



워싱턴 **DC** 계정 수명주기 이벤트

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기계면역

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

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

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

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

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

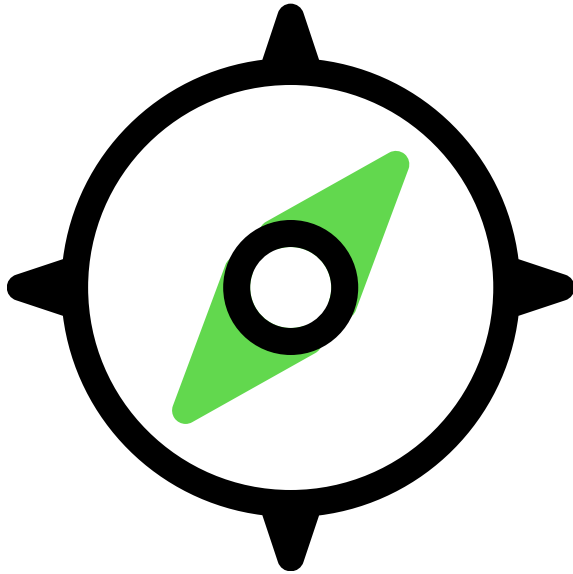
목차

- 계정 수명주기 이벤트..... 4
 - 계정 수명주기 이벤트 탐색..... 5
 - 계정 수명주기 이벤트 Playbook 정보..... 6
 - 계정 수명주기 이벤트 사용자 및 역할..... 7
 - 계정 수명주기 이벤트 구성..... 8
 - 계정 수명주기 이벤트 활성화..... 8
 - 를 사용하여 Playbook 구성 Playbooks..... 9
 - 유효성 검사 스크립트 구성..... 14
- 계정 수명주기 이벤트 사용..... 16
 - 계정 온보딩 케이스 생성..... 16
 - 계정 수명주기 이벤트 Playbook 사용..... 16
- 계정 수명주기 이벤트 참조..... 21
 - 계정 수명주기 이벤트 데이터 импорт 플로우..... 21
 - 예약된 작업을 실행하여 준비 테이블 백업..... 22

계정 수명주기 이벤트

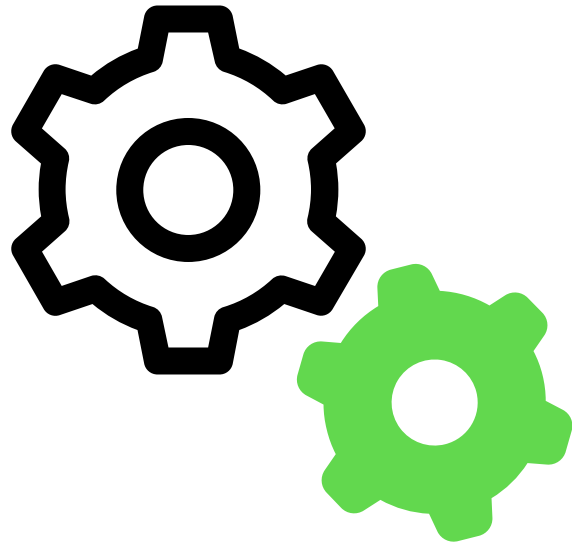
계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 사용하면 기술 산업 분야의 제공자가 체계적이고 반복 가능한 온보딩 경험을 정의할 수 있습니다. 계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 사용하면 온보딩 프로세스와 관련된 내부 직원 구성원과 외부 고객 모두를 위한 공동 작업, 투명성 및 인사이트를 실현할 수 있습니다.

탐색



Account Lifecycle Events 애플리케이션 및 주요 기능에 대해 알아봅니다.

구성



Account Lifecycle Events 애플리케이션을 설정하고 구성합니다.

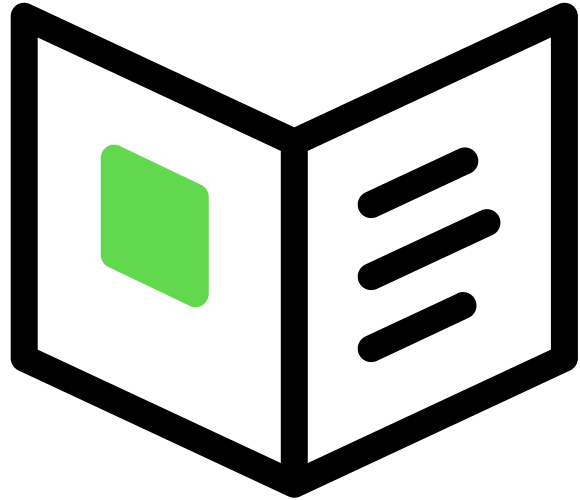
기계면역

사용



Playbook을 사용하여 고객 온보딩

참조



데이터 모델 및 임포트 플로우에 대한 정보를 가져옵니다.

계정 수명주기 이벤트 탐색

이 애플리케이션은 계정 수명주기 이벤트 기술 산업 제공자를 위한 구조화된 온보딩 경험을 제공합니다.



고객 계정이 생성되면 계정 온보딩 케이스가 생성되고 Playbook이 시작됩니다. 케이스를 처리하는 주요 인력 식별과 관련된 Playbook의 다양한 작업을 구성하고, 데이터를 임포트하고, 공동 작업 작업을 생성할 수 있습니다.

개요

계정 수명주기 이벤트 는 Playbooks 이 중요한 프로세스를 지원하는 온보딩을 위한 Playbook 계정 수명주기 이벤트 , 케이스 유형 및 정의된 케이스 작업을 제공합니다. Playbook을 템플릿으로 사용하거나 온보딩 경험을 구축하기 위한 시작점으로 사용할 수 있습니다.

계정 수명주기 이벤트 에는 다음이 포함됩니다.

- 전용 케이스 유형 및 작업: 작업을 할당하고 데이터를 자동화하고 캡처하는 전용 작업을 포함한 온보딩 팀을 위한 중앙 기록입니다.
- **Playbook:** 비즈니스 요구 사항을 충족하는 반복 가능한 온보딩 프로세스를 구축하기 위한 시작점 역할을 하는 Playbook입니다.
- 데이터 캡처: 케이스 작업의 일부로 데이터를 임포트, 관리 및 게시합니다.

계정 수명주기 이벤트 워크플로우

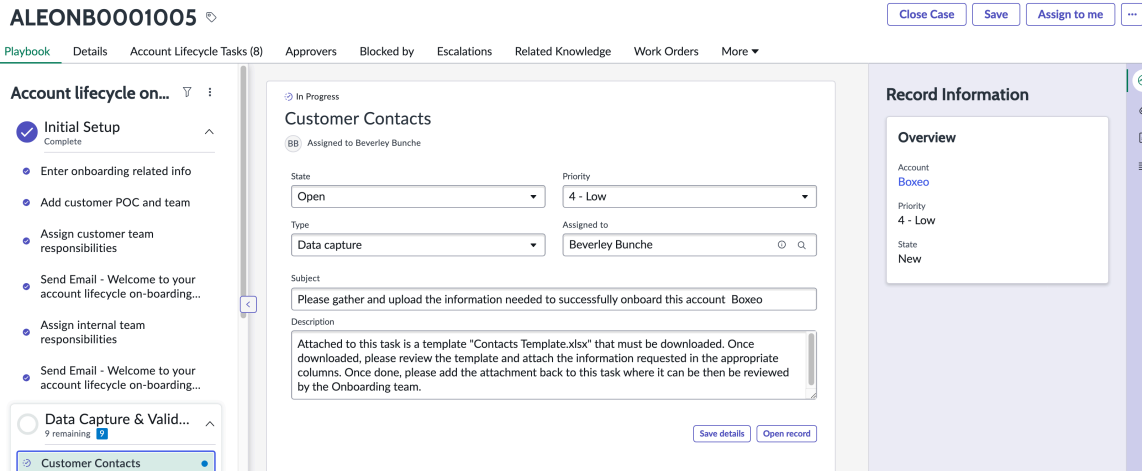
상위 수준 워크플로에는 계정 수명주기 이벤트 다음 단계가 포함됩니다.

- 고객 고객 서비스 관리 계정을 작성합니다. 이 작업은 계정 온보딩 케이스를 자동으로 만듭니다.
- Playbook이 계정 수명주기 이벤트 시작됩니다.
- 케이스는 Playbook을 사용하여 엔드 투 엔드 워크플로우를 관리하는 온보딩 관리자가 관리합니다.



계정 수명주기 이벤트 **Playbook** 정보

계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 사용하면 기술 산업 분야의 제공자가 체계적이고 반복 가능한 온보딩 경험을 정의할 수 있습니다. 이 계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 사용하면 온보딩 프로세스에 관여하는 내부 직원 및 외부 고객 모두에게 공동 작업, 투명성 및 통찰력을 제공할 수 있습니다.



Playbook에 대한 자세한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 [계정 수명주기 이벤트 Playbook 사용](#).

Playbook 개요

Playbook은 간단한 작업 중심 뷰를 통해 워크플로우를 시각화합니다. Playbook의 워크플로우는 일반적으로 Process Automation Designer를 사용하여 생성됩니다. Playbook에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 고객에게 이메일을 보내는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다. Playbook의 각 레인에는 다음이 포함됩니다.

- 검토하는 활동 목록입니다.
- 각 활동의 현재 상태를 표시하는 상태 표시기입니다.
- 워크플로우에서 현재 위치를 나타내는 확인 표시입니다.

레인에서 활동을 완료로 표시하면 다음 활동으로 이동합니다. 언제든지 활동을 저장하고 나중에 Playbook으로 돌아갈 수 있습니다. 레인에서 모든 활동을 완료하면 다음 레인으로 이동합니다. 활동과 레인을 완료하면 상황별 측면 패널에 상태가 반영됩니다. 상황별 측면 패널의 활동 로그에는 각 활동에 대해 입력한 모든 데이터가 표시됩니다.

Playbook 레이아웃

Playbook은 Playbook 수명주기, Playbook 작업 영역, 상황별 측면 패널을 포함한 여러 영역으로 구성됩니다. 활동 뷰는 Playbook에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정합니다. 레이아웃은 다음과 같이 구성됩니다.

- Playbook 헤더
- Playbook 수명주기
- Playbook 작업 영역
- 상황별 측면 패널

활동 뷰는 Playbook에 스테이지와 활동이 표시되는 방식을 결정합니다. Playbook 수명주기에는 구성된 활동 뷰에 따라 Playbook에 포함된 스테이지 또는 스테이지 및 활동이 표시됩니다. 자세한 내용은 [Playbook life cycle](#) 문서를 참조하십시오.

계정 수명주기 이벤트 사용자 및 역할

다양한 계정 수명주기 이벤트 사용자와 필요한 역할 및 사용자 기준을 통해 수행할 수 있는 작업에 대한 개요입니다.

사용자 및 역할

사용자	설명	역할
온보딩 관리자	고객 온보딩부터 계정이 운영개시(Go-Live)될 때까지 엔드 투 엔드 워크플로우를 담당합니다.	sn_acct_lc.agent
기초 데이터 분석가	데이터를 올바른 형식으로 임포트하고 게시에 필요한 품질 표준을 충족하는지 확인하는 실무 전문가입니다.	sn_acct_lc.agent
ServiceNow 관리자/개발자	Playbook, 케이스 유형, 이메일, 변환 맵 및 기타 필요한 구성요소 구성을 담당합니다.	sn_acct_lc.agent
온보딩 연락처 (고객)	온보딩 프로세스와 관련된 고객 팀 관리를 담당하는 기본 고객 접촉 창구입니다.	sn_customerservice.customer
ServiceNow 관리자/개발자 (고객)	고객의 ServiceNow 인스턴스 관리 및 애플리케이션 설정을 담당합니다 Service Bridge .	sn_customerservice.customer_admin
기초 데이터 SME(실무 전문가)	연락처 정보 및 위치와 같은 필요한 정보를 제공할 책임이 있습니다. 데이터가 제공자 조직에서 요구하는 형식을 충족하는지 확인합니다.	sn_customerservice.customer_manager

계정면역

계정 수명주기 이벤트 구성

애플리케이션을 설정하고 구성합니다 계정 수명주기 이벤트 .

이 절은 다음 내용으로 구성됩니다.

- [계정 수명주기 이벤트 활성화](#)
- [를 사용하여 Playbook 구성 Playbooks](#)
- [유효성 검사 스크립트 구성](#)

계정 수명주기 이벤트 활성화

(com.sn_acct_lc) 플러그인은 계정 수명주기 이벤트 별도의 구독으로 사용할 수 있습니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin

이 태스크 정보

플러그인은 계정 수명주기 이벤트 이러한 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

Account Lifecycle Events용 플러그인

플러그인	설명
기술 핵심 (com.sn_ti_core)	기술 산업 수직 고객 서비스 관리 확장.
고객 서비스 (com.sn_customerservice)	프로세스를 자동화하고 서비스 에이전트에게 고객에게 사전 예방적 서비스를 제공하는 데 필요한 고객 시스템 및 도구에 대한 가시성을 제공합니다.
고객 서비스 설치 기반 관리 (com.snc.install_base)	고객은 설치 기반의 현재 상태를 캡처하고 작동에 영향을 줄 수 있는 모든 다운스트림 엔터티에 대한 관계를 설정할 수 있습니다.
Playbook Experience Core (com.glide.playbook_experience.config)	기본 Playbook 사용자 경험을 사용자 지정하여 원하는 비즈니스 프로세스 워크플로우를 생성할 수 있습니다.
(com.sn_csm_playbook)를 위한 고객 서비스 관리 Playbook	고객 문제를 해결하기 위한 다양한 작업을 통해 고객 서비스 에이전트를 안내하고 다양하고 격리된 프로세스 전반에서 전체 수명주기를 시각화합니다.
Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)	이 플러그인을 활성화하면 시스템 관리자가 케이스 유형을 만들고 관리할 수 있습니다.
구성 가능한 작업 공간에 대한 동적 관련 기록 (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)	구성 가능한 작업 공간에 상황별 동적 관련 기록 섹션을 표시하는 프레임워크입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두레이블이 표시됩니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다. 이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 담당자에게 ServiceNow 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

i 주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 다음 오류가 나타납니다.

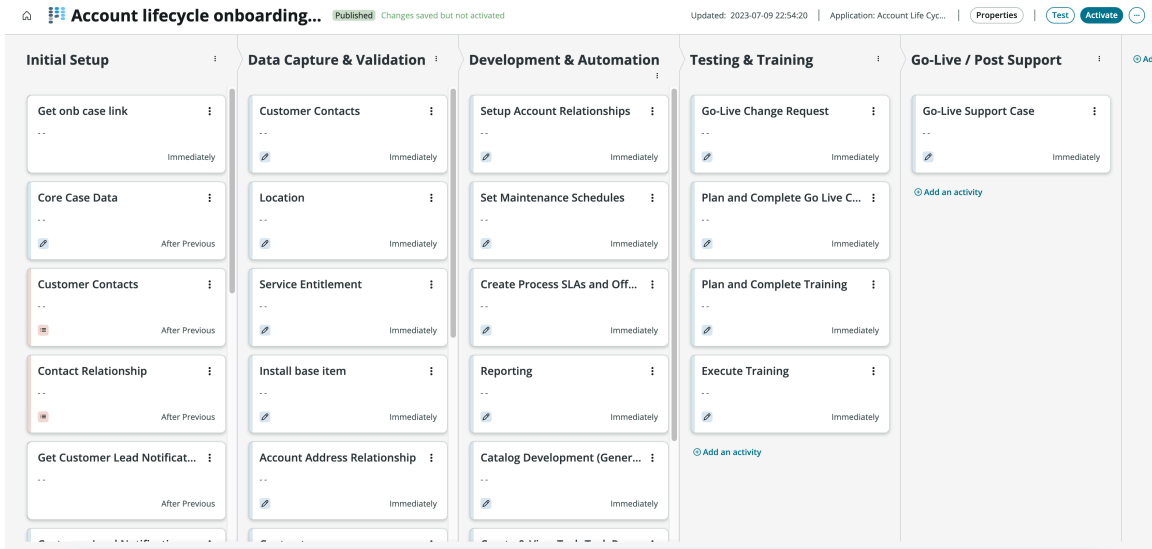
```
Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>
```

레이블이 표시됩니다.

를 사용하여 **Playbook** 구성 **Playbooks**

를 Playbooks 사용하여 Playbook을 계정 수명주기 이벤트 구성합니다.

에서 Playbooks활동은 전체 비즈니스 프로세스의 한 단계를 나타냅니다. 프로세스 단계에서 여러 활동을 함께 시퀀싱할 수 있습니다. 스테이지는 논리적인 방식으로 그룹화된 여러 순차화된 활동으로 구성됩니다. 활동 정의를 추가 또는 생성하거나 필요하지 않은 활동을 삭제할 수 있습니다.



간단한 계정 수명주기 이벤트 **Playbook** 작업 구성

를 Playbooks 사용하여 간단한 **Playbook** 작업을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- sn_acct_lc.agent
- 하나 이상의 Playbooks 역할. 자세한 내용은 [Playbooks roles](#) 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

Process Automation Designer를 사용하여 Playbook에 계정 수명주기 이벤트 대한 작업을 추가, 수정 및 삭제할 수 있습니다. 예를 들어, 개발 및 자동화 레인의 작업 중 하나를 구성하려면 다음 단계를 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 계정 수명 주기 온보딩 프로세스를 선택합니다.
3. 개발 및 자동화 레인으로 이동하여 계정 관계 설정 활동을 선택합니다.
4. 활동 속성 창에서 모든 속성 보기를 선택하고 고급을 선택합니다.
5. 일반 탭에서 레이블 이름과 설명을 입력합니다.
6. 시작 시기 필드에서 이전 사용을 선택합니다.
이 옵션을 사용하면 작업의 모든 활동을 병렬로 실행할 수 있습니다.
7. 자동화 탭을 선택하고 계정 수명 주기 작업 테이블을 선택합니다.
8. Playbook에서 계정 수명주기 이벤트 이 작업에 대해 채워야 하는 모든 필수 필드 및 기타 필드를 추가합니다.
9. Done(완료)을 선택한 다음 Activate(활성화)를 선택합니다.

계정 수명주기 이벤트 **Playbook** 데이터 импорт 작업 구성

를 사용하여 Playbooks 데이터 импорт 작업을 계정 수명주기 이벤트 구성합니다.

데이터 импорт 작업을 구성하려면 다음 역할이 있어야 합니다.

- sn_acct_lc.agent
- 하나 이상의 Playbooks 역할. 자세한 내용은 [Playbooks roles](#) 문서를 참조하십시오.

다음 표에서는 데이터 가져오기 작업 구성과 관련된 다양한 작업을 보여 줍니다.

데이터 импорт 작업

작업	섹션
Excel 템플릿을 생성하여 대상 테이블로 데이터를 импорт합니다.	Excel 템플릿 작성
대상 테이블로 이동하기 전에 импорт 데이터를 저장할 수 있는 스테이징 테이블을 만듭니다.	스테이징 테이블 생성
데이터 소스를 만들고 템플릿 파일을 기록에 첨부합니다.	데이터 원본 만들기
변환 맵을 구성합니다.	변환 맵 구성
프로세스에 Playbook 활동을 Playbooks 추가합니다.	데이터 импорт 작업 추가

주:
 다음 섹션에서는 기본 시스템에서 사용할 수 있는 위치 테이블에 대한 데이터 импорт 작업을 구성하는 방법에 대해 설명합니다. 이 섹션에 사용된 이름과 값은 예제이지만 이 프로세스에 따라 데이터 가져오기 작업에 사용되는 테이블을 구성할 수 있습니다.

Excel 템플릿 작성

Excel 템플릿을 생성하여 대상 테이블로 데이터를 импорт합니다.

1. 모두로 이동하고 검색 필터에 *cmn_location.list*를 입력합니다.
2. 개인화 아이콘을 선택하고 템플릿에 포함할 열을 선택합니다. 필요한 경우 필터 조건을 입력하고 열 옵션 아이콘을 선택한 다음 Excel로 내보내기(.xlsx)를 선택합니다.
3. 다운로드를 선택하여 내보낸 파일을 다운로드합니다.
4. 다운로드한 Excel 파일을 열고, 기존 데이터를 지우고, 저장을 선택합니다.
5. 파일에 앞에서 선택한 열이 포함되어 있는 것을 볼 수 있습니다. 이 파일은 데이터를 가져오기 위한 Excel 템플릿으로 사용할 수 있습니다.

스테이징 테이블 생성

대상 테이블로 이동하기 전에 импорт 데이터를 저장할 수 있는 스테이징 테이블을 만듭니다.

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 테이블레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택하고 다음 세부 정보를 입력합니다.
 - 레이블: 위치 테이블의 이름을 입력합니다(예: 위치에 대한 데이터 импорт).
 - 이름: 테이블의 내부 이름을 입력합니다. 예: sn_acct_lc_account_onb_import_locations.
 - 테이블 확장: 기술 импорт 행을 선택합니다.
3. 모듈 만들기 확인란의 선택을 취소하고 컨트롤 탭을 선택합니다.
4. 사용자 역할 필드에 sn_acct_lc.agent 를 입력하고 저장을 선택합니다.

5. 열 탭을 선택하고 새로 만들기를 선택합니다. 다음 세부 정보를 입력합니다.
 - 유형: 문자열. 모든 열은 문자열 형식이어야 합니다.
 - 열 레이블: 템플릿 파일의 필드 이름(열 이름)을 입력합니다.
 - 열 이름: u_ 접두사가 있는 열 레이블을 입력합니다. 예를 들어 열 레이블을 Street로 입력한 경우 여기에 u_street 입력합니다.
 - 최대 길이: 필요에 따라 열의 최대 길이를 지정합니다. 앞의 단계에 따라 템플릿 파일의 모든 열을 추가합니다.
6. 관련 링크(Related Links)에서 레이아웃 목록(Layout List)을 선택합니다. 목록 뷰 드롭다운에서 새로 만들기를 선택하고 이 테이블에 대해 두 개의 목록 뷰를 생성합니다.
 - ready_to_publish: 이 보기에 모든 논리 필드를 추가합니다. 이 보기는 데이터 импорт 작업 기록에서 게시 준비 완료 버킷을 선택할 때 나타납니다.
 - needs_attention: 모든 논리 필드와 의견 필드를 이 뷰에 추가합니다. 이 뷰는 데이터 импорт 작업 기록에서 주의 필요 버킷을 선택하면 나타납니다.
7. 관련 링크에서 레이아웃 양식을 선택합니다.
8. 뷰 이름 드롭다운에서 새로 만들기를 선택하고 import_view 만듭니다. 모든 논리 필드와 의견 필드를 이 뷰에 추가합니다. 이 뷰는 데이터 импорт 탭에서 준비 중인 테이블 기록을 열려고 할 때 표시됩니다.

데이터 소스 작성

데이터 소스를 만들고 템플릿 파일을 기록에 첨부합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > 관리자 > 데이터 소스레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택하고 다음 세부 정보를 입력합니다.
 - 이름: 데이터 원본의 이름을 입력합니다.
 - импорт 세트 테이블 이름: 내부 테이블 이름을 입력합니다. 예: sn_acct_lc_account_onb_import_locations.
3. 템플릿 파일을 생성한 데이터 소스 기록에 첨부합니다.

변환 맵 구성

변환은 원시 필드 입력 값을 조직에 보다 의미 있는 표준화된 값으로 변환합니다. 관리자는 특정 필드에 대한 규칙과 조건을 정의하여 변환이 발생하는 시기를 제어합니다.

데이터 импорт 구성의 일부로, 기본 시스템과 함께 제공되는 다음과 같은 필수 변환 스크립트를 구성해야 합니다. 변환 스크립트를 구성하려면 다음 단계를 따르십시오.

1. 다음으로 이동 모두 > 변환 맵레이블이 표시됩니다.
2. 계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 검색합니다.
3. 계정 온보딩 고객 위치 변환 맵을 선택합니다.

변환 스크립트 탭을 선택합니다. 다음 스크립트를 볼 수 있습니다.

- onComplete
 - onAfter
 - onBefore
4. 스크립트 중 하나를 선택하고 필요에 따라 수정한 다음 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

onComplete 스크립트

```
(function runTransformScript(source, map, log, target /*undefined onStart*/) {
  //Check if there is any Needs Attention Record is present or not.
  //If Yes, then script will create a new import set record and attach all the Needs Attention
  records to the new Import Set.
  //Also, it will update the new import set reference on the import Task Table.
  var util = new sn_acct_lc.AlonStagingRecordState();
  util.onCompleteTransformMap(source, import_set);
})(source, map, log, target);
```

onAfter 스크립트

```
(function runTransformScript(source, map, log, target /*undefined onStart*/) {

  // Add your code here

  var alonStagingUtil = new sn_acct_lc.AlonStagingRecordState();
  alonStagingUtil.afterTransform(source);
  if(source.sys_import_state == TechOnEditableContants.SN_IMPORT_TRANSFORM_IGNORED)
  {
    return;
  }

})(source, map, log, target);
```

onBefore

```
(function runTransformScript(source, map, log, target /*undefined onStart*/) {

  // Add your code here
  var alonStagingUtil = new sn_acct_lc.AlonStagingRecordState();
  var status = alonStagingUtil.beforeTransform(source.import_state);
  if(status == TechOnEditableContants.SN_IMPORT_TRANSFORM_IGNORE) {
    ignore = true;
  }

})(source, map, log, target);
```

데이터 임포트 작업 추가

Process Automation Designer에 정의된 계정 수명주기 온보딩 프로세스에 구성된 데이터 임포트 작업을 추가합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 계정 수명 주기 온보딩 프로세스를 선택합니다.
3. Data Capture & Validation 레인으로 이동하여 활동 추가를 선택합니다.
4. 계정 수명주기 이벤트를 선택하고 기술 작업 기록 생성 및 보기를 선택합니다.
5. 새로 추가된 작업에서 편집 아이콘을 선택하여 속성을 봅니다.
6. **View all** properties(모든 속성 보기)를 선택하고 **Advanced**(고급)를 선택합니다.
7. 일반 탭에서 레이블 이름과 설명을 입력합니다.
8. 시작 시기 필드에서 이전 사용을 선택합니다. 이 옵션을 사용하면 작업의 모든 활동을 병렬로 실행할 수 있습니다.

9. 자동화 탭을 선택하고 입력 섹션에서 다음을 입력합니다.

- 테이블: 기록이 생성되는 테이블입니다. **Account Lifecycle Import Task (sn_ti_core_imp_task)**(계정 수명 주기 임포트 작업())를 선택합니다.
- 취소된 조건: 작업이 취소됨 상태로 전환되기 전에 충족해야 하는 조건을 지정합니다.
- 종결 조건: 작업이 종결 상태로 전환되기 전에 충족해야 하는 조건을 지정합니다.
- 온보딩 케이스: 계정 온보딩 케이스 기록 트리거를 선택하여 이 기록을 계정 온보딩 케이스와 연결합니다.
- 기록 뷰: Playbook에 표시될 계정 수명주기 이벤트 양식 뷰의 이름입니다. 여기에 `tech_pad_imp_task_view` 입력합니다.
- 책임 이름: 목록에서 ServiceNow 개발자/관리자 사용자 역할을 선택합니다. 이 역할은 내부 팀 구성원에게 할당됩니다(Playbook 시작 스테이지의 내부 팀 책임 할당 작업에 정의됨). 자세한 내용은 을 참조하십시오 [계정 수명주기 이벤트 Playbook 사용](#)). 이 역할을 가진 사용자는 데이터 임포트 작업을 수행할 수 있습니다.

10. 필드 추가를 선택하고 임포트 작업 테이블의 다음 필드에 계정 수명주기 이벤트 데이터를 입력합니다.

- 소스 테이블: 준비 중인 테이블의 내부 이름을 추가합니다. 예: `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
- 대상 테이블: 대상 테이블의 내부 이름을 추가합니다. 예: `cmn_location`.
- 데이터 소스: 데이터 소스를 선택합니다. 예: `cmn_location_template.xlsx`.
- 데이터 임포트 상태: 기본값은 1(데이터가 아직 로드되지 않음)로 설정됩니다.
- 상태: 기본 상태는 1(개방)로 설정됩니다.
- 유형: 데이터 캡처를 선택합니다.
- 계정: 케이스 작업과 연결된 계정 온보딩 케이스를 선택합니다.
- 상위: 계정 온보딩 케이스와 연결된 상위 기록을 선택합니다.
- 표시: 이 **False**를 설정합니다.

11. 필요에 따라 제목과 설명을 입력하고 완료를 선택한 다음 활성화를 선택합니다.

데이터 임포트 작업을 구성한 후에는 Playbook을 계정 수명주기 이벤트 사용하여 고객을 온보딩할 수 있습니다. 자세한 내용은 [계정 수명주기 이벤트 Playbook 사용](#) 문서를 참조하십시오.

유효성 검사 스크립트 구성

DataImportValidationConfig 스크립트 포함을 사용하여 준비 테이블에 대한 확인 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_customerservice.customer_admin`

이 태스크 정보

준비 테이블에 대한 필드 및 기록 수준 확인 규칙을 정의합니다. 이러한 확인 규칙은 데이터를 스테이징 테이블로 임포트한 후 에이전트가 확인 버튼을 선택할 때 트리거됩니다. 자세한 내용은 [Playbook으로 계정 수명주기 이벤트 데이터 임포트](#) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 관리자 > 스크립트 포함레이블이 표시됩니다.
2. 계정 수명 주기 이벤트 애플리케이션을 검색하고 DataImportValidationConfig 스크립트 포함을 선택합니다.

기본 시스템과 함께 제공되는 기본 테이블에 대해 정의된 확인 규칙을 볼 수 있습니다.

3. 다음과 같은 세 가지 유형의 유효성 검사 규칙을 정의할 수 있습니다.

- 필수 필드: 스테이징 테이블에 있어야 하는 필수 필드를 지정합니다.

예: "sn_acct_lc_account_onb_import_contacts 테이블에서 다음 필드를 필수로 지정할 수 있습니다.

'u_account', 'u_email', 'u_last_name'

- 참조 필드: 스테이징 테이블에서 참조 필드를 지정합니다. 참조 필드에는 다른 테이블의 필드에 대한 참조가 저장됩니다. 참조 필드를 정의하면 두 테이블 간에 관계가 생성됩니다.

예: sn_acct_lc_account_onb_import_contacts 테이블의 경우 다음과 같이 참조 필드 확인을 정의할 수 있습니다.

```
"sn_acct_lc_account_onb_import_contacts": {
  'u_account': {
    'table_name': 'customer_account',
    'reference_field': 'name'
  }
}
```

여기서 u_account 은 스테이징 테이블에 있는 필드의 이름이고, customer_account 는 테이블이며, ### 연결된 참조 필드입니다.

- 사용자 지정 확인: 준비 중인 테이블 기록의 유효성을 검사하는 사용자 지정 스크립트를 정의합니다. 다음은 사용자 지정 확인 스크립트의 예입니다.

```
dataImportCustomValidationForCustomerContacts: function(stagingTableGr){
  try{
    if(this.debuggingEnabled)
      this.logs.push('Inside dataImportCustomValidationForCustomerContacts');
    //Check the Account field's value coming from Excel is matching the corresponding Task
    or not.
    while(stagingTableGr.next()){
      if (global.JSUtil.notNull(stagingTableGr.task) &&
        global.JSUtil.notNull(stagingTableGr.u_account)){
        if (stagingTableGr.task.company.name != stagingTableGr.u_account){

          sn_acct_lc.DataImportValidationFunctions.updateStagingTableRecordValidationComments
          (stagingTableGr, false, 'The Account is not matching with the Case Account.');
```

앞의 예제에서 `dataImportCustomValidationForCustomerContacts` 는 사용자 지정 유효성 검사 스크립트입니다. 이 함수는 스테이징 테이블에 업로드된 모든 기록이 포함된 `stagingTableGr` 변수(`GlideRecord` 변수)를 호출합니다. 스크립트는 `DataImportValidationFunctions` 를 사용하여 지정된 조건을 확인하고 데이터의 유효성을 검사합니다.

앞의 예에 표시된 형식으로 새 스테이징 테이블에 대해 하나 이상의 스크립트를 정의할 수 있습니다.

4. 업데이트를 선택하여 스크립트 포함에 대한 변경 내용을 저장합니다.

계정 수명주기 이벤트 사용

이 애플리케이션은 계정 수명주기 이벤트 서비스 제공자에게 고객을 위한 구조화되고 반복 가능한 온보딩 경험과 내부 및 외부 팀에게 프로세스 투명성을 제공합니다. 온보딩 Playbook은 비즈니스 요구 사항을 충족하도록 구성할 수 있는 시작점입니다.

계정 온보딩 케이스 생성

고객 서비스 에이전트가 계정을 생성하면 계정 온보딩 케이스가 생성됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.agent`

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 목록에서 고객 메뉴 항목으로 이동하여 계정을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 고객 계정을 만듭니다.
4. 지침에 따라 계정을 만들고 저장을 선택합니다.
5. 생성한 계정으로 이동하고 케이스 탭을 선택하여 새로 생성된 계정 온보딩 케이스를 확인합니다.
6. 링크를 선택하여 Playbook을 계정 수명주기 이벤트 시작합니다.
자세한 내용은 [계정 수명주기 이벤트 Playbook 사용](#) 문서를 참조하십시오.

계정 수명주기 이벤트 **Playbook** 사용

Playbook은 계정 수명주기 이벤트 계정 데이터를 임포트, 스테이징, 관리 및 게시할 수 있는 간소화된 환경을 제공합니다.

Playbook은 계정 수명주기 이벤트 미리 정의된 여러 활동을 통해 구조화된 온보딩 경험을 제공합니다. 템플릿 역할을 하며 서비스 제공자가 비즈니스 요구 사항을 충족하도록 구성할 수 있습니다.

Playbook에는 계정 수명주기 이벤트 계정 온보딩 프로세스에서 사용할 수 있는 다음 스테이지와 활동이 포함되어 있습니다.

계정 수명주기 이벤트 **Playbook** 스테이지

스테이지	활동	세부사항
시작	온보딩 관련 정보 입력	Playbook의 첫 번째 활동에는 온보딩 관련 정보 수집이 포함됩니다.

계정 수명주기 이벤트 **Playbook** 스테이지

스테이지	활동	세부사항
		<ul style="list-style-type: none"> • 할당 대상: 이 케이스를 담당하는 제공자 에이전트를 선택합니다. • Service Bridge 고객: 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 아니오: 통합이 필요하지 않습니다 Service Bridge . ◦ 원격 카탈로그만: Service Bridge 원격 카탈로그 기능에 대한 통합이 필요합니다. ◦ 전체: Service Bridge 원격 작업, 원격 카탈로그 및/또는 변환 맵 기능에 대한 통합이 필요합니다. • 유형: 다음 중 하나를 선택합니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 단계: 이 고객에 대한 온보딩 프로세스의 특정 부분이 이 계정 수명주기 이벤트 온보딩 케이스를 통해 관리됩니다. ◦ 전체: 이 고객의 전체 온보딩 프로세스는 이 계정 수명주기 이벤트 온보딩 케이스에 따라 결정됩니다. • Go-Live 날짜를 지정하고 완료 표시를 선택하여 다음 활동을 계속합니다.
	고객 POC 및 팀 추가	<p>계정 온보딩 케이스에서 작업할 고객 접촉 창구를 추가합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 새로 추가를 선택하여 고객 연락처를 만듭니다. 고객의 이름과 이메일 주소를 입력하고 저장을 선택합니다. • 완료 표시를 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
	고객 팀 책임 할당	<p>추가된 각 고객 접촉 창구에 책임을 할당합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 새로 할당을 선택합니다. 새 연락처 관계 만들기 양식에서 이전 단계에서 추가한 연락처를 선택합니다. • 책임 필드에서 미리 정의된 사용자 역할 중 하나를 선택하고 저장을 선택합니다. • 완료 표시를 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

계정 수명주기 이벤트 **Playbook** 스테이지

스테이지	활동	세부사항
		<p>이 단계가 완료되면 두 개의 이메일이 자동으로 생성됩니다. 첫 번째 이메일은 계정 온보딩 케이스의 기본 연락처 지점을 식별합니다. 두 번째 이메일은 온보딩 프로세스에 참여하는 주요 팀 구성원을 식별합니다.</p>
	<p>내부 팀 책임 할당</p>	<p>계정 온보딩 케이스를 작업하는 내부 팀 구성원(서비스 제공자)에게 책임을 추가하고 할당합니다. 여기에는 케이스를 ServiceNow 처리하는 관리자도 포함됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 새로 할당을 선택합니다. 새 계정 팀 구성원 생성 양식의 책임 필드에서 미리 정의된 사용자 역할을 선택합니다. • 이 역할이 할당된 사용자를 선택합니다. • 완료 표시를 선택합니다. Playbook 수명주기의 다음 단계로 이동할 수 있습니다. <p>i 주: 기본적으로 Playbook의 모든 작업은 제공자의 ServiceNow 관리자에게 할당됩니다.</p>
<p>데이터 캡처 및 유효성 확인</p>		<p>이 작업에서 수행 중인 활동 유형을 선택합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 데이터 캡처: 시스템으로 임포트되는 중요한 데이터를 나타냅니다. • 위험 완화: 관리해야 하는 이 고객의 온보딩과 관련된 위험을 나타냅니다. • 개발: 필요한 내부 또는 외부 개발 작업을 추적합니다. • 교육: 운영개시(Go-Live) 날짜 전에 필요한 교육 활동을 나타냅니다. • 테스트: 운영개시(Go-Live) 날짜 전에 필요한 테스트 활동을 나타냅니다. <p>기본 시스템에서 사용할 수 있는 기본 테이블은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고객 연락처 • 위치 • 서비스 권리

계정 수명주기 이벤트 **Playbook** 스테이지

스테이지	활동	세부사항
		<ul style="list-style-type: none"> • 설치 기반 항목 • 계정 주소 관계 • 계약 • 판매된 제품 • 설치 기반 M2M 판매 제품 <p>사용자 지정 조건이 정의되었으며 소스 테이블, 대상 테이블 및 데이터 소스와 같은 테이블의 필드 값이 각 테이블에 자동으로 채워집니다. 이러한 플로우를 데이터를 테이블로 직접 가져오고 준비가 되면 게시하여 사용할 수 있습니다. 이러한 테이블로 데이터를 가져오는 방법에 대한 자세한 내용을 참조하십시오 Playbook으로 계정 수명주기 이벤트 데이터 импорт.</p> <p>이러한 테이블은 특정 조건으로 구성되었으며 필드 값이 자동으로 채워졌습니다. Process Automation Designer를 사용하여 요구 사항에 따라 이러한 테이블을 수정하고 새 테이블과 활동을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 계정 수명주기 이벤트 Playbook 데이터 импорт 작업 구성 문서를 참조하십시오.</p>
개발 및 자동화		<p>기본 시스템에서 다음 작업을 사용할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 계정 관계 설정 • 유지관리 일정 설정 • 프로세스 SLA 및 오퍼링 생성 • Reporting • 카탈로그 개발(일반) <p>이는 데모 작업이며 요구 사항에 따라 구성할 수 있습니다. 작업을 추가 또는 삭제하고 필요에 따라 수정할 수 있습니다. 간단한 구성 작업에 대한 자세한 내용은 참조하십시오 간단한 계정 수명주기 이벤트 Playbook 작업 구성.</p>
테스트 및 교육		<p>기본 시스템에서 다음 작업을 사용할 수 있습니다.</p>

계정 수명주기 이벤트 **Playbook** 스테이지

스테이지	활동	세부사항
		<ul style="list-style-type: none"> • 운영개시(Go-Live) 변경 요청 • 운영개시(Go-Live) 통신 계획 및 완료 • 교육 계획 및 완료 • 교육 실행
운영개시(Go-Live)/사후 지원		운영개시(Go-Live) 지원 케이스

Playbook으로 계정 수명주기 이벤트 데이터 임포트

프로세스의 일부로 계정 수명주기 이벤트 데이터를 가져오고, 구성하고, 게시할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin
- 다음 항목이 있어야 합니다.
 - 데이터를 임포트할 대상 테이블입니다.
 - 대상 테이블로 데이터를 임포트하는 Excel 템플릿입니다.
 - 임포트한 데이터를 대상 테이블에 업로드하기 전에 수정할 수 있는 스테이징 테이블입니다.
 - 스테이징 테이블에서 대상 테이블로 데이터를 변환하고 전송하기 위한 변환 맵입니다.
 - 준비 테이블 정보와 Excel 템플릿이 있는 데이터 소스를 구성해야 합니다.

이 태스크 정보

Playbook의 첫 번째 스테이지를 계정 수명주기 이벤트 완료한 후 데이터 캡처 및 유효성 검사 스테이지를 계속 진행할 수 있습니다. 여러 기본 테이블이 기본 시스템으로 구성되었습니다. 이러한 기본 테이블로 데이터를 임포트하려면 다음 단계를 수행합니다.

프로시저

1. 첫 번째 테이블을 열고 기록 열기를 선택합니다.
2. 데이터 가져오기 페이지에서 세부 정보 탭을 선택합니다.
연락처 필드에서 이 케이스를 담당할 고객 연락처를 선택합니다.
3. 첨부된 템플릿을 다운로드하고 검토한 후 해당 열에 정보를 추가합니다.
4. 온보딩 팀이 검토할 수 있도록 작업에 첨부 파일을 추가하려면 파일 추가 를 선택합니다.
ServiceNow 이 케이스에 할당된 관리자는 데이터 파일이 업로드되었다는 알림을 받습니다.
5. 첨부 파일에서 가져오기 옵션을 선택하고 파일을 선택한 다음 선택을 선택합니다.
데이터가 스테이징 테이블에 로드되고 유효성이 검사됩니다. 유효성 검사 후 데이터는 다음 상태 중 하나로 이동합니다.
 - 게시 준비 완료: 기록에 확인 오류가 없으며 게시할 수 있습니다.
 - 주의 필요: 이 상태의 기록에는 해결해야 하는 몇 가지 문제가 있습니다.
 - 확인 예정: 이 상태의 기록은 확인되지 않았습니다.

i 주:

- 추가해야 하는 추가 파일이 있는 경우 추가를 선택하고 스테이징 테이블에 업로드할 새 파일을 선택합니다.
- 가져온 데이터가 손상되었거나 여러 오류가 있는 경우 데이터 지우기를 선택합니다. 이 작업은 준비 테이블에서 업로드된 모든 데이터를 지웁니다. 다른 파일을 업로드하고 유효성 검사 오류를 다시 시작할 수 있습니다.

6. 주의 필요 상태의 레코드를 검토하고, 오류를 수정하고, 저장을 선택합니다. 이러한 기록은 확인 예정 상태로 이동됩니다.

7. 확인을 선택하여 아직 확인 안 됨 상태의 기록을 확인합니다.

8. 모든 데이터가 게시 준비 완료 상태이면 게시를 선택하여 데이터를 게시합니다.

i 주:

모든 오류가 수정되기 전이나 '확인 예정' 상태의 기록이 있는 경우 데이터를 게시하도록 선택할 수 있습니다. 이 경우 게시를 선택하면 데이터가 오류와 함께 부분적으로 게시되었음을 나타내는 메시지가 표시됩니다. 모든 오류를 해결하고, 유효성 검사를 선택한 다음, 게시를 선택해야 합니다.

게시된 모든 데이터가 대상 테이블로 이동됩니다.

9. 종결을 선택합니다.

10. 이 단계의 모든 테이블에 대해 다음 단계를 수행합니다.

11. 데이터 импорт 요약 검토하고, 각 작업에 대한 종결 메모를 입력하고, 완료 표시 를 선택하여 Playbook의 다음 단계를 계속합니다.

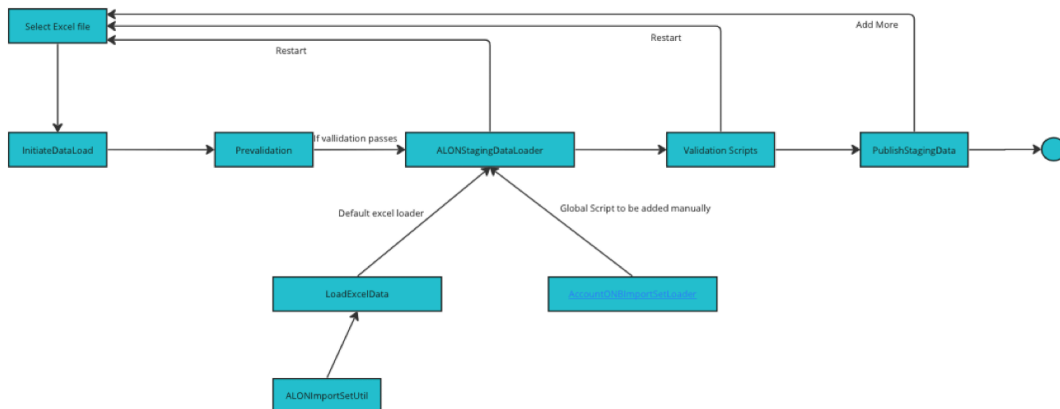
계정 수명주기 이벤트 참조

참조 주제는 애플리케이션에 대한 계정 수명주기 이벤트 추가 정보를 제공합니다.

계정 수명주기 이벤트 데이터 импорт 플로우

이 섹션에서는 외부 파일에서 데이터를 가져오고, 유효성을 검사하고, 대상 테이블에 게시하는 방법에 대해 설명합니다.

업로드 단계에서 최종 단계까지의 데이터 흐름을 보려면 다음 다이어그램을 참조하십시오.



데이터 импорт 플로우에는 다음 단계가 포함됩니다.

1. 고객이 Excel 파일을 첨부 파일로 업로드합니다.
2. `InitiateDataLoad` 스크립트는 파일을 처리하고 데이터의 유효성을 미리 검사합니다. 데이터 파일의 열이 준비 테이블의 열과 일치하는지 확인합니다. 데이터 파일에 추가, 중복 또는 누락된 열이 포함되어 있으면 데이터 로드 프로세스가 실패합니다.
3. 사전 유효성 검증 프로세스 후 `ALONStagingDataLoader` 스크립트는 다음 스크립트 중 하나를 사용하여 데이터를 스테이징 테이블로 로드합니다.
 - `LoadExcelData(## ### ##)`
 - `AccountONBImportSetLoader` (전역 스크립트 포함): 자세한 내용은 [KB1358053](#) 을 Now Support 참조하십시오.

전역 스크립트 포함을 사용할 수 없는 경우 `LoadExcelData` 스크립트가 사용됩니다. 전역 스크립트 포함에는 데이터를 준비 테이블로 로드하는 데 사용되는 기본 시스템 API가 포함되어 있습니다. 전역 스크립트 포함을 사용할 수 없는 경우 `LoadExcelData` 사용자 지정 스크립트는 데이터를 확인하고 예외를 확인한 다음 데이터를 준비 테이블에 로드합니다.

4. 스테이징 테이블에 로드된 데이터를 확인하는 확인 스크립트가 실행됩니다. 업로드된 데이터에 일부 필수 또는 참조 데이터가 누락된 경우 확인에 실패합니다.
5. 유효성 확인이 완료되면 준비 중인 테이블의 기록이 다음 상태로 이동합니다.
 - 게시 준비 완료
 - 주의 필요: 주의 필요 상태에 있는 레코드를 검토하고, 오류를 해결하고, 저장을 선택합니다. 이렇게 업데이트된 기록은 '아직 확인 안 됨' 상태로 이동됩니다.
6. 게시 프로세스 중에 '아직 확인 안 됨' 상태에 있는 모든 기록의 유효성이 다시 확인되고, 게시 준비 완료 상태로 이동하는 기록은 대상 테이블에 게시됩니다.

i 주:

- 업로드되는 데이터가 손상되었거나 오류가 있는 경우 모두 지우기 를 선택하여 프로세스를 취소하고 다시 시작합니다.
- 데이터가 게시된 후 더 많은 레코드 추가 를 선택하여 테이블에 레코드를 추가합니다.

예약된 작업을 실행하여 준비 테이블 백업

주기적으로 스테이징 테이블의 데이터를 백업할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음의 경우 스테이징 테이블에 데이터가 백업됨:

- импорт 작업이 활성화 상태입니다.
- 데이터 생성 날짜가 현재 날짜보다 빠릅니다.

i 주:

취소됨 또는 종결됨 상태의 импорт 작업은 백업되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 예약된 작업레이블이 표시됩니다.
2. 예약된 스테이징 데이터 백업 작업 예약된 작업을 찾습니다.

i 주:
기본적으로 작업은 비활성 상태입니다. 예약된 시간에 예약된 작업을 실행하려면 활성 확인란을 선택합니다.

3. 지금 실행을 선택합니다.

백업 기간을 구성하려면 `sn_accct_lc.BackupDays` 시스템 속성의 값 필드에 숫자를 지정합니다. 예를 들어 값 필드가 2로 설정된 경우 2일 이상 경과한 데이터가 백업에 포함됩니다.

결과

CSV 파일이 생성되어 임포트 작업에 첨부됩니다. 파일 이름에는 스테이징 파일의 이름과 생성 날짜가 `stagingTable-dateCreated.csv` 형식으로 포함됩니다.