



취리히 서비스 관리

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기 계 번 역

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

서비스 관리.....	4
서비스 관리 활성화.....	4
다른 서비스 관리 애플리케이션 활성화.....	4
Service Management 상태.....	6
상태 플로우 사용자 지정.....	6
상태 플로우 예시.....	10
SM 상태 플로우 비활성화의 의미.....	11
서비스 관리 코어 설치 참조.....	13
서비스 관리 코어와 함께 설치됨.....	13
계획된 유지보수.....	32
계획된 유지보수 활성화.....	32
유지관리 계획 관리.....	35
유지관리 계획의 예.....	43
도메인 분리 및 계획된 유지보수.....	46
시설 서비스 관리.....	46
Facilities Service Management 개요.....	47
서비스 관리 애플리케이션의 요청 관리.....	132
요청 생성.....	132
요청 상태.....	135
요청 승인.....	136
에이전트 할당 방법.....	136
요청 관련 공동 작업.....	142
요청 종결.....	142
작업 관리 요청.....	142
요청 관리 플랫폼 분석 솔루션.....	147

서비스 관리

서비스 관리(SM)는 ServiceNow 시설 서비스 관리와 같이 사용자가 설치하는 서비스 관리 애플리케이션을 의미합니다. 이러한 각 애플리케이션을 사용하면 요청이 승인, 확인, 할당, 완료 과정을 거치는 요청 유형 워크플로우가 필요한 비즈니스 기능을 관리할 수 있습니다.

서비스 관리 활성화

서비스 관리 Core 플러그인은 서비스 관리 애플리케이션을 활성화하면 자동으로 활성화됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

서비스 관리 애플리케이션 구독에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [시설 서비스 관리 활성화](#).

서비스 관리 Core 플러그인은 다음 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

- 자동 할당
- 자산 관리
- 프로세스 플로우 포맷터
- 상태 플로우
- 지식 관리 V3
- 기술 관리
- 영역 관리
- 관리 대상 문서
- 작업 활동
- Service Management 지리적 위치
- 암호화 지원
- 워크벤치
- 검사 목록

관련 정보

[프로세스 플로우 포맷터](#)

[상태 플로우](#)

[관리 문서](#)

다른 서비스 관리 애플리케이션 활성화

서비스 관리 코어 플러그인이 활성화되면 현장 서비스 관리 및 시설 서비스 관리와 같은 다른 SM 애플리케이션을 활성화할 수 있습니다. 이러한 각 SM 애플리케이션에 대해 CMS 포털을 활성화하여 서비스 관리 포털에 추가할 수도 있습니다.

활성화할 다른 **SM** 플러그인

플러그인	ID	설명
시설 서비스 관리	com.snc.facilities.core	시설 요청을 관리하고 사용자가 평면도에서 자신의 위치별로 요청을 보고하고 추적할 수 있도록 합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오. 시설 서비스 관리 은(는) 향후 사용 중단 예정입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 사용 중단될 때까지 계속 지원됩니다. 워크플레이스 서비스 제공에서 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 지식베이스에서 Now Support KB0867184 사용 중단 프로세스 문서를 참조하십시오.
시설 서비스 관리 CMS 포털	com.snc.facilities.core.cms	서비스 관리 포털에 시설 서비스 자동화 SM 애플리케이션을 표시합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.
현장 서비스 관리	com.snc.work_management	위치 작업 예약 및 관리를 지원합니다.
현장 서비스 관리 CMS 포털	com.snc.work_management.cms	서비스 관리 포털에 작업 관리 SM 애플리케이션을 표시합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.
재무 서비스 관리	com.snc.finance_service_automation	2023년 2월 1일에 사용하지 않음
재무 서비스 관리 CMS 포털	com.snc.finance_service_automation.cms	서비스 관리 포털에 Finance Service Automation SM 애플리케이션을 표시합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.
HR 서비스 제공:심	com.snc.hr.core	HR 시스템에 대한 기본 데이터 및 보안 모델을 제공합니다.

활성화할 다른 SM 플러그인

플러그인	ID	설명
HR 서비스 제공: 코어 CMS 포털	com.snc.hr.core.cms	서비스 관리 포털에 Human Resources Service Automation SM 애플리케이션을 표시합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.
법률 Service Management	com.snc.legal_service_automation	2023년 2월 1일에 사용하지 않음
법무 서비스 관리 CMS 포털	com.snc.legal_service_automation.cms	서비스 관리 포털에 법무 서비스 자동화 SM 애플리케이션을 표시합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.
마케팅 Service Management	com.snc.marketing_service_automation	2023년 2월 1일에 사용하지 않음
마케팅 서비스 관리 CMS 포털	com.snc.marketing_service_automation.cms	서비스 관리 포털에 Marketing Service Automation SM 애플리케이션을 표시합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.

Service Management 상태

생성부터 종결까지 작업에 대한 SM 애플리케이션 요청(예: 작업 주문 및 시설 요청) 및 해당 작업에서 추적하는 수명 주기를 따릅니다. 상태의 필드 및 현장 서비스 관리시설 서비스 관리.

수명주기는 시스템이 자동으로 업데이트하는 비즈니스 규칙과 UI 작업을 통해 제어됩니다.

i 주:
는 상태 레코드의 필드는 항상 읽기 전용입니다.

관련 정보

[상태 플로우 사용자 지정](#)

상태 플로우 사용자 지정

상태 플로우는 Service Management 애플리케이션의 상태 간 전환을 기록하는 순서를 제어합니다.

관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 상태를 추가하거나 삭제합니다.
- 특정 상태 전환에서 이벤트를 트리거합니다.
- 요청 또는 요청의 작업 데이터가 변경될 때 자동으로 다른 상태로 전환하거나, 사용자가 버튼을 클릭할 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. 사용자 지정 상태 플로우를 생성하려면 스크립팅 지식이 필요합니다.

i 주:

wm_admin 역할을 가진 사용자는 작업 주문 플로우와 작업 플로우만 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. facilities_admin 역할을 가진 사용자는 시설 요청 플로우와 요청 작업 플로우만 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. wm_admin 역할을 가진 사용자는 시설 기록을 조작할 수 없고, facilities_admin 역할을 가진 사용자는 작업 주문 기록을 조작할 수 없습니다.

SM 요청 및 작업 상태 플로우의 작동 방식

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. SM 애플리케이션 테이블의 상태 플로우가 삭제될 때, 시스템은 해당 테이블에 생성된 불필요한 프로그래밍 요소 삭제를 시도합니다. 시작 상태를 기준으로, 상태 필드의 선택항목을 전환에 유효한 상태로 제한할 수 있습니다.

상태 플로우는 다음과 같은 컨트롤을 제공합니다.

- 수동 전환: 조건 또는 스크립트를 제공할 때 시스템에서 자동으로 생성된 UI 작업이 전환을 시작합니다.
- 자동 전환: 조건과 스크립트를 제공하면 시스템에서 자동으로 생성되는 비즈니스 규칙은 요청이나 작업이 변경될 때 전환을 시작합니다.

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 전환의 유효한 상태로 제한합니다. 이것은 시스템이 상태 전환에 대한 필드 컨트롤을 관리하는 데 사용하는 동일한 클라이언트 스크립트입니다.
- 이벤트: 상태 전환이 발생하거나 기록이 특정 종료 상태에 도달하면 이벤트를 트리거합니다.

시작 및 종료 상태

작업 기록이 특정 상태에서 다른 상태로 전환될 때 발생해야 하는 처리를 위해 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 어떤 처리를 수행하려면 해당 종료 상태를 정의하기만 하면 됩니다. 일부의 경우 상태 플로우는 작업이 취소된 후 특정 유형의 정리를 수행해야 할 때처럼, 시작 상태만 가질 수 있습니다. 기록의 처리가 두 가지 이상의 상태 전환에 적용될 경우 상태 플로우에는 시작 또는 종료 상태가 없을 수 있습니다.

해결책은 상태 플로우 기록에 비즈니스 규칙이나 클라이언트 스크립트를 저장하고 필요한 상태 변경을 위한 처리를 트리거하는 조건을 만드는 것입니다. Field Service Management에서 이것의 한 예는 작업 주문 작업 [wm_task] 테이블의 변경 사항 롤업 비즈니스 규칙입니다. 이 비즈니스 규칙은 작업에서 일어나는 상태 변경 사항을 상위 작업 주문으로 롤업합니다.

상태 플로우 디렉터리 무효화

상태 플로우의 디렉터리 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: 관리자

프로시저

1. 상태 플로우 기록에서 종료 상태를 선택합니다.

이것은 이름이 지정된 테이블의 모든 새 기록에 대한 시작 상태가 되는 무효화 값입니다.

2. 기본값 생성을 클릭합니다.

시스템은 디렉터리 무효화 필드를 상태 값으로 채우며, 이것은 무효화의 영향을 받는 작업 테이블의 필드입니다. 디렉터리 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 플로우 프로세스의 중요한 부분이며 상태 전환에 대한 정보를 전달하는 데 사용됩니다.

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.

관련 정보

[상태 플로우 사용자 지정](#)

[요청 상태](#)

[작업 상태 요청](#)

상태 플로우의 필드 컨트롤

기록이 상태 간에 전환될 때 적용되는 개별 필드에 대한 컨트롤을 정의할 수 있습니다.

상태 플로우 양식의 필드 컨트롤 섹션에서 설정을 통해 시스템이 지정된 상태 전환을 감지하거나 양식을 열 때 종료 상태가 현재 상태일 때 필드 컨트롤을 적용할 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 필드가 필수 필드가 됩니다.

종료 상태만 가지는 상태 플로우 기록을 구성하고 제어할 모든 종료 상태에 대한 올바른 동작을 만듭니다. 이렇게 하면 사용자가 새 상태를 선택할 때 그리고, 사용자가 기록의 상태 필드를 원래 상태로 되돌릴 때도 필드 컨트롤이 적절하게 설정됩니다. 그 정밀 상태 전환에 대한 특정 동작을 원할 때는 시작 상태와 종료 상태를 모두 가지는 전체 상태 전환만 지정합니다.

i 주:

상태 플로우는 클라이언트 스크립트를 사용하여 필드 컨트롤을 적용합니다. 클라이언트 스크립트 이후에 실행되는 기존 UI 정책으로 설정을 변경할 수 있습니다.

관련 정보

[요청 상태](#)

[작업 상태 요청](#)

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: 관리자

이 태스크 정보

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. 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 중의 시작 상태에서 완료 종결 상태로 이동할 때 이벤트를 생성하려면:

프로시저

1. task.closed라는 작업 주문 작업 (wm_task) 테이블에 새 이벤트를 등록합니다.
2. 상태 플로우 작업 플로우로 이동합니다.
3. 상태 플로우 기록 완료 종결을 엽니다.
4. 이벤트 필드에서 task.closed를 선택하고 변경 사항을 저장합니다.

ServiceNow 시스템이 wm_task에 대한 상태 플로우 이벤트라는 비즈니스 규칙을 자동으로 생성합니다.

상태 플로우 다시 작성

기존 sys_id와 새 sys_id 간의 불일치가 발생할 때 상태 플로우를 다시 작성할 수 있습니다.

XML 파일을 사용하여 상태 플로우 기록을 인스턴스에 가져올 때, 시스템은 sys_id를 비교하여 들어오는 상태를 기존 상태와 일치시키려고 합니다. 선택 목록에 있는 항목의 sys_id는 인스턴스 간에 다를 수 있으므로, 시스템은 인스턴트이더라도, 상태를 일치시키지 못할 수 있습니다.

일치에 실패하면 영향을 받는 기록의 시작 상태와 종료 상태가 공백으로 있거나 숫자 값을 포함합니다. 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 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 모두 삭제될 때, 시스템은 다음 기준을 사용하여 해당 테이블에 생성된 불필요한 프로그래밍 요소 삭제를 시도합니다.

상태 플로우 정리

요소	삭제되는 경우
• UI 작업 • 비즈니스 규칙 • 디렉터리 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 삭제됩니다.

관련 정보

[상태 플로우 사용자 지정](#)

[요청 상태](#)

[작업 상태 요청](#)

상태 플로우 예시

비즈니스 프로세스에서 작업 주문 작업이 에이전트에 디스패치될 때 이것이 자동으로 수락되어야 할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

보류 중인 디스패치에서 수락됨으로 전환을 자동화하고 에이전트가 작업을 거부할 수 있는 할당된 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 필드에 조건 기준을 설정합니다.

- 자동 조건 문자열: 이 조건은 현재 상태가 디스패치 보류 중 이고 할당 대상 필드의 값이 변경되도록 합니다. 예를 들어, `current.state == 10 && current.assigned_to.changes()`입니다.
- 자동 조건: [할당 대상] (비어 있지 않음) 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.

i 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.

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.

SM 상태 플로우 비활성화의 의미

상태 플로우는 SM 애플리케이션에서 작업 주문 또는 요청이 한 상태에서 다음 상태로 자동 전환하는 방식을 제어하는 데 사용됩니다. 상태 플로우가 비활성화되면 여기에 설명된 대로 시스템의 다양한 측면 ServiceNow 도 변경됩니다.

상태 플로우 사용 구성 옵션을 끄기로 설정하기 전에 다음 의미를 검토하십시오. 구성이 저장되면 사용자 인터페이스에서 상태 플로우를 다시 사용하도록 설정할 수 없습니다.

상태 플로우를 사용하지 않도록 설정하면 다음 비즈니스 규칙, UI 작업 및 보안 규칙의 상태 전환 관련 동작이 영향을 받습니다.

- 요청에 대한 비즈니스 규칙:
 - 그룹 변경 확인
 - 작업을 보류 중인 할당으로 이동
 - 요청 기반 디스패치
 - 미할당
 - 작업 메모 확인
- 작업에 대한 비즈니스 규칙:
 - 디스패치 메서드 적용
 - 일정 채우기
 - 일정 채우기 - 새 SOT(서비스 주문 작업)
 - 전환
 - 미할당
- 다음 비즈니스 규칙은 부분적으로 실행됩니다.
 - 스크래치패드 빌드 및 정보 메시지 표시에서 작업이 디스패치 보류 중이고 자동 할당이 실패하는 경우 오류 메시지를 표시하는 부분이 비활성화되어 있습니다.
 - 변경 확인 비즈니스 규칙의 경우 시스템이 작업 메모를 확인하고 롤업할 때만 실행되는 부분입니다.
- 요청에 대한 **UI** 작업:
 - 요청 양식의 스패 버튼을 클릭하면 상태는 변경되지 않지만 작업 메모에는 요청이 스패스로 종결되었다고 표시됩니다.
- 작업에 대한 **UI** 동작:
 - 나에게 할당
 - 맵에서 작업 보기
 - 신규
- 보안 규칙:
 - 보안 규칙의 상태 기반 측면은 더 이상 적용되지 않습니다. 예를 들어 상태 플로우가 활성화되면 요청 또는 작업이 완료, 미완료 또는 취소로 종결되면 간단한 설명 필드를 편집할 수 없습니다. 상태 플로우를 사용하지 않도록 설정하면 짧은 설명을 항상 편집할 수 있습니다.
 - 보안 규칙의 역할 기반 측면은 상태 흐름이 비활성화된 경우에도 계속 적용됩니다.
- 상태 플로우가 비활성화된 경우 추가 변경 사항:
 - 프로세스 플로우 포매터가 요청 및 작업 양식에서 제거됩니다.
 - 상태 필드는 요청 및 작업 양식에서 편집할 수 있습니다.
 - 다음 구성 필드가 변경됩니다.
 - 프로세스 수명주기 가 요청 기반으로 설정됩니다.
 - 요청에 대한 할당 방법이 수동으로 설정됩니다.
 - 작업 할당 방법이 수동으로 설정됩니다.
 - 필요한 새 요청에 대한 승인 이 비활성화되었습니다.

- 새 요청에 대한 적격성 평가 필요 이(가) 비활성화되었습니다.
- 에이전트가 할당된 작업을 수락하거나 거부해야 함 이(가) 비활성화되었습니다.
- 디스패치 큐 사용이 비활성화되었습니다.

상태 플로우 다시 사용

서비스 관리 상태 플로우가 비활성화되면 사용자 인터페이스에서 다시 활성화할 수 없습니다.

이 태스크 정보

그러나 상태 플로우는 각 서비스 관리 애플리케이션에 대한 스크립트를 실행하여 다시 활성화할 수 있습니다.

프로시저

각 서비스 관리 애플리케이션에 대해 다음 스크립트를 실행합니다.

```
var now_GR = new GlideRecord('sm_config');
gr.get('name', '{YOUR_APP_NAME}'); //this can be looked up by navigating to
the sm_config list
gr.use_sf = true;
gr.update();
```

서비스 관리 코어 설치 참조

서비스 관리 코어에는 여러 기능 플러그인이 포함되어 있습니다. 이러한 각 플러그인은 서비스 관리 프로세스를 지원하는 여러 유형의 구성요소를 설치합니다.

서비스 관리 코어와 함께 설치됨

여러 유형의 구성요소가 서비스 관리 코어 플러그인과 함께 설치됩니다.

데모 데이터는 서비스 관리 코어에서 사용할 수 있습니다.

서비스 관리 코어와 함께 설치되는 테이블

테이블은 서비스 관리 코어와 함께 추가됩니다.

테이블	설명
파트 요구 사항 [cmdb_model_part_requirement]	서비스 주문 작업과 이 작업을 완료하는 데 필요한 자산 (파트) 간의 관계를 정의합니다.
서비스 주문 모델 [cmdb_serviceorder_product_model]	서비스 주문 템플릿을 저장합니다.
서비스 작업 모델 [cmdb_servicetask_product_model]	서비스 작업 템플릿을 저장합니다.
서비스 관리 플로우 [sf_state_flow]	서비스 관리를 위한 상태 플로우입니다.

테이블	설명
서비스 주문 플로우 [sf_sm_order]	서비스 주문의 상태 플로우입니다.
서비스 작업 플로우 [sf_sm_task]	서비스 주문 작업에 대한 상태 플로우입니다.
자산 사용량 [sm_asset_usage]	서비스 주문 작업과 이 작업을 완료하는 데 사용되는 자산 간 관계를 정의합니다.
SM 범주 [sm_category]	단일 서비스 주문 템플릿을 서비스 주문 범주 값에 연결합니다.
SM 구성 모듈 [sm_config_module]	구성 설정에 따라 표시되거나 숨겨진 탐색 모듈 세트에 구성을 연결합니다.
SM 구성 [sm_config]	서비스 관리 애플리케이션 구성.
서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	서비스 주문 작업을 완료하는 데 사용되는 부대 항목입니다.
서비스 주문 그룹 의존성 [sm_m2m_group_dependency]	할당 그룹에 대한 스케줄링을 처리하는 디스패치 그룹입니다.
SM 모델 애플리케이션 [sm_m2m_model_application]	부품 소싱에 자주 사용되는 하드웨어 및 소모품 모델에 SM 애플리케이션을 연결합니다.
SM 모델 지식 [sm_m2m_model_knowledge]	모든 지식 페이지를 모든 모델에 연결합니다.
영향을 받는 CI [sm_m2m_order_affected_ci]	서비스 주문과 관련된 구성 항목입니다.
서비스 주문 작업 모델 [sm_m2m_somodel_stmodel]	서비스 작업 모델을 서비스 주문 모델에 연결합니다.
작업의 영향을 받는 CI [sm_m2m_task_affected_ci]	서비스 주문 작업과 관련된 구성 항목입니다.
서비스 주문 작업 계약 [sm_m2m_task_contract]	작업과 계약 간의 관계를 정의합니다.

테이블	설명
서비스 주문 작업 의존성 [sm_m2m_task_dependency]	두 서비스 주문 작업 간 의존성을 정의합니다. 업스트림 작업이 완료되어야 다운스트림 작업을 시작할 수 있습니다.
서비스 주문 작업 템플릿 의존성 [sm_m2m_task_template_dependency]	두 서비스 주문 작업 템플릿 간의 의존성을 정의합니다. 업스트림 작업이 완료되어야 다운스트림 작업을 시작할 수 있습니다.
SM 알림 규칙 [sm_notification_rule]	서비스 관리 알림 규칙.
서비스 주문 [sm_order]	수행해야 할 작업을 정의하고 관리합니다.
파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	서비스 주문 작업과 이 작업을 완료하는 데 필요한 자산 (파트) 간 관계를 정의합니다.
서비스 작업 [sm_task]	한 사람이 한 세션에서 수행한 작업 단위(하나의 위치, 한 번)
SM 템플릿 정의 [sm_template_definition]	서비스 주문 템플릿에 포함될 필드와 값을 정의합니다.
작업 자산 [task_asset]	작업과 관련된 자산입니다.

서비스 관리 코어와 함께 설치되는 속성

속성은 서비스 관리 코어에 추가됩니다.

속성	설명
서비스 관리 코어에 대한 속성	
sm.template.minute.step	서비스 주문 템플릿 페이지의 날짜 시간 또는 시간 필드에 대한 기본 분 단계입니다. "sm.template"을 적절한 속성 프리픽스로 바꾸어 특정 애플리케이션에 대해 재정의할 수 있습니다. 애플리케이션 구성 기록을 참조하십시오.
sm.template.hour.step	서비스 주문 템플릿 페이지의 날짜 시간 또는 시간 필드에 대한 기본 시간 단계입니다. "sm.template"을 적절한 속성 프리픽스로 바꾸어 특정 애플리케이션에 대해 재정의할 수 있습니다. 애플리케이션 구성 기록을 참조하십시오.
glide.autodispatch.debug	작업을 할당할 때 자동 디스패치 엔진에서 로그를 출력해야 하는지 여부입니다.

서비스 관리 코어와 함께 설치되는 역할

역할은 서비스 관리 코어와 함께 추가됩니다.

역할 이름 [name]	설명
personalize_read_dictionary	서비스 관리 애플리케이션 관리자가 상태 흐름 양식에서 필드 통제 (예: 필수 필드, 읽기 전용 필드)를 수정할 때 필드를 볼 수 있도록 허용하는 역할입니다.
sm_qualifier	SM 애플리케이션을 만들 때 사용되는 한정자 역할입니다. 이 역할은 템플릿일 뿐이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스 권한을 제공하지 않습니다.
sm_agent	SM 애플리케이션을 만들 때 사용되는 에이전트 역할입니다. 작업에 대한 업무를 수행합니다. 이 역할은 템플릿일 뿐이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스 권한을 제공하지 않습니다.
sm_approver_user	SM 애플리케이션을 작성할 때 사용되는 승인자 사용자 역할입니다. 요청을 승인합니다. 이 역할은 템플릿일 뿐이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스 권한을 제공하지 않습니다.
sm_initiator	SM 애플리케이션을 작성할 때 사용되는 개시자 사용자 역할입니다. UI 액세스 권한을 부여하고 Basic과 동일한 기능을 수행합니다. 이 역할은 템플릿일 뿐이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스 권한을 제공하지 않습니다.
service_fulfiller	Service Management 사용자가 Service Desk 모듈을 볼 수 있도록 하는 역할입니다.
sm_admin	SM 애플리케이션을 작성할 때 사용되는 관리자 사용자 역할입니다. 모든 데이터를 통제합니다. 이 역할은 템플릿일 뿐이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스 권한을 제공하지 않습니다.
sm_basic	SM 애플리케이션을 만들 때 사용되는 기본 사용자 역할입니다. 요청을 읽고 생성하며 해당 요청에 대한 후속 조치를 수행합니다. 이 역할은 템플릿일 뿐이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스 권한을 제공하지 않습니다.
sm_dispatcher	SM 애플리케이션을 작성할 때 사용하는 디스패처 사용자 역할입니다. 작업을 예약하고 에이전트에게 할당합니다. 이 역할은 템플릿일 뿐이며 탐색 모듈이나 기록에 대한 실제 액세스 권한을 제공하지 않습니다.
sm_read	SM 애플리케이션을 작성할 때 사용되는 읽기 전용 사용자 역할입니다. 이 역할은 템플릿일 뿐이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스 권한을 제공하지 않습니다.
template_admin	서비스 관리 템플릿을 만들고 관리하는 기능을 부여합니다.

서비스 관리 코어와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함이 서비스 관리 코어에 추가되었습니다.

스크립트 포함	설명
PartRequirementStateHandler	이전 주문을 기준으로 부품 요구 사항을 소싱 또는 제공됨으로 표시합니다.
SMTemplates	SM 템플릿에서 서비스 주문 및 관련 작업을 빌드합니다.
SMAutoAssignment	SNC를 둘러싼 Javascript 래퍼입니다. 필요한 속성 점두사를 자동으로 결정하는 SMAutoassignment입니다.
SMStockroom	개인 재고 보관실을 검색하고 만듭니다.

스크립트 포함	설명
BaseSMControls	구성 및 알림 규칙과 같은 서비스 관리 기록에 대한 접근을 제어하는 데 사용되는 기능을 제공합니다. 이 스크립트 포함을 수정하지 않고 변경하려면 SMControls 스크립트 포함을 수정합니다.
SMConfigProcessor	구성 페이지에 대한 변경 사항을 처리합니다. 구성 페이지에서 설정한 알림 전송도 처리합니다.
SMTemplateHelper	SM 템플릿 페이지의 백엔드 코드입니다. 사용자 지정할 수 없습니다.
앱크리에이터CMSCreation	서비스 관리 템플릿으로 작성된 앱에 대한 CMS 페이지를 작성합니다.
SMDateRollup	서비스 주문 작업에서 서비스 주문으로 날짜를 롤업합니다.
SMI18n유틸	서비스 관리 및 구성 페이지를 국제화하는 유틸리티입니다.
스마약스	서비스 관리 AJAX 호출을 처리합니다.
AJAXMileage계산기	부대비용에 대한 마일리지 비용을 계산합니다.
SMCIControls	주문 및 작업에서 CI를 추가 및 제거하기 위한 서비스 관리 CI 통제입니다.
SharedServiceUtils	공유 서비스 유틸리티
SMSourcing디스패치	소스 팝업의 아래쪽에 있는 에이전트 일정 섹션을 지원하는 메서드가 포함되어 있습니다.
SMStateFlowCreator	ESM 기반 애플리케이션에 대한 상태 플로우를 만드는 방법입니다.
SMAgentStatusAJAX	SMScheduleStatus에서 사용할 수 있는 updateStatus 함수를 둘러싼 AJAX 래퍼입니다.
SMDateValidation	서비스 주문 작업의 날짜가 유효하고 일정 측면에서 서로 일치하는지 확인합니다.
SMTask	서비스 관리 작업 유틸리티 기능입니다.
앱크리에이터지식생성	지식베이스 페이지를 만드는 "앱 생성자" 엔진의 메서드입니다.
SMAgentStatus	에이전트의 "일정" 및 상태를 업데이트하는 코드입니다.
SMApp크리에이터	서비스 관리 애플리케이션을 만드는 방법입니다.
SMScheduleGrapper	일정 API를 참조하십시오. 작업 주문 작업에서 일정 시간을 밀리초 단위로 가져옵니다. 실제 시간이 우선하며, 사용할 수 없는 경우 예약된 시간을 반환합니다.
SMTableCreator	서비스 관리 애플리케이션용 테이블을 작성하는 방법
SMControls	BaseSMControls의 확장. 구성 및 알림 규칙과 같은 서비스 관리 기록에 대한 접근을 제어하기 위해 이 스크립트를 수정합니다.
AssetUsageFilters	AssetUsage에 대한 참조 한정자 필터입니다.
SMTaskDependency	서비스 주문 작업 의존성 [sm_m2m_task_dependency] 테이블의 데이터 무결성을 제어하는 메서드 컬렉션입니다.
AppCreatorCatalogCreation	SM 애플리케이션 카탈로그를 작성합니다.
SMAssetUsage	자산 사용량 API

스크립트 포함	설명
SMConstants	SM(서비스 관리) 플로우(sm_order 및 sm_task) 및 확장 테이블(예: wm_order, wm_task)의 상태 필드에 사용되는 상수 목록입니다.
SMNotifRuleTables	SM 알림 규칙 양식에 표시되는 테이블을 애플리케이션의 요청 및 작업 테이블로 제한합니다.
SMTransferOrders	서비스 관리 관련 이전 주문 라인을 만들거나 업데이트하는 메서드 컬렉션입니다.
SMPortalCreator	SM 기반 애플리케이션에 대한 포털 및 보고서를 만드는 방법입니다.
WMSourcingAjax	작업 주문 및 작업 주문 작업에서 사용할 수 있는 "소스" 팝업에 사용되는 AJAX 호출입니다. 트리 섹션(왼쪽)에 작업 주문 작업 및 부품 요구 사항을 표시하고, 트리를 사용하여 부품 요구 사항을 삭제 및 복사하고, 하위 섹션에 대한 작업 정보 및 에이전트 정보를 검색하는 방법이 포함되어 있습니다.
SMFilter	서비스 관리를 위한 필터입니다.
SMUpgradeManager	업그레이드가 필요한 SM 애플리케이션 항목 찾기, 정보 저장, 업그레이드를 처리합니다.
SMTemplateMigration	이전 버전의 Geneva에서 SM 템플릿 마이그레이션을 처리합니다.

서비스 관리 코어와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트 포함

클라이언트 스크립트는 서비스 관리 코어와 함께 추가됩니다.

클라이언트 스크립트 포함	테이블	설명
제외된 필드 숨기기	SM 구성 [sm_config]	제외 목록을 기준으로 sm_config 필드를 숨깁니다.
읽기 전용 작업 시작 (exp. travel chg)	서비스 주문 작업 [sm_task]	이동이 필요하지만 시작되지 않은 경우 작업을 읽기 전용으로 시작합니다.
이동이 필요하지만 시작되지 않은 경우 읽기 전용 작업 시작	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 주문 작업의 위치를 담당하는 디스패치 그룹 또는 할당 그룹이 없는 경우, 위치 변경 후 오류를 표시합니다.
계약 필드를 표시하거나 숨기거나 지우기	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	유형이 벤더 비용인 경우 계약 필드를 표시합니다. 그렇지 않으면 계약 필드를 지우고 숨깁니다.
시작 날짜와 종료 날짜의 순서 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	시작 날짜가 종료 날짜 이전인지 확인합니다.
담당자 업데이트 (그룹 할당 변경)	서비스 주문 [sm_order]	할당 그룹이 변경되면 할당 대상을 업데이트합니다. - 할당 대상 필드를 지웁니다.
CI 업데이트	서비스 주문	영향을 받는 CI에 대한 변경 사항에 따라 연결된 자산 및 위치를 업데이트합니다.

클라이언트 스크립트 포함	테이블	설명
	[sm_order]	
CI 위치 채우기	서비스 주문 [sm_order]	CI 위치를 기준으로 작업 주문 위치를 채웁니다.
check_work_duration	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 기간이 0이거나 비어 있지 않은지 확인합니다.
총 금액 계산 - 수량	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	수량이 변경되면 총 마일리지 비용을 계산합니다.
예상 여행 기간 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	예상 이동 기간이 예상 시작 시간으로 이어지지 않는지 확인합니다.
예약된 여행 시작 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	예약된 이동 시작(기간 포함)이 예약된 작업 시작 이전인지 확인합니다.
템플릿 선택됨	서비스 주문 [sm_order]	템플릿 값을 기준으로 양식을 채웁니다.
호출자 위치 채우기	서비스 주문 [sm_order]	호출자가 변경될 때 위치 필드를 설정합니다.
그룹 오류 확인	서비스 주문 [sm_order]	작업 주문의 위치를 다루는 적격성 평가 그룹이 없는 경우 로드 시 오류를 표시합니다.
사용하지 않는 관련 목록/필드 숨기기	서비스 주문 [sm_order]	애플리케이션 구성에 따라 관련이 없는 관련 목록을 숨깁니다.
CI 업데이트	서비스 주문 작업 [sm_task]	영향을 받는 CI에 대한 변경 사항에 따라 연결된 자산 및 위치를 업데이트합니다.
새 필드 유형 통제	SM 템플릿 정의 [sm_template_definition]	템플릿 정의 페이지의 필드 선택에 따라 적절한 필드 유형을 표시합니다.
자산 업데이트	서비스 주문 [sm_order] [sm_order]	영향을 받는 자산에 대한 변경 사항에 따라 연결된 구성 항목 및 위치를 업데이트합니다.
필드 온로드 도우미	SM 템플릿 정의 [sm_template_definition]	템플릿 정의 페이지(onload)의 필드 선택에 따라 적절한 필드 유형을 표시합니다.
읽기 전용 작업 템플릿 의존성	서비스 주문 작업 템플릿 의존성	테이블에서 작업 템플릿 의존성을 만들 때 종속 필드를 읽기 전용

클라이언트 스크립트 포함	테이블	설명
	[sm_m2m_task_template_dependency]	sm_m2m_task_template_dependencies 만듭니다.
위치를 필수가 아닌 것으로 설정	재고 보관실 [alm_stockroom]	재고 보관실 유형 field_agent에 대해 위치를 필수로 설정하지 않습니다.
종료 시간 계산 (기간 변경)	서비스 주문 작업 [sm_task]	예상 작업 기간의 변경을 기반으로 작업 주문 작업에서 예상 종료 시간을 계산합니다.
애플리케이션이 설치되지 않은 경우 오류 표시	서비스 주문 모델 [cmdb_serviceorder_product_model]	애플리케이션이 설치되지 않은 경우 오류 표시.
총 금액 계산 - 마일당 비용	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	수량이 변경되면 총 마일리지 비용을 계산합니다.
우선순위 할당	SM 구성 [sm_config]	예약을 예로 설정하고 우선순위 할당의 일관된 할당을 숨깁니다.
자산 업데이트	서비스 주문 작업 [sm_task]	영향을 받는 자산에 대한 변경 사항에 따라 연결된 구성 항목 및 위치를 업데이트합니다.
읽기 전용 그룹 의존성	서비스 주문 그룹 의존성 [sm_m2m_group_dependency]	설정된 필드는 읽기 전용이 됩니다.
소싱 UI 수신기 추가	서비스 주문 작업 [sm_task]	이동 기간, 작업 기간 또는 예상 작업 시작에 대한 변경에 대한 이벤트 수신기를 설정하여 소싱 UI에서 자동으로 업데이트되도록 합니다 (작업이 소싱 UI를 통해 열리는 경우).
window_start 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	기간 시작이 기간 종료 이전인지 확인합니다.
필요한 수량을 읽기 전용으로 설정	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	부품 요구사항에 대해 필요한 수의 자산이 소싱된 경우 필요한 수량 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
메시지 표시	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업의 예상 기한이 요청의 요청된 기한 이후이거나 자동 할당이 작동하지 않는 경우 메시지를 표시합니다.
총 금액 계산 - 유형	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	유형이 변경되면 총 마일리지 비용을 계산합니다.
담당자 업데이트 (그룹 할당 변경)	서비스 주문 작업 [sm_task]	할당 그룹이 변경되면 할당 대상을 업데이트합니다. - 할당 대상 필드를 지웁니다.

클라이언트 스크립트 포함	테이블	설명
그룹 필드 숨기기	서비스 작업 모델 [cmdb_servicetask_product_model]	디스패치 큐가 꺼져 있을 때 디스패치 그룹 필드를 숨깁니다.
상태 플로우 필드 숨기기	SM 구성 [sm_config]	상태 플로우가 꺼져 있으면 양식에서 필드를 숨깁니다.
재할당하기 전에 TO를 확인하십시오.	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 주문 작업을 재할당하거나 할당 해제할 때 작업에 취소 가능한 이전 주문만 있는 경우 작업에 대한 개인 재고 보관실로 이전된 모든 이전 주문을 취소하라는 메시지를 사용자에게 표시합니다.
그룹 사후 디스패치 그룹 변경 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 주문 작업의 위치를 다루는 할당 그룹이 없는 경우 로드 시 오류를 표시합니다.
세트 테이블	SM 알림 규칙 [sm_notification_rule]	테이블을 가능한 두 테이블로 제한하고, 아무 것도 선택하지 않은 경우 첫 번째 테이블을 기본값으로 설정합니다.
종료 시간 계산 (시작 시간 변경)	서비스 주문 작업 [sm_task]	예상 시작 시간 변경을 기반으로 예상 종료 시간을 계산합니다. 또한 예상 이동 시작과 함께 생성되었을 수 있는 불일치를 확인합니다.
자산을 기반으로 모델 및 수량 업데이트	자산 사용량 [sm_asset_usage]	참조하는 자산에 따라 자산 사용 기록의 모델 및 수량 정보를 동기화합니다.
읽기 전용 영향을 받는 CI 주문	영향을 받는 CI [sm_m2m_order_affected_ci]	해당 필드의 값이 선택되면 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
수량 재설정	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	유형이 렌터카로 다시 변경되면 수량은 다시 1로 설정됩니다.
읽기 전용 작업의 영향을 받는 CI	작업의 영향을 받는 CI [sm_m2m_task_affected_ci]	해당 필드의 값이 선택되면 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
그룹 필드 숨기기	서비스 주문 모델 [cmdb_serviceorder_product_model]	애플리케이션이 요청 기반이 아닌 경우 할당 그룹 필드를 숨기고, 자격이 꺼져 있으면 적격성 평가 그룹 필드를 숨깁니다.
재할당하기 전에 TO를 확인하십시오.	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 주문 작업을 재할당하거나 할당 해제할 때 작업에 취소 가능한 이전 주문만 있는 경우 작업에 대한 개인 재고 보관실로 이전된 모든 이전 주문을 취소하라는 메시지를 사용자에게 표시합니다.

클라이언트 스크립트 포함	테이블	설명
제출 시 부모에게 알림	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	소스 팝업 창에서 새 부품 요구 사항이 작성될 때마다 소스 트리를 업데이트합니다.
템플릿 업그레이드의 경고 메시지 표시	SM 구성 [sm_config]	템플릿을 마이그레이션해야 하는 경우 경고 메시지를 표시합니다.
그룹 필드 검증	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 주문 작업의 위치를 담당하는 디스패치 그룹 또는 할당 그룹이 없는 경우 로드 시 오류를 표시합니다.
음수 및 10진수 수량이 없도록 보장	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	부품에 필요한 수량이 유효한지 확인합니다.
읽기 전용 작업 의존성	서비스 주문 작업 의존성 [sm_m2m_task_dependency]	테이블에서 작업 의존성 생성에 대한 종속 필드를 읽기 전용으로 설정 sm_m2m_task_order.
읽기 전용 작업 시작 (실제 이동 변경)	서비스 주문 작업 [sm_task]	이동이 필요하지만 시작되지 않은 경우 작업을 읽기 전용으로 시작합니다. "에이전트 추적 시간"이 켜져 있으면 "일정 이동 시작" 및 "일정 시작"이 필수입니다.
SF 사용 안 함의 경고 메시지 표시	SM 구성 [sm_config]	상태 플로우를 사용할 수 없는 경우 경고 메시지를 표시합니다.
드롭오프를 위해 재고 보관실에서 채우기	이전 주문 [alm_transfer_order]	자동 전송 주문을 생성할 때 발송 재고 보관실을 로그인한 사용자의 개인 재고 보관실로 설정합니다.
제출 전 값 설정	SM 템플릿 정의 [sm_template_definition]	템플릿 정의 양식을 제출하기 전에 다양한 위젯의 값을 적절한 값으로 설정합니다.
템플릿 선택됨	서비스 주문 작업 [sm_task]	템플릿 값을 기준으로 양식을 채웁니다.
유형별 개인 재고 보관실 이름	재고 보관실 [alm_stockroom]	재고 보관실이 개인 재고 보관실이 될 때 관리자를 기준으로 재고 보관실의 이름을 설정합니다.
에이전트 상태 업데이트	서비스 주문 작업 [sm_task]	할당된 에이전트의 상태를 업데이트합니다.
로드 및 모델 변경 시 UI 업데이트	자산 사용량 [sm_asset_usage]	로드 및 모델 변경 시 UI 업데이트
관리자별 개인 재고 보관실 이름	재고 보관실 [alm_stockroom]	관리자가 변경되면 개인 재고 보관실의 이름을 업데이트합니다.

클라이언트 스크립트 포함	테이블	설명
사용하지 않는 관련 목록/필드 숨기기	서비스 주문 작업 [sm_task]	애플리케이션 구성에 따라 관련이 없는 관련 목록을 숨깁니다.
일정 사용	SM 구성 [sm_config]	우선순위 할당을 끄고 일정이 꺼져 있으면 일관된 할당을 표시합니다.
그룹 게시 위치 변경 확인	서비스 주문 [sm_order] [alm_stockroom]	작업 주문의 위치를 다루는 적격성 평가 그룹이 없는 경우, 위치 변경 후 오류를 표시합니다.

서비스 관리 코어와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙은 서비스 관리 코어와 함께 추가됩니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
스크래치패드 빌드 및 정보 메시지 표시	서비스 주문 작업 [sm_task]	페이지에 초기 정보 메시지를 표시하는데 사용되는 스크래치패드 변수를 빌드합니다.
영향을 받는 CI가 변경되거나 제거됨	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문 양식의 영향을 받는 CI 관련 목록과 기본 CI 필드를 동기화합니다.
작업 메모 확인	서비스 주문 [sm_order]	취소 상태로 전환되는 작업 주문에서 작업 메모 필드가 채워지도록 합니다.
기본값 설정	SM 템플릿 정의 [sm_template_definition]	기본적으로 테이블 필드를 설정합니다.
개인 재고 보관실 설정	이전 주문 [alm_transfer_order]	자동 전송 주문의 경우 재고 보관실을 로그인한 사용자의 개인 재고 보관실로 설정합니다.
업데이트 세트로 익스포트	파트 요구 사항 [cmdb_model_part_requirement]	부품 요구 사항 템플릿을 현재 업데이트 세트로 익스포트하고 템플릿을 현재 애플리케이션과 연결하는 sys_metadata_link 기록을 작성합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
업데이트 세트로 익스포트	서비스 주문 작업 모델 [sm_m2m_somodel_stmodell]	서비스 주문 템플릿과 서비스 작업 템플릿 간의 링크를 현재 업데이트 세트로 익스포트하고 템플릿을 현재 애플리케이션과 연결하는 sys_metadata_link 기록을 생성합니다.
업데이트 세트로 익스포트	서비스 주문 작업 템플릿 [cmdb_servicetask_product_model]	서비스 작업 템플릿을 현재 업데이트 세트로 익스포트하고 sys_metadata_link 기록을 작성하여 템플릿을 현재 애플리케이션과 연결합니다.
업데이트 세트로 익스포트	서비스 주문 템플릿 [cmdb_serviceorder_product_model]	서비스 주문 템플릿을 현재 업데이트 세트로 익스포트하고 템플릿을 현재 애플리케이션과 연결하는 sys_metadata_link 기록을 생성합니다.
연결된 변수의 동기화 업데이트	SM 템플릿 정의 [sm_template_definition]	템플릿 정의를 연결된 카탈로그 변수와 동기화합니다.
날짜 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	기간, 예상 및 실제 시작 및 종료 날짜의 유효성을 확인합니다.
위치 채우기 - 새 SOT	서비스 주문 작업 [sm_task]	가능한 경우 상위 작업 주문 위치를 기준으로 위치를 채웁니다.
add_model_filter	전역 [global]	SM 모델 애플리케이션 슬러시 버킷에 대한 필터는 사용 가능한 모델을 하드웨어 및 소모품 모델로 제한합니다.
수량을 1로 재설정	서비스 관리 인시던트	유형이 렌터카일 때 수량 필드를 1로 설정합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
	[sm_incidentals]	
알림 확인	SM 알림 규칙 [sm_notification_rule]	알림 규칙을 삽입하거나 업데이트할 때 사용자 또는 그룹이 선택되었는지 확인합니다.
필드 에이전트 유형 확인	재고 보관실 [alm_stockroom]	개인 재고 보관실 중복을 방지합니다.
비용 계산	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	유형이마일리지일 때 비용계산에 도움이 됩니다 (Eureka 릴리스부터 시작).
자산 및 CI 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	영향을 받는 CI와 영향을 받는 자산을 동기화합니다.
작업에 이전 에이전트 할당	서비스 주문 작업 [sm_task]	할당된 작업이 변경될 때마다 이전 에이전트를 설정합니다.
템플릿에서 서비스 주문 채우기	서비스 주문 [sm_order]	템플릿으로 선택된 작업 주문 모델에서 새 작업 주문을 채웁니다.
요청된 수량 확인	주문 이전 라인 [alm_transfer_order_line]	부품 요구 사항이 있는 이전 주문 라인에서 요청된 수량이 부품 요구 사항 (Eureka 릴리스부터)을 이행하는 데 필요한 수량을 초과하지 않는지 확인합니다.
워크플로우 완료 시 서비스 주문 종결	워크플로우 컨텍스트 [wf_context]	서비스 주문에 활성 워크플로우가 있는 경우 작업 종결 롤업을 방지합니다.
하위 작업 생성	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문이 초안 상태를 벗어나면 서비스 주문이 템플릿에서 작성된 경우에는 템플릿에서 작업을 작성하고, 작업 기반인 경우 기본 작업을 작성합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
필드 에이전트 이름 확인	재고 보관실 [alm_stockroom]	개인 재고 보관실에 유효한 연결된 에이전트가 있는지 확인합니다.
경비 라인 생성	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	인시던트가 저장되고 다음 조건이 모두 true이면 인시던트 비용을 기반으로 경비 라인을 생성하거나 업데이트합니다. • 상태가 발생됨입니다. • 유형이 없음이 아닙니다. • 비용은 0이 아닙니다
확인	서비스 주문 그룹 의존성 [sm_m2m_group_dependency]	의존성이 유효한지 확인합니다.
SM 작업에서 CI 검증	영향을 받는 CI [task_ci]	작업에 대해 영향을 받는 CI가 주문에 대해서도 영향을 받는지 확인합니다.
벤더 유형에는 관리자가 필요합니다.	사용자 그룹 [sys_user_group]	벤더 그룹에는 벤더가 필요합니다.
파트 요구 사항	서비스 주문 작업 [sm_task]	템플릿으로 사용되는 서비스 주문 작업 모델에 대해 구성된 부품 요구 사항에서 서비스 주문 작업에 대한 부품 요구 사항을 작성합니다. 미할당 또는 재할당 시 자산을 확보합니다. 작업이 종결되면 자산 사용량을 업데이트합니다.
디스패치 메서드 적용	서비스 주문 작업 [sm_task]	애플리케이션의 할당 방법이 워크플로우 또는 자동인 경우 할당 준비 완료로

비즈니스 규칙	테이블	설명
		표시되면 자동으로 작업을 할당합니다.
그룹 변경 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 주문 작업에서 할당 및 디스패치 그룹에 대한 변경 내용을 확인합니다.
주문 중 이전 에이전트 할당	서비스 주문 [sm_order]	할당된 주문이 변경될 때마다 이전 에이전트를 설정합니다.
변경 사항 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	디스패치 그룹 및 할당 그룹 유형이 일치하는지, 필요한 경우 작업 메모가 제공되는지 확인합니다.
전환	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업이 수락되고 작업 시작이 채워지면 작업을 진행 중으로 설정합니다.
카탈로그 동기화	SM 구성 [sm_config]	서비스 관리 구성이 변경되면 애플리케이션 카탈로그를 동기화합니다.
표시 시 날짜별 필수 설정	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	필요한 파트 요구 사항을 관련 서비스 주문 작업의 예상 이동 시작으로 설정합니다.
요청 중심 디스패치	서비스 주문 [sm_order]	애플리케이션 구성에 따라 서비스 주문을 디스패치합니다.
스크래치패드 빌드 및 정보 메시지 표시	서비스 주문 [sm_order]	페이지에 초기 정보 메시지를 표시하는데 사용되는 스크래치패드 변수를 빌드합니다.
TaskTemplateDependencies에서 루프 방지	서비스 주문 작업 템플릿 의존성 [sm_m2m_task_template_dependency]	작업 템플릿 의존성의 루프를 방지합니다.
getMainSMModels	전역 [global]	서비스 주문 작업 템플릿을 서비스 주문 템플릿에 연결할 때의 슬러시 버킷 필터입니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
작업 계약 m2m	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	계약, 경비 라인 및 인시던트를 동기화합니다.
작업에 대한 알림	서비스 주문 작업 [sm_task]	구성 페이지에 지정된 필드의 값이 변경되면 작업이 변경될 때 알림을 보냅니다.
스크래치패드 테이블 빌드	SM 알림 규칙 [sm_notification_rule]	알림 규칙 페이지에 표시할 테이블을 설정합니다.
TOL을 기반으로 PR 업데이트	주문 이전 라인 [alm_transfer_order_line]	연결된 이전 주문 라인이 스테이지를 변경할 때 부품 요구 사항을 업데이트합니다.
제거된 자산 추가	자산 사용량 [sm_asset_usage]	자산 제거의 유효성을 결정하고 그에 따라 제거된 자산을 업데이트합니다.
벤더 그룹으로/벤더 그룹에서 관리자 추가/제거	그룹 [sys_user_group]	벤더 그룹의 그룹 관리자가 변경되면 새 관리자를 그룹 구성원으로 추가하고 이전 관리자를 그룹 구성원에서 제거합니다.
서비스 관리 그룹 유형	그룹 [sys_user_group]	디스패치 그룹 범위 정보에 대한 데이터 무결성을 보장합니다.
영향을 받는 CI 삭제	영향을 받는 CI [task_ci]	기본 CI 필드와 서비스 주문 양식의 영향을 받는 CI 관련 목록 간 동기화 메커니즘의 일부입니다.
작업 의존성 내 루프 방지	서비스 주문 작업 의존성 [sm_m2m_task_dependency]	작업 주문 작업 의존성이 순환되지 않도록 합니다.
단계적 SO 삭제	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문이 삭제되면 서비스 주문 작업 및 검사 목록을 삭제합니다.
개인 재고 보관실 작성	사용자 역할	사용자에게 에이전트 역할이 할당되면 개인 재고

비즈니스 규칙	테이블	설명
	[sys_user_has_role]	보관실이 없는 경우 개인 재고 보관실을 생성합니다.
개인 재고 보관실 삭제	사용자 역할 [sys_user_has_role]	사용자에게서 모든 에이전트 역할이 제거되면 사용자의 개인 재고 보관실을 삭제합니다.
부품 요구사항 확인	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	파트 요구사항을 확인하고 파트의 가용성을 검사합니다. 소싱 정보의 유효성을 검사합니다.
템플릿 워크플로우 호출 및 작업 이동	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문에 대한 워크플로우를 시작하고 하위 작업을 보류 중인 디스패치로 이동합니다.
그룹 채우기 - 적격성 평가	서비스 주문 [sm_order]	가능한 경우 위치를 기준으로 적격성 평가 그룹을 채웁니다.
카탈로그 생성	서비스 주문 템플릿 [cmdb_serviceorder_product_model]	자동 계시가 설정된 경우 해당하는 기록 생성자를 만듭니다.
일정 채우기	서비스 주문 작업 [sm_task]	아직 설정되지 않은 경우 일정 필드를 채웁니다. 상태가 디스패치 보류 중으로 변경되는 경우에만 설정됩니다.
요청 알림	서비스 주문 [sm_order]	구성 페이지에 지정된 필드의 값이 변경되면 작업이 변경될 때 알림을 보냅니다.
단계적 삭제 검사 목록	서비스 주문 작업 [sm_task]	서비스 주문 작업이 삭제되면 검사 목록을 삭제합니다.
스크래치패드	SM 구성 [sm_config]	SM 구성 양식에 대한 스크래치패드를 빌드합니다.
TOL 확인 및 가용성 검사	주문 이전 라인 [alm_transfer_order_line]	이전 주문 라인 상태 변경을 확인하고 재고 보관실에서

비즈니스 규칙	테이블	설명
		자산을 사용할 수 있는지 확인합니다.
모든 경비 라인 삭제	SM 인시던트 [sm_incidentals]	인시던트 삭제 시 경비 라인을 삭제합니다.
일정 채우기 - 새 SOT	서비스 주문 작업 [sm_task]	아직 설정되지 않은 경우 일정 필드를 채웁니다. 상태가 보류 중인 디스패치로 변경되는 경우에만 설정됩니다.
위치 채우기	서비스 주문 [sm_order]	가능한 경우 호출자가 식별한 영향을 받는 CI를 기준으로 위치를 채웁니다.
설정되지 않은 경우 기본으로 추가	영향을 받는 CI [task_ci]	기본 CI가 없는 경우 구성 항목을 영향을 받는 기본 CI로 추가합니다.
변경 사항 롤업	서비스 주문 작업 [sm_task]	상태 변경 및 예상 작업 시간을 서비스 주문에 롤업합니다.
스크래치패드 빌드	서비스 주문 템플릿 [cmdb_serviceorder_product_model]	서비스 주문 템플릿 양식에 대한 스크래치패드를 설정합니다.
자산 및 CI 확인	서비스 주문 [sm_order]	영향을 받는 CI와 영향을 받는 자산을 동기화합니다.
미할당	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문이 할당되지 않을 때 서비스 주문의 상태를 다시 준비로 설정합니다.
우선순위 전파	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문에서 서비스 주문 작업으로 우선순위를 전파합니다.
구성 설정 적용	SM 구성 [sm_config]	SM 구성 기록에 대한 변경 사항을 처리합니다.
에이전트 상태 업데이트	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업에 할당된 에이전트의 상태를 업데이트합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
스크래치패드 빌드	서비스 주문 작업 템플릿 [cmdb_servicetask_product_model]	서비스 주문 작업 템플릿 양식에 대한 스크래치패드를 설정합니다.
재할당하기 전에 TO를 확인하십시오.	서비스 주문 작업 [sm_task]	전송 중인 이전 주문이 있을 때 작업이 재할당되지 않도록 스크래치패드를 설정합니다.
중복 주문 방지 영향을 받는 CI	영향을 받는 CI [task_ci]	영향을 받는 중복 CI 방지
미할당	서비스 주문 작업 [sm_task]	전송 중인 이전 주문이 있는 경우 작업을 재할당하지 못하게 합니다.
SNC - 상위 워크플로우 실행 (승인)	승인 [sysapproval_approver]	승인이 "추가 정보 필요" 또는 "중복"으로 설정된 경우 주문 워크플로우를 처리합니다.
getTaskSMModels	전역 [global]	서비스 주문 템플릿을 서비스 작업 템플릿에 연결할 때의 슬러시 버킷 필터입니다.
소싱 후 모델 변경 방지	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	부품 요구사항이 소싱된 후 모델 변경을 방지합니다.
TOL 제공 시 AssetUsage 작성	주문 이전 라인 [alm_transfer_order_line]	이전 주문 라인이 제공되면 자산 사용량을 생성합니다.
AssetUsage 삭제 시 자산 릴리스	자산 사용량 [sm_asset_usage]	자산 사용량이 삭제되면 자산을 사용할 수 있도록 합니다.
WOT에서 TOL을 기존 TO로 리디렉션	주문 이전 라인 [alm_transfer_order_line]	이전 주문 라인의 "시작" 위치와 "종료" 위치가 동일한 경우 서비스 주문에 대해 동일한 이전 주문 아래 이전 주문 라인을 그룹화하려고 시도합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
그룹 채우기 - 디스패치/작업	서비스 주문 작업 [sm_task]	하나의 디스패치 그룹만 작업 위치를 담당하고 하나의 할당 그룹만 디스패치 그룹에 포함되는 경우 디스패치 그룹 및 할당 그룹을 채웁니다.

서비스 관리 코어와 함께 설치되는 이메일 알림

이메일 알림은 서비스 관리 코어에 추가됩니다.

알림	테이블	설명
이메일에서 \${Request_Label}이 (가) 작성됨	서비스 주문 [sm_order]	서비스 관리 템플릿에서 만든 새 애플리케이션에 대한 알림을 빌드하는 데 사용되는 템플릿입니다. 이 알림은 비활성 상태로 유지되어야 하며 사용되지 않아야 합니다.
\${Request_Label} 변경됨	서비스 주문 [sm_order]	서비스 관리 템플릿에서 만든 새 애플리케이션에 대한 알림을 빌드하는 데 사용되는 템플릿입니다. 이 알림은 비활성 상태로 유지되어야 하며 사용되지 않아야 합니다.
\${Task_Label} 변경됨	서비스 주문 [sm_order]	서비스 관리 템플릿에서 만든 새 애플리케이션에 대한 알림을 빌드하는 데 사용되는 템플릿입니다. 이 알림은 비활성 상태로 유지되어야 하며 사용되지 않아야 합니다.

계획된 유지보수

애플리케이션은 계획된 유지보수 애플리케이션이 서비스 관리 아니지만 조직에서 예방 차원에서 자산을 정기적으로 유지관리할 수 있도록 애플리케이션과 함께 서비스 관리 작동합니다.

계획된 유지보수는 유지관리 계획을 사용하여 작업 주문 또는 설비 요청 생성을 트리거합니다. 이러한 작업 주문 및 설비 요청은 장치 및 차량 또는 유지보수가 필요한 거의 모든 유형의 자산에 대한 유지보수를 수행하는 방법을 지정합니다. 작업 주문 및 요청은 다음을 기준으로 할 수 있습니다.

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

계획된 유지보수 활성화

SM 계획된 유지보수 플러그인은 별도의 구독으로 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

SM과 함께 설치되는 클라이언트 스크립트 계획된 유지보수

클라이언트 스크립트	테이블	설명
필드 표시 업데이트 - 트리거 유형 변경	유지관리 일정 [sm_schedule]	선택한 트리거 유형에 따라 유지관리 일정 양식에 표시된 필드를 업데이트합니다.
필드 표시 업데이트 - 반복 변경	유지관리 일정 [sm_schedule]	선택한 반복에 기반하여 유지관리 일정 양식에 표시된 필드를 업데이트합니다.
유형 변경 시 테이블 업데이트	유지관리 계획 [sm_maint_plan]	선택한 모델(모델 기반 계획의 경우)을 기반으로 테이블 필드를 업데이트합니다.
모든 필드 확인	유지관리 일정 [sm_schedule]	every 필드가 양수인지 확인합니다. 그렇지 않으면 기본값은 1입니다.
모델 변경 시 테이블 업데이트	유지관리 계획 [sm_maint_plan]	선택한 모델(모델 기반 계획의 경우)을 기반으로 테이블 필드를 업데이트합니다.

SM과 함께 설치되는 비즈니스 규칙 계획된 유지보수

비즈니스 규칙	테이블	설명
유지관리 계획 기록 업데이트	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문이 종결되면 유지관리 기록 [sm_m2m_maint_plan_to_record]을 업데이트합니다.
m2m 일정 기록 업데이트	유지관리 일정 [sm_schedule]	미터 또는 기간 필드가 변경되면 다음 값 또는 다음 실행 시간을 다시 계산합니다.
활성 변경	유지관리 계획 기록 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	유지관리 계획 기록에 대한 활성 플래그의 변경 사항을 처리합니다.
활성 삽입	유지관리 계획 기록 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	유지관리 계획 기록에 대한 활성 플래그의 변경 사항을 처리합니다.
활성 변경	유지관리 일정 [sm_schedule]	유지관리 일정에 대한 활성 플래그의 변경 내용을 처리합니다.
활성 변경	유지관리 계획 [sm_maint_plan]	유지관리 계획의 활성 플래그에 대한 변경 내용을 처리합니다.
활성 삽입	유지관리 일정 [sm_schedule]	유지관리 일정에 대한 활성 플래그의 변경 내용을 처리합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
새 기록에 계획 적용	유지관리 계획 [sm_maint_plan]	새 기록에 적용 필드가 변경될 때마다 새 기록에 계획을 적용하기 위한 비즈니스 규칙을 업데이트합니다.

SM과 함께 설치되는 예약된 작업 계획된 유지보수

예약된 작업	설명
계획된 유지보수 야간 실행	활성 유지관리 계획을 기반으로 유지관리 요청을 빌드합니다.

유지관리 계획 관리

계획된 유지보수 을 사용하면 정기적인 유지관리가 필요한 장비의 유지관리를 생성, 유지관리 및 예약할 수 있습니다.

유지관리 계획은 CI 클래스, 제품 모델 또는 위치와 같은 기타 기준을 지정하고 수행할 유지관리를 지정합니다. 유지관리 일정은 유지관리를 수행하는 빈도와 시기를 지정하여 타이밍을 지정합니다.

예를 들어, 특정 제품 모델의 모든 에어컨을 검사하고 청소하도록 유지관리 계획을 구성할 수 있습니다. 유지 보수 일정은 검사가 6개월마다 수행되도록 지정합니다.

유지보수 계획 및 일정은 해당 장비에 대해 열린 서비스 관리, 작업 주문 및 시설 요청도 고려합니다.

첫 번째 유지보수 타이밍

기본적으로 첫 번째 계획된 유지보수는 일정에 입력한 타이밍에 따라 예약됩니다. 예를 들어 6개월마다 에어컨을 검사하는 일정을 생성하는 경우 첫 번째 유지관리는 일정을 생성한 시간으로부터 6개월 후에 발생합니다.

첫 번째 유지관리 날짜를 예약하려면 다음을 수행합니다.

1. 유지관리 일정 양식으로 이동합니다.
2. 요청 시 실행 관련 링크를 클릭합니다.
3. 지금 실행 필드의 선택을 취소합니다.
4. 다음 실행 날짜 선택 필드에서 달력을 사용하여 원하는 날짜를 선택합니다.
5. 날짜를 저장합니다.
6. 일정을 클릭합니다. 이렇게 하면 유지관리 계획 레코드의 다음 실행 시간이 업데이트됩니다.

필요에 따라 유지관리 일정을 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어 정기 간격이 다음 달에 만료되는 경우 이전 또는 이후 날짜를 선택하여 유지관리가 수행되는 시기를 변경할 수 있습니다.

유지관리 계획 만들기

유지관리 계획을 만들 때 양식의 옵션은 유지관리를 수행하는 방법과 시기를 결정하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: SM 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계획된 유지보수 > 유지관리 계획.
2. 새로 만들기를 클릭하고 의미 있는 이름과 간단한 설명을 지정하고 양식을 채운 다음 제출을 클릭합니다.

유지관리 계획

필드	설명
번호	유지관리 계획에 대한 식별 번호가 자동 생성됩니다.
조건	
유형	유지관리를 수행해야 하는 시기를 결정하는 트리거 유형입니다. ○ 모델 기반: 제품 모델과 같은 CI의 지정된 모델을 기반으로 유지관리 계획을 세웁니다. ○ 일반: 유지관리 계획은 테이블과 필터를 기반으로 합니다. i 주: 모델 기반 계획은 하드웨어 모델, 특히 하나 이상의 모델 범주가 정의된 모델에만 적용됩니다.
모델	하나 이상의 제품 카탈로그 항목을 선택하여 예방적 유지관리가 필요한 CI를 식별합니다. 모델을 선택하면 연결된 테이블이 테이블 필드에 나타납니다. 예를 들어, 특정 PC 모델을 선택하면 테이블 필드에 컴퓨터 [cmdb_ci_computer]이(가) 표시됩니다. 이 필드는 모델 기반 유형을 선택한 경우에 나타납니다. 동일한 범주에서 모델을 두 개 이상 선택하면 테이블이 변경되지 않습니다. 그러나 다른 범주에서 CI를 선택하면 테이블 필드에 선택한 모든 CI가 포함된 최하위 수준의 테이블이 표시됩니다. 예를 들어 PC 두 대와 레이저 프린터 한 대를 선택하면 테이블에 컴퓨터와 프린터가 포함되어 있기 때문에 테이블 필드가 하드웨어 [cmdb_ci_hardware]로 변경됩니다. 그런 다음 컴퓨터 랙을 추가하면 테이블 필드가 모든 CI를 포함하는 구성 항목 [cmdb_ci]으로 변경됩니다.
테이블	일반 유형을 선택한 경우 유지관리 계획과 연결할 테이블을 선택합니다. 모델 기반 유형을 선택한 경우 이 필드에는 선택한 모든 CI가 포함된 최하위 수준 테이블이 표시됩니다.
필터 조건	유지관리할 특정 자산을 찾기 위한 필터 조건입니다. 필터링 기준과 일치하는 선택한 테이블의 기록만 유지관리가 필요합니다.
일치하는 새 기록에 적용	이 유지관리 계획에 대해 정의된 일정이 계획이 마지막으로 실행된 이후 지정된 테이블에 추가되고 필터 조건에 입력된 조건을 충족하는 모든 기록에 적용되도록 하려면 확인란을 선택합니다. 자세한 내용은 필터링된 기록에 유지관리 계획 연결 문서를 참조하십시오.
작업 작성 정책	이미 유지관리 중인 기록에서 유지관리 계획이 실행될 때 수행할 작업을 지정합니다. ○ 변경 안 함: 새 작업을 만들거나 기존 작업을 삭제할 수 없습니다. ○ 기존 취소: 현재 계획과 연결된 작업을 삭제할 수 있도록 허용합니다. ○ 기존 작업에 추가: 기존 활성 작업과 함께 새 작업을 유지관리 계획에 추가할 수 있습니다.

이제 유지관리 계획을 수립할 준비가 [유지관리 일정](#) 구성되었습니다.

i 주: 자산, CI 및 사용자 참조 필드를 추가하도록 양식을 구성할 수 있습니다. 이러한 필드는 관련 테이블에 적절하게 미리 채워지며 보고서 생성에 유용할 수 있습니다. 유지관리 계획에 구성 항목을 선택하고 자산과 연결하면 자산 필드가 해당 CI로 미리 채워집니다.

i 주: 유지관리 계획을 정의하고 해당 계획에 대한 유지관리 일정을 생성한 후에는 유형, 모델 및 테이블 필드나 필터 조건을 변경할 수 없습니다. 변경 내용으로 인해 충돌이 발생할 수 있습니다. 해당 필드를 변경해야 하는 경우 먼저 유지관리 일정을 삭제한 다음 원하는 설정으로 일정을 다시 만듭니다.

에 대한 속성 설정 계획된 유지보수

다음에서 속성을 구성합니다 계획된 유지보수 . 계획된 유지보수 > 속성.

트리거 속성

이 속성을 사용하여 계획된 유지관리 간격을 고정 측정기에서 유지합니다.

{planned_maintenance.고정_미터}

계산된 미터 트리거를 유지합니다. 그림을 참조하십시오.

- 가장 최근의 작업 주문이 이후 미터 값으로 완료된 경우에도 원래 계산된 미터 값으로 다음 계획된 유지관리를 수행하려면 확인란을 선택합니다.
- 작업 주문이 완료되었을 때 판독값을 사용하여 미터 계산을 다시 시작하려면 확인란의 선택을 취소합니다.

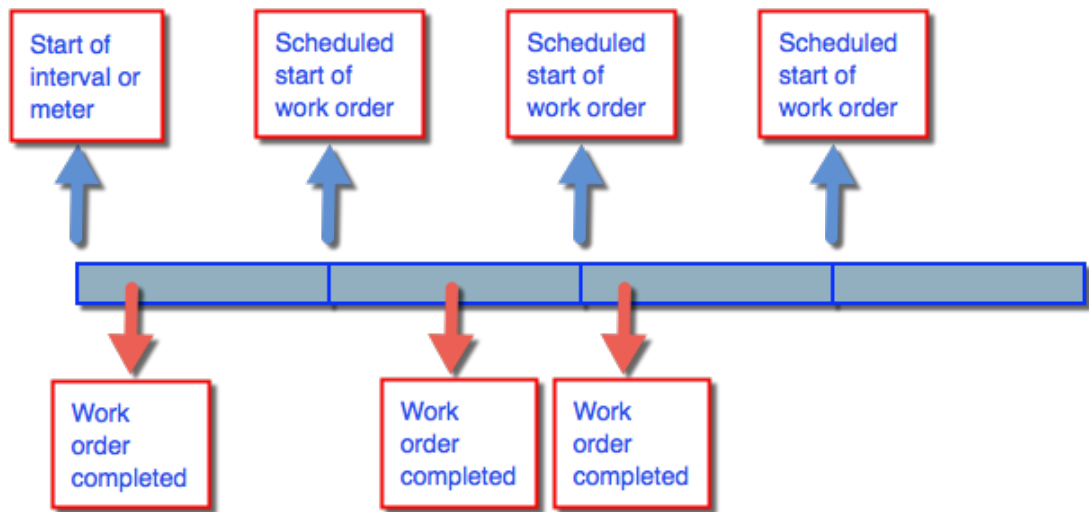
이 속성을 사용하여 계획된 유지관리 간격을 고정 간격으로 유지합니다.

{planned_maintenance.고정_간격}

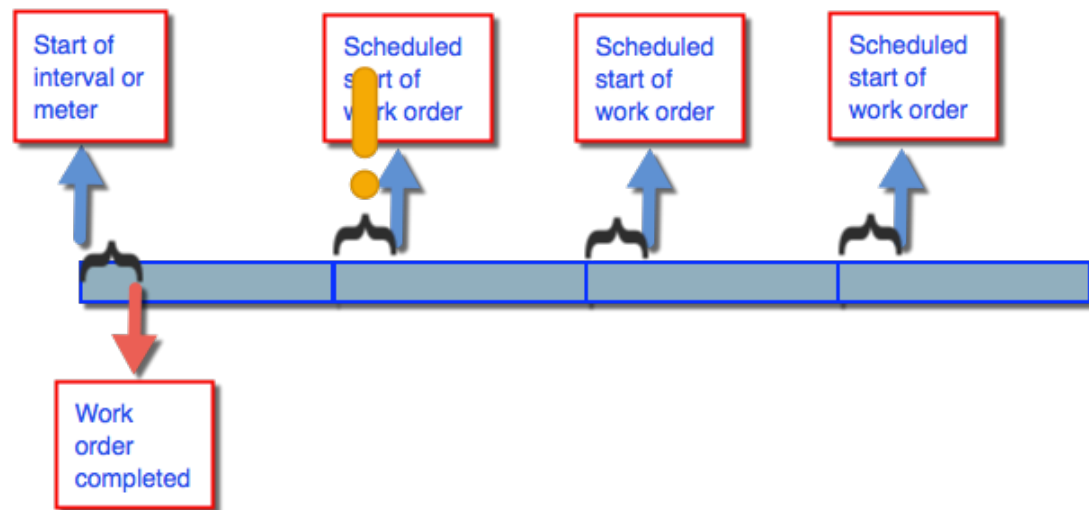
계산된 간격 트리거를 유지합니다. 그림을 참조하십시오.

- 가장 최근의 작업 주문이 늦게 완료된 경우에도 구성된 간격을 기준으로 원래 계산된 시간/날짜에 계획된 다음 유지관리를 수행하려면 확인란을 선택합니다.
- 작업 주문이 완료되면 간격 계산을 다시 시작하려면 확인란의 선택을 취소합니다.

'Preserve the calculated trigger': Selected



'Preserve the calculated trigger': Not selected



유지관리 일정 구성

유지관리 계획을 생성한 후 계획을 실행해야 하는 시기를 결정하는 특정 기준을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sm_admin

이 태스크 정보

유지관리 계획을 설정하는 자산 또는 CI에 따라 단일 계획 또는 여러 계획을 만들 수 있습니다. 예를 들어, 매월 1일과 15일에 컴퓨터 클래스를 재부팅할 계획을 설정할 수 있습니다.

i 주:

동일한 계획에 대해 여러 유지관리 일정을 정의할 때는 신중하게 계획하십시오. 예를 들어, 3개월마다 프린터 카트리지를 교체하는 하나의 일정을 설정합니다. 10,000페이지를 인쇄할 때마다 카트리지를 교체하도록 다른 일정을 설정합니다. 이 충돌로 인해 카트리지를 같은 주에 두 번 교체할 수 있습니다. 일정이 서로 충돌하지 않도록 합니다.

계획과 연결된 템플릿에 따라 하나 이상의 서비스 관리 작업 주문 및 설비 요청이 자동으로 생성됩니다.

유지관리 일정은 기간 또는 측정기를 기준으로 할 수 있으며 처음 발생하는 관련 조건에 의해 트리거될 수 있습니다. 예를 들어, 유지관리 일정 양식에서 기간 또는 측정기를 자동차 정비 일정에 대한 트리거로 선택한 다음 기간을 3개월로, 측정기를 5,000마일로 정의합니다. 일정은 먼저 도래하는 날짜에 따라 트리거됩니다. 기간 또는 측정기 트리거를 선택하면 다음 실행 시간 및 다음 실행 값 필드가 유지관리 계획 양식의 유지관리 계획 기록 관련 목록에 채워집니다.

i 주:

유지관리 계획 기록에서 다음 실행 시간 필드에 표시되는 타임스탬프는 계획된 유지관리를 실행하기 위해 설정된 시간과 같지 않습니다. 계획된 유지관리 야간 실행 기록의 다음 작업 필드에는 계획된 유지관리에 대해 예약된 실제 작업 실행 시간이 표시됩니다.

예약된 작업이 실행되면 다음 실행 시간 필드의 값이 다음으로 계획된 유지 관리 야간 실행 작업의 시간 집합보다 작은지 여부를 확인하고, 작은 경우 시스템에서 요청을 생성합니다. 계획된 야간 유지관리가 실행되지 않고 다음 런타임을 기반으로 요청이 생성되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계획된 유지보수 > 유지관리 계획.
2. 유지관리 일정에 연결할 유지관리 계획 수를 클릭합니다.
3. 유지관리 일정 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 의미 있는 이름과 간단한 설명을 지정하고 양식을 채우고 제출을 클릭합니다.

i 주:

양식이 다음 작업 필드를 표시하도록 구성된 경우 첫 번째 유지관리를 수행할 날짜 및 시간을 선택할 수 있습니다.

유지관리 일정

필드	설명
계획	이 일정이 속한 유지관리 계획의 이름입니다.
활성	유지관리 계획의 일정을 활성화하려면 확인란을 선택합니다.
트리거	계획 실행을 트리거하는 타이밍 조건입니다. ○ 기간: 유지 보수는 시간에 따라 수행됩니다. 선택에 따라 기간을 정의하는 추가 필드가 나타납니다. ○ 미터: 카운트에 따라 수행할 유지관리입니다. Every 및 Field 필드가 나타납니다. ○ 조건: 특정 조건이 충족될 때 수행되는 유지 보수. 필터 조건 필드가 나타납니다 ○ 스크립트: 유지관리 계획을 실행하기 위한 고급 기준을 적용합니다. 스크립트 필드가 나타납니다. ○ 기간 또는 측정기: 유지 관리 시간은 시간과 횟수 둘 다 중 먼저 도래하는 것을 기준으로 합니다. 기간 및 미터 상세 정보를 지정해야 합니다.
트리거 유형	유지관리 일정의 기간 범주입니다. 예를 들어 매월을 선택하면 매월 기한 필드가 나타나 유지관리를 실행할 각 날짜를 지정할 수 있습니다. 선택한 트리거 유형에 따라 다른 필드가 나타납니다. 이 필드는 트리거에 대해 기간을 선택한 경우에 나타납니다.
반복	반복 빈도입니다. 이 필드는 트리거 유형에 대해 간격을 선택한 경우에 나타납니다.
기한 일 (주 중)	반복할 요일입니다. 이 필드는 트리거 유형에 대해 매주를 선택한 경우에 나타납니다.

필드	설명
기한 일 (월 중)	반복할 일(월 중)입니다. 이 필드는 트리거 유형에 대해 매월 또는 매년을 선택한 경우에 나타납니다.
기한 월	반복할 월입니다. 이 필드는 트리거 유형에 대해 매년을 선택한 경우에 나타납니다.
기한	시간, 분, 초 단위의 시간입니다. 이 필드는 간격을 제외한 모든 트리거 유형에 대해 나타납니다.
간격	유지관리 계획을 실행하기 전에 기록해야 하는 발생 횟수(예: 마일 또는 페이지)입니다. 0보다 커야 합니다. 이 필드는 트리거에 대해 미터를 선택한 경우에 나타납니다.
필드	Every 필드의 발생이 무엇에 적용되는지 정의하는 데 사용되는 필드입니다. 예를 들어 페이지 필드를 입력한 경우 간격 필드에는 계획에 정의된 작업이 수행되기 전에 인쇄되는 페이지 수가 포함될 수 있습니다. 이 필드는 트리거에 대해 미터를 선택한 경우에 나타납니다.
테이블	유지관리를 위해 선택한 자산 또는 CI와 연결된 테이블을 나열합니다. 이 필드는 트리거에 대해 미터 또는 조건을 선택한 경우에 나타납니다.
지연 시간	작업을 시작해야 하는 날짜를 결정하기 위해 요청된 기한 날짜 이전의 일 수입니다. 해당 날짜는 작업의 예약된 시작 필드에 미리 채워집니다. 이 필드는 트리거에 대해 기간을 선택한 경우에 나타납니다.
조건	유지관리 일정을 실행할지 여부를 결정하는 조건입니다. 이 필드는 트리거에 대해 조건이 선택될 때 나타납니다.
스크립트	유지관리 일정을 실행할지 여부를 결정하는 스크립트입니다. 이 필드는 트리거에 대한 스크립트를 선택한 경우에 나타납니다. 스크립트가 true를 반환하면 유지관리가 실행됩니다. '현재' 변수를 사용할 수 있으며 유지관리 중인 기록(예: CI)을 나타냅니다.

4. 다음 계획된 유지관리가 원래 계산된 시간/미터 값으로 발생해야 하는지 또는 작업 주문이 완료된 시간부터 미터/간격 계산을 다시 시작할지 여부를 지정합니다.

에 대한 속성 설정 계획된 유지보수 문서를 참조하십시오.

유지관리 일정 변경

기존 유지관리 일정을 변경하고 저장하면 이전에 연결된 모든 기록이 그에 따라 업데이트됩니다.

다음 예제에서는 변경 후 예상할 수 있는 동작 유형을 설명합니다.

- 일정을 기간 기반에서 미터 기반 일정으로 변경하면 다음 실행 시간이 지워지고 연결된 기록이 대신 다음 실행 값으로 채워집니다.
- 미터 기반 일정에서 간격 필드가 변경되면 다음 실행 값은 기존의 마지막 실행 값을 기준으로 업데이트되거나 마지막 실행 값이 없는 경우 자산의 현재 값을 기준으로 업데이트됩니다.
- 미터 기반 일정의 필드 값을 변경하면 일정과 연결된 기록의 다음 실행 값이 새 필드 값을 기준으로 다시 계산됩니다.
- 간격 기반 일정의 경우, 한 트리거 유형에서 다른 트리거 유형으로 변경하면 기존의 마지막 실행 시간 값에 따라 다음 실행 시간이 업데이트되고, 마지막 실행 시간이 없으면 지금 부터 업데이트됩니다.

필터링된 기록에 유지관리 계획 연결

필터링 기준을 사용하여 유지관리 계획을 구성할 수 있습니다. 예를 들어 "apple"로 시작하는 컴퓨터가 포함된 모든 기록에 유지관리 계획을 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: SM 관리자

프로시저

1. [유지관리 계획 만들기](#).
2. 유지관리 계획을 사용해야 하는 기록을 캡처하도록 필터 조건을 설정합니다.

i 주:

새로 고침(반대 )을 클릭하여 일치하는 기록 수를 볼 수 있습니다.

3. 제출을 클릭합니다.
4. [유지관리 일정 구성](#).
5. 유지관리 계획의 관련 링크 에서 필터링된 기록에 일정 적용을 클릭합니다.

결과

일정은 지정된 필터 조건을 충족하는 기록에 적용됩니다.

i 주:

여러 일정이 정의된 경우 필터링된 기록에 일정 적용을 클릭하면 일치하는 기록에 모두 적용됩니다. 자세한 내용은 [유지관리 일정 구성](#) 문서를 참조하십시오. 유지관리 일정에도 이와 동일한 기능이 있습니다. 일정의 관련 링크 에는 필터링된 기록에 일정 적용 링크도 포함되어 있습니다. 유지관리 일정에서 이 링크를 클릭하면 연결된 유지관리 계획의 필터 조건을 충족하는 기록에 이 특정 일정만 적용됩니다.

일치하는 기록에 일정 템플릿 연결

인스턴스는 유지관리 일정에 템플릿을 추가하므로 유지관리 일정이 실행되면 작업 주문 및 시설 요청과 같은 적절한 요청과 작업이 자동으로 생성될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: SM 관리자

이 태스크 정보

##이라는 예약된 작업이 일정을 평가하고 일정의 미터 또는 간격 기준이 충족되거나 초과되는지 확인하는 경우 유지관리 일정이 실행되고 요청 또는 주문이 생성됩니다. 예약된 작업을 실행하여 비즈니스에 편리한 요일이나 시간에 실행되는 [유지관리 일정을 실행할](#) 수 있습니다.

자동 생성된 각 서비스 주문은 다음과 같은 방식으로 유지관리 중인 기록에 연결됩니다.

- 각 서비스 주문, 기록 테이블 및 기록 ID 필드는 항상 유지관리 중인 기록의 테이블 이름 및 ID로 채워집니다.
- 유지관리 중인 기록이 구성 항목이면 서비스 주문의 영향을 받는 CI 필드가 채워집니다.

프로시저

1. [유지관리 계획 만들기](#).
2. 필터 조건을 추가하여 유지관리 계획을 적용할 기록을 식별합니다.

i 주:

새로 고침(반대 )을 클릭하여 일치하는 기록 수를 표시할 수 있습니다.

3. 제출을 클릭합니다.
4. [유지관리 일정을 정의하거나 선택합니다](#).

5. 유지관리 일정 관련 목록에서 일정 이름을 클릭합니다.
유지관리 일정 양식에 일정 템플릿 관련 목록이 나타납니다.
6. 일정 템플릿 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
구성원 편집 슬러시버킷에는 다음 애플리케이션을 사용하여 정의된 모든 서비스 주문, 작업 관리 및 설비 요청 템플릿이 표시됩니다.
 - 제품 카탈로그 > 템플릿 > 작업 주문 템플릿
 - 시설 > 카탈로그&지식 > 시설 요청 템플릿
7. 일치하는 레코드에 적용할 템플릿을 컬렉션 버킷에서 모델 목록 버킷으로 이동한 다음 저장을 클릭합니다.
8. 유지관리 일정 헤더에서 뒤로를 클릭합니다.

결과

연결된 기록에서 실행 중인 예약된 작업에 의해 생성된 작업 주문 또는 설비 요청에는 선택한 템플릿이 포함됩니다.

예약된 작업을 실행하여 유지관리 일정 실행

유지관리 일정은 미터, 기간, 스크립트 또는 조건 기준이 충족될 때마다 실행됩니다. 임시 예약 기능을 사용하여 유지관리 일정을 수동으로 실행할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: SM 관리자

이 태스크 정보

유지관리 일정은 #### ##### ## ## 예약 작업을 사용하여 정기적으로 실행됩니다. 예약된 작업이 실행되면 일정 기준을 충족하는 모든 기록(현재 날짜의 모든 기록 포함)에 대해 적절한 서비스 주문이 작성됩니다.

야간에 계획된 유지관리 예약된 작업을 구성하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 예약된 작업.
2. 계획된 유지 관리 야간 실행을 엽니다.
3. 관련 링크에서 작업 정의 구성을 클릭합니다.
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 기준으로 실행되지 않습니다. 자세한 내용은 [유지관리 일정 구성](#) 문서를 참조하십시오.
5. 업데이트를 클릭합니다.
6. 언제든지 예약된 작업을 실행하려면 지금 실행을 클릭합니다.
예약된 작업은 이전에 정의된 모든 일정을 평가하고 실행하도록 예약된 일정을 실행합니다.

주:

일치하는 기록이 유지관리 계획과 연결된 후 유지관리 계획과 연결된 테이블에서 하나 이상의 기록이 삭제되면 다음 야간 실행 시 제거된 자산과 연결된 모든 기록이 제거됩니다.

요청 시 유지관리 일정 실행

유지관리 일정은 일반적으로 #### ##### ## ##이라는 예약된 작업을 사용하여 실행됩니다. 그러나 일정을 즉시 실행하거나 일정이 실행되는 날짜를 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

요청 시 유지관리 일정을 실행하면 관련 유지관리 계획 기록에 대한 다음 실행 날짜가 모두 현재 또는 미래의 사용자 정의 시간으로 업데이트됩니다. 해당하는 모든 서비스 주문이 생성됩니다. 일정이 미터, 조건 또는 스크립트 기반인 경우 일정 기준을 충족하는 유지관리 계획 기록에 대한 서비스 주문이 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계획된 유지보수 > 유지관리 계획.
2. 실행할 일정이 포함된 유지관리 계획을 엽니다.
3. 유지관리 일정 관련 목록에서 실행할 유지관리 일정을 선택합니다.
4. 요청 시 실행 관련 링크를 클릭한 다음 양식을 작성합니다.

요청 시 일정

필드	설명
지금 실행	일정에 대한 유지관리를 즉시 실행하려면 확인란을 선택합니다. 일정을 실행할 날짜를 예약하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
날짜 선택	유지관리를 실행할 미래의 날짜입니다. <i>i</i> 주: 이 필드는 지금 실행 확인란이 선택되지 않은 경우에만 나타납니다.

유지관리 로그 보기

특정 CI에 대해 수행된 모든 유지관리, 예약된 다음 유지관리 및 마지막으로 유지관리를 수행한 시간을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: SM 관리자

프로시저

1. 유지관리 계획에 대해 #### ##### ## ## 예약된 작업이 실행된 후 계획을 실행한 CI의 위치로 이동합니다.
예: 구성 > 서버 > **Linux**.
2. 기록 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 뷰 > 유지관리.
3. 로그를 보려면 CI를 선택합니다.

관련 목록에는 유지관리 계획, CI에 대한 유지관리 계획 기록 및 서비스 주문이 표시됩니다.

유지관리 계획의 예

모델 기반, 미터 기반 또는 기간 기반 선택 기준을 사용하여 유지관리 계획을 정의할 수 있습니다.

- 지정된 수의 키 입력 후 특정 컴퓨터 모델에 대한 재부팅을 예약하려면 미터 기반 유지 관리 일정으로 모델 기반 계획을 정의합니다.
- 지정된 페이지 수를 인쇄한 후 프린터 잉크 카트리지 교체를 예약하려면 미터 기반 유지 관리 일정으로 일반 계획을 정의합니다.
- 지정된 일 수 후에 특정 컴퓨터에서 바이러스 백신 검사를 예약하려면 기간 기반 유지 관리 일정으로 모델 기반 계획을 정의합니다.

컴퓨터 다시 부팅에 대한 유지 관리 일정 정의

지정된 수의 키 입력 후 특정 컴퓨터 모델에 대한 재부팅을 예약하려면 미터 기반 유지 관리 일정으로 모델 기반 계획을 정의합니다. 이 예제에서는 **keystrokes** 라는 필드가 컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블에 추가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계획된 유지보수 > 유지관리 계획.
2. 새로 만들기를 클릭하고 다음 정의를 사용하여 Apple ### ###이라는 유지 관리 계획을 생성한 다음 제출을 클릭합니다.
 - 유형: 모델 기반
 - 모델: 잠금 아이콘을 클릭하고 **Apple iMac 27** 및 **Apple MacBook Pro 17**을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 계획된 유지보수 > 유지관리 계획 을 클릭한 다음 방금 생성한 유지 관리 계획의 번호를 클릭합니다.
4. 유지 관리 일정 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 다음 설정을 입력한 다음 제출을 클릭합니다.
 - 이름: Apple 컴퓨터 재부팅
 - 간단한 설명: Apple 컴퓨터의 재부팅 예약
 - 반복: 미터
 - 매일: 500000
 - 필드: keystrokes

결과

Apple 컴퓨터 재부팅 유지 관리 계획은 모든 Apple iMac 27 및 Apple MacBook Pro 17 컴퓨터가 500,000번의 키 입력 후에 재부팅되도록 예약합니다.

잉크 카트리지 교체에 대한 유지보수 일정 정의

지정된 페이지 수를 인쇄한 후 프린터 잉크 카트리지 교체를 예약하려면 미터 기반 유지 관리 일정으로 일반 계획을 정의합니다. 이 예에서 프린터 라는 테이블이 프린터, 모델, 페이지 등에 대한 문자열 필드와 함께 추가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계획된 유지보수 > 유지관리 계획.
2. 새로 만들기를 클릭하고 다음 정의를 사용하여 Epson Laser Cartridge Replacement라는 유지 관리 계획을 만든 다음 제출을 클릭합니다.

- 유형: ##
- 테이블: ###
- 필터 조건: ### Epson###.

3. 다음으로 이동 계획된 유지보수 > 유지관리 계획 을 클릭한 다음 방금 생성한 유지관리 계획의 번호를 클릭합니다.

4. 유지 관리 일정 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 다음 설정을 입력한 다음 제출을 클릭합니다.

- 이름: 엡손 레이저 카트리지 보충
- 간단한 설명: Scheduled cartridge replacement for Epson laser printers
- 반복: 미터
- 매일: 7500
- 필드: 페이지

결과

Epson 레이저 카트리지 교체 유지보수 계획은 모든 Epson 레이저 프린터가 7,500페이지를 인쇄한 후 잉크 카트리지를 교체하도록 예약합니다.

바이러스 백신 소프트웨어를 실행하기 위한 유지관리 일정 정의

지정된 일 수 후에 특정 컴퓨터에서 바이러스 백신 검사를 예약하려면 기간 기반 유지 관리 일정으로 모델 기반 계획을 정의합니다. 이 예시에서 트리거 유형 이라는 필드가 컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블에 추가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계획된 유지보수 > 유지관리 계획.
2. 새로 만들기를 클릭하고 다음 정의를 사용하여 ##### ## #####라는 유지 관리 계획을 생성합니다.

- 유형: 모델 기반
- 모델: 잠금 아이콘을 클릭하고 **Apple iMac 27** 및 **Apple MacBook Pro 17**을 선택합니다.

3. 제출을 클릭합니다.

4. 다음으로 이동 계획된 유지보수 > 유지관리 계획 을 클릭한 다음 방금 생성한 유지 관리 계획의 번호를 클릭합니다.

5. 유지 관리 일정 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 다음 설정을 입력한 다음 제출을 클릭합니다.

- 이름: 바이러스 백신 업데이트
- 간단한 설명: Apple 컴퓨터에 바이러스 백신 업데이트 예약
- 반복: 기간
- 트리거 유형: 간격
- 일: 30

결과

바이러스 백신 업데이트 유지 관리 계획에서는 모든 Apple iMac 27 및 Apple MacBook Pro 17 컴퓨터에서 30일마다 바이러스 백신 소프트웨어를 실행하도록 예약합니다.

도메인 분리 및 계획된 유지보수

계획된 유지보수에서는 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: 표준*

지원 수준은 표준이지만, 일부 예외 또는 특수 조건이 있습니다.

- 기본 수준 지원의 모든 측면을 포함합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성할 수 있어야 합니다. 이 구성은 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별로 수행됩니다.

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

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

계획된 유지보수에서 도메인 분리가 작동하는 방식

sm_maint_plan(유지관리 계획) 테이블에 sys_domain 열이 없습니다. 애플리케이션은 고객 이행자에게 노출될 수 없습니다. 그러나 테이블은 조건을 기반으로 하므로 일부 지원이 제한적입니다.

도메인을 포함 또는 제외하도록 유지관리 계획을 설정하거나 설계에 따라 전역적으로 설정할 수 있습니다. 부품 요구사항(sm_part_requirement) 테이블의 지원은 데이터 전용입니다.

관련 정보

[서비스 제공자용 도메인 분리](#)

시설 서비스 관리

ServiceNow[#] 시설 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 시설의 운영 및 유지관리에 대한 변경을 요청하고, 이러한 요청을 추적하고, 필요한 변경을 수행할 수 있습니다.

사용 중단 발표

시설 서비스 관리 은(는) 향후 사용 중단 예정입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 사용 중단될 때까지 계속 지원됩니다. 워크플레이스 서비스 제공 에서 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 지식베이스에서 Now Support [KB0867184 사용 중단 프로세스](#) 문서를 참조하십시오.

탐색

설정

관리

- Facilities Service Management 개요
- 도메인 분리 및 시설 서비스 관리
- 시설 시각화 워크벤치 활성화
- 시설 서비스 관리 프로세스
- 시설 서비스 관리 구성
- 엔터프라이즈 이동 구성
- 시설 서비스 관리와 함께 설치되는 속성
- 시설 이동 관리와 함께 설치되는 속성

사용	개발	문제 해결 및 도움받기
• 시설 요청 • 시설 요청 작업 • 공간 관리 • 시설 이동 관리	• 개발자 교육 🔗 • 개발자 설명서 🔗 • 시설 서비스 관리와 함께 설치됨	• 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기 🔗 • 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색 🔗 • 연락처 고객 서비스 및 지원 🔗

Facilities Service Management 개요

이 시설 서비스 관리 애플리케이션을 통해 사용자는 시설의 운영 및 유지관리에 대한 변경을 요청할 수 있습니다. 그러면 시설 직원이 이러한 요청을 추적하고 필요한 사항을 변경할 수 있습니다.

이 시설 서비스 관리 애플리케이션은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 시설 팀이 사용자에게 문제가 발생한 위치를 정확히 알 수 있도록 시설 요청의 위치를 나타냅니다.
- 각 시설 요청에 대한 구성 항목(CI)을 식별하여 인프라의 어떤 항목도 영향을 받는지 파악합니다.
- 시스템의 모든 사용자가 열려 있는 모든 설비 요청을 볼 수 있습니다. 사용자는 새 요청을 제출하기 전에 이미 보고된 시설 문제를 볼 수 있습니다.

시설 서비스 관리 활성화

플러그인(com.snc.facilities_service_automation)은 시설 서비스 관리 이제 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#) [🔗](#) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

[플러그인 목록](#) [🔗](#)

[시설 이동 관리 활성화](#)

[시설 시각화 워크벤치 활성화](#)

그룹 작성

그룹을 설정하고 필요한 역할과 사용자를 할당합니다. 그룹의 사용자는 그룹의 역할을 상속하므로 각 사용자에게 개별적으로 역할을 지정할 필요가 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
그룹을 만들 때 몇 가지 좋은 방법이 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 그룹.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.
각 필드에 대한 설명은 [사용자 그룹 만들기를](#) 참조하세요.
4. 유형 필드 옆에 있는 잠금 아이콘을 클릭합니다.
필드가 보이지 않으면 필드를 추가하도록 양식을 구성합니다.
유형 필드가 확장됩니다.
5. 조회 아이콘()을 클릭하고 [애플리케이션] 유형을 선택합니다.
6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
7. [application]_admin 또는 [application]_staff 역할을 역할 관련 목록에 추가합니다.
8. 그룹 구성원 관련 목록에 사용자를 추가합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.

시설 서비스 관리 구성

시설 관리자는 시설 구성을 설정하여 시스템이 일상적인 작업을 처리하는 방법을 결정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: facilities_admin

이 태스크 정보
시설 서비스 관리 작업 처리를 위한 요청 기반 처리 방식이 기본값입니다. 두 처리 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [작업 및 요청 기반 처리 비교](#).

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 관리 > 구성.

- i** 주:
- 전역 도메인보다 낮은 도메인의 관리자는 구성 화면을 볼 수 있지만 설정을 수정할 수는 없습니다.

구성 화면의 옵션은 다음과 같이 다중 탭 레이아웃으로 정렬되어 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 필드에 내용을 입력합니다.

i 주:

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

구성 화면 - 비즈니스 프로세스

필드	설명	의존성
수명주기		
상태 플로우 사용	모든 서비스 관리 애플리케이션과 일관된 상태 플로우를 활성화합니다. 비즈니스 규칙, 클라이언트 스크립트, UI 작업을 사용하여 자신의 상태 플로우를 생성하는 것을 선호한다면 이 옵션을 비활성화하십시오. 확인 상자가 표시되고 이 확인 상자에는 상태 플로우 비활성화의 영향을 설명하는 도움말 항목으로 가는 링크가 포함됩니다. 계속하기 전에 해당 항목을 읽는 것이 좋습니다. 상태 플로우를 비활성화하고 저장하면 이 구성 옵션이 화면에서 제거되고 상태 플로우를 사용자 인터페이스에서 다시 활성화할 수 없습니다.	
프로세스 수명주기	요청을 이행할 작업을 요구하지 않으려면 요청 기반(하위 작업은 선택사항임)을 선택합니다. 요청 수명주기가 요청 기반일 때 요청을 할당 그룹의 사용자에게 직접 할당할 수 있습니다. 사용자는 여전히 요청에 작업을 추가할 수 있습니다. 그러나 모든 작업을 종결해도 요청이 자동으로 종결되지 않습니다. i 주: 상태 플로우 활성화 옵션을 선택하지 않으면 프로세스 수명주기는 요청 기반이 되고 이 필드는 표시되지 않습니다.	상태 플로우 활성화가 켜집니다.
에이전트가 할당된 작업을 수용하거나 거부해야 함	할당된 에이전트가 작업을 수락하거나 거부하도록 하려면 활성화합니다.	상태 플로우 활성화가 켜집니다.
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.
카탈로그 및 요청 생성		
인바운드 이메일을 통해 요청	인바운드 이메일 메시지가 요청을 생성하거나 업데이트할 수 있도록 하려면 이 옵션을 활성화합니다. 요청을 스팸으로 표시하려면 이 옵션을 활성화해야 합니다.	

필드	설명	의존성
수명주기		
생성 또는 업데이트.		
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.

구성 화면 - 할당 탭

필드	설명	종속성
작업 할당 방법: 수동으로		
평가 그룹 범위 영역을 기준으로 요청 또는 작업 할당	디스패치 그룹과 할당 그룹 필드에서 그룹 선택을 작업 위치를 관리하는 그룹으로 제한하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
스케줄링		
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.

필드	설명	종속성
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. i 주: 프로세스 수명주기 옵션이 일부 서비스 관리 애플리케이션에서는 제공되지 않을 수 있습니다.
우선순위 할당을 위한 우선순위 선택	할당에 대한 우선순위를 선택합니다.	- 에이전트 또는 작업 일정 사용이 켜집니다. - 우선순위 할당 사용이 켜집니다.
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: 수명주기는 작업 기반이므로 작업 할당 방법: 자동 할당 사용 - 프로세스 수명주기를 사용하는 경우: 수명주기는 요청 기반이므로 요청에 대한 할당 방법: 자동 할당 사용.
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: 수명주기는 작업 기반이므로 작업 할당 방법: 자동 할당 사용 - 프로세스 수명주기를 사용하는 경우: 수명주기는 요청 기반이므로 요청에 대한 할당 방법: 자동 할당 사용.

4. 추가 기능 탭을 클릭하고 필드를 채웁니다.

구성 화면 - 추가 기능 탭

필드	설명	의존성
부품 요구사항		
일부 요구사항이 에이전트에 필요	에이전트가 작업을 위한 부품을 지정하도록 하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
관련된 모델 편집	추가를 클릭하고 이 작업에 사용할 부품 모델을 선택합니다. 추가 부품 모델을 선택하려면 기타를 클릭합니다.	에이전트에는 부품 요구 사항이 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.	
맵		
맵 사용	맵을 사용하려면 이 옵션을 활성화합니다.	

5. 저장을 클릭합니다.

⚠ 경고:

상태 플로우 사용 옵션을 사용하지 않도록 설정하면 상태 플로우 사용 안 함의 결과를 설명하는 설명서 링크가 포함된 확인 상자가 나타납니다. 서비스 관리 상태 플로우를 비활성화하는 작업은 되돌릴 수 없으므로 이를 변경하기 전에 설명서를 읽는 것이 좋습니다.

작업 및 요청 기반 처리 비교

모든 애플리케이션은 작업을 처리하는 데 작업 기반 또는 요청 기반 프로세스를 사용합니다.

각 애플리케이션은 이러한 처리 유형 중 하나 또는 다른 하나로 기본 지정하지만, 필요에 따라 이들 간에 전환할 수 있습니다.

작업 기반 처리는 간단히 작업 주문 또는 요청에 전체 작업을 완료하는 데 필요한 작업 목록을 포함함을 의미합니다. 작업 주문 기록이 생성될 때 연관된 작업 기록이 자동으로 생성됩니다. 한 요청에 하나 이상의 작업이 있어야 하고, 추가 작업을 정의하여 요청의 모든 양상을 처리할 수 있습니다. 작업이 수행되고 완료됨에 따라, 요청이 일련의 상태로 전환됩니다. 마지막 작업이 종결되면 요청은 자동으로 종결로 전환됩니다.

요청 기반 처리는 작업이 요청에 할당되지만, 모든 작업 종결로 요청이 자동으로 종결되지는 않음을 의미합니다. 요청은 어떤 작업이 필요하지 않고 독립적으로 열고 종결할 수 있습니다. 요청은 독립적으로 전환되고 요청에 지정된 에이전트와 다른 에이전트에게 할당될 수 있습니다. 모든 작업이 종결되더라도, 요청은 열린 상태로 유지되고 계속 작업할 수 있습니다. 그러나 모든 작업이 종결될 때도 요청은 종결될 수 없습니다. 요청 기반 처리에서 상태 전환은 전적으로 요청을 기반으로 합니다.

시설 서비스 관리와 함께 설치됨

플러그인과 함께 여러 유형의 구성요소가 시설 서비스 관리 설치됩니다.

시설 서비스 관리 앱과 함께 데모 데이터가 제공됩니다.

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 테이블

시설 서비스 관리는 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
장비 항목 [cmdb_equipment_item]	장비 항목 기록을 저장합니다.
시설 요청 [facilities_request]	시설 요청 기록 저장
시설 요청 작업 [facilities_request_task]	시설 요청 작업 기록 저장
시설 요청 플로우 [sf_facilities_request]	요청 상태 플로우 기록을 저장합니다.
시설 요청 작업 플로우 [sf_facilities_request_task]	요청 작업 상태 플로우 기록 저장
시설 요청 모델 [cmdb_facreq_product_model]	요청 모델을 저장합니다.
시설 요청 작업 모델 [cmdb_factask_product_model]	요청 작업 모델을 저장합니다.

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 속성

시설 서비스 관리 속성은 애플리케이션의 동작을 시설 서비스 관리 제어합니다.

시설 서비스 관리는 다음 속성을 추가합니다.

속성	설명
facilities.management.autoclose.request.time	종결된 요청이 자동으로 종결된 후에 경과한 일 수(정수)입 • 유형: 정수 • 기본값: 1 • 위치: 시설 > 관리 > 속성
facilities.management.workflow.state	템플릿 워크플로우가 시작되는 상태를 선택합니다.

속성	설명
	• 유형: string • 기본값: 5 • 위치: 시설 > 관리 > 속성
facilities.management.default.end.time	스케줄이 설정되지 않은 경우 모든 작업 에이전트에 대한 기본 종료 시간입니다. • 유형: string • 기본값: 17:00 • 위치: 시설 > 관리 > 속성
facilities.management.fvw.area.unit	시설 공간 테이블의 시스템 기본 면적 단위입니다. 제곱미터를 사용하려면 false로 설정합니다. • 유형: true false • 기본값: false • 위치: 시설 > 관리 > 속성
facilities.management.timezone.weight	시간대 가중치입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10 • 위치: 시설 > 관리 > 속성
facilities.management.state.value	진행 중인 작업 후 요청이 전환되는 상태를 선택합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 6 • 위치: 시설 > 관리 > 속성
facilities.management.work.spacing	작업 종료 및 다음 이동 시작 사이에 추가하는 시간입니다(분). • 유형: 정수 • 기본값: 0 • 위치: 시설 > 관리 > 속성
facilities.management.skills.weight	기술 가중치 • 유형: 정수 • 기본값: 10 • 위치: 시설 > 관리 > 속성
facilities.management.location.weight	위치 가중치입니다.

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 10 • 위치: 시설 > 관리 > 속성
facilities.management.default.start.time	일정이 설정되지 않은 경우 모든 에이전트에 대한 기본 시작 계속되는 경우, 시작 시간은 현재 날짜가 아닌 다른 날짜로 • 유형: string • 기본값: 08:00 • 위치: 시설 > 관리 > 속성
facilities.management.overwrite.user.location	사용자 위치를 fm_m2m_user_to_space 테이블에 설정된 • 유형: true false • 기본값: true • 위치: 시설 > 관리 > 속성
glide.ui.facilities_request_task_activity.fields	시설 요청 작업 활동 포맷터 필드 • 유형: string • 기본값: assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_b • 위치: 시설 > 관리 > 속성
facilities_management.map.merge.task.agent.markers	자주색 마커로 지리적 위치 맵의 작업 및 에이전트 마커를 • 유형: true false • 기본값: false • 위치: 시설 > 관리 > 속성
facilities.management.max.agents.processed	자동 디스패치로 한 번에 처리되는 최대 에이전트 수를 설정 시스템은 구성된 값보다 많은 에이전트를 포함하는 디스패치 없습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100 • 위치: 시설 > 관리 > 속성

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 역할

역할은 의 시설 서비스 관리기능 및 역량에 대한 액세스를 제어합니다.

시설 서비스 관리는 다음 역할을 추가합니다.

i 주:

알림(컨퍼런스 회의 및 SMS 메시지) 콘텐츠를 보려는 직원에게 알림 뷰어(notify_view) 역할을 추가해야 합니다. 자세한 내용은 [알림과 함께 설치되는 역할을](#) 참조하십시오.

역할 이름 [name]	설명	역할 포함
facilities_read	시설 요청을 읽을 수 있습니다.	없음
facilities_admin	모든 시설 요청을 생성 및 수정하고, 평면도를 수정하고, 건물, 층 및 방을 구성할 수 있습니다. 관리자는 작업 클론 기능을 사용하여 작업을 생성할 수도 있습니다.	• knowledge_manager • facilities_staff • facilities_dispatcher • catalog_admin • territory_admin • skill_admin • facilities_approver_user • template_admin • skill_model_admin
facilities_asset_admin	모든 시설 자산을 만들고 수정할 수 있습니다.	asset
facilities_approver_user	시설 요청을 진행할 수 있는지 여부를 승인할 수 있습니다.	approver_user
facilities_dispatcher	작업을 예약하고 시설 직원에게 할당할 수 있습니다. 관리하는 그룹에서 검색(필터링 기준)할 수 있습니다.	• skill_model_user • facilities_staff • territory_user • inventory_user
facilities_staff	시설 애플리케이션과 모든 모듈에 대한 전체 액세스 권한을 제공합니다. 시설 요청을 생성 및 수정하고 시설 보고서에 액세스할 수 있습니다. 시설 직원은 일반적으로 시설 요청에 할당되어 요청 기록을 적절하게 업데이트하는 사용자입니다.	• inventory_user • skill_user • document_management_user • fc_request_reader • territory_user • 서비스 이행자 • fc_request_writer • facilities_read
facilities_staff 및 facilities_admin 역할은 다음 역할을 자동으로 상속합니다.		
fc_request_reader	시설 요청 기록을 읽을 수 있습니다.	없음
fc_request_writer	시설 요청 기록을 생성, 읽기, 쓰기 및 삭제할 수 있습니다.	fc_request_reader
fpv_floorplan_writer	시설 평면도를 만들고, 읽고, 쓰고, 삭제할 수 있습니다.	fpv_floorplan_reader
fpv_element_reader	방 기록을 읽을 수 있습니다.	없음

역할 이름 [name]	설명	역할 포함
fpv_element_writer	방 기록을 만들고, 읽고, 쓰고, 삭제할 수 있습니다.	없음

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함은 서버에서 실행되는 JavaScript를 저장하는 데 사용됩니다.

시설 서비스 관리는 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
fc_AbstractWrapper	시설 관리 애플리케이션과 관련된 GlideRecord 객체를 래핑하는 데 사용되는 추상 래퍼입니다. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_ElementSecurityManager	평면도 뷰어 보안을 위한 래퍼 클래스입니다. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_Factory	올바른 시설 관리 래퍼 유형을 제공하는 사용자 지정 가능한 클래스입니다. 고객은 자체 래퍼 구현을 추가할 때 이 클래스를 수정합니다.
fc_AbstractSecurityManager	기본적으로 거부된 액세스를 제공하는 추상 보안 관리자입니다. 모든 보안 관리자가 이 클래스를 확장합니다. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_Floorplan	평면도 뷰어 평면도 기록에 대한 래퍼 클래스입니다. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fc_Constants	시설 상수 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fc_BaseFactory	시설 요청 객체에 대한 래퍼를 제공하는 기본 클래스입니다. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fc_RequestSecurityManager	시설 관리 요청 보안에 대한 래퍼 클래스입니다. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_BaseFactory	FloorPlanViewer 객체에 대한 래퍼를 제공하는 기본 클래스입니다. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_AbstractSecurityManager	기본적으로 거부된 액세스를 제공하는 추상 보안 관리자입니다. 모든 보안 관리자가 이 클래스를 확장합니다. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fc_FacilitiesRequest	시설 요청 기능.

스크립트 포함	설명
	고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_AbstractWrapper	평면도 뷰어 플러그인과 관련된 GlideRecord 객체를 래핑하는 데 사용되는 추상 래퍼입니다. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_Element	평면도 뷰어 요소 기록에 대한 래퍼 클래스입니다. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fc_FacilitiesRequestAjax	시설 요청 AJAX입니다. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
시설 유틸리티	공간에서 건물에 대한 레벨 및 레벨로의 롤업 계산을 포함하여 공간 관리를 위한 유틸리티 방법을 포함합니다.
fc_Factory	올바른 시설 관리 래퍼 유형을 제공하는 사용자 지정 가능한 클래스입니다. 고객은 자체 래퍼 구현을 추가할 때 이 클래스를 수정합니다.
시설유틸리티AJAX	일정 및 블랙아웃을 포함한 시설에 대한 유틸리티 방법을 포함합니다.
fpv_Constants	평면도 뷰어 상수. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_FloorplanSecurityManager	시설 관리 케이스 보안에 대한 래퍼 클래스입니다. 고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
FacilitiesViewer유틸리티	평면도 뷰어의 유틸리티 메서드를 포함합니다.

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙은 기록이 표시, 삽입, 업데이트 또는 테이블을 쿼리할 때 실행되는 서버 측 스크립트입니다.

시설 서비스 관리에 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
건물 사용률	건물 [alm_building]	사용률 임계치가 0에서 100까지의 숫자로 설정되어 있는지 확인합니다.
사용자 기본 위치 업데이트	연관된 사용자 [fm_m2m_user_to_space]	시스템 사용자 기록 위치를 fm_m2m_user_to_space 테이블에서 사용자의 현재 기본 위치로 업데이트합니다.
참조 면적	시설 공간 [fm_space]	공간의 공통 단위로 면적을 계산합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
상위 항목 루프 방지	시설 공간 [fm_space]	공간이 동시에 상위이자 하위인 원형 공간 정의를 방지합니다.
롤업	시설 공간 [fm_space]	공간에 대한 정보가 변경되면 공간 정보를 평균화로 롤업합니다.
롤업	수준 [fm_level]	수준 정보를 건물에 롤업합니다.
총 사용률	수준 [fm_level]	사용률 임계치가 0에서 100까지의 숫자로 설정되어 있는지 확인합니다.
롤업	연관된 사용자 [fm_m2m_user_to_space]	사용자가 공간에 추가되고 공간에서 제거될 때 공간의 공간 사용률을 업데이트합니다.
참조 면적	캠퍼스 [fm_campus]	공간의 공통 단위로 면적을 계산합니다.
공간 표시 이름 업데이트	건물 [alm_building]	공간의 전체 표시 이름을 생성합니다.
최대 사용률	건물 [alm_building]	최대 사용률은 0보다 작을 수 없습니다.
롤업	건물 [alm_building]	건물 데이터를 캠퍼스로 롤업합니다.
자동 종결 요청	시설 요청 [facilities_request]	해결되고 1일 동안 업데이트되지 않은 요청을 자동으로 종결합니다. 이 번호는 시스템 속성의 속성입니다.
시설 기본 위치 변경	사용자 [sys_user]	sys_user 기록의 위치가 변경되면 fm_m2m_user_to_space 테이블을 업데이트합니다.
최대 사용률	시설 공간 [fm_space]	최대 사용률은 0보다 작을 수 없습니다.
중복 방지	시설 영역 [fm_zone]	단일 영역에 동일한 공간을 두 번 이상 추가하지 마십시오.
중복 방지	연관된 사용자 [fm_m2m_user_to_space]	동일한 사용자를 같은 공간에 두 번 이상 추가할 수 없습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
건물에 대한 여러 주요 수준 방지	수준 [fm_level]	건물의 레벨에 대해 두 개 이상의 주요 레벨 세트가 있는 것을 허용하지 마십시오.
기본 위치 업데이트	연관된 사용자 [fm_m2m_user_to_space]	기본 위치가 변경될 때 시스템 사용자와 fm_m2m_users_to_space 테이블을 동기화 상태로 유지하는 데 도움이 됩니다.
시설 영역 단위 옵션 변경됨	시설 공간 [fm_space]	평방 피트를 평방 미터로 변환
공간 표시 이름 업데이트	수준 [fm_level]	건물 및 수준 이름 변경으로 표시 이름 업데이트
참조 면적	시설 공간 [fm_space]	공간의 공통 단위로 면적을 계산합니다.
최대 사용률	시설 공간 [fm_space]	최대 사용률은 0보다 작을 수 없습니다.
참조 면적	시설 공간 [fm_space]	공간의 공통 단위로 면적을 계산합니다.
공간 - 전체 이름 작성	시설 공간 [fm_space]	공간의 전체 표시 이름을 생성합니다.

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 이메일 알림

이메일 알림은 에서 선택한 사용자에게 특정 활동에 시설 서비스 관리에 대한 이메일 또는 SMS 알림을 보내는 방법입니다.

시설 서비스 관리 는 다음 이메일 알림을 추가합니다.

알림	설명
시설 요청이 할당됨	시설 요청에 할당된 시설 직원에게 이메일 메시지를 보냅니다.

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 카탈로그

카탈로그는 고객에게 내에서 시설 서비스 관리셀프 서비스 기회를 제공합니다.

시설 서비스 관리 는 다음 카탈로그를 추가합니다.

테이블	설명
시설 카탈로그	시설 카탈로그 항목 포함

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 테이블 변환 맵

테이블 변환 맵을 사용하면 다른 소스에서 공간 또는 공간에 대한 상세 정보를 추가할 수 있습니다.

시설 서비스 관리 은 다음 테이블 변환 맵을 추가합니다.

테이블 변환 맵	설명
시설 수준 변환 맵	사용자가 층(레벨) 데이터를 빠르게 채울 수 있도록 도와줍니다.
시설 변환 맵	사용자가 연관된 사용자를 포함하여 공간 데이터를 빠르게 채울 수 있도록 도와줍니다.

시설 이동 관리 활성화

(com.snc.facilities_service_automation) 및 (com.snc.facilities_service_automation.move) 플러그인은 이제 더 이상 사용되지 않으며 더 이상 지원되지 않거나 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#)  문서를 참조하십시오.

관련 정보

[플러그인 목록](#) 

[시설 서비스 관리 활성화](#)

[시설 시각화 워크벤치 활성화](#)

엔터프라이즈 이동 구성

시설 또는 이동 관리자는 구성을 설정하여 시스템이 이동 계획 수립 도구에 색상을 표시하는 방법을 결정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: facilities_admin 또는 move_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 엔터프라이즈 이동 > 구성 > 엔터프라이즈 이동 속성.
2. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

엔터프라이즈 이동 속성

옵션	선택
이동 계획 수립 도구의 세그먼트 색상	16진수 값, RGB 값 또는 HTML 색상
세그먼트 색상 목록을 모두 사용한 후 이동 계획 수립 도구에서 좌석을 강조하는 데 사용할 색상	16진수 값, RGB 값 또는 HTML 색상
선택하지 않은 세그먼트에 사용할 색상	16진수 값, RGB 값 또는 HTML 색상
이동 계획 수립 도구에서 열린 좌석을 강조하는 데 사용할 색상	16진수 값, RGB 값 또는 HTML 색상

3. 저장을 클릭합니다.

시설 이동 관리와 함께 설치됨

플러그인과 함께 여러 유형의 구성요소가 시설 이동 관리 설치됩니다.

시설 이동 관리 앱과 함께 데모 데이터가 제공됩니다.

시설 이동 관리와 함께 설치되는 테이블

시설 이동 관리는 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
엔터프라이즈 이동 시나리오 [enterprise_move_scenario]	모든 시나리오 보유
엔터프라이즈 이동 요청 [enterprise_move_request]	실제 이동 요청을 보유합니다.
엔터프라이즈 이동 요청 작업 [enterprise_move_request_task]	엔터프라이즈 이동 요청에 대한 작업 포함
엔터프라이즈 이동 위임자 [move_delegator]	시나리오 상관 관계에 위임자 저장
엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	엔터프라이즈 이동 시나리오에서 이동된 사용자를 포함합니다.
이동 작업 템플릿 [move_task_template]	단일 사용자 이동 작업에 대한 sm_core 템플릿 포함
이동 작업 플로우 [move_sf_task]	단일 사용자 이동 작업에 대한 상태 플로우
이동 요청 [move_request]	단일 사용자 이동 요청 포함
이동 요청 플로우 [move_sf_request]	단일 사용자 이동 요청에 대한 Stateflow
이동 요청 템플릿 [move_request_template]	단일 사용자 이동 요청에 대한 sm_core 템플릿 포함
이동 작업 [move_task]	단일 사용자 이동 작업 보류

시설 이동 관리와 함께 설치되는 속성

속성은 시설 이동 관리 애플리케이션의 동작을 제어합니다.

시설 이동 관리는 다음 속성을 추가합니다.

속성	설명
이동 계획 수립 도구 (<code>facilities.enterprise.move.mpt.segment.colors</code>)의 세그먼트 색상	이동 계획 수립 도구의 세그먼트 색상
세그먼트 색상 목록을 모두 사용한 후 이동 계획 수립 도구에서 좌석을 강조하는 데 사용할 색상 (<code>facilities.enterprise.move.mpt.overflow.seats.color</code>)	세그먼트 색상 목록을 모두 사용한 후 이동 계획 수립 도구에서 좌석을 강조하는 데 사용할 색상
선택되지 않은 세그먼트에 사용할 색상 (<code>facilities.enterprise.move.mpt.other.color</code>)	선택하지 않은 세그먼트에 사용할 색상
이동 계획 수립 도구에서 열린 좌석을 강조하는 데 사용할 색상 (<code>facilities.enterprise.move.mpt.open.seats.color</code>)	이동 계획 수립 도구에서 열린 좌석을 강조하는 데 사용할 색상

시설 이동 관리와 함께 설치되는 역할

역할은 시설 이동 관리의 기능 및 성능에 대한 액세스를 제어합니다.

시설 이동 관리는 다음 역할을 추가합니다.

역할 이름 [name]	설명	역할 포함
이동 기본 [move_basic]	서비스 주문을 읽고 생성할 수 있으며 생성된 주문에 대한 후속 조치를 취할 수 있습니다.	• document_management_user • move_read • service_fulfiller • task_activity_writer • skill_user • territory_user • inventory_user
이동 관리자 [move_admin]	모든 서비스 관리 데이터를 완전히 제어할 수 있습니다. 또한 필요에 따라 영역과 기술을 관리합니다.	• territory_admin • skill_model_admin • move_approver_user • skill_admin • 카탈로그 관리자 • knowledge_manager • move_agent • template_admin • move_dispatcher
디스패처 이동 [move_dispatcher]	작업을 예약하고 에이전트에게 할당합니다. 관리하는 그룹에서 검색 (필터링 기준)할 수 있습니다.	• skill_model_user • inventory_user

역할 이름 [name]	설명	역할 포함
		- territory_user - move_basic
이동 에이전트 [move_agent]	작업을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 현장에서 작업을 수행하는 사람입니다.	move_basic
이동 이니시에이터 [move_initiator]	sm_basic와 유사하지만 (서비스 주문을 읽고 생성하고 생성된 주문에 대한 후속 조치를 취할 수 있음) UI 액세스 권한을 부여할 수도 있습니다.	move_basic
이동 승인자 [move_approver_user]	주문 및 요청을 승인합니다.	approver_user
이동 읽기 [move_read]	서비스 주문을 읽고 생성할 수만 있으며 자신이 생성한 주문에 대한 후속 조치를 취할 수만 있습니다.	

시설 이동 관리와 함께 설치되는 이메일 템플릿

이메일 템플릿을 사용하면 이메일 알림의 제목과 메시지 본문에 재사용 가능한 콘텐츠를 만들 수 있습니다.

시설 이동 관리 은 다음 이메일 템플릿을 추가합니다.

이메일 템플릿	설명
이동.del	위임자에게 엔터프라이즈 이동을 위한 시트를 할당하도록 알립니다.

시설 이동 관리와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함은 서버에서 실행되는 JavaScript를 저장하는 데 사용됩니다.

시설 이동 관리는 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
FacilitiesMoveUtils (시설 이동 유틸리티)	이동 관리에서 사용하는 유틸리티

시설 이동 관리와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

클라이언트 스크립트는 양식이 로드 또는 제출되거나 셀의 값이 변경되는 경우와 같이 이벤트가 발생할 때 실행되는 사용자 지정 동작을 정의합니다.

시설 이동 관리는 다음 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

클라이언트 스크립트	테이블	설명
잘못된 날짜 제거	이동 요청	기본 날짜 제거

클라이언트 스크립트	테이블	설명
	[move_request]	
from_location 자동 채우기	이동 요청 [move_request]	이동할 선택한 사용자를 기준으로 from_location 자동으로 채워집니다.
포함된 목록에서 자동 채우기	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	사용자가 추가될 때 위치에서 채우기
상태가 읽기 전용입니다.	이동 요청 [move_request]	상태가 초안 또는 제출됨일 때 상태를 읽기 전용으로 설정
시설 공간이 아닌 to_location 경고	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	수령 위치가 시설 공간(fm_space)이 아니라고 사용자에게 경고
자산 업데이트	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	이동 중인 사용자에게 대한 자산 업데이트
검사 완료 닫기	엔터프라이즈 이동 요청 [enterprise_move_request]	요청 상태를 설정하기 전에 모든 작업이 완료로 종결되었는지 확인
위치에서 자동 채우기	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	사용자가 추가될 때 위치에서 채우기
제출 숨기기	이동 요청 [move_request]	필요할 때 제출 단추 숨기기
요청이 승인되면 양식 잠금	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	작업을 생성한 후 요청 변경 방지
정보 메시지	이동 요청 [move_request]	상태가 준비일 때 정보 메시지 추가
워크벤치에서 추가 단추 제거	엔터프라이즈 이동 시나리오 [enterprise_move_scenario]	모달에 있는 동안 추가 버튼(다양한 아이콘 등)을 제거합니다.
시설 공간에 from_location 경고	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	선택한 시작 위치가 시설 공간(fm_space)이 아닌 cmn_location인 경우 사용자에게 경고
시설 공간에 from_location 경고	이동 요청 [move_request]	선택한 시작 위치가 시설 공간(fm_space)이 아닌 cmn_location인 경우 사용자에게 경고
잘못된 날짜2 제거	이동 요청	기본 날짜 제거

클라이언트 스크립트	테이블	설명
	[move_request]	
건물 및 층 설정	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	수령 위치 선택 시 대상 건물과 층을 자동으로 설정
시설 공간이 아닌 to_location 경고	이동 요청 [move_request]	선택한 원본 위치가 (cmn_location)임을 사용자에게 경고

시설 이동 관리와 함께 설치되는 알림 이메일 스크립트

이메일 알림은 선택한 사용자에게 시설 이동 관리의 특정 활동에 대한 이메일 또는 SMS 알림을 보내는 방법입니다.

시설 이동 관리 는 다음 이메일 알림을 추가합니다.

알림 이메일 스크립트	설명
move_delegator_link	이동 위임자에게 전송된 이메일에 제공된 링크를 작성합니다.

시설 이동 관리와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙은 기록이 표시, 삽입, 업데이트 또는 테이블을 쿼리할 때 실행되는 서버 측 스크립트입니다.

시설 이동 관리 은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
워크플로우 업데이트 강제 적용	엔터프라이즈 이동 요청 작업 [enterprise_move_request_task]	종료 시 워크플로우를 강제로 트리거합니다.
시설 공간으로만 이동	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	위치 도착 또는 출발 위치에 대한 시설 공간(fm_space)만 허용
보류 중인 할당 - 작업 상태 업데이트	이동 작업 [move_task]	상태를 보류 중인 할당으로 설정합니다.
요청을 WIP로 설정	엔터프라이즈 이동 요청 작업 [enterprise_move_request_task]	작업이 시작될 때 요청을 진행 중으로 설정
요청 시나리오 참조를 동기화된 상태로 유지	엔터프라이즈 이동 시나리오 [enterprise_move_scenario]	엔터프라이즈 이동 요청 시 시나리오 업데이트
초안에서 카탈로그 이동	이동 요청 [move_request]	시설 카탈로그를 통해 요청이 생성된 경우 상태를 준비로 설정합니다.
사용자 및 자산 이동	엔터프라이즈 이동 요청 작업	사용자 및 자산 위치 업데이트

비즈니스 규칙	테이블	설명
	[enterprise_move_request_task]	
사용자가 요청한 항목 설정	이동 요청 [move_request]	호출자 및 사용자가 요청한 설정
층이 채워지면 건물 적용	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	층이 포함되지 않은 건물의 선택을 방지
층이 채워지면 건물 설정	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	층 중 하나를 선택하면 건물을 설정합니다.
이동 요청에서 시나리오 제거 안 함	엔터프라이즈 이동 요청 [enterprise_move_request]	이동 요청으로 시나리오 유지 관리
업데이트 시 워크플로우 트리거	이동 작업 [move_task]	워크플로우 강제 시작
공간이 아닌 to_location 방지	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	수령 위치가 시설 공간(fm_space)인지 확인
중복 방지	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	동일한 이동 상세 정보 기록을 두 번 이상 추가할 수 없습니다.
이동 요청 설정	엔터프라이즈 이동 요청 작업 [enterprise_move_request_task]	상위 요청 설정
오픈 작업 확인	엔터프라이즈 이동 요청 [enterprise_move_request]	작업이 아직 열려 있을 때 요청이 종결되는 것을 방지
이동 위임자 자동 채우기	엔터프라이즈 이동 위임자 [move_delegator]	위임자 설정
메시징 추가	엔터프라이즈 이동 요청 [enterprise_move_request]	이동 요청에 대한 도움말 메시지 추가
작업 옵션 선택 취소	엔터프라이즈 이동 요청 [enterprise_move_request]	
할당됨 설정	엔터프라이즈 이동 요청 작업 [enterprise_move_request_task]	할당 대상이 비어 있지 않고 상태가 보류 중인 할당일 때 상태를 할당됨으로 설정

시설 이동 관리와 함께 설치되는 워크플로우

워크플로우는 다단계 프로세스를 자동화하기 위한 끌어서 놓기 인터페이스를 제공합니다.

시설 이동 관리 는 다음 워크플로우를 추가합니다.

워크플로우	설명
단일 사용자 이동	단일 사용자 이동 요청 처리
엔터프라이즈 이동	엔터프라이즈 이동 요청 처리

시설 시각화 워크벤치 활성화

(com.snc.facilities_service_automation) 및 (com.snc.facilities_service_automation.fvw) 플러그인은 이제 더 이상 사용되지 않으며 더 이상 지원되지 않거나 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [사용 중단 프로세스 \(KB0867184\)](#)  문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

중요사항:

이 플러그인은 더 이상 활성화할 수 없습니다.

사용 중단 프로세스와 애플리케이션 사용에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [의 플러그인 사용 중단\(수명 종료\) 정책 및 프로세스 \(KB0621681\)](#) 문서 Now Support. .

시설 서비스 관리의 기존 사용자인 경우 애플리케이션을 계속 사용할 수 있습니다.

관련 정보

[플러그인 목록](#) 

[시설 서비스 관리 활성화](#)

[시설 시각화 워크벤치 활성화](#)

시설 시각화 워크벤치 구성

공간 관리자는 워크벤치에서 속성을 구성합니다. 애플리케이션 내비게이터에서 시설 > 워크벤치 구성 섹션으로 구분된 구성 설정이 포함되어 있습니다.

맵 속성

맵 속성을 사용하면 평면도에서 일부 사용자 지정을 수행할 수 있습니다. 각 속성에 대한 자세한 설명은 문서를 참조하십시오 [공간 관리 속성](#).

구문 분석 구성

맵 기능 (fm_facility_feature)은 맵 세트 파일을 처리하고 변환을 실행하는 동안 기능을 처리하는 방법을 정의합니다. 맵 기능의 기본 세트는 아래에서 사용할 수 있도록 미리 로드되어 있습니다. 공간 관리 > 맵 구성 > 기능 정의.

구문 분석하는 동안 기능 유형에 대한 공간을 작성하려면 다음을 수행합니다.

- 공간 생성을 true로 설정합니다.
- 기본 공간 유형을 설정하여 작성된 공간의 클래스를 지정합니다.

아이콘 정의

맵 아이콘 [fm_icon] 세트가 미리 로드되어 있습니다.

- 이러한 아이콘 정의는 구문 분석 및 런타임 구성 모두에 영향을 줍니다.
- 구문 분석 중에 "포인트" 유형의 geoJSON 속성이 발견되고 해당 이름이 구문 분석 이름 필드와 일치하면 맵에 아이콘이 추가됩니다.
- 맵에 아이콘을 표시하려면 활성 을 true로 설정합니다.
- 초기 맵 로드 시 아이콘이 나타나도록 기본적으로 표시를 true로 설정합니다.

맵 색상

기능 색상 [fm_map_color] 세트가 미리 로드되어 있습니다.

- 색상 및 윤곽선 색상 필드는 16진수 값, RGB 값 및 HTML 색상을 지원합니다.
- **Opacity** 필드는 맵에서 피처의 불투명도를 설정하기 위해 0에서 1 사이의 10진수 값을 지원합니다.
- 윤곽선 두께 필드는 맵에 있는 피처의 윤곽선 두께를 설정하기 위해 정수를 지원합니다.

맵 레이블

대화형 맵에 기본적으로 레이블이 표시되는 공간 유형을 지정합니다. 맵의 설정 섹션에서는 현재 선택된 값을 변경할 수 있습니다.

- 각 시설 공간 유형에 대해 레이블 표시를 true로 설정하여 기본적으로 맵에 레이블을 표시합니다.

맵 작업

워크벤치에 표시하고 검색할 작업을 지정합니다.

- 각 시설 맵 작업에 대해 해당 핀이 맵에 기본적으로 표시되도록 작업 표시를 true로 설정합니다.
- 작업 표시는 지정된 역할로 제한될 수 있습니다(역할을 지정하지 않으면 보안 설정에 따라 작업을 볼 수 있는 모든 사람에게 작업이 표시됨).

맵 필터

맵에 적용할 필터를 지정하여 지정된 조건에 따라 공간에 색을 지정합니다.

- 소유자, 공개 및 역할 필드를 사용하여 맵 필터 표시를 역할 또는 특정 사용자로 제한합니다.
- 예제 필터가 기본값으로 제공됩니다.

맵 메뉴 항목

워크벤치의 팝업 메뉴에 표시할 카탈로그 항목을 지정합니다.

- 워크벤치에서 카탈로그 항목을 보려면 공간을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 카탈로그 항목이 나타납니다. 또는 공백을 클릭하면 관련 링크 아래에 카탈로그 항목이 나타납니다.

- 각 시설 맵 메뉴 항목에 대해 이 카탈로그 항목이 표시되는 역할을 선택합니다. 정의된 역할이 없다는 것은 모든 사용자가 카탈로그 항목을 사용할 수 있다는 것을 의미합니다.

- 각 시설 맵 메뉴 항목에 대해 이 항목이 나타나는 순서를 선택합니다.

- 각 시설 맵 메뉴 항목에 대해 이 카탈로그 항목이 표시되는 캠퍼스 를 선택합니다. 정의된 캠퍼스가 없다는 것은 카탈로그 항목을 모든 캠퍼스에서 사용할 수 있다는 것을 의미합니다.

i 주:

모든 카탈로그(시설, IT, HR 등)의 카탈로그 항목을 표시할 수 있습니다.

URL 매개변수

워크벤치는 URL 매개변수를 지원합니다. URL 매개변수는 양식 또는 목록에 대한 구성 정보를 제공합니다.

i 주:

URL 매개변수는 종속성 순서대로 나열됩니다. 예를 들어 syspar_drawingId URL 매개변수에 sysparm_campusSysId 있어야 합니다.

지원되는 URL 매개변수는 다음과 같습니다.

URL 매개변수	설명
sysparm_campusSysId	sys_id로 식별된 캠퍼스(fm_campus)에 맵을 로드합니다.
sysparm_drawingId	external_building_id로 식별되는 건물(alm_building)에 맵을 로드합니다(sysparm_campusSysId 필요).
sysparm_levelId	external_level_id로 식별된 수준(fm_level)까지 맵을 로드합니다(sysparm_drawingId 필요).
sysparm_spaceId	external_space_id으로 식별된 공간(fm_space)에 맵을 로드합니다(sysparm_levelId 필요).
sysparm_scenarioSysId	sys_id로 식별된 시나리오(enterprise_move_scenario)에 맵을 로드합니다(시설 이동 관리 플러그인 필요).
sysparm_zoneSysId	해당 sys_id로 식별된 영역(fm_zone)에 맵을 로드합니다. 여러 공간이 하나의 구역을 구성합니다.
sysparm_filterSysId	로드된 맵에 필터(fm_map_filter)를 적용합니다. 필터는 조건에 따라 공간을 강조 표시합니다.
sysparm_refreshInterval	정수 값을 입력하여 적용된 필터를 자동으로 새로 고치는 속도(분)를 지정합니다.
sysparm_labelDisplay	맵에 표시할 레이블을 지정합니다(맵의 설정에서 변경할 수 있음).
sysparm_move	맵에 대한 이동 쿼리를 로드합니다.
sysparm_tab	맵에서 기본값으로 설정할 탭의 번호를 지정합니다.

URL 매개변수	설명
sysparm_fromWidget	공간 클릭 시 이벤트 "space.clicked"를 트리거하여 {'sys_id': SPACESYSID, 'displayName': SPACEDISPLAYNAME}을 반환하거나 숨기기 공간에서 {'sys_id': "", 'displayName': ""}을 반환합니다.

시설 데이터를 새 공간 정의 테이블로 마이그레이션

새 공간 정의와 함께 이미지 기반 평면도를 계속 사용하려면 이전 테이블의 데이터를 새 공간 정의 테이블로 마이그레이션합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: facilities_admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스는 전체 데이터만 마이그레이션합니다. 평면에 있지 않거나 건물에 없는 평면은 마이그레이션되지 않습니다. 이 동작은 마이그레이션 스크립트 포함을 업데이트하여 변경할 수 있습니다. 건물에 연결되지 않은 층은 마이그레이션되지 않으며 층 또는 건물의 일부가 아닌 공간도 마이그레이션되지 않습니다. 마이그레이션 프로세스의 일부로 레거시 공간, 층 및 건물이 마이그레이션됨으로 표시됩니다.

이전 테이블에서 새 테이블로의 마이그레이션 경로는 다음과 같습니다.

- (cmn_building)에서 [alm_building](으)로 마이그레이션합니다.
- (fpv_floor)에서 [fm_level](으)로 마이그레이션합니다.
- (fpv_element)에서 [fm_space](으)로 마이그레이션합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 관리 > 마이그레이션.
2. 마이그레이션을 클릭합니다.

결과

다음과 같은 결과를 예상할 수 있습니다.

- 데이터는 건물, 층 및 공간에 대한 새로운 시설 관리 테이블로 마이그레이션됩니다.
- 건물, 층 또는 공간이 마이그레이션되면 마이그레이션됨으로 표시되며 다시 마이그레이션할 수 없습니다.

i 주:

마이그레이션됨으로 표시된 객체는 다시 마이그레이션되지 않으므로 공간 테이블에 중복된 객체를 작성하지 않고 마이그레이션 프로세스를 여러 번 안전하게 실행할 수 있습니다. 이 동작은 마이그레이션 스크립트 포함에서 수정하거나 원래 개체에서 마이그레이션 플래그를 다시 설정하여 수정할 수 있습니다.

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치됨

여러 유형의 구성요소가 Facilities Visualization Workbench 플러그인과 함께 설치됩니다.

시설 시각화 워크벤치에서 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 테이블

시설 시각화 워크벤치는 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
건물 [alm_building]	건물 기록 저장
욕실 [fm_bathroom]	화장실 기록 저장
캠퍼스 [fm_campus]	캠퍼스 기록 저장
회의실 [fm_conference_room]	회의실 기록을 저장합니다.
작은 방 [fm_cubicle]	큐비클 기록 저장
엘리베이터 [fm_elevator]	엘리베이터 기록 저장
복도 [fm_hallway]	복도 기록을 저장합니다.
수준 [fm_level]	레벨 기록 저장
영역에 대한 공간 [fm_m2m_space_to_zone]	영역 기록에 공간 할당 저장
연관된 사용자 [fm_m2m_user_to_space]	관련된 사용자 기록을 저장합니다.
연관된 부서 [fm_m2m_department_to_space]	연관된 부서 기록을 저장합니다.
사무실 [fm_office]	사무실 기록 저장
포인트 [fm_point]	포인트 기록 저장
시설 공간 [fm_space]	시설 공간 기록 저장
층	계단 기록 저장

테이블	설명
[fm_stairs]	
시설 영역 [fm_zone]	영역 기록 저장
시설 데이터 [imp_facilities_data]	시설 공간 기록을 변환하기 위한 소스로 사용되는 임포트 세트 테이블
시설 층 데이터 [imp_facilities_level_data]	시설 층을 변환하기 위한 소스로 사용되는 임포트 세트 테이블
시설 맵 옵션 [fm_map_option]	기본적으로 레이블을 표시하는 공간 유형 지정
시설 맵 작업 옵션 [fm_map_task]	맵에서 볼 수 있는 작업 유형 지정
시설 기능 [fm_facility_feature]	구문 분석되는 기능 지정
공간 아이콘 매핑 [fm_m2m_space_icon]	아이콘과 공간 연결
시설 맵 메뉴 항목 [fm_map_menu_item]	맵에서 사용할 수 있는 카탈로그 항목 지정
FM 맵 필터 [fm_map_filter]	맵에 대한 사용자 지정 필터 생성
시설 맵 세트 변환됨 [fm_map_set_transformed]	변환된 GeoJSON을 첨부 파일로 보관하며, 변환은 맵을 "똑바로" 표시합니다.
시설 아이콘 [fm_icon]	맵에 추가할 수 있는 아이콘 지정
시설 맵 세트 [fm_map_set]	GeoJSON 파일을 첨부 파일로 보관
시설 맵 색상 [fm_map_color]	맵 색을 지정합니다.

공간 관리 속성

공간 관리 속성은 평면도, 구문 분석 및 공간 관리 기본 설정을 구성하는 데 사용할 수 있습니다. 선택한 공간의 색상, 평면도의 나침반, 표시할 로고 및 제목과 같은 기본 설정을 제어할 수 있습니다.

공간 관리는 속성을 다음 섹션으로 구성합니다.

- 평면도
- 구문 분석
- 공간 관리

다음으로 이동 공간 관리 > 맵 구성 > 속성.

평면도

속성	설명
대화형 평면도의 헤더에 사용할 로고 (<code>facilities.management.fvw.workbench.logo</code>)	대화형 평면도의 왼쪽 상단 모서리에 나타나는 로고를 클릭하여 선택합니다.
워크벤치에 표시할 제목 (<code>facilities.management.fvw.workbench.title</code>)	워크벤치에 표시할 제목입니다. • 유형: string • 기본값: 워크벤치
사용 가능한 경우 사용자의 위치를 기본 캠퍼스로 사용 (<code>facilities.management.fvw.default.campus</code>)	사용 가능한 경우 사용자의 위치가 기본 캠퍼스로 사용됩니다. • 예: 사용자의 위치를 사용합니다. • 아니요: 사용자의 위치를 사용하지 않습니다.
워크벤치 (<code>facilities.management.fvw.allow.copy.url</code>) 에서 사용 가능한 경우 URL 링크의 복사를 허용함	워크벤치에서 사용 가능한 경우 URL 링크의 복사를 허용합니다. • 예: URL 복사를 허용합니다. • 아니요: URL 복사를 허용하지 않습니다.
평면도에 나침반을 표시하는 기본값 (<code>facilities.management.fvw.show.compass</code>)	방향 방향을 제공하기 위해 나침반이 평면도의 오른쪽 상단 모서리에 나타나는지 여부를 결정합니다.
생략 부호를 사용하기 전에 레이블에 허용되는 최대 길이 (<code>facilities.management.fvw.max.label.length</code>)	줄임표를 사용하기 전에 레이블에 허용되는 최대 문자 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30
평면도에서 선택한 공간을 강조 표시하기 위해 사용할 색상 (<code>facilities.management.fvw.highlight.color</code>)	평면도에서 특정 공간을 강조 표시하는 데 사용할 수 있는 색상입니다. • 유형: string • 기본값: #F5F500

속성	설명
워크벤치에 필터를 적용하기 위한 색상 (facilities.management.fvw.filter.colors)	워크벤치에 필터를 적용하는 데 사용할 수 있는 색상입니다. • 유형: string • 기본값: #278ECF; #4BD762; #FFCA1F; #FF9416; #D42AE8; #535AD7; #FF402C; #83BFFF; #6EDB8F; #FFE366; #FFC266; #D284BD; #8784DB; #FF7B65; #CAEEFC; #9ADBAD; #FFF1B2; #FFE0B2; #FFBEB2; #B1AFDB
워크벤치의 가용성 필터링 색상 (facilities.management.fvw.availability.colors)	워크벤치에서의 가용성 필터링 색상입니다. • 유형: string • 기본값: #71e279; #fcc742; #278efc; #f95050; #00A0A6; #fc8a3d; #00FFFF; #b1afdb
워크벤치의 공백 탭에서 수준별로 반환할 최대 검색 결과 수 (facilities.management.fvw.max.results.per.level)	워크벤치의 공백 탭에서 수준별로 반환할 최대 검색 결과 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20
워크벤치의 공백 탭에서 캠퍼스별로 반환할 최대 검색 결과 수 (facilities.management.fvw.max.results.per.campus)	워크벤치의 공백 탭에서 캠퍼스에 대해 반환할 최대 검색 결과 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20
워크벤치의 공백 탭에서 다른 캠퍼스에 대해 반환할 최대 검색 결과 수 (facilities.management.fvw.max.results.per.other.campus)	워크벤치의 공백 탭에서 다른 캠퍼스에 대해 반환할 최대 검색 결과 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20
워크벤치에서 작업을 검색할 때 반환할 최대 검색 결과 수 (facilities.management.fvw.max.requests.per.search)	워크벤치에서 시설/이동 요청 탭을 검색할 때 반환할 최대 검색 결과 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 200

속성	설명
영역 편집 탭 (facilities.management.fvw.max.spaces.per.zone)에 대해 렌더링할 영역당 최대 공간 수	영역 편집 탭에 대해 렌더링할 영역당 최대 공간 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 50
워크벤치에서 수준별로 반환할 최대 작업 수 (facilities.management.fvw.max.requests.per.level)	워크벤치의 공백 탭에서 수준별로 반환할 최대 검색 결과 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20

구문 분석

속성	설명
기록이 이미 있는 경우 geoJSON 파일을 구문 분석할 때 기록의 필드 값을 유지해야 하는지 여부 지정 (facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve_fields)	geoJSON 파일을 구문 분석할 때 기존 기록의 필드 값을 저장하거나 삭제하는 방법을 결정합니다. • 예: 새 탭을 구문 분석할 때 변경하지 않습니다. ◦ 건물 이름입니다. ◦ 수준 이름, 수준 약어 및 기본 수준 플래그입니다. ◦ 공간 이름 및 내부 이름입니다. • 아니요: 최신 geoJSON 파일의 값을 사용합니다.
기록이 이미 있는 경우 geoJSON 파일을 구문 분석할 때 기록의 필드 값을 유지해야 하는지 여부 지정 (facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve_fields)	공백이 있는 경우 geoJSON 파일을 구문 분석할 때 공백 sys_class_name 유지되는지 여부를 지정합니다. • 예: 저장 • 아니요: 업데이트 i 주: sys_class_name(fm_bathroom, fm_cubicle 등)은 두 구문 분석 속성이 모두 아니요로 설정된 경우에만 업데이트됩니다.
공백이 이미 있는 경우 geoJSON 파일을 구문 분석할 때 공백의 sys_class_name 유지해야 하는지 여부를 지정합니다. (facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve_sys_class_name)	영역 구문 분석의 처리 방법을 지정합니다. • 기존 면적 유지: 현재 값이 0.0001보다 클 때 공간 양식의 면적 필드에서 면적 공간을 저장합니다. • 영역 덮어쓰기: 영역 파일에서 공간 영역을 항상 업데이트합니다.

속성	설명
	영역 파일 무시: 맵 세트 내의 기존 영역 파일을 구문 분석하지 않습니다. i 주: 플래그에 관계없이 구문 분석 후 영역 롤업이 계산됩니다.

공간 관리

속성	설명
시설 공간 테이블의 시스템 기본 면적 단위입니다. 제곱미터를 사용하려면 예로 설정하고, 제곱피트를 사용하려면 아니오로 설정 (facilities.management.fvw.area.unit)	시설 공간 테이블의 시스템 기본 면적 단위입니다. 제곱미터를 사용하려면 true로 설정하고, 제곱피트를 사용하려면 false로 설정합니다. - 유형: true false - 기본값: false

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 시스템 속성 범주

시설 시각화 워크벤치는 다음과 같은 시스템 속성 범주를 추가합니다.

시스템 속성 범주	설명
평면도 속성	대화형 층 맵 속성을 위한 그룹화

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함은 서버에서 실행되는 JavaScript를 저장하는 데 사용됩니다.

시설 시각화 워크벤치는 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
FacilitiesViewer유틸리티	유틸리티 메서드
시설뷰어AJAX	UI 매크로 및 맵 세트 구문 분석에 사용되는 유틸리티
FacilitiesGeoJson파서	기능 속성에 대한 구성 가능한 구문 분석 지원
FacilitiesCampusMapFile파서	파일 첨부 파일을 가져와서 처리하여 시설 뷰어 워크벤치에 대한 시설 공간을 추출하는 함수가 포함되어 있습니다.
FacilitiesMapFilter유틸리티	맵 필터링 기능을 위한 유틸리티
FacilitiesConstants (시설 상수)	시설 관리 및 시설 시각화 워크벤치에서 사용되는 상수 목록

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

클라이언트 스크립트는 양식이 로드 또는 제출되거나 셀의 값이 변경되는 경우와 같이 이벤트가 발생할 때 실행되는 사용자 지정 동작을 정의합니다.

시설 시각화 워크벤치는 다음 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

클라이언트 스크립트	설명
첨부 파일 창에서 양식 다시 로드	첨부 파일 창이 닫힐 때마다 외부 맵 데이터 양식을 다시 로드하여 프로세스 맵 파일 UI 작업을 숨기거나 표시합니다.
공간 테이블에 대한 필드 숨기기	"테이블" 필드 값이 "cmn_location"의 확장인지 여부 여부에 따라 "필드" 필드를 표시하거나 숨깁니다.

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙은 기록이 표시, 삽입, 업데이트 또는 테이블을 쿼리할 때 실행되는 서버 측 스크립트입니다.

시설 시각화 워크벤치는 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
기본 캠퍼스 업데이트	캠퍼스 [fm_campus]	하나의 기본 캠퍼스 보장
중복 방지	시설 맵 옵션 [fm_map_option]	중복 맵 옵션 방지
캠퍼스당 최대 검색 결과 < 50	시스템 속성 [sys_properties]	최대 검색 결과를 50 미만으로 제한
영역당 최대 공간 < 1000	시스템 속성 [sys_properties]	영역당 공간 수를 1,000개로 제한
스크래치패드 빌드	시설 맵 필터 [fm_map_filter]	fm_spaces에서 확장된 테이블 목록을 제공합니다. 공간 테이블 숨기기 필드 클라이언트 스크립트에서 사용됩니다.
중복 방지	시설 맵 색상 [fm_map_color]	맵 색상 중복 방지
중복 방지	시설 맵 작업 옵션 [fm_map_task]	맵 작업 옵션 중복 방지
시설 맵 강조 표시 색상 확인	시스템 속성 [sys_properties]	평면도에서 강조 표시 색상을 확인합니다.
시설 맵 색상 확인	시설 맵 색상 [fm_map_color]	평면도의 색상을 확인합니다.
최대 시설/이동 검색 결과 < 5000	시스템 속성 [sys_properties]	최대 시설 이동 검색 결과를 5,000개 미만으로 제한
중복 방지	시설 기능	중복 시설 기능 방지

비즈니스 규칙	테이블	설명
	[fm_facility_feature]	
공간 생성에는 기본 클래스가 필요합니다.	시설 기능 [fm_facility_feature]	공간에서 기본적으로 빈 클래스를 방지합니다.
시설 맵 개요 색상 확인	시스템 속성 [sys_properties]	평면도에서 윤곽선 색상을 확인합니다.
수준당 최대 요청 수는 5,000<여야 합니다.	시스템 속성 [sys_properties]	수준당 요청 수를 5,000개로 제한
중복 방지	시설 아이콘 [fm_icon]	중복 시설 아이콘 방지
다른 캠퍼스에 대한 최대 검색 결과	시스템 속성 [sys_properties]	다른 캠퍼스에 대한 최대 검색 결과 제한
수준당 최대 검색 결과 < 50	시스템 속성 [sys_properties]	수준당 최대 검색 결과를 50 미만으로 제한

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 매크로

시설 시각화 워크벤치는 다음 매크로를 추가합니다.

매크로	설명
floor_plan_show_space	위치가 맵에 있으면 위치 필드 옆에 맵 아이콘이 추가됩니다
floor_plan_show_affected_ci	CI의 위치가 맵에 있으면 CI 필드 옆에 맵 아이콘이 추가됩니다.
floor_plan_show_user	사용자의 위치가 맵에 있으면 사용자 필드 옆에 맵 아이콘이 추가됩니다.

시설 서비스 관리 프로세스

시설 관리자는 캠퍼스를 생성하고 워크플로우, 에이전트 할당 및 기타 고려 사항을 고려하여 애플리케이션을 구성합니다. 직원은 캠퍼스의 특정 위치로 추적되는 시설 및 이동 요청을 만듭니다.

프로세스는 시설 서비스 관리 다음과 같습니다.

1. ServiceNow 관리자는 조직의 필요와 요구 사항에 따라 애플리케이션을 활성화하고 구성합니다. 시설 서비스 관리.
2. 시설 관리자는 캠퍼스를 생성하고 그 안에 포함된 공간과 자산을 구성합니다.
3. 사용자가 시설 요청을 제출합니다.
4. 시설 직원이 시설 요청을 검증합니다. 시설 작업을 할당할 수 있도록 요청의 정보가 완료되었는지 확인하는 프로세스입니다.
5. 관리자는 요청을 작업으로 구성하고 해당 작업을 디스패치합니다.

6. 시설 직원은 요청을 이행하는 데 필요한 작업을 수행합니다.
7. 할당된 시설 직원은 요청을 종결할 수 있도록 작업을 종결합니다.

조직 내에서 다음 시설 역할을 할당할 수 있는 사용자를 식별해야 합니다.

시설 관리자

모든 캠퍼스, 건물, 층, 방 및 평면도를 작성하고 수정합니다. 또한 요청을 검증하고 디스패치할 수도 있습니다.

시설 직원

시설 요청에 응답하는 데 필요한 작업을 수행합니다.

시설 디스패처

작업을 예약하고 시설 직원에게 할당합니다.

시설 요청

시설 요청은 조직의 실제 시설에 대해 제안된 변경을 추적하는 시스템의 기록입니다. 일반적인 시설 요청에는 고장난 물건이나 경고음과 같은 문제에 대한 보고가 포함됩니다.

시설 요청 생성

시설 서비스 관리는 공통 서비스 관리 요청 관리 프로세스를 사용합니다. 모든 사용자는 시설 카탈로그를 통해 시설 요청을 제출할 수 있습니다. `facilities_staff` 역할이 있는 사용자는 시설 요청 양식에서 시설 요청을 만들고 업데이트할 수도 있습니다.

시설 카탈로그를 통해 요청 생성

직원은 시설 카탈로그를 사용하여 요청을 제출합니다. 카탈로그에서 다양한 범주를 제공하므로 사용자는 자신의 요청과 밀접하게 연관된 범주를 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Self-Service** > 시설 카탈로그.
2. 범주를 선택합니다.
3. 필요한 경우 하위 범주를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.



주:

일부 요청 양식에는 여기에 설명된 모든 필드가 포함되어 있지 않습니다. 자세한 내용은 [양식을](#) 참조하십시오.

시설 카탈로그 요청 양식

필드	설명
오픈 대상	이 요청을 제출하는 사람의 이름입니다. 다른 사용자를 대신하여 이 요청을 여는 경우 새 이름을 선택하십시오.
위치	이 요청의 위치입니다.
간단한 설명	요청에 관한 짧은 요약입니다.
자세한 설명	요청에 관한 자세한 설명입니다.

필드	설명
우선순위	이 요청의 중요도를 설명하는 우선순위입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

시설 요청 양식을 사용하여 요청 생성

시설 직원은 시설 요청 양식을 사용하여 요청을 생성하고 요청을 프린터나 프로젝터와 같은 CI(구성 항목)와 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: facilities_admin

이 태스크 정보

CI를 요청에 연결하면 시설 팀이 시설 문제로 인해 부정적인 영향을 받는 서비스를 파악하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

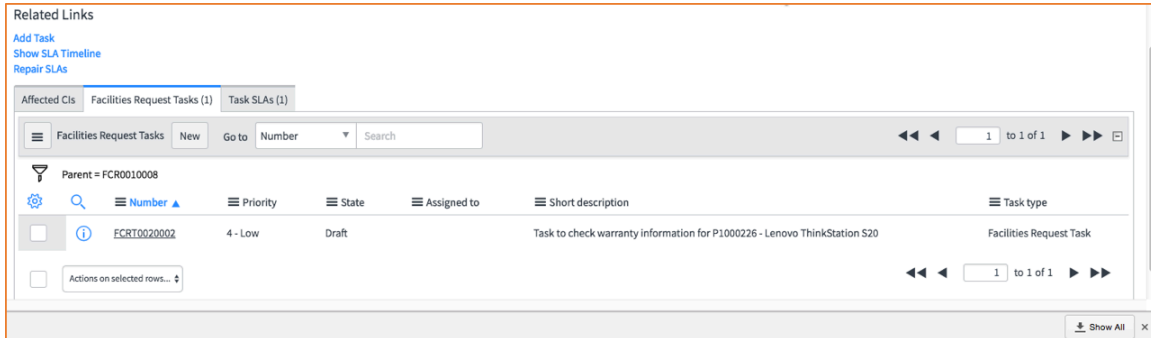
1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 요청 > 새로 작성.
2. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

요청 양식 필드

필드	설명
번호	요청 기록을 식별하는 자동 생성 번호입니다.
개설 일시	요청이 열린 날짜 및 시간이 자동으로 채워집니다.
문의한 사람	요청자의 이름
우선순위	이 요청의 중요도를 설명하는 우선순위입니다. 기본적으로 모든 요청은 4-Low로 설정됩니다.
영향을 받는 CI	이 요청의 영향을 받는 CI입니다.
상태	이 요청의 작업 스테이지를 설명하는 상태입니다. 기본적으로 모든 요청은 미결로 설정됩니다.
위치	이 요청과 연결된 위치입니다. 위치가 올바른지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 다른 위치 기록을 선택할 수 있습니다.
범주	요청이 속하는 범주입니다.
템플릿	이 요청을 작성하기 위한 템플릿입니다(선택 사항). 참조 조회 아이콘을 클릭하고 템플릿을 선택합니다. 요청은 모든 하위 작업과 부품 요구 사항(해당되는 경우)을 포함하여 선택한 템플릿의 모든 필드로 채워집니다.
시작 위치	ITIL 작업이 필요함을 나타냅니다.
간단한 설명	[필수] 요청에 대한 간략한 요약입니다. 필요한 경우 지식 검색 아이콘을 클릭하여 이 제품 모델, 계획 또는 CI와 관련된 지식베이스의 문서를 볼 수 있습니다. 이렇게 하면 이 요청을 제출하는 이유와 관련된 솔루션을 제공할 수 있습니다.

필드	설명
설명	요청에 관한 자세한 설명입니다. 설명은 항상 제출자에게 표시됩니다. 따라서 다른 사용자가 제출한 요청에 대한 설명을 추가하거나 수정하면 해당 사용자가 변경 내용을 볼 수 있습니다.
작업 메모	요청 양식을 평가하는 직원 구성원 간에 공유할 추가 메모입니다. i 주: 서비스 카탈로그를 통해 요청을 제출하는 사용자는 작업 메모를 볼 수 없습니다.
검사 목록	케이스를 종결하기 전에 완료해야 하는 작업의 검사 목록을 제공합니다. 케이스 또는 작업에 대한 고유 검사 목록을 생성합니다. a. 아래쪽 화살표 버튼을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다. 또는 이전에 만든 검사 목록 템플릿 목록에서 선택합니다. b. 항목 추가에서 작업을 추가합니다. c. 아래쪽 화살표를 클릭하고 템플릿으로 저장을 선택합니다. d. 템플릿 이름을 입력합니다. e. 템플릿을 사용할 수 있는 사용자 그룹을 선택합니다(선택 사항).

3. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘에서 저장을 클릭하여 요청을 저장하고 시설 요청 양식에 남아 있습니다. 관련 링크 섹션이 나타납니다. 영향을 받는 CI의 향후 보증 날짜가 있으면 보증 정보를 확인하는 작업으로 시설 요청 작업 탭이 나타납니다.



시설 요청 승인

시설 요청을 승인한다는 것은 요청이 검토되었으며 시설 작업 생성 및 할당에 대한 자격을 갖추는 것을 의미합니다. `facilities_approver_user` 역할이 있는 사용자에게 요청을 보낼 때 승인자는 몇 가지 옵션을 선택할 수 있습니다.

초안 상태의 워크플로우가 있는 템플릿에서 시설 요청을 작성하고 작업 준비 완료 버튼을 클릭하면 요청이 제출됨 상태로 변경됩니다. 템플릿 워크플로우는 제출됨 상태를 준비 상태로 바꿉니다. 사용자는 원할 경우 해당 워크플로우에 승인을 포함할 수 있습니다.

시설 에이전트 할당

시설 구성 화면의 설정에 따라 수동으로 또는 자동 할당을 사용하여 에이전트를 할당할 수 있습니다.

요청을 완료하기 위한 에이전트 수가 제한되어 있거나 간단히 에이전트를 자동 할당하지 않으려는 경우 수동 할당을 사용할 수 있습니다.

자동 할당을 사용하면 서비스 관리 애플리케이션에 입력된 요청을 충족하기 위해 에이전트가 자동으로 선택될 수 있는 기준을 정의할 수 있습니다. 조직의 필요성을 기준으로, 다음과 같은 방식으로 에이전트 자동 할당 기준을 구성할 수 있습니다.

자동 할당이 활성화되고 작업이 확인되거나 작업 준비 완료로 표시되면 다음 동작이 일어납니다.

- 사용 가능한 에이전트는 구성에 정의된 기준에 따라 평가됩니다.
- 적절한 에이전트가 자동으로 작업에 할당됩니다.
- 작업이 할당된 상태로 이동됩니다.

위치 및 기술과 같은 두 개 이상의 기준 집합을 고려하는 경우 에이전트는 가중치 속성 설정 및 기타 기준에 따라 평가됩니다.

작업을 자동으로 할당할 수 없는 경우 디스패처 역할의 사용자가 요청 또는 작업 양식의 값을 조정하고 기록을 저장합니다.

관련 정보

에이전트 할당 방법

블랙아웃 기간 예약

블랙아웃 기간으로 인해 예약된 기간 동안 정의된 영역에서 작업이 수행되지 않습니다. 블랙아웃 기간은 공간, 층, 건물, 캠퍼스 및 구역에 대해 정의할 수 있습니다.

중단 비즈니스 규칙은 요청 또는 작업에서 위치 필드의 일정 필드를 확인하여 `current.estimated_end` `current.expected_start` 시간 범위와 일정이 상충하는지 평가합니다.

블랙아웃 기간 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	작업
공간 일정 상충 표시(facilities_request 비즈니스 규칙)	<code>current.expected_start</code> 및 <code>current.estimated_end</code> 채워지고 위치가 시설 공간인 경우 은 사용자에게 가능한 일정 상충을 알립니다.
공간 일정 상충 표시(facilities_request_task 비즈니스 규칙)	<code>current.expected_start</code> 및 <code>current.estimated_end</code> 채워지고 위치가 시설 공간인 경우 은 사용자에게 가능한 일정 상충을 알립니다.
공간 일정 상충 방지(facilities_request_task 비즈니스 규칙)	<code>now</code> 와 <code>now + estimated_work_duration</code> 사이에 일정이 충돌할 수 있는 경우 사용자가 작업을 시작하지 못하도록 합니다. 재정의하기 위해 <code>facilities_admin</code> 필드 <code>override_schedule_conflict</code> 사용할 수 있습니다.

시설 일정 블랙아웃 생성

블랙아웃 기간은 공간, 층, 건물, 캠퍼스 및 구역에 대해 정의할 수 있습니다. 이 `Facilities_admin`는 중단 기간 요청을 재정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `Facilities_admin`(만들기), `Facilities_staff`(보기)

프로시저

1. 공간 관리 애플리케이션 내의 공간, 층, 건물, 캠퍼스 또는 구역 목록으로 이동합니다. 예: 모두 > 공간 관리 > 층
2. 블랙아웃 기간을 추가하려는 공간의 기록을 선택합니다.
3. 관련 링크에서 시설 일정 보기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

시설 일정 블랙아웃 생성

필드	설명
일정	신규 또는 기존 cmn_schedule
일정 이름	cmn_schedule 이름
블랙아웃 이름	블랙아웃의 이름
시작	중단 일정을 시작할 날짜
종료	중단 일정을 종료할 날짜
블랙아웃 범위	선택한 시간 프레임의 중단 범위 표시

5. 추가를 클릭합니다.

요청 관련 공동 작업

요청 내에서 제출자에게 표시되는 의견을 입력하여 두 사용자 간 공동 작업을 허용할 수 있습니다. 다른 에이전트와 공동 작업을 하려면 제출자에게는 표시되지 않는 의견을 입력하면 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > [SM 신청] > 모든 [SM 애플리케이션] 요청.
2. 공동 작업하려는 요청을 엽니다.
3. 추가 의견(고객에게 표시됨) 필드에 의견을 입력하여 요청을 제출한 사람이 보도록 합니다. 제출자는 이 필드에 입력된 의견을 보고 필요에 따라 의견을 추가할 수 있습니다. 필요할 때마다 이 필드를 업데이트하여 제출자와 교신합니다.
4. 다른 에이전트와 교신하려면 제출자가 작업 메모 필드에서 보길 원하지 않는 내용을 입력합니다.

요청 위치 변경

요청을 연 후 상세 정보를 수정하고 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
 - 시설 > 오픈 을 클릭하고 수정하려는 요청을 엽니다.
 - 시설 > 평면도 뷰, 요청 아이콘()을 클릭한 다음 나타나는 목록에서 요청 번호를 클릭합니다.
2. 시설 요청 양식에서 방 옆의 참조 조회 아이콘을 클릭합니다. 조직에 대해 정의된 위치 목록이 나타납니다. 위치는 방 또는 평면도의 모든 지점일 수 있습니다.
3. 올바른 위치를 선택합니다. 위치가 표시되지 않으면 시설 관리자에게 문의하여 평면도에 위치를 추가합니다.

요청 종결

요청을 종결할 때 제출자에게 알리고 싶은 세부 정보를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **[SM 신청]** > 나에게 할당됨.
2. 요청 번호를 클릭합니다.
3. 추가 의견 필드에 최종 메모 또는 의견을 입력합니다.
4. 상태 필드를 적절한 종결 상태로 변경합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

종결된 요청과 완료된 요청

요청 수명주기 옵션이 요청 기반으로 설정되면 지정된 에이전트는 요청에 있는 모든 작업이 완료된 후 요청을 완료하고 종결할 수 있습니다.

요청에 할당된 에이전트에게는 종결 완료 버튼이 보입니다. 에이전트는 종결 완료를 클릭하기 전에 작업 메모에 내용을 입력합니다. 버튼을 클릭하면 열려 있는 작업이 자동으로 완료되고 (해당되는 경우) 요청이 완료 상태로 전환됩니다.

i 주:

종결된 모든 작업을 보려면 모든 > 현장 서비스 > 모든 작업 주문으로 이동하여 상태 필드에 완료 종결을 입력합니다.

시설 요청 작업

시설 요청에는 하나 이상의 작업이 포함되어 있습니다. 이러한 작업을 통해 한정자는 시설 요청을 완료하기 위해 수행해야 하는 별도의 활동을 정의할 수 있습니다.

관리자는 단일 요청에서 여러 작업을 생성할 수 있습니다. 필요한 경우 하나의 요청을 별도의 작업으로 분할하면 한정자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 다른 직원에게 요청의 다양한 측면을 할당합니다.
- 서로 다른 기술 세트를 가진 직원 구성원에게 작업을 할당합니다.
- 서로 다른 위치에 있는 직원 구성원에게 작업을 할당합니다.
- 작업의 부분을 서로 다른 시간에 예약합니다.
- 작업이 연이어 수행되도록 예약합니다.
- 여러 직원이 동시에 작업을 수행할 수 있도록 작업을 예약합니다.
- 필요한 경우 요청을 완료하기 위해 더 많은 작업을 예약합니다.

이러한 역할을 가진 사용자는 기간 및 계획된 기간을 포함하여 일정 시간을 편집할 수 있습니다. 예상 종료 시간은 예상 시작 시간과 작업 기간에서 계산되며, 읽기 전용입니다.

- <sm 애플리케이션>_qualifier: 초안 상태의 작업입니다.
- <sm 애플리케이션>_dispatcher: 디스패치 보류 중 상태의 작업입니다.
- <sm 애플리케이션>_admin: 초안 또는 보류 중인 디스패치 상태의 작업입니다.

시설 요청 작업 생성

시설 요청 작업은 시설 요청에서 생성됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: facilities_admin 또는 facilities_qualifier

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 요청 > 모든 시설 요청.
2. 원하는 요청을 엽니다.
3. 작업 추가 관련 링크를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드에 입력합니다.

시설 요청 작업

필드	설명
숫자	작업에 대한 식별 번호가 자동 생성됩니다.
상태	작업의 현재 상태(예: 수락됨 또는 종결 완료)입니다. 사용자가 각 상태에 대한 작업을 완료하면 상태가 자동으로 진행되며 양식 맨 위의 지하철 지도에 나타납니다.
상위	이 작업과 관련된 시설 요청입니다.
할당 그룹	작업을 완료하기 위해 개별 시설 직원 구성원이 선택된 그룹입니다. 조회 목록에는 선택한 위치에 연관된 할당 그룹만 표시됩니다. 할당 그룹 필드가 비어 있으면 시스템에서 작업 위치가 포함된 지역을 담당하는 그룹을 검색합니다.
클론 위치	이 작업이 복사되는 작업의 기록 번호입니다(있는 경우).
담당자	작업을 완료할 개별 직원 구성원으로, 할당 그룹에서 선택됩니다. 할당 대상 필드 조회 목록에는 할당 그룹에서 필요한 모든 기술을 보유한 직원 구성원만 표시됩니다. 정확하게 일치하는 기술이 없으면 조회 목록에는 모든 할당 그룹 구성원이 표시됩니다.
일정 상충 오버라이드	
위치	요청의 지리적 영역입니다. 위치는 작업에 할당된 직원 구성원을 결정하는 데 중요합니다.
템플릿	
기술	작업을 실행하는 데 필요한 기능입니다. 시스템은 연결된 요청의 영향을 받는 CI 필드의 선택 항목에 따라 기술 필드를 자동으로 완성합니다. 요청에 따라 영향을 받는 CI를 변경하면 새 CI에서 필요로 하는 기술이 여기에 나열된 기술에 추가됩니다.
간단한 설명	작업에 대한 간략한 설명입니다.
설명	수행할 작업 단위에 대한 정확한 기술 설명입니다. 요청의 이후 단계에서 호출자와의 추가 통신을 피하기 위해 문제에 대해 가능한 한 많은 세부 정보를 제공하십시오.
작업 메모	각 상태를 따라 진행되는 작업 관련 정보입니다. 작업 메모는 고객에게 표시되지 않습니다.
일정	
예약 시작일	작업에 대한 작업이 시작되어야 하는 날짜와 시간입니다. 예약된 시작 시간은 예약된 이동 시작 시간에서 1시간 후로 자동 설정됩니다. 예를 들어, 예약된 여행 시작 이 오전 10:00인 경우 예약된 시작 시간은 오전 11:00로 설정됩니다. 작업이 보류 중인 디스패치 단계에 도달하면 기본값을 편집할 수 있습니다. 직원 구성원 한 명을 동시에 두 작업에 예약할 수 없습니다. 지정한 시간이 이미 다른 작업에 할당된 경우, 오류 메시지가 표시됩니다.

필드	설명
	작업이 할당되거나, 상태가 할당됨, 수락됨, 보류 중인 디스패치 또는 작업 진행 중일 때 이 필드는 필수입니다.
예상 종료일	[읽기 전용] 작업에 대한 작업이 종료되는 날짜입니다. 날짜는 예약 시작일과 예상 작업 기간을 기준으로 자동으로 계산됩니다.
예상 작업 기간	예상 작업 시간입니다. 기본적으로 1시간이 설정됩니다. 기본값은 초안 또는 보류 중인 디스패치 단계 중에 편집할 수 있습니다. 예상 작업 기간을 정의할 때 예상 작업 기간은 기간의 총 시간을 초과할 수 없습니다.
실제 작업 시작일	작업이 시작되는 시간입니다. 이 필드는 실제 이동 시작 시간을 수동으로 추가하거나 이동 시작 버튼을 클릭할 때까지 사용할 수 없습니다.
실제 작업 종료	작업에 대한 작업이 완료된 시간입니다.
실제 기간	[읽기 전용] 현장으로 이동해서 작업을 완료하는 데 소요된 총 시간입니다. 이 값은 실제 이동 시작 시간과 실제 작업 종료 시간을 기준으로 자동으로 계산됩니다.

5. 제출을 클릭합니다.

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 작성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

작업 주문 작업 시작 및 종료 날짜에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 .

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.

일반 작업 요청에 대한 작업 템플릿 만들기

여러 작업에서 자주 반복되는 작업이 있는 경우 여러 요청 템플릿에서 작업 템플릿을 만들어 재사용할 수 있습니다. 작업 주문 요청에서 이를 사용하여 일반적이고 반복 가능한 정보를 요청으로 끌어올 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `wm_admin`

다시 사용하려는 정보가 포함된 요청 템플릿과 관련 작업 템플릿을 생성합니다.

i 주:

검사 목록 템플릿을 통해 완료될 작업의 검사 목록을 채울 수 있습니다. 검사 목록 템플릿은 작업 주문 요청 또는 작업 주문 작업에서 만들어집니다. 생성된 후에는 템플릿으로 저장하고 재사용할 수 있습니다.

후속 요청 템플릿을 생성할 때는 작업 템플릿 필드에서 작업 템플릿을 선택하고 파일을 저장할 수 있습니다.

이 태스크 정보

작업 주문에는 전체 요청 또는 프로세스의 개요가 표시됩니다. 작업 주문 작업은 상위 작업 주문에 대한 상세 단계입니다. 모든 작업 주문에는 해당 단계를 완료하기 위해 특정 에이전트에 할당될 하나 이상의 작업 주문 작업이 필요합니다. 요청을 추적하려면 모든 작업 주문 작업에는 상위 작업 주문이 있어야 합니다.

때때로 작업 주문은 동일한 목적으로 열리며, 이러한 작업 주문에는 유사한 플로우와 유사한 작업 주문 작업이 있어야 합니다. 작업 주문 템플릿을 사용하여 작업 주문의 일부 필드를 채우고 작업 주문 작업을 만들 수 있습니다.

작업 주문 템플릿과 작업 템플릿의 차이점은 작업 템플릿을 단독으로 만들 수 없으며 작업 주문 템플릿의 일부여야 한다는 것입니다. 작업 주문 또는 작업 주문 템플릿에 대한 작업 및 작업 템플릿을 정의할 수 있으므로 작업 템플릿을 만드는 것은 작업 주문 템플릿을 만드는 단계입니다.

요청 작업을 사용하면 작업 주문 작업을 사용할 수는 있지만 반드시 필요하지는 않습니다. 요청 작업 관리를 사용하면 요청을 여러 작업으로 분할할 수 있습니다. 이 문서에서는 공통 요청 작업에 대한 작업 템플릿 생성, 작업 주문 작업 템플릿을 사용하여 발생할 수 있는 일반 또는 반복 요청에 적용하는 기능을 설명합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 현장 서비스 > 카탈로그 및 지식 > 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.

필드	설명
검사 목록 템플릿	작업 주문 요청 양식에서 저장된 검사 목록 템플릿입니다.

3. 작업 추가를 선택합니다.

4. 이전에 만든 템플릿을 사용하려면 작업 템플릿 복사 를 선택하거나 다음 정보를 입력합니다.

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 개수입니다.
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.

작업 자동 디스패치

작업이 자동으로 디스패치되면 애플리케이션은 작업을 수용할 수 있는 필요한 기술과 일정을 가진 인근 에이전트와 작업을 연결합니다.

프로시저

작업 기록에서 작업을 자동으로 디스패치하려면 자동 디스패치를 클릭하십시오.

시스템이 적절한 에이전트를 찾지 못하면, 실패 메시지를 표시하고 작업을 보류 중인 디스패치 상태로 둡니다.

도메인 분리 및 시설 서비스 관리

시설 서비스 관리에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 그런 다음 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는 것을 포함하여 이러한 분리의 여러 가지 측면을 제어할 수 있습니다.

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.

관련 정보

[서비스 제공자용 도메인 분리](#)

공간 관리

공간의 개념은 응용 프로그램의 일부입니다 시설 서비스 관리 . 공간은 동일한 단위 측정값을 사용하여 모든 수준에서 정의를 제공하고 분석에 쉽게 사용할 수 있는 메트릭을 제공합니다. 이러한 메트릭에는 점유율, 사용 가능한 총 공간 등이 포함됩니다.

i 주:

신규 고객에게는 이 기능이 더 이상 제공되지 않습니다.

공간 관리의 추가 이점은 다음과 같습니다.

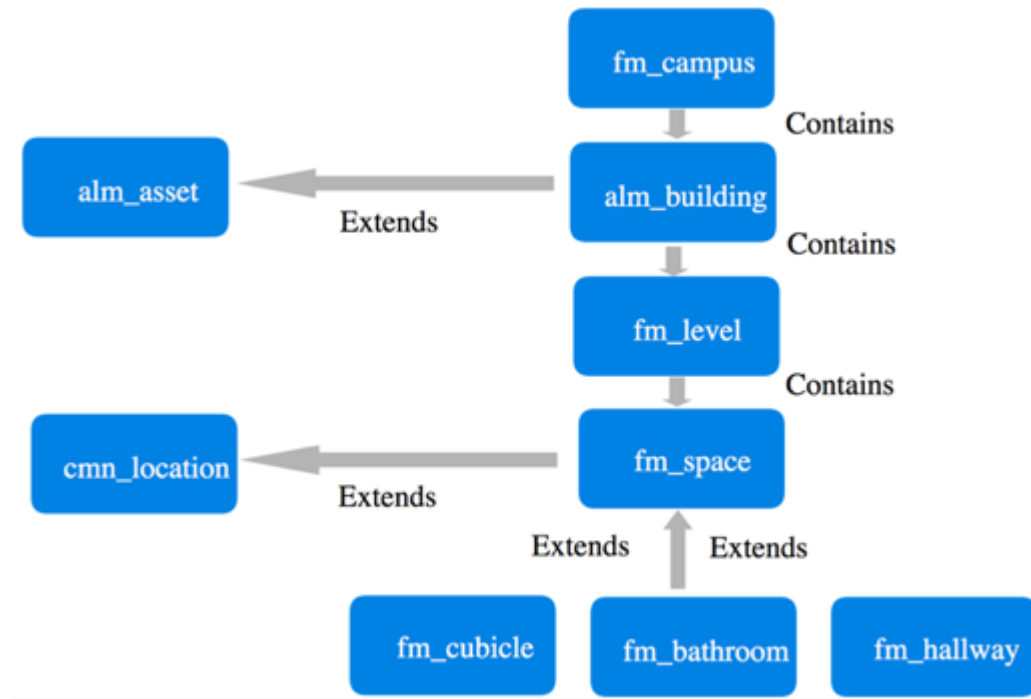
- 향후 공간 요구 사항을 예측하는 기능
- 환불 프로세스 간소화
- 실제 및 계획된 사용 사례에 대한 공간 분석
- 다양한 공간 컬렉션을 생성하기 위한 영역 추가

공간 계층 구조

자연스러운 계층 구조는 조직의 모든 공간을 모델링합니다. 이 정보를 사용하여 시설 공간을 얼마나 효과적으로 사용하고 있는지 확인할 수 있습니다. 위에서 아래로 계층 구조는 캠퍼스, 건물, 층(층) 및 공간입니다.

필요에 따라 공간 유형을 생성할 수 있습니다. 새 공간 정의 테이블은 [fm_space] 테이블을 확장합니다. 적절한 ACL을 설정해야 합니다. 다음 그래픽에서는 테이블 간의 관련성을 보여 줍니다.

공간 테이블 계층 구조



공간 롤업 계산

애플리케이션은 시설 서비스 관리 공간 계층 구조의 하위 수준에서 상위 수준으로 점유, 영역 및 사용량 정보를 롤업할 수 있습니다. 롤업은 점유 가능으로 지정된 공간입니다. 해당 공간의 점유 값은 상위 수준으로 롤업됩니다.

공간을 점유 가능으로 지정할 때 최대 점유를 지정할 수도 있습니다. 실제 점유율에 따라 사용 가능한 공간을 보여주는 백분율이 나타납니다. 스크립트 포함은 롤업 계산을 수정합니다.

점유 선택 및 종속 필드에 사용 가능

Availability	Partially occupied
Occupiable	☒
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

롤업되는 값은 다음과 같습니다.

- 사용률
- 최대 사용률
- 할당 가능 면적

사용률 계산은 현재 및 최대 사용률 값을 기준으로 수행됩니다.

연관된 사용자

기본 위치를 사용하여 둘 이상의 위치에 사용자를 할당할 수 있습니다.

직원에게 기본 위치를 할당합니다. 비즈니스 규칙에 따라 직원은 하나의 기본 위치만 가질 수 있습니다. 캠퍼스 사이를 이동하는 직원은 각 캠퍼스에 할당된 공간을 가질 수 있습니다. [fm_m2m_user_to_space] 테이블에는 이러한 기록이 저장됩니다. 사용자를 추가하면 공간의 현재 점유 및 사용 가능성 상태가 자동으로 업데이트되고 점유율 계산이 수행됩니다.

i 주:

사용자가 비활성 상태가 되면 공간을 사용할 수 있게 됩니다.

연관된 부서

비용 할당 및 보고를 위해 둘 이상의 부서에 공간을 할당할 수 있습니다.

연결된 부서 [fm_m2m_department_to_space] 테이블은 부서 관계와 소유권 백분율을 포함하는 fm_space 테이블을 확장합니다. 백분율은 각 부서의 가중치를 설정한 후 자동으로 계산됩니다. 비즈니스 규칙은 백분율의 합계가 100%가 되도록 가중치를 기준으로 백분율을 설정합니다.

GeoJSON 맵 파일

평면도 시각화 기능은 지리적 피처를 나타내기 위한 개방형 표준인 GeoJSON 형식의 파일을 사용합니다.

각 파일의 복잡성으로 인해 Micello, Inc. 또는 다른 공급업체와 협력하여 조직의 평면도를 만드십시오.

i 주:

그러나 평면도를 만들려면 GeoJSON 지식이 필요합니다. 이 작업을 시도하기 전에 지리 공간 데이터 및/또는 GeoJSON 데이터를 숙지해야 합니다.

GeoJSON 표준에 대한 자세한 내용은 <http://geojson.org> 단원을 참조하십시오. GeoJSON 파일의 객체 속성은 건물, 층 및 공간을 생성하는 데 사용됩니다.

인스턴스를 복제할 때 GeoJSON 맵을 포함한 sys_attachments 기본적으로 복제되지 않습니다. **클론 요청**의 큰 첨부 파일 데이터 제외 필드를 참조하십시오 .

i 주:

옵션으로 소스 테이블(fm_map_set 및 fm_map_set_tranformed)에서 GeoJSON 맵을 다운로드하여 대상에 업로드할 수 있습니다.

커뮤니티 파일

커뮤니티 파일에는 건물 수와 각 건물의 층 수를 포함하여 캠퍼스에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

파일 명명 표준은 다음과 같습니다.

- #으로 시작해야 합니다.
- -geojson-com-map-을 포함해야 합니다.

예: map-23641-mv-1-ev-1-geojson-com-map-fv-2.json

캠퍼스 정보

캠퍼스 및 맵 세트 속성에 대한 샘플 코드입니다.

```
"entity_version": 1,
"id": 23641,
"languages": [
  "en"
],
"location": {
  "coordinates": [
```

```

-117.20527,
32.882205
],
"type": "Point"
},
"map_version": 1,
"obj_type": "CommunityMap",
"properties": {
  "city": "San Diego",
  "com_type": "Business Campus",
  "country": "US",
  "default_lang": "en",
  "name": "ServiceNow - San Diego Campus",
  "postal code": "92121",
  "state": "CA",
  "street address": "4810 Eastgate Mall"
}

```

- ID는 이 캠퍼스의 고유 ID이며 캠퍼스 테이블의 외부 캠퍼스 **ID** 필드로 데이터베이스에 매핑됩니다.
- `entity_version` 및 `map_version`은 맵 세트의 버전으로, 캠퍼스에 여러 맵 세트가 있을 때 유용합니다.
- `##`에는 캠퍼스의 전체 위도와 경도를 제공하는 **WGS 84** 좌표가 포함되어 있습니다.

i 주:
위도 및 경도는 캠퍼스 수준에서만 설정됩니다.

- 기타 데이터는 캠퍼스의 이름과 주소를 제공하며 캠퍼스의 위치 테이블에 위치를 생성하는 데 사용됩니다.

건물 정보

캠퍼스 맵 파일의 각 도면은 건물 또는 캠퍼스 개요를 나타냅니다. 캠퍼스 개요는 전체 캠퍼스를 보여주는 지도이며 다중 건물 캠퍼스에만 포함되어 있습니다.

```

{
  "id": 28500,
  "levels": [
    ..... <See level section>>
  ],
  "obj_type": "Drawing",
  "properties": {
    "display_name": "SD Campus Building 1",
    "map_type": "Shopping Mall",
    "name": "San Diego Campus Building 1"
  },
  "ref_frame": {
    "angle_deg": -16.554,
    "height": 782.891,
    "local2m": 0.05893868944676606,
    "transform": [
      6.043292819573627e-07,
      1.508500607965198e-07,

```

```

1.7962840831123188e-07,
-5.075094178111973e-07,
-117.206364,
32.882096
],
"width": 1505.19
}
},

```

- 이 정보는 alm_building에서 건물을 만드는 데 사용됩니다.
- ID는 alm_building의 외부 건물 ID에 매핑됩니다.
- display_name는 건물 이름을 지정하는 데 사용됩니다.
- ref ###은 건물을 수평 및 수직으로 정렬하는 데 사용됩니다. GeoJSON 데이터에는 자연스러운 수평 방향으로 표시되도록 이미지를 회전하는 데 사용되는 WGS 84 정보가 포함되어 있습니다.

수준 정보

각 건물(도면)에는 레벨 리스트가 있습니다. 각 레벨은 지도이며 한 층을 나타내지만 규칙은 아닙니다.

```

{
  "id": 46475,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "main": true,
    "name": "1",
    "parent_level": 46465,
    "root_geom": 13958749,
    "zlevel": 0
  }
},
{
  "id": 46477,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "name": "2",
    "type": "indoor",
    "zlevel": 1
  }
},
{
  "id": 46478,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "name": "3",
    "type": "indoor",
    "zlevel": 2
  }
}

```

- 각 수준은 fm_level 기록을 생성합니다.
- ID는 fm_level의 외부 레벨 ID에 매핑됩니다.
- ### fm_level의 이름 필드에 매핑됩니다.

- zlevel은 레벨을 정렬합니다(0은 지면 레벨).
- # 속성은 건물의 주요 층을 할당하며 건물을 선택할 때 기본 맵으로 사용됩니다.
- ID는 올바른 레벨 형상 파일을 찾는 데 사용됩니다.

레벨 형상 파일

레벨 지오메트리 파일에는 지정된 레벨의 모든 지오메트리가 포함되어 있습니다. 각 파일은 플랫폼에서 렌더링 ServiceNow 할 수 있는 하나의 맵입니다.

파일 명명 표준은 다음과 같습니다.

- 커뮤니티 맵 파일에 있는 레벨 ID 의 이름
- -geojson-geojson-level-geom-# 포함해야 합니다.

예를 들어 수준 46475는 map-23641-mv-1-ev-1-geojson-geojson-level-geom-46475-fv-2.json

레벨 파일의 주요 컴포넌트는 기능 배열이며, 다음과 같습니다.

```
{
  "geometry": {
    "coordinates": [
      [
        [
          -117.2057125,
          32.8818922
        ],
        [
          -117.2057223,
          32.8819201
        ],
        [
          -117.2057559,
          32.8819117
        ],
        [
          -117.205746,
          32.8818838
        ],
        [
          -117.2057125,
          32.8818922
        ]
      ]
    ],
    "type": "Polygon"
  },
  "id": 13960404,
  "label_area": [
    -117.20573465198783,
    32.88190207162559,
    2.9198852018440062,
    2.9198852018440062,
    1.2818771600723267
  ],
  "location": {
    "coordinates": [
```

```

        -117.2057347,
        32.8819021
    ],
    "type": "Point"
  },
  "obj_type": "Geometry",
  "properties": {
    "display_name": "Reef Shark",
    "entities": [
      1473100
    ],
    "facility": "room",
    "int_address": "Room B1-132"
  },
  "type": "Feature"
},

```

- geometry 객체는 객체를 구성하는 포인트의 geoJSON 표현입니다. GeoJSON 표준에 대한 자세한 내용은 <http://geojson.org> 단원을 참조하십시오.
- ### fm_space 기록으로 변환할 수 있습니다.
- ID는 fm_space 기록의 외부 공간 ID에 매핑됩니다.
- display_name은 공간의 이름입니다.
- ### 가장 중요한 속성입니다. 이 예시에서 클래스는 ## 이고 해당 클래스의 유형은 #입니다. 구문 분석할 때 이러한 값은 다음을 결정합니다.
 - 형상에 대해 fm_space 기록이 생성되는 경우
 - fm_space에 하위 유형이 있는 경우
 - 기본 아이콘이 공간에 할당된 경우
 - 기본 색상이 맵에 할당된 경우

유효한 클래스

레벨 지오메트리 파일에 유효한 특정 클래스와 클래스 유형이 있습니다.

- 시설
 - 욕실
 - 성별
 - 여성
 - 남성
 - 제품군
 - 엘리베이터
 - 에스컬레이터
 - 층
 - 방
 - 문
 - 벽
 - 복도

- 접근할 수 없는 공간
- 벽
- 기간
- 안전
 - 제세동기
 - 소화기
 - 응급처치
- 서비스
 - 현금 자동 입출금기
 - 전원
 - 탈의소
 - Wi-Fi
- 지역
 - 연기
 - 휴게소
- 가구
 - 의자
 - 테이블
 - 선반
 - 쓰레기통

GeoJSON 맵 파일 처리

GeoJSON 맵 파일 처리에는 맵에서 데이터를 구문 분석하고 해당 정보를 캠퍼스 공간 관리 테이블로 가져오는 작업이 포함됩니다. 이 프로세스를 사용하여 각 변경 내용을 수동으로 입력할 필요 없이 공간을 설정하거나 캠퍼스에 대한 대량 변경을 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `facilities_admin`

이 태스크 정보

파일을 올바르게 처리하려면:

- 맵 세트에 영역 파일을 포함하고 적절한 명명 규칙(`-area-geom-`)을 따릅니다.
- `facilities.management.fvw.geojson.space.area.parsing` 속성을 `true`로 설정

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 공간 관리 > 캠퍼스.
2. 캠퍼스 이름을 클릭합니다.
3. 시설 맵 세트 관련 목록을 클릭하여 이 캠퍼스와 관련된 모든 맵 세트를 봅니다.

4. 구문 분석할 맵 세트의 이름을 클릭합니다.
해당 맵 세트와 연결된 모든 파일이 첨부 파일로 표시됩니다.
5. 맵 파일 처리 관련 링크를 클릭합니다.
읽고 구문 분석(처리)할 모든 파일이 표시됩니다.
6. 미리 보기를 클릭합니다.
생성될 모든 공간의 요약이 표시됩니다.

맵 파일 요약 처리

필드	설명
요약	추가 또는 폐기될 각 공간의 합계: 건물, 평면, 공간
시설 공간 작성	
기능 유형	생성될 모든 유형의 공간
클래스 이름	
사용자 입력이 필요한 질문인	생성될 각 공간 유형의 총 양입니다.
기존	각 공간 유형의 기존 크기입니다.
무시	작성되지 않은 각 공간 유형의 크기입니다.
아이콘 작성	
아이콘	이 캠퍼스에 포함될 모든 아이콘의 이름입니다.
레이블 구문 분석 중	이 캠퍼스 내에 포함될 모든 아이콘의 구문 분석 레이블입니다.
사용자 입력이 필요한 질문인	이 캠퍼스에 대해 작성될 해당 아이콘 유형의 총 수입니다.
기존	이 캠퍼스 내에 이미 있는 해당 아이콘 유형의 총 수입니다.

7. 프로세스 맵 세트 요약을 주의 깊게 검토하여 공간 추가 및 무시가 적절한지 확인합니다.
요약이 이해가 되지 않으면 {fm_facility_feature} 테이블을 참조하십시오.
8. 프로세스를 클릭합니다.
맵 파일이 처리되면 생성된 모든 공간의 요약이 표시됩니다.

고객이 생성한 맵

맵 생성은 캠퍼스, 건물, 층 및 기타 공간을 추가하는 것으로 시작됩니다.

공간 롤업 계산

애플리케이션은 시설 서비스 관리 공간 계층 구조의 하위 수준에서 상위 수준으로 점유, 영역 및 사용량 정보를 롤업할 수 있습니다. 롤업은 "사용 가능"으로 지정된 공간에 적용됩니다. 해당 공간의 점유 값은 상위 수준으로 롤업됩니다.

시설 공간 기록의 확인란을 선택하면 점유 가능 공간이 지정됩니다. 현재 점유 및 점유율 필드는 점유 가능 옵션에 의존합니다. 롤업 계산은 스크립트 포함에서 수정됩니다.

점유 가능한 선택된 필드 및 종속 필드

Availability	Partially occupied
Occupiable	☒
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

롤업되는 값은 다음과 같습니다.

- 인
- 최대 사용률
- 할당 가능 면적

사용률 계산은 현재 및 최대 사용률 값을 기준으로 수행됩니다.

캠퍼스 추가 또는 편집

캠퍼스는 조직 공간의 최상위 수준을 나타내며 건물과 맵 집합을 포함합니다. 상세 정보에는 위치, 관리자, 총 면적 및 사용 가능한 면적이 포함됩니다. 점유 및 사용률 메트릭은 이러한 세부정보를 사용하여 계산됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 캠퍼스.
2. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.
3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

캠퍼스 양식

필드	설명
이름	캠퍼스를 설명하는 이름을 입력합니다.
관리자	캠퍼스를 관리하는 직원을 선택합니다.
위치	위치 계층 구조에서 선택합니다.
총 면적	캠퍼스의 총 바닥 공간입니다. 사용할 수 없는 공간 또는 제외된 영역이 포함됩니다.
사용 가능 면적	캠퍼스의 총 사용 가능 면적입니다. 사용할 수 없는 공간 또는 제외된 영역은 제외됩니다.
할당 가능 면적	공간 롤업 계산을 나타냅니다. 공간 롤업 계산 문서를 참조하십시오.

필드	설명
면적 단위	공간 크기를 정의하는 데 사용되는 단위(평방 피트 또는 평방 미터)를 선택합니다.
현재 사용률	현재 공간과 연결된 사용자 수를 표시합니다. 계산은 연관된 사용자 (m2m_fm_user_to_space) 테이블의 비즈니스 규칙을 사용하여 생성됩니다.
최대 사용률	이 공간의 최대 사용자 용량을 입력합니다. 이 값은 보고를 위한 것입니다.
사용률	총 바닥 공간에서 차지하는 백분율입니다.
기본 캠퍼스	이 캠퍼스가 회사의 기본 위치임을 나타내려면 선택합니다.
메모	이 캠퍼스에 대한 메모 또는 설명입니다.

4. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

관련 정보

공간 룰업 계산

건물 추가 또는 편집

건물은 고유한 이름으로 캠퍼스에 할당되며 층 또는 층, 위치 및 사용률 임계치를 포함합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 건물.

2. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

건물 양식

필드	설명
이름	이 건물에 대한 설명이 포함된 이름을 입력합니다.
캠퍼스	이 건물이 위치한 캠퍼스를 선택합니다.
층	건물의 층 수를 입력합니다.
위치	이 건물의 위치를 선택합니다. 조직 관리에서 위치를 정의합니다. 층 수준이 아닌 주소에 정의된 위치를 선택하는 것이 좋습니다. 층은 에서 시설 서비스 관리별로 정의됩니다.
할당 가능 면적	사용자에게 할당된 건물 면적만 표시합니다.
사용 가능 면적	공간 작성에 사용할 수 있는 건물의 면적만 입력합니다.

필드	설명
총 면적	사용 불가능하고 할당할 수 없는 공간을 포함하여 건물의 총 면적을 입력합니다.
면적 단위	공간 크기를 정의하는 데 사용되는 단위(평방 피트 또는 평방 미터)를 선택합니다. i 주: 롤업 계산이 제대로 작동하려면 모든 공간에 할당된 면적 단위 가 일관성을 유지해야 합니다. 공간 롤업 계산 문서를 참조하십시오.
현재 사용자	현재 공간과 연결된 사용자 수를 표시합니다. 계산은 연관된 사용자 [m2m_fm_user_to_space] 테이블의 비즈니스 규칙을 사용하여 생성됩니다. i 주: 이 필드는 선택한 점유 옵션에 따라 달라집니다.
최대 사용자	아래 공간의 롤업 계산을 기반으로 건물의 최대 사용자를 표시합니다. i 주: 이 필드는 선택한 점유 옵션에 따라 달라집니다.
사용률	아래 공간부터 롤업 계산을 기준으로 사용된 총 공간의 백분율을 표시합니다. i 주: 이 필드는 선택한 점유 옵션에 따라 달라집니다.
최소 사용자	숫자를 입력하여 건물의 최소 사용자를 정의합니다.
최대 사용자	숫자를 입력하여 건물의 최대 활용 수준을 정의합니다.

4. 저장을 클릭하면 관련 링크 섹션이 표시됩니다.

- 평면도 표시: 클릭하면 선택한 층의 평면도가 표시됩니다.
- 시설 일정 보기: 시설 일정 블랙아웃을 작성하고 예약된 시간 동안 정의된 영역에서 작업이 수행되지 않도록 하려면 클릭합니다.

5. 세 개의 탭이 나타납니다.

- 레벨: 건물의 레벨 목록입니다. 새로 만들기를 클릭하여 수준을 만들거나 기존 수준에서 편집할 수 있습니다.
- 자산: 건물과 연결된 자산의 목록입니다. 새로 만들기를 클릭하여 자산을 작성하거나 기존 자산을 클릭하여 편집합니다.
- 경비 라인: 건물의 경비 라인 목록입니다. 새로 만들기를 클릭하여 경비 라인을 만들거나 기존 경비 라인을 클릭하여 편집합니다.

6. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

층 또는 층 추가 또는 편집

층은 공간을 포함하는 구조의 레벨입니다. 건물의 층, 지하실, 주차장의 층 또는 실외 공간일 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 층.
2. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.
3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

수준 양식

필드	설명
이름	이 층 또는 층에 대한 설명이 포함된 이름을 입력합니다.
건물	층이 있는 건물을 선택합니다.
주요 평면	이 층이 건물의 주요 층인 경우 이 확인란을 선택합니다.
약어	층의 수준을 식별하는 영숫자 문자열을 입력합니다. 예를 들어 차고의 ## G , 3층의 경우 3 을 입력합니다.
할당 가능 면적	사용자에게 할당된 층 영역만 표시합니다.
사용 가능 면적	공간을 생성하는 데 사용할 수 있는 층의 영역만 입력합니다.
총 면적	사용할 수 없는 공간과 할당할 수 없는 공간을 포함하여 바닥의 전체 면적을 입력합니다.
면적 단위	공간 크기를 정의하는 데 사용되는 단위(평방 피트 또는 평방 미터)를 선택합니다. i 주: 롤업 계산이 제대로 작동하려면 모든 공간에 할당된 면적 단위 가 일관성을 유지해야 합니다. 공간 롤업 계산 문서를 참조하십시오.
현재 사용자	현재 공간과 연결된 사용자 수를 표시합니다. 계산은 연관된 사용자 [m2m_fm_user_to_space] 테이블의 비즈니스 규칙을 사용하여 생성됩니다. i 주: 이 필드는 선택한 점유 옵션에 따라 달라집니다.
최대 사용자	아래 공간의 롤업 계산에 따라 층의 최대 점유율을 표시합니다. i 주: 이 필드는 선택한 점유 옵션에 따라 달라집니다.

필드	설명
사용률	아래 공간의 롤업 계산을 기반으로 이 층에서 총 점유한 공간의 백분율을 표시합니다. i 주: 이 필드는 선택한 점유 옵션에 따라 달라집니다.
최소 사용률	숫자를 입력하여 층 또는 층의 최소 사용률을 정의합니다.
최대 사용률	숫자를 입력하여 층 또는 층의 최대 사용률을 정의합니다.

4. 저장을 클릭하면 관련 링크 섹션이 표시됩니다.

- 평면도 표시: 클릭하면 선택한 층의 평면도가 표시됩니다.
- 시설 일정 보기: 시설 일정 블랙아웃을 작성하고 예약된 시간 동안 정의된 영역에서 작업이 수행되지 않도록 하려면 클릭합니다.

5. 시설 공간 섹션은 층 또는 평면의 일부인 공간 목록과 함께 표시됩니다. 새로 만들기를 클릭하여 시설 공간을 추가하거나 편집할 시설 공간을 클릭합니다.

6. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

공간 추가 또는 편집

공간은 층 또는 층에 지정되며 큐비클, 회의실, 화장실, 체육관, 엘리베이터, 주차 공간 등이 될 수 있습니다. 공간에는 사용자와 자산이 할당되며 가장 많은 데이터가 정의됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 공간.

2. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

시설 공간 양식

필드	설명
표시 이름	이름, 건물 및 층 항목을 기반으로 자동 생성된 레이블입니다. 예를 들어 이름이 1002이고, 건물 이 산타클라라 건물 1이고, 층 이 1층인 경우 표시 이름은 산타클라라 건물 1 - 1층 - 1002입니다.
이름	공간을 설명하는 이름을 입력합니다.
건물	공간을 정의할 건물을 선택합니다.
층	공간을 정의할 층을 선택합니다.

필드	설명
지역	공간 크기 및 면적 단위 필드와 관련된 값(제곱피트 또는 제곱미터)을 입력합니다.
면적 단위	공간 크기를 정의하는 데 사용되는 단위(평방 피트 또는 평방 미터)를 선택합니다. i 주: 로업 계산이 제대로 작동하려면 모든 공간에 할당된 면적 단위 가 일관성을 유지해야 합니다. 공간 로업 계산 문서를 참조하십시오.
비용 센터	공간의 비용 센터를 선택합니다. 비용 센터는 IT 비용 관리에 정의되어 있으며 비용 관리를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Cost Management 활성화 를 참조하십시오. 이 필드는 환불 사유에 대한 [cmn_cost_center] 테이블에 대한 참조입니다.
부서	공간의 부서를 선택합니다. 부서는 사용자 관리에서 정의됩니다. 이 필드는 [cmn_department] 테이블에 대한 참조입니다.
상태	공간의 상태(활성, 계획됨, 유지관리, 폐기됨)를 선택합니다.
가용성	공간의 가용성(비어 있음, 부분 사용됨, 용량 초과, 용량 초과 또는 예약됨)을 선택합니다. i 주: 이 필드는 선택한 점유 옵션에 따라 달라집니다.
현재 사용률	현재 공간과 연결된 사용자 수를 표시합니다. 계산은 연관된 사용자 [m2m_fm_user_to_space] 테이블의 비즈니스 규칙을 사용하여 생성됩니다. i 주: 이 필드는 선택한 점유 옵션에 따라 달라집니다.
최대 사용률	이 공간의 최대 사용자 용량을 입력합니다. i 주: 이 필드는 선택한 점유 옵션에 따라 달라집니다.
사용률	사용된 총 공간의 백분율을 표시합니다. i 주: 이 필드는 선택한 점유 옵션에 따라 달라집니다.
사용 가능	공간을 사용할 수 있는 경우 이 확인란을 선택합니다. 공간 로업 계산 문서를 참조하십시오.

4. 연결된 사용자 및 자산 관련 목록을 사용하여 공간에 사용자 및 자산을 보거나 추가합니다.
5. 연관된 부서 관련 목록을 사용하여 이 공간과 연결된 부서를 보거나 추가합니다.
6. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

영역 추가 또는 편집

구역은 캠퍼스, 층 또는 건물 간에 공유할 수 있는 공간의 논리적 모음입니다. 영역의 예는 냉각기 4 영역, 게스트 Wi-Fi 영역, AC 1 영역, 전원 회로 3 영역 등입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

영역에는 제한이 없습니다. 그들은 캠퍼스와 건물을 넘나들 수 있습니다. 또한 공간은 하나 이상의 영역에 속할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 영역.
2. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.
3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

시설 영역 양식

필드	설명
이름	이 영역에 대한 설명이 포함된 이름을 입력합니다.
간단한 설명	이 영역에 대해 보다 구체적인 이름을 입력합니다.

4. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

캠퍼스 삭제

캠퍼스 자체를 삭제하기 전에 캠퍼스에 할당된 모든 건물을 삭제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 캠퍼스.
2. 삭제할 캠퍼스의 이름을 클릭합니다.
3. 삭제를 클릭합니다.



주:

캠퍼스에 정의된 건물이 있으면 해당 건물을 식별하는 경고 상자가 나타납니다. 캠퍼스를 삭제하기 전에 건물을 삭제합니다.

건물 삭제

건물을 삭제하기 전에 건물에 대해 정의된 층 또는 층을 삭제하십시오.

시작하기 전에

건물 자체를 삭제하기 전에 건물의 모든 층을 삭제해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 건물.
2. 삭제할 건물의 이름을 클릭합니다.
3. 삭제를 클릭합니다.
건물에 정의된 층이 있으면 경고 상자가 열리고 층을 식별합니다. 건물을 삭제하기 전에 층을 삭제하십시오.

층 또는 층 삭제

층을 삭제하려면 먼저 층에 정의된 공간을 삭제해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 층.
2. 삭제할 층의 이름을 클릭합니다.
3. 삭제를 클릭합니다.
건물에 연결된 자산이 있으면 경고 상자가 열립니다. 삭제를 클릭하면 연결된 자산이 삭제됩니다.

공간 삭제

제거하려는 공간에 연결된 다른 공간이 없는 한 공간은 모든 층 또는 다른 공간에서 삭제할 수 있습니다. 예를 들어 여러 사무실이 포함된 공간을 삭제하려면 상위 공간을 삭제하기 전에 해당 공간을 삭제해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 공간.
2. 삭제하려는 공간의 이름을 클릭합니다.
3. 삭제를 클릭합니다.
공간에 연결된 자산이 있거나 공간이 다른 공간과 연결된 경우 경고 상자가 열립니다. 삭제를 클릭하면 연결된 자산 또는 공간이 삭제됩니다.

영역 삭제

영역을 삭제하면 연결된 자산이나 공간도 삭제됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 영역.
2. 삭제할 영역의 이름을 클릭합니다.
3. 삭제를 클릭합니다.



주:

공간에 연결된 자산이 있거나 공간이 다른 공간과 연결된 경우 경고 상자가 열립니다. 삭제를 클릭하면 연결된 자산 또는 공간이 삭제됩니다.

변환을 실행하여 데이터 업데이트

변환을 실행하면 기록의 정보가 .xls 파일로 익스포트됩니다. 해당 데이터를 공간 관리 애플리케이션으로 임포트할 수 있습니다 ServiceNow .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

데모 데이터에는 예시 변환 맵이 포함되어 있습니다. 프리 프로덕션 인스턴스에서 데모 데이터를 로드하고, 캠퍼스로 이동하고, **Westfield Valley Fair** 캠퍼스를 선택합니다. **WestfieldValley Fair V262-259** 지도 세트를 엽니다. **westfield_transform_example.xls** 파일을 예로 사용합니다. 캠퍼스를 처리한 다음, 변환을 실행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 임포트 세트 > 변환 실행.
2. 먼저 임포트 세트 작성 및 로드를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

임포트 세트 테이블 작성 또는 기존 임포트 세트 테이블에 추가

옵션	설명
임포트 세트 테이블	선택 항목은 테이블 작성 또는 기존 테이블입니다.
레이블	새 테이블의 레이블을 입력합니다. i 주: 이 필드는 선택한 테이블 생성 옵션에 따라 달라집니다.
이름	입력한 레이블 에서 이름이 자동으로 생성됩니다. i 주: 이 필드는 선택한 테이블 생성 옵션에 따라 달라집니다.
임포트 세트 테이블	저장된 모든 임포트 세트 테이블이 목록에 나열됩니다. i 주: 이 필드는 선택된 기존 테이블 옵션에 따라 달라집니다.
임포트의 소스	선택 항목은 파일 또는 데이터 소스입니다.
파일	파일 위치를 찾습니다. i 주: 이 필드는 선택한 파일 옵션에 따라 달라집니다.
시트 번호	변환에 사용되는 시트 번호를 식별합니다. i 주: 이 필드는 선택한 파일 옵션에 따라 달라집니다.
헤더 행	변환 파일에서 헤더 행으로 사용되는 행 번호를 식별합니다. i 주: 이 필드는 선택한 파일 옵션에 따라 달라집니다.
데이터 소스	모든 데이터 소스가 목록에 나열됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 변환 실행을 클릭합니다.
6. 변환을 클릭합니다.
모든 공간은 변환 맵의 공간 상세 정보에서 공간 관리에 채워집니다.
7. 다음으로 이동 공간 관리 > 공간
8. 모든 공간 상세 정보를 검토하여 모든 추가 상세 정보를 임포트했는지 확인합니다.

변환 맵

변환 맵은 다른 소스의 공간 또는 공간에 대한 상세 정보를 공간 관리 애플리케이션에 추가할 수 있는 .xls 파일입니다.

변환 맵은 층과 공간에 대해 별도로 실행해야 합니다. 고유한 공간은 건물 이름, 층 및 공간 이름의 조합을 기반으로 식별되며 변환 맵에 포함되어야 합니다.

여서는 사용자 편의를 ServiceNow 위해 다음과 같은 두 가지 변환 맵을 제공합니다.

- imp_facilities_data
- imp_facilities_level_data

지침은 [변환을 실행하여 데이터 업데이트](#) 문서를 참조하십시오.

시설 이동 관리

직원과 관리자는 단일 사용자 이동을 요청할 수 있습니다. 시설 직원은 엔터프라이즈 이동 도구를 사용하여 여러 사람, 자산/CI 및 부서가 관련된 대규모 이동 시나리오를 계획하고 실행할 수 있습니다.

이 시설 이동 관리 애플리케이션은 다음과 같은 방식으로 조직에 이점을 제공합니다.

- 요청에서 실행까지 이동 프로세스 간소화
- 불필요한 이동을 방지하여 비용 절감
- 공간 자원의 가시성 향상을 통해 이동 계획 간소화
- 진행 중인 이동에 대한 보고 및 인사이트를 제공합니다.
- 이동 프로세스 전반에서 더 나은 의사소통과 조정을 통해 서비스 제공을 개선합니다.

i 주:

신규 고객에게는 이 기능이 더 이상 제공되지 않습니다.

시설 이동 요청

직원과 관리자 모두 이동을 요청할 수 있으며, 이를 통해 작업의 워크플로우를 시작하여 해당 이동을 완료할 수 있습니다. 모든 사용자는 시설 카탈로그를 통해 이동 요청을 제출할 수 있습니다. 시설 직원 역할의 사용자는 이동 요청 양식을 직접 사용하여 시설 요청을 만들고 업데이트할 수도 있습니다.

시설 이동 관리는 다음과 같은 방식으로 작동합니다.

1. ServiceNow 관리자는 조직의 필요와 요구 사항에 따라 시설 이동 관리 애플리케이션을 활성화하고 구성합니다.
2. 시설 관리자는 조직의 캠퍼스를 생성하고 그 안에 포함된 공간과 자산을 구성합니다.
3. 사용자는 이동할 사용자 이름, 이동 시작 위치, 이동 위치 등을 포함한 시설 이동 요청을 제출합니다.

4. 이동 워크플로우는 작업을 만들고 이동 요청의 상태를 업데이트합니다.
5. 시설 직원은 이동 요청을 이행하는 데 필요한 작업을 수행합니다.
6. 워크플로우 종료 스크립트가 실행되어 사용자 위치와 이동을 요청한 모든 어설션의 위치를 업데이트합니다.

시설 카탈로그를 통해 이동 요청 생성

사용자는 시설 카탈로그의 범주에서 선택하여 이동 요청을 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Self-Service** > 시설 카탈로그.
2. 공간 관리 범주를 선택합니다.
3. 이동 요청의 하위 범주를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

i 주:
일부 요청 양식에는 여기에 설명된 모든 필드가 포함되어 있지 않습니다. 자세한 내용은 [양식을](#) 참조하십시오.

시설 카탈로그 이동 요청 양식

필드	설명
요청한 사람	이 요청을 제출하는 사람의 이름입니다.
이동할 사용자	다른 사용자를 대신하여 이 요청을 여는 경우 이름을 선택하십시오.
발송 위치	사용자의 현재 위치입니다.
수령 위치	사용자의 새 위치입니다.
요청한 이동 날짜	이동 요청을 수행할 날짜를 선택합니다.
추가 의견	시설 직원이 알아야 할 중요하다고 생각되는 이사에 대한 추가 정보를 입력합니다.
옵션	
보안 배지 업데이트	이동 중인 사용자가 위치 액세스 권한을 변경해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
Box	사용자가 이동 전에 상자를 배달하도록 요구하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
이동 자산	이동 중인 사용자가 자산을 함께 이동해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
이동할 자산	자산 검색 범위를 좁히는 데 도움이 되는 필터링 및 조건문을 제공합니다. 자산을 선택한 자산 목록으로 이동합니다.
	i 주: 이 필드는 선택된 자산 이동 확인란에 따라 달라집니다.

5. 제출을 클릭합니다.

이동 요청 양식으로 이동 요청 만들기

시설 직원은 이동 요청 양식을 사용하여 이동 요청을 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: facilities_read

이 태스크 정보

CI를 이동 요청에 연결하면 시설 팀이 이동 시 영향을 받는 서비스 또는 자산을 파악하는 데 도움이 됩니다. 이 양식을 사용하여 이동 요청에 대한 추가 설명과 작업 메모를 포함할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 이동 > 요청 > 새로 작성.
2. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

이동 요청 양식 필드

필드	설명
번호	이동 요청 기록을 식별하는 자동 생성 번호입니다.
우선순위	이 요청의 중요도를 설명하는 우선순위입니다. 기본적으로 모든 요청은 4-Low 로 설정됩니다.
이동 날짜	이동 요청을 수행할 날짜를 선택합니다.
상태	이 요청의 작업 스테이지를 설명하는 상태입니다. 기본적으로 모든 요청은 미결로 설정됩니다.
개설 일시	요청이 열린 날짜 및 시간이 자동으로 채워집니다.
할당 그룹	요청이 할당된 에이전트를 선택합니다. 사용 중인 서비스 관리 애플리케이션과 연결된 할당 그룹만 선택할 수 있습니다. i 주: 시설 관리 구성 화면에서 디스패치 큐 사용 옵션을 선택한 경우 디스패치 역할을 가진 사용자만 이 필드를 편집할 수 있습니다. 디스패치 큐 사용 옵션을 선택하지 않은 경우 기본 및 개시자 역할을 가진 사용자를 제외한 모든 사용자가 이 필드를 편집할 수 있습니다.
요청한 사람	요청자의 이름
담당자	요청을 할당할 에이전트를 선택합니다. 할당 그룹을 이미 선택한 경우에는 해당 그룹에 속한 에이전트만 선택할 수 있습니다. 인스턴스에서 이메일 알림을 사용하도록 설정한 경우, 요청 기록을 저장하면 내장된 이메일 알림이 자동으로 이 사용자에게 이메일을 보냅니다.

필드	설명
	i 주: ○ 시설 관리 구성 화면에서 디스패치 큐 사용 옵션을 선택한 경우 디스패처 및 에이전트 역할을 가진 사용자만 이 필드를 편집할 수 있습니다. 디스패치 큐 사용 옵션을 선택하지 않은 경우 기본 및 개시자 역할을 가진 사용자를 제외한 모든 사용자가 이 필드를 편집할 수 있습니다. ○ 할당 그룹을 선택하고 새 사용자에게 작업을 할당하려면 할당 대상 옆에 있는 참조 조회 아이콘을 클릭하고 새로 만들기를 클릭한 다음 사용자를 생성합니다. 그러나 요청을 할당하기 전에 사용자 관리 > 그룹으로 이동하여 사용자를 할당 그룹에 추가해야 합니다.
템플릿	[필수] 이 요청을 이행하는 데 사용할 워크플로우 템플릿입니다.
간단한 설명	[필수] 요청에 대한 간략한 요약입니다. 필요한 경우 지식 검색 아이콘을 클릭하여 이 제품 모델, 계획 또는 CI와 관련된 지식베이스의 문서를 볼 수 있습니다. 이렇게 하면 이 요청을 제출하는 이유와 관련된 솔루션을 제공할 수 있습니다.
이동 상세 정보	
이동할 사용자	다른 사용자를 대신하여 이 요청을 여는 경우 이름을 선택하십시오.
발송 위치	사용자가 이동되는 위치입니다.
수령 위치	사용자가 이동되는 위치입니다.
요청한 이동 날짜	이동 요청을 수행할 날짜를 선택합니다.
Box	사용자가 이동 전에 상자를 배달하도록 요구하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
보안 배지 업데이트	이동 중인 사용자가 위치 액세스 권한을 변경해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
이동 자산	이동 중인 사용자가 자산을 함께 이동해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
작업 메모	
설명	요청에 관한 자세한 설명입니다. 설명은 항상 제출자에게 표시됩니다. 따라서 다른 사용자가 제출한 요청에 대한 설명을 추가하거나 수정하면 해당 사용자가 변경 내용을 볼 수 있습니다.
작업 메모	요청 양식에 액세스할 수 있는 사용자 간에 공유할 추가 메모입니다. 서비스 카탈로그를 통해 요청을 제출하는 사용자는 작업 메모를 볼 수 없습니다.

- i** 주:
- 할당 그룹을 지정하고 사용자 테이블에 없는 사용자에게 작업을 할당하려면 할당 대상 필드에서 돋보기 아이콘을 클릭합니다. 그런 다음 새로 만들기를 클릭하고 사용자 기록을 생성합니다. 그러나 새 사용자는 인식되지 않는다는 점에 유의하십시오.

3. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

시설 이동 요청 템플릿

시설 직원은 시설 카탈로그에 템플릿을 추가하여 사용자가 요청 유형의 하위 범주에서 선택할 수 있도록 합니다.

엔터프라이즈 이동

시설 팀은 엔터프라이즈 이동을 사용하여 대규모이거나 복잡한 직원 이동 요청을 지원하는 이동 시나리오를 계획하고 실행합니다.

시설 엔터프라이즈 이동 프로세스는 다음과 같습니다.

1. 시설 관리자는 이동 계획 수립 도구를 사용하여 잠재적 이동 시나리오를 만듭니다.
 - 시설 관리자는 각 시나리오에 위임자 및 이동 그룹을 할당합니다.
 - 시설 관리자는 시나리오를 검토하고 실행할 시나리오를 선택합니다.
2. 위임자는 할당된 이동 시나리오에 액세스하고 사용자를 좌석에 할당합니다.
3. 시설 직원은 엔터프라이즈 이동 워크플로우를 통해 이동을 실행하고 용이하게 합니다.
 - 상태 변경은 UI 작업과 워크플로우에 의해 처리되며 여기에는 **facilities_admin** 또는 **move_admin**의 필수 승인이 포함됩니다.



주:

서비스 관리 워크플로우는 고객별 프로세스에 맞게 편집할 수 있습니다.

계획 수립 도구 이동

이동 계획 수립 도구는 캠퍼스 및 층별로 총 점유 수를 표시합니다. 시설 및 이동 관리자는 이동을 계획하는 동안 시나리오에서 사용자를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 부서(sys_user 기록의 부서) 또는 직속 관리자(sys_user 기록의 관리자)별로 사용자 그룹을 선택하고 이동합니다.

이동 계획 수립 도구에는 엔터프라이즈 이동 계획에 도움이 되는 세 개의 탭도 포함되어 있습니다.

계획 수립 도구 탭 이동

탭	설명
시나리오	• 시나리오 만들기 또는 변경 • 현재 보고 있는 캠퍼스 변경 • 현재 수용 인원 보기
계획 수립	• 이동할 그룹을 선택하는 방법 선택: 부서 또는 관리자 기준 • 그룹을 선택하고 맵에서 해당 그룹의 색상을 지정합니다.
표시	• 세그먼트 표시 방법 선택 • 건물 및 층 숨기기

계획 수립 도구 이동



엔터프라이즈 이동 시나리오

이동 시나리오는 시설 팀에서 다른 이동과 관련하여 이동의 영향을 확인하는 데 사용됩니다. 여러 시나리오를 만들 수 있습니다.

예측 가용성은 선택한 시나리오에 대해 계획된 좌석 변경(현재 수준 설정 또는 해제)을 고려합니다.

이동 시나리오 계획

시설 관리자는 대규모 이동을 계획하고 실행할 때 이동 시나리오를 생성합니다. 사람이 시나리오에 추가되면 move_detail 기록이 생성됩니다. 이러한 기록에는 sys_user, 대상 층 및 대상 건물에 대한 참조와 같이 특정인의 잠재적 이사에 대한 모든 정보가 포함되어 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: move_agent 또는 facilities_staff

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 엔터프라이즈 이동 > 계획 수립 도구 이동.
2. 새 시나리오 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

엔터프라이즈 이동 시나리오

필드	설명
이름	시나리오의 이름을 제공합니다.
메모	시설 직원이 알아야 할 중요하다고 생각되는 이사에 대한 추가 정보를 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 오른쪽 창의 시나리오 탭에서 이 이동이 적용되는 캠퍼스를 선택합니다.
선택한 캠퍼스의 총 점유율이 층별로 막대형 차트로 표시되어 부서 또는 관리자에게 할당된 좌석 수를 보여줍니다. 공석의 총 수도 표시됩니다.

6. 계획 수립 탭을 클릭하고 사용자 관리자 또는 사용자 부서 뷰를 선택합니다.

i 주:
사용자 부서는 사용자 부서(sys_user)에 있는 부서를 의미합니다. 공간이 할당된 부서는 표시되지 않습니다.

7. 층 막대형 차트에서 관리자 또는 부서를 선택합니다.

8. 층 중 하나에서 강조 표시된 세그먼트를 클릭합니다.

9. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

시나리오 양식에 사용자 추가

필드	설명
대상 건물	직원을 이동시키려는 건물입니다. i 주: 건물이나 층을 지정하지 않으면 사용자는 라운지로 이동합니다.
대상 수준	직원을 이동시키려는 층입니다.
이동 그룹	이동하려는 그룹의 이름을 입력합니다. i 주: 고유한 이름을 사용하여 그룹을 식별합니다. 제출을 클릭하면 그룹 이름이 저장되고 다시 사용할 수 있습니다.
이동 위임자	시나리오에서 열린 공간에 사용자를 할당해야 하는 사람입니다. 위임자 활성화 문서를 참조하십시오.

10. 이 시나리오에서 사용자를 추가하거나 삭제하려면 화살표를 클릭하여 사용자 탭을 확장합니다.

11. 사용자를 선택하고 시나리오에 사용자 추가를 클릭합니다.

시나리오에 추가된 사용자는 층 상세 정보의 보류 중인 할당에 표시됩니다.

보류 중인 할당

The screenshot shows the 'Move Planning Tool' interface. On the left, there are two sections for 'ServiceNow - San Diego Campus - San Diego'. The first section shows 'Floor 1' with 38 seats, 11 assigned, 4 pending, and 17 open. The second section shows 'Floor 2' with 36 seats, 50 assigned, 16 open. The third section shows 'Floor 3' with 27 seats, 75 assigned, 12 open. The second section also shows 'Floor 1' with 18 seats, 38 assigned, 6 open, and 'Floor 2' with 14 seats, 96 assigned, 44 open. On the right, the 'Add Users to Scenario' dialog box is open. It shows the 'Executive' section for 'San Diego Campus Building 1 - Floor 1' with 11 seats. The 'Destination building' is 'San Diego Campus Building 1' and the 'Destination level' is 'Floor 1'. The 'Move group' is empty and the 'Move delegator' is 'Abel Tuter'. The 'Users' section shows a list of users: Gavin Payne, Nicholas Ellison, Lisa Newman, Jacob Wallace, Lauren Knox, Angela Rees, Leonard Johnston, Harry Carr, Sally Edmunds, Luke May, and Natalie Avery. A red box highlights the text 'Users added to move scenario show as pending'.

라운지

시설 관리자가 대상 건물이나 층을 지정하지 않고 이동 시나리오를 설정하면 사용자가 라운지로 이동합니다.

계획 수립 도구 이동 라운지

The screenshot shows the 'Move Planning Tool' interface. On the left, there are two sections for 'ServiceNow - San Diego Campus - San Diego'. The first section shows 'Lounge' with 4 needing destination. The second section shows 'Floor 1' with 59 assigned, 69 open. The third section shows 'Floor 2' with 15 seats, 12 assigned, 11 open, 4 pending, 12 assigned, and 17 open. The fourth section shows 'Floor 3' with 5 seats, 6 assigned, 7 assigned, 8 assigned, 9 assigned, 25 assigned, and 8 open. On the right, the 'Add Users to Scenario' dialog box is open. It shows the 'Executive' section for 'Charles McLean' with 4 seats. The 'Destination building' is 'Select a destination building' and the 'Destination level' is 'Select a destination level'. The 'Move group' is empty and the 'Move delegator' is '-- No Move Delegator --'. The 'Users' section shows a list of users: Trevor Dowd, Rachel Glover, James Young, and Sebastian Manning. A red box highlights the text 'When the destinations are left unspecified, the user(s) are moved to the Lounge.'

위임자 활성화

위임자는 시나리오에서 사용자를 좌석에 할당합니다. 위임자를 활성화하면 이동 상세 정보를 사용하여 좌석을 할당하라는 이메일 알림 요청이 전송됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: facilities_staff 또는 move_basic

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 엔터프라이즈 이동 > 엔터프라이즈 이동 시나리오.
2. 이동 시나리오를 선택합니다.
3. **Enterprise Move Delegators** 탭을 클릭하여 위임자 목록을 검토합니다.
4. 필요에 따라 위임자를 추가하거나 삭제합니다.
5. 위임자 활성화를 클릭합니다.

이동 위임자

시설 관리자는 이동 위임자를 할당하여 사용자를 위치에 할당합니다.

이동 위임자는 일반적으로 사용자가 이동할 위치를 결정하기 위해 관리자 또는 관리자가 할당한 사람입니다. 위임자는 평면도에 위치를 할당합니다. 이 위치는 이동 시나리오에 추가되고 이동 요청 및 후속 이동 작업으로 전달됩니다.

좌석에 사용자 할당

위임자는 이동 상세 정보를 사용하여 좌석을 할당하도록 요청하는 이메일 알림을 받습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Self-Service** > 평면도.
2. 오른쪽 창의 이동 탭에서 시나리오를 선택합니다.
3. 보류 중인 할당이 있는 대상 링크를 클릭합니다.
보류 중인 대상이 있는 사용자가 나열됩니다.

사용자 보류 중인 대상

Workbench San Diego Campus Building 1

Filter is on X

Spaces Moves

Moves

Move Writers

Predictive availability Add User

Destinations

San Diego Campus Building 1 - Floor 2

4 pending 0 assigned

Pending destination

Search

JY James Young

RG Rachel Glover

SM Sebastian Manning

TD Trevor Dowd

Assigned destination

No assigned details

Vacant Partially occupied At capacity

Map data © Micello, Inc.

Users needing seat assignment

- 이름 옆에 있는 아이콘을 클릭하고 맵에서 대상 공간을 클릭합니다. 사용자 및 위치가 할당된 대상 링크에 추가됩니다.
- 이런 식으로 공간을 계속 할당합니다. 보류 중인 대상 목록의 모든 사용자가 할당된 대상 목록으로 이동하면 공간 할당이 완료됩니다.

사용자에게 할당된 공간

Workbench San Diego Campus Building 1

Filter is on X

Spaces Moves

Moves

Move Writers

Predictive availability Add User

San Diego Campus Building 1 - Floor 2

0 pending 4 assigned

Pending destination

No pending details

Assigned destination

Search

JY James Young

RG Rachel Glover

SM Sebastian Manning

TD Trevor Dowd

Cubicle B1-2217

Cubicle B1-2213

Cubicle B1-2084

Cubicle B1-2063

Vacant Partially occupied At capacity

Map data © Micello, Inc.

All users assigned. No users listed in Pending destinations.

엔터프라이즈 이동 상세 정보

엔터프라이즈 이동 세부 정보는 사용자가 시나리오에 추가될 때 만들어집니다. 이동 상세 정보에는 대상 층, 대상 건물, 이동 상자의 필요성 또는 보안 배지 업데이트와 같은 특정인의 이동에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

중복 상세 정보는 허용되지 않습니다(동일한 사용자, 시나리오 및 from_location). 동일한 이동 상세 정보가 여러 시나리오에 있을 수 있습니다. 목록 또는 양식 뷰에서 세부 정보를 이동하도록 업데이트할 수 있습니다.

이동 상세 정보가 있는 엔터프라이즈 이동 시나리오

The screenshot displays the 'Enterprise Move Scenario - Exec Move' interface. At the top, there's a header with navigation icons and buttons like 'Update', 'Activate Delegators', and 'Delete'. Below the header, a form shows the 'Name' as 'Exec Move' and 'Move request' as 'MVE0001002'. A 'Notes' field contains 'Move Execs to new suite on Floor 1'. Below the form, there are 'Update', 'Activate Delegators', and 'Delete' buttons. A 'Related Links' section includes 'Activate Delegators', 'Show Move Plan', and 'Show on Floor Plan'. The main section is titled 'Enterprise Move Details (11)' and 'Enterprise Move Delegators (1)'. It features a search bar and a table with columns: 'User to be moved', 'From location', 'To location', 'Destination building', 'Destination floor', 'Move delegator', 'Move group', 'Boxes', 'Move assets', and 'Security badge update'. The table lists 11 users being moved from various rooms to Cubicle B1-1009 in San Diego Campus Building 1, Floor 1.

	User to be moved	From location	To location	Destination building	Destination floor	Move delegator	Move group	Boxes	Move assets	Security badge update
☐	Gavin Payne	Room 118	Cubicle B1-1002	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Leonard Johnston	Room 119	Cubicle B1-1005	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Nicholas Ellison	Room 122	Cubicle B1-1011	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Harry Carr	Room 139	Cubicle B1-1003	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Lisa Newman	Room 136	Cubicle B1-1006	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Sally Edmunds	Room 121	Cubicle B1-1007	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Jacob Wallace	Room 137	Cubicle B1-1004	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Luke May	Room 120	Cubicle B1-1009	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false

엔터프라이즈 이동 요청

엔터프라이즈 이동 요청은 **facilities_admin** 또는 **move_admin**의 필요한 승인을 포함하는 워크플로우에 의해 관리됩니다. 상태 변경은 UI 작업에 의해 처리됩니다.

엔터프라이즈 이동 작업

이동을 실행하려면 먼저 모든 사용자의 대상 위치를 완료해야 합니다. 이동 작업은 요청 양식의 확인란을 기반으로 합니다.

- 유형당 하나의 작업:
 - 사용자 및 자산 이동
 - 보안 배지 업데이트
- 그룹 또는 사용자 웨이브를 한 번에 이동할 수 있습니다. 서로 다른 그룹이 서로 다른 시간에 이동하여 일정 기간 동안 이동이 실행될 경우에 유용합니다.
- 이동하는 사용자당 하나씩. 실제 사용자의 움직임을 자세히 추적하는 데 유용합니다.
- 사용자 이동 작업이 종결되면 사용자와 자산의 위치가 업데이트됩니다.

대화형 시설 맵

워크벤치 및 평면도를 포함한 대화형 시설 맵은 캠퍼스 수준의 계층 구조를 제공하여 시설 요청 추적 및 공간 관리를 개선합니다. 조직의 의사 결정권자는 조직의 요구 사항을 지원하기 위해 공간을 추적, 관리 및 분석할 수 있으며 사용자는 다른 사용자와 자산을 찾을 수 있습니다.

i 주:

신규 고객에게는 이 기능이 더 이상 제공되지 않습니다.

대화형 시설 맵은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 워크벤치는 캠퍼스 맵에서 시설 요청의 정확한 위치를 제공하므로 시설 팀은 사용자가 문제가 발생한 위치를 정확히 알 수 있습니다.
- 지도는 기관의 모든 사용자가 사용할 수 있으므로 사용자는 지도에서 사람 또는 공간을 검색할 수 있습니다.
- 각 요청의 CI(구성 항목)는 인프라에서 영향을 받는 항목을 식별합니다.
- 해당 영역에 서비스를 제공하는 장비의 건설 또는 유지관리와 같은 특정 작업을 통해 영역을 생성하여 영향을 받는 공간을 볼 수 있습니다.
- 보고 및 재무를 위한 용량 메트릭(총 공간, 사용 가능한 공간, 할당 가능한 공간, 점유 가능한 공간)으로 공간을 정의합니다.

맵 필터

사용자는 맵을 필터링하여 다양한 공간의 색상 지정 방식을 결정할 수 있습니다.

맵 필터에는 두 가지 유형이 있습니다.

- 단순 필터: 조건에 따라 공간을 빠르게 강조 표시할 수 있습니다.
- 저장된 필터: 단순 필터에서 지원하지 않는 조건에 따라 공간을 강조 표시하려는 경우 고급 필터링을 허용합니다.

단순 필터

워크벤치 및 평면도에 간단한 필터를 사용할 수 있습니다.

단순 필터를 사용하면 조건에 따라 공간을 빠르게 강조 표시할 수 있습니다.

워크벤치에서 필터 아이콘  클릭합니다.

간단한 필터 선택

범주	옵션
공간 표시	• 모두 선택 취소 • {fm_spaces}를 확장하거나 포함하는 테이블에서 쿼리된 공간을 나열합니다.
가용성	
색상 표시 기준	• 없음 • 부서 • 가용성
부서	확장하거나 포함하는 테이블에서 쿼리된 부서를 나열합니다. {fm_m2m_department_to_space}
영역	확장하거나 포함하는 테이블에서 쿼리된 영역을 나열합니다. {fm_m2m_space_to_zone}

저장된 필터

저장된 필터를 사용하면 단순 필터에서 지원하지 않는 조건을 기반으로 공간을 강조 표시할 때 고급 필터링을 사용할 수 있습니다.

맵에 모든 프린터를 표시하는 필터를 설정하고 해당 필터를 다른 사용자와 공유할 수 있습니다. 비공개 필터는 해당 필터를 다른 사람과 공유하지 않고 저장할 수 있습니다.

시설 맵 필터

The screenshot shows the 'Facilities Map Filter' configuration page. The 'Name' field is set to 'My team'. The 'Table' is 'Associated User'. The 'Location field' is 'Facilities space'. The 'Group by' is 'Tags'. The 'Condition' is 'Associated user.Manager is (dynamic) Me'. There are buttons for 'Update' and 'Delete'. A 'Related Links' section contains a link 'Show on Floor Plan'.

에서 맵 필터 생성 시설 서비스 관리

빠르고 쉽게 인식할 수 있도록 맵에서 공간을 강조 표시하는 사용자 지정 필터를 생성합니다. fm_space(매핑 가능한 공간), 자산, 연관된 사용자, CI 또는 위치가 정의된 작업에 대한 사용자 지정 필터를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 공간 관리 > 맵 구성 > 필터.
2. 새로 만들기 또는 기존 맵 필터를 클릭합니다.
3. 양식을 작성하거나 편집합니다.
맵 필터 양식

필드	설명
이름	맵 필터의 고유한 이름입니다.
테이블	맵 필터가 정보에 액세스하는 테이블입니다.
위치 필드	테이블이 위치와 연결되지 않은 경우 선택된 테이블의 필드입니다. i 주: 선택한 테이블에 따라 표시할 필드가 결정됩니다. 선택한 테이블에서 원하는 필드로 닷워킹할 수 있습니다.
그룹화 기준	맵 필터가 그룹화하는 기준이 되는 필드입니다. 이 그룹을 기준으로 일치하는 각 공간에 색을 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 시설 공간 [fm_space] 테이블에서 가용성 상태별로 그룹화할 수 있습니다.

필드	설명
	i 주: 선택한 테이블에 따라 표시할 필드가 결정됩니다. 선택한 테이블에서 원하는 필드로 닷워킹할 수 있습니다.
조건	맵 필터를 정의하는 조건입니다. 선택한 테이블에 따라 사용할 수 있는 조건이 결정됩니다.
공개	다른 사용자가 필터를 사용할 수 있습니다.
역할	워크벤치에서 이 필터를 보는 데 필요한 역할입니다.
설명	맵 필터에 대한 설명입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

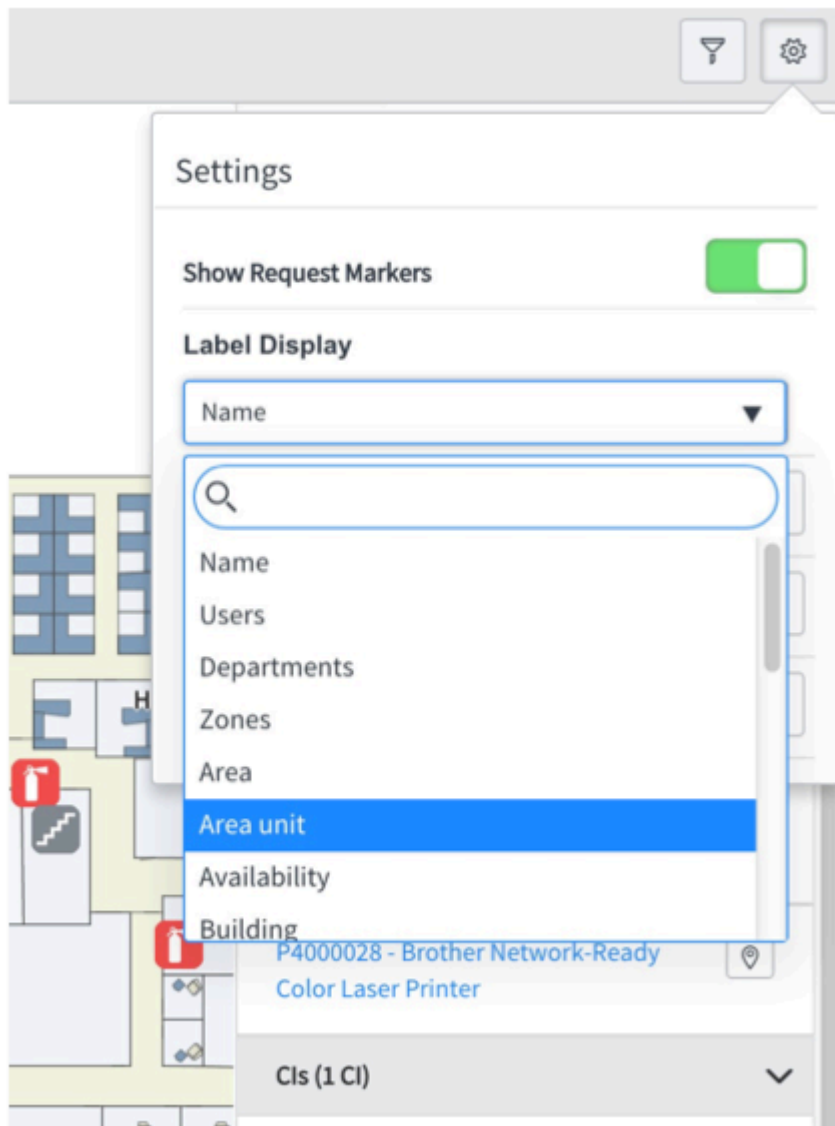
다음에 수행할 작업

필터를 생성한 후 평면도에 표시 관련 링크를 클릭하여 맵에서 맵 필터를 봅니다.

향상된 레이블

향상된 레이블을 사용하면 최종 사용자가 매핑 가능한 공간(fm_space)에 대한 모든 정보를 공간 레이블로 표시할 수 있습니다. 사용자는 점유자 이름, 부서 이름 또는 기타 사용자 지정 필드를 기본 레이블로 표시하도록 선택합니다.

향상된 레이블



대화형 맵의 레이블 선택기는 사용자 지정 사용자 정의 필드를 포함하여 fm_space의 모든 필드를 사용자에게 제공하여 모든 정보가 레이블이 될 수 있도록 합니다. fm_space 외에도 두 가지 특별한 정보가 표시됩니다.

- fm_m2m_user_to_space 테이블을 기준으로 공간에 할당된 Sys_users
- fm_m2m_department_to_space 테이블을 기준으로 공간에 할당된 부서

맵 설정

맵 설정을 통해 시설 직원 또는 사용자가 평면도의 모양을 선택할 수 있습니다.

모바일 인터페이스에서 공간 또는 사용자 찾기

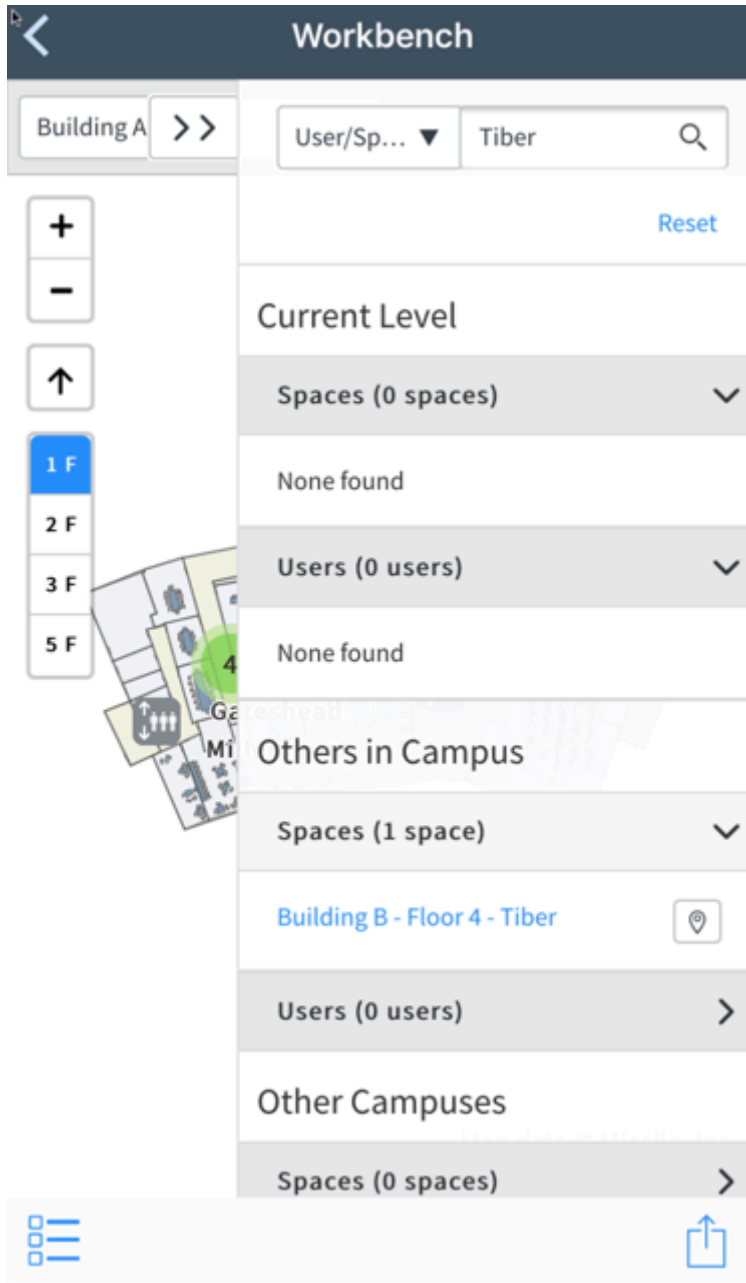
모바일 인터페이스를 통해 회의실, 사무실, 큐비클 또는 조직의 다른 직원을 빠르게 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. << 아이콘을 눌러 측면 탭을 확장합니다.
2. 공간 탭의 사용자/공간 검색 필드에 검색 기준을 입력하고 돌아가기를 누릅니다.
일치하는 사용자 및 공간은 현재 수준, 캠퍼스 및 기타 캠퍼스별로 나열됩니다.



3. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.

공간 또는 사용자 찾기

역할에 관계없이 조직의 모든 사용자는 다른 사용자 및 공간을 검색할 수 있습니다. 결과는 현재 수준 또는 층, 현재 캠퍼스 및 기타 캠퍼스별로 정렬됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

프로시저

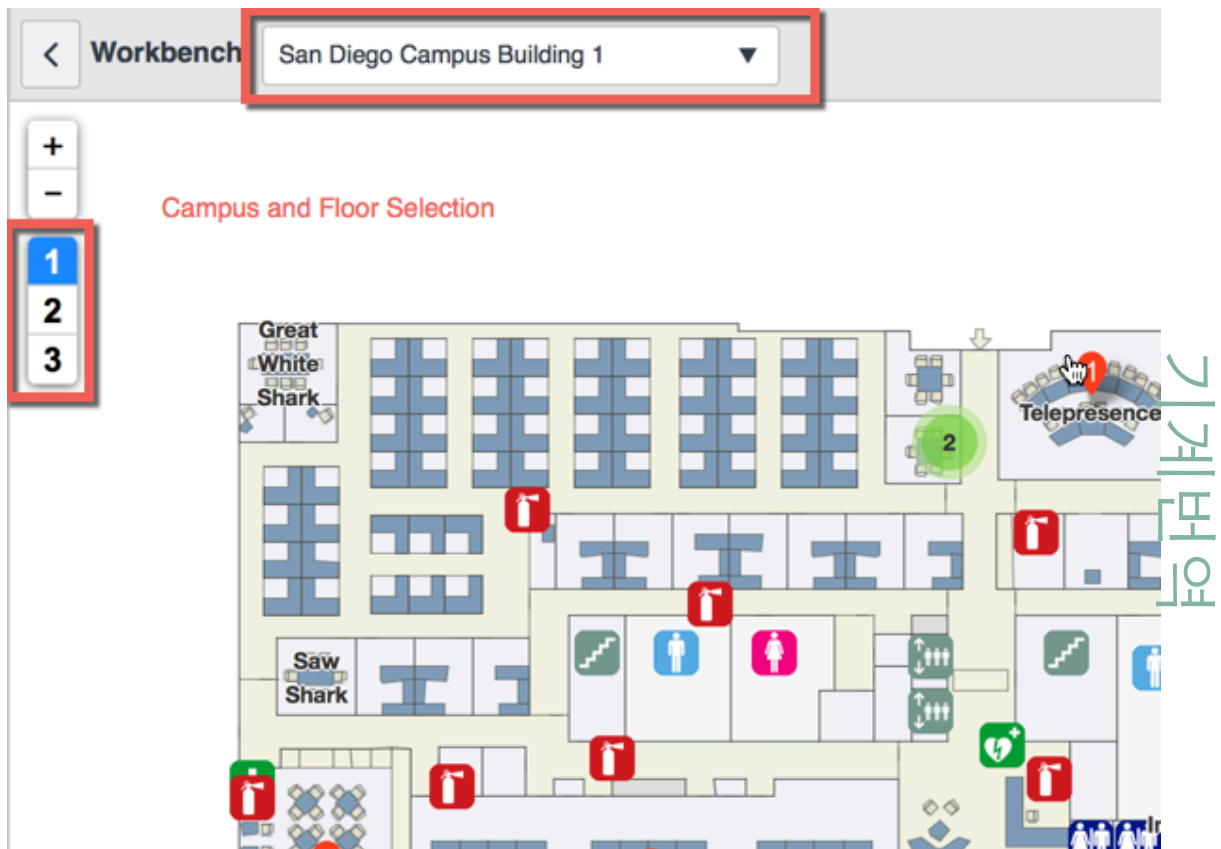
1. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.

2. 검색 기준 상자에서 사용자/공간을 선택합니다.

3. 검색 결과의 범위를 좁히기 위해 검색할 캠퍼스, 건물 및 층 번호를 선택할 수 있습니다.

i 주:

시설 관리자는 반환되는 검색 결과 수를 구성합니다. [시설 시각화 워크벤치 구성](#) 문서를 참조하십시오.



4. 공간 탭의 검색 필드에 사용자의 이름 또는 공간 이름을 입력합니다.

5. 검색 조건을 제출하려면 Enter 키를 누릅니다.

검색 결과는 다음 순서로 반환됩니다.

- 현재 수준
- 캠퍼스의 기타
- 기타 캠퍼스

6. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.

자산 또는 CI 찾기

역할에 관계 없이 조직의 모든 사용자는 자산과 CI를 검색할 수 있습니다. 결과는 현재 수준 또는 층, 현재 캠퍼스 및 기타 캠퍼스별로 정렬됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

프로시저

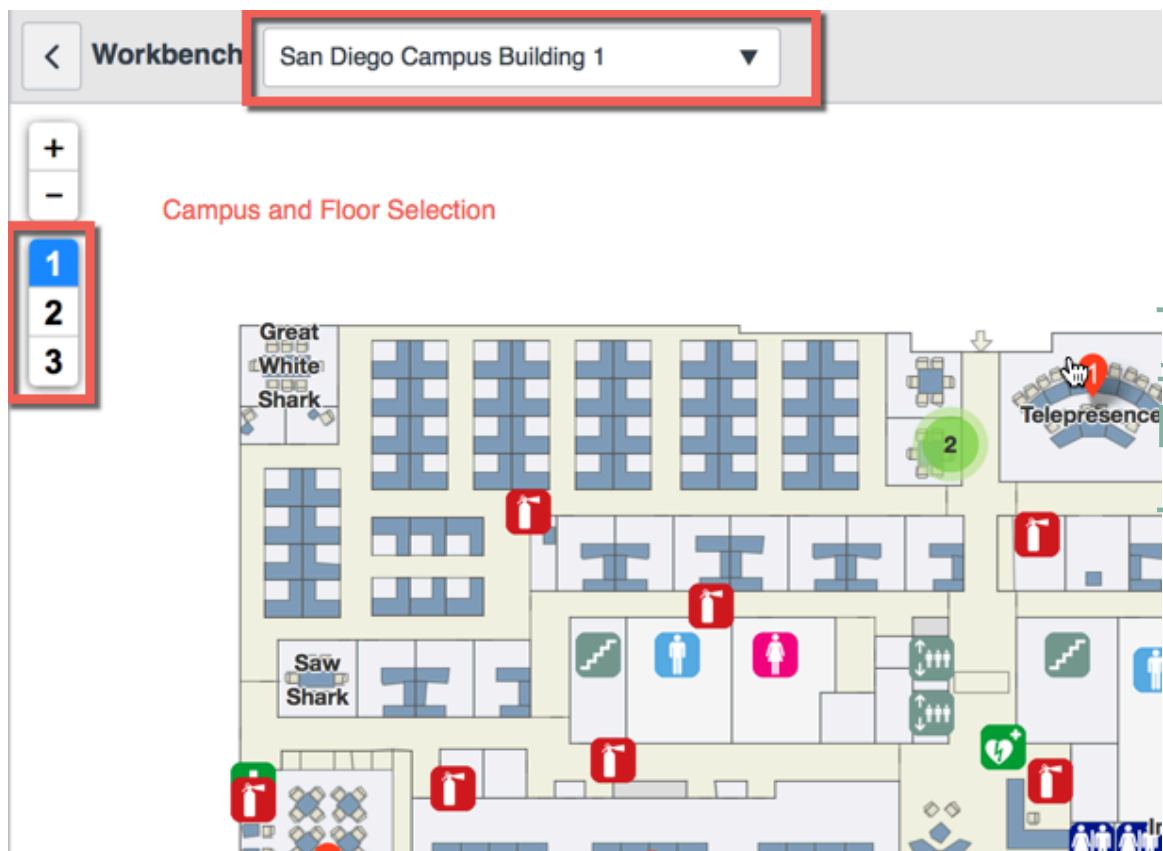
1. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.

2. 검색 기준 상자에서 자산/CI 를 선택합니다.

3. 검색 결과의 범위를 좁히기 위해 검색할 캠퍼스, 건물 및 층 번호를 선택할 수 있습니다.

i 주:

시설 관리자는 반환되는 검색 결과 수를 구성합니다. [시설 시각화 워크벤치 구성](#) 문서를 참조하십시오.



4. 공간 템의 검색 필드에 자산 또는 CI를 입력합니다.

5. 검색 조건을 제출하려면 Enter 키를 누릅니다.

검색 결과는 다음 순서로 반환됩니다.

- 현재 수준
- 캠퍼스의 기타
- 기타 캠퍼스

6. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.

맵에 작업 표시

작업에서 확장된 사용자 지정 테이블을 대화형 맵에서 작성, 표시 및 관리할 수 있습니다. 작업의 위치 필드는 매핑 가능한 공간(fm_space)이어야 합니다. 작업에 fm_space 사용을 허용하지 않는 참조 한정자가 있을 수 있는 일부 위치 필드가 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 기록 편집, 생성, 삭제 facilities_admin

- 작업 위치가 매핑 가능한지 확인합니다(fm_space).
- 위치 필드의 참조 한정자가 fm_space 허용하는지 확인합니다.

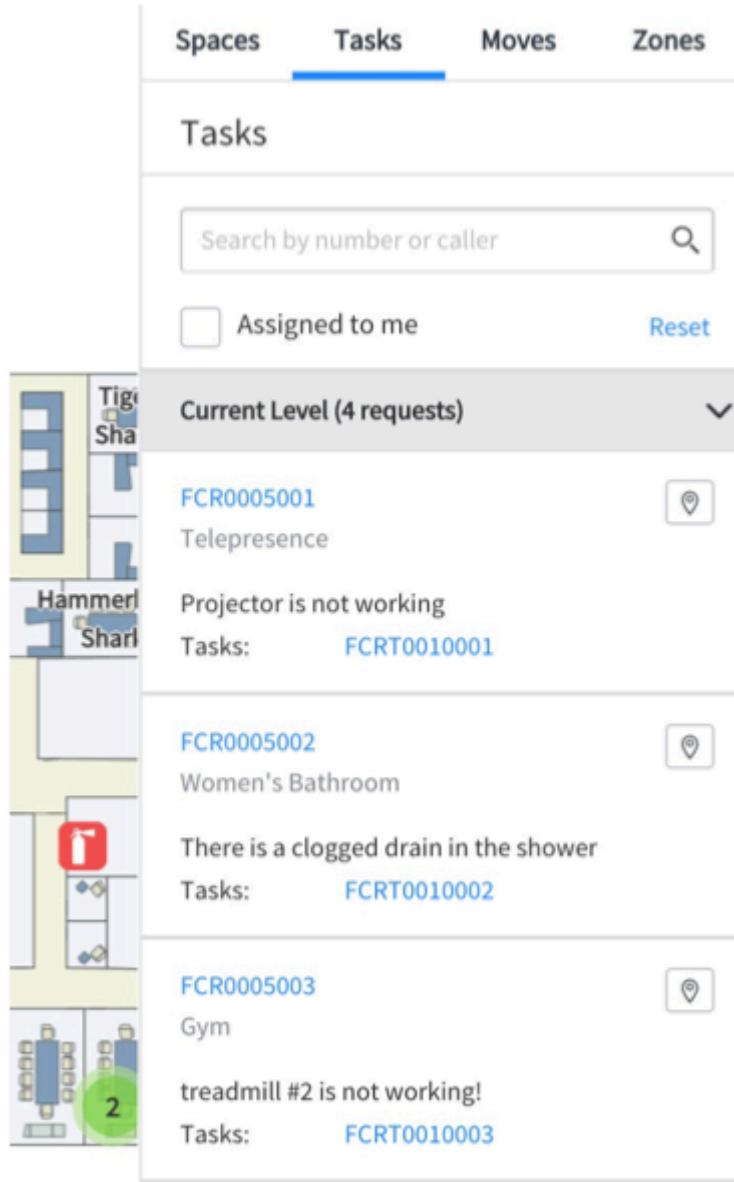
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 워크벤치 구성 > 맵 작업
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
작업을 확장하는 모든 항목을 사용할 수 있습니다.
3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
맵에 작업을 표시하려면	작업 표시를 true로 설정
맵에서 작업을 숨기려면 다음을 수행합니다.	작업 표시를 아니오로 설정

이러한 작업은 맵의 작업 탭에 표시됩니다.

작업 탭



시설 평면도

사용자는 평면도를 사용하여 다른 사용자, 공간 및 자산을 찾습니다. 사용자는 평면도의 모든 공간에서 시설 요청을 생성할 수도 있습니다.

평면도를 다음과 같이 사용합니다.

1. ServiceNow 관리자는 조직의 필요와 요구사항에 따라 시설 평면도를 활성화하고 구성합니다.
2. 시설 관리자는 조직의 캠퍼스를 생성하고 그 안에 포함된 공간과 자산을 구성합니다.
3. 사용자가 시설 및 이동 요청을 제출하면 해당 요청 위치에 평면도에 태그가 지정됩니다.
4. 사용자는 필터를 설정하여 특정 공간, 사용자 및 자산을 볼 수 있습니다.
5. 워크벤치에서 관리자는 설비 요청을 검증합니다. 시설 작업을 할당할 수 있도록 요청의 정보가 완료되었는지 확인하는 프로세스입니다.
6. 관리자는 요청이 완료되기 전에 완료해야 하는 작업으로 요청을 구성하고 해당 작업을 디스패치합니다.

7. 시설 직원은 요청을 이행하는 데 필요한 작업을 수행합니다.
8. 할당된 시설 직원은 요청을 종결할 수 있도록 작업을 종결합니다.

평면도에서 시설 요청 생성

조직의 모든 사용자는 시설 관리자 (facilities_admin)이(가) 평면도 뷰에서 활성화한 모든 시설 요청을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.
2. 공간 탭의 채팅룸 정보 상세 정보 및 관련 링크 섹션 아래에서 시설 요청 작성을 클릭합니다.

주:
공간 링크를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 시설 요청 작성을 선택할 수도 있습니다.

시설 요청 양식

필드	설명
위치	평면도의 특정 위치입니다.
간단한 설명	시설 요청을 요약하는 간단한 설명을 입력합니다. 기본 설명을 덮어쓸 수 있습니다.
자세한 설명	시설 요청에 대한 자세한 설명을 입력합니다.
요청된 구매	요청하는 사람의 사용자 이름이 표시됩니다.
추가 의견	필요한 경우 주석을 추가합니다.

3. 제출을 클릭하면 평면도 양식이 표시됩니다.

시설 워크벤치

시설 직원은 워크벤치를 사용하여 평면도와 동적으로 상호작용합니다. 사용자는 워크벤치가 아닌 평면도에 액세스할 수 있으며, 여기에서 다른 사용자와 공간을 찾을 수 있습니다.

다음과 같이 워크벤치를 사용합니다.

1. ServiceNow 관리자는 사용자의 필요와 요구사항에 따라 Facilities Visualization Workbench 애플리케이션을 활성화하고 구성합니다.
2. 시설 관리자는 캠퍼스를 생성하고 그 안에 포함된 공간과 자산을 구성합니다.
3. 사용자가 시설 및 이동 요청을 제출하면 해당 요청 위치는 워크벤치에 태그가 지정됩니다.
4. 워크벤치에서 관리자는 설비 요청을 검증합니다. 이 프로세스는 시설 작업을 할당할 수 있도록 요청의 정보가 완료되었는지 확인합니다.
5. 관리자는 요청이 완료되기 전에 완료해야 하는 작업으로 요청을 구성하고 해당 작업을 디스패치합니다.
6. 시설 직원은 요청을 이행하는 데 필요한 작업을 수행합니다.
7. 할당된 시설 직원은 요청을 종결할 수 있도록 작업을 종결합니다.



주:

시설 워크벤치는 모바일 장치에서 사용할 수 있지만 기능이 제한적입니다.

이동 요청 찾기

시설 및 이동 직원은 워크벤치 내의 이동 탭에서 이동 요청을 찾아 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: move_basic

이 태스크 정보

이동 탭은 시설 이동 관리 플러그인 (com.snc.facilities_service_automation.move)이 활성화된 경우에만 표시됩니다.

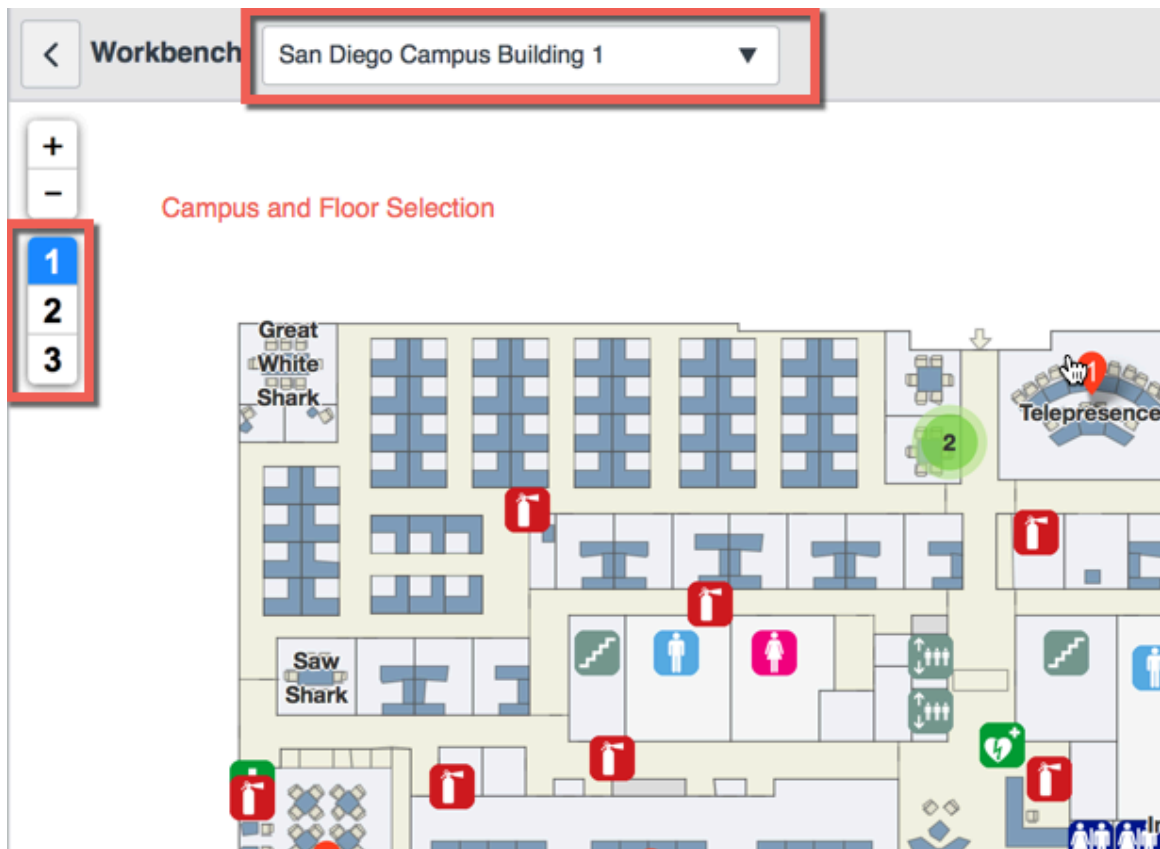
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 워크벤치.
2. 검색 결과의 범위를 좁히기 위해 검색할 캠퍼스, 건물 및 층 번호를 선택할 수 있습니다.



주:

시설 관리자는 반환되는 검색 결과 수를 구성합니다. [시설 시각화 워크벤치 구성](#) 문서를 참조하십시오.



기본적으로 시설 관리자는 오른쪽 창에 표시된 선택한 레벨의 모든 이동 요청을 볼 수 있습니다.

노란색 핀(📍)은 평면도에서 해당 요청 위치를 나타냅니다.

- 3.** 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.
검색 결과는 다음 순서로 반환됩니다.

- 현재 수준
- 캠퍼스의 기타
- 기타 캠퍼스

- 4.** 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

시설 요청 찾기

시설 관리자는 워크벤치 내의 요청 탭에서 요청을 찾아 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

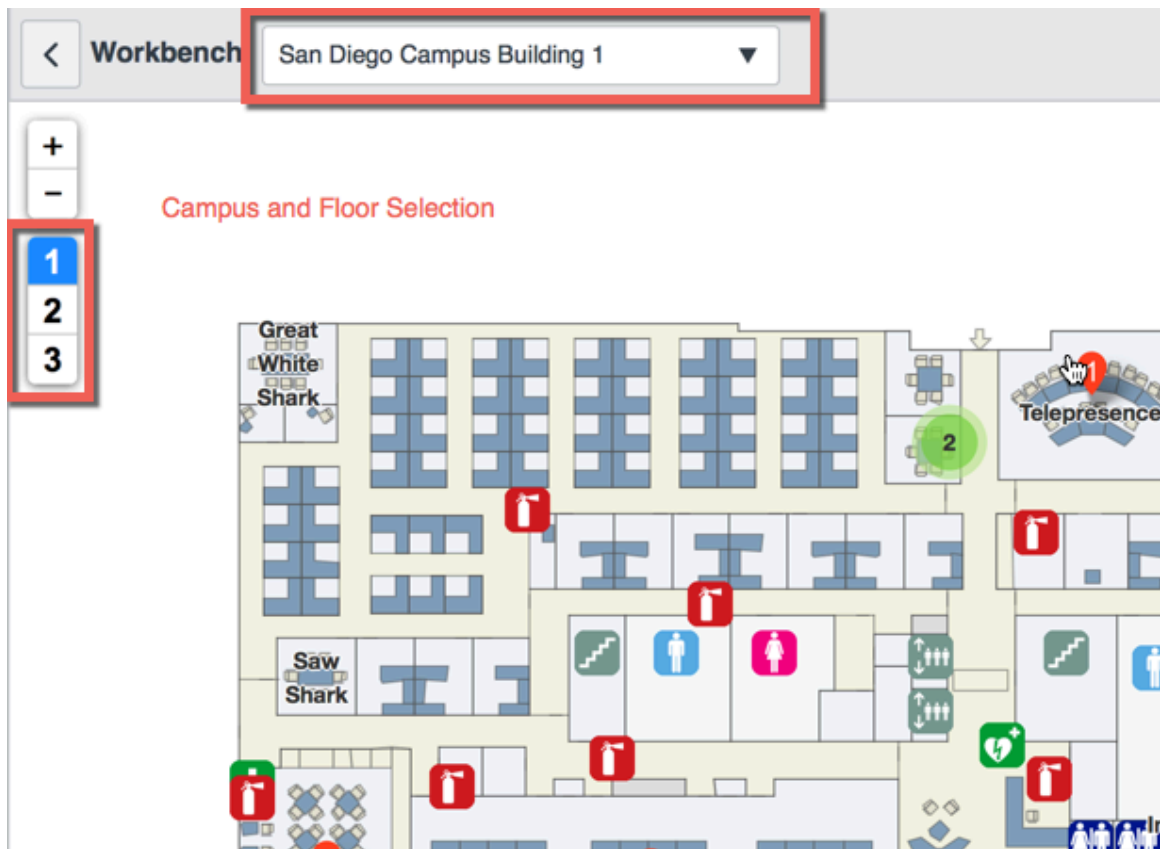
필요한 역할: facilities admin

프로시저

- 1.** 다음으로 이동 모두 > 시설 > 워크벤치.
- 2.** 검색 결과의 범위를 좁히기 위해 검색할 캠퍼스, 건물 및 층 번호를 선택할 수 있습니다.

i 주:

시설 관리자는 반환되는 검색 결과 수를 구성합니다. [시설 시각화 워크벤치 구성](#) 문서를 참조하십시오.



기본적으로, 시설 관리자는 오른쪽 창에 표시된 선택한 레벨에 대한 모든 요청을 볼 수 있습니다.

빨간색 핀(1)은 평면도에서 이러한 요청을 나타냅니다.

- 3.** 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.
검색 결과는 다음 순서로 반환됩니다.

- 현재 수준
- 캠퍼스의 기타
- 기타 캠퍼스

- 4.** 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

영역 편집

시설 관리자와 직원은 워크벤치 내의 영역 탭에서 기존 영역을 편집할 수 있습니다.

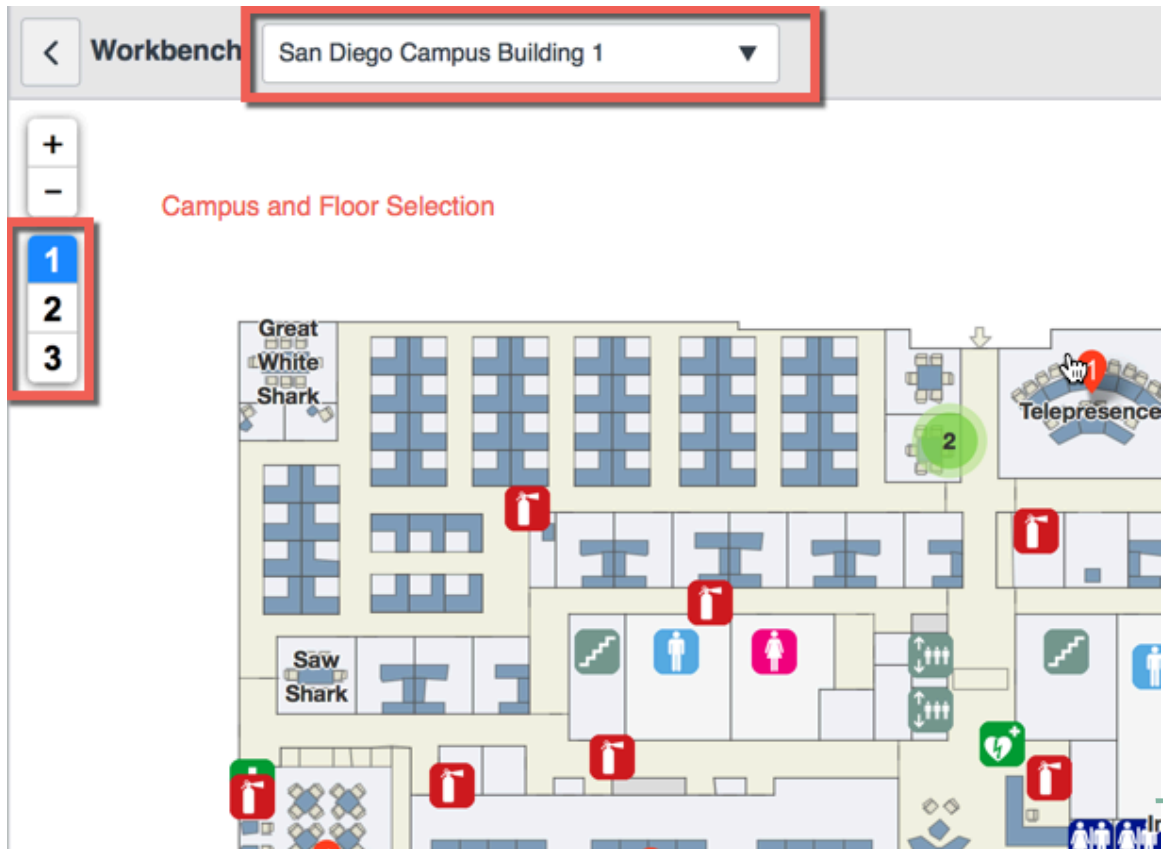
시작하기 전에

필요한 역할: facilities_staff

프로시저

- 1.** 다음으로 이동 모두 > 시설 > 워크벤치.
- 2.** Zones(영역) 탭에서 Edit(편집)를 클릭합니다.
- 3.** 선택 목록에서 영역을 선택합니다.
해당 구역에 속하는 공간은 평면도에 파란색으로 강조 표시되어 있습니다.
- 4.** 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

5. 구역을 편집하는 동안 다른 층, 건물 및 캠퍼스를 선택할 수 있습니다.



6. 편집이 완료되면 편집 적용을 클릭합니다.

서비스 관리 애플리케이션의 요청 관리

에이전트는 요청을 해결할 때 요청 레코드에 정기적으로 액세스하며 제출자와 통신합니다. 또한 기본 제공 보고서에 액세스하여 SM 애플리케이션에 대한 활성 또는 미할당 요청의 수와 같은 정보를 볼 수 있습니다.

요청 생성

요청은 사용자에게 부여된 역할에 따라 다양한 방식으로 생성됩니다. 부서 관리자는 직원과는 다른 방식으로 요청을 생성할 수 있습니다.

카탈로그를 통한 요청 생성

카탈로그에서 다양한 범주를 제공하므로 사용자는 자신의 요청과 밀접하게 연관된 범주를 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 현장 서비스 카탈로그를 엽니다.
2. 표시된 범주 중에서 선택합니다.
3. 필요한 경우 하위 범주를 선택합니다.
4. 양식에서 필드에 입력합니다.

**주:**

각 카탈로그는 서로 다른 필드를 표시할 수 있습니다. 다음은 서비스 관리 카탈로그를 선택할 때 표시되는 필드 목록입니다.

카탈로그 필드

필드	설명
오픈 대상	이 요청을 제출하는 사람의 이름입니다. 다른 사용자를 대신하여 이 요청을 여는 경우 새 이름을 선택하십시오.
위치	이 요청의 위치입니다.
우선순위	이 요청의 중요도를 설명하는 우선순위입니다.
간단한 설명	요청에 관한 짧은 요약입니다.
자세한 설명	요청에 관한 자세한 설명입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

**주:**

카탈로그 필드가 요청 양식에 나타나지 않으면 양식을 구성하고 변수 또는 변수 세트를 추가할 수 있습니다.

인바운드 이메일 동작을 사용하여 요청 생성

SM 애플리케이션의 구성 화면에서 기능을 사용하도록 설정한 경우, 인바운드 이메일의 정보에서 자동으로 요청을 생성하거나 업데이트할 수 있습니다. 또한 이메일은 적절한 인바운드 이메일 동작의 기준에 따라 정의된 사서함으로 전송됩니다.

애플리케이션 구성 화면에서 인바운드 이메일을 통해 요청을 생성 및 업데이트할 수 있음 옵션을 선택하여 기능을 활성화하면 기본 시스템에서 사용할 수 있는 SM 애플리케이션에 세 가지 인바운드 이메일 동작을 사용할 수 있습니다. 이 인바운드 이메일 동작은 SM 애플리케이션 생성자를 사용하여 생성한 새 애플리케이션에도 사용할 수 있습니다.

관련 정보

[이메일 및 SMS 알림](#)

[인바운드 이메일 작업](#)

인바운드 이메일에서 요청 생성

SM 애플리케이션의 구성 화면에서 기능을 사용하도록 설정한 경우, 인바운드 이메일의 정보에서 자동으로 요청을 생성할 수 있습니다. 또한 이메일은 적절한 인바운드 이메일 동작의 기준에 따라 정의된 사서함으로 전송됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정책 > 이메일 > 인바운드 작업.
2. 인바운드 이메일 작업을 선택합니다.
예를 들어, 작업 주문 생성을 입력합니다.
인바운드 이메일 동작 레코드가 열리고 인바운드 이메일 작업을 트리거하는 기본 조건이 표시됩니다.

동작의 기준에 따라 정의된 메일 목록으로 이메일이 전송되면 다음 정보를 포함하는 요청이 생성됩니다.

- 연락 수단이 이메일로 설정됩니다.
- 이메일 보낸 사람(검색된 경우)이 새로 생성된 **sm_order** 기반 항목의 시작한 사람 및 호출자 필드에 입력됩니다.
- 이메일 제목이 간단한 설명 필드에 입력됩니다.
- 이메일 본문이 설명 필드에 입력됩니다.
- 이메일 보낸 사람의 회사(보낸 사람->회사)가 회사 필드에 입력됩니다.
- 이메일 보낸 사람의 위치(보낸 사람->위치)가 위치 필드에 입력됩니다.
- 전체 이메일이 작업 메모 필드에 복사됩니다.

3. 이메일 동작을 그대로 사용하거나 조직의 필요에 맞게 수정할 수 있습니다.

전달된 인바운드 이메일에서 요청 생성

SM 애플리케이션의 구성 화면에서 기능을 사용하도록 설정한 경우, 전달된 인바운드 이메일의 정보에서 자동으로 요청을 생성할 수 있습니다. 또한 이메일은 적절한 인바운드 이메일 동작의 기준에 따라 정의된 사서함으로 전송됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정책 > 이메일 > 인바운드 작업.
2. [애플리케이션 이름] 요청 만들기(전달)라는 인바운드 이메일 동작을 선택하십시오.
전달된 인바운드 이메일 동작 레코드가 열리고 인바운드 이메일 작업을 트리거하는 기본 조건이 표시됩니다.

동작의 기준에 따라 정의된 메일 목록으로 이메일이 전달되면 다음 정보를 포함하는 요청이 생성됩니다.

- 연락 수단이 이메일로 설정됩니다.
- 이메일 보낸 사람(검색된 경우)이 새로 생성된 **sm_order** 기반 항목의 시작한 사람 및 호출자 필드에 입력됩니다.
- 이메일 제목이 간단한 설명 필드에 입력됩니다.
- 이메일 본문이 설명 필드에 입력됩니다.
- 이메일 보낸 사람의 회사(보낸 사람->회사)가 회사 필드에 입력됩니다.
- 이메일 보낸 사람의 위치(보낸 사람->위치)가 위치 필드에 입력됩니다.
- 전체 이메일이 작업 메모 필드에 복사됩니다.

3. 이메일 동작을 그대로 사용하거나 조직의 필요에 맞게 수정할 수 있습니다.

인바운드 이메일에서 요청 업데이트

SM 애플리케이션의 구성 화면에서 기능을 사용하도록 설정한 경우, 인바운드 회신 이메일의 정보에서 자동으로 요청을 업데이트할 수 있습니다. 또한 이메일은 적절한 인바운드 이메일 동작의 기준에 따라 정의된 사서함으로 전송되어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정책 > 이메일 > 인바운드 작업.
2. [애플리케이션 이름] 요청 업데이트라는 인바운드 이메일 동작으로 이동하여 해당되는 이름을 클릭합니다.

업데이트 인바운드 이메일 동작 레코드가 열리고 인바운드 이메일 작업을 트리거하는 기본 조건이 표시됩니다.

이메일 동작의 기준에 따라 정의된 메일 목록으로 회신 이메일이 수신되면 관련 요청이 열리고 작업 메모 필드에 업데이트 정보가 추가됩니다.

3. 이메일 동작을 그대로 사용하거나 조직의 필요에 맞게 수정할 수 있습니다.

요청 상태

Service Management 요청은 특정 수명주기를 따르고 요청 레코드의 상태 필드에 표시되는 일련의 상태를 거칩니다.

표에 나와 있는 것처럼 SM 애플리케이션에 따라 표시되는 요청 상태가 달라집니다.

i 주:
는 상태 요청 기록의 필드는 항상 읽기 전용입니다.

Service Management 요청 상태

상태	설명
초안	요청 게시자는 수행할 작업에 관한 정보를 추가합니다.
적격성 평가 대기 중	게시자가 요청에 관해 완전히 설명하면 한정자가 요청을 처리할 수 있습니다. 이 상태는 다음 SM 애플리케이션에만 유효합니다. • Field Service Management
자격 만족	요청이 자격을 만족합니다. 이는 요청 작업을 완료하는 데 필요한 모든 기술 정보가 추가되었지만 작업은 아직 시작되지 않았음을 뜻합니다. 이 상태는 다음 SM 애플리케이션에만 유효합니다. • Field Service Management
승인 대기 중	승인자가 검토할 수 있을 만큼 충분히 정보가 완결되면 해당 요청은 승인받을 준비가 된 것으로 표시됩니다. 이 상태는 시설 서비스 관리 애플리케이션에 대해서만 유효합니다.
승인됨	적절한 승인자가 요청을 승인합니다. 이 상태는 시설 서비스 관리 애플리케이션에 대해서만 유효합니다.
작업 진행 중	작업이 시작되었습니다.
완료 종결	요청이 사양에 맞게 완료되었습니다.
미완료 종결	지정된 대로 요청을 완료할 수 없습니다.
취소됨	요청이 취소되었습니다.

또한 상태 필드에서도 프로세스 흐름 포매터를 통해 각 작업 기록의 맨 위에 다양한 요청 작업 상태가 시각적으로 표시됩니다.

i 주:
구성 화면에서 상태 플로우 활성화 옵션을 선택하지 않으면 프로세스 플로우 포매터가 제거됩니다. 요청 및 작업 테이블에 상태를 추가하면 해당 상태를 요청 양식에서 볼 수 있습니다.

요청 승인

SM 애플리케이션에서 요청을 승인하는 것은 요청이 작업을 생성하고 할당할 준비가 되었음을 의미합니다.

요청이 [SM 애플리케이션] _approver_user 역할을 보유한 사용자에게 전송되면 승인자에게는 몇 가지 선택지가 있습니다. 애플리케이션 구성 화면에서 새 요청에 승인이 필요함을 선택하면 새로 생성한 요청이 자동으로 승인 대기 중 상태로 이동합니다. 선택하지 않으면 요청은 그다음 구성 상태로 이동합니다.

요청 승인 상태

승인 선택지	설명
승인됨	요청이 승인되었습니다.
거부됨	요청이 자격 조건을 만족하지 않아 취소 상태로 이동합니다. 또한 다음 작업 메모가 요청에 추가됩니다. [SM 애플리케이션] 요청이 거부되었습니다.
추가 정보 필요	요청에 충분한 정보가 포함되어 있지 않습니다. 요청이 초안 상태로 되돌아가고 다음 작업 메모가 요청에 추가됩니다. 추가 승인을 위해 [SM 애플리케이션] 요청에 추가 정보가 필요합니다.
중복	다른 요청이 이미 작업을 수행했기 때문에 요청이 더 이상 필요하지 않습니다. 요청이 취소됨 상태로 이동하고 다음 작업 메모가 요청에 추가됩니다. 중복 [SM 애플리케이션] 요청입니다.

에이전트 할당 방법

SM 애플리케이션의 구성 화면에 있는 설정에 따라 수동으로 또는 자동 할당을 사용하여 에이전트를 할당할 수 있습니다.

에이전트를 활성 요청에 수동으로 할당

Service Management(SM) 애플리케이션에서 이 절차를 사용하여 에이전트를 활성 요청에 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 모듈 중 하나로 이동합니다.
 - [SM 신청] > 오픈 - 미할당 아무도 할당되지 않은 요청 목록의 경우
 - [SM 신청] > 모든 [SM 애플리케이션] 요청 현재 할당에 관계없이 모든 오픈 요청 목록을 확인합니다.
2. 할당하려는 요청을 엽니다.
3. 할당 그룹 필드에 이러한 종류의 요청을 처리하는 그룹을 입력합니다.
사용할 수 있는 그룹이 없으면 이 필드를 비워 둡니다. 할당 그룹을 조회하려면 할당 그룹 필드 옆에 있는 참조 조회 아이콘(조회 )을 클릭합니다.

i 주:

할당 그룹을 선택할 필요는 없지만 선택하면 요청을 할당할 수 있는 사용자가 제한됩니다.

4. 할당 대상 필드에 이 요청을 처리할 에이전트를 입력합니다.

에이전트를 조회하려면 할당 대상 필드 옆의 조회 아이콘()을 클릭합니다.

i 주:

하나를 선택하면 검색 결과의 사용자는 할당 그룹에 있는 사용자로 제한됩니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

인스턴스에 대해 이메일 알림을 설정한 경우 할당된 에이전트로 이메일 알림이 자동으로 전송됩니다.

에이전트 자동 할당

자동 할당을 사용하도록 설정하고 작업을 자격 만족 또는 작업 준비 완료로 표시하면 적절한 에이전트가 자동으로 작업에 할당되고 할당된 상태로 이동합니다. 작업을 자동으로 할당할 수 없는 경우 디스패처 역할을 보유한 사용자가 요청 또는 작업 양식의 값을 조정한 후 레코드를 저장해야 합니다.

자동 할당 기능은 Service Management(SM) 애플리케이션의 구성 설정에 따라 요청 또는 작업에 사용할 수 있습니다.

- 자동 할당을 통해 요청 할당 옵션을 사용하는 경우 요청이 자동으로 할당됩니다.
- 자동 할당을 통해 작업 할당 옵션을 사용하는 경우 요청에 있는 작업이 자동으로 할당됩니다.

등급 기반 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당

위치, 기술, 시간대와 같은 등급 기반 방법은 구성 설정 및 선택적 속성에 따라 에이전트를 자동 할당하는 데 도움이 됩니다. 계산된 등급은 작업을 수행할 최적의 에이전트를 결정하는 데 사용됩니다.

등급 기반 방법의 모든 조합을 애플리케이션의 구성 화면에서 사용할 수 있습니다.

작업을 생성하면 사용 설정된 각 선택 기준 유형의 등급이 사용 가능한 각 에이전트에 대해 계산됩니다. 평균 등급이 가장 높은 에이전트에 대해서는 자동 할당이 고려됩니다. 자동 할당 가중치 속성에 대한 설정은 **[SM 신청] > 관리 > 속성, 등급 계산**에 포함됩니다.

이 값을 통해 조직에 더 중요한 자동 할당 선택 기준의 우선순위를 정할 수 있습니다. 우선순위 값은 [1, 10]이어야 하고 1과 0 사이여야 합니다. 즉 10은 1, 5는 0.5의 계수입니다. 가중치 지정 속성이 에이전트 등급에 어떤 영향을 미치는지에 관한 예는 [여러 가지 선택 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당](#)을 참조하십시오.

위치를 사용한 에이전트 자동 할당

사용자 레코드에 정의된 위치와 작업의 위치를 기준으로 에이전트를 자동 할당할 수 있습니다.

위치를 기준으로 한 자동 할당은 에이전트의 자동 선택은 에이전트의 위치를 고려함 구성을 사용하도록 설정한 경우 [작업 또는 요청 기반 처리](#) 환경에서 수행할 수 있습니다.

작업을 생성할 때 에이전트 위치를 다음 범위와 비교하여 각 에이전트의 위치 등급을 결정합니다.

위치 등급 계산

에이전트에서 작업까지의 거리(마일)	등급
0~0.1	1

위치 등급 계산

에이전트에서 작업까지의 거리(마일)	등급
0.11~0.5	0.9
0.51~5	0.7
5.1~10	0.5
10.1~20	0.4
20.1~30	0.3
30.1~40	0.2
40.1~100	0.1
> 100	0

작업이 자격을 만족하거나 작업 준비 완료로 표시되면 작업 위치에서 가장 가까운 에이전트를 작업에 고려합니다. 위치만 고려하도록 애플리케이션이 구성되어 있는 경우에는 가장 가까운 에이전트가 작업에 자동으로 할당됩니다.

애플리케이션이 기술, 시간대, 일정과 같은 다른 선택 기준을 사용하도록 구성된 경우 모든 선택 기준의 등급은 평균을 내며 전체 등급이 가장 높은 에이전트가 작업에 자동으로 할당됩니다. 자세한 내용은 [여러 가지 선택 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당](#) 문서를 참조하십시오.

기술을 사용하여 에이전트 자동 할당

에이전트의 기술과 작업 수행에 필요한 기술을 기준으로 에이전트를 자동으로 할당할 수 있습니다. 를 사용하여 에이전트 사용자 기록에 기술 할당 기술 > 사용자.

기술을 기준으로 한 자동 할당은 애플리케이션에 대해 작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트가 기술을 보유해야 함 구성 옵션을 모두 또는 일부로 설정해야 하는 경우 [작업 또는 요청 기반 처리](#) 환경에서 수행할 수 있습니다.

기술을 포함하는 작업이 자격을 만족하거나 작업 준비 완료로 표시되면 각 에이전트의 기술을 작업 수행에 필요한 기술과 비교하고 기술 구성 옵션에 따라 등급이 계산됩니다. 이 옵션을 일부로 설정하면 가장 유사한 기술을 보유한 에이전트가 자동으로 작업에 할당됩니다. 이 옵션이 모두로 설정된 경우에는 필요한 모든 기술을 보유한 에이전트만 고려됩니다. 작업 수행에 필요한 모든 기술을 보유한 에이전트가 없으면 아무도 자동 할당되지 않습니다.

에이전트의 기술 등급은 다음과 같이 계산됩니다.

Skills_agent/Skills_task

시기:

- Skills_agent는 작업에 필요한 기술과 일치하는 에이전트가 보유한 기술의 수입니다.
- Skills_task는 작업에 필요한 기술의 총수입니다.

예를 들어 다음과 같이 작업에 네 가지 기술이 필요한데 에이전트 A가 이 중에서 세 가지를 보유하고 있고 에이전트 B는 두 가지를 보유하고 있다고 합시다.

- 에이전트 A의 기술 등급 = $3/4$ 또는 0.75
- 에이전트 B의 기술 등급 = $2/4$ 또는 0.5

애플리케이션이 위치, 시간대와 같은 다른 선택 기준을 사용하도록 구성된 경우 모든 선택 기준의 등급은 평균을 내며 전체 등급이 가장 높은 에이전트가 작업에 자동으로 선택됩니다. 자세한 내용은 [여러 가지 선택 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당](#) 문서를 참조하십시오.

시간대를 사용하여 에이전트 자동 할당

사용자 레코드에 정의된 시간대와 작업의 시간대를 기준으로 에이전트를 자동으로 할당할 수 있습니다.

시간대를 기준으로 한 자동 할당은 애플리케이션에 대해 작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 시간대를 고려해야 함 구성 옵션을 설정해야 하는 경우 **작업 또는 요청 기반 처리** 환경에서 수행할 수 있습니다.

작업이 자격을 만족하거나 작업 준비 완료로 표시되면 작업 시간대에서 가장 가까운 시간대에 있는 에이전트를 작업에 고려합니다. 시간대만 고려하도록 애플리케이션이 구성되어 있는 경우에는 동일 시간대에 있는 에이전트가 작업에 자동으로 할당됩니다.

i 주:

에이전트와 작업의 시간대를 올바르게 설정하는 것이 중요합니다.

작업을 생성할 때 다음 수식을 사용하여 작업 및 에이전트의 시간대에 따라 에이전트의 등급을 지정합니다.

$$1 - [\text{abs}(\text{Task_tz} - \text{Agent_tz}) \div 12]$$

위치:

- **abs**는 절대값을 계산하는 수학적 함수입니다.
- **Task_tz**는 작업 및 GMT의 시간대 간 오프셋입니다.
- **Agent_tz**는 에이전트와 GMT의 시간대 간 오프셋입니다.

예를 들어 뉴욕 시(GMT-4)에서 작업을 생성하였는데 이 작업을 수행할 수 있는 에이전트가 로스앤젤레스(GMT-7)와 프랑스 파리(GMT+1)에 각각 한 명이라고 합시다.

로스앤젤레스에 있는 에이전트의 등급은 다음과 같이 계산됩니다.

$$1 - \text{abs}((-4) - (-7)) \div 12 \text{ or } 0.75$$

파리에 있는 에이전트의 등급은 다음과 같이 계산됩니다.

$$1 - \text{abs}((-4) - (+1)) \div 12 \text{ or } 0.58$$

따라서 작업을 시간대만을 기준으로 자동 할당하는 경우 이 작업은 로스앤젤레스의 에이전트에게 할당됩니다.

애플리케이션이 기술, 위치와 같은 다른 선택 기준을 사용하도록 구성된 경우 모든 선택 기준의 등급은 평균을 내며 전체 등급이 가장 높은 에이전트가 작업에 자동으로 선택됩니다. 자세한 내용은 **여러 가지 선택 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당** 문서를 참조하십시오.

시간 기반 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당

일정, 우선순위 할당과 같은 시간 기반 방법은 구성 설정 및 선택적 속성을 기준으로 에이전트를 자동으로 할당하는 데 도움이 됩니다. 계산된 등급은 작업을 수행할 최적의 에이전트를 결정하는 데 사용됩니다.

시간 기반 방법의 모든 조합을 애플리케이션 구성 화면에서 사용할 수 있습니다.

작업을 만들 때 에이전트 일정과 수행할 작업을 등급 기반 기준과 결합 하 여 에이전트를 자동으로 할당 합니다.

일정을 사용하여 에이전트 자동 할당

에이전트 또는 작업 일정을 기준으로 에이전트를 자동으로 할당할 수 있습니다.

일정을 기준으로 한 자동 할당은 **작업 기반 처리** 환경에서만 수행할 수 있으며 애플리케이션에 대해 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트 또는 작업 일정을 고려해야 함 구성 옵션을 사용하도록 설정해야 합니다. 이 옵션을 해제하면 자동 할당에 **에이전트 등급**만 사용됩니다.

작업이 자격을 만족하거나 작업 준비 완료로 표시되면 에이전트 등급이 평가되고 자격을 만족하는 에이전트의 일정을 작업의 일정과 비교하여 일정이 최대한 일치하는 에이전트로 결정합니다.

주:

작업에 기간 시작 및 기간 종료 필드의 특정 시간 항목이 포함되어 있는데 에이전트의 일정이 이 작업의 기간에 해당하지 않는 경우에는 에이전트가 할당되지 않습니다. 또한 고객이 특정 시간에 또는 그 즈음에 작업을 수행하려는 경우에는 기간 시작 시간을 최대한 그 시간에 가깝게 설정해야 합니다. 예를 들어, 창 시작 및 창 끝 필드는 각각 1:00pm과 8:00pm으로 설정됩니다. 고객이 오후 4시에 작업을 시작하는 것을 선호합니다. 에이전트는 오후 1시에 디스패치할 수 있습니다. 따라서 기간 시작을 오후 4시에 더 근접하게 설정하면 고객이 선호하는 작업 시간에 작업을 수행할 수 있습니다.

애플리케이션이 기술, 시간대와 같은 다른 선택 기준을 사용하도록 구성된 경우 모든 선택 기준의 등급은 평균을 내며 전체 등급이 가장 높은 에이전트가 작업에 자동으로 선택됩니다. 자세한 내용은 **여러 가지 선택 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당** 문서를 참조하십시오.

우선순위 할당을 사용한 에이전트 자동 할당

우선순위 할당 기능을 사용하면 작업을 수행할 수 있는 에이전트를 할당하거나 지속적인 연중 무휴 서비스를 제공하도록 자동 할당을 구성할 수 있습니다. 작업의 우선순위가 애플리케이션 구성 페이지에 설정된 우선순위와 일치하면 우선순위 할당이 트리거됩니다.

위치 및 기술 설정과 함께 우선순위 할당을 사용할 수 있습니다. 그러나 우선순위 할당이 독립적으로 작동할 수도 있습니다.

우선순위 할당을 사용하려면 애플리케이션에 다음 구성 옵션을 설정해야 합니다.

우선순위 자동 할당 구성 옵션

필드	설명
프로세스 수명주기	작업 기반(하위 작업 필요)으로 설정합니다.
작업에 대한 할당 방법	자동 할당으로 설정합니다.
에이전트 자동 선택 시 에이전트 또는 작업 일정 고려	사용
우선순위 할당 사용	사용
할당을 위한 우선순위 선택	우선순위를 한 개 이상 선택합니다.

선택한 우선순위(한 개 또는 여러 개)의 작업만 우선순위 할당에 따라 자동 할당을 트리거합니다.

작업이 자격을 만족하거나 작업 준비 완료로 표시되고 작업의 우선순위가 애플리케이션에 대해 선택한 우선순위와 일치하면 작업 일정이 가장 많이 일치하는 에이전트가 자동으로 할당됩니다. 위치 및 기술 옵션을 사용할 수 있는 경우 에이전트는 작업 위치와의 물리적 근접성을 평가하고, 이어서 에이전트의 기술이 작업 수행에 필요한 기술과 얼마나 일치하는지 평가합니다. 위치, 가용성 및 기술이 작업의 요구 사항과 가장 많이 일치하는 에이전트가 자동으로 할당됩니다.

우선순위 할당 목록의 우선순위와 일치하는 우선순위가 있는 작업의 경우 위치 등급과 시간대 등급은 이러한 등급이 사용 설정된 경우에도 무시됩니다.

작업의 우선순위가 할당을 위한 우선순위 선택 옵션에서 선택한 우선순위와 일치하고 할당 그룹의 에이전트를 자동 할당에 사용할 수 없는 경우 관리자의 가용 여부에 관계없이 작업이 그룹 관리자에게 할당됩니다. 작업을 수행할 에이전트를 찾는 것은 관리자의 책임입니다.

i 주:

작업과 동일한 시간대에 있는 에이전트가 없으면 우선순위 할당은 실패합니다.

여러 가지 선택 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당

가장 간단한 자동 할당에는 일련의 선택 기준을 식별하고 이 조건을 최대한 충족하는 에이전트에 작업을 자동으로 할당하는 작업이 수반됩니다. 그러나 등급 기반 기준과 시간 기반 기준을 모두 포함하는 일련의 기준을 선택할 수 있습니다.

작업이 자격을 만족하거나 작업 준비 완료로 표시되면 다음 평가가 수행됩니다.

1. 에이전트의 등급이 계산됩니다. 애플리케이션에 대해 에이전트의 자동 선택은 에이전트 또는 작업 일정을 고려함 구성 옵션을 사용할 수 없는 경우 에이전트의 등급은 에이전트 자동 할당에 대해서만 사용됩니다.

등급 계산 방법에 관한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 위치를 사용한 에이전트 자동 할당
- 기술을 사용하여 에이전트 자동 할당
- 시간대를 사용하여 에이전트 자동 할당

2. 에이전트의 자동 선택은 에이전트 또는 작업 일정을 고려함 구성 옵션을 사용하는 경우 자동 할당과 관련해 수용할 수 있는 등급을 보유한 에이전트의 일정을 작업 일정과 비교하여 가장 많이 일치하는 에이전트가 자동으로 할당됩니다. 에이전트 자동 할당을 위한 시간 기반 방법에 관한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 일정을 사용하여 에이전트 자동 할당
- 우선순위 할당을 사용한 에이전트 자동 할당

자동 할당은 다음 계산 결과에 따라 이루어집니다.

$$(\text{Criteria_1 \#\#} \times \text{Criteria_1 \#\#\#}) + (\text{Criteria_2 \#\#} \times \text{Criteria_2 \#\#\#}) + (\text{Criteria_3 \#\#} \times \text{Criteria_3 \#\#\#}) / \text{\#\#\# \#\# \#\#\# \#}$$

위치:

- 사용된 기준 유형의 수 = 사용된 위치, 기술 및 시간대 설정에 따라 1, 2 또는 3으로 결정됩니다.

다음 예에서는 위치 및 기술에 근거하여 에이전트 자동 할당을 계산합니다. 이 예는 다음과 같은 가정에 기반을 둔 것입니다.

- 애플리케이션에 대해 에이전트의 자동 선택은 에이전트의 위치를 고려함 구성 옵션이 설정되어 있습니다.
- 애플리케이션에 대해 작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트가 기술을 보유해야 함 구성 옵션이 설정되어 있습니다.
- 애플리케이션에 대해 기술 가중치 속성이 10으로 설정되어 있습니다.
- 애플리케이션에 대해 위치 가중치 속성이 5로 설정되어 있습니다.
- 에이전트 A와 B가 작업을 수행할 수 있으며 이 작업에는 네 가지 특정 기술이 필요합니다.
- 에이전트 A의 위치는 작업 사이트에서 5마일 떨어져 있습니다. 에이전트 A는 필요한 네 가지 기술 중 세 가지를 보유하고 있습니다.
- 에이전트 B의 위치는 사이트에서 1/4마일 떨어져 있습니다. 에이전트 B는 필요한 기술 중 두 가지를 보유하고 있습니다.

에이전트 자동 할당에서는 다음 계산 방식을 사용합니다.

$$[(\# \# \# \times \# \# \# \#) + (\# \# \# \times \# \# \# \#)] / 2$$

- 에이전트 A에 대한 자동 할당 계산식은 $[(0.7 \times 0.5) + (0.75 \times 1)] / 2 = 0.55$ 입니다.
- 에이전트 B에 대한 자동 할당 계산식은 $[(0.9 \times 0.5) + (0.5 \times 1)] / 2 = 0.475$ 입니다.

이 예에서는 에이전트 A가 작업에 자동 배정됩니다.

요청 관련 공동 작업

요청 내에서 제출자에게 표시되는 의견을 입력하여 두 사용자 간 공동 작업을 허용할 수 있습니다. 다른 에이전트와 공동 작업을 하려면 제출자에게는 표시되지 않는 의견을 입력하면 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **[SM 신청]** > 모든 **[SM 애플리케이션]** 요청.
2. 공동 작업하려는 요청을 엽니다.
3. 추가 의견 (고객에게 표시됨) 필드에 의견을 입력하여 요청을 제출한 사람이 보도록 합니다. 제출자는 이 필드에 입력된 의견을 보고 필요에 따라 의견을 추가할 수 있습니다. 필요할 때마다 이 필드를 업데이트하여 제출자와 교신합니다.
4. 다른 에이전트와 교신하려면 제출자가 작업 메모 필드에서 보길 원하지 않는 내용을 입력합니다.

요청 종결

요청을 종결할 때 제출자에게 알리고 싶은 세부 정보를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **[SM 신청]** > 나에게 할당됨.
2. 요청 번호를 클릭합니다.
3. 추가 의견 필드에 최종 메모 또는 의견을 입력합니다.
4. 상태 필드를 적절한 종결 상태로 변경합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

종결된 요청과 완료된 요청

요청 수명주기 옵션이 요청 기반으로 설정되면 지정된 에이전트는 요청에 있는 모든 작업이 완료된 후 요청을 완료하고 종결할 수 있습니다.

요청에 할당된 에이전트에게는 종결 완료 버튼이 보입니다. 에이전트는 종결 완료를 클릭하기 전에 작업 메모에 내용을 입력합니다. 버튼을 클릭하면 열려 있는 작업이 자동으로 완료되고 (해당되는 경우) 요청이 완료 상태로 전환됩니다.

주:

종결된 모든 작업을 보려면 모든 > 현장 서비스 > 모든 작업 주문으로 이동하여 상태 필드에 완료 종결을 입력합니다.

작업 관리 요청

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.
- 기술 세트가 다르거나 위치가 다른 직원 구성원에게 작업을 할당합니다.
- 다른 직원이 차례로 또는 동시에 작업을 완료할 수 있도록 작업 일정을 계획합니다.
- 필요한 경우 추가 작업을 예약하여 요청을 완료합니다.

i 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

필요한 경우 하나 이상의 추가 요청 작업 관리 구성을 설정합니다.

• 작업 창

작업 기간을 설정하여 시작 날짜와 종료 날짜를 지정하여 작업을 수행할 기간을 정의합니다.

• 일반 작업 요청에 대한 작업 템플릿 만들기

작업 템플릿을 생성하여 여러 작업에서 자주 반복되는 작업을 효율적으로 관리합니다. 다양한 요청 템플릿에서 이러한 템플릿을 재사용하면 시간을 절약하고 일관성을 유지할 수 있습니다. 또한 작업 주문 요청에서 작업 템플릿을 사용하여 공통 정보를 자동으로 포함함으로써 프로세스를 간소화하고 오류를 최소화할 수 있습니다.

• 요청 작업 복제

기존 작업을 복제하면 관리자가 오류를 줄이고 손쉬운 사용자 지정을 지원하면서 작업을 신속하게 복제할 수 있으므로 시간을 절약하고 일관성을 유지할 수 있습니다.

관련 정보

[요청 위치 변경](#)

[요청 승인](#)

[요청 관련 공동 작업](#)

[요청 종결](#)

요청 작업 생성

요청을 지원하기 위해 작업이 생성됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: {SM application}_admin 또는 {SM application}_qualifier

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **[SM 애플리케이션]** > 요청 > 모든 **[SM 애플리케이션]** 요청.
2. 작업을 생성할 요청을 엽니다.
3. 작업 추가 관련 링크를 클릭합니다.
SM 애플리케이션의 작업 화면이 열립니다.
4. 양식의 필드가 채워집니다.

i 주:

모든 SM 애플리케이션에 모든 필드가 표시되는 것은 아닙니다.

작업 요청 필드

필드	설명
숫자	작업에 대한 식별 번호가 자동 생성됩니다.
상위	이 작업과의 연결을 요청합니다.
복제 위치	이 작업이 복사되는 작업의 기록 번호입니다(있는 경우).
위치	작업을 수행해야 하는 지리적 영역입니다. 이 위치는 작업에 할당할 직원을 결정하는 데 중요합니다.
템플릿	이 요청을 생성하기 위한 템플릿입니다(옵션). 조회 아이콘을 클릭하고 템플릿을 선택합니다. 선택한 템플릿에 대한 설명이 설명 필드를 채웁니다.
기술	작업을 실행하는 데 필요한 기능입니다. 이 필드는 연관된 요청에 있는 영향을 받는 CI 필드의 선택 사항에 따라 자동으로 완료됩니다. 요청에 따라 영향을 받는 CI를 변경하면 새 CI에서 필요로 하는 기술이 여기에 나열된 기술에 추가됩니다.
상태	작업의 현재 상태(예: 수락됨 또는 완료 종결)입니다. ServiceNow 사용자가 각 연속 상태에 대한 작업을 완료하면 상태가 자동으로 진행됩니다.
할당 그룹	작업을 완료하기 위해 개별 법률 담당 직원이 선택된 그룹입니다. 조회 목록에는 선택한 위치에 연관된 할당 그룹만 표시됩니다. 할당 그룹 필드가 비어 있으면 시스템은 작업 위치를 포함하는 영역을 포함하는 그룹을 검색합니다.
담당자	작업을 완료해야 하는 개별 직원으로, 할당 그룹에서 선택됩니다. 기술을 정의하고 담당 구성원에게 할당한 경우 할당 대상 필드 조회 목록에는 필요한 모든 기술을 가진 할당 그룹의 구성원만 표시됩니다. 정확하게 일치하는 기술이 없으면 조회 목록에는 모든 할당 그룹 구성원이 표시됩니다. i 주: 상태 플로우를 사용하지 않을 경우 이 필드는 필수가 아닙니다.
간단한 설명	작업에 대한 간략한 설명입니다.
설명	수행할 작업 단위에 대한 정확한 기술 설명입니다. 한정자는 문제에 대해 최대한 자세한 정보를 제공하여 이후의 요청 단계에서 호출자와의 추가 통신을 방지해야 합니다.
작업 메모	각 상태를 따라 진행되는 작업 관련 정보입니다. 작업 메모는 고객에게 표시되지 않습니다.

i 주:
워크플로우는 양식의 맨 위에 표시되고 완료된 상태는 녹색으로 표시됩니다.

작업 상태 요청

요청과 마찬가지로 연관된 요청 작업은 특정 수명주기를 따르고 작업 기록의 상태 필드에 표시되는 일련의 상태를 거칩니다.

표에 나와 있는 것처럼 **SM** 애플리케이션에 따라 표시되는 요청 작업 상태가 달라집니다.

i 주:
는 상태 요청 작업 기록의 필드는 항상 읽기 전용입니다.

Service Management 요청 작업 상태

상태	설명
초안	한정자가 작업 설명을 완료하지 않았습니다.
보류 중	요청 작업을 할당할 준비가 되었습니다. SM 애플리케이션에 따라 이 상태 레이블이 확장될 수 있습니다(예: 디스패치 보류 중 또는 변경 보류 중). 예를 들어 연관된 작업이 모두 디스패치 보류 중 또는 이후 상태에 있는 경우 상위 요청 상태가 자격 만족으로 변경될 수 있습니다.
할당됨	요청 작업이 할당된 에이전트의 수락을 보류하고 있습니다.
수용됨	에이전트가 요청 작업을 수락하면 완료 준비가 됩니다.
작업 진행 중	요청 작업을 시작했습니다. 초안 상태에 있는 연관된 작업이 없는 경우 상위 요청 상태가 작업 진행 중으로 변경됩니다.
완료 종결	요청 작업이 사양에 맞게 완료되었습니다.
미완료 종결	지정된 대로 요청 작업을 완료할 수 없습니다.
취소됨	요청 작업이 취소되었습니다.

상태 필드 외에도 다양한 요청 작업 상태가 각 작업 레코드 상단에 프로세스 플로우 포맷터를 사용해 시각적으로 표시됩니다.

i 주:

구성 화면에서 상태 플로우 활성화 옵션을 선택하지 않으면 프로세스 플로우 포맷터가 제거됩니다.

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 작성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

작업 주문 작업 시작 및 종료 날짜에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 .

일반 작업 요청에 대한 작업 템플릿 만들기

여러 작업에서 자주 반복되는 작업이 있는 경우 여러 요청 템플릿에서 작업 템플릿을 만들어 재사용할 수 있습니다. 작업 주문 요청에서 이를 사용하여 일반적이고 반복 가능한 정보를 요청으로 끌어올 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm_admin

다시 사용하려는 정보가 포함된 요청 템플릿과 관련 작업 템플릿을 생성합니다.

i 주:

검사 목록 템플릿을 통해 완료될 작업의 검사 목록을 채울 수 있습니다. 검사 목록 템플릿은 작업 주문 요청 또는 작업 주문 작업에서 만들어집니다. 생성된 후에는 템플릿으로 저장하고 재사용할 수 있습니다.

후속 요청 템플릿을 생성할 때는 작업 템플릿 필드에서 작업 템플릿을 선택하고 파일을 저장할 수 있습니다.

이 태스크 정보

작업 주문에는 전체 요청 또는 프로세스의 개요가 표시됩니다. 작업 주문 작업은 상위 작업 주문에 대한 상세 단계입니다. 모든 작업 주문에는 해당 단계를 완료하기 위해 특정 에이전트에 할당될 하나 이상의 작업 주문 작업이 필요합니다. 요청을 추적하려면 모든 작업 주문 작업에는 상위 작업 주문이 있어야 합니다.

때때로 작업 주문은 동일한 목적으로 열리며, 이러한 작업 주문에는 유사한 플로우와 유사한 작업 주문 작업이 있어야 합니다. 작업 주문 템플릿을 사용하여 작업 주문의 일부 필드를 채우고 작업 주문 작업을 만들 수 있습니다.

작업 주문 템플릿과 작업 템플릿의 차이점은 작업 템플릿을 단독으로 만들 수 없으며 작업 주문 템플릿의 일부여야 한다는 것입니다. 작업 주문 또는 작업 주문 템플릿에 대한 작업 및 작업 템플릿을 정의할 수 있으므로 작업 템플릿을 만드는 것은 작업 주문 템플릿을 만드는 단계입니다.

요청 작업을 사용하면 작업 주문 작업을 사용할 수는 있지만 반드시 필요하지는 않습니다. 요청 작업 관리를 사용하면 요청을 여러 작업으로 분할할 수 있습니다. 이 문서에서는 공통 요청 작업에 대한 작업 템플릿 생성, 작업 주문 작업 템플릿을 사용하여 발생할 수 있는 일반 또는 반복 요청에 적용하는 기능을 설명합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 현장 서비스 > 카탈로그 및 지식 > 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. 이전에 만든 템플릿을 사용하려면 작업 템플릿 복사 를 선택하거나 다음 정보를 입력합니다.

작업 주문 작업 템플릿 양식

필드	설명
작업 유형	요청되는 작업의 유형입니다.
이름	작업을 설명하는 이름입니다.

필드	설명
설명	작업에 대한 자세한 설명입니다.
부품 및 수량	작업을 완료하는 데 필요한 부품과 개수입니다.
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.

요청 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 데이터 시각화는 퍼포먼스 분석 **표시기** 데이터를 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 표시함으로써 비즈니스 프로세스를 분석하고 개선 영역을 식별하는 데 도움이 됩니다. 플랫폼 분석 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석을 통해 가치를 얻을 수 있습니다. 또한 사용자 고유의 개체를 만들 수도 있습니다.

플랫폼 분석 솔루션은 요청 및 요청된 항목 관리에 모두 사용할 수 있습니다. 에 대한 요청 관리솔루션을 활성화하기 위해 관리자는 다음으로 이동할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석 > 안내 설정. 시작하기를 클릭한 다음 요청 관리 섹션으로 스크롤합니다. 요청 또는 요청 항목 안내 설정을

선택합니다. 순서에 관계없이 두 가지 안내 설정을 모두 따를 수 있습니다. 안내 설정은 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

비활성 대시보드

이 콘텐츠 팩의 일부 대시보드는 설치되면 비활성 상태입니다. 이러한 대시보드를 활성화하기 전에 구성을 완료하고 [데이터 수집 작업](#)을 실행합니다. 상황에 맞는 메뉴에서 접근할 수 있는 대시보드 속성에서 대시보드를 활성화할 수 있습니다. 활성화하려면 소유자를 대시보드에 할당해야 합니다.

관련 정보

[퍼포먼스 분석 구독 활성화](#)

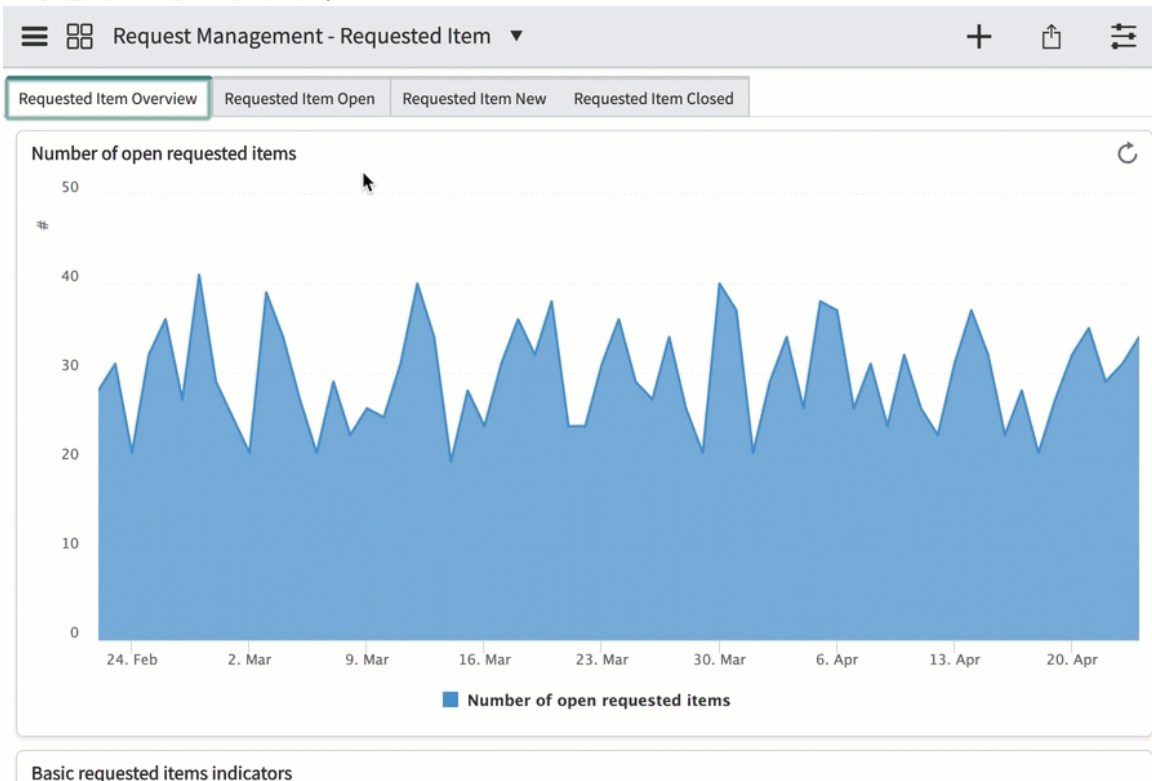
레거시: 요청 관리 - 요청된 항목 대시보드

구매 주문서, 이전 주문 및 소프트웨어 할당의 진행률을 추적합니다.

중요사항:

Xanadu 릴리스부터 요청 관리 플랫폼 분석 솔루션 대시보드는 더 이상 사용되지 않습니다. 사용자는 [Request dashboard](#) 사용하여 비즈니스 프로세스 및 관행 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화를 볼 수 있습니다.

요청 관리 - 요청된 항목 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
항목 요청의 진행률을 추적해야 하는 요청 관리자	sn_request_read, sn_request_write "기본 요청 항목 표시기" 위젯을 보려면 pa_viewer 역할이 필요합니다.

표시기

표시기는 위젯에 퍼포먼스 분석 표시됩니다.

오픈 요청 항목 수

요청된 항목 (sc_req_item) 테이블의 기록이 오늘 또는 그 이전에 열렸으며 종결되지 않았습니다.

새 요청 항목 수

요청 항목 (sc_req_item) 테이블의 기록이 오늘 열렸지만 종결되지 않았습니다.

종결 요청 항목 수

오늘 종결된 요청된 항목 (sc_req_item) 테이블의 기록입니다.

오픈 요청 항목의 평균 연령

수식의 결과(일) $[[### \# \# \# \# \#]] / [[### \# \# \# \#]] / 24$

요청 항목의 평균 종결 시간

수식의 결과(일) $[[\# \# \# \# \# \# \#]] / [[\# \# \# \# \# \#]] / 24$

요청 항목 백로그 증가치

수식의 결과 $[[\# \# \# \# \#]] - [[\# \# \# \# \#]]$

표시기가 대시보드 위젯에 나타나지 않지만 수식에 사용됨:

오픈 요청 항목의 합산 연령

RequestedItem.Age.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 열린 항목 요청 기록의 최신 타임스탬프와 첫 번째 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

종결 요청 항목의 합산 기간

RequestedItem.CloseTime.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 항목 요청이 열릴 때의 타임 스탬프와 종결될 때의 타임 스탬프 간의 차이를 계산합니다.

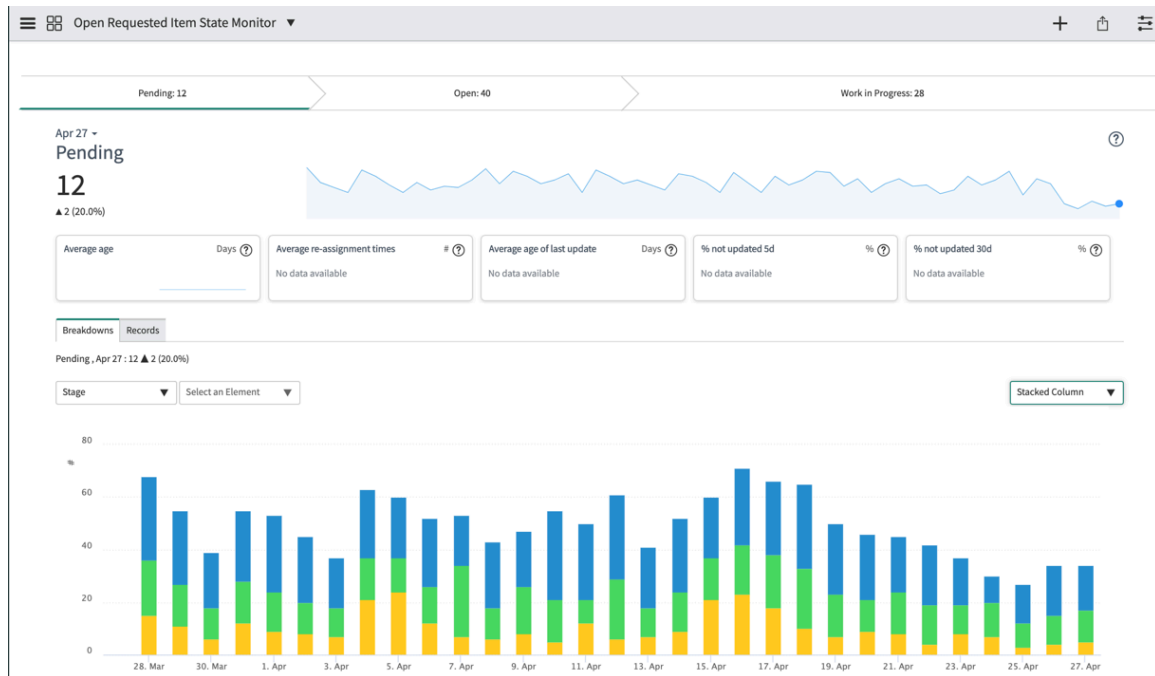
세부 항목

- 기간
- 담당 그룹
- 우선순위
- 스테이지
- 상태

미해결 요청 항목 상태 모니터 대시보드

상태(보류 중, 진행 중 또는 모든 오픈 요청)로 나뉜 항목에 대한 오픈 요청을 자세히 살펴보려면 이 대시보드를 사용합니다.

보류 중인 요청에 중점을 둔 오픈 요청 항목 상태 모니터



표시|기|

오픈 요청 항목 수

요청된 항목 {sc_req_item} 테이블의 기록이 오늘 또는 그 이전에 열렸으며 종결되지 않았습니다.

지난 30일 동안 업데이트하지 않은 오픈 요청 항목 수

As 미해결 요청 항목 수이지만 업데이트된 값이 비어 있거나 30일 이상 지난 값입니다.

지난 5일 동안 업데이트하지 않은 오픈 요청 항목 수

다른 이름으로 오픈 요청 항목 수이지만 업데이트된 값이 비어 있거나 5일 이상 지난 값입니다.

지난 30일 동안 업데이트하지 않은 오픈 요청 항목의 %

수식의 결과 $(\frac{[[\# \# \ 30\# \ \# \# \ \#\#\#\#\# \ \# \# \ \#\#\# \ \#\# \ \#\# \ \#]]}{[[\#\#\# \ \#\# \ \#\# \ \#]]}) * 100$

지난 5일 동안 업데이트하지 않은 오픈 요청 항목의 %

수식의 결과 $\left(\left[\left[\# \# \ 5 \# \ \# \# \ \# \# \# \# \# \# \ \# \# \ \# \# \# \# \ \# \# \ \# \# \ \# \right] \right] / \left[\left[\# \# \# \ \# \# \ \# \# \ \# \right] \right] \right) * 100$

오픈 요청 항목의 이후 업데이트의 평균 연령

수식의 결과 $[[\# \# \# \# \# \# \# \#]] / [[\# \# \# \#]] / 24$

오픈 요청 항목의 평균 연령

수식의 결과(일) $[[### \# ### \# \# \#]] / [[### \# \# \#]] / 24$

오픈 요청 항목의 평균 재할당

수식의 결과 $[[### \# \# \# \# \# \#]] / [[### \# \# \# \#]] / 24$

표시기가 대시보드 위젯에 나타나지 않지만 수식에 사용됨:

오픈 요청 항목의 합산 연령

RequestedItem.Age.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 열린 항목 요청 기록의 최신 타임스탬프와 첫 번째 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

오른 요청 항목의 합산 재할당

오른 요청 항목에 대한 재할당 횟수의 집계 합계

오픈 요청 항목의 이후 업데이트의 합산 연령

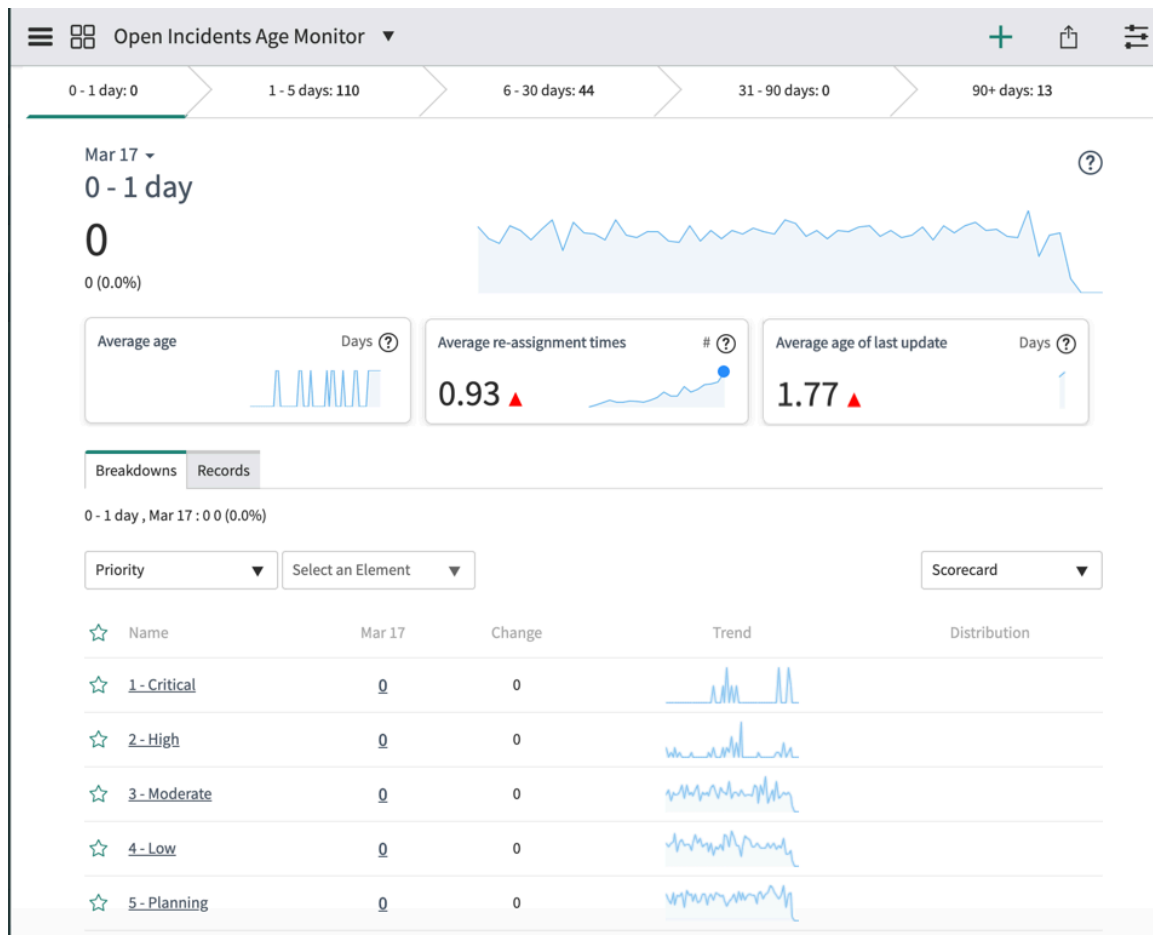
RequestedItem.UpdatedSince.Hours 스크립트 결과의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 오픈 요청의 최신 타임스탬프와 해당 요청에 대한 업데이트의 마지막 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

세부 항목

- 기간
- 담당 그룹
- 스테이지
- 상태

오픈 요청 항목 연령 모니터 대시보드

연령으로 나눈 항목에 대한 오픈 요청을 자세히 살펴보려면 이 대시보드를 사용합니다.



표시기

오픈 요청 항목 수

요청된 항목 (sc_req_item) 테이블의 기록이 오늘 또는 그 이전에 열렸으며 종결되지 않았습니다.

오픈 요청 항목의 이후 업데이트의 평균 연령

수식의 결과 $[[\#\ \#\ \#\ \#\ \#\ \#\ \#\ \#\]] / [[\#\ \#\ \#\ \#]] / 24$

오픈 요청 항목의 평균 연령

수식의 결과(일) $[[### \# \# \# \# \# \#]] / [[### \# \# \# \#]] / 24$

오픈 요청 항목의 평균 재할당

수식의 결과 $[[### \# \# \# \# \# \#]] / [[### \# \# \# \#]] / 24$

표시기가 대시보드 위젯에 나타나지 않지만 수식에 사용됨:

오픈 요청 항목의 합산 연령

RequestedItem.Age.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 열린 항목 요청 기록의 최신 타임스탬프와 첫 번째 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

오픈 요청 항목의 합산 재할당

오픈 요청 항목에 대한 재할당 횟수의 집계 집계

오픈 요청 항목의 이후 업데이트의 합산 연령

RequestedItem.UpdatedSince.Hours 스크립트 결과의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 오픈 요청의 최신 타임스탬프와 해당 요청에 대한 업데이트의 마지막 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

세부 항목

- 기간
- 담당 그룹
- 스테이지
- 상태

오픈 요청 항목 보고서 대시보드

오픈 항목 요청의 현재 상태를 보려면 오픈 요청 항목 보고서를 참조하십시오.

Open Requested Items Reports (inactive) ▼

+

⬆

⌵

Open Requested Items List

Open Requested Items Pivot

Open Requested Items Heatmap

Number ▼	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
RITM0010004	CISCO Jabber	4 - Low	Pending	Technical Services Support	Beth Anglin
RITM0010003	Access	2 - High	Work in Progress	IT Securities	(empty)
RITM0010002	Packaging and Shipping	3 - Moderate	Work in Progress	Sales Systems Support	Bud Richman
RITM0000001	Apple iPad 3	4 - Low	Open	Sales Systems Support	Bud Richman

◀◀

◀

1

▶

▶▶

to 4 of 4

Assignment Group

All ▼

Requested Item Priority

All ▼

Requested Item State

☒ All
 ☒ Pending
 ☒ Open
 ☒ Work in Progress
 ☒ Closed Complete
 ☒ Closed Incomplete

Requested Item Open

All ▼

데이터 시각화

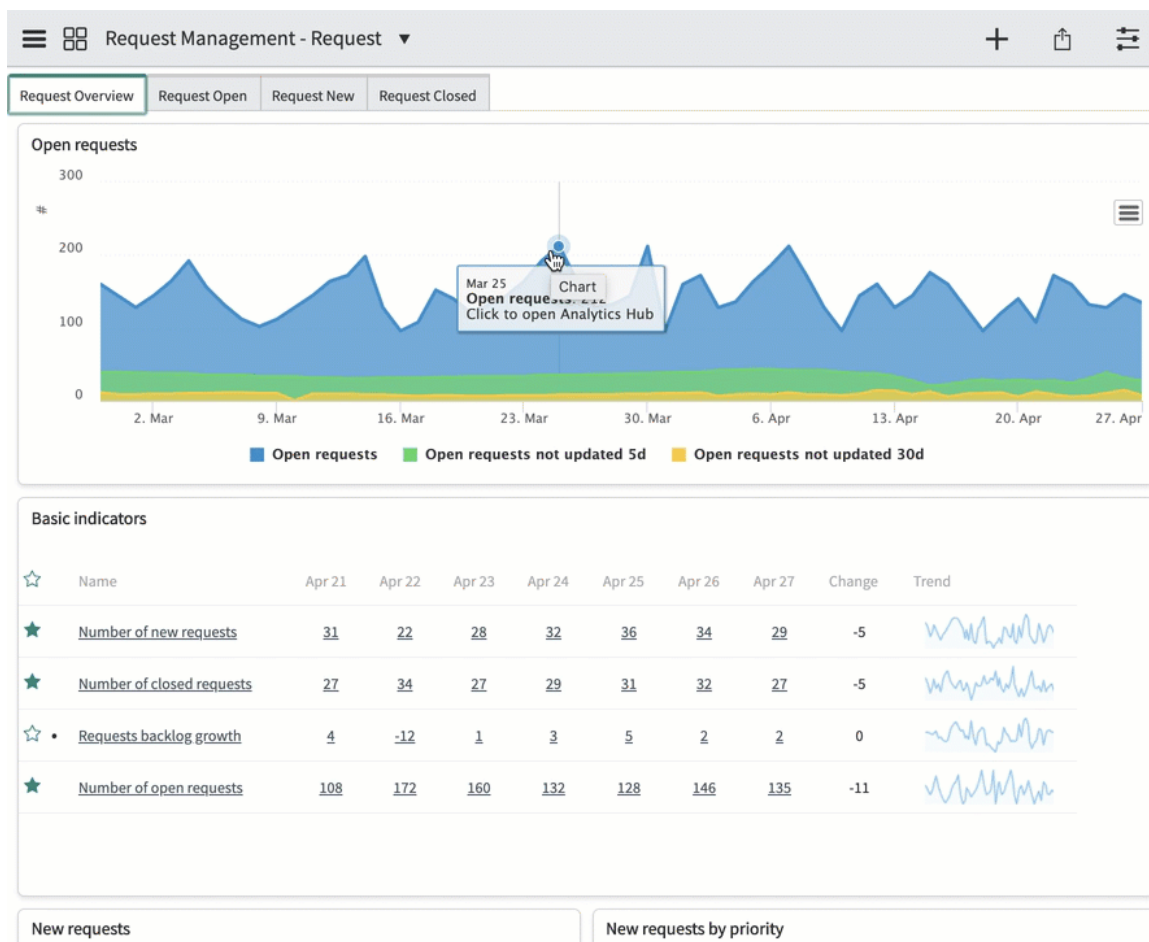
제목	유형	설명
오픈 요청 항목 - 목록	목록 	종결되지 않은 항목에 대한 모든 요청의 목록
오픈 요청 항목 - 피벗 테이블	피벗 	모든 연령대 또는 모든 연령의 상태, 할당 그룹 및 우선순위의 조합으로 모든 연령대의 오픈 항목 요청 수를 탐색할 수 있는 테이블입니다.
오픈 요청 항목 - 히트맵	히트맵 	모든 연령대 또는 모든 연령의 상태, 할당 그룹 및 우선순위의 조합으로 열린 항목 요청 수를 탐색할 수 있는 히트맵입니다.

레거시: 요청 관리 - 요청 대시보드

새 요청이 종결될 때까지 작업 시간 동안 새 요청의 진행 상황을 추적합니다.

i 중요사항:

Xanadu 릴리스부터 요청 관리 플랫폼 분석 솔루션 대시보드는 더 이상 사용되지 않습니다. 사용자는 [Request dashboard](#)  사용하여 비즈니스 프로세스 및 관행 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화를 볼 수 있습니다.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
모든 요청의 진행 속도를 추적해야 하는 요청 관리자	sn_request_read, sn_request_write "기본 표시기" 위젯을 보려면 pa_viewer 역할이 필요합니다.

표시기

오픈 요청 수

요청 (sc_req_item) 테이블의 기록이 오늘 또는 그 이전에 열렸으며 종결되지 않았습니다.

새 요청 수

요청 (sc_req_item) 테이블의 기록이 오늘 열렸지만 종결되지 않았습니다.

종결 요청 수

오늘 종결된 요청 (sc_req_item) 테이블의 기록입니다.

지난 5일간 업데이트하지 않은 오픈 요청 수

As 열린 요청 수이지만 업데이트된 값이 비어 있거나 5일 이상 지난 값입니다.

지난 30일간 업데이트하지 않은 오픈 요청 수

As 열린 요청 수이지만 업데이트된 값이 비어 있거나 30일 이상 지난 값입니다.

오픈 요청의 평균 연령

수식의 결과(일) $[[### ### ## ##]] / [[### ## #]] / 24$

요청의 평균 종결 시간

수식의 결과(일) $[[## ### ## ##]] / [[## ## #]] / 24$

요청 백로그 증가치

수식의 결과 $[[# ## #]] - [[## ## #]]$

표시기가 대시보드 위젯에 나타나지 않지만 수식에 사용됨:

오픈 요청의 합산 연령

Request.Age.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 열린 항목 요청 기록의 최신 타임스탬프와 첫 번째 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

종결 요청의 합산 기간

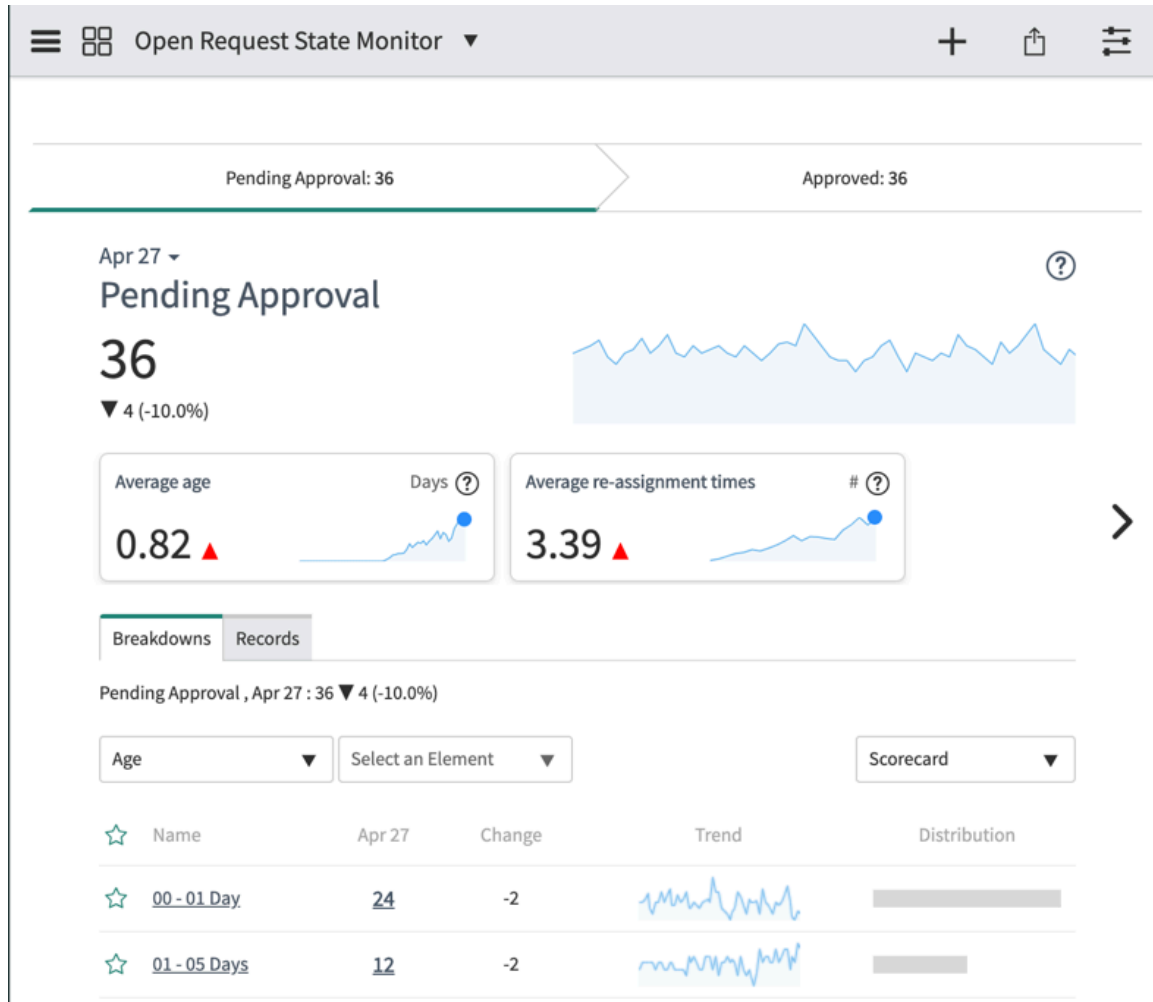
Request.CloseTime.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 항목 요청이 열릴 때의 타임 스탬프와 종결될 때의 타임 스탬프 간의 차이를 계산합니다.

세부 항목

- 기간
- 담당 그룹
- 연락 수단
- 우선순위
- 상태

오픈 요청 상태 모니터 대시보드

상태(승인 보류 중 또는 승인됨)로 나뉜 미해결 요청을 자세히 살펴보려면 이 대시보드를 사용합니다.



표시기

오픈 요청 수

요청 (sc_req_item) 테이블의 기록이 오늘 또는 그 이전에 열렸으며 종결되지 않았습니다.

지난 30일간 업데이트하지 않은 오픈 요청 수

As 열린 요청 수이지만 업데이트된 값이 비어 있거나 30일 이상 지난 값입니다.

지난 5일간 업데이트하지 않은 오픈 요청 수

As 열린 요청 수이지만 업데이트된 값이 비어 있거나 5일 이상 지난 값입니다.

지난 30일간 업데이트하지 않은 오픈 요청의 %

수식의 결과 $\left(\frac{[[\# \# 30 \# \# \# \# \# \# \# \# \# \# \#]]}{[[\# \# \# \# \# \#]]} \right) * 100$

지난 5일간 업데이트하지 않은 오픈 요청의 %

수식의 결과 $\left(\frac{[[\# \# 5 \# \# \# \# \# \# \# \# \# \# \#]]}{[[\# \# \# \# \# \#]]} \right) * 100$

오픈 요청의 이후 업데이트의 평균 연령

수식의 결과 $\frac{[[\# \# \# \# \# \# \# \# \# \# \#]]}{[[\# \# \# \# \# \#]]} / 24$

오픈 요청의 평균 연령

수식의 결과(일) $[[### ### ## ##]] / [[### ## #]] / 24$

오픈 요청의 평균 재할당

수식의 결과 $[[## ### ## ###]] / [[## ## #]] / 24$

표시기가 대시보드 위젯에 나타나지 않지만 수식에 사용됨:

오픈 요청의 합산 연령

Requests.Age.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 열린 항목 요청 기록의 최신 타임스탬프와 첫 번째 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

오픈 요청의 합산 재할당

미해결 요청에 대한 재할당 횟수의 집계 집계

오픈 요청의 이후 업데이트의 합산 연령

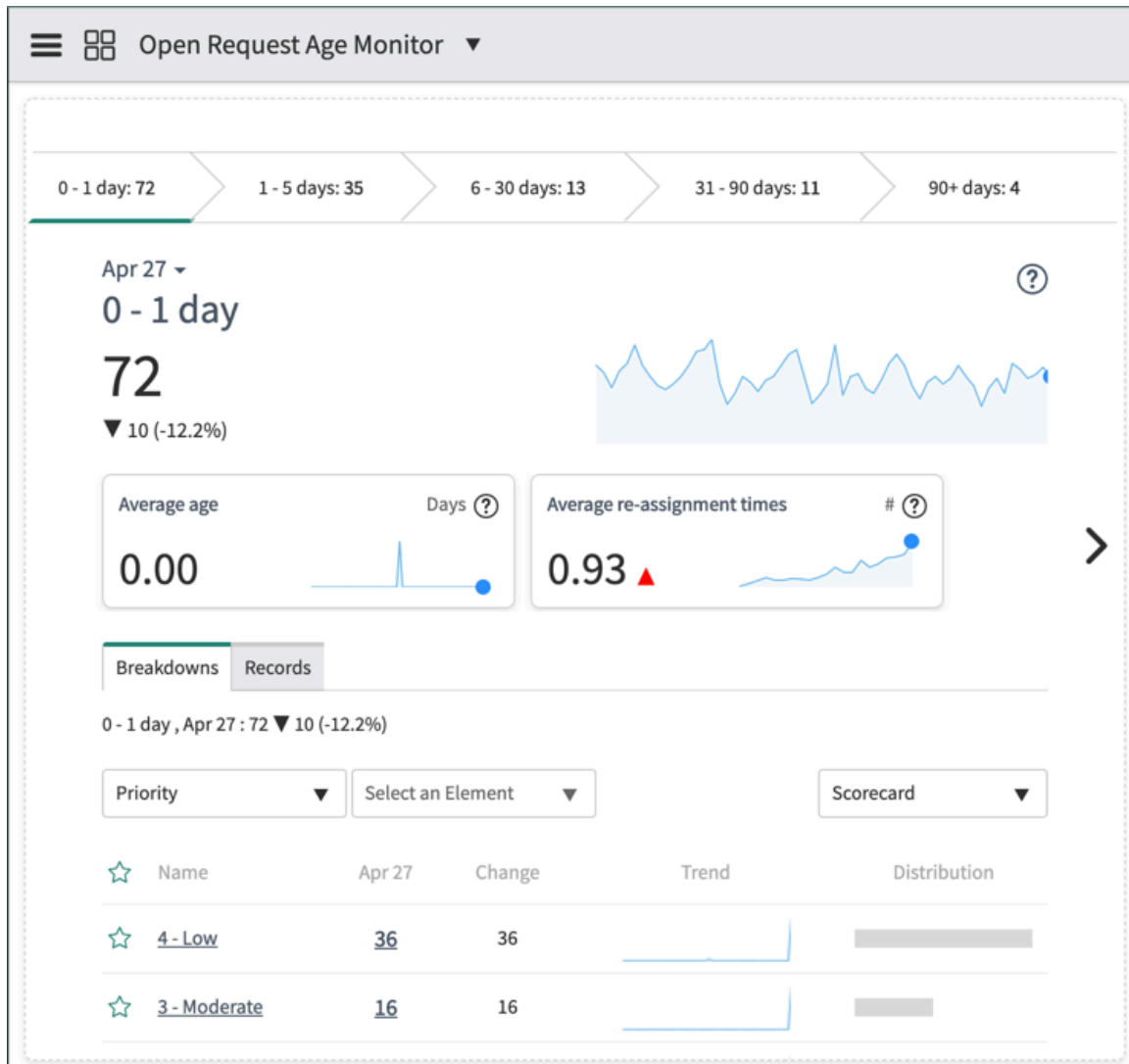
Requests.UpdatedSince.Hours 스크립트 결과의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 오픈 요청의 최신 타임스탬프와 해당 요청에 대한 업데이트의 마지막 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

세부 항목

- 기간
- 담당 그룹
- 우선순위
- 상태

오픈 요청 연령 모니터 대시보드

미해결 요청을 기간으로 나누어 자세히 살펴보려면 이 대시보드를 사용합니다.



표시기

오픈 요청 수

요청 [sc_req_item] 테이블의 기록이 오늘 또는 그 이전에 열렸으며 종결되지 않았습니다.

오픈 요청의 이후 업데이트의 평균 연령

수식의 결과 $\frac{[[\text{###} \text{ ##} \text{ ##} \text{ #####} \text{ ##} \text{ ##}]]}{[[\text{###} \text{ ##} \text{ #}]]} / 24$

오픈 요청의 평균 연령

수식의 결과(일) $\frac{[[\text{###} \text{ ###} \text{ ##} \text{ ##}]]}{[[\text{###} \text{ ##} \text{ #}]]} / 24$

오픈 요청의 평균 재할당

수식의 결과 $\frac{[[\text{##} \text{ ###} \text{ ##} \text{ #####}]]}{[[\text{##} \text{ ##} \text{ #}]]} / 24$

표시기가 대시보드 위젯에 나타나지 않지만 수식에 사용됨:

오픈 요청의 합산 연령

Requests.Age.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 열린 항목 요청 기록의 최신 타임스탬프와 첫 번째 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

오픈 요청의 합산 재할당

미해결 요청에 대한 재할당 횟수의 집계 집계

오픈 요청의 이후 업데이트의 합산 연령

Requests.UpdatedSince.Hours 스크립트 결과의 집계 합계입니다. 이 스크립트는 열린 요청의 마지막 업데이트(sys_updated_on)와 어제 마지막 초(score_end) 간의 차이를 계산하고 sys_updated_on score_end 이후인 경우 음수 값을 반환합니다.

세부 항목

- 기간
- 담당 그룹
- 우선순위
- 상태

오픈 요청 보고서 대시보드

오픈 요청의 현재 상태를 보려면 오픈 요청 보고서를 참조하십시오.

Open Requests Reports

Open Requests List

Open Requests Pivot

Open Requests Heatmap

	Number	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
	REQ0010019		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010018		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010017		1 - Critical	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010016		2 - High	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010015		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010014		2 - High	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010013		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010012		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010011		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010010		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010009		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)

Assignment Group

All

Request Priority

All

Request State

☒ All

☒ Pending

☒ Open

☒ Work in Progress

☒ Closed Complete

☒ Closed Incomplete

Request Opened

All

데이터 시각화

제목	유형	설명
오픈 요청 - 목록	목록	종결되지 않은 모든 요청의 목록
오픈 요청 - 피벗 테이블	피벗	모든 연령대 또는 모든 연령의 상태, 할당 그룹 및 우선순위의 조합으로 오픈 요청 수를 탐색할 수 있는 테이블입니다.
오픈 요청 - 히트맵	히트맵	모든 연령대 또는 모든 연령의 상태, 할당 그룹 및 우선순위의 조합으로 미해결 요청 수를 탐색할 수 있는 히트맵입니다.