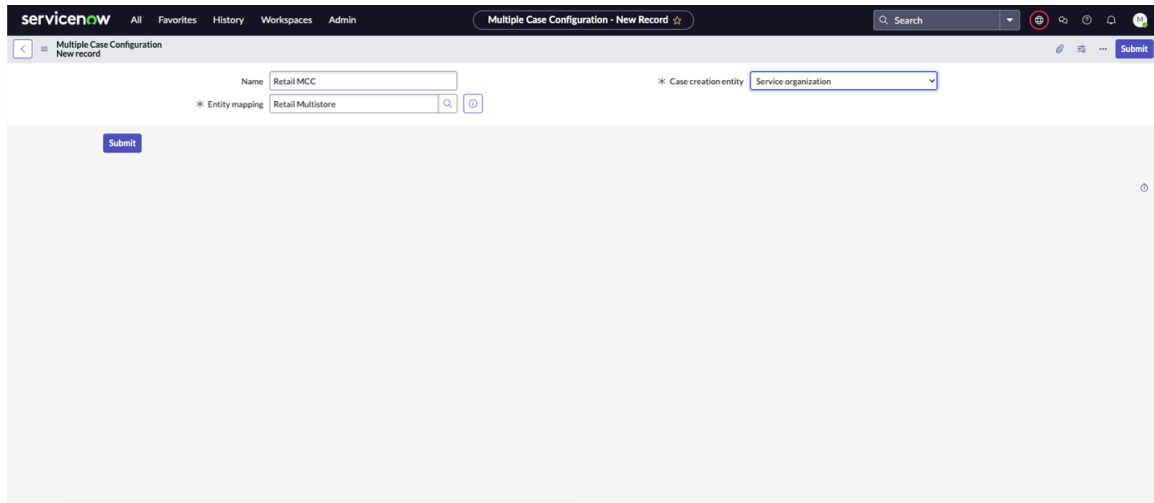
- 설명
- 간단한 설명
- 우선순위
- 담당자

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

생성한 매핑을 기반으로 다중 케이스 생성 구성 테이블에서 엔터티를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보



프로시저

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

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

4. 저장을 선택합니다.

결과

다중 케이스 구성 테이블에 엔터티가 생성되었습니다.

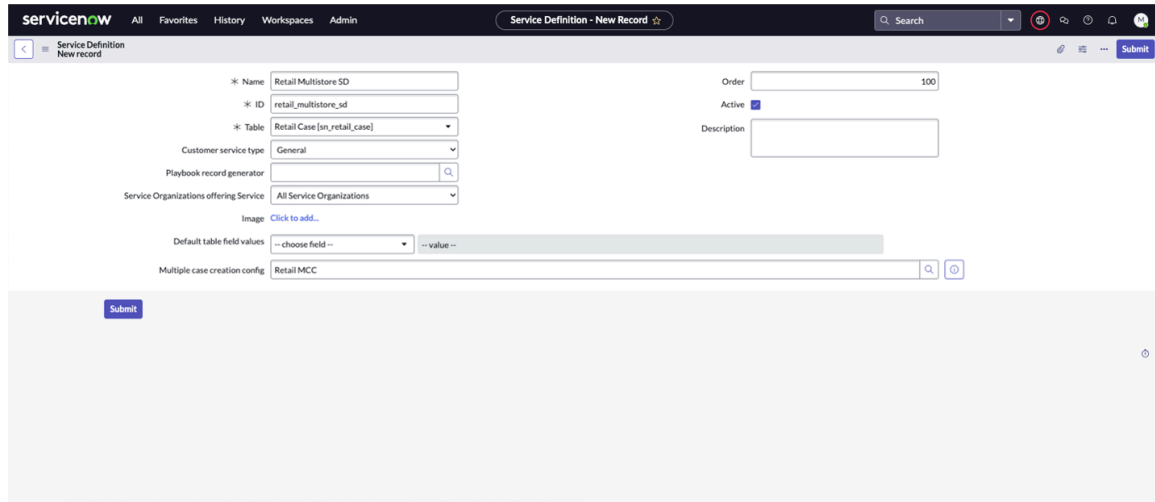
에서 다중 매장 케이스에 대한 서비스 정의 생성 소매 작업 관리 코어

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

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보



프로시저

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

i 주:

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

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

결과

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

에서 다중 스토어 케이스 생성 소매 작업 관리 코어

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

1. [에서 상위 다중 매장 케이스 생성 소매 작업 관리 코어](#)
2. [소매 작업 관리 코어에서 하위 케이스 관리](#)

3. 소매 다중 매장 케이스 상태

에서 상위 다중 매장 케이스 생성 소매 작업 관리 코어

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

시작하기 전에

필요한 역할: sn_retail.support_agent

i 주:

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

프로시저

1. **CSM/FSM** 구성 가능 작업 공간에서소매 케이스로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 서비스 선택기에서 다중 스토어 케이스 생성 기능이 있는 서비스 정의를 선택한 다음, 케이스 생성을 선택합니다.
4. 다중 매장 소매점의 경우 필요에 따라 초기 상세 정보를 입력합니다.
5. 저장을 선택합니다.

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

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

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

모두 선택할 수도 있습니다.

9. 저장을 선택합니다.

i 주:

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

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

소매 작업 관리 코어에서 하위 케이스 관리

소매 작업 관리 코어의 상위 다중 매장 케이스에서 만든 하위 케이스를 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_retail.manager_fulfiller`

필요한 책임: 스토어 관리자 - 이행자

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

이 태스크 정보

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

프로시저

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

소매 다중 매장 케이스 상태

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

소매 다중 스토어 상위 케이스 상태

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

상태	설명
초안	상위 케이스가 아직 초안 상태이며 아직 제출되지 않았음을 나타냅니다.
생성 중	상위 케이스가 제출되었고 하위 케이스가 현재 생성되고 있음을 나타냅니다.
오픈	상위 케이스가 열려 있음을 나타냅니다.
오류로 인해 취소됨	일반적으로 인스턴스 또는 플랫폼 문제로 인해 상위 케이스가 취소되었음을 나타냅니다. 생성된 모든 하위 케이스는 자동으로 취소되며 이 상위 케이스를 다시 만들어야 합니다.
종결됨	상위 케이스가 종결되었음을 나타냅니다.

소매 다중 스토어 하위 케이스 상태

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

해결 일시	하위 케이스가 해결된 것으로 표시되었음을 나타냅니다.
종결됨	하위 케이스가 종결되었음을 나타냅니다.

소매 작업 관리 참조

참조 주제는 소매 작업 관리 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

소매 작업 관리와 함께 설치되는 구성요소

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

소매 작업 관리 Core와 함께 설치되는 플러그인

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

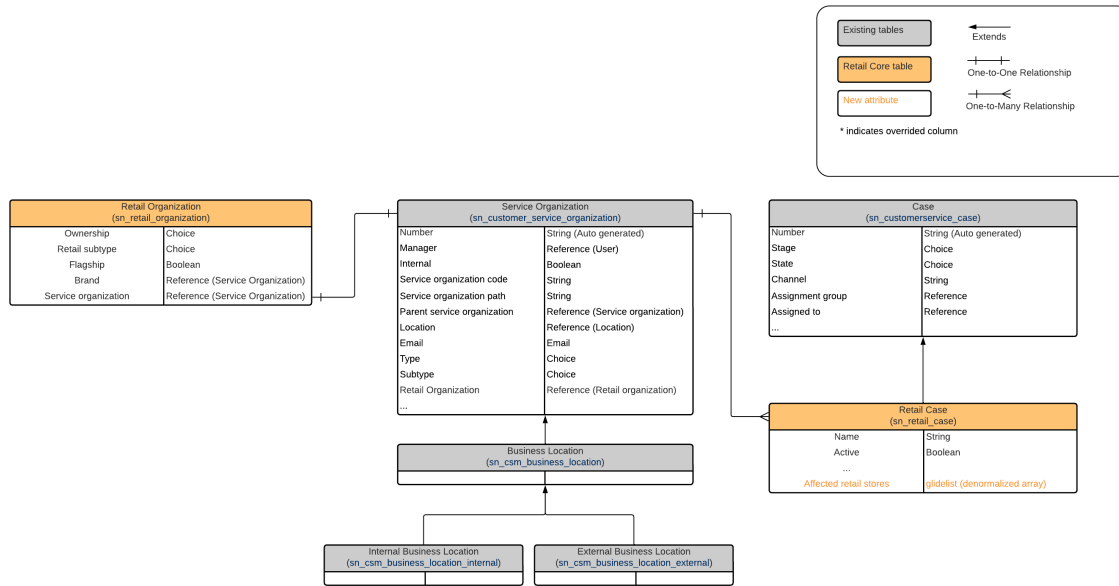
i 주:

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

소매 작업 관리 코어 데이터 모델

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

소매 작업 관리 데이터 모델



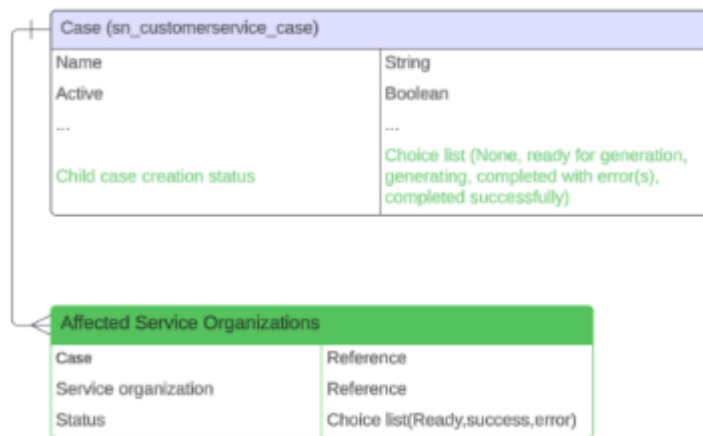
소매 작업 관리 Core를 설치하면 영향을 받는 소매 매장 필드가 소매 케이스 [sn_retail_case] 테이블에 도입됩니다.

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

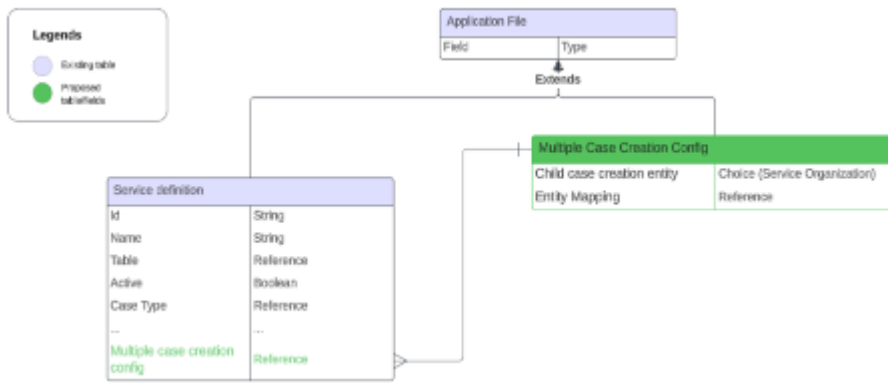
다중 케이스 생성 프레임워크 플러그인에서 도입된 변경 사항

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

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



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



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

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

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