



워싱턴 DC 임팩트

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

Impact.....	4
영향 패키지.....	5
영향 운영 모델.....	6
영향 기초.....	7
영향 안정 상태.....	7
그룹 뷰.....	8
임팩트 스쿼드.....	8
임팩트 디지털 경험.....	10
활동 센터.....	13
이니셔티브 및 액셀러레이터.....	14
플랫폼 상태.....	146
가치 여정.....	170
제품 채택.....	173
혜택 및 사용법.....	180
영향 사용자 관리.....	184
모바일 임원 경험.....	187
영향 릴리스.....	187
2024년 2월 분기별 임팩트 릴리스 정보 - 워싱턴 DC.....	187
2023 Impact 릴리스 정보.....	190

Impact

ServiceNow Impact는 Now Platform에 구축되며 맞춤형 서비스를 디지털 인터페이스와 결합하여 사용자 인스턴스의 잠재력을 최대한 실현하도록 도와줍니다. 요청 시 당사의 전담 팀과 전문가가 맞춤형 권장 사항과 지침을 제공합니다.

Impact에 대한 개요는 [Getting Started with ServiceNow Impact\(ServiceNow 임팩트 시작하기](#)) 비디오를 참조하십시오.

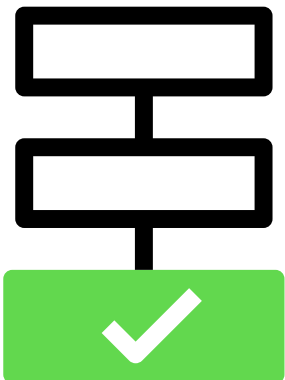
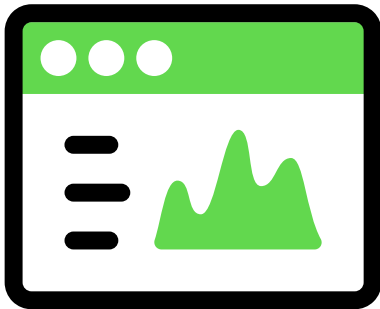
개요

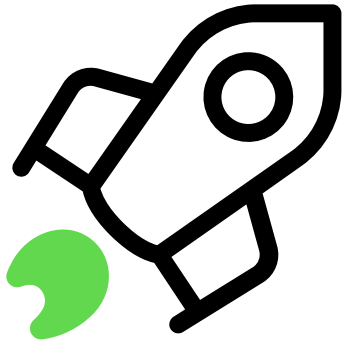
Impact는 [임팩트 디지털 경험](#) (IDE)를 통해 관련성 있고 즉각적인 액세스 콘텐츠를 제공하는 포괄적인 가치 실현 가속화 솔루션입니다. 성과 대비 진행 상황을 추적하고, 인사이트 및 업계 벤치마크 비교를 공유하고, 데이터 기반 결정을 내려 디지털 혁신 여정을 최적화합니다.

Impact는 사전 예방적 인사이트, 후속 대응적 지침, 맞춤형 교육 및 권장 사항, 프리미엄 기술 지원 및 도구를 통해 비즈니스 전반에 걸쳐 영향력을 더 빠르게 실현할 수 있도록 지원합니다. 소프트웨어 및 인간 주도 프로그램을 통해 투자 수익을 극대화하고 가속화하십시오 ServiceNow .

- 을 통해 ServiceNow개인화된 가치 여정을 구축하고 관리하세요.
- 제품 기능을 이해하고 우선순위를 정합니다.
- 비즈니스 성과에 맞게 조정된 사전 예방적 권장 사항을 받습니다.
- 플랫폼 상태를 관리합니다.
- 확장된 ServiceNow 팀인 Impact Squad와 협력하여 가치 가속화 여정을 위한 과정을 매핑합니다.

시작하기

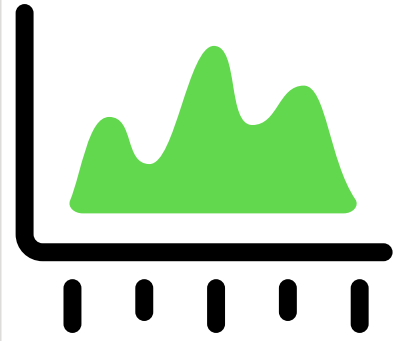
영향 패키지	영향 운영 모델	임팩트 디지털 경험
 Impact, Guided, Advanced 및 Total의 세 가지 구독 패키지 중 하나를 구독합니다.	 ServiceNow 플랫폼으로 가치 실현 시간을 단축하는데 도움이 되는 조직에 맞게 맞춤형 연구 기반 주요 활동 시스템에 대해 알아보십시오.	 Impact 도구와 혜택에 접근할 수 있는 중앙 집중식 대화형 포털을 사용합니다.
이니셔티브 및 액셀러레이터	Impact 개발자 지원	영향 인스턴스 관찰자



응용 데모, 맞춤형 코칭 및 베스트 프랙티스를 통해 특정 플랫폼 및 제품 기능의 사용 및 채택을 가속화합니다.



Advanced 및 Total Impact 패키지의 기존 플랫폼 사용자 지정과 관련된 기술 문제를 해결하는 데 도움을 줄 수 있는 ServiceNow 지원 엔지니어에게 문의하십시오.



이 관찰 가능성 및 성능 모니터링 도구를 사용하여 권한을 부여받고 거의 실시간으로 인스턴스 상태와 성능을 추적하는 동시에 기록 통찰력에 액세스할 수 있습니다.

영향 패키지

ServiceNow Impact 패키지는 지원 도구, 자가 진단 리소스, 인간 주도 참여, 구매한 패키지 수준에 Impact 따라 사용할 수 있는 크레딧, 할인 및 추가 혜택으로 구성됩니다.

, Guided, Advanced 및 Total에 대한 Impact세 가지 구독 패키지가 있습니다. 패키지에 관계없이 모든 Impact 고객은 다음을 얻을 수 있습니다.

- 가치 실현 대시보드와 직관적인 여정 빌더를 통한 훌륭한 디지털 경험.
- 고객의 로드맵과 역할에 맞게 조정된 콘텐츠와 맞춤형 학습을 통해 개인화된 학습 및 코칭을 제공합니다.
- 사전 예방적 통찰력, 후속 대응적 경보 및 사용자 지정 권장 사항을 제공하는 스마트 추천 엔진입니다.

설명

오퍼링을 Impact 구매한 경우 해당 Impact 패키지 설명이 구매에 적용됩니다.

가이드 있음

- 프리미엄 디지털 경험, 향상된 기술 지원, 선별된 콘텐츠 및 교육 크레딧을 포함한 보급형 서비스.
- Impact 스쿼드: 고객 성공 관리자

고급

- Instance Observer, 개발자 지원, 자문 세션, 개인화된 콘텐츠, 채택 도구 키트, 온디맨드 교육 및 인증과 같은 도구를 통해 엔드 투 엔드 기술 지원으로 가이드 패키지를 보강합니다.
- Impact 스쿼드 팀: 고객 성공 관리자, 성공 설계자, 플랫폼 설계자 및 지원 계정 관리자

합계

- 지정된 전문가 팀, 개인화된 권장 사항, 예방 도구 등을 갖춘 완벽한 솔루션입니다.
- Impact 스쿼드 팀: 성공 설계자, 플랫폼 설계자, 성공 프로그램 관리자 및 지원 계정 관리자

영향 패키지당 가속기 소비

구매한 Impact 패키지에 따라 각 하위 범주에서 연속적으로 사용할 수 있는 가속기 수가 할당됩니다.

패키지	설명	가속기 소비
가이드, 가이드 - 공공 부문	프리미엄 디지털 경험, 향상된 기술 지원, Impact 스쿼드 고객 서비스 관리자(CSM), 선별된 콘텐츠 및 교육 크레딧을 포함한 엔트리 레벨 오퍼링.	모든 하위 범주에서 한 번에 1개씩
고급, 고급 - 공공 부문	Squad 팀, 엔드 투 엔드 기술 지원, Instance Observer, 개발자 지원, 자문 세션, 개인화된 콘텐츠, 채택 도구 키트, 온디맨드 교육 및 인증과 같은 도구로 가이드 패키지를 Impact 보강합니다.	총 3개(각 하위 범주 중 한 번에 1개)
총계, 총 - 공공 부문	Advanced 패키지를 지정된 전문가 팀, 개인화된 권장 사항, 예방 도구 등을 갖춘 완벽한 Impact 솔루션으로 보강합니다.	총 6개(각 하위 범주를 한 번에 2개씩 동시에)

엑셀러레이터 및 하위 카탈로그에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [가속기 카탈로그](#) .

영향 운영 모델

Impact 운영 모델은 연구 기반의 주요 활동 시스템으로, 조직에 맞게 개인화되어 플랫폼으로 ServiceNow 가치 실현 시간을 단축하는 데 도움이 됩니다.

본 Impact 대가 제공하는 고유한 운영 모델에는 목적에 맞는 이니셔티브 세트가 포함되어 있어 가치를 빠르게 실현할 수 있습니다.

- 개인화된 결과물과 권장 사항으로 전략적 비전에 집중할 수 있습니다.
- 정기적인 플랫폼 상태, 운영, 성능 검토를 통해 방해 요소를 방지합니다.
- 비즈니스 성과를 추가하고, 목표의 우선순위를 다시 지정하고, 조직의 요구 사항에 적응할 수 있는 유연성을 누리십시오.

이 Impact 프로그램은 Foundations와 Steady State의 두 단계로 구성됩니다. Foundations는 경험을 시작하고 가치 기준선을 정의하며, 꾸준한 상태 케이던스는 영향 계획 및 관련 비즈니스 목표를 계속 추적할 수 있도록 합니다.

영향 기초

현재 상태의 기준을 설정하고 가치 실현 시간을 단축할 수 있는 맞춤형 계획을 제공하여 비전과 실행을 연결합니다. Foundations는 플랫폼에서 수행하는 모든 작업의 토대를 마련합니다.

영향 안정 상태

당사의 표준 이니셔티브는 귀사가 보조를 맞출 수 있도록 일관되고 시기적절한 간격으로 실행됩니다.

Impact 단계와 결과물은 도구와 이점에 액세스할 수 있는 대화형 포털인 Impact Digital Experience(IDE)를 사용하여 액세스할 수 있습니다 Impact . 자세한 내용은 [임팩트 디지털 경험](#) 문서를 참조하십시오.

Guided, Advanced 및 Total 패키지에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 영향 패키지](#).

영향 기초

Impact Foundations는 간소화된 분기별 동작을 통해 가치를 빠르게 창출하고 모멘텀을 유지하기 위한 목적에 맞는 계정 수준 이니셔티브 세트입니다.

신규 고객 또는 노련한 고객 모두를 위한 초기 참여에 대한 지침을 제공하고, 현재 상태에 대한 기준 분석을 설정하고, 가치 창출 시간을 단축하기 위한 다음 단계를 명확히 하고, 플랫폼에서 수행하는 모든 작업의 토대를 마련합니다. 임팩트 재단에는 5가지 이니셔티브가 포함되어 있습니다.

- **영향 시작하기:** 영향 기초는 온보딩 경험을 시작하고 플랫폼에 대한 분석을 위해 대상 영역의 현재 상태를 평가합니다 ServiceNow .
- **가치 여정:**
 - **가치 Blueprint:** 시간 경과에 따른 가치를 설명하는 데 도움이 되는 측정 가능한 결과와 연결된 높은 수준의 목표인 비즈니스 목표를 포함합니다.
 - **비즈니스 가치 보고서:** 스쿼드는 해당 연도의 성과를 검토하고 데이터 포인트를 구현 전 상태와 비교하여 해당 연도에 실현된 전체 가치를 결정합니다.
- **역량 맵:** 비즈니스 목표를 달성하기 위해 원하는 대로 사용할 수 있는 애플리케이션 또는 역량을 확인합니다.
- **제품 채택 로드맵 (Advanced 및 Total 패키지만 해당):** 기능에 권장되는 구현 시퀀스를 봅니다.
- **고객 영향 계획:** Customer Success Manager가 선별한 조직 목표 및 제품 조합에 기반한 모범 사례 및 ServiceNow 권장 사항을 포함합니다.

영향 안정 상태

Impact 꾸준한 상태는 일반적으로 참여 90-120일 이상으로 기초 단계를 따르는 영향 계획 및 관련 비즈니스 목표를 계속 추적할 수 있는 주기입니다.

기초를 완료 Impact 한 후 특정 활동은 지속적인 유지 관리와 성공을 위해 분기별 및 월별로 계속됩니다. Impact 안정 상태는 계획 및 관련 비즈니스 목표를 계속 추적할 수 있는 주기입니다 Impact .

분기별 검토 주기

당사의 표준 이니셔티브는 고객의 발자취를 따라잡기 위해 일관되고 시기적절한 간격으로 실행되며 다음과 같이 구성됩니다.

- **정기 지원 검토(PSR):** 서비스 메트릭, 인스턴스 성능 데이터, 업그레이드 및 패치 정보를 포함하여 케이스, 문제, 변경 사항 및 실제 가용성에 대한 분기별 보고서입니다.
- **결과 성과 검토(OPR):** 성공 메트릭이 에 설명된 목표 개선 사항과 얼마나 잘 일치하는지 평가하기 위한 진행 상황 검토입니다 [가치 Blueprint](#).
- **분기별 Impact 검토 임원 브리핑(QIR Executive Briefing):** 전체적인 지원 및 가치 실현 검토를 포함하여 비즈니스 우선 순위를 달성하는 데 도움이 되는 Impact 결과와 가치에 중점을 둔 고객 경영진과의 전략적 수준 대화입니다.

i 주:

일부 파운데이션은 안정 상태 단계에서 요청에 따라 액셀러레이터로 다시 호출될 수 있습니다. 운영 모델에 대한 자세한 내용은 본대에 문의하세요 Impact .

이 단계에는 계획을 순조롭게 진행하기 위한 정기적인 체크포인트가 Impact 포함됩니다. 일련의 성공 중점 영역 또는 서비스 및 리소스는 원하는 결과를 달성하기 위해 활용됩니다. 체크포인트는 계획 및 성공 방법론에 Impact 부합하는 데 도움이 되며 지속적인 유지 관리 및 성공을 위해 매월 또는 분기별로 계속할 수 있습니다.

그룹 뷰

Impact를 사용하면 조직 내의 여러 이해 관계자 그룹이 자체 디지털 혁신을 주도할 수 있습니다.

예를 들어, IT 부서와 재무 부서 모두 Impact를 통해 자체 비즈니스 목표를 정의하고 해당 리더십에게 제시할 수 있습니다.

이해 관계자 그룹은 다음과 같이 정의됩니다.

- Impact 제품(예: HR 및 재무)을 사용하기 위해 비즈니스 목표를 공유하는 논리적인 고객 정의 고객 이해 관계자 그룹입니다.
- 그룹의 하위 집합 또는 단일 계정과 같습니다. 이해 관계자 그룹에는 여러 계정이 포함될 수 없습니다.
- 인스턴스는 하나 이상의 이해 관계자 그룹에 연결될 수 있습니다.

주요 이점

- 영향 경험은 이해 관계자 그룹 및 인스턴스를 포함하여 영향 스쿼드와 함께 그룹 뷰 전체에서 관리할 수 있습니다. 고객 홈페이지는 사용자와 관련된 이해 관계자 그룹에 맞게 개인화됩니다.
- Impact는 이해 관계자 그룹의 비즈니스 목표를 가속화하고 가치 여정에 기여하는 이니셔티브 및 활동을 포함하여 이러한 그룹의 가치를 관리하는 데 도움이 됩니다.
- 역량 맵은 인스턴스 수준에서 사용할 수 있으며 이해 관계자 그룹과 연결된 인스턴스에 대한 역량 맵을 보여줍니다. Impact Squad와 협력하여 역량 맵이 생성될 인스턴스를 정의합니다.
- 제품 채택 로드맵을 이해 관계자 그룹에 연결하여 로드맵을 보다 쉽게 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 [제품 채택 로드맵](#) 문서를 참조하십시오.
- 이해 관계자 그룹 및 인스턴스 전반을 필터링하고 조직 전체의 영향을 종합적으로 보여주는 뷰를 표시할 수 있습니다.

시작하기

사용자와 [임팩트 스쿼드](#) 대화를 시작하여 자세한 내용을 알아보고 그룹 뷰 기능을 활성화합니다.

i 주:

우선 이 기능은 제한된 고객만 사용할 수 있습니다. 임팩트 스쿼드(Impact Squad)와 상의하여 자세히 알아보세요.

임팩트 스쿼드

Impact Squad는 귀사와 협력하여 팀 고유의 혁신 과제를 해결하는 온디맨드 전문가 팀입니다.

임팩트 스쿼드 멤버

제목	역할
고객 성공 매니저	주요 연락 창구로서 조직 목표 ServiceNow 와 제품 조합에 따라 콘텐츠, 모범 사례 및 권장 사항을 선별하고 조정합니다. 다음은 제공하는 비즈니스 가치에 대한 옹호자: • 영향 기초 • 고객 영향 계획 • 영향 가속기 • 교육 및 이니셔티브 권장 사항
성공 설계자	전략, 거버넌스, 가치 관리 및 프로그램 관리에 대해 조언하여 원하는 비즈니스 성과를 달성할 수 있도록 지원하는 뛰어난 디지털 트랜스포메이션 리더입니다. 수십 건의 성공적인 참여에서 얻은 인사이트를 바탕으로 다음과 같이 여정 전반에 걸쳐 ServiceNow 고객에게 주요 혁신 결정에 대해 조언하는 것을 전문으로 합니다. • 원하는 비즈니스 성과를 달성하기 위한 혁신 전략과 로드맵을 추진 ServiceNow 합니다. • 올바른 구현 계획과 파트너 전략을 파악하여 원하는 결과를 가속화합니다. • 프로그램 성공을 실현하고 사용자 채택을 촉진할 수 있도록 적절한 프로그램 거버넌스 및 역량을 구축합니다. • 가치 관리를 사용하여 진행 상황을 측정하고 디지털 트랜스포메이션을 강화합니다. • 지속적인 성공을 실현하기 위해 전문가와 리소스를 조정합니다 ServiceNow .
플랫폼 설계자	검증된 경영 컨설팅과 전문 서비스 경험을 통해 기술적 전문성을 넘어 기술 전략 및 거버넌스를 안내하고 다음과 같은 실제 솔루션 설계 및 아키텍처를 제공합니다. • 지속적인 성공을 위한 토대를 마련하기 위해 전사적인 기술 아키텍처 및 구현 전략을 수립합니다. • 표준화 및 베스트 프랙티스 플랫폼 관리를 추진하여 가치 제공에 집중할 수 있도록 지원합니다. • 플랫폼 성능을 최적화하고 장기적인 기술 위험을 최소화하기 위해 기술 거버넌스를 도입합니다.

임팩트 스쿼드 멤버

제목	역할
	• 새로운 가치를 창출하는 새로운 기능과 혁신으로 신속하게 업그레이드할 수 있습니다. • 가치와 혁신을 제공하는 데 주력하는 플랫폼 팀을 구성합니다.
지원 계정 관리자	다음과 같이 운영 검토, 성과 보고서, 케이스 관리 등과 같은 향상된 지원 및 추진 활동과 같은 지원 서비스 및 플랫폼 성과 관리를 제공합니다. • 격주 운영 검토 • 월간 성과 보고서 • 분기별 정기 지원 검토 • 케이스 관리 및 에스컬레이션 • 문제 관리 및 보고 • 변경 관리 및 보고 • 업그레이드 및 패치 계획 수립 및 감독

임팩트 디지털 경험

Impact Digital Experience는 Impact 도구 및 혜택에 액세스할 수 있는 중앙 집중식 대화형 포털입니다.

개요

조직과 역할에 맞게 조정되어 ServiceNow Impact 시각적으로 매력적인 디지털 경험에서 적시에 적절한 콘텐츠에 즉시 액세스할 수 있는 개인화된 가치 지침을 제공합니다. 결과에 대한 진행 상황을 추적하고, 인사이트 및 업계 벤치마크 비교를 공유하고, 데이터 기반 결정을 내려 여정을 최적화합니다.

Now Platform을 기반으로 구축되며, Impact 머신 러닝 자동화 및 분석 기능을 활용하여 플랫폼 상태 및 최적화를 위한 예방적 제어, 사전 예방적 권장 사항, AI 지원 제안 및 경보를 통해 가치를 더 빠르게 실현할 수 있도록 지원합니다.

Guided, Advanced 및 Total 레벨에 포함된 Impact Digital Experience는 Impact와 관련된 모든 것을 위한 중앙 집중식 허브입니다. Impact Digital Experience를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 비즈니스 목표를 달성하는 데 도움을 줄 수 있는 전문가 세트인 Impact Squad와 협력하십시오.
- AI 기반 도구와 실제 전문가 권장 사항을 통해 여정 전반에 걸쳐 ServiceNow 더 나은 결정을 내리세요.
- 비즈니스 및 기술 KPI 메트릭으로 성공을 위한 올바른 방향으로 가고 있는지 확인하세요.
- 디지털 가치 실현을 보호하고 안내하는 예방 조치와 보호 장치를 통해 선제적으로 대응하세요.



주:

Impact Squad는 Impact 포털에 액세스할 수 있는 로그인 정보를 전송합니다.

ServiceNow Impact

Across ServiceNow Search

Activity Center Initiatives & Accelerators Platform Health Value Journey Product Adoption Impact Benefits & Usage Create New

Key activities
Activities and deliverables that need your attention.

Stakeholder group: All selected

- Test task** Due in 4 days
Assigned to Ellis [Mark as complete](#)
- Welcome to the Adoption Accelerator** Due in 5 days
Assigned to Ellis [Mark as complete](#)
- Integration Strategy: Customer complete Intake Questionnaire form and Integration Strategy Maturity Self-assessment** Due in 13 days
Assigned to Nash (NOW) [Mark as complete](#)
- PA close out the accelerator and deliver all deliverables to customer** Due in 13 days
[Mark as complete](#)

Recommendations
Training, accelerators, and next best steps for you and your organization.

Value Journey
Overview of the business objectives and initiatives supporting your Value Journey.

Stakeholder group: All selected

Business objectives Initiatives

Impact squad [View all](#)

X CORP

PR Prat Ramac (NOW)
Customer Success Manager

Platform health
Monitor your Platform Health by production instance. Make sure to go to Platform health page to view the data for all instances.

X

Last scanned on 2023-12-14 13:53:47

Overall instance health
84%
Bottom 25% vs Peers

Recommended capabilities
Current adoption status (excluding No intent to use)

fit

26
In use out of 850

- Implementing 2
- In use 26
- Not in use 241
- Planning 7
- Needs validation 574



주:

Impact 디지털 경험의 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 제공되지 않을 수 있습니다

메뉴	세부사항
활동 센터	- 임팩트 스쿼드와 공동 작업하고 대화, 작업, 알림, 파일 및 회의를 포함하여 가치 여정을 지원하는 모든 활동을 포괄적으로 확인합니다. 모든 권장 사항: 비즈니스 목표에 더 빨리 도달하는 데 도움이 되는 맞춤형 권장 사항입니다.
이니셔티브 및 액셀러레이터	이니셔티브는 디지털 혁신을 지원하는 실행 가능한 참여 및 작업 스트림입니다. 일반적으로 여러분과 분대가 공유하는 이니셔티브는 자문 세션에서 임팩트 액셀러레이터 또는 분대가 주도하는 참여에 이르기까지 다양할 수 있습니다.
플랫폼 상태	플랫폼 상태는 기술 모범 사례에 ServiceNow 얼마나 밀접하게 부합하는지 보여주고 개선을 위한 권장 사항을 제공합니다.

메뉴	세부사항
	• Impact 개발자 지원: 관리자 및 권한 있는 사용자가 기존 플랫폼 사용자 지정과 관련된 기술 문제를 해결하는 데 도움이 되는 지원 엔지니어에 대한 ServiceNow 액세스 권한을 제공하는 고급 및 전체 영향 패키지와 함께 제공됩니다. • 영향 인스턴스 관찰자: 인스턴스 상태와 성능을 추적할 수 있는 관찰 가능성 및 성능 모니터링 도구 이러한 기능은 영향 기초 단계를 완료한 후에 사용할 수 있습니다.
가치 여정	다음 사항에 대해 자세히 살펴볼 수 있습니다. • 가치 Blueprint: 시간 경과에 따른 가치를 설명하는 데 도움이 되는 측정 가능한 결과와 연결된 높은 수준의 목표인 비즈니스 목표를 캡처합니다. • 비즈니스 가치 보고서: 연말 또는 대체 보고 기간에 영향 분대는 가치 실현 평가를 수행하고 가치 보고서에 데이터를 캡처합니다.
제품 채택	인스턴스에 대한 역량, 제품 채택 로드맵, 구독을 봅니다. ServiceNow • 역량 맵: 비즈니스 목표를 달성하기 위해 원하는 대로 사용할 수 있는 애플리케이션 또는 역량을 확인합니다. • 제품 채택 로드맵: 최적의 구현을 위해 특정 단계로 구성된 역량에 대한 권장 구현 순서를 봅니다. • 구독: 모든 인스턴스 및 권한이 부여된 애플리케이션에 대한 구독 목록을 표시합니다.
혜택 및 사용법	사례 연구, 학습 기회, 개발자 지원, Now Community 등 사용 가능한 자원에 액세스할 ServiceNow 수 있도록 지원합니다.

i 중요사항:
다양한 수준의 영향에 액세스하려면 사용자에게 역할이 할당되어 있어야 합니다. 영향 관리자는 사용자에게 적절한 역할을 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 [영향 사용자 관리](#) 문서를 참조하십시오.

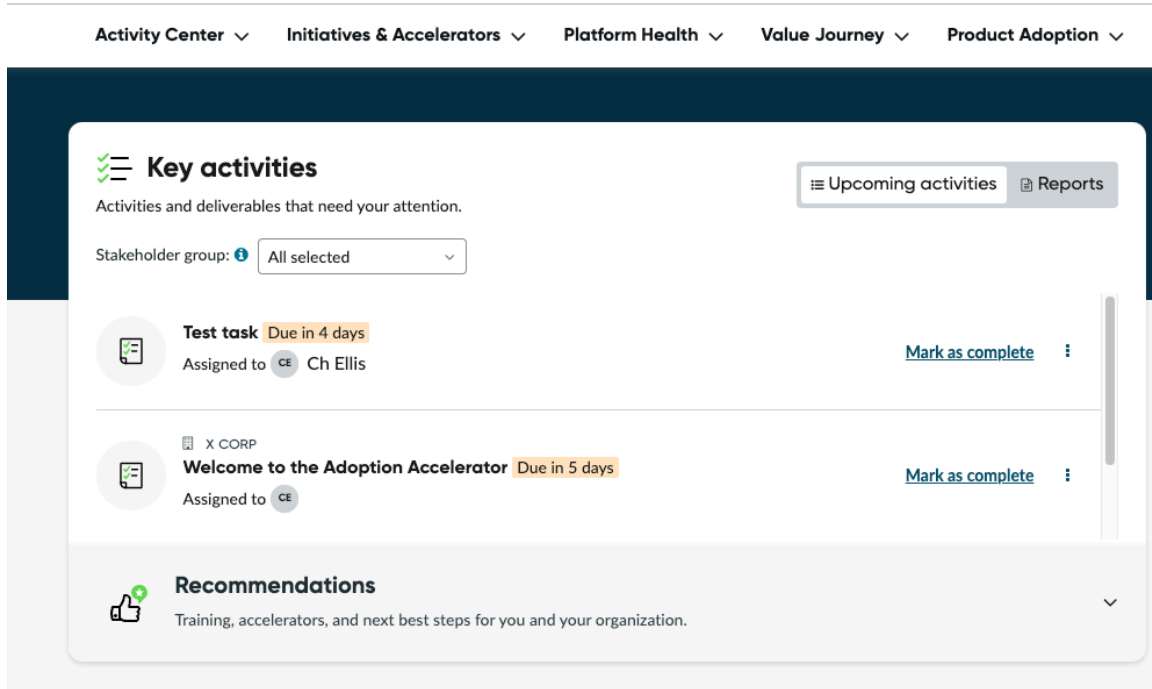
영향 관리자 센터 통합

셀프 서비스 채택 지침 및 권장 사항을 통해 관리자와 인스턴스 소유자를 지원하는 Impact에서 Admin Center에 액세스하여 애플리케이션 설치를 간소화합니다. [자세한 내용은 관리 센터를](#) 참조하십시오.

활동 센터

활동 센터는 Impact와 함께하는 일상적인 여정을 지원하는 모든 활동에 대한 포괄적인 뷰를 제공합니다.

작업, 권장 사항 및 통신과 같이 주의가 필요한 주요 영향 활동 및 결과물에 대한 이해결 알람을 검토합니다. 기록으로 직접 이동하여 조치를 취할 수 있습니다. 예정된 활동별로 정렬하거나 역량 맵 또는 HealthScan 보고서와 같은 보고서를 볼 수 있습니다. 가치 여정 스냅샷에 액세스하고, 영향 기능 사용량에 대한 개요와 학습 크레딧 잔액을 봅니다.



활동 센터 구성요소

섹션	사용
대화	포함된 모든 대화를 검사합니다. 언제든지 대화를 시작하여 질문을 하거나 임팩트 팀의 조언을 받으세요.
모든 권장 사항	스쿼드의 추천을 봅니다. 자세한 내용은 모든 권장 사항 문서를 참조하십시오.
작업	담당하는 작업 항목을 확인하고 관리합니다. 또한 작업을 생성하여 다른 사람에게 할당합니다.
달력	회의, 평가 및 목표와 같은 예정된 Impact 관련 이벤트를 확인합니다.
활동 로그	팀의 최신 활동과 이러한 활동이 가치 여정을 어떻게 지원하는지 확인하세요. 모든 활동, 대화, 회의 및 작업이 한 페이지에 통합되어 쉽게 액세스할 수 있습니다.
파일	한 곳에서 Impact 관련 문서에 액세스합니다. 본인과 팀의 파일을 보고, 편집하고, 업로드합니다.



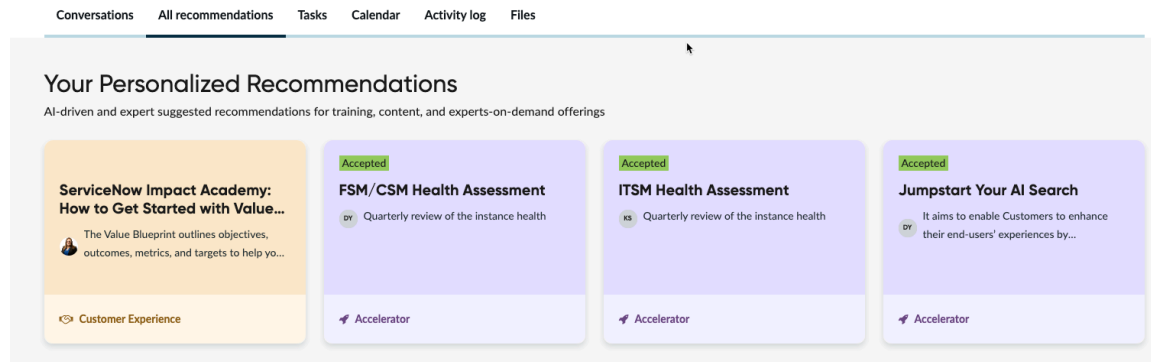
주:

사용 가능한 활동은 Impact 구독 수준에 따라 다를 수 있습니다.

모든 권장 사항

교육, 콘텐츠, 온디맨드 전문가 오퍼링에 대한 AI 기반 및 전문가 추천 사항을 봅니다.

Activity center



• 규칙 기반 권장 사항:

- 비즈니스 사용자가 범위를 정의하는 기능을 포함하여 권장 사항을 구성하고 보강할 수 있는 제어 권한을 제공하는 프레임워크입니다.
- 미리 정의된 빈도로 영향도 내에서 기존 데이터를 사용하여 새 권장 사항 유형을 생성하고 기존 권장 사항의 품질을 개선합니다.

• 콘텐츠 권장 사항:

- Impact 홈페이지에서 유사한 사용자들 사이에서 인기 있는 Now Create 콘텐츠를 봅니다.
- 권장 콘텐츠에 대한 피드백을 제공합니다.

이니셔티브 및 액셀러레이터

이니셔티브는 디지털 혁신을 지원하는 실행 가능한 참여 및 작업 스트림입니다. Impact Accelerators는 각 옵션 뒤에 전문가가 있는 고정 범위 오퍼링으로, 필요한 곳에 정확하게 가치를 신속하게 제공합니다.

이니셔티브

임팩트 스쿼드는 귀하에게 적합한 이니셔티브를 추천합니다. 일반적으로 여러분과 분대가 공유하는 이니셔티브는 자문 세션에서 분대가 주도하는 참여에 이르기까지 다양할 수 있습니다.

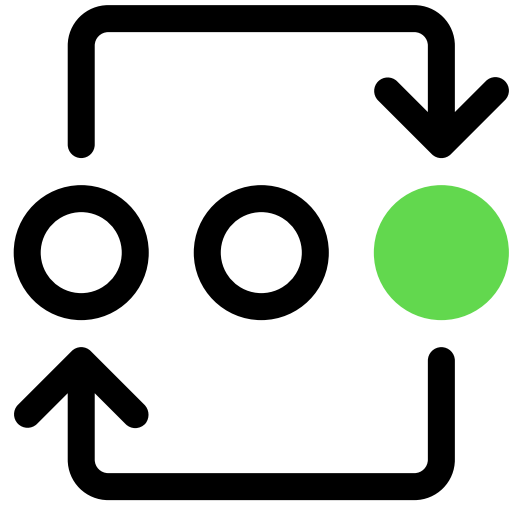
- 이니셔티브: 패키지 권리의 일부로 제공되는 이니셔티브
- 이니셔티브 로드맵: 진행 중인 모든 작업 스트림 이니셔티브의 통합 뷰에서 다른 팀이 수행 중인 작업을 캡처합니다

예방 치료

Strategic Portfolio Management 통합



분기별로 실행되는 인스턴스 성능에 대한 엔지니어 주도의 프리미엄 진단입니다.



Impact Digital Experience(IDE)와 선택한 인스턴스 간에 링크를 설정합니다.

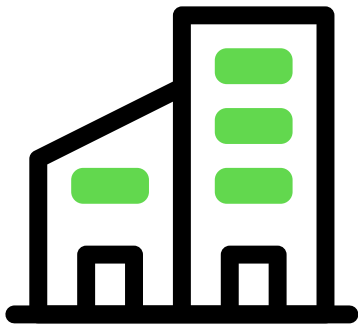
가속기

귀사와 함께 Impact Accelerators 다음을 받게 됩니다.

- 짧은 시간 내에 유용한 정보, 권장 사항 및 인사이트를 제공하므로 신속하게 가치를 얻을 수 있습니다.
- 업그레이드 준비, 제품 채택 등과 같은 특정 목표에 대한 전문가의 관심.

액셀러레이터 가용성은 임팩트 패키지에 의해 정의되며 아키텍처, 전략 및 기술 액셀러레이터의 세 가지 하위 카탈로그 중 하나로 분류됩니다.

아키텍처 가속기



플랫폼에서 더 많은 가치를 창출하기 위해 다음에 해결해야 할 작업에 대한 대상 권장 사항을 통해 비즈니스

전략 가속기



ServiceNow 플랫폼으로 조직 및 거버넌스 베스트 프랙티스를 심층적으로 살펴보고 팀의 기술을 향상시켜 비즈니스

테크니컬 액셀러레이터

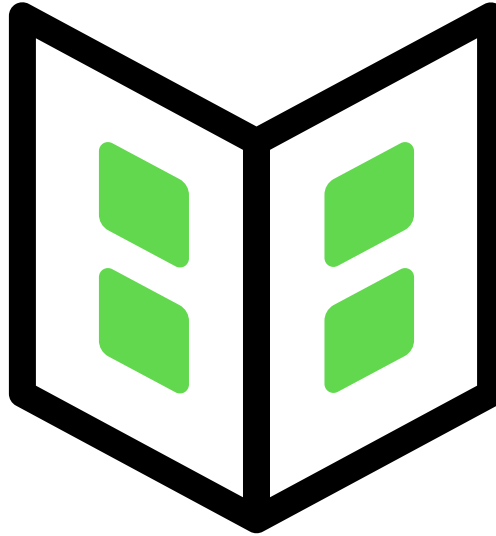


응용 데모, 맞춤형 코칭 및 베스트 프랙티스를 통해 특정 플랫폼 및 제품 기능의 사용 및 채택을 가속화합니다.

성과 성숙도에 대한
기본적인 이해를 얻습니다.

성과를 향상하고 성공을
이끌 수 있습니다.

가속기 카탈로그



세 가지 하위 카탈로그를 모두 하나의 통합 목록으로
결합하는 전체 액셀러레이터 카탈로그를 찾아보십시오.

권장 사항

액셀러레이터를 요청할 때 하위 카탈로그 외에도 액셀러레이터를 권장 사항별로 정렬할 수 있습니다. 가속기 추천은 제품 구독, 비즈니스 목표, 인스턴스 데이터 및 동료 비교에서 수집한 데이터를 사용하여 고객 컨텍스트를 기반으로 생성됩니다. 일부 권장 사항은 인공 지능(AI) 엔진에서 생성되며 영향 분대는 다른 권장 사항을 수동으로 권장합니다. 액셀러레이터 참여에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [가속기 요청](#).

이니셔티브 및 가속기 권한 관리

권한 관리를 사용하여 이니셔티브 및 가속기 활동 액세스를 검토하고 승인합니다.

이 태스크 정보

권한을 부여해야 하는 보류 중인 이니셔티브 및 가속기가 있는 경우 Impact 홈페이지에 권한 관리로 안내하는 메시지가 표시됩니다.

You have new permissions pending. View more details in [Manage Permissions](#).

다음 표에는 사용 가능한 동의 상태 및 작업이 포함되어 있습니다.

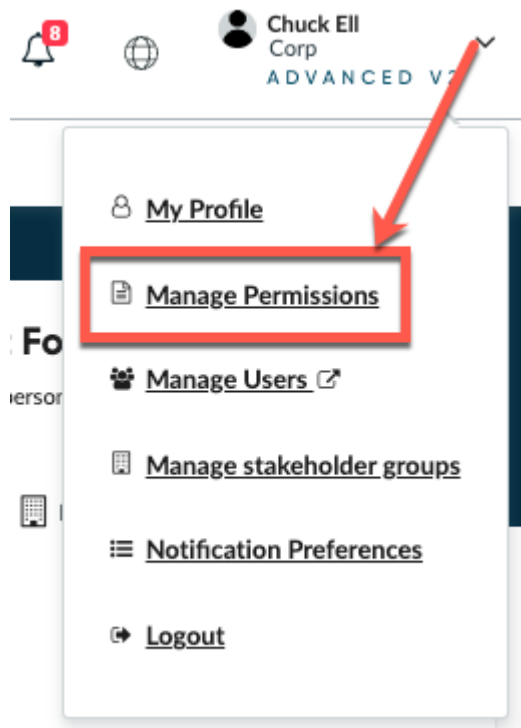
상태	설명	사용 가능한 작업
보류 중	요청한 활동이 승인 대기 중입니다.	- 승인 - 거절
수락됨	요청된 이니셔티브 또는 액셀러레이터가 승인되었으며 시작할 수 있습니다. 권한 부여자는 권한을 취소할 수 있습니다.	권한 취소: 사용자가 이니셔티브를 시작할 수 없습니다.
거부됨	요청된 이니셔티브 또는 가속기가 거부되었으며 시작되지 않을 수 있습니다.	권한 업데이트: 권한을 확인하기 위해 활동에 권한을 부여합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 영향 권한 권한 부여자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 > <귀하의> 프로필 > 권한 관리 또는 홈페이지 배너에서 권한 관리를 선택합니다.



권한 관리가 열리면 검색 필드에 영향 활동 이름을 입력하거나 동의 상태를 입력하여 목록을 필터링 할 수 있습니다 .

2. 이 페이지에서 활동 권한 기록을 관리합니다.

- a. 권한 업데이트 또는 권한 취소를 선택하여 액셀러레이터 또는 이니셔티브에 대한 권한을 변경합니다(이전에 거부되거나 승인된 경우).
- b. 수락 또는 거부를 선택하여 보류 중인 요청을 승인하거나 거부합니다.

[Home](#) > Manage Permissions

Manage Permissions

These initiatives include activities that require your permission to start. Declining permission may limit your squad's ability to complete the initiatives.

Search
Input initiative name

Filter by
All consents

Jumpstart Your Upgrade

Activities: Instance Clone, Detailed HealthScan

☐ Pending

[Decline](#) [Accept](#)

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

TuneUp Your Security

Activities: Welcome to TuneUp Your Security, Prepare and Schedule TuneUp Your Security Session, TuneUp Your Security Coaching Session 1, Accelerator request received, TuneUp Your Security Coaching Session 3 (Optional), Your Security Coaching Session 2

[Update Permission](#)

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

Declined by TestConsent ImpactAdminXueti on 2023-01-21

Health Assessment – Advanced

Activities: PA submits HealthScan scan request

[Revoke Permission](#)

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

Accepted by Ke Shah on 2023-10-03
Expires on 2024-06-29

다음에 수행할 작업

권한이 부여되면 사용자가 시작할 수 있도록 액셀러레이터가 활성화됩니다.

추가 권한이 필요한 액셀러레이터는 권한을 업데이트하라는 메시지를

TuneUp Your Security

 Update permission in [Manage Permissions](#) to start.

Guidance on platform security

Impact Impact Accelerator

Estimated duration **30 Days**

[See Details](#)
[Start Initiative](#)

표시합니다.

사용 권한이 부여된 액셀러레이터는 이와 같이 표시됩니다.

이니셔티브 시작 옵션을 사용할 수 있게

TuneUp Your Virtual Agent

 This initiative was already [granted permission](#).

Guidance on fine-tuning ITSM Virtual Agent to optimize value

Estimated duration **90 Days**

[See Details](#)
[Start Initiative](#)

됩니다.

i 주 :

일부 Impact 액셀러레이터 및 애플리케이션에는 고객의 Impact 패키지 정의에 설명된 것 이외의 추가 사용 약관이 포함되어 있습니다. 미국 공공 부문 고객: 최고의 고객 경험을 지속적으로 제공한다는 ServiceNow의 사명의 일환으로, 그리고 Impact 패키지 발전의 일환으로, 특정 Impact 결과물, Impact 액셀러레이터 또는 기타 Impact 구성요소의 작동 방식 때문에 보충 사용 약관이 필요합니다.

예방 치료

Preventive Care는 분기별로 실행되는 인스턴스 성능에 대한 엔지니어 주도의 프리미엄 진단입니다.

개요

Preventive Care는 대규모의 전략적 구현에서 최적의 성과를 유지하는 데 도움이 됩니다. ServiceNow . 프로덕션 인스턴스 상태에 대한 분기별 심층 분석을 기반으로 하는 Preventive Care에는 다음과 같은 이점이 포함됩니다.

- ServiceNow 성능 전문가가 일반적으로 고객 이해 관계자에게 표시되지 않는 메트릭을 포함하여 인스턴스 운영의 모든 측면을 다루는 80개 이상의 메트릭을 검토하여 인스턴스 성능에 대한 전체적인 엔드 투 엔드 뷰를 얻을 수 있습니다.
- 인스턴스 크기, 활성 사용자 기반, 개별 애플리케이션 성능 등 시간 경과에 따른 인스턴스 및 인프라 상태 추세에 대한 통찰력을 제공합니다.
- 최종 사용자 경험이나 인스턴스 안정성 또는 확장성에 적극적으로 영향을 미치는 리소스 경합, 성능 저하 또는 잘못된 구성 영역을 파악합니다.
- 문제의 근본 원인을 설명하고 잠재적인 정정 단계를 제안하도록 설계된 맞춤형 조사 결과 및 ServiceNow 주요 프랙티스 권장 사항을 제공합니다.
- 플랫폼을 개발하고 지원하기 위한 기술 이해 관계자의 ServiceNow 지식을 늘리는 데 도움이 됩니다.
- 기술 이해 관계자와 ServiceNow 성능 전문가 간의 직접적인 파트너십을 통해 결과를 논의하고 필요한 경우 개선 구현을 지원합니다.

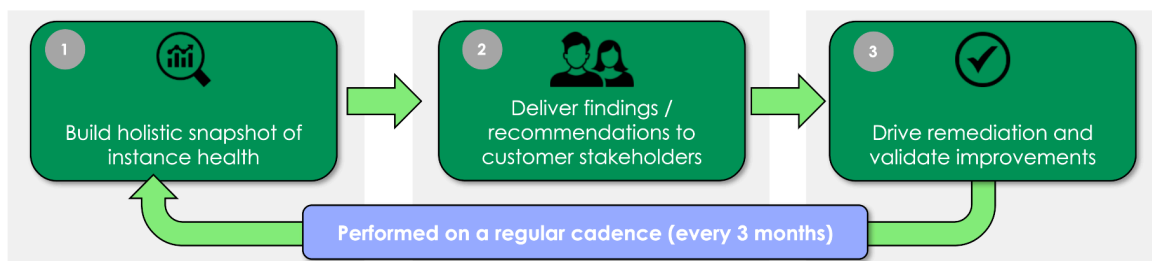
i 주:

Preventive Care는 활성화를 통해 전체 고객에게 제공되는 추가 기능 패키지입니다. 자세한 내용은 Impact 고객 지원 관리자에게 문의하십시오.

분기별 단계

각 분기별 예방 치료 참여에는 다음 세 단계가 포함됩니다.

- 1. Performance Engineer가 주도하는 진단:**
 - a. 고객 인스턴스 성능, 플랫폼 상태 및 시간 경과에 따른 진행 상황을 검토하기 위한 정기적인 분기별 점검 케이던스
 - b. 성능 및 데이터베이스 개선 사항을 식별하고 추적하는 데 도움을 주는 선임 ServiceNow 성능 엔지니어 활용
- 2. 고객 이해 관계자 대상 프레젠테이션:** 인스턴스 성능 및 인프라, 데이터베이스 효율성 및 비용과 관련된 특정 문제를 강조하고 검토하기 위한 사전 예방적 권장 사항
- 3. 안내식 정정:** 고객이 개선 작업을 수행할 수 있도록 안내식 실습 도움을 제공하는 집중적인 정정 계획입니다.





주:

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 확인할 수 있는 해당 법적 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

고객 킥오프 세션(필요에 따라 케이던스가 발생)

- 워크스루 프로세스, 타임라인 및 참여 범위
- 작업 정렬을 위한 시간대 확인
- 특정 성능 또는 확장성 문제 이해
- 고객의 모든 시간 또는 리소스 요구 사항을 반복합니다.

분기별 예방 치료 결과 보고서

다음 사항을 검토하고 토론한다.

- 전반적인 인스턴스 상태 및 성능에 대한 전체적인 평가
- 인스턴스 성능 추세
- 인스턴스 상태 및 성능 개선을 위한 우선순위가 지정된 권장 사항
- 잠재적인 외부 공급업체 구성요소를 포함한 권장 사항의 안내 구현

예방 진료 계약 종결 보고서

여기에는 다음이 포함됩니다.

- 계약 종료 시 구현된 권장 사항 요약
- 구현이 미결인 권장 사항 요약
- 완료된 권장 사항에 대한 구현 후 성능 향상 메트릭

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(권장)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .

고객 자원	책임
실무 전문가(권장)	프로세스에 대한 깊은 지식을 보유하고 있으며 일반 사용자 개발 후보인 비개발자입니다.

제외 및 제한 사항

예방 치료는 다음으로 제한됩니다.

- 예방 치료 활동은 분기별로 수행됩니다.
- 고객이 지정한 단일 프로덕션 인스턴스에 대해 실행됩니다.
- 예방 치료 엔지니어 지원 배치는 예방 치료 보고서 전달 후 최대 4주 동안 제한됩니다.
- 맞춤형 또는 제3자 구성 요소에 대한 상업적으로 합당한 지원.
- 예방 치료 엔지니어링은 일반적인 기술 지원 기능을 대체하지 않으며 4주 예방 치료 참여와 직접 연결되지 않은 지원 사례의 소유권을 갖지 않습니다.

Strategic Portfolio Management 통합

Strategic Portfolio Management(SPM) 통합은 IDE(Impact Digital Experience)와 선택한 인스턴스 간의 링크를 설정합니다.

개요

SPM을 사용하면 의사 결정권자가 다양한 방법론과 구조에서 가치를 계획, 제공 및 추적할 수 있습니다. Impact 및 SPM 통합을 사용하면 원래 SPM에서 모니터링된 구현의 추적을 해당 이니셔티브에 대해 Impact 내에서도 모니터링할 수 있습니다. SPM에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Strategic Portfolio Management](#) .

SPM과의 통합에는 다음과 같은 이점이 있습니다.

- IDE에서 연결할 SPM 엔터티를 검색하고 선택합니다.
- SPM에서 추적되고 영향 엔터티에 연결된 구현 보기:
 - 비즈니스 목적
 - 운영 결과
 - 이니셔티브
- 실시간 상태 동기화를 통해 IDE의 SPM에서 관련 엔터티에 대한 현재 구현 상태를 쉽게 추적할 수 있습니다.



주:

이 액셀러레이터는 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

언을 수 있는 것

SPM 통합 설정(최대 60분)

- SPM 통합 설정
- Impact와 통합하기 위해 SPM 데이터가 상주하는 대상 인스턴스를 선택합니다.

영향 내에서 SPM 엔터티 연결(최대 60분)

Impact Squad와 협력하여 프로젝트, 에픽 및 기능과 같은 SPM 엔터티를 Impact IDE 엔터티에 연결합니다.

출력

- SPM 엔터티는 영향도에서 연결됩니다.
- 동기화 기능을 통한 SPM 엔터티의 실시간 업데이트

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
SPM 제품 소유자/구성 관리자(필수)	SPM 구현을 담당하고 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하며 계약에 연결된 고객 작업을 주도합니다.
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.

요청 정보/액세스

N/A입니다.

제외

SPM 통합은 다음에서 제외됩니다.

- 미국 공공 부문 고객은 이 기능을 사용할 수 없습니다
- 특정 영향 활동은 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 제한되거나 사용하지 못할 수 있습니다
- 보안 검색이 필요한 고객
- 도메인 분리 환경에서 운영 중인 고객
- 데이터 센터에서 호스팅되지 않은 고객은 특정 영향 이니셔티브 활동을 사용할 수 없습니다.ServiceNow

가속기 카탈로그

아키텍처, 전략 및 기술 하위 카탈로그를 결합한 완전한 Impact Accelerator 카탈로그입니다.

각 패키지에서 사용할 수 있는 액셀러레이터

액셀러레이터 출력 및 형식에는 표준화된 공통 기능이 있지만 패키지마다 다를 수 있습니다. 각 패키지에 대해 모든 액셀러레이터를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 액셀러레이터와 사용 가능한 기능 수준은 다음 기호로 표시됩니다.

- ✓ = 공통 표준화 기능 집합
-  = 고유한 가속기 관련 기능 포함
-  = 고유한 가속기 관련 추가 기능 포함

i 주:

미국 공공 부문(USPS) 고객: 최고의 고객 경험을 지속적으로 제공한다는 ServiceNow 사명의 일환으로, 그리고 Impact 패키지 발전의 일환으로, 특정 Impact 결과물, Impact 액셀러레이터 또는 기타 Impact 구성요소는 운영 방식 때문에 보완 사용 약관이 필요합니다. 미국 공공 부문 액셀러레이터는 미국 공공 부문 고객에게 추가 약관에 동의할 필요 없이 및/또는 환경에 서비스 가능성 제한이 있을 수 있는 시나리오에서 이러한 액셀러레이터의 여러 측면을 활용할 수 있는 옵션을 제공합니다.

각 패키지에 대해 USPS 특정 버전을 제공하는 액셀러레이터는 표에 **로 표시되어 있습니다.

소비 모델

Impact 패키지(Guided, Advanced 또는 Total)에 따라 고정된 수의 액셀러레이터를 동시에 사용할 수 있습니다.

패키지	총 동시 가속기	하위 범주당 동시 사용량Concurrent consumption per sub-category		
		전략	아키텍처	기술
합계	6	2	2	2
고급	3	하나	하나	하나
가이드 있음	한 카탈로그에서 한 번에 하나씩			

아키텍처 가속기

아키텍처 가속기 플랫폼에서 더 많은 가치를 창출하기 위해 다음에 해결해야 할 작업에 대한 대상 권장 사항과 함께 비즈니스 성과 성숙도에 대한 기본적인 이해를 제공합니다.

가속기	가이드가 있는 패키지	고급 패키지	총 패키지
아키텍처 블루프린트		✓	✓
Common Service Data Model(CSDM) 평가 - 총			✓
Common Service Data Model(CSDM) 평가 - 기초 데이터 - 고급		✓	
데이터 관리 및 거버넌스		✓	✓
설계 검토		✓	✓
건강 평가	✓	✓	+
통합 전략		✓	✓
멀티 인스턴스 토폴로지		✓	✓
기술 거버넌스		✓	✓

전략 가속기

전략 가속기 플랫폼을 사용하여 ServiceNow 조직 및 거버넌스 모범 사례를 심층적으로 살펴보고 팀의 기술을 향상시켜 비즈니스 성과를 유지하고 성공을 주도합니다.

가속기	가이드가 있는 패키지	고급 패키지	총 패키지
도입 가속기		✓	✓
Center of Excellence & Innovation Design(우수성 및 혁신 디자인 센터)		✓	✓
인증 시험 준비 가속기		✓	✓
챔피언 참여		✓	✓
Customer Service Management 제품 성숙도 평가		✓	✓
파트너 전략 개발		✓	✓
HRSD 성숙도 평가		✓	✓
ITSM 성숙도 평가		✓	✓
온디맨드 가치 보고서	✓	✓	✓
포트폴리오 거버넌스		✓	✓
Project Portfolio Management 성숙도 평가		✓	✓
ServiceNow 거버넌스			✓
인력 배치 및 역할 검토		✓	✓
전략 거버넌스		✓	✓
성공 준비 상태 평가(SRA)		✓	✓
교육 전략 평가		✓	✓
비전 & 전략		✓	✓

테크니컬 액셀러레이터

테크니컬 액셀러레이터 응용 데모, 맞춤형 코칭 및 베스트 프랙티스를 통해 특정 플랫폼 및 제품 기능의 사용 및 채택을 가속화합니다. 액셀러레이터는 필요에 따라 임팩트 스쿼드와 기술 컨설턴트가 제공합니다.

가속기	가이드가 있는 패키지	고급 패키지	총 패키지
일반 사용자 개발 프로그램 설계		✓	✓
엑스퍼트 커넥트		✓	✓
CxO 대시보드 소개		✓	✓
AI Search 시작 **	✓	✓	✓
App Engine 시작하기 **	✓	✓	✓
자동화된 테스트 시작 **	✓	✓	✓
CIO 대시보드 바로 시작**		✓	✓

가속기	가이드가 있는 패키지	고급 패키지	총 패키지
CMDB 시작하기	✓	✓	✓
Employee Center 바로 시작 **	✓	✓	✓
서비스 운영 작업 공간 바로 시작**	✓	✓	✓
다국어 가상 에이전트 바로 시작**	✓	✓	✓
Instance Observer-Guided 소개	✓		
생성 AI 시작	✓	✓	✓
자연어 이해 시작	✓	✓	✓
플랫폼 분석 시작	✓	✓	✓
Predictive Intelligence 시작		✓	✓
ServiceNow AI 여정 시작			✓
Strategic Portfolio Management – Planning Workspace 시작하기	✓	✓	✓
성공 대시보드 시작하기 **	✓	✓	✓
Task Intelligence 바로 시작	✓	✓	✓
업그레이드를 바로 시작하세요**	✓	✓	✓
가상 에이전트 바로 시작**	✓	✓	✓
AI 검색 조정		✓	✓
CMDB 조정	✓	✓	✓
IT 자산 관리 조정	✓	✓	✓
ITOM 검색 조정	✓	✓	✓
플랫폼 분석 조정	✓	✓	✓
보안을 조정하십시오	✓	✓	✓
가상 에이전트 조정 - 평가		✓	✓
가상 에이전트 조정 – NLU(Natural Language Understanding)		✓	✓
가상 에이전트 조정 – 성능 모니터링		✓	✓
가상 에이전트 조정 – UX(사용자 경험)	✓	✓	✓

아키텍처 가속기

아키텍처 액셀러레이터는 플랫폼에서 더 많은 가치를 창출하기 위해 다음에 해결해야 할 사항에 대한 대상 권장 사항과 함께 비즈니스 성과 성숙도에 대한 기본적인 이해를 제공합니다.

각 패키지에서 사용할 수 있는 액셀러레이터

액셀러레이터 출력 및 형식에는 표준화된 공통 기능이 있지만 패키지마다 다를 수 있습니다. 각 패키지에 대해 모든 액셀러레이터를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 액셀러레이터와 사용 가능한 기능 수준은 다음 기호로 표시됩니다.

- ✓ = 공통 표준화 기능 집합
-  = 고유한 가속기 관련 기능 포함
-  = 고유한 가속기 관련 추가 기능 포함

i 주 :

미국 공공 부문(USPS) 고객: 최고의 고객 경험을 지속적으로 제공한다는 ServiceNow 사명의 일환으로, 그리고 Impact 패키지 발전의 일환으로, 특정 Impact 결과물, Impact 액셀러레이터 또는 기타 Impact 구성요소는 운영 방식 때문에 보완 사용 약관이 필요합니다. 미국 공공 부문 액셀러레이터는 미국 공공 부문 고객에게 추가 약관에 동의할 필요 없이 및/또는 환경에 서비스 가능성 제한이 있을 수 있는 시나리오에서 이러한 액셀러레이터의 여러 측면을 활용할 수 있는 옵션을 제공합니다.

각 패키지에 대해 USPS 특정 버전을 제공하는 액셀러레이터는 표에 **로 표시되어 있습니다.

가속기	가이드가 있는 패키지	고급 패키지	총 패키지
아키텍처 블루프린트		✓	
Common Service Data Model(CSDM) 평가 - 총			✓
Common Service Data Model(CSDM) 평가 - 기초 데이터 - 고급		✓	
데이터 관리 및 거버넌스		✓	✓
설계 검토		✓	
건강 평가	✓		
통합 전략		✓	
멀티 인스턴스 토폴로지		✓	✓
기술 거버넌스		✓	✓

아키텍처 블루프린트

아키텍처 블루프린트 - 고급

아키텍처 블루프린트 - 고급 액셀러레이터는 아키텍처 블루프린트 아티팩트를 개발하기 위한 지침과 인사이트를 제공합니다.

개요

아키텍처 Blueprint - Advanced Accelerator는 핵심 ServiceNow 데이터 아키텍처, 애플리케이션 아키텍처 및 기술 인프라 아키텍처를 이해할 수 있도록 Impact 고객에게 현재 ServiceNow 환경을 지원하는 아키텍처 아티팩트 예제를 제공합니다. 아키텍처 블루프린트는 아키텍처에 대한 ServiceNow 명확한 가시성을 제공하여 보다 효과적인 플랫폼 관리, 거버넌스 및 의사 결정을 가능하게 하는 것을 목표로 합니다.

i 주 :

이 액셀러레이터는 고급 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

정렬 고객 회의(최대 90분)

- 아키텍처 블루프린트 액셀러레이터 소개
- 프로세스와 이니셔티브의 깊이에 대한 기대치 설정
- 세 가지 아키텍처 범주를 소개합니다.
 - 데이터 아키텍처
 - 애플리케이션 아키텍처
 - 기술 아키텍처
- 세 가지 형태의 아키텍처 아티팩트를 소개합니다.
 - 목록(카탈로그라고도 함)
 - 테이블(일명 행렬)
 - 다이어그램
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 현재 아키텍처 구현 및 상태를 참조하여 범위 정의
- 정의된 범위에 따라 작업 회의에 대한 참가자 역할 식별
- 수용 질문서 및 기타 필요한 입력의 완료를 요청합니다. 예시는 [요청된 정보/액세스](#) 섹션을 참조하십시오.

고객 작업 세션 3회(각각 최대 120분)

- Working Session 참가자에게 아키텍처 Blueprint 및 Accelerator 소개
- 정의된 범위당 아키텍처 Blueprint 범주 도입
- 정의된 범위별로 아키텍처 Blueprint 안내 원칙을 소개합니다.
- 플랫폼 설계자와 공동 작업하여 정의된 범위별로 관련 예제 템플릿을 식별하고 플랫폼 설계자의 지침에 따라 이해 관계자의 요구 사항을 논의하고 템플릿 콘텐츠를 작성하기 시작합니다.
- 이니셔티브가 종료된 후에도 템플릿을 계속 개선하기 위한 다음 단계를 논의합니다

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

아키텍처 블루프린트 지침과 관련된 Q&A를 위한 기회

아키텍처 블루프린트 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 플랫폼 설계자의 지침 및 플랫폼 설계자와 공동으로 작업하여 시작한 아키텍처 Blueprint 템플릿
- 아키텍처 블루프린트 아티팩트를 계속 빌드하기 위한 ServiceNow 아키텍처 블루프린트 라이브러리 예제 템플릿

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자/피지명자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
ServiceNow 플랫폼 설계자(필수)	전반적인 ServiceNow 플랫폼 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
ServiceNow 플랫폼 관리자(필수)	일상적인 플랫폼 관리를 ServiceNow 담당합니다.
CMDB 관리자(필수)	CMDB 구성 데이터의 정확성과 무결성을 유지합니다. Teams와 협력하여 데이터를 인증합니다.
엔터프라이즈 아키텍트(권장)	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 부합하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
데이터 관리자(권장)	데이터의 전반적인 관리 및 유지 보수를 ServiceNow 담당합니다.
기초 데이터 관리자(권장)	기초 데이터의 하위 집합(예: 사용자, 그룹, 위치, 회사, 부서 등)을 담당합니다.
통합 데이터 소유자(권장)	하나 이상의 통합(예: 통합되는 애플리케이션, 전달되는 데이터, 데이터 플로우, 프로세스 플로우 등)을 담당합니다.
기술 거버넌스 보드 리드(권장)	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 관리 위원회를 이끌고 있습니다.
프로젝트 소유자(권장)	하나 이상의 프로젝트(통합 중인 애플리케이션, 전달되는 데이터, 데이터 플로우, 프로세스 플로우 등)를 담당합니다. 데이터가 품질, 보안 및 위험에 영향을 줄 수 있는 프로젝트를 정의하고 전달합니다.
ServiceNow 개발 리드(권장)	플랫폼에서 개발을 ServiceNow 주도합니다.
IT 위험 및 규정 준수 책임자(권장)	조직의 보안 프로토콜과 베스트 프랙티스가 플랫폼 내에서 준수되는지 ServiceNow 확인합니다.
보안 설계자(권장)	조직의 IT 네트워크 내에서 보안 시스템을 설계, 구축, 테스트 및 구현하는 일을 담당합니다.
애플리케이션 소유자/관리자(권장)	특정 프로세스/제품(일명 애플리케이션)에 대한 데이터 및 프로세스 플로우를 소유하고 정의합니다.
마스터 서비스 공급자/배달 벤더 리드(권장)	제3자 개발 및/또는 배송 서비스를 주도합니다.

요청 정보/액세스

- 조직, 데이터, 애플리케이션, 통합, 프로세스 및 운영 설명서. 특정 정보 요청은 각 이니셔티브 제공에 대해 정의된 범위에 따라 달라집니다.
- 고객은 성능 기간 동안 Impact 액셀러레이터를 제공하기 위해 Impact Squad에게 고객 인스턴스에 대한 액세스 권한을 부여 ServiceNow 하도록 요청받을 수 있습니다.

제외

- 엔터프라이즈 아키텍처
- 애플리케이션에 대한 ServiceNow 상세한 아키텍처 청사진 개발
- 상세 데이터 모델 설계
- 자세한 기술 통합 사양 개발
- 자세한 응용 프로그램 개발 코드 릴리스 흐름 개발

아키텍처 청사진 - 전체

아키텍처 블루프린트 - Total Accelerator는 아키텍처 블루프린트 아티팩트를 개발하기 위한 지침과 인사이트를 제공합니다.

개요

아키텍처 Blueprint - Total Accelerator는 핵심 ServiceNow 데이터 아키텍처, 애플리케이션 아키텍처 및 기술 인프라 아키텍처를 이해할 수 있도록 Impact 고객에게 현재 ServiceNow 환경을 지원하는 아키텍처 아티팩트 예제를 제공합니다. 아키텍처 블루프린트는 아키텍처에 대한 ServiceNow 명확한 가시성을 제공하여 보다 효과적인 플랫폼 관리, 거버넌스 및 의사 결정을 가능하게 하는 것을 목표로 합니다.



주:

이 액셀러레이터는 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

정렬 고객 회의(최대 90분)

- 아키텍처 블루프린트 액셀러레이터 소개
- 프로세스와 이니셔티브의 깊이에 대한 기대치 설정
- 세 가지 형태의 아키텍처 범주를 소개합니다.
 - 데이터 아키텍처
 - 애플리케이션 아키텍처
 - 기술 아키텍처
- 세 가지 형태의 아키텍처 아티팩트를 소개합니다.
 - 목록(카탈로그라고도 함)
 - 테이블(일명 행렬)
 - 다이어그램
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 현재 아키텍처 구현 및 상태를 참조하여 범위 정의
- 정의된 범위에 따라 작업 회의에 대한 참가자 역할 식별
- 수용 질문서 및 기타 필요한 입력의 완료를 요청합니다. 예시는 [요청된 정보/액세스](#) 섹션을 참조하십시오.

고객 작업 세션 5회(각각 최대 120분)

- Working Session 참가자에게 아키텍처 Blueprint 및 Accelerator 소개
- 정의된 범위당 아키텍처 Blueprint 범주 도입

- 정의된 범위당 아키텍처 Blueprint 안내 원칙 도입
- 플랫폼 설계자와 공동 작업하여 정의된 범위에 따라 관련 예제 템플릿을 식별하고 플랫폼 설계자의 지침에 따라 이해 관계자의 요구 사항을 논의하고 템플릿 콘텐츠를 작성을 시작합니다.
- 추가적인 일대일 플랫폼 설계자 자문 시간 및 아티팩트 개발 지원으로 작업 세션 보완
- 이니셔티브가 종료된 후에도 템플릿을 계속 개선하기 위한 다음 단계를 논의합니다

후속 고객 미팅(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

아키텍처 블루프린트 지침과 관련된 Q&A를 위한 기회

아키텍처 블루프린트 결과물

- 아키텍처 블루프린트 워크숍 슬라이드
- 플랫폼 설계자의 지침 및 플랫폼 설계자와 공동으로 작업하여 시작한 아키텍처 Blueprint 템플릿
- 아키텍처 블루프린트 아티팩트를 계속 빌드하기 위한 ServiceNow 아키텍처 블루프린트 라이브러리 예제 템플릿

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자/피지명자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
ServiceNow 플랫폼 설계자(필수)	전반적인 ServiceNow 플랫폼 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
ServiceNow 플랫폼 관리자(필수)	일상적인 플랫폼 관리를 ServiceNow 담당합니다.
CMDB 관리자(필수)	CMDB 구성 데이터의 정확성과 무결성을 유지합니다. Teams와 협력하여 데이터를 인증합니다.
엔터프라이즈 아키텍트(권장)	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 부합하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
데이터 관리자(권장)	데이터의 전반적인 관리 및 유지 보수를 ServiceNow 담당합니다.
기초 데이터 관리자(권장)	기초 데이터의 하위 집합(예: 사용자, 그룹, 위치, 회사, 부서 등)을 담당합니다.
통합 데이터 소유자(권장)	하나 이상의 통합(예: 통합되는 애플리케이션, 전달되는 데이터, 데이터 플로우, 프로세스 플로우 등)을 담당합니다.
기술 거버넌스 보드 리드(권장)	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 관리 위원회를 이끌고 있습니다.
프로젝트 소유자(권장)	하나 이상의 프로젝트(통합 중인 애플리케이션, 전달되는 데이터, 데이터 플로우, 프로세스 플로우 등)를 담당합니다. 데이터가

고객 자원	책임
	품질, 보안 및 위험에 영향을 줄 수 있는 프로젝트를 정의하고 전달합니다.
ServiceNow 개발 리드(권장)	플랫폼에서 개발을 ServiceNow 주도합니다.
IT 위험 및 규정 준수 책임자(권장)	조직의 보안 프로토콜과 베스트 프랙티스가 플랫폼 내에서 준수되는지 ServiceNow 확인합니다.
보안 설계자(권장)	조직의 IT 네트워크 내에서 보안 시스템을 설계, 구축, 테스트 및 구현하는 일을 담당합니다.
애플리케이션 소유자/관리자(권장)	특정 프로세스/제품(일명 애플리케이션)에 대한 데이터 및 프로세스 플로우를 소유하고 정의합니다.
마스터 서비스 공급자/배달 벤더 리드(권장)	제3자 개발 및/또는 배송 서비스를 주도합니다.

요청 정보/엑세스

- 조직, 데이터, 애플리케이션, 통합, 프로세스 및 운영 설명서. 특정 정보 요청은 각 이니셔티브 제공에 대해 정의된 범위에 따라 달라집니다.
- 고객은 성능 기간 동안 Impact 액셀러레이터를 제공하기 위해 Impact Squad에게 고객 인스턴스에 대한 액세스 권한을 부여 ServiceNow 하도록 요청받을 수 있습니다.

제외

- 엔터프라이즈 아키텍처
- 애플리케이션에 대한 ServiceNow 상세한 아키텍처 청사진 개발
- 상세 데이터 모델 설계
- 자세한 기술 통합 사양 개발
- 자세한 응용 프로그램 개발 코드 릴리스 흐름 개발

Common Service Data Model 평가가속기

이러한 가속기는 Common Service Data Model(CSDM) 평가에 대한 통찰력을 제공합니다.

Common Service Data Model(CSDM) 평가 - 기초 데이터 - 고급

이 가속기는 CSDM 프레임워크의 일부인 기초 데이터를 평가하고 개선하기 위한 지침을 제공합니다.

개요

Common Service Data Model Assessment - Foundation Data - Advanced Accelerator는 CSDM - 기초 데이터와 플랫폼 내의 ServiceNow 프로세스를 지원하는 방법에 대한 주요 사례, 콘텐츠 및 후속 대응적 지침을 Impact 고객에게 제공합니다. CSDM 주제 전문가와의 ServiceNow 상호작용 및 고객 조직의 CSDM에 대한 개인화된 콘텐츠가 포함됩니다.

CSDM에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Common Service Data Model](#).



주:

이 액셀러레이터는 고급 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 120분)

- 이니셔티브 접근 방식을 검토하고 결과물의 프로세스 및 깊이에 대한 기대치를 설정합니다.
- 이니셔티브에 대한 고객의 목표 검토
- 고객 참여에 대한 기대치 전달

i 주:

CSDM - 기초 데이터 평가 이니셔티브에는 적극적인 고객 참여가 필요하며, CSDM 기초 데이터의 광범위한 애플리케이션을 조직 전체에 다루기 위해 다양한 고객 역할의 포함이 필요할 수 있습니다.

- CSDM 기초 및 CSDM - 기초 데이터 기초 검토
- 접수 질문서, CSDM 기초 데이터 자체 평가 완료를 요청하고 기타 요청된 입력 사항을 제공합니다.

고객 현재 상태 작업 세션(최대 120분)

- CSDM - 기초 데이터 현재 상태 토론
- 선행 사례 콘텐츠 검토

CSDM 기초 데이터 분석

플랫폼 설계자는 고객의 수용 질문서 및 CSDM 기초 데이터 자체 평가를 검토 및 분석하고 권장 사항을 준비합니다.

고객 추천 세션(최대 120분)

- 선행 사례 콘텐츠 검토
- 현재 CSDM - 기초 데이터 권장 사항
- 실행 및 측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항(최대 60분))

- CSDM 관련 질문 및 답변을 위한 기회 - 기초 데이터
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

CSDM 결과물

- 워크숍 슬라이드
- CSDM - 기초 데이터 자체 평가
- 권장되는 다음 단계

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자(필수)	일상적인 플랫폼 관리를 ServiceNow 담당합니다.

고객 자원	책임
엔터프라이즈 아키텍트 리드 (필수)	전반적인 엔터프라이즈 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
CSDM 챔피언/스폰서(필수)	조직 전체에서 CSDM을 지지하는 경영진 스폰서
CSDM 데이터 모델러/관리자 (필수)	CSDM의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
CMDB 관리자(필수)	CMDB의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
애플리케이션 소유자 (선택 사항)	애플리케이션을 관리합니다 ServiceNow (예: ServiceNow HRSD 소유자).
애플리케이션 서비스 소유자 (선택 사항)	지정된 부서의 모든 애플리케이션을 관리합니다(예: 인시던트 관리 또는 HR 애플리케이션 소유자).
프로세스 소유자(선택 사항)	서비스 또는 보조 프로세스와 관련된 프로세스를 소유합니다. 프로세스 플로우를 정의합니다(예: ITSM 인시던트 관리, ITSM 변경 관리, HR 직원 온보딩 또는 고객 서비스 관리 요청과 같은 보조 프로세스).
서비스 소유자(선택 사항)	서비스를 소유합니다. 서비스 성과를 모니터링하고, 서비스 변경을 주도하며, Human Resources, Customer Service Management, Financial Services, Field Services 또는 Facilities와 같이 기초 데이터를 직접 소유하는 서비스에 대한 서비스 데이터를 최신 상태로 유지합니다.
기술 거버넌스 보드 리드 (선택 사항)	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 관리 위원회를 이끌고 있습니다.
보안 관리자(선택 사항)	기술 거버넌스 지침을 준수하는 보안 기능 및 구성의 설치, 관리, 문제 해결을 담당합니다. 보안 정책 및 절차 준수를 촉진합니다.
마스터 서비스 공급자/벤더 리드(선택 사항)	고객이 외부 공급업체 개발 파트너를 이용하고 있으며 해당 파트너가 CSDM 프레임워크 기능을 활용하는 애플리케이션 및/또는 서비스의 설계 및/또는 개발에 관여하는 경우를 포함합니다.

요청 정보/액세스

- CSDM 평가 수용 질문서 및 CSDM - 기초 데이터 고객 작업 세션 최소 1주일 전에 고객이 완료한 자체 평가(팀에서 제공 ServiceNow)
- 현재 CSDM 데이터 모델
- 고객 영향 계획, 아키텍처 블루프린트, 가치 블루프린트, 역량 맵 및 제품 채택 로드맵과 같은 영향 자료

예외

이 액셀러레이터에는 다음이 포함되지 않습니다.

- CMDB 평가
- 검색 가능한 구성 항목(예: 서버, 모바일 장치, 소프트웨어 등)
- CSDM 평가 애플리케이션 서비스, 비즈니스 서비스, 기술 서비스, 포트폴리오
- 자세한 CSDM 모델 설계 검토

- CSDM 프레임워크의 현재 구현에 대한 기술적 문제 해결
- CSDM 평가 애플리케이션 서비스, 비즈니스 서비스, 기술 서비스, 포트폴리오
- CSDM 기술 수정
- Service Mapping 문제 해결
- 기술 거버넌스 프로세스의 상세한 검토

Common Service Data Model(CSDM) 평가 - 총

CSDM 프레임워크 평가 및 개선을 위한 지침

개요

CSDM 평가는 CSDM 프레임워크에 대한 주요 사례, 콘텐츠 및 후속 대응적 지침과 CSDM 프레임워크가 ServiceNow 플랫폼 내의 프로세스를 지원하는 방법을 Impact 고객에게 제공합니다. 여기에는 ServiceNow의 CSDM 주제 전문가와의 상호작용, 고객 조직의 CSDM에 대한 개인화된 평가 및 관련 콘텐츠가 포함됩니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- CSDM 평가 이니셔티브 소개
- 이니셔티브 접근 방식, 범위 지정 프로세스, 결과물의 깊이 검토
- 고객 참여에 대한 기대치를 전달합니다. 참여,요청 고객 참가자 연락처

i 주:

CSDM 평가는 조직 전반에 걸쳐 CSDM 프레임워크 애플리케이션의 폭을 다루기 위해 다양한 고객 역할의 적극적인 고객 참여를 수반합니다.

- 정보 수집 질문서, 자료, 데이터 및 기타 입력의 완료 요청

고객 킥오프 작업 세션(최대 2시간)

- 고객이 제공한 자료 검토
- CSDM, CSDM의 가치와 잠재력 소개
- CSDM 평가 이니셔티브를 소개합니다. 평가 차원에는 다음이 포함됩니다.
 - CSDM 성숙도(기초 데이터, 기어가기, 걷기, 달리기, 날기)
 - 사람, 프로세스, 기술
- 이니셔티브 접근 방식, 범위 지정 프로세스, 결과물의 깊이 검토
- 고객의 이니셔티브 목표 논의
- 현재 상태의 도전 과제와 인지된 장애물에 대해 논의합니다.
- CSDM 기본 사항 검토

고객 현재 상태 Discovery 작업 세션(최대 1.5시간)

- 고객의 CSDM 로드맵 논의
- 고객이 파악한 최우선 과제 애플리케이션 및/또는 서비스에 대해 논의
- 상위 우선순위 애플리케이션 및/또는 서비스와 관련된 고객의 CSDM 데이터 모델을 검토합니다.

고객 범위 정의 작업 세션(최대 1.5시간)

- CSDM 기본 원칙 검토
- 고객의 애플리케이션/서비스 우선순위와 현재 CSDM 성숙도 수준, 다음 범위 대안을 고려하여 CSDM 평가 범위를 정의합니다.
 - 기초 데이터 평가
 - 크롤링 평가
 - 도보 평가
 - 평가 실행
 - 비행 평가

CSDM 심층 평가

- 사람, 프로세스 및 기술에 대한 평가를 포함하는 정의된 범위의 심층 평가 활동입니다.
- 평가는 플랫폼 설계자가 고객 플랫폼 소유자 및 관련 데이터, 애플리케이션 및/또는 서비스 SME(실무 전문가)와 협력하여 수행합니다.

고객 검토 세션(최대 2시간)

- CSDM 평가 결과 제시
- CSDM 구현 권장 사항 제공
- CSDM 권장 사항을 CSDM 프레임워크 값 및 결과에 맞게 조정
- 권장 사항 실행 및 권장 결과 측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

CSDM 평가 결과물

- 보충 CSDM 참조를 포함한 전체 작업 세션 슬라이드 데크
- 현재 상태 심층 평가 스프레드시트 - 표준 권장 사항 포함
- 다음 단계에 대한 작업 계획 메모

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항-최대 60분)

- CSDM 관련 Q&A 기회
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

특히 CSDM의 일부로 검사되는 ServiceNow 기록 및/또는 도구에 대한 액세스를 용이하게 하기 위해 고객 담당자가 참여합니다.

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자 - 필수	구성 및 지원을 포함한 일상적인 관리 및 유지관리를 담당합니다.
플랫폼 관리자 - 필수	구성 및 지원을 포함한 일상적인 관리 및 유지관리를 담당합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 필수	비즈니스 역량에 대한 이해를 바탕으로 전략적 투자 결정을 주도합니다.
CSDM 데이터 모델러/관리자 - 필수	CSDM의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
CMDB 관리자 - 필수	CMDB의 정확성과 무결성을 유지하고 팀과 협력하여 데이터를 인증합니다.
애플리케이션 소유자 - 필수	ServiceNow 애플리케이션을 관리합니다(예: ServiceNow HRSD 소유자).
애플리케이션 서비스 소유자 - 필수	지정된 부서에서 모든 애플리케이션 서비스를 관리합니다(예: ITSM 또는 HR 애플리케이션 서비스 소유자).
서비스 포트폴리오 소유자 - 필수	포트폴리오 소유 - 서비스 컬렉션입니다. 포트폴리오 성과를 모니터링합니다.
프로세스 소유자 - 필수	서비스 또는 보조 프로세스와 관련된 프로세스를 소유합니다. 프로세스 플로우 정의(예: ITSM 인시던트 관리, ITSM 변경 관리, 직원 온보딩과 같은 보조 프로세스)
기술 거버넌스 보드 리드 - 필수	데이터, 보안, 개발, 변경 및 릴리스에 대한 정책과 절차를 수립하는 기술 관리 위원회를 이끌고 있습니다.
보안 관리자 - 필수	기술 거버넌스 지침을 준수하는 ServiceNow 보안 구성 관리를 주도합니다.
마스터 서비스 제공자/벤더 리드 - 선택 사항	고객이 외부 공급업체 개발 파트너를 이용하고 있으며 해당 파트너가 CSDM 프레임워크 기능을 활용하는 애플리케이션 및/또는 서비스의 설계 및/또는 개발에 관여하는 경우를 포함합니다.

요청 정보/액세스

- 조직도
- ServiceNow 로드맵
- CSDM(기술) 애플리케이션 및 (기술/비즈니스) 서비스 로드맵

- 고객 킥오프 작업 세션 최소 1주일 전에 고객이 작성한 CSDM 정보 수집 질문서(ServiceNow에서 제공)
 - CSDM 데이터 모델(ServiceNow에서 제공하는 템플릿)
 - CSDM RACI / 거버넌스 모델
 - CSDM Data Foundations 대시보드 화면 캡처
 - CMDB 데이터 모델
 - CMDB Data Foundations 대시보드 화면 캡처
- CSDM 평가에는 고객의 ServiceNow 인스턴스에 대한 기록 및 도구 검사가 포함됩니다. 따라서 ServiceNow 플랫폼 설계자는 고객의 인스턴스에 액세스할 수 있어야 합니다. PA 액세스 요구 사항을 충족할 수 있는 몇 가지 방법은 다음과 같습니다.
 - 필요한 기록과 도구에 액세스할 수 있는 적절한 역할과 권한이 있는 PA에 시스템 고객 인스턴스에 대한 임시 직접 로그인 액세스 권한을 PA에 제공합니다.
 - 대안 2: PA를 필요한 기록 및 도구에 액세스할 수 있는 역할과 권한이 있는 대표 직원과 페어링

예외

이 액셀러레이터에는 다음이 포함되지 않습니다.

- CMDB 평가
- 자세한 CSDM 모델 설계 검토
- CSDM 프레임워크의 현재 구현에 대한 기술적 문제 해결
- CSDM 기술 수정
- Service Mapping 문제 해결
- 기술 거버넌스 프로세스의 상세한 검토

데이터 관리 및 거버넌스

이 액셀러레이터는 데이터 관리 및 데이터 거버넌스 사례를 평가하고 개선하기 위한 통찰력과 지침을 제공합니다.

개요

Data Management and Governance Accelerator는 Impact 고객에게 높은 수준의 데이터 품질을 달성하기 위해 구현에서 ServiceNow 데이터를 관리하고 통제하기 위한 자체 평가, 주요 프랙티스 콘텐츠 및 자문 지침을 제공합니다.

주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 데이터 관리를 위한 5가지 핵심 요소를 소개합니다.
 - 데이터 아키텍처
 - 데이터 보안
 - 데이터 품질

- 데이터 운영
- 데이터 거버넌스
- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 참여에 대한 기대 전달
- 접수 질문서, 자가 평가 및 기타 필요한 입력의 완료를 요청합니다(자세한 내용은 [요청된 정보 액세스](#) 섹션 참조).

고객 현재 상태 작업 세션(최대 120분)

- 고객 수용 질문서 및 자체 평가 검토
- 데이터 관리를 위한 5가지 핵심 요소를 중심으로 구성된 데이터 관리 및 데이터 거버넌스 관행의 현재 상태에 대해 논의

고객 검토 세션(최대 120분)

- 데이터 관리 및 데이터 거버넌스 권장 사항 제시
- 주요 프랙티스 콘텐츠 검토
- 실행 및 측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

데이터 관리 및 데이터 거버넌스 지침과 관련된 Q&A 기회

데이터 관리 및 거버넌스 결과물

- 데이터 관리 자체 평가
- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 작업 계획 템플릿

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자(필수)	일상적인 플랫폼 관리를 ServiceNow 담당합니다.
ServiceNow 플랫폼 설계자(필수)	전반적인 ServiceNow 플랫폼 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
엔터프라이즈 아키텍트(필수)	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 부합하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
데이터 관리자(필수)	데이터의 전반적인 관리 및 유지 보수를 ServiceNow 담당합니다.
기초 데이터 관리자(필수)	사용자, 그룹, 위치, 회사 및 부서와 같은 기초 데이터의 하위 집합을 담당합니다.

고객 자원	책임
정보보호책임자 대표(필수)	조직의 보안 정책, 프로세스, 프랙티스 및 기술을 담당합니다. 보안 정책 및 절차 준수를 촉진합니다. 플랫폼 소유자가 보안 표준을 준수하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
보안 관리자(필수)	보안 기능의 설치, 관리, 문제 해결, 기술 거버넌스 지침을 준수하는 구성을 담당합니다. 보안 정책 및 절차 준수를 촉진합니다.
규정 준수 및 감사 책임자(필수)	규정 준수, 위험 관리 및 감사 절차를 담당합니다.
CMDB 관리자(권장)	CMDB 구성 데이터의 정확성과 무결성을 유지합니다. Teams와 협력하여 데이터를 인증합니다.
데이터 소유자(권장)	프로세스, 제품 또는 통합과 관련된 데이터를 담당합니다.

요청 정보/액세스

고객은 플랫폼 ServiceNow 구현에서 다음과 같은 지원 문서를 제공해야 합니다.

- 데이터 아키텍처, 데이터 모델 / 논리 데이터 모델 / 데이터 사전
- 정보 요구 매트릭스(액터/데이터)
- 보고 요구 매트릭스(액터/데이터/보고서)
- 데이터 범주화 매트릭스
- 데이터 소스 매트릭스
- 데이터 관리를 위한 RACI
- 고객 영향 계획, 아키텍처 블루프린트, 가치 블루프린트, 역량 맵 및 제품 채택 로드맵과 같은 영향 자료

제외

- 데이터 에스컬레이션 정정 제공
- 데이터 구성, 데이터 사용자 지정 또는 데이터 문제 해결에 대한 기술 실무 지원 제공
- 비프로덕션 환경에 대해 데이터 관리, 데이터 거버넌스 또는 둘 다에 대한 범위 제공(예: 개발, 테스트 또는 UAT(사용자 승인 테스트))
- 데이터 전략 정의
- 데이터 디자인 정의
- 데이터 아키텍처 정의, 문서화 또는 둘 다
- CMDB 평가 또는 문제 해결([구성 관리 데이터베이스 조정](#) 가속기 참조)
- CSDM 프레임워크 구현 평가 또는 문제 해결(가속기 참조 [Common Service Data Model\(CSDM\) 평가 - 기초 데이터 - 고급](#))
- 데이터와 외부 시스템 또는 애플리케이션과의 통합을 정의합니다
- 데이터 통합 평가 또는 문제 해결

설계 검토

현재 또는 제안된 솔루션 설계 평가

설계 검토 - 고급

현재 또는 제안된 솔루션 설계 평가

개요

Design Review - Advanced는 Advanced Impact 고객에게 ServiceNow 플랫폼과 관련하여 (1) 구현할 솔루션 또는 (2) 기존 구현 솔루션에 대한 검토를 제공합니다. 고객이 확장성, 지속 가능성, 유지 관리 용이성 및 업그레이드 용이성을 개선하고 네이티브 플랫폼의 기능을 활용하여 기술 부채 및 미래 상태 제한을 방지하는 최상의 솔루션 설계 결정을 내릴 수 있도록 지원하는 것을 목표로 합니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 설계 검토 질문서 제공
- 데이터 요청 및 기타 입력

고객 작업 세션(최대 120분)

- 솔루션 설계의 현재 상태 검토
- 주요 프랙티스 콘텐츠 토론
- 고객이 실행할 작업 계획 항목 제안

설계 검토 결과물

- 검토 중인 애플리케이션, 문제점 및 사용 사례 검토
- 임팩트 스쿼드의 권장 사항 집계

고객 검토 세션(최대 60분)

설계 검토 결과물 검토.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 솔루션 설계 관련 Q&A 기회
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.
ServiceNow 개발 팀장 - 필수	ServiceNow 플랫폼에서 개발을 주도합니다.
프로세스 소유자 - 권장	검토 중인 프로세스를 소유합니다.

요청 정보/액세스

- 고객 작업 세션 최소 1주일 전에 고객이 작성한 설계 검토 질문서(ServiceNow에서 제공)
- 커스터마이제이션을 검토할 스토리 문서(프로세스 문서, 설계 결정, 파트너가 관련된 경우 구현 SOW)
- 결과, 가치 기대치, KPI 및 메트릭
- 통합 고려 사항
- 프로세스 및 기술적 접근(플러그인 등)을 위한 아키텍처 청사진(사용 가능한 경우)
- 검토 중인 애플리케이션의 사용 케이스에 대한 자세한 설명(가상 사용자를 포함해야 함)
- 검토 중인 신청서의 문제점에 대한 자세한 설명(해당되는 경우)

예외

설계 검토는 다음과 같은 경우에만 수행할 수 있습니다.

이미 구현된 애플리케이션을 검토하는 경우 고객은 다음 애플리케이션 목록에서만 설계 검토를 요청할 수 있습니다.

- 인시던트
- 문제
- Service Catalog
- Service Portal
- Knowledge
- 릴리스
- 애자일

구현할 솔루션의 설계를 검토 중인 경우 고객은 다음 애플리케이션 목록에서만 설계 검토를 요청할 수 있습니다.

- 인시던트
- 문제
- Service Catalog
- Service Portal
- Knowledge
- 릴리스
- 애자일

사용자 지정 애플리케이션의 설계 검토의 경우, 설계의 복잡성은 가속기를 제공하는 영향 액셀러레이터 컨설턴트의 단독 재량에 따라 결정된 중소 규모의 복잡성이어야 합니다.

ServiceNow는 솔루션 개발, 설계 또는 권장 사항 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

설계 검토 - 합계

현재 또는 제안된 솔루션 설계 평가

개요

Design Review Total은 Total Impact 고객에게 ServiceNow 플랫폼과 관련하여 (1) 구현할 솔루션 또는 (2) 기존 구현 솔루션에 대한 검토를 제공합니다. 고객이 확장성, 지속 가능성, 유지 관리 용이성 및 업그레이드 용이성을 개선하고 네이티브 플랫폼의 기능을 활용하여 기술 부채 및 미래 상태 제한을 방지하는 최상의 솔루션 설계 결정을 내릴 수 있도록 지원하는 것을 목표로 합니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 90분)

- 액셀러레이터 설명 및 소개
- 범위 정의(고객은 하나의 역량 내에서 하나의 애플리케이션을 선택할 수 있습니다):
 - 플랫폼 애플리케이션(역량 1개, 중요 결정 5-6개)
 - 사용자 지정 애플리케이션(역량 1개, 중요 의사 결정 3-5개)
 - 사용자 지정 애플리케이션에서 플랫폼 애플리케이션으로 전환(역량 1개, 주요 의사 결정 5-6개)
- 가속기 작업 계획 일정 정의 및 역할/책임 지정
- 고객 사전 작업 및 기타 입력 요청

고객 작업 세션(최대 12시간 – 2일 워크샵으로 나누어짐)

- 솔루션 설계의 현재 상태 검토
- 설계 목적 관점(비즈니스, 기능, 기술, 구현)에 대해 논의
- 주요 결정 식별
- 위험 및 문제 파악
- 성공 메트릭 정의
- 기본 설계 지침 검토

고객 검토 세션(최대 4시간)

설계 검토 결과물 검토

설계 검토 결과물, 최종 프리젠테이션 포함:

- 초기 액셀러레이터 범위 및 기대치
- 고객 작업 세션의 출력
- 관찰 및 진단
- 해당되는 경우 즉시 사용 가능한 경로로 돌아갑니다.
- 규범적 권장 사항
- 내려야 할 탁월한 결정
- 추가 주요 사례 리소스(해당하는 경우)

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항-최대 60분)

- 솔루션 설계 관련 Q&A 기회
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
비즈니스/플랫폼 소유자 - 필수	가속기의 범위와 관련하여 - ServiceNow 솔루션 설계의 일부가 될 수 있는 비즈니스/프로세스를 담당
설계 리드/팀 - 필수	가속기 범위와 관련하여 - ServiceNow 솔루션 설계 담당
Sr. 기능적 서비스 소유자 - 필수	가속기의 범위와 관련하여 - ServiceNow 솔루션 설계의 일부가 될 수 있는 서비스를 담당합니다.
Sr. 기능 비즈니스 소유자 - 필수	가속기의 범위와 관련하여 - ServiceNow 솔루션 설계의 일부가 될 수 있는 비즈니스를 담당합니다.

요청된 정보/엑세스

다음은 포함한 플랫폼 배경 문서:

- 플랫폼 이력 정보 - 플랫폼 구현 날짜/버전; 구현된 응용 프로그램 제품군; 현재 구현; 현재 또는 이전 파트너; 플랫폼 거버넌스; 플랫폼 관리 팀
- 플랫폼 스탠딩 정보 - 아키텍처 다이어그램; 통합 맵; 열린 성능 또는 플랫폼 문제; 다음으로 계획된 업그레이드; CSDM/CMDB 성숙도; 사용자 커뮤니티 정보; 릴리스 관리 접근 방식; 변경 관리 접근 방식; DevOps 정보

다음은 포함한 애플리케이션 배경 문서:

- 비즈니스 케이스 정보 - 조직 목표 및 목적; 사용 사례; 관련 프로세스 흐름; 관련 역할 및 책임 문서; 프로세스 소유자; 비즈니스 케이스; 혜택 케이스
- 비즈니스 고려 사항 정보 - 지원 접근 방식; 조직 변경 관리 접근 방식; 정책/절차/표준 요구 사항; 감사/정정 요구 사항
- 미해결 문제 정보 - 미해결 사용자 문제/피드백입니다. 알려진 비즈니스 프로세스 갭

다음은 포함한 설계 접근 방식 문서:

- 아키텍처 결정 정보 - 아키텍처 결정 내역; 대체 옵션 고려; 플랫폼 아키텍처 지원이 필요한 영역
- 디자인 접근 방식 정보 - 기술적 접근 방식이 포함된 전체 사용자 스토리 세트; 디자인을 기반으로 한 프로세스 문서; 핸드오버 문서
- 개발 주기 정보 - 전체 주기 테스트 결과; 모든 관련 결함 목록; 변경 및 릴리스 기록 (사용 가능한 경우)
- 비즈니스 프레젠테이션 슬라이드(고객이 작성할 수 있도록 ServiceNow에서 제공)
- 아키텍처 프레젠테이션 슬라이드(고객이 완료할 수 있도록 ServiceNow에서 제공)

예외

이 액셀러레이터에는 설계에 대한 심층적인 기술 검토가 포함되어 있지 않으며, 권장 사항은 고객 작업 세션에서 발견되고 검토된 분석을 기반으로 합니다.

ServiceNow는 솔루션 개발, 설계 또는 권장 사항 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

건강 평가

상태 평가 가속기는 인스턴스 상태에 대한 통찰력을 제공합니다.

건강 평가 - 안내

인스턴스 상태에 대한 인사이트를 ServiceNow 제공합니다.

개요

상태 평가 - 가이드는 영향 가이드 고객에게 HealthScan을 통해 인스턴스 상태에 대한 ServiceNow 기술적 분석과 결과를 해석하는 방법에 대한 지침을 제공합니다. 이 과정의 목적은 사용자의 인스턴스가 인스턴스 상태를 개선하는 방법에 대한 주요 사례와 권장 사항에 어떻게 부합하는지 이해하는 데 도움을 드리는 것입니다.

얻을 수 있는 것

인스턴스 평가

ServiceNow HealthScan을 사용한 인스턴스 평가.

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

리뷰 대상:

- HealthScan 결과를 해석하는 방법
- HealthScan Scorecard의 자세한 결과

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- HealthScan 결과와 관련된 Q&A 기회
- 필요한 경우 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	프로젝트를 책임지고, ServiceNow 임팩트 액셀러레이터 컨설턴트와 만나며, 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고, 검토에서 나온 조치를 주도합니다.
시스템 관리자 - 권장	ServiceNow 플랫폼의 유지관리 및 구성을 담당합니다. ServiceNow 임팩트 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 ServiceNow 환경의 과제와 문제점에 대한 피드백을 제공합니다.
서비스 소유자 - 필수	ServiceNow 인스턴스에 대한 전반적인 소유권 및 일상적인 활동을 담당합니다. ServiceNow 임팩트 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 ServiceNow 환경의 과제와 문제점에 대한 피드백을 제공합니다.

고객 자원	책임
시스템 개발자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 개발 활동을 담당합니다. ServiceNow 임팩트 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 ServiceNow 환경의 과제와 문제점에 대한 피드백 제공

요청 정보/엑세스

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. [🔗](#)

예외

특정 Impact Accelerator 활동은 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 제한되거나 사용하지 못할 수 있습니다.

설계, 프로세스, 전략, 거버넌스 및 사전 생산 테스트에 대한 검토는 제외됩니다. 검토 보고서의 발견 사항 또는 권장 사항과 같은 건강 평가의 결과로 권장되는 활동의 구현은 제외됩니다.

건강 평가 - 고급/전체

인스턴스 상태 측정 및 개선을 위한 지침

개요

상태 평가는 HealthScan을 통해 Impact Advanced 및 전체 고객에게 후속 대응적 지침, 주요 프랙티스 콘텐츠 및 ServiceNow 인스턴스 상태에 대한 기술적 분석을 제공합니다. 또한 인스턴스 관리 용이성, 성능, 보안, 업그레이드 용이성 및 사용자 경험과 같은 주요 플랫폼 상태 표시기를 검토합니다. 이 액셀러레이터의 목표는 고객이 자사의 인스턴스가 선도적인 사례에 어떻게 부합하는지 이해하고 인스턴스 상태를 개선하는 데 도움을 주는 것입니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 데이터 요청 및 기타 입력

Discovery 고객 세션(최대 60분)

고객의 불만 사항과 건강 평가를 위해 원하는 중점 영역을 이해합니다.

인스턴스 평가

ServiceNow HealthScan을 사용한 인스턴스 평가.

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

리뷰 대상:

- HealthScan 결과를 해석하는 방법
- HealthScan Scorecard 및 SprintScan의 자세한 결과

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- HealthScan 결과와 관련된 Q&A 기회
- 필요한 경우 선도적인 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 부합하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

요청 정보/액세스

고객 계약 및 약관에 대해서는 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 Impact Accelerator 설명을 참조하십시오. [🔗](#)

예외

상태 평가 - 고급/합계는 현재 자체 호스팅 고객에게 제공되지 않습니다.

통합 전략

통합 프로세스에 대한 지침

통합 전략 - 고급

이 가속기는 통합 프로세스에 대한 지침을 제공합니다.

개요

Integration Strategy- Advanced는 Impact 고객에게 플랫폼과 관련된 ServiceNow 설계 고려 사항 및 플랫폼 권장 도구를 포함하여 통합 프로세스에 대한 주요 사례 콘텐츠 및 자문 지침을 제공합니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 수용 질문서 작성, 성숙도 자체 평가를 요청하고 기타 요청된 정보를 입력합니다.

고객 현재 상태 작업 세션(최대 90분)

- 고객 수용 및 자체 평가 검토
- 고객 통합의 현재 상태에 대해 논의

고객 검토 세션(최대 120분)

- 선행 사례 콘텐츠 검토
- 현재 통합 전략 권장 사항
- 실행/측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

통합 전략 결과물

- 통합 전략 성숙도 자체 평가
- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 작업 계획 템플릿

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 통합 전략 관련 Q&A 기회
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자 - 필수	일상적인 플랫폼 관리를 ServiceNow 담당합니다.
ServiceNow 플랫폼 설계자 - 필수	고객의 ServiceNow 아키텍처, 통합 계획 및 통합 아키텍처 설계를 담당하며 고객 ServiceNow 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
엔터프라이즈 아키텍처 리드 - 필수	전반적인 엔터프라이즈 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
데이터 소유자 - 권장	통합과 관련된 데이터를 담당합니다.

요청 정보/액세스

- 기존 통합 전략 문서
- 엔터프라이즈 아키텍처 운영 개념 또는 프로그램 개요 문서
- 통합의 요약 목록
- 예제 문서: 아키텍처 다이어그램, 비즈니스 프로세스 흐름 모델, 데이터 모델, 데이터 흐름 다이어그램.

- Platform Change Management 운영 개념 또는 프로그램 개요 문서
- CSDM 기초 데이터 - 외부 시스템과 통합된 테이블 및 기초 데이터 테이블과 관련된 사용자 지정의 요약입니다.

예외

ServiceNow 는 고객의 통합 전략 실행에 대한 책임이 없습니다.

통합 전략 - 합계

통합 프로세스에 대한 지침

개요

통합 전략 - Total은 Total Impact 고객에게 ServiceNow 플랫폼과 관련된 주요 사례 및 설계 고려 사항을 포함하여 통합 전략에 대한 선도적인 사례, 콘텐츠 및 후속 대응적 지침을 제공합니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 오퍼링 선택(고객은 하나의 기회 내에서 하나의 오퍼링을 선택할 수 있습니다. 아래 표 참조)
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력

기회	오퍼링
엔터프라이즈 아키텍처 ServiceNow는 어떻게 고객의 엔터프라이즈 아키텍처를 지원할 수 있습니까?	ServiceNow 플랫폼 및 엔터프라이즈 아키텍처 환경을 평가하여 전략적 통합을 위한 가치 기회 탐색
	주요 프로세스에 대한 데이터 플로우를 검토하여 아직 활용되지 않은 효율성 및/또는 더 나은 소스 통합을 위한 기회가 있을 수 있는 위치를 이해합니다
	현재와 미래의 상태를 검토하여 여기에서 저기로 가는 단계를 규정하는 전략적 방향을 형성하는 데 도움을 줍니다.
ServiceNow 플랫폼 통합 고객의 현재 및 계획 상태를 기반으로 통합을 통해 ServiceNow에서 얻은 계획된 가치를 어떻게 개선할 수 있습니까?	ServiceNow 플랫폼을 평가하여 현재 상태 통합이 이루어지는 위치와 자동화할 수 있는 격차가 있는 위치를 파악합니다.
	주요 관행에 맞추기 위한 권장 사항으로 기초 데이터 상태 평가
	주요 사례에 부합하기 위한 권장 사항을 통해 현재 상태 데이터 보안 정책 및 표준 평가
고객 요청	기존 통합을 다시 핵심 플랫폼 기능으로 전환하기 위한 접근 방식 평가

기획	오퍼링
ServiceNow는 고객이 특정 중점 영역을 통해 최적의 가치에 도달하도록 어떻게 도울 수 있습니까?	한 벤더에서 다른 벤더로 통합을 마이그레이션하기 위한 접근 방식 평가
	새 릴리스 기능이 기존 통합에 미치는 영향 평가

고객 검색 작업 세션(최대 90분)

- 고객이 제공한 데이터/입력 검토
- 고객 통합의 현재 상태에 대해 논의
- 범위 정의 작업 세션의 일정 날짜

고객 범위 정의 작업 세션(최대 120분)

- 기본 원칙 검토
- 핵심 질문 검토
- 고객의 현재 아키텍처 및 현재 상태를 참조하여 범위 정의

고객 검토 세션(최대 90분)

- 최종 통합 전략 권장 사항 제시
- 실행/측정을 위한 가능한 다음 단계 논의

통합 전략 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항-최대 60분)

- 통합 전략 관련 Q&A 기회
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 연락처
플랫폼 관리자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 일상적인 관리를 담당
ServiceNow 플랫폼 아키텍트 - 필수	고객의 ServiceNow 아키텍처, 통합 계획 및 통합 아키텍처 설계를 담당합니다. 고객 ServiceNow 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여

고객 자원	책임
엔터프라이즈 아키텍트 리드 - 필수	전반적인 엔터프라이즈 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당
통합 소유자 - 필수	시스템 통합 담당 - 데이터, 프로세스, 프로세스 자동화
Sr. 기능 서비스 소유자 - 필수	가속기의 범위와 관련하여 - ServiceNow와 통합될 수 있는 서비스를 담당합니다.
Sr. 기능 비즈니스 소유자 - 필수	가속기의 범위와 관련하여 - ServiceNow와 통합할 수 있는 비즈니스를 담당

요청 정보/액세스

- MID Server 아키텍처 설명서(해당하는 경우)
- 고객은 성능 기간 동안 임팩트 액셀러레이터를 제공하기 위해 ServiceNow Impact Squad에게 고객 인스턴스에 대한 접근 권한을 부여하도록 요청할 수 있습니다.
- 플랫폼 정보
 - 플랫폼 구현 날짜/버전
 - 구현된 업무 플로우(예: IT, 고객, 직원)
 - 구현된 애플리케이션 제품군
 - 현재 구현
- 엔터프라이즈 아키텍처
 - 조직도
 - 아키텍처 다이어그램
 - 네트워크 맵/다이어그램
 - 통합 맵
 - 비즈니스 프로세스 흐름 모델
 - 데이터 모델
 - 데이터 플로우 다이어그램
 - 데이터 보안 및 규정 준수 표준
 - 인증 및 권한 부여 표준/프로세스
- 엔터프라이즈 아키텍처 인벤토리 접수(스프레드시트는 고객에게 제공됩니다. 유사한 정보가 포함된 문서로 대체될 수 있음)
- 기초 데이터 인벤토리 접수(스프레드시트는 고객에게 제공되며 유사한 정보가 포함된 문서로 대체될 수 있음)

예외

이 액셀러레이터에는 기존 통합의 기술적 문제 해결, 코드 검토, 기술적 중단/수정 또는 기술적 성능 개선이 포함되지 않습니다.

ServiceNow는 고객 통합 전략의 실행 또는 측정에 대한 책임을 지지 않습니다.

멀티 인스턴스 토폴로지

이 액셀러레이터는 단일 고객 프로덕션 구현의 컨텍스트 내에서 제공되는 여러 프로덕션 인스턴스 구현을 지원하기 위한 드라이버 및 토폴로지 대안에 대한 교육을 제공합니다.

개요

Multi-instance Topologies Accelerator는 Impact 고객에게 여러 프로덕션 인스턴스를 보증할 수 있는 일반적인 비즈니스 동인에 대한 기본적인 이해를 확립하고 네 가지 다중 인스턴스 토폴로지 대안을 소개하는 촉진 교육 세션을 제공합니다.

각 토폴로지에 대한 개요에는 설명, 토폴로지 관련 사용 사례, 강점과 약점, 프로세스 흐름 예가 포함됩니다. 교육 세션은 대화형 사용 사례 활동으로 구성되어 있으므로 액셀러레이터를 완료한 후에도 구현 공급자와 협력하여 구현 아키텍처 개발을 통해 자체 멀티 인스턴스 요구 사항을 계속 평가할 수 있습니다.

i 주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 액셀러레이터를 소개하고 결과물의 프로세스 및 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 여러 프로덕션 인스턴스에 대한 비즈니스 영향 요소 도입
- 4개의 멀티 인스턴스 토폴로지 도입
- 수용 질문서, 세 가지 사용 사례 작성을 요청하고 요청된 기타 입력 사항을 제공합니다.

고객 교육 세션 #1 (최대 120분)

- 고객이 제공한 사용 사례를 참조하여 여러 프로덕션 인스턴스에 대한 비즈니스 동인을 제시합니다
- 두 개의 멀티 인스턴스 토폴로지 제공
- 관련 고객 제공 사용 사례를 기반으로 대화형 활동 수행

고객 교육 세션 #2 (최대 120분)

- 고객의 사용 케이스를 참조할 수도 있고 참조하지 않을 수도 있는 두 개의 멀티 인스턴스 토폴로지를 제공합니다.
- 관련 고객 제공 사용 사례를 기반으로 대화형 활동 수행
- 다음 단계에 대한 권고 지침

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

멀티 인스턴스 토폴로지 교육 및 지침과 관련된 Q&A 기회

멀티 인스턴스 토폴로지 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 멀티 인스턴스 토폴로지 사용 사례 활동
- 다음 단계에 대한 지침

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 관리자(필수)	일상적인 플랫폼 관리를 ServiceNow 담당합니다.
ServiceNow 플랫폼 설계자(필수)	전반적인 ServiceNow 플랫폼 아키텍처, 전략 및 거버넌스를 담당합니다.
엔터프라이즈 아키텍트(필수)	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 부합하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
서비스 소유자(권장)	특정 서비스, 프로세스 또는 통합과 관련된 데이터 및 프로세스 플로우를 담당합니다.

필수 구성요소

워크숍 *How to Tackle Architectural Implementation Models* 완료, 자세한 내용은 엔터프라이즈 아키텍트에게 문의하십시오.

요청된 정보 액세스

워크숍의 *How to Tackle Architectural Implementation Models* 결과물을 요청합니다.

예외

- 멀티 인스턴스 토폴로지 아키텍처 설계 권장 사항
- 멀티 인스턴스 기술 구현 / 기술 통합 세부 아키텍처
- 엔터프라이즈 아키텍처 검토
- 멀티 인스턴스 구성을 위한 상세 아키텍처 Blueprint
- 여러 프로덕션 인스턴스를 통합하는 방법
- 관리 서비스 제공자 및/또는 여러 고객 멀티 인스턴스 구성에 대한 토폴로지 고려 사항
- 여러 하위 프로덕션 인스턴스(예: 개발, 테스트 또는 사용자 수락 테스트(UAT))

기술 거버넌스

ServiceNow 플랫폼의 기술 거버넌스 관리에 대한 지침

개요

기술 거버넌스는 ServiceNow 플랫폼의 안정성을 통제하고 관리하는 방법을 정의하는 프레임워크를 Impact 고객에게 제공합니다. 이 임팩트 액셀러레이터는 고객이 기술 의사 결정 프로세스와 거버넌스 정책 및 프로세스를 수립할 수 있도록 지원하는 것을 목표로 하며, 이를 통해 더 빠른 구현 및 업그레이드, 원활한 개발, 향상된 기능 채택을 통한 더 큰 가치를 촉진할 수 있습니다.

i 주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 고객에게 데이터 및 기타 입력 요청

고객 워크샵(최대 4시간)

- 기술적 의사 결정 및 거버넌스의 현재 상태 검토
- 주요 프랙티스 콘텐츠 토론
- 고객이 실행할 작업 계획 항목 제안

기술 거버넌스 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 작업 계획 템플릿

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 기술 거버넌스 관련 Q&A 기회 결과물
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
플랫폼 설계자	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 ServiceNow 플랫폼, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다.
경영진 스폰서	ServiceNow의 기본 전략적 연락처

요청된 정보/액세스

- ServiceNow 거버넌스 구조 문서 - 현장, 이사회 참가자 목록 등
- Strategy Governance, Portfolio Governance, and Architecture Blueprint Impact Accelerator는 Technical Governance Accelerator CoE Charter의 전제 조건입니다.
- 조직도
- IT 거버넌스 문서

- 현재 상태 아키텍처 Blueprint
- 플랫폼 팀 역할 및 책임
- 기술 정책 문서(예: 플랫폼 관리 정책, 통합 개요, 복제 프로세스, SLA)

예외

ServiceNow는 기술 거버넌스 프로세스 또는 정책의 개발 또는 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

전략 가속기

Strategy Accelerators를 사용하여 플랫폼을 통해 ServiceNow 조직 및 거버넌스 모범 사례를 심층적으로 살펴보고 팀의 기술을 향상시켜 비즈니스 성과를 유지하고 성공을 주도할 수 있습니다.

각 패키지에서 사용할 수 있는 액셀러레이터

액셀러레이터 출력 및 형식에는 표준화된 공통 기능이 있지만 패키지마다 다를 수 있습니다. 각 패키지에 대해 모든 액셀러레이터를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 액셀러레이터와 사용 가능한 기능 수준은 다음 기호로 표시됩니다.

- ✓ = 공통 표준화 기능 집합
-  = 고유한 가속기 관련 기능 포함
-  = 고유한 가속기 관련 추가 기능 포함

주:

미국 공공 부문(USPS) 고객: 최고의 고객 경험을 지속적으로 제공한다는 ServiceNow 사명의 일환으로, 그리고 Impact 패키지 발전의 일환으로, 특정 Impact 결과물, Impact 액셀러레이터 또는 기타 Impact 구성요소는 운영 방식 때문에 보완 사용 약관이 필요합니다. 미국 공공 부문 액셀러레이터는 미국 공공 부문 고객에게 추가 약관에 동의할 필요 없이 및/또는 환경에 서비스 가능성 제한이 있을 수 있는 시나리오에서 이러한 액셀러레이터의 여러 측면을 활용할 수 있는 옵션을 제공합니다.

각 패키지에 대해 USPS 특정 버전을 제공하는 액셀러레이터는 표에 **로 표시되어 있습니다.

가속기	가이드가 있는 패키지	고급 패키지	총 패키지
도입 가속기		✓	✓
Center of Excellence & Innovation Design(우수성 및 혁신 디자인 센터)		✓	
인증 시험 준비 가속기		✓	✓
챔피언 참여		✓	
Customer Service Management 제품 성숙도 평가		✓	✓
파트너 전략 개발		✓	
HRSD 성숙도 평가		✓	✓
ITSM 성숙도 평가		✓	✓
온디맨드 가치 보고서	✓		

가속기	가이드가 있는 패키지	고급 패키지	총 패키지
포트폴리오 거버넌스		✓	✓
Project Portfolio Management 성숙도 평가		✓	✓
ServiceNow 거버넌스			✓
인력 배치 및 역할 검토		✓	✓
전략 거버넌스		✓	✓
성공 준비 상태 평가(SRA)		✓	✓
교육 전략 평가		✓	✓
비전 & 전략		✓	✓

도입 가속기

Adoption Accelerator는 변경 지원에 사용할 수 있는 도구 및 지원에 대한 지침을 제공합니다.

개요

Adoption Accelerator는 Impact 고객에게 조직에서 사용자 채택을 촉진하기 위한 자체 변경 지원 프로그램을 시작하는 데 필요한 도구와 지원을 제공합니다. 이를 통해 고객은 Adoption Toolkit에서 제공하는 템플릿의 가치와 목적, 사용 시기 및 방법, ServiceNow의 변경 방법론 및 이해 관계자 분석, 챔피언 참여 계획, 커뮤니케이션 계획 및 교육 계획을 실행하는 기법을 심층적으로 이해할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

사전 계약 및 계획 수립

- 완료를 위해 고객에게 전송된 참여 전 질문서
- 고객 세션 계획(최대 30분)

채택 고객 세션 #1(최대 120분)

- ServiceNow 변경 지원 방법론, 채택 툴킷 템플릿, 변경 지원 선도 사례 검토
- 이해 관계자 그룹 평가 및 변경 지원 작업 계획 개발 시작

채택 고객 세션 #2(최대 120분)

리뷰 대상:

- 변화 챔피언 네트워크 구축을 위한 선도적인 사례
- 챔피언이 ServiceNow 플랫폼에 대한 지식을 쌓아 조직의 변화를 주도하는 데 도움을 줄 수 있는 방법. ServiceNow에서 제공하는 챔피언 지원 리소스 활용

채택 고객 세션 #3(최대 120분)

- 커뮤니케이션 계획 수립 시작
- ServiceNow 전반에서 커뮤니케이션 자원 활용

채택 고객 세션 #4(최대 120분)

리뷰 대상:

- 고객의 애플리케이션 프로세스에 특정한 Adoption Toolkit의 프로세스 사용자 교육 템플릿을 사용자 지정하기 위한 주요 사례
- 강력한 교육 계획을 수립할 때 피해야 할 주요 사례와 함정

모든 세션은 원격으로 제공됩니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
리드 변경 - 필수	고객의 ServiceNow 변경 지원 프로그램을 관리합니다.
커뮤니케이션 리드 - 필수	고객의 내부 통신의 초안을 작성하고 게시합니다.
교육 리드 - 필수	조직에 대한 ServiceNow 프로세스 사용자 교육의 롤아웃을 관리합니다.

요청 정보/액세스

N/A – 추가 정보나 데이터 액세스가 요청되지 않습니다.

예외

ServiceNow는 고객의 변경 계획의 개발 및 실행에 대한 책임을 지지 않습니다. 고객은 첫 번째 세션 전에 ServiceNow University에서 Adoption Toolkit을 다운로드해야 합니다. 모든 세션은 액셀러레이터 시작 후 4주 이내에 예약하고 완료해야 합니다.

Center of Excellence & Innovation Design(우수성 및 혁신 디자인 센터)

우수성 및 혁신 설계의 중심에 대한 통찰력.

Center of Excellence & Innovation Design – 고급

ServiceNow CoE(Center of Excellence) 구현에 대한 지침

개요

CoEI(Center of Excellence & Innovation) 설계는 Impact 고객에게 권장되는 조직 역할 및 설명을 포함하여 조직 내에서 ServiceNow CoEI를 구축하기 위한 선도적인 사례 콘텐츠와 후속 대응적 지침을 제공합니다. 이는 고객이 CoEI를 ServiceNow에서 얻는 가치를 실현하고 가속화하는 수단으로 사용할 수 있도록 돕기 위한 것입니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- CoEI의 개념과 그 중요성 설명
- 자료 공유 및 독서 과제
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력 평가 계획 설정

고객 검색 세션 또는 만나질 워크샵(최대 4시간)

- 고객의 현재 조직 구조가 고객의 요구를 충족하는 방법 검토
- 고객이 고객 조직 구조의 잠재적 격차를 식별하도록 지원합니다.

CoEI 다이어그램

권장되는 CoEI 조직 구조입니다.

고객 검토 세션(최대 60분)

- CoEI 다이어그램 결과물 검토
- 권장되는 기능 역할 및 책임 검토

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- CoEI 관련 Q&A 기회
- 실행 조언 및 진행률 측정을 위한 메트릭 지원
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.
ServiceNow 개발 팀장 - 권장	ServiceNow 플랫폼에서 개발을 주도합니다.

요청 정보/액세스

- 조직도, 역할 및 책임
- RACI 다이어그램
- 현장 및/또는 지도 원칙 문서

예외

ServiceNow는 ServiceNow CoEI의 구현 또는 관리에 대한 책임을 지지 않습니다.

Center of Excellence & Innovation Design – 토털

ServiceNow 우수성 및 혁신 센터(CoEI) 구현 지침

개요

CoEI(Center of Excellence & Innovation) 설계는 Impact 고객에게 조직 내에서 ServiceNow CoEI를 구축하기 위한 선도적인 사례 콘텐츠와 규범적 지침 및 지원을 제공하며, 여기에는 권장되는 조직 역할 및 설명도 포함됩니다. 이는 고객이 CoEI를 ServiceNow에서 얻는 가치를 실현하고 가속화하는 수단으로 사용할 수 있도록 돕기 위한 것입니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- CoEI의 개념과 그 중요성 설명
- 자료 공유 및 독서 과제
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 요청 데이터 및 기타 입력 평가 계획 설정

고객 검색 세션: 워크샵(최대 12시간)

- 고객의 현재 조직 구조가 고객의 요구를 충족하는 방법 검토
- 고객이 고객 조직 구조의 잠재적 격차를 식별하도록 지원합니다.
- 권장되는 CoEI 조직 구조 개발

CoEI 다이어그램

권장되는 CoEI 조직 구조입니다.

고객 검토 세션(최대 60분)

- CoEI 다이어그램 결과물 검토
- 권장되는 기능 역할 및 책임 검토

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- CoEI 관련 Q&A 기회
- 실행 조언 및 진행률 측정을 위한 메트릭 지원
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.
ServiceNow 개발 팀장 - 권장	ServiceNow 플랫폼에서 개발을 주도합니다.

요청 정보/엑세스

- 조직도, 역할 및 책임
- RACI 다이어그램
- 현장 및/또는 지도 원칙 문서

예외

ServiceNow는 ServiceNow CoEI의 구현 또는 관리에 대한 책임을 지지 않습니다.

인증 시험 준비 가속기

기술 자격증 시험 준비

개요

인증 시험 준비 액셀러레이터는 Impact 고객에게 온디맨드 과정(일반 및 Mainline 인증* 준비 과정 포함)을 제공하고 특정 기술 인증 범주에 대한 질문과 답변을 위해 ServiceNow 교육 전문가에 대한 원격 액세스를 제공합니다. 이 인증의 목적은 ServiceNow 기술 인증 시험에 대한 고객의 합격률을 높이는 데 도움이 됩니다.

* "Mainline 인증"은 CSA, CIS, CAD 또는 CAS 인증을 발급하는 ServiceNow 감독 시험입니다. Mainline 인증은 각 릴리스마다 온라인 Delta 시험을 통해 연 2회 갱신해야 합니다.

얻을 수 있는 것

‘인증 시작하기’ 온디맨드 과정

이 준비 과정에서는 ServiceNow 기술 인증 시험을 준비할 때 예상되는 사항과 수행해야 할 사항에 대한 개요를 제공합니다. 권한이 부여되면 고객은 30일 동안 과정에 액세스할 수 있습니다.

인증 시험 준비 과정

고객이 준비 중인 특정 Mainline 인증에 해당하는 온디맨드 과정. 이 인증 관련 과정에서는 시험 준비를 위해 학습할 내용과 샘플 문항에 대한 통찰력을 제공합니다. 승인되면 Impact Squad는 고객에게 해당 과정 액세스에 대한 지침을 제공하며, 고객은 30일 동안 해당 과정에 액세스할 수 있습니다.

다음 온디맨드 과정 중에서 선택합니다.

IT

- 인증 구현 전문가 – Application Portfolio Management
- 인증 구현 전문가 – Cloud Provisioning and Governance
- 인증 구현 전문가 – Discovery
- 인증 구현 전문가 – Event Management
- 인증 구현 전문가 – Hardware Asset Management
- 인증 구현 전문가 – IT Service Management
- 인증 구현 전문가 – Project Portfolio Management
- 인증 구현 전문가 – Service Mapping
- 인증 구현 전문가 – 서비스 제공자
- 인증 구현 전문가 – Software Asset Management

보안

- 인증 구현 전문가 – Risk and Compliance
- 인증 구현 전문가 – Security Incident Response
- 인증 구현 전문가 – Vendor Risk Management
- 인증 구현 전문가 – Vulnerability Response

고객 서비스

- 인증 구현 전문가 – Customer Service Management
- 인증 구현 전문가 – Field Service Management

인사 관리

인증 구현 전문가 – Human Resources

플랫폼 애플리케이션 개발

- 인증 시스템 관리자
- 인증 애플리케이션 개발자
- 인증 애플리케이션 전문가 – Performance Analytics

가상 근무 시간 고객 세션(최대 60분)

ServiceNow 교육 전문가가 인증 시험 Blueprint를 검토하고, 학습 목표를 자세히 살펴보고, 학습자에게 샘플 연습 문제를 제공합니다.

세션은 과정 수용 인원과 비즈니스 단위(ITSM/ITAM, ITBM, 보안/GRC, HR, CSM, 플랫폼)에 따라 일정이 조정됩니다.

요청된 고객 자원

ServiceNow 기술 인증 시험을 준비하는 모든 고객은 이 액셀러레이터의 혜택을 받을 수 있습니다. Virtual Office Hour 고객 세션에는 총 50명의 참가자가 포함될 수 있습니다(좌석 가용성 기준).

요청된 정보/액세스

N/A – 추가 정보 또는 데이터 액세스가 요청되지 않습니다.

예외

ServiceNow는 인증 시험 합격률 증가를 보장하지 않습니다.

챔피언 참여

챔피언 참여에 대한 인사이트

챔피언 참여 – 고급

ServiceNow 플랫폼 사용의 가치와 이점을 효과적으로 전달하기 위한 지침입니다.

개요

Champion Engagement는 Impact 고객 챔피언에게 조직 내에서 ServiceNow 플랫폼 사용에 대한 가치 제안과 이점을 효과적으로 전달할 수 있는 선도적인 사례, 콘텐츠 및 후속 대응적 지침을 제공합니다. 챔피언 참여에는 한 명의 챔피언에 대한 활성화가 포함됩니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 챔피언 참여 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 챔피언 활동과 관련된 고객의 데이터 및 기타 입력 요청

고객 작업 세션(최대 5시간)

논의할 고객 회의:

- 현재 챔피언 활동
- 챔피언 활동 옵션
- 챔피언 계획 확정

챔피언 참여 결과물

챔피언이 내년 내에 참여하고 달성할 수 있는 것(조직 내부 및 외부)을 정의하는 문서화된 챔피언 계획입니다.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 챔피언 플랜 관련 Q&A 기회
- 챔피언 활동에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.

요청 정보/액세스

- ServiceNow 플랫폼 목표
- IT 전략 계획
- 문제점, 비즈니스 동인 및 원하는 비즈니스 성과

예외

ServiceNow는 Champion Plan의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

챔피언 참여 - 총계

ServiceNow 플랫폼 사용의 가치와 이점을 효과적으로 전달하기 위한 지침입니다.

개요

Champion Engagement는 Impact 고객 챔피언에게 조직 내에서 ServiceNow 플랫폼 사용에 대한 가치 제안과 이점을 효과적으로 전달할 수 있는 선도적인 사례, 콘텐츠 및 후속 대응적 지침을 제공합니다. 챔피언 참여에는 3명의 챔피언을 위한 활성화가 포함됩니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 챔피언 참여 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 챔피언 활동과 관련된 고객의 데이터 및 기타 입력 요청

고객 작업 세션(최대 5시간)

논의할 고객 회의:

- 현재 챔피언 활동
- 챔피언 활동 옵션
- 챔피언 계획 확정

챔피언 참여 결과물

챔피언이 내년 내에 참여하고 달성할 수 있는 것(조직 내부 및 외부)을 정의하는 문서화된 챔피언 계획입니다.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 챔피언 플랜 관련 Q&A 기회
- 챔피언 활동에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.

요청 정보/액세스

- ServiceNow 플랫폼 목표
- IT 전략 계획
- 문제점, 비즈니스 동인 및 원하는 비즈니스 성과

예외

ServiceNow는 Champion Plan의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

Customer Service Management 제품 성숙도 평가

Customer Service Management(CSM) 제품 성숙도 평가 가속기는 현재 ServiceNow CSM 성숙도 수준과 현재 성숙도 수준에 기반한 대상 권장 사항에 대한 통찰력을 제공합니다.

개요

Customer Service Management(CSM) 제품 성숙도 평가는 Impact 고객에게 CSM 채택의 성숙도와 플랫폼 가치에 ServiceNow 대한 통찰력을 제공합니다. CSM에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Exploring Customer Service Management](#) .



주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

CSM 성숙도 평가 시작 세션(최대 120분)

다음은 제공합니다.

- CSM 성숙도 평가의 개요
- 참여 기대치 및 활동
- 주요 역할 및 책임 개요
- 평가 참가자를 선택하는 지침

CSM 성숙도 평가 질문서

평가 참가자는 독립적으로 CSM 성숙도 질문서를 작성합니다.

질문서 결과 분석(영향 분대당 필요한 시간)

임팩트 스쿼드는 다음을 수행합니다.

- 질문서 점수 검토 및 분석
- 맞춤형 권장 사항 및 주요 사례 취합
- 결과 및 권장 사항에 대해 논의하기 위한 판독 세션 예약

CSM 성숙도 평가 권장 사항 판독 세션(최대 120분)

임팩트 스쿼드는 다음을 수행합니다.

- 평가 결과 발표
- 대상 권장 사항에 대한 토론
- 제안된 계획 및 자원 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다. CSM 성숙도 평가의 경우, 이 개인은 계약 기간의 기본 접촉 창구이며 다음과 같은 책임을 수행합니다. • 평가 참가자 목록 수집 및 공유 • 참가자의 평가 완료 보장 • 권장 사항에 따라 출력에 대한 스폰서십을 제공합니다.
실무 전문가(필수)	조직 내에서 평가를 완료할 사람을 포함합니다. 그들의 책임은 다음과 같습니다. • 합의된 기한까지 평가 완료 • 가능한 한 빨리 질문이나 우려 사항 제기

요청 정보/액세스

해당 사항 없음

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 CSM 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

파트너 전략 개발

효과적인 파트너 찾기 및 평가에 대한 지침

파트너 전략 개발 - 고급

효과적인 파트너 찾기 및 평가에 대한 지침

개요

파트너 전략 개발은 Impact 고객에게 비즈니스 목적에 부합하며 목표 성과 달성에 도움이 되는 데 필요한 전문 지식을 갖춘 ServiceNow 구현 파트너를 식별하고 평가하기 위한 지침을 제공합니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 데이터 요청 및 기타 입력

Discovery 고객 세션(최대 총 5시간)

논의할 고객 회의:

- 기존 파트너 실적
- 현재 파트너 요구 사항
- 고객이 목표 결과에 대한 파트너를 식별하고 평가하는 데 도움을 주기 위한 계획

파트너 전략 결과물

고객이 목표 결과에 대한 파트너를 식별하고 평가하는 데 도움이 되는 문서화된 권장 사항.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 파트너 플랜 관련 Q&A 기회
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.
주요 경영진 이해 관계자 - 필수	파트너 선택 및 관리를 담당합니다.

요청 정보/액세스

- 구현 로드맵
- 기존 파트너 관계
- 고객이 발행한 미결 RFP(파트너 응답은 ServiceNow와 공유되지 않음)

예외

ServiceNow는 파트너 평가, 식별, 선택, 지원 또는 관리에 대한 책임을 지지 않습니다.

파트너 전략 개발 - 합계

효과적인 파트너 찾기 및 평가에 대한 지침

개요

파트너 전략 개발은 Impact 고객에게 비즈니스 목표에 부합하며 ServiceNow 투자에서 가치를 달성하는 데 필요한 전문 지식을 갖춘 ServiceNow 구현 파트너를 식별, 평가 및 선택할 수 있는 지침을 제공합니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 데이터 요청 및 기타 입력

Discovery 고객 세션(최대 총 10시간)

논의할 고객 회의:

- 파트너 관리 기능의 성숙도
- 기존 파트너 실적
- 새 파트너 관계에 대한 기대치
- 파트너 선택 및 관리 프로세스 개선

파트너 전략 결과물

- 파트너 관리 기능의 현황에 대한 분석 판독
- 파트너 선택 및 관리 프로세스를 수정 및/또는 개선하는 방법에 대한 문서화된 권장 사항

후속 고객 세션(최대 총 20시간)

- 파트너 전략 결과물과 관련된 Q&A 기회
- 필요한 경우 고객의 파트너 관리에 대한 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.
주요 경영진 이해 관계자 - 필수	파트너 선택 및 관리를 담당합니다.

요청 정보/액세스

- 구현 로드맵
- 기존 파트너 관계
- 고객이 발행한 미결 RFP(파트너 응답은 ServiceNow와 공유되지 않음)

예외

ServiceNow는 파트너 평가, 식별, 선택, 지원 또는 관리에 대한 책임을 지지 않습니다.

HRSD 성숙도 평가

이 가속기는 인스턴스 ServiceNow 의 현재 HR Service Delivery(HRSD) 프로세스 및 기능 성숙도에 대한 지침을 제공합니다.

개요

HRSD 성숙도 평가 가속기는 추진 중인 비즈니스 성과와 관련된 성숙도에 대한 기본 수준의 이해를 제공합니다. 액셀러레이터는 회사의 사용 사례를 기반으로 HRSD 제품 구현의 격차를 평가하고 플랫폼에서 더 많은 가치를 창출하기 위해 다음에 해결해야 할 사항에 대한 대상 권장 사항을 충족하는 것을 목표로 합니다.

범위 내에 Case & Knowledge, Employee Center 및 Portal, 수명주기 이벤트/온보딩/여정, Employee Document Management, HCM 통합 및 Manager Hub와 같은 특정 스토어 기능을 포함한 모든 HRSD 앱과 기능이 포함됩니다. HRSD 앱에 대한 자세한 내용은 [HR Service Delivery](#)  .



주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

학습 개요(최대 90분)

- 가속기를 설명하고 소개하여 평가 프로세스를 설명합니다.
- HRSD 채택 성숙도 설문지 실시

HRSD 성숙도 평가 보고서

평가 보고서는 설문지와 HRSD 리더의 의견을 반영한 결과이며 다음 내용을 포함합니다.

- 성숙도 점수
- 표준 NowCreate 크롤링/걷기/달리기 모델에서 채택되지 않은 제품 기능의 상위 5개 권장 사항
- 수행할 추가 이니셔티브 또는 영향 가속기 또는 결과를 달성하기 위한 특정 권장 사항
- 관찰된 권장 사항의 전체 목록

고객 판독(최대 90분)

- HRSD 성숙도 평가 보고서 제공
- HRSD 성숙도 평가 보고서 검토
 - HRSD 성숙도 평가 관련 질문 및 답변 기회
 - 채택 로드맵 초안 논의

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 고객 진행률 검토
- 고객 목표 달성을 위한 추가 자원 식별
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 및 HRSD 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
보고 리드(권장)	액셀러레이터 컨설턴트를 ServiceNow Impact 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 계약에서 작업을 수행합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	액셀러레이터 활동에 참여 ServiceNow Impact 하여 선도적인 사례를 이해하고 앞으로 고객을 지원할 수 있습니다.
개발자(선택 사항)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .

고객 자원	책임
비즈니스 이해 관계자 (선택 사항)	HR 외부의 사업부 소유자입니다.

요청 정보/액세스

HRSD 성숙도 설문지는 고객 판독 최소 2주 전에 고객이 작성하도록 요청합니다.

예외

이 영향 가속기에는 HRSD에 대한 기술 검토가 포함되어 있지 않습니다.

이 도구는 자동화되지 않으며 자동화된 권장 사항을 제공하지 않습니다. HRSD 이외의 다른 EWF 역량에 대한 평가는 포함되지 않습니다.

ServiceNow 는 HR 서비스 제공 성숙도 평가를 기반으로 한 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

ITSM 성숙도 평가

현재 ITSM 프로세스 및 기능 성숙도에 대한 지침으로, 플랫폼에서 더 많은 가치를 창출하기 위해 다음에 해결해야 할 사항에 대한 권장 사항을 제공합니다.

개요

ITSM 성숙도 평가는 올인원 ITSM 채택 가속기를 제공하여 고객에게 현재 프로세스 성숙도에 대한 스냅샷과 플랫폼 내에서 가치 반환을 개선하기 위해 다음에 해야 할 일에 대한 권장 사항을 제공합니다.

얻을 수 있는 것

학습 개요(최대 60분)

- 가속기 설명 및 소개
- 성숙도 질문서

ITSM 성숙도 평가 보고서

ITSM 성숙도 평가 보고서에는 다음이 포함됩니다.

- 성숙도 점수
- ServiceNow의 선도적인 사례에 기반한 "상위 5개 권장 사항"
- 콘텐츠, 가속기 및 다음 단계(해당되는 경우)
- 전체 권장 사항 목록의 Excel 읽기

고객 판독(최대 90분)

- ITSM 성숙도 평가 보고서 제공
- ITSM 성숙도 평가 보고서 검토

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 고객 진행률 검토
- 고객 목표 달성을 위한 추가 자원 식별
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
프로세스 소유자 - 필수	검토 중인 프로세스를 소유합니다.
IT 서비스 데스크 관리 - 필수	성숙도 평가 질문서를 완료합니다.
실무 전문가-권장	성숙도 평가 질문서를 완료합니다.

요청 정보/액세스

ITSM 성숙도 질문서는 ServiceNow에서 제공하는 고객 판독 최소 2주 전에 고객이 작성합니다.

예외

이 가속기는 ITSM 내에서 다음 기능으로 제한됩니다.

- 인시던트 관리
- Problem Management
- Request Management
- 변경 관리
- Continual Improvement Management
- 서비스 데스크
- CDSM 기초

온디맨드 가치 보고서

고객은 이 가속기를 사용하여 요청 시 비즈니스 가치 보고서를 요청할 수 있습니다.

온디맨드 가치 보고서 - 안내

고객은 이 가속기를 사용하여 요청 시 비즈니스 가치 보고서를 요청할 수 있습니다.

개요

온디맨드 가치 보고서 가속기를 사용하면 가이드가 있는 고객이 ServiceNow 표준 비즈니스 목표 및 결과에 대한 연간 일정 주기 외에 온디맨드 가치 보고서를 받을 수 있습니다.

온디맨드 가치 보고서를 통해 고객은 ServiceNow와 Impact를 통해 실현하고 있는 가치를 지속적으로 가속화할 수 있는 방법을 파악할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

- 한 제품에 대한 가치 보고서



주:

선택한 제품에 대한 가치 블루프린트의 표준 비즈니스 목표와 결과만 가치 보고서의 일부가 될 수 있습니다.

- 가치 실현을 가속화하기 위한 권장 사항

가치 보고서는 이전 기간에 비해 점진적인 개선을 제공합니다. ServiceNow는 성과 향상을 파악하기 위한 이상적인 기간으로 연도별 비교를 권장합니다. 이는 계절성과 같은 요인을 고려하기 위한 것이지만 고객의 요구에 따라 다른 주파수를 사용할 수 있습니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 선택 사항	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.
비즈니스 소유자 - 선택 사항	IT 외부의 LOB(Line of Business) 서비스 소유자입니다.

요청 정보/액세스

해당 [영향 가속기 설명을 참조하십시오.](#)

예외

- 이 가속기를 요청하기 전에 값 블루프린트를 완료해야 합니다.
- 고객이 데이터 수집, 기준선 및 실제 값을 완료해야 함
- 운영 보고서
- 맞춤 목표 및 측정항목

온디맨드 가치 보고서 - 고급

고급 고객은 이 가속기를 사용하여 요청 시 비즈니스 가치 보고서를 요청할 수 있습니다.

개요

온디맨드 가치 보고서 가속기를 사용하면 고급 고객이 ServiceNow 표준 비즈니스 목표 및 성과에 대한 연간 주기를 벗어나 가치 보고서를 받을 수 있습니다.

가치 보고서는 ServiceNow 및 Impact를 통해 실현하고 있는 가치를 지속적으로 가속화할 수 있는 방법에 대해 Squad가 고객과 가진 전략적 논의를 알려줍니다.

얻을 수 있는 것

- 최대 2개 제품에 대한 가치 보고서



주:

선택한 제품에 대한 가치 블루프린트의 표준 비즈니스 목표와 결과만 가치 보고서의 일부가 될 수 있습니다.

- 가치 실현을 가속화하기 위한 권장 사항
- 선택한 제품에 대한 더 많은 비즈니스 목표와 결과가 임팩트 재단 중에 생성된 초기 가치 청사진 외부에서 필요한 경우 스쿼드의 추가 컨설팅입니다.

가치 보고서는 이전 기간에 비해 점진적인 개선을 제공합니다. ServiceNow는 성과 향상을 파악하기 위한 이상적인 기간으로 연도별 비교를 권장합니다. 이는 계절성과 같은 요인을 고려하기 위한 것이지만 고객의 요구에 따라 다른 주파수를 사용할 수 있습니다.

요청된 고객 자원

고객은 영향 구독 기간 동안 적용 가능한 계약 기간 동안 다음 자원을 제공합니다. 동일한 직원이 여러 책임을 수행할 수 있습니다.

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 선택 사항	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.
비즈니스 소유자 - 선택 사항	IT 외부의 LOB(Line of Business) 서비스 소유자입니다.
보고/분석 전문가	데이터 수집 노력에 대한 책임

요청 정보/액세스

해당 영향 가속기 설명을 참조하십시오. [🔗](#)

예외

필요 조건:

- 이 가속기를 요청하기 전에 값 블루프린트를 완료해야 합니다.
- 고객이 데이터 수집, 기준선 및 실제 값을 완료해야 함

이 기능에는 다음이 포함되지 않습니다.

- 운영 성과는 포함되지 않습니다.
- 맞춤 목표 및 측정항목은 가치 보고서에 포함되지 않습니다.

온디맨드 가치 보고서 - 합계

고객은 이 가속기를 사용하여 요청 시 비즈니스 가치 보고서를 요청할 수 있습니다.

개요

온디맨드 가치 보고서 가속기를 사용하면 총 고객이 ServiceNow 표준 비즈니스 목표 및 결과에 대한 연간 주기를 벗어나 가치 보고서를 받을 수 있습니다.

온디맨드 가치 보고서는 ServiceNow와 Impact를 통해 실현하고 있는 가치를 지속적으로 가속화할 수 있는 방법에 대해 Squad가 고객과 전략적으로 논의한 내용을 담고 있습니다.

얻을 수 있는 것

- 최대 2개 제품에 대한 가치 보고서



주:

선택한 제품에 대한 가치 블루프린트의 모든 표준 및 사용자 지정 비즈니스 목표와 결과는 가치 보고서의 일부가 될 수 있습니다.

- 가치 실현을 가속화하기 위한 권장 사항
- 선택한 제품에 대한 더 많은 비즈니스 목표와 결과가 Impact Foundations 중에 생성된 초기 가치 청사진 외부에서 필요한 경우 분대의 추가 상담.

가치 보고서는 이전 기간에 비해 점진적인 개선을 제공합니다. ServiceNow는 성과 향상을 파악하기 위한 이상적인 기간으로 연도별 비교를 권장합니다. 이는 계절성과 같은 요인을 고려하기 위한 것이지만 고객의 요구에 따라 다른 주파수를 사용할 수 있습니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 선택 사항	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.
비즈니스 소유자 - 선택 사항	IT 외부의 LOB(Line of Business) 서비스 소유자입니다.
보고/분석 전문가	데이터 수집 노력에 대한 책임

요청 정보/액세스

해당 [영향 가속기 설명을 참조하십시오.](#)

예외

- 이 가속기를 요청하기 전에 값 Blueprint를 완료해야 합니다.
- 데이터 수집, 기준선 및 실제 값은 고객이 완료해야 합니다.
- 운영 성과는 포함되지 않습니다.

포트폴리오 거버넌스

전략적 포트폴리오 관리 프로세스 구축에 대한 지침

개요

Portfolio Governance는 Impact 고객에게 수요 생성, 수요 점수 산정, 설계/개발로의 전환을 포함한 수요 관리 프로세스에 대한 선도적인 사례와 후속 대응적 지침을 제공합니다. 이 임팩트 액셀러레이터는 고객이 전략적 거버넌스와 연결된 포트폴리오 거버넌스 역량을 구축하고, 전략적 우선순위에 따라 전사적으로 조율하여 보다 효과적이고 총체적인 솔루션을 통해 가치 실현 속도를 높일 수 있도록 지원하는 것을 목표로 합니다.

i 주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치를 설정합니다.
- 고객 참여에 대한 기대치를 전달합니다.
- 데이터 및 기타 입력을 요청합니다.

고객 워크샵(최대 4시간)

- Demand Management의 현재 상태를 검토합니다.
- 주요 연습 내용에 대해 토론합니다.
- 고객이 실행할 작업 계획 항목을 제안합니다.

Portfolio Governance 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 작업 계획 템플릿

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 포트폴리오 거버넌스 결과물과 관련된 Q&A 기회입니다.
- 주요 사례에 대한 추가 지침을 제공합니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.

요청된 정보/액세스

- ServiceNow 거버넌스 구조 문서 - 현장, 이사회 참가자 목록 등
- CoE 현장
- 조직도
- IT 거버넌스 문서
- 수요 프로세스 워크북 - 접수 양식, 평가 성과표 등
- EA 프로세스 워크북
- 프로젝트 계획 및 구현 타임라인
- 설계 검토 정책
- 개발 방법론 및 프로세스(Agile 및/또는 워터폴)

예외

ServiceNow는 포트폴리오 관리 프로세스의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

Project Portfolio Management 성숙도 평가

Project Portfolio Management(PPM) 성숙도 평가 가속기는 PPM에서 사용할 수 있는 자원을 최대화하는 지침을 제공합니다.

개요

Project Portfolio Management 성숙도 평가는 영향 고급 및 전체 고객에게 후속 대응적 지침, 주요 프랙티스 콘텐츠 및 인스턴스 ServiceNow PPM의 성숙도 분석을 제공합니다. 평가는 여러 프로그램, 프로세스, 운영 및 프로젝트의 복잡한 작업을 구성하는 작업을 간소화하고 최적의 비즈니스 수익을 위해 프로젝트의 우선 순위를 지정하고 순서를 지정하는 데 도움이 되는 단일 엔터티로 프로젝트에 대한 큰 그림을 만드는 데 도움이 되는 것을 목표로 합니다.

PPM에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Project Portfolio Management](#) .

i 주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

PPM 성숙도 평가 키포프 세션(최대 120분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 데이터 요청 및 기타 입력

성숙도 평가 질문서

평가 참가자는 PPM 제품의 격차와 기회를 평가하기 위해 표적 질문을 하는 사전 구축된 PPM 성숙도 평가 설문지를 독립적으로 작성해야 합니다.

질문서 결과 분석(필요에 따라 임팩트 스쿼드에서 결정한 시간)

임팩트 스쿼드는 다음을 수행합니다.

- 질문서 점수 검토 및 분석
- 맞춤형 권장 사항 및 주요 사례 취합
- PPM 제품 투자를 극대화하는 가장 효과적인 방법을 이해하는 데 도움이 되는 지침 제공

PPM 성숙도 평가 보고서

평가 보고서는 설문지와 PPM 리더의 의견을 반영한 결과이며 다음 내용을 포함합니다.

- 성숙도 점수
- PPM용으로 채택되지 않은 제품 기능의 상위 5개 권장 사항
- 수행할 추가 이니셔티브 또는 영향 가속기 또는 결과를 달성하기 위한 특정 권장 사항
- 관찰된 권장 사항의 전체 목록

고객 판독 세션(최대 120분)

- PPM 성숙도 평가 보고서 제공
- PPM 성숙도 평가 보고서를 검토합니다.
 - 평가 결과 표시
 - 대상 권장 사항에 대해 논의
 - 구현할 권장 사항을 결정하는 데 도움이 되는 제안된 계획과 자원을 제공합니다

후속 조치(최대 60분)

- PPM 성숙도 평가 관련 질문 및 답변 기회
- 필요한 경우 선도적인 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.

제외

ServiceNow 자원은 제공된 계획의 실행을 담당하지 않습니다.

ServiceNow 거버넌스

ServiceNow 거버넌스 보드 및 정책 구축에 대한 지침입니다.

개요

ServiceNow Governance는 조직이 ServiceNow 플랫폼을 사용하고 관리하는 방법을 정의하는 데 필요한 의사 결정을 간소화하는 프레임워크를 Impact 고객에게 제공합니다. 여기에는 전략, 포트폴리오 및 기술 도메인 전반의 거버넌스 설정이 포함됩니다. 이 Impact Accelerator는 고객이 혁신 비전을 추진하고, 적시에 적절한 작업을 제공하고, ServiceNow 구현의 기술적 무결성을 유지하도록 지원하는 것을 목표로 합니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 전략, 포트폴리오 및 기술 도메인 전반에서 ServiceNow 거버넌스에 대한 교육 자료 검토
- 고객에게 데이터 및 기타 입력 요청

검색 세션

- 다음을 포함한 전략, 포트폴리오 및 기술 도메인 전반의 현재 거버넌스 모델을 평가합니다.
 - 고객의 비전 및 전략 로드맵 결정
 - 고객의 수요 관리
 - 고객 환경, 플랫폼, 데이터, 개발 관리
- 주요 프랙티스 콘텐츠 토론
- 고객이 실행할 작업 계획 항목 제안

고객 워크숍

- 전략, 거버넌스 및 경영진 운영 이사회 설정에 관한 전용 워크숍
- 포트폴리오 거버넌스 및 수요 보드 설정에 관한 전용 워크숍
- 기술 거버넌스 및 기술 거버넌스 보드 설정에 관한 전용 워크숍
- 거버넌스의 세 가지 주요 영역이 함께 작동하는 방식에 대한 전용 워크숍

i 주:

각 워크숍에는 고객이 거버넌스 보드 및 ServiceNow 거버넌스 정책을 설계하는 데 도움이 되는 교육 자료와 대화형 활동이 포함됩니다.

거버넌스 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 작업 계획 템플릿
- 거버넌스 모델 및 프로세스에 대한 초안 설계

후속 고객 세션

- 거버넌스 결과물과 관련된 Q&A 기회
- 추가 거버넌스 시뮬레이션을 실행하여 고객의 새로운 거버넌스 구조를 테스트할 수 있는 기회
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
ServiceNow 경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.

요청 정보/액세스

전략 거버넌스:

- 플랫폼의 소비자 및 제공 조직도
- ServiceNow에 대해 정의된 비전과 전략
- ServiceNow를 위한 전략 로드맵 및 기술 로드맵
- 문서화된 OKR, 테마 및 에픽
- 플랫폼에 부합하는 비즈니스 성과
- 플랫폼과 관련된 비즈니스 케이스 또는 비즈니스 케이스 템플릿
- 플랫폼과 관련된 IT 거버넌스 문서
- 스티어링 보드 문서(예:

- 전세
- 보드 참가자 목록 및 역할
- 운영 위원회 의제

포트폴리오 거버넌스:

- 엔터프라이즈 수준 수요 포럼의 상세 정보입니다
- 기존 ServiceNow 수요 프로세스 및 포럼(예: 프로세스, 접수 양식, 평가 성과표 등)
- 기존 수요 보드 문서(예: 현장, 보드 참가자 목록, 어젠다)
- 프로젝트 계획 및 타임라인을 포함하여 진행 중인 플랫폼 또는 예정된 플랫폼 수요에 대한 뷰
- 조직도 - 특히 수요가 발생할 수 있는 위치를 강조하는 것을 목표로 합니다.
- CoE 현장(있는 경우)
- EA 프로세스 워크북
- 개발 방법론 및 프로세스(Agile 및/또는 워터폴)
- 요구 접수 산정 및 가중치 기준

기술 거버넌스:

- 기술 거버넌스 문서(현장, 어젠다) - 구체적으로
 - 조정이 필요할 수 있는 전사적 기술 거버넌스
 - 준수해야 할 전사적 기술 아키텍처 표준
 - 기존의 모든 플랫폼 기술 거버넌스 보드
- 아키텍처 블루프린트
- 프로젝트 백로그
- IT 전략 계획
- 문제점, 비즈니스 동인 및 원하는 비즈니스 성과

예외

ServiceNow는 전략, 거버넌스, 정책 또는 프로세스의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

인력 배치 및 역할 검토

인력 배치 및 역할에 대한 통찰력

인력 배치 및 역할 검토 - 고급

효과적인 역할 조정에 대한 지침

개요

인력 배치 및 역할 검토는 Impact 고객에게 현재 ServiceNow 프로그램 팀에 존재하는 역할, 책임 및 잠재적 기술 격차를 분석하는 데 도움이 되는 주요 사례 콘텐츠와 후속 대응적 지침을 제공하여 ServiceNow 전략을 지원하는 채용, 파트너십 및 아웃소싱 요구 사항을 알려줍니다. 이는 ServiceNow 비전 및 전략 실행을 지원하는 효과적인 팀 구성, 비즈니스를 지원하는 적절한 인력 배치, 인력 감소를 위한 접근 방식에 대해 고객을 안내하는 것을 목표로 합니다.

ServiceNow는 고객이 CoEI 디자인 가속기와 함께 이 가속기를 요청할 것을 권장합니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 데이터 요청 및 기타 입력

검색 세션

고객이 제공한 아티팩트를 검토하고 격차를 명확히 합니다.

고객 판독(최대 60분)

ServiceNow 비전과 전략의 맥락에서 일반적인 조직 구조, 인력 배치 및 역할 제안을 검토합니다.

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- ServiceNow 비전 및 전략의 맥락에서 일반 리소스 지침과 관련된 Q&A 기회
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
ServiceNow 플랫폼 및 개발 팀장- 권장	ServiceNow 플랫폼에서 플랫폼 운영 및 개발을 관리합니다.

요청 정보/액세스

- 일반 조직도 및 자원 세부 정보(직원 이름 또는 기타 민감한 정보 또는 특정 병력 감축 계획을 포함하지 않음)
- 역할 및 책임 정의

예외

ServiceNow는 자원 선택 프로세스에 관여하지 않습니다.

인력 배치 및 역할 검토 - 합계

효과적인 역할 조정에 대한 지침

개요

인력 배치 및 역할 검토는 Impact 고객에게 현재 ServiceNow 프로그램 팀에 존재하는 역할, 책임 및 잠재적 기술 격차를 분석하는 데 도움이 되는 주요 사례 콘텐츠와 후속 대응적 지침을 제공하여 ServiceNow 전략을 지원하는 채용, 파트너십 및 아웃소싱 요구 사항을 알려줍니다. 이는 ServiceNow 비전 및 전략 실행을 지원하는 효과적인 팀 구성, 비즈니스를 지원하는 적절한 인력 배치, 인력 감소를 위한 접근 방식에 대해 고객을 안내하는 것을 목표로 합니다.

ServiceNow는 고객이 CoEI 디자인 가속기와 함께 이 가속기를 요청할 것을 권장합니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 데이터 요청 및 기타 입력

디스커버리 세션 (최대 8시간, 디스커버리 워크샵/인터뷰 횟수에 따라 다름)

- 고객이 제공한 아티팩트를 검토하고 격차를 명확히 합니다.
- 역할 및 책임의 현재 상태와 고객 조직 모델의 목표 성숙도에 대해 논의

고객 판독(최대 3시간)

- ServiceNow 비전과 전략의 맥락에서 일반적인 조직 구조, 인력 배치 및 역할 제안 검토
- 고객이 역할 및 인력 제안에 대해 실행하는 데 사용할 수 있는 지원 리소스 검토 및 검토

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- ServiceNow 비전 및 전략의 맥락에서 일반 리소스 지침과 관련된 Q&A 기회
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
ServiceNow Executive Sponsor - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 연락처
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
ServiceNow 플랫폼 및 개발 팀장- 권장	ServiceNow 플랫폼에서 플랫폼 운영 및 개발을 관리합니다.

요청 정보/액세스

- 일반 조직도 및 자원 세부 정보(직원 이름 또는 기타 민감한 정보 또는 특정 병력 감축 계획을 포함하지 않음)
- ServiceNow 배포에 적용할 수 있는 고객의 현장 및/또는 거버넌스 현장
- 고객이 Vision & Strategy Accelerator를 완료하고 ServiceNow 비전 및 전략 맵을 제공해야 합니다.
- 기존 ServiceNow 파트너 환경에 대한 상세 정보
- 역할 및 책임 정의

예외

ServiceNow는 자원 선택 프로세스에 관여하지 않습니다.

전략 거버넌스

ServiceNow 전략적 로드맵을 비즈니스 성과에 맞추기 위한 지침

개요

Strategy Governance는 Impact 고객에게 전략 거버넌스의 수립 및 운영에 대한 선도적인 사례 권장 사항을 제공하며, 이는 고객이 ServiceNow 전략적 로드맵을 비즈니스 성과에 맞게 조정하는 결정을 내리는 데 도움이 됩니다.

i 주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치를 설정합니다.
- 고객 참여에 대한 기대치를 전달합니다.
- 데이터 및 기타 입력을 요청합니다.

고객 워크숍(최대 4시간)

- 전략 로드맵 결정의 현재 상태를 검토합니다.
- 주요 연습 내용에 대해 토론합니다.
- 고객이 실행할 작업 계획 항목을 제안합니다.

전략 거버넌스 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 작업 계획 템플릿

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 전략 거버넌스 결과물과 관련된 Q&A 기회입니다.
- 주요 사례에 대한 추가 지침을 제공합니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.

요청된 정보/액세스

- ServiceNow 거버넌스 구조 문서 - 현장, 이사회 참가자 목록 등
- CoE 현장
- 조직도
- IT 거버넌스 문서
- 현재 ServiceNow 전략 로드맵, 미션, 비전 문서
- 문서화된 OKR, 테마 및 에픽
- 비즈니스 KPI
- 비즈니스 케이스(또는 비즈니스 케이스 템플릿)

예외

ServiceNow는 전략 거버넌스 프로세스의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

성공 준비 상태 평가(SRA)

이 가속기는 플랫폼의 준비 상태와 플랫폼 성숙도를 측정합니다 ServiceNow .

개요

성공 준비 상태 평가(SRA)는 플랫폼을 통한 디지털 혁신 여정 중에 개선이 필요한 영역을 식별, 대상 지정 및 규정하도록 설계된 프로세스입니다 ServiceNow .

SRA는 양적 및 질적 고객 피드백을 요청하는 데 사용되는 다양한 이해 관계자와의 일련의 인터뷰로 구성됩니다. 이러한 인터뷰는 임팩트 스쿼드가 개선 단계를 권장할 때 사용할 수 있는 정보의 기준을 제공하는 추적 가능한 데이터를 생성합니다.

i 주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분):

- SRA 및 SRA의 중요도에 대한 개요 제공
- SRA 프로세스 및 결과물 검토
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 데이터 요청 및 기타 입력

Discovery 고객 세션(인터뷰당 최대 90분):

SRA 인터뷰는 다음을 위해 고안되었습니다.

- 이해 관계자 간의 단절 및 불일치 파악
- 장기적인 성공에 영향을 미치는 격차가 있는 위치 파악
- 역량과 역량을 개선하기 위해 외곽 영역을 정확히 파악합니다.
- 13개 중점 영역에 대한 기준선 성숙도 점수 작성

SRA 판독 세션(최대 90분):

이 세션의 목적은 다음과 같습니다.

- SRA 결과를 요약하여 이해 관계자에게 결과 제공
- 발견 사항에 따라 권장 사항 및 다음 단계 논의

SRA 결과물:

SRA 결과를 기반으로 한 Impact Squad의 문서화된 권장 사항이 포함된 임원 판독 데크.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
보고 리드(권장)	액셀러레이터 컨설턴트를 ServiceNow Impact 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 계약에서 작업을 수행합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	액셀러레이터 활동에 참여 ServiceNow Impact 하여 선도적인 사례를 이해하고 앞으로 고객을 지원할 수 있습니다.
개발자(선택 사항)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .

요청 정보/액세스

해당 사항 없음

예외

ServiceNow 는 SRA에 따라 만들어진 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

교육 전략 평가

교육 전략 평가 가속기는 사용자 채택 및 기술 향상을 위한 교육 계획을 수립하기 위한 지침을 제공합니다.

개요

교육 전략 평가(TSA)는 플랫폼 교육 및 채택 지침을 제공하여 ServiceNow 여정의 ServiceNow 적절한 시기에 사용자의 기술을 향상하고 준비시킵니다. TSA에는 조직의 교육 및 채택 요구 사항, 권리 및 현재 기능에 대한 검토와 사용자를 위한 모범 사례 권장 사항 및 교육 계획 제공이 포함됩니다.

TSA는 교육 전문가가 진행 ServiceNow 하며 엄선된 온디맨드 리소스와 2개의 라이브 세션을 통해 제공됩니다. 세션당 최대 60분이 소요됩니다. TSA의 결과물은 **Impact** 교육 권리를 최대한 활용하면서 조직 전체의 각 역할 및 가상 사용자에 대한 모든 범위 내 애플리케이션을 포함하는 정의된 교육 계획입니다.

얻을 수 있는 것

사전 계약 및 계획 수립

완료를 위해 참여 전 질문서가 전송됩니다.

라이브 세션이 예약되었습니다.

디지털 학습 개요 (라이브 TSA 세션 전에 조직에서 완료해야 함)

다음은 다루는 온디맨드 콘텐츠에 무제한 액세스:

- RiseUp with ServiceNow 및 ServiceNow 교육, 인증 및 채택 포트폴리오
- 교육 대상 및 접근 방식
- 교육 현재 상태를 이해하기 위한 영향 권리 및 키 대시보드
- Adoption Toolkit 소개
- 추가 기업 교육 및 채택 리소스

라이브 교육 전략 평가(최대 60분)

- 고객 학습 문화 및 기대치, 영향을 받는 대상 및 가상 사용자, 타임라인, ServiceNow 범위 내 제품 등 고객 교육 설문지의 응답을 검토합니다
- 기술 교육 이력 및 인증을 포함한 현재 기술 환경에 대해 논의

교육 전략 판독(최대 60분)

- ServiceNow 교육 전문가가 교육 전략 평가 세션과 모범 사례를 기반으로 생성된 권장 교육 전략을 제시합니다
- 이 세션의 출력은 Impact Digital Experience(IDE)에 업로드된 최종 계획입니다



주:

모든 라이브 세션은 원격으로 제공됩니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
제품 소유자	제품, 제품을 지원하는 팀, 새로운 작업 방식의 영향에 대해 자세히 볼 수 있습니다.
학습 및 개발	사용자가 선호하는 학습 방법과 사용자가 플랫폼을 교육하고 지원하는 방법을 이해합니다. LMS(학습 관리 시스템) 요구 사항 및 회사 환경 액세스와 관련된 모든 잠재적 문제를 심층적으로 볼 수 있습니다.
교육 책임자	구현 타임라인과 채택과 관련하여 앞으로 발생할 수 있는 몇 가지 과제를 이해합니다.

요청 정보/액세스

- 기존 계획 수립 문서(예: 역량 맵 및 제품 로드맵)
- 비즈니스 KPI
- 기존 파트너 환경과 제공하려는 교육에 대한 상세 정보

- 디지털 학습 개요([ServiceNow 교육 및 채택 시작](#) 하기) IDE에서 액셀러레이터를 시작한 후 고객이 완료합니다.
- 디지털 학습 개요 콘텐츠를 검토한 후 고객이 작성한 계약 전 질문서

예외

- ServiceNow 자원은 제공된 교육 계획 및 전략의 실행을 담당하지 않습니다.
- TSA의 전제 조건으로, ServiceNow University와 관련된 모든 학습 학점 관리 및 사용자 계정 관리 작업에 대해 잘 알고 있어야 하며 TSA 세션에서는 다루지 않습니다.
- 라이브 세션은 액셀러레이터 시작 후 3주 이내에 예약하고 완료해야 합니다.

비전 및 전략

비전과 전략에 대한 통찰력.

비전 및 전략 - 고급

ServiceNow 비전 및 전략 구축 지침

개요

Vision & Strategy는 Impact 고객에게 선도적인 사례, 콘텐츠 및 후속 대응적 지침을 제공하여 고객의 전략적 우선순위, 디지털 혁신 노력 및 비즈니스 성과에 부합하는 조직의 ServiceNow 비전과 전략의 초안을 작성하도록 합니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 데이터 요청 및 기타 입력

고객 워크숍(최대 4시간)

논의:

- 고객의 전략적 목표
- ServiceNow를 위한 고객 전략
- ServiceNow 비전 및 전략 초안 Blueprint

비전 & 전략 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 비전 및 전략 청사진

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 비전 및 전략 관련 Q&A 기회
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.

요청된 정보/액세스

- 역할과 책임이 있는 조직도
- 조직 전략 문서

예외

ServiceNow는 비전과 전략의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

비전 및 전략 - 총계

ServiceNow 비전 및 전략 구축 지침

개요

Vision & Strategy는 Impact 고객에게 선도적인 사례, 콘텐츠 및 후속 대응적 지침을 제공하여 고객의 전략적 우선순위, 디지털 혁신 노력 및 비즈니스 성과에 부합하는 조직의 ServiceNow 비전과 전략의 초안을 작성하도록 합니다.

얻을 수 있는 것

고객 소개 세션(최대 60분)

- 결과물의 프로세스와 깊이에 대한 기대치 설정
- 고객 참여에 대한 기대치 전달
- 데이터 요청 및 기타 입력

고객 워크숍(워크숍 수에 따라 필요에 따라 최대 8시간)

논의:

- 연습을 실행하여 ServiceNow에 대한 고객의 투자에 대한 비전 선언문을 결정합니다.
- 연습 연습을 실행하여 고객의 ServiceNow 비전을 달성하는 데 도움이 되는 핵심적인 전략적 비즈니스 동인에 대해 합의
- 연습을 실행하여 주요 전략적 비즈니스 영향 요소에 대한 진행 상황을 측정하는 핵심 비즈니스 성과 및 KPI 설정

비전 & 전략 결과물

- 워크숍 슬라이드
- 작업 계획 메모
- 비전 및 전략 청사진
- 전략 맵(ServiceNow 비전 및 전략에 대한 1페이지 요약)

후속 고객 세션(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 비전 및 전략 관련 Q&A 기회
- 주요 사례에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서 - 필수	ServiceNow의 기본 전략적 접촉 창구입니다.

요청된 정보/액세스

- 역할과 책임이 있는 조직도
- 조직 전략 문서
- 기존 계획 수립 문서(예: 역량 맵, 제품 로드맵)
- 비즈니스 KPI
- 현재 상태 아키텍처 Blueprint
- 기존 파트너 환경에 대한 상세 정보

예외

ServiceNow는 비전과 전략의 실행에 대한 책임을 지지 않습니다.

테크니컬 액셀러레이터

기술 액셀러레이터를 통한 응용 데모, 맞춤형 코칭 및 모범 사례를 통해 특정 플랫폼 및 제품 기능의 사용 및 채택을 가속화합니다.

각 패키지에서 사용할 수 있는 액셀러레이터

액셀러레이터 출력 및 형식에는 표준화된 공통 기능이 있지만 패키지마다 다를 수 있습니다. 각 패키지에 대해 모든 액셀러레이터를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 액셀러레이터와 사용 가능한 기능 수준은 다음 기호로 표시됩니다.

- ✓ = 공통 표준화 기능 집합
-  = 고유한 가속기 관련 기능 포함
-  = 고유한 가속기 관련 추가 기능 포함

주:

미국 공공 부문(USPS) 고객: 최고의 고객 경험을 지속적으로 제공한다는 ServiceNow 사명의 일환으로, 그리고 Impact 패키지 발전의 일환으로, 특정 Impact 결과물, Impact 액셀러레이터 또는 기타 Impact 구성요소는 운영 방식 때문에 보완 사용 약관이 필요합니다. 미국 공공 부문 액셀러레이터는 미국 공공 부문 고객에게 추가 약관에 동의할 필요 없이 및/또는 환경에 서비스 가능성 제한이 있을 수 있는 시나리오에서 이러한 액셀러레이터의 여러 측면을 활용할 수 있는 옵션을 제공합니다.

각 패키지에 대해 USPS 특정 버전을 제공하는 액셀러레이터는 표에 **로 표시되어 있습니다.

가속기	가이드가 있는 패키지	고급 패키지	총 패키지
일반 사용자 개발 프로그램 설계		✓	✓
엑스퍼트 커넥트		✓	✓
CxO 대시보드 소개		✓	✓
AI Search 시작 **	✓	✓	✓
App Engine 시작하기 **	✓	✓	✓
자동화된 테스트 시작 **	✓	✓	✓
CIO 대시보드 바로 시작**		✓	✓
CMDB 시작하기	✓	✓	✓
Employee Center 바로 시작 **	✓	✓	✓
서비스 운영 작업 공간 바로 시작**	✓	✓	✓
다국어 가상 에이전트 바로 시작**	✓	✓	✓
Instance Observer-Guided 소개	✓		
생성 AI 시작	✓	✓	✓
자연어 이해 시작	✓	✓	✓
플랫폼 분석 시작	✓	✓	✓
Predictive Intelligence 시작		✓	✓
ServiceNow AI 여정 시작			✓
Strategic Portfolio Management – Planning Workspace 시작하기	✓	✓	✓
성공 대시보드 시작하기 **	✓	✓	✓
Task Intelligence 바로 시작	✓	✓	✓
업그레이드를 바로 시작하세요**	✓	✓	✓
가상 에이전트 바로 시작**	✓	✓	✓
AI 검색 조정		✓	✓
CMDB 조정	✓	✓	✓
IT 자산 관리 조정	✓	✓	✓
ITOM 검색 조정	✓	✓	✓
플랫폼 분석 조정	✓	✓	✓
보안을 조정하십시오	✓	✓	✓
가상 에이전트 조정 - 평가		✓	✓
가상 에이전트 조정 – NLU(Natural Language Understanding)		✓	✓
가상 에이전트 조정 – 성능 모니터링		✓	✓
가상 에이전트 조정 – UX(사용자 경험)	✓	✓	✓

일반 사용자 개발 프로그램 설계

플랫폼에 일반 사용자 개발을 활성화하는 ServiceNow 방법에 대한 후속 대응적 지침을 제공합니다.

개요

일반 사용자 개발 프로그램 디자인 액셀러레이터는 플랫폼용 ServiceNow 일반 사용자 개발 프로그램을 효과적으로 개발하기 위한 규범적 지침을 **Impact** 고객에게 제공합니다. ServiceNow 기술은 일반 사용자 개발자로 알려진 비 코더가 로우코드 개발을 사용하여 사전 코딩 지식 없이도 새로운 애플리케이션과 워크플로를 구축할 수 있도록 지원합니다.

이 액셀러레이터에는 일반 사용자 개발 후보의 우선 순위 목록을 평가 및 생성하고, 필요한 심사 및 교육을 결정하고, 운영 및 기술 거버넌스를 평가하여 필요한 조정을 식별하기 위한 워크숍이 포함되어 있습니다.

일반 사용자 개발 및 로우 코드 개발에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Exploring App Engine Studio](#).

i 주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

kickoff 미팅

워크숍 기획 회의

일반 사용자 개발 워크숍 #1 - 비전, 계획 및 초점

- 우선순위가 지정된 후보 목록 및 잠재적 사용 케이스 결정
- 가치 제안
- 마케팅 및 인지도 메시지
- 채용 계획
- 초기 구현 타임라인
- 초기 구현 타임라인 개발
- 일반 사용자 개발 채택 성숙도 설문지 실시

일반 사용자 개발 워크숍 #2 - 활성화 및 권한 부여

다음 사항을 검토하십시오.

- 교육 커리큘럼 - ServiceNow 고객 할당
- 지원 모델 및 책임
- 수요 수용 프로세스

일반 사용자 개발 워크숍 #3 - 가드레일 구축

- 인스턴스 아키텍처
- 디자인 고려 사항 및 표준
- 개발자 보안 모델
- 앱 수명주기 모델
- 테스트 표준

- 앱 심사 표준
- 추가 톨킷 자원

판독 데크 및 지원 일반 사용자 개발 자산은 고객에게 제공됩니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
경영진 스폰서(필수)	의 기본 전략적 연락처입니다 ServiceNow.
플랫폼 설계자(필수)	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 플랫폼, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰 ServiceNow 를 제공합니다.
일반 사용자 개발 프로그램 소유자	모든 일반 사용자 개발 프로그램을 관리합니다.

필요 조건

필수 전제 조건은 다음과 같습니다.

- 주요 선수 식별
- ServiceNow 플랫폼 소유자 필요
- 설치 및 구성된 App Engine 라이선스 및 제품

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 App Engine의 권장 사항을 설정하거나 구현할 책임이 없습니다.

엑스퍼트 커넥트

이 액셀러레이터는 플랫폼 기술 방법 질문에 대한 ServiceNow 지침을 제공합니다.

개요

Expert Connect는 고객 관리자 및 개발자가 1:1 세션에서 플랫폼 주제 전문가와 ServiceNow 연결하고 특정 기술 방법 질문에 대한 지침을 받을 수 있는 기회를 Impact 제공합니다.

주제의 범위는 주로 ServiceNow 플랫폼이지만 업그레이드, ITSM, ITBM, ITOM, CSM, SPM, Reporting, Performance Analytics, Automated Test Framework(ATF), Virtual Agent 및 Now Intelligence(AI)를 포함할 수 있습니다.

다음 표에는 Expert Connect가 이행할 수 있는 요청 유형의 예가 나와 있습니다.

설명 주제	Expert Connect 활동 예시
특정 ServiceNow 애플리케이션의 구성에 관한 질문	고객이 제시한 특정 기술 방법에 대한 질문에 대답합니다. 애플리케이션이 고객의 고충을 해결하는 데 어떻게 도움이 될 수 있는지에 대한 지침을 제공합니다.
Reporting 및 대시보드	고객별 보고서 작성 방법에 대한 지침을 제공합니다.

얻을 수 있는 것

질문 제출(고객)

내에서 Impact Expert Connect **Initiative**에 액세스하고 설명 상자에 질문을 제출합니다.

질문은 액셀러레이터 컨설턴트가 세션을 준비할 수 있도록 Impact 충분한 세부 정보가 포함된 특정 기술 방법 질문이어야 합니다.

세션 준비(임팩트 액셀러레이터 컨설턴트)

ServiceNow Impact 액셀러레이터 컨설턴트는 고객 질문 제출을 기반으로 요청을 평가하고 정보와 자산을 수집합니다.

Expert Connect 고객 세션(최대 60분)

- ServiceNow 실무 전문가가 귀하를 만나 요청된 기술 질문을 직접 해결합니다. 또한 고객 제출과 관련하여 적용 가능한 자산에 대한 개요가 제공됩니다.
- 요청과 관련된 Q&A 기획이 제공됩니다.

요청된 고객 자원

이 액셀러레이터의 혜택을 받을 수 있는 모든 고객 직원입니다.

요청 정보/액세스

고객은 액셀러레이터 컨설턴트가 준비할 수 ServiceNow Impact 있도록 세션 전에 요청된 주제와 관련된 충분한 세부 정보와 함께 특정 기술 방법 질문을 제공해야 합니다.

액셀러레이터 컨설턴트는 Impact 고객 세션 전에 추가 정보를 요청할 수 있으며, 고객 세션 후에 추가 정보를 후속 조치할 수도 있습니다.

각 Expert Connect 요청은 한 번에 1개의 주제 또는 애플리케이션 영역만 다룰 수 있습니다.

예외

Expert Connect에는 고객 인스턴스의 관리/구성/사용자 지정, 비즈니스 프로세스 설계 또는 재설계, 전략 계획, 코드 검토, 순 신제품의 제품 데모 또는 해당 배포가 포함되지 않습니다.

CxO 대시보드 소개

CxO 대시보드로 무엇을 할 수 있는지 시연합니다.

개요

Intro to CxO Dashboards(CxO 대시보드 소개)는 Impact 고객에게 최고 경영진 대시보드에 대한 소개와 데이터 기반 경영진 의사 결정을 가능하게 하는 방법을 제공합니다. 소개에는 관심 있는 고객의 최고 경영진 대시보드 데모와 기능 및 이점에 대한 가이드 둘러보기가 포함됩니다.



주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 시연 세션(최대 30분)

- CxO 대시보드가 중요한 이유에 대한 설명
- 내부적으로 CxO 대시보드를 사용하는 방법에 대한 개요
- 적용 가능한 CxO 대시보드 시연
- 핵심 리소스 및 가이드

결과물

- 설치 안내서
- 프레젠테이션 데크

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 - 권장	ServiceNow Impact Accelerator에 참여하여 선도적인 사례를 이해하고 잠재적으로 고객의 미래를 지원합니다.
보고 리드 - 선택 사항	ServiceNow 임팩트 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 계약에서 조치를 취합니다.
개발자 - 선택 사항	ServiceNow 플랫폼용 코드 작성

요청 정보/액세스

해당 사항 없음.

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 CxO 대시보드를 구현할 책임이 없습니다.

이 액셀러레이터에는 임시 인스턴스에서 고객 데이터를 사용하는 기술 데모가 포함되어 있지 않습니다.

Instance Observer-Guided 소개

Introduction to Instance Observer Accelerator에서는 Instance Observer를 사용하여 성능을 이해하고 모니터링하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

Introduction to Instance Observer는 Impact Guided 고객에게 Instance Observer 개요, 인스턴스 가용성에 대한 특정 텔레메트리 검토, 가시적 추세에 대한 규범적 지침 및 플랫폼 모니터링 ServiceNow 에 대한 주요 사례를 제공합니다. 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [영향 인스턴스 관찰자](#) .

i 주 :

이 액셀레이터는 가이드 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

세션 준비

고객의 인스턴스 참관인 데이터 평가

고객 코칭 세션 #1 (최대 60분)

여기에는 다음이 포함됩니다.

- 인스턴스 관찰자 개요
- 특정 원격 분석 및 인스턴스 가용성 검토
- 가시적 추세 강조 표시 및 검토
- 인스턴스 성능 모니터링을 위한 선도적인 사례 제공

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

인스턴스 관찰자와 관련된 Q&A를 위한 기회입니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

AI Search 시작

Jumpstart Your AI(인공 지능) 검색 가속기는 AI Search 활성화 및 구성에 대한 지침을 제공합니다.

개요

Jumpstart Your AI Search는 Impact 고객에게 AI Search에 대한 소개, 임시 복제된 인스턴스를 통한 기능 및 성능 데모, 시작에 대한 모범 사례를 제공합니다. 필요한 정보를 언제 어디서나 찾을 수 있도록 권한을 부여하여 최종 사용자의 경험을 향상시키는 것을 목표로 합니다.

i 주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명에 따라 제공 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

얻을 수 있는 것

AI 검색 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- AI Search 및 관련 도구 활성화 및 구성
- AI 검색 성능 분석

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

검토

- AI 검색이란?
- 설정 프로세스 검토
- AI 검색 기능 시연
- 주요 사례 권장 사항
- 보고/분석 개요
- 핵심 리소스 및 가이드

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

검토

- AI 검색 관련 Q&A 기회
- 구현 리소스 및 프로세스, 플러그인 및 결과에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과

고객 자원	책임
	감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지관리를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 R 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 ServiceNow 기여함으로써 플랫폼의 안정성과 유용성을 ServiceNow 유지합니다.
ITSM Virtual Agent 리드 - 권장	ITSM Virtual Agent를 담당하는 ServiceNow 실무 전문가입니다.
개발자 - 권장	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .

요청된 정보

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 AI 검색 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

AI 검색 시작 - 미국 공공 부문

AI Search 활성화 및 구성에 대한 지침

개요

Jumpstart Your to AI Search는 Impact 미국 공공 부문 고객에게 AI Search에 대한 소개, 기능 및 성능 데모, 시작에 대한 모범 사례를 제공합니다. 이를 통해 고객은 필요한 정보를 언제 어디서나 찾을 수 있도록 권한을 부여하여 최종 사용자 경험을 향상시킬 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 세션 #1(최대 90분)

리뷰 대상:

- AI 검색이란?
- 설정 프로세스 검토
- AI 검색 기능 시연
- 주요 사례 권장 사항
- 보고/분석 개요
- 핵심 리소스 및 가이드
- 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

고객 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

AI 검색 관련 Q&A 기획

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
ITSM Virtual Agent 리드 - 권장	ServiceNow ITSM Virtual Agent를 담당하는 실무 전문가입니다.
시스템 관리자 - 필수	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

예외

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 AI 검색 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

App Engine 시작하기

일반 사용자 개발 활성화 및 App Engine Studio 활용에 대한 후속 대응적 지침

개요

앱 엔진은 Impact 고객에게 일반 사용자 개발에 대한 소개와 사용자가 ServiceNow 플랫폼에서 애플리케이션을 개발할 수 있도록 권한을 부여하는 방법을 제공합니다. 여기에는 App Engine Studio(AES) 및 App Engine Management Center 사용에 대한 응용 데모, 임시 복제된 인스턴스를 통한 기능 및 이점에 대한 안내 둘러보기, 시작하기에 대한 모범 사례가 포함되어 있습니다.

Impact 업그레이드 일정 [\[링크\]](#) 에서 확인할 수 있는 해당 Impact Accelerator 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

앱 엔진 설정

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- App Engine Studio 및 관련 도구 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

리뷰 대상:

- 로우코드/노코드 일반 사용자 개발이란?
- App Engine Studio 기능 데모

- 앱 엔진 Management Center 데모
- App Engine 기술 개요 검토
- 앱 엔진 Management Center 거버넌스 검토
- 주요 사례 권장 사항
- 핵심 리소스 및 가이드
- 임시 인스턴스 및 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

App Engine 관련 Q&A 기획

고객 자원 요청

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.
실무 전문가 - 권장	프로세스에 대한 깊은 지식을 보유하고 있으며 일반 사용자 개발 후보인 비개발자입니다.

요청 정보/액세스

영향 업그레이드 일정 [\[2\]](#) 에서 제공되는 해당 영향 가속기 설명을 참조하십시오.

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 앱 엔진 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

앱 엔진 시작하기 - US Public Sector

일반 사용자 개발 활성화 및 App Engine Studio 활용에 대한 후속 대응적 지침

개요

앱 엔진 시작: Impact US Public Sector 고객에게 일반 사용자 개발에 대한 소개와 사용자가 ServiceNow 플랫폼에서 애플리케이션을 개발할 수 있도록 권한을 부여하는 방법을 제공합니다.

여기에는 App Engine Studio(AES) 및 App Engine Management Center 사용 데모, 기능 및 이점에 대한 가이드가 있는 둘러보기, 시작하기에 대한 모범 사례가 포함되어 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 세션 #1(최대 90분)

리뷰 대상:

- 로우코드/노코드 일반 사용자 개발이란?
- App Engine Studio 기능 데모
- 앱 엔진 Management Center 데모
- App Engine 기술 개요 검토
- 앱 엔진 Management Center 거버넌스 검토
- 주요 사례 권장 사항
- 핵심 리소스 및 가이드
- 임시 인스턴스 및 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

고객 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

App Engine 관련 Q&A 기획

고객 자원 요청

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.
실무 전문가 - 권장	프로세스에 대한 깊은 지식을 보유하고 있으며 일반 사용자 개발 후보인 비개발자입니다.

예외

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 앱 엔진 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

자동화된 테스트 시작

Automated Test Framework 활성화 및 활용에 대한 규범적 지침

개요

Jumpstart Your Automated Testing은 Impact 고객에게 Automated Test Framework(ATF)에 대한 소개와 이를 활용하여 업그레이드를 가속화하고 품질을 높이는 방법을 제공합니다. 여기에는 ATF 시작과 관련된 주요 사례와 임시 복제된 인스턴스를 통한 기능 및 이점에 대한 응용 데모가 포함되어 있습니다.

Impact 업그레이드 일정 [\[2\]](#) 에서 확인할 수 있는 해당 Impact Accelerator 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

Automated Testing Framework 설정

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- Automated Test Framework 및 관련 툴의 활성화 및 구성

Automated Test Framework 및 관련 툴의 활성화 및 구성

검토

- Automated Test Framework의 이점
- Automated Test Framework 기능 데모
- 테스트 생성기 및 클라우드 실행기 개요
- 주요 사례 권장 사항
- 핵심 리소스 및 가이드
- 임시 인스턴스 및 기술 컨설턴트 30일 간 이용

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

Automated Test Framework 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
리드 업그레이드 - 권장됨	ServiceNow 임팩트 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 계약에서 조치를 취합니다.

요청된 정보/액세스

영향 업그레이드 일정  에서 제공되는 해당 영향 가속기 설명을 참조하십시오.

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 Automated Test Framework 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

자동화 테스트 시작 - **US Public Sector**

Automated Test Framework 활성화 및 활용에 대한 규범적 지침

개요

Jumpstart Your Automated Testing은 Impact US Public Sector 고객에게 Automated Test Framework(ATF)에 대한 소개, 이점 및 기능에 대한 데모, 시작에 대한 주요 사례를 제공합니다. 이를 통해 고객은 수동 테스트를 대체하여 업그레이드 및 개발 시간을 단축할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 세션 #1(최대 90분)

검토

- Automated Test Framework의 이점
- Automated Test Framework 기능 데모
- 주요 사례 권장 사항
- 핵심 리소스 및 가이드
- 임시 인스턴스 및 기술 컨설턴트 30일 간 이용

고객 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

Automated Test Framework 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.

고객 자원	책임
리드 업그레이드 - 권장됨	ServiceNow 임팩트 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 계약에서 조치를 취합니다.

예외

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 Automated Test Framework 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

CIO 대시보드 바로 시작

임시 인스턴스를 통해 데이터를 사용하여 CIO 대시보드로 수행할 수 있는 작업의 데모입니다.

개요

Jumpstart Your CIO Dashboard는 Impact 고객에게 데이터 기반 경영진의 의사 결정을 지원하는 것을 목표로 하는 CIO 대시보드의 개요를 제공합니다. 여기에는 CIO 대시보드 플러그인의 응용 데모, 복제된 데이터가 포함된 임시 인스턴스를 통해 기능 및 이점에 대한 가이드가 제공되는 둘러보기, 시작하기에 대한 모범 사례가 포함되어 있습니다.

해당 [임팩트 액셀러레이터 설명](#)에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

CIO 대시보드 설정

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- CIO 대시보드 플러그인 사용 및 구성

코칭 세션 #1(최대 60분)

- 보고 전략 개요 제공
- 임시 인스턴스에서 CIO 대시보드 시연
- 핵심 리소스 및 가이드 시연
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 및 기술 컨설턴트 검토

코칭 세션 #2(선택 사항 - 최대 60분)

CIO 대시보드 관련 Q&A 기회

모든 세션은 원격으로 제공됩니다.

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에

고객 자원	책임
	기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
보고 리드 - 권장됨	ServiceNow 임팩트 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 계약에서 조치를 취합니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 - 권장	ServiceNow Impact Accelerator 참가

요청 정보/액세스

해당 [영향 가속기 설명을 참조하십시오.](#)

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 CIO 대시보드 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

CIO 대시보드 시작하기 - US Public Sector

데모 인스턴스를 통해 CIO 대시보드로 무엇이 가능한지 시연합니다.

개요

Jumpstart Your CIO Dashboard는 Impact US Public Sector 고객에게 데이터 기반 경영진 의사 결정을 지원하는 것을 목표로 하는 CIO 대시보드에 대한 개요를 제공합니다. 여기에는 CIO 대시보드 플러그인의 데모, 기능 및 이점에 대한 가이드가 있는 둘러보기, 시작에 대한 주요 사례가 포함되어 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 세션 #1(최대 60분)

리뷰 대상:

- 보고 전략 개요
- CIO 대시보드 데모
- 핵심 리소스 및 가이드
- 30일 동안 기술 컨설턴트 이용 가능

고객 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

CIO 대시보드 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스

고객 자원	책임
	전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
보고 리드 - 권장됨	ServiceNow 임팩트 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 계약에서 조치를 취합니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 - 권장	ServiceNow Impact Accelerator에 참여하여 선도적인 사례를 이해하고 잠재적으로 고객의 미래를 지원합니다.

예외

ServiceNow는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 CIO 대시보드 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

CMDB 시작하기

Jumpstart Your Configuration Management Database(CMDB) 액셀러레이터는 CMDB의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.

개요

Jumpstart Your CMDB는 Impact 고객에게 플랫폼 CMDB 기능에 대한 포괄적인 개요를 제공하여 고객이 CMDB 기본 사항과 성공을 위한 전략적 계획을 확실히 이해할 수 있도록 합니다. 우리의 목표는 고객을 처음부터 성공할 수 있는 위치에 배치하여 리소스 활용 ServiceNow 전략을 수립할 수 있도록 하는 것입니다. 자원에는 CMDB 작업 공간, CI 클래스 관리자 및 CMDB 작업을 간소화하는 조정 규칙이 포함됩니다. CMDB에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Configuration Management](#) .

i 주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 가속기 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 CMDB 관련 플러그인 설치 또는 업데이트

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

여기에는 다음이 포함됩니다.

- CMDB 개요 및 시연
- CMDB 도구의 기능 검토:

- CMDB 작업 공간
- 식별 조정 엔진
- CMDB 데이터 관리자
- CMDB 상태 대시보드
- 30일 동안 액세스 권한이 부여된 임시 인스턴스

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

CMDB 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여하여 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
프로세스 소유자(필수)	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대한 각 비즈니스 단위 내의 선임 리더로, 프로세스가 목적에 적합한지 확인할 책임이 있습니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청 정보/액세스

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 CMDB 구성 변경을 구현할 책임이 없습니다.

Employee Center 바로 시작

이 액셀러레이터에는 인스턴스의 Employee Center 포털에서 ServiceNow[#] 사용할 수 있는 가능성과 기능에 대한 데모가 포함되어 있습니다.

개요

Jumpstart Your Employee Center 액셀러레이터는 Impact 고객에게 관리자와 직원을 위한 통합 포털인 Employee Center에 대한 개요를 제공하여 사용자 경험을 한층 향상합니다. 임시 복제된

인스턴스를 통해 구현, 마이그레이션 및 거버넌스에 대한 주요 사례와 함께 가능성과 기능에 대한 적용된 데모가 표시됩니다. 자세한 내용은 [Employee Center](#) 문서를 참조하십시오.



주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

[Impact 업그레이드 일정](#)에서 확인할 수 있는 해당 Impact Accelerator 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

직원 센터 설정

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- Employee Center 활성화 및 구성
- 사용자 경험 분석

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

리뷰 대상:

- 포털 및 직원 참여 전략 개요
- Employee Center 데모
- 구현 및 마이그레이션 접근 방식
- 거버넌스 및 보고
- 핵심 리소스 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한이 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

직원 센터 관련 Q&A 기회

고객 자원 요청

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
UX 및 OCM 전문가(권장)	사용자 경험 및 조직 변경 관리의 주요 이해 관계자입니다.
기타 고객 역할(권장)	지식, 포털 및 카탈로그 관리자를 포함하여 직원 경험 및 참여를 책임지는 주요 이해 관계자입니다.

고객 자원	책임
개발자(권장)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청 정보/액세스

영향 업그레이드 일정 [\[2\]](#) 에서 제공되는 해당 영향 가속기 설명을 참조하십시오.

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 Employee Center 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

직원 센터 시작 미국 공공 부문

이 액셀러레이터에는 인스턴스의 Employee Center 포털에서 ServiceNow[#] 사용할 수 있는 가능성과 기능에 대한 데모가 포함되어 있습니다.

개요

Jumpstart Your Employee Center 액셀러레이터는 Impact 고객에게 관리자와 직원을 위한 통합 포털인 Employee Center에 대한 개요를 제공하여 사용자 경험을 한층 더 향상시킵니다. 임시 복제된 인스턴스를 통해 구현, 마이그레이션 및 거버넌스에 대한 주요 사례와 함께 가능성과 기능에 대한 적용된 데모가 표시됩니다. 자세한 내용은 [Employee Center \[2\]](#) 문서를 참조하십시오.

i 주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 세션 #1 (최대 90분)

리뷰 대상:

- 포털 및 직원 참여 전략 개요
- Employee Center 데모
- 구현 및 마이그레이션 접근 방식
- 거버넌스 및 보고
- 핵심 리소스 및 가이드
- 기술 컨설턴트에 대한 액세스는 30일 동안 제공됩니다.

고객 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

직원 센터 관련 Q&A 기회

고객 자원 요청

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
UX 및 OCM 전문가 - 필수	사용자 경험 및 조직 변경 관리의 주요 이해 관계자입니다.
기타 고객 역할) - 권장	지식, 포털 및 카탈로그 관리자를 포함하여 직원 경험 및 참여를 책임지는 주요 이해 관계자입니다.
개발자 - 권장	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 - 권장	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청 정보/액세스

영향 업그레이드 일정 [📄](#) 에서 제공되는 해당 영향 가속기 설명을 참조하십시오.

예외

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 Employee Center 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

생성 AI 시작

이 액셀러레이터는 생성 AI(인공 지능)의 ServiceNow[#] 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.

개요

Jumpstart Your Generative AI는 고객에게 Generative AI에 대한 ServiceNow 개요와 효율성과 사용자 경험을 크게 개선할 수 있는 기능을 제공합니다Impact. 임시 인스턴스를 통한 Now Assist 경험의 적용 데모와 생성 AI 컨트롤러 활용 ServiceNow 에 대한 주요 사례가 포함되어 있습니다.



주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> [📄](#) 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 가속기 설명에 따라 제공됩니다.

세션 준비

- Now Assist, 가상 에이전트 및 AI Search와 같은 필요한 플러그인을 활성화하고 설치합니다.
- 임시 인스턴스를 프로비저닝합니다.

얻을 수 있는 것

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

여기에는 다음이 포함됩니다.

- 생성형 AI 및 Now 대규모 언어 모델(LLM) 개요
- Now Assist 기능 활성화 및 구성
- 생성 AI 컨트롤러 사용 방법 및 적용 가능한 사용 사례에 대한 상세 정보
- 중요한 데이터 처리기를 구성하는 방법에 대한 개요
- Now Assist 경험 데모:
 - Now Assist 관리자 콘솔
 - 생성형 AI 기반 검색
 - 코드 생성
 - 기타 Now Assist 경험
- 핵심 리소스 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한이 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

생성형 AI 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
가상 에이전트 리드(권장)	Virtual Agent를 담당하는 ServiceNow 실무 전문가입니다.

고객 자원	책임
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보/액세스

에서 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 제공되는 해당 Impact Accelerator 설명을 참조하십시오.

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

이 액셀러레이터는 미국 공공 부문 고객에게 제공되지 않습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 생성형 AI 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

다국어 가상 에이전트 바로 시작

이 액셀러레이터는 Dynamic Translation의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.

개요

Jumpstart Your Multi-lingual Virtual Agent Accelerator는 Impact 고객에게 Dynamic Translation의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다. 동적 변환이 가상 에이전트 대화를 사용하고, 임시 복제된 인스턴스를 통해 AI Search 내에서 작동하고, 라이브 에이전트로 핸드오프하는 방법에 대한 데모가 포함되어 있습니다. 시작하기 위한 주요 사례도 통합되어 있습니다.

Virtual Agent에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Virtual Agent](#) .

i 주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다 .

얻을 수 있는 것

AI 검색 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- Dynamic Translation 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1(최대 60분)

- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스
- Dynamic Translation 개요 및 설정 방법
- 동적 변환을 사용한 Virtual Agent 챗봇 데모
- 다른 언어를 사용하는 라이브 에이전트 대화 데모
- AI 검색에 대한 국제화 지원 시연

- NLU 다국어 지원
- 선도적인 사례 및 자료

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

동적 변환 관련 질의응답 세션 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
가상 에이전트 리드(필수)	ServiceNow Virtual Agent를 담당하는 실무 전문가입니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
언어 전문가 또는 현지화 전문가(권장)	현지화 관리를 ServiceNow 담당하는 실무 전문가입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보/액세스

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오.

여외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 [제품] 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

다국어 가상 에이전트 시작하기 - **US Public Sector**

이 액셀러레이터는 Dynamic Translation의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.

개요

다국어 가상 에이전트 엑셀러레이터 시작하기 - US Public Sector는 Impact 고객에게 Dynamic Translation의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다. AI Search 내에서의 가상 에이전트 대화 및 라이브 에이전트로의 핸드오프를 사용하여 동적 변환이 작동하는 방법에 대한 데모가 포함되어 있습니다. 시작하기 위한 주요 사례도 포함되어 있습니다.

Dynamic Translation에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) [Dynamic Translation](#).

i 주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 코칭 세션 #1(최대 60분)

- 30일 동안 기술 컨설턴트 이용 가능
- 동적 변환을 사용한 Virtual Agent 챗봇 데모
- 다른 언어를 사용하는 라이브 에이전트 대화 데모
- AI 검색에 대한 국제화 지원 시연
- NLU 다국어 지원
- 선도적인 사례 및 자료

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

동적 변환 관련 질의응답 세션 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
가상 에이전트 리드(필수)	Virtual Agent를 담당하는 ServiceNow 실무 전문가입니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
언어 전문가 또는 현지화 전문가(권장)	현지화 관리를 ServiceNow 담당하는 실무 전문가입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

예외

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 (제품) 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

자연어 이해 시작

Jumpstart Your Natural Language Understanding(NLU) 액셀러레이터는 Natural Language Understanding의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.

개요

Jumpstart Your Natural Language Understanding은 Impact의 고객에게 계획, 구축, 크기 조정, 교육, 어휘, 테스트, 엔터티, 배포 및 모니터링과 같은 많은 기본 기능을 포함하여 Natural Language Understanding에 대한 포괄적인 개요를 제공합니다. 이 오퍼링은 건전한 토대를 마련하여 Virtual Agent 채택을 늘리는 데 교육하고 도움을 주는 것을 목표로 합니다.

관련 정보는 또는 [Natural Language Understanding](#) 문서를 참조하십시오Virtual Agent.

i 주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 가속기 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 활성화 및 실행 Intent Discovery
- 현재 NLU 모델 평가(해당되는 경우)

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

여기에는 다음이 포함됩니다.

- NLU 주요 사례 및 리소스 검토
- NLU 구성요소 검토:
 - 의도
 - 엔터티
 - 어휘
- 각 NLU 구성요소에 대한 개별 심층 분석
- 테스트 및 튜닝 시연
- 30일 동안 제공된 액세스 권한이 있는 임시 인스턴스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

Natural Language Understanding 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
가상 에이전트 리드(필수)	ITSM Virtual Agent를 담당하는 ServiceNow 실무 전문가입니다.

고객 자원	책임
개발자(필수)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보/액세스

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 자연어 이해 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

플랫폼 분석 시작

Jumpstart Your Platform Analytics 액셀러레이터는 Platform Analytics의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.

개요

Jumpstart Your Platform Analytics는 Impact 고객에게 Platform Analytics에 대한 개요와 함께 서비스 제공 품질, 효율성 및 비용을 크게 개선할 수 있는 기능을 제공합니다. 임시 인스턴스를 통한 Reporting 및 Performance Analytics 구성, 기능 및 분석에 대한 응용 데모와 시작에 대한 주요 사례가 포함되어 있습니다. Platform Analytics에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Available Platform Analytics Solutions](#) .



주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 가속기 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- Platform Analytics 콘텐츠 팩 설치 - ITSM 중점

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

여기에는 다음이 포함됩니다.

- Platform Analytics 개요 및 데모
- Platform Analytics 아키텍처 검토
- 선행 및 후행 표시기 베스트 프랙티스

- Reporting과 Performance Analytics의 차이점 논의
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

플랫폼 분석 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여하여 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
리드 보고(필수)	영향 액셀러레이터 컨설턴트와 ServiceNow 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 계약에서 조치를 취합니다.
프로세스/서비스 소유자(권장)	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인사던트, 변경, 직원 온보딩)에 대한 각 비즈니스 단위 내의 선임 리더로, 프로세스가 목적에 적합한지 확인할 책임이 있습니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청 정보/액세스

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

Predictive Intelligence 시작

Jumpstart Your Predictive Intelligence(PI) Accelerator는 Predictive Intelligence 및 클러스터링 프레임워크의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.

개요

Jumpstart Your Predictive Intelligence는 Impact 고객에게 Predictive Intelligence 머신 러닝 (ML) 기능, 이점 및 결과에 대한 개요를 제공합니다. 클러스터링의 응용 데모와 함께 4가지 PI 프레임워크에 대한 개요가 제공됩니다. 또한 고객이 자동화 목표를 달성할 수 있도록 지원하는 특정 사용 사례, 구성 개요 및 주요 리소스가 강조 표시됩니다.

관련 정보는 클러스터 [Configuring advanced settings for your ML solutions](#) 링 매개 변수에 대한 자세한 내용을 참조하십시오 [Predictive Intelligence](#).

i 주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 가속기 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 예측 인텔리전스 기능 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

여기에는 다음이 포함됩니다.

- Predictive Intelligence 기능, 이점 및 결과
- PI 프레임워크 개요:
 - 분류
 - 클러스터링
 - 유사성
 - 회귀
- 특정 사용 사례와 함께 클러스터링 프레임워크 데모
- 구성 데모
- 결과를 학습, 테스트 및 모니터링하는 방법에 대한 논의
- 결과 해석 및 다음 단계 식별

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

예측 인텔리전스 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써

고객 자원	책임
	플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 대한 예측 인텔리전스 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

ServiceNow AI 여정 시작

Jumpstart Your AI(인공 지능) Journey Accelerator는 플랫폼 AI 기능으로 ServiceNow 하이퍼오토메이션 여정을 시작하기 위한 지침을 제공합니다.

개요

Jumpstart Your ServiceNow AI Journey는 Impact 고객에게 AI 및 자동화 기능 카탈로그에 대한 ServiceNow 개요를 제공하여 하이퍼오토메이션 여정을 시작하고 비즈니스 프로세스와 사용자 경험을 혁신할 수 있도록 지원합니다. 여기에는 전략적 목표 및 비즈니스 목표에 부합하는 AI 기능과 가치 창출 시간을 단축하기 위해 권장되는 Impact AI Accelerator를 통해 ServiceNow 개인화된 AI 성숙도 여정을 구축하는 것이 포함됩니다.

i 주:

이 액셀러레이터는 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 가속기 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 를 활성화하고 실행합니다 Automation Discovery .
- 현재 AI 성숙도 평가

고객 코칭 세션 #1

- 액셀러레이터 기대치 설정
- 전략적 목표와 비즈니스 목적에 대해 논의

고객 코칭 세션 #2 (최대 90분)

리뷰 대상:

- ServiceNow AI 블루프린트
- AI 성숙도 여정
- 자동화 기회
- AI 전략적 실행 계획
- 영향 AI 가속기

고객 코칭 세션 #3(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

AI 여정 관련 Q&A 기획

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
Executive Suite: CTO, CIO(필수)	전체 ServiceNow 로드맵을 담당합니다.
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트(필수)	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 부합하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자(필수)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
서비스 데스크 관리자(권장)	서비스 데스크 관리를 담당하는 실무 전문가입니다.
애플리케이션 소유자(권장)	애플리케이션을 관리합니다 ServiceNow (예: ServiceNow HRSD 소유자).
애플리케이션 서비스 소유자(권장)	지정된 부서의 모든 애플리케이션을 관리합니다 (예: 인시던트 관리 또는 HR 애플리케이션 소유자).
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 AI 여정 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

서비스 운영 작업 공간 바로 시작

이 액셀러레이터에서는 Service Operations Workspace의 가능성과 기능에 대한 데모를 보여줍니다.

개요

Jumpstart Your Service Operations Workspace 액셀러레이터는 일상적인 ITSM(IT Service Management) 운영을 위한 통합 작업 공간을 제공하는 것을 목표로 하는 Service Operations Workspace 개요를 Impact 고객에게 제공합니다. 임시 복제된 인스턴스를 통한 가능성과 기능에 대한 응용 데모와 시작에 대한 주요 사례가 포함되어 있습니다.

제품에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest>



주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 가속기 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

서비스 운영 작업 공간 설정

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- Service Operations Workspace 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

임시 인스턴스에 대한 30일 접근

리뷰 대상:

- Workspace 전략 개요
- Service Operations Workspace 데모
 - 통합 탐색으로 인시던트, 문제 및 상호작용을 손쉽게 관리
 - 실행 가능한 경보를 생성하여 평균 해결 시간 단축
 - 개인화되고 구성 가능한 뷰를 통해 전반적인 직원 경험 개선
 - 팀 간 공동 작업을 통해 문제를 더 빠르게 해결
- 핵심 리소스 및 가이드

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

서비스 운영 작업 공간과 관련된 질문과 대답 세션을 위한 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
IT 서비스 데스크 관리자(권장)	IT 서비스 데스크 관리를 담당하는 실무 전문가입니다.
서비스 데스크 에이전트(권장)	일상적인 ITSM 운영을 담당하는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보/액세스

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. 

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 [제품] 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

Service Operations Workspace 시작하기 - US Public Sector

이 액셀러레이터에서는 Service Operations Workspace의 가능성과 기능에 대한 데모를 보여줍니다.

개요

Jumpstart Your Service Operations Workspace - US Public Sector Accelerator는 일상적인 ITSM(IT Service Management) 운영을 위한 통합 작업 공간을 제공하는 것을 목표로 하는 Service Operations Workspace 개요를 Impact 고객에게 제공합니다. 시작에 대한 가능성과 기능 및 주요 사례에 대한 가이드가 포함되어 있습니다.

제품에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest> 

주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. 

얻을 수 있는 것

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

30일 동안 기술 컨설턴트 이용 가능

리뷰 대상:

- Workspace 전략 개요
- Service Operations Workspace 데모
 - 통합 탐색으로 인시던트, 문제 및 상호작용을 손쉽게 관리
 - 실행 가능한 경보를 생성하여 평균 해결 시간 단축
 - 개인화되고 구성 가능한 뷰를 통해 전반적인 직원 경험 개선
 - 팀 간 공동 작업을 통해 문제를 더 빠르게 해결
- 핵심 리소스 및 가이드

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

서비스 운영 작업 공간 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
IT 서비스 데스크 관리자(권장)	IT 서비스 데스크 관리를 담당하는 실무 전문가입니다.
서비스 데스크 에이전트(권장)	일상적인 ITSM 운영을 담당하는 주제 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	ServiceNow 임팩트 액셀러레이터 코칭 세션에 참석하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 미래를 지원할 수 있습니다.

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 [제품] 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

Strategic Portfolio Management - Planning Workspace 시작하기

Jumpstart Your Strategic Portfolio Management - Planning Workspace 가속기는 인스턴스의 Strategic Portfolio Management(SPM) - Planning Workspace에서 사용할 수 있는 기능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.

개요

Strategic Portfolio Management(SPM) 바로 시작 – Planning Workspace는 Impact 고객에게 Planning Workspace용 SPM의 가능성과 기능에 대한 포괄적인 개요를 제공합니다. 우리의 목표는 작업 항목을 효과적으로 관리하고 우선 순위를 지정하고 전반적인 전략적 목표에 부합하도록 명확한 가시성을 얻을 수 있는 방법을 보여주는 것입니다. ServiceNow의 목표는 Planning Workspace를 통해 서비스 제공 품질, 효율성 및 비용을 개선할 수 있는 방법에 대한 이해를 제공하는 것입니다.

SPM에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Strategic Portfolio Management](#).

i 주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 가속기 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 적용 가능한 SPM 구성요소의 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

여기에는 다음이 포함됩니다.

- SPM 개요 및 Planning Workspace 데모
- 성공을 위한 SPM 설정 검토:
 - 설치
 - 구성 및 기초 데이터
- 주요 기능 살펴보기
- 비즈니스 준비 상태 검토
- 사용량 추적 및 유지관리 모범 사례 검토
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 – 최대 60분)

Strategic Portfolio Management(SPM) - Planning Workspace 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여하여 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.

고객 자원	책임
기타 고객 역할(필수)	제품 및 포트폴리오 관리를 담당하는 주요 이해 관계자입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청 정보/액세스

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 SPM Planning Workspace 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

성공 대시보드 시작하기

임시 인스턴스를 통해 데이터를 사용하여 성공 대시보드에서 수행할 수 있는 작업의 데모

개요

Jumpstart Your Success Dashboard는 고객이 ITSM 및/또는 HR 제품 성공 메트릭에 대한 가시성을 확보할 수 있도록 돕는 것을 목표로 하는 Success Dashboard의 개요를 Impact 고객에게 제공합니다. 여기에는 Success Dashboard의 응용 데모, 복제된 데이터가 포함된 임시 인스턴스를 통해 기능 및 이점에 대한 가이드가 포함된 둘러보기, 시작에 대한 모범 사례가 포함되어 있습니다.

해당 [임팩트 액셀러레이터 설명](#)에 따라 제공

얻을 수 있는 것

임시 인스턴스(클론된 인스턴스 데이터 포함)

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- Success Dashboard 활성화 및 구성

코칭 세션 #1(최대 60분)

- 보고 전략 개요 제공
- 임시 인스턴스에서 ITSM Success Dashboard 시연
 - 성과 품질 KPI
 - 서비스 품질 KPI
 - 구성 개요
- 핵심 리소스 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 및 기술 컨설턴트 포함

코칭 세션 #2(선택 사항 - 최대 60분)

CIO 대시보드 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
보고 리드 - 권장됨	ServiceNow 임팩트 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 계약에서 조치를 취합니다.
개발자 - 선택 사항	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 - 권장	ServiceNow Impact Accelerator에 참여하여 선도적인 사례를 이해하고 잠재적으로 고객의 미래를 지원합니다.

요청 정보/액세스

해당 [영향 가속기 설명](#)을 참조하십시오. 

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 성공 대시보드 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

성공 대시보드 시작하기 - US Public Sector

데모 인스턴스를 통해 Success Dashboard로 수행할 수 있는 작업의 데모

개요

Jumpstart Your Success Dashboard는 Impact US Public Sector 고객에게 고객이 ITSM 및/또는 HR 제품 성공 메트릭에 대한 가시성을 확보하도록 돕는 것을 목표로 하는 성공 대시보드의 개요를 제공합니다. 여기에는 Success Dashboard 데모, 기능 및 이점에 대한 가이드가 있는 둘러보기, 시작에 대한 주요 사례가 포함되어 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 세션 #1(최대 60분)

리뷰 대상:

- 보고 전략 개요
- 다음을 포함한 Success Dashboard 데모:
 - 성과 개요 KPI
 - 서비스 품질 KPI
 - 구성 개요

- 핵심 리소스 및 가이드
- 30 일 동안 기술 컨설턴트 이용 가능

고객 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

성공 대시보드와 관련된 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자 - 필수	ServiceNow 플랫폼의 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략과 ServiceNow 로드맵에 부합하는지 확인하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
보고 리드 - 권장됨	ServiceNow 임팩트 액셀러레이터 컨설턴트와 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 계약에서 조치를 취합니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 - 권장	ServiceNow Impact Accelerator에 참여하여 선도적인 사례를 이해하고 잠재적으로 고객의 미래를 지원합니다.
개발자 - 선택 사항	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

예외

ServiceNow는 고객의 비프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 Success Dashboard 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

Task Intelligence 바로 시작

Jumpstart Your Task Intelligence 액셀러레이터는 Task Intelligence의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.

개요

Jumpstart Your Task Intelligence를 통해 고객은 Task Intelligence를 활용하여 고객 케이스 관리 프로세스에 머신 러닝을 도입함으로써 고객 및 에이전트 경험을 크게 향상시킬 수 있습니다. 이 액셀러레이터는 시작에 대한 선도적인 사례뿐만 아니라 기능에 대한 응용 데모를 포함하여 Task Intelligence로 가능한 기술에 대한 개요를 제공합니다. Task Intelligence에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Task Intelligence](#).

i 주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 가속기 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- Task Intelligence 활성화 및 구성
- 현재 케이스 데이터 분석

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

여기에는 다음이 포함됩니다.

- Task Intelligence 및 솔루션 구성의 개요:
 - 자동 범주화
 - 언어 탐지
 - 감정 분석
- 기능 및 튜닝 시연
- 데이터 정리 주요 사례 토론
- 핵심 리소스 및 가이드
- 임시 인스턴스에 대한 30일 간 액세스가 제공됩니다.

고객 코칭 세션 #32 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

Task Intelligence 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
서비스 데스크 관리자(권장)	서비스 데스크 관리를 담당하는 실무 전문가입니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
고객 서비스 에이전트(권장)	고객 서비스를 담당하는 ServiceNow 실무 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너(권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 Task Intelligence 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

업그레이드를 바로 시작하세요

업그레이드 계획 및 준비에 대한 지침

개요

Jumpstart Your Upgrade는 Impact 고객에게 ServiceNow 업그레이드를 실행하기 위한 지침, 팁 및 도구를 제공합니다. 이를 통해 고객은 선도적인 사례를 이해하고 임시 인스턴스에서 업그레이드된 인스턴스의 모습을 확인할 수 있는 기회를 제공함으로써 업그레이드할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

업그레이드 평가

- 미리 업그레이드된 임시 인스턴스 프로비저닝
- ServiceNow HealthScan을 사용한 업그레이드 평가

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

리뷰 대상:

- 임시 인스턴스
- 선행 사례 업그레이드
- 업그레이드 평가 검토
- 건너뛴 로그 지침
- 릴리스 정보 및 알려진 PRB
- Automated Testing Framework(ATF) 활용
- 샘플 업그레이드 프로젝트 계획

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- 업그레이드 관련 Q&A 기회
- 선도적인 사례 및 업그레이드 평가에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
리드 업그레이드 - 필수	ServiceNow 플랫폼 업그레이드를 담당하는 실무 전문가입니다.
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 부합하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

요청 정보/액세스

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 . 

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 해당하는 업그레이드를 구현할 책임이 없습니다.

업그레이드 시작 - **US Public Sector**

업그레이드 계획 및 준비에 대한 지침

개요

업그레이드 시작은 Impact US Public Sector 고객에게 ServiceNow 업그레이드를 실행하는 데 필요한 지침, 팁 및 도구를 제공합니다. 이를 통해 고객은 선도적인 사례를 이해하고 최신 릴리스로 업그레이드된 인스턴스가 어떤지 확인할 수 있는 기회를 제공함으로써 업그레이드할 수 있습니다.

얻을 수 있는 것

고객 세션 #1(최대 60분)

리뷰 대상:

- 선행 사례 업그레이드
- 건너뛴 로그 지침
- 릴리스 정보 및 알려진 PRB
- Automated Testing Framework(ATF) 활용
- 샘플 업그레이드 프로젝트 계획
- 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

고객 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

업그레이드 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
업그레이드 리드 필요	ServiceNow 플랫폼 업그레이드를 담당하는 실무 전문가입니다.
시스템 관리자- 필수	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 부합하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

예외

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에 해당하는 업그레이드를 구현할 책임이 없습니다.

가상 에이전트 바로 시작

이 가속기는 ITSM Virtual Agent의 이점을 실현하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

Jumpstart Your Virtual Agent는 ITSM Virtual Agent 기능의 응용 데모를 Impact 고객에게 제공합니다. 여기에는 ITSM Virtual Agent를 설정하는 방법, ITSM Virtual Agent를 성공적으로 구현하는 데 사용할 수 있는 자원, 교육 및 서비스에 대한 기술 개요가 포함됩니다. 고객이 선택한 프로덕션 환경의 클론인 임시 인스턴스에서 ITSM Virtual Agent 기능을 시연하여 고객이 장벽을 제거하고 Virtual Agent 채택을 가속화할 수 있도록 돕는 것을 목표로 합니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. 

얻을 수 있는 것

가상 에이전트 활성화

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- Virtual Agent 플러그인 활성화
- Virtual Agent 주제 권장 사항 및 관련 도구 실행
- 핵심 주제 활성화
- 공동 작업 도구 및 Live Agent 데모 설정

고객 코칭 세션 #1(최대 120분)

리뷰 대상:

- Virtual Agent란?
- 적용된 데모
- 프로세스 개요
- '수행된 작업' 검토
- 플러그인
- Virtual Agent 주제 권장 사항 및 관련 도구
- 주요 구현 자원

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- ITSM Virtual Agent 관련 Q&A 기회
- 구현 리소스 및 프로세스, 플러그인, 결과에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
ITSM 가상 에이전트 리드 - 필수	ITSM Virtual Agent 구현을 담당하는 실무 전문가입니다.
IT 서비스 데스크 관리자 - 권장	IT 서비스 데스크 관리를 담당하는 실무 전문가입니다.
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 부합하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

요청된 정보/액세스

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 . 

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 ITSM Virtual Agent 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

가상 에이전트 바로 시작 - US Public Accelerator

ITSM Virtual Agent의 이점을 실현하기 위한 지침

개요

Jumpstart Your Virtual Agent는 Impact US Public Sector 고객에게 ITSM Virtual Agent 기능의 데모를 제공합니다. 여기에는 ITSM Virtual Agent를 설정하는 방법, ITSM Virtual Agent를 성공적으로 구현하는 데 사용할 수 있는 자원, 교육 및 서비스에 대한 기술 개요가 포함됩니다. ITSM Virtual Agent 기능을 시연하여 고객이 장벽을 제거하고 Virtual Agent를 채택할 수 있도록 돕는 것을 목표로 합니다.

얻을 수 있는 것

고객 세션 #1(최대 120분)

리뷰 대상:

- Virtual Agent란?
- 기능 시연
- 프로세스 개요
- '수행된 작업' 검토
- 플러그인
- Virtual Agent 주제 권장 사항 및 관련 도구
- 주요 구현 자원
- 기술 컨설턴트에 대한 30일 액세스

고객 코칭 세션 #2(고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

ITSM Virtual Agent 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
ITSM 가상 에이전트 리드 - 필수	ITSM Virtual Agent 구현을 담당하는 실무 전문가입니다.
IT 서비스 데스크 관리자 - 권장	IT 서비스 데스크 관리를 담당하는 실무 전문가입니다.
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 부합하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

예외

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 ITSM Virtual Agent 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

AI 검색 조정

이 가속기는 AI(인공 지능) 검색을 미세 조정하여 성능과 가치를 최적화하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

TuneUp AI Search 액셀러레이터는 Impact 고객에게 AI Search 성능 평가와 결과를 최적화하고 최종 사용자 경험을 개선하기 위한 후속 대응적 지침을 제공합니다. 여기에는 AI Search 아키텍처 및 구성에 대한 평가, AI Search 튜닝, AI Search 분석 개요, 성능 최적화 방법에 대한 규범적 지침이 포함되어 있습니다.

AI Search에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [AI Search](#) .

i 주:

이 액셀러레이터는 Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 가속기 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

AI 검색 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- AI 검색 플러그인 업데이트
- AI 검색 설정 및 성능의 현재 상태 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

고객이 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한을 제공했습니다.

리뷰 대상:

- AI Search 아키텍처 및 구성 모범 사례
- AI 검색 튜닝(동의어 딕셔너리 및 쿼리 규칙)
- AI 검색 분석 개요
- 성능 최적화를 위한 규범적 지침

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

AI 검색 성능과 관련된 질문과 답변을 위한 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
가상 에이전트 리드(필수)	ITSM Virtual Agent를 담당하는 ServiceNow 실무 전문가입니다.

고객 자원	책임
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(필수)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 구성 변경을 구현할 책임이 없습니다.

구성 관리 데이터베이스 조정

CMDB(Configuration Management Database) 가속기 조정은 CMDB 상태를 개선하기 위한 통찰력과 지침을 제공합니다.

개요

CMDB 조정은 HealthScan을 통해 Impact 고객에게 일반적인 CMDB 문제 영역에 대한 분석과 이러한 결과를 해결하는 방법에 대한 권장 사항을 제공합니다. 이는 CMDB 상태와 주요 프랙티스에 대한 통찰력을 얻는 데 도움이 되며 궁극적으로 인스턴스 데이터 기반의 효율성을 개선하는 데 도움을 주는 것을 목표로 합니다. CMDB에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Configuration Management](#) .

i 주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 가속기 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

CMDB 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- ServiceNow HealthScan을 사용한 CMDB 평가

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

리뷰 대상:

- 임시 인스턴스
- CMDB 성과표
- 문제 또는 부족한 영역
- 정정할 권장 작업

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

- CMDB 결과와 관련된 Q&A 기회
- 선도 사례 및 CMDB 성과표에 대한 추가 지침 제공

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
CMDB 리드/구성 관리자 - 필수	CMDB 유지관리를 담당하는 실무 전문가
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 부합하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

요청된 정보/액세스

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. 

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 CMDB 구성 변경을 구현할 책임이 없습니다.

IT 자산 관리 조정

IT Asset Management(ITAM) 상태를 개선하기 위한 후속 대응적 지침을 제공합니다.

개요

이 액셀러레이터는 HealthScan을 통해 고객에게 일반적인 IT 자산 관리 문제 영역에 대한 분석과 이러한 결과를 해결하기 위한 권장 사항을 제공합니다 Impact . 이 과정의 목표는 고객이 ITAM 설정 내에서 문제 영역을 식별하는 방법을 이해하는 데 도움을 주는 것을 목표로 하며, 여기에는 가장 어려운 영역에 대한 검토와 격차를 가장 잘 해결하는 방법에 대한 선도적인 사례가 포함됩니다.

주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다 . 

얻을 수 있는 것

IT 자산 관리 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- ITAM HealthScan 포트폴리오 실행
- ITAM 상태 결과 분석

고객 코칭 세션 #1(최대 60분)

- 프로비저닝된 임시 인스턴스에 대한 액세스 권한이 30일 동안 부여됩니다.
- 다음 사항을 검토하십시오.
 - IT 자산 관리의 중요성
 - ITAM 상태 분석
 - 우선순위가 지정된 문제 또는 부족한 영역(최대 3개)
 - 격차를 해소하기 위한 주요 프랙티스 및 권장 조치

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

IT Asset Management 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
자산 관리자(필수)	Asset Management의 기본 이해 관계자입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보/액세스

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 . 

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 IT Asset Management 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

ITOM 검색 조정

IT Operations Management(ITOM) 검색을 통해 CMDB(Configuration Management Database)의 상태를 개선하기 위한 통찰력과 지침을 제공합니다.

개요

ITOM 검색 조정은 HealthScan을 통해 일반적인 ITOM 검색 영역에 대한 분석과 해당 결과를 해결하기 위한 권장 사항을 Impact 고객에게 제공합니다. 격차를 가장 잘 정정하는 방법에 대한 주요 사례와 가장 어려운 영역에 대한 검토를 포함하여 CMDB 구현에 대한 더 나은 통찰력을 얻기 위한 지원을 받습니다.

i 주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. [🔗](#)

얻을 수 있는 것

ITOM 검색 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- ITOM Discovery HealthScan 포트폴리오 수행됨
- ITOM 검색 상태 결과 분석

고객 코칭 세션 #1(최대 60분)

- 프로비저닝된 임시 인스턴스에 대한 액세스 권한이 30일 동안 부여됩니다.
- 다음 사항을 검토하십시오.
 - Discovery 및 CMDB 상태의 중요도
 - ITOM 검색 상태 분석
 - 우선순위가 지정된 문제 또는 부족한 영역(최대 3개)
 - 격차를 해소하기 위한 주요 프랙티스 및 권장 조치

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

CMDB 검색 관련 Q&A를 위한 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, 애플리케이션 관련 ServiceNow 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.

고객 자원	책임
Discovery 관리자(필수)	Discovery의 기본 이해 관계자입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보/액세스

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. [🔗](#)

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 ITOM Discovery 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

플랫폼 분석 조정

플랫폼 분석 가속기 조정은 가치를 최적화하기 위해 플랫폼 분석 상태를 유지하고 관리하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

TuneUp Your Platform Analytics는 Impact 고객에게 현재 Platform Analytics 구현에 대한 평가를 제공합니다. 이 오퍼링에는 Performance Analytics, Workspaces 및 User Experience Analytics를 포함한 고급 플랫폼 분석 구성 기능에 대한 응용 데모가 포함되어 있습니다. Platform Analytics 투자에 대한 더 나은 통찰력을 얻을 수 있도록 지원하고 채택 및 활용도를 가장 잘 높이는 방법에 대한 선도적인 사례를 제공하는 것을 목표로 합니다. Platform Analytics에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Available Platform Analytics Solutions](#) [🔗](#).

주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> [🔗](#) 에서 사용할 수 있는 해당 ServiceNow Impact 패키지 및 가속기 설명에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

세션 준비

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 플랫폼 분석 HealthScan 분석
- 선택한 애플리케이션(ITSM, SAM, SPM, CSM 또는 HR) 중 하나에 대한 Platform Analytics 콘텐츠 팩 활성화 및 구성

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

여기에는 다음이 포함됩니다.

- Platform Analytics 개요 및 시연
- 성공을 위한 Platform Analytics 설정:

- 기본 시스템 구현과의 비교 검토
- 사용자 지정 메트릭 및 작업 만들기
- 다음을 단계별로 안내합니다.
 - 고급 테이블 및 Performance Analytics
 - 작업 공간 및 User Experience 기능
- 하우스키핑 및 유지 관리의 주요 관행에 대해 논의
- 임시 인스턴스에 부여된 30일 액세스 권한

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

플랫폼 분석 관련 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
플랫폼 소유자(필수)	플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공하고, 팀이 비즈니스 전략 및 ServiceNow 로드맵에 부합하도록 하며, 플랫폼의 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여하여 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
리드 보고(필수)	영향 액셀러레이터 컨설턴트와 ServiceNow 만나 필요한 자원에 대한 액세스를 제공하고 계약에서 조치를 취합니다.
프로세스/서비스 소유자(권장)	각 주요 프로세스 또는 서비스(예: 인시던트, 변경, 직원 온보딩)에 대한 각 비즈니스 단위 내의 선임 리더로, 프로세스가 목적에 적합한지 확인할 책임이 있습니다.
개발자(권장)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
프로세스 리드(권장)	해당 프로세스 관리를 담당하는 실무 전문가입니다.
서비스 관리자(권장)	해당 서비스 관리를 담당하는 실무 전문가입니다.
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청 정보/액세스

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 자원은 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 권장 사항을 구현할 책임이 없습니다.

보안을 조정하십시오

플랫폼 보안에 대한 지침

개요

TuneUp Your Security는 Impact 고객에게 기존 ServiceNow 인스턴스 보안 구성, 인스턴스 보안 주요 사례 및 인스턴스 보안을 더욱 강화하기 위해 활성화할 수 있는 인스턴스 보안 설정에 대한 통찰력을 제공합니다. 이는 ServiceNow에서 게시한 보안 지침의 맥락에서 고객이 보안 구성 변경을 더 잘 이해할 수 있도록 돕는 것을 목표로 합니다.

i 주:

이 액셀러레이터는 Guided, Advanced 및 Total 패키지에서 사용할 수 있습니다.

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명에 따라 제공됩니다. [🔗](#)

얻을 수 있는 것

보안 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 고객의 보안 센터 검토
- ServiceNow HealthScan을 사용한 보안 구성 평가
- 임시 인스턴스에서 권장되는 보안 구성 변경 시뮬레이션

고객 코칭 세션 #1 (최대 90분)

리뷰 대상:

- 임시 인스턴스
- 보안 구성 지침
- ISC 점수
- 발견 사항 및 권장 사항
- 임시 인스턴스에서 시뮬레이션된 권장 변경

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항 - 최대 60분)

인스턴스 보안 구성과 관련된 Q&A 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
ServiceNow 보안 리드 - 필수	ServiceNow 인스턴스 보안을 담당하는 실무 전문가입니다.
CISO 담당자의 사무실 - 필수	조직의 보안 정책, 프로세스, 관행 및 기술을 담당합니다. 플랫폼 소유자가 보안 표준을 준수하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
시스템 관리자 - 권장	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 ServiceNow 소프트웨어 릴리스에 기여함으로써 ServiceNow 플랫폼의 안정성과 유용성을 유지합니다.

고객 자원	책임
엔터프라이즈 아키텍트 - 권장	필요한 정책 또는 조직 요구 사항을 포함하여 조직의 전략, 프로세스 및 기타 시스템에 대한 전체적인 뷰를 제공합니다. 플랫폼 소유자가 기술 또는 기능 표준에 부합하도록 안내하는 데 도움이 됩니다.
개발자 - 권장	ServiceNow 플랫폼용 코드를 작성합니다.

요청된 정보/액세스

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오 . 

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 보안 구성 변경 사항을 구현할 책임을 지지 않습니다.

가상 에이전트 조정

가상 에이전트 가속기 조정은 ServiceNow 플랫폼에서 가상 에이전트의 다양한 측면에 대한 지침을 제공합니다.

- 가상 에이전트 조정 - 평가
- 가상 에이전트 조정 - NLU(Natural Language Understanding)
- 가상 에이전트 조정 - 성능 모니터링
- 가상 에이전트 조정 - UX(사용자 경험)

가상 에이전트 조정 - 평가

이 가속기는 가상 에이전트 설정을 미세 조정하여 가치를 최적화하는 지침을 제공합니다.

개요

가상 에이전트 조정 - 평가 가속기는 Impact 고객에게 가상 에이전트 설정을 개선하기 위한 주요 사례와 후속 대응적 지침이 포함된 가상 에이전트 평가를 제공합니다. Virtual Agent 평가 판독 결과 검토, Virtual Agent 주제를 개선하기 위한 권장 사항, Virtual Agent의 가치를 최적화하도록 설계된 추가 기능 탐색이 포함되어 있습니다.

Virtual Agent에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Virtual Agent](#)  .

-  주:
- 이 액셀러레이터는 *Advanced # Total* 패키지에서 사용할 수 있습니다.

해당 [ServiceNow 영향 패키지 및 가속기 설명](#)  에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

가상 에이전트 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 플러그인 활성화 또는 업그레이드 및 구성
- Virtual Agent의 전반적인 상태 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

고객이 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한을 제공했습니다.

리뷰 대상:

- Virtual Agent 권장 사항
- 좋은 챗봇을 정의하는 것은 무엇입니까?
- 가상 에이전트 평가 판독
- Virtual Agent 권장 사항 데모
- 자동화 및 편향 기회 식별
- 주요 사례 권장 사항 및 리소스

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

가상 에이전트 평가와 관련된 질문 및 답변 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
가상 에이전트 리드(필수)	ITSM Virtual Agent를 담당하는 ServiceNow 실무 전문가입니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여하여 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(필수)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 구성 변경 사항을 구현할 책임이 없습니다.

가상 에이전트 조정 - NLU(Natural Language Understanding)

이 액셀러레이터는 가치를 최적화하기 위해 NLU 모델을 미세 조정하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

가상 에이전트 튜업 - NLU 가속기는 **Impact** 고객에게 모델 설계 및 성능 평가와 함께 가상 에이전트 환경을 개선하고 해결하기 위한 후속 대응적 지침을 제공합니다. 가상 에이전트 NLU 모델의 현재 상태 평가, 주요 사례 개요, NLU 기능에 대한 심층 분석, 지속적으로 성능을 지속적으로 개선하는 최선의 방법에 대한 권장 사항이 포함되어 있습니다.

Virtual Agent에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Virtual Agent](#) .

i 주:

이 액셀러레이터는 *Advanced # Total* 패키지에서 사용할 수 있습니다.

해당 [ServiceNow 영향 패키지 및 가속기 설명](#) 에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

NLU 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 플러그인 활성화 또는 업그레이드 및 구성
- NLU 모델의 전체 상태 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

고객이 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한을 제공했습니다.

리뷰 대상:

- NLU 설계 개요
- 현재 NLU 모델 평가
- NLU 선도 사례(교육 발화, 엔터티 및 어휘)
- NLU 고급 기능 시연
- 모델 개선 및 유지관리를 위한 규범적 권장 사항

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

가상 에이전트 NLU 모델 관련 질문 및 답변 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
가상 에이전트 리드(필수)	ITSM Virtual Agent를 담당하는 ServiceNow 실무 전문가입니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여하여

고객 자원	책임
	플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(필수)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 구성 변경 사항을 구현할 책임이 없습니다.

가상 에이전트 조정 - 성능 모니터링

이 가속기는 가상 에이전트 성능을 미세 조정하여 가치를 최적화하는 지침을 제공합니다.

개요

TuneUp Your Virtual Agent – Performance Monitoring 액셀러레이터는 Impact 고객에게 Virtual Agent의 성능 평가와 함께 성공을 측정하고 개선 기회를 파악하는 데 활용할 수 있는 도구에 대한 규범적 지침을 제공합니다. 대시보드 및 관련 도구를 검토한 다음 가상 에이전트의 가치를 개선하고 최적화하는 최선의 방법에 대한 권장 사항을 제공합니다.

Virtual Agent에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Virtual Agent](#) .

주:

이 액셀러레이터는 *Advanced # Total* 패키지에서 사용할 수 있습니다.

해당 [ServiceNow 영향 패키지 및 가속기 설명](#) 에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

가상 에이전트 성능 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 플러그인 활성화 또는 업그레이드 및 구성
- Virtual Agent 성능 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

고객이 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한을 제공했습니다.

리뷰 대상:

- Virtual Agent 성공 측정 개요
- Virtual Agent 유지 관리 주요 사례
- Virtual Agent 대시보드, 메트릭 및 설문 조사
- NLU(Natural Language Understanding) 성능 검토
- 가상 에이전트 상호작용 테이블 검토

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

가상 에이전트 NLU 모델 관련 질문 및 답변 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
가상 에이전트 리드(필수)	ITSM Virtual Agent를 담당하는 ServiceNow 실무 전문가입니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여하여 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(필수)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 구성 변경 사항을 구현할 책임이 없습니다.

가상 에이전트 조정 - UX(사용자 경험)

이 액셀러레이터는 가치를 최적화하기 위해 가상 에이전트 대화를 미세 조정하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

개요

가상 에이전트 조정 - UX 가속기는 가상 에이전트 환경을 해결하고 개선하기 위한 후속 대응적 지침과 함께 최종 사용자의 관점에서 가상 에이전트 설정에 대한 평가를 Impact 고객에게 제공합니다. 사용자 경험 분석, 대화형 디자인 주요 사례 개요 및 최상의 개선 방법에 대한 권장 사항이 포함되어 있습니다.

Virtual Agent에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Virtual Agent](#) .

i 주:

이 액셀러레이터는 *Guided, Advanced # Total* 패키지에서 사용할 수 있습니다.

해당 [ServiceNow 영향 패키지 및 가속기 설명](#) 에 따라 제공됩니다.

얻을 수 있는 것

가상 에이전트 사용자 경험 평가

- 임시 인스턴스 프로비저닝
- 필요한 플러그인 활성화 또는 업그레이드 및 구성
- Virtual Agent 사용자 경험 평가

고객 코칭 세션 #1(최대 90분)

고객이 임시 인스턴스에 대한 30일 액세스 권한을 제공했습니다.

리뷰 대상:

- 대화형 디자인 선도 사례
- 효과적인 대화 설계
- 대화형 디자인 선도 사례 시연
- 경험을 개선하는 방법에 대한 규범적 지침

고객 코칭 세션 #2 (고객 요청 시 선택 사항, 최대 60분)

가상 에이전트 사용자 경험과 관련된 질문과 답변을 얻을 수 있는 기회

요청된 고객 자원

고객 자원	책임
가상 에이전트 리드(필수)	ITSM Virtual Agent를 담당하는 ServiceNow 실무 전문가입니다.
시스템 관리자(필수)	애플리케이션 유지 보수를 수행하고, ServiceNow 애플리케이션과 관련된 케이스에 대한 지원을 관리하고, 구성 작업 및 기능을 제공하여 소프트웨어 릴리스에 기여하여 플랫폼의 ServiceNow 안정성과 사용 용이성을 ServiceNow 유지합니다.
개발자(필수)	플랫폼에 대한 코드를 작성합니다 ServiceNow .
신뢰할 수 있는 서비스 파트너 (권장)	Impact Accelerator 코칭 세션에 참석 ServiceNow 하여 선도적인 사례를 이해하고 고객의 향후 지원을 제공합니다.

요청된 정보

다음에서 제공되는 해당 임팩트 액셀러레이터 설명을 참조하십시오. <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공업체(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

ServiceNow 는 고객의 하위 프로덕션 또는 프로덕션 인스턴스에서 권장되는 구성 변경 사항을 구현할 책임이 없습니다.

가속기 요청

구독한 Impact 패키지에 따라 Impact 액셀러레이터를 요청하고 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

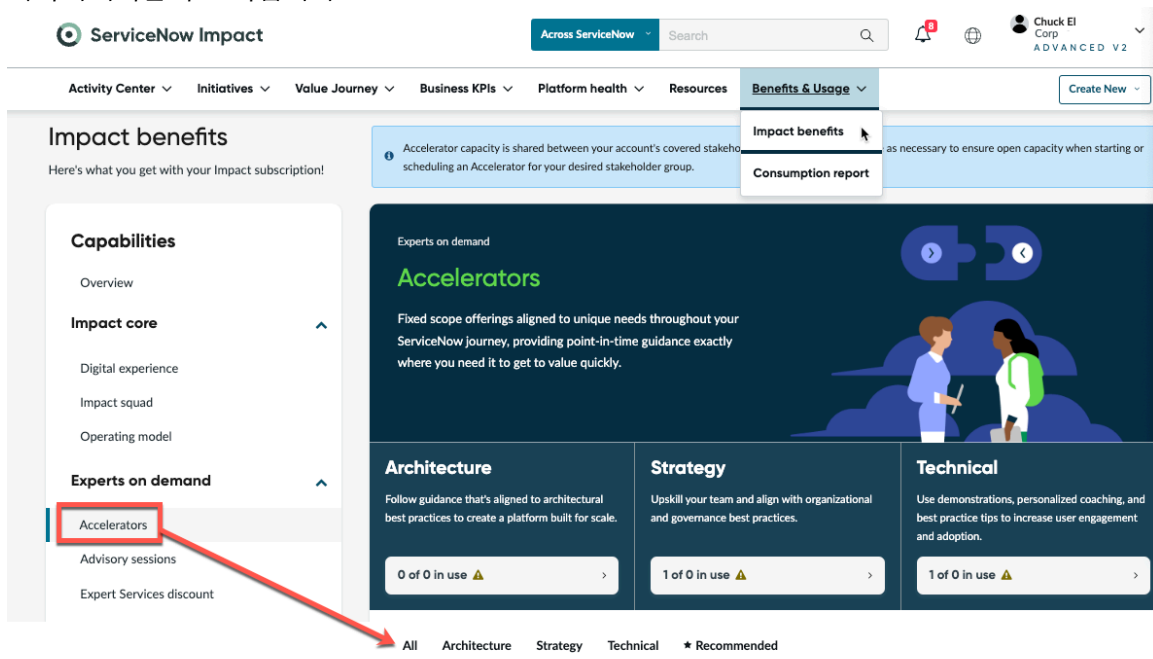
사용 가능한 액셀러레이터에 대한 자세한 내용은 [가속기 카탈로그](#).

일부 액셀러레이터는 추가 사용 약관이 필요하며 해당 [임팩트 액셀러레이터 설명](#)에 따라 제공됩니다. 동의가 필요한 액셀러레이터의 경우 **Manage Permissions**(권한 관리) 메뉴에서 사용 약관을 수락해야 합니다. 자세한 내용은 [이니셔티브 및 가속기 권한 관리](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **영향도 > 영향 혜택 및 사용량 > 영향 혜택 > 역량 > > 온디맨드 전문가 > > 가속기** 레이블이 표시됩니다.



2. 왼쪽 기능 메뉴의 **Experts on demand** 섹션에서 액셀러레이터를 선택합니다.
각 액셀러레이터 타일에는 개별 소비 막대가 있는 액셀러레이터의 간략한 설명과 가용성이 포함되어 있습니다. 가용성에 대한 자세한 내용을 드릴인합니다.
3. 액셀러레이터를 선택합니다.

액셀러레이터에 대한 자세한 내용은 [가속기 카탈로그](#)

액셀러레이터 상세 정보 페이지가 열립니다.

4. 가속기 시작 또는 일정만을 선택합니다.

사용 가능한 슬롯이 채워지면 나중에 시작할 이니셔티브 목록/로드맵에 가속기를 추가하는 일정만 표시됩니다.

진행 중인 액셀러레이터는 타일의 상태와 목록에 표시되는 **이니셔티브 및 액셀러레이터** 상태를 업데이트합니다.

플랫폼 상태

기술 핵심성과지표(KPI)는 ServiceNow 기술 베스트 프랙티스에 얼마나 밀접하게 부합하는지 보여주고, 개선을 위한 권장 사항을 제공하고, 인스턴스 상태를 모니터링하는 데 도움을 줍니다.

플랫폼 상태 진단

기술 KPI는 조직의 기술 KPI를 시각화하여 쉽게 시각화할 수 있도록 합니다. 기술 KPI를 검토하려면 인스턴스 드롭다운을 사용하여 인스턴스 상태입니다. 검토하려는 기술 KPI를 선택하고 결과를 사용하여 중요한 정보를 검토합니다.

i 주:

FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 공급자(내부 사용 제외)는 기술 KPI의 일부를 사용하지 못할 수 있습니다.

기술 KPI 섹션

섹션	섹션 상세 정보
요약 & 요점 & 동료와 비교	인스턴스 상태 대시보드에는 관리 용이성, 성능, 보안, 업그레이드 용이성, 사용자 경험의 다섯 가지 범주가 표시됩니다. 대시보드에는 모든 범주 점수의 평균을 표시하는 추가 범주로 전체 점수도 포함됩니다. 핵심 요점은 점수 뒤에 있는 요약에 강조 표시하고 마지막으로 동료와 비교하여 기술 KPI에 대한 점수 분석을 볼 수 있습니다.
인스턴스 스냅샷	Advance 및 Total Impact 고객이 사용할 수 있습니다. Instance Observer를 사용하여 모든 인스턴스에 대한 관찰 가능성 개요를 확인하고 작업 드롭다운을 통해 인스턴스에 대한 추가 정보를 얻습니다.
회사 활성 케이스 세부 항목	여기에서 인스턴스의 활성 케이스를 검토합니다.
빠른 링크	인스턴스에 유용한 자원에 대한 링크를 가져옵니다.
관련 대화	선택한 인스턴스와 관련된 대화를 봅니다.
관련 파일	인스턴스와 관련된 모든 파일 보기

i 주:

사용 가능한 메트릭은 영향 구독 수준 간에 다를 수 있습니다.

모니터

Advanced 및 Total 패키지의 이점으로, Impact는 인스턴스가 어떻게 작동하고 있는지에 대한 일일 성능 요약을 제공합니다. 모든 Impact 패키지에서 지원되는 Instance Observer를 사용하여 성능 세부 정보를 자세히 살펴보고, 실시간 지표를 가져오고, 성능 경고를 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 **영향 인스턴스 관찰자** 문서를 참조하십시오.

지원

회사의 케이스, 케이스 응답 시간, 케이스 추세 및 변경 사항에 대한 대시보드 보기를 가져옵니다. Now Support에서 변경 또는 케이스에 대한 특정 상세 정보를 볼 수 있습니다.



사용자 지정 코드 및 구성 문제를 해결하는 데 도움이 되는 개발자 지원을 받습니다. 소비 보고서를 보고 개발자 지원을 요청할 수 있는 명명된 연락처를 확인합니다. 자세한 내용은 [Impact 개발자 지원](#) 문서를 참조하십시오.

Impact 개발자 지원

개발자 지원은 관리자 및 권한 있는 사용자가 기존 플랫폼 사용자 지정과 관련된 기술 문제를 해결하는 데 도움을 줄 수 있는 지원 엔지니어에 대한 ServiceNow 액세스 권한을 제공하는 Advanced 및 Total Impact 패키지에 대한 오퍼링입니다.

개요

많은 ServiceNow 고객이 사용자 지정 코드 및 구성을 운영합니다. 이러한 사용자 지정이 중단되면 개발자 지원에서 이러한 사용자 지정 문제를 해결하고 디버깅할 수 있습니다.

구독 서비스를 관리하도록 교육을 받은 지명된 개인을 지정하여 플랫폼의 ServiceNow 기존 사용자 지정과 관련된 기술적 문제를 해결하는 데 있어 지원 엔지니어의 ServiceNow 지원을 요청할 수 있습니다.

i 주:

어드밴스드 패키지에는 최대 5명까지, 토탈 패키지에는 최대 10명까지 지정할 수 있습니다.

문의처

사용자 지정 코드 엔드 투 엔드 개발 수명 주기에는 여러 단계가 있습니다. 이러한 각 스테이지는 특정 ServiceNow 팀의 도움이 필요한 다양한 수준의 지원을 허용합니다.

사용자 지정 코드 엔드 투 엔드 수명 주기

사용자 지정 코드 수명 주기	사용 사례	제공자
설계 검토	1. 관리 용이성, 성능 및 업그레이드 용이성에 대한 설계 검토에 도움이 됩니다. 2. 주어진 목표에 사용하기에 적합한 기본 시스템 도구를 결정하는 데 도움이 됩니다. 3. 올바른 아키텍처를 계획하는 데 도움이 됩니다.	플랫폼 설계자
코드 검토	예상대로 작동하지 않는 미리 범위가 지정된/미리 디자인된 사용자 지정을 디버그하는 데 도움이 됩니다.	전문가 서비스
개발 지원	사용자 지정 코드가 중단된 후 수정하는 데 도움이 됩니다.	개발자 지원

범위 내 사용 사례

개발자 지원에서는 다음과 같은 많은 사용 사례를 지원합니다.

- 고장 수리 문제 해결 또는 기존 사용자 지정 조정
- 사전 승인 및 인증된 스크립트
- 이메일 알림 스크립트
- API에 ServiceNow 대한 질문

제외

일부 사용 사례는 개발자 지원에서 지원되지 않습니다.

- 초기 구현 또는 새 제품 구현과 같은 제품의 새로운 구현
- 테스트(UAT, 부하, 회귀, 성능)
- 새로운 요구 사항 분석 및 설계 또는 새로운 코딩 쿼리와 같은 새로운 기능 및 개선 사항을 빌드하고 디자인합니다.
- 통합과 관련된 경우 제외됩니다.
 - 데이터 구문 분석이 고객의 비즈니스 프로세스에 미치는 영향 이해
 - 통합과 관련된 외부 공급업체 시스템에 대한 지식
 - 외부 소스에서 콘텐츠를 검색하기 위한 스크립트
 - API 제한으로 ServiceNow 인해 불가능한 통합

개발자 지원 사용

개발자 지원 사용 방법 및 에서 개발자 요청을 제출할 때 유용한 정보를 자세히 알아보세요 Impact.

개발자 지원 범위

일반

개발자 지원은 케이스 통신의 현지 시간대를 기준으로 월요일 - 금요일 09:00 - 17:00에 제공됩니다.

- 케이스는 P3 우선순위로 열리며 에스컬레이션에 적합하지 않습니다. 응답 시간 및 SLA에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260.
- 개발자 지원 케이스는 하위 프로덕션 인스턴스에서 조사합니다. 모든 문제는 하위 프로덕션 인스턴스에서 재현할 수 있어야 합니다.
- 수정된 제공 모델을 통해 자체 호스팅된 고객 인스턴스에서 사용할 수 있습니다.



주:

개발자 지원은 현재 오스트레일리아 IRAP 보호 데이터 센터 또는 기타 특정 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다.

매개변수

다음 섹션에 설명된 대로 개발자 지원 케이스를 제출할 때 고려해야 할 특정 매개변수가 있습니다.

사용자:

- 지정된 연락처는 열린 각 사례가 특정 문제를 설명하고 참조된 코드 섹션이 200줄을 초과하지 않는 짧은 코드 대역으로 격리되도록 할 책임이 있습니다.
- 패키지 구독당 Impact 지정된 사용자 수만 사용할 수 있습니다(고객 시스템 관리자 제외):
 - 고급 Impact 패키지의 경우 5개
 - Total Impact 패키지의 경우 10개



주:

사용자를 지정하려면 을 참조하십시오 [개발자 지원 사용자 액세스 관리](#).

인프라:

- 릴리스/기능/애플리케이션/하드웨어의 지원되는 버전이 필요합니다.
- 영어만 지원됩니다.
- 타사 애플리케이션의 문제 해결 또는 디버그 또는 보안 취약성 평가는 포함되지 않습니다.

통합:

통합 지원은 인스턴스 또는 인프라 내 ServiceNow 에서만 수행되며 다음을 포함합니다.

- 이메일 알림 스크립트
- API에 대한 ServiceNow 질문
- 통합에서 데이터를 사용하는 스크립트(데이터가 예상대로 임포트되는 경우에만)
- 변환 맵 스크립트

개발자 지원 케이스 생성

지원 케이스를 입력하여 개발자 지원 지원을 받으십시오(플랜에 Impact 명시된 연락처인 경우).

시작하기 전에

필요한 역할: Impact 개발자 지원

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 > **Now Support**레이블이 표시됩니다.
NowSupport로 직접 이동할 수도 있습니다.
2. 케이스 만들기를

선택합니다.

3. 케이스 유형 개발자 지원을 선택합니다.
customer_admin에서 올바른 역할을 할당받은 사용자만 새 케이스 생성 시 이 프리미엄 개발자 지원 타일을 볼 수 있습니다.
4. 개발자 지원 지침을 검토하고 확인란을 선택합니다.
5. Detail Capture(세부 캡처) 페이지에서 Subject(제목), Description(설명) 및 **Steps to reproduce**(재현 단계)를 입력합니다.
6. 연락처 정보와 가장 적합한 시간을 확인합니다.
7. 참조된 인스턴스 ID를 확인합니다.
8. 확인 및 제출을 선택하여 케이스를 제출합니다.
케이스가 생성되고 케이스 번호가 생성되면 해당 계정의 인증된 사용자를 감시 목록, 추가 의견 및 첨부 파일에 추가할 수 있습니다.

개발자 지원 사용자 액세스 관리

지정된 사용자를 추가하여 개발자 지원에 대한 지원 케이스를 입력합니다. 지정된 연락처는 특정 문제에 대한 세부 정보를 입력해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Impact admin

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 > 회사 프로파일레이블이 표시됩니다.
2. Actions(작업) 메뉴에서 **Update role/access**(역할/액세스 업데이트)를 선택합니다.
사용자가 테이블에 나열되지 않으면 새 사용자를 만듭니다. 자세한 내용은 [영향 사용자 관리](#) 문서를 참조하십시오.
3. 사용자의 오른쪽에 있는 작업 아이콘을 선택합니다.
4. 역할/액세스 업데이트(**Update role/access**)를 선택합니다.
5. Premium access(프리미엄 액세스)에서 **Developer Support**(개발자 지원)를 선택합니다.
사용 가능한 사용자 수가 할당 필드 옆에 표시됩니다.
6. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

개발자 지원 액세스 권한 및 사용 가능한 사용자 수를 검토합니다.

1. Impact 디지털 경험의 오른쪽 상단에 있는 이름으로 이동합니다.
2. 드롭다운에서 회사 프로필을 선택합니다.
3. 개발자 지원에서 사용 가능한 사용자 수를 확인할 수 있습니다.

영향 인스턴스 관찰자

Instance Observer(IO)는 인스턴스 상태와 성능을 거의 실시간으로 추적하는 동시에 기록 인사이트를 제공하는 관찰 가능성 및 성능 모니터링 도구입니다.

개요

IO는 인스턴스 관리자, 플랫폼 소유자 및 DevOps 팀이 인스턴스 성능에 대한 가시성을 높여 가치를 가속화하고 원하는 비즈니스 성과를 도출할 수 있도록 지원하며, 고객이 빠르고 자신 있게 혁신을 추진할 수 있도록 지원합니다.

기능과 이점

주요 기능

- **24/7** 모니터링: 인스턴스 성능 모니터링은 최종 사용자에게 영향을 주기 전에 인스턴스 내의 문제를 인식하는 기능을 제공합니다.
- **24/7** 경고: 문제가 심각해지기 전에 조치를 취할 수 있도록 특정 임계치가 초과될 때 사용자에게 알리도록 사용자 지정 경보를 설정합니다.
- 멀티 인스턴스 가용성: 여러 인스턴스에서 성능 원격 분석을 사전에 시각화합니다. 조직이 최종 사용자에게 영향을 미치기 전에 추세를 식별할 수 있도록 지원합니다.
- 심사: 실행 가능한 특정 시점 인스턴스 메타데이터는 인스턴스 성능에 대한 추가 컨텍스트를 제공하고 문제 해결을 가속화합니다.
- 오프 인스턴스 애플리케이션: 인스턴스 성능 원격 분석 끄기에 액세스합니다. 문제가 발생하면 조직은 인스턴스 가용성과 관계없이 실행 가능한 데이터에 액세스할 수 있습니다.
- 보고: 시간 경과에 따른 인스턴스 성능 원격 분석을 시각화하고 비즈니스 이해 관계자와 공유할 보고서를 신속하게 생성하여 조직이 인스턴스 성능 관리를 더 빠르고 스마트하며 개선할 수 있도록 합니다.
- 분석: 시간 경과에 따른 메트릭을 비교하여 성과의 전반적인 추세를 확인하거나 특정 변경의 전후 영향을 평가합니다.

핵심 경쟁력

- **24/7** 이용 가능 시간: Instance Observer는 인스턴스에 없는 클라우드 기반 애플리케이션으로, 고객은 이를 통해 단일 애플리케이션에서 인스턴스 전반에 걸쳐 인스턴스 원격 분석을 시각화할 수 있습니다.
- 인스턴스 성능 향상: 인스턴스 성능 메트릭을 실시간으로 모니터링하면 최종 사용자에게 영향을 미치는 성능 저하의 원인이 될 수 있는 문제를 신속하게 식별하고 해결할 수 있습니다.
- 가동 시간 증가: Instance Observer 경보를 통한 사전 모니터링은 다운타임이 발생하기 전에 잠재적인 문제에 대한 알림을 받을 수 있으므로 사용자에게 영향을 미치기 전에 조치를 취할 수 있습니다.

- 문제 해결 개선: 문제가 발생할 경우 실행 가능한 특정 시점 메타데이터를 통해 근본 원인 분석 및 해결 시간을 단축할 수 있습니다.
- 방해 요소 제거: 실시간에 가까운 데이터를 손쉽게 이용할 수 있으므로 귀하와 귀하의 팀은 필요한 정보를 찾는 데 소요되는 시간을 줄이고 원하는 비즈니스 결과를 도출하는 데 더 많은 시간을 할애할 수 있습니다

i 주:

인스턴스 관찰자는 에서 사용할 수 ServiceNow[#] Mobile 없지만, 모바일 장치의 브라우저를 사용하여 액세스할 수 있습니다.

인스턴스 관찰자 구성요소

구성요소	세부사항
홈	인스턴스의 전반적인 상태에 대한 스냅샷을 제공합니다.
성과	인스턴스 상태 및 성능 메트릭을 개요하고 권장되는 문제 해결을 통해 특정 데이터 세트로 드릴다운할 수 있습니다.
가용성	ServiceNow 모니터링에 연결된 라이브 인스턴스 가용성 상태 보기 - 작동/중단 상태
주요 경보 활성화 및 알림	비즈니스 요구에 특정한 임계치로 경보를 설정하고 팀에서 알림을 받는 사람과 방법을 구성할 수 있는 유연성.
분석	시간 경과에 따른 주요 메트릭의 성능 비교를 봅니다.
분류	실시간 문제 해결을 위한 메타데이터를 제공하는 특정 시점 인스턴스 스냅샷
보고서	보고서를 빠르게 생성하여 다운로드하여 팀의 비즈니스 이해 관계자와 공유할 수 있습니다.
도움말	Instance Observer 도구, 용어 검토, How-To 비디오 및 관련 문서에 대한 지원을 받으십시오.

영향 패키지당 지원 매트릭스

일부 Instance Observer 보고 기능은 구독한 Impact 패키지에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 지원 매트릭스 차트를 참조하거나 계정 팀에 문의하세요.

- ✓ = 지원됨
- X = 지원되지 않음

기능	가이드 있음	고급	합계
인스턴스 가용성(Up/Down 상태)	✓	✓	✓
자세한 내용은 가용성 문서를 참조하십시오.			
성과 시각화 차트(KPI)	✓	✓	✓

기능	가이드 있음	고급	합계
자세한 내용은 성과 문서를 참조하십시오.			
Reporting 자세한 내용은 보고서 문서를 참조하십시오.	선택적	전체	전체
경보 자세한 내용은 주요 경보 활성화 및 알림 문서를 참조하십시오.	X	✓	✓
분석 자세한 내용은 분석 문서를 참조하십시오.	X	X	✓
예외 탐지	X	X	✓
데이터 보존	45일	6개월	6개월

- i** 주:
서브스크립션 지원에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [영향 패키지](#).

서비스 가능성 제한 사항

- i** 주:
Instance Observer는 상용 및 GCC(정부 커뮤니티 클라우드) 환경의 고객이 사용할 수 있습니다. IO는 현재 다른 규제된 환경 또는 온-프레미스 환경에서 사용할 수 없습니다.

홈

홈페이지는 인스턴스의 전반적인 상태에 대한 스냅샷을 제공합니다.

인스턴스 가용성, 기본 데이터센터 정보(데이터베이스 계정, 사용자 트랜잭션 수, 응답시간 등에 대한 상위 수준 정보 등)에 대한 귀중한 통찰력에 액세스할 수 있습니다.

다음으로 이동 [영향도](#) > [플랫폼 상태](#) > [모니터](#) > 인스턴스 관찰자레이블이 표시됩니다.

The screenshot shows the ServiceNow Instance Observer dashboard. At the top, there's a navigation bar with links like Home, Performance, Availability, Alerts, Analytics, Triage, Reports, and Help. Below this, there's a 'What's New' section with a release note. The main section is titled 'Your production instances and instance observer KPIs (Last 24 hours)' and contains a table with columns: Instance Name, Instance Type, Primary Database, User Transaction Count, Average Response Time, and SQL Response Time. Below this table, there are two sections: 'Instance Availability' and 'Alerts (Last 24 hours)'. The 'Instance Availability' section shows a table with columns: Instance, Instance Type, and Instance Availability. The 'Alerts' section shows a table with columns: Instance, Instance Type, Monitoring Alerts, and Self-Service Alerts.

**주:**

인스턴스 관찰자 경고 지원은 영향의 ServiceNow 고급 및 전체 패키지에만 사용할 수 있습니다.

성과

Instance Observer에서 거의 실시간으로 지표와 성능 및 가용성에 대한 경보를 통해 한 곳에서 모든 인스턴스를 24x7 모니터링합니다. 개요 인스턴스 상태 및 성과 메트릭에 대한 다양한 차트를 생성하고 권장되는 문제 해결을 통해 특정 데이터 포인트로 드릴다운합니다.

사용자, 플랫폼 및 애플리케이션을 기반으로 데이터 기반 의사 결정을 내리고, 실시간에 가까운 과거 인스턴스 성능 원격 분석에 액세스하고, 특정 시점 메타데이터를 사용하여 인스턴스 전반에서 인스턴스 성능 원격 분석을 사전에 시각화합니다.

주요 이점

- 성능 데이터의 과거 추세를 봅니다.
- 성능 이상을 식별하고 조사합니다.
- 특정 시점에 실행 중인 특정 작업과 트랜잭션을 봅니다.
- 선택한 성과 메트릭에 대한 심층 분석 액세스

성능 차트 시작하기

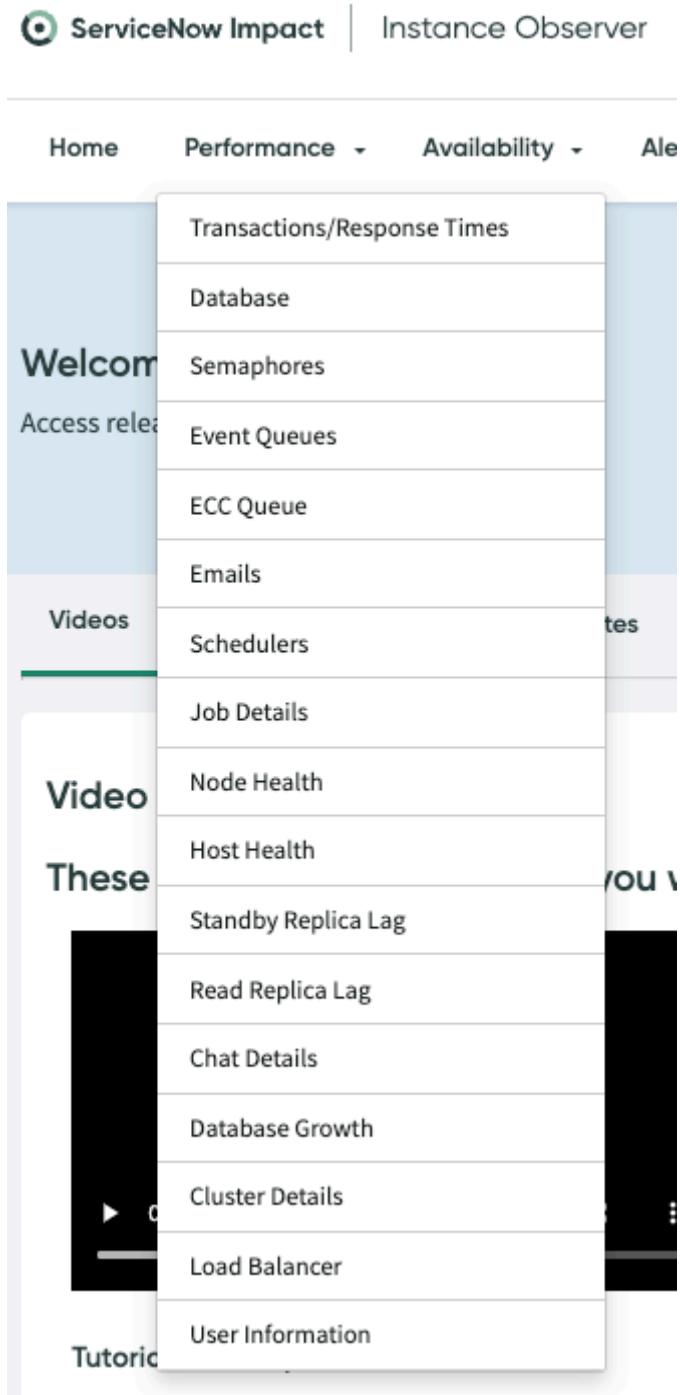
다음 단계에 따라 Instance Observer를 사용하여 성능 차트를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **영향도 > 플랫폼 상태 > 모니터 > 인스턴스 관찰자레이블이** 표시됩니다.
2. 성능 메뉴에서 **평가할 원격 분석 옵션을** 선택합니다.



3. 보고 옵션을 선택합니다.

- 인스턴스
- 날짜 범위
- 메트릭 (사용 가능한 메트릭은 선택한 보고서에 따라 다릅니다.)
- 옵션 및 추가 기능

4. 스냅샷 가져오기를 선택합니다.



주:

보고서 및 차트에서 사용할 수 있는 옵션:

- 데이터 포인트를 선택하여 추가 작업을 보거나 항목을 제거합니다.
- 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 데이터 점을 분리합니다.
- 차트를 선택하고 끌어서 드릴다운합니다.
- PNG, SVG, CSV 파일로 다운로드하거나 인스턴스에서 트랜잭션을 확인합니다.
- 보고서 유형을 변경합니다.

예외 탐지

Instance Observer는 프로덕션 인스턴스의 Impact Total 패키지에 대한 성능 차트에서 순환적 또는 비순환적 메트릭의 예외를 사전에 감지합니다. 예외는 기록 패턴을 기반으로 하는 메트릭 이상값을 나타냅니다. 모든 예외가 문제를 나타내지는 않을 수 있지만, 알림이 표시되면 사용자가 중요도를 결정하고 그에 따라 경보를 구성합니다.

순환 메트릭은 동일한 순서 또는 정기적으로 반복되는 기간에 정기적으로 반복되는 완전한 이벤트 집합으로 발생합니다. 비주기적 메트릭은 불규칙적으로 또는 예측하기 어려운 무작위 반복 기간에 반복되는 메트릭입니다. 이상값이라고도 하는 예외는 비정상적이거나, 드물거나, 데이터의 예상 패턴이나 분포를 따르지 않는 데이터 요소입니다.

다음과 같은 5가지 주기적 메트릭이 추적됩니다.

- 트랜잭션 수: **UI_TYPE**이라고 하는 내부 유형의 모든 UI 트랜잭션의 인스턴스 전체 합계입니다.
- 서버 응답 시간: **UI_TYPE** 트랜잭션의 평균 또는 평균 실행 시간입니다.
- **SQL** 응답 시간: 쿼리가 데이터베이스로 전송될 때 시작되고 응답이 수신될 때 완료되는 애플리케이션 계층에서 측정된 보고된 데이터베이스 응답 시간의 평균입니다.
- 세마포 평균: 1분 동안 동시에 처리되는 최종 사용자 트랜잭션의 평균 수입니다.
- 노드 메모리 최대: 기록의 지정된 데이터 포인트에서 노드당 사용 중인 메모리 최대값(MB)입니다. 이 값의 범위는 일반적으로 1000MB에서 2048MB 사이입니다.

User Transaction Count

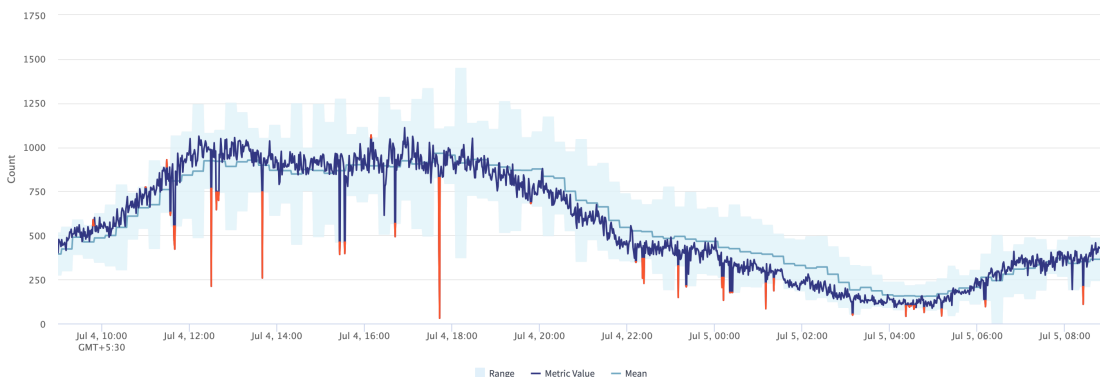
Transaction count is the instance-wide sum of all transactions of a certain type known as "UI_TYPE". Essentially can be considered to cover only "class". [Show More](#)

Default Anomalies 41 Alert 0

< Jul 4, 2023 09:00 AM - Jul 5, 2023 09:00 AM >

[How anomalies are calculated and plotted](#)

Anomalies Past Period Trend
41 50 9↓



- x축은 시간을 나타내고 y축은 선택한 날짜 범위에 따른 실제 메트릭을 나타냅니다. 예를 들어 꺾은선형 차트는 시간 경과에 따른 트랜잭션 수 값을 표시합니다. 예외는 차트에서 빨간색 코딩으로 표시되며 데이터에 예외가 발생했음을 나타냅니다. 빨간색 마크의 배치는 예외를 탐지하는 데 사용되는 기준 또는 알고리즘에 따라 달라집니다.
- 범위는 기록 데이터 세트 패턴을 기반으로 메트릭의 정규 분포를 따르는 상한 및 하한 경계 제한을 나타냅니다.
- 평균선은 지정된 시점의 편차를 비교하기 위한 메트릭의 4주 평균 값을 나타냅니다.

작업 예외 탐지

작업 예외 차트는 각 시간의 평균 트랜잭션 카운트에 대한 오버레이 메트릭을 사용하여 하루 중 각 시간에 대해 동시에 실행 중인 예약된 작업 수를 추적합니다. 하나 또는 여러 개의 예외 작업이 있는 차트의 막대는 빨간색으로 강조 표시됩니다. 막대형 차트의 상세 정보 링크를 선택하여 직무 수준 상세 정보를 봅니다.

작업 상세 정보는 해당 인스턴스의 각 평균 트랜잭션과 함께 시간별 예약된 작업을 나타냅니다.



시간별 예약된 작업 수에서 하루 중 임의의 시간에 대한 개별 되풀이 작업으로 드릴다운하고 더 나아가 지난 7일 동안 동일한 작업의 실행 패턴으로 드릴다운합니다. 이렇게 하면 일반적으로 완료하는 데 일관된 시간이 걸리고 실행 시간이 갑자기 크게 증가하거나 감소하여 가능한 성능 문제를 나타내는 작업에 대해 엔드 투 엔드 근본 원인을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.



작업 기준 예약

작업이 예약된 작업으로 간주되려면 다음 기준 중 하나 이상을 충족해야 합니다.

- 이 작업은 각 요일에 한 번 이상 실행됩니다.
- 작업이 지난 4주 동안 매주 한 번 이상 실행되었습니다.

평균 거래 수 계산

지정된 날의 매 시간마다 같은 날과 같은 시간에 대한 지난 4주 동안의 트랜잭션 수 합계의 평균이 구합니다. 예를 들어 네 번째 시간 동안 지난 네 번의 월요일 트랜잭션 수 합계를 가져오고 최종 계산을 위한 값의 평균을 구합니다.

작업 변칙 식별

지난 4주 동안 작업이 실행된 모든 시간에 대해 평균 지속 시간은 평균값인 표준 편차 값에 5에 표준 편차 값을 곱한 값으로 계산됩니다.

이 값은 해당 시간 동안 작업의 상한 범위로 사용되며, 작업이 네 번째 시간에 실행 중이고 지난 4주 동안 작업의 평균 기간이 10분이고 표준 편차가 2분인 경우 상한 범위는 $10 + (5 \times 2) = 20$ 분이 됩니다.

현재 실행 중인 작업을 실행하는 데 20분 이상 걸리는 경우 작업은 예외로 식별됩니다.

예외 응답

모든 예외가 문제를 나타내는 것은 아니지만, 기록 패턴을 기반으로 탐지된 이상값입니다. 탐지된 예외의 중요도를 분석한 후 그에 따라 경보를 구성합니다. 경보에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [예외 경보 구성](#) .

예외 경보 구성

인스턴스 관찰자의 기록 패턴에 대한 메트릭 이상값을 기반으로 예외 경보를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **영향도 > 플랫폼 상태 > 모니터 > 인스턴스 관찰자레이블이** 표시됩니다.
2. Performance(성능) 메뉴에서 **Transactions/Response Times**(트랜잭션/응답 시간)를 선택합니다.

3. 보고 옵션을 선택합니다.

- 인스턴스
- 날짜 범위
- 메트릭
- 옵션:
 - 셀프 서비스 경보
 - 진단 이벤트
- 추가 기능

4. 스냅샷 가져오기를 선택합니다.

i 주:

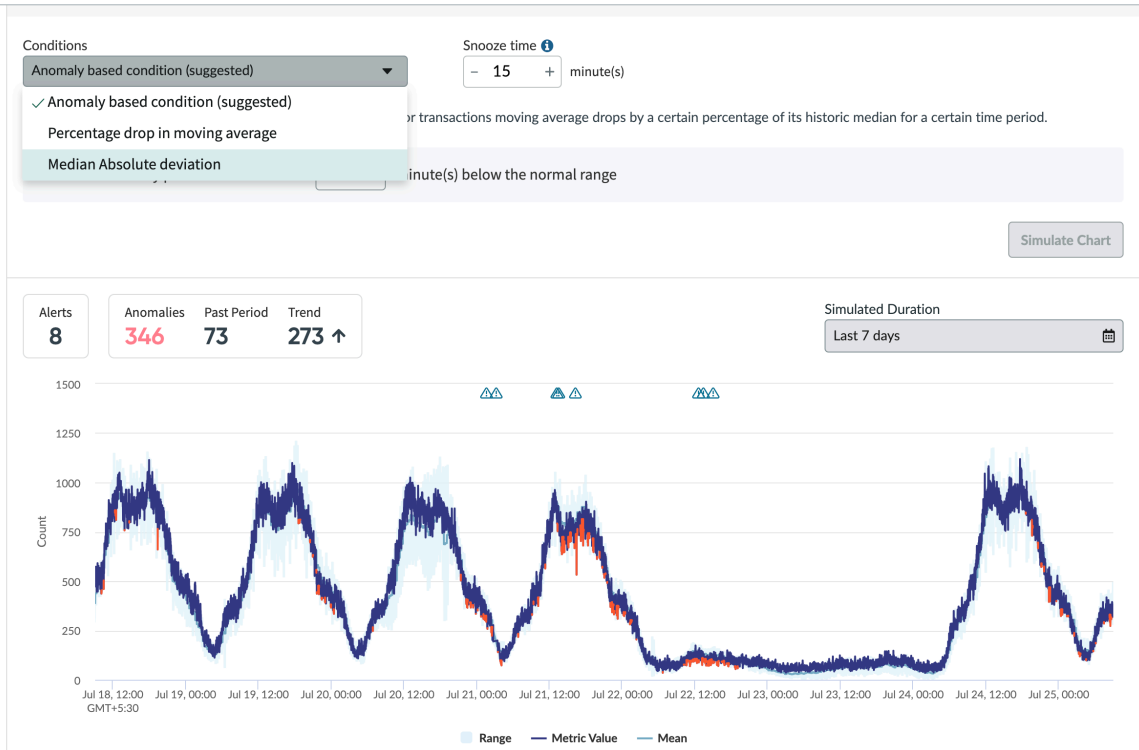
보고서 및 차트에서 사용할 수 있는 옵션:

- 데이터 포인트를 선택하여 추가 작업을 보거나 항목을 제거합니다.
- 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 데이터 점을 분리합니다.
- 차트를 선택하고 끌어서 드릴다운합니다.
- PNG, SVG, CSV 파일로 다운로드하거나 인스턴스에서 트랜잭션을 확인합니다.
- 보고서 유형을 변경합니다.

Edit alert configuration

Transactions (Drop) - Instance

Critical



5. 나열된 옵션을 사용하여 경보를 미세 조정합니다.

- 예를 들어 트랜잭션 수 예외가 10분 이상 지속되거나 각각 범위 위 또는 아래에서 10분 이상 연속적으로 평균에서 특정 표준 편차 수를 초과하는 경우 경보를 트리거하는 임계치를 설정합니다. 작업 예외는 실행 시간을 기준으로 예외 작업의 상위 X%를 대상으로 하고 해당 작업의 상세 정보를 추적합니다.
- 지속성 시간을 시뮬레이션하여 경고를 테스트하고 미세 조정하거나, 변칙 5분, 10분, 15분 등의 기간을 선택하거나, 상위 5, 10 또는 15%의 작업을 선택하고 경고가 올바르게 트리거되는지 확인합니다. 필요한 경우 경고 임계치를 조정하여 시스템이 실행 가능한 의미 있는 경보를 제공하는지 확인합니다.
- 요구 사항에 따라 경보를 보내는 적절한 방법을 선택합니다. 여기에는 이메일 알림, SMS 메시지 또는 통합이 포함될 수 있습니다.
- 시스템에서 생성된 경보를 지속적으로 모니터링합니다. 탐지된 예외를 정기적으로 검토하여 근본 원인을 이해하고 잠재적 문제 조사 또는 추가 분석 수행과 같은 적절한 조치를 취합니다.

예외 탐지 알고리즘

인스턴스 관찰자는 일변량 방법이라고도 하는 Z-점수 통계 모델을 통해 예외 검색을 수행합니다.

예외 탐지는 메모리 최대, 세마포 평균, SQL 응답 시간, 서버 응답 시간 및 트랜잭션 수라는 5가지 메트릭 집합을 분석합니다. 검색 모델은 일별, 주별 및 월별 수준 데이터의 여러 인스턴스가 있는 샘플링을 통해 유효성이 검사되었습니다.

Z-점수 모델을 사용하여 예외를 나타내는 메트릭은 트랜잭션 수, 서버 응답 시간 및 SQL 응답 시간입니다. 상한 임계치 기반 접근 방식을 사용하여 예외를 나타내는 메트릭은 세마포 평균, 노드 최대 메모리 및 작업 실행입니다. 5가지 메트릭에 대한 자세한 내용은 [참조하십시오 성능 차트 시작하기](#).

상한 임계값 기반 방법론

상한 임계치 기반 방법론은 소진 한계가 있는 메트릭을 사용합니다. 예를 들어 세마포 평균 값이 14 또는 16인 메트릭 A는 플랫폼에서 노드의 리소스를 보호하기 위해 노드에서 한 번에 발생할 수 있는 트랜잭션 수를 제한하는 데 사용됩니다. 메트릭 B, 메모리 최대 2GB, 각 노드 메모리에 미리 정의된 최대 용량이 있습니다. 이러한 모든 유사한 사례에서 상황은 메트릭이 소진 한계에 더 가까울 때만 놀랍습니다. 편차가 평균보다 높지만 소진 한계보다 낮더라도 임계값 한계로 인해 경보가 발생하지 않습니다.

Z-점수 방법론

Z-점수는 값과 값 그룹의 평균 간의 관계를 설명하는 숫자 측정입니다. Z-점수는 평균과의 표준 편차로 측정됩니다. Z-점수가 0이면 데이터 요소 점수는 평균 점수와 동일합니다.

Z-점수를 계산하는 공식은 $z = (x - \mu) / \sigma$.

- x : 이전 15분 동안의 이동 평균으로서 데이터의 원시 점수
- μ : 데이터 모집단의 평균은 이전 4주 동안 같은 날, 같은 시간, 같은 분에 대한 평균입니다
- σ : 데이터 모집단 표준 편차

Z-점수를 계산하거나 비교할 때 분석된 데이터의 이러한 패턴을 고유 주기적 패턴으로 고려하는 것이 중요합니다. 데이터 세트의 주기성은 매일, 매주 또는 계절 주기와 같이 정기적으로 발생하는 반복 패턴을 나타냅니다. 예를 들어 판매 데이터는 연휴 기간에는 더 높은 값을 나타내거나 사용량이 적은 기간에는 더 낮은 값을 나타낼 수 있습니다.

주기성 점수는 두 벡터 간의 유사성을 측정하는 두 계열 간의 유사성으로, Z-점수 모델이 신뢰할 수 있는 통찰력을 제공하고 데이터의 자연 패턴을 고려하면서 실제 변칙 또는 이상값을 식별하도록 하는 데 도움이 됩니다.

순환 점수는 4주간의 데이터 선택을 주말을 제외한 2주 벡터 증분으로 나눈 인스턴스 수준에서 계산됩니다. 점수는 둘 사이의 유사성 점수를 반환하며, 점수가 높을수록 비교된 벡터 데이터에서 유사성 추세가 더 정렬됨을 나타냅니다.

가용성

라이브 인스턴스 보기 ServiceNow 플랫폼 모니터링에 연결된 가용성 상태 - 가동/중단 상태

주요 경보 활성화 및 알림

유연성을 위해 인스턴스 관찰자 주요 경보 활성화 기능을 사용하여 비즈니스 요구에 따라 4주 단위로 기록 임계치를 사용하여 경보를 설정하고 팀에서 알림을 받을 사람을 구성할 수 있습니다.

개요

Keys Alerts Activation은 6가지 중요한 메트릭에 대해 시간 경과에 따른 데이터 계열의 평균 변화를 캡처하는 통계인 이동 평균에 대한 사전 경고를 제공합니다.

1. 거래(증가) 인스턴스: 거래 이동 평균이 특정 기간 동안 과거 중앙값의 특정 백분율만큼 증가했음을 나타냅니다.
2. 거래(하락) 인스턴스: 거래 이동 평균이 특정 기간 동안 과거 중앙값의 특정 백분율만큼 하락했음을 나타냅니다.
3. 응답 시간 - 인스턴스: 응답 시간의 이동 평균이 특정 기간의 기록 중앙값보다 큼을 나타냅니다.
4. 데이터베이스 응답 시간: 데이터베이스 응답 시간의 이동 평균이 특정 기간의 기록 중앙값보다 크다는 것을 나타냅니다.
5. 기본 세마포 평균: 기본 세마포 평균이 특정 기간 동안 특정 요소만큼 최대 동시성 제한에 접근하고 있음을 나타냅니다.
6. 기본 세마포 큐 깊이: 기본 세마포 큐 깊이가 특정 기간 동안 특정 요소만큼 최대 큐 깊이의 제한에 접근하고 있음을 나타냅니다.

i 주:

각 알림은 문제를 나타내지 않을 수 있으며, 또한 비정상적이거나 특정 메트릭에 대한 예상 패턴을 준수하지 않는 데이터 요소에 대한 신호를 나타낼 수 있습니다. 사용자는 필요한 경우 사전 예방적으로 대응하고 향후 문제를 방지할 수 있는 알림에 따라 조치를 취할 수 있습니다.

인스턴스 관찰자는 P-Score를 사용하여 인스턴스 사용량을 평가한 다음 해당 인스턴스에 대한 임계치를 계산합니다. P 점수는 인스턴스의 트랜잭션 수에 따라 결정되는 등급으로, 인스턴스의 트랜잭션이 일관되게 안정적으로 유지될 때 더 높은 점수를 제공합니다.

- 인스턴스가 자격에 필요한 P-Score를 충족하면 사용자에게 경고 활성화 기능을 옵트인하는 배너가 표시됩니다. 사용자는 기록 데이터에서 파생된 6가지 메트릭 모두에 대해 **IO** 권장 조건에 따라 지능형 임계값을 받게 됩니다.
- 인스턴스의 P-점수가 낮으면 경고 활성화 기능을 옵트인하는 배너가 표시되지 않습니다. P-점수는 정기적으로 새로 고쳐지며 향후에 인스턴스가 증가하면 경고 활성화 기능을 옵트인하는 옵션이 표시됩니다. 임계값은 최소 P-점수 기준을 충족하는 인스턴스에 대해 매주 자동으로 새로 고쳐집니다.

주요 경고 구성

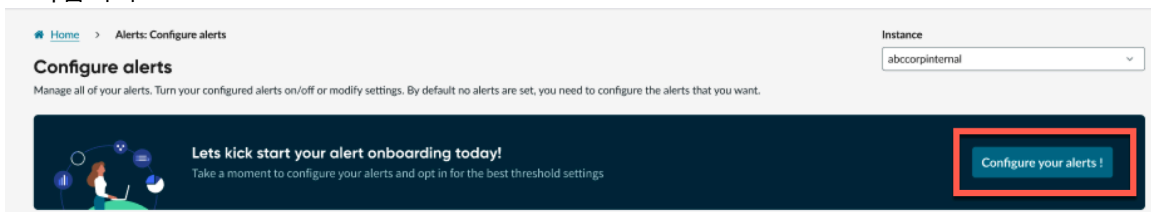
중요 경고가 아직 구성되지 않은 인스턴스에 키 경보를 구성하려면 다음 단계를 따르십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **영향도 > 플랫폼 상태 > 모니터 > 인스턴스 관찰자 > 경고 > 경고 구성레이블**이 표시됩니다.



알림 배너가 표시됩니다.

2. **Configure your alerts!**(경고 구성)를 선택합니다.

시스템에서 선택한 메트릭에 대한 경보가 표시됩니다.

3. 일일 최대 경보 수/메트릭당 드롭다운에서 일일 각 메트릭에 대해 수신할 경보를 최대 5개까지 선택합니다.

선택한 최대 경보 수는 사용 가능한 6개의 시스템 메트릭 각각과 관련이 있습니다. 각 메트릭에 대해 최대 2개의 경고를 선택하면 매일 최대 경고 수로 12개의 경고를 받게 됩니다(예: (경고 2개) X (메트릭 6개) = 경고 12개). 경보 수는 매일 00:00 UTC에

Alert configuration abccorpinternal



1 **Configure Alerts**

Set Notification

Review & Create



we will be learn about your instance and its usage and suggest the best suitable condition to for meaning full alerts.

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day.

*Max alerts per day / per metric

5

Alerts

Transaction drop instance

Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Transaction increase instance

Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Response time instance

Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.

Database response time

Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.

Default semaphore mean

Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.

Default semaphore queue depth

Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.

Cancel

Set Notification

재설정됩니다.

4. 알림 설정을 선택합니다.

경보 구성 페이지가 로드되고 기본 알림 규칙이 자동으로

Alert configuration abccorinternal



Progress bar: 1. Configure Alerts (checked), 2. Set Notification (active), 3. Review & Create

Notification rules help combine miscellaneous alerts and provide flexibility regarding who is notified and notification method.

Set Notification

Notification rule: Default

[How to Configure Notification Rules](#)

Notify All Admin
Auto-generated rule for instance accentureinternal

Email	SMS	ServiceNow	Third Party
Enabled	To be Configured	To be Configured	To be Configured

Default notification rule will be used and based on default configuration we will notify the users. Modify notification? [Configure Notification](#)

Buttons: < Configure Alert Condition, Cancel, Review & Create >

선택됩니다.

5. 옵션: 알림 구성을 선택하여 사용자 지정 규칙을 만듭니다.

How to Configure Notification Rules(알림 규칙 구성 방법) 링크에는 사용자 지정 알림 생성에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 규칙 옵션으로는 규칙 이름(Rule Name), 수신자(Recipients) 및 알림 방법(Notification Methods)이 있습니다.

6. **Review & Create**(검토 및 생성)를 선택하여 구성할 경보 요약과 알림 규칙을 표시합니다.

Progress bar: 1. Configure Alerts (checked), 2. Set Notification (checked), 3. Review & Create (active)

Alerts to be configured

Alerts configured: 5

- Transaction Drop - Instance
- Transaction Increase - Instance
- Response Time - Instance
- Database response time
- Default Semaphore mean
- Default Semaphore queue depth

Max alerts per day: 5

Notification

Notification Rule: Notify All Admin

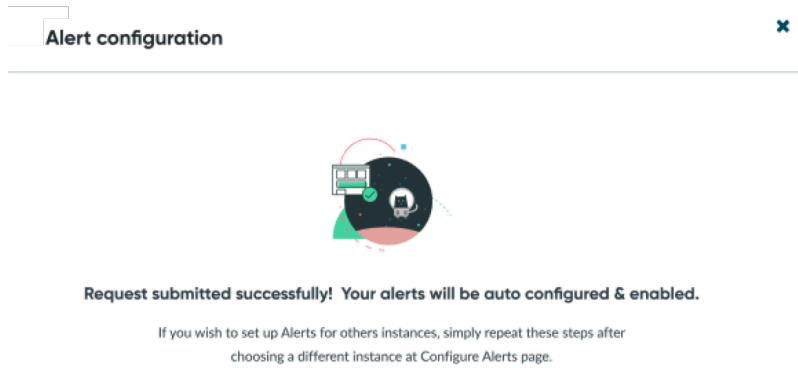
Notify All Admin
Auto-generated rule for instance accentureinternal

Email	SMS	ServiceNow	Third Party
Enabled	To be Configured	To be Configured	To be Configured

Buttons: < Set Notification, Cancel, Create Alert

7. **Create Alert**(경고 생성) 또는 **Set Notification**(알림 설정)을 선택하여 알림 구성 페이지로 돌아갑니다.

경보 구성을 확인하는 알림이 나타납니다.



결과

요청을 제출하면 6개의 경고가 모두 자동으로 활성화되므로 수동 개입이 필요하지 않습니다. 경고 임계값을 보려면 경고 구성 편집 으로 이동하여 **IO** 권장 조건에 액세스합니다.

i 주:

사용 가능한 6개의 경보 중 하나 이상의 경보가 자동으로 활성화되지 않으면 인스턴스에서 사용이 제한되어 특정 메트릭에 임계치를 사용할 수 없는 것입니다.

키 경보에 대한 임계치 생성

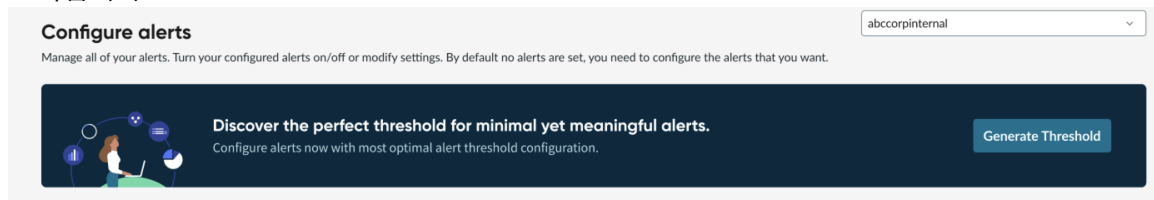
중요 경보가 이미 구성된 인스턴스의 경우 향상된 임계치를 얻어 향상된 경보 또는 최소 경보를 받을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **영향도 > 플랫폼 상태 > 모니터 > 인스턴스 관찰자 > 경보 > 경보 구성레이블**이 표시됩니다.



알림 배너가 표시됩니다. 배너에 경고를 구성하라는 메시지가 표시되면 을 참조하십시오 **주요 경보 구성**.

2. **Generate Threshold**(임계값 생성)를 선택합니다.
Alert Configuration 화면이 표시됩니다.
3. 일일 최대 경보 수/메트릭당 드롭다운에서 일일 각 메트릭에 대해 수신할 경보를 최대 5개까지 선택합니다.
선택한 최대 경보 수는 사용 가능한 6개의 시스템 메트릭 각각과 관련이 있습니다. 각 메트릭에 대해 최대 2개의 경고를 선택하면 매일 최대 경고 수로 12개의 경고를 받게

됩니다(예: (경고 2개) X (메트릭 6개) = 경고 12개). 경보 수는 매일 00:00 UTC에

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day?

* Max alerts per day / per metric

5

Alerts



Transactions (Drop) - Instance

Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.



Transactions (Increase) - Instance

Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.



Response Time - Instance

Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.



Database Response Time

Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.



Default Semaphore (Mean)

Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.



Default Semaphore (Queue Depth)

Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.

재설정됩니다.

4. 제출을 선택합니다.

확인 메시지가 표시됩니다.

Alert configuration



Your new alert thresholds are available now

You need to accept & save the conditions under each alert to start using ServiceNow recommended threshold.

5. 다음으로 이동 경보 구성 편집레이블이 표시됩니다.

권장되는 경보 구성과 함께 정보용 파란색 배너가 표시됩니다.

Currently Configured Alert
When the anomaly persists for more than 5 minute(s) below the normal range [View Alerts](#) Alert On

Configure Alert Condition

'IO Recommended' configuration is available. Please select the condition and proceed by clicking 'Save' to implement it.

Conditions: Anomaly based condition Snooze time: - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

6. 경보 조건 구성 배너를 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.
8. 나머지 경보에 대해 이 단계를 반복합니다.

주 :
6가지 경고 조건 중 어느 것에도 경고 조건 배너를 사용할 수 없는 경우 현재 해당 특정 메트릭에 대한 임계값 데이터를 사용할 수 없습니다. 임계값은 정기적으로 새로 고쳐지고 권장 사항을 사용할 수 있게 됩니다.

권장 임계치로 경보를 활성화한 후 세부 정보를 수동으로 업데이트할 수 있습니다.

9. 옵션: 선택한 메트릭에 대해 **Configure Alert Condition**(경고 조건 구성)을 선택합니다.
10. 옵션: 경보 구성을 편집하는 동안 경보 수 변경을

Configure Alert Condition

Conditions: IO Recommended Snooze time: - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Moving average increases by 10 % of the historical median for more than 5 minute(s)

Maximum alert(s) per day 2

Change Alert Count Simulate Chart

선택합니다.

11. 옵션: 최대 5개의 경고 값을 선택하고 제출을

Change alert count

Changing the Max alert count will change the threshold for this metric & new updated threshold will be applied automatically for alerting.

How many alerts do you want receive per day for a metric?

*Max alerts per day / metric

5

Cancel Submit

선택합니다.

변경이 제출되면 특정 메트릭의 새로운 최대 경보 수를 기준으로 사전 계산된 임계치를 가져옵니다. 경보 구성 편집 창으로 돌아갑니다.

12. 경보 구성 편집 창에서 저장 을 선택하여 변경 내용을 적용합니다.

13. 각 경보에 대해 동일한 프로세스를 반복하여 추가 메트릭 경보 구성을 편집합니다.



주:

하루에 최대 3개의 경고를 선택하면 해당 특정 메트릭에 대해 하루에 최대 3개의 경고 알림을 받을 수 있습니다. 경고 수는 매일 00:00 UTC에 재설정됩니다.

분석

Impact Total 패키지를 사용하여 시간 경과에 따른 주요 메트릭의 성능 비교를 봅니다.

데이터 세트 비교(릴리스, 날짜)

두 릴리스/패치에 대한 메트릭을 비교하고 이해하여 변경의 영향을 확인합니다

상위 트랜잭션

선택한 날짜 범위 동안 특정 인스턴스에 대한 상위 트랜잭션을 분석하고 비교합니다.

쿼리 패턴

추세를 시각화하고 주요 메트릭을 오버레이하여 영향을 확인

분류

실시간 문제를 해결하기 위해 메타데이터를 제공하는 특정 시점 인스턴스 스냅샷입니다.

보고서

다운로드하여 비즈니스 이해 관계자와 공유할 보고서를 신속하게 생성함으로써 조직이 인스턴스 성능 관리를 더 빠르고 스마트하며 개선할 수 있도록 합니다.

시간 경과에 따른 인스턴스 성능 원격 분석을 시각화하고 보고서를 신속하게 생성하여 팀 및 비즈니스 이해 관계자와 공유할 수 있습니다.

인스턴스에 대한 보고서를 실행하여 일일 인스턴스 상태, 성능 추세 또는 데이터베이스 증가에 대한 다운로드 가능한 요약 생성합니다.

몇 단계만 거치면 비즈니스 요구에 맞게 다양한 보고서를 조정할 수 있습니다.

다음으로 이동 인스턴스 관찰자 > 보고서 > 레이블이 표시됩니다. 보고서의 보고서 유형, 인스턴스 및 날짜 범위를 선택합니다.

보고서에 대한 자세한 내용을 보려면 도움말 > 메트릭 을 클릭하고 오른쪽 메뉴에서 옵션을 선택합니다.

영향 패키지당 지원 매트릭스

일부 Instance Observer 보고 기능은 구독한 Impact 패키지에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 지원 매트릭스를 참조하십시오.

- ✓ = 지원됨
- X = 지원되지 않음

성능 보고서 지원 매트릭스

	가이드 있음	고급	합계
일일 성과 지표 보고서	✓	✓	✓
성과 추세 보고서	X	✓	✓
데이터베이스 증가 보고서	✓	✓	✓
데이터 보존	45일	6개월	6개월
셀프 서비스 경보	X	✓	✓

- i** 주:
- 서브스크립션 지원에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [영향 패키지](#).

일별 성과 메트릭 보고서

인스턴스 상태에 대한 현재 스냅샷을 보여주는 6개의 일일 성과 메트릭 하위 보고서를 사용할 수 있습니다.

보고서	설명
ServiceNow 플랫폼 상태	• 노드 가용성, 응답 및 지연 시간을 반영합니다. • 오늘과 지난 30일 동안의 가용성과 예외를 비교합니다. • 보고서는 시스템에 설정된 시스템 임계치를 기반으로 하며 녹색, 노란색 또는 빨간색으로 예외를 색으로 구분합니다.
상태 표시기	• 느린 트랜잭션, 쿼리 및 장기 실행 작업의 수를 표시합니다. • 오늘, 어제 및 지난 30일 평균의 개수를 비교합니다. • 보고서는 시스템에 설정된 시스템 임계치를 기반으로 하며 녹색, 노란색 또는 빨간색으로 개수를 색으로 구분합니다.
상위 10개 슬로우 트랜잭션	• 총 실행 시간을 기준으로 가장 많이 실행된 트랜잭션을 찾은 다음 가장 높은 평균 실행 시간을 발생시키는 상위 10개 트랜잭션을 가져옵니다. • 결과에는 평균 및 총 실행 시간, 페이지가 실행된 총 개수와 함께 인스턴스 페이지가 나열됩니다.
상위 10개 느린 쿼리	• 총 실행 시간을 기준으로 가장 많이 실행된 쿼리를 찾은 다음 평균 실행 시간이 가장 높은 상위 10개 쿼리를 가져옵니다. • 결과에는 평균 및 총 실행 시간과 함께 쿼리가 나열되고 쿼리가 실행된 총 개수가 나열됩니다.

보고서	설명
상위 10개 장기 실행 작업	- 가장 긴 기간(분)을 반복하는 작업을 찾습니다. - 결과에는 작업 이름, 노드, 작업자 및 기간이 나열됩니다.
중요 지원 케이스	- 보고서 헤더에 심각도 1 및 2 지원 케이스의 총 수를 나열합니다. - 문제를 연 사람 추적과 함께 케이스 번호, 영역, 우선순위 및 상태를 링크로 제공합니다.

데이터베이스 증가 보고서

선택한 날짜 범위에 걸쳐 인스턴스 데이터베이스가 어떻게 증가했는지 보여 주는 몇 가지 데이터베이스 증가 보고서를 사용할 수 있습니다.



주:

가이드 고객은 최대 45일의 범위를 선택할 수 있습니다.

보고서	설명
기본 데이터베이스	선택한 시간 범위 동안 데이터베이스가 증가하거나 감소한 방식에 대한 다양한 메트릭입니다. 모든 테이블의 합계를 기준으로 한 총 DBI 크기로, 4시간마다 계산됩니다.
크기별 데이터베이스 (분할된 데이터베이스 포함)	샤드를 포함하여 선택한 데이터베이스에 비해 데이터베이스가 증가하거나 감소한 방식에 대한 다양한 메트릭입니다. 총 DBI 크기는 기본 샤드와 일치하며, (분할된 데이터베이스 포함) 4시간마다 계산되며 시간 경과에 따른 데이터베이스 증가를 시각화하는 데 사용할 수 있습니다.
상위 20개 테이블 (크기별)	테이블 이름, 크기(GB), 1일 증가율 및 7일 증가율을 나열합니다.

성과 추세 보고서

선택한 성능 메트릭에 대한 추가 세부 정보로 드릴다운합니다.

시스템 성능과 관련하여 다음 보고서 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 트랜잭션/보고 시간
- 데이터베이스 응답
- 세마포 깊이
- 이벤트 큐
- 되풀이 및 실행 중인 작업
- 메모리
- 사용자 세션 요약

도움말

Instance Observer 헬프 센터 페이지에서 릴리스 정보, 사용 방법 비디오 등에 액세스하십시오.

헬프 센터에는 다음과 같은 네 가지 메뉴 옵션이 있습니다.

- 비디오 자습서: Instance Observer에서 사용할 수 있는 옵션을 이해하는 데 도움이 되는 비디오를 봅니다.
- 메트릭 개요: 유용한 정의와 함께 액세스할 수 있는 사용 가능한 메트릭 및 보고서에 대한 정보를 제공합니다.
- 릴리스 정보: 각 인스턴스 옴저버 릴리스에 대한 정보를 포함합니다.
- How to Docs: 인스턴스 옴저버 기능과 직접 관련된 문서에 액세스합니다.

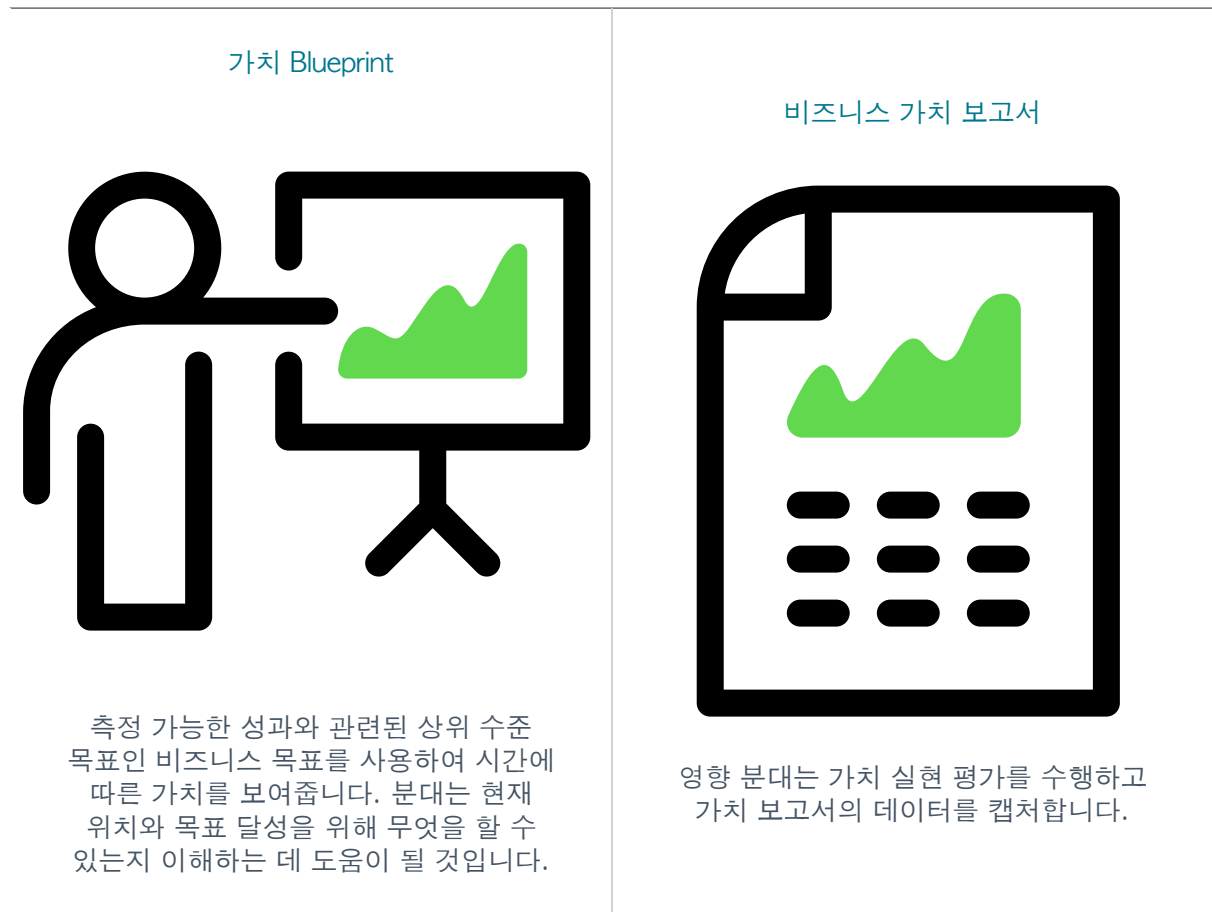
가치 여정

가치 여정을 사용하여 가치 청사진 및 비즈니스 가치 보고서를 자세히 살펴보세요.

개요

가치 여정은 가치 구상, 가치 창출, 지속적인 관리, 최적화 및 실현된 가치 검증을 포함하여 가치 수명주기를 관리하는 엔드 투 엔드 프로세스의 연속 루프를 구성합니다. 기본적으로 이 주기는 매년 실행되지만 이 기간의 편차는 예외적으로 발생할 수 있습니다.

시작하기



가치 Blueprint

가치 여정 수명주기는 시간 경과에 따른 가치를 설명하는 데 도움이 되는 측정 가능한 결과와 연결된 높은 수준의 목표인 비즈니스 목표를 포착하는 가치 블루프린트를 만드는 것으로 시작됩니다.

개요

가치 청사진은 개인화된 고객 영향 계획을 수립하고 서비스, 콘텐츠 및 교육을 권장하기 위한 기초입니다. 또한 메트릭의 기준선과 대상을 설정하여 값 보고를 가능하게 합니다.

그 목적은 이러한 결과에 대한 연간 개선 목표를 설정하여 다음 해에 실현된 점진적인 개선과 가치를 캡처할 수 있도록 하는 것입니다. 분대는 현재 위치와 목표 달성을 위해 무엇을 할 수 있는지 이해하는 데 도움이 될 것입니다.

Value Journey

[Learn About Value Calculation](#)

Value blueprint Outcomes performance Business value

Value blueprint

Our methodology to understand, track, and measure what you want to achieve.

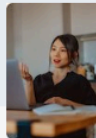
[Learn about value blueprint](#)

[Go to value blueprint](#)



Set a vision and track your progress

Decide which business objectives and outcomes you want to focus on and track your progress.



Get recommendations

See which trainings, accelerators, content, and advisory will best support your vision.



Communicate success

Tell your transformation story with operational performance and business value reports.

Business objectives

6 of 42

Search by business objective title



Sort by Creation date

Stakeholder group

X Corp

Filter

X CORP

Optimize Real Estate

Work in progress

Product

WSD

Operational outcomes

Repurpose underutilized ow...

Success metric

Office space utilization (% of o...

Initiative overview

Understand business objectives

Business objectives are high-level goals tied to measurable outcomes that help illustrate value over time. Your squad will help you understand where you are and what you can do to meet your objectives.

☐ Don't show again

Got It

- 집중할 비즈니스 목표를 결정하고 진행 상황을 추적합니다.
- 비전을 가장 잘 지원할 수 있는 교육, 액셀러레이터, 콘텐츠 및 자문을 확인하십시오.
- 운영 성과 및 비즈니스 가치 보고서를 통해 혁신 스토리를 전달하십시오.

사용자 지정

값 블루프린트 관리를 선택하여 값 블루프린트에 표시할 제품을 관리하거나 설정할 제품을 사용자 지정합니다.

Manage value blueprint

Need help? Ask your CSM

1 In Progress
Select products

2 Pending
Setup

3 Pending
Review value blueprint

Select products to manage or set up

We will recommend business objectives and operational outcomes based on relevancy and estimated impact on your success.

Application Portfolio Management (APM) ✓

App Engine

Cloud Insights

Customer Service Management (CSM)

Field Service Management (FSM) ✓

Hardware Asset Management (HAM)

HR Service Delivery (HR)

IT Operations Management (ITOM)

IT Service Management (ITSM) ✓

Software Asset Management (SAM)

Security Operations (SecOps)

Strategic Portfolio Management (SPM)

Save and continue

비즈니스 가치 보고서

연말 또는 대체 보고 기간에 영향 분대는 가치 실현 평가를 수행하고 가치 보고서에 데이터를 캡처합니다.

이 시점에서 스쿼드는 해당 연도의 성과를 검토하고 데이터 포인트를 구현 전 상태와 비교하여 해당 연도에 실현된 전체 가치를 결정합니다. 또한 성과는 가치 Blueprint 활동 중에 설정된 증분 개선 대상에 대비하여 측정되어 해당 연도에 실현되는 증분 가치를 결정합니다.

- 증분 가치: 플랫폼을 구현한 후 1년 동안 실현된 개선의 가치입니다 ServiceNow .
- 전체 가치: 한 해 동안 플랫폼이 ServiceNow 조직에 가져다 준 전반적이고 포괄적인 가치입니다.

데이터 수집 도구 키트는 영향 프로그램의 일부인 가치 청사진, 결과 성과 보고서 및 가치 보고서에 필요한 데이터를 수집하기 위한 보고서 구성 옵션 및 잠재적 구현 권장 사항에 대한 자세한 개요와 함께 영향 분대에서 제공됩니다.

주:

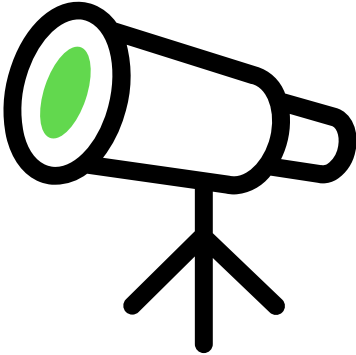
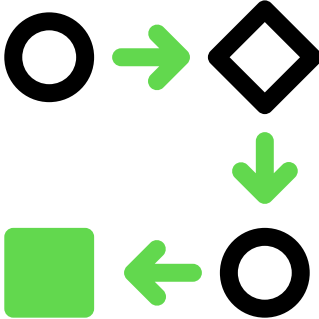
가치 보고서 내에서 전체 가치 실현을 계산하는 것은 사전 구현 데이터 요소 또는 기록 ServiceNow 데이터 요소를 제공하는 기능에 따라 달라집니다.

비즈니스 가치 보고서	설명	보조
현재 상태 기준선	• 가치 청사진의 일부로 케이스를 10% 줄이는 등의 연도에 대해 개선 대상 값이 설정됩니다. • 기준선과 대상 참조점이 설정됩니다. 기준선은 일반적으로 현재 상태이며 대상은 1년 후에 확인됩니다.	매년

비즈니스 가치 보고서	설명	보조
이력 기준선	- 가치 실현 평가의 일환으로, 성공 팀은 플랫폼으로 이동 ServiceNow 하지 않았을 때와 비교하여 실현된 가치를 강조하는 가치 보고서를 제공합니다. - 가능하면 폐기 전에 레거시 시스템의 12개월 기록 데이터 포인트를 평가해야 합니다.	매년
분기별 실적	- 분기별 영향 검토의 일환으로 성공 팀은 분기별 성과 검토를 수행합니다. - 지난 분기에 성공 메트릭에 대해 달성한 결과를 가치 블루프린트의 일부로 설정된 대상에 대한 추세와 비교합니다.	분기별
값 보고 실제 값	- 가치 실현 평가는 실현된 총 가치를 결정하기 위한 가치 보고서를 생성하기 위해 수행됩니다. - 스쿼드는 보고 기간의 결과를 과거 기준과 비교합니다. - 단순히 분기별로 제공된 총 수치를 취하지 않고 각 성공 메트릭에 대한 데이터 수집을 매년 개별적으로 실행하는 것이 좋습니다.	매년

제품 채택

ServiceNow 인스턴스에 대한 역량, 제품 채택 로드맵 및 구독을 봅니다.

역량 맵	제품 채택 로드맵	구독
 라이센스가 부여된 ServiceNow 제품의 전체 전망과 사용률 상태를 봅니다.	 ServiceNow 플랫폼 기능에 권장되는 구현 순서를 봅니다.	 받을 수 있는 모든 ServiceNow 구독 및 구매 금액 목록을 봅니다.

역량 맵

비즈니스 목표를 달성하기 위해 원하는 대로 사용할 수 있는 애플리케이션 또는 역량을 확인합니다.

개요

역량 맵을 사용하면 구매한 제품 및 역량의 포괄적인 목록을 통해 고객에게 플랫폼에 대한 투명성과 명확성을 제공할 수 ServiceNow 있습니다. 이러한 기능에 대한 설명이 제공되며 드릴다운하여 추가 정보를 탐색할 수 있습니다.

인스턴스별로 별도의 역량 맵을 얻을 수 있습니다. 인스턴스가 두 개 이상 있는 경우 역량 맵이 생성되기 때문입니다.

역량의 상태를 관리하여 사용 중인 역량, 사용되지 않는 역량, 계획 중인 역량, 구현 중인 역량을 식별할 수 있습니다. 또한 구현을 고려할 수 있는 Impact 팀의 권장 사항도 볼 수 있습니다.



주:

이해 관계자 그룹이 활성화된 경우 역량 맵에는 이해 관계자 그룹과 연결된 인스턴스만 표시됩니다. 기능 맵에 표시되지 않는 인스턴스가 있는 경우 이해 관계자 그룹과 연결되어 있는지 확인합니다. 이해 관계자 그룹에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [그룹 뷰](#).

홈페이지

역량 맵은 제품 채택 메뉴의 영향 디지털 경험(IDE)에서 사용할 수 있습니다. 역량 맵은 사용자가 받을 수 있는 애플리케이션에 대한 참조 지점을 제공합니다.

The screenshot displays the ServiceNow Impact interface. At the top, the 'Product Adoption' menu is open, showing options for 'Capabilities maps', 'Product adoption roadmaps', and 'Subscriptions'. The 'Capabilities maps' section is active, showing a donut chart for 'Overall adoption status'. The chart indicates 204 total capabilities, with 13 in use, 190 not in use, and 0 implementing. A table on the right shows 'Squad recommended capabilities' with 2 not in use and 0 needs validation.

인스턴스가 두 개 이상인 경우 드롭다운 선택 메뉴에서 인스턴스를 선택합니다. 표시된 요약 정보는 선택한 인스턴스를 참조합니다.

역량 맵에서는 선택한 필터를 기준으로 애플리케이션의 전체 목록과 역량 요약 볼 수 있습니다. 필터 옵션을 변경하면 맵에 표시된 데이터가 그에 따라 업데이트됩니다.

사용 가능한 필터는 다음과 같습니다.

- 이름: 역량 이름으로 필터링합니다.
- 가용성: 인스턴스에 대한 모든 역량 또는 라이선스와 함께 사용할 수 있거나 라이선스 없이 사용할 수 없는 역량만 표시합니다.
- 사용 상태: 역량의 사용 상태를 기준으로 필터링합니다. 한 번에 표시할 상태를 하나 이상 선택할 수 있습니다.

- 분대 권장: 모든 능력을 표시하거나 분대에서 권장하는 능력만 표시합니다.
- 숨김 표시: 이 기능 맵에 숨겨진 기능을 표시하지 않으려면 아니요 를 선택합니다. 숨겨진 역량 목록에 액세스하려면 예 를 선택합니다.

역량 맵 관리

역량의 사용 상태와 인스턴스에서 사용되는 방식을 관리합니다. 역량 상태 필드의 정보는 역량 맵 요약 표시줄에 피드됩니다.

시작하기 전에

인스턴스에서 사용할 수 있는 기능의 상태를 보고 업데이트할 수 있을 뿐 아니라 기능 숨기기 및 숨기기를 해제할 수 있습니다. 역량 맵을 보는 데 특정 역할이 필요하지 않습니다.

필요한 역할: 플랫폼 소유자, 영향 관리자

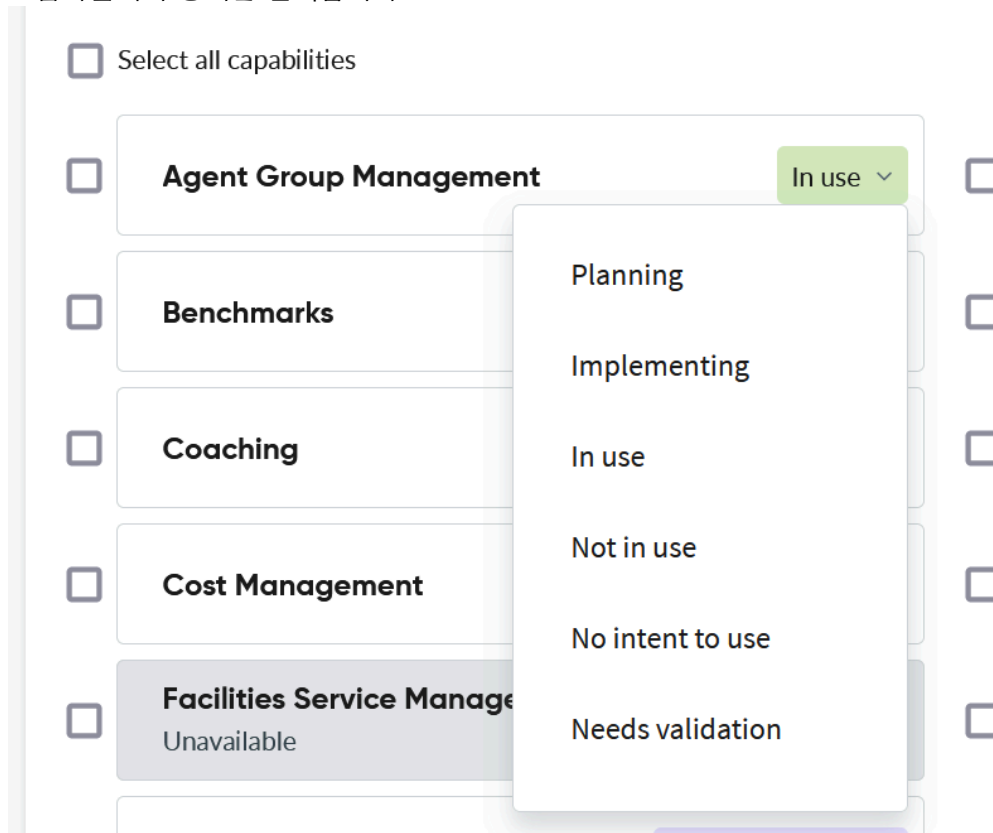
프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 > 제품 채택 > 역량 맵레이블이 표시됩니다.
2. 사용할 수 있는 인스턴스가 여러 개인 경우 인스턴스를 선택합니다.
3. 왼쪽 탐색 메뉴의 사용 가능한 워크플로우에서 제품을 선택합니다.
선택한 워크플로우 및 제품에 대한 모든 역량이 색상으로 구분된 상태 표시기가 있는 테이블에 표시됩니다.

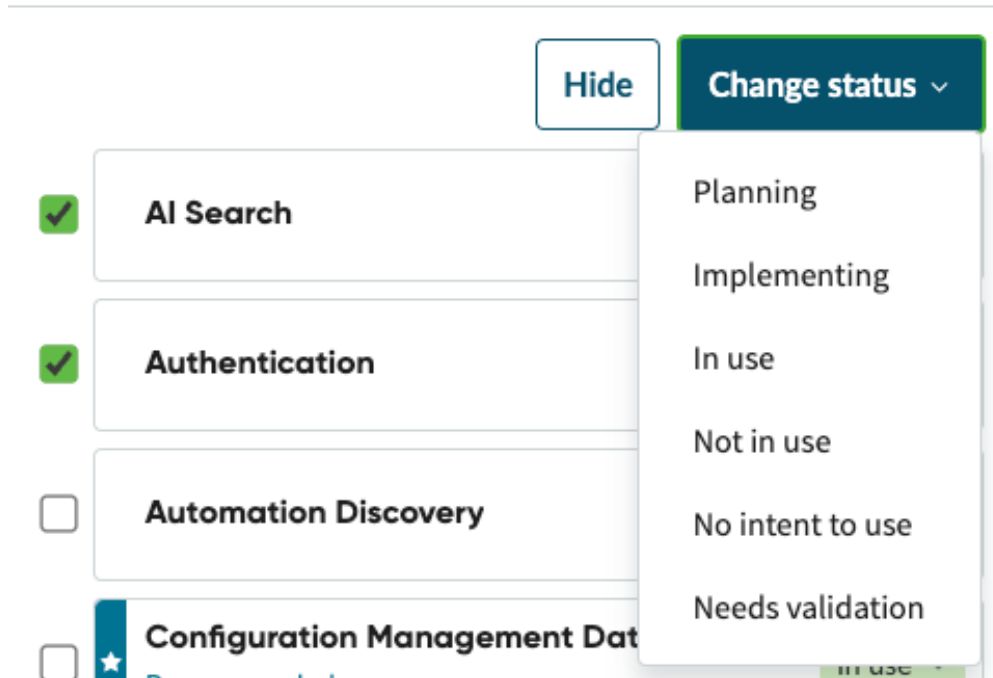
The screenshot shows the ServiceNow Capability Map interface. On the left, a sidebar lists various workflows: Creator Workflow (4), Customer Workflow (2), Employee Workflow (3), NowX (1), Technology Workflow (6), ITAM (22), ITOM (46), ITSM (25), Risk (54), Security (36), and Strategic Portfolio Management (51). The 'Technology Workflow (6)' is selected. The main area displays a grid of capabilities for 'ITSM'. The capabilities are organized into two columns. Each capability has a status indicator (e.g., 'In use', 'Implementing', 'Not in use', 'Needs validation') and a dropdown menu to change the status. A legend at the top right shows color-coded status indicators: Planning (yellow), Implementing (blue), In use (green), Not in use (orange), No intent to use (grey), and Needs validation (purple).

4. 하나 이상의 역량에 대한 상태를 업데이트합니다.

- a. 단일 상태 업데이트: 애플리케이션 타일의 색으로 구분된 상태 표시기에서 상태를 선택하고 드롭다운에서 상태를 선택합니다.



- b. 대량 업데이트: 여러 기능에 대한 확인란을 선택한 다음 상태 변경 단추에서 상태를 선택합니다.



선택한 역량에 대한 상태가 자동으로 새로 고쳐집니다.

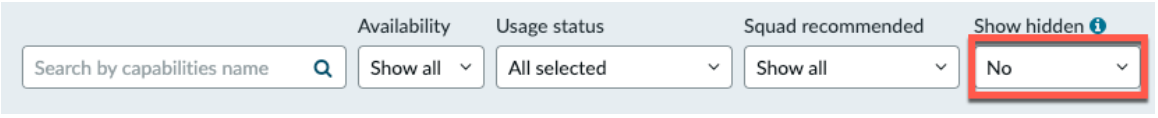
- c. 모두 업데이트: 모든 기능 선택 확인란을 선택한 다음 상태 변경 단추에서 상태를 선택합니다.

숨기기 및 숨기기 해제 기능.

5. 옵션: 인스턴스의 역량 맵에서 역량을 숨깁니다.

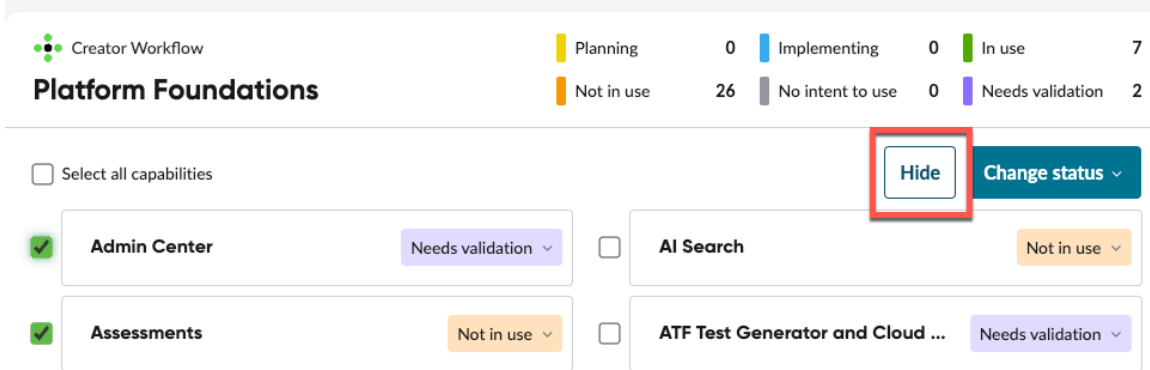
역량 맵 숨김 필터 표시를 아니요로 설정하면 숨겨진 애플리케이션이 애플리케이션 목록에 표시되지

않습니다.



Search by capabilities name Availability Usage status Squad recommended Show hidden

a. 단일 기능 숨기기: 기능 옆에 있는 확인란을 선택한 다음, 숨기기 단추를 선택합니다.



Creator Workflow Planning 0 Implementing 0 In use 7
Platform Foundations Not in use 26 No intent to use 0 Needs validation 2

☐ Select all capabilities

☒ Admin Center Needs validation ☐ AI Search Not in use
☒ Assessments Not in use ☐ ATF Test Generator and Cloud ... Needs validation

b. 대량 숨기기: 여러 기능에 대한 확인란을 선택한 다음, 숨기기 단추를 선택합니다.

6. 확인 메시지에서 숨기기 버튼을 선택합니다.

Hide capabilities?

The selected capabilities will be hidden from your capabilities map. You can always unhide them or adjust the filters to view them again.

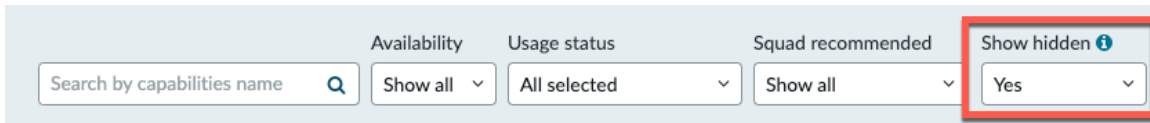
Cancel

Hide

역량 맵 숨김 필터 표시가 아니요로 설정된 경우 선택한 애플리케이션이 표시되지 않습니다.

7. 옵션: 숨김 필터 표시가 아니요로 설정된 경우 역량 맵에 표시되도록 역량 숨기기를 해제합니다.

a. 숨겨진 역량 표시 필터를 예로 설정합니다.



Search by capabilities name Availability Usage status Squad recommended Show hidden

숨겨진 역량 타일이 애플리케이션 목록에 표시됩니다.

b. 단일 기능 숨기기 취소: 기능 옆에 있는 확인란을 선택한 다음, 숨기기 해제 단추를 선택합니다.

- c. 대량 숨기기 해제: 여러 기능에 대한 확인란을 선택한 다음 숨기기 해제 버튼을 선택합니다. 이전에 숨긴 애플리케이션이 역량 맵에 표시됩니다. 역량 맵 숨김 필터 표시 를 아니요로 설정하면 이러한 애플리케이션이 애플리케이션 목록에 표시됩니다.

제품 채택 로드맵

제품 채택 로드맵(PAR) 기능에 액세스하여 역량에 권장되는 구현 시퀀스를 봅니다. 이 시퀀스는 최적의 구현을 위해 특정 단계로 구성됩니다.

제품 채택 로드맵 기능은 Advanced 및 Total Impact 고객에게 제공됩니다.

임팩트 스쿼드는 귀사와 협력하여 귀사의 고유한 역량을 가장 잘 지원하는 초기 구현 순서를 결정합니다. PAR을 만들기 전에 해당 인스턴스에 대한 기능 맵을 게시해야 합니다. 역량 맵에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 **역량 맵**. 임팩트 스쿼드가 PAR을 생성하자마자 알림을 받게 됩니다.

생성한 후에는 Impact 디지털 경험 홈페이지의 가치 여정 드롭다운에서 제품 채택 로드맵을 선택하여 모든 로드맵에 액세스할 수 있습니다.

다음과 같은 방법으로 로드맵을 더 자세히 탐색하고 편집할 수 있습니다.

- 역량 타일을 선택하여 자세한 내용을 봅니다.
- 단계를 추가하거나 제거합니다.
- 각 단계에 역량을 추가합니다.
- 비즈니스 목표에 역량을 연결합니다.
- 필터에서 필요한 인스턴스를 선택하여 PAR 목록을 필터링합니다.

주:

- 여러 사용자가 동시에 로드맵을 볼 수 있습니다. 그러나 한 번에 한 사람만 편집할 수 있습니다.
- 각 PAR은 특정 인스턴스에 대해 생성됩니다.
- 인스턴스당 여러 PAR을 생성할 수 있습니다.
- 임팩트 스쿼드 멤버만 기존 PAR을 삭제할 수 있습니다.

구독

모든 인스턴스에 대한 구독 목록과 구독의 일부로 받을 수 있는 애플리케이션 목록을 하나의 포괄적인 뷰에서 볼 수 있습니다.

구독에는 모든 ServiceNow 구독 목록과 조직이 받을 수 있는 구매한 금액이 표시됩니다.

Subscriptions

View your ServiceNow subscriptions and explore what capabilities you're entitled to.

Note: Subscriptions of Impact and Cloud storage are not included below.

To allocate subscriptions, log into your instance and navigate to Subscriptions Management.

Instance ⓘ

All instances ▼

Product ▲	Instance	Type ⓘ	Purchased	Start date	End date
AI Search Starter	do	Capacity	500000	2022-06-30	2025-06-29
▼ App Engine	a	Unrestricted-User	5000	2022-06-30	2025-06-29
▼ App Engine	a	Unrestricted-User	55500	2022-06-30	2025-06-29

- 각 인스턴스에 대해 알파벳 순서, 구독 미터 유형, 구매한 총 금액 또는 구독 시작 및 종료 날짜별로 목록을 정렬합니다.
- 보조 미터가 있는 경우 구독 왼쪽에서 해당 미터를 표시하도록 선택할 수 있는 펼침 단추를 사용할 수 있습니다.

⌵ IT Service Management Professional	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29
Bundled Custom Tables for ITSM	Other	50	2023-12-31	2027-11-29
Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM	Other	1236000	2023-12-31	2027-11-29

- 각 구독을 선택하여 구독 번들에 포함된 기능을 확인합니다.

Activity Center ▾ Initiatives & Accelerators ▾

▼ [App Engine](#)

[Business Stakeholder](#)

▼ [HR Service Delivery Professional](#)

⌵ [IT Service Management Professional](#)

Bundled Custom Tables for ITSM

IT Service Management Professional

PROD17256

Instance	Type	Purchased	Start date	End date
29	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29

Included capabilities

- Admin Center >
- Advanced Recommended actions for ITSM >
- Advanced Work Assignment - Advanced Capabilities >
- Agent Client Collector Spoke >
- Agent workspace for ITSM >

- 각 애플리케이션을 선택하여 설명에 액세스합니다.

Admin Center



Instance	Workflow	Product	Status
alli	Creator Workflow	Platform Foundations	In use

About Notes

Admin Center provides a central hub for platform owners and admins to access platform capabilities, discover new applications, and get intelligent, actionable insights.

Use the Admin Center application to discover the capability of the available applications and how they can be implemented to work towards achieving your business goal.

For more details, go to [product documentation](#).



주:

구독을 할당하려면 인스턴스에 로그인하고 구독 관리로 이동합니다.

혜택 및 사용법

Impact 혜택 및 사용량은 사례 연구, 학습 기회, 개발자 지원, Now Community 등을 포함하여 Impact 구독에서 사용할 수 있는 강력한 도구에 빠르게 액세스하고 검토하는 데 도움이 됩니다.

영향 혜택

Activity Center ▾

Initiatives & Accelerators ▾

Platform Health ▾

Value Journey ▾

Product Adoption ▾

Impact Benefits & Usage ▾

Create New ▾

Capabilities

Overview

Impact core ▴

Digital experience

Impact squad

Operating model

Experts on demand ▴

Accelerators

Advisory sessions

Expert Services discount

Platform health & monitoring ▴

HealthScan

Instance Observer

Learning & coaching ▴

Adoption toolkit

Learning credits

On-demand training courses

Technical certification

Training discount

Premium technical support ▴

24/7 inbound phone support

Developer support

Enhanced case response time

Collapse All ▾

Impact Advanced Premium benefits

Impact Advanced Customer since June 30, 2021

Impact core

Maximize and accelerate the return on your ServiceNow investment through our software and human-led programs.

Digital experience >

Impact squad >

Operating model >

Watch Video

Experts on demand

Receive tailored guidance at the right time on relevant topics throughout your digital transformation journey.

Accelerators >

Advisory sessions >

Expert Services discount >

Watch Video

Platform health & monitoring

Optimize instance performance and push innovation with speed and confidence through increased visibility and insights.

HealthScan >

Instance Observer >

Watch Video

Premium technical support

Gain direct, expedited access to our technical support resources.

24/7 inbound phone support >

Developer support >

Enhanced case response time >

Learning & coaching

Close the value gap by upskilling your workforce and building your ServiceNow talent bench strength.

Adoption toolkit >

Learning credits >

On-demand training courses >

Technical certification >

Training discount >

Watch Video

임팩트 프로그램에는 구독에 포함된 많은 혜택이 있습니다.

이점	오퍼링
임팩트 코어	- 임팩트 디지털 경험 - 임팩트 스쿼드 - 영향 운영 모델
온디맨드 전문가	- 이니셔티브 및 액셀러레이터 - 자문 세션 - 전문가 서비스 할인
플랫폼 상태 및 모니터링	- HealthScan - 영향 인스턴스 관찰자

이점	오퍼링
학습 및 코칭	• Adoption Toolkit • 학습 크레딧 • 온디맨드 교육 과정 • 기술 인증 • 교육 할인
프리미엄 기술 지원	• 24/7 인바운드 전화 지원 • Impact 개발자 지원 • 케이스 응답시간 향상

소비 보고서

자문 세션, 가속기, 기타 이니셔티브 및 프리미엄 액세스 권한이 있는 사용자의 사용량을 보여줍니다

소비 보고서는 영향 계층 기능 및 해당 사용에 대한 개요를 제공합니다. 소비 보고서를 통해 활용도가 낮거나 아직 사용되지 않은 이점을 식별할 수 있습니다. 소비 보고서는 사용량을 조정 가능한 특정 기간으로 필터링합니다.

- i** 주:
- 소비 보고서는 기본적으로 1년 장기 범위로 설정됩니다.

보고서	설명
자문 세션	다음에 포함하여 진행 중이거나, 완료되었거나, 시작되지 않은 자문 세션의 상세 정보를 검토합니다. • 오픈 요청의 총 수 • 서비스 이름 • 소유자 • 상태 • 작성 날짜 • 완료 날짜
가속기	다음에 포함하여 진행 중, 완료됨 및 시작되지 않은 가속기에 대한 상세 정보를 검토합니다. • 접근한 총 가속기, 진행 상태별로 차트 작성됨 • 이름 • 소유자 • 상태

보고서	설명
	• 날짜에 작성 • 완료 날짜
다른 이니셔티브	다음에 포함하여 진행 중, 완료 및 시작되지 않은 이니셔티브에 대한 상세 정보를 검토합니다. • 접근한 총 이니셔티브, 진행 상태별로 차트 작성 • 이름 • 소유자 • 상태 • 날짜에 작성 • 완료 날짜
추가 기능	• 케이스 응답시간 향상 • 회사 활성 케이스 세부 항목 • 회사 학습 학점 잔액 • 프리미엄 액세스 권한이 있는 사용자

**주:**

가이드가 있는 고객은 프리미엄 역할 또는 자문 세션 섹션을 볼 수 없습니다.

추가 자원

사용 가능한 ServiceNow 자원(예: 케이스 스터디, 학습 기회, 개발자 지원, Now Community 등)에 액세스하십시오.

자원 개요

리소스 섹션은 Impact 구독이 제공하는 리소스를 검토하고 검색할 수 있는 원스톱 상점입니다.

자원 섹션

섹션	섹션 상세 정보
추천 콘텐츠	성공을 위해 가장 중요한 리소스를 검색하고 검토할 수 있는 사용하기 쉬운 방법을 제공합니다.
ServiceNow 제품 및 서비스 탐색	에서는 임팩트 경험을 더욱 향상시킬 수 있는 확장된 리소스 선택을 보여줍니다.

**주:**

사용 가능한 자원은 영향 구독 수준 간에 다를 수 있습니다.

영향 사용자 관리

Impact 관리자는 통합되고 간소화된 도구인 Impact 사용자 관리 경험을 통해 Impact, ServiceNow University 및 Now Support 전반에서 사용자를 생성, 확인 및 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

i 주:

영향 역할 권한에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [영향 있는 사용자 역할](#).

필요한 역할: 영향 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 > 사용자 프로파일 메뉴 > 사용자 관리레이블이 표시됩니다.

2. 새 사용자 추가를

Add new user

×

Login instructions will be sent to the email address entered. The new user will be notified of the access role(s) they've been given.

Email *

first.last@servicenow.com

First name *

First name

Last name *

Last name

Select access roles by ServiceNow site

Impact access roles

Impact Digital Experience access roles

User will receive access to the Impact Digital Experience based on assigned roles.

i If this user does not belong to an Impact customer, please do not select any role other than 'None'.

- ☐ Impact Admin **i**
☐ Impact Platform Owner **i**
☐ Impact User **i**
- ☐ Impact Executive **i**
☐ None **i**

Impact feature access

To learn more about Impact feature access, refer to your Resources tab on the [Impact Digital Experience](#).

☐ Impact Permissions Authorizer **i**

Now Support access roles

^

User will receive access to Now Support features based on assigned roles.

i Roles may get auto-assigned or disabled, based on the below selected roles, user assignment as a key account contact or your access level. For more information please refer [KB1281635](#)

선택합니다.

3. 다음을 포함한 관련 정보를 입력합니다.

- 사용자 이메일(필수)
- 사용자 이름 및 성(필수)
- Impact 역할
- Impact 기능 접근
- ServiceNow University 액세스 역할

4. 제출을 선택합니다.
새 사용자가 생성됩니다.

영향 사용자에게 대한 역할 편집

초기 할당 후 Impact 사용자 역할에 대한 역할을 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 영향 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 > 사용자 프로파일 메뉴 > 사용자 관리레이블이 표시됩니다.
2. ServiceNow 사이트 섹션에서 영향 디지털 경험 타일에 액세스합니다.
3. 모든 사용자 보기를 선택합니다.
4. 사용자 검색 필드에 사용자 이름을 입력합니다.
5. 선택 작업 > 역할 편집레이블이 표시됩니다.
6. 그에 따라 사용자 역할과 액세스 권한을 편집합니다.



주:

Impact에서 적절한 접근 수준에 대해 사용자에게 할당할 역할에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [영향 있는 사용자 역할](#).

7. 확인을 선택합니다.
 - 확인 메시지가 표시된 후 회사 사용자 페이지로 돌아갑니다.
 - 에 로그인 Impact하는 방법에 대한 정보가 포함된 이메일이 사용자에게 전송됩니다.

영향 제거 사용자 권한

해당 사용자가 더 이상 Impact에 액세스할 수 없는 경우 Impact 사용자에게 할당한 권한을 제거합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 영향 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 영향도 > 사용자 프로파일 메뉴 > 사용자 관리레이블이 표시됩니다.
2. ServiceNow 사이트 섹션에서 영향 디지털 경험 타일에 액세스합니다.
3. 모든 사용자 보기를 선택합니다.
4. 사용자 검색 필드에 사용자 이름을 입력합니다.
5. 선택 작업 > 역할 편집레이블이 표시됩니다.
6. 사용자 역할을 없음으로 편집합니다.



주:

Impact에서 적절한 접근 수준에 대해 사용자에게 할당할 역할에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [영향 있는 사용자 역할](#).

7. 확인을 선택합니다.

확인 메시지가 표시된 후 사용자 페이지로 돌아갑니다.

영향 있는 사용자 역할

Impact 디지털 경험은 비즈니스 요구에 맞게 할당할 수 있는 다양한 역할을 제공합니다.

Impact에 로그인하면 역할과 직접 연결된 목표, 메트릭 및 권장 사항에 대한 개인화된 뷰가 표시됩니다.

역할	설명
영향 관리자	- 일상적인 플랫폼 관리를 ServiceNow 담당합니다. - Instance Observer 및 Developer Support와 같은 프리미엄 액세스를 관리합니다. - 사용자 계정 관리를 제공합니다. - 모든 Impact 기능에 대한 모든 권한을 갖습니다.
영향 플랫폼 소유자	- 모든 Impact 기능에 대한 모든 권한을 갖습니다. - 플랫폼의 ServiceNow 전반적인 책임을 담당합니다. - 시스템 관리자에게 리더십과 감독 권한을 제공합니다. - 팀이 비즈니스 전략과 로드맵에 ServiceNow 부합하도록 합니다. - 플랫폼의 ServiceNow 전반적인 거버넌스에 적극적으로 참여합니다.
영향 사용자	- 영향에 대한 일반 액세스 권한을 보유합니다. - 일반 사용자는 대화를 생성하고 업데이트할 수 있습니다.
영향 권한 권한 부여자	사용자 요청에 따라 이니셔티브 및 액셀러레이터에 대한 권한을 부여합니다. 자세한 내용은 이니셔티브 및 가속기 권한 관리 문서를 참조하십시오.

역할	설명
영향 임원	• 전체 영향 상태 및 비즈니스 가치 보고를 볼 수 있는 읽기 권한이 있습니다. • 조직의 장기적인 기술 전략을 정의하는 일을 담당합니다. • 임원 사용자는 대화를 생성하고 업데이트할 수 있습니다. • 전체 ServiceNow 로드맵을 소유합니다.

모바일 임원 경험

모바일 Impact Executive Experience를 통해 고객 임원은 모바일 브라우저를 통해 어디서나 Impact에 액세스할 수 있습니다.

모바일 경영진 경험 개요

모바일 경영진 경험을 통해 CXO는 다음과 같은 이점을 누릴 수 있습니다.

- 비즈니스 목표에서 실현한 가치에 초점을 맞춰 조직의 성과를 빠르게 확인합니다.
- 임원이 자신에게 중요한 정보를 찾는 데 시간을 할애할 필요가 없도록 플랫폼 소유자 가상 사용자에게 제공된 상세 정보 레이어를 제거합니다.

i 주:
이 경험은 임원 역할을 가진 사용자만 사용할 수 있습니다.

영향 릴리스

ServiceNow Impact 릴리스에는 추가 기능뿐만 아니라 개선 사항도 포함될 수 있습니다. 릴리스 내용을 알아보려면 릴리스 정보를 읽어 보십시오. 릴리스는 2월부터 분기별로 연중 내내 발생합니다. 향후 릴리스 날짜는 변경될 수 있습니다.

2024년 2월 분기별 임팩트 릴리스 정보 - 워싱턴 DC



2023 Impact 릴리스 정보



2024년 2월 분기별 임팩트 릴리스 정보 - 워싱턴 DC

ServiceNow[#] Impact 는 고유한 디지털 혁신 여정에서 ServiceNow 고객을 만날 수 있도록 설계된 업계 최초의 가치 가속화 솔루션입니다. Now Platform을 기반으로 구축되어 Impact 전문가 코칭, 개인화된 인사이트 및 권장 사항, 동료 벤치마킹, 기술 지원, 역할 기반 교육 및 선별된 콘텐츠가 모두 개인화된 디지털 경험으로 제공됩니다. Impact 이 릴리스에서 Washington DC 개선 및 업데이트되었습니다.

Impact 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 각 옵션 뒤에 있는 전문가와 직접 연결하는 고정 범위 제품인 새로운 액셀러레이터를 활용하여 필요한 곳에 정확하게 가치를 신속하게 제공할 수 있습니다.
- 활성화를 통해 Preventive Care for Total 고객을 통해 엔지니어 주도의 인스턴스 및 데이터베이스 성능을 진단하여 성능 문제를 조기에 탐지할 수 있습니다.
- 구독에서 제품 라이선스 정보를 봅니다.
- 셀프 서비스 경험을 통해 새롭게 디자인된 역량 맵에서 역량을 관리합니다.

자세한 내용은 [Impact](#) 문서를 참조하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

이니셔티브 및 액셀러레이터

- 데이터 관리 검토: 지원 계정 관리자가 이끄는 데이터베이스 용량 사용을 검토를 통해 데이터베이스 공간에서 최적의 성능과 효율성을 촉진합니다.
- Preventive Care: 구독한 Impact Total 고객을 위한 프리미엄 엔지니어 주도 이니셔티브를 통해 분기별로 인스턴스 및 데이터베이스 성능을 진단합니다.
- 다중 계정 액세스: 여러 계정에 Impact 액세스를 활용합니다.

임팩트 디지털 경험

- 교육 인사이드 대시보드: 사용 가능한 교육 및 학습 기능을 한눈에 파악하여 Impact 패키지의 일부로 학습 크레딧을 효율적으로 사용할 수 있습니다.
- 구독 관리 통합: 모든 구독 및 모든 인스턴스에 걸쳐 연결된 기능의 통합 목록을 보고 관리합니다.

가치 여정

- 가치 청사진, 결과 성과, 비즈니스 가치: Integrated Risk Management(IRM) 및 Business Continuity Management(BCM)의 두 가지 추가 제품에 대해 활성화됩니다.
- 데이터 수집 앱: CSM(고객 지원 관리자) 및 SAM(지원 계정 관리자)을 위한 기능 추가 기능과 가치 메트릭에 대한 ITSM, ITOM 및 HR 업데이트. 앱 스토어용 워싱턴 DC 3월 릴리스의 Innovations Lab 스토어에서 앱을 다운로드하십시오.

모든 권장 사항

- 사용량이 적은 영향 기능에 대한 권장 사항을 받아 구독의 이점을 극대화합니다.
- 콘텐츠 권장 사항을 활용하여 유사한 사용자들 사이에서 인기 있는 콘텐츠를 보고 추천 콘텐츠에 대한 피드백을 제공합니다.

역량 맵

- 역량 맵 재설계:
 - 직관적이고 탐색하기 쉬운 새로운 인터페이스를 사용합니다.
 - 역량 맵은 Impact에 처음 로그인할 때 자동으로 사용할 수 있습니다.
- 역량 맵 셀프 서비스: 셀프 서비스 모드에서 역량 맵을 편리하게 업데이트하고 관리합니다. 업데이트된 기능은 플랫폼 소유자 및 Impact 관리자 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있습니다.

영향 사용자 관리

사용자 관리를 위한 새로운 아키텍처 정렬을 사용합니다.

영향 인스턴스 관찰자

- Instance Observer에 대해 다음과 같은 개선 사항을 활용하십시오.
 - 영향도 내에서 인스턴스 관찰자로 사용자 이메일 동기화
 - 데이터베이스 증가 요약
 - 사용자 경험 모니터링
 - 주요 경고 활성화 및 알림: 6가지 중요 메트릭에 대한 인스턴스에 대한 사전 경보를 빠르게 설정합니다.

HealthScan

피어 차트 및 추세 차트에서 성능 차트 필터링 사용

가속기 카탈로그

- **Project Portfolio Management 성숙도 평가 Accelerator:** PPM 채택의 성숙도에 대한 통찰력을 얻고 전문가의 지원을 받아 PPM 기능의 가치를 극대화합니다.
- **Customer Service Management 제품 성숙도 평가 Accelerator:** CSM 채택의 성숙도와 플랫폼의 가치에 대한 인사이트를 ServiceNow 얻습니다.
- **Strategic Portfolio Management – Planning Workspace 시작하기 Accelerator:** 인스턴스에서 Strategic Portfolio Management(SPM) – Planning Workspace를 통해 사용 가능한 가능성과 기능에 대한 데모를 경험합니다.
- **플랫폼 분석 시작 Accelerator:** Platform Analytics의 가능성과 기능에 대한 데모를 경험해 보십시오.
- **플랫폼 분석 조정 Accelerator:** 플랫폼 분석 상태 유지 관리 및 관리에 대한 지침을 제공하여 가치를 최적화합니다.
- **CMDB 시작하기 Accelerator:** CMDB의 가능성과 기능에 대한 데모를 통해 Configuration Management Database(CMDB)를 이해합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

가속기 카탈로그

- **아키텍처 블루프린트 - 고급** 액셀러레이터: 고급 고객을 위한 Impact 아키텍처 Blueprint 아티팩트를 개발하기 위한 지침과 인사이트를 얻습니다.
- **아키텍처 청사진 - 전체** 액셀러레이터: Total 고객을 위한 Impact 아키텍처 청사진 아티팩트를 개발하기 위한 지침과 인사이트를 얻습니다.
- **교육 전략 평가** 액셀러레이터: 사용자 채택 및 기술 향상을 위한 교육 계획을 생성합니다.

임팩트 디지털 경험

- 개선 사항은 다음과 같습니다.
 - 결과, 성능 및 비즈니스 가치에 대한 제로 상태 개선.
 - 값 블루프린트의 표준화 가능한 메트릭 표시기입니다.
 - 결과 선택 취소에 대한 분대의 다음 단계에 대한 지침입니다.

가치 여정

향상된 데이터 수집 툴킷: 이 툴킷은 Value Blueprint, Quarterly Performance Review 및 Value Report 툴킷에서 하나의 포괄적인 구성 및 보고 툴킷으로 컴파일되었습니다.

Impact 개발자 지원

보다 명확한 할당 방법론을 위해 향상된 라우팅 및 플래그 지정 기능을 사용하여 오픈 및 종결된 개발자 지원 케이스를 추적합니다.

활성화 정보

예방 치료 는 활성화와 함께 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 고객 지원 관리자에게 문의하십시오 Impact .

2023 Impact 릴리스 정보

릴리스는 2월부터 분기별로 연중 내내 발생합니다.

- 2023년 9월 분기별 Impact 릴리스 정보 - Vancouver
- 2023년 5월 분기별 임팩트 릴리스 정보
- 2023년 2월 분기별 영향 릴리스 정보 - Utah

2023년 9월 분기별 Impact 릴리스 정보 - Vancouver

ServiceNow[#] Impact는 Now Platform에 구축되며 맞춤형 서비스를 디지털 인터페이스와 결합하여 사용자 인스턴스의 잠재력을 최대한 실현하도록 도와줍니다. Impact 액셀러레이터는 고정된 범위의 서비스 계약을 통해 전문가와 직접 연결하여 필요한 곳에 정확하게 가치를 제공합니다. Impact 이 (가) 릴리스에서 Washington DC 강화 및 업데이트되었습니다.

Impact 릴리스의 Washington DC 하이라이트

- 각 옵션 뒤에 있는 전문가와 함께 고정 범위 오퍼링에 직접 연결하는 새로운 액셀러레이터를 활용하여 필요한 곳에 정확하게 가치를 신속하게 제공할 수 있습니다.
- 별도의 가속기 하위 카탈로그, 아키텍처, 전략 및 기술과 병렬로 더 많은 전문가를 온디맨드로 사용합니다.
- 인스턴스 관찰자에서 AI 기반 예외 탐지를 활용하여 프로덕션 인스턴스 내 성과 메트릭의 불규칙성을 탐지합니다. 이 기능은 총 고객이 이용할 수 있습니다.
- 인스턴스 관찰자를 영향 가이드 계층 고객으로 경험합니다.
- 그룹 뷰를 사용하여 조직의 필요에 맞게 소비 Impact 합니다.

자세한 내용은 [Impact](#) 문서를 참조하십시오.

Impact를 Washington DC으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

SKU를 Impact Washington DC 받으려면 계정 관리자에게 문의하십시오.

릴리스의 새로운 기능 Washington DC

가속기 카탈로그

액셀러레이터 하위 카탈로그: Advanced 및 Total 고객은 각각 별도의 동시성 할당이 있는 세 가지 새로운 액셀러레이터 하위 카탈로그인 아키텍처, 전략 및 기술을 활용할 수 있으므로 더 많은 병렬 값을 제공할 수 있습니다.

i 주:

예외: Impact 영향 가속기 활동의 전체 또는 일부에서 *로 표시된 가속기는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 공급자(내부 사용 제외)에서 사용할 수 없습니다.

- **Instance Observer-Guided 소개:** 인스턴스 관찰자를 사용하여 성능을 이해하고 모니터링하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- **생성 AI 시작:** AI(생성형 인공지능)의 ServiceNow[#] 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.
- **자연어 이해 시작:** NLU(Natural Language Understanding)의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.
- **Predictive Intelligence 시작:** 예측 인텔리전스 및 클러스터링 프레임워크의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.
- **ServiceNow AI 여정 시작:** 플랫폼 AI 기능으로 ServiceNow 하이퍼오토메이션 여정을 시작하기 위한 지침을 제공합니다.
- **Task Intelligence 바로 시작:** Task Intelligence의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.
- **데이터 관리 및 거버넌스:** 데이터 관리 및 데이터 거버넌스 사례를 평가하고 개선하기 위한 통찰력과 지침을 제공합니다.
- **멀티 인스턴스 토폴로지:** 단일 고객 프로덕션 구현의 컨텍스트 내에서 제공되는 여러 프로덕션 인스턴스 구현을 지원하기 위한 드라이버 및 토폴로지 대안에 대한 교육을 제공합니다.
- **일반 사용자 개발 프로그램 설계:** 일반 사용자 개발을 활성화하고 고급 및 총 고객을 위한 App Engine Studio를 활용하는 방법에 대한 후속 대응적 지침을 제공합니다.
- **Common Service Data Model(CSDM) 평가 - 기초 데이터 - 고급,** 이전의 CSDM Assessment Accelerator – Advanced: 기초 데이터로 초점을 전환했으며 CSDM 프레임워크의 일부인 기초 데이터를 평가하고 개선하기 위한 지침을 제공합니다.
- **HRSD 성숙도 평가:** 추진 중인 비즈니스 결과와 관련 된 성숙도에 대한 기본 수준의 이해를 제공합니다.
- **서비스 운영 작업 공간 바로 시작*:** Service Operations Workspace의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.
- **다국어 가상 에이전트 바로 시작*:** Dynamic Translation의 가능성과 기능에 대한 데모를 제공합니다.
- **AI 검색 조정:** 인공지능(AI) 검색을 미세 조정하여 성능과 값을 최적화하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- **가상 에이전트 조정 - 평가:** 값을 최적화하기 위해 가상 에이전트 설정을 미세 조정하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- **가상 에이전트 조정 - NLU(Natural Language Understanding):** 값을 최적화 하기 위해 NLU 모델을 미세 조정 하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- **가상 에이전트 조정 - 성능 모니터링:** 값을 최적화하기 위해 가상 에이전트 성능을 미세 조정하는 지침을 제공합니다.
- **가상 에이전트 조정 - UX(사용자 경험):** 값을 최적화하기 위해 가상 에이전트 대화를 미세 조정하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

영향 인스턴스 관찰자

- 프로덕션 인스턴스의 Impact Total 패키지에 대한 Instance Observer 성능 차트에서 순환적 또는 비순환적 메트릭의 예외를 사전 예방적으로 탐지합니다. 또한 Instance Observer를 사용하면 기록 패턴에서 SI가 탐지한 메트릭 이상값을 기반으로 예외 경보를 설정할 수 있습니다.
- 디지털 경험을 사용하여 가이드 계층 고객으로 인스턴스 참관인에 액세스합니다.

활동 센터

대화 예외 알림을 단 사용자가 변경 알림을 받지 않도록 대화에 대한 작성 및 코멘트 알림에 대한 자체 알림을 끕니다.

가치 여정

- 이전에는 계정 수준에서 관리되었던 인스턴스당 여러 역량 맵을 보고 관리합니다.
- Advanced 및 Total 고객을 추가로 세분화할 수 있는 여러 PAR(제품 채택 로드맵)을 활용합니다.
- 조직에 다양한 이해 관계자 그룹의 목표와 결과를 볼 수 있는 기능을 제공하는 가치 청사진, 성과 및 비즈니스 가치에 대한 가치 여정의 그룹 뷰를 사용합니다.

이니셔티브 및 액셀러레이터

영향 기초는 목적에 맞는 계정 수준 이니셔티브 세트로, 가치 실현을 위한 빠른 여정을 시작하고 간소화된 분기별 활동을 통해 추진력을 유지합니다.

그룹 뷰

조직 내의 여러 이해 관계자 그룹을 활용하여 자체 디지털 혁신을 주도합니다.

UI 변경 사항

영향도: 안내형

가이드가 있는 고객은 권장 사항과 함께 업데이트된 카탈로그 모양과 느낌을 경험할 수 있습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

가속기 카탈로그

Advanced 및 Total 고객을 위한 Accelerator 하위 카탈로그를 도입하여 각각 동시성 제한이 있는 세 가지 새로운 하위 카탈로그 범주인 아키텍처, 전략 및 기술을 활용하여 더 많은 병렬 값을 제공할 수 있습니다.

가상 에이전트 조정 가속기

이 액셀러레이터는 Virtual Agent 내의 다양한 기능을 처리하고 고객이 ITSM Virtual Agent를 성공적으로 유지 관리하고 개선할 수 있도록 설계된 6개의 개별 액셀러레이터로 분할됩니다. 새 액셀러레이터는 이 릴리스의 새로 만들기 아래에 나열됩니다.

ITOM 검색 조정 가속기

이 액셀러레이터는 Impact Guided 고객에 대한 지원을 추가했습니다.

IT 자산 관리 조정 가속기

이 액셀러레이터는 Impact Guided 고객에 대한 지원을 추가했습니다.

비즈니스 가치 보고서

비슷한 이름의 지원 계정 관리자(SAM) 결과물과의 혼동을 피하기 위해 비즈니스 KPI의 운영 성과의 이름이 성과 성과로 변경되었습니다.

가치 여정

가치 여정의 비즈니스 목표가 관련 결과물의 명명 규칙에 맞게 가치 블루프린트로 이름이 변경되었습니다.

가속기 카탈로그

사용 중단

기술 로드맵 액셀러레이터에는 새로운 개선 사항이나 활성화 기능이 없지만 지속적인 지원이 제공됩니다.

활성화 정보

고객 지원 관리자에게 활성화를 요청 Impact 하십시오 ServiceNow .

브라우저 요구 사항

Chrome, Safari, Edge 및 Firefox가 지원됩니다.

*예외

이 임팩트 액셀러레이터 활동의 전체 또는 일부는 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터의 고객, 자체 호스팅 고객, 기타 제한된 환경 또는 관리형 서비스 제공자(내부 사용 제외)에서 사용하지 못할 수 있습니다.

2023년 5월 분기별 임팩트 릴리스 정보

ServiceNow[#] Impact 는 Now Platform에 구축되며 맞춤형 서비스를 디지털 인터페이스와 결합하여 사용자 인스턴스의 잠재력을 최대한 실현하도록 도와줍니다. Impact 은 2023년 5월 분기별 릴리스를 위해 4가지 주요 영역에서 개선 및 업데이트되었습니다.

2023년 5월 분기별 릴리스의 영향 하이라이트

- 주의가 필요한 주요 활동과 결과물을 볼 수 있는 개선된 Impact 홈페이지 를 경험해 보십시오. Value Journey는 개인 및 조직 프로파일을 기반으로 하는 교육 위젯과 가속기를 통해 개인화된 권장 사항으로 향상됩니다.
- 향상된 권장 사항이 포함된 새로운 혜택 옵션에 액세스하여 가치 여정의 Impact 현재 위치를 빠르게 파악할 수 있습니다.
- 몇 가지 새로운 액셀러레이터와 향상된 액셀러레이터의 이점을 누릴 수 있습니다.
- Instance Observer 및 Developer Support와 같은 향상된 관리 도구를 사용하여 플랫폼 상태를 모니터링하고 직접적이고 신속한 기술 지원을 받을 수 있습니다.

자세한 내용은 Impact 문서를 참조하십시오.

Impact 구독을 통해 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

2023년 5월 릴리스의 새로운 기능

임팩트 디지털 경험

혜택 및 사용 경험:

- 기능 페이지의 포괄적인 재설계인 새로운 혜택 프레임워크를 자세히 살펴보고 구독에 Impact 포함된 기능에 대해 알아본 다음, 요청하고 사용하세요.
- 구독에 포함된 Discovery 및 사용 가능한 기능에 직접 액세스할 수 있습니다 Impact .

- 모든 역량을 표시하는 역량 맵에 액세스합니다. 각 타일을 드릴다운하여 Now Create, ServiceNow University, 제품 설명서 등 다양한 소스에서 선별된 추가 자원을 찾아보면 역량 채택 ServiceNow 을 간소화할 수 있습니다. 타일의 기능을 작업 호출에 사용하고 참여를 위한 요청 케이스를 엽니다.
- 타일의 기능을 작업 호출에 사용하고 참여를 위한 요청 케이스를 엽니다.
- 가치 블루프린트를 설정하고 관리합니다.
- 소비 보고서를 사용하여 비즈니스 목표와 관련된 프로그램 진행률을 확인합니다. 필터를 선택하여 액셀러레이터 및 사용량에 대한 보고서에 표시할 필드를 선택합니다. 프리미엄 액세스 섹션에서 할당된 인스턴스 참관인 및 개발자 지원 시트를 확인합니다.

가속기 카탈로그

전문가 온 디맨드 메뉴에 액세스하여 설명, 뷰의 카탈로그, 검색 타일을 보고 이름 또는 기간별로 사용자 지정 정렬도 볼 수 있습니다.

- **Employee Center 바로 시작 및 직원 센터 시작 미국 공공 부문:** 구현, 마이그레이션 및 거버넌스의 가능성, 기능 및 주요 사례에 대한 가이드가 있는 둘러보기를 통해 Employee Center를 사용하여 한발 앞서 나가십시오.
- **성공 준비 상태 평가(SRA):** 디지털 혁신 여정 중 플랫폼 성숙도 및 준비 상태에 대한 평가를 ServiceNow 받습니다.
- **IT 자산 관리 조정:** IT 자산 관리 상태를 개선하기 위한 후속 대응적 지침과 이러한 결과를 해결하기 위한 권장 사항을 받습니다.
- **ITOM 검색 조정:** 지원을 받아 CMDB 구현에 대한 통찰력을 높이고 ITOM 검색을 통해 CMDB 상태를 개선하기 위한 지침을 받습니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

가치 여정

역량 맵 및 제품 채택 로드맵:

- 기능 타일을 선택하여 기능과 이를 더 빠르고 쉽게 채택하는 방법에 대해 알아보는 데 도움이 되는 큐레이팅된 리소스를 확인합니다.
- 역량 맵 및 제품 채택 로드맵에 추가된 새 메모 섹션을 사용하면 역량 채택과 관련된 공동 작업을 보다 효율적으로 수행할 수 있습니다.

플랫폼 상태(이전의 기술 KPI)

단일 페이지에서 플랫폼 상태를 세 가지 범주(진단, 모니터링, 지원)로 나누어 확인합니다.

- **진단:** Powered by HealthScan이 단일 페이지로 개선되었습니다. 프로덕션 또는 하위 프로덕션 인스턴스별로 필터링하고, 개별 점수 카드 스캔을 보고, 새 연락처 카드에서 분대에 직접 연락합니다.
- **Monitor:** Instance Observer로 구동되며 Total 및 Advanced 패키지에서 사용할 수 있습니다. 인스턴스가 어떻게 작동하고 있는지 개략적으로 설명하는 일일 성능 요약물 보거나 플랫폼 성능 세부 정보를 자세히 살펴보십시오. 자세한 내용은 [영향 인스턴스 관찰자](#) 문서를 참조하십시오.
- **지원:** Now Support에 의해 제공되며 회사 케이스와 추세를 볼 수 있는 새 페이지로 개선되었습니다. 개발자 지원 탭은 Advanced 및 Total 패키지에만 표시됩니다. 자세한 내용은 [Impact 개발자 지원](#) 문서를 참조하십시오.

Impact 개발자 지원:

Advanced의 경우 5개, 총 구독자의 경우 10개로 늘어난 개발자 지원 시트를 활용합니다.

영향 인스턴스 관찰자

- 실적 및 소비 보고서와 같은 Reporting에 추가된 기능을 사용하는 방법을 살펴봅니다.
- 인스턴스 관찰자 동작 호출 버튼을 사용하여 기능을 시작합니다.

가치 블루프린트

이제 고객은 추천 엔진으로 구동되는 사용하기 쉬운 인터페이스를 통해 Value Blueprint Impact 를 검토할 수 있습니다. 사용자는 제품을 선택하고, 각 제품에 대한 비즈니스 목표와 결과를 설정하고, 청사진을 완성할 수 있습니다. 사용자는 각 결과, 관련 성공 메트릭 및 결과를 달성하기 위한 핵심 ServiceNow 기능에 대해 알아볼 수 있습니다.

주요 활동:

- 앞으로 다가올 14일 동안, 본대가 완수 Impact 한 일에 집중하고, 각 활동을 자세히 살펴보세요.
- 시작할 연락처와 소개 활동을 포함하여 새 Impact 사용자를 위한 시작 위젯을 익힙니다.

가속기 소비

소비 표시줄을 보고 사용 중인 액셀러레이터, 사용 가능한 슬롯 수를 표시한 다음 액셀러레이터 탐색을 선택합니다.

이니셔티브 목록 및 로드맵에서 사용할 수 있는 기초 이니셔티브

이니셔티브 소유자로서 달력에서 향상된 가시성으로 이니셔티브를 확인하면 완료 시 기초가 홈페이지에서 숨겨집니다.

향상된 회의 인터페이스:

- 시간 및 위치, 어젠다, 회의록 등 편집 가능한 추가 필드도 사용할 수 있습니다.
- 사용자 지정 되풀이 모임 케이션스를 설정하고 되풀이 모임 세부 정보를 편집합니다.
- 새 회의에 대한 이니셔티브를 선택한 다음 회의 중에 쉽게 이미지와 회의 작업을 추가할 수 있습니다.
- 타임스탬프가 지정된 회의록을 자동으로 저장하고 회의에서 바로 이메일로 보낼 수 있습니다.

가속기 카탈로그

보안을 조정하십시오

인스턴스 보안 구성, 인스턴스 보안 주요 사례에 대한 인사이트를 얻고 새로운 Security Center를 사용하여 보안을 더욱 강화하기 위해 활성화할 수 있는 보안 설정 데모를 확인하십시오.

엑스퍼트 커넥트

간소화된 참여 단계를 사용하여 특정 기술 방법에 대한 질문에 대해 실무 전문가와 ServiceNow 연결합니다.

통합 전략 - 고급

이제 사용할 수 있는 액셀러레이터에 대한 고급 패키지 지원을 추가합니다.

활성화 정보

고객 지원 관리자에게 활성화를 요청 Impact 하십시오 ServiceNow .

브라우저 요구 사항

Chrome, Safari, Edge 및 Firefox가 지원됩니다.

2023년 2월 분기별 영향 릴리스 정보 - Utah

2023년 2월 릴리스에 대한 Impact 릴리스 정보입니다.

2023년 1 Impact Accelerators 분기 릴리스 정보

ServiceNow[#] Impact Accelerators 고정된 범위의 서비스 계약을 통해 전문가와 직접 연결하여 필요한 곳에 정확하게 가치를 제공합니다. 액셀러레이터 카탈로그는 2023년 1분기 릴리스에서 ServiceNow Store 업데이트되었습니다.

Impact Accelerators Q1 릴리스 하이라이트

- 교육 전략 평가, ITSM 성숙도 평가, CIO 대시보드 시작 등 여러 가지 새로운 액셀러레이터를 활용할 수 있습니다.
- USPS(United States Public Sector) 고객 또는 임팩트 액셀러레이터 설명의 이용 약관에 동의하지 않는 사용자를 위한 액셀러레이터의 권고 전용 버전에 대한 액세스는 여기에서 확인할 수 있습니다. [🔗](#)

자세한 내용은 [가속기 카탈로그](#) 문서를 참조하십시오.

Q1 릴리스의 새로운 기능

교육 전략 평가

필요에 맞는 베스트 프랙티스 교육 권장 사항을 통해 ServiceNow 사용자를 교육하고 기술을 향상하기 위한 교육 계획을 받으십시오.

ITSM 성숙도 평가

제품에서 가치를 극대화하기 위한 대상 권장 사항과 함께 선도적인 사례에 대한 ITSM 구현에 대한 심층적인 평가를 받으십시오.

CxO 대시보드 소개

경영진이 더 빠르고 더 나은 데이터 기반 의사 결정을 내릴 수 있도록 설계된 최고 경영진 대시보드 중 하나의 데모를 확인하고 시작하는 데 필요한 예비 지침과 리소스를 받으십시오.

CIO 대시보드 바로 시작

임시 인스턴스에서 자체 데이터를 사용하는 응용 데모를 통해 생생하게 구현된 CIO 대시보드(최고 경영진 대시보드에 포함됨)를 참조하십시오. 또한 조직의 대시보드를 구성하기 위한 대상 지침과 다음 단계도 받게 됩니다.

성공 대시보드 시작하기

임시 인스턴스에서 자체 데이터를 사용하여 적용된 데모를 통해 Success Dashboard에서 유리한 출발을 하고 조직에 맞게 구성하기 위한 대상 지침과 다음 단계를 받으십시오.

온디맨드 가치 보고서

표준 연간 보고 주기 범위를 벗어난 표준 비즈니스 목표에 대한 조직의 성과를 검토하십시오.

추가 사용 약관이 필요하지 않은 다음 액셀러레이터의 권고 전용 버전:

- AI Search 시작
- AppEngine 바로 시작하기

- 자동화된 테스트 시작
- CIO 대시보드 바로 시작
- 성공 대시보드 시작하기
- 업그레이드를 바로 시작하세요
- 가상 에이전트 바로 시작

2023년 1 Impact 사분기 Digital Experience 릴리스 정보

ServiceNow[#] Impact Digital Experience는 도구와 혜택에 액세스할 수 있는 중앙 집중식 대화형 포털입니다. Impact Digital Experience는 2023년 1분기 릴리스에서 ServiceNow Store 개선 및 업데이트되었습니다.

1분기 릴리스의 Impact 디지털 경험 하이라이트

Impact 디지털 경험은 사용자, 권한 등을 보다 쉽게 관리할 수 있는 여러 관리 도구를 통해 더욱 향상되었습니다. 새로운 기능을 통해 사용자는 소비 보고서로 영향 패키지를 최대한 활용하는 등 비즈니스 목표와 결과를 더 잘 검토할 수 있습니다.

자세한 내용은 [임팩트 디지털 경험](#) 문서를 참조하십시오.

Q1 릴리스의 새로운 기능

활동 센터: 활동 로그

Activity Center에 고객 및 스쿼드 구성원을 위한 타임라인을 제공하여 각 활동이 조직의 특정 이니셔티브, 비즈니스 목표 또는 운영 결과에 어떻게 기여하는지 자세히 설명합니다.

소비 보고서

자문 세션, 액셀러레이터, 기타 이니셔티브 및 프리미엄 액세스 권한이 있는 사용자 목록과 같은 Impact 계층을 기반으로 고객 및 Impact 분대 구성원에게 Impact 기능 사용에 대한 개요를 제공합니다.

사용자 관리

Impact 고객 관리자가 사용자 및 사용자 권한을 쉽게 생성, 확인 및 관리할 수 있도록 합니다. 관리자는 ServiceNow University 및 Now Support에 대한 계정 액세스 및 권한을 관리할 수도 있습니다.

이니셔티브 및 가속기 권한 관리

추가 사용 약관이 있는 액셀러레이터에 대한 계정 권한 기록을 관리할 수 있는 중앙 집중식 권한 메뉴를 제공합니다.

제품 채택 로드맵

고객 스쿼드에 의해 맞춤화되고 고객의 비즈니스 목표를 달성하도록 설계된 고객 기능의 구현 시퀀스를 권장합니다.

GCC용 임팩트 디지털 경험

GCC 인스턴스에 상용 Impact 디지털 경험을 활성화합니다.

이 릴리스에서 변경된 내용

가치관 관리

ServiceNow 플랫폼 구현 역량 및 영향 스쿼드가 어떻게 비즈니스 목표를 위한 가치를 창출하는지 확인하십시오.