ServiceMax Field Service Management SaaS 서비스 설명

PTC ServiceMax SaaS 제품의 사용에는 PTC 마스터 SaaS 계약(**"계약"**)의 약관과 다음과 같은 추가 조건이 적용됩니다. 대문자 용어 중 아래에서 정의하지 않은 용어는 계약에서 정한 의미를 갖습니다.

소개

PTC 또는 그 계열사는 세 가지 "**FSM**"(Field Service Management) 제품군(Asset 360, Core, FieldFX)과 일부 플랫폼용 애드온 애플리케이션 및 다운로드 가능한 모바일 애플리케이션을 제공합니다.

제품 기본 사항

각 FSM 제품군에 대한 간략한 설명이 아래에 나와 있습니다.

- **Core FSM 제품군** – Core FSM 제품군은 자산 중심의 산업을 위해 설계되었으며, 최적화된 대면 서비스 및 원격 서비스를 통해 자산 가동 시간을 개선하고, 모바일 도구를 통해 기술 생산성을 높이며, 확실한 의사결정을 위한 지표를 제공하는 데 도움이 되는 기능, 서비스, 통합을 제공합니다.
- **FieldFX FSM 제품군** – FieldFX FSM 제품군은 석유 및 가스, 환경 서비스 산업에 종사하는 기업을 위해 설계되었습니다. 고객은 고객별 전자 양식을 이용하여 작업, 견적서, 현장 티켓, 장비, 계약, 가격 관리 대장 및 인건비를 정리하고 관리할 수 있습니다.
- **Asset 360 제품군** – Asset 360 제품군은 표준 Salesforce 데이터 객체를 기반으로 설계되었으며 고유한 플랫폼 기능을 활용합니다. Salesforce Service Cloud 및 Salesforce Field Service와 함께 사용할 수 있으며 사용하려면 구독해야 합니다.

FSM 제품군은 "'SaaS'(Software-as-a-Service) 구독 방식으로 제공됩니다. 각 제품군 내의 주요 제품 및 지원은 다음과 같습니다.

Core FSM 제품군	**FieldFX FSM 제품군**	**Asset 360 FSM 제품군**
• 사용 가능 제품: • • Enterprise Edition • 읽기 전용 • Partner/Customer Community • Service Board, with Complex Jobs • Optimization • Engage • Engage White-labeling* • DataGuide • Zinc • 샌드박스* • 표준/프리미엄 지원 • API Calls* • Storage* • Language* • Event Monitoring* • Platform Encryption* • Field Audit Trail* • SMS Text Messaging* • Salesforce Shield* • Additional Look-ups*	• 사용 가능 제품: • • Enterprise User (fka E-Ticketing) • Admin User • EAM • Timecards • Schedule & Dispatch • Rental* • Trucking • CPQ* • Invoicing* • 파트너 셀프서비스 • 샌드박스* • 구독 가격에 지원 서비스가 포함되어 있습니다 • API Calls* • Storage* • Additional Look-ups*	사용 가능 제품: • Asset 360 for Salesforce • Asset 360 for Contractors/ Contractors Plus • Asset 360 for Partner/ Customer Community • Asset 360 for Sales & Service Cloud • 모든 기타 클라우드용 Asset 360 • 구독 가격에 지원 서비스가 포함되어 있습니다

*위 표에서 별표로 표시한 ServiceMax FSM SaaS 제품은 환경별로 라이선스가 필요하며, 표시가 없는 제품은 등록 사용자 기준으로 라이선스가 필요합니다.

라이선스 프로파일

고객의 ServiceMax FSM 사용에는 해당 견적서에 명시된 대로 추가 또는 다른 제한이 적용될 수 있습니다(예를 들어 견적서에 따라 등록 사용자의 연간 로그인 횟수가 특정 횟수로 제한될 수 있으며, 예는 이에 국한되지 아니합니다).

FSM 제품군의 데이터에 액세스하거나 이에 대한 액세스 권한을 받은 개인은 각각 제품군의 데이터에 액세스하는 방법과 관계없이 해당 FSM 제품군의 라이선스를 보유해야 합니다. 등록 사용자는 인스턴스에서 데이터를 추출하여 해당 SFM 제품군에 대한 라이선스가 없는 다른 사용자에게 공유해서는 안 됩니다.

버전 지원

본 계약에 명시된 지원 조건은 ServiceMax 제품에는 적용되지 않습니다. 대신 ServiceMax 지원 정책은 https://www.servicemax.com/support-policy에서 확인할 수 있습니다. 고객은 다음에서 ServiceMax FSM 제품군 상태에 관한 자동 메시지를 구독할 수 있습니다. https://servicemax.statuspage.io/.

규제 산업

의료 기기 제조 및 군사 방어 장비 제조와 같은 규제 산업에는 솔루션 환경에 대한 액세스, 보안 및 변경을 정의, 추적 및 관리하기 위한 고유한 요구 사항과 관련 규제 기관의 검증을 위한 고유한 요구 사항이 적용될 수 있습니다. PTC는 일반적으로 고객에게 PTC 제품군을 제공하는 데 적용되는 법률 및 정부 규정에 따라 ServiceMax FSM 제품군을 제공합니다(즉, 특정 고객이 ServiceMax FSM 제품군을 특정 용도로 사용하는 것과는 무관). ServiceMax FSM 제품군의 사용이 적절한지는 고객이 판단해야 합니다.

데이터 내보내기

계약이 종료되거나 만료된 날로부터 30일 이내에 고객의 요청이 있을 경우, PTC는 해당 ServiceMax FSM 제품군의 고객 데이터(있는 경우)를 압축된 형식으로 만들어 고객이 내보내거나 다운로드할 수 있게 합니다. 이 30일 기간이 지나면 PTC는 더 이상 고객 데이터를 유지하거나 제공할 의무가 없으며, 고객 데이터의 파기로 인한 책임을 지지 않습니다.

백업 및 재해 복구

Salesforce 환경: Salesforce에 저장된 고객 데이터에는 백업 및 재해 복구에 관한 Salesforce 조건이 적용됩니다. PTC는 고객이 특별히 액세스를 허용하지 않는 한 고객의 데이터에 액세스할 수 없습니다.

AWS 환경: PTC는 비즈니스 연속성과 재해 복구 모범 사례를 지원하기 위해 종합적인 데이터 백업 정책을 유지하고 있습니다. 데이터 백업은 매일 이루어집니다. ServiceMax 리질리언스 프로세스에 대한 자세한 내용은 https://www.servicemax.com/trust/resiliency에서 확인할 수 있습니다. 대규모 서비스 중단 시, PTC는 영향을 받는 고객과 협력합니다.

보안 및 데이터 프라이버시

ServiceMax FSM 제품군 및 관련 ServiceMax 애플리케이션은 여기(https://www.servicemax.com/trust/resiliency)에 명시된 리질리언스 조건 및 여기(https://www.servicemax.com/trust/security)에 명시된 보안 조건에 따라 제공됩니다.

계약 수정

계약의 다음 항목은 아래에 명시된 대로 FSM 제품군에 대해서만 수정됩니다. 이러한 수정 사항은 본 계약에 상반되는 내용보다 우선하거나 해당 내용을 대체합니다.

주제	대체 용어
SLA/정의	본 계약에 정의된 "서비스 수준 계약" 또는 "SLA"는 ServiceMax FSM 제품군에 적용되지 않습니다. ServiceMax 소프트웨어는 제3자가 제어하고 유지 관리하는 해당 제3자 호스팅 장비에 설치하여 실행할 수 있습니다. PTC는 해당 환경의 가동 시간을 제어할 수 없으므로, 계약에 명시된 SLA(있는 경우)가 FSM 제품군에는 적용되지 않습니다. 그러나 ServiceMax FSM 제품군 및 관련 애플리케이션과 관련하여, PTC는 온라인으로 구매한 FSM 제품군을 주 7일 24시간 내내 사용할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다. 단, (i) 구매한 FMS 제품군에 대한 계획된 가동 중지 시간 또는 긴급 유지관리, (ii) 천재지변, 정부 조치, 홍수, 화재, 지진, 시민 소요, 테러 행위, 파업 또는 기타 노사 분규(PTC 직원이 관련된 경우 제외), PTC 및 그 계약자 이외의 개인에 의한 작위/부작위, 구매한 FSM 제품군과 제3자 제품 또는 서비스를 함께 사용, 지속 시간이 5분 미만인 서비스 중단(예: 모니터 연결 결함), 인터넷, 호스팅 또는 플랫폼 서비스 제공업체의 장애 또는 지연, 또는 서비스 거부 공격 등을 포함하여 PTC가 합리적으로 통제할 수 없는 상황으로 인해 서비스를 제공할 수 없는 경우는 예외입니다.
지원	ServiceMax FSM 제품군 및 관련 애플리케이션에 대한 기술 지원 여부는 위의 제품 기본 사항 표에 명시됩니다.
비 PTC 애플리케이션과의 통합	상호 운용성과 관련하여, FSM 제품군은 해당 Salesforce 플랫폼과 상호 운용되도록 설계되었습니다. 고객은 해당 Salesforce 플랫폼에서 실행할 FSM 제품군을 설치하기 위해 PTC 전문 서비스를 이용할 수 있습니다. ServiceMax FSM 제품군은 Salesforce 소프트웨어와 상호 운용이 가능하지만, Salesforce 환경과 관련해서는 PTC가 아닌 Salesforce가 고객을 책임집니다.
고객의 제3자 소프트웨어 사용	고객이 Salesforce 환경에서 본 서비스와 상호 운용할 제3자 소프트웨어를 이용하는 경우, 고객은 해당 제3자 제품 또는 서비스를 ServiceMax FSM 제품군과 상호 운용할 수 있도록 제3자 및 그 공급업체가 고객 데이터 및 고객의 제3자 제품 또는 서비스 사용 정보에 액세스할 수 있게 허용할 수 있는 권한을 PTC에 부여합니다. 고객은 PTC가 고객에 대한 의무를 이행할 수 있도록, 제3자 소프트웨어에 해당하는 법률에 따른 충분한 권한을 보유하고 그러한 권한을 PTC에게 부여할 책임이 있습니다.
구매한 서비스 구독 기간	본 계약에 상반되는 내용에도 불구하고, 해당 주문 양식에 자동 갱신이 명시되지 않는 한 ServiceMax 구독은 자동 갱신되지 않습니다. ServiceMax 제품 및 서비스 구독을 갱신하려면 고객이 PTC의 새 주문 양식에 서명해야 합니다.
서비스의 중단	PTC는 FSM 제품군 서비스(또는 관련된 중요 기능)를 중단하는 경우 늦어도 12개월 전까지 고객에게 통지합니다. 단, 중단되는 서비스나 기능을 실질적으로 유사한 서비스나 기능으로 교체하는 경우는 예외입니다. 본 섹션의 어떠한 내용도 관련 법률을 준수하거나, 중요한 보안 위험을 해결하거나, 상당한 경제적 또는 물질적 기술 부담을 피하는 데 필요한 변경을 할 수 있는 PTC의 권리를 제한하지 않습니다. 본 섹션은 정식 출시 전의 서비스, 제품, 기능에는 적용되지 않습니다.
통지 방법	PTC는 Servicemax.statuspage.io에서 고객에게 제품 상태에 대해 공지합니다. 고객은 이 사이트에서 푸시 알림을 구독할 수 있습니다. 또한, PTC는 https://www.servicemax.com/trust/updates에서 서브프로세서 목록 변경을 포함한 ServiceMax Trust Center 변경 사항에 대해 모든 고객에게 공지합니다. 고객은 이 사이트에서 푸시 알림을 구독할 수 있습니다.

FSM 제품군 및 애드온 모듈 관련 용어

Asset 360 제품군

Asset 360은 SFDC 호스팅 센터에서 제공하는 기존 인프라 및 서비스에서 호스팅됩니다. 고객이 ServiceMax Asset 360을 사용하려면 Salesforce Service Cloud를 구독해야 하고 최소 하나의 Salesforce Field Service 라이선스가 있어야 합니다. 고객은 PTC와의 Asset 360 사용 계약의 기간 동안 유효한 SFDC 서비스 계약을 이행하고 준수해야 합니다.

Core FSM 제품군

ServiceMax Core는 SFDC 호스팅 센터에서 제공하는 기존 인프라 및 서비스에서 호스팅됩니다. 고객은 "Org"(Salesforce에서 정의한 용어)를 실행할 Salesforce 호스팅 센터의 위치를 선택할 수 있습니다. ServiceMax Core는 고객의 Salesforce Org에 관리형 패키지로 설치됩니다.

Salesforce.com의 다음 필수 내용이 ServiceMax Core 제품 사용에 적용됩니다.

"Salesforce.com은 본 섹션에 명시된 조건의 명시적인 제3자 수익자입니다. 고객은 PTC가 제공하는 Salesforce

컴포넌트를 본 서비스의 일부로만 사용할 수 있습니다. 고객은 Salesforce 컴포넌트를 이용하여 본 서비스의 기능을 PTC가 고객에게 제공한 형태로만 사용할 수 있습니다. 주문 양식에 달리 명시되지 않은 한, 고객은 Salesforce 컴포넌트를 이용하여 PTC가 고객에게 제공한 형태의 서비스 이외의 사용자 지정 객체를 생성하거나 사용할 수 없습니다. 본 서비스에 대한 고객의 액세스 권한에 따라, 고객이 해당 설명서에 명시된 기능보다 더 많은 Salesforce 기능에 액세스할 수 있는 경우, 고객은 해당 기능에 액세스하지 않거나 이를 사용하지 않기로 동의합니다. 고객은 본 섹션에 명시된 조건을 준수하지 않는 경우 본 계약 및 관련 Salesforce 계약을 중대하게 위반하는 것임에 동의합니다. 주문 양식에 따라 ServiceMax Enterprise Edition 및 기타 SFDC/Force Platform 제품을 구매할 경우 Salesforce.com 사용 약관이 적용되며 해당 약관은 https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf에서 확인할 수 있습니다.

ServiceMax Go - Core 모바일 앱

ServiceMax Go는 현장 작업용으로 설계된 Field Service Management 모바일 앱입니다. iOS, Android, Windows용으로 제공되는 Go 모바일 앱은 작업 및 자산에 대한 완벽한 가시성을 기반으로 기술자의 생산성을 극대화해 줍니다. ServiceMax Go를 사용하면 현장에 있는 기술자가 온라인 또는 네트워크 연결 여부와 관계없이 Core에 구성된 작업 지시 프로세스를 사용할 수 있습니다. ServiceMax Go는 고객의 작업 지시 프로세스에 맞게 매우 유연하게 구성 가능하며, 일정 예약, 작업 견적, 체크리스트, 문제 해결, 작업 지시 요약 기능을 제공합니다.

Core 관련 정보 및 ServiceMax Go 사용 조건.

- Core 사용 라이선스가 있는 고객의 사용자는 ServiceMax Go를 모바일 기기에 다운로드할 수 있습니다. 등록 사용자는 Go 모바일 앱을 이용하여 고객의 ServiceMax Core 인스턴스를 완전히 사용할 수 있습니다.
- Go 모바일 앱을 사용하여 ServiceMax Core의 데이터에 액세스하거나 데이터를 수신하는 각 등록 사용자는 ServiceMax Core 인스턴스의 데이터에 액세스하는 방법과 관계없이 PTC의 라이선스를 보유해야 합니다.
- 고객은 PTC의 명시적 서면 허가 없이 제3자 모바일 앱을 ServiceMax Core와 통합할 수 없습니다.
- ServiceMax 제품에 사용되는 맵 기술에 관해서는 아래의 '맵 기술' 섹션을 참조하십시오.

FieldFX FSM 제품군

FieldFX는 SFDC 호스팅 센터에서 제공하는 기존 인프라 및 서비스에서 호스팅됩니다. 고객은 "Org"(Salesforce에서 정의한 용어)를 실행할 Salesforce 호스팅 센터의 위치를 선택할 수 있습니다. FieldFX Base 패키지는 고객의 Salesforce Org에 관리형 패키지로 설치되며, 특정 모듈의 라이선스를 실행하기 위해 추가 패키지를 설치할 수 있습니다.

Salesforce.com의 다음 필수 내용이 ServiceMax FieldFX 제품 사용에 적용됩니다. "주문 양식에 따라 ServiceMax Enterprise Edition 및 기타 SFDC/Force Platform 제품을 구매할 경우 Salesforce.com 사용 약관이 적용되며 해당 약관은 https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf에서 확인할 수 있습니다."

A. FieldFX Schedule & Dispatch 모듈

FieldFX Schedule & Dispatch 모듈을 통해 디스패치 담당자는 모든 작업 관련 알림을 지속적으로 받고 인력 및 장비를 포함한 모든 리소스를 추적할 수 있습니다. 따라서 중복 작업 및 사용할 수 없는 장비는 배치되지 않습니다. 디스패치 담당자는 현재와 미래에 어떤 리소스를 사용할 수 있는지 파악할 수 있어 인력과 장비의 활용도를 높일 수 있습니다.

또한 디스패치 담당자는 이 모듈을 통해 직원 자격 요건을 추적할 수도 있습니다. 계획된 장비를 작동하는 데 필요한 자격 요건 외에도 인력을 예약하고 배치할 때 작업 요건을 충족하는 적합한 인력만 선택할 수 있습니다. 또한 디스패치 담당자는 초과 예약된 직원에 관한 가시성을 확보할 수 있습니다.

- FieldFX Schedule & Dispatch는 고객의 Salesforce Org에 관리형 패키지로 설치되며, ServiceMax FieldFX Base 패키지 및 FieldFX E-Ticketing 패키지와 함께 사용할 수 있습니다.
- FieldFX Schedule & Dispatch를 사용하는 각 등록 사용자는 유효한 FieldFX Base 패키지, FieldFX Schedule & Dispatch 및 FX E-Ticketing 라이선스를 보유해야 합니다.

- 한명의 등록 사용자가 FieldFX Schedule & Dispatching 및 FieldFX E-Ticketing에 모두 액세스해야 하는 경우, FieldFX Schedule & Dispatch는 할인된 등록 사용자 가격으로 제공됩니다.
- FieldFX Schedule & Dispatch를 사용하는 각 등록 사용자는 FieldFX Schedule & Dispatch 라이선스가 필요합니다.
- FieldFX Schedule & Dispatch는 FieldFX Base 패키지 및 FieldFX E-Ticketing 패키지에 종속됩니다.
- FieldFX Schedule & Dispatch는 미국 AWS에서 호스팅되는 JavaScript 라이브러리, CSS 및 이미지와 같은 애플리케이션 자산을 저장 및 검색합니다. 고객 데이터는 AWS에 저장되지 않습니다.
- ServiceMax 제품에 사용되는 맵 기술에 관해서는 아래의 '맵 기술' 섹션을 참조하십시오.

B. FieldFX E-Ticketing 모듈

FieldFX E-Ticketing 모듈은 FieldFX의 대표 모듈입니다. 이 모듈을 통해 운영 팀, 현장 팀, 회계 팀 등은 전체 현장 티켓팅 프로세스를 간소화할 수 있습니다. 운영 관리자는 FieldFX에서 작업 및 티켓을 생성한 다음, 현장 팀에 정보를 전송합니다. 현장 팀은 FieldFX를 온라인 또는 오프라인으로 사용하여 계약을 준수하는 정확한 현장 티켓을 업데이트하거나 새로 생성할 수 있으며, 원격으로 근무하면서 서명을 캡처할 수도 있습니다. 인터넷이 연결된 곳으로 돌아와 버튼만 누르면 FieldFX 클라우드와 동기화되어 사무실에서 정보에 액세스할 수 있습니다. 그러면 회계 팀이 해당 정보를 검토한 후 기업의 청구 시스템을 통해 전송하여 현장 티켓 데이터를 기반으로 청구서를 작성할 수 있습니다.

- FieldFX E-Ticketing은 고객의 Salesforce Org에 관리형 패키지로 설치되며, ServiceMax FieldFX Base 패키지와 함께 사용할 수 있습니다.
- FieldFX E-Ticketing을 사용하는 각 등록 사용자는 유효한 FieldFX Base 패키지 라이선스 및 FieldFX E-Ticketing 라이선스를 보유해야 합니다.
- FieldFX E-Ticketing을 사용하는 각 사용자는 FieldFX E-Ticketing 라이선스가 필요합니다.
- FieldFX Mobile을 사용하는 각 등록 사용자는 유효한 FieldFX E-Ticketing 라이선스를 보유해야 합니다.
- FieldFX Schedule & Dispatch는 미국 AWS에서 호스팅되는 JavaScript 라이브러리, CSS 및 이미지와 같은 애플리케이션 자산을 저장 및 검색합니다. 고객 데이터는 AWS에 저장되지 않습니다.
- FieldFX E-Ticketing은 FieldFX Base 패키지에 종속됩니다.

C. FieldFX CPQ(Configure, Price, Quote)

FieldFX CPQ를 통해 계약 관리자는 작업의 운영 및 환경 특성에 따라 특정 장비, 서비스, 작업 및 공급품의 적용 가능성과 관련한 복잡한 규칙을 포함하는 계약을 모델링할 수 있습니다. 영업 사원과 현장 직원은 견적서 작성 또는 작업 수행 시 간단한 질문에 답변할 수 있으며, FieldFX CPQ는 이 답변을 활용하여 인터넷 연결이 완전히 끊긴 상태에서도 작업 및 근무 환경의 고유한 조건을 고려하여 적절한 항목을 추천하고 가격을 책정합니다.

- FieldFX CPQ는 고객의 Salesforce Org에 관리형 패키지로 설치되며, ServiceMax FieldFX Base 패키지 및 FieldFX E-Ticketing 패키지와 함께 사용할 수 있습니다.
- FieldFX CPQ를 사용하는 각 등록 사용자는 유효한 FieldFX Base 패키지 라이선스, FieldFX E-Ticketing 라이선스 및 FieldFX CPQ 라이선스를 보유해야 합니다.
- FieldFX CPQ의 가격은 ACV에 추가 요금을 더하여 책정됩니다.
- FieldFX CPQ를 사용하는 각 등록 사용자는 FieldFX CPQ 라이선스가 필요합니다.
- CPQ를 관리 및 실행하기 위해 설계된 규칙, 규칙 작업, 상위 가격 또는 조건부 가격 책정 메타데이터 및 UI에 액세스하는 각 등록 사용자는 유효한 FieldFX CPQ 라이선스를 보유해야 합니다.

- FieldFX CPQ는 FieldFX Base 패키지 및 FieldFX E-Ticketing 패키지에 종속됩니다.

D. FieldFX EAM(Enterprise Asset Management)

FieldFX EAM 모듈을 통해 장비 안정성, 예방 및 예측 유지관리 체계성, 규정 준수 효율성을 높여 주는 프로세스 및 인텔리전스를 기반으로 실제 자산 관리를 개선할 수 있습니다. 각 자산에는 여러 예방 유지관리 일정을 할당할 수 있습니다. 이러한 일정에서는 매우 유연하게 구성할 수 있는 템플릿을 이용하여 작업 주문을 자동으로 생성할 수 있습니다. FieldFX EAM 작업 지시서는 프로세스는 각 유지관리를 수행하는 데 사용되는 인력, 작업, 소모품과 문서, 인증서, 사진과 같은 기타 정보를 추적합니다.

- FieldFX EAM은 고객의 Salesforce Org에 관리형 패키지로 설치되며, ServiceMax FieldFX Base 패키지와 함께 사용할 수 있습니다.
- FieldFX EAM을 사용하는 각 등록 사용자는 유효한 FieldFX Base 패키지 라이선스 및 FieldFX EAM 라이선스를 보유해야 합니다.
- FieldFX EAM 작업 지시 완료 기능이 FieldFX 모바일에서 지원됩니다.
- FieldFX EAM을 사용하는 각 등록 사용자는 FieldFX EAM 라이선스가 필요합니다.
- FieldFX EAM은 FieldFX Base 패키지에 종속됩니다.

E. FieldFX Invoicing

FieldFX Invoicing 모듈을 통해 Q2C(quote-to-cash) 프로세스를 완료하고 계약서, 견적서, 티켓, 청구서 간의 4방향 연결을 지원할 수 있습니다. FieldFX Invoicing은 ERP 시스템을 대체하지는 않습니다. 그러나 ERP와의 통합을 더욱 간소화해 주고 각 고객의 복잡한 청구 요구사항을 지원하고 특히 대여 작업 및 장비에 대한 계약을 준수할 수 있도록 보장해 줍니다. FieldFX Invoicing을 통해 결제를 추적하고 크레딧 메모를 발행하고, 고객의 사용 가능한 크레딧을 추적하고 고객의 계좌 잔액을 360도로 확인할 수 있습니다.

- FieldFX Invoicing은 별도의 관리형 패키지가 아니며 FieldFX Base 패키지 라이선스 내에 포함되어 있습니다. 보안은 권한 그룹과 프로파일을 사용하여 관리됩니다.
- FieldFX Invoicing의 가격은 ACV에 추가 요금을 더하여 책정됩니다.
- FieldFX Invoicing의 모든 등록 사용자는 FieldFX Base 패키지 및 FieldFX E-Ticketing 라이선스가 필요합니다.

F. FieldFX Timecards

FieldFX Timecards를 통해 간단하고 더욱 효율적으로 원격 근무자를 포함한 직원의 근무 시간을 추적할 수 있습니다. 현장 직원이 인터넷 연결 여부와 관계없이 스마트폰을 사용하여 시간을 추적할 수 있도록 도와주는 사용이 간편한 솔루션으로 종이 또는 스프레드시트 기반의 시간 관리 프로세스를 혁신할 수 있습니다.

- FieldFX Timecards는 고객의 Salesforce Org에 관리형 패키지로 설치되며, 애플리케이션 실행을 위한 모든 메타데이터를 포함하지만 FieldFX Base 패키지 라이선스에 종속됩니다.
- FieldFX Timecards를 사용하는 각 등록 사용자는 유효한 FieldFX Base 패키지 라이선스 및 FieldFX Timecards를 보유해야 합니다.
- 등록 사용자 한명에게 두 라이선스가 모두 필요한 경우, FieldFX Timecard는 FieldFX E-Ticketing의 할인된 등록 사용자 가격으로 제공됩니다.
- FieldFX Timecards는 메타데이터를 포함하지만 FieldFX Base 패키지에 종속됩니다.

G. FieldFX Trucking

FieldFX Trucking 모듈은 특정 목적 및 세그먼트에 적합한 앱으로, 디스패치 담당자 및 트럭 운전자에게 원활한 환경을 제공합니다. 한 화면에서 필요한 모든 정보에 액세스할 수 있으므로, 디스패치 담당자는 일정 예약 화면을 떠나지 않고도 티켓을 만들 수 있습니다. 이제 티켓은 선택한 운송 상품에 따라 사전 구성된 요금으로 자동 생성됩니다. 운전자는 전화 기반 모바일 애플리케이션을 사용하여 GPS 좌표, 픽업 및 드롭 시간, 수량을 포함한 운송 정보를 오프라인으로 캡처할 수 있습니다.

- FieldFX Trucking은 고객의 Salesforce Org에 관리형 패키지로 설치되며, ServiceMax FieldFX Base 패키지와 함께 사용할 수 있습니다.
- FieldFX Trucking을 사용하는 각 등록 사용자는 유효한 FieldFX Base 패키지 라이선스를 보유해야 합니다.
- 디스패치 및 모바일 앱 모두에서 FieldFX Trucking을 사용하는 각 등록 사용자는 FieldFX Trucking 라이선스를 보유해야 합니다.
- FieldFX Trucking은 메타데이터를 포함하며 FieldFX Base 패키지에 종속됩니다.

애드온 모듈

A. Service Board

Service Board는 Core 플랫폼과 함께 사용할 수 있습니다. 작업을 예약 및 모니터링하고, 워크로드 및 일정을 관리하며, 비즈니스별 기준에 따라 최적의 작업 리소스를 결정하고 할당하는 데 필요한 데이터에 빠르고 체계적으로 액세스할 수 있는 직관적인 사용자 환경을 제공하는 일정 예약 애플리케이션입니다.

- Service Board는 아일랜드의 AWS에서 호스팅됩니다.
- Service Board 라이선스는 1) 직접 Service Board에 로그인 및 액세스하는 등록 사용자, 2) Service Board를 사용하여 배치되는 리소스(예: 기술자, 계약자 등)를 기반으로 합니다. Service Board에 로그인하는 사용자는 ServiceMax Core Enterprise Edition 라이선스 및 관련 Salesforce 라이선스를 보유해야 합니다. 배치되는 리소스는 ServiceMax Core Enterprise Edition 라이선스 보유 여부와 관계없이 Service Board 라이선스가 있어야 합니다. 또한 관리자 수준의 등록 사용자는 Schedule Optimization과 ServiceMax Core 간에 데이터를 통합해야 합니다.
- ServiceMax 제품에 사용되는 맵 기술에 관해서는 아래의 '맵 기술' 섹션을 참조하십시오.

B. Schedule Optimization(Optimax라고도 함)

Schedule Optimization은 Core 플랫폼의 Service Board와 함께 사용할 수 있으며, 기술자에게 작업 지시서를 최적의 방식으로 전달합니다. Schedule Optimization을 이용하면 디스패치에 영향을 미치는 다양한 요인과 각 요인이 디스패치 결과에 미치는 영향의 범위를 구성할 수 있습니다. 모든 규모의 서비스 조직은 Schedule Optimization을 효과적으로 도입하여 운영 비용을 절감하고 이윤을 증대하며 생산성 수준을 향상할 수 있습니다.

Schedule Optimization은 다음 두 가지 모드 중 하나로 실행되도록 구성할 수 있습니다.

- Batch Optimization
- Real Time Optimization(고객이 이 기능을 선택하는 경우 최적화되는 기본 영역이 제한됨)
- ServiceMax 제품에 사용되는 맵 기술에 관해서는 아래의 '맵 기술' 섹션을 참조하십시오.

Schedule Optimization은 아일랜드의 AWS에서 호스팅됩니다. 사용자는 Schedule Optimization 엔진이 최적화하는 리소스(기술자, 계약자, 장비 등)의 수를 의미합니다. Schedule Optimization을 설정하는 각 관리자는 ServiceMax Core Enterprise Edition 라이선스 및 관련 Salesforce 라이선스를 보유해야 합니다. 또한 관리자 수준의 등록 사용자는 Schedule Optimization과 ServiceMax Core 간에 데이터를 통합해야 합니다.

C. Engage

ServiceMax Engage는 Core 및 Asset 360 플랫폼과 함께 작동하며, 서비스 조직과 최종 고객(조직이 서비스를 제공하는 장비의 소유자 및 운영자)을 연결하여 고객 환경 및 자산 데이터 품질을 개선해 주는 직관적인 턴키 방식의 모바일 앱입니다.

- Engage는 고객의 Salesforce Org에 Core 또는 A360 관리형 패키지에 대한 확장 패키지로 설치됩니다.
- Engage를 이용하면 자산 및 장비의 최종 사용자 또는 운영자를 위한 맞춤형 사용자 환경을 제공하는 Engage 모바일 앱을 통해 ServiceMax 데이터에 액세스할 수 있습니다.
- Engage를 통해 액세스하는 정보는 Salesforce Community에 포함되어 있습니다. 구성에는 인증, 액세스 제어 및 애플리케이션 설정 등이 포함됩니다.
- Engage 모바일 앱을 사용하는 각 등록 사용자는 Engage 라이선스와 Customer Community Plus 라이선스가 있어야 하며, 공개 앱 스토어에서 모바일 앱을 다운로드할 수 있습니다.
- ServiceMax 제품에 사용되는 맵 기술에 관해서는 아래의 '맵 기술' 섹션을 참조하십시오.

D. DataGuide

DataGuide는 ServiceMax Core 및 FieldFX 제품군의 관리형 패키지로 제공됩니다. 고급 양식 및 문서 생성 기능을 모두 갖추고 있으므로, 기술자는 검사, 유지관리, 안전 등 다양한 작업을 지원하는 데이터를 효율적으로 캡처하고 제공할 수 있습니다. DataGuide Forms 및 Reports(출력 문서)의 용이성과 Go 모바일 애플리케이션에서 제공하는 통합 ServiceMax 데이터의 기능을 바탕으로 현장 기술자는 생산성을 높이고 관리 시간을 단축하며 비용이 많이 드는 서비스 데이터 오류를 제거할 수 있습니다.

- DataGuide를 사용하는 각 등록 사용자는 유효한 Core 라이선스 또는 FieldFX 라이선스 및 DataGuide 라이선스를 보유해야 합니다.
- DataGuide를 사용하는 각 등록 사용자는 DataGuide 라이선스가 필요하며, 고객은 DataGuide 라이선스와 각 모바일 사용자 라이선스 간의 비율을 1:1로 유지해야 합니다.
- DataGuide는 기본적으로 Go 모바일 앱에 내장되어 있으며, Go 모바일 앱에서 바로 DataGuide Forms 및 DataGuide Documents 기능에 액세스할 수 있습니다. 사용자는 공개 앱 스토어에서 ServiceMax Go를 다운로드할 수 있습니다.
- DataGuide는 DataGuide 패키지가 설치된 지정된 Salesforce Org에 모든 고객 데이터를 저장합니다.
- DataGuide는 미국 AWS에서 호스팅되는 JavaScript 라이브러리, CSS 및 이미지와 같은 애플리케이션 자산을 저장 및 검색합니다. 고객 데이터는 AWS에 저장되지 않습니다.

E. Zinc

ServiceMax Zinc는 ServiceMax Core 플랫폼에서 사용할 수 있습니다. 현장 서비스를 위해 설계된 협업 도구입니다. Zinc는 서비스 팀의 모든 직원과 그들이 신속하고 정확하고 확실한 업무 수행에 필요한 인력 및 정보를 실시간으로 연결해 줍니다. 따라서 조직은 평균 수리 시간을 줄이고 고객 만족도를 높이며 직원 참여도를 높일 수 있습니다.

- 모든 Zinc 등록 사용자는 유효한 Zinc 라이선스가 있어야 Zinc를 사용할 수 있습니다. 고객이 Zinc에 추가한 등록 사용자 한명이 하나의 라이선스를 사용합니다.
- Zinc 등록 사용자가 ServiceMax Core 데이터에 액세스할 필요가 없는 경우 ServiceMax Core 라이선스 없이 Zinc를 사용할 수 있습니다. Zinc 등록 사용자가 ServiceMax Core 데이터에 액세스해야 하는 경우 해당 등록 사용자는 ServiceMax Core 라이선스도 보유해야 합니다.
- 라이선스가 있는 모든 사용자는 Zinc 앱을 다운로드하고 로그인한 후 앱을 사용할 수 있습니다. Zinc 모바일 앱은 iOS 또는 Android 앱 스토어에서 다운로드할 수 있습니다. 데스크톱 앱은 ServiceMax 웹사이트에서 다운로드할 수 있습니다. 또한 등록 사용자는 브라우저에서 Zinc 웹 앱에 액세스할 수도 있습니다.

- Zinc는 미국의 AWS에서 호스팅됩니다. 고객 데이터가 미국의 AWS 서버에 저장됩니다.

ServiceMax FSM 제품 내 맵 기술

통지: 일부 국가에서는 맵 기술 사용에 대한 조건과 제한을 둡니다. 고객이 사업을 운영하고자 하는 국가에서 허가되는 맵 기술을 사용하고, 개인정보(지리적 위치를 포함하되 이에 국한되지 않음)가 맵 기술에 포함되거나 맵 기술에서 처리되는 개인에게 필요한 모든 통지를 제공하고, 해당 개인에게 필수 동의를 얻는 것은 전적으로 고객의 책임입니다.

PTC 가 애플리케이션과 함께 주로 사용하는 맵 제공업체 목록은 다음과 같습니다. 하지만 PTC 는 FSM 서비스의 효율성 향상 및 성능 최적화를 위해 아래에 명시한 또 다른 맵 제공업체로 교체할 수 있습니다.

A. Google

PTC는 일반적으로 다음 ServiceMax 제품에서 Google Maps를 사용합니다.

Core
Engage
Service Optimization(Optimax라고도 함)
Service Board
Go

Google 조건. PTC는 Google Maps API 구현을 개발했습니다. *https://cloud.google.com/terms/*의 Google 서비스 약관과 *https://maps.google.com/help/terms_maps/*의 Google Maps 추가 서비스 약관이 고객의 Google Maps 사용에 적용됩니다.

PTC가 고객이 Google Maps에서 자체 라이선스를 활용할 수 있도록 허용한 경우, 고객은 ServiceMax 제품과 관련하여 Google Maps를 사용하기 위해 Google과 체결한 조건을 준수할 책임이 있습니다.

Google Maps를 사용하는 고객은 고객의 개인정보보호 공지사항을 통해 특정 제품과 관련하여 Google Maps API가 사용될 수 있음을 사용자에게 통지해야 하며, http://www.google.com/policies/privacy에서 확인할 수 있는 Google의 최신 개인 정보 보호 정책을 참조로 통합해야 합니다. 고객의 개인정보보호 공지사항에서는 사용자에게 지리적 위치 데이터 수집에 관해 통지해야 합니다.

B. GraphHopper

Schedule Optimization 기본 맵 공급자는 Graphhopper입니다. Graphhopper의 사용 약관(https://www.graphhopper.com/terms/)이 고객의 Graphhopper 제품 사용에 적용됩니다. 고객은 Graphhopper를 사용하기 위해 자체 라이선스 키를 제공할 수 있으며, 이 경우 고객은 관련 Graphhopper 약관을 준수할 책임이 있습니다.

C. MapBox

Service Board의 기본 맵 공급자는 MapBox입니다. MapBox 사용 약관(https://www.mapbox.com/legal/tos)이 고객의 MapBox 제품 사용에 적용됩니다. 고객은 MapBox를 사용하기 위해 자체 라이선스 키를 제공할 수 있으며, 이 경우 고객은 관련 MapBox 약관을 준수할 책임이 있습니다.