servicenow®

워싱턴 **DC Now Platform** 사용자 인터페이스

기계번역

마지막 업데이트 날짜: 2025년12월17일

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

servicenow

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

기계번역

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목차

사용자 경험 구성 4
UI 및 포털 구성 7
Next Experience UI 8
작업 공간 UI 100
코어 UI에서 작업 502
콘텐츠 관리 시스템 749
서비스 포털 817
HTTP 응답 헤더 1150
채택 서비스 1155
제품 내 도움말 1156
온보딩 양식 1185
안내 설정 1190
가이드 투어 1199
경험 개인화 1231
시각적 작업 보드 1232
타임라인 시각화 1277

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 경험 구성

가장 자신에게 적합한 방식으로 애플리케이션 및 데이터와 상호작용 Now Platform 합니다.

시작하기

아래 타일 중 하나를 클릭하여 엔터프라이즈에 고유한 사용자 경험을 위한 다양한 사용자 지정, 커뮤니케이션 및 기타 옵션에 Now Platform대해 자세히 알아보십시오.

UI 및 포털 구성	사용자 지원 제공	경험 개인화
		
이 다용도 도구 제품군으로 사용자 인터페이스를 구축하고 사용자 지정 사용자 경험을 작성하십시오.	지식 문서, 단계별 자습서 등을 통해 사용자에게 지원을 Now Platform 제공합니다.	시각적 타임라인 및 작업 추적을 생성합니다.

UI 및 포털 구성

및 코어 UI 앱을 사용하여 작업 공간 워크플로우와 데이터 검색을 개선합니다. 에서 사용자 지정 메뉴와 페이지를 Next Experience사용하거나 Content Management System과 통합된 앱을 사용하여 사용자 인터페이스를 더욱 발전시킬 수 있습니다. 을 사용하여 서비스 포털모든 개발자 기술 수준에서 카탈로그를 사용자 지정하고 고객이 필요한 서비스와 제품을 얻을 수 있도록 합니다.

사용자 지원 제공

에 있는 Now Platform전체 지침 및 지식 앱 세트를 통해 사용자에게 정보를 제공하고 교육하고 지원합니다. 사용자가 의 온보딩 경험사용에 익숙해지 Now Platform 도록 도와주고 UI의 Guided Tours를 제공합니다. 의 안내 설정단계별 지침과 In-Product Help의 온디맨드 지식으로 추가 지원을 제공합니다.

경험 개인화

워크플로우를 그래픽으로 분석하고 기업 Now Platform에서 사용자에게 사용자 지정 보기를 제공합니다. 시각적 작업 보드 및 Timeline Visualization 프로젝트, 목록 및 비즈니스의 다른 측면을 2차원 또는 3차원 뷰로 관리하는 데 도움이 됩니다. 홈페이지 관리에서 사용자를 위한 추가 설정 호스트를 사용하여 페이지 렌더링, 사용자 액세스, 대시보드 및 기타 옵션을 세밀하게 조정할 수 있습니다.

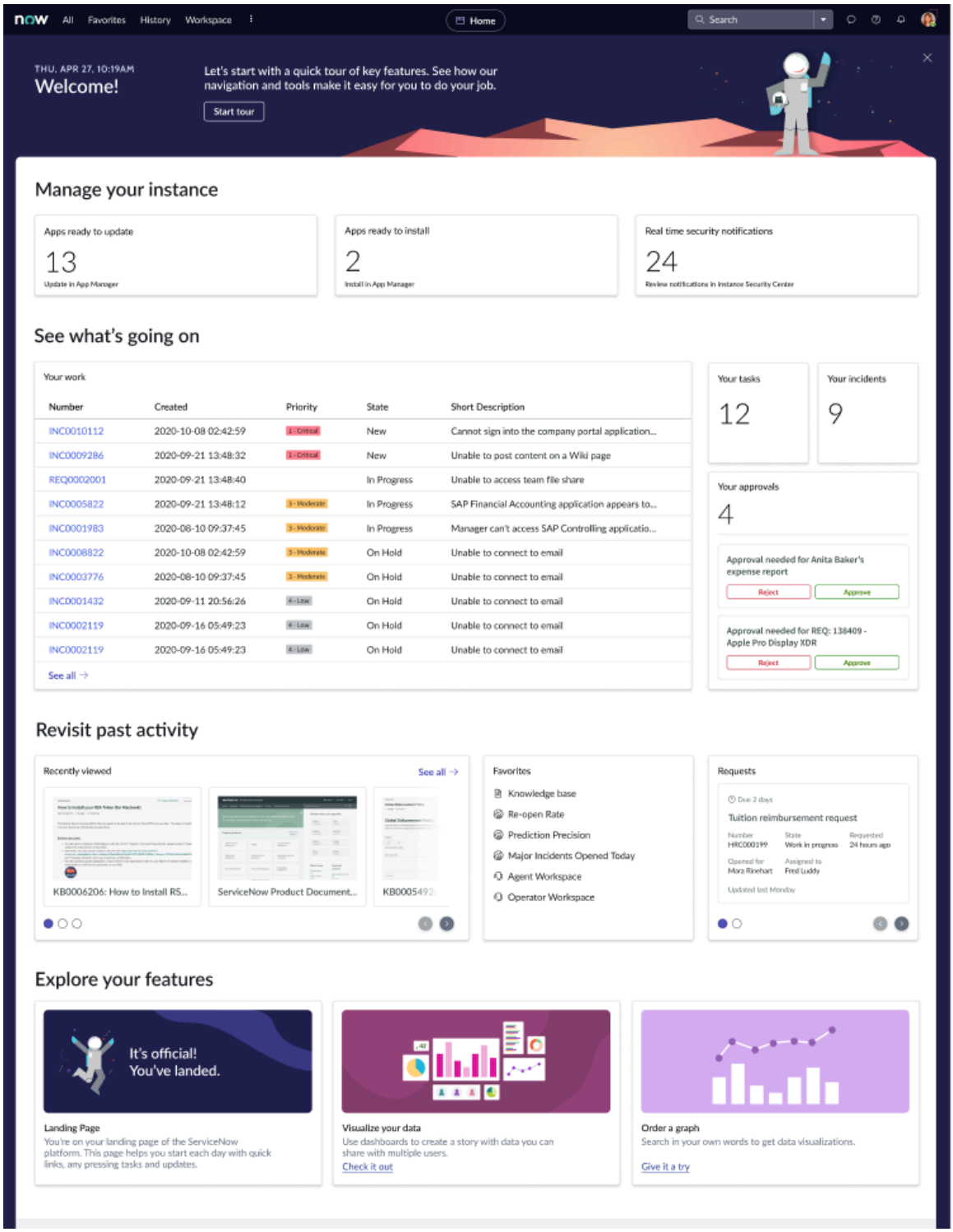
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성 가능한 웹 기반 인터페이스를 통해 모든 장치의 데이터에 액세스

단일 창 Next Experience UI를 통해 작업 공간, 코어 UI, 애플리케이션, 이력 및 즐겨찾기에 액세스합니다.

하이라이트는 Next Experience UI 방문 페이지를 참조하십시오.

필요한 데이터만 제공



필요한 데이터에 액세스하고 즉시 작업을 시작할 수 있습니다. Next Experience 방문 페이지는 사용자 및 역할에 따라 개인화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

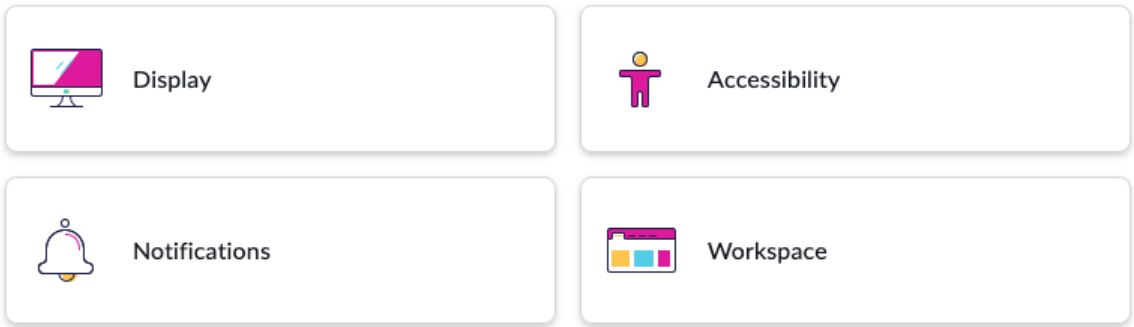
단일 창에서 인스턴스에 액세스



여러 창을 열지 않고 인스턴스의 모듈로 이동합니다. 모듈을 즐겨찾기에 추가하고, 방문한 모듈을 탐색하고, 인스턴스를 검색합니다. 웹 및 이메일 알림도 한 곳에서 받을 수 있습니다.

사용자 인터페이스 개인화

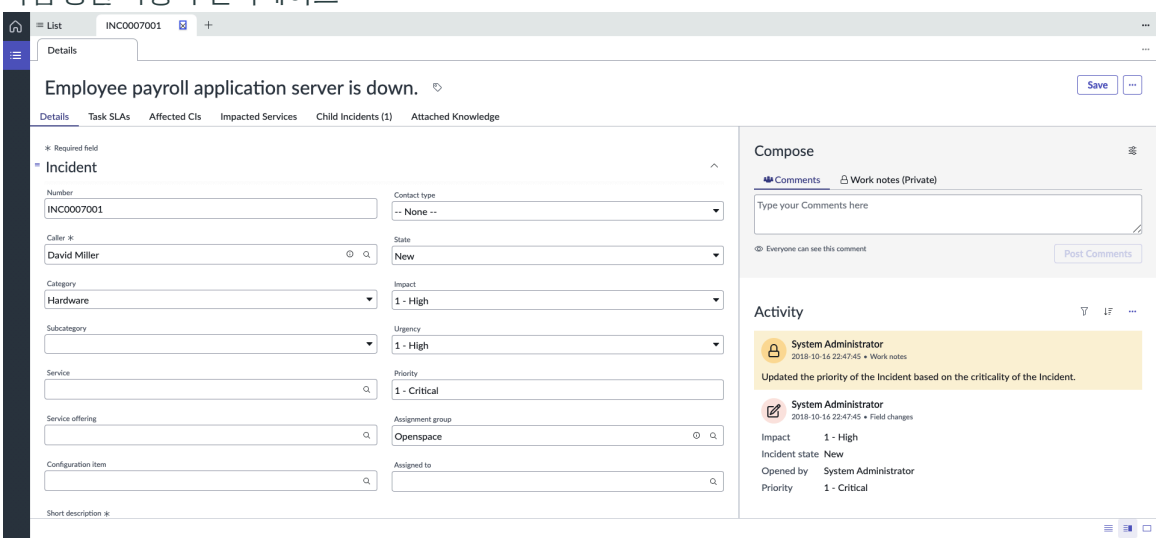
Next Experience 선호



UI를 사용자 지정하여 보려는 정보, 액세스 가능한 정보, 적합한 형식을 결정할 수 있습니다.

로 에이전트 효율성 향상 작업 공간

작업 공간 사용자 인터페이스



용이한 문제 해결을 위해 구축된 작업 공간에서 문제를 더 빠르게 해결합니다. 에이전트는 단일 뷰에서 전체 컨텍스트 및 AI 지원 권장 사항을 확인하여 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다. 에이전트는 동일한 인터페이스에서 고객과 통신하면서 문제를 검토할 수 있습니다.

애플리케이션 및 기능

- Next Experience UI
- 작업 공간 UI
- 코어 UI에서 작업
- 콘텐츠 관리 시스템(CMS)
- Service Portal

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 채택 서비스
- Visual Task Boards(VTB)
- 타임라인 시각화

UI 및 포털 구성

인터페이스를 사용자 지정하여 사용자와 고객에게 효율적이고 고유한 경험을 제공합니다.

Next Experience **UI**  Next Experience로 인스턴스 앱을 통합하고 클릭을 줄입니다 ServiceNow# .	작업 공간 **UI**  UI로 작업 공간 에이전트 효율성을 향상시켜 더 나은 고객 경험을 제공합니다.	코어 UI에서 작업  에서 사용자 지정 홈페이지 및 URL 탐색을 통해 사용자 경험을 업그레이드합니다 코어 UI.
서비스 포털  모바일 친화적 서비스 포털인 고객을 위한 완벽한 셀프 서비스 인터페이스를 구축하십시오.	콘텐츠 관리 시스템  유연성이 ServiceNow 매우 뛰어난 이 애플리케이션을 사용하여 플랫폼과 해당 애플리케이션에 대한 사용자 지정 인터페이스를 설계합니다.	

Next Experience UI

경험을 개인화하여 생산성과 참여도를 높일 수 있습니다. UI를 Next Experience 사용하면 한 곳에서 모든 앱 셸 항목의 탐색을 제어할 수 있습니다. 사용자 Now Platform 지정 메뉴와 방문 페이지를 만들 수 있습니다. 핵심 UI 앱과 개인화된 작업 영역 간에 쉽게 이동할 수 있습니다.

작업 공간 **UI**

사용자와 비즈니스 요구 사항에 완벽하게 부합하는 작업 공간을 만듭니다. UI는 작업 공간 향상된 에이전트 효율성, 신속한 해결 및 중요 인시던트 모니터링을 제공합니다. 이 모든 데이터는 분석 및 AI 기반 권장 사항과 함께 단일 뷰에서 제공됩니다.

코어 **UI**에서 작업하기

를 사용하여 코어 UI사용성과 디자인의 개선 사항을 살펴보십시오. 레코드 또는 모듈에 대한 간편한 URL 기반 탐색을 통해 전체 주소에서 tiny-URL 지원 링크에 이르기까지 원하는 데이터를 즉시 가져올 수 있습니다. 사양에 맞게 홈페이지를 구축하면 가장 효율적으로 작업하는 데 필요한 모든 탐색, 컨트롤 및 시스템 정보를 얻을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 포털

을 사용하여 최적의 셀프 서비스 경험을 설계합니다 서비스 포털. 에 연결 Now Platform서비스 포털 되면 사용자 경험을 향상시키는 플랫폼 기능을 제공합니다. 신입 개발자든 베테랑 엔지니어든 상관없이 기본 구성부터 심층적인 스크립트 및 웹 앱에 이르기까지 모든 것을 사용하여 UI를 사용자 지정하여 고객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있습니다.

콘텐츠 관리 시스템

CMS를 사용하여 전체 웹 사이트에서 통합 앱에 이르기까지 모든 것을 구축하십시오. 이 강력한 응용 프로그램은 간단한 검색 창을 기반으로 하는 인터페이스가 필요하든 자세한 텍스트 및 이미지 기반 레이아웃이 필요하든 관계없이 비즈니스를 위한 다양한 솔루션을 제공합니다. 완전한 국제화 및 번역과 같은 옵션은 고객 도달 범위와 영향력을 더욱 확장합니다.

Next Experience UI

Next Experience UI는 직관적이고 개인화된 차세대 경험을 제공하여 Now Platform 전반에서 생산성을 높이고, 참여를 개선하며, 인사이트를 제시합니다. 이 UI는 인스턴스 앱을 통합하고 작업에 필요한 항목에 액세스하는 데 필요한 클릭 수를 줄입니다.

이점

Next Experience에서 작업하면 다음과 같은 새로운 기능과 이점을 얻을 수 있습니다.

통합 탐색

Next Experience의 통합 탐색

- 사용 중인 애플리케이션에 관계없이 전체 플랫폼에 걸쳐 한 곳에서 상황별 앱 알약, 메뉴 항목, 알림, 검색과 같은 앱 셸 항목에 액세스합니다.
- 탐색 메뉴를 고정하거나 고정 해제하여 메뉴 항목에 액세스하거나 화면 공간을 확보합니다.
- 즐겨찾기를 폴더로 구성하여 즐겨찾기 페이지를 빠르게 찾습니다.

추가 메뉴

Next Experience의 추가 메뉴

- 중요한 자원을 탐색하고 즐겨찾기, 이력 및 작업 공간 메뉴와 함께 저장합니다. 단일 메뉴에서 최근에 본 항목을 찾습니다.
- 클래식 환경 애플리케이션과 구성 가능한 작업 공간 사이를 쉽게 전환합니다.
- 최종 사용자를 위한 사용자 지정 메뉴를 생성합니다. 자세한 내용은 용 사용자 지정 메뉴 구성 통합 탐색 문서를 참조하십시오.

Next Experience 방문 페이지

Next Experience의 방문 페이지

- 로그인하는 즉시 필요한 모든 것을 갖추고 하루를 시작합니다.
- 역할 및 작업에 관련된 모든 컨텐츠를 한 위치에서 봅니다.
- 사용자를 위한 시작 페이지를 지정하거나 사용자가 직접 선택할 수 있도록 허용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원되지 않는 기능

중요사항:

커넥트 채팅 은(Next Experience는) 에서 사용할 수 없습니다. Washington DC로 시작하는 특정 커넥트 채팅 기능은 를 사용하여 Sidebar사용할 수 Next Experience 있습니다. 와 Sidebar의 차이점 커넥트 채팅 에 대한 자세한 내용은 KB1123615 – Connect 채팅에서 Sidebar로 이동 을 참조하십시오.

커넥트 지원 은(는) Utah에서 Next Experience 사용할 수 없으며 Utah에서 완전히 단종될 예정입니다. 에 있는 에이전트Next Experience에게 채팅 요청 및 기타 작업 항목을 자동으로 할당하려면 및 에이전트 채팅로 마이그레이션 고급 작업 할당 해야 합니다. 자세한 내용은 Connect 지원에서 Advanced Work Assignment 및 에이전트 채팅으로 이동 을 참조하십시오.

이러한 기능 및 제품은 현재 지원되지 않습니다.Next Experience

- 홈페이지에 있는 기능, 즉 인스턴스의 정보를 정렬하여 데이터에 대한 스토리를 전달하는 기능은 새 인스턴스의 대시보드에서 찾을 수 있습니다. enabled로 업그레이드된 Next Experience 인스턴스에서 사용자는 직접 URL이 있는 경우 기존 홈페이지를 볼 수 있지만 홈페이지를 생성하거나 편집할 수는 없습니다. 응답 대시보드와 Analytics Center 대시보드가 홈페이지 기능을 대신합니다. 홈페이지 사용 중단 도움말 도구를 사용하여 인스턴스의 홈페이지를 응답 대시보드로 변환합니다.
- 사용자 지정 헤더 메뉴는 지원되지 않습니다.
- 라이브 피드 는 지원되지 않습니다.
- JavaScript 콘솔 로그는 프레임워크에서 Next Experience 지원되지 않습니다.
- ATF는 이제 UI 빌더로 빌드된 양식 구성요소를 지원합니다. 자세한 내용은 Form category 문서를 참조하십시오. ATF는 의 다음 요소를 Next Experience지원하지 않지만 향후 릴리스에서 이러한 기능에 대한 지원이 계획되어 있습니다.
  - 목록과 양식 구성요소가 있는 페이지를 포함하여 로 UI 빌더빌드된 페이지입니다.
  - 방문 페이지

  주:
  ATF는 클래식 환경(예: 클래식 목록 및 폼)을 코어 UI포함하여 를 계속 지원합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- KB1156736 – Connect 채팅에서 AWA 및 에이전트 채팅으로 이동
- KB1123615 – Connect 채팅에서 Sidebar로 이동
- KB1113554 – 코어 UI에서 Connect를 사용하기 위해 Next Experience 비활성화
- KB1157068 – 라이브 피드는 Next Experience에서 지원되지 않습니다.

자세히 알아보기

- 에서 커뮤니티의 문서를 봅 Next Experience 니다. Next Experience 우수성 센터 레이블이 표시됩니다.
- 커뮤니티에서 일반적인 질문에 대한 답변을 검토합니다. Next Experience UI FAQ 시작하기 를 참조하십시오.
- ServiceNow University에서 Next Experience UI에 대해 알아봅니다. Next Experience 시작하기 및 Next Experience 통합 탐색 개요 과정을 이수합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업	구성	마이그레이션
개념 및 기능에 대해 Next Experience 알아봅니다.	환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다.	UI로 마이그레이션합니다 Next Experience .

UI에서 **Next Experience** 작업

주요 Next Experience 기능에 대해 알아봅니다.

Next Experience 사용자 인터페이스

Next Experience 인스턴스의 앱을 통합합니다. 통합 탐색 를 사용하면 단일 창에서 인스턴스 전체의 콘텐츠에 액세스할 수 있으며, 작업에 필요한 항목에 대한 액세스를 간소화할 수 있습니다. 동일한 창에서 코어 UI 및 대시보드에 액세스합니다 작업 공간. Contextual Navigation은 작업하는 동안 사용자의 위치를 보여줍니다.

Next Experience 사용자 인터페이스

주:

Next Experience 액세스 권한 또는 시스템 관리자의 사용자 지정으로 인해 UI가 이러한 예시처럼 보이지 않을 수 있습니다.

ServiceNow 사용자 인터페이스, 목록, 양식 및 필터에 대한 자세한 내용은 NowLearning의 ServiceNow 사용자 인터페이스 개요를 참조하십시오.

Next Experience 방문 페이지

Next Experience 방문 페이지는 작업을 시작하는 데 필요한 정보를 제공합니다. 이러한 방문 페이지는 일반적으로 역할 및 작업에 특정한 내용을 제공합니다. 방문 페이지에는 목록, PAR(Performance Analytics and Reporting) 정보 및 기타 기능이 포함되어 한 위치에서 신규 및 우선순위가 지정된 작업에 액세스할 수 있습니다.

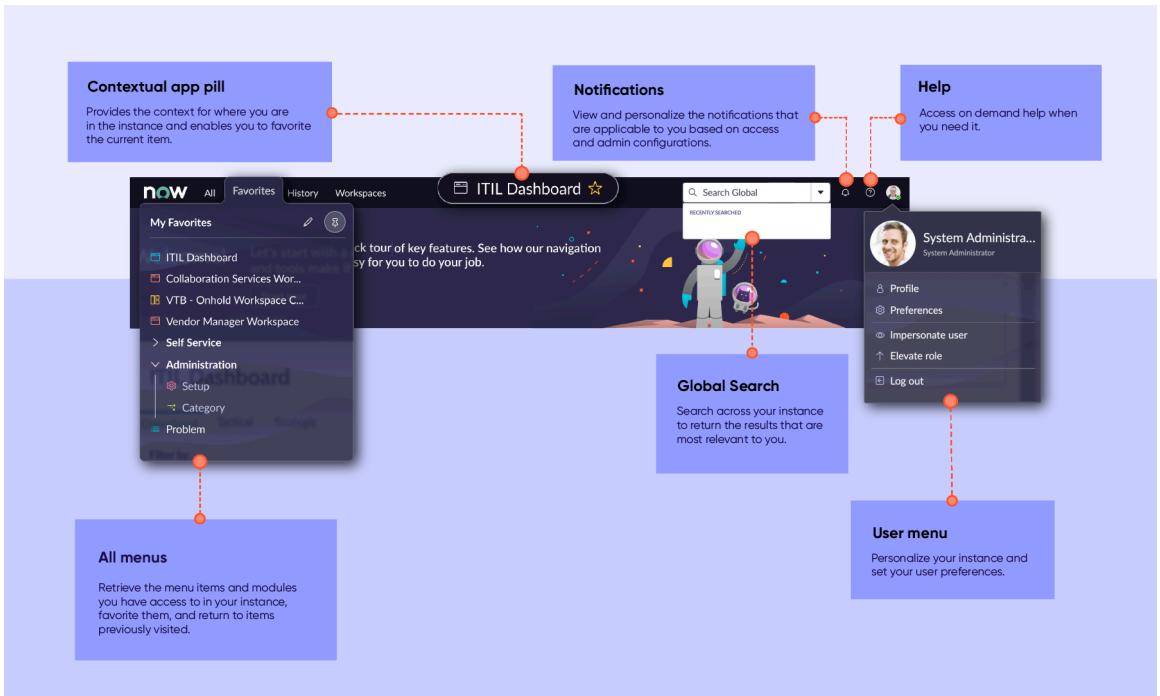
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 온보딩: UI를 통합 탐색 익힙니다.
- 시각화: 작업을 시작하고 작업으로 이동할 수 있는 위치를 확인합니다.
- 유용한 기능: 추가 기능 리소스를 탐색합니다.

Next Experience 통합 탐색

Next Experience 통합 탐색 인스턴스를 탐색하고 기본 설정을 설정하는 데 필요한 도구를 제공합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 모두 메뉴: 인스턴스에서 액세스할 수 있는 메뉴 항목과 모듈을 검색하고 즐겨찾기로 추가한 다음 이전에 방문한 항목으로 돌아갑니다.
- 상황별 앱 알약: 인스턴스에서 현재 위치를 확인하고 원하는 경우 현재 항목을 즐겨찾기에 추가합니다.
- 전역 검색: 인스턴스 전체에서 검색하여 가장 관련성이 높은 결과를 반환합니다.
- 알림: 액세스 및 관리자 구성에 따라 사용자에게 적용할 수 있는 알림을 보고 개인화합니다.
- 도움말: 필요할 때 요청 시 도움을 받을 수 있습니다.
- 사용자 메뉴: 인스턴스를 개인화하고 사용자 기본 설정을 설정합니다.

기본 방문 페이지 탐색

기본 방문 페이지에 접근하여 작업을 한눈에 보고 어디서부터 시작해야 할지 파악합니다.

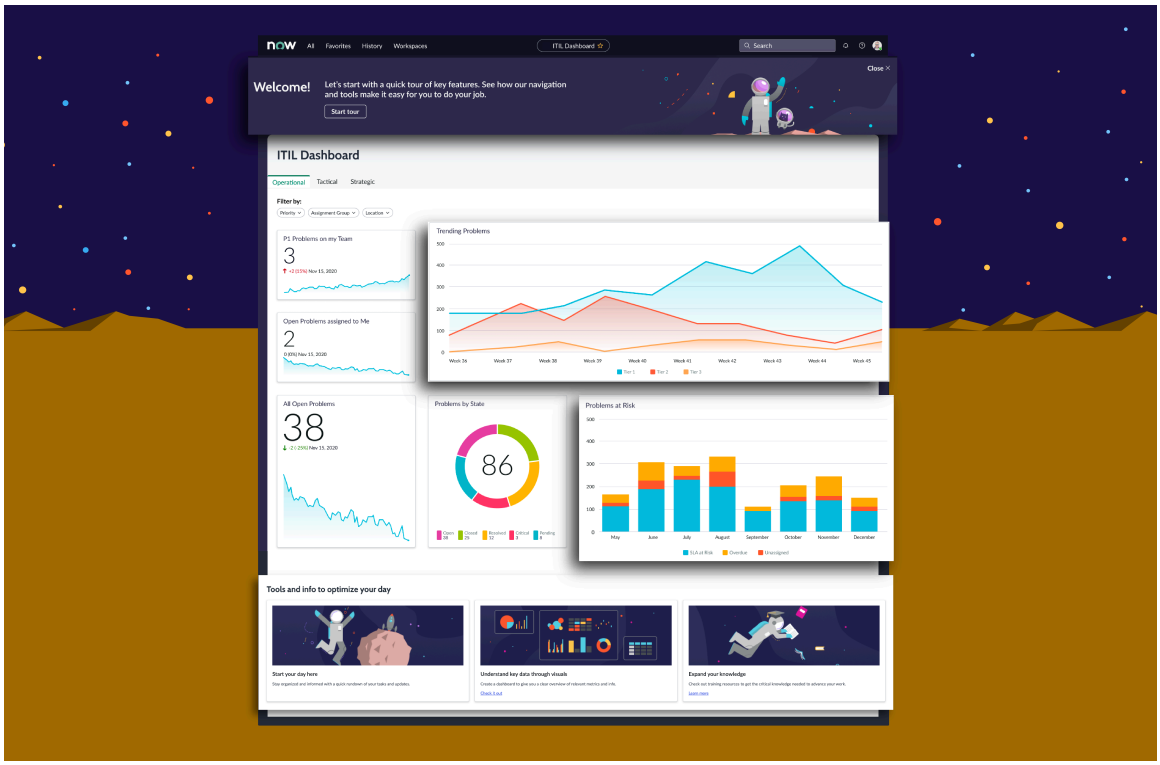
프레임워크가 Next Experience 설치되면 인스턴스에 로그인 ServiceNow# 할 때 방문 페이지가 가장 먼저 표시됩니다. 작업 방향을 설정하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다.

기본 방문 페이지는 이 활성화된 통합 탐색 인스턴스에서 사용할 수 있습니다. 구성된 기존 대시보드, 방문 페이지 또는 논리가 있는 경우 기본 Next Experience 방문 페이지 대신 현재 대시보드가 표시됩니다.

역할과 작업에 따라 방문 페이지에 다음 항목이 포함될 수 있습니다.

- 에 대해 알아볼 수 있는 링크가 포함된 배너 Next Experience 통합 탐색
- 작업의 상태와 우선순위를 최신 상태로 유지하기 위한 신규 및 중요 작업
- 우선순위별로 현재 오픈된 작업
- 작업을 위해 할당된 작업 기록이 있는 목록
- 작업 완료와 관련된 PAR(Performance Analytics and Reporting) 데이터
- 방문 페이지에서 실행 가능한 승인
- 즐겨찾기 항목
- 오픈된 요청
- 유용한 기능을 식별하기 위한 추가 리소스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



사용 **Next Experience** 통합 탐색

기록과 데이터에 액세스하고, 알림을 확인하고, 에서 기본 설정을 지정할 수 있는 탐색 기능이 개선되었습니다 Next Experience 통합 탐색.

모든 Next Experience 통합 탐색 페이지의 상단에 표시되며 인스턴스를 탐색하는 데 도움이 되는 컨트롤이 포함되어 있습니다. 작업 공간과 클래식 환경에 쉽게 액세스하고, 인스턴스를 검색하고, 알림을 받습니다.

페이지에 메뉴를 고정하려면 핀)을 선택합니다.

주:
통합 탐색 다음 표에 설명된 항목은 일부 사용자만 사용할 수 있습니다. 표시되는 항목은 사용자 액세스 및 관리자 사용자 지정에 따라 결정됩니다.

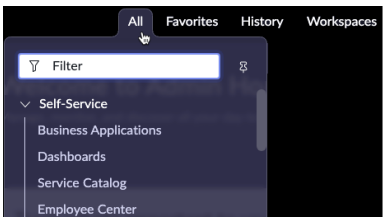
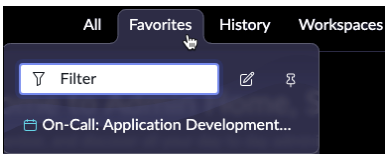
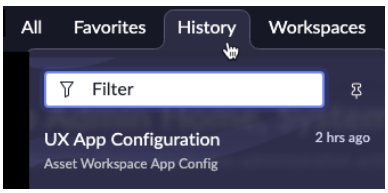
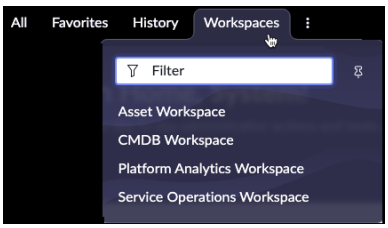
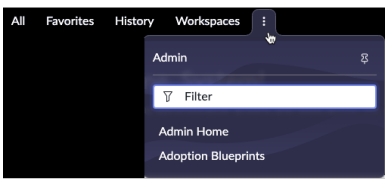
ServiceNow 사용자 인터페이스, 목록, 양식 및 필터에 대한 자세한 내용은 NowLearning의 ServiceNow 사용자 인터페이스 개요를 참조하십시오.

Next Experience 통합 탐색 항목

헤더 항목	**UI** 묘사	설명
로고	servicenow	방문 페이지로 돌아갑니다 Next Experience . 이 로고를 회사 로고로 바꿀 수 있습니다.
필터	Filter nav-all-p	필드를 필터링하여 원하는 모듈로 빠르게 이동할 수 있습니다. 목록 뷰의 경우 name.list 형식으로 테이블

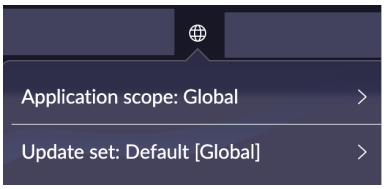
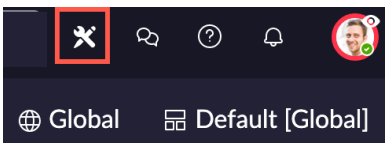
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Next Experience 통합 탐색 항목

헤더 항목	UI 묘사	설명
		이름을 입력합니다(예: sys_properties.list). 양식 뷰의 경우 name.do 형식으로 테이블 이름을 입력합니다(예: sys_user.do). 기본적으로 모든 메뉴에서 필터링하면 기록 메뉴를 제외한 모든 메뉴의 결과가 반환됩니다.
모든 메뉴		인스턴스의 모든 메뉴 항목과 모듈을 나열합니다.
즐겨찾기 메뉴		즐겨찾기로 표시한 항목(예: 즐겨찾는 작업 공간, 클래식 환경 및 기록)
이력 메뉴		인스턴스 전체의 활동 이력입니다.
작업 공간 메뉴		액세스할 수 있는 작업 공간 목록입니다. 이 항목은 작업 공간에 액세스할 수 있는 경우에만 표시됩니다. 하나의 작업 공간에만 액세스할 수 있는 경우 액세스할 수 있는 작업 공간의 이름이 헤더에 표시됩니다.
관리자 메뉴		관리자 기능과 관련된 항목에 대한 액세스를 제공합니다.
상황별 앱 필		인스턴스에서 사용자의 위치에 대한 컨텍스트를 제공합니다. 표시된 페이지를 즐겨찾기에 추가하려면 별 아이콘을 선택합니다.

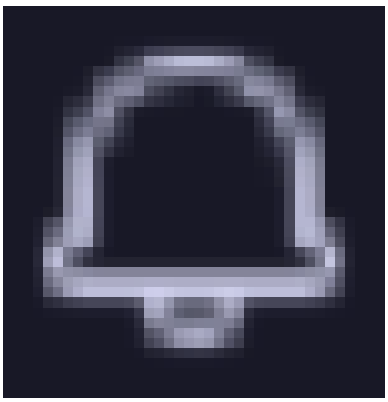
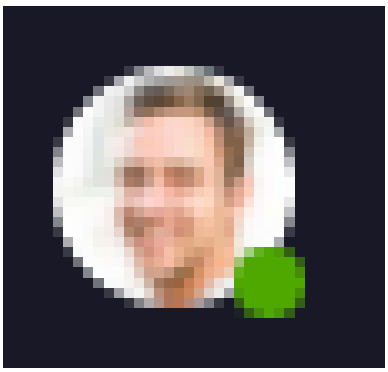
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Next Experience 통합 탐색 항목

헤더 항목	**UI** 묘사	설명
전역 검색 필드		인스턴스 전체에서 문자열을 검색합니다.
글로브		인스턴스의 범위와 업데이트 세트의 범위를 선택합니다. 업데이트 세트 옵션을 선택하고 더하기 기호( )를 클릭하여 새 업데이트 세트를 생성할 수도 있습니다.
Now Assist		고객 문제를 해결하고 지원할 수 있습니다. Now Assist 패널의 자연어 인터페이스를 사용하여 기록에 대한 요약을 생성할 수 있습니다. Now Assist 패널은 콘솔을 Now Assist 관리자 사용하여 구성됩니다.
인스턴스 도구 표시		다른 도구 아이콘 아래의 가로 행에 애플리케이션 범위와 현재 업데이트 세트를 표시합니다. 이 기능을 사용하려면 먼저 호출 `glide.ui.next_experience.instance_toc` 된 시스템 속성을 생성하고 **false**로 설정해야 합니다. 이 기능을 활성화하면 지구본 아이콘이 숨겨집니다.
사이드바 토론		작업 공간 작업 기반 또는 상호작용 기반 기록을 기반으로 다른 사용자와 실시간 공동 작업에 참여합니다. Sidebar 토론은 정보와 지식의 교환을 용이하게 하여 고품질의 결과로 문제를 더 빠르게 해결하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Next Experience 통합 탐색 항목

헤더 항목	**UI** 묘사	설명
도움말		도움말 보기와 새로운 기능이라는 두 개의 탭이 표시됩니다. 도움 받기 탭을 사용하면 필요할 때 요청 시 도움을 받을 수 있습니다. 새로운 기능 탭에는 마지막 릴리스 이후 도입된 사항이 표시됩니다. 또한 새로운 콘텐츠 내용을 사용할 수 있는 경우 도움말 아이콘에 파란색 점이 표시됩니다. 연결된 페이지의 기능에 대한 피드백을 제공할 수 있는 피드백 제공 단추를 사용할 수 있습니다 ServiceNow#.
알림 메뉴		중앙 위치에서 인스턴스 전체에 적용할 수 있는 알림을 보고 개인화합니다. 현재 페이지와 관계없이 알림을 포함하여 작업 공간 인스턴스 전체에서 알림을 받습니다. 알림은 액세스 및 관리자 구성을 기반으로 합니다.
사용자 메뉴		인스턴스를 개인화하는 메뉴 항목입니다. • 프로파일: 인스턴스에 표시되는 개인 정보를 포함하는 인스턴스 프로파일입니다. • 기본 설정: 표시, 접근성, 알림 및 작업 공간 기본 설정. • 바로 가기 키: 보고 있는 화면과 관련된 바로 가기 키를 사용하여 모달을 표시합니다. 키보드 단축키 모달은 **Command+/** (Mac) 또는 **Ctrl+/** (Windows)를 사용하여 액세스할 수도 있습니다. • 사용자 가장: 관리자는 테스트 목적으로 인증된 다른 사용자로 가장하고 가장 로그를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 Impersonating users 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

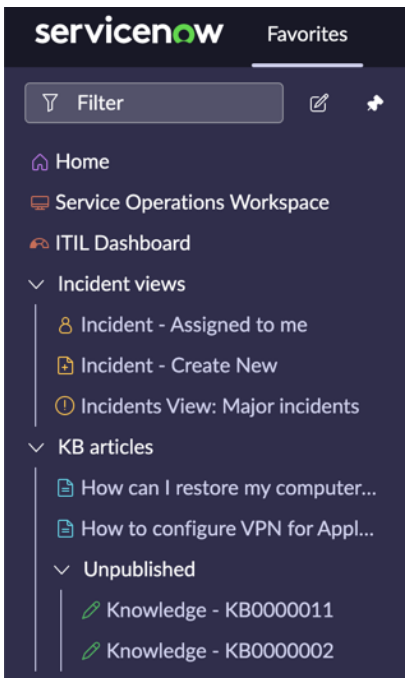
Next Experience 통합 탐색 항목

헤더 항목	**UI** 묘사	설명
		• 역할 상승: 역할을 상승된 권한 역할로 지정한 다음 해당 역할을 한 명 이상의 사용자에게 할당합니다. 사용자가 로그인 직후 역할이 제공하는 권한에 액세스할 수 없도록 제한하려면 이 작업을 수행합니다. • 인쇄용 버전: 현재 콘텐츠 프레임의 인쇄용 버전입니다. 주: 인쇄용 버전 옵션은 클래식 환경에서 사용할 수 있지만 작업 공간에서는 사용할 수 없습니다.

에서 즐겨찾기 관리 **Next Experience**

즐겨찾기를 사용하면 가장 많이 사용하는 페이지를 빠르게 찾아 이동할 수 있습니다.

즐겨찾기를 추가하면 의 Next Experience 통합 탐색즐겨찾기 메뉴에 표시됩니다. 즐겨찾기의 이름, 아이콘, 색상, 폴더 구조에서의 위치를 편집하여 즐겨찾기가 메뉴에 표시되는 방식을 사용자 지정할 수 있습니다.



에서 즐겨찾기 추가 **Next Experience**

의 즐겨찾기 메뉴 Next Experience 통합 탐색에 추가하여 가장 많이 사용하는 페이지를 빠르게 찾아 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

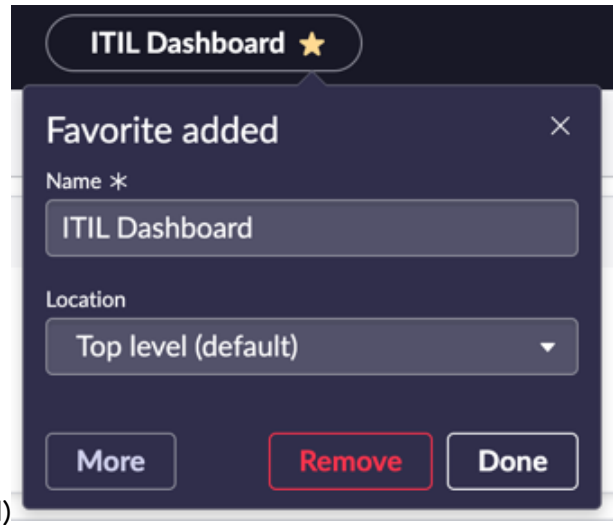
프로시저

1. 다음 표에 나열된 방법 중 하나를 사용하여 즐겨찾기를 추가합니다.

옵션	설명
모든 페이지에서	아무 페이지에서나 상황별 앱 알약의 별 아이콘을 선택합니다. 
모두 메뉴에서	○ 단일 모듈을 추가하려면 애플리케이션 내비게이터에서 모듈 이름 옆에 있는 별 아이콘을 선택합니다. ○ 애플리케이션 아래에 모든 모듈을 추가하려면: 애플리케이션 내비게이터에서 애플리케이션 이름 옆에 있는 별 아이콘을 선택합니다.
클래식 환경의 목록 또는 기록에서	**a.** 클래식 환경에서 목록 또는 기록을 엽니다. **b.** 목록 또는 기록 제목 옆에 있는 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 선택합니다. **c.** 즐겨찾기 만들기를 선택합니다. 목록 또는 기록의 각 뷰에 대해 다른 즐겨찾기를 추가할 수 있습니다.
지식베이스 문서에서	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 지식레이블이 표시됩니다. **b.** Knowledge 홈페이지에서 지식 문서를 선택합니다. **c.** 헤더에서 별 아이콘을 선택합니다.

2. 옵션: 즐겨찾기 추가됨 대화 상자에서 즐겨찾기를 수정합니다.
샘플 초기 대화 상자는 다음 예제에 나와 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



(Optional)

a. 이름 필드에서 즐겨찾기 메뉴에 나타나는 이름을 편집합니다.

b. 위치 필드에서 즐겨찾기 메뉴에 대한 그룹을 생성한 경우, 나열할 즐겨찾기에 대한 그룹을 선택합니다.
즐겨찾기 목록을 구성하기 위한 그룹 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 즐겨찾기 구성 Next Experience.

c. 변경 내용을 저장하거나, 추가로 수정하거나, 즐겨찾기를 제거합니다.

- 더 이상 수정하지 않으려면 완료를 선택합니다.
- 즐겨찾기의 아이콘과 색상을 수정하려면 자세히를 선택하고 아이콘과 색상을 선택한 다음 편집 내용 저장을 선택합니다.
- 즐겨찾기를 제거하려면 제거를 선택합니다.

에서 즐겨찾기 구성 **Next Experience**

즐겨찾기를 폴더 구조로 구성하여 즐겨찾기 메뉴에서 항목을 빠르게 찾습니다.

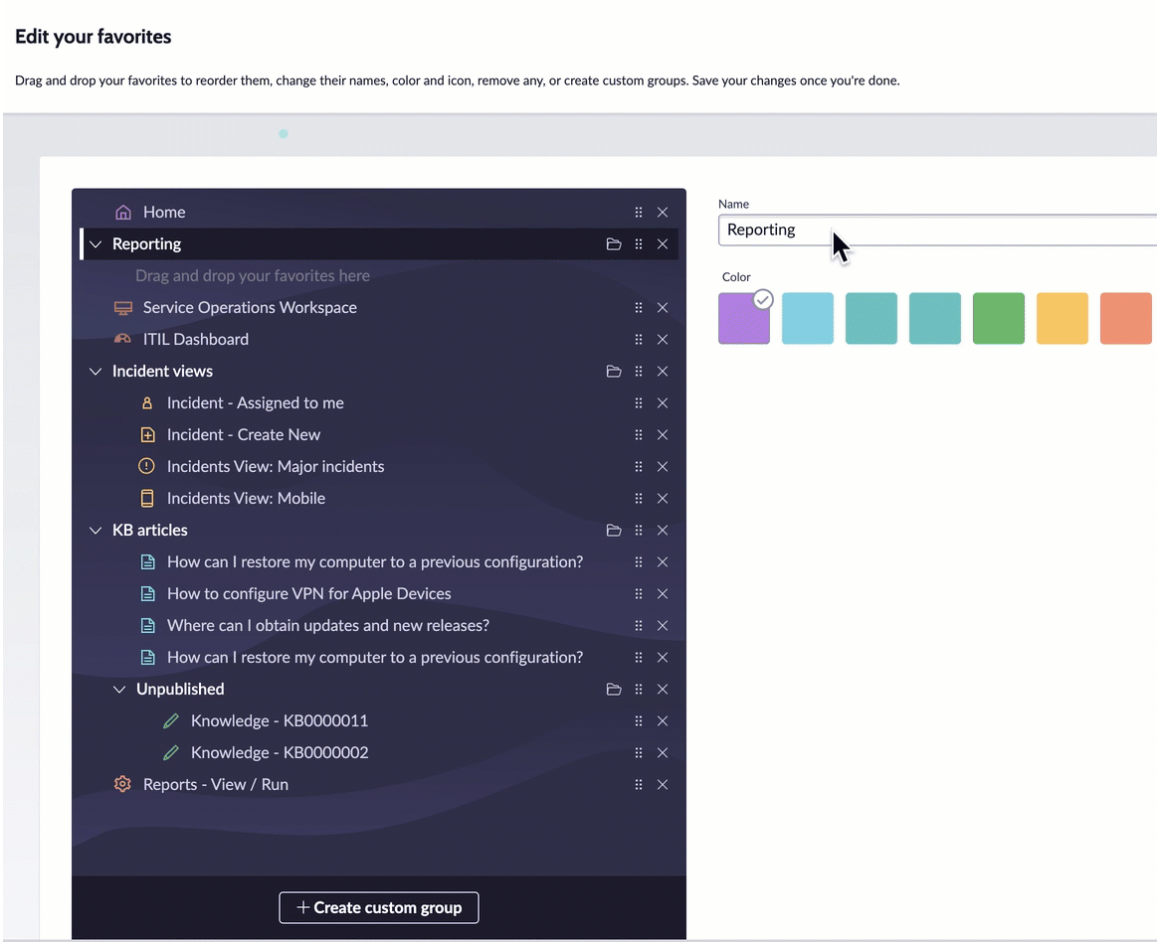
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 에서 Next Experience 통합 탐색즐겨찾기 메뉴를 선택합니다.
2. 즐겨찾기 편집 아이콘( )을 선택합니다.
3. 사용자 지정 그룹 만들기를 선택합니다.
4. 이름 필드에 그룹의 이름을 입력합니다.
5. 옵션: 이 그룹의 즐겨찾기와 연결된 아이콘의 색상을 선택합니다.
   그룹의 각 즐겨찾기에 특정한 색상을 설정할 수도 있습니다.
6. 즐겨찾기를 그룹 이름 아래로 끌어 그룹으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example



7. 옵션: 이전 단계를 반복하여 추가 사용자 지정 그룹 또는 하위 그룹을 생성합니다.

8. 편집 내용 저장을 선택합니다.

에서 즐겨찾기 편집 **Next Experience**

즐겨찾기의 이름과 아이콘을 편집하거나, 즐겨찾기의 순서를 변경하거나, 그룹으로 이동하거나, 더 이상 필요하지 않은 즐겨찾기를 삭제하여 즐겨찾기 메뉴를 업데이트된 상태로 유지하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 에서 Next Experience 통합 탐색즐겨찾기 메뉴를 선택합니다.

2. 즐겨찾기를 편집하거나 삭제합니다.

옵션	설명
즐겨찾기 편집	**a.** 즐겨찾기 편집 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 즐겨찾기 패널에서 즐겨찾기를 선택합니다. **c.** 즐겨찾기를 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	▪ 즐겨찾기의 순서를 변경하려면 목록의 새 위치로 드래그합니다. ▪ 즐겨찾기를 그룹 내로 이동하려면 즐겨찾기를 그룹 이름 아래로 드래그합니다. ▪ 이름을 사용자 지정하려면 이름 필드에 다른 이름을 입력합니다. ▪ 아이콘을 변경하려면 아이콘 목록에서 다른 아이콘을 선택하거나 색상 목록에서 색상을 선택합니다. **d.** 편집 내용 저장을 선택합니다.
즐겨찾기 삭제	즐겨찾기 제거 아이콘( )을 선택합니다.

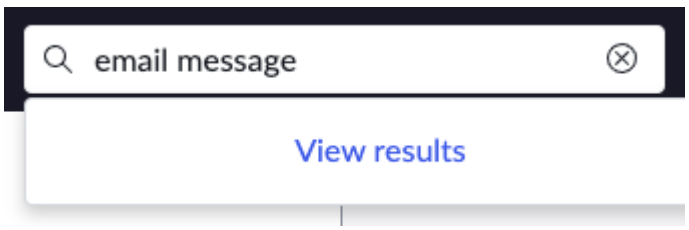
에서 검색 사용 **Next Experience**

전역 검색을 사용하면 검색 필드에서 Next Experience 통합 탐색 한 번에 여러 기록 유형을 검색할 수 있습니다. 검색은 소스별로 그룹화되어 가장 관련성이 높은 결과를 반환하거나 검색 쿼리와 정확히 일치하는 기록으로 직접 안내합니다. 전역 검색 결과와 액세스 권한이 있는 작업 공간 애플리케이션의 결과 간에 전환할 수 있습니다.

검색 필드에서 통합 탐색 검색

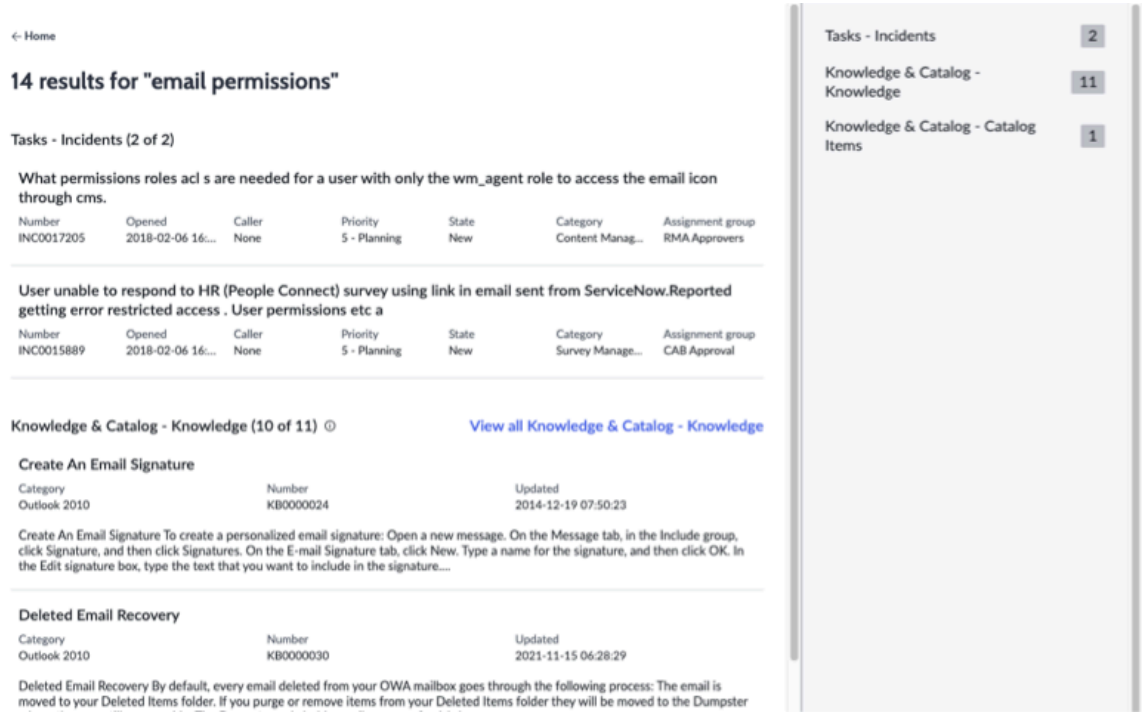
전역 검색을 수행하려면 검색 필드에 검색어를 통합 탐색 입력한 다음 결과 보기를 선택하거나 Enter 키를 누릅니다.





검색 결과 페이지에는 검색과 일치하는 총 기록 수가 보고되고 일치하는 기록이 포함된 검색 가능한 각 테이블에서 선택한 결과를 미리 봅니다. 미리 보기 목록에서 검색 결과 기록을 선택하여 열 수 있습니다.

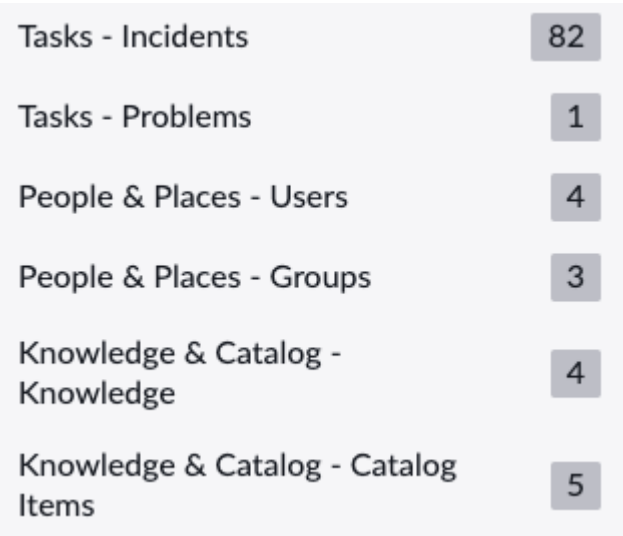
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



검색 결과 페이지의 내용에 대한 자세한 내용은 다음을 Next Experience 참조하십시오. 의 검색 결과 페이지 Next Experience 레이블이 표시됩니다.

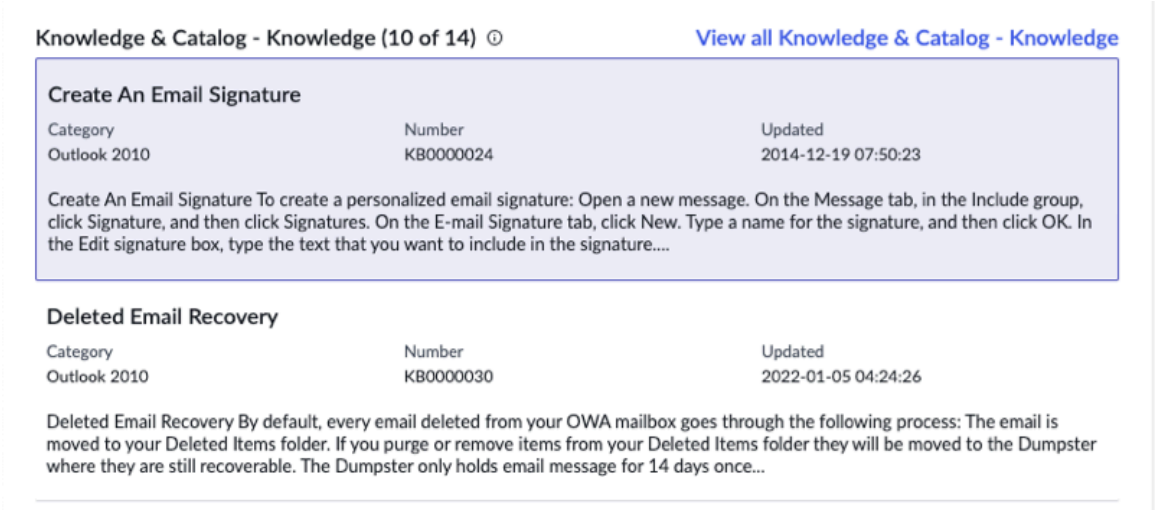
검색 결과 페이지에서 소스로 검색 범위 좁히기

검색 결과 페이지에는 각 테이블에 포함된 일치하는 기록 수를 보여주는 소스 테이블 목록이 포함되어 있습니다. 지정된 소스 테이블에서 검색 결과를 보려면 항목을 선택합니다.



소스 테이블에서 일치하는 기록이 미리 볼 수 있는 것보다 많으면 결과 페이지에서 테이블 제목 옆에 모두 보기 링크가 표시됩니다. 지정된 테이블에서 일치하는 모든 기록을 보려면 이 링크를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

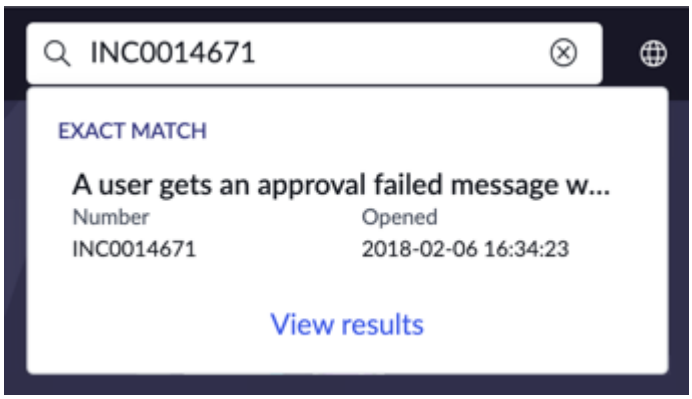


검색 결과 페이지에서 시작 지점으로 돌아갑니다.

검색을 시작한 페이지로 돌아가려면 검색 결과 페이지의 총 결과 수 위에 왼쪽 화살표가 있는 링크를 선택합니다. 이 링크의 제목은 페이지로 돌아가는 페이지를 나타냅니다. 예를 들어 홈페이지에서 검색한 경우 링크 텍스트는 홈이지만 대시보드 페이지에서 검색한 경우 링크 텍스트는 대시보드 개요가 됩니다.

정확한 일치를 사용하여 특정 기록 검색

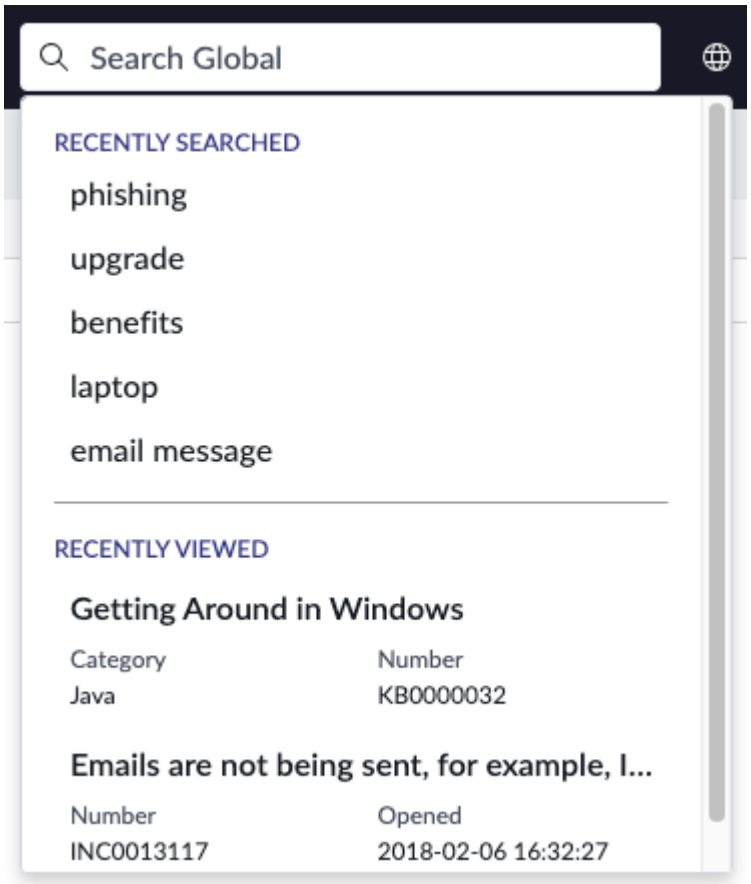
검색 필드에 기록 번호를 통합 탐색 입력하되 Enter 키를 누르지 않거나 결과 보기를 선택합니다. 검색 필드에는 정확히 일치 태그가 있는 기록의 미리 보기가 표시됩니다. 검색 결과 페이지를 건너뛰고 일치하는 기록으로 바로 이동하려면 미리 보기를 선택합니다.



가장 최근의 검색 쿼리 및 결과에 액세스

빈 통합 탐색 검색 필드를 선택하면 가장 최근 검색 쿼리와 가장 최근에 본 검색 결과를 보여주는 목록이 표시됩니다. 최근에 검색한 쿼리를 선택하여 반복하거나 최근에 본 검색 결과 기록을 선택하여 해당 쿼리로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



사용 가능한 작업 공간 애플리케이션에서 검색 결과 보기

작업 공간 애플리케이션에서 검색할 수 있는 액세스 권한이 있는 경우, 검색 후 검색 필드 오른쪽 통합 탐색 에 화살표가 나타나 전역 검색과 작업 공간 애플리케이션의 결과 간에 전환할 수 있습니다.



예를 들어, 글로벌 검색을 수행한 후 그림의 컨텍스트 메뉴를 사용할 수 있는 경우 컨텍스트 메뉴에서 **CSM/FSM Configurable Workspace** 를 선택하여 CSM/FSM Configurable Workspace에서 검색 결과를 볼 수 있습니다.

선택한 작업 공간 애플리케이션에 정확히 일치하는 항목이 열립니다. 예를 들어 **CSM/FSM Configurable Workspace**를 선택하고 기록 번호를 입력한 다음 검색 결과에서 기록 미리 보기를 선택하면 기록이 CSM/FSM Configurable Workspace에서 열립니다.

Next Experience 시작 페이지 옵션 구성

여러 시작 페이지 옵션을 통해 하루를 Next Experience시작하기에 가장 좋은 위치를 결정하는 데 도움이 됩니다. 관리자와 사용자가 의 필요에 ServiceNow따라 조정된 페이지에서 시작할 수 있도록 방문 페이지를 구성합니다.

화면 상단에서 로고를 시작 ServiceNow# 하거나 선택할 때 열리는 페이지에 대한 몇 가지 옵션이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작 페이지 옵션

페이지를 로드할 때 사용자를 다른 페이지로 이동시키기 위해 모든 페이지에는 리디렉션 규칙이 있을 수 있습니다.

Next Experience 기본 방문 페이지

기본 방문 페이지는 을 사용하여 활성화 Next Experience된 인스턴스의 작업을 안내하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다. 설정에 따라 이 페이지의 변형을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기본 방문 페이지 탐색 문서를 참조하십시오.

구성 가능한 작업 공간 홈

구성 가능한 작업 공간 내의 모든 페이지가 시작 페이지가 될 수 있습니다. 옵션에 대한 Configurable Workspace 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configurable Workspace 설정.

사용자가 선택한 방문 페이지

사용자 기본 설정에 따라 플랫폼에서 시작할 페이지를 선택할 수 있습니다. 사용자가 선택한 방문 페이지는 구성 가능한 작업 공간 내의 모든 페이지일 수 있습니다.

관리자가 선택한 방문 페이지

이 옵션은 작업 공간 내의 모든 페이지일 수 있지만 클래식 대시보드도 될 수 있습니다. 관리자는 역할 기반 논리를 포함하여 사용자를 구성 가능한 작업 공간으로 안내할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Next Experience 지원 인스턴스에서 코어 UI 전역 방문 페이지 구성
- Next Experience에서 사용자별 방문 페이지 구성

응답 대시보드

클래식 환경에서 만든 응답 대시보드로 시작하여 구성 가능한 작업 공간에서 사용할 수 없는 기존 대시보드를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Set responsive dashboards as your home 문서를 참조하십시오.

홈페이지

홈페이지는 더 이상 사용되지 않는 기능입니다. 이전 릴리스의 홈페이지는 해당 Tokyo 릴리스의 읽기 전용입니다. 홈페이지를 응답 대시보드로 변환하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Homepage deprecation help tool .

시작 페이지를 선택하는 방법

시작 페이지에 대한 다양한 옵션은 서로 다른 용도로 사용됩니다. 예를 들어 대부분의 데이터가 구성 가능한 작업 공간이 아닌 클래식 환경에 있는 경우 시작 페이지에 대한 반응형 대시보드를 선택합니다.

업그레이드 고려 사항

활성화된 Next Experience 인스턴스로 업그레이드할 때는 홈페이지를 응답 대시보드로 변환하여 편집 기능을 잃지 않도록 하는 것이 가장 좋습니다. 홈페이지는 활성화되면 Next Experience 기본적으로 꺼져 있습니다. 자세한 내용은 Homepage deprecation help tool 문서를 참조하십시오.

Next Experience 관리자 시작 옵션

관리자는 사용자가 에 ServiceNow로그인할 때 시작하는 위치를 구성할 수 있습니다.

시작 페이지 결정

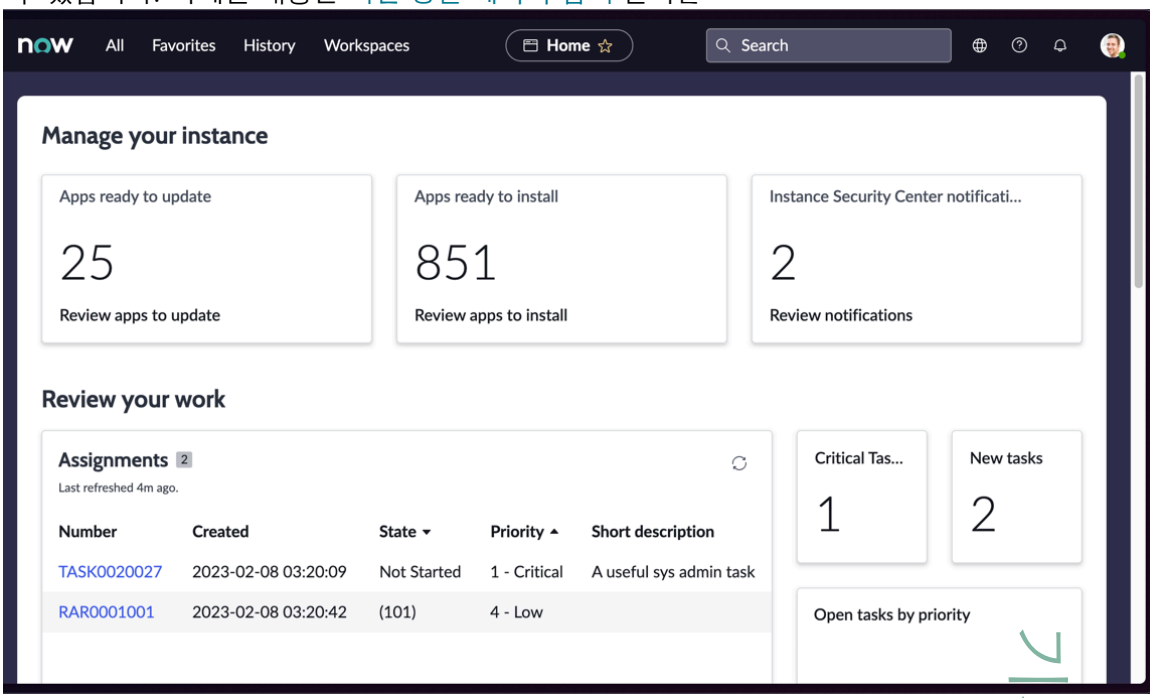
구성하는 시작 페이지는 사용자의 요구 사항과 조직의 요구 사항을 해결해야 합니다. Next Experience 기본 방문 페이지에는 즉각적인 작업을 처리하기 위해 선택할 수 있는 시각화가 표시됩니다. 대시보드와 구성 가능한 작업 공간은 보다 집중적인 정보를 제공할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션

Next Experience 기본 방문 페이지

기본 방문 페이지는 활성화된 인스턴스 Next Experience 의 작업 방향을 설정하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다. 설정에 따라 이 페이지의 변형을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기본 방문 페이지 탐색 문서를 참조하십시오.



사용자 지정 Next Experience 방문 페이지

다양한 대상을 위한 사용자 지정 Next Experience 방문 페이지를 생성하여 사용자에게 작업을 시작하는 데 필요한 정보를 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 Next Experience 방문 페이지 생성 문서를 참조하십시오.

구성 가능한 작업 공간 홈

구성 가능한 작업 공간 내의 모든 페이지가 시작 페이지가 될 수 있습니다. 옵션에 대한 Configurable Workspace 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configurable Workspace 설정.

관리자가 선택한 방문 페이지

관리자는 사용자가 선택한 페이지를 재정의할 수 있는 모든 사용자에 대한 기본 방문 페이지를 설정할 수 있습니다. 이 옵션은 작업 공간 내의 모든 페이지일 수 있지만 클래식 응답 대시보드도 될 수 있습니다. 관리자는 역할 기반 논리를 포함하여 사용자를 구성 가능한 작업 공간으로 보낼 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Next Experience 지원 인스턴스에서 코어 UI 전역 방문 페이지 구성
- Next Experience에서 사용자별 방문 페이지 구성

응답 대시보드

클래식 환경에서 만든 응답 대시보드로 시작하여 구성 가능한 작업 공간에서 사용할 수 없는 기존 대시보드를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Set responsive dashboards as your home 문서를 참조하십시오.

Next Experience 사용자 시작 옵션

사용자는 에 로그인 ServiceNow할 때 시작할 위치를 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작 페이지 결정

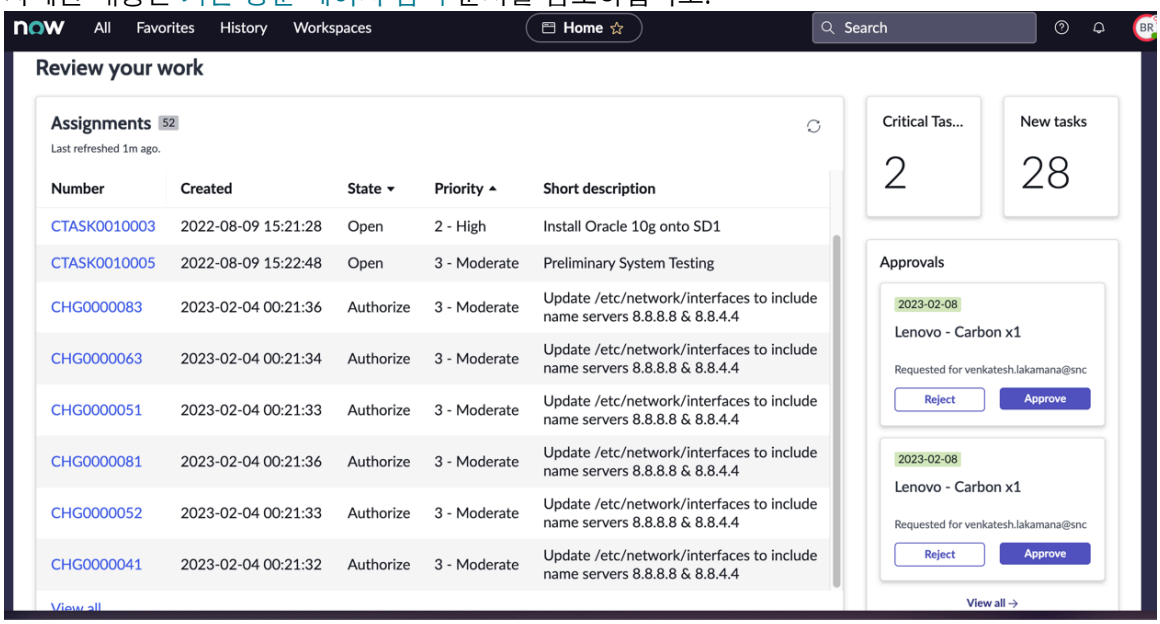
구성하는 시작 페이지는 일상적인 요구 사항을 해결해야 합니다. Next Experience 기본 방문 페이지에는 즉각적인 작업을 처리하기 위해 선택할 수 있는 시각화가 표시됩니다. 구성 가능한 작업 공간은 보다 집중적인 정보를 제공할 수 있습니다.

주:
관리자는 개별 사용자가 재정의할 수 없는 시작 페이지를 구성할 수 있습니다.

옵션

Next Experience 기본 방문 페이지

기본 방문 페이지는 활성화된 인스턴스 Next Experience 의 작업 방향을 설정하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다. 설정에 따라 이 페이지의 변형을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기본 방문 페이지 탐색 문서를 참조하십시오.



구성 가능한 작업 공간 홈

구성 가능한 작업 공간 내의 모든 페이지가 시작 페이지가 될 수 있습니다. 옵션에 대한 Configurable Workspace 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configurable Workspace 설정.

사용자가 선택한 다른 방문 페이지

사용자 기본 설정에 따라 플랫폼에서 시작할 페이지를 선택할 수 있습니다. 사용자가 선택한 방문 페이지는 구성 가능한 작업 공간 내의 모든 페이지일 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자가 선택한 시작 페이지 구성 문서를 참조하십시오.

Next Experience 사용자 기본 설정

Next Experience 는 인스턴스 UI를 사용자 지정하는 사용자 기본 설정을 제공합니다.

전역 기본 설정을 설정하여 인스턴스 전체의 동작을 Next Experience 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 기본 설정 유형을 사용자 지정합니다.

Display	표시 기본 설정 구성 Next Experience: 자신에게 맞는 UI를 만들기 위한 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

 Accessibility	접근성 기본 설정 구성 Next Experience
 Debugging	디버깅 기본 설정 구성 Next Experience: 구성요소 및 스크립트에서 기존 오류와 잠재적 오류를 탐지하고 제거하기 위해 인스턴스를 디버깅 Next Experience 하는 옵션입니다 Next Experience .
 Theme	**Next Experience UI** 테마 구성: 어두운 테마는 청색광을 덜 방출하므로 디스플레이가 눈에 더 편하고 저조도 설정에서 덜 방해를 받습니다. 주: 어두운 테마는 작업 공간에서 사용할 수 있지만 클래식 환경에서는 사용할 수 없습니다.
 Notifications	알림 기본 설정 구성 Next Experience: 인스턴스 전체에 걸쳐 웹 및 이메일 알림을 보냅니다.
 Language & Region	언어 및 지역 기본 설정 구성 Next Experience: 날짜 및 시간 형식, 표준 시간대 및 기본 설정 언어를 설정 하는 옵션입니다.
 Workspace	기본 설정 구성 Next Experience 작업 공간

표시 기본 설정 구성 **Next Experience**

가장 적합한 UI를 구성할 수 있도록 표시 기본 설정을 구성합니다 Next Experience .

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

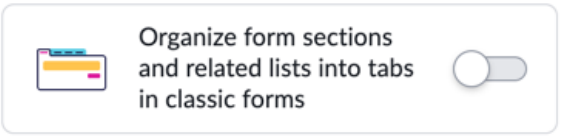
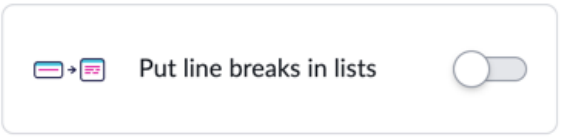
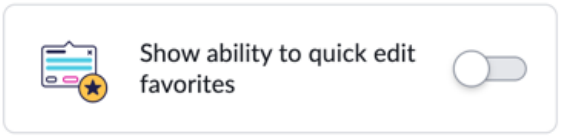
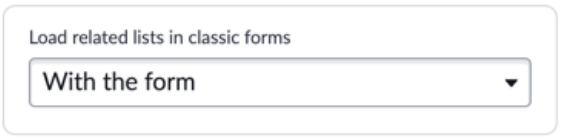
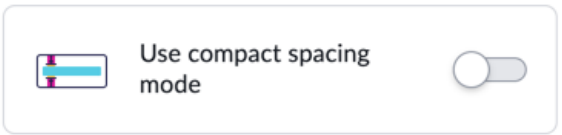
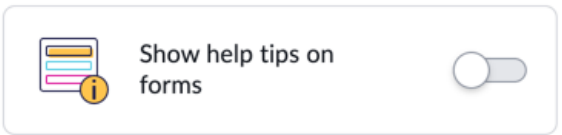
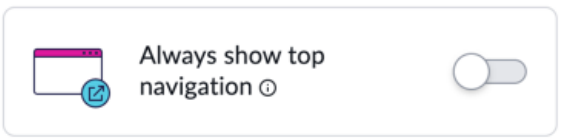
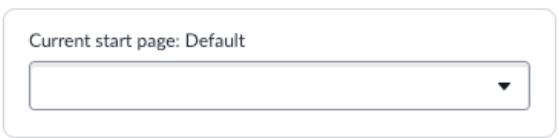
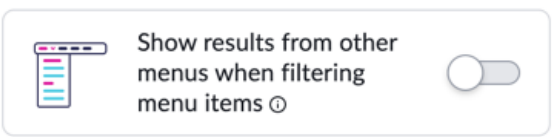
프로시저

1.  으로 이동합니다. 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 표시레이블이 표시됩니다.

2. 구성할 기본 설정을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 설정 표시

옵션	설명
	탭에 양식과 관련 목록을 표시하여 양식 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다.
	현재 줄을 끝내고 같은 목록 항목에서 새 줄을 시작할 수 있습니다.
	즐겨찾기를 추가할 때 즐겨찾기의 이름과 위치를 편집할 수 있는 기능을 활성화합니다.
	다음 중 한 번에 클래식 양식으로 관련 목록을 로드합니다. ○ 양식 포함 ○ 양식 로드 후 ○ 요청 시
	양식 필드, 컨트롤, 목록 행과 열 사이의 간격을 최적화하여 양식과 목록에 더 많은 컨텐츠를 표시합니다.
	인스턴스에서 기능을 사용하고 구성하는 도구 설명을 제공합니다.
	메뉴에서 새 창을 열 때 영구적인 상단 탐색을 설정하여 메뉴에 계속 액세스할 수 있도록 합니다.
	사용자가 인스턴스에 로그인 Next Experience 할 때 나타나는 시작 페이지를 설정합니다. 시작 페이지 옵션에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자가 선택한 시작 페이지 구성.
	의 통합 탐색모든 메뉴에서 필터링할 때 이력 메뉴를 제외한 모든 메뉴의 결과를 표시합니다. 끄면 메뉴에는 필터링하는 메뉴의 결과만 표시됩니다. 모두 메뉴는 이 설정에 관계없이 기록 메뉴를 제외한 모든 메뉴의 결과를 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

접근성 기본 설정 구성 **Next Experience**

Next Experience 접근성이 가장 높은 UI를 구성할 수 있도록 접근성 기본 설정을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

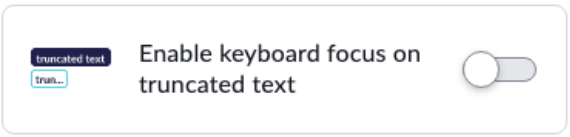
1. 다음으로 이동 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 접근성레이블이 표시됩니다.

2. 구성할 기본 설정을 선택합니다.

접근성 기본 설정

필드	설명
Show date and time formats on forms	페이지의 날짜와 시간을 괄호 안에 표시합니다.
Replace colors with patterns in charts and graphs	차트와 그래프를 조정하여 색상 대신 줄무늬 또는 파선과 같은 패턴으로 표시합니다.
Enable special keyboard shortcuts	키보드 단축키를 사용하여 사용자 인터페이스에서 일반적인 작업을 빠르게 수행할 수 있습니다. 모달에 표시되는 바로 가기 키는 현재 보고 있는 화면에만 해당됩니다. 자세한 내용은 Next Experience 바로 가기 키 문서를 참조하십시오. **주:** 클래식 환경에서 작업하는 경우 을 참조하십시오 코어 UI 바로 가기 키.
Show all buttons without the need to hover	보이지 않는 모든 필드를 표시하므로 사용자가 마우스를 가져갈 필요가 없습니다. 가리키기 텍스트가 비활성화되었습니다.
Enable data table for charts and graphs	보다 쉽게 화면 판독기 액세스를 위해 차트 및 그래프 데이터가 있는 테이블을 표시합니다.
Reduce motion	화면 사이를 전환할 때 애니메이션의 속도를 줄입니다. 이 감소는 주로 로그인 애니메이션과 관련이 있습니다.
Enable accessibility in classic	키보드 탐색을 확장하고 클래식 환경에서 탭 중지를 더 많이 활성화하여 목록, 양식 필드 및 카드의 아이콘과 버튼을 탭할 수 있습니다. 이 옵션은 양식에 대한 추가 정보도 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	사용자가 키보드를 사용하여 숨겨진 텍스트를 볼 수 있도록 잘린 텍스트가 포함된 필드에 포커스를 유지할 수 있습니다. 가리키기 텍스트가 비활성화되었습니다.

주:
사용자가 Windows의 강제 색 또는 대비와 같은 운영 체제별 설정을 구성한 경우 이러한 설정은 사용자 기본 설정 또는 테마에 의해 Next Experience 재정의되지 않습니다. 이러한 OS별 설정을 사용하지 않도록 설정하면 색상 및 테마 동작이 UI에 Next Experience 정의된 동작으로 되돌아갑니다.

디버깅 기본 설정 구성 **Next Experience**

인스턴스를 디버그 Next Experience 하여 구성요소와 스크립트에서 Next Experience 기존 오류와 잠재적 오류를 탐지하고 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 디버깅레이블이 표시됩니다.
2. 디버깅 옵션 중 하나를 선택합니다.

디버깅

필드	설명
스크립트 디버거	스크립트 추적 프로그램과 세션 로그가 있는 JavaScript 디버거를 엽니다. 자세한 정보는 디버깅 스크립트의 내용을 참조하십시오.
UX 소스 맵	브라우저에서 UX 소스 맵을 사용하여 디버깅을 수행할 수 있습니다. 예를 들어, Firefox v102+와 함께 사용할 때 사용자는 구성 요소 코드에서 중단점을 설정할 수 있으며 브라우저가 해당 중단점에서 중지되면 변수 이름이 범위 섹션에 나타나야 합니다. 주: UX 소스 맵을 사용하여 디버깅하지 않는 경우 인스턴스의 성능이 저하될 수 있으므로 이 사용자 기본 설정을 해제하는 것이 가장 좋습니다.
Automated Test Framework 페이지 검사기	페이지 검사기를 사용하여 클래식 사용자 지정 UI 페이지에서 만든 페이지를 식별하고 검사할 수 있습니다. 자세한 내용은 페이지 검사기를 참조하세요.
Seismic 개발자 도구	Chrome 웹 스토어 Seismic 개발자 도구 다운로드 페이지에 대한 링크를 엽니다. Seismic Dev Tools(SDT) Chrome 확장은 Seismic 개발자가 결함 및 성능 문제를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	효과적으로 식별, 진단 및 해결하는 데 도움이 되는 도구입니다. 주: 이 옵션은 시스템 속성을 **false**로 설정하여 *glide.ui.next_experience.seismic_developer_to* 디버깅 사용자 기본 설정에서 제거할 수 있습니다.

언어 및 지역 기본 설정 구성 **Next Experience**

가장 적합한 UI를 구성할 수 있도록 언어 및 지역 기본 설정을 구성합니다 Next Experience .

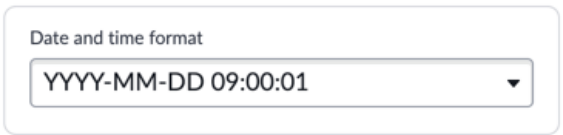
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 으로 이동합니다. 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 언어 및 지역레이블이 표시됩니다.

2. 구성할 기본 설정을 선택합니다.

기본 설정 표시

옵션	설명
	날짜와 시간이 표시되는 형식을 설정합니다. 옵션은 다음과 같습니다. **a.** YYYY-MM-DD 09:00:01 5분 전 **b.** YYYY-MM-DD 09:00 5분 전 **c.** YYYY-MM-DD 09:00:01 **d.** YYYY-MM-DD 09:00 **e.** 5분 전 주: 현재 연도의 **YYYY-MM-DD 09:00** 5분 전 또는 **YYYY-MM-DD 09:00** 을 선택하면 현재 연도(YYYY)가 생략됩니다.
	시간대를 결정하거나 현재 세션의 기본 시간대로 돌아갑니다. 다음 로그인 시 시간대 설정이 시스템 기본값 또는 시간대에 대한 사용자 프로파일 설정으로 되돌아갑니다.
	둘 이상의 언어에 액세스할 때 인스턴스에 사용되는 언어를 설정합니다. 이 기본 설정은 언어 플러그인이 설치된 경우에만 표시됩니다. 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Next Experience에서 테마 선택

사용자 기본 설정 메뉴에서 테마 변형 또는 대체 색상표를 선택하여 인스턴스를 개인화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 모든 사용자

> **주:**
> 관리자는 하나 이상의 테마 변형(예: 어두운 테마)을 활성화해야 이 작업의 설명에 따라 테마 변형을 선택할 수 있습니다. 테마 변형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 핵심 스타일, 색상, 변형 및 대체 색상표. 대체 색상표 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 대체 색상표 추가.

프로시저

1. 사용자 메뉴 선택: 통합 탐색 배너의  입니다.
2. 기본 설정을 선택합니다.
3. 테마 단추를 선택합니다.
4. 사용 가능한 테마를 선택합니다.

알림 기본 설정 구성 **Next Experience**

에서 제품 내 알림과 시스템 알림을 Next Experience받는 방법을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 알림레이블이 표시됩니다.
2. 일반 탭을 선택합니다.
3. 플랫폼 외부의 시스템 알림에 대한 기본 설정을 구성합니다.
   고급 알림 기본 설정에 대한 자세한 내용은 Next Experience의 시스템 및 사용자 지정 알림 및 제공 채널 기본 설정을 참조하십시오.
4. **Next Experience** 탭을 선택합니다.
5. 제품 내 알림에 대한 기본 설정을 구성합니다.

기본 설정 구성 **Next Experience** 작업 공간

디스플레이 기본 설정을 지정합니다 작업 공간 .

시작하기 전에
작업 공간 기본 설정은 A 작업 공간 에 액세스할 수 있고 작업 공간 초점이 맞춰져 있는 경우에만 표시됩니다.

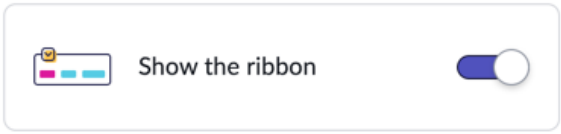
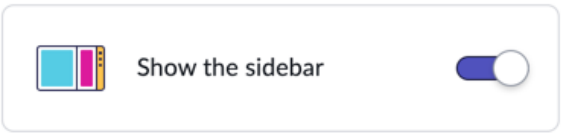
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 작업 공간레이블이 표시됩니다.
2. 구성할 기본 설정을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플레이스

필드	설명
	양식이 로드될 때 기본적으로 리본 위젯을 표시합니다.
	양식이 로드될 때 기본적으로 상황별 측면 패널을 표시합니다.

Next Experience 바로 가기 키

키보드 단축키를 사용하여 사용자 인터페이스에서 일반적인 작업을 빠르게 수행할 수 있습니다.

모달에 표시되는 바로 가기 키는 현재 보고 있는 화면에만 해당됩니다. 키보드 단축키는 사용 중인 브라우저와 운영 체제에 따라 다릅니다. 가장 일반적인 키 조합이 표에 나열되어 있습니다.

일반적인 **Next Experience** 키보드 단축키

작업	**Windows** 바로 가기 키	**Mac** 키보드 단축키
모달에서 보고 있는 페이지의 바로 가기를 표시합니다.	컨트롤+/	커맨드+/
이메일 작성	Ctrl+Alt+e	커맨드+옵션+e
새 기록 생성	Shift+Alt+n	Shift+Option+n
현재 페이지를 즐겨찾기 또는 즐겨찾기 해제	컨트롤+시프트+/	커맨드+시프트+/
사용자 가장	Ctrl+Shift+i	커맨드+시프트+i
인스턴스 방문 페이지 열기	Ctrl+Alt+z	커맨드+옵션+z
도메인을 변경하기 위해 인스턴스 도구 모음 열기	Ctrl+Alt+t	커맨드+옵션+t
목록 새로 고침	Shift+Alt+r	Shift+옵션+r
기록 저장	컨트롤+s	커맨드+s

Next Experience 메뉴를 표시하기 위한 키보드 단축키

이 메뉴 열기	**Windows** 바로 가기 키	**Mac** 키보드 단축키
모든 메뉴	Ctrl+Alt+a	커맨드+옵션+a
관리자 메뉴	컨트롤+Shift+a	커맨드+시프트+a
즐겨찾기 메뉴	Ctrl+Alt+f	커맨드+옵션+f
도움말 메뉴	컨트롤+시프트+/	커맨드+시프트+/
이력 메뉴	컨트롤+Alt+h	커맨드+옵션+h
작업 공간 메뉴	컨트롤+Alt+w	커맨드+옵션+w
알림 메뉴	컨트롤+시프트+k	커맨드+시프트+k

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 메뉴 열기	**Windows** 바로 가기 키	**Mac** 키보드 단축키
사용자 프로파일 메뉴	Ctrl+Shift+u	커맨드+시프트+u

Next Experience 포커스를 적용하기 위한 키보드 단축키

포커스 적용	**Windows** 바로 가기 키	**Mac** 키보드 단축키
글로벌 검색	컨트롤+Alt+g	커맨드+옵션+g
페이지의 메인 컨텐츠	컨트롤+Alt+p	커맨드+옵션+p
Breadcrumb 탐색	Ctrl+Shift+c	커맨드+시프트+c
옆 탐색 페이지	컨트롤+Alt+1	커맨드+옵션+1
워크플레이스 탭	컨트롤+Alt+2	커맨드+옵션+2
페이지 탭	컨트롤+Alt+3	커맨드+옵션+3
기록 탭	컨트롤+Alt+4	커맨드+옵션+4
Contextual 사이드바	쉬프트+알트+x	Shift+Option+x
활동 스트림 작성 텍스트 필드	Shift+Alt+c	Shift+Option+c
첫 번째 작업 버튼	Shift+Alt+t	Shift+Option+t
양식의 첫 번째 필드	Shift+Alt+f	Shift+Option+f
활동 스트림의 첫 번째 타일	컨트롤+Alt+x	커맨드+옵션+x
페이지의 주요 요소를 통해 앞으로 포커스 이동	Ctrl+j	Command+j
페이지의 주요 요소에서 뒤로 포커스 이동	Ctrl+Shift+j	커맨드+시프트+j
양식의 제목 사이로 포커스 이동	Shift+Alt+h	Shift+Option+h

추가 **Next Experience** 키보드 단축키

작업	**Windows** 바로 가기 키	**Mac** 키보드 단축키
도메인을 변경하기 위해 인스턴스 도구 모음 열기	Ctrl+Alt+t	커맨드+옵션+t
에이전트 받은 편지함 열기	Shift+Alt+i	Shift+Option+i
Sidebar 토론 채팅 열기	Shift+Alt+d	Shift+Option+d
목록 검색 열기	Shift+Alt+s	Shift+Option+s
목록 필터 열기	Shift+Alt+b	Shift+Option+b
페이지 레이아웃 순환	Shift+Alt+l	Shift+Option+l
크기 조정 가능한 창 확장/축소	Shift+Alt+p	Shift+옵션+p
가장 최근 이메일 서신에 회신	Shift+Alt+e	Shift+Option+e

다음에서 기록 팔로우 **Next Experience**

클래식 환경의 Next Experience기록에 작업 메모나 주석이 추가되면 해당 기록을 팔로우하여 알림을 받습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 클래식 환경의 기록으로 이동합니다.

예를 들어 모두 〉 인시던트 〉 나에게 할당됨 을 클릭하고 팔로우할 인시던트를 선택합니다.

주:
작업 영역 내에서 기록을 팔로우하는 것은 지원되지 않습니다.

2. 팔로우를 선택합니다.

주:
기록에 대한 알림 수신을 중지하려면 팔로잉/팔로우 취소를 선택합니다.

결과
의견 또는 작업 메모가 기록에 추가되면 배너 형태로 알림을 수신하고 알림 기본 설정에 따라 알림 메뉴에서 알림을 수신합니다. 알림을 선택하여 업데이트된 기록을 열 수 있습니다.

다음 예는 샘플 알림을 보여줍니다.



관련 정보

알림 기본 설정 구성 Next Experience

UI 구성 **Next Experience**

를 통해 생산성을 높이고, 참여를 개선하고, 통찰력을 Now Platform얻을 수 ServiceNow Next Experience 있도록 설정합니다.

다음 링크를 선택하여 관리자 역할의 기능과 UI 구성에 Next Experience 대해 Next Experience 알아봅니다.

활성화에 대한 고려 사항 **Next Experience**

Next Experience 는 Now Platform 전반에서 직관적이고 개인화된 차세대 경험을 제공하여 생산성을 높이고, 참여를 개선하고, 통찰력을 확보할 수 있습니다. 활성화 Next Experience 경로는 인스턴스의 사용자 지정 수준에 따라 달라질 수 있습니다.

인스턴스 사용자 지정을 도와준 엔지니어 또는 인증된 다른 파트너의 안내와 지원을 통해 인스턴스로의 전환이 Next Experience 순조롭게 진행될 수 있습니다.

주:
를 활성화 Next Experience하기 전에 UI16이 설치되어 있어야 합니다.

릴리스부터 **Tokyo** 시작하는 신규 고객

새 고객인 경우 자동으로 Next Experience 사용하도록 설정되며 최신 사용자 인터페이스를 가져오기 위해 UI를 수정할 필요가 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

UI 사용자 지정이 없는 기존 고객 업그레이드 인스턴스

기존 고객이지만 UI 사용자 지정을 구현하지 않았거나 채택 작업 공간에 크게 투자하지 않은 경우 업그레이드할 때 UI가 Next Experience 켜집니다.

UI 커스터마이제이션을 사용하는 기존 고객 업그레이드 인스턴스

인스턴스를 다음과 같이 수정한 기존 고객인 경우, 원활한 활성화를 위해 수정 작성자 또는 기존 파트너의 도움이 필요할 수 있습니다.

- 사용자 인터페이스를 사용자 지정했습니다. 예를 들어 하드 코딩된 스타일을 만들었거나 UI 스크립트를 구현한 경우입니다.
- 고전 작업 공간 을 채택 하 고 새로운 Configurable Workspace 대안을 채택 하 고 싶다.
- 클래식 작업 공간 에서 사용자 지정 구성요소를 생성했으며 새로운 Configurable Workspace 대안을 채택하려고 합니다.

구현 파트너와 함께 다음 도구 및 API를 사용하여 새 Next Experience 테마와 잘 작동하도록 사용자 지정을 조정할 수 있습니다.

- 스크립팅 가능한 PolarisUI API
- Next Experience 클라이언트 스크립팅 전역
- Jelly 태그

업그레이드 전에 UI를 옵트아웃 **Next Experience** 하는 기존 고객

기존 ServiceNow 고객이고 업그레이드 중에 UI를 Next Experience 켜지 않기로 결정한 경우 호출 `glide.ui.next_experience.opt_out` 된 시스템 속성을 생성하고 값을 **true**로 설정할 수 있습니다.

업그레이드하는 동안에는 UI가 Next Experience 켜지지 않습니다.

지원되지 않는 기능

중요사항:

커넥트 채팅 은(Next Experience는) 에서 사용할 수 없습니다. Washington DC로 시작하는 특정 커넥트 채팅 기능은 를 사용하여 Sidebar사용할 수 Next Experience 있습니다. 와 Sidebar의 차이점 커넥트 채팅 에 대한 자세한 내용은 KB1123615 – Connect 채팅에서 Sidebar로 이동 을 참조하십시오.

커넥트 지원 은(는) Utah에서 Next Experience 사용할 수 없으며 Utah에서 완전히 단종될 예정입니다. 에 있는 에이전트Next Experience에게 채팅 요청 및 기타 작업 항목을 자동으로 할당하려면 및 에이전트 채팅로 마이그레이션 고급 작업 할당 해야 합니다. 자세한 내용은 Connect 지원에서 Advanced Work Assignment 및 에이전트 채팅으로 이동 을 참조하십시오.

이러한 기능 및 제품은 현재 지원되지 않습니다.Next Experience

- 홈페이지에 있는 기능, 즉 인스턴스의 정보를 정렬하여 데이터에 대한 스토리를 전달하는 기능은 새 인스턴스의 대시보드에서 찾을 수 있습니다. enabled로 업그레이드된 Next Experience 인스턴스에서 사용자는 직접 URL이 있는 경우 기존 홈페이지를 볼 수 있지만 홈페이지를 생성하거나 편집할 수는 없습니다. 응답 대시보드와 Analytics Center 대시보드가 홈페이지 기능을 대신합니다. 홈페이지 사용 중단 도움말 도구를 사용하여 인스턴스의 홈페이지를 응답 대시보드로 변환합니다.
- 사용자 지정 헤더 메뉴는 지원되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 라이브 피드 는 지원되지 않습니다.
- JavaScript 콘솔 로그는 프레임워크에서 Next Experience 지원되지 않습니다.

- ATF는 이제 UI 빌더로 빌드된 양식 구성요소를 지원합니다. 자세한 내용은 Form category 문서를 참조하십시오. ATF는 의 다음 요소를 Next Experience지원하지 않지만 향후 릴리스에서 이러한 기능에 대한 지원이 계획되어 있습니다.
  - 목록과 양식 구성요소가 있는 페이지를 포함하여 로 UI 빌더빌드된 페이지입니다.
  - 방문 페이지

  주:
  ATF는 클래식 환경(예: 클래식 목록 및 폼)을 코어 UI포함하여 를 계속 지원합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- KB1156736 – Connect 채팅에서 AWA 및 에이전트 채팅으로 이동
- KB1123615 – Connect 채팅에서 Sidebar로 이동
- KB1113554 – 코어 UI에서 Connect를 사용하기 위해 Next Experience 비활성화
- KB1157068 – 라이브 피드는 Next Experience에서 지원되지 않습니다.

Next Experience 사용 설정

UI를 Next Experience 사용하거나 사용하지 않도록 설정하는 방법

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관리자는 인스턴스의 모든 사용자에 대해 활성화 Next Experience 하거나 사용자가 직접 통합 탐색을 활성화 또는 비활성화하도록 허용할 수 Washington DC 있습니다.

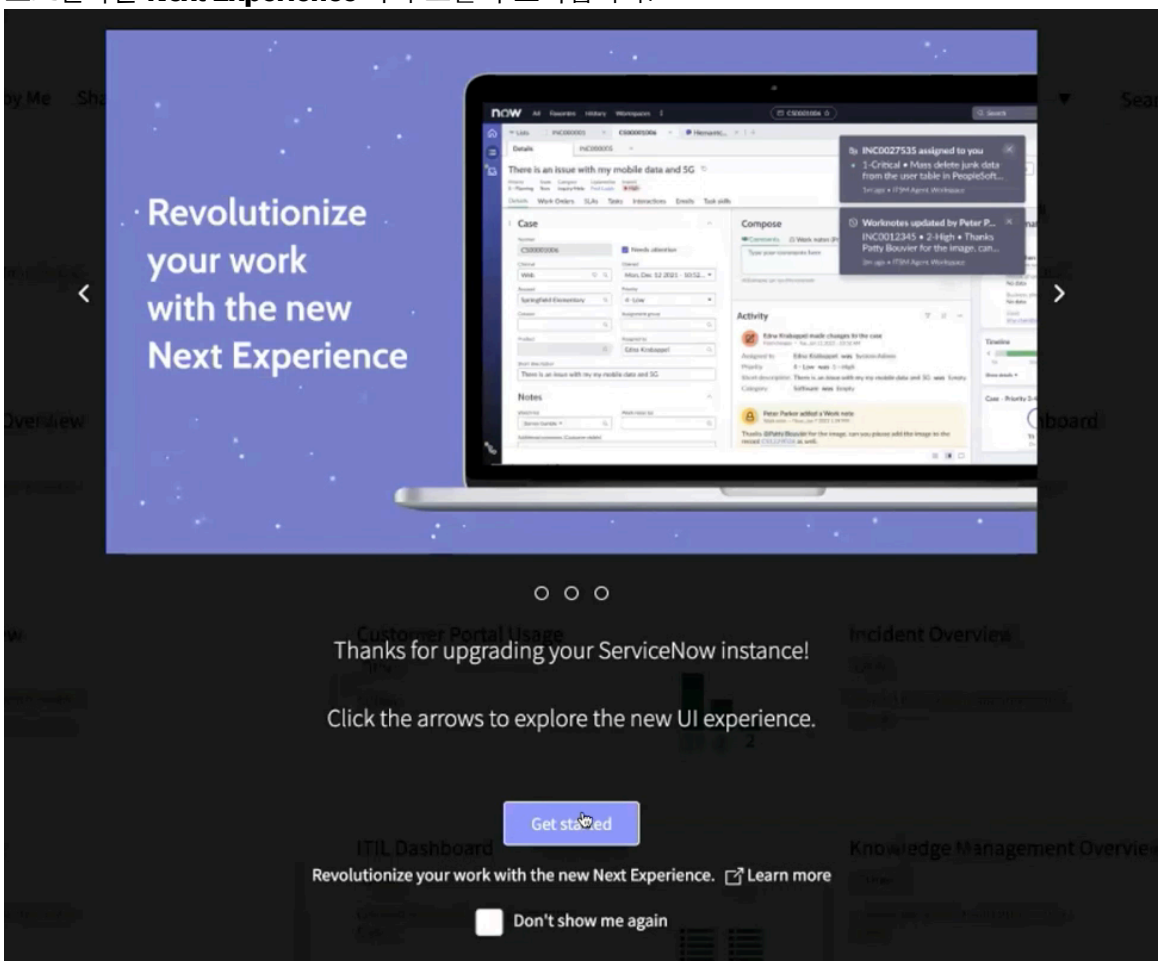
릴리스 Next Experience 를 Washington DC 실행하는 신규 고객인 경우 기본적으로 사용하도록 설정됩니다. 업그레이드하는 경우 을 활성화Next Experience하기 전에 의 활성화에 대한 고려 사항 Next Experience 정보를 참조하십시오.

경고:
인스턴스 기능에 어떤 영향을 미칠 수 있는지 알아보기 전까지는 UI를 Next Experience 사용하거나 사용하지 않는 것이 좋습니다. 원활한 활성화를 위해 수정 작성자 또는 기존 파트너의 도움이 필요할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

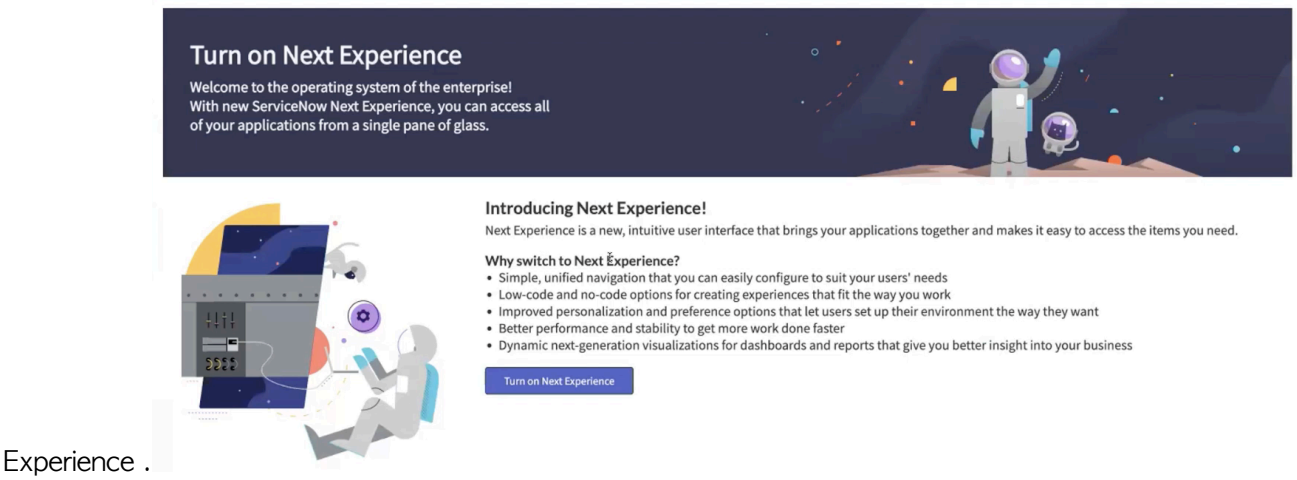
프로시저

1. 로그인하면 **Next Experience** 켜기 모달이 표시됩니다.



2. 시작하기를 선택합니다.

3. 사용자를 위한 것인지 읽고 확인합니다 Next



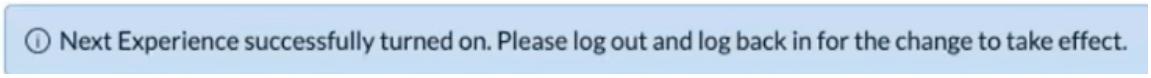
Experience .

주:
UI를 활성화 Next Experience 하면 시스템 관리자뿐만 아니라 인스턴스의 모든 사용자에게 영향을 미칩니다.

또한 관리자가 프로덕션 인스턴스에 있는 경우 에서 지원되지 않는 기능을 알리는 경고가 Next Experience나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. **Next Experience** 켜기를 선택합니다.
   성공적으로 켜졌음을 Next Experience 알리는 배너가 표시됩니다.



5. 로그아웃했다가 인스턴스에 다시 로그인합니다.
6. 인스턴스에서 비활성화 Next Experience 하려면 다음을 수행합니다.
   a. **sys_properties.list**로 이동합니다.
   b. 사용 중지Next Experience하려면 속성 값을 *glide.ui.polaris.experience***false**로 설정합니다.
   c. 인스턴스를 다시 로드합니다.

Next Experience 준비 상태 검사기

Next Experience 준비 검사기는 사용자가 업그레이드 후 켤 Next Experience 지 여부를 결정하는 데 도움을 줍니다.

개요

Next Experience Readiness Checker 도구를 사용하면 관리 사용자가 인스턴스를 검사하여 에이전트 및 다른 사용자가 현재 와 호환되지 Next Experience않는 애플리케이션을 사용하고 있는지 확인할 수 있습니다. 발견된 사용법에 따라 이 도구는 즉시 켜 Next Experience 거나 켜기 전에 추가 실사를 수행하는 것에 대한 권장 사항을 제공합니다.

준비 상태 검사기에 Next Experience 액세스하려면 다음으로 이동합니다. **Now Experience** 프레임워크 〉 **Next Experience** 준비 상태 검사기레이블이 표시됩니다.

결과



Next Experience Readiness Checker results(준비 검사기 결과) 섹션에는 과의 호환성Next Experience을 확인하는 각 애플리케이션의 애플리케이션 카드가 표시됩니다. 확인되는 애플리케이션은 다음과 같습니다.

- 가이드 투어
- 커넥트 채팅
- Connect 지원
- 라이브 피드
- 팔로우

각 카드 아래에 애플리케이션이 에서 지원 Next Experience되는지 여부를 알려주는 설명이 제공되며, 아직 지원되지 않거나 더 이상 지원되지 않는 애플리케이션에 사용할 수 있는 대안에 대한 링크도 제공됩니다.

현재 버전

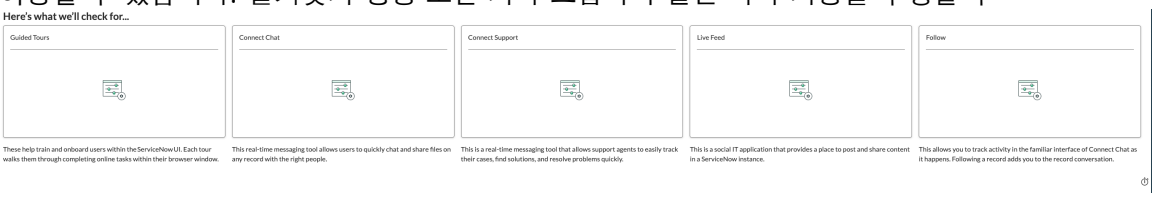
Next Experience Readiness Checker 도구는 인스턴스의 현재 버전을 호출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

호환성 검사 실행

주:
이러한 섹션 옵션은 실행 중인 현재 인스턴스 버전에 따라 동적입니다. 사용 중인 버전에 맞는 애플리케이션을 사용할 수 있는 경우 설명서에 대한 링크가 제공됩니다.

호환성 검사는 인스턴스에서 앱과 호환되지 Next Experience않는 애플리케이션의 사용 여부를 검사합니다. 사용량 인스턴스는 검사를 실행한 후 표시되며 각 애플리케이션에 대한 사용량 수를 보여줍니다. 사용량 목록 보기 링크를 선택하여 애플리케이션의 사용량 레코드 목록으로 이동할 수 있습니다. 즐겨찾기 생성 또는 기록 그룹화와 같은 목록 기능을 수행할 수 있습니다.



오류가 없는 경우 **Next Experience** 켜기 버튼을 선택하여 활성화합니다 Next Experience.

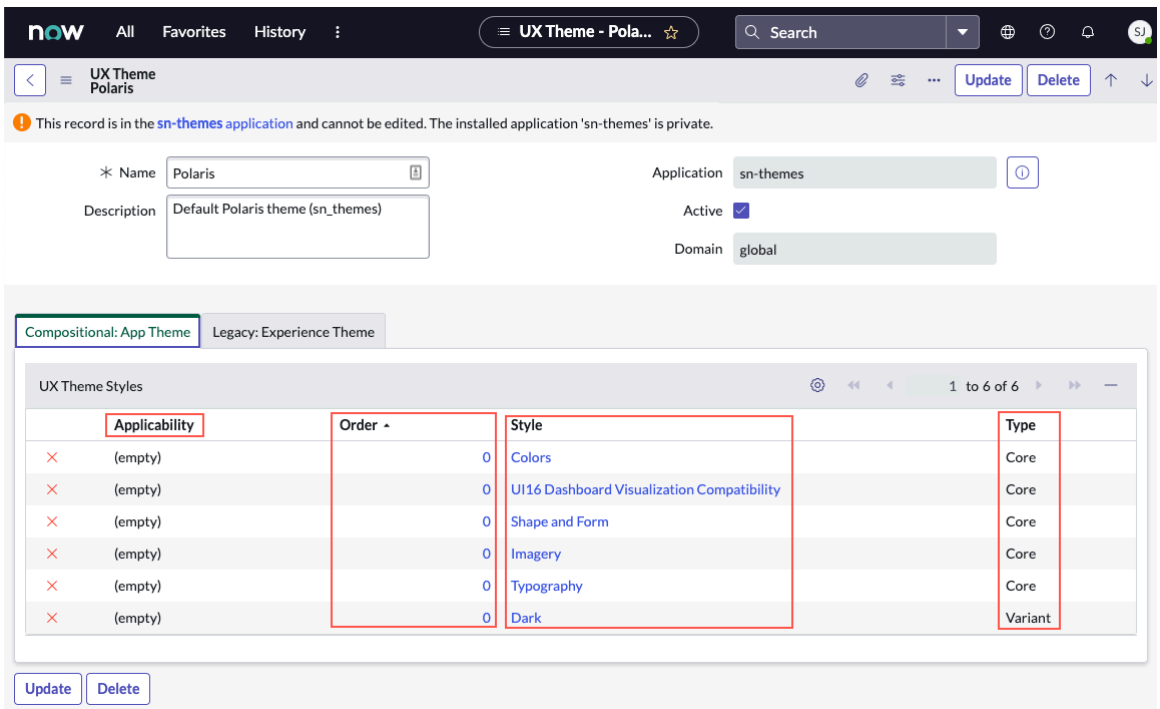
에서 테마 탐색 **Next Experience**

테마를 사용하면 사용자의 시각적 경험을 맞춤화하여 브랜드와 비슷한 모양과 느낌을 업데이트할 수 있습니다.

을 사용하여 테마 작성기테마를 빠르게 만들고, 편집하고, 미리 보고, 경험에 적용할 수 있습니다. 자세한 내용은 테마 작성기로 Next Experience 구성을 참조하십시오.

중요사항:
테마는 목록, 양식 및 대시보드의 클래식 환경에 적용됩니다. 사용자 지정 구성요소는 테마를 반영하지 않습니다.

이 이미지는 읽기 전용인 기본 Polaris 테마를 보여줍니다. Polaris 테마를 복제하거나 를 사용하여 테마 작성기인스턴스의 경험에서 사용할 고유한 테마와 스타일을 생성합니다. Polaris 테마를 복제하는 경우 UX 테마 스타일 아래의 스타일도 복제하고 원하는 대로 변경해야 합니다. 하나 이상의 코어 유형 스타일을 정의해야 합니다.



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테마 스타일

에서 회사 브랜드의 모양과 느낌에 맞게 테마를 ServiceNow구성할 수 있습니다. 테마를 구성할 때 애플리케이션의 색 구성표, 글꼴 및 이미지를 조정합니다. 테마 양식에서 테마 작성기 순서, 스타일 및 유형 설정을 구성합니다.

주문

순서 값이 높은 스타일 기록은 값이 낮은 스타일을 재정의합니다. 기본 시스템 스타일은 모두 순서가 0입니다. 적용성 구속조건을 충족하면 값이 더 높은 스타일이 기본 시스템 스타일을 재지정합니다. 그렇지 않은 경우 더 낮은 값 스타일이 사용됩니다.

스타일

스타일 기록은 테마를 구성하는 재사용 가능한 스타일을 정의합니다. 핵심 스타일에는 색상, 모양 및 형태, 타이포그래피 및 이미지가 포함됩니다. 변형은 사용자가 기본 설정에서 선택할 수 있는 테마의 다른 버전으로, 일반적으로 색상이 다릅니다. 변형의 가장 일반적인 용도는 접근성 목적, 특히 색맹을 설명하기 위한 것입니다. 어두운 테마를 사용하기로 결정한 경우 Polaris 테마를 선택하는 것이 좋습니다.

유형

스타일은 코어 유형 또는 변형 유형일 수 있습니다. 코어 스타일은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 사용자는 사용자 기본 설정에서 사용 가능한 변형 중에서 선택할 수 있으며 이러한 변형 스타일은 핵심 스타일을 재정의합니다. 테마 작성기 은 어두운 테마 변형을 자동으로 생성하지 않지만 Polaris 테마에는 활성화된 인스턴스에서 사용할 수 있는 어두운 테마 변형이 포함되어 있습니다 Next Experience .

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

테마 작성기에 대한 도움 받기

사용자 계정을 잠금 해제 또는 추가하거나, 복원 또는 zBoot를 수행하려면 회사의 고객 관리자에게 문의하십시오. Now Support - 내 고객 관리자는 누구입니까?

테마 작성기을 사용한 **Next Experience** 구성

회사의 브랜드를 반영할 수 있도록 쉽고 효율적이며 업그레이드에 안전한 방식으로 테마를 관리, 편집 및 구현 Next Experience 합니다.

테마 작성기 는 현재 어두운 테마와 같은 변형을 지원하지 않습니다. 그러나 Vancouver 릴리스부터는 테마 작성기 대체 색상표를 만들고 편집할 수 있습니다. 자세한 내용은 핵심 스타일, 색상, 변형 및 대체 색상표 문서를 참조하십시오.

주:
를 사용하려면 테마 작성기먼저 에서 다운로드ServiceNow# Store해야 합니다. 다운로드를 완료한 경우 인스턴스에 표시되기 전에 로컬 캐시를 지워야 할 수 있습니다.

테마 작성기 다음을 사용하여 구성합니다Next Experience.

- 테마 작성
- 테마 편집 및 미리 보기
- 테마 적용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

를 사용하여 테마 만들기 테마 작성기

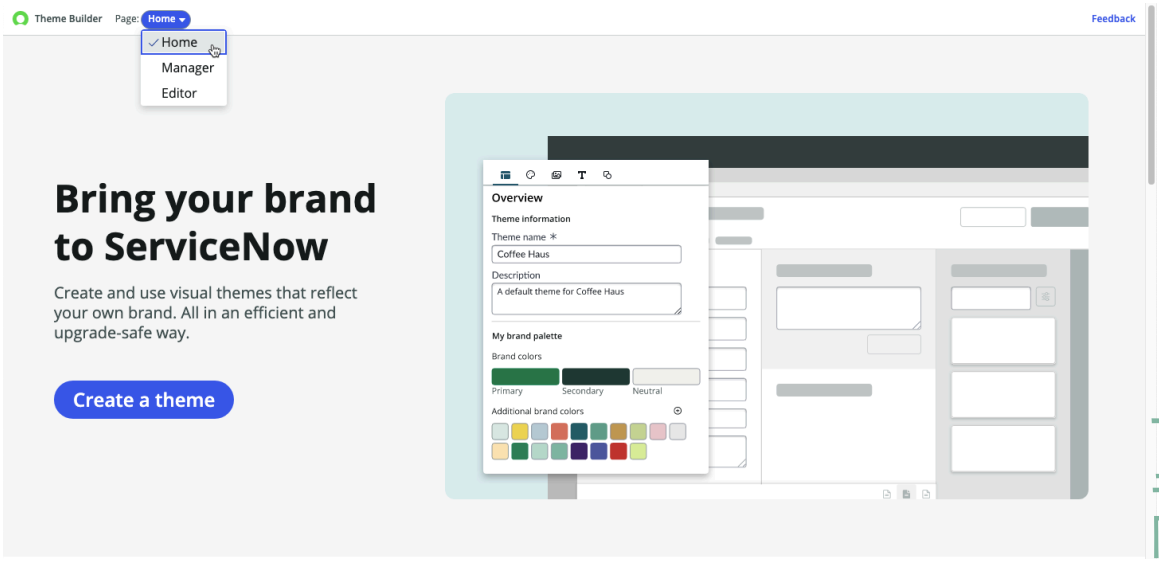
애플리케이션의 홈 뷰를 테마 작성기 사용하여 테마 설정 경험이 없는 테마 페이지를 생성할 수 있습니다. 웹 및/또는 모바일 환경을 위한 테마를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 테마 〉 테마 작성기레이블이 표시됩니다.
2. 화면 상단의 페이지: 메뉴에서 홈이 선택되어 있는지 확인합니다.

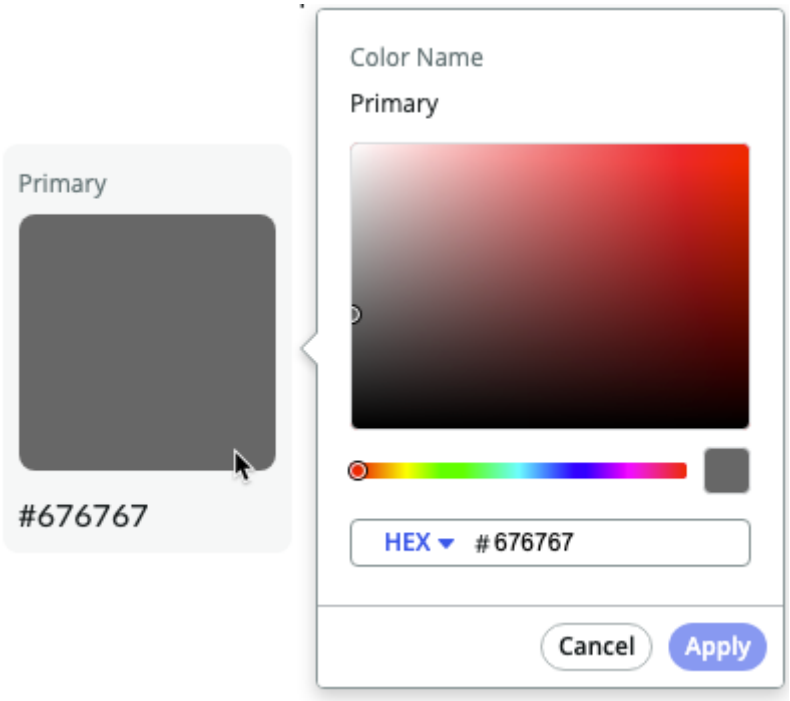
테마 작성기 홈 화면



3. 테마 만들기를 선택합니다.
   시작하기 전에 모달이 표시되어 다음 단계에 설명된 브랜드 구성을 안내합니다. 테마 기록은 작업하는 동안 자동으로 저장됩니다.
4. 계속을 선택하여 새 테마 정의를 시작합니다.
5. 새 테마의 이름과 설명을 삽입하고 다음을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

브랜드의 기본 색상



6. 기본 타일을 선택하고 브랜드의 기본 색상을 선택하고, 단순화된 미리 보기를 검토하여 선택한 색상이 인스턴스에서 표시되는 위치를 확인합니다.
   - 〔색상 이름] 대화 상자에서 HEX, RGB 또는 HSL 중에서 원하는 색상 모델을 선택할 수 있습니다.
   - 테마 색상을 편집할 때 색상 선택기에서 명암비를 볼 수 있습니다. 색상표 또는 내 색상 뷰에서 색상을 변경하면 값이 업데이트됩니다.
7. 브랜드의 기본 색상을 식별한 후 Apply(적용)를 선택한 후 Next(다음)를 선택합니다.
8. 브랜드에 보조 색상이 포함되어 있는 경우 보조 색상 화면에서 이전 단계를 반복합니다.
9. 이전 단계를 다시 반복하여 구분선과 표면 컨테이너에 대한 중립 브랜드 색상을 정의합니다.
10. 옵션: 브랜드에 대한 추가 색상을 선택하고 다음을 선택합니다.
11. 브랜드 로고를 업로드하고 간소화된 미리 보기를 검토하여 선택한 기본 색상으로 예상대로 표시되는지 확인한 후 다음을 선택합니다.
12. 텍스트의 기본 글꼴을 선택하고 다음을 선택합니다.
13. 인터페이스에서 단추, 모달 및 드롭다운 메뉴와 같은 구성 요소의 모서리 모양을 선택하고 다음을 선택합니다.
14. 선택 항목을 검토하고 테마 만들기를 선택합니다.

> **주:**
> 테마 만들기를 선택하기 전에 뒤로를 선택하여 마법사에서 변경할 수 있습니다.

마법사에서 테마를 만들면 테마를 계속 수정하거나 적용할 수 있는 테마의 편집기 뷰로 이동합니다.

를 사용하여 테마 관리 또는 편집 테마 작성기

시간과 비용 효율적인 방식으로 테마와 스타일을 사용자 지정하고 관리할 수 있습니다. 새 테마는 웹 전용, 모바일 전용 또는 인스턴스의 웹 및 모바일 구현 모두에 적용할 수 있습니다.

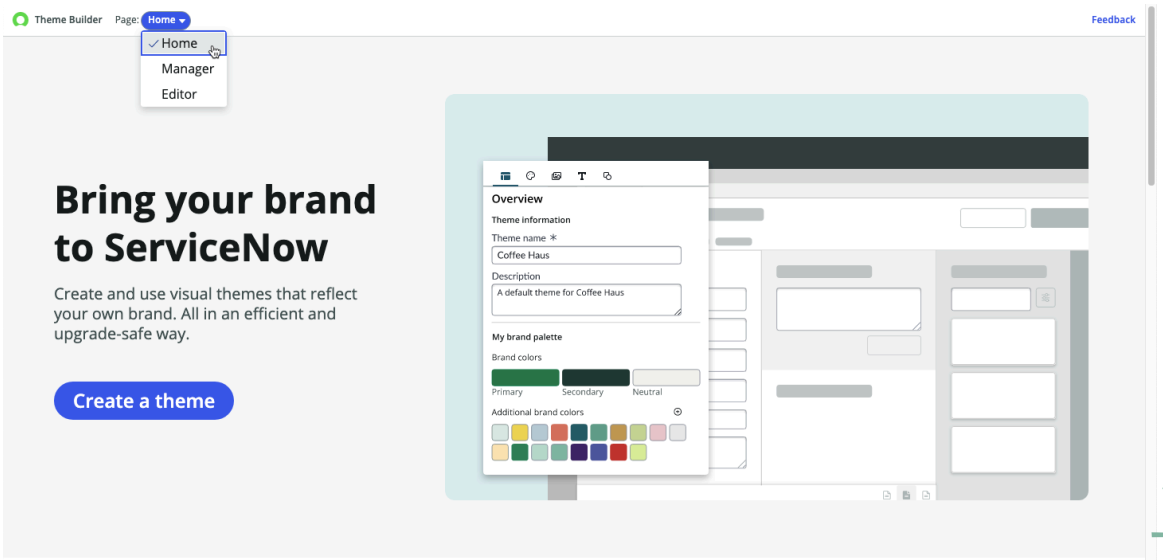
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 테마 〉 테마 작성기 레이블이 표시됩니다. 테마 작성기 방문 페이지가 홈페이지 뷰에 표시됩니다.
2. 관리자 또는 편집기 페이지 보기에서 편집할 테마를 선택할 수 있습니다.

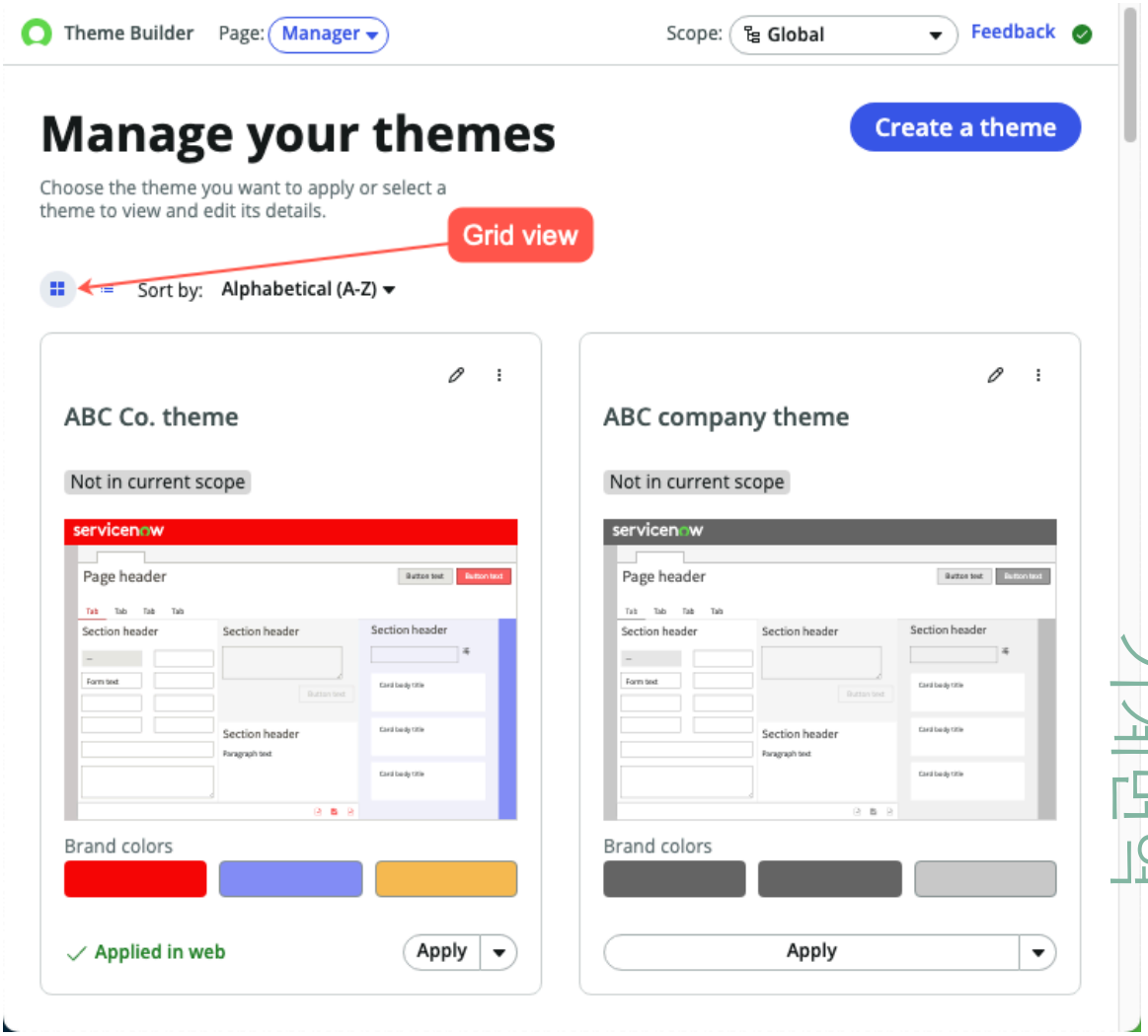
페이지 메뉴



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

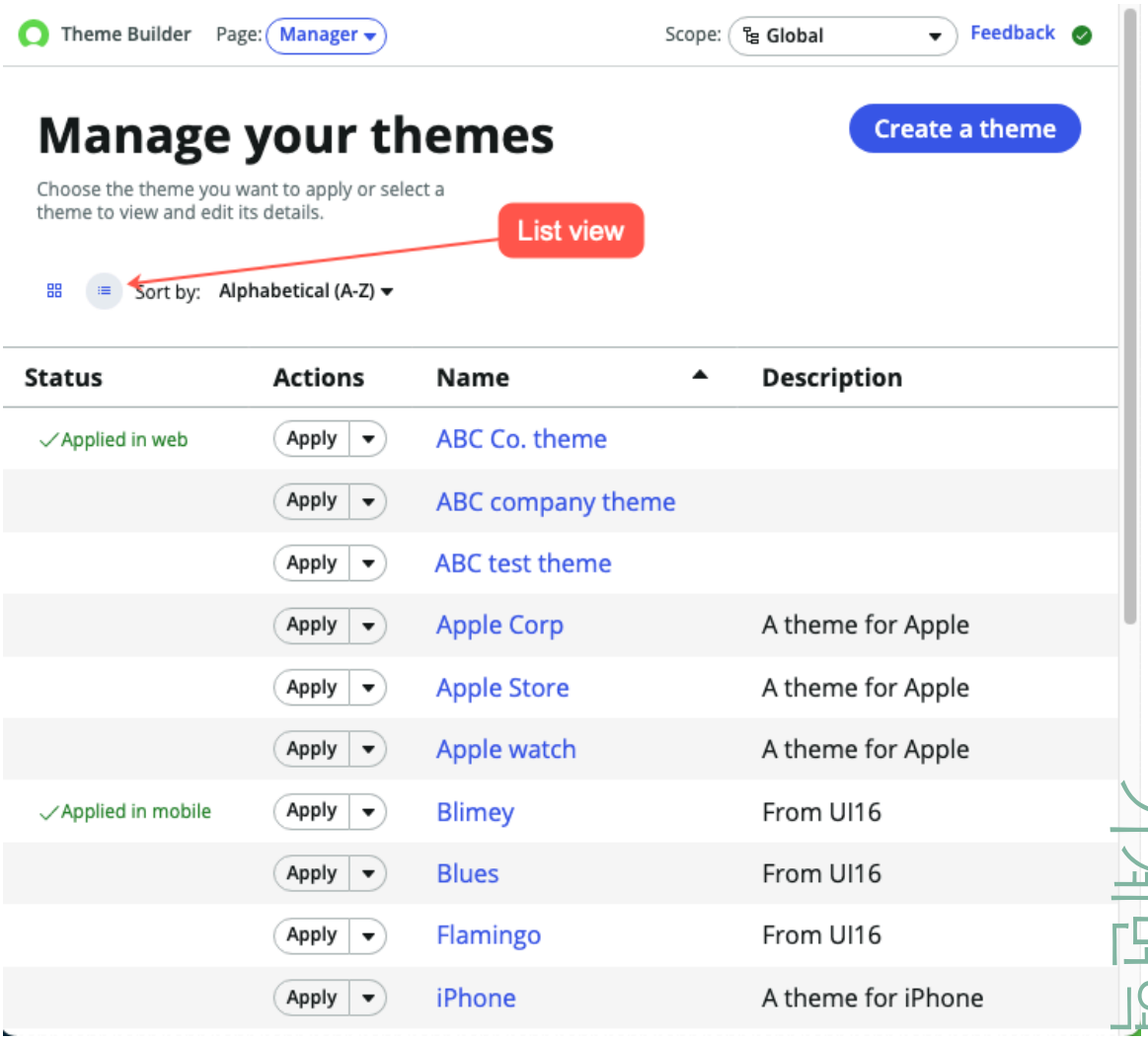
- 관리자 페이지 보기에서 다음 아이콘을 사용하여 선택한 그리드 보기 또는 목록 보기의 두 가지 방법으로 기존 테마를 볼 수 있습니다. 관리자 페이지 보기에서 생성한 모든 테마를 동일한 화면에서 볼 수 있습니다.

눈금 뷰



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 뷰

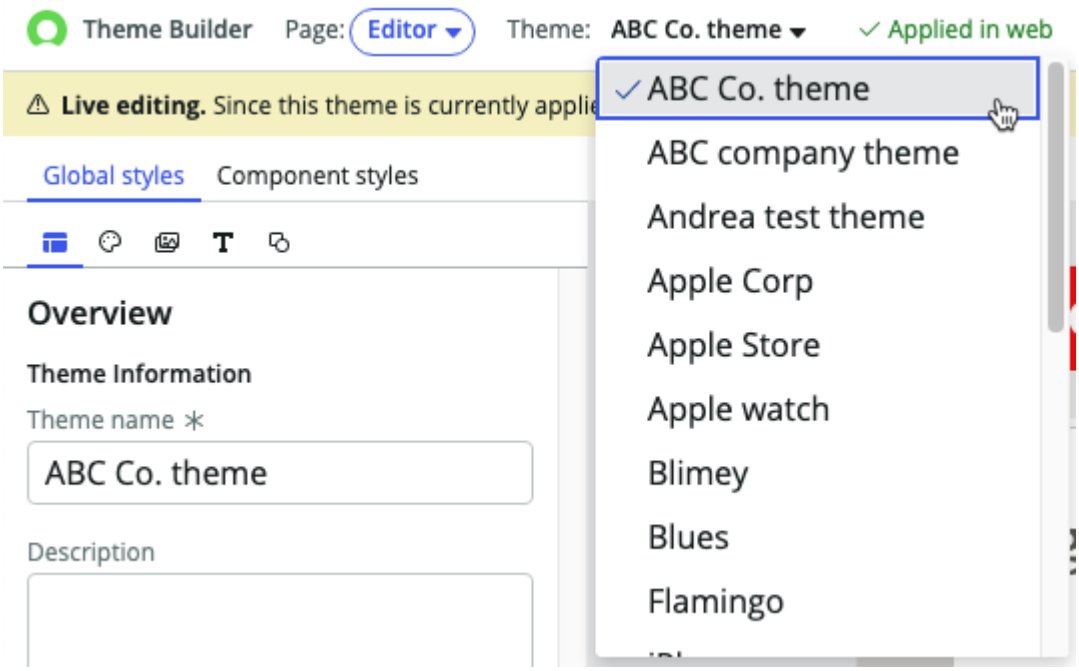


주:
목록 뷰는 테마가 적용된 경험을 나타냅니다. 예를 들어 **ABC Co.** 테마 는 웹 인스턴스에 적용되었고 **Blimey** 테마는 모바일 인스턴스에 적용되었습니다. Apply(적용) 드롭다운에서는 **Web &** mobile(웹 및 모바일), **Web** only(웹 전용) 또는 **Mobile** only(모바일 전용)를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 로 테마 적용 테마 작성기 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- **Editor** 페이지 보기의 **Theme** 드롭다운 목록에서 편집할 테마를 선택할 수 있습니다. 편집기 페이지 뷰에서는 선택한 테마만 볼 수 있습니다. 생성한 모든 테마를 동일한 화면에서 보려면 관리자 페이지 뷰로 전환합니다.

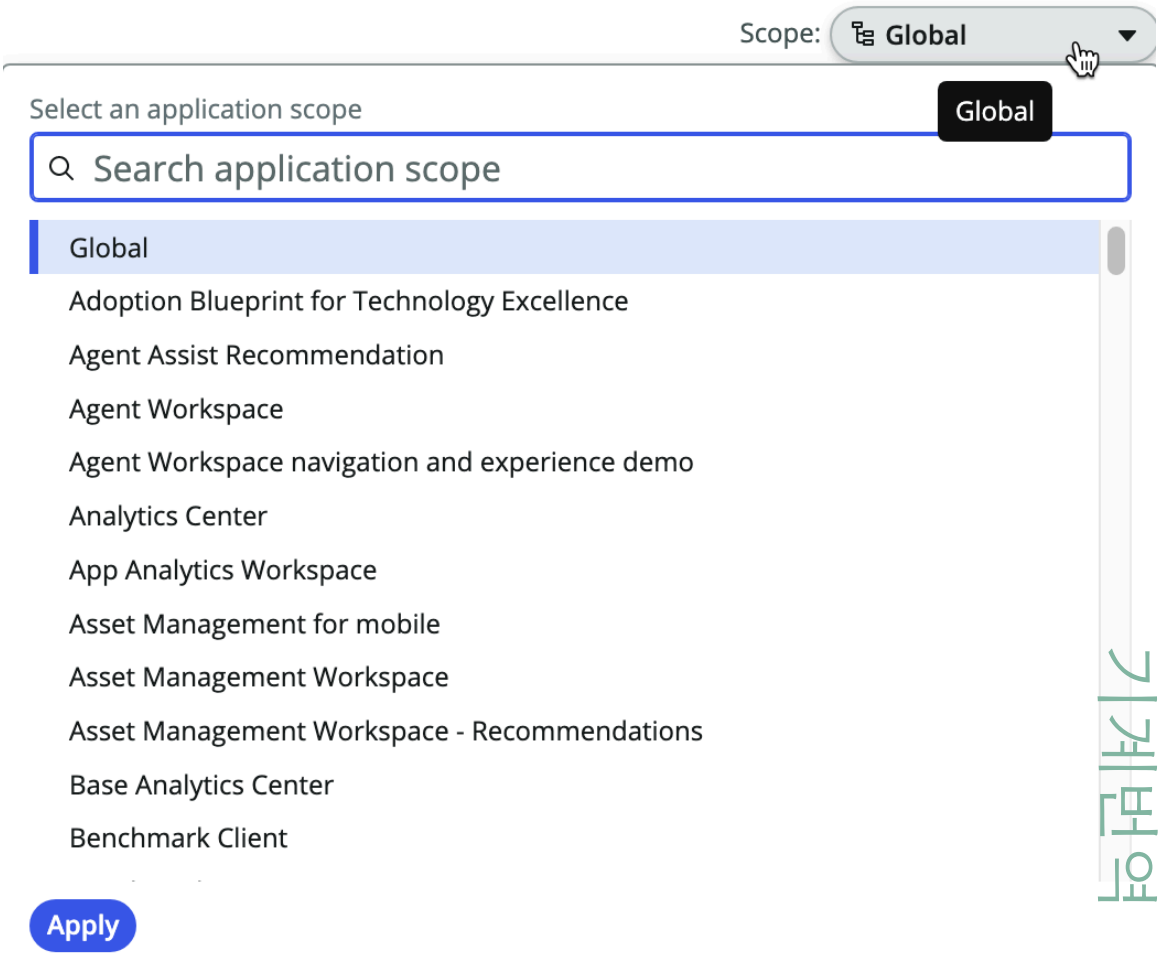
  테마 드롭다운 목록에서 테마를 선택합니다



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
작업하려는 테마를 선택한 경우 애플리케이션 범위 선택기에서 해당 테마에 대해 올바른 범위를 선택했는지 확인하는 것이 좋습니다.

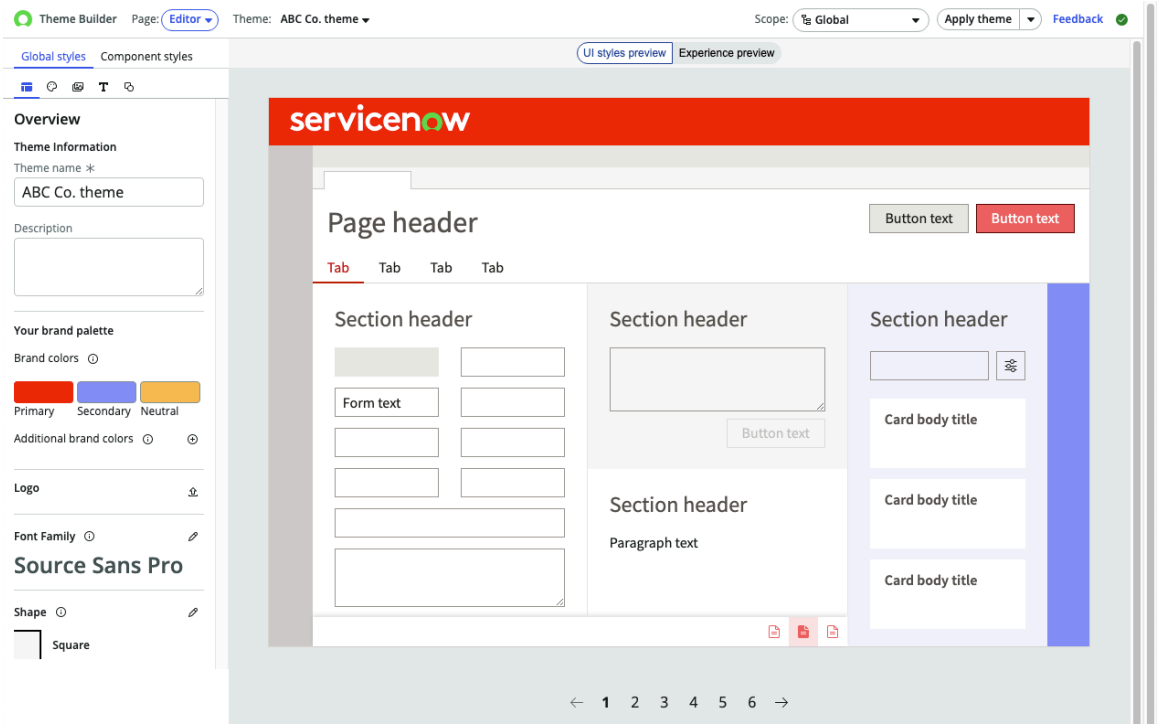
애플리케이션 범위 선택기



3. 편집할 테마를 선택했으면 필요에 따라 전역 스타일 구성요소를 검토하고 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

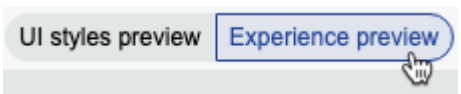
전역 스타일 검토



주:
다음은 테마로 생성된 스타일 기록입니다.

- 브랜드 팔레트: 브랜드의 인터페이스 색상을 업데이트합니다.
- 로고: 로고를 업데이트합니다. 테마를 적용하는 동안 이미지 또는 개요 페이지에서 로고를 업로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 Upload a logo while applying a theme를 참조하십시오.
- 글꼴 패밀리: 환경에 전역적으로 적용된 글꼴을 업데이트합니다. 글꼴은 헤드라인, 제목, 부제목, 본문 텍스트 및 캡션에 사용됩니다.
- 모양: 화면 구성 요소의 모서리 모양을 업데이트합니다.

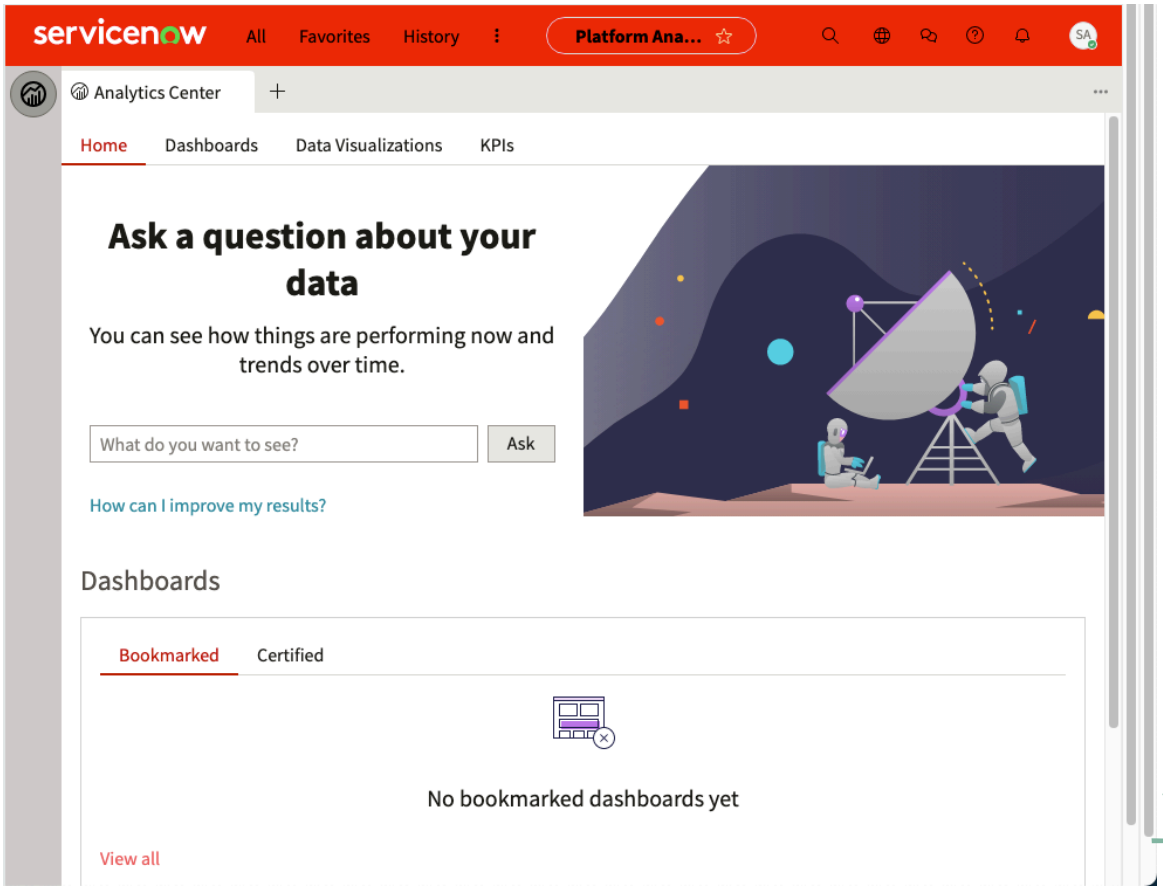
4. 옵션: 테마를 인스턴스에 적용하기 전에 미리 보려면 경험 미리 보기 탭을 선택합니다.



모든 테마 선택이 적용된 실제 라이브 인스턴스가 표시됩니다. 선택한 테마를 실제 인스턴스에 구현하기 전에 미리 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

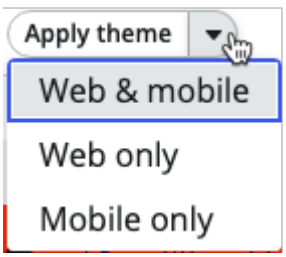
테마가 적용된 경험의 미리 보기



주:
경험 미리 보기의 데이터는 라이브 데이터입니다. 미리 보기에서 변경한 내용은 인스턴스에 반영됩니다.

5. 인스턴스에 테마를 적용하려면 오른쪽 상단 모서리에 있는 테마 적용 을 선택합니다.

주:
테마를 인스턴스의 웹 구현에만 적용하거나, 모바일 구현에만 적용하거나, 웹과 모바일 구현 모두에 적용할 수 있습니다.



6. 선택한 후 확인 상자에서 적용 을 선택합니다.

주:
테마 이름이 현재 적용된 테마와 동일하면 테마 적용 버튼이 비활성화됩니다. 자세한 내용은 테마 적용을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

핵심 스타일, 색상, 변형 및 대체 색상표

핵심 스타일, 변형 및 대체 색상표를 구성하여 여러 사용자에 맞게 UI의 Next Experience 모양과 느낌을 조정할 수 있습니다.

의 핵심 스타일 테마 작성기

핵심 스타일은 스타일의 기본 버전입니다. 핵심 스타일에는 색상, 모양 및 형태, 타이포그래피 및 이미지가 포함됩니다.

의 색상 테마 작성기

색상 피커를 사용하여 캔버스의 배경색을 변경합니다.

주:
캔버스 색상 업데이트는 인스턴스에 적용되지 않습니다. 편집된 테마를 인스턴스에 적용하면 구성요소와 관련된 후크만 인스턴스에 적용됩니다.

테마 색상을 편집할 때 색상 선택기에서 명암비를 볼 수 있습니다. 색상표 또는 내 색상 뷰에서 색상을 변경하면 값이 업데이트됩니다.

의 변형/대체 색상표 테마 작성기

변형(또는 대체 색상표에서 테마 작성기 호출됨)은 사용자가 기본 설정에서 선택할 수 있는 기존 테마의 대체 버전입니다. 변형의 예로는 와 함께 Next Experience제공되는 기본 Polaris 테마의 어두운 버전이 있습니다. 어두운 변형은 밝은 배경을 어두운 배경으로 바꾸고 그에 따라 텍스트 색상을 대비하여 시각 장애가 있는 사용자의 접근성을 향상시키는 데 사용할 수 있습니다.

대체 색상표는 테마의 색상을 수정할 수 있는 방법입니다. 기본 Polaris 테마를 제외한 모든 테마에 대해 관리자 페이지 뷰에서 정의할 테마 작성기 수 있습니다. 기존 테마를 사용하여 대체 색상표를 만들면 대체 색상표가 해당 기본 테마와 그룹화되고 처음에 로고, 색상, 타이포그래피 및 모양 스타일을 공유합니다. 처음에 기본 테마와 다른 점은 고유한 이름을 할당한다는 것입니다.

다음으로 대체 색상표의 기본 색상을 정의합니다. 이 색상은 탐색 모음, 메뉴 및 기타 일반 구성요소를 식별하는 데 사용됩니다. 마찬가지로 원하는 경우 보조 색상을 정의합니다. 인터페이스에 보조 색상이 필요하지 않으면 기본 색상이 사용됩니다. 마지막으로, 구분선과 컨테이너를 정의하는 데 도움이 되는 중립 색상을 정의합니다.

선택한 색상을 사용하여 팔레트가 생성되면 이름을 바꿀 수 있습니다. 또한 다음을 수행할 수 있습니다. 에서 사용할 수 있는 모든 UI 자산을 미리 봅니다. Now Platform 인스턴스에 적용할 때 렌더링되는 방식을 시각화합니다.레이블이 표시됩니다.

주:
어두운 변형은 이전에 UI16이라고 했던 코어 UI에는 적용되지 않습니다. 코어 UI는 비활성화된 경우 Next Experience 사용하는 인터페이스입니다. 그러나 Dark 변형은 다음 UI 자산으로 확장됩니다.

- 카탈로그 항목
- 클래식 환경 양식 및 목록
- 대시보드
- 지식 문서
- 보고서
- 시각적 작업 보드
- workspaces

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대체 색상표 추가

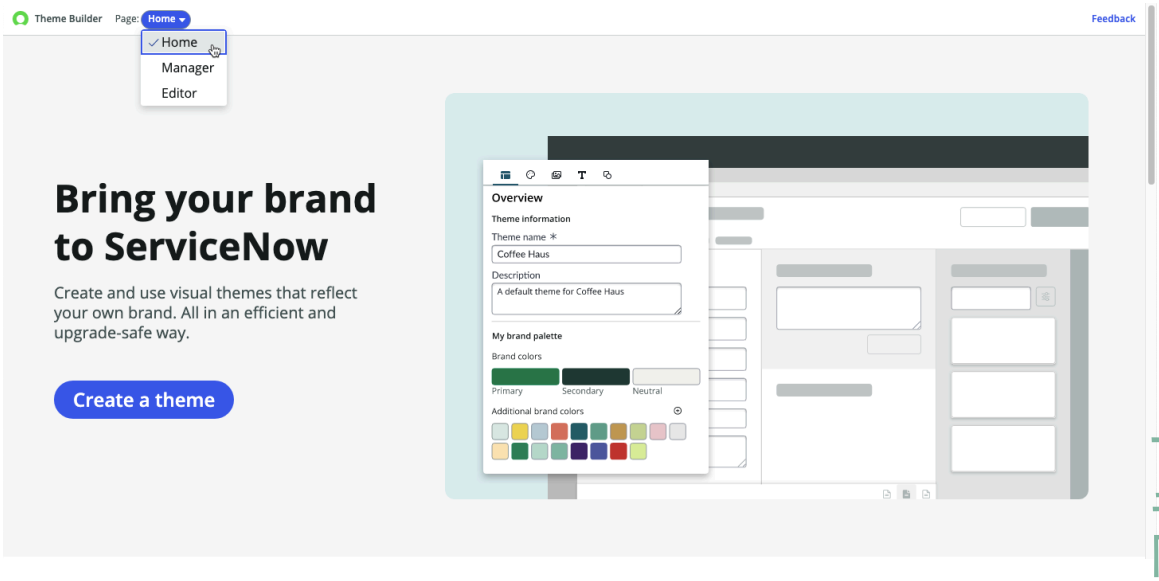
테마를 생성한 후에는 테마에 대한 대체 색상표를 생성하고 인스턴스에 적용하여 추가로 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

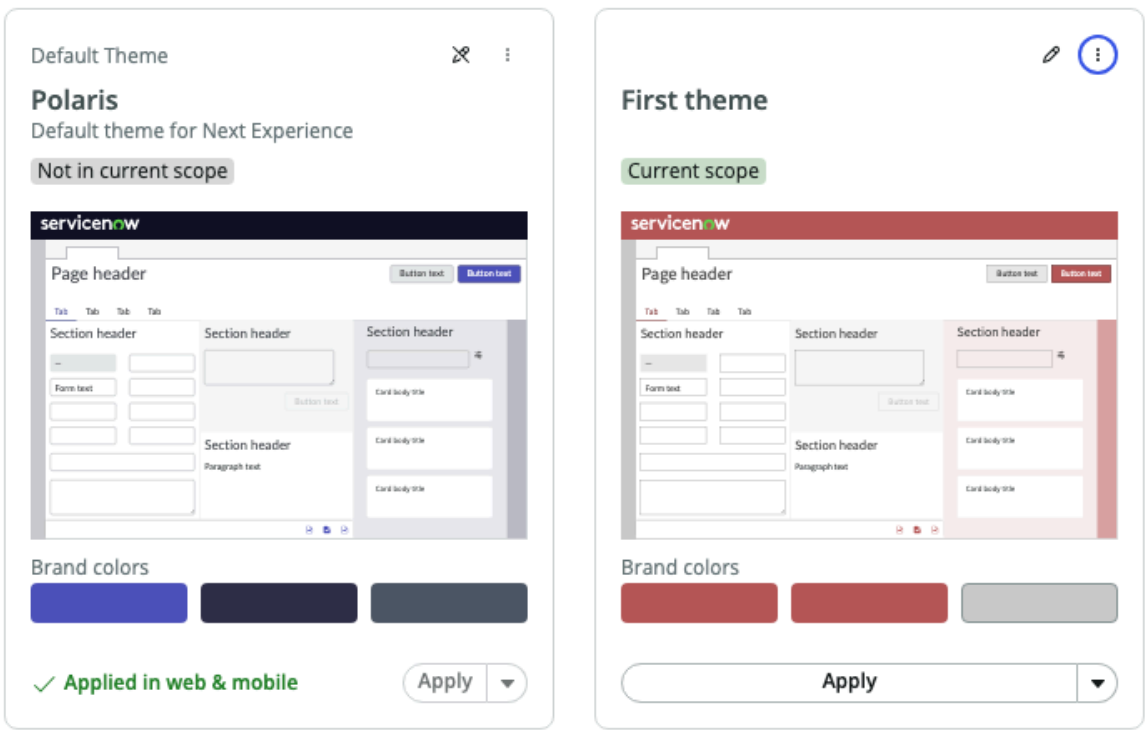
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 테마 〉 테마 작성기레이블이 표시됩니다.
   테마 작성기 방문 페이지가 홈페이지 뷰에 표시됩니다.

페이지 메뉴



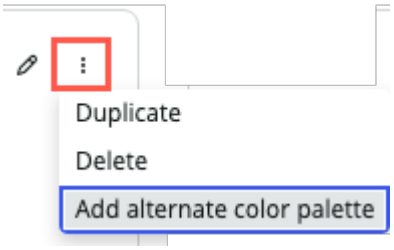
2. 홈 버튼에서 관리자 페이지 뷰를 선택하여 이전에 정의한 테마를 확인합니다.

사용 가능한 테마

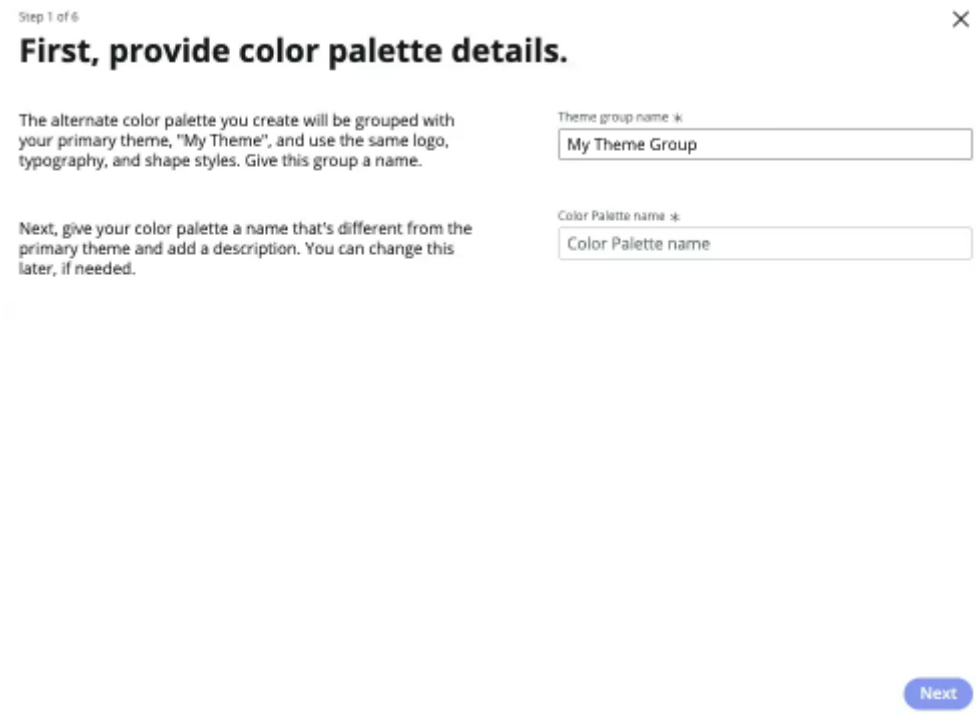


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 편집할 테마에서 추가 작업 (···) 아이콘을 선택하고 대체 색상표 추가를 선택합니다.



1/6단계가 나타납니다.



4. 필요에 따라 테마 그룹 이름과색상표 이름을 제공하고 다음을 선택합니다.

5. 대체 팔레트의 색상을 정의하고, 각 색상을 정의한 후 다음을 선택합니다.

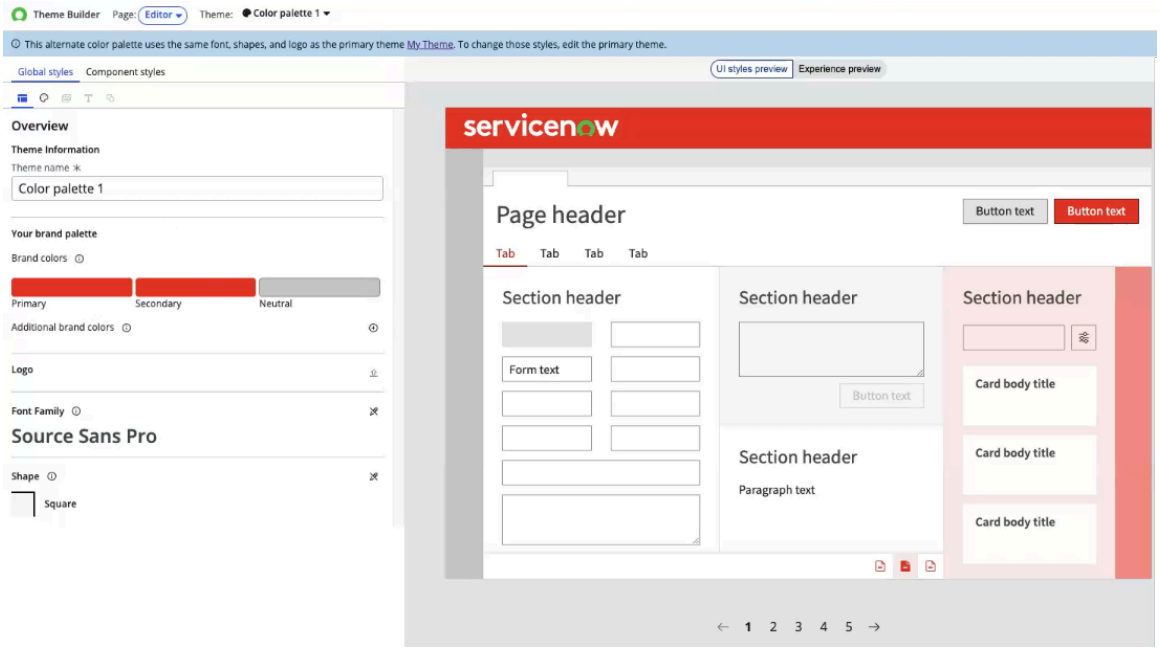
- 기본
- 보조
- 중립
- 추가 색상

테마 색상을 편집할 때 색상 선택기에서 명암비를 볼 수 있습니다. 색상표 또는 내 색상 뷰에서 색상을 변경하면 값이 업데이트됩니다.

자세한 내용은 를 사용하여 테마 만들기 테마 작성기 문서를 참조하십시오.

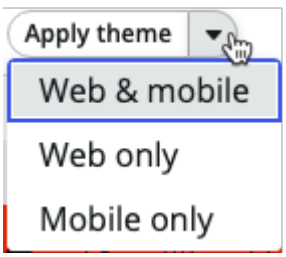
6개의 색상표 정의 화면에서 입력을 완료하면 현재 팔레트에 대한 편집 페이지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 이 화면에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
   - 테마 이름을 변경합니다.
   - 이 팔레트에 정의된 세 가지 색상 중 하나를 선택하고 색상 선택기에서 변경합니다.
7. 인스턴스에 테마를 적용하려면 오른쪽 상단 모서리에 있는 테마 적용 을 선택합니다.

> **주:**
> 테마를 인스턴스의 웹 구현에만 적용하거나, 모바일 구현에만 적용하거나, 웹과 모바일 구현 모두에 적용할 수 있습니다.



8. 선택한 후 확인 상자에서 적용 을 선택합니다.

> **주:**
> 대체 색상표를 만들어 인스턴스에 적용하면 사용자의 테마 기본 설정에서 팔레트를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 Next Experience에서 테마 선택 문서를 참조하십시오.

구성요소 미리 보기

테마를 만들거나 관리할 때 인스턴스에 포함할 수 있는 구성요소를 미리 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

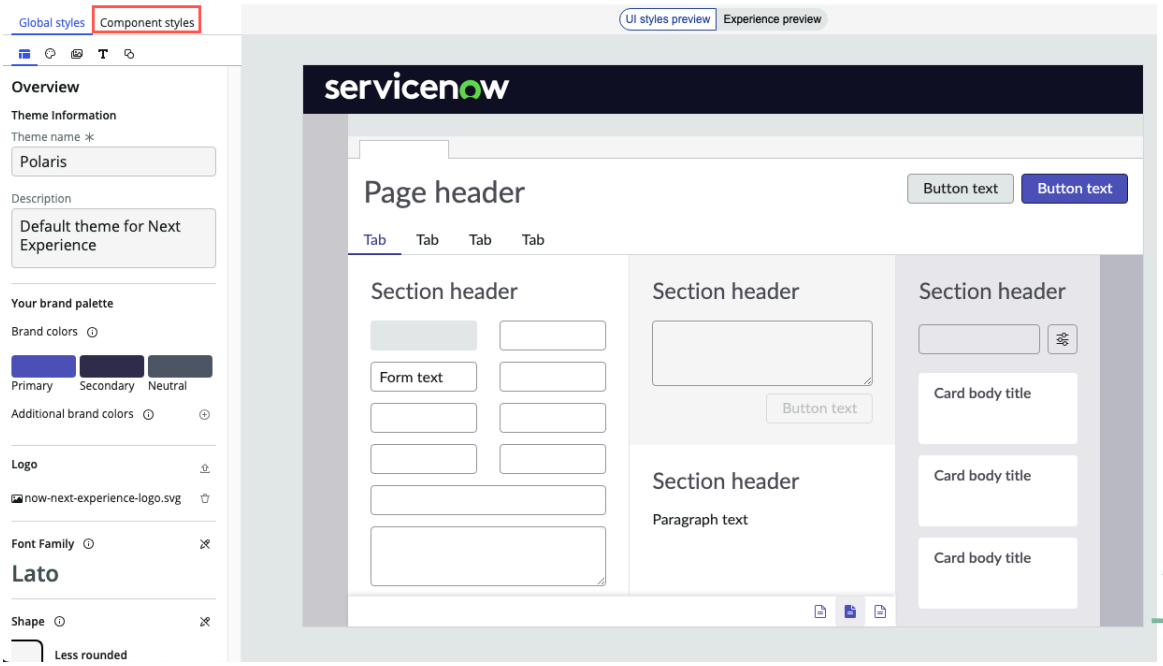
이 태스크 정보
미리 볼 테마 작성기 수 있는 구성 요소는 Now 설계 시스템에서 생성되었습니다 . 자세한 내용은 개발자 포털의 Next Experience 구성요소 를 ServiceNow 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

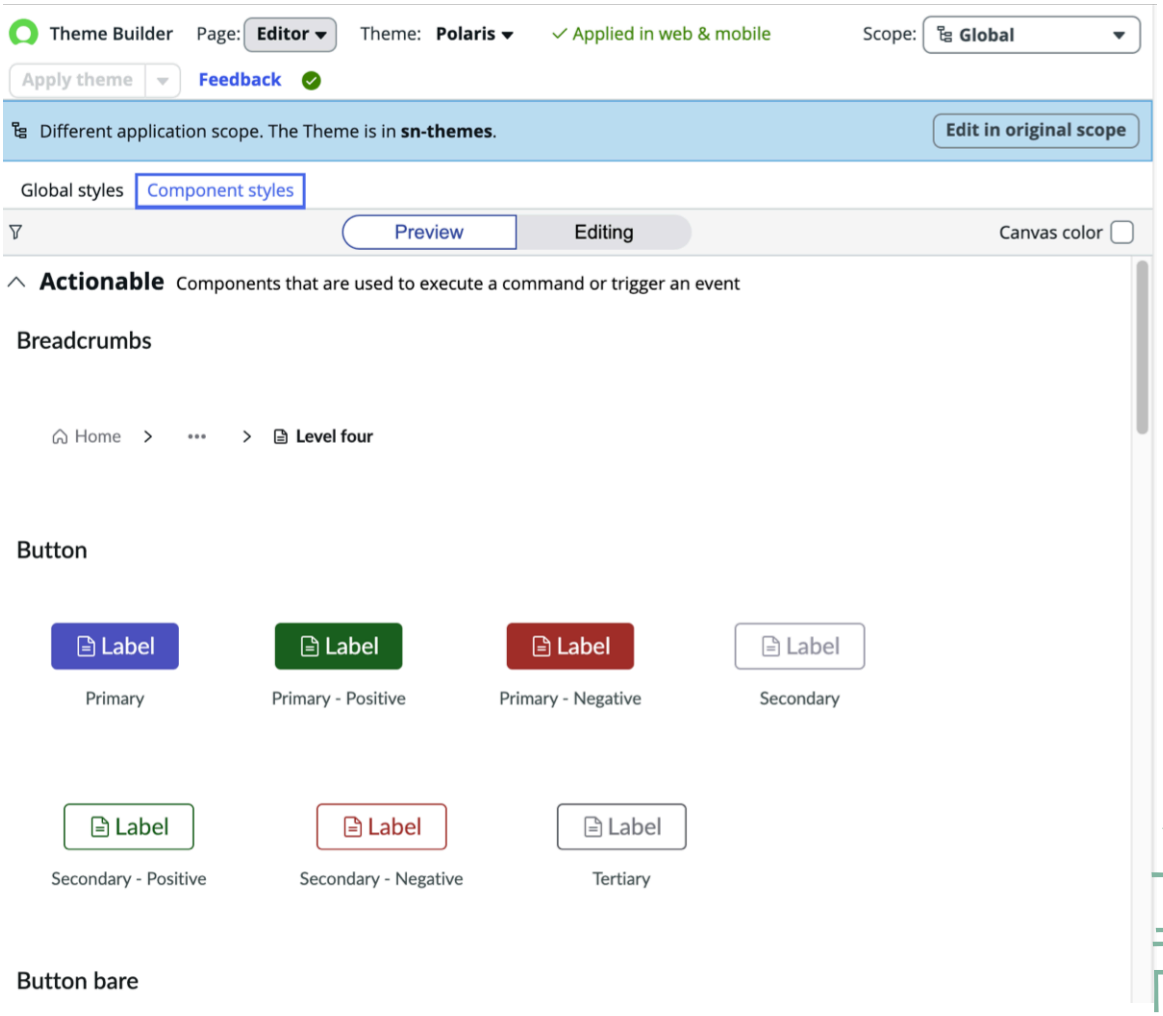
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 테마 〉 테마 작성기레이블이 표시됩니다.
   테마 작성기 방문 페이지가 홈페이지 뷰에 표시됩니다.
2. Home(홈) 버튼에서 **Editor** 페이지 보기를 선택합니다.

편집기 페이지 뷰



3. 구성요소 스타일 탭을 선택합니다.
   구성요소 스타일이 그래픽으로 나열됩니다.

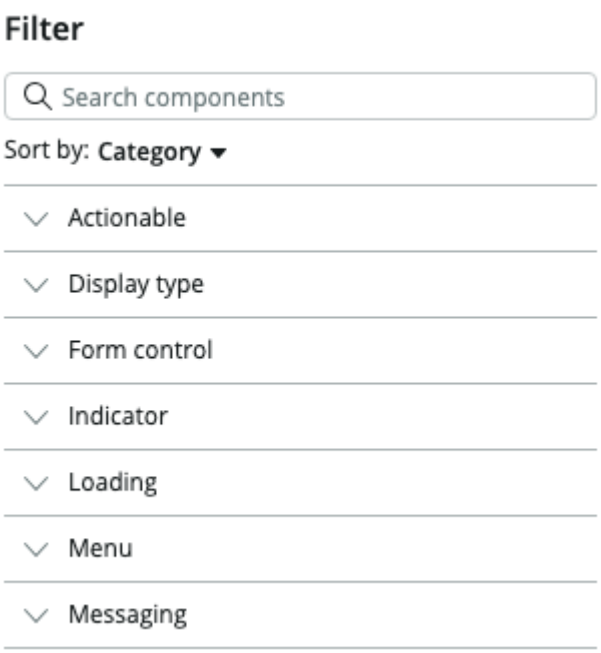
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 목록을 스크롤하여 사용 가능한 모든 구성요소를 보거나 목록을 필터링하여 특정 유형의 구성요소를 볼 수 있습니다.

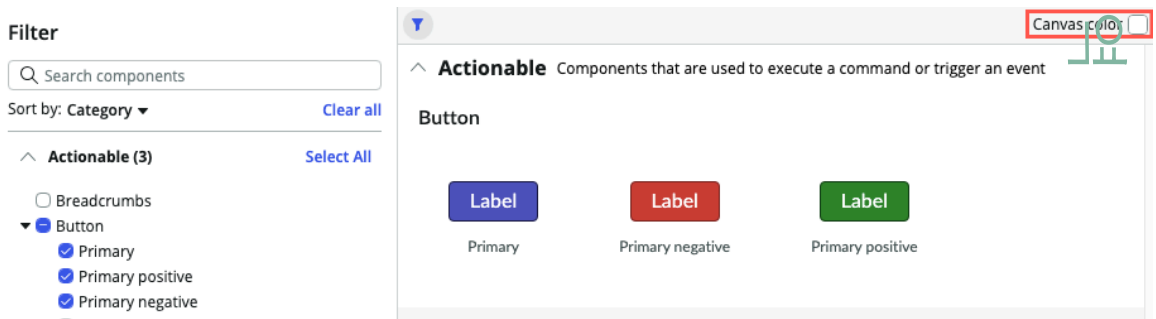
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 필터 아이콘( )을 선택합니다.



b. 보려는 구성요소의 범주를 확장하고 보려는 범주 내에서 특정 구성요소를 선택합니다.

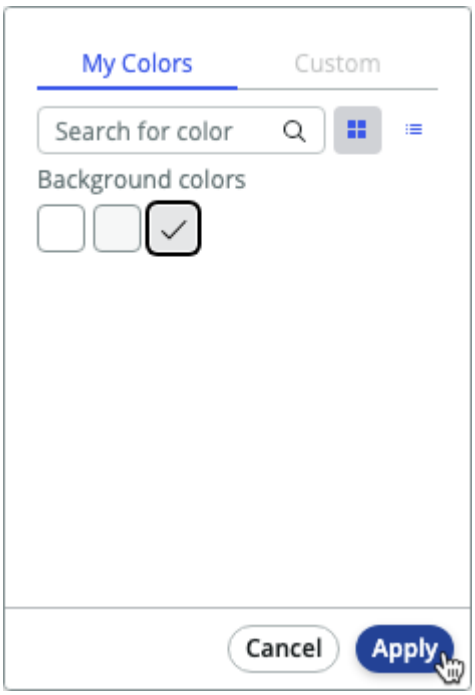
주:
예를 들어 모든 기본 버튼의 구성요소를 보려면 버튼 범주를 확장하고 기본, 기본 양수 및 기본 음수 구성요소를 선택합니다. 목록에 선택한 구성요소가 표시됩니다.



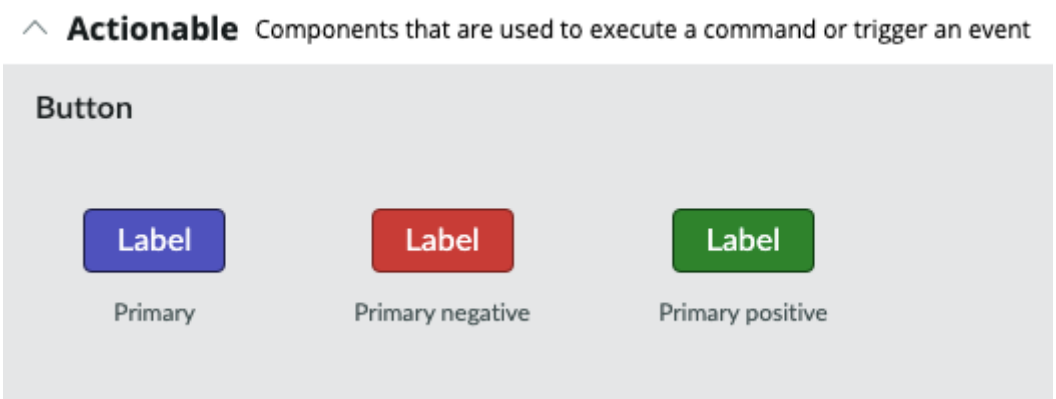
5. 구성 요소가 다른 배경색을 사용하여 렌더링되는 방식을 테스트하려면 캔버스 색상 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캔버스 색상



6. 보려는 배경색 을 선택하고 적용을 선택합니다.



구성요소 편집

테마를 만들거나 관리할 때 브랜드에 더 적합하고 접근성 준수 표준을 충족하도록 개별 구성요소를 편집할 수 있습니다. 편집할 수 있는 테마 후크는 각 구성 요소 유형에 따라 다릅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
에서 편집할 테마 작성기 수 있는 구성 요소는 Now 설계 시스템에서 생성되었습니다. 자세한 내용은 개발자 포털의 Next Experience 구성요소 를 ServiceNow 참조하십시오.

구성 요소당 총 접근성 위반 수는 편집 패널 페이지에 표시됩니다.

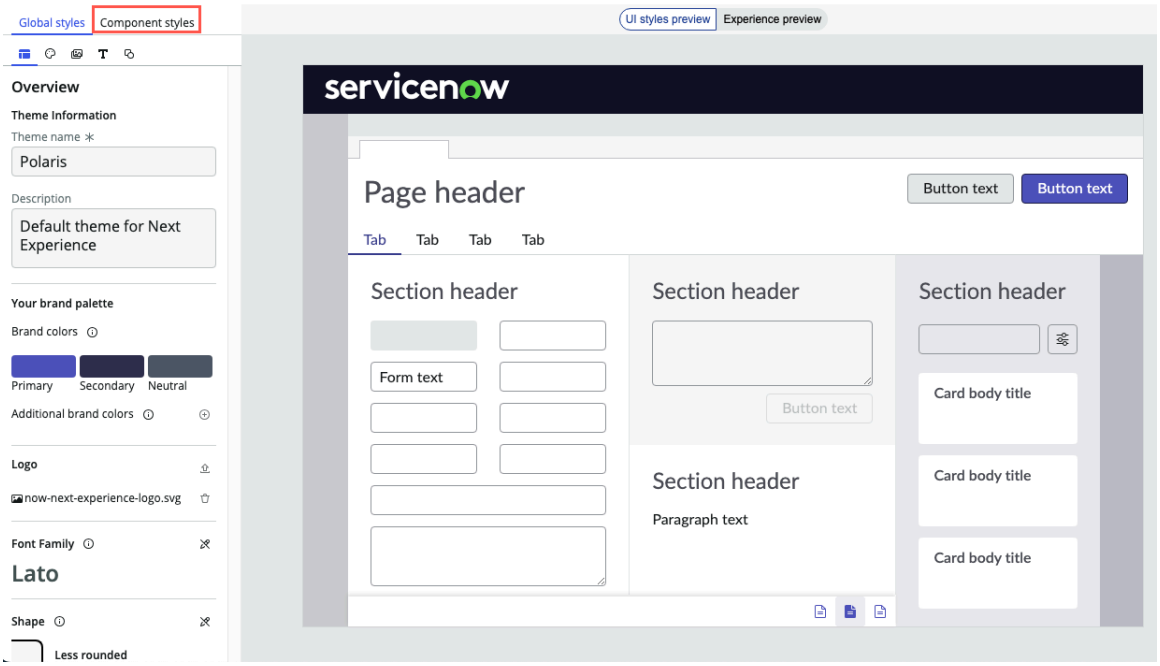
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 테마 〉 테마 작성기레이블이 표시됩니다.
   테마 작성기 방문 페이지가 홈페이지 뷰에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. Home(홈) 버튼에서 **Editor** 페이지 보기를 선택합니다.

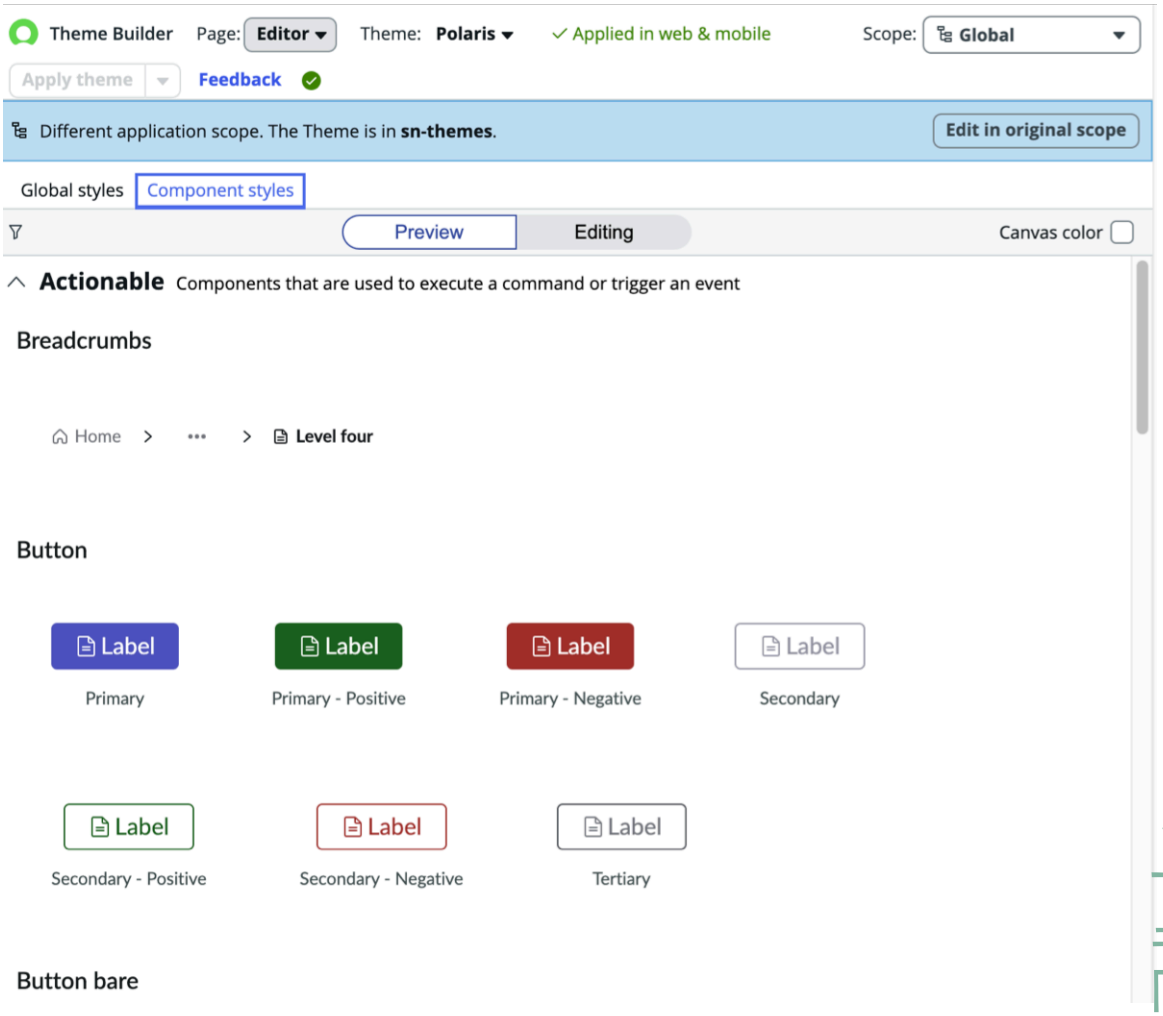
편집기 페이지 뷰



3. 구성 요소를 편집할 테마를 선택합니다.

4. 편집기 페이지 보기에서 구성요소 스타일 탭을 선택합니다.
구성요소 스타일이 그래픽으로 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 편집을 선택합니다.

   주:
   편집할 수 있는 구성 요소가 표시됩니다. 편집할 구성 요소를 찾기 위해 구성 요소 목록을 필터링하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 구성요소 미리 보기.

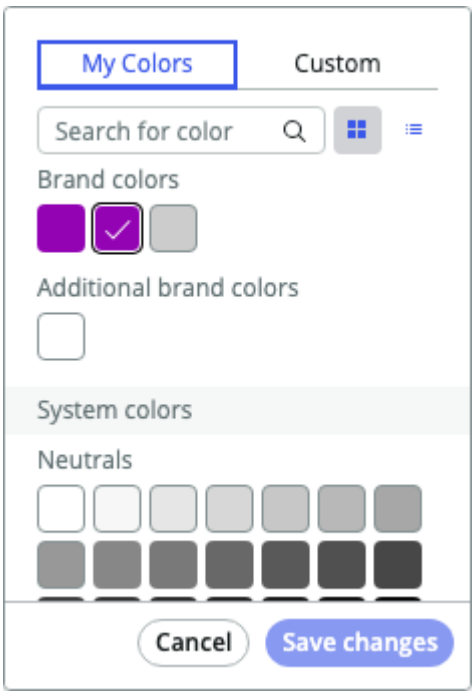
6. 편집할 구성요소를 선택합니다.
   편집 탭에 경고가 표시되면 구성 요소 상호 작용 패널 내의 모든 경고를 해결하여 구성 요소에서 경고 기호를 제거해야 합니다.
7. 오른쪽의 구성 가능한 스타일 패널에서 필요에 따라 선택한 구성 요소에 사용할 수 있는 테마 후크를 편집합니다.

   사용할 수 있는 편집 가능한 테마 후크는 선택한 구성 요소의 유형에 따라 다릅니다. 예를 들어 배지 구성요소를 선택하면 배지의 색상과 접근성 후크를 편집할 수 있습니다. 텍스트 링크 구성 요소를 선택하면 기본 색상 및 접근성 후크를 편집할 수 있습니다.

   구성 요소별 후크를 업데이트한 후 전역 스타일을 변경해도 구성 요소 스타일은 업데이트되지 않습니다. 이는 구성 요소별 스타일이 전역적으로 정의된 스타일보다 우선하기 때문입니다.
8. 편집할 색상을 선택하면 색상 피커가 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

색 선택기



주:
기본적으로 색상 선택기에는 구성요소에 사용할 수 있는 모든 색상이 표시됩니다. 액세스할 수 없는 선택 항목 숨기기 슬라이더를 선택하여 현재 WCAG 지침에 따라 액세스할 수 있는 것으로 식별된 색상 선택 항목으로 제한할 수 있습니다.

9. 변경을 완료했으면 변경 내용 저장을 선택합니다.
10. 편집 페이지에 나열된 구성 요소를 볼 때 일부 구성 요소는 다음과 같은 기호를 표시할 수 있습니다.



주:
접근성 경고 기호는 선택한 구성 요소의 색상 대비가 색상 대비에 대한 WCAG 2.1 접근성 표준을 준수하지 않음을 나타냅니다. 자세한 내용은 접근성 표준에 맞게 구성요소 조정 문서를 참조하십시오.

접근성 표준에 맞게 구성요소 조정

에서 구성 요소를 테마 작성기편집할 때 구성 요소가 색상 대비에 대한 WCAG 2.1 규격 내에 있지 않음을 나타내는 오류 기호(⚠)가 발생할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
콘텐츠 및 UI 변수를 대상으로 하는 테마 작성기 WCAG 2.1 명암비는 4:5:1입니다. 이 비율은 밝은 화면 색과 어두운 화면 색 간의 대비와 사용자 인터페이스와의 관계를 결정합니다. 명암비에 익숙하지 않은 사람들을 위해 첫 번째 숫자는 밝은 색상의 수준을 나타내고 두 번째 숫자는 어두운

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

색상의 상대적 수준을 나타냅니다. 4:5:1 임계값은 시각 장애가 있는 사용자에게 최적의 가시성을 제공합니다. 자세한 내용은 WCAG 2.1에 대한 W3C 권장 사항 사이트를 참조하세요.

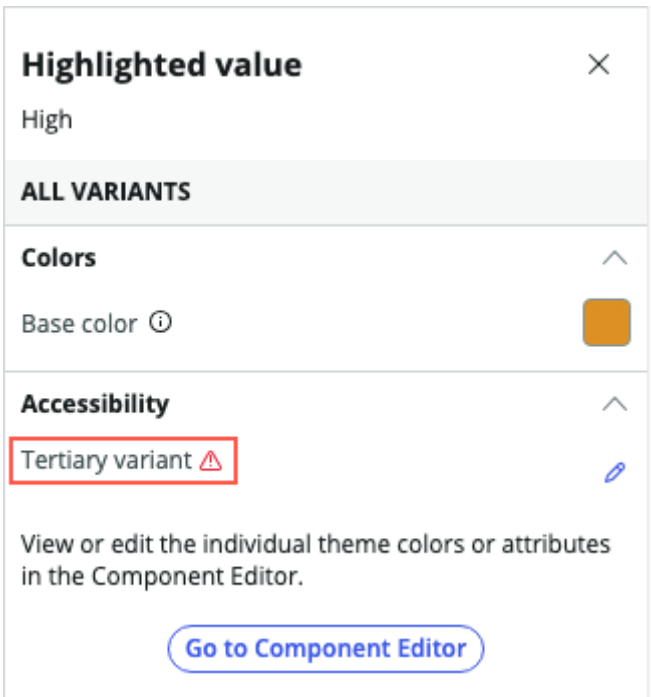
구성 요소당 총 접근성 위반 수는 편집 패널 페이지에 표시됩니다.

프로시저

1. 구성요소 스타일 탭에서 접근성 경고 기호를 표시하는 구성요소를 선택합니다.

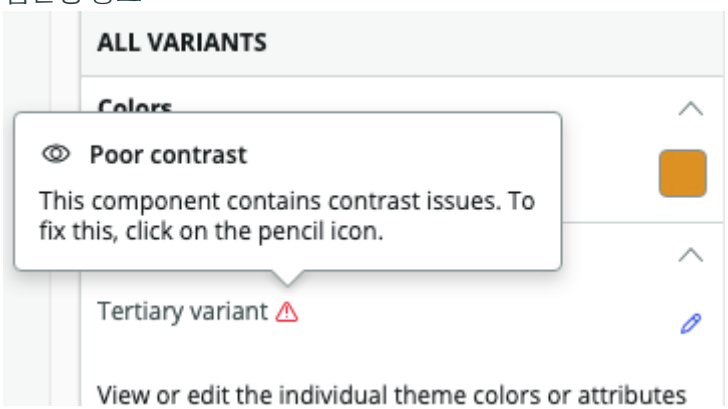


구성 가능한 스타일 패널에는 선택한 구성요소에 사용할 수 있는 편집 가능한 후크가 표시됩니다.



2. 아이콘을 선택하여 경고에 대한 설명을 볼 수 있습니다.

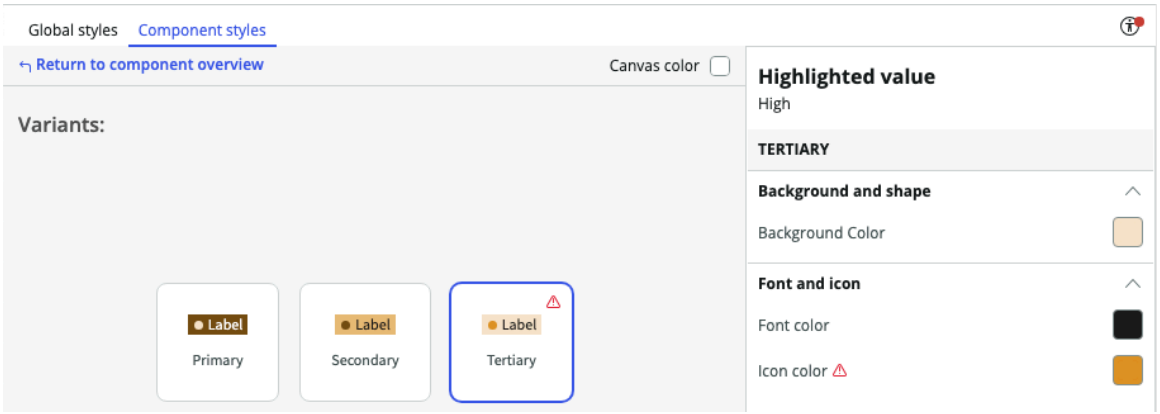
접근성 경고



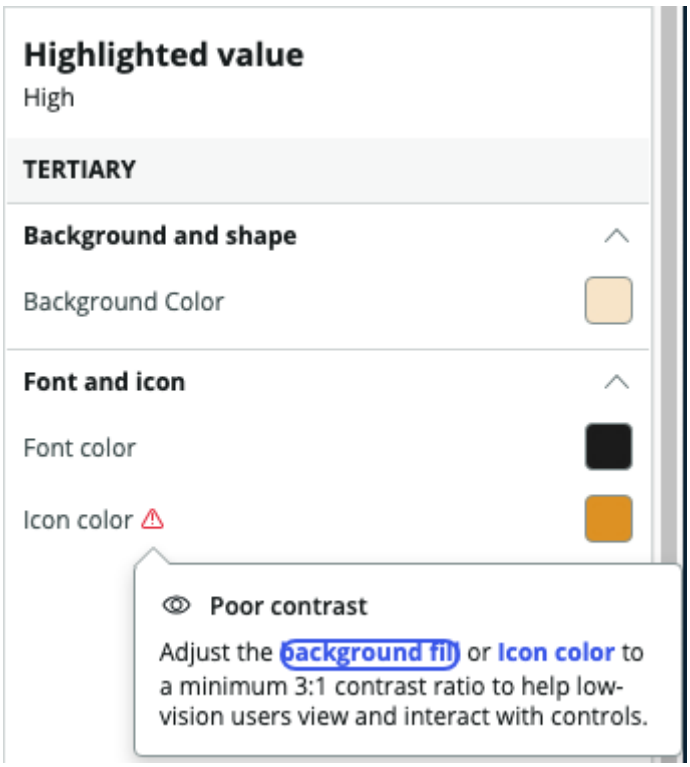
3. 경고 메시지에 표시된 대로 연필 아이콘을 선택하여 대비 문제를 개선할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성요소 편집기



4. 구성 가능한 스타일 패널에서 접근성 경고 기호를 선택하여 문제 해결을 위한 자세한 정보를 확인합니다.



5. 경고에 있는 링크 중 하나를 선택하여 배경 채우기 색 또는 아이콘 색을 수정합니다.

주:
색상 후크에 대한 변경 내용을 저장하면 실행 취소 기호가 나타납니다. 실행 취소 기호를 선택하여 모든 변경 사항을 원래 색상으로 되돌립니다.



6. 변경을 완료했는데 접근성 경고 기호가 더 이상 표시되지 않으면 변경 내용 저장을 선택합니다. 예를 들어 명암비 위반을 통과하는 색상을 선택하면 색상 선택기에서 경고 기호가 녹색으로 바뀝니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

로 테마 적용 테마 작성기

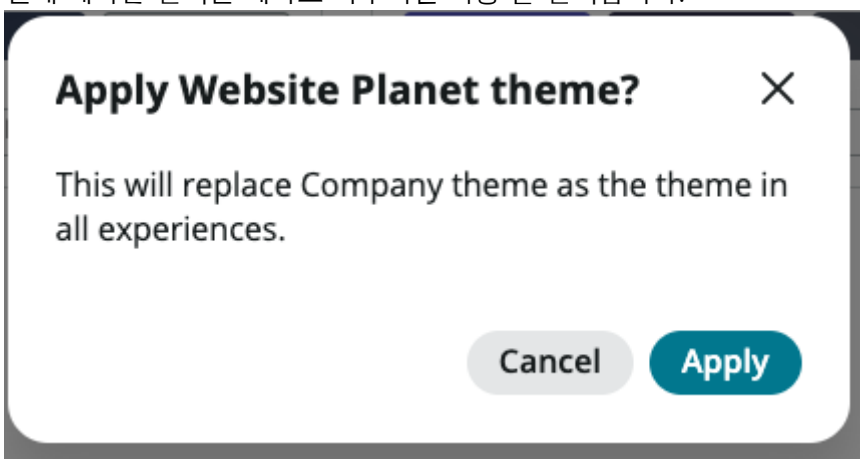
인스턴스에 테마를 적용하여 웹 및/또는 모바일 인스턴스에서 회사의 브랜드를 반영합니다. 적용된 테마는 이전에 적용한 테마를 재정의합니다 테마 작성기 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 테마를 구현합니다.

2. 현재 테마를 선택한 테마로 바꾸려면 적용 을 선택합니다.



주:
모든 웹 및 사용 가능한 모바일 환경에 새 테마가 적용됩니다. 특정 모바일 애플리케이션에 테마를 적용하려면 를 사용할 Mobile App Builder 수 있습니다. 을 사용하여 테마 작성기 만든 모든 테마는 에서 적용할 Mobile App Builder 수 있습니다.

3. 브라우저를 새로 고쳐 새 테마를 확인합니다.

주:
에서 테마 작성기 만든 테마만 를 사용하여 테마 작성기편집하고 적용할 수 있습니다. 외부 Next Experience (예: 모바일 레거시 UI 또는 코어 UI)에서 만들었을 수 있는 웹 및 모바일 테마는 내에서 테마 작성기보거나 편집할 수 없습니다. 이러한 레거시 테마를 재사용하려면 에서 다시 만들어야 테마 작성기합니다.

또한 테마를 에서 외부 테마 작성기로 만들어 적용한 경우 테마를 되돌리려면 테마가 저장된 테이블로 이동하여 테마를 다시 적용해야 합니다. 그러나 개별 모바일 애플리케이션에서 테마를 변경하려는 경우에는 를 사용하여 Mobile App Builder 변경할 수 있습니다.

로 테마를 적용하는 동안 로고 업로드 테마 작성기

편집기 뷰를 사용하여 인스턴스에 테마를 적용하는 동안 로고를 업로드합니다. 이전에 테마에 로고를 적용한 경우 에서 새 테마 작성기로고를 업로드할 수 있습니다.

시작하기 전에
버전 1.0에서는 테마 작성기 새 로고나 업데이트된 로고가 테마에서 이전에 업로드된 로고를 재정의하도록 하려면 glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo 시스템 속성을 True로 설정해야 했습니다. 버전 1.1부터 이 요구 사항이 제거되었습니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 화면 상단의 페이지: 메뉴에서 편집기를 선택하지 않은 경우 선택합니다.

   주:
   홈 보기에서도 로고를 업로드할 수 있지만 테마를 적용하는 동안 로고를 업로드하는 데는 편집기 보기만 사용됩니다.

2. Overview(개요) 탭의 Logo(로고) 섹션에 로고를 업로드합니다.

   주:
   또는 이미지 탭을 사용하여 로고를 업로드할 수 있습니다.

3. 테마를 선택하고 테마 적용을 클릭합니다.
   업로드된 로고가 새로 적용된 테마에 나타납니다.

로그인 화면의 로고 크기 조정

로그인 화면의 로고를 업로드한 후 시스템 속성을 생성하고 설정하여 로고의 크기를 조정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
2. Add a system property glide.ui.polaris.login.logo.height라고 합니다.
3. 시스템 속성 값을 로고의 최대 CSS 높이 값으로 설정합니다.
   예를 들어, 다음 중 하나라도 유효한 항목입니다.
   - 150픽셀
   - 6엠
   - 75%
   - 자동

   를 선택하면 *auto*브라우저에서 지정된 요소의 높이를 계산합니다.

   주:
   100%로 입력하면 로고가 원래 크기로 되돌아갑니다.

4. 시스템 속성을 저장합니다.
   다음에 시작할 때 시스템 속성을 구성한 방법에 따라 로고 크기가 조정됩니다.

테마 작성기 및 도메인 분리

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

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

어두운 테마로 작업하기

어두운 테마는 구성 가능한 작업 공간, 목록, 양식, 대시보드 및 보고서에 지원됩니다.

테마에는 Next Experience 기본적으로 어두운 변형이 활성화되어 있지만 어두운 변형이 모든 경험에 적용되지 않을 수 있습니다.

주:
일부 사용자 지정 페이지는 어두운 테마를 상속하지 않으며, 이로 인해 클래식 환경에서 시각적 불일치가 발생할 수 있습니다. 이는 예상된 동작이며, 회사에서 사용할 수 없는 불일치인 경우 클래식 환경에서 어두운 테마를 제외하는 것은 관리자의 책임입니다.

테마 메뉴 열기

테마를 변경하는 가장 빠른 방법은 테마 메뉴를 사용하는 것입니다.

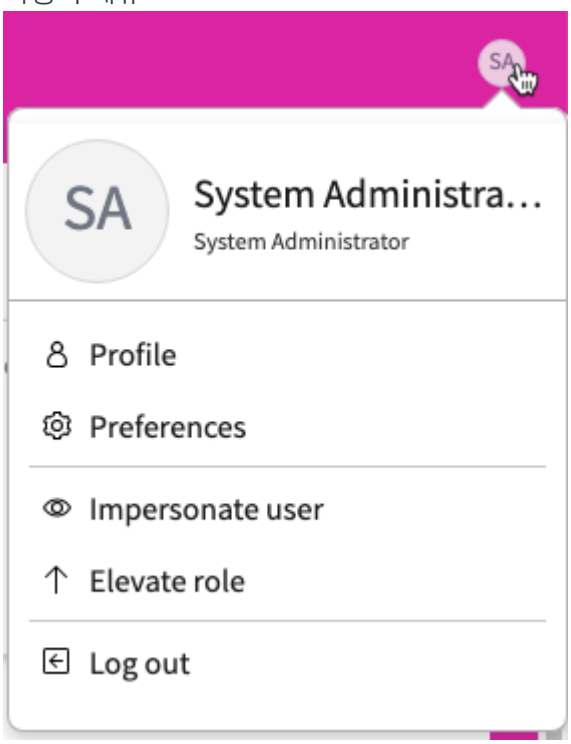
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관리자는 인스턴스에 대해 활성화된 테마 기록을 선택할 수 있으며, 그러면 연결된 변형과 대체 색상표가 테마 메뉴에 표시됩니다. 최종 사용자는 테마 메뉴에서 현재 테마와 관련된 사용 가능한 변형 및 대체 색상표 중에서 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 사용자 아이콘 또는 이니셜 Next Experience 통합 탐색로 표시되는 사용자 메뉴를 선택합니다.

사용자 메뉴

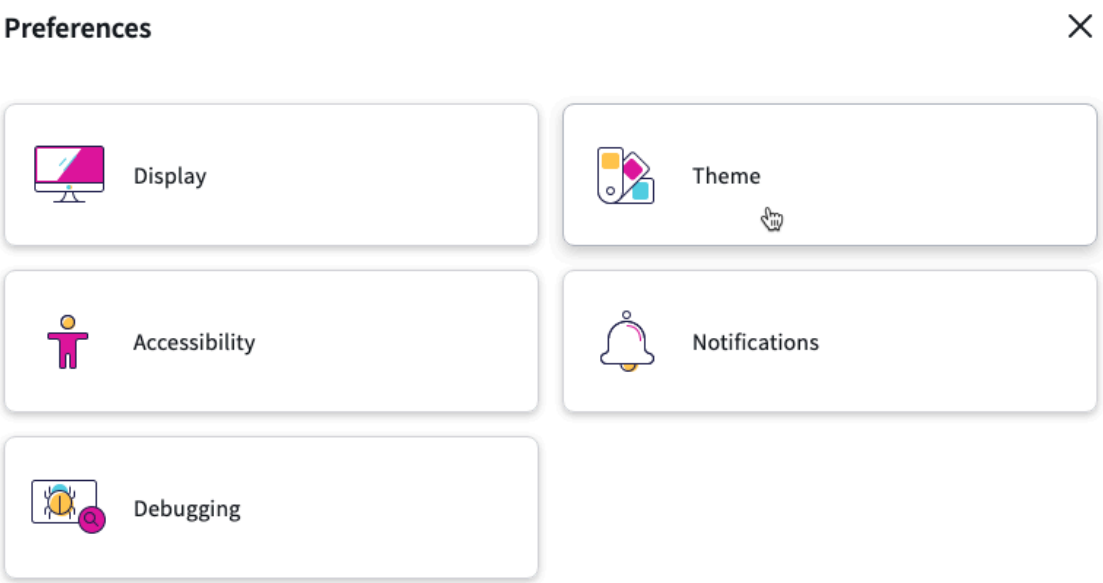


기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 기본 설정을 선택합니다.

기본 설정



3. 테마 타일을 선택합니다.

테마



주:
표시되는 테마 이미지는 관리자가 인스턴스에 대해 선택한 테마 기록에 따라 달라집니다. 최종 사용자는 자신의 작업 환경에 사용할 테마 기록에 첨부된 변형 또는 대체 색상표를 선택할 수 있습니다.

4. 최종 사용자는 인스턴스에 채택할 변형 또는 대체 색상표를 선택할 수 있습니다.

시스템 속성을 사용하여 어두운 테마 사용

시스템 속성을 사용하여 제한된 클래식 환경 및 구성 가능한 작업 공간에 어두운 테마를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 앱 탐색기에서 모두 로 이동하여 sys_properties.list를 검색합니다.
2. 목록 검색 창에서 glide.ui.polaris.dark_themes_enabled를 검색합니다.
3. 모든 Next Experience 인스턴스에서 어두운 테마를 사용하려면 glide.ui.polaris.dark_themes_enabled**True**로 설정합니다.

어두운 테마 사용 안 함

모든 Next Experience 인스턴스에서 어두운 테마를 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 앱 탐색기에서 모두 로 이동하여 sys_properties.list를 검색합니다.
2. 목록 검색 창에서 glide.ui.polaris.dark_themes_enabled를 검색합니다.
3. glide.ui.polaris.dark_themes_enabled**False**로 설정하여 모든 Next Experience에서 어두운 테마를 비활성화합니다.

구성 가능한 작업 공간에서 어두운 테마 사용

클래식 환경이 아닌 구성 가능한 작업 공간에서만 어두운 테마를 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 앱 탐색기에서 모두 로 이동하여 sys_properties.list를 검색합니다.
2. 목록 검색 창에서 glide.ui.polaris.dark_themes_enabled를 검색합니다.
3. 모든 Next Experience에서 어두운 테마를 활성화하려면 glide.ui.polaris.dark_themes_enabled를 **True**로 설정합니다.
4. 목록 검색 창에서 glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode를 검색합니다.
5. 클래식 환경에서 어두운 테마를 제외하려면 glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode**True** 로 설정합니다.

   주:
   어두운 테마를 선택하면 어두운 테마가 구성 가능한 작업 공간에만 적용됩니다. 클래식 환경은 기본 테마로 유지됩니다.

테마 및 기본 설정 구성 **Next Experience**

테마는 Next Experience 개별 경험에 적용됩니다. 관리자는 색상, 모양, 글꼴 및 사용자 경험의 다른 측면에 대한 변수를 구성할 수 있습니다.

테마를 구성하려면 기본 스타일을 재정의하여 하나 이상의 스타일을 만듭니다. 새 스타일 기록은 기본 Polaris 스타일을 재정의합니다. 예를 들어, 기본 Next Experience 글꼴은 Lato입니다. 이 글꼴을 재정의하려면 글꼴 자산을 업로드하고 만든 스타일에서 연결된 글꼴 속성을 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

일반적으로 컴포지션 테마로 작업합니다. 구성 중인 환경에 상위 앱이 없거나 이동 경로 앱 셸 또는 Agent Workspace 앱 셸 이외의 앱 셸 UI를 사용하는 경우는 예외입니다. 이러한 예외 중 하나에 대한 테마를 구성하는 경우 다음을 참조하십시오. 의 테마 UI 빌더레이블이 표시됩니다.

Next Experience 스타일 만들기

테마를 Next Experience 만들거나 수정할 때 하나 이상의 스타일을 만들고 편집합니다. 스타일에는 서체, 색상, 이미지, 도형 및 양식이 포함됩니다. 새 스타일 기록은 기본 Polaris 스타일을 재정의합니다. 생성하는 스타일 기록은 의 기본 Polaris 테마를 재정의합니다 Next Experience.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
스타일을 편집할 Next Experience 때 원시 JSON 코드로 작업합니다. 신중하게 편집하십시오.

새 서체 또는 이미지는 별도의 프로세스로 업로드합니다. 글꼴 및 이미지 자산 추가 Next Experience 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 필터 탐색기 필드에 `sys_ux_style.do` 를 입력하여 스타일 기록을 만듭니다.
2. 스타일의 이름을 지정하고 핵심 스타일인지 변형인지 지정합니다.

   주:
   어두운 테마는 와 함께 Next Experience제공되는 유일한 변형입니다.

3. 스타일 필드에서 스타일 기록의 재지정을 포함할 기본 블록과 속성 블록을 추가합니다.

```
{
 "base": {
},
 "properties":{
 }
}
```

4. 옵션: 단계 사이에 작업을 저장하려면 추가 작업 메뉴( )를 선택하고 ##을 선택합니다.
5. 스타일 필드에서 JSON 코드를 편집하여 스타일에 포함할 재정의를 반영합니다.

   a. JSON 코드의 기본 섹션에서 기본 색상을 추가하거나 편집합니다.
   RGB 값을 사용합니다.

   다음 예제에서는 샘플 색상 재정의를 보여 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Style:

```
{
  "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189",
  "properties": {
  }
}
}
```

b. JSON 코드의 속성 섹션에서 색상 버전을 편집합니다.

c. JSON 코드의 속성 섹션에서 셰이프를 추가하거나 편집합니다.

다음 예제에서는 샘플 셰이프 재정의를 보여 줍니다.

Style:

```
{
   "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px"
}
}
```

6. 글꼴, 이미지 및 기타 테마 자산을 추가합니다.
자세한 내용은 글꼴 및 이미지 자산 추가 Next Experience 문서를 참조하십시오.

7. 글꼴을 업로드한 경우 JSON 코드의 속성 섹션에서 서체를 추가하거나 편집하고 업데이트를 선택합니다.

Style:

```
{
    "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189"
 },

    "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px",

    "--now-font-family": "Courier, Arial, sans-serif",
    "--now-line-height-crop--before": "-0.25775em",
    "--now-line-height-crop--after": "-0.27825em"
    }
}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
업데이트된 색상, 모양 및 서체가 테마에 표시됩니다.

Next Experience 테마 구성

생성한 스타일을 테마에 추가하여 사용자 환경의 모양과 느낌을 수정합니다.

시작하기 전에
다음 시스템 속성이 **True**로 설정되어 있는지 확인합니다.

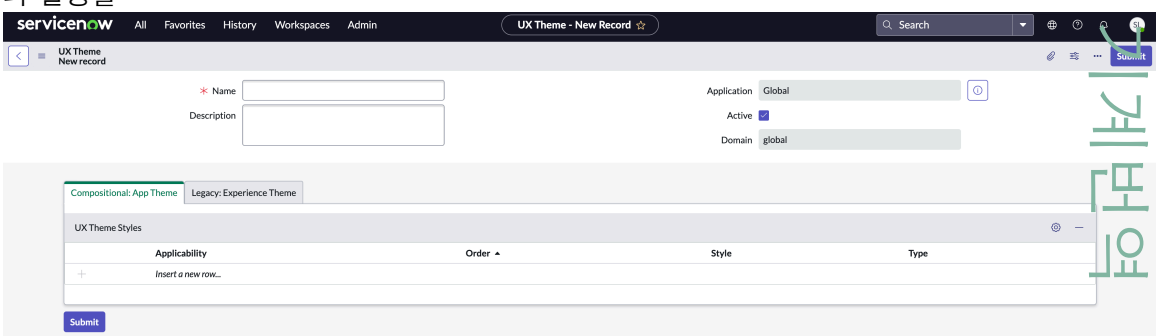
- glide.ui.polaris.experience
- glide.ui.polaris.dark_themes_enabled - 이 테마에서 Polaris 어두운 변형을 재사용합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본 Next Experience 테마는 Polaris입니다. 사용자 고유의 테마를 만들거나 수정할 때 시작점으로 **Polaris** 테마를 재사용하거나 사용자 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 테마 관리 〉 테마레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 테마 기록을 만듭니다.
3. 테마의 이름과 설명을 입력합니다.



4. 추가 작업 아이콘( )을 선택하고 저장을 선택합니다.
5. **Compositional: App** Theme(컴포지션: 앱 테마) 탭에서 행을 삽입하여 테마와 연결된 스타일을 추가합니다.
   다음 4개의 열에 값을 할당합니다.

   적용성

   적용성은 기본 테마를 재정의하도록 지정됩니다. 적용 가능성 제약 조건을 충족하는 사용자는 기본 스타일이 아닌 테마에서 이러한 재정의를 볼 수 있습니다. 예를 들어, 다른 글꼴을 가진 스타일을 관리자에 적용할 수 있습니다. 관리자 적용성을 충족하는 사용자는 기본 시스템 테마 값을 재정의하는 Next Experience UI에서 다양한 글꼴을 볼 수 있습니다. 관리자는 해당 대상에 대한 변경 내용으로 전체 테마를 복사하거나 생성할 필요가 없습니다.

   주:
   적용 가능성 제약 조건을 비워 두면 스타일이 모든 사용자에게 적용됩니다.

   주문

   순서는 스타일이 적용되는 시기를 지정합니다. 순서가 높을수록 우선 순위가 높아집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> 사용자 지정 스타일을 사용하려면 스타일 순서 번호가 표준 Polaris 스타일보다 높은지 확인합니다.

스타일

네 가지 기본 스타일을 구성할 수 있습니다. Polaris 테마에 사용되는 스타일 이름은 편집할 수 없지만 이 테마에서 각 스타일과 연결된 JSON 코드를 복사하여 사용자 지정 스타일의 양식에 붙여넣고 편집할 수 있습니다.

- 색상: 테마의 색상 속성과 추가하려는 기본 변형입니다. 색 스타일의 기본 섹션에서 테마에서 사용하는 색의 하위 집합은 RGB 값으로 정의됩니다. 테마는 응용 프로그램에서 이러한 색상의 그라데이션을 20개 이상 생성합니다.
- 모양과 모양: 테두리와 단추 및 기타 UI 컨트롤의 모양과 느낌입니다.
- 이미지: 응용 프로그램의 테마에 사용되는 이미지를 추가합니다.
- 타이 포 그래피: 응용 프로그램 전체에서 사용되는 글꼴입니다.

유형

코어와 변형의 두 가지 유형이 있습니다. 핵심 스타일에는 색상, 모양 및 형태, 타이포그래피 및 이미지가 포함됩니다. 변형은 사용자가 기본 설정에서 선택할 수 있는 다른 버전의 테마, 다른 색상입니다. 가장 일반적인 변형은 테마의 어두운 버전입니다. 어두운 테마는 와 함께 Next Experience제공되는 유일한 변형입니다. 자세한 내용은 에서 테마 탐색 Next Experience 문서를 참조하십시오.

6. 스타일 필드를 선택하고 
7. 새로 만들기를 선택합니다.
8. Primary(기본), Secondary(보조) 및 Neutral(중립) 색상을 선택합니다.

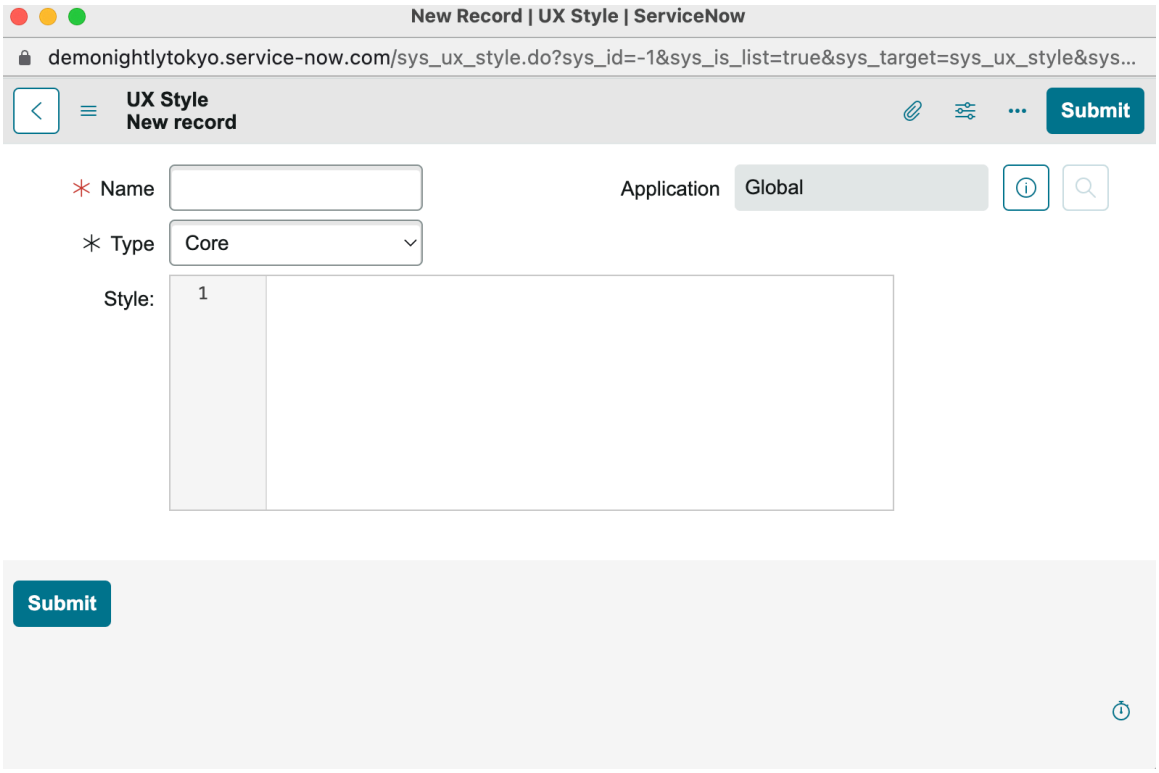
> **주:**
> 테마는 여러 변수로 구성되므로 기본 Polaris 테마 색상이 다른 위치에서 나타나는 것을 알 수 있습니다.

9. 조직의 브랜딩 색상이 있는 경우 색상 생성기 https://theme.deoprototypes.com/color-generator-algo-v1 로 이동합니다.
10. 자동 생성 버튼을 선택합니다.

    조직의 세 가지 색상을 입력하라는 모달 팝업이 나타납니다.
11. 조직의 색상에 대한 16진수 코드 값을 입력합니다.
12. 생성을 클릭합니다.
13. **JSON** 복사를 클릭하여 CSS 변수를 수집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

14. UX 스타일 양식을



작성합니다.

필드	설명
이름	UX 스타일의 이름입니다.
유형	○ 핵심 ○ 변형 유형에 대한 자세한 내용은 핵심 스타일과 변형의 차이점을 참조하세요.
스타일	색상, 모양 및 양식에 대한 값입니다. 일부 값은 색상이고 테두리와 같은 일부는 픽셀 값입니다. **중요사항:** JSON 코드는 다음과 같이 래핑되어야 합니다. `{ "properties": Enter your copied JSON here, it will contain the necessary braces. }`
애플리케이션	UX 스타일의 범위입니다.

15. 제출을 선택합니다.

16. 업데이트를 선택합니다.

주:
새 테마를 사용하여 기본 테마를 덮어쓰려면 을 참조하십시오 테마 재정의 Next Experience.

글꼴 및 이미지 자산 추가 **Next Experience**

테마 및 스타일에 Next Experience 자산을 추가하여 글꼴 및 이미지를 포함하여 테마와 관련된 추가 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

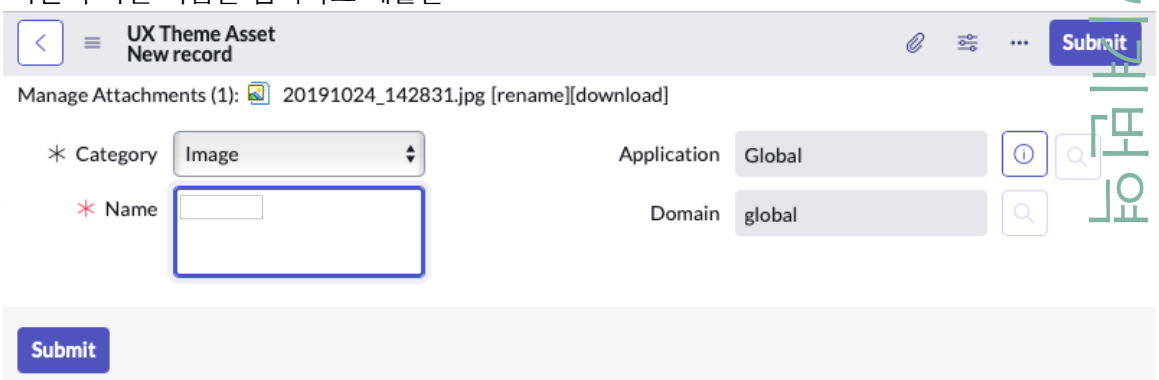
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
배너 이미지와 로고를 포함하여 테마와 관련된 이미지를 업로드합니다. 기업의 모양과 느낌에 어울리는 Next Experience 서체를 추가하세요.

주:
에셋을 추가하거나 기본 테마와 연결된 스타일을 편집할 수 없습니다.

프로시저

1. 필터 탐색기 필드에 sys_ux_style.do를 입력합니다.
2. 자산을 추가할 스타일의 이름을 선택합니다.
3. **UX** 스타일 자산 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 자산 항목 옆에 있는 조회 아이콘(목록을)을 선택합니다.
5. UX 테마 자산 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 첨부 파일 관리 아이콘( )을 선택하여 이미지 또는 글꼴을 추가합니다.
   글꼴 자산에는 굵게 또는 기울임꼴과 같은 다양한 특성에 대한 별도의 파일이 있을 수 있습니다. 이러한 각 파일을 업로드합니다.
7. 자산이 업로드되면 첨부 파일 창을 닫습니다.
8. 이름 필드에 자산의 파일 이름을 입력하고 제출을 선택합니다.



9. 옵션: 자산 속성 상자에서 자산에 스크립트를 추가합니다.
10. 제출을 선택합니다.

결과
테마에서 글꼴 또는 이미지를 사용할 수 있습니다.

Next Experience에서 인스턴스 배너 로고 변경

로그인 페이지에 표시되는 통합 탐색 인스턴스 배너 로고를 변경하여 회사 로고를 반영합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 내 회사레이블이 표시됩니다.
2. 회사 로고를 업로드하려면 **UI16** 배너 이미지 옆에 있는 클릭하여 추가 또는 업데이트를 선택합니다.
3. [파일 선택]을 클릭하고 파일을 선택한 다음 [확인]을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하드 드라이브에 있는 파일 대신 이미지 URL을 사용하려면 파일 업로드 창에 URL을 입력합니다.

주:
이미지는 고해상도일 수 있지만 표시될 때 가로 세로 비율에 따라 크기가 조정됩니다. 최대 20px 높이로 확장됩니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.
5. 옵션: 새 배너 이미지가 표시되지 않으면 cache.do 수행하여 ##### logout.do 후 다시 로그인합니다.

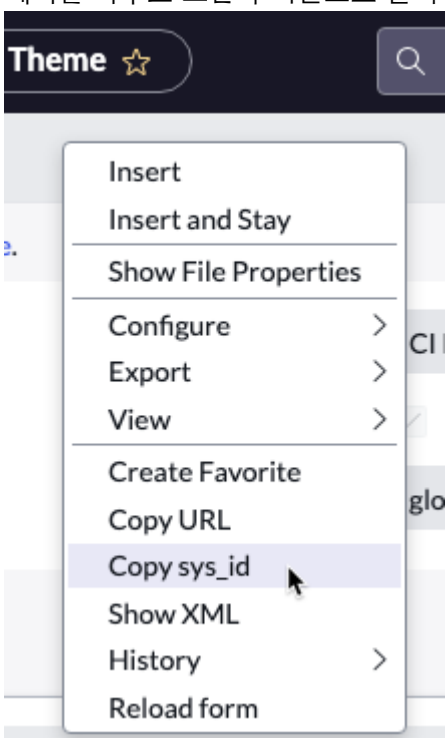
테마 재정의 **Next Experience**

사용자 지정 테마로 테마를 Next Experience 재정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

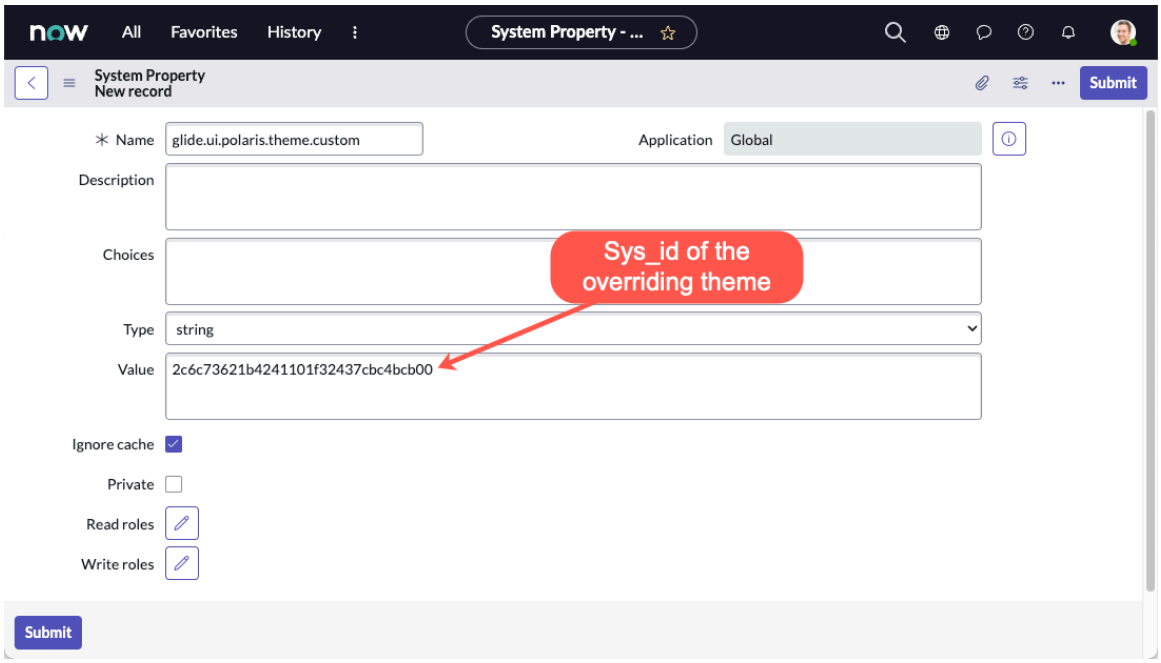
이 태스크 정보
UI를 유지하면서 기본 Next Experience 테마를 재정의합니다 Next Experience .

프로시저
1. 필터 탐색기 필드에 sys_ux_theme.list 를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.
2. 테마를 재정의할 테마를 Next Experience 선택합니다.
3. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **sys_id** 복사를 선택합니다.



4. 애플리케이션 네비게이터 필드에 sys_properties.list 를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.
5. 새로 만들기를 선택합니다.
6. 시스템 속성 양식을 작성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 시스템 속성의 이름을 glide.ui.polaris.theme.custom으로 지정합니다.
- 형식 값을 문자열로 설정합니다.
- 값 필드에 3단계에서 복사한 sys_id 붙여넣습니다.

7. 제출을 선택합니다.
사용자 지정 테마가 나타납니다. 필요한 경우 브라우저를 새로 고칩니다.

> **주:**
> 어떤 이유로든 Polaris 테마로 되돌리려면 4-7단계를 반복하여 값 필드의 sys_id Polaris 테마의 sys_id으로 바꿉니다. glide.ui.polaris.theme.custom 시스템 속성을 삭제할 수도 있습니다.

알림 토스트 배너의 위치 설정

알림 메시지는 작은 팝업에서 작업에 대한 간단한 피드백을 제공합니다. 사용 편의성을 개선하기 위해 알림 토스트 메시지 배너를 표시할 화면의 모서리를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 인스턴스에서 사용자 메뉴 

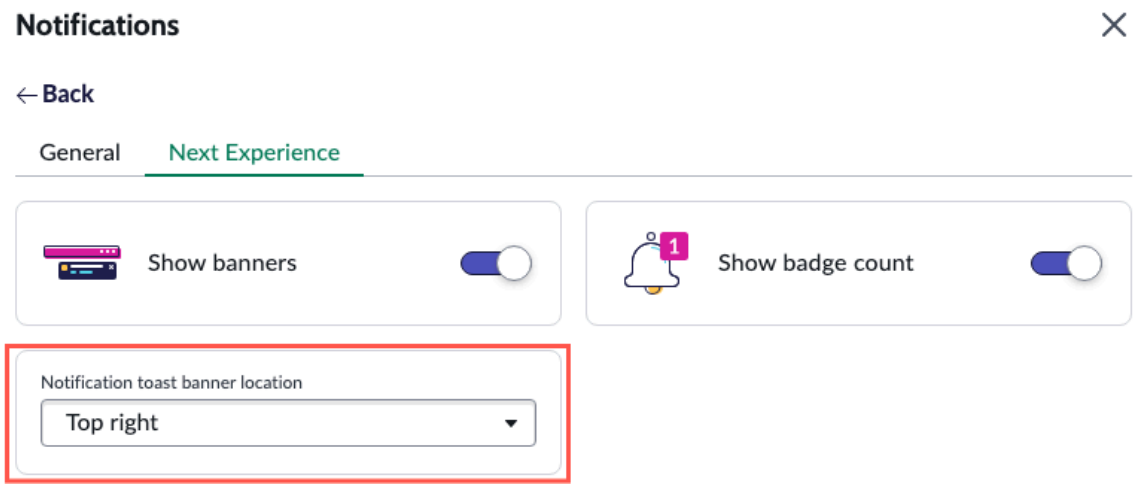
2. 사용자 메뉴 목록에서 기본 설정을 선택합니다.

3. **Notifications**를 선택합니다.

4. **Next Experience** 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Next Experience 알림 기본 설정



5. 알림 알림 배너 위치(**Notification toast banner location**)에서 원하는 배너 위치를 선택합니다.
   - 상단 좌측
   - 상단 우측
   - 하단 좌측
   - 하단 우측

   주:
   기본 위치는 인스턴스의 오른쪽 위에 있습니다. 배너가 예상한 위치에 나타나지 않으면 브라우저를 새로 고침해 보십시오.

클론 중 사용자 지정 **Next Experience** 테마 유지

데이터 보관자를 사용하여 복제하는 동안 사용자 지정 Next Experience 테마를 보존합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 클론 〉 클론 정의 〉 데이터 보관레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

클론 데이터 보관자 양식

필드	설명
이름	데이터 보관자의 고유 이름입니다(예: Next Experience 테마 속성).
테마	이 보존 항목이 테마와 관련이 있는지 여부를 결정합니다. 이 경우 확인란을 선택하여 true로 표시합니다.
테이블	이 데이터 보존자의 영향을 받는 테이블(이 경우 ### ## [sys_properties]#(를) 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
조건	이 데이터 보관자가 작동하는 조건입니다. ### glide.ui.polaris.theme.custom이라는 조건으로 조건을 빌드합니다.

4. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   클론 프로파일 관련 목록이 나타납니다.

5. 주:
   클론 프로파일이 없거나 필요하지 않은 경우 이 단계를 건너뜁니다.

   추가하려는 클론 프로파일이 있는 경우, Edit(편집)를 클릭하고 Clone Profile(클론 프로파일)을 Data Preserver(데이터 보존자)로 이동한 다음 Save(저장)를 클릭합니다.

에서 로그인 테마 편집 **Next Experience**

로그인 일러스트레이션과 환영 텍스트를 사용자 지정 Next Experience 하여 브랜딩을 반영하는 로그인 경험을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 필터 탐색기 필드에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 속성을 ***glide.ui.polaris.login.show_illustrations*** **false**로 설정하여 로그인 화면에 그림이 표시되지 않게 합니다.
3. 속성을 ***glide.ui.polaris.login.show_welcome*** **true**로 설정하여 환영 텍스트를 표시합니다. 이 속성이 없으면 true/false 속성으로 추가합니다. 자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하세요.
4. 시작 페이지 텍스트를 편집합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 시작 페이지 컨텐츠레이블이 표시됩니다.

   b. 표시할 로그인 컨텐츠가 포함된 속성을 추가합니다.
   isLoggedIn() 조건의 구문은 GlideSession - 전역을 참조하십시오.

Next Experience 방문 페이지

사용자가 ServiceNow에서 자신의 경험에 맞게 조정된 방문 페이지를 볼 수 있도록 Next Experience 인스턴스의 방문 페이지를 수정합니다.

Next Experience에서 여러 방문 페이지를 구성할 수 있습니다. Next Experience 방문 페이지는 작업을 시작하는 데 필요한 정보를 제공합니다. 이러한 방문 페이지는 일반적으로 역할 및 작업에 특정한 내용을 제공합니다. 방문 페이지에는 목록, PAR(Performance Analytics and Reporting) 정보 및 기타 기능이 포함되어 한 위치에서 신규 및 우선순위가 지정된 작업에 액세스할 수 있습니다.

기본적으로 새 Next Experience 인스턴스의 사용자에게는 Next Experience 방문 페이지가 표시됩니다. 업그레이드된 인스턴스의 사용자에게는 이전에 Next Experience UI에서 사용한 방문 페이지가 표시됩니다. 모든 사용자를 위한 코어 UI 방문 페이지를 설정할 수도 있고 사용자별 방문 페이지를 구성할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
인스턴스를 업그레이드한 후 시작 화면을 끄려면 인스턴스를 업그레이드한 후 Next Experience 시작 화면 끄기 문서를 참조하십시오.

Next Experience 방문 페이지 생성

다양한 대상 그룹을 위한 사용자 지정 Next Experience 방문 페이지를 생성하여 사용자에게 작업을 시작하는 데 필요한 정보를 제공합니다.

시작하기 전에

사용자 지정 Next Experience 방문 페이지를 생성하려면 UI 빌더에서 페이지 구성요소를 구성해야 합니다. UI 빌더 사용에 대한 빠른 튜토리얼을 보려면 UI 빌더 설명서에서 UI Builder quick start 을 참조하십시오.

필요한 역할: ui_builder_admin 또는 admin

이 태스크 정보

관리자는 다양한 유형의 페이지를 서로 다른 사용자가 인스턴스에 로그인할 때 표시되는 시작 페이지로 설정할 수 있습니다. 기본적으로 Next Experience 방문 페이지가 모든 사용자의 시작 페이지입니다.

다양한 대상 그룹과 사용 사례에 대한 Next Experience 방문 페이지를 사용자 지정하려면 이 절차에 설명된 대로 UI 빌더를 사용하여 기본 Next Experience 방문 페이지의 변형을 생성하면 됩니다. UI 빌더에서 새 페이지를 생성하여 Next Experience 방문 페이지를 처음부터 생성할 수도 있습니다.

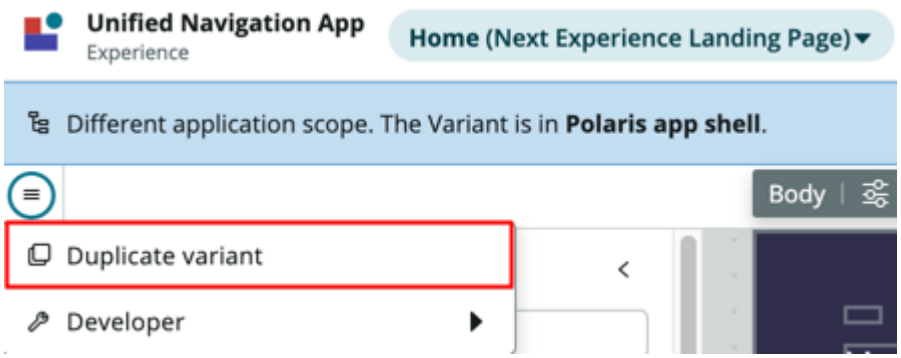
주:
이 절차는 구성 가능한 작업 공간에 대한 방문 페이지를 생성하는 데에는 적용되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI Builder**레이블이 표시됩니다.
2. 경험 목록에서 통합 탐색 앱을 선택합니다.
3. 페이지 및 변형 목록의 홈 아래에서 **Next Experience** 방문 페이지 또는 **Next Experience** 방문 페이지 **-** 관리자 역할을 선택합니다.
   Next Experience 방문 페이지는 비관리자 사용자의 기본 방문 페이지이고, Next Experience 방문 페이지 - 관리자 역할은 관리자 사용자의 기본 방문 페이지입니다. 사용자 지정 방문 페이지를 생성해야 하는 대상 그룹에 맞는 페이지를 선택합니다.
4. 옵션: 상단 막대의 애플리케이션 선택기에서 애플리케이션 범위를 선택하여 작업하는 애플리케이션 범위를 변경합니다.
5. 기본 방문 페이지를 복제하여 변형을 생성합니다.

   a. 왼쪽 세로 막대에서 컨텍스트 메뉴를 선택한 다음 변형 복제를 선택합니다.

Example



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 이름 필드에 페이지 변형의 이름을 입력합니다.

c. 옵션: 대상 그룹 필드 옆에 있는 추가를 선택한 다음 목록에서 대상 그룹을 선택합니다.

(Optional) 대상 그룹은 페이지를 볼 수 있는 사용자를 정의합니다. 기본적으로 모든 사용자가 페이지를 볼 수 있습니다. 대상 그룹에 대한 자세한 내용은 UI 빌더 설명서에서 Learn about audiences 항목을 참조하십시오.

d. 옵션: 조건 필드에서 인코딩된 쿼리 문자열을 입력하여 페이지를 표시하는 시기에 대한 기준을 추가합니다.

Example
예를 들어, 쿼리 문자열이 `table=incident^sysId!=-1`이면 테이블 필드가 인시던트이고 sysId 필드가 -1이 아닌 경우에만 이 페이지 변형이 표시됩니다.

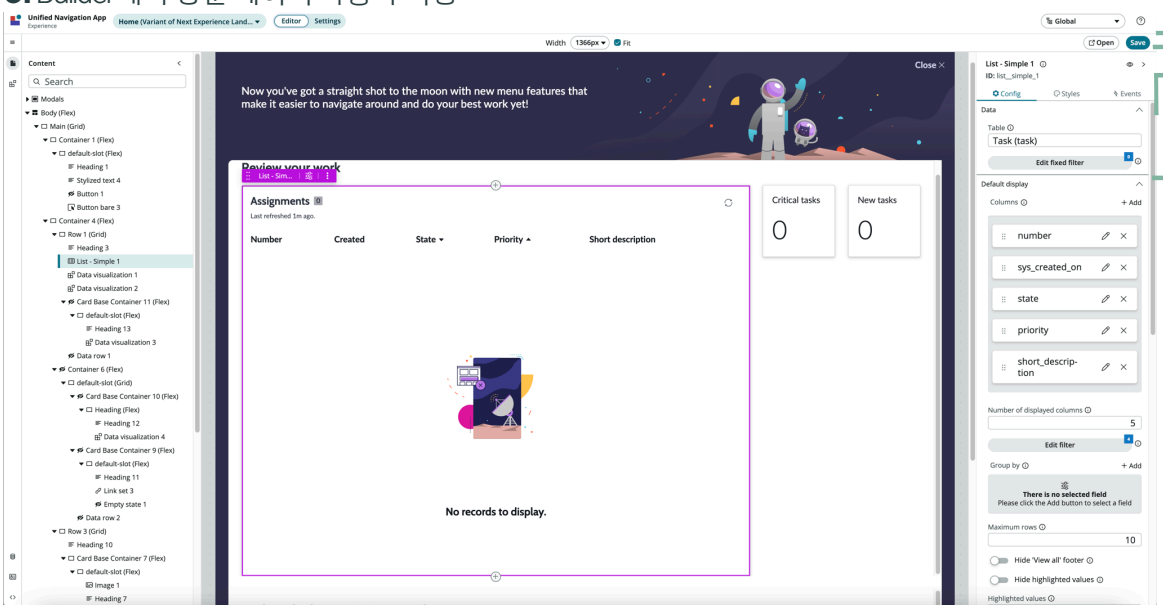
e. 생성을 선택합니다.

6. 대상 그룹의 요구사항에 따라 페이지의 구성요소를 사용자 지정합니다.

페이지에 포함된 구성요소, 연결되는 데이터, 해당 스타일 및 이벤트 매핑을 사용자 지정할 수 있습니다. 페이지에서 구성요소를 사용자 지정하는 방법에 대해 자세히 알아보려면 UI 빌더 설명서에서 Customize UI Builder pages using components 항목을 참조하십시오.

페이지의 바닥글을 활성화하려면 Next Experience 방문 페이지 바닥글 구성 문서를 참조하십시오.

UI Builder에서 방문 페이지 사용자 지정



7. 저장을 선택합니다.

8. 이 페이지 변형을 선택한 대상 그룹의 시작 페이지로 설정합니다.

a. 상단 막대에서 설정을 선택합니다.

b. 순서 필드에서 페이지 변형의 우선순위 순서를 기본 Next Experience 방문 페이지의 순서보다 낮은 숫자로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본적으로 기본 Next Experience 방문 페이지의 순서는 1,000으로 설정되어 있고 Next Experience 방문 페이지 – 관리자의 순서는 99로 설정되어 있습니다. 숫자가 낮을수록 우선순위가 높습니다.

c. 저장을 선택합니다.

Next Experience에서 사용자별 방문 페이지 구성

새 Next Experience 인스턴스의 사용자에게는 Next Experience 방문 페이지가 표시됩니다. 업그레이드된 인스턴스의 사용자에게는 이전에 Next Experience UI에서 사용한 방문 페이지가 표시됩니다. 사용자별 방문 페이지를 구성할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Next Experience 방문 페이지는 작업을 시작하는 데 필요한 정보를 제공합니다. 이러한 방문 페이지는 일반적으로 역할 및 작업에 특정한 내용을 제공합니다. 방문 페이지에는 목록, PAR(Performance Analytics and Reporting) 정보 및 기타 기능이 포함되어 한 위치에서 신규 및 우선순위가 지정된 작업에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정레이블이 표시됩니다.

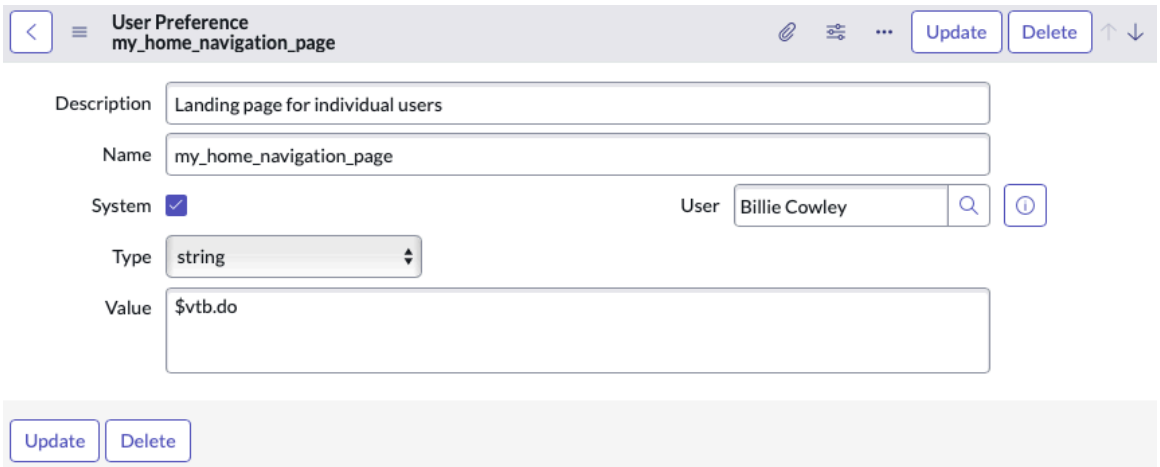
2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 이름 필드에 my_home_navigation_page를 입력합니다.

4. 사용자 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택하고 사용자를 할당합니다.
서로 다른 사용자에 대해 이 기본 설정의 항목이 여러 개 있을 수 있습니다.

5. 방문 페이지의 값을 지정합니다.
예를 들어 시각적 작업 보드 개요를 방문 페이지로 사용하려면 $vtb.do를 입력합니다. 특정 VTB를 할당하려면 $vtb.do 이후에 URL 부분을 입력합니다.

> **주:**
> URL 정보를 복사할 때는 HTML 엔터티를 디코딩된 값으로 바꿔야 합니다. 예를 들어 엔터티 %24를 $로 바꿉니다.



6. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자가 선택한 시작 페이지 구성

에 로그인 ServiceNow할 때 표시되도록 기본 방문 페이지 외에 사용자가 선택한 시작 페이지를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 관리자가 시스템 속성을 활성화 *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled* 해야 합니다.
   a. 모두를 선택하여 탐색 필터를 열고 sys_properties.list를 입력한 다음 Enter 키를 눌러 목록 뷰에서 시스템 속성 테이블을 봅니다.
   b. 속성을 찾아 엽니다 *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled* .
   c. 값이 true로 설정되어 있는지 확인합니다.
2. 인스턴스의 
3. 사용자 메뉴 목록에서 기본 설정을 선택합니다.
4. 표시 타일을 선택합니다.
5. 현재 시작 페이지 목록을 선택합니다.
6. 다음 옵션에서 시작 페이지를 선택합니다.

현재 시작 페이지 목록

필드	설명
기본값 사용	관리자가 구성한 기본 방문 페이지입니다.
대시보드 사용	코어 UI 응답 대시보드를 사용하는 경우 시작 페이지는 마지막으로 방문한 대시보드로 설정됩니다.
현재 페이지 사용	현재 페이지를 기본 시작 페이지로 설정합니다.
마지막으로 중단한 위치에서 계속	마지막으로 방문한 ServiceNow 페이지를 다음에 로그인할 때 시작 페이지로 설정합니다.

Next Experience 지원 인스턴스에서 코어 **UI** 전역 방문 페이지 구성

Next Experience 지원 인스턴스의 사용자가 업그레이드된 인스턴스의 사용자와 동일한 방문 페이지를 볼 수 있도록 모든 사용자를 위한 코어 UI 방문 페이지를 설정합니다. 업그레이드된 사용자에게는 이전에 Next Experience UI에서 사용한 방문 페이지가 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Next Experience 방문 페이지는 작업을 시작하는 데 필요한 정보를 제공합니다. 이러한 방문 페이지는 일반적으로 역할 및 작업에 특정한 내용을 제공합니다. 방문 페이지에는 목록, PAR(Performance Analytics and Reporting) 정보 및 기타 기능이 포함되어 한 위치에서 신규 및 우선순위가 지정된 작업에 액세스할 수 있습니다.

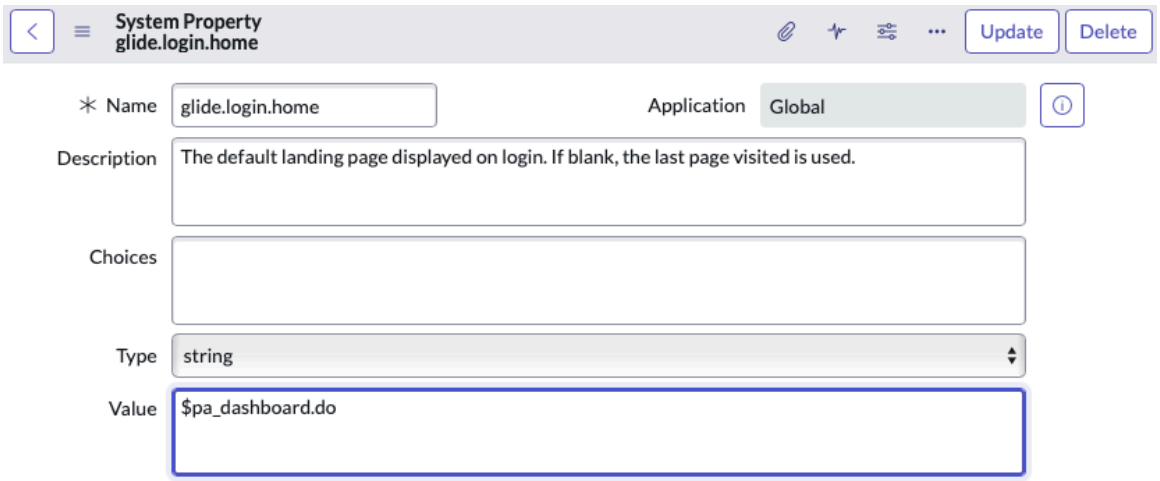
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정 *my_home_navigation_page*의 값은 *glide.login.home* 시스템 속성의 값을 재정의합니다. *my_home_navigation_page*에 지정된 사용자가 없으면 기본 설정의 값이 모든 사용자를 위한 *glide.login.home*을 재정의합니다.

프로시저

1. 필터 탐색기 필드에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *glide.login.home* 시스템 속성의 값을 편집하여 인스턴스 전체 코어 UI 방문 페이지를 설정합니다.
   예를 들어, 대시보드 개요를 방문 페이지로 할당하려면 $pa_dashboard.do를 입력합니다. 특정 대시보드를 방문 페이지로 할당하려면 $pa_dashboard.do 이후에 URL 부분을 입력합니다.

   주:
   URL 정보를 복사할 때는 HTML 엔터티를 디코딩된 값으로 바꿔야 합니다. 예를 들어 엔터티 %24를 $로 바꿉니다.



3. 업데이트를 선택합니다.
   로그아웃했다가 다시 로그인할 때까지는 새 방문 페이지가 표시되지 않습니다.

결과
사용자가 로그인하면 기본값 대신 선택한 방문 페이지가 표시됩니다.

Next Experience 방문 페이지 바닥글 구성

Next Experience 방문 페이지의 바닥글에 유용한 링크를 표시합니다. 바닥글에는 완전히 구성 가능한 두 개의 링크 세트 구성요소가 포함되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

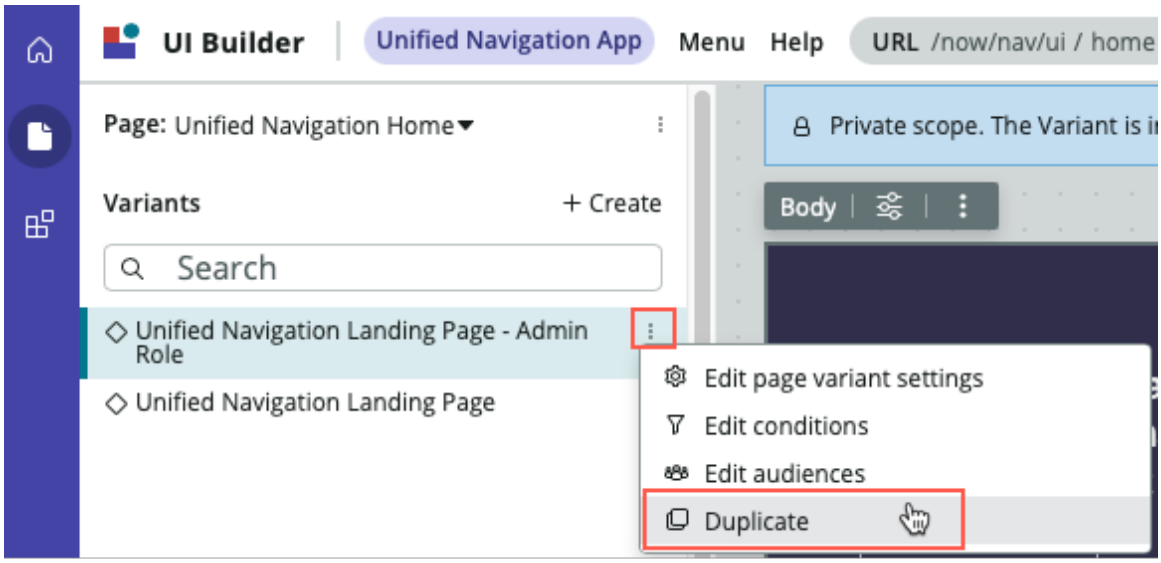
이 태스크 정보
Next Experience 방문 페이지는 작업을 시작하는 데 필요한 정보를 제공합니다. 이러한 방문 페이지는 일반적으로 역할 및 작업에 특정한 내용을 제공합니다. 방문 페이지에는 목록, PAR(Performance Analytics and Reporting) 정보 및 기타 기능이 포함되어 한 위치에서 신규 및 우선순위가 지정된 작업에 액세스할 수 있습니다.

바닥글은 기본적으로 숨겨져 있습니다. 바닥글을 구성하려면 UI Builder에서 바닥글을 활성화한 다음 링크 세트 구성요소를 편집합니다.

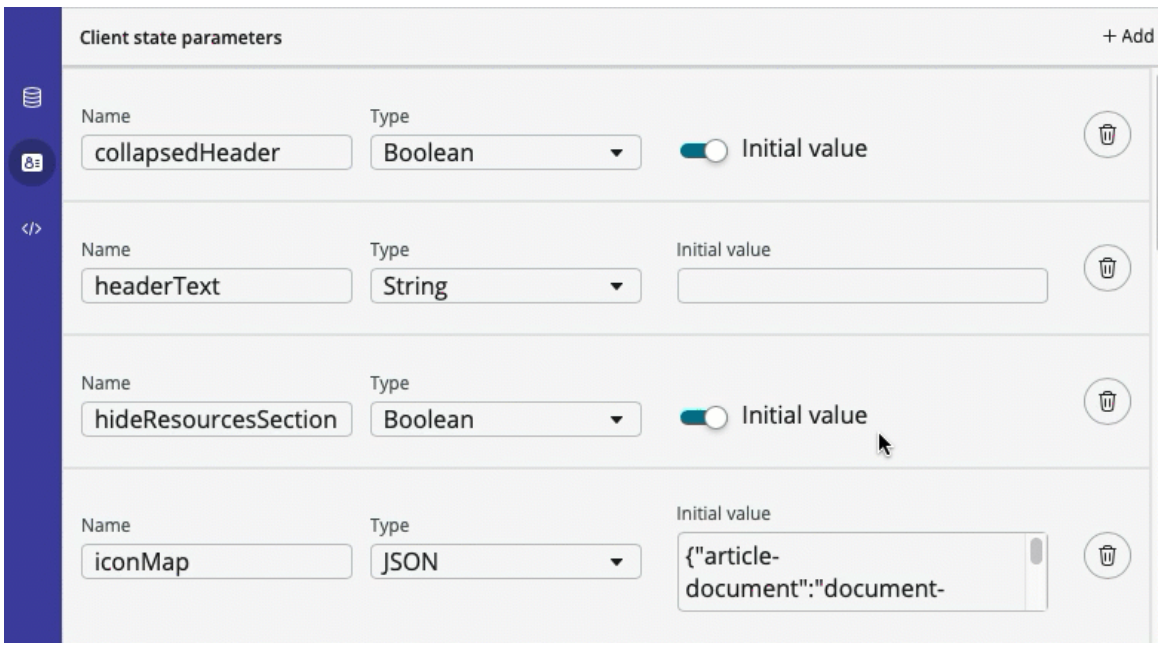
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI Builder**레이블이 표시됩니다.
2. 통합 탐색 앱을 선택합니다.
3. 변형 섹션에서 통합 탐색 방문 페이지 - 관리자 역할에 대한 추가 옵션 아이콘( )을 선택하고 중복을 선택합니다.
   방문 페이지의 기본 변형은 읽기 전용입니다. 편집하려면 복사본에서 작업합니다.



4. 통합 탐색 방문 페이지 - 관리자 역할 복사본 컨텐츠 본문 요약에서 컨테이너 5를 선택하고 클라이언트 상태 매개변수 아이콘( )을 선택합니다.
5. 클라이언트 상태 매개변수 섹션에서 **hideResourcesSection** 값을 끕니다.
   이 작업을 수행하면 방문 페이지 바닥글이 활성화됩니다.



6. 저장을 선택합니다.
   런타임에 UI Builder를 다시 로드하거나 방문 페이지를 열면 두 개의 링크 세트(자주 방문 및 자세히 알아보기)가 있는 기본 바닥글이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 바닥글에서 링크를 구성하려면 컨테이너 5에서 링크 세트 1 또는 링크 세트 2를 선택합니다.
8. 구성 섹션에서 링크를 편집합니다.
   자세한 내용은 ServiceNow 개발자 설명서에서 링크 세트 UIB 설정 을 참조하십시오.

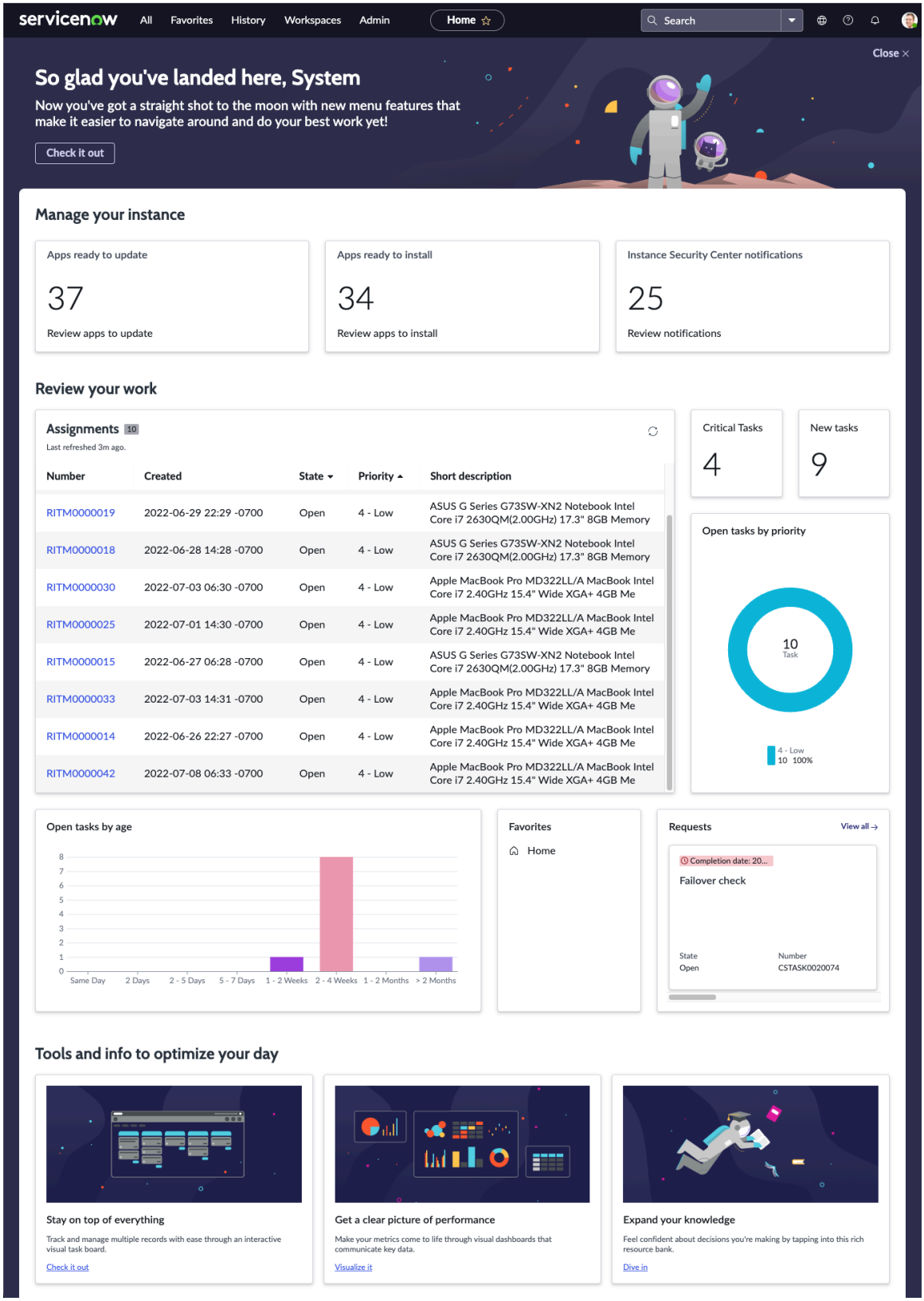
Next Experience 기본 관리자 방문 페이지

기본 관리자 방문 페이지를 사용하여 관리자별 작업을 한눈에 보고 미해결 작업, 보안 문제, 승인 등 주의가 필요한 항목을 식별합니다.

관리자에게는 관리자를 위한 방문 페이지의 변형이 표시됩니다. 관리자 방문 페이지에는 다음 항목이 포함될 수 있습니다.

- 사용 가능한 업데이트 버전이 있는 설치된 앱 수
- 권리가 있지만 활성화되지 않았거나 설치되지 않은 앱 수
- 실시간 보안 알림
- 할당의 목록 및 시각화
- 기능에 대해 알아보기 위한 추가 자원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



신규 고객

San Diego에서 시작하는 신규 고객이나 해당 인스턴스에서 zBoot를 수행한 고객은 해당 인스턴스에서 Next Experience UI가 자동으로 활성화되어 있습니다. 이러한 고객은 Next Experience UI와 함께 제공되는 기본 방문 페이지도 자동으로 활성화되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기존 고객

이전 릴리스에서 업그레이드하는 기존 고객은 Next Experience UI를 활성화할 때 기본 방문 페이지가 표시되지 않습니다. 기존 고객에게는 기존 시작 페이지(홈페이지 또는 대시보드)가 계속 표시됩니다. 기존 시작 페이지를 활용하면 관리자가 Next Experience UI를 켜고 사용자에게 새 사용자 인터페이스를 사용하기 시작하도록 허용할 수 있으며 조직별 방문 페이지를 생성할 시간을 갖게 됩니다. 기존 고객은 **glide.login.home** 시스템 속성을 수정하여 기본 방문 페이지를 사용할 수 있지만, 하위 제품 인스턴스의 기본 방문 페이지에서 테스트를 수행하여 현재 사용자 요구사항을 충족하는지 검증하는 것이 좋습니다.

에서 관리자 사용자 기능 수행 **Next Experience**

사용자 메뉴의 관리자 기능을 사용하여 역할을 상승하고, 사용자를 가장하고, 작업 공간을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 사용자 메뉴로 이동합니다.

2. 관리자를 위한 다음 사용자 메뉴 옵션 중 하나를 선택합니다.

필드	설명
사용자 가장	테스트 목적으로 인증된 다른 사용자를 가장하고 가장 로그를 볼 수 있는 옵션입니다. 자세한 내용은 사용자 가장을 참조하십시오.
역할 상승	현재 세션에 대한 고급 보안 설정의 기능에 액세스할 수 있는 권한을 가진 역할로 상승시키는 옵션입니다. 자세한 내용은 상승된 권한 역할을 참조하세요. 주: 관리자 역할이 부여된 사용자는 특권 역할로 격상할 수 없습니다. 기본 시스템 관리자만 격상할 수 있습니다.
워크플레이스 구성	목록 또는 양식과 관련된 구성에 보다 쉽게 액세스할 수 있는 구성 페이지에 대한 동적 링크입니다. 이러한 항목은 작업 공간에 포커스가 있을 때 사용자 메뉴에 표시됩니다. ○ 작업 공간 구성: UI Builder에서 작업 공간을 구성하는 링크입니다. ○ 페이지 구성: 클래식 환경에서 페이지 요소를 구성하는 메뉴입니다. 항목은 목록과 관련된 항목과 양식과 관련된 항목을 표시하기 위해 동적으로 표시됩니다.

용 사용자 지정 메뉴 구성 통합 탐색

생산성과 통합 탐색 효율성을 높이기 위해 사용자가 필요로 하는 것이 포함된 사용자 지정 메뉴를 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 통합 탐색 메뉴레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

통합 탐색 메뉴 양식

필드	설명
이름	메뉴의 통합 탐색 이름입니다.
메뉴 활성	선택하면 활성화되는 메뉴입니다.
주문	다른 메뉴 대신 메뉴가 표시되는 순서입니다.
애플리케이션	메뉴의 범위입니다. 기본값은 전역 입니다.
숨겨진 역할	이 메뉴가 숨겨져 있는 역할입니다.
표시되는 역할	이 메뉴가 표시되는 역할입니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 구성 가능한 메뉴 항목을 구성 통합 탐색 하려면 통합 탐색 메뉴 목록에서 메뉴를 선택합니다.
6. 새로 만들기를 선택합니다. 양식에는 선택에 따라 애플리케이션 또는 모듈 필드가 표시됩니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

통합 탐색 구성 가능한 메뉴 항목 양식

필드	설명
메뉴	새 메뉴 항목을 추가할 메뉴의 이름입니다.
유형	생성 중인 메뉴 항목의 유형입니다. ○ 애플리케이션 ○ 모듈
애플리케이션 또는 모듈	메뉴 항목으로 추가하는 애플리케이션 또는 모듈입니다.
애플리케이션(범위)	메뉴 항목의 범위입니다. 기본값은 전역입니다.
주문	메뉴 항목이 메뉴 목록에 나타나는 순서입니다.

8. 제출을 선택합니다.
9. 저장 또는 업데이트를 선택합니다.
새 메뉴가 표시됩니다. 활성 상태가 표시되지 않으면 활성 상태로 표시되어 있는지 확인한 다음 인스턴스를 새로 고침합니다.

작업 공간 메뉴에 통합 탐색 작업 공간 추가

통합 탐색 작업 공간 메뉴에 작업 공간을 표시하도록 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
사용 가능한 작업 공간은 통합 탐색 사용자가 하나 이상의 작업 공간에 액세스할 수 있는 경우에 표시됩니다. 사용자가 둘 이상의 작업 공간에 액세스할 수 있는 경우 작업 공간 메뉴에 여러 작업 공간이 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 경험레이블이 표시됩니다.

2. 의 통합 탐색작업 공간 메뉴에 추가할 애플리케이션을 선택합니다.

3. 관련 목록에서 **UX** 애플리케이션 범주 **M2M** 탭을 선택합니다.

4. UX 애플리케이션 범주 M2M 목록에서 새로 만들기 를 선택합니다.

5. 경험 범주 열에서 작업 공간을 선택합니다.

6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UX 애플리케이션 범주 **M2M** 양식

필드	설명
경험 범주	에 추가된 경험의 범주입니다 통합 탐색. 작업 영역을 선택합니다.
애플리케이션	환경이 적용되는 애플리케이션입니다. 전역이 기본 애플리케이션이며 조직 전체에 적용됩니다.
UX 애플리케이션	작업 공간 메뉴에 추가하려는 UX 애플리케이션입니다. 작업 공간 메뉴에 표시할 항목을 작업 공간 선택합니다.

7. 제출을 선택합니다.

에서 검색 구성 **Next Experience**

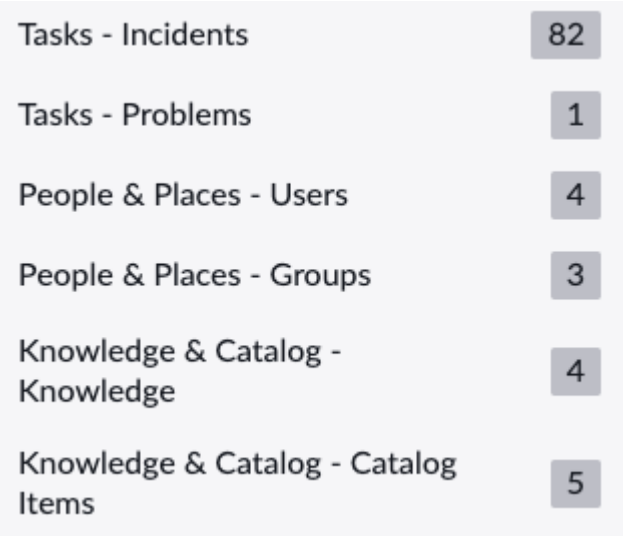
관리자는 검색 설정을 사용자 지정할 Next Experience 수 있습니다. 검색 가능한 새 테이블을 추가하거나, 테이블의 검색 결과에 표시되는 필드를 수정하거나, 사용자의 검색 컨텍스트 메뉴에 작업 공간 애플리케이션을 추가합니다.

Next Experience 검색은 기본적으로 통합 탐색.

검색 가능한 테이블 추가

검색 소스는 검색에 Next Experience 포함할 테이블을 지정합니다. 검색 결과 페이지에는 일치하는 기록과 해당 개수가 테이블별로 표시됩니다. 사용자는 테이블을 선택하여 검색 결과를 필터링하여 선택한 테이블에서 일치하는 기록만 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

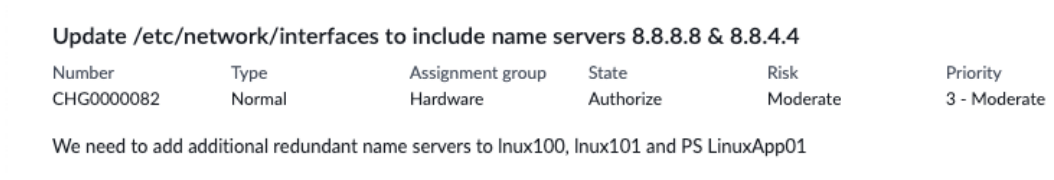


에서 테이블을 검색할 수 Next Experience있게 하려면 테이블을 새 검색 소스로 추가합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 검색 소스 추가 Next Experience 레이블이 표시됩니다.

기본 시스템에서 기본적으로 검색할 수 있는 테이블 목록은 다음을 참조하십시오. 에 대한 기본 전역 검색 소스 Next Experience 레이블이 표시됩니다.

테이블에서 각 검색 결과에 표시되는 필드 수정

검색 가능한 테이블의 text_search 목록 뷰는 시스템이 해당 테이블의 각 결과에 대한 제목, 필드 목록 및 설명을 채우는 데 사용하는 필드를 결정합니다.



시스템이 text_search 목록 뷰의 필드를 사용하여 검색 결과 항목을 채우는 방법을 알아보려면 텍스트 검색 뷰가 테이블에 대한 전역 검색 결과의 형식을 제어하는 것을 참조하십시오.

기본 검색 가능 테이블에 대한 기본 시스템의 text_search 목록 뷰에 포함된 필드 목록은 전역 검색 테이블의 기본 표시 필드를 참조하십시오.

검색 컨텍스트 메뉴에 작업 공간 애플리케이션 추가

사용자는 검색 컨텍스트 메뉴를 사용하여 전역 검색뿐만 아니라 사용 가능한 작업 공간 애플리케이션에서도 검색 결과를 보고 열 수 있습니다.



검색 컨텍스트 메뉴에 작업 공간 애플리케이션을 추가하려면 다음을 참조하십시오. 에 작업 공간 애플리케이션 추가 통합 탐색 검색 상황에 맞는 메뉴 레이블이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검색 컨텍스트 메뉴 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에서 작업 공간 애플리케이션을 사용하여 검색 결과 보기 및 열기 Next Experience 통합 탐색 레이블이 표시됩니다.

에서 검색 설정을 Next Experience구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 전역 검색이 여러 테이블에서 레코드를 찾는 것을 참조하십시오.

에서 사용자 지정 알림 생성 **Next Experience**

에서 제품 내 알림 Next Experience에 대한 사용자 지정 컨텐츠를 생성하여 사용자의 작업에 대한 더 나은 컨텍스트와 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
애플리케이션 및 사용 사례에 대한 사용자 지정 제목 및 메시지 내용으로 알림을 생성합니다. Next Experience 알림은 알림 배너 및 알림 메뉴에 표시됩니다.

> **주:**
> Next Experience 알림은 레거시 에이전트 작업 공간에서 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

알림 양식

필드	설명
이름	알림의 이름입니다.
애플리케이션	알림의 애플리케이션 범위입니다.
활성	알림을 활성화하는 옵션입니다. 알림은 기본적으로 활성화됩니다.
보낼 시기	
트리거	알림을 트리거하는 시스템 작업입니다. 기록이 변경되거나 이벤트가 트리거된 후에 알림을 보낼 수 있습니다.
삽입됨	기록이 삽입된 후 알림을 보내는 옵션입니다. 이 필드는 트리거 필드에서 기록 변경을 선택할 때 나타납니다.
업데이트됨	기록이 업데이트된 후 알림을 보내는 옵션입니다. 이 필드는 트리거 필드에서 기록 변경을 선택할 때 나타납니다.
이벤트	알림을 트리거하는 이벤트입니다. 예를 들어, 인시던트가 종결되거나 해결된 후 알림을 보내려면 이벤트를 선택합니다 `incident.inactive` . 기본적으로 이 이벤트는 사용자가 인시던트를 해결하거나 종결할 때마다 시스템에 기록됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 알림과 동일한 테이블을 공유하는 이벤트만 선택할 수 있습니다. 이 필드는 트리거 필드에서 이벤트를 선택할 때 나타납니다.
테이블	알림을 받을 테이블입니다.
조건	사용자가 알림을 받는 테이블 기록을 지정하는 필터입니다. 예를 들어 우선순위가 가장 높은 인시던트에 대한 알림을 보내려면 테이블 필드에서 인시던트 **[incident]**를 선택하고 조건을 **[Priority] [is] [1 - Critical]**로 설정합니다.
수신인	
사용자	알림을 받는 사용자입니다. 주: 메시징 채널의 알림은 계정(sys_user 프로필)이 있는 ServiceNow 사용자에게만 전송됩니다. 소비자와 고객 접촉 창구는 게스트로 간주되며 메시징 채널에서 알림을 받을 수 없습니다.
필드에 나열된 수신자	알림을 받는 사용자를 포함하는 기록 필드입니다. 예를 들어, 기록 담당자에게 알림을 보내려면 할당 대상을 선택합니다. 주: 이 필드는 테이블을 선택한 경우에만 나타납니다.
작업이 알림을 트리거한 사람 포함	기록을 변경하거나 이벤트를 트리거한 사용자를 포함하는 옵션입니다.
이벤트 매개변수1에 나열된 수신자	매개변수 1에 쉼표로 구분된 sys_ids 목록이 포함되어 있는지 여부를 선택하는 옵션입니다. 자세한 내용은 클래식 이벤트를 참조하십시오.
이벤트 매개변수2에 나열된 수신자	매개변수 2에 쉼표로 구분된 sys_ids 목록이 포함되어 있는지 선택하는 옵션
이벤트 매개변수1의 수신자를 포함하는 테이블	수신자의 sys_id 해결하는 데 사용되는 테이블 주: 이 필드는 이벤트 매개변수 1을 선택한 경우에만 나타납니다.
이벤트 매개변수1의 수신자를 포함하는 테이블	수신자의 sys_id 해결하는 데 사용되는 테이블 주: 이 필드는 이벤트 매개변수 2를 선택한 경우에만 나타납니다.
고급 이벤트 조건	수신자가 세 개 이상의 테이블에 있는 경우 선택하는 옵션입니다. 이는 동적 조건입니다.

4. 양식 컨텍스트 메뉴에서 저장을 선택합니다.
5. 콘텐츠 탭을 선택한 다음, 새 공급자 콘텐츠를 선택합니다.
6. 컨텐츠 제공자로 **Next Experience** 를 선택합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알림 **Next Experience** 컨텐츠 양식

필드	설명
이름	알림 콘텐츠의 내부 이름입니다.
알림	알림 컨텐츠를 전송하는 알림 트리거입니다.
활성	트리거될 때 알림을 보낼지 여부에 대한 옵션입니다.
테이블	알림을 받을 테이블입니다.
경로	Next Experience 경로
메시지 머리글	메시지 맨 위에 있는 헤더 텍스트입니다. 변수 선택 목록에서 메시지 제목을 포함할 변수를 선택할 수 있습니다.
메시지	제목 다음에 오는 메시지의 보조 텍스트입니다. 변수 선택 목록에서 메시지 본문을 포함할 변수를 선택할 수 있습니다.

Example

다음 예는 인시던트의 번호와 짧은 설명을 참조하는 사용자 지정 컨텐츠가 포함된 알림의 값을 보여줍니다.

필드	값
이름	인시던트 기록 업데이트 콘텐츠
알림	인시던트 기록
활성	true
메시지 머리글	${number}이(가) 변경됨
메시지	짧은 설명: ${short_description}

8. 제출을 선택합니다.

결과
트리거되면 알림을 받도록 구성된 사용자는 사용자 지정 컨텐츠가 배너로 포함된 알림을 볼 수 있으며 의 알림 메뉴에서 알림을 볼 수 있습니다 Next Experience 통합 탐색.

UI 알림 받은 편지함 [ui_notification_inbox] 테이블에는 보낸 모든 알림과 수신자가 나열됩니다.

Trouble?

사용자가 중복 알림을 받는 경우 알림 트리거에 콘텐츠 제공자가 하나만 있는지 확인합니다. 알림에와 작업 공간 컨텐츠 제공자가 모두 Next Experience 있는 경우 알림 트리거에서 작업 공간 콘텐츠 제공자를 제거하여 사용자 지정 컨텐츠가 Next Experience 포함된 알림만 보냅니다.

Next Experience 제품 내 도움말

UI에 Next Experience 표시되는 지침을 제공하면 사용자에게 UI를 안내하고 작업에 대한 정보를 제공하는 데 도움이 될 수 있습니다.

제품 내 도움말을 사용하면 UI에 나타나는 다양한 유형의 지침을 제공하여 사용자가 작업을 수행하는 데 도움을 줄 수 있습니다. 이러한 지침에는 사용자가 보고 있는 UI 페이지에 대한 정보, 역할에 따라 포함된 도움말 콘텐츠, UI의 가이드가 있는 둘러보기를 통한 사용자 온보딩 및 제품 설정 지원이

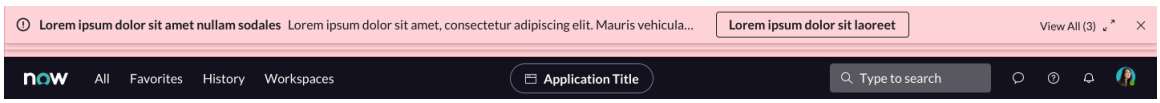
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포함됩니다. 온보딩에 통합 탐색 나타나는 컨텐츠를 수정하거나 온보딩을 직접 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 입양 서비스를 참조하세요.

Next Experience 배너 공지

배너 공지를 통해 계획된 유지보수, 계획되지 않은 중단 또는 ESPP 재고 계획이나 혜택 등록과 같은 중요한 이벤트를 영향을 받는 사람 또는 모든 사람에게 전달할 수 있습니다. 특정 경험 또는 모든 경험을 대상으로 지정할 수 있습니다.

주:
릴리스부터 San Diego 시스템 속성을 업데이트하는 대신 배너 공지를 `glide.product.description` 구성합니다.



배너 공지의 다음 측면을 구성할 수 있습니다.

- 색상과 아이콘을 사용하여 공지 유형과 배너 공지의 중요도를 전달합니다.
- 정보 링크를 제공하거나 작업을 완료할 수 있습니다.
- 특정 시간에 대한 배너 공지를 예약합니다.

주:
사용자가 세션 중에 배너 공지를 해제하고 공지가 아직 활성 상태인 경우 사용자가 로그아웃했다가 새 세션에 다시 로그인하면 배너 공지가 다시 표시됩니다.

배너 공지 구성 **Next Experience**

배너 공지를 구성하여 사용자가 환경에 있는 동안 중요한 정보를 전달합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: announcement_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 배너 공지 을 클릭하여 공지를 생성합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

배너 공지 양식

필드	설명
제목	배너 공지 매핑의 고유 이름으로, 배너 공지의 제목으로 표시됩니다.
요약	배너 알림의 제목 아래에 표시되는 추가 배너 컨텐츠(옵션)입니다.
시작	배너 공지가 UI에 표시되기 시작하는 날짜와 시간입니다.
종료	배너 공지가 UI에서 더 이상 표시되지 않는 날짜와 시간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
색상	배너 공지의 중요도 또는 긴급도를 표시하는 색상입니다.
링크 추가	배너 공지에 링크를 제공하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 다음 링크 구성 필드가 표시됩니다. ○ 클릭 동작: 선택 시 링크의 동작으로, 같은 창에서 열리거나 새 창에서 열립니다. ○ 레이블: 링크와 함께 표시되는 텍스트입니다. ○ URL: 링크의 URL입니다.
표시 위치	배너 공지 표시 범위로, 로그인한 모든 사용자, 특정 역할이나 그룹을 가진 사용자, 익명 사용자와 로그인한 모든 사용자를 대상으로 합니다.
아이콘	배너 공지의 긴급도 또는 범주를 표시하는 아이콘입니다. 예를 들어, 불꽃 아이콘은 증가된 긴급도를 표시할 수 있으며 졸업 모자 아이콘은 지속적인 학습 기회를 알릴 수 있습니다.
아이콘 도구 설명	아이콘을 설명하는 텍스트입니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   구성 관련 목록이 양식 하단에 표시됩니다.
5. 구성 관련 항목에 연결된 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 공지 구성 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘 목록을
7. 배너 공지 구성 목록에서 **Unified Navigation** 을 선택합니다.
8. 옵션: 배너 공지 매핑 양식에서 배너 공지 매핑의 순서를 설정합니다.
   배너 공지 매핑의 순서가 낮을수록 배너 공지 매핑의 우선순위는 높습니다.
9. 배너 공지 매핑 양식에서 제출을 선택합니다.
10. 배너 공지 양식에서 업데이트를 선택합니다.

선택기 탐색 **Next Experience**

Next Experience 범위 선택기를 사용하면 인스턴스 전체에서 쉽고 일관된 범위 선택을 할 수 있습니다.

범위 선택 메뉴 아이콘( )은 애플리케이션, 도메인 및 업데이트 세트 범위 선택기에 대한 액세스를 제공하는 역할을 가진 사용자용에 표시됩니다 통합 탐색 .

- 애플리케이션 범위: 애플리케이션 개발자가 변경 내용이 적용되는 애플리케이션을 보고 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 애플리케이션 범위를 참조하십시오.
- 도메인 범위: 사용자가 액세스할 수 있는 대상을 정의합니다. 도메인 분리에 액세스할 수 있는 사용자만 도메인 범위 선택기를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 도메인 범위를 참조하세요.
- 업데이트 세트: 관리자 사용자가 사용자 지정을 수행하고 추적하기 위한 업데이트 세트를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 업데이트 세트 관리를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 암호화 모듈 선택기: 둘 이상의 암호화 모듈을 가진 사용자가 데이터를 입력할 때 모듈을 선택할 수 있도록 합니다. 이 선택기는 시스템 속성을 통해 `com.glide.kmf.global` 활성화되고 시스템 속성이 `glide_encryption.cle_replatforming_with_kmf sys_prop`**opt_in**로 설정된 경우 Key Management Framework 암호화 컨텍스트 선택기 대신 표시됩니다. 자세한 내용은 암호화 모듈 만들기 를 참조하세요.

범위 선택기 메뉴의 바로 가기 키

키보드를 사용하여 범위 선택기를 탐색할 수 있도록 범위 선택기 메뉴의 키보드 단축키를 추가합니다.

범위 선택기 메뉴에 대한 바로 가기 키를 구성해야 합니다. 기본적으로 사용할 수 없습니다.

주:
아래의 각 선택기에는 관리자가 만들어야 하는 두 가지 시스템 속성이 포함되어 있습니다. 첫 번째 필드의 값 필드는 true로 설정해야 합니다. 두 번째 필드의 값 필드는 선택기의 키보드 콤보로 설정되어야 합니다.

범위 선택기 메뉴 키보드 단축키

선택기	속성	기본 키 단축키
애플리케이션	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.활성화됨 • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.key_combo	Ctrl+Alt+A
도메인	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.활성화됨 • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.key_콤보	Ctrl+Alt+D
업데이트 세트	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.활성화됨 • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.key_콤보	Ctrl+Alt+U

Next Experience 클라이언트 측 스크립팅 전역 변수

Next Experience 전역 변수는 클라이언트 스크립트에서 페이지에 적용되는지 여부를 Next Experience 결정하는 데 사용됩니다.

NOW.isUsingPolaris

현재 페이지에 적용되면 Next Experience**true**를 반환합니다.

NOW.isPolarisWrapper (영문)

페이지가 에서 실행 중인 경우 **true** 를 Next Experience 통합 탐색반환합니다. 이 전역 변수는 통합 탐색.

통합 탐색에 대한 자세한 내용은 사용 Next Experience 통합 탐색 문서를 참조하십시오.

클라이언트 스크립트:

```
// Reload the current page in the unified navigator if not currently in the unified nav
if (NOW.isUsingPolaris && (!top.NOW || top.NOW.isPolarisWrapper !== "true")) {
   var currentPath = window.location.pathname + window.location.search;
   top.window.location.href = "/now/nav/ui/classic/params/target/" +
encodeURIComponent(currentPath)
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
}
```

관련 정보

PolarisUI API - 범위 지정

Next Experience 시스템 속성

UI와 Next Experience 관련된 시스템 속성 목록입니다.

Next Experience UI 시스템 속성

속성	유형	기본값	설명
glide.ui.polarisberg	예 | 아니오	true	Polarisberg Core UI 스타일 비활성화
glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode	예 | 아니오	true	클래식 환경에서 어두운 테마를 제외합니다.
glide.ui.polaris.dark_themes_enabled	예 | 아니오	true	어두운 테마를 활성화합니다.
glide.ui.polaris.experience	예 | 아니오	true	플랫폼에서 환경을 활성화합니다 통합 탐색 .
glide.ui.polaris.global_search	예 | 아니오	true	헤더에서 통합 탐색 검색 기능을 전환합니다.
glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist	문자열	["타이니ID"]	목록에서 중복 URL을 제거할 때 무시할 URL 매개변수입니다.
glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style	예 | 아니오	true	목록 셀에서 강조 표시된 값 스타일을 활성화합니다. false이면 값 위에 강조 표시되는 색상이 아닌 목록의 값 옆에 점이 표시됩니다.
glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image	예 | 아니오	true	기록이 없는 화면을 선택하면 나타나는 그래픽을 숨깁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Next Experience UI 시스템 속성

속성	유형	기본값	설명
			주: 이 시스템 속성은 코어 UI에만 적용됩니다.
glide.ui.polaris.menus	예 | 아니오	true	헤더의 통합 탐색 메뉴를 전환합니다. 주: false가 필요한 경우 특정 역할에서 메뉴를 숨기는 것이 좋습니다.
glide.ui.polaris.login.show_illustrations	문자열	true	기본 로그인 페이지에 설명 그래픽을 표시할 수 있습니다.
glide.ui.polaris.login.style.background	RGB 색상		로그인 배경색을 변경합니다.
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_begin	RGB 색상		로그인 배경 그라데이션의 시작 색상을 변경합니다.
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_end	RGB 색상		로그인 배경 그라데이션의 끝 색상을 변경합니다.
glide.ui.polaris.login.style.mountain_primary	RGB 색상		로그인 마운틴 그래픽의 기본 색상을 변경합니다.
glide.ui.polaris.login.style.mountain_secondary	RGB 색상		로그인 마운틴 그래픽의 2차 색상을 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Next Experience UI 시스템 속성

속성	유형	기본값	설명
overview_help.visited.navui	문자열	true	사용자가 처음으로 Next Experience UI를 사용하여 인스턴스에 로그인할 때 온보딩 팝업이 나타나는지 여부를 결정합니다.

작업 공간 **UI**

작업 공간 UI는 더 나은 고객 경험을 위해 에이전트 효율성을 향상하는 새로운 작업 방식을 제공합니다.

개요

용이한 문제 해결을 위해 구축된 작업 공간에서 문제를 보다 빠르게 해결합니다. 단일 뷰에서 전체 컨텍스트, 분석 및 AI 지원 권장 사항을 가져옵니다.

작업 공간 UI

에이전트 효율성 향상

최적화되고 직관적인 레이아웃에서 여러 문제를 동시에 작업합니다.

신속한 해결

머신 러닝으로 구동되는 자동화된 제안으로 문제를 더 빠르게 해결합니다.

중요 인시던트의 사전 예방적 식별

문제 빈도 및 영향을 기반으로 잠재적인 중요 인시던트에 대한 알림을 받습니다.

에이전트의 가시성 향상

라이브 활동 피드와 분석을 통해 지속적으로 업데이트 정보를 받고 중요한 인사이트를 얻습니다.

작업 공간에서 작업하기 위한 고려 사항	작업 공간에서 작업	구성 가능한 작업 공간 구성
에서 작업 Legacy Workspace 하기 위한 고려 사항 Configurable Workspace	개념 및 기능에 대해 작업 공간 알아봅니다.	환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Configurable Workspace로 마이그레이션  로 마이그레이션합니다 Configurable Workspace.	레거시 작업 공간 구성  환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다.	

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 작업 공간 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

작업 공간 설명서 탐색

근무 중인 유형에 작업 공간 따라 어떤 컨텐츠가 적용되는지 알아봅니다.

또는 사용 여부 **Legacy Workspace** 확인 **Configurable Workspace**

작업 공간을 구성할 때 a Legacy Workspace 또는 a Configurable Workspace중 하나를 구성하는지 확인해야 하며, 는 a 작업 공간 가 Legacy WorkspaceConfigurable Workspace 생성되는 방법을 설명하는 용어입니다. 레거시 작업 공간은 클래식 환경을 사용하여 생성되며 구성 가능한 작업 공간은 (UIB) 및 클래식 환경의 일부 구성을 사용하여 UI 빌더 생성됩니다. 레거시 작업공간에서는 UIB를 사용하지 않습니다.

나에게 적용되는 문서 확인

- 작업공간에서 작업: 작업공간 방향. 이 섹션 Legacy Workspace 은 및 Configurable Workspace.
- 설정 Configurable Workspace: 설정을 안내하는 컨텐츠입니다 Configurable Workspace. 이 컨텐츠는 s에만 Configurable Workspace적용됩니다.
- Configurable Workspace로 마이그레이션: 에서 레거시 작업 공간 구성을 다시 만들기 위한 지침을 제공하는 컨텐츠입니다 Configurable Workspace.
- 레거시 작업 공간 설정: 사용자의 Legacy Workspace 클래식 목록 및 양식과 의 Configurable Workspace일부 구성을 설정하는 방법을 안내하는 컨텐츠입니다.

> **주:**
> 클래식 목록 및 폼에서 변경한 내용은 사용자의 및 Configurable Workspace에 영향을 줄 수 있습니다Legacy Workspace.

에서 작업하기 작업 공간

작업 공간에 익숙해지십시오 ServiceNow .

작업 공간은 에이전트, 케이스 관리자, 헬프 데스크 전문가 및 관리자에게 고객 질문에 답하고 고객 문제를 해결하는 데 도움이 되는 도구를 제공하는 도구 모음입니다. ServiceNow 는 각각 특정 사용자를 대상으로 하는 여러 작업 공간을 제공합니다. 예를 들어 워크스페이스는 내부 또는 외부 고객 문제를 해결하는 티어-1 에이전트를 위해 설계되었습니다.

Workspace에는 에이전트가 문제를 찾고 조사하고 해결하는 데 필요한 모든 도구가 포함되어 있습니다. ServiceNow 는 다양한 문제 유형에 대해 서로 다른 작업 영역을 제공합니다. 예를 들어, IT Service Management Workspace(ITSM)를 사용하는 에이전트는 IT 문제를 추적 및 해결할 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

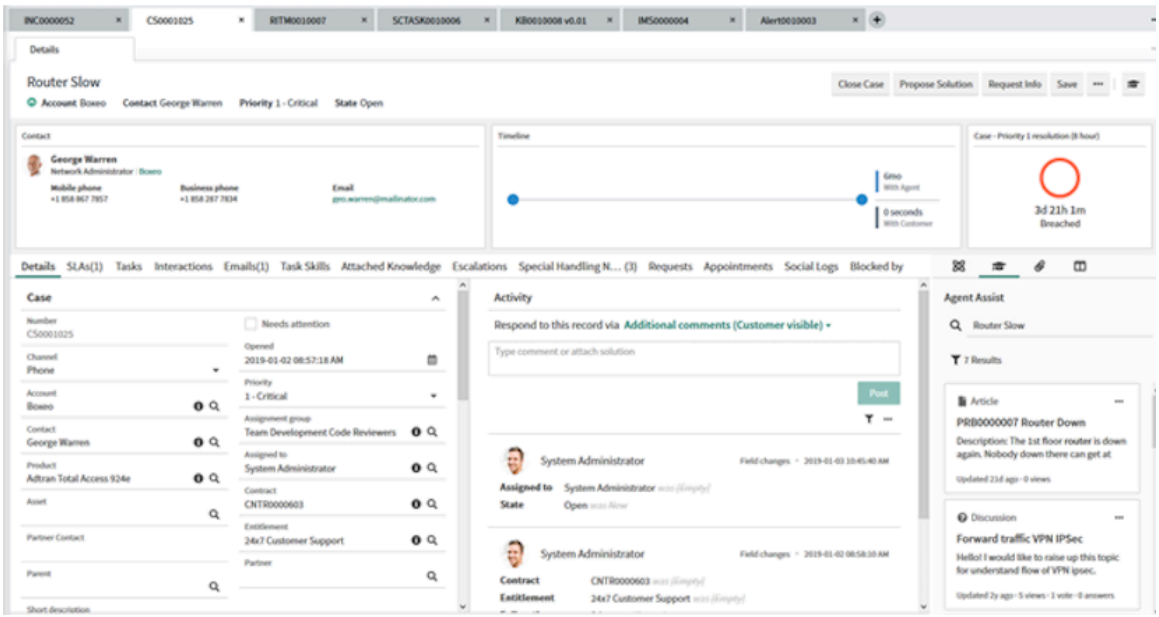
있습니다. Customer Service Management Workspace(CSM)를 사용하는 에이전트는 고객의 요청을 이행하기 위해 컴퓨터 하드웨어를 보내는 등 고객 케이스를 해결합니다.

작업 공간 개요

주요 기능

단일 창 뷰

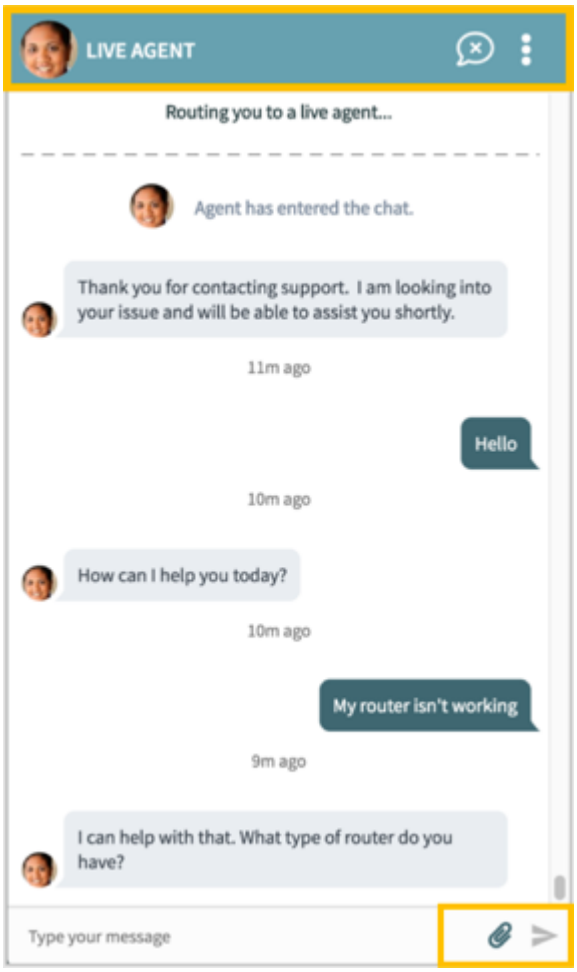
에이전트는 한 곳에서 문제와 관련된 모든 세부 정보를 볼 수 있습니다.



통합된 통신 채널

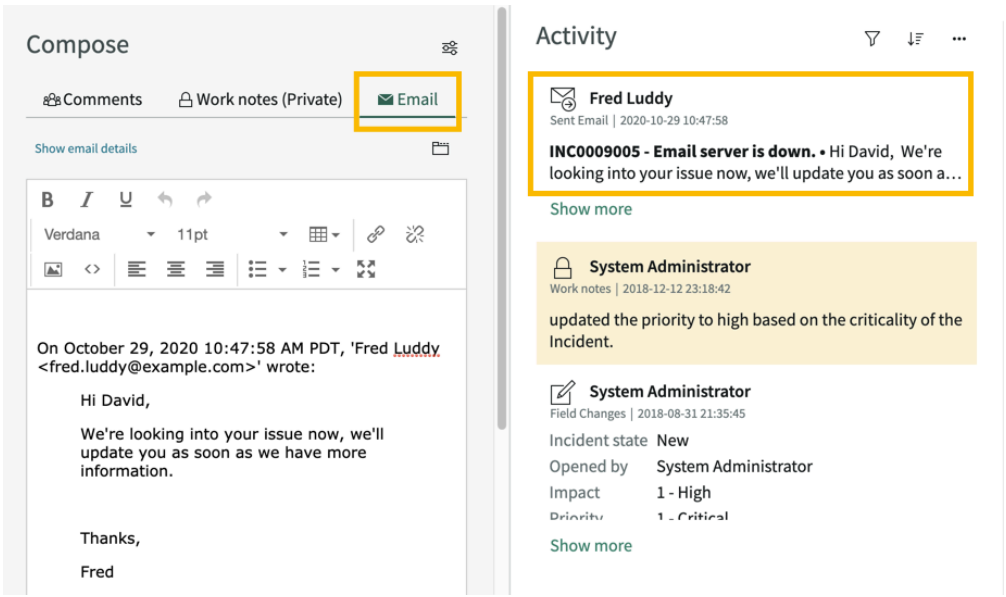
에이전트는 동일한 인터페이스에서 전화 또는 통해 에이전트 채팅 고객과 실시간으로 통신할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



통합 이메일 클라이언트

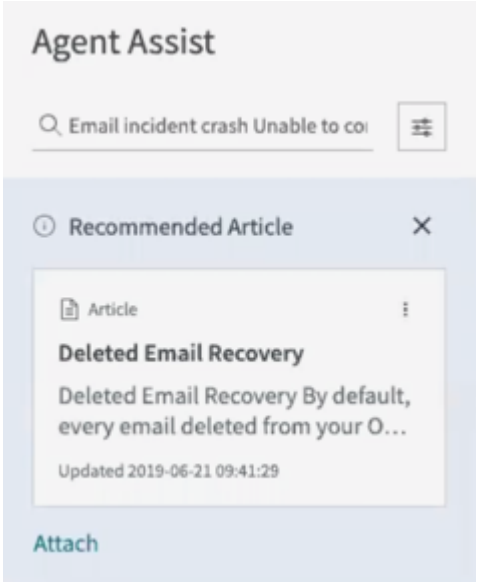
에이전트는 이메일을 나란히 읽고 응답할 수 있습니다.



에이전트 지원

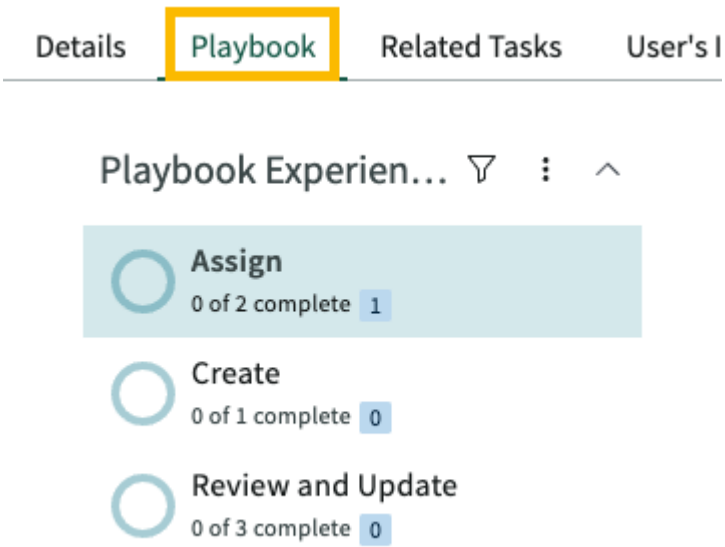
에이전트는 인공 지능 권장 사항을 통해 케이스와 인시던트를 신속하게 종결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Playbook

에이전트는 단순한 작업 지향 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 수행할 수 있습니다.



동적 변환

문자열, 텍스트 영역 및 와이드 텍스트에 대한 동적 변환에 대한 지원은 작업 공간에서 사용할 수 있습니다.

지원되지 않는 기능

가이드 투어

가이드가 있는 둘러보기는 에서 지원되지 작업 공간않습니다.

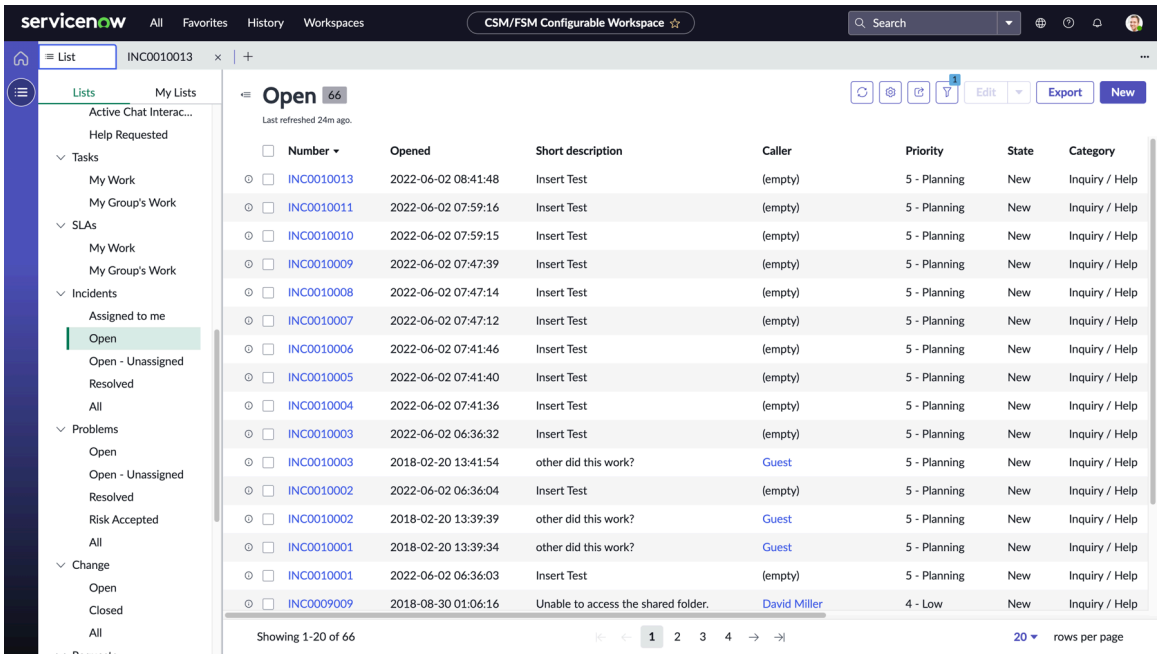
작업 공간 탐색

작업 공간 개요를 검토하여 설정 방법을 이해하고 조직에 사용하는 방법을 이해할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 전망

작업 공간 는 계층 1 에이전트가 모든 작업 유형에 응답하고, 문제의 전체 컨텍스트를 확인하고, 관련 권장 사항을 확인하여 문제를 해결하는 데 사용하는 단일 창 뷰입니다.



을 사용하여 작업 공간에이전트는 여러 문제를 탭 형식으로 동시에 열 수 있습니다. 에이전트는 다른 화면으로 이동하지 않고도 각 문제 사이를 빠르게 이동할 수 있습니다. 리본을 사용하여 문제에 대한 유용한 개략적인 정보를 얻고, 활동 스트림을 사용하여 요청자와 통신하거나 에이전트 및 요청자 상호작용 이력을 볼 수 있습니다. 오른쪽의 사이드바는 에이전트가 문제를 해결하는 데 도움이 되는 권장 사항을 자동으로 제공합니다.

에이전트는 작업 공간에서 다음과 같은 뷰를 사용합니다.

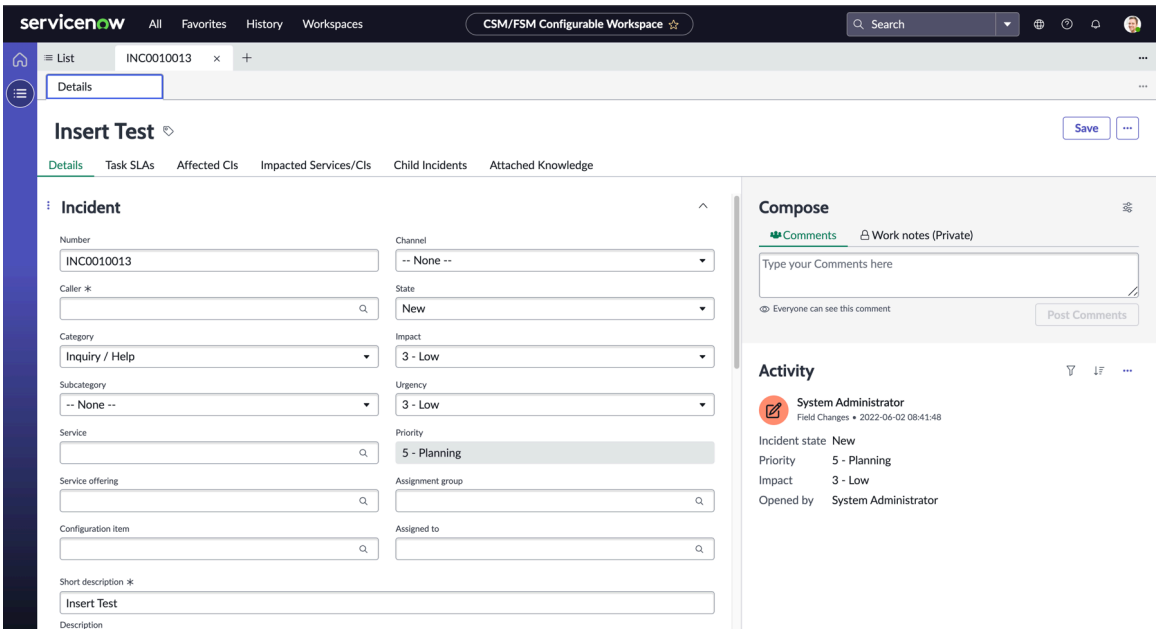
- 방문 페이지 - 상담원이 방문 페이지를 열 작업 공간 때 보게 되는 첫 번째 페이지에는 상담원이 작업할 수 있는 문제가 표시됩니다. 예를 들어 에이전트는 방문 페이지를 보고 미해결 문제 수와 에이전트에 할당된 작업을 볼 수 있습니다.
- 목록 뷰 - 에이전트가 사용하는 데이터베이스의 모든 기록의 필터링된 목록으로, 예를 들어 모든 케이스, 오픈 케이스만, 해당 케이스만 볼 수 있습니다. 에이전트는 이 뷰를 사용하여 작업할 문제를 찾을 수 있습니다.
- 기록 보기: 상담원이 문제를 해결하기 위해 사용하는 보기입니다. 이 뷰에는 심층적인 기록 정보와 문제를 해결하고 요청자와 통신하는 방법에 대한 제안이 포함됩니다.
- 에이전트 채팅 —에이전트가 요청자와 채팅할 수 있도록 합니다. 수신 채팅 요청을 적절한 에이전트에게 자동으로 라우팅합니다.

주요 기능

단일 창 뷰

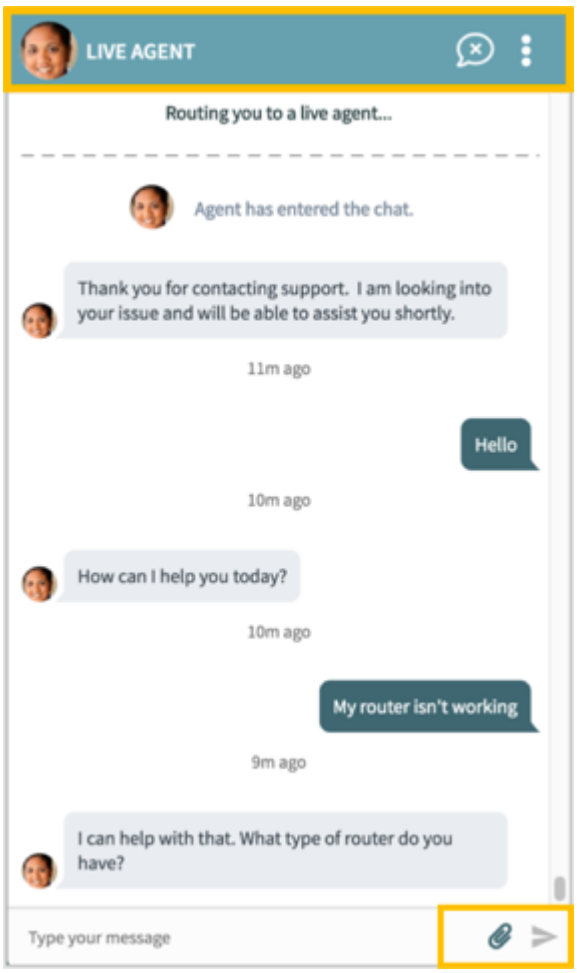
에이전트는 한 곳에서 문제와 관련된 모든 세부 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



통합된 통신 채널

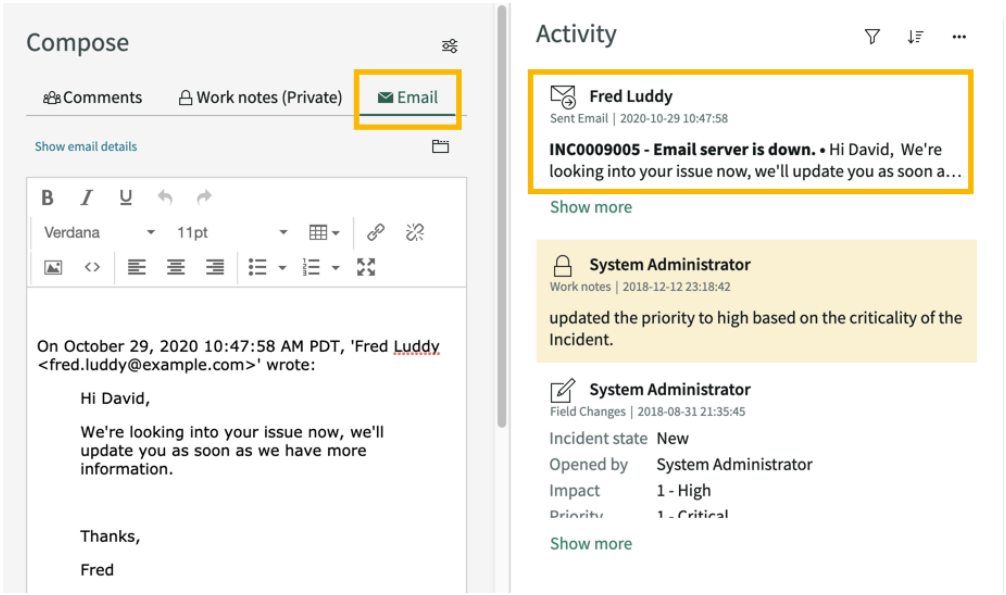
에이전트는 동일한 인터페이스에서 전화 또는 통해 에이전트 채팅 고객과 실시간으로 통신할 수 있습니다.



통합 이메일 클라이언트

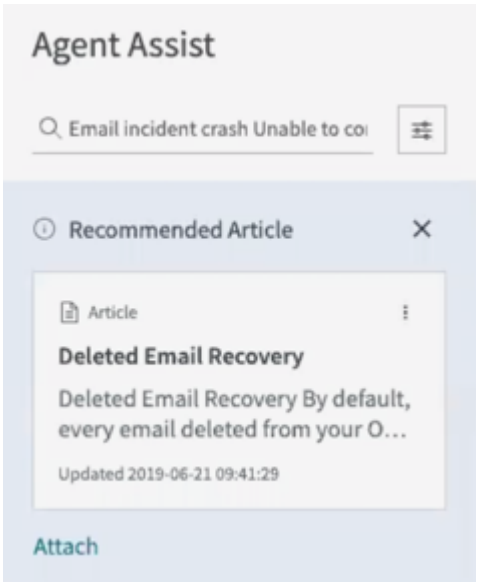
에이전트는 이메일을 나란히 읽고 응답할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



에이전트 지원

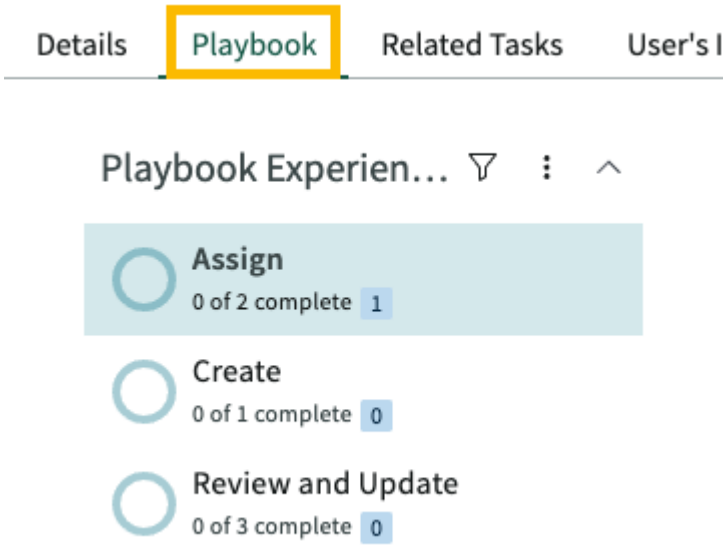
에이전트는 인공 지능 권장 사항을 통해 케이스와 인시던트를 신속하게 종결할 수 있습니다.



Playbook

에이전트는 단순한 작업 지향 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



워크플레이스 탭 재정렬

에이전트는 탭을 클릭하고 끌거나 **Control + Shift** 및 방향 화살표 키를 사용하여 개인 기본 설정과 작업 스타일에 맞게 탭의 순서를 변경할 수 있습니다.

작업 공간 유형

이 모든 작업 공간 기능을 사용하면 에이전트가 문제를 찾아 해결하고 요청자에게 솔루션을 전달할 수 있습니다. 각 작업 공간은 에이전트가 작업하는 문제의 종류에 맞게 조정됩니다. ServiceNow 는 다음 작업 공간을 지원합니다.

- CMDB Workspace - CMDB Workspace는 서비스 에이전트가 필수 CMDB 구성 항목을 검색 및 탐색하고, 상태 및 최근 활동을 검토하고, 조직의 작업을 지원하는 다양한 CMDB 대시보드 및 도구에 액세스하고, 변경 사항, 인시던트 및 타임라인과 같은 관련 항목으로 드릴다운하는 데 도움이 되는 탐색하기 쉬운 인터페이스를 제공합니다.
- HR Service Delivery(HR)용 Agent Workspace - HR 에이전트는 직원들과 상호작용하고, 문의에 응답하고, 문제를 해결합니다.
- Request Management용 Agent Workspace - Request Management용 Agent Workspace는 계층 1 에이전트 전용 플랫폼 기능을 탐색하기 쉬운 인터페이스에 통합합니다.
- Customer Service Management Agent Workspace (CSM) - 에이전트는 채팅, 전화, 이메일과 같은 커뮤니케이션 채널을 통해 외부 고객을 지원합니다. (CSM) - 에이전트는 채팅, 전화, 이메일과 같은 커뮤니케이션 채널을 통해 외부 고객을 지원합니다.
- 디스패처 작업 공간 - 디스패처 작업 공간은 디스패처의 업무 효율성을 높일 수 있는 직관적인 통합 사용자 환경을 제공하는 구성 가능한 서비스 데스크 애플리케이션입니다.
- CSM Agent Workspace(FS)의 Field Service - 에이전트는 로컬에서 수행해야 하는 작업을 해결하는 데 도움을 줍니다.
- IT Service Management Agent Workspace (ITSM) - 에이전트가 내부 인시던트를 할당, 해결, 에스컬레이션합니다.
- - Service Operations Workspace는 Event Management 환경의 서비스를 모니터링합니다.
- 프로젝트 작업 공간 - 프로젝트 작업 공간을 사용하면 프로젝트 관리자가 단일 위치에서 프로젝트를 정의, 계획, 추적 및 모니터링할 수 있습니다.
- 서비스 소유자 작업 공간 - 서비스 소유자 작업 공간은 프리미엄 Service Portfolio Management 환경을 제공합니다. 포트폴리오 관리자나 서비스 소유자는 시각적으로 직관적인 하나의 통합된 사용자 인터페이스에서 포트폴리오와 서비스를 관리하고 모니터링할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 설문 조사 디자이너 - 설문 조사 관리자는 설문 조사 디자이너를 사용하여 요청자를 자격을 갖춘 상담원에게 라우팅하는 데 사용되는 정보를 수집하기 위한 사전 채팅 설문 조사를 만듭니다.
- Vendor Manager Agent Workspace (VM) - 에이전트는 벤더 성과와 벤더 관련 정보를 관리하고 모니터링합니다.
- Workforce Optimization for Customer Service - Workforce Optimization for Customer Service를 사용하여 단일 애플리케이션에서 인력의 생산성을 관리하고 유지합니다.
- Workforce Optimization for ITSM - Workforce Optimization for ITSM을 사용하여 단일 위치에서 인력의 생산성을 관리하고 유지합니다.

접근성

접근성을 사용하면 에이전트가 바로 가기를 사용하여 작업 공간 목록을 탐색할 수 있습니다.

목록의 키보드 단축키

← 또는 →	셀 사이를 이동합니다.
↑ 또는 ↓	행 사이를 이동합니다.
Page Up 또는 Down	첫 번째 또는 마지막 행으로 이동합니다.
홈 또는 끝	행의 첫 번째 또는 마지막 셀로 이동합니다.
Enter 또는 스페이스바	포커스를 개별 셀로 변경합니다. Tab 키를 사용하여 셀 내부를 탐색합니다.
ESC	포커스를 셀에서 목록으로 다시 변경합니다.

작업 공간에 대한 브라우저 지원

중요사항:
상당한 성능 문제로 인해 ServiceNow에서는 고객이 Internet Explorer 11보다 높은 버전으로 마이그레이션할 것을 권장합니다. 자세한 내용은 KB0683275 를 참조하십시오.

다음 단계

다음과 같은 경우 다음에 이 작업을 수행합니다.

- 시스템 관리자: 작업공간 설정 시작하기
- Agent: 작업 공간 사용 시작

의 도메인 분리 작업 공간

이 개요에서는 작업 공간에서의 도메인 분리에 대해 설명합니다. 도메인 구분을 사용하면 데이터, 프로세스, 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분리할 수 있습니다. 그런 다음 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는 것을 포함하여 이러한 분리의 여러 가지 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원을 포함합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

탭 탐색은 작업 공간 일반적인 UI 프레임워크와 근본적으로 다릅니다. 플랫폼에서 에이전트는 한 번에 하나의 기록을 봅니다(여러 기록이 별도의 브라우저 탭에서 열릴 수 있음). 작업 공간 의 탭 탐색은 동일한 브라우저 세션에서 인시던트 또는 케이스 간 멀티태스킹을 지원합니다.

Paris 릴리스에서는 에이전트가 단일 Workspace 브라우저 탭에서 여러 도메인에서 멀티태스킹을 수행할 수 있습니다.

작업 공간에서 도메인 분리가 작동하는 방식

을 사용하면 작업 공간이행자가 플랫폼 도메인 선택기를 통해 도메인을 선택하여 데이터 모델과 직접 상호 작용하는 대신 에이전트에게 핵심 기능이 원활하게 제공됩니다. Workspace 전역 헤더에는 도메인 선택기가 없습니다.

기존 기록과 상호작용할 때:

- 기록은 사용자의 도메인 세션이 아닌 기록의 도메인에서 열립니다.
  - 양식 레이아웃: 필드 및 값(선택, 참조 등)은 기록의 도메인을 기준으로 표시됩니다.
  - 양식 헤더: 기본 및 보조 필드는 기록의 도메인을 기반으로 표시되며 고객별로 조정할 수 있습니다.
  - 관련 목록 레이아웃은 상위의 기록 도메인을 사용합니다.
  - UI 작업은 기록의 도메인을 준수하고 적용 가능한 것만 표시합니다(예: "조건이 true로 평가됨").
  - 리본: 리본 구성요소 로드는 기록의 도메인을 기반으로 합니다. 모든 UI 작업은 기록 세션을 트리거하거나 하위 기록으로 전달합니다.
  - Knowledge 및 카탈로그는 사용자 세션이 액세스할 수 있는 사용자 기준과 도메인을 기준으로 표시됩니다. 그러나 표시되는 모든 기록은 기록 도메인을 기준으로 필터링해야 합니다.
- 선택 사항인 양식 개선 사항을 사용하면 양식 헤더에서 회사/계정 로고를 사용하여 기존 기록의 회사 또는 도메인에 대한 상황별 인식을 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 공간에서 양식 헤더 설정을 참조하세요.

기록에서 새 레코드를 만드는 경우(테넌트 간 인텔리전스):

다른 기록에서 만든 기록은 원래 기록의 도메인을 상속합니다.

- 기록에서 UI 작업을 통해 만들어진 기록은 원래 기록 도메인의 도메인으로 전달됩니다.
- 상위 기록(예: 관련 목록)에서 만든 기록은 상위 기록 도메인의 도메인으로 이월됩니다.
- 새 기록(프로세스/데이터)이 원래 기록에 할당된 도메인에 로드됩니다. (예: 인시던트 〉 변경 〉 인시던트

- 새 상호작용은 도메인 "오픈 대상"(사용자의 도메인이 아님)에 생성됩니다.
- 올바른 도메인에서 새 기록을 안전하게 만들 수 있는 관리자가 구성할 수 있는 전면 광고에 따라 "호출자" 또는 "연락처(예: "오픈 대상")의 도메인에 새 기록을 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자 또는 회사 기록은 일반적으로 도메인을 결정하는 데 사용됩니다(예: 사용자를 선택하면 회사 필드가 채워지고 도메인이 설정됨). 인스턴스의 단일 소유자는 각 테이블에서 해당 인스턴스에 대한 도메인을 설정하는 항목을 결정합니다.
- 두 개 이상의 도메인에 대한 액세스 권한을 가진 사용자는 구성 가능한 간략한 양식을 사용하여 필드를 채우고 도메인을 설정할 수 있습니다. 사용자는 회사나 계정 또는 이행자가 액세스할 수 있는 도메인의 사용자를 선택합니다.
- 필수 필드가 채워지면 다음 버튼이 활성화됩니다.
- 플랫폼 도메인 선택기와 달리 에이전트는 도메인 세션을 변경하지 않고도 새 기록의 도메인을 설정할 수 있습니다.

주:
도메인 결정 필드는 미리 채우거나 구성할 필요가 없습니다. 플랫폼과 매우 유사하게 작동합니다. 양식은 도메인별 프로세스 구성을 표시하기 전에 기록이 저장되기를 기다립니다.

Paris 릴리스의 새로운 기능

기존 기록의 도메인 변경

- 관리자는 "회사"와 같이 기록의 도메인을 제어하는 특정 필드를 구성할 수 있습니다. 다음 시스템 속성으로 동일한 기능을 수행할 수 있습니다.
  - glide.sys.domain.domain_determining_field.default
  - glide.sys.domain.domain_determining_field입니다. [table_name]
  - glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- 지정된 필드가 변경되면 레코드의 sys_domain 값이 새 참조의 도메인으로 설정됩니다. 기록의 도메인이 변경됩니다.
- 변경 내용을 제출하면 도메인이 변경된다는 메시지가 표시되고 잠재적인 데이터 손실에 대해 경고합니다.
- 기록이 저장되면 sys_domain 값이 변경되고 "Domain-Cascade Domain-Task" 비즈니스 규칙에 따라 기록에 대한 모든 참조가 제거됩니다.

도메인 범위 전환(플랫폼 기능 패리티)

- domain_expand_scope 역할을 가진 사용자는 양식의 도메인 범위 전환 **UI** 작업에서 도메인 범위를 선택할 수 있습니다.
- 기록 범위가 적용되면(기본값) UI 작업을 클릭하여 세션 범위로 확장하고 사용자의 도메인 및 하위 도메인에 액세스할 수 있는 모든 데이터를 볼 수 있습니다.
- 세션 범위가 적용되면 UI 작업을 클릭하여 기록 범위를 축소하고 현재 기록의 도메인에 대한 데이터만 볼 수 있습니다.
- 도메인 범위 전환을 클릭하면 관련 목록 동작 및 참조 필드 쿼리에 대한 기록의 도메인 범위가 확장됩니다.

자세한 내용은 도메인 범위를 참조하세요.

에이전트가 자신의 데이터를 볼 회사를 선택할 수 있는 기능("내 목록"을 통해).

선별된 목록에 대한 "내 목록"을 만들거나 회사별로 기존 목록을 필터링할 수 있습니다. 플랫폼 도메인 선택기도 도메인을 기반으로 데이터를 필터링하여 유사하게 작동합니다. 상위 항목이 없는 새 케이스 또는 인시던트를 만드는 경우 도메인을 빠르게 채우기 위해 도메인을 지정하는 데 사용되는 필드에 입력을 시작합니다.

자세한 내용은 목록을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

도메인 분리 및 작업 공간 방문 페이지

작업 공간에서 도메인 분리를 사용할 때 방문 페이지는 여전히 옵션입니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 그런 다음 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는 것을 포함하여 이러한 분리의 여러 가지 측면을 제어할 수 있습니다.

작업 공간 방문 페이지

방문 페이지는 에이전트가 작업 공간을 열면 나타나는 페이지입니다. 이 페이지에는 일반적으로 다음이 포함됩니다.

- Now Intelligence 시각화 및 위젯(예: 미해결 문제 수)
- 기록 목록(예: 에이전트에게 할당된 모든 기록)

도메인 분리를 사용할 때 다음 지침을 따라 작업 공간 방문 페이지를 설정합니다.

페이지 생성

관리자는 도메인이 분리된 방문 페이지를 생성하고 도메인별로 특정 설정(예: 활성)을 재정의(sys_override)할 수 있습니다.

주:
"Macroponent"는 도메인이 분리되지 않습니다. 모든 변경 사항은 이 참조 필드에 저장된 값을 사용하는 모든 방문 페이지에 영향을 미칩니다.

하위 도메인의 기존 페이지 편집

- 하위 도메인의 사용자는 전역 페이지를 편집할 수 있습니다.
- 사용자가 하위 도메인에서 재정의를 생성하는 경우(예: 구성요소 내의 이름 또는 요소를 변경하는 경우) 변경 내용이 전역 페이지에 저장됩니다.
- 하위 도메인에 페이지를 추가하면 전역 페이지가 변경됩니다. 페이지의 도메인은 변경되지 않지만 페이지 자체의 정의가 편집됩니다.
- 하위 도메인에서 변경하려면 사용자가 편집할 도메인에서 복사본을 생성한 후 해당 새 페이지를 편집해야 합니다.

자세한 내용은 작업 공간 방문 페이지를 참조하십시오.

작업 공간 **Domain Separation** 플러그인 및 테이블

에서 도메인 분리 작업 공간를 사용하는 경우 도메인 분리 플러그인과 테이블 속성이 필요합니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 그런 다음 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는 것을 포함하여 이러한 분리의 여러 가지 측면을 제어할 수 있습니다.

플러그인

작업 공간 도메인 분리는 플랫폼 도메인 분리 플러그인을 사용합니다. Domain Separation 플러그인을 활성화하면 에 대해 작업 공간다음 기능이 활성화됩니다.

기록 도메인별로 프로세스 분리를 생성합니다. 여기에는 다음이 포함됩니다.

- 양식 레이아웃
- UI 작업

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 양식 헤더
- 관련 목록
- 정책
- 클라이언트 스크립트
- 비즈니스 규칙
- 참조 값

도메인을 변경하고 도메인 범위를 전환합니다.

테넌트 간 인텔리전스.

주:
관련 목록에서 새 기록을 만들 때에는 상위 기록 도메인을 사용합니다.

기록 도메인 컨텍스트는 모든 양식 구성요소에 자동으로 적용됩니다. 내부적으로 레코드 도메인 컨텍스트는 동봉된 모든 GraphQL 쿼리에 추가됩니다.

플러그인 구성

이러한 기능에는 추가 구성이 필요합니다.

상위 기록이 없는 새 기록(알 수 없는 도메인)을 만들기 전에 도메인을 선택하도록 사전 양식을 구성하는 경우:

- 도메인이 전달되지 않고 사용자가 여러 도메인에 액세스할 수 있는 경우, 기록을 만들기 전에 필드를 결정하는 도메인을 입력하라는 메시지가 사용자에게 표시될 수 있습니다.
- 에이전트의 편의를 위해 간단한 설명 또는 메모 등의 추가 필드를 지정할 수 있습니다. 그러나 사전 형식은 다음과 같습니다.
  - 기본 도메인 결정 필드 또는 특정 테이블에 대해 지정된 필드만 표시합니다.
  - 종속 필드를 지원하지 않습니다.
  - 는 동적 참조 한정자를 지원하지 않습니다.
  - UI 정책 또는 클라이언트 스크립트를 지원하지 않습니다.
  - 딕셔너리 무효화를 지원하지 않습니다.
- 이 전면 광고 형식은 플랫폼 마법사 또는 인터셉터와 유사하게 작동합니다.
- 새 기록은 선택한 도메인을 기반으로 하는 프로세스를 사용하여 이전 양식의 값으로 초기화됩니다.
  - 비즈니스 규칙
  - 양식 레이아웃
  - UI 작업
  - 관련 목록
  - UI 정책
  - 클라이언트 스크립트

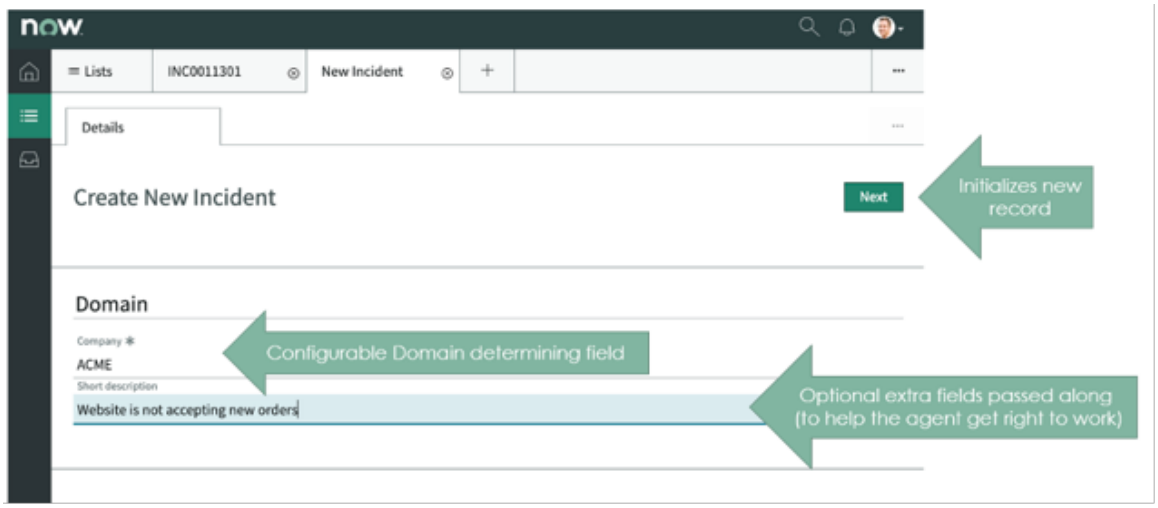
  참조 필드에는 도메인에서 허용된 값만 표시됩니다.

테이블

도메인 결정 필드(기본값 및 테이블별)는 시스템 속성을 통해 구성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- glide.sys.domain.domain_determining_field.default
- glide.sys.domain.domain_determining_field입니다. [table_name]



관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

작업 공간 앱과 함께 설치되는 구성요소

의 전체 설치 작업 공간 에는 플러그인, com.agent_workspace뿐만 아니라 테이블 및 사용자 역할도 포함됩니다.

설치된 플러그인

기본적으로 작업 공간 (com.agent_workspace)는 모든 인스턴스에 대해 활성화되어 있습니다. 설치된 모든 추가 플러그인 목록을 보려면 플러그인 목록에서 "workspace"를 검색하십시오.

설치되는 테이블

다음 표에서는 와 함께 작업 공간설치되는 여러 테이블을 보여 줍니다.

테이블	설명
워크플레이스 글로벌 검색 구성 [sys_aw_global_search_config]	에서 전역 검색에 대한 기본 검색 설정을 제공합니다. 작업 공간
작업 공간 양식 헤더 [sys_aw_form_header]	양식의 헤더에 나타나는 필드를 정의합니다.
내 작업 공간 목록 [sys_aw_my_list]	에이전트가 자신의 필터링된 목록을 만들 수 있습니다. 작업 공간
작업 공간 목록 [sys_aw_list]	이 테이블에서 사용자에 대해 필터링된 목록을 작성합니다.작업 공간

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
워크플레이스 목록 범주 [sys_aw_list_category]	필터링된 목록을 구성하기 위한 범주를 생성합니다. 작업 공간
워크플레이스 설정 [sys_aw_master_config]	전역 검색 설정에 액세스하고 다음에 대한 서비스 카탈로그를 할당합니다. 작업 공간
워크플레이스 새 메뉴 항목 [sys_aw_new_menu_item]	에이전트가 의 새 기록 메뉴에서 작성할 수 있는 기록을 결정합니다. 작업 공간
리본 설정 [sys_aw_ribbon_setting]	리본에 나타나는 리본 구성요소를 결정합니다.

추가 작업 공간 구성 옵션은 작업 공간 설정을 참조하십시오.

에이전트 채팅

에이전트 채팅 에이전트가 채팅 기능을 사용하여 요청자와 직접 상호작용할 수 있습니다.

채팅 시스템은 인공 지능으로 구동되는 자율 채팅인 가상 채팅으로 시작됩니다. 요청자는 가상 채팅을 통해 라이브 에이전트와의 채팅을 요청할 수 있습니다. 그 채팅을 .에이전트 채팅 고객이 라이브 에이전트와 채팅하여 질문하고 정보를 받을 수 있도록 구성합니다 에이전트 채팅 . 을 통해 에이전트 채팅에이전트는 고객과 통신하거나, 인시던트 또는 케이스 기록을 만들거나, 다른 에이전트 또는 큐로 채팅을 이전합니다.

에이전트 채팅 은 사용 중인 포털의 포털 페이지에서 채팅 대화에 영구 위젯을 사용합니다. 채팅 대화를 통해 작업을 처리할 수 있는 역량과 기술을 갖춘 최상의 에이전트에게 도달할 수 있도록 할당 규칙을 설정할 수 있습니다. 에이전트는 필요한 경우 다른 에이전트에게 채팅을 전송할 수 있습니다. 에이전트는 응답 템플릿을 사용하여 요청자에게 재사용 가능하고 일관된 메시지를 보낼 수 있습니다.

에서 San Diego에이전트 채팅 에서 (으)로 작업 공간 이동했습니다대화형 인터페이스. 일반적인 내용은 대화형 인터페이스를 참조하고 자세한 내용은 에이전트 채팅 을 참조하십시오.

에서 시작 작업 공간

작업 공간을 사용하여 내부 또는 외부 요청자 문제를 찾아 해결합니다.

다음 비디오는 작업 공간을 사용하여 인시던트를 해결하는 방법의 예를 보여줍니다.

Agent Workspace 사용

작업 공간을 사용하는 일반적인 워크플로우는 다음과 같습니다.

1. 작업할 문제를 찾습니다.
2. 문제를 해결하여 해결 방법을 찾습니다.
3. 요청자에게 해결 방법을 전달합니다.

다음

몇 가지 자습서를 통해 작업 공간 사용을 시작합니다.

사용 방법 알아보기 작업 공간

튜토리얼을 사용하여 정기적으로 사용하게 될 작업 공간의 여러 부분을 안내합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간의 작동 방식을 이해할 수 있도록 다음 자습서가 포함되어 있습니다.

- 데이터베이스에 이미 있는 문제에 대해 작업합니다.
- 전화 통화나 채팅을 통해 들어오는 문제를 해결합니다.

> **주:**
> UI는 클래식 작업 공간과 UIB 작업 공간 간에 다를 수 있지만 기능의 기능은 동일합니다.

두 자습서를 모두 완료하면 작업 영역이 수행하는 작업에 대한 감이 있을 것입니다. 자습서 이후의 항목에서는 작업 영역의 모든 기능을 사용하는 방법에 대한 자세한 지침을 제공합니다.

기록으로 시작하는 에이전트를 위한 작업 공간 튜토리얼

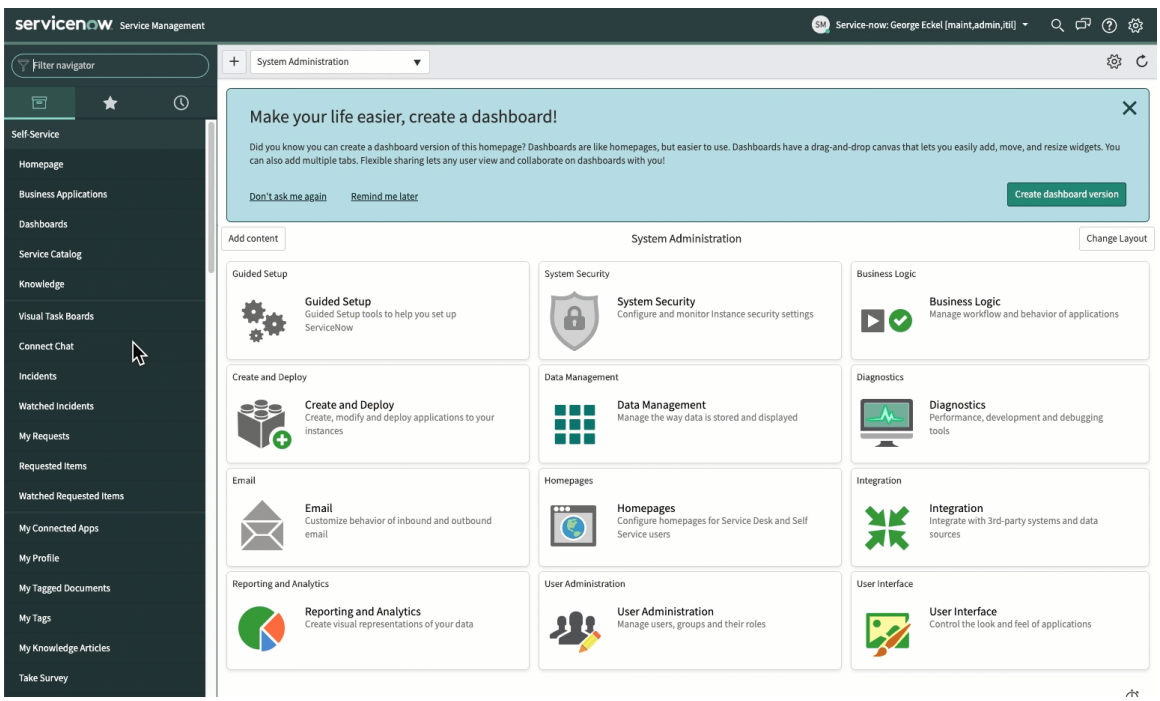
이 자습서의 단계를 수행하여 데이터베이스에 이미 저장된 작업으로 시작할 때 작업 영역을 사용할 수 있는 방법을 파악합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent

이 태스크 정보
작업 공간을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 수행할 작업을 찾습니다.
- 작업을 해결하기 위해 조사를 수행합니다.
- 요청자에게 솔루션을 제공하거나, 본인 및 다른 에이전트를 위해 솔루션 찾기 진행 상황을 문서화하는 메모를 입력합니다.

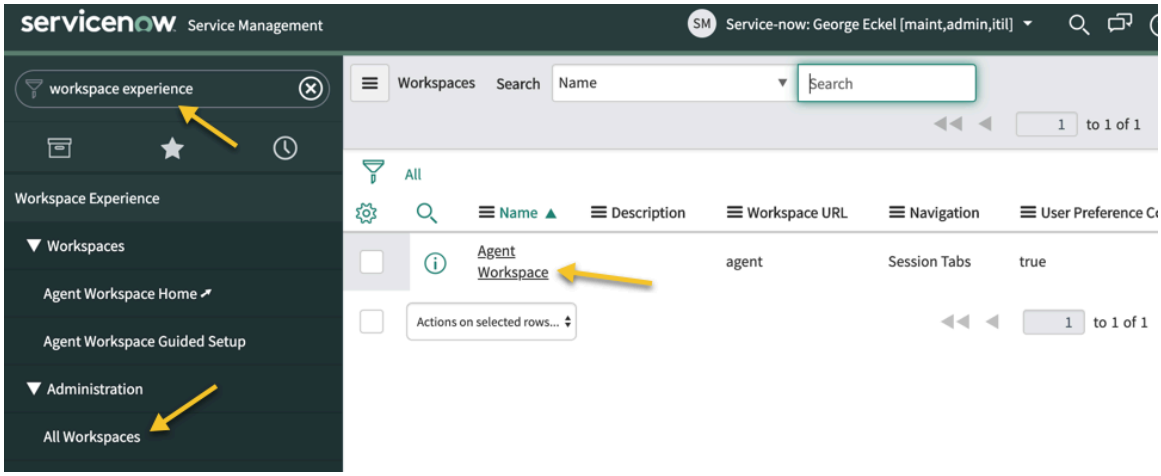
다음 그래픽은 문제를 찾고 해결하는 방법에 대한 간략한 개요를 제공합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

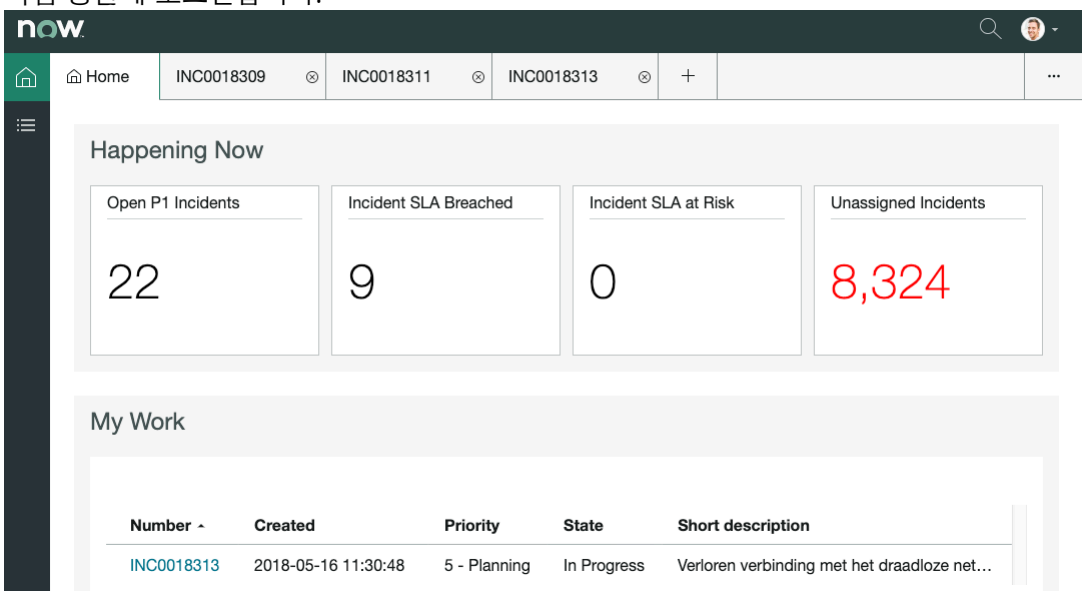
프로시저

1. 작업 공간 메뉴에서 작업 공간을 선택하여 작업 공간을 엽니다.



> **주:**
> 이전 이미지에서 애플리케이션 모듈의 **Agent Workspace** 홈 을 볼 수 있습니다. 해당 항목을 선택하여 열 작업 공간수 있습니다. 다음 단계는 다른 작업 영역을 사용하는 경우에 해당합니다.

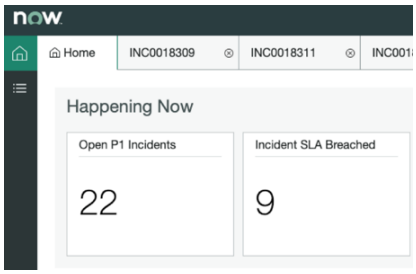
2. 작업 영역의 이름을 선택한 다음, 관련 링크에서 작업 영역 열기를 선택합니다.
작업 공간이 열립니다.
3. 작업 공간에 로그인합니다.



가장 먼저 해야 할 일은 무엇을 해야 하는지 알아내는 것입니다. 이 이미지와 같이 방문 페이지에 있는 내용을 보면 됩니다. 또는 미해결 문제 목록으로 직접 이동하여 해결할 수 있습니다. 둘 다 수행하는 방법을 살펴보겠습니다.

4. 방문 페이지에서 해결되지 않은 P1 인시던트를 보려면 **P1** 인시던트 열기 상자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



열려 있는 P1 인시던트 목록입니다.

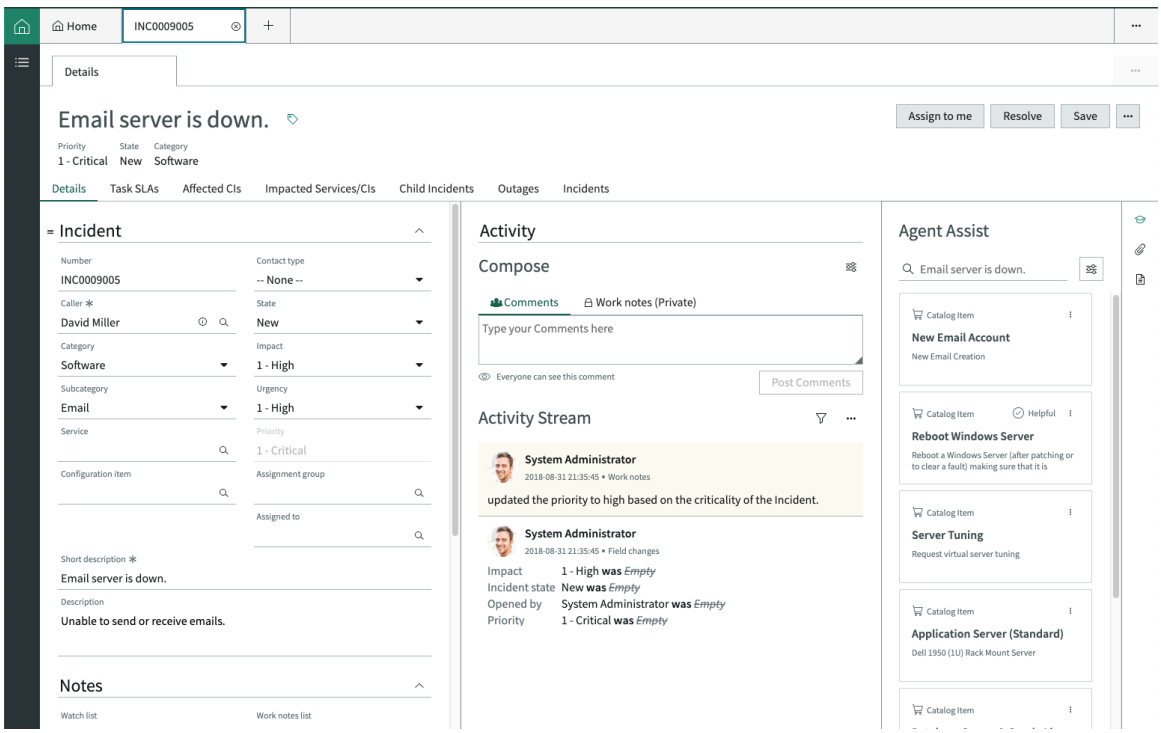
Open P1 Incidents 17

Last refreshed just now

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New
INC0007001	2018-10-16 22:47:10	Employee payroll application server is…	David Miller	1 - Critical	New
INC0000055	2019-11-12 20:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	1 - Critical	In Progress
INC0000054	2015-11-02 12:49:08	SAP Materials Management is slow or t…	Christen Mitchell	1 - Critical	On Hold

이 표시를 목록 뷰라고 합니다. 기록 목록이며, 이 경우에는 인시던트 기록입니다. 일반적으로는 레코드 중 하나를 선택하여 엽니다. 그 전에 목록에서 시작하여 작업할 작업을 찾는 다른 방법을 살펴보겠습니다.

5. 왼쪽 가장자리 메뉴에서 목록 아이콘( )을 선택합니다.
목록 탭에는 목록으로 열 수 있는 기록 그룹이 표시됩니다. 예를 들어, 모든 문제 또는 모든 변경 요청을 열 수 있습니다.
6. 목록 탭의 인시던트에서 열기를 선택합니다.
미해결 인시던트 목록이 나타납니다. 문제가 무엇인지 알아내고 해결해 봅시다.
7. 인시던트를 선택합니다.
레코드 뷰라는 항목에서 레코드가 열립니다.



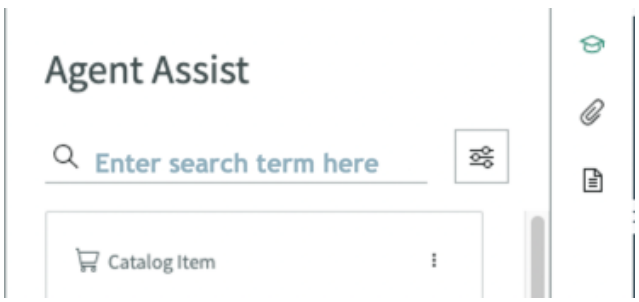
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위에서 아래로, 주목해야 할 사항은 다음과 같습니다.

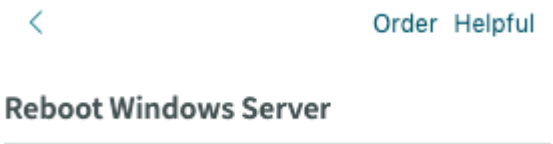
- 이 기록은 레이블이 INC000905 탭에 있습니다. 이 인시던트를 종결하지 않고 다른 인시던트를 열 수 있습니다. 방법? 목록 아이콘( )을 선택하고 다른 인시던트를 선택합니다. 탭을 선택하여 기록 간에 이동할 수 있습니다.
- 양식 헤더에는 기록의 짧은 설명인 "이메일 서버가 다운되었습니다"가 표시됩니다. 양식 헤더는 인시던트 기록의 제목과 같습니다.
- 양식 헤더의 해당 제목 아래에는 작업의 중요도(우선순위), 작업 수행 여부(상태), 인시던트 종류(범주)를 비롯한 중요한 정보가 있습니다.
- 왼쪽 하단의 상세 정보 탭에는 기록의 여러 상세 정보가 표시됩니다. 이 섹션을 양식 창이라고 합니다. 이 섹션을 스크롤할 수 있습니다. 요청자로부터 추가 정보를 받는 경우 등에 이 섹션에 정보를 입력할 수 있습니다.

다음 단계에서 볼 수 있는 다른 항목에 대해 알아보겠습니다. 그러나 기본적으로 활동 창에서는 요청자와 통신하거나 자신 또는 다른 에이전트에게 이 인시던트 처리 진행 상황을 메모할 수 있습니다. 맨 오른쪽의 상황별 측면 패널은 당면한 작업에 대한 솔루션을 찾기 위해 조사를 수행하는 곳입니다.

8. 상세 정보 탭의 오른쪽에 있는 탭을 선택하여 이 작업에 대한 서비스 수준 계약(작업 SLA), 영향을 받을 수 있는 지속적인 통합(영향을 받는 CI), 인시던트의 영향을 받는 서비스, 관련 인시던트, 중단 등 열린 기록과 관련된 정보를 가져옵니다.
탭처럼 작동하는 이러한 항목을 관련 항목 메뉴라고 합니다.
9. 이 인시던트에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택합니다.
10. 오른쪽에 있는 에서 카드 에이전트 지원스택을 아래로 스크롤하여 문제를 해결합니다.
솔루션을 제안하는 카드가 보이지 않으면 검색 아이콘( ) 옆에 검색어를 입력할 수 있습니다. Workspace는 검색 필드의 기록에서 간단한 설명 필드의 값을 자동으로 입력하고 이를 사용하여 검색했습니다.



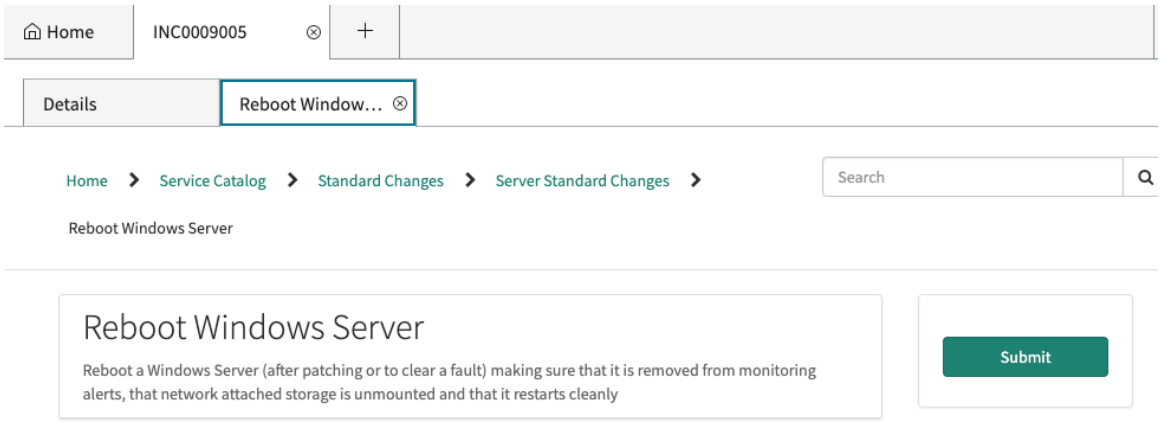
11. **Windows Server** 재부팅 카드를 선택합니다.
에이전트 지원 재부팅을 주문할 수 있는 기회를 제공합니다.



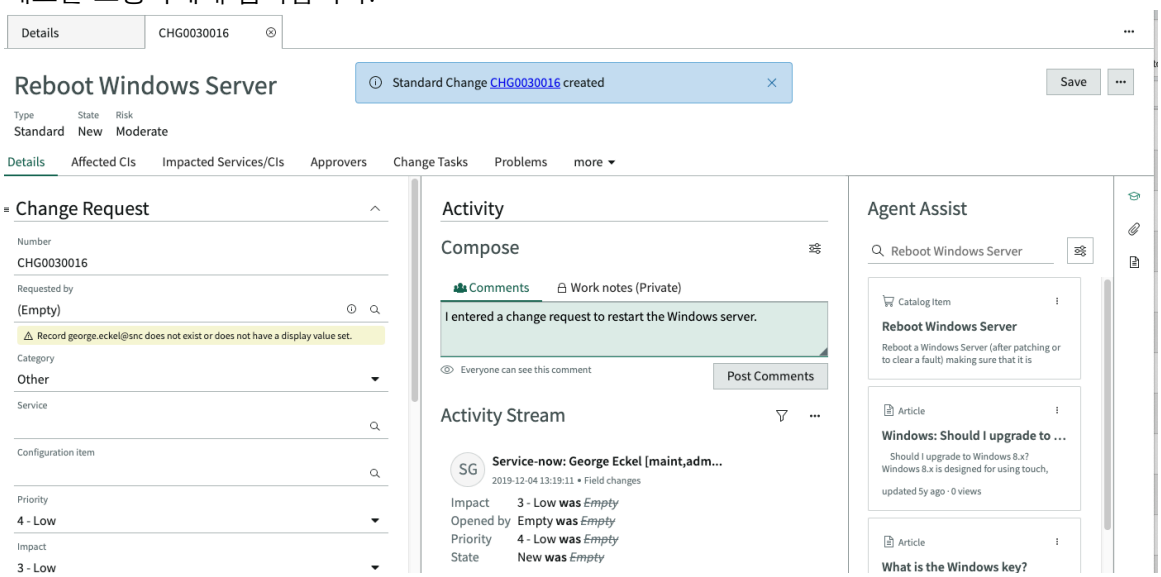
12. 도움이 됨을 선택하여 Predictive Intelligence Software에 이 인시던트에 대한 좋은 솔루션이라는 지침을 제공합니다.
13. 순서를 선택하여 Windows 서버를 재부팅하는 변경 요청을 발행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 탭이 동일한 인시던트 탭의 하위 탭으로 표시됩니다. 이러한 하위 탭을 사용하면 한 화면에서 여러 작업을 수행할 수 있습니다. 모든 하위 탭은 상단의 탭에 표시되는 동일한 인시던트에 관련되어 있습니다.

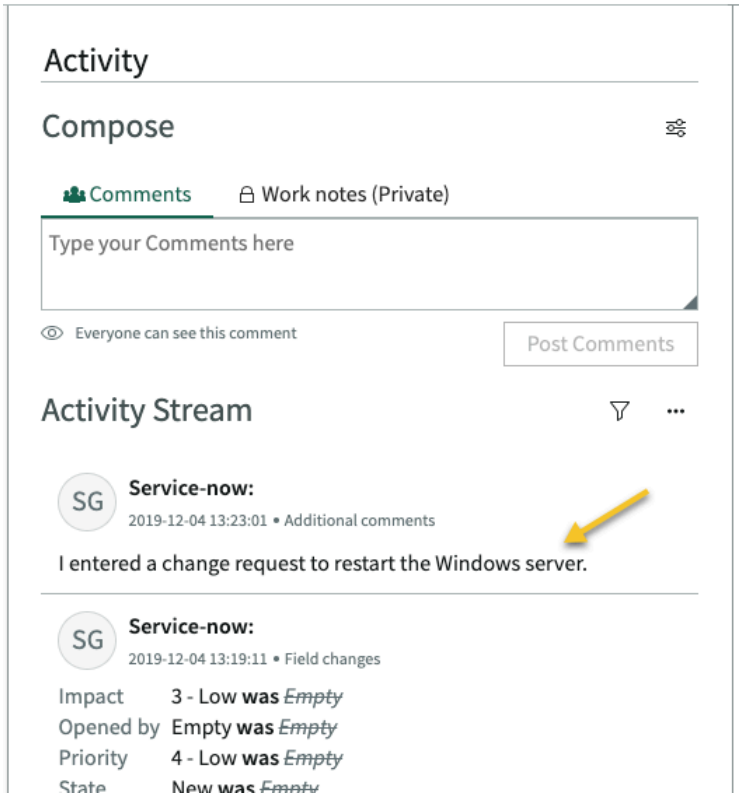


14. 이 문제를 실제로 해결하려는 경우 제출을 선택한 다음 변경 요청을 저장하는 옵션을 선택합니다. 그런 다음 시스템에서 변경 요청을 생성하고 다른 사람이 이를 수행합니다.
15. 활동의 작성 필드에서 의견을 선택하고 수행한 작업을 문서화하기 위해 수행한 작업을 설명하는 메모를 요청자에게 입력합니다.



16. 코멘트 게시를 선택합니다.
작업 공간 는 요청자에게 코멘트를 전송하고 커뮤니케이션 및 수행한 작업의 이력인 **Activity Stream**에도 코멘트를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



17. 작업 메모(비공개)를 선택하고, 의견을 입력하고, 의견 게시를 선택하여 동료 에이전트만 볼 수 있는 정보를 저장합니다.
문제를 완전히 해결하지는 않았지만 나중에 문제를 다시 다룰 때 다른 상담원이나 자신을 위해 수행한 작업을 문서화하려는 경우 이 내부 의견 기능을 사용할 수 있습니다.
18. 폼 창에서 해결 정보 섹션으로 스크롤한 후 다음을 수행합니다.

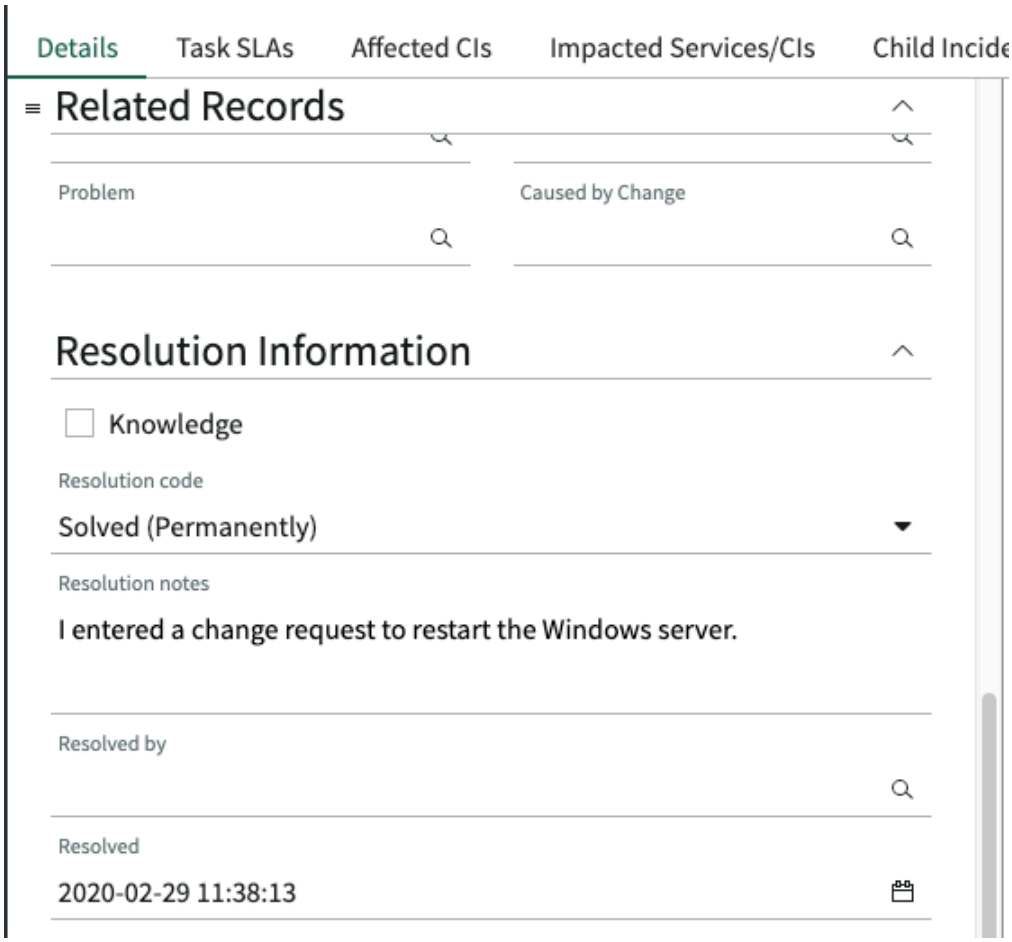
    a. 해결 코드의 메뉴에서 선택 항목 중 하나를 클릭합니다(예: 해결됨(영구)).

    b. 해결 메모에 해결 방법에 대한 설명을 입력합니다.

    c. 해결한 사람에서 이름을 선택합니다.

    d. 해결됨에서 해결 날짜와 시간을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



이 정보는 기록의 일부가 됩니다.

19. 문제를 해결하지 않았지만 진행 상황을 저장하려면 저장을 선택합니다.

20. 문제를 해결한 경우 해결됨을 선택합니다.
인시던트가 더 이상 열린 기록 목록에 나타나지 않습니다.

다음에 수행할 작업

지금까지 데이터베이스에 있는 인시던트를 찾아 해결하는 과정을 살펴보았습니다. 다음 으로, 전화 통화나 채팅을 통해 들어오는 문제를 해결하는 방법을 안내합니다.

채팅으로 시작하는 에이전트를 위한 작업 공간 튜토리얼

이 튜토리얼을 통해 전화 또는 채팅으로 작업을 받을 때 작업 공간을 사용하는 방법에 대해 알아보세요.

시작하기 전에

필요한 역할: agent

이 태스크 정보

이 튜토리얼은 채팅으로 시작된 요청을 처리하는 에이전트로 시작합니다. 문제가 전화 통화로 시작된 경우 워크플로는 거의 동일합니다.

프로시저

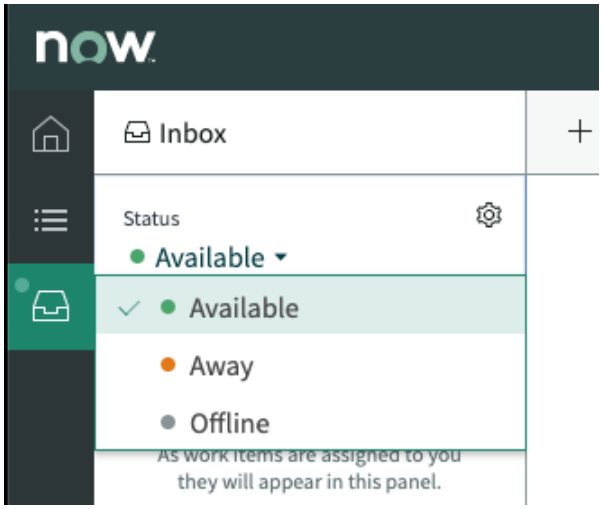
1. 다음으로 이동하여 작업 공간을 엽니다. 워크플레이스 경험 〉 관리 〉 모든 워크플레이스 을 클릭하고 작업 영역의 이름을 선택합니다.

2. 작업 영역의 이름을 선택한 다음, 관련 링크에서 작업 영역 열기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 작업 공간에 로그인합니다.

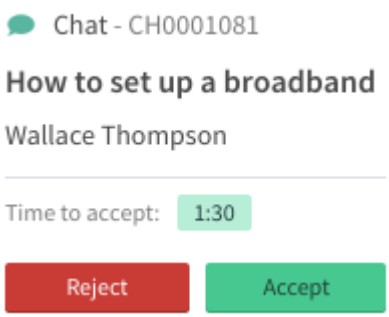
4. 받은 편지함 아이콘( )을 선택하고 상태를 사용 가능으로 설정합니다.



아이콘의 왼쪽 상단에 있는 녹색 원은 상태가 사용 가능임을 나타냅니다. 응답할 수 있는 채팅이 하나 이상 있는 경우 

아이콘의 오른쪽 상단에 숫자가 나타납니다.

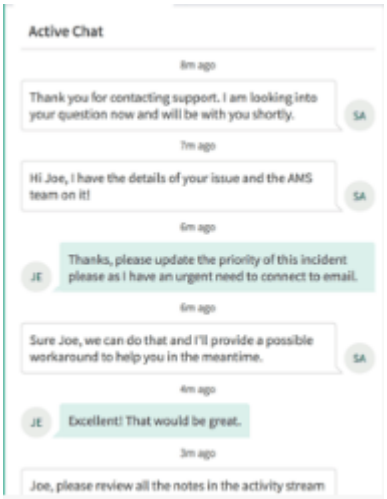
5. 받은 편지함을 선택하여 채팅을 엽니다.
채팅을 수락할 수 있는 기회가 주어집니다.



수락 시간 카운터는 채팅을 수락해야 하는 시간을 보여줍니다. 카운터가 0에 도달하면 받은 편지함에서 채팅 기회가 사라집니다.

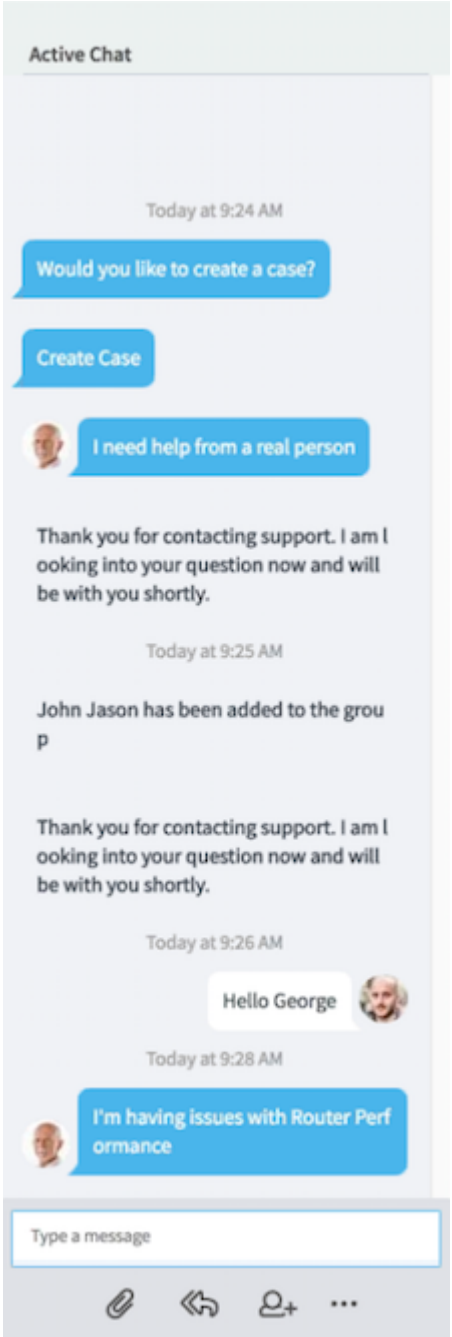
6. 수락을 선택합니다.
채팅 창이 나타나고 작업 공간에서 상호작용 기록을 자동으로 생성하고 사용자에게 할당한 후 데이터베이스에 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



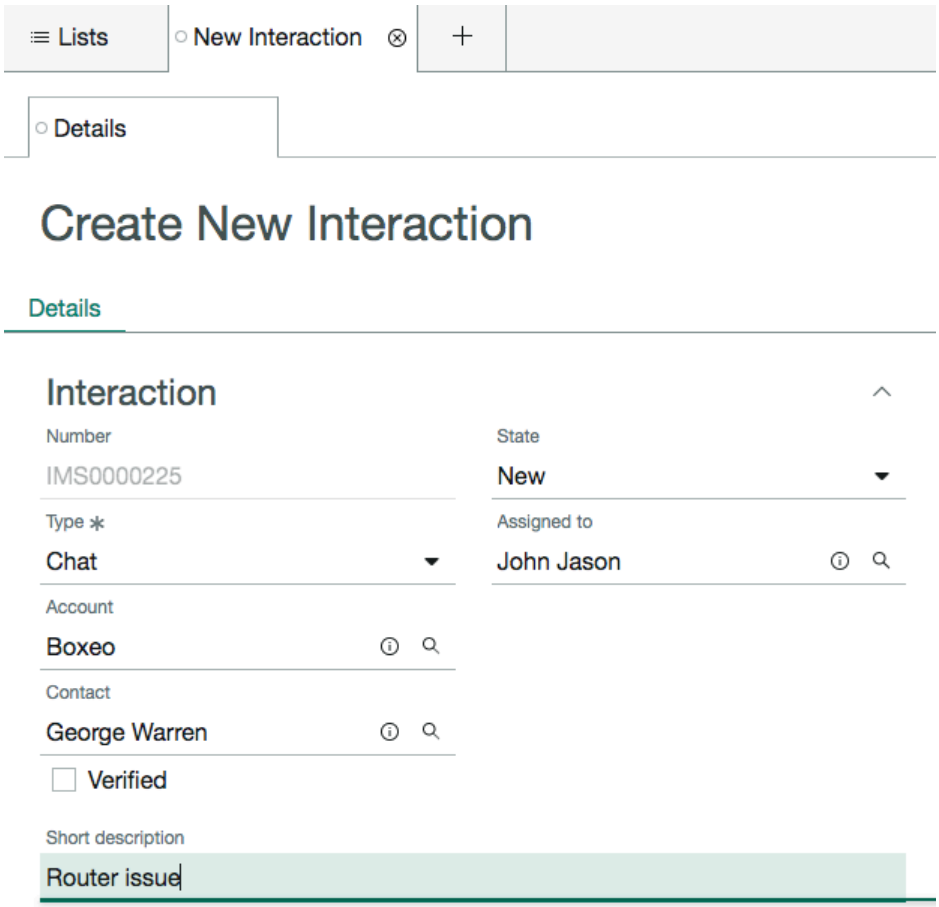
7. 요청자와 채팅하여 문제가 무엇인지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



8. 고객 및 문제에 대한 정보를 상호작용 레코드에 추가합니다.

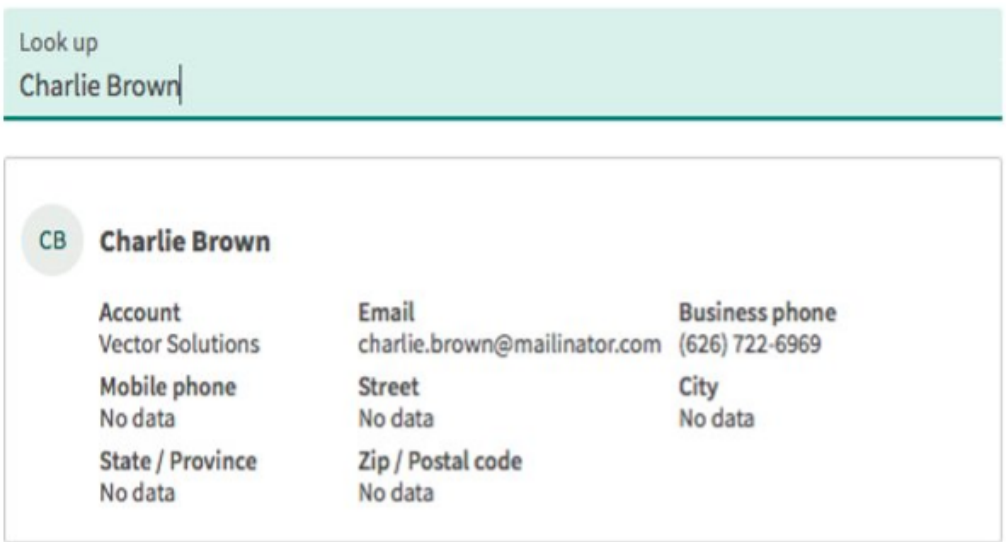
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



9. 옵션: 접촉 창구 확인 또는 고객 확인 UI 작업 버튼을 선택하여 고객의 정보를 확인할 수 있습니다.

> 주:
> 일부 작업 공간에는 이러한 버튼이 없습니다.

접촉 창구 또는 고객에 대한 개인 정보를 표시하는 모달이 나타납니다. 이 정보를 요청자에게 요청하여 신원을 확인할 수 있습니다.



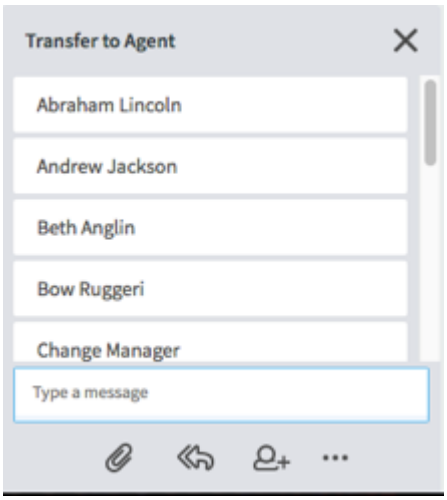
10. 옵션: 문제에 대한 경험이 더 많은 다른 에이전트에게 채팅을 이전할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

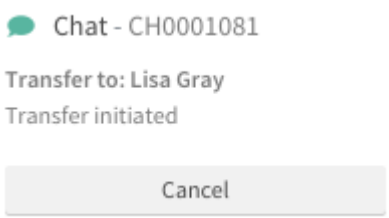
a. 활성 채팅 패널의 작업 도구 모음에서 에이전트 이전 아이콘( )을 선택합니다.

b. 에이전트로 전송 창에서 채팅을 수신할 에이전트를 선택하고 해당 에이전트에게 보낼 메시지를 입력합니다.

주:
채팅의 현재 소유자만 채팅을 다른 상담원에게 이전할 수 있습니다. 그렇지 않으면 전송 버튼이 비활성화됩니다.

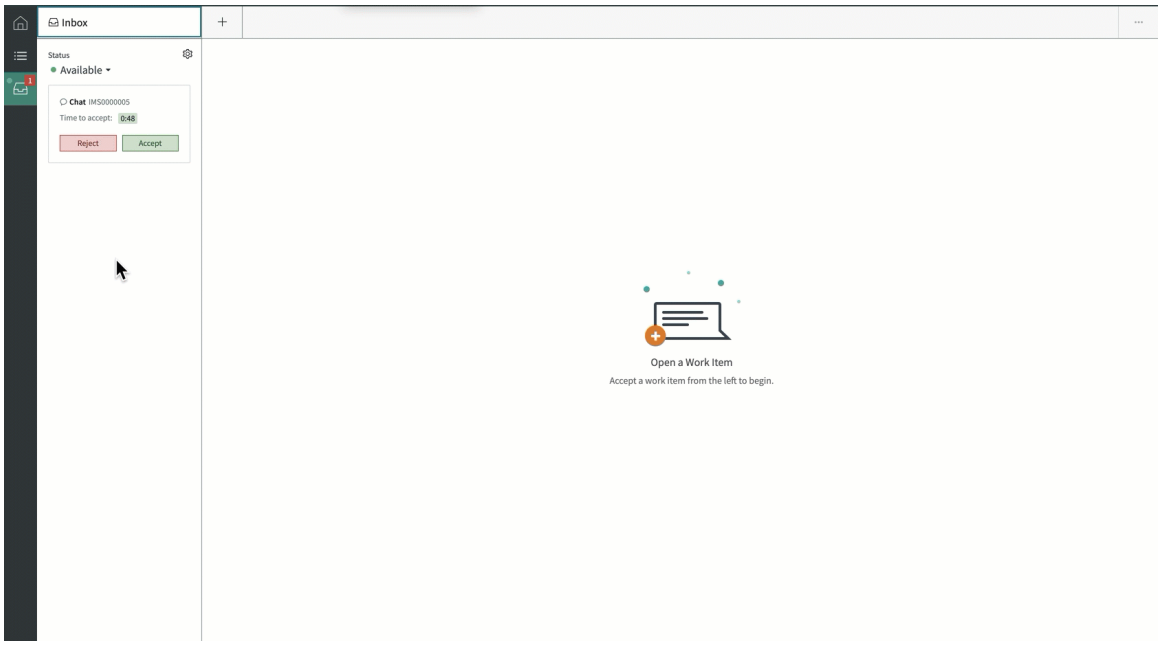


전송된 채팅은 수신 에이전트의 큐 패널에 나열됩니다. 수신 에이전트는 전송 요청을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 에이전트가 요청을 수락하면 확인을 받게 됩니다.



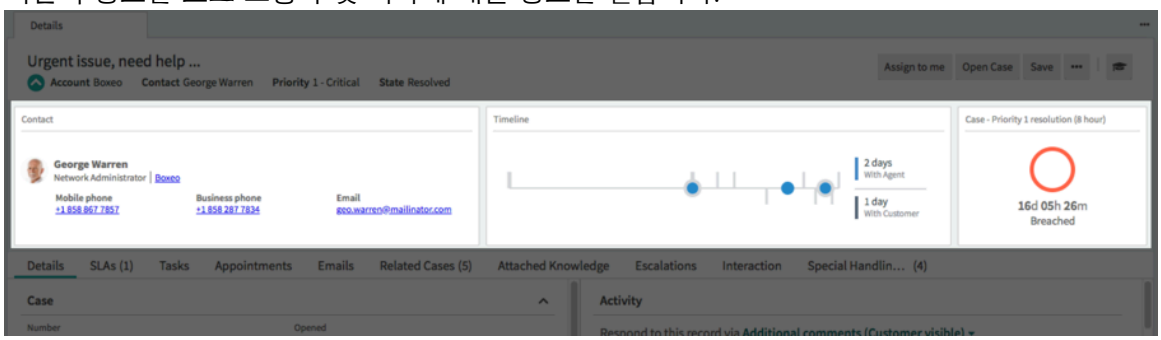
11. 이 상호작용 기록에서 인시던트를 만들려면 인시던트 생성 을 선택하여 인시던트를 생성하고 상호작용의 정보를 인시던트 기록으로 전송합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

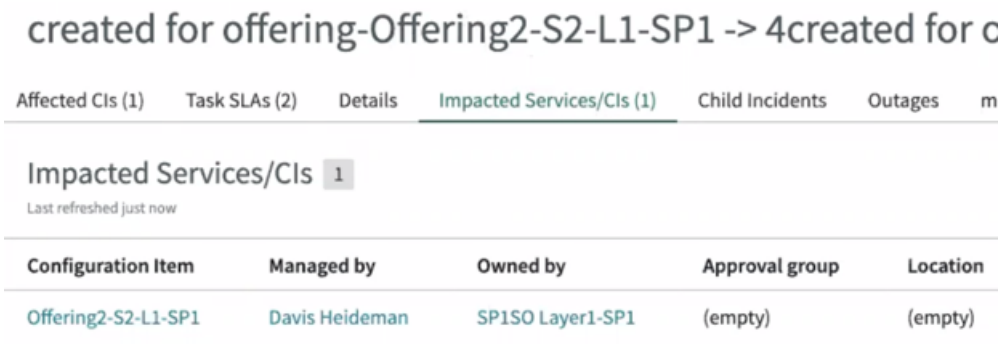


인시던트가 자동으로 할당됩니다.

12. 저장을 선택하여 인시던트를 저장합니다.
13. 리본의 정보를 보고 요청자 및 기록에 대한 정보를 얻습니다.



14. 관련 항목 메뉴에서 여러 항목을 선택하여 열려 있는 기록에 연결할 수 있는 다른 기록을 확인합니다.

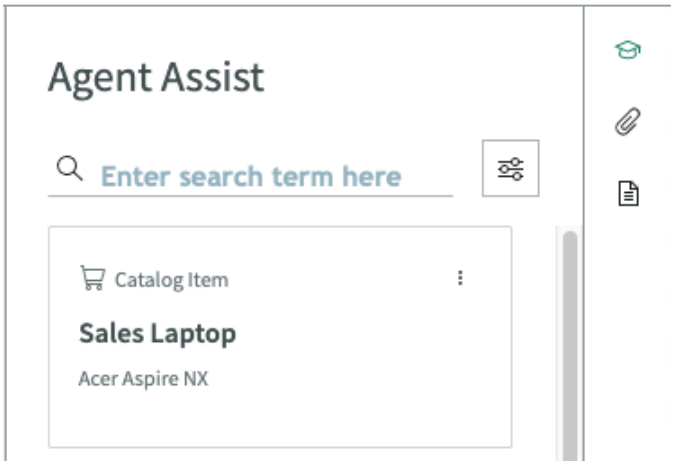


예를 들어 중단을 선택하면 관련 시스템 오류가 표시되고 하위 인시던트 에는 이와 관련된 인시던트가 표시됩니다.

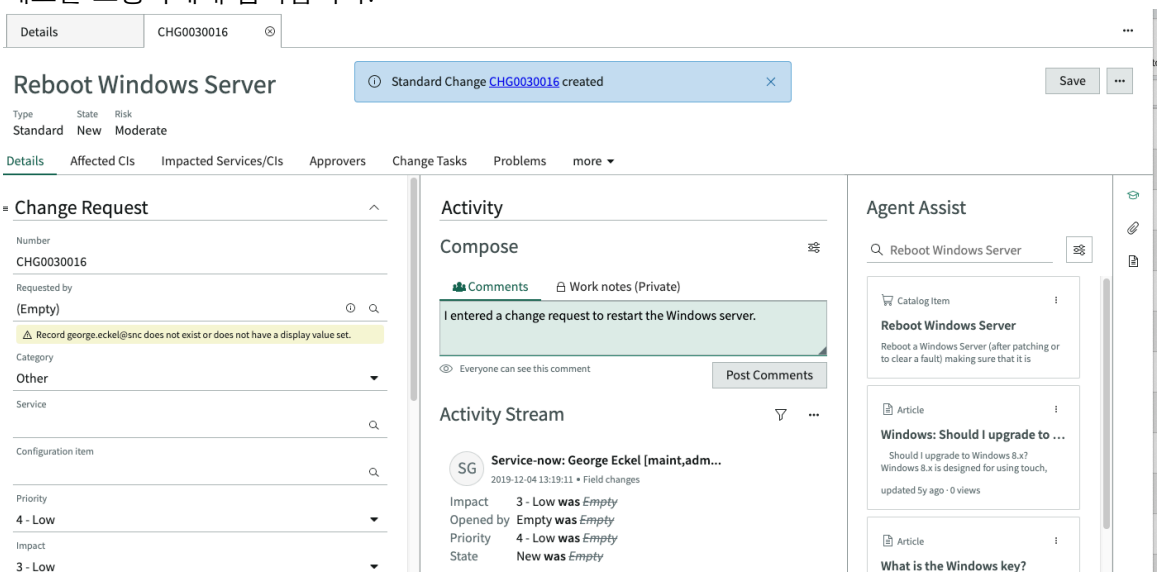
15. 인시던트를 조사하는 데 사용합니다 에이전트 지원 .

의 에이전트 지원 제안이 인시던트에 대한 답변을 제공하지 않으면 검색어를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

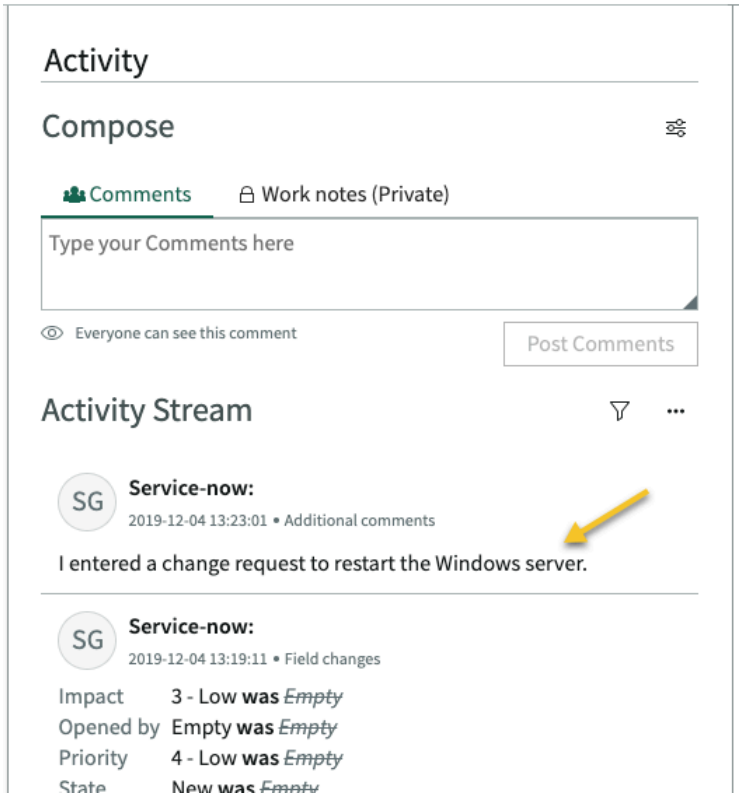


16. 활동의 작성 필드에서 의견을 선택하고 수행한 작업을 문서화하기 위해 수행한 작업을 설명하는 메모를 요청자에게 입력합니다.



17. 코멘트 게시를 선택합니다.
작업 공간 는 요청자에게 코멘트를 전송하고 커뮤니케이션 및 수행한 작업의 이력인 활동 스트림에도 코멘트를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



18. 작업 메모(비공개)를 선택하고, 의견을 입력하고, 의견 게시를 선택하여 동료 에이전트만 볼 수 있는 정보를 저장합니다.
문제를 해결하지 않았지만 나중에 문제를 다시 다룰 때 다른 에이전트나 자신을 위해 수행한 작업을 문서화하려는 경우 이 내부 의견 기능을 사용할 수 있습니다.

19. 이 인시던트에 대한 작업을 완료했는지 여부에 따라 저장 또는 해결을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
지금까지 채팅에서 보고된 인시던트에 답변하고 해결하는 과정을 살펴보았습니다. 첫 번째 실제 작업을 시작하기 전에 작업 공간을 사용자 지정할 수 있습니다.

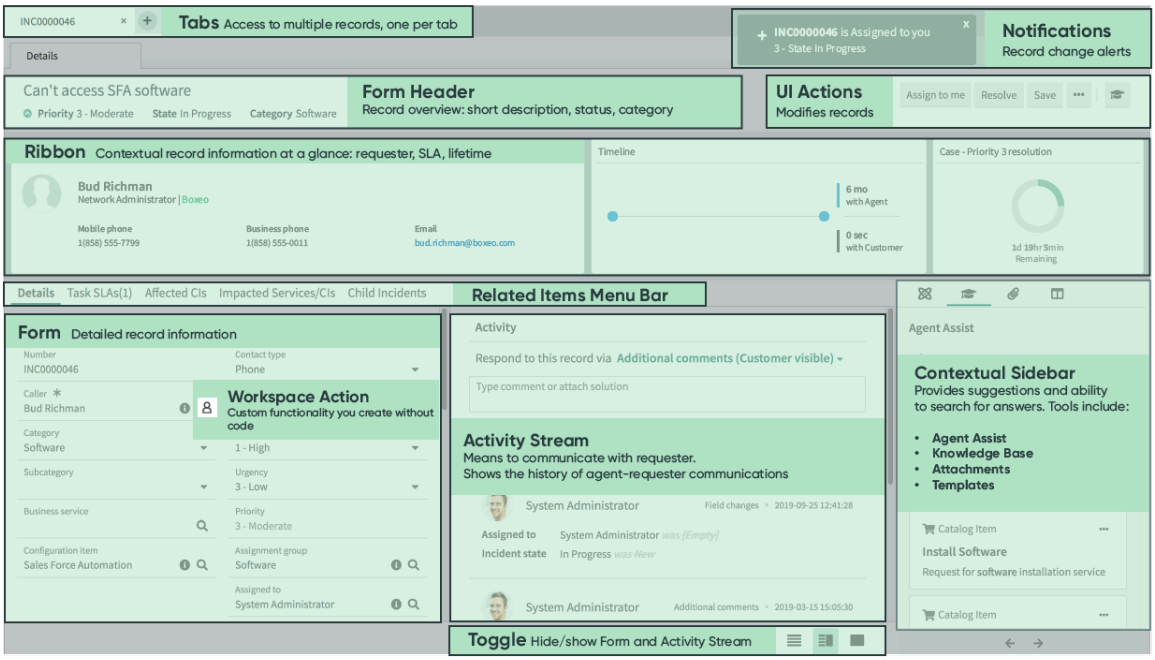
다음을 사용자 지정합니다. 작업 공간

보려는 구성요소를 표시하도록 사용자 지정합니다 작업 공간 .

시작하기 전에
필요한 역할: agent

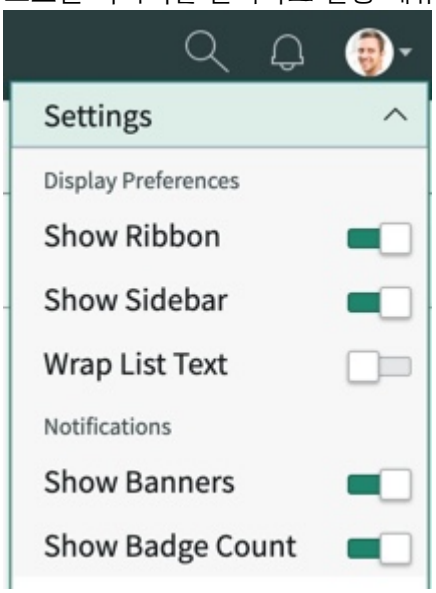
이 태스크 정보
사용하지 않으려는 일부 작업 공간 구성요소는 숨길 수 있습니다. 나중에는 언제든지 숨기기를 해제할 수 있습니다. 다음 이미지는 대부분의 작업을 수행하고 대부분의 기능을 사용자 지정할 수 있는 레코드 보기의 레이아웃을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



프로시저

1. 프로필 이미지를 클릭하고 설정 메뉴를 확장합니다.

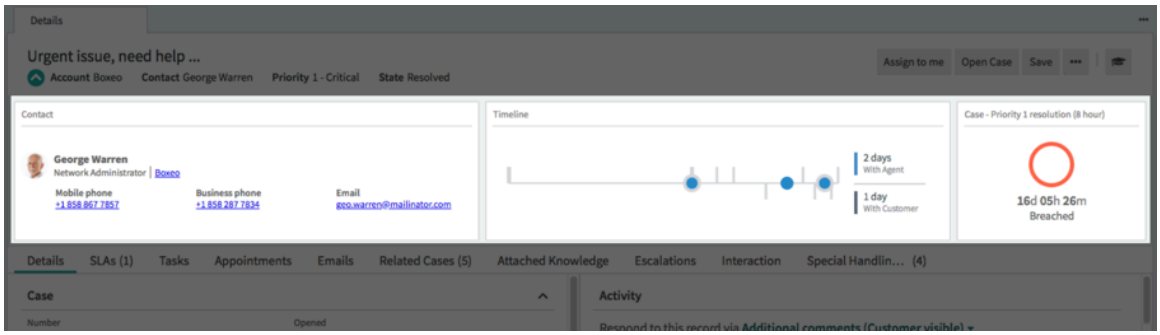


슬라이더를 오른쪽으로 밀면 구성요소가 표시됩니다. 슬라이더를 왼쪽으로 밀면 구성요소가 숨겨집니다. 다음 단계에서는 각 슬라이더에 대해 설명합니다.

a. 리본 표시 슬라이더를 오른쪽으로 밀어 리본을 표시합니다.

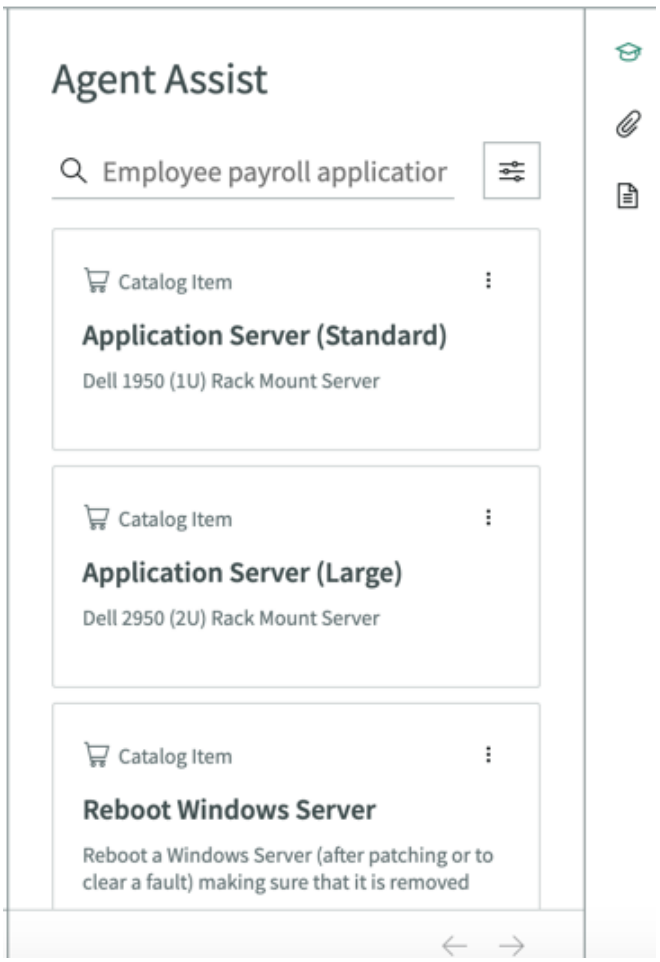
리본은 요청자의 연락처 정보, 에이전트-요청자 상호작용 타임라인, 문제 SLA, 시스템 관리자가 생성할 수 있는 사용자 지정 구성요소 등 오픈 기록과 관련된 개략적인 정보를 제공합니다. 시스템 관리자는 표시할 리본 요소를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



b. 사이드바 표시 슬라이더를 오른쪽으로 밀어 상황별 측면 패널을 표시합니다.

상황별 측면 패널은 문제 해결을 위한 제안을 자동으로 제공하고, 추가 솔루션을 검색할 수 있게 하고, Activity Stream의 코멘트에 솔루션을 첨부하고, 템플릿을 사용하여 기록 필드를 표준 값으로 채워 시간을 절약합니다. 이 슬라이더가 켜져 있는지 확인합니다.



c. 목록 텍스트 줄 바꿈 슬라이더를 오른쪽으로 밀어 목록 뷰에서 기록 필드의 다음 줄로 텍스트를 줄 바꿈합니다.

줄 바꿈된 텍스트는 목록 뷰에서 열을 더 좁게 만듭니다. 다음 이미지는 줄 바꿈된 텍스트를 표시합니다.

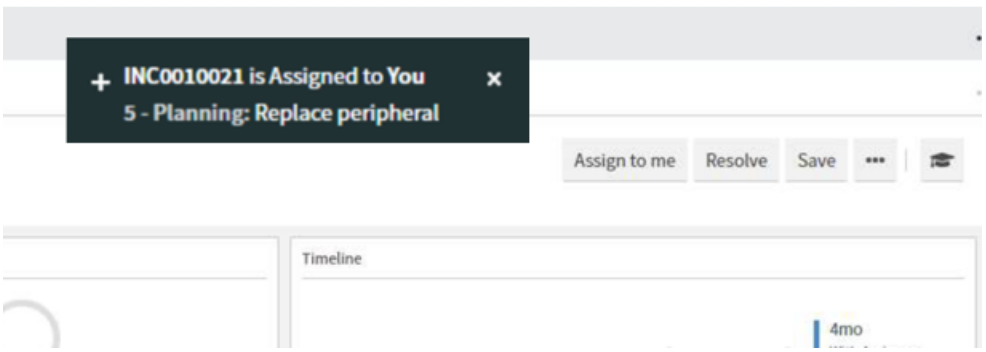
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New

다음 이미지는 줄 바꿈되지 않은 텍스트를 표시합니다.

Number	Opened	Short description	Caller
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller

d. 배너 표시 슬라이더를 오른쪽으로 밀어 알림을 표시합니다.
알림은 작업 중인 기록이 업데이트될 때 표시됩니다.



알림 배너 표시 여부에 관계없이 작업 공간의 오른쪽 상단에 있는 알림 아이콘( )을 클릭하여 알림에 액세스할 수 있습니다.

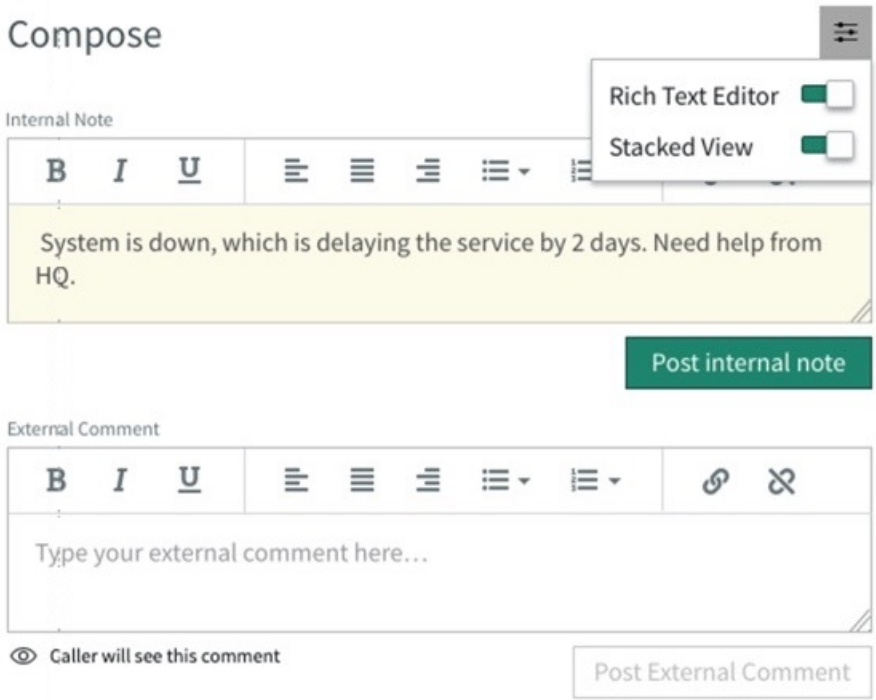


e. 배지 수 표시 슬라이더를 오른쪽으로 밀어 알림 아이콘( ) 옆에 있는 읽지 않은 알림 수를 표시합니다.

2. 요청자와 소통하고 기록에 대해 수행한 작업에 대한 내부 메모를 동료 에이전트에게 입력하는 데 사용하는 작성 편집기를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 구성 아이콘( )을 클릭하여 컴포지션 편집기 활동 스트림 를 구성합니다.



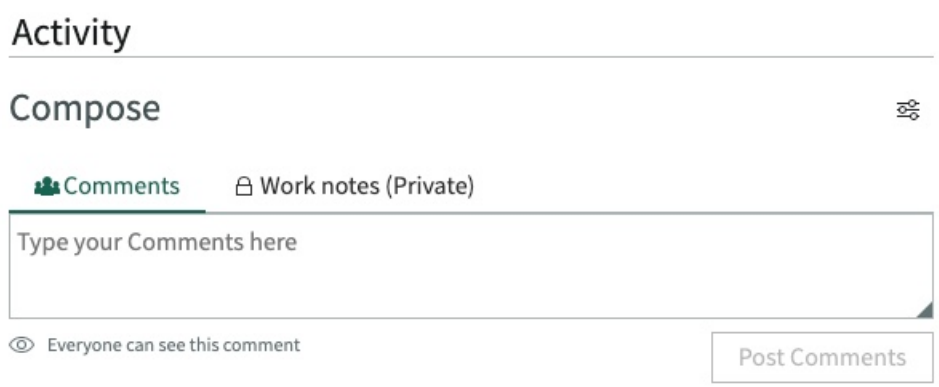
주:
시스템 관리자가 이러한 슬라이더의 표시 여부를 제어합니다. 슬라이더 중 하나 또는 둘 다 나타나지 않으면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

b. 리치 텍스트 편집기 슬라이더를 오른쪽으로 밀어 리치 텍스트 편집기를 사용합니다.

서식 있는 텍스트 편집기에는 각 텍스트 필드의 맨 위에 있는 이전 이미지와 같이 굵게, 기울임꼴, 밑줄, 글꼴 등에 대한 서식 아이콘이 포함되어 있습니다.

c. 스택 뷰 슬라이더를 오른쪽으로 밀어 두 개의 텍스트 입력 상자를 표시하는데, 하나는 외부 요청자에 대한 의견을 입력하기 위한 것이고 다른 하나는 자신과 동료 에이전트에 대한 내부 메모를 입력하기 위한 것입니다.

내부 메모는 본인과 동료 에이전트만 볼 수 있습니다. 외부 코멘트는 에이전트에게 표시되고 요청자에게 전송됩니다. 다음 이미지는 외부 주석과 내부 작업 메모를 입력할 수 있는 탭이 있는 단일 텍스트 입력 상자인 스택되지 않은 뷰를 보여 줍니다.



이러한 견해의 장단점은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 스택 뷰를 사용하면 동료 에이전트 또는 외부 요청자에 대한 의견을 입력하는지 여부를 더 명확하게 알 수 있습니다.
- 스택되지 않은 뷰는 에서 더 적은 공간을 활동 스트림차지합니다.
- 스택 뷰를 사용하면 메시지를 복사하여 붙여넣고 내부 및 외부 대상에게 보낼 수 있습니다.

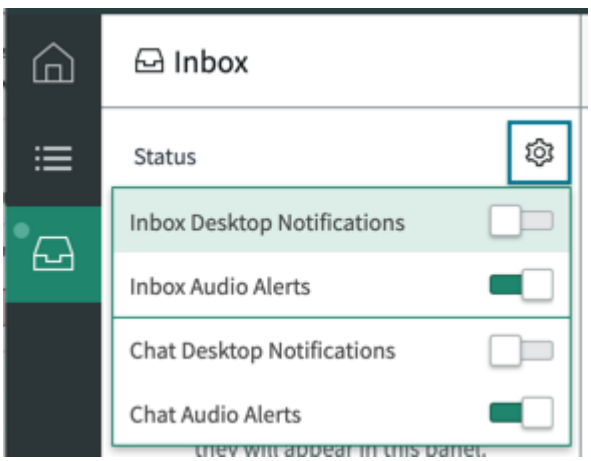
3. 작업 공간 하단에 있는 아이콘 중 하나( )를 클릭하여 폼 창만 표시할지, 만 활동 스트림표시할지, 둘 다 표시할지(기본값)를 선택합니다.

- Form pane only icon ( ) - 작업 공간에는 양식 창이 표시되지만 양식 창의 더 넓은 보기를 만들 수 있는 아이콘은 활동 스트림 표시되지 않습니다. 양식 창에 열린 기록의 세부 정보가 표시됩니다.
- 양식 창 및 활동 스트림 아이콘( ) - 작업 공간은 양식 창과 활동 스트림 동일한 크기의 창에 모두 표시합니다. 창의 경계를 끌어 크기를 조정할 수 있습니다. 이 설정은 기본값입니다.
- 활동 스트림 only 아이콘( ) - 작업 공간은 활동 스트림 양식 창을 표시하지만 표시하지 않음을 표시하여 에 활동 스트림대한 더 넓은 뷰를 만듭니다. 요청 활동 스트림 자와 통신하고 열린 기록에서 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성할 수 있습니다.

4. 채팅 알림을 설정합니다.

a. 받은 편지함 아이콘( )을 클릭합니다.
받은 편지함 창이 나타납니다.

b. 기어 아이콘( )을 클릭합니다.
구성 슬라이더가 나타납니다.



데스크톱 알림 은 화면에 일시적으로 나타나는 텍스트 상자입니다. 설정에 관계없이 받은 편지함에 항목이 있으면 받은 편지함 아이콘( )의 왼쪽 상단에 원이 나타나고 오른쪽 상단에 받은 편지함의 항목 수가 나타납니다. 원의 색상은 에이전트의 상태와 일치합니다. 예를 들어 에이전트를 사용할 수 있는 경우 원은 녹색입니다.

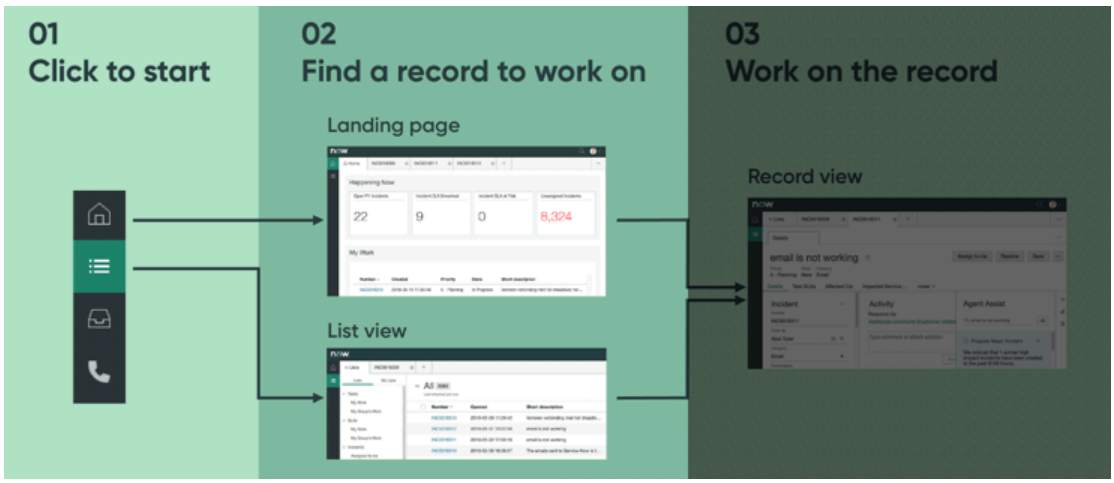
c. 오디오 경보 및 바탕 화면 알림에 맞게 슬라이더를 설정합니다.

다음에 수행할 작업
이제 자습서 및 사용자 지정 작업 영역을 완료했으므로 작업할 문제를 찾는 다양한 방법을 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

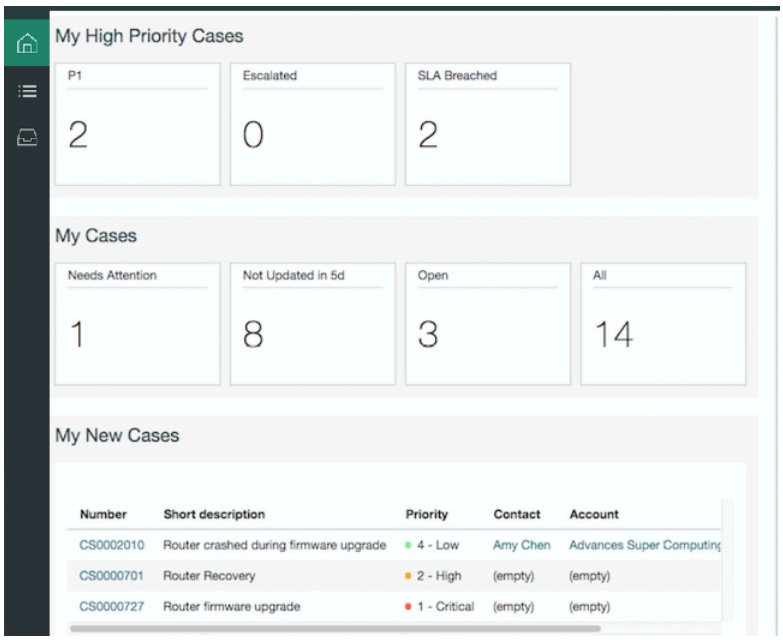
에서 작업할 문제 찾기 작업 공간

작업 공간을 사용하여 작업할 문제를 찾습니다.



워크플로의 첫 번째 단계는 해결할 문제를 찾는 것입니다. 다음과 같은 방법으로 작업할 문제를 찾을 수 있습니다.

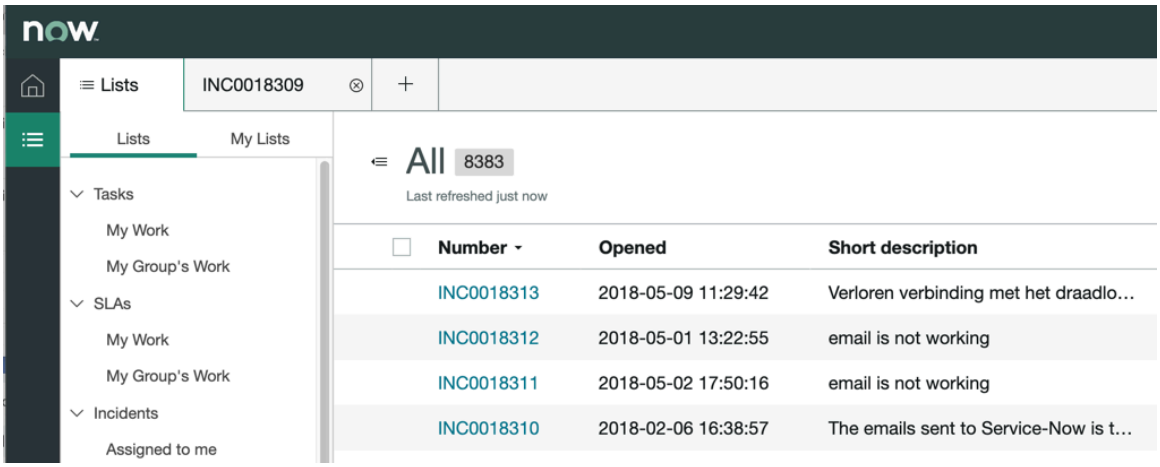
- 방문 페이지 - 완료해야 하는 작업에 대한 개략적인 개요를 제공합니다.



  링크를 클릭하면 목록 뷰 또는 특정 기록으로 이동합니다. 홈 아이콘( )을 클릭하여 방문 페이지로 이동합니다. 자세한 내용은 방문 페이지를 사용하여 작업할 문제 찾기를 참조하세요.

- 목록 뷰 - 작업할 기록 목록을 표시합니다. 기록은 자신이 있는 테이블(예: 작업, SLA, 인시던트)별로 그룹화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



링크를 클릭하면 작업할 수 있는 기록으로 이동합니다. 목록 아이콘( )을 클릭하여 목록 뷰로 이동합니다. 목록 보기에 대한 자세한 내용은 목록을 사용하여 할 일 찾기를 참조하세요.

- 채팅 받은편지함: 채팅을 사용하여 요청자와 실시간으로 상호작용합니다.

  채팅 요청을 수락하면 문제 해결을 위해 수행하는 작업을 기록할 수 있는 기록이 자동으로 생성됩니다. 에이전트의 받은 편지함 아이콘(.)을 클릭하여 채팅할 수 있습니다. 요청자와의 채팅에 대한 자세한 내용은 채팅에서 작업 받기를 참조하세요.

- 전화 받은편지함: 전화로 요청자와 실시간으로 상호작용합니다.

  전화 통화를 수락하면 문제 해결을 위해 수행하는 작업을 기록하는 기록이 자동으로 생성됩니다. 전화 아이콘( )을 클릭하여 전화를 받고 전화를 걸 수 있습니다. 작업 영역에서 전화를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 작업 영역에서 전화로 작업 받기를 참조하세요.

- 기록 공유: 도움을 줄 수 있도록 다른 에이전트가 작업 중인 기록을 확인합니다.

다음

방문 페이지를 사용하여 할 일을 찾는 방법을 알아보세요.

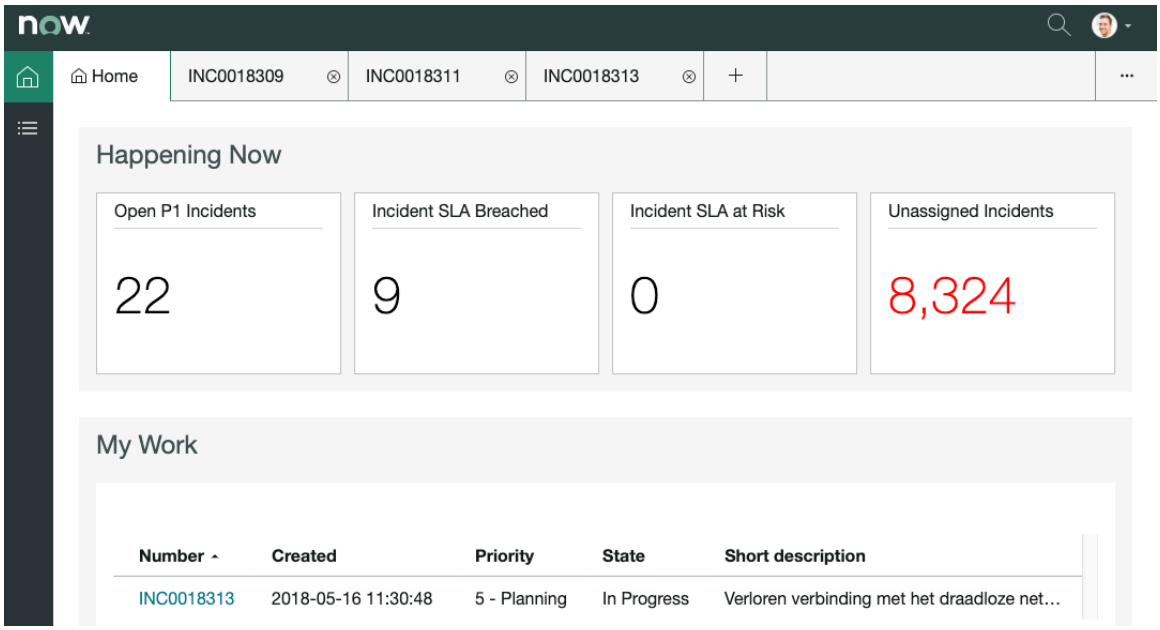
방문 페이지를 사용하여 작업할 문제 찾기

방문 페이지를 사용하여 완료해야 하는 작업의 전체 뷰를 얻습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent

이 태스크 정보
방문 페이지는 작업 공간을 열 때 처음 표시되는 페이지입니다. 여기에는 할당되지 않은 우선순위가 높은 작업이나 할당된 작업과 같은 개략적인 정보가 포함될 수 있습니다. 예를 들어, 다음 방문 페이지에는 미해결 P1 인시던트와 같은 할당되지 않은 우선순위가 높은 케이스가 표시됩니다. 이 페이지에는 내 작업 아래에 나에게 할당된 작업도 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



방문 페이지는 시스템 관리자가 구성할 수 있으므로 다르게 보일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 을 클릭하고 작업 영역을 클릭합니다.
   방문 페이지가 열립니다.
2. 방문 페이지에서 링크 중 하나를 클릭하여 작업할 문제를 선택합니다.
   미해결 P1 인시던트와 같은 기록 그룹을 클릭하면 목록 뷰가 열리고 선택하여 작업할 수 있는 P1 인시던트의 목록이 표시됩니다. INC0018313 같은 특정 기록에 대한 링크를 클릭하면 해당 기록이 기록 뷰에서 열립니다.

다음에 수행할 작업

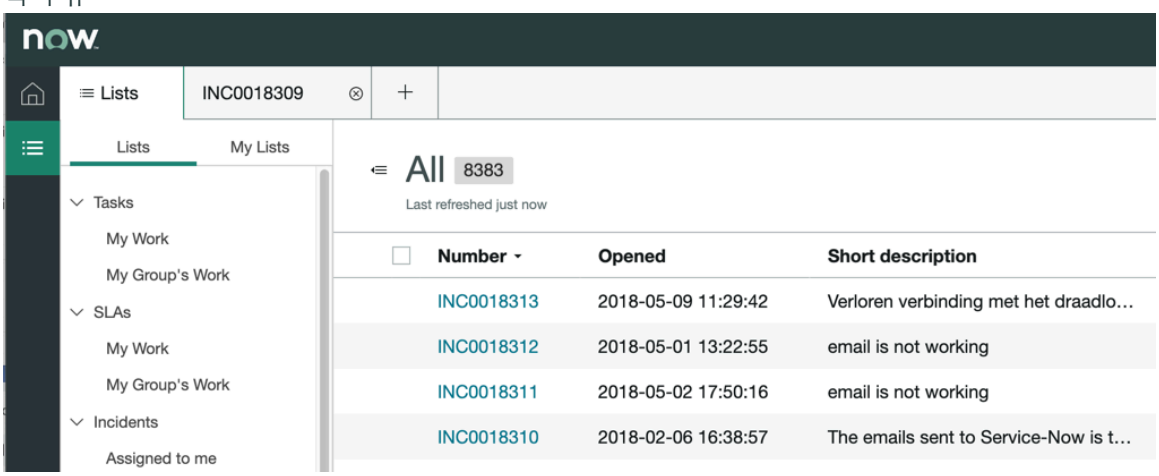
목록 뷰에서 수행할 작업을 찾는 방법에 대해 알아봅니다. 목록에서 기록을 클릭하면 기록이 기록 뷰에서 열립니다.

목록을 사용하여 할 일 찾기

작업 공간의 목록을 사용하여 우선순위가 높은 문제와 할당된 문제를 봅니다.

목록 보기로 이동하려면 목록 아이콘( )을 클릭합니다.

목록 뷰

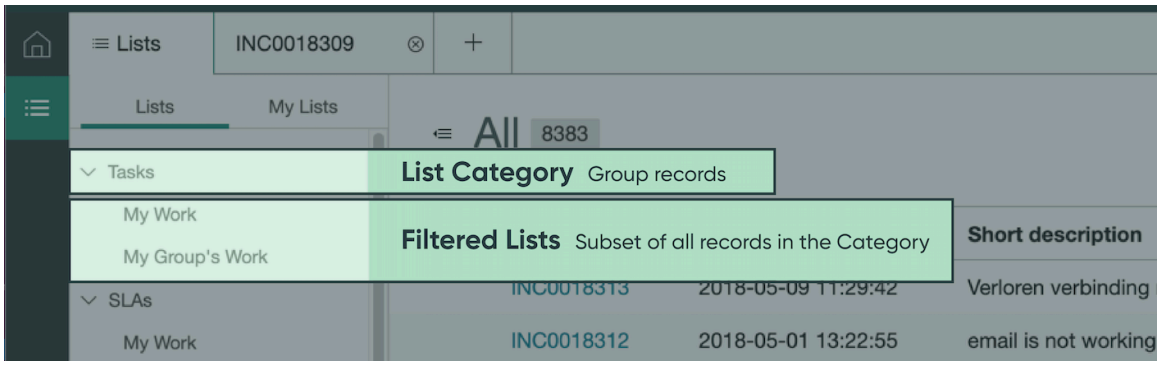


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록에는 목록 과 내 목록이라는 두 개의 탭이 있습니다. 시스템 관리자는 목록에서 목록 범주 를 생성합니다. 내 목록에서 목록 범주를 생성합니다.

목록 범주

이전 이미지의 목록 범주는 작업, **SLA** 및 인시던트입니다. 목록 범주는 클릭할 수 없으므로 주로 그 아래에 있는 목록 필터의 제목으로 사용됩니다. 예를 들어 목록 범주 작업 아래에는 목록 필터, 내 작업 및 내 그룹의 작업이 있습니다.



시스템 관리자는 일반적으로 데이터베이스의 테이블에 해당하는 목록 범주를 설정합니다. 예를 들어, 모든 인시던트는 인시던트 테이블에 저장됩니다. 모든 상호작용은 상호작용 테이블에 저장됩니다. 시스템 관리자가 목록 뷰에 표시하기로 선택하는 목록 범주는 사용자가 작업하는 문제의 종류에 해당합니다. 인시던트에 대해 작업하는 경우 시스템 관리자가 목록 열에 인시던트를 표시합니다. 케이스에 대해 작업하는 경우 목록 열에 케이스가 표시됩니다.

위쪽 화살촉 아이콘( )을 사용하여 각 목록 범주 아래에 목록 필터를 표시할 수 있습니다. 아래쪽 화살촉 아이콘( )을 클릭하면 목록 범주가 축소되어 목록 범주를 쉽게 스크롤할 수 있습니다.

목록 필터가 없는 목록 범주를 가질 수 없습니다.

목록 필터

목록 필터 는 목록 범주 아래의 하위 섹션입니다. 이전 이미지의 작업 아래에 내 작업 및 내 그룹의 작업이 표시됩니다. 각 목록 필터는 일반적으로 한 테이블의 유용한 기록 그룹화를 제공합니다. 예를 들어 내 케이스 를 사용하면 본인에게 할당된 케이스를 빠르게 찾을 수 있습니다. 시스템 관리자가 목록 필터를 만듭니다.

목록 필터를 클릭하면 목록 뷰에서 해당 기록 목록이 열립니다. 목록 필터는 목록 탭의 목록 범주에 속해야 합니다.

내 목록

생성하는 모든 목록이 이 섹션에 표시됩니다. 이 섹션의 목록은 나만 볼 수 있습니다. 고유한 목록 범주 및 목록 필터를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 작업 공간에서 내 목록 만들기를 참조하십시오.

다음을 클릭하십시오.

목록 뷰에서 목록을 사용하는 방법을 알아보세요.

작업 공간의 목록 작업

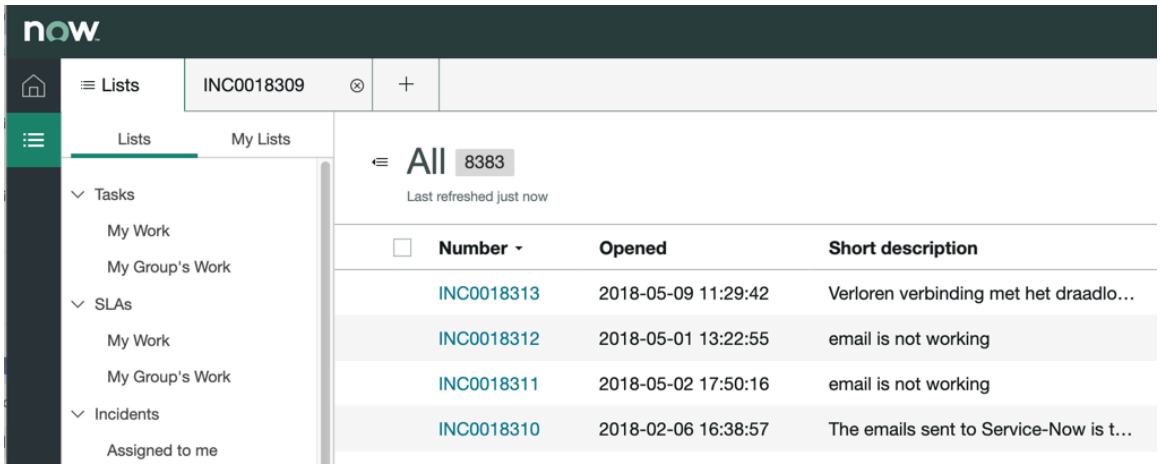
작업할 기록 목록을 선택할 수 있도록 작업 공간에서 기록 목록을 엽니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

목록 뷰를 사용하면 목록 필터의 모든 기록에 대한 개략적인 정보를 볼 수 있습니다. 일반적으로 목록의 기록에서 필드를 클릭하면 해당 기록이 열립니다. 필드를 클릭할 수 있는 경우(참조, 문서 ID 또는 URL) 클릭하면 기록이 열리지 않고 클릭 가능한 필드가 가리키는 기록 또는 URL이 열립니다.



Last refreshed 목록의 값을 마지막으로 새로 고친 시간을 나타냅니다. 값을 새로 고치려면 페이지를 새로 고침합니다.

각 목록에는 연결된 URL이 있습니다. 목록에 책갈피를 지정하여 빠르게 액세스할 수 있습니다.

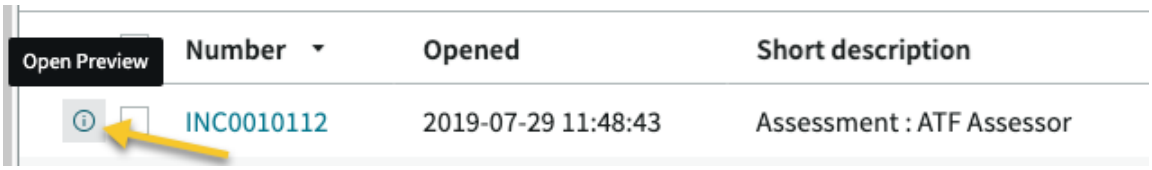
목록을 열어 작업하려는 기록을 찾는 방법은 다음과 같습니다.

프로시저

1. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
2. 작업하려는 기록이 포함된 목록 범주(예: 작업)를 찾습니다.
3. 그 아래에 있는 목록 필터 중 하나를 클릭합니다.

   예를 들어 작업에서 내 작업이라는 목록 필터를 클릭할 수 있습니다. 그러면 할당된 작업 기록 목록이 열립니다. 목록의 목록 필터 제목과 기록 수는 목록의 맨 위에 나타납니다. 이전 이미지에서 모두 목록에는 8383개의 레코드가 포함되어 있습니다.

4. 옵션: 기록을 열기 전에 미리 보려면 기록 위로 마우스를 이동하고 정보 아이콘( )을 클릭합니다.

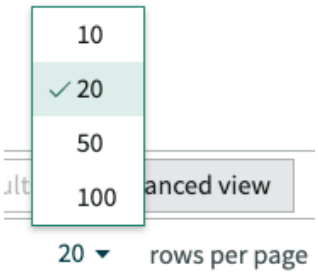
   

   기록을 보여주는 측면 패널이 열립니다.
5. 옵션: 기록의 다른 페이지로 이동하려면 페이지 번호 또는 화살표 중 하나를 클릭하여 페이지를 앞이나 뒤로 이동하거나 기록의 첫 번째 또는 마지막 페이지로 이동합니다.

   (Optional) 

6. 옵션: 페이지에 표시되는 기록 수를 변경하려면 페이지당 행 옆에 있는 숫자를 클릭하고 메뉴에서 숫자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 기록 번호를 클릭하여 엽니다.

8. 옵션: 목록의 기록을 CSV, XLSX, JSON 또는 PDF 형식 중 하나로 내보내려면 기어 아이콘 클릭하고 익스포트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
이제 목록과 그 안에 있는 기록을 여는 방법을 알았으므로 목록 보기에서 기록을 편집하는 방법에 대해 알아봅니다.

목록 뷰에서 기록 편집

목록에서 나가지 않고 목록에서 직접 기록을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user

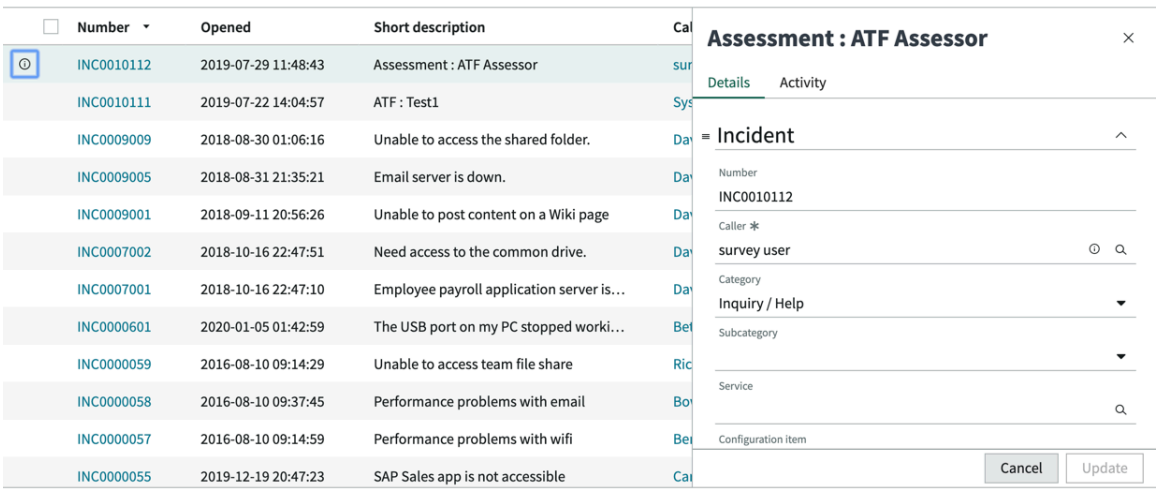
이 태스크 정보
목록 뷰에서 하나 이상의 기록을 수정할 수 있습니다. 기록을 편집하기 전에 자세히 알아보려면 기록 뷰에서 보고 수정합니다.

프로시저

1. 목록에서 단일 기록을 수정합니다.

a. 미리 보기 열기 아이콘 을 클릭합니다.

기록이 열립니다.

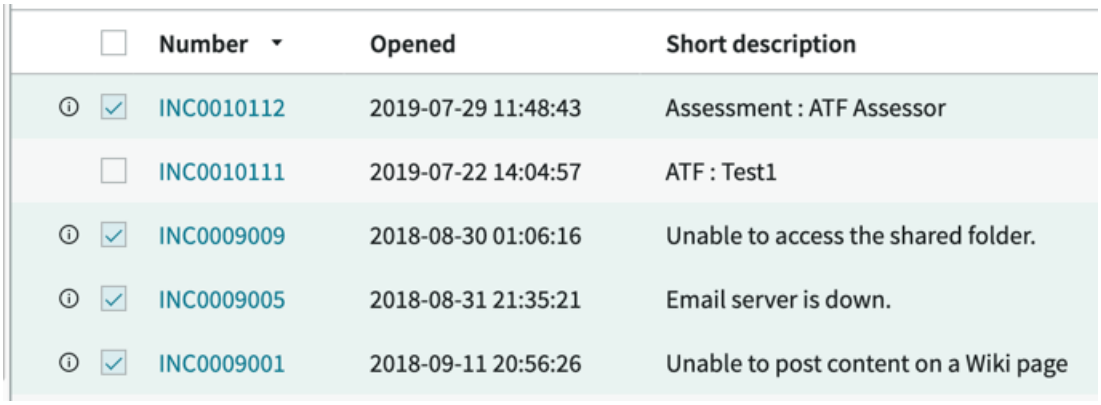


b. 필드의 값을 수정하고 업데이트를 클릭합니다.

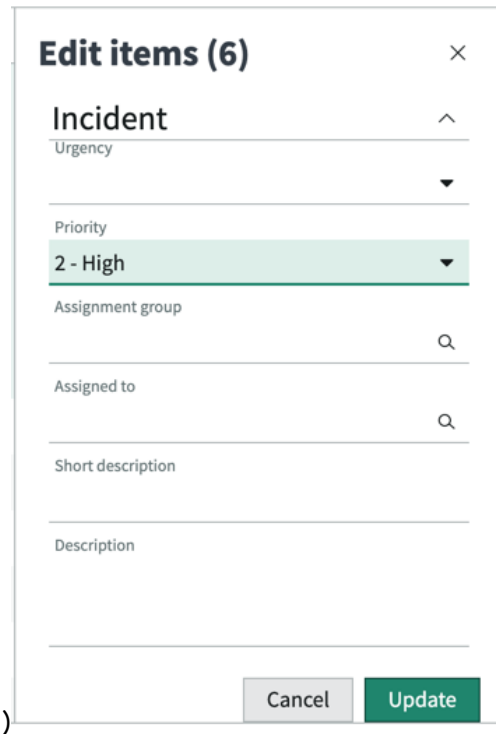
2. 옵션: 여러 기록을 한 번에 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 목록 뷰에서 수정하려는 모든 기록의 왼쪽에 있는 상자를 클릭합니다.



b. 편집을 클릭합니다.
미리 보기 창이 열리고 선택한 기록에서 편집할 수 있는 필드가 표시됩니다.



(Optional)

c. 필드의 값을 수정하고 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

이제 목록 뷰에서 기록을 편집하는 방법을 알아보았으므로 목록에 표시된 기록을 정렬하고 필터링하는 방법을 알아봅니다.

목록의 기록 정렬

목록 뷰에 표시된 기록을 정렬하면 작업하려는 기록을 보다 쉽게 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보

필터링된 목록에는 수천 개의 기록이 포함될 수 있습니다. 필드 값을 기준으로 정렬하면 작업하려는 기록을 쉽게 찾을 수 있습니다. 목록의 열을 기준으로 전체 목록을 정렬할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 기록 정렬 기준 필드를 변경하려면 열 머리글을 두 번 클릭합니다.
   클릭한 열 머리글의 오른쪽에 화살촉 아이콘(▲)이 나타나고 작업 영역은 해당 열의 값을 기준으로 기록 목록을 정렬합니다. 화살촉이 아래를 가리키면 값이 가장 높은 값에서 가장 낮은 값으로 정렬됨을 의미합니다.



2. 옵션: 정렬 순서를 반대로 하려면 화살촉 아이콘을 클릭하여 화살촉 방향을 반전시킵니다.

다음에 수행할 작업
기록을 정렬하는 대신 목록 뷰에 표시되는 기록 수를 줄일 수 목록의 기록 필터링 있습니다.

목록의 기록 필터링

기록을 필터링하여 목록 뷰에 표시되는 기록 수를 줄이면 작업하려는 기록을 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보
필터링은 작업하고자 하는 기록만 볼 수 있도록 목록에서 기록을 제거합니다.

작업 공간은 목록에 표시되는 기록을 필터링하는 다음과 같은 방법을 제공합니다.

- 필터 아이콘( )을 사용합니다.
- 열 머리글을 사용하여 목록에서 직접 필터링합니다.
- 열의 값을 사용하여 목록에서 직접 필터링합니다.

프로시저

1. 필터 아이콘( )을 사용하여 기록을 필터링하려면 다음을 수행합니다.

   a. 필터 아이콘( )을 클릭합니다.

   b. 고급 뷰를 클릭합니다.

   c. 조건 작성기를 사용하여 목록에 기록을 표시하기 위해 하나 이상의 필드 값이 충족해야 하는 조건을 지정할 수 있습니다.
   예를 들어 〔Active〕〔is〕〔true〕 및 〔Urgency〕〔is〕〔1- High〕입니다.

   d. 옵션: 조건을 더 추가하려면 새 조건 집합을 클릭하고 조건을 제공합니다.

   e. 옵션: 필터 저장을 선택하고, 필터 이름을 입력하고, 필터를 사용할 수 있는 사용자를 결정할 권한을 선택합니다.
   기존 필터 사용을 선택하여 필터를 검색하고 필터를 선택합니다.

   f. 업데이트를 클릭합니다.

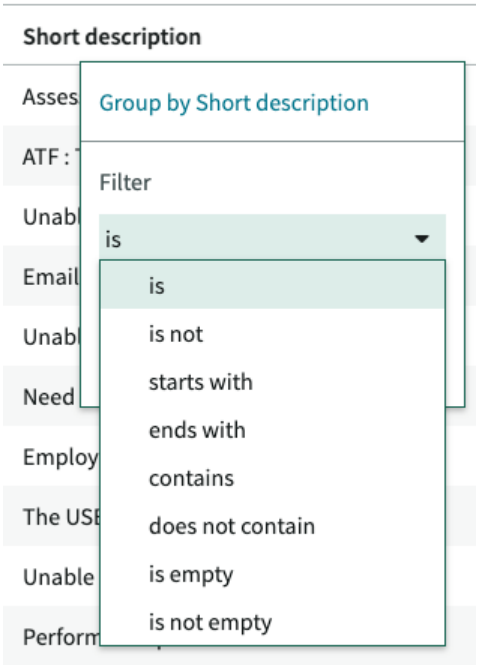
   목록 필터 아이콘 에는 현재 목록에 적용되는 조건 수가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

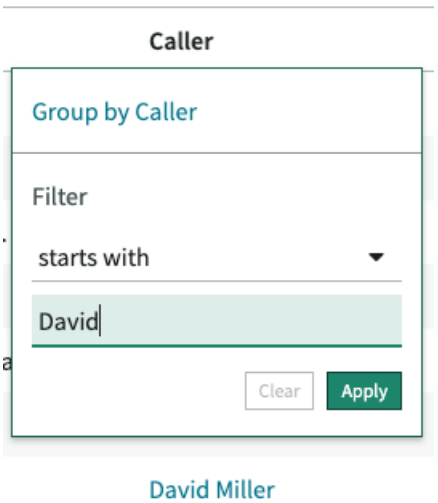
2. 표시된 필드 값을 기준으로 기록을 필터링합니다.
목록 열로 직접 작업하여 기록을 필터링할 수 있습니다.

a. 열 머리글 오른쪽에 있는 추가 **UI** 작업 아이콘 ⋮ 클릭합니다.

b. 아래쪽 화살촉 아이콘(▾)을 클릭하고 **is not**, **starts with**, **contains** 등의 필터 조건을 선택합니다.



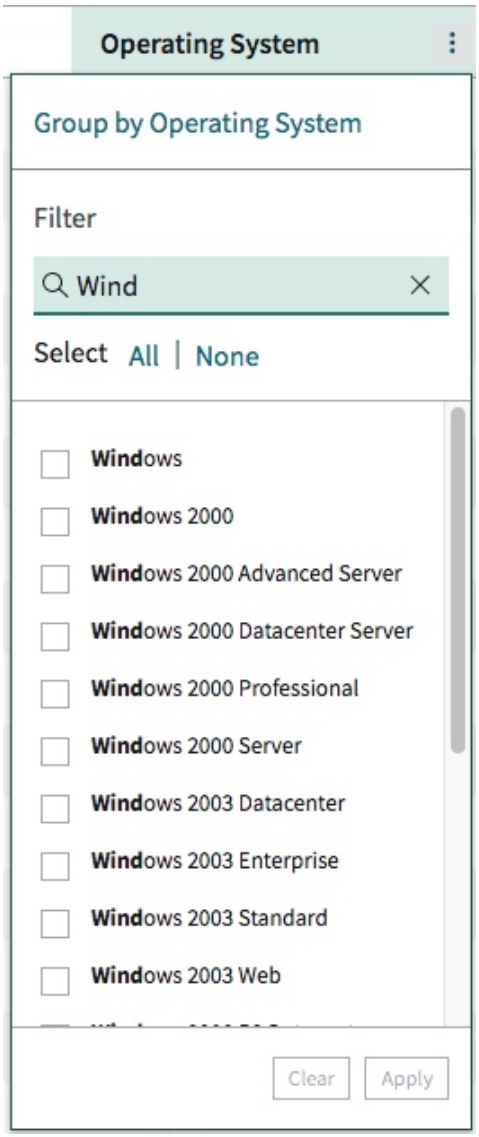
c. 맨 아래 줄에서 목록을 필터링할 필드 값을 입력하고 적용을 클릭합니다.
다음 예에서 표시되는 유일한 레코드에는 **David**로 시작하는 호출자 값이 있습니다.



주:
모든 필드 유형이 열 필터링을 지원하는 것은 아닙니다. ## ## 패널과 조건 작성기를 사용하여 이러한 필드 유형에 대한 필터를 생성할 수 있습니다.

d. 값이 sys_choice 테이블에서 제공되는 경우 가능한 값(선택 항목)이 옆에 상자와 함께 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



필드가 10개를 넘으면 다음과 같이 작업 공간에 필터가 표시되므로 필드 값을 찾기 위해 스크롤할 필요가 없습니다. 선택 항목이 10개 미만이면 필터 아래에 항목 필터가 없습니다.

모두를 클릭하여 모든 필드를 선택하거나 없음을 클릭하여 모든 필드의 선택을 취소할 수 있습니다. 모두는 팝업에 표시되는 값뿐만 아니라 필터 조건을 충족하는 모든 필드 값을 선택합니다. 마찬가지로 **None** 은 팝업에 표시된 필드뿐만 아니라 필터 조건을 충족하는 모든 필드를 선택 취소합니다. 이러한 기능을 결합할 수 있습니다. 예를 들어 Windows 를 필터링하고 모두를 선택한 다음 2000 을 필터링하고 없음 을 선택하면 Windows 2000은 포함하지만 Windows 2000은 포함하지 않는 행으로 끝낼 수 있습니다.

필터 입력 필드를 표시하는 필드 수(10)는 구성할 수 없습니다.

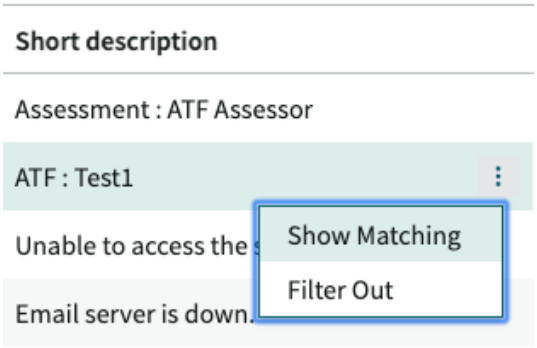
e. 옵션: 필터를 제거하고 모든 기록을 복원하려면 추가 **UI** 작업 아이콘(⋮)을 클릭하고 지우기를 클릭합니다.

3. 필드 값을 기준으로 기록을 필터링합니다.
이 기능은 이전 단계의 기능과 유사하지만 기록을 필터링하는 용어를 입력할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 기록에서 필드를 클릭합니다.

b. 추가 UI 작업 아이콘(⋮)을 클릭합니다.



c. 필드 값이 동일하지 않은 모든 레코드를 제거하려면 **Show** Matching(일치 표시)을 클릭합니다.

d. 목록에서 동일한 필드 값을 가진 모든 기록을 제거하려면 필터링을 클릭합니다.
기본적으로 열은 열 데이터 형식이 날짜가 아닌 경우 오름차순으로 정렬됩니다. 날짜는 내림차순으로 정렬됩니다.

다음에 수행할 작업
기록을 필터링하는 대신 목록 뷰에서 기록을 그룹화 할 수 있습니다.

목록의 기록 그룹화

목록 뷰에 표시되는 기록을 그룹화하여 작업하려는 기록을 보다 쉽게 찾을 수 있습니다.

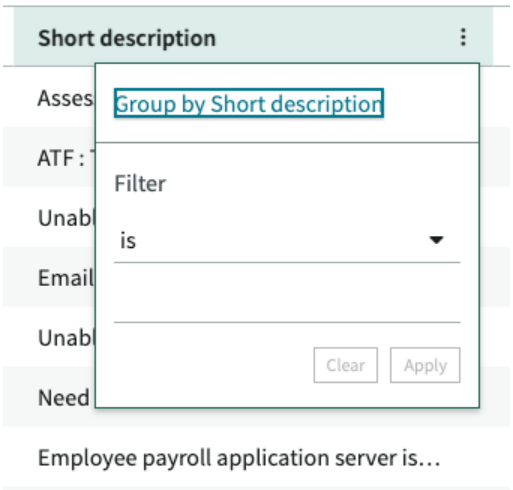
시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보
유사한 기록을 볼 수 있도록 동일한 값을 가진 기록을 열에 그룹화할 수 있습니다.

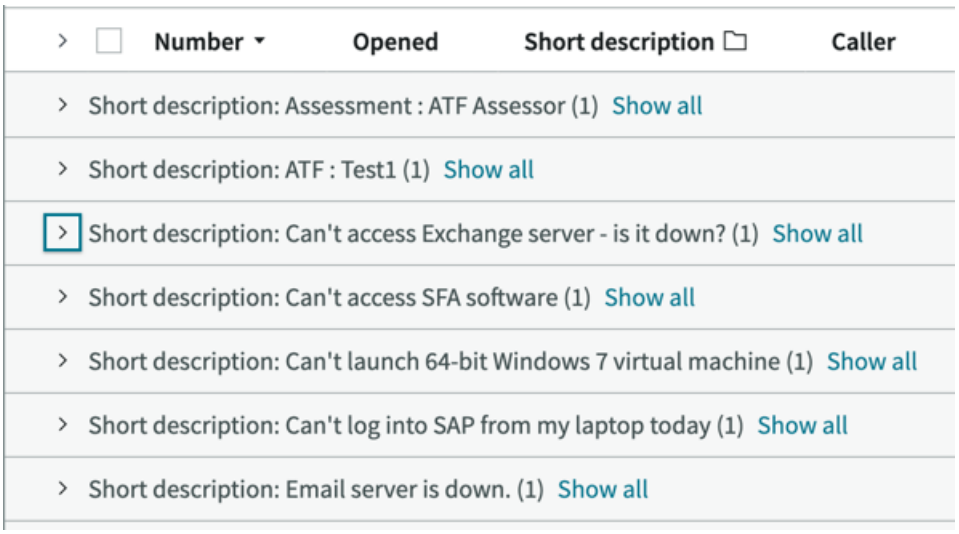
프로시저

1. 마우스를 열 머리글 위로 이동하고 추가 옵션 아이콘(⋮)을 클릭합니다.
2. 첫 번째 옵션인 **Group by <column-heading-name>** 을 클릭합니다. 여기서 <column-heading-name〉은 클릭하려는 열의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



선택한 열의 값을 기준으로 기록이 그룹화됩니다.



디스플레이에는 각 그룹의 기록 수가 표시됩니다.

3. 화살촉 아이콘( )을 클릭하여 그룹을 엽니다.
4. 옵션: 기록의 그룹을 해제하려면 동일한 열 머리글 위에 마우스를 놓고 추가 옵션 아이콘( )을 클릭한 다음 **<column-heading-**name〉으로 그룹 해제를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

기록을 그룹화하는 대신 다음을 수행할 목록의 기록 필터링수 있습니다.

작업 공간에서 내 목록 생성

작업 공간에서 필터링된 목록을 직접 생성하여 내 목록에서 문제점, 작업 또는 문제를 모니터링합니다.

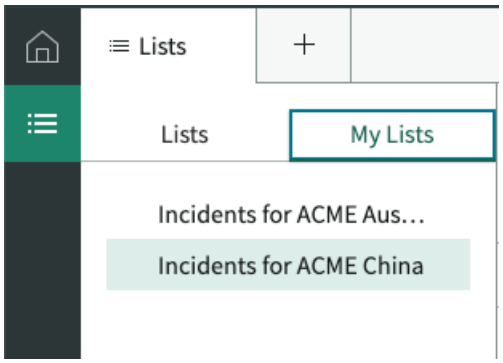
시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보

목록 탭에서 시스템 관리자가 제공한 것과 다른 기록 그룹을 만듭니다. 예를 들어, 특정 회사와 연결된 인시던트에 관련된 모든 기록을 그룹화할 수 있습니다. 기존 목록의 다른 버전 또는 완전히 새로운 목록을 만들 수 있습니다. 이러한 목록은 나만 볼 수 있습니다. 목록에 액세스하려면 내 목록을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



보시다시피 내 목록 에는 목록 범주가 없고 목록 필터만 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 을 클릭하고 작업 영역을 선택합니다. 작업 공간이 열립니다.
2. 내 목록을 선택합니다.
3. +새 목록을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 목록

유형	필드	설명
기존에서 시작	목록	수정하려는 기존 목록입니다. 메뉴에는 선택 가능한 모든 관리자 정의 목록이 표시됩니다.
	목록 이름	목록의 이름입니다. 기본적으로 이 필드는 이전 메뉴에서 선택한 목록에 _Copy 추가됩니다.
	열 선택	목록 뷰에 포함할 기록 필드입니다. 선택한 목록의 열이 나타납니다. 열을 추가하거나 제거하여 필요에 따라 원하는 목록을 생성합니다.
	필터 추가	내 목록 탭에 나타나는 필터를 생성하는 조건 작성기입니다. 기본적으로 선택한 목록에 적용된 조건이 나타납니다.
직접 작성	목록 이름	목록의 이름입니다.
	소스 선택	기록의 원본 테이블입니다.
	열 선택	목록 뷰에 포함할 기록 필드입니다. 목록에 표시할 열을 선택합니다. 기본적으로 이 필드는 작업 공간 목록 뷰의 열로 채워집니다(있는 경우). 작업 공간 목록이 없으면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유형	필드	설명
		선택한 테이블의 기본 목록 뷰로 열이 채워집니다.
	필터 추가	목록에 적용되는 조건 작성기입니다.

5. 생성을 선택합니다.
   목록은 내 목록 탭에 표시됩니다.
6. 옵션: 목록의 순서를 변경하려면 순서 바꾸기를 선택한 다음 각 목록을 원하는 순서로 드래그하고 완료를 선택합니다.
7. 옵션: 목록을 수정하거나 삭제하려면 기어 아이콘( )을 선택하고 다음 중 하나를 선택합니다.

   이름 바꾸기
   : 목록의 이름을 바꿀 수 있습니다.

   열 개인화
   : 목록에 표시되는 열을 변경할 수 있습니다.

   저장
   : 현재 목록과 기본 필터를 저장합니다.

   다른 이름으로 저장
   : *My List*에서 현재 목록과 기본 필터를 저장하고 이름을 바꿉니다.

   익스포트
   : 내 목록을 다양한 형식으로 익스포트합니다.

   삭제
   : 에서 목록을 *My List*제거합니다.

작업 공간 목록 열을 편집하고 목록을 저장합니다

목록에 표시되는 열과 정렬 방법을 편집하고 목록을 내 목록에 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent

주:
에이전트에 대한 열 개인화를 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 작업 공간 목록에서 목록 작업 아이콘(.)을 선택합니다.
2. 메뉴에서 열 편집 을 선택합니다.
3. 목록 편집 모달에서 표시하려는 열을 사용 가능한 열에서 선택한 열로 이동합니다.
   선택한 열은 왼쪽에서 오른쪽으로 표시되고 첫 번째 열은 맨 왼쪽에 표시됩니다.
4. 목록 작업 아이콘( )을 선택합니다.
5. 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이제 내 목록 탭에서 목록 구성에 액세스할 수 있습니다. 목록 작업 메뉴의 옵션에서 목록의 이름을 바꾸거나 목록을 삭제할 수 있습니다.



목록 열을 원하는 순서로 끌어서 작업 공간 개인화합니다

목록 열을 원하는 위치로 드래그합니다.

시작하기 전에
열 개인화를 활성화해야 합니다.
필요한 역할: agent

프로시저

1. 마우스를 사용하여 열을 끕니다.

a. 작업 공간 목록에서 드래그하려는 열의 열 헤더에서 잡기 아이콘( )을 선택하고 유지합니다.

b. 열을 끌어 배치하려는 두 열 사이에 놓습니다.



2. 키보드를 사용하여 열을 드래그합니다.

a. 작업 공간 목록에서 끌려는 열의 열 헤더를 선택하고 키보드의 **Enter** 키를 누릅니다.

b. 키보드에서 **Enter** 키를 다시 눌러 잡기 아이콘(.)을 선택합니다.

c. 화살표 키를 사용하여 열을 원하는 위치로 이동합니다.

d. 키보드의 **Enter** 키를 눌러 열을 배치합니다.

목록에서 하나 이상의 셀을 인라인 편집

목록의 동일한 열에서 하나 이상의 셀을 인라인 편집하여 선택한 셀의 값을 동시에 변경합니다.

인라인 편집을 사용하면 기록을 열고 양식에서 변경하는 대신 목록의 필드를 변경할 수 있습니다. 여러 셀을 편집할 때 편집된 셀은 같은 열에 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 여러 셀을 편집할 때 편집된 셀은 같은 열에 있어야 합니다.
- 다음 필드를 인라인으로 편집합니다.
  - 부울
  - 선택
  - 날짜
  - 날짜/시간
  - 소수점
  - 지속 시간
  - 부동
  - 정수
  - 전화
  - 전화 e164
  - 참조
  - 문자열
  - 테이블 이름
  - 태그
  - URL

인라인 편집 활성화 또는 비활성화에 대한 자세한 내용은 목록에서 인라인 편집 활성화를 참조하십시오.

마우스를 사용한 인라인 편집

마우스를 사용하여 같은 열에서 하나 이상의 셀을 인라인 편집합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

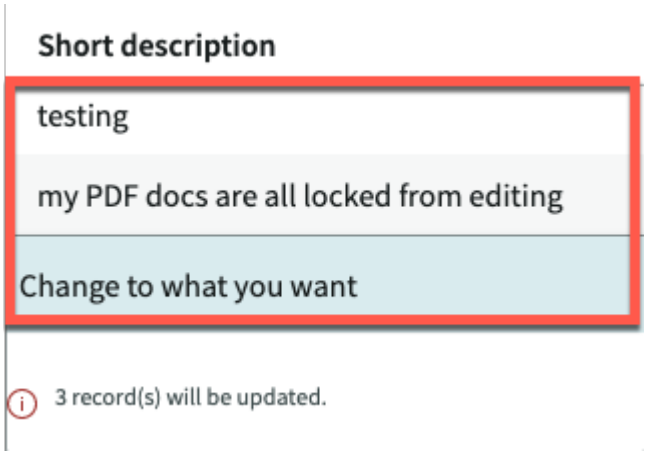
프로시저

1. 단일 셀을 편집합니다.
   a. 셀을 두 번 클릭합니다.
   b. 원하는 값을 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.
   인라인 편집을 취소하려면 키보드에서 **esc** 또는 취소를 누르거나 셀 바깥쪽을 클릭합니다.
2. 연속 셀을 선택합니다.
   a. 셀에 초점을 맞춥니다.
   b. 키보드에서 **Shift** 키를 누른 상태에서 변경할 마지막 셀을 선택합니다.
   c. 셀을 두 번 클릭합니다.
   d. 원하는 값을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인라인 편집을 취소하려면 키보드에서 **esc** 또는 취소를 누르거나 셀 바깥쪽을 클릭합니다.

e. Enter 키를 누릅니다.



3. 열에서 연속되지 않은 셀 선택

a. 셀에 초점을 맞춥니다.

b. Command 키(또는 **Windows** 키)를 누른 상태에서 편집할 셀을 선택합니다.
셀은 동일한 열에 있어야 합니다.

c. 셀을 두 번 클릭합니다.

d. 원하는 값을 입력합니다.

e. Enter 키를 누릅니다.

결과
선택한 셀에 새 필드 값이 표시됩니다.

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

키보드를 사용한 인라인 편집

키보드를 사용하여 같은 열에서 하나 이상의 셀을 인라인 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 단일 셀을 편집합니다.

a. 셀에 포커스를 두고 키보드에서 **Shift** 키와 **Enter** 키를 누릅니다.

b. 원하는 값을 입력합니다.
인라인 편집을 취소하려면 키보드에서 **esc** 또는 취소를 누르거나 셀 바깥쪽을 클릭합니다.

c. Enter 키를 누릅니다.

2. 연속 셀을 선택합니다.

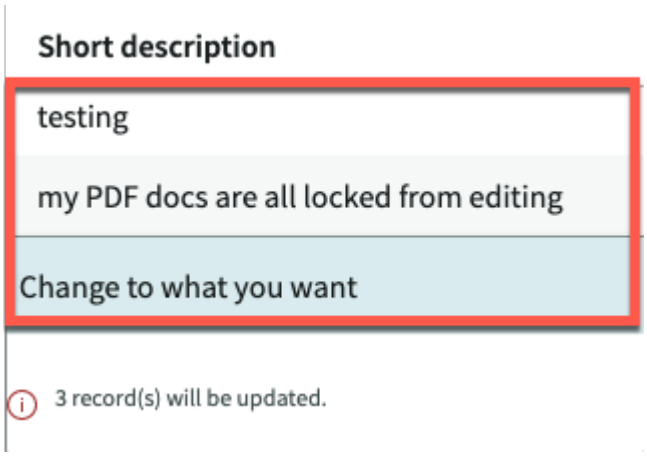
a. 셀에 포커스를 두고 키보드에서 **Shift** 키를 누릅니다.

b. 화살표 키를 사용하여 열에서 연속된 셀을 선택합니다.

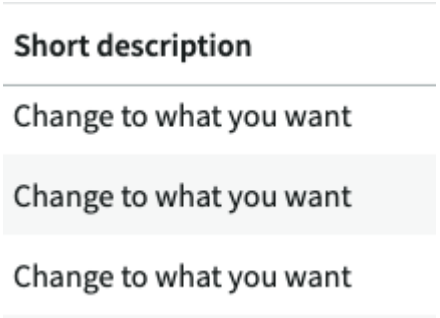
c. 키보드에서 **shift** 키와 **Enter** 키를 누릅니다.

d. 원하는 값을 입력합니다.
인라인 편집을 취소하려면 키보드에서 **esc** 또는 취소를 누르거나 셀 바깥쪽을 클릭합니다.

e. Enter 키를 누릅니다.



결과
선택한 셀에 새 필드 값이 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 전화로 작업 시작하기 작업 공간

인스턴스가 전화 시스템과 통합된 경우 작업 공간을 사용하여 인바운드 및 아웃바운드 전화를 걸 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_user

이 태스크 정보
전화기로 작업 공간 다음을 수행할 수 있습니다.

- 전화 걸기
- 걸려오는 전화 받기
- 시스템 내의 다른 사용자에게 콜 전송
- 통화 보류 또는 음소거 설정
- 가용성 상태 설정

프로시저

1. 다음 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
기본 탐색 모음에서 전화 아이콘을 클릭합니다.	번호 필드에 전화 번호를 입력하고 콜을 클릭합니다.
양식에서 접촉 창구 또는 소비자 필드 옆에 있는 전화 아이콘을 클릭합니다.	전화번호가 여러 개인 연락처의 경우: ○ 전화 필드가 하나만 채워지면 해당 번호로 전화를 겁니다. ○ 둘 이상의 번호가 표시되는 대화 상자가 나타나면 원하는 숫자를 클릭한 다음 대화 상자를 닫습니다.

2. 종료를 클릭하여 통화를 종료합니다.

채팅에서 작업 시작하기

채팅, 케이스, 인시던트 등 수신 작업 항목을 관리하려면 에이전트 받은 편지함을 사용합니다.

에이전트 받은 편지함을 열려면 의  탐색 모음선택합니다. 채팅을 수락하면 상호작용 기록이 자동으로 생성되고 해당 세션에서 수행된 작업을 캡처합니다.

받은 편지함 책임

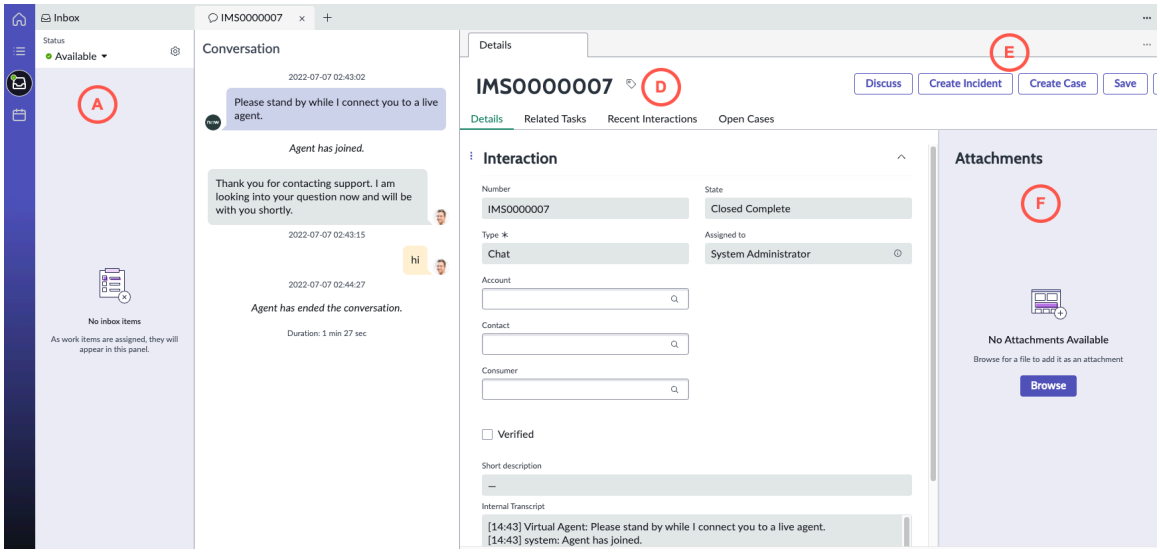
에이전트 책임	설명
받은 편지함 모니터링	지정된 서비스 채널을 사용하여 수신 채팅 요청, 케이스 할당, 인시던트 등의 작업 항목을 가용 에이전트에게 라우팅합니다.
채팅 세션 시작	받은 편지함에서 채팅을 수락합니다. 채팅이 다른 에이전트에게 다시 라우팅되기 전에 채팅을 수락할 수 있는 시간 제한이 있습니다. 채팅은 세션 중에 수행된 대화와 작업을 캡처하는 상호작용 기록에 연결됩니다. 채팅 세션 중에 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

받은 편지함 책임

에이전트 책임	설명
	• 작업 도구 모음을 사용하여 첨부 파일을 추가합니다. • 다른 에이전트로 채팅 이전 • 채팅에 다른 에이전트를 추가합니다. • 인시던트 또는 케이스 만들기와 같은 다른 지원 작업을 수행합니다. • 리본과 같은 작업 공간 도구를 사용하여 정보를 한눈에 보거나 활동 스트림을 사용하여 관련 작업을 검토합니다.

에이전트 받은 편지함 기능



기능	설명
(A) 에이전트 받은 편지함	할당된 큐, 각 큐의 활성 채팅 수, 큐의 채팅에 대한 평균 대기 시간을 표시합니다.
(B) 활성 채팅 패널	활성 채팅 세션을 표시합니다. 채팅 작업은 채팅 아래에 표시되며 이를 통해 에이전트는 파일을 첨부하고, 에이전트를 추가하고, 채팅을 이전하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다. 구성에 따라 다음이 표시될 수 있습니다. • 대화 기록: 이전 대화의 메시지가 표시됩니다. 사용자와 요청자 간의 이전 대화만 표시됩니다. • 채널 간 대화 기록: 모든 채널(Facebook Messenger, LINE, Slack, Twilio SMS, Microsoft Teams, WhatsApp, Voice 포함)의 메시지가 표시됩니다. • 고객 감정: 고객의 감정(긍정적, 중립적, 부정적, null(평가된 값 없음))입니다. 고객 감정을 사용하면 사용자의 감정이 중립/긍정적에서 부정적으로 이동하는지 식별할 수 있으므로 다시 긍정적인 감정으로 되돌리기 위한 조치를 취할 수 있습니다.

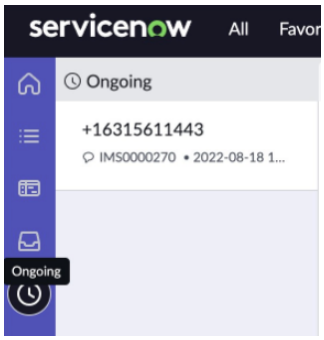
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능	설명
	• 대화에 사용된 채널(채팅, 전화 또는 메시지)을 나타내는 아이콘이 포함된 시작 및 종료 메시지: – Chat – Phone – Messaging
(C) 툴바	사용 가능한 작업에 대한 버튼을 표시합니다. • 빠른 실행 - 빠른 실행 메뉴를 표시하려면 선택합니다. • 큐로 전송 - 대화를 큐로 전송하려면 선택합니다. • 에이전트로 이전 - 대화를 에이전트에게 전송하려면 선택합니다. • - 대화에 첨부 파일을 추가하려면 선택합니다. • 에이전트 채팅용 동적 변환 - 활성화된 경우 DTAC 표시됩니다. • 오버플로우 - 추가 작업을 표시하려면 선택합니다. 주: 모든 버튼을 사용할 수 있는 것은 아닙니다.
(D) 상호작용 기록	상호작용 기록(IMS)을 표시합니다. IMS는 채팅 또는 전화 통화에서 시작되며 고객 및 통신에 대한 초기 정보를 나열합니다. 이 상호작용을 통신 로그로 보관하거나 고객의 요구에 따라 인시던트 또는 케이스를 만들 수 있습니다.
(E) 버튼	버튼을 선택하여 작업을 수행합니다. • 인시던트 작성 • 대화 종료 • 저장 • 채팅 종료 • 나에게 할당 주: 모든 버튼을 사용할 수 있는 것은 아닙니다.
(F) 첨부 파일 패널	상호작용에 첨부 파일을 추가합니다. 예를 들어 고객 문제에 지원 정보를 추가할 수 있습니다. 템플릿을 사용할 수 있는 경우 이 패널의 템플릿 섹션에 표시됩니다.

진행 중인 메시지

진행 중인 메시지 탭은 메시징 기반 서비스 채널을 포함하는 하나 이상의 현재 상태에 액세스할 수 있을 때 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



진행 중인 메시지에 대한 카드를 표시하려면 아이콘을 선택합니다. 시계 아이콘의 오른쪽 상단에 숫자가 있는 경우 이 숫자는 읽지 않은 메시지가 있는 메시징 대화 수를 나타냅니다. 카드에 녹색 점이 있는 경우 해당 메시징 대화에 대한 새 메시지가 있는 것입니다. 카드에는 상호작용 번호와 대화가 마지막으로 업데이트된 시간도 표시됩니다.

채팅 세션 수락

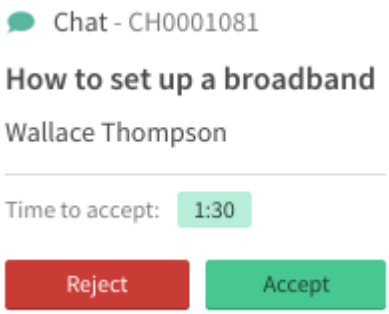
채팅 세션에서 채팅 큐를 선택하여 고객과 대화를 시작합니다. 서로 다른 큐의 여러 채팅에서 동시에 작업할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 홈 〉 받은 편지함레이블이 표시됩니다.

2. 받은 편지함에서 채팅을 수락하거나 거부합니다.



채팅 큐의 첫 번째 고객에게 자동으로 연결되며, 이는 큐에서 가장 오래된 요청입니다. 활성 채팅 패널에는 고객 채팅 요청을 확인하는 사전 채팅 메시지가 표시됩니다. 활성 채팅 패널에 응답을 입력하기 전에 고객 정보를 검토할 수 있습니다.

> **주:**
> 세션에 장기 실행 트랜잭션이 있는 경우 작업 항목을 할당하는 데 지연이 있을 수 있으며 받은 편지함 카드에 "지연된 트랜잭션" 메시지가 표시될 수 있습니다.

채팅 작업 공간에서 세션에 대한 상세 정보 하위 탭이 열려 있는 상호작용 상위 탭입니다. 세부 정보 하위 탭은 채팅 요청에 대한 자세한 정보를 제공하고 채팅 세션 중에 관련 작업을 수행하기 위한 상황별 옵션을 제공합니다.

3. 채팅 관리용 채팅 도구와 상황별 옵션을 사용하여 관련 작업을 수행합니다.

옵션	설명
채팅 관리	작업 도구 모음에서 다음 작업을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	○ 첨부 파일을 추가합니다. ○ 다른 큐로 채팅 이전 ○ 다른 에이전트로 채팅 이전
추가 지원 작업 수행	상세 정보 탭의 상황별 옵션을 사용하여 채팅 세션 중에 다른 지원 작업에 참여합니다. 예를 들어, 다음과 같은 작업을 할 수 있습니다. ○ 채팅 정보를 업데이트합니다. ○ 새 케이스 또는 인시던트를 생성합니다. 하위 탭에서 다른 상황별 옵션을 선택하여 케이스 또는 인시던트에 대한 해결 작업을 수행할 수 있습니다. 예를 들어 문제를 에스컬레이션해야 할 수 있습니다. ○ 추가 옵션(...)에서 이메일 보내기와 같은 관련 작업을 선택합니다. ○ 를 사용하여 에이전트 지원지식베이스에서 관련 정보를 검색합니다.

4. 상호작용의 상세 정보탭에서 닫기를 클릭하여 채팅 세션을 종료합니다.
   채팅을 종료하면 대화 이력이 저장되고 상호작용이 종료됩니다. 탭을 닫아 채팅을 종료할 수도 있습니다. 이 방법으로 채팅을 종료하면 모든 대화 기록이 손실되고 상호작용 기록에 정보를 저장할 수 없습니다.

다른 큐로 채팅 이전

다른 큐로 채팅을 라우팅합니다. 연결된 큐에 속한 모든 에이전트가 채팅을 수락할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 홈 〉 받은 편지함레이블이 표시됩니다.
2. 작업 도구 모음에서 큐로 전송 아이콘(.)을 선택합니다.
3. 큐로 전송 창에서 채팅을 전송할 큐를 선택합니다.
   채팅을 전송하면 상호작용과 관련된 현재 작업 항목이 완료 종결됨으로 표시됩니다. 새 작업 항목이 새 큐에 연결되고 채팅이 선택한 큐에 추가됩니다. 수신 에이전트가 전송을 수락하면 해당 에이전트는 활성 채팅 패널에서 대화와 채팅 기록을 볼 수 있습니다. 라이브 에이전트에서 큐로 다시 전송되면 논리가 라이브 에이전트를 확인하지 않으며 채팅이 에이전트가 선택할 큐로 이동합니다.

다른 에이전트로 채팅 이전

동일한 서비스 채널의 다른 에이전트에게 채팅을 라우팅합니다. 채널의 라우팅 조건이 동일하더라도 다른 서비스 채널의 다른 에이전트에게 채팅을 라우팅할 수 없습니다.

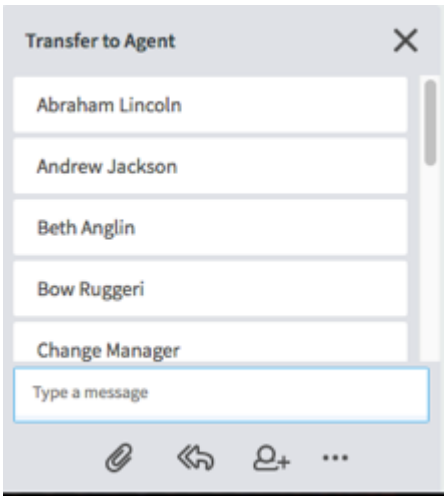
시작하기 전에
필요한 역할: workspace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 활성 채팅 패널의 작업 도구 모음에서 에이전트 전송 아이콘( )을 선택합니다.
2. 에이전트로 전송 창에서 채팅을 수신할 에이전트를 선택합니다.

   주:
   채팅의 현재 소유자만 채팅을 다른 상담원에게 이전할 수 있습니다. 그렇지 않으면 전송 버튼이 비활성화됩니다.



   전송된 채팅은 수신 에이전트의 큐 패널에 나열됩니다. 수신 에이전트는 전송 요청을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

채팅에 첨부 파일 추가

에이전트에는 케이스에 대한 추가 정보를 제공하는 문서 또는 이미지 파일이 있을 수 있습니다. 이러한 문서와 이미지 파일은 나중에 참조할 수 있도록 대화에 첨부 파일로 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 첨부 파일을 추가합니다.
   - 작업 도구 모음에서 첨부 파일 아이콘( )을 선택한 다음 파일을 선택합니다.
   - 로컬 컴퓨터에서 채팅 창으로 파일을 끌어다 놓습니다.
2. 채팅 중에 첨부 파일을 추가하면 첨부 파일이 라이브 채팅에서 상호작용으로 자동 전송됩니다. 상호작용을 통해 케이스/인시던트가 생성되면 첨부 파일이 자동으로 케이스/인시던트로 전송됩니다.

채팅 패널에서 상태 변경

새로운 채팅이 할당되지 않도록 휴식 중이거나 오프라인일 때 상태를 변경합니다. 복귀 시 상태를 업데이트하여 모든 사람에게 복귀 사실을 알릴 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Agent Workspace** 홈 〉 채팅레이블이 표시됩니다.
2. 채팅 패널의 상태 목록에서 현재 상태를 선택합니다.
   - 사용 가능: 새 채팅을 받을 수 있습니다.
   - 자리 비움: 새로운 채팅을 받을 수 없습니다.
   - 오프라인: 새로운 채팅을 받을 수 없습니다.

다음에 수행할 작업
예약 가능 여부에 따라 상태를 조정하세요.

새 채팅 또는 작업 항목 경고 설정

새 채팅 또는 작업 항목이 받은 편지함에 도착할 에이전트 작업 공간 때 알려주는 경고음을 설정합니다.

시작하기 전에

- Agent Chat 플러그인(com.glide.interaction.awa)을 설치합니다.
- 브라우저에 대한 데스크톱 알림을 활성화합니다.

필요한 역할: agent

이 태스크 정보
해당 서비스 채널을 구독하는 에이전트만 설정을 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 설정( ) 아이콘을 선택합니다.
2. 받은 편지함의 새 항목에 대한 데스크톱 알림을 받으려면 받은 편지함 데스크톱 알림을 켭니다.
   이러한 알림은 브라우저 탭이 에이전트 작업 공간 열려 있지만 현재 포커스가 없는 경우에 제공됩니다.
3. 받은 편지함의 새 항목에 대한 경고음을 받으려면 받은 편지함 오디오 경고를 켭니다.
   이러한 경고는 브라우저 탭이 에이전트 작업 공간 열리면 전달되며, 탭이 포커스에 있든 배경에 있든 상관 없습니다.
4. 받은 편지함의 새 대화에 대한 데스크톱 알림을 받으려면 대화 데스크톱 알림을 켭니다.
   이러한 알림은 브라우저 탭이 에이전트 작업 공간 열려 있지만 현재 포커스가 없는 경우에 제공됩니다.
5. 받은편지함에서 새로운 채팅에 대한 알림음을 받으려면 대화 오디오 알림을 사용 설정하세요.
   이러한 알림은 브라우저 탭이 에이전트 작업 공간 열려 있는 경우에 전달되며, 탭이 포커스에 있든 배경에 있든 상관 없습니다.
6. 브라우저 알림을 받으려면 다음과 같은 설정이 있어야 합니다.
   a. Chrome을 브라우저로 사용합니다.
   b. 대화 데스크톱 알림을 받도록 구성되었습니다.
   c. 작업 공간 브라우저 탭에 초점이 맞지 않습니다.
   d. 나에게 할당된 대화에 새 메시지가 있습니다.

채팅 대화 모니터링

채팅 감독자는 진행 중인 채팅 대화를 보고 대화에 참여하여 에서 에이전트와 요청자를 작업 공간 에이전트 채팅지원할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: awa_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 목록 〉 상호작용 〉 활성 채팅 상호작용레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 활성 채팅 상호작용을 선택합니다.
3. 가 설치되어 있는 경우 에이전트 귓속말 에이전트는 활성 채팅 창에 `/help` 를 입력하여 도움을 요청할 수 있습니다.
   채팅 감독자에게만 메시지가 전송되며 요청자는 이 메시지를 볼 수 없습니다.
4. 활성 채팅 패널에서 참여를 클릭합니다.

   채팅에 들어갔음을 에이전트와 요청자에게 알리는 알림이 전송됩니다. 제출한 메시지는 에이전트와 요청자에게 표시됩니다.

   주:
   채팅에 참가하기 전까지는 사용자의 존재를 알 수 없습니다.

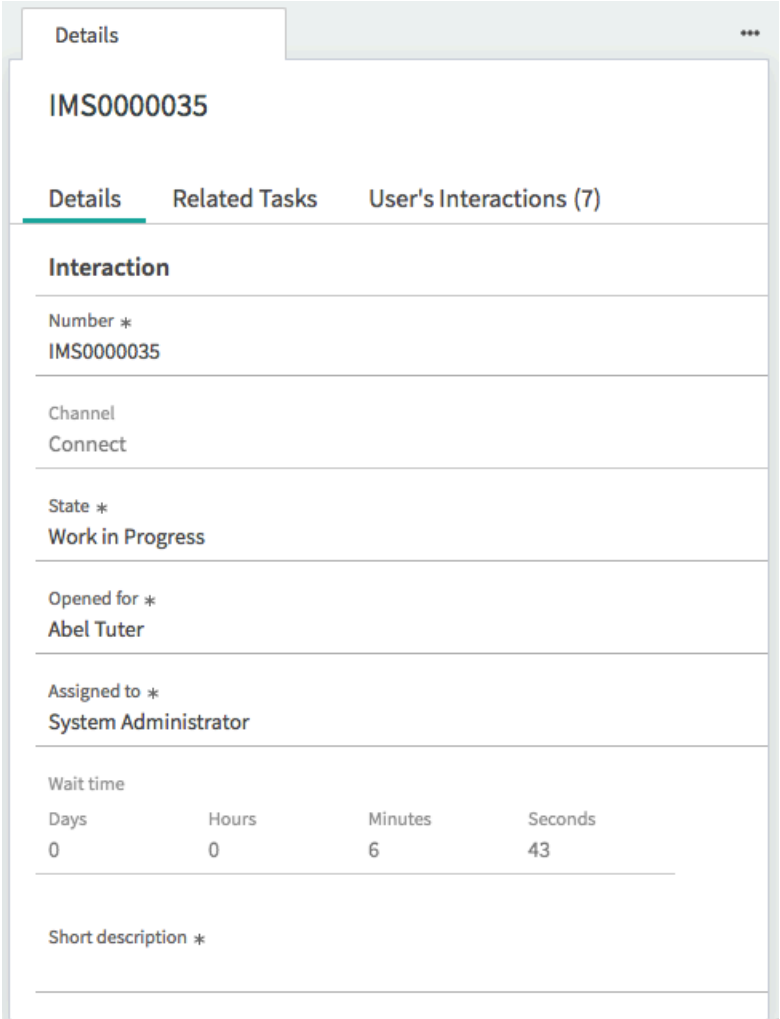
5. 설치되어 있는 경우 에이전트 귓속말비공개 메시지 보내기 를 클릭하여 에이전트에게 메시지를 보냅니다.
   요청자는 이 메시지를 볼 수 없으며 에이전트만 메시지를 볼 수 있습니다.

의 상호작용 기록 작업 공간

에이전트는 상호작용 기록을 사용하여 고객 접촉 창구의 고객 정보를 만들거나 참조할 수 있습니다. 그런 다음 에이전트는 대화가 인시던트, 케이스 또는 요청인지를 결정할 수 있습니다.

상호작용은 채팅, 전화 통화 또는 워크업을 통한 지원 요청을 나타냅니다. 상호작용은 할당을 위해 큐로 라우팅하거나 에이전트에게 직접 할당할 수 있습니다. 지원 에이전트는 상호작용에서 케이스, 요청 또는 인시던트를 만들 수 있습니다. 상호작용은 에이전트가 관련 작업을 생성하지 않으려는 일회성 유형의 요청을 캡처하는 데에도 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



기능	설명
상세 정보, 관련 작업, 사용자의 상호작용 양식	상호작용 기록의 상세 정보를 보여주는 상세 정보 탭입니다. 관련 작업은 새 인시던트와 같은 양식 창에 상호작용과 관련된 작업을 표시합니다. 사용자의 상호작용 탭에는 특정 사용자와 관련된 모든 상호작용이 표시됩니다.
번호	번호는 각 고객 상호작용과 관련이 있습니다.
유형	채팅, 전화, 워크업 또는 메시징과 같은 채널 통신의 유형을 기록합니다. **주:** 전화 는 OpenFrame 플러그인 (com.sn_openframe)이 활성화된 경우 사용할 수 있는 채널 통신 유형입니다.
상태	상호작용 기록의 상태: • 신규 • 작업 진행 중 • 완료 종결

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능	설명
	• 포기 종결 • 보류 중
상태 이유	상호작용 기록의 현재 상태에 대한 이유: • 고객 대기 중 • 내부 대기 중 • null 이 필드는 메시징 유형 상호작용에 대해서만 표시됩니다.
오픈 대상자	통신을 시작하거나 수신하는 고객입니다.
지속 시간	에이전트가 상호작용 작업에 소비하는 시간을 추적합니다.
담당자	상호작용 기록이 할당된 대상 에이전트입니다.
대기 시간	초기에 고객에게 응답하는 데 걸리는 시간입니다.
간단한 설명	상호작용에 대한 간단한 설명입니다. 주: 간단한 설명 필드는 기본적으로 비어 있지만 기록이 종결되거나 저장되거나 관련 작업에 연결된 경우에는 비워둘 수 없습니다. 짧은 설명을 입력한 다음 기록을 닫거나 저장하거나 연결하십시오. 그렇지 않으면 기록을 보관할 수 없습니다.

상호작용을 하는 동안 상호작용에서 보거나 만든 작업은 상호작용 관련 작업에 자동으로 로깅됩니다.

메시징 상호작용에 사용자 프로파일 연결

요청자가 메시지를 보내면 시스템은 식별자가 기존 채널 사용자 프로파일과 일치하는지 확인합니다. 채널 사용자 프로필은 메시지 원본과 연결된 식별자를 사용하여 대화 참가자의 ID를 추적하는 데 사용됩니다. SMS 메시지의 경우 식별자는 메시지를 보낸 전화 번호입니다.

일치하는 채널 사용자 프로파일이 있는 경우	• 새 상호작용이 시작됩니다. • 또는 메시지가 일치하는 채널 사용자 프로파일에 대한 진행 중인 상호작용과 연결됩니다.
일치하는 채널 사용자 프로파일이 없는 경우	• 새 채널 사용자 프로파일이 생성됩니다. • 새 채널 사용자 프로파일을 참조하는 새 상호작용이 생성됩니다. • 식별자가 사용자와 일치하면 채널 사용자 프로파일의 사용자 문서 필드와 상호작용의 오픈 대상 필드를 해당 사용자에 대한 참조로 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상호작용에서 문제 만들기

고객이 문제와 관련하여 연락을 취하여 조사가 필요한 경우 상호작용에서 직접 문제 기록을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: workspace_user 또는 admin
- Problem Management 베스트 프랙티스 — com.snc.best_practice.problem 플러그인을 활성화합니다
- 상호작용(*glide.problem.interaction.allow_create*) 문제 속성에서 문제 생성 허용 선택

> **주:**
> 상호작용 기능은 이전에 사용했을 수 있는 com.snc.service_desk_call(Service Desk Call) 플러그인의 새 호출 기능보다 상호작용에서 문제를 생성하는 더 효율적인 방법입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 워크플레이스 홈레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭하고 상호작용 목록을 클릭합니다.
3. 문제를 만들려는 상호작용 기록을 클릭합니다.
4. 상호작용 페이지에서 추가 작업 아이콘( )을 클릭하고 문제 생성을 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

문제 양식

필드	설명
번호	자동 생성됩니다. 문제 기록을 식별하는 번호입니다.
최초 보고자	이 문제를 처음으로 식별한 작업입니다.
범주 및 하위 범주	문제가 속한 소프트웨어, 하드웨어 등의 그룹입니다. 범주를 선택한 후 해당하는 경우 하위 범주를 선택합니다.
서비스	문제가 적용되는 비즈니스 서비스입니다.
구성 항목	문제가 적용되는 CI(구성 항목)입니다. 선택한 구성 항목의 CI 클래스는 문제 유형(예: 하드웨어, 네트워크 또는 데이터베이스)을 식별합니다.
상태	상태 관리 프로세스. 문제가 한 상태에서 다른 상태로 진행되면서 필드 값이 변경됩니다. 사용할 수 있는 상태는 신규, 평가, 근본원인 분석, 진행 중인 수정, 해결됨 및 종료됨입니다. **주:** 새로운 상태 관리 프로세스에 접근하려면 Problem Management 베스트 프랙티스 - Madrid(om.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다.
영향도	문제가 비즈니스 운영에 미치는 영향(예: ## ## ##)###.
긴급도	문제의 해결이 지연될 수 있는 정도입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
우선순위	서비스 데스크에서 문제를 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 나타냅니다. 우선순위 필드는 영향도 및 긴급도 값에 따라 자동으로 설정됩니다.
할당 그룹	문제가 할당된 그룹입니다.
할당 대상	문제가 할당된 문제 코디네이터입니다. 할당 규칙이 적용되면 적당한 사용자 또는 그룹에 문제가 자동으로 할당됩니다.
문제 명세서	문제에 대한 짧은 설명입니다. 주: Problem Management 베스트 프랙티스 - Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다.
설명	문제에 대한 상세 설명입니다.
메모	
작업 메모 목록	작업 메모가 문제에 추가되면 알림을 받는 사용자입니다.
작업 메모	문제에 대해 수행된 작업에 대한 정보 메모입니다.
분석 정보	
임시 해결책	아직 사용 가능한 해결 방법이 없는 문제를 해결하는 데 사용되는 방법입니다.
원인 메모	문제의 원인입니다.
해결 정보	
해결됨	자동 생성됩니다. 사용자가 문제를 해결한 날짜 및 시간입니다.
해결한 사람	자동 생성됩니다. 문제를 해결한 사용자입니다.
수정 메모	문제를 해결한 방법입니다.
자동 생성 정보	
시작됨	자동 생성됩니다. 사용자가 문제를 연 날짜 및 시간입니다.
시작한 사람	자동 생성됩니다. 문제를 연 사용자입니다.
확인됨	자동 생성됩니다. 이슈가 문제인 것으로 확인된 날짜 및 시간입니다.
확인자	자동 생성됩니다. 이슈에 접근하여 이슈가 문제였음을 확인한 사용자입니다.

6. 저장을 클릭합니다.
   문제 기록이 만들어지고 상호작용 양식의 관련 작업 관련 목록에 해당 기록이 표시됩니다.

상호작용에서 표준 변경 만들기

모듈을 거치 변경 관리 지 않고도 사전 승인된 저위험 변경을 구현하기 위해 에서 직접 상호작용 관리 표준 변경 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_user 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

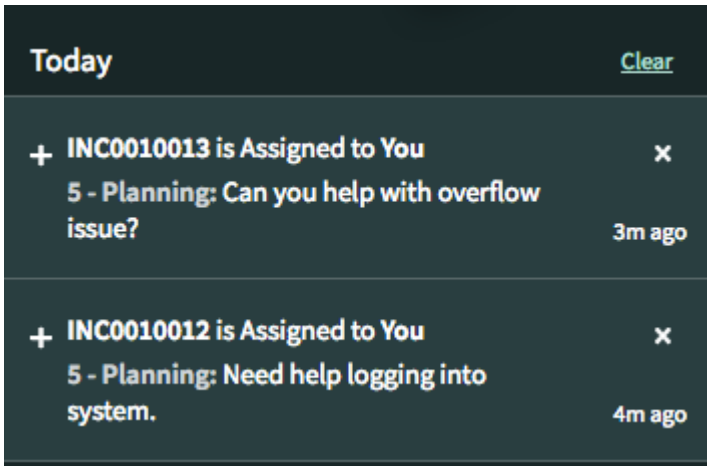
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 워크플레이스 홈레이블이 표시됩니다.
2. 표준 변경을 만들려는 상호작용 기록을 엽니다.
3. 상호작용 양식에서 추가 작업 아이콘 ···을 클릭하고 표준 변경 생성을 클릭합니다.
4. 새 카탈로그 항목 페이지에서 표준 변경을 선택하고 제출을 클릭합니다.
   표준 변경이 만들어지고 상호작용 관리 양식의 관련 작업 관련 목록에 기록이 표시됩니다.

작업 공간에서 알림 가져오기

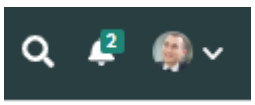
작업 공간 알림을 수신하여 작업 공간을 떠나지 않고도 작업 중인 기록에 대한 업데이트를 즉시 받을 수 있습니다.

알림은 기록이 작업 공간에 열려 있는지 여부에 관계없이 작업 중이거나 할당 중인 기록에 대한 업데이트를 제공합니다. 예를 들어 인시던트에 할당되었다는 알림이 표시될 수 있습니다.



알림을 클릭하여 기록을 열 수 있습니다.

알림 트레이 아이콘( )을 클릭하여 모든 알림을 열 수 있습니다.



배지 번호는 읽지 않은 알림 수를 나타냅니다.

워크플레이스는 7일 후에 알림을 삭제합니다.

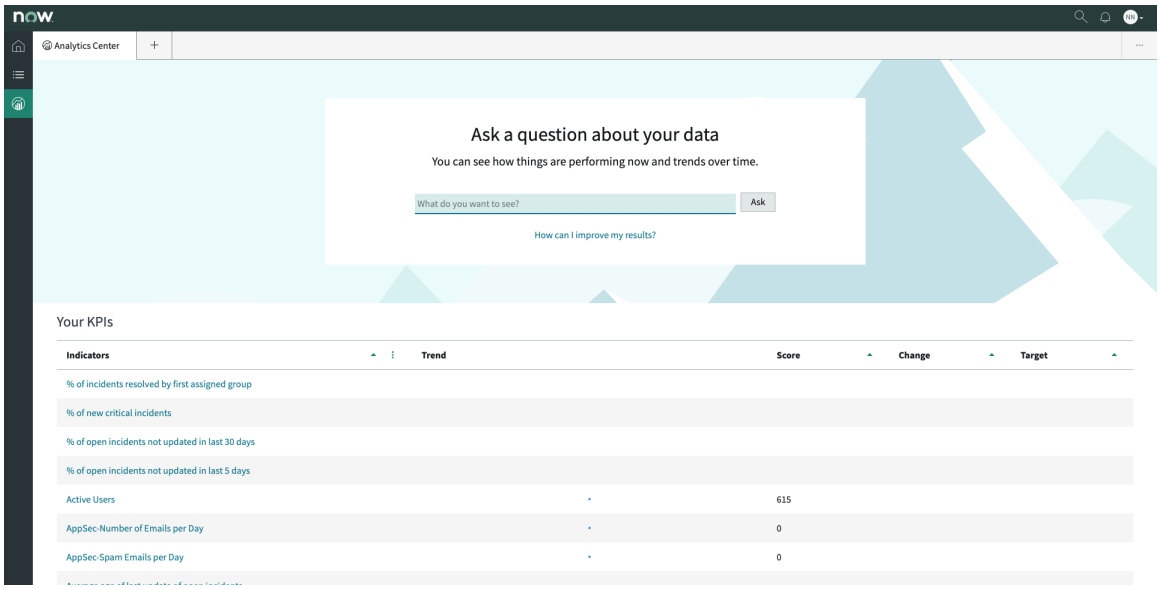
플랫폼 분석 에 있는 작업 공간

Platform Analytics 작업 공간 내에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 자연어 질문을 하고 관련 분석을 시각화로 볼 수 있습니다.
- 사용자가 소유하거나 사용자에게 공유된 Next Experience 대시보드를 봅니다.
- 작업 공간 런타임에서 대시보드 및 데이터 시각화를 생성합니다.
- KPI를 드릴다운하여 필터를 적용하여 데이터를 슬라이싱하고 집계 및 통계 도구를 적용합니다.

자세한 내용은 작업 공간에 대한 Performance Analytics and Reporting을 참조하십시오

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



의 기록 작업 작업 공간

기록을 사용하여 작업 공간 고객에게 정보를 제공하고 요청을 처리합니다.

작업 공간에 기록 생성

기록 탭 메뉴 또는 목록에서 작업 공간에 기록을 생성합니다.

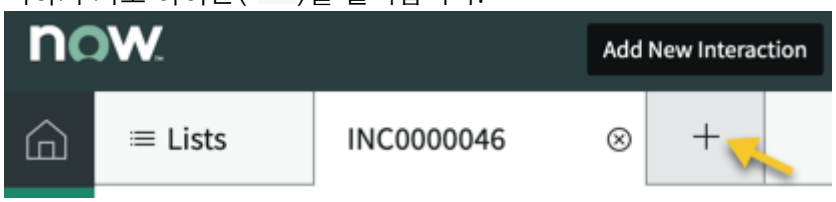
시작하기 전에
필요한 역할: workspace_user

이 태스크 정보
기록을 생성하여 수행 중인 작업을 캡처할 수 있습니다. 예를 들어 전화 통화 후 상호작용 또는 인시던트 기록을 생성할 수 있습니다. 기록에는 전화 통화에서 얻은 정보가 캡처됩니다.

만들 수 있는 기록의 종류는 시스템 관리자가 구성합니다. 기본값은 상호작용 기록입니다. 더하기 기호 아이콘(+) 위에 마우스를 놓으면 만들 수 있는 기록 목록이 나타납니다.

프로시저

1. 더하기 기호 아이콘(+)을 클릭합니다.



아이콘 위에 마우스를 놓으면 기록 유형이 나타납니다.

한 가지 유형의 기록만 만들 수 있는 경우 빈 기록 양식이 나타납니다. 시스템 관리자가 여러 레코드 종류를 만들 수 있도록 작업 공간을 구성한 경우 작업 공간에는 해당 레코드 종류의 목록이 표시됩니다. 그런 다음 만들려는 유형을 선택하면 빈 레코드 유형이 나타납니다.

> **주:**
> 둘 이상의 도메인에 액세스할 수 있는 경우, 기록 양식에 호출자 또는 회사를 기입하면 기록이 호출자 또는 회사의 도메인에 연결됩니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력하고 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간에서 콜백 기록 작업

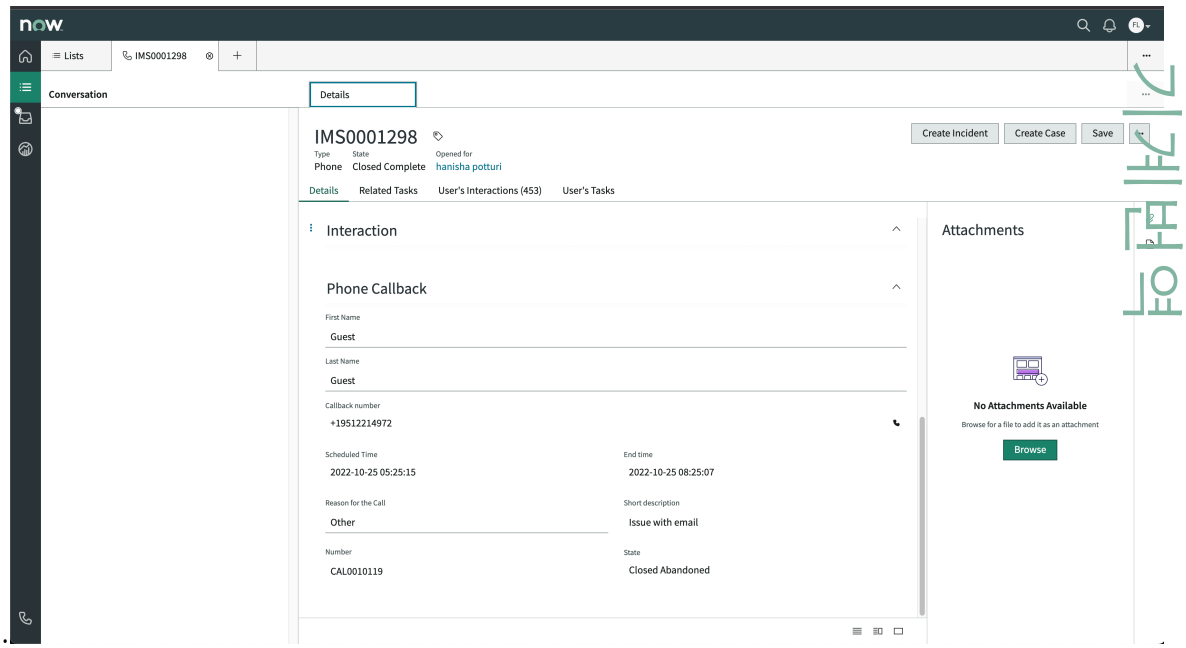
에서 시작된 콜백 기록 작업에 사용됩니다 작업 공간 . Omnichannel Callback

개요

Omnichannel CallbackNow Platform# 는 사용자가 사용 가능한 에이전트를 큐에서 기다리는 대신 콜백을 선택할 수 있는 옵션을 제공하는 기능입니다. 고급 작업 할당 콜백 작업 항목을 사용 가능한 에이전트로 라우팅하고 각 콜백 작업 요청에 대해 상호작용 기록이 생성됩니다. 에이전트가 작업할 수 있도록 작업 공간 상호작용 기록이 나타납니다.

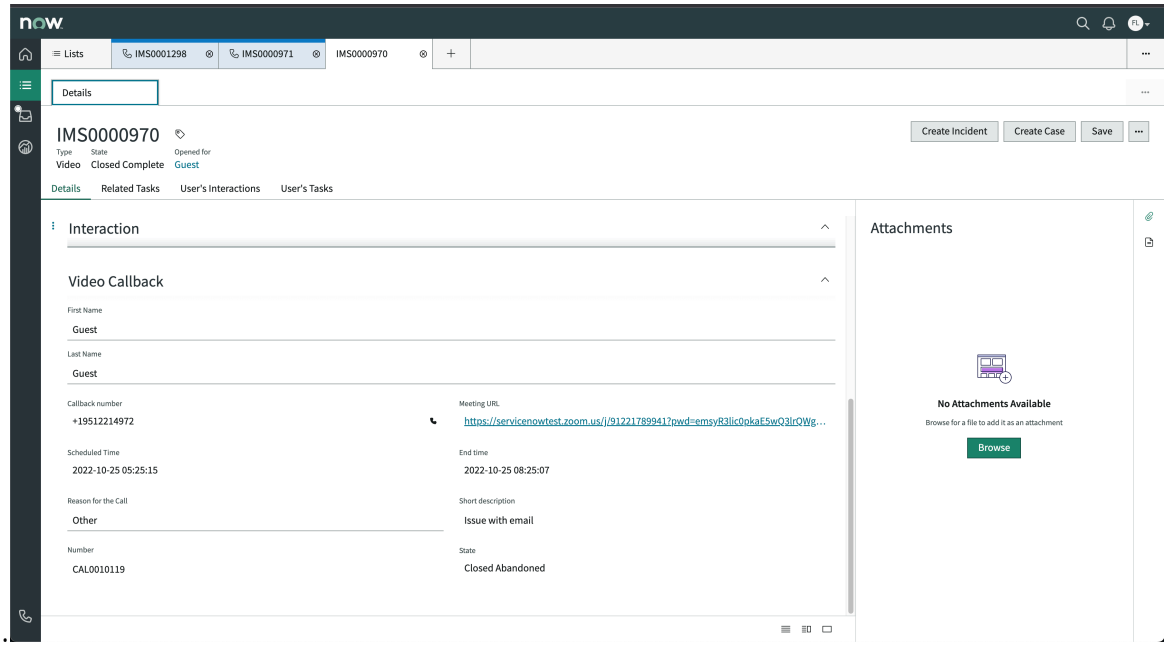
에이전트는 다음 콜백 시나리오에 대한 기록 작업을 수행할 수 있습니다.

- 반복 콜백: AWA 미리 정의된 콜백 시도 간격에 따라 콜백 작업 항목을 사용 가능한 에이전트로 라우팅합니다. 그러면 에이전트는 콜백 작업 항목을 수신합니다. 에이전트가 콜백 작업 항목을 수락하면 자동 전화 걸기를 통해 사용자에 대한 호출이 시작됩니다. 해결 방법에 따라 에이전트는 상호작용을 종결하거나 콜백을 다시 큐에 추가할 수 있습니다.
- 클릭하여 호출: 에이전트는 자동 전화 걸기가 활성화되지 않았거나 초기 통화가 실패한 경우 상호작용 기록의 전화 아이콘을 사용하여 최종 사용자에게 직접 전화를 걸 수 있습니다.
- 예약된 음성 콜백: 사용자가 원하는 날짜와 시간에 음성 콜백을 요청하면 콜백 상세 정보가 포함된 상호작용 기록이 예약된 호출 시간 1분 전에 생성되고 에이전트가 콜백 작업 항목을 수신합니다. 에이전트가 콜백 작업 항목을 수락하면 자동 전화 걸기를 통해 사용자에 대한 호출이 시작됩니다. 결과에 따라 에이전트는 상호작용을 완료 종결 또는 중단 종결로 종결할 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예약된 비디오 콜백: 사용자가 원하는 날짜와 시간에 비디오 콜백을 요청하면 비디오 통화를 시작하는 URL이 포함된 콜백 상세 정보가 포함된 상호작용 기록이 생성됩니다. 결과에 따라 에이전트는 상호작용을 완료 종결 또는 중단 종결로 종결할 수 있습니다.



콜백 작업

필드	설명
콜백 재시도	에이전트는 추가 작업 버튼을 선택한 다음 콜백 재시도를 선택하여 콜백을 재시도할 수 있습니다. 이유 메뉴가 표시되고 에이전트는 다음 옵션 중에서 선택할 수 있습니다. • 데드 에어(Dead Air) • 음성 • 고객이 사용 중임 • 기타
콜백 닫기	문제가 해결되면 에이전트가 콜백을 종결할 수 있습니다. 종결되면 시스템이 콜백을 재시도하지 않고 콜백 작업이 닫힙니다. 에이전트는 다음 옵션 중 하나를 선택하여 콜백을 종결할 수 있습니다. • 해결됨 • 기타 콜백이 종결되면 에이전트는 대화 탭에서 대화 녹취록과 기록을 볼 수 있습니다. **주:** 기록이 활동 스트림과 첨부 파일 탭에도 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

동적 변환 귀하의 지원 작업 공간

동적 변환 지원 에서는 작업 공간 의견이나 작업 메모와 같은 저널 필드, 활동 스트림및 양식의 텍스트를 요청 시 번역할 수 있습니다.

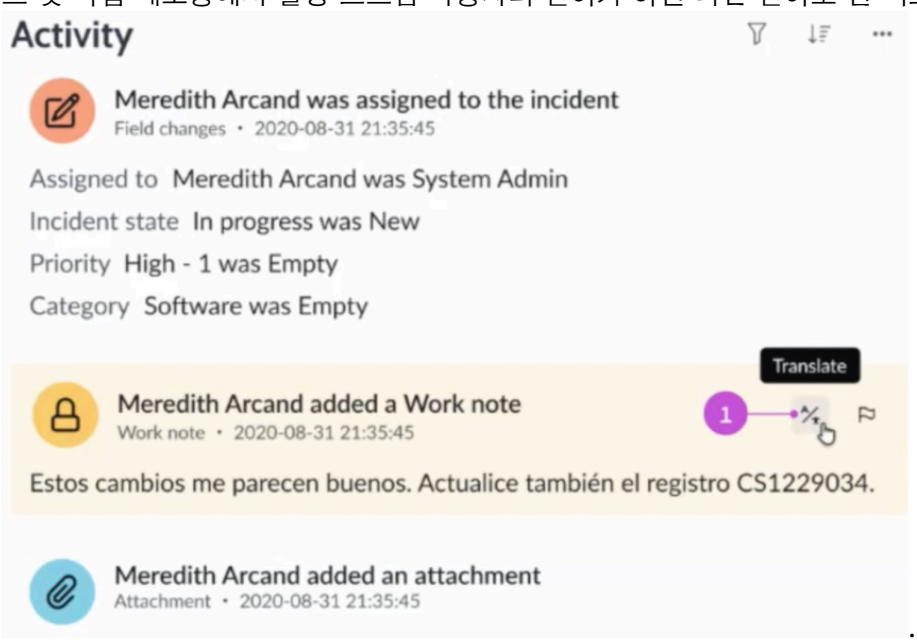
동적 변환 구성

에 대해 활동 스트림활성화하고 구성 동적 변환 하려면 다음을 수행합니다.

1. (com.glide.dynamic_translation) 플러그인을 활성화합니다 동적 변환 . 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.
2. 번역 서비스 제공자에 대한 프레임워크를 동적 변환 구성합니다. 자세한 내용은 Dynamic Translation 문서를 참조하십시오.

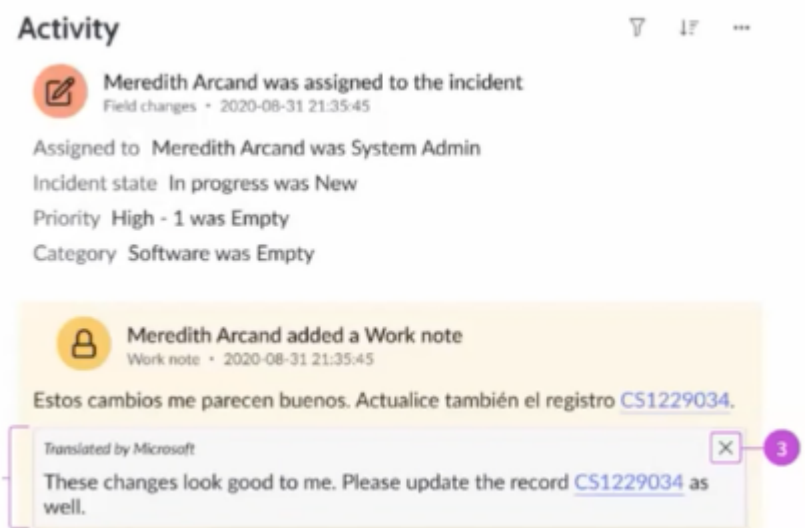
활동 스트림의 번역 버튼

번역 버튼은 코멘트 및 작업 메모용에서 활동 스트림 사용자의 언어가 아닌 다른 언어로 된 텍스트 옆에 표시됩니다.



.

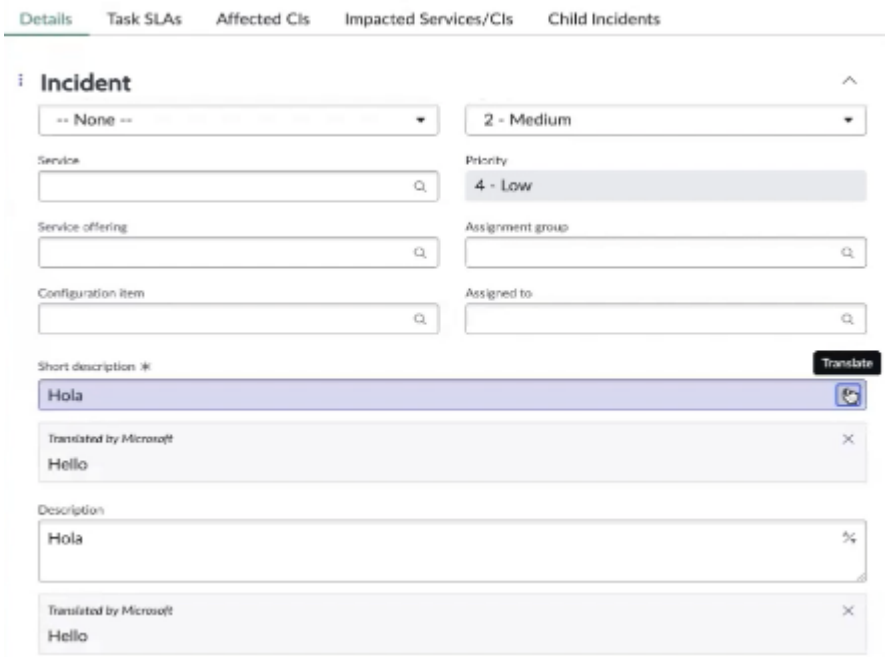
번역 결과는 원본 텍스트 아래에 표시됩니다. 번역이 제대로 구성되지 않은 경우 오류 메시지가 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식의 번역 단추

동적 변환 의 작업 공간양식에 대해 구성할 수도 있습니다.



양식 필드를 구성 동적 변환 하려면 다음을 수행합니다.

1. 활성화된 번역이 필요한 기록으로 이동합니다.
2. 번역이 필요한 양식 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.
3. 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 다음과 같은 내용을 입력합니다.
   - 속성 필드에서 **Dynamic Translation** 활성화됨을 검색합니다.
   - 값 필드에 true를 입력합니다.
5. 제출을 선택합니다.

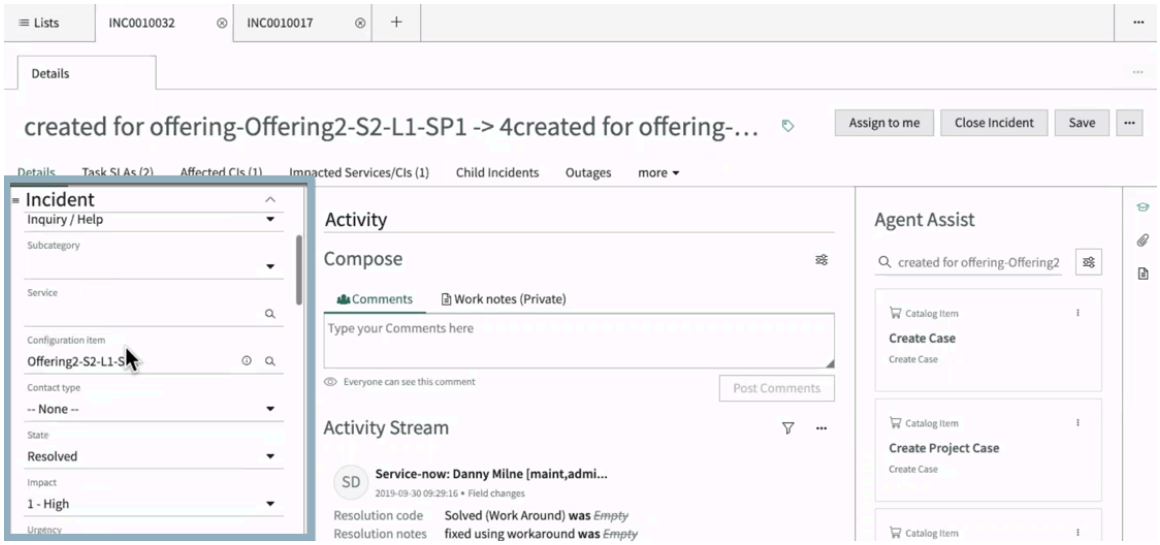
기록에 정보 가져오기 또는 추가

양식 창을 사용하여 기록에 대한 세부 정보, 열린 기록과 관련된 정보를 검색하고 기록에 항목을 작성합니다.

자세한 기록 정보 가져오기

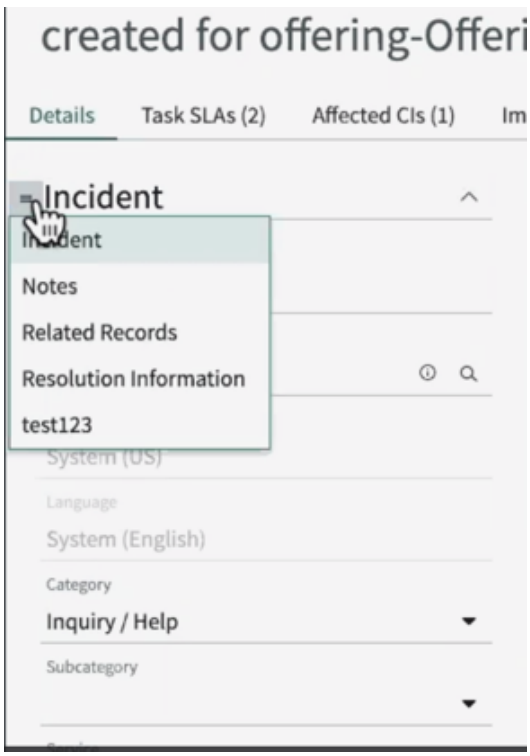
기록에 대한 자세한 기록 정보를 보려면 세부 정보 탭을 클릭합니다. 양식 창에 나타나는 내용은 기록에 있는 여러 필드입니다. 관리자는 사용자에게 표시되는 필드를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



양식 창의 오른쪽을 끌어 너비를 변경할 수 있습니다.

모든 필드를 스크롤하거나 세부 정보 탭의 섹션으로 이동할 수 있습니다. 섹션으로 이동하려면 기록 유형 왼쪽에 있는 메뉴 아이콘(메뉴)을 클릭하여 양식 창에 섹션을 표시합니다. 이동할 섹션 제목을 클릭합니다. 예를 들어 다음 이미지에서 메모를 클릭하면 기록 필드가 메모 섹션까지 위로 스크롤됩니다.



열린 기록과 관련된 정보 가져오기

관련 항목 메뉴는 열린 기록과 관련된 정보를 표시하는 탭을 제공합니다.

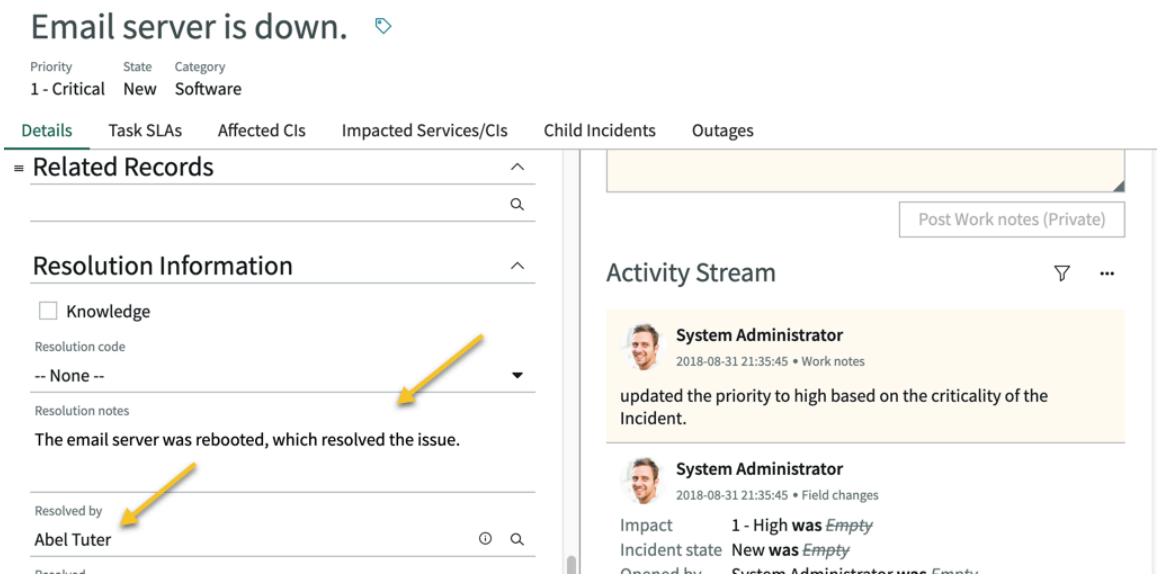


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 탭을 클릭하여 이 기록이 어떤 영향을 미칠 수 있는지 파악합니다. 예를 들어, 영향을 받는 서비스를 클릭하면 인시던트의 영향을 받는 서비스가 오픈 기록에 표시됩니다. 자세한 내용은 열린 레코드와 관련된 정보 가져오기를 참조하십시오.

기록에 정보 추가

기록 작업을 할 때 기록의 일부 필드를 추가하거나 수정할 수 있습니다. 세부 정보 탭에서 이 작업을 수행할 수 있습니다. 예를 들어, 세부 정보 탭에서 기록의 긴급도 값을 **1 -** 늦음으로 변경하거나, 문제를 해결한 후 해결 메모 섹션에 해결 요약을 입력할 수 있습니다. 양식 창에서 정보를 입력하거나 변경한 후 저장을 클릭합니다.



추가 기록 기능

- 템플릿 값 필드:--. 자세한 내용은 템플릿 값 필드 구성 문서를 참조하십시오.
- 필드 이름 필드 유형
- 문서 ID 필드 유형

템플릿 기반 정보를 사용하여 기록 업데이트

템플릿 중 하나를 선택하여 표준 정보를 추가한 기록을 열면 작업을 줄일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_user

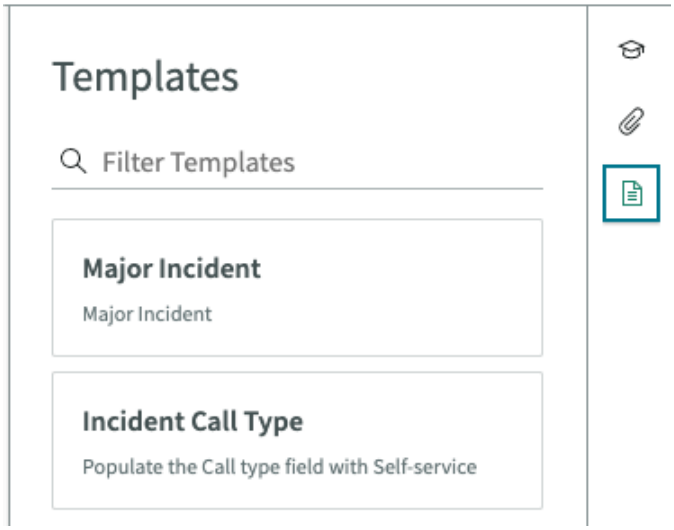
이 태스크 정보
템플릿은 열린 기록의 필드 값을 템플릿에 지정된 값으로 설정합니다. 예를 들어 중요 인시던트 템플릿은 열린 기록의 영향도 필드를 **1 -** 높음으로, 긴급도 필드를 **1 -** 높음으로 설정할 수 있습니다. 템플릿을 사용하면 수행해야 하는 작업을 줄이고 작업을 보다 일관되게 수행할 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 작업 공간기존 기록을 엽니다.
2. 상황별 사이드 패널에서 템플릿 아이콘( )클릭합니다.

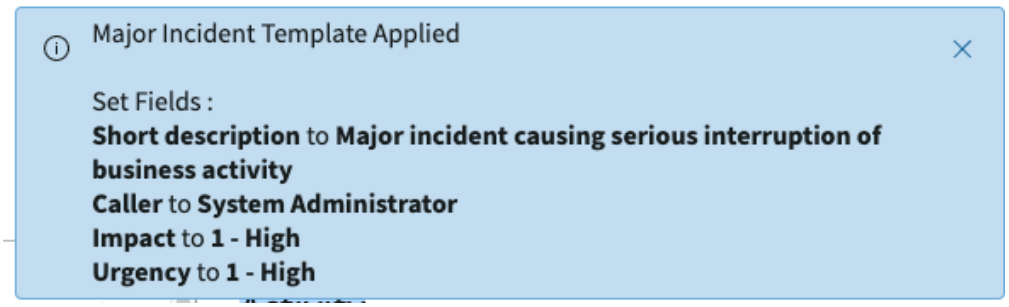
   사용 가능한 템플릿이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 템플릿 목록에서 열린 기록에 적용할 템플릿을 선택합니다.

   템플릿에 포함된 필드 값은 양식 창의 세부 정보 탭에 있는 기록을 자동으로 채웁니다. 작업 공간은 업데이트된 필드의 팝업을 제공합니다.



4. 옵션: 템플릿을 선택했을 때 열린 기록에서 변경한 내용을 취소하려면 저장하지 않고 양식에서 다른 곳으로 이동합니다.
5. 양식 창의 세부 정보 탭에서 나머지 필드를 채웁니다.
6. Save(저장)를 클릭하여 진행 상황을 저장하거나 Resolve(해결)를 클릭하여 문제를 해결된 것으로 표시합니다.

다음에 수행할 작업

요청자와 진행 상황 또는 해결 방법을 공유합니다 .

사용자 지정 양식 템플릿 관리

템플릿을 생성, 편집 및 삭제하여 사용자 지정 양식 템플릿을 관리합니다.

시작하기 전에

고객 또는 활동의 워크플로우에 맞는 사용자 지정 양식 서식 파일을 만듭니다. 사용자 지정 폼 템플릿을 사용하면 워크플로우를 해결하는 시간을 절약하고 싶은 필드가 있는 폼을 검색할 수 있습니다. 또한 새로운 수요 또는 유사한 케이스에 맞게 편집할 수도 있습니다.
양식 템플릿은 도메인도 인식할 수 있습니다. 양식 서식 파일의 도메인을 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

필요한 역할: agent

이 태스크 정보

사용자 지정 폼 템플릿은 그룹 할당에 의해 제어됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간에서 기록을 선택합니다.
2. 상황별 측면 패널에서 템플릿 ( )을 선택합니다.
   상황별 측면 패널에 개의 목록이 표시됩니다. 모두 에는 사용 가능한 모든 템플릿이 표시되고, 내 템플릿 에는 사용자 지정 폼 템플릿이 표시됩니다.
3. 사용자 지정 양식 서식 파일을 만듭니다.
   a. 상황별 측면 패널의 템플릿 창에서 더하기 아이콘(+).
   b. 사용자 지정 양식 서식 파일의 이름을 입력합니다.
   c. 템플릿에 사용할 필드를 선택하고 원하지 않는 필드를 삭제합니다.
   d. 저장을 선택합니다.
4. 옵션 아이콘( )을 선택하여 템플릿을 편집 하거나 삭제합니다 .
   삭제된 템플릿은 검색할 수 없습니다.

양식 서식 파일의 도메인 지정

양식 서식 파일을 전역이 아닌 도메인과 연결하고 서식 파일이 적용되는 사용자와 그룹을 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 필터 탐색기에서 sys_template.do를 입력합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

템플릿 양식

필드	설명
이름	양식 서식 파일의 이름입니다.
테이블	양식 서식 파일과 연결된 테이블입니다. 예: 인시던트 또는 케이스.
활성	양식 템플릿을 사용하거나 사용하지 않도록 설정하는 옵션입니다.
애플리케이션	양식 서식 파일의 애플리케이션입니다. 양식은 기본적으로 전역 입니다.
도메인	기록을 연결하려는 도메인입니다. ○ 이 필드는 둘 이상의 도메인에 액세스할 수 있는 경우에만 표시됩니다. ○ 템플릿은 도메인을 지정하지 않는 한 전역입니다. ○ 이 기록에서 생성된 템플릿은 기록의 도메인을 유지합니다.
사용자	이 템플릿이 지정된 사용자 또는 역할입니다.
그룹	이 양식 서식 파일에 액세스할 수 있는 그룹입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
전역	양식 템플릿을 전역적으로 제공하는 옵션입니다.

3. 제출을 선택합니다.

양식 서식 파일 실행 취소

폼 템플릿을 적용하기 전의 상태로 되돌리십시오.

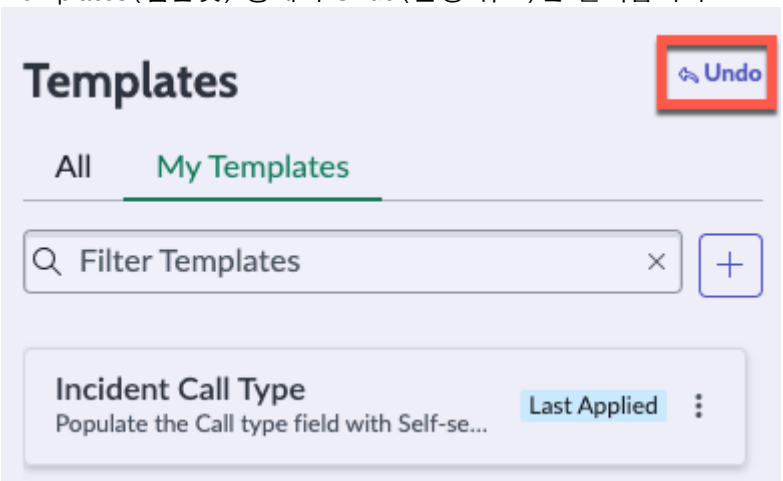
시작하기 전에

- 마지막으로 추가된 폼 템플릿만 되돌려집니다.
- 양식 필드 값은 템플릿을 적용하기 전의 상태로 되돌아갑니다.
- 수행한 작업은 템플릿을 실행 취소해도 변경되거나 삭제되지 않습니다.

필요한 역할: agent

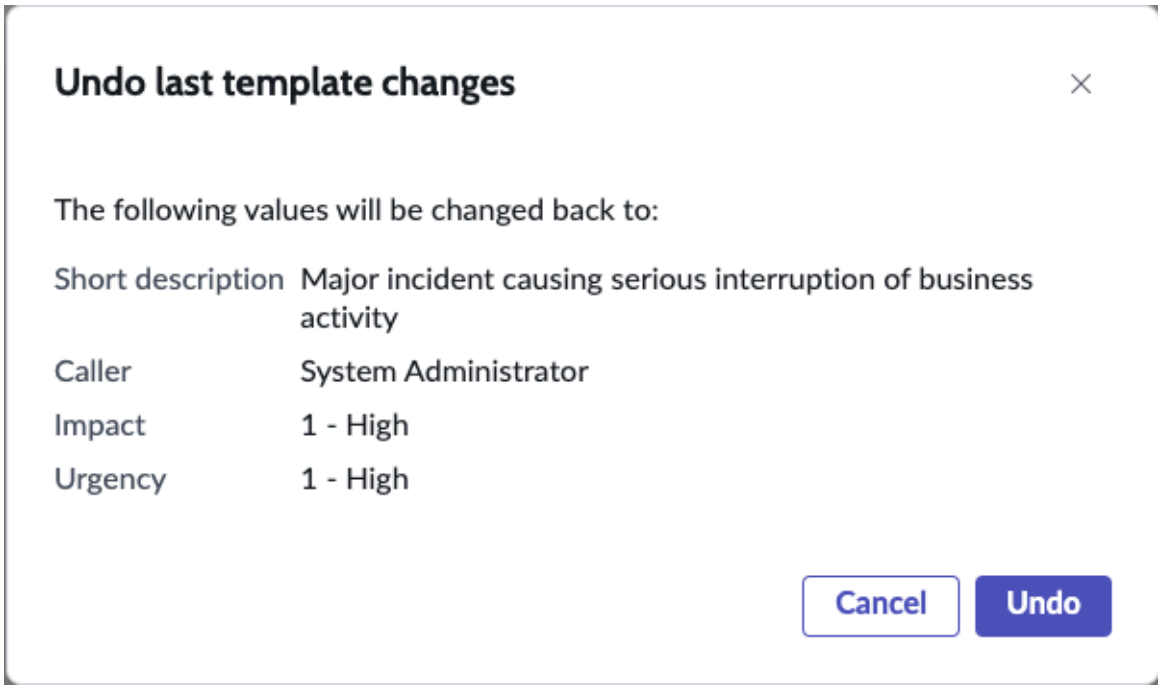
프로시저

1. 상황별 사이드 패널에서 템플릿 아이콘( )을 선택합니다.
2. Templates(템플릿) 창에서 Undo(실행 취소)를 선택합니다.



템플릿을 제거한 결과로 양식에 대한 변경 내용을 표시하는 모달이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 실행 취소를 선택합니다.

폼 템플릿을 여러 그룹에서 사용할 수 있도록 설정

만든 양식 서식 파일에 액세스할 수 있는 그룹을 하나 이상 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 기록의 상황별 측면 패널에서 템플릿 아이콘(.)을 선택합니다.

2. Templates 창에서 Create Templates 아이콘( )을 선택합니다.

3. 그룹 필드를 선택하고 이 양식을 사용할 수 있도록 하려는 그룹을 입력합니다.



템플릿 값 필드 구성

원하는 필드를 선택하여 양식의 템플릿 섹션에서 양식 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

이 태스크 정보
템플릿 값 필드 선택은 라이브 업데이트와 동기화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 기록을 엽니다.
2. 양식의 템플릿 섹션에서 연결된 테이블을 선택합니다.
   예: 인시던트.
3. 템플릿 필드에서 템플릿의 필드와 값을 선택합니다.

   주:
   선택한 테이블에 따라 사용할 수 있는 템플릿 값 필드가 결정됩니다.

4. 저장을 선택합니다.

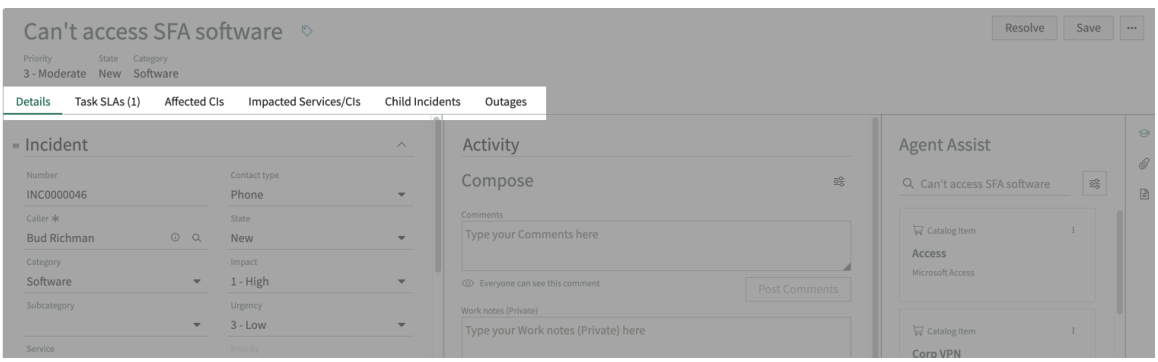
결과
템플릿 값 필드는 템플릿 섹션의 양식에서 볼 수 있습니다.

Example:
필드 템플릿 값 선택.

1. 양식의 템플릿 섹션에서 테이블 필드의 인시던 트를 선택합니다.
2. Template(템플릿) 필드에서 Description(설명)을 선택하고 Test text(### ###)를 입력합니다.
   템플릿에 설명이 추가됩니다.
3. 템플릿 필드에서 승인을 선택합니다. 승인 값이 포함된 목록이 표시됩니다.
4. 템플릿 필드에서 호출 자를 선택합니다. 호출자를 선택할 수 있는 목록이 표시됩니다.
5. 템플릿 필드에서 활성 을 선택합니다. 기록을 활성화하거나 비활성화하는 옵션이 표시됩니다.
6. 저장을 선택합니다.

열린 기록과 관련된 정보 가져오기

관련 항목을 사용하여 열린 기록에 대한 정보를 수집하고 정보를 입력합니다.



관련 항목 메뉴의 항목은 탭처럼 동작합니다. 하나를 클릭하면 해당 컨텐츠가 양식 창에 나타납니다. 작업 공간은 폼 창에서 활성 상태인 항목에 밑줄을 긋습니다. 메뉴에 나타나는 항목, 표시되는 순서, 자동으로 열리는 항목은 시스템 관리자가 구성할 수 있습니다.

항목에는 양식 창에 열려 있는 기록과 관련된 정보가 포함되어 있습니다. 다른 항목을 클릭하면 상황별 정보를 얻을 수 있습니다. 예를 들어, 미해결 인시던트가 실패한 서비스에 대한 인시던트인 경우 영향을 받는 서비스/CI를 클릭하여 다른 서비스도 다운되었는지 확인할 수 있습니다. 인시던트가 정전인 경우 중단 을 클릭하여 다른 위치에 정전이 있는지 확인할 수 있습니다.

일반적으로 세부 정보 항목이 기본적으로 먼저 표시됩니다. 오픈 레코드의 세부 정보를 포함하는 유일한 항목입니다. 편집할 수 있는 텍스트 필드도 제공합니다. 예를 들어 문제를 해결할 때 해결 메모 섹션에 해결 설명을 입력해야 합니다. 시스템 관리자는 양식 창에 표시할 기록의 필드를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 구성에는 다음과 같은 관련 항목이 포함될 수 있습니다.

관련 항목

항목	설명
자세히	정보를 입력할 수 있는 열린 기록 및 텍스트 필드에 대한 자세한 정보입니다. 시스템 관리자는 양식 창에 나타나는 기록 필드를 지정합니다. 이 항목을 사용하여 열린 기록에 대해 읽고 기록에 항목을 만듭니다.
작업 SLA	작업에 대한 SLA(서비스 수준 계약)입니다. 이 유형의 작업을 해결하기 위한 예상 기한입니다.
영향을 받는 CI	인시던트와 관련된 CI(구성 항목)입니다. 일반적으로 인시던트는 하나 이상의 특정 구성 항목(CI)과 관련이 있습니다. Configuration Management Database(CMDB)가 생성되면 CI 기록에 인시던트를 해결하는 데 도움이 되는 중요 정보가 저장됩니다. 구성 항목을 인시던트에 연결하여 인시던트가 종속 CI에 어떤 영향을 주는지 확인할 수 있습니다.
영향을 받는 서비스/CI	이 인시던트의 영향을 받는 서비스 및 CI(구성 항목)입니다.
하위 인시던트	하위 인시던트는 상위 인시던트와 관련된 인시던트로, 인시던트는 레코드 뷰에서 열립니다. 상위 인시던트의 모든 작업 메모 또는 의견은 하위 인시던트로 복사됩니다. 상위 인시던트가 해결되면 하위 인시던트도 해결됩니다.
중단	인시던트와 관련된 서비스 중단이 기록 뷰에서 열립니다.
사용자의 호출	사용자의 통화 관련 목록에는 요청자와 에이전트 간의 이전 통화가 서비스 데스크 표시됩니다. 이 기능은 Call 플러그인(com.snc.service_desk_call)이 서비스 데스크 이미 활성화된 사용자만 사용할 수 있습니다. 주: 상호작용의 오픈 대상 필드에 있는 고객 이름이 호출 의 호출자 필드 서비스 데스크 와 일치하면 상호작용 속성 과거 사용자 호출 기록이 검색되는 날짜 수(정수)에 언급된 날짜 수를 기반으로 기록이 검색됩니다. 기본값은 7입니다. 0으로 설정하면 이 기능이 비활성화됩니다.(*glide.new_call.interaction.records_age*).
사용자의 작업	요청자가 채팅, 전화, 요청 또는 내방을 통해 에이전트에게 문의하면 사용자의 작업 관련 목록에 요청자에 대해 작성된 다른 모든 작업(인시던트, 문제, 변경 요청, 요청 등)이 에이전트에게 표시됩니다. 예를 들어, 요청자가 전날 제기한 요청 상태에 대해 호출하면 사용자의 작업 관련 목록에 요청이 표시됩니다. 상호작용 기록의 오픈 대상 필드 값이 다음과 일치하는 경우 사용자의 작업 관련 목록에 있는 다른 작업이 작업 공간에 포함됩니다. • 인시던트 기록의 호출자 필드 • 문제 기록의 오픈한 사람 필드 • 변경 기록의 요청한 사람 필드 • 기록의 서비스 카탈로그요청 대상 필드

기록에 대한 작업 공간 도메인 분리

작업 공간 은 표준 도메인 분리를 지원합니다. 기록에서 올바른 도메인에 다른 기록을 안전하게 만들고, 기록이 연결된 도메인을 변경하고, 기록의 도메인 범위를 일시적으로 기록 세션 외부의 도메인으로 확장할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 는 테넌트 간 인텔리전스를 사용하여 추가 테넌트 데이터에 액세스할 수 있는 테넌트의 데이터, 메타데이터, 비즈니스 논리 및 처리 컨텍스트를 자동으로 처리합니다. 테넌트 간 인텔리전스를 사용하면 레코드를 만들 때 다음 동작을 사용할 수 있습니다.

- 다른 기록에서 만든 기록은 원래 기록의 도메인을 상속합니다.
- 기록에서 UI 작업으로 만든 기록은 원래 기록의 도메인으로 전달됩니다.
- 상위 기록에서 만든 기록(예: 관련 목록)은 상위 기록의 도메인으로 전달됩니다.

도메인 분리의 테넌트 간 인텔리전스에 대한 자세한 내용은 도메인 분리란? 을 참조하십시오.

기록에 도메인 컨텍스트를 제공하도록 양식 헤더 이미지를 설정합니다.

기록의 도메인 범위 전환

기록의 도메인 범위를 기록 세션 외부의 도메인으로 일시적으로 확장합니다. 관련 목록 및 참조 필드 쿼리를 포함하도록 기록이 확장됩니다. 이렇게 하면 둘 이상의 도메인에 대한 문제에 적용되는 기본 기록을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
먼저 전환하려는 도메인에 액세스할 수 있는 권한이 있어야 합니다.

필요한 역할: domain_expand_scope 사용자 역할

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간레이블이 표시됩니다.
2. 기록을 선택합니다.
3. 기록에서 오버플로우 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭하고 도메인 범위 전환을 선택합니다.
   이제 관련 목록 및 참조 필드 쿼리에 액세스할 수 있습니다.

   주:
   기록이 전역 도메인에 있거나 도메인과 기록 도메인이 일치할 때 도메인 범위가 전환되지 않습니다.

4. 기록에서 오버플로우 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭하고 도메인 범위 설정/해제 를 선택하여 도메인 범위를 기록과 연결된 도메인으로 되돌립니다.

상위 항목이 없는 도메인에 레코드 만들기

기록의 도메인을 알 수 없고 여러 도메인에 액세스할 수 있는 경우 새 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
기록 양식에서 호출자 또는 회사 선택을 수정하여 도메인을 변경합니다.

필요한 역할: user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 새 기록 메뉴레이블이 표시됩니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   선택한 회사 또는 호출자가 기록을 해당 도메인에 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
자동 채우기에 사용할 수 있는 데이터는 액세스할 수 있는 도메인으로 제한됩니다.

3. 다음을 클릭합니다.

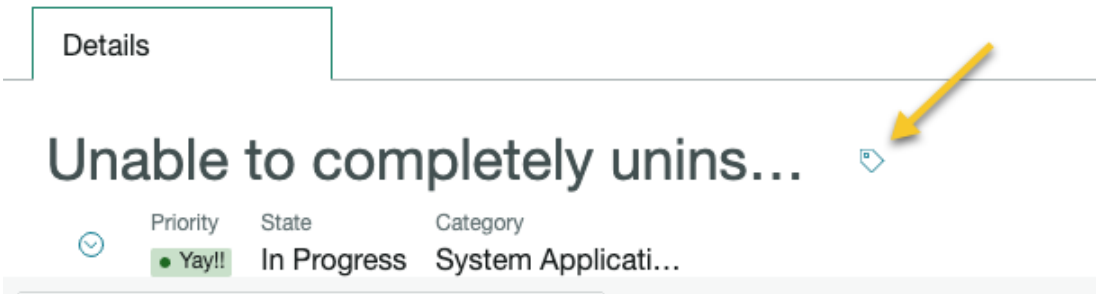
결과
새 레코드에는 도메인과 관련된 데이터와 규칙이 포함됩니다.

작업 공간에서 태그를 사용하여 기록 그룹화 및 찾기

기록에 태그를 추가하여 그룹화하고 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent

이 태스크 정보
태그는 기록에 추가할 수 있는 레이블입니다. 태그 아이콘( )이 양식 헤더의 기본 값 옆에 나타납니다.



태그를 사용하여 기록을 그룹화하고 구성할 수 있습니다. 태그 이유를 지정하는 태그 이름을 만듭니다. 태그를 모든 사람, 일부 사용자 또는 자신만 볼 수 있도록 설정할 수 있습니다. 가시성 설정은 태그를 사용하여 기록을 검색할 수 있는 사용자를 지정합니다.

채워지지 않은 태그 아이콘( )은 기록에 태그가 할당되지 않았음을 의미합니다. 태그가 할당되고 표시되면 태그 아이콘이 채워집니다( ).

기록에 태그를 지정한 후에는 태그를 사용하여 전역 검색 필드 에서 기록을 검색하거나 목록 뷰에서 필터 아이콘( )을 사용할 수 있습니다.



프로시저

1. 작업 공간에서 열려 있는 기록으로 이동합니다.
예를 들어, 목록 아이콘( )을 클릭하고 미해결 인시던트와 같은 목록 필터를 클릭한 다음 기록을 클릭합니다.

2. 양식 헤더의 기본 값 옆에 있는 태그 아이콘( )을 클릭합니다.

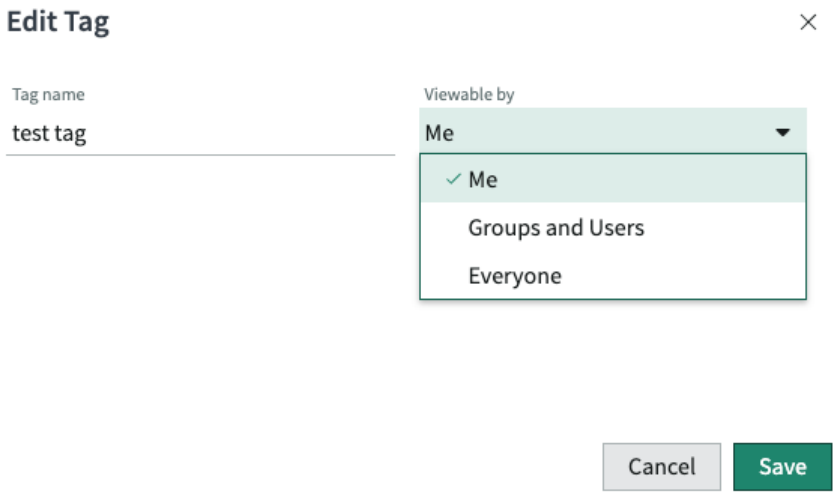
3. 태그 추가에 태그 이름을 입력합니다.
태그 이름은 태그의 조직 주체(예: 특정 인시던트에서 비롯된 모든 기록)를 나타내야 합니다.

4. 기록과 함께 태그를 저장하려면 **Enter** 를 클릭하십시오.
태그를 더 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

태그 가시성 설정은 기본적으로 비공개로 설정되어 있으며, 이는 태그를 만든 사람에게만 태그가 표시됨을 의미합니다. 따라서 해당 사용자만 태그를 사용하여 해당 태그로 레이블이 지정된 레코드를 검색할 수 있습니다.

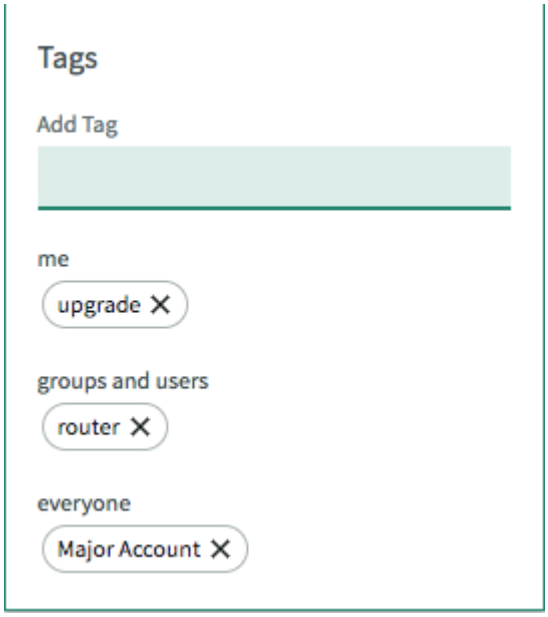
5. 태그의 공개 설정을 변경하려면 태그를 클릭하고 표시 기준 설정을 변경합니다.



옵션	설명
본인	태그는 태그를 만든 사람에게만 표시됩니다. 해당 사용자만 태그를 사용하여 기록을 검색할 수 있습니다. 이 설정은 기본값입니다.
그룹 및 사용자	태그는 특정 그룹이나 사용자에게 표시됩니다. 이 태그를 볼 수 있는 그룹 및 사용자를 지정할 수 있습니다.
모든 사람	태그는 모든 사용자가 볼 수 있습니다. **주:** 이 가시성 설정은 관리자 또는 tags_admin 역할만 사용할 수 있습니다.

기록에는 여러 태그가 있을 수 있으며 각각 다른 가시성 설정을 가질 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 옵션: 기록에서 태그를 제거하려면 칠해진 태그 아이콘( )을 클릭하여 태그 목록을 연 다음, 제거할 태그 옆에 있는 **X** 를 클릭합니다.
7. 옵션: 전역 검색 필드를 사용하여 태그를 검색합니다.

관련 목록에 기록 추가

관련 목록에 기록을 추가하여 인시던트와 관련된 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent

이 태스크 정보
관련 항목 메뉴에 추가 버튼이 있다면 시스템 관리자가 관련 목록에 기록을 추가할 수 있도록 허용한 것입니다. 열려 있는 레코드와 관련된 레코드를 찾으면 이 작업을 수행합니다. 예를 들어 열린 레코드가 한 위치의 정전과 관련된 경우 두 번째 위치에 정전이 발생하면 첫 번째 레코드의 관련 목록에 추가할 수 있습니다.



주:
일부 작업 공간에는 추가 버튼이 없습니다. 시스템 관리자가 추가합니다.

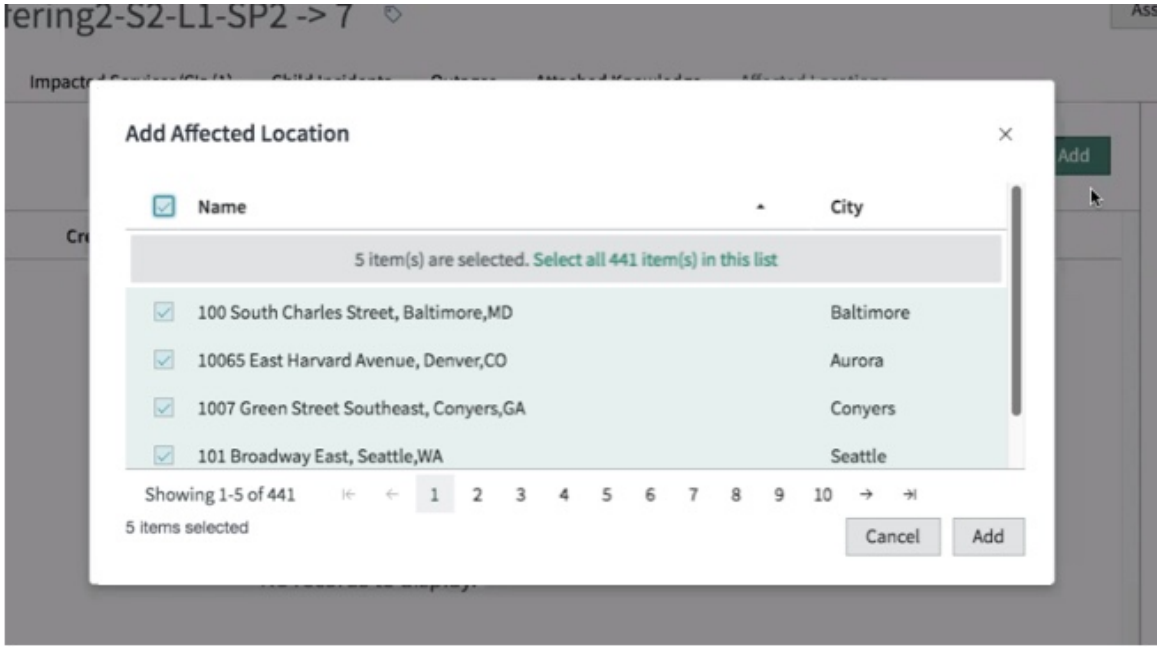
인시던트를 열 때 인시던트와 연관된 위치를 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 한 위치에서 정전이 발생했다고 가정해 보겠습니다. 원래 인시던트 보고서에 추가할 수 있는 것과 동일한 정전이 발생한 추가 위치를 찾을 수 있습니다.

프로시저

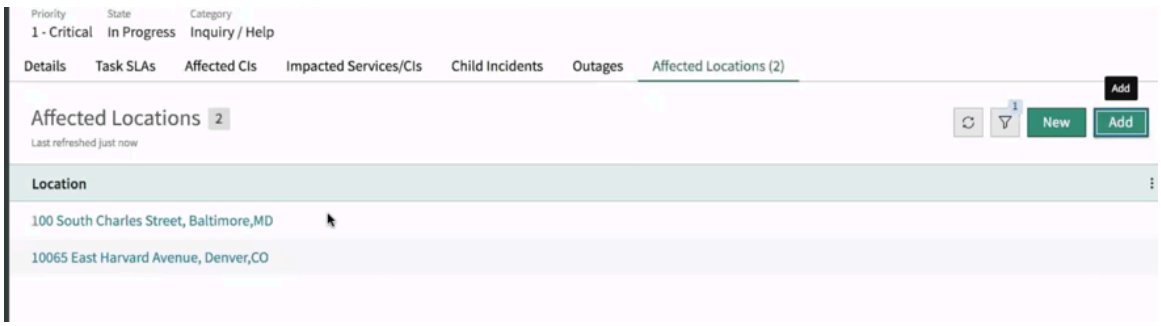
1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 오픈 을 클릭하고 인시던트를 클릭하여 엽니다.
2. 영향을 받는 위치 관련 목록에서 추가 를 클릭하여 선택한 인시던트에 기록을 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 팝업 모달에서 오픈 인시던트에 추가할 기록을 선택합니다.
   기록 데이터는 읽기 전용입니다. 테이블 머리글에서 확인란을 선택하면 모달의 모든 기록이 선택되고 목록에서 모든 기록을 선택할 수 있는 옵션이 제공됩니다. 한 페이지에서 선택한 기록은 다른 페이지로 이동할 때 선택된 상태로 유지됩니다.



4. 모달에서 추가를 클릭합니다.
   선택한 주소가 영향을 받는 위치 관련 목록에 나타납니다. cmn_location 테이블에 추가되고 이 인시던트와 연결됩니다.



AI 필드 권장 사항

AI 필드 권장 사항을 사용하여 상위 권장 사항 목록을 확인하거나 양식에서 작업 공간 자동으로 필드를 채웁니다.

AI는 양식의 데이터를 기반으로 필드의 값을 예측합니다. AI 권장 사항은 필드 구성에 따라 다음과 같은 방식으로 나타날 수 있습니다.

- 권장 사항은 목록으로 나타날 수 있으며 상위 권장 사항 목록에서 값을 선택할 수 있습니다.
- 상위 권장 사항이 필드에 자동으로 채워질 수 있습니다.

반짝임 아이콘( )은 AI 권장 사항을 제공하는 모든 필드를 표시합니다.

반짝이는 아이콘( )에서 마우스 장치를 가리켜 권장 사항의 예측 소스에 대한 정보를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식에서 작업 공간 저널 필드 숨기기

작업 메모 및 의견만 활동 스트림에 표시되도록 양식에서 작업 공간 저널 필드를 비활성화합니다.

시작하기 전에

새 기록의 경우 저널 필드 숨기기가 지원되지 않습니다. Activity Stream이 표시되지 않으므로 새 기록에는 저널 입력 필드가 표시됩니다.
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 뷰 규칙 구성레이블이 표시됩니다.
2. 숨기려는 작업 메모가 있는 기록 페이지가 포함된 항목을 작업 공간 경험 선택합니다.
3. 작업 공간 뷰 규칙 관련 목록에서 작업 공간 뷰 규칙을 선택합니다.
4. 뷰 규칙 양식에서 양식 설정 탭을 선택합니다.
5. 양식 설정 탭에서 저널 입력 필드 숨기기를 선택합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

검색 활동 스트림

키워드 활동 스트림을 사용하여 검색하여 작업 메모, 이메일 및 의견에서 결과를 보다 효율적으로 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workspace_user

프로시저

1. 활동 스트림에서 선택합니다.
2. 주:
   키워드는 작업 메모, 의견 및 이메일에서만 강조 표시됩니다. 키워드 기준과 일치하지 않는 활동 스트림 항목은 입력 시 필터링됩니다. 첨부 파일에 대한 키워드 검색도 가능하지만 강조 표시되지 않으며 첨부 파일이 활동 스트림에 대신 표시됩니다.

   검색 활동 스트림 검색 창에서 키워드를 사용하여 검색하여 결과를

   찾습니다.

참조 목록에서 조건 작성기 사용

참조 목록의 조건 작성기를 사용하여 결과를 필터링합니다.

시작하기 전에

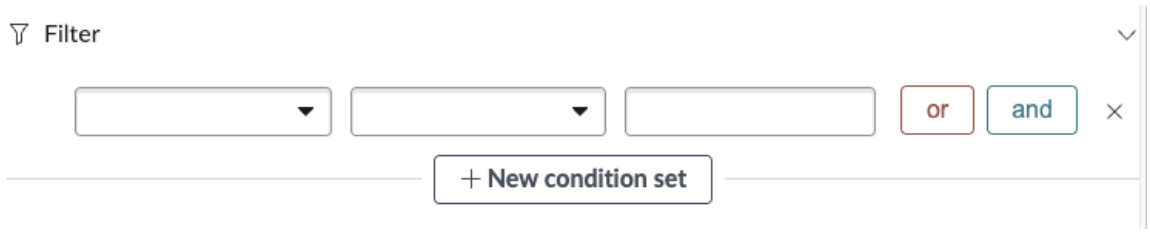
필요한 역할: workspace_user

프로시저

1. 기록 필드에서 기록 검색 아이콘 선택합니다.
2. Filter

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 기록 검색을 필터링할 조건을 추가합니다.



4. 조건을 더 추가하려면 **+** 새 조건 집합을 선택합니다.
5. 실행을 선택합니다.

추가 양식 옵션 사용

양식에서 작업 공간 추가 기능을 사용하려면 추가 양식 옵션을 선택합니다. 양식을 내보내고, 양식을 다시 로드하고, URL 또는 시스템 ID를 복사하고, 양식 XML을 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에



필요한 역할: agent

프로시저

1. 양식에서 메뉴 아이콘(메뉴 ⋮)을 선택합니다.
2. 추가 양식 옵션 메뉴에서 원하는 양식 기능을 선택합니다.
   - **Toggle Annotations Off/**On(주석 전환 끄기/켜기): 양식 주석을 전환하려면 선택합니다.
   - 양식 다시 로드: 양식을 다시 로드하려면 선택하십시오.
   - 익스포트: 양식을 PDF 또는 XML 익스포트 유형으로 익스포트하려면 선택합니다. PDF 내보내기 방향을 세로 또는 가로 방향 출력으로 설정합니다.
   - **URL** 복사: 양식 URL을 클립보드에 복사하려면 선택합니다.
   - **Copy sys_id(** 복사): sys_id 클립보드에 복사하려면 선택합니다. 이 작업은 관리자만 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- **XML** 표시: 양식의 문서 트리를 표시하려면 선택합니다. 이 작업은 관리자만 수행할 수 있습니다.
- 양식 개인화: 표시할 필드를 추가하거나 제거하여 양식을 개인화하려면 선택하십시오.

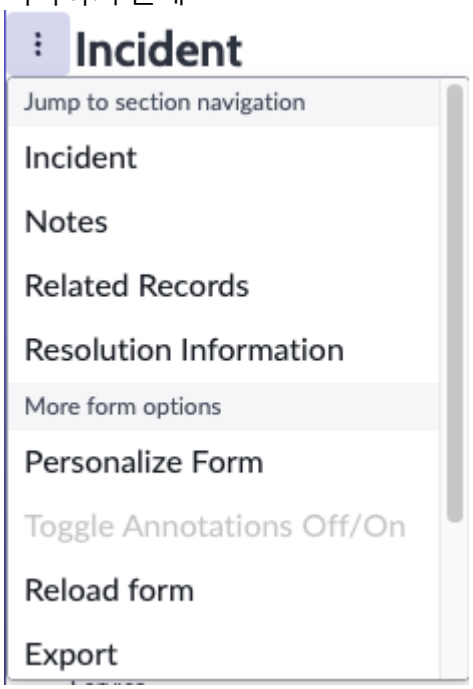
3. 주:
   오른쪽 클릭 작업은 양식 헤더를 클릭할 때만 사용할 수 있습니다.

   작업 공간에서 마우스 오른쪽 버튼 클릭 동작을 활용하려면 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
   섹션 탐색 및 기타 양식 옵션으로 이동 목록이 나타납니다.
4. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하거나 추가 양식 옵션 메뉴를 사용하여 섹션으로 이동할 수도 있습니다.
   - 인시던트
   - 메모
   - 관련 기록
   - 해결 정보

양식 개인화 사용

양식 개인화를 선택하여 기본 설정에 따라 양식 뷰에 나타나는 필드를 추가하거나 제거합니다.

시작하기 전에



필요한 역할: agent

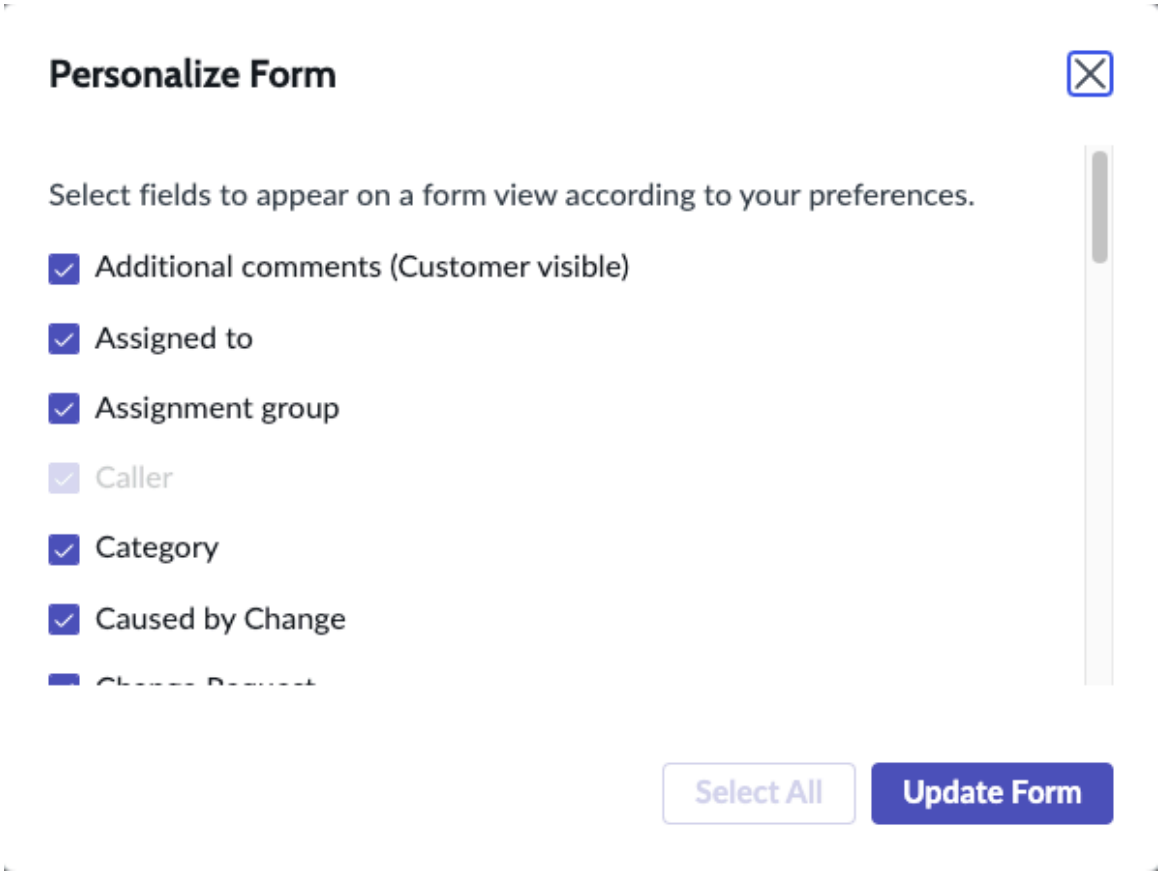
프로시저

1. 주:
   마우스 오른쪽 버튼 클릭 동작을 활용하고 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 추가 양식 옵션 목록을 표시할 수도 있습니다.

   양식에서 메뉴 아이콘(메뉴 ⋮)을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 추가 양식 옵션 목록에서 양식 개인화를 선택합니다.



3.

4. 양식 업데이트를 선택하여 변경 내용을 제출합니다.

양식에서 첫 번째 섹션 제목 숨기기 또는 제목 수준 변경

첫 번째 섹션 제목을 숨기거나 양식에 나타나는 섹션 제목의 수준을 변경하여 UI 빌더 내에서 사용자 작업 공간 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ui_builder_admin

프로시저

1. 작업 공간 기존 페이지를 열거나 UI 빌더에서 새 페이지를 생성합니다.
2. 옵션: 양식에서 작업 공간 첫 번째 섹션 제목을 숨기려면:
   a. 페이지에서 양식을 작업 공간 선택합니다.
   b. 양식 컨트롤러로 이동하여 첫 번째 섹션 제목 숨기기를 선택합니다.
3. 옵션: 제목 수준을 변경하려면:
   a. 페이지에서 양식을 작업 공간 선택합니다.
   b. 양식에서 편집할 헤더를 선택하고 양식 컨트롤러로 이동합니다.
   c. 수준 메뉴에서 머리글 수준을 선택합니다.

필드에 대한 자동 크기 조정 구성

여러 줄 텍스트, HTML 및 저널 필드를 활성화하면 에이전트가 스크롤할 필요 없이 자동으로 더 긴 컨텐츠를 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

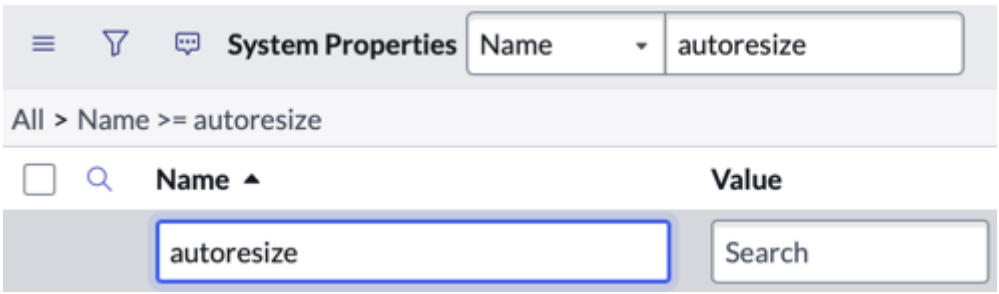
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.

2. 검색 값의 이름을 선택하고 검색 창에 autoresize 를 입력합니다.



3. 자동 크기 조정 시스템 속성을 선택하여 자동 크기 조정을 활성화하고 줄 제한을 설정합니다. 사용 가능한 자동 크기 조정 속성 및 해당 구성에 대한 자세한 내용은 시스템 속성 자동 크기 조정을 참조하십시오.

시스템 속성 자동 크기 조정

사용자가 여러 줄 텍스트, HTML 및 저널 필드의 크기를 자동으로 조정할 수 있도록 자동 크기 조정 시스템 속성을 구성합니다.

시스템 속성 이름	기능	구성
glide.ui.textarea.autoresize_line_limit	모든 텍스트 영역 필드의 텍스트 영역 구성 요소에 대해 스크롤 막대가 나타나야 하는 줄 번호를 결정합니다.	텍스트 영역 필드의 최대 크기를 자동으로 조정합니다.
glide.ui.journal.use_html	텍스트 영역 하위 유형이 있는 모든 저널 필드를 HTML 편집기 필드로 변환합니다.	값 필드를 **true**로 설정합니다.
glide.ui.journal.html.editor.autoresize	HTML 하위 유형이 있는 모든 저널 필드에서 자동 크기 조정 플러그인을 활성화합니다.	값 필드를 **true**로 설정합니다.
glide.ui.journal.html.editor.autoresize_line_limit	모든 HTML 저널 필드에서 HTML 편집기 구성요소에 대해 스크롤 막대가 표시되어야 하는 줄 번호를 결정합니다.	*glide.ui.journal.html.editor.autoresi* true로 설정된 경우에 유효합니다. 저널 필드의 크기가 자동으로 조정되는 최대값을 입력합니다.
glide.ui.html.editor.autoresize_line_limit	모든 HTML 필드에서 HTML 편집기 구성 요소에 대해 스크롤 막대가 표시되어야 하는 줄 번호를 결정합니다.	자동 크기 조정이 *glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugi* 추가된 경우에 유효합니다. 자동으로 크기가 조정되는 HTML 필드의 최대값을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 속성 이름	기능	구성
glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins	자동 크기 조정 플러그인을 사용하여 HTML 편집기에서 특정 기능의 가용성을 제어합니다.	자동 크기 조정 플러그인을 추가합니다.
glide.activity.compose.textarea.autoresize.line_limit	모든 활동 스트림 텍스트 영역 필드의 텍스트 영역 구성 요소에 대해 스크롤 막대가 나타나야 하는 줄 번호를 결정합니다.	텍스트 영역 필드의 최대 크기를 자동으로 조정합니다.
glide.activity.compose.html.autoresize.line_limit	HTML 타입 유형이 있는 모든 활동 스트림 저널 필드에서 HTML 편집기 구성요소에 대해 스크롤 막대가 표시되어야 하는 줄 번호를 결정합니다.	*glide.activity.compose.html.autoresize*가 true로 설정된 경우에 적용됩니다. 저널 필드의 크기가 자동으로 조정되는 최대값을 입력합니다.
glide.activity.compose.html.autoresize	HTML 타입 유형이 있는 모든 활동 스트림 저널 필드에서 자동 크기 조정 플러그인을 활성화합니다.	값 필드를 **true**로 설정합니다.

작업 공간에서 모달 크기 조정

가로 및 세로로 스크롤하지 않고 컨텐츠를 보려면 모달의 크기를 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_user

프로시저

1. 기록을 엽니다.
2. 기록 뷰의 필드 내에서 검색)을 선택합니다.
3. 모달에서 커서로 모달의 가장자리와 모서리를 가리킵니다.

   이중 화살표 커서( )가 나타납니다.
4. 양방향 화살표 커서를 사용하여 모달의 모서리와 모서리를 사용자 지정 크기로 끕니다.

작업 공간 사용자가 모달 크기를 조정할 수 있도록 활성화

사용자가 모달의 크기를 조정할 수 있도록 수동으로 활성화하는 데 사용합니다 UI 빌더 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 에서 UI 빌더기록 페이지 열기

   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI Builder**레이블이 표시됩니다.

   b. 작업할 환경을 열거나 **+** 만들기를 선택하여 환경을 만듭니다.
   경험 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configure how users interact with your applications in UI Builder .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 경험에서 기록 페이지를 열거나 생성합니다.
에서 UI 빌더기록 페이지를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Learning UI Builder .

2. 모달에 대한 크기 조정 사용:

a. 모달에서 편집할 모달을 선택합니다.

b. 모달의 패널에서 크기 조정 활성화를 켭니다.

c. 최소 크기 조정, 높이 및 너비를 입력합니다.

3. 기존 버튼을 열어 모달을 열거나 새 버튼을 만들어 모달을 엽니다.
에서 모달 UI 빌더을 여는 단추를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Learning UI Builder .

a. 버튼의 패널에서 이벤트 탭을 선택합니다.

b. **+** 이벤트 처리기 추가를 선택하고 상속된 이벤트 처리기에서 모달 대화 상자 열기 또는 닫기를 선택합니다.

c. 모달 열기 대화 상자를 켜서 크기 조정을 활성화하고 구성한 모달을 선택합니다.

d. 추가를 선택하고 저장을 선택합니다.

4. 크기 조정을 가능하게 하는 미리 보기 모달:

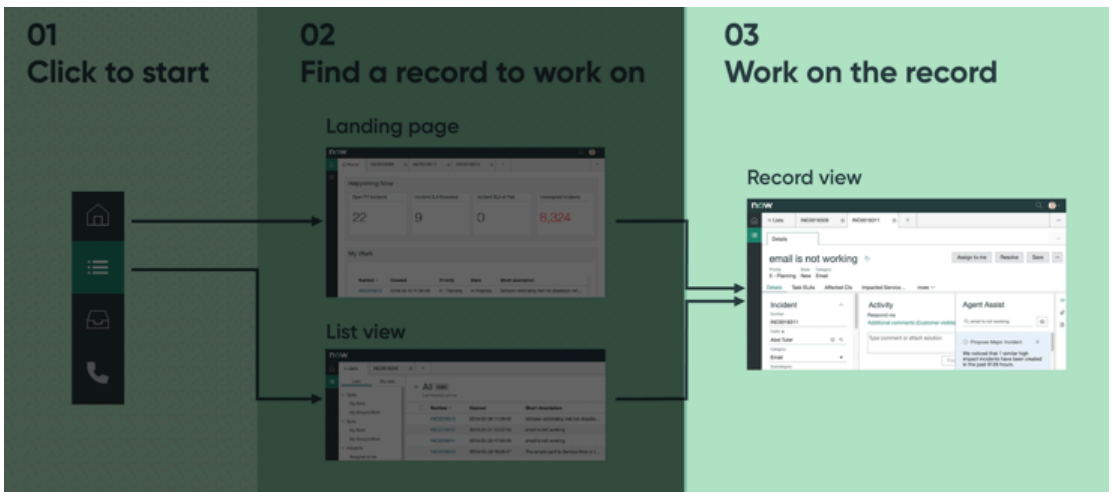
a. 미리 보기를 선택합니다.

b. 미리 보기가 열리면 모달 열기를 선택합니다.
정의한 모달이 열립니다.

c. 모달을 닫고 브라우저 뒤로 버튼을 선택하여 경험 기본 화면으로 돌아갑니다.

에서 열린 기록의 문제에 응답 작업 공간

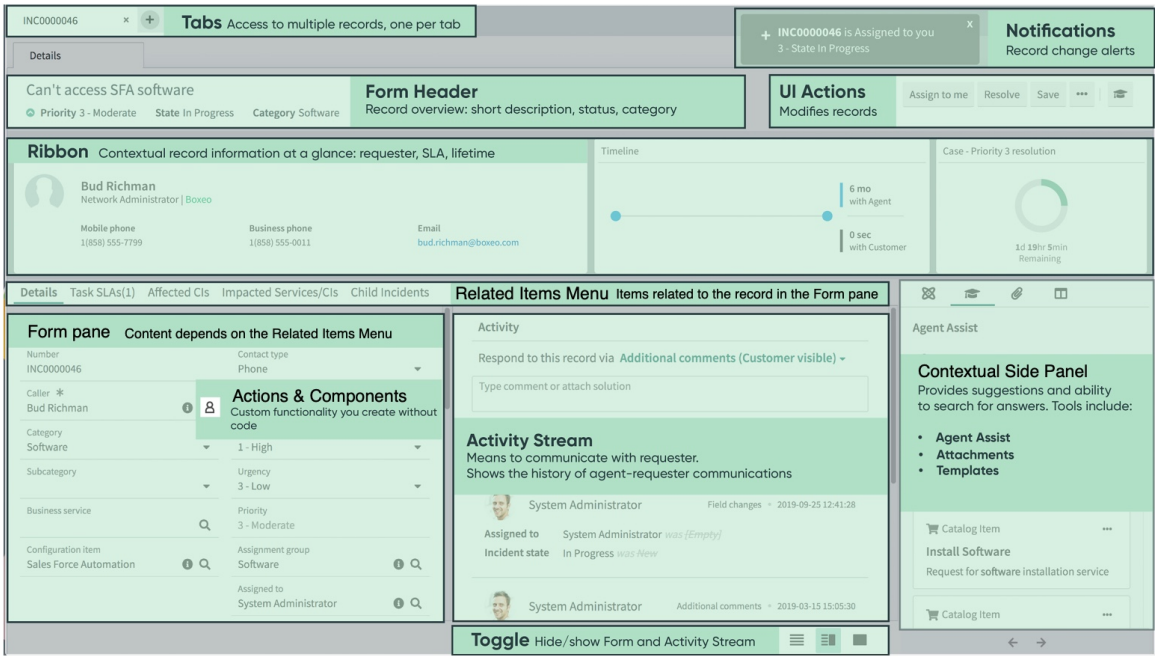
다음 섹션을 사용하여 열린 기록에서 처리 중인 문제에 대한 답변을 찾을 수 있습니다.



당면한 문제에 따라 요청자를 위해 하드웨어 구성요소를 주문하거나, 문제를 해결하기 위해 서버를 다시 시작하거나, 소프트웨어 문제를 해결하기 위해 인시던트 기록을 생성하고 할당할 수 있습니다.

방문 페이지 또는 목록 뷰를 사용하여 기록을 열면 작업 공간에서 기록에 대한 많은 정보를 제공합니다. 다음은 문제를 이해하고 해결하기 위해 작업 공간의 여러 부분을 살펴보는 방법입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1. 양식 헤더에서 기록의 간단한 설명, 우선순위, 상태 및 문제 범주를 읽습니다.
2. 리본에서 요청자, 문제가 열린 기간, 문제 해결에 대한 SLA에 대해 알아봅니다.
3. 양식 창의 세부 정보 탭에서 문제에 대한 자세한 정보를 스크롤합니다.
4. 관련 항목 메뉴에서 탭을 클릭하여 관련 인시던트와 같이 열린 기록과 관련된 정보를 확인합니다. 정보가 양식 창에 나타납니다.
5. 상황별 측면 패널에서 문제 해결에 도움이 될 수 있는 검색 결과에 따라 에이전트 지원 자동으로 끌어온 검색 결과를 읽습니다.
6. Activity Stream에서 본인 또는 다른 에이전트가 이 문제를 해결하기 위해 수행한 작업 내역을 읽어 보십시오.
7. 활동 스트림 창의 작성 섹션에서 요청자에게 의견을 작성하거나 자신과 다른 에이전트에게 문제 해결 진행 상황을 메모합니다.

다음을 클릭하십시오.

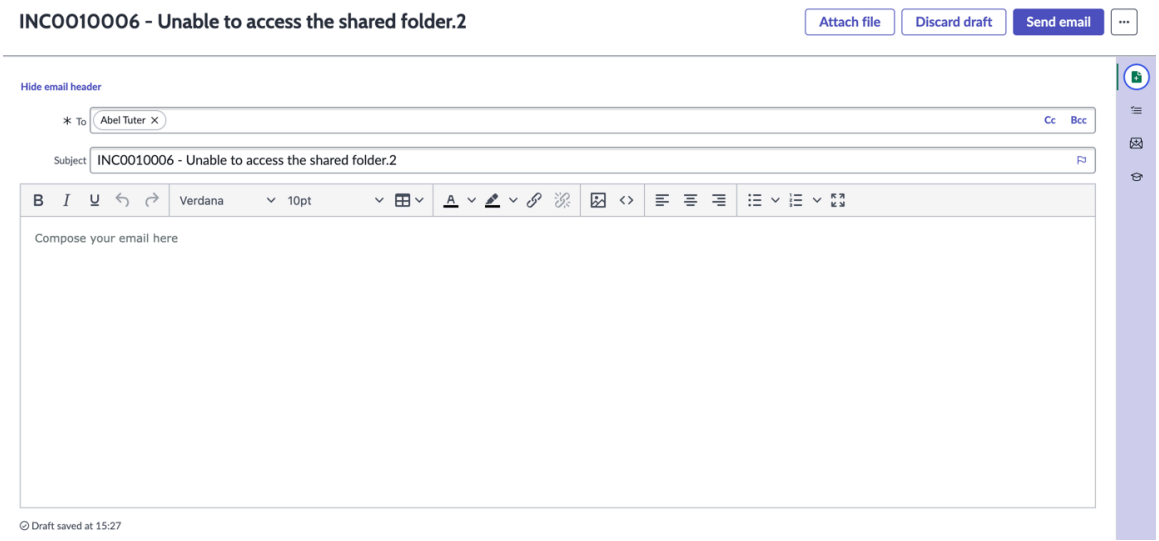
이제 작업 영역의 여러 부분을 살펴보고 문제에 대한 컨텍스트 정보를 얻는 방법을 이해했으므로 해결 방법을 살펴보겠습니다.

에서 이메일을 통해 커뮤니케이션 작업 공간

에서 문제를 작업 공간처리하는 동안 요청자와 에이전트에게 이메일을 보냅니다.

이메일 클라이언트를 작업 공간 사용하면 기록 보기에서 직접 호출자나 동료 에이전트에게 이메일을 보낼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



이메일 작성

요청자와 에이전트에게 보낼 이메일을 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_composer

프로시저

1. 인스턴스에서 작업 공간 기록을 엽니다.
2. 기록 뷰에서 메뉴 아이콘( )을 선택한 다음 이메일 작성을 선택합니다.
3. 사용 가능한 경우 회신 대상 필드를 작성합니다.

   이 필드는 수신자가 이메일을 받은 후 회신할 수 있는 사람을 지정합니다. 귀하는 귀하 이외의 독립체를 지정하도록 선택할 수 있습니다. IT 서비스 데스크를 예로 들 수 있습니다.
4. 받는 사람 필드에 이메일 받는 사람을 추가합니다.
   참조/숨은 참조를 선택하여 참조 및 숨은 참조 수신자를 추가할 수도 있습니다.
5. 제목 필드에 제목 줄을 입력합니다.
6. 이메일 본문을 만듭니다.
   이메일 본문에 빠른 메시지를 삽입할 수 있습니다. 자세한 내용은 빠른 메시지 삽입 문서를 참조하십시오.
7. 옵션: 이메일에 파일을 첨부합니다.
   자세한 내용은 이메일에 파일 추가 문서를 참조하십시오.
8. 보내기를 선택합니다.
   초안은 설정된 시간(초) 후에 자동으로 저장됩니다. 이메일 초안 찾기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 이메일 초안 검토.

결과
이메일 목록에서 보낸 이메일을 찾을 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 검토 문서를 참조하십시오.

기록에서 이메일 작성

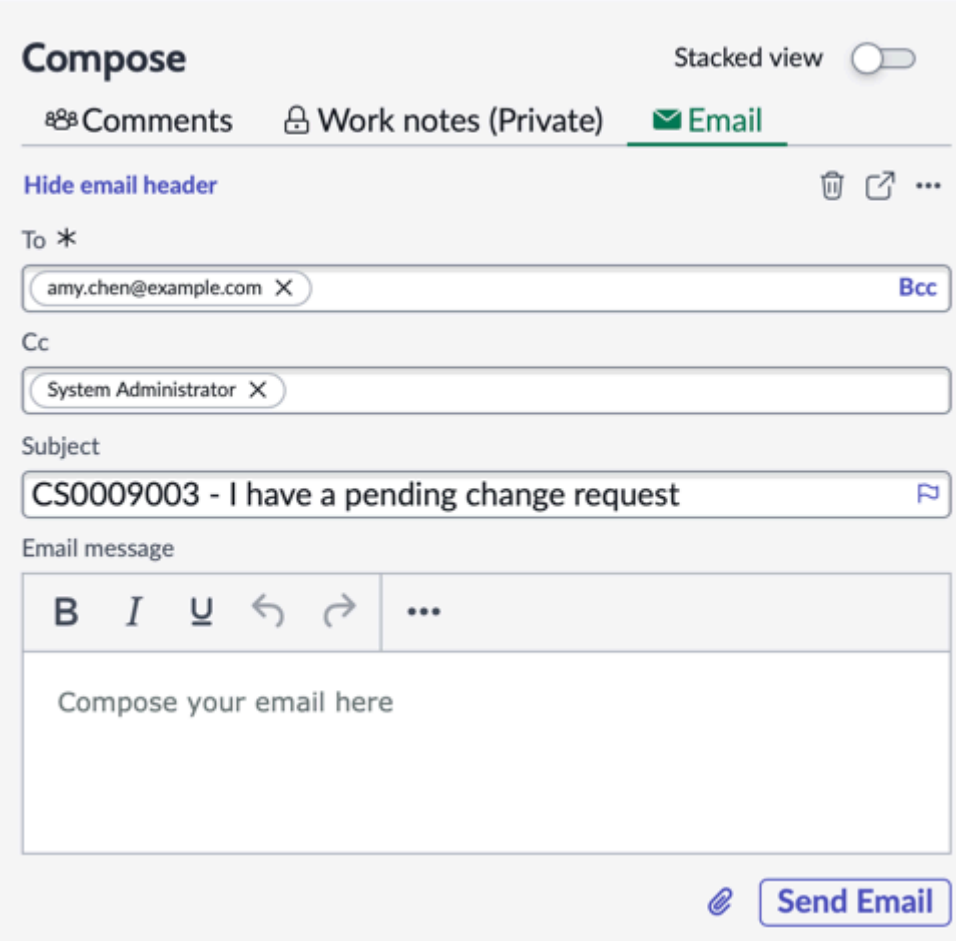
기록을 떠나지 않고 이메일을 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_composer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 인스턴스에서 작업 공간 기록을 엽니다.
2. 편지쓰기에서 이메일 탭을 선택합니다.
   이메일 초안은 새 작업 공간 탭에서 이메일을 만드는 것과 동일한 기능으로 열립니다.



이메일 작성 페이지에서 이메일 템플릿 사용

이메일 초안을 수동으로 작성하는 대신 이메일 작성 페이지에서 이메일 템플릿을 선택하여 일반적인 문제에 대한 이메일을 빠르게 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_composer

프로시저

1. 인스턴스에서 작업 공간 기록을 엽니다.
2. 메뉴 아이콘( )과 이메일 작성을 선택하여 이메일 작성 페이지를 엽니다.
3. 이메일 초안에서 이메일 템플릿 아이콘( )을 선택합니다.
4. [이메일 템플릿] 패널에서 이메일 템플릿을 선택합니다.
5. 메뉴 아이콘( )을 선택하고 템플릿 적용을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기록 뷰에서 이메일 템플릿 사용

이메일 초안을 작성하는 대신 기록 뷰에서 이메일 템플릿을 선택하여 일반적인 문제에 대한 이메일을 빠르게 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_composer

프로시저

1. 인스턴스에서 작업 공간 기록을 엽니다.
2. 작성 패널 아래의 이메일 탭을 열어 기록 뷰 내에서 이메일 템플릿을 사용합니다.
3. 기록 사이드바에서 이메일 템플릿 아이콘( )을 선택합니다.
4. 메뉴 아이콘( )을 선택하고 템플릿 적용을 선택합니다.

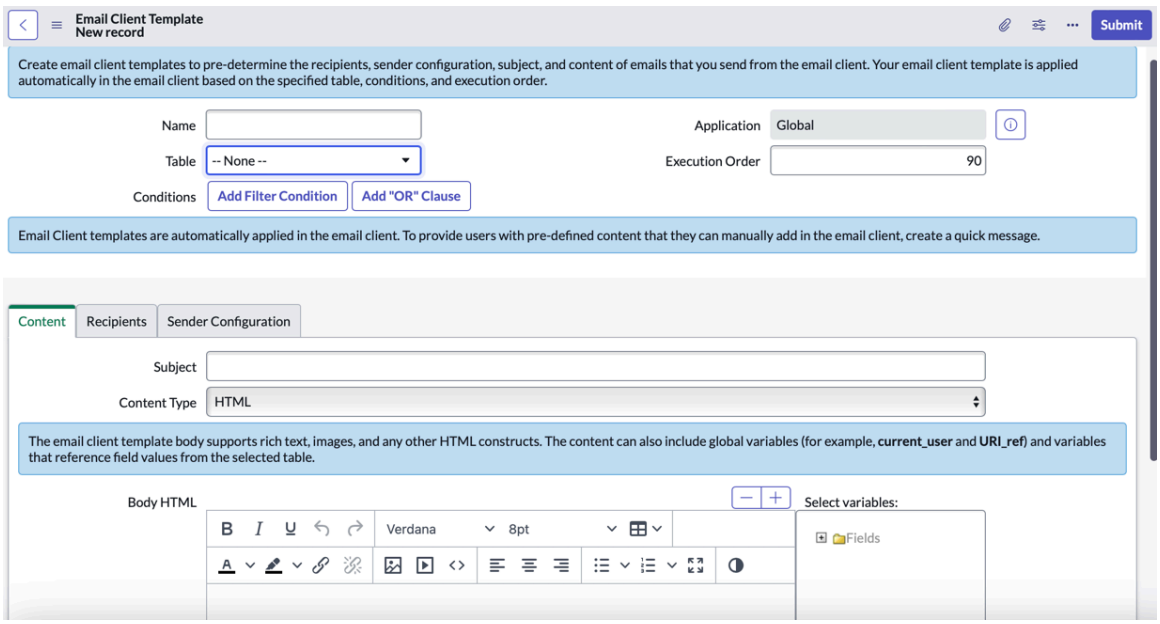
이메일 템플릿 구성

에이전트가 일반적인 문제에 대한 이메일을 빠르게 생성할 수 있도록 새 이메일 템플릿을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_client_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 이메일 클라이언트 〉 이메일 클라이언트 템플릿레이블이 표시됩니다.
2. 이메일 클라이언트 템플릿 페이지에서 새로 만들기 버튼을 선택하여 새 이메일 템플릿을 구성합니다.
3. 원하는 템플릿 설정으로 필드를 완성합니다.
4. 제출을 선택합니다.



UI Builder에서 기록 페이지에 이메일 템플릿 탭 추가

작업 영역에서 최신 버전의 표준 기록 페이지를 사용하지 않는 경우 에서 UI 빌더이메일 템플릿에 대한 탭을 수동으로 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_client_admin

표준 기록 페이지를 사용하여 작업 공간을 구축한 경우 기본적으로 이메일 템플릿 탭을 사용할 수 있으며 이메일 템플릿 탭을 UI 빌더 수동으로 추가할 필요가 없습니다.

프로시저

1. 에서 UI 빌더기록 페이지 열기

   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI Builder**레이블이 표시됩니다.

   b. 작업할 환경을 열거나 **+** 만들기를 선택하여 환경을 만듭니다.
   경험 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configure how users interact with your applications in UI Builder .

   c. 경험에서 기록 페이지를 열거나 생성합니다.
   에서 UI 빌더기록 페이지를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Learning UI Builder .

2. 탭 사이드바 아래에서 **+** 구성 요소 추가 를 선택하여 사이드바에 이메일 템플릿에 대한 탭을 추가합니다.
3. 탭 구성요소를 추가합니다.
4. 탭 설정 패널에서 각 필드에 대해 다음 설정을 추가합니다.

5. 생성을 선택합니다.
6. 상황별 검색을 적용하도록 에이전트 지원을 구성합니다.
   a. 다음으로 이동 탭 사이드바 〉 이메일 템플릿**(Flex)**레이블이 표시됩니다.
   b. **+** 구성 요소 추가를 선택하고 에이전트 지원을 선택합니다.

   c. 주:
   에이전트 지원 사전 설정을 사용할 수 있는 경우 다음 필드가 자동으로 채워집니다. 이 단계는 에이전트 지원 사전 설정을 사용할 수 없는 경우에만 필요합니다.

   에이전트 지원 패널에서 테이블 구성 속성을 `### ### [##]` 으로 변경합니다.

   d. 이벤트 탭을 열고 이메일 템플릿 적용에서 **+** 이벤트 처리기 추가를 선택합니다.

7. 주:
   에이전트 지원 사전 설정을 사용할 수 있는 경우 이 필드는 자동으로 채워집니다. 이 단계는 에이전트 지원 사전 설정을 사용할 수 없는 경우에만 필요합니다.

〔기록〕 이메일 작업 요청을 선택하고 패널 내에서 다음 속성을 구성합니다.

받는 사람, 참조 및 숨은 참조 이메일 필드에서 수신자 이동

개별 수신자를 수동으로 제거하고 추가하는 대신 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 이메일 필드 간에 수신자를 이동합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_composer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 기록을 엽니다.
2. 기록 뷰에서 작성 패널의 이메일 탭을 선택하거나 이메일 작성 페이지를 엽니다.
3. 이메일 주소를 복사하여 붙여 넣거나 수신자의 이메일 주소를 수동으로 입력하여 원하는 이메일 필드에 수신자를 추가합니다.
   이메일 수신자는 개별 정제 아이콘( )으로 구성됩니다.
4. 받는 사람, 참조 또는 숨은 참조 필드에서 정제를 끌거나 복사하여 붙여넣을 정제를 마우스 오른쪽 버튼으로 선택하여 수신자를 다른 필드로 이동합니다.
5. 옵션: 수신자를 여러 명 선택하려면 키보드 및 마우스 장치 단축키를 사용합니다.
   자세한 내용은 전자 메일 필드에 수신자를 추가하기 위한 키보드 및 마우스 장치 바로 가기를 참조하십시오.

전자 메일에 수신자를 추가하기 위한 키보드 및 마우스 장치 바로 가기 키

개별 수신자를 추가하는 대신 키보드 및 마우스 장치 바로 가기를 사용하여 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 이메일 필드에 수신자를 추가하고 제거합니다.

바로 가기 키

- 받는 사람 간 이동: 왼쪽 또는 오른쪽
- 여러 수신자 선택: **Shift +** 왼쪽 또는 **Shift +** 오른쪽
- 필드의 모든 수신자 선택: **Cmd + A** (Mac) 또는 **Ctrl + A** (Windows)

마우스 장치 바로 가기

- 여러 수신자 선택: **Cmd +** 클릭 (Mac) 또는 **Ctrl +** 클릭 (Windows)
- 사용자 지정 수신자 범위 선택: 범위의 첫 번째 수신자를 클릭하고**Shift +** 범위의 마지막 수신자를 클릭합니다.

빠른 메시지 삽입

이메일 메시지에 미리 정의된 콘텐츠를 삽입합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_composer

프로시저

1. 이메일 초안을 엽니다.
2. 빠른 메시지 아이콘( )을 선택합니다.
3. 빠른 메시지 목록에서 삽입 아이콘( )을 선택하여 빠른 메시지를 선택합니다.

이메일에 파일 추가

파일을 이메일에 첨부하여 요청자나 에이전트에게 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_composer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 이메일 초안을 엽니다.
2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 파일을 첨부합니다.

다음에 수행할 작업
필요에 따라 숨겨지지 않을 때 첨부 파일 숨기기 및 숨겨질 때 첨부 파일 표시 를 선택하여 이메일 초안에서 첨부 파일을 숨기거나 표시할 수 있습니다. 첨부된 각 파일 옆에 있는 메뉴 아이콘(⋮)을 선택하여 추가 작업을 수행할 수도 있습니다.

- 다운로드: 파일을 컴퓨터에 다운로드합니다.
- 이름 바꾸기: 첨부된 파일의 이름을 변경합니다. 파일 이름의 처음 100자만 표시됩니다.
- 제거: 이메일에서 첨부 파일을 제거합니다.

이메일 검토

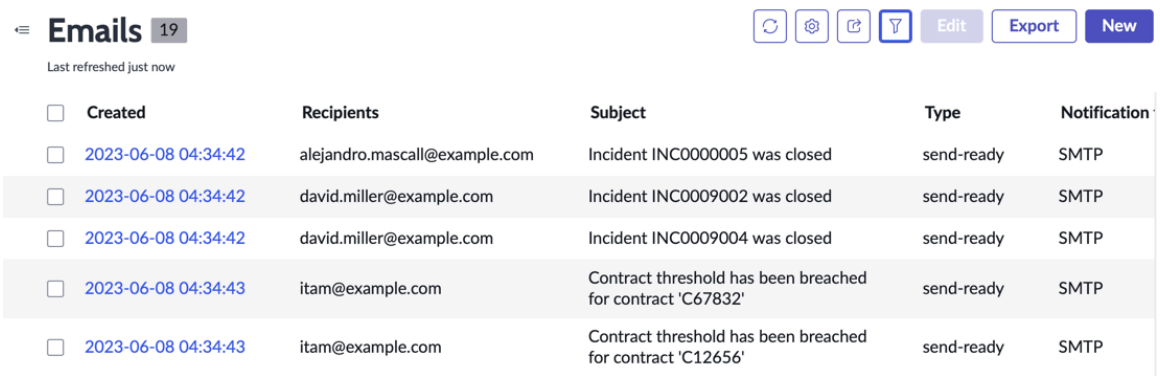
주고받은 이메일을 검토합니다.

시작하기 전에
작업 공간 이메일 [sys_email] 테이블에 대한 목록을 생성합니다. 목록 만들기 작업 공간 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 공간에서 내 목록 생성.

필요한 역할: workspace_user

프로시저

1. 목록 아이콘(☰)을 선택하여 목록 뷰를 엽니다.
2. 내 목록을 선택하고 이메일 목록을 엽니다.
3. 목록을 필터링하거나 열을 정렬하여 이메일을 찾습니다.



목록 사용에 작업 공간 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 공간의 목록 작업.

4. 검토할 이메일을 엽니다.

다음에 수행할 작업
회신, 전체 회신 또는 전달을 선택하여 이메일에 회신하거나 전달할 수 있습니다.

> **주:**
> 에서 회신, 전체 회신 또는 전달을 활동 스트림수행하는 경우 헤더에서 이메일 작성 을 선택하면 다른 UI 동작이 발생합니다. 자세한 내용은 Compose를 사용하여 요청자 및 에이전트와 커뮤니케이션을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 초안 검토

나중을 위해 저장한 이메일을 보거나 현재 초안을 자동으로 저장하면서 새 이메일을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_user

프로시저

1. 인스턴스에서 작업 공간 기록을 엽니다.
2. 작성에서 이메일 탭을 선택하여 기록 페이지에서 작업합니다.
3. 이메일 탭에서 팝아웃 아이콘( )을 선택하여 새 작업 공간 탭에서 작업합니다.
4. 주:
   이메일 초안을 수동으로 저장하는 버튼 대신 초안이 자동으로 저장됩니다. 작업 중인 초안은 레코드에서 휴지통 아이콘( )을 선택하거나 확장된 이메일 작성기에서 초안 삭제 를 선택하여 삭제할 수 있습니다.

   다음을 선택하여 초안을 봅니다. 추가 옵션 아이콘 **(** ··· **)** 〉 초안 보기레이블이 표시됩니다.
5. 이메일 초안 모달에서 초안을 선택하고 삭제를 선택하여 초안을 삭제합니다.
6. 다음을 선택하여 현재 초안을 자동으로 저장하는 동안 새 초안 생성 추가 옵션 아이콘 **(** ··· **)** 〉 새 이메일 작성

Compose를 사용하여 요청자 및 에이전트와 소통

작성을 사용하여 요청자와 소통하고 동료 에이전트만 읽을 수 있는 문제에 대해 수행한 작업에 대한 댓글을 입력합니다.

주석 작성

문제를 조사한 후 요청자로부터 추가 정보를 얻거나, 해결 방법을 전달하거나, 자신이나 다른 에이전트에게 내부 메모를 작성하여 문제 해결 진행 상황을 기록할 수 있습니다. 이를 위해 작성 기능을 사용합니다. 설명이나 작업 메모를 입력하는 방법은 구성에 따라 다릅니다.

- 단일 텍스트 필드를 사용하는 경우 설명 또는 작업 메모를 선택하고 텍스트 필드에 설명을 입력한 다음 설명 게시를 선택합니다.

  의견 텍스트 필드를 사용하여 외부 요청자와 통신합니다. 작업 메모 필드를 사용하여 문제에 대한 진행 상황을 문서화합니다. 작업 메모는 외부 요청자에게 전송되지 않으며 사용자, 그리고 문제에 대해 작업할 수 있는 동료 에이전트 등의 기타 내부 직원에게만 표시됩니다.

- 두 개의 텍스트 필드가 있는 스택 뷰에서 해당 필드에 텍스트를 입력하고 의견 게시 또는 작업 메모 게시(비공개)를 선택합니다.

Activity Stream에서 이메일을 볼 수 있습니다. 이메일 탭은 Activity Stream의 기존 이메일에서 회신, 전체 회신 또는 이메일을 전달할 때 작성에 나타납니다.

리치 텍스트 편집기를 사용하도록 **Compose** 를 구성한 경우 필드 상단의 아이콘을 사용하여 텍스트 스타일을 지정할 수 있습니다. 서식 있는 텍스트 편집기를 사용하여 이미지를 텍스트 필드에 직접 붙여 넣을 수 있습니다.

Compose에 댓글을 게시하면 댓글이 Activity Stream으로 이동하여 전체 커뮤니케이션 기록을 보존합니다. 사용자가 생성한 이메일(예: 사용자가 작성하거나 회신하는 기존 이메일)만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기타 커뮤니케이션

요청자에게 의견을 보내는 것 외에도 다음을 수행할 수 있습니다.

- 예를 들어, 상황별 측면 패널에서 첨부 파일 기능( )을 사용하여 코멘트에 지식 문서를 추가합니다.
- 예를 들어 코멘트에 지식 문서를 추가하는 등 일부 카드에서 에이전트 지원 링크를 선택합니다.

Compose 구성

단일 텍스트 필드 또는 두 개의 텍스트 필드로 표시되도록 작성 을 구성할 수 있습니다. 구성 아이콘( )을 선택하여 작성을 구성합니다.

또한 작성과 Activity Stream을 나란히 볼 수 있어 Activity Stream을 스크롤하면서 작업 메모와 코멘트를 작성할 수 있습니다. 열 공간에 UI가 가로 정렬되도록 조정하면 Activity Stream 옆에 작성 UI가 나타납니다. 구성 아이콘( )을 선택한 다음 **Side by side**를 선택하여 이 기능을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 이 옵션은 열 간격이 세로(700픽셀 이상) 지원할 수 있을 만큼 충분히 넓은 경우 UI에 나타납니다. 이 기능은 이전 버전의 Safari에서 지원되지 않을 수 있습니다.

자세한 내용은 작업 영역 사용자 지정을 참조하세요.

솔루션 공유를 위한 지식 문서 작성

찾은 솔루션을 작업 영역 사용자 커뮤니티와 공유하기 위해 지식 문서를 만들고 게시할 수 있습니다. Service Portal을 지식 관리 사용하면 사용자가 지식베이스 문서를 볼 수 있습니다. 기본적으로 사용할 수 있습니다. 문서 생성, 편집 및 보기에 대한 자세한 내용은 작업 공간에서 지식 문서 작성을 참조하십시오.

요청자를 위해 문서 첨부

요청자가 문제를 해결하는 데 도움이 되는 문서를 기록에 첨부합니다. 첨부 파일 아이콘에는 배지가 표시되어 문서가 첨부된 것을 한눈에 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보

- 기록에 문서를 첨부하는 방법에는 두 가지가 있습니다.
  1. 에이전트 지원 패널에서 문서를 찾습니다.
  2. 기록에 문서를 끌어다 놓고 팝업 창에서 찾아보기를 누릅니다.
- 첨부 파일은 PDF 및 대부분의 이미지 파일을 지원합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Agent Workspace** 〉 **Agent Workspace** 홈레이블이 표시됩니다.
2. 인시던트 기록을 엽니다.
3. 에이전트 지원 패널에서 첨부 파일)을 클릭합니다.
4. 로컬 컴퓨터에 사용할 문서를 선택합니다.
5. 업로드를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

활동 창에 문서가 나타나고 첨부 파일 아이콘 첨부 파일이 있음을 나타내는 작은 점이 표시됩니다.

기록의 첨부 파일 암호화

첨부 코어 UI 된 파일 및 작업 공간 기록을 암호화하여 중요한 파일을 보호합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent

이 태스크 정보

암호화된 첨부 파일을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 둘 이상의 컨텍스트에 액세스할 수 있는 경우 파일 암호화에 사용할 암호화 컨텍스트를 선택합니다.
- 파일이 기록에 첨부된 후 사용되는 암호화 컨텍스트를 봅니다.

암호화에 대한 자세한 내용은 암호화 를 참조하십시오.

프로시저

1. 하나 이상의 암호화 컨텍스트를 사용하는 사용자로 로그인합니다.
2. 첨부 파일을 추가해야 하는 양식(예: 인시던트 또는 문제 양식)으로 이동하고 첨부 파일 아이콘을 클릭하여 첨부 파일 대화 상자를 엽니다.
3. 첨부할 파일을 선택합니다.
   둘 이상의 암호화 컨텍스트가 있는 경우 사용할 컨텍스트를 선택하는 옵션이 표시됩니다.
4. 첨부 파일 대화 상자를 닫고 첨부 파일을 업로드합니다.
   첨부된 파일은 양식 상단에 표시됩니다. 특수 아이콘은 암호화된 파일을 식별합니다. 아이콘을 가리키면 암호화 컨텍스트의 이름이 표시됩니다. 암호화 컨텍스트가 있는 암호화된 파일만 볼 수 있습니다.

결과

첨부 파일을 암호화하는 데 사용된 것과 동일한 컨텍스트를 가진 사용자만 활동 포매터에서 첨부 파일을 볼 수 있습니다. 적절한 컨텍스트가 없는 사용자는 암호화된 첨부 파일과 연결된 활동 포매터 항목을 볼 수 없습니다.

요청자에게 문서 전송

문제를 해결하기 위해 요청자에게 문서를 보내는 데 사용합니다 에이전트 지원 .

시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보

에이전트 지원 검색 결과에는 요청자에게 보낼 수 있는 지식 문서에 대한 링크가 포함될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Agent Workspace** 〉 **Agent Workspace** 홈레이블이 표시됩니다.
2. 목록 보기에서 인시던트 기록을 엽니다.
3. 패널에서 에이전트 지원 문서를 검색합니다.
4. 선택합니다. 메뉴 아이콘(⋮) 〉 이메일에 링크 추가레이블이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청자를 위해 카탈로그 항목 주문

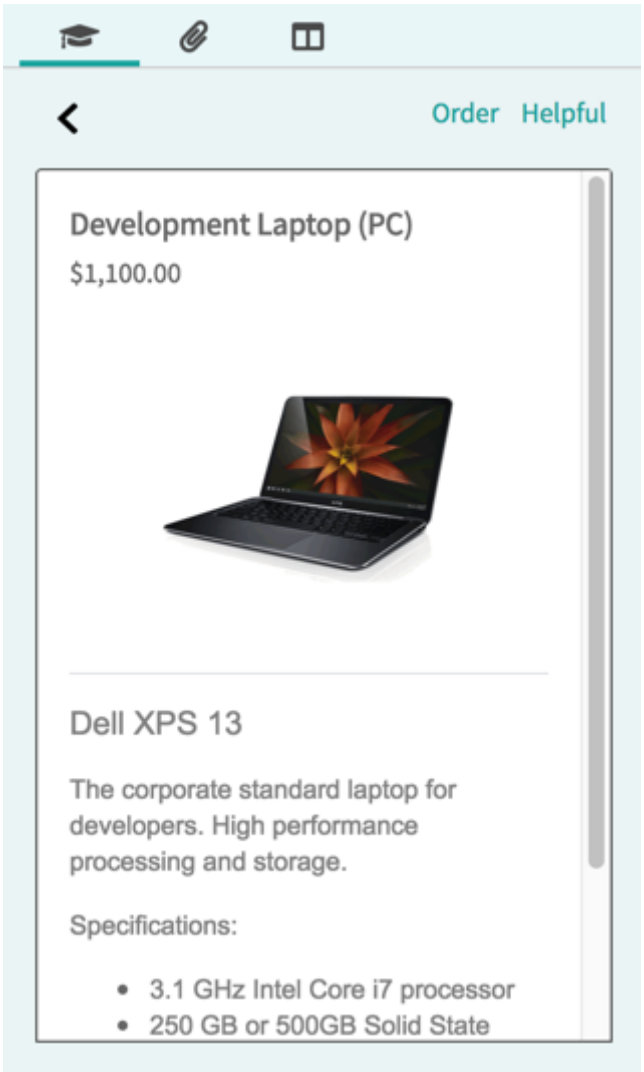
검색 결과에서 에이전트 지원 요청자의 카탈로그 항목을 주문합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Agent Workspace** 〉 **Agent Workspace** 홈레이블이 표시됩니다.
2. 목록 뷰에서 인시던트 기록을 엽니다.
3. 에이전트 지원 패널에서 카탈로그 항목인 검색 결과를 클릭합니다.
4. 카탈로그 항목을 클릭한 다음 순서를 클릭합니다.

카탈로그 항목

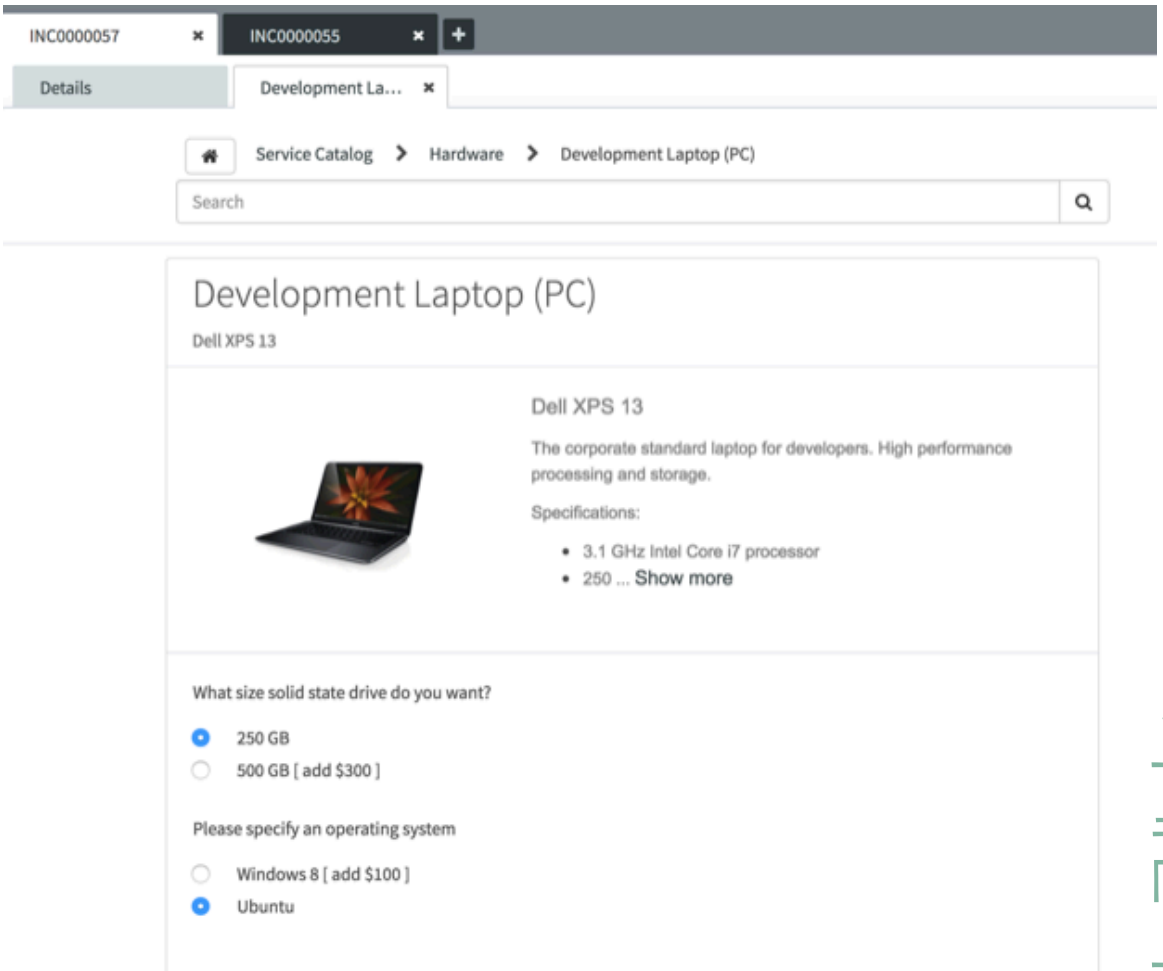


카탈로그 항목의 양식이 새 하위 탭에서 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 노트북에 있어야 하는 기가바이트 수와 같은 카탈로그 항목의 상세 정보를 양식에 지정합니다.

카탈로그 항목 양식



결과
카탈로그 항목을 주문하면 서비스 카탈로그 요청이 생성됩니다.

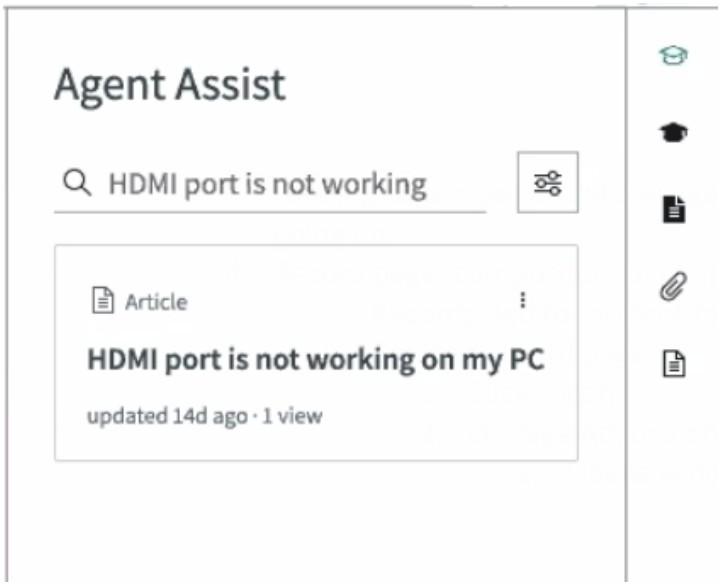
를 사용하여 솔루션 찾기 에이전트 지원

에이전트 지원 는 문제를 해결하는 데 필요한 정보를 찾는 데 도움이 되는 검색 엔진입니다.

에이전트 지원 은 기본적으로 상황별 측면 패널에 나타나며 졸업 모자 아이콘( )을 클릭하면 나타납니다. 둘 에이전트 지원이상의 아이콘을 가질 수 있습니다. 만약 그렇다면, 각각은 서로 다른 정보 소스 집합을 검색할 것입니다.

기록을 열면 에서는 에이전트 지원 열린 기록의 필드를 기준으로 검색을 자동으로 수행합니다. 검색어에 사용되는 필드 값은 시스템 관리자가 구성할 수 있지만 일반적으로 기록의 간단한 설명 필드에 대한 값입니다. 다음 그림에서는 "HDMI 포트가 작동하지 않습니다"라는 짧은 설명에 대한 검색 결과를 보여 줍니다. 검색 결과는 카드로 반환됩니다. 다음 예제에서 카드는 HDMI 포트가 내 PC에서 작동하지 않으며 14일 전에 업데이트된 문서에 대한 링크를 반환했습니다. 다음 그림은 또한 서로 다른 색상의 눈금 캡을 사용하여 사용할 수 있는 두 가지 다른 에이전트 지원이 있음을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



기본 검색 결과 수는 10입니다. 결과가 10개를 넘으면 숫자는 **10+**로 표시됩니다.

에이전트 지원 는 Incident, Problem, Change, Knowledge, Case 테이블에서 솔루션을 검색하도록 사전 구성되어 있습니다. 시스템 관리자는 Service Catalog와 같은 추가 정보 소스를 검색하도록 구성할 에이전트 지원 수 있습니다.

다음 방법을 사용하여 에이전트 지원 열었던 기록에 대한 솔루션을 찾을 수 있습니다.

- 카드를 클릭하여 검색 결과로 이동합니다.

  검색결과에서 필요한 답변을 제공할 수 있으며, 이 답변은 활동 스트림의 Compose 편집기를 사용하여 요청자에게 보낼 수 있습니다.

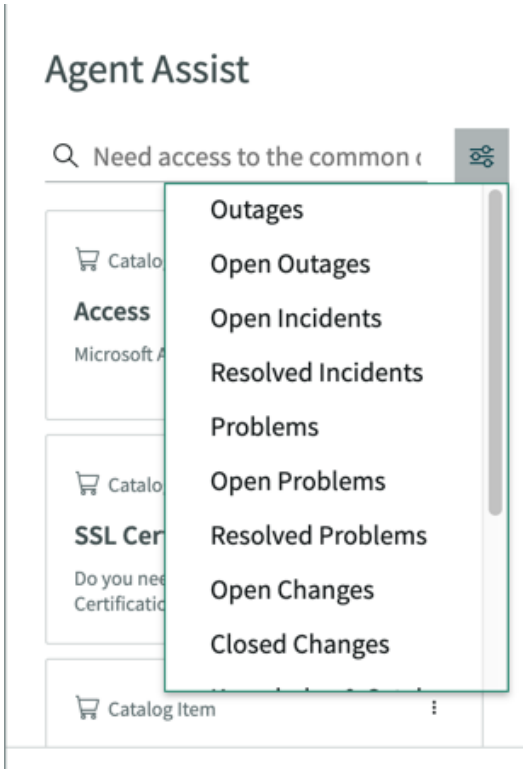
- 검색 아이콘( ) 옆에 있는 검색 필드에 새 검색어를 입력하여 다른 검색 결과를 가져옵니다.

  자동으로 표시된 검색 결과에 적절한 결과가 표시되지 않으면 새 검색어를 입력하여 더 나은 검색 결과를 얻습니다.

- 검색 결과를 필터링합니다.

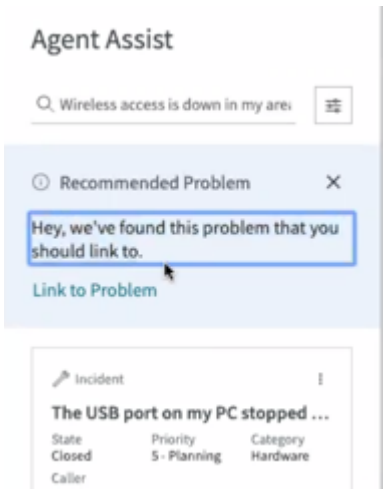
  기본적으로 모든 에이전트 지원 정보 소스에서 검색 결과를 반환합니다. 너무 많은 결과를 얻을 수 있습니다. 이러한 정보 소스의 하위 집합에서 검색 결과를 보려면 구성 아이콘( )을 클릭한 다음 정보 소스를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 카드의 링크를 클릭하여 요청자에게 솔루션을 보냅니다.

  다음 예시에서는 **Link to Problem**이라는 링크를 보여주는데, 이 링크를 클릭하면 Compose 편집기 에서 유사한 문제에 대한 링크가 추가되어 요청자에게 보낼 수 있습니다.



- 카드가 문서인 경우 카드를 클릭한 다음 첨부 링크를 클릭하여 문서를 요청자에게 보냅니다.

  자세한 내용은 요청자에게 아티클 보내기를 참조하세요.

- 카드가 Service Catalog의 항목에 연결되어 있으면 카드를 클릭하여 항목을 주문합니다.

  자세한 내용은 요청자를 위한 카탈로그 항목 주문을 참조하십시오.

- 다른 에이전트 지원 아이콘을 클릭하고 검색을 반복합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상황별 측면 패널에 둘 에이전트 지원 이상의 패널이 있는 경우 각 패널은 서로 다른 정보 자원 집합을 검색합니다. 시스템 관리자는 추가 에이전트 지원s를 위해 아이콘을 클릭하도록 구성합니다.

- 시스템 관리자가 인스턴스에서 다음으로 검색을 활성화한 경우, 양식 창에서 필드 값을 변경하여 검색 결과를 변경할 수 있습니다.

  세부 정보 탭에서 호출자 값을 바꿀 수 있습니다(예: 해당 값을 기반으로 검색 결과 변경). 예를 들어, 고객이나 직원을 대신하여 케이스를 생성하는 경우 양식 창의 호출자 필드에 고객의 ID를 입력하면 사용자가 아닌 고객과 일치하는 검색 결과(예: 401k 정보)가 반환 에이전트 지원 됩니다.

- 카드에 표시된 카탈로그 항목을 클릭하여 카탈로그를 주문합니다.
- 에서 에이전트 지원첨부 아이콘( )을 클릭하여 Compose 편집기에 지식 문서를 추가합니다.

검색어 없음

시스템 관리자는 검색어를 사용하지 않고 검색을 수행하도록 구성할 에이전트 지원 수 있습니다. 검색 결과는 직원 기록과 같은 특정 정보 소스의 모든 기록입니다. 그런 다음 검색 필드에 직원의 이름을 입력하여 특정 직원의 기록을 가져올 수 있습니다.

플레이북 경험 정보

내에서 작업 공간실시간으로 비즈니스 워크플로우와 상호작용합니다. 에이전트는 여러 워크플로우 활동을 통해 기록을 업데이트하고, 첨부 파일을 업로드하고, 작업을 완료할 수 플레이북 경험 있습니다.

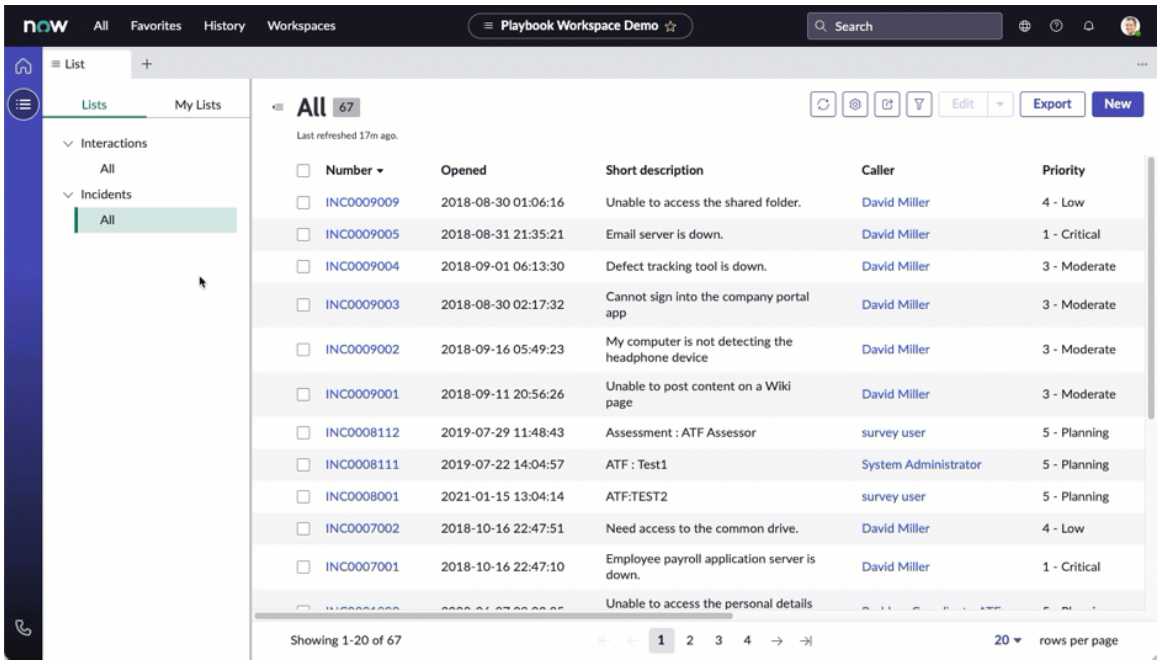
플레이북 경험 개요

플레이북 경험 이행자에게 비즈니스 간 워크플로우 및 이러한 워크플로우를 완료하는 데 사용되는 실행 가능한 작업에 대한 가시성을 제공합니다.

- Playbook은 측면 패널 또는 로 구성된 기록의 관련 항목에 나타날 수 있습니다 Playbook.
- 비즈니스 워크플로우를 완료하기 위해 수행해야 하는 활동이 표시됩니다. 수행한 작업과 Playbook을 완료하기 위해 수행해야 하는 작업을 볼 수 있습니다. 활동을 축소하여 관련 활동을 표시하고 다시 확장할 수 있습니다.
- 활동은 일반적으로 순차적으로 수행됩니다. 나중에 해당 활동으로 돌아가 완료할 수 있습니다. 활동을 완료하고 다음 활동으로 이동하거나 Playbook을 완료합니다.

Playbook은 Playbook 외부에서 완료된 경우 Playbook 작업을 자동으로 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

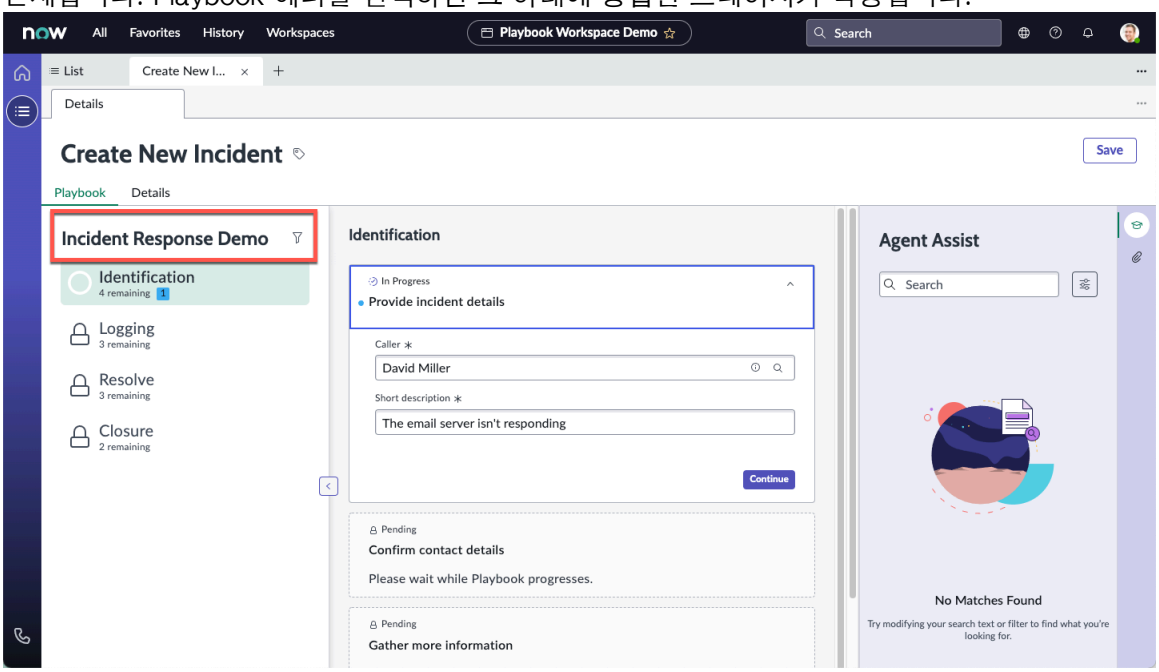


Playbook UI

Playbook에는 유용한 UI 기능이 포함되어 있습니다.

머리글

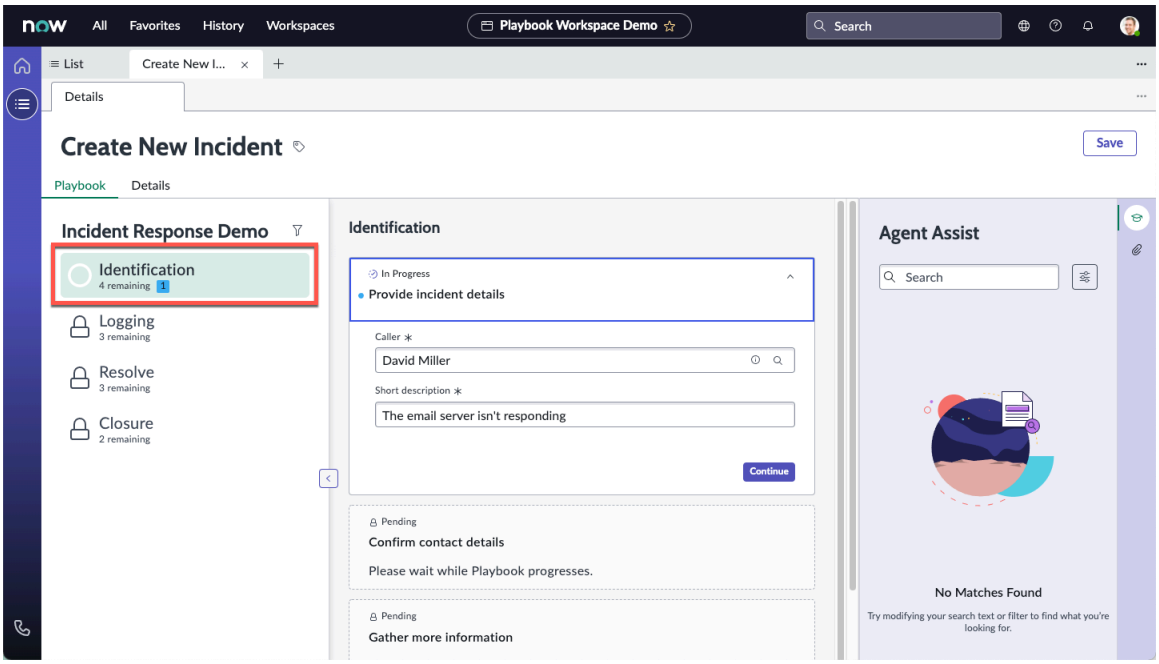
Playbook의 제목을 표시합니다. 헤더는 기록에 첨부된 각 Playbook에 대해 존재합니다. Playbook 헤더를 선택하면 그 아래에 중첩된 스테이지가 확장됩니다.



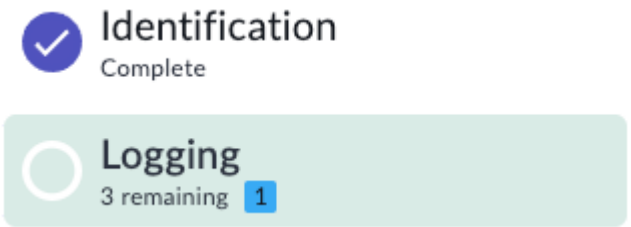
스테이지

스테이지 제목을 클릭하면 해당 활동을 볼 수 있습니다. 기본적으로 스테이지의 첫 번째 카드를 제외한 모든 활동 카드는 축소되어 있습니다.

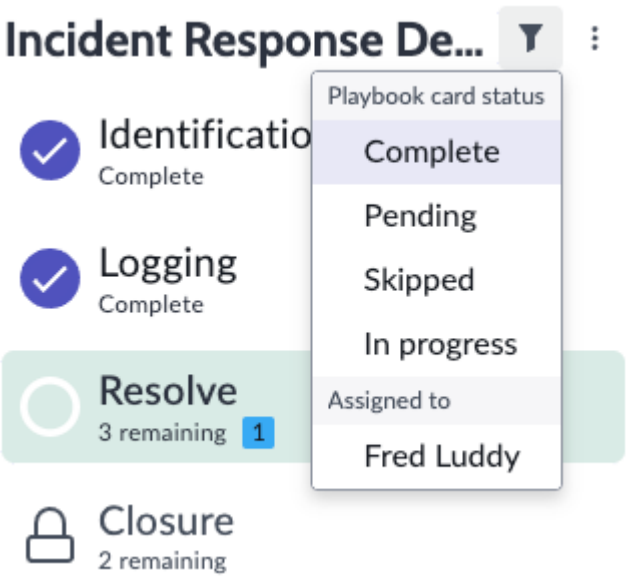
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



활동이 완료되면 스테이지 진행 상황이 업데이트됩니다. Playbook 헤더 내부의 확인표시는 스테이지가 완료되었음을 나타냅니다.

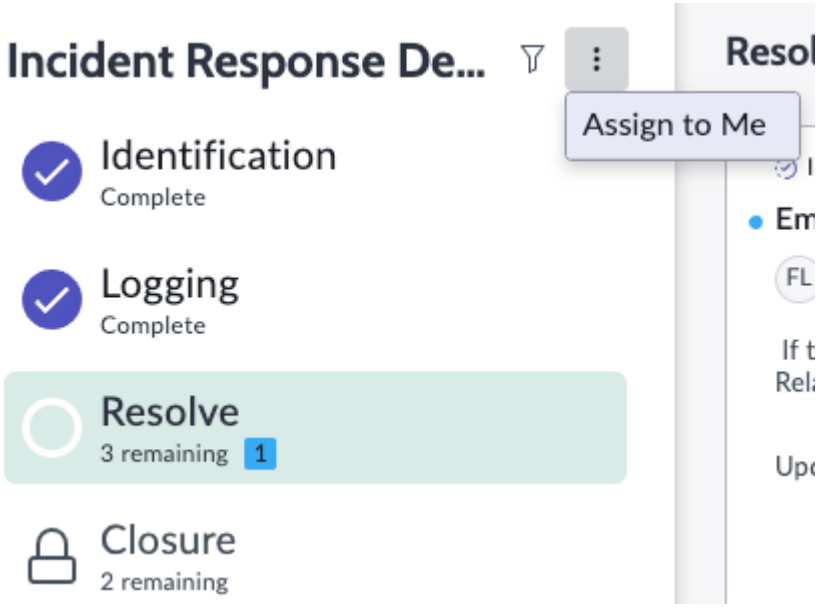


스테이지 필터( )를 사용하여 Playbook을 필터링합니다.



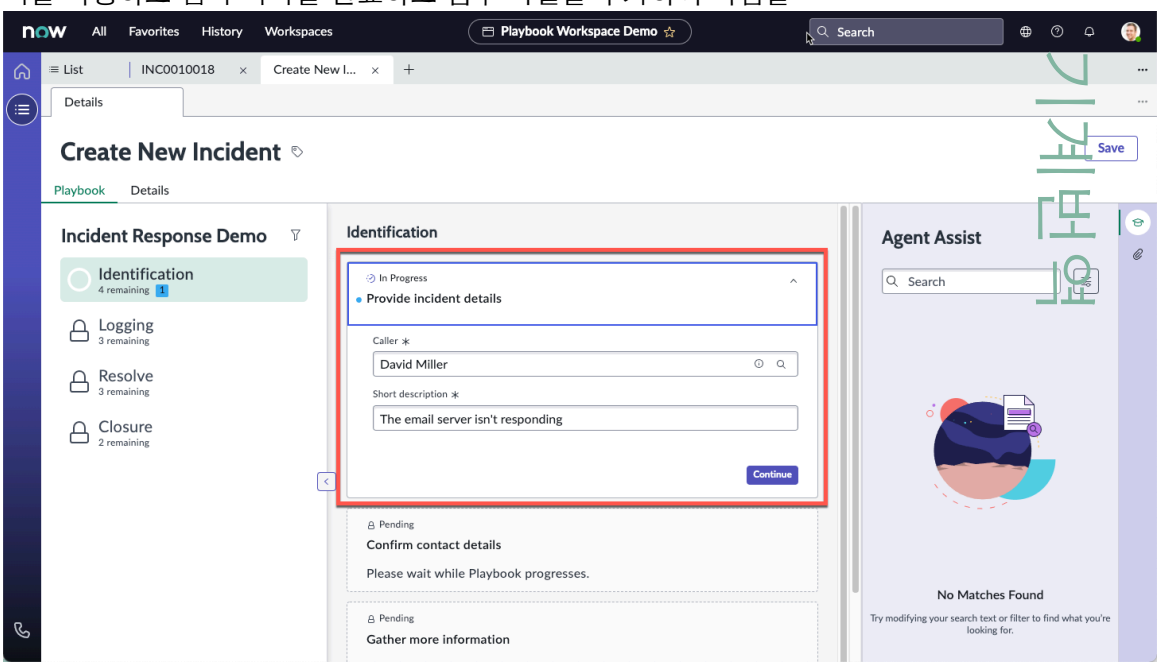
줄임표 작업 메뉴 아이콘( )을 사용하여 Playbook 및 스테이지 수준에서 선택 작업을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



활동 카드

Playbook 활동 카드에는 상태, SLA 타이머, 양식 데이터 및 첨부 파일이 포함될 수 있는 활동에 대한 세부 정보가 표시됩니다. Playbook 활동 카드를 사용하여 양식을 작성하고 검사 목록을 완료하고 첨부 파일을 추가하여 작업을 완료합니다.



플레이 북 추가

Agent Workspace의 기록에 Playbook을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent

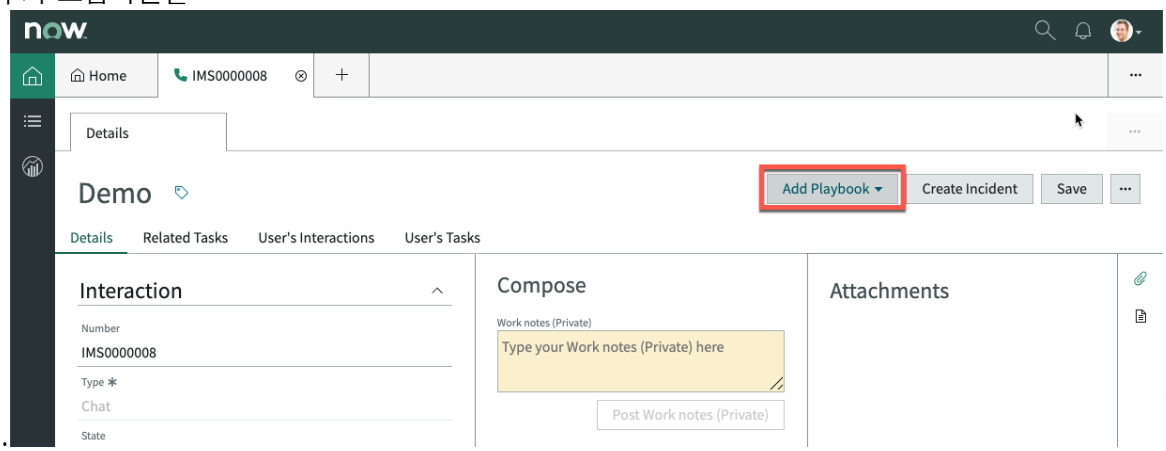
이 태스크 정보
Playbook이 없는 기록 또는 기존 Playbook이 있는 기록에 Playbook을 추가할 수 있습니다. 아래 예시는 **Playbook** 추가 버튼을 사용하여 Playbook을 기록에 추가하는 방법을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

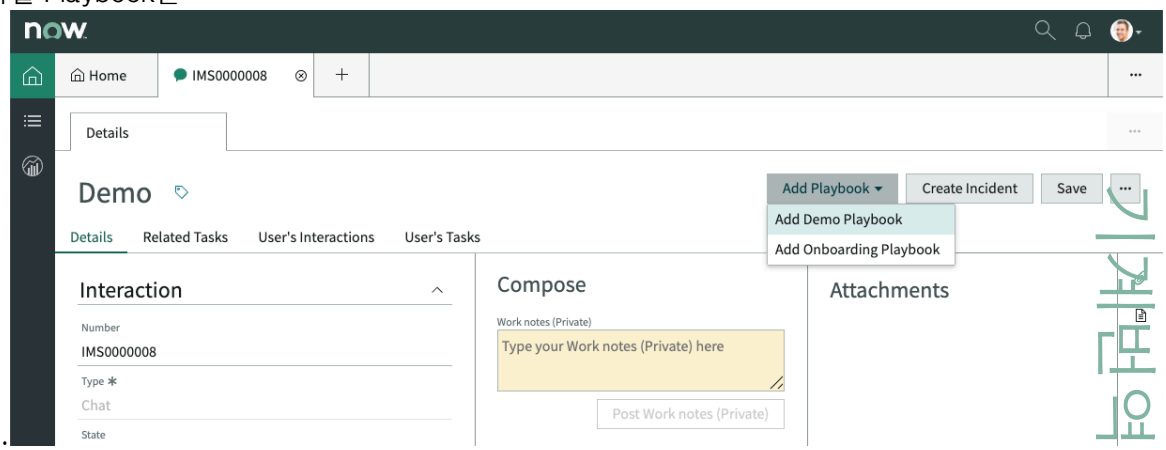
프로시저

1. 기록을 엽니다.

2. Playbook 추가 드롭다운을 선택합니다.

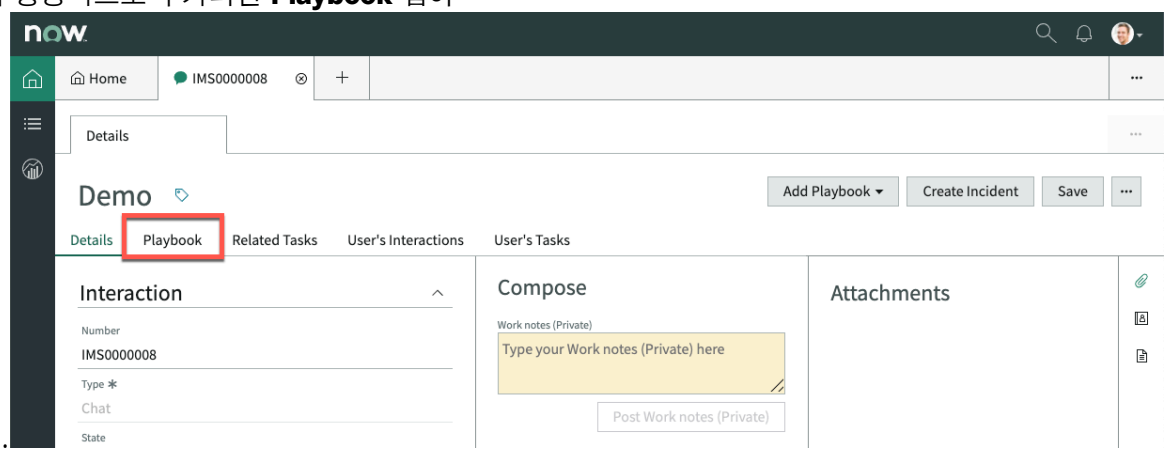


3. 기록에 추가할 Playbook을 선택합니다.



결과

Playbook이 성공적으로 추가되면 **Playbook** 탭이 표시됩니다.



Playbook에 활동 추가

사용 가능한 경우 미리 선택한 선택적 활동을 Playbook에 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

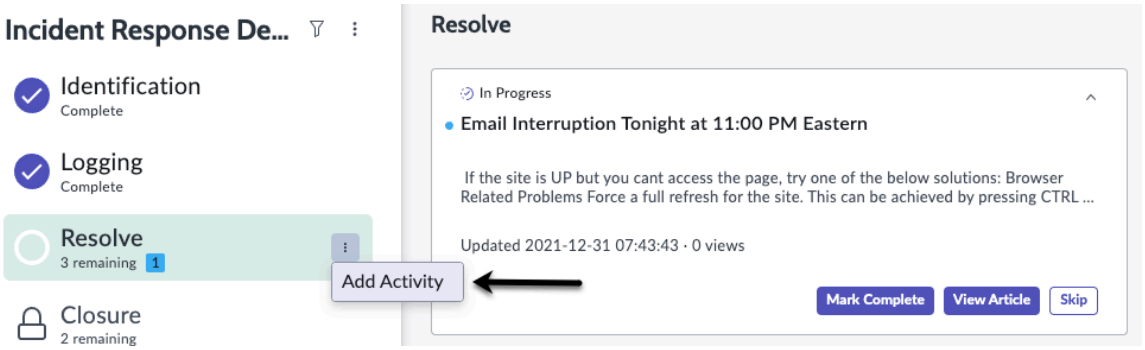
실행 중인 Playbook에서 선택적 Playbook 활동을 추가하고 완료합니다. 이 예시는 선택적 활동을 Playbook에 추가하는 방법을 보여줍니다. Playbook 관리자는 선택적 활동을 미리 구성해야 합니다. 선택적 활동을 스테이지의 첫 번째 활동 또는 완료된 두 활동 사이에 삽입할 수 없습니다. 일부 선택적 활동은 모든 스테이지에 추가할 수 있는 반면 다른 활동은 단일 스테이지에만 추가할 수 있습니다. 선택적 활동이 Playbook에 대해 구성되지 않은 경우 선택적 활동을 사용할 수 없습니다.

프로시저

1. 작업 공간에서 Playbook을 엽니다.

2. 작업 메뉴 아이콘(⋮)을 선택합니다.

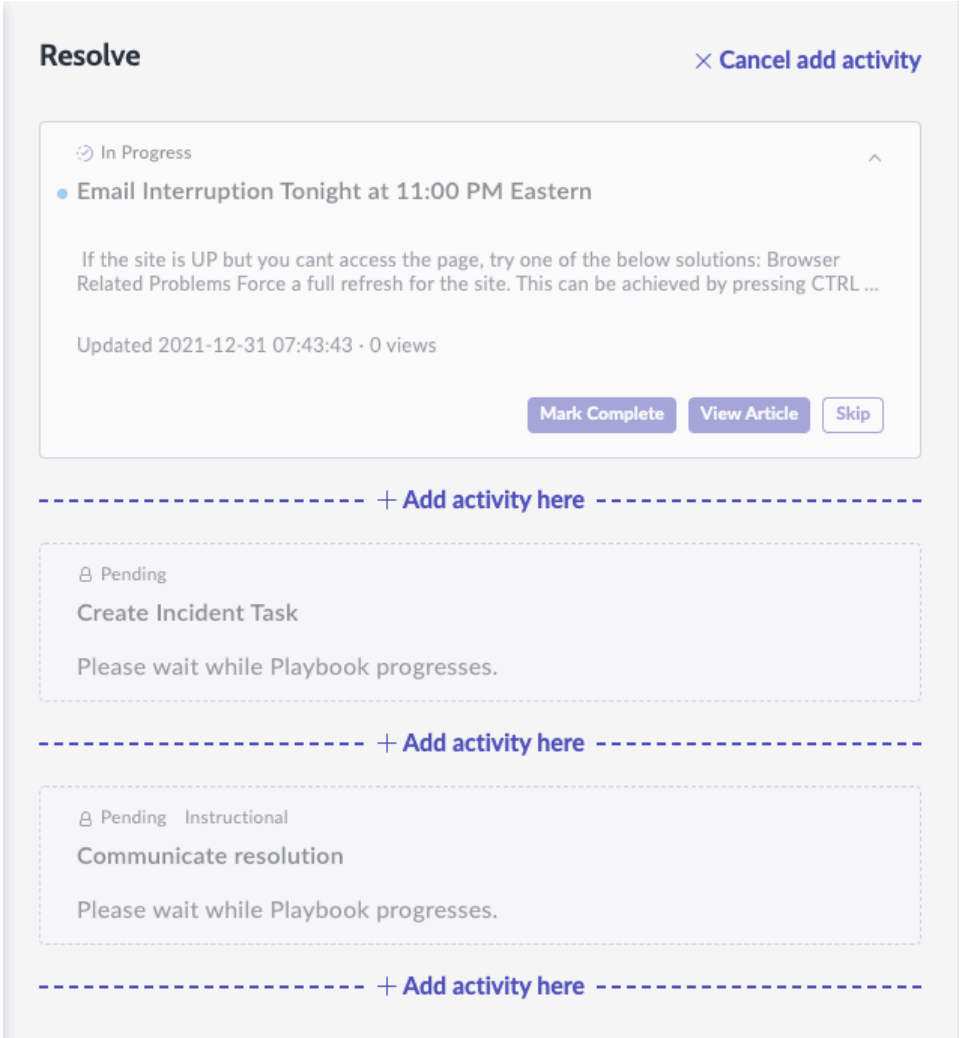
3. 활동 추가를 선택합니다.



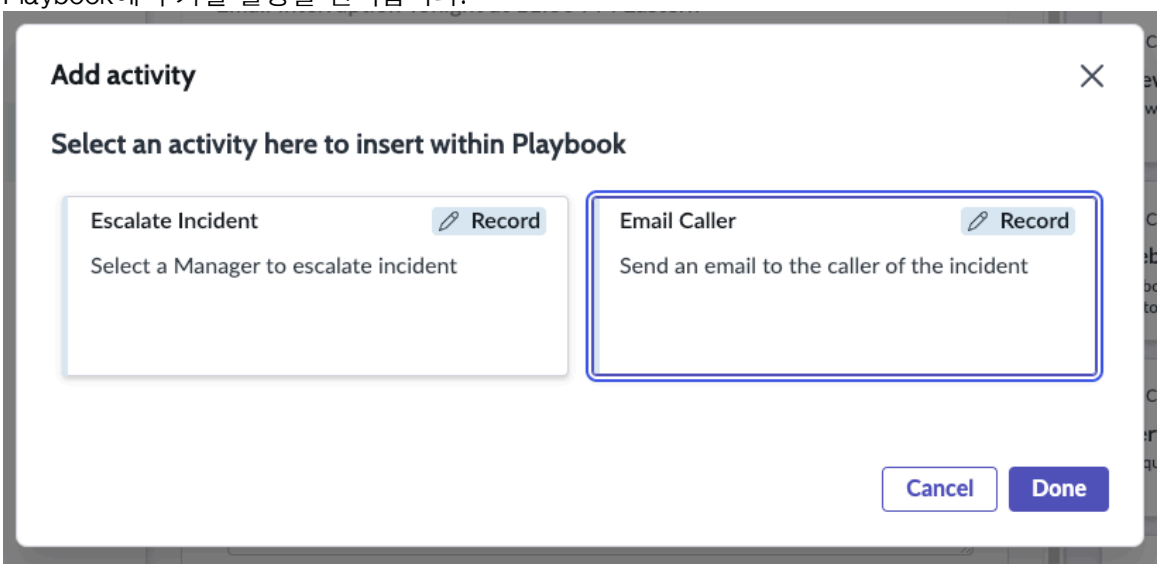
주:
이 단계에서 사용할 수 있는 선택적 활동이 없으면 활동 추가가 표시되지 않습니다.

4. Playbook에 활동을 추가하려는 위치에서 **+** 여기에 활동 추가 를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



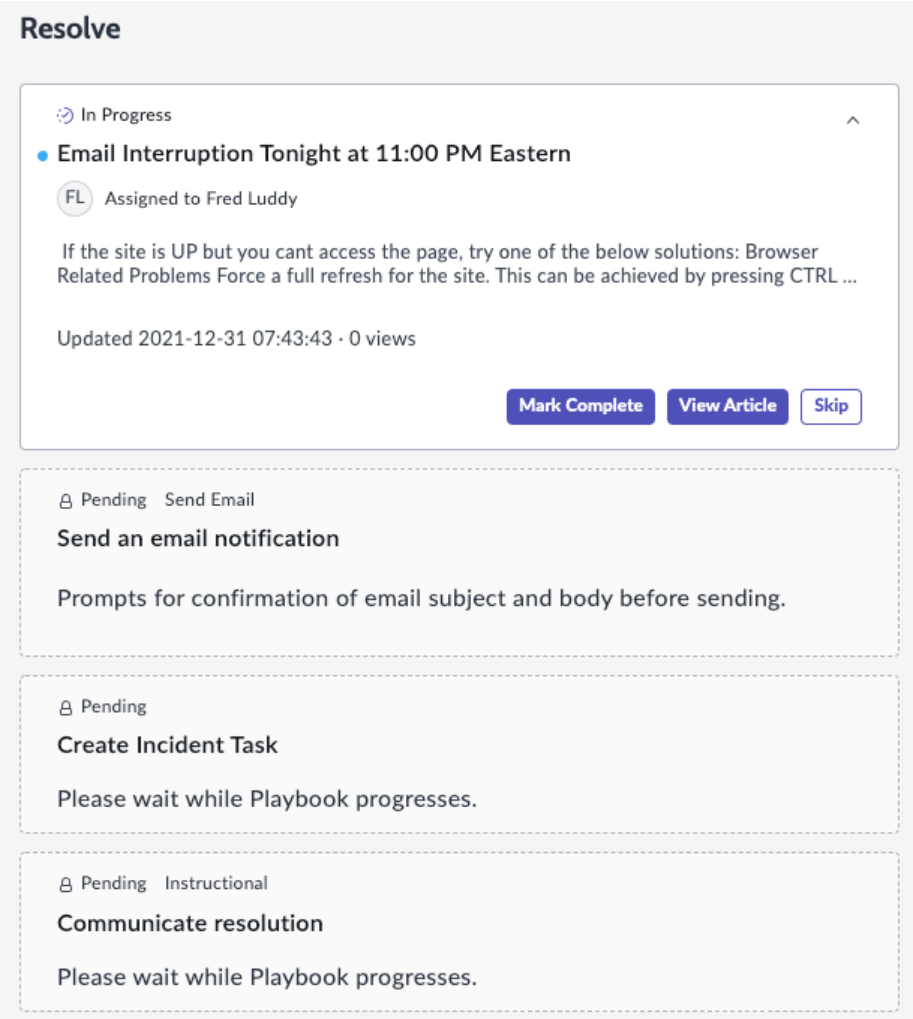
5. Playbook에 추가할 활동을 선택합니다.



6. 완료를 선택합니다.
선택한 선택적 활동이 Playbook에 나타납니다.

결과
선택한 선택적 활동이 Playbook에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Playbook 취소

더 이상 유효하지 않은 경우 Playbook을 취소하여 비즈니스 워크플로우를 중지합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent 또는 pd_cancel

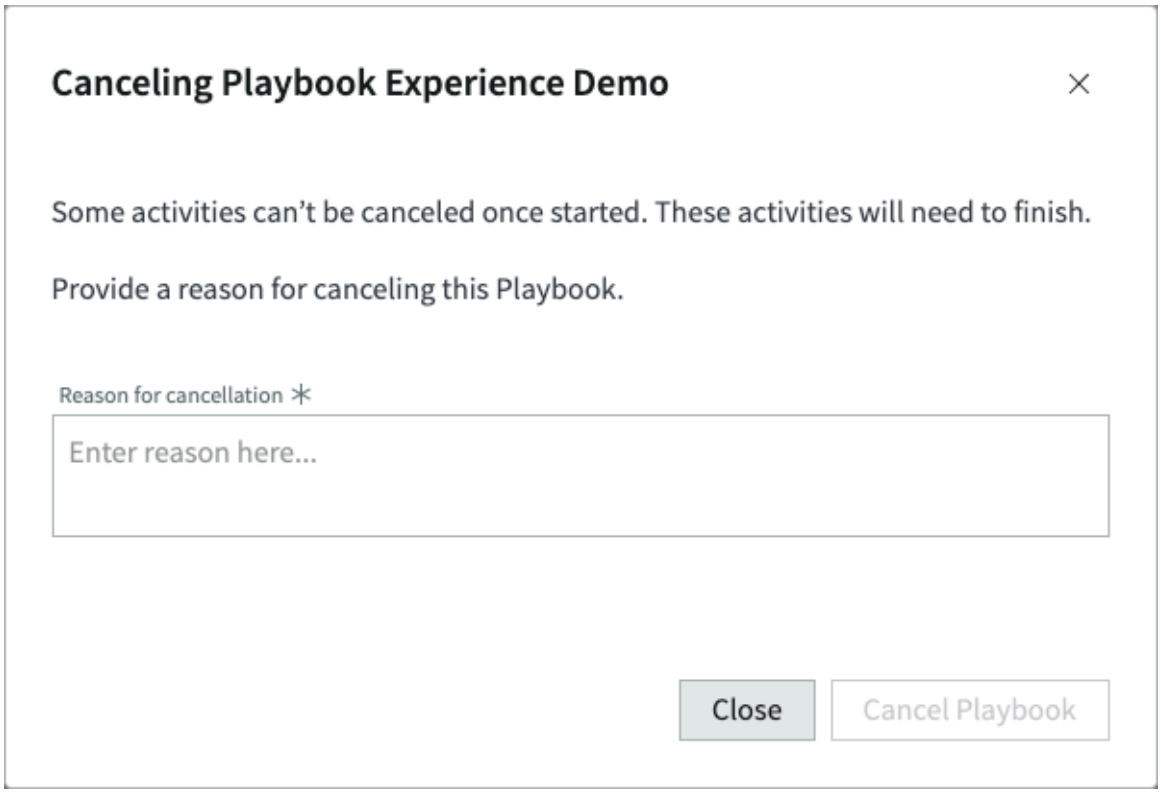
Playbook 관리자가 Playbook Experience에 취소 작업을 추가한 경우, 일반적으로 Playbook 작업 메뉴에서 취소 작업을 찾을 수 있습니다. 관리자이고 Playbook Experience에 취소 작업을 추가하려는 경우 Playbook 취소 작업 추가를 참조하십시오.

주:
Playbook 내의 특정 활동은 시작된 후에는 취소할 수 없습니다.

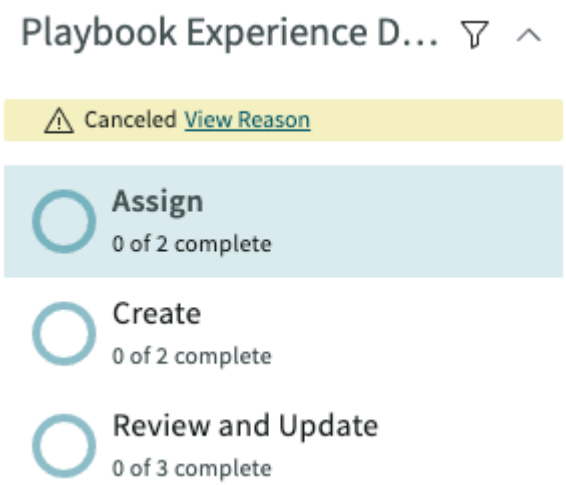
프로시저

1. 작업 공간에서 Playbook을 엽니다.
2. Playbook 헤더에서 줄임표 작업 메뉴 아이콘(⋮)을 클릭합니다.
3. **Playbook** 취소를 클릭합니다.
4. Playbook을 취소하는 이유를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. **Playbook** 취소를 클릭합니다.
   Playbook 헤더 아래에 취소된 배너가 나타나 Playbook이 취소되었음을 확인합니다.



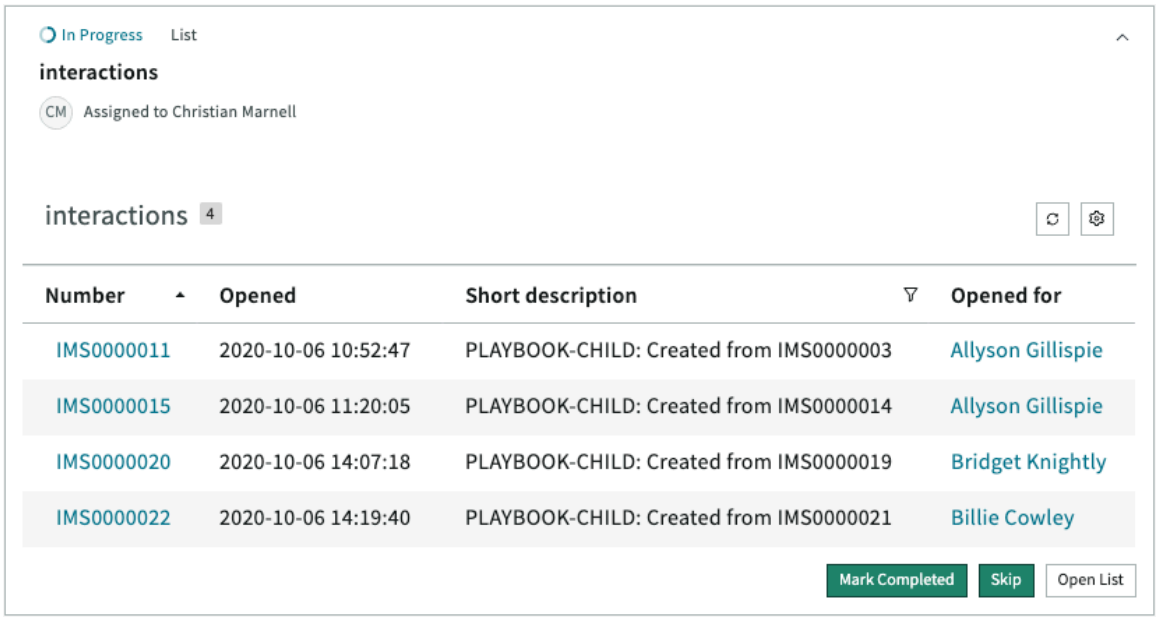
Playbook 내에서 전체 목록 열기

Playbook 카드 내에서 전체 목록을 열어 목록 항목을 보고 업데이트합니다.

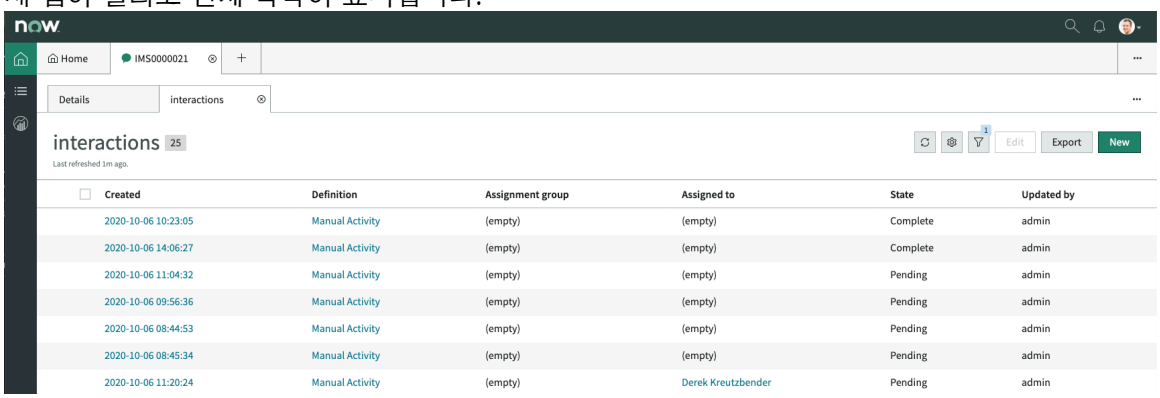
Playbook 내에서 전체 목록을 열려면 목록 열기 아이콘(Open List)을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카드 뷰



새 탭이 열리고 전체 목록이 표시됩니다.



Playbook 내에서 활동 스트림 사용

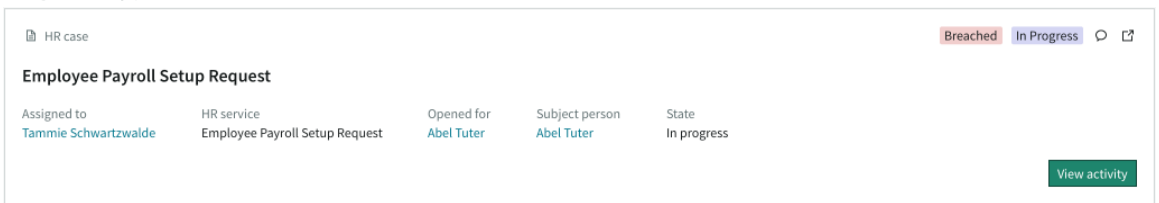
Playbook 내의 활동 스트림을 사용하여 코멘트나 메모를 추가하고 상위 기록 또는 관련 기록에 대한 커뮤니케이션 및 작업 이력을 봅니다.

활동에는 기록의 활동 스트림을 보기 위한 버튼, 아이콘 또는 드롭다운 항목이 포함될 수 있습니다.

Playbook 활동 스트림 예

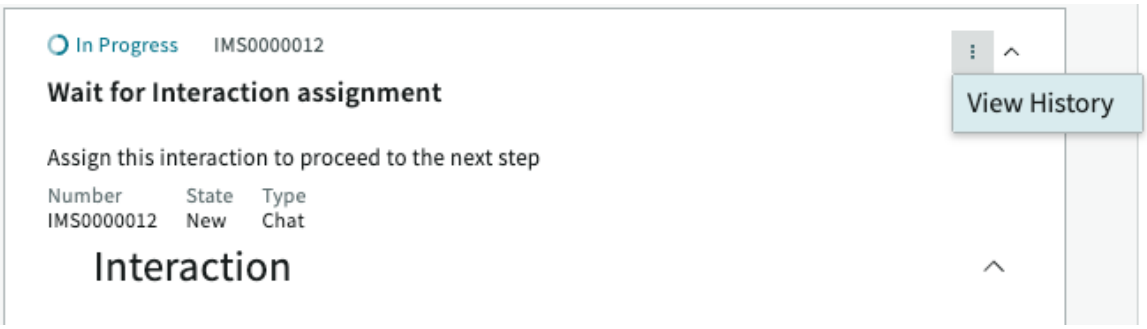
Playbook 내에서 활동 스트림을 열려면 활동 보기 버튼을 클릭하거나 드롭다운 목록에서 이력 보기를 선택합니다.

활동 스트림 버튼



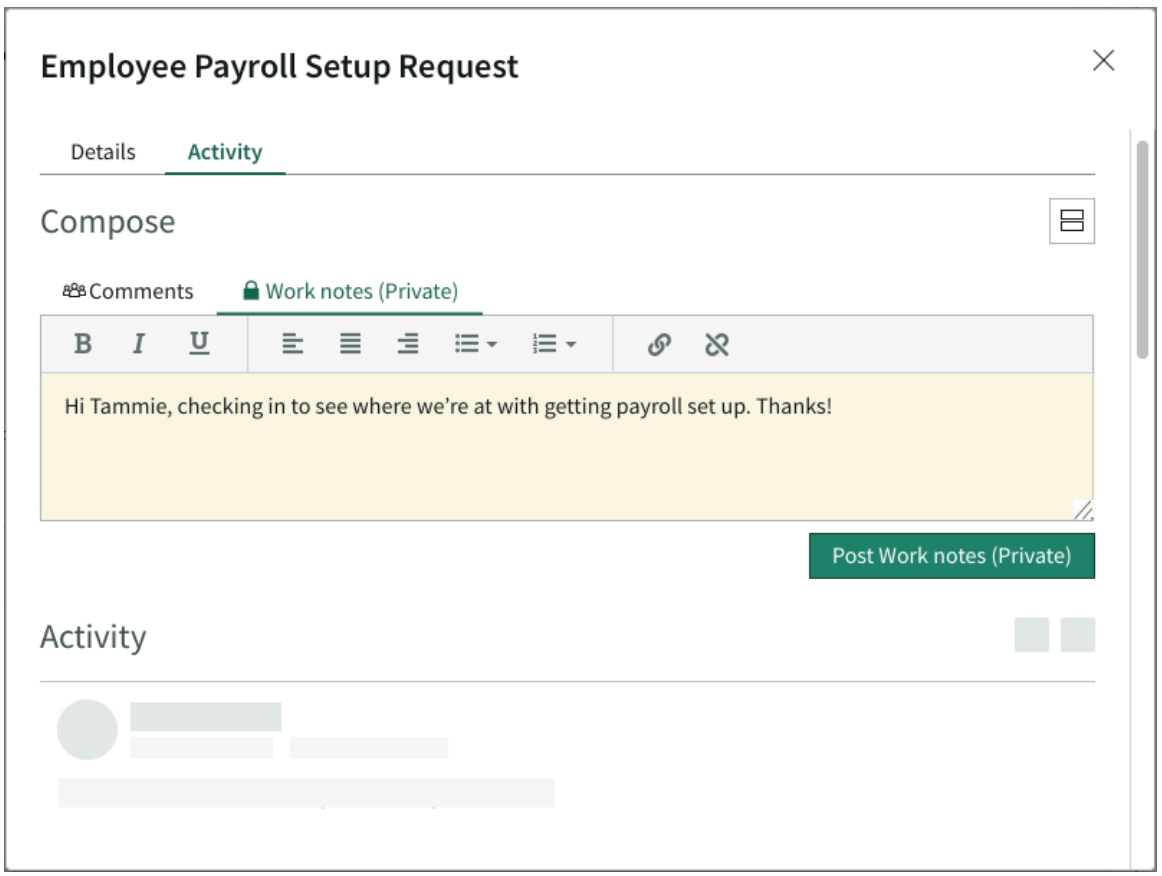
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 스트림 드롭다운



활동 스트림 모달

상위 기록 또는 관련 기록과 관련된 의견 및 작업 메모 탭을 볼 수 있습니다. 작성 텍스트 상자를 사용하여 새 의견이나 작업 메모를 게시할 수 있습니다.



활동 섹션까지 아래로 스크롤하여 이전 활동을 볼 수 있습니다.

에서 전역 검색 작업 공간

모든 케이스, 인시던트, 문제, 지식 문서, 커뮤니티 질문, 고객, 사용자 및 변경 요청을 검색하여 답변을 찾습니다.

전역 검색 기능

검색 결과에는 검색어가 나타나는 모든 항목(예: 간단한 설명, 컨텐츠 또는 첨부 파일)이 포함됩니다. 기본적으로 전역 검색 결과에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- 케이스
- 고객 또는 사용자

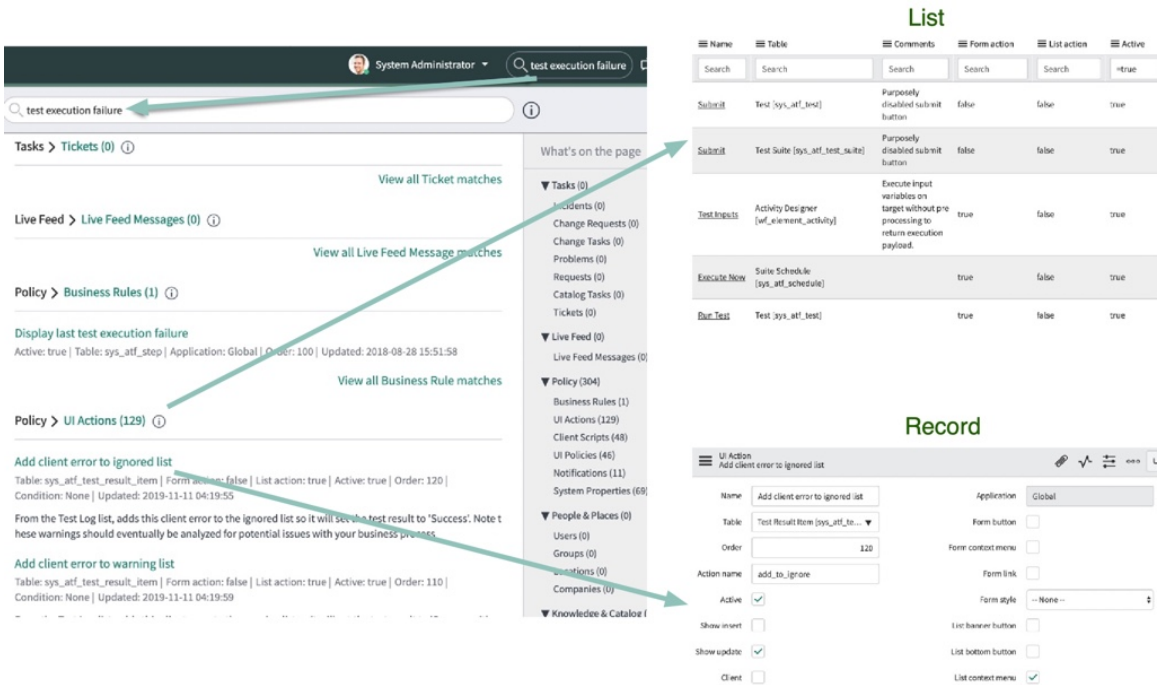
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- ServiceNow 커뮤니티 질문
- 인시던트
- 변경 요청
- 문제
- 지식 문서

검색어를 입력하려면 검색 아이콘(.)을 클릭하고 검색 필드에 검색어를 입력합니다.

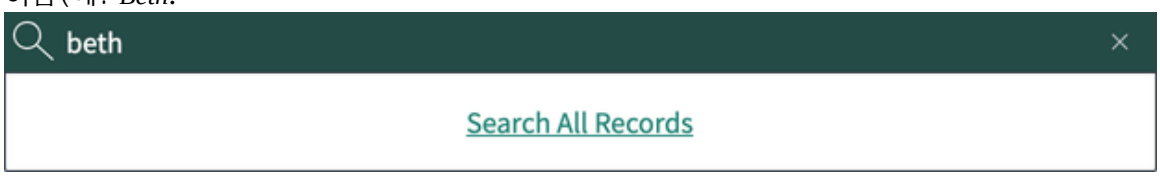


검색 결과는 별도의 탭에 표시됩니다. 링크는 기록 또는 기록 목록으로 연결됩니다.



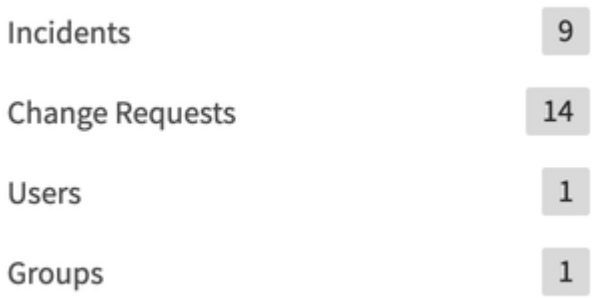
고객 또는 사용자 검색

이름(예: *Beth*:

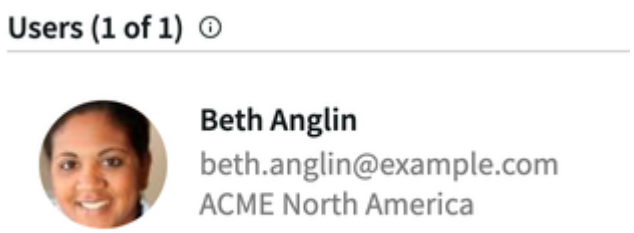


)으로 요청자를 검색할 수 있습니다.전역 검색 결과에는 범주별로 검색 결과 수가 표시됩니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



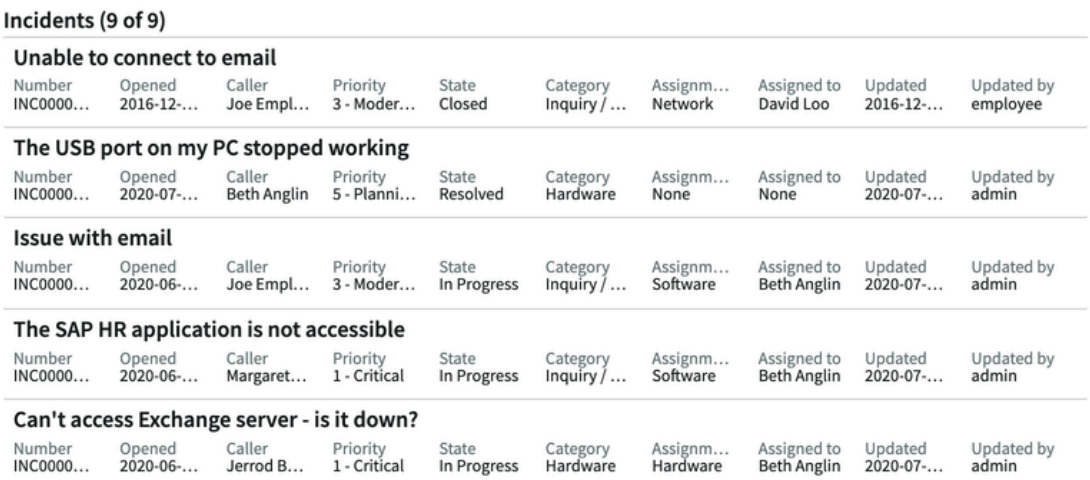
사용자를 클릭하면 이름이 *Beth*:



인 사용자에 대한 검색 결과가 표시됩니다.

케이스 또는 인시던트 검색

케이스 또는 인시던트 번호를 사용하여 특정 케이스나 인시던트를 검색할 수 있습니다. 또는 케이스 또는 인시던트에 관련된 다른 값을 사용하여 검색할 수 있습니다. 이전 예에서 인시던트를작업 공간 클릭하면 하나 이상의 기록 필드에 *Beth*라는 이름이 있는 모든 인시던트가 표시됩니다.



작업 공간에서 팀 및 일정 관리

워크포스 최적화를 사용하여 인력을 최적화하고 팀을 효율적으로 관리합니다. 고객의 요구를 해결할 수 있는 기술을 습득하도록 팀을 코칭합니다. 통합 채널 관리로 팀이 효율적인 범위를 제공할 수 있도록 일정을 수립합니다.

관리자는 조직의 에이전트 및 기술 요구를 모니터링하여 문제를 해결할 수 있습니다. 에이전트 기술을 평가하고 개선이 필요한 영역을 식별하여 기술을 향상하기 위한 교육을 제공합니다. 팀 성과를 추적하고 할당 그룹의 모든 에이전트 일정을 통합된 위치에서 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트는 자신의 일정을 관리하고 동료의 일정을 확인하거나 휴가 또는 교대조 교환을 요청할 수 있습니다.

워크포스 최적화 개요

이 비디오에서 ITSM용 워크포스 최적화을 설정하는 방법에 대한 개요를 확인합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 설정

이 비디오에서 관리자가 인시던트 상태 및 조직 성과에 대한 KPI를 모니터링할 수 있는 방법에 대한 개요를 확인합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 방문 페이지

Channel Management

실시간으로 팀을 모니터링하고 필요에 따라 도움을 요청합니다.

이 애플리케이션을 사용하여 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 에이전트 기술에 따라 특정 그룹에 작업 경로 설정
- 채널에서 팀이 작업을 적극적으로 진행하면서 실시간 성과 검토
- 큐에서 보류 중인 작업 항목 모니터링

스케줄링

팀의 달력에 접근하여 일정 범위에 있는 에이전트나 휴가를 받은 에이전트를 확인할 수 있습니다.

애플리케이션을 사용하여 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 교대조에 에이전트 할당
- 휴식 시간 정의
- 팀 일정 미리 보기 및 게시
- 에이전트 휴가 또는 교대조 교환 요청 승인

Teams

KPI 그룹을 사용하여 팀의 성과 추세를 모니터링합니다. KPI 세트를 생성하여 팀 내의 모든 그룹에 적용하고 한 위치에서 팀 성과를 평가합니다.

애플리케이션을 사용하여 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 자신이 관리하는 모든 팀과 표시되는 모든 팀을 식별합니다.
- 팀에 중요한 KPI 분석
- 각 팀 내의 에이전트를 드릴다운하고 성과를 모니터링합니다.
- 각 에이전트의 프로파일에 접근하여 관리자, 동료, 할당 그룹 등의 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 각 에이전트의 기술을 드릴다운하거나 코칭을 권장합니다.

Coaching 및 기술 평가

Coaching을 사용하여 에이전트가 수행한 작업성을 향상합니다. 에이전트가 해결한 문제에 따라 기술을 추천할 때에는 예측 인텔리전스를 사용합니다. 추천에 따라 코칭 기회를 생성하고 해당 기술을 습득하도록 에이전트를 교육합니다.

이 애플리케이션을 사용하여 다음을 수행할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에이전트 기술에 대한 점수 기록, 등급 지정, 평가를 자동화
- 코칭 기회를 사용하여 평가 생성
- 평가를 기반으로 에이전트에 할당된 교육 추적
- 기술 격차를 분석하고 교육을 권장

ITSM용 워크포스 최적화에서 전역 검색

중요사항:
이 기능은 ServiceNow Store의 ITSM용 워크포스 최적화 컨텐츠 팩(sn_wfo_itsm_cnt)에서 사용할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하려면 Workforce Optimization for ITSM 참조 를 확인하십시오.

에이전트 또는 관리자는 ITSM용 워크포스 최적화의 검색 아이콘 을 사용하여 사용자, 그룹, 교대조, 일정 또는 작업을 검색하면 필요한 정보를 쉽게 찾을 수 있습니다.

주:
교대조와 일정을 검색하려면 먼저 다음 테이블에 대한 텍스트 인덱스를 생성 해야 교대조 및 일정 검색을 시작할 수 있습니다.

- 일정 [sn_shift_planning_schedule_plan]
- 교대조 계획 [sn_shift_planning_shift_plan]

작업 영역에서 데이터 시각화

작업 공간을 사용하여 기록 및 데이터에 대한 ServiceNow 보고서를 생성하고 분석합니다.

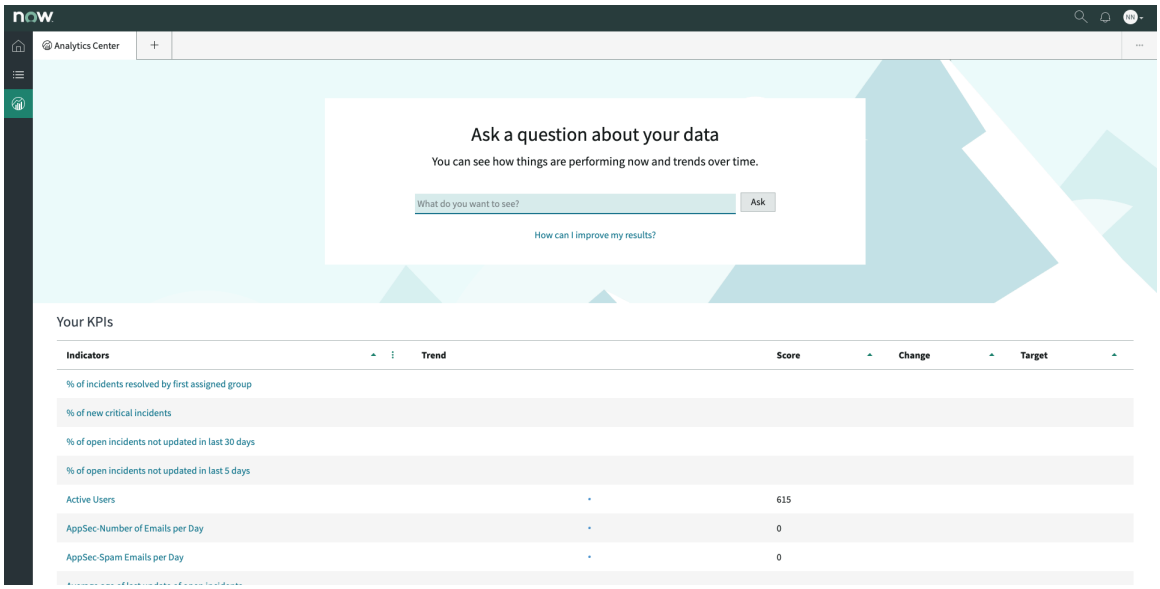
플랫폼 분석 에 있는 작업 공간

Platform Analytics 작업 공간 내에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 자연어 질문을 하고 관련 분석을 시각화로 볼 수 있습니다.
- 사용자가 소유하거나 사용자에게 공유된 Next Experience 대시보드를 봅니다.
- 작업 공간 런타임에서 대시보드 및 데이터 시각화를 생성합니다.
- KPI를 드릴다운하여 필터를 적용하여 데이터를 슬라이싱하고 집계 및 통계 도구를 적용합니다.

자세한 내용은 작업 공간에 대한 Performance Analytics and Reporting을 참조하십시오

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Configurable Workspace 설정

Configurable Workspace 사용자가 고객과 소통하고, 질문에 답하고, 케이스를 만들고, 문제를 해결할 수 있도록 사용자를 설정합니다.

A Configurable Workspace 는 구성요소를 사용하여 UI 빌더 빌드되는 작업 공간입니다.

다음 작업을 완료하여 Configurable Workspace를 설정합니다.

1. 안내 설정을 사용하여 Configurable Workspace를 설정합니다.
2. 필요한 커뮤니케이션 채널과 라우팅을 설정합니다.
3. Configurable Workspace만의 추가 구성요소를 설정합니다.

안내 설정을 사용하여 **Configurable Workspace** 설정

고객 서비스 관리 안내 설정을 사용하여 Configurable Workspace를 설정할 수 있습니다. 안내 설정을 사용하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 관리 〉 안내 설정레이블이 표시됩니다.
2. 시작하기를 클릭합니다.
3. CSM 구성 가능한 작업 공간에 도달할 때까지 안내 설정 범주 목록을 스크롤합니다.
4. CSM 구성 가능한 작업 공간 범주에서 시작하기를 클릭합니다.

Configurable Workspace 범주에서 Configurable Workspace 안내 설정으로 이동하면 작업 공간 구성 작업의 시퀀스가 표시됩니다. 다음 작업을 사용하여 구성합니다.

- 브랜딩 및 테마
- 탭 설정
- 클래식 환경(목록 및 양식)
- 소스 검색
- 알림
- AWA(Advanced Work Assignment)
- 방문 페이지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- OpenFrame
- Playbook

UI Builder를 사용하여 방문 페이지를 구성할 Configurable Workspace 수 있습니다.

자세한 내용은 UI Builder 설명서의 페이지 작업 주제를 참조하십시오.

추가적인 **Configurable Workspace** 구성요소를 설정합니다.

이 작업을 완료하여 Configurable Workspace에 해당하는 구성요소를 설정합니다.

Configurable Workspace 방문 페이지 생성

방문 페이지는 에이전트가 최초로 보는 작업 공간 뷰입니다. 방문 페이지는 Customer Service 플러그인에 포함되어 있습니다. 이 방문 페이지를 수정하거나 UI Builder에서 변형된 페이지를 생성하고 수정할 수 있습니다.

Configurable Workspace에서 양식 헤더 설정

케이스, 계정 또는 접촉 창구 정보의 간략한 요약 정보를 제공하는 양식 헤더를 구성합니다.

Configurable Workspace의 양식 헤더에서 강조 표시된 값 설정

Configurable Workspace의 양식 헤더에서 강조 표시된 값으로 나타나는 필드를 구성합니다.

Configurable Workspace에서 양식 작업 설정

Configurable Workspace에서 UI 작업을 사용할 수 있도록 UI 작업에 연결되는 양식 작업을 생성합니다.

딕셔너리 속성으로 저널 필드 타일 아이콘 및 색상 구성

작업 메모 딕셔너리에 속성과 값을 할당하여 활동 스트림에 나타나는 저널 필드 타일의 아이콘과 색상을 구성할 수 있습니다. 다음 속성을 구성할 수 있습니다.

- 작업 공간 타일 아이콘 배경 색상입니다.
- 작업 공간 타일 아이콘.
- 작업 공간 색상 변형입니다.

Configurable Workspace 방문 페이지 생성

페이지 변형을 생성하고 컨테이너와 구성요소를 추가하거나 수정하여 여러 에이전트와 팀을 위한 방문 페이지를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보
방문 페이지는 에이전트가 작업 공간을 열면 나타나는 페이지입니다. 기본 Agent Workspace에는 Configurable Workspace에 대한 방문 페이지 하나가 포함되어 있습니다. 이 방문 페이지는 에이전트에게 새로 할당된 높은 우선순위의 케이스 및 해당 그룹에 할당된 케이스에 대한 개요를 제공합니다.

WYSIWYG 웹 사용자 인터페이스 작성기인 UI Builder에서 이 페이지의 변형을 생성하고 필요에 따라 수정할 수 있습니다.

주:
업그레이드와 관련된 문제를 방지하려면 방문 페이지의 변형을 생성해야 합니다.

예를 들어 UI Builder를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업	설명
페이지 레이아웃 변경	레이아웃은 페이지에서 사용할 수 있는 슬롯, 슬롯의 위치, 슬롯에 적용되는 CSS 규칙을 관리합니다. 레이아웃 및 레이아웃 시스템에 대한 자세한 내용은 레이아웃 작업 을 참조하십시오.
페이지에 구성요소 추가	구성요소는 페이지의 기본 요소입니다. 버튼 및 레이블과 같은 핵심 요소부터 목록 및 양식과 같은 보다 복잡한 경험 구성요소까지 다양한 구성요소가 있습니다. 자세한 내용은 구성요소 작업 을 참조하십시오. 주: ServiceNow Developer 사이트에서도 UI Builder 구성요소에 대한 정보를 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 developer.servicenow.com 에서 구성요소 설명서를 참조하십시오.
데이터 자원을 구성요소에 연결	데이터 자원을 연결하여 페이지의 테이블, 기록 또는 기타 요소에서 데이터를 동적으로 노출합니다. 자세한 내용은 데이터 자원 작업 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI Builder**레이블이 표시됩니다.
2. 내 경험 섹션에서 **Base Agent Workspace**를 클릭합니다.
3. 페이지 드롭다운 메뉴에서 방문 페이지를 선택합니다.
4. 변형 목록에서 방문 페이지 기본값을 선택합니다.
5. 방문 페이지 변형을 생성합니다.

   a. **CSM** 방문 페이지 변형 옆의 추가 동작 메뉴를 클릭하고 복제를 선택합니다.

   b. 변형 생성 팝업 창에서 변형 이름을 추가합니다.

   c. 생성을 클릭합니다.

   d. 원하는 경우 페이지 변형의 대상 그룹 및 표시 조건을 지정합니다.
   대상 그룹은 페이지를 볼 수 있는 사용자를 결정합니다. 대상 그룹은 사용자 역할의 모음입니다.
   자세한 내용은 대상 이해 를 참조하십시오.

   순서 필드에 따라 표시되는 페이지가 결정됩니다. 순서 숫자가 가장 낮은 페이지가 먼저 표시됩니다.

   e. 저장을 클릭합니다.

6. 방문 페이지 변형에 대한 컨테이너 및 구성요소를 추가하거나 수정합니다.
   컨테이너 및 구성요소 추가 또는 수정에 대한 자세한 내용은 UI Builder 설명서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 페이지에 구성요소 추가: 이 작업을 4단계부터 수행하여 컨테이너에 구성요소를 추가하고 구성요소 속성과 이벤트 핸들러를 구성합니다. 이 작업에는 컨테이너 추가에 대한 정보도 포함되어 있습니다.
- 구성요소에 스타일 추가: 3단계부터 수행해 구성요소의 CSS 스타일을 설정하여 기본 디자인을 변경합니다.
- 구성요소에 모달 추가: 5단계부터 수행해 사용자가 구성요소를 클릭하면 나타나는 창을 추가합니다. 예를 들어 기록을 삭제하는 버튼 구성요소를 추가하면 사용자에게 기록 삭제를 확인하도록 요청하는 모달을 추가할 수 있습니다.

7. 저장을 클릭하여 페이지 변형을 저장합니다.

선언적 작업으로 작업 영역 사용자 지정**Customizing your workspace with declarative actions**

사용자 지정 작업을 추가하여 작업 공간 양식, 필드, 목록 및 관련 목록 페이지를 사용합니다.

선언적 작업을 통해 구성 가능한 작업 공간 환경 전체에서 양식과 목록에서 작업이 진행됩니다. 작업을 사용하여 소유권을 가져오지 않고 페이지를 확장하는 사용자 지정 기능을 추가합니다.

선언적 작업을 사용하면 기본 시스템 UI Builder 페이지를 사용자 지정하는 대신 자체 애플리케이션 범위에 필요한 기록을 생성하여 보다 원활한 업그레이드 환경을 형성할 수 있습니다.

탐색 필터의 선언적 작업

탐색 필터에는 페이지를 사용자 지정하기 위해 만들 수 있는 선언적 작업에 대한 옵션이 나열됩니다.

옵션	설명
새 작업 작성	새 목록, 관련 목록, 양식, 필드 데코레이터 또는 첨부 파일 동작을 처음부터 새로 작성합니다.
작업 구성	작업 구성은 작업 그룹을 구성 가능한 경험에 연결합니다.
양식 작업 레이아웃	구성을 위해 여러 양식 레이아웃 항목 및 그룹이 단일 테이블 기반 레이아웃에 결합됩니다.
양식 작업 레이아웃 항목	양식 작업 레이아웃 항목은 양식의 작업 표시줄 구성요소에 나타나는 개별 작업 버튼의 모양과 느낌을 정의합니다.
양식 작업 레이아웃 그룹	양식 작업 레이아웃 그룹은 분할 버튼 또는 메뉴 버튼을 사용하여 양식의 동일한 버튼에 여러 작업을 결합합니다.
양식 작업	양식 작업은 양식에서 작업 버튼을 선택한 후 발생하는 작업을 정의합니다.
목록 작업	목록 작업은 목록 상단의 작업 표시줄 내에 나타나는 작업을 정의합니다.
관련 목록 작업	관련 목록 작업은 관련 목록의 맨 위에 있는 작업 표시줄 내에 나타나는 작업을 정의합니다.
목록 작업 그룹	목록 작업 그룹은 분할 단추를 사용하여 목록의 동일한 단추에 여러 작업을 결합합니다.
필드 데코레이터	필드 데코레이터는 필드 내에 아이콘으로 나타나는 작업을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
첨부 파일 작업	첨부 파일 작업은 양식 작업 내에 나타나는 작업을 정의합니다.

양식 작업 생성

구성 가능한 작업 공간에 양식 작업 버튼을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

중요사항:
이 절차는 구성 가능한 작업 공간에 양식 작업 버튼을 추가하는 방법을 설명합니다. 사용자 지정 모달을 열도록 작업 버튼을 구성하는 방법에 대한 지침은 사용자 지정 모달을 열도록 작업 버튼 구성을 참조하십시오.

프로시저

1. 탐색 필터에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 선언적 작업 〉 새 작업 작성레이블이 표시됩니다.
2. 팝업 페이지에서 양식을 선택합니다.
3. 작업 레이블과 기타 관련 구성 요구 사항을 입력합니다.
   작업 이름은 모두 소문자로 된 작업 레이블과 밑줄로 대체된 공백으로 자동으로 채워집니다.
4. 다음으로 구현 필드의 값을 선택합니다.
   - 다음으로 구현됨 필드에서 서버 또는 클라이언트 스크립트를 선택하여 서버 스크립트 또는 클라이언트 스크립트를 만듭니다.
   - 다음으로 구현됨 필드에서 **UXF** 클라이언트 작업을 선택하여 UXF 클라이언트 작업을 생성합니다.

     구성 지침은 새 UXF 클라이언트 작업 작성을 참조하십시오.
5. 메뉴 아이콘(≡)을 선택하고 저장합니다.
6. 레이아웃 항목 관련 목록에서 작업을 선택하거나 양식 메시지에서 **UX** 양식 레이아웃 항목 링크를 선택하여 양식 작업 레이아웃 항목을 엽니다.
7. 아이콘을 선택하고 작업 색상을 선택하여 버튼의 모양과 느낌을 업데이트합니다.

   주:
   버튼 구성 요소가 지원하는 모든 색상 중에서 선택할 수 있습니다.

양식에 대한 **UXF** 클라이언트 작업 생성

양식 작업을 UXF 클라이언트 작업으로 구성하고 기존 레이아웃에 작업을 추가합니다.

시작하기 전에
다음 작업을 완료합니다.

- 양식 작업 생성
- 다음으로 구현됨 필드에 대해 **UXF** 클라이언트 작업을 선택합니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
단계를 통해 구성 가능한 작업 공간에 UXF 클라이언트 작업 버튼을 추가할 수 있습니다. 사용자 지정 모달을 열도록 양식 작업 버튼을 구성하는 방법에 대한 지침은 사용자 지정 모달을 여는 작업 버튼 구성을 참조하십시오.

프로시저

1. 탐색 필터에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 선언적 작업 〉 양식 작업레이블이 표시됩니다.
2. 작업 레이블을 선택하여 양식 작업에 대한 작업 할당을 엽니다.
   다음으로 구현됨 필드는 **UXF** 클라이언트 작업으로 설정되어야 합니다.
3. 클라이언트 작업 지정 필드에서 검색)을 선택합니다.
4. 기존 페이로드 정의를 선택합니다.
   새 페이로드 정의 설정에 대한 지침은 사용자 지정 모달을 여는 작업 버튼 구성을 참조하십시오.
5. 도구 설명 필드에 값을 입력합니다.
6. 고급 뷰를 선택합니다.
7. 레이아웃 항목 탭으로 이동하여 양식 작업을 선택합니다.
8. UX 양식 작업 레이아웃 항목 페이지에서 아이콘과 버튼 색상을 선택하고 저장합니다.
9. UXF 클라이언트 작업 목록에서 편집 을 선택합니다.
10. 컬렉션 목록에서 테이블을 선택하고, UX 양식 작업 레이아웃 목록에 추가하고, 저장을 선택하여 작업에 테이블을 추가합니다.
11. 양식 작업에 대한 작업 할당 페이지로 돌아갑니다.
12. Action Configurations(작업 구성) 탭으로 이동하여 Edit(편집)를 선택합니다.
13. Collections(컬렉션) 목록에서 구성을 선택하고 Action Configurations(작업 구성) 목록에 추가한 다음 Save(저장)를 선택하여 작업 구성을 추가합니다.

결과
양식 작업이 양식 작업 레이아웃 목록에 나타납니다. 폼 작업 버튼이 구성 가능한 작업 공간 내에 나타납니다.

사용자 지정 모달을 열기 위한 작업 버튼 구성

구성 가능한 작업 공간에 작업 버튼을 추가한 후 사용자 지정 모달을 열도록 버튼을 구성할 수 있습니다.

버튼은 구성 가능한 작업 공간에서 작업을 실행합니다. 사용자 지정 모달은 팝업 상자를 통해 현재 페이지에서 벗어나지 않고 정보 또는 대화형 요소를 제공합니다. 사용자 지정 모달을 작업 버튼과 통합하면 원활한 대화형 환경이 생성되어 직관적으로 작업을 수행할 수 있습니다.

사용자 지정 모달을 만드는 프로세스

사용자 지정 모달을 여는 작업 버튼을 구성하려면 다음과 같은 여러 프로세스가 필요합니다.

1. 양식에 작업 버튼 추가:

   작업을 만들면 선택 시 아무 작업도 수행하도록 지정하지 않고 양식에 단추가 추가됩니다. 자세한 내용은 양식 작업 만들기를 참조하십시오.

2. Customer Service Management 활성화:

   Customer Service 플러그인을 추가하면 데모 데이터가 제공되고 아직 활성화되지 않은 관련 플러그인이 활성화됩니다. 자세한 내용은 Customer Service Management 활성화 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. UI 빌더에서 기록 페이지 열기:

   UI Builder에서 기록 페이지에 액세스하면 사용자 지정 모달을 사용하여 페이지 변형을 디자인하고 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 페이지 변형 만들기 를 참조하십시오.

4. UI 빌더에서 페이지 변형 디자인:

   UI 빌더를 사용하여 페이지 변형을 디자인하면 모달이 작업 공간 기록 페이지로 전달됩니다. 자세한 내용은 UIB에서 페이지 변형 디자인을 참조하십시오.

5. UI 빌더에서 페이지 변형을 모달로 구성:

   UI 빌더를 사용하여 페이지 변형을 구성하면 작업 공간 기록 페이지에 표시할 모달이 정의됩니다. 자세한 내용은 UIB에서 페이지 변형을 모달로 구성을 참조하십시오.

6. UX 추가 기능 이벤트 매핑 생성:

   UX 추가 기능 이벤트 매핑을 설정하면 작업 버튼이 사용자 지정 모달에 연결됩니다. 자세한 내용은 UX 추가 기능 이벤트 매핑 만들기를 참조하세요.

7. 사용자 지정 모달에 대한 페이로드 정의:

   페이로드를 구성하면 작업 공간에서 사용자 지정 모달을 열도록 작업 버튼이 설정됩니다. 자세한 내용은 사용자 지정 모달에 대한 페이로드 정의를 참조하십시오.

UIB에서 페이지 변형 디자인

작업 공간 모달에서 변형으로 전달하도록 UI Builder 페이지 변형을 구성합니다. 이 단계는 사용자 지정 모달을 여는 작업 버튼을 구성하는 프로세스의 일부로 작동합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

다음 작업을 완료합니다.

- 양식 작업 생성
- Customer Service Management 활성화
- UIB에서 기록 페이지를 열거나 UIB에서 변형된 페이지를 만듭니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 페이지 변형을 엽니다.
2. 본문 요소 아래에서 +구성 요소 추가 를 선택하여 페이지에 표시할 구성 요소를 추가합니다.
3. 추가된 구성요소를 선택하고 테이블 필드를 선택합니다.
4. 데이터 바인딩으로 설정을 전환하고 `@context.props.table`을 입력하여 테이블 속성으로 닷워킹합니다.
5. 제목 필드를 선택하고 스크립트 모드로 전환합니다.
6. 다음 스크립트를 입력하고 URL 매개 변수를 통해 받은 sysID를 JS 템플릿 변수로 전달합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
function evaluateProperty({ api, helpers }) {
 return `Only ${api.context.props.sysId}`;
}
```

7. 스크립트에 대해 적용 을 선택하고 저장을 선택합니다.

결과
테이블 및 sysID 변수는 모달에서 URL을 통해 변형으로 전달되도록 구성됩니다.

UIB에서 페이지 변형을 모달로 구성

UI Builder 구성을 사용하여 모달로 표시할 페이지 변형을 정의합니다. 이 단계는 사용자 지정 모달을 여는 작업 버튼을 구성하는 프로세스의 일부로 작동합니다.

시작하기 전에
다음 작업을 완료합니다.

- 양식 작업 생성
- Customer Service Management 활성화
- UIB에서 기록 페이지를 열거나 UIB에서 변형된 페이지를 만듭니다.
- UIB에서 페이지 변형 디자인

필요한 역할: admin

프로시저

1. 페이지 변형을 엽니다.
2. 메뉴 아이콘( )을 선택하여 엽니다*sys_ux_screen_type*.
3. 다음으로 이동 개발자 〉 변형 모음 기록 열기레이블이 표시됩니다.
4. 관련 목록에서 **UX** 앱 경로 탭을 선택하고 페이지 변형을 선택합니다.
5. 새 브라우저 탭에서 UI Builder를 열고 구성 가능한 작업 공간 환경을 엽니다.
6. 경험에 대한 기록 개요를 열고 페이지를 선택하여 모달을 표시할 페이지를 찾습니다.
7. 메뉴 아이콘( )을 선택하고 Open page definition(페이지 정의 열기)으로 이동합니다.
8. **sys_id** 복사를 선택합니다.
9. 를 눌러 *sys_ux_app_route*브라우저 탭으로 돌아갑니다.
10. 상위 **Macroponent** 필드를 두 번 선택하고 확인을 선택하여 브라우저 경보 모달에서 페이지가 읽을 수 있는 값을 엽니다.
11. 상위 **Macroponent** 구성 요소 **ID** 필드에 modalContainerViewport를 입력하여 모달에 표시할 변형을 정의합니다.
12. 업데이트를 선택합니다.

UX 추가 기능 이벤트 매핑 생성

작업 버튼이 사용자 지정 모달을 열 수 있도록 UX 추가 기능 이벤트 매핑을 사용하여 버튼을 모달에 연결합니다.

시작하기 전에
다음 작업을 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 양식 작업 생성
- Customer Service Management 활성화
- UIB에서 기록 페이지를 열거나 UIB에서 변형된 페이지를 만듭니다.
- UIB에서 페이지 변형 디자인
- UIB에서 페이지 변형을 모달로 구성

필요한 역할: admin

프로시저

1. 브라우저에 추가 기능 이벤트 매핑 *<instance-name>.service-now.com/sys_ux_addon_event_mapping_list.do* 을 엽니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 새 기록을 만듭니다.
3. 맵의 이름을 입력합니다.
4. 소스 요소 ID 필드를 선택합니다 *ui_action_bar* .
5. 소스 선언적 작업 필드에 대한 선언적 작업의 작업 이름을 선택합니다.
6. 기록의 페이지 정의에서 복사한 sysID를 사용하여 macroponent를 작업 공간 기록 macroponent로 설정합니다.
   자세한 내용은 UIB에서 페이지 변형을 모달로 구성을 참조하십시오.
7. 대상 이벤트 필드에서 〔기록 페이지〕 모달 열기 를 선택하여 이벤트를 트리거하여 모달을 엽니다.
8. JSON 객체를 대상 페이로드 매핑 필드에 붙여 넣어 모달로 보낼 필드를 정의합니다.

```
{
 "type": "MAP_CONTAINER",
 "container": {
  "route": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["route"]
   }
  },
  "size": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["size"]
   }
  },
  "fields": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["fields"]
   }
  },
  "params": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["params"]
   }
  }
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
}
}
```

9. 제출을 선택합니다.

사용자 지정 모달의 페이로드 정의

페이로드 매개변수를 정의하여 사용자 지정 모달을 열도록 작업 버튼을 설정합니다.

시작하기 전에
다음 작업을 완료합니다.

- 양식 작업 생성
- Customer Service Management 활성화
- UIB에서 기록 페이지를 열거나 UIB에서 변형된 페이지를 만듭니다.
- UIB에서 페이지 변형 디자인
- UIB에서 페이지 변형을 모달로 구성
- UX 추가 기능 이벤트 매핑 생성

필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 선언적 작업 〉 양식 작업레이블이 표시됩니다.

2. 사용자 지정 모달을 추가하려는 양식 작업을 선택합니다.

3. 기록 미리 보기 아이콘(ⓘ)과 기록 열기를 선택하여 **Specify client action** 필드를 엽니다.

4. 페이지의 작업 이름을 페이로드 필드의 경로 키로 입력하여 페이지의 위치를 표시합니다.

5. fields 키에 테이블 및 sysID 값을 입력하여 현재 컨텍스트에서 변수를 전달합니다.

```
{
  "route": "action-name",
  "fields": {
    "table": "{{table}}",
    "sysId": "{{sysId}}"
  }
}
```

6. 업데이트를 선택합니다.

7. 구성 가능한 작업 공간에서 기록을 엽니다.

8. 버튼을 선택하여 테스트합니다.
버튼을 클릭하면 사용자 지정 모달이 열립니다.

목록 또는 관련 목록 작업 생성

구성 가능한 작업 공간에 목록 또는 관련 목록 동작을 추가합니다.

시작하기 전에

중요사항:
이 절차에서는 구성 가능한 작업 공간에 목록 또는 관련 목록 동작 버튼을 추가하는 방법을 설명합니다. 사용자 지정 모달을 열도록 작업 버튼을 구성하는 방법에 대한 지침은 사용자 지정 모달을 열도록 작업 버튼 구성을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 선언적 작업 〉 새 작업 작성레이블이 표시됩니다.
2. 팝업 페이지에서 목록 또는 관련 목록을 선택합니다.
3. 작업 레이블과 기타 관련 구성 요구 사항을 입력합니다.
   작업 이름은 모두 소문자로 된 작업 레이블과 밑줄로 대체된 공백으로 자동으로 채워집니다.
4. 다음으로 구현 필드의 값을 선택합니다.
   - 다음으로 구현됨 필드에서 서버 또는 클라이언트 스크립트를 선택하여 서버 스크립트 또는 클라이언트 스크립트를 만듭니다.
   - 다음으로 구현됨 필드에서 **UXF** 클라이언트 작업을 선택하여 UXF 클라이언트 작업을 생성합니다.

     구성 지침은 새 UXF 클라이언트 작업 작성을 참조하십시오.
5. 메뉴 아이콘(≡)을 선택하고 저장합니다.

첨부 파일 작업 생성

구성 가능한 작업 공간에 첨부 파일 동작을 추가합니다.

시작하기 전에

중요사항:
이 절차에서는 구성 가능한 작업 공간에 첨부 작업 버튼을 추가하는 방법을 설명합니다. 사용자 지정 모달을 열도록 작업 버튼을 구성하는 방법에 대한 지침은 사용자 지정 모달을 열도록 작업 버튼 구성을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 선언적 작업 〉 새 작업 작성 탐색 필터에서.
2. 팝업 페이지에서 첨부 파일을 선택합니다.
3. 작업 레이블과 기타 관련 구성 요구 사항을 입력합니다.
   작업 이름은 모두 소문자로 된 작업 레이블과 밑줄로 대체된 공백으로 자동으로 채워집니다.
4. 다음으로 구현 필드의 값을 선택합니다.
   - 다음으로 구현됨 필드에서 서버 또는 클라이언트 스크립트를 선택하여 서버 스크립트 또는 클라이언트 스크립트를 만듭니다.
   - 다음으로 구현됨 필드에서 **UXF** 클라이언트 작업을 선택하여 UXF 클라이언트 작업을 생성합니다.

     구성 지침은 새 UXF 클라이언트 작업 작성을 참조하십시오.
5. 메뉴 아이콘(≡)을 선택하고 저장합니다.

필드 데코레이터 작업 만들기

구성 가능한 작업 공간에 필드 데코레이터를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
이 절차에서는 구성 가능한 작업 공간에 필드 데코레이터 작업 버튼을 추가하는 방법을 설명합니다. 사용자 지정 모달을 열도록 작업 버튼을 구성하는 방법에 대한 지침은 사용자 지정 모달을 열도록 작업 버튼 구성을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 선언적 작업 〉 새 작업 작성레이블이 표시됩니다.
2. 팝업 페이지에서 필드 데코레이터 를 선택합니다.
3. 작업 레이블과 기타 관련 구성 요구 사항을 입력합니다.
   작업 이름은 모두 소문자로 된 작업 레이블과 밑줄로 대체된 공백으로 자동으로 채워집니다.
4. 다음으로 구현 필드의 값을 선택합니다.
   - 다음으로 구현됨 필드에서 서버 또는 클라이언트 스크립트를 선택하여 서버 스크립트 또는 클라이언트 스크립트를 만듭니다.
   - 다음으로 구현됨 필드에서 **UXF** 클라이언트 작업을 선택하여 UXF 클라이언트 작업을 생성합니다.

     구성 지침은 새 UXF 클라이언트 작업 작성을 참조하십시오.
5. 메뉴 아이콘(≡)을 선택하고 저장합니다.

테이블 또는 뷰에서 전역 목록 및 양식 작업 숨기기

지정된 테이블 및 뷰를 제외하도록 목록 및 양식 작업을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_declarative_action_assignment를 입력합니다.
2. 작업을 선택하여 숨기려는 전역 목록 또는 양식 작업을 엽니다.
3. 작업 제외 관련 목록을 열고 새로 만들기를 선택합니다.
4. 다음 구성을 작업 제외 기록에 적용합니다.

작업 제외 기록 구성

필드	구성
작업 할당	작업 제외 기록입니다.
테이블	작업을 제외하는 테이블입니다.
이 테이블 제외	선택한 테이블에서 작업을 제외하는 옵션입니다.
모든 하위 테이블 제외	모든 하위 테이블에서 작업을 제외하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	구성
뷰	작업에서 제외할 뷰입니다.

주:

- 작업 제외 기록을 저장하려면 테이블 또는 뷰를 선택해야 합니다.
- 제외할 테이블과 뷰를 모두 지정하면 지정된 뷰 내의 해당 테이블 아래에 있는 작업만 제외됩니다.
- 제외할 뷰만 선택하는 경우 작업은 테이블에 관계없이 지정된 뷰에서 제외합니다.
- 제외할 테이블을 선택하는 모든 경우에, 제외가 발생하려면 이 테이블 제외 또는 모든 하위 테이블 제외 를 선택해야 합니다.

페이지 레이아웃에서 전역 양식 작업 숨기기

작업 레이아웃을 사용하여 페이지 또는 경험에서 전역 양식 작업을 제외합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에서 다음으로 이동합니다. 모두 〉 선언적 작업 〉 양식 작업 레이아웃레이블이 표시됩니다.
2. 기존 페이지 레이아웃을 엽니다.
   범위는 기록의 애플리케이션과 일치해야 합니다.

   중요사항:
   또는 Washington DC 이후에 생성된 모든 양식 작업 레이아웃은 자동으로 통합됩니다. 전역 양식 작업을 포함한 모든 새 양식 작업을 수동으로 연결해야 합니다.

3. 관련 목록을 사용하여 이 레이아웃에서 작업 표시를 제어합니다.
4. UI 빌더에서 기록 페이지를 엽니다.
5. 데이터 모듈을 엽니다.
6. 기록 컨트롤러 또는 데이터 브로커를 선택합니다.
7. 작업 레이아웃 속성 목록에서 기존 레이아웃을 선택하고 저장을 선택합니다.
8. 런타임 시 페이지를 봅니다.

결과
작업이 지정된 레이아웃과 일치합니다. 일부 작업은 레이아웃에 표시되지 않을 수 있습니다. 요구 사항을 충족하는 작업만 나타납니다.

선언적 작업 용어집

선언적 작업과 관련된 용어의 정의는 이 용어집을 참조하십시오.

작업 필드	설명	작업 모델 필드가 나타남
작업 레이블	런타임 시 버튼에 표시되는 기본 레이블입니다. 필수	• 첨부 파일 • 양식 • 목록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 필드	설명	작업 모델 필드가 나타남
		• 필드 데코레이터 • 관련 목록
작업 이름	런타임 시 중복을 방지하는 데 사용되는 작업 레이블에 따라 자동으로 채워지는 작업의 고유 식별자입니다.	• 첨부 파일 • 양식 • 목록 • 필드 데코레이터 • 관련 목록
활성	동작이 표시되는지 여부를 결정하는 설정입니다. 기본값: true 필수	• 첨부 파일 • 양식 • 목록 • 필드 데코레이터 • 관련 목록
애플리케이션	현재 애플리케이션 범위가 기본값으로 설정됩니다. 작업이 연결된 애플리케이션 범위입니다. 필수	• 첨부 파일 • 양식 • 목록 • 필드 데코레이터 • 관련 목록
다음으로 구현됨	작업이 서버 스크립트인지, 클라이언트 스크립트인지, UXF 클라이언트 작업인지를 결정합니다. 필수	• 첨부 파일 • 양식 • 목록 • 필드 데코레이터 • 관련 목록
클라이언트 작업 지정	다음으로 구현됨 필드가 **UXF** 클라이언트 작업으로 설정된 경우에 적용할 수 있습니다. 이 필드에는 작업이 트리거될 때 내부 이벤트를 디스패치하는 페이로드가 포함되어 있으며 클라이언트 작업 선택을 활성화합니다. 필수	• 첨부 파일 • 양식 • 목록 • 필드 데코레이터 • 관련 목록
테이블	작업은 해당 작업이 적용되는 테이블에만 나타납니다.	• 첨부 파일 • 양식

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 필드	설명	작업 모델 필드가 나타남
	전역으로 설정하면 테이블에 관계없이 작업이 나타납니다. 필수	• 목록 • 필드 데코레이터 • 관련 목록
뷰	작업은 지정된 뷰의 양식이나 목록에만 나타납니다. 비워 두면 뷰에 관계없이 작업이 표시됩니다.	• 첨부 파일 • 양식 • 목록 • 필드 데코레이터 • 관련 목록
모든 구성 가능한 경험에 대해 활성화	작업이 모든 경험에 표시되는지 또는 지정된 경험에만 표시되어야 하는지를 결정합니다. true이면 경험에 관계없이 적용 가능한 모든 양식으로 작업이 표시됩니다. 기본값: false	양식
경험이 제한됨	작업이 모든 경험에 표시되는지 또는 지정된 경험에만 표시되어야 하는지를 결정합니다. true인 경우, 작업은 지정된 경험에만 나타납니다. 기본값: false	• 목록 • 필드 데코레이터 • 관련 목록
도구 설명	작업의 도구 설명 아이콘으로 이동할 때 나타나는 텍스트입니다.	• 첨부 파일 • 양식 • 필드 데코레이터 • 관련 목록
설명	작업에 대한 상세 정보입니다.	• 첨부 파일 • 양식 • 목록 • 필드 데코레이터 • 관련 목록
클라이언트 스크립트	다음으로 구현됨 필드가 클라이언트 스크립트로 설정된 경우에 적용할 수 있습니다. 양식 또는 목록 기능을 결합하는	• 첨부 파일 • 양식 • 목록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 필드	설명	작업 모델 필드가 나타남
	클라이언트측 스크립트를 실행합니다.	• 필드 데코레이터 • 관련 목록
서버 스크립트	다음으로 구현 필드가 서버 스크립트로 설정된 경우에 적용할 수 있습니다. 기록 생성, 삭제 또는 재할당과 같은 서버 측 스크립트를 실행합니다.	• 첨부 파일 • 양식 • 목록 • 필드 데코레이터 • 관련 목록

에서 저널 필드 타일 아이콘 및 색상 구성 **Configurable Workspace**

활동 스트림에 나타나는 저널 필드 타일에서 사용자 지정 아이콘과 색상을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
필드를 더 잘 식별할 수 있도록 사용자 지정 색상과 아이콘을 구성할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리레이블이 표시됩니다.

2. 검색 창에서 작업**work_notes** 찾아 선택합니다.

3. 관련 링크의 속성 테이블에서 새로 만들기를 선택합니다.

4. 검색 아이콘을 선택하고 구성할 다음 옵션 중 하나를 찾습니다.
- 워크플레이스 활동 스트림 배경
- 작업 공간 활동 스트림 타일 아이콘
- 워크플레이스 활동 스트림 아이콘 색

5. 값 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
- 중립
- 황색
- 자홍색
- 분홍색
- 주황색
- 갈색
- 녹색
- 녹색-노란색
- 파란색

6. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Configurable Workspace에서 양식 헤더 설정

Configurable Workspace에서 사용할 양식 헤더를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보
양식 헤더를 생성한 후에 Configurable Workspace에 표시하려면 양식 헤더 구성에 연결해야 합니다.

> 주:
> 양식 헤더 구성에 설정을 연결하면 Configurable Workspace에서 Legacy Workspace의 양식 헤더를 사용할 수도 있습니다.

에는 하나의 양식 헤더 구성이 포함되어 있습니다 Configurable Workspace. 더 이상의 구성 단계를 수행하지 않아도 이 구성을 바로 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 양식 헤더를 생성합니다.
   a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 양식 헤더레이블이 표시됩니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 리본 설정 양식에서 필드에 정보를 입력합니다.
      필드 설명은 작업 공간에서 양식 헤더 설정을 참조하십시오.
   d. 제출을 클릭합니다.
2. 양식 헤더 구성에 양식 헤더를 추가합니다.
   a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 헤더 구성레이블이 표시됩니다.
   b. 헤더 구성을 선택합니다.
   c. 작업 공간 양식 헤더 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

      > 주:
      > 관련 목록을 표시하도록 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

   d. 원하는 양식 헤더를 왼쪽 열에서 오른쪽 열로 옮겨 헤더 구성에 추가합니다.
   e. 저장을 클릭합니다.

Configurable Workspace의 양식 헤더에서 강조 표시된 값 설정

Configurable Workspace의 양식 헤더에서 강조 표시된 값으로 나타나는 필드를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보
강조 표시되는 값을 생성한 후에 Configurable Workspace에 표시하려면 강조 표시되는 값 구성에 연결해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
강조 표시되는 값 구성에 값을 연결하면 작업 공간에서 Configurable Workspace의 강조 표시되는 값을 사용할 수도 있습니다.

프로시저

1. 강조 표시되는 값을 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 강조 표시된 값레이블이 표시됩니다.
   편집하려는 목록에 포커스가 있을 때 사용자 메뉴를 선택하고 다음으로 이동하여 강조 표시된 값을 편집할 수도 있습니다. 워크플레이스 구성 〉 페이지 구성 〉 강조 표시된 값.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 강조 표시되는 값 양식의 필드에 내용을 입력하고 제출을 클릭합니다.
   필드 설명은 양식 헤더의 값 강조 표시를 참조하십시오.

   d. 강조 표시된 값 목록에서 만든 기록을 클릭합니다.

   e. 강조 표시되는 값 조건 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   f. 강조 표시되는 값 조건 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명은 양식 헤더의 값 강조 표시를 참조하십시오.

   g. 제출을 선택합니다.

2. 강조 표시되는 값 구성에 강조 표시되는 값을 추가합니다.

   a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 강조 표시된 값 구성레이블이 표시됩니다.

   b. 구성을 선택합니다.

   c. 강조 표시되는 값 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

   d. 원하는 값을 왼쪽 열에서 오른쪽 열로 옮겨 선택된 구성에 추가합니다.

   e. 저장을 선택합니다.

의 필드 데코레이터 설정 **Configurable Workspace**

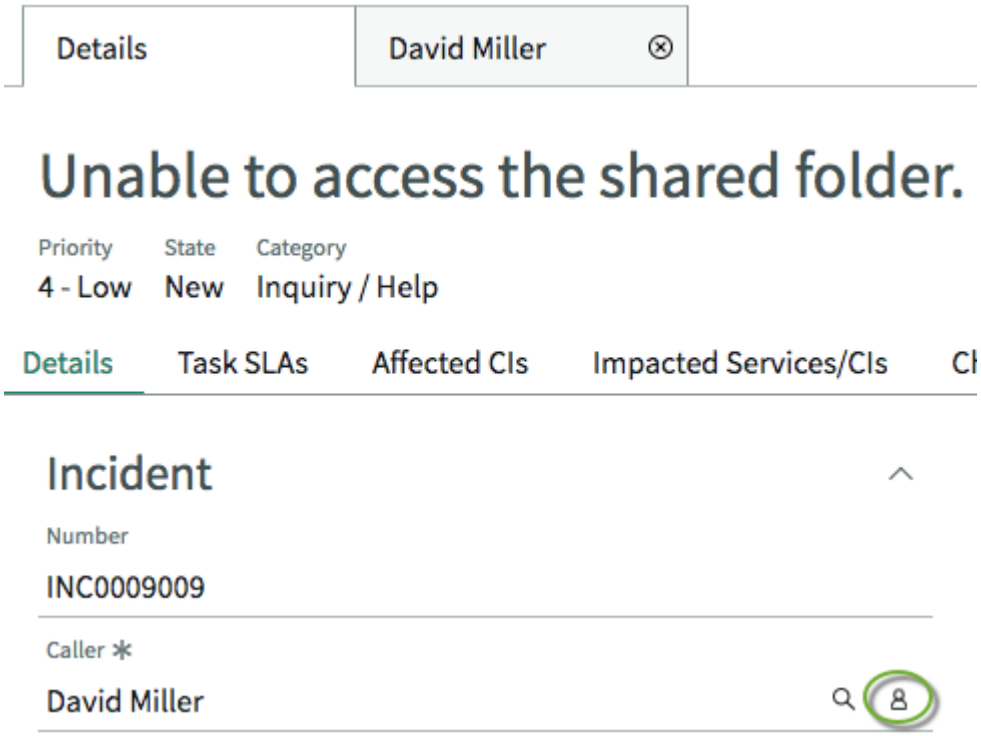
필드 옆에서 선택할 경우 작업을 수행하는 필드 데코레이터 또는 아이콘을 추가합니다. 예를 들어, 탭에서 사용자 기록을 여는 참조 필드에 아이콘을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
필드 데코레이터는 양식 구성 요소의 필드에 추가되는 아이콘입니다. 에이전트는 아이콘을 선택하여 작업을 수행할 수 있습니다. 작업 공간 필드당 최대 3개의 데코레이터를 지원합니다.

필드 데코레이터를 설정하는 목적은 에이전트가 한 페이지에서 추가 페이지를 열어야 하는 작업을 수행할 수 있도록 하는 것입니다. 예를 들어, 에이전트는 인시던트에 이름이 지정된 사용자의 기록을 표시하기 위해 다른 페이지를 여는 대신 호출자 필드에서 작업 공간 작업 필드 데코레이터를 선택하여 탭에서 사용자 기록을 열 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



작업 할당을 생성하려면 먼저 필드 작업인 Open Record가 작업 공간 작업 정의로 존재해야 합니다. icon-user 아이콘은 인스턴스에서 사용할 수 있는 아이콘이어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 필드 데코레이터레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   다음 양식은 URL 필드에 필드 데코레이터 아이콘을 추가합니다. 에이전트가 아이콘을 선택하면 URL이 열립니다.

작업 할당 양식

필드	설명
동작 레이블	필드 데코레이터의 이름입니다(예: **URL** 열기).
작업 이름	작업 할당 목록에서 이 기록에 대해 표시되는 이름: 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 필드 데코레이터, 예: `open_a_url`. 주: 작업 이름은 재정의를 구현하고 식별하기 위해 고유합니다. 작업 이름이 같은 데코레이터가 여러 개 있는 경우(비어 있는 데코레이터 포함) 시스템은 중복된 것으로 가정하고 순서에 따라 첫 번째 데코레이터만 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
다음으로 구현됨	◦ **UXF** 클라이언트 작업은 작업이 트리거될 때(예: 모달 열기 또는 탭으로 이동) 내부 이벤트로 디스패치할 페이로드입니다. ◦ 클라이언트 스크립트- `g_form` 및 `g_list` API를 사용하여 클라이언트 스크립트를 작성하고 실행합니다. ◦ 동작이 트리거될 때 실행할 서버 스크립트입니다. 주: **UI** 구성요소 및 클라이언트 작업은 레거시 작업 공간 에만 유효한 선택이며 구성 가능한 작업 공간에서는 작동하지 않습니다.
클라이언트 작업 지정	돋보기 아이콘( )을 선택하고 수행할 작업을 선택합니다. URL을 열려면 **URL** 열기를 선택합니다. 이 필드는 **UXF** 클라이언트 작업으로 구현된 경우에만 나타납니다. 이 목록에 사용자 지정 작업을 추가할 수 없습니다.
데코레이터 적용 대상	필드 유형은 데코레이터가 이 유형의 모든 필드(예: 모든 참조 필드)에 대해 표시됨을 의미합니다. 특정 필드 는 데코레이터가 선택한 특정 필드(예: 할당 대상) 옆에만 표시된다는 것을 의미합니다.
필드 유형	필드 데코레이터를 표시할 필드 유형(예: 참조)을 선택합니다. 필드 유형은데코레이터 적용 대상이필드 유형인 경우에만 나타납니다.
필드 이름	필드 데코레이터를 표시할 필드를 선택합니다. 필드 선택은 테이블 값에 따라 달라집니다. 예를 들어 할당 대상을 선택합니다. 이 필드는 데코레이터 적용 대상이특정 필드인 경우에만 나타납니다. 주: 필드 유형의 하위 집합만 필드 데코레이터를 지원합니다. 테이블에서 모든 필드를 선택할 수 있지만 유형이 지원되어야 합니다.
아이콘	작업을 시작하는 필드 유형 또는 필드 이름으로 지정된 필드에 표시되는 선택 가능한 아이콘입니다.
도구 설명	에이전트가 아이콘 위에 마우스를 가져갈 때 표시되는 텍스트입니다.
설명	이 작업에 대한 설명입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
테이블	이 구성요소가 연결되는 테이블입니다. 이 테이블의 기록이 열리면 필드 데코레이터가 ' 지정자 필드 유형 ' 또는 '필드 이름'에 나타납니다. 기본값은 전역입니다. 필드 유형으로 지정된 필드가 있는 모든 열린 기록에 대해 필드 데코레이터 아이콘이 나타나도록 기본값을 그대로 둘 수 있습니다. 테이블을 지정하면 해당 테이블의 기록이 열려 있을 때만 필드 데코레이터 아이콘이 나타납니다.
뷰	데코레이터가 표시되어야 하는 양식 뷰입니다. 비워 두면 데코레이터가 모든 양식 뷰에 나타납니다.
경험이 제한됨	데코레이터가 특정 작업 공간 환경에만 나타나도록 하려면 선택합니다. 이 옵션을 선택하는 경우 데코레이터가 표시되어야 하는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	환경을 선택해야 합니다. 작업 구성 관련 목록에서 해당 작업 구성을 선택하여 이 작업을 수행할 수 있습니다.
활성	이 필드 데코레이터가 표시(선택됨)되거나 표시되지 않도록 하려면 전환합니다.
순서	필드의 필드 데코레이터 목록에서 이 아이콘의 배치를 제어하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 목록에서 더 멀리 있습니다. 일반적인 방법은 이러한 숫자를 수백 개(예: 100, 200, 300 및 400)로 만들어 나중에 기존 아이콘 사이에 새 아이콘을 넣을 수 있도록 하는 것입니다.

4. 상단 배너를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. 옵션: 작업 제외 관련 목록 탭에서 새로 만들기를 선택하여 테이블과 하위 테이블이 이 데코레이터를 상속하지 못하도록 제외합니다.

   a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   작업 제외 양식

필드	설명
작업 할당	돋보기 아이콘 선택하고 작업 할당을 지정하는 작업 할당을 선택합니다.
테이블	이 데코레이터와 연결된 테이블입니다.
이 테이블 제외	이 테이블 이 상위 테이블에서 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.
모든 하위 테이블 제외	테이블의 하위 테이블이 이 필드 데코레이터를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.

   b. 제출을 선택합니다.

6. **Related** Links(관련 링크)에서 **Advanced** View(고급 보기)를 선택합니다.

   주:
   지금까지는 에이전트가 필드 데코레이터 아이콘을 선택할 때 열고자 하는 URL을 지정하지 않았습니다. 이 작업은 고급 보기에서 수행됩니다.

7. 작업 속성 탭의 페이로드 맵 아래에 있습니다. 정의하려는 작업 속성을 선택합니다.
8. 값 필드에 열려는 URL을 입력합니다.
9. 옵션: 조건 탭에서 필드 데코레이터의 조건을 지정합니다.

   a. 스크립트 조건을 선택하여 필드 데코레이터를 숨기는 스크립트를 입력합니다.

   b. 주:
   이 구성은 모든 필드에 액세스하고 양식을 저장할 필요 없이 클라이언트 측의 조건을 평가할 수 있는 기능을 제공합니다. 클라이언트 조건은 필드의 하위 집합에 대한 액세스만 허용합니다.

   스크립팅된 클라이언트 조건을 선택하여 필드 데코레이터를 표시하거나 숨기는 클라이언트의 조건을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 클라이언트 조건을 선택하여 필드 데코레이터를 표시하거나 숨길 클라이언트에 대한 조건을 지정합니다.

d. 기록 조건을 선택하여 열린 기록에서 필드 데코레이터가 나타나지 않는 필드와 값을 지정합니다.

e. 필요한 역할을 선택하여 필드 데코레이터를 보는 데 필요한 역할을 지정합니다.

10. 주:
Confirmation Settings(확인 설정) 탭에서.

에이전트에게 필드 데코레이터가 수행하는 작업을 확인하도록 요청하는 팝업을 표시하려면 확인 필요를 선택합니다.

11. 업데이트를 선택합니다.

Configurable Workspace에서 양식 작업 설정

Configurable Workspace에서 UI 작업을 사용할 수 있도록 UI 작업에 연결되는 양식 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보
Configurable Workspace에서 UI 작업을 사용하려면 각 UI 작업에 해당하는 양식 작업이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 작업 및 이벤트 〉 **UX** 양식 작업레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 양식 작업의 이름을 입력합니다.
양식 작업에 UI 작업과 같은 이름을 지정하는 것이 좋습니다.
4. 작업 유형 필드에서 UI 작업을 선택합니다.
5. **UI** 작업 필드에서 UI 작업을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

Configurable Workspace에서 리본 구성 설정

리본 설정을 생성하여 Configurable Workspace의 리본 구성에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보
다른 버전의 Customer 360 리본 구성요소 생성과 같은 새 리본 설정을 생성한 후에 Configurable Workspace에 표시하려면 이 설정을 리본 구성에 연결해야 합니다.

주:
리본 구성에 설정을 연결하면 Configurable Workspace에서 Configurable Workspace의 리본 설정을 사용할 수도 있습니다.

리본 구성 중 하나인 기본 **Agent Workspace** 구성은 에 포함되어 있습니다 Configurable Workspace. 이 구성에는 타임라인과 활성 SLA 리본 구성요소가 포함됩니다. 더 이상의 구성 단계를 수행하지 않아도 이 구성을 바로 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 리본 설정을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 리본 설정레이블이 표시됩니다.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 리본 설정 양식에서 필드에 정보를 입력합니다.

필드	설명
이름	이 리본 설정을 설명하는 레이블입니다. 종종 이 리본과 관련된 테이블이 포함됩니다.
리본 구성요소	타임라인, 활성 SLA 또는 사용자 지정 리본 구성요소를 포함하여 리본 설정에 추가할 구성요소입니다. 주: 한 번에 하나의 구성요소만 추가할 수 있습니다. 리본에 두 번째 구성요소를 표시하려면 이 절차를 반복하여 다른 리본 설정을 만들고 다른 구성요소를 추가합니다.
테이블	이 리본 설정과 연결된 테이블입니다. 에이전트가 이 테이블에서 기록을 선택할 때마다 이 구성요소와 함께 리본 설정이 나타납니다.
너비	구성요소가 리본에서 차지하는 열의 수입니다. 페이지의 너비는 12열입니다. 여러 구성요소를 사용하는 경우 모든 구성요소의 총 너비는 12 이하여야 합니다.
애플리케이션	이 리본의 범위입니다. 전역은 리본이 모든 애플리케이션과 함께 작동한다는 것을 의미합니다.
순서	리본에 있는 이 구성요소의 위치입니다. 구성요소 순서는 왼쪽에서 오른쪽으로 진행됩니다. 예를 들어 세 개의 구성요소를 테이블에 연결하면 순서가 가장 낮은 구성요소가 왼쪽에 나타나고 순서가 가장 높은 구성요소가 오른쪽에 나타납니다.
활성	이 테이블의 리본에서 이 구성요소를 켜거나 끄려면 전환합니다.
상속	true로 설정하면 하위 테이블에서 리본 구성을 상속할 수 있습니다. 이를 적용하려면 하위 테이블에 구성된 리본 설정이 없어야 합니다. 상속 필드는 기본적으로 false입니다.
경험이 제한됨	true로 설정하면 리본 구성요소가 Configurable Workspace로 제한됩니다. false로 설정하면 리본 구성요소가 전역적이며 모든 Legacy Workspace에 나타납니다. 자세한 내용은 작업 공간에서 리본 설정 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	이 필드는 기본적으로 true로 설정됩니다.

d. 제출을 선택합니다.

2. 리본 설정을 위한 컨테이너로 리본 구성을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX Ribbon** 구성레이블이 표시됩니다.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. UX 리본 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	이 리본 구성의 고유한 이름입니다.
애플리케이션	이 리본 구성의 범위입니다. 전역은 리본이 모든 애플리케이션과 함께 작동한다는 것을 의미합니다.
활성	전환하여 이 테이블의 리본에서 이 구성요소를 켜고 끕니다.
설명	UX 리본 구성 목록에 표시되는 이 리본 구성에 대한 짧은 설명입니다.

d. 제출을 선택합니다.

3. 리본 구성에 리본 설정을 추가합니다.

a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 리본 구성 설정레이블이 표시됩니다.

b. UX 리본 구성 목록에서 구성을 선택합니다.

c. 리본 구성 설정 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
테이블	이 리본 설정과 연결된 테이블입니다. 에이전트가 이 테이블에서 기록을 선택할 때마다 이 구성요소와 함께 리본 설정이 나타납니다.
리본	리본 구성에 추가할 리본 설정입니다.
구성	원하는 리본 구성입니다.
애플리케이션	이 리본의 범위입니다. 전역은 리본이 모든 애플리케이션과 함께 작동한다는 것을 의미합니다.
순서	리본에 있는 이 구성요소의 위치입니다. 구성요소 순서는 왼쪽에서 오른쪽으로 진행됩니다. 예를 들어 세 개의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	구성요소를 테이블에 연결하면 순서가 가장 낮은 구성요소가 왼쪽에 나타나고 순서가 가장 높은 구성요소가 오른쪽에 나타납니다.
너비	구성요소가 리본에서 차지하는 열의 수입니다. 페이지의 너비는 12열입니다. 여러 구성요소를 사용하는 경우 모든 구성요소의 총 너비는 12 이하여야 합니다.
활성	전환하여 이 테이블의 리본에서 이 구성요소를 켜고 끕니다.

d. 제출을 선택합니다.

4. 리본에 Configurable Workspace 리본 구성 sys_id 추가합니다.

a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX Ribbon** 구성레이블이 표시됩니다.

b. 목록에서 리본 구성을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 메뉴에서 **sys_id** 복사 를 선택합니다.

c. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 경험레이블이 표시됩니다.

d. Configurable Workspace UX 애플리케이션 목록에서 이 리본을 적용할 대상을 선택합니다.

e. 관련 목록에서 **UX** 페이지 속성 탭을 선택합니다.

f. **ribbonConfigId**를 선택합니다.

g. 복사한 리본 구성의 sys_id 값 필드에 붙여넣습니다.

h. 업데이트를 선택합니다.

필드 값을 상호작용 기록 탭 제목으로 표시

Configurable Workspace에서 상호작용 기록 탭에 제목으로 접촉 창구 또는 소비자 이름과 같은 필드 값을 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보

주:
이 작업은 Configurable Workspace에 적용됩니다.

sessionTabTitle 속성을 구성하여 상호작용 기록 탭 제목에 사용할 수 있는 필드를 지정합니다. 이 속성의 필드를 쉼표로 구분된 문자열로 입력합니다.

시스템은 이러한 필드를 문자열에 나타나는 순서대로 평가합니다. 값이 있는 첫 번째 필드가 상호작용 기록 탭 제목으로 사용됩니다. 문자열에 값이 있는 필드가 없으면, 기록 번호가 탭 제목으로 표시됩니다.

주:
구성된 필드는 상호작용 기록에 나타나야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 경험 〉 기본 에이전트 작업 공간레이블이 표시됩니다.

2. UX 페이지 속성 목록에서 *sessionTabTitle* 속성을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 값 필드에 상호작용 기록 탭 제목에 사용할 필드를 입력합니다.
   필드를 쉼표로 구분된 문자열로 입력합니다. 기본 문자열은 *contact,consumer,number*입니다.

   주:
   구성된 필드는 상호작용 기록에 나타나야 합니다.

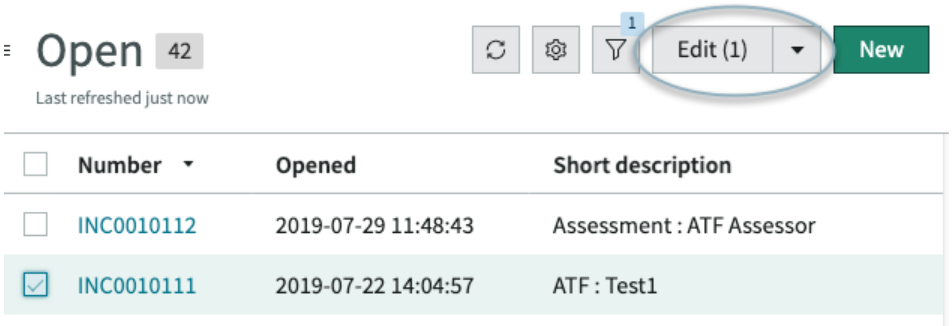
4. 업데이트를 클릭합니다.

구성 가능한 작업 공간 목록 작업 생성

에이전트가 목록의 기록에 대한 기능을 수행할 수 있는 작업을 생성합니다. 예를 들어, 선택한 기록을 에이전트에 할당하는 버튼을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
목록 작업은 목록 뷰에 버튼으로 나타납니다.

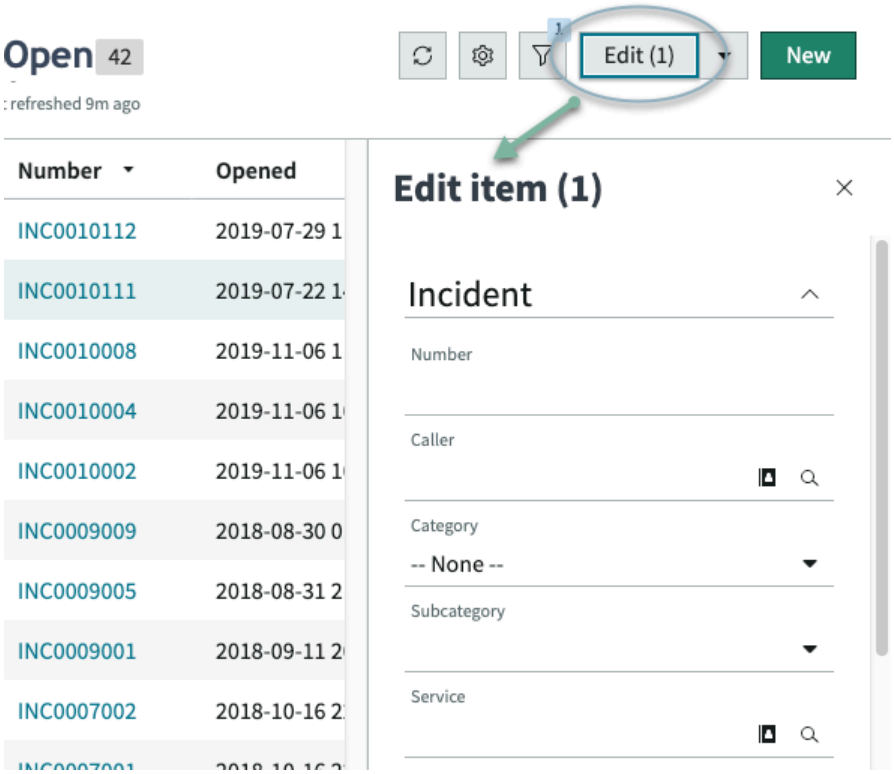


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
데이터베이스 뷰에 대해 목록 작업을 구성할 수도 있습니다.

버튼을 클릭하면 에서 미리 정의된 작업이 작업 공간전달됩니다. 목록 동작을 생성하면 다음 동작을 수행할 수 있습니다.

- 기록을 생성합니다. (클라이언트 작업)
- 사용자에게 기록을 할당합니다. (클라이언트 쪽 작업)
- 여러 기록을 선택하고 삭제하는 등의 그룹 작업을 수행합니다. (서버 측 작업)
- 기록을 편집합니다. 에이전트는 다음 예와 같이 버튼을 클릭하여 목록 뷰에서 측면 패널을 열고 목록 뷰에 있는 동안 기록 세부 정보를 편집할 수 있습니다. (클라이언트 작업)



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 목록 작업 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 할당 양식

필드	설명
동작 레이블	목록 작업의 이름입니다. 일반적인 이름은 편집, 새로 만들기 및 업데이트입니다.
동작 이름	추가하려는 항목을 설명하는 이름입니다.
다음으로 구현됨	작업 유형입니다. 클라이언트 작업을 선택하여 목록 작업이 클라이언트 쪽에서 수행됨을 나타냅니다. 예를 들어 전화 번호로 전화 걸기, 기록 열기 또는 양식 열기 등을 통해 기록을 편집할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
UI 구성요소 지정	이 작업의 UI에 추가할 구성요소입니다. 이 필드는 **UI** 구성요소에서 다음으로 구현됨을 선택한 경우에만 나타납니다. 돋보기 아이콘( )을 클릭하고 목록 작업으로 추가할 구성요소를 선택합니다.
클라이언트 작업 지정	에이전트가 작업 아이콘을 클릭할 때 클라이언트가 수행하는 작업입니다. 이 필드는 클라이언트 작업에서 다음으로 구현이 선택된 경우에만 나타납니다. 돋보기 아이콘(돋)을 클릭하고 관련 목록으로 추가할 클라이언트 작업을 선택합니다.
단추 유형	기본 녹색 버튼입니다. 다음 예제에서는 기본 단추인 **New**가 녹색임을 보여 줍니다. 보조 버튼은 회색입니다. 
도구 설명	에이전트가 마우스 장치로 아이콘을 가리킬 때 표시되는 텍스트입니다.
설명	이 구성요소에 대한 짧은 설명입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
작업 공간	다음 필드에서 다음으로 구현을 선택한 경우에만 표시되는 구성할 수 없는 레거시 작업 공간 필드입니다. ○ **UI** 구성요소 ○ 클라이언트 작업 이 구성요소가 속한 곳에는 작업 공간 Agent Workspace, ITSM, CSM 등이 포함됩니다.
테이블	이 구성요소가 연결된 테이블입니다. 이 테이블의 기록이 열리면 이 목록 작업이 나타납니다.
뷰	시각적 구성의 집합입니다. 이 값은 일반적으로 **Workspace**입니다.
경험이 제한됨	다음으로 구현됨을 선택한 경우에만 나타나는 구성 가능한 작업 공간 필드는 다음 필드 중 하나로 표시됩니다. ○ 서버 스크립트 ○ **UXF** 클라이언트 작업 ○ 클라이언트 스크립트 이 필드를 사용하여 작업이 표시되는 작업 영역을 지정할 수 있습니다.
활성	전환하여 이 목록 작업의 아이콘을 표시합니다.
순서	목록 작업 목록에서 이 아이콘의 배치를 제어하는 정수입니다. 숫자가 작을수록 목록에서 숫자의 순서가 더 높다는 것을 의미합니다. 일반적인 방법은 이러한 숫자를 수백 개로 만드는 것입니다. 예를 들어 100, 200, 300 및 400을 사용하면 나중에 기존 아이콘 사이에 새 아이콘을 배치할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 주:
목록 또는 관련 목록 작업이 작업 공간에 표시되지 않으면 경험 제한 필드가 true로 설정되어 있는지 확인합니다. 연결되어 있는 경우 올바른 작업 구성이 목록 또는 관련 목록과 연결되어 있는지 확인합니다.

제한된 경험 작업을 만들 때 작업 구성 및 편집... 을 선택하여 작업을 적용할 수 있는 작업 영역을 추가합니다.

b. 작업을 적용할 수 있는 작업 영역을 추가하거나 제거합니다.

c. 저장을 선택합니다.

3. 관련 링크에서 **Advanced** view(고급 뷰)를 클릭합니다.
4. 값 필드에서 버튼이 수행하는 작업을 지정합니다.
5. 옵션: 조건 탭에서 조건 작성기를 사용하여 목록 작업이 작업 공간.
예를 들어 특정 테이블에 대한 기록을 생성하거나 사용자가 잘못된 권한을 가지고 있는 경우 버튼을 숨길 수 있습니다.
6. 옵션: 에이전트에게 이 목록 작업의 사용을 확인하도록 요청하는 팝업 창을 표시하려면 확인 설정 탭에서 확인 필요 확인란을 선택합니다.
7. 옵션: 하위 테이블이 이 목록 작업을 상속하지 못하도록 하거나 이 테이블이 상위 테이블에서 구성요소를 상속하지 못하도록 제외하려면 작업 제외 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.

a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 제외 양식

필드	설명
작업 할당	새로 만들기 또는 에이전트 지원 등 작업이 수행하는 기능입니다. 돋보기 아이콘(.)을 클릭하고 작업 할당을 선택합니다.
테이블	이 구성요소와 연결된 테이블입니다. 이 테이블에서 기록을 열 때마다 작업 공간 이 구성요소의 아이콘이 관련 항목 메뉴에 나타납니다.
이 테이블 제외	이 테이블이 상위 테이블에서 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.
모든 하위 테이블 제외	테이블의 하위 테이블이 관련 항목 메뉴에서 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.

b. 제출을 클릭합니다.

8. 업데이트를 클릭합니다.

비동기적으로 목록 기록 수 가져오기

큰 테이블에서 만든 큰 목록을 가진 사용자는 glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronously 속성을 사용하여 총 기록 수가 로드되는 동안 목록과 계속 상호작용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

시스템 속성 양식

필드	설명
이름	시스템 속성의 이름(glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronously).
설명	속성의 기능을 설명하는 간단한 설명을 입력합니다.
선택	선택 목록을 표시하는 쉼표로 구분된 값입니다. 다른 선택 목록 레이블과 값이 필요하면 등호(=)를 사용하여 레이블과 값을 분리합니다. 예를 들어, 파랑=0000FF, 빨강=FF0000, 초록=00FF00은 목록에 파랑, 빨강 및 녹색을 표시하고 해당 16진수 값은 속성 값 필드에 저장합니다.
유형	참 나는 거짓
값	원하는 속성 값을 설정합니다. ○ 이 기능을 사용하려면 예입니다. ○ **False** 로 설정하면 이 기능을 사용할 수 없습니다.
캐시 무시	시스템은 구성 설정에 대해 데이터베이스를 쿼리하지 않도록 시스템 속성 값을 서버 측 캐시에 저장합니다. 시스템 속성 값을 변경하면 시스템은 항상 sys_properties 테이블의 캐시를 플러시합니다. 이 필드를 사용하여 다른 모든 서버 측 캐시에서 이 속성 값을 플러시할지 여부를 결정합니다. 기본값 false를 사용하면 시스템이 캐시 플러시를 무시하지 않으므로 모든 서버 쪽 캐시가 플러시되고 데이터베이스에서 현재 속성 값이 검색됩니다. 모든 캐시가 현재 속성 값을 갖도록 하려면 이 필드를 false로 설정합니다. true 값을 사용하면 시스템이 일부 서버 측 캐시 플러시를 무시하므로 sys_properties 테이블의 캐시만 플러시되고 다른 모든 캐시의 이전 속성 값은 보존됩니다. 모든 캐시를 플러시하고 새 속성 값을 검색하는 데 따른 성능 비용을 방지하려면 이 필드를 true로 설정합니다. 일반적으로 한 달에 두 번 이상 변경되는 시스템 속성이 있고 속성 값이 테이블에만 저장되는 경우에만 이 필드를 true로 설정해야 sys_properties.
프라이빗	이 속성이 업데이트 세트를 통해 임포트되는 것을 제외하려면 이 속성을 예로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	시스템 속성을 비공개로 유지하면 한 인스턴스의 설정이 다른 인스턴스의 값을 덮어쓰지 않습니다. 예를 들어, 개발 인스턴스의 시스템 속성이 프로덕션 인스턴스와 같은 값을 사용하는 것을 원하지 않을 수 있습니다.
읽기 역할	이 속성에 대한 읽기 권한이 있는 역할을 정의합니다.
쓰기 역할	이 속성에 대한 쓰기 권한이 있는 역할을 정의합니다.
애플리케이션	기능의 범위는 기본적으로 전역 으로 활성화되어 있습니다.

4. 업데이트를 선택합니다.
   이제 속성이 활성화되고 목록이 비동기식으로 로드됩니다.

구성 가능한 작업 공간에서 스크립트 필드 유형 설정

스크립트 필드 유형을 지원할 수 Configurable Workspace 있도록 설정합니다.

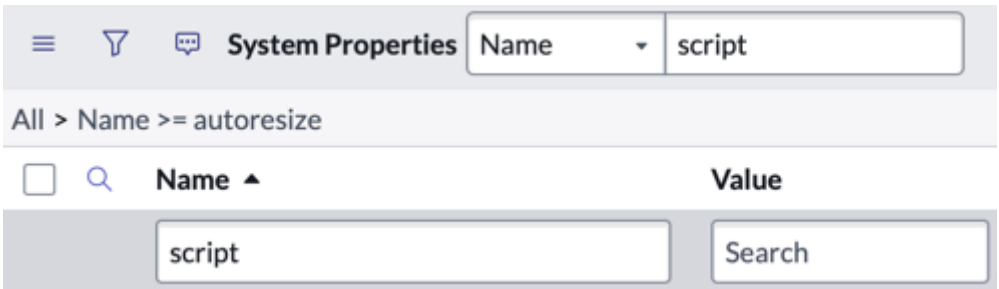
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.

2. 검색 값으로 이름을 선택하고 검색 창에 script 를 입력합니다.



3. 스크립트 필드에 대해 다음 시스템 속성을 구성합니다.

첨부 파일에 대한 사용자 지정 선언적 작업 만들기

의 Configurable Workspace첨부 파일에 사용할 수 있는 사용자 지정 선언적 작업을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

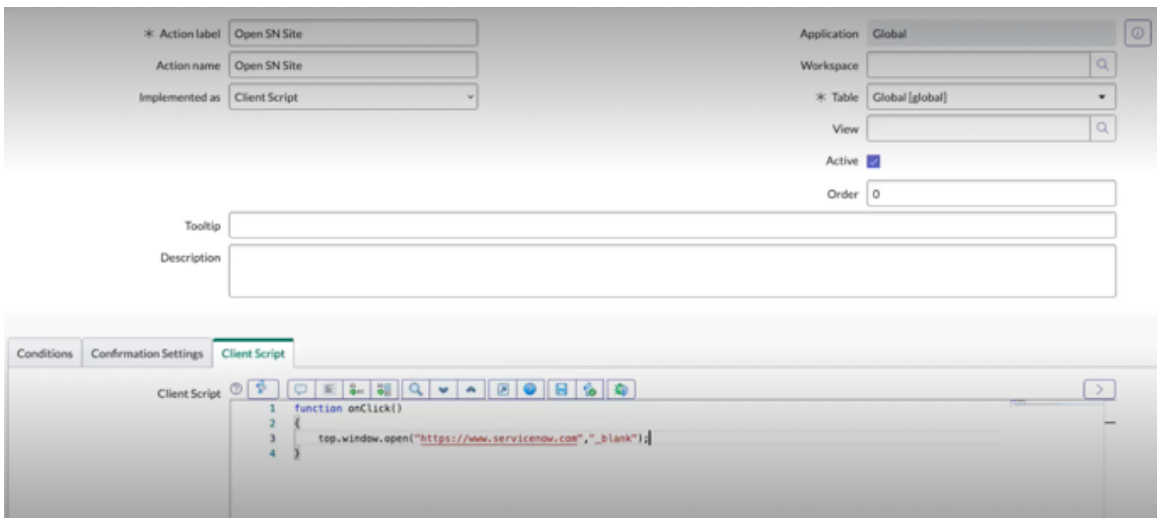
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

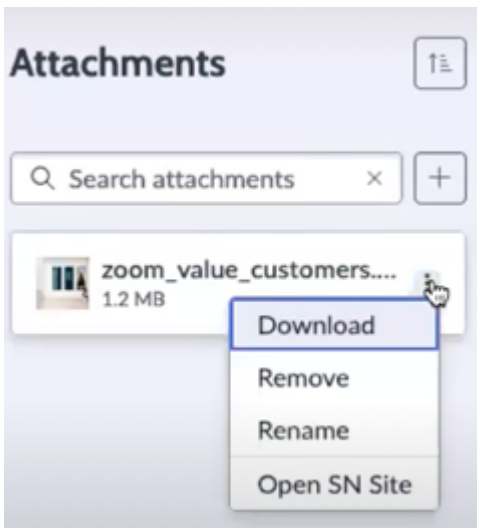
1. 다음으로 이동 워크플레이스 경험 〉 첨부 파일 및 구성요소 〉 첨부 파일 작업을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
2. 새 첨부 파일 동작에 대해 다음 구성을 적용합니다.
3. 고급 뷰를 선택합니다.
4. 고급 뷰에서 작업 유형을 구성합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

Example: 사이트를 열기 **ServiceNow** 위한 첨부 파일 작업 구성 설정

관리자가 사이트를 열기 ServiceNow 위한 클라이언트 스크립트로 **SN** 사이트 열기 작업을 만들었습니다.



구성된 작업은 의 Configurable Workspace첨부 파일에 옵션으로 나타납니다.



동적 조건에 따라 목록 작업 사용

기록이 동적 조건을 만족하는 경우 활성화할 목록 또는 관련 목록에 대한 선언적 작업을 구성합니다.

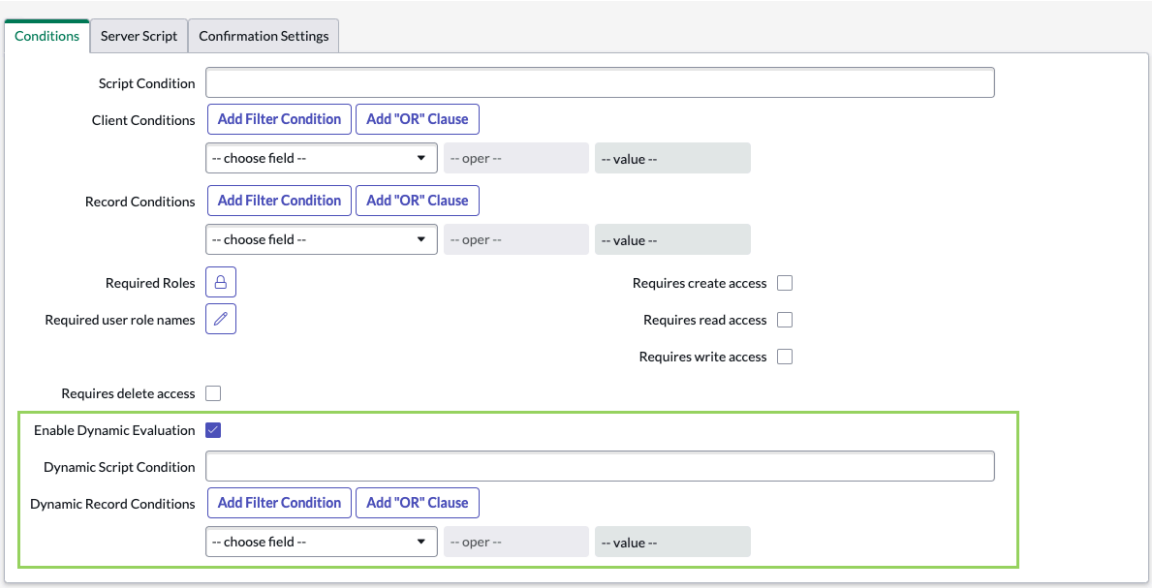
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

시스템 속성 *glide.list.actions_conditional_evaluation_enabled*
목록에 대한 작업을 사용할 수 있는지 여부를 제어합니다. 이 속성은 기본적으로 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에서 구성하려는 작업에 `## ##` 또는 `## ###` 입력합니다.
2. 작업 할당 기록에서 기록 선택 필요 및 경험 제한을 활성화하여 목록 또는 관련 목록 작업의 동적 평가를 활성화합니다.
3. 작업 할당 내의 조건 탭에 다음 구성을 적용하여 목록 또는 관련 목록의 동적 평가를 정의합니다.



주:
선택한 모든 기록에 대한 조건을 평가해야 하므로 이 기능을 목록의 모든 기록을 선택하는 모두 선택과 함께 사용하면 속도가 느려지고 응답하지 않을 수 있습니다.

Configurable Workspace용 리플로우

리플로우를 사용하면 콘텐츠나 기능의 손실 없이 브라우저 설정을 통해 페이지와 콘텐츠를 최대 400%까지 확대할 수 있습니다.

중요사항:
Configurable Workspace 리플로우를 사용하려면 페이지에서 최신 레이아웃 시스템을 사용해야 합니다. 자세한 내용은 Upgrading layouts in UI Builder 문서를 참조하십시오.

리플로우는 사용자가 브라우저 확대/축소를 400%로 늘리면 페이지 레이아웃을 자동으로 세로 스택 보기로 변환하여 시력이 약하거나 모니터 크기, 장치 유형, 열악한 조명 또는 기타 상황으로 인해 브라우저에서 웹 콘텐츠를 보는 데 어려움을 겪는 사용자를 지원합니다. 또한 320 CSS 픽셀에 해당하는 너비 또는 256 CSS 픽셀에 해당하는 높이로 2차원 스크롤하지 않고도 콘텐츠를 확대할 수 있습니다.

기본적으로 리플로우를 사용할 수 있지만 관리자는 인스턴스, 경험 및 페이지에 대한 리플로우를 끌 수 있습니다.

구성 가능한 작업 공간에 대한 리플로우 사용 안 함

인스턴스, 경험 또는 페이지에 대한 리플로우를 비활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 옵션: 인스턴스에 대한 리플로우 비활성화:

a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.

(Optional) 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.

b. *glide.ux.autoreflow.disable* 시스템 속성을 true로 설정합니다.

2. 옵션: 경험에 대한 리플로우 비활성화:

a. **sys_ux_app_config** 테이블을 엽니다.

b. 경험을 선택합니다.

c. 자동 리플로우 비활성화 확인란을 선택합니다.

3. 옵션: 경험 내 페이지에 대한 리플로우 비활성화:

a. 경험 내에서 페이지의 **sys_ux_screen** 테이블을 엽니다.

b. 자동 리플로우 비활성화 확인란을 선택합니다.

Configurable Workspace로 마이그레이션

이 항목의 지침에 따라 에서 Legacy Workspace 로 마이그레이션합니다 Configurable Workspace.

현재 Legacy Workspace를 사용 중이고 Configurable Workspace로 마이그레이션을 하고자 하는 경우 대부분의 기존 구성을 계속 사용할 수 있습니다. 그러나 일부 기능은 특별히 Configurable Workspace에 대해 구성해야 합니다. 일부 구성은 목록과 양식을 사용하여 마이그레이션할 수 있고, 다른 구성의 경우 UI Builder 도구를 사용하여 마이그레이션할 수 있습니다.

작업 공간 구성	예시
수정할 필요 없이 Legacy Workspace와 Configurable Workspace에서 모두 작동하는 구성입니다.	양식
Configurable Workspace에는 다른 구성입니다.	• 목록 • 목록 범주

또한 한 작업 공간의 일부 구성을 변경하면 다른 작업 공간에도 영향을 줄 수 있다는 점을 유의하십시오. 예를 들어 Legacy Workspace 구성을 변경하면 Configurable Workspace에 영향을 줄 수 있습니다. 마찬가지로 Configurable Workspace 구성을 변경하면 Legacy Workspace에 영향이 미칠 수 있습니다.

주:
현재 사용하지 Legacy Workspace않고 구현Configurable Workspace하려는 고객의 경우:

- Configurable Workspace 다음으로 이동하여 안내 설정을 사용합니다. 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 **Configurable Workspace** 안내 설정레이블이 표시됩니다. 이 범주에서 구성을 클릭하면 Configurable Workspace 안내 설정으로 이동합니다. 다양한 안내 설정 범주의 정보와 지침을 통해 Configurable Workspace의 새 구현을 설정할 수 있습니다.
- 자세한 내용은 작업 공간 설정을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 기능

본 섹션에서는 Legacy Workspace 구성을 Configurable Workspace로 마이그레이션하는 데 필요한 정보, 매개변수, 단계 등을 설명합니다.

다음 목록에서 마이그레이션하려는 기능을 선택하십시오.

활동 스트림

작업 공간 활동 스트림이 Configurable Workspace에서 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

Activity Stream을 사용하면 에이전트가 요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성할 수 있습니다. UI 빌더에서 활동 스트림 및 활동 스트림 Compose 구성요소를 구성하고 Configurable Workspace에서 활동 스트림을 설정합니다.

Activity Stream 구성요소에 대한 자세한 내용은 https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components 문서를 참조하고 Next Experience 구성요소의 목록에서 Activity Stream을 선택합니다.

Activity Stream 해당 매개변수

작업 공간 활동 스트림은 Configurable Workspace 매개변수와 일치합니다.

주:
모든 Configurable Workspace 구성요소 매개변수에 해당 작업 공간(레거시) 매개변수가 있는 것은 아닙니다.

Activity Stream 및 해당 매개변수

구성요소	레거시 구성요소 이름	레거시 구성요소 매개변수 이름	**UIB** 구성요소 매개변수 이름
활동 스트림	now-activity-stream-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			title
			view
			showConversationFilter
			showTileAvatars
			showTileIcons
			events
			supplemental
			ambChannels
			filterOptions
			timestamp
Activity Stream Compose	now-activity-stream-compose-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		fields	Fields

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Activity Stream 및 해당 매개변수

구성요소	레거시 구성요소 이름	레거시 구성요소 매개변수 이름	**UIB** 구성요소 매개변수 이름
			title
			useTabs

에이전트 지원

작업 공간 에이전트 지원이 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

에이전트 지원은 에이전트가 여는 기록에 대하여 가능한 솔루션을 표시하는 자동 검색 결과를 제공합니다. Glide 양식 데이터 소스와 Contextual Sidebar를 포함하는 기록 페이지를 구성하여 Configurable Workspace에서 에이전트 지원을 구성합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 개발자 사이트의 에이전트 지원 개요 를 참조하십시오.

주:
컨텐츠를 보려면 개발자 사이트에 로그인해야 할 수 있습니다.

브랜딩 및 테마

Configurable Workspace를 위한 브랜딩 및 테마를 알아봅니다.

브랜딩 및 테마를 통해 Configurable Workspace를 기업 브랜딩 및 테마에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다. Configurable Workspace의 브랜딩 및 테마를 UI 빌더에서 구성하여 Configurable Workspace의 브랜드와 테마를 구성합니다. 자세한 내용은 작업 영역 경험에서 브랜드 및 테마 설정 보기를 참조하세요 .

선언적 동작

작업 공간 선언적 동작이 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

선언적 동작은 사용자 지정 스크립트를 작성하거나 API를 학습하지 않고 작업 공간 양식, 필드, 목록, 관련 목록 등에 사용자 지정 기능을 추가합니다. 선언적 동작에는 목록 동작, 관련 목록 동작 및 필드 데코레이터가 포함됩니다.

선언적 동작 해당 테이블

레거시 테이블 이름	**UIB** 테이블 이름
동작 할당 [sys_declarative_action_assignment]	동작 할당 [sys_declarative_action_assignment] UX 추가 기능 이벤트 매핑 [sys_ux_addon_event_mapping]

선언적 동작을 마이그레이션하려면 사용자 지정 선언적 동작을 새 UXF 클라이언트 동작 유형으로 변환한 다음, 해당 추가 기능 이벤트 매핑을 정의합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 Playbook 작업을 참조하십시오.

관련 정보

- Manage actions in UI Builder pages (advanced feature)
- Bind an event to a declarative action

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 작성기 및 이메일 뷰어

이메일 작성기 및 이메일 뷰어가 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

이메일 작성기

이메일 작성기를 통해 요청자와 이행자가 이메일로 통신할 수 있습니다.

이메일 작성기 해당 테이블

레거시 테이블 이름	**UIB** 테이블 이름
해당 테이블 없음	sys_ux_screen

UI 빌더에서 이메일 작성기를 구성합니다.

이메일 뷰어

이메일 뷰어를 통해 고객 서비스 에이전트가 Agent Workspace에서 이메일을 볼 수 있습니다.

이메일 뷰어 해당 테이블

레거시 테이블 이름	**UIB** 테이블 이름
해당 테이블 없음	sys_ux_screen

UI 빌더에서 이메일 뷰어를 구성합니다.

양식

작업 공간 양식이 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

양식은 에이전트가 대부분의 작업을 수행하는 사용자 인터페이스입니다. 작업 공간 양식 구성은 Configurable Workspace에서 수정 없이 작동하지만, 해당 구성은 Configurable Workspace의 기능에 영향을 줄 수 있습니다.

양식 매개변수

양식 매핑은 작업 공간 양식 구성요소와 Configurable Workspace 양식 구성요소 간에 직접적으로 일치하지는 않습니다. 작업 공간 구성요소는 양식으로 하드 코딩되고 양식 헤더, UI 작업 막대, 활동 스트림, 사이드바 등 양식의 모든 것을 통합합니다. Configurable Workspace에서 이러한 기능은 별도의 구성요소입니다.

양식 헤더

작업 공간 양식 헤더가 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

양식 헤더는 기록의 개요를 제공합니다.

양식 헤더 해당 테이블

레거시 테이블 이름	**UIB** 테이블 이름
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

작업 공간 양식 헤더를 Configurable Workspace로 마이그레이션하려면 사용자 지정 양식 헤더의 추가 단계를 Configurable Workspace 양식 헤더 설정에 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 추가 양식 헤더 구성인 CSM/FSM Configurable Workspace Header Config가 기본적으로 제공됩니다.
- 레거시 양식 헤더는 수정 없이 작동하지만 Configurable Workspace의 기능에 영향을 줄 수 있습니다.
- 추가 기능을 위해 양식 헤더 구성요소를 Configurable Workspace에 추가합니다.

자세한 내용은 Configurable Workspace에서 양식 헤더 설정 을 참조하십시오.

하이라이트

작업 공간 하이라이트가 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

하이라이트는 강조 표시된 값의 상태를 시각적으로 표시하는 배경색을 제공합니다. 선택한 상태에 따라 색상 강조 표시가 결정됩니다.

하이라이트 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

하이라이트를 마이그레이션하려면 사용자 지정 강조 표시된 값의 추가 단계를 Configurable Workspace에 추가합니다.

추가적으로 강조 표시된 값의 구성인 CSM/FSM Configurable Workspace Highlighted Value Config가 기본적으로 제공됩니다.

- 양식 헤더의 레거시 강조 표시된 값은 수정 없이 작동하지만 Configurable Workspace의 기능에 영향을 줄 수 있습니다.
- 강조 표시된 값은 Configurable Workspace에 표시할 강조 표시된 값의 구성에 추가해야 합니다.

자세한 내용은 강조 표시된 값 설정 을 참조하십시오.

목록

작업 공간 목록이 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

목록 뷰에는 모든 작업, 오픈 작업, 내 작업과 같은 필터링된 기록 목록이 표시됩니다. 목록 범주와 필터링된 목록을 설정하면 에이전트는 작업이 필요한 기록을 신속하게 찾을 수 있습니다. Configurable Workspace에서 작업 공간 목록 설정을 구성합니다.

목록 메뉴 구성

메뉴 구성은 범주와 필터로 구성된 목록 메뉴의 기본 구성을 보관하는 컨테이너입니다.

목록 메뉴 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
해당 테이블 없음	sys_ux_list_menu_config

목록 메뉴 설정은 기본적으로 Configurable Workspace에 추가됩니다. 이 구성에 목록 및 목록 범주를 연결하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 범주

목록 범주를 사용하면 에이전트가 작업해야 하는 기록을 찾을 수 있도록 기록을 그룹화할 수 있습니다.

목록 범주 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

목록 범주 데이터는 새 UIB 테이블에 있습니다. 목록 범주 설정에 대한 자세한 내용은 목록 범주를 참조하십시오.

필터링된 목록

필터링된 목록을 사용하면 에이전트가 작업 효율성 제고할 수 있도록 기록을 그룹화할 수 있습니다.

필터링된 목록 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
sys_aw_list	sys_ux_list

목록 필터 데이터는 새 UIB 테이블에 있습니다. 목록 필터 설정에 대한 자세한 내용은 목록 필터를 참조하십시오.

주:
역할 및 그룹은 UIB 테이블에서 정의되며 적용되지 않습니다.

역할 및 접근
역할과 접근을 사용하여 목록 필터에 정의된 각 목록의 대상을 정의할 수 있습니다.

역할 및 접근 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

역할과 접근을 마이그레이션하려면 필터링된 목록을 선택하고 대상을 선택합니다.

UI 작업 막대

작업 공간 UI 동작이 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

UI 작업에는 사용자 지정 버튼, 메뉴 항목, 사용자 역할 기반의 양식 접근 제한 등이 포함됩니다. UI 작업 막대 구성 요소는 작업 공간의 UI 작업 구성 요소를 대체합니다.

UI 작업 막대 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
sys_ui_action	sys_ui_action sys_ux_form_action

UI 작업을 마이그레이션하려면 각 UI 작업에 해당하는 양식 작업이 있어야 Configurable Workspace에서 UI 작업을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 Configurable Workspace에서 양식 작업 설정을 참조하십시오.

Legacy Workspace 설정

Legacy Workspace 에이전트가 문제를 효율적으로 찾고, 작업하고, 해결할 수 있도록 에이전트를 설정합니다.

에이전트가 수행하는 작업을 최대한 쉽게 만드는 것이 여러분의 임무입니다. 를 구성할 Legacy Workspace때 에이전트가 작업을 완료하고 관련 없는 부분을 제거하는 데 필요한 모든 도구를 설정합니다.

레거시 작업 공간

레거시 작업 공간은 클래식 환경을 사용하여 설정 및 구성된 작업 공간입니다. 이는 의 구성요소 UI 빌더 를 사용하여 작업 공간을 빌드하고 구성하는 구성 가능한 작업 공간과는 다릅니다. 빌드에 Configurable Workspace대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configurable Workspace 설정.

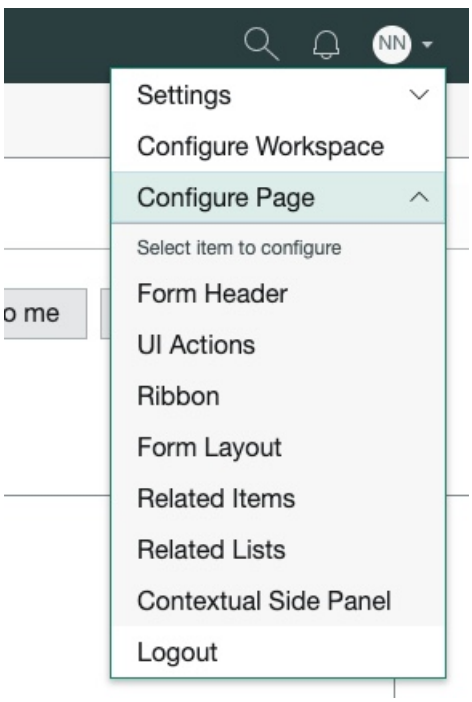
브라우저 요구 사항

ServiceNow 작업 공간은 모바일 장치를 지원하지 않으며, Orlando 릴리스부터는 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge도 지원하지 않습니다. 대신 Edge-Chromium 또는 일반적으로 지원되는 브라우저 브라우저 지원에 나열된 다른 지원되는 브라우저 중 하나를 사용합니다Microsoft. 자세한 내용은 Internet Explorer 11 성능(KB0683275) 문서를 Now Support 참조하세요.

구성요소를 설정하는 Legacy Workspace 다양한 방법

다음과 같은 방법으로 레거시 작업 공간의 구성 설정에 액세스할 수 있습니다.

- Application navigator(애플리케이션 내비게이터) - 애플리케이션 내비게이터를 사용하여 구성 페이지로 이동합니다. 예: 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 리본 설정레이블이 표시됩니다.
- Legacy Workspace- 프로필 이미지 아래의 메뉴에는 다음 메뉴 항목이 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 작업 공간 구성 - 목록 범주, 목록 필터, 방문 페이지 및 에이전트가 Legacy Workspace 생성할 수 있는 기록 유형을 설정할 수 있는 구성 페이지를 엽니다. 홈( ) 및 목록( )과 같이 화면 맨 왼쪽에 나타나는 모듈을 구성할 수도 있습니다.
- 페이지 구성 - 페이지 콘텐츠를 기반으로 하는 구성 설정에 대한 바로 가기를 제공합니다. 이 옵션은 기록 뷰에 있는 경우에만 작동합니다.

이 설명서의 지침에서는 애플리케이션 내비게이터를 사용합니다.

Legacy Workspace 설정

Legacy Workspace 다음 중 하나를 설정합니다.

- Legacy Workspace 안내 설정에 따름.

  안내 설정은 설정하는 Legacy Workspace데 도움이 되는 일련의 작업을 안내합니다. 안내 설정을 시작하려면 Legacy Workspace 다음으로 이동합니다. 워크플레이스 경험 〉 **Agent Workspace** 안내 설정.

- 다음 섹션의 지침을 사용합니다.

  다음 섹션에서는 작업 공간 구성요소를 설정하는 방법에 대한 안내 설정보다 더 자세한 내용을 제공합니다. 시작하려면 로 이동하십시오 설정 시작하기 Legacy Workspace.

주:
이 가이드의 설정 절차를 완료한 후 작업 영역에 고유한 몇 가지 추가 설정 절차가 작업 영역에 있을 수 있습니다. 제품 설명서(예: 고객 서비스 관리(CSM) 설명서)로 돌아가서 해당 절차를 완료합니다.

설정 시작하기 **Legacy Workspace**

에이전트에게 문제 해결에 필요한 권한, 원본 문서 및 카탈로그를 제공하는 사용자 역할, 전역 검색 및 서비스 카탈로그를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
이 섹션에서는 일반적인 설정 지침을 제공합니다. 다음 주제 다음에는 방문 페이지, 목록 뷰 및 기록 뷰에 대한 구성 지침이 표시됩니다.

프로시저

1. 제품에 대한 플러그인을 활성화합니다.

   ITSM 플러그인은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 다른 작업 공간(예: CSM)을 사용하는 경우 해당 플러그인을 활성화해야 합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 플러그인레이블이 표시됩니다.

   b. 검색창에 제품 이름을 입력합니다.

   c. 제품과 관련된 플러그인에 대해 Install(설치)을 클릭하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 Activate a plugin 문서를 참조하십시오.

생성한 방문 페이지에서 Performance Analytics 및 보고서를 사용하려면 Performance Analytics 구독을 획득하고 활성화해야 할 수 있습니다.

2. 조직의 사용자에게 역할을 할당하려면 다음 테이블을 사용하십시오.

역할	설명	포함하는 역할
작업 공간 에이전트 [agent_workspace_user]	를 사용하는 작업 공간데 필요합니다. *CSM* 역할의*itil* 및 sn_esm_agent에도 이 역할이 포함됩니다.	없음
작업 공간 목록 관리자 [workspace_list_admin]	목록 범주를 생성하고 필터링된 목록을 만들고 할당하는 데 필요합니다. 이것은 상승된 역할입니다. 상승된 역할에 대한 자세한 내용은 상승된 권한을 참조하세요.	agent_workspace_user
작업 공간 관리자 [workspace_admin]	구성하는 작업 공간데 필요합니다.	○ form_admin ○ chat_admin ○ template_editor ○ ui_action_admin ○ personalize_form ○ interaction_admin ○ workspace_list_admin

3. 에이전트가 에서 작업 공간검색할 때 사용하는 정보의 소스를 식별합니다.

a. 다음으로 이동 워크플레이스 경험 〉 관리 〉 검색 소스레이블이 표시됩니다.

b. 새로 만들기를 클릭하거나 편집할 기존 기록을 엽니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

검색 소스 양식

필드	설명
이름	검색 소스의 이름입니다. 이 이름은 작업 공간 검색에서 검색 범주로 나타납니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
테이블	검색 소스와 관련된 테이블입니다.
조건	검색 소스에 대한 조건입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵션: 전역 검색을 구성합니다.

전역 검색은 에이전트가 모든 기록에서 검색할 수 있는 맨 위에 작업 공간 있는 필드입니다.

글로벌 검색



a. 프로필 이미지를 클릭하여 설정 메뉴를 엽니다.

b. 작업 영역 구성을 선택합니다.

c. 전역 검색 데이터 구성에서 검색 아이콘( )을 클릭하고 검색 구성을 지정하거나, 새 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭하고 양식을 채웁니다.

검색 컨텍스트 구성 양식

필드	설명
이름	구성 이름입니다.
애플리케이션 ID	이 구성이 의도된 애플리케이션의 이름입니다.
검색 결과 제한	전역 검색에서 반환되는 최대 검색 결과 수입니다.
추천 단어 제한	에이전트 유형으로 표시되는 자동 완성 제안의 최대 수입니다.

d. 글로벌 검색 뷰 구성에서 검색 아이콘( )을 클릭하고 뷰 구성을 지정하거나, 새 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭하고 양식을 채웁니다.

전역 검색 구성 설정 양식

필드	설명
이름	구성 이름입니다.
최근 항목 수	전역 검색 필드에 나타나는 최근에 선택한 검색 결과 수입니다. 기본값은 5입니다.
최근 용어 수	전역 검색 필드에 나타나는 최근에 검색된 용어의 수입니다. 기본값은 5입니다.
최근 TTL(일)	Time To Live는 최근에 검색한 용어와 최근에 선택한 검색 결과가 검색 기록에 남아 있는 기간(일)입니다. 기본값은 30입니다.
애플리케이션	이 전역 검색의 범위입니다. 일반적으로 이 값을 **Global**로 둡니다.
페이지당 탭 드릴 다운 항목	특정 검색 범주에 대한 검색 결과를 볼 때 한 번에 나타나는 검색 결과 수입니다. 기본값은 25입니다.
섹션당 탭 개요 항목	섹션별 검색 결과에 나타나는 항목 수입니다. 기본값은 10입니다.

e. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

f. 작업 공간 양식으로 돌아가면 검색 사용 확인란을 선택하여 구성한 검색 매개변수를 사용합니다.

(Optional) 작업 공간 양식의 모든 매개변수를 적용하려면 활성 확인란도 선택해야 합니다.

g. 업데이트를 클릭합니다.

주:
사용자가 정보에 액세스하지 못하도록 ACL(액세스 제어 목록)이 구성된 경우 검색 결과에 보안 제약 조건에 대한 메시지가 표시됩니다. ACL 규칙을 사용하여 액세스를 제한하는 방법에 대한 자세한 내용은 액세스 제어 목록 규칙을 참조하세요.

h. 옵션: 원하는 경우 전역 검색 결과 카운트를 숨깁니다.

5. 옵션: 에 서비스 카탈로그작업 공간 항목을 연결하고 추가합니다.

(Optional) Service Catalog에는 에이전트가 요청자에게 보낼 수 있는 항목(예: 키보드, 책상 의자, 전화기 등)이 나열됩니다. 작업 공간 구현에 따라 에이전트에게 서비스 카탈로그에 대한 접근 권한이 필요할 수도 있고 필요하지 않을 수도 있습니다. 서비스 카탈로그를 작업 공간와 연결하면 모든 에이전트가 액세스할 수 있습니다. 카탈로그에 서비스 카탈로그 작업 공간 를 추가하거나 카탈로그에 항목을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 할당 서비스 카탈로그 ~ 작업 공간레이블이 표시됩니다. 에이전트는 일반적으로 상황별 측면 패널의 Service Catalog를 사용하여 요청자 문제를 해결합니다.

다음에 수행할 작업

- 필요한 경우 회사 로고와 색상으로 작업 공간을 브랜딩 합니다.
- 에이전트가 서비스 카탈로그를 사용하여 요청자에게 항목을 보내는 경우에는 작업 공간에 서비스 카탈로그를 할당하십시오.
- 작업 공간을 열 때 에이전트가 일반적으로 보게 되는 페이지인 방문 페이지를 설정합니다.

작업 공간 브랜딩

회사 로고와 최대 2개의 브랜드 색상으로 작업 공간의 모양을 사용자 지정합니다.

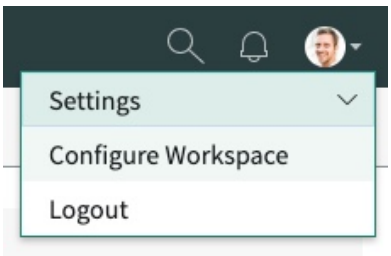
시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
로고를 ServiceNow 회사 로고로 바꾸고 회사의 색상을 사용하여 작업 공간의 모양을 브랜딩할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

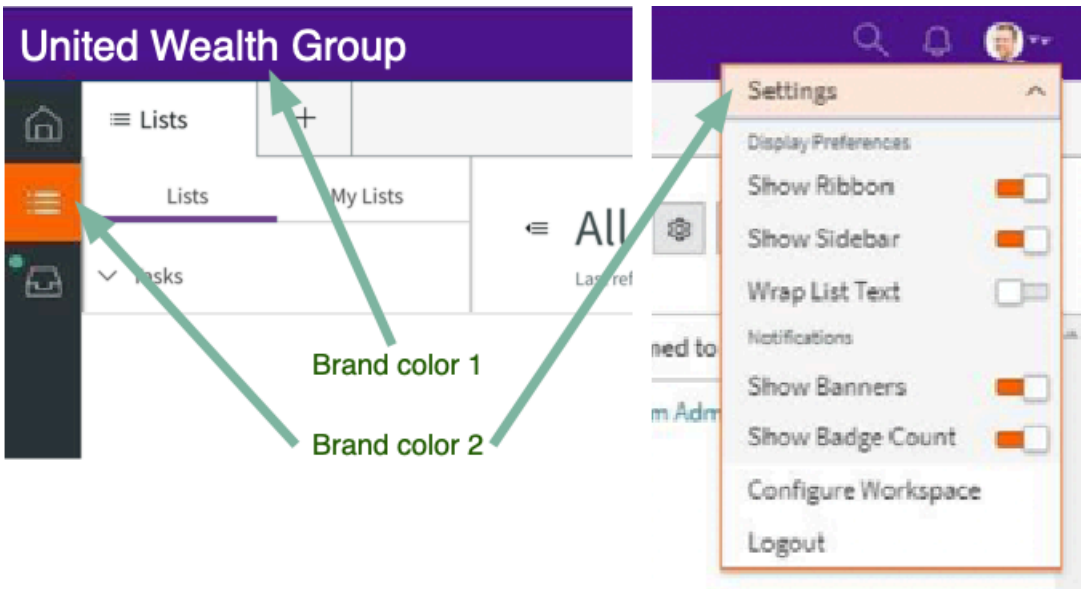
프로시저

1. 브랜딩할 작업 공간을 엽니다.
   - 이미 열려 있는 작업 영역을 브랜딩하려면 프로필 사진을 클릭하고 작업 영역 구성을 선택하여 설정 메뉴를 엽니다.



   - 다음으로 이동 업무 경력 〉 관리 〉 모든 워크플레이스 을 클릭하고 작업 공간을 클릭합니다.
2. 작업 공간 양식에서 브랜드 색상 **1** 및 브랜드 색상 **2**의 색상 값으로 형식 #FFFFFF 사용하여 16진수 값을 입력합니다.

   브랜드 색상 **1** 은 위에 작업 공간있는 브랜딩 막대의 색상을 지정합니다. 브랜드 색상 **2** 는 설정 메뉴의 제목과 홈( ) 및 목록( )의 아이콘이 포함된 왼쪽 측면 창에 나타납니다. 작업 공간 다른 위치에 색상의 다른 강도를 자동으로 적용합니다.



   주:
   일부 브랜드 색상 조합은 작업 공간 인터페이스의 일부를 읽을 수 없게 만들거나 접근성 요구 사항을 충족하지 못할 수 있습니다. 색 조합에 대한 자세한 내용은 Color Safe(색상 보호)와 같은 사이트를 참조하십시오.

3. **Custom** Logo(사용자 지정 로고) 옆에 있는 **Click to** add(추가하려면 클릭)를 클릭하여 사용자 지정 로고의 이미지를 업로드합니다.

   이미지는 120kb보다 클 수 없습니다. 높이가 24픽셀이고 최대 너비가 400픽셀입니다. 지원되는 파일 형식에는 가 포함됩니다. jpg, . ###, . bmp, . gif, . jpeg, . ico 및 . SVG입니다.

4. 옵션: 원래 색상과 ServiceNow 로고로 되돌리려면 브랜드 색상 **1** 및 브랜드 색상 **2** 에 지정된 색상을 제거하고 업로드된 이미지를 삭제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
에이전트가 작업 공간을 사용할 때 가장 먼저 보게 되는 페이지인 방문 페이지를 설정합니다.

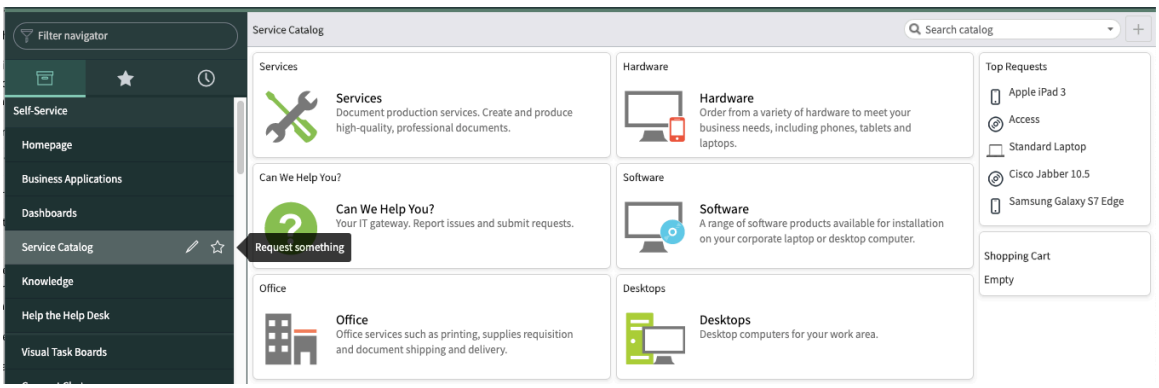
작업 영역에 할당 서비스 카탈로그

에이전트가 고객 요청을 이행하기 위해 카탈로그 항목을 찾고 주문할 수 있도록 작업 공간에 할당 서비스 카탈로그 합니다.

Service Catalog의 카탈로그 항목 개요: 카탈로그 항목에 대한 설명과 그 변수를 만들고 정의하는 방법.

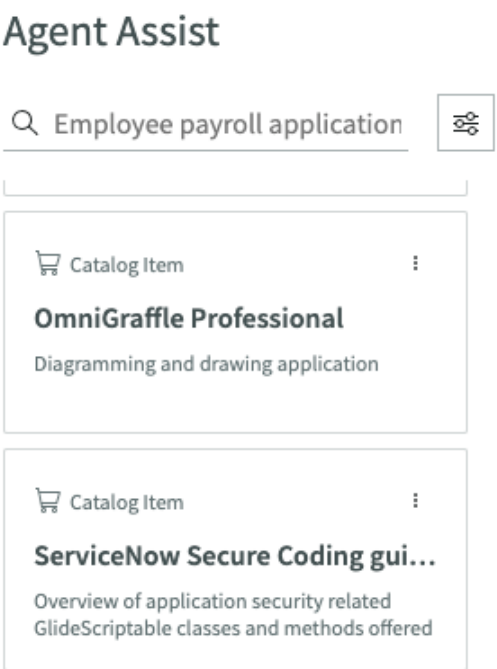
시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
서비스 카탈로그는 에이전트에게 고객 요청을 이행하기 위해 항목을 주문하는 방법을 제공합니다. 다음 이미지는 에이전트가 Service Catalog에서 주문할 수 있는 항목의 범주를 보여줍니다.



서비스 카탈로그를 만들고 에이전트가 접근할 수 있어야 하는 항목으로만 채울 수 있습니다. Service Catalog 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Service Catalog .

카탈로그 항목은 에이전트 지원 권장 사항에 표시될 수 있습니다.



이 이미지는 에이전트 지원에서 권장되는 솔루션으로 두 개의 카탈로그 항목을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 포털레이블이 표시됩니다.
2. 포털(예: 서비스 작업 공간 포털)을 클릭합니다.

   또는 새 포털을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 포털 만들기를 참조하십시오
3. 관련 목록에서 카탈로그 탭을 클릭하고 카탈로그(예: **Service Catalog**)를 클릭합니다.
4. 옵션: 카탈로그 양식에서 활성 확인란을 선택하여 카탈로그를 활성화합니다.
5. 옵션: 관련 목록에서 범주 탭을 클릭하여 카탈로그에 있는 항목의 범주를 봅니다.
6. 옵션: 관련 목록에서 카탈로그 포털 페이지 탭을 클릭하여 카탈로그 페이지를 설정합니다. 자세한 내용은 카탈로그 포털 페이지 설정을 참조하십시오.
7. 옵션: 관련 목록에서 사이트 탭을 클릭하여 컨텐츠 관리 시스템(CMS) 사이트 내에서 지원되는 카탈로그를 선택합니다.

   (Optional) 조직에서 CMS와 서비스 카탈로그를 사용하는 경우 지원되는 카탈로그를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 CMS 사이트에서 카탈로그 관리를 참조하십시오.
8. 옵션: 관련 목록에서 카탈로그 항목 탭을 클릭하여 카탈로그의 항목을 봅니다.
9. 옵션: 카탈로그에 항목을 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다.

   a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   포털 카탈로그 새 기록 양식

필드	설명
이름	항목의 이름입니다.
카탈로그	항목을 추가할 카탈로그입니다.
범주	항목 유형입니다(예: 사무실, 소프트웨어 및 랩톱).
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
활성	항목을 카탈로그에 표시하려면 전환합니다.

   b. 관련 목록에서 항목 상세 정보 탭을 클릭하고 항목에 대한 짧고 긴 설명을 입력합니다.

   c. 관련 목록에서 사진 탭을 클릭하여 항목의 사진을 업로드합니다.

   d. 관련 목록에서 가격 책정 탭을 클릭하여 항목의 가격을 입력합니다.

   e. 옵션: 시험해 보기를 클릭하여 항목이 카탈로그에 어떻게 표시되는지 확인합니다.

   f. 제출을 클릭합니다.
10. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

에이전트가 작업 공간을 사용할 때 일반적으로 가장 먼저 보게 되는 페이지인 방문 페이지를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간에서 전역 검색 결과 개수 숨기기

작업 공간에 대한 전역 검색에서 검색 결과 개수를 표시하지 않도록 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
작업 공간에 대한 전역 검색은 쿼리와 일치하는 총 기록 수를 반영하는 결과 개수를 표시합니다. 보안상의 이유로 최종 사용자가 일치하는 일부 레코드에 액세스하지 못할 수 있으며, 이로 인해 이러한 사용자에게는 전역 검색 결과 개수가 정확하지 않을 수 있습니다. 사용자의 혼동을 피하기 위해 작업 영역에 대한 전역 검색 결과 개수를 숨길 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리 〉 모든 워크플레이스레이블이 표시됩니다.
   워크스페이스 목록이 열리면서 각 워크플레이스에 대한 기록이 표시됩니다.
2. 선택한 필드 목록에 검색 결과 개수 숨기기 필드를 추가하여 목록 레이아웃을 구성합니다.
   검색 결과 개수 숨기기 필드가 작업 공간 목록에 나타납니다.
3. 애플리케이션 선택기에서 **Agent Workspace** 애플리케이션을 선택합니다.
4. 목록 편집기를 사용하여 전역 검색 결과 개수를 숨기려는 각 작업 공간에 대해 검색 결과 개수 숨기기 필드의 값을 **true** 로 설정합니다.

Legacy Workspace의 방문 페이지 설정

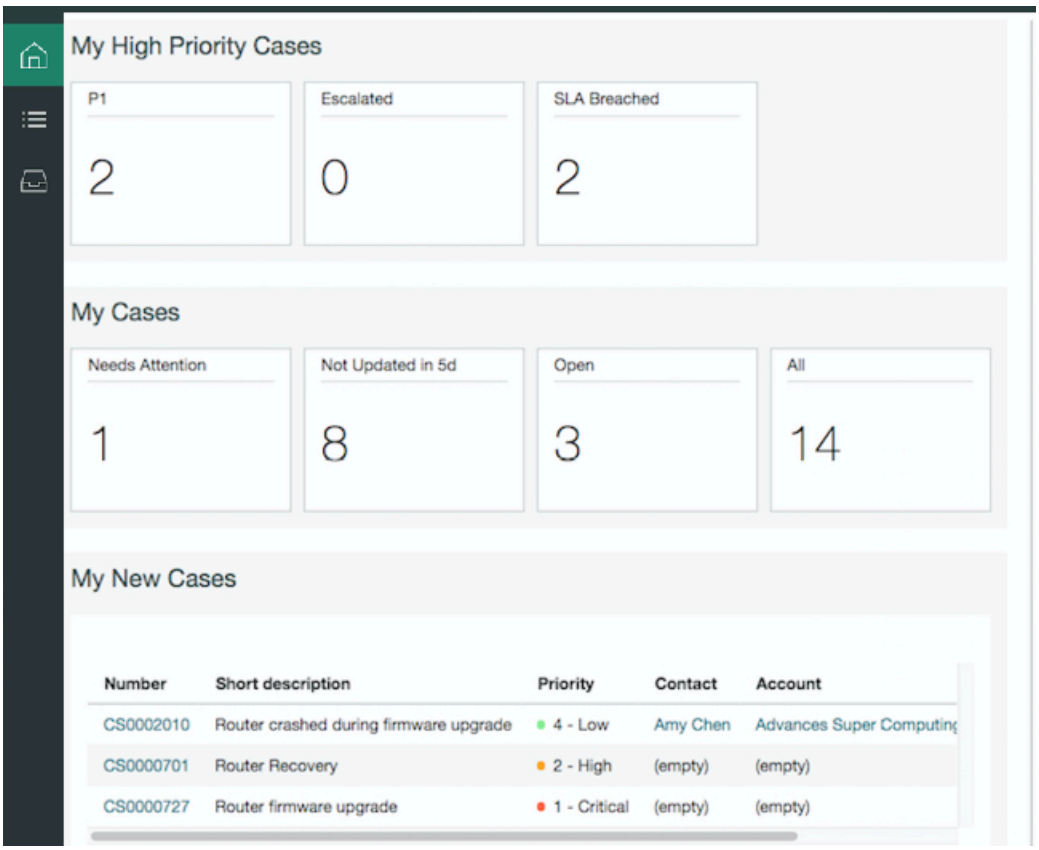
Legacy Workspace과 함께 제공된 방문 페이지를 설정하거나 빈 페이지로 시작하는 방문 페이지를 생성하여 에이전트에게 해결해야 할 문제를 표시합니다.

방문 페이지는 에이전트가 작업 공간을 열면 나타나는 페이지입니다. 이 페이지에는 일반적으로 다음이 포함됩니다.

- 퍼포먼스 분석 및 Reporting(PAR) 시각화 및 위젯(예: 미해결 문제 수)
- 기록 목록(예: 에이전트에게 할당된 모든 기록)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

방문 페이지



모든 작업 공간에는 방문 페이지가 하나 이상 있어야 합니다. 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.

- 제공된 방문 페이지를 사용하거나 수정합니다.
- 레거시 사용자 인터페이스 작성기(UI 빌더)를 사용하여 빈 페이지에서 시작하는 방문 페이지를 생성합니다. 레거시 UI 빌더를 사용하면 방문 페이지를 빌드할 수 있습니다. 새 UI 빌더는 구성 가능한 작업 공간을 빌드하는 데 사용할 수 있으며 CSM과만 호환됩니다. 새 UI 빌더에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

방문 페이지의 도메인 분리

도메인 분리를 통해 다음과 같은 방문 페이지 기능을 사용할 수 있습니다.

- 방문 페이지 생성: 도메인이 분리된 방문 페이지를 생성할 수 있습니다. 도메인 분리를 사용하면 방문 페이지에서 특정 도메인에 대해 설정을 재정의할 수 있습니다.

  주:
  Macroponent는 도메인이 분리되지 않습니다. Macroponent의 변경 사항은 이 참조 필드에 저장된 값을 사용하는 모든 방문 페이지에 영향을 미칩니다.

- 하위 도메인의 방문 페이지 편집: 하위 도메인에서 변경하려면 편집할 도메인에서 복사본을 생성한 후 새 방문 페이지를 편집해야 합니다.

  전역으로 설정된 하위 도메인의 방문 페이지를 편집할 수 있습니다. 하위 도메인의 방문 페이지를 편집하면 구성요소 내에서 이름이나 요소를 변경할 수 있습니다. 변경 내용은 전역 방문 페이지에 저장됩니다. 방문 페이지의 정의가 변경되고 도메인은 영향을 받지 않습니다.

작업 공간에 대한 사용자 지정 방문 페이지 만들기

사용자 인터페이스 작성기(UI 빌더)를 사용하여 에이전트용 사용자 지정 방문 페이지를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

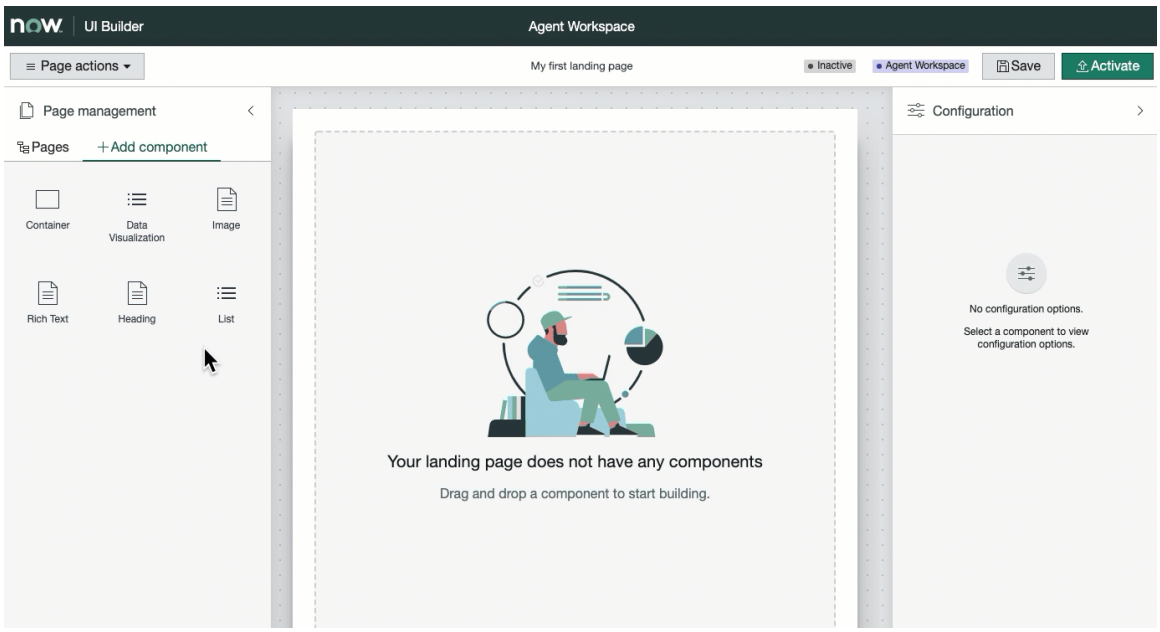
중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

UI Builder 개요

UI 빌더는 작업 공간 구성요소를 정렬하여 사용자 지정 방문 페이지를 생성할 수 있는 끌어서 놓기 도구입니다. 페이지를 빌드하려면 다음을 수행하기만 하면 됩니다.

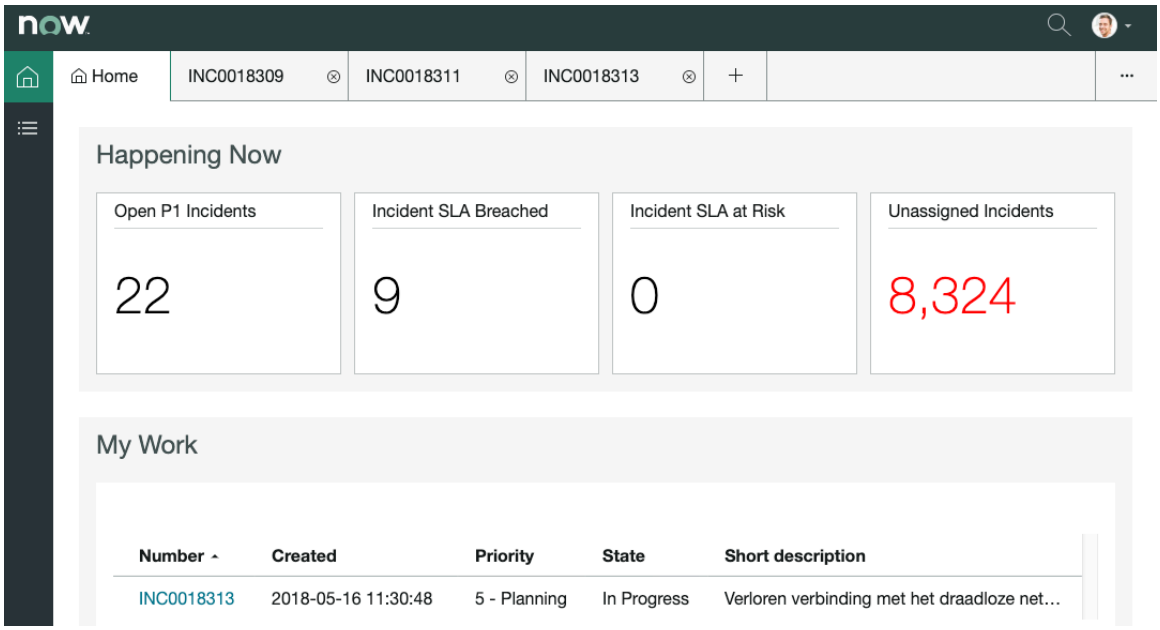
주:
레거시 UI 빌더에서는 사용자 지정 방문 페이지만 생성할 수 있습니다. 구성 가능한 작업 공간을 빌드하려면 UI Builder 를 참조하십시오.

1. 페이지 관리 창의 +구성요소 추가 탭에서 구성요소를 끌어 UI 빌더 중간에 있는 스테이지라는 창에 놓습니다.
2. 스테이지에 끌어다 놓은 각 구성요소를 선택합니다. 그런 다음 구성 창에서 선택한 각 구성요소에 대한 구성 값을 입력합니다.



구성요소를 추가, 제거 및 그룹화하여 에이전트가 작업 공간을 열 때 표시되도록 할 중요한 정보가 포함된 방문 페이지를 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



플러그인

UI 빌더에는 새 인스턴스와 업그레이드된 인스턴스에서 기본적으로 제공되는 com.sn_ui_builder 플러그인이 필요합니다.

생성한 방문 페이지에서 퍼포먼스 분석 및 Reporting을 사용하려는 경우 Performance Analytics 플러그인을 활성화해야 합니다. Orlando로 시작하는 새 인스턴스에서는 기본적으로 활성 상태이지만 업그레이드된 인스턴스에서는 그렇지 않습니다.

제약 조건

- UI 빌더 방문 페이지에 대한 도메인 분리는 작업 공간과 동일합니다.
- UI 빌더는 모바일 플랫폼에서 작동하지 않습니다.
- 구성요소는 서로 통신할 수 없습니다.

다음 단계

다음 사용 에 익숙해지기 위한 튜토리얼 UI 빌더레이블이 표시됩니다.

UI 빌더 방문 페이지 튜토리얼

레거시를 UI 빌더 사용하여 사용자 지정 방문 페이지를 생성하는 방법을 알아봅니다.

시작하기 전에

중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

이 작업은 방문 페이지만 생성할 수 있는 레거시 UI 빌더 와 관련이 있습니다. 새 버전의 UI Builder를 사용하여 구성 가능한 작업 공간을 생성합니다. 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

필요한 역할: workspace_admin 또는 ui_builder_admin

이 태스크 정보

방문 페이지를 만들기 전에 기존 방문 페이지를 탐색하여 작동 방식을 UI 빌더 살펴보겠습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리 〉 모든 워크플레이스 을 클릭하고 작업 공간을 클릭하여 엽니다.
2. 열리는 페이지를 편집할 수 없는 경우 이 기록을 편집하려면 여기를 클릭하여 페이지를 편집할 수 있도록 하려면 여기 링크를 클릭하십시오.
3. **UI** Builder에서 열기를 클릭합니다.
4. 페이지 관리 창의 페이지 탭에서 인시던트 개요 방문 페이지를 클릭합니다.

   이 방문 페이지는 스테이지 창에 나타납니다. Configuration(구성) 창 위에 Status(상태) 및 Application(애플리케이션) 필드가 있는지 확인합니다. 활성 상태는 방문 페이지가 현재 사용 중임을 의미합니다. 애플리케이션 필드에는 ITSM에이전트 작업 공간에서 방문 페이지를 사용 중이라고 표시됩니다. 클릭한 경우:

   - 비활성화하면 상태가 비활성 으로 변경되고 방문 페이지가 더 이상 작업 공간에 표시되지 않습니다.

     비활성화 버튼은 활성화 버튼으로 대체되어 작업 공간에 방문 페이지를 게시할 수 있습니다.

     일반적으로 방문 페이지에서 작업할 때는 방문 페이지를 비활성화합니다. 예를 들어 현재 방문 페이지를 업데이트하려면 다음을 수행할 수 있습니다.

     a. 현재 방문 페이지를 복제합니다.

     b. 비활성 상태에서 작업합니다.

     c. 업데이트된 버전을 활성으로 만듭니다.

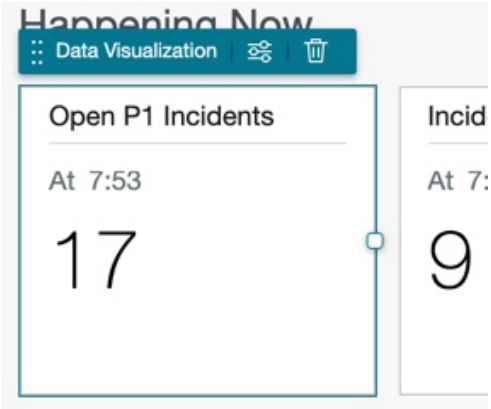
     d. 원래 버전을 비활성으로 설정합니다.
   - 저장 버튼을 사용하면 방문 페이지에 대한 변경 내용을 저장할 수 있습니다. 상태가 다음과 같은 경우:
     - 활성인 경우 변경 내용이 작업 공간에 즉시 표시됩니다.
     - 비활성 상태인 경우 변경 내용이 저장되지만 게시되지는 않습니다.
5. 구성요소를 클릭하고 구성 창에서 구성 매개변수가 어떻게 변경되는지 확인합니다.
6. 지금 발생을 클릭합니다.

   컨테이너는 네 개의 작은 구성요소 주위에 표시됩니다. **Happening Now** 는 컨테이너의 레이블입니다. Label(레이블) 아래의 Configuration(구성) 창을 확인합니다. 컨테이너는 다른 구성요소를 그룹화하는 방법입니다.
7. 컨테이너가 강조 표시된 상태에서 테두리 표시 슬라이더를 오른쪽으로 밉니다.

   컨테이너를 표시하는 테두리가 나타납니다.
8. 축소 가능 슬라이더를 오른쪽으로 밉니다.

   캐럿 아이콘( )이 컨테이너 위에 나타납니다. 에이전트는 캐럿을 클릭하여 컨테이너와 그 안에 있는 모든 항목을 축소할 수 있습니다.
9. 구성 창의 오른쪽 위에 있는 오른쪽 화살표(〉)를 클릭하여 창을 축소합니다.
10. 스테이지 창에서 컨테이너를 클릭한 다음 해당 구성 아이콘( )을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



구성 창이 다시 열립니다.

또한 구성 요소를 드래그하는 데 사용할 수 있는 이동 아이콘( )을 확인할 수 있습니다. 아직은 그렇게하지 마십시오.

구성 창의 축소됨 슬라이더는 컨테이너가 축소된 상태로 시작되고 에이전트가 클릭하여 컨테이너를 확장할 수 있는 아래쪽 화살표( )로 표시됨을 의미합니다.

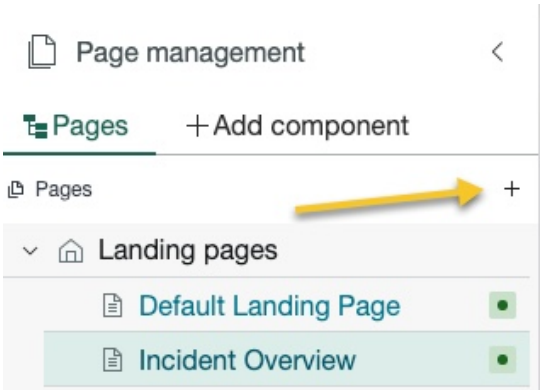
인터페이스의 다른 부분을 사용하는 방법을 살펴보았으므로 이제 랜딩 페이지를 만드는 방법을 살펴보겠습니다.

새 방문 페이지 튜토리얼 생성

새 방문 페이지를 생성합니다.

프로시저

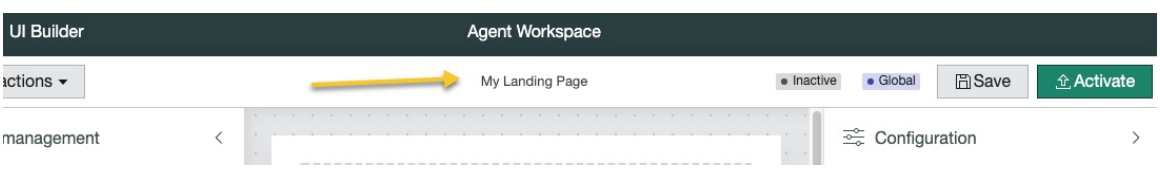
1. 페이지 탭에서 더하기 아이콘(+)을 클릭하여 새 방문 페이지를 엽니다.



다음을 클릭하여 새 페이지를 만들 수도 있습니다. 페이지 작업 〉 +새 페이지레이블이 표시됩니다.

2. 좋습니다. 이 페이지에 대한 몇 가지 일반 정보를 가져옵시다. 모달에서 방문 페이지의 이름을 입력하고 방문 페이지 생성을 클릭합니다.

이 제목은 방문 페이지가 아닌 스테이지 위에 나타납니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성요소 추가 및 구성 자습서

방문 페이지에서 구성요소를 추가하고 구성합니다.

프로시저

1. +구성 요소 추가 탭을 선택하고 이미지 구성 요소를 스테이지 창으로 드래그합니다.

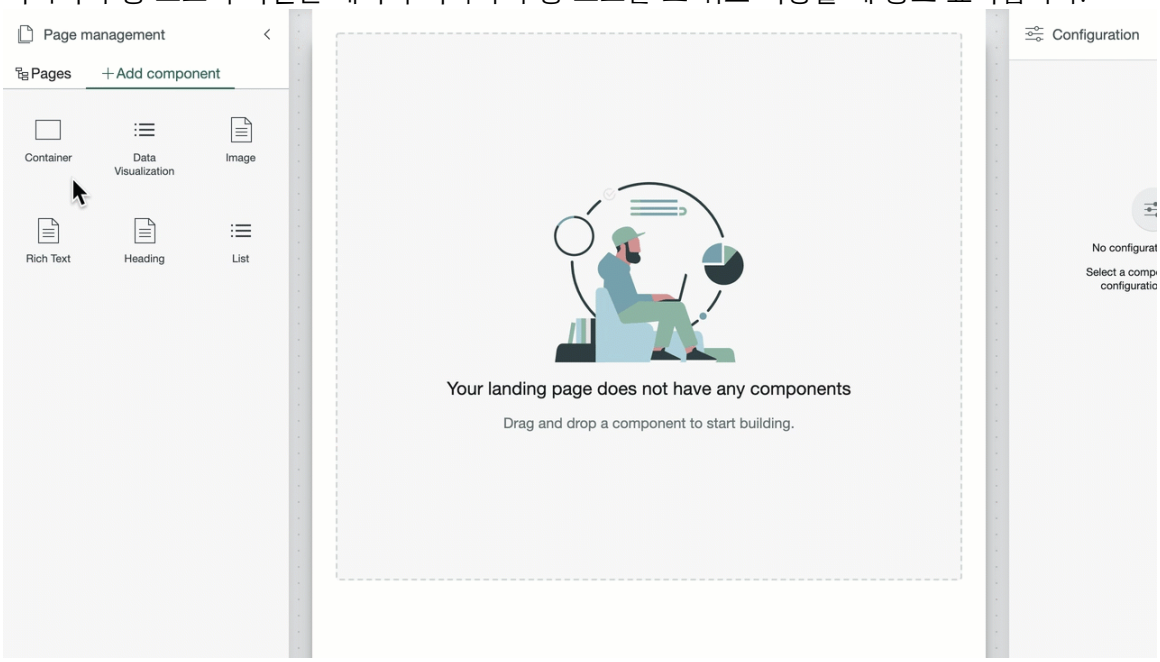
   이미지에 대한 매개변수가 구성 창에 나타납니다.

2. 데이터 시각화 구성요소를 이미지 아래로 끌어 놓습니다.

   구성요소가 스테이지 창에 나타나지 않습니다.

3. 데이터 시각화 구성요소를 이미지 구성요소 위로 끌어 놓지는 않은 다음 이미지 구성요소의 가장자리 주위로 데이터 시각화 구성요소를 이동합니다.

   이미지 구성 요소의 측면은 데이터 시각화 구성 요소를 그 위로 이동할 때 강조 표시됩니다.



4. 데이터 시각화 구성요소를 이미지 왼쪽에 놓고 놓습니다.

   데이터 시각화 구성요소는 이미지 구성요소의 왼쪽에 나타납니다.

5. 데이터 시각화 구성 요소 위에 있는 이동 아이콘( )을 선택한 다음 잡고 이미지 구성 요소의 아래쪽 가장자리 위로 끌어 놓습니다.

   이제 방문 공간에서 구성 요소를 이동하는 방법을 알 수 있습니다. 데이터 시각화 구성요소가 비어 있습니다. 잘 보이도록 채워 봅시다.

6. 구성 창의 보고서 필드에 incident를 입력합니다.

   가능한 항목의 자동 완성 목록이 나타납니다.

7. 목록에서 우선순위별 오픈 인시던트를 선택합니다.
   해당 보고서가 구성 요소에서 열립니다.

8. 구성 창에서 우선순위별 오픈 인시던 트를 삭제하고 **PA** 위젯 필드에 incident를 입력합니다.
   가능한 항목의 자동 완성 목록이 나타납니다. 이러한 항목은 (PA) 위젯입니다 퍼포먼스 분석 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성요소에 데이터 시각화를 하나만 넣을 수 있습니다. 따라서 보고서 또는 PA 위젯을 표시할 수 있지만 둘 다 표시할 수는 없습니다. 보고서와 PA 위젯 모두에 대한 항목을 넣으면 보고서 UI 빌더만 표시됩니다.

이제 방문 페이지에서 구성요소를 추가하고 정렬하는 방법을 알게 되었습니다. 이제 그룹화하는 방법을 살펴보겠습니다.

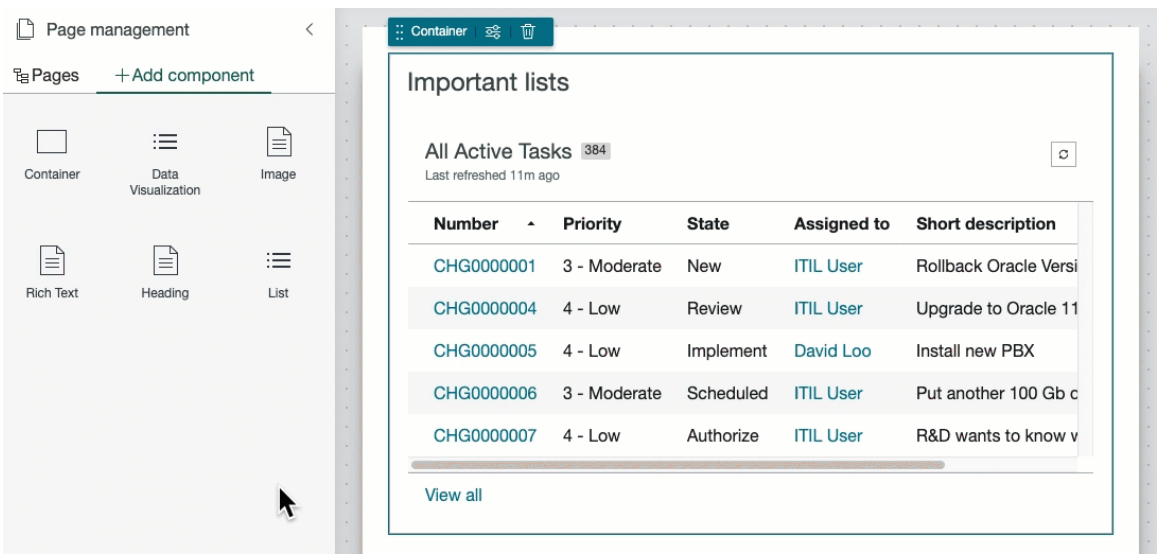
구성요소 그룹화 및 정렬 튜토리얼

방문 페이지에서 구성요소를 그룹화하고 정렬합니다.

프로시저

1. **Page** actions(페이지 작업)를 클릭하고 **Delete** page(페이지 삭제)를 선택한 다음 삭제를 확인합니다.
2. 데이터 시각화 구성요소를 선택하고 휴지통 아이콘( )을 클릭한 다음 구성요소 위에 있는 삭제 확인 표시 아이콘( )을 클릭하여 제거합니다.
   이제 방문 페이지에서 구성요소를 삭제했습니다. 원하는 경우 이미지 구성 요소를 제거할 수도 있습니다.
3. 컨테이너 구성요소를 스테이지 창으로 드래그합니다.
4. 구성 요소 창에서 컨테이너의 레이블 필드에 값을 입력하고 컨테이너를 볼 수 있도록 테두리 표시 슬라이더를 오른쪽으로 밉니다.
5. 레이블 필드에서 컨테이너에 제목을 추가합니다(예: ## ##).
6. 목록 구성요소를 컨테이너로 드래그합니다.
7. 구성요소 창의 테이블 필드에 기록 목록이 제공되는 테이블의 값(예: ####)을 입력합니다.
8. 다른 목록 구성요소를 컨테이너로 끌어다 놓습니다.

   목록을 컨테이너 내부 또는 외부에 놓을 수 있습니다. 용기 안에 떨어뜨립니다.



9. 구성요소 창의 테이블 필드에 기록 목록이 제공되는 다른 테이블에 대한 값을 입력합니다(예: 작업).

   이제 컨테이너 구성 요소 내에 목록을 설명하는 레이블이 있는 두 개의 목록 구성 요소가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

10. 컨테이너 내부 또는 외부에 구성 요소를 계속 추가하고 이동 아이콘( )을 사용하여 구성 요소를 끌어 구성 요소를 추가, 삭제, 이동 및 그룹화하는 데 익숙해질 수 있습니다.
11. 저장을 클릭합니다.

    실제 방문 페이지를 만드는 경우 활성화도 클릭합니다. 이 튜토리얼에서는 실제 방문 페이지를 만들지 않으므로, 이 연습용 방문 페이지를 삭제해 보겠습니다.

방문 페이지 삭제 튜토리얼

방문 페이지를 삭제합니다.

프로시저

1. 페이지 탭에서 방문 페이지를 선택합니다.
2. 페이지 작업에서 페이지 삭제를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

이제 UI 빌더 사용 방법을 파악했습니다. 첫 번째 방문 페이지를 생성할 준비가 되었습니다.

UI 빌더에서 사용자 지정 방문 페이지 생성

에이전트에게 수행할 수 있는 중요한 작업을 보여주는 사용자 지정 방문 페이지를 생성합니다.

시작하기 전에

중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

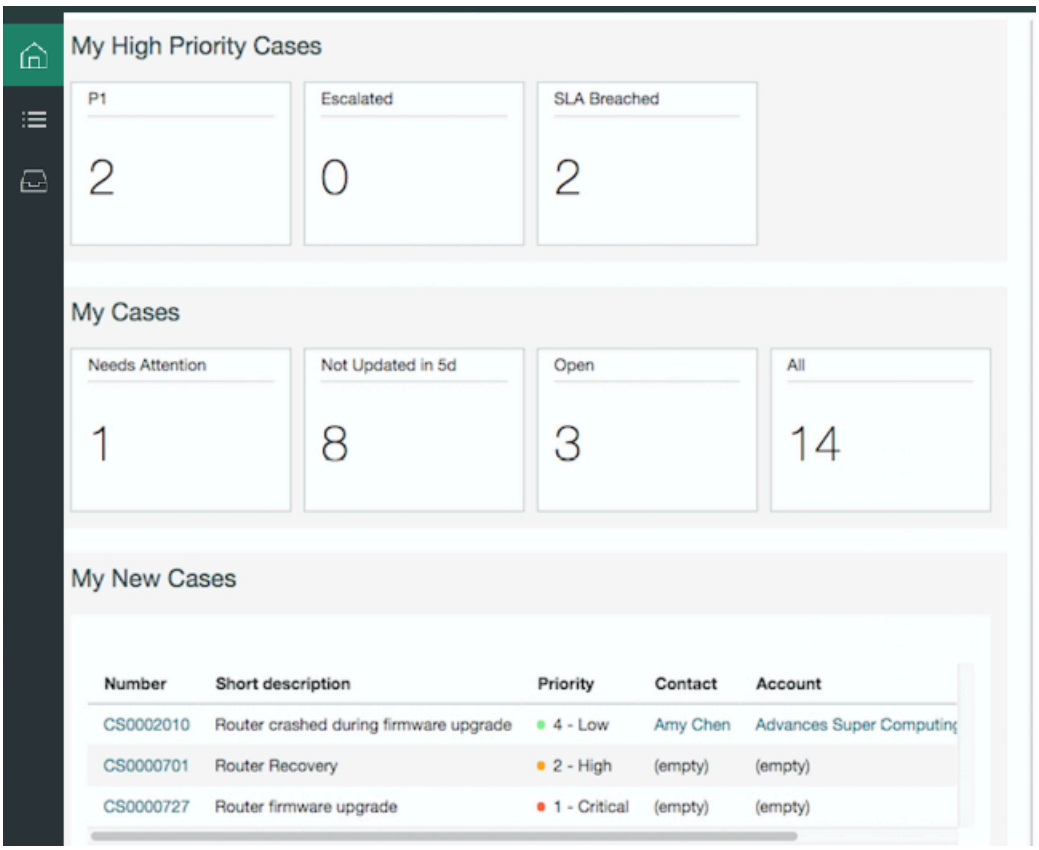
필요한 역할: workspace_admin 또는 ui_builder_admin

이 태스크 정보

방문 페이지는 에이전트가 최초로 보는 작업 공간 뷰입니다. 에이전트가 가장 중요한 작업을 시작할 수 있도록 필요한 최소한의 정보로 방문 페이지를 채웁니다. 인스턴스에는 방문 페이지가 하나 이상 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

방문 페이지

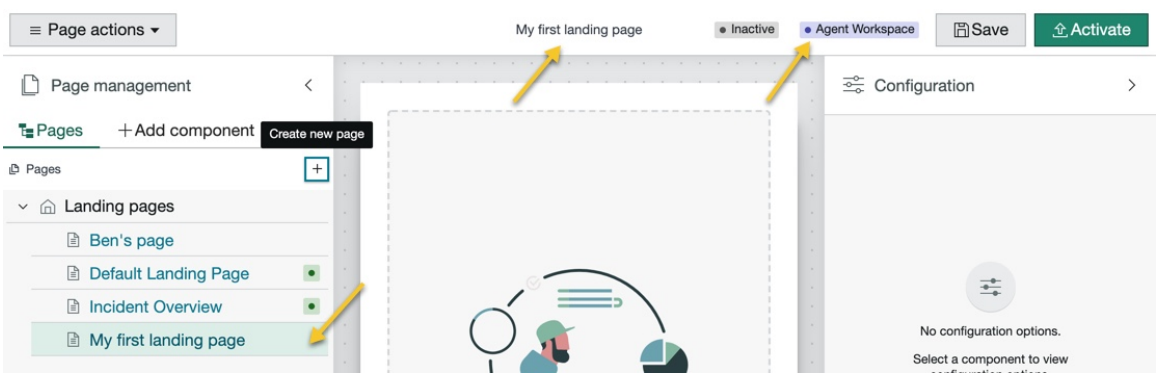


프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리 〉 모든 워크플레이스 을 클릭하고 작업 공간을 클릭합니다.
2. 열린 페이지를 편집할 수 없는 경우 이 기록을 편집하려면 여기를 클릭하십시오에서 여기 링크를 클릭합니다.
3. **UI** Builder에서 열기를 클릭합니다.
4. 방문 페이지를 생성하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

5. 저장을 클릭합니다.

Example:
다음 예에서는 방문 페이지 이름 입력의 값인 My first landing page와 애플리케이션의 값인 Agent Workspace가 나타나는 두 위치를 볼 수 있습니다.



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
이제 방문 페이지를 생성했으므로 방문 페이지에 구성요소를 추가할 수 있습니다.

UI 빌더에서 방문 페이지에 구성요소 추가

구성요소를 스테이지 창으로 끌어서 놓아 방문 페이지를 생성합니다.

시작하기 전에

중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

- 방문 페이지를 생성해 두어야 합니다.
- 필요한 역할: workspace_admin 또는 ui_builder_admin

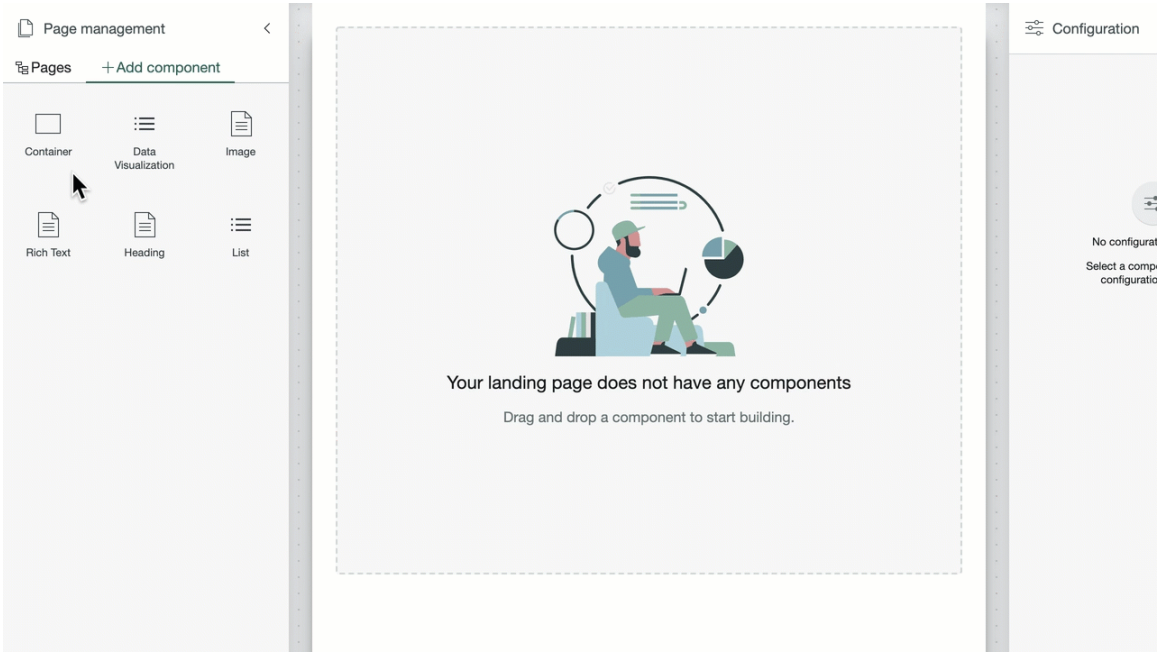
이 태스크 정보
구성요소를 +구성요소 추가 탭에서 스테이지 창으로 끌어서 놓아 방문 페이지에 구성요소를 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리 〉 모든 워크플레이스 을 클릭하고 작업 공간을 클릭하여 엽니다.
2. 열린 페이지를 편집할 수 없는 경우 이 기록을 편집하려면 여기를 클릭하십시오에서 여기 링크를 클릭합니다.
3. **UI** Builder에서 열기를 클릭합니다.
4. 페이지 관리 창의 페이지 탭에서 구성요소를 추가할 방문 페이지를 클릭합니다.
5. +구성요소 추가 탭을 클릭하여 방문 페이지에 추가할 수 있는 구성요소 목록을 엽니다.
6. 구성요소를 +구성요소 추가 탭에서 스테이지 창으로 한 번에 하나씩 끌어서 추가합니다.

   구성요소를 끌 때는 먼저 클릭하여 선택합니다. 구성요소가 선택되면 구성요소 주위에 상자가 나타납니다. 구성요소를 스테이지 창에 놓을 때 방문 페이지에 이미 있는 구성요소를 가리켜야 합니다. 구성요소를 놓을 수 있는 위치가 강조 표시됩니다. 끌어서 놓기에 대한 자세한 내용은 튜토리얼을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



다음 구성요소를 추가할 수 있습니다.

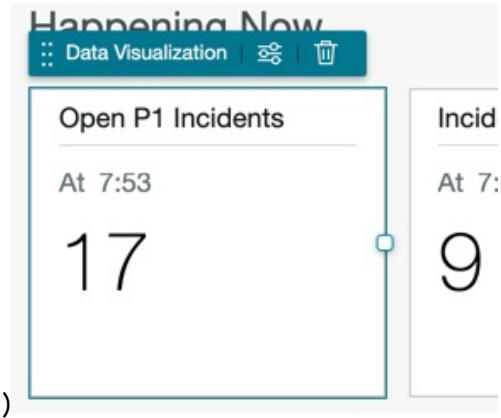
- 컨테이너 - 다른 구성요소(예: 제목과 두 개의 데이터 시각화 보고서)를 그룹화할 수 있는 컨테이너입니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 컨테이너 구성요소 UI 빌더레이블이 표시됩니다.
- 보고서/PA 위젯 - Performance Analytics 및 Reporting 시각화입니다. 이러한 값은 주기적으로 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 시각화 구성요소 를 참조하십시오.
- 이미지 - 이미지입니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 이미지 구성요소 UI 빌더레이블이 표시됩니다.
- 서식 있는 텍스트 - 방문 페이지의 어디에서나 사용할 수 있는 문자열입니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 서식 있는 텍스트 구성요소 UI 빌더레이블이 표시됩니다.
- 데이터 시각화 - 새 보고서 시각화와 기존 보고서 및 위젯의 시각화입니다. 이러한 값은 주기적으로 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 UI Builder의 컨테이너 구성요소 를 참조하십시오.
- 제목 - 방문 페이지의 제목으로 사용할 문자열입니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 제목 구성요소 UI 빌더레이블이 표시됩니다.
- 목록 - 단일 테이블에서 제공되는 기록 목록입니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 목록 구성요소 UI 빌더레이블이 표시됩니다.

7. 옵션: 방문 페이지에서 구성요소를 제거하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 구성요소를 클릭하고 표시되는 휴지통 아이콘( )을 클릭합니다.

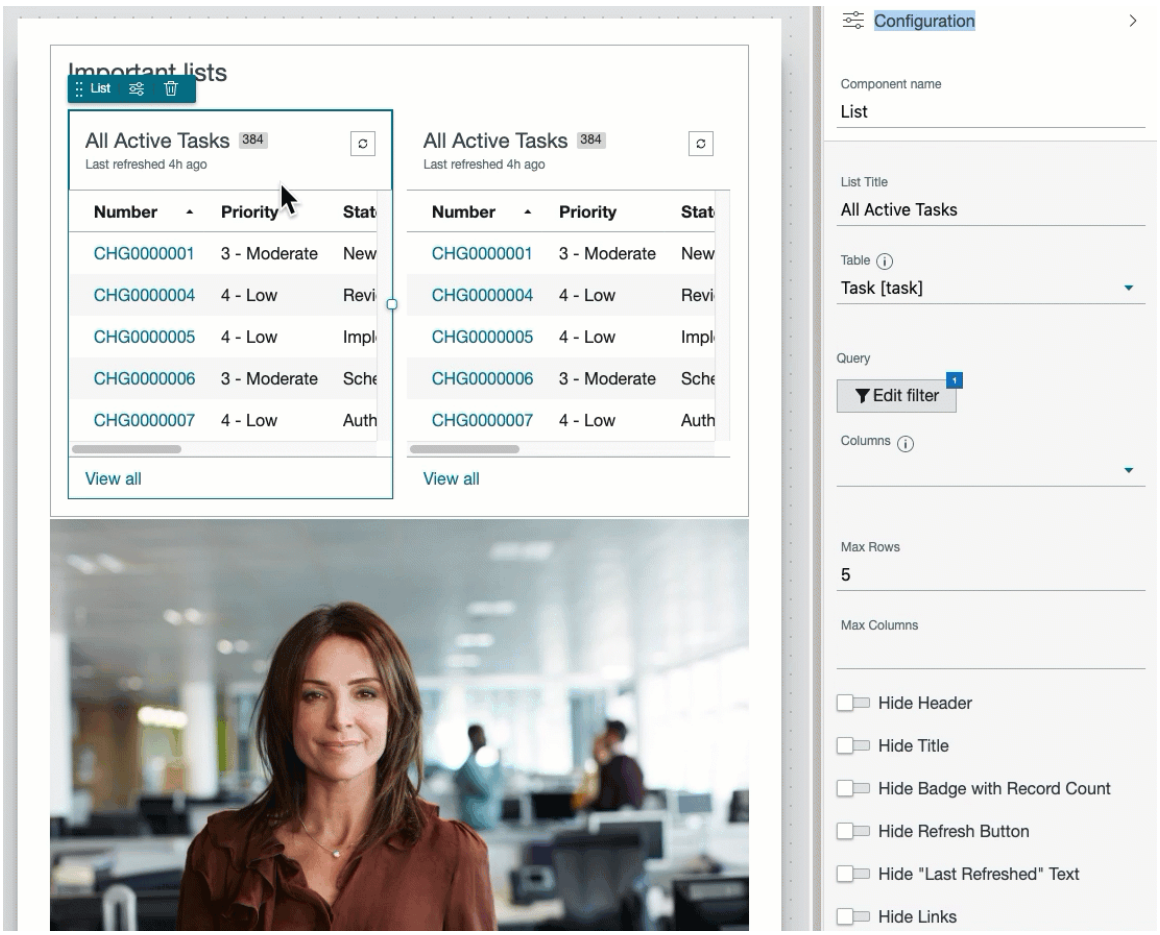
(Optional)



b. 요소를 삭제하시겠습니까? 팝업 창에서 확인 표시 아이콘( )을 클릭하여 삭제를 확인합니다.

8. 옵션: 구성요소를 이동하려면 클릭한 후 마우스를 사용하여 이동 아이콘( )을 잡고 구성요소를 새 위치로 끕니다.

9. 스테이지 창에서 각 구성요소를 클릭하고 구성 창에 나타나는 구성요소 속성의 값을 입력합니다.



구성 요소 속성에 대한 설명은 에 대한 구성요소 참조 UI 빌더레이블이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

10. 저장을 클릭합니다.
11. 방문 페이지를 사용할 준비가 되면 활성화 를 클릭합니다.

UI 빌더에서 방문 페이지의 이름 업데이트

방문 페이지의 목적을 더 잘 반영하도록 방문 페이지의 이름을 업데이트합니다.

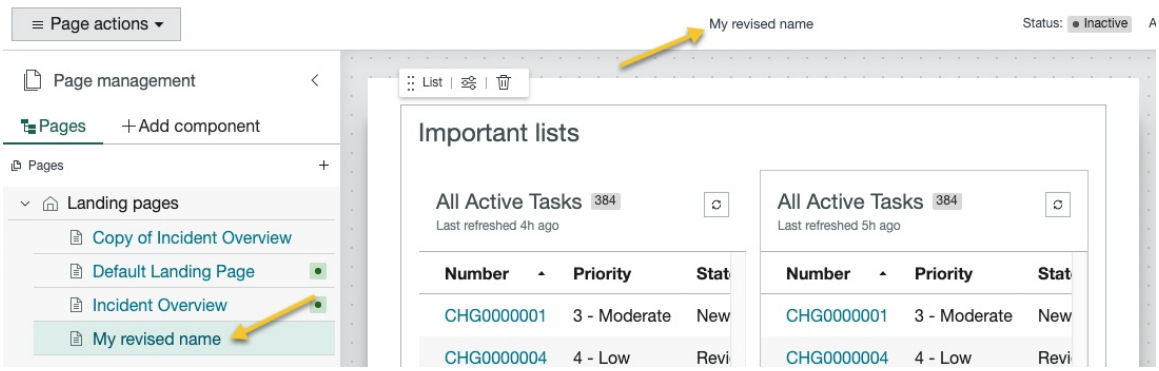
시작하기 전에

중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

필요한 역할: workspace_admin 또는 ui_builder_admin

이 태스크 정보

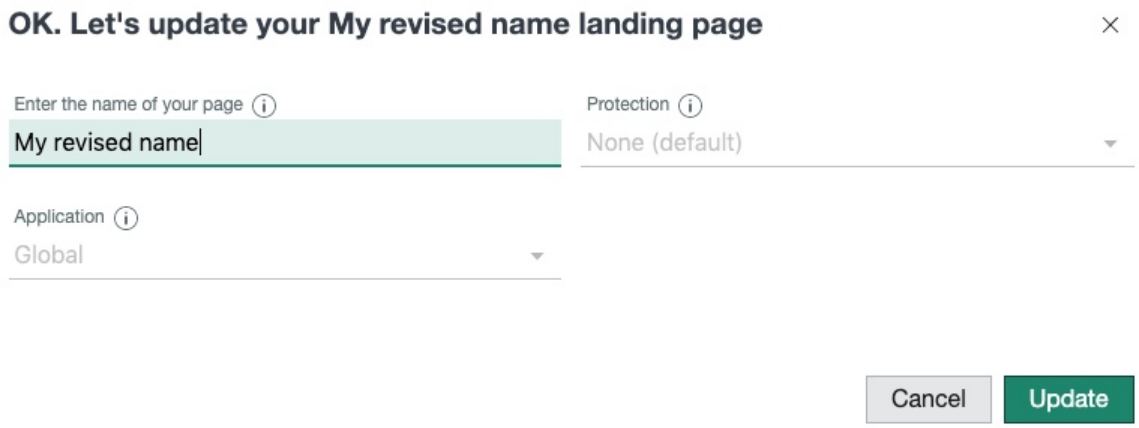
방문 페이지의 이름을 수정할 수 있지만 방문 페이지와 연결된 애플리케이션과 같은 속성은 수정할 수 없습니다. 방문 페이지 자체에는 방문 페이지 이름이 나타나지 않습니다. 다음 그림과 같이 UI 빌더의 스테이지 창 위와 페이지 탭에만 나타납니다. 방문 페이지에 이름을 배치하려면 제목 구성요소를 추가합니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리 〉 모든 워크플레이스 을 클릭하고 작업 공간을 클릭합니다.
2. 열린 페이지를 편집할 수 없는 경우 이 기록을 편집하려면 여기를 클릭하십시오에서 여기 링크를 클릭합니다.
3. UI Builder에서 열기를 클릭합니다.
4. 페이지 관리 창의 페이지 탭에서 수정할 방문 페이지를 클릭합니다.
5. 페이지 작업을 클릭하고 페이지 속성 편집을 선택합니다.
6. 페이지 이름 입력에서 방문 페이지의 이름을 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



이 이미지는 새 방문 페이지의 이름이 My revised name임을 보여줍니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

UI 빌더에서 방문 페이지 삭제

방문 페이지가 더 이상 필요하지 않은 경우 삭제합니다.

시작하기 전에

중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

필요한 역할: workspace_admin 또는 ui_builder_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리 〉 모든 워크플레이스 을 클릭하고 작업 공간을 클릭합니다.

2. 열린 페이지를 편집할 수 없는 경우 이 기록을 편집하려면 여기를 클릭하십시오에서 여기 링크를 클릭합니다.

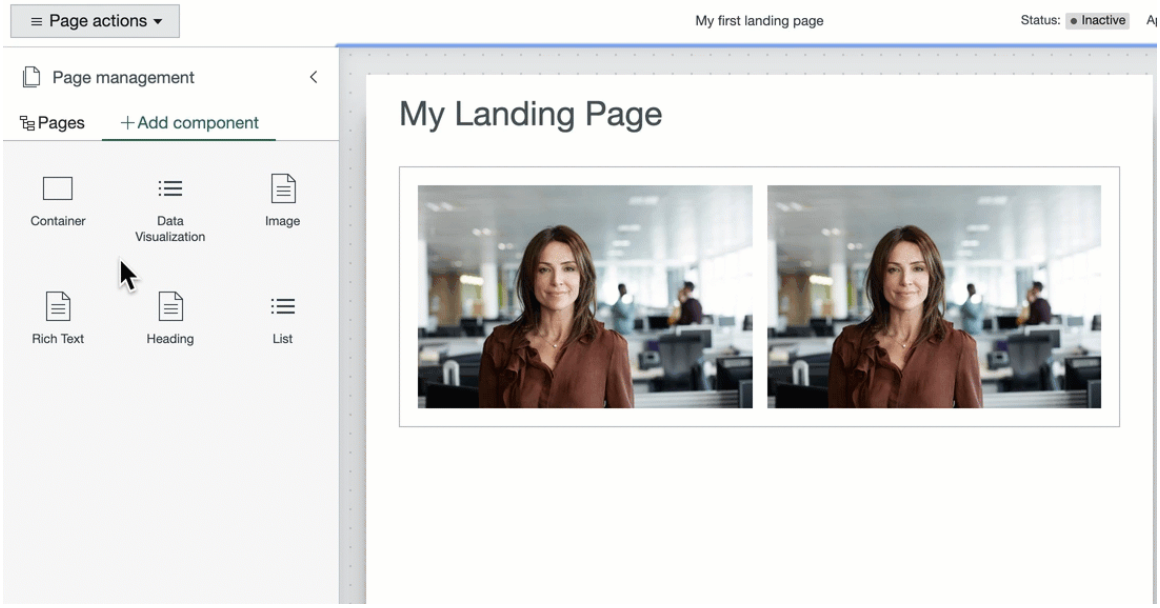
3. UI Builder에서 열기를 클릭합니다.

4. 페이지 관리 창의 페이지 탭에서 삭제할 방문 페이지를 클릭합니다.

5. 페이지 작업을 클릭하고 페이지 삭제를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 삭제를 확인합니다.



에 대한 구성요소 참조 **UI** 빌더

다음 섹션의 정보는 에서 UI 빌더사용되는 구성 요소에대한 매개 변수를 이해하는 데 도움이 됩니다.

중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

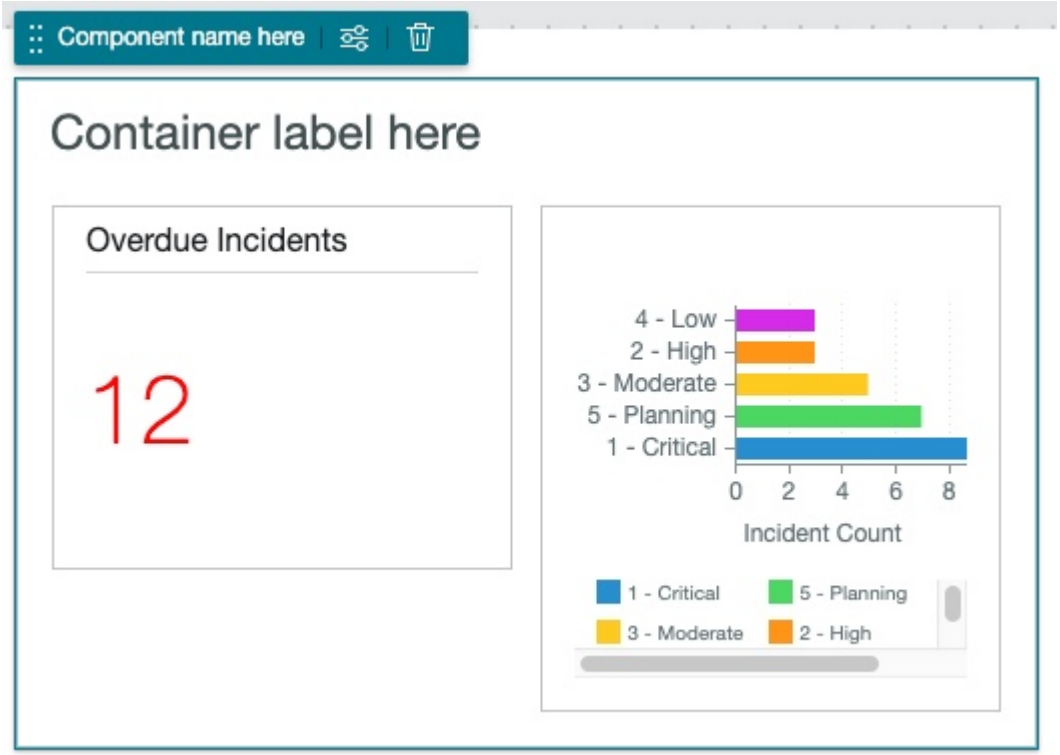
의 컨테이너 구성요소 **UI** 빌더

컨테이너 구성요소 UI 빌더 를 사용하여 여러 데이터 시각화 구성요소와 같은 유사한 다른 구성요소를 그룹화합니다. 에이전트가 그룹화 이유를 이해하도록 컨테이너에 제목을 추가할 수 있습니다.

중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

컨테이너 구성요소에 모든 구성요소를 삽입할 수 있습니다. 컨테이너에는 에이전트가 다른 구성요소의 그룹화를 이해하는 데 도움이 되는 레이블이 있습니다. 다음 예시에서 컨테이너에는 두 개의 데이터 시각화 구성요소가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



다음 표에서는 컨테이너 구성 요소 매개 변수에 대해 설명합니다.

컨테이너 구성요소 매개변수

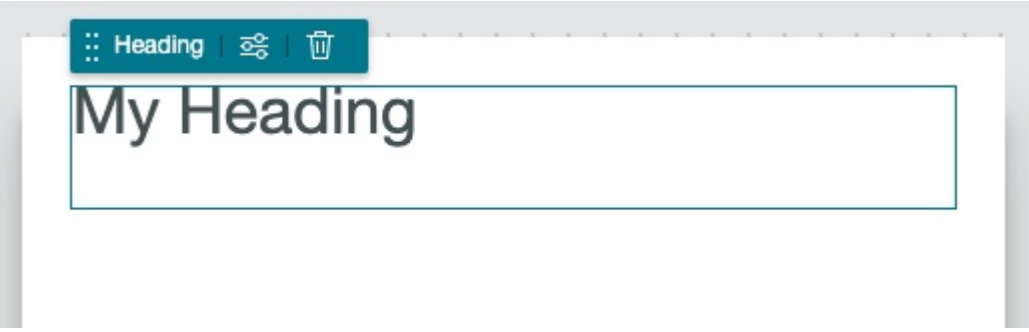
매개변수	설명
구성요소 이름	스테이지 창의 구성요소 위에 있는 구성요소 컨트롤에 나타나는 이름입니다. 최대 문자 수는 18자입니다.
레이블	컨테이너의 제목으로 표시되는 문자열입니다. 이전 이미지에서 "여기에 컨테이너 레이블"을 참조하세요.
유형	스타일 구성요소. 시각화 유형을 사용하여 컨테이너를 어둡게 하여 컨테이너 내부의 구성요소를 두드러지게 만듭니다.
유형	스타일 구성요소. **Neutral-1** 유형을 사용하여 컨테이너를 어둡게 합니다. 용기가 어두워지는 것을 방지하려면 **Neutral-0** 유형을 사용하십시오. 두 값 모두 시각화 유형을 재정의 합니다 .
테두리 표시	전환하여 구성요소 주위의 윤곽선을 표시하거나 숨깁니다. 컨테이너 테두리는 다른 구성요소 테두리보다 어둡고 두껍습니다.
축소 가능	구성요소를 축소할 수 있도록 활성화/비활성화하려면 전환합니다. 활성화하면 사용자가 클릭하여 구성요소를 축소할 수 있는 구성요소에 캐럿 아이콘( )이 나타납니다.
축소됨	축소된 상태에서 구성요소를 시작하거나 시작하지 않도록 전환합니다. 활성화하면 축소된 구성요소가 방문 페이지에 아래쪽 화살표( )로 나타납니다.

의 제목 구성요소 **UI** 빌더

헤더 구성요소를 사용하여 방문 페이지에 제목을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

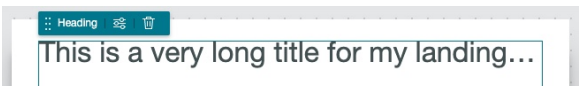
중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

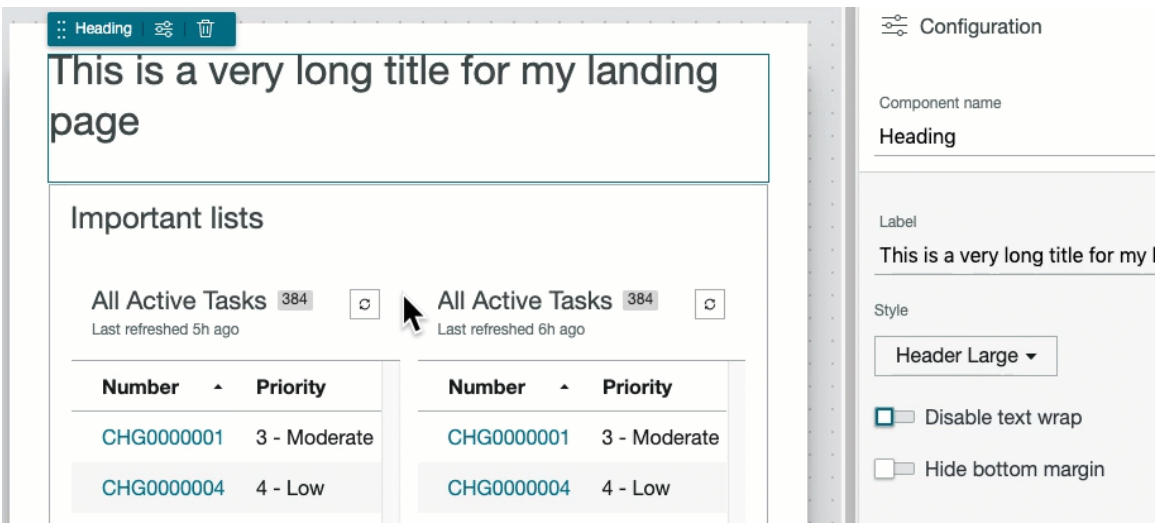


이미지에서는 제목인 내 제목이 방문 페이지의 제목으로 표시됩니다.

다음 표에서는 제목 구성 요소 매개 변수에 대해 설명합니다.

제목 구성요소 매개변수

매개변수	설명
구성요소 이름	스테이지 창의 구성요소 위에 있는 구성요소 컨트롤에 나타나는 이름입니다. 최대 문자 수는 18자입니다.
레이블	제목의 텍스트입니다.
스타일	제목 텍스트의 크기입니다.
자동 줄 바꿈 사용 안 함	제목 텍스트를 줄 바꿈하거나 줄 바꿈하지 않으려면 전환합니다. 줄 바꿈하지 않도록 제목 텍스트를 설정하고 제목이 방문 페이지보다 넓은 경우 에서는 UI 빌더 제목의 끝을 자르고 줄임표를 추가합니다. 사용자가 방문 페이지를 넓히면 더 많은 제목 텍스트가 나타납니다. 
아래 여백 숨기기	전환하여 제목 텍스트 아래에 빈 줄을 표시하거나 숨깁니다.



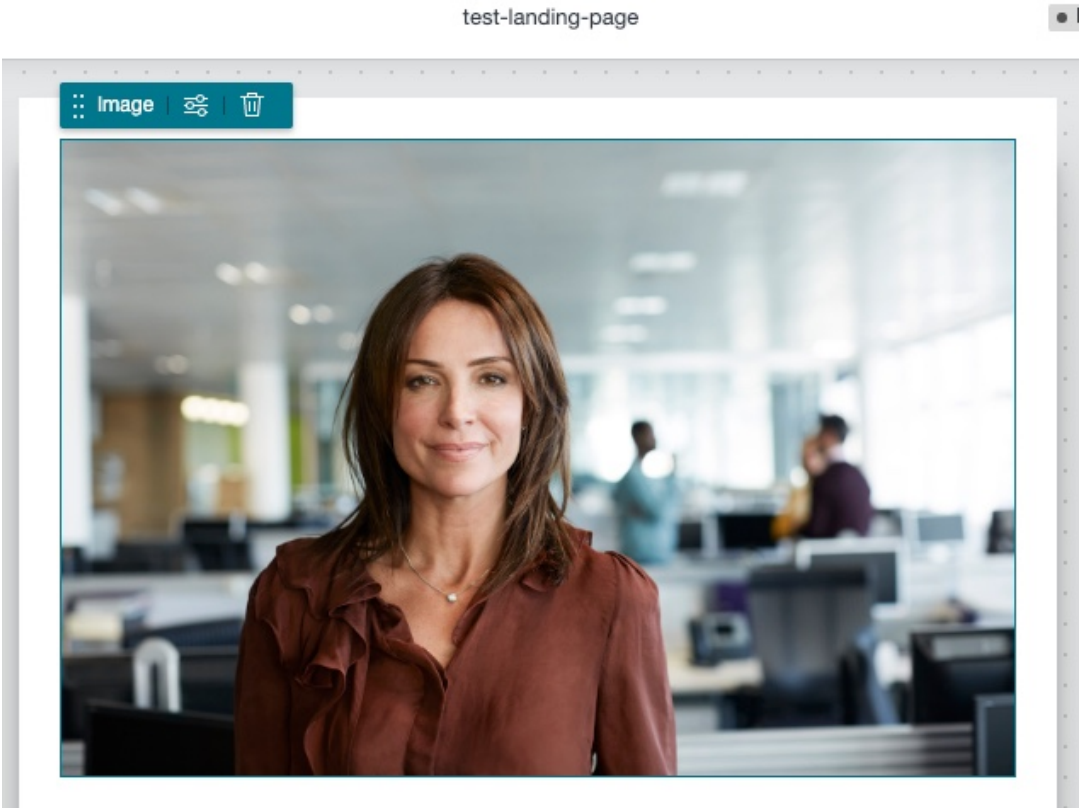
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 이미지 구성요소 **UI** 빌더

이미지 구성요소를 사용하여 방문 페이지에 이미지를 추가합니다.

중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

이미지 구성 요소 아이콘(Image)을 스테이지 창으로 드래그하면 변경 및 크기 조정이 가능한 스톡 이미지가 나타납니다. 이미지의 URL을 제공하여 스톡 이미지를 변경할 수 있습니다.



다음 표에서는 이미지 구성 요소의 매개 변수에 대해 설명합니다.

이미지 구성요소 매개변수

매개변수	설명
구성요소 이름	스테이지 창의 구성요소 위에 있는 구성요소 컨트롤에 나타나는 이름입니다. 최대 문자 수는 18자입니다.
대체 텍스트	WCAG와 호환되도록 이미지에 레이블을 지정하는 HTML Alt 요소입니다.
이미지 URL	이미지의 URL입니다.
맞춤	이미지 크기 제어.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이미지 구성요소 매개변수

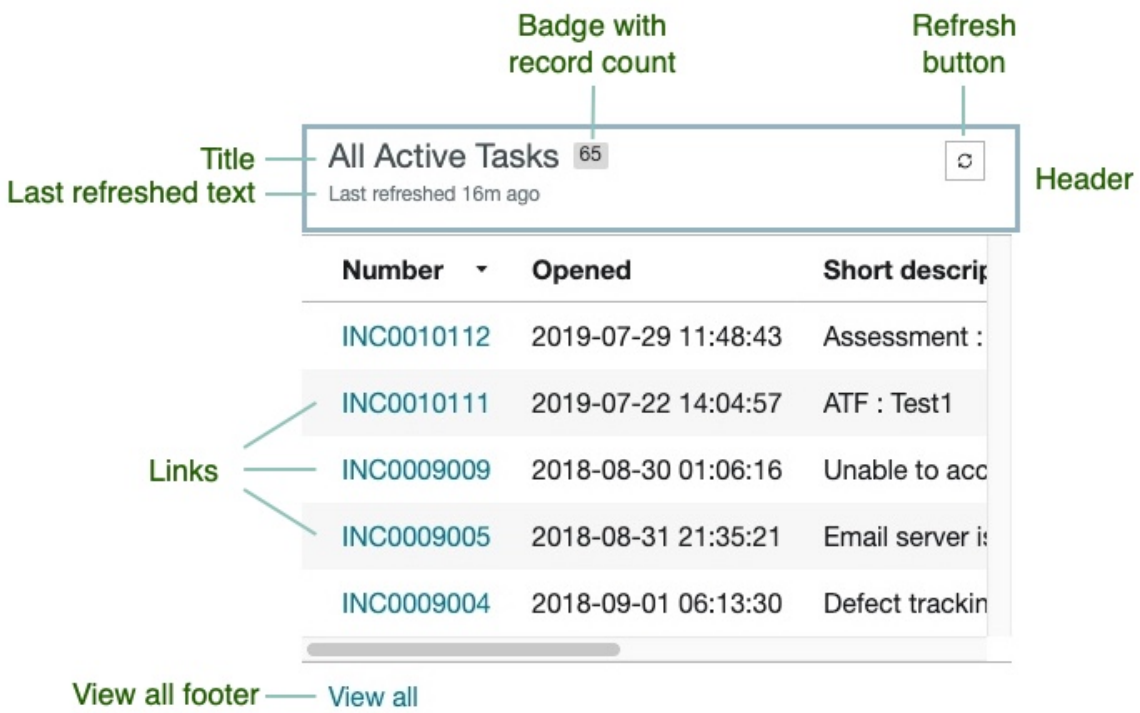
매개변수	설명
	• 확장하여 채우기는 이미지가 컨테이너를 채우도록 X축과 Y축 모두에서 이미지를 비례적으로 확대 또는 축소합니다. • 〔크기에 맞게 늘이기 〕는 이미지를 확대하여 컨테이너를 채우지만 이미지가 비례적으로 확장되지 않습니다. • 원본 크기 유지 는 컨테이너보다 크거나 작을 수 있는 원본 크기로 이미지를 표시합니다.
위치	컨테이너의 이미지 위치입니다. 예를 들어 오른쪽 아래 를 선택하면 이미지가 컨테이너의 오른쪽 아래에 배치됩니다. 이 매개 변수는 이미지가 컨테이너보다 작은 경우에만 작동합니다.
높이	높이의 픽셀 수로 측정된 이미지의 높이입니다. 이 높이가 이미지 높이보다 짧으면 매개 변수가 이미지의 상단을 잘라냅니다. 너비는 비례적으로 줄어들지 않습니다.

의 구성요소 나열 **UI** 빌더

목록 구성요소를 사용하여 방문 페이지에 목록을 추가합니다.

중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

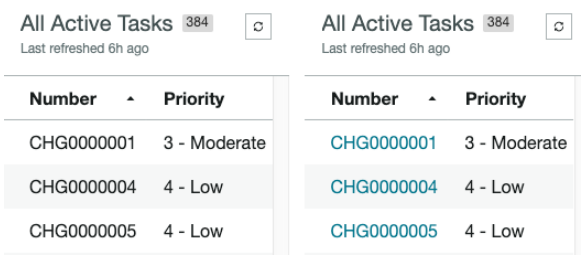
목록 구성 요소 아이콘(List)을 스테이지 창으로 드래그하면 샘플 목록이 나타납니다. 목록 구성요소는 다음과 같은 부분으로 구성됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 표에서는 목록 구성 요소 매개 변수에 대해 설명합니다. 목록 구성요소에서 매개변수 값의 위치에 이전 이미지를 사용합니다.

구성요소 매개변수 나열

매개변수	설명
구성요소 이름	스테이지 창의 구성요소 위에 있는 구성요소 컨트롤에 나타나는 이름입니다. 최대 문자 수는 18자입니다.
목록 제목	목록의 제목입니다.
테이블	목록에 나타나는 기록의 출처인 데이터베이스 테이블 모자입니다.
쿼리	조건 작성기를 여는 데 사용하는 버튼으로, 목록에 포함된 기록을 필터링할 수 있습니다. 예를 들어, 테이블 에서 활성이 **true** 이고 우선순위가 **1 - 중요** 조건을 만족하는 목록 기록만 표시할 수 있습니다. 배지 및 개수 아이콘( )은 적용된 필터의 개수를 표시합니다. 배지가 없으면 필터도 없습니다.
열	기본 열 대신 목록에 표시하도록 지정하는 열의 수입니다. 여러 열을 표시하려면 매개변수를 여러 번 사용하십시오.
최대 행 수	목록에 표시되도록 지정하는 최대 행 수입니다. 기본값은 5입니다. 최대값은 100입니다.
최대 열	목록에 표시되도록 지정하는 최대 열 수입니다. 기본값은 5입니다. 열 수가 이 매개 변수의 값보다 크면 첫 번째 열만 나타납니다.
헤더 숨기기	목록의 헤더를 표시하거나 숨기려면 전환합니다.
제목 숨기기	전환하여 목록의 제목을 표시하거나 숨깁니다.
기록 카운트가 있는 배지 숨기기	목록의 배지 및 기록 카운트를 표시하거나 숨기려면 전환합니다. 숫자는 목록의 총 기록 수입니다. 현재 디스플레이에는 일부 레코드만 표시될 수 있습니다.
새로 고침 버튼 숨기기	새로 고침 버튼을 표시하거나 숨기려면 전환합니다.
"마지막 새로 고침 " 텍스트 숨기기	"마지막 새로 고침" 텍스트를 표시하거나 숨기려면 전환합니다.
링크 숨기기	숫자 열의 값을 연결할지 여부를 전환합니다. 링크가 아닌 경우 숫자 텍스트는 검은색입니다. 다음 이미지에서 검은색 숫자는 링크가 아닙니다. 녹색 숫자는 링크입니다. 
"모두 보기" 바닥글 숨기기	바닥글에서 "모두 보기" 링크를 표시하거나 숨기려면 전환합니다.
강조 표시된 값 숨기기	지정된 목록 필드에 표시되도록 구성된 하이라이트를 표시하거나 숨기려면 전환합니다. 자세한 내용은 작업 공간에서 목록 필드 강조 표시를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

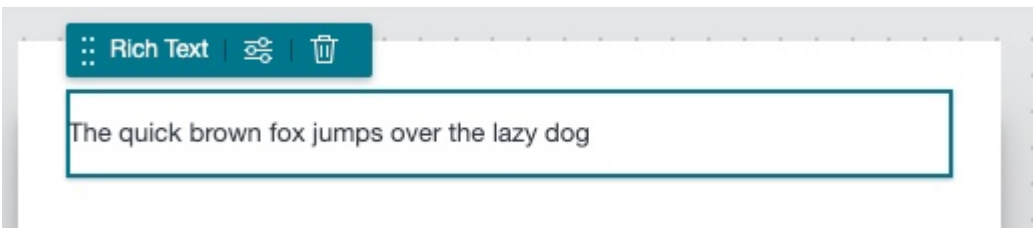
구성요소 매개변수 나열

매개변수	설명
빈 상태 이미지 숨기기	필터 조건으로 인해 목록에 기록이 표시되지 않는 경우 나타나는 이미지를 표시하거나 숨기려면 전환합니다. 에이전트가 목록이 비어 있음을 인식할 수 있도록 응답을 표시하려는 의도입니다. 이미지는  변경할 수 없습니다.

서식 있는 텍스트 구성요소 **UI** 빌더

서식 있는 텍스트 구성요소로 방문 페이지에 텍스트를 추가하여 방문 페이지의 일부를 설명합니다 (예: "우선순위 1 인시던트 먼저 해결").

중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.



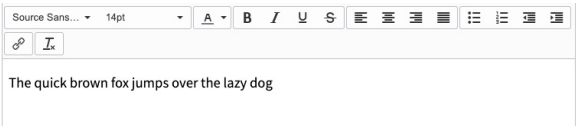
다음 표에서는 서식 있는 텍스트 구성 요소 매개 변수에 대해 설명합니다.

서식 있는 텍스트 매개변수

매개변수	설명
구성요소 이름	스테이지 창의 구성요소 위에 있는 구성요소 컨트롤에 나타나는 이름입니다. 최대 문자 수는 18자입니다.
HTML	텍스트를 입력하는 데 사용하는 HTML 편집기입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서식 있는 텍스트 매개변수

매개변수	설명
	

사용자 경험 필터 생성

워크플레이스의 모든 시각화에서 사용할 단일 필터를 생성합니다.

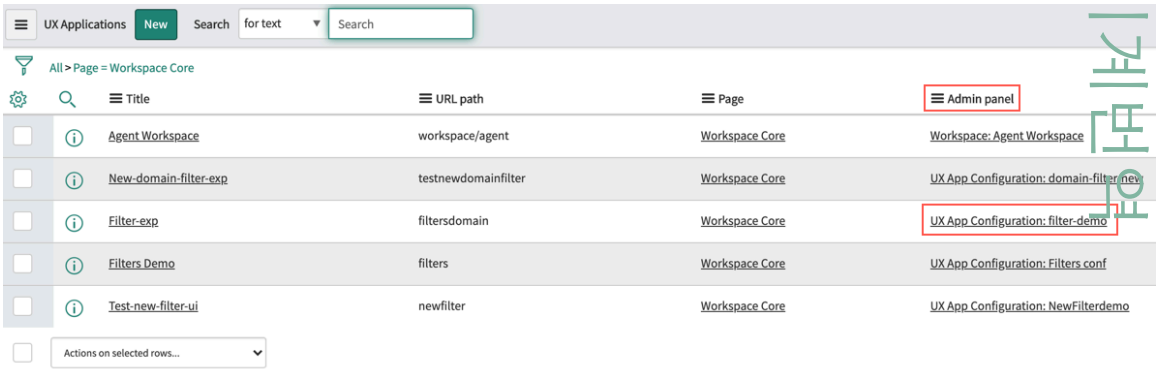
시작하기 전에

중요사항:
이 페이지에 설명된 빌더는 CSM을 제외한 모든 작업 공간에서 방문 페이지를 빌드하고 편집하기 위한 것입니다. CSM 작업 공간에서 모든 페이지를 빌드하고 편집하는 새 UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

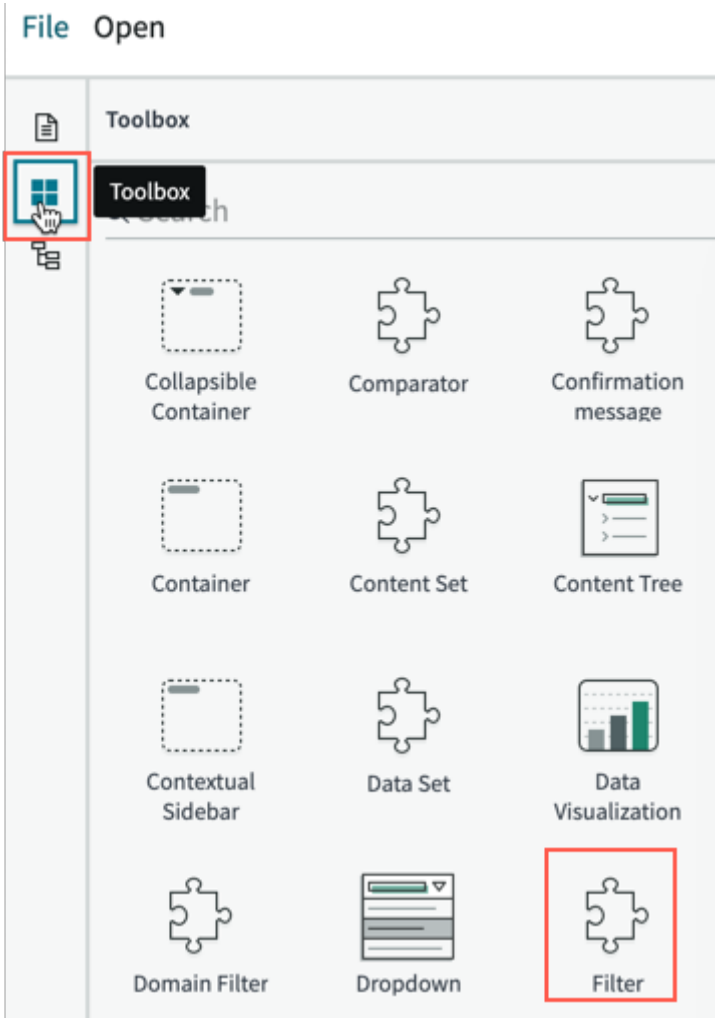
1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 경험 프레임워크 〉 경험레이블이 표시됩니다.
2. 필터링할 경험의 관리자 패널 항목을



클릭합니다.

3. 구성 페이지에서 **UI** 빌더에서 열기를 클릭합니다.
   UI Builder가 새 창 또는 탭에서 열립니다.
4. 페이지 템플릿을 생성합니다.
5. 필터링할 페이지의 변형을 선택합니다.
6. 도구 상자 아이콘을 선택하고 필터를 작업 영역으로 끌어옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 사이드바에서 필터의 이름을 지정하고 필터링할 첫 번째 테이블과 필드를 선택합니다.
   예: 인시던트 및 상태.
8. 옵션: Add(추가)를 클릭하여 다른 테이블을 추가합니다.
   사용자 경험에 여러 테이블의 정보(예: 문제 및 인시던트)가 포함되어 있는 경우 두 테이블 모두에서 상태와 같은 동일한 필드를 필터링할 수 있습니다.
9. 옵션: 필터에 표시되는 값을 선택합니다.

   데이터 소스에서 구성 아이콘 클릭합니다. 값을 구성하는 것은 작성자와 같은 항목을 필터링하는 경우에 유용합니다. 작성자 필드는 수천 개의 항목이 있을 수 있는 사용자 테이블을 사용합니다. 경험을 사용하는 관리자의 부하 직원에 의해 발생한 문제만 보여주는 동적 필터입니다. 이 경우 조건 Manager | is (동적) | 나.
10. 저장을 클릭합니다.

결과

만든 필터는 필터를 만든 작업 공간에서 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

작업 공간에서 필터를 작동시키려면 필터를 적용할 이벤트 핸들러를 구성해야 합니다. 에 대한 이벤트 구성 Next Experience 필터레이블이 표시됩니다.

작업 공간에서 제공된 방문 페이지 설정

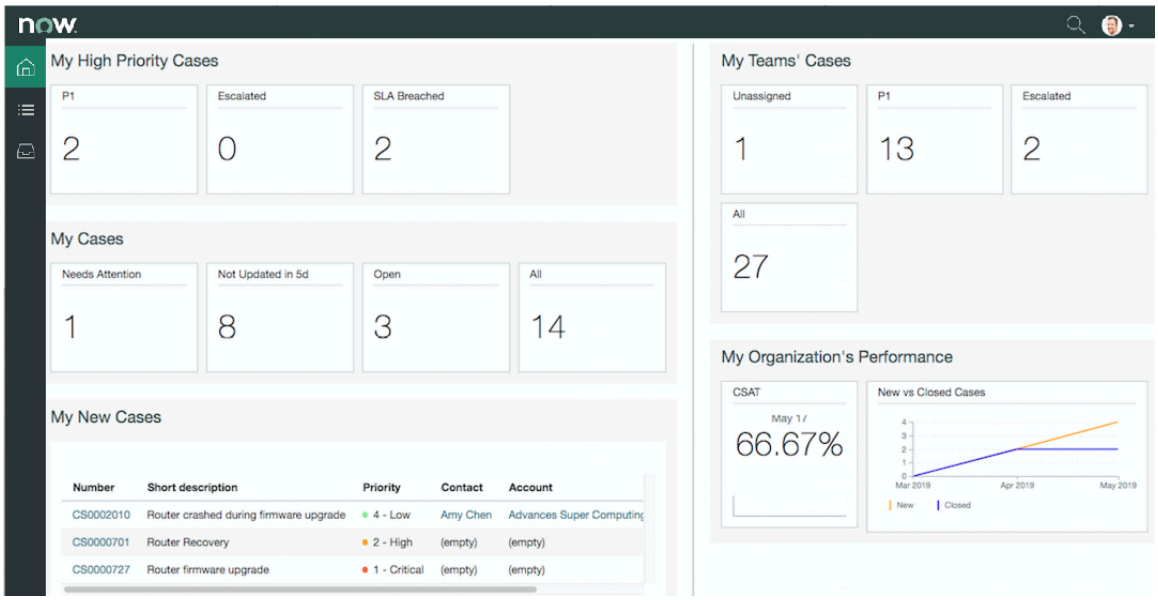
에이전트가 빠르게 문제를 찾아 해결할 수 있도록 방문 페이지에 에이전트를 위해 미리 구성된 보고서와 관련 데이터를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: uxframework_designer

이 태스크 정보
방문 페이지는 에이전트가 최초로 보는 작업 공간 뷰입니다. 인스턴스에는 사용하는 기능과 제품에 따라 방문 페이지가 하나 이상 있어야 합니다. 방문 페이지는 구성 가능하며, 페이지에 나타나는 컨테이너 및 위젯이 포함된 레이아웃으로 구성됩니다. 제공된 방문 페이지를 수정하지 않고 사용할 수도 있고, 방문 페이지를 복제한 후 설치에 맞게 업데이트할 수도 있습니다.

주:
방문 페이지에 나타나는 보고서와 같은 위젯이 미리 구성되어 있어야 합니다. 위젯을 구성해야 하는 경우 작업 공간용 Performance Analytics and Reporting 을 참조하십시오.



방문 페이지에 다음 구성요소를 포함할 수 있습니다.

- 목록 - 필터링된 기록 목록을 표시합니다.
- 단일 점수 - 필터링된 목록의 기록 수를 표시합니다.
- 시계열/추세 기준 - 시간에 따른 기록 값의 그래프를 표시합니다.

고유한 방문 페이지를 설계하고 방문 페이지에 사용자 지정 구성요소를 추가하려면 사용자 지정 방문 페이지 생성을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 방문 페이지레이블이 표시됩니다.
2. 옵션: 수정할 방문 페이지를 클릭합니다.
   방문 페이지 양식이 읽기 전용인 경우 이 기록을 편집하려면 여기를 클릭하십시오에서 여기를 클릭합니다.
3. 옵션: 다음 방법 중 하나로 새 방문 페이지를 생성합니다.

옵션	설명
기존 페이지를 기반으로 새 방문 페이지 생성	방문 페이지를 선택합니다. 방문 페이지 양식이 읽기 전용인 경우 이 기록을 편집하려면 여기를 클릭하십시오에서 여기를 클릭합니다. 이 방문 페이지를 수정하고 다른 이름 아래에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	저장하여 이 방문 페이지를 기반으로 하는 새 방문 페이지를 생성할 수 있습니다.
방문 페이지 생성	새로 만들기를 클릭합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UX 사용자 지정 컨텐츠 확장 양식

필드	설명
이름	방문 페이지 이름입니다.
순서	페이지가 표시되는 순서입니다. 여러 방문 페이지를 설정하는 경우 값이 낮은 페이지가 값이 높은 페이지보다 우선합니다. 주: 활성 페이지에 권한이 있는 경우 에이전트에게는 그룹 또는 역할이 설정된 페이지가 표시됩니다. 권한은 권한이 없이 순서가 가장 낮은 페이지를 보는 사용자보다 우선합니다.
적용성	적용성은 모든 페이지에 해당되거나 특정 페이지에 해당됩니다.
적용 가능한 페이지 레지스트리	UX 페이지 레지스트리의 페이지입니다. **Agent Workspace**를 선택합니다. 이 필드는 적용성을 특정 페이지로 설정한 경우에만 나타납니다.
애플리케이션	이 방문 페이지가 적용되는 애플리케이션의 이름입니다. 예를 들어, 이 값이 **ITSM** 방문 페이지인 경우 이 방문 페이지는 ITSM에만 적용됩니다.
활성	방문 페이지가 나타나는지 여부를 결정하기 위해 선택하는 옵션입니다. 활성 상태가 아닌 페이지는 나타나지 않습니다.
선택적 페이지 제목	페이지에 표시할 제목입니다.
사용 가능한 하위 슬롯	하위 요소에 대해 미리 정의된 명명된 위치입니다.
레이아웃	레이아웃에 표시되는 슬롯(열)의 수를 정의하는 미리 정의된 컨테이너 목록입니다.

5. 상단 배너를 오른쪽 클릭하고 저장을 클릭합니다.

6. 방문 페이지에 컨테이너를 배치합니다.
컨테이너는 방문 페이지에 구성요소를 유지합니다. 구성요소를 배치하기 전에 방문 페이지에 컨테이너를 설정합니다.

a. UX 페이지 요소 탭에서 새 컨테이너를 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UX 페이지 요소 양식

필드	설명
이름	컨테이너의 이름입니다.
구성 요소	컨테이너 구성요소의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상위 요소	이 컨테이너가 배치된 방문 페이지입니다.
테두리	컨테이너 주변의 테두리를 선택하는 옵션입니다.
축소 가능	에이전트가 방문 페이지에서 이 컨테이너를 축소할 수 있게 하려면 전환합니다.
선택적 컨테이너 제목	컨테이너에 표시할 제목입니다.
유형	시각화 스타일의 유형입니다. 기본 스타일(배경색 없음) 또는 시각화 스타일(회색 배경)을 선택할 수 있습니다.
축소됨	컨테이너의 초기 상태에 대한 토글입니다. 방문 페이지가 열릴 때 컨테이너를 축소하려면 이 옵션을 선택합니다.
순서	방문 페이지에 컨테이너가 나타나는 순서입니다. 값이 낮을수록 방문 페이지에서 더 위에 나타납니다.
사용 가능한 하위 슬롯	레이아웃에 나타나는 슬롯(열)의 수를 정의하는 미리 정의된 컨테이너 목록입니다.
레이아웃	페이지의 열 레이아웃입니다. 유효한 값은 사용 가능한 하위 슬롯의 값에 따라 달라집니다. 페이지의 총 열 수는 12입니다. 예를 들어, 사용 가능한 하위 슬롯으로 컨테이너 - 3열을 선택하면 레이아웃 값을 사용하여 3개 열의 너비를 지정할 수 있습니다.

c. 제출을 클릭합니다.

방문 페이지 구성요소를 배치할 컨테이너를 생성했습니다.

7. 방문 페이지의 컨테이너에 구성요소를 추가합니다.

a. **UX** 페이지 요소 권한 탭에서 새 시각화를 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UX 페이지 요소 양식

필드	설명
이름	구성요소의 이름입니다.
구성 요소	시각화 구성요소의 이름입니다.
상위 요소	이 구성요소가 배치되는 컨테이너입니다.
순서	구성요소가 둘 이상 있는 경우 구성요소가 컨테이너에 표시되는 순서입니다.
보고서	컨테이너에서 렌더링하려는 보고서입니다(예: 30일 전의 미해결 문제 또는 지난 12개월간의 월별 트랜잭션). 주: 보고서 또는 PA 위젯을 선택해야 하지만 단일 컨테이너에 둘 다 표시할 수는 없습니다. 둘 다 정의하면 보고서만 표시됩니다.
is_realtime	보고서 또는 **PA** 위젯 값을 실시간으로 업데이트하려면 전환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
PA 위젯	컨테이너에서 렌더링하려는 PA 위젯입니다(예: 단일 점수 또는 시계열). 주: 보고서 또는 PA 위젯을 선택해야 하지만 단일 컨테이너에 둘 다 표시할 수는 없습니다. 둘 다 정의하면 보고서만 표시됩니다.
선택적 위젯 레이블	PA 위젯과 함께 표시할 제목입니다.
크기 변형	**PA** 위젯의 크기입니다. 크기 선택은 방문 페이지에 있는 컨테이너 수와 강조하려는 내용에 따라 달라집니다. 주: 모든 크기가 모든 위젯에 적용되는 것은 아닙니다.
테두리	보고서 또는 PA 위젯 주위에 테두리를 배치하려면 전환합니다.
새로 고침 간격	이 구성요소의 값을 새로 고치기 전에 대기하는 시간(분)입니다. 이 간격은 에이전트가 방문 페이지에서 벗어날 때 시작되고 에이전트가 방문 페이지로 돌아올 때 끝납니다. 주: 자동 새로 고침은 없지만 에이전트는 언제든 브라우저의 새로 고침 버튼을 클릭할 수 있습니다.
시각화 SysID	위젯의 지정된 ID입니다.
보고서 유형	렌더링되는 보고서의 유형입니다.

c. 제출을 클릭합니다.

8. 에이전트가 방문 페이지에 액세스할 수 있는 권한을 구성합니다.

a. UX 페이지 요소 권한 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 페이지에서 양식을 작성합니다.

UX 페이지 요소 권한 양식

필드	설명
요소	선택적 페이지 제목의 값입니다.
역할	에이전트가 이 방문 페이지를 보려면 가져야 하는 역할입니다.
그룹	에이전트가 이 방문 페이지를 보려면 속해야 하는 그룹입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.

모든 페이지 요소(하위 요소 포함)에는 주어진 역할 또는 그룹 집합에 대한 제한이 있을 수 있습니다. 역할 또는 그룹에 설정된 요소 권한이 없으면 모든 에이전트에게 요소가 표시됩니다.

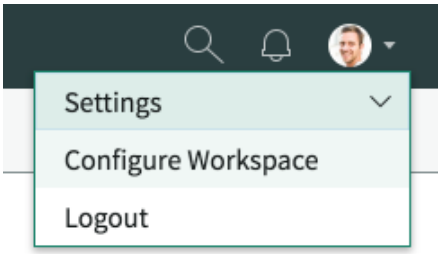
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일부 요소 권한이 설정된 경우 에이전트는 해당 요소를 보려면 하나의 역할 또는 그룹 할당만 필요합니다.

c. 제출을 클릭합니다.

9. 방문 페이지를 보려면 다음을 수행합니다.

a. 프로파일 사진 아래의 작업 공간 구성을 클릭합니다.



작업 공간 구성을 사용하면 목록 범주, 목록 필터, 방문 페이지, 에이전트가 생성할 수 있는 기록 유형 및 화면의 맨 왼쪽 창에 나타나는 모듈을 설정할 수 있습니다.

b. 작업 공간 양식에서 방문 페이지 탭을 클릭합니다.

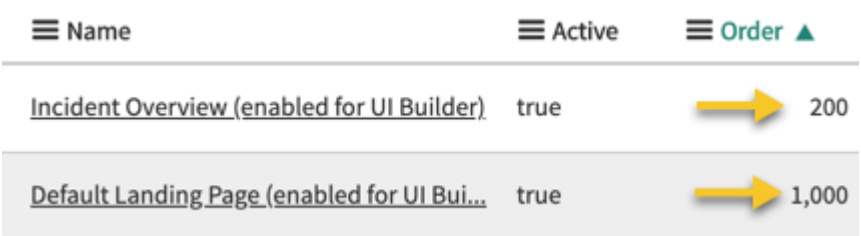
다음에 수행할 작업
에이전트가 작업할 추가적인 문제를 찾을 수 있도록 목록을 설정합니다.

방문 페이지 권한 설정

사용자가 자신의 역할 또는 속한 그룹에 적합한 방문 페이지를 볼 수 있도록 방문 페이지에 대한 권한을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin 또는 ui_builder_admin

이 태스크 정보
작업 공간과 연결된 방문 페이지가 여러 개 있는 경우 표시되는 방문 페이지는 여러 가지 요인으로 결정됩니다. 한 가지 요인은 방문 페이지의 순서입니다. 표시되는 방문 페이지는 순서 값이 가장 낮은 방문 페이지입니다.



두 번째 요인은 역할과 그룹을 기반으로 하는 권한입니다. 사용자가 필요한 역할을 가지고 있거나 지정된 그룹에 속한 경우에만 방문 페이지가 표시되도록 방문 페이지에 대한 권한을 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 관리자와 에이전트에게 서로 다른 방문 페이지가 표시되도록 권한을 설정할 수 있습니다. 권한으로 인해 한 방문 페이지가 표시되지 못하면 순서의 다음 방문 페이지가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리 〉 방문 페이지 을 클릭하고 권한을 설정할 방문 페이지를 클릭합니다.

2. UX 페이지 요소 권한 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UX 페이지 요소 권한

필드	설명
요소	방문 페이지 이름입니다.
역할	방문 페이지를 보려면 사용자가 가져야 하는 역할입니다(있는 경우). 검색 아이콘( )을 클릭하고 역할을 선택합니다.
그룹	방문 페이지를 보려면 사용자가 속해야 하는 그룹입니다(있는 경우). 검색 아이콘( )을 클릭하고 그룹을 선택합니다.
애플리케이션	이러한 방문 페이지 권한의 범위입니다. 기본값은 전역입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 절차를 2단계부터 반복하여 방문 페이지를 볼 수 있는 사용자를 제한하는 다른 역할 또는 그룹을 추가합니다.

   여러 방문 페이지의 순서 값이 동일할 수도 있지만 사용자는 자신의 역할이나 속한 그룹에 따라 다른 방문 페이지를 볼 수 있습니다.

에서 목록 뷰 설정 **Legacy Workspace**

목록 뷰에는 모든 작업, 오픈 작업, 내 작업과 같은 필터링된 기록 목록이 표시됩니다. 목록 범주와 필터링된 목록을 설정하면 에이전트는 작업이 필요한 기록을 신속하게 찾을 수 있습니다.

에이전트는 목록 뷰를 사용하여 작업하려는 기록을 볼 수 있습니다. 목록 뷰로 이동하려면 탐색 모음에서 목록 아이콘( )을 클릭합니다. 에이전트가 목록 뷰에서 기록을 클릭하면 기록 뷰에서 기록이 열립니다.

주:
일반적인 상황에서 기록 목록에 있는 기록의 필드를 클릭하면 해당 기록이 열립니다. 그러나 필드를 클릭할 수 있는 경우(참조, 문서 ID 또는 URL) 이 필드를 클릭해도 기록이 열리지 않습니다. 대신 클릭 가능한 필드가 가리키는 기록 또는 URL이 열립니다.

목록 유형

의 목록 창에는 다음과 같은 섹션이 있습니다.

목록

시스템 관리자가 만든 목록으로 모든 에이전트가 볼 수 있습니다. 시스템 관리자가 역할 또는 할당 그룹별로 에이전트에 할당할 수 있는 목록 범주와 필터링된 목록이 포함됩니다.

시스템 관리자가 목록 탭에서 구성할 수 있는 항목에 대한 자세한 내용은 목록 범주 설정을 참조하세요.

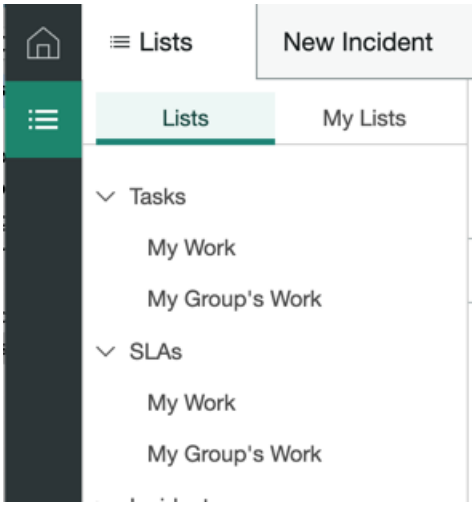
내 목록

다른 에이전트에게는 표시되지 않는 에이전트가 만든 목록입니다.

에이전트가 내 목록에서 구성할 수 있는 항목에 대한 자세한 내용은 작업 공간에서 필터링된 목록 만들기를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록



목록에서 구성할 항목

목록 범주 생성

모든 케이스, 내 케이스, 오픈 케이스 등의 목록 범주를 생성합니다. 목록 범주를 생성해야 목록 필터를 생성할 수 있습니다. 목록 범주는 이름만 표시되며 클릭할 수 없습니다. 필터링된 목록이 포함되어 있지 않으면 목록 범주가 표시되지 않습니다.

필터링된 목록 생성

데이터베이스에 있는 모든 기록의 하위 집합을 만듭니다(예: 모든 케이스, 내 케이스 및 오픈 케이스). 필터링된 목록 이름을 클릭할 수 있습니다.

목록 필드 강조 표시

목록 뷰에서 기록 필드를 강조 표시하여 주의를 환기시킵니다.

큰 목록 로드 속도 향상

큰 목록을 로드할 때 성능을 향상시키려면 목록 페이지 매김을 제거하십시오.

사용자 지정 목록 작업 만들기

작업을 사용하여 목록의 기록에 대한 기능을 수행하는 버튼을 생성합니다. 예를 들어, 선택한 기록을 에이전트에 할당하는 버튼을 생성할 수 있습니다.

Excel로 내보내기 위한 필드 길이 설정

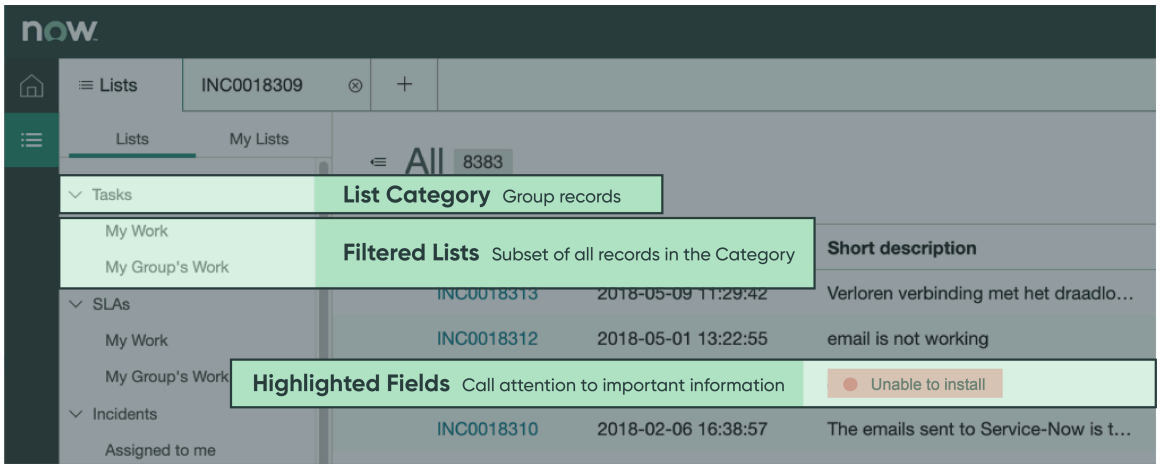
값이 잘리지 않도록 조건 필드에서 익스포트되는 최대 문자 수를 설정합니다.

다음

다음에 설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 목록 범주 - 필터링된 목록 그룹의 이름입니다. 필터링된 목록을 생성하기 전에 목록 범주를 생성해야 합니다. 목록 범주는 클릭할 수 없습니다.
- 필터링된 목록 - 데이터베이스에 있는 테이블의 하위 집합입니다. 필터링된 목록을 생성하기 전에 목록 범주를 생성해야 합니다. 필터링된 목록을 생성하지 않으면 목록 범주가 목록 탭에 표시되지 않습니다.
- 강조 표시된 필드 - 목록 뷰의 필드에 주의를 집중시킵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



에서 목록 범주 설정 **Legacy Workspace**

에이전트가 작업해야 하는 기록을 찾을 수 있도록 작업 공간에 목록 범주를 생성하여 기록을 그룹화합니다.

시작하기 전에

목록 범주를 생성하려면 상승된 workspace_list_admin 역할이 필요합니다. workspace_list_admin 역할이 있는 경우 프로파일 설정 메뉴를 사용하여 권한을 상승시킬 수 있습니다. 상승된 역할을 가져오는 방법에 대한 자세한 내용은 상승된 권한을 참조하세요.

필요한 역할: admin

목록 범주 추가

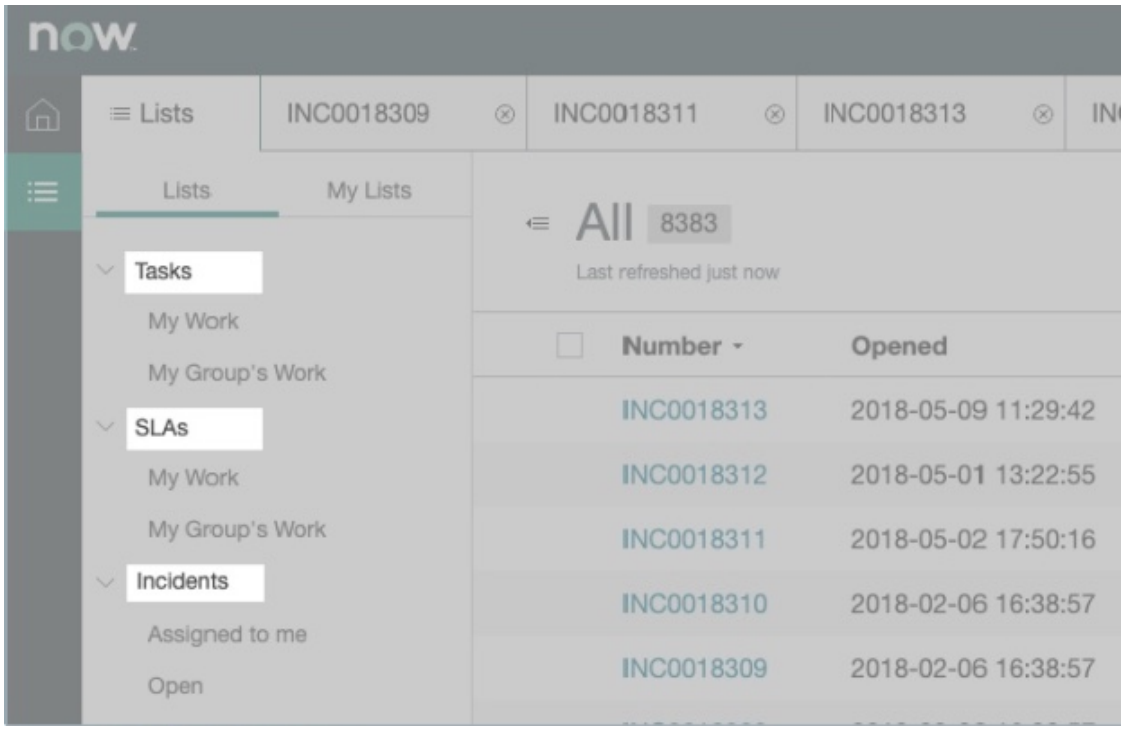
주:
비디오의 오프닝에는 애플리케이션 내비게이터를 통해 목록 범주에 액세스하는 사용자가 표시됩니다. 부터 Washington DC해당 모듈은 더 이상 애플리케이션 내비게이터에 없습니다. 그러나 비디오의 나머지 부분에서는 목록 범주를 만드는 방법을 보여줍니다. 다음으로, 다음 절차를 참조하여 목록 범주에 액세스하는 방법을 알아봅니다.

이 태스크 정보

목록 범주는 에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 기록을 그룹화합니다. 작업 공간 에서 많은 목록 범주를 제공하지만 에이전트에게 도움이 되도록 추가 범주를 만들 수 있습니다. 범주는 인시던트, 케이스, 작업 및 SLA(서비스 수준 계약) 등의 데이터베이스 테이블과 연결됩니다.

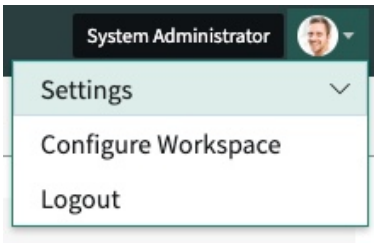
목록 범주는 다음 이미지와 같이 목록 창에 나타나지만 클릭할 때 기록이 검색되지는 않습니다. 범주 아래의 필터링된 목록은 기록을 검색합니다. 목록 범주를 생성할 때 목록 필터를 추가해야 하며, 그렇지 않으면 범주가 나타나지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



프로시저

1. 작업 영역에서 프로필 이미지를 클릭한 다음, 설정 메뉴에서 작업 영역 구성을 선택합니다.



2. Workspace List Categories(작업 영역 목록 범주) 탭에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.

> 주:
>
> 새로 만들기 단추가 표시되지 않으면 톱니바퀴 아이콘( )을 클릭한 다음 개발자 〉 **Agent Workspace**레이블이 표시됩니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

워크플레이스 목록

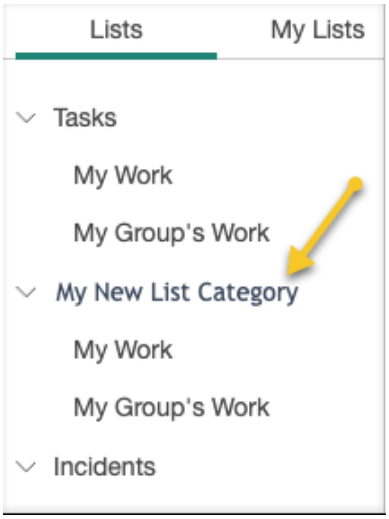
필드	설명
제목	범주 이름입니다. 제목은 일반적으로 ### 또는 ###와 같은 기록 테이블에 적용됩니다.
순서	목록 범주가 목록 창에 표시되는 순서입니다. 숫자가 작을수록 먼저 나타납니다. 예를 들어, 순서가 100인 목록 범주는 순서가 200인 목록 범주 위에 나타납니다.
활성	목록 창에 목록 범주가 나타나거나 사라지게 하려면 전환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 연결된 필터링된 목록이 없는 범주는 활성을 선택하더라도 표시되지 않습니다.
설명	범주를 만드는 근거입니다.

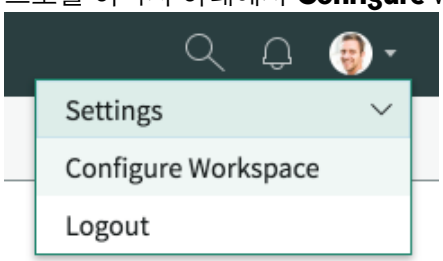
4. 제출을 클릭합니다.
   목록 창에 새 목록 범주가 나타납니다.

   새 목록 범주



5. 목록 범주 보기:

   a. 프로필 이미지 아래에서 **Configure** Workspace(작업 공간 구성)를 클릭합니다.



   b. 작업 공간 양식에서 작업 공간 목록 범주 탭을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
범주를 표시하려면 생성한 범주에서 필터링된 목록을 설정해야 합니다.

Legacy Workspace에서 필터링된 목록 설정

에이전트가 보다 효율적으로 작업할 수 있도록 필터링된 목록을 설정하여 기록을 그룹화합니다. 그룹화의 예로는 활성 케이스, 내 케이스 및 모든 케이스가 있습니다.

시작하기 전에
필터링된 목록을 만들려면 먼저 필터링된 목록 아래에 들어갈 목록 범주를 생성 해야 합니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

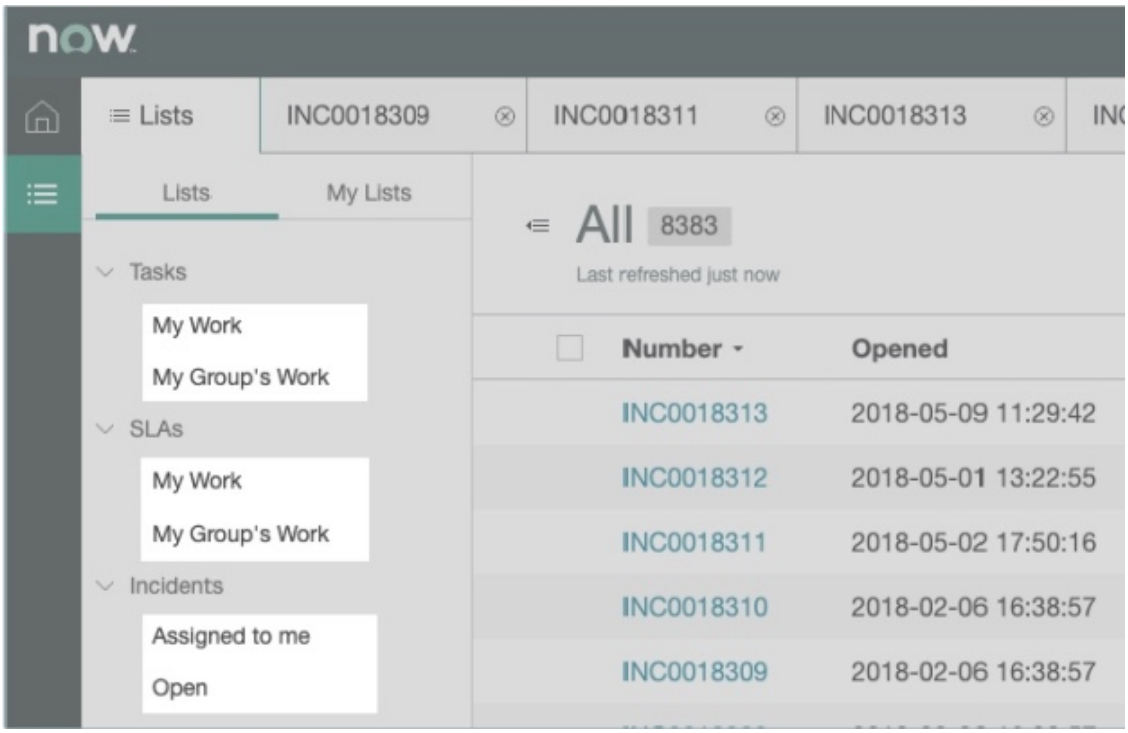
필터링된 목록 구성

주:
비디오의 필요한 역할 값은 workplace_list_admin이지만 올바른 역할은 workspace_list_admin입니다.

이 태스크 정보
목록 필터는 테이블에 있는 기록의 하위 집합을 표시합니다. 예를 들어, 인시던트 범주에서 필터링된 목록은 오픈 상태인 인시던트 테이블의 기록만 표시할 수 있습니다. 필터링된 목록을 Open Incidents라고 부를 수 있습니다.

다음 이미지와 같이 목록 필터는 목록 창의 목록 범주 아래에 하위 섹션으로 나타납니다. 클릭하면 목록 범주에는 기록 목록이 표시되지 않지만 목록 필터에는 표시됩니다. 에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 목록 필터를 설정합니다. 예를 들어 미해결 인시던트, 우선순위가 높은 인시던트 및 내 인시던트에 대한 목록 필터를 설정할 수 있습니다.

추가 조건을 적용하는 BeforeQuery 비즈니스 규칙은 조건 작성기에 표시되지 않습니다.



프로시저

1. 작업 영역에서 프로필 이미지를 클릭하고 설정 메뉴에서 작업 영역 구성을 선택합니다.



2. **Workspace** 목록 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.

주:
새로 만들기 단추가 표시되지 않으면 톱니바퀴 아이콘( )을 클릭한 다음 개발자 〉 **Agent Workspace**레이블이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

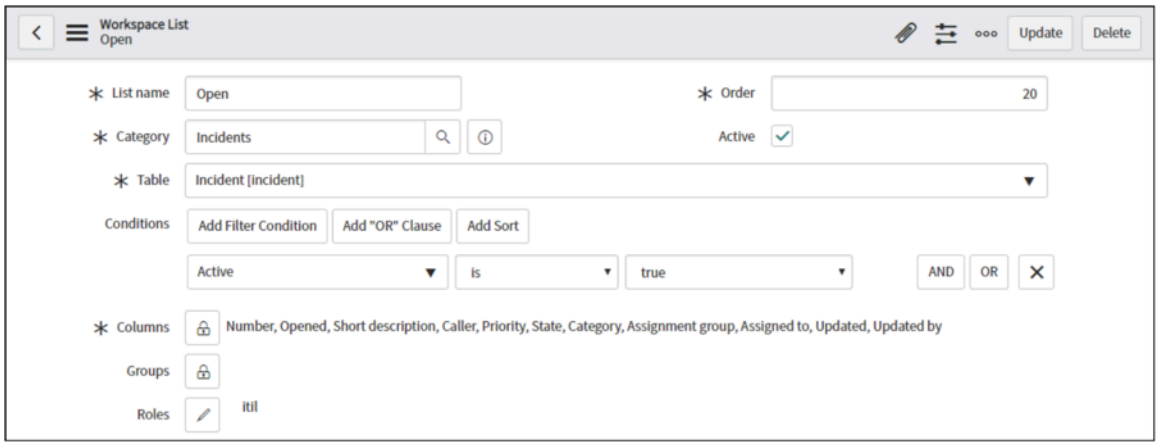
목록 필터 양식

필드	설명
목록 이름	목록 창에 나타나는 목록 필터의 이름입니다. 에이전트가 쉽게 이해할 수 있는 한두 단어(예: 미해결 인시던트)를 선택합니다.
범주	목록 창에서 목록 필터가 표시되는 범주입니다. 범주가 이미 존재해야 합니다.
테이블	기록을 검색할 테이블입니다. 예를 들어 미해결 인시던트에 대한 목록 필터는 인시던트 테이블에서 기록을 검색해야 합니다.
작업 공간	목록 필터가 표시되는 작업 공간입니다.
조건	이 목록 필터와 함께 나타나는 기록 목록에 적용되는 제한사항입니다. 예를 들어 Active is true# 비활성 기록이 나타나지 않는 것을 의미합니다. 필터 만들기에 대한 자세한 내용은 필터 만들기를 참조하십시오.
열	필터링된 목록에 나타나는 열입니다.
그룹	목록을 볼 수 있는 사용자 목록입니다. 목록 액세스를 해당 그룹으로 제한하려면 그룹을 추가합니다. 예를 들어 Customer Service Support를 추가할 수 있습니다. 목록에 그룹을 두 개 이상 추가할 수 있습니다. 그룹을 추가하지 않으면 액세스할 작업 공간 수 있는 모든 사용자가 목록에 액세스할 수 있습니다.
역할	이 목록 필터를 볼 수 있는 역할입니다. 이 목록 필터가 필요하지 않은 경우 에이전트의 작업 공간에서 깔끔한 작업을 제거합니다. 역할을 추가하지 않으면 모든 에이전트에 대해 이 목록 필터가 나타납니다.
애플리케이션	필터가 적용되는 범위입니다. 전역은 모든 애플리케이션에 이 필터를 사용할 수 있음을 의미합니다.
주문	의 목록 창에서 작업 공간목록 범주 아래에 목록 필터가 표시되는 순서입니다. 숫자가 작을수록 목록 필터 위에 표시됩니다. 예를 들어 순서가 100인 목록 필터는 목록 범주에서 200인 목록 필터 위에 나타납니다. 주: sys_aw_list 테이블의 순서를 변경하면 의 작업 공간순서도 변경됩니다.
활성	목록 창에서 목록 필터를 표시하거나 사라지게 하려면 전환합니다.

예를 들어, 오픈이라는 필터링된 목록에는 활성 인시던트만 표시됩니다.

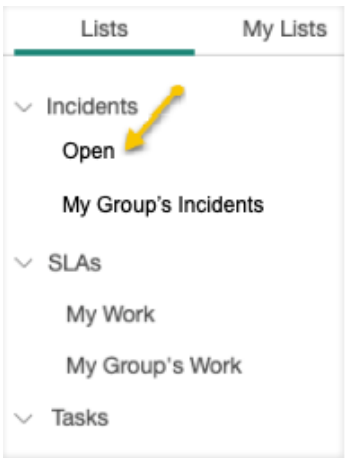
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필터 목록 양식 예



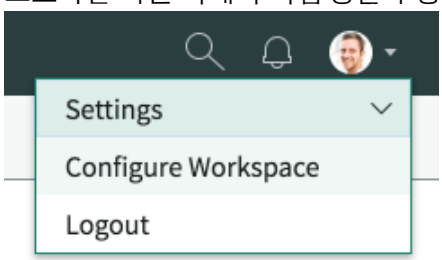
4. 제출을 클릭합니다.
목록 창에 지정한 범주 아래의 목록 필터가 나타납니다. 이전 단계의 예제를 사용하면 인시던트 목록 범주 아래에 열기 목록 필터가 표시됩니다.

새 목록 필터가 범주 아래에 표시됩니다.



5. 필터링된 목록을 보려면 다음 단계를 따르세요.

a. 프로파일 사진 아래의 작업 공간 구성을 클릭합니다.



b. 작업 공간 목록 탭을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- 목록 뷰에 나타나는 필드를 강조 표시 하여 에이전트의 주의를 환기합니다(예: 우선순위가 중요한 경우).
- 목록 구성요소 설정을 마쳤으면 이제 기록 뷰에서 구성요소를 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 목록 필드 강조 표시 **Legacy Workspace**

색상을 사용하여 목록 필드를 강조 표시하면 에이전트의 주의를 끌 수 있습니다.

시작하기 전에

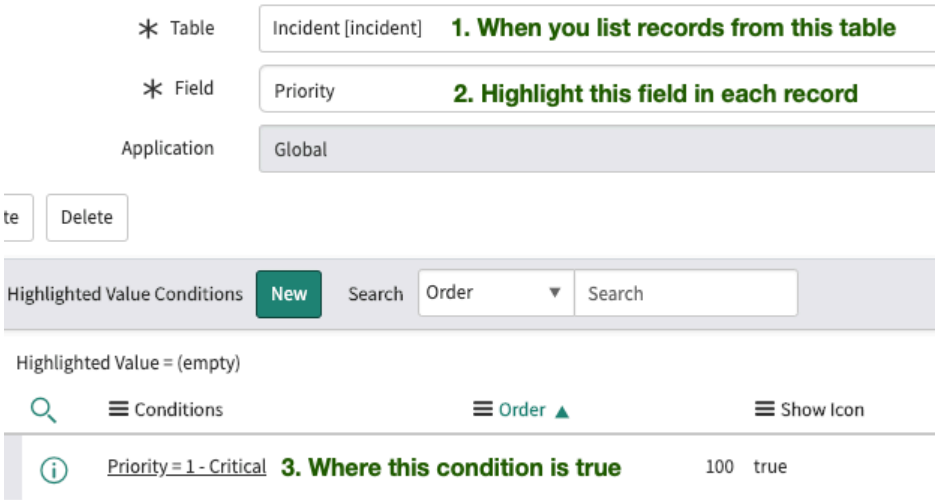
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보

강조 표시된 목록 필드는 색이 지정되고 선택적으로 선행 글머리 기호가 표시됩니다.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

설정에는 강조 표시되는 필드와 강조 표시를 트리거하는 조건을 지정하는 작업이 포함됩니다.



사용 가능한 색상은 다음과 같습니다.



작업 공간 는 다음 필드 유형 강조 표시를 지원하지 않습니다.

- 참조
- URL
- 문서 ID

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

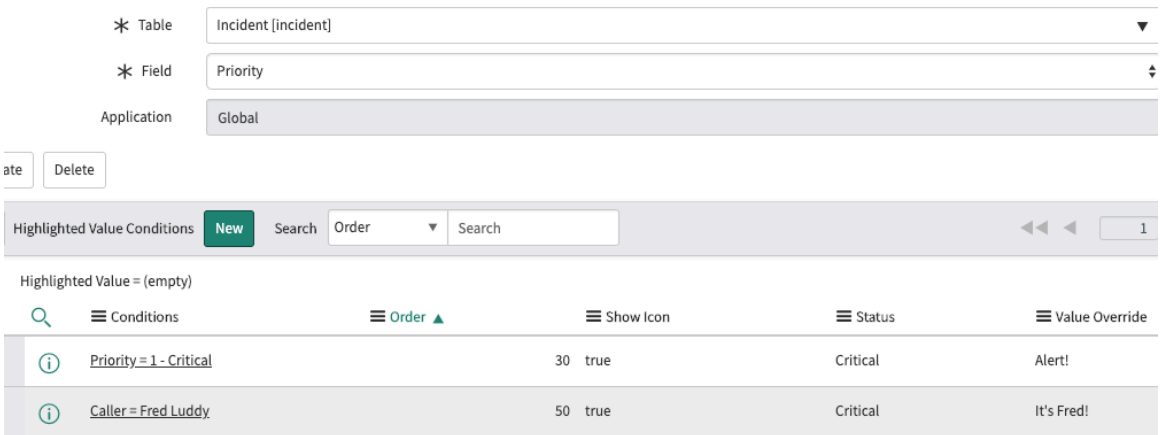
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리 〉 강조 표시된 값 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

강조 표시된 값 양식

필드	정의
테이블	강조 표시하려는 필드가 들어 있는 테이블의 이름입니다.
필드	트리거 조건이 충족되는 경우 강조 표시할 필드의 이름입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
작업 공간	이 강조 표시가 적용되는 작업 공간입니다.

필드 값은 강조 표시를 트리거하는 조건과 관련이 없을 수 있습니다. 다음 예에서 호출자가 Fred Luddy인 경우 작업 공간은 호출자 필드가 아닌 우선순위 필드를 강조 표시합니다.



3. 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
하이라이트가 표시되는 필드를 지정했습니다. 이제 강조 표시를 트리거하는 조건을 지정할 차례입니다.
4. **Highlighted Value** Conditions(강조 표시된 값 조건)에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

강조 표시된 값 조건 양식

필드	설명
조건	강조 표시를 트리거하는 조건입니다. 조건은 강조 표시되는 필드와 다를 수 있습니다. 예를 들어 해당 기록의 호출자가 Fred Luddy인 경우 기록의 우선순위 필드를 강조 표시할 수 있습니다. 더 간단한 예는 우선순위 값이 중요한 경우 우선순위 필드를 강조 표시하는 것입니다.
상태	강조 표시 색상.
아이콘 표시	강조 표시할 때 선행 글머리 기호를 표시(선택)하거나 숨기려면 전환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
값 무효화	테이블의 필드 값을 대체하는 텍스트입니다. 값 재정의를 제공하지 않으면 작업 공간이 테이블의 필드 값을 강조 표시합니다. 값을 제공하면 작업 공간에서 필드 값이 텍스트로 바뀌고 강조 표시됩니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
순서	조건을 평가할 순서입니다. 동일한 필드를 강조 표시하는 조건이 여러 개 있는 경우 가장 낮은 조건에서 가장 높은 조건 순서로 평가됩니다. 조건이 하나라도 True이면 작업 공간에서 필드가 강조 표시됩니다.

6. 제출을 클릭합니다.

   다음 예에서는 우선순위 값이 중요했기 때문에 우선순위 필드에서 강조 표시가 트리거되었습니다.

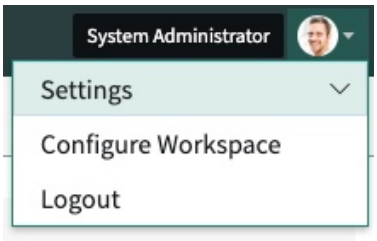
Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. 옵션: 강조 표시된 값 조건 관련 목록에서 새로 만들기 를 클릭하고 동일한 필드를 강조 표시하기 위한 또 다른 조건을 만듭니다.
   예를 들어, 우선순위 값이 "중요"하거나 호출자 값이 "Fred Luddy"일 때 인시던트 테이블과 연결된 우선순위 필드를 강조 표시합니다. 조건은 주문 값에 따라 순위가 지정됩니다. 작업 공간 가장 낮은 값을 먼저 평가합니다.

Conditions	Order	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

8. 옵션: 필터링된 목록에서 강조 표시가 있는 강조 표시를 제거합니다.
   테이블에 대한 강조 표시를 설정할 때 필터링된 특정 목록에 대한 강조 표시를 비활성화하지 않는 한 테이블과 연결된 모든 필터링된 목록에는 강조 표시된 필드가 표시됩니다.

   a. 작업 영역에서 프로필 이미지를 클릭한 다음, 설정 메뉴에서 작업 영역 구성을 선택합니다.



   b. **Configure List** Attributes(목록 속성 구성)를 클릭합니다.

   c. 강조 표시된 값 사용 안 함 열에서 목록 범주의 제목 표시줄에 있는 확인란을 선택하여 연결된 목록 범주의 모든 필드에서 강조 표시를 제거하거나, 강조 표시를 숨기려는 각 목록 범주에서 필터링된 목록을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
기록 뷰에서 구성요소를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 로드 속도 향상 **Legacy Workspace**

목록의 총 기록 수에 대한 계산을 제거하여 목록이 로드되는 속도를 높입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
큰 테이블에서 필터링된 목록에 포함된 총 레코드 수를 계산하는 데 시간이 오래 걸릴 수 있습니다. 기록 수를 계산한 후 작업 공간은 해당 기록이 채우는 페이지 수를 계산하고 페이지 수를 표시합니다.



목록을 더 빠르게 로드하려면 필터링된 목록 전체에 대한 페이지 계산을 제거하거나 지정된 목록만 제거할 수 있습니다. 계산을 제거하면 총 기록 수가 표시되지 않고 작업 영역은 목록 끝으로 이동 아이콘( )을 제거합니다.



프로시저

1. 작업 영역에서 프로필 이미지를 클릭한 다음 설정 메뉴에서 작업 영역 구성을 클릭합니다.



2. **Configure List** Attributes(목록 속성 구성)를 클릭합니다.
3. 페이지 계산을 생략하려면 생략 횟수 열에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 연결된 목록 범주에서 필터링된 모든 목록에 대한 페이지 매김 계산을 제거하려면 목록 범주의 제목 표시줄에 있는 확인란을 선택합니다.
   - 페이지 계산을 생략하려는 각 목록 범주에서 필터링된 목록을 선택합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

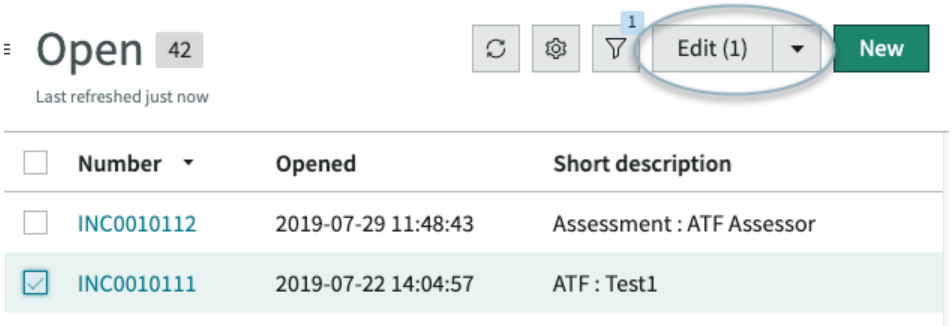
에서 사용자 지정 목록 작업 만들기 **Legacy Workspace**

에이전트가 목록에 있는 기록에 대한 기능을 수행할 수 있는 작업을 생성합니다. 예를 들어, 선택한 기록을 에이전트에 할당하는 버튼을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

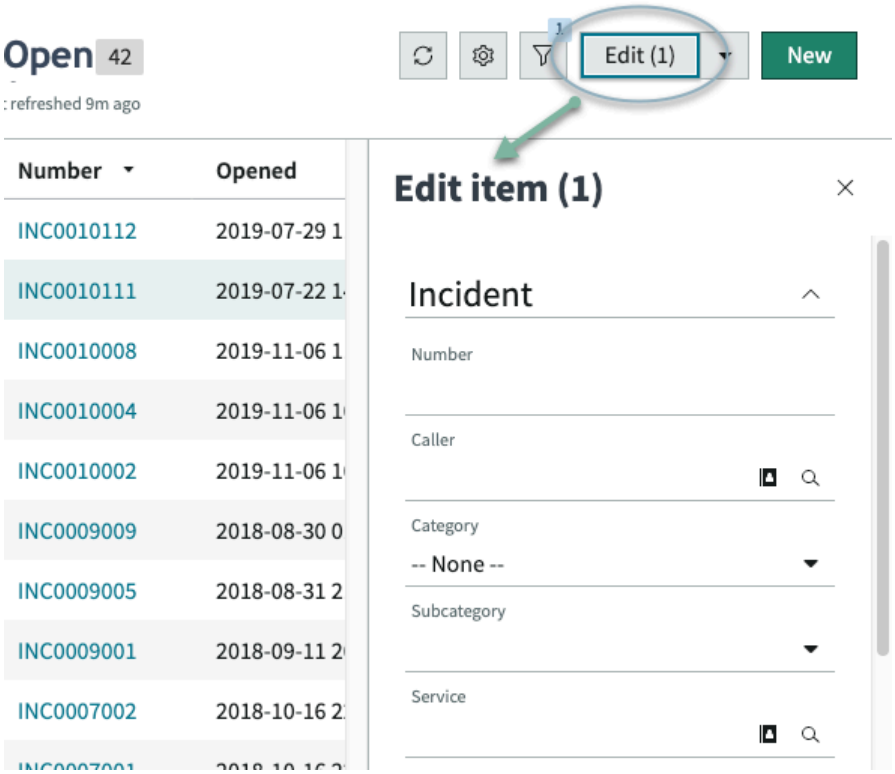
이 태스크 정보
목록 동작은 목록 뷰에 버튼으로 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



버튼을 클릭하면 에서 미리 정의된 작업이 작업 공간전달됩니다. 목록 동작을 생성하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 새 기록 생성(클라이언트 작업)
- 사용자에게 기록 할당(클라이언트 측 작업)
- 여러 레코드 선택 및 삭제와 같은 그룹 작업(서버 측 작업)
- 기록을 편집합니다. 에이전트는 버튼을 클릭하여 목록 뷰에서 측면 패널을 열고 목록 뷰에서 기록 세부 정보를 편집할 수 있습니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 목록 작업 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 할당 양식

필드	설명
동작 레이블	목록 작업의 이름입니다. 일반적인 이름은 편집, 새로 만들기 및 업데이트입니다.
동작 이름	추가하려는 항목을 설명하는 이름입니다.
다음으로 구현됨	작업 유형입니다. 클라이언트 작업을 선택합니다. 전화 번호로 전화 걸기, 기록 열기 또는 기록을 편집하기 위해 양식 열기 등 목록 작업이 클라이언트 측에서 수행됩니다.
UI 구성요소 지정	이 작업의 UI에 추가할 구성요소입니다. **UI** 구성요소로 구현된 경우에만 표시됩니다. 돋보기 아이콘( )을 클릭하고 목록 작업으로 추가할 구성요소를 선택합니다.
클라이언트 동작 지정	에이전트가 작업 아이콘을 클릭할 때 클라이언트가 수행하는 작업입니다. 다음으로 구현 된 경우에만 표시됩니다. 클라이언트 작업입니다. 돋보기 아이콘( )을 클릭하고 관련 목록으로 추가할 클라이언트 작업을 선택합니다.
단추 유형	기본 녹색 버튼(예: 다음 이미지의 신규). 보조 버튼은 회색입니다. 
도구 설명	에이전트가 마우스로 아이콘을 가리킬 때 표시되는 텍스트입니다.
설명	이 구성요소에 대한 짧은 설명입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
작업 공간	이 구성요소가 속한 Workspace(Agent Workspace, ITSM, CSM 등)입니다.
테이블	이 구성요소가 연결된 테이블입니다. 이 테이블의 기록이 열리면 이 목록 작업이 나타납니다.
뷰	시각적 구성의 집합입니다. 이 값은 일반적으로 **Workspace**입니다.
활성	전환하여 이 목록 작업의 아이콘을 표시합니다.
순서	목록 작업 목록에서 이 아이콘의 배치를 제어하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 목록에서 더 위에 있음을 의미합니다. 일반적인 방법은 이러한 숫자를 수백 개(예: 100, 200, 300 및 400)로 만들어 나중에 기존 아이콘 사이에 새 아이콘을 넣을 수 있도록 하는 것입니다.

3. **Related** Links(관련 링크)에서 **Advanced** view(고급 보기)를 클릭합니다.
4. 값 필드에서 버튼이 수행하는 작업을 지정합니다.
5. 옵션: 조건 탭에서 조건 작성기를 사용하여 작업 공간에 목록 작업이 나타나지 않도록 하는 필터를 생성합니다.
   예를 들어, 특정 테이블에 대한 새 레코드를 생성하거나 사용자의 권한이 잘못된 경우 버튼을 숨길 수 있습니다.
6. 옵션: 에이전트에게 이 목록 작업의 사용을 확인하도록 요청하는 팝업 창을 표시하려면 확인 설정 탭에서 확인 필요 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 옵션: 작업 제외 탭에서 신규를 클릭하여 하위 테이블이 이 목록 작업을 상속하지 못하도록 하거나 이 테이블이 상위 테이블에서 구성요소를 상속하지 못하도록 제외합니다.

   a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   작업 제외 양식

필드	설명
동작 할당	작업이 수행하는 기능(예: 새로 만들기 또는 에이전트 지원)입니다. 돋보기 아이콘( )을 클릭하고 작업 할당을 선택합니다.
테이블	이 구성요소와 연결된 테이블입니다. 이 테이블에서 기록을 열 때마다 작업 공간 이 구성요소의 아이콘이 관련 항목 메뉴에 나타납니다.
이 테이블 제외	이 테이블 이 상위 테이블에서 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.
모든 하위 테이블 제외	테이블의 하위 테이블이 관련 항목 메뉴에서 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.

   b. 제출을 클릭합니다.

8. 업데이트를 클릭합니다.

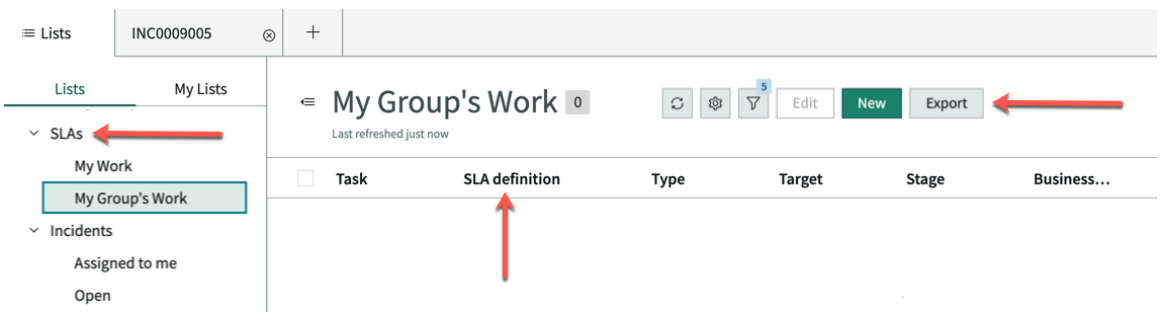
익스포트에서 조건 필드 길이 설정

값이 잘리지 않도록 조건 필드에서 익스포트할 수 있는 최대 문자 수를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 설정은 **SLA** 정의와 같은 조건 필드 유형을 익스포트하는 데만 관련됩니다.

Microsoft Excel 스프레드시트로 익스포트할 수 있는 조건 필드 유형의 기본 문자 수는 80자입니다. 데이터에 더 긴 값이 포함되어 있는 경우 시스템 속성을 사용하여 `glide.ui.export.choice_list_max_characters` 내보내는 문자 수를 늘릴 수 있습니다. 이 속성은 테이블의 조건 필드 값 길이에 영향을 주지 않습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 *sys_properties.list*를 입력합니다.
2. 이름 필드에서 시스템 속성 목록을 검색하고 클릭합니다*glide.ui.export.choice_list_max_characters*.
3. 시스템 속성 양식의 값 필드에서 조건 필드를 익스포트할 최대 문자 수를 설정합니다.

다음에 수행할 작업
기록 뷰에서 구성요소를 설정합니다.

목록에 **Sys ID** 추가

각 기록에 대한 고유한 숫자 식별자를 포함하는 필드를 목록에 추가합니다.

시작하기 전에

위험:
Sys ID를 수정하거나 삭제하면 데이터가 잘못되거나 손실될 수 있습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 목록레이블이 표시됩니다.
2. UI 뷰에서 수정할 기록을 선택합니다.
   예: **default**.
3. 수정할 테이블 및 뷰에 대한 기록을 선택합니다.
4. 목록 요소 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

섹션 요소 새 기록

필드	설명
요소	이 목록에 추가하려는 요소입니다. sys_id 입력합니다.
직책	목록에서 섹션 요소의 위치에 대한 번호입니다.

6. 제출을 선택합니다.
7. /cache.do 와 함께 URL을 추가하여 캐시 플러시를 실행합니다.

결과
이제 Sys ID 필드가 목록에 표시됩니다.

목록 새로 고침 프롬프트 활성화

목록 항목이 변경되면 목록을 새로 고치라는 메시지를 받습니다. 프롬프트는 목록을 새로 고칠 시기를 나타내며, 새로 고침 후에는 변경된 기록을 보여주는 시각적 표시가 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 변경 사항이 있을 때 목록을 새로 고치라는 메시지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기록을 생성하거나 기록이 쿼리 조건을 충족하는 경우
- 삭제 또는 기록이 더 이상 쿼리 조건을 충족하지 않는 경우
- 목록의 열이 업데이트된 경우

목록 새로 고침 프롬프트 기능은 다음 기준을 충족하는 목록에서 작동합니다.

- 목록은 500개 레코드(또는 glide.lists.live_list_threshold에 설정된 숫자)를 초과하지 않습니다.
- 목록이 데이터베이스 뷰가 아닙니다.
- 목록에 하나 이상의 조건이 적용되었습니다.
- 목록에 닷워킹 열이 없습니다.
- 목록에는 필터 또는 쿼리 내에 닷워킹 필드가 포함되어 있지 않습니다.
- 생략 횟수를 사용할 수 없습니다.
- 목록은 sys_aw_list 또는 sys_aw_my_list입니다. 관련 목록은 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 목록 새로 고침 프롬프트 시스템 속성을 활성화합니다.
   a. 필터 탐색기에 sys_properties.list 를 작업 공간 입력합니다.
   b. 시스템 속성 목록 검색 창에서 glide.lists.live_list_enabled 검색합니다.
   c. 값 열 필드를 클릭하고 값을 **true**로 변경합니다.

      주:
      라이브 목록 시스템 속성은 기본적으로 **false** 로 설정됩니다.

   d. 확인 표시 아이콘( )을 선택하여 선택 항목을 저장합니다.
2. 옵션: 목록 새로 고침 프롬프트가 활성화된 경우 목록에 포함될 수 있는 최대 기록 수를 변경합니다.
   a. 필터 탐색기에 sys_properties.list 를 작업 공간 입력합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

시스템 속성 양식

필드	설명
이름	시스템 속성의 이름입니다. glide.lists.live_list_threshold 입력합니다.
설명	시스템 속성 목록에 표시되는 설명입니다.
선택	시스템 속성에 대한 선택 사항입니다. 이 필드를 비워 둡니다.

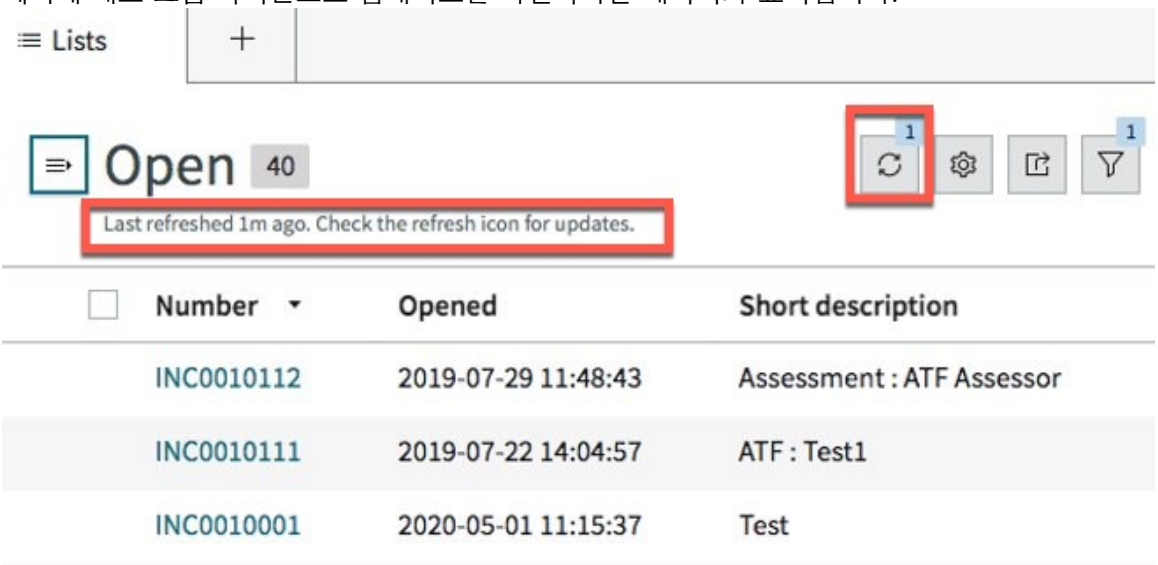
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
유형	시스템 속성의 유형입니다. 정수를 선택합니다.
값	정수의 값입니다. 이 값은 목록 새로 고침 프롬프트를 사용하는 동안 목록에 포함될 수 있는 최대 기록 수를 제어합니다. 기본적으로 이 값은 **500**으로 설정됩니다. 주: 값을 늘릴 수 있지만 노드에 미치는 영향에 유의해야 합니다.
캐시 무시	캐시를 무시하는 옵션입니다.
프라이빗	시스템 속성을 비공개로 유지하는 옵션입니다.
읽기 역할	시스템 속성을 읽을 수 있는 역할입니다.
쓰기 역할	시스템 속성을 쓸 수 있는 역할입니다.
애플리케이션	시스템 속성의 애플리케이션입니다. 전역은 시스템 속성이 **true**로 설정된 경우 모든 애플리케이션에 시스템 속성을 적용합니다.

d. 제출을 클릭합니다.

결과

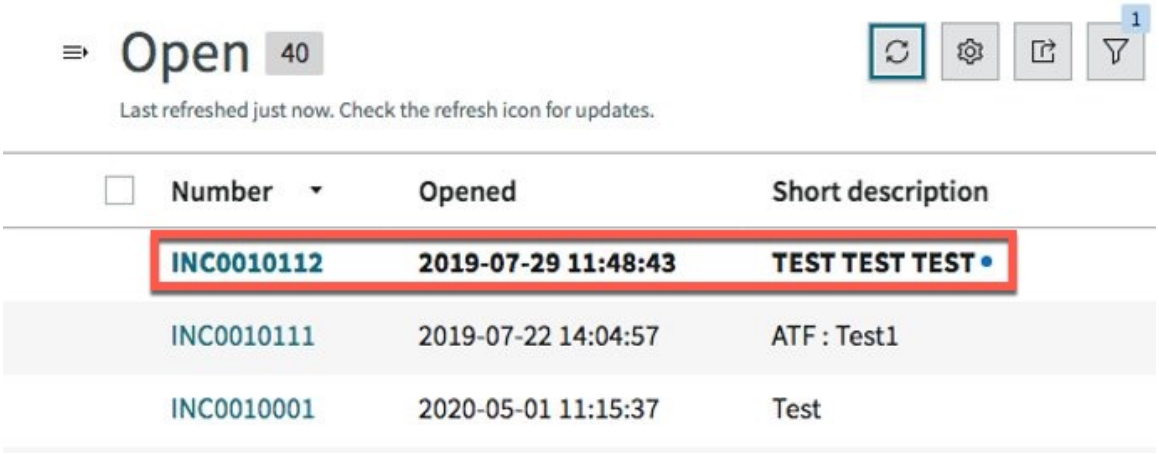
목록을 새로 고치기 전에 새로 고침 아이콘( )에 변경된 기록 수가 포함된 표시기가 표시되고 목록 헤더에 새로 고침 아이콘으로 업데이트를 확인하라는 메시지가 표시됩니다.



목록을 새로 고치면 영향을 받는 행이 굵은 텍스트로 표시기 배지와 함께 표시됩니다.

주:
가장 최근에 추가되거나 업데이트된 기록이 목록의 맨 위에 없을 수도 있습니다. 목록에서 제거된 기록은 표시되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



목록 익스포트 사용 안 함

버튼이 UI에 Legacy Workspace 표시되지 않도록 익스포트 버튼을 활성화하거나 비활성화하는 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
익스포트 버튼은 기본 목록 동작입니다. 에이전트 역할에 따라 또는 작업 및 구성요소로 구성된 규칙을 따름으로써 이 작업을 볼 수 있는 사람과 시기를 제어할 수 있습니다. 목록 작업 및 구성 요소를 구성하려면 을 참조하십시오 에서 사용자 지정 목록 작업 만들기 Legacy Workspace.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 목록 작업레이블이 표시됩니다.
2. Action Assignments(작업 할당) 목록에서 Export(내보내기)를 선택합니다.
3. 양식에서 활성을 전환합니다.
4. 메뉴 아이콘(⋮)을 클릭하고 저장을 선택합니다.

목록에서 인라인 편집 비활성화

목록 열에서 하나 또는 여러 셀에 대한 인라인 편집을 완료할 수 있도록 목록의 인라인 편집 Legacy Workspace 을 비활성화합니다.

시작하기 전에
인라인 편집을 사용하면 기록을 열고 양식에서 변경하는 대신 목록의 필드를 자동으로 변경할 수 있습니다 .

인라인 편집을 시작하면 필드 편집 권한이 확인됩니다. 필드에 범주 또는 하위 범주와 같은 종속성 관계가 있는 경우 팝 오버에 모든 종속 필드가 표시됩니다. 인라인 편집을 확인하거나 취소하기 위해 복잡한 상호 작용이 포함된 버튼이 표시됩니다.

인라인 편집은 가장 일반적인 필드 유형에서 지원됩니다. 이러한 필드 유형에는 부울, 문자열, 선택 사항, 참조, 정수, 날짜 및 날짜/시간이 포함됩니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.

2. *glide.lists.inline_editing_enabled* 매개변수를 선택합니다.
3. 값을 **false**로 설정합니다.

목록에서 기록 임포트 작업 공간 사용

로컬 드라이브에서 목록으로 새 기록 또는 업데이트된 기록을 임포트합니다 작업 공간 .

시작하기 전에

- 목록 임포트는 기본적으로 비활성화되어 있습니다.
- 목록 임포트는 Excel 스프레드시트를 지원합니다.

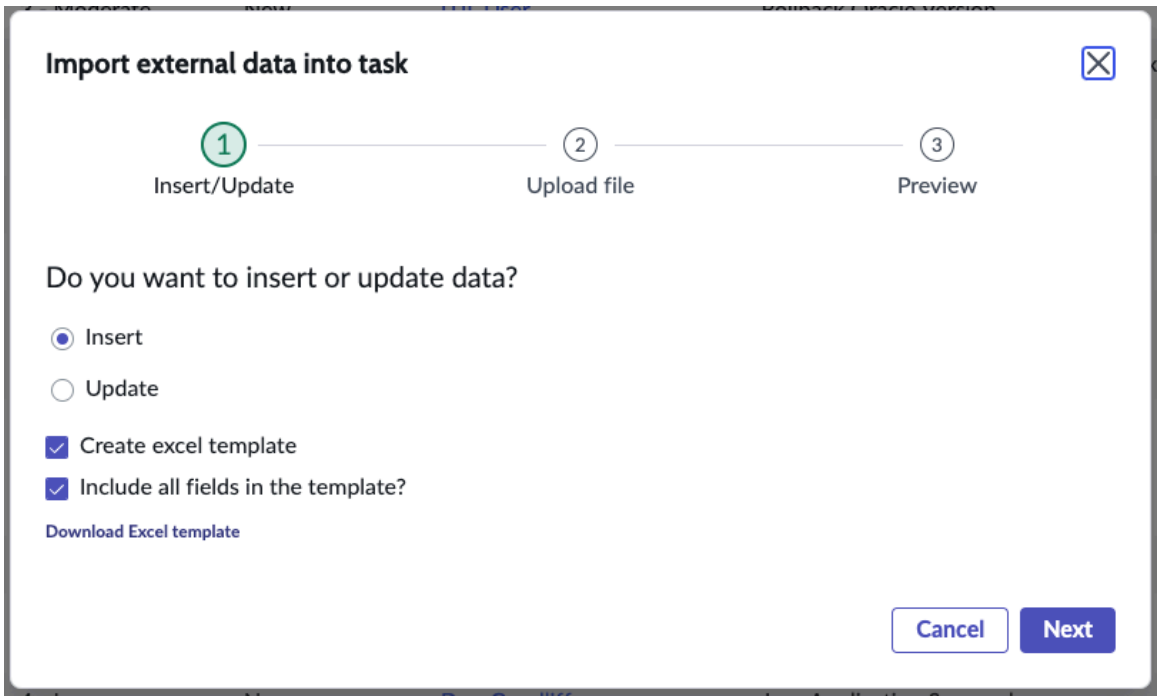
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

목록에 임포트 버튼이 표시됩니다 작업 공간 .



임포트 버튼을 선택하면 기록을 임포트하는 마법사와 함께 모달이 표시됩니다. 새 기록을 삽입하거나 목록에 이미 있는 기록을 업데이트할 수 있습니다.



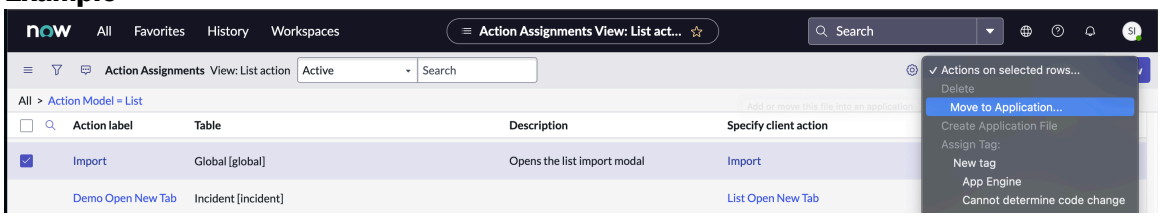
로컬 파일을 찾은 다음, 업로드를 선택합니다. 파일 미리보기가 표시되고 가져오기가 완료되었는지 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 목록 작업레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 임포트 작업 레이블을 선택합니다.
3. 작업 할당 양식에서 활성 을 선택하여 목록 임포트를 활성화합니다.
4. 선택한 행에 대한 작업 양식에서 응용 프로그램으로 이동을 선택합니다.

Example



5. 임포트 작업 레이블을 수신할 애플리케이션의 이름을 입력합니다.
6. 이동을 클릭합니다.

목록 플래그 기능 선택

목록 플래그 기능 옵션을 선택하여 목록 기능을 편집 작업 공간 합니다. 이 양식을 사용하여 특정 목록의 UI 기능을 편집하거나 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

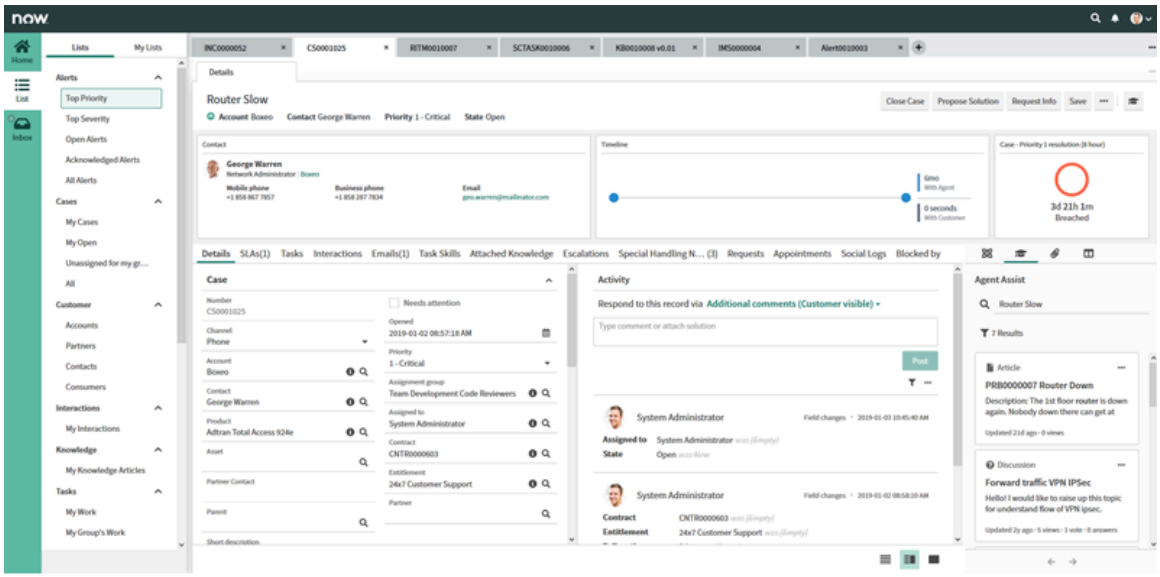
1. 목록으로 이동합니다 작업 공간 .
2. 사용자 메뉴를 선택합니다.
   사용자 메뉴는 페이지와 작업 공간 페이지에 대한 작업 공간 항목을 동적으로 표시합니다.
3. 다음으로 이동 워크플레이스 구성 〉 페이지 구성 〉 목록 설정레이블이 표시됩니다.
4. 양식에서 기능 플래그 나열까지 스크롤합니다.
5. 현재 리스트를 수정합니다.
6. 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

의 기록 보기 설정 **Legacy Workspace**

에이전트가 대부분의 작업을 수행하는 사용자 인터페이스를 최적화하도록 기록 뷰의 작업 공간 구성요소를 설정합니다.

에이전트가 목록 뷰 또는 방문 페이지에서 작업할 기록을 선택하면 기록이 기록 뷰에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



이 뷰에서 에이전트는 기록 상세 정보를 가져오고, 자신에게 기록을 할당하고, 문제 해결에 대한 정보를 가져오고, 요청자와 해결 방법을 교환할 수 있습니다. 시스템 관리자의 임무는 에이전트가 작업을 쉽게 완료할 수 있도록 기록 뷰에 표시되는 정보를 최적화하는 것입니다.

사용자 지정 구성요소 추가

레코드 보기의 각 구성 요소 영역에는 사용자가 구성하는 표준 구성 요소가 함께 제공됩니다. 다음 구성요소 영역에서는 구성요소 라이브러리를 사용하여 구성요소를 추가할 수도 있습니다.

- 리본
- 상황별 측면 패널
- 관련 목록
- 관련 항목
- 목록 동작
- 필드 데코레이터
- 모달

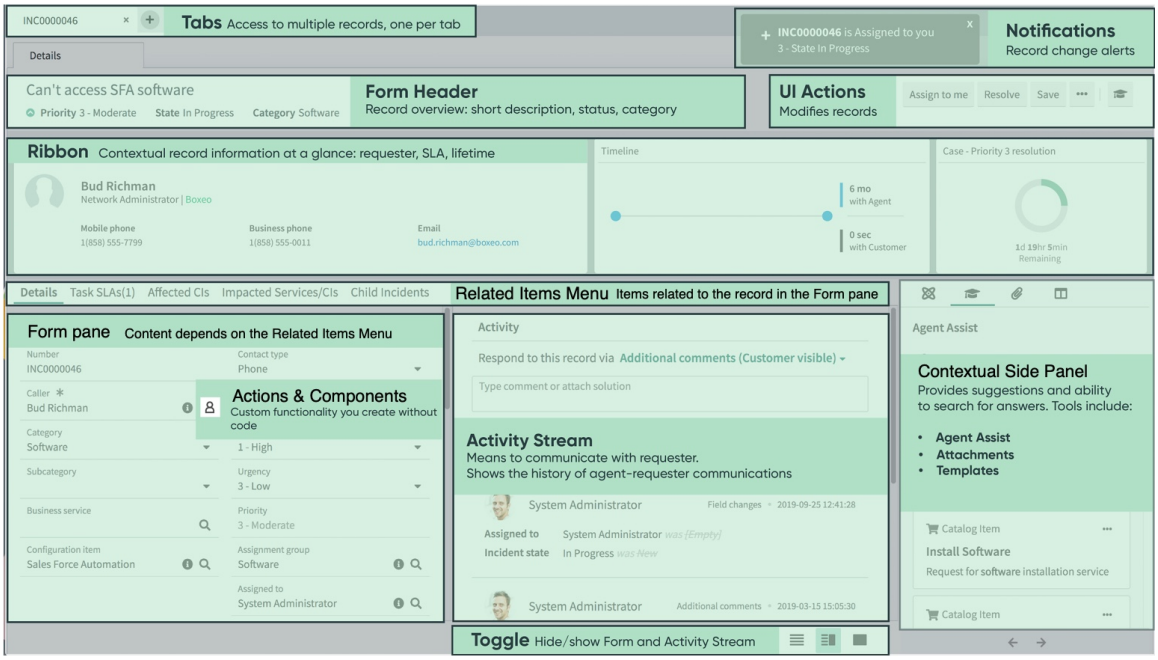
구성요소는 목록, PAR 점수 및 컨테이너와 같은 의 구성 요소입니다 작업 공간.

레코드 보기 구성 요소 구성

설정할 구성요소를 클릭합니다.

• 탭	• 리본	• 활동 스트림
• 알림	• 관련 항목	• 상황별 측면 패널
• 양식 헤더	• 양식 창	
• UI 작업	• 작업 및 구성요소	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



에이전트가 만들 수 있는 기록 선택 **Legacy Workspace**

에이전트가 에서 작업을 작업 공간수행할 수 있도록 필요한 기록을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
에이전트는 양식 헤더 위에 있는 탭을 클릭하여 열린 기록에 접근합니다. 에이전트는 더하기 (+) 아이콘을 클릭하여 새 기록을 생성합니다. 에이전트가 새 기록을 삽입할 수 있는 테이블을 설정합니다.

기록 생성



기본적으로 에이전트는 상호작용 테이블에만 기록을 생성합니다. 이러한 기록은 에이전트와 고객 간의 전화 또는 채팅 대화와 같은 상호작용에 대한 정보를 저장합니다. 에이전트는 일반적으로 이러한 대화를 통해 인시던트나 문제를 만듭니다. 이전 이미지에서 볼 수 있듯이 에이전트는 상호작용 및 인시던트 테이블에만 기록을 생성할 수 있습니다.

새 레코드가 새 탭에 나타납니다. 이 방식으로 에이전트는 탭을 클릭하는 것만으로 열려 있는 기록 사이를 이동할 수 있습니다. 이 이미지의 탭에는 이미 열려 있는 두 개의 인시던트 기록이 표시됩니다. 여러분이 해야 할 일은 에이전트가 기록을 삽입할 수 있는 올바른 테이블 목록을 설정하는 것입니다. 에이전트는 해당 테이블에 대한 생성 권한이 있어야 합니다.

프로시저

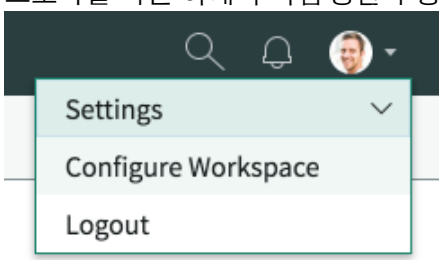
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Agent Workspace** 〉 새 기록 메뉴레이블이 표시됩니다.
2. New Record Menu Items(새 레코드 메뉴 항목) 양식에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 새 기록 양식에 값을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
테이블	에이전트에 액세스 권한을 부여할 기록이 들어 있는 테이블입니다(예: 인시던트 또는 케이스).
작업 공간 설정	에이전트가 작업 중인 작업 공간입니다.
애플리케이션	이 설정의 적용성 범위입니다. 전역은 모든 작업 공간에서 이 설정을 사용할 수 있다는 뜻입니다.
순서	목록의 더하기(+) 아이콘 아래 테이블 목록에서 이 테이블을 배치합니다. 숫자가 작을수록 목록에서 위쪽에 나타납니다. 더하기(+) 아이콘 위에 마우스를 올리면 목록이 나타납니다.
활성	더하기(+) 아이콘 아래의 테이블 목록에 테이블을 표시(선택)하거나 표시하지 않으려면 전환합니다.

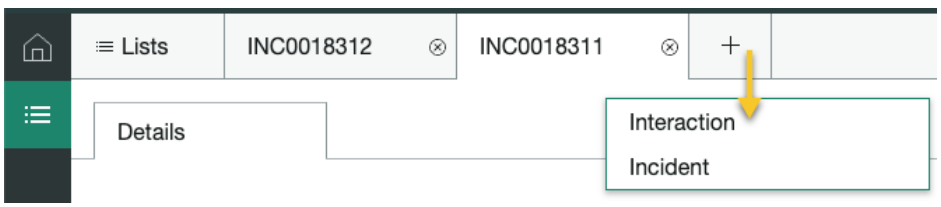
4. 제출을 클릭합니다.
5. 에이전트가 열 수 있는 기록을 보려면 다음을 수행합니다.

   a. 프로파일 사진 아래의 작업 공간 구성을 클릭합니다.



   b. 작업 공간 양식에서 새 기록 메뉴 항목 탭을 클릭합니다.

Example:
인시던트 테이블을 추가하고 인시던트 테이블의 순서 값을 상호작용 테이블의 순서 값보다 낮게 설정하면 에이전트가 만들 수 있는 기록 목록에서 인시던트가 상호작용 위에 표시됩니다.

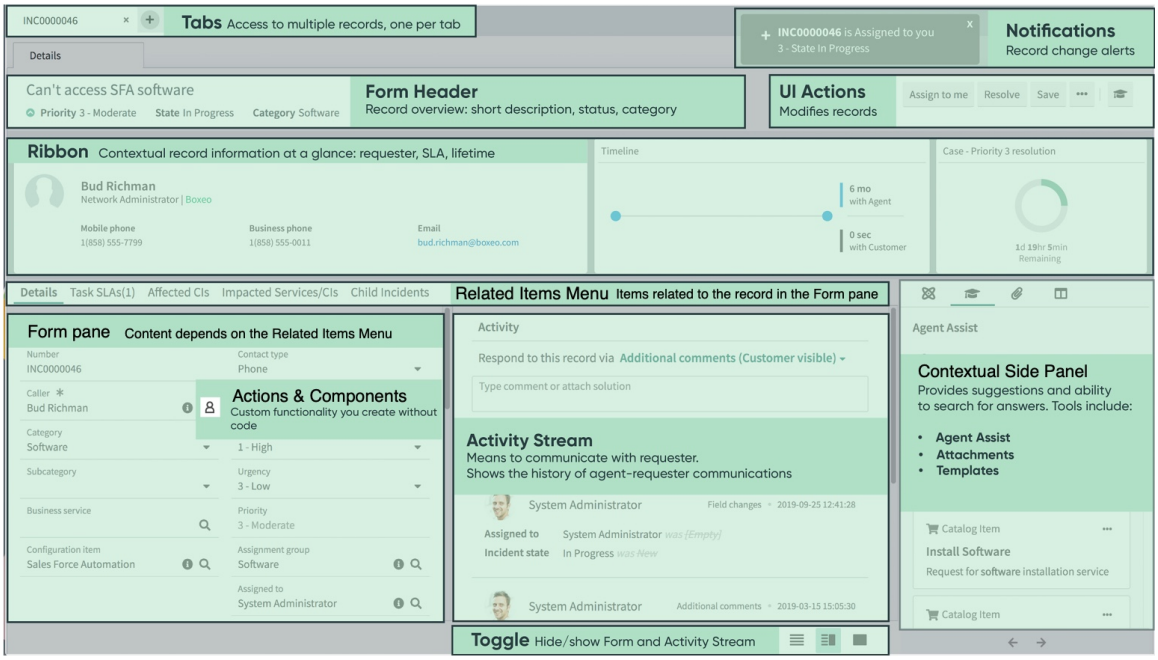


다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



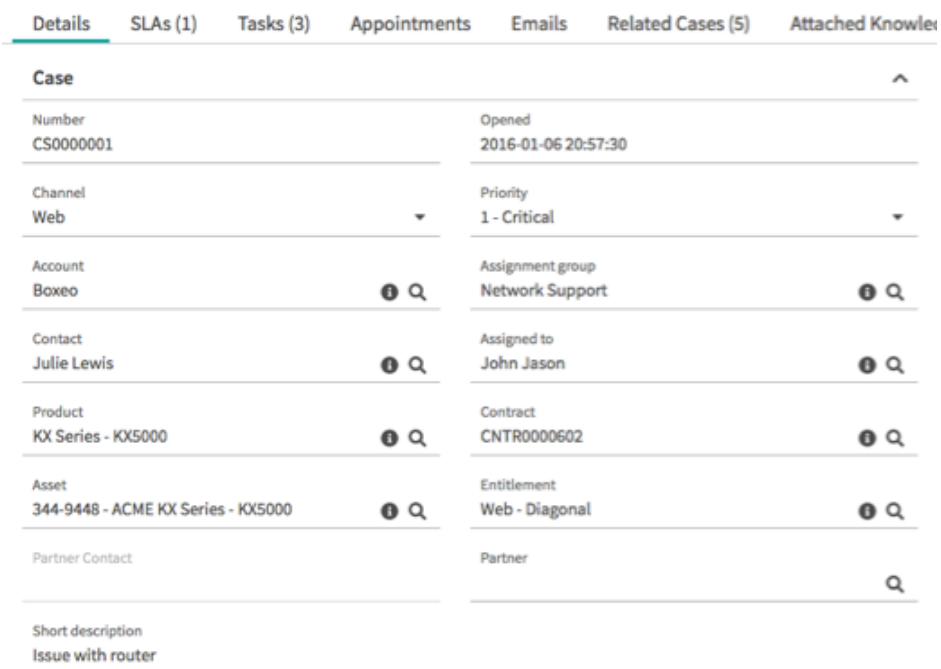
에서 양식 설정 **Legacy Workspace**

에이전트가 업무를 수행하는 데 도움이 되도록 양식 창에 표시되는 필드를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

양식 레이아웃 구성

이 태스크 정보
의 작업 공간 양식 창에는 선택한 기록에 저장된 자세한 정보가 표시됩니다.



각 기록에는 화면에 적절하게 들어갈 수 있는 것보다 많은 필드가 포함되어 있습니다. 에이전트가 필요로 하는 필드만 표시해야 합니다. 에이전트가 액세스할 수 있는 각 테이블에 대해 이 작업을 수행합니다. 예를 들어 양식 창에는 모든 인시던트 기록에 대해 동일한 필드가 표시되며, 이는 모든

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

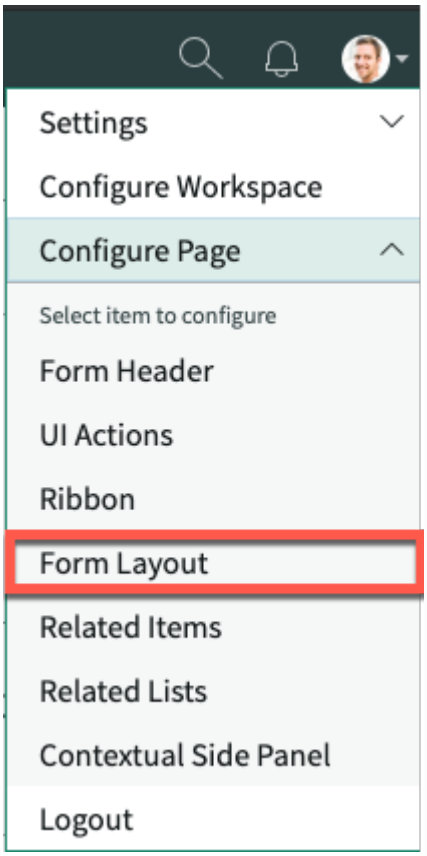
케이스 기록에 대해 표시되는 필드와 다를 수 있습니다. 더하기(+) 아이콘 아래의 목록을 보면 에이전트가 액세스할 수 있는 테이블을 알 수 있습니다.

양식에 표시되는 필드는 에이전트 역할에 따라 다를 수 있습니다.

주:
작업 공간 는 기록에 있을 수 있는 모든 필드의 표시를 지원하지 않습니다. 지원되는 필드에 대한 자세한 내용은 작업 영역 양식 창에서 지원되는 필드를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 〉 새 기록 메뉴레이블이 표시됩니다.
2. 아바타를 클릭합니다.
3. 선택 페이지 구성 〉 양식 레이아웃레이블이 표시됩니다.

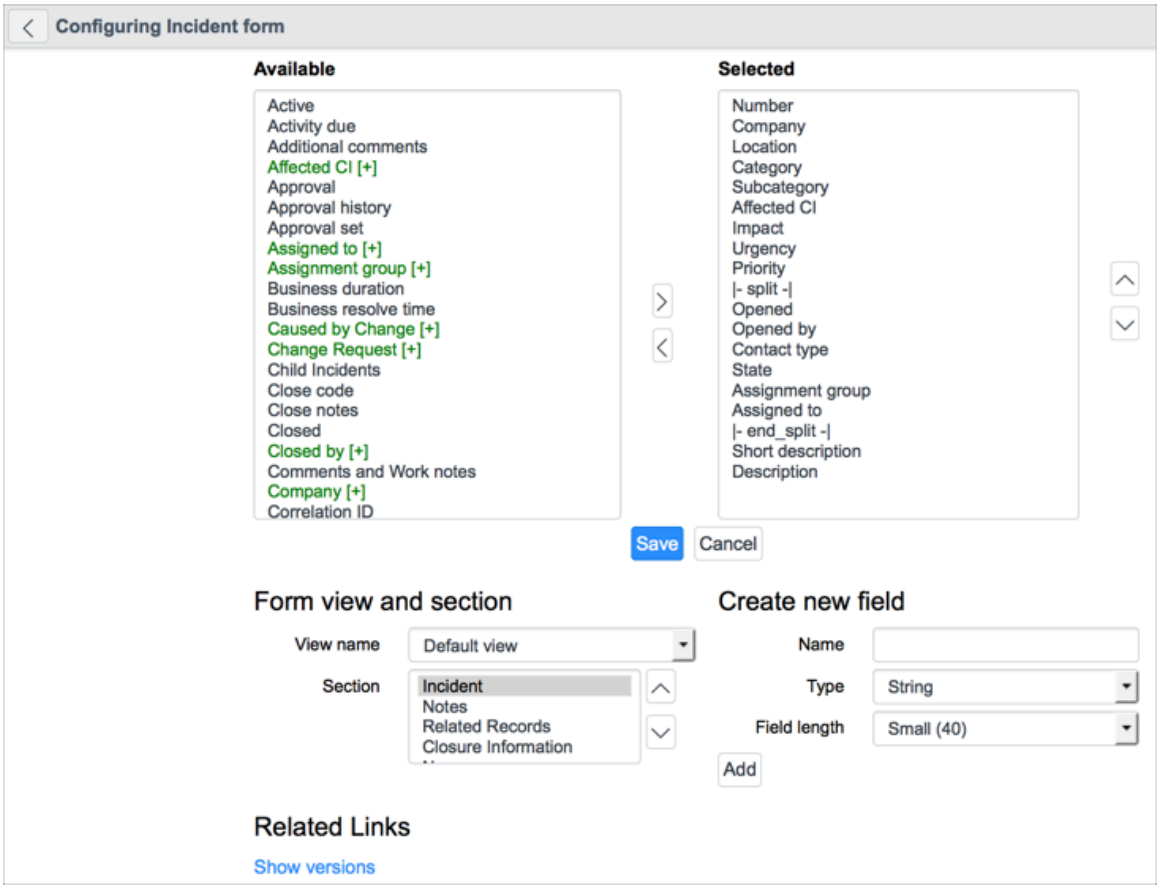


4. 구성 양식에서 사용 가능 열과 선택됨 열 사이의 화살표를 사용하여 필드를 선택됨 열 안팎으로 이동합니다.

   선택됨 열의 필드가 양식 창에 나타납니다. 일부 필드에 대한 설명은 작업 공간 양식 창에서 지원되는 필드를 참조하십시오.

   더하기(+) 기호가 녹색으로 표시된 사용 가능한 항목은 관련 테이블을 의미합니다. 이러한 테이블의 필드에 접근하려면 닷워킹을 사용하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 선택된 열 오른쪽에 있는 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 강조 표시된 필드를 열에서 위 또는 아래로 이동합니다.
6. 뷰 이름 목록에서 구성 중인 작업 영역(예: **Workspace_itil**)을 선택합니다.
   이러한 뷰는 에이전트 역할에 해당합니다.
7. 옵션: 사용 가능 열에 없는 필드를 선택된 열에 추가합니다.

   a. 새로 생성 필드 아래의 필드에 내용을 입력합니다.

   새 필드 생성

필드	설명
이름	새 필드의 이름입니다.
유형	필드 값의 데이터 유형입니다.
필드 길이	문자열을 유형으로 선택하는 경우 문자열 값의 최대 길이입니다. 다른 유형에 대해서는 이 필드가 표시되지 않습니다.

   b. 추가를 클릭합니다.

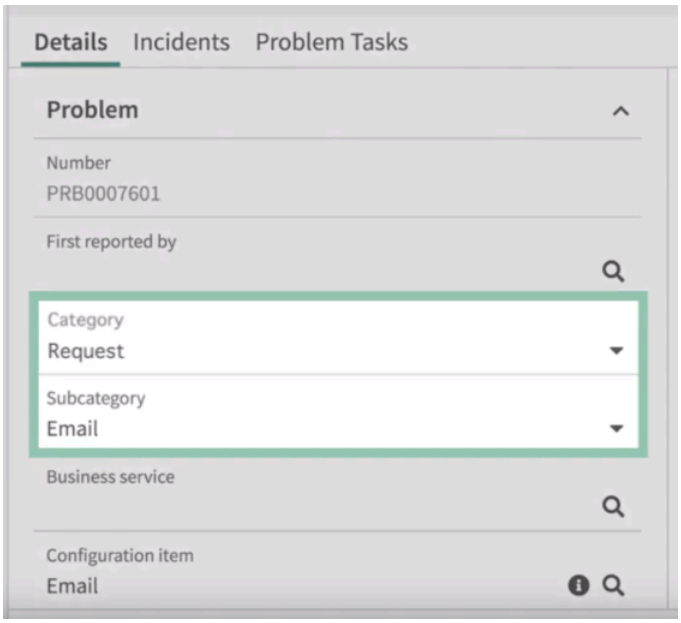
8. 저장을 클릭합니다.

> **주:**
> 필드에 읽기 전용 데이터가 표시되지 않으면 한 양식의 여러 섹션에 동일한 필드를 추가하지 마십시오. 편집 가능한 필드의 인스턴스가 두 개 이상 있으면 데이터 손실이 발생하고 UI 및 데이터 정책이 적절하게 작동하지 못할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example:
다음 이미지는 폼 창에 추가된 범주 및 하위 범주 필드를 보여줍니다.

양식 창의 새 필드

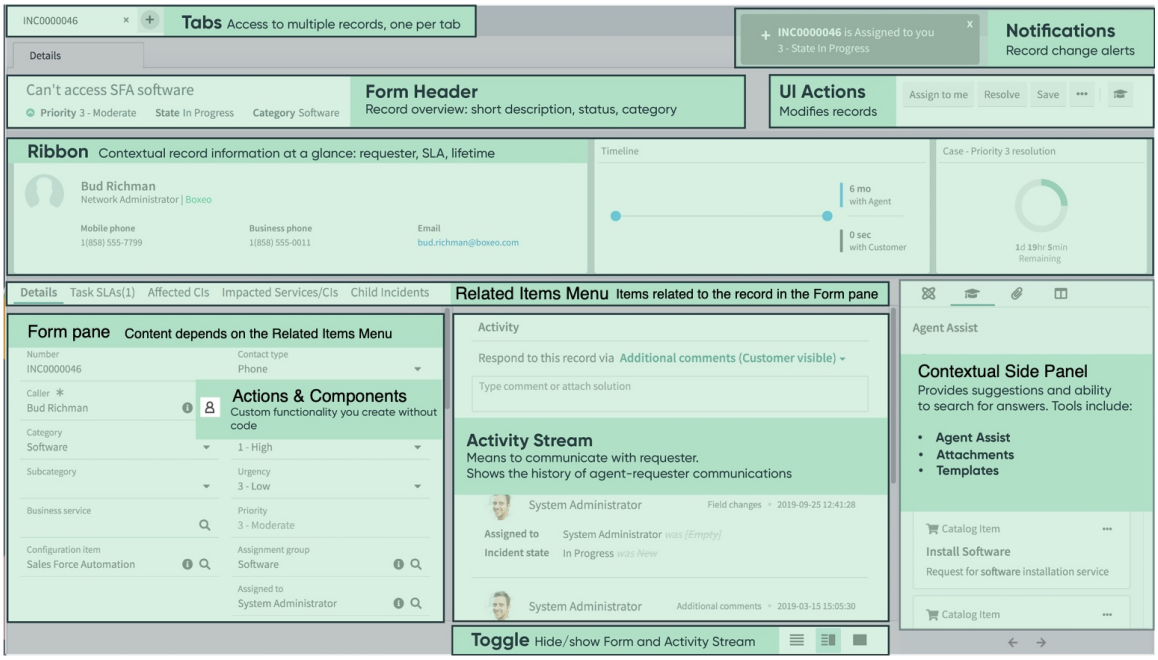


다음에 수행할 작업
에이전트의 권한에 따라 양식에 표시된 일부 필드를 숨기거나 다른 구성요소를 설정합니다.

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



에서 에이전트의 필드 숨기기 **Legacy Workspace**

에이전트의 역할에 따라 양식 창에 표시되는 필드를 지정합니다. 에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 필드만 양식 창에 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
기본적으로 에이전트는 양식 창에 표시하도록 구성된 모든 기록 필드를 볼 수 있습니다. 역할에 따라 에이전트로부터 필드를 숨길 수 있습니다. 필드 값을 숨기면 양식 창이 깔끔하게 정리됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 작업 공간 뷰 규칙레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 작업 공간 뷰 규칙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

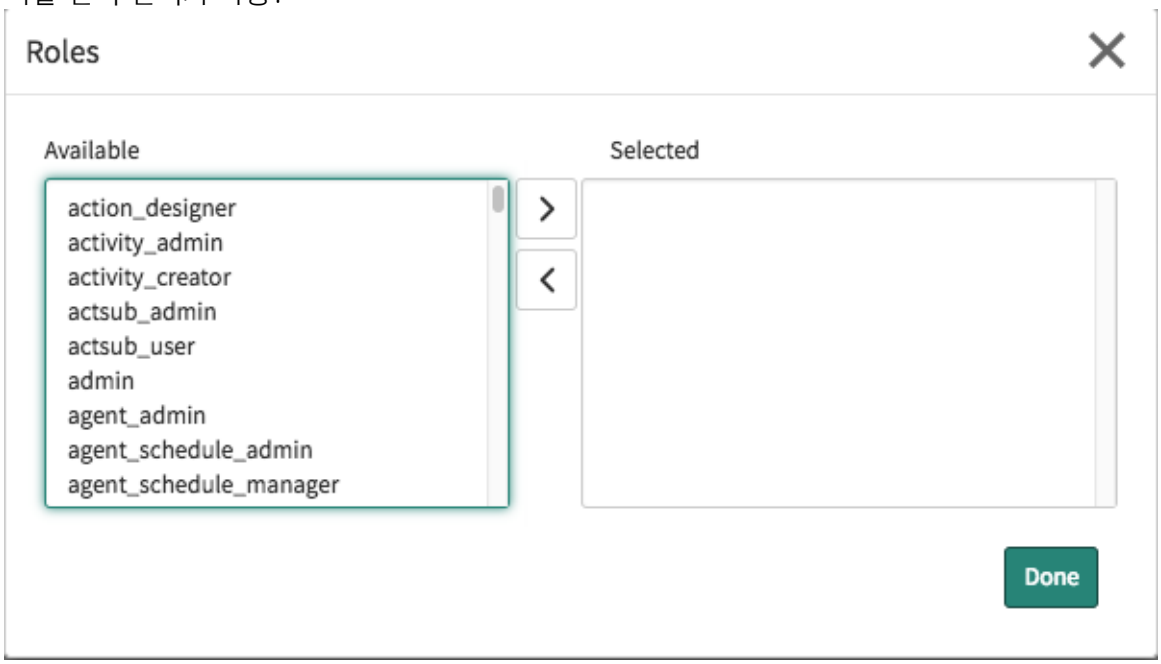
작업 공간 보기 규칙

필드	설명
이름	규칙의 이름입니다. 일반적으로 이름은 규칙의 영향을 받는 에이전트와 볼 수 있는 권한 있는 정보를 나타냅니다.
테이블	이 규칙이 적용되는 테이블입니다. 뷰 규칙은 테이블 수준에서만 정의할 수 있으며 테이블당 한 번만 정의할 수 있습니다.
뷰	조건 세트에 대해 렌더링할 양식 뷰를 선택합니다. 뷰는 에이전트가 양식이나 목록을 열 때 나타나는 요소를 정의합니다. 이 뷰는 에이전트의 역할에 해당합니다.
애플리케이션	이 규칙이 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 규칙이 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
작업 공간	작업 공간이 영향을 받습니다.
활성	이 규칙을 활성(선택됨)으로 설정할지 여부를 전환합니다.

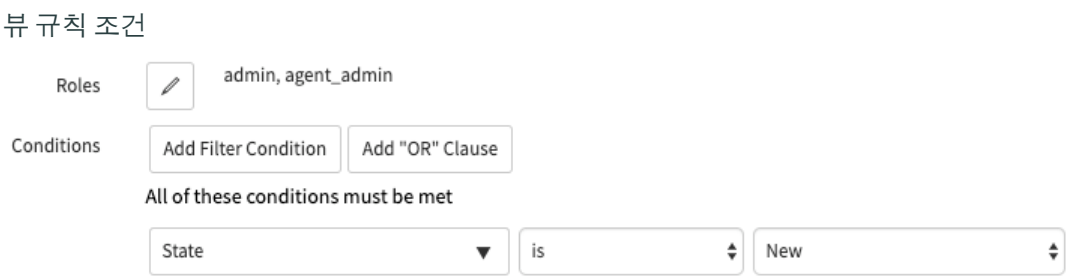
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵션: 조건 탭에서 필드를 보려는 사용자에게 필요한 역할을 선택합니다.

역할 선택 선택기 사용:



다음 예시에서는 상태가신규인 경우 관리자 또는 agent_admin만 양식 창에서 상태 필드를 볼 수 있습니다. 상태 필드의 값이 다르면 모든 사람이 양식 창에서 상태 필드를 볼 수 있습니다.



5. 제출을 클릭합니다.

결과
지정된 역할을 가진 사용자는 지정된 테이블의 필드를 볼 수 있습니다.

작업 공간 뷰 규칙이 여러 개 있는 경우에는 실행 순서가 낮은 규칙이 적용됩니다. 여러 규칙의 실행 순서가 같으면 처음 만든 규칙이 적용됩니다.

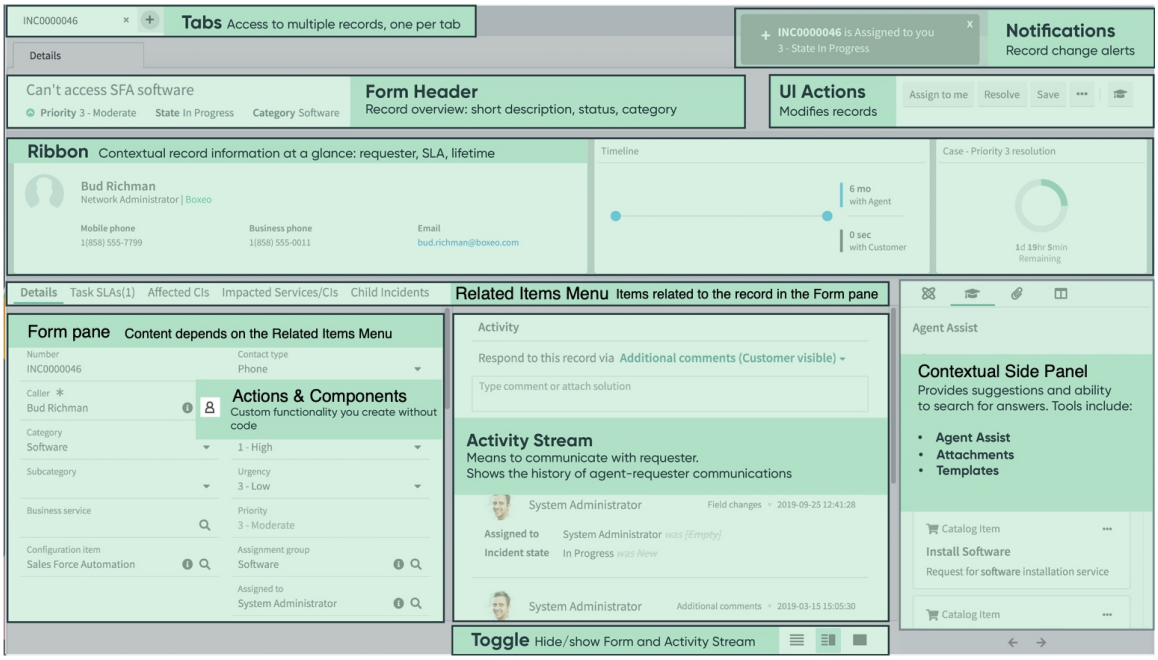
다음에 수행할 작업
양식주석을 설정하여 양식 필드를 강조 표시하거나 다른 구성요소를 설정합니다.

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 리본
- 활동 스트림
- 알림
- 관련 항목
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 양식 헤더
- UI 작업
- 양식 창
- 작업 및 구성요소



에이전트 역할에 기반한 양식 뷰 설정

에이전트가 확인해야 하는 필드에 표시할 다양한 에이전트 역할에 대해 서로 다른 양식 뷰를 설정합니다.

에이전트 역할은 권한 수준 또는 제품을 기반으로 할 수 있습니다(예: CSM(케이스의 경우) 또는 ITSM(인시던트의 경우). 작업 공간 뷰는 각 에이전트 유형에 대해 구성됩니다. 뷰는 다음과 같은 역할 기반 계층 구조를 사용하여 에이전트에게 작업 공간표시되는 양식을 결정합니다.

기본 양식 뷰를 만드는 모든 뷰/역할 조합은 읽기 전용입니다.

역할	양식 뷰
itil	**1.** workspace_itil **2.** 작업 공간 **3.** 기본값
sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** 작업 공간 **3.** 기본값
ITIL 및 sn_esm_agent 모두	**1.** workspace_csm **2.** workspace_itil

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할	양식 뷰
	3. 작업 공간 **4.** 기본값
admin 또는 workspace_admin	**1.** 작업 공간 **2.** 기본값
기타	에이전트에 두 역할 중 어느 것도 없지만 양식에 대한 액세스를 제공하는 다른 역할이 있는 경우: **1.** 작업 공간 **2.** 기본값

양식 창에서 지원되는 필드 작업 공간

양식 창에 표시할 필드를 계획할 수 있도록 지원하는 필드를 작업 공간 선택합니다.

작업 공간 기록에 있는 다음 필드를 모두 양식 창 에 표시할 수 있습니다.

필드 유형	설명	지원되는 속성
조건	조건 작성기를 양식에 추가하는 필드입니다. 테이블 이름을 참조하는 종속 필드를 지정해야 합니다.	해당 사항 없음
통화	소수점 뒤에 4자리가 있는 10진수 필드입니다. 양식에 표시되는 통화 필드에는 통화 유형을 선택하기 위한 추가 선택 목록도 포함됩니다. 필드에 대한 기본값이 없으면 빈 통화 필드가 참조 통화를 사용합니다. 값을 추가하면 필드가 활성 사용자의 세션 통화를 사용하게 됩니다. 두 개의 소수 자릿수를 사용하는 방법을 참조하십시오 Change default currency decimal places . 주: 이 유형을 필드에 할당하면 **FX** 통화 유형으로 변경할 수 없습니다.	• glide.currency_price.use_all_fraction_digits • glide.system.locale • glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code • glide.currency_price.use_all_fraction_digits
날짜	날짜입니다. 달력 위젯에서 선택할 수 있습니다.	glide.ui.date_picker.first_day_of_week
날짜/시간	날짜 및 시간으로, 달력 위젯으로 선택할 수 있습니다.	glide.ui.date_picker.first_day_of_week
소수점	소수점 뒤에 최대 2자리가 있는 숫자입니다(예: 12.34).	glide.system.locale
문서 ID	모든 테이블의 기록에 대한 참조입니다.	해당 사항 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 유형	설명	지원되는 속성
도메인 ID	도메인에 대한 참조가 포함되어 있는 시스템 필드입니다. 사용자는 액세스 권한이 있는 도메인에서만 선택할 수 있습니다. 양식이 저장되면 필드 아래에 도메인 경로가 표시됩니다. 이 필드의 기본값은 전역입니다.	해당 사항 없음
기한	기한을 식별하기 위해 날짜-시간을 저장하는 문자열 입력 필드입니다.	해당 사항 없음
지속 시간	시간 길이입니다. 데이터베이스에 날짜 시간으로 저장된 타임스탬프입니다.	해당 사항 없음
이메일	이메일 주소의 필드입니다. 항목에는 @ 및 최상위 도메인(예: .com 또는 .edu)이 포함되어야 합니다.	해당 사항 없음
암호화된 텍스트	보안을 위해 암호화된 필드입니다. 암호화 모듈 에 따라 필드가 숨겨지거나, 값이 숨겨지거나, 필드와 값이 표시될 수 있습니다.	해당 사항 없음
필드 이름	테이블 이름 필드 유형에서 선택한 테이블의 필드 이름에 대한 참조 필드입니다. 이 필드를 테이블 이름 필드에 종속되도록 합니다.	해당 사항 없음
부동 소수점 숫자	소수점 뒤에 최대 7자리인 숫자입니다.	해당 사항 없음
FX(외환) 통화	기본 통화 필드 대신 사용되는 필드입니다. FX 필드는 구성 가능성이 높고, 사용자 지정 환율표 사용을 지원하고, 집계를 보고하고, 변환 계산에 대한 향상된 가시성을 제공합니다.	해당 사항 없음
HTML	HTML 편집기가 내장된 문자열 필드입니다.	• glide.sys.언어 • glide.ui.html.editor.langauges • glide.ui.html.editor.v4.toolbar.valid.buttons • glide.ui.html.editor.v4.font.collection • glide.ui.html.editor.remove_host • glide.ui.html.editor.relative_urls • glide.ui.html.editor.convert_urls • glide.ui.html.editor.extended_valid_element
IP 주소	IPv4 및 IPv6 주소를 저장하는 가변 문자 필드입니다. 자세한 내용은 IP 주소 필드 유형을 참조하십시오.	해당 사항 없음
이미지	이미지 업로드를 활성화하는 필드입니다. 이미지가 업로드되면 문서 뷰어에서 이미지를 볼 수 있습니다.	해당 사항 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 유형	설명	지원되는 속성
	지원되는 파일 형식은 .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico, .svg입니다.	
정수	소수점이 없는 숫자입니다. 주: 정수를 검색하려면 검색 창에 = 다음에 정수를 입력합니다. 예를 들어 주문 100을 검색하려면 =100을 입력합니다.	glide.system.locale
저널 입력	텍스트 항목을 허용하지만 이전 항목을 표시하지 않는 필드입니다.	glide.ui.textarea.character_counter
목록	하나가 아닌 여러 참조를 허용하는 참조 필드입니다.	• glide.ui.max_ref_dropdown • glide.ui.reference.disable_displayvalue_war
이름-값 쌍	텍스트 값을 매핑하는 필드입니다. 각 매핑은 일대일입니다만, 하나의 이름-값 쌍 필드에 여러 개의 매핑이 포함될 수 있습니다. 각 매핑은 고유한 이름을 사용해야 하며 이름은 비워둘 수 없습니다. 예를 들어, 이름-값 쌍 필드를 사용하여 웹 서비스 요청에 대한 헤더 정보를 저장할 수 있습니다. 이 예에서 각 매핑의 이름은 ##(#: Content-Type) 이고 값은 헤더 값(#: Application/json)입니다. 이름-값 쌍 필드 스크립팅에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Name-value pairs field type.	해당 사항 없음
기타 날짜	양식에 다른 날짜를 추가할 수 있는 필드입니다.	해당 사항 없음
암호(1단계 암호화됨)	단방향 암호화를 사용하여 암호를 저장하는 텍스트 필드입니다. 단방향 암호화는 암호를 해독할 수 없는 보안 해시 값으로 저장합니다.	해당 사항 없음
암호(양방향 암호화)	양방향 암호화를 사용하여 암호를 저장하는 텍스트 필드입니다. 양방향 암호화는 암호를 인스턴스 내에서 프로그래밍 방식으로 해독할 수 있는 보안 암호화 값으로 저장합니다. 양식 변수에 암호 2 암호화를 사용할 수 있습니다. 양식의 텍스트 필드를 암호화하려면 KMF로 Password2 암호화 를 사용합니다. password2 필드 값의 길이는 255자 이상이어야 합니다.	해당 사항 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 유형	설명	지원되는 속성
완료율	10진수 입력을 허용하고 목록에 표시될 때 진행률 표시줄로 나타나는 필드입니다.	해당 사항 없음
전화 번호	전화 번호에 대한 E164 규격 서식 및 유효성 검사를 제공하는 문자열 필드입니다.	glide.ui.format_phone
가격	변환 및 표시를 제어할 수 있는 통화 필드입니다. 다음 세 가지 가격 값 유형 간에 전환합니다. • 계산됨(기본값) • 고정 • 복수 자세한 내용은 가격 필드를 참조하십시오.	• glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code
라디오 단추 선택	복수 선택 버튼은 둘 이상의 선택 항목 중에서 하나의 옵션을 선택하는 데 사용됩니다.	해당 사항 없음
참조	다른 테이블의 기록을 표시하는 쿼리입니다.	• glide.ui.max_ref_dropdown • glide.ui.reference.readonly.clickthrough
스크립트(일반)	JavaScript 코드 입력을 허용하고 구문 검사 및 서식 지정과 같은 컨트롤을 제공하는 텍스트 필드입니다.	해당 사항 없음
단순 이름 값	텍스트 값을 매핑하는 필드입니다. 각 매핑은 일대일입니다. 그러나 단일 이름-값 쌍 필드에는 여러 개의 매핑이 포함될 수 있습니다. 각 매핑은 고유한 이름을 사용해야 하며 이름은 비워둘 수 없습니다. 예를 들어, 이름-값 쌍 필드를 사용하여 웹 서비스 요청에 대한 헤더 정보를 저장할 수 있습니다. 이 예에서 각 매핑의 이름은 헤더(예: Content-Type)이고 값은 헤더 값(예: Application/json)입니다. 딕셔너리 속성: • key_readonly • value_readonly • no_actions 자세한 내용은 이름-값 쌍 필드 형식 섹션을 참조하세요.	해당 사항 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 유형	설명	지원되는 속성
단일 파일 첨부	메뉴 항목 또는 섹션 기록에 첨부된 단일 파일을 참조할 수 있는 첨부 파일 참조입니다.	해당 사항 없음
문자열	255자 이하인 경우, 문자열 필드는 1줄의 텍스트 필드로 표시됩니다. 256자 이상인 경우, 여러 줄의 텍스트 상자로 표시됩니다. 주: 데이터베이스는 최대 길이 필드에 제공한 값을 가장 일치하는 데이터베이스 필드 형식으로 변환할 수 있습니다. 예를 들어, 최대 문자열 길이 80은 가장 가까운 데이터베이스 필드 유형 VARCHAR(100)에 맵핑됩니다. Oracle 인스턴스의 경우 사용자는 애플리케이션 UI를 통해 문자열 필드의 최대 길이를 4000보다 큰 값으로 늘릴 수 없습니다. 4000보다 큰 변경은 Oracle의 CLOB 데이터 형식이 필요합니다. 필드가 4000자보다 커야 하는 경우 인시던트를 기록하여 변경을 요청합니다.	glide.ui.textarea.character_counter
문자열(전체 UTF-8)	UTF-8 문자 인코딩을 포함하는 문자열 필드입니다. 이 필드 형식은 응용 프로그램 UI 내에서 문자열 데이터 형식으로 정의할 수 있는 것과 동일한 최대 길이로 제한됩니다. 이모티콘은 문자열(전체 UTF-8) 필드 유형에서 지원됩니다.	해당 사항 없음
제안	제안된 값을 제공하지만 자유 형식 텍스트를 허용하는 문자열 필드입니다. 양식이나 목록을 구성하여 필드를 추가할 때 사용할 수 있습니다. 그렇지 않으면 기존 문자열 또는 저널 필드의 딕셔너리 항목을 수정해야 합니다.	해당 사항 없음
Sys ID	각 기록에 대한 고유한 숫자 식별자를 포함하는 필드입니다. Sys ID 추가에 대한 자세한 내용은 다음 링크를 참조하십시오. • 양식에 Sys ID 추가 • 목록에 Sys ID 추가 위험: Sys ID를 수정하거나 삭제하면 데이터가 잘못되거나 손실됩니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

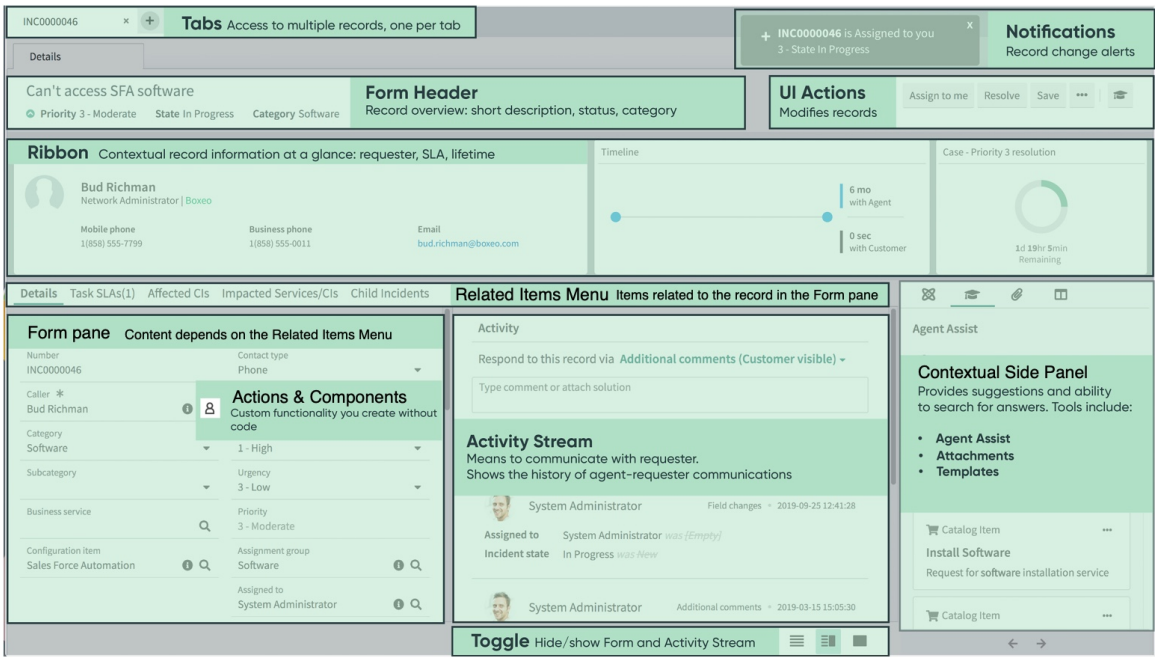
필드 유형	설명	지원되는 속성
템플릿 값	관리자가 양식 템플릿에 필요한 필드를 식별할 수 있는 필드 유형입니다.	해당 사항 없음
시간	특정 시간. 데이터베이스에 날짜/시간 필드로 저장됩니다. 이 필드의 시간 부분만 사용됩니다. 주: 이 필드는 항상 날짜를 1970-01-01로 저장하며, 이 날짜는 DST(일광 절약 시간제) 날짜에 속하지 않습니다. 따라서 DST에 대한 시간이 자동으로 조정되지 않습니다. 사용자 지정 기능이 시간을 시작 시간으로 사용하는 경우 필요한 경우 DST에 맞게 조정하는 것은 기능의 책임입니다.	해당 사항 없음
번역된 HTML	사용자의 언어를 기반으로 하는 다양한 번역을 표시하는 HTML 필드입니다.	해당 사항 없음
True/False	한 자리 정수로 표시되는 부울 필드이며, 대개 1(True) 또는 0(False)입니다.	해당 사항 없음
URL	잠겨 있을 때 클릭할 수 있는 URL 필드인 문자열 필드입니다. 주: 모바일 UI에서 이 필드는 여러 줄 텍스트 필드로 나타납니다. 필드는 한 줄로 저장되고 줄 바꿈이 제거됩니다.	해당 사항 없음
사용자 이미지	양식에 이미지를 첨부할 수 있는 필드입니다.	해당 사항 없음
UTC 시간	UTC 시간대를 기준으로 한 시간의 분 수입니다.	해당 사항 없음
위키	표준 Wiki 텍스트 서식의 단순화된 버전을 포함하는 문자열 필드입니다. 이 필드에는 Wiki 텍스트 편집기가 포함되어 있으며 양식에 저장하기 전에 텍스트를 미리 볼 수 있습니다.	해당 사항 없음
워크플로우	워크플로우에 스테이지를 표시하는 선택 목록 필드입니다.	해당 사항 없음

다음

설정할 구성요소를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 탭
- 리본
- 활동 스트림
- 알림
- 관련 항목
- 상황별 측면 패널
- 양식 헤더
- 양식 창
- UI 작업
- 작업 및 구성요소



양식에 **Sys ID** 추가

각 기록에 대한 고유한 숫자 식별자를 포함하는 필드를 양식에 추가합니다.

시작하기 전에

위험:
Sys ID를 수정하거나 삭제하면 데이터가 잘못되거나 손실될 수 있습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 뷰레이블이 표시됩니다.
2. UI 뷰에서 수정할 기록을 선택합니다.
   예: **default**.
3. 양식 섹션 탭을 선택하고 기록을 선택합니다.
4. 양식 섹션 기록에서 섹션 요소 탭을 선택합니다.
5. 새로 만들기를 선택하여 새 Sys ID 섹션 요소를 만듭니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

섹션 요소 새 기록

필드	설명
요소	이 양식에 추가하려는 요소입니다. sys_id 입력합니다.
직책	목록에서 섹션 요소의 위치에 대한 번호입니다.
유형	만들려는 섹션 요소의 유형입니다. 요소를 선택합니다.

7. 제출을 선택합니다.
8. /cache.do 와 함께 URL을 추가하여 캐시 플러시를 실행합니다.

결과
이제 Sys ID 필드가 양식에 표시됩니다.

필드 레이블에 도움말 추가

개별 필드에 도움말 아이콘을 배치하고 필드 레이블을 외부 또는 내부 URL의 링크로 변환하여 양식에 필드 수준 도움말을 작성하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
모든 형식의 파일, 문서 또는 Wiki에 연결하고 별도의 브라우저 창에서 열 수 있습니다. 다음은 필드 레이블 도움말을 사용할 수 있는 양식의 예입니다.

필드 레이블 도움말 활성화됨



프로시저

1. 양식을 엽니다.
2. 필드의 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 레이블 구성을 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.

필드	입력 값
힌트	사용자가 필드 레이블에 커서를 놓을 때 나타나는 도구 설명으로 사용할 텍스트를 입력합니다.
URL	필드 레이블 또는 아이콘을 클릭할 때 열 대상 파일의 URL을 입력합니다. 인스턴스 외부의 파일에 대한 전체 URL이거나 인스턴스의 대상에 대한 상대 URL일 수 있습니다. 주: Workspace에서는 링크가 지원되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	입력 값
URL 대상	사용하지 않습니다. 도움말 파일은 **URL** 대상 값에 관계없이 새 탭에서 열립니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
필드를 선택하거나 마우스를 가리키면 도움말이 나타납니다.



양식 필드에서 강조 표시된 레이블 사용자 지정

양식 필드에서 사용자 지정 강조 표시된 레이블을 사용하여 중요한 정보를 에이전트에게 작업 공간 알립니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

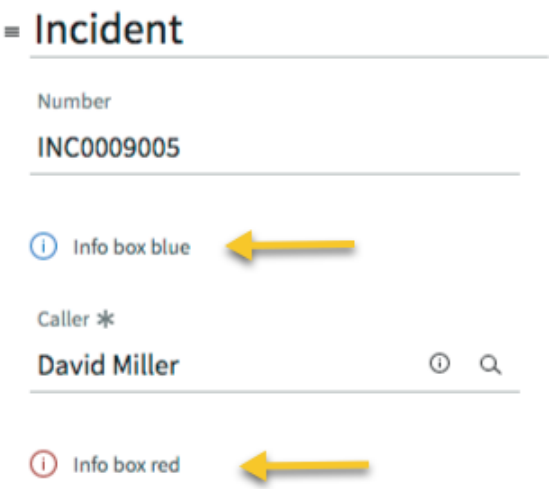
1. 탐색 필터에 UX ## ### # ### 입력합니다.
2. **UX** 강조 표시된 값 구성을 열고 경험을 선택합니다작업 공간.
3. 강조 표시된 레이블에 대해 다음 구성 중 하나를 적용합니다.

양식 주석 설정

색상 텍스트 블록이나 양식 요소 사이에 구분 기호를 표시하여 양식 요소를 강조 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
양식 주석은 양식 창에서 필드 사이에 삽입할 수 있는 색이 지정된 선 또는 색이 지정된 텍스트 선입니다.

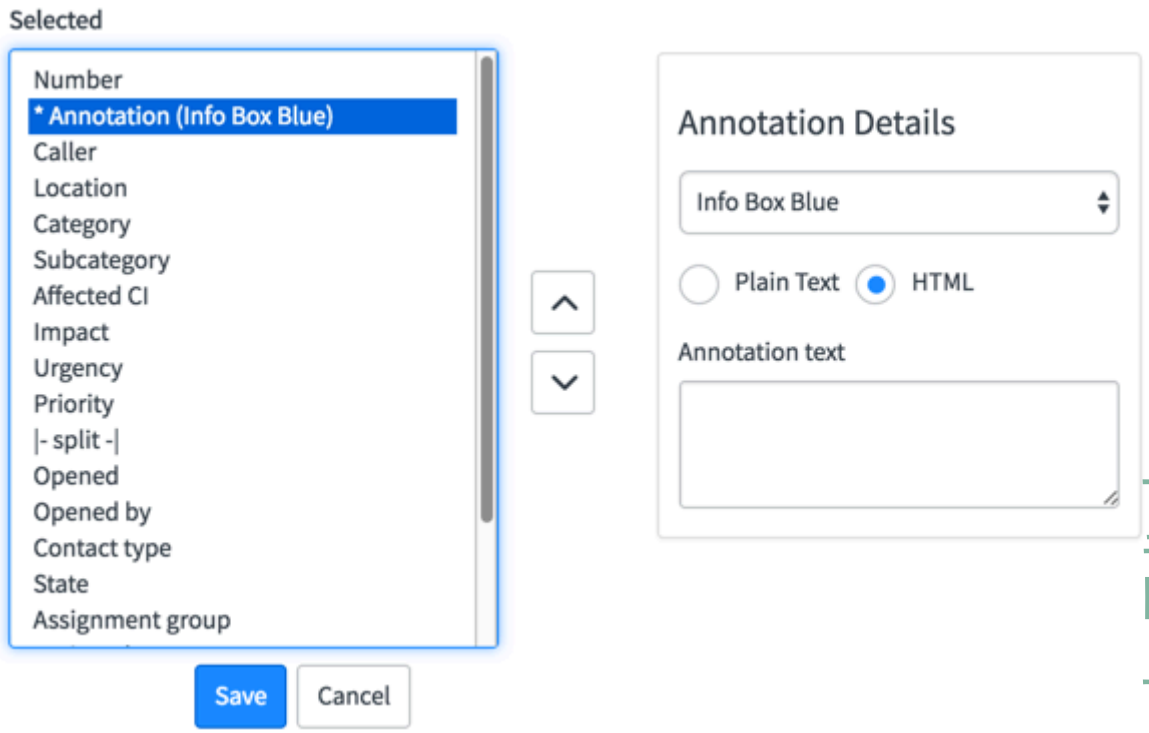


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

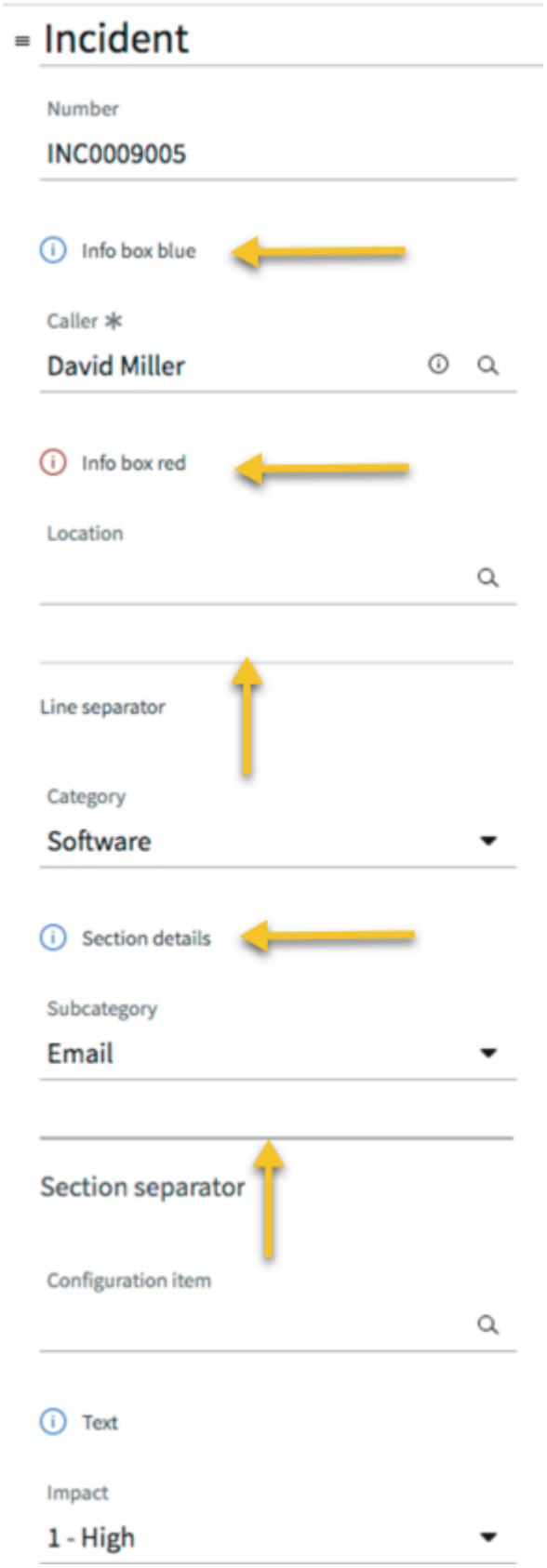
1. 양식으로 이동합니다.
2. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃레이블이 표시됩니다.
3. 양식 뷰 및 섹션에서 섹션을 선택합니다.
4. 사용 가능(Available) 목록에서 * 주석**(* Annotation**)을 두 번 클릭하여 선택 됨(Selected) 목록으로 이동합니다.

   주석 상세 정보 섹션이 나타납니다.



5. 주석을 달 필드 위에 배치합니다.
6. 주석 세부 정보(Annotation Details)에서 주석 유형을 선택합니다.
   사용 가능한 주석 유형에는 정보 상자 파란색, 정보 상자 빨간색, 줄 구분 기호 (추가하는 모든 텍스트가 줄 아래에 표시됨), 섹션 세부 정보, 섹션 구분 기호 및 텍스트가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 데이터 유형으로 일반 텍스트 또는 **HTML** 을 선택하고 텍스트 상자에 주석을 입력합니다.

유효한 모든 HTML 태그가 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

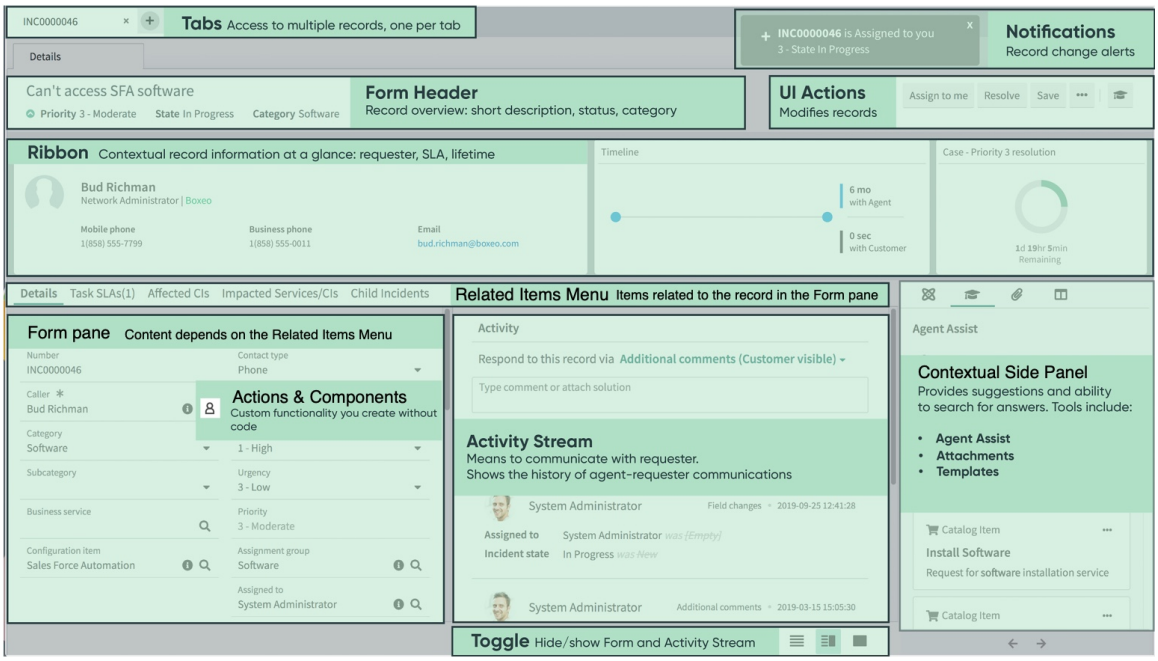
예를 들어, 텍스트 주석 유형, **HTML** 데이터 유형을 선택하고 Select the primary location:# 입력합니다. 텍스트가 양식에 빨간색으로 나타납니다.

8. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

• 탭	• 리본	• 활동 스트림
• 알림	• 관련 항목	• 상황별 측면 패널
• 양식 헤더	• 양식 창	
• UI 작업	• 작업 및 구성요소	



의 변경 및 문제 작업 기록 구성 **Legacy Workspace**

의 관련 목록에서 작업 공간변경 또는 문제 작업을 만들 때 사용할 수 있는 기록 유형을 구성합니다. 이 구성을 사용하면 변경 및 문제 작업 기록을 원하는 범주에 따라 분류할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

- 유형은 양식의 유형 필드 작업 공간 에서 변경할 수 있습니다.
- 표시 값이 목록에 나타납니다 작업 공간 .

변경 및 문제 작업 유형은 다음과 같습니다.

- 변경: 일반, 표준, 긴급
- 문제/장애, 근본원인 분석

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 변경 〉 워크플레이스 기록 유형 선택기레이블이 표시됩니다.
2. 레코드 유형 선택기를 작업 공간 선택하거나 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 공간 기록 유형 선택기 양식

필드	설명
대상 테이블	변경 또는 문제 요청과 관련된 테이블입니다. 변경 요청 또는 문제 작업을 예로 들 수 있습니다.
대상 필드	기록의 필드 유형입니다. 이 필드는 양식의 작업 공간유형 필드에서 선택합니다.
값	양식에 표시되는 작업 공간 대상 필드의 특정 값입니다. 목록에서 다른 값을 선택하여 양식의 값을 작업 공간 변경합니다.
애플리케이션	이 작업 공간 기록 유형 선택기가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 기록 유형 선택기가 작업 공간 모든 Workspace 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
활성	기록 유형 선택기를 활성화하는 작업 공간 옵션입니다.
주문	기록 유형 선택기 목록에서 이 작업 공간 기록 유형 선택 작업 공간 기의 배치를 결정하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 목록에서 더 일찍 나타납니다. 일반적으로 이러한 숫자는 수백 개입니다. 예를 들어 100, 200, 300 및 400입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

사용 안 함 문서 뷰어**Legacy Workspace**

비활성화하려면 Workspace의 인스턴스 수준에서 비활성화하고, 인스턴스 내의 특정 테이블에 대해 비활성화하려면 테이블 수준에서 비활성화 문서 뷰어 합니다.

시작하기 전에
인스턴스에 시스템 속성 추가 (*com.snc.documentviewer.enable_document_viewer*)가 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
문서 뷰어가 비활성화되면 레거시 양식 첨부 파일 미리 보기가 표시됩니다.

프로시저

인스턴스 수준 또는 특정 테이블에서 비활성화 문서 뷰어 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 기본 양식 섹션 탐색 변경 **Legacy Workspace**

체험의 기본 양식 섹션 탐색을 작업 공간 변경합니다. 양식 섹션 탐색을 변경하여, 덜 복잡하고 양식 섹션 탐색이나 섹션 축소가 필요하지 않은 양식을 단순화할 수 있습니다.

양식 섹션 탐색을 구성합니다.

- 로드 시 양식 섹션을 자동으로 축소합니다.
- 탐색 섹션을 숨깁니다.
- 섹션 축소를 비활성화합니다.

로드 시 양식 섹션 자동 축소 설정

클라이언트 스크립트를 사용하여 하나 이상의 양식 섹션의 자동 축소를 설정합니다.

시작하기 전에
축소된 구역은 폼에서 구역 축소 또는 확장 컨트롤을 사용하여 확장할 수 있습니다.
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 클라이언트 스크립트레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

주:
섹션 자동 축소를 구성하려면 예제 구성을 참조하십시오.

클라이언트 스크립트 양식

필드	설명
이름	클라이언트 스크립트의 이름입니다.
테이블	클라이언트 스크립트와 연결할 테이블입니다. 예: 인시던트.
UI 유형	클라이언트 스크립트의 UI 유형입니다. 데스크톱, 모바일/서비스 포털 또는 모두를 선택합니다.
유형	클라이언트 스크립트의 유형입니다. 유형 목록에서 실행할 스크립트를 트리거하는 이벤트를 선택합니다.
애플리케이션	클라이언트 스크립트 적용성의 범위입니다. 전역은 모든 작업 공간에서 이 설정을 사용할 수 있다는 뜻입니다.
활성	클라이언트 스크립트를 활성화하는 옵션입니다.
상속됨	상속된 클라이언트 스크립트를 활성화하는 옵션입니다.
전역	전역은 모든 작업 공간에서 이 설정을 사용할 수 있다는 뜻입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
설명	클라이언트 스크립트 목록에도 표시되는 클라이언트 스크립트에 대한 설명입니다.
메시지	클라이언트 스크립트에 대한 추가 정보입니다.

4. 스크립팅 필드에 `## g_aw.setSectionExpanded('section_name', false)` 를 입력하고 자동으로 축소하려는 섹션 이름을 수정합니다.

   예: `g_aw.setSectionExpanded('related_records', false);`.

   주:
   모든 양식 섹션을 별도의 줄에 입력하여 모든 양식 섹션의 로드 시 자동 축소를 활성화합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

Example:
예제 클라이언트 스크립트 양식

필드	설명
이름	클라이언트 스크립트의 이름을 입력합니다. 예를 들어 ## #####.
테이블	인시던트를 선택합니다.
UI 유형	모두를 선택합니다.
유형	onLoad를 선택합니다.
애플리케이션	전역을 애플리케이션으로 유지합니다.
활성	활성 전환.
상속됨	이 옵션을 건너뜁니다.
전역	전역으로 전환합니다.
설명	이 필드를 건너뜁니다.
메시지	이 필드를 건너뜁니다.

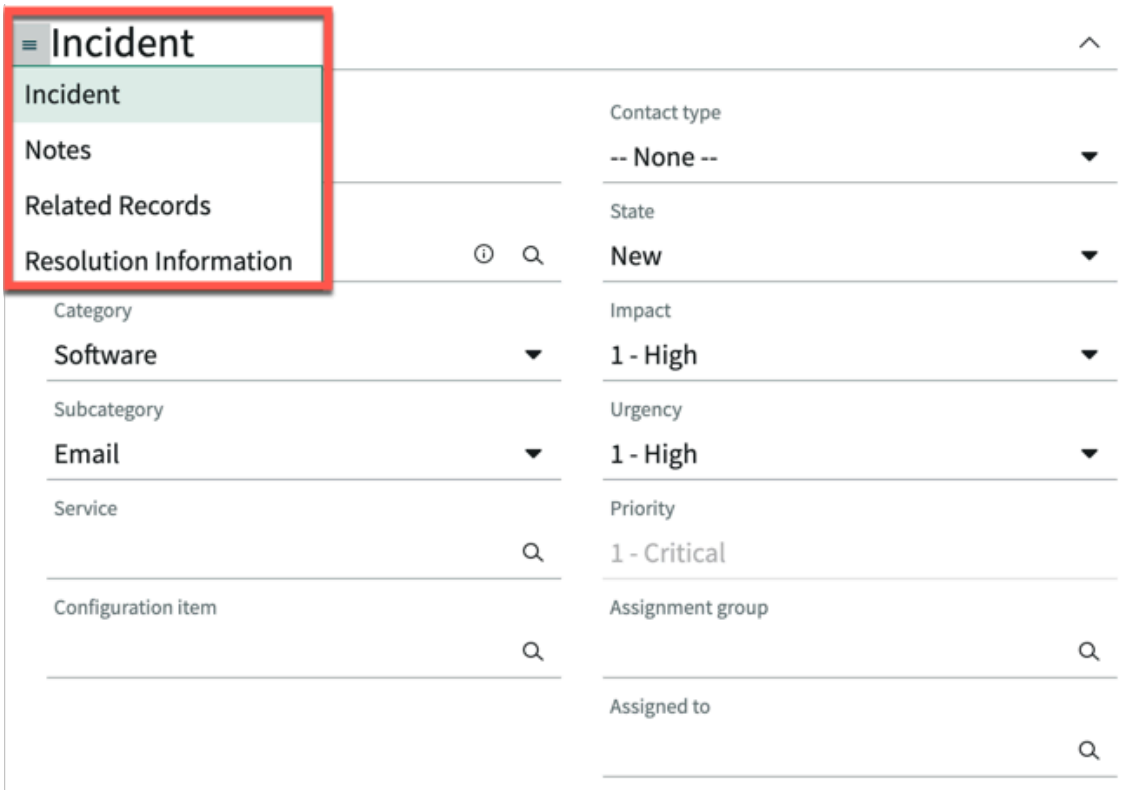
양식 섹션 탐색 숨기기

양식에서 섹션 탐색으로 이동을 비활성화하려면 기본 양식 섹션 탐색을 숨깁니다. 덜 복잡하고 양식 섹션 탐색의 이점이 없는 양식을 단순화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
양식 섹션 컨트롤은 양식의 맨 위에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 작업 공간 뷰 규칙레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

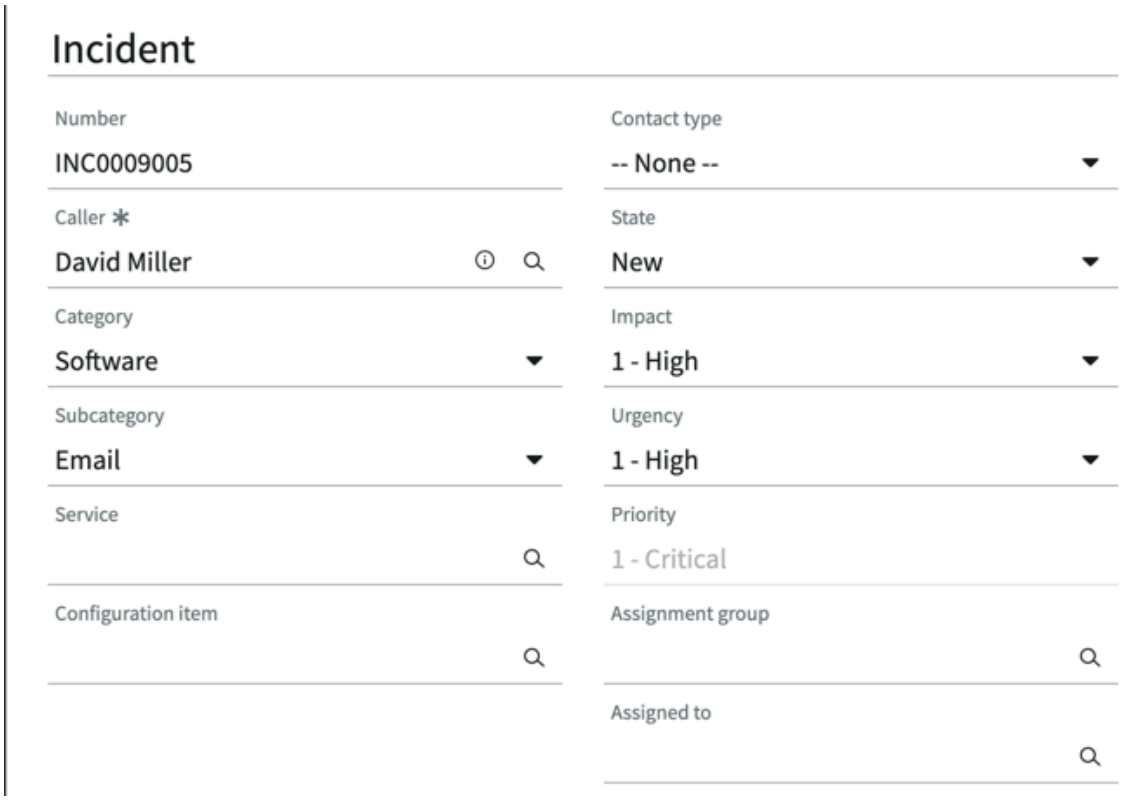
워크플레이스 보기 규칙

필드	설명
이름	뷰 규칙의 작업 공간 이름입니다.
테이블	뷰 규칙을 적용할 테이블입니다 작업 공간 . 예를 들어, **Incident**.
뷰	뷰 규칙에 대한 뷰입니다 작업 공간 .
애플리케이션	뷰 규칙에 대한 애플리케이션 범위입니다 작업 공간 .
작업 공간	작업 공간 뷰 작업 공간 규칙에 대한 작업 공간 뷰 규칙을 특정 작업 공간에 연결합니다.
활성	뷰 규칙을 활성화하는 옵션입니다 작업 공간 .

4. 관련 목록에서 양식 설정 탭을 클릭합니다.
5. **Hide section** navigation(섹션 탐색 숨기기)을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과
양식 섹션 컨트롤이 양식에서 제거됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

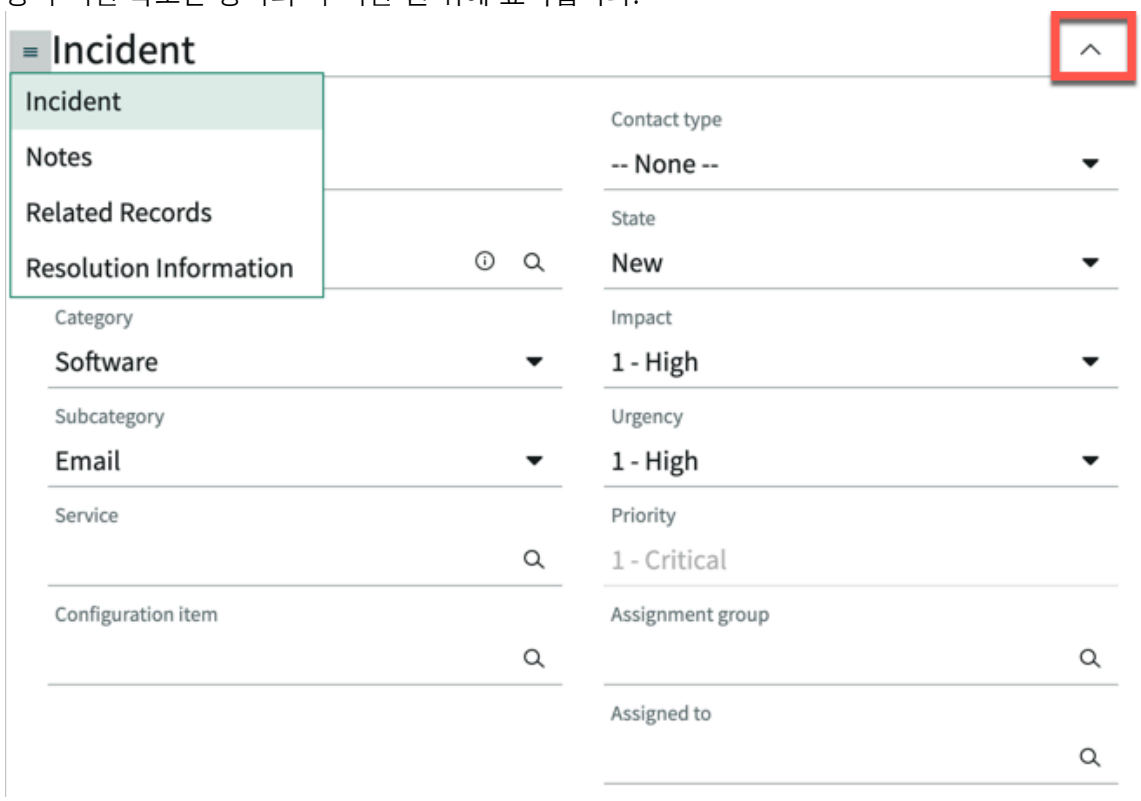


양식 섹션 축소 비활성화

기본 양식 섹션 축소를 비활성화합니다. 덜 복잡하고 섹션 축소의 이점이 없는 양식을 단순화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
양식 섹션 축소는 양식의 각 섹션 맨 위에 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

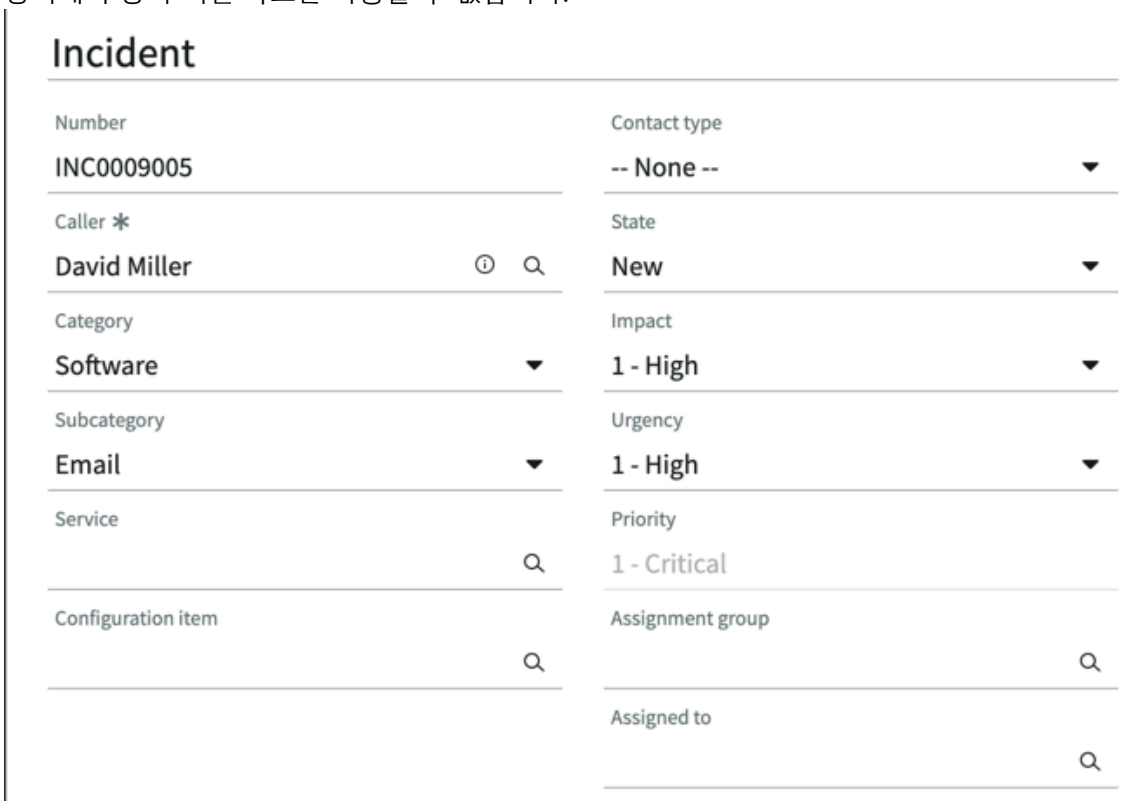
1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 작업 공간 뷰 규칙레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 공간 뷰 규칙 양식

필드	설명
이름	작업 공간 뷰 규칙의 이름입니다.
테이블	뷰 규칙을 적용할 테이블입니다 작업 공간 . 예: 인시던트.
뷰	뷰 규칙에 대한 뷰입니다 작업 공간 .
애플리케이션	뷰 규칙에 대한 애플리케이션 범위입니다 작업 공간 .
작업 공간	작업 공간 뷰 작업 공간 규칙에 대한 작업 공간 뷰 규칙을 특정 작업 공간.
활성	뷰 규칙을 활성화하는 옵션입니다 작업 공간 .

4. 서식 설정 관련 목록을 클릭합니다.
5. 섹션 축소 비활성화를 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과
양식에서 양식 섹션 축소를 사용할 수 없습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식 서식 파일의 도메인 지정

양식 서식 파일을 전역이 아닌 도메인과 연결하고 서식 파일이 적용되는 사용자와 그룹을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 필터 탐색기에서 sys_template.do를 입력합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

템플릿 양식

필드	설명
이름	양식 서식 파일의 이름입니다.
테이블	양식 서식 파일과 연결된 테이블입니다. 예: 인시던트 또는 케이스.
활성	양식 템플릿을 사용하거나 사용하지 않도록 설정하는 옵션입니다.
애플리케이션	양식 서식 파일의 애플리케이션입니다. 양식은 기본적으로 전역 입니다.
도메인	기록을 연결하려는 도메인입니다. ○ 이 필드는 둘 이상의 도메인에 액세스할 수 있는 경우에만 표시됩니다. ○ 템플릿은 도메인을 지정하지 않는 한 전역입니다. ○ 이 기록에서 생성된 템플릿은 기록의 도메인을 유지합니다.
사용자	이 템플릿이 지정된 사용자 또는 역할입니다.
그룹	이 양식 서식 파일에 액세스할 수 있는 그룹입니다.
전역	양식 템플릿을 전역적으로 제공하는 옵션입니다.

3. 제출을 선택합니다.

기록 페이지 밀도를 늘리기 위한 중단점

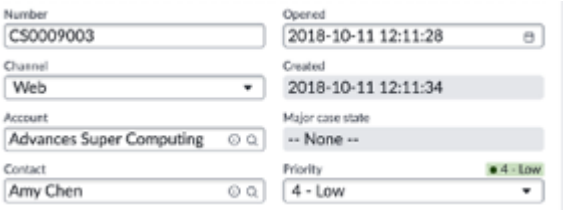
기록 페이지에 표시되는 컨텐츠의 양을 늘리는 중단점이 있는 기록 페이지의 더 많은 필드를 작업 공간 봅니다.

양식 크기를 줄이기 위한 중단점

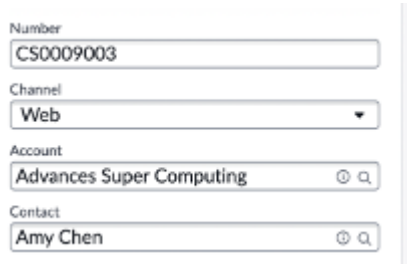
폼의 크기를 줄이면 중단점이 폼의 레이아웃을 단일 열로 다시 조정합니다.

크기를 조정하기 전에 양식 레이아웃에 두 개의 열이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



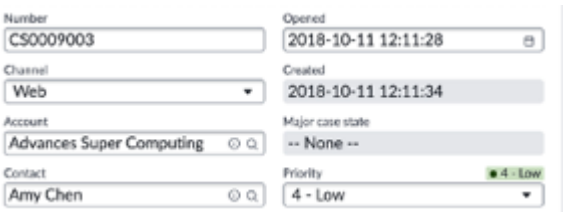
폼의 크기를 줄이면 폼 레이아웃에 단일 열이 표시됩니다.



양식 크기를 늘리기 위한 중단점

폼의 크기를 늘리면 중단점이 각 필드 레이블을 필드 값 옆으로 이동합니다.

크기를 조정하기 전에 양식에서 필드 값 위에 필드 레이블을 표시합니다.



양식 크기를 늘리면 양식에서 필드 값 옆에 필드 레이블이 표시됩니다.



기록 페이지 밀도를 늘리도록 중단점 구성

에서 양식 크기를 조정할 때 에이전트가 기록 페이지 밀도를 자동으로 늘릴 수 있습니다 작업 공간.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.

2. *glide.ui.form.breakpoints.enable* 시스템 속성을 엽니다.
3. 값을 false에서 true로 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

같은 유형의 기록에서 사용자 기본 설정 선택 유지

사용자가 기록 페이지 내에서 동일한 유형의 기록에 동일한 필터 및 정렬 기본 설정을 적용할 수 있습니다 작업 공간 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.

2. 기본 설정에 따라 다음 시스템 속성을 구성합니다.

에서 양식 헤더 설정 **Legacy Workspace**

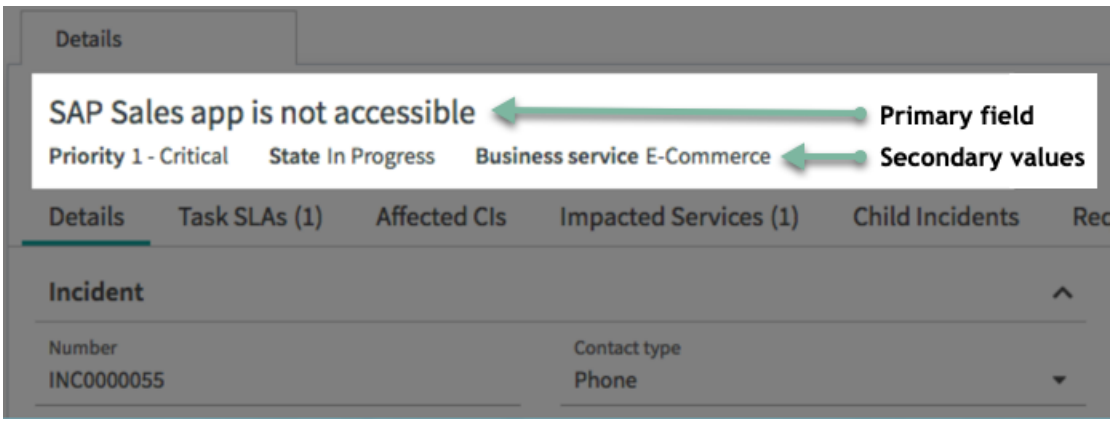
에이전트가 빠르게 문제에 대처할 수 있도록 양식 헤더에서 기본 필드 및 보조 값을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
작업 공간 양식 헤더는 기록의 개요를 제공합니다. 두 줄이 있습니다.

- Primary field(기본 필드) - 다음 이미지와 같이 **Laptop won't** boot(노트북이 부팅되지 않음)와 같이 페이지의 제목으로 사용되는 맨 위 줄입니다. 일반적으로 이것은 기록의 간단한 설명 필드 값입니다.
- 보조 값 - 기본 필드 아래의 줄은 **Priority: 5 - Planning**과 같은 중요한 기록 정보의 읽기 전용 이름-값 쌍으로 구성됩니다. 작업 공간 null이 아닌 처음 7개의 보조 필드를 표시합니다. 이러한 필드를 강조 표시하고 조건부로 표시되도록 할 수 있습니다. 필요한 역할이 없는 경우 연결된 보조 값이 표시되지 않습니다. 보조 값을 표시하기 위해 충족해야 하는 조건을 설정할 수 있습니다(예: 활성=true).

작업 공간 양식 헤더



여러분은 에이전트의 기본 및 보조 필드에 표시되는 내용을 설정할 것입니다.

하위 테이블은 상위 테이블에서 양식 헤더 구성을 상속합니다. 하위 테이블의 작업 공간 양식 헤더 구성은 상위 테이블 구성보다 우선합니다. 예를 들어 인시던트 테이블에 양식 헤더 구성이 없는 경우 테이블은 상위인 작업 테이블에서 모든 양식 헤더 구성을 상속합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 양식 〉 워크플레이스 양식 헤더 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 공간 양식 헤더 새 기록 양식

필드	설명
테이블	이 양식 헤더와 연결된 테이블입니다. 에이전트가 이 테이블에서 기록을 선택할 때마다 이 양식 헤더가 나타납니다.
기본 필드	양식 헤더의 맨 위에 나타나며 기록의 제목과 같은 역할을 하는 필드입니다. 일반적으로 이 필드는 **short_description**와 같이 고유하고 설명적입니다. 이 필드는 에이전트가 기록의 내용을 이해하는 데 도움이 됩니다.
부제목	테이블 선택에 따라 양식 헤더에 표시되는 값입니다.
헤더 이미지	이미지 필드에서 작업 공간 양식 헤더에 표시할 이미지입니다. 헤더 이미지는 기록에 컨텍스트를 제공합니다. 에이전트 아바타를 표시하고 도메인을 구분하도록 설정할 수 있습니다. 주: 헤더 이미지는 사용자 이미지 파일에서만 선택할 수 있습니다.
태그 숨기기	태그를 숨기려면 전환합니다.
추천 내용 무시	강조 표시되도록 구성된 필드의 양식 헤더에서 강조 표시를 끄려면 (선택됨) 전환합니다.
애플리케이션	이 설정의 적용성 범위입니다. 전역은 모든 작업 공간에서 이 설정을 사용할 수 있다는 뜻입니다.
작업 공간	이 양식 헤더와 연결된 워크플레이스입니다.

3. 보조 값 관련 목록에서 필드를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

보조 값 양식

필드	설명
테이블	이 테이블의 기록이 열릴 때마다 작업 공간 양식 헤더에 나타나는 보조 필드입니다.
필드	보조 필드의 이름입니다.
활성	양식 헤더에 보조 필드를 표시하려면 전환합니다.
순서	보조 필드 배열. 숫자가 작을수록 필드 행에서 더 왼쪽에 있음을 의미합니다.
애플리케이션	이 설정의 적용성 범위입니다. 전역은 모든 작업 공간에서 이 설정을 사용할 수 있다는 뜻입니다.
작업 공간	이러한 보조 값과 연결된 작업 공간입니다.
활성	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
조건	보조 필드를 숨길 수 있는 필터입니다. 예를 들어, 필드 값 '종결한 사람 ' 은 활성 조건이 false인 경우에만 나타납니다.
역할	보조 필드를 표시하기 위해 사용자가 가져야 하는 역할입니다. 잠금 아이콘( )을 클릭하고 역할을 선택합니다.

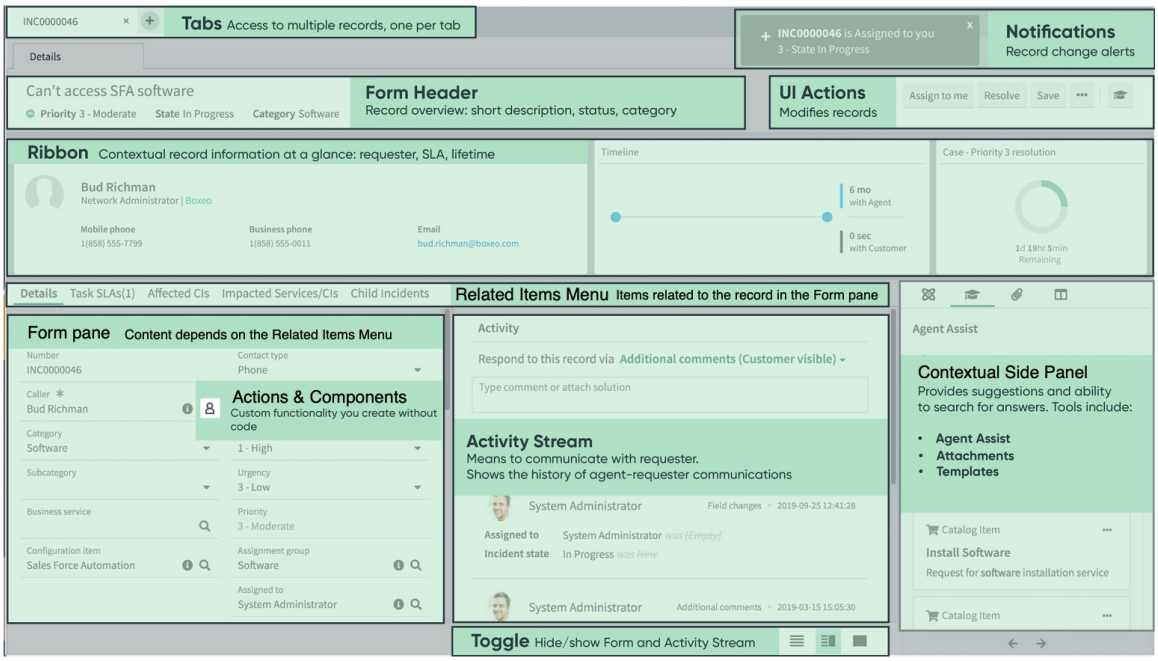
5. 제출을 클릭합니다.

6. 보조 값을 추가하려면 새로 만들기 를 클릭하고 테이블을 다시 채웁니다.

다음에 수행할 작업
양식 헤더의 값을 강조 표시 하여 에이전트의 주의를 환기시키거나 다른 구성요소를 설정합니다.

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널



양식 헤더의 값 강조 표시

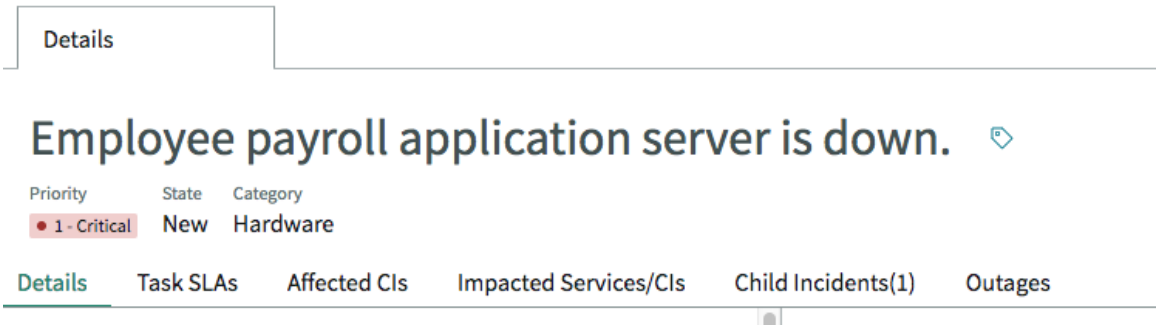
에서 양식 헤더 작업 공간 의 보조 필드 값을 강조 표시하여 에이전트에게 중요한 정보를 알립니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
강조 표시된 보조 필드 값은 양식 헤더에 배경색으로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식 헤더에서 강조 표시된 값



강조 표시를 구성하려면 양식 헤더의 보조 필드에 표시될 때 강조 표시되어야 하는 테이블의 필드를 지정합니다. 이렇게 하면 에이전트가 지정된 테이블의 기록에 액세스할 때마다 구성된 보조 필드가 강조 표시됩니다.

강조 표시된 값을 양식 필드에도 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리 〉 강조 표시된 값 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

강조 표시된 값 양식

필드	설명
테이블	양식 헤더에서 강조 표시할 필드가 들어 있는 테이블입니다.
필드	강조 표시할 필드입니다.

3. 제출을 클릭합니다.
4. 강조 표시되는 값 목록에서 사용자가 생성한 기록을 클릭합니다.
5. 강조 표시된 값 조건 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

강조 표시된 값 조건 양식

필드	설명
조건	강조 표시된 값이 표시할 조건을 설정할 수 있는 조건 작성기입니다.
상태	배경색. 각 상태에는 고유한 색상이 있습니다. 예를 들어 심각은 빨간색 배경을, 보통은 자주색 배경을 표시하고, 정보는 파란색 배경을 표시합니다.
아이콘 표시	배경색 외에 작은 원이 표시되도록 하는 토글입니다.
값 무효화	상태 값 대신 렌더링되는 텍스트입니다. 예를 들어 "심각" 대신 "즉시 해결"을 표시할 수 있습니다. {{value}}를 사용하여 텍스트 값을 참조할 수 있습니다.
애플리케이션	기록이 포함된 애플리케이션 범위입니다.
주문	강조 표시된 값이 평가되는 순서입니다.

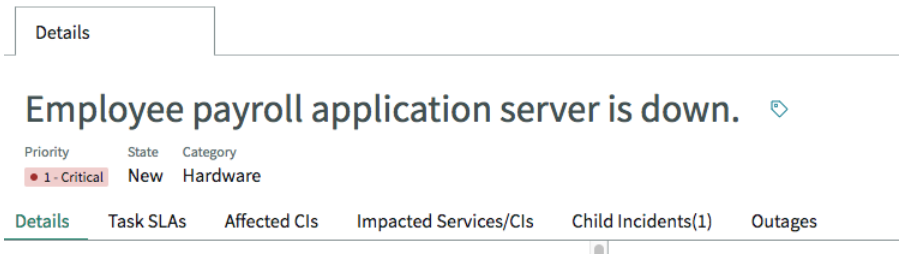
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example: 강조 표시된 값 구성

우선순위가 **1 -** 중요일 때 문제 기록의 우선순위 필드에 대해 강조 표시된 값을 구성합니다. 강조 표시된 이 값을 작성할 때 인시던트 테이블과 우선순위 필드를 선택합니다.

강조 표시된 값 조건에서 조건을 **Priorityis 1 - Critical** 및 Status **Critical** 로 설정하고 **Show icon**을 선택합니다.

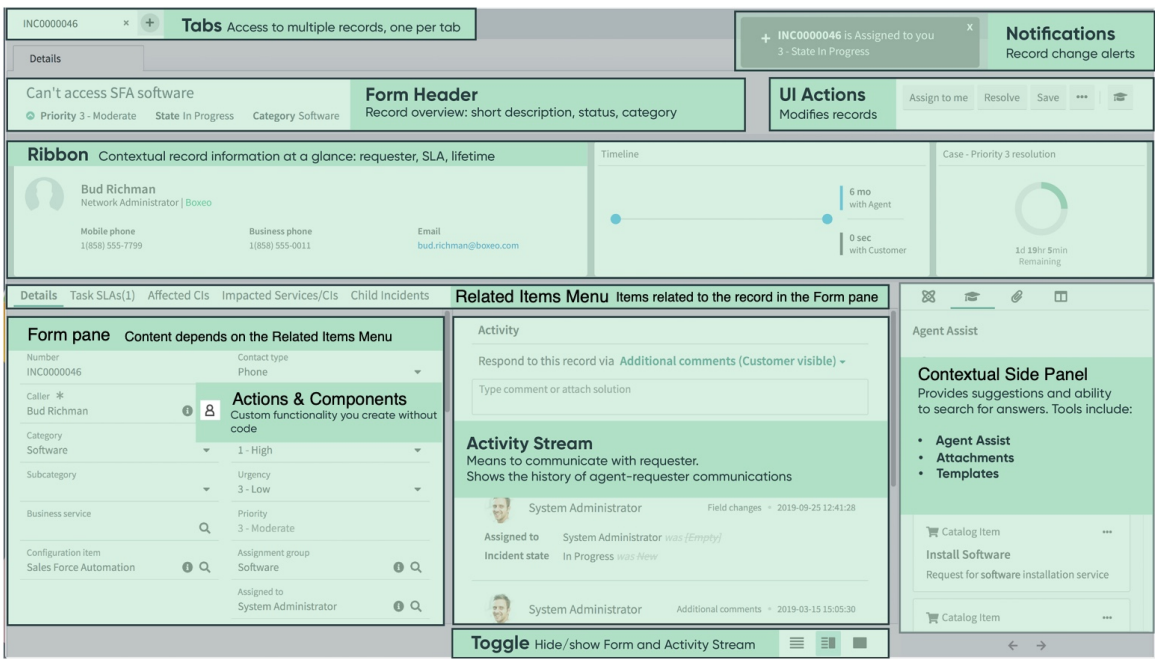
강조 표시된 값은 이 구성에 대해 렌더링됩니다.



다음에 수행할 작업
에이전트가 기록에 태그를 지정 하거나 다른 구성요소를 설정하지 못하도록 합니다.

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널



태깅 비활성화

에이전트가 에서 Legacy Workspace기록에 태그를 지정하지 못하도록 합니다.

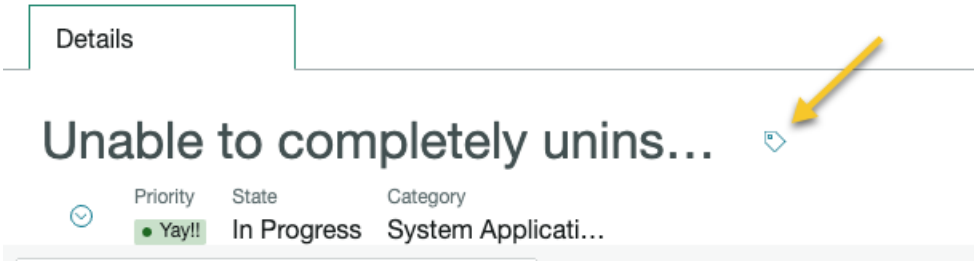
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

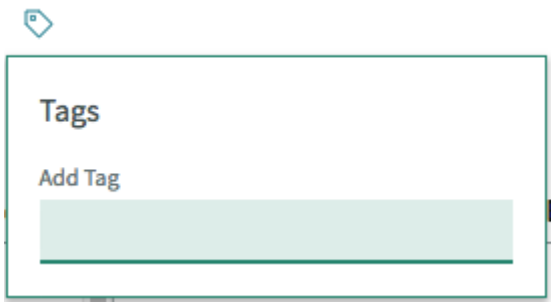
이 태스크 정보

태그는 에이전트가 기록을 구성하기 위해 추가하는 텍스트 레이블입니다. 태그 아이콘( )이 양식 헤더에 나타납니다.

양식 헤더의 태그



기록에 태그를 지정한 후 에이전트는 전역 검색 필드에 태그 이름을 입력하여 기록을 검색할 수 있습니다. 에이전트는 태그 추가필드를 표시하는 태그 아이콘을 클릭하여 태그를 추가합니다.



태그 사용에 대한 자세한 내용은 작업 공간의 레코드 태그 지정을 참조하십시오.

프로시저

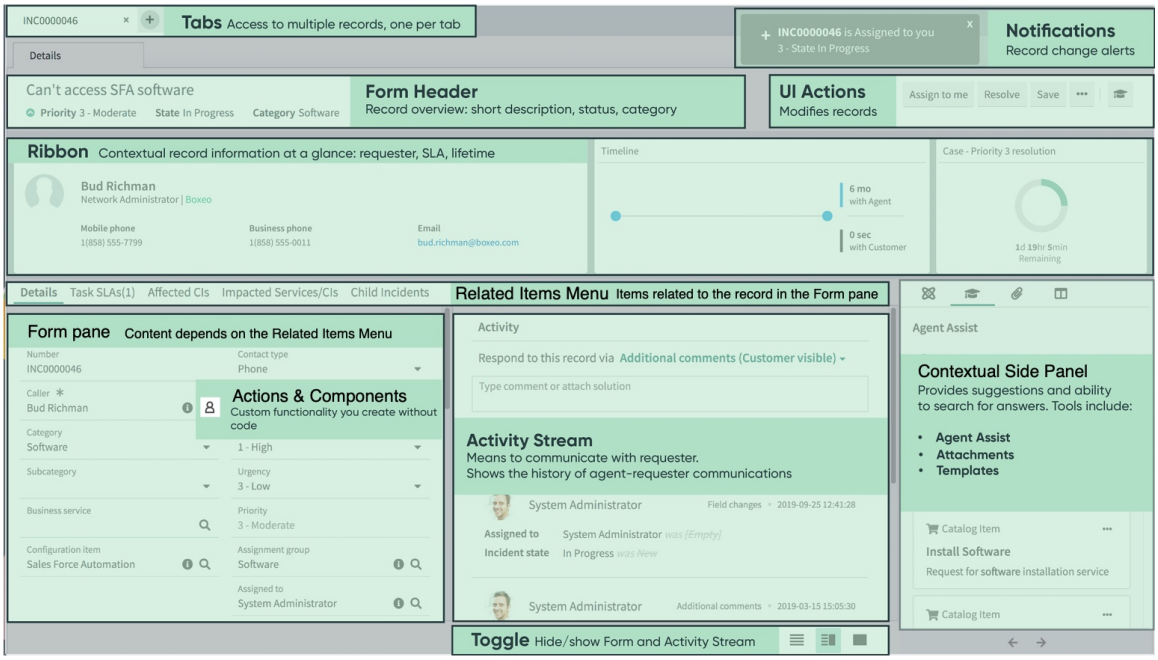
에이전트가 전체 인스턴스의 기록에 태그를 지정하지 못하도록 하려면 glide.ui.show_form_tags_bar 시스템 속성 *Type = true | false* 에서 및 *Value = false*.
인스턴스에 저장된 기록에는 태그 아이콘이 나타나지 않습니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 리본
- 활동 스트림
- 알림
- 관련 항목
- 상황별 측면 패널
- 양식 헤더
- 양식 창
- UI 작업
- 작업 및 구성요소

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



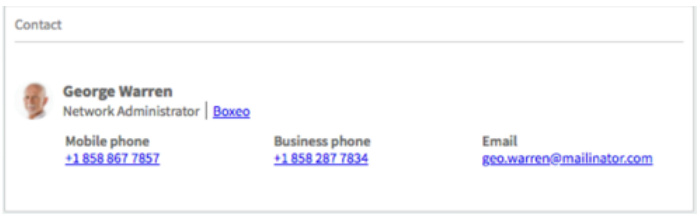
작업 공간에서 리본 설정

에이전트가 기록의 타임라인, 고객 요약, 기록 SLA 등 기록에 대한 관련 정보를 빠르게 스캔할 수 있도록 리본 Legacy Workspace 을 설정합니다.

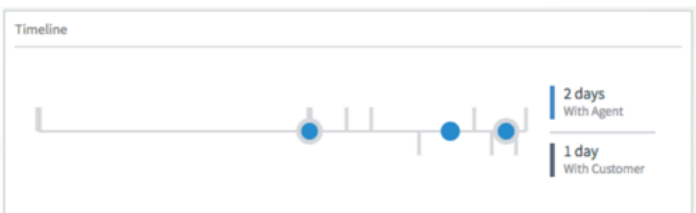
시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

리본은 양식에 표시되는 기록에 대한 상황별 정보를 제공합니다. 리본은 기본적으로 표시되지 않습니다. 각 리본에는 여러 구성 요소가 있을 수 있으며 각 구성 요소는 구성된 양의 화면 공간을 차지할 수 있습니다. 각 리본 구성요소에 있는 항목은 구성할 수 없습니다. 리본 구성요소는 다음과 같습니다.

- Customer360 - 기록의 계정, 연락처 또는 소비자에 대한 연락처 정보를 제공합니다.

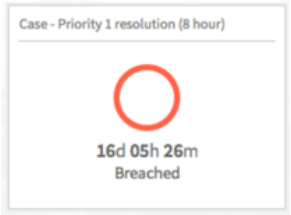


- 타임라인 - 기록과 관련된 활동에 대한 개요를 한눈에 보여줍니다(예: 초기에 활동이 많았다가 잠시 동안 조용해졌습니까?) 에이전트와 고객 응답 간의 통신에 오랜 시간 지연이 있었습니까? 오른쪽의 타임라인은 에이전트가 케이스 작업에 소요한 시간(에이전트 포함)과 에이전트가 고객의 정보를 기다린 시간(고객 포함)을 보여줍니다. 케이스가 신규, 오픈또는 종결됨 상태인 경우 에이전트가 사용 중인 것으로 간주됩니다. 케이스가 정보 대기 중 또는 해결됨 상태에 있는 경우 고객이 사용 중인 것으로 간주됩니다.

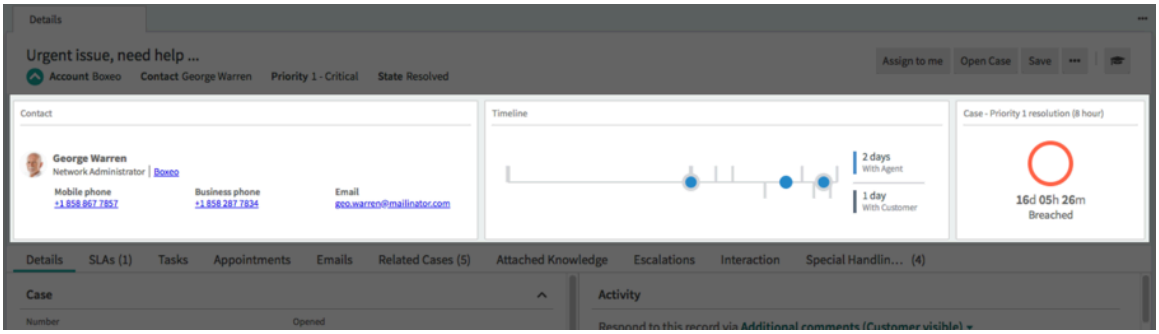


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 활성 SLA - 기록이 SLA 표준을 위반하는 시간에 대한 카운트다운을 제공합니다.



리본



리본을 테이블과 연결합니다. 테이블에는 리본 하나만 연결할 수 있습니다. 에이전트가 리본과 연결된 테이블에서 기록을 선택할 때마다 리본이 나타납니다. 그런 다음 에이전트가 리본과 연결되지 않은 테이블에서 기록을 선택하면 리본이 사라집니다.

구성요소는 한 번에 하나씩 리본에 추가합니다. 리본에 여러 구성요소를 추가하려면 다음 절차를 매번 다른 구성요소를 추가할 때마다 반복합니다. 또한 리본과 연결할 각 테이블에 대해 다음 절차를 반복해야 합니다.

리본 구성.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 리본 설정레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 새 기록 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	이 리본 설정을 설명하는 레이블입니다. 종종 이 리본과 관련된 테이블이 포함됩니다.
리본 구성요소	Customer360, 타임라인, 활성 SLA 또는 사용자 지정 리본 구성요소를 포함하여 리본에 추가할 구성요소입니다. 한 번에 하나의 구성요소만 추가할 수 있습니다. 리본에 두 번째 구성요소를 표시하려면 이 절차를 반복하고 다른 구성요소를 추가합니다.
테이블	이 리본과 관련된 테이블입니다. 에이전트가 이 테이블에서 기록을 선택할 때마다 이 구성요소와 함께 리본이 나타납니다.
너비	구성요소가 리본에서 차지하는 열의 수입니다. 페이지의 너비는 12열입니다. 여러 구성요소를 사용하는 경우 모든 구성요소의 총 너비는 12 이하여야 합니다.
애플리케이션	이 리본의 범위입니다. 전역은 리본이 모든 애플리케이션과 함께 작동한다는 것을 의미합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
작업 공간	이 리본 구성을 사용하는 작업 공간입니다. 이 필드가 비어 있으면 리본 구성이 모든 작업 공간에 적용됩니다. 작업 공간 필드는 기본적으로 비어 있습니다.
순서	리본에서 이 구성요소의 위치입니다. 구성요소 순서는 왼쪽에서 오른쪽으로 진행됩니다. 예를 들어 세 개의 구성요소를 테이블에 연결한 경우 순서가 가장 낮은 구성요소가 왼쪽에 있고 순서가 가장 높은 구성요소가 오른쪽에 표시됩니다.
활성	전환하여 이 테이블의 리본에서 이 구성요소를 켜고 끕니다.
상속	true로 설정하면 하위 테이블에서 리본 구성을 상속할 수 있습니다. 이를 적용하려면 하위 테이블에 구성된 리본 설정이 없어야 합니다. 상속 필드는 기본적으로 false입니다.
경험이 제한됨	true로 설정하면 리본 구성요소가 Configurable Workspace로 제한됩니다. 구성 가능한 작업 공간에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configurable Workspace 설정. false로 설정되면 리본 구성요소가 전역이며 구성 작업 공간에 나타납니다. 이 필드는 기본적으로 true로 설정됩니다. 주: ◦ 작업 공간을 선택하면 이 필드가 무시되고 선택한 레거시 작업 공간에 리본 구성요소가 표시됩니다. ◦ 모든 레거시 작업 공간에 리본 구성요소를 표시하려면 이 필드를 false로 설정합니다.

4. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

   리본 구성요소가 Customer360 또는 타임라인이면 리본 구성요소 속성 양식이 나타나므로 구성요소에 들어갈 값을 지정할 수 있습니다. 다른 리본 구성요소 유형 속성은 구성할 수 없습니다.

5. 옵션: 리본에 사용자 지정 구성요소를 추가합니다.

   a. 리본 구성요소 옆에 있는 돋보기)을 클릭합니다.

   b. 리본 구성요소 양식에서 신규를 클릭하십시오.

   c. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

   리본 구성요소

필드	설명
이름	Now 구성요소의 이름입니다.
UX 구성요소	돋보기 아이콘(돋)을 클릭하면 애플리케이션 열에서 **Agent Workspace** 와 연결된 구성요소를 찾아 하나를 선택합니다. 또는 새로 만들기 를 클릭하여 스크립트를 작성한 새 구성 요소와 연결한 다음 **UX** 구성 요소 필드에 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
설명	Now 구성요소에 대한 짧은 설명입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.

d. 리본 구성요소 양식에서 제출 을 클릭합니다.

e. 새 기록 양식에서 제출을 클릭하여 Now 구성요소를 리본에 추가합니다.

6. 리본 구성요소 속성 양식에 값을 입력합니다.
양식은 리본 구성요소에 따라 달라집니다.

a. 리본 구성요소가 **Customer360**인 경우 양식에 내용을 입력합니다.

이 값은 이 구성요소에 표시되는 정보의 소스와 종류를 지정합니다.

필드	설명
기본 사용자	이 구성요소의 이름 및 접촉 창구 정보(예: 할당 대상 또는 호출자)를 검색할 때 사용할 기본 참조 테이블의 테이블 열입니다. 테이블에 이 값이 없는 경우 작업 공간보조 사용자에 지정된 값을 삽입합니다.
기본 참조 테이블	기본 사용자 필드에 대한 정보를 저장하는 테이블입니다.
기본 필드	이 구성요소에 표시되는 기본 참조 테이블의 테이블 열 값(예: 이름, 이메일, 전화번호 등)
보조 사용자	기본 사용자에 대한 값이 누락된 경우 이 구성요소에 대한 이름 및 연락처 정보를 검색할 때 사용할 보조 참조 테이블의 테이블 열입니다. 예를 들어, 할당 대상입니다. 이 값이 테이블에 작업 공간 없으면 3차 사용자에 지정된 값을 삽입합니다.
보조 참조 테이블	보조 사용자 필드에 대한 정보를 저장하는 테이블입니다.
보조 필드	보조 사용자를 사용할 때 작업 공간 이 구성요소에 표시되는 보조 참조 테이블의 테이블 열 값(예: 이름, 이메일, 전화번호 등)입니다.
세 번째 사용자	보조 사용자에 대한 값이 누락된 경우 이 구성요소에 대한 이름과 연락처 정보를 검색할 때 사용할 3차 참조 테이블의 테이블 열입니다. 예를 들어, 할당 대상입니다. 이 값이 없으면 이 구성요소에 정보가 표시되지 않습니다.
세 번째 참조 테이블	세 번째 사용자 필드에 대한 정보를 저장하는 테이블입니다.
세 번째 필드	세 번째 사용자를 사용할 때 작업 공간 이 구성요소에 표시되는 보조 참조 테이블의 테이블 열 값(예: 이름, 이메일, 전화번호 등)입니다.

b. 리본 구성요소가 타임라인인 경우 기록에 요약된 작업을 수행하는 사람의 역할을 지정합니다.

일반적으로 이행자는 에이전트(예: **sn_esm_agent**)입니다. 이행자 역할은 버전 작업 공간에 따라 다릅니다(예: ITSM 및 CSM). 타임라인에는 이행자와 요청자가 수행한 활동이 표시됩니다. Resolution Shaper를 사용하여 타임라인에서 이행자 및 요청자 레이블을 구성할 수 있습니다. Resolution Shaper 구성 양식의 이행자 레이블 은 이행자 역할 속성과 일치해야

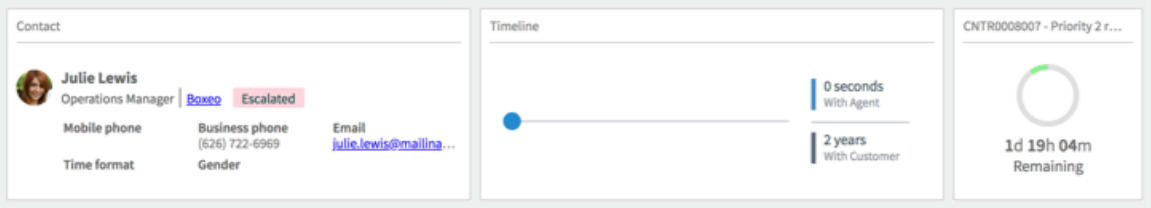
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

합니다. 예를 들어 이행자 역할이 에이전트 역할인 **sn_esm_agent**로 설정된 경우 이행자 레이블은 에이전트를 참조해야 합니다. Resolution Shaper 구성에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 타임라인 을 참조하십시오.

7. 제출을 클릭합니다.

에이전트가 지정된 테이블에서 기록을 선택하면 리본이 나타납니다. 각 구성요소는 리본 구성요소 속성에 지정된 정보로 채워집니다.

양식 리본

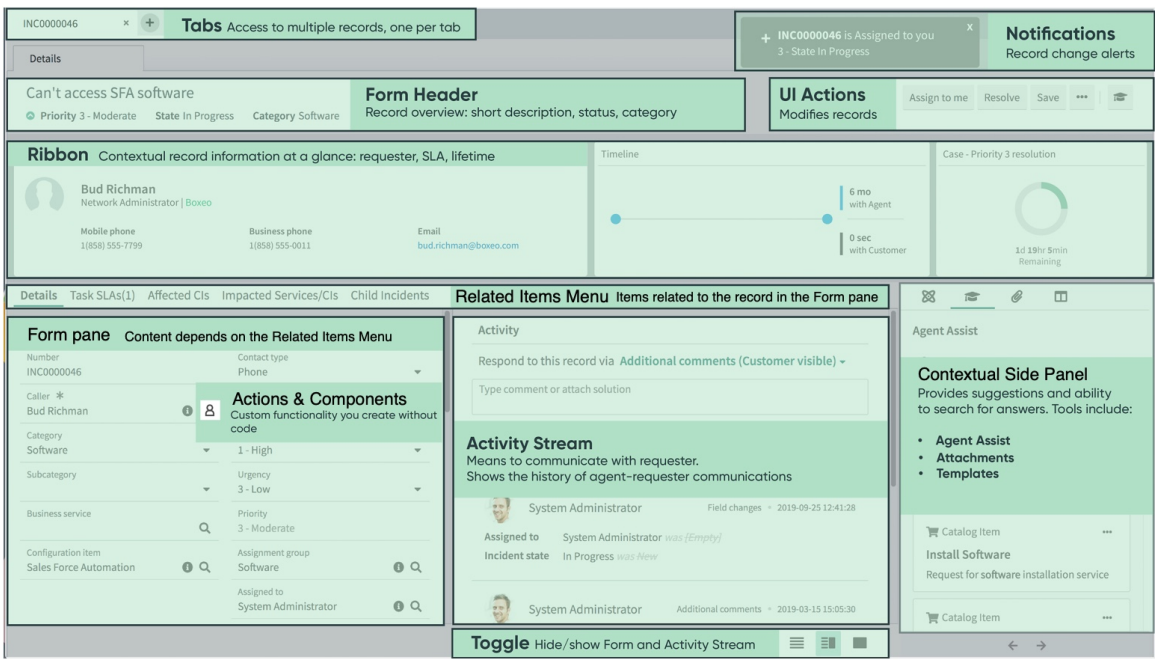


8. 옵션: 동일한 리본에 다른 구성요소를 추가하거나 다른 테이블에 리본을 추가하려는 경우 이 절차를 반복합니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널



다음에서 관련 항목 설정 **Legacy Workspace**

에이전트가 기록과 그 영향을 더 잘 이해할 수 있도록 열린 기록과 관련된 항목을 설정합니다.

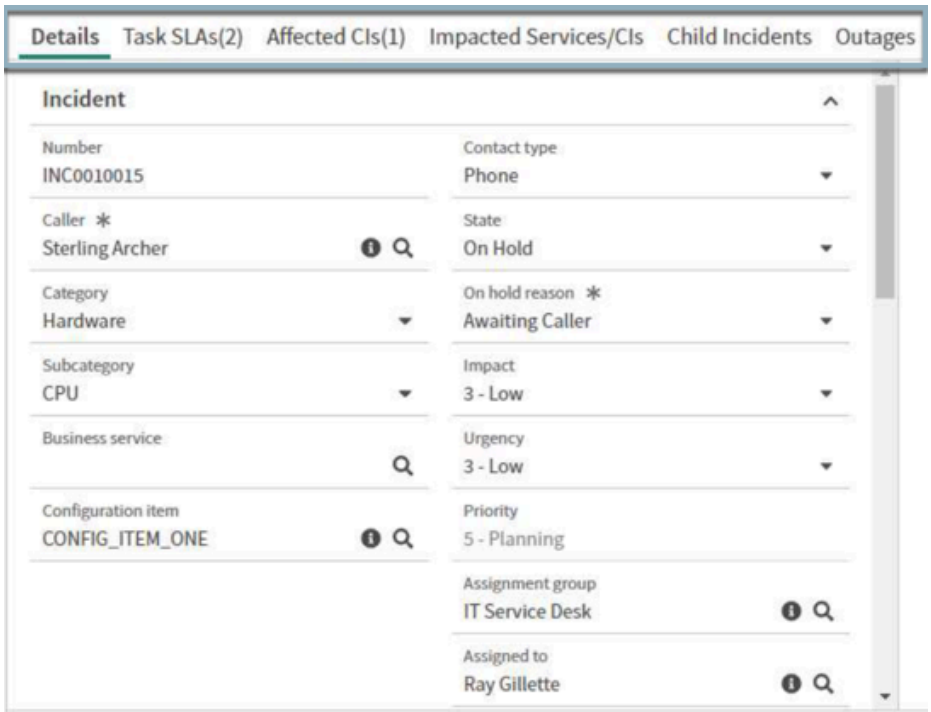
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관련 항목은 양식 창 위에 탭처럼 나타납니다. 항목에는 세 가지 유형이 있습니다.

- Details(세부정보) - 열린 레코드의 필드입니다. 표시할 필드를 지정할 수 있습니다.
- 관련 항목 - 열린 기록과 관련된 목록 이외의 구성요소입니다. 일반적으로 이 탭에는 구성요소가 표시됩니다. 예를 들어, 양식 창에 표시할 기록 필드가 있는 카드를 생성할 수 있습니다.
- 관련 목록 - 열린 기록과 관련된 목록입니다. 이 목록은 기록의 테이블입니다.

다음 예는 인시던트 기록을 보여줍니다. 영향을 받는 서비스 관련 목록에 이 인시던트의 영향을 받는 서비스 목록이 표시됩니다. 하위 인시던트 관련 목록에 이 인시던트와 관련된 인시던트가 표시됩니다.



이 이미지에서 강조 표시된 부분을 관련 항목이라고 합니다.

각 테이블에 대한 관련 목록을 설정합니다. 예를 들어 표시되는 관련 목록은 모든 인시던트 기록에 대해 동일합니다. 표시되는 관련 목록은 모든 케이스 기록에 대해 동일하지만 인시던트 기록에 대해 표시되는 관련 목록과는 다를 수 있습니다.

프로시저

1. 관련 목록을 생성할 테이블로 이동합니다.
   예를 들어 탐색 필터에 ##### 입력하여 모든 인시던트 기록에 대한 관련 목록을 설정합니다.
2. 기록 중 하나를 클릭하여 엽니다.
3. 메뉴 아이콘( )을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 다음으로 이동합니다. 구성 〉 관련 목록레이블이 표시됩니다.
4. 관련 목록 구성 양식에서 관련 목록 섹션에 추가하려는 필드를 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.
5. 옵션: 선택됨 열에서 필드를 선택하고 오른쪽에 있는 세로 화살표를 사용하여 필드를 목록 순서로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 저장을 클릭합니다.
7. 옵션: 관련 항목에서 항목의 순서를 변경합니다.
   기본적으로 세부 정보는 왼쪽에 표시됩니다.

   a. 다음으로 이동 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 작업 공간 뷰 규칙 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   작업 공간 뷰 규칙 양식

필드	설명
이름	테이블의 모든 기록에 대한 관련 목록의 목록 순서에 대한 이름입니다.
테이블	이 목록 순서와 관련된 테이블입니다. 이 테이블의 기록이 열릴 때마다 이 양식은 관련 목록의 목록 순서를 정의합니다.
뷰	조건이 충족될 때 표시되는 뷰입니다. `## ###` 사용합니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
작업 공간	이 규칙이 적용되는 워크플레이스입니다.
활성	이 규칙을 켜고(선택됨) 끄려면 전환합니다.

   c. 조건 탭에서 사용자가 가져야 하는 역할과 이 재정렬이 나타나기 위해 충족해야 하는 기록 필드 조건을 지정합니다.
   예를 들어 상태가 해결됨 조건을 선택할 수 있습니다.

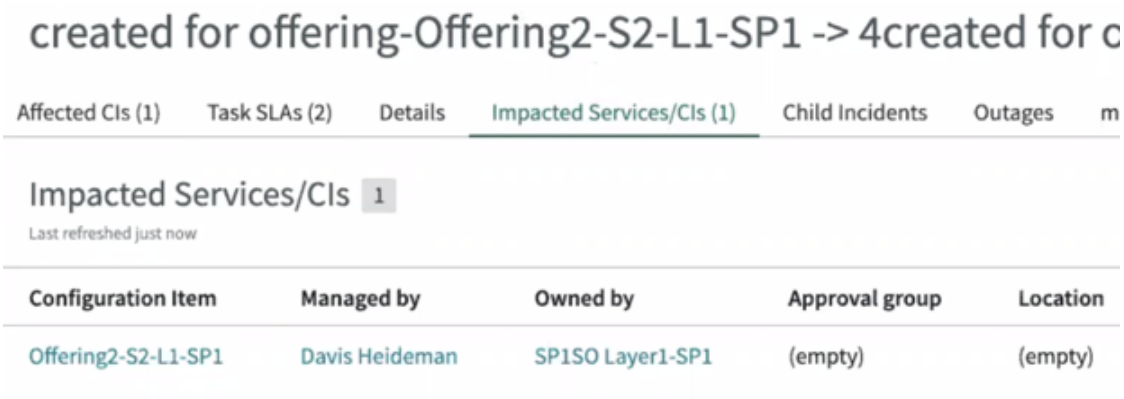
   d. 관련 항목의 순서를 지정하려면 폼 탭 탭에서 기본 탭 순서 확인란의 선택을 취소하고 탭 순서 옆에 있는 자물쇠)을 클릭합니다.
   그런 다음 이동할 목록을 선택하여 관련 항목에서 항목의 순서를 변경할 수 있습니다. 그런 다음 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 이동합니다.

   e. 기록 뷰가 열릴 때 양식 창에 표시되는 관련 항목의 항목을 선택하지 않으려면 제출 을 클릭합니다.

   (Optional) 기록 뷰가 열릴 때 양식 창에 나타나는 항목을 선택하려면 상단 배너를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭한 후 다음 단계로 진행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 예제에서는 세부 정보가 더 이상 왼쪽에 없음을 보여 줍니다.



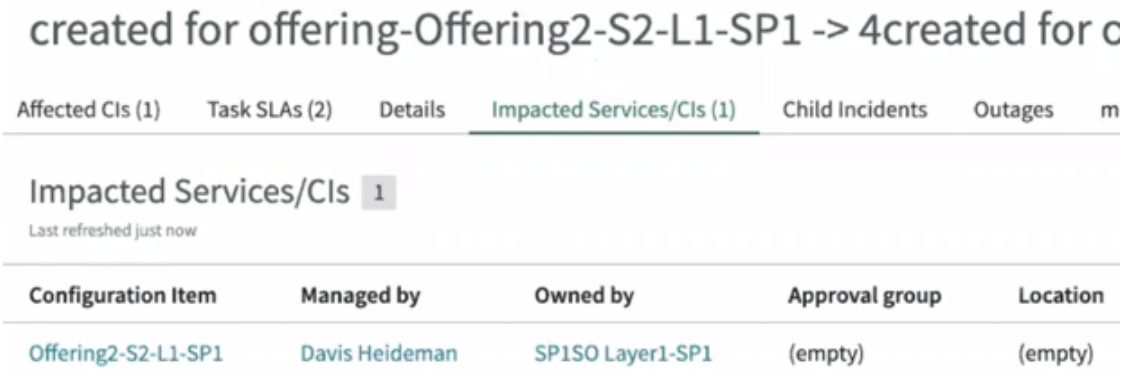
8. 옵션: 기록 뷰가 열릴 때 양식 창에 나타나는 관련 항목의 항목을 지정합니다.
기본적으로 기록이 열릴 때는 맨 왼쪽 항목에 포커스가 있습니다. 그러나 다른 항목에 초점을 맞출 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 작업 공간 뷰 규칙 을 클릭하고 편집할 작업 공간 뷰 규칙을 클릭합니다.

b. 양식 탭 탭에서 기본 탭 포커스 목록을 열고 에이전트가 이 규칙에 지정된 테이블에서 기록을 열 때 포커스에 맞춰야 하는 항목을 선택합니다.

c. 제출을 클릭합니다.

(Optional) 다음 이미지는 기록이 열릴 때 영향을 받는 **CI**가 아닌 영향을 받는 서비스/**CI**에 초점을 맞추고 있음을 보여줍니다.



9. 옵션: 조건이 충족되면 양식 창의 섹션으로 자동으로 이동합니다.

(Optional) 기본적으로 관련 항목에서 세부 정보를 포커스로 하면 첫 번째 섹션이 열립니다. 그러나 상세 정보가 다른 섹션에서 열리도록 조건을 설정할 수 있습니다. 상세 정보는 일반적으로 스크롤해야 도달하는 많은 섹션을 양식 창에 표시합니다. 에이전트에 대한 일반적인 작업 패턴이 있는 경우 조건이 충족될 때 관련 섹션으로 자동으로 스크롤하여 에이전트의 시간을 절약할 수 있습니다. 예를 들어, 상태가 보류 중이라는 조건이 true이면 세부 정보의 열 번째 섹션으로 자동 스크롤됩니다. 이 섹션은 에이전트가 해결 메모에 필요한 섹션이기 때문입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 작업 공간 뷰 규칙 을 클릭하고 편집할 작업 공간 뷰 규칙을 클릭합니다.

b. 양식 설정 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 공간 기본 양식 섹션 양식

필드	설명
이름	세부 정보의 지정된 섹션이 첫 번째 섹션 대신 자동으로 나타나는 이 구성의 이름입니다.
순서	규칙이 여러 개인 경우 이 규칙이 평가되는 순차적 순서입니다. **Order** 값이 낮을수록 순서대로 더 빨리 평가된다는 것을 의미합니다.
활성	이 커스터마이제이션을 켜는 토글입니다.
양식 섹션	첫 번째 섹션 대신 양식 창에서 열리는 상세 정보 섹션입니다.

d. 옵션: 조건에서양식 섹션의 지정된 섹션이 먼저 열리는 시점을 제한하는 조건을 추가합니다.

e. 제출을 클릭합니다.

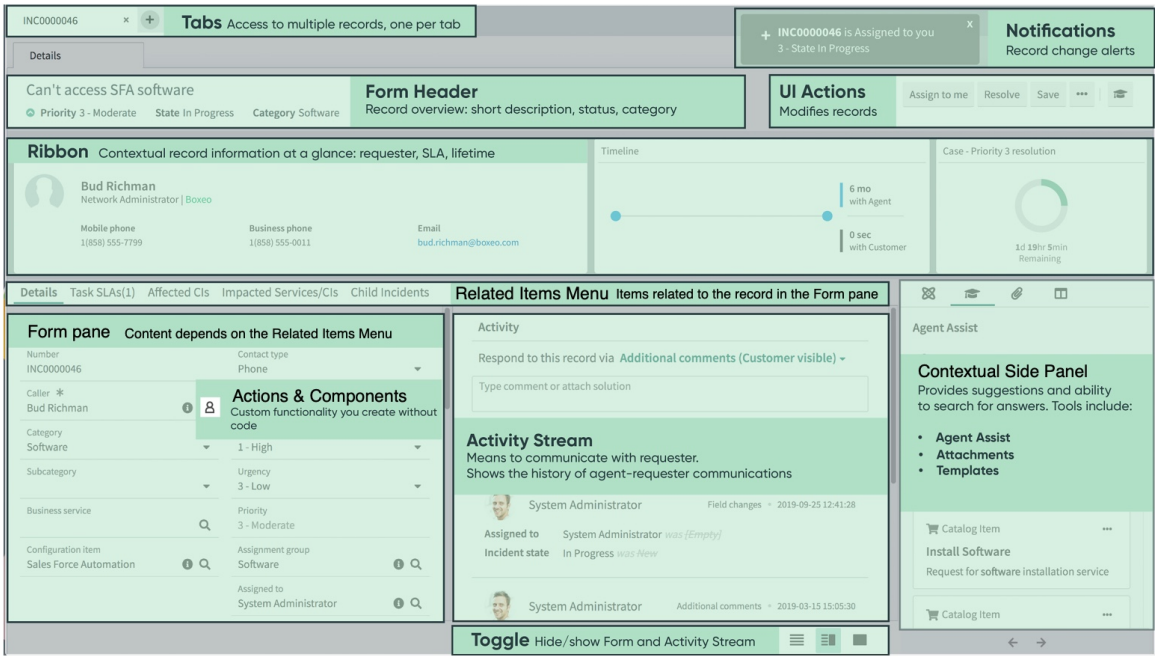
10. 옵션: 에이전트가 관련 목록에 기록을 추가할 수 있도록 추가 버튼을 생성합니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



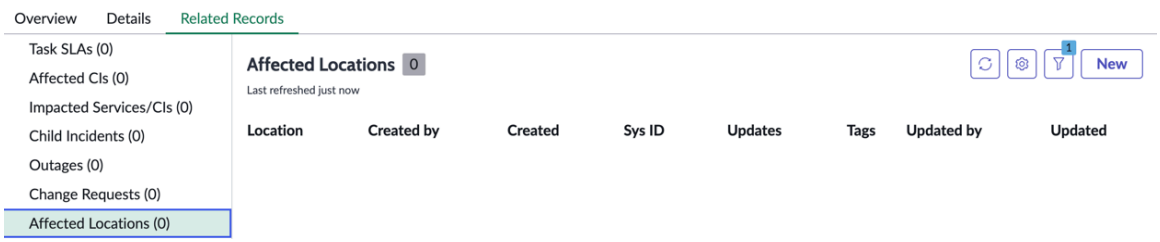
관련 목록에 기록 추가 설정

에이전트가 관련 목록에 기록을 추가할 수 있도록 추가 버튼을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

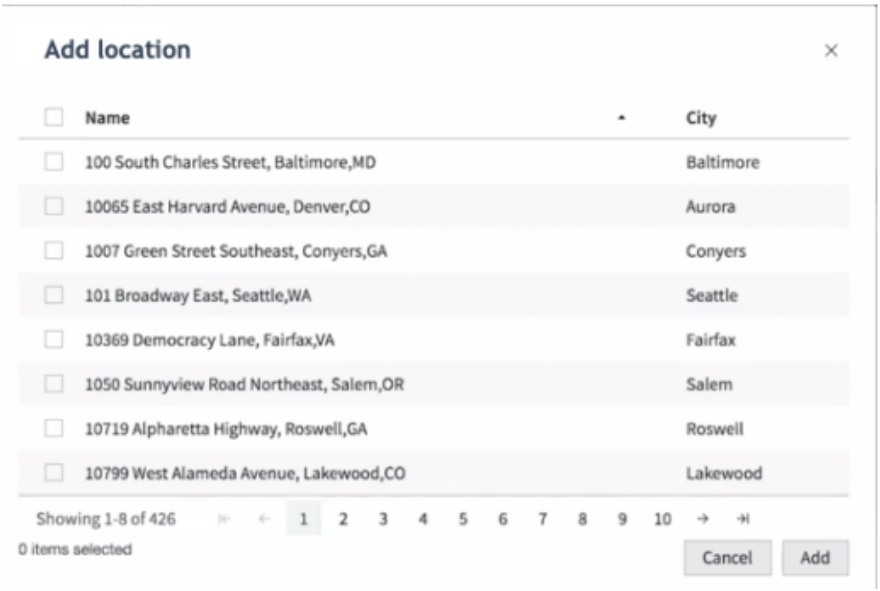
이 태스크 정보
에이전트가 목록에 기록을 추가할 수 있는 추가 버튼을 생성할 수 있습니다. 이 기능은 일대다(o2m) 및 다대다(m2m) 테이블을 지원합니다. 다음 예제에서는 task_location 테이블을 사용하고 인시던트에 대한 추가 버튼을 만듭니다. 따라서 인시던트를 열 때 새 관련 목록인 영향을 받는 위치를 클릭하여 동일한 위치에서 발생한 인시던트(작업)를 볼 수 있습니다. 한 위치에서 여러 인시던트가 발생할 수 있으며, 한 인시던트에 여러 위치가 포함될 수 있습니다.

일반적인 절차는 다대다 테이블 task_location와 연결된 관련 목록, 영향을 받는 위치를 추가한 다음 작업 공간 동작을 만들어 이 예에서는 인시던트에 위치를 추가하는 추가 버튼을 만드는 것입니다.

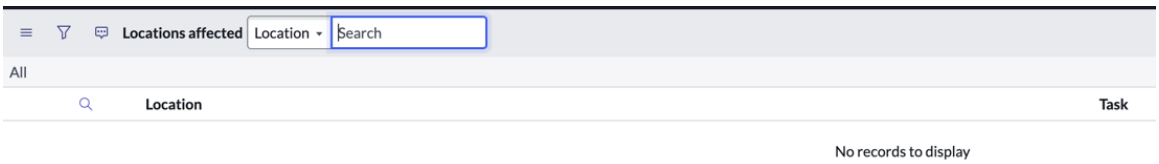


에이전트가 추가를 클릭하면 인시던트를 추가할 수 있는 에이전트 위치를 보여주는 모달이 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



다음 예제를 이해하려면 필터 탐색기에 task_location.list를 입력하여 task_location 테이블을 표시합니다.



이 테이블에서는 위치(cmn_location) 테이블과 작업(task) 테이블 간의 연관성을 보여줍니다. 이 예에서는 없습니다.

프로시저

1. 새 관련 목록, 영향을 받는 위치를 추가합니다. 이 목록은 인시던트 기록과 함께 열립니다.

a. 다음으로 이동하여 인시던트 열기 인시던트 〉 오픈 을 클릭하고 인시던트를 클릭합니다.

b. 프로파일 아이콘을 클릭하고 선택하여 워크플레이스 뷰에 있는지 확인합니다. 페이지 구성 〉 양식 레이아웃레이블이 표시됩니다.

c. 프로파일 아이콘(⋮)을 클릭하고 다음을 선택하여 인시던트 테이블에 대한 관련 목록을 설정합니다. 페이지 구성 〉 관련 목록레이블이 표시됩니다.

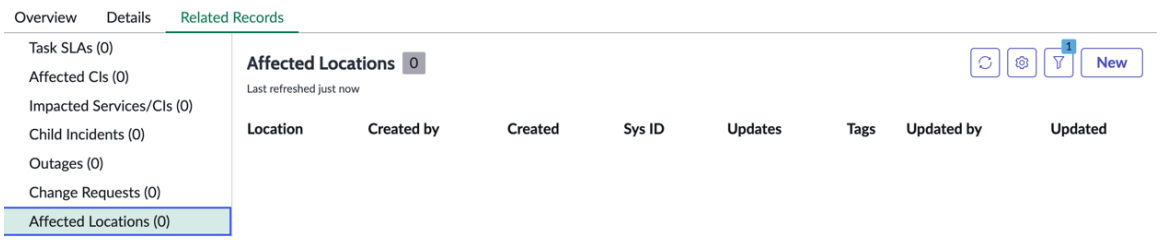
d. 인시던트 양식에서 관련 목록 구성의 뷰 이름에서 작업 공간을 선택합니다.

e. 영향을 받는 위치를 선택하고 화살표를 사용하여 선택됨 열로 이동합니다.
task_location 값을 영향을 받는 위치라고 합니다.

f. 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

영향을 받는 위치를 모든 인시던트 기록에 대한 관련 목록으로 추가했습니다.



2. 작업 공간 작업을 사용하여 에이전트가 인시던트에 위치를 추가할 수 있는 추가 버튼을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 관련 목록 작업 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 할당 양식

필드	설명
동작 레이블	관련 목록 영역의 버튼에 나타나는 레이블입니다. 이것을 ##하십시오. 이전 이미지에서 추가 버튼은 새로 만들기 버튼 옆에 나타납니다.
작업 이름	관련 목록 작업 목록에 표시되는 이 기록의 이름입니다. **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 관련 목록 작업레이블이 표시됩니다. 주: 이 기록은 작업 레이블을 생성한 후 자동으로 채워집니다.
다음으로 구현됨	버튼을 만들고 있으므로 **UI** 구성요소 를 선택합니다.
UI 구성요소 지정	**sn-multi-record-associator**를 선택합니다.
단추 유형	기본을 선택합니다. 기본 버튼은 녹색입니다. 보조 버튼은 회색입니다.
기록 선택 필요	기록을 필수로 선택하는 확인란입니다.
도구 설명	에이전트가 UI 구성요소 위에 마우스를 가져갈 때 나타나는 텍스트입니다.
설명	이 작업 공간 작업에 대한 자세한 설명입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
작업 공간	이 UI 구성요소가 나타나는 워크플레이스입니다.
테이블	이 관련 목록 작업이 표시되는 테이블입니다. ▪ O2M 관계의 경우 테이블이 O2M 관련 목록 테이블인지 확인하십시오. 예: 인시던트. ▪ m2m 관계의 경우 테이블이 m2m 테이블인지 확인하십시오. 예: task_location. 이 예에서는 task_location를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
뷰	작업 영역을 선택합니다.
활성	토글을 하여 이 UI 구성요소를 켜고(선택됨) 끕니다.
순서	이 UI 구성요소가 UI 구성요소의 가로 목록에 나타나는 시퀀스 순서입니다. 값이 낮을수록 위치가 더 왼쪽에 있습니다.

c. 관련 링크**(Related Links)**에서 고급 뷰**(Advanced view)**를 클릭하여 구성요소가 작동하는 데 필요한 속성을 지정합니다.

d. 구성요소 속성 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

구성요소 속성 양식

필드	설명
레이블	추가 단추를 클릭할 때 모달 맨 위에 나타나는 이름입니다.
extensionPoint	이 예에서는 비워 둡니다. 이 필드는 모달의 목록을 필터링합니다. 에이전트가 추가를 클릭하면 cmn_location 테이블과 작업 테이블 간에 가능한 모든 연결이 표시됩니다. 이 필드는 이러한 연결 중 일부를 방지합니다. 확장점을 만드는 방법을 알아보려면 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 을 참조하세요.
userGivenTable	모달에 나타나는 테이블입니다. 이 예에서는 에이전트가 추가할 수 있는 위치를 열려면 cmn_location 선택합니다. ▪ m2m 관계에 대한 task_location 선택합니다. ▪ o2m 관계의 경우, o2m의 여러 부분과 연결된 테이블을 선택합니다. 예: 인시던트.
hideSelectAll	모두 선택을 숨길 수 있는 필드입니다. 〔모두 선택〕을 숨기려면 〔예〕를 선택합니다.
referencedfieldName	**userGivenTable**에서 모달에 표시되는 필드입니다. 이 예에서는 ## (소문자)를 입력합니다. 필드 이름을 찾으려면 다대다 테이블 양식에서 위치 필드 제목을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다. 이 필드는 o2m 관계에 사용되지 않습니다.
유형	기록 관계 유형입니다. 기록에 대해 **o2m** 또는 **m2m** 관계를 선택합니다. ▪ **O2M** 을 사용하면 여러 하위 레코드를 참조할 수 있는 한 테이블에서 상위 레코드를 사용할 수 있습니다. ▪ **m2m** 을 사용하면 다른 테이블의 여러 기록과 연결된 테이블의 여러 기록을 사용할 수 있습니다.
parentFieldName	참조를 생성하는 필드의 이름으로, 이 예에서는 ##입니다. 필드 이름을 찾으려면 필드 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
열	모달에 표시할 열의 쉼표로 구분된 목록입니다. 예를 들어 cmn_location 테이블에는 이름과 도시가 필요할 수 있습니다. ### name,city를 입력합니다.
뷰	목록의 뷰입니다. 값을 추가하지 마십시오. 기본 뷰는 괜찮습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 업데이트를 클릭합니다.
인시던트 기록이 열릴 때 관련 목록 영역에 표시되는 추가 버튼을 생성했습니다.

3. 추가 버튼이 나타나고 작동하는지 확인합니다.

a. 다음으로 이동하여 인시던트 열기 인시던트 〉 오픈 을 클릭하고 인시던트를 클릭합니다.

b. 영향을 받는 위치 관련 목록을 클릭합니다.
관련 목록에 추가 버튼이 표시되어야 합니다.

c. 추가를 클릭합니다.
위치를 추가하는 모달이 나타납니다.

d. 여러 확인란을 선택하여 해당 주소를 인시던트 기록에 추가한 다음 추가를 클릭합니다.
선택한 주소가 영향을 받는 위치에 표시됩니다.

e. 필터 탐색기에 task_location.list를 입력하여 task_location 테이블을 표시합니다.
새 위치가 테이블에 나타나야 합니다.

4. 제거 작업을 추가합니다.

에이전트가 관련 목록에서 기록을 제거하고 해당 기록을 상위 테이블에서 연결 해제할 수 있는 제거 버튼을 만들 수 있습니다. 이 기능은 o2m 및 m2m 테이블을 지원합니다.

a. 다음으로 이동 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 관련 목록 작업 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 할당 양식

필드	설명
동작 레이블	관련 목록 영역의 버튼에 나타나는 레이블입니다. 작업 레이블에 이 포함되어 *({{count}})* 있는지 확인합니다.
작업 이름	관련 목록 작업 목록에 표시되는 이 기록의 이름입니다. 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 관련 목록 작업레이블이 표시됩니다.
다음으로 구현됨	서버 스크립트를 선택합니다.
UI 구성요소 지정	**sn-multi-record-associator**를 선택합니다.
단추 유형	기본을 선택합니다. 기본 버튼은 녹색입니다. 보조 버튼은 회색입니다.
기록 선택 필요	기록을 필수로 선택하는 확인란입니다. 확인란을 전환합니다.
도구 설명	에이전트가 UI 구성요소 위에 마우스를 가져갈 때 나타나는 텍스트입니다.
설명	이 작업 공간 작업에 대한 자세한 설명입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
작업 공간	이 UI 구성요소가 나타나는 워크플레이스입니다.
테이블	이 관련 목록 작업이 표시되는 테이블입니다. ▪ O2M 관계의 경우 테이블이 O2M 관련 목록 테이블인지 확인하십시오. 예: 인시던트. ▪ m2m 관계의 경우 테이블이 m2m 테이블인지 확인하십시오. 예: task_location. 이 예에서는 task_location를 선택합니다.
뷰	작업 영역을 선택합니다.
활성	토글을 하여 이 UI 구성요소를 켜고(선택됨) 끕니다.
순서	이 UI 구성요소가 UI 구성요소의 가로 목록에 나타나는 시퀀스 순서입니다. 값이 낮을수록 위치가 더 왼쪽에 있습니다.

c. 메뉴 아이콘(≡)을 클릭하고 저장을 클릭합니다.

d. **Related** Links(관련 링크)에서**Advanced** view(고급 보기)를 클릭합니다.

e. 서버 스크립트 탭을 클릭합니다.

f. 스크립팅 필드에 서버 스크립트를 입력합니다. `current.deleteRecord()# #####`. 서버 스크립트 필드로 이동합니다.

- m2m 관계의 경우 `current.deleteRecord();`를 입력합니다.
- o2m 관계에 current를 입력합니다 `.[ field_name] = ''; current.update();`입니다.

g. **Related** Links(관련 링크)에서 **Advanced** view(고급 보기)를 클릭하고 **Confirmation** Settings(확인 설정) 탭을 클릭합니다.

h. 토글 확인이 필요합니다.

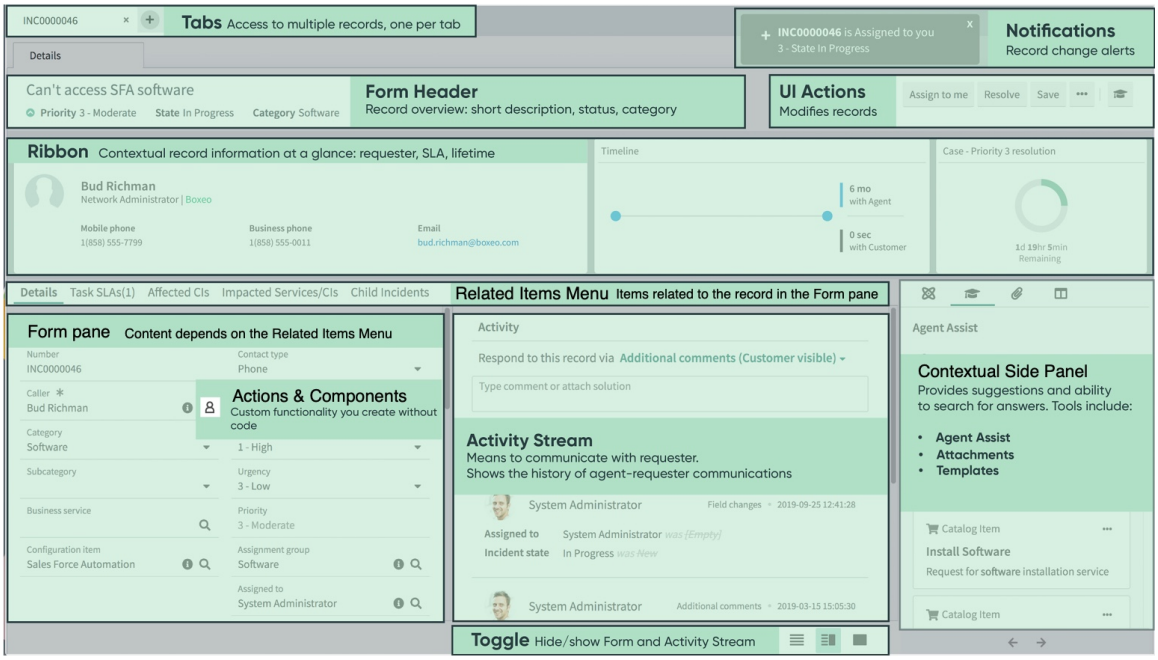
i. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



에서 상세 정보 탭 및 **UI** 작업 숨기기 **Legacy Workspace**

해당 수준의 상세 정보를 볼 필요가 없는 사람들을 위해 관련 항목 메뉴 및 UI 작업에서 상세 정보 탭을 숨깁니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

기록 세부 정보를 보거나 자신에게 기록을 할당하는 등 기록에 대한 작업을 수행하는 데 관심이 없는 사용자를 위해 양식 창과 모든 UI 작업에서 세부 정보 탭을 제거하여 관련 항목 메뉴를 깔끔하게 정리합니다.

프로시저

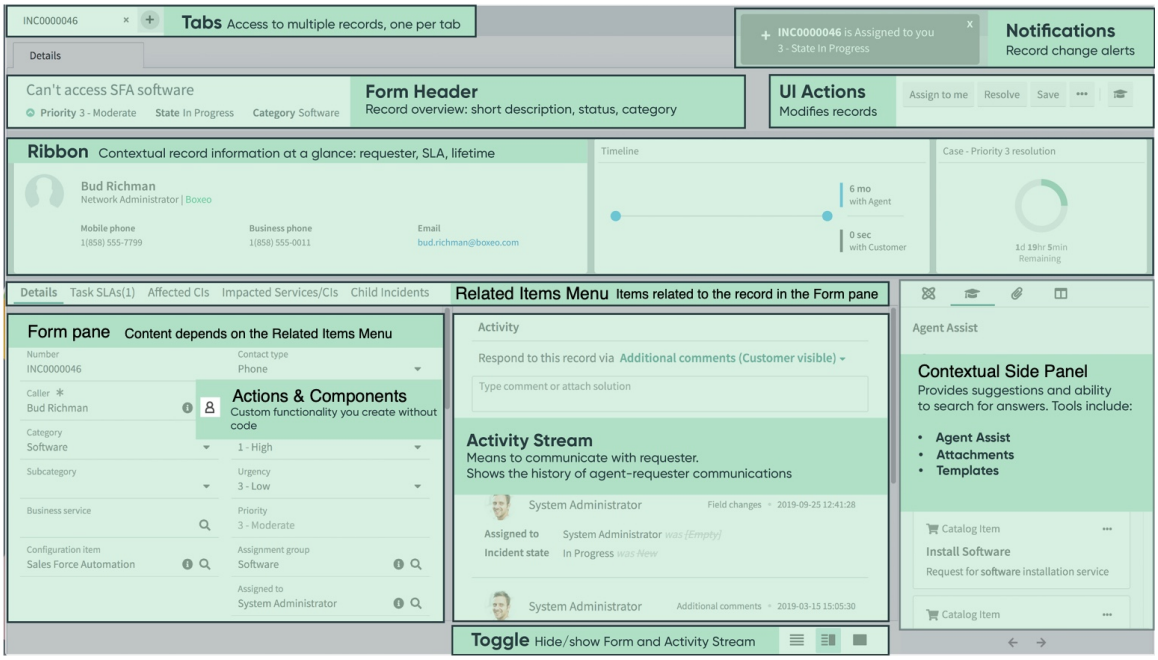
1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 작업 공간 뷰 규칙레이블이 표시됩니다.
2. 수정할 규칙을 클릭합니다.
3. 양식 설정 탭에서 세부 정보 및 **UI** 작업 숨기기 확인란을 선택하여 UI 작업을 숨기고 관련 항목 메뉴의 세부 정보 탭을 숨깁니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

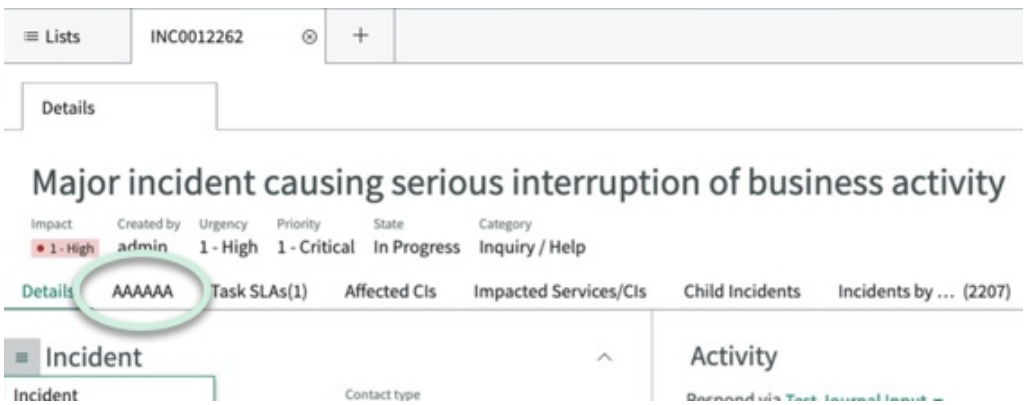


관련 항목에서 관련 항목 생성

에이전트를 돕기 위해 양식 패널에 표시되는 사용자 지정 관련 항목을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
관련 항목을 추가하여 열린 기록과 관련된 중요한 정보를 표시할 수 있습니다. 다음 이미지의 관련 항목은 AAAAAA입니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 관련 항목 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 할당 양식

필드	설명
동작 레이블	상황별 사이드바에 추가하려는 구성요소의 이름입니다.
동작 이름	추가하려는 항목을 설명하는 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
다음으로 구현됨	○ UI 구성요소 - 기록에 첨부 파일 추가, 상황별 측면 패널에 구성요소 추가, 사용자가 작성할 양식 표시 또는 기록 검색과 같은 기능을 수행하기 위해 필드, 양식, 목록 또는 관련 목록에 아이콘을 표시합니다. ○ Client action(클라이언트 작업) - 전화 번호로 전화 걸기, 레코드 열기, 기록 편집을 위한 양식 열기 등 클라이언트 측에서 작업을 수행합니다. 전화 번호, 알림 제거, 알림 표시 등 미리 설정된 클라이언트 작업 수가 있습니다. 새 항목을 만들 수 없습니다. 예를 들어 전화 번호 필드와 함께 이 옵션을 사용하면 에이전트가 아이콘을 클릭하여 전화 번호로 전화를 걸 수 있습니다. 함께 에이전트 작업 공간 제공되는 클라이언트 작업에는 작업을 수행하는 브라우저의 처리기가 있습니다. ○ 서버 스크립트 - 서버에서 스크립트를 실행합니다(예: 다른 사람에게 레코드를 할당하거나 레코드를 삭제). 작업에 데이터베이스 변경이 포함될 때마다 이 옵션을 사용합니다.
UI 구성요소 지정	돋보기 아이콘( )을 클릭하고 상황별 측면 패널에 추가할 구성요소를 선택합니다.
아이콘	에이전트가 이 구성요소를 사용하기 위해 클릭하는 상황별 사이드바 오른쪽에서 사용할 아이콘입니다.
도구 설명	에이전트가 아이콘 위에 마우스를 가져갈 때 표시되는 텍스트입니다.
설명	이 구성요소에 대한 짧은 설명입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
작업 공간	이 구성요소가 속한 워크플레이스(예: Agent Workspace, ITSM, CSM 등)
테이블	이 구성요소가 연결되는 테이블입니다. 이 테이블의 기록이 열려 있으면 이 구성요소가 상황별 측면 패널에 나타날 수 있습니다.
뷰	시각적 구성 집합입니다. 이 값은 일반적으로 Workspace입니다.
활성	상황별 측면 패널에서 이 구성요소를 활성화하려면 전환합니다.
순서	상황별 측면 패널 아이콘 목록에서 이 아이콘의 배치를 제어하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 목록에서 위쪽입니다. 일반적인 방법은 이러한 숫자를 수백 개(예: 100, 200, 300 및 400)로 만들어 나중에 기존 아이콘 사이에 새 아이콘을 넣을 수 있도록 하는 것입니다.

3. 관련 목록에서 고급 뷰를 클릭합니다.
4. 옵션: 조건 탭에서 조건 작성기를 사용하여 구성요소의 아이콘이 상황별 측면 패널에 나타나지 않도록 하는 필터를 생성합니다.
5. 옵션: 에이전트에게 이 구성요소의 사용을 확인하도록 요청하는 팝업을 표시하려면 확인 설정 탭에서 확인 필요 확인란을 선택합니다.
6. 옵션: 작업 제외 탭에서 신규를 클릭하여 상황별 측면 패널에서 이 구성요소를 상속하거나 이 테이블에서 상위 테이블에서 구성요소를 상속하는 이 테이블에서 하위 테이블을 제외합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

(Optional) 상황별 측면 패널의 구성요소는 Agent Workspace에 열린 기록에 따라 나타납니다. 하위 테이블은 기본적으로 이러한 구성요소를 상속합니다. 그런 일이 발생하지 않도록 할 수 있습니다.

a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 제외 양식

필드	설명
동작 할당	돋보기)을 클릭하고 다음을 지정하는 작업 할당을 선택합니다.
테이블	이 구성요소와 연결된 테이블입니다. 이 테이블에서 기록을 열 때마다 에이전트 작업 공간 이 구성요소의 아이콘이 상황별 측면 패널에 나타납니다.
이 테이블 제외	이 테이블 이 상위 테이블에서 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.
모든 하위 테이블 제외	상황별 측면 패널에서 테이블의 하위 테이블이 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.

b. 제출을 클릭합니다.

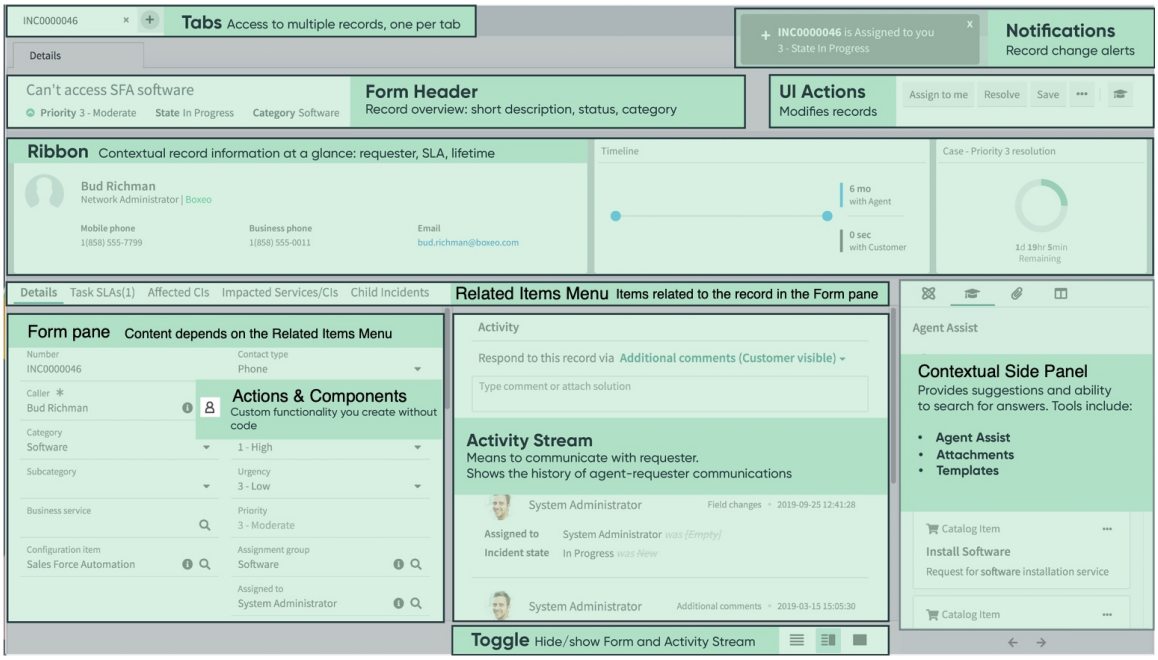
7. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

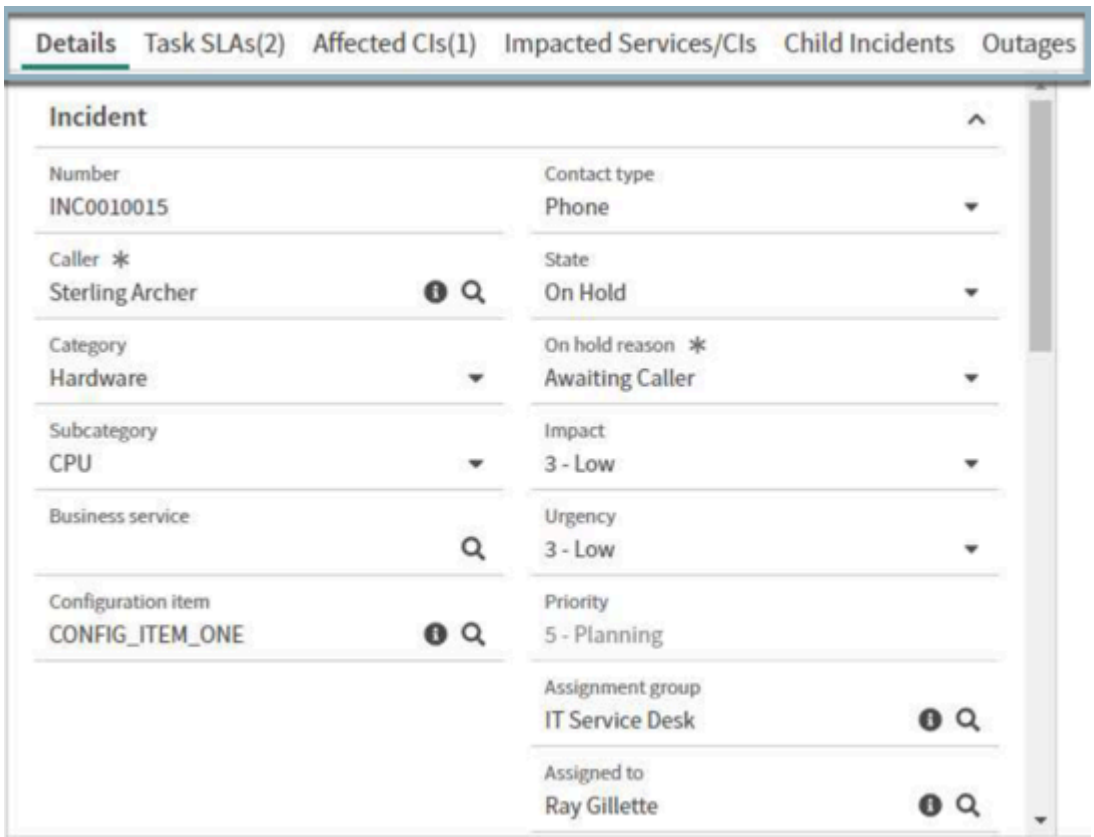


관련 목록 생성

관련 목록을 생성하여 에이전트에게 열린 기록과 관련된 정보를 자동으로 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관련 목록은 양식 창 위에 탭으로 나타납니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 관련 목록 작업 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 할당 양식

필드	설명
동작 레이블	관련 목록으로 추가하려는 구성요소의 이름입니다.
동작 이름	추가하려는 항목을 설명하는 이름입니다.
다음으로 구현됨	○ UI 구성요소 - 기록에 첨부 파일 추가, 상황별 측면 패널에 구성요소 추가, 사용자가 작성할 양식 표시 또는 기록 검색과 같은 기능을 수행하기 위해 필드, 양식, 목록 또는 관련 목록에 아이콘을 표시합니다. ○ Client action(클라이언트 작업) - 전화 번호로 전화 걸기, 레코드 열기, 기록 편집을 위한 양식 열기 등 클라이언트 측에서 작업을 수행합니다. 전화 번호, 알림 제거, 알림 표시 등 미리 설정된 클라이언트 작업 수가 있습니다. 새 항목을 만들 수 없습니다. 예를 들어 전화 번호 필드와 함께 이 옵션을 사용하면 에이전트가 아이콘을 클릭하여 전화 번호로 전화를 걸 수 있습니다. 함께 에이전트 작업 공간 제공되는 클라이언트 작업에는 작업을 수행하는 브라우저의 처리기가 있습니다. ○ 서버 스크립트 - 서버에서 스크립트를 실행합니다(예: 다른 사람에게 레코드를 할당하거나 레코드를 삭제). 작업에 데이터베이스 변경이 포함될 때마다 이 옵션을 사용합니다.
UI 구성요소 지정	**UI** 구성요소로 구현된 경우에만 표시됩니다. 돋보기)을 클릭하고 관련 목록으로 추가할 구성요소를 선택합니다.
클라이언트 동작 지정	다음으로 구현 된 경우에만 표시됩니다. 클라이언트 작업입니다. 돋보기 아이콘( )을 클릭하고 관련 목록으로 추가할 클라이언트 작업을 선택합니다.
아이콘	에이전트가 이 구성요소를 사용하기 위해 클릭하는 관련 항목 섹션에서 사용할 아이콘입니다.
도구 설명	에이전트가 아이콘 위에 마우스를 가져갈 때 표시되는 텍스트입니다.
설명	이 구성요소에 대한 짧은 설명입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
작업 공간	이 구성요소가 속한 워크플레이스(예: Agent Workspace, ITSM, CSM 등)
테이블	이 구성요소가 연결되는 테이블입니다. 이 테이블의 기록이 열려 있는 경우 이 구성요소가 관련 목록으로 나타날 수 있습니다.
뷰	시각적 구성 집합입니다. 이 값은 일반적으로 Workspace입니다.
활성	전환하여 이 구성요소를 관련 목록으로 활성화합니다.
순서	관련 목록 목록에서의 이 아이콘의 배치를 제어하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 목록에서 위쪽입니다. 일반적인 방법은 이러한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	숫자를 수백 개(예: 100, 200, 300 및 400)로 만들어 나중에 기존 아이콘 사이에 새 아이콘을 넣을 수 있도록 하는 것입니다.

3. 관련 목록에서 고급 뷰를 클릭합니다.
4. 옵션: 조건 탭에서 조건 작성기를 사용하여 관련 목록에 구성요소의 아이콘이 나타나지 않도록 하는 필터를 생성합니다.
5. 옵션: 서버 스크립트로 구현된 경우 서버 스크립트 탭에서 서버 스크립트를 추가합니다.
6. 옵션: 에이전트에게 이 구성요소의 사용을 확인하도록 요청하는 팝업을 표시하려면 확인 설정 탭에서 확인 필요 확인란을 선택합니다.
7. 옵션: 작업 제외 탭에서 신규를 클릭하여 하위 테이블이 이 구성요소를 관련 목록으로 상속받지 못하도록 하거나 이 테이블에서 구성요소를 상속하여 상위 테이블에서 제외합니다.

   a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   작업 제외 양식

필드	설명
동작 할당	돋보기)을 클릭하고 다음을 지정하는 작업 할당을 선택합니다.
테이블	이 구성요소와 연결된 테이블입니다. 이 테이블에서 기록을 열 때마다 에이전트 작업 공간 이 구성요소의 아이콘이 관련 항목 목록에 나타납니다.
이 테이블 제외	이 테이블 이 상위 테이블에서 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.
모든 하위 테이블 제외	테이블의 하위 테이블이 관련 항목 목록에서 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.

   b. 제출을 클릭합니다.

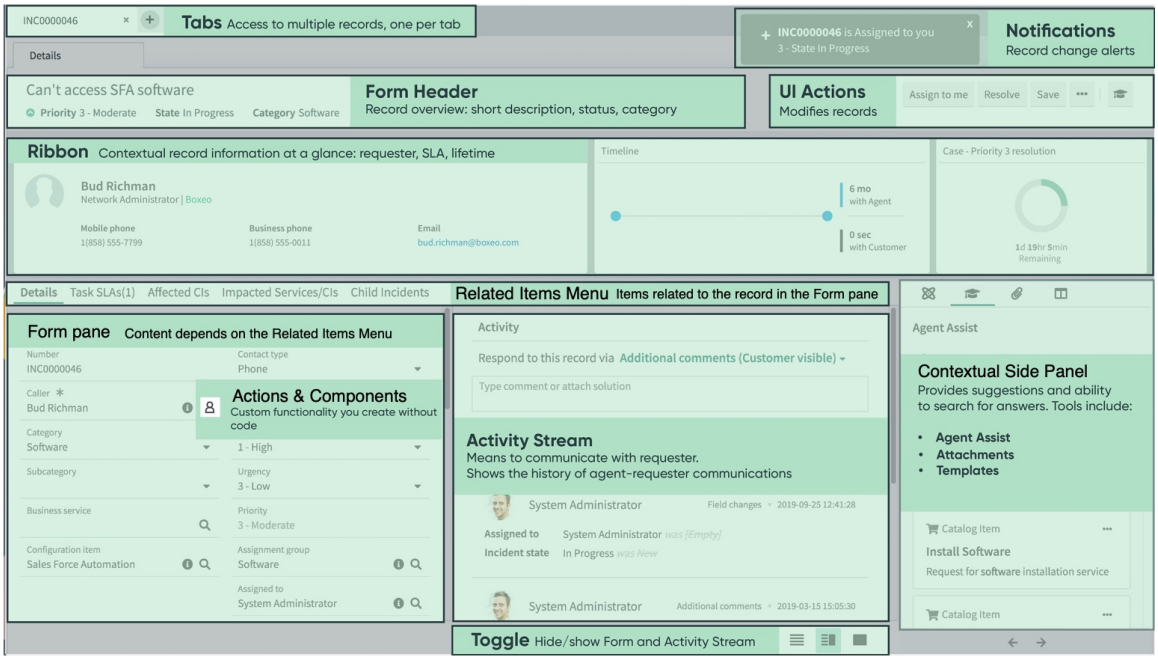
8. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



에서 알림 설정 **Legacy Workspace**

중요한 기록에 대한 업데이트가 있을 때 에이전트 또는 소규모의 에이전트 그룹에 알림을 보냅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workspace_admin 또는 notification_provider_admin

이 태스크 정보

작업 공간 알림을 구성할 때 다음을 결정합니다.

- 알림을 받는 사람
- 사용자가 알림을 받는 시간

각 알림에 표시되는 정보는 구성할 수 없는 기본 형식을 따릅니다. 기본 형식에 대한 자세한 내용은 기본 알림 형식을 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 제공자 〉 알림를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

알림 양식

필드	설명
이름	알림의 이름입니다.
테이블	알림을 받을 테이블입니다.
애플리케이션	알림의 애플리케이션 범위입니다.
활성	알림을 활성화하는 옵션입니다. 알림은 기본적으로 활성화됩니다.
트리거 기반	알림을 트리거하는 시스템 작업입니다. 기록이 변경되거나 이벤트가 트리거된 후에 알림을 보낼 수 있습니다.
삽입됨	기록이 삽입된 후 알림을 보내는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	이 필드는 트리거 기반 필드에서 기록 변경을 선택할 때 나타납니다.
업데이트됨	기록이 업데이트된 후 알림을 보내는 옵션입니다. 이 필드는 트리거 기반 필드에서 기록 변경을 선택할 때 나타납니다.
이벤트	알림을 트리거하는 이벤트입니다. 예를 들어, 인시던트가 종결되거나 해결된 후 알림을 보내려면 이벤트를 선택합니다 *incident.inactive* . 기본적으로 이 이벤트는 사용자가 인시던트를 해결하거나 종결할 때마다 시스템에 기록됩니다. 주: 알림과 동일한 테이블을 공유하는 이벤트만 선택할 수 있습니다. 이 필드는 트리거 기반 필드에서 이벤트를 선택할 때 나타납니다.
조건	사용자가 알림을 받는 테이블 기록을 지정하는 필터입니다. 예를 들어 우선순위가 가장 높은 인시던트에 대한 알림을 보내려면 테이블 필드에서 인시던트 **[incident]**를 선택하고 조건을 **[Priority] [is] [1 - Critical]**로 설정합니다.
사용자	알림을 받는 사용자입니다.
필드의 사용자	알림을 받는 사용자를 포함하는 기록 필드입니다. 예를 들어, 기록 담당자에게 알림을 보내려면 할당 대상을 선택합니다.
원래 사용자 포함 여부	기록을 변경하거나 이벤트를 트리거한 사용자를 포함하는 옵션입니다.

3. **Submit and Add Common** Content(제출 및 공통 콘텐츠 추가)를 클릭합니다.
4. 알림의 컨텐츠 유형으로 작업 공간을 선택합니다.



5. 양식에서 알림 내용을 정의하는 필드를 입력합니다.

알림 양식

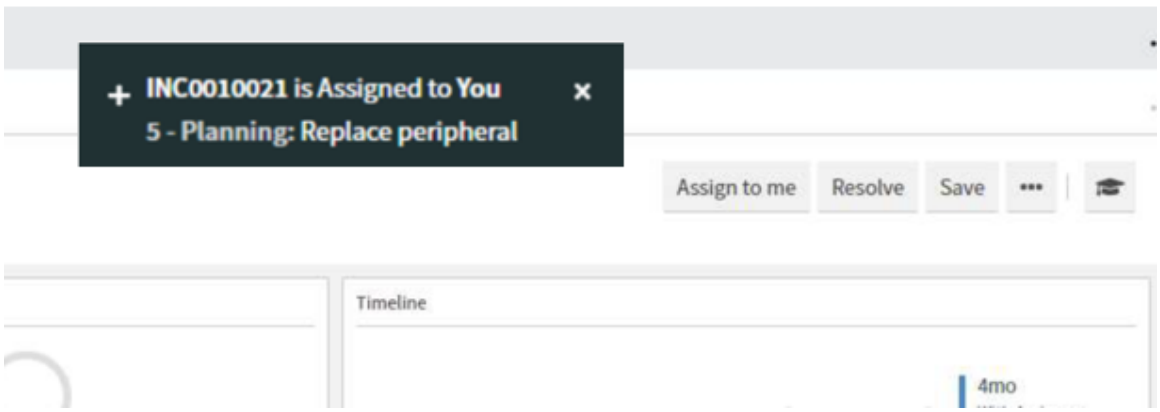
필드	설명
이름	알림의 이름입니다.
알림	컨텐츠와 연결된 알림입니다. 이 필드는 사용자가 생성한 알림으로 자동으로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
테이블	알림을 받을 테이블입니다. 이 필드는 알림에 정의된 테이블로 자동으로 채워집니다.
경로	수신자에게 알림이 전송되는 경로입니다. 이 필드는 **Agent Workspace**로 자동으로 채워집니다.
애플리케이션	알림 콘텐츠의 애플리케이션 범위입니다.
활성	알림 컨텐츠를 활성화하는 옵션입니다.

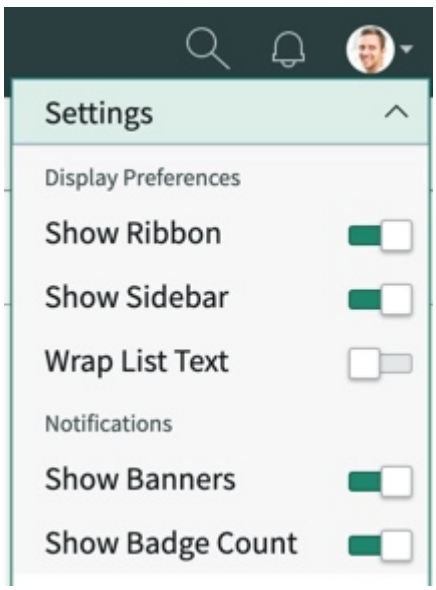
6. 제출을 클릭합니다.

결과
알림이 트리거되면 현재 대상 기록을 보고 있지 않은 수신자에게 전송됩니다. 사용자가 알림을 클릭하여 기록에 직접 연결합니다.



알림 트레이에는 기록당 최대 하나의 알림이 포함될 수 있습니다. 동일한 기록이 하루에 두 번 업데이트되면 두 번째 알림이 도착할 때 첫 번째 알림이 제거됩니다.

사용자는 작업 공간 설정을 사용하여 알림을 사용자 지정할 수 있습니다. 이러한 옵션은 활성 알림을 구성한 후에만 나타납니다.



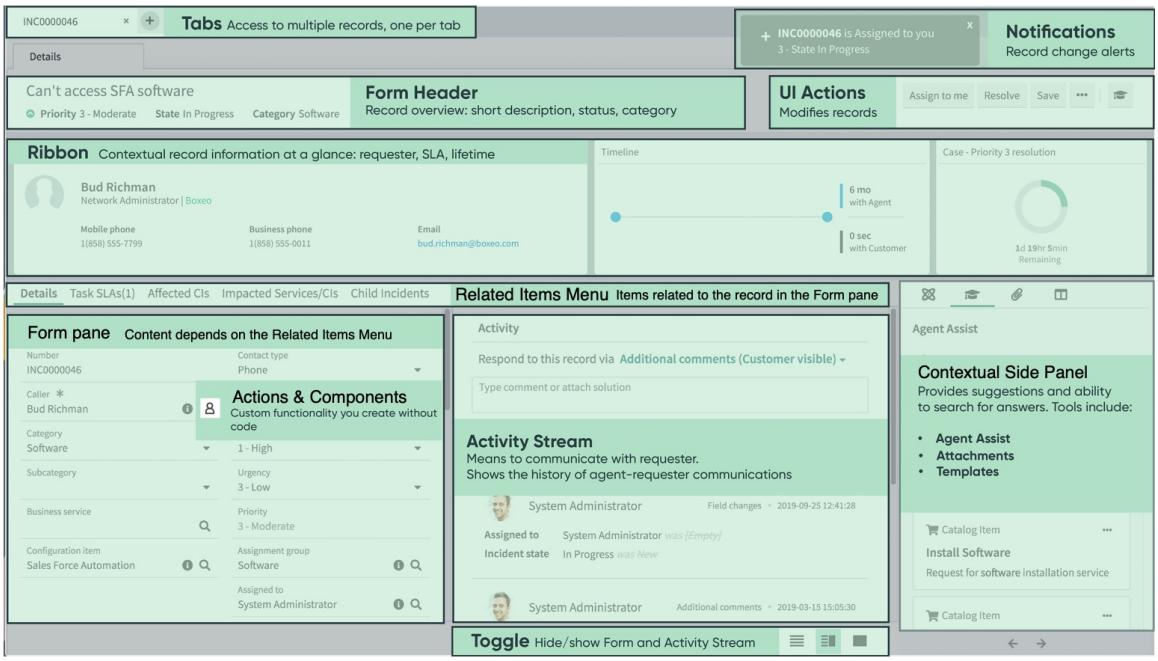
사용자가 예상대로 알림을 받지 못하는 경우 작업 영역 설정에서 알림을 사용할 수 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널



기본 알림 형식

알림을 구성 Legacy Workspace 한 후에는 알림에 표시되는 정보가 구성할 수 없는 기본 형식을 따릅니다. 알림 수신자에게 어떤 정보가 전송되고 있는지 알 수 있도록 기본 알림 형식에 대해 알아봅니다.

작업 공간에는 세 가지 사용 사례에 대한 알림 형식이 있습니다.

- 다른 사람이 에이전트에 기록을 할당하는 경우
- 누군가 기록의 필드를 업데이트함
- 누군가 여러 필드를 업데이트함

각 형식은 대상 기록의 표시 값을 사용합니다. 표시 값은 업데이트된 기록을 나타내기 위해 시스템에 표시되는 필드 값입니다. 예를 들어, 인시던트 [incident] 기록에서 표시 값은 기본적으로 인시던트 번호입니다.

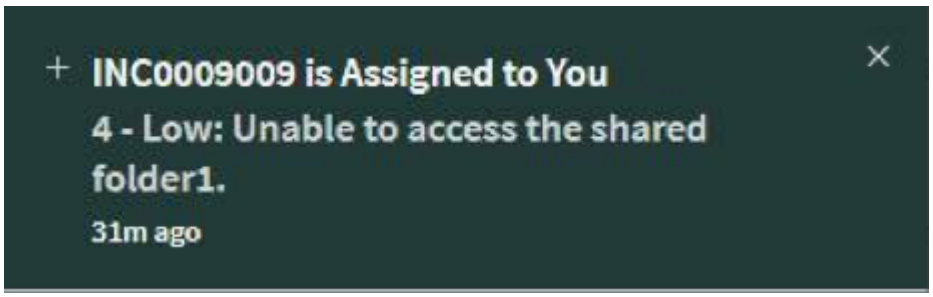
기록에 대한 새 표시 값을 설정하려면 테이블 표시 값으로 필드 선택 의 단계를 따르십시오.

새로 할당된 기록

다른 사람이 에이전트에게 기록을 할당하면 알림에 포함된 정보는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 할당된 기록의 표시 값
- 기록의 우선순위
- 기록에 대한 간단한 설명

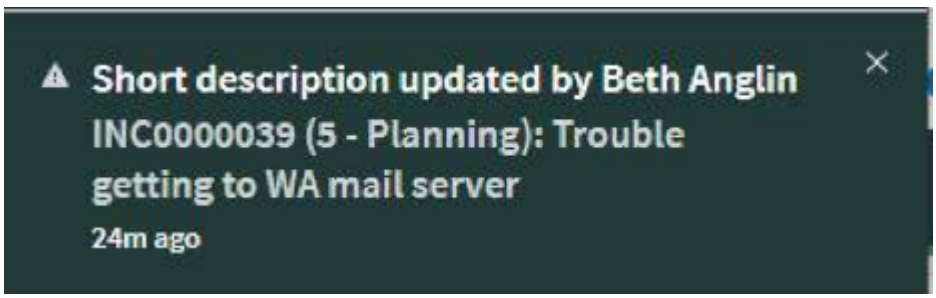


알림에는 최대 두 줄의 짧은 설명이 표시됩니다. 짧은 설명이 알림에 맞지 않는 경우 시스템은 짧은 설명이 잘리는 위치에 줄임표(...)를 추가합니다.

단일 필드 업데이트

누군가 기록의 필드를 업데이트하면 알림에 다음 정보가 포함됩니다.

- 필드를 업데이트한 사용자의 이름
- 사용자가 업데이트한 필드의 이름
- 업데이트된 기록의 표시 값
- 업데이트된 기록의 우선순위
- 업데이트된 기록에 대한 짧은 설명



알림에는 최대 두 줄의 짧은 설명이 표시됩니다. 짧은 설명이 알림에 맞지 않는 경우 시스템은 짧은 설명이 잘리는 위치에 줄임표(...)를 추가합니다.

여러 필드 업데이트

누군가 기록의 여러 필드를 업데이트하면 알림에 다음 정보가 포함됩니다.

- 필드를 업데이트한 사용자의 이름
- 업데이트된 기록의 표시 값
- 업데이트된 기록의 우선순위
- 업데이트된 기록에 대한 짧은 설명

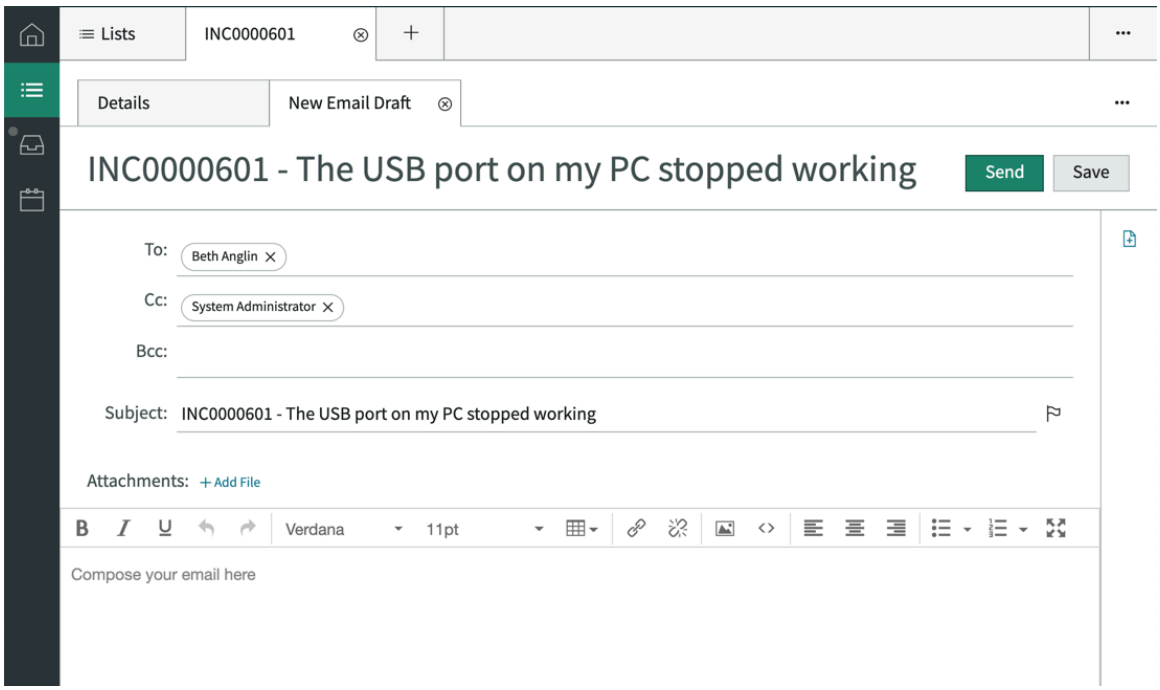
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



알림에는 최대 두 줄의 짧은 설명이 표시됩니다. 짧은 설명이 알림에 맞지 않는 경우 시스템은 짧은 설명이 잘리는 위치에 줄임표(...)를 추가합니다.

Legacy Workspace 이메일 클라이언트 설정

작업 공간 에이전트가 기록 뷰에서 직접 발신자에게 이메일을 보낼 수 있는 이메일 클라이언트를 포함하도록 설정합니다.



워크스페이스 이메일 클라이언트를 설정하려면 다음을 수행합니다.

- email_client_admin 역할을 할당하여 작업 공간 이메일 클라이언트를 설정할 사람을 지정합니다.
- 에이전트에게 email_composer 역할을 할당하여 워크스페이스 이메일 클라이언트를 사용할 수 있도록 허용합니다.
- 비즈니스 관리자에게 email_client_quick_message_author 역할을 할당하여 에이전트를 위한 빠른 메시지를 작성할 수 있도록 합니다.
- 테이블에 이메일 클라이언트 사용 Legacy Workspace

  사용자가 테이블 기록에서 직접 이메일을 보낼 수 있도록 테이블에 대해 이메일 클라이언트를 활성화합니다.

- 이메일 클라이언트에 대한 수신자 한정자 Legacy Workspace 정의

  이메일 클라이언트에 표시되는 수신자의 자동 완성 목록을 제어하는 구성을 만듭니다.

- 이메일 클라이언트의 Legacy Workspace 보낸 사람 주소 정의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 클라이언트에서 보낸 메시지의 보낸 사람 주소에 표시되는 허용 가능한 이메일 주소를 설정합니다.

- Legacy Workspace 이메일 클라이언트 구성 만들기

  선택한 ServiceNow 테이블을 기반으로 하는 이메일 클라이언트의 표시 및 동작을 제어하는 구성을 정의합니다.

- Legacy Workspace 이메일 클라이언트 템플릿 만들기

  이메일 클라이언트를 사용하는 각 테이블에 대해 다른 템플릿을 만들 수 있습니다.

- 이메일 클라이언트에 Legacy Workspace 대한 빠른 메시지 정의

  사용자가 일관되고 효율적으로 이메일을 작성할 수 있도록 이메일 클라이언트에 추가할 미리 정의된 컨텐츠를 생성합니다.

관련 정보

에서 이메일을 통해 커뮤니케이션 작업 공간

이메일 클라이언트

이메일 클라이언트 구성

테이블에 이메일 클라이언트 사용 **Legacy Workspace**

사용자가 테이블 기록에서 직접 이메일을 보낼 수 있도록 테이블에 대해 이메일 클라이언트를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

이메일 클라이언트는 인시던트 (incident) 테이블에서 기본적으로 활성화되어 있습니다. 테이블에 딕셔너리 속성을 추가하여 다른 테이블에 이메일 클라이언트를 `email_client` 활성화할 수 있습니다.

주:
이 기능은 현재 테이블을 확장하는 테이블에 상속되지 않습니다. 예를 들어, 작업 테이블에서 이메일 클라이언트를 사용하도록 설정해도 인시던트나 문제 테이블에서는 활성화되지 않습니다.

프로시저

1. 이메일 클라이언트를 활성화할 테이블에서 기록을 엽니다.
   예를 들어 문제 (problem) 테이블에 대해 이메일 클라이언트를 활성화하려면 다음으로 이동합니다. 문제 > 오픈그런 다음 문제 기록을 엽니다.
2. 양식에서 메뉴 아이콘( )을 클릭한 다음 구성 > 딕셔너리레이블이 표시됩니다.
3. 딕셔너리 항목 목록에서 첫 번째 기록을 엽니다.
   첫 번째 레코드의 레코드 형식은 **Collection** 이며 열 이름에 대한 항목이 없습니다.
4. 양식의 관련 링크 섹션에서 고급 뷰를 클릭합니다.
5. 속성 필드에 email_client=true를 입력합니다.
   필드에 다른 값이 있으면 속성을 쉼표로 구분합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 클라이언트에 대한 수신자 한정자 **Legacy Workspace** 정의

이메일 클라이언트에 표시되는 수신자의 자동 완성 목록을 제어하는 구성을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_client_admin 또는 admin

이 태스크 정보
자동 완성 목록에 선택한 ServiceNow 테이블의 추가 필드를 표시하는 수신 한정자를 지정할 수 있습니다. 이러한 필드는 이름과 성이 같은 이메일 받는 사람을 구분합니다.

Email Client Recipient Qualifier 양식의 다음 탭을 사용하여 수신자 구성을 정의합니다.

- 표시 구성 – 이메일 수신자 자동 완성 동작을 설정하고 필요에 따라 추가 필드를 선택하여 동일한 이름을 가진 수신자를 구별합니다. 추가 필드를 통해 사용자는 이메일의 적절한 수신자를 선택할 수 있습니다.
- **Query** Configuration(쿼리 구성) – 선택한 테이블을 쿼리하고 반환된 수신자 결과를 필터링하는 조건 또는 스크립트를 지정합니다.

이메일 클라이언트 구성에 사용할 수 있는 다른 수신자 구성을 정의할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 이메일 클라이언트 〉 이메일 클라이언트 수신 한정자 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 수신 한정자 양식의 맨 위에 있는 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	이 이메일 클라이언트 수신자 구성의 고유한 이름입니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
테이블	수신자에 대해 쿼리할 테이블입니다 ServiceNow .
설명	이 수신자 구성에 대한 간략한 설명입니다.

3. 표시 구성 탭의 필드를 입력하여 이메일 클라이언트의 자동 완성 표시를 제어합니다.

필드	설명
이메일 주소	수신자 이메일 주소가 포함된 테이블의 필드입니다.
표시 이름	수신자 이름에 사용되는 테이블의 필드가 표시됩니다.
순서	정의된 다른 수신 한정자를 기준으로 반환되는 결과 순서입니다.
추가 표시 필드	자동 완성 목록에 표시할 테이블에서 추가 필드를 선택하기 위한 컨텐츠 목록입니다. 같은 이름을 공유하는 수신자를 구분합니다.
추가 필드 검색	추가 필드를 검색할 수 있도록 하는 확인란입니다. 추가 표시 필드를 쿼리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	(검색)하여 자동 완성 목록에 반환된 수신자를 확장합니다.

4. 쿼리 구성 탭의 필드를 채웁니다.

필드	설명
프리픽스 검색	접두사를 사용하여 원하는 수신자를 찾는 옵션입니다. 주: **Prefix Search** 옵션을 선택하면 수신자의 이름을 필터링하는 옵션이 있는 **Last Name** Field(성 필드) 드롭다운 메뉴가 표시됩니다.
유형	자동 완성 목록에 반환된 수신자를 필터링하는 방법을 선택합니다. ○ 조건 ○ 스크립트
조건	유형에 대한 조건을 선택한 경우 조건 작성기를 사용하여 적절한 수신자를 반환하기 위해 충족해야 하는 조건을 지정합니다.

스크립트	유형에 대해 스크립트를 선택한 경우 다음 변수를 사용하여 적절한 수신자를 반환하는 스크립트를 입력합니다.
	○ *recipientQuery*: 쿼리되는 테이블의 GlideRecord입니다.
	○ *targetRecord*: 이메일 클라이언트가 열린 대상 기록에 대한 GlideRecord입니다.
	예를 들어, 이 recipientQuery는 고객 연락처 테이블을 나타내는 GlideRecord입니다. targetRecord 변수는 이메일 클라이언트가 열린 고객 서비스 케이스입니다. 이 쿼리는 이메일 클라이언트 자동 완성 결과를 고객 서비스 케이스와 동일한 계정에 속한 접촉 창구로 제한합니다.
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   수신자 한정자 구성이 수신자 한정자 [sys_recipient_qualifier] 테이블에 추가되고 이메일 클라이언트 구성에서 사용할 수 있게 됩니다.

이메일 클라이언트의 **Legacy Workspace** 보낸 사람 주소 정의

이메일 클라이언트에서 보낸 메시지의 보낸 사람 주소에 표시되는 허용 가능한 이메일 주소를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 이메일 클라이언트 > 주소의 이메일 클라이언트 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 표시 이름에 이메일 클라이언트 메시지의 보낸 사람 필드에 표시할 이름을 입력합니다.
3. 이메일 클라이언트에서 보낸 사람 주소에 유효한 이메일 주소를 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
   보낸 사람 주소가 Email Client 보낸 사람 주소 [sys_email_client_from_address] 테이블에 추가됩니다.

Legacy Workspace 이메일 클라이언트 구성 만들기

선택한 ServiceNow 테이블을 기반으로 하는 이메일 클라이언트의 표시 및 동작을 제어하는 구성을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_client_admin 또는 admin

이 태스크 정보
구성에 따라 표시되는 수신자 자동 완성 결과, 입력할 수 있는 이메일 주소 및 클라이언트와 메시지를 보낼 때 사용할 허용 가능한 보낸 사람 주소 집합이 결정됩니다.

테이블당 ServiceNow 하나의 이메일 클라이언트 구성을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 이메일 클라이언트 > 이메일 클라이언트 구성 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	이 이메일 클라이언트 구성의 고유한 이름입니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
활성	구성이 활성 상태임을 나타내는 옵션입니다. 구성은 기본적으로 활성화됩니다.
테이블	ServiceNow 이 클라이언트 구성이 적용되는 테이블입니다. 목록에서 테이블을 선택합니다.

3. 수신자 구성 섹션에서 이 클라이언트 구성에 사용할 수신자 한정 자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 잠금 아이콘( )을 클릭합니다.
기본적으로 두 가지 유형의 수신자, 즉 이메일 계정이 있는 활성 사용자와 이메일 계정이 있는 활성 그룹을 사용할 수 있습니다.

b. 검색 아이콘( )을 클릭하고 사용 가능한 수신자 구성 목록에서 수신자 구성을 선택합니다.

c. 잠금 아이콘( )을 클릭하여 잠급니다.

4. 표시 구성 섹션에서 다음을 수행합니다.
   a. 보낸 사람 표시 옵션을 선택하여 전자 메일 클라이언트에 보낸 사람 전자 메일 주소를 표시하거나, 확인란의 선택을 취소하여 전자 메일 클라이언트에서 보낸 사람 전자 메일 주소를 숨깁니다.
   b. 회신 대상 표시 옵션을 선택하여 전자 메일 클라이언트에 회신 주소를 표시하거나, 확인란의 선택을 취소하여 전자 메일 클라이언트에서 회신 전자 메일 주소를 숨깁니다.
5. 첨부 파일 처리 섹션에서 첨부 파일 전송 작업 필드에 대한 세 가지 선택 사항 중 하나를 선택합니다.
6. 필터 구성 섹션에서 이메일 클라이언트에 적용할 이메일 주소 필터를 선택합니다.
   a. 잠금 아이콘( )을 잠금 해제합니다.
   b. 검색 아이콘( )을 클릭하고 하나 이상의 이메일 주소 필터를 선택합니다.
   c. 자물쇠 아이콘( )을 클릭하여 이메일 주소 필터를 잠급니다.

   선택한 각 필터는 지정된 이메일 주소를 평가하고 지정된 주소가 아웃바운드 이메일에 적용하기에 유효한지 여부를 결정합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
   구성이 이메일 클라이언트 구성〔sys_email_client_configuration〕테이블에 추가됩니다.

Legacy Workspace 이메일 클라이언트 템플릿 만들기

이메일 클라이언트를 사용하는 각 테이블에 대해 다른 템플릿을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

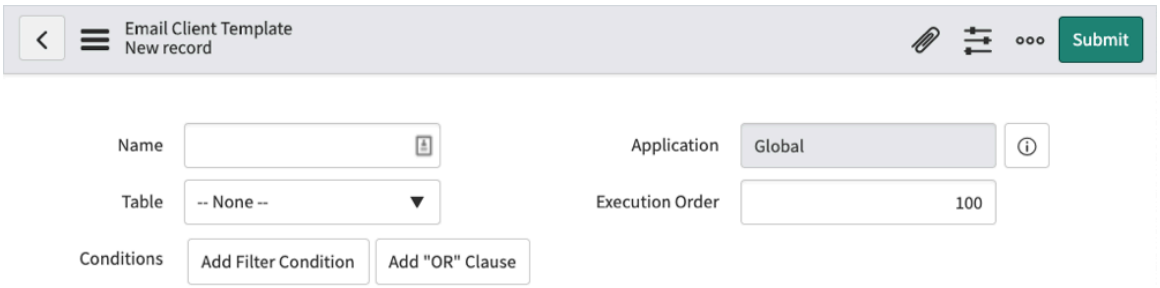
이 태스크 정보
이메일 클라이언트는 자체 이메일 템플릿을 사용하여 필드의 기본값을 정의합니다. 이메일 클라이언트 템플릿 양식에서 다음 섹션을 사용하여 클라이언트 템플릿을 빌드합니다.

- **Content**: 메시지 본문입니다.
- 받는 사람: 전자 메일 메시지를 받는 사용자의 전자 메일 주소입니다. 이메일 주소는 메시지의 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드에 표시됩니다.
- 보낸 사람 구성: 메시지의 전자 메일 보낸 사람(보낸 사람 전자 메일 주소)을 만드는 데 사용되는 방법입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

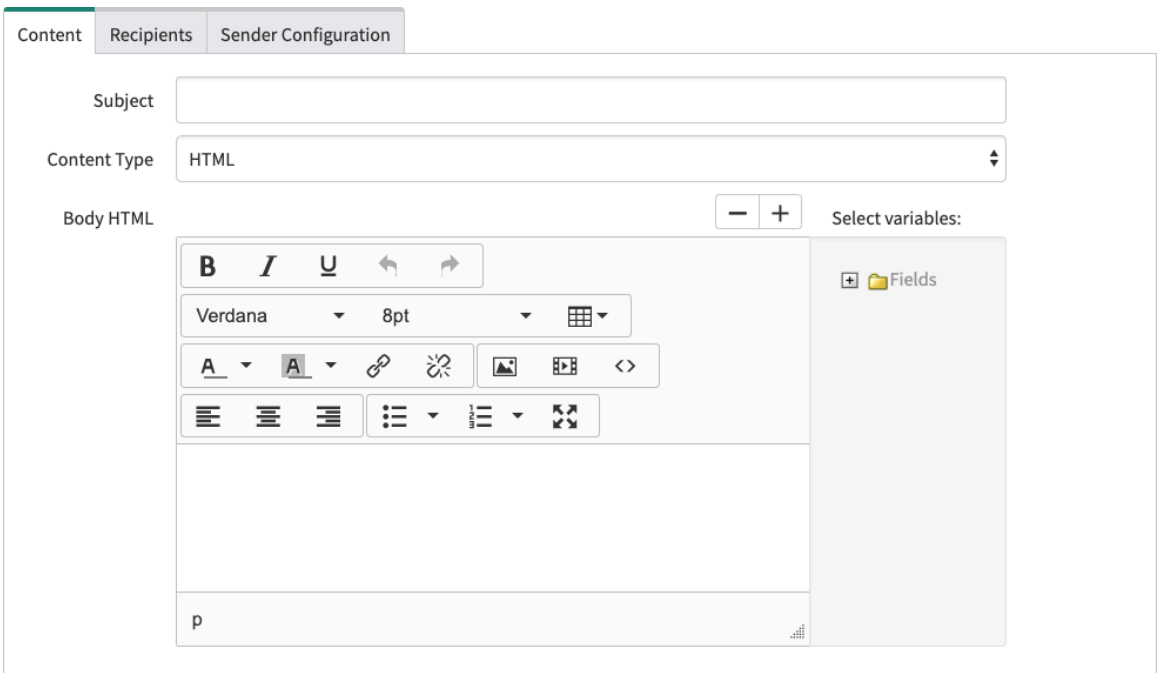
프로시저

1. 다음으로 이동 이메일 클라이언트 〉 이메일 클라이언트 템플릿레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이메일 클라이언트 템플릿 양식의 맨 위에 있는 필드를 채웁니다.



필드	설명
이름	고유한 템플릿 이름입니다.
테이블	템플릿이 적용되는 테이블입니다. 동일한 테이블에 대해 이메일 클라이언트를 활성화합니다.
조건	이 클라이언트 템플릿이 사용되는 시기를 결정하는 조건입니다. 조건 작성기를 사용하여 이 템플릿이 이메일 클라이언트에 적용되기 전에 일치해야 하는 대상 기록을 식별합니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
실행 순서	템플릿 조건이 평가되는 순서를 나타내는 숫자입니다.

4. 컨텐츠 탭의 필드에 내용을 입력합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
제목	이메일 설명을 입력합니다. 주: 이메일 클라이언트의 제목 필드는 이메일 [sys_email] 테이블의 제목 필드에 대한 기본 설정보다 더 많은 문자 수를 허용합니다. 클라이언트의 제목 텍스트가 잘리는 경우 이메일 테이블의 제목 필드에 대한 최대 길이 값을 늘립니다.
컨텐츠 유형	메시지 본문 내용의 형식을 선택합니다(HTML 또는 일반 텍스트).
본문 HTML	컨텐츠 유형으로 HTML을 선택한 경우 HTML 편집기 도구 모음을 사용하여 메시지 본문의 컨텐츠를 입력하여 HTML 서식을 지정합니다. 필드 값을 참조하려면 변수 목록에서 변수를 선택하거나 ${table_name.variable_name} 구문을 사용하여 변수 참조를 수동으로 입력합니다. 이메일 클라이언트를 시작하는 사용자를 참조하려면 ## ${current_user}을(를) 입력합니다. 주: 이메일 클라이언트 템플릿의 ${description} 및 ${comments}와 같은 여러 줄 필드에는 줄 바꿈이 나타나지 않습니다. 본문 **HTML** 필드에서 ${mail_script:script name}을 사용하여 메일 스크립트를 호출할 수 있습니다.
본문 텍스트	컨텐츠 유형으로 일반 텍스트를 선택한 경우 메시지 본문에 표시할 텍스트 또는 메일 스크립트를 입력합니다. 다음 구문을 사용하여 본문 텍스트 필드에 메일 스크립트를 삽입할 수 있습니다. `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. 수신자 탭의 필드에 내용을 입력합니다.



필드	설명
-	사용자 이메일 주소 또는 특정 이메일 주소를 포함하는 필드 이름의 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다. 스크립트를 사용하여 이메일 주소를 참조하려면 스크립트 포함을 생성한 후 받는 사람 필드에서 스크립트 포함을 호출합니다. 스크립트는 javascript:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	접두사로 시작해야 합니다. 스크립트는 쉼표로 구분된 문자열로 이메일 주소를 반환해야 합니다.
참조	사용자 이메일 주소 또는 특정 이메일 주소를 포함하는 필드 이름의 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다. 스크립트를 사용하여 이메일 주소를 참조하려면 스크립트 포함을 생성한 후 참조 필드에서 스크립트 포함을 호출합니다. 스크립트는 javascript: 접두사로 시작해야 합니다. 스크립트는 쉼표로 구분된 문자열로 이메일 주소를 반환해야 합니다. 이 필드의 주소는 받는 사람 필드와 같을 수 없습니다.
숨은 참조	사용자 이메일 주소 또는 특정 이메일 주소를 포함하는 필드 이름의 목록을 쉼표로 구분하여 입력합니다. 스크립트를 사용하여 이메일 주소를 참조하려면 스크립트 포함을 생성한 다음 숨은 참조 필드에서 스크립트 포함을 호출합니다. 스크립트는 javascript: 접두사로 시작해야 합니다. 스크립트는 쉼표로 구분된 문자열로 이메일 주소를 반환해야 합니다. 이 필드의 주소는 받는 사람 또는 참조 필드와 같을 수 없습니다.

6. 보낸 사람 구성 탭에서 원본 작성 유형을 선택하여 전자 메일 클라이언트 메시지의 보낸 사람(보낸 사람 주소)이 생성되는 방법을 결정합니다.
SMTP 이메일 계정에 정의된 주소와 다른 보낸 사람 주소를 원하는 경우에만 이 필드를 사용하십시오.
   - 없음: 보낸 사람 주소가 전자 메일 클라이언트 메시지에 생성되지 않습니다.
   - SMTP 이메일 계정: 인스턴스에 대한 SMTP 이메일 계정의 보낸 사람 주소를 보낸 사람으로 사용합니다.
   - 목록에서 선택: Email Client From Address [sys_email_client_from_address] 테이블에 정의된 허용 가능한 보낸 사람 주소 목록에서 선택합니다.
   - 스크립트: 이메일 클라이언트 소스 주소 [sys_email_client_from_address] 테이블에서 GlideRecord 쿼리를 실행합니다.

     예를 들어 다음 스크립트는 인시던트 호출자의 위치를 기반으로 보낸 사람 주소를 설정합니다.

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

   - 텍스트: 클라이언트에서 사용할 이메일 발신자 주소를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

보낸 사람 주소를 표시하도록 이메일 클라이언트를 구성하지 않으면 보낸 사람 이메일 주소가 이메일 클라이언트에 나타나지 않습니다. 이메일 클라이언트의 동작 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Email client configurations .

보낸 사람 주소의 도메인이 SMTP 전자 메일 계정 서버의 도메인이 아닌 경우 보낸 사람 도메인의 소유자가 도메인에 대한 SPF 레코드를 구성해야 합니다. 소유자는 인스턴스가 해당 도메인에서 온 것처럼 이메일을 보낼 수 있도록 도메인 설정을 변경합니다. SPF 레코드 사용에 대한 자세한 내용은 ServiceNow KB0535456 를 참조하십시오.

7. 제출을 클릭합니다.
템플릿이 이메일 클라이언트 템플릿 〔sys_email_client_template〕 테이블에 추가됩니다.

이메일 클라이언트에 **Legacy Workspace** 대한 빠른 메시지 정의

사용자가 일관되고 효율적으로 이메일을 작성할 수 있도록 이메일 클라이언트에 추가할 미리 정의된 컨텐츠를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: email_client_quick_message_author 또는 admin

이 태스크 정보
에이전트는 Workspace에서 초안을 작성한 이메일에 빠른 메시지를 삽입할 수 있습니다. 기본적으로 빠른 메시지 콘텐츠는 커서 위치에 삽입됩니다. 대신 이메일 초안의 모든 기존 콘텐츠를 빠른 메시지 콘텐츠로 대체하려면 속성을 **false**로 설정합니다`glide.email_client.quick_message.insert`.

프로시저

1. 다음으로 이동 이메일 클라이언트 〉 빠른 메시지레이블이 표시됩니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
직위	빠른 메시지 선택기에 나타나는 이름입니다.
활성	빠른 메시지를 활성화하는 옵션입니다. 선택하면 빠른 메시지 선택기에서 빠른 메시지를 선택할 수 있습니다.
애플리케이션	범위가 지정된 애플리케이션의 유형입니다.
사용자	이 빠른 메시지에 액세스할 수 있는 사용자입니다. 사용자를 선택하면 이 빠른 메시지에 대한 액세스가 해당 사용자로 제한됩니다. 사용자 기반 제한이 없도록 필드를 비워 둡니다.
그룹	소속 구성원이 이 빠른 메시지에 액세스할 수 있는 그룹입니다. 그룹을 선택하면 이 빠른 메시지에 대한 액세스가 해당 그룹으로 제한됩니다. 그룹 기반 제한이 없도록 필드를 비워 둡니다.
테이블	빠른 메시지가 적용되는 테이블입니다. 모든 테이블에서 빠른 메시지를 사용할 수 있도록 하려면 비워 둡니다.
조건	빠른 메시지가 이메일 클라이언트에 나타나 선택할 수 있게 되려면 조건과 일치해야 하는 대상 기록입니다.

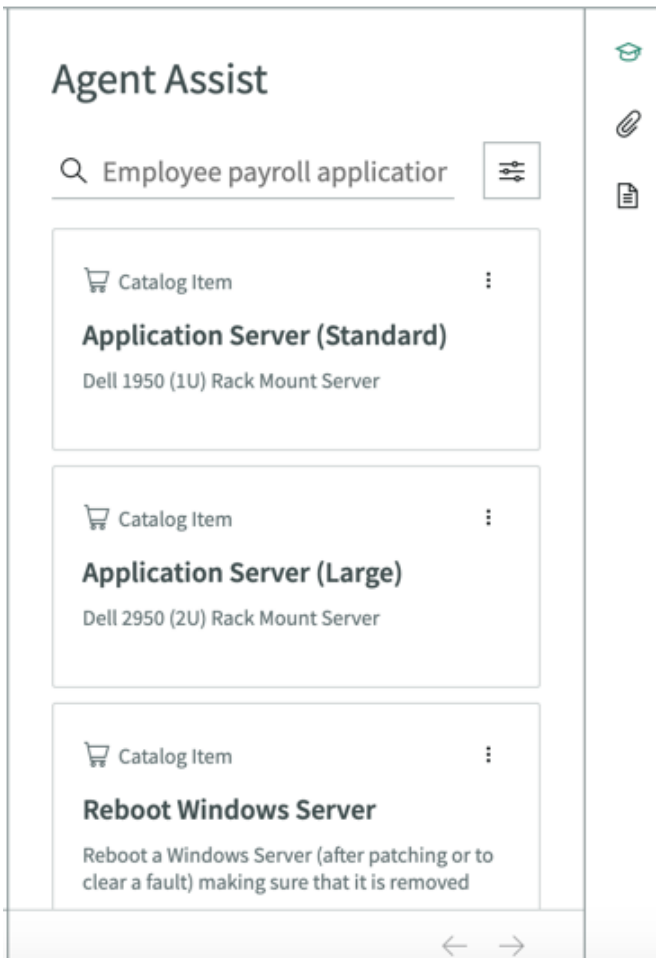
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
본문	이메일 클라이언트의 메시지 텍스트 필드에 삽입할 컨텐츠입니다. 기본적으로 이 필드는 HTML 형식을 지원합니다. 필드 값을 참조하려면 변수 목록에서 변수를 선택하거나 ${table_name.variable_name} 구문을 사용하여 변수 참조를 수동으로 입력합니다. 이메일 클라이언트를 시작하는 사용자를 참조하려면 ## ${current_user}을(를) 입력합니다. 이러한 값을 사용하여 에이전트가 고객에게 보내는 이메일 응답에 미리 정의된 서명을 포함할 수 있습니다. **주:** 이메일 클라이언트 템플릿의 ${description} 및 ${comments}와 같은 여러 줄 필드에는 줄 바꿈이 나타나지 않습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

의 상황별 측면 패널 설정 **Legacy Workspace**

상황별 측면 패널은 에이전트에게 문제를 조사하고 해결하는 도구를 제공합니다. 다양한 구성요소가 다양한 유형의 도움을 에이전트에게 제공합니다.



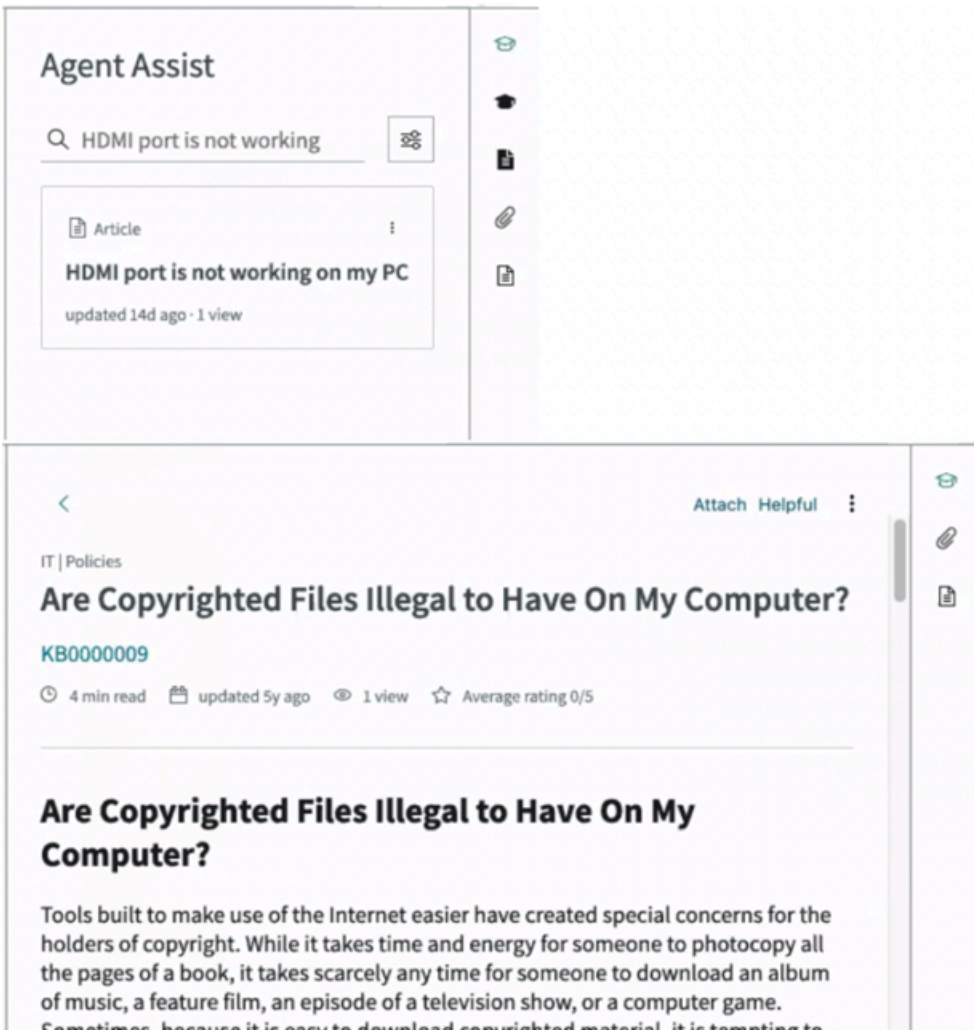
상황별 측면 패널은 에이전트가 문제를 조사하고 해결하는 곳입니다. 에이전트는 아이콘을 클릭하여 다음 도구를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에이전트 지원 ( ) - 간단한 설명을 기반으로 검색 결과를 자동으로 표시합니다. 또한 에이전트가 이 케이스에 솔루션이 적용되는지 확인할 수 있도록 유사한 해결된 문제를 표시합니다. 에이전트 지원은 인공 지능을 활용합니다.
- 첨부( ) - 에이전트가 Activity Stream의 요청자에 대한 응답으로 지식베이스에 있는 컨텐츠를 첨부할 수 있도록 합니다. 이 기능은 구성이 필요하지 않습니다.
- Playbook( ) - 에이전트가 일관된 워크플로우로 기록 작업을 수행하여 기록을 on 상태에서 다른 상태로 이동할 수 있습니다.
- 템플릿 ( ) - 문제 해결과 관련된 표준 컨텐츠로 Activity Stream을 채웁니다. 좋은 템플릿은 반복적인 작업을 제거하여 에이전트의 시간을 절약해 줍니다.
- Next Experience 구성요소 - 의 구성 요소 작업 공간(예: 목록, PAR 점수 등)입니다.
- 설계하는 컴포넌트(Components you design) - 컴포넌트를 직접 작업 공간 생성할 수 있습니다.

작업 공간 은 상황별 측면 패널의 구성요소로 미리 구성되어 있지만 더 추가할 수 있습니다. 각 구성요소가 모든 테이블에 대해 나타나거나 에이전트가 특정 테이블에서 기록을 열 때만 표시되도록 구성요소를 설정할 수 있습니다.

측면 패널 구성요소는 반응형이므로 측면 패널을 넓혀서 지식베이스 문서를 더 쉽게 읽을 수 있도록 할 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음을 클릭하십시오.

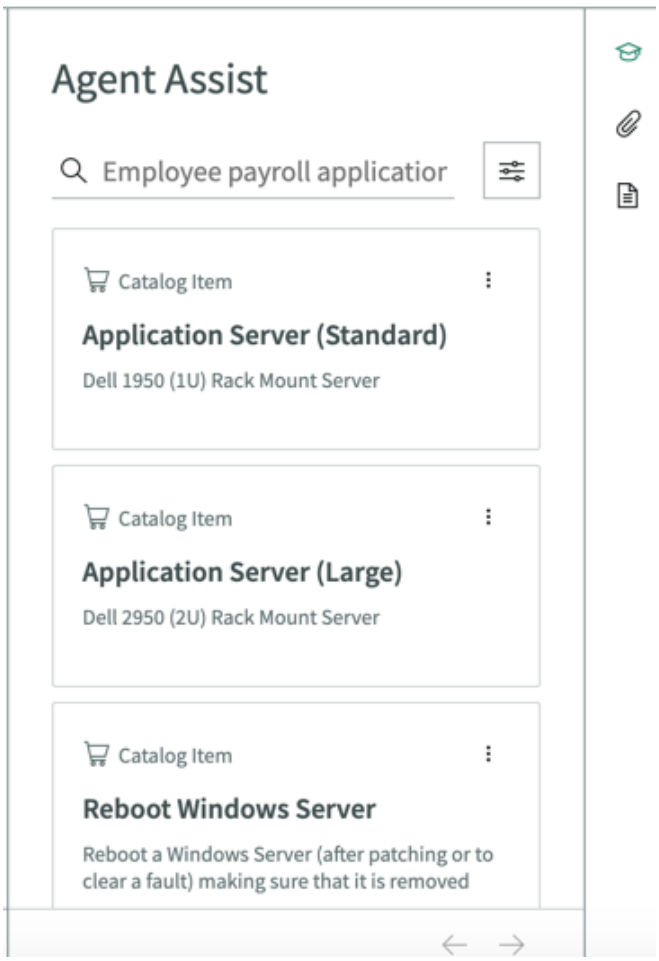
- 상황별 측면 패널에 사용자 지정 구성요소 추가
- 에이전트의 양식 필드를 채우는 템플릿 설정
- 오픈 기록에 제시된 문제에 권장 솔루션을 제공하는 에이전트 지원을 설정합니다.

상황별 측면 패널에 사용자 지정 구성요소 추가

상황별 측면 패널에서 구성요소를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 이러한 구성요소는 에이전트가 작업 중인 고객 문제를 해결하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
작업 공간 은 상황별 측면 패널의 구성요소로 미리 구성되어 있지만 더 추가할 수 있습니다. 각 구성요소가 모든 테이블에 대해 나타나거나 에이전트가 특정 테이블에서 기록을 열 때만 표시되도록 구성요소를 설정할 수 있습니다. 다음 이미지는 상황별 측면 패널의 에이전트 지원을 보여줍니다.



상황별 측면 패널에 넣을 수 있는 구성요소는 이미 다음과 같습니다.

- 에이전트 도우미
- 첨부 파일
- 템플릿

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 절차에서는 상황별 측면 패널에 아이콘을 표시하는 작업 공간 작업을 생성하여 패널에서 구성요소를 엽니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 상황별 측면 패널 항목 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
   작업 할당 양식에는 열린 기록이 속한 테이블에 따라 양식 측면 패널에 나타나는 구성요소가 나열됩니다. 예를 들어 테이블마다 에이전트 지원을 다르게 설정할 수 있습니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 할당 양식

필드	설명
동작 레이블	상황별 측면 패널에 추가하는 구성요소에 나타나는 이름입니다.
작업 이름	작업 할당 목록에서 이 기록에 대해 표시되는 이름: 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 상황별 측면 패널 항목
다음으로 구현됨	**UI** 구성요소 만 유효하게 선택할 수 있습니다. UI 구성요소는 기록에 첨부 파일 추가, 양식 측면 패널에 구성요소 추가, 사용자가 작성할 양식 표시 또는 기록 검색과 같은 기능을 수행하기 위해 필드, 양식, 목록 또는 관련 목록에 아이콘을 표시합니다.
UI 구성요소 지정	돋보기 아이콘( )을 클릭하고 양식 측면 패널에 추가할 구성요소를 선택합니다. 예를 들어 추가 에이전트 지원을 추가하려면 **now-agent-assist**를 선택합니다.
아이콘	에이전트가 이 구성요소를 사용하기 위해 클릭하는 양식 사이드바 오른쪽에 추가할 아이콘입니다.
도구 설명	에이전트가 아이콘 위에 마우스를 가져갈 때 표시되는 텍스트입니다.
설명	이 구성요소에 대한 짧은 설명입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
작업 공간	이 구성요소가 속한 워크플레이스(예: Agent Workspace, ITSM, CSM 등)
테이블	이 구성요소가 연결되는 테이블입니다. 이 테이블의 기록이 열리면 이 구성요소가 양식 측면 패널에 나타날 수 있습니다.
뷰	시각적 구성 집합입니다. 이 값은 일반적으로 Workspace입니다.
활성	전환하여 양식 측면 패널에서 이 구성요소를 활성화합니다.
순서	상황별 측면 패널 아이콘 목록에서 이 아이콘의 배치를 제어하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 목록에서 위쪽입니다. 일반적인 방법은 이러한 숫자를 수백 개(예: 100, 200, 300 및 400)로 만들어 나중에 기존 아이콘 사이에 새 아이콘을 넣을 수 있도록 하는 것입니다.

3. 상단 배너를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
4. 관련 목록에서 고급 뷰를 클릭합니다.
5. 옵션: 조건 탭에서 조건 작성기를 사용하여 구성요소의 아이콘이 양식 측면 패널에 나타나지 않게 하는 필터를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 옵션: 에이전트에게 이 구성요소의 사용을 확인하도록 요청하는 팝업을 표시하려면 확인 설정 탭에서 확인 필요 확인란을 선택합니다.
7. 옵션: 작업 제외 탭에서 신규를 클릭하여 상황별 측면 패널에서 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하위 테이블을 제외하거나 상위 테이블에서 구성요소를 상속하는 이 테이블을 제외합니다.

   (Optional) 상황별 측면 패널의 구성요소는 Agent Workspace에 열린 기록에 따라 나타납니다. 하위 테이블은 기본적으로 이러한 구성요소를 상속합니다. 그런 일이 발생하지 않도록 할 수 있습니다.

   a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   작업 제외 양식

필드	설명
동작 할당	돋보기)을 클릭하고 다음을 지정하는 작업 할당을 선택합니다.
테이블	이 구성요소와 연결된 테이블입니다. 이 테이블에서 기록을 열 때마다 작업 공간 이 구성요소의 아이콘이 상황별 측면 패널에 나타납니다.
이 테이블 제외	이 테이블 이 상위 테이블에서 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.
모든 하위 테이블 제외	상황별 측면 패널에서 테이블의 하위 테이블이 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.

   b. 제출을 클릭합니다.

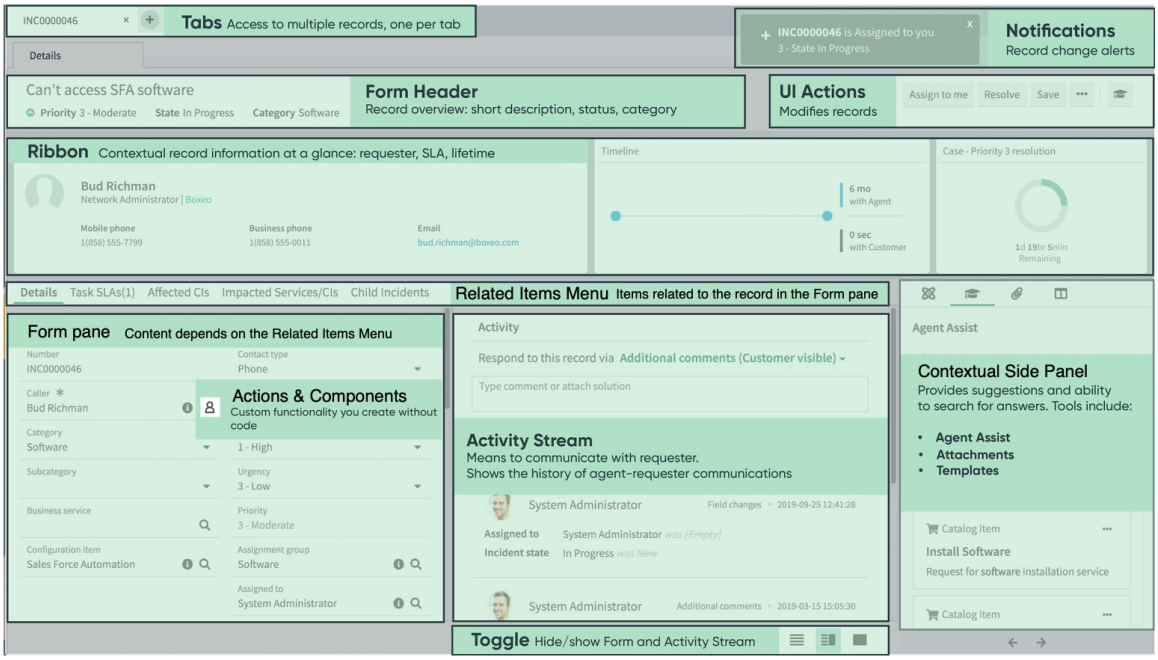
8. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



상황별 측면 패널에서 템플릿 설정

템플릿을 사용하여 기록 필드를 자동으로 채워 요청자에게 응답하는 에이전트의 시간을 줄입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

템플릿을 구성합니다.

주:
여러 줄 필드는 지원되지 않습니다. 필드에는 한 줄만 표시됩니다.

이 태스크 정보
템플릿을 테이블과 연결합니다. 에이전트가 해당 테이블의 기록에 대해 작업할 때마다 해당 에이전트는 템플릿을 클릭하여 양식의 필드를 채울 수 있습니다. 예를 들어, 문제 테이블에 대해 높은 우선순위 템플릿을 생성할 수 있습니다. 에이전트가 문제에 대해 작업할 때마다 템플릿을 클릭하면 문제 기록의 긴급도 필드가 높음으로 설정됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 템플릿레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

템플릿 양식

필드	설명
이름	이 템플릿의 이름입니다. 주: 템플릿 이름이 기존 테이블 이름과 일치할 수 없습니다.
테이블	이 템플릿이 적용되는 테이블입니다. 전역을 선택하여 템플릿을 모든 테이블에서 사용 가능하게 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 목록에는 템플릿과 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 설정하는 옵션입니다. 템플릿을 사용하려면 활성 상태여야 합니다.
사용자	템플릿을 구성하고 적용할 수 있는 사용자입니다. 사용자가 정의된 경우 전역 옵션을 선택하지 않으면 다른 사용자는 해당 템플릿을 볼 수 없습니다.
그룹	해당 구성원이 템플릿을 구성하고 적용할 수 있는 그룹입니다. 그룹이 정의된 경우 전역 옵션을 선택하지 않으면 다른 그룹은 해당 템플릿을 볼 수 없습니다.
전역	템플릿에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 이 템플릿을 살펴보고 적용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
간단한 설명	템플릿에 대한 설명입니다. 주: 이 필드에 내용을 추가해도 이 템플릿을 사용하는 양식의 간단한 설명 필드에는 해당 내용이 추가되지 않습니다.
템플릿	이 템플릿을 기반으로 기록을 자동으로 채우는 컨텐츠입니다. 왼쪽 열의 지정된 테이블에서 필드를 선택한 다음 오른쪽 열에 자동으로 채울 데이터를 입력합니다. 주: 템플릿의 닷워킹 필드를 선택할 수는 있지만, 이는 양식의 필드에는 적용되지 않습니다.
링크 요소	하위 테이블을 상위 테이블의 템플릿과 연결하는 템플릿입니다. 하위 테이블의 템플릿에서 값을 상위 테이블을 참조하는 필드로 설정합니다. 값을 설정한 후 하위 템플릿이 상위 테이블에 명시적으로 연결됩니다. 주: 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다. 필드를 추가하도록 템플릿 양식을 구성합니다.

4. 제출을 선택합니다.

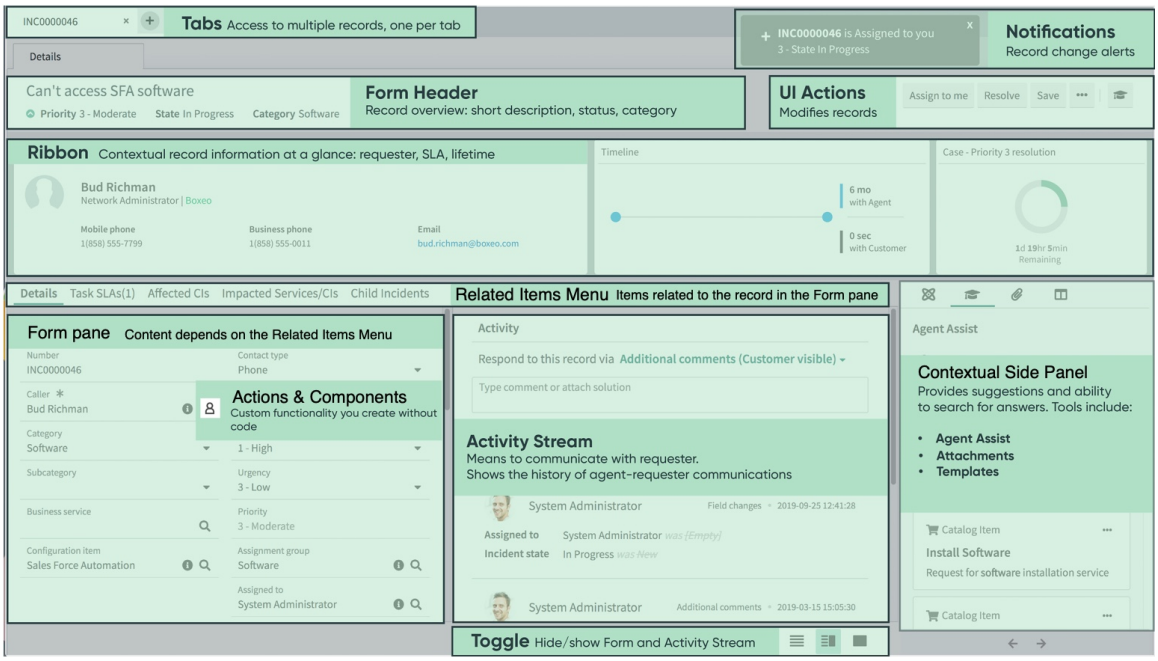
결과
양식을 저장하여 템플릿을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 양식을 저장하여 템플릿 만들기를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
에이전트가 오픈 기록에 제시된 문제에 대한 권장 사항을 받을 수 있도록 에이전트 지원을 설정합니다. 또는 다른 구성 요소를 설정합니다.

설정할 구성요소를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 탭
- 리본
- 활동 스트림
- 알림
- 관련 항목
- 상황별 측면 패널
- 양식 헤더
- 양식 창
- UI 작업
- 작업 및 구성요소



에이전트 지원 설정

에이전트 지원 에이전트가 여는 기록에 대한 가능한 솔루션을 보여주는 자동 검색 결과를 제공하도록 설정합니다. 에이전트 지원 는 Incident, Problem, Change, Outages, Knowledge, Case 테이블에서 솔루션을 검색하도록 미리 구성되어 있습니다. 추가 정보 소스를 검색하도록 설정할 에이전트 지원 수 있습니다.

시작하기 전에

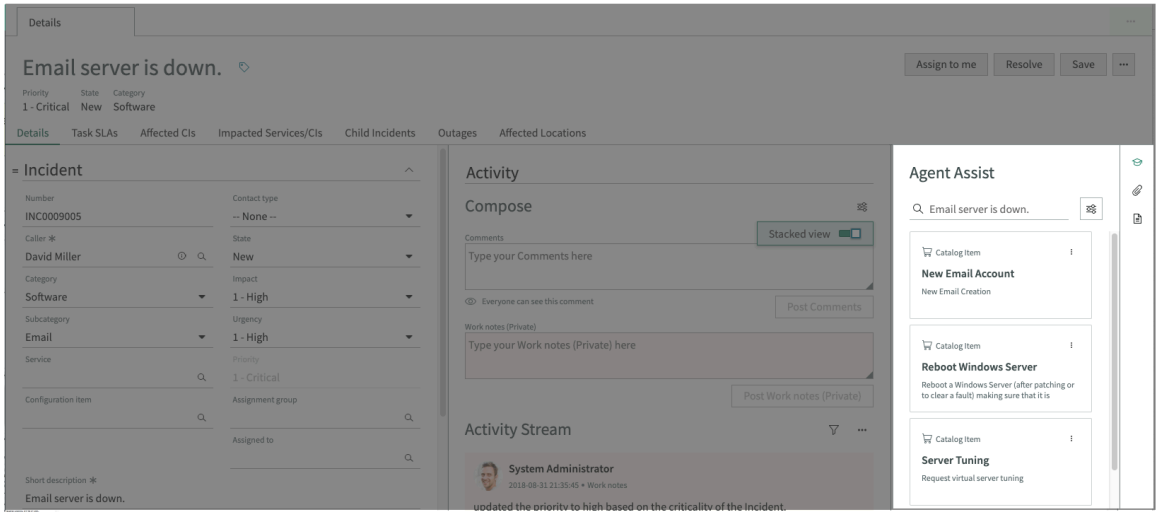
- 필요한 역할: workspace_admin
- 인스턴스에서 ITSM 플러그인 com.snc.agent_workspace.itsm을 활성화해야 합니다.

이 태스크 정보

상황별 측면 패널 에이전트 지원 에서 졸업 모자 아이콘( )을 클릭하면 나타납니다. 에이전트 지원은 Contextual Search를 사용하며, 선택적으로 머신 러닝도 사용할 수 있어 에이전트가 작업 중인 기록과 관련 있는 지식베이스 문서, 카탈로그 항목, 관련 인시던트, 케이스, 문제, 질문을 기준으로 권장 사항을 제시합니다.

에이전트가 기록을 에이전트 지원 열면 기록의 필드(일반적으로 간단한 설명 필드)를 기준으로 자동 검색을 수행합니다. 각 검색 결과는 카드에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



검색 결과는 일반적으로 여러 카드를 반환합니다. 기록 필드 또는 사용자 지정 메시지일 수 있는 카드 컨텐츠를 구성합니다. 카드의 제목도 구성합니다. 권장 사항을 개선하려면 별도의 구독 요금이 있는 Predictive Intelligence를 설정합니다.

에이전트가 액세스할 수 있는 모든 테이블에 대해 에이전트 지원을 설정합니다. 각 테이블에 대해 두 개 에이전트 지원 이상을 설정할 수도 있습니다. 이들 에이전트 지원 각각은 서로 다른 정보 저장소를 검색합니다.

각 에이전트 지원에 대해 검색할 정보의 소스를 지정합니다. 일반적인 구현에서는 커뮤니티 문서(예전에는 소셜 Q&A라고 함)가 포함된 지식베이스 문서를 검색합니다. 에이전트가 요청을 이행하기 위해 항목을 주문하는 경우(예: 요청자에게 키보드 전송) 서비스 카탈로그를 검색할 수도 있습니다. 인시던트 테이블과 같이 에이전트가 액세스해야 하는 테이블인 추가 자원을 사용할 수도 있습니다.

에이전트 지원상황별 측면 패널에서 졸업 모자 아이콘( )으로 표시되는 는 Contextual Search의 작업 공간 버전입니다. 따라서 에 대한 에이전트 지원 설정은 Contextual Search와 거의 동일합니다. 이 항목에서 제공하는 것 외에 설정 정보를 얻으려면 Contextual Search 를 참조하세요.

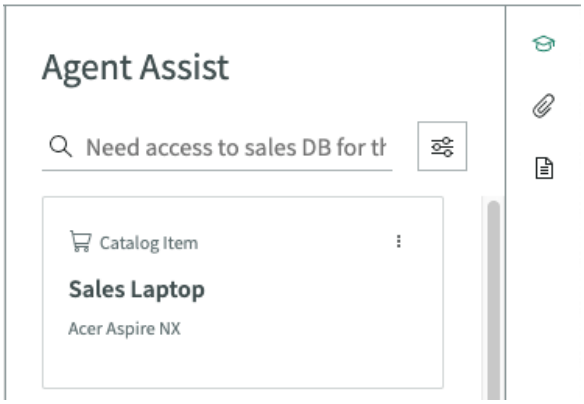
프로시저

1. 옵션: 정보 소스 에이전트 지원 가 검색할 수 있는 내용을 수정합니다.
   에이전트 지원 에는 검색하는 기본 정보 소스가 있습니다. 새 검색 컨텍스트를 정의하여 이러한 소스를 수정할 수 있습니다.
2. 다음으로 이동 **Contextual Search** 〉 테이블 구성 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

테이블 구성 양식

필드	설명
테이블	이와 에이전트 지원관련된 테이블 이름의 이름(예: 인시던트 〔incident〕).
UI 유형	작업 영역을 선택합니다.
검색 컨텍스트	조회 아이콘( )을 클릭하고 검색 컨텍스트를 선택합니다. 검색 컨텍스트는 검색을 위한 에이전트 지원 정보 소스로 사용되는 검색 프로그램 그룹입니다. 검색자는 Knowledge, Catalog 및 Pinned와 같은 정보 소스입니다. 둘 에이전트 지원 이상의 테이블을 두 개 이상 연결하는 경우 검색 컨텍스트가 달라야 합니다. 자세한 내용은 다음을

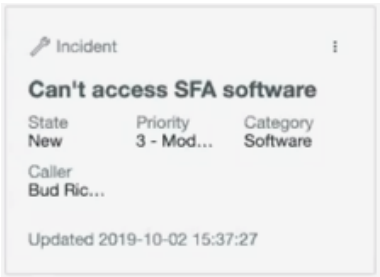
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	참조하십시오. **Contextual Search** 〉 검색 컨텍스트또는 검색 컨텍스트 정의를 클릭합니다.
제목	의 맨 위에 에이전트 지원표시되는 제목입니다. 기본값은 에이전트 지원입니다. 
관련 검색 상자 사용	에서 검색 상자를 표시하거나 숨기는 토글입니다 에이전트 지원. 에이전트는 이 상자를 사용하여 새 검색어를 입력하여 솔루션을 찾습니다. 그렇지 않으면 에이전트가 검색의 기반이 되는 필드 에이전트 지원 의 텍스트를 변경해야 합니다(예: 간단한 설명). 이 필드는 **UI** 유형 이 작업 공간인 경우 읽기 전용입니다.
검색자 먼저 표시	검색 컨텍스트에서 추가 자원 앞에 검색 프로그램 자원을 표시하려면 전환합니다. 일반적으로 이 확인란을 선택합니다. 검색 프로그램 자원은 지식베이스 문서 및 카탈로그 항목과 같은 정보 소스입니다. 추가 자원은 종결된 인시던트, 해결된 문제, 직원 기록 등의 문제를 해결하기 위해 에이전트에게 액세스 권한을 부여하는 테이블입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
제한	반환된 최대 검색 결과 수입니다.
페이지당 결과 수	페이지 당 보여줄 결과의 수
비어 있는 검색 텍스트로 검색 허용	검색 텍스트가 없을 때 검색을 실행할지 여부를 지정하려면 전환합니다. 지정된 검색 필드가 없거나 지정된 검색 필드가 있지만 비어 있는 경우 검색 텍스트가 없습니다. 예를 들어 에이전트가 직원의 이름을 입력하여 기록을 표시할 수 있도록 검색 필드를에이전트 지원 비워 둘 수 있습니다. 직원 기록을 조회하기 위해 임의의 직원에 대한 샘플 검색을 실행하는 것은 의미가 없습니다. 검색 필드 는 열린 기록 에이전트 지원 에서 검색 기준으로 사용하는 필드입니다. 기본값은 짧은 설명입니다. 다음 단계에서 이 값을 구성합니다.
표시할 시간	표시되기 위해 에이전트 지원 충족되어야 하는 조건입니다. 예를 들어, 열려 있는 기록이 활성 상태일 때만 표시되도록 에이전트 지원**[Active] [is] [true]**를 설정합니다.
다음으로 검색	에이전트가 열린 기록의 필드 값(예: 호출자)을 기준으로 검색할 수 있습니다. 에이전트가 고객 대신 양식을 작성할 때 사용합니다. 탭에서 다음으로 검색 사용을 선택합니다. '다음으로 검색' 필드 목록에서, 검색을 수행하는 사람으로 사용할 열린 기록의 필드를 선택합니다.

4. 상단 배너를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   검색 필드, 필터 구성, 이메일 구성, 검색 작업 구성 관련 목록이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 옵션: **Search** Fields(검색 필드) 탭에서 New(새로 만들기)를 클릭하여 필드에 대한 검색을 기본값인 간단한 설명과 다르게 만듭니다.에이전트 지원
6. 옵션: 필터 구성탭에서 새로 만들기를 클릭하여 에 에이전트 지원나타나는 검색 결과를 정적 또는 동적으로 변경하는 조건을 만듭니다.
   정적 조건의 예로는 범주 필드의 조건을 소프트웨어와 동일하게 설정하는 경우를 들 수 있습니다. 이 경우, 반환된 에이전트 지원 모든 검색 결과에 대해 범주 필드가 소프트웨어인 검색 결과만 표시합니다.



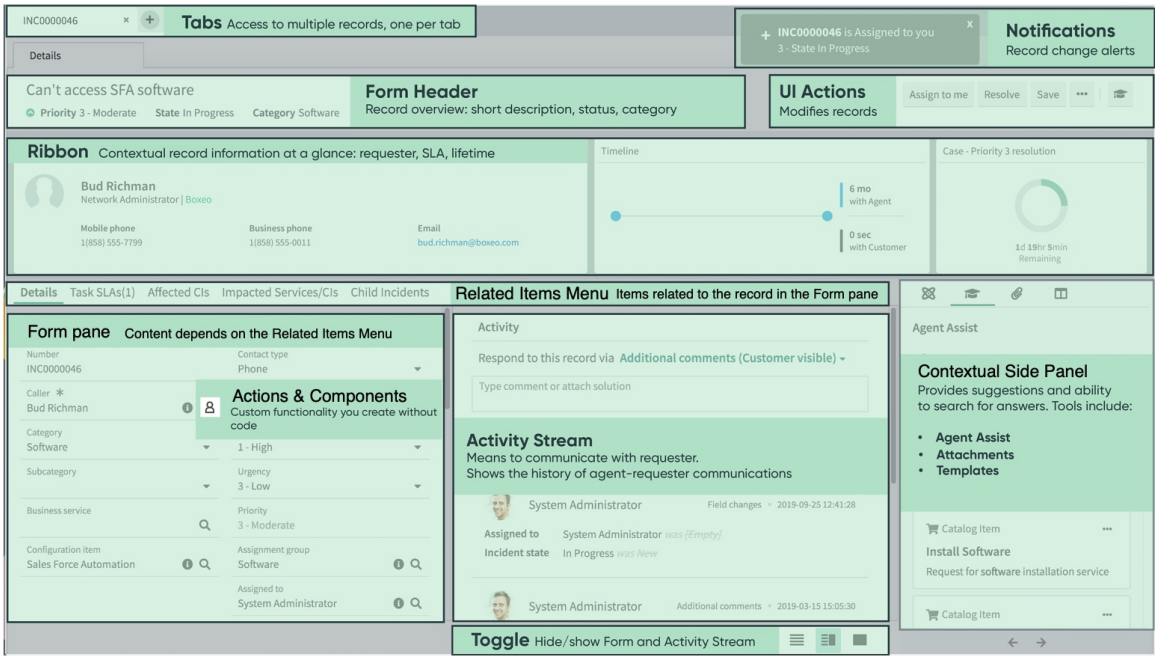
   양식 창의 필드를 기반으로 하는 필터인 동적 필터를 생성할 수도 있습니다. 예를 들어, 현재 인시던트와 동일한 범주를 가진 지식 문서만 표시합니다. 에이전트가 양식 창에서 동적 필드의 값을 변경하면 에서는 에이전트 지원 업데이트된 값을 기반으로 다른 검색을 자동으로 수행합니다. 다음 링크를 클릭하여 동적 필터를 생성합니다.
7. 옵션: 추가 에이전트 지원 을 사이드바로 드래그합니다.
8. 옵션: 이메일 구성탭에서 새로 만들기를 선택하여 할당 대상과 같은 기록 필드에 이름이 지정된 사용자에게 미리 작성된 이메일 알림(예: 인시던트 종결)을 보냅니다.
9. 옵션: 검색 작업 구성탭에서 에이전트가 검색 결과로 수행할 수 있는 작업(예: 첨부, 플래그, 전체 보기 및 유용함)을 볼 수 있습니다.
10. 업데이트를 클릭합니다.
11. 옵션: Predictive Intelligence를 설정합니다.
    Predictive Intelligence는 매우 정확한 솔루션 권장 사항을 자동으로 제공하는 추가 기능 구독입니다.
12. 옵션: 에이전트 지원 카드를 설정합니다.
13. 옵션: 두 개 이상 설정 에이전트 지원 테이블의 경우레이블이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 리본
- 활동 스트림
- 알림
- 관련 항목
- 상황별 측면 패널
- 양식 헤더
- 양식 창
- UI 작업
- 작업 및 구성요소

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



정보 소스 설정 에이전트 지원

에이전트에 권장 솔루션을 제공하도록 정보 소스 에이전트 지원 검색을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
에이전트 지원 는 검색하는 기본 정보 소스와 함께 제공됩니다. 더 관련성 높은 정보를 제공하기 위해 정보 소스를 변경할 수 있습니다. 검색할 수 있는 자원 에이전트 지원 에는 다음이 포함됩니다.

- 지식베이스
- 서비스 카탈로그
- 테이블
- 기록 생산자

이러한 정보 소스는 다음과 같이 그룹화됩니다.

- 검색 - 카탈로그, 지식베이스, 고정, 토론 여기에 추가할 수 없습니다. 다음으로 이동하여 전체 목록을 볼 수 있습니다. **Contextual Search** 〉 검색 프로그램레이블이 표시됩니다.
- Additional Resources(추가 리소스) - 쿼리할 수 있는 테이블입니다. 여기에 추가할 수 없습니다. 다음으로 이동하여 전체 목록을 볼 수 있습니다. **Contextual Search** 〉 추가 자원레이블이 표시됩니다.
- 검색 컨텍스트 - 검색자와 추가 리소스를 검색할 단일 정보 소스로 결합합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **Contextual Search** 〉 검색 컨텍스트 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	검색 컨텍스트 이름.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
간단한 설명	이 검색 컨텍스트에 대해 설명합니다.
검색 프로그램	검색을 위한 소스 자료로 사용할 검색자 그룹입니다.
검색 프로그램 텍스트	검색 결과 레이블
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
활성	이 검색 컨텍스트를 활성화하려면 전환하십시오.
와일드카드 검색 활성화	전환하여 정규 표현식 별표(*)를 유효하게 만듭니다. *는 검색어의 모든 영숫자를 나타낼 수 있습니다. 이 옵션을 사용하도록 설정하는 것이 좋습니다.
검색 탭	이 필드는 작업 공간에서 사용되지 에이전트 지원 않습니다.

3. 상단 배너를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
4. **Additional Resource** Configurations(추가 자원 구성) 탭에서 Edit(편집)를 클릭합니다.
5. 슬러시버킷에서 컬렉션 열의 항목을 선택하고 화살촉을 사용하여 추가 자원 구성 목록 열로 이동하여 검색할 정보 에이전트 지원 소스로 항목을 추가합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
7. 옵션: 기록 생성자 구성 탭에서 신규를 클릭하여 기록 생성자를 자원 에이전트 지원 검색에 추가합니다.

   (Optional) 기록 생성자는 최종 사용자가 Windows Server 재부팅, 암호 재설정, 프린터 토너 교체 등의 작업을 요청할 수 있는 카탈로그 항목 유형입니다. 기록 생성자는 기록(예: 작업을 구체화하는 케이스)을 생성합니다.

   a. 기록 생성자 구성 양식에서 검색 자원에 추가할 기록 생성자를 선택하고 제출을 클릭합니다. 레코드 생성자 만들기에 대한 자세한 내용은 레코드 생성자 만들기를 참조하십시오.

8. 옵션: **Table** Configurations(테이블 구성) 탭에서 New(새로 만들기)를 클릭하여 검색할 테이블을 에이전트 지원 추가합니다.

   (Optional) 테이블 구성 양식에서 검색 자원으로 추가할 테이블을 선택하고, 선택적으로 이 추가 자원의 사용을 방해하는 조건을 선택합니다. 양식 작성에 대한 도움말은 에이전트 지원 설정에서 이 단계를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
설정 에이전트 지원레이블이 표시됩니다.

에이전트 지원에서 예측 인텔리전스 설정

예측 인텔리전스 기계어를 사용하여 문제 해결을 위한 권장 사항을 자동으로 조사하고 생성하도록 설정합니다. 에이전트 지원 업그레이드인 없이 작동합니다예측 인텔리전스.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

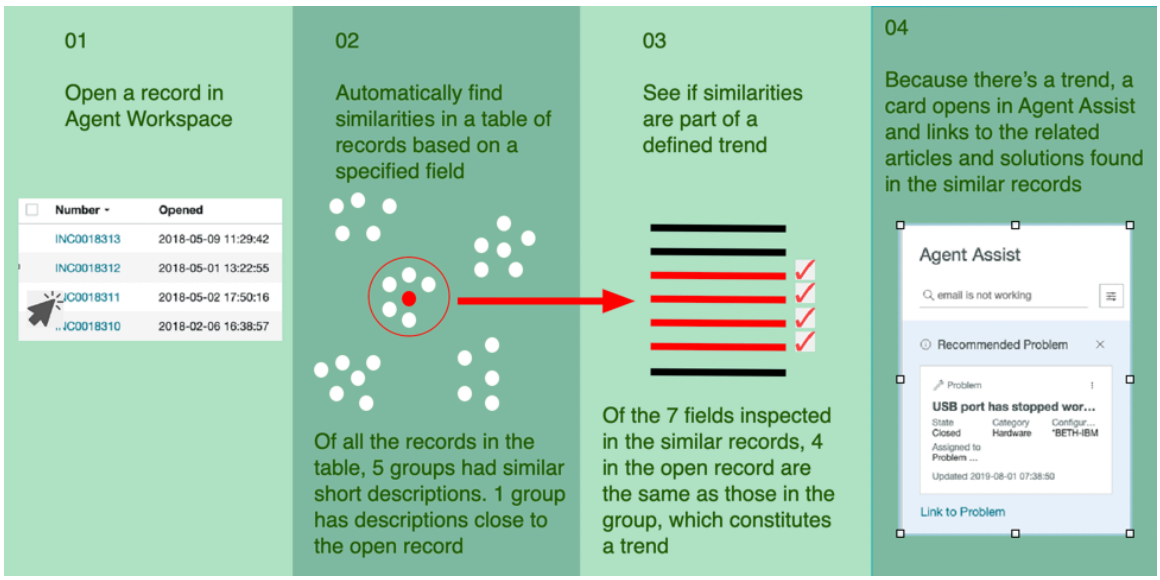
- 필요한 플러그인: com.snc.contextual_search, com.glide.platform_ml com.snc.contextual_search_ml - 고객이 Contextual Search를 사용하여 검색하기 위해 머신 러닝 알고리즘을 활용할 수 있습니다.
- 예측 인텔리전스가 활성 상태이고 인스턴스에 설정되어 있는지 확인합니다. Install Predictive Intelligence 문서를 참조하십시오.
- Prediction Intelligence 구독.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
에이전트는 유사한 문제, 관련 지식베이스 문서 및 관련 솔루션을 수동으로 조회하는 데 사용합니다 에이전트 지원 . 의 프로 버전 에이전트 지원, powered by 예측 인텔리전스는 이 모든 작업을 자동으로 수행합니다.

에이전트가 기록을 에이전트 지원예측 인텔리전스열 때 :

1. 유사한 기록을 찾습니다.
2. 모든 기록이 동일한 지식베이스 문서를 가리키는 권장 사항 코드와 같이 이러한 기록에서 공통적인 사항을 찾습니다.
3. 에서 솔루션을 권장 사항 에이전트 지원으로 표시합니다.



돋보기 아이콘( ) 옆의 맨 윗줄에는 조사된 텍스트가 표시되며, 구성 가능하지만 일반적으로 열린 기록의 간단한 설명 필드에 해당합니다. 에이전트 지원 하나 이상의 권장 사항을 제시합니다. 에이전트는 문서를 클릭하여 자세한 내용을 읽을 수 있습니다. 권장 사항을 사용하려면 에이전트가 링크를 클릭합니다. 이 예시에서는 문제에 연결입니다. 링크는 다음과 같습니다.

- 첨부 - 지식베이스 문서를 기록에 첨부하고 활동 스트림.
- 중요 인시던트 제안 - 많은 기록이 동일한 인시던트를 보고하기 때문에 문제 해결 우선 순위를 에스컬레이션하는 것이 좋습니다.
- 변경에 연결 - 소프트웨어 릴리스와 같은 최근 변경으로 인해 많은 기록이 동일한 문제를 보고하는 것처럼 보이므로 이 기록을 변경과 연결하고 유사한 기록이 사용한 솔루션을 제안합니다.
- 문제에 연결 - 이 기록을 일반적인 문제와 연결하고 사용된 기록과 유사한 솔루션을 제안합니다.

다음 모듈은 함께 작동하여 예측을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예측 인텔리전스 및 유사성(**Predictive Intelligence** 〉 유사성 〉 솔루션 정의)- 솔루션 정의는 기록에서 찾고자 하는 공통점을 지정합니다. 예를 들어, 모든 인시던트가 동일한 지식베이스 문서를 가리키거나 모든 인시던트가 동일한 소프트웨어 업그레이드에 관련되어 있습니다.
- 추세 정의(유사성 분석기 〉 추세 정의) - 공통점이 있는 기록의 수를 정의합니다. 예를 들어, 동일한 지식베이스 문서를 가리키는 6개 이상의 기록이 추세를 구성합니다.

프로시저

1. 찾고 있는 공통점을 정의합니다.

a. 다음으로 이동 **Predictive Intelligence** 〉 유사성 〉 솔루션 정의) 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 솔루션 정의 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

솔루션 정의

필드	설명
솔루션 템플릿	이 양식의 템플릿입니다. 공통성을 설명하는 옵션을 선택합니다. 유사성 템플릿 은 가장 일반적인 템플릿입니다. 유사한 인시던트 템플릿은 유사한 짧은 설명이 있는 인시던트 기록을 찾습니다. 중요 인시던트 템플릿 은 지난 15분 동안의 유사한 짧은 설명이 포함된 인시던트 기록을 찾습니다.
Word 말뭉치	이 양식에 정의된 공통성과 관련하여 표시되는 에이전트 지원 텍스트입니다.
테이블	기록을 찾을 테이블입니다.
필드	공통 값을 검사할 기록에 있는 하나 이상의 필드입니다.
필터	공통성을 지정하는 조건(예: 상태가 해결되지 않음 + 심각도가 높음 + 간단한 설명)에는 빌드가 포함됩니다.
처리 언어	에이전트의 언어입니다.
교육 빈도	모델이 부실해지지 않도록 모델을 얼마나 자주 재교육할 것인지를 제안합니다. 이 값은 적용되지 않으며 모델을 자동으로 재학습시키지 않습니다.
새로 고침 빈도	공통성을 찾기 위해 기록에서 모델을 실행하는 데 사용되는 빈도입니다.
레이블	솔루션 템플릿 이름입니다.
이름	읽기 전용
비교 테이블	유사한 기록을 살펴볼 테이블입니다.
비교 필드	비슷한 값을 찾기 위한 기록의 필드입니다.

2. 추세를 구성하는 요소를 지정합니다.

a. 다음으로 이동 **Contextual Search** 〉 에이전트 지원 〉 추세 정의 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

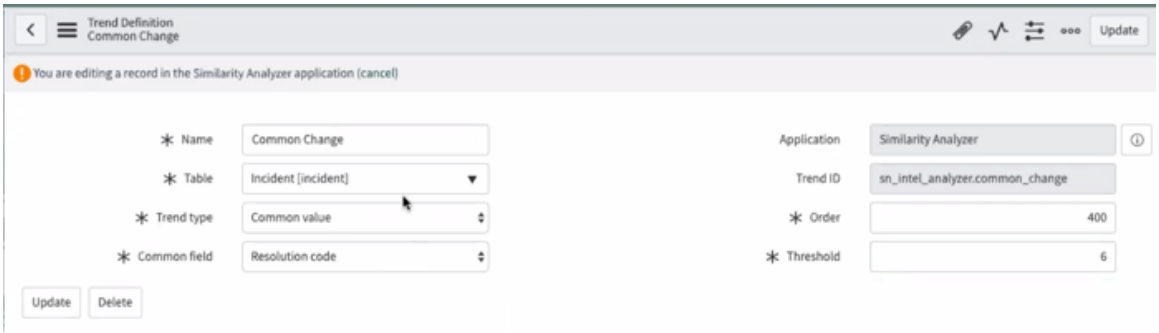
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추세 정의

필드	설명
이름	추세 이름(예: 레코드 간에 유사한 변경을 찾고 있기 때문에 일반 변경)입니다.
테이블	공통 값을 갖는 것으로 정의된 기록의 원본 테이블입니다.
추세 유형	추세가 정의되는 공통성입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ▪ 공통 값 - 테이블의 임계치 레코드 수보다 많은 레코드가 동일한 값을 갖는 경우 추세입니다. 예를 들어 6개 이상의 기록이 동일한 해결 코드를 갖는 경우 이는 추세입니다. ▪ 공통 참조 - 테이블의 임계치 레코드 수보다 많은 레코드에 다른 테이블에 대한 동일한 참조가 있는 경우 추세입니다. 예를 들어, 기록의 임계치 개수 이상이 동일한 지식베이스 문서를 참조하는 경우, 이것은 추세입니다. ▪ 공통 조건 - 기록에 일치하는 조건의 임계치 개수 이상이 있는 경우 이는 추세입니다. 레코드에 대해 6개의 조건을 정의할 수 있습니다. 임계 치는 추세로 간주되기 위해 일치해야 하는 조건의 수입니다. 예를 들어 중요 인시던트를 탐지하기 위한 조건은 영향이 높음이고, 생성 날짜가 지난 6시간 이내일 수 있으며, 4개의 조건이 더 있을 수 있습니다. 기록에 일치하는 조건의 임계치 개수 이상이 있는 경우 추세가 있습니다. 예를 들어, 추세가 있으려면 6개 조건 중 4개 이상이 일치해야 합니다.
공통 필드	공통 값을 검사할 테이블 기록의 필드입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
추세 ID	읽기 전용
주문	이 추세를 평가하는 시퀀스 순서 에이전트 지원 입니다. 추세는 가장 낮은 순서 값에서 가장 높은 순서 값으로 평가됩니다.
임계치	이러한 공통성을 갖는 기록의 최소 개수입니다. 예를 들어 값이 10이면 10개 이상의 기록이 추세로 간주되려면 공통성이 있어야 합니다.
조건	알림이 표시되는 시기를 지정합니다(예: 상태가 해결되지 않음 + 심각도가 높 음 + 간단한 설명에 빌드 포함). 이 필드는 추세 유형 이 공통 조건인 경우에만 나타납니다. 이 기록이 문제에 연결된 경우 해당 문제에 다시 연결하지 않을 것이라는 조건을 만들 수 있습니다.
참조 유형	다대다(M2M) 참조 또는 일대일 참조입니다. M2M 참조는 많은 인시던트가 단일 기록과 관련될 수 있고 많은 기록이 단일 인시던트와 관련될 수 있다는 것입니다. 단순 참조는 원인과 변화 사이에 직접적인 관계가 있음을 의미합니다.
M2M 테이블	두 테이블의 다대다 조인입니다. 테이블 이름은 m2m으로 시작해야 합니다(예: m2m_kb_task). 이 필드는 추세 유형 이 공통 참조인 경우에만 나타납니다.
M2M 소스 필드	다른 테이블을 참조하는 필드를 지정합니다. 이 필드는 추세 유형 이 공통 참조인 경우에만 나타납니다.
M2M 대상 필드	다른 테이블에서 참조되는 필드를 지정합니다. 이 필드는 추세 유형 이 공통 참조인 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 예에서는 추세가 인시던트 테이블(테이블)에서 동일한 값(추세 유형)을 갖는 6개 이상(임계치) 해결 코드(공통 필드)에 의해 정의됨을 나타냅니다.



이제 추세가 무엇인지 정의했습니다. 추세가 있을 때 취할 조치를 아직 정의하지 않았습니다.

c. 제출을 클릭합니다.

3. 솔루션 정의를 추세와 일치시킵니다.
즉, 추세 A가 발생하면 솔루션 A를 권장합니다.

a. 에이전트 지원 권장 사항으로 이동하고 신규를 클릭하여 솔루션 정의를 추세 정의와 연결합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

에이전트 지원 추천

필드	설명
이름	권장 사항 이름입니다.
테이블 구성	추세를 살펴볼 테이블입니다.
소스 유형	추세를 솔루션과 결합하는 스크립트를 작성하지 않는 한 **Predictive Intelligence** 를 선택합니다.
솔루션 정의	이후에 나열할 추세와 일치하도록 솔루션 정의를 지정합니다.
활성	권장 사항을 활성화하려면 전환합니다.
순서	가능한 권장 사항이 여러 개 있는 경우 이 값은 이 권장 사항의 우선 순위를 설정합니다. 값이 낮을수록 권장 사항이 높습니다.

c. 양식을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

d. 추세 권장 사항 관련 목록에서 신규 를 클릭하여 추세를 솔루션 정의와 연결합니다.

e. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

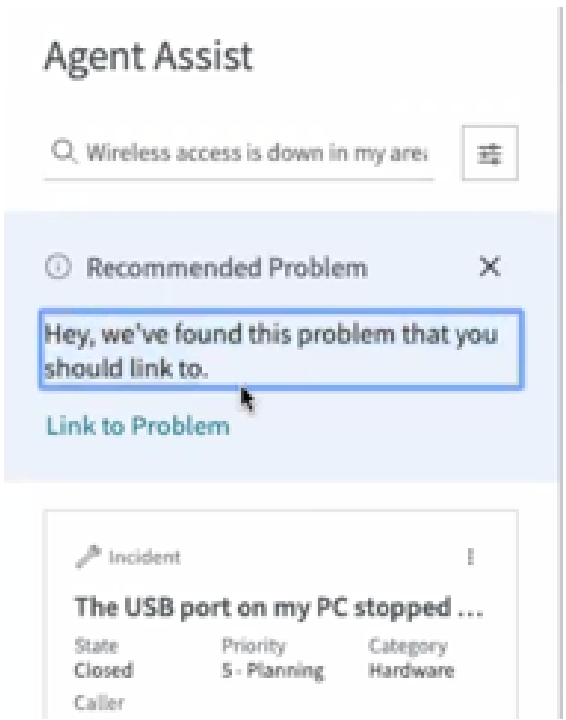
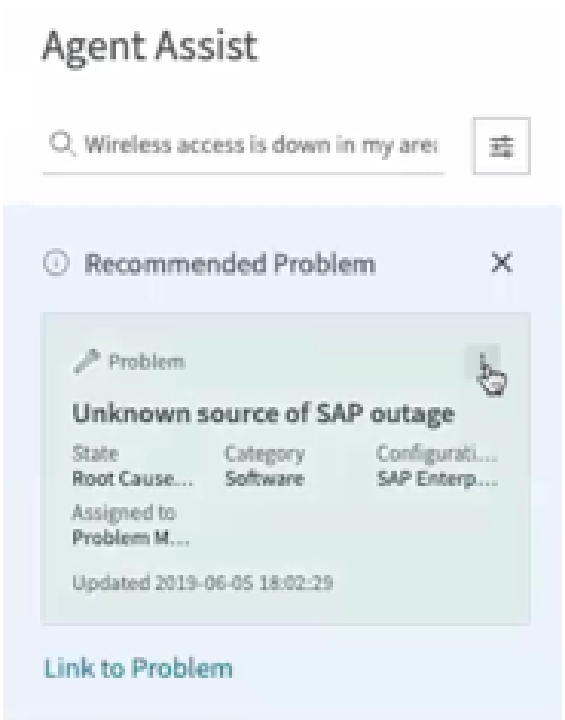
추세 권장 사항

필드	설명
이름	추세 이름입니다.
에이전트 지원 추천	권장 사항 이름에 지정한 값으로 미리 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
추세 정의	이 솔루션 정의와 연결할 추세 정의를 선택합니다.
순서	이 솔루션 정의와 관련된 여러 추세가 있는 경우 해당 목록에서 이 추세의 우선순위입니다. 숫자가 낮을수록 관련 목록에서 위쪽에 나타납니다.
권장 사항 제목	에 표시되는 권장 사항 제목입니다 에이전트 지원.
UI 유형	에 표시되는 에이전트 지원권장 사항에 입력할 기록 또는 메시지를 표시합니다.
기본 작업	수행할 작업 공간 작업(예: 문제에 링크)을 선택합니다.
추가 작업	수행할 추가 작업 공간 작업입니다. 잠금 아이콘( )을 클릭한 다음 작업 공간 작업 아이콘( )을 클릭하고 슬러시버킷을 사용하여 수행할 작업을 선택합니다. 이 필드는 **UI** 유형 이 기록 표시인 경우에만 표시됩니다.
권장 사항 메시지	의 기본 작업 영역에 에이전트 지원표시할 메시지를 입력합니다. 이 필드는 **UI** 유형이 메시지 표시인 경우에만 나타납니다.
조건 표시	이 추세에서 이 솔루션 정의를 사용해야 하는 조건을 선택적으로 지정합니다.

다음 예는 **UI** 유형이 메시지 표시 및 기록 표시인 경우를 보여줍니다.

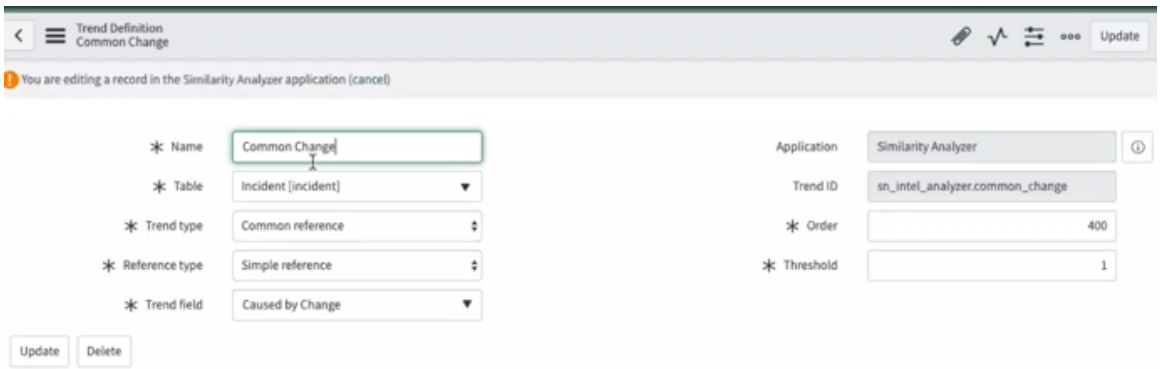
메시지 표시	기록 표시
	

f. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example:

- 일반 변경(이름)
- 인시던트 테이블(테이블)의 유사한 기록(1단계에서 찾음)에서
- 공통 참조(추세 유형)를 찾고 있습니다. 이는 분석기가 다른 기록에 대한 참조 필드를 보고 있음을 의미합니다.
- 간단한 스타일 참조(참조 유형)를 찾고 있다는 것은 분석기가 인시던트와 변경 간의 직접적인 관계를 찾고 있음을 의미합니다(변경은 인시던트의 상위 항목임).

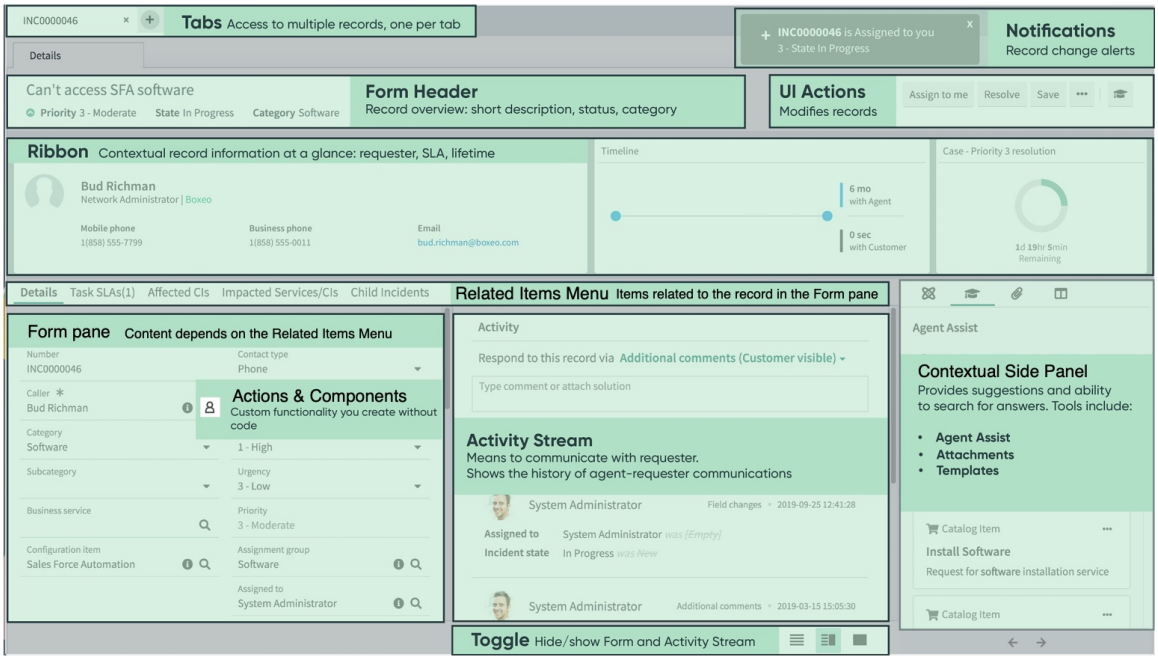


다음에 수행할 작업
Contextual Sidebar에서 다른 구성요소를 구성하거나 다음 목록에서 구성요소를 클릭하여 설정합니다.

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



카드 구성 에이전트 지원

정보 에이전트 뷰를 한눈에 사용자 지정하도록 카드를 구성합니다 에이전트 지원 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contextual Search** 〉 검색 결과 표시 구성레이블이 표시됩니다.
2. UI 유형별로 목록을 필터링하고 쿼리 필드에 Workspace 를 입력합니다.
3. 카드 표시 구성 기록을 엽니다.
4. 양식의 카드 뷰 필드에 내용을 입력합니다.

검색 결과 표시 구성 양식

필드	설명
UI 유형	구성에 대한 UI 유형입니다. 워크플레이스가 에 대한 에이전트 지원카드이므로 표시됩니다. 주: 이 필드는 읽기 전용입니다.
테이블	구성과 연결된 테이블입니다. 예를 들면 Knowledge〔kb_knowledge〕입니다. 주: 이 필드는 읽기 전용입니다.
카드 아이콘	카드 유형을 나타내는 미리 보기 카드에 표시되는 아이콘입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 이 필드는 읽기 전용입니다.
카드 레이블	미리 보기 카드에 표시되는 레이블입니다. 예를 들어 문서, 인시던트 또는 변경 요청입니다.
카드 제목 필드	제목 필드. 예: short_description.
카드 추가 필드	카드에 표시되는 추가 필드입니다. 예를 들어 assigned_to, 상태 또는 우선순위입니다. 주: kb_knowledge 항목에서 필드에 kb_knowledge_base 입력하여 문서의 출처인 지식베이스를 표시합니다.
카드 설명 필드	설명 필드
카드 표시 바닥글	카드 표시 바닥글을 표시하는 옵션입니다.
애플리케이션	이 구성이 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 규칙이 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다. 주: 이 필드는 읽기 전용입니다.
컨텍스트 테이블	구성에 대한 컨텍스트를 제공하는 선택적 테이블입니다. 주: 이 필드는 읽기 전용입니다.

5. 양식의 세부 정보 뷰 필드에 내용을 입력합니다.

주:
상세 정보 뷰 구성은 지식, 카탈로그 및 응답 템플릿 소스에 사용할 수 없습니다. 이러한 원본은 표시되는 자체 세부 정보 보기를 에이전트 지원 반환합니다.

검색 결과 표시 구성 양식

상세 정보 제목 필드	상세 정보 뷰의 제목 필드입니다. 예: short_description.
상세 추가 필드	상세 정보 뷰에 표시되는 추가 필드입니다. 예를 들어 상태, caller_id, assignment_group, assigned_to, 범주, 하위 범주, business_service, cmdb_ci, contact_type, 영향, 긴급도, 우선순위입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최신 작업 메모 상세 정보 표시	상세 정보 뷰에 최신 작업 메모를 표시하는 옵션입니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

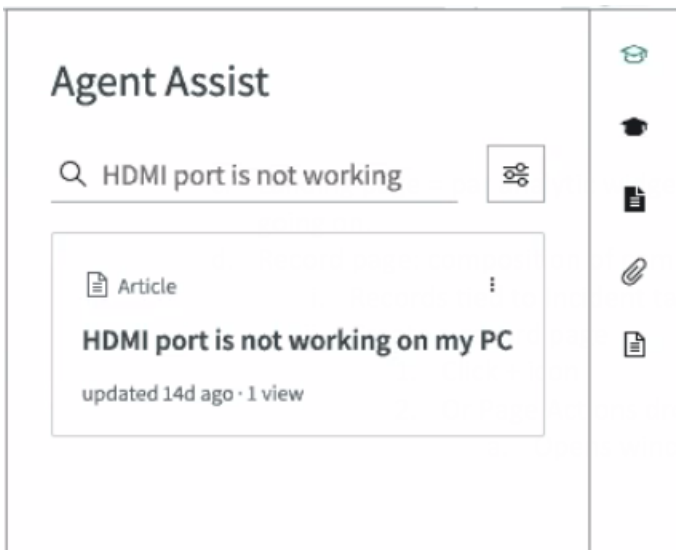
여러 개 설정 에이전트 지원

에이전트가 다양한 정보 소스를 검색하여 동일한 테이블의 기록과 관련된 솔루션을 찾을 수 있도록 에이전트 지원 테이블당 여러 에이전트 지원을 설정합니다. 예를 들어, 문제 테이블의 기록의 경우 한 명은 직원 기록을 검색할 수 있고, 다른 에이전트 지원Knowledge서비스 카탈로그한 에이전트 지원 명은 .

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보
검색되는 여러 정보 소스를 하나로 에이전트 지원결합할 수 있습니다. 일부 정보 소스에 대한 액세스를 제한하려면 각 정보 소스에 대해 여러 에이전트 지원을 설정하고 그에 따라 권한을 부여할 수 있습니다. 예를 들어 일부 에이전트가 직원 기록을 볼 수 없도록 제한하려면 직원 기록을 정보 소스로 사용하되 해당 기록을 사용할 에이전트 지원수 있는 사용자의 권한을 제한하는 를 에이전트 지원 생성합니다.

에이전트 지원 은 상황별 측면 패널에 아이콘으로 나타납니다. 다음 예에서는 두 개의 졸업 모자 아이콘( )으로 표시되는 두 개의 에이전트 지원을 보여줍니다. 두 번째 에이전트 지원아이콘을 선택할 수 있습니다.



프로시저

1. 에 대해 이미 설정된 에이전트 지원테이블의 상황별 측면 패널에 추가 에이전트 지원 를 추가하는 작업을 생성합니다.
   방법을 보려면 상황별 측면 패널에 사용자 지정 구성요소 추가(으)로 이동하십시오. 이러한 단계를 완료하면 이전 이미지와 같이 상황별 측면 패널에 새 에이전트 지원 아이콘이 표시되어야 하지만 클릭하면 아무 것도 나타나지 않습니다. 다음 단계에서는 아이콘이 상황별 측면 패널에 두 번째 에이전트 지원 아이콘을 표시하도록 합니다.

   주:
   두 번째 작업 이름이 첫 번째 에이전트 지원에이전트 지원작업 이름과 다른지 확인합니다. 작업 이름이 같으면 두 번째 에이전트 지원 이름을 덮어씁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 다음으로 이동 **Contextual Search** 〉 테이블 구성 을 클릭하고 새로 만들기 를 클릭하여 이전 단계에서 조치를 작성한 동일한 데이터베이스 테이블에 대한 새 테이블 구성을 작성하십시오. 테이블 구성을 설정하고 저장하는 방법을 보려면 에이전트 지원 설정을 참조하십시오.
3. 두 번째 에이전트 지원 표시를 위한 테이블 구성에서 제목 표시줄을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **sys_id** 복사를 클릭하여 sys_id 복사합니다.
   다음 단계에서 이 값을 사용합니다.

   또는 URL의 sys_id 복사할 수 있습니다.

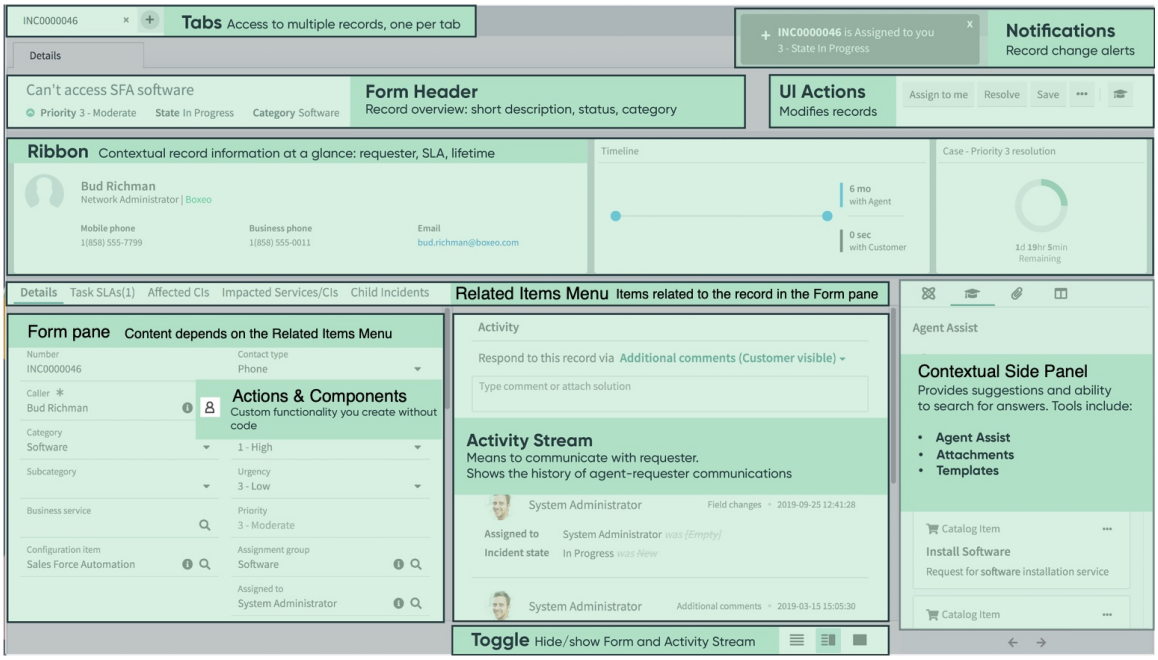
4. 다음으로 이동 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 상황별 측면 패널 을 클릭하고 생성한 작업을 클릭하여 두 번째 에이전트 지원를 표시합니다.
5. Action Assignment(작업 할당) 페이지의 관련 링크 아래에서 **Advanced** View(고급 보기)를 클릭합니다.
6. *cxsTableConfig*의 구성요소 속성 탭에서 이전 단계에서 복사한 테이블 구성의 sys_id 값을 입력합니다.
7. 를 에이전트 지원추가하는 경우 모델 필드를 추가해야 합니다.
   a. 상단 배너를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 다음으로 이동합니다. 구성 〉 양식 레이아웃레이블이 표시됩니다.
   b. 양식에서 Model Fields Required(모델 필드 필요)를 Available(사용 가능) 열에서 Selected(선택됨) 열로 이동하고 Save(저장)를 클릭합니다.
   c. 잠금 아이콘( )을 클릭합니다.
   d. 모델 필드 **isNewRecord**, **sysid**, **table**, **fields**를 추가합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.
9. 두 번째 에이전트 지원의 기능을 확인하려면 :
   a. 다음으로 이동 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 **Agent Workspace** 홈레이블이 표시됩니다.
   b. 두 에이전트 지원과 관련된 테이블에서 기록을 엽니다.
   c. 상황별 측면 패널에서 생성한 두 에이전트 지원 아이콘을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



검색 결과 개인화 에이전트 지원

에이전트가 아닌 다른 사람에 대한 결과를 반환하기 위해 기록의 필드에 검색 결과를 기반으로 에이전트 지원 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

검색하는 사람으로 에이전트 지원 기록의 필드를 지정할 수 있습니다. 해당 필드를 에이전트 지원 식별하면 이를 감시하고 해당 필드의 값이 변경되면 검색 결과를 자동으로 변경합니다. 에이전트가 고객 또는 직원을 대신하여 케이스를 생성하는 경우와 같이 이러한 필드를 감시할 수 있습니다. 양식 창의 해당 필드에 고객의 ID를 입력하면 에이전트가 아닌 고객과 일치하는 검색 결과가 반환 에이전트 지원 됩니다. 조사식의 에이전트 지원 공통 필드는 *`Caller`* 및 *`Assigned to`*.

프로시저

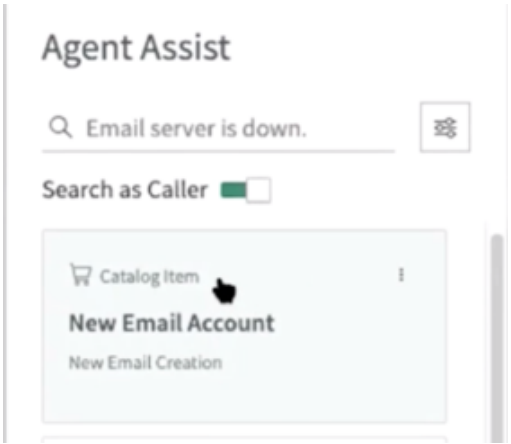
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contextual Search** 〉 테이블 구성레이블이 표시됩니다.
2. **UI** 유형이 작업 공간인 기록을 엽니다.
3. 검색자의 ID에 대한 필드 값을 사용하려면 다음으로 검색 사용 확인란을 에이전트 지원 선택합니다.
4. '다음으로 검색' 필드 목록에서 검색을 수행하는 사람으로 사용할 기록의 필드를 선택합니다.

   Search에서 필드로 정의한 사용자에 대한 검색 결과는 현재 사용자에 대한 검색 결과 옆에 있는 별도의 탭에 나타납니다.

5. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

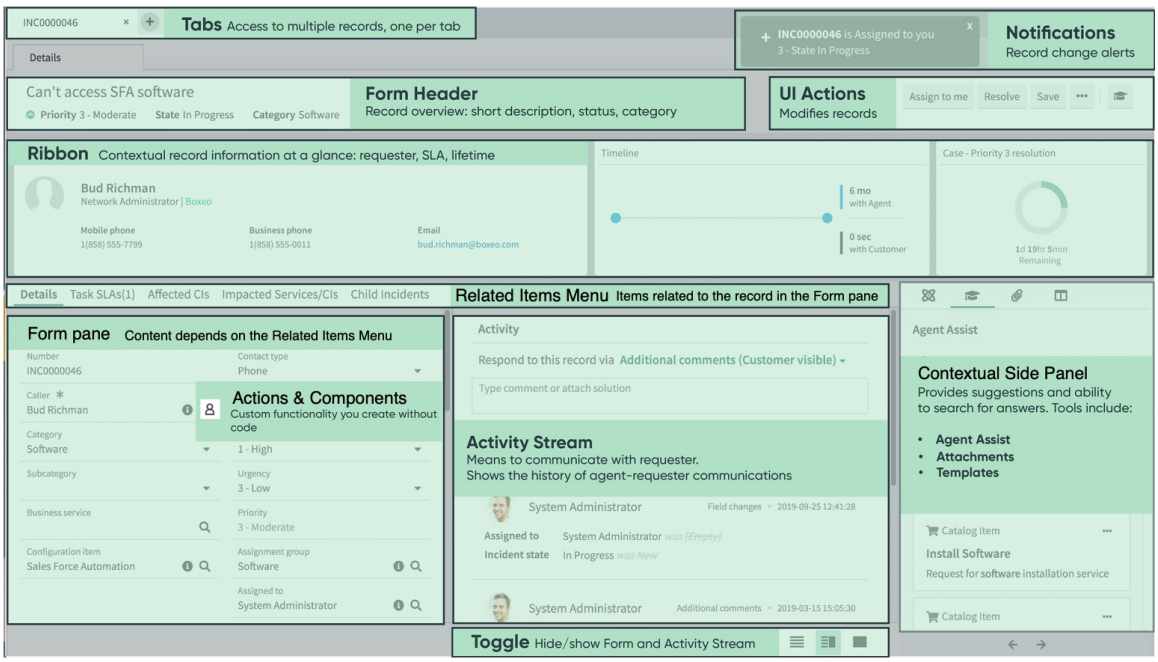
이 옵션은 에이전트가 이전 단계에서 구성한 사용자를 가장하는 동안 검색에 사용할 수 있는 슬라이더로 표시됩니다 에이전트 지원 . 예를 들어 다음 이미지는 검색을 수행하는 사람으로 사용되는 기록의 호출자 값을 보여 줍니다.



다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널



검색 컨텍스트에 대한 기본 소스 설정

기본 소스 또는 검색 프로그램이 될 추가 자원을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

- 추가 자원을 기본 소스로 설정하면 해당 소스가 기본 검색 소스로 간주됩니다.
- 추가 자원을 기본 소스로 표시하지 않으면 검색 프로그램 소스가 기본 검색 소스로 간주됩니다.
- 검색 프로그램이 없고 추가 자원을 기본 소스로 표시하지 않은 경우 기본값은 주문 필드에서 값이 가장 낮은 추가 자원입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contextual Search** 〉 검색 컨텍스트레이블이 표시됩니다.
2. 검색 컨텍스트 기록을 열어 기본 소스를 변경합니다.
3. 추가 자원을 기본 검색 소스로 설정하려면:
   a. 추가 자원 구성 관련 목록을 클릭합니다.
   b. 검색 자원 구성 기록을 선택 및 보류(또는 마우스 오른쪽 단추 클릭)하고 기본 검색으로 설정을 클릭합니다.
4. 검색 프로그램 소스를 기본 검색 소스로 설정하려면:
   a. 검색기를 기본 검색 소스로 설정하려면 검색기를 기본 검색으로 설정 관련 링크를 클릭합니다.

      주:
      검색기를 기본 검색으로 설정 관련 링크는 추가 자원이 기본 검색 소스인 경우에만 나타납니다.

   b. 목록에서 모든 검색 프로그램 소스 또는 특정 검색 프로그램 소스를 검색하려면 모두를 선택합니다.

      주:
      검색기 기본 검색 필드는 검색기 필드에 둘 이상의 소스가 포함된 경우에만 나타납니다.

에서 카탈로그 항목 요청 메서드 설정 에이전트 지원

카탈로그 주문과 일치하도록 카탈로그 항목의 요청 방법을 설정합니다.

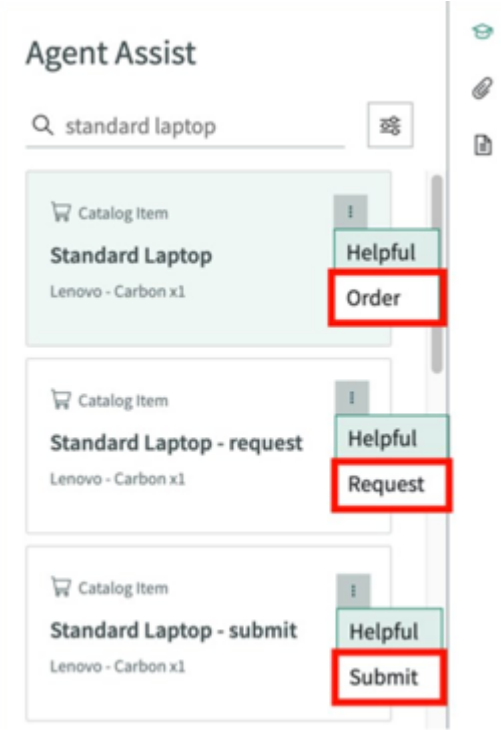
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Catalog** 〉 카탈로그 정의 〉 내 항목레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 카탈로그 항목을 선택합니다.
3. 관련 목록에서 포털 설정 탭을 선택합니다.
4. 요청 방법 필드에서 주문, 요청 또는 제출을 선택합니다.

결과
요청 방법은 카탈로그 항목을 주문할 때 선택 항목을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



용 동적 필터 설정 에이전트 지원

양식의 Legacy Workspace 값을 사용하여 의 결과를 동적으로 필터링합니다 에이전트 지원. 양식 창에서 동적 필드의 값을 변경하면 은 에이전트 지원 업데이트된 값을 기준으로 자동으로 검색합니다. 카탈로그 결과, 지식 문서 및 미해결 인시던트에 대해 동적 필터를 설정할 에이전트 지원 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contextual Search** 〉 테이블 구성레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 인시던트, 문제 또는 변경 을 선택합니다.
3. 관련 목록에서 필터 구성을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필터 구성 양식

필드	설명
자원 구성	자원 데이터는 다음에서 검색됩니다. 예: 열린 인시던트.
테이블 구성	의 테이블 구성입니다 에이전트 지원. 주: 이 필드는 선택한 테이블로 자동으로 채워집니다.
스크립팅된 필터	전환하여 스크립팅 필드를 확장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
애플리케이션	필터 구성의 애플리케이션 범위입니다.
활성	전환하여 양식을 활성화합니다.

6. 자원 구성에 해당하는 스크립트를 입력합니다.

   주:
   이러한 동적 필터 스크립트 중 하나를 사용하여 동적 필터를 설정합니다.

7. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
7단계부터 에이전트 지원 설정을 계속합니다.

동적 필터에 대한 스크립팅

테이블 구성 양식에 해당 자원 구성과 함께 다음 스크립트를 입력하여 에서 동적 필터를 에이전트 지원설정합니다.

카탈로그 항목

사용자가 선택한 범주로 카탈로그 항목을 필터링합니다.

주:
테이블 구성 양식의 자원 구성 필드에서 카탈로그를 선택해야 합니다.

```
(function(current, query_table){

   // Active results only.
   query_table.addActiveQuery();

   // Results matching the form selected category.
   // Note: Dot-walk from the category (ref) to the category title (category.title).
   query_table.addQuery("category.title", "=", current.getValue('category'));

   // Return the encoded query
   return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

지식 문서

사용자가 선택한 범주가 있는 지식 문서를 필터링합니다.

주:
지식 문서는 테이블 구성 양식의 자원 구성 필드에서 선택해야 합니다.

```
(function(current, query_table){

   // Active results only.
   query_table.addActiveQuery();

   // Results matching the form selected category.
   // Note: Dot-walk from the kb_category (ref) to the category label (kb_category.label).
   query_table.addQuery("kb_category.label", "=", current.getValue('category'));
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

미해결 인시던트

사용자가 선택한 범주를 사용하여 인시던트를 필터링합니다.

주:
테이블 구성 양식의 자원 구성 필드에서 미해결 인시던트를 선택해야 합니다.

```
(function(current, query_table) {

    // Filter based on the selected category in the form.
    query_table.addQuery('category', current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();

})(current, query_table);
```

에서 새 기록에 작업 공간 문서 첨부 에이전트 지원

에이전트가 일반적인 지침을 제공하기 위해 지식베이스를 기록에 에이전트 지원 첨부할 수 있습니다.

시작하기 전에

에이전트가 문서를 첨부하기 전에 먼저 기록을 저장하는 대신 새 기록에서 작업할 때 문서를 첨부 에이전트 지원 할 수 있도록 단계를 따르십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contextual Search** 〉 테이블 구성레이블이 표시됩니다.
2. 작업 공간 테이블 구성 목록에서 구성을 선택합니다.
   예: 인시던트 또는 케이스.
3. 검색 작업 구성 탭을 선택합니다.
4. 연결된 각 작업에 대해 검색 작업 구성 목록에서 첨부를 선택합니다.
5. 양식에서 새 기록에 표시를 선택합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

조회 및 확인 설정 위치 **Legacy Workspace**

에이전트가 소비자 또는 접촉 창구 정보를 쉽게 확인할 수 있도록 소비자 조회 또는 접촉 창구 조회 를 구성합니다.

시작하기 전에

- com.snc.sn_lookup_and_verify_config 플러그인이 필요합니다.
- 필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보

고객과 대화할 때 상담원은 종종 대화 상대가 누구인지 확인하려고 합니다. 조회 및 확인은 에이전트가 고객에게 집 주소와 같은 개인 데이터를 요청하여 통화 중인 사람의 신원을 확인할 수 있도록 고객 정보를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

두 개의 조회 및 확인 구성(접촉 창구와 소비자에 대해 하나씩)이 제공됩니다. 이러한 구성에서 설정을 구성하여 자동 완성 검색과 검색 결과 및 검증 카드에 표시되는 정보를 제어할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 조회 및 확인 〉 구성레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 구성을 선택합니다.
3. 활성 옵션을 선택합니다.
   상호작용 기록에 관련 UI 작업을 표시하려면 구성이 활성 상태여야 합니다.
4. 옵션: 자동 완성 검색을 시작하기 위한 최소 문자 수 필드에 검색에 사용할 최소 문자 수를 입력합니다.
   예를 들어, 최소 개수가 1이면 type ahead는 에이전트가 입력하는 첫 번째 문자부터 검색을 시작합니다. 최소 숫자가 4인 경우 에이전트가 네 번째 문자를 입력한 후 검색이 시작됩니다. 문자가 너무 적으면 검색이 수행될 때 문자 입력이 지연될 수 있습니다. 문자가 너무 많으면 자동 완성 검색의 이점이 줄어듭니다.
5. 최대 결과 수 목록에서 최대 검색 결과 수를 최대 10으로 설정합니다.
6. 검색 결과 탭을 구성합니다.

옵션	설명
기본 필드	에이전트가 검색 결과 목록에서 보도록 할 필드의 이름을 선택합니다.
보조 필드	잠금을 해제하여 보조 필드에 액세스하고 보조 필드를 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 이동합니다. 완료되면 잠급니다.

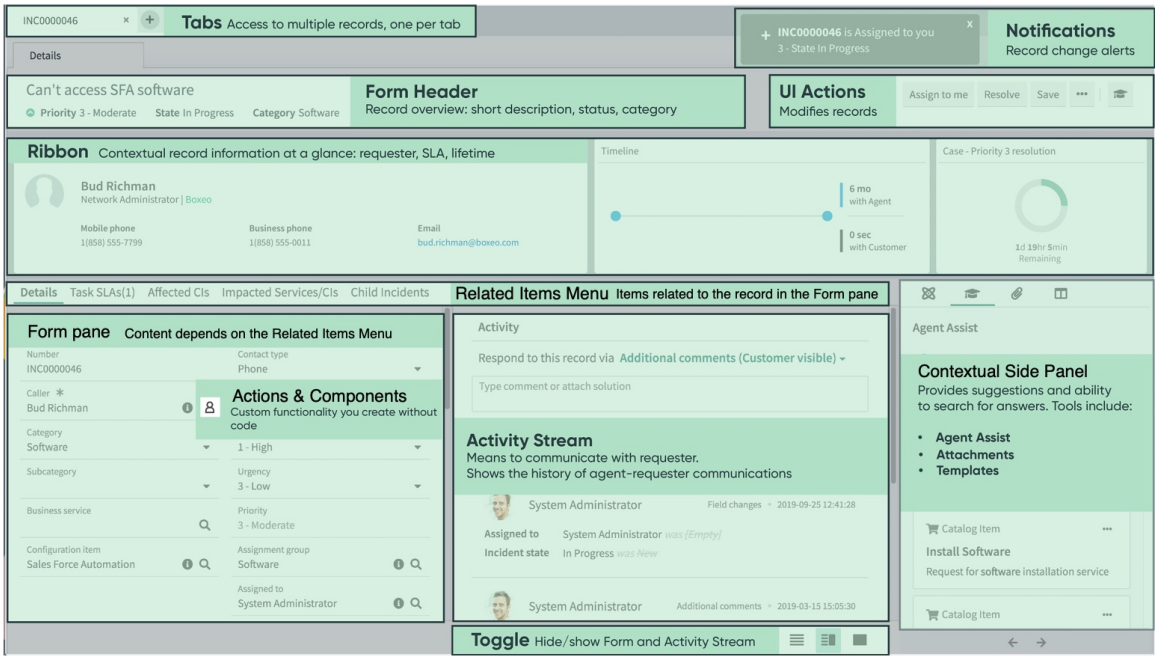
7. 검증 카드 탭을 구성합니다.
   잠금 해제하여 표시 필드에 액세스하고 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 필드를 이동합니다. 완료되면 잠급니다.
8. Update(업데이트)를 클릭하여 구성을 저장합니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



연락처 확인 및 소비자 확인 **UI** 작업 클라이언트 스크립트

조회 및 확인 기능은 연락처 확인 및 소비자 확인 UI 작업에 클라이언트 스크립트를 사용합니다.

조회 및 확인 모달을 호출하는 main 함수가 Orlando 릴리스에서 변경되었습니다. 함수 호출이 *`g_csm.lookupAndVerify`* 다음으로 대체 *`g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify`*되었습니다. 콜백 처리도 변경되었습니다.

Madrid 또는 New York 릴리스에서 조회 및 확인 UI 작업 스크립트를 수정한 경우 Orlando 릴리스에 대한 스크립트를 수정해야 합니다. Orlando로 업그레이드하는 동안에는 자동으로 업데이트되지 않습니다. 아래 예를 사용하여 필요한 사항을 변경할 수 있습니다.

연락처 확인 **UI** 작업에 대한 클라이언트 스크립트**(Orlando)**

```
function onClick(g_form) {
    if (!g_form.isVisible("contact")) {
        var msg = "You do not have permissions to verify the contact.";
        getMessages([msg], function(messages)
{g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
        return;
    }

    var title = "Verify Contact";
    var confirm_title = "Done";
    var cancel_title = "Cancel";
    getMessages([title, confirm_title, cancel_title], function(messages) {
        var lookupConfig = {
            configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
            selectedEntityTableName: 'customer_contact',
            selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
            selectedEntityDisplayVal: g_form.getDisplayValue('contact'),
            modalTitle: messages[title]
        };
        g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify({
            title: messages[title],
            confirmTitle: messages[confirm_title],
            cancelTitle: messages[cancel_title],
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
                params: lookupConfig,
                disabledPrimaryButtonOnLoad: true,
                size: 'lg'
            }).then(
                function(confirm) {
                    var data = confirm.data;
                    var verifiedSysId = data.sysId;
                    g_form.setValue('account', '');
                    g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
                    g_form.setValue('verified', 'true');

                    var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                    ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
                    ga.addParam('sysparm_table_name', "customer_contact");
                    ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                    ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                    ga.getXML(function(serverResponse){
                        var items =
serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                        for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                            var field = items[i].getAttribute("field");
                            if (field == "account") {
                                g_scratchpad.csaccountset = true;
                                g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                                break;
                            }
                        }
                        var info = "This contact has been verified.";
                        getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                        if (data.stringForLookup) {
                            var interactionId = g_form.getUniqueValue();
                            var ga = new GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                            ga.addParam('sysparm_name', 'associateRecordToInteraction');
                            ga.addParam('sysparm_term', data.stringForLookup);
                            ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);
                            ga.getXMLAnswer(function(answer){
                                var result = JSON.parse(answer);
                                if (result != null && result.table != null && result.sysId != null) {
                                    var params = {};
                                    params.sysparm_parent_table = "interaction";
                                    params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();
                                    g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId,
params);
                                }
                            });
                        }
                    });
                },
                function(error) {
                    console.log('cancel:'+error);
                }
            );
        });
}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연락처 확인 **UI** 작업에 대한 클라이언트 스크립트**(New York)**

```
function onClick(g_form) {
    if (!g_form.isVisible("contact")) {
        var msg = "You do not have permissions to verify the contact.";
        getMessages([msg], function(messages)
{g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
        return;
    }

    var title = "Verify Contact";
    getMessages([title], function(messages) {
        var lookupConfig = {
            configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
            selectedEntityTableName: 'customer_contact',
            selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
            selectedEntityDisplayVal: g_form.getDisplayValue('contact'),
            modalTitle: messages[title]
        };

        var onConfirm = function(data) {
            var verifiedSysId = data.sys_id;
            g_form.setValue('account', '');
            g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
            g_form.setValue('verified', true);

            var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
            ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
            ga.addParam('sysparm_table_name', "customer_contact");
            ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
            ga.addParam('sysparm_fields', "account");
            ga.getXML(function(serverResponse){
                var items = serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                    var field = items[i].getAttribute("field");
                    if (field == "account") {
                        g_scratchpad.csaccountset = true;
                        g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                        break;
                    }
                }
                var info = "This contact has been verified.";
                getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                if (data.stringForLookup) {
                    var interactionId = g_form.getUniqueValue();
                    var ga = new GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                    ga.addParam('sysparm_name', 'associateRecordToInteraction');
                    ga.addParam('sysparm_term', data.stringForLookup);
                    ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);
                    ga.getXMLAnswer(function(answer){
                        var result = JSON.parse(answer);
                        if (result != null && result.table != null && result.sysId != null) {
                            var params = {};
                            params.sysparm_parent_table = "interaction";
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
                                params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();
                                g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId,
params);
                            }
                        });
                    }
                });
            };
            g_csm.lookupAndVerify(lookupConfig, onConfirm);
        });
}
```

활동 스트림 구성

에이전트가 보다 쉽게 작업하기 위해 상호작용 활동 스트림 할 수 있는 방법에 대한 옵션을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

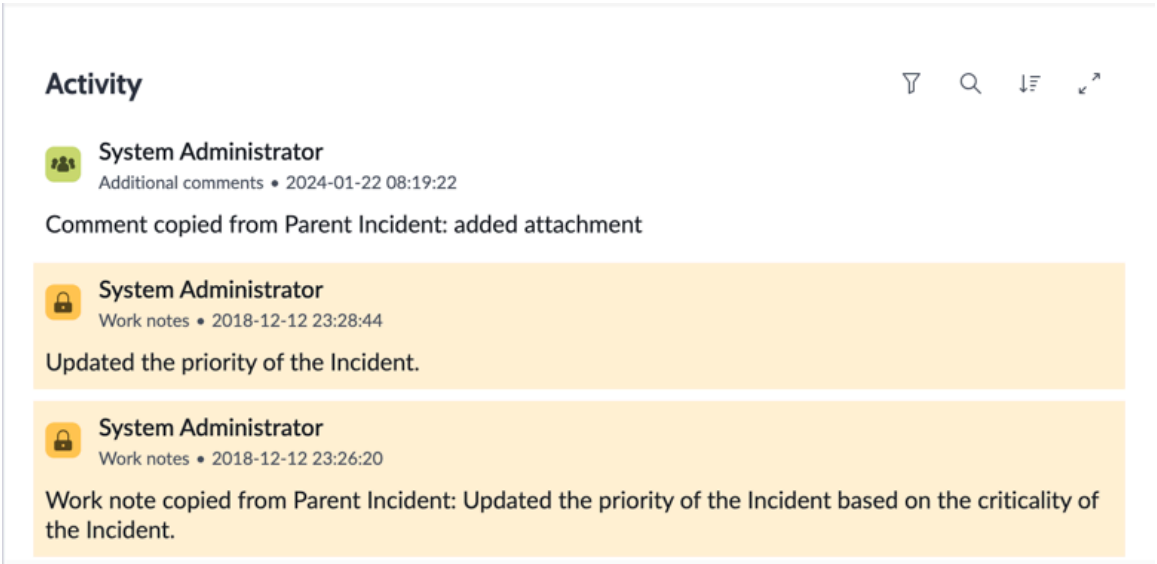
이 태스크 정보

주:

- 시스템 속성을 사용하여 이러한 옵션을 활성화하면 구성 메뉴의 슬라이더가 나타납니다.
- 스크립트를 통해 생성된 기록에 대한 저널 항목은 sys_journal_field 테이블에 삽입되고 해당 문서를 참조합니다. 기록에 항목이 나타나지 활동 스트림 않으면 워크플로우를 false로 설정합니다.

활동 스트림 에이전트가 요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성할 수 있습니다. 내부 메모는 동료 에이전트만 볼 수 있습니다. 외부 의견은 에이전트와 요청자가 볼 수 있습니다.

에서 활동 스트림에이전트는 지식 문서를 포함하고, 에이전트 지원에서 솔루션을 가져오고, 요청자에게 자세한 정보를 요청할 수 있습니다.



에이전트에게 다음을 사용할 수 있는 옵션을 제공하는 시스템 속성을 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 리치 텍스트 편집기.

  서식 있는 텍스트 편집기에는 다음 이미지와 같이 굵게, 기울임꼴, 밑줄, 글꼴 등에 대한 서식 아이콘이 포함되어 있습니다.

- 내부 및 외부 주석을 입력할 수 있는 단일 상자 또는 별도의 텍스트 상자

프로시저

1. 필터 탐색기에 *sys_properties.list*를 입력합니다.
   시스템 속성 목록이 표시됩니다.
2. 에이전트에게 스택 뷰 옵션(내부 및 외부 통신을 위한 별도의 상자)을 *glide.ui.activity.journal.stacked* 제공하려면 속성을 검색하여 **true** 로 설정하고 에 필수 필드가 활동 스트림없는지 확인합니다.

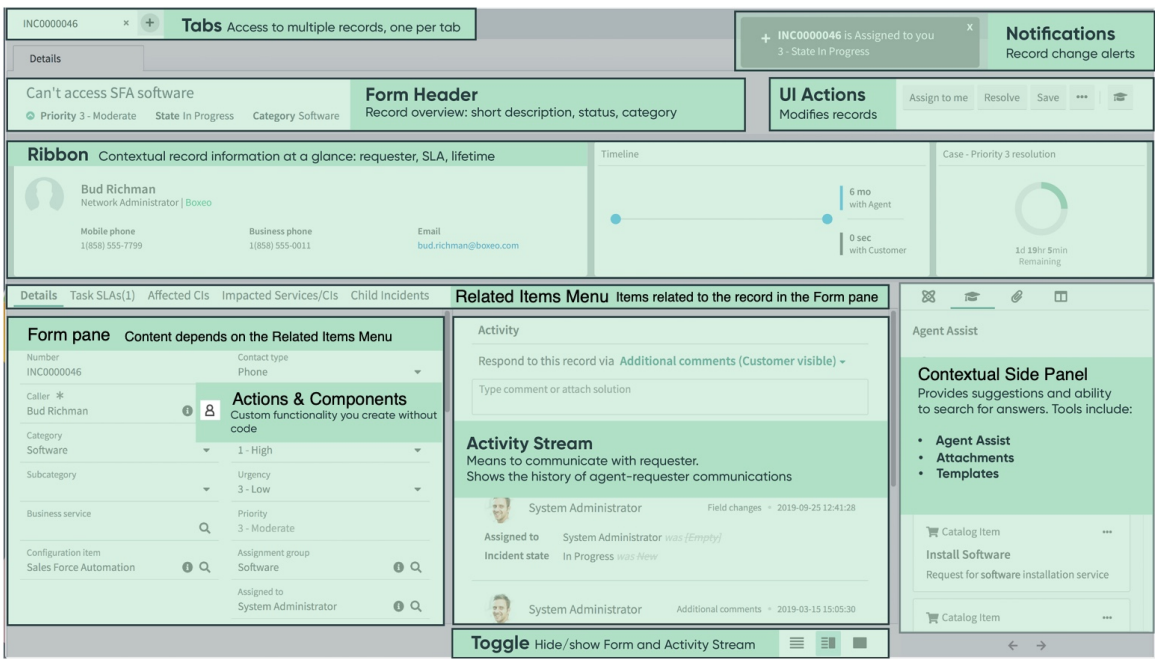
   > **주:**
   > 스택 뷰 표시 방지 옵션의 활동 스트림 필수 필드입니다.

3. 에이전트에게 서식 있는 텍스트 편집기를 사용할 수 있는 옵션을 제공하려면 속성을 검색하여 **true**로 설정합니다 *glide.ui.journal.use_html* .

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 리본
- 활동 스트림
- 알림
- 관련 항목
- 상황별 측면 패널
- 양식 헤더
- 양식 창
- UI 작업
- 작업 및 구성요소



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 게시 버튼이 사라지지 않도록 설정 활동 스트림

필수 필드가 채워지지 않은 경우 게시 버튼이 활동 스트림 사라지지 않도록 설정합니다. 게시 버튼은 필수 필드가 채워져 있지 않은 경우에도 작동합니다.

시작하기 전에
incident_task 테이블의 UI 정책에 따라 설명 또는 작업 메모 필드가 필수가 되면 게시 버튼이 기본적으로 사라집니다. 이 작업을 사용하면 필수 필드가 채워지지 않은 경우에도 버튼을 표시하고 사용할 수 있도록 해당 기능을 비활성화할 수 있습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 필터 탐색기에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 목록에서 **glide.activity.compose.can_post_mandatory_fields** 선택합니다.
3. 값 필드에서 값을 **true**로 설정합니다.

타일에 활동 스트림 아바타 표시

아이콘 대신 아바타를 표시하거나 아바타와 아이콘을 모두 표시하도록 타일을 구성합니다 활동 스트림 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 타일에 아바타를 활동 스트림 표시합니다.
   a. 필터 탐색기에서 glide.activity.show_tile_icons를 입력합니다.
   b. 속성을 선택하고 값 필드에 true를 입력합니다.
   c. 속성을 **true**로 설정합니다.
      이 속성은 기본적으로 **false**로 설정됩니다.
   d. 업데이트를 선택합니다.
2. 타일에서 활동 스트림 아이콘을 비활성화합니다.
   a. 필터 탐색기에서 glide.asys를 입력합니다.
   b. 속성을 선택하고 값 필드에 false를 입력합니다.
      이 속성은 기본적으로 **true** 로 설정됩니다. 이 필드를 **true** 로 설정하면 아바타와 아이콘이 모두 표시됩니다.
   c. 업데이트를 선택합니다.

에서 더 보기 링크를 활성화합니다. 활동 스트림

추가 링크 표시를 활성화 활동 스트림 하여 에 활동 스트림표시되는 이메일에서 보려는 세부 정보를 구성합니다. 보려는 이메일 세부 정보(예: 보내거나 받은 이메일)를 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
*glide.ui.activity.email_roles*속성 값이 이메일 옵션을 볼 수 있도록 사용자의 역할로 업데이트되었는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이메일 상세 정보 표시 링크를 사용하면 할당 대상, 첨부 파일, 구성 항목, 영향, 인시던트 상태, 시작한 사람, 우선순위, 관계 변경, 해결 코드, 해결 메모, 보낸/받은 이메일, 작업 메모 등의 상세 정보를 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다.

더 보기 링크는 의 게시물 활동 스트림하단에 나타납니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에 sys_properties.list 를 입력합니다.
2. 목록에서 **glide.email.smtp.active** 를 선택합니다.
3. 값 필드를 true로 설정합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
OOB 인스턴스에서 테스트하는 경우 glide.email.test.user 시스템 속성에서 테스트 이메일 주소를 설정합니다.

활동 스트림에서 필터 세트 생성

에서 활동 스트림사용자 지정 필터 설정을 사용하여 필터 세트를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_user

프로시저

1. 인스턴스에서 작업 공간 기록을 엽니다.
2. 에서 활동 스트림필터 아이콘( )을 선택합니다.
3. 게시 유형 목록을 선택하고 필터링할 값을 선택합니다.
4. 필드 변경 내용 목록을 선택하고 필터링할 값을 선택합니다.
5. 선택 필터 세트 〉 새 필터 세트 작성레이블이 표시됩니다.
6. *# ## ## ##* 창에서 필터 세트의 이름을 입력합니다.
7. 저장을 선택합니다.
   새 필터 세트가 필터 세트 목록에 나타납니다.
8. 필터 세트 목록에서 필터 세트의 연필)을 선택하여 필터 세트를 편집하거나 삭제하고 필터 세트를 변경합니다.

활동 스트림에서 필터 세트 생성에 대한 액세스 제한

지정된 에이전트가 에서 필터 세트를 생성하지 못하도록 제한합니다 활동 스트림.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_user.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
2. 사용자를 선택합니다.
3. Roles(역할) 탭에서 Edit(편집)를 선택합니다.
4. 역할 목록에 **workspace.activity_stream_restrict_create_filter_set** 추가합니다.
5. 저장을 선택합니다.

결과
제한된 사용자 프로파일은 더 이상 활동 스트림.

Playbook Experience 설정

ServiceNow# Playbook Experience를 사용하면 기본 Playbook 사용자 경험을 사용자 지정하여 원하는 비즈니스 프로세스 워크플로우와 상호작용할 수 있습니다.

개요

Playbook은 이행자에게 단순한 작업 지향 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공합니다. 이 워크플로우는 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 이러한 비즈니스 프로세스 워크플로우는 다음을 사용하여 설계되었습니다. Playbooks 레이블이 표시됩니다.

> **주:**
> 다음 설명서는 를 사용하여 빌드된 Playbook에 사용하기 위한 Playbooks것입니다. 보안 인시던트 응답 플레이북과 관련된 정보를 찾고 있다면 보안 인시던트 응답 플레이북 자원을 참조하십시오.

설치

Playbook은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 플레이북 경험 설치 문서를 참조하십시오.

Playbook Experience 사용자 지정

Playbook에는 기본 Playbook 구성을 정의하는 전역 Playbook Experience 기록이 포함되어 있습니다. 추가 구성 없이 이 기록을 사용할 수 있습니다. 기본적으로 이 기록은 개별 활동이 Playbook 내에 나타나는 방식을 제어하기 위한 일련의 재정의를 정의합니다. 활동 재정의를 사용하여 Playbook UI를 재정의할 수 있습니다.

자체 구성 및 활동 재정의로 사용자 지정 Playbook Experience를 생성하면 이러한 동작을 사용자 지정할 수 있습니다. 이러한 기록은 전역 Playbook Experience를 확장하거나 선택적으로 재정의합니다.

문제 해결 및 도움 받기

- Playbook 커뮤니티 양식에서 질문 또는 답변하기
- ServiceNow University의 Playbook 및 Process Automation Designer 소개
- ServiceNow University에서 Playbook 및 Process Automation Designer Fundamentals에 대해 자세히 알아보기
- Now Community 사이트에서 Process Automation Designer를 사용하여 Playbook의 임의 데이터를 활용하는 방법 알아보기
- 블로그: Now Community 사이트의 Introduction to Process Automation Designer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 블로그: Now Community 사이트의 Playbook Experience: The Face of the Workflow
- 팟캐스트: Process Automation Designer 및 Playbook
- Creator Toolbox- Playbooks in Rome의 YouTube 계정

여기서 시작

플레이북 경험 설치

관리자 역할이 있으면 Playbook Experience 애플리케이션(com.snc:playbook-experience)을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Playbook Experience와 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 Playbook과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Playbook Experience 애플리케이션(com.snc:playbook-experience)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Playbook Experience 앱을 설치할 수 있습니다.
4. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

Agent Workspace 내에서 Playbook을 표시하기 위한 프로세스 정의, 활동 정의, 플로우 및 컨텍스트 기록 예제가 포함된 Process Automation Experience 데모를 설치할 수 있습니다. 자세한 내용은 Process Automation Experience 데모 설치 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Playbook과 함께 설치되는 구성요소

Playbook 애플리케이션을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

Playbook과 함께 설치되는 역할

역할은 Playbook 애플리케이션이 활성화될 때 추가됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
플레이북 경험 관리자 [playbook_experience.admin]	플레이북 경험을 렌더링하는 데 사용되는 테이블을 구성하는 데 필요한 역할입니다.	• pd_shared.admin • uxframework_user • sn_slm_timer.sla_timer_admin
Playbook 공유 관리자 [pd_shared.admin]	공유 테이블에서 CRUD 작업에 필요한 역할입니다.	pd_shared.user

Playbook과 함께 설치되는 테이블

Playbook이 활성화되면 테이블이 추가됩니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
Playbook 활동 재정의 [sys_playbook_activity_renderer]	Playbook 활동에 적용할 수 있는 재정의 목록입니다.
플레이북 경험 [sys_playbook_experience]	Playbook Experience 구성 목록입니다.
플레이북 경험 작업 할당 맵 [sys_playbook_experience_action_assignment_map]	선언적 작업을 Playbook Experience에 매핑하는 목록입니다.
Playbook 구성 [sys_playbook_experience_configuration]	Playbook 구성 목록입니다.
Playbook Experience 기록 생성기 [sys_playbook_experience_record_generator]	Playbook 기록 생성기 구성 목록입니다.
경험 상태 맵에 플레이북 경험 활동 상태	경험 상태 기록을 활동 상태에 매핑하는 데 사용되는 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
[sys_playbook_experience_state_to_status]	
플레이북 경험 상태 매핑 [sys_playbook_experience_status_mapping]	경험 상태 맵에 플레이북 경험 활동 상태에 사용되는 상태 매핑 기록 목록입니다.
활동 상태 맵에 플레이북 경험 상태 [sys_playbook_experience_status_to_state]	경험 상태 맵에 플레이북 경험 활동 상태 맵에 사용되는 활동 상태 매핑 기록 목록입니다.

주:
종속 플러그인에서 설치한 모든 추가 테이블도 Playbook에 필요합니다.

Process Automation Experience 데모 설치

관리자 역할이 있는 경우 Process Automation Experience 데모 애플리케이션(sn_pad_demo)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Process Automation Experience 데모와 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 프로세스 자동화 경험 데모 애플리케이션(sn_pad_demo)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Process Automation Experience 데모를 설치할 수 있습니다.

4. 설치를 선택합니다.

Playbook 사용자 경험 구성

Playbook Experience용 컨테이너를 생성합니다. 사용자 지정 Playbook Experience는 구성 및 활동 재정의를 위한 컨테이너 역할을 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: playbook_experience.admin
Playbook Experience 기록의 sys_id은 Playbook을 워크플레이스 또는 UI 빌더로 빌드된 페이지에 통합할 때 사용됩니다.

이 태스크 정보

이름을 입력하고 Playbook Experience와 연결할 애플리케이션과 도메인을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 플레이북 경험레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Playbook Experience 양식

필드	설명
이름	Playbook 경험의 이름입니다.
애플리케이션	Playbook Experience가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 Playbook Experience가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
도메인	Playbook의 도메인입니다(전역이 아닌 경우). 도메인은 기록을 특정 호출자 및 회사와 연결합니다. Playbook Experience와 연결된 도메인을 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

Playbook Experience를 위한 Playbook 구성을 만듭니다.

Playbook Experience 구성 만들기

이 Playbook Experience에 대한 사용자 지정 구성을 정의합니다. 각 활동에서 활동 필터, 할당 배지, 포함된 양식, SLA 타이머를 포함하여 Playbook 사용자 경험을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: playbook_experience.admin

이 태스크 정보

이 작업은 선택 사항입니다. Playbook Experience에 대한 사용자 지정 구성을 정의하지 않으면 전역 Playbook Experience 구성이 대신 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 플레이북 경험레이블이 표시됩니다.
2. Playbook Experience를 선택합니다.
3. 구성 관련 목록을 클릭합니다.
4. Playbook 구성을 선택하거나 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Playbook 구성 양식

필드	설명
활동 상태 표시	활동 카드 내에 활동 상태를 표시하여 사용자를 안내하는 옵션입니다.
필터 필드	Playbook 상단의 드롭다운 필터에 나타나는 필드 이름 목록입니다. 예: assigned_to 또는 state. 각 필드 이름을 쉼표로 구분합니다. 필드 값은 활동과 관련된 기록에서 가져옵니다.
Playbook 카드 상태 필터	드롭다운 필터에 활동 상태를 포함하는 옵션입니다. 주: 활동의 상태는 관련된 기록의 상태와 같지 않습니다.
필드에 할당	각 Playbook 카드에 표시되는 할당 대상 배지와 아바타를 채우는 데 사용되는 필드입니다. 필드 값은 활동의 연관된 기록에서 가져옵니다.
카드의 최대 양식 필드	Playbook 카드의 최대 양식 필드 수입니다. 이 크기를 초과하는 양식은 대신 모달에서 렌더링됩니다.
처음으로 우선순위 지정되는 카드 확장	Playbook의 각 스테이지에서 첫 번째로 우선순위 지정된 카드를 펼칩니다.
주문	이 Playbook Experience 내 일치하는 다른 구성과 관련하여 이 구성의 우선순위를 결정하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 다른 구성에 우선하여 선택될 가능성이 높습니다. 일반적인 방법은 백 단위의 숫자를 사용하는 것입니다. 예를 들어 100, 200, 300 또는 400입니다.
활성	Playbook 구성을 활성화하는 옵션입니다.
애플리케이션	이 Playbook 구성이 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
플레이북 경험	이 구성과 연결된 플레이북 경험. 이 필드는 Playbook Experience 양식을 구성할 때 자동으로 채워집니다.
Playbook 테이블	이 구성을 특정 Playbook으로 제한하는 테이블입니다. Playbook이 포함된 테이블을 지정합니다. 를 사용하여

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	PlaybooksPlaybook을 빌드한 경우 프로세스 정의 <sys_pd_process_definition〉 선택합니다.
Playbook 기록	이 구성을 특정 Playbook으로 제한하는 Playbook 기록입니다. **Playbook** 테이블 필드에 표시되는 테이블에서 기록을 선택합니다. 예를 들어, 특정 프로세스 정의를 선택합니다.
SLA 구성	활동과 관련된 작업 기록에 대한 SLA 타이머를 표시하도록 활동을 구성할 수 있습니다. 이 케이스에 표시할 올바른 SLA를 선택하는 데 사용되는 SLA 구성 기록을 지정합니다. SLA 구성을 선택하지 않은 경우, 먼저 위반하는 SLA가 사용됩니다. SLA 구성에는 다음이 포함됩니다. ○ SLA 타이머를 표시하지 않음 ○ 인시던트 응답 및 해결 팀 ○ 먼저 위반할 SLA 표시
접근할 수 없는 데이터 가시성	로그인한 사용자가 액세스할 수 없는 데이터 또는 활동을 숨기는 옵션입니다.
보류 중인 항목 가시성	아직 트리거되지 않은 활동 또는 스테이지를 숨기는 옵션입니다.

6. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
추가적인 Playbook 활동 재정의를 설정합니다.

사용자 지정 **Playbook** 활동 **UI** 만들기

Playbook 활동에 대한 사용자 지정 활동 UI를 빌드합니다.

Playbook 활동의 기본 사용자 경험을 오버라이드하기 위해 UI 빌더 고유한 활동 UI를 생성합니다. UI 빌더 는 사용자 지정 활동 UI를 빌드하고 업데이트할 수 있는 로우 코드 환경을 제공합니다. 여러 UI 빌더 구성요소를 단일 Playbook 활동으로 결합할 수 있습니다. UI 빌더 는 바로 사용 가능한 활동 UI를 사용자 지정할 수 있는 템플릿으로 사용합니다.

Playbook Experience 내의 활동에 대한 사용자 경험을 사용자 지정하는 데 사용합니다 UI 빌더 . 다음에서 UI 빌더다음을 수행할 수 있습니다.

- 카드 셸을 포함하는 빈 UI 템플릿에서 새 활동을 빌드합니다.
- 카드의 셸 내에 컨텐츠를 포함하는 기존 UI 템플릿에서 새 활동을 빌드합니다.
- 데이터 바인딩을 사용하여 Playbook 활동 경험 속성을 구성요소에 매핑합니다.
- 어떤 활동과 함께 어떤 활동 UI를 사용해야 하는지 지정하는 규칙을 정의합니다.
- 기본 프로세스가 실행될 때 활동 경험 속성에 대한 실시간 변경 내용을 반영합니다.

Playbook에 대한 사용자 지정 활동 **UI** 생성

Playbook 활동 내에서 UI 빌더 Playbook 활동에 대한 사용자 지정 활동 UI를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: playbook 관리자

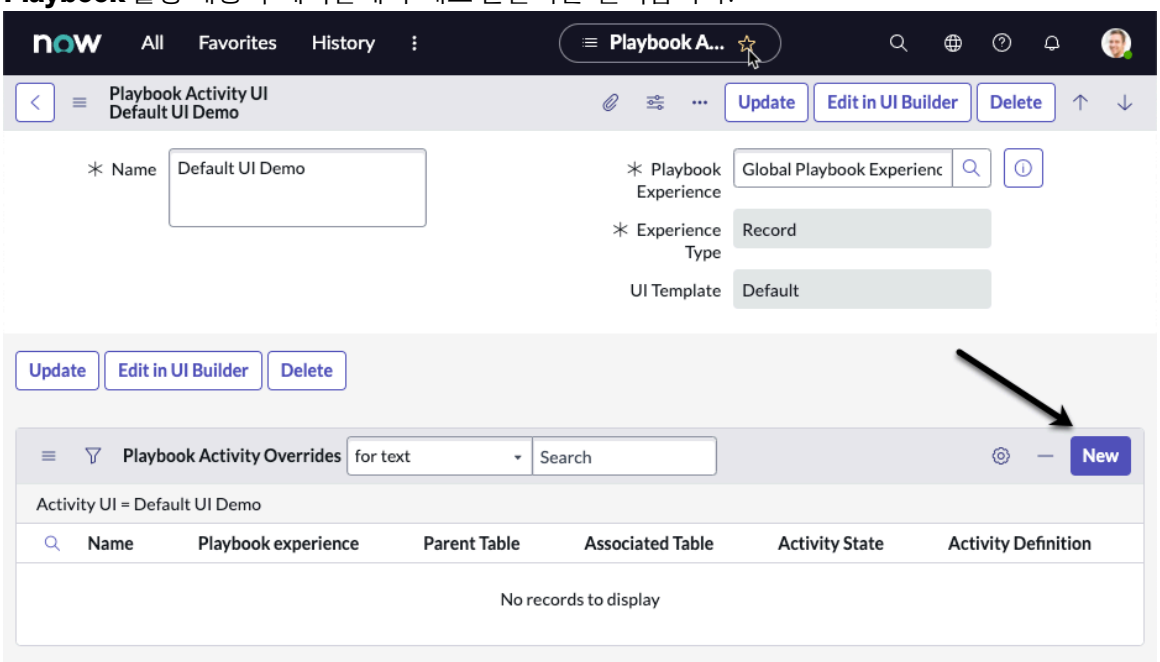
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 활동 **UI**레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Playbook 활동 **UI** 양식

필드	설명
이름	활동 UI의 이름입니다.
플레이북 경험	활동 UI를 사용할 Playbook Experience를 선택합니다. 전역 플레이북 경험을 선택하여 모든 플레이북 경험에서 활동 UI를 사용할 수 있도록 합니다.
경험 유형	활동 UI에 적용할 경험 유형을 선택합니다. 경험 유형에 대한 자세한 내용은 경험 유형을 참조하십시오.
UI 템플릿	활동 UI에 대해 복제할 UI 템플릿을 선택합니다. UI 템플릿을 선택하지 않으면 빈 템플릿이 적용됩니다. 활동 UI 경험 유형과 다른 경험 유형이 있는 UI 템플릿을 선택하면 추가 변경 없이는 완전히 호환되지 않을 수 있습니다.

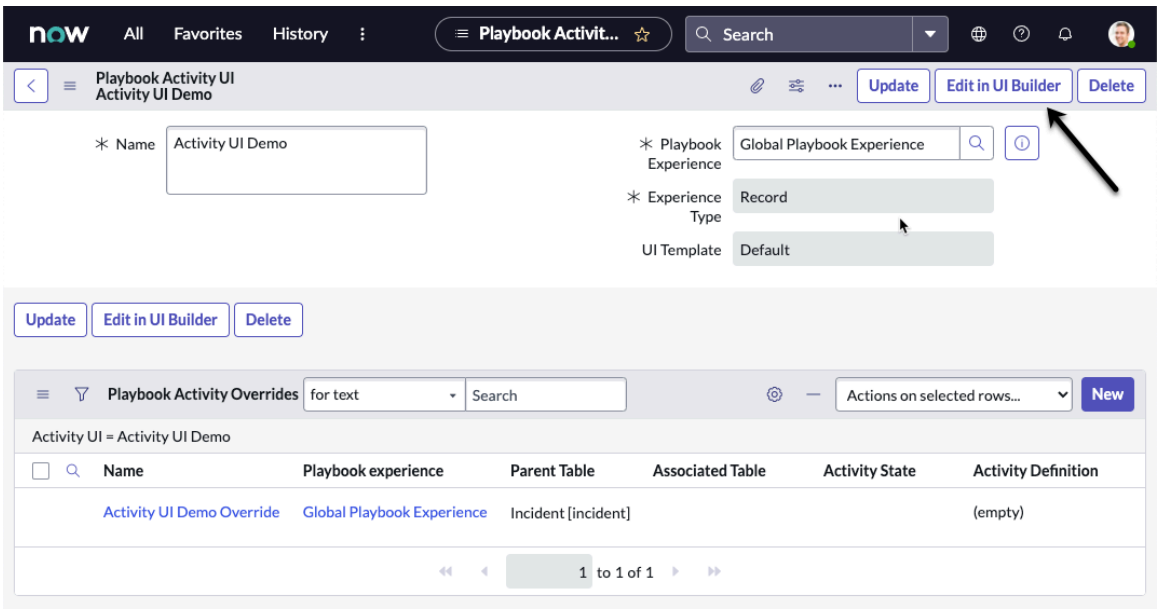
4. 제출을 선택합니다.
5. 목록에서 생성한 활동 UI를 선택합니다.
6. **Playbook** 활동 재정의 테이블에서 새로 만들기를 선택합니다.



7. 활동 재정의 양식을 작성하여 활동 UI가 기본 활동 UI를 재정의해야 하는 시기를 지정합니다. 자세한 내용은 Playbook 활동 재정의 설정 문서를 참조하십시오.

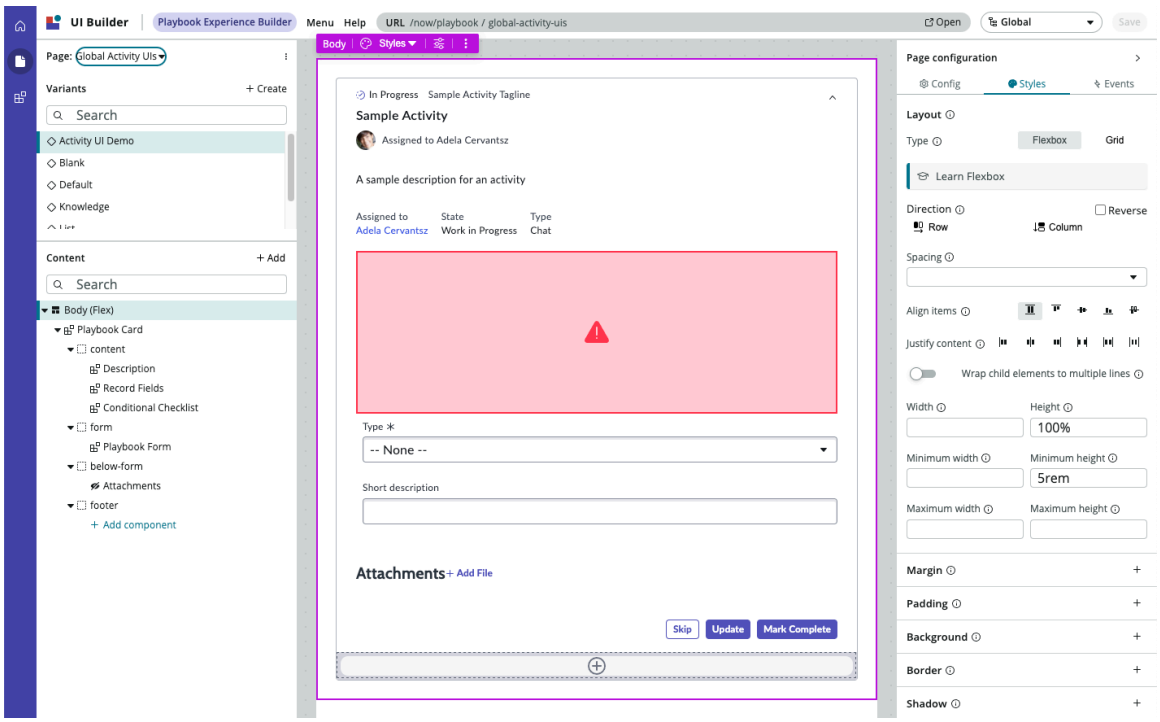
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. **UI** 빌더에서 편집을 선택합니다.



결과

UI 빌더 이 활동 UI를 표시하는 새 탭에 열립니다. 을 사용하여 UI 빌더사용자 지정 활동 UI를 수정합니다. 자세한 내용은 UI 빌더 문서를 참조하십시오.



를 사용하여 활동 **UI** 구성 **UI** 빌더

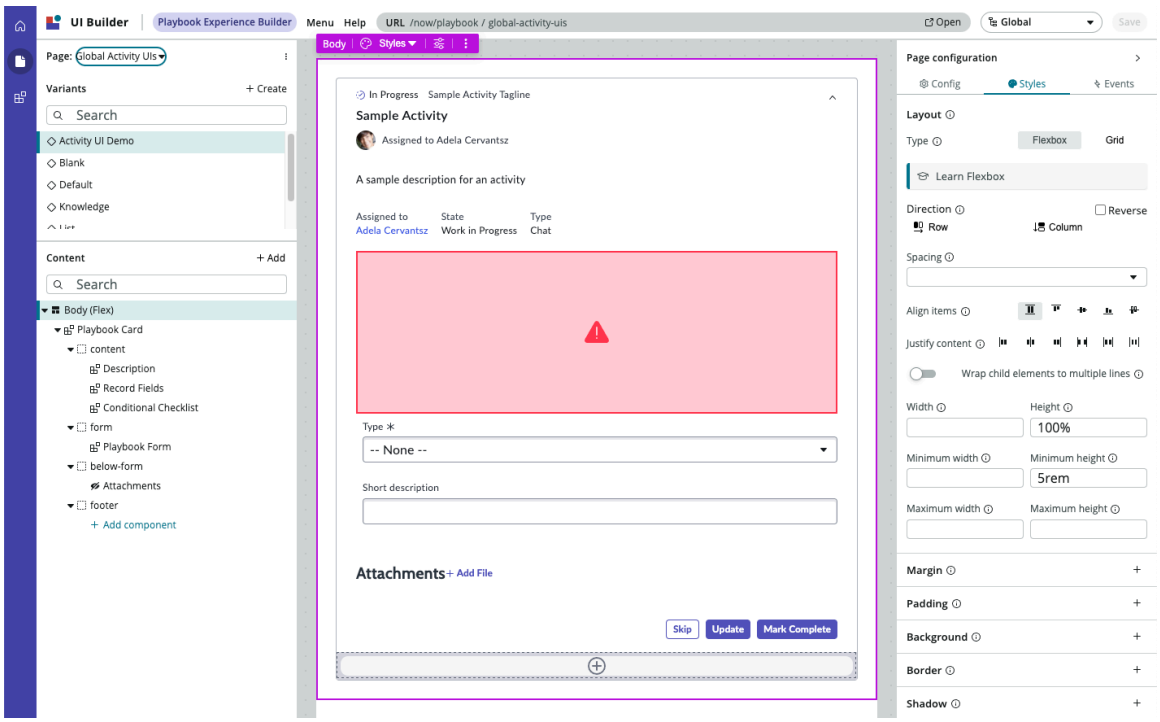
다음과 같은 방법으로 활동 UI UI 빌더 를 사용자 지정할 수 있습니다.

에서 **UI** 템플릿 사용 **UI** 빌더

활동 UI는 사용자 지정 활동 UI를 만들 때 선택한 UI 템플릿으로 UI Builder에서 열립니다. 각 UI 템플릿에는 에서 UI 빌더사용자 지정할 수 있는 사전 구성된 구성 요소가 포함되어 있습니다. 예를 들어, 기본 활동 UI에는 다음에 대한 지원이 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

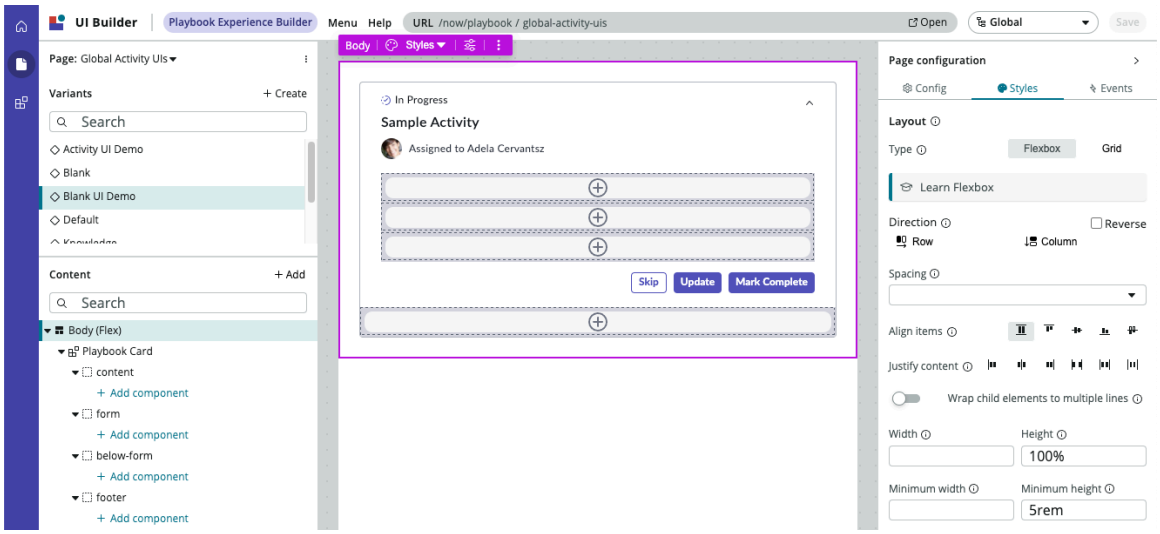
- 리치 텍스트 설명
- 기록 필드에 대한 누적 레이블 값 쌍
- 검사 목록(검사 목록 표시 경험 속성이 선택될 경우 조건부)
- 양식
- 첨부 파일
- 바닥글



UI 템플릿을 UI 빌더 선택하지 않은 경우 카드의 외부 셸이 포함된 빈 Playbook 카드가 표시됩니다. 빈 템플릿을 포함한 모든 템플릿에는 다음이 포함됩니다.

- 활동 라벨
- 활동 상태
- SLA 타이머
- 바닥글
- 선언적 작업

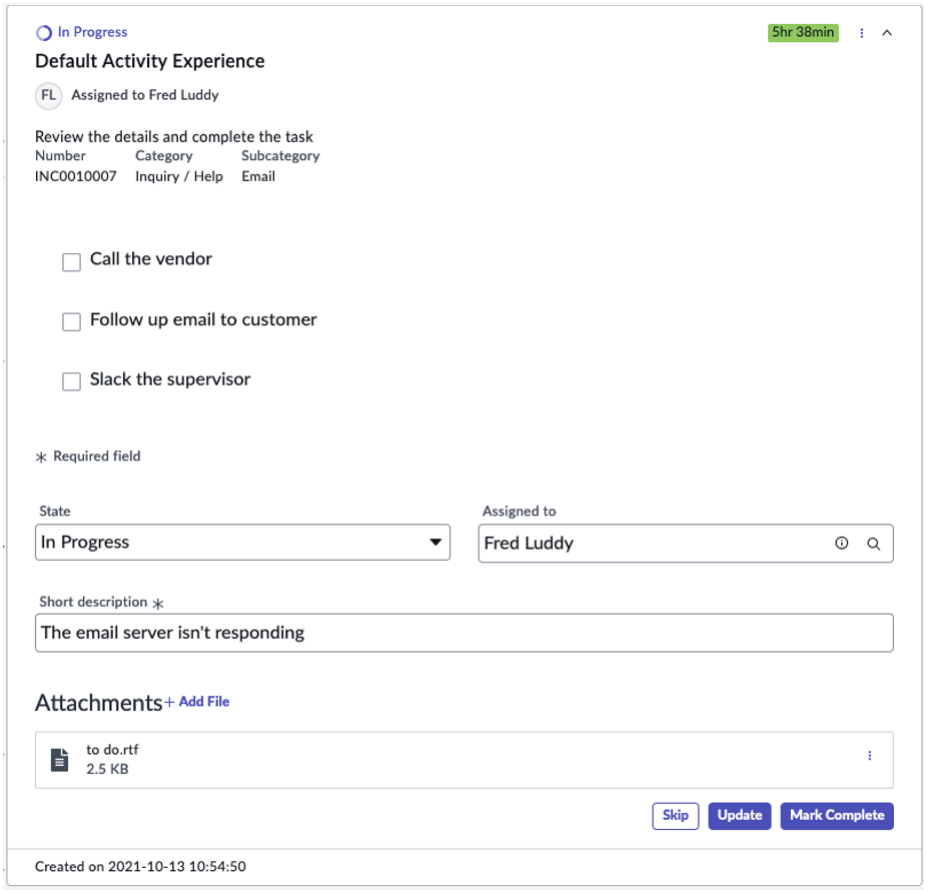
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



바로 사용 가능 활동 UI

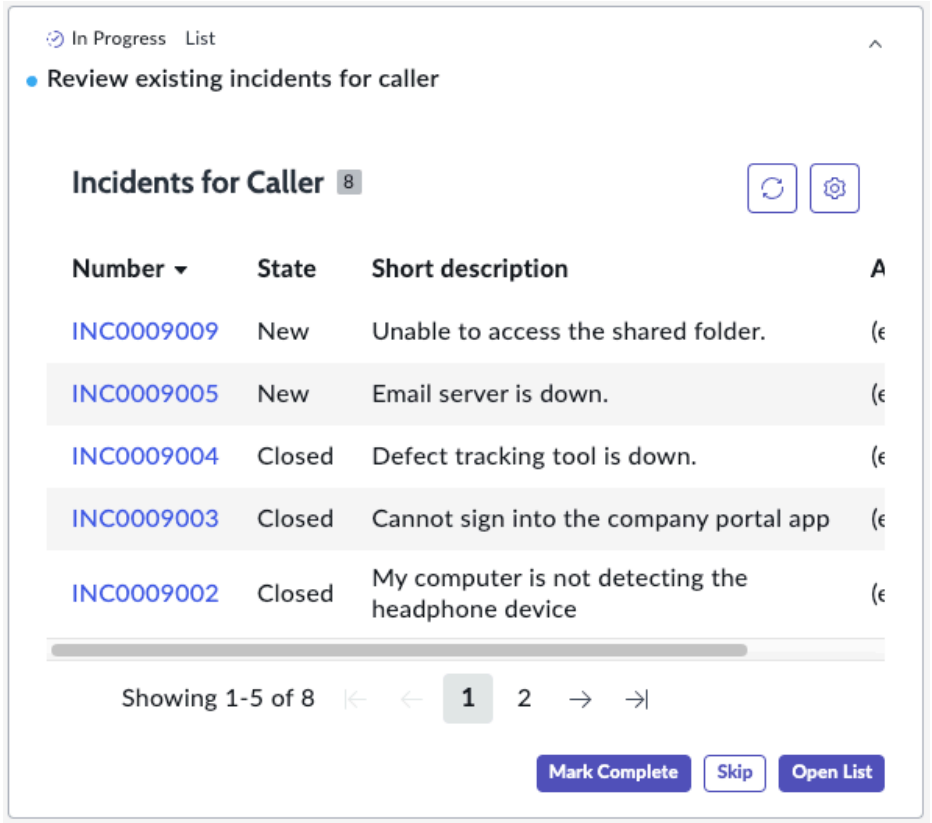
Playbook에는 다음과 같은 활동 UI가 포함되어 있습니다.

기본값

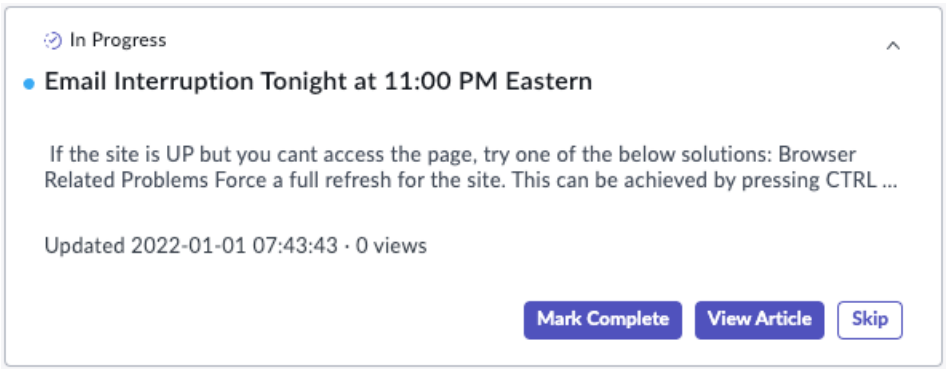


목록

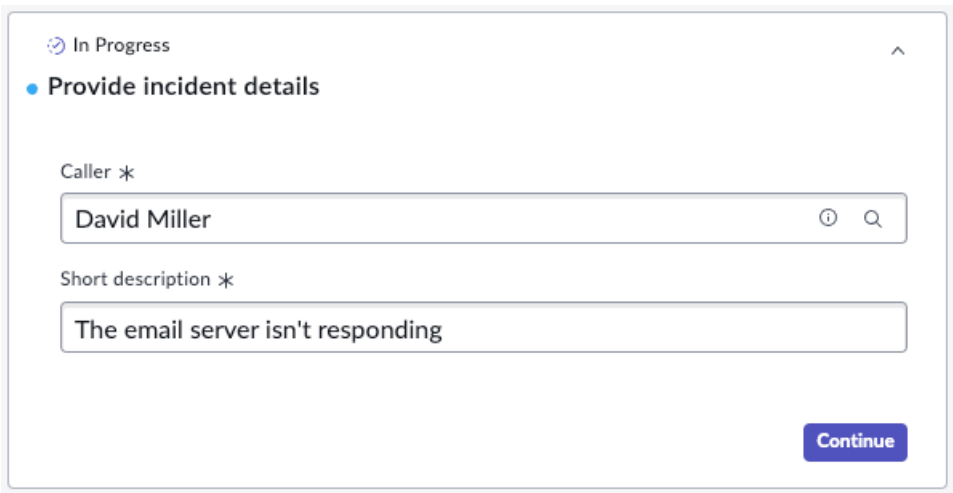
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



지식



기록 작성자



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 UI에 컨텐츠 추가

컨텐츠 패널에는 활동 UI의 구성요소가 표시됩니다. 모든 활동 UI에는 전체 활동 UI를 래핑하는 가장 바깥쪽 구성요소로 Playbook 카드 구성요소가 포함되어 있습니다.

Playbook 카드 슬롯에 구성요소를 추가할 수 있습니다.

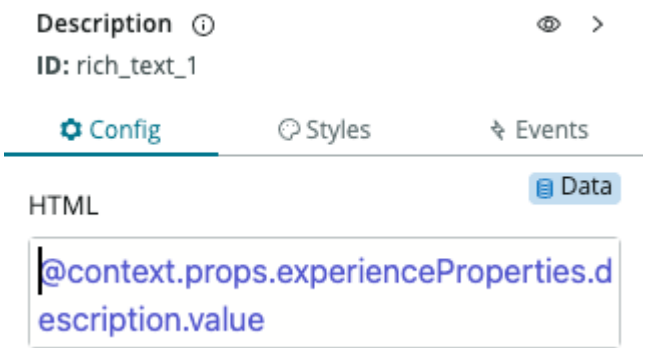
Playbook 카드 슬롯	설명
컨텐츠	Playbook 카드에 표시할 일반 콘텐츠를 추가합니다.
양식	양식 슬롯은 Playbook 양식 구성요소용으로 예약되어 있습니다. 너무 커서 Playbook 카드 내에 맞지 않는 경우 양식이 모달에 표시됩니다
양식 아래	양식 아래에 표시할 컨텐츠를 추가합니다.
바닥글	카드 바닥글에 표시할 콘텐츠를 추가합니다.

활동 UI에 데이터 바인딩

데이터 바인딩 UI 빌더 을 사용하여 Playbook Experience 속성을 활동 UI에 바인딩합니다. 이러한 Playbook Experience 데이터 자원은 활동 UI의 구성요소에 데이터를 동적으로 노출합니다.

각 활동 UI에는 런타임 Playbooks시 활동에 전달되는 경험 속성 컬렉션을 정의하는 경험 유형이 있습니다. 예를 들어, 기록 경험 유형에는 Playbook 활동에 표시되는 양식을 지정하는 양식 뷰 경험 속성이 포함됩니다.

에 있는 구성 패널의 **Config** 탭에서 데이터 바인딩을 찾을 수 있습니다 UI



빌더.

예를 들어, 이 서식 있는 텍스트 구성요소의 HTML 속성은 설명 경험 속성에 바인딩됩니다. 데이터 바인딩의 형식은 **@context.props.experienceProperties.description.value**입니다. 설명 경험 속성이 변경되면 이 구성요소는 새 값을 반영하도록 업데이트됩니다.

UI 빌더 입력할 때 자동 완성 값을 제공하여 올바른 경험 속성으로 안내합니다. 활동 UI에 대해 선택한 경험 유형과 일치하도록 자동 완성되는 경험 속성 UI 빌더 입니다. 경험 속성이 경험 유형에 추가되면 자동으로 표시됩니다.

experienceProperties 외에도 @context.props 개체에는 activityState 또는 parentTable과 같이 바인딩할 수 있는 다른 유용한 데이터가 포함되어 있습니다. @context.props를 입력하여 사용 가능한 항목을 확인합니다.

의 UI 빌더데이터 바인딩에 대한 자세한 내용은 UI 빌더의 데이터 자원 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내에서 사용자 지정 활동 **UI** 미리 보기 **UI** 빌더

에서 사용자 지정 활동 UI를 미리 봅니다 UI 빌더. 샘플 데이터를 제공하여 실행 중인 Playbook에서 구성요소가 어떻게 보이는지 미리 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

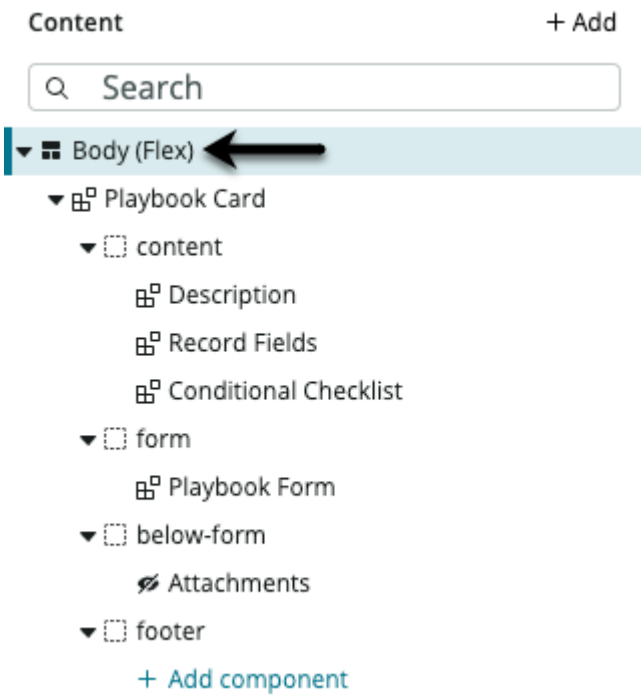
필요한 역할: Playbook 관리자 또는 활동 작성자

이 태스크 정보

에서 만든 활동 UI를 미리 봅니다 UI 빌더. 샘플 데이터를 수정하여 실행 중인 Playbook에서 활동이 어떻게 보이는지 미리 봅니다. 이 작업의 구성 패널에서 변경한 내용은 런타임 시 활동 UI에 영향을 주지 않습니다. 이 기능은 의 UI 빌더미리 보기에만 영향을 줍니다. 각 경험 속성의 런타임 기본값은 경험 속성이 생성될 때 설정됩니다.

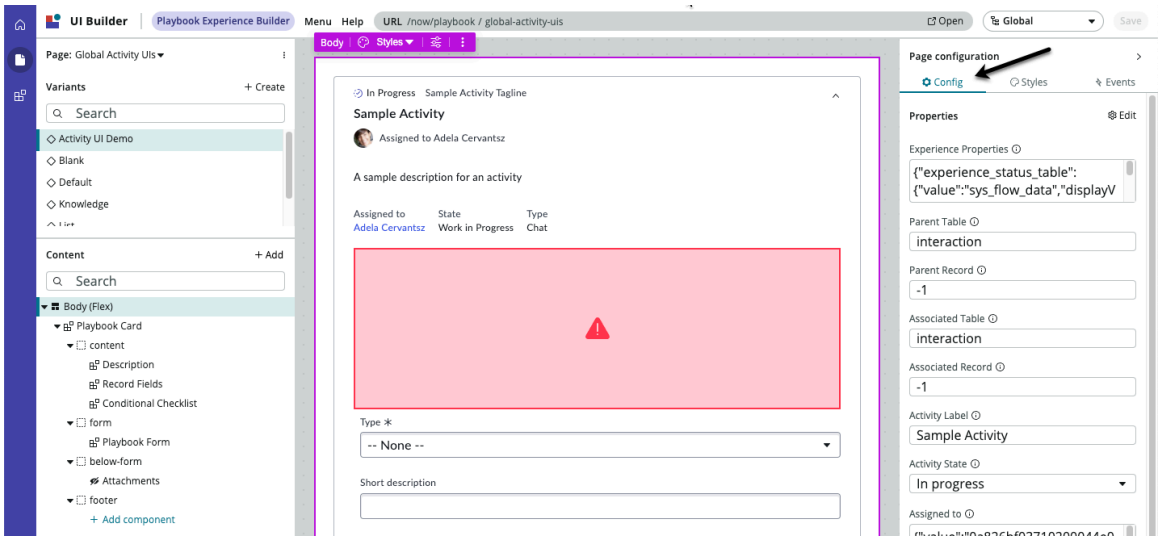
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 활동 **UI**레이블이 표시됩니다.
2. 미리 볼 활동 UI를 선택합니다.
3. **UI** 빌더에서 편집을 선택합니다.
4. 콘텐츠 패널에서 본문 을 선택합니다.

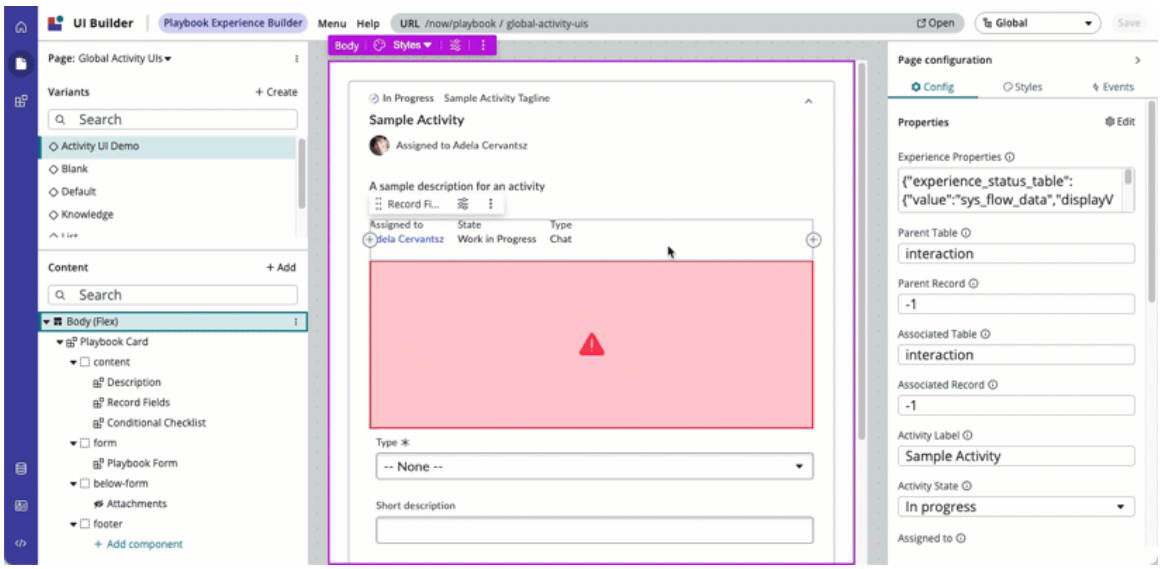


5. 구성 패널에서 구성 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



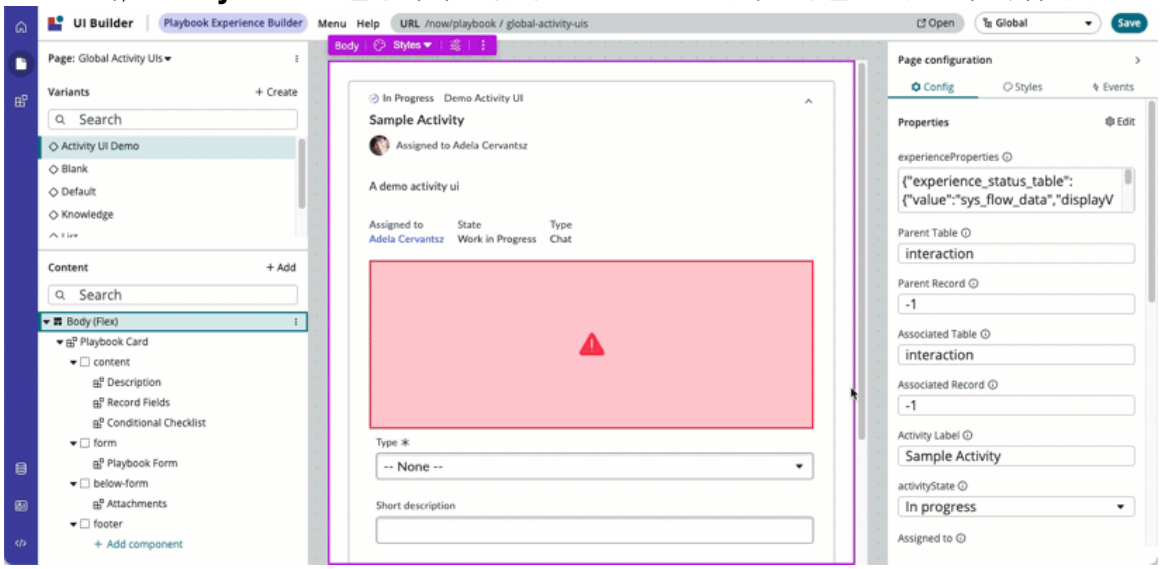
6. 경험 속성 필드에서 편집을 선택합니다.
   경험 속성은 런타임에 제공하는 컨텐츠를 Playbooks 정의합니다. 제공된 샘플 데이터를 수정하여 활동 UI를 미리 볼 수 있습니다. 이 데이터를 사용자 지정해도 활동 UI가 실행 중인 Playbook에 표시하는 내용에는 영향을 주지 않습니다.
7. 경험 속성 JSON을 편집합니다.
8. 적용을 선택합니다.



9. 구성 탭에서 다른 속성을 수정하여 활동 UI를 사용자 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어, **activityState** 를 변경하여 보류 중 또는 완료 상태의 활동을 미리 볼 수 있습니다.



10. 저장을 선택합니다.

결과
UI 빌더구성 탭에서 변경한 내용이 표시됩니다.

Playbook 활동 재정의 설정

전역 Playbook Experience에 정의된 재정의를 확장하거나 교체하는 추가 활동 재정의를 생성합니다. Playbook 활동 재정의를 사용하여 Playbook 내 개별 활동의 기본 표시 동작을 재정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: playbook_experience admin

이 태스크 정보
조건 세트를 지정한 후 UI를 재정의할 수 있습니다. 이 재정의를 사용하면 특정 Playbook Experience를 위해 Playbook에 일치하는 활동을 표시하는 데 사용되는 기본 우선순위 지정 상태, 필요한 역할 및 UI 구성요소를 변경할 수 있습니다. 기본적으로 전역 Playbook Experience에 대해 정의된 모든 활동 재정의가 사용됩니다. 이러한 기록을 확장하거나 Playbook Experience에 대한 자체 기록으로 재정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 플레이북 경험레이블이 표시됩니다.

2. Playbook Experience를 선택합니다.

3. 활동 무효화 관련 목록을 클릭합니다.

4. 새로 만들기를 클릭합니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Playbook 활동 재정의 양식

필드	설명
이름	활동 재정의의 이름입니다.
주문	이 Playbook Experience에서 일치하는 다른 재정의보다 이 활동 재정의의 우선순위를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	결정하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 다른 재정의보다 우선적으로 선택될 가능성이 높습니다. 일반적인 방법은 백 단위의 숫자를 사용하는 것입니다. 예를 들어 100, 200, 300 또는 400입니다.
애플리케이션	활동 재정의에 대한 애플리케이션입니다.
활성	재정의를 활성화하려면 확인란을 선택합니다.
플레이북 경험	이 활동 재정의와 관련된 플레이북 경험. 이 필드는 Playbook Experience 양식에서 구성을 만들 때 자동으로 채워집니다.
설명	활동 재정의에 대한 설명입니다. 이 설명은 Playbook 활동 재정의 목록에 표시되며 양식에 대한 컨텍스트를 제공합니다.
경험 유형	재정의할 활동 유형을 선택합니다. 검색 아이콘( )을 클릭하여 활동 유형을 선택하거나 활동 유형 양식에서 신규 를 클릭하여 새 활동 유형을 생성합니다.

6. 적용 시기 탭을 클릭합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   이 양식을 사용하면 이 재정의가 적용되는 활동을 지정할 수 있습니다.

   신청 시기 양식

필드	설명
상위 테이블	기록의 상위 테이블입니다. Playbook을 트리거한 입력 기록의 테이블을 일치시킵니다.
상위 테이블 조건	Playbook을 트리거한 상위 기록에 대해 평가되는 조건입니다.
활동 상태	"진행 중"과 같은 특정 활동 상태와 일치
관련된 테이블	활동과 연결된 테이블입니다.
관련된 기록 조건	활동의 연결된 기록에 대해 평가되는 조건입니다.
경험 속성 조건	활동 속성에 대해 평가되고 유형 필드 선택에 의해 정의되는 조건입니다.
활동 정의	이 활동 재정의가 적용되는 활동 정의를 선택합니다.

8. 재정의할 항목 탭을 클릭합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   이 양식을 사용하면 일치하는 활동에서 재정의할 동작을 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

재정의할 내용 양식

필드	설명
UI	Playbook에서 일치 활동을 렌더링하는 데 사용되는 UI 구성요소입니다. UI 구성요소를 선택하지 않으면 기본 UI가 사용됩니다.
활동 UI	기본 UI를 재정의하는 활동 UI를 선택합니다.
우선순위 지정됨	일치 활동의 우선순위를 지정하는 옵션입니다. 없음, 예 또는 아니요를 선택합니다. 없음을 선택하면 진행 중인 활동의 우선순위가 지정됩니다. 스테이지 내에서 첫 번째로 우선순위가 지정된 활동이 기본적으로 확장됩니다. 동일한 스테이지의 우선순위가 지정된 다른 모든 활동은 축소될 때 파란색 점이 있습니다. 스테이지 탐색의 배지는 각 스테이지에 우선순위가 지정된 활동 수를 표시합니다.
필요한 역할	일치 활동을 보는 데 필요한 역할입니다. 지정하지 않는 한 사용자는 Playbook 내의 모든 활동을 볼 수 있습니다. **주:** 사용자는 Playbook을 트리거한 입력 기록에 대한 읽기 액세스 권한이 있는 경우에만 Playbook을 볼 수 있습니다.

10. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
Playbook 작업을 정의합니다.

Playbook 기록 작성기

Playbook 작성자는에이전트 또는 이행자가 Playbook에서 나가지 않고도 Playbook에 대한 기록을 생성할 수 있습니다.

Playbooks 기록이 생성되거나 업데이트될 때 트리거됩니다. 기록 생성기를 Playbook 워크플로우 스튜디오 에 추가하여 에이전트와 이행자가 기록을 생성하기 위해Playbook 외부로 이동하는 대신 Playbook 실행 중에 기록을 생성할 수 있도록 합니다. 그런 다음, 에이전트 또는 이행자가 새 기록 탭을 열 때 표준 새 기록 양식 대신 기록 생성기 Playbook Experience 구성요소를 표시하도록 작업 공간 또는 UI 빌더 페이지를 구성합니다.

Playbook 작성자가 에서 Playbook 워크플로우 스튜디오에 기록 생산자를 추가하면 기록 생산자 활동이 Playbook의 첫 번째 단계로 삽입됩니다. 기록 생산자 활동에는 새 기록 양식이 포함되어 있습니다. 에이전트 또는 이행자가 양식을 제출하면 Playbook이 새로 고쳐지고 나머지 기록 생성 작업을 통해 에이전트 또는 이행자를 안내합니다. 새 기록 양식이 제출된 후 실행 중인 Playbook이 없는 경우, Playbook은 기록이 생성되기 전에 에이전트 또는 이행자에게 표시된 Playbook을 수동으로 트리거합니다.

에서 워크플로우 스튜디오Playbook 작성자는 기록이 생성되기 전에 에이전트 또는 이행자에게 표시되는 기록 생성기 활동의 이름, 양식 뷰 및 Playbook을 지정할 수 있습니다. Playbook 작성자는 양식을 제출하는 데 사용되는 선언적 작업을 선택적으로 구성할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Playbook 기록 생성기 설정

Playbook 기록 생성기를 사용하여 기록이 생성되기 전에 프로세스를 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: playbook 관리자

이 태스크 정보

Playbook을 트리거하려는 일부 테이블의 경우 에이전트 또는 이행자가 작성하여 기록을 생성하는 양식을 제공하고 싶습니다. Playbook 기록 생성기를 사용하여 Playbook을 사용하여 기록을 생성합니다. 에이전트는 더 이상 Playbook을 실행하기 전에 기록을 생성해야 할 필요가 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 기록 작성자
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Playbook Experience 기록 생성기

필드	설명
테이블	새 기록 페이지에서 기록 생성기 항목을 사용해야 하는 테이블을 선택합니다.
프로세스 정의	기록이 생성되기 전에 표시할 Playbook을 선택합니다. 모든 활동은 보류 중으로 표시됩니다. 기록이 생성된 후 실행 중인 Playbook이 없는 경우 이 Playbook이 수동으로 트리거됩니다.
기록 활동 이름 생성	Playbook에서 첫 번째 단계로 삽입되는 활동에 표시할 이름을 입력합니다.
활성	기록 생산자를 활성화하는 옵션입니다.
순서	Playbook Experience의 다른 활동과 관련하여 이 구성의 우선순위를 결정하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 다른 구성에 우선하여 선택될 가능성이 높습니다. 일반적인 방법은 백 단위의 숫자를 사용하는 것입니다. 예를 들어 100, 200, 300 또는 400입니다.
기록 양식 뷰 생성	새 기록 양식 활동에 사용할 양식 뷰를 선택합니다.
템플릿 필드	새 기록 양식에 미리 채울 수 있는 필드 값입니다(선택 사항).

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

새로운 선언적 작업을 생성하여 Playbook 기록 생성기와 연결된 계속 버튼을 자체 사용자 지정 조건, 레이블 및 색상으로 재정의할 수 있습니다. 전역 플레이북 경험과 관련된 선언적 작업과 동일한 이름을 사용하고 이를 사용자 지정 플레이북 경험과 연결합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 Playbook 작업 문서를 참조하십시오.

Playbook 미리 보기

비프로덕션 환경에서 실시간으로 Playbook을 미리 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pd_author, pd_operator, pd_trigger_author, pd_content_author, pd_shared.admin, pd_admin, pd_shared.user 또는 playbook_experience.admin

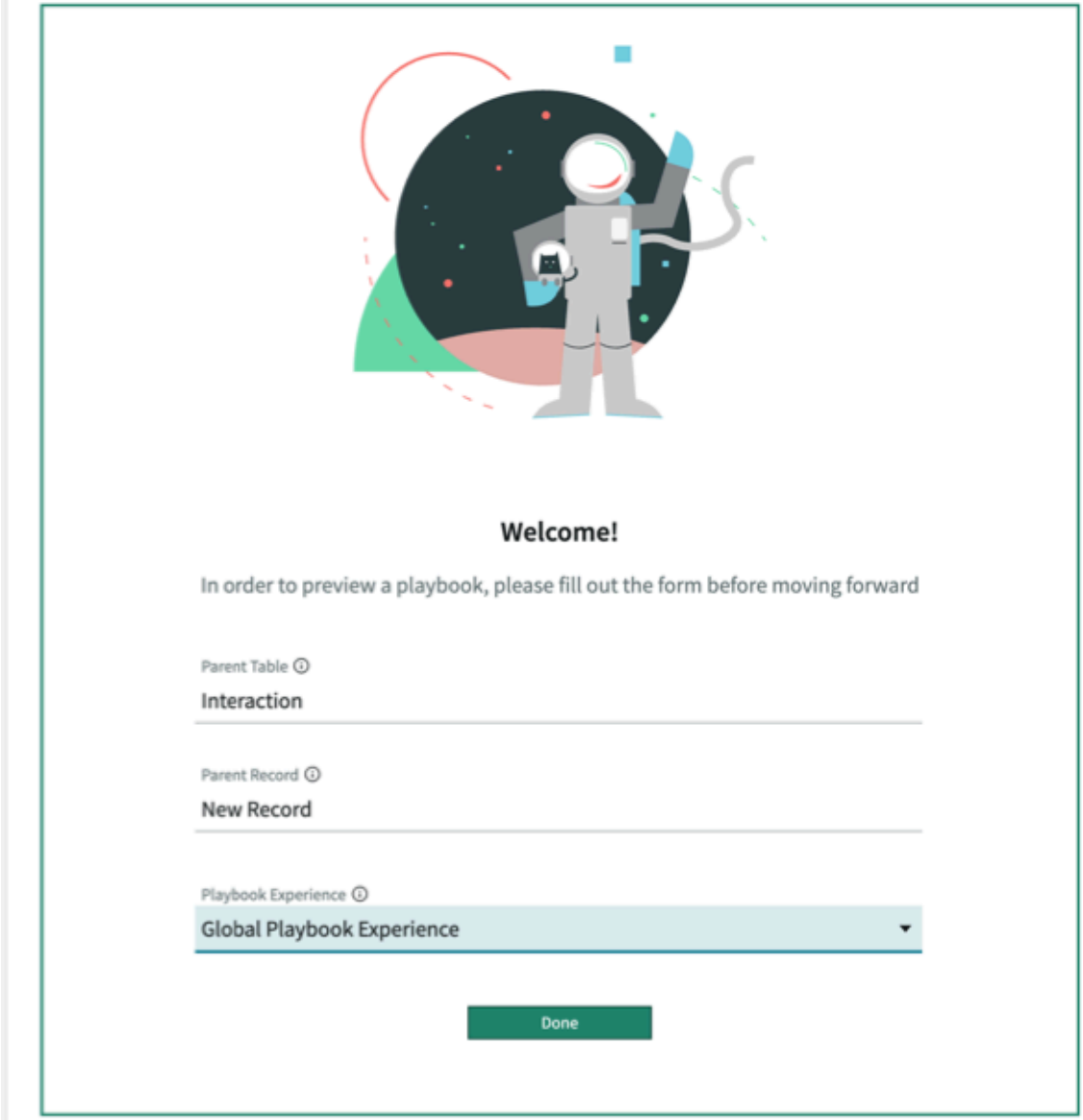
이 태스크 정보
Playbook 미리 보기를 사용하여 다음을 포함하여 HR 또는 내부 Lifecycle Events 에서 Playbooks 생성된 프로세스를 테스트합니다.

- 활동 정의
- 선언적 동작
- 기록 생산자 구성
- Playbook Experience 구성
- 활동 재정의

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 **Playbook** 미리 보기레이블이 표시됩니다.
2. 새 브라우저 탭이 열립니다.

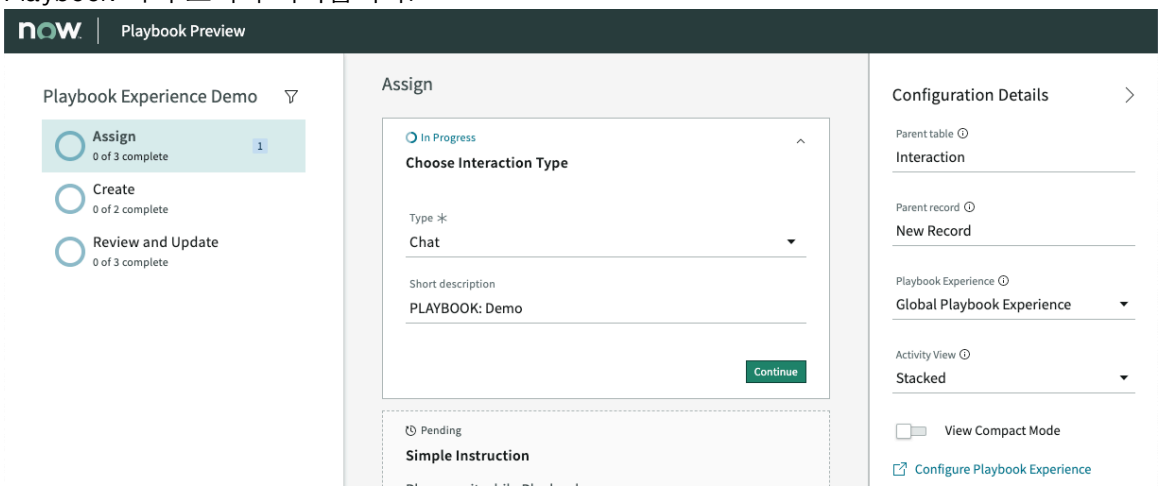
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 상위 테이블을 선택합니다.
4. 상위 기록을 선택합니다.
   기존 기록 또는 새 기록을 선택하여 현재 선택된 테이블에서 Playbook 기록 생성기 프로세스를 미리 볼 수 있습니다.
5. **Playbook Experience**를 선택합니다.
6. 완료를 클릭합니다.

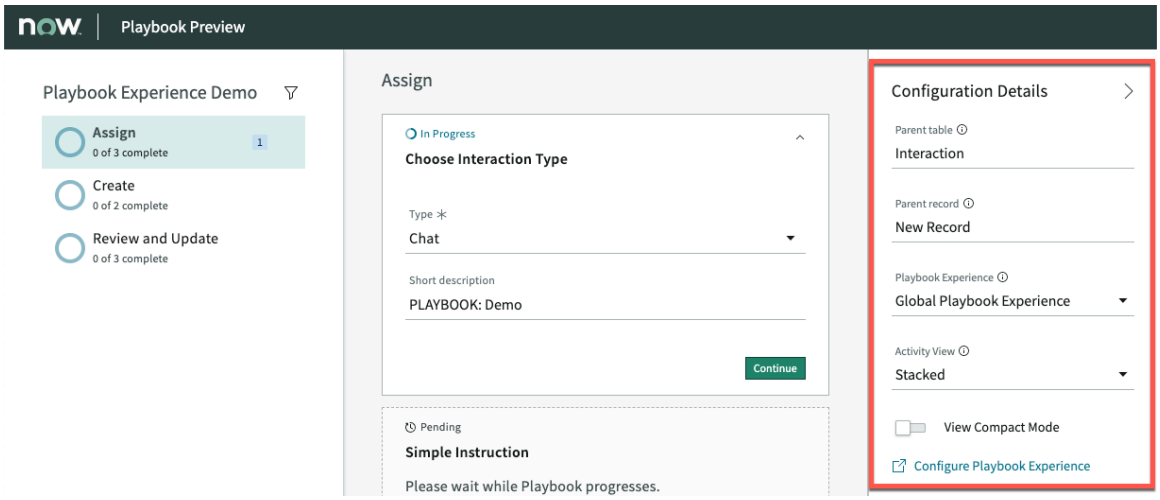
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. Playbook 미리 보기가 나타납니다.



Playbook 미리 보기 구성 상세 정보

구성 상세 정보 측면 패널을 사용하여 Playbook 미리 보기에서 Playbook을 사용자 지정합니다.



Playbook 미리 보기 구성 상세 정보 측면 패널에서는 Playbook 미리 보기를 변경할 수 있습니다. 다음 옵션 중에서 선택할 수 있습니다.

- 상위 테이블 - Playbook을 보려는 기록이 포함된 상위 테이블을 선택합니다.
- 상위 기록 - 상위 기록 또는 새 기록 선택
- 플레이북 경험 - 플레이북 경험 선택
- 활동 보기 - 스택 또는 포커스형 보기 선택
- **View Compact** Mode(컴팩트 모드 보기) - Playbook을 컴팩트 모드로 미리 보는 옵션입니다.

Playbook을 미리 볼 때 Playbook 미리 보기 구성 상세 정보 사이드바가 자동으로 노출됩니다. 사이드바의 오른쪽 상단에 있는 화살표를 클릭하여 사이드바를 가릴 수 있습니다. 사이드바가 표시되지 않으면 기어 아이콘을 클릭하여 구성 상세 정보 사이드바를 엽니다.

구성 상세 정보 측면 패널이 변경되면 Playbook 미리 보기 URL이 업데이트됩니다. Playbook 미리 보기를 책갈피로 지정하여 나중에 특정 구성에 쉽게 접근할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 **Playbook** 작업

버튼, 드롭다운, 목록 항목, 클릭 가능한 아이콘을 추가하는 조건을 설정하여 Playbook 상호작용을 사용자 지정합니다. 이 사용자 지정을 통해 모든 Playbook Experience에서 양식을 제출하고, 기록을 열고, 활동을 완료하거나 건너뛸 수 있습니다.

개요

Playbook 작업은 트리거될 때 서버 스크립트를 실행하거나, 클라이언트 작업을 디스패치하거나, UI 구성요소를 렌더링할 수 있습니다. 서버 스크립트를 실행할 때 현재 변수는 활동과 연관된 기록에 연결됩니다. 클라이언트 작업이 다음 내에서 UI 빌더이벤트를 트리거하도록 하려면 을 참조하십시오 Playbook에 대한 UXF 클라이언트 작업 구성.

플로우 데이터 기록(sys_flow_data)은 종종 작업 서버 스크립트를 통해 플로우 구성을 제어하기 위한 관련 기록으로 사용됩니다. 이러한 서버 스크립트는 플로우의 상태를 완료 또는 건너뜀으로 설정하여 에이전트가 플로우 내의 논리에 직접 영향을 미칠 수 있도록 합니다.

플로우 데이터 기록은 플로우 내에서 사용할 에이전트로부터 사용자 데이터를 수집할 수도 있습니다.

연결된 기록은 모든 테이블에 연결할 수 있습니다. 이러한 기본 작업 외에 고유한 작업을 정의하여 원하는 비즈니스 프로세스 워크플로우 논리를 구현할 수 있습니다.

양식 필드 필요 확인란을 선택하여 서버가 아닌 스크립트 작업에서 저장 후 기능을 활성화할 수 있습니다. 저장 후 저장 기능이 있는 작업은 양식을 제출하고, 클라이언트 스크립트와 비즈니스 규칙 확인을 수행하고, 기록이 성공적으로 저장되면 작업을 실행합니다. 확인 또는 비즈니스 규칙으로 인해 기록이 저장되지 않으면 작업이 실행되지 않습니다. 기본적으로 이렇게 하면 **sysverb_ws_save** UI 작업이 양식을 제출하도록 트리거되지만 클라이언트 작업 페이로드의 **uiActionName** 속성에서 다른 UI 작업을 지정하여 재정의할 수 있습니다.

기본 작업

Playbook에서 지원되는 기본 작업은 다음과 같습니다.

작업 이름	설명
건너뛰기 skip_instructional	지침 프로세스 단계를 건너뜁니다.
건너뛰기 skip_email	이메일 보내기 건너뛰기
건너뛰기 skip_knowledge	지식 프로세스 단계를 건너뜁니다.
건너뛰기 skip_update	기록 업데이트 프로세스 단계를 건너뜁니다.
건너뛰기 skip_list	목록 프로세스 단계를 건너뜁니다.
건너뛰기 skip_create	기록 생성 프로세스 단계를 건너뜁니다.
완료됨 표시	활동을 완료로 표시

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 이름	설명
complete_activity	
기록 생성 create_record	새 기록 양식에서 새 기록 생성
이메일 보내기 send_email	프로세스 자동화에 이메일을 보내도록 알립니다.
재시작 restart_activity	활동 다시 시작
건너뛰기 skip_activity	경험 상태 기록을 사용하는 활동을 건너뜀으로 표시합니다.
기록 보기 기록 보기	현재 기록 보기
저장 save_record	현재 기록 저장
승인자 보기 Playbook 뷰 승인자	이 기록에 대한 승인자 보기
완료 표시 mark_complete_knowledge	지식 프로세스 단계를 완료로 표시
완료 표시 mark_complete_instructional	지침 프로세스 단계를 완료로 표시
완료 표시 mark_complete_list	목록 프로세스 단계를 완료로 표시
완료 표시 mark_complete	현재 프로세스를 완료로 표시
완료 표시 save_and_complete_activity	현재 기록을 저장하고 프로세스 완료로 표시

Playbook 작업 사용자 지정

양식, 조건 및 스크립트, 구성요소 또는 클라이언트 작업을 사용하여 Playbook 작업을 사용자 지정합니다. 이 사용자 지정을 통해 사용자는 양식을 제출하고, 기록을 열고, 활동을 완료하고 건너뛸 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: playbook_experience.admin

이 태스크 정보

- 기본 작업은 편집할 수 없습니다. 이러한 작업은 읽기 전용으로 표시됩니다.
- 작업은 하나의 기록에 대해서만 운영할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업을 생성하고 상세 정보를 지정합니다.

   a. 다음으로 이동 플레이북 경험 〉 작업 **Playbook** 작업, 스테이지 작업 또는 활동 작업.

   b. 작업 할당을 선택하거나 새로 만들기 를 클릭하여 새 작업을 만듭니다.

   주:
   기본 작업 목록은 Playbook 작업 섹션을 참조하세요.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   작업 할당 양식

필드	설명
작업 레이블	작업을 통해 생성된 버튼에 나타나는 레이블입니다.
작업 이름	작업 할당 목록에 표시되는 작업의 이름입니다. 작업 할당은 이름이 같은 다른 작업을 무효화합니다.
다음으로 구현됨	구현되는 작업의 유형입니다. 예를 들어 UI 구성요소입니다.
UI 구성요소 지정	다음으로 구현됨 필드가 UI 구성요소로 설정되면 이 필드는 작업이 트리거될 때 표시되는 UI 구성요소를 지정합니다.
도구 설명	에이전트가 커서를 버튼 또는 아이콘 위로 가리킬 때 표시되는 텍스트입니다.
아이콘	활동 카드에 표시되는 아이콘입니다.
모드 렌더링	Playbook 카드의 렌더링 모드. Playbook 카드에서 작업이 렌더링되는 방식을 지정합니다. 버튼, 헤더 드롭다운 또는 헤더 아이콘을 선택합니다.
단추 유형	Playbook UI에 표시되는 버튼 유형입니다. Primary(기본), Secondary(보조) 또는 Tertiary(3차)를 선택합니다.
양식 필드 필요함	작업을 진행하려면 사용자의 데이터가 필요함을 전달하는 옵션입니다. 이 필드는 다음과 같은 방식으로 Playbook Experience UI에서 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	i. 활동에 너무 커서 카드에 맞지 않는 양식이 포함되어 있으면 양식이 모달에서 숨겨집니다. ii. 활동에 양식이 포함되어 있지만 양식 필드가 필요한 작업이 없는 경우 양식이 렌더링되지 않습니다. 그 대신, 양식의 필드는 레이블-값 쌍의 누적 컬렉션으로 렌더링됩니다. 사용자 지정 활동 렌더러를 만들어 이 필드를 재정의할 수 있습니다.
설명	작업 할당 목록에 표시되는 작업에 대한 설명입니다.
애플리케이션	작업 할당을 위한 애플리케이션입니다.
작업 공간	Playbook 작업과 연결된 워크플레이스입니다. 예를 들면 HR입니다 ServiceNow# ITSM . 주: 이 필드는 필수가 아닙니다.
테이블	이 연결된 테이블이 있는 활동으로 이 작업을 제한하는 필드입니다.
뷰	이 양식 뷰에서 이 작업을 활동으로 제한하는 필드입니다.
활성	작업을 활성화하는 옵션입니다.
주문	이름이 같은 일치하는 작업과 관련하여 이 작업의 우선순위를 결정하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 다른 작업에 대해 선택될 가능성이 높습니다. 이 순서를 사용하면 다른 작업을 자신의 작업으로 재정의할 수 있습니다. 일반적인 방법은 백 단위의 숫자를 사용하는 것입니다. 예를 들어 100, 200, 300 또는 400입니다.

2. 작업에 대한 조건을 설정합니다.

   a. 조건 탭을 클릭합니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

조건 양식

필드	설명
스크립트 조건	작업 할당에 대한 스크립트 조건입니다. sn_playbook #####. PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(current)을 이 스크립트를 사용하면 기록이 프로세스 실행을 트리거한 경우에만 Playbook을 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 여러 조인과 관련된 쿼리를 추가하면 성능이 저하될 수 있습니다.
클라이언트 조건	사용 사례에 따라 충돌을 제한하는 조건을 선택합니다.
기록 조건	사용 사례에 따라 충돌을 제한하는 조건을 선택합니다.
필요한 역할	Playbook 액세스를 제한하는 역할입니다.
작성 접근 권한 필요	생성 액세스 권한을 요구하는 옵션입니다.
읽기 접근 권한 필요	읽기 액세스를 요구하는 옵션입니다.
쓰기 접근 권한 필요	쓰기 액세스 권한을 요구하는 옵션입니다.
삭제 접근 권한 필요	삭제 액세스 권한을 요구하는 옵션입니다.

3. 다음으로 구현 필드에서 서버 스크립트를 선택한 경우 작업에 대한 스크립트를 제공합니다.
   - 서버 스크립트는 `current` 변수를 사용하여 활동의 연관된 기록을 참조할 수 있습니다.
   - 호출 `current.update()` 은 연결된 기록을 사용자가 Playbook 카드의 포함된 양식에서 제공하는 값으로 업데이트합니다.
4. 다음으로 구현됨 필드에서 클라이언트 작업이 선택된 경우, 필요에 따라 작업 속성 탭에서 페이로드 매핑을 지정합니다.

   페이로드 매핑을 사용하면 클라이언트 작업에 의해 디스패치된 페이로드의 일부를 재정의할 수 있습니다. 예를 들어, 기록 미리 보기 클라이언트 작업을 통해 새 작업 공간 탭에서 기록을 열 수 있습니다. 페이로드 매핑을 사용하여 양식이 열릴 때 표시되는 관련 항목 탭을 지정할 수 있습니다. 이렇게 하려면 **defaultTab** 을 설정합니다.
5. 다음으로 구현됨 필드에서 **UI** 구성요소가 선택된 경우 구성요소 속성 탭에서 구성요소의 속성을 선택적으로 지정합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

Playbook Experience에 **Playbook** 작업 적용

기본 또는 사용자 지정 Playbook 작업을 Playbook Experience에 적용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: playbook_experience_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 플레이북 경험레이블이 표시됩니다.
2. Playbook Experience를 선택합니다.
3. 작업 매핑 관련 목록을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

플레이북 경험 작업 할당 맵

필드	설명
동작 할당	선언적 작업 할당 선택
플레이북 경험	작업을 적용할 플레이북 경험 선택
애플리케이션	작업이 적용되는 애플리케이션
활동 정의	작업을 적용할 활동 정의를 선택합니다.

6. 제출을 클릭합니다.
7. 관련 링크 섹션에서 **Playbook Experience** 매핑 탭을 선택합니다.
8. Playbook Experience가 테이블에 추가되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
Playbook Experience 를 와 통합합니다 작업 공간.

Playbook에 대한 **UXF** 클라이언트 작업 구성

내에서 UI 빌더사용할 Playbook UXF 클라이언트 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

UXF 클라이언트 작업을 사용하여 .UI 빌더 UXF 클라이언트 작업은 Playbook, 스테이지 및 활동 작업에서 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 작업 **Playbook** 작업, 스테이지 작업 또는 활동 작업.
2. 작업 할당을 선택하거나 새로 만들기 를 클릭하여 새 작업을 만듭니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 할당 양식

필드	설명
작업 레이블	작업을 통해 생성된 버튼에 나타나는 레이블입니다.
작업 이름	작업 할당 목록에 표시되는 작업의 이름입니다. 작업 할당은 이름이 같은 다른 작업을 무효화합니다.
다음으로 구현됨	**UXF** 클라이언트 작업을 선택합니다.
클라이언트 동작 지정	돋보기 아이콘( )을 선택하고 클라이언트 작업을 선택합니다.
도구 설명	에이전트가 커서를 버튼 또는 아이콘 위로 가리킬 때 표시되는 텍스트입니다.
아이콘	활동 카드에 표시되는 아이콘입니다.
모드 렌더링	Playbook 카드의 렌더링 모드. Playbook 카드에서 작업이 렌더링되는 방식을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	지정합니다. 버튼, 헤더 드롭다운 또는 헤더 아이콘을 선택합니다.
단추 유형	Playbook UI에 표시되는 버튼 유형입니다. Primary(기본), Secondary(보조) 또는 Tertiary(3차)를 선택합니다.
양식 필드 필요함	작업을 진행하려면 사용자의 데이터가 필요함을 전달하는 옵션입니다. 이 필드는 다음과 같은 방식으로 Playbook Experience UI에서 사용됩니다. **a.** 활동에 너무 커서 카드에 맞지 않는 양식이 포함되어 있으면 양식이 모달에서 숨겨집니다. **b.** 활동에 양식이 포함되어 있지만 양식 필드가 필요한 작업이 없는 경우 양식이 렌더링되지 않습니다. 그 대신, 양식의 필드는 레이블-값 쌍의 누적 컬렉션으로 렌더링됩니다. 사용자 지정 활동 렌더러를 만들어 이 필드를 재정의할 수 있습니다.
설명	작업 할당 목록에 표시되는 작업에 대한 설명입니다.
애플리케이션	작업 할당을 위한 애플리케이션입니다.
작업 공간	Playbook 작업과 연결된 워크플레이스입니다. 예를 들면 HR입니다 ServiceNow# ITSM . 주: 이 필드는 필수가 아닙니다.
테이블	이 연결된 테이블이 있는 활동으로 이 작업을 제한하는 필드입니다.
뷰	이 양식 뷰에서 이 작업을 활동으로 제한하는 필드입니다.
활성	작업을 활성화하는 옵션입니다.
주문	이름이 같은 일치하는 작업과 관련하여 이 작업의 우선순위를 결정하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 다른 작업에 대해 선택될 가능성이 높습니다. 이 순서를 사용하면 다른 작업을 자신의 작업으로 재정의할 수 있습니다. 일반적인 방법은 백 단위의 숫자를 사용하는 것입니다. 예를 들어 100, 200, 300 또는 400입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
를 사용하여 Playbook에 대한 UXF 클라이언트 작업을 구현합니다 UI 빌더.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Playbook과 통합 작업 공간

의 관련 항목 탭 또는 상황별 측면 패널에 Playbook을 통합합니다. 작업 공간

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 관련 항목 또는 상황별 측면 패널을 클릭합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 할당 양식

필드	설명
작업 레이블	관련 항목 또는 상황별 측면 패널 탭의 레이블입니다.
작업 이름	항목의 고유 이름입니다. 이 이름은 재정의할 수 있습니다.
다음으로 구현됨	**UI** 구성요소를 선택합니다.
UI 구성요소 지정	작업과 연결된 UI 구성요소입니다. now-playbook-experience를 입력합니다.
아이콘	다른 구성요소와 구별하기 위해 상황별 측면 패널에 표시되는 아이콘입니다. 주: 이 필드는 상황별 측면 패널에만 사용할 수 있습니다.
애플리케이션	작업 할당을 위한 애플리케이션입니다.
작업 공간	관련 항목 또는 상황별 측면 패널을 특정 작업 공간으로 제한하는 옵션입니다. 예를 들어 Agent Workspace 또는 HR Workspace입니다.
테이블	관련 항목 또는 상황별 측면 패널을 표시할 테이블을 선택합니다.
뷰	상위 기록에서 이 양식 뷰를 선택한 경우에만 Playbook을 표시하는 필드입니다.
활성	작업 할당을 활성화하는 옵션입니다.
주문	이름이 같은 일치하는 작업과 관련하여 이 작업의 우선순위를 결정하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 다른 작업에 대해 선택될 가능성이 높습니다. 일반적인 방법은 백 단위의 숫자를 사용하는 것입니다. 예를 들어 100, 200, 300 또는 400입니다.
도구 설명	마우스로 관련 항목 탭 또는 상황별 측면 패널 아이콘을 가리킬 때 표시되는 메시지입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
설명	작업 할당에 대한 설명입니다. 이 설명은 작업 할당 목록에 표시되며 양식에 대한 컨텍스트를 제공합니다.

4. 고급 뷰 관련 링크를 클릭합니다.
5. 구성요소 속성 탭을 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

구성요소 속성 양식

속성 이름	설명
playbookExperienceId	연결된 플레이북 경험 ID입니다. Playbook Experience 기록의 sys_id 복사하여 붙여넣습니다. 주: Playbook Experience ID가 제공되지 않은 경우 기본적으로 전역 Playbook Experience가 사용됩니다.
parentSysId	연결된 상위 sys_id입니다. {{sysId}}를 입력하면 보고 있는 레코드의 parentSysId를 자동으로 가져옵니다.
parentTable	연결된 상위 테이블입니다. {{table}}을 입력하면 보고 있는 레코드의 parentSysId를 자동으로 가져옵니다.
compactMode	Playbook을 컴팩트 모드로 표시하는 옵션입니다. 일반적으로 상황별 측면 패널의 경우 true로, 관련 항목의 경우 false로 설정됩니다.
recordGeneratorQuery	Agent Workspace에서는 현재 지원되지 않습니다.
isNewParentRecord (영문)	{{isNewRecord}}로 설정합니다.

주:
양식에서 속성이 누락된 경우 다른 **UI** 구성요소 를 선택합니다. **UI** 구성요소를 다시 **now-playbook-experience**로 변경하면 속성이 표시됩니다.

7. 추가 작업 아이콘(≡)을 클릭하고 저장을 선택합니다.
8. 조건 탭을 클릭합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

조건 양식

필드	설명
스크립트 조건	작업 할당에 대한 스크립트 조건입니다. sn_playbook #####.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(current)입 스크립트 조건을 사용하면 기록이 프로세스 실행을 트리거한 경우에만 Playbook을 표시할 수 있습니다.
클라이언트 조건	사용 사례에 따라 충돌을 제한하는 조건을 선택합니다.
기록 조건	사용 사례에 따라 충돌을 제한하는 조건을 선택합니다.
필요한 역할	Playbook 액세스를 제한하는 역할입니다.
작성 접근 권한 필요	생성 액세스 권한을 요구하는 옵션입니다.
읽기 접근 권한 필요	읽기 액세스를 요구하는 옵션입니다.
쓰기 접근 권한 필요	쓰기 액세스 권한을 요구하는 옵션입니다.
삭제 접근 권한 필요	삭제 액세스를 요구하는 옵션입니다.

10. 추가 작업 아이콘( )을 클릭하고 저장을 클릭합니다.

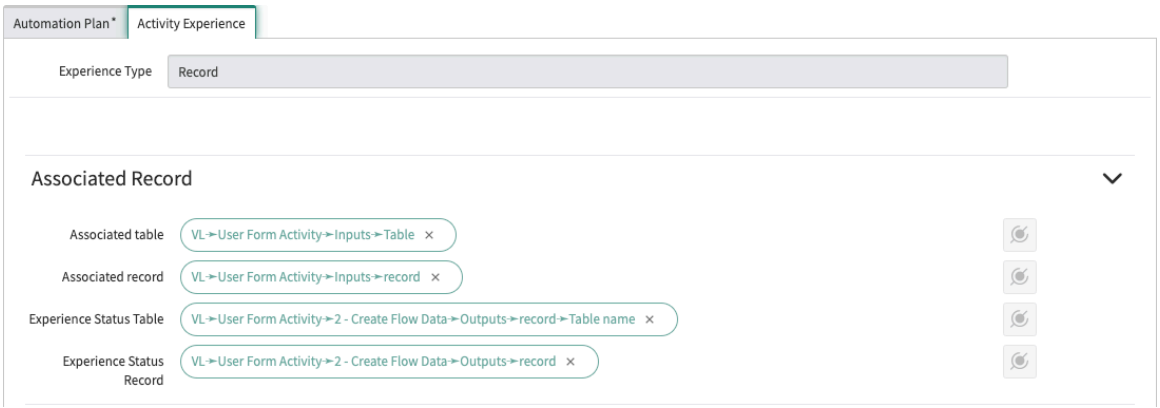
Playbook 활동 상태 매핑

Playbook 활동 상태 매핑을 사용하여 Playbook 카드의 상태를 재정의합니다.

개요

Playbook 카드의 상태는 기본적으로 활동 상태에서 가져옵니다. 활동 상태는 활동을 동력으로 하는 하위 플로우 또는 플로우 작업에서 비롯됩니다.

활동 정의 작성자는 Playbook 카드에 표시되는 상태를 제공하는 기록을 지정할 수 있습니다. 이 기록을 경험 상태 기록이라고 합니다. 활동 정의의 경험 속성 내에서

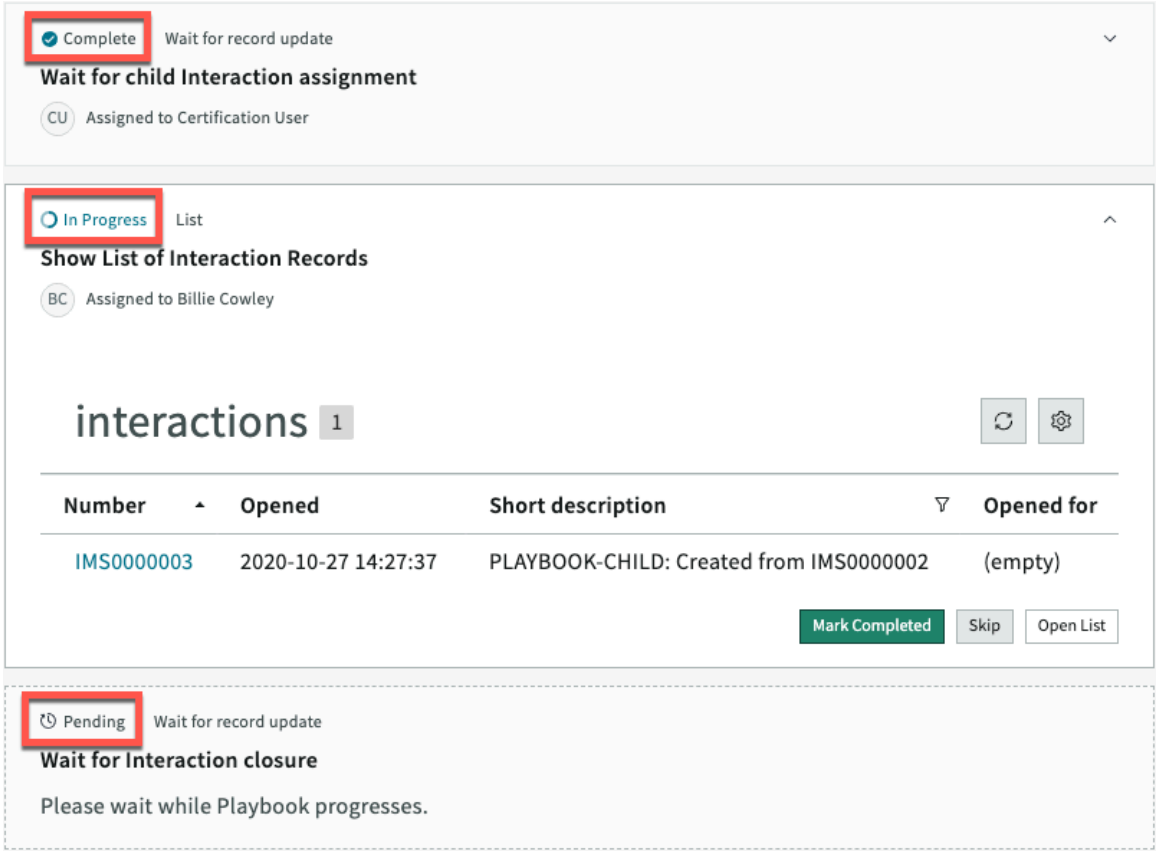


지정됩니다.

모든 테이블의 모든 기록을 경험 상태 기록으로 사용할 수 있습니다. 기본 활동 정의는 **sys_flow_data** 기록을 경험 상태 기록으로 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카드 뷰에 표시되는 활동 상태



기본 활동 상태

기록의 바로 사용 가능한 기본 활동 상태**sys_flow_data**

상태	플로우 상태
보류 중	플로우가 시작되지 않음
진행 중	플로우가 실행 중입니다.
완료	플로우가 완료되었습니다.
건너뜀	조건 때문에 플로우를 건너뛰었습니다.
오류	플로우에 오류가 발생했습니다.

활동 상태는 다음에서 사용됩니다.

- 선언적 작업 조건
- 활동 재정의 조건
- 애니메이션
- 카드 시각적 경험

예외

비즈니스 논리가 항상 플로우에 일대일로 맞춰지는 것은 아닙니다. 다음은 예외의 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에이전트가 지침 카드에서 건너뛰 기를 클릭합니다. 플로우는 완료된 것으로 표시되지만 비즈니스 논리는 건너뜁니다.
- 에이전트가 완료된 지침 카드에서 다시 시작 을 클릭합니다. 플로우는 플로우를 다시 시작하지 않고 플로우 데이터 기록만 업데이트합니다.
- 작업이 루프를 다시 시작하기 위해 에이전트의 입력을 기다리는 경우 플로우가 완료되지 않을 수 있습니다. 연결된 작업은 이 상태에서 실질적으로 완료됩니다.

Playbook 활동 상태 매핑 규칙

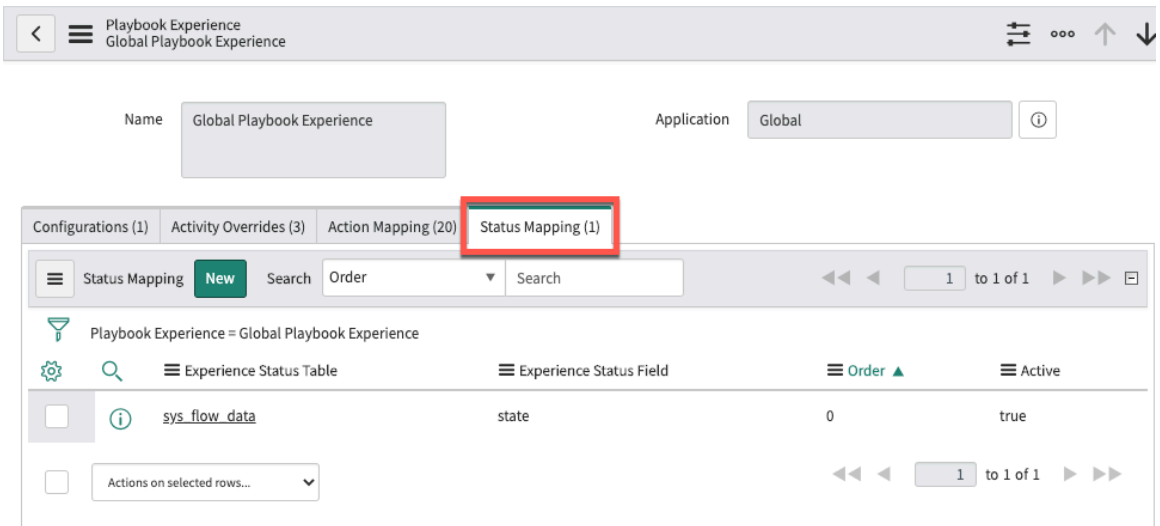
활동 상태 매핑 규칙을 사용하여 지정된 경험 상태 기록에 대해 카드에 표시되는 활동 상태를 제어합니다.

각 경험 상태 테이블에는 활동 상태 매핑 규칙이 필요합니다. 이러한 규칙은 Playbook 사용자가 활동 완료와 같은 활동 상태를 업데이트할 때 경험 상태 기록을 업데이트하는 방법을 결정합니다.

바로 사용 가능한 글로벌 플레이북 경험에는 **sys_flow_data** 테이블에 대한 기본 규칙 세트가 포함되어 있습니다. 이 규칙 세트는 대부분의 Playbook 활동에 충분하지만 필요한 경우 사용자 지정 테이블에 대한 추가 규칙을 생성할 수 있습니다.

지정된 경험 상태 테이블의 활동 상태 매핑 규칙은 각 Playbook Experience마다 고유하며 상태 매핑을 클릭하여 관련 탭에서 액세스할 수 있습니다.

상태 매핑 탭



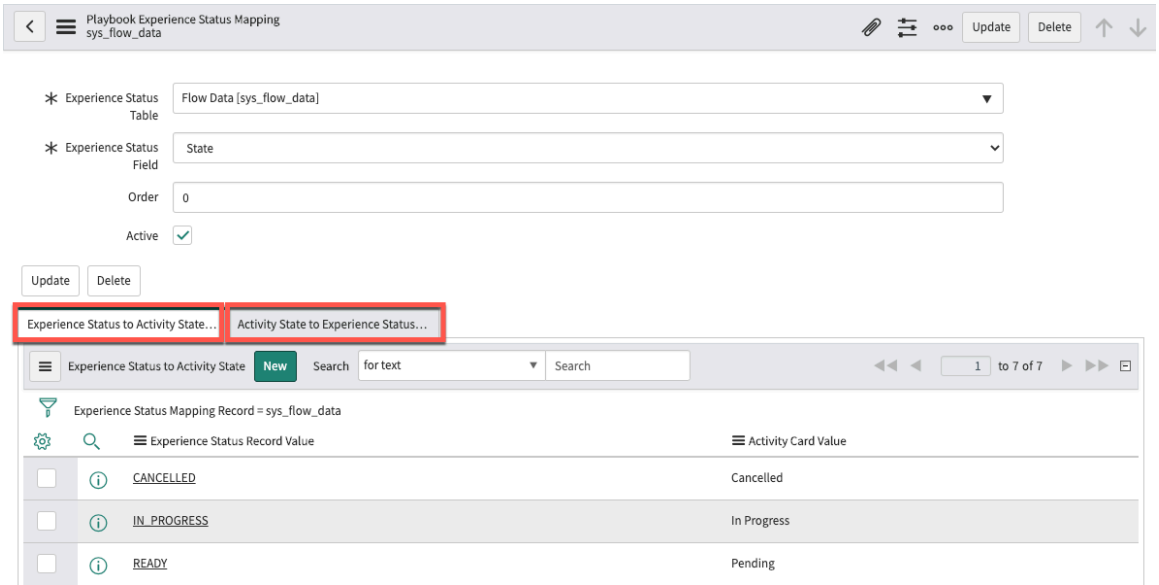
경험 상태 매핑 기록

각 경험 상태 매핑 기록은 경험 상태 테이블 에서 경험 상태 값을 포함하는 필드를 지정합니다. 경험 상태 매핑 기록에는 다음과 같은 관련 목록도 있습니다.

- 경험 상태 - 활동 상태 규칙
- 경험 상태 규칙에 대한 활동 상태

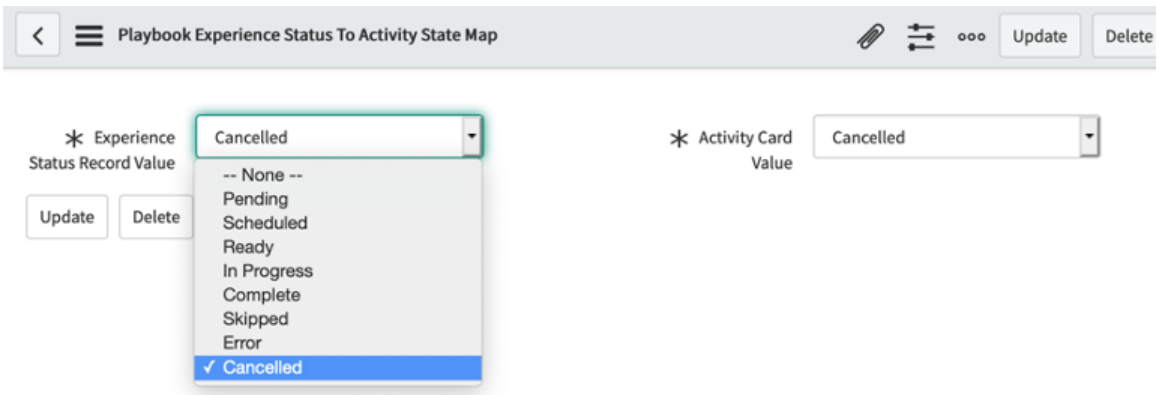
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

경험 상태 매핑 기록 관련 목록



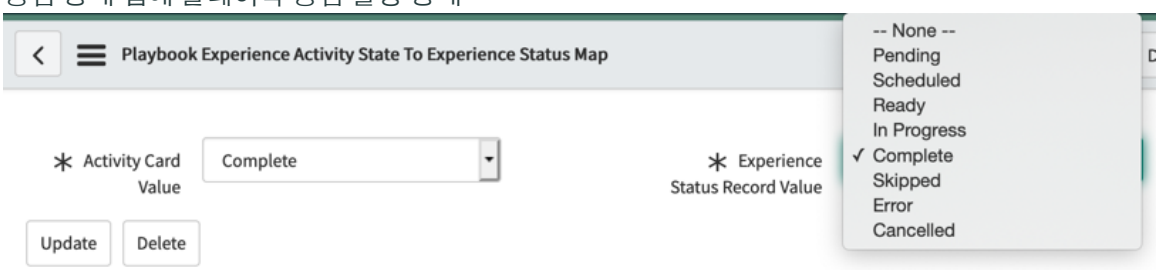
경험 상태-활동 상태 양식은 지정된 경험 상태 기록 값에 대해 카드에 표시되는 활동 상태를 제어합니다. 양식은 경험 상태 기록 값 목록을 경험 상태 필드의 선택 값으로 채웁니다.

활동 상태 맵에 플레이북 경험 상태



활동 상태 - 경험 상태 양식 Playbook 사용자가 활동 건너뛰기와 같은 활동 상태를 업데이트할 때 경험 상태 기록이 업데이트되는 방식을 제어합니다. 양식은 경험 상태 기록 값 목록을 경험 상태 필드의 선택 값으로 채웁니다.

경험 상태 맵에 플레이북 경험 활동 상태



Playbook 활동 상태 매핑 권한

에이전트가 활동 상태 매핑을 사용하여 Playbook에서 활동을 완료, 건너뛰기 또는 다시 시작할 수 있도록 하려면 사용자 권한을 할당해야 합니다.

완료할 수 있음, 건너뛸 수 있음 및 다시 시작할 수 있음 권한은 다음 조건에 따라 활동을 가져올 때마다 결정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 경험 상태 기록을 정의해야 합니다.
- 사용자는 경험 상태 기록에 대한 쓰기 권한이 있어야 합니다.
- 경험 상태 테이블에 대한 활동 상태 매핑 규칙 세트가 있어야 합니다.
- 사용자에게 해당 테이블의 경험 상태 필드에 대한 쓰기 액세스 권한이 있어야 합니다.
- 해당 운영에 대한 활동 상태-경험 상태 매핑 규칙이 있어야 합니다.

Playbook 활동	활동 상태
완료 가능	완료
건너뛰기	건너뜀
재시작	진행 중

권한이 유효하지 않으면 사용자가 해당 작업을 수행할 수 없습니다. 완료할 수 있음, 건너뛸 수 있음 및 다시 시작할 수 있음 클라이언트 조건을 사용하는 해당 선언적 작업은 표시되지 않습니다.

주:
사용자에게 경험 상태 기록의 경험 상태 필드에 대한 읽기 액세스 권한이 없는 경우 기본 활동 상태가 대신 사용됩니다. 기본 활동 상태는 활동을 동력으로 하는 플로우의 상태입니다.

경험 상태 매핑 구성

Playbook 상태 매핑을 위한 경험 상태 매핑을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: playbook_experience.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 플레이북 경험 을 클릭하고 Playbook Experience를 선택합니다.
2. 상태 매핑을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

플레이북 경험 상태 매핑 양식

필드	설명
경험 상태 테이블	이 매핑의 경험 상태 테이블
경험 상태 필드	경험 상태 값이 포함된 테이블의 선택 필드
주문	같은 테이블의 여러 매핑 기록에 대한 우선순위
활성	상태 매핑 테이블을 활성화하거나 비활성화하는 확인란입니다.

5. 제출을 클릭합니다.
6. 경험 상태를 활동 상태 탭으로 선택합니다.
7. 새로 만들기를 클릭합니다.
8. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 상태 맵에 플레이북 경험 상태

필드	설명
경험 상태 기록 값	Playbook 활동 상태에 매핑할 경험 상태 선택
활동 카드 값	지정된 경험 상태에 대한 카드에 표시할 해당 Playbook 활동 상태를 선택합니다.

9. 제출을 클릭합니다.
10. 가능한 모든 경험 상태에 대해 모든 값이 추가될 때까지 7-9단계를 반복합니다.
11. 활동 상태를 경험 상태 탭으로 선택합니다.
12. 새로 만들기를 클릭합니다.
13. 양식 중 하나에서 필드를 채웁니다.

경험 상태 맵에 플레이북 경험 활동 상태

필드	설명
활동 카드 값	경험 상태에 매핑할 Playbook 활동 상태 선택
경험 상태 기록 값	Playbook 사용자가 해당 활동 상태를 활동에 할당할 때 경험 상태 기록에 설정해야 하는 값 선택

14. 제출을 클릭합니다.
15. 가능한 모든 활동 상태에 대해 모든 값이 추가될 때까지 12-14단계를 반복합니다.

Playbook 수동 트리거

서버 스크립트를 사용하여 Playbook을 수동으로 트리거합니다.

트리거 **Playbook** 기능

다음 코드로 서버 스크립트 기능을 사용하여 Playbook을 수동으로 트리거합니다.

```
sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('<scoped name>',parentRecord);
```

<scoped name>을 Playbook의 범위가 지정된 이름으로 바꿉니다. **sys_pd_process_definition** 테이블에서 프로세스 정의를 찾고 이름 및 애플리케이션 범위 필드를 복사하여 범위가 지정된 이름을 찾을 수 있습니다. parentRecord를 프로세스를 실행하려는 입력/상위 기록으로 바꿉니다.

서버 스크립트는 실패 시 예외를 발생시킵니다. 성공 시 정보 메시지를 추가하고 실패 시 오류 메시지를 추가할 수 있습니다.

도우미 함수

다음 스크립트 가능 함수를 사용하여 트리거하는 UI 작업 또는 선언적 작업을 표시하기 전에 기록에서 Playbook이 이미 실행 중인지 확인합니다.

```
sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(parentRecord, '<scoped name>')
```

지정된 상위 기록에서 실행 중인 모든 Playbook을 보려면 다음 코드를 사용합니다.

```
sn_playbook.PlaybookExperience.getPlaybooksForParentRecord(parentRecord)
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 정보는 UI 작업과 같은 트리거 Playbook 작업을 표시할 시기를 제어하는 데 사용할 수 있습니다.

다음 섹션은 트리거 플레이북 기능을 사용하여 플레이북 추가 버튼을 만드는 방법의 예입니다.

Playbook 추가 UI 작업 생성

워크플레이스에서 Playbook 추가 UI 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 **UI 작업**레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

   주:
   다음 테이블에 있는 필드 이외의 필드는 양식에 표시되지만 작업 공간에서 작동하지 않습니다. UI 작업 양식의 각 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 사용자 지정 UI 작업 설정 Legacy Workspace.

UI 작업 양식

필드	설명
이름	UI 작업 이름입니다. 이는 작업 공간 UI에 표시됩니다(예: ### Playbook ##).
테이블	UI 작업이 적용되는 테이블입니다. 에이전트가 이 테이블의 기록을 표시할 때마다 이 UI 작업이 나타납니다.
순서	UI 작업의 가로 목록에 배치됩니다. 왼쪽에서 오른쪽으로 주문 번호는 작은 것에서 큰 것으로 이동합니다.
작업 이름	로그 및 테이블 열에 표시되는 이름과 동등합니다(예: interaction_add_onboarding).
활성	전환하여 UI 작업을 표시합니다.
업데이트 표시	테이블에 업데이트를 표시하려면 전환합니다.
조건	UI 작업이 표시되기 위해 충족해야 하는 조건(예: current.canWrite() && !sn_playbook). PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(current, "sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo")###.
스크립트	UI 작업을 구현하는 서버 측 스크립트입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.

4. Playbook 추가 작업을 구현하는 서버 측 스크립트를 만들려면 스크립트 필드에 스크립트를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
try{
 current.update();
 sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo
',current);
 gs.addInfoMessage(gs.getMessage("Onboarding Playbook added to Interaction."));
} catch(e){
  gs.addErrorMessage(e.getMessage());
}
```

시스템은 이 필드에 포함된 모든 클라이언트 스크립트를 무시합니다. 클라이언트 스크립트에만 작업 공간 클라이언트 스크립트 필드를 사용할 수 있습니다. sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo 를 플레이북의 범위가 지정된 이름으로 바꿉니다. **sys_pd_process_definition** 테이블에서 프로세스 정의를 찾고 이름 및 애플리케이션 범위 필드를 복사하여 범위가 지정된 이름을 찾을 수 있습니다.

5. 워크플레이스 탭에서 워크플레이스 양식 버튼을 선택하여 Playbook 추가 버튼을 UI 작업 라인에 표시하거나, 워크플레이스 양식 메뉴를 선택하여 메뉴 목록에 목록으로 표시합니다.
6. 작업 공간 클라이언트 스크립트 필드에서 작업 공간별 클라이언트 스크립트를 만듭니다. Workspace에는 와 서비스 포털유사한 클라이언트 스크립팅 제한 사항이 있습니다. 예를 들어, 양식을 클릭하여 열려면 다음 클라이언트 스크립트를 추가할 수 있습니다.

```
function onClick(g_form) {

}
```

Playbook 취소 작업 추가

Playbook 작업 메뉴에 Playbook 취소 작업을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: playbook_experience.admin

프로시저

1. 취소 작업을 생성하고 상세 정보를 지정합니다.

   a. 다음으로 이동 플레이북 경험 〉 작업 **Playbook** 작업.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 할당 양식

필드	설명
작업 레이블	작업을 통해 생성된 버튼에 나타나는 레이블입니다. 예: Playbook ##.
작업 이름	작업 할당 목록에 표시되는 작업의 이름입니다. 예: cancel_student_playbook. 작업 할당은 이름이 같은 다른 작업을 무효화합니다.
다음으로 구현됨	클라이언트 작업을 선택합니다.
클라이언트 동작 지정	**Playbook** 취소를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
도구 설명	에이전트가 커서를 버튼 또는 아이콘 위로 가리킬 때 표시되는 텍스트입니다.
설명	작업 할당 목록에 표시되는 작업에 대한 설명입니다.
애플리케이션	작업 할당을 위한 애플리케이션입니다.
작업 공간	Playbook 작업과 연결된 워크플레이스입니다. 예를 들면 HR입니다 ServiceNow# ITSM . 주: 이 필드는 필수가 아닙니다.
테이블	이 연결된 테이블이 있는 활동으로 이 작업을 제한하는 필드입니다.
뷰	이 양식 뷰에서 이 작업을 활동으로 제한하는 필드입니다.
활성	작업을 활성화하는 옵션입니다.
주문	이름이 같은 일치하는 작업과 관련하여 이 작업의 우선순위를 결정하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 다른 작업에 대해 선택될 가능성이 높습니다. 이 순서를 사용하면 다른 작업을 자신의 작업으로 재정의할 수 있습니다. 일반적인 방법은 백 단위의 숫자를 사용하는 것입니다. 예를 들어 100, 200, 300 또는 400입니다.

2. 작업 속성을 설정합니다.
   a. 작업 속성 탭을 선택합니다.
   b. 페이로드 맵 드롭다운에서 **playbookContextId**를 선택합니다.
   c. 값 필드에 {{playbook_context_id}} 을(를) 입력합니다.
3. 작업에 대한 조건을 설정합니다.
   a. 조건 탭을 클릭합니다.
   b. 클라이언트 조건 드롭다운에서 **Playbook Status is In Progress**를 선택합니다.
   c. 쓰기 액세스 권한 필요를 선택합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

Playbook에 양식 포함하기

에이전트가 활동 완료 시기를 결정할 수 있는 양식을 만들 때 사용자 양식 활동 정의를 사용합니다.

사용자 양식 활동 정의를 사용하면 프로세스 소유자가 테이블, 기록, 양식 뷰, 양식 필드, 표시 필드, SLA 타이머, 검사 목록 및 첨부 파일을 지정하고 해당 양식을 자동으로 표시할 수 있습니다.

양식은 다음을 자동으로 렌더링합니다.

- 에이전트의 진행 상황을 저장하는 업데이트 버튼입니다.
- 에이전트가 기록 업데이트를 완료하고 다음 단계로 이동할 준비가 되었을 때를 지정할 수 있는 완료 표시 버튼입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 양식을 작성하지 않고 다음 활동으로 이동하는 건너뛰기 버튼.
- 에이전트가 활동을 완료로 표시하거나 건너뛰면 다시 시작 버튼이 나타납니다. 필요한 경우 에이전트가 활동을 다시 시작할 수 있습니다.

논리를 사용자 지정하려면 사용자 양식 활동 정의를 기반으로 사용자 지정 활동 정의를 생성합니다. 프로세스 소유자는 필요에 따라 지정 대상**(Assigned To)** 또는 할당 그룹**(Assignment Group)** 필드를 지정하여 활동을 완료로 표시할 수 있는 사용자를 제어할 수 있습니다.

양식 필드가 필요한 선언적 작업

제출 버튼이 없는 양식은 프로세스 소유자가 에이전트가 양식을 작성할 수 있는 시기를 제어할 수 있도록 읽기 전용으로 렌더링됩니다. 예를 들어, 에이전트가 ITIL 사용자 역할의 구성원이고, 활동이 진행 중이고, 인시던트의 우선순위가 높은 경우에만 제출할 수 있는 양식을 구성할 수 있습니다. 모든 조건이 충족되어야 하며, 그렇지 않으면 양식은 읽기 전용으로 유지됩니다.

Playbook용 사용자 양식 생성

Playbook 내에서 편집 가능한 사용자 양식을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: process_automation.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 프로세스를 선택하거나 새 프로세스를 생성합니다.
3. 활동 추가를 선택합니다.
4. 전역을 선택합니다.
5. 사용자 양식을 선택합니다.
6. **Activity** properties(활동 속성)에서 **Configure** activity(활동 구성)를 선택합니다.
7. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

내 활동 구성

필드	설명
레이블	프로세스 자동화 디자이너에서 사용자에게 표시할 활동의 이름입니다.
시작 규칙	활동이 실행을 시작해야 하는 시기를 선택합니다.
레인	활동이 실행되는 스테이지를 선택합니다.
활동 정의	활동 정의를 선택합니다.
설명	활동에 대한 설명(옵션)입니다.
테이블	활동이 입력으로 액세스할 수 있는 기록이 있는 테이블의 이름입니다. 일반적으로 이 테이블은 작업〔task〕 또는 전역〔global〕 테이블입니다.
기록	활동과 연결된 기록에 대한 참조입니다.
담당 그룹	활동과 연관된 작업을 완료해야 하는 그룹입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
할당 대상	활동과 연관된 작업을 완료해야 하는 사용자입니다.
양식 뷰	선언적 작업을 통해 관련 기록을 편집하기 위해 양식을 렌더링하는 데 사용되는 UI 뷰입니다.
양식 필드	양식 뷰와 동일한 규칙을 따르지만 쉼표로 구분된 목록에 지정된 필드만 표시합니다. 지정된 양식 필드는 접근 제어 목록을 위해 해당 양식 뷰 에 있어야 합니다. 양식 뷰를 지정하지 않으면 양식 뷰 뷰가 사용됩니다. 필드는 클라이언트 스크립팅 환경 없이 렌더링되므로 UI 정책, 클라이언트 스크립트 및 필드 데코레이터가 작동하지 않습니다. 따라서 필요한 모든 필드 조합에 대해 UI 뷰를 생성하는 것이 사용 사례에 비해 너무 번거로운 경우에만 사용해야 합니다.
표시 필드	사용자 양식에 표시할 추가 기록 필드를 선택합니다.
바닥글	카드 바닥글에 표시되는 텍스트입니다.
첨부 파일 표시	상위 기록에 첨부된 첨부 파일, 연결된 기록 또는 없음을 표시하는 드롭다운입니다.
SLA 표시	연결된 기록에 대한 카드의 헤더에서 SLA 타이머를 렌더링하는 옵션입니다. SLA는 Playbook 구성에 지정된 SLA 구성 기록에 따라 선택됩니다.
검사 목록 표시	연결된 기록에 첨부된 검사 목록을 표시하는 옵션입니다. 검사 목록은 편집할 수 있으며 선언적 작업 없이 변경 내용이 저장됩니다.

8. 업데이트를 선택합니다.

Playbook에 대한 활동 스트림 구성

에이전트에게 Playbook의 상위 기록 또는 관련 기록에 대한 이력을 볼 수 있는 방법을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: process_automation.admin

이 태스크 정보

Playbook 및 스테이지 수준의 활동 스트림에는 상위 기록에 대한 이력만 표시됩니다. 활동 동작은 연관된 기록의 이력을 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 작업 을 클릭하고 **Playbook** 작업, 스테이지 작업 또는 활동 작업을 선택합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 할당 양식

필드	설명
작업 레이블	작업을 통해 생성된 버튼에 나타나는 레이블입니다.
작업 이름	작업 할당 목록에 표시되는 작업의 이름입니다. 작업 할당은 이름이 같은 다른 작업을 무효화합니다.
다음으로 구현됨	목록에서 **UI** 구성요소 를 선택합니다.
UI 구성요소 지정	now-playbook-activity-stream-modal-connected를 입력합니다.
아이콘	활동 카드에 표시되는 아이콘입니다.
모드 렌더링	Playbook 카드의 렌더링 모드. Playbook 카드에서 작업이 렌더링되는 방식을 지정합니다. 버튼, 헤더 드롭다운 또는 헤더 아이콘을 선택합니다.
단추 유형	Playbook UI에 표시되는 버튼 유형입니다. Primary(기본), Secondary(보조) 또는 Tertiary(3차)를 선택합니다.
양식 필드 필요함	작업을 진행하려면 사용자의 데이터가 필요함을 전달하는 옵션입니다. 이 필드는 다음과 같은 방식으로 Playbook Experience UI에서 사용됩니다. **a.** 활동에 너무 커서 카드에 맞지 않는 양식이 포함되어 있으면 양식이 모달에서 숨겨집니다. **b.** 활동에 양식이 포함되어 있지만 양식 필드가 필요한 작업이 없는 경우 양식이 렌더링되지 않습니다. 그 대신, 양식의 필드는 레이블-값 쌍의 누적 컬렉션으로 렌더링됩니다. 사용자 지정 활동 렌더러를 만들어 이 필드를 재정의할 수 있습니다.
애플리케이션	작업 할당을 위한 애플리케이션입니다.
작업 공간	Playbook 작업과 연결된 워크플레이스입니다. 예를 들면 HR입니다 ServiceNow# ITSM . 주: 이 필드는 필수가 아닙니다.
테이블	이 연결된 테이블이 있는 활동으로 이 작업을 제한하는 필드입니다.
뷰	이 양식 뷰에서 이 작업을 활동으로 제한하는 필드입니다.
활성	작업을 활성화하는 옵션입니다.
주문	이름이 같은 일치하는 작업과 관련하여 이 작업의 우선순위를 결정하는 정수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	숫자가 낮을수록 다른 작업에 대해 선택될 가능성이 높습니다. 이 순서를 사용하면 다른 작업을 자신의 작업으로 재정의할 수 있습니다. 일반적인 방법은 백 단위의 숫자를 사용하는 것입니다. 예를 들어 100, 200, 300 또는 400입니다.
설명	작업 할당 목록에 표시되는 작업에 대한 설명입니다.

3. 구성요소 속성 탭을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

구성요소 속성 양식

필드	설명
테이블	활동 스트림을 표시할 테이블을 선택합니다. ○ Playbook 및 스테이지 수준의 경우 {{table}}에 상위 테이블의 활동 스트림이 표시됩니다. ○ 활동 수준의 경우 {{table}} 은 연결된 테이블에 대한 활동 스트림을 표시합니다.
sysId	활동 스트림을 표시할 기록을 선택합니다. ○ Playbook 및 스테이지 수준의 경우 {{sysId}} 는 상위 기록에 대한 활동 스트림을 표시합니다. ○ 활동 수준의 경우 {{sysId}} 는 연관된 기록에 대한 활동 스트림을 표시합니다.
modalTitle	활동 스트림 모달의 제목을 제공합니다.

5. 조건 탭을 선택합니다.
6. 활동 스트림을 표시할 시기에 대한 조건을 설정합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

조건 대기 양식 구성

Playbook에서 사용할 조건 대기 양식을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

조건 대기 활동 정의를 사용하여 Playbook의 양식으로 기록을 업데이트합니다. 다음 지침에서는 활동이 완료되는 시기를 지정합니다. 예를 들어, 에이전트가 인시던트의 할당 대상 필드를 설정하고 짧은 설명을 제공하도록 할 수 있습니다. 조건 대기의 조건 작성기를 사용하여 다음을 지정합니다.

- 간단한 설명은 비워둘 수 없음
- 비어 있지 않음(또는 변경됨)으로 할당됨

에이전트가 Playbook, Workspace, 레거시 UI 또는 모바일에서 간단한 설명과 할당 대상 필드를 채우는 순간 활동이 완료됩니다. 활동은 사용자 경험과 연결되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 관리 〉 활동 정의 를 클릭하고 조건 대기를 선택합니다.
2. **Process Automation Designer**에서 활동의 고급 뷰로 전환합니다.
3. 활동 경험 탭을 선택합니다.
4. 연결된 테이블에 해당하는 테이블을 선택합니다.
5. 알약 선택기를 사용하여 관련 기록을 대기 조건에서 사용되는 동일한 기록에 매핑합니다.
   VI 〉 조건 대기 〉 입력 〉 기록
6. 옵션: 제목과 설명을 입력합니다.
   a. 제목을 활동의 레이블에, 설명을 활동의 설명에 매핑하면 프로세스 소유자는 나중에 고급 뷰로 전환하지 않고도 이러한 속성을 쉽게 변경할 수 있습니다.
7. 표시할 양식 뷰 및/또는 쉼표로 구분된 양식 필드 목록을 지정합니다.

   주:
   쉼표로 구분된 양식 필드 목록을 지정하는 경우 해당 필드는 선택한 양식 뷰에 있어야 합니다. 양식 뷰를 지정하지 않고 From 필드만 지정하는 경우 해당 필드는 기본 뷰에 있어야 합니다.

   a. 기본 뷰는 일반적으로 작업 공간에서 지원되지 않으며 양식을 렌더링할 때 "이 양식은 작업 공간에 대해 구성되지 않았습니다." 오류가 발생합니다.
   다음을 수행하여 문제를 해결합니다.
   - 작업 공간을 양식 뷰로 지정합니다.
   - sn_agent_workspace.default_view_editable_tables 시스템 속성에 테이블 이름을 추가합니다.
   - 사용자 지정 보기를 만듭니다.
8. 옵션: 바닥글, SLA 타이머, 첨부 파일 또는 검사 목록을 제공합니다.

Quebec에 대한 플레이북 업그레이드

Quebec 릴리스를 위해 파리에서 생성된 Playbook을 업그레이드합니다.

Quebec의 Playbook Experience에 몇 가지 새로운 플랫폼 기능이 추가되었습니다. 이러한 기능은 Paris 릴리스에 구축된 Playbook과 역호환되므로 기존 동작이 중단되지 않습니다.

일부 기능은 기존 Playbook, 활동 정의 및 선언적 작업에서 이를 활용하기 위해 수동 업그레이드 단계가 필요합니다.

완료 및 건너뛰기 버튼을 올바르게 렌더링하려면 Playbook을 업그레이드해야 합니다. 다음 지침을 사용하여 Quebec에 대한 기존 Playbook을 업데이트합니다.

Quebec용 **Playbook** 업그레이드

이후 릴리스에서 작동하도록 생성된 Paris Playbook을 업그레이드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 프로세스 자동화 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 업그레이드할 프로세스를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 교육 활동을 선택합니다.
4. 활동 구성을 선택합니다.
5. 고급 뷰를 선택합니다.
6. 경험 상태 기록에 알약 선택기를 사용하여 첫 번째 플로우 데이터 수집 단계의 기록 출력을 선택합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.
8. 활성화를 선택합니다.

Quebec에서 Playbook에 대한 기존 활동 정의 업그레이드

활동 정의는 퀘벡의 Playbook과 역호환되지만 제대로 표시하려면 약간의 수정이 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 프로세스 자동화 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 프로세스 자동화 디자이너레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 업그레이드할 프로세스를 선택합니다.
3. 활동을 선택합니다.
4. 활동을 변경합니다.
5. 저장을 선택합니다.
6. 활성화를 클릭합니다.

결과
이제 활동 정의가 Quebec에서 작동하도록 업데이트되었습니다.

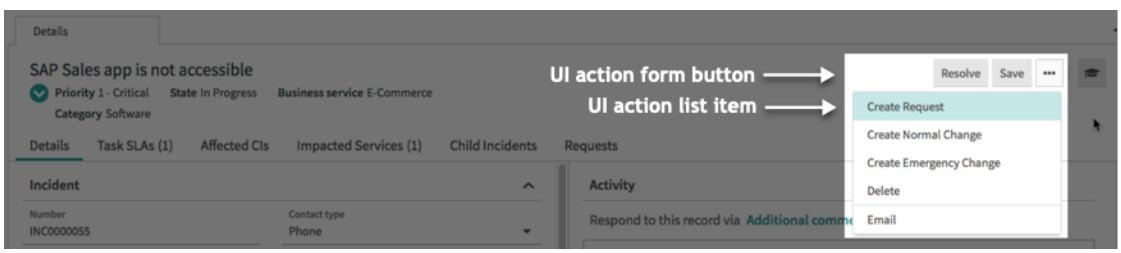
에서 사용자 지정 **UI** 작업 설정 **Legacy Workspace**

조직에 맞게 사용자 지정할 Legacy Workspace UI 작업을 설정합니다. UI 작업에는 사용자 지정 버튼, 메뉴 항목, 사용자 역할을 기준으로 폼에 대한 액세스 제한 등이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin

사용자 지정 UI 작업.

이 태스크 정보
UI 작업은 UI 작업 메뉴에 양식 단추 또는 목록 항목으로 나타납니다.



각 작업 공간에는 UI 작업이 미리 구성되어 있습니다. 그러나 미리 구성된 UI 작업을 추가하거나 제거할 수는 있습니다.

기록에 대한 조치를 취할 필요가 없는 사람들을 위해 UI 작업을 숨길 수 있습니다. 자세한 내용은 세부 정보 탭 및 UI 작업 숨기기를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

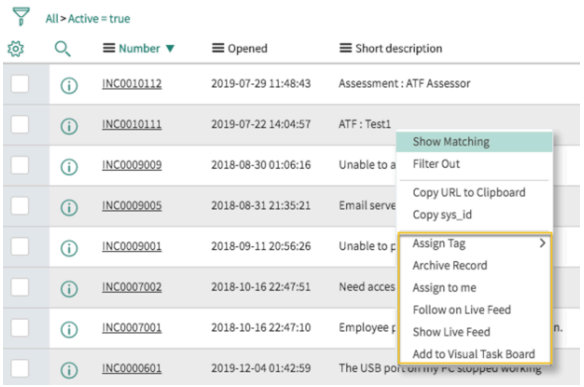
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 **UI** 작업 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

> **주:**
> 다음 테이블에 있는 필드 이외의 필드는 양식에 표시되지만 작업 공간에서 작동하지 않습니다. UI 작업 양식의 각 필드에 대한 자세한 내용은 UI 작업을 참조하십시오.

이름	UI 작업 이름입니다. 작업 공간 UI에 표시됩니다(예: ### #### ##).
테이블	UI 작업이 적용되는 테이블입니다. 에이전트가 이 테이블의 기록을 표시할 때마다 이 UI 작업이 나타납니다.
순서	UI 작업의 가로 목록에 배치됩니다. 왼쪽에서 오른쪽으로 주문 번호는 작은 것에서 큰 것으로 이동합니다.
동작 이름	로그 및 테이블 열에 표시되는 이름 (예: assign_incident_to_me)과 동등 ###.
활성	전환하여 UI 작업을 표시합니다.
삽입 표시	테이블에 기록 변경을 삽입하려면 전환합니다.
업데이트 표시	테이블에 업데이트를 표시하려면 전환합니다.
클라이언트	시스템에서 클라이언트 측 스크립트를 확인하도록 하려면 전환합니다. 기본값은 서버 측 스크립트입니다. 스크립트에서 GlideAgentWorkspace API를 사용하여 지정된 기록을 작업 공간 탭에서 엽니다.
재정의	이 UI 작업을 재정의하는 UI 작업입니다.
설명	이 UI 작업에 대한 설명입니다.
힌트	마우스로 UI 작업을 가리킬 때의 UI 작업을 설명합니다.
클릭 시	UI 작업을 마우스 클릭할 때 수행되는 작업입니다(예: confirmAndDeleteFromForm()).
조건	UI 작업이 표시되기 위해 충족해야 하는 조건(예: current.isValidRecord() & & current.canDelete()).
스크립트	UI 작업을 구현하는 서버 측 스크립트입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
양식 단추	UI 작업을 폼 창에 버튼으로 표시하려면 전환합니다.
양식 상황에 맞는 메뉴	관련 항목 메뉴에서 UI 작업을 탭으로 표시하려면 전환합니다.
양식 링크	전환하여 UI 작업을 양식 창에 링크로 표시합니다.
양식 스타일	○ 기본(Primary) - UI 작업을 파란색으로 채색합니다. ○ 파괴 - UI 작업을 빨간색으로 채색합니다. ○ Unstyled(스타일 없음) - UI 작업에 색상을 지정하지 않습니다.
목록 배너 단추	UI 작업을 목록 배너의 버튼으로 표시하려면 전환합니다.
목록 아래쪽 단추	기록 목록 하단에 UI 작업을 버튼으로 표시하려면 전환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 상황에 맞는 메뉴	UI 작업을 목록의 컨텍스트 메뉴에 항목으로 표시하려면 전환합니다. 
목록 선택 사항	전환하여 목록 뷰에서 UI 작업을 선택 항목의 드롭다운 목록으로 표시합니다.
목록 링크	전환하여 목록 뷰에 UI 작업을 링크로 표시합니다.
목록 스타일	○ 기본(Primary) - UI 작업을 파란색으로 채색합니다. ○ 파괴 - UI 작업을 빨간색으로 채색합니다. ○ Unstyled(스타일 없음) - UI 작업에 색상을 지정하지 않습니다.

3. 옵션: UI 작업을 구현하는 서버 측 스크립트를 만들려면 스크립트 필드에 스크립트를 입력합니다. 예를 들어, 상호작용 기록에서 생성된 인시던트에 호출자 이름과 짧은 설명을 포함하려면 GlideRecord 를 사용하는 다음 스크립트를 사용할 수 있습니다

```
if(current.update()){
 var inc = new GlideRecord("incident");
 inc.newRecord();
 inc.caller_id = current.opened_for;
 inc.short_description = current.short_description;
 action.openGlideRecord(inc);
}
```

시스템은 이 필드에 포함된 모든 클라이언트 스크립트를 무시합니다. 클라이언트 스크립트에만 작업 공간 클라이언트 스크립트 필드를 사용할 수 있습니다.

4. 옵션: UI 작업을 구현하는 클라이언트 측 스크립트를 만들려면 및 Service Portal 및 클라이언트 스크립트을 참조하십시오지원되는 클라이언트 스크립트 유형 및 API.

   주:
   클라이언트 스크립트 양식에서 클라이언트 스크립트가 작동하려면 스크립트 격리 옵션을 선택해야 합니다 Legacy Workspace.

5. 워크플레이스 탭에서 워크플레이스 폼 버튼을 선택하여 UI 작업을 UI 작업 라인에 표시하거나, 워크플레이스 폼 메뉴를 선택하여 메뉴 목록에 목록 항목으로 표시합니다.
   - UI 작업 목록에 UI 작업을 표시하기 위한 워크플레이스 양식 버튼입니다.
   - UI 작업이 UI 작업과 연결된 메뉴에 목록 항목으로 나타나도록 하는 워크플레이스 양식 메뉴입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 구성 가능한 작업 공간 형식을 사용하면 구성 가능한 작업 공간에 UI 작업을 표시할 수 있습니다.

  주:
  새 UI 작업의 경우, 사용자가 작업 공간 양식 버튼 또는 작업 공간 양식 메뉴를 선택하면 이 속성이 자동으로 선택됩니다.

  - 사용자가 작업 공간 양식 버튼 또는 작업 공간 양식 메뉴를 선택하기 전에 구성 가능한 작업 공간의 형식을 선택하려고 하면 오류 메시지가 나타납니다.
  - 사용자가 레거시(구성 불가능) AWS에만 작업을 표시하려면 이 확인란의 선택을 취소해야 합니다.
  - 사용자가 기존 UI 작업을 구성 가능한 작업 공간에 표시하려면 이 확인란을 선택하고 기록을 저장해야 합니다.

6. 옵션: 작업 공간 클라이언트 스크립트 필드에서 작업 공간별 클라이언트 스크립트를 만듭니다. Workspace에는 와 서비스 포털유사한 클라이언트 스크립팅 제한 사항이 있습니다. 예를 들어, 양식을 클릭하여 열려면 다음 클라이언트 스크립트를 추가할 수 있습니다.

```
function onClick(g_form) {

}
```

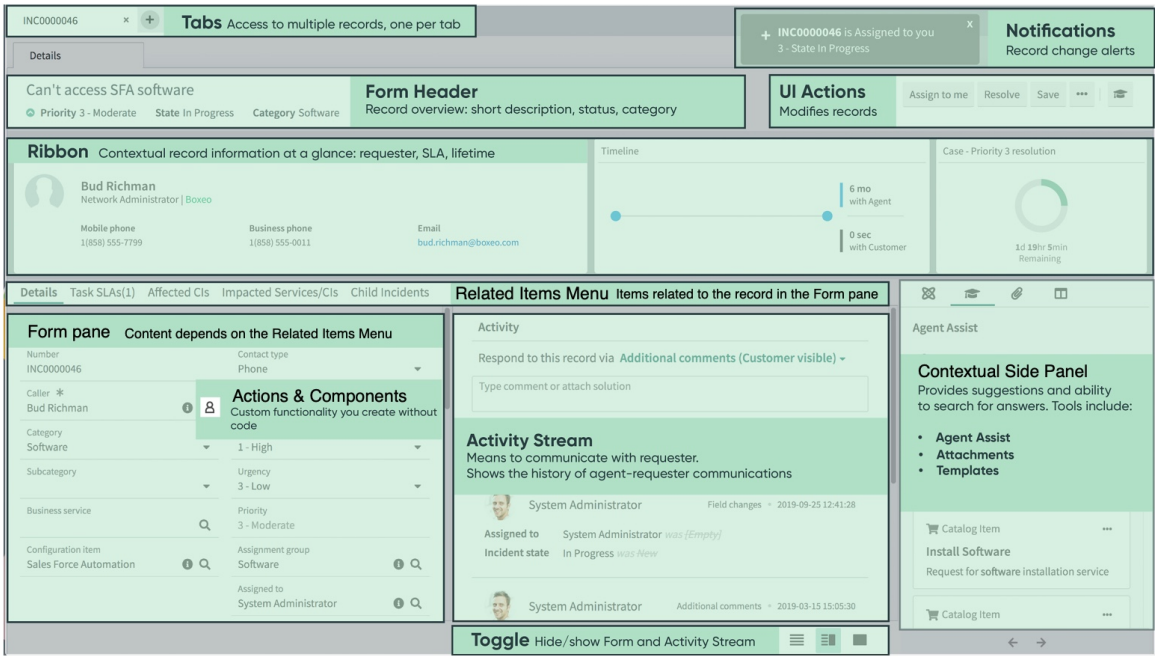
7. 작업 공간 섹션의 역할 필요 탭에서 UI 작업에 대한 액세스를 제한할 역할을 추가합니다.
8. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

설정할 구성요소를 클릭합니다.

- 탭
- 알림
- 양식 헤더
- UI 작업
- 리본
- 관련 항목
- 양식 창
- 작업 및 구성요소
- 활동 스트림
- 상황별 측면 패널

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



모달에서 구성요소 렌더링

UI 작업을 사용하여 모달에서 사용자 지정 구성요소를 시작하면 에이전트가 작업을 수행하기 위해 다른 화면으로 이동할 필요가 없습니다.

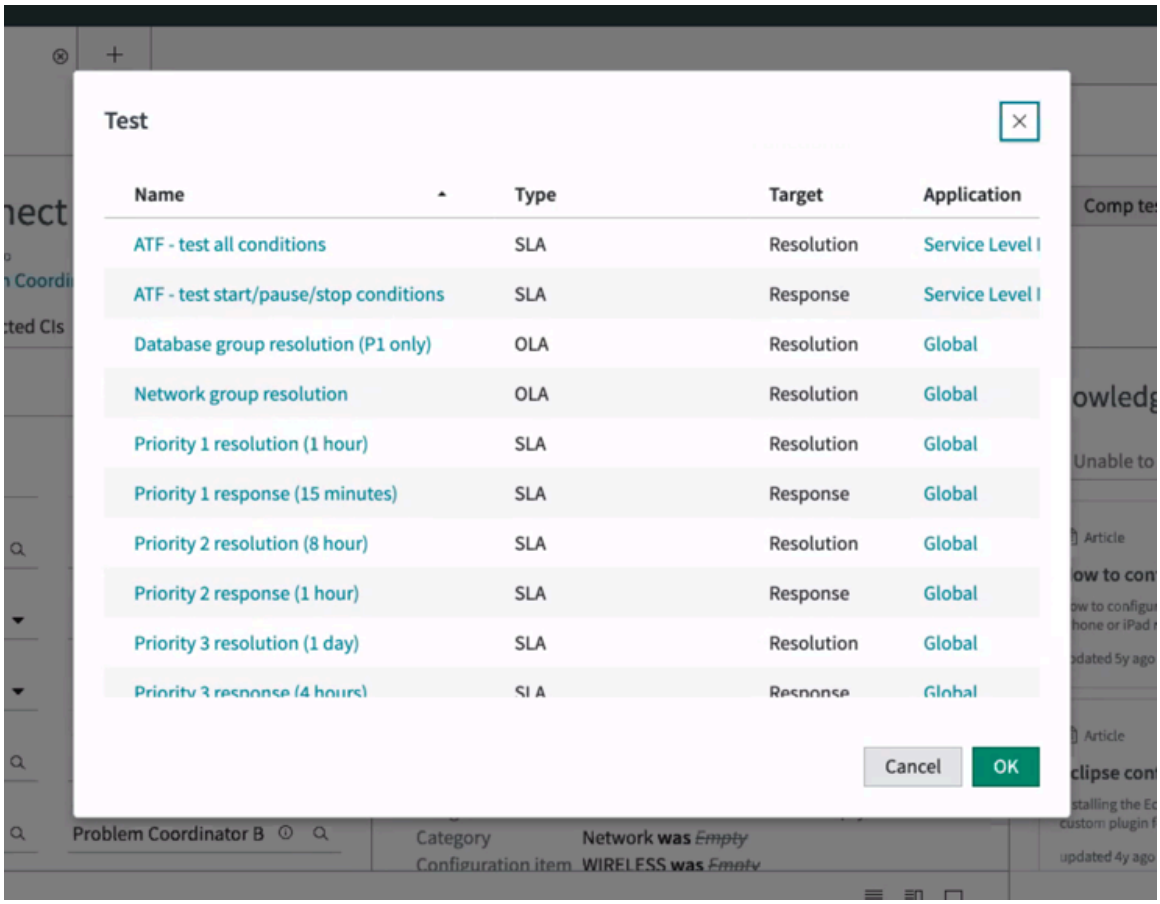
시작하기 전에

필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보

에이전트가 현재 화면을 벗어날 필요가 없도록 모달에서 사용자 지정 구성요소를 시작합니다. 예를 들어, 에이전트가 호출자에게 신원 확인을 요청할 수 있도록 열린 기록에 이름이 지정된 고객에 대한 연락처 정보가 포함된 모달을 시작할 수 있습니다. 다음 예는 모달의 목록을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



프로시저

1. 사용자 지정 구성요소를 개발하고 인스턴스에 배포합니다.
   자세한 내용은 사용자 지정 구성 요소를 참조하세요.
2. 등록된 스크립팅 모달에 항목을 생성합니다.

   a. 필터 탐색기에서 다음을 입력합니다. **sys_aw_registered_scripting_modal.list** 클릭하여 해당 테이블을 엽니다.

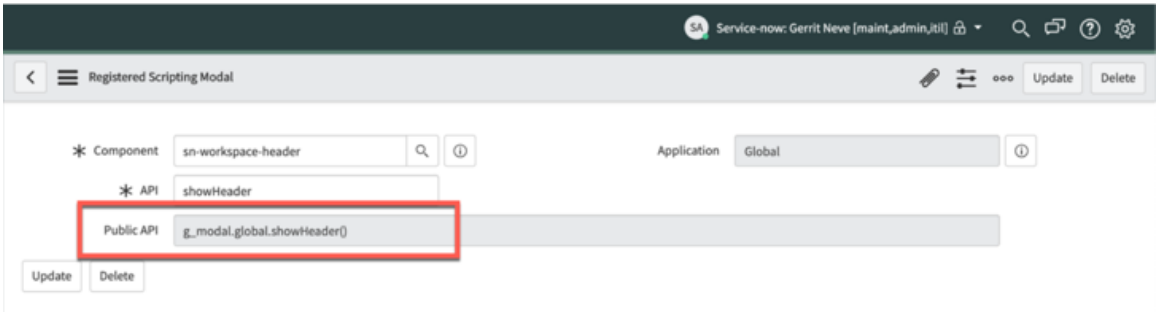
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 검색 아이콘( )을 사용하여 구성요소를 선택합니다. 이 경우에는 **sn-workspace-header**를 사용합니다.

   d. **API**의 이름(이 경우 **showHeader**)을 입력합니다.

   e. 공용 **API** 가 자동으로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

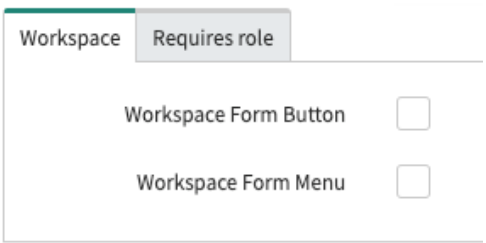


f. 저장을 클릭합니다.

3. 구성요소를 모달로 렌더링하는 UI 작업을 작성합니다.

a. 적절한 테이블에 대한 새 UI 작업을 생성하고 워크플레이스 탭에서 UI 작업을 표시하는 방법과 위치에 따라 워크플레이스 양식 버튼 또는 워크플레이스 메뉴 버튼을 선택합니다.

UI 작업 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 사용자 지정 UI 작업 설정 Legacy Workspace.



확인란 중 하나를 선택하면 **Workspace** 클라이언트 스크립트 텍스트 상자가 나타납니다.

b. Workspace 클라이언트 스크립트 텍스트 상자에 다음 코드를 입력합니다.

```
function onClick(g_form) {
  g_modal.global.showHeader({
    title: 'Test custom modal',
    confirmTitle:'YES',
    params: {
      primaryValue: 'THIS IS A PRIMARY VALUE',
      secondaryItems:{}
    }
  }).then(function(result){
    alert('confirm:'+result);
  }, function(error) {
    alert('cancel:'+error);
  });
}
```

4. 이제 이 UI 작업을 만들 때 선택한 테이블에서 기록을 작업 공간 열어 UI 작업을 테스트합니다. UI 작업이 양식 창에 나타나야 합니다.

탭 닫기 및 저장 후 닫기 탭 **UI** 작업

`closeRecord()` 메서드를 사용하여 탭을 닫거나 탭을 저장하고 닫을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
`closeRecord()` 메서드를 사용하여 탭을 닫는 UI Action을 작성할 수 있습니다.

프로시저

1. 의 지침을 따르십시오. 에서 사용자 지정 UI 작업 설정 작업 공간 클라이언트 측 UI 작업을 설정합니다.
2. 워크플레이스 클라이언트 스크립트 필드에서 다음 클라이언트 스크립트 UI 작업을 추가하여 탭을 닫습니다.

```
function onClick(g_form)
{g_aw.closeRecord();
}
```

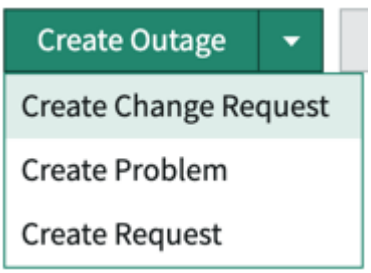
3. 워크플레이스 클라이언트 스크립트 필드에서 다음 클라이언트 스크립트 UI 작업을 추가하여 탭의 내용을 저장하고 닫습니다.

```
function onClick(g_form) {
  g_form.save().then(function(){
    g_aw.closeRecord();
  });
}
```

의 UI 작업 그룹화 Legacy Workspace

하나 이상의 UI 작업 그룹을 정의하여 양식 헤더 메뉴의 작업을 사용자 지정합니다.

UI 작업 그룹은 단일 메뉴 버튼 또는 분할 버튼 아래 양식 헤더에 표시됩니다. UI 작업을 그룹화하려면 먼저 레이아웃을 만든 다음 UI 작업을 그룹화합니다.



테이블 뷰의 레이아웃 생성

테이블 뷰의 레이아웃을 생성하여 UI 작업을 그룹화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
레이아웃은 UI 작업 그룹이 배치되는 위치를 만듭니다. 양식 뷰에 특정한 레이아웃을 생성할 수 있습니다. 양식 뷰에 특정한 테이블을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 **UI** 작업 레이아웃레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

UI 작업 레이아웃 양식

필드	설명
레이아웃 이름	UI 작업 레이아웃의 이름입니다.
애플리케이션	UI 작업 레이아웃에 대한 애플리케이션 범위입니다. **주:** 애플리케이션 범위가 현재 범위와 일치하며 읽기 전용입니다.
작업 공간	UI 작업 레이아웃의 작업 공간입니다. UI 작업 레이아웃을 특정 작업 공간에 연결합니다. **주:** 비워 두면 작업 공간이 기본적으로 전역입니다.
테이블	UI 작업 레이아웃을 위한 테이블입니다.
뷰	UI 작업 레이아웃에 대한 뷰입니다. **주:** 뷰는 비워 두면 기본적으로 전역 입니다.
활성	양식을 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

의 **UI** 작업 그룹화 **Legacy Workspace**

UI 작업 그룹을 생성합니다. UI 작업 레이아웃과 UI 작업 그룹을 표시하는 테이블, 뷰 및 작업 공간을 정의합니다. 메뉴 또는 분할 버튼의 표시 색상을 기본, 보조 또는 스타일 없음으로 설정합니다.

시작하기 전에

이 작업을 수행하기 전에 테이블 뷰의 레이아웃을 작성하십시오.
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

- UI 작업은 그룹에서 하나의 UI 작업만 렌더링할 때 독립 실행형 UI 작업으로 렌더링됩니다.
- UI 작업의 순서를 변경하려면 그룹 기록을 열고 잠금 아이콘(.)을 클릭합니다. UI 작업의 순서를 변경한 다음 잠금 아이콘을 다시 눌러 잠급니다.
- 분할 버튼을 정렬하려면 그룹 양식에서 주문 필드를 변경합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 **UI** 작업 그룹레이블이 표시됩니다.

2. UI 작업 그룹 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

UI 작업 그룹 양식

필드	설명
이름	UI 작업 그룹의 이름입니다.
유형	UI 작업 그룹의 유형입니다. Menu(메뉴)와 **Split Button**(분할 버튼) 중에서 선택합니다.
오버플로우	기본적으로 오버플로우 메뉴에 UI 작업 그룹을 배치하는 옵션입니다.
색상	UI 작업 그룹의 색입니다. 기본(녹색), 보조(빨간색) 또는 스타일 없음(회색)을 선택합니다.
주문	UI 작업 그룹의 순서입니다.
애플리케이션	UI 작업 그룹의 애플리케이션 범위입니다. 주: 애플리케이션이 현재 범위와 일치하며 읽기 전용입니다.
UI 작업 레이아웃	UI 그룹이 적용되는 UI 작업 레이아웃입니다. 이전에 구성한 UI 작업 레이아웃을 선택합니다.
UI 작업	그룹화할 UI 작업입니다. 주: UI 작업은 개별 조건에 따라 평가됩니다.
활성	양식을 활성화하는 옵션입니다.
설명	UI 작업 그룹에 대한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

사용자 **Legacy Workspace**

양식, 필드, 목록 및 관련 목록을 사용자 지정합니다 Legacy Workspace .

작업 공간에서 전화 번호로 전화 걸기, 상황별 측면 패널에 구성요소 추가, 관련 목록 삭제 또는 데이터베이스에 기록 추가와 같은 작업을 수행하는 작업 및 구성요소를 생성할 수 있습니다. 작업 공간에서 작업 및 구성요소를 아이콘으로 추가하면 에이전트가 새 브라우저 창을 열지 않고도 작업 공간에 있으면서 작업을 수행할 수 있습니다. 예를 들어, 에이전트가 동일한 작업을 수행하기 위해 호출자의 정보가 포함된 새 창을 열도록 하는 대신 호출자의 신원을 확인할 수 있도록 호출자의 개인 정보가 포함된 모달을 팝업하는 작업을 생성할 수 있습니다. 스크립팅이 거의 또는 전혀 없이 이러한 작업을 모두 만들 수 있습니다.

작업 유형

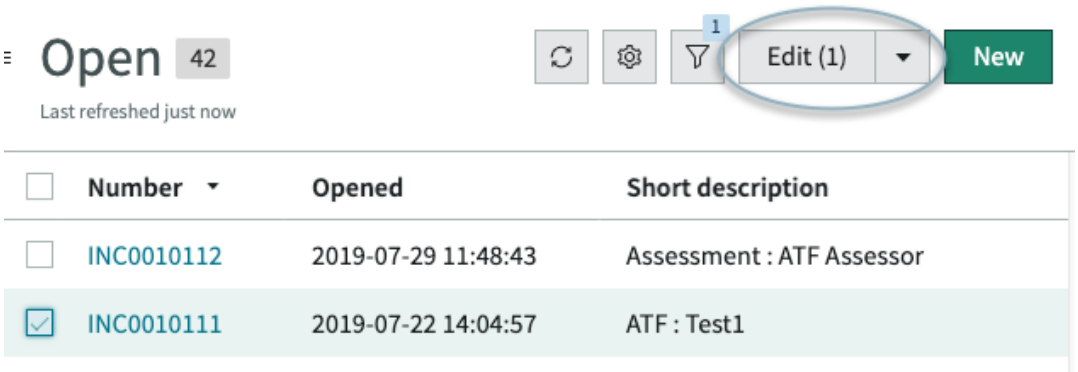
- UI 구성요소 - 구성요소를 작업 공간에 배치합니다(예: 에이전트 지원 상황별 측면 패널의 구성요소).
- Client action(클라이언트 작업) - 브라우저가 수행하는 작업을 디스패치합니다. 작업 공간 는 전화 번호로 전화 걸기, 기록 열기, 기록 내용을 수정하기 위한 양식 열기, URL 열기 등 제한된 수의 클라이언트 작업을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서버 스크립트 - 서버에서 스크립트를 실행하여 데이터베이스를 변경합니다(예: 다른 사람에게 레코드를 할당하거나, 레코드를 삭제하거나, 레코드를 추가).
- UXF 클라이언트 작업—내에서 UI 빌더이벤트를 트리거합니다.
- 클라이언트 스크립트 – 사용자가 양식을 사용하는 동안 UI에서 작업 공간 스크립트를 실행하여 양식과 필드를 처리할 수 있도록 합니다.

작업 위치

작업은 작업 공간에서 제한된 수의 위치에만 표시할 수 있습니다. 예를 들어 목록 뷰에는 목록 위에만 나타날 수 있는 동작(목록 동작이라고 함)이 하나만 있습니다.

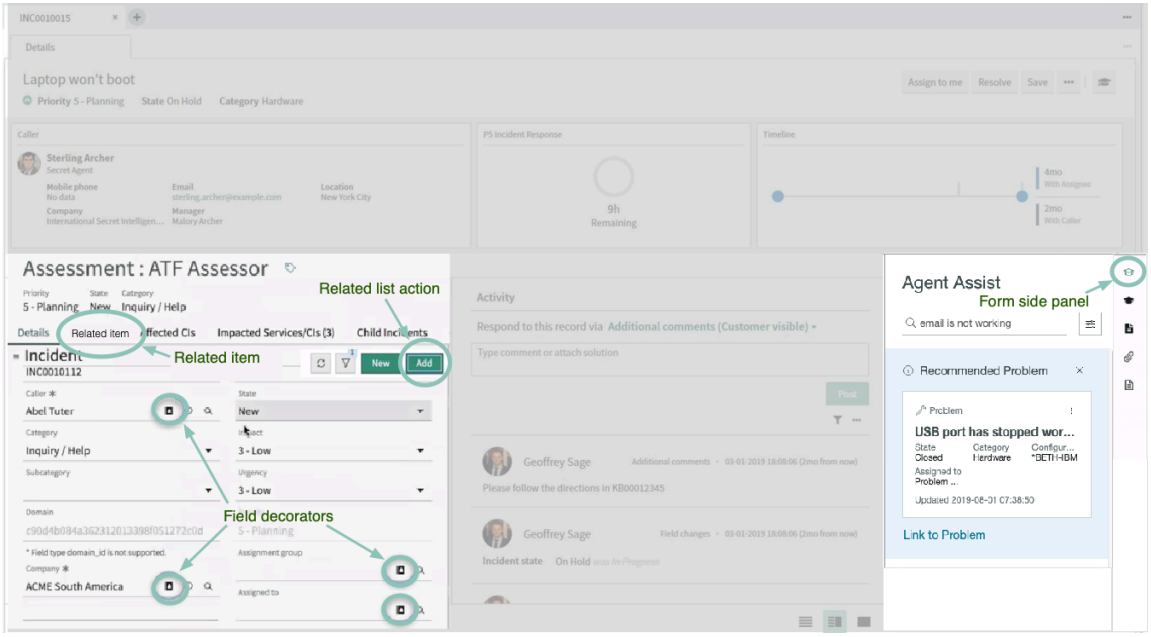


기록 보기의 작업은 다음 위치에만 나타날 수 있습니다.

- 필드 데코레이터 - 열린 기록에 있는 하나 이상의 필드에 아이콘을 표시합니다. 예를 들어, 에이전트는 이러한 아이콘을 클릭하여 전화 번호로 전화를 걸거나 추가 정보를 표시할 수 있습니다.
- 관련 목록 작업 - 관련 항목 메뉴에 버튼을 표시합니다. 예를 들면 관련 목록 추가 또는 제거가 있습니다.
- 상황별 측면 패널 항목 - 상황별 측면 패널에 아이콘으로 나타납니다. 패널을 클릭하면 에이전트가 상황별 측면 패널에 구성요소를 나타나게 할 수 있습니다. 예를 들어 에이전트는 상황별 측면 패널에 추가 에이전트 지원을 표시할 수 있습니다.
- 관련 항목 - 관련 항목 메뉴에 항목으로 나타납니다. 항목은 탭처럼 작동하며 기본적으로 세부 정보와 관련 목록 사이에 위치합니다. 관련 목록은 열린 기록과 관련된 테이블의 정보를 표시하는 탭과 같은 역할을 합니다. 관련 항목을 사용하면 모든 구성요소가 양식 창에 나타납니다.

이 그림은 작업이 기록 뷰에 나타날 수 있는 유일한 위치를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



작업 작성

모든 작업 공간 위치에서 작업을 만드는 방법을 알아보려면 다음 링크를 참조하세요.

- 목록 동작
- 상황별 측면 패널
- 관련 목록
- 관련 항목
- 필드 데코레이터

제공된 작업 및 구성 요소 사용

작업 공간 인터페이스는 다음과 같은 작업 및 구성요소를 통합합니다.

인스턴스와 함께 제공되는 작업 및 구성요소

동작	작업을 사용할 수 있는 날짜	설명
에이전트 지원	양식	양식의 정보를 에이전트 지원에 추가합니다.
나에게 할당됨	목록, 관련 목록	사용자에게 기록을 할당합니다.
첨부 파일	양식	양식의 기록에 첨부 파일을 추가합니다.
전화 번호	필드	필드의 전화 번호로 전화를 겁니다.
새로 생성	목록	목록에 새 기록을 작성합니다.
새로 생성	관련 목록	관련 목록에 새 기록을 생성합니다.
삭제	목록, 관련 목록	목록에서 기록을 삭제합니다.
편집	목록	기록을 편집하려면 모달을 엽니다.
기록 오픈	필드	새 하위 탭에서 기록을 엽니다.
참조 검색	필드	사용자가 참조 테이블을 검색할 수 있도록 모달을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스와 함께 제공되는 작업 및 구성요소

동작	작업을 사용할 수 있는 날짜	설명
템플릿	양식	양식에서 템플릿을 엽니다.

작업 및 구성요소 테이블

주:
Declarative Action은 Actions & Components의 이전 이름입니다.

작업 및 구성요소 테이블

이름	권한	설명
선언적 작업 모델 정의 〔sys_declarative_action_model_definition〕	관리자용 읽기 전용	선언적 작업이 존재할 수 있는 작업 공간의 섹션을 정의하고 사용 가능한 데이터를 표시합니다. 모델에는 목록, 관련 목록, 양식 및 필드가 포함됩니다.
선언적 작업 모델 필드 〔sys_declarative_action_model_field〕	관리자용 읽기 전용	특정 모델의 필드를 나타냅니다. 모델에는 여러 필드가 있을 수 있습니다.
선언적 작업 정의 〔sys_declarative_action_definition〕	관리자용 읽기 전용	모든 선언적 작업을 누적합니다.
선언적 작업 할당 〔sys_declarative_action_assignment〕	관리자 전용	선언적 작업이 실행되는 위치와 시기를 정의합니다.
선언적 작업 그룹 〔sys_declarative_action_group〕	관리자 전용	여러 선언적 작업을 그룹에 연결할 수 있습니다. 이 작업은 목록 모델에만 지원됩니다.

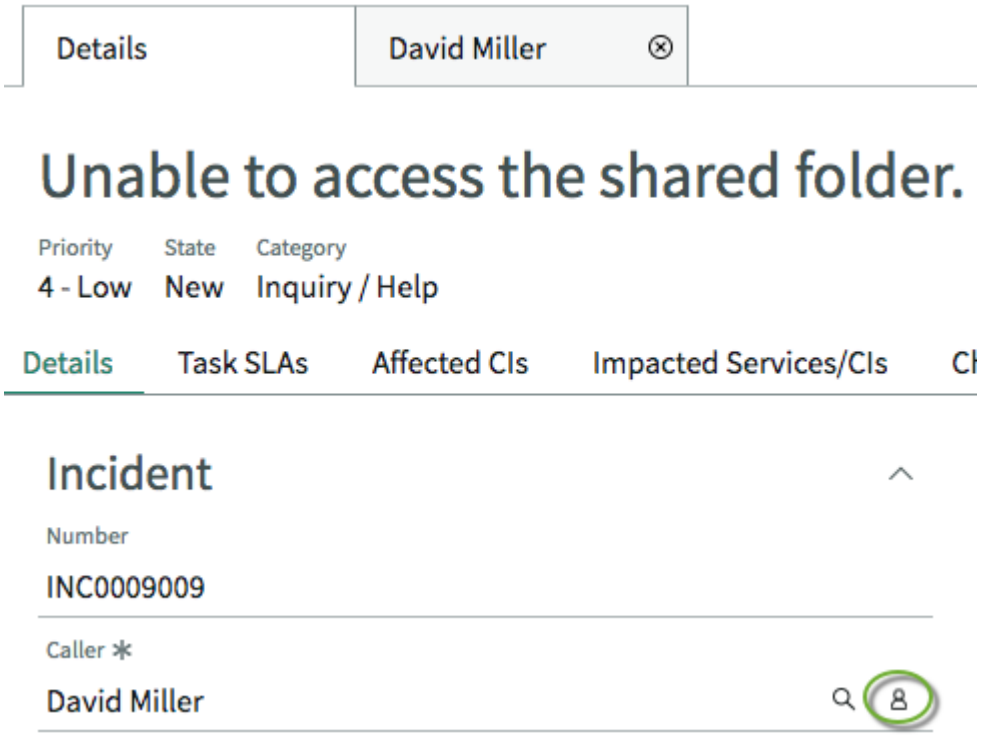
의 기록 필드에 사용자 지정 작업 설정 **Legacy Workspace**

참조 필드의 값을 사용하여 작업을 수행하도록 설정합니다. 예를 들어, 전화 번호가 있는 필드에 아이콘을 추가하여 해당 전화 번호로 전화를 겁니다. 또는 참조 필드에 아이콘을 추가하여 탭에서 사용자 기록을 엽니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
필드 데코레이터는 폼 창의 참조 필드에 추가되는 아이콘으로, 에이전트가 클릭하여 특정 작업을 수행할 수 있습니다. Workspace는 필드당 최대 3개의 데코레이터를 지원합니다.

워크플레이스 작업 필드 데코레이터를 설정하는 목적은 에이전트가 한 페이지에서 추가 페이지를 열어야 하는 작업을 수행할 수 있도록 하는 것입니다. 예를 들어 에이전트는 인시던트에 이름이 지정된 사용자의 기록을 표시하기 위해 다른 페이지를 여는 대신 호출자 필드에서 작업 공간 작업 필드 데코레이터를 클릭하여 탭에서 사용자 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



새 작업 할당을 생성하려면 먼저 필드 작업인 Open Record가 작업 공간 작업 정의로 존재해야 합니다. icon-user 아이콘은 인스턴스에서 사용할 수 있는 아이콘이어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 필드 데코레이터레이블이 표시됩니다.
   기존 필드 데코레이터 목록이 나타납니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   다음 테이블은 URL 필드에 필드 데코레이터 아이콘을 추가합니다. 에이전트가 아이콘을 클릭하면 URL이 열립니다.

   작업 할당 양식

필드	설명
동작 레이블	필드 데코레이터의 이름입니다(예: **URL** 열기). 이중 중괄호({{}})를 사용하여 런타임에 텍스트에 값을 삽입할 수 있습니다(예: {{count}}). 예를 들어 에이전트가 중괄호를 사용하여 선택한 기록 수를 표시할 수 있습니다.
작업 이름	작업 할당 목록에서 이 기록에 대해 표시되는 이름: 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 필드 데코레이터, 예: open_a_url.
다음으로 구현됨	클라이언트 동작 은 필드 데코레이터에게 유일하게 유효한 선택입니다. 필드 데코레이터는 필드, 양식, 목록 또는 관련 목록에 아이콘으로 나타납니다. 클릭하면 데코레이터가 전화 번호로 전화를 걸거나, 레코드를 열거나, 콘텐츠를 업데이트하거나, URL을 여는 등의 작업을 수행합니다. **UI** 구성 요소는 의 작업 공간여러 영역에 배치할 수 있는 UI 요소입니다. 클라이언트 작업은클라이언트 작업 지정에 지정된 작업을 디스패치합니다. 서버 스크립트 는 서버에서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	데이터베이스 레코드를 추가, 제거 또는 수정하는 등의 변경 작업을 수행합니다.
클라이언트 동작 지정	돋보기)을 클릭하고 수행할 작업을 선택합니다. URL을 열려면 **URL** 열기를 선택합니다. 이 필드는 다음으로 구현됨이 클라이언트 작업인 경우에만 나타납니다. 이 목록에 사용자 지정 작업을 추가할 수 없습니다.
UI 구성요소 지정	돋보기 아이콘( )을 클릭하고 추가할 구성요소를 선택합니다. 이 필드는 **UI** 구성요소로 구현된 경우에만 나타납니다.
데코레이터 적용 대상	필드 유형은 데코레이터가 이 유형의 모든 필드에 대해 표시됨을 의미합니다. 특정 필드 는 지정한 필드가 열릴 때만 데코레이터가 표시됨을 의미합니다. 많은 특정 필드가 동일한 필드 유형입니다. 예를 들어 필드 유형을 선택하여 이 필드 데코레이터 아이콘을 모든 URL 필드에 적용합니다.
필드 유형	필드 데코레이터를 표시할 필드 유형(예: 참조)을 선택합니다. 많은 필드가 참조 유형입니다. 또 다른 예로, 전화 번호로 전화를 걸려면 전화 번호를 선택합니다. 이 필드, 필드 유형은데코레이터 적용 대상이필드 유형인 경우에만 나타납니다.
필드 이름	필드 데코레이터를 표시할 필드를 선택합니다. 필드 선택은 테이블 값에 따라 달라집니다. 예를 들어 날짜를 선택합니다. 이 필드는 데코레이터 적용 대상이특정 필드인 경우에만 나타납니다.
아이콘	작업을 시작하는 필드 유형 또는 필드 이름으로 지정된 필드에 표시되는 클릭 가능한 아이콘입니다.
도구 설명	에이전트가 아이콘 위에 마우스를 가져갈 때 표시되는 텍스트입니다.
설명	이 구성요소에 대한 짧은 설명입니다.
애플리케이션	이 구성요소가 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 구성요소가 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
작업 공간	이 구성요소가 속한 워크플레이스(예: Agent Workspace, ITSM, CSM 등)
테이블	이 구성요소가 연결되는 테이블입니다. 이 테이블의 기록이 열리면 필드 유형 또는 필드 이름으로 지정된 필드에 필드 데코레이터가 나타납니다. 기본값은 전역입니다. 필드 유형으로 지정된 필드가 있는 모든 열린 기록에 대해 필드 데코레이터 아이콘이 나타나도록 기본값을 그대로 둘 수 있습니다. 테이블을 지정하면 해당 테이블의 기록이 열려 있을 때만 필드 데코레이터 아이콘이 나타날 수 있습니다.
뷰	시각적 구성 집합입니다. 이 값은 일반적으로 Workspace입니다.
활성	이 필드 데코레이터가 표시(선택됨)되거나 표시되지 않도록 하려면 전환합니다.
순서	필드의 필드 데코레이터 목록에서 이 아이콘의 배치를 제어하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 목록에서 더 왼쪽에 있습니다. 일반적인 방법은 이러한 숫자를 수백 개(예: 100, 200, 300 및 400)로 만들어 나중에 기존 아이콘 사이에 새 아이콘을 넣을 수 있도록 하는 것입니다.

4. 상단 배너를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 링크가 나타납니다.

5. 옵션: 작업 제외 탭에서 신규를 클릭하여 상황별 측면 패널에서 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하위 테이블을 제외하거나 상위 테이블에서 구성요소를 상속하는 이 테이블을 제외합니다.
상황별 측면 패널의 구성요소는 Agent Workspace에 열린 기록에 따라 나타납니다. 하위 테이블은 기본적으로 이러한 구성요소를 상속합니다. 그런 일이 발생하지 않도록 할 수 있습니다.

   a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   작업 제외 양식

필드	설명
작업 할당	돋보기 아이콘( )을 클릭하고 작업 할당을 지정하는 작업 할당을 선택합니다.
테이블	이 구성요소와 연결된 테이블입니다. 이 테이블에서 기록을 열 때마다 작업 공간 이 구성요소의 아이콘이 상황별 측면 패널에 나타납니다.
이 테이블 제외	이 테이블 이 상위 테이블에서 이 구성요소를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.
모든 하위 테이블 제외	테이블의 하위 테이블이 이 필드 데코레이터를 상속하지 못하도록 하려면 전환합니다.

   b. 제출을 클릭합니다.

6. **Related** Links(관련 링크)에서 **Advanced** view(고급 보기)를 클릭합니다.
지금까지는 에이전트가 필드 데코레이터 아이콘을 클릭할 때 열고자 하는 URL을 지정하지 않았습니다. 이 작업은 고급 보기에서 수행합니다.
7. 작업 속성 탭의 페이로드 맵에서 정의할 작업 속성을 선택합니다.
이 예제에서는 **url**을 선택합니다.
8. 값 필드에 열려는 URL을 입력합니다.
9. 옵션: 조건 탭의 스크립트 조건에 필드 데코레이터를 숨길 수 있는 스크립트를 입력합니다.
10. 옵션: 조건 탭의 클라이언트 조건에서 필드 데코레이터를 숨길 클라이언트의 조건을 지정합니다.

    (Optional) 에이전트가 기록 목록을 변경할 때마다 클라이언트 조건이 재평가됩니다. 예를 들어, 에이전트가 목록에서 하나 이상의 기록을 선택할 때까지 목록 작업 버튼을 숨길 수 있습니다. 클라이언트 조건은 "count is greater than zero"이며, 여기서 count는 선택한 레코드 수입니다.

11. 옵션: 조건 탭의 기록 조건에서 열린 기록에 해당 값을 가진 필드가 있는 경우 필드 데코레이터 아이콘이 나타나지 않도록 필드와 값을 지정합니다.
12. 옵션: 조건 탭의 필수 역할에서 에이전트가 필드 데코레이터를 보기 위해 가져야 하는 역할을 지정합니다.
13. 옵션: **Confirmations Settings** 탭에서 에이전트에게 필드 데코레이터가 수행할 작업을 확인하도록 요청하는 팝업을 표시하려면 **Confirmation Required** 확인란을 선택합니다.
14. 업데이트를 클릭합니다.

결과
테이블에서 지정한 모든 테이블에 대한 유형 참조의 모든 기록 필드에 필드 데코레이터 아이콘이 나타납니다. 아이콘을 클릭하면 페이로드 맵에 지정된 URL이 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

UI에서 작업 공간 경험 클라이언트 **GlideList API** 사용

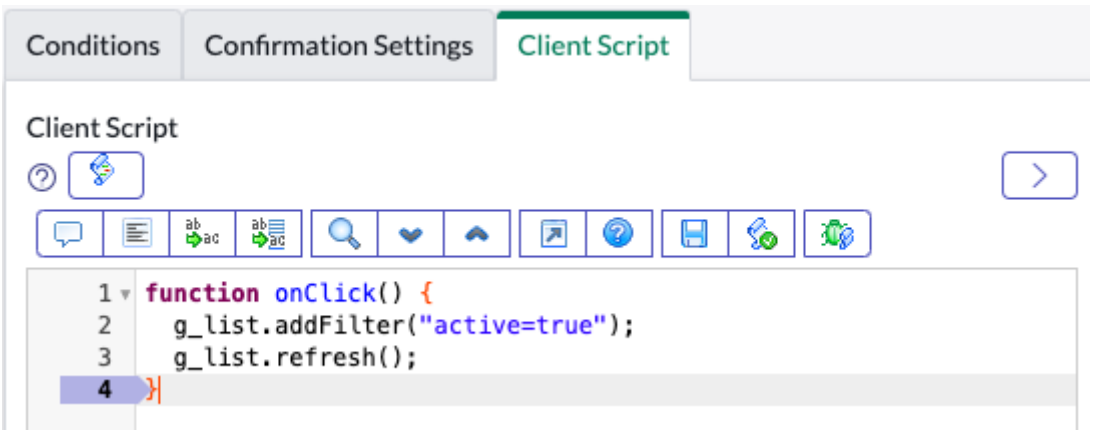
목록 페이지에 현재 보기에서 목록 정보를 반환하는 사용자 지정 단추를 에이전트 작업 공간 추가합니다. 작업 할당에 클라이언트 `GlideList` API 메서드를 추가하여 반환할 정보를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

글라이드리스트 API 메서드는 작업 할당 [sys_declarative_action_assignment] 목록 작업 보기에서 제공됩니다. UI의 작업 공간 경험 사용자 지정 버튼에 `GlideList` 기능을 추가할 수 있습니다. 이 버튼을 사용하여 `GlideList` 메서드를 현재 뷰에 적용할 수 있습니다. `GlideList` 메서드를 사용하여 목록 뷰 상세 정보를 가져오고, 필터를 설정하고, 열별로 정렬하는 등의 방법으로 테이블 목록을 관리합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 목록 작업레이블이 표시됩니다.
   `getFixedQuery()` 를 사용하는 경우 목록 작업 대신 관련 목록 작업으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 새 작업 할당을 만듭니다.
3. **Action** label(작업 레이블) 필드에 버튼 레이블을 입력합니다.
4. 작업 이름 필드에 이름을 입력합니다.
   이 필드에 텍스트를 제공하면 뷰에 여러 버튼을 추가할 수 있습니다.
5. 다음으로 구현됨 메뉴에서 클라이언트 스크립트를 선택합니다.
6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
7. 고급 뷰를 선택합니다.
8. 클라이언트 스크립트 탭을 선택하고 하나 이상의 메서드 호출을 onClick{} 메서드 정의에 추가합니다.
   이 메서드는 단추가 선택될 때 수행할 작업을 정의합니다. 사용 가능한 메서드 목록은 GlideList (Now Experience) 를 참조하십시오.



9. 업데이트를 선택합니다.
   테이블 목록 뷰에서 작업 공간 경험 버튼을 테스트할 수 있습니다.

> 주:
> 버튼이 `getFixedQuery()` 메서드를 사용하는 경우 목록의 레코드 작업 공간 경험 에서 탭을 선택하여 버튼을 테스트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 표에서는 에이전트 작업 공간 인시던트(모두) 테이블에서 단추가 성공적으로 구현된 것을 보여줍니다. 이 버튼은 활성 기록만 표시하는 `GlideList addFilter()` 메서드를 구현합니다.

목록에 필터를 적용하는 버튼 동작 예시

클릭하기 전 목록	클릭 후 목록
버튼을 선택하기 전에 활성 및 비활성(종결된) 기록의 모음이 뷰에 표시됩니다.	버튼을 선택하면 활성 기록만 표시하도록 뷰가 필터링됩니다.

클릭하기 전 목록

Number	State	Priority	Category
INC0014078	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014055	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014074	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help

클릭 후 목록

Number	State	Priority	Category
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013675	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013648	In Progress	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013599	New	1 - Critical	Inquiry / Help

설정 고급 작업 할당 **(AWA)**

고급 작업 할당 (AWA)은 에이전트의 가용성, 용량, 기술에 대한 기준을 설정할 때 작업 항목을 에이전트에게 자동으로 라우팅합니다. 을 사용하면 AWA에이전트가 받은 편지함에서 작업 항목 할당에 액세스할 수 있습니다 Legacy Workspace .

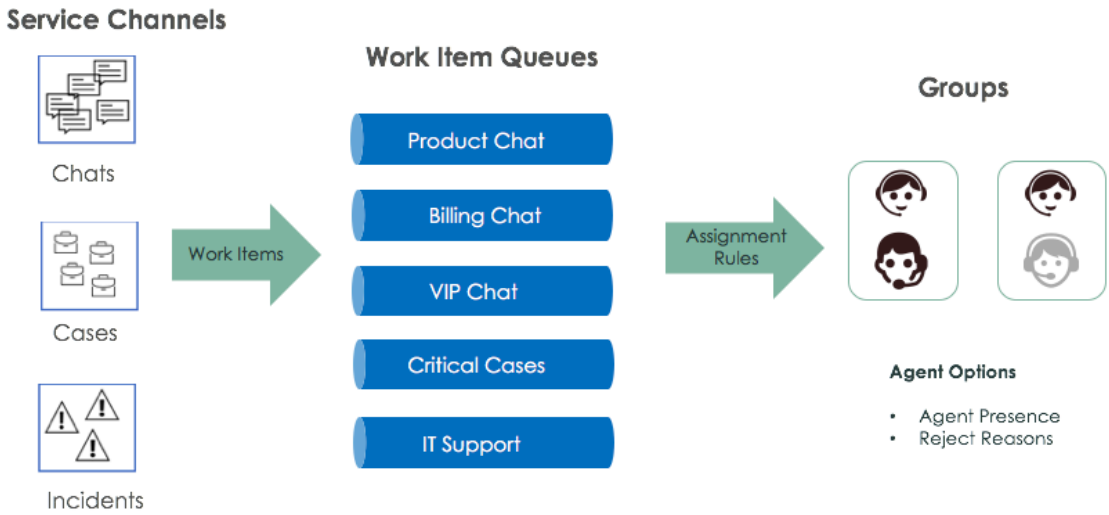
AWA 은 서비스 채널을 사용하여 채팅, 케이스 및 인시던트 등의 수신 작업 항목을 구성합니다. AWA 이러한 작업 항목을 제품 채팅, 청구 채팅, VIP 채팅, 중요 케이스 및 IT 지원 큐와 같은 특정 작업 항목 큐로 라우팅합니다. 에이전트가 적극적으로 작업할 수 있는 특정 서비스 채널의 작업 항목 수인 용량을 에이전트에 설정할 수 있습니다. 할당 규칙을 설정하여 작업 항목을 에이전트 그룹에 라우팅하는 방법을 AWA 결정할 수 있습니다. 에이전트가 작업 항목을 거부하는 경우 항목이 다른 에이전트로 다시 라우팅됩니다.

주:

작업 공간 를 사용하려면 고급 작업 할당이(가) 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AWA 작업 플로우



AWA 구성 구성요소

고급 작업 할당 시작하기

구현 AWA하려면 이러한 초기 구성 및 설정 단계를 완료하십시오.

서비스 채널

에이전트는 미리 구성된 작업 채널인 서비스 채널을 통해 작업 항목을 받습니다. 채널 조건을 사용자 지정하고, 에이전트의 받은 편지함 레이아웃을 정의하고, 추가 큐를 만들고, 특정 에이전트의 용량을 설정할 수 있습니다. 작업 공간 에는 채팅 및 케이스라는 두 개의 미리 구성된 서비스 채널이 포함되어 있습니다.

작업 항목

각 작업 항목은 수신 채팅 또는 케이스와 같이 에이전트가 처리하는 단일 작업입니다. 작업 항목은 정의 가능한 일정, 목표 대기 시간 및 라우팅 조건이 있는 작업 항목 큐를 통해 제공됩니다.

그룹 할당

할당 그룹을 사용하여 에이전트를 그룹화하고 이름 및 설명, 관리자, 그룹 이메일에 대한 세부 정보를 제공할 수 있습니다. 관련 목록을 사용하여 에이전트 풀에 대한 역할, 그룹 및 그룹 구성원, 큐 및 에이전트 용량 재정의를 설정할 수 있습니다.

에이전트 할당 규칙 구성

할당 규칙은 케이스, 채팅 또는 인시던트와 같은 작업 항목이 할당 그룹에 라우팅되는 방법을 결정합니다. 기준을 설정하여 에이전트에 작업 항목을 할당하고 사용자 지정 할당 규칙을 만들어 작업 항목 할당 및 처리를 결정할 수 있습니다. 기술 관리 기능을 사용하여 에이전트 기술을 정의할 수 있습니다.

에이전트 현재 상태 구성

에이전트 현재 상태는 에이전트가 온라인 상태이고 수신 작업 항목을 받을 수 있는지 또는 에이전트가 자리를 비웠거나 오프라인 상태인지를 나타냅니다. 에이전트에 대해 이러한 가용성 상태를 만들거나 변경할 수 있습니다.

작업 항목 거부 이유 구성

점심 식사 중 또는 휴식 시간 등 에이전트가 작업 항목을 거부하는 데 사용하는 이유를 정의할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legacy Workspace의 에이전트 채팅 설정

고객과의 라이브 에이전트 채팅을 사용하도록 구성합니다 Legacy Workspace 에이전트 채팅 . 을 통해 에이전트 채팅에이전트는 고객과 상호작용하거나, 인시던트 또는 케이스 기록을 만들거나, 다른 에이전트 또는 큐로 채팅을 이전합니다.

시작하기 전에

https://www.youtube.com/embed/iYI9ZNVZUFk

위의 비디오를 시청하여 Workspace 에이전트 채팅를 시작하십시오.

이 작업을 시작하기 전에 다음을 구성하십시오.

- 플러그인(com.glide.interaction.awa)을 에이전트 채팅 설치합니다.
- 고급 작업 할당에서:
  - 서비스 채널을 구성합니다.
  - 작업 항목 큐를 정의합니다.
  - 작업 할당을 설정합니다.
- 채팅 클라이언트에 에이전트 이름과 아바타를 표시하도록 라이브 피드 프로필을 업데이트 합니다.

필요한 역할: workspace_admin

이 태스크 정보

채팅 설정을 사용하여 다음 기능을 구성합니다.

- 라이브 채팅을 활성화 또는 비활성화합니다(기본적으로 활성화됨).
- 증명서 다운로드를 활성화하거나 비활성화합니다.
- 라이브 채팅 지원(가상 에이전트에서 라이브 에이전트로 전송)의 예상 대기 시간 표시를 활성화합니다.
- 채팅 창에서 에이전트 이름 및 아바타 표시를 제어합니다.
- 웹 및 모바일 채팅 클라이언트에서 챗봇을 가상 에이전트 통해 보낼 알림을 활성화합니다.
- 에이전트가 요청자와 상호작용할 때 감독자가 에이전트에게 비공개로 메시지를 보낼 수 있도록 하려면 활성화 에이전트 귓속말 합니다. 새 인스턴스의 경우 에이전트 귓속말 기본적으로 활성화됩니다.

  이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 활성화 에이전트 귓속말해야 합니다.
- 라이브 에이전트 전송이 발생할 때 표시되는 시스템 메시지를 설정합니다.
- 자동 파일럿 클라이언트 시스템 메시지를 활성화하거나 비활성화합니다.

채팅 설정에는 주제 스크립트 또는 채팅 관련 기능에서 가상 에이전트 사용할 수 있는 채팅 컨텍스트 변수를 정의하기 위한 컨텍스트 관련 목록도 포함되어 있습니다. 예를 들어 채팅 컨텍스트 변수를 사용하여 주제의 특정 정보를 전달하여 라이브 에이전트와 공유하거나 봇 대화가 라이브 에이전트로 라우팅되는 방식을 제어할 수 있습니다. 및 컨텍스트 변수 사용에 Live Agent 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Virtual Agent scripts .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 채팅 설정레이블이 표시됩니다.

   주:
   대화형 인터페이스 모듈은 Collaboration 플러그인과 관련이 없습니다.

2. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다. 필드는 신규 고객인지 또는 이전 릴리스에서 업그레이드하는지에 따라 달라집니다.

릴리스의 **Washington DC** 새 고객을 위한 채팅 설정 양식

필드	설명
이름	Live Agent 설정 구성.
라이브 채팅 사용	라이브 채팅을 활성화하는 옵션입니다. 실시간 채팅을 사용하지 않으려면 이 확인란의 선택을 취소하세요.
기록 다운로드 허용	요청자가 대화 녹취록을 다운로드할 수 있도록 하는 옵션입니다.
에이전트 이름 및 아바타 표시	라이브 에이전트가 채팅을 입력, 전송 또는 종료할 때 에이전트 채팅 클라이언트에 에이전트 이름과 아바타를 표시하는 옵션입니다. 에이전트는 라이브 피드 프로필에서 이름과 사진을 설정합니다. ○ 사용하도록 설정하면 채팅 헤더에 에이전트 이름 표시를 선택적으로 제어하기 위해 채팅 헤더에 에이전트 이름 표시 옵션이 나타납니다. ○ 활성화되지 않은 경우 에이전트 ID는 익명으로 유지됩니다. 채팅 창에 이름이나 아바타가 표시되지 않습니다.
채팅 헤더에 에이전트 이름 표시	채팅 창의 헤더에 에이전트 이름이 표시되지 않도록 선택적으로 억제하는 옵션입니다. 이 옵션은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 이 필드는 에이전트 이름 및 아바타 표시 가 활성화된 경우에 나타납니다.
모든 사용자에 대해 알림 사용	웹 채팅 클라이언트에서 봇을 가상 에이전트 사용하여 알림 전달을 활성화하는 옵션입니다.
에이전트 귓속말	에이전트가 요청자와 상호 작용할 때 감독자가 에이전트에게 비공개로 메시지를 보낼 수 있도록 하는 활성화 에이전트 귓속말옵션입니다. 주: 비활성화 에이전트 귓속말하는 경우 /help 빠른 작업을 수동으로 비활성화해야 합니다.
이모티콘 사용	이모티콘을 활성화하는 옵션입니다. 자세한 내용은 에이전트 채팅에서 이모티콘 사용을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
실시간 채팅 대기 상태	웹 클라이언트의 채팅 메뉴에 라이브 에이전트 지원의 예상 대기 시간을 표시하는 옵션입니다. Microsoft Teams 메시징 통합을 사용하는 경우 에이전트와 채팅하기 위한 대략적인 대기 시간을 표시하는 카드에 대기 시간이 표시됩니다. ○ 대기 시간은 가상 에이전트에서 라이브 에이전트로 전송되는 예상 시간(분)입니다. ○ 대기 시간은 분당 한 번씩 업데이트됩니다. 대기 시간은 큐 평균 대기 시간에서 대기 시간을 뺀 값을 기준으로 합니다.
플러그인 관련 커넥트 지원 필드	
현재 사용 커넥트 지원 중이며 릴리스로 Washington DC 업그레이드한 경우 UI, 큐 및 전송 메시지 필드를 완료합니다. 이러한 필드는 플러그인이 커넥트 지원 설치된 경우에만 나타납니다.	
CSM 이행자 UI	채팅 지원 인터페이스: 커넥트 지원 또는 작업 공간. 주: 로 마이그레이션 에이전트 채팅하는 경우 이행자 UI로**Agent Workspace** 를 선택합니다.
CSM 큐	Live Agent채팅 큐는 채팅 인터페이스에 지정되지 않았거나 주제에 의해 가상 에이전트 변경된 경우에 사용됩니다고객 서비스 관리(CSM). 주: 를 사용하는 작업 공간경우에는 큐가 CSM 필요하지 않습니다.
HR 이행자 UI	채팅 지원 인터페이스: 커넥트 지원 또는 작업 공간. 주: 로 마이그레이션 에이전트 채팅하는 경우 이행자 UI로**Agent Workspace** 를 선택합니다.
HR 큐	Live Agent 채팅 큐는 채팅 인터페이스에 지정되지 않았거나 주제에 의해 가상 에이전트 변경된 경우 HR에 사용됩니다. 주: 로 마이그레이션 작업 공간하는 경우에는 HR 큐가 필요하지 않습니다.
ITSM 이행자 UI	채팅 지원 인터페이스: 커넥트 지원 또는 작업 공간. 주: 로 마이그레이션 에이전트 채팅하는 경우 이행자 UI로**Agent Workspace** 를 선택합니다.
ITSM 큐	Live Agent채팅 지원 큐는 채팅 인터페이스를 통해 지정되지 않았거나 주제별로 가상 에이전트 지정된 경우에 사용됩니다IT Service Management.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
전역 이행자 UI	플랫폼에 대한 채팅 지원 인터페이스: 커넥트 지원 또는 작업 공간. 주: 로 마이그레이션 에이전트 채팅하는 경우 전역 이행자 UI로 **Agent Workspace** 를 선택합니다.
전역 큐	채팅 인터페이스 또는 주제의 큐에 대한 정보가 없는 경우 가상 에이전트 사용되는 큐입니다 가상 에이전트 . 주: 로 마이그레이션 작업 공간하는 경우에는 전역 큐가 필요하지 않습니다.
메시지 전송	메시지 사용자는 라이브 에이전트 또는 다른 큐로 전송될 때 보게 됩니다. 예: "라이브 에이전트에 연결하는 동안 잠시 기다려 주십시오." 주: 인스턴스의 모든 큐에 대해 표시되는 전송 메시지를 하나만 정의할 수 있습니다.
필드	설명
사용 가능한 에이전트 없음 메시지	라이브 에이전트를 사용할 수 없을 때 사용자에게 표시되는 메시지입니다. 예: "현재 연락 가능한 에이전트가 없습니다. 나중에 다시 시도하십시오." 주: 인스턴스의 모든 큐에 대해 표시되는 에이전트 가용성 메시지를 하나만 정의할 수 있습니다.
자동 파일럿 클라이언트 알림 사용	대화 자동 조종과 관련된 알림을 받는 옵션입니다. 대화 자동 파일럿을 사용하면 에이전트가 자동 파일럿 빠른 실행을 사용하여 주제를 호출 가상 에이전트 할 수 있습니다.

3. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
구성이 에이전트 채팅 거의 완료되었습니다. 여기서는 채팅 관련 정보를 저장하기 위한 컨텍스트 변수를 구성 하여 다른 채팅 관련 기능에서 사용할 수 있는 정보를 캡처할 수 있습니다.

마지막 단계는 최종 사용자 포털에서 채팅 클라이언트를 활성화하는 것이며, 이를 일반적으로 서비스 포털. 이 단계를 완료하면 구성 에이전트 채팅이 완료됩니다.

에 대한 가상 에이전트 채팅 클라이언트를 서비스 포털 설정하는 데 두 가지 옵션을 사용할 수 있습니다.Live Agent

- 포털에서 구성 에이전트 채팅: 선택한 포털의 모든 포털 페이지에서 채팅 클라이언트를 유지할 수 있는 구성을 정의합니다. 최종 사용자는 지정된 포털의 모든 포털 페이지에서 채팅에 참여할 수 있습니다.
- Virtual Agent에 대한 레거시 Service Portal 위젯 구성: 최종 사용자가 채팅 클라이언트를 실행하는 선택된 단일 포털 페이지에 레거시 가상 에이전트 서비스 포털 위젯을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

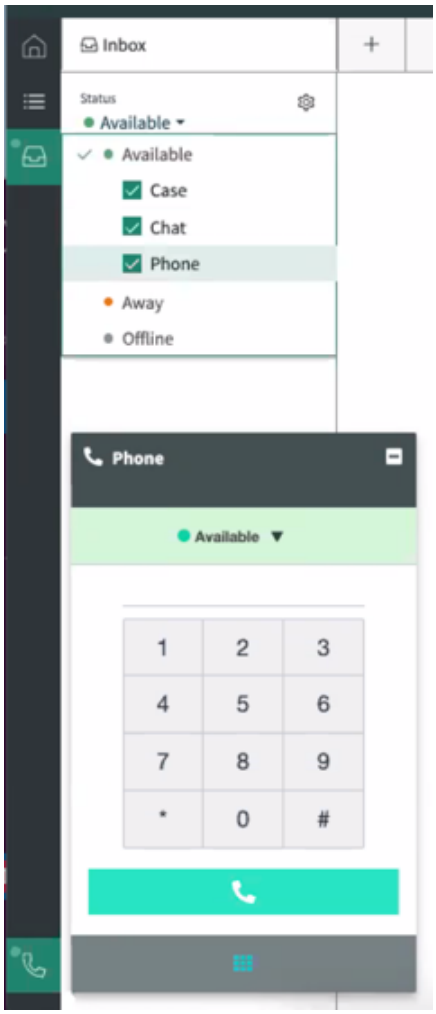
에서 전화 설정 **Legacy Workspace**

에이전트가 요청자와 전화를 주고받을 수 있도록 합니다.

Workspace를 전화 통신 시스템에 연결하면 에이전트가 요청자와 전화를 걸고 받을 수 있습니다. 전화를 받을 때 Workspace는 에이전트가 전화 통화 요청의 세부 정보를 입력하는 데 사용하는 상호작용 기록을 자동으로 만듭니다.

Workspace에는 에이전트가 전화를 받고 전화를 걸 때 사용하는 전화)이 표시됩니다. 전화 통화가 응답 대기 중일 때 아이콘에 번호가 표시됩니다. 에이전트는 자신의 상태를 대화 가능 또는 자리 비움 으로 설정하여 전화 통화가 라우팅되는 것을 허용하거나 차단할 수 있습니다.

전화 인터페이스가 Workspace에 통합되어 에이전트가 Workspace에서 제공하는 다른 모든 기능을 사용하여 화면에서 작업하면서 대화할 수 있습니다.



다음을 클릭하십시오.

전화 통합을 설정합니다.

Legacy 작업 공간 **OpenFrame** 및 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)과 전화 통합

OpenFrame 및 CTI는 에서 에이전트의 전화 사용을 위해 타사 전화 통합을 활성화합니다 Legacy Workspace.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- OpenFrame을 사용하면 Twilio와 같은 타사 TSP(전화 통신 서비스 제공자)를 통해 CTI를 사용할 수 있습니다.
- CTI는 Now Platform TSP와 통합되어 수신 및 발신 통화를 지원합니다.

OpenFrame 및 CTI를 TSP와 통합하면 에이전트 작업 공간 는 다음을 사용할 수 있습니다.

- 고객 전화를 걸고 받을 수 있는 내장형 소프트폰입니다.
- 양식의 전화번호 필드와 Customer 360 리본 구성요소의 클릭 투 콜 기능
- 수신 통화에 대한 상황별 식별.
- softphone 창에 컨텍스트 링크가 포함되어 있고 관련 기록을 여는 추가 창입니다.

또한 OpenFrame 및 CTI 는 Interaction Management System (IMS)과 통합될 수 있으며, 이를 통해 전화 상호작용의 수명주기를 관리할 수 있습니다. 이 통합을 통해 수신 및 발신 통화가 전화 상호작용 기록을 생성합니다.

관련 정보

OpenFrame 개요

OpenFrame 구성 생성

내장된 소프트폰 사용 **Legacy Workspace**

에이전트가 수신 전화를 받고 발신 전화를 걸 수 있도록 포함된 소프트폰을 지원하도록 구성합니다 Legacy Workspace .

수신 전화

에이전트는 OpenFrame 창에서 걸려오는 전화를 받습니다. 계정, 접촉 창구, 소비자 및 케이스 번호와 같은 상황별 정보가 창에 표시됩니다.

에이전트는 OpenFrame 창의 컨텍스트 정보에서 링크를 클릭하여 에서 해당 기록을 작업 공간엽니다. 에이전트는 작업 공간 탭 구성에 따라 기본 또는 하위 탭에서 양식을 열 수 있습니다.

- Interaction Management System (IMS) 통합을 사용하면 이러한 기록이 상호작용 기록의 하위 탭으로 열립니다.
- IMS 통합이 없으면 이러한 기록이 기본 탭으로 열립니다.

자세한 내용은 OpenFrame 개요를 참조하십시오.

발신 전화

에이전트는 양식의 전화 번호 필드 또는 케이스 양식의 리본에서 전화를 걸 수 있습니다.

이러한 전화 필드를 클릭하면 상담원은 화면에 표시된 번호로 전화를 걸 수 있는 OpenFrame 창을 볼 수 있습니다.

Interaction Management System (IMS)과 통합

OpenFrame, 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI) 및 IMS 통합을 통해 수신 및 발신 콜이 상호작용 기록을 생성합니다.

를 통해 걸려오는 전화 받기 작업 공간

에이전트가 OpenFrame 창에서 걸려오는 통화에 응답하면 상호 작용 기록이 상위 탭에서 채널 필드가 전화로 설정된 신규 상태로 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치에 사용할 수 있는 경우 계정 정보, 접촉 창구 정보 또는 소비자 정보가 상호작용 기록에 추가됩니다. 호출자가 에이전트에게 케이스 번호를 제공하는 경우에도 케이스 번호가 기록에 추가됩니다. 에이전트가 계정, 접촉 창구, 소비자 또는 케이스 번호와 같은 OpenFrame 창의 링크를 클릭하면 해당 기록이 상호작용 기록의 하위 탭에 열립니다.

콜이 에이전트에게 착신 전환됩니다. 상호작용 기록이 에이전트에 할당되고 상태가 수락 보류 중으로 설정됩니다. 상호작용 기록은 에이전트의 작업 공간에 표시되며 고객이 제공한 모든 세부 정보를 포함합니다.

에이전트는 통화를 수락하거나 거부할 수 있습니다.

- 수락하면 상호작용 기록 상태가 진행 중으로 설정됩니다.
- 거부되면 상호작용 기록 상태는 완료 종결로 설정됩니다.
- 통화가 당겨지지 않거나 에이전트가 전화를 받기 전에 발신자가 전화를 끊으면 상호작용 상태가 완료 종결로 설정됩니다.

통화가 종료되면 상호작용에 대한 전화 로그 기록이 생성되고 상호작용 기록 상태가 완료 종결로 설정됩니다.

를 통해 전화 걸기 작업 공간

발신 통화의 경우 **sn_openframe.create_interaction** 속성은 상호작용 기록의 생성 여부를 결정합니다.

에이전트가 클릭 투 콜 지원 전화 필드를 사용하여 발신 전화를 걸면 시스템은 계정, 연락처 또는 소비자 세부 정보를 포함하여 통화에 대한 상황별 정보를 수집합니다.

sn_openframe.create_interaction 속성이 true로 설정된 경우:

- 상호작용 기록은 진행 중 상태로 생성됩니다. 기록은 상황별 정보로 채워지고 에이전트에게 할당됩니다.
- 상호작용 기록과 관련 정보가 OpenFrame에 전달됩니다.
- CTI는 상호작용을 수신하고, 통화를 시작하고, 상호작용 수명주기를 관리합니다.
- 발신 통화에 응답하지 않으면 상호작용 기록이 완료 종결로 설정됩니다.

sn_openframe.create_interaction 속성이 false로 설정된 경우:

- 컨텍스트 정보가 OpenFrame으로 전달됩니다.
- CTI는 상황별 정보를 수신하고 통화를 시작합니다.

다른 에이전트에게 콜 전송

에이전트가 다른 에이전트에게 통화를 전송하는 경우 상호작용 기록도 전송되고 전송 기록이 생성됩니다. 호출이 새 에이전트의 작업 공간에 있는 OpenFrame 창에 표시됩니다. 상호작용 기록은 수용 보류 중 상태인 새 에이전트에게 할당되고 에이전트의 작업 공간에 표시됩니다. 에이전트가 통화를 수락하면 상태가 진행 중으로 변경됩니다.

대화형 음성 응답(IVR)과의 통합

IVR 통합을 사용하면 호출자가 연결하고 IVR 메시지를 수신하는 즉시 상호작용 기록이 생성됩니다. 호출자가 선택한 내용이 캡처되어 상호작용 기록에 추가됩니다. 호출자가 케이스 번호를 입력하면 케이스가 상호작용에 대한 관련 기록으로 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화 데이터 증가 제한

작업이 수행될 때 대화 관련 테이블의 크기가 증가하여 시스템 성능에 영향을 줄 수 있습니다. 충분한 기록을 유지하면서 성능을 향상하려면 과거 데이터를 보관하고 진행 중인 대화에 사용되는 테이블을 정리하는 프로세스를 설정합니다.

권장 활성화

및 의 에이전트 채팅과도한 사용 가상 에이전트 과 관련된 데이터 증가를 제한하려면 다음 테이블에서 클리너 작업을 활성화합니다.

테이블 이름	더 깨끗한 작업 요약	권장 사항
AWA 에이전트 채널 가용성 〔awa_agent_channel_availability〕	90일이 지난 에이전트 채널 가용성 로그를 제거합니다 AWA .	정품 인증이 권장됩니다.
AWA 에이전트 현재 상태 〔awa_agent_presence〕	90일이 지난 에이전트 현재 상태 로그를 제거합니다 AWA .	정품 인증이 권장됩니다.
AWA 에이전트 현재 상태 이력 〔awa_agent_presence_history〕	180일보다 오래된 에이전트 현재 상태 이력 로그를 제거합니다 AWA .	필요한 동작이 없으며 이미 활성화되어 있습니다.
AWA 문서 크기 〔awa_document_size〕	90일이 지난 문서 크기 로그를 제거합니다 AWA .	정품 인증이 권장됩니다.
AWA 인스턴스 통계 〔awa_instance_stats〕	60일이 지난 인스턴스 통계 로그를 제거합니다 AWA .	필요한 동작이 없으며 이미 활성화되어 있습니다.
AWA 큐 통계 〔awa_queue_stats〕	60일보다 오래된 큐 통계 로그를 제거합니다 AWA .	필요한 동작이 없으며 이미 활성화되어 있습니다.
AWA 서비스 채널 통계 〔awa_service_channel_stats〕	60일보다 오래된 서비스 채널 통계 로그를 제거합니다 AWA .	필요한 동작이 없으며 이미 활성화되어 있습니다.
AWA 작업 항목 〔awa_work_item〕	수락되거나 취소되고 90일이 지난 작업 항목 로그를 제거합니다 AWA .	정품 인증이 권장됩니다.
상호작용 〔interaction〕	90일이 지난 상호작용 로그를 제거합니다.	정품 인증이 권장됩니다.
상호 작용 JSON Blob 〔interaction_json_blob〕	60일보다 오래된 상호 작용 JSON Blob 로그를 제거합니다.	정품 인증이 권장됩니다.
라이브 그룹 프로필 〔live_group_profile〕	60일이 지난 라이브 그룹 프로파일 로그를 제거합니다.	정품 인증이 권장됩니다.
소비자 〔sys_cs_consumer〕	사용자 ID가 〔user_id〕=5136503cc611227c0183e96598f4f706d1고 60일이 지난 소비자 로그를 제거합니다.	이미 활성으로 설정되어 있거나 조건에 이름 〔이름〕 = 게스트 사용자를 추가합니다.
소비자 장치 컨텍스트 〔sys_cs_consumer_device_context〕	참조 계단식 규칙 〔reference_cascade_rule〕=delete 규칙을 소비자 계정 〔consumer_account〕 열에 추가합니다.	아무 동작도 필요하지 않습니다.
대화 〔sys_cs_conversation〕	60일이 지난 대화 로그를 제거합니다.	필요한 동작이 없으며 이미 활성화되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정리해야 할 테이블

이러한 테이블은 장기 실행 인스턴스에서 수백만 개의 레코드로 증가할 수 있으므로 정리해야 합니다.

- 에이전트 현재 상태 이력 [awa_agent_presence_history]
- AWA 문서 크기 [awa_document_size]
- AWA 작업 항목 [awa_work_item]
- 소비자 [sys_cs_consumer]
- 소비자 장치 컨텍스트 [sys_cs_consumer_device_context]
- 대화 [sys_cs_conversation]
- 상호작용 [interaction]
- 상호 작용 JSON Blob [interaction_json_blob]
- 라이브 그룹 프로필 [live_group_profile]

대화 메시지 [sys_cs_message] 및 라이브 피드 메시지 [live_message] 테이블과 같은 다른 관련 테이블도 커질 수 있습니다. 이러한 테이블에는 앞의 목록에 있는 테이블을 정리할 때 부수적인 결과로 테이블을 정리하는 특성이 있습니다 *`reference_cascade_rule_delete`* .

테이블에서 삭제해야 할 기록

Auto Flush 구성을 사용하면 **Matchfield** 및 **Age in seconds** 필드를 선택할 수 있습니다. **Matchfield** 필드는 테이블의 날짜 열에 해당하고 **Age in seconds** 필드는 삭제가 트리거되는 시기를 나타냅니다. 레코드가 **Matchfield** 필드의 날짜가 **Age in seconds** 필드보다 더 오래된 시점에 도달하면 클리너가 레코드를 실행할 때 삭제합니다.

이상적으로 **Matchfield** 필드는 기록이 활성 상태인 기간을 나타내야 합니다. 다음 표의 열은 해당 테이블의 **Matchfield** 필드와 잘 작동하며, 표시된 경우 조건 필드에 추가 조건이 있습니다.

테이블	열	컬럼이 인덱싱되었나요?	추가 조건
AWA 에이전트 채널 가용성 〔awa_agent_channel_availability〕	업데이트됨 (sys_updated_on)	아니요	agent.active=거짓
AWA 에이전트 현재 상태 〔awa_agent_presence〕	업데이트됨 (sys_updated_on)	아니요	
AWA 에이전트 현재 상태 이력 〔awa_agent_presence_history〕	업데이트됨 (sys_updated_on)	예	
AWA 문서 크기 〔awa_document_size〕	업데이트됨 (sys_updated_on)	아니요	
AWA 작업 항목 〔awa_work_item〕	업데이트됨 (sys_updated_on)	예	stateIN수락됨, 취소됨
상호작용 〔interaction〕	업데이트됨 (sys_updated_on)	예	
상호 작용 JSON Blob 〔interaction_json_blob〕	업데이트됨 (sys_updated_on)	아니요	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	열	컬럼이 인덱싱되었나요?	추가 조건
라이브 그룹 프로필 [live_group_profile]	업데이트됨 (sys_updated_on)	아니요	
소비자 [sys_cs_consumer]	업데이트됨 (sys_updated_on)	아니요	name=게스트 사용자
대화 [sys_cs_conversation]	업데이트됨 (sys_updated_on)	아니요	

interaction.closed_at 및 sys_cs_conversation.conversation_completed는 오류가 있는 대화 및 일부 종결된 상호 작용에 대한 값이 없기 때문에 **Matchfield** 필드에 적합한 옵션이 아닙니다. 적절한 상태 변경이 발생할 때 이 날짜가 비어 있는 경우 이 날짜를 설정하는 비즈니스 규칙을 사용하여 격차를 해소할 수 있지만 간단히 하기 위해 이러한 테이블에 sys_updated_on 필드를 사용합니다.

다른 테이블은 종결된 채팅만 삭제되도록 하는 상태 필드의 조건으로 제한될 수 있습니다. 일반적으로 상호 작용은 며칠 이상 열어 두어서는 안 되므로 마지막 업데이트 후 쿼리를 더 간단하고 더 빠르게 실행하기 위해 이러한 조건을 생략할 수 있습니다. 케이스와 같이 더 오래 실행되는 작업도 표시되기 때문에 awa_work_item 테이블의 상태가 더 중요할 수 있습니다.

sys_cs_consumer 테이블의 문제는 일반적으로 새 대화를 기존 사용자와 일치시키기 위해 이러한 레코드를 유지할 수 있지만 게스트 사용자의 경우 모든 대화에 대해 다른 레코드가 생성된다는 것입니다.

sys_cs_consumer_device_context 테이블의 경우 CS 소비자 계정 [sys_cs_consumer_account] 테이블에 대한 참조(자체에 sys_cs_consumer 테이블에 대한 참조가 있음)가 있지만 참조가 reference_cascade_rule=delete로 표시되지 않습니다. 이 규칙을 소비자 계정 참조에 추가하는 것이 좋습니다. 이렇게 하면 클리너가 sys_cs_consumer 및 sys_cs_consumer_account 테이블의 기록을 삭제할 때 해당 기록도 삭제됩니다.

awa_agent_presence 및 awa_agent_channel_availability 테이블은 다른 테이블과 같은 방식으로 채팅당 증가하지 않지만 할당 엔진에서 정기적으로 액세스하므로 더 이상 활성 상태가 아닌 사용자의 부실 항목으로 끝날 수 있습니다. 오랫동안 사용하지 않은 항목도 여기에서 정리해야 합니다. awa_agent_channel_availability 열은 자주 업데이트되지 않을 수 있으므로 각별히 주의해야 합니다. 이러한 이유로, 비활성 사용자와 관련된 기록만 제거할 수 있도록 해당 클리너에 추가 조건을 추가해야 합니다.

기록을 안전하게 삭제할 수 있는 경우

레코드를 안전하게 삭제할 수 있는 시기를 결정할 때 고려해야 할 몇 가지 사항은 다음과 같습니다.

- 진행 중인 대화에 대한 기록을 삭제하지 마십시오.

  세션 기반 채팅 대화의 경우 연령 임계값은 며칠에 불과합니다. SMS/메시징 대화가 포함된 경우 연령 기준이 몇 주 이상으로 연장될 수 있습니다. 이를 평가하는 한 가지 방법은 com.glide.cs.*_idle_timeout 양식의 모든 속성을 살펴보고 값이 가장 높은 속성을 찾는 것입니다.

- 최근 활동에 대한 대시보드/보고서에 기여하는 기록을 삭제하지 마십시오.

  상호 작용-고급 분석 대시보드에는 AWA 3개월 전으로 돌아가는 주간 추세 표시기가 포함되어 있습니다. 이를 완벽하게 지원하려면 최소 90일 동안 상호 작용 및 awa_work_item 기록을 보관해야 합니다.

- 나중에 참조하기 위해 데이터를 보관해야 하는 경우 기록을 삭제하지 마십시오.

  이 작업의 타이밍은 필요한 보관을 수행하기 위해 추가되는 사용자 지정 논리의 타이밍에 따라 달라집니다. 결정적인 요소가 되지 않을 만큼 충분히 일찍 실행되도록 설정할 수 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위의 사항을 고려할 때 다음 기간(초) 임계값을 권장합니다.

- 상호 작용, awa_work_item: 7776000(90일 - 그러나 주간 추세 표시기를 사용하지 않거나 더 짧은 시간으로 전환 확인을 설정하려는 경우 줄일 수 있음).
- sys_cs_conversation, live_group_profile, interaction_json_blob, sys_cs_consumer: 2592000(30일) 또는 5184000(60일)

성능 고려 사항

누락된 테이블에 sys_updated_on 인덱스가 필요합니까?

테스트는 12,000,000+개의 상호작용이 있는 인스턴스에서 실행되었으며, sys_updated_on 필드(상호작용)에 인덱스가 있는 테이블 하나와 그렇지 않은 테이블(interaction_json_blob)에 대해 테이블 정리가 구성되었습니다. 두 경우 모두 초기 및 후속 실행의 경우 삭제에 소요된 시간(잠재적으로 몇 분)이 레코드를 쿼리하는 데 소요된 시간(2초 이하)보다 훨씬 많았습니다. 이 결과가 주어지면 성능에 미치는 영향이 최소화되므로 테이블에 인덱스를 추가할 필요가 없습니다.

초기 및 반복되는 테이블 클리너 작업은 언제 실행해야 합니까?

일반적으로 테이블 클리너 sys_trigger는 시간당 한 번씩 실행됩니다. 오래된 레코드가 많은 테이블에 하나 이상의 클리너가 설정된 경우 첫 번째 실행 중에 수행되는 삭제 수가 매우 많을 수 있으며 시스템에 추가 로드가 발생할 수 있습니다. 테이블 정리 구성을 조정하고 활성화하기 전에 이 테이블 클리너 일정을 임시로 변경하여 업무 외 시간(일반적으로 시스템 부하가 낮은 시간)에 다음 실행이 수행되도록 합니다.

쉬는 시간이 없다면 도움이 될 수 있는 테이블 클리너를 관리하는 몇 가지 속성이 있습니다. 특히 glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spent 는 클리너가 단일 실행 중에 레코드를 일괄 삭제하는 데 소요되는 시간을 제한합니다. 값은 초 단위로 지정되며 기본값은 1200(20분)입니다. 이는 기본 시스템 설정에서 테이블 클리너가 최대 20분 동안 매시간 실행됨을 의미합니다(참고로, 한 테스트 동안 계단식 삭제를 포함하여 20분 동안 약 400,000개의 상호작용이 삭제될 수 있음). 매시간 20분이 너무 적극적이면 속성 가치를 낮출 수 있습니다.

코어 UI에서 작업

이전 Next Experience코어 UI의 기능에 대해 알아봅니다.

코어 **UI**

코어 UI 인터페이스는 업데이트된 모양과 사용성 개선을 제공합니다.

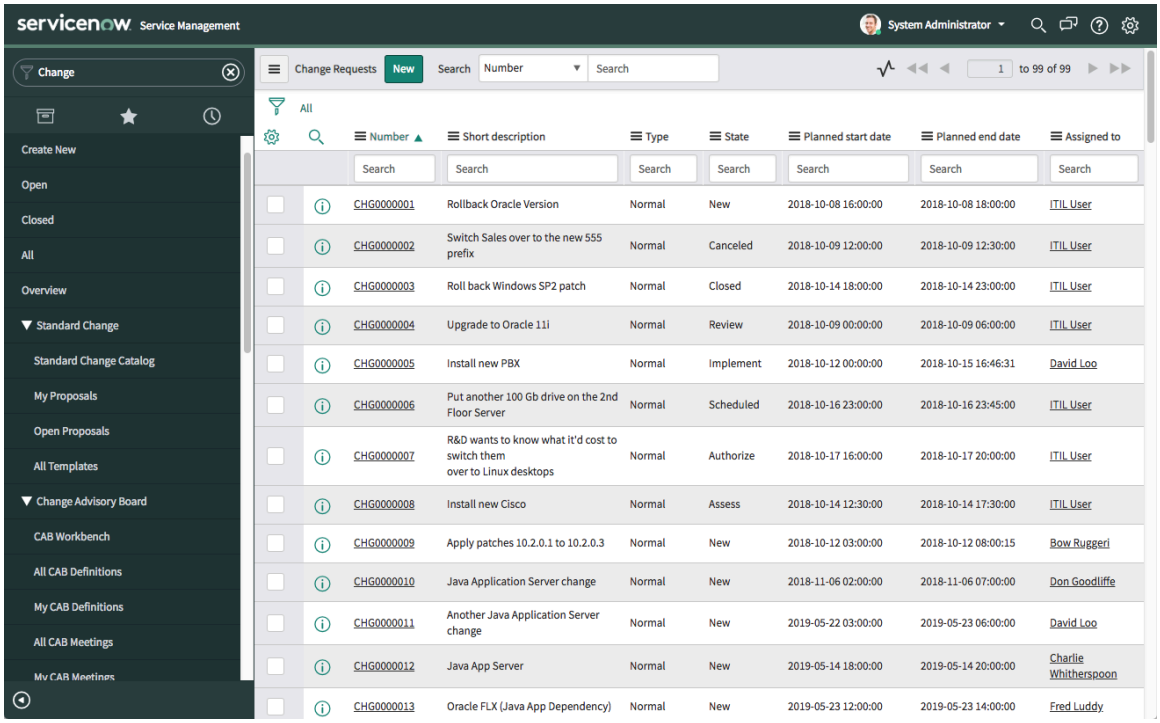
이 비디오에서는 사용자 메뉴, 도움말, 전역 검색, Connect 채팅, 로그인한 사용자를 위한 시스템 설정, 배너 로고 및 텍스트에 대해 설명합니다.

코어 UI 사용자 인터페이스의 요소에 대해 알아보려면 위의 비디오를 시청하십시오.

대표적인 기능으로는 실시간 양식 업데이트, 사용자 현재 상태, 즐겨찾기 및 이력 탭이 있는 새롭게 디자인된 애플리케이션 내비게이터, 향상된 활동 스트림 등이 있습니다. 코어 UI는 새 인스턴스의 기본 사용자 인터페이스입니다. 업그레이드된 인스턴스의 경우 관리자가 를 활성화 코어 UI해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

코어 **UI** 사용자 인터페이스



코어 **UI** 구성요소

구성요소	설명
배너 프레임	모든 페이지의 맨 위에 표시되며 로고와 다음 정보, 컨트롤 및 도구가 포함되어 있습니다. • 사용자 메뉴를 이용하면 프로필과 기본 설정에 액세스할 수 있습니다. 관리자는 사용자 역할을 가장하여 보안 역할을 격상할 수 있습니다. • Connect 사이드바 아이콘 ( ): 대화를 시작하거나 계속할 수 있습니다. 이 아이콘은 Connect가 활성화된 경우 사용할 수 있습니다. • 전역 텍스트 검색 아이콘( ): 여러 테이블에서 기록을 찾습니다. • 도움말): 적용 가능한 경우 포함된 도움말을 표시하는 도움말 패널을 엽니다. 포함된 도움말이 없다면, 도움말 검색 옵션을 제공합니다. • 기어 아이콘( ): 사용자 인터페이스(UI)에 대한 시스템 설정을 에 대한 시스템 설정 코어 UI엽니다.
애플리케이션 내비게이터	왼쪽 탐색 모음이라고도 합니다. 모든 애플리케이션 및 모듈에 대한 링크를 제공합니다. 응용 프로그램 내비게이터를 코어 UI 애플리케이션 내비게이터참조하십시오 .
콘텐츠 프레임	목록, 양식, 대시보드 및 마법사와 같은 정보를 표시합니다.
엣지	코어(Core) UI에서 Edge가 제거됩니다. 코어 UI 애플리케이션 내비게이터의 축소된 보기는 Edge와 비슷합니다.

관련 정보

의 로고, 색상, 시스템 기본값 구성 코어 UI

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

코어 UI 활성화

코어 UI 는 새 인스턴스의 기본 사용자 인터페이스입니다. 업그레이드된 인스턴스의 경우 관리자 역할이 있으면 코어 UI 플러그인(com.glide.ui.ui16)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

업그레이드 모니터를 방문하여 인스턴스 업그레이드가 성공적으로 완료되었는지 확인합니다.
필요한 역할: admin

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

관련 정보

플러그인 목록

코어 UI 애플리케이션 내비게이터

코어 UI 애플리케이션 내비게이터는 인터페이스 왼쪽에 나타나며, 사용 가능한 모든 애플리케이션과 모듈, 즐겨찾기 및 최근에 본 항목에 대한 액세스를 제공합니다.

애플리케이션 내비게이터를 사용하여 정보와 서비스를 빠르게 찾을 수 있습니다.

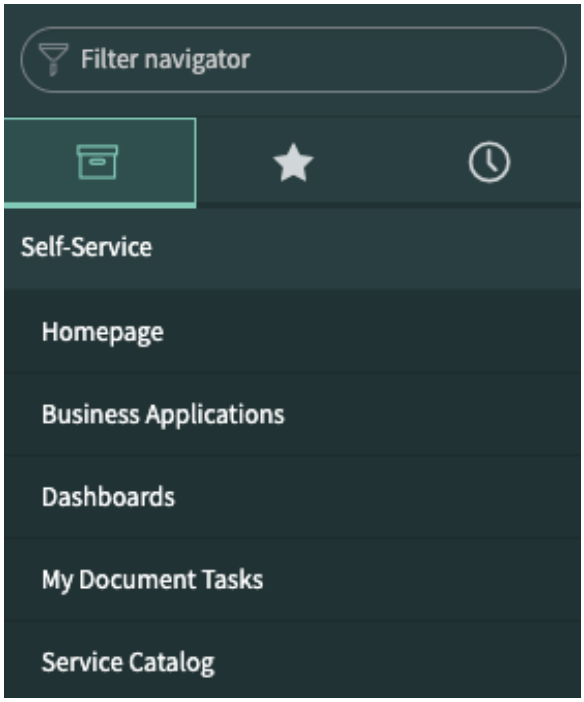
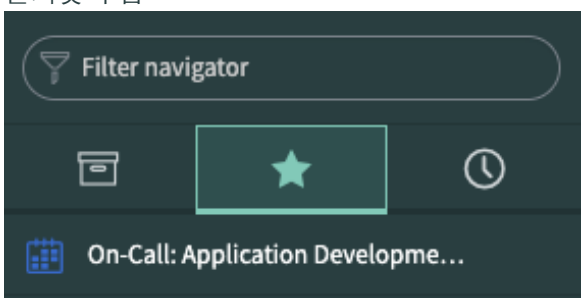
애플리케이션 내비게이터는 탐색 필터와 다음 탭으로 구성됩니다.

코어 UI 애플리케이션 네비게이터 탭

탭	설명
모든 애플리케이션	모든 애플리케이션 메뉴와 모듈을 표시합니다. 각 애플리케이션은 애플리케이션 내비게이터에 애플리케이션 레이블로 표시된 섹션으로 나타납니다. 이 탭에는 각 애플리케이션 레이블 아래에 모듈이 이름별로 나열됩니다.

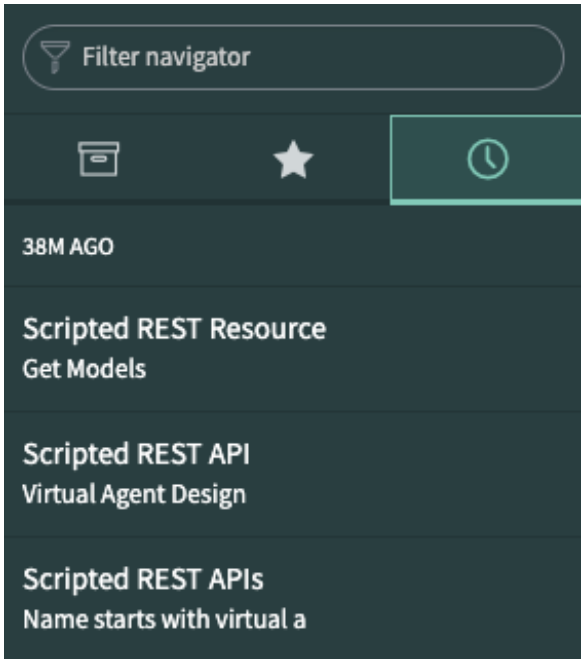
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

코어 **UI** 애플리케이션 네비게이터 탭

탭	설명
	모든 애플리케이션 탭 
즐겨찾기	즐겨찾기로 추가한 항목을 표시합니다. 즐겨찾기 탭 
이력	최근에 액세스한 항목을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

코어 **UI** 애플리케이션 네비게이터 탭

탭	설명
	이력 탭 

탐색 필터에 텍스트를 입력하여 일치하는 애플리케이션, 모듈 및 즐겨찾기를 표시합니다. 일치하는 즐겨찾기가 결과 맨 위에 나타납니다. 탐색 필터를 사용하여 특정 테이블에 빠르게 액세스할 수도 있습니다. 자세한 내용은 테이블로 바로 이동 문서를 참조하십시오.

코어 **UI** 네비게이터 사용

에서 내비게이터를 축소 및 확장하고, 즐겨찾기로 작업하고, 탐색 이력을 코어 UI볼 수 있습니다.

의 내비게이터로 작업: 코어 UI

- 애플리케이션 내비게이터에서 코어 UI 정보 축소 또는 확장
- 에서 즐겨찾기 추가 또는 편집 코어 UI
- 탐색 이력 보기

애플리케이션 내비게이터에서 코어 **UI** 정보 축소 또는 확장

애플리케이션 내비게이터에서 정보를 축소하거나 확장하여 원하는 내용만 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
애플리케이션 또는 애플리케이션 섹션 축소 또는 확장	애플리케이션 또는 애플리케이션 섹션 레이블을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
모든 애플리케이션 축소 또는 확장	모든 응용 프로그램 탭 아이콘( )을 두 번 클릭합니다.
애플리케이션 내비게이터 축소 또는 확장	애플리케이션 내비게이터 아래쪽에 있는 화살표 아이콘을 클릭합니다. 축소된 뷰에서 애플리케이션 내비게이터는 즐겨찾기만 표시합니다. 축소된 뷰에서 필터 아이콘이나 화살표 아이콘을 클릭하여 애플리케이션 내비게이터를 확장합니다.

축소된 네비게이터



에서 즐겨찾기 추가 또는 편집 코어 **UI**

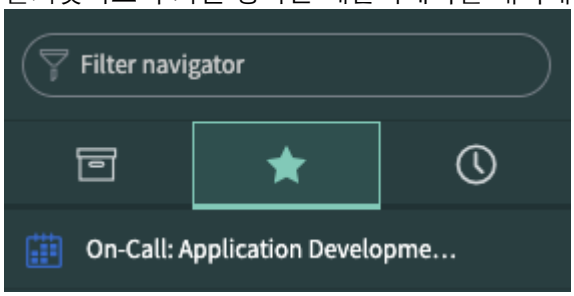
애플리케이션 내비게이터에서 자주 액세스하는 항목에 대한 즐겨찾기를 추가, 편집 또는 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

즐겨찾기로 추가한 항목은 애플리케이션 내비게이터의 즐겨찾기 탭에 별 아이콘으로 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

즐겨찾기는 애플리케이션 네비게이터의 축소된 뷰에도 아이콘으로 표시됩니다.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 통해 즐겨찾기를 추가합니다.

옵션	설명
모듈을 즐겨찾기로 추가	애플리케이션 내비게이터에서 모듈 옆의 별 아이콘을 클릭합니다.
애플리케이션 아래의 모든 모듈을 즐겨찾기로 추가	애플리케이션 내비게이터에서 애플리케이션 옆의 별 아이콘을 클릭합니다.
목록 컨텍스트 메뉴를 사용하여 목록을 즐겨찾기로 추가	**a.** 목록을 엽니다. **b.** 목록 제목 옆에 있는 목록 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 클릭합니다. **c.** 즐겨찾기 만들기를 선택합니다. **d.** 플라이아웃에서 필요에 따라 이름과 아이콘을 편집합니다.
끌어서 놓아 목록을 즐겨찾기로 추가	**a.** 목록을 엽니다. **b.** 이동 경로를 애플리케이션 내비게이터의 즐겨찾기 탭으로 끌어다 놓습니다.
양식 컨텍스트 메뉴를 사용하여 기록을 즐겨찾기로 추가	**a.** 기록을 엽니다. **b.** 양식 제목 옆에 있는 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 클릭합니다. **c.** 즐겨찾기 만들기를 선택합니다. **d.** 플라이아웃에서 필요에 따라 이름과 아이콘을 편집합니다.
끌어서 놓기로 기록을 즐겨찾기로 추가	**a.** 기록을 엽니다. **b.** 기록 제목을 애플리케이션 내비게이터의 즐겨찾기 탭으로 끌어옵니다.
다른 유형의 링크를 즐겨찾기로 추가	지원되는 링크 유형을 애플리케이션 내비게이터의 즐겨찾기 탭으로 끌어 놓습니다. 다음 링크 중 하나를 끌 수 있습니다. ○ 이동 경로 ○ 목록의 링크 ○ 보고서 주: 다른 유형의 링크로는 책갈피를 만들지 못할 수도 있습니다.
지식베이스 문서를 즐겨찾기로 추가	**a.** 지식 문서를 엽니다. **b.** 왼쪽 상단의 헤더에서 별표 아이콘을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	c. 즐겨찾기 생성 대화 상자에서 필요에 따라 이름과 아이콘을 편집합니다. **d.** 완료를 클릭합니다.

목록이나 양식의 각 뷰에 대해 서로 다른 즐겨찾기를 추가할 수 있습니다. 즐겨찾기가 애플리케이션 네비게이터의 즐겨찾기 탭에 추가됩니다.

2. 즐겨찾기를 편집하거나 삭제하려면 다음 동작을 완료하십시오.

옵션	설명
목록에서 즐겨찾기 순서 바꾸기	**a.** 애플리케이션 내비게이터 아래쪽에서 **Edit** Favorites(즐겨찾기 편집)를 클릭합니다. **b.** 즐겨찾기를 목록의 새 위치로 드래그합니다. **c.** 완료**(Done)** 또는 즐겨찾기 편집**(Edit** Favorites)을 클릭합니다.
즐겨찾기의 이름 또는 아이콘 사용자 지정	**a.** 애플리케이션 내비게이터 아래쪽에서 **Edit** Favorites(즐겨찾기 편집)를 클릭합니다. **b.** 즐겨찾기를 클릭합니다. **c.** 필요에 따라 이름과 아이콘을 사용자 지정합니다. **d.** 완료**(Done)** 또는 즐겨찾기 편집**(Edit** Favorites)을 클릭합니다.
즐겨찾기 삭제	**a.** 즐겨찾기를 가리킵니다. **b.** 즐겨찾기 제거 아이콘( )을 클릭합니다.

탐색 이력 보기

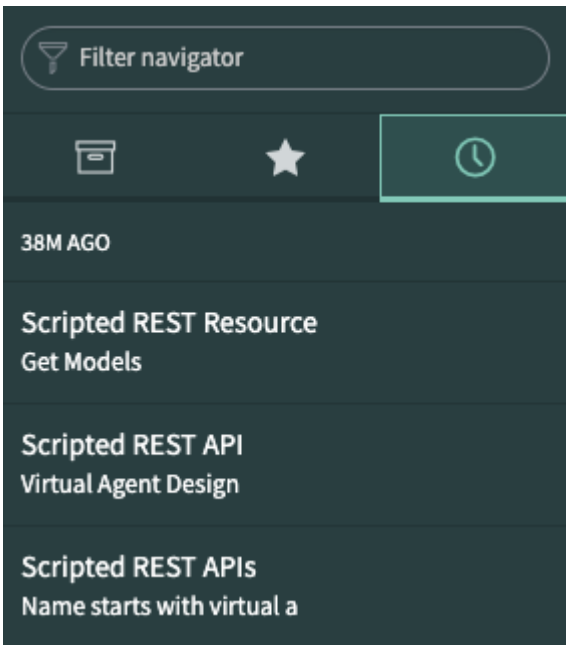
의 코어 UI애플리케이션 내비게이터에서 탐색 이력을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
최근에 접근한 항목은 애플리케이션 내비게이터의 이력 탭에 시계 아이콘으로 표시됩니다. 항목은 가장 최근에 액세스한 것부터 가장 최근에 액세스한 것까지 시간 순서로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이력 탭



이력 항목은 네비게이터 이력 [sys_ui_navigator_history] 테이블에 저장됩니다. 시스템은 목록, 기록 및 대시보드를 포함하여 다양한 콘텐츠 유형에 대한 이력 항목을 생성합니다. UI 페이지 및 기타 비표준 인터페이스 같은 일부 컨텐츠 유형은 이력에서 추적되지 않습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에서 시계로 표시되는 기록 탭을 클릭합니다.
2. 항목을 클릭하여 엽니다.

애플리케이션 네비게이터에 표시되는 이력 항목 수 구성

시스템 속성은 애플리케이션 내비게이터의 이력 탭에 표시되는 이력 항목의 최대 수를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 애플리케이션 내비게이터에는 30개 이력 항목이 표시됩니다. 속성을 구성 `glide.ui.nav.history_length` 하여 이 값을 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. sys_properties.list로 이동합니다.
2. 숙박 시설을 `glide.ui.nav.history_length` 찾습니다.
3. 속성 값을 편집합니다.

'기록을 찾을 수 없음' 그래픽 억제

기록이 없는 양식이나 목록을 선택하면 표준 그래픽이 나타납니다. 필요한 경우 그래픽을 숨기는 시스템 속성을 만들고 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
기록이 없는 양식이나 목록을 선택하면 이 그래픽이



나타납니다.

프로시저

1. 모두로 이동하여 탐색 필드에 sys_properties.list를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.

2. Next Experience 시스템 속성 화면에서 새로 만들기를 선택합니다.

3. 이름 필드에 glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image를 입력합니다.

4. 유형 필드에서 true | false 를 선택합니다 .

5. 값 필드에 true를 입력합니다.

6. 제출을 선택합니다.

에 대한 시스템 설정 코어 **UI**

시스템 설정을 정의하여 UI를 직접 사용자 지정할 수 있습니다. 배너 프레임 안에 있는 톱니바퀴 아이콘이 시스템 설정 창을 표시합니다.

시스템 설정은 탭별로 구성됩니다.

주:
이 정보는 코어 UI. 활성화된 시스템 Next Experience 설정 조정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Next Experience 사용자 기본 설정.

환경 설정

제어	설명
일반 탭	
접근성 활성화됨	이 설정을 사용하면 고급 접근성 기능이 활성화됩니다. 플랫폼은 기본적으로 액세스할 수 있도록 설계되었습니다. 이 기능을 활성화하면 더 많은 접근성 기능을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환경 설정

제어	설명
양식에서 접근 가능한 도구 설명	도구 설명이 있는 각 필드 옆에 도움말 아이콘을 표시합니다. 이 사용자 기본 설정은 접근성도 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
데이터 시각화 패턴을 활성화함	색상 기반 그래프 또는 다이어그램에 패턴과 색상을 추가합니다.
사용자 인터페이스 축소	이 설정을 사용하면 UI가 브라우저 창에 더 많은 정보를 표시하도록 최적화됩니다.
축소된 목록 날짜 시간	이 설정을 사용하면 날짜 및 시간 값이 간단한 형식으로 표시됩니다. 현재 연도 내의 날짜 값에는 연도가 표시되지 않으며 시간 값에는 초가 표시되지 않습니다. 날짜/시간 선택이 시간 전인 경우에는 이 설정을 사용할 수 없습니다.
바로 가기 키 사용	사용자가 바로 가기 키를 사용하여 플랫폼의 일부에 액세스할 수 있는지 여부를 결정합니다. 사용 가능한 키보드 단축키에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 코어 UI 바로 가기 키.
홈	홈 모듈에서 홈페이지 또는 대시보드를 열지 여부를 결정합니다. **중요사항:** 홈페이지에 있는 기능, 즉 인스턴스의 정보를 정렬하여 데이터에 대한 스토리를 전달하는 기능은 새 인스턴스의 대시보드에서 찾을 수 있습니다. enabled로 업그레이드된 Next Experience 인스턴스에서 사용자는 직접 URL이 있는 경우 기존 홈페이지를 볼 수 있지만 홈페이지를 생성하거나 편집할 수는 없습니다. 응답 대시보드와 Analytics Center 대시보드가 홈페이지 기능을 대신합니다. 홈페이지 사용 중단 도움말 도구를 사용하여 인스턴스의 홈페이지를 응답 대시보드로 변환합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 분석 센터의 대시보드. • 응답 대시보드 작업.
날짜/시간	날짜 및 시간이 표시되는 형식은 이 설정에 따라 다릅니다. 달력(예: 2015-11-13, 15:58:58), 시간 전(예: 11분 전) 또는 둘 다를 선택합니다.
언어	언어를 선택하거나 기본 언어로 돌아갑니다( ). 언어 플러그인이 활성화된 경우 이 설정을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하세요.
시간대	시간대를 선택하거나 현재 세션의 기본 시간대( )로 돌아갑니다. 다음 로그인 시 시간대 설정이 시스템 기본값 또는 시간대에 대한 사용자 프로파일 설정으로 되돌아갑니다.
도메인	도메인 분리를 사용하는 조직에 대해 현재 선택된 도메인을 지정합니다. 사용자에게 domain_admin 또는 관리자 역할이 있어야 이 설정을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환경 설정

제어	설명
헤더에 도메인 선택기 표시	이 설정을 사용할 때 사용자 메뉴 옆의 배너 프레임에 도메인 선택기를 배치합니다.
인쇄용 버전( )	현재 콘텐츠 프레임의 인쇄용 버전을 엽니다.
테마 탭	
테마	사용자 인터페이스의 테마를 선택합니다. 시스템 테마를 선택하여 기본 테마로 돌아갑니다.
목록 탭	
목록 열에서 더 긴 텍스트 줄 바꿈	이 설정을 사용하는 경우 긴 문자열이 하나의 긴 줄로 표시되는 대신 목록 열에서 줄 바꿈됩니다.
양식 탭	
탭 양식	이 설정을 활성화하면 양식 섹션과 관련 목록이 탭에 나타납니다.
관련 목록 로드 중	관련 목록이 양식에 로드되는 시기를 결정합니다. 자세한 내용은 관련 목록 로드 시기 구성 문서를 참조하십시오.
알림 탭	
검색	알림을 찾기 위한 검색 창. 알림을 찾으려면: • 검색하려는 알림의 이름을 입력합니다. 처음 3자를 입력하면 시스템은 입력한 문자와 일치하는 알림 목록을 자동으로 반환합니다. • 두 개의 별표를 입력하여 모든 알림 목록을 알파벳 순으로 반환합니다 (알림은 범주별로 구성되지 않음).
알림 허용	모든 알림을 활성화하거나 비활성화하기 위한 전역 스위치입니다.
알림 채널	알림을 받을 채널 목록입니다. 이 섹션을 사용하여 다음을 수행합니다. • 토글 스위치를 사용하여 채널을 활성화하거나 비활성화합니다. 채널을 비활성화하면 알림이 해당 채널을 통해 전달되지 않습니다. • 채널 생성 옵션을 사용하여 채널을 추가합니다 . • 채널 정보를 수정합니다 . 해당 채널 옆에 있는 채널 행 또는 오른쪽 화살표 (>)를 클릭하여 편집하거나 삭제합니다.
범주별 알림	관련 알림을 식별하고 그룹화한 알림 범주 목록입니다. 각 범주에는 구독할 수 있는 알림이 포함되어 있습니다. 지정된 범주에서 알림을 보려면 해당 범주 옆에 있는 범주 행 또는 오른쪽 화살표 (>)를 클릭합니다. 다음이 가능합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

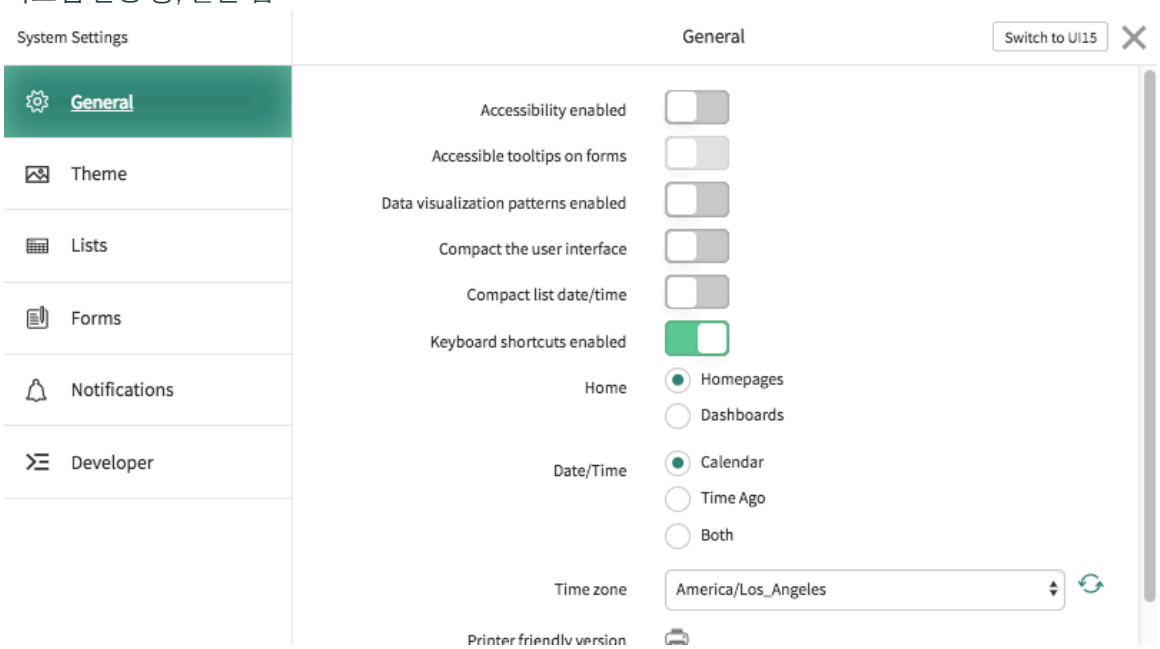
환경 설정

제어	설명

	• 알림에 대한 설정을 편집합니다.
	  ○ 선택한 알림에 채널을 활성화하거나 비활성화합니다.
	  ○ 일정 및 필터와 같이 알림 제공에 영향을 주는 알림 조건을 적용합니다.
	• 사용자에게 중요한 특정 알림을 구독하는 개인 알림을 생성합니다.

개발자 탭	
애플리케이션	(관리자만 해당) 응용 프로그램 선택기, 응용 프로그램 목록( ) 및 현재 선택한 응용 프로그램( )에 대한 링크를 제공합니다.
헤더에 애플리케이션 선택기 표시	이 설정을 사용할 때 사용자 메뉴 옆의 배너 프레임에 애플리케이션 선택기를 배치합니다.
업데이트 세트	(관리자만 해당) 업데이트 세트 목록, 업데이트 세트 선택기 및 현재 선택된 업데이트 세트에 대한 링크를 제공합니다.
헤더에 업데이트 세트 선택기 표시	이 설정을 사용할 때 업데이트 세트 선택기를 사용자 메뉴 옆의 배너 프레임에 배치합니다.
JavaScript 로그와 필드 감시자	(관리자만 해당) 클라이언트 측 JavaScript 디버그 창을 엽니다.
Automated Test Framework 페이지 검사기	이 설정이 활성화되면 배너 프레임에 검사 아이콘을 배치합니다. 페이지 개발자와 테스트 디자이너가 에서 사용자 지정 UI 테스트에 사용할 수 있는 사용자 지정 사용자 인터페이스의 페이지 구성 요소를 식별할 수 있습니다 Automated Test Framework.

시스템 설정 창, 일반 탭



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클래식 환경에서 작업

클래식 환경에서는 목록과 양식을 사용하여 작업을 수행합니다.

> **주:**
> 이 컨텐츠는 클래식 환경과 관련이 있으며, 이는 구성 가능한 작업 공간 인터페이스가 아닌 기록 목록 및 기록 양식에서 직접 작업하는 것을 의미합니다. 클래식 환경에서 Next Experience를 활성화하거나 비활성 상태로 작업할 수 있으며, 이를 코어 UI(이전의 UI16)라고 합니다.

ServiceNow 사용자 인터페이스, 목록, 양식 및 필터에 대한 자세한 내용은 NowLearning의 ServiceNow 사용자 인터페이스 개요를 참조하십시오.

클래식 환경의 목록

목록은 테이블의 기록 모음을 표시합니다.

목록 컨트롤, 목록 뷰 개인화, 목록 정렬 및 필터링, 목록 검색, 목록 열 및 필드 컨텍스트 메뉴, 목록 기록에 대한 기타 작업 방법

목록 기능에 대한 자세한 소개는 위의 비디오를 시청하십시오.

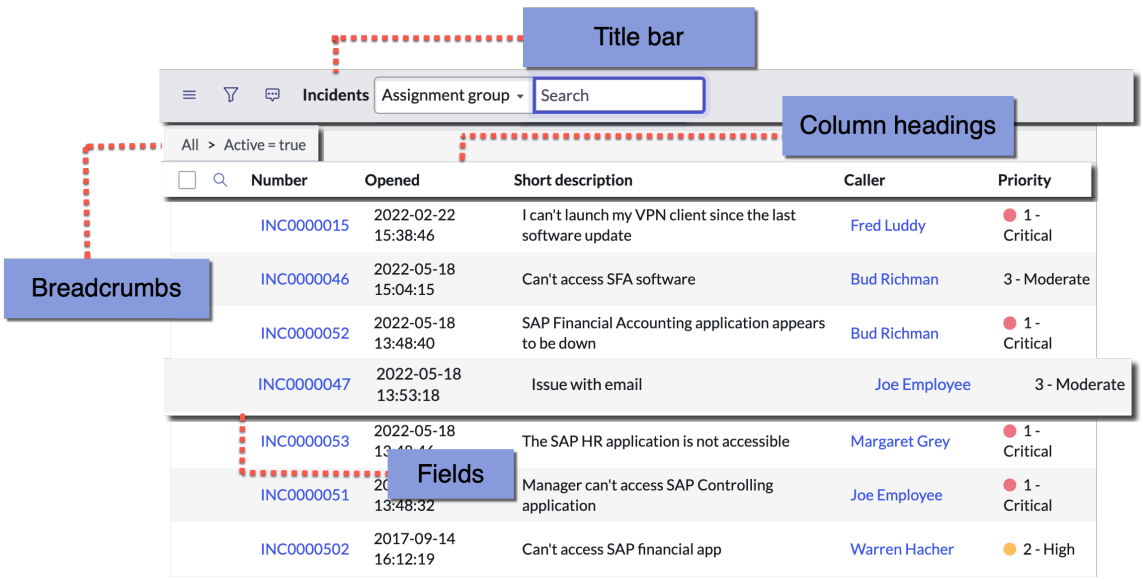
> **주:**
> 이 컨텐츠는 클래식 환경과 관련이 있으며, 이는 구성 가능한 작업 공간 인터페이스가 아닌 기록 목록 및 기록 양식에서 직접 작업하는 것을 의미합니다. 클래식 환경에서 Next Experience를 활성화하거나 비활성 상태로 작업할 수 있으며, 이를 코어 UI(이전의 UI16)라고 합니다.

사용자는 목록에서 데이터를 검색, 정렬, 필터링 및 편집할 수 있습니다. 목록은 양식에 포함될 수 있으며 계층적일 수 있습니다(하위 목록이 있음).

목록 인터페이스는 제목 표시줄, 필터 및 이동 경로, 데이터 열, 바닥글로 구성됩니다. 목록의 각 열은 테이블의 필드에 해당됩니다.

A 응답시간 표시기 ( )는 목록을 표시하는 데 필요한 처리 시간을 나타내기 위해 일부 목록의 오른쪽 하단에 나타날 수 있습니다.

기록 목록



기능 및 작업 나열

목록 인터페이스는 제목 표시줄, 필터 및 이동 경로, 데이터 열로 구성됩니다. 이러한 각 구성요소는 기능을 제공하며 목록과 표시된 기록에 대한 작업을 수행할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능, 메뉴 및 작업

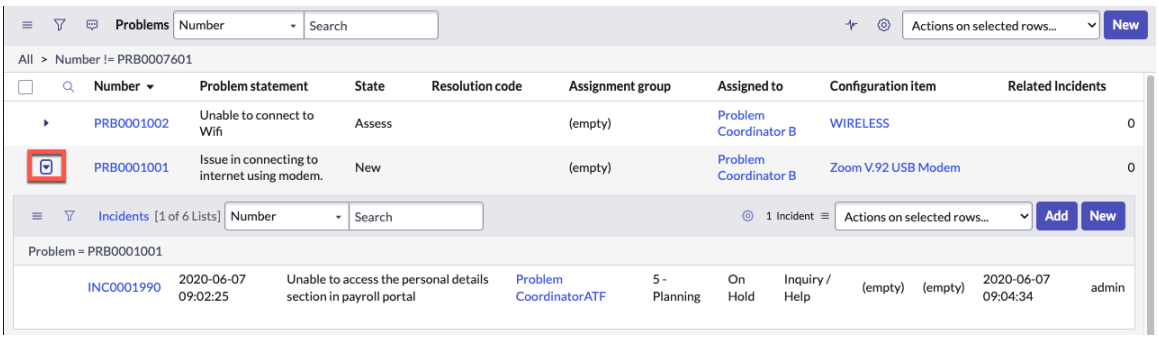


계층적 목록

계층적 목록을 사용하면 사용자가 양식으로 이동하지 않고도 관련 목록의 기록을 직접 볼 수 있습니다.

목록에는 목록 뷰에서도 접근할 수 있는 계층 구조의 하위 목록이 있을 수 있습니다. 계층적 목록에서 기록의 관련 목록을 확장하거나 축소하려면 참조 아이콘 옆에 있는 화살 ▶)를 클릭합니다.

계층적 목록



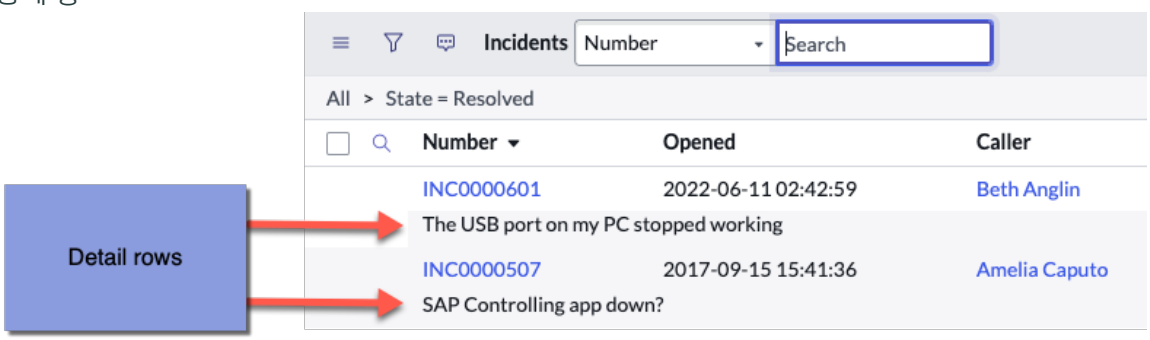
관리자는 테이블에 대해 계층적 목록을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 계층적 목록 활성화를 참조하십시오 .

상세 행

상세 정보 행이 활성화되면 각 기록의 필드 행 아래에 나타나고 지정된 필드의 값이 표시됩니다. 예를 들어 상세 정보 행에는 목록의 각 인시던트에 대한 짧은 설명이 표시될 수 있습니다. 정보 행은 링크, 편집 기능, 컨텍스트 메뉴 액세스 등 필드와 동일한 기능을 지원합니다.

주:
필드가 목록 상세 정보 행의 소스로 지정되면 시스템은 해당 필드의 목록 열을 숨깁니다.

상세 행



관리자는 정보 행을 활성화하고 목록에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 정보 행 관리를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 필드

필드는 데이터를 표시하고 특정 기능을 제공합니다.

주:
필드 컨텍스트 메뉴에 표시되는 옵션 중 일부는 사용자 역할과 설치된 기능에 따라 다릅니다.

필드 기능

제목	설명
링크	연결된 기록을 양식 뷰에서 엽니다. 첫 번째 열 필드를 클릭하여 현재 기록을 엽니다. 다른 열의 관련 기록에 대한 링크를 클릭하여 해당 기록으로 이동할 수도 있습니다.
편집 중	하나 이상의 기록에서 정보를 변경합니다. 자세한 내용은 목록 편집 방법 문서를 참조하십시오.
참조 아이콘( )	기록 미리 보기를 제공합니다. 아이콘을 클릭하여 기록 미리 보기를 엽니다. 기록을 열거나 편집하려면 기록 미리 보기에서 기록 열기 버튼을 클릭합니다. Shift 키를 누른 상태에서 참조 아이콘을 가리키면 참조 아이콘에 대한 도구 설명만 표시됩니다.
컨텍스트 메뉴	오른쪽 클릭 메뉴라고도 하며 다음과 같은 몇 가지 옵션을 제공합니다. • 일치 표시 및 필터링과 같은 빠른 필터 옵션. • 기록 URL을 클립보드에 복사하는 옵션입니다. • 기록의 sys_id 클립보드에 복사하는 옵션(관리자만 해당). • 빠른 편집 옵션(예: 나에게 할당, 승인, 거부) • 자주 참조되거나 긴급한 정보에 빠르게 액세스할 수 있는 기록 태그를 편집하는 옵션입니다. 태그가 기록에 할당되면 태그가 지정된 문서 페이지에 기록이 표시됩니다. • Live Feed 및 Visual Task Boards와 같은 기능에 특정한 옵션입니다.

목록 기능 구성 및 사용

모든 사용자는 자신의 역할이 접근을 허용한 테이블의 목록과 상호작용할 수 있습니다. 일부 목록 및 열 머리글 메뉴 옵션은 사용자 역할에 등급이 지정된 권한에 의해 제어됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 절차에서는 사용자가 목록으로 구성하거나 사용할 수 있는 기능에 대해 설명합니다.

목록 정렬

목록을 정렬하여 목록에서 정보를 빠르게 찾을 수 있습니다. 시스템에서 목록을 정렬하는 데 사용하는 방법은 정렬 열의 기록 유형에 따라 다릅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
Label=**Requested Item**; 값=**sc_req_item**. 선택 목록 유형 이외의 필드 유형은 레이블을 기준으로 정렬됩니다. 예제 레코드 레이블인 **Requested Item**은 레이블이 "r"로 시작하는 레코드로 정렬됩니다.

선택 목록 필드를 사용하면 사용자가 미리 정의된 선택 세트에서 선택할 수 있습니다. 선택 목록 필드는 레이블이 아니라 필드의 기본 딕셔너리 항목 값을 기준으로 정렬됩니다. 예시 기록 값 **sc_req_item** 는 값이 "s"로 시작하는 기록으로 정렬됩니다.

값을 기준으로 정렬하는 것이 유용할 수 있습니다. 예를 들어, 작업 상태에 대한 선택 항목이 정렬됩니다 신규 〉 작업 진행 중 〉 종결레이블이 표시됩니다. 레이블에 따라 정렬은 다음과 같습니다. 종결 〉 신규 〉 작업 진행 중레이블이 표시됩니다.

열 이름 옆의 화살표는 현재 정렬 순서를 나타냅니다. 아래 화살표는 열이 내림차순으로 정렬됨을 나타냅니다. 기본 정렬 순서만 표시됩니다.

주:
목록에 적용되는 정렬 규칙은 다음과 같습니다.

- 번역된 인스턴스에서는 translated_text, translated_field 및 translated_html 유형 열만 정렬을 지원합니다.
- 열 레이블은 먼저 영어로 만든 다음 그에 따라 번역해야 합니다.
- Glide 목록과 같은 배열 기반 필드별로 목록을 정렬할 수 없습니다.

목록을 정렬하려면 다음 방법 중 하나를 사용합니다.

프로시저

- 열 이름을 클릭하여 목록을 오름차순으로 정렬합니다.
  다시 클릭하면 역순으로 정렬됩니다.
- 열 이름을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 정렬**(a-z)** 또는 정렬**(z-a)** 을 선택하여 각각 오름차순 또는 내림차순으로 정렬합니다.
- 필터로 정렬 순서를 지정합니다.
  필터는 둘 이상의 열을 기준으로 정렬할 수 있습니다(예: 범주별, 하위 범주별).

관련 정보

선택 목록

기본 선택 목록의 정수 값

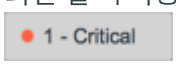
필드 상태 표시기 구성

목록 필드 상태 표시기에 현대식 셀 색상 표시를 사용하거나 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. 이 설정은 목록을 개인화할 때 사용할 수 있습니다. 이 설정은 시스템 설정에서 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
목록의 필드 상태 표시기는 최신 셀 색상으로 필드 왼쪽에 색상 원으로 표시됩니다. 필드 상태 표시기의 스타일을 선택할 수 있습니다. 최신 셀 색 지정을 비활성화하여 필드 배경색 사용을 되돌릴 수 있습니다.

최신 셀 색 지정 켜기



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

프로세스는 버전에 따라 다릅니다.

a. 목록에서 목록)을 클릭합니다.

b. 스타일 필드 상태 표시기를 사용하려면 최신 셀 색 지정 확인란을 선택합니다.

c. 확인을 클릭합니다.

자세한 내용은 개인 목록 만들기를 참조하십시오.

페이지당 목록 행 수 사용자 지정

목록의 각 페이지에 표시할 기록 또는 행 수를 사용자 지정할 수 있습니다. 기본값은 페이지당 20행입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
행 수를 사용자 지정하면 액세스할 수 있는 모든 목록에 적용됩니다.

더 많은 행을 표시할 경우 성능에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 블로그 게시물 Improve performance by a employee by a employee by "just enough" data by a ServiceNow employee in .ServiceNow 커뮤니티

프로시저

1. 목록을 엽니다.

2. 목록 제목을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 표시 〉 <페이지당 행 수>레이블이 표시됩니다.
목록이 새로 고쳐져 선택한 기록 수가 표시되거나, 표시되는 행 수보다 적은 경우 총 기록 수가 표시됩니다. 선택한 기록 수를 표시하도록 페이지 컨트롤이 업데이트됩니다( ).

목록 뷰 간 전환

뷰는 사용자가 목록을 열 때 나타나는 요소를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
액세스 권한이 있는 목록 뷰 간에 전환할 수 있습니다.

프로시저

1. 목록을 엽니다.

2. 목록 제목 메뉴를 열고 뷰 〉 (뷰 이름)레이블이 표시됩니다.
선택한 뷰에서 페이지와 함께 새로 고쳐집니다.

큰 목록 로드 속도 향상

목록의 총 기록 수에 대한 계산을 제거하여 목록 로드 속도를 높입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
매우 큰 테이블에서 필터링된 목록에 포함할 총 기록 수를 계산하는 데 시간이 오래 걸릴 수 있습니다.

성능을 향상시키려면 모든 뷰 또는 지정된 뷰에 대해 해당 계산을 제거할 수 있습니다.

프로시저

1. 목록에서 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 다음으로 이동합니다. 구성 〉 목록 통제레이블이 표시됩니다.
2. 목록 컨트롤 페이지에서 확인란을 선택합니다.
   - **Remove pagination** count(페이지 매김 수 제거) - 모든 뷰에서 페이지 매김 계산을 제거합니다.
   - **Remove pagination count for specified** views(지정된 뷰에 대한 페이지 매김 수 제거) - 지정된 뷰에서 페이지 매김 계산을 제거합니다.
3. 옵션: **Remove pagination count for specified** views(지정된 보기에 대한 페이지 매김 계산 제거)를 선택한 경우 잠금 아이콘( )을 클릭하고 목록의 페이지 수를 표시하지 않는 보기를 선택합니다.
4. 해당 뷰로 전환하여 뷰에 대한 페이지 매김이 계산되지 않는지 확인합니다.
   목록에서 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 다음으로 이동합니다. 뷰 〉 **<a view>**레이블이 표시됩니다.

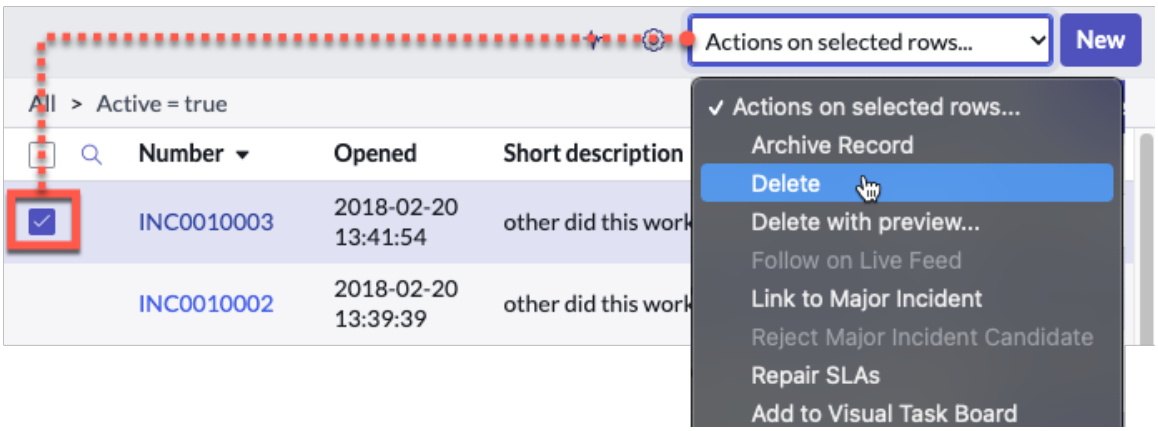
   페이지 매김 계산이 표시되지 않아야 하며 빨리 감기 아이콘( )이 회색으로 표시되어야 합니다.

목록에서 선택한 항목에 대해 작업 수행

작업 확인란을 사용하면 목록에 있는 하나 이상의 항목에 대해 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보



프로시저

1. 적용하려는 기록 옆의 확인란을 선택합니다.
   페이지의 모든 기록을 선택하려면 목록 맨 위에 있는 확인란을 선택합니다.
2. 원하는 작업을 적용합니다.
   - 열 컨텍스트 메뉴에서 **Update** Selected(선택한 항목 업데이트)를 선택하여 선택한 모든 기록을 업데이트합니다.
   - 선택한 행에 대한 작업 메뉴에서 삭제 (관리자만 해당) 또는 시각적 작업 보드에 추가와 같은 작업을 선택합니다. 사용 가능한 작업은 목록과 활성화된 플러그인에 따라 다릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포함된 목록

일부 목록은 양식에 포함될 수 있습니다. 목록 컨트롤을 사용하여 양식 내에 포함된 목록의 기록에 대한 작업을 수행할 수 있습니다.

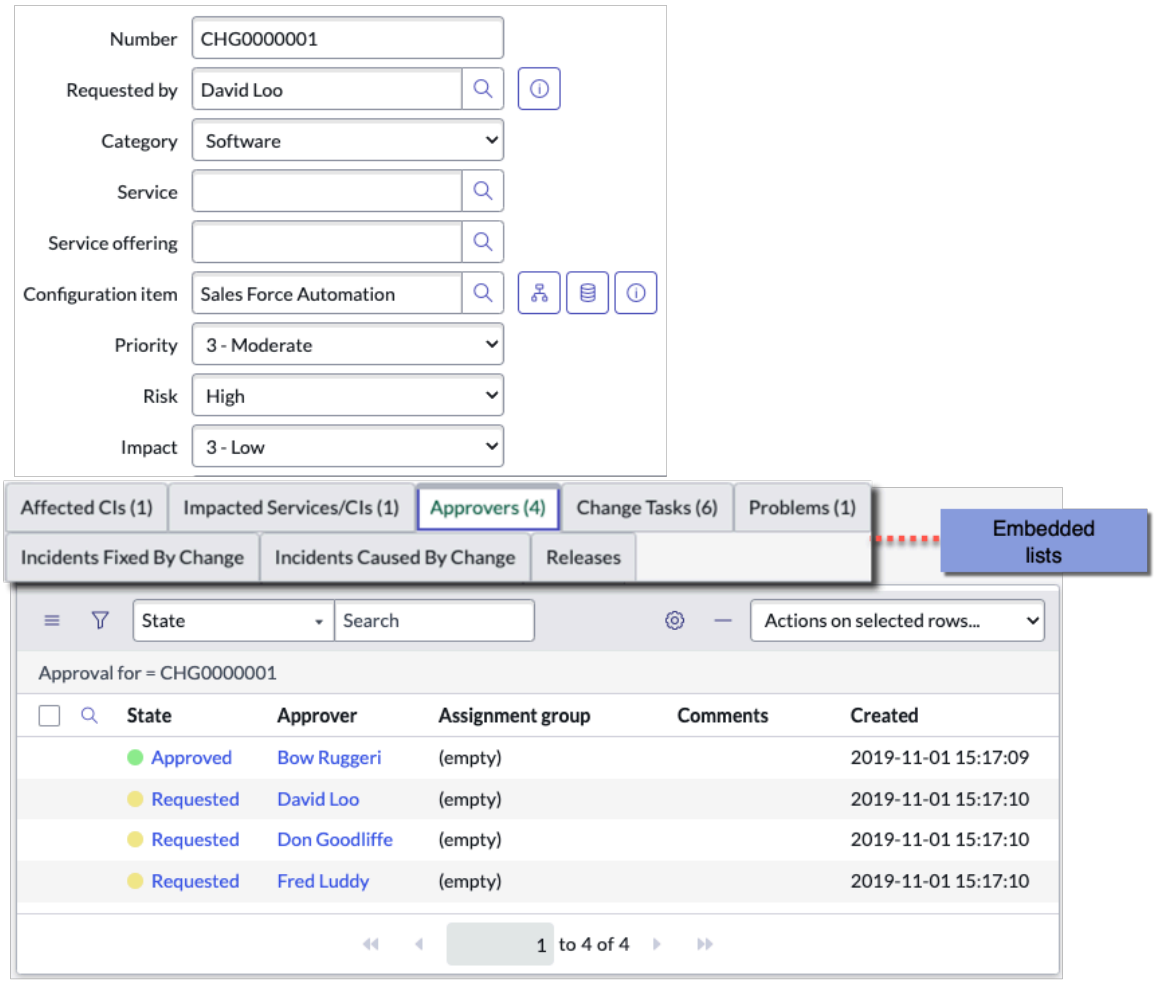
이러한 컨트롤을 사용하여 포함된 목록으로 작업할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 편집 문서를 참조하십시오.

포함된 목록 작업

작업	아이콘	작업
포함된 목록 확장		목록 헤더에서 확장 아이콘을 클릭합니다.
포함된 목록 축소		목록 헤더에서 축소 아이콘을 클릭합니다.
새 행 삽입		추가를 선택하고 포함된 목록에 추가할 기록을 식별합니다.
행 편집		해당 필드의 빈 영역을 두 번 클릭합니다. 목록 편집기 사용 문서를 참조하십시오.
행 삭제		행 옆에 있는 삭제 아이콘을 클릭합니다. 새 행은 즉시 제거됩니다. 기존 행은 기록이 저장될 때 삭제되도록 지정됩니다. 이 지정을 지우려면 삭제 아이콘을 다시 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포함된 목록

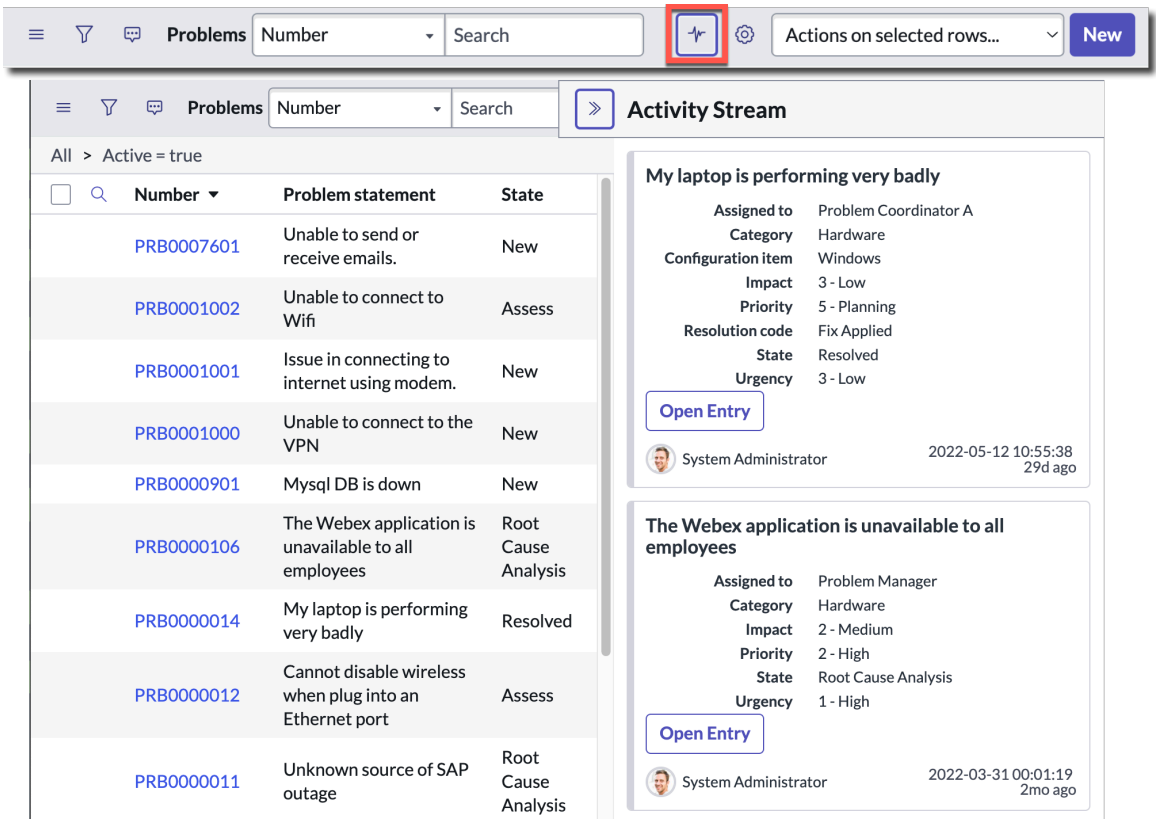


목록 뷰의 활동 스트림

현재 목록의 모든 기록에 대한 실시간 활동 정보를 스트리밍합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 스트림 창



활동 스트림 정보를 보려면 목록 제목 표시줄에서 목록 활동 스트림)을 클릭합니다. 이 아이콘은 모든 작업 테이블의 제목 표시줄에 나타납니다.

활동 스트림 정보는 플라이아웃 창에 표시되며 기록의 활동 포매터 에 나타나는 정보와 동일한 정보입니다. 짧은 설명이 항목 제목으로 나타납니다. 작업 테이블의 활동 스트림 항목은 작업 번호를 제목으로 사용합니다. 플라이아웃 창의 정보는 감사 및 저널 항목과 함께 자동으로 업데이트됩니다. 활동 스트림을 닫으려면 상단의 **>>** 아이콘을 클릭합니다.

활동 스트림의 모든 항목에 코멘트를 추가할 수 있습니다. 커서로 항목을 가리키면 설명 버튼이 나타납니다.

항목을 클릭하여 해당 기록에 대한 활동 스트림을 열 수 있습니다. 기록 활동 스트림을 사용하여 작업 기록을 열거나, 추가 의견 또는 작업 메모를 게시하거나, 이미지를 미리 볼 수 있습니다. 기록 활동 화면을 닫으려면 상단의 **<** 아이콘을 클릭합니다.

주:
활동 스트림 창은 양식에 표시되는 활동 포매터와 인터페이스가 다릅니다. 활동 포매터의 동작을 변경하기 위한 사용자의 수정 및 속성 설정은 활동 스트림 창에 적용되지 않습니다.

목록 검색

목록을 검색하여 정보를 빠르게 찾을 수 있습니다. 목록 제목 표시줄에는 목록을 검색하기 위한 옵션이 포함되어 있습니다. 관리자는 모든 목록에 대해 텍스트 검색을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
목록을 검색하는 방법에는 선택한 필드의 문자열 또는 필드에 있는 텍스트 문자열의 두 가지 옵션이 있습니다. 이러한 옵션은 이동 및 검색으로 레이블이 지정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

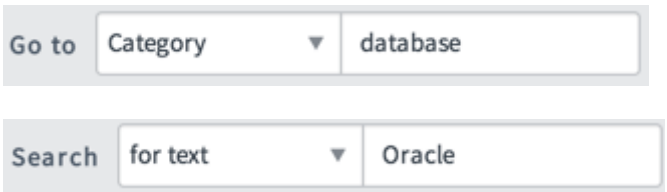
- 이동 옵션은 선택한 필드를 기준으로 목록을 정렬하고 필드 값이 검색어와 같거나 큰 기록을 반환합니다. 문자열 유형 필드인 번호 필드의 경우 입력한 숫자로 끝나는 숫자가 있는 기록을 찾습니다. 예를 들어 숫자를 선택하고 4 를 입력하여 인시던트 목록을 검색하면 **INC0000004, INC0000014** 와 같은 숫자가 포함된 기록 이 표시됩니다.
- 텍스트를 선택하면 검색 옵션이 나타납니다. 목록 테이블의 필드에 검색어가 포함된 기록을 반환합니다. 관련 목록 조건을 추가한 경우 관련 테이블의 기록은 검색에 포함되지 않습니다.

선택 목록의 각 옵션은 열 레이블과 값으로 정의됩니다. 예를 들어, 인시던트 상태필드에는 신규 및 종결과 같은 여러 옵션이 포함되어 있습니다. 이러한 레이블은 열 레이블이며 각 레이블에는 기본 값이 있습니다. 인시던트의 경우 새로 만들기 의 기본값은 **1** 이고 종결 의 기본값은 **7**입니다. 열에서 열 레이블 또는 값을 검색하여 다음과 같은 결과를 얻을 수 있습니다.

- 일치하는 기록(예: 새 상태의 모든 인시던트 기록)을 나열할 열 레이블을 입력합니다.
- 지정된 값보다 크거나 같은(=>) 상태에 있는 기록을 찾으려면 값을 입력합니다. 예를 들어, 해결됨 및 종결됨 상태의 인시던트 기록을 나열하려면 **6**을 입력합니다.

프로시저

1. 기록 목록으로 이동합니다.
2. 필요한 경우 목록을 개인화하여 원하는 필드를 추가합니다.
3. 필드를 선택하거나 텍스트를 선택합니다.



4. 검색 텍스트를 입력합니다.
   와일드카드를 사용하여 목록 검색을 더 구체화합니다.
5. Enter 키를 눌러 검색을 실행합니다.

사용 가능한 목록 검색 와일드카드

플랫폼은 검색 결과를 확장하고 구체화하기 위해 여러 와일드카드 문자를 지원합니다.

사용 가능한 목록 검색 와일드카드

와일드카드	설명
*검색어 %검색어%	search-term이 포함된 값을 검색합니다.
%search-term	search-term으로 끝나는 값을 검색합니다.
검색어%	search-term으로 시작하는 값을 검색합니다.
=검색어	검색어와 동일한 값을 검색합니다.
!*검색어	검색어를 포함하지 않는 값을 검색합니다.
!%검색어	search-term으로 끝나지 않는 값을 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 가능한 목록 검색 와일드카드

와일드카드	설명
!=검색어	search-term과 같지 않은 값을 검색합니다.

기본 검색 동작 구성

목록의 기본 검색 동작은 입력한 값보다 크거나 같은 값을 검색하는 것입니다. 관리자는 속성을 추가하여 기본적으로 보다 큼 검색 대신 포함 검색 또는 검색으로 시작을 사용하도록 검색 동작을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

와일드카드를 사용하지 않고 검색 상자에 텍스트를 입력하면 입력한 값보다 크거나 같은 값에 대해 검색이 수행됩니다. text data-type-fields의 경우 이는 검색에서 먼저 선택한 필드의 레코드를 정렬한 다음 텍스트로 시작하는 첫 번째 레코드와 그 뒤에 오는 모든 레코드를 찾음을 의미합니다. 숫자 data-type-fields의 경우, 이는 검색 시 숫자 필드가 입력한 숫자로 끝나는 모든 기록을 찾는다는 것을 의미합니다.

주:
시스템은 기록 번호가 포함된 일부 문자열 필드를 숫자 필드로 처리합니다. `number` 또는 `u_number` 명명된 필드는 숫자 필드로 처리됩니다.

기본 검색 동작을 `##` 또는 `#### ##` 으로 변경하면 두 검색 옵션 모두 검색보다 큰 것보다 더 많은 결과를 반환하므로 성능 문제가 발생할 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력하여 시스템 속성 목록으로 이동합니다.
2. 기본 검색 동작 기본 설정에 따라 다음 속성 중 하나를 추가합니다.

기본 검색 동작 속성

이름	설명
`glide.ui.goto_use_contains`	목록의 기본 검색 동작을 `##` 검색으로 변경합니다. ○ 유형: True | False ○ 값: true
`glide.ui.goto_use_starts_with`	목록의 기본 검색 동작을 검색 `## ##` 으로 변경합니다. ○ 유형: True | False ○ 값: true

3. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

속성 추가

딕셔너리 속성을 사용하여 기본 검색 동작 구성

시스템 사전을 사용하여 필드에 속성을 추가하여 필드 수준에서 기본 검색 동작을 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리레이블이 표시됩니다.
2. 기본 검색 속성을 적용하려는 테이블에서 필드를 검색합니다.
3. 속성 필드에서 다음 속성 중 하나를 추가합니다.

주:
속성 필드를 보려면 딕셔너리 항목의 고급 뷰로 전환해야 할 수도 있습니다.

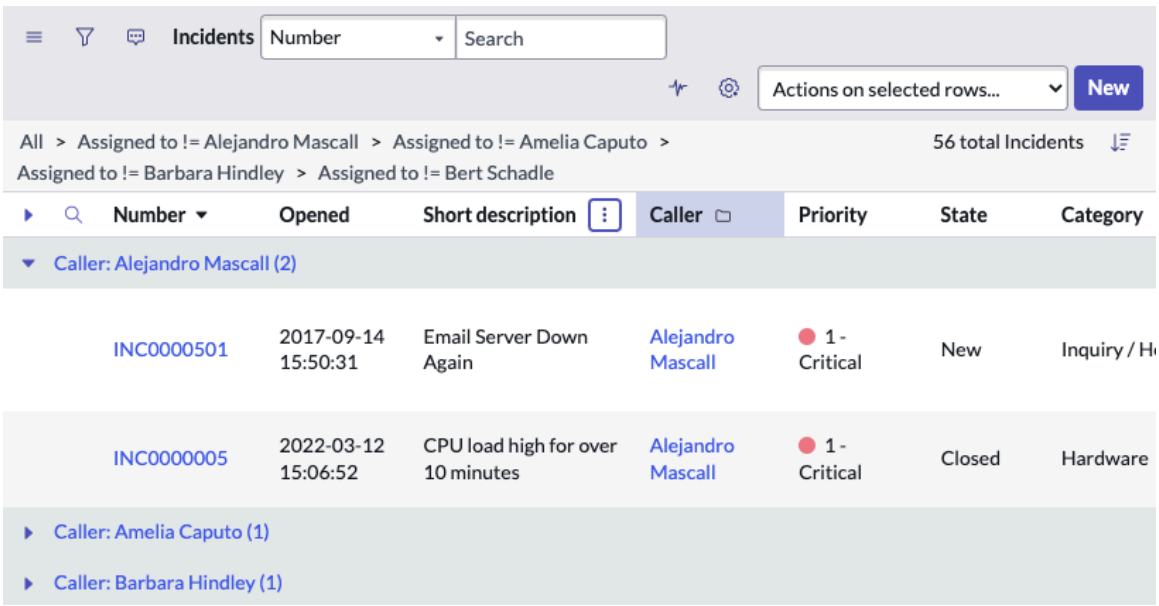
속성	설명
goto_use_starts_with=true	특정 필드에 *## #### ##* 을 사용하도록 기본 검색 동작을 변경합니다. 텍스트가 아닌 필드에 *starts#* 적용하면 해당 검색으로 시작하는 모든 데이터가 반환되며, 이로 인해 성능이 저하될 수 있습니다.

그룹화된 목록

그룹화는 필드를 기준으로 목록을 집계하고 그룹당 기록 수를 표시합니다. 그룹화는 검색 또는 필터 결과의 요약을 구성하고 제공하여 데이터를 빠르게 찾는 데 도움이 될 수 있습니다.

예를 들어, 이 그림은 호출자별로 그룹화된 활성 인시던트를 보여줍니다.

호출자별로 그룹화된 목록



- 그룹은 그룹화를 위해 선택한 필드 값에 따라 이름이 지정됩니다. 예를 들어 할당된 사용자별로 그룹화하는 경우 각 그룹은 사용자의 이름입니다.
- 각 그룹의 기록 수가 그룹 이름 옆에 표시됩니다.
- 목록의 총 항목 수(모든 그룹을 합산)가 목록의 페이징 컨트롤 근처에 나타납니다. 이 합계는 목록이 필드에서 그룹화된 경우에만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

그룹화된 목록 사용

특정 필드별로 목록을 그룹화하여 정보를 찾을 수 있습니다. 목록에서 항목을 그룹화한 후 몇 가지 옵션을 사용하여 특정 그룹 또는 그룹 집합에 집중할 수 있습니다.

시작하기 전에

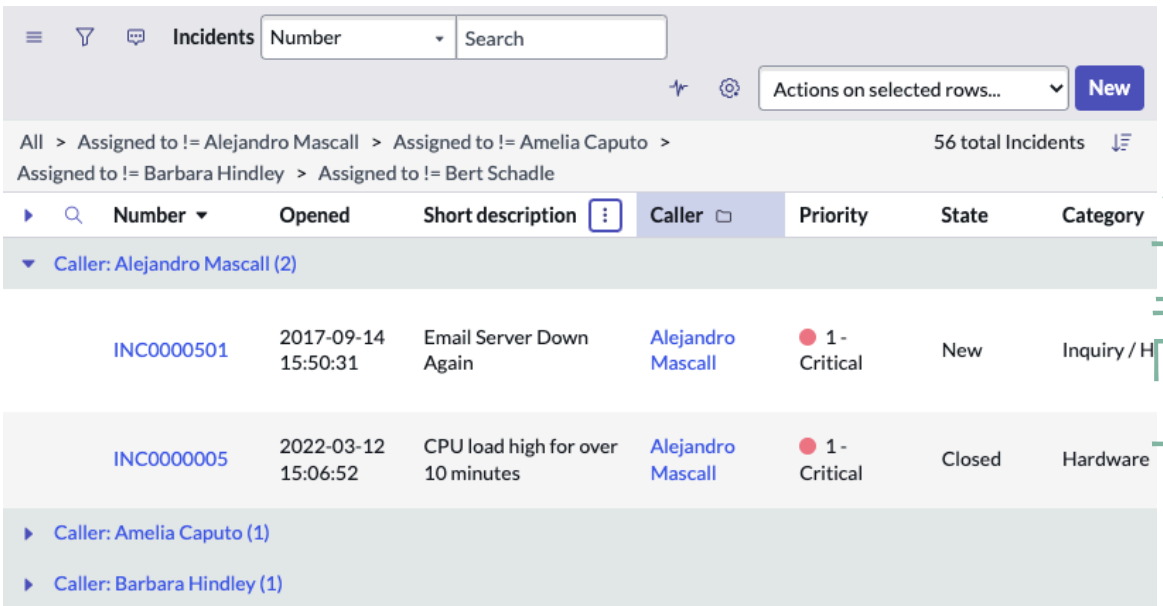
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 목록의 항목을 그룹화하거나 그룹 해제합니다.
   - 제목 표시줄에서 컨텍스트 메뉴를 클릭하고 그룹화 기준을 선택합니다. 목록을 그룹화할 기준 필드를 선택합니다. 그룹화를 제거하려면 --없음--을 선택합니다.
   - 열 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 그룹화 기준을 선택합니다. 그룹화를 제거하려면 그룹 해제를 선택합니다.

   예를 들어, 이 그림은 호출자별로 그룹화된 활성 인시던트를 보여줍니다.

   그룹화 기준



2. 다음 작업 중 하나를 사용하여 그룹을 확장합니다.

옵션	설명
그룹을 확장하거나 축소하려면	그룹 이름 옆에 있는 화살 ▶)를 클릭합니다.
모든 그룹을 확장하거나 축소하려면	목록 맨 위에 있는 화살표를 클릭합니다.
그룹의 전체 목록을 열려면	그룹 이름을 클릭합니다.
지정된 그룹의 모든 기록을 보려면	전체 목록을 엽니다.

주:
그룹당 표시되는 최대 기록 수는 목록 뷰의 페이지당 기록 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필터 및 이동 경로

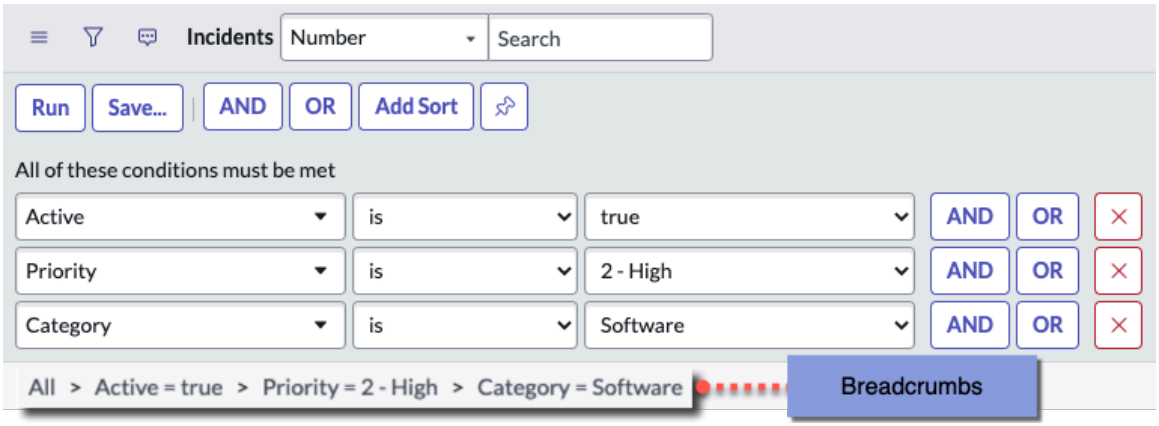
필터는 테이블에 적용되는 조건 세트로, 해당 테이블에서 데이터의 하위 집합을 찾아 작업하는 데 도움이 됩니다.

필터를 적용, 수정, 생성, 저장할 수 있습니다. 테이블 맨 위에 있는 계층적 조건 목록(이동 경로)은 현재 필터를 나타냅니다.

이동 경로로 필터 탐색을 빠르게 할 수 있습니다. 왼쪽에서 오른쪽으로 정렬됩니다. 왼쪽 조건이 가장 일반적이고 오른쪽 조건이 가장 구체적입니다. 이동 경로를 클릭하면 오른쪽에 있는 모든 조건이 제거됩니다. 조건 앞의 조건 구분 기호(〉)를 클릭하면 해당 조건만 제거됩니다.

기본적으로 역할이 없는 사용자는 이동 경로나 필터를 볼 수 없습니다. 관리자는 미인증 사용자가 스크립트 포함을 사용하여 이동 경로와 필터를 볼 수 있도록 ESS 포털을 구성할 수 있습니다. 스크립트 포함을 사용하여 이동 경로 및 필터를 억제하는 방법에 대한 자세한 내용은 스크립트 포함을 사용하여 필터 및 이동 경로 억제를 참조하십시오 .

이동 경로, 목록 **v2**



예시:

- 우선순위 **= 2**를 클릭하면 범주 **=** 소프트웨어 조건이 제거되고 우선순위가 2인 모든 활성 인시던트가 반환됩니다.
- 우선순위 **= 2** 앞의 조건 구분 기호(〉)를 클릭하면 우선순위 **= 2** 조건이 제거되고 소프트웨어 범주의 모든 활성 인시던트가 반환됩니다.
- 모두를 클릭하면 모든 조건이 제거되고 시스템의 모든 인시던트가 반환됩니다.

이동 경로를 클릭하여 기록 목록을 새로 고치고 해당 기록에 대한 최신 정보를 표시합니다.

주:
필터링된 목록에서 새로 만들기 버튼을 클릭하면 새 기록에 동일한 필터가 자동으로 적용됩니다. 예를 들어, 해결된 인시던트 목록에서 새로 만들기 를 클릭하면 상태가해결됨으로 설정된 기록 사전 설정이 열립니다. 활성, 우선순위 1 인시던트로 필터링된 목록에서 새로 만들기 를 클릭하면 활성 이 선택되고 우선순위 가 **1 -** 중요로 설정된 기록 사전 설정이 열립니다.

필요에 따라 양식의 사전 설정 값을 변경할 수 있습니다. 이러한 방식으로 채우고 싶지 않은 필드가 있는 경우, 다음 딕셔너리 속성을 필드에 추가할 수 있습니다. *ignore_filter_on_new=true*

이동 경로를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 추가 탐색 기능을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이동 경로 오른쪽 클릭 옵션

옵션	설명
새 창 오픈	새 탭이나 창에서 이동 경로의 결과 목록을 엽니다.
URL 복사	이동 경로의 결과 목록에 대한 클립보드에 URL을 복사합니다. 브라우저 보안 조치에서 이 기능을 제한하는 경우 브라우저 지침을 따르십시오.
쿼리 복사	인코딩된 쿼리를 이동 경로의 클립보드에 복사합니다. 인스턴스의 URL 또는 딕셔너리 항목의 참조 한정자 필드에서 이 쿼리를 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 영향도가 높거나 중간 정도인 모든 활성 인시던트 목록을 보는 경우 이동 경로를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 쿼리 **active=true^impact=1^ORimpact=2**를 복사합니다. 다음과 같이 인스턴스 URL의 끝에 이 쿼리를 추가할 수 있습니다. https://{instance_name}/incident_list.do?sysparm_query=active=true^impact=1^ORimpact=2 모든 이동 경로에는 이 선택 항목을 사용할 수 없습니다.

관련 정보

딕셔너리 속성

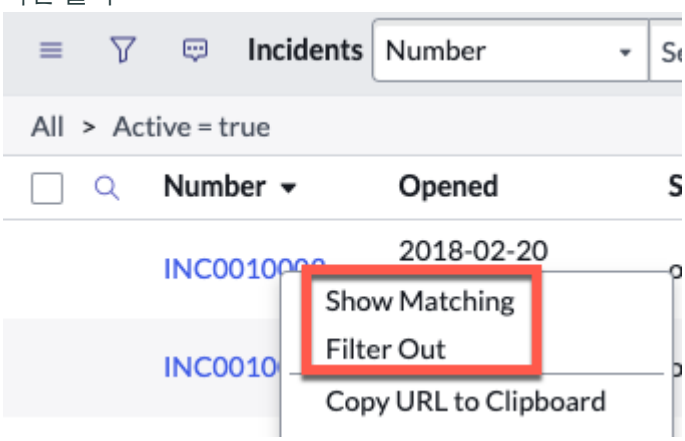
필터를 통해 인코딩된 쿼리 문자열 생성

빠른 필터

필드의 값을 사용하여 목록을 빠르게 필터링하려면 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 일치 표시 또는 필터링을 선택합니다. 날짜 필드의 경우 이전 표시, 이후 표시 및 필터링 중에서 선택합니다.

이러한 함수는 현재 필터의 이동 경로에서 오른쪽에 조건을 추가합니다.

빠른 필터



이 예제에서 진행 중 을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 일치 표시 를 선택하면 **State = In Progress** 조건이 필터의 가장 구체적인 조건으로 추가됩니다. 반면, 진행 중을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 필터링 을 선택하면 **State != In Progress** 조건이 필터의 가장 구체적인 조건으로 추가됩니다.

날짜 및 날짜-시간 필드의 경우 다음 이후에 표시 또는 이전 이전에 표시 를 사용하여 시간 기반 필터를 정의할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

빠른 필터 방법을 사용하여 특정 값을 필터링하면 [field] [is not] [value] 또는 [field] [is] [empty] 조건이 작성됩니다. 비어 있거나 null 값이 포함된 기록은 필터링된 목록에 계속 표시됩니다. 필터를 수동으로 만드는 경우 OR 조건 [field] [is] 〔empty〕가 자동으로 포함되지 않으므로 비어 있거나 null 값이 있는 레코드는 필터링된 목록에 표시되지 않습니다.

필터

필터는 각 기록이 목록에 포함되기 위해 충족해야 하는 조건 집합을 제공하여 목록에 나타나는 기록을 제한합니다.

조건은 다음과 같은 부분으로 구성됩니다.

- 필드: 각 필드에는 테이블의 특정 열에 있는 데이터가 포함됩니다. 참조 필드를 선택하면 다른 테이블의 데이터로 닷워킹할 수 있습니다.
- 연산자: 각 필드 유형에는 고유한 유효한 연산자 집합이 있습니다. 연산자는 값이 필요한지 여부를 결정합니다.
- 값: 각 필드에는 필드 유형에 따라 결정되는 고유한 유효한 값 집합이 있습니다. 참조 필드는 자동 완성에 액세스할 수 있으며 선택 목록은 옵션 목록을 제공합니다.
- 그룹화: 각 조건선은 AND 또는 OR 커넥터로 그룹화됩니다. 필터를 사용하려면 AND 커넥터로 연결된 모든 조건선이 충족되어야 합니다. 필터는 OR 커넥터로 연결된 각 조건선을 개별적으로 평가합니다.

목록 v3은 관련 테이블을 기반으로 조건을 포함할 수 있는 관련 목록 조건 섹션을 제공합니다.

> **주:**
> 만들기 권한이 있는 테이블에 대한 목록을 여는 경우 필드에 필터를 적용하고 목록 머리글에서 새로 만들기 를 클릭합니다. 새 기록의 필터에서 설정한 값으로 동일한 필드가 자동으로 채워집니다.

조건 작성기를 사용하여 목록에 필터를 생성합니다.

목록 v3의 관련 목록 조건

기본적으로 모든 목록을 사용하면 참조된 테이블의 필드로 닷워킹하는 것을 포함하여 현재 테이블 데이터를 필터링할 수 있습니다. v3 목록에서는 조건 작성기에서 다른 유형의 조건인 관련 목록 조건을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 관련 목록 상태 추가 문서를 참조하십시오.

목록 v2에 필터 고정

목록을 열 때마다 조건 작성기가 나타나게 하려면 필터 고정/고정 해제 아이콘(for)을 클릭합니다. 목록 v3에서는 이 기능이 지원되지 않습니다.

관련 정보

- 관련 테이블의 데이터로 닷워킹
- 필드 유형
- 필터 및 쿼리에 사용할 수 있는 연산자

목록에서 필터 생성

필터를 생성하여 일련의 조건을 제공하여 목록에 나타나는 기록을 제한할 수 있습니다. 필터를 실행하면 지정된 조건을 충족하는 레코드만 나열됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 필터 표시/숨김 아이콘( )을 클릭하여 조건 작성기를 엽니다.
   아이콘이 비활성화되어 있고 이동 경로에 관련 목록 조건이 있는 경우 필터를 열려면 관련 목록 조건을 제거해야 합니다. 이 목록에 대해 목록 v3을 활성화했을 때 조건이 생성되었습니다. 목록 v2는 관련 목록 조건을 지원하지 않습니다. 관련 목록 조건에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 관련 목록 상태 추가.
2. 목록에서 필드를 선택합니다.
   필드 유형에 따라 사용 가능한 연산자와 값이 결정됩니다. 예를 들어 활성 필드는 **true**, **false** 또는 **empty** 값을 가질 수 있지만 텍스트 필드는 여러 다른 값을 가질 수 있습니다. 마찬가지로 연산자보다 큰 값은 활성 필드가 아닌 우선순위 필드에 적용됩니다. 자세한 내용은 조건 작성기 문서를 참조하십시오.
3. 목록에서 운영자 를 선택합니다.
4. 해당하는 경우 값을 선택하거나 입력합니다.
5. 다음 단계 중 하나 이상을 완료하여 원하는 필터를 구성하기 위한 조건을 추가하거나 제거합니다.

옵션	설명
최상위 조건을 추가하려면 다음을 수행합니다.	조건 작성기 도구 모음에서 조건 위의 **AND** 또는 **OR** 를 클릭합니다.
종속 조건을 추가하려면	조건 옆에 있는 **AND** 또는 **OR** 를 클릭합니다.
조건을 제거하려면	조건 옆에 있는 **x** 를 클릭합니다.

   주:
   지정된 값을 포함하지 않는 모든 레코드를 찾으려면 **[field] [is not] [value]** 또는 **[field] [is] [empty]**의 두 가지 조건으로 필터를 생성합니다.

6. 결과의 정렬 순서를 지정하려면 정렬 추가 를 클릭한 다음 정렬 기준으로 사용할 필드와 정렬 순서를 선택합니다.
7. 옵션: 저장을 클릭하여 나중에 사용할 수 있도록 필터를 보관합니다.
   자세한 내용은 목록 뷰에서 필터 저장 및 사용 문서를 참조하십시오.
8. 실행을 클릭하여 필터를 적용합니다.

관련 정보

관련 테이블의 데이터로 닷워킹

필드 유형

필터 및 쿼리에 사용할 수 있는 연산자

관련 목록 상태 추가

관련 목록 조건을 사용하면 필터에 다른 테이블과의 관계를 포함할 수 있습니다. 관련 목록 조건은 목록 v3에서만 지원됩니다.

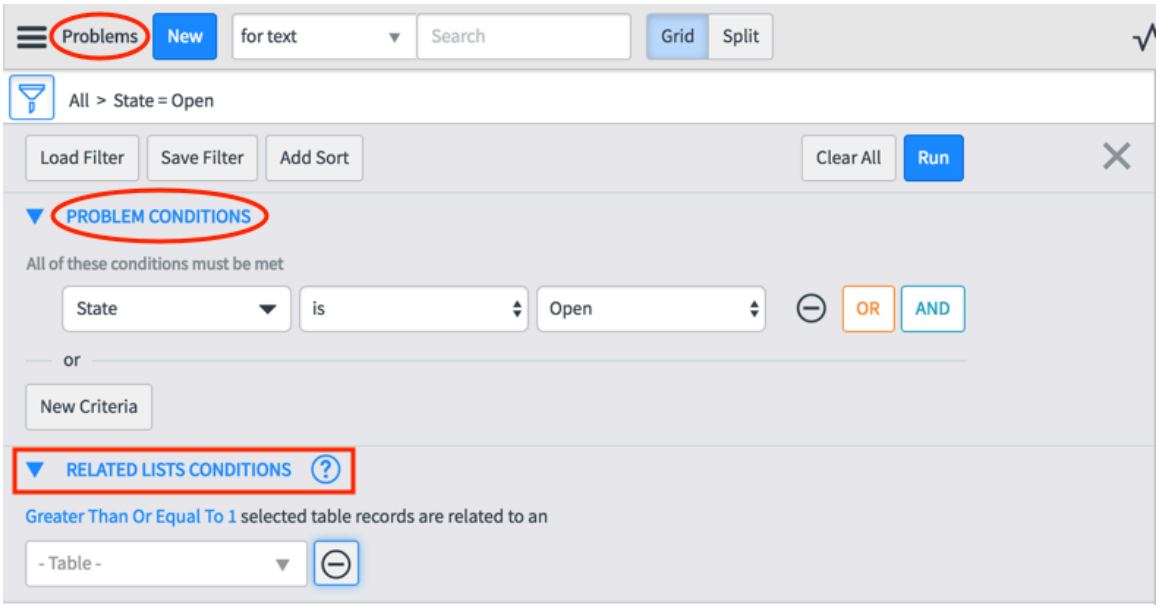
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
관련 테이블에 조건을 선택적으로 포함할 수 있습니다. 예를 들어, 취소됨 상태에 있는 하나 이상의 관련 인시던트로 활성 문제를 필터링할 수 있습니다. 또 다른 예는 서비스 수준 계약(SLA) 위반으로 인시던트를 필터링하는 것입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 v3 필터에는 두 개의 섹션이 포함되어 있는데, 하나는 현재 테이블 조건용이고 다른 하나는 관련 목록 조건용입니다. 쿼리에 하나의 관련 테이블만 포함할 수 있지만 해당 테이블에 여러 조건을 추가할 수 있습니다.

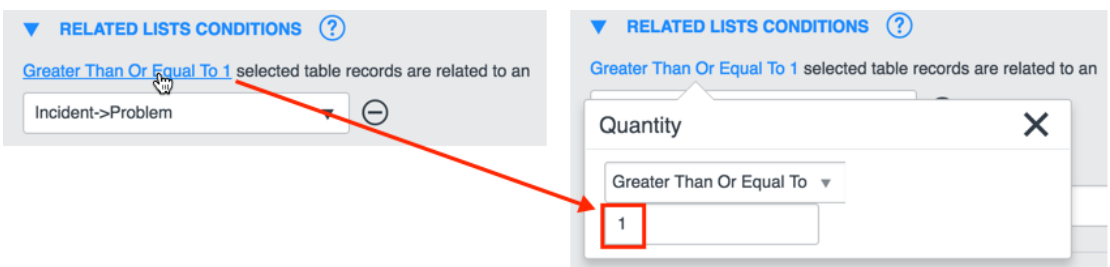
미해결 문제에 대한 문제 필터



관련 목록 조건의 일부를 이해하는 가장 쉬운 방법은 예제를 사용하는 것입니다. 아래 단계에서는 몇 가지 관련 인시던트와 함께 열려 있는 문제의 예를 사용합니다. 목록 v3을 지원하는 모든 목록 뷰에 대해 다음 단계를 수행할 수 있습니다.

프로시저

1. 이 예에서는 다음으로 이동합니다. 문제 〉 오픈레이블이 표시됩니다.
2. 목록 필터를 열고 현재(문제) 테이블에 대한 조건을 선택합니다.
   [State] [is] [Open] 조건이 이미 추가되었습니다.
3. 관련 목록 조건을 클릭하여 섹션을 확장합니다.
4. 선택 목록에서 쿼리에 포함할 테이블 관계를 선택합니다.
   이 예에서는 인시던트〉문제를 선택합니다. 보기에 액세스할 수 있는 테이블을 선택할 수 있습니다.
5. 수량자를 선택하려면 1보다 크거나 같음을 클릭합니다.
   수량 팝오버가 열립니다.



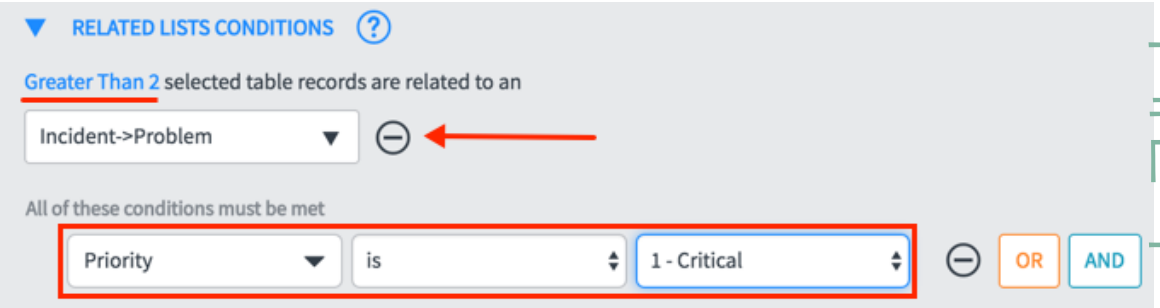
6. 수량을 선택하고 관련 테이블에서 일치해야 하는 기록 수를 입력한 다음 **X** 를 클릭하여 팝오버를 닫습니다.
   기본 숫자는 **1**입니다. 다음은 이 예제의 각 수량자에 대한 설명과 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 크거나 같음: 관련 인시던트 수가 입력한 숫자보다 크거나 같은 문제 기록을 반환합니다. 값 **5**는 5개 이상의 관련 인시던트가 포함된 문제를 포함합니다. 인시던트가 4개 이하인 문제 기록은 반환되지 않습니다.
- 보다 큼: 관련 인시던트가 이 수보다 많은 문제 기록을 반환합니다.
- 작거나 같음: 관련 인시던트의 지정된 개수 이하의 문제 기록을 반환합니다. 값 **1**은 관련 인시던트가 하나 있거나 전혀 없는 문제 기록을 포함합니다.
- 보다 작음: 관련 인시던트 수보다 적은 문제 기록을 반환합니다. 값 **1**은 관련 인시던트가 없는 문제를 반환합니다.
- 같음: 이 수의 관련 인시던트에 대한 문제를 반환합니다. 값 **5**에는 정확히 5개의 관련 인시던트가 있는 문제 기록이 포함됩니다.
- 없음: 지정된 테이블 관계와 일치하지 않는 문제를 반환합니다. 없음을 선택하면 관련 인시던트가 없는 문제가 반환됩니다.
- 사이: 입력한 두 숫자 사이에 있는 관련 인시던트 수에 대한 문제를 반환합니다. **5**와 **10**사이의 값에는 5, 6, 7, 8, 9 또는 10개의 관련 인시던트가 있는 문제 기록이 포함됩니다.

7. 옵션: 관련 테이블에 대해 하나 이상의 조건을 입력합니다.
새 기준을 클릭하여 다른 조건을 추가합니다.

Example
다음 이미지는 중요한 우선순위인 관련 인시던트가 두 개 이상인 문제 기록을 필터링하는 예를 보여줍니다.



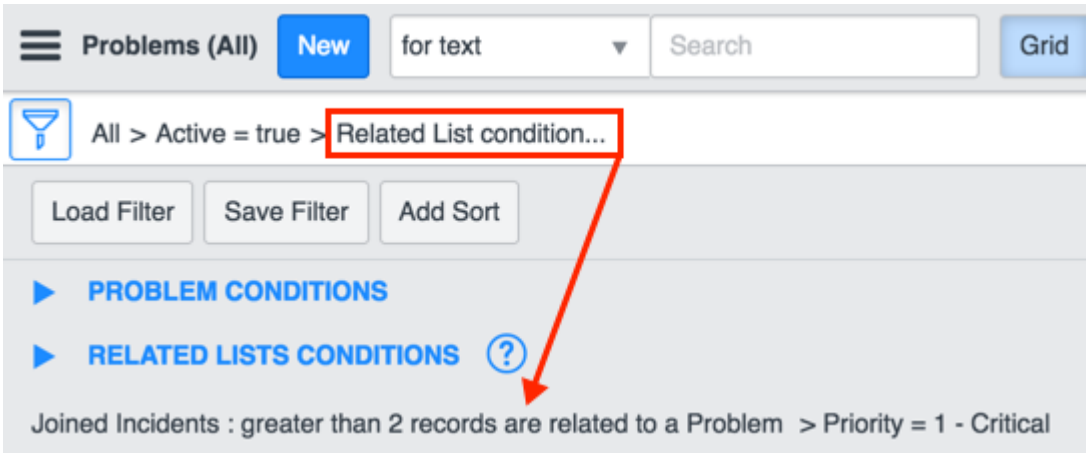
주:
관련 테이블 조건에서는 키워드 검색을 수행할 수 없습니다.

8. 실행을 클릭하여 필터 쿼리를 실행합니다.

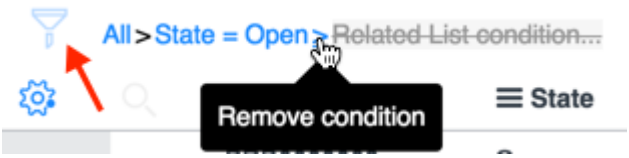
결과
이동 경로에 관련 목록 상태...가 표시됩니다. 필터를 열어 관련 목록 쿼리 문을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 이동 경로 및 관련 목록 조건 쿼리 문



주:
기본 필터에 관련 목록 조건 쿼리가 있는 목록에 대해 목록 v3이 비활성화된 경우 필터 편집 기능이 비활성화됩니다. 목록 필터 편집을 사용하려면 관련 목록 조건을 제거합니다.



OR 조건

조건 작성기는 최상위 조건과 종속 조건이라는 두 가지 유형의 OR 조건을 사용합니다.

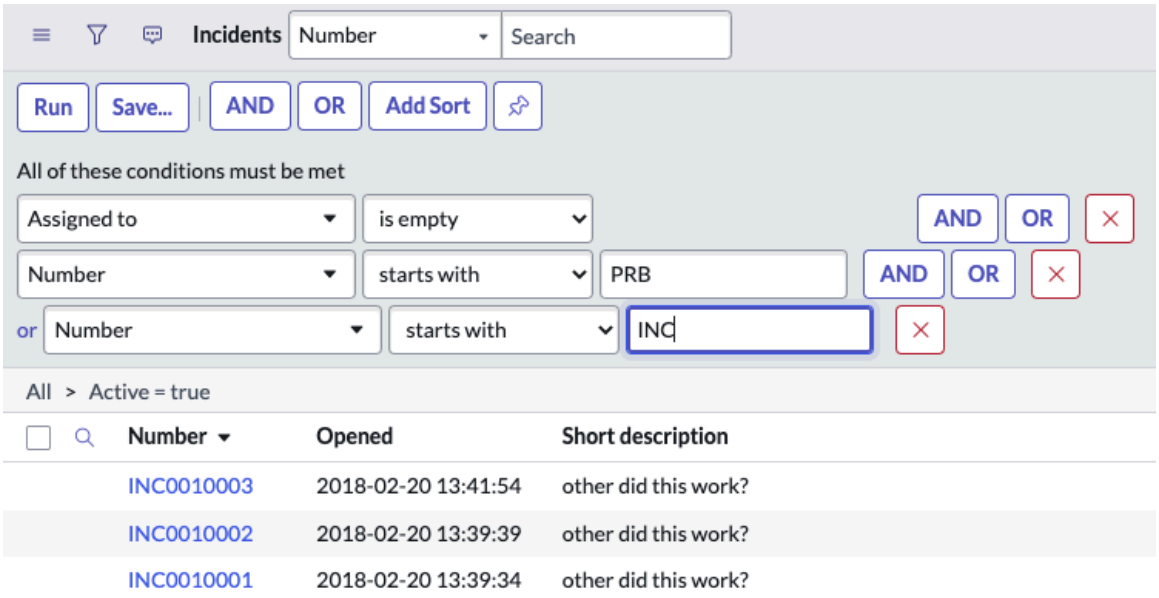
종속 OR 조건을 사용하여 단일 작업에 대한 대체 조건을 지정할 수 있습니다. 종속 OR 조건은 A 및 (B 또는 C) 방식으로 작동합니다. 쿼리에 OR 조건이 있으면 돋보기를 더 이상 사용할 수 없습니다. 빠른 검색 헤더에 입력하는 조건은 함께 AND됩니다. OR이 있으면 새 조건이 어디로 가야 하는지(예: OR 앞 또는 OR 뒤)가 모호해집니다.

예를 들어, 작업 테이블에서 할당되지 않은 모든 문제 및 인시던트 기록의 목록을 반환하려면 번호 필드에 종속 OR이 있는 필터를 생성합니다.

[Assigned to] [is] [empty] AND **[Number] [begins with] [PRB]** OR **[Number] [begins with] [INC]**입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

종속 **OR**

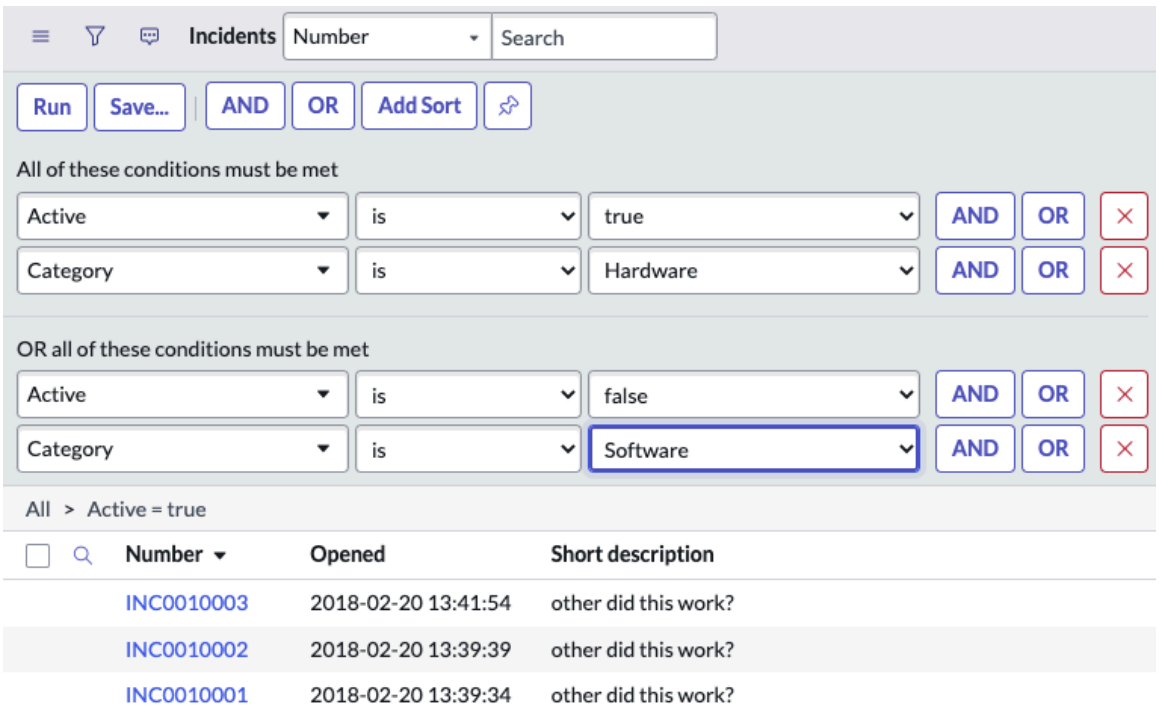


최상위 OR 조건을 사용하면 여러 필터 기준의 결과를 단일 목록에 표시할 수 있습니다. 최상위 OR 조건은 (A 및 B) 또는 (C 및 D) 방식으로 작동합니다.

예를 들어, 하드웨어 범주를 포함하는 모든 활성 인시던트의 단일 목록과 소프트웨어 범주를 포함하는 모든 비활성 인시던트의 목록을 반환하려면 최상위 OR 조건으로 구분된 두 개의 조건 집합을 만듭니다.

- **[Active] [is] [true]** AND **[Category] [is] [Hardware]**
- 최상위 OR 조건
- **[Active] [is] [false]** AND **[Category] [is] [Software]**

최상위 수준 또는



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최상위 및 종속 OR 조건을 함께 사용할 수 있습니다. 두 가지 유형의 OR 조건을 모두 사용하는 필터는 (A 또는 B) 또는 (C 또는 D) 방식으로 작동합니다. AND 조건을 최상위 및 종속 OR 조건과 혼합하여 매우 구체적인 필터를 만들 수 있습니다.

여러 문자열 값 필터링

문자열 필드의 경우 쉼표로 구분된 목록을 만들어 여러 값을 검색하는 필터를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

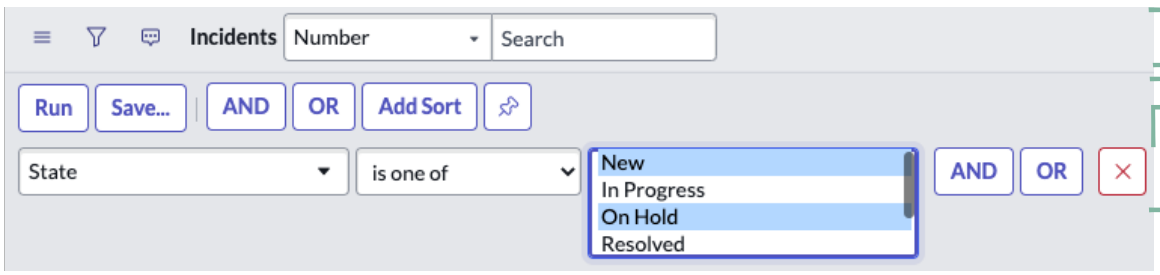
이 태스크 정보
예를 들어 관리자는 이 기능을 사용하여 Excel 스프레드시트에서 Microsoft 검색 기준을 복사하여 필터에 붙여 넣을 수 있습니다.

> **주:**
> 쿼리가 예상된 기록 집합을 반환하지 않으므로 쉼표가 포함된 필드에는 **[is one of]** 연산자를 사용하지 마십시오. 대신 여러 **[or]** 문을 사용하여 필터를 만듭니다.

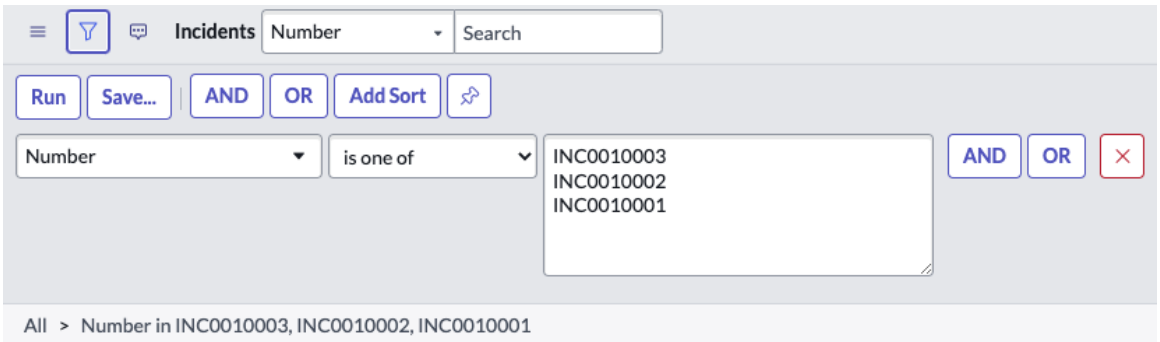
프로시저

1. **[is one of]** 또는 **[is not one of]** 연산자를 사용하여 필터를 생성합니다.
   선택한 필드에 따라 선택 목록이나 텍스트 상자가 나타납니다.
2. 여러 선택 키 명령을 사용하여 하나 이상의 옵션을 선택합니다.

   선택 목록은 계속 표시됩니다.



   또는 텍스트 또는 숫자 필드에 검색 옵션을 입력합니다. 옵션을 쉼표로 구분하거나 각 옵션을 별도의 줄에 배치하고 선택 항목을 대괄호로 묶지 마십시오.

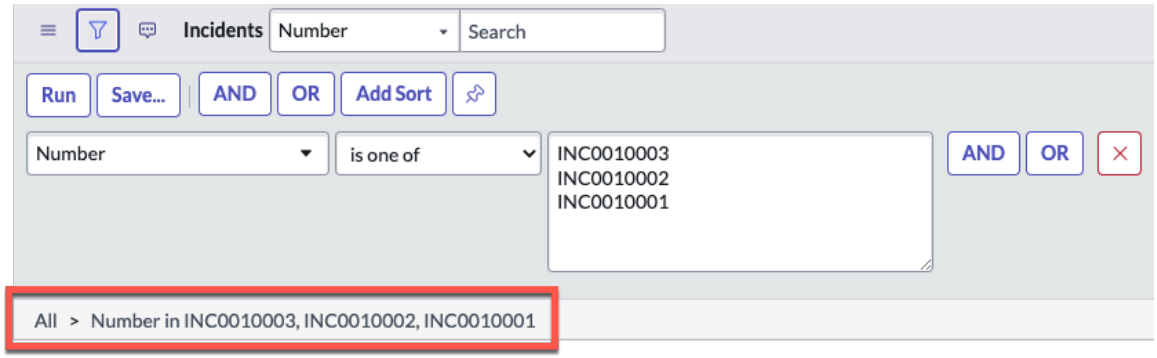


3. 실행을 클릭하여 목록을 필터링합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필터 조건은 결과 목록의 맨 위에 쉼표로 구분된 문자열로 나타납니다.

쉼표로 구분된 필터 문자열



동적 연산자

동적 연산자 **is (dynamic)**는 조건 값이 참조 필드의 값에서 계산되는 미리 정의된 동적 필터 옵션을 나열합니다.

기본적으로 다음과 같은 동적 필터 옵션을 사용할 수 있습니다.

주:
관리자는 새 동적 필터 옵션을 만들 수 있습니다.

기본 동적 필터 옵션

참조 필드의 대상 테이블	옵션 레이블	설명
사용자 (sys_user)	본인	참조 필드에는 현재 사용자가 포함됩니다.
	내 할당 중 하나	참조 필드에는 현재 사용자 또는 현재 사용자가 할당에 대한 대리인인 사람이 포함됩니다.
	내 승인 중 하나	참조 필드에는 현재 사용자 또는 현재 사용자가 승인을 위해 대리인인 다른 사람이 포함됩니다.
	역할이 있는 사용자	참조 필드에는 모든 역할을 가진 사용자가 포함됩니다.
그룹 (sys_user_group)	내 그룹 중 하나	참조 필드에는 현재 사용자가 속한 그룹이 포함됩니다.

다음 표에는 동적 필터 조건의 예와 설명이 포함되어 있습니다.

동적 연산자 사용 예제

필드	운영자	동적 필터 옵션	설명
호출자	=(동적)	본인	목록을 보고 있는 현재 사용자를 기준으로 호출자의 값을 계산합니다.
담당 그룹	=(동적)	내 그룹 중 하나	목록을 보고 있는 현재 사용자를 기준으로 할당 그룹의 값을 계산합니다.

목록 뷰에서 필터 저장 및 사용

액세스 권한에 따라 모든 사람, 사용자 그룹 또는 자신에 대한 필터를 저장할 수 있습니다. 저장된 필터를 적용하고 편집하거나 삭제할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

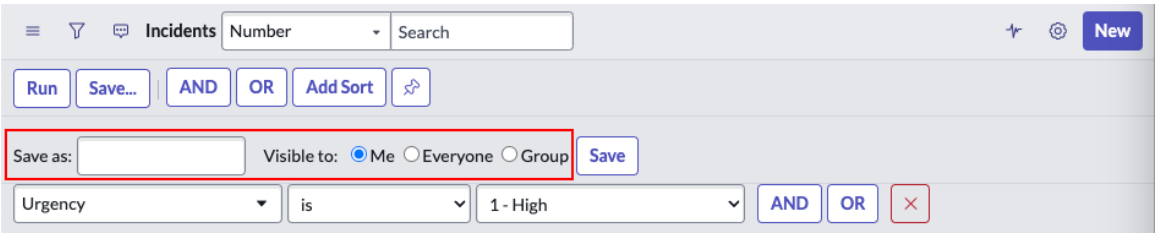
시작하기 전에
필요한 역할: 작업에 따라 다릅니다. 절차를 참조하십시오.

주:
새 ACL 생성을 사용하면 기본적으로 모든 사용자가 필터를 저장할 수 있습니다. 이 ACL은 관리자가 필터 액세스를 제한하는 경우 설정된 모든 사용자 지정 ACL을 무효화합니다. 새 ACL은 기본적으로 모든 사용자에게 사용자 필드에 대한 액세스 권한을 부여하며, 사용자가 filter_group 역할을 가지고 있고 현재 선택된 그룹에 있는 경우에만 그룹 필드에 액세스할 수 있도록 합니다.

프로시저

1. 목록으로 이동하고 설명된 대로 필터를 만들거나 수정합니다 목록에서 필터 생성.
2. 저장...을 선택합니다.

   필터 표시를 저장하기 위한 추가 옵션입니다.



3. 다른 이름으로 저장: 필드에 필터 이름을 입력합니다.
4. 다음 가시성 옵션 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
본인	사용자만 액세스할 수 있는 개인 필터를 생성합니다. 사용자 필드에 대한 쓰기 권한이 없는 경우 이 옵션을 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 관리자에게 문의하십시오.
모든 사람	모든 사용자가 액세스할 수 있는 전역 필터를 작성합니다. 이 옵션은 filter_global 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있습니다.
그룹	선택한 사용자 그룹의 구성원만 액세스할 수 있는 그룹 필터를 작성합니다. 이 옵션은 filter_group 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있습니다. 그룹 필드에 대한 쓰기 권한이 없는 경우에는 이 옵션을 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 관리자에게 문의하십시오.

5. 저장을 선택합니다.
6. 옵션: 저장된 필터를 사용하려면 목록으로 돌아가 목록 컨트롤 메뉴( )를 선택한 다음 필터 하위 메뉴에서 필터를 선택합니다.
7. 옵션: 개인 필터를 편집하거나 삭제하려면 목록으로 돌아가 목록 컨트롤 메뉴( )를 선택하고 필터 메뉴에서 개인 필터 편집 을 선택합니다.

   a. 필터 목록을 검토하고 편집할 필터 제목을 선택합니다.

      결과가 표시되지 않으면 필터 표시/숨기기 아이콘( )을 선택하고 적용된 필터를 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 필터 제목을 업데이트하거나 조건을 추가 또는 제거합니다.

c. 옵션: 필터를 삭제하려면 삭제 를 선택하고 삭제를 확인합니다.

d. 필터를 편집한 경우 업데이트를 선택합니다.

필터 관리자 기능

관리자는 필터 테이블 〔sys_filter〕에서 필터 생성, 편집 및 삭제를 포함하여 필터를 사용할 수 있습니다.

관리자는 조건 작성기에서 만들 수 없는 스크립팅된 필터를 만들 수도 있습니다. 스크립팅된 필터를 사용하려면 JavaScript에 대한 지식이 필요했습니다. 스크립팅된 필터를 사용하여 추가적인 동적 필터 옵션을 만들 수 있습니다.

필터 생성 및 편집

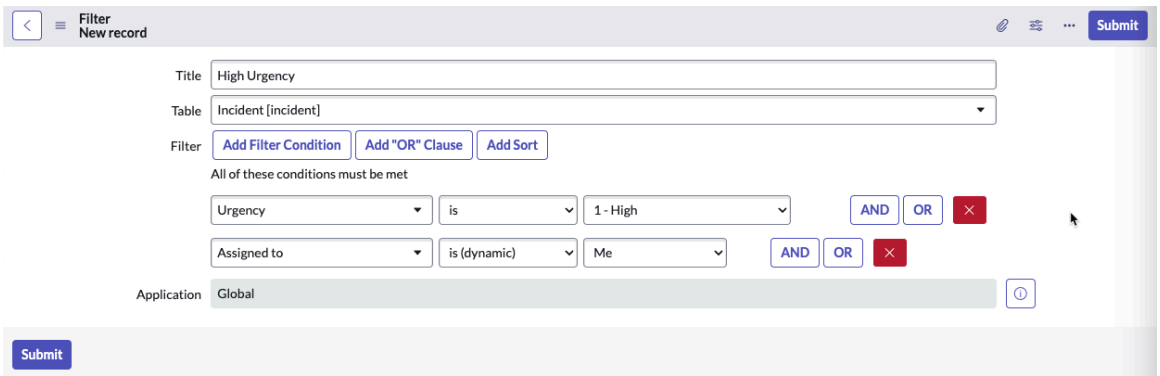
관리자가 구성한 필터를 설정하고 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
다음 절차는 관리자를 위한 것입니다. 다른 역할 유형을 가진 사용자는 대신 을 참조 목록 뷰에서 필터 저장 및 사용해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 필터레이블이 표시됩니다.
2. 필터를 만들려면 새로 만들기 를 선택하고 필터 기록에서 다음 단계를 완료합니다.
   a. 제목을 입력하고 테이블을 선택합니다.
   b. 필터 조건을 추가합니다.
   c. 제출을 선택합니다.



3. 저장된 필터를 편집하려면 필터 목록에서 편집할 필터를 선택하고 필터 기록에서 다음 단계를 완료합니다.
   a. 필요에 따라 필터 조건을 수정합니다.
   b. 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

목록에서 필터 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필터 삭제

전역, 그룹 또는 개인 필터를 포함하여 저장된 필터를 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 필터레이블이 표시됩니다.
2. 옵션: 누가 언제 필터를 만들었는지 확인하려면 목록을 개인화하여 **created_by** 필드와 만든 필드를 목록에 추가합니다.
3. 옵션: 필터에 액세스할 수 있는 사용자를 보려면 사용자, 그룹 또는 도메인 필드를 추가하도록 목록을 구성합니다.
   사용자 또는 그룹에 할당되지 않은 필터는 전역입니다.
4. 삭제할 필터를 선택합니다.
5. Delete(삭제)를 클릭하고 삭제를 확인합니다.

관련 정보

개인 목록

목록 레이아웃 구성

스크립팅된 필터 생성

조건 작성기 단독으로는 관련 없는 테이블에 종속된 기록 세트를 표시하는 등의 일부 필터를 만들 수 없습니다. JavaScript를 알고 있는 경우 고급 필터에서 사용할 JavaScript 함수를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 새 스크립트 포함을 생성합니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 포함레이블이 표시됩니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 양식을 작성한 다음, 제출을 선택합니다.
2. 스크립트 포함을 열고 스크립트 필드에서 `sys_ids` 배열을 반환하는 JavaScript 함수를 만듭니다.
   - 함수가 스크립트 포함과 동일한 이름을 사용하는지 확인하십시오.
   - 스크립트 포함이 활성 상태이고 클라이언트 호출 가능한지 확인하십시오.
3. 조건 작성기에서 JavaScript 함수를 호출합니다.
   자세한 내용은 GlideRecord 쿼리 및 스크립트 포함을 참조하십시오.

Example:
회사는 고객 그룹에 집중 치료를 제공합니다. 이러한 서비스를 추적하려면 서비스 관리자에게 높은 수준의 저널과 고객이 제기하는 모든 인시던트에 대한 링크가 필요합니다.
회사는 애플리케이션 집중 치료와 테이블 [u_intensive_care]을 생성합니다. 테이블에는 고객 이름에 대한 참조 필드가 포함되어 있지만 사용자 테이블로 직접 연결되는 링크는 없습니다. 따라서 관리자는 집중 치료 중인 고객에 대해 조건 작성기를 사용하여 인시던트 목록 필터를 설정할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해결 방법은 아래 샘플 코드와 같이 GlideRecord 쿼리를 사용하여 [u_intensive_care] 테이블에 사용자 sys_ids 배열을 작성하는 JavaScript 함수를 작성하는 것입니다. 인시던트 테이블(**[Caller] [is] [javascript:myFunction()]**)의 조건 작성기에서 함수를 호출합니다.

```
function myFunction ( ) {
   var arrUsers  = [ ];
   gr  = new GlideRecord ( 'u_intensive_care' );
   now_GR. query ( );
   while (now_GR. next ( ) ) {
      arrUsers. push (now_GR. u_customer. toString ( ) );
   }
   return arrUsers;
}
```

동적 필터 옵션 만들기

동적 필터 옵션은 사용자가 조건 작성기 및 동적 참조 한정자 내의 참조 필드에 대해 기존 스크립트 포함 또는 JavaScript를 실행할 수 있도록 하여 필터링을 향상합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 작업에서는 새 동적 필터 옵션과 관련 스크립트 포함 을 만드는 방법에 대해 설명합니다.

스크립트 포함/JavaScript를 "객체화"하는 동적 필터 옵션으로, 여러 조건 작성기 및 동적 참조 한정자 에서 재사용할 수 있습니다. 이 유형의 필터를 사용하면 스크립트를 한 번 수정하여 동적 필터 옵션을 사용하는 모든 곳에서 변경 내용이 자동으로 적용되도록 할 수 있습니다.

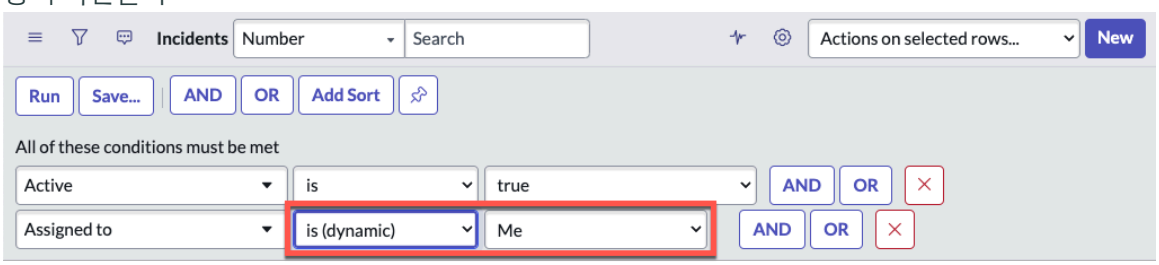
동적 필터를 정의할 때 다음을 수행할 수 있습니다.

- 기존 **IS** (동적) 동적 필터 옵션 사용(조건 작성기에만 해당)
- 기존 동적 필터 옵션 사용(OOB 또는 사용자 지정)
- 새 동적 필터 옵션 및 스크립트 포함/JavaScript 만들기

모든 조건 작성기 동적 필터는 is(동적) 연산자를 사용하고 동적 필터 옵션을 호출합니다. 다음 예제에서는 기존 동적 필터 옵션 **Me** 가 사용됩니다. 사용 가능한 기존 조건 작성기 동적 필터 옵션 목록은 동적 연산자를 참조하세요.

주:
동적 필터는 범위가 지정된 애플리케이션 또는 UI 정책 조건에서 지원되지 않습니다.

동적 피연산자



프로시저

1. 스크립팅된 필터를 클라이언트 호출 가능 스크립트 포함 또는 비즈니스 규칙으로 생성합니다.
2. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 동적 필터 옵션레이블이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식을 작성합니다.

동적 필터 옵션

필드	설명
레이블	동적 필터 옵션에 대한 설명이 포함된 이름을 입력합니다.
스크립트	만든 함수의 이름, JavaScript(스크립트 포함 필요 없음) 또는 전체 스크립트 포함/비즈니스 규칙 호출(#: new GlobalCanvasUtil().refQualPaTabs())을 입력합니다.
필드 유형	참조를 선택합니다.
참조된 테이블	이 동적 필터 옵션을 적용할 테이블을 선택합니다.
주문	필터 옵션 선택 목록에서 이 동적 필터 옵션의 배치를 지정하는 숫자를 입력합니다.
역할	이 옵션을 보려면 사용자에게 필요한 역할을 선택합니다.
활성	이 옵션을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다.
참조 스크립트	옵션입니다. 스크립팅된 필터에 대해 생성한 클라이언트 호출 가능 스크립트 포함 또는 비즈니스 규칙을 선택합니다. 스크립트 필드에 JavaScript, 인코딩된 쿼리 또는 전체 스크립트 포함/비즈니스 규칙 참조가 포함된 경우 이 필드는 비워둘 수 있습니다.
필터에 사용	동적 필터 옵션을 필터 이동 경로로 표시하려면 이 옵션을 선택합니다.
기본값으로 사용 가능	동적 필터 옵션을 딕셔너리 항목의 기본값으로 허용하려면 이 옵션을 선택합니다.
참조 한정자로 사용 가능	동적 필터 옵션을 동적 참조 한정자로 선택할 수 있도록 하려면 이 옵션을 선택합니다.

주:
스크립트에서 Table API GET 메서드를 사용하는 동적 필터는 기본 인증 프로필에 구성된 동일한 사용자를 사용하는 경우에만 작동합니다. 여러 사용자가 동적 필터에 액세스할 수 있도록 하려면 GlideRecord 및 GlideQuery API와 같은 전역 JavaScript API를 대신 사용하십시오.

5. 제출을 클릭합니다.

인코딩된 쿼리 문자열

인코딩된 쿼리 문자열은 레코드 목록의 복합 필터를 나타냅니다.

인코딩된 쿼리 문자열을 사용하여 필터를 URL 매개변수의 일부(예:)로 URL을 사용하여 기록 또는 모듈로 이동포함하거나 참조 한정자로 사용하여 참조 필드에 대해 선택할 수 있는 데이터를 제한합니다.

인코딩된 쿼리 문자열을 생성하려면 목록 쿼리를 생성한 다음 목록 필터에서 복사합니다. 대안은 문자열을 수동으로 만드는 것이기 때문에 선호되는 방법입니다.

인코딩된 쿼리 문자열을 수동으로 생성하려면 관련 테이블 및 필드 이름과 연산자를 알아야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인코딩된 쿼리 문자열 예제

제목	예

부울 또는 문자열 값 참조	부울 필드에 쿼리 문자열을 만들려면 field=true 또는 field=false 구문을 사용합니다. 예를 들어, 테이블에서 활성 기록만 반환하려면 다음을 사용합니다.
	`active=true`
	특정 문자열 값이 있는 필드가 있는 쿼리 문자열을 만들려면 field=value 구문을 사용합니다. 예를 들어, 범주가 네트워크인 인시던트 기록을 반환하려면 다음을 사용합니다.
	`category=network`

참조 필드 참조	다른 테이블의 참조 필드를 참조하는 쿼리 문자열을 만들려면 field_in_referenced_table=value 구문을 사용합니다. 예를 들어, 인시던트 양식의 할당 대상 참조 필드에서 itil 역할을 가진 사용자를 반환하려면 다음을 사용합니다. `roles=itil`
선택 목록 값 참조	선택 목록 옵션을 참조하는 쿼리 문자열을 만들려면 선택 목록 field=value 구문과 함께 레이블이 아닌 선택 목록의 값을 사용합니다. 예를 들어, 선택 목록에서 값이 1인 설치됨 상태의 구성 항목(CI)을 반환하려면 다음을 사용합니다. `install_status=1` 값에 대한 옵션을 찾으려면 스크립팅을 위해 선택 레이블과 연결할 값을 참조하십시오.

여러 조건 사용	AND 연산자로 결합된 두 조건을 사용하려면 이 구문에서 캐럿 ^ 기호를 사용합니다 (field1=value1^field2=value2). 예를 들어 "itil" 역할을 가진 모든 활성 사용자를 반환하려면 다음을 사용합니다.
	`active=true^roles=itil`
	OR 연산자로 결합된 두 조건을 사용하려면 field1=value1^ORfield1=value2 구문과 함께 OR과 함께 캐럿 기호를 사용합니다. 예를 들어 "itil" 또는 "admin" 역할을 가진 모든 사용자를 반환하려면 다음을 사용합니다.
	`roles=itil^ORroles=admin`
	한 조건이 JavaScript 함수인 여러 조건을 추가하려면 javascript:'field=value^' + function() 구문을 사용합니다. 함수는 유효한 쿼리 문자열을 생성하기 위해 첫 번째 문자열과 연결할 수 있는 문자열을 반환해야 합니다. 예를 들어, 모든 활성 사용자를 반환하고 getGroupQualifier() 함수의 조건을 충족하려면 다음을 사용합니다.
	`javascript:'active=true^' + getGroupQualifier()`

순서대로 값 나열	특정 필드를 기준으로 데이터를 정렬하려면 field1=value^ORDERBYfield2 구문과 함께 ORDERBY 조건을 사용합니다. 예를 들어, 요일 [sys_cal_unit] 테이블에서 순서대로 요일을 반환하려면 다음을 사용합니다. `unit_name=day^ORDERBYvalue`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인코딩된 쿼리 문자열 예제

제목	예
	요일 테이블에서 unit_name는 일, 주 또는 월을 지정하는 필드이고 값은 1(월요일)에서 7(일요일)까지의 각 날짜에 대한 숫자 값입니다. 쿼리 문자열은 월요일을 나타내는 가장 낮은 값부터 일요일을 나타내는 가장 큰 값까지 요일 목록을 반환합니다. **주:** 참조 한정자는 ORDERBY 조건을 지원하지 않습니다. 참조 한정자에서는 표준 목록 컨트롤을 사용하여 참조 조회 목록을 정렬할 수 있습니다. 참조 필드에 대한 자동 완성 목록의 순서를 지정하려면 ref_ac_order_by 딕셔너리 속성을 사용합니다.

관련 목록 쿼리 포함	쿼리 명령문의 끝에서 관련 목록 정보를 ^RLQUERY 및 ^ENDRLQUERY 및 수량으로 묶으십시오. 예를 들어, 하나 이상의 관련 인시던트에 대한 문제를 포함하는 문제 테이블에 대한 쿼리에서 다음을 사용합니다.
	
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^ENDRLQUERY`
	
	관련 테이블에서 조건을 지정할 수도 있습니다. 예를 들어, 관련 인시던트 중 하나 이상이 중요한 우선순위라는 조건을 포함하려면 다음을 사용합니다.
	
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^priority=1^ENDRLQUERY`
	
	주:
	시스템 속성 목록 **v3**에서 관련 목록 쿼리를 활성화해야 합니다. 관련 목록 쿼리 조건이 필터를 통해 추가될 수 있도록 허용 확인란을 선택하여 사용하도록 설정합니다.
	
	목록 v2를 사용하는 목록에 대한 관련 목록 쿼리를 빌드할 수 있지만 이동 경로에서 관련 목록 조건을 제거할 때까지 필터 조건을 수정할 수 없습니다.

검색어 쿼리 포함	쿼리에 검색어를 포함하려면 123TEXTQUERY321 예약된 변수를 사용합니다. 예를 들어 '이메일' 검색어가 포함된 결과를 반환하려면 이 인코딩된 쿼리 문자열을 사용합니다. `123TEXTQUERY321=email`
텍스트 인덱스 그룹 쿼리 포함	쿼리에 텍스트 인덱스 그룹을 포함하려면 123TEXTINDEXGROUP321 예약 변수를 사용합니다. 예를 들어 텍스트 인덱스 그룹 [ts_index_group] 테이블의 portal_index_group 텍스트 인덱스 그룹 내에서 결과를 반환하려면 이 인코딩된 쿼리 문자열을 사용합니다. `123TEXTINDEXGROUP321=portal_index_group`

필터를 통해 인코딩된 쿼리 문자열 생성

목록에서 필터를 통해 인코딩된 쿼리 문자열을 생성하고 URL 쿼리 또는 참조 한정자에 문자열을 붙여넣을 수 있습니다.

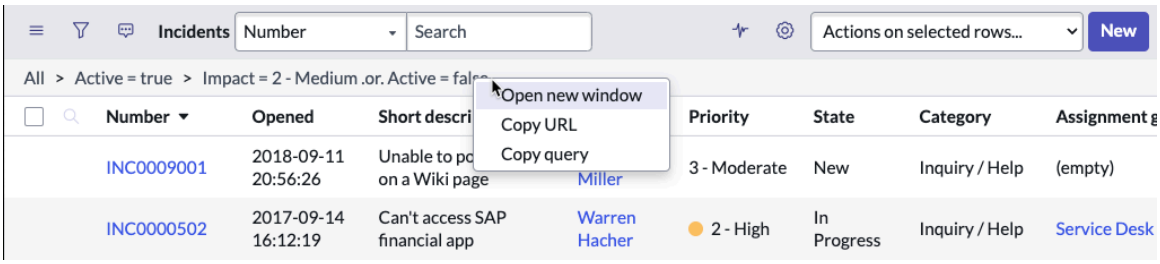
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 기록 목록을 엽니다.
2. 필터를 생성합니다.
3. 실행을 클릭합니다.
4. 필터 이동 경로의 끝을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 쿼리 복사 를 선택합니다.

이동 경로에서 쿼리 복사



목록 v3에서 분할 모드인 경우 왼쪽 창에서 파란색 필터 텍스트를 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다.

5. 쿼리를 시스템 클립보드에 복사합니다.
6. 쿼리 문자열을 사용하거나 URL을 사용하여 기록 또는 모듈로 이동참조 한정자를 사용합니다. 목록 필터에서 CONTAINS 연산자를 사용하면 시스템이 필터를 LIKE 쿼리로 변환합니다. 예를 들어 숫자가 123인 활성 기록을 필터링하면 URL이 https://InstanceName.service-now.com/incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue%5EGOTOnumberLIKE123.

관련 정보

참조 한정자

URL을 사용하여 기록 또는 모듈로 이동

목록 편집 방법

사용자는 다양한 방법을 사용하여 목록의 데이터를 편집할 수 있습니다.

빠른 편집 기능

빠른 편집 기능을 사용하여 목록에서 기록을 편집하려면 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 적절한 기능을 선택합니다.

나에게 할당

할당을 사용하는 기록의 경우, 로그인한 사용자의 이름을 할당 대상 필드에 배치합니다.

승인

승인을 사용하는 기록의 경우 기록의 승인 상태를 승인됨으로 변경합니다.

거부

승인을 사용하는 기록의 경우 기록의 승인 상태를 거부됨으로 변경합니다.

태그 할당

사용자 정의 레이블을 기반으로 추적하려는 기록의 경우 기존 태그를 선택하거나 태그를 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 편집기

목록 편집기를 사용하면 양식을 열지 않고도 목록의 필드 값을 편집할 수 있습니다. 관리자는 목록 편집기를 구성할 수 있습니다. 기본적으로 일부 테이블에서는 목록 편집을 사용할 수 없습니다. 특정 유형의 필드는 목록에서 편집할 수 없습니다.

다수의 기록 편집

목록 편집기나 편집 양식을 사용하여 둘 이상의 기록을 동시에 편집할 수 있습니다.

목록 편집기 사용

목록 편집기를 사용하면 양식으로 이동하지 않고 목록에서 직접 필드 값을 편집할 수 있습니다.

목록 편집기 사용

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
목록 편집기를 사용하면 양식을 열지 않고도 목록의 필드 값을 편집할 수 있습니다. 관리자는 목록 편집기를 구성할 수 있습니다. 기본적으로 일부 테이블에서는 목록 편집을 사용할 수 없습니다. 특정 유형의 필드는 목록에서 편집할 수 없습니다.

목록 편집기가 열리기 전에 필드를 편집할 수 있는 액세스 권한이 확인됩니다. 이 프로세스가 예상보다 오래 걸리면 로드 중 표시기가 나타납니다. 필드에 종속성 관계(예: 범주 및 하위 범주)가 있는 경우 복합 편집기가 열리고 모든 종속 필드를 편집할 수 있습니다. 목록 편집기를 사용하려면 모든 종속 필드를 편집할 수 있는 권한이 있어야 합니다.

프로시저

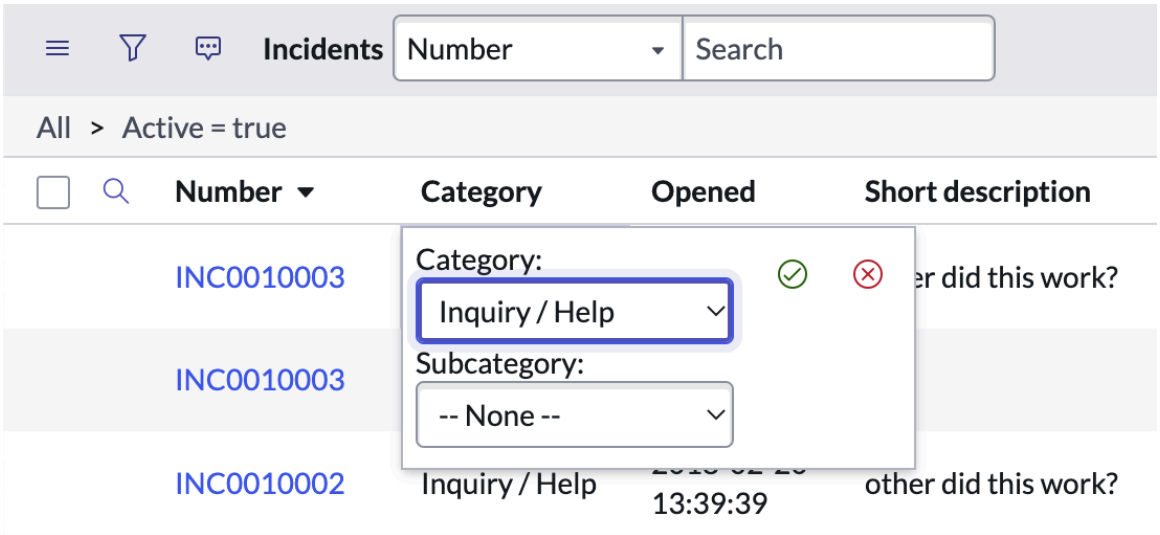
1. 필드의 빈 영역을 두 번 클릭합니다.
   필드 유형에 적합한 편집기가 열립니다.

   주:
   목록 개인화 인터페이스에서 한 번 클릭하여 편집할 수 있습니다. 키보드 탐색을 사용하여 목록 편집기에 액세스할 수도 있습니다.

2. 적절한 값을 입력합니다.
3. 목록 버전에 대한 적절한 작업을 수행하여 기록을 저장합니다.
   저장 아이콘( )을 클릭합니다. 취소 아이콘( )을 클릭하거나 Esc 키를 눌러 원래 값을 유지합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 편집기



4. 키보드 탐색을 사용하려면 목록의 첫 번째 필드가 선택될 때까지 Tab 키를 누른 후 다음 방법 중 하나로 편집할 필드를 선택합니다.
   - 오른쪽으로 이동: Tab 또는 오른쪽 화살표 키.
   - 왼쪽으로 이동: Shift + Tab 또는 왼쪽 화살표 키.
   - 아래로 이동: 아래쪽 화살표 키.
   - 위로 이동: 위쪽 화살표 키.

   같은 열에서 여러 필드를 선택하려면 Shift 키를 누른 상태에서 아래쪽 화살표 또는 위쪽 화살표 키를 누릅니다.
5. 목록 편집기를 열려면 Enter 키를 누릅니다.
6. 새 값을 입력합니다.
   여러 줄 텍스트 필드에 다른 줄을 추가하려면 Shift + Enter를 누릅니다.
7. 다음 방법 중 하나를 통해 변경 내용을 저장하거나 취소합니다.
   - Enter 키를 누릅니다. 새 값이 저장되고 편집된 필드 아래의 필드가 선택됩니다.
   - Tab 키를 누릅니다. 목록이 즉시 저장되도록 구성된 경우 새 값이 저장됩니다. 목록이 행별로 데이터를 저장하도록 구성된 경우 값 옆에 표시기가 나타나고 다음 필드에 대해 목록 편집기가 열립니다. 행은 행에서 벗어나거나 행 옆의 확인 표시 아이콘을 클릭하는 경우에만 저장됩니다.
   - Ctrl + Enter 키를 누릅니다. 목록이 즉시 저장되도록 구성된 경우 새 값이 저장됩니다. 목록이 행별로 데이터를 저장하도록 구성된 경우 값 옆에 표시기가 나타나고 현재 필드가 선택된 상태로 유지됩니다.
   - Esc 키를 누릅니다. 목록 편집기는 변경 내용을 저장하지 않고 닫히고 필드는 선택된 상태로 유지됩니다.

   주:
   특정 브라우저는 다양한 키 조합을 사용하여 특정 필드 값을 편집합니다. 예를 들어 Chrome을 사용하여 선택 목록을 편집하려면 스페이스바를 누릅니다.

목록 편집기를 사용하여 목록의 여러 기록 편집

목록 편집기를 사용하여 여러 기록을 동시에 편집할 수 있습니다. 여러 기록의 단일 필드를 업데이트하여 동일한 값을 가지려면 목록 편집기가 가장 빠른 방법입니다.

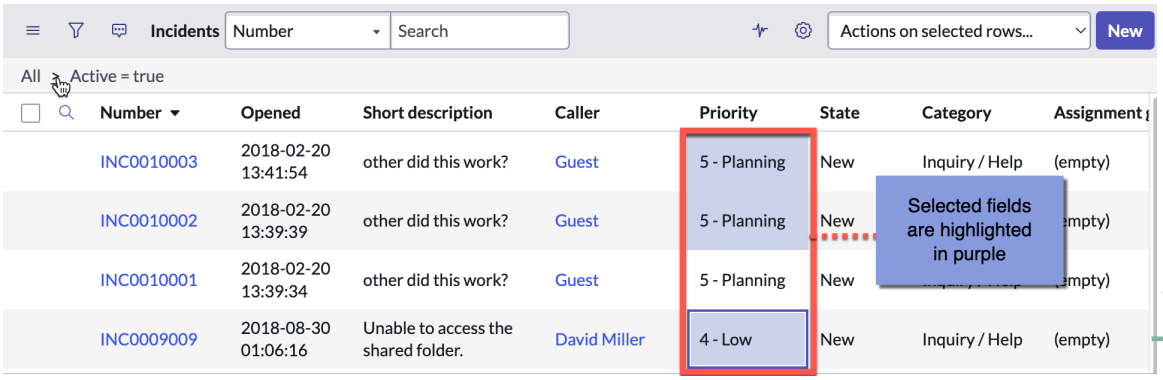
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 수행하여 편집할 기록을 선택합니다.
   - 여러 개의 연속 필드를 선택하려면 Shift 키를 누른 상태에서 원하는 필드를 드래그하거나 셀을 선택한 다음 Shift + 위쪽 화살표 또는 Shift + 아래쪽 화살표를 누릅니다.
   - 연속되지 않은 여러 필드를 선택하려면 Shift 키를 누른 상태에서 원하는 필드 중 하나를 클릭한 다음 Shift + Ctrl(Mac의 경우 Shift + Command)을 누른 상태에서 원하는 필드를 클릭합니다.
2. 필드의 빈 영역을 두 번 클릭해(또는 설정에 따라 한 번 클릭해) 목록 편집기를 엽니다.
   편집 중인 선택한 행 숫자가 표시됩니다. 보안 제한 때문에 어떤 행도 편집할 수 없다면, 이 사실도 표시됩니다.

선택한 필드가 파란색으로 강조 표시됩니다.



3. 적절한 값을 입력하고 저장을 클릭합니다.

편집 양식을 사용하여 목록의 여러 기록 편집

편집 양식을 사용하여 동시에 여러 기록을 편집할 수 있습니다. 여러 필드 또는 목록 뷰에 표시되지 않는 필드를 편집하려면 편집 양식을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: list_updater

ACL 설정에 따라 이러한 옵션 중 일부는 올바른 역할이 있어도 사용하지 못할 수도 있습니다. 예를 들어 목록이 task.list이고 사용자가 이 작업 목록에서 여러 인시던트 기록을 선택하려고 하면 양식은 인시던트 양식이 아닌 작업 양식을 사용하므로 대신 작업에 ACL이 적용됩니다. 사용자는 특히 작업에 액세스할 수 없으므로 양식에는 필드가 표시되지 않습니다.

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
선택한 기록 업데이트	**a.** 편집할 각 행 옆의 확인란을 선택합니다. **b.** 목록 버전에 대해 적절한 작업을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	▪ 목록 **v3**: 목록 제목 메뉴를 열고 선택한 항목 업데이트를 선택합니다. ▪ 목록 **v2**: 열 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 선택한 항목 업데이트를 선택합니다.
목록의 모든 기록 업데이트	**a.** 편집하려는 행만 포함하도록 목록을 필터링합니다. **b.** 목록 버전에 대해 적절한 작업을 수행합니다. ▪ 목록 **v3**: 목록 제목 메뉴를 열고 모두 업데이트를 선택합니다. ▪ 목록 **v2**: 열 머리글을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 모두 업데이트를 선택합니다.

2. 필드에 적절한 값을 입력하고 업데이트를 클릭하여 선택한 모든 기록에 변경 내용을 저장합니다.

개인 목록

사용자는 개인 목록을 생성하여 표시되는 열과 표시되는 순서를 사용자 지정할 수 있습니다. 개인 목록은 개인의 기본 설정에 따라 특정 목록 뷰를 수정합니다.

개인 목록 사용자 지정은 다른 사용자의 목록에 표시되는 항목에 영향을 주지 않습니다. 관리자는 개인 목록 기능을 관리할 수 있습니다.

주:
목록 v2에서는 목록 개인화 인터페이스에서 몇 가지 일반 목록 기본 설정을 사용할 수 있습니다. 목록 v3 목록 개인화 인터페이스에는 이러한 기본 설정이 포함되어 있지 않습니다. 일부 기본 설정은 시스템 설정의 목록 섹션에 있습니다. 다른 항목은 목록 v3에 적용되지 않거나 지원되지 않습니다.

관련 정보

뷰 관리

목록 개인화

개별 기본 설정에 따라 특정 목록 뷰를 개인화할 수 있습니다.

시작하기 전에

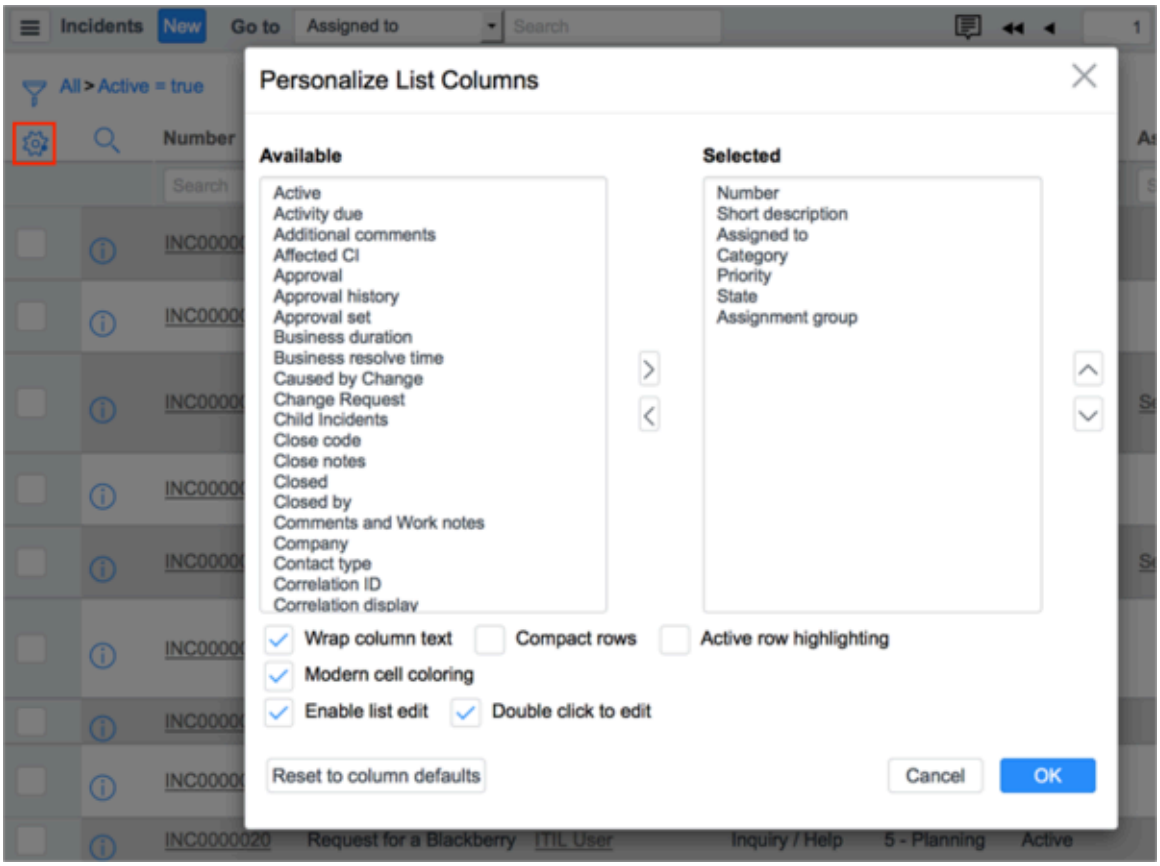
필요한 역할: personalize_list 또는 admin

프로시저

1. 목록을 엽니다.

2. 왼쪽 위 모서리에 있는 목록 개인화)을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 열과 원하는 순서를 선택합니다.
   첫 번째 열의 값은 링크로 나타납니다. 첫 번째 열이 참조 필드가 아닌 경우 링크는 예상대로 목록에서 기록을 엽니다. 첫 번째 열이 참조 필드인 경우 링크는 참조된 테이블에서 기록을 엽니다. 이 동작은 혼란스러울 수 있습니다. 따라서 참조 필드를 첫 번째 열로 사용하지 마십시오.
4. 표시 옵션을 선택합니다.

   주:
   이러한 옵션은 개인화하는 뷰뿐만 아니라 모든 목록에 적용됩니다.

옵션	설명
두 줄 이상에 긴 텍스트 표시	줄 바꿈 열 텍스트 확인란을 선택합니다. 한 줄에 텍스트를 표시하려면 확인란의 선택을 취소합니다. 에서 코어 UI이 옵션은 시스템 설정의 목록 섹션에서도 사용할 수 있습니다.
행 사이의 세로 공간 축소	행 축소 확인란을 선택합니다. 표준 행 간격을 사용하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
커서가 목록 행 위로 지나갈 때 목록 행을 강조 표시합니다.	활성 행 강조 표시 확인란을 선택합니다. 확인란의 선택을 취소하여 정적 대체 행 강조 표시를 복원합니다.
업데이트된 필드 상태 표시기 사용	최신 셀 색 지정 확인란을 선택합니다. 에서 코어 UI이 옵션은 시스템 설정의 목록 섹션에서도 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 목록 편집 옵션을 선택합니다(목록 편집기를 구성해야 함).

   주:
   이러한 옵션은 개인화하는 뷰뿐만 아니라 모든 목록에 적용됩니다.

옵션	설명
목록에 대해 목록 편집기가 열리도록 허용	목록 편집 사용 확인란을 선택합니다. 목록에 대해 목록 편집기가 열리지 않게 하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
두 번 클릭하여 목록 편집기 열기	편집하려면 두 번 클릭(**Double click to edit**) 확인란을 선택합니다. 한 번의 클릭으로 목록 편집기를 열려면 확인란의 선택을 취소합니다.

6. 확인을 선택합니다.

   목록이 다시 로드되어 변경 내용이 표시됩니다. 열을 개인화한 경우 목록 개인화 아이콘( )에 표시기가 나타납니다.

다음에 수행할 작업

목록을 기본 레이아웃으로 재설정하려면 목록 개인화 아이콘을 선택하고 열을 기본값으로 재설정 버튼을 선택합니다.

관련 정보

목록 수집기를 사용하여 양식 또는 목록의 항목 구성

참조 필드 유형

목록 편집기 관리

클래식 환경의 양식

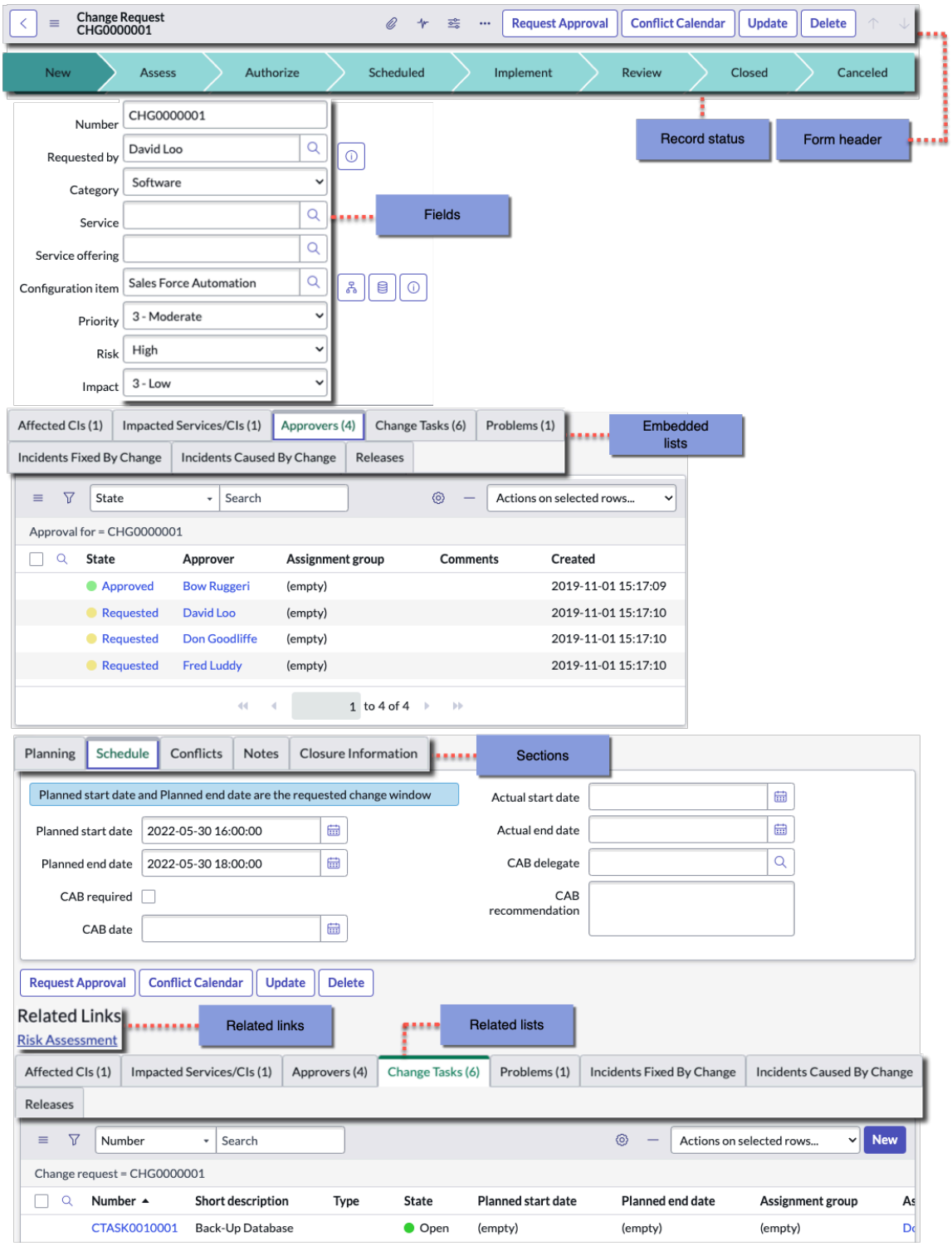
폼은 데이터 테이블에 있는 단일 기록의 정보를 표시합니다.

주:
이 컨텐츠는 클래식 환경과 관련이 있으며, 이는 구성 가능한 작업 공간 인터페이스가 아닌 기록 목록 및 기록 양식에서 직접 작업하는 것을 의미합니다. 클래식 환경에서 Next Experience를 활성화하거나 비활성 상태로 작업할 수 있으며, 이를 코어 UI(이전의 UI16)라고 합니다.

양식의 특정 정보는 표시되는 기록 유형에 따라 달라집니다. 사용자는 폼의 기록을 확인하고 편집할 수 있습니다. 관리자는 폼에 표시되는 내용을 구성할 수 있습니다. 양식의 ServiceNow 특징과 기능에 대한 개요를 보려면 이 10분짜리 비디오를 시청하십시오 . 사용자 인터페이스 | 필드, 관련 목록, 뷰, 개인화, 활동 스트림, 첨부 파일, 포매터, 팔로잉 기록 및 기타 양식 헤더 옵션을 포함한 양식.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식 요소



양식 요소

양식 요소	기능
양식 헤더	기록과 관련된 탐색 도구와 작업을 제공합니다.
필드	기록에 대한 특정 데이터를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식 요소

양식 요소	기능
섹션	양식에 대한 관련 정보를 그룹화합니다. 양식 탭을 활성화하거나 비활성화하려면 배너 프레임의 기어 아이콘( )을 클릭하고 탭 양식 옵션을 전환합니다. 탭 양식이 비활성화되었을 때 사용자는 아이콘을 사용하여 양식 섹션을 축소( )하거나 확장( )할 수 있습니다. 양식 섹션을 축소하거나 확장하면 선택 항목이 사용자 기본 설정으로 저장됩니다. 다음에 같은 양식을 사용하는 기록에 액세스하면 같은 섹션이 축소되거나 확장됩니다.
관련 링크	기록 유형 및 시스템 설정에 따라 추가 기능에 대한 액세스를 제공합니다. 관리자는 UI 작업을 사용하여 관련 링크를 양식에 추가할 수 있습니다.
관련 목록	현재 기록과 관계가 있는 다른 테이블의 기록을 표시합니다.
포함된 목록	양식에서 다른 곳으로 이동할 필요 없이 관련 목록을 편집할 수 있습니다. 양식이 저장될 때 변경 내용이 저장됩니다.
응답시간 표시기	양식을 표시하는 데 필요한 처리 시간을 나타내기 위해 일부 양식의 아래쪽에 나타납니다.

UI 버전에 대한 양식 헤더

코어 UI 및 UI15에는 각각 다른 탐색 아이콘을 제공하는 서로 다른 양식 헤더가 있습니다.

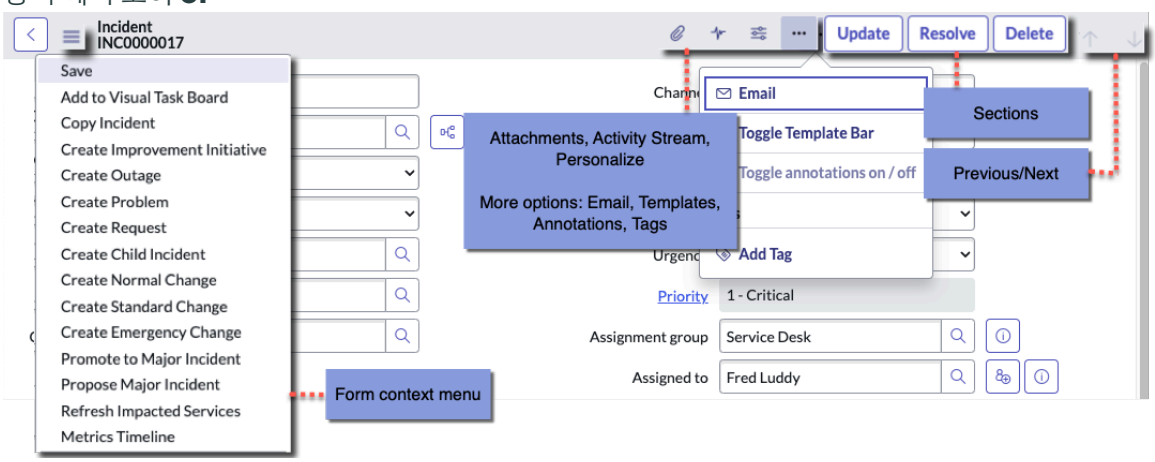
조직에서 사용하는 UI 버전에 해당하는 양식 헤더 주제를 선택하여 양식 헤더 탐색에 대해 알아봅니다.

코어 **UI** 양식 헤더

양식 헤더는 양식(테이블)의 제목을 표시하고 여러 컨트롤을 제공합니다.

양식 헤더에는 다음 컨트롤이 코어 UI 포함됩니다.

양식 헤더 코어 **UI**



코어 **UI** 양식 헤더 통제

제어	아이콘	설명
뒤로		변경 내용을 저장하지 않고 이전에 본 페이지로 이동합니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

코어 UI 양식 헤더 통제

제어	아이콘	설명
양식 상황에 맞는 메뉴		사용자가 양식 제목 옆에 있는 메뉴 아이콘을 클릭하거나 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 나타납니다. 이 메뉴는 오른쪽 클릭 메뉴라고도 합니다.
첨부 파일		사용자가 첨부 파일을 보고 기록에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 첨부 파일 추가 및 관리 문서를 참조하십시오.
활동 스트림 표시		포커스를 양식의 저널 항목 섹션으로 이동합니다. 저널 필드가 양식에 없으면 활동 스트림이 플라이아웃 창에서 열립니다.
양식 개인화		양식 개인화 메뉴를 엽니다. 자세한 내용은 양식 개인화 문서를 참조하십시오.
추가 옵션 ooo		
이메일		이메일 창을 엽니다.
템플릿 모음		양식 하단에 막대를 열고 사용 가능한 템플릿을 나열합니다.
주석		양식에 주석을 표시합니다. 자세한 정보는 양식 어노테이션 관리의 내용을 참조하십시오.
태그		사용자 지정 태그를 만들고 문서를 분류하는 옵션을 표시합니다. 자세한 내용은 태그 문서를 참조하십시오.
나머지 통제		
제출 또는 업데이트		변경 사항을 저장하고 이전에 확인한 페이지로 돌아갑니다.
관련 작업		인시던트 종결 또는 인시던트에서 인시던트 해결과 같은 일부 테이블의 양식 헤더에 표준 작업을 제공합니다.
삭제		목록에서 기록을 삭제합니다.
이전 및 다음		기록에 액세스한 목록에서 이전 기록과 다음 기록을 엽니다.

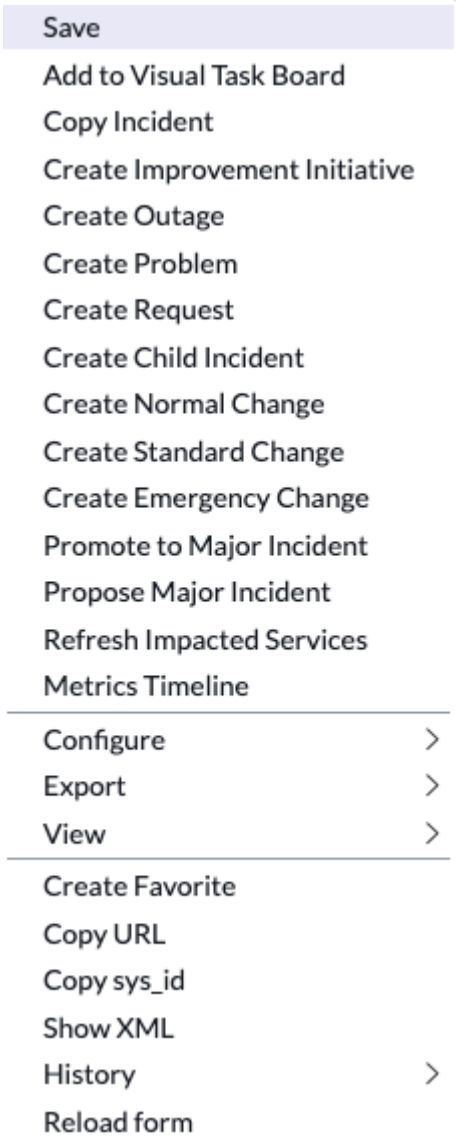
양식 상황에 맞는 메뉴

양식 컨텍스트 메뉴는 테이블 및 사용자 액세스 권한을 기반으로 컨트롤을 제공합니다. 관리자는 UI 작업을 사용하여 상황에 맞는 메뉴에서 사용할 수 있는 일부 옵션을 사용자 지정할 수 있습니다.

양식 제목 옆에 있는 아이콘을 클릭하거나 양식 헤더( )를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 양식 컨텍스트 메뉴에 액세스합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

코어 **UI** 양식 상황에 맞는 메뉴



양식 컨텍스트 메뉴에는 다음 옵션이 포함되어 있습니다.

주:
양식 컨텍스트 메뉴에 표시되는 일부 옵션은 사용자 역할, 설치된 애플리케이션 및 UI 버전에 따라 다릅니다.

양식 컨텍스트 메뉴 옵션

옵션	설명
저장	양식 뷰에서 나가지 않고 변경 내용을 저장합니다.
관련 작업	시각적 작업 보드에 추가 또는 인시던트에서 변경 작성과 같은 일부 테이블에 대한 양식 컨텍스트 메뉴의 표준 작업을 제공합니다.
삽입	데이터를 새 기록으로 저장하고 이전에 본 페이지로 돌아갑니다.
삽입 및 유지	새 기록을 저장하고 표시합니다. 레코드 삽입에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 양식 편집.
구성	양식 구성과 같은 관리 기능을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식 컨텍스트 메뉴 옵션

옵션	설명
템플릿 모음 전환	(UI15 전용) 템플릿 모음을 표시하거나 숨깁니다. 자세한 내용은 템플릿 모음 전환을 참조하십시오.
익스포트	데이터를 PDF로 익스포트합니다. 관리자는 XML로 익스포트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 데이터 내보내기 를 참조하세요.
뷰	필드를 미리 정의된 레이아웃으로 변경합니다. 뷰를 전환하면 양식이 제출되고 모든 변경 내용이 저장됩니다. 관리자는 뷰를 사용자 지정할 수 있습니다.
즐겨찾기 작성	코어 UI(전용) 탭에 별 아이콘으로 표시된 즐겨찾기 목록에 현재 기록을 추가합니다.
태그 할당	(UI15 전용) 사용자가 새 태그나 기존 태그를 기록에 할당하여 자주 참조되거나 긴급한 정보에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 태그가 기록에 할당되면 태그가 지정된 문서 페이지에 기록이 표시됩니다. 자세한 내용은 태그 문서를 참조하십시오.
URL 복사	기록의 양식 뷰에 대한 URL을 클립보드에 복사합니다. 브라우저 보안 조치에서 이 기능을 제한하는 경우 브라우저 지침을 따르십시오.
sys_id 복사	관리자만 해당됩니다. 기록의 sys_id 클립보드에 복사합니다. 브라우저 보안 조치에서 이 기능을 제한하는 경우 브라우저 지침을 따르십시오.
XML 표시	관리자만 해당됩니다. 기록 데이터를 XML 형식으로 표시합니다.
이력	관리자만 해당됩니다. 테이블에 대해 활성화해야 하는 기록에 대한 감사 이력을 표시합니다. 자세한 내용은 테이블에 대한 감사 사용을 참조하세요.
양식 다시 로드	데이터베이스에서 정보를 다시 로드하여 양식 뷰를 새로 고칩니다.

관련 정보

UI 작업

양식 필드

필드는 기록의 개별 데이터 항목을 나타냅니다.

사용자는 양식의 필드 데이터를 보고 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 현장 관리를 참조하십시오.

필드 상태 표시기

표시기는 특수 필드 유형을 나타내기 위해 일부 필드에서 사용됩니다.

필드 상태 표시기는 필수 필드 왼쪽에 나타날 수 있는 색깔이 있는 별표입니다. 필드 상태 표시기 색상이 변경되어 필수 필드의 여러 상태를 나타냅니다.

필드 상태 표시기

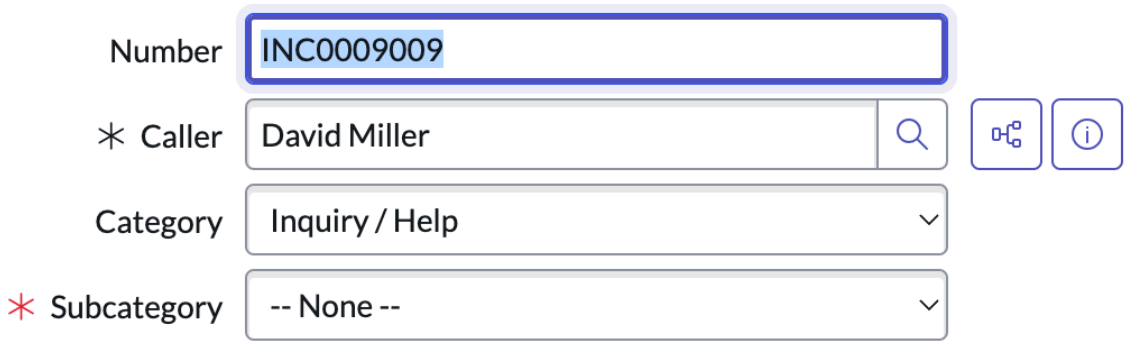
표시기	설명
채워지지 않음	필수 필드가 비어 있습니다. 사용자가 값을 입력하여 양식을 저장해야 합니다. 기본 색상은 빨간색입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 상태 표시기

표시기	설명
채워짐 — 저장됨 채워짐 — 저장되지 않음	필수 필드에는 저장되었거나 저장해야 하는 값이 포함되어 있습니다. 기본 색상은 회색입니다.

코어 **UI** 필드 상태 표시기



관련 정보

필드 스타일 정의

URL을 사용하여 기록 또는 모듈로 이동

사용자는 URL을 사용하여 기록이나 모듈로 직접 이동할 수 있습니다. 이 항목에서는 시스템에서 페이지를 렌더링하는 데 사용되는 URL 스키마에 대해 설명합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

주:
sysparm_query 페이지 매개변수는 목록과 양식에 대해 다르게 동작합니다.

- 목록: 쿼리 조건과 일치하는 기록을 반환합니다.
- 양식(sys_id=-1 지정): 새 기록에 값을 적용합니다.

프로시저

1. 각 인스턴스의 고유한 보안 웹 주소에 액세스하려면 기본 형식인 https://<instancename>.service-now.com 을 입력합니다.

   주:
   이메일 알림에 사용자 지정 기본 URL을 `glide.email.override.url` 표시하려면 속성을 설정합니다. 자세한 내용은 고급 이메일 속성을 참조하세요.

2. 다른 URL 표시의 경우 다음 스키마 중 하나를 입력합니다.

작업	스키마
표준 인터페이스에 페이지를 표시하려면 배너 프레임이 맨 위에 있고	nav_to.do?uri=

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업	스키마
애플리케이션 네비게이터가 왼쪽에 있습니다.	
폼, 목록, UI 페이지 또는 기타 페이지를 열려면	<### ##>.do?
목록을 보려면 다음을 수행합니다.	<table name>_list.do
양식 뷰에서 기록을 열려면	<sys_id>
새 기록을 만들려면	sys_id 은 -1입니다.
쿼리, 보기, 리디렉션 페이지 등을 지정합니다.	<page ## ##> 매개 변수에는 다음 예가 포함됩니다. ○ sysparm_view=ess: 뷰(ess)를 지정합니다. ○ sysparm_query=number=INC00040: 쿼리를 지정합니다(숫자는 INC00040). ○ sysparm_query=priority=2^active=true: 두 개의 용어(우선 순위는 2이고 활성은 true)가 있는 복잡한 쿼리를 지정합니다. ○ sysparm_query=priority=2^active=true^EQ^GROUPBYcategory: 쿼리 결과를 범주별로 그룹화합니다. ○ sysparm_order=number: 정렬할 필드(number)를 지정합니다. ○ sysparm_order_direction=desc: 정렬 순서(내림차순)를 지정합니다. ○ sysparm_force_row_count=5: 최대 결과 수(5개 레코드)를 제한합니다. ○ sysparm_result_view=viewname: 검색 결과에 대한 보기를 지정합니다.
파일 형식을 지정합니다. (CSV, XML, PDF 또는 UNL(언로드))	%26CSV
페이지 매개 변수를 분리하려면	#
여러 용어 쿼리를 작성하거나 여러 필드 값을 지정하려면	^(캐럿)

관련 정보

URL별 페이지 탐색

단축 **URL** 지원 사용

시스템에서 페이지를 렌더링하는 기본 URL이 Internet Explorer의 Microsoft 문자 제한을 초과하여 오류 메시지가 표시될 수 있습니다. 이 오류를 방지하기 위해 단축된 내부 URL을 생성하는 단축 URL 지원을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
Tiny URL Support 플러그인은 자동으로 활성화되지만 활성화되지는 않습니다. Internet Explorer가에서 일상적인 작업 중에 페이지 열기 실패 오류를 표시하는 경우 Microsoft 이 플러그인을 활성화하십시오 Now Platform.

주:
시스템은 모든 URL을 단축 URL로 변환하지 않습니다. 시스템에서 리디렉션으로 생성하는 일부 URL만 변환됩니다. 예를 들어, 사용자가 레코드를 열 때 브라우저에서 생성하는 URL은 단축 URL로 변환되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 시스템레이블이 표시됩니다.
2. 리디렉션 URL이 너무 커지면 단축 **URL** 사용을 선택합니다. 이렇게 하면 IE(2083보다 큰)에 비해 너무 큰 URL이 사용되지 않습니다. 대신 **IE** 문제를 해결하기 위해 작은 URL로 변환됩니다.*glide.use_tiny_urls* (속성).
3. 옵션: 원하는 경우 작은 URL로 변환되는 리디렉션 URL의 최소 길이(기본값=1024) (*glide.tiny_url_min_length* 속성)의 값을 업데이트합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

URL로 탐색하는 예제

응용 프로그램에서 페이지를 여는 방법을 보여 주는 예제 URL 목록입니다 ServiceNow .

사전 설정 값으로 양식 열기

스키마: https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>.do?sys_id=-1&sysparm_query=<field=value>

설명	예
표준 인터페이스에서 우선순위가 **1** 이고 인시던트 상태가 문제 대기 중인 새 인시던트 폼을 엽니다.	https://<#### ##>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3
JavaScript를 사용하여 GlideSystem 메서드에 액세스할 수도 있습니다. 다음 예제에서는 위와 동일한 유형의 인시던트를 만들고 호출자 ID를 현재 사용자 ID로 채웁니다.	https://<#### ##>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3^caller_id=javascript:gs.getUserID(

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 설정된 값으로 기존 기록 열기

스키마: https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>.do?sys_id=<sys_id>

설명	예
sys_id 966c9a414f5593001f6eac118110c75c로 인시던트 기록을 엽니다.	https://<#### ##>.service-now.com/incident.do?sys_id=966c9a414f5593001f6eac118110c75c
번호가 INC0010001 인시던트 기록을 엽니다 .	https://<#### ##>.service-now.com/incident.do?sysparm_query=number=INC0010001

인시던트 목록 보기

다음 예제에 대한 스키마:

- https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>_list.do
- https://<baseURL>/<table name>_list.do

설명	예
탐색 프레임(예 1)이 있는 모든 인시던트 목록을 엽니다.	https://<#### ##>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do
탐색 프레임 없이 모든 인시던트 목록을 엽니다.	https://<#### ##>.service-now.com/incident_list.do

첨부 파일 목록 보기

스키마: https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>_list.do

설명	예
목록 뷰에서 첨부 파일 테이블을 엽니다.	https://<#### ##>.service-now.com/sys_attachment_list.do

필터링된 목록 보기

스키마: https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>_list.do?sysparm_query=<field=value>

설명	예
표준 인터페이스에서 에스컬레이션이 높은 활성 인시던트 목록을 반환합니다.	https://<#### ##>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=true^######=2

파일 반환

스키마: https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>_list.do?sysparm_<sysparmTypeOrField=value>&CSV

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설명	예
쿼리 조건을 충족하는 인시던트 테이블의 기록으로 구성된 쉼표로 구분된 값 파일을 반환합니다.	https://<#### ##>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=false&CSV

활동 필터 사용

활동 필터를 사용하여 활동을 표시할 필드를 표시하거나 숨깁니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
활동 목록의 모든 필드는 기본적으로 알파벳 순으로 표시됩니다. 활동 포매터에서 사용 가능한 필드 구성 옵션을 사용하여 양식에 필드가 표시되는 순서를 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 활동 헤더에서 활동 필터 아이콘( )을 클릭하여 필터를 엽니다.
2. 활동을 표시할 필드를 선택합니다.
   필드는 선택 항목이 작성될 때 동적으로 추가되거나 제거됩니다.
3. 활동 필터 아이콘을 다시 클릭하면 필터가 닫힙니다.

포함된 목록

일부 양식은 관련 목록을 포함된 것으로 표시할 수 있습니다. 포함된 목록의 변경 사항은 양식을 저장할 때 저장됩니다.

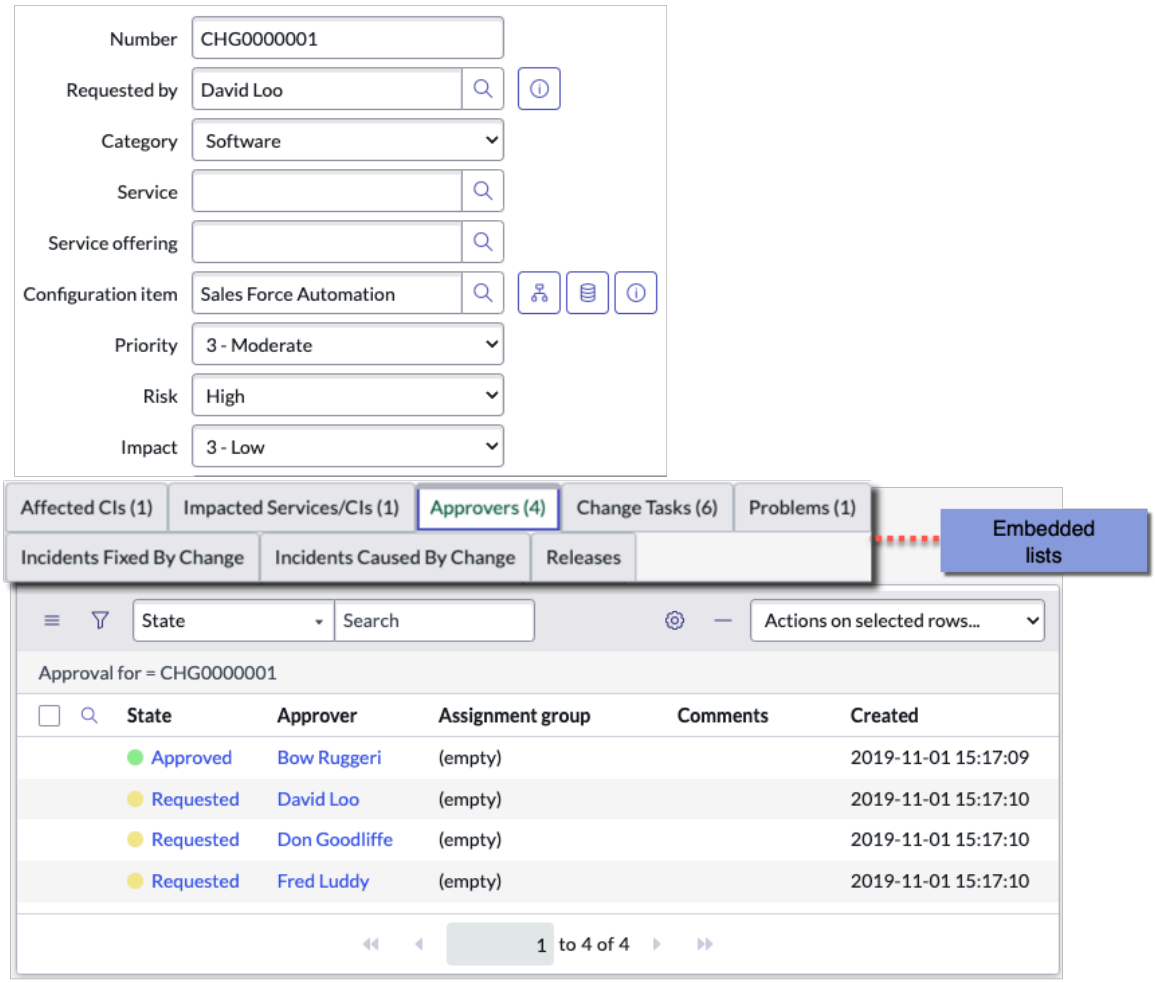
이러한 컨트롤을 사용하여 포함된 목록으로 작업할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 편집 문서를 참조하십시오.

포함된 목록 작업

작업	아이콘	작업
포함된 목록 확장		목록 헤더에서 확장 아이콘을 클릭합니다.
포함된 목록 축소		목록 헤더에서 축소 아이콘을 클릭합니다.
새 행 삽입		추가를 선택하고 포함된 목록에 추가할 기록을 식별합니다.
행 편집		해당 필드의 빈 영역을 두 번 클릭합니다. 목록 편집기 사용 문서를 참조하십시오.
행 삭제		행 옆에 있는 삭제 아이콘을 클릭합니다. 새 행은 즉시 제거됩니다. 기존 행은 기록이 저장될 때 삭제되도록 지정됩니다. 이 지정을 지우려면 삭제 아이콘을 다시 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포함된 목록



관련 목록

관련 목록은 양식에 나타나고 현재 기록과 관계가 있는 테이블에 기록을 표시합니다.

사용자는 다른 목록과 마찬가지로 관련 목록의 정보를 보고 수정할 수 있습니다. 관리자는 양식을 구성 하여 관련 목록을 양식과 계층적 목록에 표시되도록 구성할 수 있습니다. 관련 목록에는 크기 제한이 없습니다.

주:

관련 목록을 사용하여 기록을 만들면 목록 필터가 기록에 적용되고 관련 필드가 자동으로 채워집니다. 이 동작은 필터의 조건이 **is** 또는 **=**로 설정된 경우 참조, 문자열, 부울 및 메뉴 필드에 적용됩니다.

관련 정보

레이아웃 양식 구성

클래식 환경의 목록

관련 목록에서 기록 선택 또는 생성

문제 양식의 인시던트 관련 목록과 같은 관련 목록이 양식에 포함되어 있는 경우 기존 기록을 선택하거나 관련 목록에 새 기록을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 기록을 열어 문제 기록 등 관련 목록에 있는 기록으로 작업합니다.
2. 관련 목록(예: 인시던트)을 찾습니다.
3. 기존 기록을 선택하려면 다음 단계를 완료하십시오.

   a. 편집을 클릭합니다.

   b. 슬러시버킷을 사용하여 현재 기록과 연결할 기록을 선택합니다.
   레코드를 선택하면 컬렉션 목록 아래에 레코드에 대한 정보가 표시되어 선택할 레코드를 식별하는 데 도움이 됩니다.

   c. 저장을 클릭합니다.

4. 새 관련 기록을 만들려면 다음 단계를 완료하십시오.

   a. 새로 만들기를 클릭합니다.
   관련 테이블에 대한 새 양식(예: 인시던트 양식)이 열립니다.

   b. 양식을 완성하고 제출을 클릭합니다.
   새 기록이 관련 테이블과 기록의 관련 목록에 추가됩니다.

관련 목록 로드 시기 구성

양식에 관련 목록이 많거나 관련 목록에 기록이 많으면 양식 로드 속도가 느려질 수 있습니다. 나머지 양식이 로드된 후 수동으로 또는 요청 시 또는 자동으로 로드되도록 관련 목록을 구성하여 양식 응답 시간을 단축할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

프로시저

1.  으로 이동합니다. 사용자 메뉴 〉 기본 설정 〉 표시레이블이 표시됩니다.
2. 클래식 양식에서 관련 목록 로드 메뉴에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
양식 포함	기본 설정인 양식을 열 때 관련 목록이 로드됩니다. 이 옵션을 선택하면 glide.ui.related_list_timing 사용자 기본 설정 값이 ###으로 설정됩니다.
양식 로드 후	관련 목록은 양식의 나머지 부분이 로드된 후에 로드됩니다. 이 옵션을 선택하면 glide.ui.related_list_timing 사용자 기본 설정 값이 ##됨으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
요청 시	관련 목록은 요청 시 로드됩니다. 이 옵션을 선택하면 관련 목록이 포함된 각 양식 아래쪽에 관련 목록 로드 단추가 나타납니다. 관련 목록을 로드하려면 버튼을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 glide.ui.related_list_timing 사용자 기본 설정 값이 ondemand로 설정됩니다.

3. 표시 기본 설정 메뉴를 닫습니다.

관련 목록에 대한 기본 필터 생성

관련 목록이 표시될 때 로드되는 기록에 대한 기본 필터를 생성합니다.

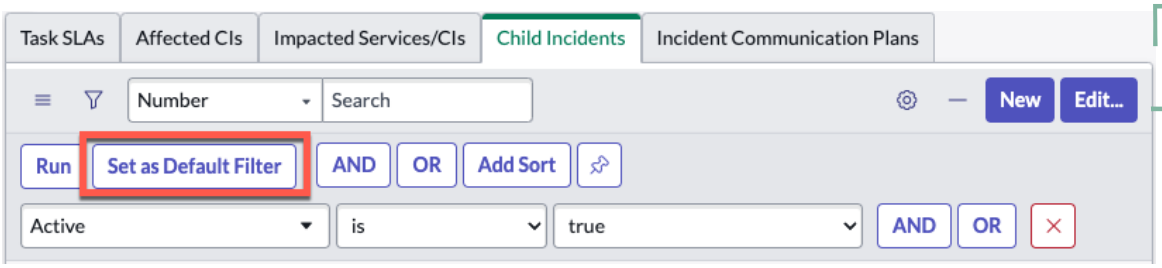
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
주:
이 기능은 목록 v3 관련 목록에서 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 관련 목록(예: 문제 기록의 인시던 트)으로 이동합니다.

2. 조건 작성기를 사용하여 원하는 필터를 만듭니다(예: **[Active] [is] [true]**).



3. Set as Default Filter(기본 필터로 설정)를 클릭합니다.

편집 옵션 구성

사용자가 양식의 관련 목록에 기록을 추가할 수 있는 편집 옵션을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
편집 단추는 다대다 및 일대다 관계를 나타내는 관련 목록에 사용할 수 있습니다. 기록 간의 관계에 따라 관련 기록이 목록에 자동으로 추가되므로, 정의된 관련 목록에는 편집 버튼이 없을 수 있습니다.

프로시저

1. 문제 기록의 인시던트 관련 목록과 같은 관련 목록으로 이동합니다.

2. 목록 버전에 적합한 작업을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
편집 옵션 표시	편집 단추 생략**(Omit edit button)** 확인란의 선택을 취소합니다.
편집 옵션 숨기기	편집 단추 생략 확인란을 선택합니다.
확인란의 선택을 취소하고 단추가 나타나지 않으면 편집 옵션을 표시합니다.	**Enable** Edit(편집 활성화)를 클릭합니다.

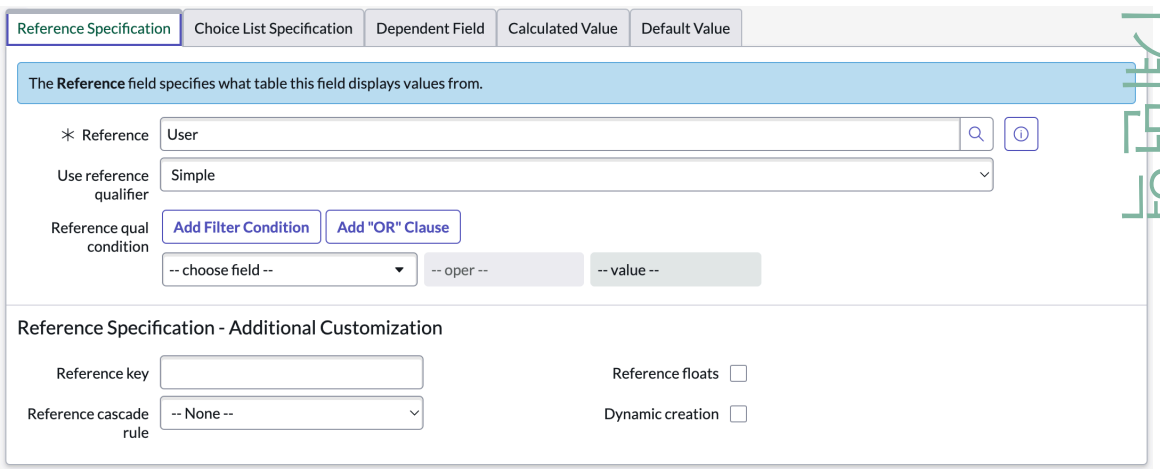
4. 목록이 일대다 관계를 나타내는 경우(예: 인시던트는 하나의 문제와만 연결할 수 있지만 문제는 여러 인시던트와 연결될 수 있음) 다음 단계를 완료합니다.

a. 대상 테이블에서 기록을 엽니다(예: 인시던트).

b. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 딕셔너리레이블이 표시됩니다.

c. 참조 필드에 대한 딕셔너리 항목(예: 인시던트의문제 **ID**)을 엽니다.

d. 참조 사양명세(Reference Specification **)** 섹션에서 참조 부동**(Reference floats)** 확인란을 선택합니다.



5. 업데이트를 클릭합니다.

정의된 관련 목록 생성

모든 사용자가 기록을 볼 때 볼 수 있도록 양식에 기본 관련 목록을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
예를 들어 문제 기록의 맨 아래에 관련 인시던트 목록을 포함하거나 그룹 기록의 맨 아래에 구성원 목록을 포함할 수 있습니다. 이 기능은 참조 필드 또는 다대다 테이블 관계에 따라 달라집니다. 두 테이블이 시스템 딕셔너리를 통해 관련되어 있는 경우, 하나는 다른 테이블에 관련 목록으로 나타날 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정의된 관련 목록을 사용하면 임의의 테이블 간의 관계를 관련 목록으로 표현할 수 있습니다. 논리적 관계를 가질 수 있는 두 테이블은 관련 목록을 통해 상위/하위 쌍으로 나타날 수 있습니다. 다음은 몇 가지 예입니다.

- 인시던트 기록에 동일한 호출자가 연 모든 인시던트를 표시합니다.
- 사용자 기록에서 사용자가 수행한 마지막 20개 트랜잭션을 표시합니다.
- 인시던트 기록에는 보고된 CI에 오픈된 모든 문제가 표시됩니다.

이러한 관계는 참조 필드와 다대다 관계를 통해 시스템 딕셔너리에서 일반적으로 정의된 관계를 넘어섭니다.

모든 관련 목록에는 관계 기록이 필요합니다. 관계를 만들기 전에 필요한 정보를 이미 제공하는 기존 관계 기록이 없는지 확인합니다. 다음 단계를 사용하여 관계 기록을 생성합니다.

프로시저

1. 먼저 시스템 정의 〉 관계레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 관계 기록 필드를 지정합니다.

관계 기록 필드

필드	설명
이름	관련 목록의 이름을 입력합니다. 양식 구성 페이지에서는 사용 가능한 목록 목록에 이 이름이 표시됩니다.
고급	테이블에 적용 및 테이블의 쿼리 필드 대신 JavaScript를 사용하려면 이 확인란을 선택합니다.
테이블에 적용	관련 목록이 나타나는 테이블을 선택합니다. 예를 들어 사용자 양식에 관련 목록을 추가하려면 사용자 [sys_user] 테이블을 선택합니다. 이 필드는 고급 관계 기록에서 숨겨집니다.
테이블의 쿼리	이 관련 목록이 데이터를 검색할 테이블을 선택합니다. 예를 들어 관련 작업 기록을 관련 목록에 추가하려면 작업 [task] 테이블을 선택합니다. 이 필드는 고급 관계 기록에서 숨겨집니다.
적용 대상	사용자가 원하는 테이블에서 양식을 열 때 ## 변수를 **true** 로 설정하는 스크립트를 입력합니다. 이 필드는 고급 확인란을 선택한 경우에만 표시됩니다.
쿼리 소스	관련 목록이 데이터를 검색하는 테이블의 이름으로 ## 변수를 설정하는 스크립트를 입력합니다. 이 필드는 고급 확인란을 선택한 경우에만 표시됩니다.
쿼리 조건	스크립트를 입력하여 포함할 기록을 지정합니다. 예: `current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);` ○ `##` 객체는 스크립트가 트리거되는 현재 기록을 지정합니다. ○ `addQuery` 메서드는 지정된 조건을 충족하는 레코드를 반환하는 필터를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ opened_by 변수는 테이블에서의 쿼리에서 테이블에서 쿼리하는 필드 이름입니다. ○ parent.sys_id 변수는 적용 대상 테이블과 표시되는 기록의 ID를 참조합니다.
콜백 삽입	삽입 작업이 성공한 후 실행할 스크립트를 입력합니다. 이 필드는 고급 확인란을 선택한 경우에만 표시됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

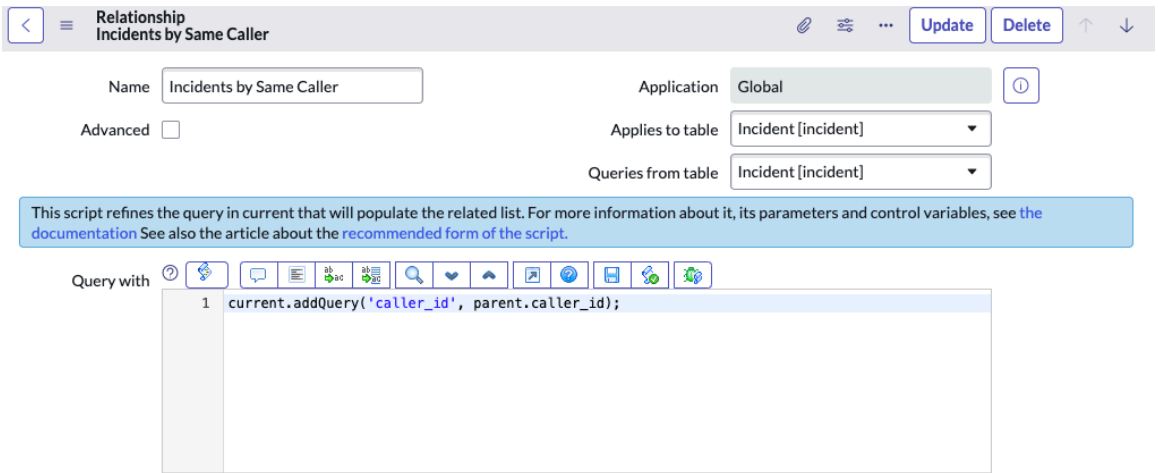
동일한 호출자 관련 목록으로 인시던트 추가

이 예는 기존 관계인 동일한 호출자의 인시던트를 인시던트 양식에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

- 테이블에 적용: 이 목록은 인시던트 기록을 볼 때 사용 가능한 관련 목록으로 표시됩니다.
- 테이블의 쿼리: 이 목록에는 인시던트 목록이 표시됩니다.
- 쿼리 조건: 이 스크립트는 **caller_id** 가 상위 기록(보고 있는 인시던트)의 **caller_id** 과 일치하는 기록을 선택합니다.

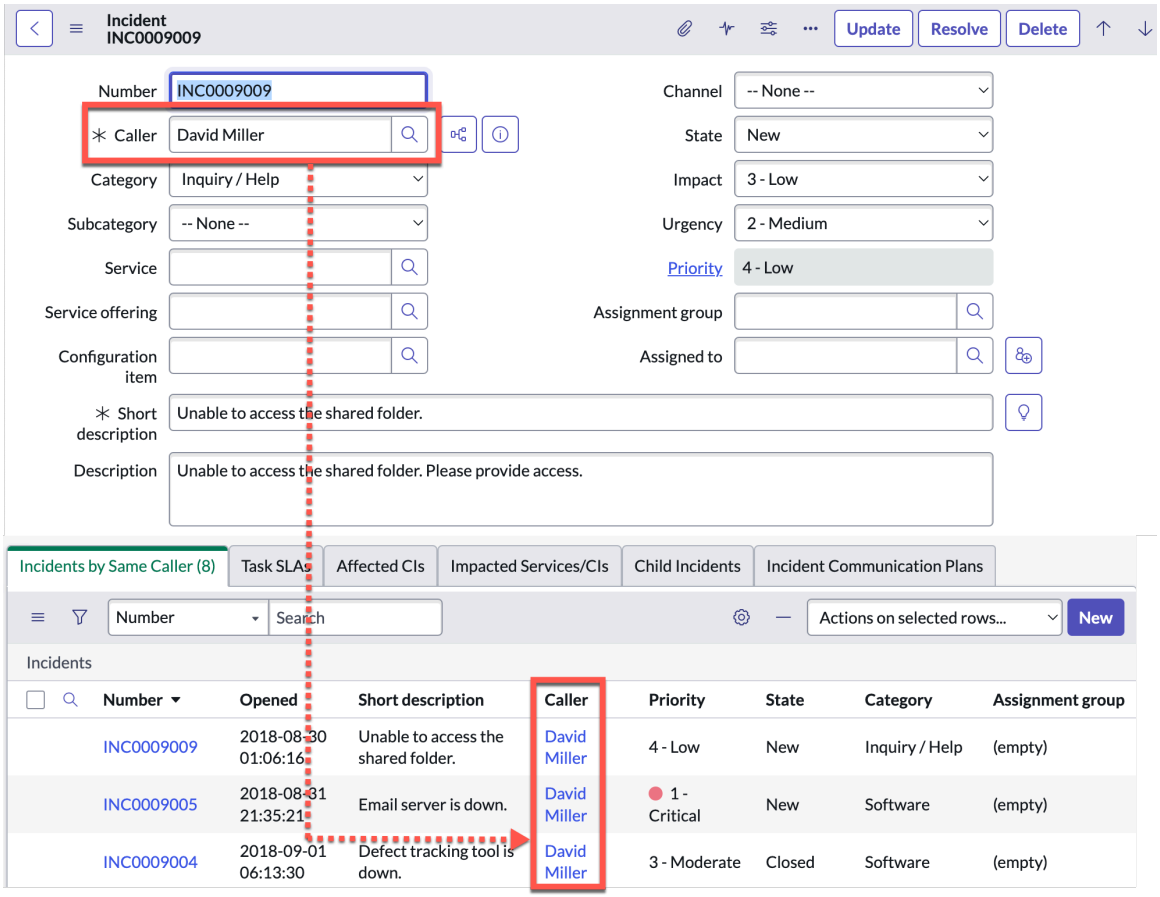


프로시저

1. 인시던트를 엽니다.
2. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 관련 목록레이블이 표시됩니다.
   기존 관계의 이름이 사용 가능한 목록 목록에 나타납니다.
3. 동일한 호출자별 인시던트 목록을 선택한 목록으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 저장을 클릭합니다.



다음에 수행할 작업
참고 및 제한 사항:

- 관련 목록을 사용하여 기록을 만들면 목록 필터가 기록에 적용되고 관련 필드가 자동으로 채워집니다. 이 동작은 필터의 조건이 **is** 또는 **=**로 설정된 경우 참조, 문자열, 부울 및 메뉴 필드에 적용됩니다.
- 예를 들어, 이러한 새 관계 중 하나에서 새로 만들기 버튼을 클릭하면 시스템은 새 기록이 목록 조건과 일치하는지 확인합니다. 예를 들어 예시 목록에서 새로 만들기 를 클릭하면 **caller_idBud Richman**으로 미리 채워진 인시던트가 발생합니다.
- 조건을 스크립팅할 때 **current** 는 쿼리를 추가할 기록이고 **parent** 는 표시되는 기본 기록입니다.
- 이러한 관계는 양식을 업데이트할 때까지 새로 고쳐지지 않습니다. 이 예에서 호출자를 **Bud Richman** 에서 **Fred Luddy**로 변경한 경우 인시던트를 저장할 때까지 화면 아래쪽 목록에 Bud Richman에 속한 인시던트가 계속 표시됩니다.
- 단일 쿼리 조건으로 제한되지 않습니다. 예를 들어 지난주에 동일한 호출자가 연 모든 인시던트 또는 동일한 호출자가 연 모든 미해결 인시던트의 관련 목록을 가질 수 있습니다.
- 현재 개체와 부모 개체는 쿼리 원본 필드와 함께 사용할 수 없습니다. 대신 **gs** 개체를 GlideSystem 호출에 사용할 수 있습니다.
- 관계가 스크립트되었으므로 정의된 관계에서는 편집 단추를 사용할 수 없습니다.

추가 사용 사례: 요청 테이블에 대해 유사한 관계를 활성화하여 요청 테이블에서 요청 대상을 사용하여 동일한 호출자의 요청을 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

GlideSystem

사용자 관련 목록으로 트랜잭션 추가

이 예에서는 사용자 양식에 Last 20 transactions라는 관계를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
새 관계는 현재 사용자가 연 작업 기록 목록을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 관계레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 값과의 관계를 생성합니다.

옵션	설명
이름	최근 20개 트랜잭션
테이블에 적용	사용자 [sys_user]
테이블의 쿼리	작업 [task]
쿼리 조건	`current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);`

4. 제출을 클릭합니다.
5. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 사용자레이블이 표시됩니다.
6. 사용자를 선택합니다.

Example
예를 들어 David Loo를 선택합니다.

7. 사용자 양식에 대한 관련 목록을 구성하고 관련 목록 마지막 20개 트랜잭션을 추가합니다.
8. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 사용자레이블이 표시됩니다.
9. 사용자를 선택합니다.

Example
예를 들어 David Loo를 선택합니다.

10. 최근 20개 트랜잭션 관련 목록에는 현재 사용자가 연 모든 작업 기록이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
참고 및 제한 사항:

- 이 쿼리는 사용자가 연 모든 작업 기록을 반환합니다. 관련 목록은 기본적으로 페이지당 20개 작업 기록을 표시합니다.
- 상위 변수는 적용 대상 테이블을 참조합니다. 이 경우 사용자 [sys_user] 테이블에 적용됩니다.
- 기록 sys_id에 대한 쿼리는 관계에 대한 일반적인 쿼리 방법입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

양식에 관련 목록 추가

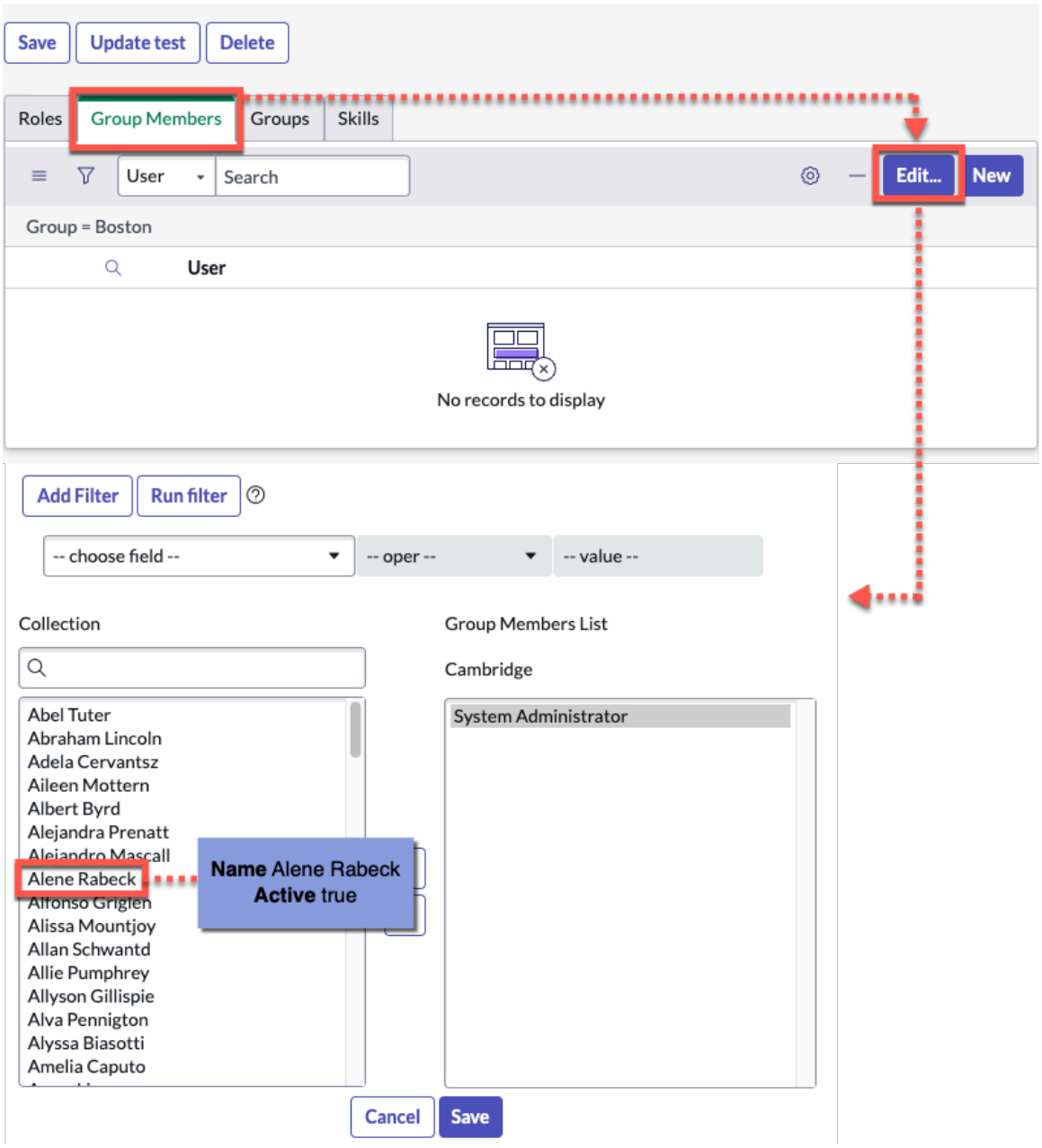
관련 목록의 선택에 필드 추가

관련 목록에서 편집 을 클릭하고 항목을 선택하면 항목에 대한 정보가 목록 아래에 나타납니다. 항목에 대해 나타나는 필드를 확장하여 자세한 정보를 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

선택한 기록에 대해 나열된 필드



관련 목록의 선택 항목에 필드를 추가하려면 레이블 이름이 아니라 정확한 필드 이름 또는 요소를 기록하십시오. 이 예제에서는 그룹 관련 목록 (sys_user_group)에 필드를 추가하는 방법을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 뷰레이블이 표시됩니다.
2. **sys_ref_list** 선택합니다.
3. 그룹 테이블에서 필드를 추가하려면 목록 관련 목록에서 **sys_user_group** 선택합니다.
4. 목록 요소 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 필드 이름과 설명에 표시될 상대적 위치를 입력합니다.
   필드는 위에서 아래로, 가장 낮은 숫자에서 가장 높은 숫자 순으로 표시됩니다.
6. 제출을 클릭합니다.

목록 선택기 기록에 대한 기본 필터 만들기

기본 필터를 설정하여 참조 필드를 편집할 때 사용자가 선택할 수 있는 관련 기록을 제한할 수 있습니다. 기본 필터는 간단하게 설정할 수 있지만 최종 사용자가 기본 필터를 변경할 수 없는 동적 필터링 요소가 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_list

이 태스크 정보
필터는 사용자가 관련 목록에서 편집 을 클릭할 때 표시되는 슬러시버킷에 나열되는 기록을 제한하는 데 사용됩니다.

프로시저

1. 열 제목을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 구성 〉 목록 통제레이블이 표시됩니다.
2. 필요한 경우 기본 필터 편집 필드를 추가하도록 목록 컨트롤 양식을 구성합니다.
3. 기본 필터 편집 필드에서 조건 작성기를 사용하여 기본 필터를 생성합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
   사용자가 관련 목록에서 편집 버튼을 클릭하면 선택할 수 있는 기록 목록이 기본 필터에 따라 필터링됩니다.

관련 정보

참조 한정자 구성

조건 작성기

양식 편집

양식 뷰에서 기록을 편집할 수 있습니다. 기록을 삽입하고, 템플릿을 적용하고, 기록에 대한 변경 내용을 취소할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 양식으로 이동합니다.
   다른 사용자가 동일한 기록을 보고 있는 경우 양식 헤더에 녹색 점이 있는 아바타가 표시됩니다. 두 명 이상의 사용자가 기록을 보고 있는 경우 아바타는 숫자이며 커서로 아바타를 가리키면 이름이 표시됩니다.
2. 적절한 데이터를 입력합니다.
   시스템 설치 프로그램에 따라 양식에 입력된 데이터가 양식의 다른 옵션에 영향을 주거나 모양이 변경될 수 있습니다. 예를 들어, 인시던트에 대해 종결 상태를 선택하면 필수 종결 메모 필드가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

나타날 수 있습니다. 관리자는 UI 정책 및 클라이언트 스크립트를 포함하여 다양한 방법으로 사용자 지정 양식 효과를 만들 수 있습니다.

3. 다음 방법 중 하나를 사용하여 기록을 저장합니다.
   - Submit(제출) 또는 Update(업데이트)를 클릭하여 변경 사항을 저장하고 이전에 본 페이지로 돌아갑니다.
   - 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장 을 선택하여 양식 뷰를 나가지 않고 변경 사항을 저장합니다.

양식에서 코어 UI 필드는 동적으로 업데이트되며 필드 하여 다른 사용자가 변경한 내용을 나타냅니다. 필드 업데이트 아이콘을 가리키면 어떤 사용자가 업데이트를 했는지 확인할 수 있습니다. 이 동적 표시는 사용자가 실수로 서로의 작업을 덮어쓰는 것을 방지하는 데 도움이 됩니다.

> **주:**
> 다른 사용자가 저장한 값과 다른 값을 입력한 경우 필드가 자동으로 업데이트되지 않습니다. 다른 사용자가 입력한 값과 일치하도록 값을 수동으로 변경합니다. 그렇지 않으면 기록을 저장할 때 변경 내용을 덮어씁니다.

기록 삽입

삽입은 이메일 알림, 사용자, 그룹 또는 비즈니스 규칙과 같은 여러 유사한 항목을 생성하는 방법을 제공합니다.

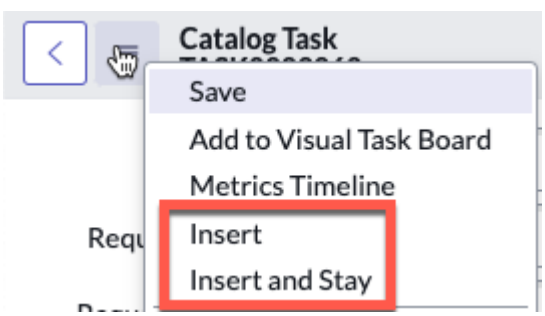
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
관리자는 작업 기록에 대해 삽입 기능을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 기록에 대한 삽입 옵션 허용 을 참조하십시오.

프로시저

1. 유사한 항목을 엽니다.
2. 항목을 편집하고 새 이름을 지정합니다.
3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
삽입	항목을 새 기록으로 저장하고 이전에 확인한 페이지로 돌아갑니다.
삽입 및 유지	새 기록을 저장하고 봅니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식에 템플릿 적용

조직에서 템플릿을 사용하여 자주 요청되는 작업을 수행할 수 있습니다. 템플릿에는 템플릿을 선택할 때 기본값으로 설정되는 미리 채워진 필드가 포함되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 양식으로 이동합니다.
2. UI 버전에 적합한 작업을 수행합니다.
   a. 양식 헤더에서 추가 옵션 아이콘( )을 클릭합니다.
   b. 템플릿 모음 전환을 선택합니다.
3. 적용할 템플릿을 선택합니다.
   선택한 템플릿과 양식 간에 충돌이 있는 경우 충돌의 상세 정보를 볼 수 있는 링크가 포함된 충돌 메시지가 나타납니다. 예를 들어 양식에 표시되지 않는 필드가 템플릿에 채워지면 상충 메시지 상세 정보에서 누락된 필드를 식별하고 값이 설정되지 않습니다. 상충 메시지가 있는 경우 상세 정보를 검토하고 필요한 경우 관리자에게 알리십시오.
   특정 필드는 템플릿의 값으로 채워집니다.
4. 양식을 작성합니다.
   템플릿에서 채워진 값을 변경할 수 있습니다.
5. 제출을 클릭하여 기록을 만듭니다.

양식 변경 취소

저장하지 않고 양식 밖으로 이동하여 양식 변경을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 기록을 저장하지 않고 양식 뷰에서 다른 곳으로 이동합니다.
2. 메시지가 나타나면 이 페이지 나가 기를 클릭하여 취소를 확인합니다.

> **주:**
> 관리자는 속성을 false로 설정하여 `glide.ui.dirty_form_support` 확인 메시지를 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다.

양식 개인화

양식 개인화 기능이 활성화되면 사용자는 개별 기본 설정에 따라 필드를 개인화하여 특정 양식 뷰에 표시할 수 있습니다. 에서 양식 개인화를 사용할 수 있습니다 코어 UI.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, personalize_form 또는 admin

이 태스크 정보
개인 양식 사용자 지정은 다른 사용자의 양식에 표시되는 내용에 영향을 주지 않습니다.

양식을 구성할 때와 달리 양식을 개인화하면 사용자가 다음 작업을 수행할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

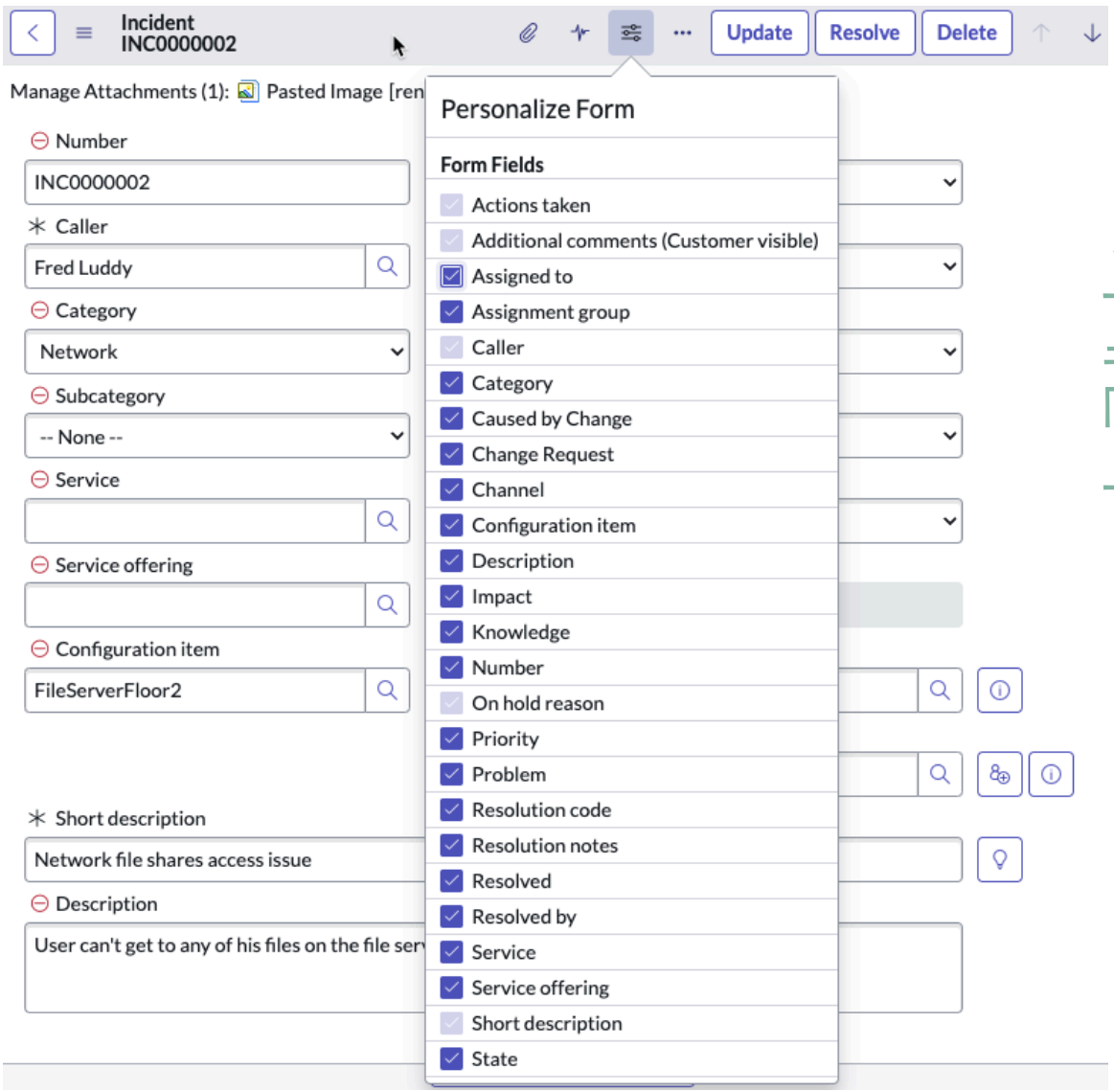
- 양식에서 필드 순서를 변경합니다.
- 양식에 나타나도록 구성되지 않은 필드를 추가합니다.
- 필수 필드를 숨깁니다.

주:
이 방법으로 양식을 개인화하면 해당 양식만 수정됩니다. 모든 사용자가 볼 수 있도록 양식을 변경하려면 양식을 구성해야 합니다.

프로시저

1. 기록을 엽니다.
2. 양식 헤더에서 양식 개인화 아이콘을 클릭합니다.
   양식 개인화 메뉴가 나타나고 양식에 필드 아이콘 숨기기가 표시됩니다.

양식 개인화



확인란의 선택을 취소한 회색 확인란은 이전에 숨긴 필드를 나타냅니다.

주:
폼이 표시되도록 구성된 필드만 폼 개인화 메뉴에서 사용할 수 있습니다. 양식에 필드를 추가하려면 양식 레이아웃을 구성해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 확인란을 선택 취소하거나 필드 옆의 필드 ⊖)을 클릭합니다.
   일부 확인란은 회색으로 선택되어 있습니다. 이러한 확인란은 필수이거나 UI 정책 또는 클라이언트 스크립트에 의해 이미 숨겨져 있으므로 숨길 수 없는 필드를 나타냅니다.
4. 양식 개인화 메뉴 바깥쪽을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.
   폼에서 벗어날 경우 다음에 폼을 개인화할 때는 숨겨놓았던 필드를 표시하려면 사용자 지정 항목을 재설정해야 합니다.
5. 기본 폼 뷰를 복원하려면 폼을 개인화하고 재설정을 클릭합니다.

관련 정보

양식 개인화 관리

첨부 파일 추가 및 관리

파일을 인시던트, 지식 문서, 변경 요청 또는 다른 유형의 기록에 첨부 파일로 업로드할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관리자는 첨부 파일 및 시스템에서 작동하는 방식을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 첨부 파일 관리를 참조하십시오.

의 기록에 Now Platform 추가할 수 있는 첨부 파일의 기본 최대 크기 제한은 새 인스턴스의 경우 1024MB입니다. 필드를 비워 두면 기본 제한(현재 1GB로 설정)이 최대 첨부 파일 크기로 사용됩니다.

> **주:**
> 시스템 정의 애플리케이션에서 파일 업로드 모듈을 사용하지 마십시오. 다중 노드 인스턴스와 호환되지 않습니다.

프로시저

1. 기록으로 이동합니다.
   인시던트 기록을 예로 들 수 있습니다.
2. 첨부 파일)을 클릭합니다.
3. 브라우저에 따라 〔파일 선택 〕 또는 〔찾아보기〕를 클릭하고 파일을 찾습니다.
4. 옵션: 다음 방법 중 하나로 여러 파일을 업로드합니다.
   - 파일 브라우저에서 동시에 여러 파일을 선택합니다. Internet Explorer는 이 기능을 지원하지 않습니다.
   - **Add Another** Attachment(다른 첨부 파일 추가)를 클릭한 후 다음 줄에서 **Choose** Files(파일 선택)를 클릭하여 각 파일을 별도의 줄에 추가합니다. 원하는 파일이 모두 선택될 때까지 반복합니다. 이 기능은 지원되는 모든 브라우저에서 사용할 수 있습니다.
5. 연결을 클릭합니다.
   첨부된 파일은 현재 파일 첨부 목록과 양식 맨 위에 나타납니다. ServiceNow 인스턴스의 기록에 첨부 파일을 업로드하려고 할 때 특정한 경우에 사용자가 받을 수 있는 몇 가지 일반적인 오류 메시지가 있습니다. 이러한 오류의 일반적인 예는 다음과 같습니다.
   - 특정 기록에 첨부 파일을 추가하려고 하면 파일에 금지된 파일 확장명이 포함되어 있다는 오류가 발생할 수 있습니다.
   - 기록에 첨부 파일을 업로드하려고 하면 파일 형식이 허용되지 않거나 MIME 형식이 실제 파일 이름과 일치하지 않는다는 메시지가 표시됩니다.
   - 인스턴스의 기록에 첨부 파일을 추가하려고 하면 파일 크기 오류가 발생합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 옵션: 이러한 오류를 해결하려면 시스템 속성 > 보안으로 이동합니다.

   a. 허용되지 않는 파일 형식 오류의 경우 파일을 다른 형식으로 저장해 보십시오. .zip 파일 확장자는 종종 허용되는 파일 확장자로 포함되며 파일을 압축 한 다음 첨부 할 수 있습니다.

   b. 허용되지 않는 파일 형식 또는 MIME 형식 오류의 경우 업로드에 대한 MIME 형식 검사를 활성화하려면 이 속성을 설정해야 합니다**(Eureka** 이상의 모든 버전). 첨부 파일에 대해 **MIME** 형식 검사를 사용하거나**(true)** 사용하지 않도록**(false)** 설정합니다. glide.attachment.extensions를 통해 구성된 파일 확장자에 대해 업로드 중 **MIME** 형식 검사를 수행합니다.을 클릭하고 Yes(예)를 선택하여 속성을 활성화합니다.

      주:
      바로 사용 가능한 인스턴스에서 이 속성의 기본 설정은 아니요(선택 안 됨)입니다.

   c. 파일 크기 오류에 대해서는 을 참조하십시오 첨부 파일 관리.

7. 팝업 창을 닫아 양식으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업
ACL 규칙을 적용하여 첨부 파일을 볼 수 있는 사용자를 제한합니다. ACL 규칙에 대한 자세한 내용은 접근 제어 목록 규칙을 참조하십시오.

첨부 파일 관리

기록의 첨부 파일을 보고, 이름을 바꾸고, 제거하고, 첨부 파일을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 기록(예: 인시던트 기록)으로 이동합니다.
2. 파일이 이미 첨부되어 있는 경우 첨부 파일)을 선택하거나 첨부 파일 관리 링크를 선택합니다. 기록의 첨부 파일 수는 첨부 파일 관리 링크에 나열됩니다.
3. 첨부 파일을 추가하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 파일 선택을 선택합니다.
   b. 첨부할 파일을 선택하고 열기를 선택합니다.
   c. 첨부를 선택합니다.
4. 첨부 파일의 이름을 바꾸려면 다음 단계를 완료합니다.
   a. 양식 상단(또는 팝업 창)의 파일 이름 옆에 있는 〔이름 변경〕 을 선택합니다.
   a. 파일 이름을 편집하고 화면이나 팝업 창의 아무 곳이나 커서를 이동한 다음 마우스를 한 번 눌러 변경 사항을 저장합니다.

      주:
      Esc 키 또는 **X** 를 눌러 이름 바꾸기를 취소하고 기본 화면으로 돌아갑니다.

5. 첨부 파일을 제거하려면 첨부 파일 관리 링크를 선택하고 다음 단계를 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 삭제할 첨부 파일 옆에 있는 확인란을 선택합니다.

b. 제거를 선택합니다.
첨부 파일이 사라지고 팝업 창이 열린 상태로 유지됩니다.

> 주:
> 기록이 종결된 후에는 해당 기록의 첨부 파일을 삭제할 수 없습니다.

6. 팝업 창을 닫아 양식으로 돌아갑니다.

7. 기록에 허용되는 첨부 파일의 최대 크기를 조정하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 시스템 속성 **>** 보안으로 이동합니다.

b. 퍄 최대 파일 첨부 파일 크기**(MB):** 를 클릭하고 파일 크기를 입력합니다.

> 주:
> 의 기록에 Now Platform 추가할 수 있는 첨부 파일의 기본 최대 크기 제한은 새 기본 시스템 인스턴스의 경우 1024MB입니다. 필드를 비워 두면 기본 제한(현재 1GB로 설정)이 최대 첨부 파일 크기로 사용됩니다.

c. 저장을 선택합니다.

드래그 앤 드롭으로 파일 첨부

로컬 컴퓨터에서 브라우저 창으로 파일을 끌어 현재 기록에 첨부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 기능은 Firefox 3.6 이상 및 Chrome에서 지원됩니다. HTML5 사양을 구현하는 다른 웹 브라우저에 대한 지원이 추가될 예정입니다.

프로시저

1. 기록으로 이동합니다.

2. 컴퓨터에서 첨부할 파일을 찾습니다.

3. 파일 브라우저에서 파일을 선택한 다음 양식 위로 끌어 옵니다.

4. 마우스 버튼을 놓아 업로드를 시작합니다.

업로드가 완료되면 파일 이름이 첨부 파일 헤더에 추가됩니다. 업로드 속도는 파일 크기와 네트워크 연결 속도에 따라 다릅니다.

> 경고:
> 업로드가 진행되는 동안에는 기록에서 벗어나지 마십시오. 파일을 첨부하려면 업로드를 완료해야 합니다.

문서 뷰어

문서 뷰어 를 사용하면 문서를 다운로드하지 않고 에서 Now Platform 직접 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 뷰어 는 UTF-8 문자로 인코딩된 PDF 파일을 포함하여 플랫폼에서 다양한 파일 형식 보기를 지원합니다. 최대 문서 파일 크기는 50MB입니다. 사용하려면 문서 뷰어인스턴스 수준에서, 그리고 이를 사용할 테이블에 대해 활성화합니다.

주:
문서 뷰어 는 FedRAMP 인스턴스를 지원합니다.

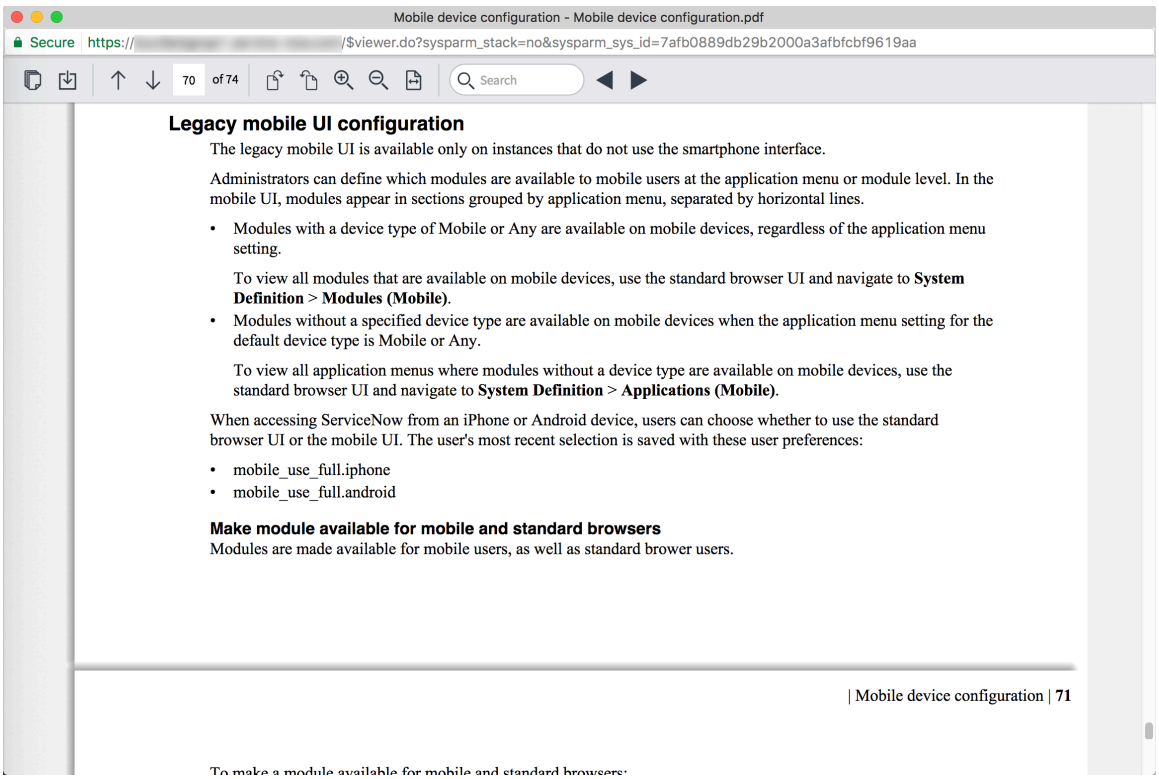
다음과 같은 파일 형식을 볼 수 있습니다.

- MS Word(.doc) 및 (.docx)
- MS PowerPoint(.ppt) 및 (pptx)
- MS Excel(.xls) 및 (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

주:
회전 옵션은 이미지에 대해 작동하지 않습니다.

다른 문서 유형(예: .zip 또는 .exe 파일)은 를 요구 문서 뷰어하지 않고 자동으로 다운로드됩니다.

의 **PDF** 뷰 문서 뷰어



다음 표에서는 문서 뷰어에 사용되는 아이콘에 대해 설명합니다.

문서 뷰어의 아이콘

아이콘	설명
	사이드바를 전환하여 문서에 있는 모든 페이지의 미리 보기를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 뷰어의 아이콘

아이콘	설명
	첨부 파일을 다운로드합니다.
	화살표 버튼을 사용하여 페이지 위 또는 아래로 이동합니다. 스크롤하거나 키보드 화살표 키를 사용할 수도 있습니다.
	페이지를 오른쪽으로 회전합니다.
	페이지를 왼쪽으로 회전합니다.
	문서를 확대하거나 축소합니다.
	페이지를 문서 뷰어의 전체 너비로 늘립니다.
	문서에서 키워드를 검색합니다. 화살표를 사용하여 다음 검색 결과로 전환합니다.

관련 정보

문서 뷰어로 첨부 파일 보기

문서 뷰어 사용 설정

문서 뷰어 사용 설정

문서를 기본 애플리케이션에서 보기 위해 문서를 다운로드하지 않고 문서 뷰어를 사용하여 직접 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

문서 뷰어는 기본적으로 활성화되어 있습니다. 인스턴스 수준에서 활성화한 다음, 이를 사용할 테이블의 테이블 수준에서 활성화합니다. 시스템 속성 **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** 가 true로 설정되어 있는지 확인하거나 true가 없는 경우 새로 만듭니다. 문서 뷰어를 비활성화하려면 시스템 속성 **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** 수동으로 생성하고 false로 설정합니다.

프로시저

1. 인스턴스 수준에서 활성화 문서 뷰어
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두레이블이 표시됩니다.
   b. 검색 필드에 ServiceNow Document Viewer 또는 com.snc.documentviewer 를 입력합니다.
   c. 설치를 선택합니다.
2. 이를 사용할 테이블에 대해 활성화 문서 뷰어 합니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 딕셔너리레이블이 표시됩니다.
   b. 테이블을 검색하고 유형 필드가 컬렉션인 기록을 엽니다.
   c. 속성(**Attribute**) 필드에 ## ## ##(Use Document Viewer)을 입력합니다.
   d. 값 필드에 true를 입력합니다.
   문서 뷰어는 테이블 수준에서 활성화됩니다. 활성화 문서 뷰어할 각 테이블에 대해 이 절차를 반복합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

사용 안 함 문서 뷰어

문서 뷰어 플러그인

를 사용하면 문서 뷰어문서를 다운로드하지 않고 플랫폼에서 직접 ServiceNow 볼 수 있습니다. 두 가지 새로운 플러그인은 경험을 향상시키고 문서 보기를 위한 더 많은 옵션을 제공합니다. 인스턴스에서 ServiceNow 직접 다른 사용자와 공동 작업하고, 버전 기록을 복사, 삭제, 복원 및 볼 수 있습니다.

개요

이전 ServiceNow 릴리스에서는 모든 문서를 팀 공동 작업에 공유하고 사용할 수 있는 것은 아니었습니다. 이제 플랫폼에 문서 뷰어대한 새 플러그인을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 문서를 인스턴스에 공동 작업(편집, 공유) Microsoft OneDrive 하고 복사합니다 ServiceNow .
- 인스턴스에서 작성된 정책 문서를 SharePoint의 Microsoft 365 문서로 Microsoft 365 업로드합니다ServiceNow.
- 기록에 공유 링크를 첨부합니다. 링크를 클릭하면 SharePoint에서 Microsoft 365 문서가 열립니다.
- ○ 링크는 실시간으로 문서를 보고 편집할 수 있는 동료와 공유할 수 있습니다.
  - ○ 인스턴스에서도 ServiceNow 현재 버전을 볼 수 있습니다.
- 문서 검토 및 공동 작성과 같은 Microsoft 365 공동 작업 도구를 사용합니다.

플러그인

이 기능을 사용하려면 다음 플러그인을 설치합니다.

- Microsoft OneDrive 이야기
- Microsoft OneDrive 문서 서비스 스포크
- Microsoft Azure 에 대한 AD 스포크 Integration Hub
- 다중 제공자 문서 서비스 프레임워크

전체 플러그인 목록은 ServiceNow플러그인 목록(Rome) 을 참조하십시오.

설치 후 기본 시스템 하위 플로우를 사용하거나 사용자 지정할 수 있습니다. 문서 작업 테이블에서 하위 플로우를 구성합니다. 구성되면 목록 뷰에서 UI 작업으로 호출하거나 스크립트 포함 API를 통해 호출할 수 있습니다.

Microsoft OneDrive 통합 플러그인

인스턴스에서 Microsoft OneDrive 직접 문서에 대한 복사, 삭제, 복원 및 버전 관리 작업을 공동 작업하고 ServiceNow 수행합니다. 이 통합은 양방향입니다(양방향으로 수행됨): 변경 내용이 인스턴스와 인스턴스에 모두 Microsoft OneDrive 반영됩니다.

IntegrationHub용 Microsoft Azure AD 스포크

Microsoft Azure AD 스포크 는 Integration Hub 프로세스 분석가가 플로우를 설계할 때 사용할 수 있는 작업을 제공합니다. 이 작업을 통해 사용자, 보안 그룹 및 사무실 그룹의 관리를 자동화할 수 있습니다. 사용자 관리에는 Office 365에 사용자 프로비저닝을 초래하는 라이선스 적용이 포함됩니다.

다중 제공자 문서 서비스 프레임워크 플러그인(Glide 플러그인)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

플러그인에는 외부 공급업체 문서 서비스 제공자와 통합하는 데 필요한 데이터 모델이 포함되어 있습니다.

주:
플러그인을 활성화하려면:

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 플러그인레이블이 표시됩니다.
2. 검색 필드에 플러그인 이름을 입력합니다.
3. 설치를 선택합니다.

테이블

mp_provider_details

- 제공자 상세 정보 이름
- 제공자 이름
- 속성

mp_document_version

- 버전
- 문서
- 버전 수정한 사용자
- 마지막으로 수정된 버전

mp_document_activity

- 문서 이름
- 문서 sys_id
- 문서 버전 sys_id
- 문서 작업
- 제공자 상세 정보
- 메모

mp_documents

- 문서 이름
- 제공자 상세 정보
- 첨부 파일
- URL
- 설명

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- 하위 플로우
- provider_permission

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

mp_permission_configuration

- Entity_type
- Entity_id
- 속성
- Provider_group_id
- Provider_group_name
- 권한

mp_provider_permission

- 권한
- 제공자
- 속성
- 설명

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- 사용자

관련 정보

문서 뷰어

문서 뷰어로 첨부 파일 보기

문서를 자체 파일 시스템에 다운로드하지 않고 플랫폼 문서 뷰어 내에서 봅니다.

시작하기 전에
기록이 포함된 테이블에 대해 이 옵션이 활성화되어 있는지 확인하십시오 문서 뷰어 . 자세한 내용은 문서 뷰어 사용을 참조하십시오.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
문서 뷰어 는 플랫폼 내에서 특정 문서 유형의 인라인 보기를 지원합니다.

프로시저

1. 첨부 파일이 있는 기록(인시던트, 양식, 목록 등)으로 이동합니다.
2. 첨부 파일 이름 옆에 있는 보기를 클릭합니다.

   문서 뷰어 문서를 표시합니다.

   문서가 표시되지 않는 경우 현재 문서 뷰어 상황에서 인라인 보기를 지원하지 않으며 문서를 다운로드하라는 메시지가 표시됩니다. 가능한 이유는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 업로드된 문서는 플랫폼 암호화 또는 Edge Encrypted입니다.
- 파일 크기가 허용되는 최대값인 50MB를 초과합니다.
- 문서가 암호로 보호되어 있지만 PDF 파일이 아닙니다.

Download Document(문서 다운로드)를 클릭하여 관련 외부 응용 프로그램에서 문서를 봅니다.

관련 정보

문서 뷰어 사용 설정

사용 안 함 문서 뷰어

인스턴스 수준에서 비활성화 문서 뷰어 하여 비활성화하거나 테이블 수준에서 비활성화하여 인스턴스 내의 특정 테이블에 대해 비활성화합니다.

시작하기 전에
시스템 속성 추가 (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer)가 인스턴스에 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

인스턴스 수준 또는 특정 테이블에서 비활성화 문서 뷰어 합니다.

관련 정보

문서 뷰어 사용 설정

검사 목록

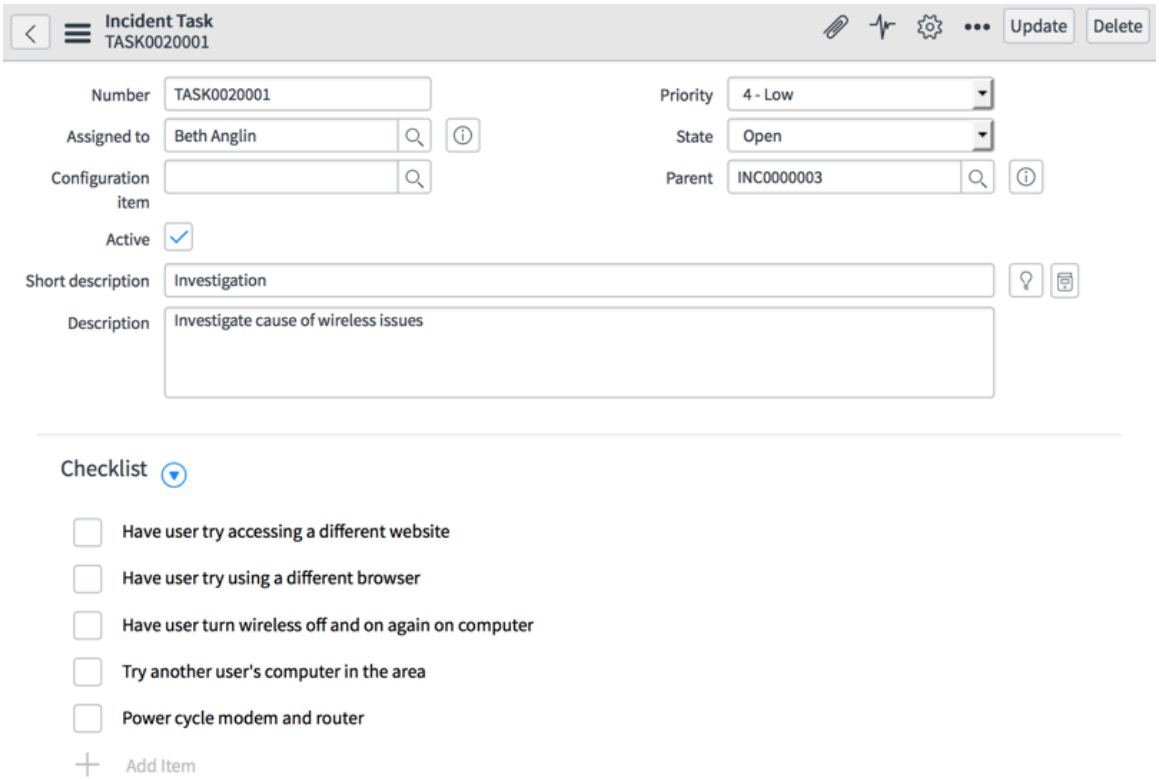
검사 목록을 사용하면 추가 기록을 만들지 않고도 작업 진행 상황을 간편하게 추적할 수 있습니다. 작업(task)을 확장하는 테이블의 폼 뷰에 검사 목록을 추가할 수 있습니다.

예를 들어 지원 에이전트에게 무선 문제를 조사하는 인시던트 작업이 할당된 경우 검사 목록을 사용하여 수행한 개별 단계를 문서화할 수 있습니다.

검사 목록은 제출된 후 기록에 추가됩니다. 기록을 만들 때 검사 목록을 추가할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

샘플 검사 목록



양식에서 검사 목록 활성화

검사 목록을 활성화하려면 양식으로 이동하여 검사 목록 포매터를 추가합니다. 자세한 내용은 포매터 추가를 참조하십시오.

검사 목록 사용

검사 목록 항목을 추가, 제거 또는 다시 정렬할 수 있습니다. 검사 목록을 템플릿으로 저장하여 나중에 다른 기록에 사용할 수도 있습니다. 모든 사용자는 검사 목록을 생성 또는 편집하고 완료된 항목을 체크 오프할 수 있습니다.

검사 목록 활성화

검사 목록은 새 인스턴스에서 기본적으로 활성화됩니다. 이전 버전에서 업그레이드하는 인스턴스의 경우 검사 목록 플러그인을 활성화해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

> **주:**
> 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

검사 목록 생성

각 작업 기록에 대해 고유한 검사 목록을 만들 수 있습니다. 이전에 만든 템플릿에서 검사 목록을 빠르게 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
personalize_form 역할을 가진 사용자는 검사 목록 포매터를 양식에 추가해야 합니다.

필요한 역할: 쓰기 역할, 읽기 역할, 삭제 역할의 경우 로그인한 사용자가 sys_created_by되어 있어야 합니다.

> **주:**
> Explicit roles 플러그인이 설치되어 있는 경우 Customer Service Management 및 Vendor Risk Management 플러그인(및 기타 플러그인)에 sn_internal 역할이 필요합니다. Explicit roles 플러그인은 sn_internal 역할을 자동으로 작성하여 모든 사용자에게 할당합니다.

이 태스크 정보
템플릿은 검사 목록 항목을 자동으로 생성하여 시간을 절약합니다. 템플릿에 영향을 주지 않고도 검사 목록 항목을 추가, 편집 또는 제거할 수 있습니다. 다른 테이블에서 생성된 경우에도 검사 목록 템플릿을 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 검사 목록이 아직 포함되지 않은 기록으로 이동합니다.
2. 검사 목록 포매터 옆에 있는 아래쪽 화살표를 클릭합니다.
3. 다음 단계 중 하나를 완료합니다.

옵션	설명
새 검사 목록을 만들려면	새로 생성을 선택합니다.
템플릿을 사용하여 검사 목록을 만들려면	**Create from** template(템플릿에서 생성)에서 템플릿을 선택합니다. 템플릿의 검사 목록 항목이 나타납니다. 다음 단계를 사용하여 검사 목록의 항목을 관리합니다.

4. **Add** Item(항목 추가)을 클릭합니다.
5. 검사 목록 항목에 대한 텍스트를 입력합니다.
6. Enter 키를 눌러서 검사 목록 항목을 추가합니다.
7. 검사 목록 항목을 원하는 만큼 추가 검사 목록 항목을 생성합니다.
8. 옵션: 빼기(-) 아이콘을 클릭하여 검사 목록 항목을 삭제합니다.
9. 옵션: 끌기 아이콘( )을 클릭하고 검사 목록 항목을 목록의 다른 위치로 끕니다.
10. 옵션: 쉽게 다시 사용할 수 있도록 검사 목록을 템플릿으로 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 검사 목록 포매터 옆에 있는 아래쪽 화살표를 클릭합니다.

b. 템플릿으로 저장을 선택합니다.
대화 상자가 나타납니다.

c. 검사 목록을 식별하기 위한 설명이 포함된 템플릿 이름을 입력합니다.
사용자가 템플릿에서 검사 목록을 만들면 모든 템플릿이 알파벳 순으로 나열되고 나타나는 템플릿을 필터링할 수 있는 방법은 없습니다. 더 나은 사용자 경험을 제공하려면 검사 목록 템플릿에 대한 명명 시스템을 구현하는 것이 좋습니다. 예를 들어, 검사 목록을 사용해야 하는 방법을 명확히 하기 위해 테이블 이름이나 다른 식별자를 포함합니다.

d. 사용자 그룹 목록에서 검사 목록 템플릿을 제한할 그룹을 선택합니다.
선택한 그룹의 구성원과 검사 목록을 만든 사용자만 검사 목록을 템플릿으로 사용할 수 있습니다. 이 필드를 비워두면 템플릿 생성자 이외의 사용자는 검사 목록 템플릿을 사용할 수 없습니다.

e. 저장을 클릭합니다.

11. 양식을 저장합니다.

검사 목록 또는 템플릿 삭제

기록에서 검사 목록을 제거하고 더 이상 필요하지 않은 검사 목록 템플릿을 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 쓰기 역할, 읽기 역할, 삭제 역할의 경우 로그인한 사용자가 sys_created_by되어 있어야 합니다.

주:
Explicit roles 플러그인이 설치되어 있는 경우 Customer Service Management 및 Vendor Risk Management 플러그인(및 기타 플러그인)에 sn_internal 역할이 필요합니다. Explicit roles 플러그인은 sn_internal 역할을 자동으로 작성하여 모든 사용자에게 할당합니다.

이 태스크 정보

검사 목록 템플릿을 삭제해도 해당 템플릿에서 생성된 검사 목록에는 영향을 주지 않습니다.

프로시저

1. 검사 목록을 삭제하려면 검사 목록이 포함된 기록으로 이동합니다.

2. 검사 목록 포매터 옆에 있는 아래쪽 화살표를 클릭합니다.

3. 검사 목록 제거를 선택합니다.
확인 대화 상자가 나타납니다.

4. 삭제를 클릭합니다.

5. 검사 목록 템플릿을 삭제하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 탐색 필터에 checklist_template.list를 입력합니다.

b. 삭제할 검사 목록 템플릿 옆의 확인란을 선택합니다.

c. 작업 선택 목록에서 페이지 아래쪽에 있는 삭제를 선택합니다.

d. 확인 대화 상자에서 삭제를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공통 UI 요소

이 페이지에서는 표준 사용자 인터페이스의 공통 UI 요소를 나열합니다.

인스턴스에 로그인

각 ServiceNow 인스턴스에는 고유한 보안 웹 주소가 있습니다. 각 인스턴스의 기본 URL은 기본 형식인 https://<instancename>.service-now.com 입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
사용자는 웹 브라우저에서 인스턴스에 로그인합니다. 관리자는 instancename.service-now.com 가리키도록 확인되는 Custom URL (예: support.myurl.com)을 연결할 수 있습니다.

> **주:**
> ServiceNow 는 사용자 정의 또는 고유(Vanity) URL을 연관시키는 다른 방법론을 지원하지 않습니다. 릴리스 전에 인스턴스와 연결된 사용자 정의 또는 고유(Vanity) URL이 Madrid 있는 경우 지원에 문의하십시오.

프로시저

1. 웹 브라우저에 기본 URL을 입력합니다.
   - 시스템에서 외부 인증을 사용하는 경우 자동으로 로그인됩니다. 예를 들어, 컴퓨터에 로그인할 때 회사 서비스에 로그인할 수 있습니다.
   - 시스템이 외부 인증을 사용하지 않는 경우 시작 페이지가 나타납니다.
2. 사용자 이름과 암호를 입력합니다.
3. 옵션: 수동으로 로그아웃할 때까지 로그인된 상태로 유지하려면 메일 주소 저장 확인란을 선택합니다.
   관리자는 이 옵션을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 메일 주소 저장 확인란 및 쿠키에 대한 설정 변경을 참조하십시오.
4. Enter 키를 누르거나 로그인을 클릭합니다.

테이블로 바로 이동

탐색 필터의 명령을 사용하여 테이블의 목록, 양식 또는 구성 뷰로 직접 이동할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
명령은 접근이 허용된 테이블에 대해서만 작동합니다.

> **주:**
> 테이블 이름은 테이블의 딕셔너리 항목에 있는 이름과 일치해야 합니다.

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터의 탐색 필터에 다음 명령 중 하나를 입력합니다.

   예를 들어, `change_request.form` 을 입력하여 새 변경 요청을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
위의 명령을 대문자로 입력하여 새 창이나 탭에서 목록이나 양식을 열 수도 있습니다. 예를 들어 change_request를 입력합니다 . # 창 또는 탭에서 새 변경 요청을 여는 양식입니다.

2. 에서 코어 UIEnter 키를 누릅니다.

트리 선택기

트리 선택기는 양식에 속성으로 추가할 수 있는 특수 참조 조회입니다. 클래식 환경 또는 작업 영역에 트리 선택기를 추가합니다.

트리 선택기는 다음 항목에 대한 특수 참조 조회입니다.

- 다른 CI 필드에 종속된 필드의 구성 항목(CI)입니다.
- 모든 계층적 테이블에 대한 참조 요소입니다. 계층적 테이블은 자신을 다시 가리키는 상위 필드가 있는 테이블입니다.
- 그룹에 종속된 사용자 참조에 대한 값입니다.

관련 정보

참조 조회

트리 선택기 속성 추가

트리 선택기로 반환되는 노드 수에 1,000개의 제한이 적용되었습니다. 이 제한은 속성으로 *glide.ui.group_heirarchy.max_nodes* 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
주:
트리 표시 계층 구조는 모바일 애플리케이션을 사용할 때 참조 필드에 나타나지 않습니다.

프로시저

1. 필드의 딕셔너리 속성을 엽니다.
2. 속성 필드에 tree_picker=true를 추가합니다.
   속성이 여러 개인 경우 쉼표를 사용하여 사이에 공백 없이 구분합니다.

Example

Attributes:	tree_picker=true

트리 선택기 예제

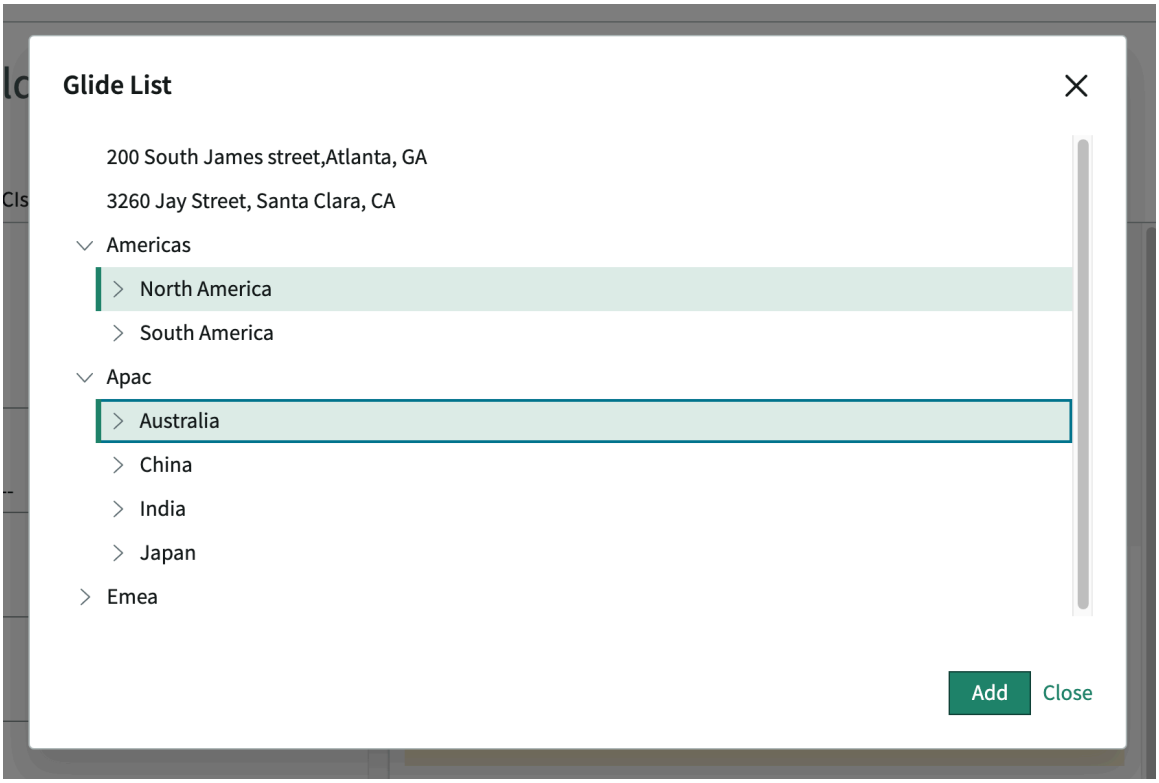
아래 섹션에는 트리 선택기 예제가 포함되어 있습니다.

단순 종속 필드

다른 유형의 참조 필드에 종속된 참조 필드에 tree-picker 속성을 추가할 수도 있습니다. 예를 들어 할당 대상이할당 그룹에 따라 달라지는 경우 할당 대상에 트리 선택기 속성을 추가할 수 있습니다. 결과는 그룹과 해당 구성원에 대한 1노드 트리입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

참조 필드의 트리 선택기

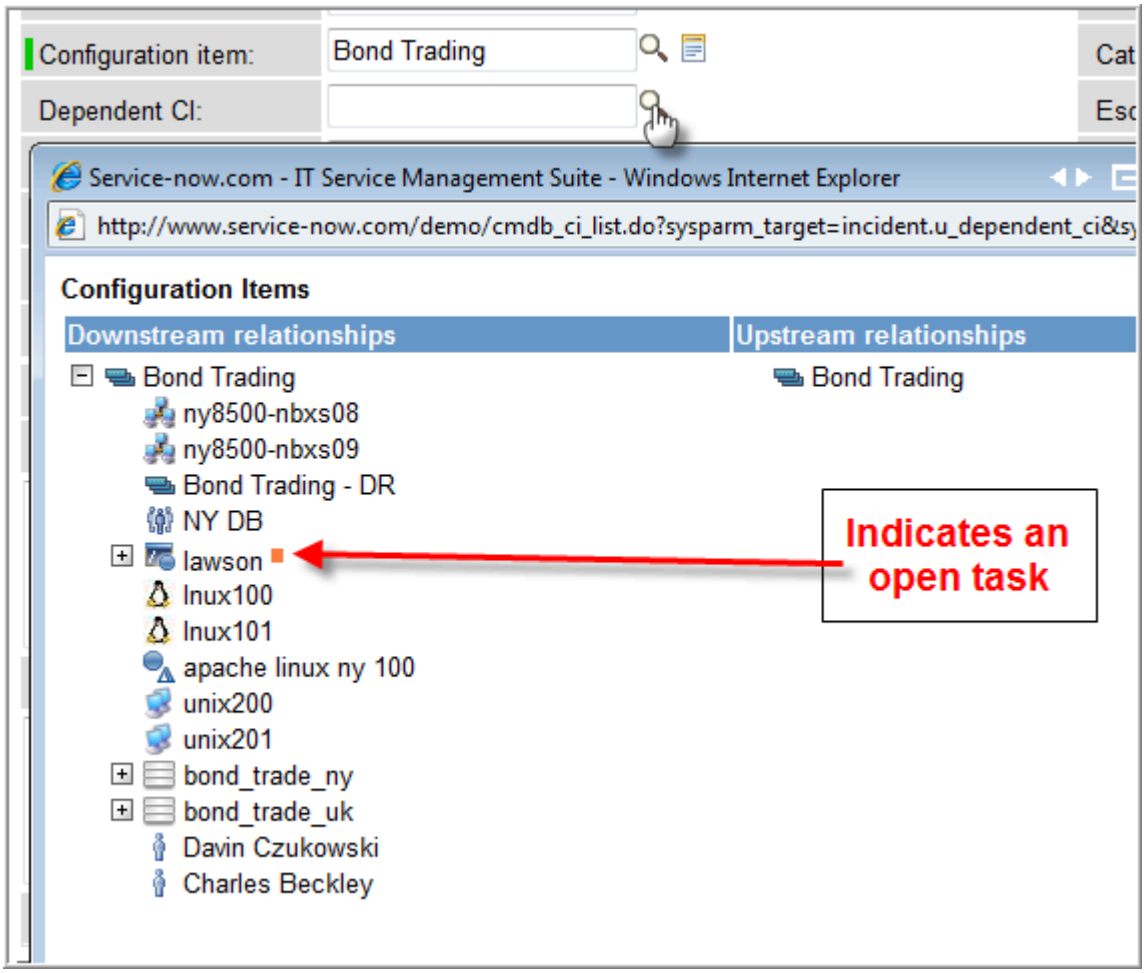


종속 필드

이 예에는 두 개의 CI 참조 필드가 있으며, 하나는 다른 필드에 종속됩니다. 종속 항목에는 다음과 같은 속성이 있습니다.*tree_picker*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

종속 필드의 트리 선택기



이 예시의 경우 구성 항목은 Bond Trading입니다. 종속 **CI** 필드의 트리 선택기는 해당 CI에 대한 모든 다운스트림 및 업스트림 관계를 보여줍니다. 관계 위의 작은 주황색 사각형 아이콘은 **CI lawson**에 이미 열려 있는 작업이 있음을 나타냅니다. 주황색 사각형을 가리키면 열려 있는 작업에 대한 정보가 포함된 팝업 창이 표시됩니다.

주:
CI에 대한 종속성은 참조 필드의 딕셔너리 항목이 속성 필드에 있는 *tree_picker=true* 경우에만 적용됩니다.

관련 테이블의 데이터로 닷워킹

닷워킹은 양식, 목록 또는 스크립트에서 관련 테이블의 필드에 대한 접근을 제공합니다.

현재 테이블에 다른 테이블에 대한 참조가 포함되어 있으면 닷워킹을 사용하여 참조된 테이블의 모든 필드에 액세스할 수 있습니다.

닷워킹은 점(마침표)으로 구분된 필드 이름 체인을 만들어 필드를 참조합니다. 예를 들어 *incident.assigned_to.company* 인시던트에 할당된 사용자의 회사를 참조합니다. 체인 길이에 대한 권장 제한은 3단계입니다.

닷워킹의 예

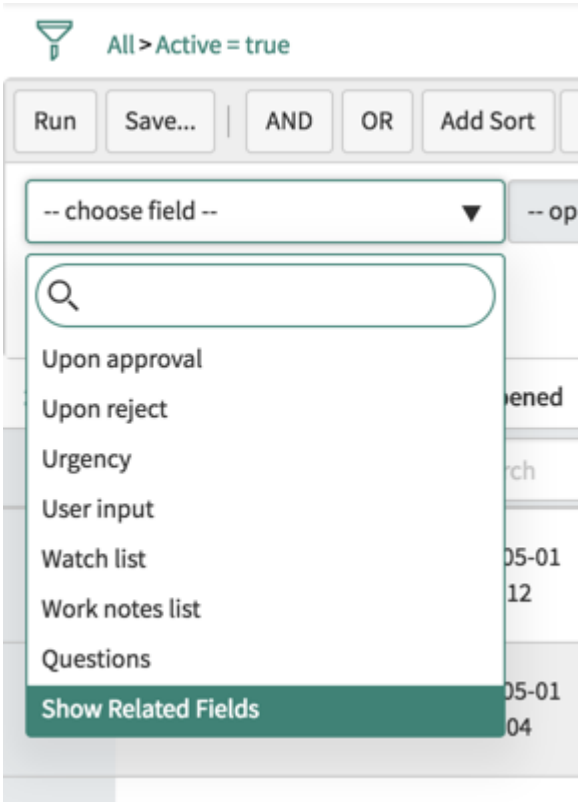
닷워킹을 통해 양식, 목록 또는 스크립트에서 관련 테이블의 필드에 접근합니다. 이 항목에는 닷워킹을 수행할 수 있는 여러 가지 방법의 예가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 필드

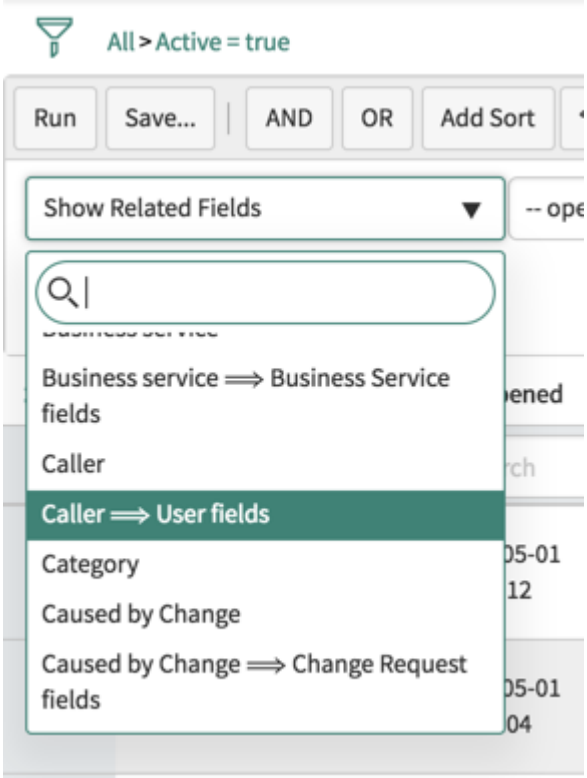
필터의 필드 목록과 같은 목록의 관련 필드로 닷워킹할 수 있습니다. 이 예는 인시던트를 등록한 호출자의 회사별로 인시던트 [incident] 테이블을 필터링하는 방법을 보여줍니다.

필터링할 필드 목록을 열면 사용 가능한 인시던트 테이블 필드 목록이 표시됩니다. 참조 필드 다음에는 관련 필드가 옵니다. 예를 들어, 호출자 다음에는 호출자 〉 사용자 필드즉, 호출자는 참조 필드이고, 관련 필드는 호출자 기록의 사용자 필드입니다. 관련 필드가 목록에 없으면 목록 아래쪽에서 관련 필드 표시 를 선택합니다.



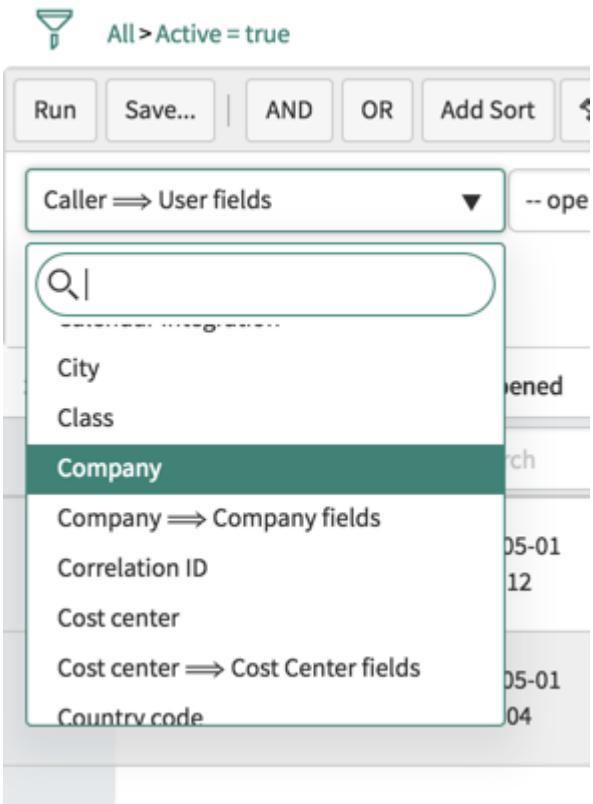
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 필드 표시를 선택하면 메뉴가 다시 로드되어 관련 필드가



표시됩니다.

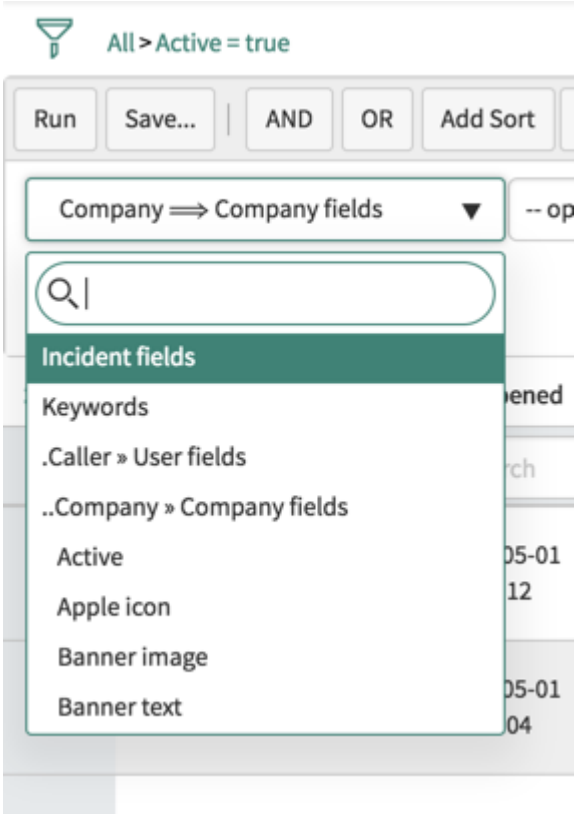
관련 필드를 선택하면 메뉴가 관련 테이블의 필드와 함께 다시 로드됩니다.



호출자 ➔ 사용자 필드에서 회사를 선택하면 필드는 **Caller.Company**가 됩니다.

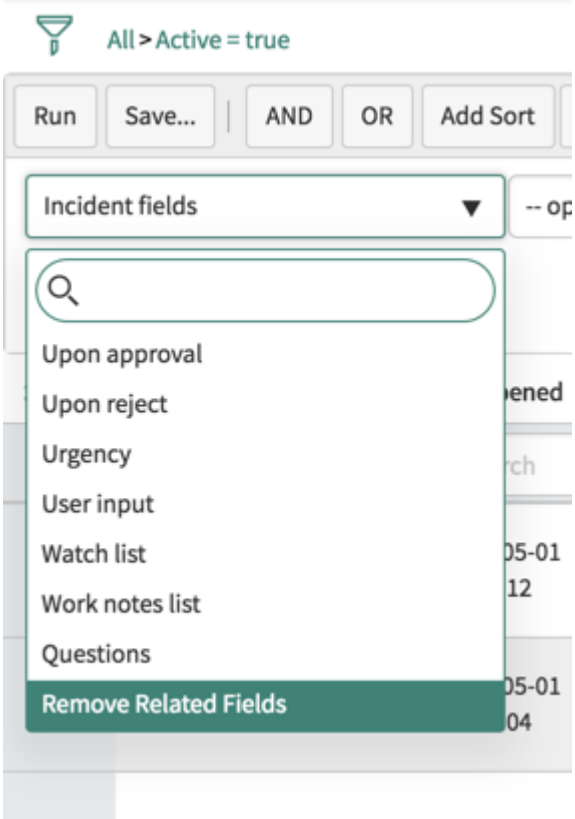
다음 예제에서는 닷워크의 현재 위치를 보여 줍니다. 선택한 각 참조는 필드 메뉴의 맨 위에 저장되며 필드 레이블 앞의 점 수는 사용자가 도달한 초기 기록의 점 수를 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



이 예시는 사용자가 **Incident.Caller.Company**에 있다는 것을 보여줍니다. 메뉴 상단에 있는 필드를 선택하여 계층 구조의 상위 수준으로 돌아갈 수 있습니다. 예를 들어 인시던트 필드를 선택하면 인시던트 필드 목록으로 돌아갑니다.

목록 하단에서 관련 필드 제거 를 선택하여 관련 필드를 제거할 수 있습니다.



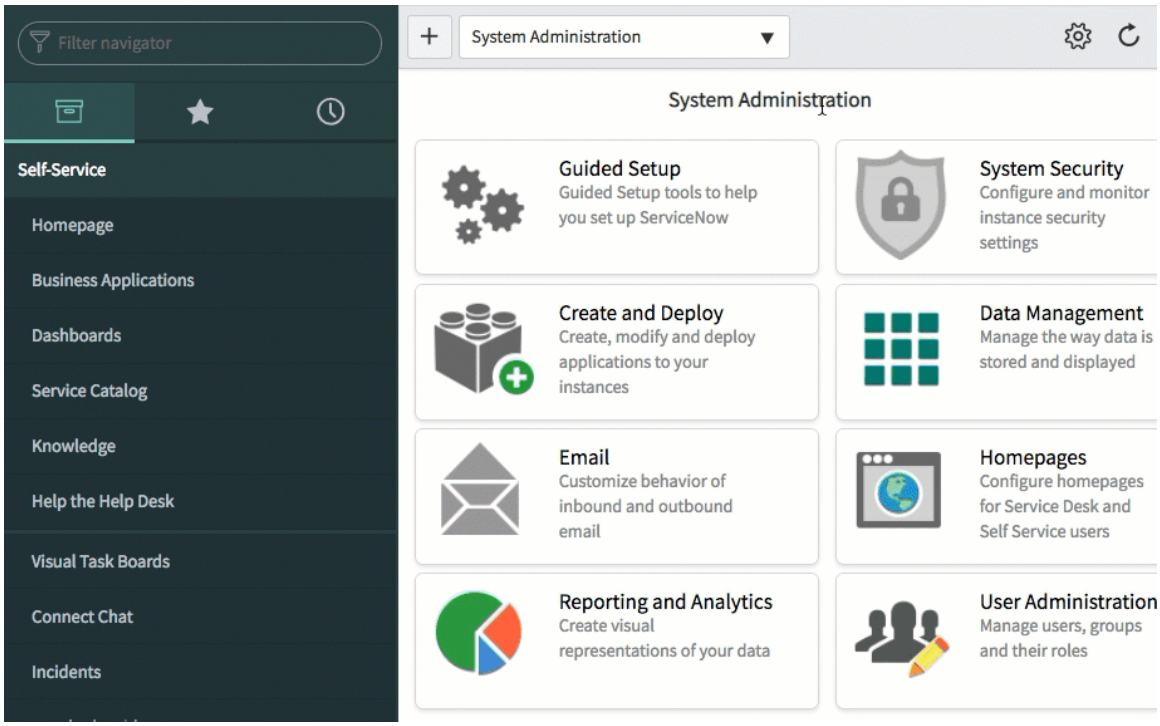
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건 작성기

조건 작성기에서 닷워킹에 따라 테이블에 대한 상세 쿼리를 만들 수 있습니다.

조건 작성기에서 닷워킹을 수행하려면 먼저 필드 메뉴에서 관련 필드 표시 를 선택합니다. 이 작업을 통해 관련 테이블의 필드를 쿼리에 추가할 수 있습니다.

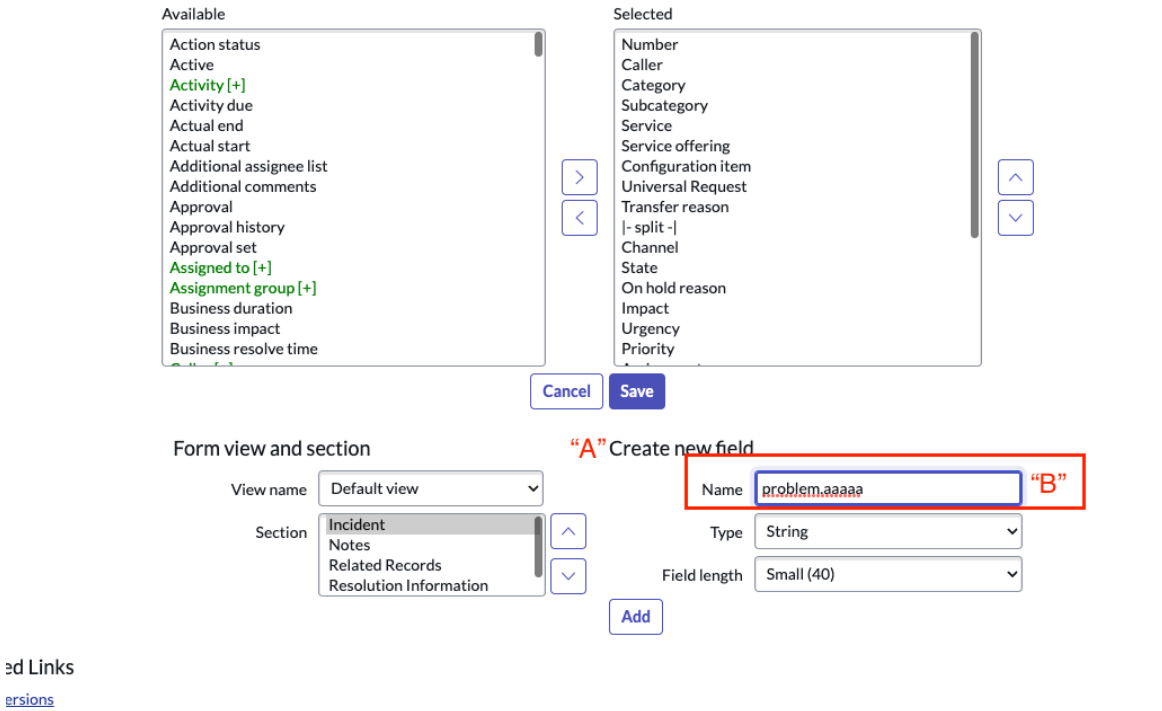
다음 GIF는 조건 작성기에서 필드를 닷워킹하여 특정 사용자인 Beth Anglin에게 할당된 모든 인시던트 기록을 찾는 방법을 보여줍니다. 이 예시에서 사용자는 인시던트 〉 오픈 그런 다음 조건 작성기를 엽니다. 필드 메뉴에서 사용자는 먼저 관련 필드 표시 를 선택한 다음 필드 메뉴를 다시 열어 할당 대상 ➔ 사용자 필드를 선택합니다. 사용자가 필드 메뉴를 다시 열어 성을 선택합니다. 사용자가 [Last name] [is] [Anglin] 조건을 작성합니다. 사용자가 실행을 선택하면 인시던트 목록에는 Beth Anglin에게 할당된 기록만 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

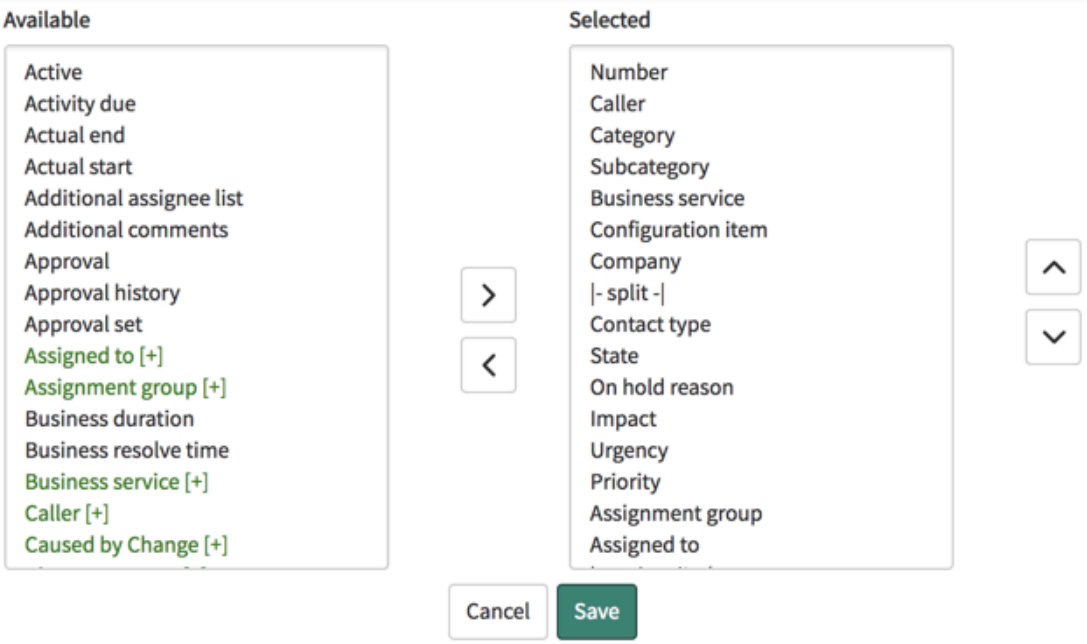
목록 수집기

주:
이름 필드(예: "B")에서 새 필드 생성 섹션(예: "A")을 작성하여 닷워킹을 통해 새 필드를 추가하는 것은 지원되지 않습니다.
닷워킹을 통해 승인되지 않은 필드를 추가하고 권장 사항에 대한 필드를 추가하면 플랫폼에서 예기치 않은 동작이 발생할 수 있습니다.



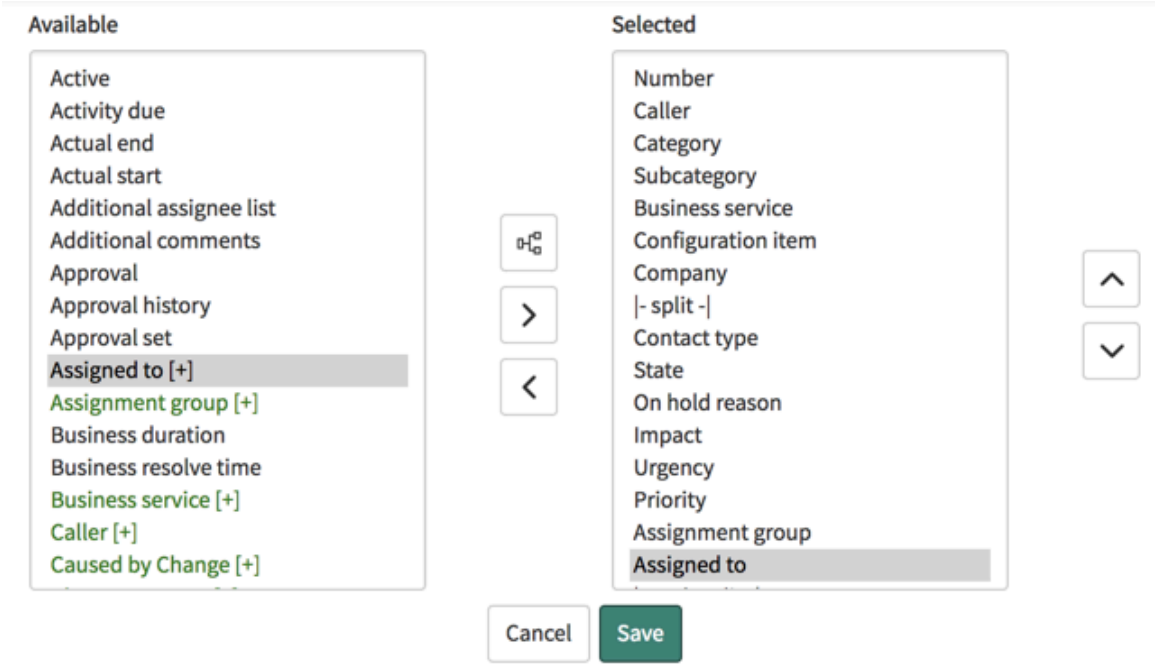
목록 수집기에서 필드 목록을 선택할 때(예: 양식을 구성할 때) 다른 양식의 필드로 닷워킹할 수 있습니다.

어떤 필드가 참조 필드이고 닷워킹이 가능한지 확인하려면 더하기 기호가 있는 녹색 필드를 찾습니다.

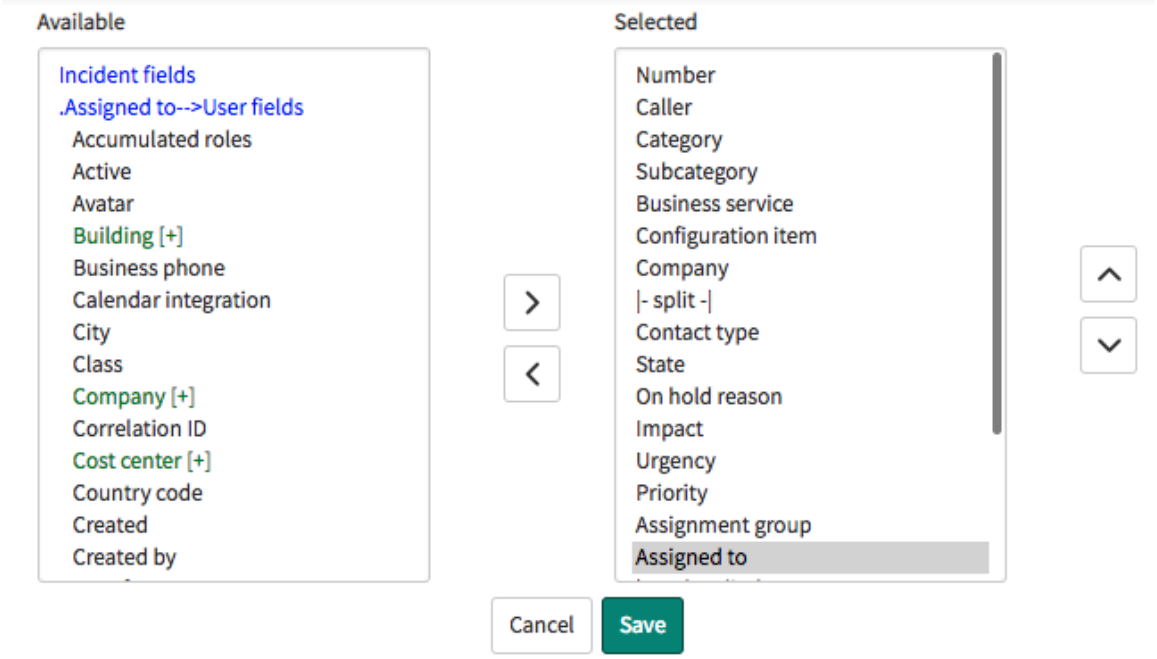


참조 필드가 강조 표시되면 확장 아이콘( )이 추가 아이콘 위에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

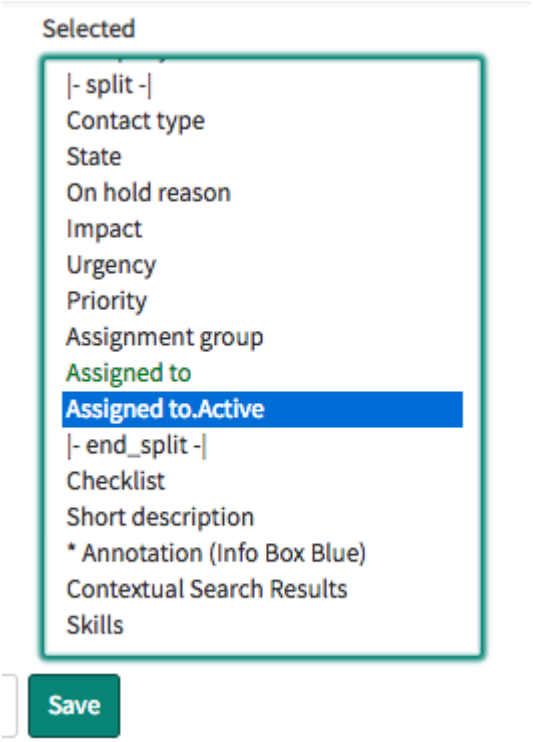


확장 아이콘을 선택하면 사용 가능 창의 관련 목록에서 필드 목록이 열립니다. 다음 예에서는 할당 대상 필드가 선택되었음을 보여줍니다. 이전 필드 목록이 목록의 맨 위에 나타납니다.



필드가 선택됨 창에 추가되면 전체 닷워킹 구문과 함께 표시됩니다. 다음 예제에서는 할당 대상을 보여 줍니다. 활성 이 선택되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



스크립트

닷워킹 구문을 호출하여 스크립트 내에서 닷워킹을 수행할 수 있습니다. 이 기능을 사용하려면 JavaScript에 대한 지식이 필요합니다.

비즈니스 규칙과 같이 서버 측에서 실행되는 스크립트의 경우 현재를 추가해야 합니다 .

예를 들어 다음 스크립트는 티켓을 연 사용자의 관리자에게 승인을 요청하는 스크립팅된 승인 규칙입니다.

```
try{
  current.opened_by.manager;
}
catch(err){}
```

클라이언트 스크립트와 같이 클라이언트 측에서 실행되는 스크립트의 경우 current 가 필요하지 않습니다. 예를 들어, 다음 VIP 호출자 강조 표시 스크립트는 클라이언트 측에서 실행됩니다.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading){
  //wait until there is a valid record in the field
  if(newValue){
    //get the caller object so we can access fields
    var caller = g_form. getReference('caller_id');
    var callerLabel = document.getElementById('label.incident.caller_id');
    var callerField = document.getElementById('sys_display.incident.caller_id');

  //check for VIP status
  if(caller.vip == 'true') {
    //change the caller label to red background
    //style object is CSSStyleDeclaration, style names are not standard css names
  if(callerLabel)
    document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = 'red';

  //change the caller's name field to red text
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 if(callerField)
    document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = 'red';
 }
   else { //not a VIP, remove temporary styles if(callerLabel)
    document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = '';

   if(callerField)
     document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = '';
   }
 }
}
```

변수

템플릿, 알림 또는 양식에서 값이 호출되는 다른 양식에 변수를 추가할 수 있는 경우가 많습니다.

예를 들어 *${assigned_to}* 은 할당 대상 필드의 변수입니다.

예시에서 볼 수 있듯이 참조 필드의 원래 기록에 있는 필드로 닷워킹할 수 있습니다. assigned_to 기록의 모든 필드(예: *${assigned_to.manager}*)로 닷워킹할 수 있습니다.

닷워킹을 할 때 필요한 경우 더 긴 체인을 가질 수 있습니다(예: *${assigned_to.department.manager.mobile_phone}*).

경우에 따라 트리 선택기에서 이 변수를 선택할 수 있습니다.

트리 선택기

트리 선택기 인터페이스에는 다음 항목을 조회하는 데 사용할 수 있는 확장 가능한 계층적 보기가 있습니다.

- 다른 상위 수준 CI에 종속된 구성 항목(CI)입니다.
- 특정 그룹의 구성원입니다. 예를 들어 트리 선택기를 사용하여 Service Desk 그룹에서 사용자를 조회할 수 있습니다.
- 모든 계층적 테이블에 대한 참조 요소입니다. 계층적 테이블은 자신을 다시 가리키는 상위 필드가 있는 테이블입니다. 예를 들어 그룹 [sys_user_group] 테이블은 특정 그룹이 상위 그룹의 자식이므로 계층 구조 테이블로 간주됩니다.

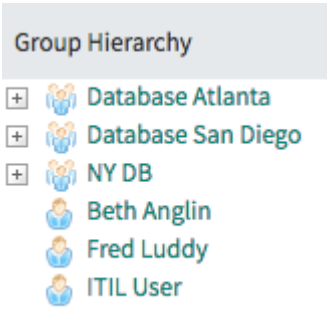
다음 예는 트리 선택기를 사용하여 데이터베이스 그룹의 사용자에게 인시던트 기록을 할당하는 방법을 보여줍니다.

먼저 인시던트 기록으로 이동한 다음 할당 그룹 필드에 `#######` 입력합니다.

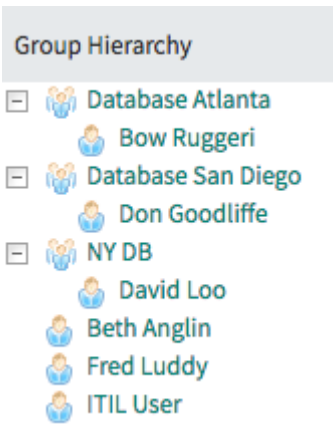


이 예에서 Database 그룹은 여러 하위 그룹이 아래에 있는 상위 그룹입니다. 할당 대상 필드 옆에 있는 검색 아이콘( )을 선택하면 창에 데이터베이스 그룹의 참조 필드가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



참조 필드에는 이름 옆에 확장 아이콘(+)이 있습니다. +를 클릭하면 참조된 필드의 필드 목록이 확장됩니다. 이 예에서 데이터베이스 애틀랜타 또는 데이터베이스 샌디에이고 필드를 확장하면 각 하위 그룹 내의 사용자 기록 목록이 열립니다.



사용자 기록 중 하나를 선택하여 할당 대상 필드에 값으로 추가합니다.



주:
속성을 구성할 때 최대 1,000개의 노드를 선택하도록 트리 선택기를 `glide.ui.group_heirarchy.max_nodes` 구성할 수 있습니다. 속성을 설정하려면 필드의 딕셔너리 속성을 열고 속성 필드에 tree_picker=true를 추가합니다. 속성이 여러 개인 경우 쉼표를 사용하여 사이에 공백 없이 구분합니다.

목록 수집기를 사용하여 양식 또는 목록의 항목 구성

목록 수집기를 사용하여 양식이나 목록에서 항목을 추가, 제거 또는 이동할 수 있습니다. 목록 수집기를 사용하면 사용 가능한 항목 목록에서 여러 항목을 선택하고 선택한 항목 목록에서 항목을 제거할 수 있습니다. 일부 목록 수집기는 관련 목록에 항목을 추가하는 등 사용 가능한 항목에 대한 필터 및 검색 제어 기능을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
목록 수집기를 사용하여 목록을 개인화하고, 관련 목록에 항목을 추가하고, 서비스 카탈로그 목록 수집기 변수를 나열할 수 있습니다. 일부 목록 수집기를 사용하면 양식 또는 목록을 구성할 때와 같이 사용자가 선택 순서를 사용자 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 수집기 인터페이스에는 두 개의 열이 있습니다. 왼쪽에는 사용 가능한 항목이, 오른쪽에는 선택된 항목이 표시됩니다.

강조 표시된 사용 가능한 항목의 정보 필드는 일부 목록 수집기 아래에 표시됩니다. 정보 필드는 양식의 참조 필드에 대한 참조 조회와 동일합니다. 표시되는 필드를 수정하려면 참조 조회 목록을 구성합니다.

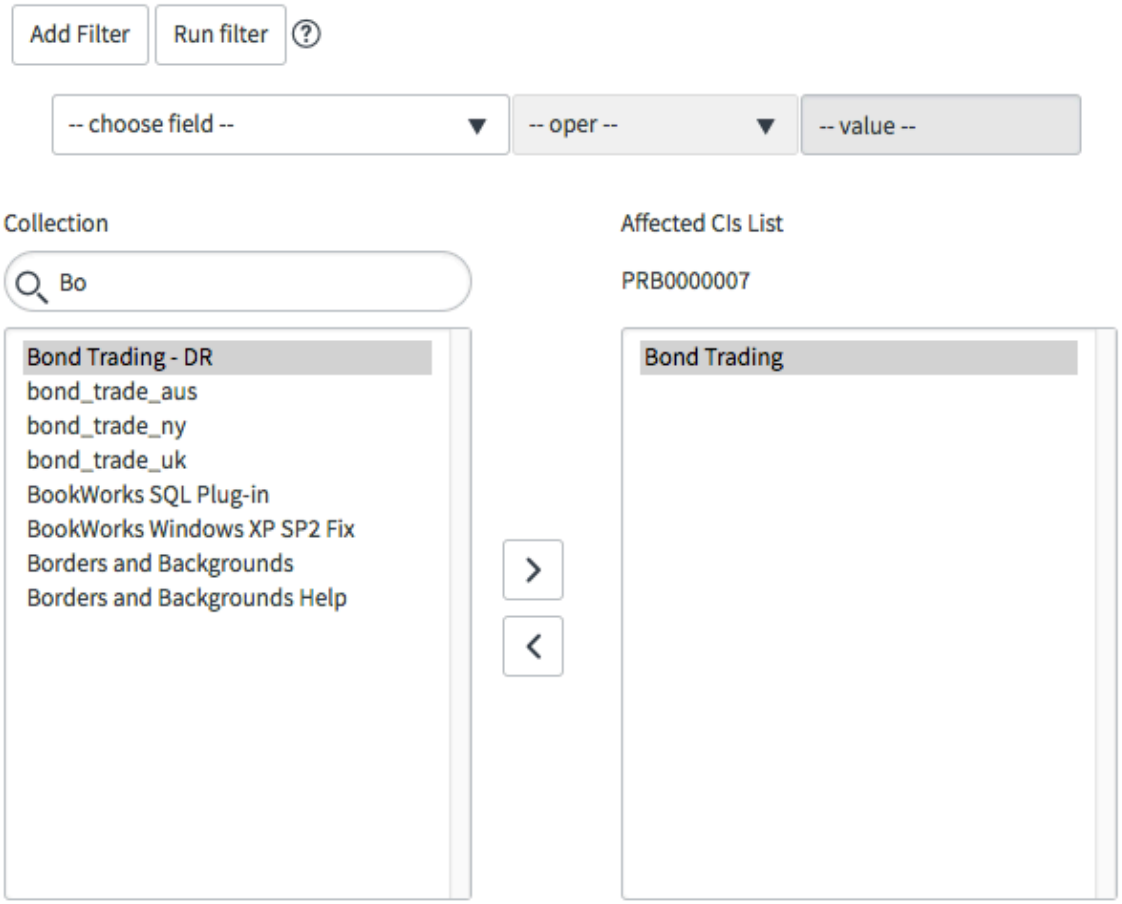
프로시저

- 선택 항목에 항목을 추가하려면 왼쪽에서 사용 가능한 항목을 두 번 클릭하거나 항목을 선택하고 추가 아이콘(**>**)을 클릭합니다.
  오른쪽의 선택한 항목 열 하단에 새 항목이 추가됩니다.
- 선택 항목에서 항목을 제거하려면 오른쪽에 있는 항목을 두 번 클릭하거나 항목을 선택하고 제거 아이콘(**<**)을 클릭합니다.
- 여러 개의 연속 항목을 선택하려면 Shift 키를 누른 상태에서 첫 번째 항목과 마지막 항목을 클릭합니다.
- 연속되지 않은 여러 항목을 선택하려면 Ctrl 키(Mac의 경우 Command 키)를 누른 상태에서 원하는 항목을 클릭합니다.
- 여러 항목을 쉽게 선택하려면 각 항목으로 이동한 다음 스페이스바를 눌러 각 항목을 선택합니다. 화살표 키 또는 탭을 사용하여 추가 버튼을 사용하여 한 목록에서 다른 목록으로 항목을 이동합니다.
- 사용 가능한 항목을 필터링하려면 조건 작성기를 사용하여 조건을 생성하고 필터 실행을 클릭합니다.
- 사용 가능한 항목을 검색하려면 검색 필드에 텍스트를 입력합니다.

  사용 가능한 항목 목록은 입력할 때 필터링됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필터 항목

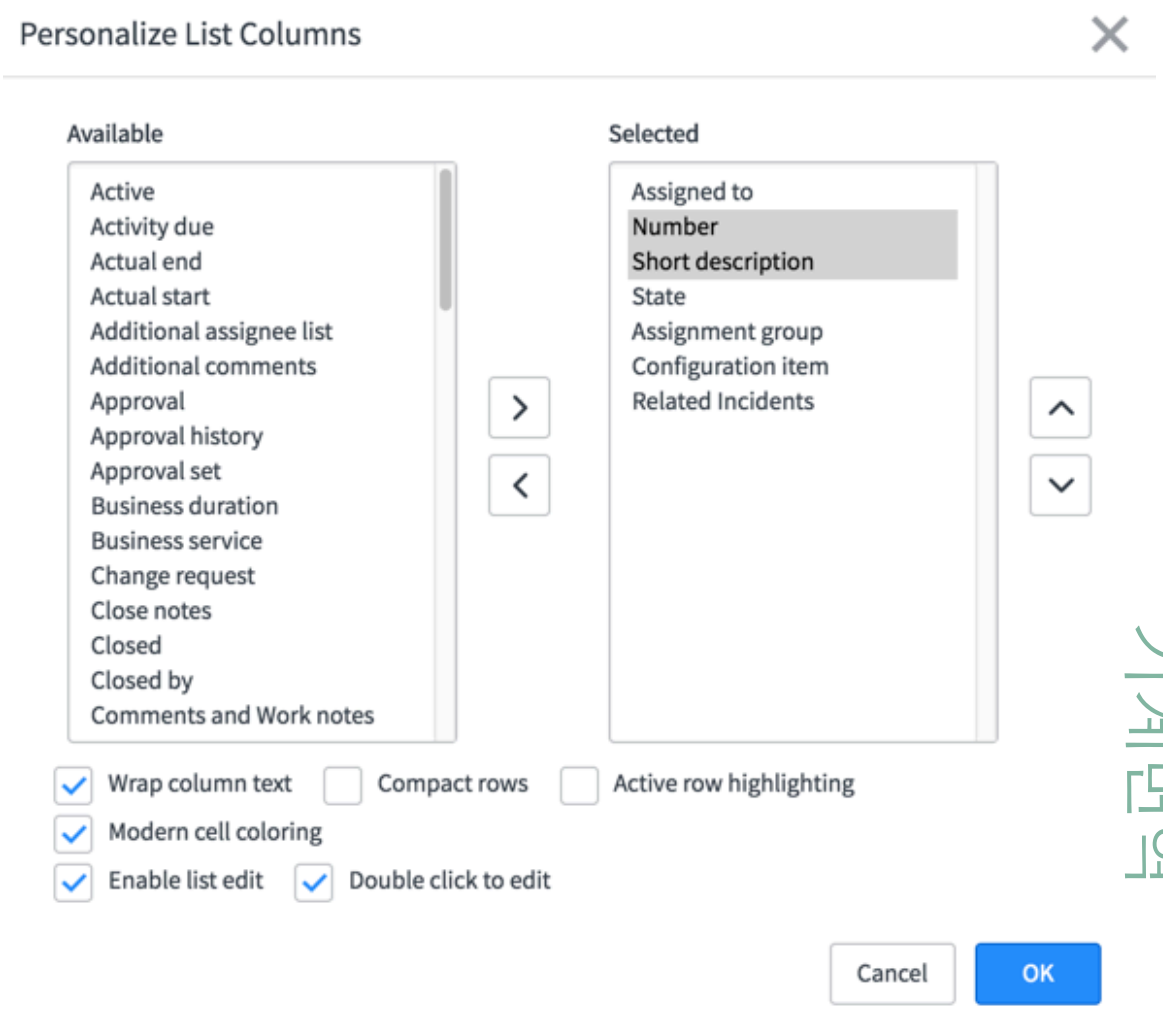


- 항목을 한 위치 이동하려면 항목을 선택하고 위쪽 또는 아래쪽 아이콘을 클릭합니다.
- 항목을 여러 위치로 이동하려면 항목 위나 아래에 있는 연속된 항목을 선택한 다음 위쪽 또는 아래쪽 아이콘을 클릭합니다. 이 예에서 할당 대상 을 선택 순서의 맨 위로 이동하려면 다음 단계를 완료하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. Shift 키를 누른 상태에서 짧은 설명 , 숫자를 차례로 클릭합니다.
2. 아래쪽 아이콘을 클릭합니다.

항목 정렬



관련 정보

개인 목록

사용 가능 열에 표시되는 목록 수집기 항목 수 설정

속성을 수정 `glide.xmlhttp.excessive` 하여 목록 수집기의 사용 가능 열에 나타나는 항목 수를 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 시스템 속성〔sys_properties〕테이블에 속성을 추가합니다.
2. 유형을정수로 변경합니다.
3. 값 필드에 숫자를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

⚠ 경고:
기본값은 100입니다. 100보다 훨씬 큰 숫자를 선택하면 데이터가 목록 수집기로 로드될 때 인스턴스에 성능 문제가 발생할 수 있습니다.

4. 속성을 저장합니다.

관련 정보

속성 추가

활동 스트림

활동 스트림은 작업 기록 및 Sidebar 대화에 표시되는 저널 필드, 의견, 작업 메모와 같은 기록 및 대화의 항목 목록입니다. 활동 스트림을 사용할 수 있습니다 코어 UI.

세 가지 유형의 활동 스트림은 다음과 같습니다.

목록 활동 스트림

현재 목록의 모든 기록에 대한 실시간 활동 정보를 스트리밍합니다. 자세한 내용은 목록 뷰의 활동 스트림 문서를 참조하십시오. 항목을 클릭하면 기록을 열지 않고도 기록 활동 스트림을 열 수 있습니다.

기록 활동 스트림

활동 포매터로 구성된 양식으로 나타납니다. 이 유형의 스트림에 포함할 활동을 사용자 지정할 수 있습니다.

Connect 채팅 인터페이스에서 기록을 보려고 하는 경우 대화에 기록 활동 스트림과 동일한 정보가 포함됩니다. Connect 채팅 창에 의견을 입력하면 기록 활동 스트림이 업데이트됩니다.

시각적 작업 보드

현재 작업 보드의 모든 작업 카드에 대한 실시간 활동 정보를 스트리밍합니다. 활동 스트림에서 항목을 클릭하여 작업 카드를 열고 기록의 활동 스트림을 볼 수 있습니다.

첨부 파일 및 이미지

다음 작업을 수행하여 활동 스트림에서 첨부 파일 및 이미지를 추가하고 미리 볼 수 있습니다.

- 저널 필드에 이미지를 붙여넣고 인라인 텍스트를 입력합니다.
- 첨부 파일을 클릭하여 미리 봅니다. 다운로드 옵션을 사용하여 첨부 파일을 로컬로 다운로드합니다.
- 바이러스 백신 검사를 사용하여 첨부 파일로 인해 발생할 수 있는 바이러스 감염으로부터 보호합니다. 업로드 후 시스템은 자동으로 모든 파일에 바이러스가 있는지 검사합니다. 파일이 감염된 경우 파일을 보거나 다운로드할 수 없습니다.

@ 멘션

활동 스트림에서 @ 문자로 누군가를 멘션하여 기록에 대한 누군가의 관심을 끌 수 있습니다.

ⓘ 주:
@Mention을 위해 전송된 이메일은 live_notification 테이블에 대해 실행되며 상위 테이블의 저널 필드에 추가되지 않습니다.

모든 사용자는 다음 위치에서 활동 스트림 멘션을 사용할 수 있습니다.

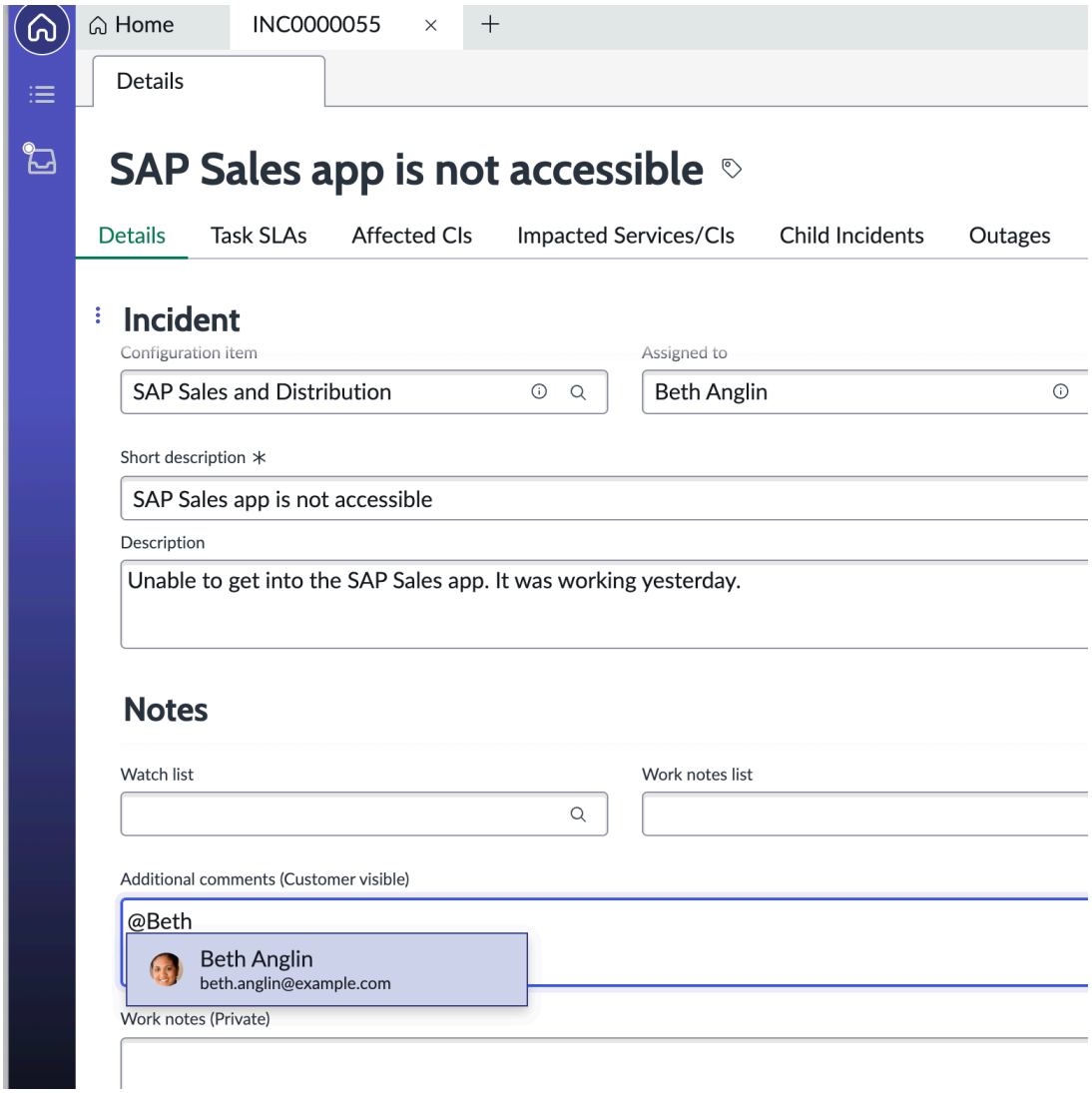
- 양식의 활동 포매터 (코어 UI 전용).
- 목록에서, 기록에 대한 활동 스트림 에서.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 시각적 작업 보드 카드의 카드 상세 정보.
- Connect 기록 대화 중.

누군가를 멘션하려면 지원되는 활동 스트림에 @ 문자를 입력합니다. 그런 다음 제안 목록에서 사용자를 선택하여 인스턴스의 사용자를 선택합니다. 기록에 액세스할 수 있는 사용자를 확인할 수 있으며, 현재 상태가 활성화된 경우 온라인 상태인 사용자를 볼 수 있습니다. 다른 텍스트를 입력하고 활동 스트림에 게시합니다. 다음 예제에서는 폼의 #Mention 보여 줍니다.

양식의 활동 스트림 멘션



기본적으로 다른 사람이 회원님을 언급하면 이메일 알림을 받게 됩니다. 알림 기본 설정 의 Activity Stream @Mention 이메일 알림에서 구독을 취소하면 이 동작을 비활성화할 수 있습니다.

Connect가 활성화된 경우, Connect에서 기록을 팔로우 하는지 여부에 따라 추가 알림을 받을 수 있습니다. Connect에서 팔로우하지 않는 레코드에서 다른 사람이 사용자를 언급하면 활동 스트림 @Mention 이메일 알림뿐만 아니라 전역적으로 활성화한 Connect 알림을 받게 됩니다. Connect에서 기록을 팔로우하는 경우 기록 대화의 알림 기본 설정에 따라서만 알림을 받게 됩니다. 이 경우 활동 스트림 @Mention 이메일 알림을 받지 않습니다.

주:
시스템은 사용자가 언급될 때마다 알림 [live_notification] 테이블에 기록을 생성합니다. 기록에는 알림을 생성하는 데 필요한 정보가 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

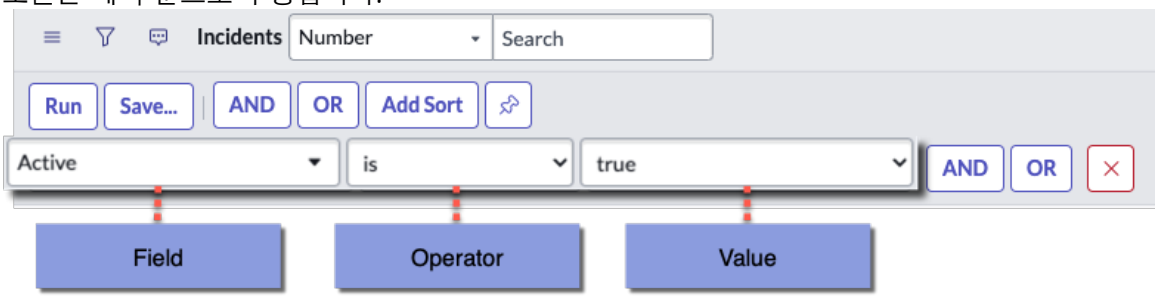
선택하여 활동 스트림에서 이메일(예: 자동 생성 및 서신 이메일)을 필터링할 수 있습니다. 게시물 유형을 선택하여 활동 스트림에 표시되는 이메일 및 게시물 유형의 확인란을 선택하거나 선택을 취소합니다.

조건 작성기를 사용하여 조건문 생성

조건 작성기는 상황별로 생성된 일련의 필드로 조건문을 구성합니다. 조건 작성기는 필터 생성, 설문 조사 관리, 접근 제어 관리 등 다양한 작업에 사용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
조건은 세 부분으로 구성됩니다.

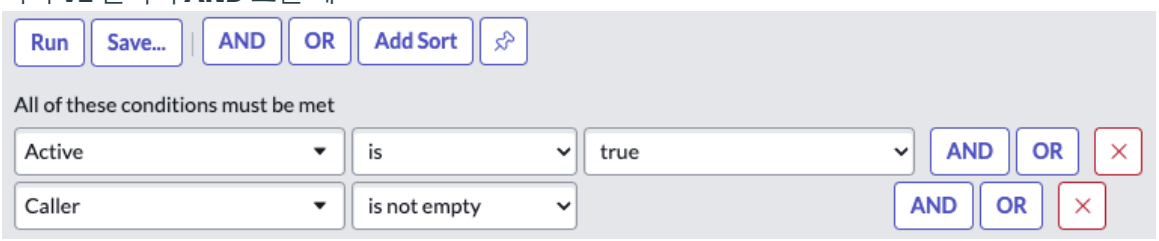


파트	설명
필드	테이블 및 사용자 액세스 권한을 바탕으로 하는 선택 목록입니다. 선택 목록은 닷워킹을 이용한 관련 테이블의 필드를 포함할 수 있습니다.
운영자	필드 유형에 따른 선택 목록입니다. 예를 들어 인시던트 [incident] 테이블에서 연산자보다 큰 값은 활성 필드가 아닌 우선순위 필드에 적용됩니다.
값	필드 유형에 따라 텍스트 입력 필드 또는 선택 목록이 됩니다. 예를 들어 인시던트 [incident] 테이블에서 활성 필드는 참, 거짓, 비어 있음 값을 이용하는 선택 목록을 제공하지만, 간단한 설명 필드는 텍스트 입력 필드를 제공합니다.

프로시저

1. 종속 조건을 추가하려면 조건 옆에 있는 **AND** 또는 **OR** 를 선택합니다.
2. 최상위 조건을 추가하려면 조건 위에 있는 조건 작성기 도구 모음에서 **AND** 또는 **OR** 를 선택합니다.
3. 조건을 제거하려면 조건 옆에 있는 삭제 아이콘(X)을 선택합니다.

목록 **v2** 필터의 **AND** 조건 예



조건 작성기

조건 작성기는 상황별로 생성된 일련의 필드로 조건문을 구성합니다. 조건 작성기는 필터 생성, 설문 조사 관리, 접근 제어 관리 등 다양한 작업에 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건 작성기 형식

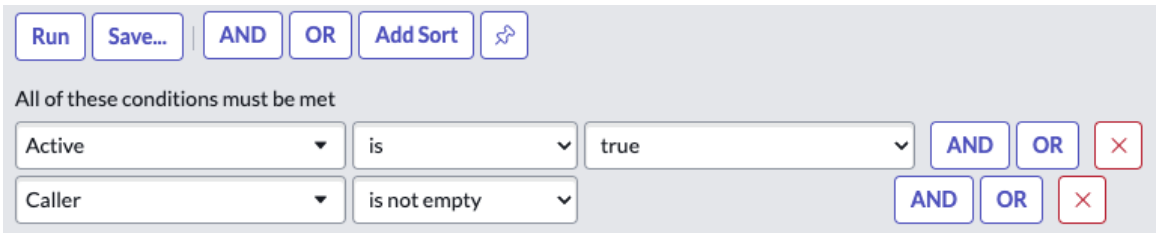
조건은 다음 세 부분으로 구성됩니다.

- 필드: 테이블 및 사용자 액세스 권한을 바탕으로 하는 선택 목록입니다. 선택 목록은 닷워킹을 이용한 관련 테이블의 필드를 포함할 수 있습니다.
- 연산자: 필드 유형에 따른 선택 목록입니다. 예를 들어 인시던트 [incident] 테이블에서 연산자보다 큰 값은 활성 필드가 아닌 우선순위 필드에 적용됩니다.
- 값: 필드 유형에 따라 텍스트 입력 필드 또는 선택 목록이 됩니다. 예를 들어 인시던트 [incident] 테이블에서 활성 필드는 참, 거짓, 비어 있음 값을 이용하는 선택 목록을 제공하지만, 간단한 설명 필드는 텍스트 입력 필드를 제공합니다.

조건 작성기 작업

조건 옆에 있는 **AND** 또는 **OR** 를 클릭하여 종속 조건을 추가할 수 있습니다. 조건 위에 있는 조건 작성기 도구 모음에서 **AND** 또는 **OR** 를 클릭하여 최상위 조건을 추가할 수 있습니다. 조건 옆에 있는 삭제 아이콘(X)을 클릭하여 조건을 제거할 수 있습니다.

필터의 **AND** 조건 예



관련 정보

OR 조건

필터

관련 테이블의 데이터로 닷워킹

빈 필드 필터링

대부분의 필터 작업은 결과 집합에 빈 필드를 반환하지 않습니다. 초기 필터 조건과 일치하는 기록 외에 빈 필드 값이 있는 기록을 표시하는 필터를 만들 수 있습니다.

이 태스크 정보

예를 들어 하드웨어 그룹에 할당된 모든 기록을 볼 때 할당 그룹 필드가 비어 있는 기록을 포함하려면 다음 단계를 완료합니다.

프로시저

1. **[Assignment group] [is not] [Hardware]** 필터 조건을 만듭니다.

   주:
   이 조건은 할당 그룹 필드가 비어 있는 기록을 반환하지 않습니다.

2. 원래 필터 조건 옆에 있는 **OR** 을 클릭합니다.
3. **[Assignment group] [is empty]**의 다른 필터 조건을 생성합니다.
4. 필터를 실행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

날짜/시간 필드 값

작업 기록의 생성됨 필드와 같은 날짜/시간 유형의 필드를 필터링하면 오늘, 이번 주, 지난 3개월 등의 여러 시간 관련 옵션을 사용할 수 있습니다.

예를 들어 6월 1일 12:00에 뉴욕에 있는 사용자는 오늘 생성 조건을 사용하여 인시던트 목록을 필터링합니다. 결과 목록에는 6월 1일 자정(00:00:00)부터 사용자의 현재 시간인 정오(12:00:00) 사이에 지난 6시간 동안 생성된 모든 인시던트가 표시됩니다. 이번 주에 대한 필터는 이전 월요일 자정부터 현재 날짜 및 시간까지 생성된 인시던트를 반환합니다.

지난 3개월에 대한 필터는 3개월 전 달의 1일 자정과 현재 날짜 및 시간 사이의 인시던트를 반환합니다. 예를 들어 4월 15일에 지난 3개월 필터를 선택하면 1월 1일부터 4월 15일까지 생성된 레코드가 결과에 표시됩니다. 지난 12개월에 대한 필터는 1월에서 1월까지의 결과를 반환합니다.

지난주에 대한 필터는 그 전 주 일요일 자정부터 다음 일요일 자정까지 인시던트를 반환합니다. 현재까지는 포함되지 않습니다. 예를 들어 8월 17일 목요일에 지난 주 필터를 선택하면 결과에는 8월 6일 일요일부터 8월 13일 일요일까지 생성된 레코드가 표시됩니다.

at 또는 **before** 및 **at or after** 필터의 경우 자정을 시작 또는 종료 지점으로 사용합니다. 예를 들어 〔어제〕〔이후〕에 생성된 인시던트 목록을 필터링하면 결과 목록에는 어제 또는 그 이후에 생성된 모든 인시던트가 표시됩니다. 8월 7일 목요일이고 〔지난주〕〔시점 또는 그 이전〕에 생성된 인시던트 목록을 필터링하면 결과 목록에는 지난 주말인 8월 3일 일요일 자정 이전에 생성된 모든 인시던트가 표시됩니다.

날짜 및 시간 필드에 사용할 수 있는 연산자 및 값

여기에 나열된 연산자와 값을 사용하여 날짜 및 시간 필드를 필터링할 수 있습니다.

날짜/시간 필드에 사용할 수 있는 연산자

운영자	정의	예
이후	지정된 기간 이후의 기록을 반환합니다.	2018년 4월 18일 〔이후〕〔다음 달〕 에 필터를 실행하면 6월 1일 이후의 레코드가 반환됩니다.
다음 이후인 경우	지정된 기간 동안과 이후의 기록을 반환합니다.	2018년 4월 18일 〔다음 달〕 **[at or since]** 에 필터를 실행하면 5월 1일 이후의 레코드가 반환됩니다.
다음 날짜 이전인 경우	지정된 기간 동안과 그 이전의 기록을 반환합니다.	2018년 4월 18일 〔다음 달〕에 〔또는 그 이전〕에 실행된 필터는 5월 31일 이전의 레코드를 반환합니다.
이전	지정된 기간 이전의 기록을 반환합니다.	2018년 4월 18일 〔이전〕〔다음 달〕 에 필터를 실행하면 5월 1일 이전의 레코드가 반환됩니다.
해당 범위	지정된 날짜 사이의 기록을 반환합니다.	2018년 4월 18일(00:00:00)과 2018년 4월 19일(23:59:59) 사이에 실행된 필터는 두 날짜 또는 그 사이에 레코드를 반환합니다.
is anything	지정된 필드에 빈 값이 있는 기록을 포함하여 모든 기록을 반환합니다.	**[Created] [is anything]**에서 필터링된 인시던트 기록 목록은 모든 인시던트를 반환합니다.
다름	다른 필드에서 다른 시간 범위 내의 기록을 반환합니다.	〔Created〕에서 **[is different] [year]**로 필터링된 인시던트 기록 목록은 **[Created]** 및 **[Closed]** 필드의 값이 서로 다른 연도에 속하는 기록을 반환합니다.
비어 있음	지정된 필드에 값이 없는 기록을 반환합니다.	종결 〔비어 있음〕 로 필터링된 인시던트 기록 목록은 종결 필드에 값이 없는 기록을 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

날짜/시간 필드에 사용할 수 있는 연산자

운영자	정의	예
보다 작음	다른 필드와 비교할 때 필드가 지정된 시간 범위 내에 있는 기록을 반환합니다.	**[Closed] [is less than] [2] [hours] [after] [Created]**에 필터링된 인시던트 기록 목록은 **[Closed]** 값이 **[Created]** 값보다 2시간 미만인 결과를 반환합니다.
보다 큼	다른 필드와 비교할 때 필드가 지정된 시간 범위를 벗어나는 기록을 반환합니다.	**[Closed] [is more than] [2] [hours] [after] [Created]**로 필터링된 인시던트 기록 목록은 **[Closed]** 값이 **[Created]** 값보다 2시간 이상 후인 결과를 반환합니다.
비어 있지 않음	지정된 필드에 값이 있는 기록을 반환합니다.	**[Closed] [is not empty]**로 필터링된 인시던트 기록 목록은 Closed 필드에 값이 있는 결과를 반환합니다.
같음	두 필드가 지정된 시간 범위를 공유하는 기록을 반환합니다.	**[Created] [is same]** 〔hour〕를 〔Closed〕로 필터링한 인시던트 목록은 기록 **[Created]** 및 **[Closed]** 필드가 같은 시간 내에 있는 기록을 반환합니다.
설정되지 않음	지정된 값과 일치하지 않는 기록을 반환합니다.	**[not on] [Today]** 필터는 현재 날짜와 일치하지 않는 레코드를 반환합니다.
날짜/시간	지정된 값에 대한 기록을 반환합니다.	2018년 4월 18일에 **[on] [Today]** 에 필터를 실행하면 4월 18일의 레코드가 반환됩니다.
상대	현재 시간 이전 또는 이후로 지정된 시간 범위가 있는 기록을 반환합니다.	12:00:00에 **[Created] [relative] [before] [5] [minutes] [ago]** 실행에서 실행된 필터는 같은 날짜의 11:55:00 이전의 레코드를 반환합니다.
추세	지정된 시간, 그 이후, 및/또는 그 이전의 기록을 반환합니다(연 중, 월, 분기 또는 연도의 지정된 시간, 이후 및/또는 이전).	**[Created] [trend] [Monday]** 필터는 **[Created]** 날짜가 월요일인 레코드를 반환합니다.

날짜/시간 필드에 사용할 수 있는 값

값	정의	예
현재 시간/분	현재 시간 또는 분과 일치하는 기록을 반환합니다.	4월 18일(12:02:00)에 〔현재〕 필터를 실행하면 4월 18일(12:00:00)부터 4월 18일(12:59:59)까지의 레코드가 반환됩니다.
마지막 **n** 분/시간/일/주/월/분기/년	해당 시간 범위의 시작부터 시작하여 이전에 선택한 기간 내의 기록을 반환합니다.	4월 18일에 〔지난 3개월〕 에 필터를 실행하면 1월 1일부터 4월 15일까지의 기록이 반환됩니다. **주:** 연도는 1월부터 1월까지의 결과를 반환합니다.
다음 **n** 주/월/분기/년	해당 시간 범위가 끝날 때까지의 값이 포함된 기록을 포함하여 다음 선택한 기간 내의 기록을 반환합니다.	2018년 4월 18일에 **[on] [next_year]** 에 필터를 실행하면 2019년 4월 15일 이후의 날짜를 포함하여 날짜가 2019년인 모든 레코드가 반환됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

날짜/시간 필드에 사용할 수 있는 값

값	정의	예
1년 전	1년 전 현재 시간부터 이번 달 말까지의 기록을 반환합니다.	2018년 4월 18일(12:00:00)에 〔1년 전〕 에서 필터를 실행하면 2017년 4월 18일(12:00:00)부터 4월 30일(23:59:59)까지의 레코드가 반환됩니다.
이번 주/월/분기/연도	현재 선택한 기간이 포함된 기록을 반환합니다.	2018년 4월 18일에 〔이번 주〕에 〔켜기〕 필터를 실행하면 4월 15일(00:00:00)부터 4월 21일(23:59:59)까지의 기록이 반환됩니다.
오늘	현재 날짜의 자정과 다음 날의 자정 사이에 기록을 반환합니다.	2018년 4월 18일에 〔오늘〕 필터를 실행하면 4월 18일(00:00:00)부터 4월 18일(23:59:59)까지의 기록이 반환됩니다.
내일	자정(00:00:00)부터 현재 시간까지 기록을 반환합니다.	2018년 4월 18일에 〔 내일〕 에서 필터를 실행하면 4월 19일(00:00:00)부터 4월 19일(23:59:59)까지의 레코드가 반환됩니다.
어제	전날의 자정과 현재 날짜의 자정 사이의 기록을 반환합니다.	2018년 4월 18일에 〔 어제〕 필터를 실행하면 4월 17일(00:00:00)부터 4월 17일(23:59:59)까지의 기록이 반환됩니다.

필드 값 비교

필드 비교를 통해 사용자는 조건 작성기에서 연산자를 사용하여 동일한 테이블 또는 관련 테이블에 있는 필드 간의 같음을 평가할 수 있습니다.

또한 날짜 유형 필드를 비교하여 값이 서로의 특정 범위 내에 있는지 여부를 확인할 수 있습니다. 예를 들어 작업의 계획된 시작 날짜를 실제 시작 날짜와 비교할 수 있습니다. 목록 뷰에서 필드 비교를 사용하고 보고서를 생성할 수 있습니다.

필드 비교의 기본 기능은 기록 또는 관련 기록의 두 필드가 동일한 값을 가지고 있는지 여부를 평가하는 것입니다. 예를 들어, 호출자 필드가 종결자 필드와 동일한 사용자 기록을 참조하는 모든 인시던트를 표시하는 필터를 만들 수 있습니다.

사용 가능한 연산자

필드 비교는 필드 값을 비교하기 위한 여러 필터 연산자를 제공합니다.

- **[is same]** 두 필드 값이 같으면 true로 평가됩니다.
- **[is different]** 두 필드 값이 같지 않으면 true로 평가됩니다.
- **[is less than]** 두 날짜 값이 서로의 사용자 정의 범위 내에 있으면 true로 평가됩니다.
- **[is more than]** 두 날짜 값이 서로의 사용자 정의 범위 내에 있지 않으면 true로 평가됩니다.

선택 목록 값 비교

필드 비교는 레이블 값이 아닌 선택 목록의 딕셔너리 값 필드를 비교합니다. 예를 들어, 높은 우선순위 인시던트의 우선순위 값은 **1 - 높음**이 아니라 **1**입니다. 선택 항목을 찾으 려면 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다. 선택 관련 목록에는 각 선택의 값이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

빈 필드 비교

기본적으로 대부분의 필터 작업은 결과 집합에 빈 필드를 반환하지 않습니다. 결과 집합에 빈 필드가 있는 레코드를 포함하려면 **[is empty]** 연산자를 사용하여 왼쪽 피연산자에 대한 필터 조건을 추가합니다. 자세한 내용은 빈 필드 필터링 문서를 참조하십시오.

연산자 및 피연산자 사용

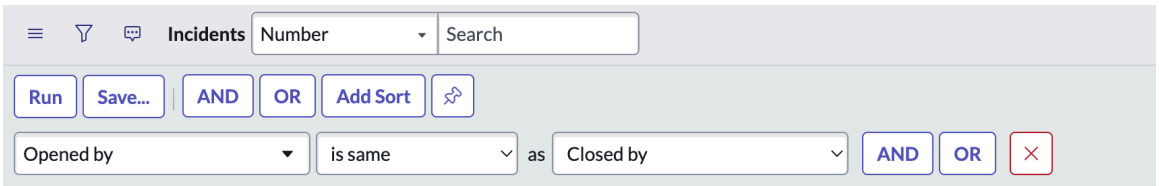
필드를 비교할 때 비교되는 두 필드를 왼쪽 피연산자와 오른쪽 피연산자라고 합니다. 왼쪽 피연산자에서 선택한 필드 유형과 선택한 연산자에 따라 사용할 수 있는 오른쪽 피연산자가 결정됩니다. **[is same]** 또는 **[is different]** 연산자를 사용하는 경우 오른쪽 피연산자 선택에는 왼쪽 피연산자와 동일한 필드 형식의 필드(예: **String** 또는 **Integer**)만 포함됩니다.

예를 들어 왼쪽 피연산자가 **[Opened by]** 이고 연산자가 **[is same]**인 작업 [task] 테이블의 필터를 사용하면 오른쪽 피연산자에서 **[Closed by]** 필드와 같은 사용자 참조 필드만 선택할 수 있습니다.

[is more than] 및 **[is less than]** 연산자는 날짜 유형 필드에서만 사용할 수 있습니다.

이 예제 필터는 레코드를 연 사용자가 레코드도 닫은 레코드를 반환합니다.

예제 필터



비교 가능한 필드

필드 비교는 여러 필드의 비교를 지원합니다. 비교할 수 있는 필드는 다음과 같은 유형입니다.

- 문자열, 선택, 정수 및 부울 필드: 두 값이 모두 일치하면 true를 반환합니다.
- 참조 필드: 두 참조 필드가 동일한 기록을 참조하는 경우 예를 반환합니다.
- 날짜 및 시간 필드: 시간, 일, 주, 월, 분기 또는 연도를 기준으로 날짜 값을 일치시킬 수 있습니다. 또한 두 날짜가 서로 특정 범위 내에 있는지 여부를 평가할 수 있습니다.

주:
필드 비교는 저널, 키워드, 스크립트, 기간, 목록 또는 HTML 필드를 지원하지 않습니다.

날짜 비교

날짜 비교를 사용하면 하루 중 시간 또는 한 달 이내의 날짜와 같은 날짜의 두 구성 요소 간의 동일성을 평가할 수 있습니다. 또한 두 날짜가 서로 특정 범위 내에 있는지 평가할 수 있습니다.

날짜 비교는 활성 사용자의 시간대를 기반으로 합니다. 예를 들어 PST 표준 시간대에 있는 사용자인 경우 **[Created] [is same] [Day] as [Closed]** 필터는 오전 6시(PST)에 생성되고 오후 3:00(PST)에 종료된 인시던트에 대해 true로 평가됩니다. 그러나 GMT 시간대에 있는 사용자는 예제 필터에 대한 응답으로 이 동일한 인시던트 기록을 볼 수 없습니다. GMT에서 해당 시간은 같은 날짜에 해당하지 않습니다.

범위 내에서 같지 않은 날짜를 평가할 수 있으며 날짜 값 간의 같음 평가 평가할 수도 있습니다.

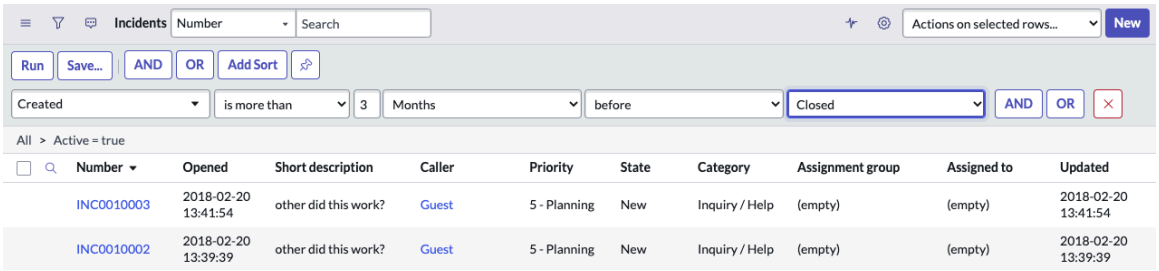
범위 내에서 같지 않은 날짜 평가

두 날짜가 서로 특정 범위 내에 있는지 여부를 평가하여 같지 않은 날짜 필드 값을 비교할 수 있습니다. 예를 들어 **[Created on] [is more than] [3] [Months] [before] Closed** 필터를 만들어

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

종결되기 최소 3개월 전에 만들어진 모든 레코드를 표시할 수 있습니다. 지정된 숫자 값(예: 예제의 값 **3**)은 2자리 이하의 정수여야 합니다. 99 단위보다 큰 차이를 평가하려면 일 대신 월과 같이 덜 세분화된 시간 단위를 선택합니다.

같지 않은 날짜 필드 비교



선택 필드 날짜 비교 선택

선택 필드	날짜 비교 선택
운영자	보다 큼, 보다 작음
시간 단위	시간, 일, 주, 월, 분기, 년
날짜의 상대적 위치	이전, 이후, 이전 또는 이후

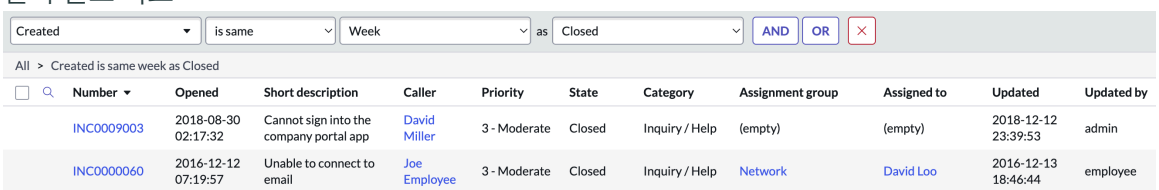
날짜 값 간의 같음 평가

날짜 비교는 여러 날짜 증분 중 하나에 대한 일치 항목을 평가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
시간, 일, 주, 월, 분기 또는 연도로 세분성을 지정할 수 있습니다. 예를 들어 **[Created on] [is same] [Week] as [Closed]** 필터는 열린 주에 종결된 레코드를 반환합니다. 이러한 유형의 필터를 실행할 때는 추가 필터 조건 **[Created] [is same]** 〔Year〕에 연도를 〔Closed〕로 지정하여 종결되기 1년 전에 생성된 레코드를 제거해야 합니다.

날짜 필드 비교



프로시저

1. 조건 작성기에서 새 조건을 생성합니다.
2. 왼쪽 피연산자 선택 목록에서 날짜 필드를 선택합니다.
3. 연산자 선택 목록에서 〔같음〕 또는 〔다름〕을 선택합니다.
   추가 선택 목록이 나타납니다.
4. 날짜 범위 선택 목록에서 세분성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

날짜 범위 설명

날짜 범위	설명
시간	하루 중 시간에 대한 필터입니다.
일	날짜가 아닌 날짜를 필터링합니다. 예를 들어 8월 1일의 일 값은 9월 1일의 일 값과 일치합니다.
주	연중 주를 필터링합니다. ServiceNow는 필드 비교를 위해 일요일부터 토요일까지로 한 주를 정의합니다.
월	해당 연도의 월을 필터링합니다. 예를 들어 12월 내의 모든 날짜는 해당 연도의 12개월을 반환합니다.
분기	해당 연도의 분기를 필터링합니다.
년	연도를 필터링합니다.

5. 오른쪽 피연산자 선택 목록에서 다른 날짜 필드를 선택합니다.

6. 실행을 클릭합니다.

필터 및 쿼리에 사용할 수 있는 연산자

시스템은 필터, 조건 작성기 및 인코딩된 쿼리에 사용할 연산자 세트를 제공합니다. 필드의 데이터 유형에 따라 사용할 수 있는 연산자가 결정됩니다.

조건 작성기에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
및	〔사용 효과〕〔는〕〔True〕〔또한〕〔호출자〕〔비어 있지 않음〕	^	활성=예^호출자가 비어 있지 않음	다음 항목이 모두 있는 모든 기록: • 활성 필드가 예입니다. • 호출자 필드에 값이 있습니다.
OR 조건	〔간단한 설명〕〔비어 있음〕〔또는〕〔설명〕〔비어 있음〕	^또는	short_descriptionISEMPTY^ORdescriptionISEMPTY	다음 항목 중 하나 이상이 있는 모든 기록: • 간단한 설명 필드에 값이 없습니다. • 설명 필드에 값이 없습니다.
OR 필터	이 모든 조건이 충족되어야 함 〔간단한 설명〕〔비어 있음〕	^Nq 새 쿼리	short_descriptionISEMPTY^NQdescriptionISNONEMPTY	다음 항목 중 하나 이상이 있는 모든 기록:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건 작성기에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
	또는 이 모든 조건이 충족되어야 함 〔설명〕〔비어 있지 않음〕			• 간단한 설명 필드에 값이 없습니다. • 설명 필드에 값이 없습니다.

문자열 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
starts with	〔간단한 설명〕 〔다음으로 시작〕 〔수액〕	STARTSWITH	short_descriptionSTARTSWITHSAP	간단한 설명 값의 시작 부분에 "SAP" 문자가 표시되는 모든 기록입니다.
끝	〔간단한 설명〕 〔다음으로 끝남〕 〔중단〕	• % • Endswith	short_descriptionENDSWITH중단	간단한 설명 필드 값의 끝에 "중단"이라는 문자열이 있는 모든 기록.
포함	〔간단한 설명〕 〔내용〕〔수액〕	• * • 처럼	short_descriptionLIKESAP	간단한 설명 필드 값의 아무 곳에나 "SAP" 문자가 표시되는 모든 기록입니다.
포함하지 않음	〔간단한 설명〕 〔포함하지 않음〕 〔수액〕	• !* • 같지 않음	short_descriptionNOTLIKESAP	간단한 설명 필드 값에 "SAP" 문자가 나타나지 않는 모든 기록입니다.
=	〔간단한 설명〕 〔는〕 〔네트워크 스토리지 사용 불가〕	=	short_description=네트워크 스토리지를 사용할 수 없습니다.	간단한 설명에 "네트워크 저장소를 사용할 수 없습니다 "라는 내용만 있는 모든 기록입니다.
일치하지 않음	〔간단한 설명〕 〔일치하지 않음〕 〔네트워크 스토리지 사용 불가〕	!=	short_description!=네트워크 스토리지 사용 불가	간단한 설명 필드의 값이 "네트워크 저장소를 사용할 수 없습니다 "를 제외한 모든 기록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문자열 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
비어 있음	〔간단한 설명〕〔비어 있음〕	Isempty	short_descriptionISEMPTY	〔간단한 설명〕 필드에 값이 없는 모든 기록입니다.
비어 있지 않음	〔간단한 설명〕〔비어 있지 않음〕	비어 있지 않음	short_descriptionISNOTEMPTY	〔간단한 설명〕 필드에 값이 있는 모든 기록입니다.
is anything	〔간단한 설명〕〔뭐든지〕	아무것도	short_descriptionANYTHING	〔간단한 설명〕 필드가 다음 중 하나인 모든 기록: • 모든 값 • 비어 있음 • NULL
빈 문자열임	〔간단한 설명〕〔is empty string〕	EMPTYSTRING	short_descriptionEMPTYSTRING	〔간단한 설명〕 필드에 값이 없는 모든 기록입니다.
보다 작거나 같음	〔간단한 설명〕〔보다 작거나 같음〕〔에스〕	〈=	short_description<=S	〔간단한 설명〕 필드의 문자열이 다음 중 하나인 모든 기록: • 첫 번째 문자는 "a"와 "s" 사이의 모든 문자입니다 • 정확한 값은 "S"입니다.
보다 크거나 같음	〔간단한 설명〕〔보다 크거나 같음〕〔에스〕	〉=	short_description>=S	〔간단한 설명〕 필드의 문자열이 다음 중 하나인 모든 기록: • 첫 번째 문자는 "S"와 "Z" 사이의 모든 문자입니다. • 정확한 값은 "S"입니다.
해당 범위	〔간단한 설명〕〔사이〕〔q〕 및 〔t〕	사이	short_descriptionBETWEENq@t	〔간단한 설명〕 필드의 첫 글자가 "q", "r", "s"

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문자열 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
				또는 "t"인 모든 기록.
같음	〔간단한 설명〕〔설명〕과 〔동일함〕	사메아스	short_descriptionSAMEASdescription	간단한 설명 및 설명 필드에 대해 일치하는 값이 있는 모든 기록.
다름	〔간단한 설명〕〔설명〕과 〔다름〕	네사미아스	short_descriptionNSAMEASdescription	간단한 설명 및 설명 필드에 대해 서로 다른 값이 존재하는 모든 기록.

참조 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
=	〔호출자〕〔는〕〔돈 굿리프〕	=	caller_id=9ee1b13dc6112271007f9d0efdb69cd0	발신자 필드가 Goodliffe가 아닌 모든 기록.
일치하지 않음	〔호출자〕〔일치하지 않음〕〔돈 굿리프〕	!=	caller_id!=9ee1b13dc6112271007f9d0efdb69cd0	호출자 필드가 Don Goodliffe를 제외한 모든 사용자 기록으로 채워지는 모든 기록입니다.
비어 있음	〔호출자〕〔비어 있음〕	isempty	caller_idISEMPTY	호출자 필드에 값이 없는 모든 기록입니다.
비어 있지 않음	〔호출자〕〔비어 있지 않음〕	비어 있지 않음	caller_idISNOTEMPTY	호출자 필드에 값이 있는 모든 기록입니다.
starts with	〔호출자〕〔다음으로 시작〕〔돈〕	STARTSWITH	caller_idSTARTSWITHDon	호출자 필드의 이름이 "Don"으로 시작하는 모든 레코드입니다.
끝	〔호출자〕〔다음으로 끝남〕〔리프〕	• % • Endswith	caller_idENDSWITHliffe	호출자 필드의 이름 끝에 문자 "liffe"가 있는 모든 레코드.
포함	〔호출자〕〔내용〕〔켜기〕	• * • 처럼	caller_idLIKEon	문자 "on"이 호출자 필드 이름의 아무 곳에나 나타나는 모든 기록.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

참조 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
포함하지 않음	〔호출자〕〔포함하지 않음〕〔켜기〕	• !* • 싫어요	caller_idNOT LIKEon	문자 "on"이 있는 모든 기록은 호출자 필드의 이름 어디에도 나타나지 않습니다.
is anything	〔호출자〕〔뭐든지〕	아무것도	caller_idANYTHING	호출자 필드가 다음 중 하나인 모든 기록: • 모든 값 • 비어 있음 • NULL
같음	〔호출자〕〔할당 대상〕과〔동일함〕	사메아스	caller_idSAMEASassigned_to	호출자 및 할당 대상 필드에서 동일한 사용자 기록이 참조되는 모든 기록입니다.
다름	〔호출자〕〔이(가) 다름〕과〔할당 대상〕이 다름	네사미아스	caller_idNSAMEASassigned_to	호출자 및 할당 대상 필드의 사용자 기록이 일치하지 않는 모든 기록.
빈 문자열임	〔호출자〕〔is empty string〕	EMPTYSTRING	caller_idEMPTYSTRING	호출자 필드에 값이 없는 모든 기록입니다.
=(동적)	〔호출자〕〔is (동적)임〕〔나〕	동적	caller_idDYNAMIC54632e96ef0	호출자 필드를 채우는 모든 기록입니다.

주:
모든 참조 형식에 모든 연산자를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 선택한 참조에 따라 더 짧은 연산자 목록이 표시될 수 있습니다.

문자열을 포함하는 선택 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
=	〔하위 범주〕〔는〕〔이메일〕	=	subcategory=이메일	하위 범주가 이메일만 있는 모든 기록입니다.
일치하지 않음	〔하위 범주〕〔일치하지 않음〕〔이메일〕	!=	subcategory!=이메일	하위 범주 필드가 이메일을 제외한 모든 값으로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문자열을 포함하는 선택 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
				채워지는 모든 기록입니다.
다음 중 하나	〔하위 범주〕〔다음 중 하나〕〔DB2, MS SQL 서버, Oraclel〕	IN	subcategoryINdb2,sql server,oracle	하위 범주 필드가 다음 값 중 하나로 채워지는 모든 기록: • DB2 • MS SQL Server • 오라클
다음 중 하나가 아님	〔하위 범주〕〔다음 중 하나가 아님〕〔DB2, MS SQL 서버, Oraclel〕	에 없음	subcategoryNOT INdb2,sql server,oracle	하위 범주 필드가 다음 값을 제외한 다른 값으로 채워지는 모든 기록: • DB2 • MS SQL Server • 오라클
포함	〔하위 범주〕〔내용〕〔엠〕	처럼	하위 범주LIKEem	문자 "Em"이 하위 범주 필드 값의 아무 곳에나 표시되는 모든 기록입니다.
starts with	〔하위 범주〕〔다음으로 시작〕〔엠〕	STARTSWITH	하위 범주 STARTSWITHem	문자 "Em"이 하위 범주 필드 값의 시작 부분에 나타나는 모든 기록.
끝	〔하위 범주〕〔다음으로 끝남〕〔일리노이〕	• % • Endswith	하위 범주 ENDSWITHil	"il" 문자가 **Subcategory** 필드 값의 끝에 나타나는 모든 기록입니다.
포함하지 않음	〔하위 범주〕〔포함하지 않음〕〔엠〕	같지 않음	하위 범주NOT LIKEem	문자 "Em"이 하위 범주 필드 값에 나타나지 않는 모든 기록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문자열을 포함하는 선택 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
is anything	〔하위 범주〕〔뭐든지〕	아무것도	하위 범주 ANYTHING	하위 범주 필드가 다음 중 하나인 모든 기록: • 모든 값 • 비어 있음 • NULL
같음	〔하위 범주〕〔같음〕을〔범주〕로	사메아스	하위 범주 SAMEAS범주	하위 범주 및 범주 필드에 대해 일치하는 값이 있는 모든 기록입니다.
다름	〔하위 범주〕〔이(가) 다름〕과〔범주〕가 다름	네사미아스	하위 범주 NSAMEAS범주	하위 범주 및 범주 필드에 대해 서로 다른 값이 존재하는 모든 기록입니다.

정수를 포함하는 선택 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
=	〔임팩트〕〔는〕〔1 - 높음〕	=	영향=1	영향도 필드의 값이 **1 -** 높음만을 제외한 모든 기록입니다.
일치하지 않음	〔임팩트〕〔일치하지 않음〕〔1 - 높음〕	!=	영향도!=1	영향도 필드의 값이 **1 -** 높음이 아닌 모든 기록.
다음 중 하나	〔임팩트〕〔다음 중 하나〕〔1 - 높음, 2 - 보통〕	IN	임팩트인1,2	영향 필드가 다음 값 중 하나로 채워지는 모든 기록: • **1 -** 높음 • **2 -** 보통
다음 중 하나가 아님	〔임팩트〕〔다음 중 하나가 아님〕〔1 - 높음, 2 - 보통〕	에 없음	임팩트없음1,2	영향 필드가 다음 값을 제외한 모든 값으로 채워지는 모든 기록: • **1 -** 높음 • **2 -** 보통

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정수를 포함하는 선택 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
비어 있음	〔임팩트〕〔비어 있음〕	빈	impactISEMPTY	영향 필드에 값이 없는 모든 기록입니다.
비어 있지 않음	〔임팩트〕〔비어 있지 않음〕	비어 있지 않음	impactISNOTEMPTY	영향도 필드에 값이 있는 모든 기록입니다.
보다 작음	〔임팩트〕〔보다 작음〕〔2 - 보통〕	〈	영향도<2	영향 필드 값이 **1 -** 높음인 모든 기록입니다.
보다 큼	〔임팩트〕〔보다 큼〕〔2 - 보통〕	〉	영향도〉2	영향 필드 값이 **3 -** 낮음인 모든 기록
보다 작거나 같음	〔임팩트〕〔보다 작거나 같음〕〔2 - 보통〕	〈=	영향도<=2	영향 필드의 값이 **1 -** 높음 또는 **2 -** 보통인 모든 기록입니다.
보다 크거나 같음	〔임팩트〕〔보다 크거나 같음〕〔2 - 보통〕	〉=	영향도〉=2	영향도 필드 값이 **2 -** 보통 또는 **3 -** 낮음인 모든 기록입니다.
해당 범위	〔임팩트〕〔사이〕〔1 - 높음〕 및 〔3 - 낮음〕	사이	impactBETWEEN1@3	영향 필드에 다음 값 중 하나가 있는 모든 기록: • **1 -** 높음 • **2 -** 보통 • **3 -** 낮음 레이블이 표시됩니다.
is anything	〔임팩트〕〔뭐든지〕	아무것도	임팩트ANYTHING	영향도 필드가 다음 중 하나인 모든 기록입니다. • 모든 값 • 비어 있음 • NULL
같음	〔임팩트〕〔긴급〕과 〔같음〕	사메아스	impactSAMEAS긴급성	영향도 및 긴급도 필드에 대해 일치하는 값이 있는 모든 기록입니다.
다름	〔임팩트〕〔은(는)〔긴급〕과 〔다름〕입니다.	네사미아스	impactNSAMEAS긴급성	영향도 및 긴급도 필드에 대해 서로 다른 값이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정수를 포함하는 선택 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
				존재하는 모든 기록입니다.

주:
조건 작성기의 정수 필드에는 '보다 작거나 같음' 및 '보다 크거나 같음' 연산자가 지원되지 않습니다. 대신 스크립팅된 조건을 사용하십시오.

날짜-시간 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
날짜/시간	〔SLA 기한〕〔켜기〕〔오늘〕	온투데이	sla_dueONToday@javascript:gs.daysAgoStart(0)@ja	SLA 기한 필드의 값이 오늘 날짜와 일치하는 모든 기록.
설정되지 않음	〔SLA 기한〕〔켜져 있지 않음〕〔오늘〕	노톤투데이	sla_dueNOTONToday@javascript:gs.daysAgoStart(0)	SLA 기한 필드의 값이 오늘을 제외한 다른 날짜인 모든 기록.
이전	〔SLA 기한〕〔전〕〔오늘〕	〈	sla_due<javascript:gs.daysAgoStart(0)	SLA 기한 필드의 값이 오늘 이전 날짜인 모든 기록.
다음 날짜 이전인 경우	〔SLA 기한〕〔at or before〕〔오늘〕	〈=	sla_due<=javascript:gs.daysAgoEnd(0)	SLA 기한 필드의 값이 다음 중 하나인 모든 기록: • 오늘 이전 날짜 • 오늘
이후	〔SLA 기한〕〔후〕〔오늘〕	〉	sla_due〉javascript:gs.daysAgoEnd(0)	SLA 기한 필드의 값이 오늘 이후의 날짜인 모든 기록.
다음 이후인 경우	〔SLA 기한〕〔이후 또는 이후〕〔오늘〕	〉=	sla_due〉=javascript:gs.daysAgoStart(0)	SLA 기한 필드의 날짜 값이 다음 중 하나인 모든 기록: • 오늘 • 오늘 이후의 모든 날짜
해당 범위	〔SLA 기한〕〔사이〕〔어제〕 및 〔오늘〕	사이	sla_dueBETWEENjavascript:gs.daysAgoStart(1)@java	SLA 기한 필드의 값이 어제 또는 오늘 날짜인 모든 기록.
추세(켜짐 또는 이후)	〔SLA 기한〕〔경향〕〔on 또는 after〕〔월요일〕	Datepart	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('요	SLA 기한 필드의 날짜가 일요일을 제외한 요일인 모든 기록.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

날짜-시간 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
추세(날짜 이전)	〔SLA 기한〕〔경향〕〔날짜 이전〕〔월요일〕	Datepart	sla_dueDATEPART[redacted]	**SLA** 기한 필드의 날짜가 일요일 또는 월요일인 모든 기록.
추세(이후)	〔SLA 기한〕〔경향〕〔후〕〔월요일〕	Datepart	sla_dueDATEPART[redacted]	**SLA** 기한 필드의 날짜가 일요일이나 월요일을 제외한 요일인 모든 기록.
추세(이전)	〔SLA 기한〕〔경향〕〔전〕〔월요일〕	Datepart	sla_dueDATEPART[redacted]	**SLA** 기한 필드의 날짜가 일요일인 모든 기록.
추세(켜기)	〔SLA 기한〕〔경향〕〔켜기〕〔월요일〕	Datepart	sla_dueDATEPART[redacted]	**SLA** 기한 필드의 날짜가 월요일인 모든 기록.
상대(이후)	〔SLA 기한〕〔친척〕〔후〕〔1〕〔영업시간〕〔전〕	친척 GT	sla_dueRELATIVEGT[redacted]	**SLA** 기한 필드의 시간이 쿼리를 입력한 시간보다 1시간 이내인 모든 기록.
상대적(이전)	〔SLA 기한〕〔친척〕〔전〕〔1〕〔영업시간〕〔전〕	RELATIVELT (상대적)	sla_dueRELATIVELT[redacted]	**SLA** 기한 필드의 시간이 쿼리를 입력한 시간보다 1시간 이내인 모든 기록.
비어 있음	〔SLA 기한〕〔비어 있음〕	Isempty	sla_dueISEMPTY	**SLA** 기한 필드에 값이 없는 모든 기록.
비어 있지 않음	〔SLA 기한〕〔비어 있지 않음〕	비어 있지 않음	sla_dueISNOTEMPTY	**SLA** 기한이 임의의 값으로 채워지는 모든 기록.
is anything	〔SLA 기한〕〔뭐든지〕	아무것도	sla_dueANYTHING	**SLA** 기한 필드가 다음 중 하나인 모든 기록: • 모든 값 • 비어 있음 • NULL
같음	〔SLA 기한〕〔활동 기한〕과〔동일함〕	사메아스	sla_dueSAMEAS[redacted]	**SLA** 기한 및 활동 기한 필드에 대해 일치하는 값이 있는 모든 기록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

날짜-시간 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
다름	〔SLA 기한〕〔활동 기한〕과 〔이(가) 다름〕	네사미아스	sla_dueNSAMEAS**activity_due@day**	**SLA** 기한 및 활동 기한 필드에 대해 값이 다른 모든 기록입니다.
보다 큼	〔SLA 기한〕〔이상〕〔1〕〔일〕〔전〕〔활동 기한〕	MORETHAN (더튼)	sla_dueMORETHAN**activity_due@day@before@1**	**SLA** 기한 날짜 값이 활동 기한 필드의 날짜보다 이틀 이상 이전인 모든 기록.
보다 작음	〔SLA 기한〕〔보다 작음〕〔3〕〔일〕〔전〕〔활동 기한〕	보다 작음	sla_dueLESSTHAN**activity_due@day@before@3**	**SLA** 기한 날짜 값이 활동 기한 필드의 날짜로부터 3일 이내인 모든 기록.

숫자 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
=	〔재할당 횟수〕〔는〕〔0〕	=	reassignment_count=0	재할당 횟수가 **0**이 아닌 모든 기록입니다.
일치하지 않음	〔재할당 횟수〕〔일치하지 않음〕〔0〕	!=	reassignment_count!=0	재할당 횟수 값이 **0**을 제외한 임의의 숫자인 모든 기록.
비어 있음	〔재할당 횟수〕〔비어 있음〕	빈	reassignment_countISEMPTY	재할당 횟수 필드에 값이 없는 모든 기록입니다.
비어 있지 않음	〔재할당 횟수〕〔비어 있지 않음〕	비어 있지 않음	reassignment_countISNOTEMPTY	재할당 횟수 필드에 숫자가 있는 모든 기록입니다.
보다 작음	〔재할당 횟수〕〔보다 작음〕〔2〕	〈	reassignment_count<2	재할당 횟수 필드의 값이 2보다 작은 (하지만 같지 않은) 모든 기록.
보다 큼	〔재할당 횟수〕〔보다 큼〕〔2〕	〉	reassignment_count>2	재할당 횟수 필드의 값이 2보다 큰(그러나 같지 않은) 모든 기록.
보다 작거나 같음	〔재할당 횟수〕〔보다 작거나 같음〕〔2〕	〈=	reassignment_count<=2	재할당 횟수 필드의 값이 다음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

숫자 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
				중 하나인 모든 기록: • 2보다 작은 숫자 • 2
보다 크거나 같음	〔재할당 횟수〕〔보다 크거나 같음〕〔2〕	>=	reassignment_count>=2	재할당 횟수 필드의 값이 다음 중 하나인 모든 기록: • 2 • 2보다 큰 숫자
해당 범위	〔재할당 횟수〕〔사이〕〔1〕 및 〔3〕	사이	reassignment_count BETWEEN 1@3	재할당 횟수 숫자가 1, 2 또는 3인 모든 기록입니다.
is anything	〔재할당 횟수〕〔뭐든지〕	아무것도	reassignment_count ANYTHING	재할당 횟수 필드가 다음 중 하나인 모든 기록: • 모든 값 • 비어 있음 • NULL
같음	〔재할당 횟수〕〔재오픈 횟수〕와 〔동일함〕	사메아스	reassignment_count SAMEAS reopen_count	재할당 횟수 및 재오픈 횟수 필드와 일치하는 번호가 있는 모든 기록입니다.
다름	〔재할당 횟수〕〔재오픈 횟수〕와 〔다른〕	네사미아스	reassignment_count NSAMEAS reopen_count	재할당 횟수 및 재오픈 횟수 필드 간에 값이 다른 모든 기록입니다.
보다 큼 필드	〔재할당 횟수〕〔보다 큼 필드〕〔재오픈 횟수〕	GT_FIELD	reassignment_count GT_FIELD reopen_count	재할당 횟수 필드의 숫자가 재오픈 횟수 필드의 숫자보다 크거나 같지 않은 모든 기록.
보다 작음 필드	〔재할당 횟수〕〔보다 작음 필드〕〔재오픈 횟수〕	LT_FIELD	reassignment_count LT_FIELD reopen_count	재할당 횟수 필드의 숫자가 재오픈 횟수 필드의 숫자보다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

숫자 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
				작은(그러나 같지 않은) 모든 기록.
보다 크거나 같음 필드	〔재할당 횟수〕〔보다 크거나 같음 필드〕〔재오픈 횟수〕	GT_OR_EQUALS_FIELD	reassignment_count>=reopen_count	재할당 횟수 필드의 숫자가 다음 중 하나인 모든 기록: • 재오픈 횟수 필드의 숫자보다 큼 • 재오픈 횟수 필드의 숫자와 같음
다음보다 작거나 같음 필드	〔재할당 횟수〕〔보다 작거나 같음 필드〕〔재오픈 횟수〕	LT_OR_EQUALS_FIELD	reassignment_count<=reopen_count	재할당 횟수 필드의 숫자가 다음 중 하나인 모든 기록: • 재오픈 횟수 필드의 숫자보다 작음 • 재오픈 횟수 필드의 숫자와 같음

부울 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
=	〔사용 효과〕〔는〕〔true〕	=	활성=참	활성 필드가 **True**인 모든 기록입니다.
일치하지 않음	〔사용 효과〕〔일치하지 않음〕〔true〕	!=	active!=예	활성 필드가 **False**, 비어 있음 또는 NULL인 모든 기록.
비어 있음	〔사용 효과〕〔비어 있음〕	Isempty	활성은 비어 있음	활성 필드에 값이 없는 모든 기록입니다.
비어 있지 않음	〔사용 효과〕〔비어 있지 않음〕	비어 있지 않음	activeISNOTEMPTY	활성 필드가 참 또는 거짓인 모든 기록.
is anything	〔사용 효과〕〔뭐든지〕	아무것도	activeANYTHING	활성 필드가 다음 중 하나인 모든 기록:

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

부울 필드에 사용할 수 있는 연산자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
				• 예 • 아니오 • 비어 있음 • NULL
같음	〔사용 효과〕〔만든 SLA〕와〔동일함〕	사메아스	activeSAMEASmadeSLA	활성 및 완료됨 **SLA** 필드에 대해 일치하는 값이 있는 모든 기록입니다.
다름	〔사용 효과〕〔Made SLA〕와〔다름〕	네사미아스	activeNSAMEASmadeSLA	활성 및 완료됨 **SLA** 필드에 대해 값이 다른 모든 기록입니다.

이메일 알림에 사용할 수 있는 운영자

연산자 레이블	예시 조건	동등한 쿼리 연산자	예제 쿼리	예제 출력
변경	〔시/도〕〔변경점〕	VALCHANGES (발체인지)	stateVALCHANGES	상태 필드가 업데이트되는 모든 기록입니다.
다음의 변경 내용	〔시/도〕〔변경점〕〔사용자 정보 대기 중〕	CHANGES부터	stateCHANGESFROM4	상태 필드가 이전에 사용자 정보 대기 중이었다가 다른 값으로 업데이트된 모든 기록입니다.
변경 내용	〔시/도〕〔변경 내용〕〔사용자 정보 대기 중〕	CHANGES(으)로 변경	stateCHANGESTO4	상태 필드가 이전에 다른 값으로 변경되었다가 사용자 정보 대기 중으로 업데이트되는 모든 기록입니다.

애플리케이션 메뉴 또는 모듈 활성화 또는 비활성화

애플리케이션 네비게이터에서 애플리케이션 메뉴나 모듈을 활성화(표시)하거나 비활성화(숨김)할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
읽기 전용으로 표시되어 있거나, 보호 정책이 있거나, 비공개 범위 내에 있는 애플리케이션 메뉴 항목은 업데이트할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 애플리케이션 메뉴레이블이 표시됩니다.
2. 애플리케이션 메뉴를 활성화하는 경우 이동 경로에서 모두를 클릭하여 활성 및 비활성 애플리케이션 메뉴를 모두 표시합니다(기본 필터 조건 제거).
3. 원하는 제목을 클릭합니다.
   애플리케이션 메뉴 기록이 열리고 애플리케이션 내비게이터에 나타나는 모듈이 모듈 관련 목록에 표시됩니다.
4. 애플리케이션 메뉴와 모듈을 원하는 대로 활성화하거나 비활성화합니다.

옵션	설명
애플리케이션에서 특정 모듈 활성화 또는 비활성화	**a.** 모듈 관련 목록에서 모듈 이름 옆에 있는 활성 필드를 두 번 클릭합니다. **b.** 활성을 **True**(표시) 또는 **False**(숨김)로 설정합니다.
여러 모듈을 동시에 활성화 또는 비활성화	**a.** 모듈 이름 옆에 있는 확인란을 선택합니다. **b.** 작업 선택 목록에서 활성 상태 변경을 선택합니다.
전체 애플리케이션 메뉴(예: 인시던트 또는 Service Catalog) 활성화 또는 비활성화	활성 확인란을 선택하거나 선택을 취소합니다.
애플리케이션 메뉴를 특정 역할로 제한	역할 필드를 사용합니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.
   애플리케이션 메뉴나 모듈을 변경하면 애플리케이션 내비게이터가 자동으로 갱신되어 변경 내용이 표시됩니다.

태그

태그는 기록 및 페이지와 같은 항목과 연결할 수 있는 텍스트 레이블입니다. 태그를 사용하면 항목을 그룹화하고 구성할 수 있습니다. 태그는 모든 사용자(전역)에게 표시되거나, 특정 그룹 또는 사용자에게만 표시되거나(공유됨), 단일 사용자(비공개)에게 표시될 수 있습니다.

태그는 태그 [label] 테이블에 저장됩니다. 목록에서 태그를 보려면 다음으로 이동합니다. 시스템 정의 〉 태그 또는 셀프 서비스 〉 내 태그레이블이 표시됩니다.

태그 공유 수준

태그 공유 수준을 사용하면 다른 사용자가 태그를 사용할 수 있습니다. 태그의 표시 기준 속성 설정은 공유 수준을 제어합니다.

공유 수준	설명
본인	소유자 에게만 표시되는 비공개 태그입니다.
그룹 및 사용자	소유자 와 특정 그룹이나 사용자에게 표시되는 공유 태그입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공유 수준	설명
모든 사람	모든 사람이 볼 수 있는 전역 태그입니다. 이 옵션은 admin 또는 tags_admin 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있습니다.

태그 이름 충돌

여러 태그의 이름이 같을 경우 충돌이 발생할 수 있습니다.

- 비공개 태그와 공유 또는 전역 태그의 이름이 같은 경우 시스템은 비공개 태그의 이름에 **[private]**을 추가합니다. 예를 들어 샘플 태그 **[private]**입니다.
- 이름이 같은 공유 또는 전역 태그가 여러 개 있을 수 없습니다. 사용자가 이미 사용 중인 이름으로 공유 또는 전역 태그를 만들려고 하면 오류 메시지가 나타나고 시스템이 태그를 저장할 수 없도록 합니다.

태그 관리

관리자 역할이 있는 경우 다른 사용자가 생성한 태그까지 모든 태그를 구성하고 관리할 수 있습니다. 태그에 대한 알림, 자동 할당 및 Zing 인덱싱을 구성할 수도 있습니다.

이러한 관리 작업을 수행하려면 tags_admin 역할이 있어야 합니다.

태그 목록에서 태그 생성

태그 목록에서 직접 태그를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: tags_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 태그 또는 셀프 서비스 〉 내 태그레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 태그 이름을 입력합니다.
4. 옵션: 태그 설정을 수정합니다.

필드	설명
소유자	태그의 소유자를 지정합니다. 사용자는 태그의 소유권을 다른 사람으로 변경할 수 있습니다.
유형	태그 유형을 지정합니다. ○ 표준: 태그에 액세스할 수 있는 사용자가 제어합니다. 이러한 사용자는 태그에서 기록을 추가하거나 제거할 수 있습니다. ○ 가장 많이 사용: 가장 자주 액세스하는 모듈을 표시하고 시스템에서 자동으로 유지 관리합니다. 모듈이 가장 활성 상태로 유지될 수 있는 최대 기간은 없습니다. ○ 가장 최근: 가장 최근에 액세스한 모듈을 표시하고 시스템에서 자동으로 유지 관리합니다. ○ 가장 활성화된 기록: 가장 자주 보는 기록을 표시하며 시스템에서 자동으로 유지 관리합니다. 기록을 가장 활성 상태로 유지할 수 있는 최대 기간은 없습니다. ○ 가장 최근 기록: 가장 최근에 본 기록을 표시하며 시스템에서 자동으로 유지 관리합니다. 표준 또는 최근 기록 유형의 태그만 태그가 지정된 문서 페이지에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
다음이 볼 수 있음	공유 수준을 지정합니다. 기본적으로 태그는 사용자(본인)에게만 표시되지만 그룹 및 사용자와 태그를 공유할 수 있습니다. tags_admin 역할이 있는 사용자만 모두와 공유하는 전역 태그를 생성할 수 있습니다.
활성	태그의 사용 여부를 지정합니다.

태그 모듈에서 태그 편집

태그 모듈에서 모든 태그를 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: tags_admin

이 태스크 정보
주:
태그 이름은 대/소문자를 구분하지 않으며 구두점을 포함해서는 안 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 태그레이블이 표시됩니다.
2. 태그를 엽니다.
3. 필요한 사항을 변경합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

자동으로 할당되도록 태그 구성

태그 기록에 정의된 조건과 일치하는 기록에 태그를 자동으로 할당하도록 시스템을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: tags_admin. 그러나 tags_admin 역할을 가진 사용자가 레이블에 대한 조건을 만들 수 있으려면 다음 ACL을 만들어야 합니다. ACL을 생성하려면 security_admin 상승된 역할이 필요합니다. 각 ACL에 필요한 역할로 tags_admin 포함합니다. ACL 생성에 대한 자세한 내용은 ACL 규칙 생성 단원을 참조하십시오.

tags_admin 역할에 필요한 ACL

이름	운영
label_table	read
label_table	쓰기
label_table	작성
label_auto	read
label_auto	쓰기
label_auto	작성
(선택 사항) label_table	삭제
(선택 사항) label_auto	삭제

이 태스크 정보
자동으로 할당된 태그를 사용하여 긴급도가 높은 인시던트, 지연된 인시던트, 취소된 변경 또는 기타 기록 세트를 그룹화합니다. 시스템은 기준과 일치하는 기록에 태그를 자동으로 할당하고 더 이상 기준과 일치하지 않는 기록에서는 태그를 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
조건에 닷워킹 필드가 포함되어 있는 경우 태그를 기록에 자동으로 할당할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 태그레이블이 표시됩니다.
2. 자동으로 할당할 태그를 엽니다.
3. 레이블 조건이 포함된 목록을 추가하도록 양식을 구성합니다.
4. 레이블 조건 목록에 행을 생성합니다.
5. 테이블 열에서 참조 아이콘을 누릅니다.
   레이블 테이블 목록이 팝업 창에 열립니다.
6. 새로 만들기를 클릭합니다.
7. 이름을 입력하고 테이블을 선택한 다음 태그 자동 할당에 대한 조건을 추가합니다.
8. 제출을 클릭합니다.
9. 확인 표시 아이콘을 클릭하여 새 행을 저장합니다.
10. 업데이트를 클릭합니다.

태그가 지정된 기록에 대한 알림 구성

특정 태그가 있는 기록이 업데이트될 때 시스템에서 알림을 보내도록 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: tags_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 태그레이블이 표시됩니다.
2. 태그를 엽니다.
3. 레이블 항목 관련 목록에서 알림을 받을 기록을 엽니다.
4. 기록이 수정될 때마다 알림을 받으려면 변경 시 알림 확인란을 선택합니다.
5. 알림 시기 조건 작성기를 사용하여 알림을 트리거하기 위해 true여야 하는 조건을 지정할 수 있습니다.
6. 알림 스크립트 필드에서 비즈니스 규칙을 선택합니다.
7. 기록을 저장합니다.

텍스트 검색을 위한 **Zing** 태그 인덱싱 구성

Zing 텍스트 인덱싱은 기록의 태그에 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
태그를 인덱싱할 테이블에 대해 텍스트 인덱싱을 활성화해야 합니다. 이 절차에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configure a table for indexing and searching .

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진은 검색을 위해 태그 텍스트를 인덱싱하지 않습니다. 테이블별로 태그의 텍스트 인덱싱을 활성화할 수 있습니다. 개인 태그는 인덱싱되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블 태그에 대한 텍스트 인덱싱을 활성화하면 Zing은 해당 테이블의 텍스트 인덱스에 태그에 대한 검색 데이터를 저장합니다. 이렇게 하면 텍스트 인덱스의 크기가 커집니다. 정확한 증가는 테이블의 레코드에 있는 인덱싱 가능한 태그의 수에 따라 달라집니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 딕셔너리 을 클릭하고 태그 인덱싱을 활성화할 테이블의 딕셔너리 항목을 편집합니다.
   테이블에 대한 딕셔너리 항목은 테이블 필드 값이테이블 필드 값이고, 빈 열 이름 필드이며, ###의 유형 값이 있는 레코드입니다.
2. 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 사용 가능한 모든 속성을 보려면 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택합니다.
4. 텍스트 인덱스 태그 속성()*text_index_tags*을 선택합니다.
5. 속성 값에 다음 옵션 중 하나를 입력합니다.
6. 제출을 선택합니다.
7. 딕셔너리 항목 양식의 관련 링크 섹션에서 텍스트 인덱스 생성 을 선택하여 테이블을 다시 인덱싱합니다.

다음에 수행할 작업

테이블의 태그에 대한 텍스트 인덱싱을 켜면 다음 작업이 발생할 때 테이블의 레코드가 다시 인덱싱됩니다.

- 태그를 추가하거나 제거할 때
- 태그를 수정할 때 100개 미만의 기록이 영향을 받습니다. 기록이 더 있는 경우 수동으로 다시 인덱싱해야 합니다.
- 전체 테이블을 수동으로 다시 인덱싱하는 경우(초기 태그 인덱싱 설정 후 필요).

태그 할당

양식 또는 목록 뷰에서 기록에 태그를 할당할 수 있습니다. 홈페이지에 태그를 추가할 수도 있습니다.

목록 뷰에서는 여러 가지 방법으로 태그를 할당할 수 있습니다. 인라인 필드 편집, 작업 메뉴, 컨텍스트 메뉴 또는 태그 편집 아이콘을 사용하여 태그를 할당할 수 있습니다.

주:
태그 이름은 대/소문자를 구분하지 않으며 구두점을 포함해서는 안 됩니다.

인라인 필드 편집을 사용하여 목록 뷰에서 태그 할당

목록 뷰에서 직접 기록에 하나 이상의 태그를 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 목록으로 이동합니다.
2. 목록을 개인화하여 태그 열을 표시합니다.
3. 목록 v2에서 다음 단계를 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 태그 추가 필드를 클릭합니다.

b. 기존 태그를 할당하려면 태그 이름 입력을 시작하고 선택 목록에서 태그를 선택한 다음 Enter 키를 누릅니다.

c. 새 태그를 만들려면 새 태그 이름을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

4. 목록 v3에서 다음 단계를 완료합니다.

a. 태그 필드를 두 번 클릭합니다.
태그 편집 대화상자가 열립니다.

b. 기존 태그를 할당하려면 최근 태그 중 하나를 선택하거나 조회 아이콘을 클릭하고 태그를 선택합니다.

c. 새 태그를 만들려면 새 태그 이름을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

d. X를 클릭하여 대화상자를 닫습니다.

결과
태그가 기록에 추가됩니다.

작업 메뉴를 사용하여 목록에서 태그 할당

목록의 작업 메뉴를 사용하여 기록에 하나 이상의 태그를 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 목록으로 이동합니다.

2. 하나 이상의 기록 옆에 있는 확인란을 선택합니다.

3. 선택한 행에서 작업을 클릭하고 목록 버전에 대한 적절한 단계를 완료합니다.

옵션	설명
목록 v2	**a.** 태그 할당 목록으로 스크롤합니다. **b.** 기존 태그를 할당하려면 나열된 태그를 선택합니다. **c.** 새 태그를 만들려면 새로 만들기를 선택하고, 태그 이름을 입력하고, 공유 수준을 선택한 다음, 저장을 클릭합니다.
목록 v3	**a. Assign a** tag(태그 할당)를 선택하여 Edit Tags(태그 편집) 대화 상자를 엽니다. **b.** 기존 태그를 할당하려면 최근 태그 중 하나를 선택하거나 조회 아이콘을 클릭하고 태그를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	c. 새 태그를 만들려면 새 태그 이름을 입력하고 Enter 키를 누릅니다. **d.** **x**를 클릭하여 대화상자를 닫습니다.

주:
목록 v3에서 공유 수준은 기본적으로 나로 설정됩니다. 공유 수준을 변경하려면 양식 뷰에서 태그를 편집하거나 태그 기록을 직접 편집합니다.

결과
태그가 기록에 추가됩니다.

목록 컨텍스트 메뉴에서 태그 할당

목록 컨텍스트 메뉴에서 하나 이상의 태그를 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 목록으로 이동합니다.
2. 기록을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 기존 태그를 할당하려면 목록 버전에 적합한 단계를 완료하십시오.

옵션	설명
목록 v2	선택 태그 할당 〉〔태그 이름〕레이블이 표시됩니다.
목록 v3	**a.** 태그 편집을 선택하고 최근 태그 중 하나를 선택하거나 조회 아이콘을 클릭하고 태그를 선택합니다. **b.** **x**를 클릭하여 대화상자를 닫습니다.

4. 새 태그를 만들려면 목록 버전에 적합한 단계를 완료합니다.

옵션	설명
목록 v2	**a.** 선택 태그 할당 〉 새 태그레이블이 표시됩니다. **b.** 새 태그 이름을 입력하고 적절한 공유 수준을 선택합니다. **c.** 저장을 클릭합니다.
목록 v3	**a.** 새 태그 이름을 입력하고 Enter 키를 누릅니다. **b.** **x**를 클릭하여 대화상자를 닫습니다.

주:
목록 v3에서 공유 수준은 기본적으로 나로 설정됩니다. 공유 수준을 변경하려면 양식 뷰에서 태그를 편집하거나 태그 기록을 직접 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

태그 편집 아이콘을 사용하여 태그 할당

양식 헤더의 태그 편집 아이콘을 사용하여 기록에 하나 이상의 태그를 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 양식으로 이동합니다.
2. 사용 중인 UI 버전에 적합한 작업을 수행합니다.

3. 태그 추가 필드를 클릭합니다.
4. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
기존 태그 할당	태그 이름 입력을 시작하고 태그를 선택합니다.
새 태그 만들기	새 태그 이름을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

태그가 기록에 추가됩니다.

태그 편집

목록 및 양식 뷰, 내 태그 모듈, 태그가 지정된 문서 페이지에서 생성한 태그를 편집할 수 있습니다. 내 태그 모듈에서 태그를 병합할 수도 있습니다.

주:
태그 이름은 대/소문자를 구분하지 않으며 구두점을 포함해서는 안 됩니다.

목록 뷰에서 태그 편집

목록 뷰에서 생성한 태그를 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
목록을 개인화하여 태그 열을 표시합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

프로시저

1. 이전에 태그를 지정한 기록이 포함된 목록으로 이동합니다.
2. 태그 이름 옆에 있는 edit tag audience 아이콘( )을 클릭합니다.
   태그 세부 정보 대화 상자가 열립니다.
3. 필요에 따라 이름 필드를 편집합니다.
4. 다음이 볼 수 있음 필드에 대한 옵션을 선택하여 공유 수준을 설정합니다.
5. 저장을 클릭합니다.
   태그와 연결된 모든 기록이 업데이트되어 변경 내용이 반영됩니다.

양식 뷰에서 태그 편집

양식 뷰에서 생성한 태그를 편집할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 태그를 지정한 기록으로 이동합니다.
2. 사용 중인 UI 버전에 적합한 작업을 수행합니다.
3. 양식 헤더에서 추가 옵션 아이콘( )을 선택합니다.
4. 태그 이름 옆에 있는 edit tag audience icon)을 선택합니다.
5. 태그 세부 정보 대화 상자에서 필요에 따라 이름 필드를 편집합니다.
6. 표시 기준 필드를 편집하여 공유 수준을 설정합니다.
7. 저장을 선택합니다.
   태그와 연결된 모든 기록이 업데이트되어 변경 내용이 반영됩니다.

내 태그 모듈에서 태그 편집

내 태그 모듈에서 생성한 태그를 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

주:
태그 이름은 대/소문자를 구분하지 않으며 구두점을 포함해서는 안 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 태그레이블이 표시됩니다.
2. 태그를 엽니다.
3. 필요한 사항을 변경합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
   태그와 연결된 모든 기록이 업데이트되어 변경 내용이 반영됩니다.

태그가 지정된 문서 페이지에서 태그 편집

태그가 지정된 문서 페이지에서 태그를 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 태그가 지정된 문서레이블이 표시됩니다.
   또는 UI15에서 Edge의 **Tagged** Documents(태그가 지정된 문서)를 클릭할 수 있습니다.
2. 태그 편집을 클릭합니다.
   생성한 태그 목록이 나타납니다.
3. 태그를 엽니다.
4. 필요한 사항을 변경합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
   태그와 연결된 모든 기록이 업데이트되어 변경 내용이 반영됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

태그 병합

하나 이상의 태그를 다른 태그와 병합할 수 있습니다. 예를 들어 태그 A를 태그 B와 병합하면 태그 A가 삭제되고 연결된 모든 기록이 태그 B에 다시 할당됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 tags_admin 역할을 가진 사용자는 모든 태그를 다른 태그에 병합할 수 있습니다.
다른 모든 사용자는 자신이 만든 태그를 자신이 볼 수 있는 태그로 병합할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 태그레이블이 표시됩니다.
2. 다른 태그와 병합할 각 태그의 확인란을 선택합니다.
3. 선택 선택한 행에 대해 수행할 작업 〉 태그 병합레이블이 표시됩니다.
4. 다른 태그를 병합할 태그를 입력합니다.
5. 확인을 클릭합니다.

태그 사용

태그를 사용하여 기록을 필터링하고 태그가 지정된 문서를 봅니다. 더 이상 유용하지 않은 태그를 제거합니다.

태그를 기준으로 기록 필터링

액세스 권한이 있는 태그를 기준으로 테이블의 기록을 필터링할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

다음 방법을 사용하여 태그별로 기록을 필터링합니다.

옵션	설명
양식 뷰에서 필터링	사용 중인 UI 버전에 적합한 작업을 수행합니다. 추가 옵션 아이콘(ooo)을 선택한 다음 열리는 메뉴에서 태그를 선택합니다. 새 탭이나 창이 열리고 태그가 포함된 기록 목록이 표시됩니다.
태그 열을 사용하여 목록 뷰에서 필터링	태그 열이 표시되면 태그 이름을 클릭합니다. 두 개 이상의 태그를 선택하면 AND 연산자와 함께 태그가 필터링되고 선택한 모든 태그가 포함된 기록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
목록 필터를 사용하여 목록 뷰에서 필터링	필터 표시/숨기기 아이콘( 선택하고 필드 선택 목록에서 태그를 선택한 다음 태그 이름을 입력합니다.

태그 지정된 문서 보기

태그가 지정된 문서 페이지에는 최근에 본 문서 또는 사용자가 태그가 지정된 문서가 콘텐츠 프레임에 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
관리자는 작업의 모바일 뷰(예: 인시던트 양식의 모바일 뷰)를 구성하여 태그가 지정된 문서 카드에 나타나는 필드를 구성할 수 있습니다. 페이지에 사용할 수 있는 모바일 뷰가 없으면 기록이 기본 뷰로 되돌아갑니다. 자세한 내용은 뷰 생성 및 삭제를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 태그가 지정된 문서레이블이 표시됩니다.
2. 옵션: **Show Global** Tags(전역 태그 표시)를 클릭하여 전역 태그를 표시합니다.
3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
가장 최근에 본 문서 표시	사이드바에서 '가장 최근 '을 클릭합니다.
태그와 연결된 문서 표시	사이드바에서 태그 이름을 클릭합니다.
기록에서 태그 제거	문서 미리 보기의 모서리에 있는 **x** 를 클릭합니다.
태그가 지정된 문서의 양식 열기	문서 미리 보기의 제목을 클릭합니다.

기록에서 태그 제거

기록에서 태그를 제거하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

주:
태그에 대한 액세스 권한이 있는 사람은 누구나 기록에서 태그를 추가하거나 제거할 수 있습니다.

프로시저

다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
태그 열을 사용하여 목록 뷰의 기록에서 태그 제거	태그 열이 표시되는지 확인하고 태그 이름 옆에 있는 태그 제거 아이콘(**x**)을 클릭합니다.
작업 메뉴를 사용하여 목록 뷰의 하나 이상의 기록에서 태그 제거	하나 이상의 기록에 대한 확인란을 선택한 다음 선택한 행에 대해 수행할 작업 〉 태그 제거: 〉 〔태그 이름〕레이블이 표시됩니다.
양식 보기의 기록에서 태그 제거	양식 헤더에서 추가 옵션 아이콘(ooo)을 선택한 다음 태그 제거 아이콘(**x**)을 선택합니다.
태그가 지정된 문서 페이지의 기록에서 태그 제거	문서 미리 보기의 모서리에 있는 태그 제거 아이콘(**x**)을 클릭합니다.

특정 조건에 따라 태그가 기록에 자동으로 적용되는 경우 해당 조건이 더 이상 적용되지 않을 때 태그가 자동으로 제거됩니다. 자세한 내용은 태그 관리 문서를 참조하십시오.

사용자 현재 상태

사용자 현재 상태는 코어 UI 인스턴스에서 작업할 때 온라인 상태인 사용자를 볼 수 있는 기능입니다.

아바타는 사용자 이름 옆의 양식 헤더와 활동 스트림, 시각적 작업 보드, 라이브 피드, Connect 대화 등 여러 위치에 나타납니다. 사용자의 아바타에 있는 점은 온라인 상태를 나타냅니다.

- 사용자가 로그인되어 있는 경우 녹색 점이 표시됩니다.
- 사용자가 로그인하지 않은 경우 점이 없습니다.
- 사용자가 최근에 로그아웃한 경우 주황색 점입니다.

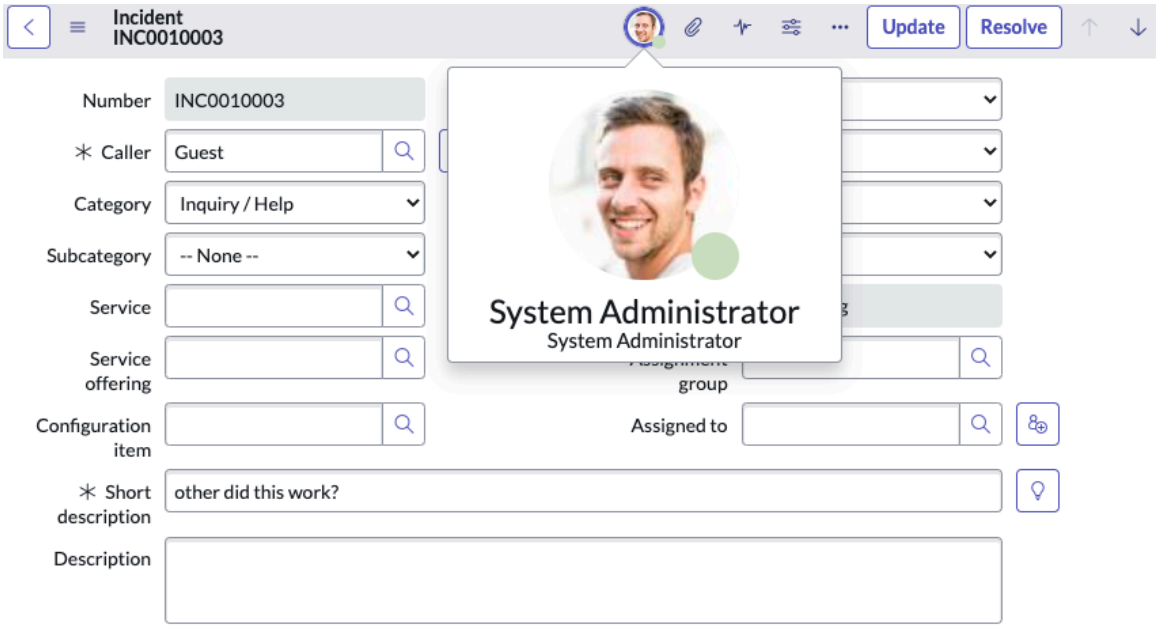
사용자는 라이브 피드 프로필에 아바타 이미지를 추가할 수 있습니다. 라이브 피드 프로파일에 업로드된 이미지가 없는 경우 아바타는 사용자의 이니셜입니다.

주:
라이브 피드는 사용자(sys_user) 기록에 업로드된 이미지를 사용하지 않습니다.

인시던트와 같은 양식에서 기록을 볼 때 다른 사용자가 동일한 기록을 보고 있는지 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

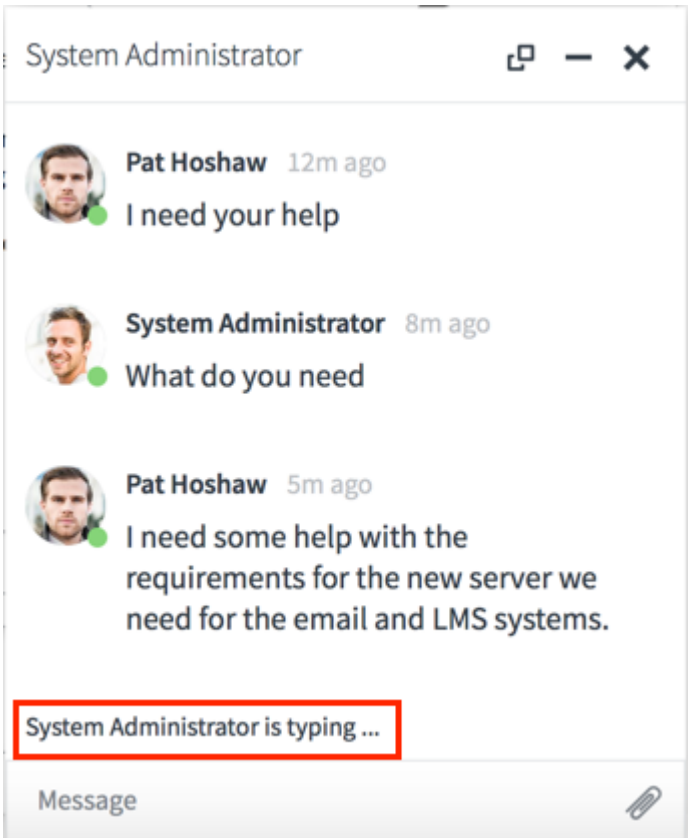
양식에서 사용자 현재 상태



여러 사용자가 기록을 보고 있는 경우 아바타는 사용자 수로 표시됩니다. 커서로 숫자를 가리키면 사용자의 이름과 아바타가 표시됩니다.

Connect 대화 중이거나 활동 스트림에 의견을 입력할 때 다른 참가자의 활동에 대한 정보(예: 다른 참가자가 보고 있거나 입력하는지 여부)를 볼 수 있습니다.

대화에서 사용자 현재 상태



관리자는 사용자 현재 상태를 전역적으로 비활성화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 현재 상태 사용 안 함

시스템 속성을 활성화하여 사용자 현재 상태를 전역적으로 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 속성을 활성화하면 모든 사용자 현재 상태 기능이 해제됩니다.

프로시저

1. sys_properties.list로 이동합니다.
2. **glide.ui.presence.disabled**라는 속성을 찾습니다.
3. 값을 **true**로 설정합니다.

라이브 양식 기능 비활성화

사용자 현재 상태에는 에 대한 몇 가지 새로운 Live Form 기능이 포함되어 있습니다 코어 UI. 속성을 사용하여 *glide.ui16.live_forms.enabled* 이러한 기능을 표시하거나 숨길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
속성은 *glide.ui16.live_forms.enabled* 플러그인의 일부로 (UI16)에 코어 UI*com.glide.ui.form_presence* 자동으로 포함됩니다. 다음과 같은 양식 기능을 제어합니다.

- 라이브 양식 업데이트
- 양식 현재 상태
- 활동 포매터 모양
- 활동 스트림에 표시되는 첨부 파일

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다.
2. 시스템 속성 목록에서 속성을 검색합니다 *glide.ui16.live_forms.enabled* .
3. 값 필드에 false를 입력합니다.

사용자 현재 상태의 시간 간격 구성

사용자 현재 상태는 사용자가 이미 나간 후에 때때로 기록을 보고 있음을 보여줍니다. 시스템은 기본적으로 2분마다 사용자 현재 상태를 확인합니다. 일부 시스템 속성을 구성하여 시스템이 더 자주 확인하도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이러한 속성은 시스템이 업데이트를 확인하거나 사용자 현재 상태를 캐시하는 빈도를 제어합니다.

- glide.ui.presence.cache_seconds
- glide.ui.presence.time_back_minutes

더 자주 또는 덜 자주 확인하도록 각 속성을 구성할 수 있습니다. 더 자주 확인하면 성능이 저하될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력하여 시스템 속성 목록으로 이동합니다.
2. 각 속성을 검색하여 목록에 이미 존재하지 않는지 확인합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 시스템에서 업데이트를 확인하는 빈도를 제어하려면 다음 속성을 구성합니다.

타임 백 속성

필드	설명
이름	glide.ui.presence.time_back_minutes
유형	정수
값	시스템에서 사용자 현재 상태를 확인하는 빈도(분)입니다. 기본 숫자는 2입니다.

5. 시스템에서 로그인한 사용자 정보를 캐시하는 빈도를 제어하려면 다음 속성을 구성하십시오.

캐시 속성

필드	설명
이름	glide.ui.presence.cache_seconds
유형	정수
값	시스템이 사용자 현재 상태 정보를 캐시하는 빈도(초)입니다. 기본 숫자는 5입니다.

6. 제출을 클릭합니다.

브라우저 지원

브라우저 지원은 UI(사용자 인터페이스)의 각 버전에 따라 다릅니다. 일부 기능에는 추가 브라우저 요구 사항이 있으며, 해당 설명서에 설명되어 있습니다.

주:
Washington 릴리스부터 Edge의 Internet Explorer 및 Internet Explorer 모드는 더 이상 지원되지 않습니다.

각 **UI** 버전에 대한 브라우저 지원

브라우저	Next Experience	작업 공간	코어 UI
Chrome	브라우저의 최신 공개 릴리스 및 두 개의 이전 릴리스	브라우저의 최신 공개 릴리스 및 두 개의 이전 릴리스	브라우저의 최신 공개 릴리스 및 두 개의 이전 릴리스
파이어폭스와 파이어폭스 ESR	Firefox 및 Firefox ESR의 최신 공개 릴리스와 두 개의 이전 릴리스	Firefox 및 Firefox ESR의 최신 공개 릴리스와 두 개의 이전 릴리스	Firefox 및 Firefox ESR의 최신 공개 릴리스와 두 개의 이전 릴리스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

각 **UI** 버전에 대한 브라우저 지원

브라우저	Next Experience	작업 공간	코어 UI
Internet Explorer	지원되지 않음	지원되지 않음	지원되지 않음
Microsoft Edge Chromium	브라우저의 최신 공개 릴리스 및 두 개의 이전 릴리스	브라우저의 최신 공개 릴리스 및 두 개의 이전 릴리스	브라우저의 최신 공개 릴리스 및 두 개의 이전 릴리스
Safari	Safari 12.0 이상	Safari 12.0 이상	Safari 12.0 이상
태블릿 모바일	지원되지 않음	지원되지 않음	지원됨
휴대폰*	지원되지 않음	지원되지 않음	지원되지 않음

*휴대폰 브라우저는 데스크톱 버전의 UI를 지원하지 않습니다. 대신 모바일 브라우저는 모바일 UI를 사용합니다.

Firefox

iOS 버전의 Firefox는 ServiceNow 커뮤니티 또는 기타 서비스 포털 페이지를 지원하지 않습니다.

코어 **UI** 바로 가기 키

키보드 단축키를 사용하여 사용자 인터페이스에서 일반적인 작업을 빠르게 수행할 수 있습니다.

접근 키는 사용 중인 브라우저와 운영 체제에 따라 다릅니다. 사용 가능한 바로 가기 키는 UI 버전을 기반으로 합니다. 가장 일반적인 액세스 키 조합이 표에 나열되어 있습니다. 키 조합이 작동하지 않으면 브라우저 및 운영 체제에 따라 다른 액세스 권한을 사용해야 할 수 있습니다.

코어 **UI** 바로 가기 키

작업	**Windows** 바로 가기 키	**Mac** 키보드 단축키
전역 검색 필드 활성화	Alt+Ctrl+G	Ctrl+Opt+G
애플리케이션 내비게이터 전환	Alt+ Ctrl+C	Ctrl+Opt+C
탐색 필터 필드 활성화	Alt+Ctrl+F	Ctrl+Opt+F
사용자 가장	Alt+Ctrl+I	Ctrl+Opt+I
페이지의 메인 컨텐츠로 이동	Alt+Ctrl+P	Ctrl+Opt+P

UI15 바로 가기 키

작업	키보드 단축키
전역 검색 필드 활성화	접근 키 + S
배너 프레임 전환 주: 페이지 포커스가 콘텐츠 프레임에 있는지 확인	접근 키 + B
애플리케이션 내비게이터 전환	접근 키 + N

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

UI15 바로 가기 키

작업	키보드 단축키
탐색 필터 필드 활성화	액세스 키 + F
목록 및 폼 뷰 전환	접근 키 + V
가로 분할 전환	접근 키 + H
현재 창 최대화	액세스 키 + M
이메일 보내기	접근 키 + S
양식 제출	Enter

바로 가기 키 사용

시스템 설정 메뉴에서 키보드 단축키를 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

사용 가능한 키보드 단축키 목록은 을 참조하십시오 코어 UI 바로 가기 키.

프로시저

1. 배너 프레임에서 기어 아이콘( )을 선택하여 시스템 설정 창을 엽니다.
2. General(일반) 탭에서 **Keyboard shortcuts** enabled(키보드 단축키 활성화) 옵션을 선택하거나 선택 취소합니다.
3. 시스템 설정 창을 닫습니다.

키보드 단축키를 전역적으로 비활성화

바로 가기 키는 기본적으로 활성화되어 있습니다. 모든 바로 가기 키를 전역적으로 비활성화하거나 다른 사용자 기본 설정을 사용하여 특정 단축키를 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

사용 가능한 키보드 단축키 목록은 을 참조하십시오 코어 UI 바로 가기 키.

프로시저

1. 모든 사용자에 대해 모든 키보드 단축키를 전역적으로 비활성화하려면 다음으로 이동합니다. 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정레이블이 표시됩니다.
   a. glide.ui.keyboard.shortcuts.enabled 사용자 기본 설정을 검색합니다.
   b. 시스템 확인란이 선택되어 있는지 확인합니다.
   c. 값을 false로 변경합니다.
   d. 업데이트를 선택합니다.
2. 모든 사용자에 대해 특정 키보드 단축키를 비활성화하려면 사용자 기본 설정 목록으로 이동하여 ###로 끝나는 사용자 기본 설정을 검색합니다.
   예: glide.ui.keyboard.shortcuts.<shortcut_name>.enabled.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 시스템 확인란이 선택되어 있는지 확인합니다.

b. 값을 false로 변경합니다.

c. 업데이트를 선택합니다.

바로 가기 키에 대한 키 구성

사용자가 인스턴스의 요소에 액세스하는 데 사용할 수 있는 바로 가기 키 쌍을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

사용 가능한 키보드 단축키 목록은 을 참조하십시오 코어 UI 바로 가기 키.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정레이블이 표시됩니다.

2. 키 조합을 변경할 사용자 기본 설정을 검색합니다.
다음 옵션을 변경할 수 있습니다.

바로 가기 키

바로 가기 속성	설명
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search.key_콤보	키보드 단축키를 사용하여 전역 검색을 활성화합니다.
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonator.key_콤보	사용자를 가장하기 위한 바로 가기 키 설정
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame.key_콤보	키보드 단축키를 사용하여 메인 콘텐츠의 시작 부분으로 이동
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter.key_콤보	키보드 단축키를 사용하여 탐색 필터 활성화
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle.key_콤보	키보드 단축키를 사용하여 탐색기를 확장하거나 축소할 수 있습니다.

3. 값 필드에서 값을 다음 조합 중 하나로 변경합니다.
Control, Command, Alt 또는 Option과 같은 두 개의 액세스 키를 다음 키에 대한 시작 키로 포함합니다. 예를 들어 ctrl+alt+p입니다.

```
0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, a, b, c, d, e,
f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t,
u, v, w, x, y, z, num0, num1, num2, num3, num4, num5, num6, num7,
num8, num9, f1, f2, f3, f4, f5, f6, f7, f8, f9, f10, f11, f12, num,
 semicolon, equal, equalsign, comma, dash, period, slash, forwardslash,
graveaccent, openbracket, backslash, closebracket, singlequote, space, spacebar
```

4. 업데이트를 선택합니다.

사용자 인터페이스 구성

모양, 탐색 메뉴, CSS를 변경하고 최첨단 인터페이스 도구를 활용할 수 있습니다.

응답시간 표시기

응답시간 표시기가 양식의 오른쪽 하단과 목록 v2의 목록 뷰에 나타날 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 표시기는 완료된 트랜잭션에 대한 총 시간과 각 단계의 시간을 포함한 처리 시간을 제공합니다. 목록 v3에서 관리자는 지정된 역할이 응답 시간을 볼 수 있도록 glide.ui.list_v3.client.timings.roles를 추가할 수 있습니다.

다음 예는 데모 인스턴스에서 필터링된 v2 목록을 검색하기 위한 응답 시간을 보여줍니다.

v2 목록의 응답 시간



응답시간 텍스트는 다음과 같습니다.

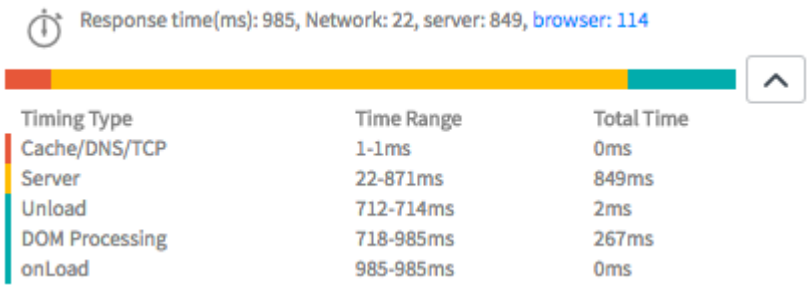
```
Response time(ms): 985, Network: 22, server: 849, browser: 114
```

이 예에서 트랜잭션에는 다음과 같은 처리 시간이 걸렸습니다.

- 985밀리초 총 시간
- 네트워크를 통한 데이터 이동 22밀리초
- 서버의 849밀리초
- 브라우저에서 114밀리초, HTML 렌더링 및 JavaScript 구문 분석 및 실행

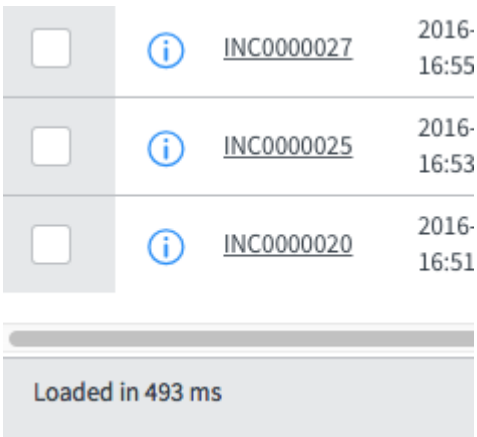
응답 시간 표시기에 대한 자세한 내용을 보려면 확장 옵션을 사용하십시오.

응답시간 표시기 확장됨



목록 v3에서 응답시간은 시스템 속성에 지정된 역할을 가진 사용자의 왼쪽 하단에 표시됩니다.

V3 목록의 응답 시간



응답 시간은 대부분의 페이지에 나타납니다. 그러나 레코드 집합을 페이징하거나 목록의 정렬 순서를 변경하는 것과 같은 간단한 작업이나 세션의 첫 번째 트랜잭션에는 나타나지 않습니다.

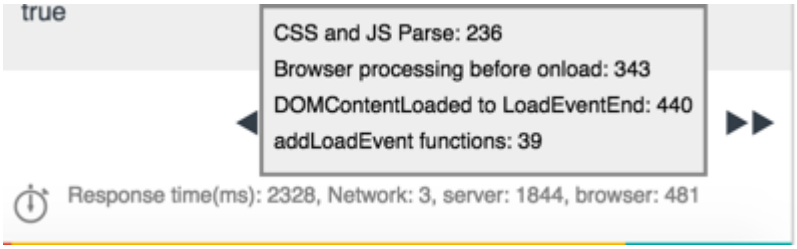
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 v2 또는 양식에서 응답시간을 숨기려면 시계 아이콘을 클릭하십시오. 시계 아이콘을 다시 클릭하면 응답 시간이 표시됩니다.

시계를 가리키면 응답 시간이 포함된 도구 설명이 표시됩니다.

양식의 브라우저 처리 시간에 대한 자세한 세부 항목을 보려면 브라우저를 클릭합니다.

자세한 응답시간 정보



관리자는 이 속성을 **false**로 설정하여 *glide.ui.response_time* 응답시간을 설정하지 않도록 설정할 수 있습니다.

탐색 스택

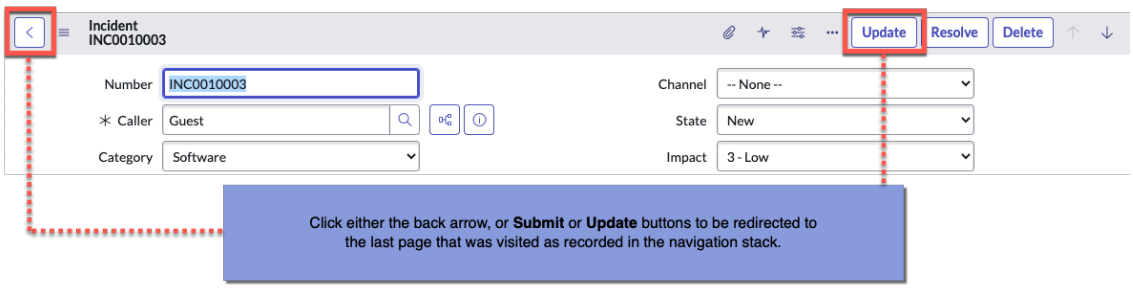
탐색 스택은 기록 업데이트 후 사용자가 리디렉션되는 위치를 결정하는 애플리케이션 제품군의 일부입니다 ServiceNow .

관리자는 탐색 페이지의 링크를 클릭할 때 페이지 참조가 탐색 스택에 수동으로 삽입되도록 할 수 있습니다. 이 작업은 스택에 삽입할 페이지에 대한 URL 참조와 동일한 문자열 값을 가진 *sysparm_stack* 인수를 포함하도록 모듈 정의를 수정하여 수행됩니다. 관리자는 비즈니스 규칙을 만들거나 gs.setRedirect("http://redirect_page.com")를 포함하도록 기존 비즈니스 규칙을 편집하여 스택에 의해 결정된 리디렉션을 무효화할 수도 있습니다.

탐색 스택의 운영 매개변수

탐색 스택은 인스턴스에 있는 사용자의 탐색 기록으로 간주할 수 있습니다. 사용자가 새 페이지를 볼 때마다 업데이트됩니다. 탐색 스택은 사용자가 페이지 뒤로 단추를 누를 때 참조됩니다. 또한 사용자가 기록을 제출하거나 업데이트할 때 참조되며, 이때 사용자는 탐색 스택의 마지막 페이지로 리디렉션됩니다.

뒤로 및 제출 또는 업데이트

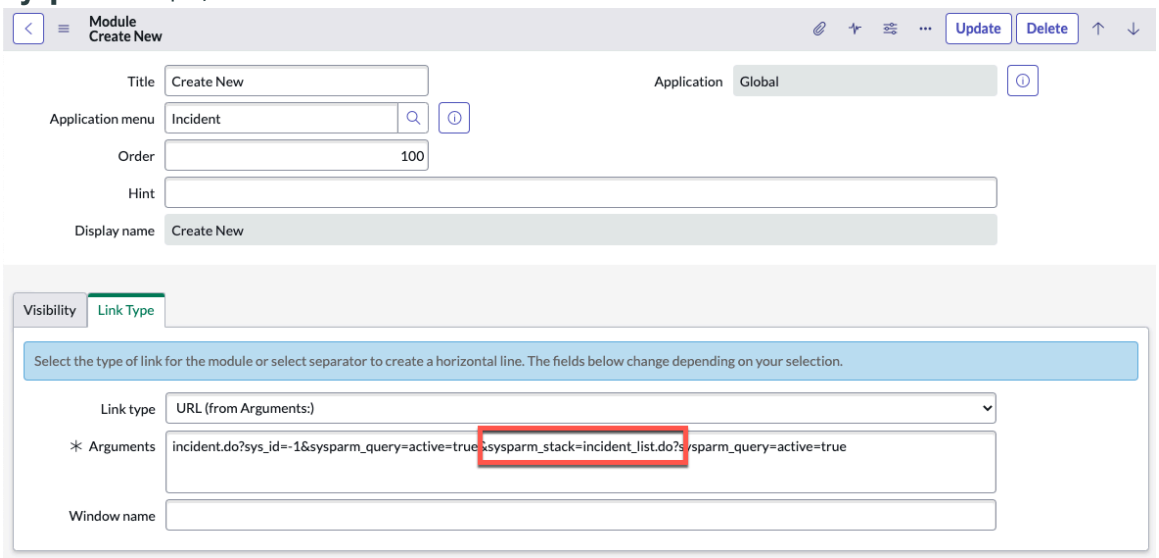


탐색 스택에 페이지 삽입

관리자는 탐색 페이지의 링크를 클릭할 때 탐색 스택에 페이지 참조를 수동으로 삽입할 수 있습니다. 스택에 삽입할 페이지에 대한 URL 참조와 동일한 문자열 값을 가진 *sysparm_stack* 인수를 포함하도록 모듈 정의가 수정됩니다. 다음 이미지는 다음에 대한 시스템 정의를 보여줍니다. 인시던트 〉 새로 작성 모듈. *"sysparm_stack=incident_list.do"*의 인수를 전달하면 인시던트의 목록 보기(incident_list.do)가 스택에 추가됩니다. 인시던트를 제출하면 사용자는 이 페이지로 리디렉션됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Sysparm 스택 예



onEvent 비즈니스 규칙으로 탐색 스택의 리디렉션 동작 무효화

탐색 스택 동작의 결과로 발생하는 리디렉션 동작은 onEvent 비즈니스 규칙을 사용하여 재정의할 수 있습니다. 이 재정의는 함수를 `gs.setRedirect`사용하여 수행됩니다. 이렇게 하면 지정된 이벤트가 발생할 때 탐색 스택에 의해 결정된 리디렉션이 재정의됩니다. 이 함수는 `gs.setRedirect` 사용자가 리디렉션되는 페이지의 URL인 문자열 인수를 사용합니다. 이 URL은 외부 URL일 수 있습니다(예 `gs.setRedirect('http://www.google.com')`:).

탐색 작업 취소

요청 관리자를 사용하면 사용자가 다른 애플리케이션 내비게이터 링크를 클릭하여 애플리케이션 내비게이터에서 선택한 탐색 작업을 취소할 수 있습니다. 시스템 속성은 테이블 설정과 함께 작동하여 탐색 작업 취소를 허용합니다.

이를 통해 사용자는 이전 트랜잭션이 완료될 때까지 기다릴 필요 없이 느린 로딩 트랜잭션을 취소할 수 있습니다.

요청 관리자가 트랜잭션을 취소하려면 다음 조건 중 하나에 해당해야 합니다.

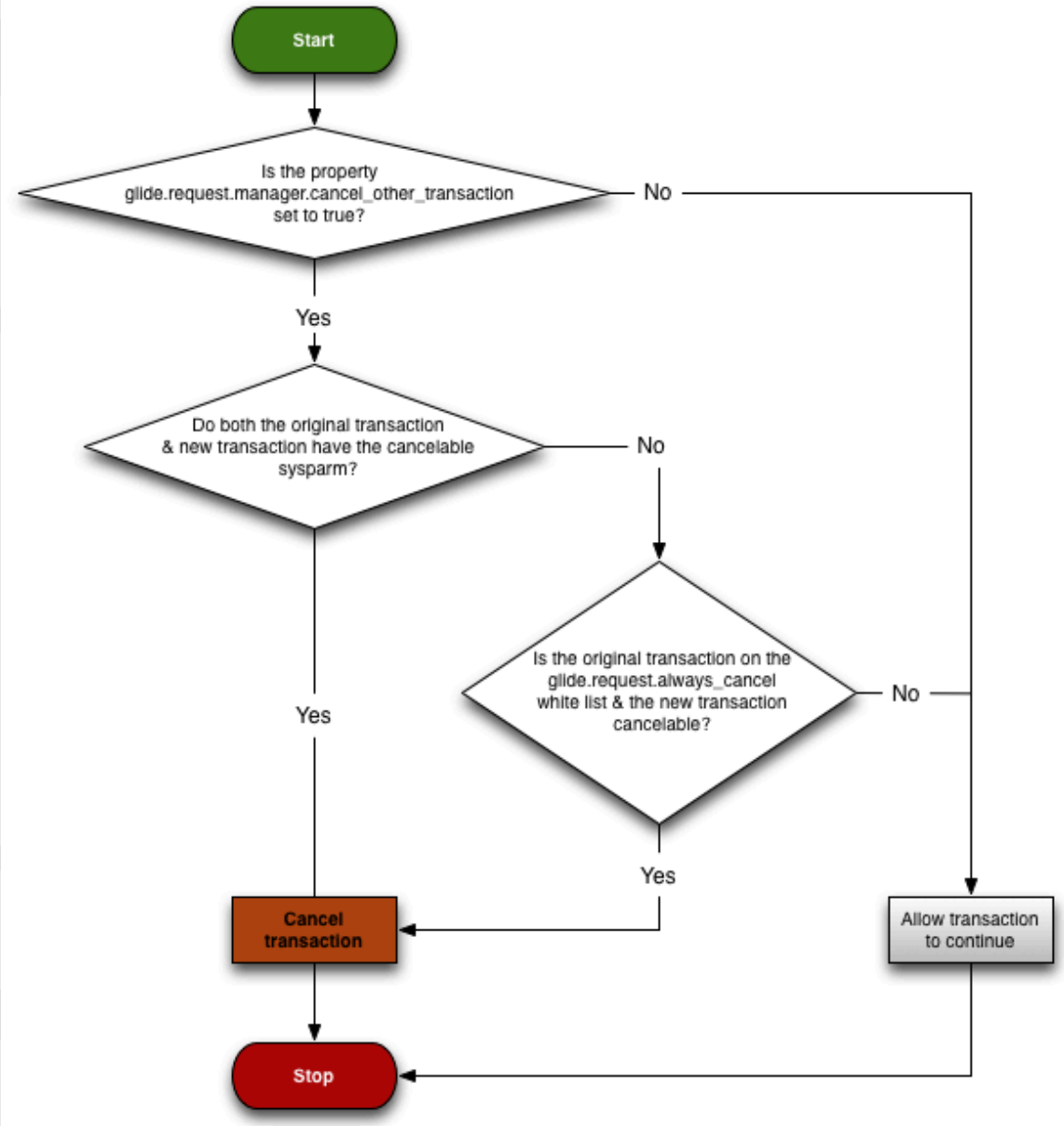
- 원래 트랜잭션과 새 트랜잭션은 모두 취소할 수 있습니다(두 트랜잭션 모두 설정이 `sysparm_cancelable=true`있음).
- 원래 트랜잭션은 항상 취소 가능한 허용 목록의 구성원이고(모듈은 시스템 속성에 `glide.request_manager.always_cancel` 나열됨) 새 트랜잭션은 취소할 수 있습니다(설정이 `sysparm_cancelable=true`있음).
- 원래 트랜잭션과 새 트랜잭션 모두 참조 필드에 자동 완성 쿼리를 생성합니다.

취소 워크플로우

요청 관리자는 다음 워크플로우를 사용하여 트랜잭션을 취소할지 여부를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색 작업 취소



내비게이션 취소 시스템 속성

속성	설명
glide.request_manager.cancel_other_transaction	자동 취소 동작을 활성화하거나 비활성화합니다. 예일 경우 사용자는 다른 탐색 작업과 함께 하나의 탐색 작업을 취소할 수 있습니다. 유형: True | False 기본값: true 위치: sys_properties 테이블
glide.request_manager.always_cancel	사용자가 항상 다른 탐색 작업을 클릭하여 취소할 수 있는 쉼표로 구분된 URI 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내비게이션 취소 시스템 속성

속성	설명
	일반적으로 이 목록의 항목은 대시보드, 보고서 또는 지식 문서와 같은 읽기 전용 데이터를 제공하는 모듈입니다. 유형: 문자열 기본값: home,sys_report_template 위치: sys_properties 테이블
glide.request_manager.cancel_reference_completer	사용자가 추가 정보를 입력할 때 참조 필드에서 사용자 쿼리를 취소합니다. 예를 들어, 사용자가 **PRB** 를 입력하여 문제 번호 필드에서 AJAX 검색을 시작한 다음 **PRB000**을 입력하면 두 번째 쿼리는 첫 번째 쿼리를 취소합니다. 유형: True | False 기본값: true 위치: sys_properties 테이블

사용 사례

관리자가 사용자 취소 작업을 제어할 수 있는 세 가지 사용 사례가 있습니다.

1. 사용자가 홈페이지(home.do)와 같은 모듈을 클릭하고 모듈이 로드되기를 기다리는 동안 미해결 인시던트 목록(incident_list.do)과 같은 다른 모듈로 이동하기로 결정합니다. 시스템 속성이 *glide.request_manager.cancel_other_transaction* 이 사용 사례를 제어합니다.
2. 사용자가 보고서(sys_report_template.do?sysparm=sysid)와 같은 읽기 전용 데이터를 표시하는 모듈을 클릭하고 모듈이 로드되기를 기다리는 동안 미해결 인시던트 목록(incident_list.do)과 같은 다른 모듈로 이동하기로 결정합니다. 시스템 속성 *glide.request_manager.cancel_other_transaction* 및 *glide.request_manager.always_cancel* 이 사용 사례를 제어합니다.
3. 사용자가 관련 문제 필드에 PRB 를 입력하는 등 참조 필드에 질의를 입력하기 시작하고 자동 완성 프로그램이 결과를 표시하기를 기다리는 동안 PRB000과 같은 추가 정보를 입력하기로 결정합니다. 시스템 속성 *glide.request_manager.cancel_other_transaction* 및 *glide.request_manager.cancel_reference_completer* 이 사용 사례를 제어합니다.

항상 취소 목록에 사이트 추가

사용자가 다른 모듈이나 링크로 이동하여 이러한 페이지의 작업을 취소할 수 있도록 항상 취소 목록에 UI 페이지 또는 기타 링크를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

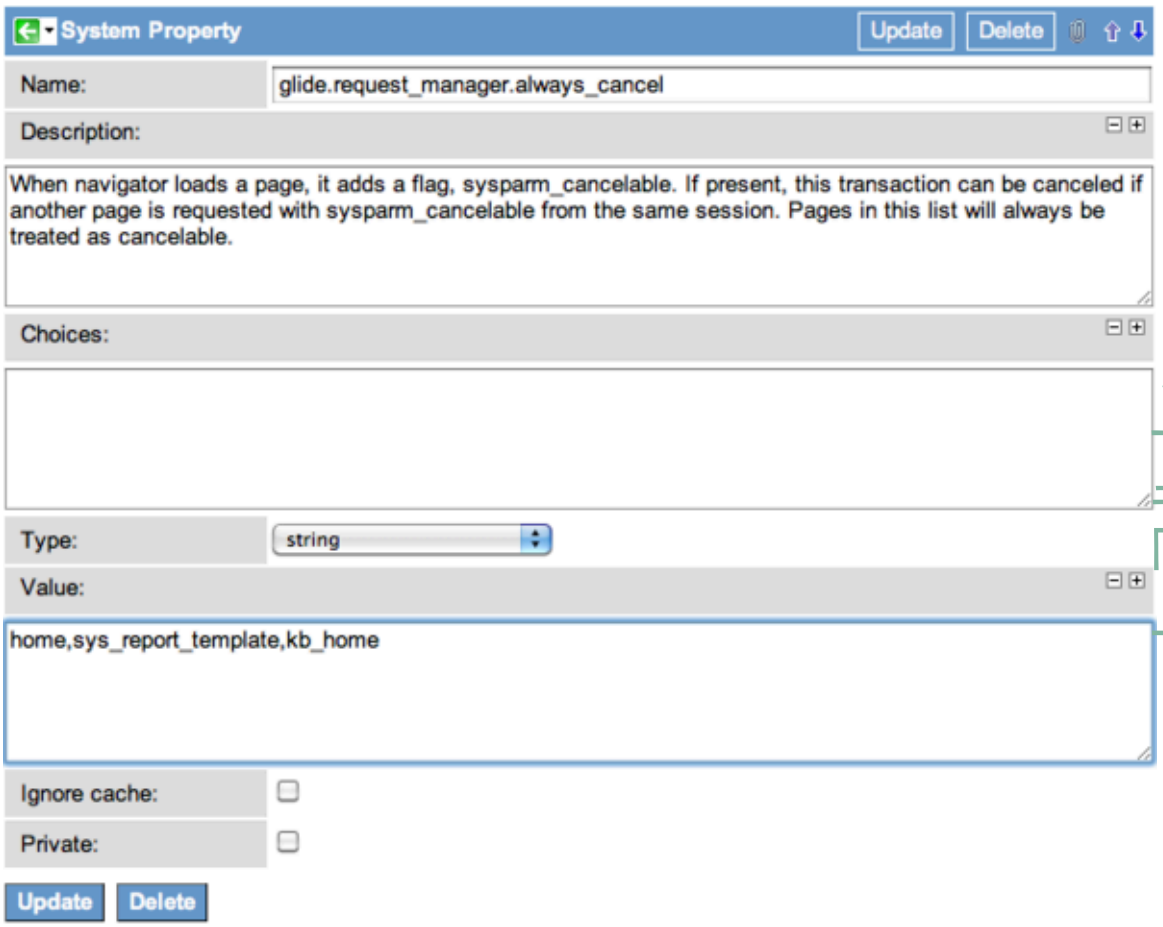
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

사용자 작업은 항상 목록에 있는 항목을 취소할 수 있습니다. 대시보드 또는 보고서와 같이 사용자에게 읽기 전용 데이터를 제공하는 항목만 목록에 추가해야 합니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
2. 이동 필드에서 이름을 선택하고 glide.request_manager.always_cancel을 입력한 다음 이동을 클릭합니다.
3. 속성 이름을 클릭하여 엽니다.
4. 값 필드에 사용자가 취소할 수 있도록 허용할 URI의 쉼표로 구분된 목록을 추가합니다.



5. 업데이트를 클릭합니다.

사용자가 모듈 트랜잭션을 취소하지 못하도록 방지

모듈 정의를 업데이트하여 사용자가 모듈의 활동을 취소하지 못하도록 명시적으로 방지할 수 있습니다.

시작하기 전에

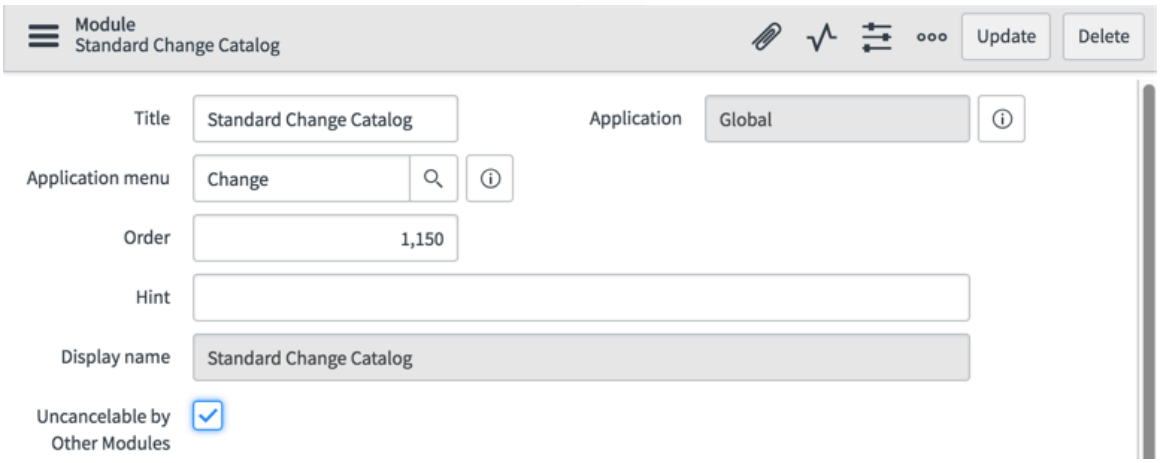
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모듈을 추가할 애플리케이션 메뉴를 가리키고 애플리케이션 편집(연필) 아이콘을 클릭합니다.
2. 모듈 관련 목록에서 사용자가 취소하지 못하도록 할 모듈을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식 레이아웃 레이아웃을 구성 하고 다른 모듈에서는 취소할 수 없음 필드를 추가합니다.
4. 다른 모듈에서는 취소할 수 없음 확인란을 선택합니다.



5. 업데이트를 클릭합니다.

상황에 맞는 도움말

기본적으로 제품에서 사용할 수 있는 도움말 링크는 도움말 시스템의 시작 페이지를 열어 찾고자 하는 정보에 대한 검색 기준을 입력할 수 있도록 합니다. 상황에 맞는 도움말을 사용하여 외부 도움말 시스템의 기본 URL을 설정할 수 있습니다. 상황에 맞는 시스템 등록정보는 기본 및 사용자 정의 도움말 시스템의 기본 URL을 정의합니다.

ServiceNow 시스템은 이 링크에 연결된, 현재 목록, 양식 또는 기록에 필요한 정확한 정보를 표시하는 미리 구성된 여러 도움말 컨텍스트를 제공합니다. 도움말 주제를 직접 정의하고 기록에서 ServiceNow 도움말 아이콘을 클릭할 때 나타나도록 구성할 수 있습니다.

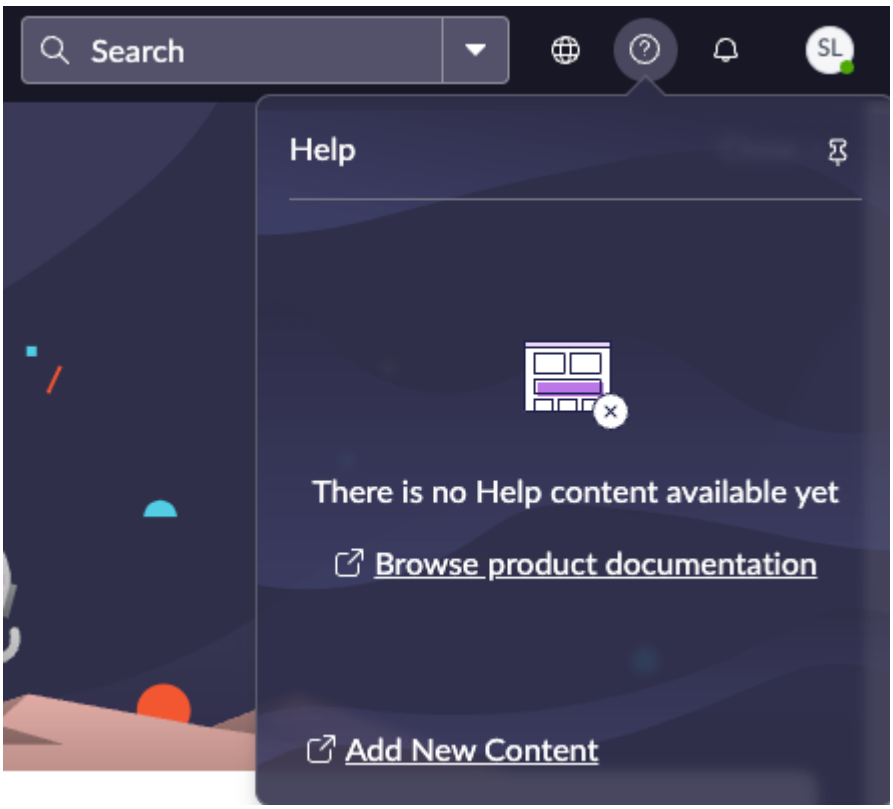
사용자는 도움말 아이콘을 클릭하여 기본 시스템에 제공된 기본 도움말 페이지를 엽니다. 상황에 맞는 도움말이 정의되지 않은 페이지의 경우 인스턴스에 도움말 시스템 시작 페이지가 표시됩니다. 사용자는 검색 기능이나 색인을 사용하여 올바른 도움말 항목을 찾을 수 있습니다. 도움말 아이콘의 위치는 사용 중인 사용자 인터페이스 버전에 따라 다릅니다.

코어 UI

헤더 표시줄의 오른쪽 모서리에 있는 도움말 아이콘을 클릭하고 메뉴에서 제품 설명서 검색을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 컨텍스트 도움말 접근 코어 **UI**

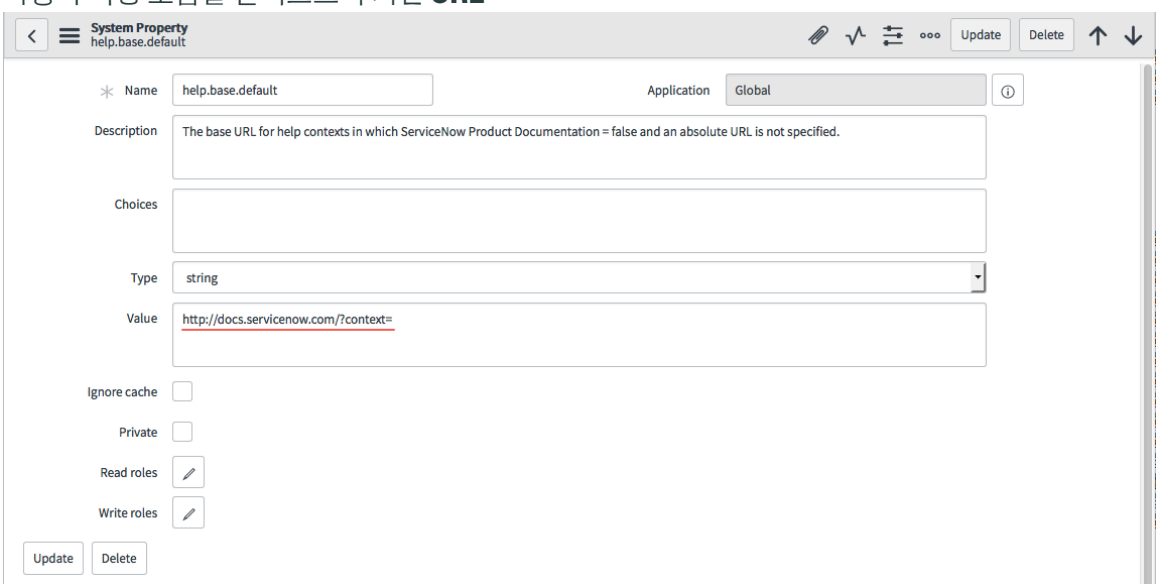


또는 관리자가 조직의 필요에 맞게 상황에 맞는 사용자 지정 도움말을 생성할 수 있습니다. 목록, 양식 또는 특정 기록을 설명하는 항목에 도움말 아이콘을 연결하는 도움말 컨텍스트를 생성합니다. 처음에는 기본 ServiceNow 도움말 시스템이 아닌 다른 도움말 시스템으로 연결되도록 기본 URL을 설정할 수 있습니다.

기본 **URL** 설정

도움말 시스템이 아닌 단일 서버로 연결되는 여러 도움말 컨텍스트를 ServiceNow 작성하려면 속성에 기본 URL을 `help.base.default` 입력합니다.

사용자 지정 도움말 컨텍스트의 기본 **URL**



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도움말 컨텍스트 양식에서 **ServiceNow** 제품 설명서 확인란의 선택을 취소하고 **URL** 또는 페이지 이름 필드에 ###://이 포함되지 않은 값을 입력하면 속성으로 *help.base.default* 정의된 기본 URL에 해당 값이 추가됩니다.

주:
ServiceNow 제품 설명서 확인란의 선택을 취소하고 **URL** 또는 페이지 이름 필드에 절대 URL(값에서 ###://로 구분)이 포함되어 있으면 속성 값이 무시됩니다*help.base.default*. 이렇게 하면 여러 서버에 연결되는 도움말 컨텍스트를 만들 수 있습니다.

상황에 맞는 도움말 속성

상황에 맞는 도움말 속성에 액세스하려면 **sys_properties.list** 로 이동하여 이름으로 필터링합니다. 목록에서 또는 속성 기록을 열어 속성 값을 편집할 수 있습니다.

속성 이름	설명	기본값
glide.help.default.page	URL의 도움말 아이콘으로 아무런 도움말 컨텍스트를 지정하지 않는 시간을 지정합니다. 이 URL은 도움말 시스템의 기본 URL ServiceNow 이며 시작 페이지로 열립니다. 이 값은 변경하지 마십시오.	http://docs.servicenow.com/
help.base.default	**ServiceNow** 제품 설명서 확인란이 선택되어 있지 않고 절대 URL이 지정되지 않은 사용자 지정 도움말 컨텍스트의 기본 URL입니다. 기본 URL이 설정되면 시스템은 대상 페이지나 파일 이름을 기본 URL에 추가하여 도움말 검색 기록의 주소를 만듭니다. 이 기본 URL을 사용하는 사용자 지정 도움말 컨텍스트는 동일한 테이블의 인스턴스에서 기본적으로 제공된 도움말을 덮어씁니다. 자세한 내용은 기본 URL 설정을 참조하십시오.	http://docs.servicenow.com/?context=
help.base.servicenow	**ServiceNow** 위키 확인란이 선택되어 있는 도움말 컨텍스트의 기본 URL입니다. 기본적으로 인스턴스에 제공되는 도움말의 기본 URL입니다. 이 값은 변경하지 마십시오. 자세한 내용은 새 도움말 컨텍스트 생성 문서를 참조하십시오.	http://docs.servicenow.com/?context=

새 도움말 컨텍스트 생성

새 도움말 컨텍스트를 만들어 기본 도움말 컨텍스트를 보완하거나 대체할 수 있습니다. 예를 들어, 조직에서 양식을 많이 사용자 지정한 경우 해당 양식에 대한 새 도움말 컨텍스트를 만들 수 있습니다. 사용자 지정된 도움말 컨텍스트는 회사 지식베이스 문서와 같은 더 관련성 높은 정보에 연결될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 도움말 컨텍스트레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 테이블의 필드에서 도움말 컨텍스트 양식을 작성합니다.

도움말 컨텍스트 양식

필드	설명
유형	양식, 목록 또는 기록을 선택합니다. 기록을 선택하면 테이블 이름 필드가 문서 필드로 바뀝니다.
테이블 이름	도움말 컨텍스트가 정의되는 테이블을 선택합니다. 유형이 기록인 경우 이 필드는 문서 필드로 바뀝니다. **주:** 목록에는 도움말 컨텍스트와 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
문서	참조 조회 아이콘( )을 클릭하여 문서 선택 대화 상자(그림)를 엽니다. 이 도움말 컨텍스트에 대한 테이블과 문서(기록)를 선택하십시오.  이 필드는 기록을 유형으로 선택한 경우에만 표시됩니다.
언어	연결하려는 도움말 페이지의 언어를 선택합니다. 활성화한 I18n 번역 플러그인에 따라 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하세요. 이 필드를 사용하면 동일한 양식, 목록 또는 기록에 대해 각각 다른 언어로 된 도움말 페이지로 연결되는 여러 도움말 컨텍스트를 만들 수 있습니다. 예를 들어, Form X에 대해 영어와 스페인어의 두 가지 도움말 컨텍스트가 있을 수 있습니다. 언어가 스페인어로 설정된 사용자가 Form X를 보면서 도움말 아이콘을 클릭하면 스페인어 도움말 컨텍스트에 정의된 도움말 페이지가 열립니다.
활성	시스템에서 도움말 컨텍스트를 사용하도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 새 도움말 컨텍스트에 대해 기본적으로 선택되어 있습니다.
ServiceNow 제품 설명서	이 도움말이 고객에 의해 작성되었는지 또는 에서 제공 ServiceNow되었는지를 나타냅니다. 조직에 대한 사용자 지정 도움말을 생성하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다. 에서 제공하는 ServiceNow 기존 도움말 항목을 직접 수정하려고 하지 마십시오. 시스템은 동일한 테이블에 생성된 경우에도 기본 도움말 컨텍스트 대신 사용자 지정 기록을 사용하도록 구성됩니다.
URL 또는 페이지 이름	사용자가 양식, 목록 또는 기록을 보는 동안 도움말 아이콘을 클릭할 때 표시할 주제를 식별합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	도움말 페이지의 전체 URL을 입력하거나 시스템 속성에 *help.base.default*기본 URL을 설정한 경우 대상 파일 이름만 입력할 수 있습니다.

주:
양식에서 필드를 재구성하면 사용 가능한 필드인 플러그인 **ID** 및 시스템 속성 기본 **URL**이 표시됩니다. 이 필드는 사용하지 마십시오. 내부 전용입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

도움말 컨텍스트 유형 및 우선순위 지정

양식, 목록 또는 기록 유형으로 도움말 컨텍스트를 생성하고 이를 인스턴스의 특정 테이블에 연결할 수 있습니다ServiceNow. 도움말 컨텍스트가 여러 개 있는 경우 우선 순위에 따라 사용자가 보는 내용에 적용되는 도움말 컨텍스트가 결정됩니다.

도움말 컨텍스트 유형

사용자가 도움말 아이콘을 클릭하면 시스템이 관련 도움말 컨텍스트를 분석하여 표시할 도움말 페이지를 결정합니다.

- 기록 수준 도움말은 하나의 특정 기록에만 적용되며 해당 테이블의 목록이나 양식에는 적용되지 않습니다.

  예를 들어, 비즈니스 규칙 테이블의 번호 확인 기록에 대한 기록 유형 도움말 컨텍스트가 있는 경우 도움말 아이콘은 사용자가 해당 기록을 볼 때 지정된 페이지로만 연결됩니다.

- 목록 수준 도움말은 테이블의 목록에 적용됩니다. 양식 수준 도움말이 정의되어 있지 않으면 목록 수준 도움말이 같은 테이블의 양식에도 적용됩니다.

  예를 들어, 비즈니스 규칙 테이블에 목록 유형만 있지만 양식 유형 도움말 컨텍스트가 없는 경우, 사용자가 비즈니스 규칙 테이블에서 목록이나 기록을 볼 때(기록 수준 도움말이 정의되지 않은 경우) 도움말 아이콘은 목록 유형 도움말 컨텍스트로 지정된 페이지로 연결됩니다.

- 양식 수준 도움말은 테이블의 양식에 적용됩니다. 목록 수준 도움말이 정의되어 있지 않으면 양식 수준 도움말이 동일한 테이블의 목록에도 적용됩니다.

  예를 들어, 비즈니스 규칙 테이블에 대해 목록 유형 도움말 컨텍스트가 아닌 양식 유형이 있는 경우, 비즈니스 규칙 테이블에서 기록(기록 수준 도움말이 정의되지 않은 경우) 또는 목록을 볼 때 도움말 아이콘이 양식 유형 도움말 컨텍스트에 의해 지정된 페이지로 연결됩니다.

- 테이블에 대해 목록 수준 도움말과 양식 수준 도움말이 모두 정의되어 있으면 목록과 양식에 대한 적절한 도움말이 표시됩니다.

  예를 들어, 비즈니스 규칙 테이블에 목록 유형 및 양식 유형 도움말 컨텍스트가 있는 경우, 사용자가 비즈니스 규칙 목록을 볼 때 도움말 아이콘은 목록 유형 도움말 컨텍스트로 지정된 페이지로 연결됩니다. 도움말 아이콘은 사용자가 비즈니스 규칙 테이블에서 기록을 볼 때 (기록 수준 도움말이 정의되지 않은 경우) 양식 유형 도움말 컨텍스트에 의해 지정된 페이지로 연결됩니다.

중요사항:
기본 테이블 목록 또는 기록에 대한 도움말 컨텍스트를 생성할 경우, 확장된 테이블에 다른 도움말 컨텍스트가 생성되어 있지 않으면 도움말 시스템은 기본 테이블을 확장하는 테이블의 목록이나 기록에 대한 대상 주제를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도움말 컨텍스트 우선순위 지정

일치하는 도움말 컨텍스트 기록이 여러 개 있는 경우 다음 규칙에 따라 사용되는 도움말 컨텍스트가 우선순위의 내림차순으로 결정됩니다.

1. 동일한 테이블의 인스턴스에 제공된 기본 도움말 컨텍스트 대신 고객이 만든 도움말 컨텍스트가 사용됩니다.
2. 인스턴스의 기본 언어로 된 도움말 컨텍스트 대신 사용자의 언어 설정과 일치하는 도움말 컨텍스트가 사용됩니다. 도움말 컨텍스트 양식에서 언어 필드를 참조하십시오.
3. 확장된 테이블 계층 구조에서 더 가까운 테이블에 대한 도움말 컨텍스트가 추가 테이블에 대한 도움말 컨텍스트 대신 사용됩니다.

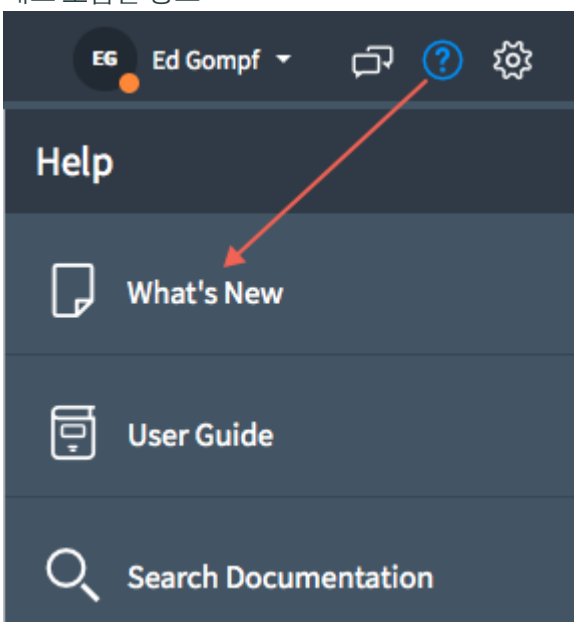
   상위 항목이 cmdbi_ci > cmdb_ci_hardware > cmdb_ci_computer > cmdb_ci_server > cmdb_ci_linux_server인 Linux 서버 [cmdb_ci_linux_server] 테이블의 경우를 고려하십시오. cmdb_ci_server 테이블과 cmdb_ci 테이블 모두에 대한 도움말 컨텍스트가 있는 경우, cmdb_ci_linux_server 테이블에서 기록을 볼 때 도움말 아이콘은 cmdb_ci_server 도움말 컨텍스트에서 지정한 페이지로 연결됩니다.

개요 도움말 페이지

기본 시스템에 포함된 개요 도움말 기능에는 플랫폼에서 제공하는 새로운 기능에 대한 소개 정보가 포함된 슬라이드가 ServiceNow# 표시됩니다. 관리자는 도움말 메뉴에서 이 옵션을 숨길 수 있습니다.

사용 중인 버전의 최신 기능에 대해 알아보려면 도움말 사이드바에서 코어 UI새로운 기능 링크를 클릭하십시오.

개요 도움말 링크



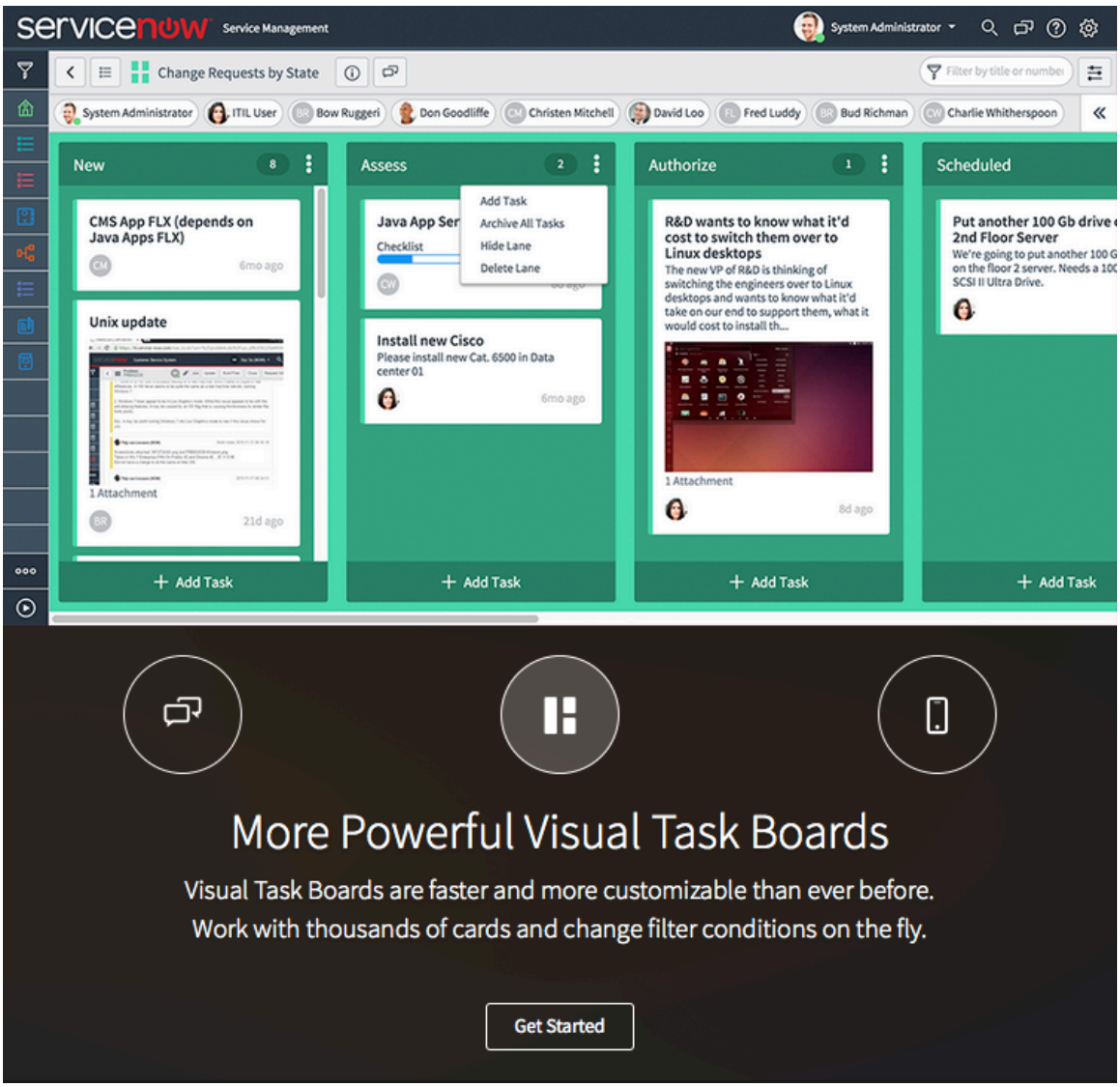
개요 도움말 페이지 [sys_ui_overview_help] 테이블에는 표시를 제어하는 이미지, 아이콘, 설명 및 조건문을 포함하여 나타나는 각 패널에 대한 기록이 포함되어 있습니다. 기본적으로 인스턴스에는 현재 릴리스의 주요 기능을 설명하는 패널이 표시되지만, 사용자는 이 페이지를 수정하여 자신의 인스턴스에 사용자 지정된 기능에 대한 패널을 표시한 다음 이 패널을 볼 수 있는 사람을 정의할 수 있습니다.

사용자는 페이지 구성 방식에 따라 제공된 버튼을 클릭하거나 페이지 하단의 방향 화살표를 클릭하여 패널을 스크롤합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
관리자는 기본 도움말 페이지를 편집하여 이 페이지의 기존 패널을 수정, 추가 또는 삭제하여 시스템의 기능과 일치시킬 수 있습니다.

개요 도움말 슬라이드



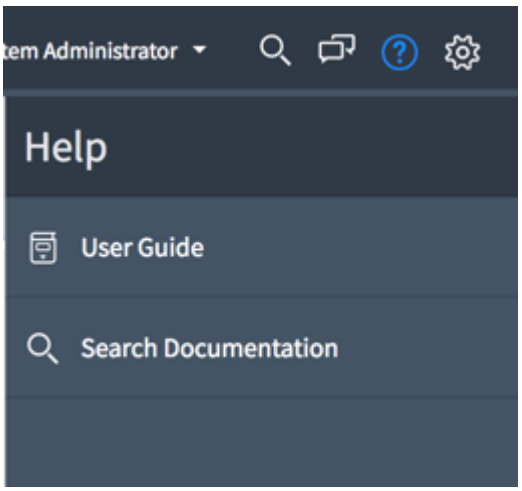
새로운 기능 옵션 숨기기

관리자는 시스템 속성을 사용하여 새로운 기능 옵션을 숨길 수 있습니다.

이 속성을 찾으려면 애플리케이션 내비게이터에 sys_properties.list 를 입력합니다. *glide.product.show_what_is_new* 속성을 찾아 값을 **false**로 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새로운 기능 숨겨진 옵션



사용자 지정 개요 도움말 생성

기존 개요 도움말 페이지를 편집하여 선택한 사용자에게 사용자 지정 패널을 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 개요 도움말 을 클릭하고 해당 버전의 도움말 페이지를 편집합니다.
2. 테이블의 필드를 사용하여 개요 도움말 페이지 양식을 수정합니다.

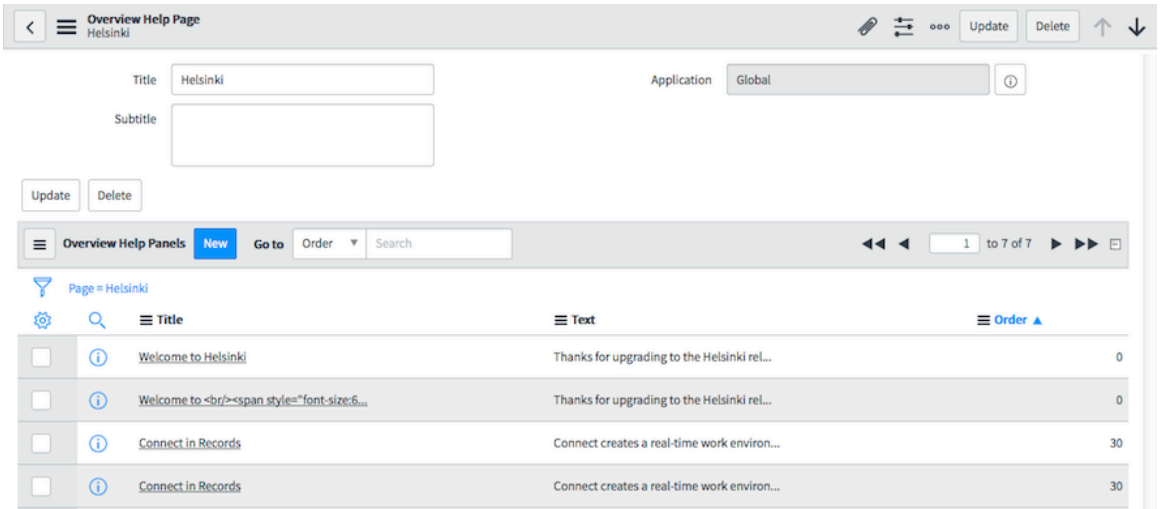
개요 도움말 페이지 필드

필드	설명
제목	이 페이지의 고유한 제목입니다.
부제목	이 페이지의 주제에 대한 일반적인 소개입니다. 이 컨텐츠는 사용자가 보는 첫 번째 패널에 대한 설명으로 나타납니다.
애플리케이션	이 도움말 페이지의 범위입니다. 모든 개요 도움말 페이지는 시스템의 어느 곳에서나 볼 수 있도록 전역 범위에서 작성됩니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.

3. 페이지를 저장합니다.

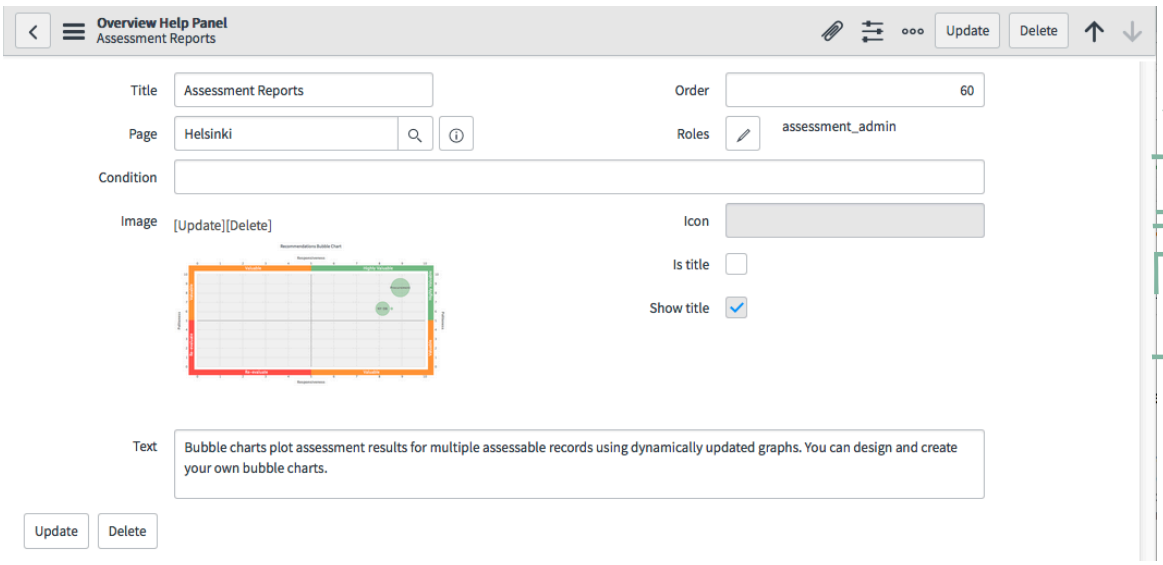
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요 도움말 페이지 양식



4. 개요 도움말 패널 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 테이블의 필드를 사용하여 양식을 완성합니다.

개요 도움말 패널 양식



5. 제출을 클릭합니다.

개요 도움말 패널 필드

필드	설명
제목	이 패널의 고유한 이름입니다. 이 이름은 사용자에게 표시되는 패널의 제목입니다.
페이지	이 패널이 연결된 개요 페이지의 이름입니다.
주문	페이지에 있는 패널의 순서를 제어합니다. 아이콘 버튼을 사용할 때 가장 낮은 순서 번호에 해당하는 버튼은 왼쪽에 나타나고 가장 높은 순서 번호에 해당하는 버튼은 오른쪽에 나타납니다. 아이콘 버튼이 비활성화되면 가장

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	낮은 순서의 번호 패널이 스크롤 시퀀스를 시작합니다.
역할	이 패널을 볼 수 있는 모든 사용자 역할의 이름을 지정합니다.
조건	이 패널을 볼 수 있는 조건을 정의합니다. 예를 들어, 특정 플러그인이 활성화된 경우에만 표시되도록 이 패널을 구성할 수 있습니다.
이미지	이 패널이 표시될 때 사용할 배경 이미지입니다. 지원되는 이미지 형식은 다음과 같습니다. ○ .Jpg ○ .Png ○ .Bmp ○ .Gif ○ .Jpeg ○ .Ico ○ .Svg
아이콘	페이지에서 이 패널에 대한 액세스 버튼으로 사용되는 아이콘입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다. 사용자 지정 패널의 아이콘은 지정할 수 없습니다.
제목	초기 슬라이드에서 제목 표시를 조정합니다. 이 필드는 패널에 사용되지 않습니다.
제목 표시	초기 슬라이드에서 제목 표시를 조정합니다. 이 필드는 읽기 전용이며 패널에 사용할 수 없습니다.
텍스트	이 패널의 이미지에 표시되는 내용을 설명하는 텍스트입니다. 이 컨텐츠는 패널 제목 아래에 표시됩니다.

기존 개요 도움말 페이지에 패널을 추가하는 예제

이 예에서는 특정 역할이 있는 사용자에게만 표시되고 특정 플러그인이 활성화될 때 표시되는 패널을 기존 개요 도움말 페이지에 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

GRC: Audit Management 플러그인이 활성화되면 sn_audit.manager 역할을 가진 사용자에게 감사 게이지의 스크린샷을 표시하는 패널을 만들 수 있습니다. 워크플로우 편집기에서 사용자 정의 탭의 뷰를 표시하는 activity_admin 역할을 가진 사용자에게만 표시되는 또 다른 패널을 만듭니다. 현재 버전의 개요 도움말 페이지에 패널을 추가합니다. 패널의 조건을 사용하여 플러그인과 슬러시버킷을 지정하여 액세스에 필요한 역할을 선택합니다.

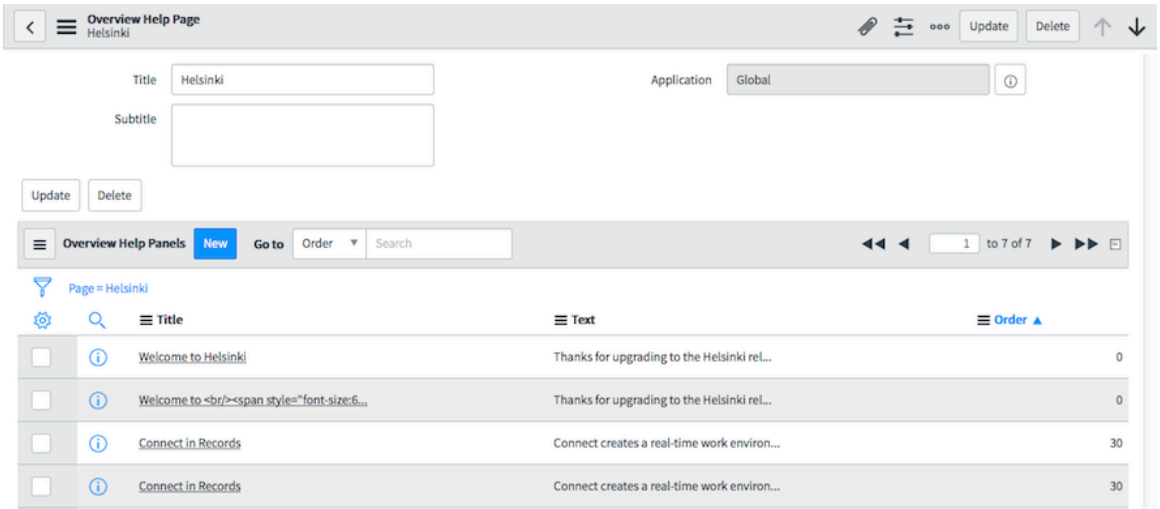
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 개요 도움말레이블이 표시됩니다.

2. 현재 버전의 도움말 페이지를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

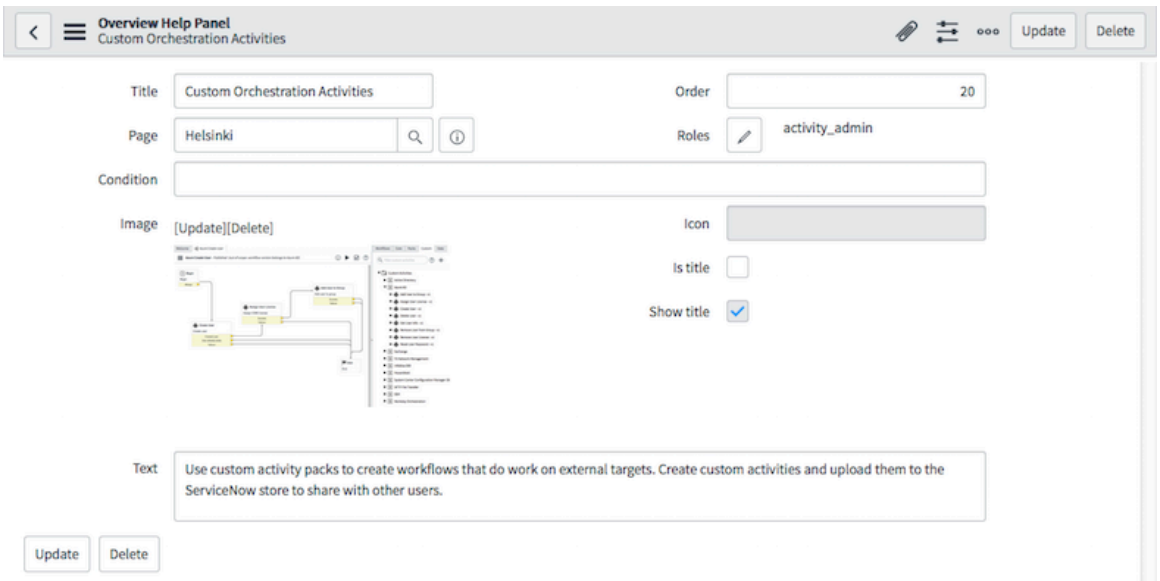
개요 도움말 페이지 기록



3. **Overview Help** Panels(개요 도움말 패널) 관련 목록에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
4. 다음 값을 사용하여 패널을 만듭니다.
   - 제목: 사용자 지정 오케스트레이션 활동입니다. 제목은 패널이 사용자에게 표시될 때 나타나는 레이블입니다.
   - 주문: **20**. 이 순서 번호는 이 페이지의 패널 중 가장 낮은 번호이며 이 버튼이 페이지 왼쪽에 표시됨을 의미합니다.
   - 역할: **activity_admin** 이 역할을 가진 사용자만 이 패널을 볼 수 있습니다.
   - 이미지: 워크플로우 편집기와 사용자에게 기능을 가장 잘 소개하는 사용자 지정 탭의 뷰입니다.
   - 텍스트: 기능에 대한 설명을 입력하고 이 버전의 강조 표시를 강조합니다. 이 예시에서 텍스트는 활동을 생성하고 ServiceNow Store에서 공유하는 기능을 설명합니다.

   주:
   사용자 지정 패널의 단추에는 아이콘이 없습니다.

   워크플로우 편집기 패널

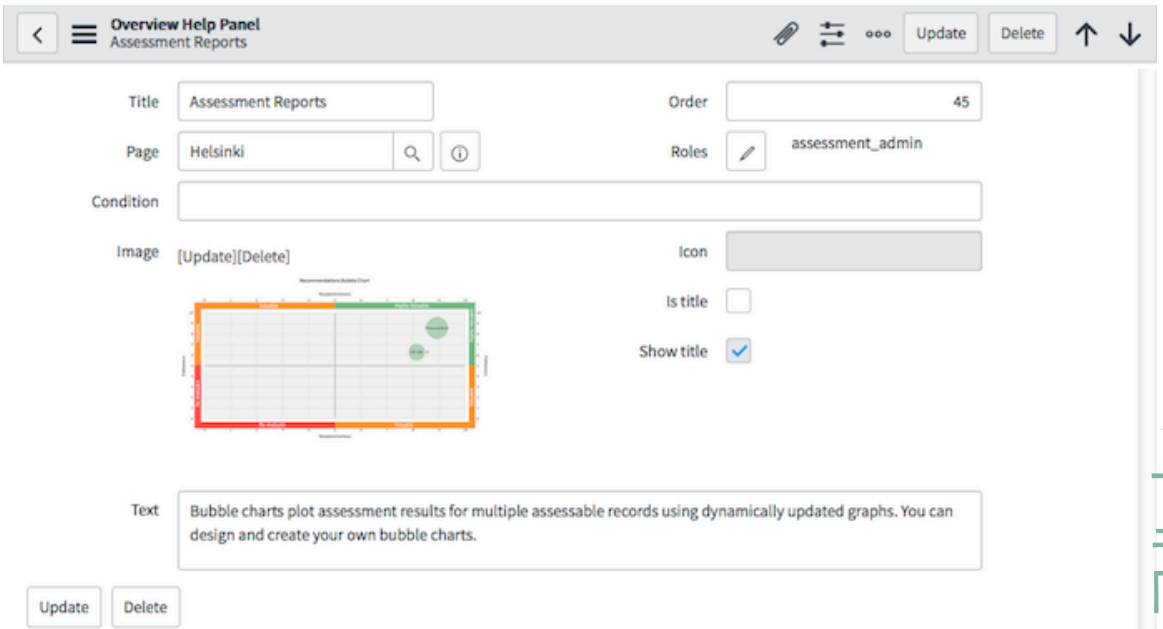


5. 기록을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 다음 값을 사용하여 다른 패널을 만듭니다.
   - 제목: 평가 보고서. 제목은 패널이 사용자에게 표시될 때 나타나는 레이블입니다.
   - 주문: **60**. 이 순서 번호는 이 페이지의 패널 중 가장 높은 값이며, 이 단추가 페이지 오른쪽에 표시됨을 의미합니다.
   - 역할: **assessment_admin**. 이 역할을 가진 사용자만 이 패널을 볼 수 있습니다.
   - 이미지: 평가 관리자에게 표시할 거품형 차트의 예입니다.
   - 텍스트: 사용자에게 표시할 차트에 대한 설명을 입력하여 이 차트 유형의 장점을 강조합니다.

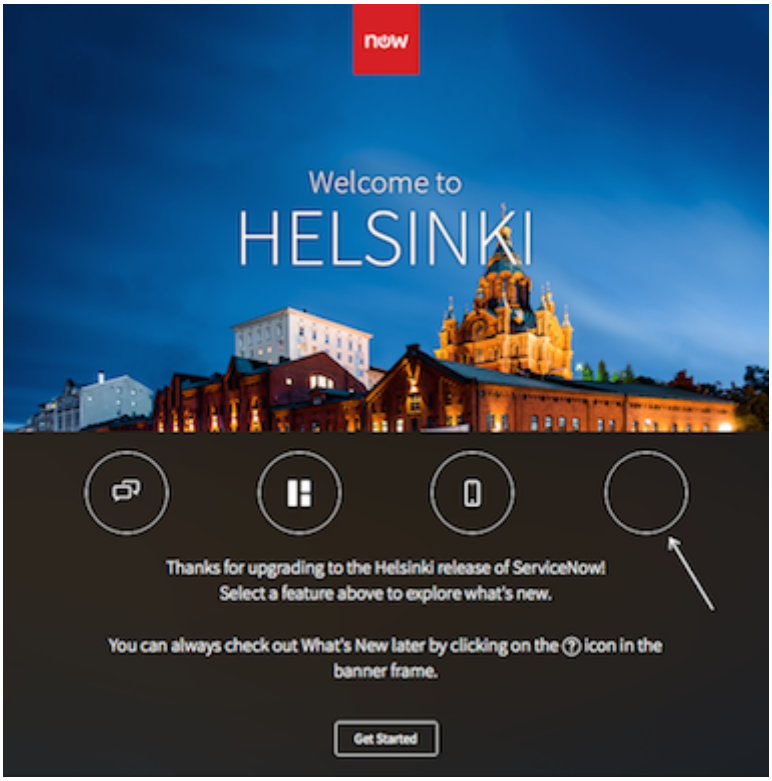
평가 보고서 패널



7. 기록을 저장합니다.
8. assessment_admin 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
9. 양식 헤더에서 도움말 아이콘을 클릭한 다음, 도움말 사이드바에서 새로운 기능을 클릭합니다. 구성된 순서대로 사용자에게 표시되는 감사 대시보드의 제어 버튼과 함께 현재 버전의 개요 도움말 페이지가 나타납니다.

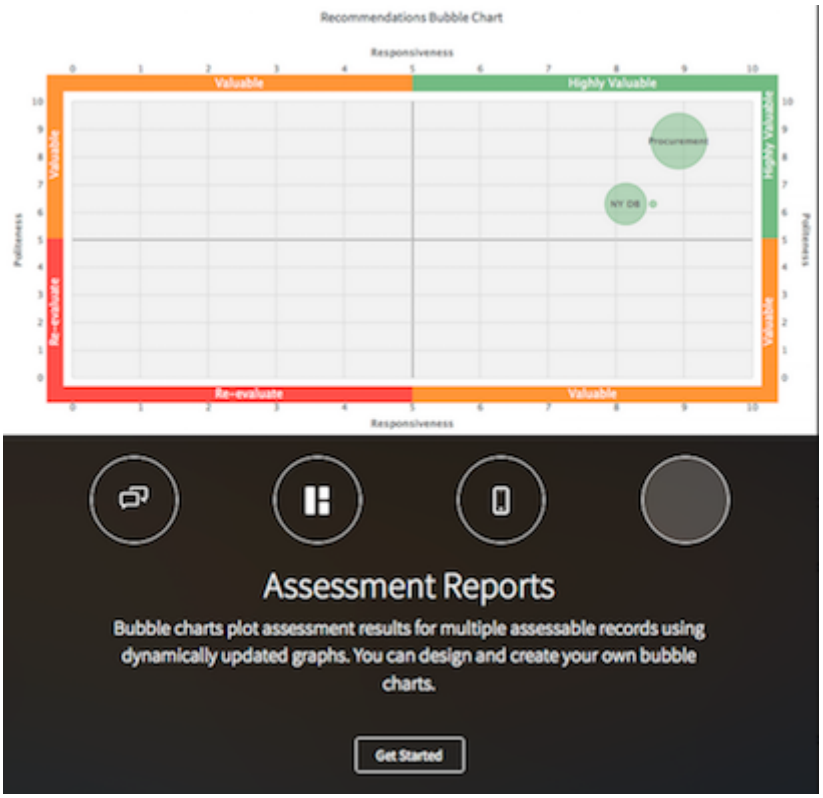
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가 관리자를 위한 개요 도움말 페이지



10. 평가 보고서 패널을 표시하려면 버튼을 클릭합니다.
사용자 지정 패널에 대해 선택한 이미지가 정의한 제목 및 설명과 함께 나타납니다.

평가 보고서 패널

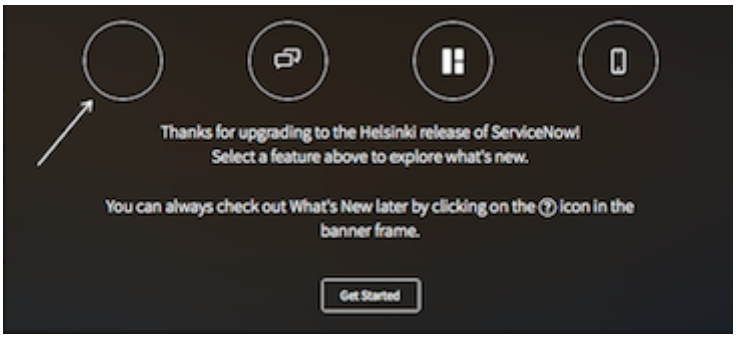


11. 로그아웃하고 activity_admin 역할이 있는 사용자로 다시 로그인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

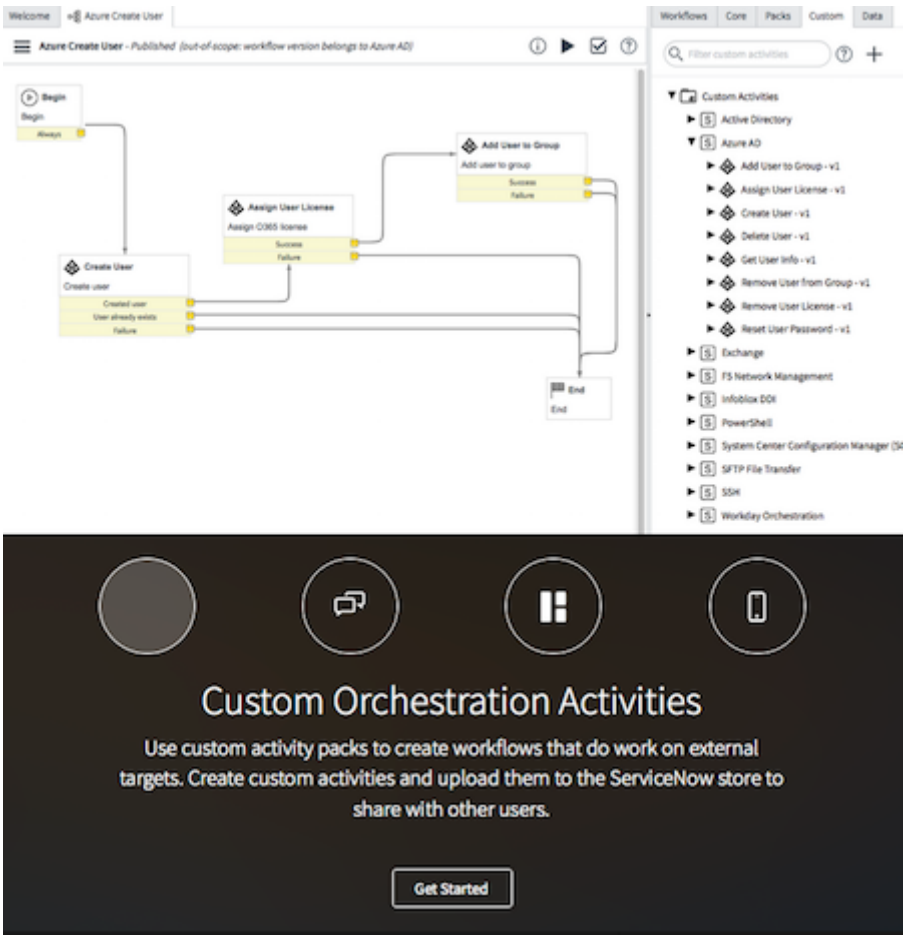
12. 양식 헤더에서 도움말 아이콘을 클릭한 다음, 도움말 사이드바에서 새로운 기능을 클릭합니다. 현재 버전에 대한 개요 도움말 페이지가 나타나고 워크플로우 편집기 탭의 제어 버튼이 구성된 순서대로 사용자에게 표시됩니다.

Orchestration 사용자를 위한 개요 도움말 페이지



13. 이 단추를 클릭하여 오케스트레이션 활동 패널을 표시합니다. 사용자 지정 패널에 대해 선택한 이미지가 정의한 제목 및 설명과 함께 나타납니다.

오케스트레이션 패널



시스템 사용자 가이드

시스템 사용자 가이드를 사용하여 조직의 정책 및 절차와 관련된 최종 사용자 도움말 문서를 작성할 수 있습니다. 기본 시스템에는 시스템 탐색 및 기타 기본 작업에 대한 도움말 문서를 표시하는 코어 UI 기본 도움말 페이지가 제공됩니다.

사용자 가이드에서는 기능별 도움말 문서가 포함된 도움말 포털 페이지를 디자인하기 위한 도구를 제공합니다. 사용자 지정 도움말 페이지를 만들고 시스템의 컨트롤을 사용하여 다양한 방법으로

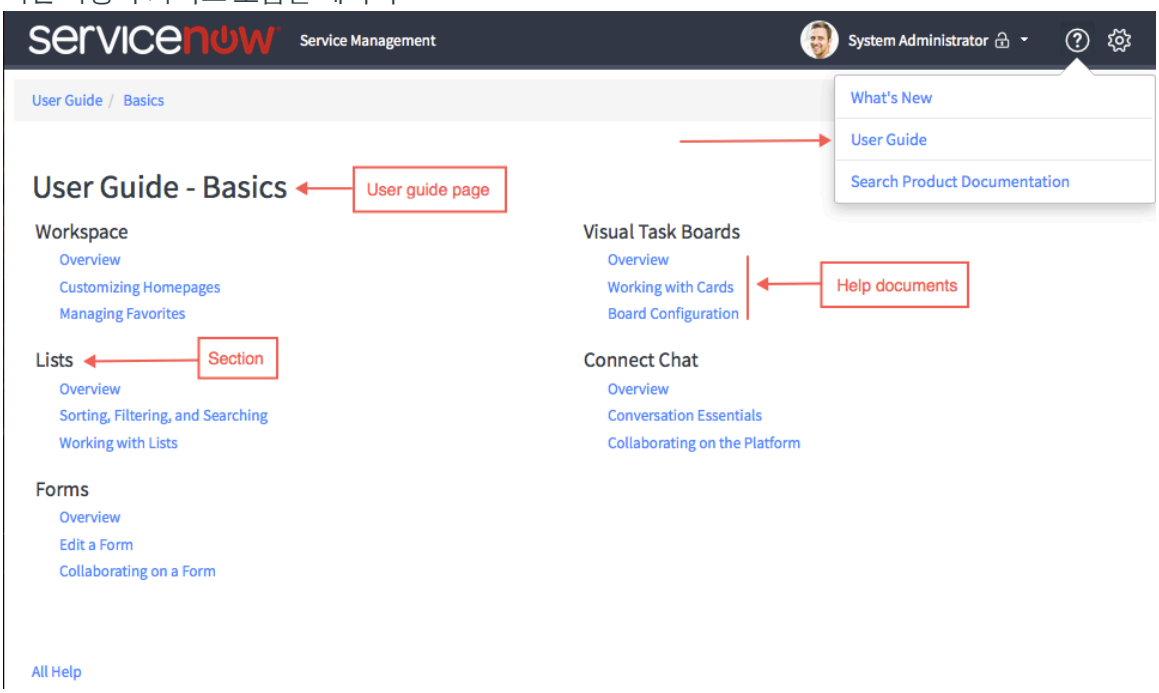
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

배포할 수 있습니다. 사용자 가이드 문서는 도움말 페이지의 관련 섹션에 2열 형식으로 그룹화되어 있습니다. 섹션과 섹션 내의 문서를 순서에 관계없이 표시할 수 있습니다. 두 개 이상의 도움말 페이지에 섹션을 표시할 수 있습니다. 사용 설명서는 에서 지원됩니다 코어 UI .

기본 시스템에는 시스템 탐색 및 기타 기본 작업에 대한 도움말 문서를 표시하는 기본 도움말 페이지가 제공됩니다. 이 페이지는 사용자의 헤더 표시줄 코어 UI 에 있는 도움말 아이콘에서 액세스할 수 있습니다. 지원되는 다른 UI 버전의 사용자가 이 페이지를 사용할 수 있도록 하려면 프로그래밍 진입점을 만들어야 합니다.

주:
기본 도움말 페이지는 자체 도움말 콘텐츠의 템플릿으로 사용할 수 있습니다. 사용 설명서에서 페이지, 섹션 또는 문서를 개인화하려면 필요에 맞게 기록을 편집 ServiceNow# 하기만 하면 됩니다. 인스턴스를 새 버전으로 업그레이드하면 사용자 지정하는 기록이 업데이트되지 않습니다. 먼저 개발 시스템의 변경 내용을 검토한 다음 업데이트된 콘텐츠를 사용자 지정 사용 설명서에 적용할지 여부를 결정합니다.

기본 사용자 가이드 도움말 페이지



사용자 가이드 도움말 생성

사용 설명서 도움말 문서는 페이지의 적절한 섹션에 그룹화되어 구성 가능한 순서로 나열됩니다. 도움말 페이지에 섹션을 추가합니다.

시작하기 전에
섹션 기록 내에서 모든 도움말 문서를 생성합니다. 이렇게 하면 제목을 구체화하고, 위치를 조정하고, 섹션에 적합한지 여부를 결정할 수 있습니다.
필요한 역할: admin

프로시저

1. 페이지를 만듭니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 사용자 가이드 〉 관리 〉 도움말 페이지 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

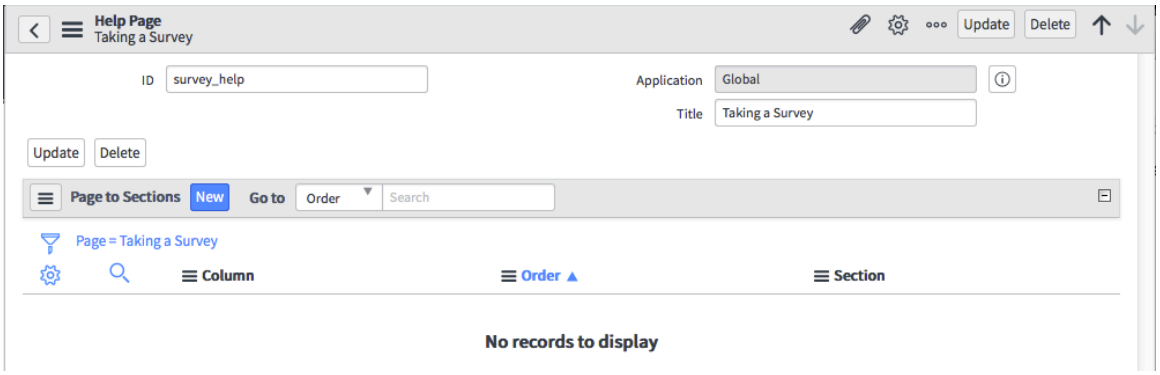
   b. 양식을 작성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도움말 페이지 필드 정의

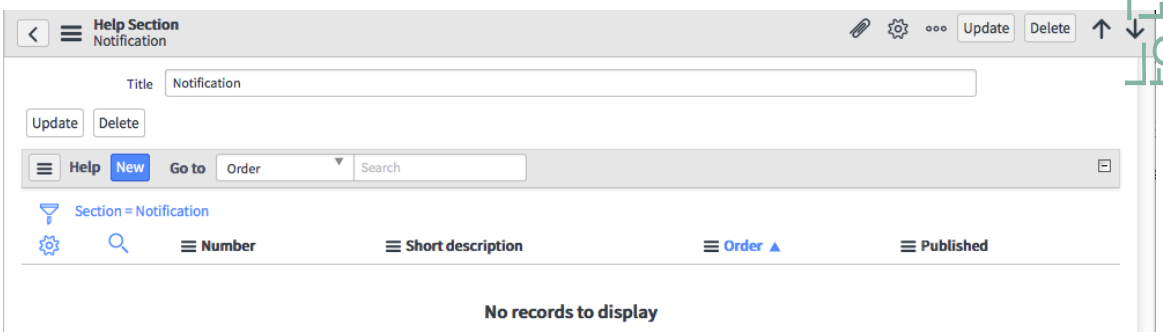
필드	설명
ID	시스템에서 도움말 URL을 생성하는 데 사용하는 페이지 ID입니다.
애플리케이션	이 도움말 페이지의 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 읽기 전용이며 기본값은 전역 범위입니다.
제목	이 페이지의 제목을 표시합니다.

c. 제출을 클릭합니다.



2. 도움말 페이지 섹션을 생성하고 페이지와 연결합니다.

a. 다음으로 이동 시스템 사용자 가이드 〉 관리 〉 도움말 페이지 섹션 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.



b. 섹션에 고유하고 간결한 제목을 지정하고 Submit(제출)을 클릭합니다.
뷰가 섹션 목록으로 돌아갑니다.

c. 도움말 페이지에 대한 추가 섹션을 생성합니다.

d. 다음으로 이동 시스템 사용자 가이드 〉 관리 〉 도움말 페이지 을 클릭하고 새 페이지를 엽니다.

e. Page to Sections 관련 목록에서 **New**를 클릭합니다.

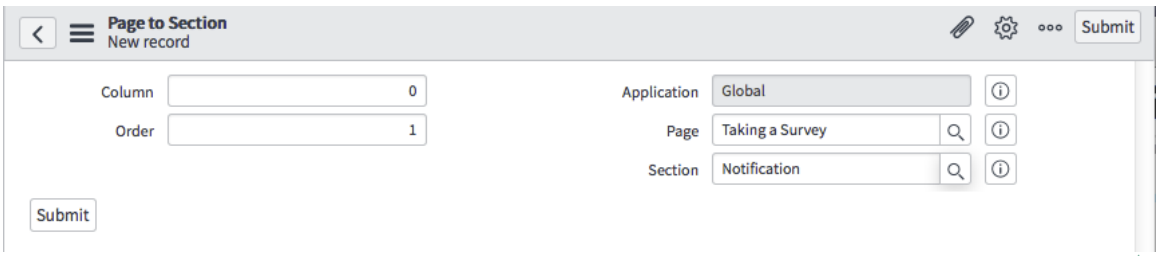
f. 양식을 작성합니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

페이지 - 섹션 필드 정의

필드	설명
열	이 섹션의 페이지 열 위치입니다. 첫 번째 열은 **0** 으로 지정되고 두 번째 열은 **1**로 지정됩니다. 섹션이 표시되려면 열 **0** 에 대한 항목이 하나 이상 있어야 합니다.
주문	섹션이 페이지의 열에 표시되는 순서입니다. 순서 번호가 정의되지 않으면 시스템은 섹션을 알파벳 순으로 나열합니다.
애플리케이션	이 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 읽기 전용이며 기본값은 전역 범위입니다.
페이지	이 섹션이 표시되는 도움말 페이지입니다. 조회 필드를 사용하여 섹션이 나타나는 페이지를 변경할 수 있습니다.
섹션	선택한 페이지에 표시할 섹션의 이름입니다.



g. 제출을 클릭합니다.

h. 옵션: 필요에 따라 도움말 페이지에 섹션을 추가합니다.

3. 하나 이상의 문서를 작성합니다.

a. 다음으로 이동 시스템 사용자 가이드 〉 관리 〉 도움말 페이지 섹션레이블이 표시됩니다.

b. 생성한 섹션 기록을 엽니다.

c. 도움말 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 해당 섹션에 대한 도움말 문서를 만듭니다.

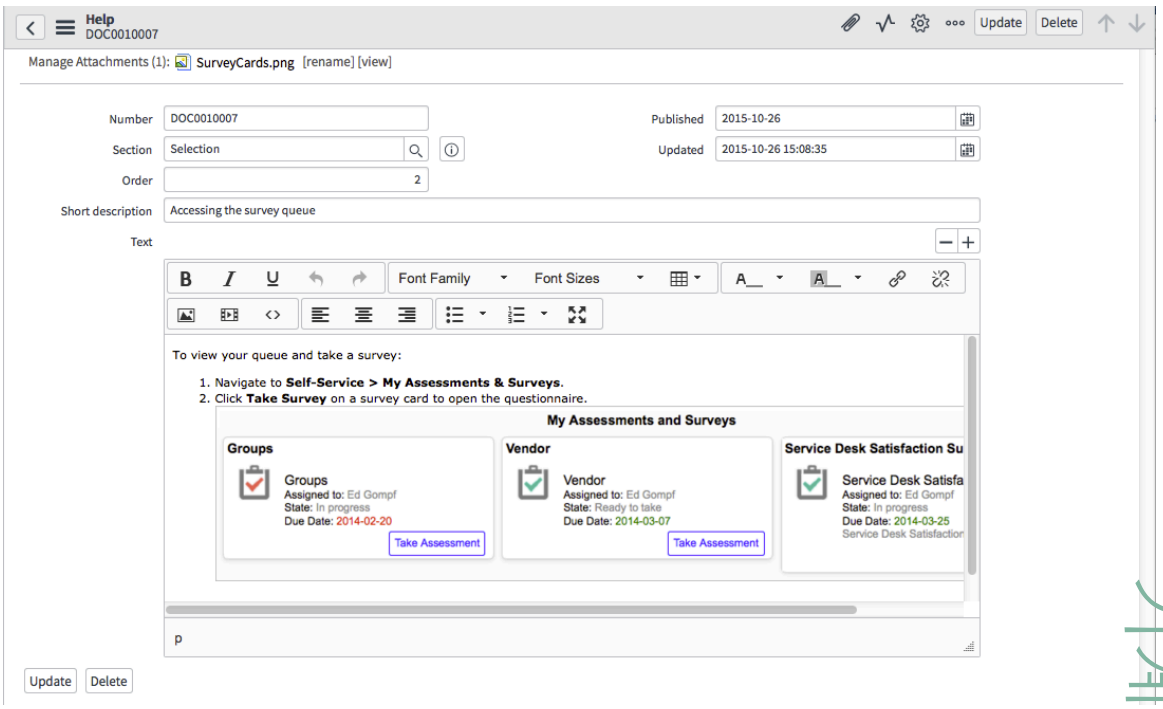
d. 양식을 작성합니다.

도움말 문서 필드 정의

필드	설명
번호	시스템에서 자동으로 생성된 문서 번호입니다.
섹션	이 문서가 표시되는 섹션입니다.
주문	선택한 섹션에서 이 문서의 나열 순서입니다.
게시됨	이 문서가 작성된 날짜입니다.
업데이트 일시	이 문서가 마지막으로 업데이트된 날짜입니다.

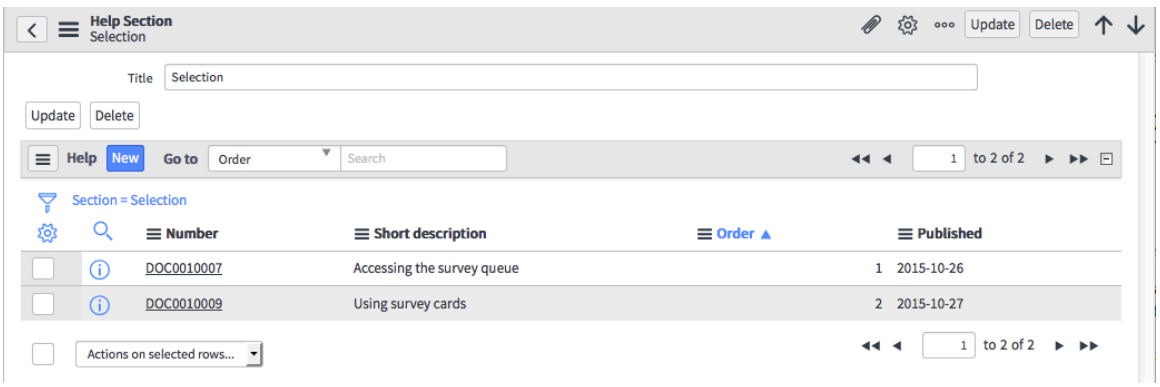
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
간단한 설명	이 문서의 내용에 대한 짧은 설명입니다. 이 설명은 도움말 페이지에서 문서의 제목으로 사용됩니다.
텍스트	그래픽과 테이블을 포함한 문서 콘텐츠입니다. 항목의 서식을 지정하고, 글머리 기호 또는 번호 매기기 목록을 만들고, 이미지를 첨부할 수 있습니다.



e. 제출을 클릭합니다.

f. 프로세스를 반복하여 해당 섹션에 필요한 도움말 문서를 생성합니다.



사용자 가이드 도움말 **URL**

대상 URL에 올바른 주소 매개변수를 제공하여 시스템 사용자 가이드와 함께 생성된 도움말에 대한 엔트리포인트를 인스턴스에 생성할 수 있습니다.

사용자 가이드와 함께 생성된 도움말 페이지는 UI 작업을 포함하여 시스템의 구성 가능한 엔트리포인트에서 최종 사용자에게 표시될 수 있습니다. 이러한 엔트리포인트를 생성하려면 다음 매개변수를 사용하여 대상 URL을 표현해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 도움말을 표시하기 위한 **URL** 엔트리포인트

매개변수	제공
$h.do	페이지 상단에서 배너 프레임을 렌더링하는 프로세서입니다.
$sys_product_help.do	사용 설명서의 모든 도움말에 대한 링크가 포함된 페이지를 표시합니다. 여기에는 기본 도움말 시스템과 사용자가 만든 사용자 지정 도움말 페이지가 포함됩니다. 예시 URL은 https://myinstance.service-now.com/$sys_product_help.do.
$h.do?sysparm_id=기본 사항	시스템에 포함된 기본 도움말 페이지를 표시합니다. 사용자 지정 사용 안내서의 대상을 만들려면 과 같이 *id=surveys*사용자 지정 페이지의 ID로 바꿉니다*id=basic*. 이에 대한 예는 https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_id=surveys 입니다.
$h.do?sysparm_doc=<문서 번호〉	특정 문서에 대한 도움말을 표시합니다. 이 URL은 폼 사용에 ServiceNow 대한 지침을 제공하는 기본 페이지에 도움말 문서를 표시합니다. https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_doc=DOC0010005.

오디오 파일 관리

.mp3 또는 .ogg 오디오 파일을 업로드하고 저장할 수 있습니다. 업로드가 완료되면 HTML을 사용하여 오디오 파일을 참조할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: image_admin

이 태스크 정보

오디오 파일을 저장하려면 오디오 파일의 데이터베이스 저장소(com.glide.db_audio) 기능을 활성화해야 합니다. 이 플러그인은 새 인스턴스에서 기본적으로 활성화됩니다. 업그레이드된 인스턴스의 경우 관리자 역할이 있으면 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 오디오 파일레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 파일 확장자를 포함하여 오디오 파일의 이름을 입력합니다.
4. 오디오 파일을 추가합니다.
5. 기록을 저장합니다.
6. 옵션: HTML을 사용하여 오디오 파일을 참조하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. `<audio>` HTML 태그를 사용하고 오디오 레코드의 〔이름〕 필드에 설정된 파일 이름으로 특성을 설정합니다*src*.
   b. *controls* 이 속성을 사용하여 오디오 컨트롤을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example
다음 HTML을 사용합니다.

```
<audio src="Beep.mp3" title="Beep" control="control"/>
```

데이터베이스에 이미지 저장

관리자와 image_admin 또는 content_admin 역할을 가진 사용자는 데이터베이스에 이미지를 업로드하고 저장할 수 있습니다. 이러한 이미지는 이미지 [db_image] 테이블에 저장됩니다. 이미지를 데이터베이스에 업로드하면 인스턴스 URL에 이미지 이름을 추가하여 HTML 필드에서 이미지를 참조할 수 있습니다.

주:
db_image 테이블은 보안 제한이 없는 공용 테이블입니다. 인증되지 않은 사용자는 db_image 테이블에 업로드된 이미지에 대한 모든 권한을 갖습니다.

이미지 대 첨부 파일

기록에서 이미지에 액세스하거나 사용자가 인스턴스 URL에 이미지 이름을 추가하지 못하게 하려면 대신 첨부 파일로 업로드하십시오. 이미지를 첨부 파일로 업로드하면 이미지가 첨부 파일 [sys_attachment] 테이블에 저장됩니다. 자세한 내용은 첨부 파일 첨부 파일 추가 및 관리 관리를 참조하십시오.

적합한 이미지 파일 형식

다음 확장자를 가진 이미지 파일을 업로드합니다.

- .Gif
- .Jpg
- .Png
- .Bmp

주:
시스템은 .bmp 이미지가 포함된 zip 파일의 업로드를 지원하지 않습니다.

Internet Explorer 브라우저에서 지원되지 않을 수 있는 이미지를 업로드하면 경고 메시지가 나타납니다.

시스템은 이 인터페이스를 통한 .ico 형식의 이미지 업로드를 지원하지 않습니다. Microsoft Internet Explorer(인터넷 익스플로러)에는 즐겨찾기 아이콘에 대한 .ico 형식이 필요합니다. .ico 이미지를 업로드하려면 표준 이미지 업로드 인터페이스를 사용하는 대신 .ico 이미지를 기록에 첨부합니다.

양식 기록에 이미지를 삽입하는 방법을 이해하려면 의 문서, 인시던트 또는 기타 양식 기록에 이미지 삽입 블로그 게시물을 ServiceNow 커뮤니티참조하십시오.

기존 이미지 업데이트

기존 이미지를 업데이트된 버전으로 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: image_admin 또는 content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 이미지레이블이 표시됩니다.
2. 이미지 목록에서 바꿀 이미지의 이름을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 이미지 필드에서 〔업데이트〕 링크를 클릭합니다.
4. 찾아보기를 클릭하고 원하는 이미지 파일로 이동합니다.
5. Open(열기)을 클릭한 다음 OK(확인)를 클릭합니다.

   새 파일이 인스턴스 데이터베이스에 업로드되어 이전 파일이 대체됩니다. 파일 이름을 참조하는 모든 위치에서 사용됩니다.

   주:
   새 이미지가 예상대로 나타나지 않으면 브라우저 캐시를 지웁니다.

하나 이상의 이미지 업로드

한 번에 하나의 이미지 또는 여러 이미지를 업로드할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: image_admin 또는 content_admin

프로시저

1. 한 번에 하나의 이미지를 업로드하려면 다음 단계를 완료하십시오.

   a. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 이미지 데이터베이스에 저장된 이미지 목록을 확인합니다.

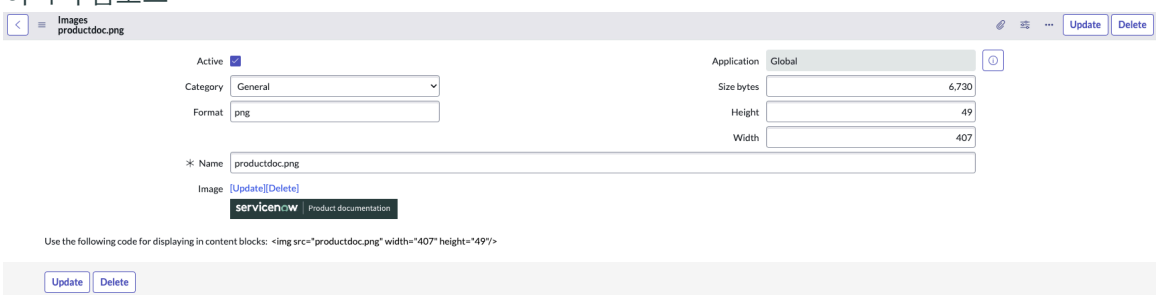
   b. 새로 만들기를 클릭하여 새 이미지를 추가합니다.

   c. 양식을 작성합니다.

   이미지 양식

필드	입력
이름	HTML에서 이미지를 참조할 파일 이름을 입력합니다.
활성	HTML에서 이미지를 참조할 수 있도록 하려면 확인란을 선택합니다.
범주	이미지 파일을 구성할 범주를 선택합니다.
이미지	추가하려면 클릭...을 선택하여 이미지를 업로드합니다. 이미지가 이미 업로드된 경우 〔업데이트〕를 클릭하여 새 버전의 이미지를 업로드하거나 〔삭제〕를 클릭하여 이미지를 제거합니다.
형식, 크기(바이트), 높이 및 너비	현재 이미지 메타데이터를 봅니다. 이 정보는 이미지가 업로드될 때 자동으로 채워집니다.

   이미지 업로드



2. 여러 이미지를 한 번에 업로드하려면 다음 단계를 완료하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

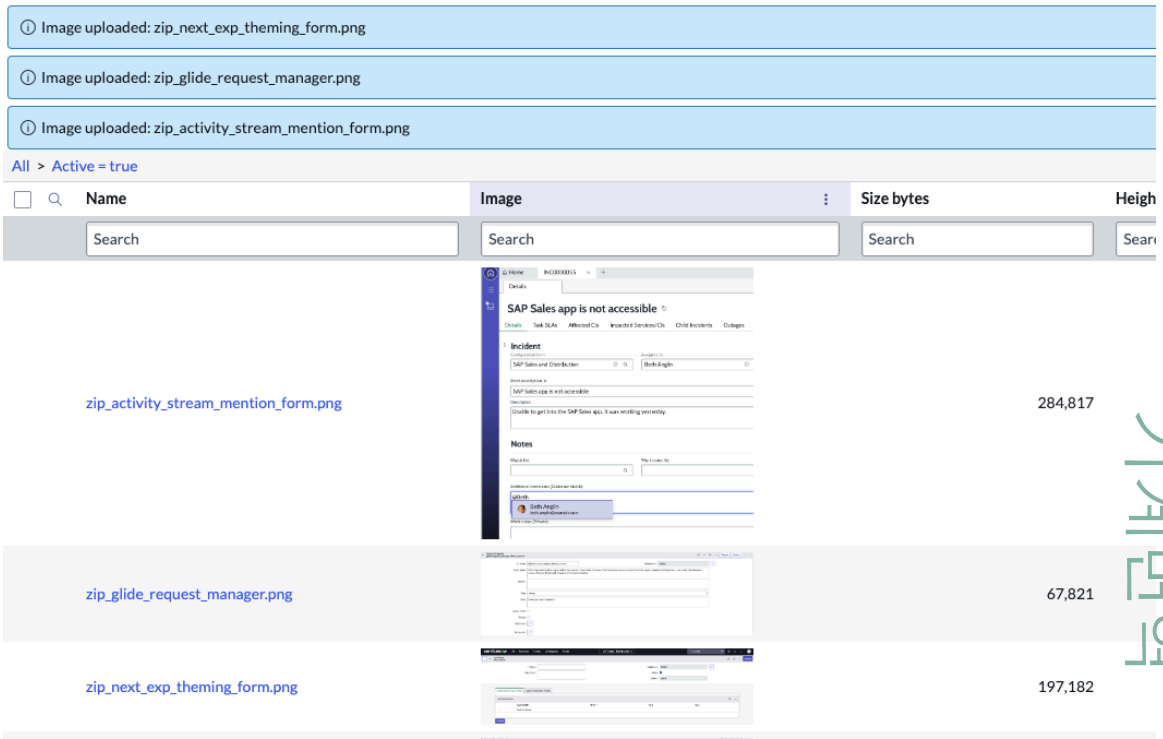
a. 허용되는 이미지 파일 형식만 포함하는 .zip 파일을 만듭니다.

> **주:**
> 시스템은 .bmp 이미지가 포함된 zip 파일의 업로드를 지원하지 않습니다.

b. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 이미지 **Zip** 업로드레이블이 표시됩니다.

c. 파일 선택을 클릭한 다음 파일을 선택합니다.

d. 업로드를 클릭합니다.



파일이 데이터베이스에 업로드되고 이미지 목록이 업데이트된 날짜별로 내림차순으로 정렬됨을 나타내는 메시지가 표시됩니다(업로드된 이미지가 먼저 나타남).

> **주:**
>
> - .zip 파일에 폴더 구조가 포함된 경우 결과 이미지 이름은 슬래시 대신 밑줄이 있는 경로 이름입니다. 예를 들어, .zip에 myimages/image1.gif 가 포함된 경우 결과 이미지의 이름은 myimages_image1.gif입니다.
> - 이미지 이름은 폴더 구조를 포함하여 100자를 초과할 수 없습니다. 이름이 너무 긴 파일은 거부됩니다.
> - 업로드가 시스템에 기록됩니다. 시스템 로그를 보고 파일이 업로드 또는 거부되었는지 확인합니다.

관련 정보

시스템 로그

파일 확장명 제한

glide.ui.strict_content_types 사용하여 UI에 나타나는 이미지 파일 확장명을 제한합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다.
2. 속성 이름을 검색하여 속성이 없는지 검증합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 다음 테이블을 사용하여 시스템 속성을 작성합니다.

파일 확장자 시스템 속성

필드	설명
이름	glide.ui.strict_content_types
유형	문자열
값	허용되는 이미지 파일 이름의 쉼표로 구분된 목록입니다. ico,gif,png,jpg,jpeg,bmp,js,css,htm,html,ogg,mp3,eot,woff,woff2 파일 형식을 사용합니다.

주:
값 목록에 포함되지 않은 파일 확장명을 사용하는 모든 파일은 UI에서 손상된 상태로 나타납니다.

사용자 기본 설정

사용자는 목록의 페이지당 행 수나 응답 시간을 목록이나 양식의 맨 아래에 표시할지 여부 등 다양한 UI 기능을 구성할 수 있습니다. 관리자는 필요에 따라 이러한 기본 설정을 수정하거나 삭제할 수 있습니다.

사용자 사용자 지정은 사용자 기본 설정 [sys_user_preference] 테이블에 기록으로 저장되며 사용자가 설정을 변경할 때마다 업데이트됩니다. UI는 각 사용자의 기본 설정에 따라 표시됩니다.

예를 들어, 응답 시간은 기본적으로 목록과 양식의 맨 아래에 표시될 수 있습니다. 사용자가 응답시간을 숨기면 응답시간 표시기가 숨겨진 것으로 표시하는 사용자 기본 설정 기록이 생성됩니다. 사용자의 이후 세션 중에는 응답 시간 표시기가 숨겨집니다. 사용자가 나중에 응답시간을 표시하기로 결정하면 사용자 기본 설정 기록이 적절하게 업데이트되고 응답시간 표시기가 표시된 상태로 이후 세션이 열립니다.

사용자가 사용할 수 있는 기본 설정에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 Next Experience 사용자 기본 설정참조하십시오사용자 기본 설정.

사용자 환경 설정 보기 및 문제점 해결

다음으로 이동 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정 사용자 기본 설정 기록 목록에 대한 기본 설정 이름을 선택하여 양식 뷰에 해당 기본 설정을 표시합니다. 사용자에 대한 문제를 해결하는 경우 사용자 이름을 검색하여 모든 사용자 지정 항목을 찾은 다음 보려는 기본 설정 이름을 선택합니다.

주:
사용자 기본 설정이 10,000개를 초과하면 시스템 저하 및 UI 성능 문제가 발생합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정 필드

필드	설명
이름	특성 또는 기능의 이름입니다.
설명	특징에 대한 짧은 설명(선택 사항)입니다.
시스템	이 기록이 시스템 전체 기본값(**TRUE**)을 나타내는지 여부(**FALSE**)를 표시합니다.
유형	값에 대해 허용된 항목의 데이터 유형을 표시합니다. 예를 들어 문자열 또는 정수를 선택할 수 있습니다.
사용자	설정이 사용자 지정된 사용자의 이름을 표시합니다. 사용자가 비어 있는 경우 기록은 시스템 전체 기본값에 대한 것입니다.
값	이 기록의 현재 설정입니다. 이 값을 사용자 필드 및 시스템 필드와 비교하여 표시된 값이 시스템 전체 기본값인지 아니면 특정 사용자의 기본 설정인지 확인합니다.

다음 값으로 시스템 전체 값(기본값 또는 전역 값이라고도 함)에 대한 사용자 기본 설정 기록을 식별할 수 있습니다.

- 시스템=참
- 사용자=공백

사용자가 기능을 사용자 지정할 때마다 다음 값을 사용하여 별도의 사용자 기본 설정 기록이 생성됩니다.

- 시스템**=FALSE**
- 사용자=<사용자 이름**>**

따라서 동일한 사용자 지정 가능한 UI 기능에 여러 사용자 기본 설정 기록이 있을 수 있습니다.

주:
일부 기능의 경우 시스템 전체 기록은 사용자가 사용자 지정할 때까지 사용자 기본 설정 모듈에 나타나지 않으므로 새 기록이 사용자 기본 설정에 추가됩니다.

사용자가 사용자 인터페이스에서 설명할 수 없는 동작을 발견하는 경우 사용자 기본 설정 목록에서 사용자 이름을 검색하여 사용자 기본 설정을 확인할 수 있습니다. 그런 다음 문제의 동작에 영향을 주는 사용자 기본 설정 기록을 삭제하거나 업데이트합니다.

주:
관리자가 이 모듈을 통해 사용자의 기본 설정 값을 수동으로 변경하면 사용자의 다음 세션에서 관리자 설정을 사용합니다. 그러나 사용자는 UI를 통해 기능을 다시 사용자 지정하여 사용자 기본 설정 기록을 업데이트할 수 있습니다. 관리자가 특정 사용자에 대한 사용자 기본 설정 기록을 삭제하면 해당 사용자의 다음 세션은 해당 기능에 대한 시스템 전체 값을 사용합니다. 사용자가 나중에 기능을 사용자 지정하면 시스템은 사용자에 대한 사용자 기본 설정 기록을 만듭니다.

전역 사용자 기본 설정

시스템 전체 또는 전역 사용자 기본 설정을 생성하여 사용자에 대한 기본 기본 설정을 지정합니다. 기본 설정을 기본값으로 설정하려면 기본 설정을 생성하고 System(시스템) 확인란을 선택한 다음 User(사용자) 필드를 비워 둡니다.

중요사항:
전역 사용자 기본 설정으로 설정된 동일한 이름의 기본 설정이 두 개 이상 있어서는 안 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정 및 업데이트 세트

시스템 전체 값에 대한 사용자 기본 설정 기록(기본값 또는 전역 값이라고도 함)은 업데이트 세트에 저장됩니다. 모든 변경 사항은 업데이트 세트를 가져올 때 구현되며 기능을 사용자 지정하지 않은 모든 사용자에게 영향을 줍니다. 특정 사용자에 대한 사용자 기본 설정 기록은 업데이트 세트에 저장되지 않으므로 업데이트 세트를 임포트할 때 사용자 지정 내용이 유지됩니다. 자세한 내용은 System update sets 문서를 참조하십시오.

사용자 기본 설정

사용자 기본 설정은 주로 개별 사용자가 다양한 기능과 상호 작용하는 방식을 추적하여 새 세션에서 사용자의 마지막 설정을 활성화합니다. 예를 들어, 사용자 기본 설정은 사용자가 다중 섹션 양식에 대해 탭 또는 스크롤 인터페이스를 활성화하는지 여부를 추적합니다. 다른 사용자 기본 설정 기록을 사용하면 관리자 역할을 가진 사용자가 특정 기능 설정을 조정할 수 있습니다.

설정 뷰

사용자 기본 설정을 보려면 다음으로 이동합니다. 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정레이블이 표시됩니다.

사용자 기본 설정 목록

이 테이블은 기본 시스템의 사용자 기본 설정 기록에 대해 설명합니다.

사용자 기본 설정 기록	설명
사용자만	사용자 작업이 값을 설정하고 업데이트합니다. 사용자 기본 설정 기록을 통한 수동 변경은 사용자 경험에 영향을 주지 않습니다.
관리자 전용	관리자는 사용자 기본 설정 기록을 통해 값을 변경하여 사용자 경험을 수정할 수 있습니다.
관리자 또는 사용자	사용자 작업은 값을 설정하고 업데이트하지만 관리자는 사용자 기본 설정 기록을 수동으로 업데이트하여 사용자 경험을 변경할 수 있습니다.
시스템 전용	시스템이 값을 설정하고 업데이트합니다. 관리자는 이러한 기록을 수정하면 안 됩니다.

이 테이블은 각 기본 설정에 대한 기본값과 설명을 제공합니다. 업데이트한 사람 열은 기본 설정이 어떻게 이루어지는지를 나타냅니다.

사용자 기본 설정

기본 설정	범주	업데이트한 사람	세부사항
〈table〉.db.주문	목록 정렬	관리자 또는 사용자	식별된 테이블의 경우 목록에서 기록을 정 데 사용되는 열을 나타냅니다. 이 기록은 테이블의 정렬 순서를 변경할 때마다 자 업데이트됩니다. 유형: 문자열 기본값: 사용자 선택 또는 사용자가 열을 않은 경우 숫자 열입니다. 번호 열이 비어 필드를 사용하여 기록을 정렬합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정

기본 설정	범주	업데이트한 사람	세부사항
〈table〉.db.order.direction	목록 정렬	관리자 또는 사용자	식별된 테이블의 경우, 목록에서 식별된 기준으로 기록을 오름차순(ASC) 또는 내 (DESC)으로 표시하는지 여부를 나타냅니 〈table〉.db.order입니다. 이 기록은 사용자 정렬 방향을 변경할 때마다 업데이트됩니 유형: 문자열 기본값: 없음
bsm_map.default_ci	BSM	사용자만	사용자가 BSM(비즈니스 서비스 관리) 맵 마지막 구성 항목의 sys_id 포함합니다. 사용자가 BSM 맵에서 새 구성 항목을 볼 자동으로 업데이트됩니다. 유형: 문자열 기본값: 없음
ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci	CMDB	관리자 전용	구성 항목의 관계를 정의할 때 사용 가능 나타나는 항목을 제한합니다. 값은 인코딩 문자열의 형식입니다. 유형: 문자열 기본값: locationANYTHING^operational_stat
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_사용자	CMDB	관리자 전용	구성 항목의 관계를 정의할 때 사용 가능 목록에 나타나는 항목을 제한합니다. 값은 쿼리 문자열의 형식입니다. 유형: 문자열 기본값: **active=true**
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_사용자_그룹	CMDB	관리자 전용	구성 항목에 대한 관계를 정의할 때 사용 목록에 나타나는 항목을 제한합니다. 값은 쿼리 문자열의 형식입니다. 유형: 문자열 기본값: **active=true**
collapse.<related table〉.<related field〉	양식	사용자만	관련 목록이 축소되었음을 나타냅니다. 세션이 시작될 때 동일한 관련 목록이 축 이 기록은 사용자가 동일한 관련 목록을 축소할 때마다 자동으로 업데이트됩니다 **True** = 식별된 관련 목록을 축소합니다. **False** = 식별된 관련 목록을 확장합니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정

기본 설정	범주	업데이트한 사람	세부사항
			유형: 문자열 기본값: 없음
collapse.section.<sys_id〉	양식	사용자만	축소된 양식 섹션의 sys_id 나타냅니다. 세션이 시작될 때 동일한 양식 섹션이 축 이 기록은 사용자가 같은 양식의 동일한 확장하거나 축소할 때마다 자동으로 업데 **True** = 식별된 섹션을 축소합니다. **False** (또는 공백) = 식별된 섹션을 확장 유형: **True/False** 기본값: **False** 또는 공백
glide.debugger.log_messages_limit〔메시지_제한〕	UI	관리자 또는 사용자	스크립트 디버거 세션 로그 UI에 표시할 수를 지정합니다.
glide.debugger.console.cached_stmt_limit	UI	관리자 또는 사용자	스크립트 디버거 콘솔의 브라우저에 캐시 수를 지정합니다.
glide.debugger.log.transaction.count	UI	관리자 또는 사용자	스크립트 디버거 세션 로그 UI에 표시되는 트랜잭션 수를 지정합니다.
glide.ui11.use	UI11	관리자 또는 사용자	이 사용자에 대해 UI11이 활성 상태인지 나타냅니다. UI11은 더 이상 사용할 수
glide.ui.navpage_state	메뉴	시스템 전용	수정하지 마십시오.사용자의 UI11 구성을 유형: 문자열 기본값: 없음
glide.ui.javascript_editor	UI	관리자 또는 사용자	사용자에 대해 JavaScript 편집기 및 서식 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다. Ja 편집기 아이콘( ) 및 서식 지정 컨트롤 편집기 플러그인이 활성화된 인스턴스에 수 있습니다. 이 기록은 사용자가 아이콘 스크립트 편집을 활성화하거나 비활성화 자동으로 업데이트됩니다. 자세한 내용은 구문 편집기 를 참조하십시오. **True** = 스크립트 편집기를 사용합니다. **False** = 스크립트 편집기를 사용하지 않 설정합니다. 유형: **True/False**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정

기본 설정	범주	업데이트한 사람	세부사항
			기본값: **True** (구문 편집기 기능이 활성
glide.ui.response_ 시간	UI	관리자 또는 사용자	목록이나 양식의 아래쪽에서 응답 시간 확장할지 또는 축소할지 여부를 결정합 기록은 사용자가 v2 목록이나 양식 아래 응답 시간 표시기 아이콘 클릭할 때 업데이트됩니다. **True** = 응답 시간 정보를 확장합니다. **False** = 응답 시간 정보를 축소합니다. 유형: 문자열 **False**: 거짓
홈페이지	홈페이지	관리자 또는 사용자	사용자가 인스턴스에 처음 로그인하거나 아이콘( )을 클릭할 때 나타나는 대시 나타냅니다. 이 값은 선택한 대시보드의 나타냅니다. 유형: 문자열 기본값: 없음
지식.검색.정렬.필드	목록 정렬	관리자 또는 사용자	지식베이스를 검색할 때 결과의 정렬 순 결정합니다. 이 기록은 사용자가 검색 결 다른 정렬 기준 옵션을 선택할 때마다 업 사용 가능한 옵션은 뷰 수(views), 관련 마지막으로 수정(sys_updated_on)입니 유형: 문자열 기본값: 뷰
list_edit_double	목록	관리자 또는 사용자	목록 v2에서 목록 편집기를 여는 작업을 이 기록은 사용자가 v2 목록을 개인화하 두 번 클릭 설정을 변경하면 자동으로 업 자세한 내용은 목록 편집기 관리를 참 이 기본 설정은 v3 목록에는 적용되지 클릭 목록 편집은 목록 v3에서 지원되지 **True** = 사용자가 v2 목록의 필드를 두 번 목록 편집기를 엽니다. **False** = 사용자가 v2 목록의 필드를 한 목록 편집기를 엽니다. 유형: **True/False** 기본값: **True**

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정

기본 설정	범주	업데이트한 사람	세부사항
list_edit_enable	목록	관리자 또는 사용자	목록에서 직접 필드를 편집하는 데 목록 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다. 사 목록(목록의 첫 번째 열 위에 있는 기어 개인화하고 목록 편집 사용 설정을 변경하 기록이 자동으로 업데이트됩니다. 이 기 목록에는 적용되지 않습니다. **True** = 목록 편집기를 사용할 수 있습니 **False** = 목록 편집기를 사용하지 않습니 유형: **True/False** 기본값: **True**
live_message.피드.last_display	라이브	관리자 또는 사용자	사용자가 마지막으로 본 피드를 저장합니 피드 (sysparm_feed_type=myfeed) 또 피드 (sysparm_feed_type=company_fe 기록은 사용자가 다른 피드를 선택할 때 업데이트됩니다. 유형: 문자열 기본값: **sysparm_feed_type=company**
live_tag.피드.주문	라이브	관리자 또는 사용자	태그 표시를 위한 사용자의 정렬 선택을 사용자가 라이브에서 다른 태그 옵션을 선 기록이 자동으로 업데이트됩니다. 사용 **Order by Created**(sys_created_on) 및 **Last Activity** (last_activity)입니다. 유형: 문자열 기본값: 없음 (기본값 sys_created_on)
menu.<identifier〉.expanded	메뉴	사용자만	사용자에게 열려 있는(확장된) 애플리케 네비게이터 메뉴 섹션의 sys_id 나타냅니 다음 세션이 시작될 때 동일한 섹션이 열 이 기록은 사용자가 애플리케이션 내비게 동일한 섹션을 확장하거나 축소할 때마다 업데이트됩니다. 유형: 문자열 기본값: 없음
mobile_rowcount	모바일	관리자 또는 사용자	모바일 장치의 목록에 표시되는 행 수를 이 기록은 사용자가 모바일 화면에서 페 수를 선택할 때마다 자동으로 업데이트됩 유형: 정수

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정

기본 설정	범주	업데이트한 사람	세부사항
			기본값: **20**
mobile_use_full.android	모바일	관리자 또는 사용자	사용자의 Android 모바일 장치에 나타나 인터페이스를 나타냅니다. 이 기록은 사 홈페이지 위의 기어 아이콘( )을 클릭 데스크톱 인터페이스를 표시하거나 시작 휴대폰 아이콘을 클릭하여 모바일 인터페 표시할 때마다 자동으로 업데이트됩니다 **True** = Android 모바일 장치에 전체 데 인터페이스를 표시합니다. **False** = Android 모바일 장치에 모바일 표시합니다. 유형: **True/False** 기본값: **False**
mobile_use_full.아이폰	모바일	관리자 또는 사용자	사용자의 iPhone 모바일 장치에 나타나는 인터페이스를 나타냅니다. 이 기록은 사 홈페이지 위의 기어 아이콘( )을 클릭 데스크톱 인터페이스를 표시하거나 시작 휴대폰 아이콘을 클릭하여 모바일 인터페 표시할 때마다 자동으로 업데이트됩니다 **True** = iPhone 모바일 장치에 전체 데스 인터페이스를 표시합니다. **False** = iPhone 모바일 장치에 모바일 인터페이스를 표시합니다. 유형: **True/False** 기본값: **False**
모듈	메뉴	사용자만	사용자가 마지막으로 액세스한 모듈의 s 기록합니다. 유형: 문자열 기본값: **sys_id**
owned_by_indicator.form	업데이트 세트	관리자 전용	업데이트 세트에서 해당 양식에 대한 고 업데이트를 추적할 때 양식 헤더에서 업 아이콘을 표시하거나 숨깁니다. **True** = 고객 업데이트 표시기 아이콘을 **False** = 고객 업데이트 표시기 아이콘을 유형: **True/False**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정

기본 설정	범주	업데이트한 사람	세부사항
			기본값: **False**
recent.impersonations	관리	사용자만	이 값은 수정하지 마십시오. 관리자가 가장한 사람을 표시합니다. 자세한 내용은 가장을 참조하십시오. 유형: 문자열 기본값: 없음
보고서.확장	Reporting	관리자 또는 사용자	보고서를 볼 때 보고서 헤더가 열려 있는지 확인하기 위해 보고서 헤더를 확장할 수 있는 역할 목록(쉼표로 구분됨) 과 함께 작동합니다. 역할이 보고서 머리글에 액세스할 수 있는 경우 **report.expanded** 사용자 기본 설정 머리글을 확장한 상태로 열지 아니면 축소된 열릴지를 나타냅니다. 보고서 헤더를 확장하면 보고서 정의를 수정하는 데 사용되는 보고서 나타납니다. 이 사용자 기본 설정 기록은 보고서 머리글을 확장하거나 축소할 때마다 업데이트됩니다. 사용자의 역할에 보고서를 볼 수 있는 권한이 없는 경우 이 사용자 기본 관계없이 보고서 헤더에 액세스할 수 없습니다. **True** = 보고서를 표시할 때 보고서 머리글을 확장합니다. **False** = 보고서를 표시할 때 보고서 헤더를 축소합니다. 유형: 문자열 기본값: **True**
Rowcount	목록	사용자만	목록의 단일 페이지에 표시되는 최대 행 수를 나타냅니다. 또한 이 값은 대시보드의 목록에 표시되는 최대 기록 수를 결정합니다. 사용자 번호를 선택하면 이 기록이 자동으로 업데이트됩니다. 유형: 정수 기본값: **20**
sys_update_set	업데이트 세트	사용자만	이 값은 수정하지 마십시오. 현재 활성 상태인 세트를 나타냅니다. 사용자가 다른 업데이트 세트를 선택하면 이 값이 자동으로 업데이트됩니다. 형식: **GUID** 기본값: 기본 업데이트 세트의 sys_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정

기본 설정	범주	업데이트한 사람	세부사항
tabbed.forms	양식	사용자만	세 개 이상의 구역이 포함된 양식이 탭 인 사용하는지 아니면 구역의 스크롤 목록을 사용하는지를 나타냅니다. 이 설정은 모 적용됩니다. 양식별로 설정되지 않습니다 사용자가 배너 막대에서 탭 전환 아이콘을 때 자동으로 업데이트됩니다. 자세한 내 레이아웃 구성을 참조하십시오 . **True** = 복수 섹션 폼을 탭으로 표시합니 **False** 또는 공백 = 다중 섹션 양식을 섹 목록으로 표시합니다. 유형: **True/False** 기본값: **False**
테이블.컴팩트	목록	사용자만	목록이 각 행의 위와 아래에 빈 공간이 많 표시되는지 여부를 나타냅니다. 이 설정 적용됩니다. 목록별로 설정되지 않습니다 목록을 개인화하고 행 축소 옵션을 변경하 자동으로 업데이트됩니다. **True** = 목록의 각 행 위와 아래에 빈 공간 번에 화면에 더 많은 행을 표시합니다. **False** = 가독성을 높이기 위해 목록의 각 아래에 공백을 추가합니다. 유형: **True/False** 기본값: **False**
테이블.wrap	목록	사용자만	목록의 긴 텍스트를 여러 줄로 줄 바꿈할 잘릴지 여부를 나타냅니다. 이 설정은 모 적용됩니다. 이 설정은 목록별로 설정되 이 기록은 사용자가 목록 v2 개인화 인터 줄 바꿈 열 텍스트 옵션을 변경하거나 시스 목록 열에 더 긴 텍스트 줄 바꿈 옵션을 변 자동으로 업데이트됩니다 코어 UI . **True** = 목록에서 긴 텍스트를 줄 바꿈합 텍스트는 목록 뷰에 표시되지만 각 행은 공간을 차지할 수 있습니다. **False** = 목록에서 긴 텍스트를 줄 바꿈하 목록 보기에서 텍스트는 잘리지만 각 행 덜 차지합니다. 양식 뷰에서 전체 텍스트 있습니다. 유형: **True/False**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정

기본 설정	범주	업데이트한 사람	세부사항
			기본값: **True**
ts.match	텍스트 검색	관리자 또는 사용자	검색 텍스트가 작업 번호와 정확히 일치 텍스트 검색을 통해 작업 기록을 반환해 여부를 나타냅니다. 사용자가 검색 결과 검색 팁 및 기본 설정 링크를 클릭하면 이 자동으로 업데이트되고 정확한 숫자 설정 경우 반환 작업 기록을 변경합니다. 자세 텍스트 검색이 여러 테이블에서 레코드를 **True** = 작업 기록을 반환합니다. 전체 검 대한 링크가 제공됩니다. **False** = 검색어가 작업 번호와 일치하는 전체 검색 결과를 반환합니다. 유형: **True/False** 기본값: **True**
ts.remember.expanded	텍스트 검색	관리자 또는 사용자	이전 검색 중에 확장 및 축소된 검색 그룹 여부를 나타냅니다. 사용 가능한 검색 그 접근 권한과 선택에 따라 달라집니다. 이 사용자가 검색 결과 페이지에서 검색 팁 링크를 클릭하고 기억된 확장/축소 기본 설정을 변경하면 자동으로 업데이트됩니 **True** = 확장/축소 설정을 기억하고 후속 사용합니다. **False** = 확장/축소 설정을 기억하지 못함 검색을 위해 모든 그룹을 확장합니다. 유형: 문자열 기본값: **True**
ts.show_empty_groups	텍스트 검색	관리자 또는 사용자	전역 텍스트 검색 결과에 일치 항목이 없 포함되는지 여부를 나타냅니다. 사용 가 그룹은 사용자의 액세스 권한에 따라 다 기록은 사용자가 검색 결과 페이지에서 기본 설정 링크를 클릭하고 검색 결과가 설정을 변경하면 자동으로 업데이트됩니 **True** = 전역 텍스트 검색 결과를 표시할 포함합니다. **False** = 전역 텍스트 검색 결과를 표시할 숨깁니다. 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정

기본 설정	범주	업데이트한 사람	세부사항
			기본값: **True**
ts.show_negative_result_info	텍스트 검색	관리자 또는 사용자	전역 텍스트 검색 결과 페이지의 그룹 헤 항목이 없는 테이블을 식별해야 하는지 나타냅니다. 사용 가능한 검색 그룹은 사 권한에 따라 다릅니다. 이 기록은 사용자 페이지에서 검색 팁 및 기본 설정 링크를 검색 그룹 헤더에서 검색 일치 항목이 없는 설정을 변경하면 자동으로 업데이트됩니 **True** = 그룹 헤더에서 일치 항목을 반환 테이블을 표시합니다. **False** = 그룹 헤더에서 일치 항목이 반환 테이블을 숨깁니다. 유형: 문자열 기본값: **True**
ts.show_search_groups	텍스트 검색	관리자 또는 사용자	전역 텍스트 검색 결과 페이지에 사용자가 표시할 그룹을 지정할 수 있는 확인란이 있는지 여부를 나타냅니다. 사용 가능한 사용자의 액세스 권한 및 설정에 따라 다 기록은 사용자가 검색 결과 페이지에서 기본 설정 링크를 클릭하고선택 가능한 검 설정을 변경하면 자동으로 업데이트됩니 **True** = 개별 검색 그룹을 활성화하거나 확인란 표시. **False** = 개별 검색 그룹을 사용하거나 사 않도록 설정하는 확인란을 숨깁니다. 유형: 문자열 기본값: **True**
사용자.로그아웃 가능	보안	관리자 전용	사용자에게 로그아웃 버튼을 표시할지 여 나타냅니다. False이면 세션 시간이 초과 자동으로 로그아웃됩니다. 자세한 내용은 단추 제거를 참조하세요. 이 사용자 기 적용되지 코어 UI않습니다. **True** = 로그아웃 버튼을 표시하여 수동 활성화합니다. **False** = 로그아웃 버튼을 숨겨 수동 로그 비활성화합니다. 유형: **True/False** 기본값: **True**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기본 설정

기본 설정	범주	업데이트한 사람	세부사항
use.concourse	코어 UI	관리자 전용	사용자에게 UI15 또는 코어 UI (UI16)이 여부를 나타냅니다. 코어 UI 사용자가 를 UI(com.glide.ui.ui16) 플러그인을 활성화 **True** = 기본적으로 표시 코어 UI **False**= 기본적으로 레거시 UI15 표시 유형: 문자열 기본값: **True**

인스턴스를 업그레이드한 후 **Next Experience** 시작 화면 끄기

사용자 기본 설정을 생성하여 인스턴스를 업그레이드한 후 나타나는 코어 UI 시작 화면을 끌 Next Experience 수 있습니다.

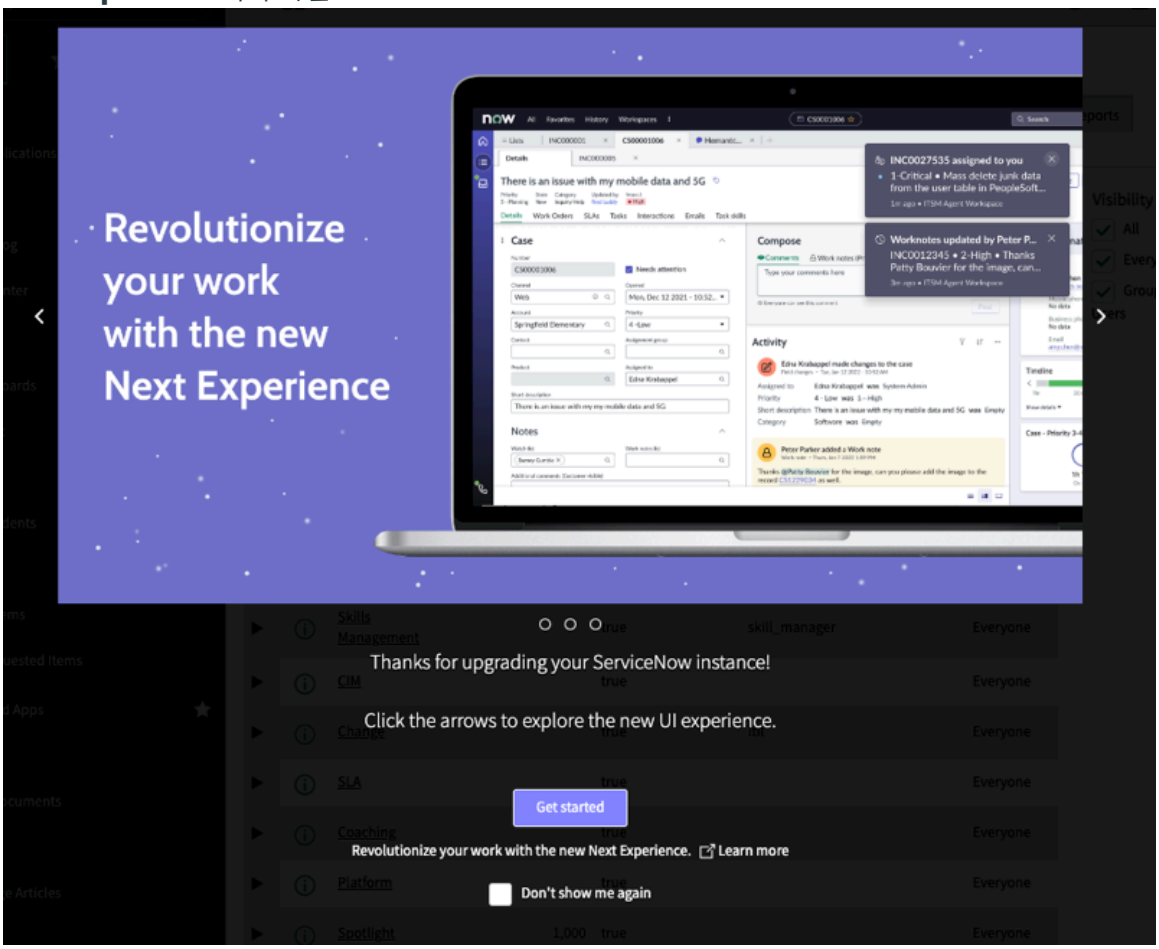
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Next Experience 인스턴스를 업그레이드하지만 인스턴스에서 UI를 Next Experience 켜지 않은 경우 시작 화면이 나타납니다코어 UI.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Next Experience 시작 화면



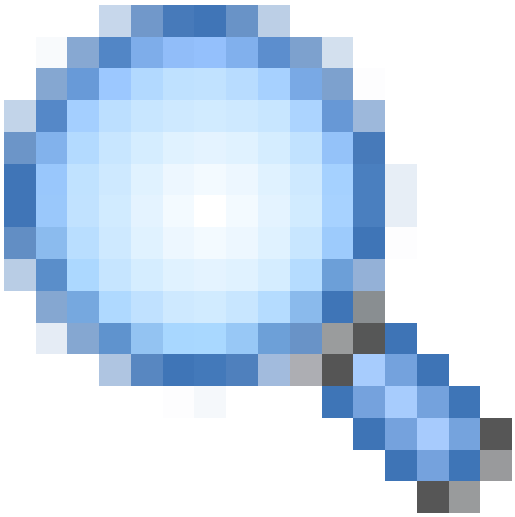
이 시작 화면은 관리자에게만 나타납니다. UI를 활성화할 수 있도록 UI에 Next Experience 대해 알려줍니다. 시작 시작 화면에서 UI에 Next Experience 대한 알림을 받은 후 다음 단계를 사용하여 시작 화면을 끌 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 값을 입력합니다.

옵션	설명
설명	사용자 기본 설정에 대한 설명입니다. 예를 들어 ## ## ## ### #####.
사용자	시작 화면이 꺼져 있는 사용자입니다. 모든 사용자에 대해 시작 화면을 끄려면 이 필드를 비워 둡니다. 특정 사용자에 대한 시작 화면을 끄려면 검색 아이콘(

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	)을 사용하여 사용자를 찾아 검색 결과에서 선택합니다.
이름	사용자 기본 설정 이름입니다. 시작 화면을 끄려면 다음 이름을 입력합니다. overview_help.##.####
값	true를 입력하여 이 사용자 기본 설정을 활성화하면 시작 화면이 꺼집니다.
유형	**string**(문자열)을 선택합니다.
시스템	이 사용자 기본 설정을 시스템 전체에 적용하려면 이 확인란을 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   시작 시작 화면이 방문됨으로 표시됩니다. 시작 시작 화면이 방문됨으로 표시되면 사용자 옵션을 구성한 방식에 따라 인스턴스에서 지정된 사용자 또는 모든 사용자의 화면이 꺼집니다.

사용 가능한 바로 가기 키 구성

관리자는 사용자가 사용할 수 있는 바로 가기 키를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
사용 가능한 키보드 단축키 목록은 을 참조하십시오 코어 UI 바로 가기 키.
glide.ui.keyboard.shorcuts.enabled 사용자 기본 설정을 검색하여 키보드 단축키를 보편적으로 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 그런 다음 시스템 확인란을 선택하고 값을 False로 설정합니다.

또한 사용자 기본 설정을 사용하여 사용자가 사용할 수 있는 바로 가기 키와 키 조합을 결정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정레이블이 표시됩니다.
2. 검색 창에서 이름을 선택합니다.
3. *keyboard를 입력하여 이름에 keyboard가 포함된 모든 사용자 기본 설정을 포함합니다.
4. 사용자가 필드에 입력하는 동안 키보드 단축키를 사용할 수 있도록 하려면 *glide.ui.keyboard.shortcuts.allow_in_input_fields* 사용자 기본 설정 값을 true로 설정합니다.
5. 값을 False로 변경하여 다음 키보드 단축키 중 하나를 비활성화합니다.

바로 가기 키

사용자 기본 설정	설명	키보드 단축키
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame	키보드 포커스를 페이지의 기본 컨텐츠로 이동합니다.	Ctrl+Alt+P
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search	키보드 포커스를 배너 프레임의 전역 검색 표시줄로 이동합니다.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonate	가장자 창을 엽니다.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter	키보드 포커스를 애플리케이션 내비게이터의 필터로 이동합니다.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle	애플리케이션 내비게이터를 열거나 닫으십시오.	

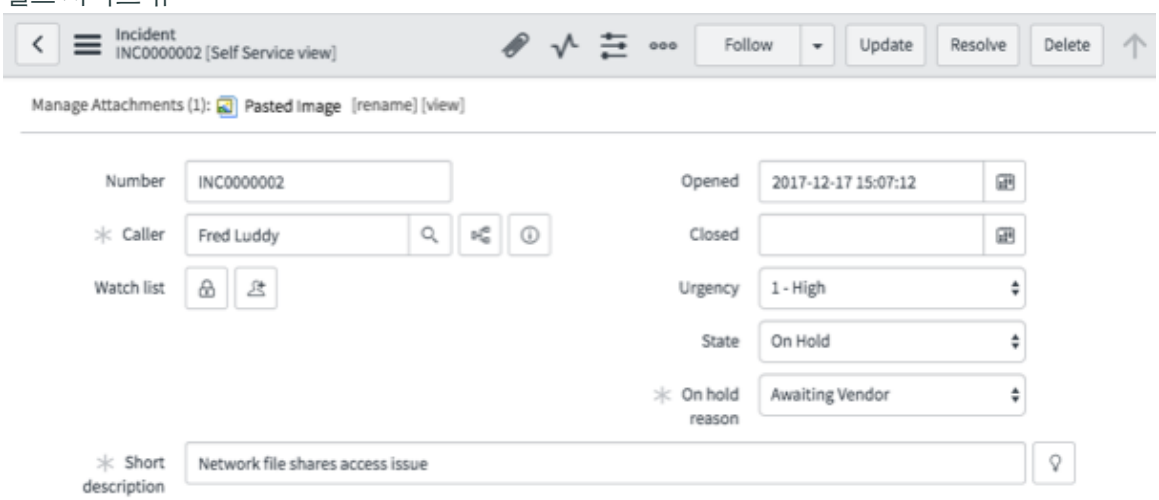
6. key_combo로 끝나는 사용자 기본 설정의 값을 사용하여 해당 특정 키보드 단축키의 키 조합을 변경합니다.

뷰 관리

뷰는 사용자가 양식 또는 목록을 열 때 나타나는 요소를 정의하며, 목록 및 양식의 뷰를 기본값에서 전환할 수 있습니다.

시스템은 폼이나 목록을 표시할 때 일반적으로 기본 테이블에 속하는 필드의 하위 세트만 표시합니다. 예를 들면 셀프 서비스 뷰의 인시던트 양식입니다.

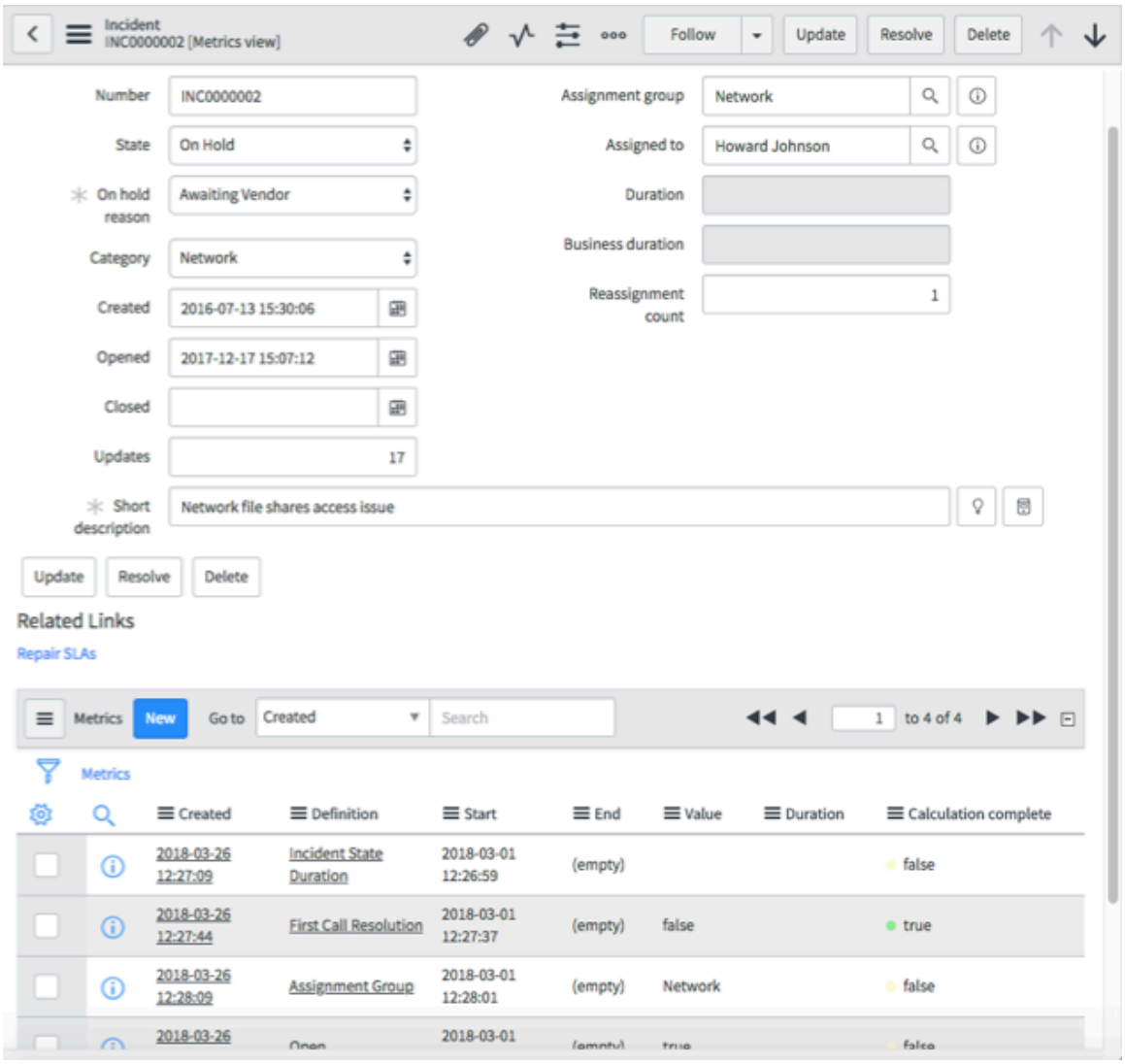
셀프 서비스 뷰



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메트릭 뷰의 인시던트 양식입니다.

메트릭 뷰



개인화 역할을 가진 관리자와 사용자는 보기와 관련된 주요 작업을 수행할 수 있는 권한이 있습니다.

- 목록 및 양식에 대한 뷰 생성
- 기본적으로 표시되는 뷰 결정
- 생성한 뷰 삭제
- 기본 테이블의 필드 값에 따라 사용할 수 있는 뷰를 결정하는 뷰 규칙을 만들고 수정합니다
- 특정 사용자 역할과 관련된 뷰를 결정하는 규칙 생성

관리자 또는 view_changer 역할을 가진 사용자는 뷰를 변경할 수 있습니다.

기본 시스템에 포함된 뷰

기본 뷰 및 고급 뷰를 포함하여 여러 뷰가 기본 시스템에 포함되어 있습니다.

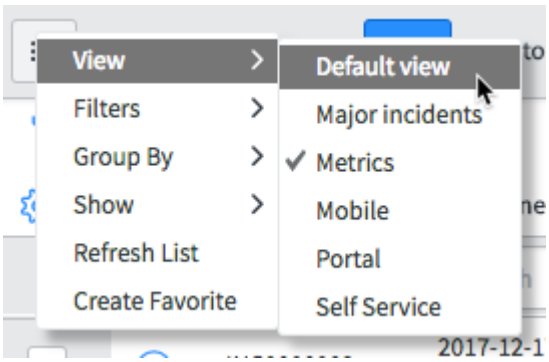
⚠ 경고:
기본 시스템 뷰를 삭제하지 마십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

뷰 전환

목록 보기 간에 전환하려면 목록의 왼쪽 위 모서리에 있는 목록 상황에 맞는 메뉴를 클릭한 다음 뷰 〉 〔원하는 뷰〕레이블이 표시됩니다.

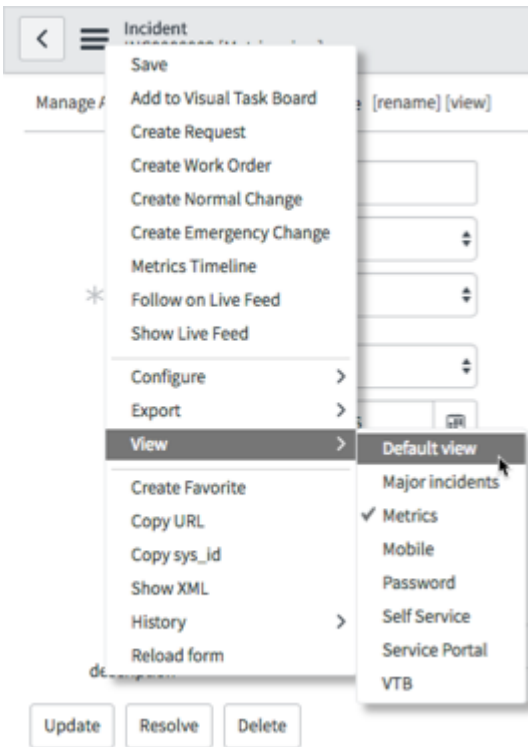
목록 뷰 목록



목록 v3에서 목록 보기 사이를 전환하려면 상황에 맞는 메뉴를 클릭한 다음 뷰 변경 〉 〔원하는 뷰〕레이블이 표시됩니다.

양식 뷰 간에 전환하려면 양식 헤더의 왼쪽에 있는 컨텍스트 메뉴를 클릭한 후 뷰 〉〔원하는 뷰〕:

양식 뷰 목록



뷰를 전환하면 양식이 제출되어 모든 변경 사항이 저장되고 적용되는 클라이언트 스크립트가 *onSubmit* 트리거됩니다. 아직 저장하지 않은 새 양식에서는 양식 뷰를 전환할 수 없습니다.

사용자가 뷰를 전환하면 선택한 뷰가 사용자 기본 설정으로 저장되므로 양식이 열릴 때 기본적으로 동일한 뷰가 사용자에게 표시됩니다. 사용자가 사용자 기본 설정으로 저장된 뷰를 가지고 있는 경우 다른 뷰를 지정하는 기록의 URL을 열면 양식은 URL이 아니라 사용자 기본 설정에 저장된 뷰에 표시됩니다. 예를 들어, 사용자가 인시던트 기록에서 모바일 뷰를 선택한 후 시각적 작업 보드 뷰를 지정하는 다음 링크를 열려고 하면 양식이 여전히 모바일 뷰에서 열립니다. https://{instance}/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id={sys_ID}sysparm_view=vtb

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

sysparm_view 매개 변수는 목록이나 양식에 사용할 뷰를 지정하며 뷰에 대한 사용자의 저장된 기본 설정으로 덮어쓸 수 있습니다. 매개 변수를 **true**로 설정하여 *sysparm_view_forced* 이 동작을 재정의할 수 있습니다.

뷰 생성 및 삭제

관리자는 뷰를 생성하고 생성한 뷰를 삭제할 수 있습니다. 목록 뷰 또는 양식 뷰에서 뷰를 만들거나 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 뷰를 만들거나 삭제할 애플리케이션 또는 모듈로 이동합니다.
2. 목록에 대한 뷰를 만드는 경우 목록 버전에 적합한 작업을 수행합니다.
3. 양식에 대한 뷰를 만드는 경우 기록을 연 다음 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃레이블이 표시됩니다.
4. 목록 뷰 섹션에서 새 뷰의 기반이 될 뷰를 선택합니다.
   해당 뷰에 대해 표시되는 필드가 선택됨 목록에 나타납니다.
5. 선택 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   새 뷰 만들기 양식이 나타납니다.
6. 뷰에 대한 설명이 포함된 이름을 입력합니다.
   뷰 이름은 고유해야 하며 특수 문자나 공백을 사용할 수 없으며 **A-Z**, **a-z**, **0-9** 및 **_** 문자만 사용할 수 있습니다.
7. 확인을 클릭합니다.
   사용 가능 열의 필드는 새 뷰를 기반으로 한 첫 번째 뷰와 동일합니다.
8. 선택됨 열에서 필드를 추가 또는 제거하여 이 뷰에 표시할 필드를 선택하거나, 필드를 위 또는 아래로 이동하여 양식에 표시되는 순서를 조정할 수 있습니다.
   양식에 대한 뷰를 만드는 경우 양식 섹션을 선택하고 해당 섹션의 필드를 구성할 수 있습니다. 관련 목록을 구성할 때와 같은 방식으로 뷰를 생성할 수도 있습니다.
9. 보기를 삭제하려면 다음으로 이동합니다. 시스템 **UI** 〉 뷰레이블이 표시됩니다.
10. 삭제할 뷰를 클릭합니다.
11. 양식 헤더에서 삭제를 클릭합니다.

> ⚠ 경고:
> 보기 목록에서 rpt-temp<sys_id><user> 형식의 여러 항목을 볼 수 있습니다.
> 인스턴스는 이러한 뷰를 만들어 보고서의 현재 상태를 저장합니다. 활성 보고서의 상태에 영향을 줄 수 있으므로 이러한 기록을 삭제하지 마십시오.
>
> 기본 시스템 뷰를 삭제하지 마십시오.

뷰 규칙 만들기

사용자가 뷰를 전환하면 선택한 뷰가 사용자 기본 설정으로 저장되므로 양식이 열릴 때 기본적으로 동일한 뷰가 사용자에게 표시됩니다. 이 기능을 재정의하여 지정된 뷰를 강제로 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
뷰 규칙은 역할이 없는 사용자에게는 적용되지 않습니다. 인스턴스에 기존 사용자 기본 설정 항목이 있는 경우 뷰 규칙이 항상 적용되지는 않습니다. 사용자 기본 설정 항목을 삭제하고 시스템 캐시를 지워 해당 뷰 규칙이 적용되는지 확인합니다. 인스턴스 URL에 cache.do 추가하여 시스템 캐시를 지울 수 있습니다. 예: instance_name.service-now.com/cache.do.

주:
시스템 캐시를 지우면 전체 성능에 영향을 줄 수 있으며 시스템 응답 시간이 저하됩니다. 업무 시간 중에 캐시 플러시를 실행하거나 캐시 플러시를 자동으로 트리거하지 마십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 뷰 규칙레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 테이블의 필드를 사용하여 양식을 작성합니다.

뷰 규칙 양식

필드	입력 값
이름	규칙을 식별하는 이름을 지정합니다. 이 필드는 대/소문자를 구분하며 뷰 이름과 정확히 일치해야 합니다.
활성	지정한 조건에 따라 뷰 규칙을 적용하려면 이 옵션을 선택합니다. 선택하지 않으면 뷰 규칙이 적용되지 않습니다.
고급	조건 작성기를 사용하는 대신 코드 기반 조건을 지정하려면 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 스크립트필드가 표시되고 일치 조건, 조건 및 뷰 필드가 숨겨집니다.
일치 조건	조건 중 일부 또는 전부 를 충족해야 하는지 여부를 선택합니다. 고급 뷰 규칙을 만들면 시스템에서 이 필드를 숨깁니다.
조건	조건 작성기를 사용하여 뷰가 적용되는 시기를 결정합니다. 고급 뷰 규칙을 만들면 시스템에서 이 필드를 숨깁니다.
애플리케이션	뷰 규칙 기록이 속한 애플리케이션을 표시합니다.
테이블	이 뷰 규칙이 적용될 테이블을 선택합니다. 목록에는 뷰 규칙과 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다
장치 유형	이 뷰 규칙이 적용되는 인터페이스를 선택합니다.
뷰	규칙을 생성할 뷰의 이름을 입력합니다. 고급 뷰 규칙을 만들면 시스템에서 이 필드를 숨깁니다.
스크립트	스크립트를 입력하여 특정 뷰를 표시할 시기를 결정합니다. 고급 뷰 규칙을 생성할 때만 이 필드가 표시됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

시스템에 뷰가 표시되는 시기 제어

관리자는 시스템에서 지정된 뷰에 양식이나 목록을 표시해야 하는 경우에 대한 조건을 결정하는 규칙을 만들 수 있습니다. 관리자는 사용자 역할별로 보기를 제한할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 뷰 규칙레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

뷰 규칙 양식

필드	입력 값
이름	규칙을 식별하는 이름을 지정합니다. 이 필드는 대/소문자를 구분하며 뷰 이름과 정확히 일치해야 합니다.
활성	지정한 조건에 따라 뷰 규칙을 적용하려면 이 옵션을 선택합니다. 선택하지 않으면 뷰 규칙이 적용되지 않습니다.
고급	조건 작성기를 사용하는 대신 코드 기반 조건을 지정하려면 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 스크립트필드가 표시되고 일치 조건, 조건 및 뷰 필드가 숨겨집니다.
일치 조건	조건 중 일부 또는 전부 를 충족해야 하는지 여부를 선택합니다. 고급 뷰 규칙을 만들면 시스템에서 이 필드를 숨깁니다.
조건	조건 작성기를 사용하여 뷰가 적용되는 시기를 결정합니다. 고급 뷰 규칙을 만들면 시스템에서 이 필드를 숨깁니다.
애플리케이션	뷰 규칙 기록이 속한 애플리케이션을 표시합니다.
테이블	이 뷰 규칙이 적용되는 테이블을 선택합니다. 목록에는 뷰 규칙과 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다
장치 유형	이 뷰 규칙이 적용되는 인터페이스를 선택합니다.
뷰	규칙을 생성할 뷰의 이름을 입력합니다. 고급 뷰 규칙을 만들면 시스템에서 이 필드를 숨깁니다.
스크립트	스크립트를 입력하여 특정 뷰를 표시할 시기를 결정합니다. 고급 뷰 규칙을 생성할 때만 이 필드가 표시됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

역할별로 뷰 제한

스크립트를 사용하면 다양한 역할이 사용하는 양식 뷰를 제어할 수 있습니다.

> **경고:**
> 여기서 설명하는 사용자 지정은 특정 인스턴스에서 사용하도록 개발되었으며, Now Support에서 지원되지 않습니다. 이 메서드는 있는 그대로 제공되며 구현 전에 철저히 테스트되어야 합니다. 이 사용자 지정에 대한 모든 질문과 의견을 커뮤니티 포럼 에 게시합니다.

이름: `#### ## ##`

유형: 시스템 **UI** 〉 뷰 규칙

테이블: `##`

설명: 일반적으로 양식에 사용되는 보기는 url 또는 module 속성에서 매개 변수를 지정 *`sysparm_view`* 하거나 이전 양식 또는 목록에서 보기를 상속하여 제어됩니다. 기록 생성자에서 참조된 필드 양식을 열 때처럼 이것이 적용되지 않는 경우도 있습니다. 이 경우 역할에 따라 양식

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보기를 제어할 수 있습니다. 이 스크립트에서는 현재 테이블에 사용할 수 있다는 뷰 *ess* 가 있다고 가정합니다.

매개변수:

- *view* - 현재 보기의 이름을 포함하는 문자열입니다.
- *is_list* - 목록 보기인지 여부를 나타내는 부울 값입니다.

스크립트:

```
(function overrideView(view, is_list) {
//Force non-itil users to use the ess view
if (gs.hasRole("itil"))
{return;}
if (view.startsWith("ess"))
{return;}
// do not change view if it starts with sys_ (e.g. sys_ref_list)
if (view.startsWith("sys_"))
{return;}
answer = "ess"; // set the new view to answer
})(view, is_list);
```

탐색 처리기

탐색 처리기는 스크립팅된 뷰 규칙으로, 지정된 테이블의 데이터가 양식 뷰에서 요청될 때마다 실행됩니다.

탐색 처리기 만들기

탐색 핸들러 [sys_navigator] 테이블에는 인스턴스의 탐색 핸들러가 포함되어 있습니다. 필터 탐색기에 sys_navigator.list 를 입력하여 이 테이블에 액세스합니다. 탐색 핸들러 기록에는 탐색 핸들러가 적용되는 테이블을 지정하는 테이블 필드와 스크립팅된 뷰 규칙이 포함된 스크립트 필드가 포함되어 있습니다.

다음 스크립트는 HR 플러그인에 포함된 탐색 핸들러에서 가져온 것입니다. 이 스크립트는 테이블 필드의 테이블에 있는 기록이 역할이 없는 사용자에 대해서는 ESS 뷰를 사용하고 다른 모든 사용자에 대해서는 기본 뷰를 사용하도록 강제 적용합니다.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_uri.get('sys_id'))) {
    if (!gs.getUser().hasRoles())
        g_uri.set('sysparm_view', 'ess');
    else
        g_uri.set('sysparm_view', '');
}


answer =  g_uri.toString('hr_case.do');
```

뷰 규칙 이전 또는 이후에 탐색 핸들러 실행

glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler 시스템 속성을 사용하여 뷰 규칙과 탐색 처리기가 적용되는 순서를 제어합니다. 속성 값을 **True** 로 설정하여 탐색 핸들러 이후의 뷰 규칙을 처리합니다. 시스템 속성이 인스턴스에 없으면 탐색 처리기가 항상 우선합니다.

시스템 속성은 탐색 처리기 스크립트 기능이 답변을 반환하지 않는 경우에만 탐색 처리기를 재정의합니다. 위의 예시 스크립트에서는 속성이 적용되지 않습니다. 이는 이 탐색 처리기가 ## 줄이 if 문 외부에 있기 때문에 항상 응답을 반환하기 때문입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

앞의 예제의 탐색 처리기 스크립트가 뷰 규칙을 따르도록 하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. *glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler* 시스템 속성을 생성합니다.
2. 속성 값을 true로 설정합니다.
3. 뷰를 변경하거나 강제 적용해야 하는 경우에만 ### 반환하도록 탐색 핸들러 스크립트를 업데이트합니다.

이 예제는 이전 스크립트의 수정된 버전입니다. 이 경우 ## 라인은 사용자에게 역할이 없는 경우에만 발생합니다. 사용자에게 역할이 있는 경우 ## 에 도달하지 않으며 동일한 테이블의 뷰 규칙이 적용됩니다(있는 경우).

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_url.get('sys_id'))) {
    if (!gs.getUser().hasRoles()) {
        g_url.set('sysparm_view','ess');
        answer = g_url.toString('hr_case.do');
    }
}
```

시작 페이지

시작 페이지에는 시스템을 사용하기 위해 로그인할 때마다 고객에게 전달하려는 지침과 중요한 정보가 포함되어 있습니다.

기본 시스템 로그인 페이지 컨텐츠는 시스템 관리자가 사용자 지정할 수 있습니다.

시작 페이지 섹션

시작 페이지에는 다음과 같은 다양한 섹션이 포함될 수 있습니다.

- 환영: 일반 정보
- 사용:시스템 사용에 대한 몇 가지 팁과 요령
- 로그인: 로그인 정보
- 데모: 기본 시스템 데모 시스템 로그인에 대한 정보
- 추가 정보: 설명서에 ServiceNow 대한 링크

다음으로 이동하여 시작 페이지 섹션을 보고, 만들고, 구성합니다. 시스템 **UI** 〉 시작 페이지 컨텐츠레이블이 표시됩니다. 간단한 설명을 클릭하여 항목을 편집할 수 있습니다. 필요하지 않은 섹션은 제거할 수 있습니다.

시작 페이지 섹션 필드

필드	설명
간단한 설명	섹션에 대한 설명입니다.
활성	섹션을 활성 상태로 표시하여 시작 페이지에 표시합니다. 비활성 섹션은 표시되지 않습니다.
표시 순서	섹션이 표시되는 순서를 나타내는 숫자입니다. 번호가 낮은 섹션은 번호가 높은 섹션 위에 표시됩니다.
애플리케이션	섹션이 속한 애플리케이션입니다.
언어	로그인한 사용자 언어가 이 값과 일치할 때 섹션이 나타납니다. 로그인한 사용자가 없으면 게스트 사용자의 언어 기본 설정이 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

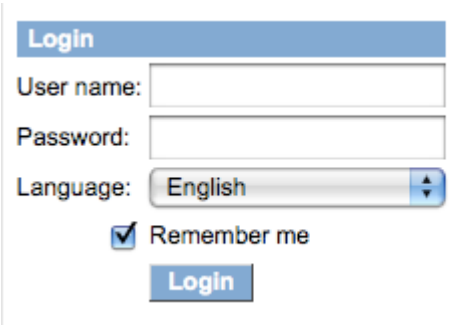
시작 페이지 섹션 필드

필드	설명
조건	이 필드의 스크립트가 true로 평가되면 시작 페이지에 섹션이 나타납니다.
게시됨	섹션의 게시 날짜입니다.
텍스트	섹션의 컨텐츠입니다.

시작 페이지에서 언어 선택

사용자는 로그인 섹션의 시작 페이지에서 언어를 선택하여 선택한 언어로 세션을 시작할 수 있습니다.

로그인 시 언어 선택



주:
사용자가 로그인하기 전에 게스트 사용자의 기본 언어로 시작 페이지가 표시됩니다.

회사별 시작 페이지 컨텐츠 생성

회사별 시작 페이지 컨텐츠를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 시작 페이지 컨텐츠레이블이 표시됩니다.
2. 새 섹션을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 조건 필드에 다음을 입력합니다. 여기서 회사는 사용자가 이 섹션을 보는 회사의 이름입니다.

Example

```
gs.getUser().getCompanyRecord().name.toString() == "Company"
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 양식을 작성합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

접근성 기능 활성화

접근성 기능을 전역적으로 또는 특정 사용자에 대해 구성할 수 있습니다. 또한 사용자는 특정 접근성 요구사항을 충족하기 위해 개별적으로 사용자 기본 설정을 활성화할 수 있습니다.

이 플랫폼에는 WCAG(Web Content Accessibility Guidelines) 2.0 AA 및 WCAG 2.1 AA(일부 제품의 경우)를 지원하여 모든 사용자가 인터페이스에 더 쉽게 액세스할 수 있도록 하는 기능이 포함되어 있습니다. 이러한 기능은 화면 판독기와 키보드 탐색으로 인스턴스에 액세스할 때 사용자 경험을 개선합니다.

접근성 기능은 일부 기능이 사용자별로 다르기 때문에 기본적으로 활성화되지 않습니다. 관리자는 전역적으로 또는 개별 사용자에 대해 기능을 사용하도록 설정할 수 있는 유연성이 있습니다.

이러한 모든 옵션은 전역적으로 또는 특정 사용자에 대해 구성할 수 있습니다.

- 접근성 옵션을 활성화합니다.
- 목록 편집기 기능을 비활성화합니다.
- 고대비 테마를 활성화합니다.
- 건너뛰기 링크를 사용합니다.
- 첫 번째 필드 포커스 사용 안 함

접근성 모드 사용

인스턴스에서 접근성 모드를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
관리자는 다음으로 이동하여 특정 사용자에 대해 접근성 모드를 활성화할 수 있습니다. 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정 glide.ui.accessibility 사용자 기본 설정을 검색합니다. 사용자 기본 설정 구성에 대한 자세한 내용은 사용자 기본 설정의 내용을 참조하십시오.

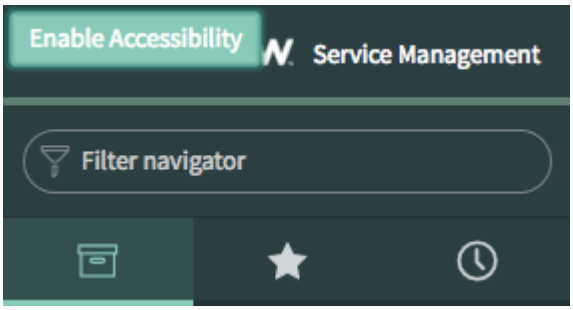
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정레이블이 표시됩니다.
2. 배너 프레임에서 기어 아이콘( )을 클릭하여 시스템 설정 창을 엽니다.
3. General(일반) 탭에서 **Accessibility** enabled(접근성 사용 설정) 옵션을 선택합니다.
   폼의 액세스 가능한 도구 설명은 접근성 모드를 처음 활성화할 때 자동으로 활성화됩니다.

다음에 수행할 작업
또는 접근성 건너뛰기 활성화 링크를 사용하여 접근성 모드를 활성화합니다. 건너뛰기 링크에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 건너뛰기 링크 사용.

접근성 건너뛰기 링크 사용



고대비 테마 활성화

에서 코어 UI관리자는 더 큰 색상 대비가 필요한 사용자를 위해 대비 UI 테마를 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
개별 사용자는 시스템 설정 메뉴의 테마 탭으로 이동하여 대비 테마를 활성화할 수 있습니다. 테마 탭에서 대비 **UI** 테마를 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정레이블이 표시됩니다.
2. New(새로 만들기)를 클릭한 후 다음 필드를 구성합니다.

사용자 기본 설정 필드

필드	설명
이름	glide.css.theme.ui16
시스템	확인란의 선택을 취소해야 합니다.
사용자	대비 UI 테마를 활성화할 사용자의 이름입니다. 테마를 활성화할 각 사용자에 대한 사용자 기본 설정을 추가합니다.
유형	문자열
값	대비 UI 테마의 sys_id입니다. 다음으로 이동하여 sys_id 찾을 수 있습니다. 시스템 **UI** 〉 테마레이블이 표시됩니다. 그런 다음 **Contrast**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	UI 를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **sys_id** 복사를 클릭합니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   테마가 적용되려면 사용자가 로그아웃했다가 다시 로그인해야 할 수 있습니다.

첫 번째 필드 포커스 사용 안 함

양식이 로드되면 시스템은 자동으로 양식의 첫 번째 필드로 포커스를 보냅니다. 접근성을 위해 이 옵션을 비활성화하여 페이지 상단의 첫 번째 요소에서 초점이 시작되도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
폼의 첫 번째 필드로 포커스를 보내는 것은 대부분의 사용자에게 유용하지만 특정 장애가 있는 사용자에게는 문제가 됩니다. 예를 들어, 스크린 리더가 있는 시스템을 사용하는 사용자는 포커스를 받는 필드 위에 추가 컨텐츠가 있다는 것을 인식하지 못할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정레이블이 표시됩니다.
2. glide.ui.accessibility.focus_first_field 검색합니다.
3. 값 필드를 **false**로 설정합니다.
4. 옵션: 특정 사용자에 대해 이 설정을 변경하려면 시스템 확인란의 선택을 취소한 다음 사용자 필드에 사용자를 추가합니다.
   이 옵션을 구성할 각 사용자에 대해 새 기본 설정을 지정합니다.

액세스 가능한 양식 도구 설명 기능 사용

접근 가능한 도구 설명 사용자 기본 설정은 사용자가 탭하여 필드의 도구 설명을 볼 수 있는 도구 설명 아이콘을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
양식의 일부 필드에는 추가 정보가 포함된 관련 도구 설명이 있습니다. 기본적으로 이러한 도구 설명은 필드 레이블 또는 필수 표시기 별표를 가리켜 액세스할 수 있습니다. 그러나 키보드 탐색에 의존하는 사용자는 필드를 가리켜 도구 설명에 액세스할 수 없습니다. 접근 가능한 양식 도구 설명 기능은 도구 설명이 있는 각 필드 옆에 키보드로 접근 가능한 아이콘을 추가하여 이 문제를 해결합니다. 탭을 하거나 아이콘을 가리키면 도구 설명이 표시됩니다.
관리자는 다음으로 이동하여 특정 사용자에게 액세스 가능한 양식 도구 설명을 활성화할 수 있습니다. 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정 glide.ui.accessibility.accessible.tooltips 사용자 기본 설정을 검색합니다. 사용자 기본 설정 구성에 대한 자세한 내용은 사용자 기본 설정의 내용을 참조하십시오.

접근 가능한 양식 도구 설명 사용자 기본 설정이 작동하려면 접근성을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 배너 프레임에서 기어 아이콘( )을 클릭하여 시스템 설정 창을 엽니다.
2. General(일반) 탭에서 **Accessibility** enabled(접근성 사용 설정) 옵션을 선택합니다.
   폼에 대한 접근 가능한 도구 설명 옵션은 접근성 모드를 처음 활성화할 때 자동으로 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 옵션: 양식에서 접근 가능한 도구 설명 옵션을 선택 취소하여 접근 가능한 도구 설명을 비활성화합니다.
   접근성 모드를 비활성화했다가 다시 활성화하면 양식의 접근성 있는 도구 설명이 비활성화된 상태로 유지됩니다.

Java 응용 프로그램에서 32비트 NVDA를 사용하도록 Windows 64비트 호스트 구성

NVDA 보조 기술 스크린 리더는 Java Access 브리지가 활성화된 경우 접근성을 지원하기 위해 빌드된 Java 애플리케이션을 소리내어 읽어주는 32비트 애플리케이션입니다. NVDA를 사용하여 64비트 Windows 호스트에서 Java 응용 프로그램에 액세스하는 데 문제가 발생하면 Java Access 브리지를 구성해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 호스트 Windows 컴퓨터의 로컬 또는 도메인 관리자

이 태스크 정보
다음 예제에서는 다음과 같이 가정합니다.

- 32비트 및 64비트 Oracle Java jdk 버전 8u171이 기본 위치에 설치되고 있습니다.
- 관리자 권한이 있는 Windows 명령 프롬프트는 명령줄 유틸리티를 실행하는 데 사용됩니다.
- 실행문에는 `PROMPT >` 문자열이 접두부로 붙습니다.

주:

- 이 구성은 Windows 7 VM 호스트에서 NVDA 및 JAWS 스크린 리더를 테스트하는 데 사용되었습니다.
- 이 예는 Java 버전 8u171을 참조합니다. 최신 버전의 Java를 사용하는 경우 해당 버전으로 대체합니다.

프로시저

1. Oracle Java SE 다운로드 페이지에서 32비트 및 64비트 Windows 환경용 Oracle Java jdk를 다운로드합니다.
   - 32비트: `jdk-8u171-windows-i586.exe`
   - 64비트: `jdk-8u171-windows-x64.exe`

   위의 예에 나열된 파일에 액세스하고 다운로드하려면 Oracle Java SE jdk 다운로드 페이지로 이동합니다.
2. 기본 위치에 64비트 버전의 Oracle Java jdk를 설치합니다.

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-x64.exe
   ```

   설치 프로세스에서 다음이 설치되었는지 확인합니다.
   - C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_171 디렉토리의 Java 64비트 jdk.
   - C:\Windows\System32 디렉터리에 WindowsAccessBridge-64.dll.
3. 64비트 Java jdk bin 디렉토리에 있는 64비트 jabswitch 애플리케이션을 사용하여 64비트 애플리케이션에 대해 Java Access Bridge를 활성화합니다.

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```

4. C:\Windows\System32 디렉터리에 있는 WindowsAccessBridge-64.dll 32비트 C:\Windows\SysWOW64 디렉터리에 복사합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
PROMPT> cd C:\Windows\System32
PROMPT> copy WindowsAccessBridge-64.dll C:\Windows\SysWOW64
```

복사한 WindowsAccessBridge-64.dll 32비트 C:\Windows\SysWOW64 디렉터리에 있는지 확인합니다.

5. 기본 위치에 32비트 버전의 Oracle Java jdk를 설치합니다.

```
PROMPT> jdk-8u171-windows-i586.exe
```

설치 프로세스에서 다음이 설치되었는지 확인합니다.

- C:\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171 디렉터리의 Java 32비트 jdk.
- C:\Windows\SysWOW64 디렉터리에 WindowsAccessBridge-32.dll.

6. 32비트 Java jdk bin 디렉토리에 있는 32비트 jabswitch 애플리케이션을 사용하여 32비트 애플리케이션에 대해 Java Access Bridge를 활성화합니다.

```
PROMPT> cd "C:\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171\bin"
PROMPT> jabswitch -enable
```

7. 작업 표시줄 또는 NVDA 메뉴를 통해 NVDA 보조 기술 소프트웨어를 다시 시작합니다.
   - 작업 표시줄에 고정되어 있거나, 시작 메뉴에 고정되어 있거나, 바탕 화면에 있는 NVDA 바로 가기를 선택합니다.
   - 다음으로 이동합니다. 시작 〉 모든 프로그램 〉 **Nvda** 〉 **Nvda** 메뉴 선택.
8. 관리 명령 프롬프트 터미널에서 Edge Encryption Interactive Installer를 시작합니다.

```
PROMPT> java -jar <edge encryption interactive file name>.jar
```

접근성 기능 사용

접근성 기능에는 키보드 탐색, 색상 및 스타일 설정, 화면 판독기 사용, 검색 방법이 포함됩니다.

키보드 접근성

Now Platform 사용자 수정 또는 설정 변경 없이 가능한 한 액세스할 수 있도록 설계되었습니다. 사용자는 접근성을 활성화하지 않고 플랫폼 UI를 탭할 수 있습니다. 그러나 접근성을 활성화하지 않으면 탭 이동은 입력에서 입력으로 이동하고 참조 아이콘과 같은 양식의 다른 항목을 건너뜁니다.

탭 연결은 다음과 같은 옵션을 제공합니다.

- 건너뛰기 링크를 사용하면 모든 요소를 탭하지 않고도 페이지의 다른 부분으로 포커스를 이동할 수 있습니다.
- 양식과 같은 편집 페이지에서는 키보드 포커스가 페이지의 첫 번째 편집 가능한 필드에서 시작됩니다.
- *glide.ui.accessibility.focus_first_field* 사용자 기본 설정이 활성화된 경우 페이지 포커스는 페이지 컨텐츠 섹션의 맨 위에 있는 첫 번째 입력 필드에서 시작됩니다. 테이블에서 이 필드는 일반적으로 검색 옵션입니다. 양식에서 필드는 양식의 첫 번째 입력 필드입니다.
- 탭 키 및 화살표 키를 사용하여 슬러쉬버킷에서 항목을 이동합니다.
- 탭에 포커스가 있는 경우 오른쪽/왼쪽 화살표 키를 사용하여 탭을 전환합니다.
- 메뉴 내에서 화살표 키를 사용하여 항목 사이를 이동할 수 있습니다.
- 목록에 대한 탭 스루에서 테이블 데이터 인라인으로 편집 을 활성화하는 옵션이 나타나므로 양식을 열지 않고 목록 편집기를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인라인 편집 모드가 활성화되면 화면 포커스가 표의 첫 번째 셀로 이동합니다.
- 셀이 선택된 상태에서 Esc 키를 눌러 인라인 편집 모드를 종료합니다. 초점이 셀에 유지됩니다.
- 스페이스바를 눌러 선택한 항목의 상황에 맞는 메뉴를 엽니다.
- 화살표 키(탭 키 외에)를 사용하여 인라인 편집 모드에서 목록 주위를 이동합니다.

- 속성 페이지(예: 시스템 속성 〉 **UI** 속성에는 속성 이름이 있는 아이콘을 포함합니다. 화면 판독기는 아이콘에 초점이 있을 때 속성 이름을 읽습니다.
- 양식의 필드에는 도구 설명 아이콘이 포함됩니다. 화면 판독기는 아이콘에 초점이 있을 때 도구 설명을 읽습니다.
- 접근성을 사용할 때 애플리케이션 네비게이터에서 탭을 누르면 애플리케이션/모듈 편집 및 즐겨찾기에 추가 아이콘을 포함한 모든 모듈의 각 요소 사이를 이동합니다. 이러한 추가 요소에 초점을 두지 않고 화살표 키를 사용하여 애플리케이션 네비게이터에서 이동할 수 있습니다.
- 접근성 모드를 사용하는 경우 도움말 아이콘이 HTML 필드와 함께 나타납니다. 도움말 아이콘은 HTML 필드 도구 모음에 액세스하고 이스케이프하는 방법을 나타냅니다.

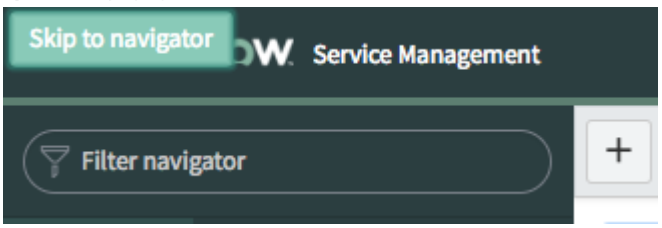
건너뛰기 링크 사용

건너뛰기 링크를 사용하면 사용자가 아이콘, 배너 텍스트, 탐색 링크 및 기타 요소를 무시하고 페이지, 목록 또는 양식의 기본 컨텐츠로 빠르게 이동할 수 있습니다. 건너뛰기 링크는 탭으로 이동할 때까지 표시되지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
사용자 인터페이스에는 탐색 메뉴에 대한 건너뛰기 링크와 기본 컨텐츠 창이 포함되어 있습니다. 접근성을 활성화하지 않은 경우 사용자는 건너뛰기 링크를 사용하여 접근성을 활성화할 수도 있습니다.

링크 건너뛰기



- 접근성 사용: 접근성을 사용하도록 설정합니다. 이 건너뛰기 링크는 사용자가 아직 접근성을 활성화하지 않은 경우에만 나타납니다. Enter 키를 누르면 접근성 모드를 사용하도록 설정된 페이지를 다시 로드하라는 메시지가 표시됩니다.
- 네비게이터로 건너뛰기: 애플리케이션 네비게이터의 네비게이터 필터로 건너뜁니다.
- 메인 컨텐츠로 건너뛰기: 메인 컨텐츠 페이지로 건너뜁니다.
- 테이블 데이터를 인라인으로 편집: 테이블의 첫 번째 필드로 건너뜁니다. 필드가 선택되면 Enter 키를 눌러 필드를 편집합니다. 필드 컨텍스트 메뉴를 열려면 스페이스 바를 누릅니다. Esc 키를 눌러 인라인 편집 모드를 종료합니다.

건너뛰기 링크는 일반적으로 페이지 또는 프레임에 대한 탭 순서의 첫 번째 항목입니다.

프로시저
- Tab 키와 Shift+Tab 키를 사용하여 건너뛰기 링크와 기타 선택 가능한 필드를 앞뒤로 이동합니다.
- 건너뛰기 링크에 포커스가 오면 Enter 키를 눌러 링크를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

색상 및 스타일 접근성

플랫폼에 더 쉽게 액세스할 수 있도록 하는 몇 가지 색상 및 스타일 변경 사항이 있습니다.

대비 UI 테마 사용

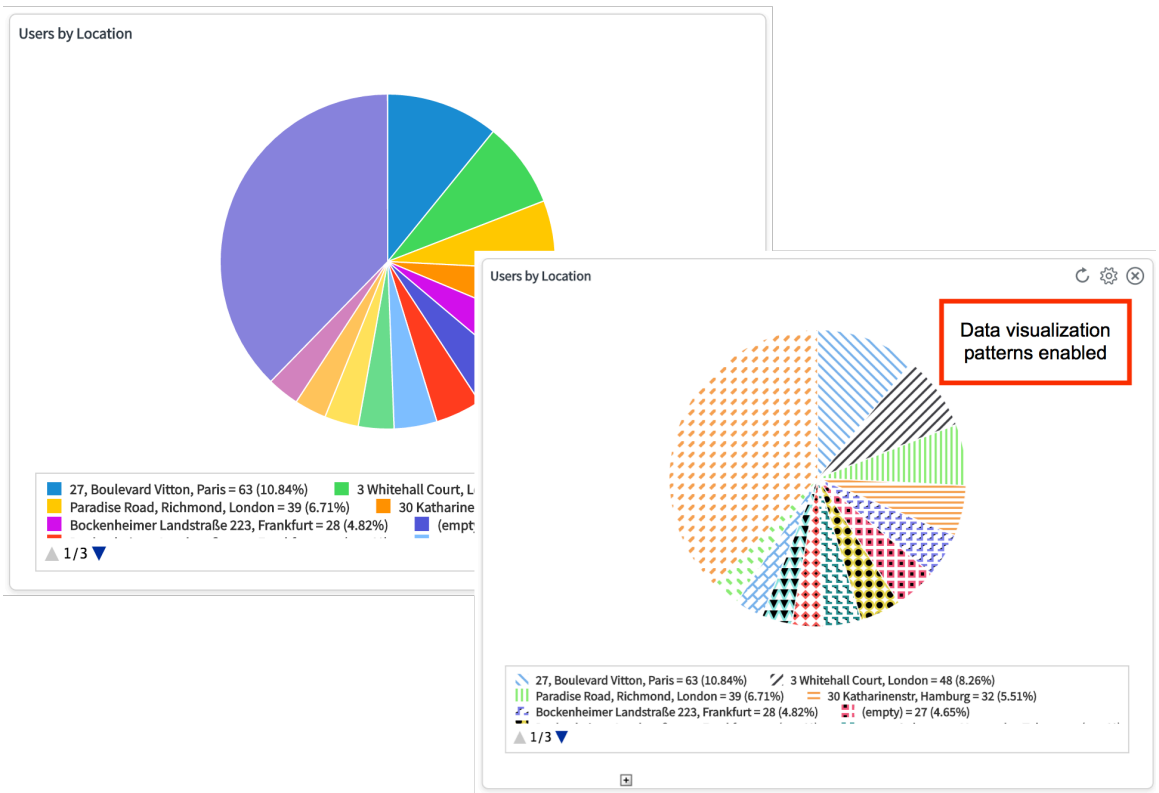
시스템 설정의 테마 탭에서 대비 UI 테마를 선택합니다. 대비 UI 테마는 플랫폼 UI에 대해 더 높은 대비 범위의 색상을 제공합니다.

Service Portal에서 고대비 색상 범위를 위해 스톡 - 고대비 테마를 포털에 적용할 수 있습니다. 포털 사용자는 사용자 프로파일 위젯의 접근성 옵션을 사용하여 대비 테마를 활성화할 수 있습니다.

패턴이 있는 차트 및 그래프

색상 외에 패턴이 있는 색상에 크게 의존하는 차트와 그래프를 봅니다. 다음으로 이동 환경 설정 〉 일반을 클릭한 다음 데이터 시각화 패턴 활성화됨을 선택합니다.

접근성 사용 그래프



스크린 리더 접근성

플랫폼의 화면 요소에는 화면 판독기에서 액세스할 수 있도록 하는 개선 사항이 있습니다.

NVDA, JAWS 또는 VoiceOver를 사용하여 플랫폼에 비시각적으로 액세스할 수 있습니다.

건너뛰기 링크를 사용하면 페이지의 다른 모든 요소를 탭하는 대신 기본 컨텐츠로 바로 이동할 수 있습니다.

페이지가 다시 로드되거나 검색 결과가 표시되면 스크린 리더가 사용자에게 알립니다.

중요한 이미지 및 필드 표시기(예: 목록 v3의 아바타 상태 표시기)에는 화면 판독기에서 읽을 수 있는 대체 텍스트가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모듈을 탭 이동할 때 혼동을 줄이기 위해, 화면 판독기는 탭을 눌러 애플리케이션 편집/모듈 편집과 즐겨찾기에 추가 아이콘에 액세스할 수 있습니다. 애플리케이션/모듈 편집 및 즐겨찾기에 추가 아이콘을 건너뛰려면 키보드의 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하십시오.

서비스 포털에서 사용자는 화면 판독기가 읽을 수 있도록 자체 포털의 컨테이너에 대체 텍스트를 추가할 수 있습니다.

링크나 버튼과 같은 요소는 화면 판독기 인식을 위해 나열됩니다.

속성 페이지(예: 시스템 속성 〉 **UI** 속성에는 속성 이름이 있는 아이콘을 포함합니다. 화면 판독기는 아이콘에 초점이 있을 때 속성 이름을 읽습니다.

양식에는 도구 설명에 포커스가 있을 때 화면 판독기가 읽는 접근 가능한 도구 설명이 포함되어 있습니다.

접근성 검색 방법

사용자 인터페이스에서 정보를 검색하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

- 목록이 열리면 검색 필드에서 초점이 시작됩니다. Tab 키 또는 Shift+Tab 키를 눌러 검색에서 벗어나거나 검색 필드에 포커스가 있는 동안 입력을 시작합니다.
- 목록 뷰의 경우 목록 제목 표시줄에 검색 으로 이동 필드가 포함됩니다. 검색 텍스트에 * 와일드카드 문자를 사용하면 검색으로 시작하는 대신 포함 검색을 수행할 수 있습니다. 이러한 유형의 쿼리는 실행하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있지만 키 입력을 절약할 수 있습니다. 목록 검색에 여러 다른 와일드카드를 사용할 수도 있습니다.
- 애플리케이션 내비게이터의 탐색 필터는 입력된 텍스트를 기반으로 내비게이터에 나타나는 애플리케이션과 모듈을 필터링합니다. 탭을 누르거나 링크를 건너뛰어 탐색 필터로 바로 이동합니다. 모듈을 열려면 모듈 이름을 클릭하거나 아래쪽 화살표를 눌러 모듈 이름을 강조 표시한 다음 Enter 키를 누릅니다.

이러한 검색 방법에 대한 자세한 내용은 사용 가능한 검색 옵션을 참조하십시오.

시각적 작업 보드에서 카드 상세 정보 보기

접근성 모드를 사용하도록 설정한 상태에서 작업 보드에서 카드 스루를 탭합니다. 카드 상세 정보 버튼을 사용하여 작업 카드 상세 정보를 봅니다.

시작하기 전에

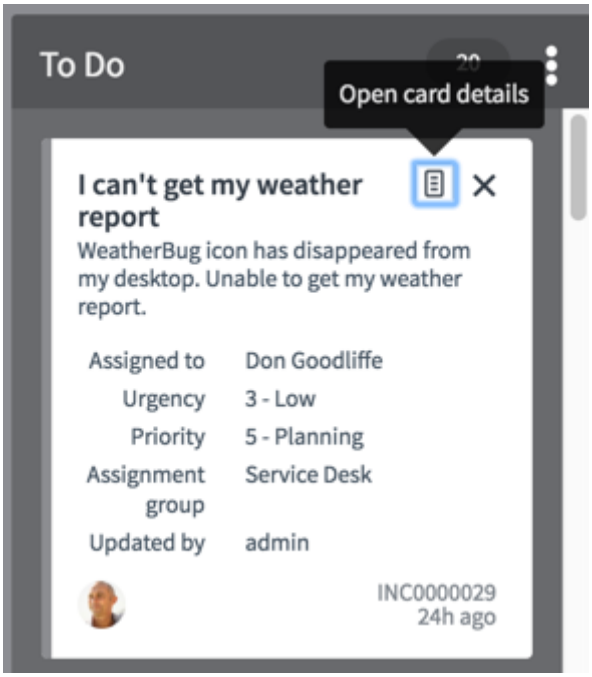
시스템 설정 메뉴의 일반 탭에서 접근성을 활성화합니다.
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **Visual Task Boards**레이블이 표시됩니다.
2. 기존 작업 보드를 엽니다.
3. Tab 키를 눌러 보드를 탐색하고 작업 카드로 이동합니다.
4. Tab 키를 눌러 카드 세부 정보 열기 단추가 나타날 때까지 카드를 탐색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카드 상세 정보



5. **Enter** 키를 눌러 카드를 엽니다.

6. 카드를 종료하려면 **Esc** 키를 누릅니다.

맵 페이지

맵 페이지는 사용자가 제공하는 위치 데이터를 기반으로 맵 페이지에 데이터를 그래픽으로 Google 표시합니다ServiceNow.

표시할 데이터 유형, 표시할 링크 및 맵 모양을 정의하는 데 필요한 만큼 맵 페이지를 생성할 수 있습니다. 맵 페이지를 생성한 후에는 맵 페이지를 표시하는 모듈을 생성할 수 있습니다.

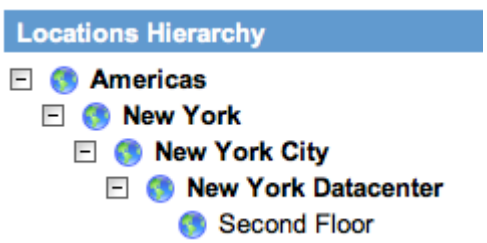
주:
맵 페이지에는 비프로덕션 액세스 제한이 적용됩니다. 자세한 내용은 Google Maps API 설정 문서를 참조하십시오.

맵 위치

위치는 다양한 애플리케이션에서 사용자, 시설 또는 CI(구성 항목)를 찾는 데 사용되며 위치 [cmn_location] 테이블에 저장됩니다. 상위-하위 계층 구조에서 다양한 수준의 위치를 구성할 수 있습니다. 예를 들어 이메일 서버는 2층 위치와 연결될 수 있는 반면 이메일 비즈니스 서비스는 뉴욕시와 연결될 수 있습니다.

이 계층 구조의 각 수준에는 별도의 위치 기록이 포함되며, 그 다음으로 높은 수준이 상위로 지정됩니다. 이 예에서 각 위치는 참조 필드에서 계층 구조로 선택할 수 있습니다.

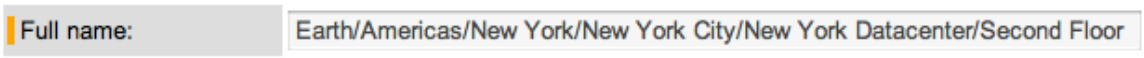
위치 계층 구조



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위치는 다음과 같이 양식을 구성하여 사용할 수 있는 전체 이름 필드에 전체 식별자를 생성하는 데도 사용됩니다.

위치 전체 이름



위치 정의 방법

위치를 만들려면 다음으로 이동합니다. 사용자 관리 〉 위치 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

위치 정의

필드	설명
이름	위치의 이름입니다. 이 이름은 시스템이 양식에서 이 위치를 참조할 때 사용하는 표시 값입니다.
주소	위치의 도로명 주소입니다.
구/군/시	위치의 도시입니다.
시/도	위치의 시 또는 도.
우편 번호	위치의 우편번호입니다.
국가	위치의 국가입니다.
연락처	이 위치에 해당되는 사용자 이름.
전화	위치의 전화 번호입니다.
팩스	해당 위치의 팩스 번호입니다.
상위	이 위치의 상위 위치 이름입니다. 위치 계층 구조는 위에 설명되어 있습니다.
위도	위치의 위도입니다. *get_lat_long* 양식에 주소 또는 도시 이름 및 우편 번호와 같은 충분한 정보가 포함되어 있으면 비즈니스 규칙이 이 필드와 아래에 설명된 경도 필드를 자동으로 채웁니다. 시스템에서 이러한 필드에 수동으로 입력한 값을 덮어쓰지 않도록 하려면 이 비즈니스 규칙을 비활성화합니다.
경도	위치의 경도입니다.
양식을 구성하여 추가할 수 있는 필드:	
회사	회사 [core_company] 테이블에 대한 참조 필드입니다.
전체 이름	위치의 상위 계층 구조를 전체 이름으로 조합하는 읽기 전용 계산된 필드입니다.
재고 보관실	위치가 재고 보관실로 사용되고 있는지 여부를 식별하는 부울 필드입니다.
시간대	위치의 시간대입니다. 기본적으로 위치는 시스템 시간대를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위도 및 경도

회사 또는 위치 기록이 생성되거나 주소 필드 중 하나[## ##, ##, #, #### ## ##]가 변경된 경우 **get_lat_long** 비즈니스 규칙이 트리거됩니다. 이 비즈니스 규칙은 **GoogleMapsHelper** 스크립트 포함을 사용하여 sys_geocoding_request 기록을 만듭니다.

지오코딩 요청 처리라는 예약된 작업이 10분마다 실행되고 sys_geocoding_request 기록을 처리합니다. **Geocoding** 요청 처리 맵 서비스를 사용하여 Google 변경되거나 생성된 회사 및 위치 기록의 위도 및 경도 필드를 채웁니다.

위도와 경도가 채워지면 대화형 맵에 위치를 표시하는 맵 페이지를 정의할 수 있습니다.

주:
위도와 경도는 부동 소수점 데이터 형식으로 표현됩니다. 이전 릴리스에서는 이 정보를 문자열로 표현했습니다. 업그레이드하는 동안 시스템은 가능한 경우 데이터를 변환합니다.

Google Maps API 설정

Maps API for Business 라이선스 또는 Maps JavaScript API 키의 GoogleGoogle 적절한 항목을 사용하여 위치정보 기능을 사용 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본 JavaScript를 사용하여 맵을 생성할 수 있으며 가장 복잡한 쿼리도 표시할 수 있을 만큼 유연합니다. 이러한 지도는 인스턴스의 기록에 대한 다양한 링크 유형을 포함하여 표준 Google Maps API for Business 또는 Google Maps JavaScript API 키 매핑 기능을 사용합니다. 이 기능을 사용하려면 맵 플러그인을 Google 설치해야 합니다.

맵 페이지



프로시저

1. Google Maps API for Business 라이선스는 에서 더 이상 사용할 수 Google없으므로 기존 라이선스가 있는지 여부에 따라 다음 절차 중 하나를 사용합니다.

   주:
   생성된 키를 사용하지 Now Platform# 않고 자체 Google Maps JavaScript API 키를 Google 사용해야 합니다.

   Maps API for Business 및 Google Maps JavaScript API 키에 대한 Google 자세한 내용은 을 참고https://developers.google.com/maps/gmp-get-started 하세요.
2. 구성을 완료하고 저장한 후 맵 페이지를 만들거나 플러그인에 포함된 기본 페이지를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

맵 페이지는 맵에 나타나는 데이터와 링크의 모양을 정의합니다. 레코드에 연결되는 모든 마커를 보는 방법에 대한 튜토리얼은 Google 지도에 맵 마커 표시 블로그 게시물을 ServiceNow 커뮤니티참조하십시오.

속성	설명
google.maps.auto_close	예일 경우 새 창을 열기 전에 맵 정보 창을 자동으로 닫습니다. ○ 유형: true/false ○ 기본값: true ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.client	비즈니스용 Maps API의 Google 클라이언트 ID입니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: gme-servicenow ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.private.key	비즈니스용 Maps API의 Google 비공개 키입니다. 이 키는 모바일 장치의 데이터를 사용하여 시스템에서 사용자를 정확하게 찾는 지리적 위치 기능을 활성화합니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: 비었음 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.version	현재 설치된 Google Maps API for Business의 버전 번호입니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: 현재 버전 번호 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.key	Google 서버의 URL에 연결되는 Maps API for Business 또는 Google Maps JavaScript API 키입니다. 이 키는 Maps API의 Google 개발 사용을 승인합니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: 비었음 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.latitude	맵의 시작 위도입니다. 이 값은 맵에 Google 표시되는 시작 위치를 결정합니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: 36.008522 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.경도	맵의 시작 경도입니다. 이 값은 지도 페이지에 표시되는 Google 시작 위치를 결정합니다. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: -95.221764 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.max_items	맵에 표시할 최대 항목 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	○ 유형: 정수 ○ 기본값: 500 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.table	맵에서 사용하는 테이블. 테이블에는 다음 필드가 필요합니다: 이름, 경도, 위도. ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: cmn_location ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도
google.maps.zoom	맵의 확대/축소 수준 시작(1이 가장 낮은 수준임) ○ 유형: 문자열 ○ 기본값: 4 ○ 위치: 시스템 속성 〉 **Google** 지도

3. 다음 구성을 수행합니다.

a. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 모두레이블이 표시됩니다.

b. 다음 시스템 속성의 값을 설정합니다.

시스템 속성	설명
google.maps.refresh.latlong.duration	위치 상세 정보가 업데이트되는 기간(일 수)입니다. **주:** 최대값은 30입니다.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_batch	배치의 새로 고침에서 예약된 작업을 사용하여 처리할 수 있는 테이블의 최대 기록 수입니다.

c. 지도 좌표 새로 고침 구성 [cmn_coordinate_refresh_config] 테이블에 위치 상세 정보를 저장하는 테이블을 지정합니다.

d. 테이블에서 좌표가 마지막으로 검색될 때 추적할 필드가 없는 경우:

i. 테이블에 날짜/시간 유형의 **coordinates_retrieved_on** 필드를 생성합니다.

ii. 좌표가 마지막으로 검색될 때 시간을 추적하는 필드의 값이 맵 좌표 새로 고침 구성 [cmn_coordinate_refresh_config] 테이블에 올바르게 채워져 있는지 확인합니다. 샘플 수정 스크립트 *#### ##### ##* 를 참조하여 **coordinates_retrieved_on** 필드의 값을 업데이트합니다.

e. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 예약된 작업레이블이 표시됩니다.

f. 레코드를 열고 레코드의 위도 경도 정보를 새로 고칩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

g. 활성 확인란을 선택합니다.

h. 실행 및 반복 간격에 빈도 상세 정보를 제공하여 위치 상세 정보를 새로 고쳐야 하는 빈도를 지정합니다.

> 주:
> 30일마다 한 번 이상 위치 상세 정보를 새로 고쳐야 합니다.

4. 옵션: 지역을 기반으로 인스턴스에서 ServiceNow 맵에 액세스 Google 하려면 다음 구성을 수행하십시오.

a. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 사용자레이블이 표시됩니다.

b. 필요한 사용자에 대한 관련 국가 코드를 선택하고 할당합니다.

> 주:
> 필요한 국가 코드를 사용할 수 없는 경우 사전 항목을 추가합니다. ISO 3166-1 국가 코드를 사용해야 합니다. 예를 들어 모로코의 국가 코드는 MA입니다.

c. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 **Google** 지도레이블이 표시됩니다.

d. 활성화. 다음 옵션에 대해 예 확인란을 선택합니다: 지역에 따라 **Google** 지도의 동작을 변경하려는 경우에만 이 속성 활성화에 대해 지역은 **sys_user** 기록에서 현재 사용자의 "국가 코드" 필드 값으로 채워집니다. **sys_user** 기록의 국가 코드 값은 **Google** 지도 지역 코드의 예상값과 일치해야 합니다. 대부분의 유니코드 지역 식별자는 **ISO 3166-1** 코드와 동일하지만 몇 가지 주목할 만한 예외가 있습니다. 변경하기 전에 코드를 올바르게 확인하십시오.

e. 저장을 클릭합니다.

맵 페이지 생성

인스턴스는 ServiceNow 여러 기본 맵 페이지를 제공합니다. 이 페이지에 설명된 스크립트 예제를 사용하여 사용자 지정 맵 페이지를 생성할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본 맵 페이지 기록은 맵 페이지에 중요한 인시던트를 Google 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 맵 페이지 〉 맵 페이지레이블이 표시됩니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 테이블의 필드를 사용하여 양식을 작성합니다.

필드	설명
이름	맵을 식별하는 고유한 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
맵 가운데로 이동	위도와 경도의 10진수 형식을 사용하여 맵을 가운데에 배치할 위치를 입력합니다. 예를 들어 자유의 여신상을 지도의 가운데에 배치하려면 40.689865, -74.045235를 입력합니다.
초기 확대/축소	맵을 열 때 확대/축소 수준을 설정합니다.
확대 상태로 새로 고침	확대/축소 시 맵 새로 고침을 활성화하거나 비활성화합니다.
고급 구성 사용	목록과 양식으로 맵을 구성하려면 선택합니다. 맵을 구성하기 위해 스크립트가 숨겨지고 M2M 양식이 표시됩니다. 주: 고급 구성은 모바일을 지원하지 않습니다.
애플리케이션	맵에 대한 애플리케이션 범위를 선택합니다.
컨트롤 크기	지도의 Google 탐색 아이콘을 크게 또는 작게 표시할지 선택합니다.
유형	맵 배경 스타일(위성, 하이브리드, 노멀 또는 터레인)을 선택합니다.
유형 선택	지도에 표시할 Google 아이콘 유형(버튼 또는 메뉴)을 선택합니다.
맵 개요	탐색을 위해 와이드 뷰 맵 창을 활성화하거나 비활성화합니다.
장치 위치 표시	장치 위치를 표시하려면 활성화하거나 비활성화합니다.
스크립트	이 맵에 표시할 데이터 유형을 정의하는 스크립트를 만듭니다. 자세한 내용은 맵 페이지에 대한 스크립팅 문서를 참조하십시오.

4. 기록을 저장합니다.

맵 페이지 모듈 생성

데스크톱 또는 스마트폰 사용자가 맵 페이지를 표시할 Google 수 있도록 새 애플리케이션 모듈을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 모듈 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 모듈에 적합한 애플리케이션을 선택합니다.
   예를 들어, 중요한 인시던트를 표시하려면 인시던트 애플리케이션 메뉴에 모듈을 추가합니다.
3. 모듈을 추가할 애플리케이션 메뉴를 가리키고 애플리케이션 편집(연필) 아이콘을 클릭합니다.
4. 링크 유형 탭을 선택하고 모듈에 대해 원하는 링크 유형을 선택합니다.
   예를 들어 맵 페이지를 직접 여는 모듈 또는 URL을 통해 연결되는 모듈을 생성할 수 있습니다.
5. 양식을 적절하게 작성합니다.

필드	설명
제목	애플리케이션 내비게이터에서 모듈 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
주문	일치하는 조건이 두 개 이상 있는 경우 이 조건을 평가해야 하는 시퀀스를 정의하는 숫자를 입력합니다. 이 순서는 가장 낮은 값부터 가장 높은 값까지 평가됩니다.
애플리케이션 메뉴	이 모듈을 표시할 애플리케이션 메뉴를 선택합니다. 기본적으로, 이 필드에는 모듈을 만들기 위해 연 애플리케이션 메뉴가 표시됩니다.
힌트	사용자가 애플리케이션 내비게이터의 모듈 이름을 가리킬 때 표시할 간단한 설명을 입력합니다.
활성	확인란을 선택하여 이 모듈을 활성화합니다. 활성 모듈만 애플리케이션 메뉴에 나타납니다.
이미지	애플리케이션 네비게이터에서 이 모듈과 함께 표시할 아이콘을 선택합니다. 이 필드가 비어 있으면 기본 아이콘이 사용됩니다.
링크 유형	목록에서 원하는 링크 유형을 선택합니다. 이 선택 항목은 양식에서 사용 가능한 필드를 변경합니다.
맵 페이지	이 모듈에 사용할 미리 구성된 맵 페이지를 선택합니다. 예: 중요 인시던트.
역할	이 모듈에 액세스하도록 허용된 역할을 선택합니다. 이 필드가 비어 있으면 모든 역할이 모듈에 액세스할 수 있습니다.
인수	이 모듈의 URL을 map_page.do?sysparm_name=<map page name> 형식으로 정의합니다. 이 필드는 링크 유형 이 URL(인수에서)인 경우에 사용할 수 있습니다. 주: 맵 페이지 제목에 공백이 있는 경우 올바른 구문을 위해 ### %20 으로 바꿉니다. 예를 들어 중요 인시던트라는 맵 페이지는 URL에서 Critical %20Incidents%20 이 됩니다.

6. 제출을 클릭합니다.

고급 맵 페이지 생성

고급 구성을 사용하여 스크립팅 없이 맵 페이지를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
클릭하면 코드없는 사용자 환경을 위한 목록과 양식이 표시되어 향후 릴리스로 쉽게 업그레이드할 수 있습니다. 고급 맵 페이지는 모바일을 지원하지 않습니다. 모바일 장치에 맵 페이지를 표시하려면 대신 앱에서 클래식 맵 페이지 또는 모바일 맵 애플릿을 Now# Mobile 사용합니다.

프로시저

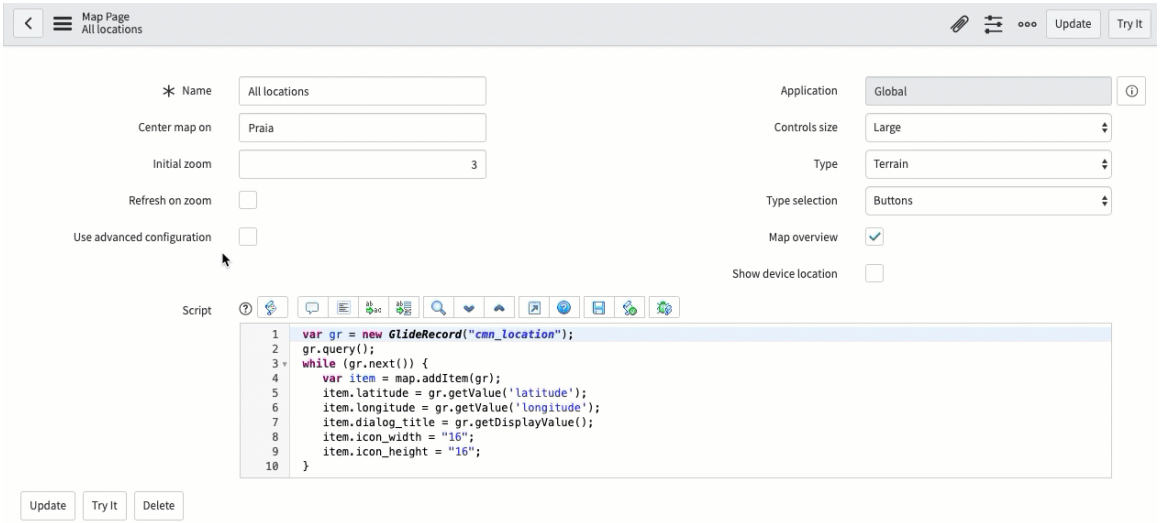
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 맵 페이지 〉 맵 페이지레이블이 표시됩니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 맵 페이지 양식에서 고급 구성 사용 확인란을 선택합니다.
스크립트가 숨겨지고 M2M 기록이 나타납니다.

주:
기록을 두 번 클릭하여 M2M 기록을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 이름 필드에 맵 페이지의 고유한 이름을 입력합니다.
5. 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 저장을 선택합니다.
   관련 링크는 양식 하단에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
맵 데이터 항목 생성 관련 링크를 클릭하고, 양식을 완성합니다.

맵 데이터 항목 구성

맵 데이터 항목을 추가하여 클래식 환경을 사용하여 맵 페이지에 데이터를 렌더링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
먼저 맵 데이터 항목에 대한 컨테이너를 생성한 다음 맵 페이지에 대한 데이터 항목을 구성하고 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 맵 페이지 〉 맵 데이터 항목레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

맵 데이터 항목 양식

필드	설명
이름	맵 데이터 항목의 이름입니다.
테이블	조건의 테이블입니다. 예를 들어 선택 〔sys_choice〕 테이블을 선택합니다.
조건 유형	선언적 또는 스크립팅된 조건을 사용하는 조건입니다.
조건	맵 데이터 항목에 대한 선언적 조건입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
애플리케이션	전역이 아닌 경우 맵 마커의 선택적 애플리케이션 범위입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

Example: 맵 데이터 항목 양식

테이블에서 옵션을 선택하여 맵 데이터 항목을 성공적으로 생성합니다. 맵 필터를 성공적으로 생성하려면 맵 필터 추가 및 맵 필터 데이터 매핑 구성 의 예와 함께 이 구성을 사용하십시오.

필드	설명
이름	#### ### 입력합니다.
테이블	선택 [sys_choice]을 선택합니다.
조건 유형	선언형을 선택합니다.
조건	### ### #####. ### ##이고 #### #####.
애플리케이션	이 필드를 건너뜁니다.

다음에 수행할 작업

맵에 대한 맵 마커를 생성합니다.

맵 마커 생성

맵 마커 아이콘을 추가하고 클래식 환경을 사용하여 맵 페이지의 데이터를 구별할 수 있는 클릭 동작을 정의합니다.

시작하기 전에

이 작업을 수행하기 전에 맵 데이터 항목을 설정합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 맵 페이지 〉 지도 좌표 정의레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

지도 좌표 정의 양식

필드	설명
이름	지도 좌표 정의의 이름입니다.
유형	맵 좌표 정의의 유형입니다. 클래식 환경 (목록 및 양식) 또는 스크립트를 사용하는 필드 또는 스크립트를 선택합니다.
테이블	조건의 테이블입니다. 예: 인시던트 [incident].
위도 필드	맵 좌표를 정의하는 위도 필드입니다. Location(위치)을 선택한 다음 Latitude(위도)를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
경도 필드	맵 좌표를 정의하는 경도 필드입니다. Location(위치)을 선택한 다음 Longitude(경도)를 선택합니다.
애플리케이션	전역이 아닌 경우 맵 좌표 정의에 대한 선택적 애플리케이션 범위입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 다음으로 이동 시스템 맵 페이지 〉 맵 마커레이블이 표시됩니다.
6. 새로 만들기를 클릭합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

맵 페이지 마커 양식

필드	설명
이름	맵 마커의 이름입니다.
데이터 항목	맵 마커의 데이터 항목입니다. 이전에 구성한 맵 데이터 항목을 선택합니다.
좌표 정의	맵 마커에 대한 좌표 정의입니다. 이전에 구성한 맵 좌표 정의를 선택합니다.
맵 마커 아이콘	M2M 맵 마커 아이콘 기록. 맵 마커 아이콘을 설정하거나 새 아이콘을 생성합니다. 주: 맵 마커 아이콘을 설정하는 모든 단계를 완료하십시오.
맵 마커 클릭 작업	M2M 맵 마커 클릭 작업 기록입니다. 맵 마커 클릭 동작을 선택하거나 새 동작을 생성합니다. 주: 맵 마커 클릭 동작을 설정하는 모든 단계를 완료하십시오.
애플리케이션	전역이 아닌 경우 맵 마커의 선택적 애플리케이션 범위입니다.

8. 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
맵 마커 아이콘과 맵 마커 클릭 동작을 설정하여 맵 마커 구성을 마칩니다.

맵 마커 아이콘 설정

맵 마커 아이콘의 상대 또는 절대 URL을 선택하여 맵 페이지에 데이터 항목을 표시하고 맵 페이지에서 맵 마커 우선순위를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 맵 페이지 〉 맵 마커 아이콘레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

맵 마커 아이콘 양식

필드	설명
이름	맵 마커 아이콘의 이름입니다.
수준	맵 페이지의 마커 우선순위입니다. 여러 마커가 좌표를 공유하는 경우 맵 페이지에 가장 낮은 수준의 마커가 표시됩니다.
애플리케이션	맵 마커 아이콘의 선택적 애플리케이션 범위입니다(전역이 아닌 경우).
단일 아이콘 URL	맵 페이지의 맵 좌표에서 단일 데이터 항목에 대한 아이콘입니다. 상대 링크 또는 절대 링크를 선택합니다.
함께 배치된 아이콘 URL	맵 페이지의 맵 좌표에서 여러 데이터 항목에 대한 아이콘입니다. 상대 링크 또는 절대 링크를 선택합니다.
스크립팅된 조건	맵 마커에 대한 선택적 스크립팅입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 다음으로 이동 시스템 맵 페이지 〉 맵 마커레이블이 표시됩니다.
6. 맵 페이지 마커를 선택합니다.
7. 맵 마커 아이콘 필드에서 기록을 두 번 클릭하고 검색 아이콘( )을 클릭합니다.
8. 맵 마커 아이콘을 선택한 다음 확인 표시 아이콘( )을 클릭합니다.
9. 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

다음 작업을 계속 진행하여 맵 마커 클릭 동작을 정의합니다.

맵 마커 클릭 작업 정의

맵 페이지 마커에 대한 클릭 동작을 정의합니다. 클릭 작업을 사용하면 맵 페이지에서 맵 마커를 클릭할 때 발생하는 작업을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

폼 세부 정보를 표시하는 대화 상자를 선택하거나 직접 클릭 동작을 스크립팅합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 맵 페이지 〉 맵 마커 클릭 작업레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

맵 마커 클릭 작업 양식

필드	설명
이름	맵 마커 클릭 동작의 이름입니다.
작업 유형	클릭 작업에 대한 작업 유형입니다. 〔대화 상자 양식 표시〕 또는 〔스크립트〕를 선택합니다.
제목	맵 마커 클릭 동작의 제목입니다. 제목은 맵 페이지의 대화 상자 양식에 표시됩니다.
애플리케이션	전역이 아닌 경우 맵 마커 클릭 동작에 대한 선택적 애플리케이션 범위입니다.
양식 뷰	맵 페이지의 대화 상자 UI에 사용되는 양식 뷰입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 다음으로 이동 시스템 맵 페이지 〉 맵 마커레이블이 표시됩니다.
6. 맵 페이지 마커를 선택합니다.
7. **Map Marker Click Actions** 필드에서 기록을 두 번 클릭하고 검색)을 클릭합니다.
8. 맵 마커 클릭 동작을 선택한 다음 확인 표시 아이콘( )을 클릭합니다.
9. 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
다음 작업을 계속 진행하여 맵 마커 설정을 완료합니다.

맵 마커 선택

맵 마커를 적용할 맵 페이지를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 맵 페이지 〉 맵 페이지레이블이 표시됩니다.
2. 맵 페이지를 선택합니다.
3. 맵 페이지 마커 필드에서 기록을 두 번 클릭하고 검색)을 클릭합니다.
4. 맵 마커를 선택한 다음 확인 표시 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
맵 마커를 설정했습니다. 맵 페이지 양식에서 시도 하기를 클릭하여 맵 마커가 올바르게 설정되었는지 확인합니다. 그런 다음 맵 필터를 생성하여 맵 페이지에서 보려는 맵 마커를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
데이터를 사용할 수 없는 경우 맵 마커가 표시되지 않습니다.

맵 필터 추가

맵 필터를 추가하여 필터링된 맵 마커를 표시합니다. 이 필터를 사용하면 원하는 데이터에 대한 맵 마커만 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

이 작업을 수행하기 전에 맵 데이터 항목을 구성해야 합니다. 예시 맵 데이터 항목은 아래의 예시 맵 필터 테이블과 함께 작동하여 맵 필터를 성공적으로 설정할 수 있습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

맵 필터는 목록과 양식 또는 스크립팅을 사용하여 구성할 수 있습니다. 먼저 맵 필터에 대한 컨테이너를 생성하고 필터 항목을 구성한 다음 필터에 대한 맵 페이지를 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 맵 페이지 〉 맵 필터레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 맵 필터의 이름을 입력합니다.
4. 전역이 아닌 경우 애플리케이션 필드에서 애플리케이션 범위를 정의합니다.
5. 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 저장을 선택합니다.
6. 맵 필터 항목 필드에서 기록을 두 번 클릭하고 검색)을 클릭합니다.
7. 맵 페이지 필터 항목을 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
8. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

맵 페이지 필터 항목 양식

필드	설명
이름	맵 페이지 필터 항목의 이름입니다.
레이블	맵 페이지의 맵 필터에 표시되는 맵 페이지 필터 항목의 제목입니다.
UI 유형	맵 페이지 필터 항목의 UI 유형입니다. 단일 선택, 다중 선택 또는 날짜 선택기를 선택합니다. 날짜 선택기를 선택하면 데이터 항목 필드가 숨겨지고 기본값 스크립트가 나타납니다.
데이터 유형	맵 페이지 필터 항목의 데이터 유형입니다. 데이터 유형으로 데이터 항목 또는 스크립팅됨을 선택합니다. 데이터 항목을 사용하면 목록과 양식을 사용하여 데이터 항목을 구성하거나 선택할 수 있습니다.
애플리케이션	맵 페이지 필터 항목의 애플리케이션 범위 (전역이 아닌 경우).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 이 필드는 선택 사항입니다.
데이터 항목	맵 페이지 필터 항목의 데이터 항목입니다. 이전에 구성한 데이터 항목을 선택합니다.
데이터 항목 테이블	맵 페이지 필터 항목의 데이터 항목 테이블입니다. 주: 데이터 항목을 선택하면 이 필드가 자동으로 채워집니다.
데이터 항목 값 필드	맵 페이지 필터 항목의 데이터 항목 값 필드입니다. 테이블에서 데이터를 사용하는 방법을 선택합니다.
기본값 스크립트	맵 페이지 필터 항목의 스크립팅 필드입니다.

9. 제출을 클릭합니다.
10. 맵 페이지 필터 양식으로 돌아가면 확인 표시 아이콘( )을 클릭합니다.
    생성한 맵 페이지 필터 항목의 이름이 필드에 표시됩니다.
11. 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 저장을 선택합니다.

Example: 맵 페이지 필터 항목 양식

표에서 옵션을 선택하여 맵 페이지 필터 항목을 생성합니다. 이 설정은 맵 데이터 항목 예시와 함께 작동합니다.

필드	설명
이름	##### 입력합니다.
레이블	##### 입력합니다.
UI 유형	단일 선택을 선택합니다.
데이터 유형	데이터 항목을 선택합니다.
애플리케이션	이 필드를 건너뜁니다.
데이터 항목	인시던트 상태를 선택합니다. 주: 이 데이터 항목은 맵 데이터 항목 예에서 생성한 맵 데이터 항목입니다.
데이터 항목 테이블	이 필드를 건너뜁니다. 주: 데이터 항목을 선택하면 이 필드가 자동으로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
데이터 항목 값 필드	값을 선택합니다.
기본값 스크립트	이 필드를 건너뜁니다.

다음에 수행할 작업
다음 작업을 계속 진행하여 맵 필터 데이터 매핑을 구성합니다.

맵 필터 데이터 매핑 구성

맵 필터에 대한 맵 페이지를 선택하고 맵 페이지에서 작동하는 방식을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 맵 페이지 〉 맵 필터레이블이 표시됩니다.
2. 맵 필터를 선택합니다.
3. 맵 페이지 필터 기록에서 맵 필터 항목을 선택합니다.
4. 맵 필터 데이터 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

맵 필터 데이터 매핑 양식

필드	설명
맵 페이지	맵 필터가 적용되는 맵 페이지입니다.
데이터 항목	맵 필터 데이터 매핑을 위한 데이터 항목입니다. 이전에 구성한 데이터 항목을 선택합니다.
애플리케이션	맵 필터 데이터 매핑을 위한 선택적 애플리케이션 범위입니다.
필터 항목	맵 필터 데이터 매핑을 위한 필터 항목입니다. 이전에 구성한 필터 항목을 선택합니다. 주: 이 필드는 필터 항목으로 자동으로 채워집니다.
테이블	맵 필터 데이터 매핑을 위한 테이블입니다. 주: 데이터 항목을 선택하면 이 필드가 자동으로 채워집니다.
필드	선택한 테이블의 이 필드에서 데이터가 검색됩니다.

6. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example: 맵 필터 데이터 매핑 양식

테이블에서 옵션을 선택하여 맵 필터 데이터 매핑을 생성합니다. 이 설정은 맵 데이터 항목 예시와 함께 작동합니다.

필드	설명
맵 페이지	생성한 맵 페이지를 선택합니다.
데이터 항목	인시던트 상태를 선택합니다. 주: 이 데이터 항목은 맵 데이터 항목 예에서 생성한 맵 데이터 항목입니다.
애플리케이션	이 필드를 건너뜁니다.
필터 항목	이 필드를 건너뜁니다. 주: 데이터 항목을 선택하면 이 필드가 자동으로 채워집니다.
테이블	이 필드를 건너뜁니다. 주: 이 필드는 선택 [sys_choice] 선택으로 자동으로 채워집니다.
필드	값을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

다음 작업을 계속 진행하여 맵 필터를 선택하고 맵 필터 설정을 완료합니다.

맵 필터 선택

맵 필터를 선택하여 맵 페이지 필터 설정을 완료합니다. 이 설정은 맵 페이지에 맵 필터를 적용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 맵 페이지 〉 맵 페이지레이블이 표시됩니다.
2. 맵 필터를 적용할 맵 페이지를 선택합니다.
3. 고급 구성 사용 확인란을 선택합니다.
4. 필터 필드에서 검색 아이콘( )을 클릭하고 생성한 맵 필터를 선택합니다.
5. 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

맵 필터를 설정했습니다. 다음 작업을 계속 진행하여 성공적으로 생성되었는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

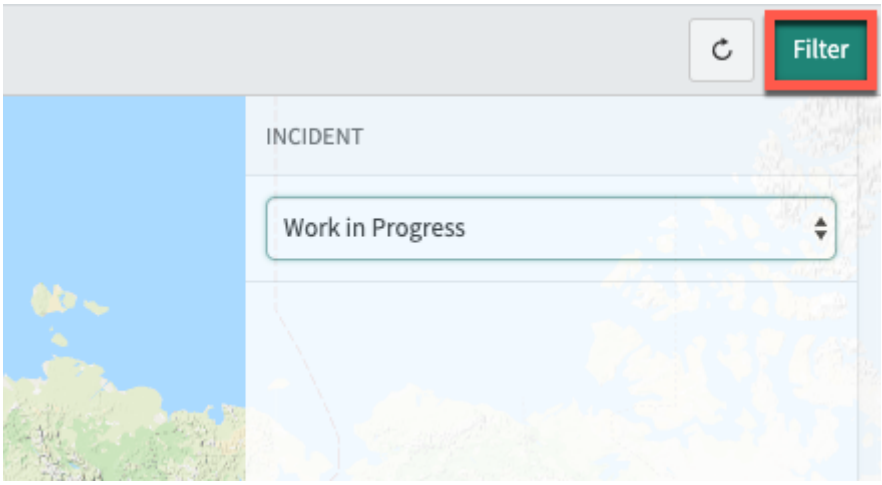
맵 필터 확인

맵 페이지에서 맵 필터가 제대로 생성되었는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 맵 페이지 〉 맵 페이지레이블이 표시됩니다.
2. 맵 페이지를 선택합니다.
3. 시도를 클릭합니다.
4. 맵 페이지에서 필터를 클릭합니다.
   맵 필터가 나타납니다.



맵 애플리케이션 범위 설정

맵 애플리케이션 범위를 사용하도록 설정하여 맵 페이지 구성을 수정할 수 있는 애플리케이션을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 배너에서 톱니바퀴 아이콘( )을 클릭합니다.
2. 시스템 설정 목록에서 개발자를 선택합니다.
3. 애플리케이션 목록에서 애플리케이션을 선택합니다.
4. 헤더에 애플리케이션 선택기 표시를 토글합니다.
   헤더에 애플리케이션 선택기가 표시되어 애플리케이션을 선택할 수 있습니다.

스마트폰 맵 페이지 모듈 생성

맵 페이지에 직접 연결되는 사용자 지정 스마트폰 모듈을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 맵 페이지의 sys_id 가져옵니다.
   sys_id는 모듈을 만들 때 필요합니다.
2. 다음으로 이동 시스템 모바일 **UI** 〉 탐색기 애플리케이션레이블이 표시됩니다.
3. 새 모듈을 표시할 애플리케이션 메뉴를 엽니다.
4. 모듈 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식을 적절하게 작성합니다.

필드	설명
이름	모듈의 이름을 입력합니다.
순서	숫자를 입력하여 애플리케이션 메뉴 내에서 모듈의 순서를 지정합니다. 예를 들어, 항목이 100 이면 이 모듈이 주문 항목이 200인 모듈 앞에 놓입니다.
애플리케이션 메뉴	이 모듈을 표시할 애플리케이션 메뉴를 선택합니다. 기본적으로, 이 필드에는 모듈을 만들기 위해 연 애플리케이션 메뉴가 표시됩니다.
테이블	테이블을 선택하지 마십시오.
업데이트 일시	모듈 기록이 업데이트된 날짜와 시간을 표시합니다.
역할	이 모듈에 액세스하도록 허용된 역할을 선택합니다. 이 필드가 비어 있으면 모든 역할이 모듈에 액세스할 수 있습니다.
활성	확인란을 선택하여 이 모듈을 활성화합니다. 활성 모듈만 애플리케이션 메뉴에 나타납니다.
필터	필터 조건은 추가하지 마십시오.
경로	map/을 입력한 다음 맵 페이지의 sys_id 입력합니다. 예: map/c86c5feac0a80a6600706f0102968196

6. 제출을 클릭합니다.

맵 페이지에 대한 스크립팅

맵 페이지 양식의 스크립트 필드를 사용하면 속성 또는 사용자 지정 코드를 사용하여 마커 모양, 표시 정보 등과 같은 맵 특성을 정의할 수 있습니다.

스크립팅 맵 항목 속성

다음과 같은 속성을 사용할 수 있습니다.

주:
맵에서 항목을 생성하려면 `map.addItem(glideRecord)` 메서드를 사용합니다. 유효한 GlideRecord를 `addItem()`에 전달합니다.

속성	설명
이름	식별에 사용되는 이름입니다.
위도	주소를 정의하는 경우 위도는 필요하지 않습니다.
경도	주소를 정의하는 경우 경도는 필요하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
icon	마커에 표시할 아이콘의 URL입니다. 사용자 지정 아이콘을 지정하지 않으면 기본 Google 마커가 사용됩니다.
icon_width	아이콘의 너비입니다. 기본값은 32입니다.
icon_height	아이콘의 높이입니다. 기본값은 32입니다.
table_name	마커 아이콘을 클릭할 때 기록이 표시되는 테이블입니다. 속성과 *sys_id* 함께 사용됩니다.
sys_id	마커 아이콘을 클릭할 때 표시되는 기록의 Sys_id입니다. 속성과 *table_name* 함께 사용됩니다.
view	마커 아이콘을 클릭할 때 대화 상자에 표시되는 양식의 뷰입니다.
html	팝업 창의 임의 HTML 코드입니다. 이 값을 사용하면 대화 상자가 재정의됩니다.
marker_label	선택적 마커 아이콘 레이블 텍스트입니다.
label_offset_left	마커 레이블의 수평 위치를 정의하는 데 사용되는 *marker_label* 선택적 속성입니다. 기본값은 0입니다.
label_offset_top	마커 레이블의 세로 위치를 정의하는 데 사용되는 *marker_label* 선택적 속성입니다. 기본값은 0입니다.

Smartphone에 대한 사용자 지정 맵 페이지 동작 스크립팅

스마트폰에서 맵 페이지에 접근하려는 경우, 변수를 사용하여 *isMobile* 사용자 지정 스마트폰 인터페이스 동작을 설정할 수 있습니다. 이 변수를 사용하여 *isMobile* 맵의 스마트폰 뷰에 대한 사용자 지정 동작을 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 이 true인 경우 *isMobile* and *icon_height* 속성에 *icon_width* 대해 다른 값을 설정할 수 있습니다.

기본 맵 페이지 스크립트

이 스크립트는 모든 활성 상태의 중요 인시던트 위치를 표시합니다.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the icon size
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

isMobile 맵 페이지 스크립트

이 스크립트는 Smartphone 사용자에 대한 사용자 지정 설정을 사용하여 중요한 활성 상태의 모든 인시던트 위치를 표시합니다.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";

 //set the icon size (use smaller icons for smartphone users)
 if (isMobile) {
   item.icon_width = "12";
   item.icon_height = "12";
 }
 else {
   item.icon_width = "16";
   item.icon_height = "16";
 }
}
```

고급 맵 페이지 스크립트

이 스크립트는 위치별로 오픈 인시던트 수를 표시합니다. 위치에 대해 열려 있는 인시던트 수에 따라 아이콘의 크기가 달라집니다. html 매개변수를 사용하면 위치 이름과 인시던트 수뿐만 아니라 관련 인시던트 목록에 대한 링크도 표시됩니다.

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
var loc = count.location;
//get the count of incidents for this location
var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
//only display location is there are active incidents
if (locCount > 0) {
//create new new map item for this location
var item = map.addItem(count);
//set lat/long from the location record
item.latitude = loc.latitude;
item.longitude = loc.longitude;
//build the link to the list of incidents for the location
var link = 'href=' + uri + 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
//build the html value to be displayed when you click the map icon
item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount + ')</a>';
//link to the icon image
item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
//set the size of the icon based on the number of active incidents
if (locCount < 5) {
item.icon_width = "12";
item.icon_height = "12";
}
else if (locCount < 15) {
item.icon_width = "16";
item.icon_height = "16";
}
else {
item.icon_width = "32";
item.icon_height = "32";
}
}
}
```

맵 페이지 마커 레이블 스크립트

마커 레이블을 사용하면 마커에 동적 텍스트를 추가할 수 있습니다. 다음은 각 위치의 활성 인시던트 수를 표시하는 예입니다.

맵 마커 레이블




```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
 var item = map.addItem(count);
 //set lat/long from the location record
 item.latitude = loc.latitude;
 item.longitude = loc.longitude;

 //create a marker label with the count
 item.marker_label = locCount;
 //define label offset for proper position
 item.label_offset_left = -4;
 item.label_offset_top = -20;

 //option to define table and record for label hyperlink
 //setting table and sys_id will override the use of html parameter
 //item.table = 'cmn_location';
 //item.sys_id = loc;

 //build the link to the list of incidents for the location
 var link = 'href=' + uri + 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
 //build the html value to be displayed when you click the map icon
 item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount + ')</a>';

 //link to the icon image
 item.icon = "images/red_marker.png";
 //set the size of the icon based on the number of active incidents
 item.icon_width = 24;
 item.icon_height = 24;

 }
}
```

인스턴스 모양 사용자 지정

관리자는 전역 CSS 또는 시스템 속성을 변경하여 기본 인스턴스 인터페이스의 모양과 형식을 바꿀 수 있습니다. 기능에는 영향이 없습니다.

예를 들어 조직에서는 종종 여러 인스턴스를 사용하여 개발, 테스트 및 프로덕션 활동을 분리합니다. 사용자가 실수로 잘못된 인스턴스를 변경하는 것을 방지하기 위해 관리자는 시각적으로 구별되는 테마로 각 인스턴스를 구성할 수 있습니다. 인스턴스 테마를 정의하는 데 사용할 수 있는 방법은 여러 가지가 있습니다.

CSS 속성

다음으로 이동 시스템 속성 〉 **CSS**레이블이 표시됩니다.

CSS 속성을 통해 사용할 수 있는 속성은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
색상은 미리 정의된 색상 이름, RGB 10진수 또는 RGB 16진수를 사용하여 지정됩니다.

- 배너 텍스트 색
- 배너 및 목록 캡션 배경색
- 양식과 목록에 사용되는 글꼴(전역 글꼴 설정)
- 단추 스타일(배경색, 테두리 색, 테두리 너비, 텍스트 색)
- 필드 상태 표시기 색상(변경됨, 필수 채워짐, 필수 채워짐, 필수 채워지지 않음, 읽기 전용 표시기 포함)
- 목록 셀 세로 맞춤
- 탐색기 메뉴 스타일(텍스트 글꼴 크기, 배경색, 텍스트 색)
- 헤더 글꼴 이름 및 크기
- 목록 및 양식 캡션 색상 재정의
- 전역 텍스트 검색 배경색(카탈로그 결과 및 지식베이스 결과 모두)

UI 속성

다음으로 이동 시스템 속성 〉 **UI** 속성레이블이 표시됩니다.

다음 속성은 UI 속성을 통해 사용할 수 있습니다.

- 활동 포매터에 사용되는 아이콘
- 추가 의견 및 작업 메모의 배경색
- 양식에 단추 배치
- 작업 활동 포매터에 사용되는 아이콘
- 인시던트 추가 설명 및 작업 메모의 배경색

CSS 클래스 지원

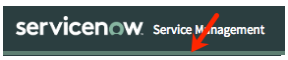
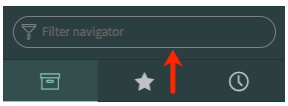
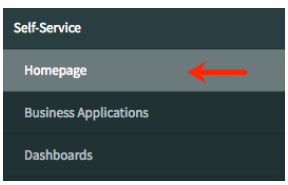
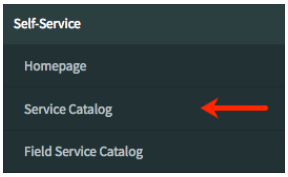
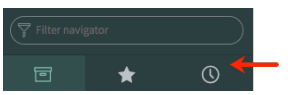
(UI16)에서 코어 UI CSS 속성과 CSS 속성이 플랫폼 UI에 미치는 영향은 릴리스에 따라 변경됩니다.

다음에 대한 **CSS** 클래스 지원 **Washington DC**

CSS 클래스	설명	구성 방법	영향을 받는 영역
$navpage머리글-bg	헤더 배경색	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 헤더 배경색	servicenow Service Management
$navpage머리글 색상	헤더 텍스트와 전역 검색 아이콘의 색상	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 배너 텍스트 색	servicenow Service Management
$navpage머리글 버튼 색상	로그인한 사용자 이름 텍스트, 전역 검색 커넥트, 도움말 및 설정 아이콘의 색상	CSS 속성을 테마의 CSS 필드에 추가합니다. 자세한 내용은 테마 만들기 또는 사용자 지정 문서를 참조하십시오.	—

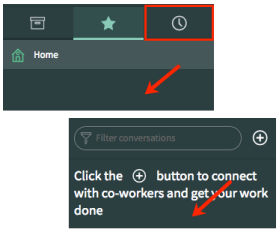
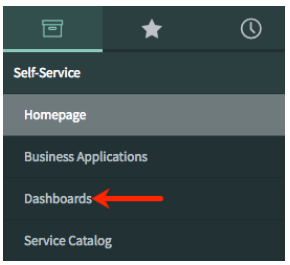
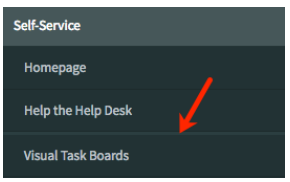
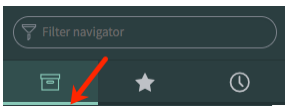
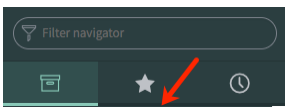
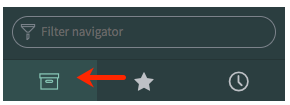
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 대한 **CSS** 클래스 지원 **Washington DC**

CSS 클래스	설명	구성 방법	영향을 받는 영역
$navpage 헤더 구분선 색상	헤더 구분선 색	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 헤더 구분선 색	
$navpage 버튼 색상	사이드바의 다음 아이콘 색상 • 확장/축소 • 대화 생성 (사이드바에서 커넥트) • 작업 공간 열기 커넥트	CSS 속성을 테마의 CSS 필드에 추가합니다. 자세한 내용은 테마 만들기 또는 사용자 지정 문서를 참조하십시오.	
$navpage 버튼 색상 호버	사용자가 컨트롤을 가리킬 때 다음 아이콘에 사용되는 색: • 글로벌 검색 • 도움말 • 설정 • 탐색 필터의 지우기 텍스트 아이콘	CSS 속성을 테마의 CSS 필드에 추가합니다. 자세한 내용은 테마 만들기 또는 사용자 지정 문서를 참조하십시오.	
$search 텍스트 색상	탐색 필터와 전역 검색 필드 모두에 있는 검색 텍스트의 색상	CSS 속성을 테마의 CSS 필드에 추가합니다. 자세한 내용은 테마 만들기 또는 사용자 지정 문서를 참조하십시오.	
$navpage 탐색 테두리	탐색 필터와 대화 필터의 테두리 색	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 **UI16** 테두리 색상	
$nav-highlight-main	사용자가 모듈을 클릭한 후 모듈을 강조 표시합니다. 커넥트 작업 공간에서 선택한 대화를 강조 표시합니다.	CSS 속성을 테마의 CSS 필드에 추가합니다. 자세한 내용은 테마 만들기 또는 사용자 지정 문서를 참조하십시오.	
$subnav배경색	확장된 탐색 항목의 배경	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 탐색 배경 확장 항목	
$navpage 탐색	탐색기 및 사이드바의 헤더 및 바닥글.	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 탐색 머리글/바닥글	

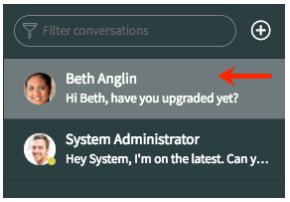
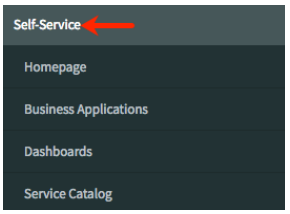
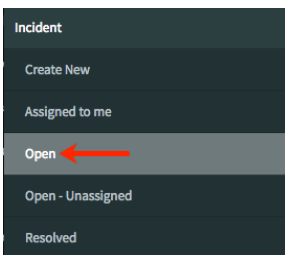
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 대한 **CSS** 클래스 지원 **Washington DC**

CSS 클래스	설명	구성 방법	영향을 받는 영역
$navpage 탐색 - bg-sub	네비게이터 및 사이드바의 배경	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 네비게이터 및 사이드바의 배경	
$navpage 탐색 색상 하위	메인 탐색의 모듈에 대한 텍스트 색	CSS 속성을 테마의 CSS 필드에 추가합니다. 자세한 내용은 테마 만들기 또는 사용자 지정 문서를 참조하십시오.	
$navpage-nav-mod-text-hover	메인 탐색에서 항목 위로 마우스를 가져갈 때의 텍스트 색	지원되지 않음	지원되지 않음
$nav-hr-color	탐색기 구분 기호 색	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 탐색 구분 기호 색	
$nav 강조 표시 막대 활성	애플리케이션 네비게이터의 활성 탭 아래 라인입니다. 이 색상은 시스템 설정 아래의 테마 탭에서 테마 미리 보기의 일부로도 사용됩니다.	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 탐색에서 선택된 탭의 구분선 막대 색	
$nav 강조 표시 막대 비활성	애플리케이션 네비게이터의 비활성 탭 아래 라인	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 선택되지 않은 탐색 탭의 구분선 색	
$navpage 탐색 선택 bg	탐색에서 선택된 탭의 배경 색	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 탐색에서 선택된 탭의 배경 색	
$navpage 탐색 선택한 색상	현재 선택한 탐색 탭 아이콘 색	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 UI16용으로 현재 선택한 탐색 탭 색상	
$navpage 탐색 선택되지 않은 색상	선택되지 않은 탐색 탭 아이콘과 즐겨찾기 아이콘 색상	다음으로 이동 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16** 〉 선택되지 않은 탐색 탭 아이콘과 즐겨찾기 아이콘 색상	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 대한 **CSS** 클래스 지원 **Washington DC**

CSS 클래스	설명	구성 방법	영향을 받는 영역
$connect 최신 메시지	에서 현재 선택한 메시지의 색상 커넥트	CSS 속성을 테마의 CSS 필드에 추가합니다. 자세한 내용은 테마 만들기 또는 사용자 지정 문서를 참조하십시오.	
$nav 시간 전 헤더 색상	이력 탭의 타임스탬프 헤더 배경	지원되지 않음	지원되지 않음
$navpage-nav-app-text	애플리케이션과 같은 항목의 핵심 컨텐츠 텍스트 색상과 사이드바의 빈 상태 텍스트입니다 커넥트 .	CSS 속성을 테마의 CSS 필드에 추가합니다. 자세한 내용은 테마 만들기 또는 사용자 지정 문서를 참조하십시오.	
$navpage-nav-app-text-hover	선택한 모듈의 텍스트 색	CSS 속성을 테마의 CSS 필드에 추가합니다. 자세한 내용은 테마 만들기 또는 사용자 지정 문서를 참조하십시오.	

의 로고, 색상, 시스템 기본값 구성 코어 **UI**

기본 구성 코어 UI 모듈을 사용하여 회사 로고와 색상으로 인스턴스를 브랜딩하고 기본 시스템 기본값을 설정할 수 있습니다. 인스턴스를 처음 설정하거나 최근에 활성화 코어 UI한 경우 이 위치가 가장 좋은 시작점입니다.

시작하기 전에

기본 구성 완료를 준비하려면 다음 정보를 수집하십시오.

- 헤더에 사용할 회사 배너 이미지를 가져옵니다. 이미지는 고해상도일 수 있지만 표시될 때 가로 세로 비율에 따라 크기가 조정됩니다. 최대 20px 높이로 확장됩니다.
- 일반적으로 마케팅 부서에서 회사의 브랜드 색상 16진수 또는 RGB 번호를 가져옵니다. 이를 사용하여 UI 배경색을 구성하는 방법을 결정합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

각 색상 선택 옵션은 색상을 선택할 수 있는 색상 선택기를 제공합니다. 색상 선택기 옆의 텍스트 상자를 사용하면 다음 CSS 형식 중 하나로 색상 값을 입력할 수 있습니다.

- 이름: 빨강, 녹색 또는 파랑과 같은 미리 정의된 색 이름
- RGB 10진수: RGB(102, 153, 204)
- RGB 16진수: #223344

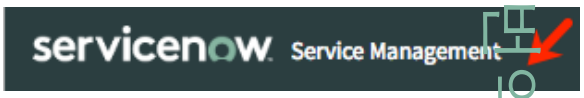
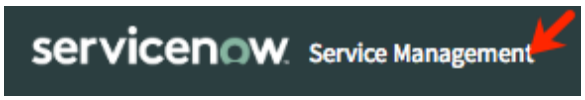
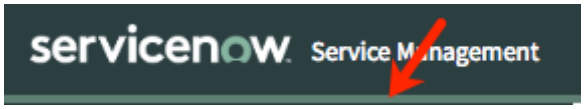
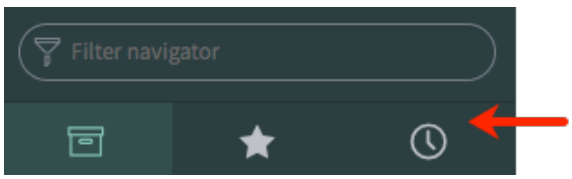
HTML 색 이름에 대한 자세한 내용은 HTML 색 이름(W3CSchools) 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

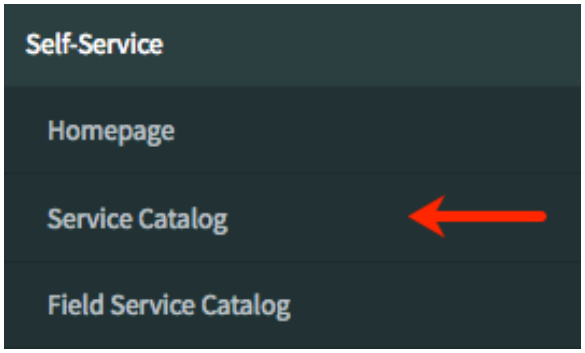
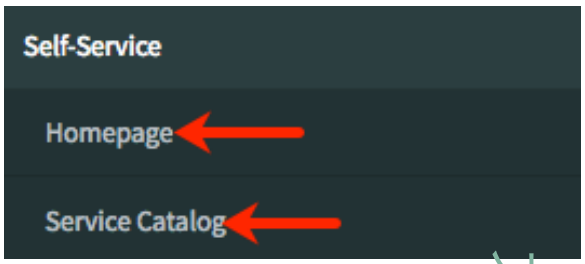
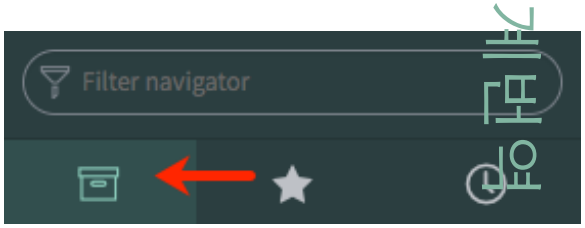
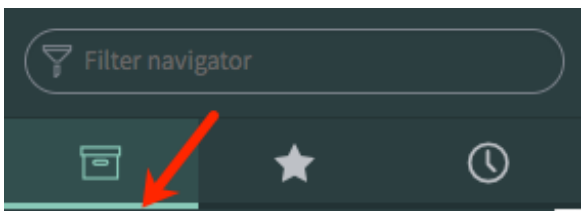
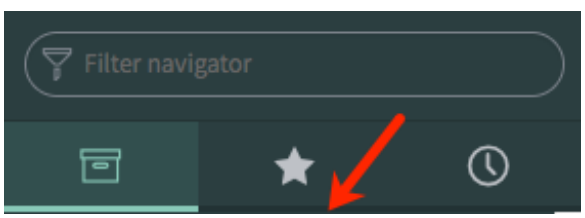
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16**레이블이 표시됩니다.
2. 다음 설정 중 하나를 변경하여 구성을 완료합니다.

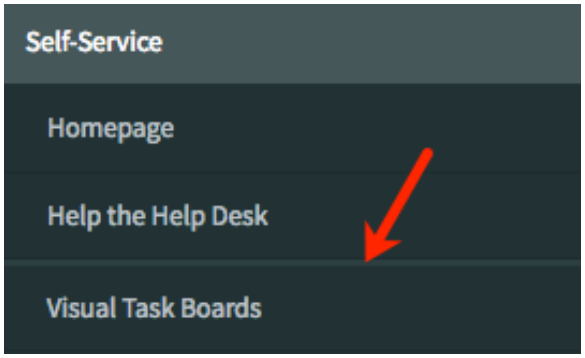
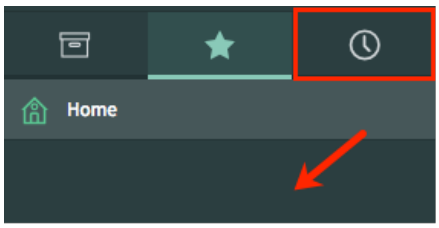
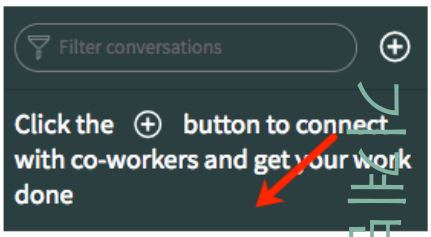
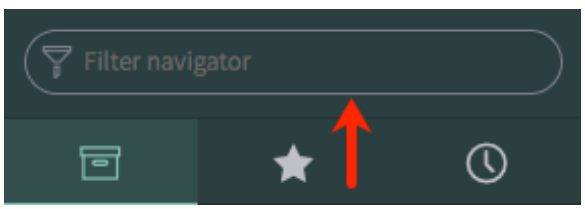
기본 시스템 구성 속성

레이블	속성	설명
페이지 헤더 캡션	glide.product.description	로고 옆에 표시되는 텍스트를 변경합니다.
브라우저 탭 제목	glide.product.name	브라우저 탭에 나타나는 텍스트를 변경합니다.
사용자 기록에서 오버라이드되지 않은 경우 모든 사용자에 대한 시스템 시간대	glide.sys.default.tz	선택 목록에서 시간대를 선택합니다. 사용 가능한 시간대 구성을 클릭하여 사용자가 사용자 기본 설정에서 선택할 수 있는 시간대를 선택합니다.
UI16의 배너 이미지	glide.product.image.light	이미지 옆에 있는 **+** 를 클릭하고 로고를 업로드합니다.
날짜 형식 시간 형식	glide.sys.date_format glide.sys.time_format	선택 목록에서 날짜 및 시간 형식을 선택합니다.
헤더 배경색	css.$navpage-헤더-bg	색상을 선택하거나 입력합니다.  이 색상은 시스템 설정 아래의 테마 탭에서 테마 미리 보기의 일부로도 사용됩니다.
배너 텍스트 색	css.$navpage-헤더-색상	색상을 선택하거나 입력합니다.  이 색상은 시스템 설정 아래의 테마 탭에서 테마 미리 보기의 일부로도 사용됩니다.
헤더 구분선 색	css.$navpage-헤더-디바이더 색상	색상을 선택하거나 입력합니다. 
탐색 머리글/바닥글	css.$navpage-nav-bg	색상을 선택하거나 입력합니다. 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레이블	속성	설명
탐색 배경 확장 항목	css.$subnav-background-color	색상을 선택하거나 입력합니다. 
UI16의 모듈 텍스트 색	css.$navpage-nav-color-sub	색상을 선택하거나 입력합니다. 
탐색에서 선택된 탭의 배경 색	css.$navpage-nav-selected-bg	색상을 선택하거나 입력합니다. 
탐색에서 선택된 탭의 구분선 막대 색	css.$nav-강조 표시 막대-활성	 이 색상은 시스템 설정 아래의 테마 탭에서 테마 미리 보기의 일부로도 사용됩니다.
선택되지 않은 탐색 탭의 구분선 색	css.$nav-강조 표시 비활성	
탐색 구분 기호 색	css.$nav-hr-색상	색상을 선택하거나 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레이블	속성	설명
		
네비게이터 및 사이드바의 배경	css.$navpage-nav-bg-sub	색상을 선택하거나 입력합니다.  
UI16용으로 현재 선택한 탐색 탭 아이콘 색상	css.$navpage-nav-selected-color	색상을 선택하거나 입력합니다.
선택되지 않은 탐색 탭 아이콘과 즐겨찾기 아이콘 색상	css.$navpage-nav-unselected-color	색상을 선택하거나 입력합니다.
UI16 테두리 색상	css.$navpage-nav-border	색상을 선택하거나 입력합니다. Connect 채팅 사이드바의 대화 필터링 검색 상자의 테두리에도 영향을 줍니다. 
선택한 기본 테마	glide.ui.base_theme.selected_theme	메인 컨텐츠(애플리케이션 내비게이터와 헤더를 제외한 모 항목)를 La Jolla와 Cobalt 테마 사이에서 전환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대부분의 설정에서 변경하면 변경 내용의 미리 보기와 함께 페이지가 새로 고쳐집니다. 이러한 변경 내용은 사용자만 볼 수 있습니다. 일부 설정에서는 로그아웃했다가 다시 로그인해야 변경 내용을 볼 수 있습니다.

3. 페이지 상단 또는 하단에서 저장 을 클릭합니다.

결과
구성 변경 내용을 저장하면 UI 개인화 옵션에서 시스템 테마를 선택하는 모든 사용자에게 새 구성 색상이 표시됩니다.

라호야와 코발트 테마 비교

La Jolla 테마는 의 새로운 브랜드 테마 ServiceNow입니다. 로 업그레이드 Madrid하면 테마가 La Jolla 테마로 자동 업그레이드됩니다. 시스템 테마에 대한 사용자 지정 작업은 업그레이드되지 않습니다. 아래 목록의 스타일을 사용하여 스타일을 새 테마나 이전 테마로 업그레이드하거나 되돌립니다.

다음으로 이동하여 이러한 스타일을 변경합니다. 시스템 속성 〉 기본 구성 **UI16**레이블이 표시됩니다.

라호야와 코발트 테마 스타일

속성	라호야 스타일	코발트 스타일
헤더 배경색 css.$navpage-헤더-bg	#ffffff	#303a46
헤더 구분선 색 css.$navpage-헤더-디바이더 색상	#5a7f71	#455464
탐색 머리글/바닥글 css.$navpage-nav-bg	#293e40	#303A46
탐색 배경 확장 항목 css.$subnav-background-color	#213234	#303a46
UI16의 모듈 텍스트 색 css.$navpage-nav-color-sub	#bec1c6	#bec1c6
탐색에서 선택된 탭의 배경 색 css.$navpage-nav-selected-bg	#2f4fe	#4b545f
탐색에서 선택된 탭의 구분선 막대 색 css.$nav-강조 표시 막대-활성	#82c9b8	#278efc
선택되지 않은 탐색 탭의 구분선 색	#213234	#81878e

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

라호야와 코발트 테마 스타일

속성	라호야 스타일	코발트 스타일
css.$nav-강조 표시 비활성		
탐색 구분 기호 색 css.$nav-hr-색상	#293e40	#303a46
네비게이터 및 사이드바의 배경 css.$navpage-nav-bg-sub	#293e40	#455464
UI16용으로 현재 선택한 탐색 탭 아이콘 색상 css.$navpage-nav-selected-color	#82c9b8	#ffffff
선택되지 않은 탐색 탭 아이콘과 즐겨찾기 아이콘 색상 css.$navpage-nav-unselected-color	#bec1c6	#bec1c6
UI16 테두리 색상 css.$navpage-nav-border	#7a828a	#ddd
선택한 기본 테마 glide.ui.base_theme.selected_theme	라호야 SysID: c92c1ee153002300dda1ddeef67b12fb	코발트 SysID: f67b12fb153002300dda1ddeeff7b124a

코어 UI에서 테마 선택

사용자 인터페이스의 다른 테마 간에 전환할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
테마는 사용자에 따라 다릅니다. 각 사용자는 다른 테마를 선택할 수 있으며 선택 항목은 사용자 기본 설정으로 저장됩니다.

이 주제는 코어 UI. 를 사용하여 Next Experience테마를 선택하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Next Experience에서 테마 선택.

프로시저

1. 배너 프레임에서 기어 아이콘( )을 클릭하여 시스템 설정 창에 액세스합니다.
2. 테마 탭을 선택한 다음, 테마를 선택합니다.

메뉴 범주 사용자 지정

메뉴 범주를 사용하여 애플리케이션 레이블에 CSS 스타일을 적용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
메뉴 범주는 에서 더 이상 사용되지 않습니다 코어 UI.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 메뉴 범주레이블이 표시됩니다.
2. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

	설명
관리	이 범주의 응용 프로그램은 배경이 연한 파란색입니다. 스타일 : 테두리 색상 : #a7cded; 배경 색상 : #e3f3ff;
사용자 지정 애플리케이션	이 범주의 응용 프로그램은 밝은 회색 배경을 가지고 있습니다. 테두리 : 1px 솔리드 #96bcdc; 배경 색상 : #FBFBFB;
레이블	이 범주의 응용 프로그램에는 파란색 배경이 있습니다. 테두리 색상 : 파란색; 배경 색상 : RGB (102, 153, 204); 색: 백색
유지관리	이 범주의 응용 프로그램에는 파란색 배경이 있습니다. 스타일 : 테두리 색상 : 파란색; 배경 색상 : RGB (102, 153, 204); 색: 백색
소셜IT	이 범주의 응용 프로그램에는 파란색 배경이 있습니다. 테두리 색상 : 파란색; 배경 색상 : RGB (102, 153, 204); 색: 백색

3. 옵션: 범주에 애플리케이션을 추가하려면 범주 기록 하단의 관련 애플리케이션 목록에 추가하거나 애플리케이션 기록에서 범주를 지정하십시오.

설문 조사 질문 헤더 색상 변경

클래식 환경은 CSS 속성에서 테마를 지정할 수 있는 기본 색상의 헤더 색상을 사용합니다.

이 태스크 정보
한 가지 주목할 만한 예외는 자체 CSS가 있는 설문 조사입니다. 속성을 추가하여 CSS를 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.form 을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
   새 속성 양식이 표시됩니다.
2. 새 속성의 이름을 css.list.row.survey.background.color로 지정합니다.
3. 원하는 색상의 16진수 값을 값 필드에 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
   이제 현장조사가 원하는 색상을 사용해야 합니다.

CSS 테마 지원

테마는 다양한 색상 조합을 사용하여 사용자 인터페이스에 특정 모양과 느낌을 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 관리자는 인스턴스에 대한 테마를 생성하거나 기존 테마를 사용자 지정할 수 있습니다. 기존 테마를 보려면 다음으로 이동합니다. 시스템 **UI** 〉 테마레이블이 표시됩니다.

CSS 테마 지원 활성화

CSS 테마 지원을 활성화하는 다양한 플러그인이 있습니다.

사용하는 UI의 버전에 따라 테마를 사용하려면 다음 플러그인을 활성화합니다.

코어 **UI:** CSS 테마 지원: 플러그인 활성화를 참조하십시오.

테마 만들기 또는 사용자 지정

테마를 생성하거나 기존 테마를 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 테마레이블이 표시됩니다.
2. 다음 옵션 중에 선택합니다.
   - 새 테마를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 테마를 사용자 지정하려면 테마 이름을 클릭합니다.
3. 이름 필드에 테마의 이름을 입력합니다.
4. **CSS** 필드에 기본 CSS 스타일을 추가합니다.
   기본 스타일이 객체에 대한 유일한 스타일 정의가 아닌 경우도 있습니다. 이러한 경우 CSS 중요 규칙 형식을 사용하여 다른 스타일 정의를 기본 정의로 재정의할 수 있습니다. 예를 들어 이 정의는 기본 탐색의 텍스트 색을 재정의합니다($navpage-nav-color-sub: #fff !important).
5. 활성 확인란을 선택합니다.
6. 장치 선택 목록에서 다음 중 하나를 선택하여 테마에 대한 사용자 인터페이스 버전을 식별합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
테마 선택기에서 새 테마를 보려면 페이지를 새로 고치십시오. 테마 선택기에는 현재 버전의 UI와 호환되는 테마만 표시됩니다.

기본 **CSS** 스타일

CSS 스타일을 사용하여 테마에서 요소의 모양을 제어할 수 있습니다.

UI 버전에 따라 사용할 수 있는 CSS 스타일이 결정됩니다.

(UI16)용 코어 **UI** 기본 **CSS** 스타일

```
$search-text-color: #ffffff
$navpage-header-bg: #293e40
$navpage-header-color: #ffffff
$navpage-header-divider-color: #5A7F71
$navpage-header-button-color: #ffffff
$nav-highlight-main: #576667
$subnav-background-color: #213234
$navpage-nav-bg: #293e40
$navpage-nav-bg-sub: #293e40
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
$navpage-nav-color-sub: #d1d6d8
$nav-hr-color: #192628

$nav-highlight-bar-active: #82c9b8
$nav-highlight-bar-inactive: #213234
$navpage-nav-selected-bg: #2f4f4e
$navpage-nav-selected-color: #82c9b8
$navpage-nav-unselected-color: #d1d6d8

$connect-latest-message: #B8E0D7
$navpage-nav-app-text: #ffffff
$navpage-nav-border: #7a828a
$navpage-button-color: #ffffff
$navpage-button-color-hover: #82C9B8
```

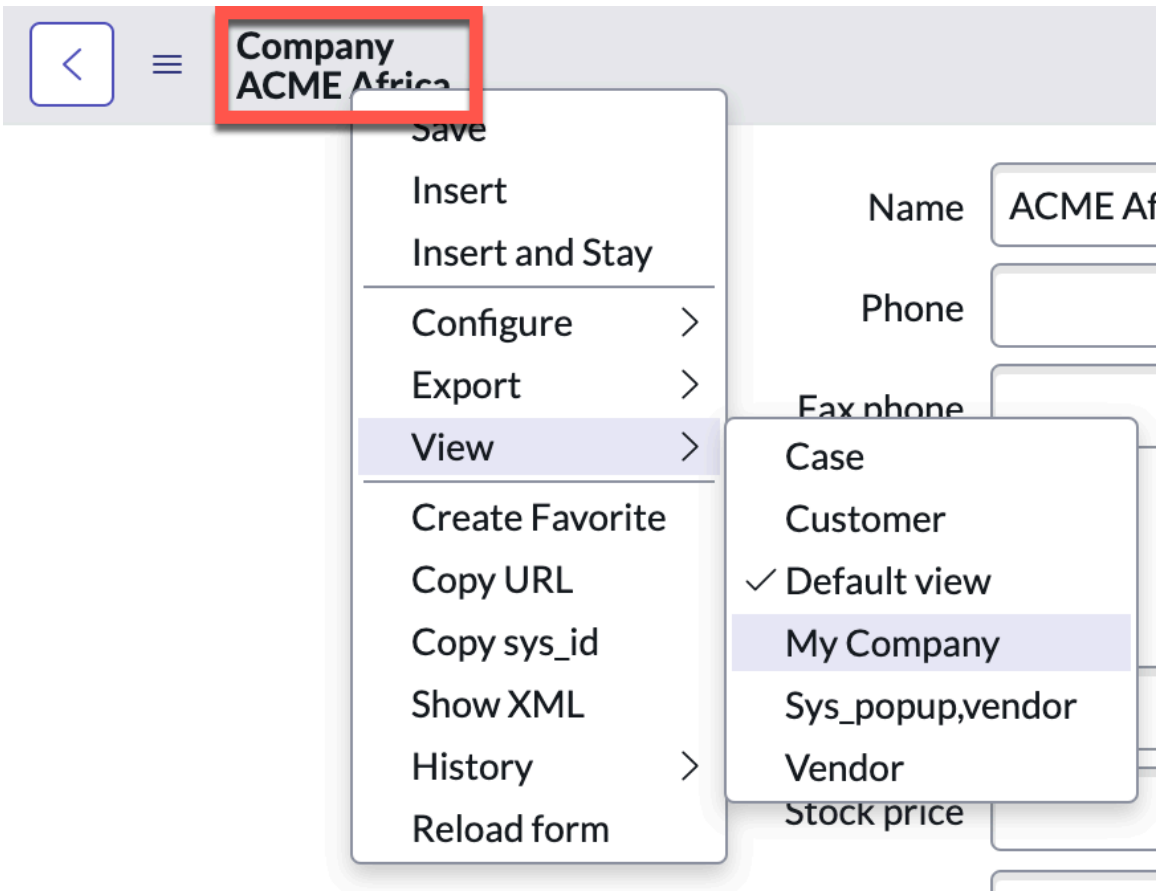
회사 프로파일 생성

회사에 맞게 인스턴스를 사용자 지정 ServiceNow 하려면 연락처 전화 번호, 주소, 추가 메모 등의 정보를 입력할 수 있습니다. 최종 사용자가 각 페이지의 맨 위에 표시되는 회사 로고 및 배너 텍스트를 사용자 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
입력하는 회사 정보의 대부분은 관리자가 볼 수 있는 참조 정보입니다. 모든 사용자가 회사 로고와 배너 텍스트를 볼 수 있습니다. 모든 회사 정보를 보려면 현재 내 회사 뷰에 있는지 확인합니다.

내 회사 뷰 선택



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 내 회사레이블이 표시됩니다.
2. 배너 텍스트를 변경하려면 배너 텍스트 필드를 업데이트합니다.
3. 기본 확인란을 선택하여 이 회사가 기본 회사인지 여부를 나타냅니다.
   필요한 경우 양식을 구성 하여 기본 확인란을 추가합니다. 시스템에서 하나의 회사만 기본 회사로 지정하십시오.
4. 회사 로고를 업로드하려면 **UI16** 배너 이미지 옆에 있는 클릭하여 추가 또는 업데이트를 선택합니다.
   (UI16)에서 코어 UI 배너 이미지를 비워 두면 시스템은 시스템 속성 〉 기본 구성 〉 배너 이미지 〔glide.product.image〕를 기본값으로 설정합니다.
5. 〔파일 선택〕을 클릭하고 파일을 선택한 다음 〔확인〕을 클릭합니다.
   하드 드라이브에 있는 파일 대신 이미지 URL을 사용하려면 파일 업로드 창에 URL을 입력합니다.
6. 나머지 회사 정보로 양식을 작성합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

배너 로고 링크

속성을 사용하여 배너 로고를 클릭할 때 사용되는 URL 및 대상 프레임을 제어할 수 있습니다.

- *glide.banner.image.url*: 배너 이미지를 클릭할 때 사용하는 URL
- *glide.banner.image.url_target*: 배너 이미지를 클릭할 때 사용하는 대상 프레임
  - 메인 프레임에 대한 **gsft_main**
  - 현재 브라우저 창을 교체하는 **_top**
  - 새 창/탭에 대한 **_blank**

코어 UI에서 배너 로고 사용자 지정

및 *glide.product.imageglide.product.description* 속성을 사용하여 에서 코어 UI배너 로고 및 설명을 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
에서 배너 이미지를 업데이트하려면 시스템 속성 〉 시스템 페이지에서 먼저 이미지를 업로드해야 합니다.

주:
회사 프로파일에서 배너 이미지를 설정하면 다음에서 선택한 이미지가 무효화됩니다. 시스템 속성 〉 시스템레이블이 표시됩니다.

프로시저

1. 이미지를 업로드하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 이미지 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 이미지의 이름을 입력합니다.
      유효한 이름은 .gif, 로 끝나야 합니다. png, .jpg 또는 .bmp.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 이미지 필드에서 클릭하여 추가 링크를 클릭하고 이미지를 선택하여 업로드합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

2. 업로드된 이미지를 배너 이미지로 설정하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 시스템레이블이 표시됩니다.

b. 배너 이미지 필드에 업로드된 이미지의 파일 이름을 입력합니다.

c. 저장을 클릭합니다.

주:
시스템은 배너 이미지를 50px로 제한합니다.

파비콘 사용자 지정

glide.product.icon 이 속성을 사용하여 책갈피와 브라우저 주소 표시줄에 나타나는 아이콘을 변경합니다.

시작하기 전에

파비콘을 업데이트하려면 먼저 이미지를 데이터베이스에 업로드해야 합니다.
필요한 역할: admin

프로시저

1. 이미지를 업로드하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 이미지 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 이미지의 이름을 입력합니다.
유효한 이름은 .gif, 로 끝나야 합니다. png, .jpg, .ico 또는 .bmp.

c. Image(이미지) 필드에서 **Click to** add(추가하려면 클릭) 링크를 클릭한 다음 이미지를 선택하고 업로드합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

2. 업로드된 이미지를 파비콘으로 설정하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 시스템레이블이 표시됩니다.

b. 책갈피 및 브라우저 주소 표시줄 필드에 표시된 아이콘 이미지에 업로드된 이미지의 파일 이름을 입력합니다.

c. 저장을 클릭합니다.

결과

파비콘은 플랫폼 또는 컨텐츠 관리 시스템(CMS)의 책갈피와 브라우저 주소 표시줄에 나타납니다. 의 파비콘 서비스 포털을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 포털 만들기를 참조하십시오.

배너를 수정하는 방법의 예시

인스턴스의 배너를 수정할 수 있는 여러 가지 방법이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
San Diego 릴리스부터 배너 공지를 업데이트`glide.product.description`하는 대신 구성합니다. 자세한 내용은 배너 공지 구성 Next Experience 문서를 참조하십시오.

여러 인스턴스에 서로 다른 레이블 지정

- 모든 경우에 `glide.product.description` <blank>
- 프로덕션 인스턴스에서 <내 회사〉로 설정 `glide.product.name`
- DEV 인스턴스에서 <내 회사 - DEV〉로 설정합니다 `glide.product.name` .

창 제목 제어

창 제목은 및 `glide.product.description`로 구성 `glide.product.name` 되므로 다음을 통해 배너와 창 제목을 완벽하게 제어할 수 있습니다.

- `glide.product.name` <원하는 창 제목"으로 설정합니다>
- `glide.product.name.style` <display: none"으로 설정합니다>
- `glide.product.description` <공백으로 설정>

회사 배너 텍스트는 창 제목에 사용되지 않으므로 회사 기록 배너 이미지 및 배너 텍스트 는 배너 이미지와 텍스트를 설정하는 데 사용됩니다.

배너 텍스트에 **HTML** 사용

- `glide.product.name` <내 회사〉로 설정
- `glide.product.name.style` <display: none"으로 설정합니다>
- `glide.product.description` <일부 텍스트 <a href="some_url"〉는 여기를 클릭하십시오〉로 설정합니다.

배너 이미지 위에 배너 텍스트 배치

- `glide.product.name` <내 회사〉로 설정
- `glide.product.name.style` <display: none"으로 설정합니다>
- `glide.product.image` <회사 logo.gif〉로 설정
- `glide.product.description` <설명을 위한 일부 텍스트〉로 설정합니다.
- `glide.product.description.style` <position:absolute;로 설정합니다. 상단 : 5px; left:100px> (게재순위 값은 지정된 요구 사항에 따라 다를 수 있음)

배너에 배경 이미지 적용

종종 기업 지침에는 인터페이스에 대한 보다 심층적인 브랜딩이 ServiceNow 필요합니다. 바둑판식 배열 기법을 사용하면 로고 이미지를 투명한 배경으로 수정하여 로고 아래의 배너에 다른 이미지를 적용할 수 있습니다.

이미지 관리자에 이미지를 업로드한 다음, 이미지를 호출할 수 있도록 라는 `css.banner.background.image`새 속성을 만듭니다. 값은 다음과 같아야 합니다.

`css.banner.background.image` 값 url('./images/MasterBG.jpgx')

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 변경사항을 적용하는 CSS 규칙 작성

```
/** BACKGROUND - These properties allow you use to add a background tile to the header of
 the instance  **************************/
TD.bannerLeft,TD.bannerCenter,TD.bannerRight, TR#banner_row{background-color:
 ${banner.background.color};
background-image: ${banner.background.image};
background-position: ${banner.background.position};
background-repeat: ${banner.background.repeat};}
```

주:
기본 회사 또는 특정 회사와 연결된 배너 이미지 및 배너 텍스트를 and *glide.product.description* 속성 대신 *glide.product.image* 사용하여 동일한 효과를 얻을 수 있습니다.

배너 수정

배너는 페이지 상단에 표시되며 특정 시스템 속성을 사용하여 렌더링됩니다.

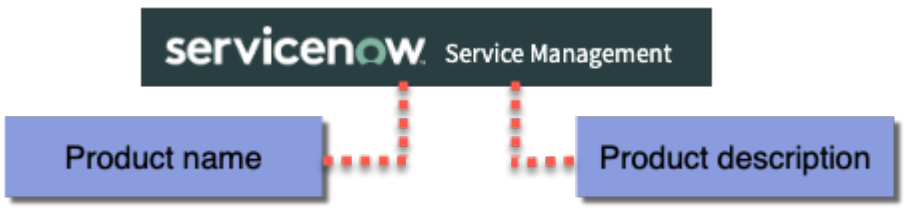
주:
San Diego 릴리스부터 배너 공지를 업데이트*glide.product.description*하는 대신 구성합니다. 자세한 내용은 배너 공지 구성 Next Experience 문서를 참조하십시오.

- *glide.product.image*
- *glide.product.name*
- *glide.product.description*

속성이 포함된 *glide.product.name* DIV는 속성에 값이 포함된 경우에만 표시되고, 그렇지 않으면 배너를 렌더링할 때 사용되지 않습니다. 또한 이 속성은 *glide.banner.image.title* 커서가 배너 위에 있을 때 나타나는 도구 설명을 제어합니다.

주:
내 회사 기록은 속성을 재정의합니다.

배너



창 제목

이러한 속성은 다음과 같이 창 제목을 설정하는 데 사용됩니다.

glide.product.name glide.product.description

이 비어 ServiceNow 있으면 *glide.product.name* 이름이 창 제목의 제품 이름으로 사용됩니다.

내 회사

사용자가 할당된 회사에 대해 정의된 배너 텍스트와 배너 이미지는 및 *glide.product.description*를 재정의 *glide.product.image* 하는 데 사용될 수 있습니다. 배너 텍스트(지정된 경우)가 *glide.product.description* 속성 대신 사용됩니다. 배너 이미지(지정된 경우)가 속성 대신 *glide.product.image* 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

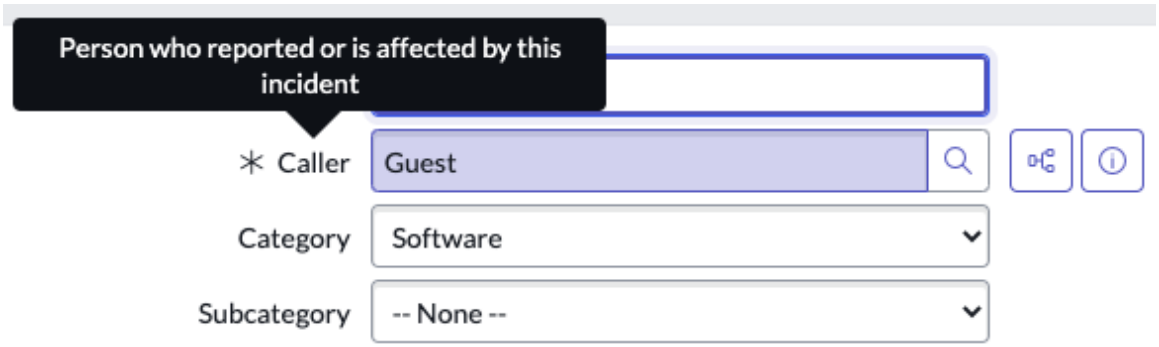
양식의 필드 레이블에 도움말 추가

개별 필드에 도움말 아이콘을 배치하고 필드 레이블을 외부 또는 내부 URL의 링크로 변환하여 양식에 필드 수준 도움말을 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_dictionary

이 태스크 정보
모든 형식의 파일, 문서 또는 Wiki에 연결하고 별도의 브라우저 창에서 열 수 있습니다. 다음은 필드 레이블 도움말을 사용할 수 있는 양식의 예입니다.

필드 레이블 도움말 활성화됨



프로시저

1. 양식을 엽니다.
2. 필드의 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 레이블 구성을 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.

필드	입력 값
힌트	사용자가 필드 레이블에 커서를 놓을 때 나타나는 도구 설명으로 사용할 텍스트를 입력합니다.
URL	필드 레이블 또는 아이콘을 클릭할 때 열 대상 파일의 URL을 입력합니다. 인스턴스 외부의 파일에 대한 전체 URL이거나 인스턴스의 대상에 대한 상대 URL일 수 있습니다. 주: Workspace에서는 링크가 지원되지 않습니다.
URL 대상	사용하지 않습니다. 도움말 파일은 **URL** 대상 값에 관계없이 새 탭에서 열립니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

HTTP 응답 헤더

응답 헤더는 페이지 콘텐츠 또는 클라이언트가 이를 처리하는 방법에 대한 추가 정보를 제공하기 위해 HTTP 응답에 사용되는 간단한 이름-값 쌍입니다.

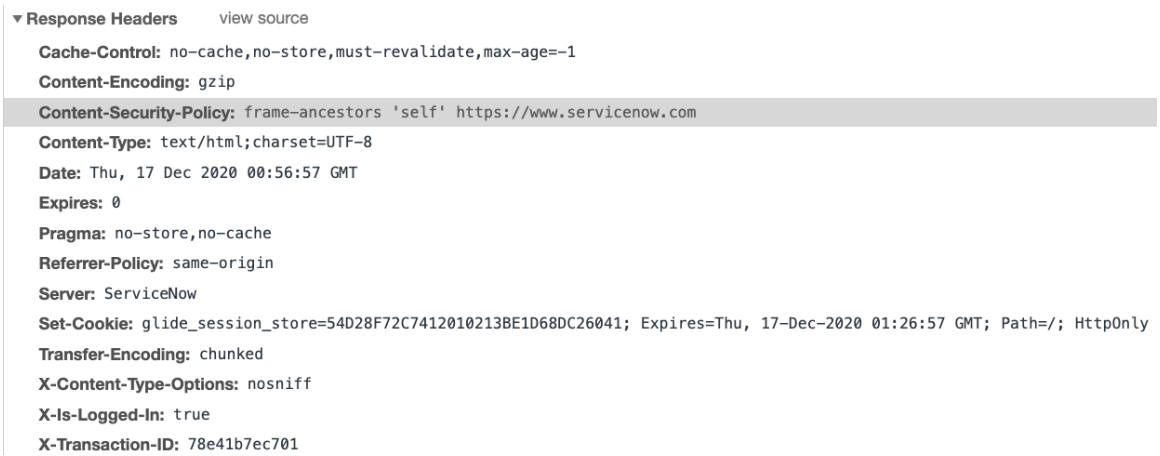
UI 페이지 또는 UX 애플리케이션을 포함하는 서비스 포털모든 페이지 또는 특정 유형의 페이지에 대해 HTTP 응답 헤더를 구성할 수 있습니다. 응답 헤더를 구성하고 전달하는 기능을 통해 클라이언트(일반적으로 브라우저)에서 페이지 컨텐츠를 특별 처리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HTTP 헤더가 무엇인지, 특정 HTTP 응답 헤더에 대한 이름-값 쌍을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하세요.https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

응답 헤더를 구성할 때 HTTP 헤더에 대한 정의를 확인하여 클라이언트가 페이지 컨텐츠를 처리하는 방법을 결정해야 합니다.

- 예를 들어, 특정 페이지 또는 Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.servicenow.com 있는 모든 페이지에 대해 HTTP 헤더를 구성합니다.
- Chrome과 같은 브라우저에서 페이지를 호출하면 Chrome 개발자 도구의 응답 헤더 섹션에서 페이지를 검토할 수 있습니다.



브라우저가 프레임 조상이 있는 페이지를 처리하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

⚠ 경고:
사용자 지정 이름-값 쌍이 있는 URL을 사용하는 경우 잠재적인 보안 위험이 있으므로 주의해서 진행해야 합니다. 계약서에 Now Platform 서명된 보안 수정안은 보안을 암시합니다. 결과 URL에 사용자 지정 이름-값 쌍을 사용할 때 잠재적으로 또는 실수로 재정의할 수 있습니다.

- HTTP 응답 헤더 구성 기능을 완전히 사용 안함으로 설정하려면 속성을 **false**로 설정 *`glide.http.headers_config.enabled`* 하십시오.
- false Now Platform 로 설정하면 sys_response_header 테이블에서 정의한 헤더 구성을 사용하지 않습니다.

Content-Security-Policy: frame-ancestor 헤더의 특별 처리

일반적으로 X-Frame-Options: SAMEORIGIN 헤더가 Now Platform 자동으로 포함됩니다.

- 기본적으로 사용하도록 설정된 전역 속성의 *`glide.set_x_frame_options`* 설정에 따라 모든 유형의 브라우저에서 이 헤더를 사용할 수 있도록 지원합니다.
- Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 헤더 Now Platform 가 있는 페이지를 구성하는 경우 X-Frame-Options: SAMEORIGIN 헤더가 자동으로 포함되지 않습니다. 이를 제외하면 Content-Security-Policy: frame-ancestor ′self′가 이미 유사한 효과를 가지므로 브라우저가 혼동되는 것을 방지할 수 있습니다.

Content-Security-Policy의 특수 처리: **Internet** Explorer용 **frame-ancestor** 헤더

Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 헤더를 사용하면 타사 사이트에서 렌더링된 iFrame 내에서 페이지를 포함하도록 여러 URL 소스를 구성할 수 있습니다. 그러나 Internet Explorer는 이 유형의 헤더를 지원하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 대신 Internet Explorer는 단일 호스트 URL에 대한 제한이지만 이 헤더에서 X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL(ALLOW-FROM) 지시문만 지원합니다.
- 프레임 상위 항목 'self' URL1 URL2 헤더를 구성하고 Internet Explorer를 사용 Now Platform 중인 경우 X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL(ALLOW-FROM) 헤더를 대신 자동으로 사용합니다.

Internet Explorer 요청에 리퍼러 URL 헤더가 포함된 경우:

- Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 헤더에 구성된 호스트 URL(전체 또는 와일드카드 http://*.example.com 유형 URL 형식만 해당)과 일치시키려고 시도합니다.
- 일치하는 URL이 있는 경우 일치하는 URL을 X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL1로 포함합니다.
- 레퍼러 헤더가 없는 경우 Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 헤더에 구성된 첫 번째 비와일드카드 기반 호스트 URL을 사용합니다.

주:
URL을 구성할 때 URL 끝에 슬래시를 포함하지 마십시오.

- 이 특별 처리로 제대로 작동하지 않을 수 있는 잘못된 구성의 다음 예:
  - 이름: Content-Security-Policy
  - 값: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com/
- 대신 다음과 같은 올바른 구문을 사용하십시오.
  - 이름: Content-Security-Policy
  - 값: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com

관련 정보

요청 및 응답 컨텐츠 유형 제어

캐시-통제 HTTP 헤더 값

Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2

X-Frame-Options: SAMEORIGIN

X-프레임 옵션: ALLOW-FROM URL

HTTP 응답 헤더 구성

HTTP 응답 헤더에 대한 표준 이름-값 쌍을 구성합니다. 구성이 모든 페이지에 적용되는지 아니면 특정 유형(서비스 포털UI 페이지 또는 UX 애플리케이션 기록)에 적용되는지를 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 모든 페이지 유형 헤더security_admin 구성하려면 상승된 액세스 역할이 필요합니다. 특정 유형 헤더를 구성하려면 관리자 역할이 필요합니다.

프로시저

1. 탐색기 창에 sys_response_header.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HTTP 응답 헤더

필드	설명
활성	이 HTTP 응답 헤더 구성의 활성 여부를 지정하는 확인란입니다.
애플리케이션	이 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다.
적용 대상	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 기록의 유형입니다. 사양 유형 HTTP 응답 헤더 구성은 유형 및 기록 필드에서 선택하는 특정 유형 및 기록에 대한 것입니다. 모든 페이지 HTTP 응답 헤더 구성은 모든 페이지 및 기록 유형에 적용됩니다. 주: 상승된 액세스 권한 security_admin 역할이 있는 사용자만 모든 페이지 유형 헤더에 대한 HTTP 응답 헤더를 구성할 수 있습니다.
유형	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 기록의 유형입니다. 서비스 포털〔sp_portal〕 와 관련된 기록입니다 서비스 포털. UI 페이지〔sys_ui_page〕 의 표준 UI 페이지.Now Platform UX 애플리케이션〔sys_ux_page_registry〕 의 표준 UX 애플리케이션.Now Platform
기록	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 특정 기록입니다. 기록을 선택하려면: **a.** 검색( ) 아이콘을 클릭하여 문서 양식 선택에 액세스합니다. **b.** 테이블 이름 필드의 기본값은 유형 필드에서 선택한 유형입니다. 변경하지 마십시오. **c.** 문서 필드의 테이블에서 기록을 선택합니다. 예를 들어 **Service Portal [sp_portal]**을 선택한 경우 해당 테이블에서 특정 Service Portal 관련 기록을 선택합니다. **d.** 확인을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	적용 대상 필드에서 특정 유형을 선택한 경우에만 이 필드에 액세스할 수 있습니다.
이름	HTTP 응답 헤더의 이름-값 페어에 할당할 이름입니다.
값	HTTP 응답 헤더의 이름-값 페어에 할당할 값입니다.
설명	HTTP 응답 헤더에 대한 자세한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

고급 사용자를 위한 **HTTP** 헤더 구성

목록 뷰의 HTTP 응답 헤더 테이블(sys_response_header)에는 **Add by** 및 **Order**라는 두 개의 추가 열이 포함되어 있습니다.

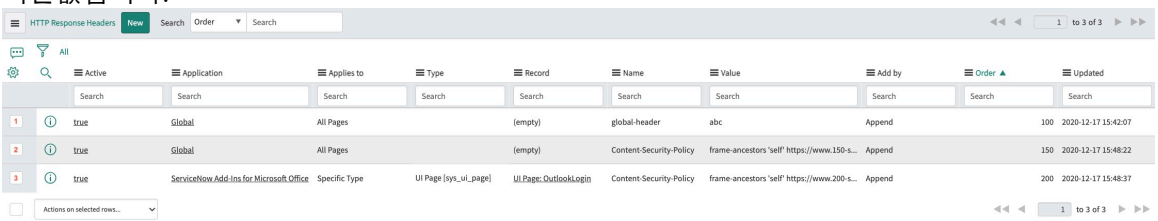
열	설명
순서	헤더 유형(모든 페이지 또는 특정 페이지)에 관계없이 기본 정수 순서 값을 헤더 구성에 추가합니다. • 특정 페이지 요청이 발생하면 두 헤더 유형 모두 순서에 따라 인터리브됩니다. • 형식에 관계없이 순 헤더는 순서 를 기준으로 먼저 정렬되고 순서가 지정된 헤더 목록에 따라 응답에 추가됩니다.
추가 기준	다음 값을 포함합니다. 추가 (기본값) 이 옵션은 동일한 이름을 가진 여러 헤더가 구성된 경우에 적합합니다. 이 경우 둘 다 HTTP 응답 헤더에 추가됩니다. 덮어쓰기 이 옵션은 동일한 헤더 (동일한 이름의 헤더)가 정렬된 헤더 목록에 두 번 추가하려고 할 때 관련이 있습니다(주문 설명 참조). 순서가 더 높고 추가 기준에서 덮어쓰기 선택이 있는 헤더는 더 낮은 순서로 설정하려고 하는 동일한 헤더를 덮어씁니다.

몇 가지 유사한 모든 페이지 유형 헤더 구성이 특정 유형 유형 헤더 구성을 덮어쓸 수 있는 상황이 있을 수 있습니다. 특정 유형 구성의 예로는 특정 UI 페이지에 대한 구성이 있습니다. 다음 예제와 같이 **Add by** 및 **Order** 열을 조정하여 이 상황을 해결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제 추가

Now Platform 는 다음 순서로 헤더를 설정하려고 하며 **Append**는 **Add By** 열의 각 헤더에 대한 기본값입니다.

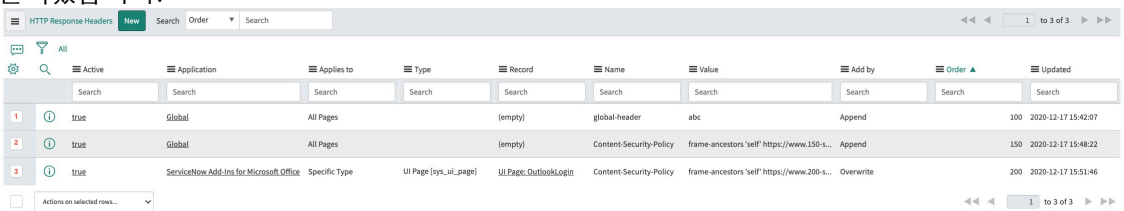


이 예에서 두 번째(헤더 2) 및 세 번째(헤더 3) 응답 헤더 구성은 동일한 이름(Content-Security-Policy)을 갖습니다. 이 경우 헤더 3이 헤더 2에 추가됩니다. 헤더 3 응답으로 구성한 특정 페이지에 대한 요청이 이루어지면 순 HTTP 응답 헤더는 헤더 2와 헤더 3 모두입니다.



덮어쓰기

Now Platform 다음 순서로 헤더를 설정하려고 하며 세 번째 헤더의 추가 기준 열에서 덮어쓰기를 선택했습니다.



이 예에서 두 번째(헤더 2) 및 세 번째(헤더 3) 응답 헤더 구성은 동일한 이름(Content-Security-Policy)을 갖습니다. 이 경우 헤더 3이 헤더 2를 덮어씁니다. 헤더 3 응답으로 구성한 특정 페이지에 대한 요청이 이루어진 경우 net HTTP 응답 헤더는 헤더 3뿐입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



콘텐츠 관리 시스템

CMS(Content Management System) ServiceNow 는 사용자가 플랫폼 및 애플리케이션에 대한 사용자 지정 인터페이스를 만들 수 있는 애플리케이션입니다 ServiceNowServiceNow .

CMS 응용 프로그램은 강력하고 유연합니다. 고객은 전체 웹 사이트 만들기에서 다른 제품과의 통합에 이르기까지 다양한 프로젝트에 사용합니다.

이 비디오는 CMS 애플리케이션에 대한 개요를 제공합니다.

CMS 애플리케이션

CMS를 사용하려면 일반적으로 시스템 관리자 또는 웹 개발자가 기능을 설정하고 추가해야 합니다. 기술에 익숙하지 않은 사용자는 CMS 애플리케이션을 웹사이트 유지 관리를 위한 도구로 사용할 수 있습니다. 또한 컨텐츠 관리가 추가되는 시기와 데이터의 성숙도 수준 ServiceNow 도 고려해야 합니다. 자세한 내용은 CMS 계획을 참조하십시오.

다음은 몇 가지 CMS 프로젝트 아이디어입니다.

- 서비스 모음을 제공하는 전사적 서비스 카탈로그를 설계합니다.
- 지식베이스에 대한 사용자 지정 UI를 제공합니다.
- 사용자 지정 로그인 페이지, 검색 페이지, 목록 보기, 테이블, 차트 또는 그래프를 만들 수 있습니다.
- 완벽한 웹 사이트를 디자인하십시오.
- 다른 회사 애플리케이션과 통합 ServiceNow 합니다.
- 기업 스타일 가이드에 따라 최종 사용자를 위한 맞춤형 셀프 서비스 포털을 구축합니다.

CMS 사이트 예시

커뮤니티 내에는 두 가지 일반적인 인터페이스 접근 방식이 있습니다.ServiceNow

- Amazon.com 와 유사한 이미지 및 텍스트 기반 인터페이스
- Google과 유사한 검색 기반 인터페이스

두 가지 방법 모두 성공적으로 사용되었습니다. 선택하는 접근 방식은 데이터를 사용하는 사람들의 요구 사항과 교육이 얼마나 쉬운지에 따라 달라집니다. 두 디자인 철학은 서로 다르지만 두 접근 방식 모두 UI 단순성이라는 공통된 목표를 공유합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMS 활성화

ServiceNow 개인에게서 컨텐츠 관리 시스템(CMS: Content Management System) 애플리케이션을 요청해야 합니다. CMS를 활성화하는 대신, 새로운 개발에 서비스 포털 새로운 개발에 사용 합니다. 서비스 포털은 정교한 사용자 환경을 갖춘 CMS의 대안이며, 기본적으로 기본 시스템에서 활성화됩니다. 및 Content Management 및 서비스 포털를 참조하십시오서비스 포털.

콘텐츠 관리 디자인

CMS에서 웹사이트를 구축하기 전에 구축해야 할 대상과 청중이 누구인지 잘 이해하는 것이 중요합니다.

콘텐츠의 양이 많으면 사이트 및 사이트 계층 구조의 모양과 느낌에 큰 영향을 줄 수 있습니다. 내용을 결정할 때 시스템을 관리하는 사람들이 유지 보수가 용이하도록 설계하십시오. 이 수준의 계획은 시간이 많이 걸릴 수 있지만 중요합니다.

웹 사이트 디자인 전제 조건을 검토하여 기대치를 설정하고, 결과물의 범위를 지정하고, 합리적인 타임라인을 정의하는 데 도움이 됩니다. 사이트 설계의 계획 및 실행을 모두 고려하고, 사이트 구축 방법을 이해하고, CMS에 대한 작업 개요를 제공합니다.

콘텐츠 관리 추가를 고려할 때 타이밍이 중요합니다. 컨텐츠 관리 시스템의 성공적인 배포는 일반적으로 1단계 프로세스(예: Incident, Problem, Change, Catalog 및 Knowledge)가 준비된 후에 이루어집니다. 팀의 웹 사이트 디자인 경험이 제한된 경우 특히 그렇습니다. 배포의 2단계까지 기다리면 관리자가 작업 ServiceNow 하고 조직이 시스템을 사용하는 방법과 시스템이 충족하는 비즈니스 요구 사항을 이해할 수 있는 시간을 얻을 수 있습니다.

또한 시스템에 있는 데이터의 성숙도 수준을 고려합니다 ServiceNow . 사용되는 ITIL 프로세스에 따라 콘텐츠 관리는 내부 ServiceNow 데이터가 설정된 후에만 유용하고 효과적입니다. 계층 구조, 작업 및 워크플로우가 잘 정의되어 있는지 확인합니다. 예를 들어 카탈로그 인터페이스를 만들기 전에 서비스 카탈로그가 일정 시간 동안 사용되었고 데이터를 포함하는지 확인합니다. 지식 관리 인터페이스의 경우에도 마찬가지이며, 특히 높은 등급 또는 조회 수가 페이지에서 문서 배치를 정의하는 경우에는 더욱 그렇습니다.

컨텐츠 구성

CMS 웹사이트 구축을 시작하기 전에 포함하려는 모든 콘텐츠를 나열하고 시간을 내어 구성하십시오.

CMS로 만든 사이트는 두 가지 유형의 콘텐츠에 의존합니다.

- 사이트 페이지, 이미지 및 메뉴와 같은 CMS 사이트 정보
- 지식베이스 문서 및 카탈로그 항목과 같은 시스템 정보

CMS 컨텐츠

CMS 페이지에 호스팅하려는 모든 콘텐츠를 나열하는 것으로 시작합니다. 도움말 페이지, 내 요청, 내 승인 및 특정 카탈로그 항목을 예로 들 수 있습니다. 즉시 구현할 수 있는 현재 솔루션에 대해 생각하고 향후 구현 단계에 대한 아이디어를 기록해 둡니다.

CMS 내에서 페이지를 그룹화하여 하향식 메뉴 구조를 정의합니다. 홈 또는 시작 페이지를 설정하면 사이트의 다른 페이지가 상위 페이지 참조 필드의 홈 페이지를 참조합니다.

청중 또는 웹 사이트의 목적과 같이 그룹화하는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 호스팅할 콘텐츠를 나열한 후 다음 예제와 같이 논리적으로 그룹화하고 각 그룹의 공통 이름을 식별합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IT 환경 그룹

용 컨텐츠 빌드	일반 이름
최종 사용자	최종 사용자 페이지
IT 전문가	IT 전문가 페이지

일반 그룹

사이트의 목적	일반 이름
보고서	보고 페이지
도움말 및 지식	지식 페이지

시스템 컨텐츠

인터페이스를 탐색하기 쉽고 사용자가 이해할 수 있도록 컨텐츠를 구성합니다. CMS(사이트, 상위 페이지, 페이지 및 탐색 메뉴 사용)와 시스템의 나머지 부분에서 활용하는 데이터를 기반으로 조직을 결정합니다. 예를 들어 카탈로그 내에는 "category"가 있고 지식베이스에는 "category"와 "subcategory"가 있습니다. 필터링된 목록과 함께 이러한 계층 구조를 사용하면 좋은 검색 결과를 얻을 수 있습니다.

CMS 콘텐츠를 논리적으로 구성하는 것은 사이트의 장기적인 유지 관리에 중요하지만 데이터는 일반적으로 다른 ServiceNow 응용 프로그램에서 가져옵니다. 지식베이스, 서비스 카탈로그 및 비즈니스 서비스 포트폴리오와 같은 이러한 애플리케이션에 대해 관리자와 의견을 교환합니다. 이들과 협력하여 생성한 CMS 페이지를 통해 애플리케이션 데이터를 적절하게 제공합니다. 예를 들어, CMS에서 ServiceNow 회사 웹 사이트를 만든 팀은 회사 기술 자료에 사용되는 명명 규칙을 평가하는 것부터 시작했습니다.

브랜딩 요소

브랜딩은 조직을 식별하는 로고, 이름, 색상 및 기호를 의미합니다. 그것은 디자인과 용어 사용의 일관성을 부과합니다. 마케팅 부서는 브랜딩 요소를 정의하고 CMS 페이지를 계획할 때 제공할 수 있습니다. 다음 브랜딩 요소를 통합하는 방법을 고려합니다.

- 로고
- 색상표
- 태그 라인
- 상표권이 등록된 요소
- 그래픽

사이트 디자인

계획하는 동안 사이트 전체에 표준 모양의 핵심 기능 집합을 제공하는 것이 좋습니다. 다음과 같은 웹 디자인 요소는 일관된 모양을 만드는 데 자주 사용됩니다.

- 페이지 템플릿
- 탐색 구성표
- 머리글
- 이동 경로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 바닥글
- 양식

ServiceNow 기능

CMS 페이지에서 이러한 기능을 사용하려는 경우 인스턴스에서 다음 ServiceNow 기능을 분석하고 구성합니다.

- 계정 설정
- 이메일
- 워크플로우 승인
- 필터

팀 구성원 식별

웹사이트 디자인, 브랜딩 및 개발을 지원하는 팀원을 식별합니다.

CMS 웹 사이트용 페이지 구축을 시작하기 전에 나열된 각 기능에 대해 팀 구성원을 참여시킵니다. 각 기능은 동일한 사람 또는 다른 사람이 수행할 수 있습니다.

- 기업 스타일 디자인 가이드라인을 수집합니다.
- 사이트에 대한 서면 용어 및 컨텐츠를 정의합니다.
- 사이트 플로우를 수집하고 정의합니다.
- 웹마스터로 CMS 프로젝트를 관리합니다. CMS 웹마스터는 디자인을 실행하고 사이트를 작동시키는 일을 담당합니다. 다음과 같은 기술이 필요합니다.
  - 기본 ServiceNow 관리 기술
  - HTML
  - CSS
  - 그래픽 디자인
  - 웹 디자인

프로젝트 팀 구성원을 식별한 후 CMS 웹 사이트 구축과 관련된 작업을 완료할 책임이 있는 사람을 정합니다.

- 각 페이지의 소유자를 결정합니다.
- 소유자가 서로 덮어쓰지 않도록 페이지 업데이트 일정을 설정합니다.
- 컨텐츠 검토 및 페이지 업데이트를 포함한 컨텐츠 관리 프로세스를 공식화합니다.

데이터 준비

CMS 웹 사이트 구축을 시작하기 전에 인스턴스에 충분한 데이터가 ServiceNow 있어야 합니다.

다음 작업을 수행하여 인스턴스에서 필요한 데이터와 컨텐츠를 사용할 수 있는지 확인합니다.

- CMS에서 구현하려는 ITIL 프로세스를 검토합니다. 인스턴스의 데이터가 사용 중인 애플리케이션(예: Service Catalog, Knowledge Management 및 Incident Management)을 완성하여 표현한 것인지 확인합니다.
- 지식베이스 또는 서비스 카탈로그의 범주와 하위 범주와 같은 정의된 계층 구조를 검토합니다. 이러한 범주를 사용하여 애플리케이션의 시작 페이지를 디자인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기업 스타일 가이드

CMS 웹사이트를 구축할 때 기업 스타일 가이드의 지침에 따라 모양과 느낌을 디자인합니다.

회사 스타일 가이드는 회사 웹 사이트를 비롯한 모든 회사 인터페이스를 디자인하는 데 필요한 자세한 정보를 제공합니다.

기업디자인팀

많은 조직에는 회사 웹 사이트를 디자인한 웹 개발 팀이 있습니다. 이 팀에 연락하여 디자이너가 도움을 제공하고 디자인한 인터페이스를 승인할 때 계획 초기에 디자이너를 참여시킵니다. 승인이 없으면 조직 지침을 준수하지 않기 때문에 전체 사이트를 다시 설계해야 할 위험이 있습니다.

기업 스타일 가이드

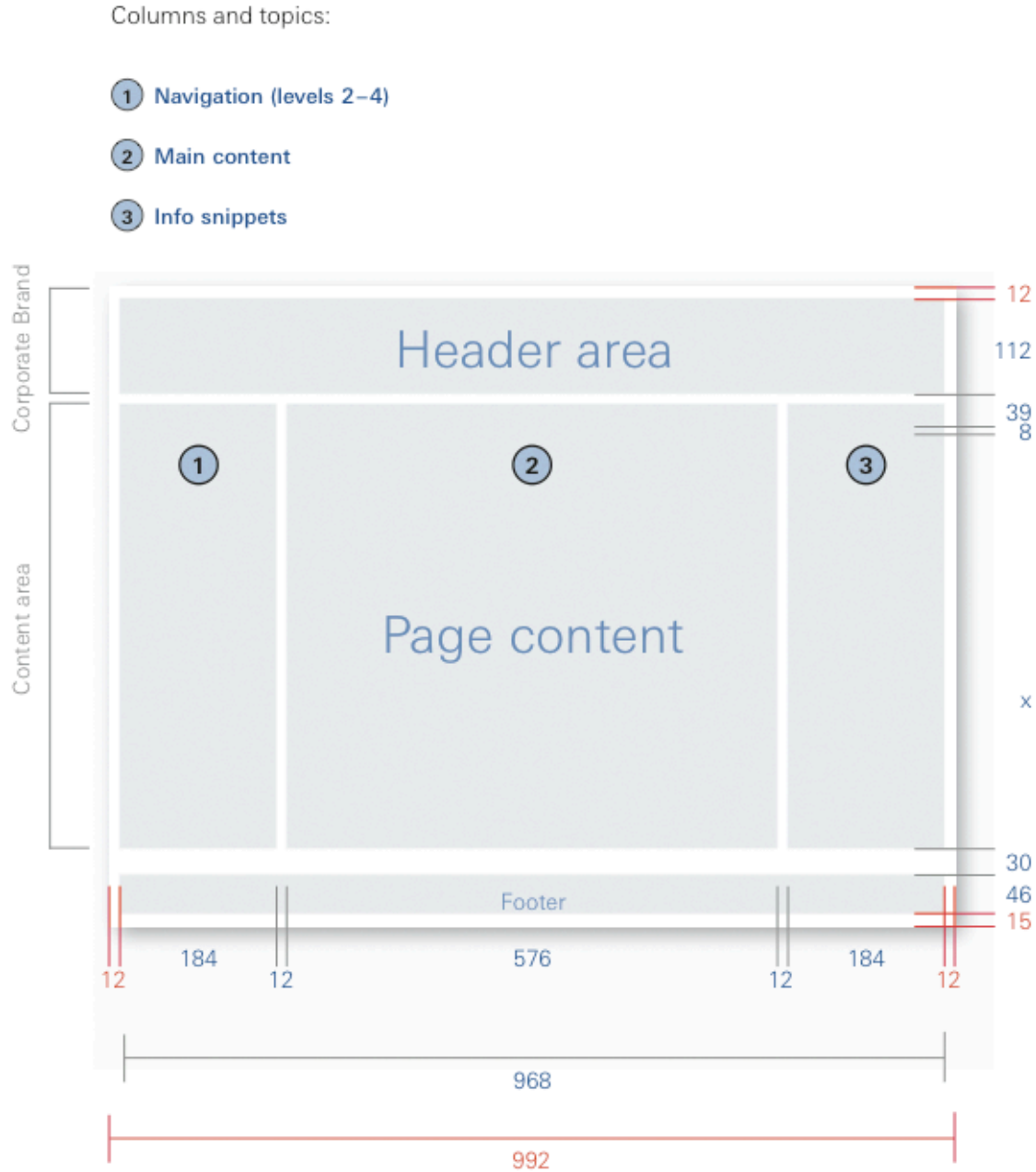
기업 스타일 가이드는 CMS 웹 사이트를 디자인할 때 추측을 배제합니다. 표시된 예제 스타일 가이드는 픽셀 단위로 정의됩니다. 스타일 가이드가 있는 사이트를 만들면 깔끔한 CSS와 HTML을 쉽게 만들 수 있습니다. 스타일 가이드가 없으면 사이트를 구축하는 데 많은 시간이 걸릴 수 있습니다.

디자인 고려 사항

양식의 기본 디자인을 일부 수정해야 할 수 있습니다. CMS 디자인의 컨텐츠 영역은 860px 이상이어야 하며, 그렇지 않으면 서비스 카탈로그 양식이 잘립니다. 샘플 스타일 가이드 항목은 Service Catalog 양식을 클립하는 컨텐츠 영역을 576px로 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스타일 가이드 항목 예시



프로토타입 및 신속한 웹 디자인

많은 사용자 인터페이스 디자이너는 프로토타입과 신속한 웹 디자인 기술을 사용하여 최종 제품을 개발하기 전에 시각화합니다.

디자인 수정은 사이트 디자인에서 가장 시간이 많이 걸리고 비용이 많이 드는 단계입니다. 팀에서 프로토타입을 분석한 다음 사용하여 페이지를 만들 때 게시된 페이지에 대한 수정이 최소화됩니다.

프로토타입을 개발하고 인쇄합니다. 적절한 팀 구성원과 함께 디자인을 검토하고 프로토타입에 주석을 달고 각 페이지에서 업데이트할 항목에 주석을 달 수 있습니다.

프로토타입 내에서 다음 요소를 정의합니다.

- 전체 사이트에 대한 사이트 맵입니다.
- 링크, 링크 대상, 컨텐츠, 페이지 이름 및 페이지 설명과 같은 요소를 포함하여 의도한 모든 페이지의 자세한 프로토타입입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Content Management 탐색

사이트의 계층 구조를 디자인한 후에는 사이트 탐색 계획을 시작합니다.

사이트 탐색을 계획할 때 다음 사항을 고려합니다.

- 모든 페이지에 탐색 요소 배치
- 모든 페이지에서 같은 위치에 탐색 요소를 배치합니다.
- 탐색에 텍스트 또는 이미지 사용.
- 방문자가 사이트에서 자신의 위치를 쉽게 이해할 수 있는 방법을 제공합니다(예: 이동 경로 또는 특정 색 구성표).
- 사이트의 한 페이지, 하이퍼링크, 계층적 개요인 사이트 맵 추가
- 방문자가 홈페이지가 아닌 다른 페이지에서 사이트에 들어가는 경우가 많으므로 모든 사이트 페이지에서 홈페이지에 대한 링크를 제공합니다.
- 방문자가 가능한 한 적은 클릭만으로 정보를 빠르게 찾을 수 있도록 탐색을 디자인합니다.

CMS에서 탐색 메뉴는 사이트 탐색을 정의합니다. 메뉴를 탐색 블록으로 빌드하여 탐색 경로를 생성합니다. 작업에 대해 선택한 메뉴는 사이트의 크기와 복잡성에 따라 다릅니다. 사용 가능한 메뉴 옵션은 다음과 같습니다.

- 목록 메뉴
- 탭 메뉴의 두 가지 유형
- 일반적으로 왼쪽에 배치되는 클릭 가능한 세로 목록
- 가로 블록
- 세로 블록
- 슈퍼 메뉴(메뉴의 메뉴)

시스템 콘텐츠 관리

CMS 사이트에 있는 대부분의 콘텐츠는 시스템 전체의 여러 위치에서 관리됩니다.

예를 들어, 지식 웹 사이트를 구축하는 경우 페이지와 블록은 CMS에 있지만 지식 문서는 Knowledge 애플리케이션에서 작성 및 관리됩니다. 활용하려는 다른 유형의 콘텐츠도 마찬가지입니다. 콘텐츠에 익숙해지려면 시간을 들여 데이터의 테이블 구조를 이해하는 것이 중요합니다.

컨텐츠에 대한 링크는 일반적으로 정적이지만 문서 트리를 살펴보고 CMS 내에서 사용할 수 있도록 필드 값의 형식을 지정하는 방법을 검토하는 데 시간이 걸립니다. 아래 제공된 정보를 이해하려면 플랫폼의 양식 내에서 마우스 오른쪽 단추를 클릭하고 **XML** 표시 를 선택하여 참조된 테이블에 대한 문서 트리를 보십시오. 각 필드의 테이블 값을 보려면 양식 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 표시 **-** (필드 이름) 또는 참조용 딕셔너리 구성을 선택합니다.

여러 인터넷 뉴스 사이트에서 동적 목록 데이터의 형식을 지정하는 방법과 전체 기사 세부 정보에 대한 아이디어를 얻을 수 있습니다. 블로그 사이트, 쇼핑 사이트 및 레이아웃 및 사용성 디자인에 시간이 많이 걸릴 수 있으므로 사용하기 쉬운 기타 사이트를 조사하십시오. 영감을 주는 사이트를 찾으면 디자인에서 모방하세요.

- 이 New York Times 예제 에는 두 개의 별도 목록 형식이 있습니다.
- CNN 예제 에는 페이지에 여러 목록 형식이 있습니다.
- 웹 사이트에서는 여러 가지 목록 형식이 ServiceNow 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 문서 - **kb_knowledge** 테이블

마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 시스템 내의 모든 양식에 **XML** 표시 를 선택하면 참조된 데이터베이스 테이블의 문서 트리를 참조할 수 있게 됩니다. 문서 트리에서 다음과 같이 선택한 하위 집합을 검토하여 사이트 디자인에 쉽게 사용할 수 있는 콘텐츠를 익힐 수 있습니다.

```
<kb_knowledge>
 <active>true </active>
 <author display_value= "First Last Name" >Use this field value if author name is important
</author>
 <short_description>Use this field value as the link to the full article detail
</short_description>
 <description>Provide this field value as a 1-2 sentence summary of the article </description>
 <number>Unique ID can be leveraged in a number of different ways </number>
 <published>Published time stamp of the article  </published>
 <rating>This field value provides a 1 to 5 star rating similar to iTunes </rating>
 <sys_updated_on>Add to supplement article published timestamp </sys_updated_on>
 <sys_view_count>8 </sys_view_count>
 <topic>Useful field value in creating hierarchical breadcrumbs </topic>
 <category>Also useful in organizing articles hierarchically  </category>
 <use_count>Use this similar to Facebook's "like" feedback, answer to the question was this
useful </use_count>
</ kb_knowledge>
```

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null"
 >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success" >
 <g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}" ><br /><table cellspacing
 = "0" cellpadding = "0" border = "0" class = "background_transparent" >
  <tr><td class = "cms_knowledge_list_image" >
  <j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() != ''}" >
   <div class = "knowledge_article_logo" >
     <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
       <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}" alt="${current.text}" width = "110px" />
     </a>
   </div>
  </j:if>
  </td>
  <td width = "100%" >
  <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" target =
 "_top" >
    <span class = "cms_knowledge_list_link" >${current.short_description}</span>
  </a>
  <p class = "kb_description" > "${current.description}"
  <!--${SP}-${SP}<span
 class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_n
ame}</span>-->
  </p>
  </td></tr><tr>
  <td width = "100%" colspan = "2" class = "kb_learn_more" >
  <p class = "kb_learn_more" >
    <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >Learn
 More</a>
  </p></td></tr></table>
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

도메인 분리 및 **Content Management System**

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

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

Content Management 사이트 구성

CMS 사이트를 계획하려면 리소스를 얻고, 디자인에 대해 다른 사람과 의사 소통하고, 콘텐츠를 수집해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보

다음 단계는 사이트를 설정하는 방법에 대한 개략적인 개요입니다.

프로시저

1. 컨텐츠를 계획하고 디자인합니다.
2. 사이트를 만듭니다.
   사이트는 모든 콘텐츠를 보관하는 컨테이너입니다. 프로세스를 단순화하기 위해 기존 사이트를 복사하고 해당 구성요소를 편집할 수 있습니다. 사이트 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사이트 만들기. 사이트 복사에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사이트 복사.
3. 사이트에 페이지를 추가합니다.
   페이지에는 사이트에 대한 정보 블록이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 콘텐츠 페이지 생성을(를) 참조하십시오.
4. 컨텐츠 블록을 생성하여 레이아웃, 헤더, 메뉴 탐색, 목록, 정적 및 동적 컨텐츠를 사용자 지정합니다.
   콘텐츠 블록은 콘텐츠 페이지를 구성하는 실제 HTML 청크입니다. 사용자 지정에 도움이 되는 다양한 컨텐츠 블록 유형을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 콘텐츠 블록을(를) 참조하십시오.
5. 테마, 스타일시트 및 프레임을 사용하여 사이트에 스타일을 추가합니다.
   콘텐츠 사이트나 콘텐츠 페이지는 스타일시트를 직접 참조하지 않습니다. 테마 또는 스타일시트 옵션을 사용하여 구성합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 관리의 스타일을(를) 참조하십시오.
6. 사이트를 테스트합니다.
   사이트를 만들거나 수정한 후 사이트를 테스트하여 콘텐츠가 제대로 표시되고 모든 링크가 제대로 작동하는지 확인합니다. 자세한 내용은 사이트 테스트를 참조하세요.

관련 정보

콘텐츠 관리 디자인

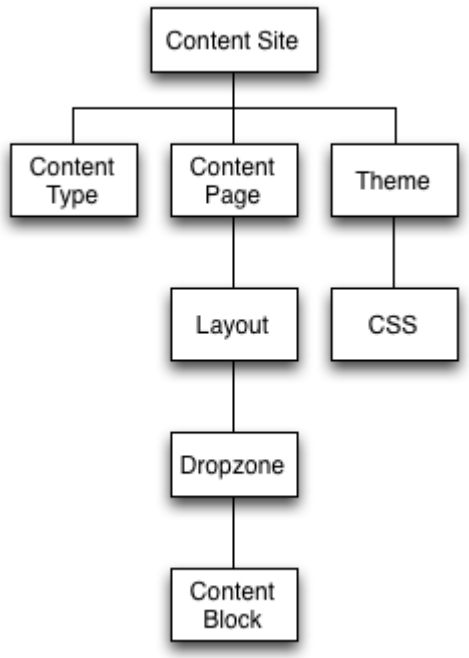
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

콘텐츠 사이트

콘텐츠 사이트는 기본 테마, 레이아웃 및 URL 접미사가 동일한 관련 콘텐츠 페이지의 그룹입니다.

콘텐츠 사이트는 일련의 기본 구성 요소로 구성됩니다. 직원 셀프 서비스 사이트는 CMS 활성화에 포함된 바로 사용 가능한 샘플 사이트입니다. 기존의 작업 예제 또는 템플릿처럼 사용할 수 있는 각 CMS 구성 요소를 제공하여 자체 사이트를 구축할 수 있습니다.

사이트 구성요소



사이트 만들기

CMS를 사용하여 새 사이트를 만들거나 ESS 포털 또는 서비스 관리 포털의 복사본을 편집하여 사이트를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보

CMS에서 카탈로그 사이트를 만드는 경우 을 참조하십시오 Using the content management system with the service catalog .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 사이트레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성하십시오.
   아직 페이지를 생성하지 않았으므로 홈, 검색, 로그인 및 게이지 대상 페이지를 선택할 수 없습니다. 만든 후 사이트 레코드에 추가합니다.

사이트 필드

필드	설명
이름	사이트의 고유한 이름입니다.

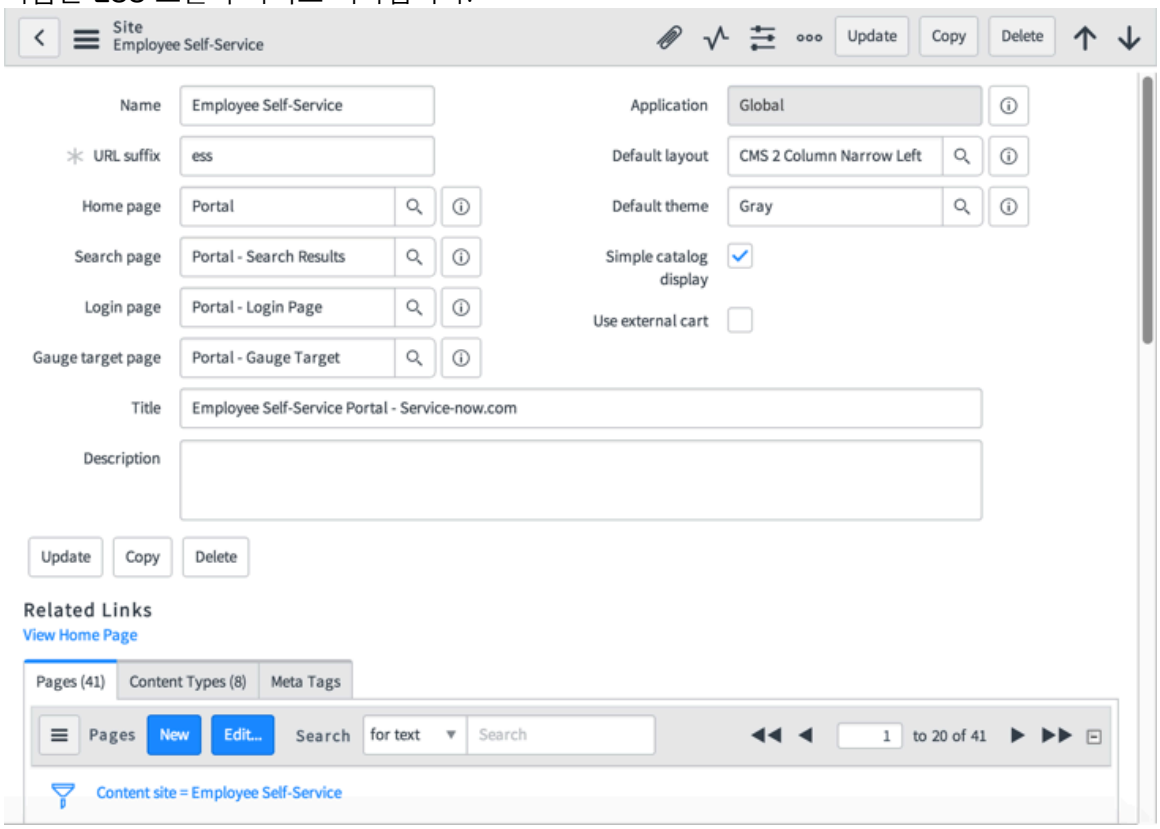
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
URL 접미사	사이트를 식별하는 URL 접미사입니다. URL 접미사는 대소문자를 구분하며, 입력하는 접미사는 사이트를 시작하는 데 사용되는 CMS 사이트 URL에 영향을 줍니다. 다음과 같이 URL에 통합됩니다. http://<#### ##>.service-now.com/url_suffix/page.do 주: URL 접미사에 portal 과 cms 를 사용하지 마십시오. 예약된 용어이며 사용하는 경우 **Page not found** 를 반환합니다.
홈페이지	사용자가 URL에 페이지 이름을 지정하지 않은 경우 표시할 페이지: http://<#### ##>.service-now.com/url_suffix/
검색 페이지	사용자가 사이트 내의 모든 페이지에서 검색할 때 검색 결과를 표시하는 페이지입니다.
로그인 페이지	사이트에 로그인하는 데 사용할 페이지입니다. 지정된 경우 사용자는 사이트의 페이지에 액세스하기 위해 로그인해야 합니다. 비워 두면 사이트 내의 페이지에 액세스하는 데 로그인이 필요하지 않습니다.
게이지 대상 페이지	게이지 컨텐츠를 표시하는 페이지입니다. 사용자가 새 사이트에서 계기를 클릭하면 계기 대상 페이지가 열리고 계기 콘텐츠가 표시됩니다. 게이지 대상 페이지가 현재 탭의 CMS 페이지를 대체합니다.
직위	사이트의 제목입니다. 제목은 이름과 같거나 다를 수 있습니다.
설명	사이트에 대한 자세한 설명입니다.
기본 레이아웃	기본적으로 사용할 페이지의 레이아웃입니다. 빈 레이아웃 필드가 있는 사이트의 모든 페이지는 이 필드에서 선택한 레이아웃을 사용합니다.
기본 테마	기본적으로 사용할 페이지의 테마입니다. 빈 테마 필드가 있는 사이트의 모든 페이지는 이 필드에서 선택한 테마를 사용합니다.
간단한 카탈로그 표시	이 옵션을 선택하면 검색 창, 이동 경로 및 페이지당 결과 선택 목록을 숨겨 사이트의 카탈로그 페이지를 단순화할 수 있습니다. 또한 기록 생성자의 첨부 파일을 CMS 사이트에 추가할 수 없습니다.
외부 카트 사용	카탈로그 페이지가 포함된 사이트 내에서 카탈로그 페이지를 렌더링할 때 기본 카트를 생략하는 옵션입니다. 사이트의 어딘가에 카탈로그 카트 블록 을 제공하여 사용자가 카탈로그를 요청할 수 있도록 합니다. 주: 외부 카트를 사용하는 경우 Service Catalog 항목의 카트 없음 확인란이 적용되지 않습니다. 모든 항목에 대해 외부 카트가 표시됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example:
다음은 ESS 포털의 사이트 기록입니다.



관련 정보

사이트 복사

사이트 복사

새 사이트를 빠르게 만들려면 기존 사이트를 복사하면 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
사이트 복사 옵션은 사이트 및 모든 리소스의 완전한 독립 실행형 복사본을 만듭니다. 두 번째 사이트를 만들기 위해 사이트를 복사하는 경우 첫 번째 사이트가 완료되고 테스트되고 프로덕션 준비가 된 후에 이 옵션을 사용합니다. 블록, CSS 및 페이지가 새 사이트를 지원하기 위해 복제되기 때문에 이 고려 사항이 중요합니다. 사이트 복사가 유용한 이유는 사이트 버전 관리, 브랜딩 또는 백업 만들기와 같은 여러 가지가 있습니다.

이미지는 사이트 복사 옵션을 사용할 때 포함되지 않습니다. 이들은 sys_attachments 테이블에 별도로 저장됩니다.

모든 리소스(CSS, 블록, 메뉴)를 복제하지 않고 몇 페이지만 복사하려면 페이지 복사 옵션을 사용합니다. 페이지 복사는 페이지를 복제하지만 페이지에 사용된 자원은 복제하지 않습니다. 자세한 내용은 페이지 복사를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 사이트 〉 〔사이트 이름〕레이블이 표시됩니다.
2. 사이트 양식에서 복사를 클릭합니다.
3. 대화 상자가 열리면 새 사이트의 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 이름은 중복되는 모든 사이트 요소의 접두사입니다. 사이트 이름에 포털 또는 **CMS** 를 사용하지 마십시오.

진행률 표시줄에 복사 프로세스가 표시됩니다. 프로세스가 완료되면 사이트 양식에 새 사이트에 대한 정보가 표시됩니다.

관련 정보

사이트 만들기

Content Management 보안

CMS 사이트 및 페이지를 보호하는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 사이트 보안은 사이트 레코드의 로그인 페이지 필드에 설정됩니다. URL을 통해 페이지가 공개인지 비공개인지를 제어할 수 있습니다.

모든 콘텐츠 페이지에는 사용자가 플랫폼 외부에서 액세스할 수 있는 고유한 URL이 있습니다. 로그인 페이지 또는 역할이 정의된 방식에 따라 URL이 공개될 수도 있고 아닐 수도 있습니다.

- 컨텐츠 페이지에 정의된 읽기 역할이 없거나 정의된 로그인 페이지가 없는 경우 모든 인터넷 사용자는 URL로 이동하여 컨텐츠 페이지를 볼 수 있습니다.
- 정의된 읽기 역할이 있는 경우 URL로 이동하는 모든 사용자는 사이트를 보기 전에 로그인해야 합니다.
- 사이트 기록에 정의된 로그인 페이지가 있는 경우 사이트의 모든 페이지는 비공개입니다.

콘텐츠 관리 **URL**

Content Management URL의 형식은 다음과 같습니다.

<#### ##> + /<site ###> + /<page ###> + .do

<사이트 접미사〉는 사이트 양식의 **URL** 접미사 필드에 의해 정의됩니다. <페이지 접미사〉는 페이지 양식의 **URL** 접미사 필드에 의해 정의됩니다. URL 접미사는 대/소문자를 구분합니다.

예를 들어, **Austere - Site Entry** 페이지에는 **austere**의 사이트 **URL** 접미사와 **entry**의 페이지 **URL** 접미사가 있습니다. 생성된 URL은 다음 URL과 같습니다.

<#### ##>.service-now.com/austere/entry.do

사이트 **URL** 접미사 필드를 비워 두면 <site 접미사〉는 다음 예와 같이 **cms**입니다.

instance.service-now.com/cms/page.do

페이지 **URL** 접미사 를 비워 두면 다음 예와 같이 페이지 이름이 사용됩니다.

instance.service-now.com/austere/Page Name.do

페이지 이름의 특수 문자는 이스케이프해야 합니다.

로그인 규칙 대신 로그인 페이지

사용자가 콘텐츠 사이트를 통해 직접 로그인하거나 로그아웃할 수 있도록 사이트 레코드에 로그인 페이지를 설정합니다.

로그인 규칙은 이전 버전에서 역할 또는 권한에 따라 사용자가 로그인한 후 표시되는 내용을 지정하는 데 사용되었습니다. 로그인 규칙은 여전히 작동하지만 더 이상 사용되지 않습니다.

SSO(Single Sign-On)를 사용하도록 **CMS** 사이트 구성

SSO를 사용하도록 CMS를 구성하려면 view_content 페이지를 비공개로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
공개 페이지는 로그인이 필요하지 않으며 CMS 사이트는 기본적으로 공개이므로 CMS 페이지는 SSO를 사용하지 않습니다. 다음 절차에 따라 공용 콘텐츠 페이지를 해제하고 SSO를 사용하도록 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 공용 페이지(sys_public.list)로 이동합니다.
2. view_content 페이지의 경우 활성 을 **false**로 설정합니다.

CMS의 콘텐츠 페이지

컨텐츠 페이지는 컨텐츠 관리 시스템의 핵심입니다. 컨텐츠 페이지는 컨텐츠 블록을 표시하는 웹 페이지입니다.

페이지는 콘텐츠 블록에서 작성되고 사이트로 구성됩니다. 페이지는 HTML로 렌더링되는 일반 웹 페이지로 표시됩니다. 콘텐츠 페이지를 구성하려면 HTML에 대한 기본 지식이 필요합니다. 콘텐츠 페이지는 미리 정의된 레이아웃에 콘텐츠 블록을 정렬하여 형성됩니다. 로그인 페이지, 검색 페이지 또는 ServiceNow 컨텐츠를 표시하는 데 사용할 수 있습니다.

콘텐츠 페이지 생성

페이지는 콘텐츠 블록에서 작성되고 사이트로 구성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 사이트레이블이 표시됩니다.
2. 사이트를 열어 페이지를 추가합니다.
3. 페이지 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식을 작성하십시오.

페이지 양식 필드

필드	설명
이름	페이지의 고유한 이름입니다. 각 페이지 이름 앞에 사이트 이름을 붙이고 그 뒤에 대시와 페이지 기능을 붙입니다. 예를 들어 **ESS -** 카탈로그 세부 정보 및 **ESS -** 검색 결과는**ESS** 사이트 내의 페이지 이름입니다.
URL 접미사	페이지를 식별하는 URL 접미사입니다. 다음과 같이 URL에 통합됩니다. http://instance name.service-now.com/site/url_suffix.do
상위 페이지	현재 페이지의 상위 페이지인 기존 페이지입니다. 상위 페이지는 페이지의 사이트 목록에서 섹션을 정렬 가능한 상태로 유지하며 이동 경로를 동적으로 만드는 데 사용됩니다. CSS를 사용하여 사용자 인터페이스 내에서 상위 페이지 컨텍스트를 제공하는 메뉴를 정의합니다.
레이아웃	페이지에 사용할 레이아웃입니다. 레이아웃은 콘텐츠 블록을 페이지에 추가할 수 있는 드롭존을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	이 필드를 비워 두면 페이지는 사이트의 기본 레이아웃을 상속합니다. 사이트에 기본 레이아웃이 없는 경우 전체 페이지에 대한 단일 드롭존이 있습니다.
컨텐츠 테마	페이지에 사용할 테마입니다. 테마는 페이지 내의 모든 콘텐츠에 적용되는 CSS 스타일 시트를 번들로 제공합니다. 이 필드를 비워 두면 페이지는 사이트의 기본 테마를 상속합니다. 페이지에 사이트의 다른 페이지와 다른 CSS 스타일 시트 집합이 필요하지 않은 경우 기본 테마를 사용합니다.
프레임 버스터	페이지를 포함하는 프레임에 의해 배치된 제한을 제거하려면 확인란을 선택합니다. 이렇게 하면 부적절한 연결로 인해 때때로 발생하는 프레임 내 프레임 문제를 방지할 수 있습니다.
컨텐츠 사이트	콘텐츠 페이지와 연결된 사이트입니다. 사이트의 관련 목록에서 페이지를 생성한 경우 기본값이 설정됩니다. 콘텐츠 사이트는 다음과 같이 페이지 URL에 <site_suffix〉 제공합니다. http://<#### ##>.service-now.com/site_suffix/page_suffix.do
읽기 역할	선택한 역할을 가진 사용자는 페이지를 볼 수 있습니다. 잠금 아이콘을 클릭하여 역할을 선택합니다.
모델 문서	기본적으로 표시할 기록의 문서 ID입니다.
페이지 상태	초안 또는 게시됨 같은 페이지의 상태입니다.
작성자	페이지를 생성한 사용자입니다. 역할이 사용자 이름보다 높은 권한을 가지고 있는 경우 사용자 이름을 입력하면 필드는 기본적으로 역할로 설정됩니다. 예를 들어, 관리자로 로그인한 상태에서 권한이 낮은 이름을 입력하면 이 필드에 관리자가 표시됩니다.
직위	페이지의 제목입니다. 페이지에 액세스하면 브라우저 탭에 제목이 표시됩니다.
설명	사용자가 페이지에 액세스할 때 표시되는 페이지에 대한 설명을 입력합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

페이지에 콘텐츠 추가

페이지 설정을 정의한 후 콘텐츠 블록을 추가하여 페이지의 컨텐츠를 설정합니다. 컨텐츠 블록 설정은 홈페이지에 컨텐츠를 추가하는 방법과 유사합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: content_admin 또는 admin

주:
달력과 같은 어떤 유형의 보고서도 iFrame에 추가하지 마십시오. iFrame을 사용하지 않고 페이지에 직접 보고서를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 Jelly에 보고서 포함 을 참조하세요.

프로시저

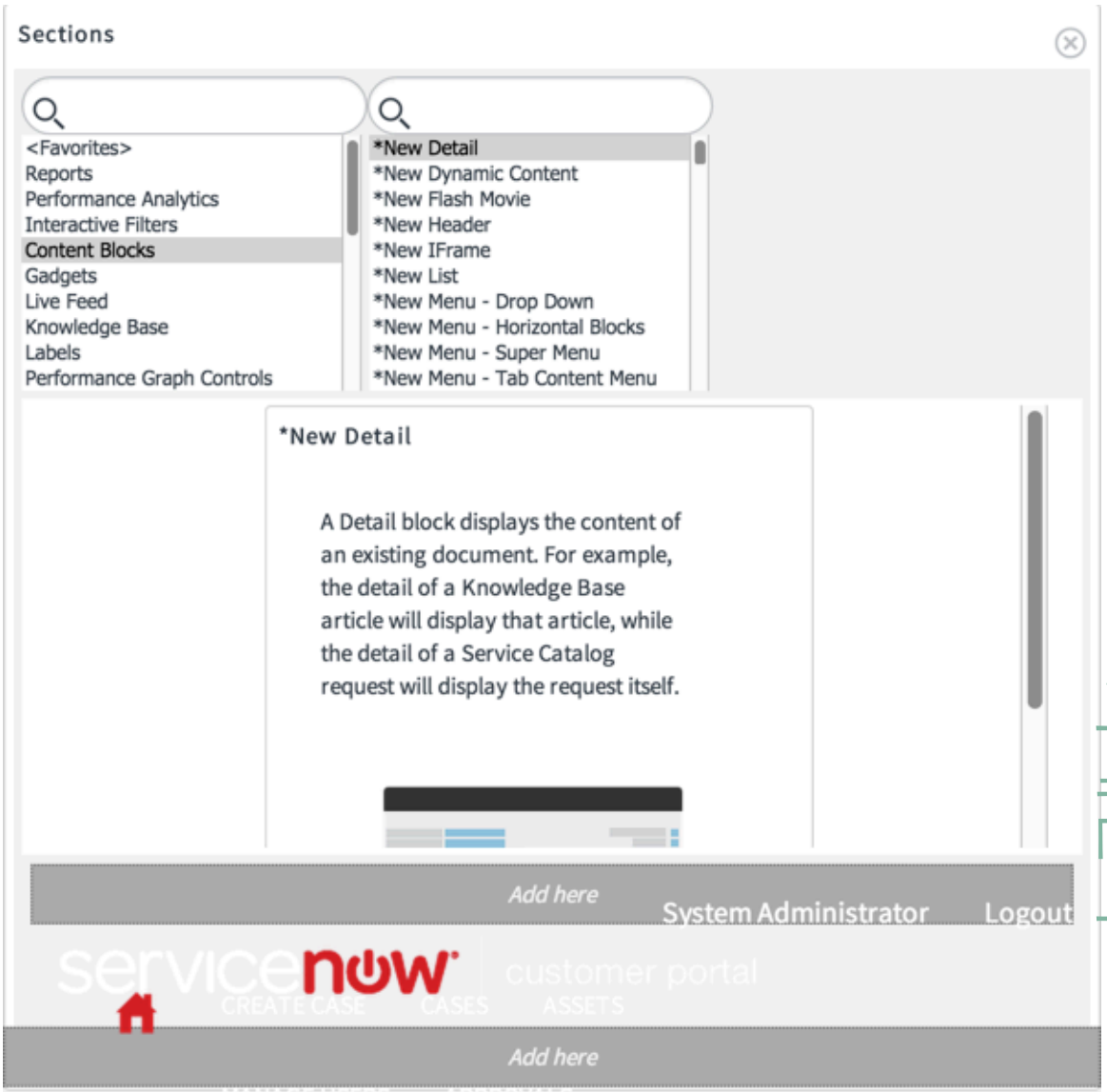
1. 페이지 양식의 관련 링크 아래에서 페이지 편집을 클릭합니다.

2. Add Content(콘텐츠 추가)를 클릭합니다.

3. 선택기에서 컨텐츠 블록을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 콘텐츠가 이동되는 드롭존을 선택합니다.
   *새 [블록 유형]이라는 콘텐츠 블록 중 하나를 페이지에 추가하여 콘텐츠 블록을 만듭니다.



관련 정보

콘텐츠 블록

페이지 복사

페이지 복사는 동일한 작업의 중복을 방지하고 안내 기본 템플릿에서 페이지를 빠르게 만들 수 있는 효율적인 방법입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: content_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 사이트 을 클릭하고 사이트를 선택합니다.
2. 복사할 페이지를 선택합니다.
3. 복사를 클릭합니다.
4. 페이지 이름을 바꿉니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
service_catalog사용하여 페이지 이름을 바꾸지 마십시오. 시스템에서 이미 유효한 페이지입니다.

5. 페이지 필드를 편집합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

사이트에 페이지 할당

여러 사이트를 만든 경우 한 사이트의 페이지를 다른 사이트에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 사이트레이블이 표시됩니다.
2. 사이트를 선택합니다.
3. 페이지 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 사이트에 포함할 다른 페이지를 선택합니다.
5. 저장을 클릭합니다.
6. 사이트를 업데이트합니다.

애플리케이션에 페이지 추가

홈페이지 및 컨텐츠 페이지는 업데이트 세트 및 애플리케이션에 자동으로 추가되지 않습니다. 수동으로 추가해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 페이지레이블이 표시됩니다.
2. 콘텐츠 페이지 기록을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 포털 페이지 언로드를 선택합니다.

   페이지가 현재 애플리케이션 및 현재 업데이트 세트에 추가됩니다.

CMS 링크에 대한 개인 **UI** 페이지 구성

SSO(Single Sign-On)를 사용하면 CMS 인터페이스를 통해 사용자를 티켓 및 애플리케이션으로 직접 연결하는 이메일 링크를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
CMS 링크를 리디렉션하는 개인 UI 페이지를 생성하여 이 절차를 수행합니다. 페이지가 공개되지 않기 때문에 인증이 필요하며 SSO로 적절하게 리디렉션됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 단계를 완료하여 CMS 사이트가 비공개인지 확인합니다.
   a. 다음으로 이동 콘텐츠 관리 〉 사이트 〉〔귀하의 사이트〕
   b. 로그인 페이지 필드에 페이지가 나열되어 있는지 확인합니다.
2. 다음 단계를 완료하여 새 UI 페이지를 만듭니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 **UI** 페이지레이블이 표시됩니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 이름(예: 방향 전환기)을 입력합니다.
   d. 다음 Adobe Jelly 코드를 **HTML** 필드에 입력합니다.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?><j:jelly trim="true" xmlns:j="jelly:core"
 xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null"><script type="script/javascript">
  window.location.href="${sysparm_uri}";</script></j:jelly>
```

이제 CMS는 다음 형식의 이메일 링크를 지원합니다.

http://<#### ##>/<UI ###>.do?uri=/<CMS ###>/<## ##>.do%26sys_id=<## ID>

예:

http://<#### ##>.service-now.com/redirector.do?sysparm_uri=/ess/incident.do%26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a

> 주:
> SSO에 SAML 2.0 업데이트 1을 사용하는 경우 새 UI 페이지를 만드는 대신 UI 페이지 **saml_redirector** 사용합니다. 예를 들어, SAML 2.0 리디렉터 페이지에 대한 이메일 링크는 http://<instance name>.service-now.com/ **saml_redirector.do** ? sysparm_uri=/ess/incident.do%26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a URL 형식을 사용합니다.

컨텐츠 관리 템플릿

템플릿은 일관된 모양과 느낌을 제공하기 위해 다시 사용되는 콘텐츠 페이지입니다.

템플릿은 다음과 같은 이유로 CMS 사이트를 만들 때 유용합니다.

페이지를 복사하여 위험 없이 신속하게 새 페이지 작성	템플릿을 사용하여 새 페이지를 만들면 동일한 단계를 계속 반복할 필요가 없으므로 시간이 절약됩니다.
시스템 내 페이지에 대한 복원 지점 제공	블록 중 하나 또는 테마 CSS에서 문제가 발생할 경우 작업 템플릿을 사용할 수 있습니다. 복잡한 변경 내용을 실행 취소하는 대신 템플릿에서 다시 시작하는 것이 더 쉬운 경우가 많습니다.
사이트 프로젝트의 편집자를 위한 기능 참조 제공	템플릿을 참조로 사용하면 페이지가 계속해서 스타일 가이드를 준수할 수 있습니다.

페이지 템플릿

사이트의 일부인 모든 페이지에는 템플릿이 필요합니다.

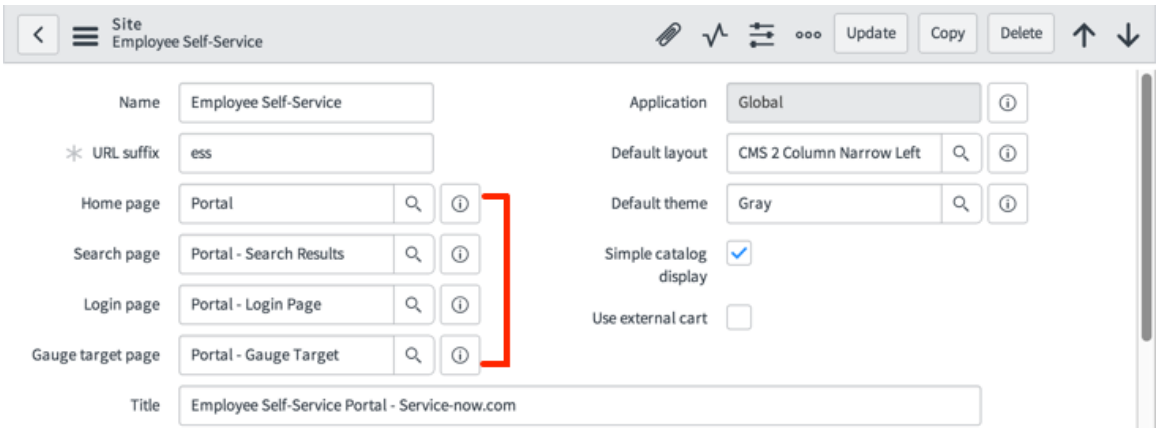
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요 페이지 참조 필드

새 사이트를 빌드할 때 사이트 레코드에는 중요한 네 개의 페이지 참조 필드가 있습니다. 이러한 페이지와 사용 방법을 이해하면 페이지 템플릿과 사이트 기본값을 정의하는 데 도움이 됩니다.

- 홈페이지: 사이트의 방문 페이지입니다. 홈페이지는 필수입니다.
- 검색 페이지: 사용자가 사이트 내의 모든 페이지에서 검색할 때 검색 결과를 표시하는 페이지입니다. 검색 페이지는 사이트에 검색 결과 블록이 있어야 합니다.
- 로그인 페이지: 전체 CMS 사이트에 대한 인증을 강제하는 데 유용한 독립 실행형 로그인 페이지입니다.
- 게이지 대상 페이지: 게이지에서 드릴스루 콘텐츠를 표시하는 데 사용되는 페이지입니다. 사용자가 계기를 클릭하면 계기 대상 페이지가 열리고 해당 계기에 대한 드릴스루 콘텐츠가 표시됩니다.

중요 페이지 참조 필드



상세 페이지

사용하려는 데이터 또는 테이블에 따라 세부 정보 페이지가 필요할 수 있습니다. 이러한 세부 정보 페이지는 다음 목록의 콘텐츠 유형 중 하나를 사용합니다.

- 지식 상세 정보 페이지: 전체 지식 문서의 상세 정보를 표시합니다(지식 사이트의 경우 필수).
- 인시던트 페이지: 인시던트 기록의 상세 페이지입니다.
- 카탈로그 페이지: 모든 항목, 컨텐츠 항목, 주문 가이드 및 기록 생성자에 대한 상세 페이지입니다.

섹션 작성을 위한 템플릿

섹션을 만들 때 사용할 수 있는 페이지 템플릿은 두 가지가 있습니다.

- 상위 페이지: 대규모 사이트 내의 섹션을 페이지 목록에서 구성하고 정렬할 수 있도록 유지합니다. 상위 페이지는 이동 경로를 동적으로 만드는 데도 사용됩니다.
- 상세 페이지: 컨텐츠 영역에 관련 컨텐츠를 선택하는 대신 전체 문서 또는 상세 정보를 표시한다는 점에서 상위 페이지와 다릅니다. 상세 페이지에는 현재 문서 블록이 있어야 합니다.

시스템 데이터에 액세스하려는 경우 이러한 페이지는 필수입니다. 예를 들어 CMS에 서비스 카탈로그를 표시하려면 다음 항목이 필요합니다.

- [sc_cat_item table]을 참조하는 Service Catalog 컨텐츠 유형입니다.
- 항목의 전체 뷰를 제공하는 상세 페이지입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 템플릿

기본 시스템 샘플 사이트 페이지가 적합하지 않은 경우 처음부터 템플릿을 만들 수 있습니다. 페이지를 만든 다음 템플릿으로 사용합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 페이지 만들기를 참조하십시오.

새 템플릿을 저장할 때 페이지 이름에 "템플릿"이라는 단어를 포함합니다.

기본 템플릿 구성

기본 템플릿을 만드는 쉬운 방법은 기존 ESS 샘플 사이트를 복사하고 필요에 맞게 사용자 지정하는 것입니다. 기본 템플릿을 처음부터 구성할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
다음 단계에 따라 단일 기본 페이지를 만들고 사이트 내의 모든 중요한 구성 요소를 생성합니다.

프로시저

1. 레이아웃을 디자인합니다.
   인터페이스에 관계없이 사이트는 몇 가지 간단한 레이아웃으로 정제될 수 있습니다.
2. 테마를 생성합니다.
   테마는 CSS의 레이아웃 구조와 글꼴 및 색상과 같은 기본 스타일을 정의합니다. 자세한 내용은 디자인 테마을(를) 참조하십시오.
3. 공통 블록을 빌드합니다.
   페이지는 콘텐츠 블록으로 구성됩니다. 대부분의 콘텐츠 블록은 여러 페이지에서 재사용됩니다. 기본 템플릿의 경우 헤더, 측면 탐색 및 페이지의 기본 컨텐츠 영역에 대한 일부 기본 컨텐츠와 같은 기본 블록을 생성합니다. 나중에 더 자세한 콘텐츠를 추가할 수 있지만 여기에서 많은 사이트 페이지에서 다시 사용할 콘텐츠를 정의합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 블록을(를) 참조하십시오.
4. 사이트 시작 페이지를 빌드합니다.
   방금 만든 공통 콘텐츠 블록을 사용하여 사용자가 사이트에 들어올 때 표시되는 첫 번째 페이지를 디자인합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 페이지 생성을(를) 참조하십시오.
5. 상세 페이지를 빌드합니다.
   상세 정보 페이지를 설계하여 지식 문서, 카탈로그 항목 및 검색 결과와 같은 페이지가 표시되는 방식을 결정합니다. 사이트 항목 페이지를 복사하고 컨텐츠 블록을 추가하여 상세 페이지를 빌드할 수 있습니다. 자세한 내용은 페이지 복사을(를) 참조하십시오.
6. 만든 페이지를 새 사이트에 할당합니다.
   사이트를 만들고 레이아웃과 테마를 사이트 기본값에 적용합니다. 그런 다음 모든 페이지 목록으로 이동하여 각 기본 서식 파일 페이지의 사이트 열에서 기본 서식 파일 사이트를 지정합니다. 자세한 내용은 사이트 만들기 문서를 참조하십시오.

페이지 템플릿의 사본 사용자 지정

템플릿에 대한 좋은 소스 중 하나는 기본 시스템 샘플 사이트입니다. 다양한 비즈니스 요구 사항을 충족하기 위해 페이지를 쉽게 복사하고 새 페이지 템플릿으로 스타일을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

직원 셀프 서비스 포털은 다음 절차에서 작업 예제 및 설계 템플릿으로 제공됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 사이트 〉 직원 셀프 서비스레이블이 표시됩니다.
2. 페이지를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 ESS 샘플 사이트 홈페이지를 복사하려면 포털을 선택합니다.

3. 복사를 클릭합니다.
4. 페이지 이름을 바꿉니다.
5. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
6. **Related** Links(관련 링크)에서 **Edit** Page(페이지 편집)를 클릭합니다.
7. 변경할 콘텐츠 블록에 커서를 놓고 오른쪽에 나타나는 편집 아이콘을 클릭합니다.
   예를 들어 메뉴를 변경하거나, 레이아웃을 변경하거나, 다른 로고를 추가합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.
9. 사이트에 페이지를 할당 하여 만든 다른 사이트에서 페이지를 사용합니다.

컨텐츠 유형

콘텐츠 형식은 템플릿으로 정의된 시스템 데이터가 렌더링되는 방식을 사이트별로 제어할 수 있습니다.

사이트의 한 페이지에는 지식 문서 목록이 표시되고 다른 페이지에는 카탈로그 항목이나 인시던트 또는 이 둘의 조합이 표시됩니다. 콘텐츠 유형에 다양한 테마를 사용할 수 있으며 각 테마는 서로 다른 사용자 상호작용을 제공할 수 있습니다. 컨텐츠 유형은 테이블의 컨텐츠를 표시하는 페이지를 정의합니다. 각 컨텐츠 유형은 테이블에 해당합니다.

CMS에 표시되는 모든 문서 유형에는 연결된 콘텐츠 유형이 있습니다. 콘텐츠 유형을 변경하려면 Apache Jelly 스크립팅에 대한 지식이 필요합니다. 그러나 일반적인 콘텐츠 유형(예: 서비스 카탈로그 또는 지식베이스)은 기본 시스템에 제공됩니다. 콘텐츠 유형은 특정 사이트와 연결될 수 있습니다. 이 연결을 통해 서로 다른 사이트에서 동일한 콘텐츠 형식에 대해 서로 다른 세부 정보 페이지를 사용할 수 있습니다.

콘텐츠 유형은 연결된 문서의 세 가지 기능을 정의합니다.

- 이러한 문서 중 하나에 대한 링크는 어떤 모양입니까? 예를 들어 이러한 문서의 목록이 페이지에 표시되는 경우 각 항목은 어떻게 표시됩니까?
- 이러한 문서 중 하나에 대한 상세 보기는 어떤 모습입니까?
- 문서를 표시하는 데 사용되는 상세 페이지는 무엇입니까? 이 결정은 중요하며 종종 새로운 CMS 사용자에게 혼란스러운 영역입니다.

문서 콘텐츠 유형은 문서 목록이 가리키는 페이지를 결정하지만 목록 자체는 페이지를 결정하지 않습니다. 링크의 컨텐츠는 페이지의 상세 정보 컨텐츠 블록에 표시됩니다. 컨텐츠 유형은 문서의 컨텐츠가 표시되는 페이지의 세부 정보 블록을 결정합니다.

예를 들어, 목록 블록 카탈로그 상위 5개 에는 Service Catalog 테이블 〔sc_cat_item〕의 상위 5개 항목이 표시됩니다. 테이블이 〔sc_cat_item〕이므로 콘텐츠 형식 **sc_cat_item**따라 카탈로그 상위 5개 목록이 표시되는 방식이 결정됩니다. 목록에서 항목을 클릭하면 세부 정보 템플릿 스크립트에 따라 항목이 표시된 Service Catalog 세부 정보 페이지가 표시됩니다. 다음 컨텐츠 유형이 적용됩니다.

- 검색 결과에서 올바른 페이지로 연결합니다.
- 현재 문서 블록에 있는 현재 기록을 표시합니다.
- 목록의 링크와 레코드 종류에 연결되는 다른 위치.

카탈로그 항목 [sc_cat_item], 게이지 [sys_gauge] 및 페이지 〔content_page〕와 같은 테이블에는 기본적으로 몇 가지 컨텐츠 유형을 사용할 수 있습니다.

CMS에 대해 설정된 콘텐츠 형식 기본값은 개별 사이트에 대해 재정의할 수 있습니다. 사이트 기록의 컨텐츠 유형 관련 목록을 사용하여 컨텐츠 유형을 사용자 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
컨텐츠 유형 사용에 영향을 주는 속성에 대해 자세히 알아보려면 인스턴스 보안 강화 설정에서 다음 주제를 참조하십시오.

- 성과 모니터링 IP 제한(인스턴스 보안 강화)
- 다운로드 가능한 파일 형식(인스턴스 보안 강화)

컨텐츠 유형 구성

content_admin 역할을 가진 사용자는 컨텐츠 유형을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 콘텐츠 유형레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 컨텐츠 유형 양식을 작성합니다.

컨텐츠 유형 양식

필드	입력 값
유형	컨텐츠 관리에서 컨텐츠를 렌더링할 테이블을 선택합니다.
컨텐츠 사이트	이 콘텐츠 형식을 사용할 사이트를 선택합니다.
미디어 유형	이 콘텐츠 형식에 사용할 다음 미디어 형식 중 하나를 입력합니다. ○ m: 스마트폰 인터페이스 전용(CMS 사용 불가) ○ tablet: 태블릿 인터페이스 전용(CMS 사용 불가)
기본 상세 페이지	사용자가 링크를 클릭한 후 로드할 페이지를 선택합니다.
게이지 페이지	게이지의 드릴스루 대상인 페이지를 선택합니다. CMS 페이지에 게이지를 표시한 다음 링크를 클릭하면 여기에 지정된 페이지가 로드됩니다.
요약 템플릿	링크가 목록 블록에 표시되는 경우 목록이 목록 블록에 표시되는 방식을 결정하는 XML 스크립트를 작성합니다.
상세 템플릿	사용자가 링크를 클릭한 후 관련 정보를 표시하는 방법을 결정하는 XML 스크립트를 작성합니다.

CMS 게이지 지원

게이지는 인스턴스의 정보를 그래픽으로 표시하는 방법입니다.

예를 들어 게이지는 모든 미해결 인시던트를 범주별로 분류한 막대형 차트를 표시할 수 있습니다. 게이지는 CMS 시스템 내에서 완전히 지원됩니다. 이는 다음을 의미합니다.

1. CMS 페이지에 게이지를 배치할 수 있습니다.
2. 사용자가 해당 게이지 내의 셀을 클릭할 때 발생하는 작업을 제어할 수 있습니다

CMS 페이지에 계기 배치

CMS 페이지에서 게이지를 제어할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

프로시저

1. CMS 페이지를 편집 모드로 불러옵니다.
2. **Add** Content(콘텐츠 추가)를 클릭합니다.
3. 추가할 게이지를 선택합니다.
4. 페이지의 원하는 위치에 계기를 놓습니다.

관련 정보

CMS 게이지 지원

클릭 시 발생하는 작업 제어

클릭 시 발생하는 작업 제어

CMS 시스템은 여러 페이지를 사용하기 때문에 드릴스루 콘텐츠를 표시하는 데 사용할 페이지를 시스템에 알려야 합니다.

일반(비 CMS) 시스템에서 막대형 차트의 막대나 원형 차트의 쐐기형 차트의 쐐기형을 클릭하면 드릴스루를 수행하면 현재 화면이 차트의 조건을 충족하는 기록 목록으로 바뀝니다. 예를 들어 범주별 인시던트 게이지가 있는 경우 하드웨어 표시줄을 클릭하면 category=hardware인 모든 인시던트 목록으로 드릴스루할 수 있습니다.

CMS 시스템 내에도 유사한 드릴 스루 메커니즘이 작동하지만 표시할 페이지를 수동으로 지정해야 합니다.

드릴스루에는 현재 위치 대상 프레임을 사용하여 콘텐츠를 받거나 다른 페이지를 사용하여 콘텐츠를 표시하는 두 가지 모델이 있습니다.

현재 위치 대상 사용

현재 위치 대상은 게이지와 동일한 CMS 페이지에 있는 명명된 iframe입니다. 계기를 클릭하면 드릴스루 콘텐츠가 CMS 페이지를 변경하지 않고 해당 iframe 내에 나타납니다. 계기(및 대상 이외의 나머지 페이지)는 제자리에 활성 상태로 유지됩니다.

게이지 대상 페이지 사용

계기 대상 페이지는 계기에서 드릴스루 콘텐츠를 표시하는 데 사용되는 별도의 CMS 페이지입니다. 계기를 클릭하면 현재 CMS 페이지가 계기 대상 페이지로 바뀌고 드릴스루 콘텐츠가 두 번째 페이지 내에서 렌더링됩니다.

- 게이지 대상 페이지

  사이트 기본값을 설정하려면 사이트 구성 페이지에서 게이지 대상 페이지를 선택합니다. 이 페이지는 콘텐츠 형식에 더 구체적인 계기 페이지가 지정되지 않은 시스템의 모든 계기에 대한 드릴스루 대상으로 사용됩니다.

- 게이지 페이지

  콘텐츠 형식별 페이지를 설정하려면 콘텐츠 형식 페이지에서 게이지 페이지를 지정할 수 있습니다. 이 유형의 컨텐츠에 대한 모든 계기는 드릴스루에 해당 페이지를 사용합니다.

  주:
  특정 콘텐츠 형식의 계기 대상은 기본, 사이트 수준, 계기 대상을 재정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 게이지 대상 블록

  게이지 대상 페이지는 한 가지 특별한 요구사항이 있는 일반 CMS 페이지입니다. 해당 페이지의 어딘가에 게이지 대상 블록이 있어야 합니다. 이 시장 블록은 드릴스루 데이터를 출력할 위치를 시스템에 알려줍니다.

관련 정보

CMS 게이지 지원

CMS 페이지에 계기 배치

컨텐츠 유형 보기

다음은 콘텐츠 형식을 사용할 수 있는 경우의 예입니다.

시작하기 전에
이 예에서는 ESS(바로 사용 가능한 직원 셀프 서비스) 사이트를 예로 사용합니다.
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
CMS 사이트의 기본 인스턴스를 사용합니다.

프로시저

1. 바로 사용 가능한 CMS 사이트 https://<#### ##>.service-now.com/ess 을 실행합니다.
2. Get Help(도움말 보기)에서 **Issue** Status(문제 상태)를 클릭합니다.
   문제 상태 또는 incident_status CMS 페이지에는 공통 답변과 현재 문제라는 두 개의 콘텐츠 블록이 포함되어 있습니다. 이러한 콘텐츠 블록은 모두 콘텐츠 형식을 사용하여 결과를 렌더링합니다.
3. https://<instance name>.service-now.com 에서 블록 〉 목록 〉 포털 - 공통 답변레이블이 표시됩니다.
   이 블록은 문제 상태 페이지의 공통 답변 섹션과 일치합니다. 테이블 필드에서는 공통 답변과 관련된 컨텐츠 유형을 설명합니다.
4. 링크를 사용하여 기존 컨텐츠 유형을 봅니다.
5. CMS에서 목록과 기록이 렌더링되는 방식을 결정하는 XML을 보려면 콘텐츠 유형을 클릭합니다.
   기본 상세 페이지 필드는 컨텐츠 블록 목록에서 선택한 기록을 표시하는 CMS 페이지를 나타냅니다.
6. 기본 상세 페이지 옆에 있는 정보 아이콘을 클릭하여 해당 페이지로 이동합니다.
7. Default Detail Page(기본 세부 정보 페이지)의 Related Links(관련 링크)에서 **Edit** Page(페이지 편집)를 클릭합니다.
   Detail 블록에는 콘텐츠 형식 포맷터가 포함되어 있습니다. 페이지를 편집하거나 볼 때 표시할 기록을 결정하기 위해 전달할 URL을 찾고 있기 때문에 "세부 기록을 찾을 수 없습니다 "라고 표시됩니다.
8. 연필 아이콘을 클릭하여 상세 콘텐츠 블록을 편집하고 확인합니다.
   유형 드롭다운 목록에는 "페이지의 현재 문서 표시"가 선택되어 있으며, 이는 CMS 페이지에서 이 블록으로 document_id 전달해야 함을 나타내며 document_id에 나열된 콘텐츠 유형에 따라 기록을 표시할 수 있습니다.
9. Common Answers(공통 답변) 블록의 Self Service(셀프 서비스) 페이지에서 기록을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

https://<intance name>.service-now.com/ess/knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,02255450d731310013ab49547e61038e 과 유사한 URL이 있는 페이지가 열립니다.

sysparm_document_key=kb_knowledge 및 sys_id 02255450d731310013ab49547e61038e가 레코드를 결정합니다. 연결된 컨텐츠 유형(kb_knowledge)은 기본 상세 페이지, 포털 - Knowledge 상세 정보/url_suffix=knowledge에서 컨텐츠를 렌더링합니다.

콘텐츠 블록

블록은 시스템 내에서 재사용할 수 있는 정의된 컨텐츠입니다.

콘텐츠 페이지는 페이지에 사용자 지정된 콘텐츠 블록을 정렬하여 구성됩니다. 콘텐츠 블록은 CMS 사이트의 중요한 부분입니다. 보고서, 게이지 및 레코드 목록과 같은 기존 콘텐츠는 자동으로 콘텐츠 블록으로 사용할 수 있으며 CMS 내에서 더 많은 콘텐츠를 만들 수 있습니다.

콘텐츠 블록을 정의한 후에는 드롭존에 추가하여 콘텐츠 페이지에서 사용합니다. 자세한 내용은 페이지에 콘텐츠 추가을(를) 참조하십시오.

사이트와 페이지를 디자인한 후 콘텐츠 블록을 만듭니다.

관련 정보

- CMS 차단 태그 보기
- 헤더 블록 구성
- 정적 HTML 블록 구성
- 이미지를 정적 HTML 블록으로 서식 지정
- 동적 블록 구성
- 카탈로그 카트 블록
- Live Feed와 CMS 통합
- Flash 동영상 블록 구성
- 자세한 콘텐츠 블록 구성
- iFrame 구성

콘텐츠 블록 구성

컨텐츠 블록을 구성하려면 적절한 양식으로 정의하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 수행하여 컨텐츠 블록을 생성합니다.
   - 다음으로 이동 콘텐츠 관리 〉 블록 〉〔블록 유형〕〉 신규레이블이 표시됩니다. 선택한 블록 유형을 생성하기 위한 양식이 열립니다.
   - 다음으로 이동 콘텐츠 관리 〉 블록 〉 모두 을 클릭하고 목록에서 생성할 컨텐츠 유형을 선택합니다.
   - 콘텐츠 페이지를 편집하고 원하는 콘텐츠 블록 유형의 스텝 블록을 추가합니다. 스텝 블록의 링크를 클릭합니다.
2. 컨텐츠 블록 양식을 작성하고 저장합니다.
3. 컨텐츠 페이지에 컨텐츠 블록을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

- 헤더 블록 구성
- 정적 HTML 블록 구성
- 이미지를 정적 HTML 블록으로 서식 지정
- 동적 블록 구성
- 카탈로그 카트 블록
- Live Feed와 CMS 통합
- Flash 동영상 블록 구성
- 자세한 콘텐츠 블록 구성
- iFrame 구성

CMS 차단 태그 보기

고급 블록 생성 및 사이트 유연성에 사용되는 CMS 블록 태그를 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보

<g:content_block> {{Jelly_Tags|Jelly]]이며 다음 방법 중 하나로 사용할 수 있습니다.

- 블록 안에 블록을 표시하려면
- 배치 내에 블록을 표시하려면

태그는 <g:content_block type="<type>" id="<sys_id>"/> 형식으로 표시됩니다.

차단 태그의 예는 ESS 포털 샘플 사이트에 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 설계 〉 프레임레이블이 표시됩니다.
2. **cms_admin_home_frame** 클릭합니다.
3. 코드를 봅니다.

```
<style>

DIV.cms_administration_home {
 background: url(gray_${current_page.getURLSuffix()}.pngx) no-repeat right top;
}

</style>


<div class="cms_administration_home">
  ${body}
<br/>
<!-- Would you like to pivot off of parent page instead?  try this snippet
  <j:if test="${current_page.getParentPage().getURLSuffix()=='administration'}">
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
  </j:if>
   The defaults use the page URL suffix to define sub menus
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
-->
  <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='administration'}">
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
  </j:if>
  <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='community_inspired'}">
    <g:requires name="ess.portal.globals.jsdbx" />
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="ccd4b8c7efb70000914304167b22566e"/>
  </j:if>
<br/>
</div>
```

4. 페이지가 어떻게 표시되는지 보려면 ESS 포털 관리 페이지로 이동합니다.
   예: http://instance name.service-now.com/ess/administration.do.

관련 정보

- 콘텐츠 블록
- 헤더 블록 구성
- 정적 HTML 블록 구성
- 이미지를 정적 HTML 블록으로 서식 지정
- 동적 블록 구성
- 카탈로그 카트 블록
- Live Feed와 CMS 통합
- Flash 동영상 블록 구성
- 자세한 콘텐츠 블록 구성
- iFrame 구성

콘텐츠 블록의 유형

콘텐츠 페이지를 구성하는 콘텐츠 블록은 시스템 내에서 정의된 재사용 가능한 콘텐츠 조각입니다.

각 콘텐츠 블록은 서로 다른 유형의 콘텐츠에 사용할 수 있습니다.

관련 정보

- 이미지를 정적 HTML 블록으로 서식 지정
- 카탈로그 카트 블록
- Live Feed와 CMS 통합

헤더 블록 구성

머리글 블록은 페이지 맨 위에 배치되는 시각적 요소입니다. 브랜딩 및 기타 중요한 사이트 전체 기능을 위한 장소를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보

헤더에서 사용할 수 있는 옵션으로는 전역 검색, 텍스트 크기 전환, 탐색용 메뉴, 로그아웃 링크가 있는 사용자 이름 등이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 블록 〉 머리글레이블이 표시됩니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식을 작성하십시오.

헤더 양식

필드	설명
이름	헤더 블록의 고유한 이름을 입력합니다.
백그라운드	헤더, 로고 및 메뉴의 배경을 선택합니다. ○ 없음 - 배경이 렌더링되지 않습니다. ○ 그라데이션/이미지 - 배경으로 사용할 이미지 또는 그라데이션 이미지를 지정합니다. ○ 색이 지정된 막대 - 머리글의 세 가지 다른 섹션, 위쪽, 중간 및 아래쪽에 대한 색상을 지정합니다.
이미지	배경이 그라데이션/이미지인 경우 헤더 블록 배경의 이미지를 업로드합니다. 그라디언트의 경우 그라디언트 이미지를 업로드합니다.
상단 막대 색상	배경이 색상 막대인 경우 상단 메뉴의 배경으로 사용할 CSS 색상 또는 색상 이름을 입력합니다.
중앙 막대 색상	배경이 색상 막대인 경우 로고 및 텍스트의 배경으로 사용할 CSS 색상 또는 색상 이름을 입력합니다.
하단 막대 색상	배경이 색상 막대인 경우 하단 메뉴의 배경으로 사용할 CSS 색상 또는 색상 이름을 입력합니다.
로고	로고 이미지를 선택합니다. 이미지는 메인 페이지에 대한 링크이기도합니다.
활성	블록을 사용할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
텍스트	로고 옆에 표시할 텍스트를 입력합니다.
조건부	확인란을 선택하고 나타나는 조건 스크립트 필드에 적용할 스크립팅 된 조건을 입력합니다.
범주	헤더 블록에 조직을 제공할 범주를 선택합니다. 범주는 헤더 블록 링크가 열리는 상세 페이지도 결정합니다. 상세 페이지는 종종 다양한 방식으로 정보를 표시합니다.
상위 메뉴	로고 위의 메뉴로 사용할 탐색 메뉴 블록을 선택합니다.
하위 메뉴	로고 아래에서 메뉴로 사용할 탐색 메뉴 블록을 선택합니다.
높이	헤더의 높이를 지정합니다.
검색	헤더에 검색 요소를 추가하려면 이 확인란을 선택합니다.
글꼴 선택기	헤더에 텍스트 크기 조절을 포함하려면 이 확인란을 선택합니다.
로그인	헤더에 로그인 링크를 포함하려면 이 확인란을 선택합니다. 사용자가 로그인되어 있는 경우 이 요소는 사용자 이름과 로그아웃 링크를 표시합니다. 사이트 기록에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	로그인 페이지를 지정하는 경우 사용자가 사용자 이름과 암호를 입력할 수 있도록 로그인 링크를 포함하는 것이 중요합니다.
채팅 큐	헤더의 헬프 데스크 채팅 버튼을 클릭하여 사용자가 액세스할 채팅 큐를 선택합니다. 버튼을 제거하려면 필드를 지우십시오. 이 필드는 Chat 플러그인이 활성화된 경우에만 나타납니다.

관련 정보

콘텐츠 블록 구성

탐색 메뉴 블록 만들기

탐색 메뉴 블록을 사용하면 다양한 컨텐츠 페이지에 대한 링크 메뉴를 만들 수 있습니다.

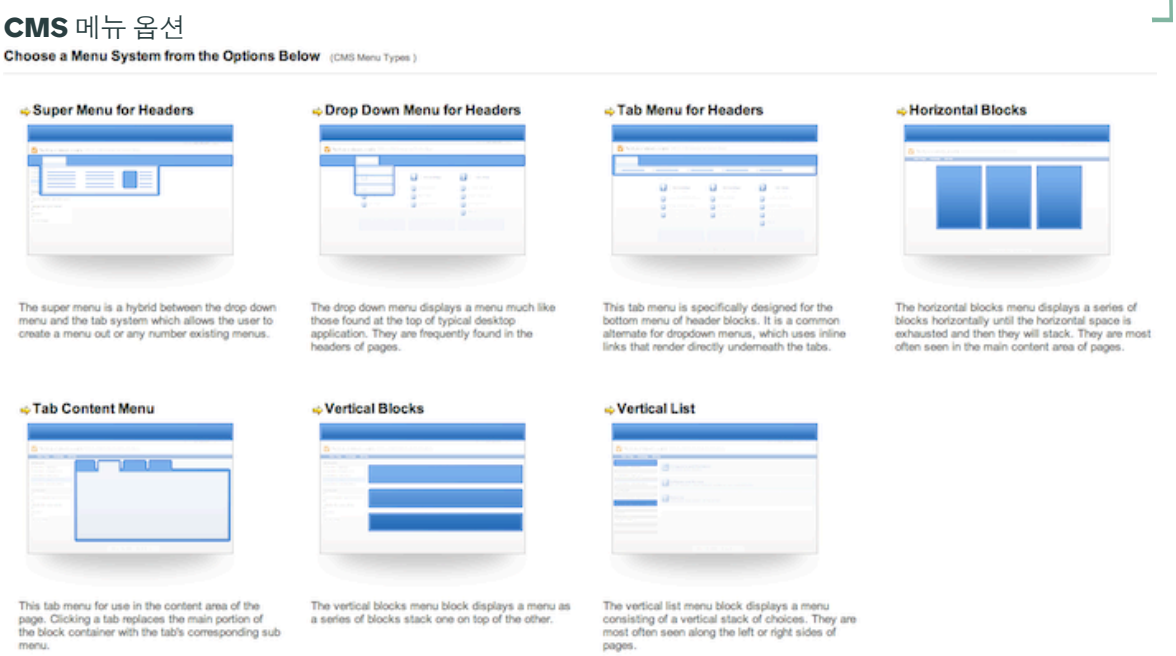
시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
다음 세 개체는 탐색 메뉴를 정의합니다.

- 메뉴 블록: 메뉴 블록은 전체 메뉴 블록과 메뉴 블록이 표시되는 방식을 정의합니다.
- 메뉴 섹션: 메뉴 섹션은 블록 내에 표시되는 링크 그룹을 정의합니다.
- 메뉴 항목: 메뉴 항목은 각 메뉴 섹션 내의 링크를 정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 탐색 메뉴레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   사용 가능한 탐색 메뉴 블록의 갤러리가 표시됩니다.



3. 원하는 메뉴 블록 스타일을 선택합니다.
4. 탐색 메뉴 양식을 완성하여 블록을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색 메뉴 양식

필드	설명
이름	블록의 고유한 이름을 입력합니다.
유형	링크가 표시되는 방식을 결정하는 탐색 메뉴의 유형을 선택합니다.
프레임	탐색 메뉴 블록의 테두리 스타일을 선택합니다.
조건부	스크립팅된 조건을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. 선택하면 조건 및 로그온 필드가 나타납니다.
로그온되어 있음	사용자가 로그온한 경우에만 탐색 메뉴 블록을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 필드는 조건부 가 선택된 경우에만 나타납니다.
조건	탐색 메뉴 블록의 조건을 정의하는 스크립트를 입력합니다. 이 필드는 조건부 가 선택된 경우에만 나타납니다.
활성	블록을 사용할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
범주	탐색 메뉴 블록에 대한 구성을 제공할 범주를 선택합니다. 범주는 메뉴 링크가 열리는 상세 페이지도 결정합니다.

관련 정보

메뉴 스타일 사용자 지정

메뉴 섹션 구성

메뉴 섹션은 탐색 메뉴 블록 내에 표시되는 링크 그룹을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 블록 〉 탐색 메뉴 을 클릭하고 블록을 선택합니다.
2. 메뉴 섹션 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 메뉴 섹션 양식을 작성합니다.

메뉴 섹션 양식

필드	설명
이름	메뉴 섹션의 고유한 이름을 입력합니다.
컨텐츠 블록 메뉴	이 메뉴 섹션이 나타나는 탐색 메뉴를 선택합니다.
리디렉션 대상	사용자가 메뉴 섹션 이름과 아이콘을 클릭할 때 나타나는 항목을 선택합니다.
URL	잠금 아이콘을 클릭하여 편집 필드를 연 다음 사용자가 메뉴 섹션 제목과 아이콘을 클릭할 때 표시할 URL을 입력합니다. 이 필드는 리디렉션 대상이지정된 **URL**로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.
상세 페이지	사용자가 메뉴 섹션 제목이나 아이콘을 클릭할 때 열려는 컨텐츠 페이지를 선택합니다. 이 필드는 리디렉션 대상이콘텐츠 페이지로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
왼쪽 이미지 DB 오른쪽 이미지 DB	사이트 이미지가 저장되는 이미지 데이터베이스를 선택합니다.
왼쪽 이미지 오른쪽 이미지	이름의 왼쪽과 오른쪽에 표시할 아이콘을 선택합니다.
보조 수준 텍스트	메뉴 섹션 제목 옆에 표시할 설명을 입력합니다.
활성	메뉴 섹션을 사용할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
순서	숫자를 입력하여 다른 메뉴 섹션을 기준으로 이 섹션이 메뉴에서 나타나는 위치를 나타냅니다.
로그온되어 있음	사용자가 로그온한 경우에만 메뉴 섹션을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.
역할	잠금을 클릭하여 목록을 연 다음, 역할로 액세스를 제한하는 경우 이 메뉴 섹션에 액세스할 수 있는 역할을 선택합니다.
범주	메뉴 섹션이 속한 범주를 선택합니다.
열기	클릭한 링크의 동작을 선택합니다.
iFrame	사용자가 메뉴 섹션 제목과 아이콘을 클릭할 때 링크가 열리는 iFrame의 이름을 입력합니다. 링크가 열리는 페이지에 iFrame이 있는지 확인합니다. 이 필드는 〔다음에서 열기 〕가 명명된 **iFrame**으로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.
머리글	메뉴 섹션에 대한 헤더 정보를 입력합니다.
바닥글	메뉴 섹션의 바닥글 정보를 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

메뉴 유형

메뉴 스타일 사용자 지정

메뉴 항목 구성

메뉴 항목은 각 메뉴 섹션 내에 나타나는 링크입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보

모든 탐색 메뉴 섹션에 메뉴 항목이 필요한 것은 아닙니다. 메뉴 항목을 사용하여 사용자를 다른 페이지나 추가 정보에 연결합니다. 이 단계에서는 ESS 샘플 포털 사이트를 예로 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 블록 〉 탐색 메뉴 을 클릭하고 탐색 메뉴를 선택합니다.

   Example
   예를 들어 설명서 메뉴를 선택합니다.

2. 메뉴 섹션 관련 목록에서 메뉴 섹션을 선택합니다.

   Example
   예를 들어 시작하기를 선택합니다.

3. 메뉴 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

4. 양식을 작성하십시오.

   메뉴 항목 양식

필드	설명
이름	메뉴 항목의 고유한 이름을 입력합니다.
메뉴 섹션	이 항목이 나타나는 메뉴 섹션을 선택합니다.
리디렉션 대상	메뉴 항목 이름과 아이콘을 클릭할 때 나타나는 항목을 선택합니다.
URL	잠금 아이콘을 클릭하여 편집 필드를 연 다음 메뉴 항목 제목과 아이콘을 클릭할 때 열려는 URL을 입력합니다. 이 필드는 리디렉션 대상이지정된 **URL**로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.
상세 페이지	이름 또는 아이콘을 클릭할 때 열려는 컨텐츠 페이지를 선택합니다. 이 필드는 리디렉션 대상이콘텐츠 페이지로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.
이미지	이름과 함께 표시할 아이콘을 선택합니다.
활성	메뉴 항목을 사용할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
순서	숫자를 입력하여 다른 메뉴 항목을 기준으로 이 항목이 메뉴에서 나타나는 위치를 나타냅니다.
로그온되어 있음	사용자가 로그온한 경우에만 메뉴 항목을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.
역할	잠금을 클릭하여 목록을 연 다음 이 메뉴 항목에 액세스할 수 있는 역할을 선택하여 역할별로 액세스를 제한합니다.
범주	메뉴 항목이 속한 범주를 선택합니다.
열기	클릭한 링크의 동작을 선택합니다.
iFrame	사용자가 메뉴 항목 이름과 아이콘을 클릭할 때 링크가 열리는 iFrame의 이름을 입력합니다. 페이지에 iFrame이 있는지 확인합니다. 이 필드는 〔다음에서 열기 〕가 명명된 **iFrame**으로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.

5. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

메뉴 유형

메뉴 스타일 사용자 지정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메뉴 유형

탐색 메뉴 블록에서 유형 필드를 변경하여 동일한 메뉴의 서식을 여러 가지 방법으로 지정할 수 있습니다.

메뉴 유형

유형	이미지	설명
머리글의 수퍼 메뉴		수퍼 메뉴는 드롭다운 메뉴와 탭 시스템이 혼합된 형태입니다. 사용자는 수퍼 메뉴를 사용하여 여러 메뉴에서 메뉴를 생성할 수 있습니다.
머리글의 드롭다운 메뉴		드롭다운 메뉴는 메뉴 섹션을 드롭다운 목록으로 렌더링합니다. 마우스를 사용하여 메뉴 이름을 가리키고 메뉴 항목을 봅니다.
머리글의 탭 메뉴		탭 메뉴는 메뉴 섹션을 탭으로 렌더링합니다. 마우스를 사용하여 탭을 클릭하고 메뉴 항목을 봅니다.
가로 블록		가로 블록 메뉴는 메뉴 섹션을 블록 내의 링크로 메뉴 항목을 포함하는 블록 제목으로 렌더링합니다. 블록은 수평으로 배열됩니다.
탭 컨텐츠 블록		탭 컨텐츠 블록(가로) 메뉴는 메뉴 섹션을 탭으로 렌더링하고 메뉴 항목은 블록 내의 링크로 표시됩니다.
세로 목록		세로 목록 메뉴는 메뉴 섹션을 제목으로 렌더링하고 그 아래에 메뉴 항목을 링크로 표시합니다.
세로 블록		세로 블록 메뉴는 메뉴 섹션을 블록 내의 링크로 메뉴 항목이 있는 블록 제목으로 렌더링합니다. 블록은 수직으로 배열됩니다.

메뉴 스타일 사용자 지정

사이트에서 사용하는 스타일시트에서 메뉴 스타일을 사용자 지정할 수 있습니다.

다음으로 이동 콘텐츠 관리 〉 설계 〉 스타일시트 을 클릭하여 스타일시트를 사용자 정의할 수 있습니다.

보충 페이지 탐색 메뉴 예제 코드

다음 예제에서는 CSS 클래스 선택기 및 규칙을 살펴봅니다. 또한 외부 컨테이너(TD.layout_content_submenu_column)를 기반으로 블록 컨테이너(div.cms_menu_section_blocks)가 정의되는 방식을 검토합니다. 외부 컨테이너는 실제로 사이트 레이아웃의 일부입니다.

이 개념은 예제의 아래쪽에 있는 수퍼 메뉴에 사용된 스타일과 스타일을 비교하면 더 명확해집니다. 이 예제에서는 완전히 새로운 메뉴 시스템을 만들 필요가 없다는 것을 보여 줍니다. CSS를 사용하여 기존 메뉴의 모양과 느낌을 변경할 수 있습니다.

```
/*****************************************************************************************************
************************************************************
  SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*****************************************************************************************************
************************************************************/
TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
    float: left;
    position: relative;
    border-style: solid;
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center top !important;
}
```

수퍼 메뉴 섹션 예제 코드

다음 메뉴는 간단한 부동 그리드입니다. 기본값이 먼저 작성됩니다. 그런 다음 "SUPER MENU VARIATIONS... " 주석을 사용하면 고유 클래스가 있는 포함하는 div를 추가하여 기본값을 덮어씁니다. 기본 시스템의 헤더를 렌더링하는 코드에서 아래쪽 메뉴는 cms_header_bottom_menu 클래스가 있는 테이블 셀에 있습니다(TD.cms_header_bottom_menu CSS 선택기 참조).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
/*****************************************************************************************
*************************************************************
  SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*****************************************************************************************
*************************************************************/

TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
    float: left;
    position: relative;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center top !important;
}
```

4.2 2. Super Menu Sections Example Code

```
This menu is essentially a simple float grid. The defaults are written first. Then, below
 the "SUPER MENU VARIATIONS..." comment, the defaults are overwritten by adding a
 containing div with a unique class. In the code that renders the header for the base system,
 the bottom menu resides in a table cell with the class of "cms_header_bottom_menu" (note the
 TD.cms_header_bottom_menu CSS selector).

/*********************************************************************************************
  Section Blocks Menu (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*********************************************************************************************/
div.cms_menu_section_blocks {
    width: 260px;
    height: 260px;
    float: left;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 12px 12px;
    border: 1px solid #e0e0e0;
    padding: 10px;
    background: url(blue/portal_horizontal_bkg.pngx) repeat-x center bottom;
}

p.cms_menu_separator {
    border-top:1px dotted #ccc;
    margin-top: 6px;
    margin-bottom: 6px;
}

td.cms_menu_section_blocks_title h2, td.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 td.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: larger;
    font-weight: normal;
    color:#444;
}

a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    color:#999;
    font-size: inherit;
}

/*********************************************************************************************
  SUPER MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*********************************************************************************************/
TD.cms_header_bottom_menu .cms_menu_super_menu_bar { /*style the super menu drop
 down bar */
   z-index: 199;
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  float: left;
  background: none;
  margin-left: 44px;
}

TD.cms_header_bottom_menu div.cms_menu_section_blocks {
   width: 200px;
   float: left;
   border: 0px;
   margin: 0px 0px 12px 0px;
   padding: 0px;
   background: none;
}

TD.cms_header_bottom_menu p.cms_menu_separator {
   border-top:0px dotted #ccc;
   margin-top: 0px;
   margin-bottom: 0px;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item {  /*style an item on the
 super menu drop down bar*/
  z-index: 200;
  float: left;
  padding-left: 12px;
  padding-right: 12px;
  padding-bottom: 8px;
  padding-top: 4px;
  cursor: pointer;
  cursor: hand;
  font-weight: bold;
  color: #000;
  border-left: 1px solid #FFF;
  border-top: 1px solid #FFF;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item_selected {  /*style a
 selected item on the super menu drop down bar*/
  z-index: 200;
  float: left;
  padding-left: 12px;
  padding-right: 12px;
  padding-bottom: 8px;
  padding-top: 4px;
  cursor: pointer;
  cursor: hand;
  background: #fff url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
  font-weight: bold;
  border-right: 0px solid #CCC;
  border-bottom: 0px solid #CCC;
  border-left: 1px solid #DDD;
  border-top: 1px solid #EEE;

}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_content { /* style super menu content
 block */
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  position: absolute;
  z-index: 999;
  height:260px;
  display: none;
  padding: 18px;
  background: #dedfe0 url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
  border-right: 1px solid #CCC;
  border-bottom: 1px solid #CCC;
  border-left: 1px solid #DDD;
  box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  -webkit-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  -moz-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  filter: progid:DXImageTransform.Microsoft.dropShadow(color=#666, offX=5, offY=5,
 positive=true);
}

TABLE.super_menu_video_table {
   background: #787878 url("grey_background.pngx") repeat-y scroll center top;
 width: 184px;
}
```

메뉴 항목 및 컨텐츠 링크 예시

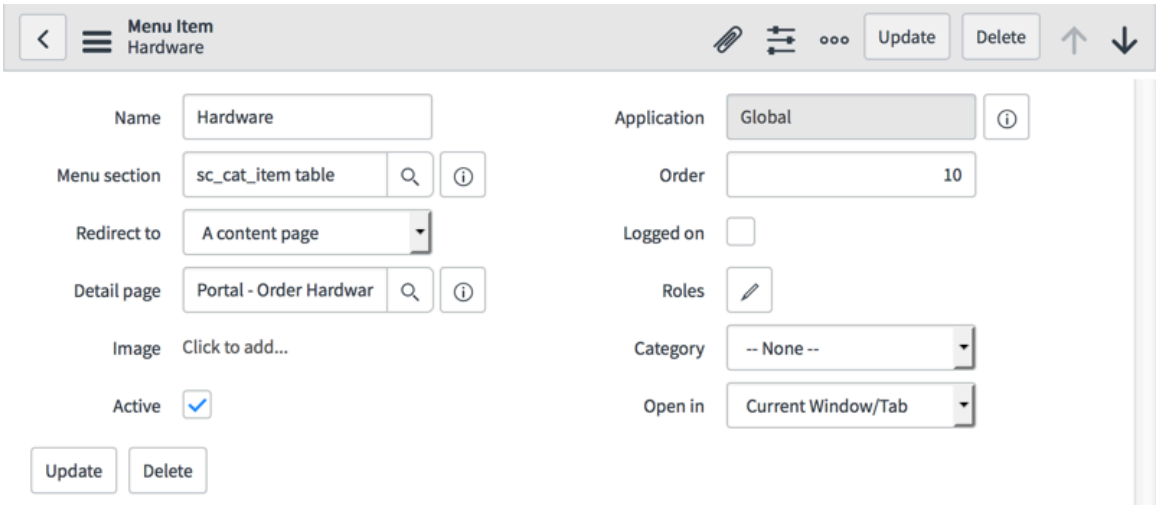
링크 대상(현재 창, iFrame 또는 새 창)을 선택하는 방법과 링크된 항목(페이지, 첨부 파일 또는 URL)을 참조하는 방법은 비슷합니다. 이러한 요소 내에서 연결하는 방법의 예를 검토합니다.

- 콘텐츠 페이지 참조는 원하는 페이지를 선택하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어 값 home.do 는 사이트 홈페이지에 연결됩니다.
- 첨부 파일 참조를 사용하면 메뉴 항목 또는 섹션 기록에 첨부된 단일 파일을 참조할 수 있습니다. 첨부 파일이 두 개 이상인 경우 첫 번째 첨부 파일만 참조됩니다. 그러면 링크가 자동으로 생성되고 브라우저 파일 저장 프롬프트가 표시됩니다.
- 지정된 URL 참조를 사용하면 인스턴스 또는 다른 시스템의 전체 URL 문자열에 연결할 수 있습니다. 예를 들어 com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=66c313e7c0a8016b008ebe1a8e3d97f5&sysparm_nameofstack=b654d15bef921000914304167 은 질문하기 기록 생성자로 연결됩니다. 이 참조를 사용하여 기존 인트라넷 시스템의 페이지에 연결할 수 있습니다.

메뉴 항목은 각 섹션에서 추천 링크로 볼 수 있습니다. URL 정의 및 링크 옵션에는 여러 가지 선택 사항이 있습니다. ESS 포털 내의 링크는 사이트 내의 콘텐츠 페이지를 엽니다. 차례로 각 페이지에는 해당 데이터를 보관하는 iFrame 또는 블록 집합이 있습니다. 이 방법은 신속한 프로토타이핑에 유용하지만 동적 세부 정보 페이지를 만들고 사용 가능한 연결 옵션을 사용할 위치를 고려합니다.

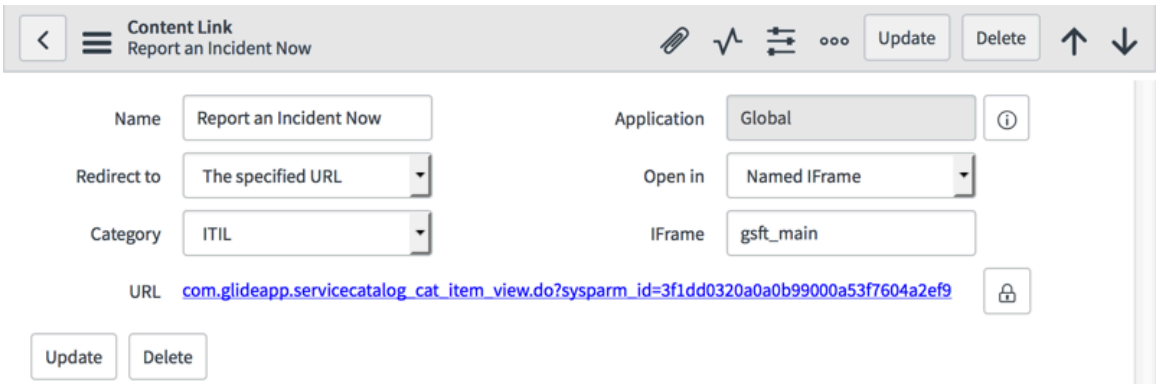
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메뉴 항목



메뉴 항목은 탐색 메뉴 블록의 일부가 아니라 목록 블록에 의해 호출된다는 점을 제외하고는 콘텐츠 링크와 유사합니다. 메뉴 항목과 콘텐츠 링크는 정의된 방식과 항목에 연결하는 데 사용할 수 있는 옵션에 관한 한 동일하게 작동합니다. 콘텐츠 링크는 콘텐츠 링크 [content_link] 테이블을 호출하는 목록 블록을 통해 호출되어야 합니다. 콘텐츠 링크에는 다양한 역할의 UI 경험을 제어하는 데 사용되는 로그인됨 필드 또는 역할 옵션이 없습니다.

컨텐츠 링크



관련 정보

시스템 요소와 URL 간의 링크 보기

메뉴 및 목록 예시 보기

메뉴 섹션은 링크 그룹과 링크의 동작 방식을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
예를 들어, 링크 비헤이비어는 링크를 클릭할 때 열리는 페이지와 링크가 열리는 방식(예: 새 페이지 또는 새 프레임)을 결정합니다. 다음 절차에 따라 샘플 메뉴 섹션을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 블록 〉 탐색 메뉴레이블이 표시됩니다.
2. **Portal - Block** Menu(포털 - 차단 메뉴)를 클릭합니다.
3. 메뉴 섹션 관련 목록에서 주문 항목을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 상세 정보 페이지 옆에 있는 참조 아이콘을 클릭하여 페이지를 엽니다.
5. **Related** Links(관련 링크)에서 **Edit** Page(페이지 편집)를 클릭합니다.
   기본적으로 링크는 페이지 컨텐츠 영역에 포털 - 주문 시작 메뉴(세로 블록 메뉴)가 있는 주문 항목 페이지로 이동합니다.

   대부분의 기본 CMS 메뉴에서 메뉴 섹션에는 보조 텍스트가 있는 메뉴 제목, 구분선 및 메뉴 항목으로 정의하는 링크가 있습니다. 디자인이 다양하고 페이지 간에 잘 흐르지만 대규모 카탈로그에 대한 연결 및 확장성에 대한 질문이 있을 수 있습니다. 이 방법은 제한된 항목이 있는 작은 카탈로그에만 유용할 수 있습니다.
6. 동적 컨텐츠의 예를 보려면 다음 단계에 따라 ESS 포털에서 요청 카탈로그 목록/그리드 뷰를 확인합니다.

   a. 인스턴스 URL에 `/ess/manage.do` 를 추가합니다.
   예 : https://<instance name>.service-now.com/ess/manage.do.

   b. **Code Example** Demos(코드 예제 데모) 섹션에서 **Request Catalog List/Grid** View(카탈로그 목록 요청/그리드 뷰)를 클릭합니다.

   c. 카탈로그 항목을 찾아봅니다.

동적 블록 구성

동적 블록을 사용하여 스크립팅을 사용하거나 시스템에서 정보를 가져올 수 있습니다. 동적 블록은 대부분의 컨텐츠가 상주하는 위치입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
동적 블록의 좋은 용도는 채용 공고입니다. 지식 문서에 게시물을 저장하고 동적 블록을 사용하여 게시물을 표시합니다.

다음 항목을 포함하여 여러 동적 블록이 미리 정의되어 있습니다.

- 새 컨텐츠: 각각의 새 컨텐츠 블록을 사용하면 컨텐츠 페이지를 편집하는 동안 블록을 만들 수 있습니다.
- 로그인 정리: 사용자 이름과 암호를 요청하는 기본 로그인 페이지로, "메일 주소 저장" 확인란이 포함되어 있습니다. 사용자가 로그인한 후 이 블록은 로그인 규칙을 트리거합니다.
- 로그인: 로그아웃한 사용자가 로그인하고 로그아웃한 사용자가 로그아웃할 수 있는 영역입니다. 이 블록은 공개적으로 사용 가능한 콘텐츠 페이지에서 특히 유용합니다.
- 검색: 전역 텍스트 검색 필드입니다. 현재 전역 텍스트 검색은 콘텐츠 페이지에 포함할 수 있는 유일한 검색 형식입니다.
- 검색 결과: 전역 텍스트 검색 결과를 표시하는 영역입니다.

Apache Jelly에 대한 자세한 내용은 Jelly 태그를 참조하세요.

주:
컨텐츠 관리 시스템(CMS: Content Management System)의 동적 콘텐츠 블록은 자동으로 이스케이프되지 않습니다. 이러한 블록은 자체 콘텐츠 이스케이프를 구현해야 합니다(예: 잠재적인 교차 사이트 스크립팅 공격으로부터 보호하기 위해). 자세한 내용은 Jelly 이스케이프 형식을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 동적레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 동적 컨텐츠 양식을 작성합니다.

동적 컨텐츠 양식

필드	설명
이름	동적 콘텐츠 블록의 고유한 이름을 입력합니다.
범주	범주를 선택하여 동적 블록에 조직을 제공합니다. 범주는 동적 차단 링크가 열리는 세부 정보 페이지도 결정합니다.
프레임	동적 블록의 경계 스타일을 선택합니다. 자세한 내용은 프레임 서식 지정을(를) 참조하십시오.
활성	블록을 사용할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
조건부	적용할 스크립팅된 조건을 입력합니다. 선택하는 경우 양식에 조건 스크립트 필드가 추가됩니다.
2단계	Jelly 구문에 2단계 확장을 허용하려면 이 확인란을 선택합니다.
동적 콘텐츠	동적 블록의 동작을 결정하는 XML 스크립트 필드를 입력합니다.

관련 정보

- 콘텐츠 블록
- 콘텐츠 블록 구성
- CMS 차단 태그 보기
- 목록 블록 사용자 지정
- 이미지를 정적 HTML 블록으로 서식 지정

카탈로그 카트 블록

카탈로그 카트 블록은 기본 시스템에 제공된 동적 블록입니다.

이 블록은 서비스 카탈로그 내에서 사용할 수 있는 카트와 동일한 카트를 제공합니다. 사이트 정의에 외부 카트 사용 옵션이 선택되어 있는 경우 사용자가 카탈로그 카트와 상호 작용할 수 있도록 사이트에 이 블록을 포함합니다.

카탈로그 카트 블록은 속성이 false로 설정된 경우에 `glide.sc.use_cart_layouts` 사용할 수 있습니다.

관련 정보

- 콘텐츠 블록
- 콘텐츠 블록 구성
- 콘텐츠 블록의 유형

목록 블록 사용자 지정

목록 블록은 인스턴스 내의 기록에 대한 링크 목록을 동적으로 생성하는 컨텐츠 블록입니다. 사용자가 목록 블록의 링크를 클릭하면 관련 정보가 해당 컨텐츠 유형에 따라 결정되는 상세 페이지에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
테이블에서 간단한 쿼리를 사용하거나 고급 쿼리를 스크립팅하여 목록을 만듭니다. 목록은 강력하고 유연합니다. 다음은 목록 표시를 완전히 제어할 수 있는 위치입니다.

목록 컨트롤

옵션	설명
프레임	프레임은 사이트 내의 콘텐츠 블록 및 기타 요소에 대한 장식 컨테이너를 만드는 방법을 제공합니다. 프레임이 유형 필드와 함께 사용되는 경우 디자이너는 목록 배치를 완전히 제어할 수 있습니다.
목록 유형	목록 정의 모듈은 콘텐츠 페이지에 사용할 수 있는 목록의 유형을 정의합니다. 목록 블록 양식의 유형 필드에서 목록 정의를 선택합니다.
목록 필터링	보다 세부적인 결과를 위해 참조된 테이블의 모든 필드를 제공합니다.
최대 항목 수	테이블의 결과가 블록 설계에 맞게 제한됩니다.
순서 및 순서 방향	참조된 테이블의 필드를 오름차순 또는 내림차순으로 정렬할 수 있습니다.

목록 블록을 사용하여 인스턴스 외부의 정보에 대한 링크 목록을 만들 수도 있습니다. 외부 링크를 컨텐츠 링크 [content_link] 테이블에 기록으로 생성한 다음 이 절차의 단계를 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 목록레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

목록 블록 필드

필드	설명
이름	목록 콘텐츠 블록의 고유한 이름을 입력합니다. 이 데이터는 인스턴스에서 기록을 식별하는 데 사용되며 컨텐츠 페이지에는 표시되지 않습니다. 제목 필드를 해당 용도로 사용합니다.
범주	목록 컨텐츠 블록에 대한 조직을 제공할 범주를 선택합니다.
유형	목록 정의 UI 매크로를 선택하여 링크 목록의 서식을 지정합니다. 자세한 내용은 목록 정의 구성을(를) 참조하십시오.
프레임	리스트 블록의 테두리 스타일을 선택합니다. 자세한 내용은 프레임 UI 매크로 만들기을(를) 참조하십시오.
고급	단순 필터링된 쿼리가 아닌 스크립트에서 목록을 생성하려면 이 확인란을 선택합니다.
쿼리	조건 작성기를 사용하여 결과를 필터링합니다.
활성	블록을 사용할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
직위	컨텐츠 페이지에 나타날 때 목록 블록의 맨 위에 표시할 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
최대 항목 수	이 목록 블록에 표시할 최대 항목 수를 설정합니다.
테이블	목록 항목을 쿼리할 테이블을 선택합니다. 이 테이블은 사용자가 목록 블록의 링크를 클릭할 때 표시되는 상세 페이지를 결정합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 유형 구성 문서를 참조하십시오. **주:** 목록에는 목록 블록과 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
조건부	스크립팅된 조건을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. 선택하면 조건 스크립트 필드가 나타납니다. 표시되는 다른 필드에는 로그온 및 비어 있는 경우 생략 확인란이 포함됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

목록 정의 구성

컨텐츠 관리 프레임과 유사한 목록 정의는 목록의 모양과 느낌을 제어하는 장식용 컨테이너입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
특히 목록 정의는 Apache Jelly 스크립트를 사용하여 목록 블록 내에서 목록을 렌더링하는 방법을 정의하는 UI 매크로입니다. 사이트 디자인에는 레이아웃 내에 여러 목록 스타일이 필요한 경우가 많습니다. 목록은 사이트 내에서 탐색의 기본 양식인 경우가 많으므로 목록의 서식을 제어하는 것이 중요합니다.

목록 정의를 구성하려면 Apache Jelly에 대한 지식이 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 구성 〉 목록 정의 〉 레이블이 표시됩니다.레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 목록 정의 양식을 작성합니다.

관련 정보

Content Management 및 Apache Jelly 엔진

정적 **HTML** 블록 구성

변경되지 않는 텍스트에는 정적 블록을 사용합니다. 예를 들어 회사 또는 조직 이름만 있는 사이트 바닥글에 정적 블록을 사용합니다. 정적 HTML 블록을 사용하면 페이지 내에서 모든 HTML 코드를 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
자신의 HTML, Jelly 또는 Javascript를 편집하는 사람은 정적 블록의 HTML 편집기가 제한되어 있음을 알 수 있습니다. HTML 편집기는 고급 코더가 불필요하다고 생각하는 태그나 형식을 추가할 수도 있습니다. 더 많은 고급 옵션을 사용하려면 동적 블록을 사용하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 블록 〉 정적 **HTML**레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 정적 컨텐츠 양식을 작성합니다.

정적 컨텐츠 양식

필드	입력 값
이름	정적 HTML 콘텐츠 블록의 고유한 이름을 입력합니다.
범주	정적 HTML 블록에 대한 구성을 제공할 범주를 선택합니다. 범주는 정적 HTML 차단 링크가 열리는 세부 정보 페이지도 결정합니다. 상세 페이지는 종종 다양한 방식으로 정보를 표시합니다.
프레임	정적 HTML 블록의 테두리 스타일을 선택합니다. 자세한 내용은 프레임 서식 지정을(를) 참조하십시오.
활성	블록을 사용할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
조건부	적용할 스크립팅된 조건을 입력합니다. 선택하는 경우 조건 스크립트 필드와 로그온 확인란을 양식에 추가합니다.
정적 컨텐츠	정적 HTML 블록의 동작을 결정하는 HTML 코드를 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

콘텐츠 블록

콘텐츠 블록 구성

CMS 차단 태그 보기

이미지를 정적 **HTML** 블록으로 서식 지정

CMS 페이지에 이미지를 추가하는 쉬운 방법은 정적 HTML 블록을 사용하는 것입니다. 블록을 만든 후 사이트 전체에서 다시 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 설계 〉 이미지레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이미지를 구성하는 데 도움이 되는 범주 를 선택합니다.
4. 확장자를 포함한 이미지의 파일 이름(예: .png)을 입력합니다.
5. 클릭하여 추가를 선택하고 이미지를 찾아 파일을 업로드합니다.
6. 확인을 클릭합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.
8. 다음으로 이동 콘텐츠 관리 〉 블록 〉 정적 **HTML** 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
9. 다음 코드를 HTML 블록에 붙여넣고 이전 단계에서 업로드한 이미지 이름을 대체합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파일 이름 끝에 있는 "x"는 이미지 캐싱에 필요합니다.

```
<img src="<image_name>.gifx"/>
```

이제 이미지는 정적 HTML 블록이며 모든 콘텐츠 페이지에 추가할 수 있습니다. 표준 HTML 코드를 사용하여 콘텐츠 블록의 이미지를 변경합니다.

관련 정보

콘텐츠 블록

콘텐츠 블록 구성

헤더 블록 구성

Flash 동영상 블록 구성

Flash 동영상 블록을 사용하여 Flash 동영상(.swf 파일)을 첨부 파일로 포함하거나 콘텐츠 페이지의 URL을 참조합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
예를 들어, 지식 문서에 스트리밍 비디오 또는 Flash 비디오(.flv)를 추가하려면 HTML 필드에 비디오 포함 을 참조하십시오 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 특수 컨텐츠 〉 플래시 동영상레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 플래시 동영상 양식을 작성합니다.

플래시 동영상 양식

필드	입력 값
이름	Flash 동영상 블록의 고유한 이름을 입력합니다.
소스	Flash 동영상을 찾을 수 있는 위치를 지정합니다. ○ 첨부 파일: 이 옵션을 선택하면 Flash 동영상을 이 레코드에 업로드합니다. ○ 외부 개체에 링크: 이 옵션을 선택하면 **URL** 필드가 나타납니다. 플래시 동영상 URL을 지정하고 플래시 동영상에 공개적으로 액세스할 수 있는지 확인합니다.
높이	Flash 동영상의 높이를 픽셀 단위로 입력합니다.
너비	Flash 동영상의 폭을 픽셀 단위로 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

첨부 파일 추가 및 관리

콘텐츠 블록

콘텐츠 블록 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

콘텐츠 링크 구성

컨텐츠 링크를 사용하여 인스턴스 외부 정보에 대한 탐색 링크를 생성합니다. 컨텐츠 링크는 탐색 메뉴의 선행 작업입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
컨텐츠 링크가 구성되면 목록 블록에 정의해야 합니다. 목록 블록은 콘텐츠 링크를 사용하여 CMS 외부의 정보를 참조합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 특수 컨텐츠 〉 콘텐츠 링크레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

콘텐츠 링크 양식

필드	설명
이름	컨텐츠 링크의 고유한 이름을 입력합니다
리디렉션 대상	외부 링크의 위치 선택
범주	목록 컨텐츠 블록에 대한 조직을 제공할 범주를 선택합니다.
URL	잠금 아이콘을 클릭하여 편집 필드를 연 다음 링크를 클릭할 때 열려는 사이트 URL을 입력합니다. 이 필드는 리디렉션 대상이지정된 **URL**로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.
열기	클릭한 링크의 동작을 선택합니다.
상세 페이지	링크를 클릭할 때 열리는 페이지를 선택합니다. 이 필드는 리디렉션 대상이컨텐츠 페이지로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.
iFrame	링크를 클릭할 때 열리는 iFrame의 이름을 입력합니다. 링크가 열리는 페이지에 iFrame이 있는지 확인합니다. 이 필드는 〔다음에서 열기 〕가 명명된 **iFrame**으로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 출발지 콘텐츠 관리 〉 블록 〉 목록, 테이블 필드에서 컨텐츠 링크를 선택하여 컨텐츠 링크를 참조하는 목록 블록을 생성합니다.
6. 페이지에 표시되는 외부 링크를 결정하는 쿼리를 만듭니다.
   예를 들어 Category is Search 라는 쿼리는 검색으로 정의된 범주가 있는 모든 외부 링크를 표시합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

iFrame 구성

iFrame은 프레임 내의 페이지에 URL을 포함합니다. 외부 페이지를 포함하거나 콘텐츠를 렌더링 ServiceNow 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
인스턴스에서 생성하는 양식으로 iFrame을 구성하고 iFrame이 있는 페이지에 연결합니다.

주:
달력과 같은 어떤 유형의 보고서도 iFrame에 추가하지 마십시오. iFrame을 사용하지 않고 페이지에 직접 보고서를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 Jelly에 보고서 포함 을 참조하세요.

주:
웹 페이지에서 컨텐츠를 제공 ServiceNow 하려면 Service Portal 을 대신 참조하십시오.

주:
이 속성에 대한 자세한 내용은 인스턴스 보안 강화 설정의 X-Frame-Options: SAMEORIGIN(인스턴스 보안 강화) 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 특수 컨텐츠 〉 **Iframe**레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. iFrame 양식 필드를 완성합니다.

iFrame 양식 필드

필드	입력 값
이름	iFrame 블록의 고유한 이름을 입력합니다.
프레임 이름	페이지에 있는 프레임의 이름을 입력합니다. iFrame을 사용하여 양식 또는 목록과 같은 컨텐츠를 표시하는 ServiceNow 경우 프레임 이름이 gsft_main여야 합니다. 이 이름을 사용하면 iFrame 내의 링크가 iFrame 내에서 열릴 수 있습니다.
URL	iFrame에 표시할 URL을 입력합니다. iFrame을 사용하여 콘텐츠를 표시하는 ServiceNow 경우 페이지 이름으로 시작하고 URL의 기본 인스턴스 부분을 포함하지 마십시오. 예를 들어 요청 항목 목록을 표시하려면 URL이 다음과 같습니다. sc_req_item_list.do 쿼리를 URL에 적용할 수 있습니다. 예를 들어 오픈 요청 항목 목록을 표시하려면 URL이 다음과 같습니다. sc_req_item_list.do?sysparm_query=##=true 자세한 내용은 URL을 사용하여 레코드 또는 모듈로 이동을 참조하십시오.
크기 조정	iFrame 블록 크기에 대한 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	입력 값
	주: 콘텐츠에 맞게 확장 옵션은 콘텐츠에서만 ServiceNow 작동합니다. 고정 크기를 선택하면 픽셀 단위로 크기를 입력할 수 있는 높이 및 너비 필드가 표시됩니다.

주:
일부 브라우저는 SAMEORIGIN의 X-Frame-Options 헤더 값을 사용하기 때문에 iFrame을 표시하지 않습니다. X-Frame-Options 헤더는 프레임 기반 수정을 검색하고 방지하는 데 도움이 되도록 Internet Explorer 8 RC1에 도입되었습니다. SAMEORIGIN 값을 사용하면 프레임 대상이 페이지 자체와 동일한 원본에 있지 않은 경우 브라우저에서 또는 대상 페이지 〈frame〉〈iframe〉 대신 빈 페이지를 렌더링합니다. 이 헤더에 대한 지원은 Safari 4.0, Chrome 4.1.249.1042 및 Firefox 3.6.9 이상에서 구현되었습니다.

관련 정보

콘텐츠 블록

콘텐츠 블록 구성

Live Feed와 **CMS** 통합

컨텐츠 관리 시스템(CMS)에 구축된 페이지에서 라이브 피드에 대한 액세스를 제공할 수 있습니다. 예를 들어 최종 사용자가 ESS 포털을 통해 회사 피드에 액세스할 수 있도록 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
ESS 포털 템플릿에는 포털 - 라이브 페이지 및 라이브 피드 동적 블록(라이브 피드 플러그인 필요)이 포함됩니다. CMS 페이지에서 라이브 피드에 대한 액세스를 제공하려면 라이브 피드 동적 블록을 CMS 페이지에 추가하거나 사이트에 포털 - 라이브 페이지를 포함하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 특수 컨텐츠 〉 **Iframe**레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 값을 사용하여 iFrame 블록 폼을 완성합니다.

iFrame 값

필드	입력 값
이름	고유한 이름(### ###)을 입력합니다.
프레임 이름	프레임 이름 입력: live_frame
URL	https://instance name/live_feed.do?sysparm_doctype=true를 입력합니다. 인스턴스 이름을 인스턴스 URL로 바꿉니다(예: <myinstance>.service-now.com.
크기 조정	**Fixed** Size(고정 크기)를 선택하고 피드를 표시할 페이지에 따라 높이와 너비 픽셀 치수를 입력합니다. 예를 들어 너비 1024, 높이 768을 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 페이지에 블록 추가하기의 단계를 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

콘텐츠 블록

콘텐츠 블록 구성

iFrame 메서드

다음 예제에서는 콘텐츠 페이지에 배치된 iFrame으로 시스템 레코드를 가져오는 방법을 보여 줍니다.

시스템 목록 또는 양식의 경우 링크가 제대로 작동하도록 프레임 이름 **gsft_main** 사용하십시오.

- 주문 하드웨어 는 카탈로그 범주에 연결하는 예입니다.
  - URL: com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d258b953c611227a0146101fb1be7c31&sysparm_view=
  - 프레임 이름: **gsft_main**
- 내 승인 목록은 인증된 사용자를 참조하는 보기 필터 및 JavaScript를 사용하여 목록에 연결하는 예입니다.
  - URL: sysapproval_approver_list.do?sysparm_query=approver=javascript:getMyApprovals()&sysparm_view=ess
  - 프레임 이름: **gsft_main**
- **Service Catalog** 홈페이지(시스템) 는 Service Catalog 애플리케이션 내의 시스템 카탈로그 페이지를 참조합니다. 카탈로그 모양이 만족스러우면 이 방법을 사용하면 페이지를 CMS 디자인으로 쉽게 가져올 수 있습니다.
  - 홈페이지 : catalog_home.do?sysparm_view=catalog_default
  - 프레임 이름: **gsft_main**
- **Problem Management** 개요는 홈페이지를 참조합니다. .. /# 시스템 홈페이지를 기준으로 URL 문자열을 만듭니다. 이 기능이 없으면 URL 문자열이 사이트의 기본 CMS 홈페이지 참조로 확인됩니다.
  - 홈페이지 : .. /home.do?sysparm_view=problem_overview
  - 프레임 이름: **gsft_main**

자세한 콘텐츠 블록 구성

상세 컨텐츠 블록에는 인시던트, 지식 문서 또는 서비스 관리 요청과 같은 기존 문서의 컨텐츠가 표시됩니다. 문서 유형에 따라 문서 목록이 가리키는 페이지가 결정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
이 블록은 기본 상세 페이지 필드의 컨텐츠 유형에 대해 작동합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 유형 구성을(를) 참조하십시오.

스크립트를 사용하여 문서를 찾으려는 경우, 스크립트 필드가 표시되지 않으면 이를 추가하도록 양식을 구성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 구성 〉 페이지 상세 정보 설정레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 상세 콘텐츠 양식을 작성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상세 컨텐츠 양식

필드	설명
이름	상세 콘텐츠 블록의 고유한 이름을 입력합니다.
범주	상세 컨텐츠 블록에 대한 조직을 제공할 범주를 선택합니다. 블록 유형 이 페이지의 현재 문서 표시인 경우 범주에는 동일한 유형의 모든 링크에서 컨텐츠가 표시됩니다.
프레임	상세 컨텐츠 블록의 테두리 스타일을 선택합니다. 자세한 내용은 프레임 서식 지정을(를) 참조하십시오.
모델 문서	기본적으로 표시할 문서를 선택합니다.
활성	블록을 사용할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
유형	블록의 동작을 선택합니다. ○ 특정 문서 표시: 모델 문서를 표시합니다. ○ 페이지의 현재 문서 표시: 현재 선택한 문서를 표시합니다. ○ 스크립트를 사용하여 문서 찾기: 스크립트 필드를 사용하여 특정 문서를 선택합니다.
조건부	확인란을 선택하고 적용할 스크립팅된 조건을 입력합니다. 이 확인란을 선택하면 조건 스크립트 필드와 로그온 확인란이 양식에 추가됩니다.
스크립트	유형이 스크립트를 사용하여 문서 찾기로 설정된 경우 적절한 문서를 찾기 위한 스크립트를 입력합니다. 원하는 문서의 GlideRecord로 돌아가기를 설정합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

콘텐츠 블록

콘텐츠 블록 구성

Content Management 및 Apache Jelly 엔진

Apache Jelly는 XML을 실행 가능한 코드로 변환하기 위한 Java 기반 및 XML 기반 스크립팅 및 처리 엔진입니다.

Apache Jelly 엔진은 XML과 매우 유사하며 JavaScript, XML, XHTML 또는 HTML에 익숙한 개발자에게 친숙해야 합니다. ServiceNow 인스턴스에서 Apache Jelly 엔진은 양식, 목록 및 UI 페이지와 같은 항목을 렌더링합니다. Apache Jelly 코드는 동적 콘텐츠 블록 내에서 잘 렌더링되지만 정적 블록에서 사용할 때 문제가 발생할 수 있습니다. Jelly 태그, 호출 및 문을 사용할 수 있지만 HTML은 XHTML과 동일하게 작동합니다.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null"
>

<j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" >
<h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1>
<p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
</p> <br />
</j:if>
<j:if test = "${current_page.getName()=='IT 3.0'}" >
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  <h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1>
  <p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br />
 </j:if>
 </j:jelly>
```

모든 태그가 닫혀 있는지 확인합니다. 태그가 자연스럽게 닫히는 태그가 아닌 경우 끝 괄호 앞에 슬래시를 배치합니다. 예를 들어, a `<BR />` 또는 an `<IMG src="cms.png" />`.

Jelly 스크립팅에 익숙하지 않은 경우 다음 항목을 검토하세요.

- Jelly 태그
- Jelly 구문에 대한 확장
- Jelly 이스케이프 유형

모든 Apache Jelly 스크립트에 다음 태그를 포함합니다.

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2= "null" xmlns:g2= "null" >
```

태그가 복잡해 보이지만 다음 정보를 염두에 두어야 합니다.

- Apache Jelly 스크립트는 여러 네임스페이스를 사용합니다.
- 태그에는 j와 g의 두 가지 유형의 접두사가 있습니다. j 접두사는 기본적으로 Apache Jelly의 일부인 태그에 사용됩니다. g 접두사는 플랫폼이 ServiceNow 생성하여 플랫폼 목적으로 사용하는 태그에 사용됩니다.

j2 및 g2 접두어는 두 번째 단계에서 처리된다는 점을 제외하고는 j 및 g와 같습니다. Apache Jelly 스크립트 파서는 각 j 및 g 태그를 통해 각각 실행됩니다. 예:

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <j:set var="jvar_phase1" value="Hello" />
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 ${jvar_phase1} $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

1단계에서 파서는 모든 j 및 g 태그를 통해 실행됩니다. 그런 다음 결과를 캐시합니다. 두 번째 단계를 실행하기 전에 j 및 g 네임스페이스를 사용하고 네임스페이스를 두 번째 단계로 이동합니다. 다음 코드와 비슷합니다.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="jelly:core"
 xmlns:g2="glide">
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 Hello $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

이 스크립트의 후속 호출의 경우 2단계만 구문 분석됩니다.

주:
컨텐츠 유형〔content_type〕 또는 동적 컨텐츠〔content_block_programmatic〕 테이블에서 2단계 Jelly 태그(g2 및 j2)를 사용하려면 컨텐츠 양식에서 2단계 옵션을 선택합니다.

또 다른 예는 각 그룹에 할당된 모든 미해결 인시던트에 대한 보고서를 만드는 것입니다. 이를 위해 보고서를 사용하여 시간을 절약할 수 있지만 Jelly 학습에 좋은 예입니다. Jelly 태그로 시작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2= "null" xmlns:g2= "null" >
</j:jelly>
```

먼저 열려 있는 인시던트 목록이 필요합니다. g2:evaluate 태그를 사용합니다. evaluate 태그는 스크립트를 실행합니다. 태그 내의 모든 항목은 비즈니스 규칙처럼 구문 분석되므로 전역 비즈니스 규칙, 스크립트 포함 및 Gliderecord를 예를 들어 호출할 수 있습니다.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
</j:jelly>
```

이 스크립트는 인시던트 할당 그룹이 자주 변경되지 않을 것으로 예상되기 때문에 1단계에 있습니다. 또한 evaluate 태그의 var 특성을 확인합니다. 이 속성은 이 블록에서 설정되는 변수를 지정합니다. 스크립트의 끝에는 한 줄에 gr 이 있습니다. 마지막 줄이 변수를 설정합니다.

jvar_groups 변수를 생략할 수 있지만 evaluate 태그의 모든 변수는 Apache Jelly 변수가 됩니다. object=true는 변수가 기본 데이터 유형이 아님을 지정합니다. object=true를 생략하면 정수 및 문자열과 같은 항목만 보유할 수 있기 ### ####jvar_groups 중단됩니다.

evaluate 태그 뒤에서 이러한 그룹을 반복하여 각 그룹에 대한 인시던트를 찾습니다.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <table>
  <tr>
   <th>Name</th>
   <th>Incidents</th>
  </tr>
  <j:while test="${jvar_groups.next()}">
   <tr>
    <td>${HTML:jvar_groups.getValue('name')}</td>
    <td></td>
   </tr>
  </j:while>
 </table>
</j:jelly>
```

언제든지 Apache Jelly 스크립트에 일반 XML을 포함할 수 있습니다. 네임스페이스가 없으므로 Apache Jelly 스크립트는 XML 태그를 구문 분석하려고 시도하지 않습니다. j:while 루프를 확인합니다. 일반적인 while 루프이며 GlideRecord 객체를 반복할 수 있습니다. 또한 ${HTML:jvar_groups.getValue('name')}을 사용하여 값을 출력합니다. 중요한 요소는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 외부 괄호 ${}는 변수의 출력과 변수가 출력되는 단계를 지정합니다: ${} 는 첫 번째 단계를 의미하고, $[]# 두 번째 단계를 의미합니다.
- 표현식 앞의 HTML은 출력을 이스케이프하기 위한 것입니다. jvar_groups.getValue('name') 표현식이 HTML에 대해 이스케이프되고 있습니다. 다른 유형의 이스케이프의 경우 JS(Javascript), NS(스크립트 없음) 및 기타 몇 가지 옵션이 있습니다.

하나의 레코드만 선택하고 여러 레코드를 반복하지 않으려면 코드는 다음 예제와 같습니다.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <j:if test="${jvar_groups.next()}">
  We found ${HTML:jvar_groups.getValue('name')}
 </j:if>
</j:jelly>
```

컨텐츠 관리 및 **Jelly** 코드 예제

코드 예제

헤더 예제 코드

이 동적 콘텐츠 블록은 활성 상태여야 하며 "2단계" 옵션을 클릭해야 합니다. g:requires 태그는 이름이 "servicenow.website.globals"인 시스템에 정의된 UI 스크립트를 포함합니다. 호출의 파일 확장자는 .jsdbx이며 시스템의 스크립트 이름이 아닌 UI 스크립트 호출에만 사용됩니다. JSDBX의 경우 호출되는 파일은 캐시(x)해야 하는 데이터베이스(db) 내에 정의된 JavaScript(.js)입니다.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
 "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

   <g:requires name = "servicenow.website.globals.jsdbx" />

</j:jelly>
```

페이지 제목 및 설명 예제 코드

이 동적 콘텐츠 블록을 활성화해야 합니다. 이 코드 조각에는 두 가지 작업이 있습니다. 첫 번째는 사이트 번역을 허용하는 미래 예측 문자열 컨테이너인 ${gs.getMessage('Your Text')} 문자열 호출입니다. 두 번째 작업은 페이지 제목과 설명, ${current_page.getName()} 및 ${current_page.getDescription()}을 가져옵니다.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
 "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

 <j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" ><h1 class = "page_name"
 > <b> <a href = "solutions.do?" title="${gs.getMessage('Solutions')}"
 >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1><p class = "page_description"
 >
     ${current_page.getDescription()}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 </p> <br /></j:if><j:if test = "${current_page.getName()=='IT
3.0'}" ><h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1><p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if></j:jelly>
```

지식 문서에서 끌어오는 목록 블록 예제 코드

이 코드 예제에는 CMS에서 가장 좋은 트릭 중 하나가 포함되어 있습니다. 유형 필드를 사용하여 정의된 여러 목록 정의에서 끌어와 목록 표시를 약간 또는 매우 크게 변경합니다. UI는 구성과 혁신에 개방적이기 때문에 디자인 기술을 사용할 수 있는 좋은 기회입니다. HTML과 CSS를 사용할 수 있는 사람이라면 누구나 기본 목록을 플로트 그리드로 바꾸거나 인라인으로 만들 수 있다는 것을 알고 있습니다. 조합은 디자이너가 구상하고 코딩할 수 있는 것에 의해서만 제한됩니다.

코드 예제에는 정보 양식에 추가된 사용자 지정 로고 필드(u_logo)가 있습니다. 사용자 지정 필드에는 어워드 페이지에 고객 로고, 파트너 로고 및 어워드 이미지가 표시됩니다. 효율적 재사용이 이루어지도록 이 목록 정의를 사용하는 다양한 섹션이 있습니다.

- div class="cms_knowledge_list customer_success" - CSS 스타일 선택기 및 규칙의 기초로 사용할 수 있는 고유한 클래스 이름을 가진 외부 컨테이너를 만드는 것으로 시작합니다. 외부 컨테이너에서 테마를 위해 많은 하위 요소에 액세스할 수 있습니다.
- <g:for_each_record file="${current}" max=" ${jvar_max_entries}"> - 선택한 테이블 기록과 목록 양식에 설정된 항목을 호출하는 목록 작성을 위한 루프입니다.
- <a href="knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge, ${current.sys_id}"> - 지식베이스의 문서 세부 정보에 대한 링크를 정의합니다. 자세한 참조를 위해 사이트 정의 내의 콘텐츠 형식을 살펴보면 몇 가지 유사점을 확인할 수 있습니다. knowledge.do? URL의 일부는 CMS 사이트의 지식 베이스를 호출하려는 경우 필수인 지식 세부 정보 페이지를 가리킵니다 (위에서 언급한 대로). URL의 나머지 부분은 sys_id로 지식 문서를 호출하는 구문을 나타냅니다. 시스템 내에 있는 모든 항목에는 고유한 sys_id 있습니다.
- <ttt>${SP}- ${SP}${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_name}</tt> - 이 예제는 주석 처리되어 사용되지 않지만, ${SP} 젤리 호출이 있고 지식 문서의 작성자를 이름과 성으로 가져온다는 점에서 여전히 흥미롭습니다.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
"jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success"
><g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}"
><br /><table cellspacing = "0" cellpadding = "0" border
= "0" class = "background_transparent" ><tr><td class =
"cms_knowledge_list_image" ><j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() !=
''}" ><div class = "knowledge_article_logo" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
<img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}" alt="${current.text}" width =
"110px" /> </a></div></j:if>

  </td><td width = "100%" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}"
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
target = "_top" ><span class = "cms_knowledge_list_link"
>${current.short_description}</span></a><p class = "kb_description" >
   "${current.description}"
   <!--${SP}-${SP}<span
class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${current.
author.last_name}</span>--></p></td></tr><tr><td width = "100%" colspan
= "2" class = "kb_learn_more" ><p class = "kb_learn_more" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >Learn
More</a></p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

관련 정보

Content Management 및 Apache Jelly 엔진

컨텐츠 관리의 스타일

콘텐츠 페이지는 HTML 웹 사이트와 마찬가지로 CSS로 스타일을 지정할 수 있습니다.

세 가지 요소가 CSS 스타일을 제어합니다.

- 스타일시트 는 CSS 선언을 포함하는 레코드입니다.
- 테마 는 함께 호출할 수 있는 스타일시트 그룹입니다.
- 프레임 은 콘텐츠 페이지에 나타나는 개별 콘텐츠 블록의 외부 테두리를 정의하는 UI 매크로입니다. 프레임은 스타일시트의 특정 정의를 호출하여 작동합니다.

관련 정보

스타일시트에서 프레임 정의

프레임 UI 매크로 만들기

스타일시트

스타일 시트는 인터페이스 내의 모든 요소의 모양과 느낌을 정의하는 표준 CSS(Cascading Style Sheet)입니다.

CSS(Cascading Style Sheet)는 조직의 필요에 따라 내부(데이터베이스에 저장됨) 또는 외부(서버에서 호스팅됨)일 수 있습니다. 내부 스타일 시트를 정의하려면 스타일 필드에서 표준 CSS를 사용합니다. 외부 CSS를 사용하면 콘텐츠 관리 시스템에서 회사 웹 사이트 또는 기타 온라인 리소스와 동일한 CSS를 사용할 수 있습니다.

.cssx 파일을 가리키는 URL을 정의하여 외부 스타일시트를 사용합니다. 플랫폼에 .cssx 파일을 업로드하는 경우 URL을 사용하여 .cssx 파일을 참조할 수 있습니다.

콘텐츠 페이지는 스타일시트를 직접 참조하지 않습니다. 스타일시트를 호출하려면 테마 양식의 관련 목록을 사용하여 스타일시트를 테마에 할당합니다.

관련 정보

디자인 테마 사용자 지정

디자인 테마

디자인 테마는 구조와 스타일링의 융합으로, 강력한 사용자 인터페이스를 만드는 데 중요한 도구입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

성공적인 프로젝트를 위해서는 기업 스타일 가이드를 검토하고 기업 웹사이트 아트 팀과 소통하세요. 조직에 브랜딩을 유지관리하는 아트 또는 디자인 부서가 있는 경우 이 프로세스에 해당 부서를 포함시킵니다.

테마는 페이지 세트의 일관된 모양을 정의하는 하나 이상의 스타일시트(CSS 파일)를 모아 놓은 것입니다. 대부분의 환경에서 많은 페이지가 몇 가지 테마를 공유합니다. 사이트 내에서 여러 테마를 사용하여 사이트 영역 간에 스타일 차별화 요소를 만듭니다. 단일 테마를 사용하여 사이트에 대한 하나의 통일된 모양과 느낌을 만들 수도 있습니다.

관련 정보

스타일시트에서 프레임 정의

프레임 UI 매크로 만들기

디자인 테마 사용자 지정

테마는 페이지 세트의 일관된 모양을 정의하는 하나 이상의 스타일시트(CSS 파일)를 모아 놓은 것입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
테마는 다음과 같은 방법으로 호출할 수 있습니다.

- 콘텐츠 페이지에서 직접.
- 컨텐츠 사이트의 기본 테마로 사용됩니다.
- 구성 페이지에서 전역 기본값으로.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 설계 〉 테마레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 테마의 이름을 입력하고 활성으로 표시합니다.
4. Right-click the form header and **click** Save(저장)를 클릭합니다
   스타일시트 관련 목록이 나타납니다.
5. 스타일시트 관련 목록을 사용하여 테마에 스타일시트를 추가할 수 있습니다.

문서 유형

모든 CMS의 기반이 되는 view_content html 페이지 템플릿의 기본값은 `doctype=html`입니다.

코드는 다음 HTML 소스 코드와 같습니다.

```
<!DOCTYPE HTML>
```

CMS 사이트가 제대로 렌더링되지 않는 경우 = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse 속성을 설정하여 페이지에서 doctype을 제거합니다. *`glide.html.doctype.pages`*

이 속성의 기본값은 다음과 같습니다. *`glide.html.doctype.pages`* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse,view_content

이 doctype을 설정하면 새 사이트를 빌드할 때 다음과 같은 이점이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 일반적인 관행 통합: 인터넷에서 널리 채택되고 있으며 특정 브라우저가 쿼크 모드에서 실행되지 않도록 할 수 있는 관행을 사용합니다.
- 더 깔끔한 CSS 및 마크업: 코드 공유를 촉진하기 위해 더 많은 표준 기반 CSS 및 마크업을 작성합니다.
- 브라우저 호환성을 위한 단계: 여러 브라우저에서 작동하는 솔루션을 찾고 브라우저별 해결 방법을 피합니다.

프레임 서식 지정

프레임은 콘텐츠 블록 및 사이트 내의 다른 요소에 대한 장식 컨테이너를 관리하는 방법을 제공합니다. 예를 들어, 한 프레임은 div 또는 span 태그로 구성되고 둥근 모서리로 스타일이 지정된 컨테이너일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
개별 콘텐츠 블록은 프레임 UI 매크로를 사용하여 프레임을 정의합니다. 컨텐츠 블록 양식을 볼 때 프레임 필드에서는 다양한 프레임 UI 매크로 중에서 선택할 수 있습니다. 그러나 프레임 UI 매크로에는 Jelly 스크립트 내의 프레임에 대한 정의가 없습니다. 대신 스타일시트에 정의된 특정 프레임을 참조합니다.

새 프레임 구성은 2단계 프로세스입니다.

프로시저

1. 스타일시트에서 프레임을 정의합니다.
2. 프레임 UI 매크로를 만들어 프레임 정의를 호출합니다.

스타일시트에서 프레임 정의

만든 사용자 지정 프레임 UI 매크로에 대한 스타일 정의를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
각 프레임에는 고유한 클래스 이름이 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 설계 〉 스타일시트레이블이 표시됩니다.
2. 프레임 정의를 포함할 스타일 시트를 선택합니다.
   기본 시스템 테마는 별도의 프레임 스타일시트를 사용합니다.
3. 다음 코드를 추가하고 원하는 프레임 이름과 스타일을 대체합니다.

```
div.FRAMENAME{border:STYLE;}
```

4. 업데이트를 클릭합니다.

프레임 **UI** 매크로 만들기

기존 프레임 UI 매크로를 복사하여 사용자 지정 프레임에 내용을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

사용자 지정 프레임 UI 매크로를 만들면 사용자 지정 스타일시트 정의로 프레임 스타일을 제어할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 설계 〉 프레임 을 클릭하고 기존 프레임 UI 매크로 중 하나를 선택합니다.
2. 스타일시트에서 사용한 FRAMENAME과 일치하도록 이름을 변경합니다.
3. 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
4. XML 필드의 프레임 이름을 다음과 같이 업데이트합니다.

```
<div class="FRAMENAME">
```

5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- 컨텐츠 블록 양식에서 UI 매크로를 선택합니다.
- 스타일시트에서 프레임을 정의합니다.

관련 정보

콘텐츠 블록

Content Management 메타 태그

메타 태그는 페이지에 대한 정보를 포함하지만 페이지와 함께 렌더링되지 않는 웹 페이지의 특수 태그입니다. 콘텐츠 페이지에 대한 사용자 지정 메타 태그를 정의할 수 있습니다.

메타 태그는 방문자가 페이지 소스 코드를 보지 않는 한 페이지 방문자에게 눈에 띄지 않습니다. 웹 검색 엔진은 웹을 "크롤링"할 때 메타 태그를 읽고 콘텐츠를 식별하고 구성합니다. 최신 웹사이트 디자이너는 종종 메타 태그를 사용하여 사이트를 색인화하거나 크롤링하는 방법에 대한 "힌트"를 검색 엔진에 삽입합니다.

구조적으로 메타 태그는 태그와 이름/콘텐츠 쌍으로 구성되며 다음 코드와 유사합니다.

```
<meta name="generator" content="MediaWiki 1.16wmf4" />
```

컨텐츠 관리 시스템(CMS)을 사용하면 사이트 수준 태그와 페이지 수준 태그를 모두 정의할 수 있습니다.

페이지 수준 메타 태그 구성

페이지 수준 태그는 특정 페이지에 정의되고 해당 페이지에만 포함되는 메타 태그입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보

개별 페이지에 사이트와 이름이 같은 특정 태그가 있는 경우 페이지 태그가 우선합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 페이지레이블이 표시됩니다.
2. 페이지를 엽니다.
3. 아직 포함되어 있지 않은 경우 메타 태그 관련 목록을 양식에 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 메타 태그 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 태그의 Name(이름)과 Content(내용)를 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

사이트 수준 메타 태그 구성

사이트 수준 태그는 사이트에 정의되고 해당 사이트 내의 모든 페이지에 포함되는 메타 태그입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
개별 페이지에 사이트 태그와 이름이 같은 특정 태그가 있는 경우 페이지 태그가 우선합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 사이트레이블이 표시됩니다.
2. 사이트를 엽니다.
3. 아직 포함되어 있지 않은 경우 메타 태그 관련 목록을 양식에 추가합니다.
4. 메타 태그 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 태그의 Name(이름)과 Content(콘텐츠)를 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

DIV 기반 레이아웃 구성

사이트를 만든 후 DIV 태그를 사용하여 사이트 레이아웃을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
많은 웹 페이지 레이아웃은 일관된 모양과 느낌을 위해 표를 사용합니다. 테이블은 숫자와 통계에 효과적이지만 다른 유형의 정보를 디자인하는 데는 제한적일 수 있습니다. DIV 태그는 유연한 블록 요소 태그입니다. 레이아웃에 DIV 태그를 사용하려면 태그에 ID를 지정하고 CSS를 사용하여 특성을 할당합니다.

CSS 및 DIV 태그로 변경하면 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 코드 단순화
- 코드 양 감소
- 페이지 로드 속도 증가
- 프레젠테이션에서 콘텐츠 분리
- 도움말 페이지는 다양한 장치 해상도에 맞게 조정됩니다.
- 검색엔진이 페이지를 더 쉽게 크롤링할 수 있도록 설정
- 진화하는 웹 페이지 디자인 표준에 더 잘 부합하는 코드 만들기

Administration Theme - Charcoal이라는 테마가 CSS 기반 DIV 기반 레이아웃의 예로 포함되어 있습니다. 관리 테마 **- Charcoal** DIV 기반 레이아웃을 보려면 다음 단계를 완료하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 관리 〉 설계 〉 레이아웃레이블이 표시됩니다.
2. 관리자 **1** 열을 클릭합니다.
3. 코드를 검토합니다.

컨텐츠 메타 태그 계층 구조

페이지 및 사이트 수준 메타 태그는 콘텐츠 메타 태그 계층 구조에 포함됩니다.

사이트 및 페이지 수준 태그

CMS는 페이지 수준 및 사이트 수준 태그를 지원합니다. 시스템 동작은 모든 페이지 수준 및 사이트 수준 태그의 합계를 표시하는 것입니다. 예를 들어 사이트에 두 개의 태그가 있고 페이지에 하나의 태그가 있고 모두 이름이 다른 경우 페이지에 세 개의 태그가 표시됩니다. 2개는 사이트에서 가져온 것이고 1개는 페이지에서 가져온 것입니다. 사이트와 페이지에 모두 같은 이름의 태그가 있는 경우 페이지 태그만 사용됩니다.

주:
컨텐츠 관리 시스템(CMS: Content Management System)은 일반적으로 사용되는 일부 메타 태그를 지원하지 않습니다. 예를 들어 사이트를 렌더링할 Internet Explorer 버전을 지정할 수 있는 X-UA-Compatible 메타 태그를 사용할 수 없습니다.

예: 모든 태그에는 고유한 이름이 있습니다.

```
 Site Level
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       sandwich

Page Level
Name        Content
dinner      steak

Output
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       sandwich
dinner      steak
```

예: 페이지 수준 태그는 사이트 수준 태그를 재정의합니다.

```
Site Level
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       sandwich

Page Level
Name        Content
lunch       tacos <--- overrides site level
dinner      steak

Output
Name        Content
breakfast    eggs
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
lunch      tacos
dinner     steak
```

Content Management 통합 지점

통합 지점은 CMS의 콘텐츠 블록을 사용하여 정적 및 동적 방법을 통해 서로 다른 애플리케이션을 연결합니다.

통합 지점을 사용하면 사용자가 단일 페이지에서 다른 시스템에 연결할 수 있습니다. CMS의 강점은 플랫폼 내의 ServiceNow 모든 데이터를 표시할 수 있다는 것입니다. 예를 들어 ESS 포털은 사용자를 서비스 카탈로그, 지식베이스, 도움말 및 인시던트 보고 사이트에 연결합니다. 각 섹션에는 추가 컨텐츠에 대한 링크 집합이 포함되어 있습니다. 목록 블록은 데이터를 동적으로 표시하는 가장 쉬운 방법을 제공합니다. 컨텐츠 유형은 목록이 참조하는 상세 데이터에 연결되는 방식을 정의합니다.

특히 필터링을 사용하는 경우 플랫폼에서 목록을 ServiceNow 생성하는 것은 간단합니다. CMS가 처음 도입되었을 때 목록은 사이트 탐색 시스템을 만드는 데 사용할 수 있는 유일한 방법이었습니다. 컨텐츠 유형은 특정 템플릿을 사용하여 시스템 기록 링크를 정의함으로써 목록과 상세 정보를 정의합니다.

- 요약 템플릿: 목록을 정의합니다.
- 상세 정보 템플릿: 페이지에서 렌더링되는 상세 정보를 정의합니다.

템플릿이 함께 작동하여 데이터 속성 또는 고유 기록 식별자(sys_id) (sysid)를 데이터를 관리하는 단일 상세 페이지로 전달합니다. 모든 속성 변형은 페이지로 전송된 URL을 사용합니다.

콘텐츠 형식의 작동 방식을 이해하면 20페이지가 있는 사이트와 200페이지가 있는 사이트의 차이가 있을 수 있습니다. 두 가지 유형의 데이터 호출에는 시간이 있습니다. 작업에 따라 정적 콘텐츠를 사용할 적절한 시간과 동적 메서드를 사용할 시간이 있습니다.

시스템 요소와 URL 간의 링크 보기

시스템 요소와 해당 URL 간의 링크를 보고 사이트 내에서 보다 구체적인 컨텐츠를 렌더링할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
플랫폼의 URL 구문 ServiceNow 에 대한 개요는 URL을 사용하여 기록 또는 모듈 탐색 페이지를 참조하십시오.

인시던트 목록은 자체 탭 내에서 양식을 보는 빠른 예를 제공합니다. 이 보기 방법은 URL 문자열을 추가하여 사이트 내에서 보다 구체적인 콘텐츠를 렌더링하는 방법을 보여 줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동인시던트 〉 모두레이블이 표시됩니다.
2. 콘텐츠 프레임 내의 빈 영역을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 새 창에서 프레임 열기**(Open Frame in New Window)** 또는 새 탭에서 프레임 열기**(Open Frame in New Tab)**를 선택합니다. 반환되는 URL은 이 예제와 유사합니다.

   <instance_name>/incident_list.do?
   sysparm_userpref_module=b55b4ab0c0a80009007a9c0f03fb4da9

   URL은 다음 요소로 구성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- incident_list.## # #? 는 전달된 매개 변수가 없는 목록에 대한 호출입니다. 상황에 맞는 메뉴 옵션과 목록 필터링 변형을 탐색하여 각 작업에 URL 문자열이 어떻게 추가되는지 확인합니다.
- incident_list.do?sysparm_query=&sysparm_view=ess 는 URL 문자열에서 뷰가 전달되는 방법의 예입니다.
- incident_list.do?sysparm_query=GROUPBYactive&sysparm_view= 는 컨텍스트 메뉴에서 그룹화 기준 옵션을 선택할 때 URL이 표시되는 방식입니다.
- incident_list.do?sysparm_query=category%3Dsoftware 는 카테고리 **is software** 필터를 목록에 적용한 결과입니다.

마우스 오른쪽 버튼 클릭 메뉴에서 사용할 수 있는 모든 옵션을 탐색합니다. 인시던트 폼 자체(incident.do)까지 클릭하여 매개변수가 전달될 때 URL 문자열이 수행하는 작업을 확인합니다.

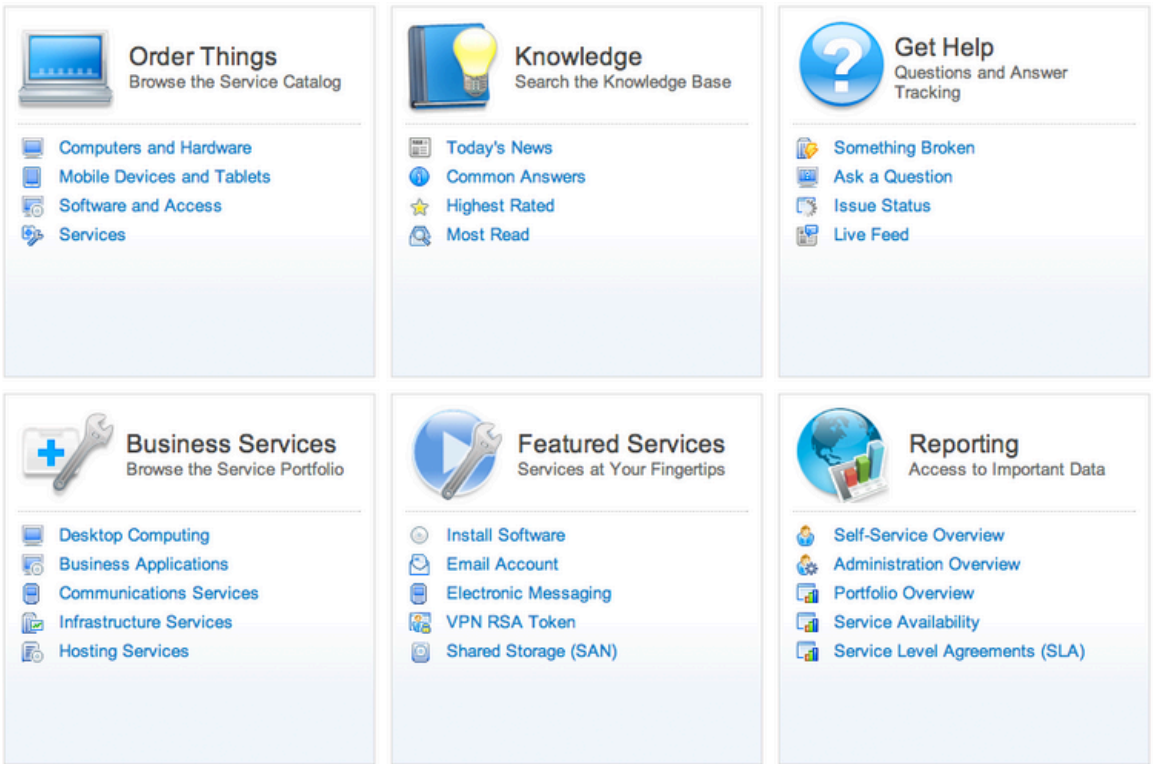
요소 링크 예

여러 데이터 테이블의 다양한 시스템 데이터를 가리키는 사이트를 만드는 방법을 보여 주는 예제를 봅니다.

다음 예제에서는 다음 시스템 데이터에 대한 액세스를 설정하는 방법을 보여 줍니다.

- Knowledge: 개요 페이지에서 사이트에서 사용되는 목록 정의의 변형에 이르기까지 지식베이스를 위한 다용도 프론트엔드를 구축합니다.
- 카탈로그: 서비스 카탈로그에서 다양한 항목과 양식을 가져오는 B2Cr 쇼핑 경험에 대한 아이디어입니다.
- 서비스 포트폴리오: 비즈니스 서비스 포트폴리오를 사용하여 조직에서 제공하는 모든 정의된 서비스를 포함합니다.
- 추천 보고서: 가장 중요한 보고서에 연결하는 방법입니다.

시스템 데이터에 대한 링크 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

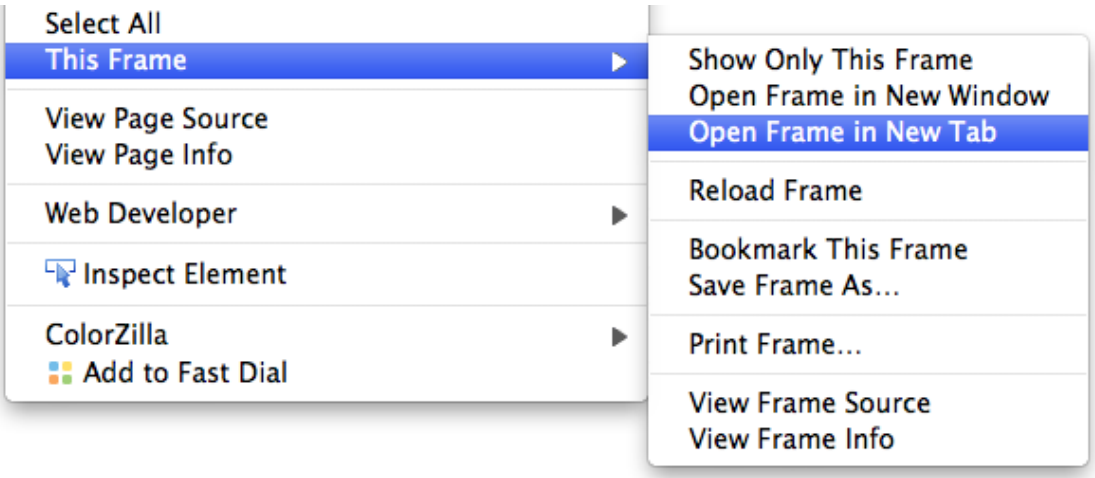
페이지 소스 뷰

브라우저에서 사용할 수 있는 도구를 사용하여 프레임 소스 페이지를 보고 시스템 프레임 세트 간에 전달되는 URL 주소 표시줄을 이해합니다.

예를 들어 Firefox 브라우저에는 개발자 도구 옵션이 있습니다. 이 옵션을 사용하면 플랫폼의 메인 컨텐츠 프레임(gsft_main) 내에서 렌더링되는 기록을 쉽게 볼 수 있습니다 ServiceNow . 또한 Firefox는 시스템 내에서 메뉴와 레코드에 대한 링크를 빠르게 구축합니다.

이 Firefox 기능은 메뉴 항목 섹션을 단계별로 실행할 때 유용합니다.

프레임 뷰



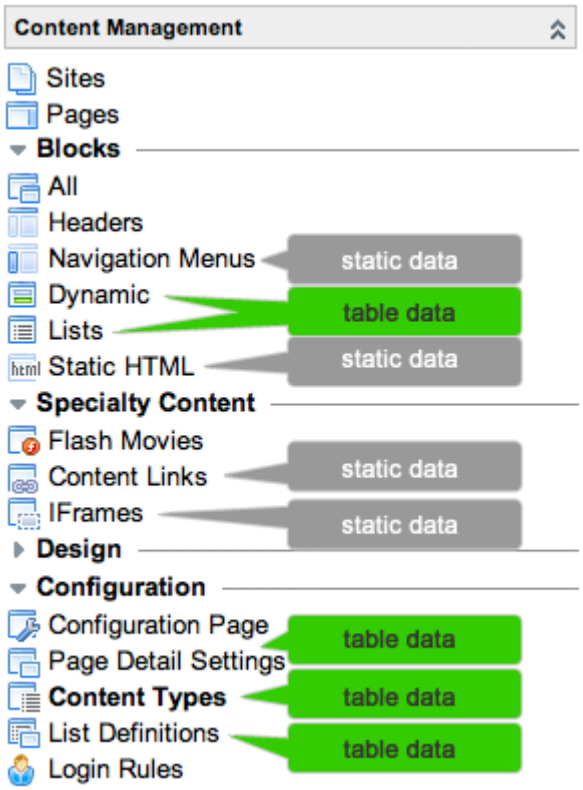
정적 메서드

CMS 애플리케이션의 정적 메서드는 사용 편의성을 위해 만들어졌습니다.

양식 기반 메뉴 관리 및 WYSYWIG 코드 편집은 고급 사용자와 초급 사용자 모두에게 유용할 수 있습니다. 사이트의 언어를 관리하는 실무 전문가(SME)의 기술 능력은 상당히 다를 수 있습니다. SME가 콘텐츠를 작성하도록 하고 기술 인력이 링크를 관리하도록 하면 시스템 내에서 메뉴 및 링크 생성이 빨라집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정적 및 동적 메서드



탐색 메뉴 링크

기본 시스템 템플릿을 사용하여 페이지에 배치할 유사한 링크를 그룹화합니다. 용어(메뉴 섹션 및 메뉴 항목)는 다르지만 이러한 유형의 링크는 콘텐츠 링크와 동일한 방식으로 작동합니다. 탐색 메뉴 블록 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 탐색 메뉴 블록 만들기.

정적 HTML 상세 정보

HTML 또는 마크업에 익숙하지 않은 개발자가 관리하는 영역에 유용한 콘텐츠 블록입니다. 마크업에 익숙한 사람은 확장 가능하기 때문에 동적 블록을 사용할 수 있습니다. 정적 HTML에 대한 자세한 내용은 콘텐츠 블록 사용을 참조하십시오.

컨텐츠 링크

CMS가 처음 도입되었을 때부터 시작된 탐색 메뉴의 선행 작업입니다. 컨텐츠 링크를 사용하여 동일한 범주 아래에 여러 컨텐츠 링크를 정의하여 탐색 링크를 만듭니다. 그런 다음 링크를 컨텐츠 링크 〔content_link〕 테이블을 참조하는 목록으로 호출합니다.

iFrame 상세 정보

시스템 전체에서 동적 및 정적으로 사용됩니다. 이를 사용하면 모든 양식이나 목록을 CMS 페이지로 쉽게 가져올 수 있습니다. iFrame 메서드에 대한 자세한 내용은 콘텐츠 블록 사용을 참조하세요.

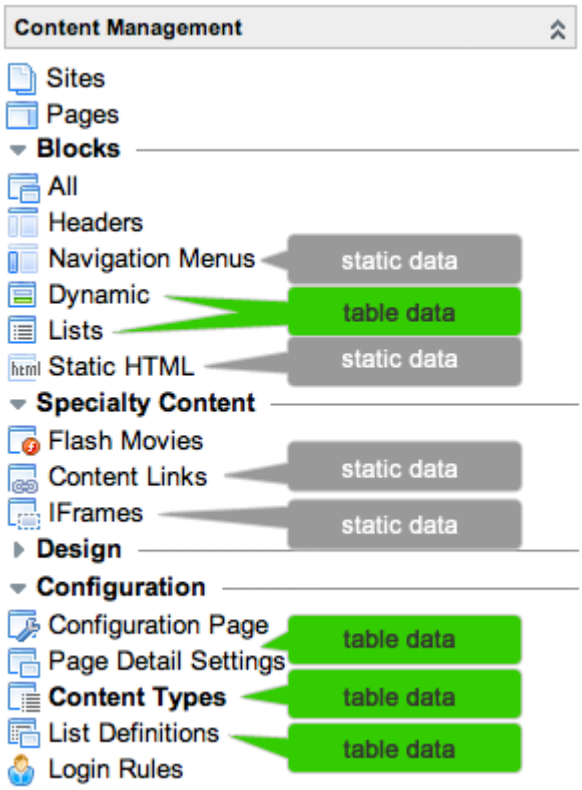
동적 메서드

정적 메서드는 강력한 탐색 도구이지만 동적 메서드를 사용하여 데이터 렌더링을 더 잘 제어할 수 있습니다.

시스템의 공통 코드를 참조하면 사이트를 장기간 유지 관리하기가 더 쉬워집니다. 코딩 기술은 동적 메서드를 구현할 때 유용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정적 및 동적 메서드



동적 블록

이러한 블록은 대부분의 작업이 상주하는 위치입니다. 자세한 내용은 동적 블록 구성을(를) 참조하십시오.

프레임

프레임은 시스템의 모든 블록을 감싸는 장식용 래퍼입니다. 프레임은 기본적으로 **Frame** 범주를 가진 UI 매크로이기 때문에 동적 블록으로 언급됩니다. 프레임은 ${body} 변수를 블록에 적용하고 페이지에서 렌더링될 때 블록이 삽입되는 위치를 정의합니다.

목록

목록은 정의한 필터링 규칙에 따라 기록에 대한 링크를 생성합니다. 목록은 해당 기록의 모든 필드를 기준으로 표시하도록 정렬할 수 있습니다. 목록은 탐색을 보완하고 CMS 외부에서 데이터를 가져오는 데 도움이 됩니다. 자세한 내용은 목록 블록 사용자 지정을(를) 참조하십시오.

컨텐츠 유형

콘텐츠 형식은 템플릿으로 정의된 시스템 데이터가 렌더링되는 방식에 대한 사이트별 제어를 제공합니다. 목록 렌더링이 가장 먼저 고려됩니다(요약 템플릿). 다음으로 고려해야 할 사항은 기록 렌더링을 제어할 수 있는 상세 정보 템플릿입니다.

목록 정의

목록 정의를 사용하면 사이트 수준에서 정의된 요약 템플릿 기본값을 확장할 수 있습니다. 프레임과 함께 사용되는 목록 정의는 동일한 데이터를 페이지나 사이트의 배치에 따라 다르게 렌더링합니다. 자세한 내용은 목록 정의 구성을(를) 참조하십시오.

자세한 컨텐츠

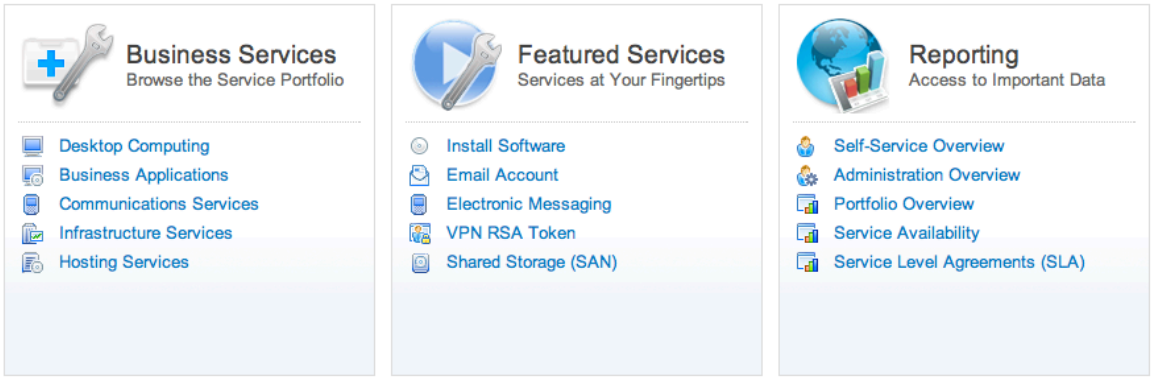
페이지 상세 정보 설정의 상세 콘텐츠)는 기존 문서의 콘텐츠를 콘텐츠 페이지에 블록으로 표시하는 블록입니다. 자세한 내용은 자세한 콘텐츠 블록 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통합 지점 예

페이지의 각 요소는 특정 URL 지점으로 연결됩니다.

통합 지점



비즈니스 서비스는 시스템 서비스 카탈로그 홈페이지를 콘텐츠 영역 내의 프레임으로 끌어오는 콘텐츠 페이지(CMS 페이지 참조: 비즈니스 서비스 포트폴리오, URL: (business_service_category.do))로 연결됩니다. 이 섹션 내의 각 링크는 범주별 찾아보기 페이지를 사용하며, 여기서 범주 이름을 전달하여 결과를 반환합니다.

- 대상 페이지 iFrame URL: catalog_home.do?sysparm_nameofstack=aabdae07ef221000914304167b22567d&sysparm_view=business&sysparm_cle
- 대상 페이지 프레임 이름: gsft_main
  - 데스크톱 컴퓨팅 URL: category_browse.do?category=#### ###
  - 비즈니스 애플리케이션 URL: category_browse.do?category=#### ######
  - 통신 서비스 URL: category_browse.do?category=## ###
  - 인프라 서비스 URL: category_browse.do?category=### ###
  - 호스팅 서비스 URL: category_browse.do?category=### ###

추천 서비스는 서비스의 작은 하위 집합을 iFrame으로 가져오는 콘텐츠 페이지에 연결됩니다.

- iFrame URL: com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d67c446ec0a80165000335aa37eafbc1&sysparm_view=
- 프레임 이름: gsft_main
  - 소프트웨어 설치 홈페이지: catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=10d69689c611227600ffeba41c664824
  - 이메일 계정 홈페이지: catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67a86b6c0a80165009386c752cd4a09
  - 전자 메시징 홈페이지: catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=533798810a0a0b2600f1a03593e19058
  - **VPN RSA** 토큰 홈페이지: catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67b099ac0a80165019d0c276b772502
  - 공유 저장소**(SAN)** 홈페이지: catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=cedd458a0a0a0b8300c3b1e32e7a3ac2

보고서 페이지를 iFrame으로 가져오는 콘텐츠 페이지로 연결되는 보고 링크입니다. 이 메뉴 내의 모든 링크는 시스템의 홈페이지를 활용하므로 home.do URL에 문제가 발생합니다. 다음 링크에서 .. / 는 CMS 사이트 home.do 정의 외부에 상대 URL을 만드는 데 사용됩니다. 이 경로가 없으면 사이트 홈페이지가 iFrame 내에서 렌더링됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- iFrame URL: report_home.do
- 프레임 이름: gsft_main
  - **Cost Management** 개요 홈페이지 : .. /home.do?sysparm_userpref_homepage=fa81ae91c0a805c64c0942ab2e4b852b
  - 관리 개요 Url:. ./home.do?sysparm_userpref_homepage=8b7b11f6c611228901ff3fcfbdb3cc8f
  - 포트폴리오 개요 URL: catalog_home.do?sysparm_view=business
  - 서비스 가용성 Url:. ./home.do?sysparm_userpref_homepage=8ee772000a0a0bad00c38eb7e68b93d0
  - 서비스 수준 계약**(SLA)** Url:. ./home.do?sysparm_userpref_homepage=757e86a30a0006d4010a6851639498d1

Content Management 테스트

사이트를 테스트하여 모든 페이지가 올바르게 표시되는지, 링크가 지정된 주소로 이동하는지, 이미지가 손상되지 않았는지 확인합니다. 사이트를 빌드할 때 테스트하는 것이 중요합니다. 테스트를 시작하기 직전까지 기다리지 마십시오.

또한 템플릿을 기반으로 다른 콘텐츠를 만들기 전에 문제가 해결되도록 템플릿을 생성할 때 테스트합니다. 테스트를 도와줄 사람을 최대한 많이 모집합니다.

다음은 몇 가지 일반적인 사이트 테스트 지침입니다.

- 사이트 방문자가 사용하는 브라우저 및 플랫폼에서 테스트
- 다양한 모니터(예: LCD 및 CRT)에서 테스트
- 다른 화면 해상도로 페이지 보기
- 다른 색상 설정을 사용하여 페이지 보기
- 모든 탐색 및 링크 테스트
- 다운로드할 수 있는 테스트 항목(예: PDF 파일)
- 검색 기능 테스트
- 테스트 사이트 보안
- 필요한 경우 접근성을 테스트합니다(지침은 W3C 웹 사이트 접근성 이니셔티브 참조).

Content Management의 전역 검색

CMS 사이트에 전역 검색을 추가하면 사용자 역할에 따라 전역 또는 전역 없음의 두 가지 검색 결과 블록이 표시될 수 있습니다.

역할 정의 위치 시스템 속성 〉 전역 텍스트 검색레이블이 표시됩니다.

- 검색 결과(전역): 일반 프레임 집합 내에서 전역 검색을 사용할 수 있는 권한이 있는 사용자입니다. 일반 프레임 세트는 프레임 세트가 있는 CMS가 아닌 기본 사용자 인터페이스로 정의됩니다.
- 검색 결과(전역 없음): 전역 검색을 사용할 수 있는 권한이 없는 사용자의 경우입니다. 지식베이스와 카탈로그만 검색합니다.

기본 시스템의 헤더 검색 창과 검색 동적 블록은 둘 다 자동으로 권한을 처리하고 사용자를 적절한 검색 결과로 안내합니다. 기본 시스템에서 검색 결과 블록은 동일한 검색 결과 컨텐츠 페이지에 배포됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전역 검색이 제대로 작동하려면 DEFAULT가 사용자를 작업 중인 콘텐츠 페이지로 안내하는지 확인하는 것이 중요합니다. 그렇지 않은 경우 전역 검색의 결과는 CMS 사이트 내의 페이지가 아닌 프레임 세트로 다시 연결됩니다.

주:
전역 검색은 일반 프레임 세트 사용자 인터페이스와 유사하며 동일한 역할에 연결됩니다 (전역 텍스트 검색 속성 설정).

검색 결과(전역)

검색 결과(전역) 동적 블록을 사용하기 전에 컨텐츠 유형을 구성하여 검색 결과가 클릭되는 동작을 제어해야 합니다. 테이블에 정의된 컨텐츠 유형이 없는 경우 해당 테이블에서 링크를 선택하면 **DEFAULT** 컨텐츠 유형에 따라 결과가 렌더링됩니다. **DEFAULT** 콘텐츠 유형이 일반적인 "현재 문서" 세부 정보 블록이 있는 페이지를 가리키도록 하는 것이 좋습니다. iFrame만 포함하도록 콘텐츠 유형 상세 정보(상세 정보 템플릿 필드)를 설정합니다.

검색 결과(전역 없음) 동적 블록에는 추가 구성이 필요하지 않습니다.

CMS 번역

Internationalization 플러그인을 활성화하고 사용자 지정 인터페이스 문자열을 수동으로 번역하여 CMS 사이트를 번역할 수 있습니다.

두 개의 표가 CMS 사이트를 다른 언어로 번역하는 것을 지원합니다.

- 번역된 이름/필드 [sys_translated]: 사이트 내에서 공유되거나 일반적으로 사용되는 문자열을 저장합니다. 여기에는 메뉴 섹션 이름, 메뉴 항목 이름, 사이트 이동 경로 이름, 링크 이름 및 바닥글 메뉴 링크가 포함됩니다. Internationalization 플러그인은 일반적으로 이러한 문자열에 대한 번역을 제공합니다. System Localization 를 참조합니다.
- 번역된 텍스트 [sys_translated_text]: 인터페이스 요소를 수동으로 번역할 때 생성하는 고유한 문자열 번역을 저장합니다. 번역 기록 내보내기 및 편집 을 참조하십시오.

번역된 CMS 사이트 보기

CMS 메뉴, 이동 경로 및 링크의 번역된 문자열을 빠르게 볼 수 있는 방법을 제공하는 Internationalization 플러그인을 활성화합니다. 전체 번역을 위해서는 인스턴스를 수동으로 번역해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
이 예에서는 번역된 사이트를 일본어로 보는 방법을 설명합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인레이블이 표시됩니다.
2. 필터로 이동에서 이름을 선택하고 I18N을 입력한 다음 Enter 키를 누릅니다.
3. **I18N - Japanese Translations** 및 **I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2** 플러그인을 모두 활성화하십시오.
4. 브라우저를 새로 고칩니다.
5. 시스템 설정의 언어 선택기에서 일본어를 선택합니다.
6. 번역된 언어 문자열을 보려면 사이트를 찾아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. http://Instance Name.service-now.com/ess/ 에서 ESS 포털로 이동합니다.

8. 사이트를 탐색하여 ESS 포털에서 번역된 언어 문자열을 확인합니다.

관련 정보

언어 국제화 지원

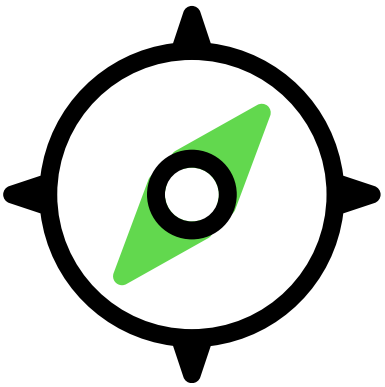
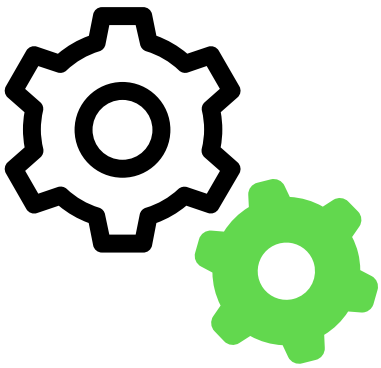
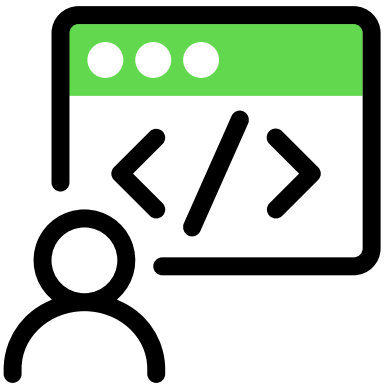
서비스 포털

서비스 포털 를 사용하면 직원 또는 고객을 위해 모바일 친화적인 셀프 서비스 포털 환경을 구축할 수 있습니다. 서비스 포털Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능이며 사용자가 포털을 통해 플랫폼 기능에 액세스할 수 있도록 플랫폼의 일부와 상호 작용합니다.

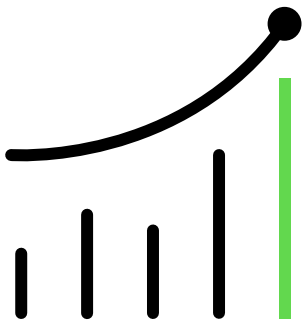
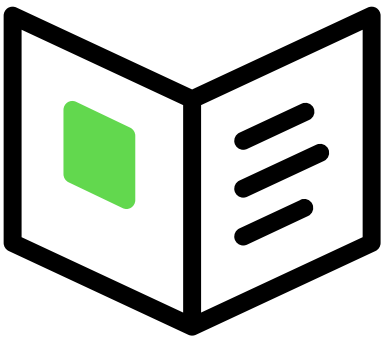
서비스 포털 및 해당 구성요소(포털 자체, 페이지, 위젯 및 위젯 인스턴스)에 대한 개요를 제공합니다. 서비스 포털과 컨텐츠 관리 시스템(CMS) 간의 차이점에 대해서도 설명합니다.

초보 개발자와 전문 개발자 모두 를 사용하여 서비스 포털포털을 구성할 수 있습니다. 기술에 익숙하지 않은 사용자는 브랜딩 편집기 및 의 다른 구성 요소를 서비스 포털사용하여 UI의 기본 구성을 변경할 수 있습니다. 고급 사용자는 포털, 페이지 및 위젯을 편집하고 확장할 수 있습니다. 전문 사용자는 위젯 편집기 도구를 사용하여 포털을 구동하는 스크립트를 작성할 수 Now Platform있으며, .

시작하기

탐색	구성	위젯 개발
		
관리자, 개발자 및 최종 사용자가 로 서비스 포털구축된 포털을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.	포털을 계획하고 구성합니다.	AngularJS, 부트스트랩 및 ServiceNow API를 사용하여 사용자 지정 위젯을 개발합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SEO 개선	분석	참조
		
외부 검색 엔진이 페이지를 인덱싱하고 순위를 지정하는 방식을 개선하여 공개 포털 페이지를 더 쉽게 찾을 수 있도록 합니다.	포털을 최적화하기 위한 인사이트를 얻으세요.	속성, SCSS 변수 등에 대해 자세히 알아보세요.

문제 해결 및 도움 받기

- 의 새로운 기능과 변경된 Washington DC내용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Service Portal release notes .
- Now Platform 커뮤니티 포럼에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

서비스 포털 탐색

기본 시스템 포털을 조정하든 사용자 지정 포털을 개발하든 관계없이 직원 또는 고객의 생산성과 만족도를 높이는 셀프 서비스 포털을 제공하는 데 도움이 되는 사용 가능한 기능에 대해 자세히 알아보십시오.

혜택

이점	기능	역할
사용하기 쉬운 모듈식 UI를 사용하여 매력적이고 모바일 친화적인 사용자 경험을 제공하는 셀프 서비스 포털을 빠르게 만듭니다.	• Service Portal 디자이너 • 브랜딩 및 스타일 • 위젯	개발자
자원에 대한 간단하고 즉각적인 액세스를 제공하여 셀프 서비스를 통해 사용자에게 권한을 부여하고, 문제를 해결하고, 사용자 생산성과 만족도를 높입니다.	• 서비스 카탈로그 • 지식베이스 • 에이전트 채팅	관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이점	기능	역할
강력한 소비자 등급 검색 경험을 통해 사용자가 찾고 있는 내용을 확인할 수 있습니다.	AI Search	관리자
외부 검색 엔진이 공개 포털 페이지를 더 쉽게 찾을 수 있도록 인덱싱하고 순위를 지정하는 방법을 개선합니다.	검색 엔진 최적화	관리자
메트릭 및 상호 작용을 모니터링하여 포털의 사용자 경험을 더 잘 이해하고 개선 방법을 식별합니다.	User Experience Analytics	관리자
포털에 접근하는 사람과 이들이 볼 수 있는 항목을 제어합니다.	보안	관리자

Service Portal 이해

서비스 포털 는 플랫폼용 애플리케이션 포털 및 대시보드를 빠르고 쉽게 빌드할 수 있는 모듈식 사용자 인터페이스 프레임워크를 제공합니다. 이를 통해 개발자와 비기술 관리자는 직원들이 중요한 엔터프라이즈 애플리케이션을 채택하도록 유도하는 매력적이고 매력적인 사용자 환경을 만들 수 있습니다.

사용 방법 서비스 포털

서비스 포털 는 플랫폼 UI에 포함된 애플리케이션이지만 대부분의 구성을 수행할 수 있는 시각적 레이어가 포함되어 있습니다. 애플리케이션 내비게이터에서 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성 을 클릭하여 구성 페이지를 봅니다.

서비스 포털 구성 페이지는 포털의 모든 부분과 서로 상호 작용하는 방식을 볼 수 있는 고유하고 직관적인 방법을 제공합니다. 구성 페이지에서는 포털 설정을 구성하는 동안 실시간 미리 보기를 활용할 수 있습니다. 구성 홈페이지의 각 타일을 사용하여 포털의 다양한 구성요소를 어셈블합니다.

구성 서비스 포털에 플랫폼 레이아웃을 선호하는 경우에도 플랫폼 UI 내에서 포털 구성 요소를 만들 수 있습니다. 두 옵션은 별개의 것이 아닙니다. 구성 페이지에서 생성하는 서비스 포털 모든 항목은 플랫폼 UI의 테이블에도 나타납니다.

사용할 수 있는 사용자 서비스 포털

여러 종류의 사용자가 포털을 구성할 수 있습니다.

- 제한된 코딩: 서비스 포털 코딩 능력이나 플랫폼 UI에 대한 지식이 제한된 사용자도 포털을 설정할 수 있도록 설계되었습니다.
- ServiceNow 전문가: 플랫폼을 이해하는 ServiceNow 사용자는 포털을 만들고, URL 리디렉션을 설정하고, 포털의 모든 구성요소를 테이블에서 볼 수 있습니다. 대부분의 포털 구성은 서비스 포털 구성 페이지에서 수행되지만 특정 상황에서는 서비스 포털 관리자가 플랫폼 내에서 직접 추가 구성을 수행해야 할 수 있습니다.
- 개발자: 고급 사용자 정의 및 새 위젯 생성은 개발자 또는 AngularJS 및 Twitter 부트스트랩을 이해하는 사람의 작업입니다.

모든 경우에 포털을 구성하는 사용자는 **admin** 또는 **sp_admin** 역할을 가져야 합니다.

기본 개념

포털을 구성하는 다음과 같은 모든 구성요소에 대한 기본적인 이해가 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 테마: 테마는 전체 포털의 모양과 느낌을 정의하지만 다른 스타일 구성으로 재정의할 수 있습니다.
- 페이지: 페이지는 포털 컨텐츠를 저장하는 위치와 방법을 제어합니다. 페이지는 포털 기록과 정의된 관계가 없으며 그저 존재하기만 합니다.
- 위젯: 구성요소를 서비스 포털 위젯이라고 합니다. HTML 템플리트, CSS, 클라이언트 스크립트, 서버 스크립트 및 JavaScript 종속성을 사용하여 위젯이 수행하는 작업을 정의할 수 있습니다. AngularJS 관점에서 위젯은 본질적으로 Angular 지시문의 상위 집합입니다.
- 서비스 포털에 있는 대부분의 데이터는 시스템 전체의 다양한 위치에서 관리됩니다.

  예를 들어, 지식 포털을 구축하는 경우 데이터는 Service Portal에 존재하지만 지식 문서는 Knowledge 애플리케이션에서 작성 및 관리됩니다. 활용하려는 다른 유형의 콘텐츠도 마찬가지입니다. 에서 작업 서비스 포털중인 데이터를 포함하고 제어하는 테이블을 이해하는 데 시간을 할애하십시오.

시작하기 전에

구성 서비스 포털하기 전에 다음 사항을 고려하십시오.

- 누구를 위해 사이트를 구축하며 그 이유는 무엇입니까?
- 사이트에 어떤 정보를 포함하시겠습니까?
- 사용자에게 어떤 모바일 경험을 제공하길 바라십니까?
- 포털에서 어떤 플랫폼 애플리케이션을 사용할 계획입니까?

  지식 문서 및 카탈로그 항목과 같은 플랫폼의 일부를 포털의 콘텐츠로 사용할 수 있습니다.

  예를 들어, 지식 포털을 구축하는 경우 컨텐츠는 에 표시되지 서비스 포털만 지식 문서는 Knowledge 애플리케이션에서 작성 및 관리됩니다. 활용하려는 다른 유형의 콘텐츠도 마찬가지입니다. 콘텐츠에 익숙해지려면 시간을 들여 데이터의 테이블 구조를 이해하는 것이 중요합니다.

- 서비스 카탈로그의 사용자 지정은 어느 정도입니까? 카탈로그 클라이언트 스크립트 및 UI 정책은 모바일 GlideForm API 를 사용하는 경우에만 작동 서비스 포털 하므로 일부 변경이 필요할 수 있습니다.

추가 자원

서비스 포털 는 잘 알려진 여러 기술을 사용하여 구축되었습니다. 다음 웹 사이트를 포털을 이해하고 구성하는 데 도움이 되는 리소스로 사용합니다.

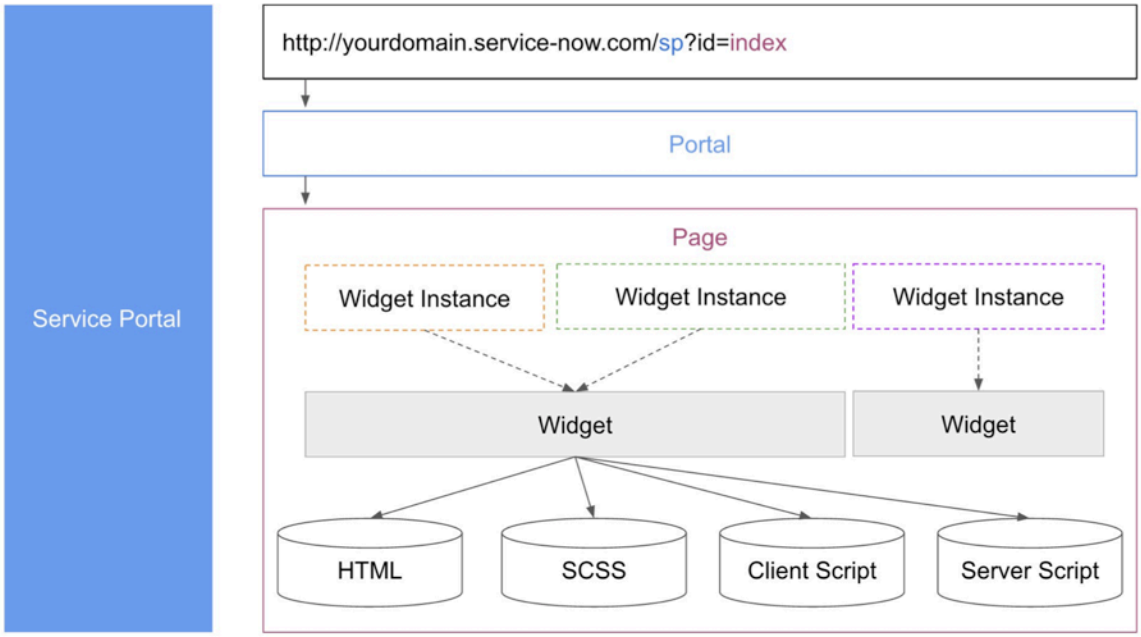
- 트위터 부트스트랩
- CSS 3 플렉스박스
- AngularJS

Service Portal 핵심 개념

서비스 포털 에는 프레임워크와 포털의 두 부분이 포함되어 있습니다. 프레임워크는 포털을 빌드하는 데 도움이 되는 API, Angular 서비스, 지시문 및 도구 세트로 구성됩니다. 포털은 페이지 ID로 연결된 페이지 그룹입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 포털 개요 다이어그램



URL을 입력하면 프레임워크에서 접미사를 사용하고 적절한 포털을 선택하여 테마와 구성을 결정합니다. 그런 다음 URL에 지정된 ID가 없는 경우 구성된 기본 포털 홈페이지를 로드합니다.

페이지에 추가된 각 위젯은 고유한 인스턴스가 됩니다. 위젯 인스턴스는 기본적으로 페이지에 위젯을 적용하는 것입니다. 위젯은 다시 사용할 수 있고 다른 페이지에 나타나 다른 작업을 수행할 수 있기 때문에 페이지에 위젯이 나타나는 것을 위젯 인스턴스라고 합니다. 위젯으로 표현된 컨텐츠로 페이지가 로드됩니다.

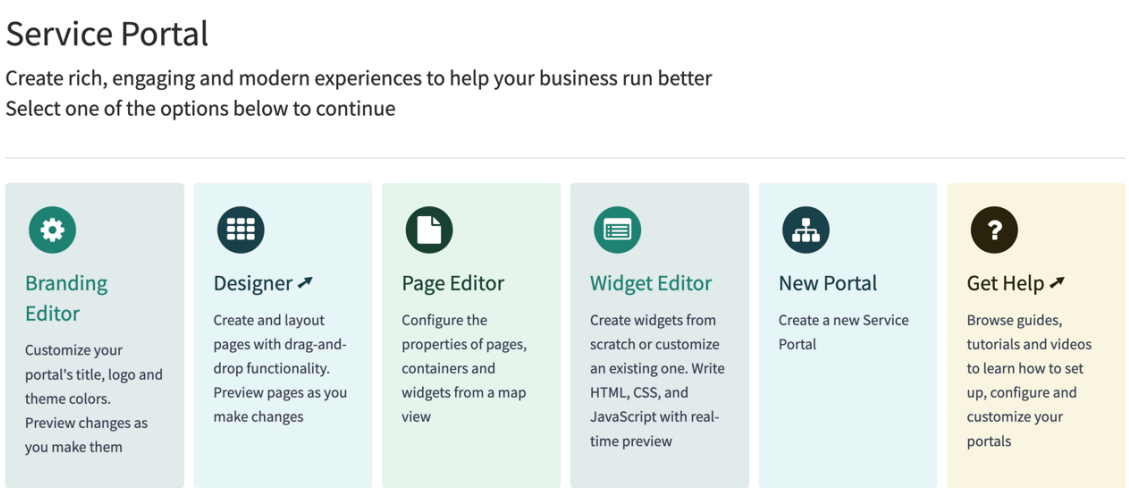
위젯 인스턴스는 기본 위젯 템플릿, 클라이언트 스크립트, 서버 스크립트, 위젯에 따라 CSS에서 논리를 가져옵니다.

Service Portal 구성 페이지

대부분의 서비스 포털 구성은 구성 페이지 방문 페이지를 통해 서비스 포털 액세스할 수 있습니다.

인스턴스에서 다음으로 이동하여 구성 페이지에 액세스 서비스 포털 합니다. **Service Portal** 〉 **Service Portal** 구성레이블이 표시됩니다. Service Portal 구성 페이지가 브라우저의 새 탭에 열립니다.

Service Portal 구성 페이지



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

sp_config URL을 추가하여 구성 페이지에 액세스할 수도 있습니다. 예: https://<instance name>.service-now.com/sp_config.

구성 페이지의 각 옵션을 서비스 포털 사용하여 포털의 여러 부분을 설정합니다.

URL별 페이지 탐색 서비스 포털

URL을 사용하여 포털 또는 페이지로 서비스 포털 이동할 수 있습니다.

서비스 포털 URL의 구조는 다음과 같습니다.

```
https://<instance>/<portal suffix>/<guest language>/<keywords>?id=<page id>&lang=<language>&<page parameters>
```

요소	설명
instance	각 인스턴스에 대한 고유하고 안전한 웹 주소입니다. 기본 형식은 https://<#### ##>.service-now.com 입니다.
포털 접미사	포털에 대해 설정된 접미사입니다. 예를 들면 /sp와 같습니다.
게스트 언어	포털 언어의 언어 ID입니다. 예를 들어 스페인어의 경우 es 입니다. 언어가 활성 상태이고 페이지에 액세스하는 사용자가 게스트 사용자인 경우 지정된 언어로 페이지가 반환됩니다.
키워드	사람이 읽을 수 있는 키워드는 공개 페이지의 검색 엔진 최적화(SEO) 및 클릭률을 개선합니다. 사람이 읽을 수 있는 URL은 또한 사용자가 공개 및 비공개 페이지의 페이지에서 무엇을 기대할 수 있는지 이해하는 데 도움이 됩니다. 예: https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007. 자세한 내용은 페이지 URL에 사람이 읽을 수 있는 키워드 추가 문서를 참조하십시오.
ID	포털 프레임 내에서 이동할 페이지의 ID입니다. 예를 들어 ?id=index입니다.
language	포털 언어의 언어 ID입니다. 예를 들어, 스페인어의 ## lang=es 입니다. 언어가 활성 상태이고 페이지에 액세스하는 사용자가 게스트 사용자이거나 언어 기본 설정이 지정되지 않은 인증된 사용자인 경우 요청된 언어로 페이지가 반환됩니다.
페이지 매개변수	일부 페이지에서 기록(테이블 sys_id)을 조회하여 동적 컨텐츠를 로드하려면 추가 매개변수가 필요합니다. 위젯 서버 스크립트에서 $sp.getParameter 호출을 찾아 위젯이 사용하는 매개변수를 확인합니다. 이 메서드에 대한 자세한 내용은 GlideSPScriptable - 범위 지정 을 참조하십시오. 필요할 때 이러한 추가 매개 변수를 포함하지 않으면 ### ### #### #### ## 오류 메시지가 표시될 수 있습니다.

예를 들어, 스페인어 서비스 포털 로 된 공개 지식베이스 페이지의 URL은 https://<instance>/sp/es/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article&sys_id=KB0000007일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
- 서비스 포털 (com.snc.knowledge_serviceportal) 플러그인으로 지식 관리 문서 버전 관리를 사용하는 경우 기본 시스템 또는 Knowledge 포털에서 지식 문서를 열려면 URL에 문서 버전 번호를 추가해야 합니다. 예를 들어 https://<instance>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005 URL을 사용하여 문서에 액세스하는 대신 문서 버전 번호 https://<instance>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0을 포함해야 합니다. 자세한 내용은 문서 버전 관리를 참조하세요.

페이지 ID 참조

위젯 및 위젯 인스턴스 옵션은 페이지 ID를 사용하여 페이지를 참조 서비스 포털 합니다. 예를 들어 위젯 HTML 템플릿 내의 sc_home 페이지에 대한 링크는 다음과 같이 표시될 수 있습니다.

```
<div><a href="?id=sc_home">${Order something...}</a></div>
```

Content Management 및 서비스 포털

서비스 포털 는 정교한 사용자 경험을 제공하는 콘텐츠 관리 시스템(CMS)의 강력한 대안입니다. 이것은 CMS 또는 플랫폼 UI 기능을 중복하지 않습니다. CMS를 통해 제공되는 정교한 경험을 가진 사용자는 특히 CMS 구현에 복잡하고 사용자 정의된 서비스 카탈로그 양식이 포함된 경우 로 전환서비스 포털하는 데 시간을 투자해야 할 수 있습니다.

서비스 포털 기존 CMS 사이트와의 호환성

ServiceNow 는 현재 및 향후 릴리스에서 CMS를 계속 지원합니다. 기존 CMS 사이트가 있고 인스턴스에서 활성화 서비스 포털 하면 CMS 사이트는 CMS로 계속 작동하며 서비스 포털 별도의 애플리케이션입니다.

와 CMS의 서비스 포털 차이점

서비스 포털 는 보다 현대적인 기술을 기반으로 하는 CMS의 대안입니다. 주요 차이점은 다음과 같습니다.

기반 기술

CMS는 널리 사용되는 기술이 아닌 Jelly를 사용합니다. 서비스 포털 대신 AngularJS, 서버 측 JavaScript, HTML 및 CSS를 사용합니다. Jelly를 사용하는 모든 스크립트는 서비스 포털에서 작동하지 않습니다. 위젯을 서비스 포털 빌드하려면 AngularJS에 대한 지식이 필요합니다.

시각적 계층

CMS는 작업하기 어렵고 스타일 측면에서 제한적이며 업그레이드 문제에 취약할 수 있는 iFrame을 사용합니다. 서비스 포털 또는 플랫폼의 다른 테이블에서 데이터에 액세스하는 독립적인 애플리케이션입니다. 이를 통해 스타일과 반응형 디자인을 세밀하게 제어할 수 있습니다.

모바일 우선

CMS 서비스 포털 와 달리 모바일 환경에 최적화되어 있습니다. 이러한 이유로 다음 사항이 환경에 적용됩니다 서비스 포털 .

- 에서 사용되는 서비스 포털 모든 스크립트는 모바일 환경에서 지원되는 API만 사용할 수 있습니다. 예를 들어 클라이언트 스크립트에 사용되는 일부 API는 서비스 카탈로그 지원되지 않을 수 있습니다. 지원되는 API 목록은 을 참조하십시오 Service Portal 및 클라이언트 스크립트.
- 서비스 포털 양식은 최대 2열을 지원합니다. 따라서 컨테이너와 변수 세트를 사용하는 카탈로그 항목 및 기록 생성자와 같이 고도로 사용자 지정된 서비스 카탈로그 양식은 2열 레이아웃에서 작동하도록 단순화해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Portal로 전환하는 경우 모바일 클라이언트 GlideForm(g 양식) 스크립팅 및 마이그레이션 자원을 검토하십시오.

에서 핵심 CMS 구성 요소가 어떻게 구성 서비스 포털되는지 이해하려면 다음 표를 참조하십시오.

CMS 및 **Service Portal** 구성요소

CMS 구성요소	서비스 포털 해당
콘텐츠 사이트	포털
콘텐츠 페이지	페이지
컨텐츠 유형	컨텐츠 유형은 컨텐츠 페이지에 테이블을 연결합니다. 에서는 서비스 포털컨텐츠 유형이 더 이상 필요하지 않습니다. 기본 시스템 위젯을 사용하여 기록 데이터를 쿼리하고 표시합니다. 위젯을 페이지 수 서비스 포털 에 제한 없이 추가할 수 있습니다. 자세히 알아보기: 포털 위젯 사용.
레이아웃 및 드롭존	에서 서비스 포털페이지는 컨테이너, 행 및 열로 구성됩니다. 자세히 알아보기: 페이지.
컨텐츠 블록	콘텐츠 블록은 재사용 가능한 콘텐츠 조각입니다. 에서 서비스 포털컨텐츠 블록은 위젯으로 대체됩니다. 자세히 알아보기: 포털 위젯 사용.
서비스 카탈로그	서비스 카탈로그 페이지는 의 서비스 포털SC 카탈로그 항목 위젯을 사용하여 렌더링됩니다. 이러한 이유로 서비스 카탈로그 카탈로그 항목 및 기록 생성자와 같은 양식은 CMS 구현과 서비스 포털. 고도로 사용자 정의된 서비스 카탈로그경우 항목과 클라이언트 스크립트를 단순화 서비스 카탈로그 하는 데 시간을 투자하여 에서 서비스 포털예상대로 렌더링되도록 해야 할 수 있습니다. 자세히 알아보기: 서비스 카탈로그 의 양식 서비스 포털.
테마	테마
CSS	CSS

CMS 및 서비스 카탈로그 사용자 지정

서비스 포털 는 일반적인 사용 사례를 처리하고 기록 데이터를 표시하는 기본 시스템 위젯과 함께 제공됩니다. CMS 서비스 포털에서 로의 직접 마이그레이션 경로가 없더라도 카탈로그 항목 또는 지식 문서와 같이 아무런 노력 없이 예상대로 렌더링 서비스 포털 되는 일부 항목이 있을 수 있습니다.

그러나 모바일 환경에서 지원되기 때문에 서비스 포털 사용자 지정된 양식과 스크립트를 수정해야 할 수 있습니다. 이 방법을 사용하면 항목이 모바일 장치에서 잘 표시되고 더 나은 사용자 경험을 제공할 수 있습니다. 로 전환 서비스 포털하기 전에 다음을 수행해야 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 지원되는 모바일 API 및 전역 개체를 사용하도록 CMS/서비스 카탈로그 에 사용되는 클라이언트 스크립트를 리팩터링합니다. 지원되는 API 목록은 을 참조하십시오 Service Portal 및 클라이언트 스크립트.
- UI 매크로 및 기타 지원되지 않는 스크립트를 대체하는 위젯을 빌드합니다. 카탈로그 항목 양식에서 UI 매크로를 사용하고 양식의 값을 참조하는 경우 대신 다음 임시 해결책을 양식 스크립트를 위젯으로 교체 서비스 카탈로그사용할 수 있습니다.
- 사용되는 서비스 카탈로그 복잡한 양식을 2열 양식 레이아웃에 서비스 포털 맞게 단순화합니다.
- 필요한 기능을 지원하는 릴리스를 고려합니다. 필요한 기본 시스템 기능이 있는지 확인하기 위해 전환 전에 인스턴스를 업그레이드할 수 있습니다.

전환할 **CMS** 서비스 포털

CMS에는 에서 예상대로 렌더링되지 않는 복잡한 양식과 사용자 지정이 서비스 포털포함될 수 있습니다. 이 가이드를 사용하여 채택을 위해 서비스 포털 CMS 및 서비스 카탈로그 구현을 수정하는 가장 좋은 방법과 전환이 사용자에게 미칠 수 있는 영향을 이해하세요.

CMS 서비스 포털에서 로 전환을 고려하고 있다면 모바일 환경으로의 전환이 미치는 영향을 이해해야 합니다. 모바일 클라이언트 GlideForm(g 양식) 스크립팅 및 마이그레이션 을 검토합니다.

> **주:**
> CMS 사용자를 서비스 포털로 리디렉션하는 방법에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 CMS 페이지로 이동하는 사용자를 서비스 포털(KB0722455)로 자동으로 리디렉션하는 방법 문서를 참조하십시오.

지원 수준 및 전환 작업

CMS 구성요소	서비스 포털 지원	가능한 전환 작업
데이터 조회	데이터 조회의 클라이언트측 구성 요소는 에서 서비스 포털지원되지 않습니다. 그러나 데이터 조회는 에서 기록을 제출하거나 업데이트할 서비스 포털때 플랫폼에 적용됩니다.	데이터 조회는 에서 적용되지 서비스 포털않지만, 에서 레코드를 제출하거나 업데이트할 서비스 포털때 플랫폼 UI에서 예상대로 업데이트됩니다. 요청자만 CMS를 사용하는 경우 이 제한사항은 구현에 영향을 미치지 않을 수 있습니다.
콘텐츠 블록	컨텐츠 블록은 Jelly를 사용하기 때문에 서비스 포털 레이블이 표시됩니다.	에서 서비스 포털컨텐츠 블록은 위젯으로 대체됩니다. 위젯은 기록 데이터를 쿼리하고, 기록을 표시 및 업데이트하고, 사용자 입력을 수집할 수 있는, 사용자 지정이 가능한 구성요소입니다. 기본 시스템 위젯은 일반적으로 대부분의 사용 사례를 다룹니다. CMS의 페이지에 콘텐츠 블록을 추가하는 것처럼 디자이너를 사용하여 페이지에 위젯을 서비스 포털 추가할 수 있습니다.
UI 매크로	UI 매크로는 Jelly를 서비스 포털사용하기 때문에 에서 지원되지 않습니다.	• 에서 서비스 포털UI 매크로 대신 위젯을 사용할 수 있습니다. 기본 시스템 위젯은 일반적으로 대부분의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMS 구성요소	서비스 포털 지원	가능한 전환 작업
		사용 사례를 다루지만 사용자 지정 솔루션의 경우 AngularJS를 사용하여 새 위젯을 개발할 수 있습니다. • 구현이 양식의 다른 필드나 변수를 참조하는 양식의 서비스 카탈로그 UI 매크로를 포함하는 경우 변수 내에 서비스 카탈로그 위젯을 포함할 수 있습니다. 자세히 알아보기: 양식 스크립트를 위젯으로 교체 서비스 카탈로그.
UI 작업	모든 서버측 UI 작업은 에서 지원되지서비스 포털만 양식은 플랫폼과 다른 방식으로 리디렉션을 처리하므로 서비스 포털`setRedirectURL()` 작업은 무시됩니다. 양식 위젯은 클라이언트로 표시된 모든 UI 작업을 무시합니다.	• UI 작업을 리팩터링하여 `setRedirectURL()` 작업을 제거합니다. • UI 작업이 클라이언트로 표시되어 있지 않은지 확인합니다.
카탈로그 클라이언트 스크립트	UI 유형 옵션, 모바일/**Service Portal** 및 모두 만 지원됩니다. UI 유형 데스크톱은 서비스 포털에서 지원되지 않습니다. 지원되는 API 목록은 을 참조하십시오 Service Portal 및 클라이언트 스크립트. 주: 동기 JavaScript 호출은 에서 서비스 포털 지원되지 않으며 비동기 호출로 대체되어야 합니다. 예를 들어, GlideAjax 클래스의 `getXMLWait()` 메서드는 에서 지원되지 서비스 포털않습니다. 대신 다음과 같은 지원되는 비동기 메서드 중 하나를 사용합니다. • `getXML(## ##)` • `getXMLAnswer(## ##)` GlideAjax에 대한 자세한 내용은 GlideAjax 를 참조하십시오. 모바일 환경에서 작동하도록 CMS를 업데이트할 때의 영향을 이해하려면 모바일 클라이언트 GlideForm(g 양식) 스크립팅 및 마이그레이션 을 검토하십시오.	• 스크립트를 업데이트하여 지원되지 않는 클라이언트 API를 제거합니다. • 스크립트 UI 유형이 모바일/서비스 포털 또는 모두로 설정되어 있는지 확인합니다.
UI 정책	스크립트된 UI 정책은 에서 서비스 포털지원되는 API만 사용할 수 있습니다.	스크립트를 업데이트하여 지원되지 않는 클라이언트 API를 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMS 구성요소	서비스 포털 지원	가능한 전환 작업
	지원되는 API 목록은 을 참조하십시오 Service Portal 및 클라이언트 스크립트.	
서비스 카탈로그 변수	서비스 카탈로그변수는 지원되지만 다음과 같은 예외가 있습니다.서비스 포털 • UI 매크로 및 UI 페이지 변수 유형은 지원되지 않습니다. • 변수에 대한 확인 스크립트는 지원되지 않습니다. 지원되는 확인 유형은 다음과 같습니다. ○ 변수 양식의 필수 필드입니다. ○ 읽기 전용 변수입니다. ○ 변수 양식의 가용성 탭에 있는 모든 필드입니다. • 기본 변수 크기는 지원되지 않습니다. • 도움말 텍스트 확장 및 축소는 지원되지 않습니다. 대신 변수 폼의 주석 탭에 정의된 도움말 텍스트 와 지침 필드는 항상 확장됩니다. 도움말 태그가 표시되지 않습니다. • 목록 수집기 변수는 서비스 포털.	• 위젯을 카탈로그 항목 양식에 포함하는 경우 UI 매크로 변수 유형을 사용할 수 있습니다. 자세히 알아보기: 양식 스크립트를 위젯으로 교체 서비스 카탈로그. • 주석에 변수를 사용하는 경우 에서 카탈로그 항목을 서비스 포털 테스트하여 도움말 텍스트가 예상대로 표시되는지 확인하십시오.
주문 가이드	주문 가이드 위젯 서비스 포털 을 사용하는 주문 가이드입니다.	대량 주문 가이드는 서비스 포털에서 성능 문제를 일으킬 수 있습니다. 대량 주문 가이드가 있는 경우 다음을 수행할 수 있습니다. • 여러 주문 가이드로 나눕니다. • 주문 가이드에 사용되는 변수를 단순화합니다. • 임시 해결책으로 iFrame을 서비스 카탈로그 사용하여 항목을 렌더링할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 의 양식 서비스 포털 문서를 참조하십시오.
기록 생성자	기록 생성자는 다음과 같은 차이점이 있습니다.서비스 포털 • 기록 생성자의 카탈로그 항목 정렬 순서가 허용되지 않습니다. • 기록 생성자가 기록을 제출할 때 날짜 값이 시간대를 따르지 않습니다.	에 사용된 서비스 포털 모든 기록 생성자를 테스트하여 예상대로 작동하는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMS 구성요소	서비스 포털 지원	가능한 전환 작업
로그인 시나리오 및 리디렉션	CMS에서는 CMSEntryPage 스크립트 포함을 사용하여 로그인 시나리오를 정의했습니다. 서비스 포털 대신 SPEntryPage 스크립트 포함 및 관련 시스템 속성을 사용하여 로그인 시나리오를 정의합니다. 리디렉션은 서비스 포털에서 지원되지 않습니다.	에서 서비스 포털SPEntryPage 스크립트 포함을 수정하고 시스템 속성을 설정하여 로그인 동작을 정의합니다. 자세한 내용은 Single Sign-On, 로그인 및 URL 리디렉션 문서를 참조하십시오.
서비스 카탈로그 양식	서비스 카탈로그 카탈로그 항목 및 기록 생성자와 같은 양식은 위젯 내에서 2열 레이아웃으로 렌더링됩니다. 복잡한 양식이 예상대로 표시되지 않을 수 있습니다. • 최상위 컨테이너 설정만 적용됩니다. 최상위 컨테이너 내에 다른 컨테이너가 있는 경우 단일 열로 렌더링됩니다. 이러한 추가 컨테이너 내에 컨테이너 분할 또는 중첩된 컨테이너가 있는 경우 단일 열로 렌더링됩니다. 최상위 컨테이너는 다른 컨테이너의 하위 컨테이너가 아닙니다. • 에는 서비스 포털최대 두 개의 열이 있을 수 있습니다. 구현에 세 개 이상의 열이 있는 양식이 포함된 경우 필드는 에서 두 개의 열 서비스 포털로 재구성됩니다. • 변수 세트는 컨테이너로 취급됩니다. 이전에 나열된 모든 규칙은 변수 세트와 그 안에 있는 모든 컨테이너에 적용됩니다. • 에서는 기본 변수 크기가 지원되지 서비스 포털않습니다.	• 에서 복잡한 양식을 단순화합니다 서비스 카탈로그. • 임시 해결책으로 iFrame을 서비스 카탈로그 사용하여 항목을 렌더링할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 의 양식 서비스 포털 문서를 참조하십시오.
쇼핑 카트	기본 시스템 쇼핑 카트 위젯이 서비스 포털 포함됩니다.	쇼핑 카트 위젯을 사용합니다.

서비스 포털에서 지원되는 기능

서비스 포털 는 플랫폼의 대체 프레젠테이션 계층입니다. 따라서 플랫폼의 모든 기능이 로 확장 서비스 포털되는 것은 아닙니다. 상당한 투자를 하기 전에 전체 응용 프로그램과 능력을 서비스 포털 고려하십시오.

현재 지원되지 않음

수준 1-3에서 도메인 분리. 서비스 포털 그러나 데이터 전용 수준에서 도메인 분리에 대한 지원은 포함됩니다. 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 응용 프로그램 지원 및 도메인 분리 및 Service Portal을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 계획 없음

- @ 멘션
- 클릭스루/팝업
- HTML 필드 외부에 포함된 HTML
- 포함된 목록
- UI 매크로
- 포매터
- 클라이언트로 표시된 UI 작업
- 중첩 컨테이너 카탈로그 변수
- 설문 조사 마법사
- OpenFrame

서비스 카탈로그 의 양식 서비스 포털

서비스 카탈로그 양식은 위젯 내에서 서비스 포털 2열 레이아웃으로 렌더링됩니다. 복잡한 양식이 예상대로 표시되지 않을 수 있습니다.

양식을 만들 서비스 카탈로그 때의 권장 사항

다음 권장 사항을 두 애플리케이션 모두에서 사용할 수 있는 확장 가능한 양식을 작성하는 지침으로 사용하십시오.

- 양식을 단순하게 유지합니다. 여러 컨테이너, 변수 세트 및 클라이언트 스크립트가 있는 양식이 에서 항상 예상대로 서비스 포털표시되는 것은 아니므로 양식을 짧게 유지하여 변환 및 디버깅 문제를 제거합니다.
- 모바일에서 생각하세요. 카탈로그 클라이언트 스크립트 또는 카탈로그 UI 정책에 대한 지원은 모바일과 동일합니다. 모바일 클라이언트 GlideForm(g 양식) 스크립팅 및 마이그레이션 자원을 검토합니다.

Service Portal에서 양식 렌더링

양식 내의 서비스 카탈로그 컨테이너와 변수 세트는 에서 서비스 포털구현될 때 2열 레이아웃으로 변환됩니다. 서비스 카탈로그 양식은 다음 규칙을 사용하여 렌더링 서비스 포털 됩니다.

- 최상위 컨테이너 설정만 적용됩니다. 최상위 컨테이너 내에 다른 컨테이너가 있는 경우 단일 열로 렌더링됩니다. 이러한 추가 컨테이너 내에 컨테이너 분할 또는 중첩된 컨테이너가 있는 경우 단일 열로 렌더링됩니다. 최상위 컨테이너는 다른 컨테이너의 하위 컨테이너가 아닙니다.
- 에는 서비스 포털최대 두 개의 열이 있을 수 있습니다. 구현에 세 개 이상의 열이 있는 양식이 포함된 경우 필드는 에서 두 개의 열 서비스 포털로 재구성됩니다.
- 변수 세트는 컨테이너로 취급됩니다. 이전에 나열된 모든 규칙은 변수 세트와 그 안에 있는 모든 컨테이너에 적용됩니다.
- 에서는 기본 변수 크기가 지원되지 서비스 포털않습니다.

플랫폼에 있는 다른 양식의 경우 보기에 따라 양식이 에 서비스 포털표시되는 방식이 결정됩니다. 기본 시스템 테이블의 경우 **Service Portal** 테이블 양식 뷰 를 서비스 포털 사용하여 양식이 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레이아웃 변환의 예

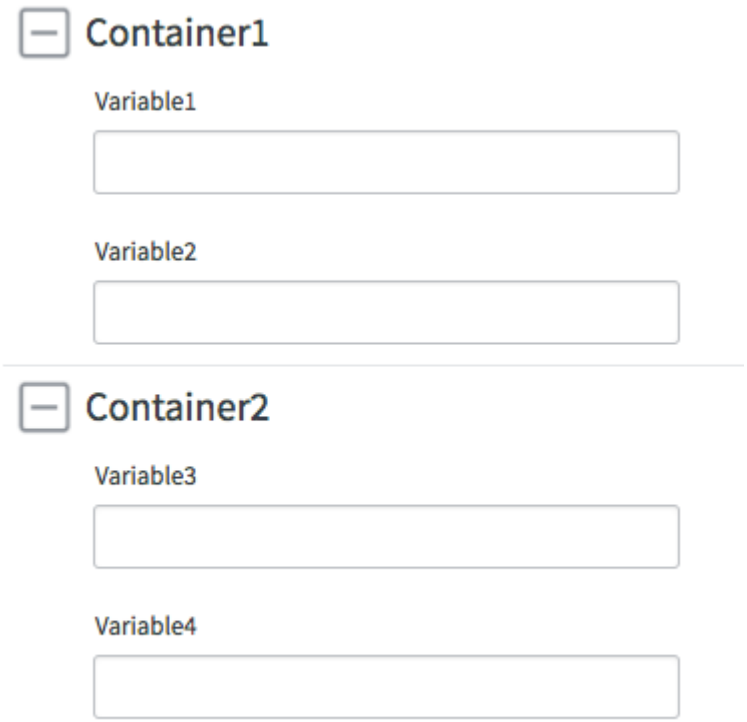
다음 예제에서는 양식이 에 서비스 포털표시되는 방식을 서비스 카탈로그 보여 줍니다.

단일 열 양식

다음을 포함하는 양식:서비스 카탈로그

- 컨테이너 2개.
- 단일 열 레이아웃입니다.

서비스 카탈로그 양식



에서 서비스 포털단일 열 레이아웃이 예상대로 렌더링됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 포털 결과

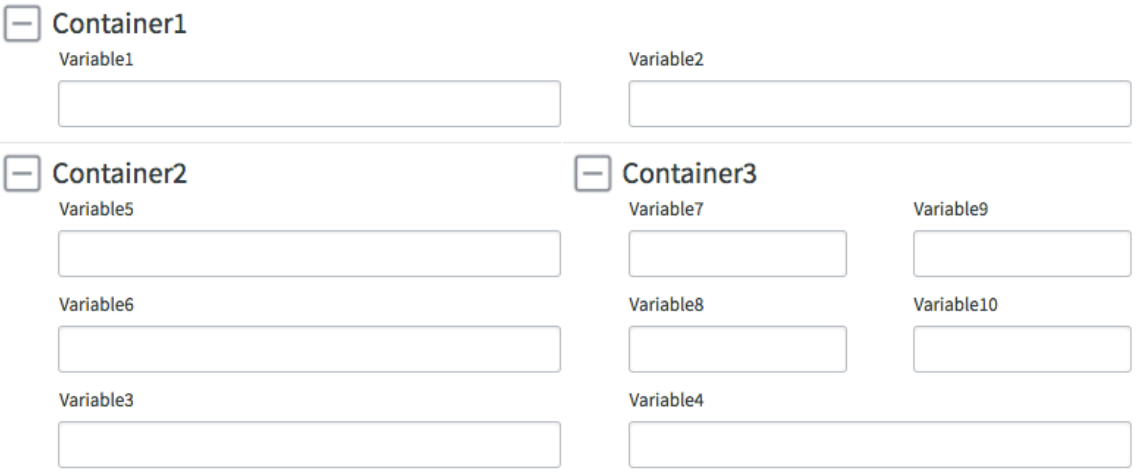


하위 컨테이너가 있는 2열 레이아웃

다음을 포함하는 양식:서비스 카탈로그

- 2열 레이아웃이 있는 컨테이너입니다.
- 단일 열 레이아웃이 있는 하위 컨테이너입니다.
- 2열 레이아웃이 있는 하위 컨테이너입니다.

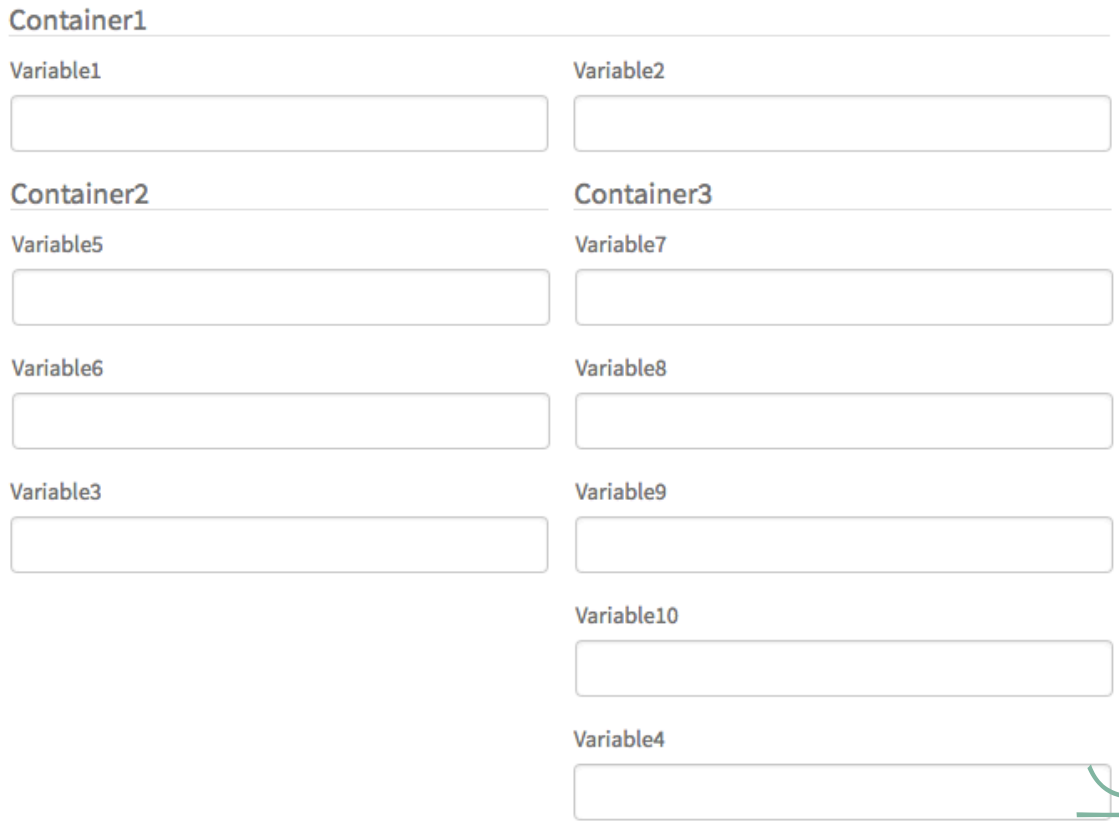
서비스 카탈로그 양식



에서 서비스 포털하위 컨테이너의 2열 레이아웃 설정은 무시됩니다. 하위 컨테이너는 단일 열로 렌더링됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 포털 결과



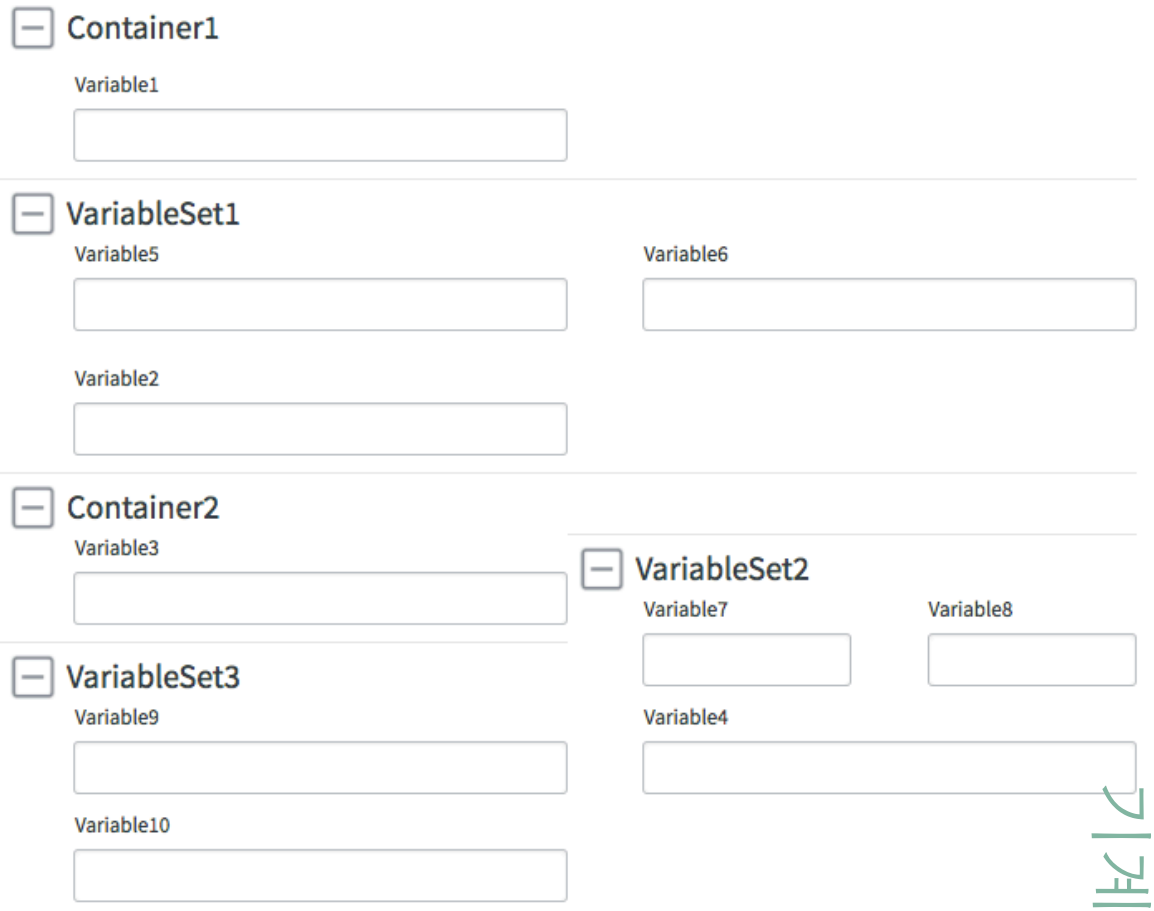
변수 세트와 하위 컨테이너가 있는 2열 레이아웃

다음을 포함하는 양식:서비스 카탈로그

- 1열 및 2열 레이아웃이 있는 컨테이너
- 컨테이너 내에 2열 레이아웃이 있는 변수 세트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

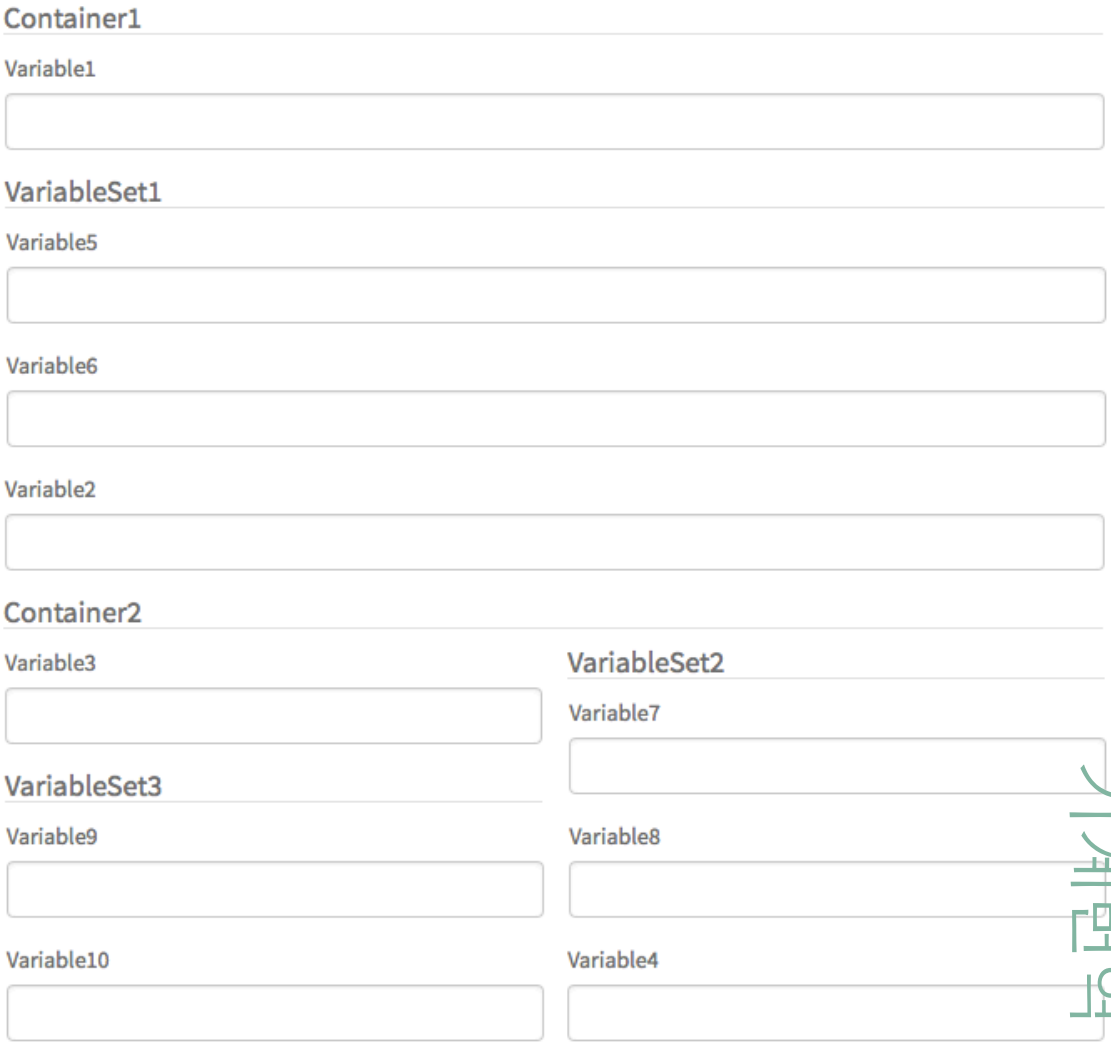
서비스 카탈로그 양식



에서 서비스 포털변수 세트의 2열 레이아웃 설정은 컨테이너 열 내에 있을 때 무시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 포털 결과



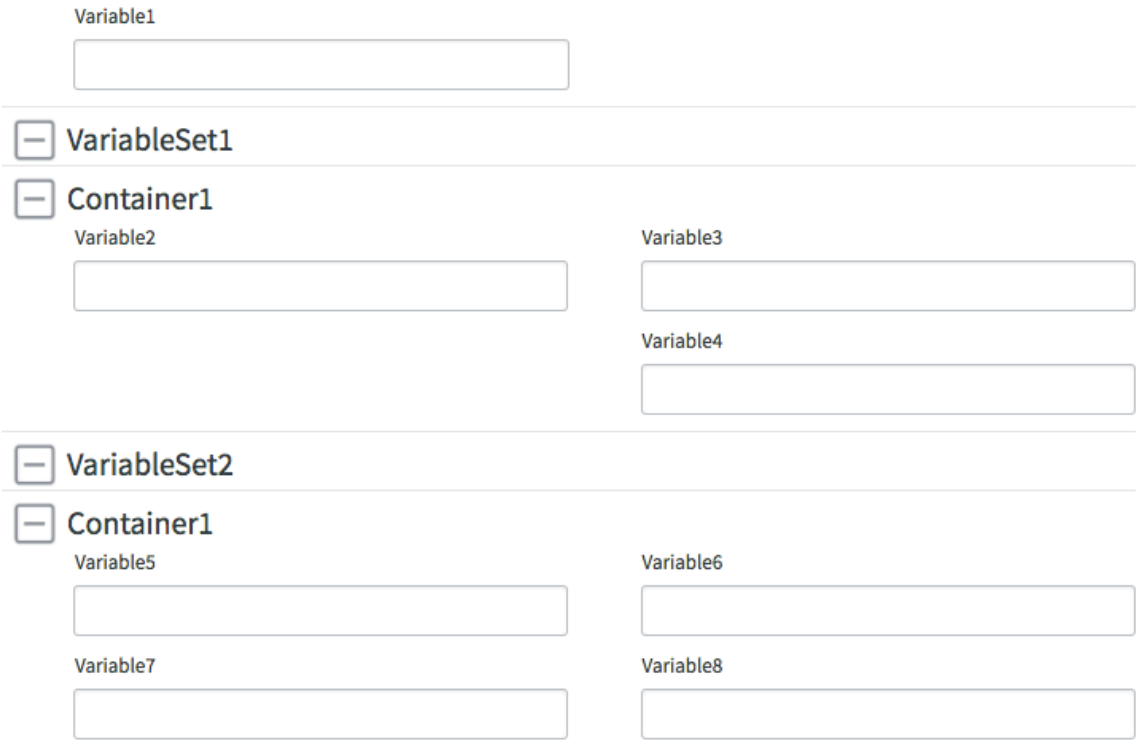
변수 세트 내의 컨테이너

다음을 포함하는 양식:서비스 카탈로그

- 단일 열 레이아웃을 사용하는 변수 세트.
- 단일 열 변수 세트 내에서 컨테이너가 분할된 단일 열 레이아웃의 컨테이너입니다.
- 단일 열 변수 세트 내에 2열 레이아웃이 있는 컨테이너입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

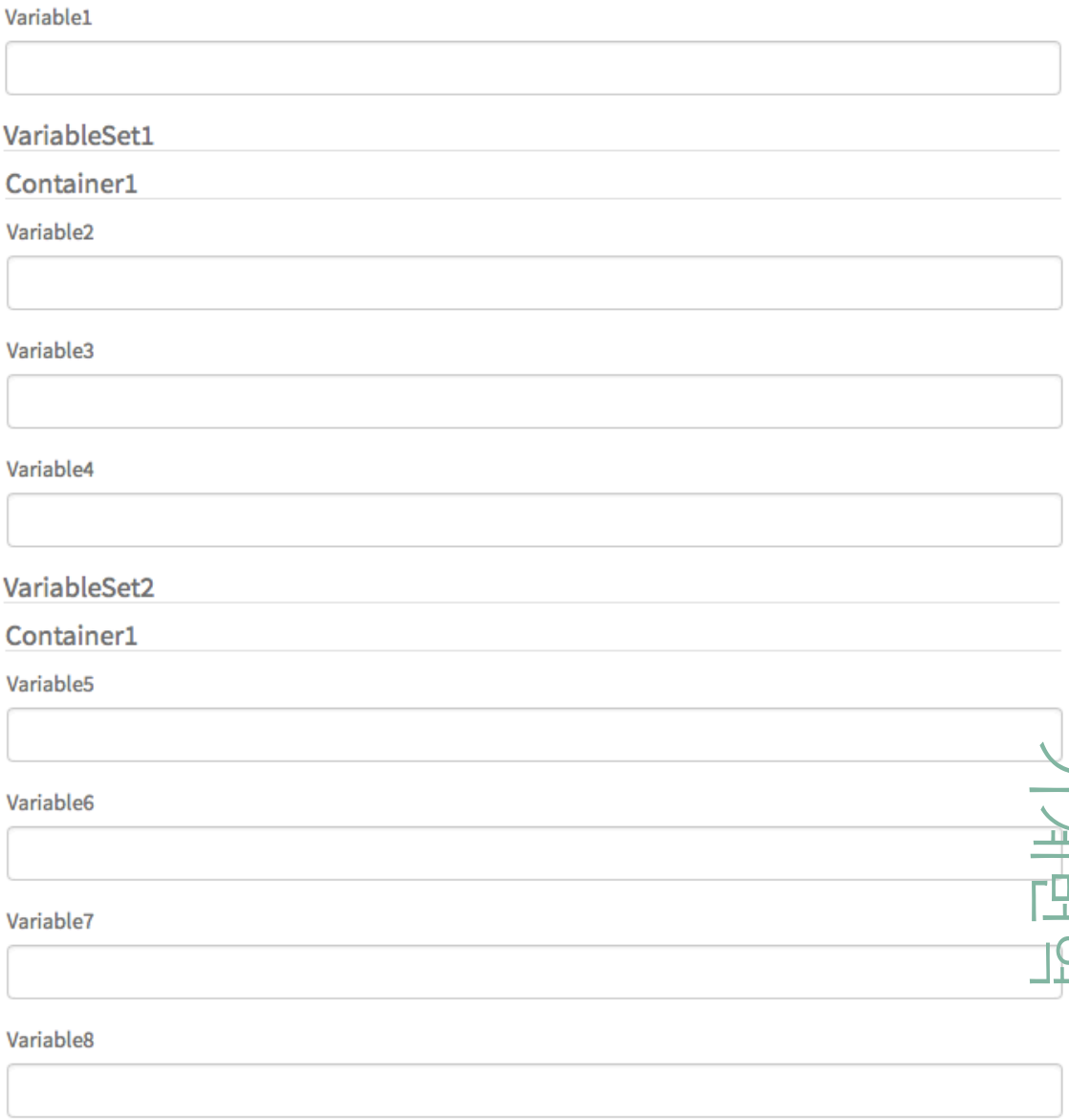
서비스 카탈로그 양식



에서 서비스 포털컨테이너 분할 및 2열 컨테이너 설정은 단일 열 변수 세트 내에 있을 때 무시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 포털 결과

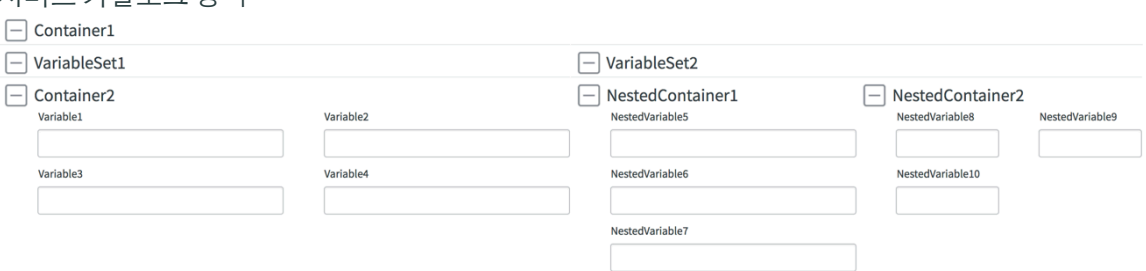


중첩 컨테이너

다음을 포함하는 양식: 서비스 카탈로그

- 변수 세트를 포함하는 컨테이너입니다.
- 중첩된 컨테이너를 포함하는 변수 세트입니다.

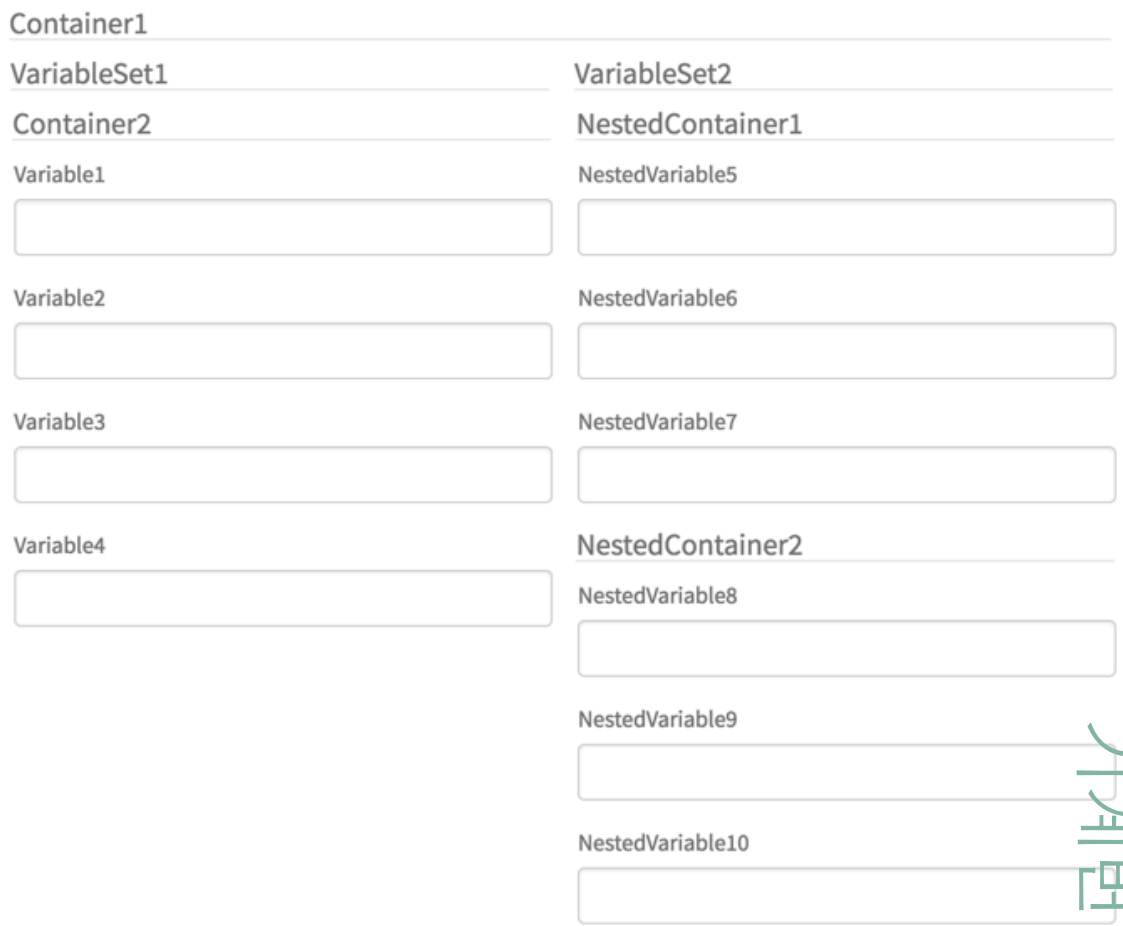
서비스 카탈로그 양식



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 서비스 포털중첩된 컨테이너 서식은 무시되고 단일 열로 표시됩니다.

서비스 포털 결과



iFrame을 서비스 포털 사용하여 복잡한 양식 렌더링

복잡한 양식은 에서 예상대로 서비스 포털표시되지 않으므로 iFrame을 사용하여 카탈로그 항목, 기록 생성자 및 주문 가이드를 서비스 포털 렌더링할 수 있습니다. 이 임시 해결책은 복잡한 서비스 카탈로그 양식을 단순화하는 동안 예상대로 작동할 수 있도록 하는 임시 솔루션입니다서비스 포털.

에서 iFrame 서비스 포털의 항목을 렌더링할 때는 다음과 같은 제한 사항이 적용됩니다.

- 카탈로그 항목 및 기록 생성자에는 첨부 파일 아이콘이 표시되지 않습니다. 따라서 사용자는 제출 중에 파일을 첨부할 수 없습니다. 임시 해결책으로 양식에 첨부 파일 버튼을 추가할 수 있습니다.
- 가리키기 아이콘에 대한 클릭스루를 사용할 수 없습니다.
- 양식은 모바일 환경에 최적화되어 있지 않습니다.

첨부된 자원을 사용하고 커뮤니티 게시물: 서비스 포털의 Service Catalog 에 자세히 설명된 지침을 따르십시오.

주:
프로덕션 인스턴스를 업데이트하기 전에 테스트 환경에서 변경해야 합니다.

Service Portal 및 클라이언트 스크립트

UI 유형이 모바일/서비스 포털 또는 모두로 설정된 경우 클라이언트 스크립트와 카탈로그 클라이언트 스크립트를 서비스 포털 사용할 수 있습니다. 클라이언트 스크립트와 카탈로그 클라이언트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트는 위젯 클라이언트 컨트롤러가 아닌 양식 위젯 및 SC 카탈로그 항목 위젯과 함께 사용됩니다.

스크립트를 모바일/서비스 포털 또는 모두로 플래그를 지정하기 전에 모바일 API만 사용 중이어야 합니다. 클라이언트 스크립트를 **Mobile** 로 설정한다고 해서 반드시 작동하는 것은 아니며, 단순히 모바일 앱이나 서비스 포털. 모바일 클라이언트 스크립팅 환경에서 API 호출을 지원하는 한 대부분의 기존 클라이언트 스크립트를 모두 로 설정할 수 있습니다.

이 섹션의 항목을 사용하려면 고급 코딩 지식과 API에 대한 서비스 포털 이해가 필요합니다.

데스크톱과 모바일 런타임 비교

클라이언트 스크립트를 데스크톱과 모바일 모두와 호환되도록 표시할 수 있지만 런타임에 따라 달라지는 동작을 포함할 수 있습니다. 다음 스크립트를 사용할 수 있습니다.

```
if (window === null)
  // Write your mobile compatible code here
else
  // Write your desktop compatible code here
```

지원되지 않는 클라이언트 스크립팅 전역

다음 전역 및 API는 에서 사용되는 서비스 포털클라이언트 스크립트 및 카탈로그 클라이언트 스크립트에서 사용할 수 없습니다.

- $
- $$
- $j
- 각도
- 제어
- 문서
- Jquery
- 창

주:
위젯 클라이언트 컨트롤러는 전체 Angular 컨트롤러이며 여기에 나열된 지원되지 않는 클라이언트 스크립트 전역이 적용되지 않습니다. 필요에 따라 jQuery 및 Angular를 사용합니다.

포함된 위젯 및 **g_form**

Service Catalog 변수 유형 매크로 및 레이블이 있는 매크로를 사용할 때 카탈로그 항목 양식에 포함할 위젯을 선택할 수 있습니다. 포함된 위젯의 클라이언트 컨트롤러 내에서 다음을 사용하여 필드 객체와 인스턴스 g_form 카탈로그 항목에 액세스할 수 있습니다.

- `$scope.page.field`
- `$scope.page.g_form()# #####.`

Example: 와 함께 사용되는 클라이언트 스크립트 서비스 포털

g_list 전역은 Glide 목록 요소 또는 목록 수집기 변수의 필터를 설정하는 데 도움이 됩니다. 데스크톱 클라이언트 스크립트에서 g_filter API 대신 이 API를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
function onLoad() {
  var myListCollector = g_list.get("my_list_collector");
  myListCollector.reset();
  myListCollector.setQuery("active=true^category=8c7b22230b402200b0b02c6317673a62");
  myListCollector.addItem('3a700d39af5f4fc0aab978df90f4c692', 'Power Supply');
  myListCollector.addItem('1cb93419a3a248318da8f814140b42f6', 'Backpack');
}
```

g_service_catalog 서비스 카탈로그 항목 스크립트에서만 서비스 포털 사용할 수 있습니다. 이 API를 사용하여 카탈로그 항목 스크립트가 주문 가이드의 일부로 실행되는지 아니면 자체적으로 실행되는지 알 수 있습니다.

```
function onLoad() {
  if (window) // if CMS, don't run this
    return;

  // g_service_catalog api for Service Portal and Mobile
  var isOrderGuide = g_service_catalog.isOrderGuide();
  g_form.setValue("is_order_guide", isOrderGuide ? "Yes!" : "Nope :(");
}
```

지원되는 클라이언트 스크립트 유형 및 **API**

일부 클라이언트 스크립트는 에서 서비스 포털지원되지 않습니다. 다른 사용자는 UI 유형이 모두 또는 모바일/서비스 포털로 설정되어 있어야 합니다. 에서 클라이언트 스크립트를 서비스 포털사용하는 경우 모바일 환경에서 지원되는 클라이언트 측 API만 사용할 수 있습니다.

의 클라이언트 스크립트 지원 서비스 포털

클라이언트 스크립트	설명
카탈로그 클라이언트 스크립트	서비스 포털 을 사용하려면 **UI** 유형 필드를 모두 또는 모바일/**Service Portal**로 설정해야 합니다. 데스크톱으로 표시된 클라이언트 스크립트는 서비스 포털에서 지원되지 않는 레거시 API에 의존합니다. 스크립트를 모바일/Service Portal로 또는 모두로 플래그를 지정하기 전에 지원되는 클라이언트 측 API만 사용 중이어야 합니다.
확인 스크립트	서비스 포털 을 사용하려면 **UI** 유형 필드를 모두 또는 모바일/**Service Portal**로 설정해야 합니다. 데스크톱으로 표시된 클라이언트 스크립트는 서비스 포털에서 지원되지 않는 레거시 API에 의존합니다. 스크립트를 모바일/Service Portal로 또는 모두로 플래그를 지정하기 전에 지원되는 클라이언트 측 API만 사용 중이어야 합니다. 확인 스크립트를 사용하여 특정 필드 유형의 사용자 입력을 확인합니다. 새 인스턴스에서 서비스 포털은 기본적으로 XML, 스크립트, 스크립트(일반), 이메일, 버전 확인 스크립트를 포함합니다. 이전 릴리스에서 업그레이드할 경우 모바일과 서비스 포털 버전은 기본적으로 활성화되지 않습니다. 서비스 포털에서 사용자 입력을 확인하려면 확인 스크립트의 모바일과 서비스 포털 버전을 활성화해야 합니다.Service Portal 확인 스크립트 활성화를 참조하십시오. **주:** 유효성 검사 스크립트 내에서 UI 스크립트를 호출하려면 g_ui_scripts 전역 객체를 사용합니다. 자세한 내용은 GlideUIScripts를 참조하십시오. UI 스크립트의 전역 필드가 false로 설정되고 **UI** 유형 이 모바일/ 서비스 포털 또는 모두로 설정되어 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라이언트 스크립트	설명
UI 스크립트	서비스 포털 을 사용하려면 **UI** 유형 필드를 모두 또는 모바일/**Service Portal**로 설정해야 합니다. 데스크톱으로 표시된 클라이언트 스크립트는 서비스 포털에서 지원되지 않는 레거시 API에 의존합니다. 스크립트를 모바일/Service Portal로 또는 모두로 플래그를 지정하기 전에 지원되는 클라이언트 측 API만 사용 중이어야 합니다.
UI 작업	모든 서버측 UI 작업은 에서 지원되지 서비스 포털만 양식은 플랫폼과 다른 방식으로 리디렉션을 처리하므로 서비스 포털 setRedirectURL() 작업은 무시됩니다. 양식 위젯은 클라이언트로 표시된 모든 UI 작업을 무시합니다.
UI 정책	선언적 UI 정책만 사용해야 하지만 지원됩니다. 조건 작성기를 통해 결과를 얻을 수 없는 경우가 아니면 스크립팅을 피하십시오.
UI 매크로	UI 매크로가 Jelly를 사용하기 때문에 지원되지 않습니다.
포매터	포매터가 Jelly를 사용하기 때문에 지원되지 않습니다.

지원되는 클라이언트 측 **API**

onLoad, onChange 및 onSubmit 클라이언트 스크립트에서 사용할 수 있는 지원되는 클라이언트 스크립팅 API입니다.

클래스 및 메서드에 대한 자세한 내용은 Client API reference .

클래스	사용 가능한 메서드
g_form	• addDecoration(필드 이름, 아이콘, 제목) • addErrorMessage(메시지) • addInfoMessage(메시지) • addOption (필드 이름, 값, 레이블, 인덱스) • clearOptions(필드 이름) • getActionName()을 호출합니다. • getBooleanValue(필드 이름) • getDecimalValue(필드 이름) • getEncodedRecord()를 호출합니다. • getFieldNames()를 호출합니다. • getIntValue(필드 이름) • getLabel(필드 이름) • getReference (필드 이름, 콜백) • getRelatedListNames()를 호출합니다. • getSectionNames()를 호출합니다. • getSysId()를 호출합니다. • getTableName()을 호출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클래스	사용 가능한 메서드
	• getValue(필드 이름) • hasField(필드 이름) • hideAllFieldMsgs(유형: "정보 | 오류") • hideErrorBox(필드 이름) • hideFieldMsg(필드 이름, clearAll) • hideRelatedList(목록 테이블 이름) • hideRelatedLists() • isMandatory(필드 이름) • isNewRecord()를 호출합니다. • isReadOnly(필드 이름) • isVisible(필드 이름) • removeDecoration(필드 이름, 아이콘, 제목) • removeOption(필드 이름, 값) • 저장() • 직렬화(더티필드만) • setFieldPlaceholder(필드 이름, 자리 표시자) • setLabel(필드 이름, 레이블) • setMandatory(필드 이름, isMandatory) • setReadOnly(필드 이름, isReadOnly) • setSectionDisplay(섹션 이름, isVisible) • setValue(필드 이름, 값, displayValue) • setVisible(필드 이름, isVisible) • showErrorBox(필드 이름, 메시지, 스크롤 양식) • showFieldMsg(fieldName, 메시지, 유형: "정보 | 오류", scrollForm) • showRelatedList(관련 테이블 이름) • showRelatedLists()를 호출합니다. • 제출(submitActionName) **주:** g_form API와 함께 variables.var_name 표기법을 사용하는 것은 에서 지원되지 서비스 포털않습니다. g_form 전역 객체는 위젯 클라이언트 컨트롤러 또는 UI 스크립트에서 사용할 수 없습니다.
g_list	• get(필드 이름) • addItem (값, displayValue) • removeItem (값) • 재설정()

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클래스	사용 가능한 메서드
	• setQuery(쿼리 문자열) • setDefaultOperator(연산자) • getDefaultOperator()를 호출합니다.
g_service_catalog	isOrderGuide()를 호출합니다.
GlideAjax	• addParam(이름, 값) • getParam(이름) • getXML(콜백) • getXMLAnswer(콜백) • getJSON(콜백) • setErrorCallback(오류 콜백) • getURL()을 호출합니다. • getParams()를 호출합니다. • 실행() • successCalback(데이터, 상태, xhr) • errorCallback(xhr) 오류 콜백 (xhr) • setScope(범위) 주: • Mobile Platform은 동기식 GlideAjax 호출을 허용하지 않으므로 GlideAjax 호출의 getXMLWait() 메서드가 서비스 포털. 대신 getXML(Function callback) 또는 getXMLAnswer(Function callback)과 같은 비동기 호출 중 하나를 사용합니다. • 위젯 클라이언트 컨트롤러에서는 GlideAjax를 사용할 수 없습니다.
GlideRecord	• addQuery (인코딩 된 쿼리) • addQuery(fieldName, 연산자, 값) • getEncodedQuery()를 호출합니다. • get(id)를 사용합니다. • getTableName()을 호출합니다. • hasNext()를 호출합니다. • 삽입(콜백) • 고토탑() • 다음() • loadRow(행 객체) • getValue(필드 이름)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클래스	사용 가능한 메서드
	• setValue(필드 이름, 값) • isDotWalkField(필드 이름) • addOrderBy(필드 이름) • setDisplayFields(필드 이름) • 쿼리(콜백) • setRows(행 배열) • setTableName(테이블 이름) • setLimit(최대 정수) • getLimit()를 호출합니다.
i18NV3	getMessage(String messageKey, 함수 콜백)

서비스 포털의 바이러스 백신 검사

서비스 포털에서 파일 첨부의 건강 상태를 봅니다. 바이러스 백신 검사은 기본적으로 첨부 파일〔sys_attachments〕 테이블의 파일을 스캔합니다. 서비스 포털 페이지에서 볼 때 첨부 파일은 상태에 따라 다운로드하지 못할 수 있습니다.

주:
바이러스 백신 검사Now Platform 기능입니다. 자세한 내용은 Antivirus Scanning을 참조하십시오.

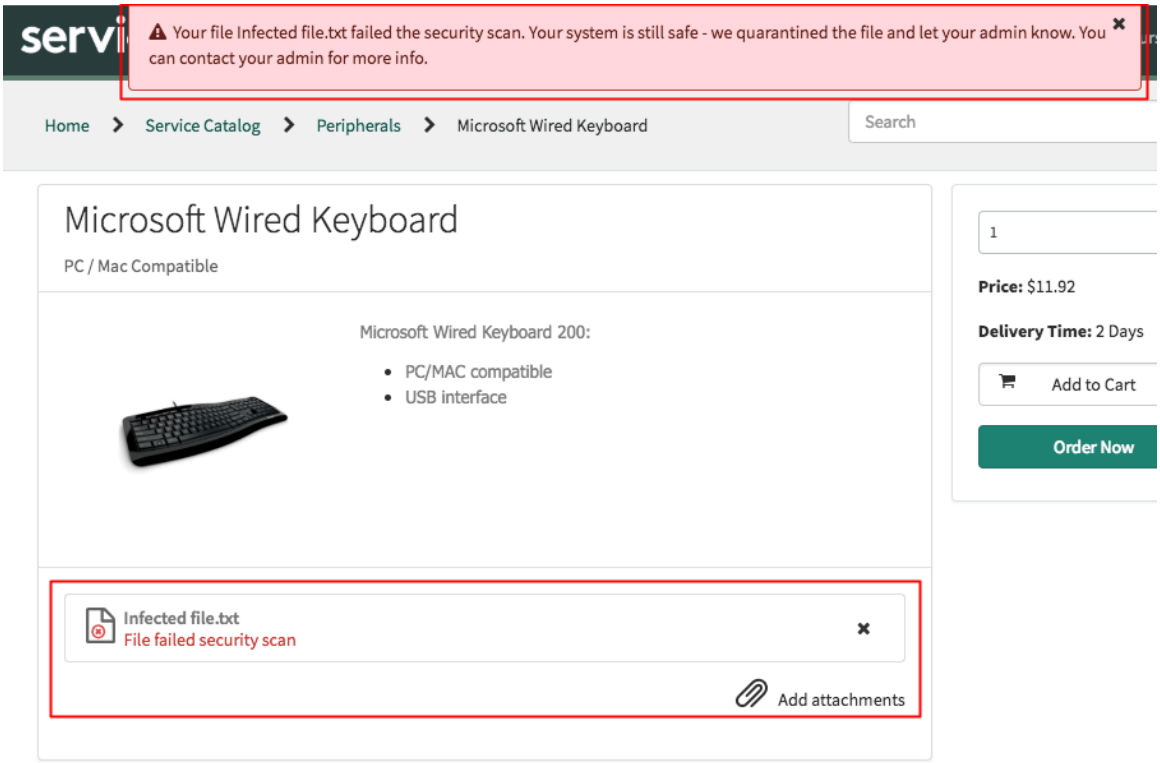
스캔 시나리오

이러한 스캔 시나리오를 검토하여 의 첨부 파일과 서비스 포털상호 작용하는 방식을 바이러스 백신 검사 이해하십시오.

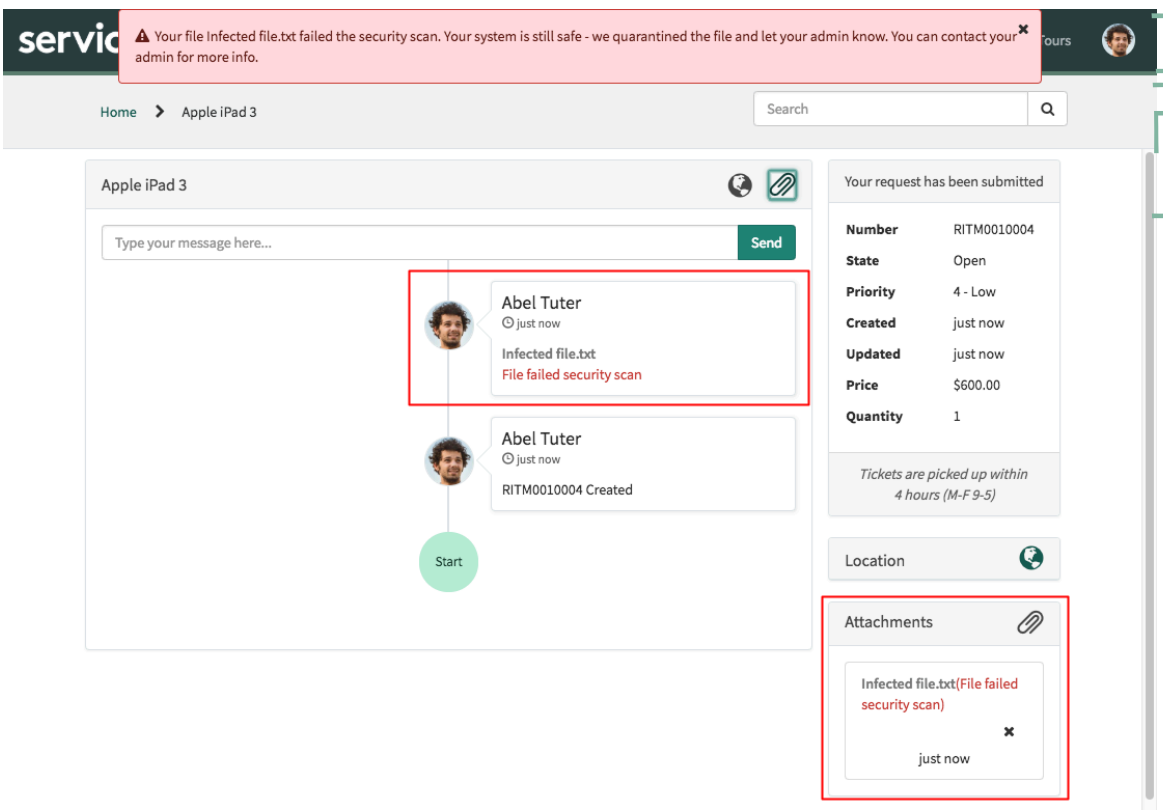
파일 업로드

1. 사용자가 감염된 파일을 의 기록에 서비스 포털업로드합니다.
2. 시스템이 파일을 검사하고, 검역소로 이동하고, 메시지를 표시합니다. 파일을 다운로드할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



티켓 양식 페이지에서 기록을 보는 경우에는 축소판이 표시되지 않습니다.

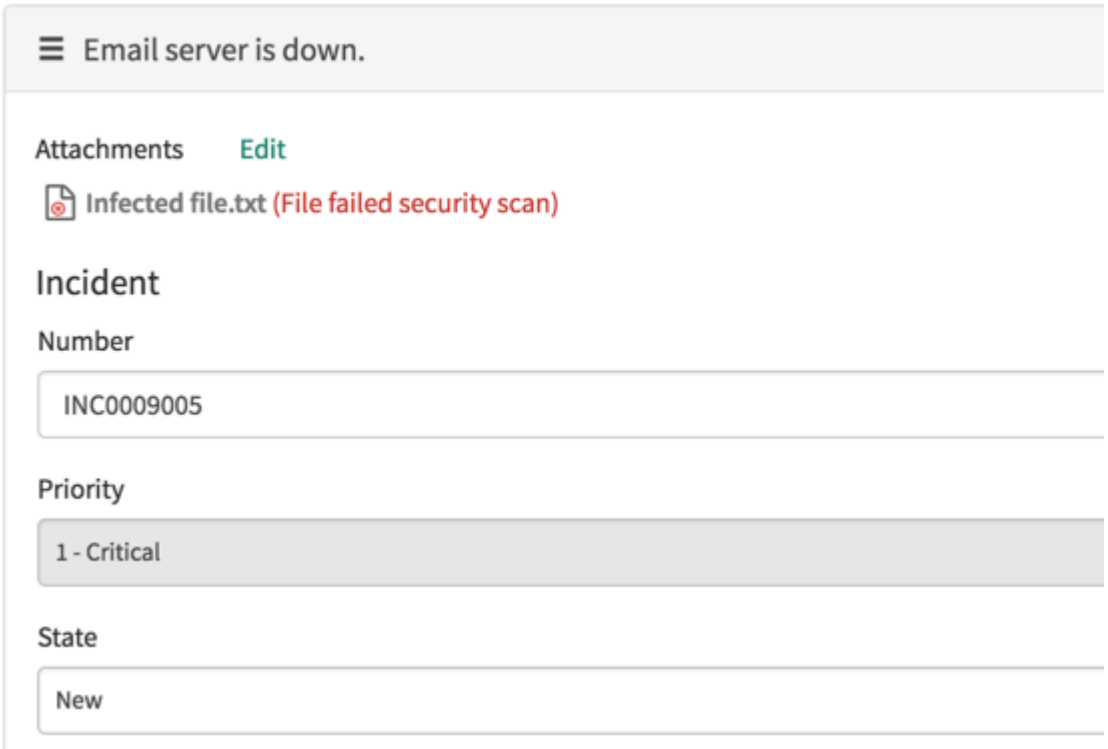


3. 시스템이 사용자와 바이러스 백신 관리자에게 이메일 알림을 보냅니다.

파일 다운로드

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 사용자가 에서 첨부 파일이 서비스 포털있는 기록을 엽니다.
2. 시스템이 파일을 검사하고 검역소로 이동합니다. 파일을 다운로드할 수 없습니다. 티켓 양식 페이지에서 기록을 보는 경우에는 축소판이 표시되지 않습니다.
3. 시스템이 사용자와 바이러스 백신 관리자에게 이메일 알림을 보냅니다.



파일 보기

1. 사용자가 감염된 첨부 파일이 있는 기록을 엽니다.
2. 파일을 다운로드할 수 없습니다. 티켓 양식 페이지에서 기록을 보는 경우에는 축소판이 표시되지 않습니다.

서비스 포털 구성

직원 또는 고객을 위한 셀프 서비스 포털을 계획하고 설정합니다.

구성 개요

다음 목록은 포털 구성을 시작하는 워크플로우에 대한 개략적인 개요입니다. 그러나 이러한 단계를 다른 순서로 수행하는 것이 선호되는 사용 사례가 있을 수 있습니다.

1. 서비스 포털 업그레이드

   이전 릴리스에서 업그레이드한 경우 의 새 기능 또는 업데이트된 기능을 서비스 포털활용하기 위해 추가 작업을 수행해야 할 수 있습니다.

2. 새 포털 생성 또는 기본 시스템 포털 업데이트

   포털은 사이트의 콘텐츠에 대한 모든 참조를 저장하는 엔진입니다. 포털 기록은 사이트의 URL 확장뿐만 아니라 지식베이스, 카탈로그, 홈페이지와 같은 항목을 정의합니다. 포털 기록을 사용하여 헤더 메뉴와 포털 브랜딩을 정의할 수도 있습니다. 필요에 맞게 새 포털을 작성하거나 기존 기본 시스템 포털을 업데이트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 포털 브랜딩 구성

   브랜딩 편집기를 사용하면 실시간 업데이트가 있는 뷰에서 포털의 스타일과 테마를 구성할 수 있습니다. 버튼을 클릭하여 사용자에게 포털이 어떻게 나타나는지 확인할 수 있습니다. 고급 사용자는 여전히 포털 테마에 대한 CSS 스타일 시트를 만들 수 있습니다. 그러나 브랜딩 편집기에서 제공하는 실시간 업데이트는 활용하지 않습니다. 브랜딩 편집기 또는 포털의 특정 구성 요소(예: 위젯 또는 페이지 컨테이너)에서 변경한 내용은 테마에 대한 사용자 지정을 재정의합니다. 브랜딩 편집기에서 제공할 수 있는 것보다 더 많은 사용자 정의가 필요한 경우 을 참조하십시오 포털 테마 생성.

4. 새 페이지 생성 또는 기본 시스템 페이지 업데이트 및 위젯 구성

   페이지는 최종 사용자 경험의 핵심입니다. 페이지 정의는 콘텐츠의 레이아웃을 제어할 뿐만 아니라 사용자 환경을 만듭니다. 페이지는 사용자 경험의 핵심 구성요소인 모바일 응답성을 정의하는 데도 도움이 됩니다. 기존 기본 시스템 페이지를 예로 사용하거나 처음부터 새 페이지를 만듭니다.

   위젯은 페이지의 콘텐츠를 정의합니다. 함께 서비스 포털 제공되는 기본 시스템 위젯을 사용하여 페이지 구성을 시작할 수 있습니다.

5. 포털에서 검색 구성

   검색 데이터는 검색 페이지의 위젯 내에 표시됩니다. 포털에서 데이터를 검색할 수 있도록 하려면 인스턴스 내의 단일 테이블, 여러 테이블 또는 외부 사이트에서 데이터를 가져오는 검색 소스를 생성합니다. 지능형 쿼리 기능을 활용하고 필요한 답변을 빠르게 찾을 수 AI 검색 있습니다.

6. 포털에 대한 접근 관리

   페이지를 공개로 설정하거나, 사용자 로그인 및 Single Sign-On을 구성하거나, 역할별로 페이지 액세스를 제한하거나, 다단계 인증을 활성화하여 포털에 접근할 수 있는 사람을 관리합니다. 또한 고급 사용자 기준을 사용하여 페이지, 위젯 등에 액세스할 수 있습니다.

Example: 공통 포털 구성

포털에 대한 일반적인 구성의 예는 이 비디오를 참조하십시오. 포털에서 리디렉션, 방문 페이지 브랜딩 및 언어 선택을 구성하는 방법에 대해 알아봅니다.

서비스 포털 업그레이드

이전 릴리스에서 인스턴스를 업그레이드 ServiceNow 한 후 의 새 기능 또는 업데이트된 기능을 서비스 포털활용하기 위해 추가 작업을 수행해야 할 수 있습니다.

의 최신 기능을 서비스 포털사용하기 위해 구현해야 하는 변경 사항에 대한 자세한 내용은 이 단원의 항목을 참조하십시오.

업그레이드 시 지식 문서 보기 페이지 활성화

이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 지식 문서 뷰 페이지 경로 맵을 활성화하여 최신 문서 뷰 기능을 활용하십시오. 새로운 기능에는 문서 버전 관리 및 문서 피드백에서 링크 및 이미지 사용이 포함됩니다. 이 맵은 새 인스턴스에서 기본적으로 활성화되며 시스템의 모든 포털에 적용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
지식 문서 보기 페이지 경로 맵은 **kb_article** 페이지를 **kb_article_view** 페이지로 라우팅합니다. 기본적으로 공개 역할이 있는 사용자는 **kb_article_view** 페이지에 접근할 수 없습니다. 하지만 관리자가 이 동작을 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 외부 또는 공용 사용자가 Knowledge Management 서비스 포털에서 지식 문서를 볼 수 있도록 허용 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식 문서 뷰 페이지 경로 맵을 활성화한 후 다음을 수행할 수 있습니다.

- 지식 문서에 대한 의견
- Word 문서를 임포트하여 아티클 버전 생성
- 관리 대상 문서에서 지식 문서 버전 생성

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 페이지 경로 맵레이블이 표시됩니다.
2. 지식 문서 보기 기록을 엽니다.
3. 활성을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

결과

최종 사용자는 **kb_article_view** 페이지를 사용하여 지식 문서를 서비스 포털 봅니다.

확인 스크립트 활성화 서비스 포털

확인 스크립트를 사용하여 특정 필드 유형의 사용자 입력을 확인합니다. 새 인스턴스에서 서비스 포털은 기본적으로 XML, 스크립트, 스크립트(일반), 이메일, 버전 확인 스크립트를 포함합니다. 이전 릴리스에서 업그레이드할 경우 모바일과 서비스 포털 버전은 기본적으로 활성화되지 않습니다. 서비스 포털에서 사용자 입력을 확인하려면 확인 스크립트의 모바일과 서비스 포털 버전을 활성화해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

서비스 포털 을 사용하려면 **UI** 유형 필드를 모두 또는 모바일/**Service Portal**로 설정해야 합니다. 데스크톱으로 표시된 클라이언트 스크립트는 서비스 포털에서 지원되지 않는 레거시 API에 의존합니다. 스크립트를 모바일/Service Portal로 또는 모두로 플래그를 지정하기 전에 지원되는 클라이언트 측 API만 사용 중이어야 합니다. 지원되는 클라이언트 스크립트 유형 및 API 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> UI 유형을 모바일/**Service Portal**에서 모두로 변경하려면 인스턴스에서 데스크톱 버전을 삭제하여 충돌하는 스크립트가 활성화되지 않도록 하십시오. 데스크톱 버전을 삭제하기 전에 변경 사항을 되돌려야 하는 경우 백업을 만드십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 확인 스크립트레이블이 표시됩니다.
2. 에서 사용할 서비스 포털유효성 검사 스크립트의 모바일/ 서비스 포털 버전을 엽니다.
3. 활성 플래그를 클릭하여 확인 스크립트를 활성화합니다.
4. 옵션: 데스크톱, 모바일 및 서비스 포털 환경에서 확인 스크립트를 사용하려면 UI 유형을 모두로 설정합니다.
   충돌하는 확인 스크립트를 활성화하지 않으려면 먼저 스크립트의 데스크톱 버전을 삭제해야 합니다.

   a. 교체하려는 확인 스크립트의 데스크톱 버전으로 이동합니다.
   데스크톱 버전에는 **UI** 유형 필드가 데스크톱으로 설정되어 있습니다.

   b. 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 헤더 메뉴를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 익스포트 〉 XML(이 기록) 기록의 백업을 만듭니다.

d. 내보내기가 완료되면 삭제 를 클릭하고 선택을 확인합니다.

e. 이전 단계에서 활성 으로 설정된 유효성 검사 스크립트로 다시 이동하여 **UI** 유형을모두로 변경합니다.

결과
및 모바일 환경에서 지정된 필드 유형에 서비스 포털 대한 사용자 입력의 형식이 올바른지 확인합니다. 예를 들어, 에서 사용할 서비스 포털이메일 유효성 검사 스크립트를 활성화한 경우, 이메일 필드에 대한 사용자 입력이 잘못되면 오류가 발생하고 브라우저가 양식을 제출하지 못하게 됩니다.

주:
데스크톱 브라우저에서는 기록을 제출할 때 필드의 유효성이 확인됩니다. 모바일 브라우저에서는 필드에서 벗어날 때 필드의 유효성이 확인됩니다.

TinyMCE 5 HTML 편집기 업데이트

TinyMCE 4에서 TinyMCE 5로 변경하면 TinyMCE HTML 편집기의 기능을 유지하기 위해 업데이트가 필요할 수 있습니다. 위젯 각도 제공자를 사용하여 이전 릴리스의 위젯에서 서비스 포털 편집기를 수정한 경우, 이러한 변경 사항을 검토하고 적용 가능한 업데이트를 적용하십시오.

사용자 지정 **TinyMCE** 구현을 중단할 수 있는 변경 사항

일부 변경으로 인해 의 사용자 지정 TinyMCE 구현이 서비스 포털중단될 수 있습니다.

테마 및 스킨에 대한 다음과 같은 변경 사항을 확인합니다.

- 최신 테마는 지원되지 않습니다. 대신 은색 테마를 사용합니다.
- 밝은 회색 스킨은 지원되지 않습니다. 기본 스킨은 산화물입니다.

  sn-editor 테마 또는 sn-editor 스킨도 사용할 수 있습니다. sn-editor 테마 스킨은 NDS(Now Design System) 테마 변수를 사용하고 sn-editor는 하드 코딩된 값을 사용합니다.

  주:
  밝은 회색 스킨의 스타일을 유지하려면 스타일시트에서 다음 코드를 사용합니다.

  ```
  .tox .tox-toolbar-overlord {
      background-color: #f0f0f0 !important;
  }
  ```

API 메서드 네임스페이스에 대한 다음 변경 사항을 참고하십시오 서비스 포털.

자세한 내용은 Tiny MCE5 설명서 Migrating from TinyMCE 4 to TinyMCE 5를 참조하십시오.

추가 변경 사항

다음 변경 사항은 에서 사용자 지정된 TinyMCE 구현에 영향을 줄 수 있습니다 서비스 포털.

- 복사 및 붙여넣기와 같은 기능에 대한 브라우저 상황에 맞는 메뉴는 키보드에서 control + click (Windows) 또는 command + click (Mac)을 선택하여 사용할 수 있습니다. 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하면 브라우저 컨텍스트 메뉴 대신 링크 옵션이 열립니다.
- HTML 자리 표시자는 지원되지 않습니다. 문자열 기반 자리 표시자만 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자 지정 읽기 전용 플러그인은 기본적으로 사용할 수 없습니다. readonlynoborder를 glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins에 추가해야 합니다.
- 새 시스템 속성 glide.ui.html.editor.default_link_target 을 사용하면 링크의 기본 대상 값을 설정할 수 있습니다. 문자열 값에는 '_blank', '', '_self' 및 '_top'가 포함됩니다. 기본 대상 값은 ''###.
- resize 옵션은 편집기와 함께 도구 모음의 크기를 조정합니다. min_height 옵션을 추가하여 도구 모음에 ## ##이 적용되지 않도록 합니다.
- ###### ## ## 이 지원되지 않습니다.
- toolbar_mode 옵션은 데스크톱의 경우 기본적으로 # ##이 아닌 ##으로 설정됩니다. TinyMCE 4의 기본 모양을 복원하려면 이 설정을 변경합니다.
- toolbar_mode 옵션은 기본적으로 모바일의 경우 # ##이 아닌 ###로 설정됩니다. 모바일용 이 설정을 변경하여 TinyMCE 4의 모양을 유지합니다.
- height 옵션은 편집기의 전체 높이를 차지하며 도구 모음에 39픽셀, 상태 표시줄에 18픽셀을 추가하도록 업데이트되었습니다.

  주:
  높이가 올바르게 설정되지 않은 경우 불필요한 스크롤 막대가 나타날 수 있습니다.

- sn_mentions 플러그인은 sn-editor 스킨을 사용합니다. sn-editor 테마 스킨도 지원됩니다.
- contextmenu 옵션에는 기본적으로 링크 옵션만 포함됩니다. contextmenu:false를 추가하여 TinyMCE 4의 모양을 유지합니다.
- fontsize_formats 옵션의 값은 '7pt 7.5pt 8pt 10pt 12pt 14pt 18pt 24pt 36pt'fontsize_formats# 같이 공백으로 구분됩니다. 세로 막대(|)는 더 이상 필요하지 않습니다.
- PowerPaste 플러그인은 ## #### 옵션 목록이 아닌 #### 옵션 목록에 있습니다.
- 지원되는 추가 언어는 프랑스어(캐나다)(fq), 헝가리어(hu), 태국어(th) 및 터키어(번)입니다. 다음과 같이 언어 목록을 업데이트하여 다음 언어를 포함할 수 있습니다.

```
var langs = 'cs,de,en,es,fi,fr,fq,he,hu,it,ja,ko,nl,pl,pt,ru,th,tr,zh,zt';
```

- mce- 네임스페이스를 사용하여 적용된 CSS 스타일은 지원되지 않습니다. 대신 새 CSS 클래스를 사용합니다.
- 번호 매기기 목록이나 글머리 기호 목록을 사용할 수 있도록 ## ##### #### 옵션 목록에 추가합니다.

포털 생성

사용자가 회사 자원을 찾아보고, 문서를 검색하고, 도움을 받을 수 있는 포털을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 포털을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

속성	설명
제목	포털을 정의하는 이름입니다. 브라우저 헤더와 책갈피의 제목은 <### ##> - <## ##>으로 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
URL 접미사	포털에 접근할 때 인스턴스 URL에 추가되어 나타나는 값입니다. 예를 들어 sp를 사용하는 경우 해당 포털의 인스턴스 URL은 <instance name>.service-now.com/sp 이 됩니다. 이 값이 고유하고 다른 포털과 같지 않은지 확인합니다. **주:** 포털 페이지로 이동할 때 오류를 방지하기 위해 URL에 예약어를 사용하지 마십시오. ## 및 cms와 같은 단어는 사용하지 마십시오. 또한 JavaScript로 보호되는 용어를 사용하지 마십시오.
홈페이지	사용자가 로그인한 후 가장 먼저 보게 되는 페이지입니다.
KB 홈페이지	사용자가 지식베이스로 이동할 때 나타나는 사용자 지정 홈페이지입니다.
로그인 페이지	사용자를 인증할 사용자 지정 페이지입니다.
로고	페이지 헤더에 표시되는 로고입니다. 에서 로고를 구성할 수도 있습니다. 브랜딩 편집기 레이블이 표시됩니다.
아이콘	포털의 주소 표시줄에 나타나는 아이콘입니다. 생성하는 각 포털에는 다른 아이콘이 있을 수 있습니다.
기본값	메인 포털로 사용할 포털입니다.
애플리케이션	포털의 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 편집할 수 없으며 기본적으로 전역입니다.
404 페이지	페이지를 제대로 로드할 수 없을 때마다 사용자에게 표시되는 기본 페이지입니다. 시스템 속성을 사용하여 *glide.service_portal.default_404_page* 기본 404 페이지를 정의할 수도 있습니다.
카탈로그 홈페이지	를 나타내는 사용자 지정 페이지입니다 서비스 카탈로그.
카탈로그 범주 홈페이지	포털에 카탈로그 범주를 표시할 페이지입니다.
기본 메뉴	헤더에 나타나는 메뉴가 있는 인스턴스 [sp_instance_menu] 테이블의 메뉴에 대한 참조입니다.
테마	포털의 스타일과 브랜딩을 정의하는 테마 [sp_theme] 테이블의 테마를 나타냅니다. 테마는 최하위 수준의 스타일 구성입니다. 특정 포털 구성요소(예: 위젯 또는 컨테이너 CSS)에서 브랜딩 편집기 변경하면 이러한 스타일이 재정의됩니다.
퀵 스타트 구성	에서 구성 항목을 정의하는 스키마입니다 브랜딩 편집기. JSON 형식으로 브랜딩 옵션을 생성하는 데 사용되는 필드와 기록을 정의할 수 있습니다. `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" },`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명

	"hero_background": {
	"table" : "sp_container",
	"sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63",
	"field" : "background_image"
	}
	}]

CSS 변수	포털 특정 Sass 변수. 여기에서 기존 테마 변수를 덮어쓸 수 있습니다. 주: CSS 변수 필드를 사용하여 CSS 변수만 정의합니다. CSS 포함 항목을 사용하여 CSS 규칙을 정의합니다. Madrid 릴리스에서부터, CSS 포함 항목 내에서 Sass와 LESS를 사용할 수 있습니다.
포털 이름 숨기기	페이지 제목에서 포털 이름을 숨기는 옵션입니다.
오른쪽에서 왼쪽으로 언어 지원	세션 언어가 히브리어와 같이 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어인 경우 포털의 방향을 미러링하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 필요한 CSS가 자동으로 생성되지만 자동 생성된 CSS를 재정의하는 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰기 언어에 대한 고유한 CSS를 제공할 수도 있습니다. 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 고유한 CSS를 제공하려면 을 참조하십시오 포털 테마 생성. 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어 지원에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털에서 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 스타일 지정.
즐겨찾기 사용	포털에서 내 즐겨찾기 기능을 활성화하는 옵션입니다. ○ 포털의 모든 카탈로그 항목과 KB 문서에 대한 즐 ☆)을 표시합니다. ○ 포털 헤더에 내 즐겨찾기 메뉴 항목을 표시합니다. 이 메뉴 항목은 빠른 참조를 위해 책갈피로 지정된 모든 카탈로그 항목 또는 KB 문서의 목록을 표시합니다. 주: ▪ 즐겨찾기로 선택한 검색 가능한 카탈로그 항목 또는 KB 문서만 이 목록에 표시됩니다. ▪ Service Portal에만 적용할 수 있습니다. 다른 포털의 경우 내 즐겨찾기 메뉴 항목을 복제할 수 있습니다. 이 확인란을 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다.
AI Search	
AIS 사용	포털에서 활성화 AI 검색 할 옵션입니다. 자세한 내용은 서비스 포털의 AI 검색 문서를 참조하십시오.
애플리케이션 검색	검색 엔진, 검색 결과 제한, 추천 제한과 같은 포털의 검색 경험 설정을 정의합니다. 검색 애플리케이션 구성 정의에 대한 자세한 내용은 검색 애플리케이션 구성 정의 를 참조하십시오.
검색 결과 구성	포털에 검색 결과가 표시되는 방식을 정의합니다. 검색 결과 구성 정의에 대한 자세한 내용은 복합 데이터세트 정의 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식을 저장합니다.
4. 지식베이스 관련 목록에서 편집 을 선택한 다음, 지식베이스 페이지에 표시할 지식베이스를 선택합니다.
   예를 들어 **IT** 및 **Instance Security Center**를 선택하면 이러한 지식베이스에 대해 정의된 문서 범주만 KB 범주 위젯에 나타납니다.
5. 카탈로그 관련 목록에서 편집을 클릭하여 포털에서 사용할 sc_catalog 테이블에 나열된 하나 이상의 카탈로그를 선택합니다.

포털에 홈페이지 할당

포털 기록을 편집하여 페이지를 홈페이지로 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
URL 접미사가 포털을 참조하면 홈페이지에 배치됩니다. 이 홈페이지는 종종 웹 사이트 언어로 ## 으로 표시됩니다. 홈페이지는 사용자가 보는 주요 정보와 작업을 보관하므로 포털에서 가장 중요한 페이지일 수 있습니다.

모든 포털 페이지를 포털 홈페이지로 사용할 수 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 페이지 페이지 [sp_page] 표를 보려면 서비스 포털 디자이너에서 페이지를 보거나 작성하려면 다음 문서를 참조하십시오 디자이너를 사용하여 서비스 포털 페이지 만들기 및 편집.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 포털레이블이 표시됩니다.
2. 포털을 선택합니다.
3. 홈페이지 필드에서 포털 홈페이지에 사용할 페이지를 선택하고 업데이트를 선택합니다.

기본 오류 페이지 할당

시스템 등록정보를 사용하여 포털의 기본 404 오류 페이지를 생성합니다.

포털 양식을 사용하여 오류 페이지를 포털에 할당할 수 있습니다. 해당 양식을 사용하여 오류 페이지를 할당하지 않으면 시스템은 브레이크아웃 게임 위젯이 포함된 기본 404 페이지를 사용합니다. 기본 404 페이지 속성 [*glide.service_portal.default_404_page*]을 사용하여 기본 오류 페이지를 구성합니다.

기본 오류 페이지로 추가하기 전에 페이지를 작성합니다.

1. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 속성레이블이 표시됩니다.
2. **Service** Portal의 기본 **404** 페이지에서 페이지 양식의 ID 필드에 있는 페이지 ID를 입력합니다.

포털 헤더 메뉴 구성

포털 헤더 메뉴의 모양과 동작을 정의하고 헤더에 표시할 메뉴 항목을 할당합니다. 헤더 메뉴는 사용자의 기본 탐색 컨트롤 서비스 포털 중 하나입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

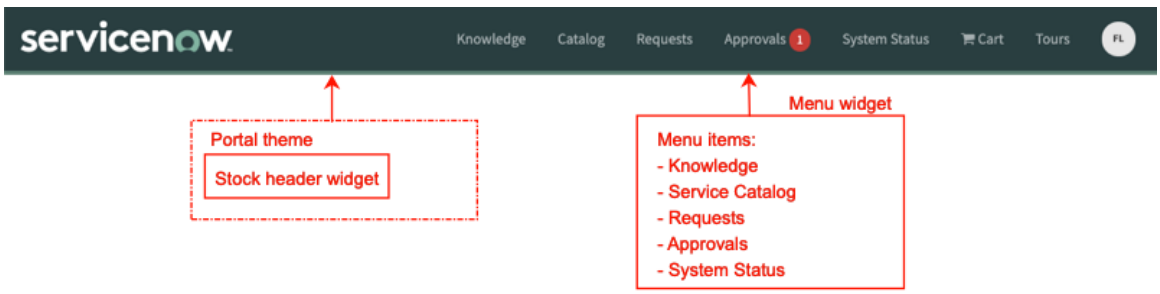
이 태스크 정보
메뉴가 있는 포털 헤더를 구성하려면 여러 단계를 거쳐야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 머리글을 만들어 테마에 추가합니다.
   헤더가 있는 테마를 포털에 추가할 때까지 헤더 메뉴가 표시되지 않습니다.
2. 메뉴 항목이 있는 메인 메뉴를 생성하고 포털에 할당합니다.
   메인 메뉴 기록은 헤더에 나타나는 탐색 옵션을 할당하는 곳입니다. 예를 들어 포털 내의 다른 페이지(예: 서비스 카탈로그)로 연결되는 메뉴 항목을 추가할 수 있습니다.

결과
메인 메뉴와 헤더는 테마 및 포털과 연결될 때 헤더 메뉴를 형성합니다.



포털에 머리말 또는 바닥글 추가하기

테마를 사용하여 포털에 머리글 또는 바닥글을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: (admin 또는 none)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.
2. 선택 포털 테이블 〉 테마 을 클릭한 다음 머리글 또는 바닥글을 추가할 테마를 선택합니다.
3. 머리글 또는 바닥글 필드에서 포털에 사용할 머리글 또는 바닥글을 선택합니다.
   이제 막 시작하는 경우 기본 시스템의 Stock 머리글 또는 샘플 바닥글 위젯을 다시 사용할 수 있습니다.
4. 옵션: 고정 머리글 또는 고정 바닥글을 선택하여 사용자가 위 또는 아래로 스크롤할 때 페이지의 동일한 위치에 유지되도록 머리글 또는 바닥글을 한 곳에 잠급니다.
5. 헤더의 모양을 구성하려면 Service Portal 구성 페이지에서 브랜딩 편집기.
6. 테마 색상 탭에서 Navbar 섹션의 색상 선택기를 사용하여 헤더의 색상을 제어합니다.

포털 헤더 메뉴 생성

포털의 헤더에 표시할 메뉴 항목이 있는 메뉴를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: (admin 또는 none)

프로시저

1. Service Portal 구성 페이지(**Service Portal** 〉 서비스 포털 구성)에서 다음으로 이동합니다. 포털 테이블 〉 메뉴가 포함된 인스턴스 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
2. 메뉴 양식의 필드를 모두 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메뉴 필드

필드	설명
직위	헤더 메뉴의 이름입니다. 메뉴를 포털과 연결할 때 이 사실을 알아야 합니다.
추가 옵션, JSON 형식	고급 구성 옵션. 예를 들어, 이 필드를 사용하여 다음 코드로 헤더 메뉴에서 쇼핑 카트를 사용하도록 설정합니다. `{ "enable_cart": { "displayValue": "true", "value": true } }`
애플리케이션	기록 범위입니다. 헤더 메뉴 기록과 소스 테이블의 애플리케이션 범위가 동일해야 합니다.
위젯	헤더 메뉴의 기준이 되는 위젯입니다. 목록에서 메뉴 유형 위젯을 선택합니다. 예를 들어 기본 시스템 위젯으로 포함된 헤더 메뉴 위젯이 있습니다.

3. 양식을 저장한 다음 관련 목록에서 메뉴 항목을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택하고 메뉴 항목 양식을 완성합니다.

메뉴 항목 필드

필드	설명
레이블	메뉴의 항목에 표시되는 이름입니다
상위 메뉴	이 필드에는 항목을 추가하는 메뉴의 이름이 이미 포함되어 있어야 합니다. 필요에 따라 값을 다른 메뉴로 변경할 수 있습니다
상위 메뉴 항목	이 필드를 사용하여 다른 메뉴 항목 내에 메뉴 항목을 중첩합니다.
순서	다른 메뉴 항목과 관련하여 메뉴에서 항목이 나타나는 위치를 결정하는 값
유형	항목이 링크되는 페이지의 종류입니다. 양식 필드는 이 목록에서 선택하는 옵션에 따라 달라집니다. 다음 중에서 선택합니다. ○ 페이지: 서비스 포털. ○ URL: 외부 웹 사이트로 연결되는 링크입니다. 새 브라우저 탭이나 창에서 URL을 열려면 **URL** 대상 필드에 _blank 입력합니다. ○ 서비스 카탈로그: 에 대한 링크입니다 서비스 카탈로그. ○ 카탈로그 범주: 서비스 카탈로그. ○ 카탈로그 항목: 특정 카탈로그 항목으로 연결되는 링크입니다. ○ 지식베이스: 이전에 포털의 기본 지식베이스로 구성한 지식베이스로 연결되는 링크입니다. ○ KB 주제: KB 주제 페이지로 연결되는 링크입니다. ○ KB 문서: 번호별로 KB 문서로 연결되는 링크입니다. ○ KB 범주: 지식베이스 내의 특정 KB 범주로 연결되는 링크입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 필터링된 목록: 연결할 페이지를 결정하는 조건을 설정합니다. ○ 스크립팅된 목록: 연결할 페이지를 결정하는 스크립트를 입력합니다.
페이지	항목이 링크되는 포털 페이지의 이름입니다. 이 옵션은 메뉴 항목 유형으로 페이지를 선택하는 경우에 사용할 수 있습니다.
조건	헤더에 표시할 메뉴 항목에 필요한 조건을 결정합니다. 예를 들어 조건 gs.hasRole("sp_admin")은 메뉴 항목에 대한 액세스를 sp_admin 역할을 가진 사용자로 제한합니다. 이 값을 **false**로 설정하면 메뉴 항목이 숨겨집니다. 조건 필드에서 사용할 조건에 대한 자세한 내용은 UI 작업 만들기를 참조하십시오 .
상형 문자	메뉴 항목 옆에 나타나는 아이콘입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 메뉴와 메뉴 항목을 생성한 후 포털에 메뉴를 추가합니다.
   a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 포털을 클릭한 다음, 메뉴를 추가하려는 포털을 여십시오.
   b. 메인 메뉴 필드에서 참조 조회 아이콘을 선택한 다음 이름으로 적절한 메뉴를 선택합니다.
   c. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
생성한 메뉴를 포털과 연결한 다음, 메뉴의 테마가 있는 헤더를 생성하십시오.

포털 헤더에서 언어 선택기 사용

포털 헤더에서 언어 선택기를 활성화하여 모든 사용자가 언어 기본 설정을 선택할 수 있도록 허용합니다.

시작하기 전에
포털 사용자에게 필요한 언어를 활성화하고 포털 헤더 메뉴를 구성합니다. 자세한 내용은 Activate a language 및 포털 헤더 메뉴 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Knowledge(/kb), Customer Support(/csm) 및 Customer Service(/csp) 포털을 제외한 모든 포털의 경우 언어 선택기가 포함되어 있지만 기본적으로 꺼져 있습니다. 다른 포털의 포털 헤더에 언어 선택기를 표시하려면 이 절차에 따라 언어 선택기를 활성화해야 합니다.

포털 헤더에서 언어 선택기는 사용자의 현재 언어 선택과 사용자가 선택할 수 있는 언어 메뉴를 표시합니다. 지역 그룹화를 사용하는 경우 구성된 지역 그룹에 따라 언어가 표시됩니다. 언어 그룹화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Create regions for language selection in portals .

프로시저
1. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *glide.sp.portals.language_selector_enabled* 속성을 엽니다.
3. 값 필드에 언어 선택기 위젯을 표시할 포털의 sys_ID 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

결과
언어 선택기는 인증된 사용자와 인증되지 않은 사용자 모두에 대해 헤더 메뉴에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Portal에서 카탈로그 구성

포털을 여러 카탈로그와 연결합니다. 기본적으로 Service Portal은 Service Catalog와 연결되어 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 포털레이블이 표시됩니다.
2. **Service Portal** 기록을 클릭합니다.
3. 포털을 카탈로그와 연결하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. 카탈로그 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
   b. 포털에 추가할 카탈로그를 하나 이상 선택합니다.
   선택한 카탈로그와 연결된 범주 및 카탈로그 항목이 서비스 포털에 표시됩니다.

   주:
   - 카탈로그를 선택하지 않으면 요청자가 액세스할 수 있는 모든 활성 카탈로그를 서비스 포털에서 사용할 수 있습니다.
   - 포털과 연결된 카탈로그에 관계없이 항목은 AI Search의 검색 소스에 구성된 카탈로그에서만 검색됩니다. AI 기반 카탈로그 검색 환경 구성에 대한 자세한 내용은 AI 기반 카탈로그 검색 환경 구성을 참조하십시오.
4. 옵션: 카탈로그의 레이블을 편집하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. **Main** menu(기본 메뉴) 필드에서 **Open** Record(기록 열기)를 클릭합니다.
   b. 메뉴 항목 섹션에서 카탈로그 기록을 클릭합니다.
   c. 레이블 필드에 카탈로그의 레이블을 지정합니다.
   카탈로그 레이블은 Service Portal의 기본 메뉴에 표시됩니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

서비스 포털 내 서비스 카탈로그

접근 관리 자동화

또는 서비스 포털를 사용하여 접근 관리 요청 이행을 자동화합니다서비스 카탈로그. 카탈로그 항목 및 플로우는 , Microsoft Entra ID(이전의 Microsoft Azure AD) 및 Microsoft Active Directory의 요청을 Okta지원합니다.

스토어에서 앱 요청

사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 버전

접근 관리 자동화 v2.1.0이 최신 버전입니다.

카탈로그 항목 및 플로우

애플리케이션은 접근 관리 자동화 작업을 자동화하기 위한 카탈로그 항목과 플로우를 제공합니다. 카탈로그 항목이 제출되면 관련 플로우가 트리거되고 작업이 수행됩니다. 사용 가능한 카탈로그 항목은 다음과 같습니다.

서비스	카탈로그 항목	설명
Microsoft Active Directory	Active Directory 그룹 작성	Microsoft Active Directory에 제공된 상세 정보로 그룹을 작성합니다.
	Active Directory 사용자 작성	Microsoft Active Directory에 사용자를 작성합니다.
	그룹에서 Active Directory 사용자 제거	Microsoft Active Directory의 그룹에서 지정된 사용자를 제거합니다.
	Active Directory 사용자 사용	Microsoft Active Directory에서 지정된 사용자를 활성화합니다.
	Active Directory 사용자 사용하지 않음	Microsoft Active Directory에서 지정된 사용자를 비활성화합니다.
	그룹에 Active Directory 사용자 추가	Microsoft Active Directory의 그룹에 지정된 사용자를 추가합니다.
	Active Directory 사용자 잠금 해제	Microsoft Active Directory에서 지정된 사용자를 잠금 해제합니다.
Microsoft Entra ID(이전의 Microsoft Azure AD)	Microsoft Entra ID 사용자 삭제	Microsoft Entra ID에서 지정된 사용자를 삭제합니다.
	그룹에 Microsoft Entra ID 사용자 추가	지정된 사용자를 Microsoft Entra ID의 그룹에 추가합니다.
	Microsoft Entra ID 보안 그룹 생성	Microsoft Entra ID에 보안 그룹을 작성합니다.
	Microsoft Entra ID 그룹에서 소유자 제거	지정된 Microsoft Entra ID 그룹에서 소유자를 제거합니다.
	Microsoft Entra ID O365 그룹 생성	Microsoft Entra ID에 Office 365 그룹을 작성합니다.
	Microsoft Entra ID 사용자 사용 안 함	Microsoft Entra ID에서 지정된 사용자를 비활성화합니다.
	Microsoft Entra ID 사용자 사용	Microsoft Entra ID에서 지정된 사용자를 활성화합니다.
	그룹에서 Microsoft Entra ID 사용자 제거	지정된 사용자를 Microsoft Entra ID의 그룹에서 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스	카탈로그 항목	설명
	Microsoft Entra ID 그룹에 소유자 추가	Microsoft Entra ID 그룹에 소유자를 추가합니다.
	Microsoft Entra ID 사용자 작성	Microsoft Entra ID로 사용자를 작성합니다.
Okta	Okta 사용자 요소 재설정	지정된 Okta 사용자의 요소를 재설정합니다.
	Okta 사용자를 Okta 그룹에 추가	Okta의 그룹에 지정된 사용자를 추가합니다.
	Okta 사용자 잠금 해제	Okta에서 지정된 사용자를 잠금 해제합니다.
	Okta 사용자 일시 중지 해제	Okta에서 지정된 사용자의 일시 중지를 해제합니다.
	Okta에서 그룹 생성	Okta에서 그룹을 작성합니다.
	Okta에서 사용자 작성	Okta에서 사용자를 작성합니다.
	Okta 사용자 일시 중단	Okta에서 지정된 사용자를 취소합니다.
	Okta 그룹에서 Okta 사용자 제거	Okta의 그룹에서 지정된 사용자를 제거합니다.
	Okta 사용자 활성화	Okta에서 지정된 사용자를 활성화합니다.

하위 플로우

애플리케이션은 접근 관리 자동화 작업을 자동화하는 하위 플로우를 제공합니다. 사용 가능한 하위 플로우는 다음과 같습니다.

하위 플로우	설명
인시던트 작성	자동화가 실패하면 인시던트를 생성합니다.
이벤트 작성	자동화가 실패하면 이벤트를 생성합니다.
동적 플로우 템플릿	이벤트 생성 및 인시던트 생성 하위 플로우를 사용하는 템플릿입니다.
승인자 및 담당자 가져오기	결정 테이블에서 요청 항목, 카탈로그 작업 및 인시던트에 대한 승인자, 담당자 및 할당 그룹의 상세 정보를 검색합니다.

작업

애플리케이션은 접근 관리 자동화 작업을 자동화하는 작업을 제공합니다. 사용 가능한 하위 플로우는 다음과 같습니다.

작업	설명
마스크를 password2로 변환	마스크 필드를 password2 필드로 변환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업	설명
문자열을 배열로 Array.Strings	쉼표로 구분된 값의 문자열을 문자열의 배열로 변환합니다.

결정 테이블

애플리케이션은 접근 관리 자동화 결정 테이블을 사용하여 승인자 및 담당자 정보를 저장합니다. 결정 테이블은 다음과 같습니다.

결정 테이블	설명
액세스 관리 카탈로그 작업 그룹 할당 정책	자동화가 실패할 경우 이행 카탈로그 작업을 할당할 그룹을 선택하는 데 사용됩니다.
액세스 관리 카탈로그 작업 사용자 할당 정책	자동화가 실패할 경우 이행 카탈로그 작업을 할당할 사용자를 선택하는 데 사용됩니다.
액세스 관리 실패한 자동화 플로우 정책	자동화가 실패할 경우 실행해야 하는 하위 플로우를 선택하는 데 사용됩니다.
액세스 관리 인시던트 그룹 할당 정책	자동화가 실패할 때 실행되는 하위 플로우가 인시던트 생성인 경우 이 결정 테이블은 인시던트를 할당할 그룹을 선택하는 데 사용됩니다.
액세스 관리 인시던트 사용자 할당 정책	자동화가 실패할 때 실행되는 하위 플로우가 인시던트 생성인 경우 이 결정 테이블은 인시던트를 할당할 사용자를 선택하는 데 사용됩니다.
액세스 관리 요청된 항목 그룹 승인 정책	카탈로그 요청의 승인자로 할당된 그룹을 선택하는 데 사용됩니다.
액세스 관리 요청된 항목 사용자 승인 정책	카탈로그 요청의 승인자로 할당된 사용자를 선택하는 데 사용됩니다.

사용자 역할

애플리케이션은 접근 관리 자동화 sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user 역할을 제공합니다. 이 역할을 가진 사용자는 접근 관리 자동화 카탈로그 항목을 볼 수 있습니다.

주:
카탈로그 항목을 만들고 제출하려면 사용자에게 sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL 및 카탈로그 관리자 역할이 있어야 합니다.

접근 관리 자동화 설정

접근 관리 자동화 기본 카탈로그 항목을 사용하도록 페이지를 구성 서비스 포털 하여 애플리케이션을 설정합니다.

시작하기 전에

- 구독을 요청합니다 Integration Hub . 자세한 내용은 법무 일정 - IntegrationHub 개요를 참조하십시오.
- 필요한 스포크 중 하나를 활성화하고 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Okta 스포크
- Microsoft Entra ID 스포크(이전 Microsoft Azure AD 스포크)
- Microsoft Active Directory 스포크

> **주:**
> 필요한 스포크만 구성합니다. 예를 들어 에서 액세스를 Okta관리하려면 스포크를 Okta 구성합니다.

- 접근 관리 자동화 앱 활성화
- 필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음 작업을 수행하도록 결정 테이블을 구성합니다.
   - 사용자, 그룹 또는 둘 다를 할당하여 요청된 항목을 승인합니다.
   - 사용자, 그룹 또는 두 사람 모두를 할당하여 카탈로그 작업과 인시던트에 대한 조치를 취합니다.
   - 자동화가 실패하면 하위 플로우를 트리거합니다.

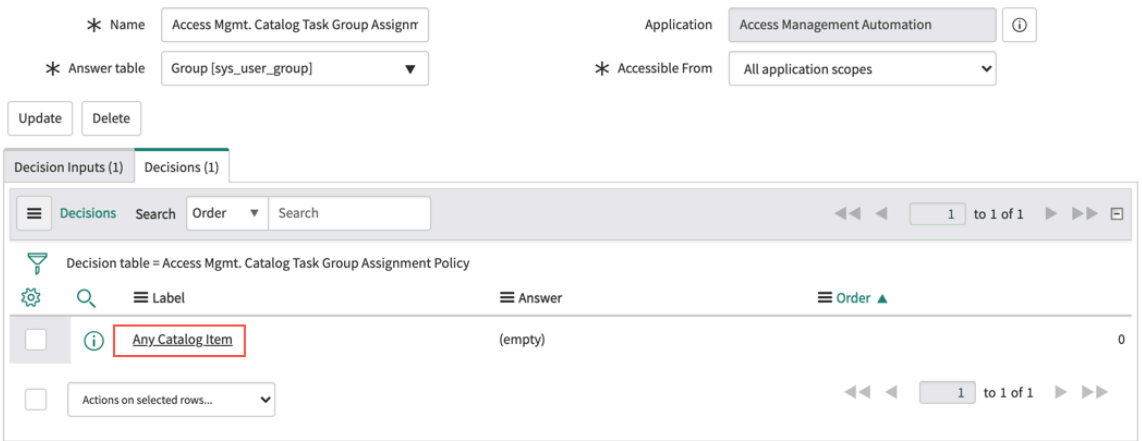
   이 애플리케이션의 플로우는 결정 테이블을 사용하여 관리자가 의 플로우 플로우 디자이너를 수정하지 않고도 승인자, 할당 및 하위 플로우 라우팅을 구성할 수 있도록 합니다. 기본적으로 각 결정 테이블에서 결정 기록을 수정하여 애플리케이션의 모든 카탈로그 항목에 적용되는 옵션(그룹, 사용자 또는 하위 플로우)을 선택할 수 있습니다. 카탈로그 항목마다 다른 할당, 승인자 또는 하위 플로우를 원하는 경우 결정 테이블 내에서 각 카탈로그 항목에 대한 새 결정을 추가할 수 있습니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 결정 테이블레이블이 표시됩니다.

   b. 필요한 접근 관리 자동화 결정 테이블 기록을 엽니다.
   각 결정 테이블에 대해 이러한 단계를 반복해야 합니다.

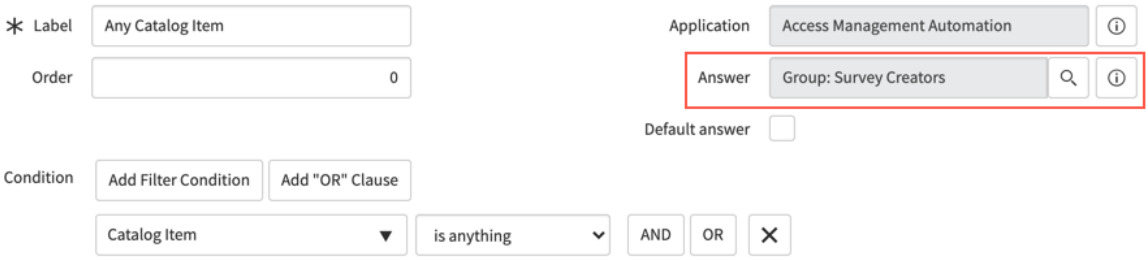
   c. 결정 탭을 클릭합니다.

   d. 결정 기록을 클릭합니다.



   e. 결정 테이블의 용도에 따라 응답에서 필요한 그룹, 사용자 또는 하위 플로우를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



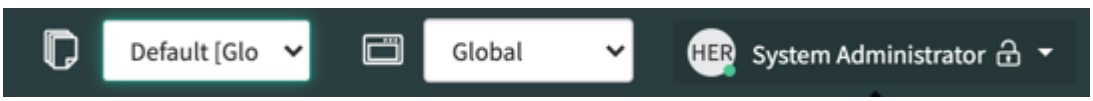
주:
이 7개의 결정 테이블을 구성하고 요구 사항에 따라 답변을 할당합니다.

- 액세스 관리 카탈로그 작업 그룹 할당 정책
- 액세스 관리 카탈로그 작업 사용자 할당 정책
- 액세스 관리 실패한 자동화 플로우 정책
- 액세스 관리 인시던트 그룹 할당 정책
- 액세스 관리 인시던트 사용자 할당 정책
- 액세스 관리 요청된 항목 그룹 승인 정책
- 액세스 관리 요청된 항목 사용자 승인 정책

Access Management에서 인시던트 생성 하위 플로우를 선택하는 경우. 자동화 플로우 정책 결정 테이블에 실패했습니다. 인시던트 할당 결정 테이블을 구성해야 합니다. 이벤트 생성 하위 플로우를 선택하면 인시던트 할당 결정 테이블을 무시할 수 있습니다.

2. 서비스 포털 페이지를 구성합니다.

주:
현재 업데이트 세트 및 애플리케이션에 대해 기본값(전역) 및 전역 을 선택해야 합니다.



a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 포털레이블이 표시됩니다.

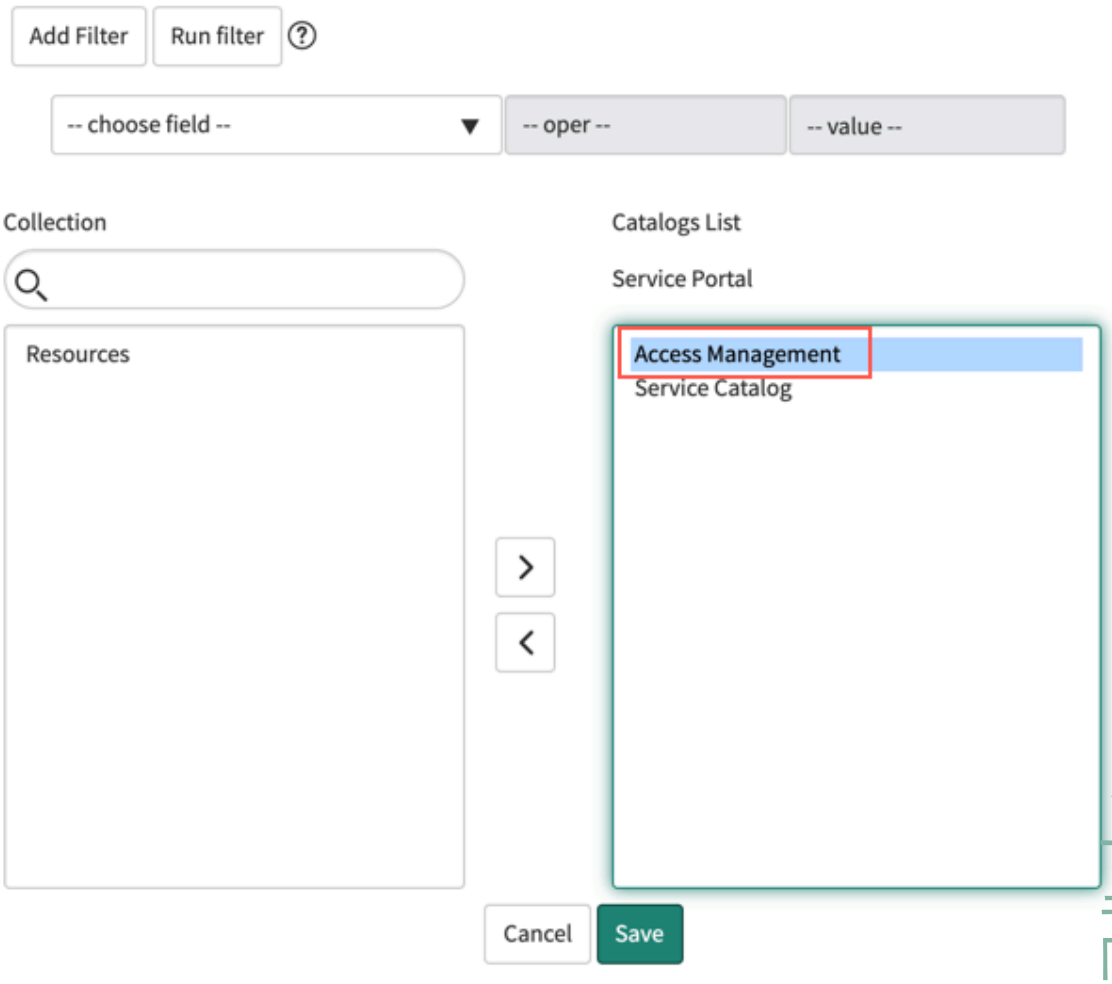
b. Service Portal 기록을 엽니다.

c. 카탈로그 탭을 클릭합니다.

d. 편집을 클릭합니다.

e. Service Portal 목록에 액세스 관리를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



f. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- 카탈로그 항목을 보려면 다음으로 이동합니다. **Service Catalog** 〉 카탈로그 정의 〉 카탈로그 유지을 클릭하고 **Access** Management(액세스 관리)를 클릭합니다.
- 카탈로그 항목을 요청하려면:

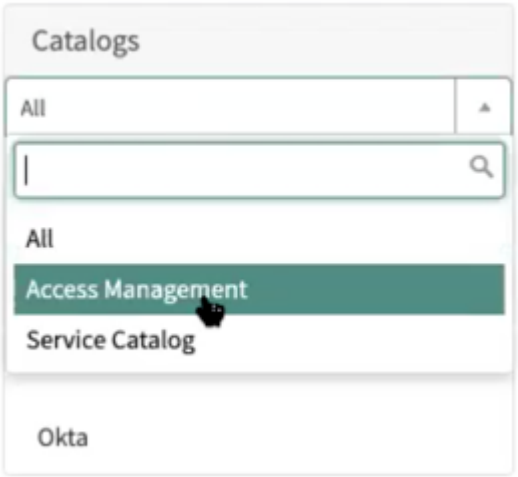
> 주:
> 카탈로그 항목을 만들고 제출하려면 사용자에게 sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL 및 카탈로그 관리자 역할이 있어야 합니다.

1. 서비스 포털로 이동합니다.

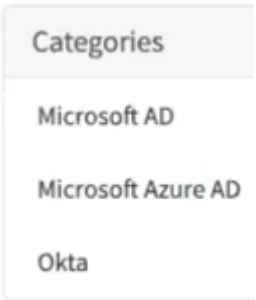
2. 카탈로그 탭을 클릭합니다.

3. 범주별로 찾아보기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. **Access** Management(액세스 관리)를 선택합니다.



5. 표시된 범주에서 필요한 서비스를 선택합니다.
6. 필요한 작업을 선택하고 카탈로그 항목을 제출합니다. 요청이 승인되면 연결된 플로우가 트리거되고 필요한 사용자가 승인을 제공할 수 있습니다. 활동은 카탈로그 항목에 기록됩니다.

- 애플리케이션을 사용하여 에서 액세스를 Okta관리하는 경우 사용자에게 Okta Okta 그룹 모듈에서 데이터를 검색할 수 있는 관리자 역할이 있는지 확인합니다. 또한 카탈로그 항목을 사용하여 요청을 제출하려면 사용자에게 관리자 역할이 있어야 Okta 합니다.
- 위젯 및 매크로 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 KB 문서 Access Management Automation - Widget & Macro Customisations 를 참조하십시오.

Cloud Deployment Automation

또는 서비스 포털를 사용하여 서비스 카탈로그 AWS CloudFormation 서비스의 배포 및 프로비저닝을 자동화합니다.

스토어에서 앱 요청

를 방문하십시오. ServiceNow Store 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 제공하는 웹 사이트입니다. 출시된 모든 앱의 누적 출시 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 레이블이 표시됩니다.

스포크 종속성

이 애플리케이션을 사용하려면 AWS CloudFormation 스포크 를 활성화하고 설정해야 합니다.

카탈로그 항목 및 플로우

Cloud Deployment Automation은 작업을 자동화하기 위한 카탈로그 항목 및 플로우를 제공합니다. 카탈로그 항목이 제출되면 연결된 플로우가 트리거되고 작업이 수행됩니다. 플로우를 사용자 지정하려면 새 애플리케이션 범위에서 플로우의 복사본을 생성합니다. 사용 가능한 카탈로그 항목 및 플로우는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 항목 또는 플로우	설명
스택 작성	AWS CloudFormation 계정에 스택을 작성합니다.
변경 세트 작성 및 실행	AWS CloudFormation 계정에서 변경 세트를 작성하고 실행합니다.
스택 세트 작성	AWS CloudFormation 계정에 설정된 스택을 작성합니다.
스택 삭제	AWS CloudFormation 계정에서 스택을 삭제합니다.
스택 세트 삭제	AWS CloudFormation 계정에서 설정된 스택을 삭제합니다.
스택 세트 업데이트	AWS CloudFormation 계정에서 설정된 스택을 업데이트합니다.

하위 플로우

Cloud Deployment Automation은 작업 자동화를 시연하는 하위 플로우를 제공합니다. 하위 플로우를 사용자 지정하려면 새 애플리케이션 범위에서 하위 플로우의 복사본을 생성합니다. 사용 가능한 하위 플로우는 다음과 같습니다.

하위 플로우	설명
이벤트 작성	자동화가 실패하면 이벤트를 생성합니다.
인시던트 작성	자동화가 실패하면 인시던트를 생성합니다.
동적 플로우 템플릿	이벤트와 인시던트를 생성하는 하위 플로우 템플릿입니다.
승인자 및 담당자 가져오기	결정 테이블에서 요청된 항목, 카탈로그 작업 및 인시던트에 대한 승인자(그룹 및 사용자), 담당자 및 할당 그룹의 상세 정보를 검색합니다.
스택 세트 작업 결과 가져오기 상태 이유	AWS CloudFormation 스택 세트 작업 결과 상태 이유를 검색합니다.
스택 세트 작업 상태 가져오기	AWS CloudFormation 스택 세트의 운영 상태를 검색합니다.
스택 상태 가져오기	AWS CloudFormation 스택의 상태를 검색합니다.

작업

Cloud Deployment Automation은 키 값 쌍을 기반으로 객체 배열을 다른 객체 배열로 변경하는 Array.Object 내부 이름 변경 작업을 제공합니다.

결정 테이블

Cloud Deployment Automation 애플리케이션은 결정 테이블을 사용하여 필요한 정보를 저장합니다. 결정 테이블은 다음과 같습니다.

결정 테이블	설명
CDA 요청된 항목 사용자 승인 정책	승인을 위해 요청된 항목을 관련 사용자에게 할당하는 데 사용되는 정책입니다.
CDA 요청된 항목 그룹 승인 정책	승인을 위해 요청된 항목을 관련 그룹에 할당하는 데 사용되는 정책입니다.
CDA 인시던트 사용자 할당 정책	관련 사용자에게 인시던트를 할당하는 데 사용되는 정책입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결정 테이블	설명
CDA 인시던트 그룹 할당 정책	관련 그룹에 인시던트를 할당하는 데 사용되는 정책입니다.
CDA 실패 자동화 플로우 정책	자동화 실패가 발생할 때 인시던트 또는 이벤트 생성 중에서 선택하는 데 사용되는 정책입니다.
CDA 카탈로그 작업 사용자 할당 정책	관련 사용자에게 카탈로그 작업을 할당하는 데 사용되는 정책입니다.
CDA 카탈로그 작업 그룹 할당 정책	관련 그룹에 카탈로그 작업을 할당하는 데 사용되는 정책입니다.

사용자 역할

Cloud Deployment Automation 애플리케이션은 sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user 역할을 제공합니다. 이 역할을 가진 사용자는 Cloud Deployment Automation 카탈로그 항목을 볼 수 있습니다.

주:
카탈로그 항목을 만들고 제출하려면 사용자에게 sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user _mgmt_user, ITIL 및 카탈로그 관리자 역할이 있어야 합니다.

시스템 속성

Cloud Deployment Automation 애플리케이션은 요구 사항에 따라 구성할 수 있는 시스템 속성을 제공합니다.

시스템 속성	설명
sn_cloud_dpmt_atmn.exclude_aws_regions	CloudDeploymentAutomationUtils 스크립트 포함에 언급된 지역에서 제외해야 하는 추가 지역 목록입니다.
sn_cloud_dpmt_atmn.include_aws_regions	CloudDeploymentAutomationUtils 스크립트 포함에 언급된 지역에 포함해야 하는 추가 지역 목록입니다.
sn_cloud_dpmt_atmn.flow_loop_limit(플로우_루프_제한)	제한가 종료되기 전에 루프에서 실행해야 하는 시간입니다.

다음으로 이동 시스템 속성 〉 모든 속성 이러한 속성의 값을 구성합니다.

Cloud Deployment Automation 설정

Cloud Deployment Automation 기본 카탈로그 항목을 사용하도록 페이지를 구성 서비스 포털 하여 애플리케이션을 설정합니다.

시작하기 전에

- 구독을 요청합니다 Integration Hub . 자세한 내용은 법무 일정 - IntegrationHub 개요를 참조하십시오.
- AWS CloudFormation 스포크 를 활성화하고 구성합니다.
- Cloud Deployment Automation 앱 활성화
- 필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

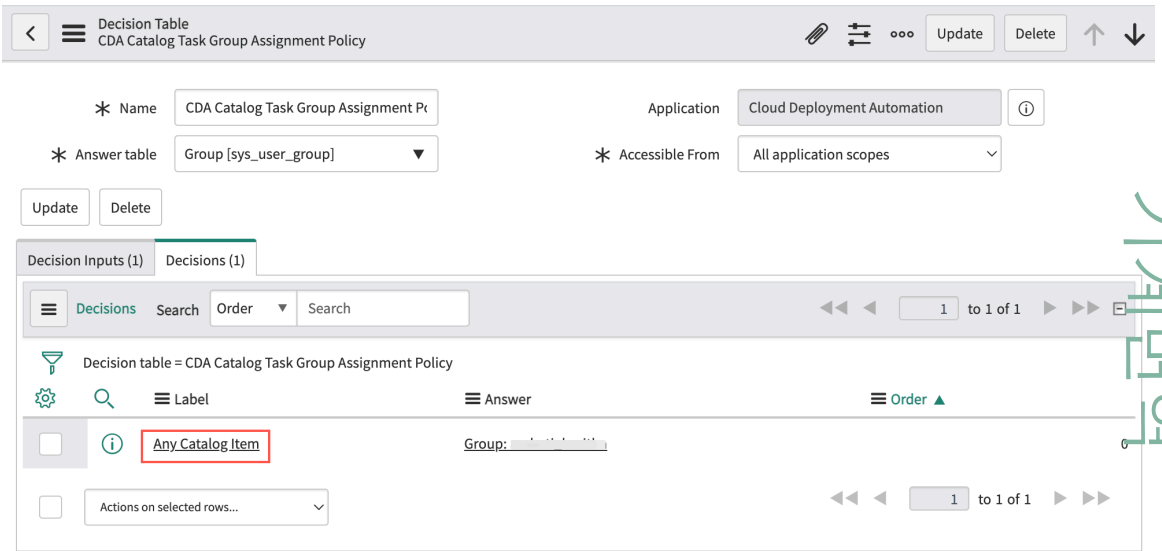
1. 필요한 작업을 수행하도록 결정 테이블을 구성합니다.
   이 애플리케이션의 플로우는 결정 테이블을 사용하여 관리자가 의 플로우 플로우 디자이너를 수정하지 않고도 승인자, 할당 및 하위 플로우 라우팅을 구성할 수 있도록 합니다. 기본적으로 각 결정 테이블에서 결정 기록을 수정하여 애플리케이션의 모든 카탈로그 항목에 적용되는 옵션(그룹, 사용자 또는 하위 플로우)을 선택할 수 있습니다. 카탈로그 항목마다 다른 할당, 승인자 또는 하위 플로우를 원하는 경우 결정 테이블 내에서 각 카탈로그 항목에 대한 새 결정을 추가할 수 있습니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 결정 테이블레이블이 표시됩니다.

   b. 필요한 Cloud Deployment Automation 결정 테이블 기록을 엽니다.
   각 결정 테이블에 대해 이러한 단계를 반복해야 합니다.

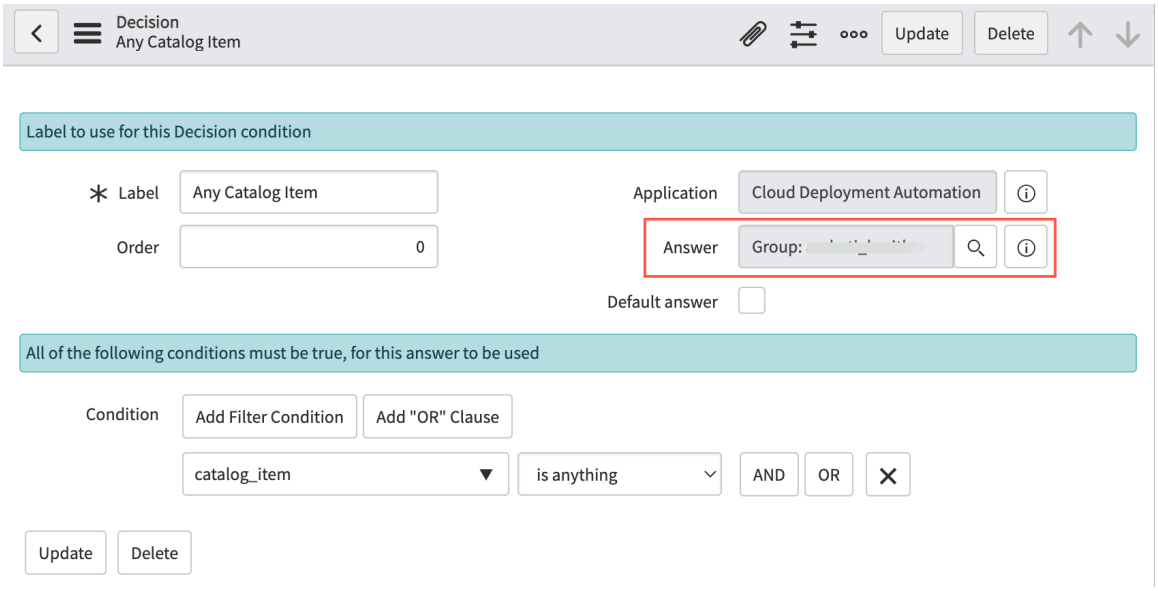
   c. 결정 탭을 클릭합니다.

   d. 결정 기록을 클릭합니다.



   e. 결정 테이블의 용도에 따라 응답에서 필요한 그룹, 사용자 또는 하위 플로우를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

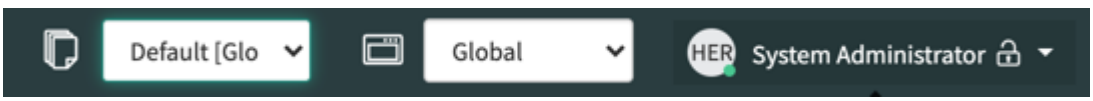


주:
이 7개의 결정 테이블을 구성하고 요구 사항에 따라 답변을 할당합니다.

- CDA 카탈로그 작업 그룹 할당 정책
- CDA 카탈로그 작업 사용자 할당 정책
- CDA 실패 자동화 플로우 정책
- CDA 인시던트 그룹 할당 정책
- CDA 인시던트 사용자 할당 정책
- CDA 요청된 항목 그룹 승인 정책
- CDA 요청된 항목 사용자 승인 정책

2. 서비스 포털 페이지를 구성합니다.

주:
현재 업데이트 세트 및 애플리케이션에 대해 기본값(전역) 및 전역 을 선택해야 합니다.



a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 포털레이블이 표시됩니다.

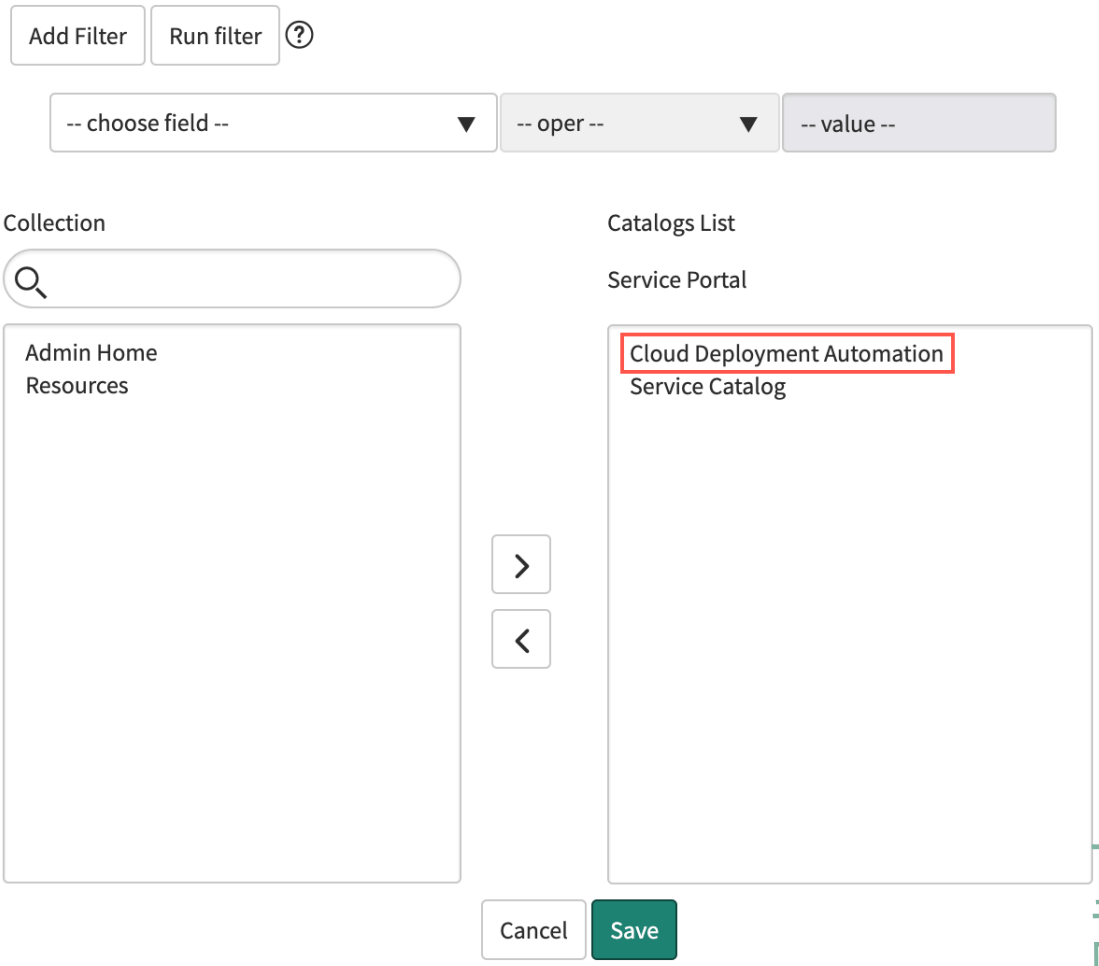
b. Service Portal 기록을 엽니다.

c. 카탈로그 탭을 클릭합니다.

d. 편집을 클릭합니다.

e. Service Portal 목록에 **Cloud Deployment Automation**을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



f. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

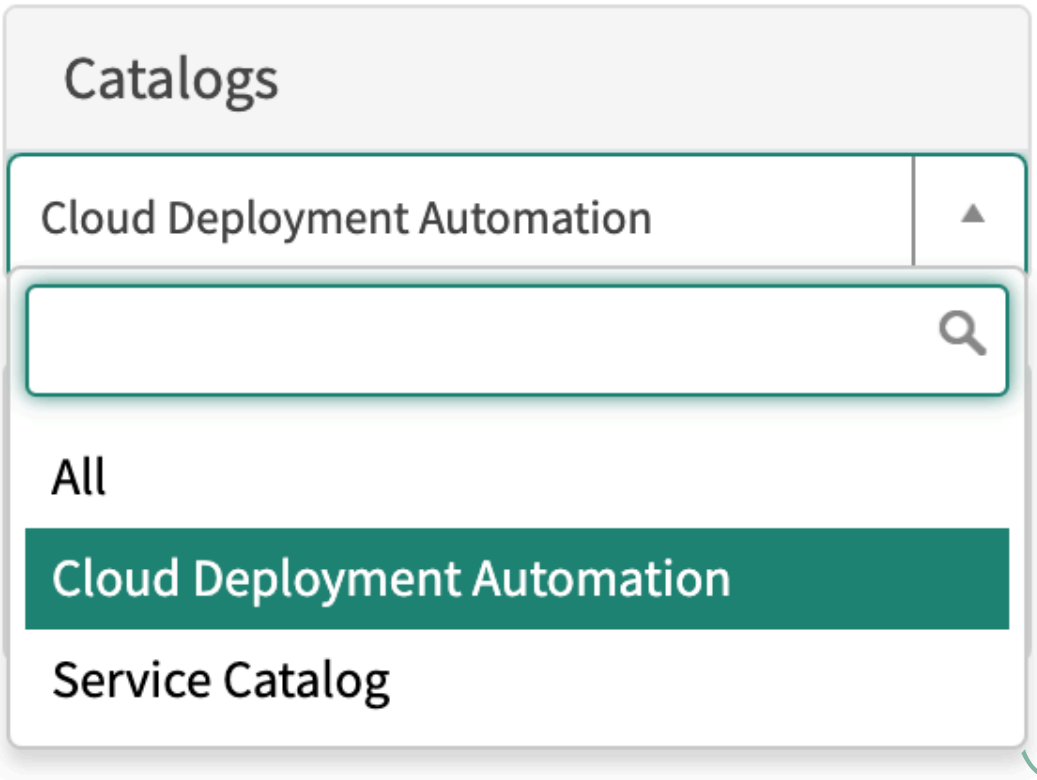
- 카탈로그 항목을 보려면 다음으로 이동합니다. **Service Catalog** 〉 카탈로그 정의 〉 카탈로그 유지을 클릭하고 **Cloud Deployment Automation**을 클릭합니다.
- 카탈로그 항목을 요청하려면:

> **주:**
> 카탈로그 항목을 만들고 제출하려면 사용자에게 sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL 및 카탈로그 관리자 역할이 있어야 합니다.

1. 서비스 포털로 이동합니다.
2. 카탈로그 탭을 클릭합니다.
3. 범주별로 찾아보기를 클릭합니다.

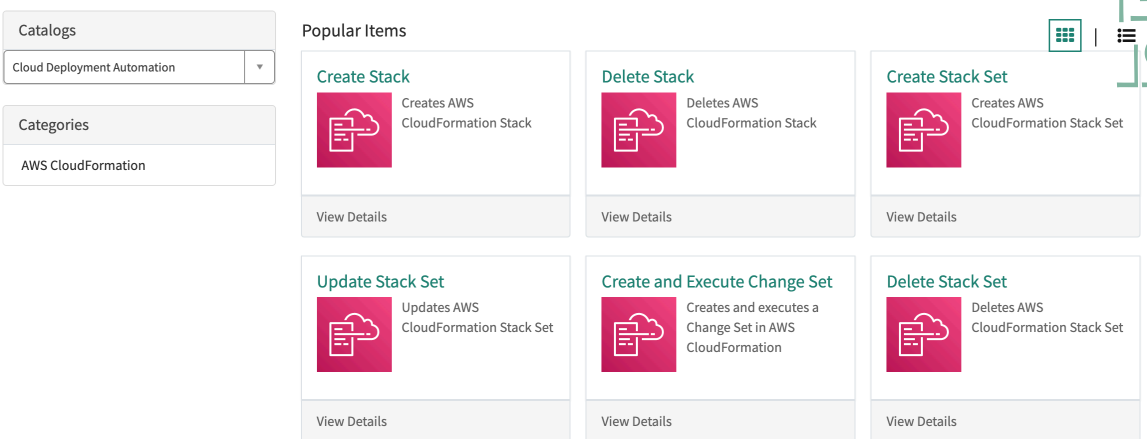
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. **Cloud Deployment Automation**을



선택합니다.

5. 필요한 작업을 선택하고 카탈로그 항목을 제출합니다. 요청이 승인되면 연결된 플로우가 트리거되고 필요한 사용자가 승인을 제공할 수 있습니다. 활동은 카탈로그 항목에 기록됩니다.



지식베이스와 포털 연결

포털을 모든 지식베이스와 연결할 수 있습니다. 포털에는 여러 지식베이스를 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 포털레이블이 표시됩니다.
2. 지식베이스 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
3. 포털에 추가할 지식베이스를 하나 이상 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지식베이스는 포털의 **KB** 홈페이지 에 나열된 서비스 포털 페이지에 표시됩니다. 지식베이스를 선택하지 않으면 포털에서 모든 지식베이스를 사용할 수 있습니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

Knowledge Management 서비스 포털 구성

포털에서 구성 에이전트 채팅

최종 사용자는 모든 포털 페이지에서 에이전트 채팅 대화를 시작하고 유지보수할 수 있습니다. 스크립트를 작성하여 포털 특정 데이터를 에이전트 채팅으로 전달합니다. 예를 들어, 지식베이스의 이름을 가상 에이전트 대화에 전달합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

- Glide 가상 에이전트 (com.glide.cs.chatbot) 또는 (com.glide.interaction.awa) 플러그인을 활성화합니다 에이전트 채팅 . 구독이 있는 경우에만 Glide Virtual Agent 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 에이전트 채팅레이블이 표시됩니다.
서비스 포털 에이전트 채팅 구성〔sp_agent_chat_config〕 테이블이 열립니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

필드	설명
활성	구성을 활성화하려면 선택합니다.
이름	구성 기록의 고유한 이름을 입력합니다.
포털	지정된 채팅 구성을 사용할 포털을 선택합니다. 포털을 선택하지 않으면 구성이 시스템의 모든 포털에 적용됩니다.
애플리케이션	기록에 대한 읽기 전용 애플리케이션 범위입니다.
공개	사용자가 로그인하기 전에 사용할 수 있도록 에이전트 채팅 하려면 선택합니다.
역할	사용자가 사용해야 에이전트 채팅하는 역할을 선택합니다. 역할을 에이전트 채팅 선택하지 않으면 역할에 관계없이 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.
순서	구성의 실행 순서를 나타내는 숫자를 입력합니다. 포털당 하나의 구성만 적용됩니다. 포털에 구성이 여러 개 있는 경우 시스템은 처음 발견된 구성을 가장 낮은 구성에서 가장 높은 구성으로 실행합니다.
서버 스크립트	사용자가 대화를 시작할 때 페이지 및 위젯 데이터를 대화에 에이전트 채팅 전달하는 스크립트를 작성합니다. 예를 들어, 값에 액세스할 수 에이전트 채팅 있도록 채팅 대화에 필드를 전달합니다. 이 스크립트에 전달된 데이터는 이 기록과 연결된 포털의 모든 페이지에서 사용할 수 있습니다. 이 스크립트는 GlideSPScriptable API에 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명

	주:
	포털 접미사, 페이지 ID, 언어는 자동으로 에이전트 채팅에서 사용할 수 있으며 사용자 지정 스크립트가 필요하지 않습니다. Sys ID와 테이블은 URL에 있을 때 자동으로 에이전트 채팅에서 사용할 수 있습니다.
	
	이 예제에서는 포털과 연결된 카탈로그 목록이 포함된 객체를 현재 대화에 반환합니다.
	`(function ($sp) {`
	`  return {`
	`  catalogs: $sp.getValue('catalogs')`
	`  };`
	`})($sp);`
	
	iframe HTML 요소에서 열면 에이전트 채팅 카탈로그 목록이 iframe URL에 포함됩니다. 이 필드의 매개 변수는 에 전달된 모든 충돌하는 페이지 데이터를 재정의합니다 에이전트 채팅.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
사용자는 선택한 포털의 모든 페이지에서 대화를 시작하고 유지보수할 에이전트 채팅 수 있습니다.

버튼 사용자 지정 에이전트 채팅

포털의 버튼에 사용되는 에이전트 채팅 색상과 이미지를 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
버튼에 사용되는 에이전트 채팅 이미지 중 하나 또는 둘 다를 바꾸려면 이미지를 인스턴스에 업로드합니다. 이미지 업로드에 대한 자세한 내용은 데이터베이스에 이미지 저장을 참조하세요.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
버튼의 다음 요소를 구성할 수 있습니다.에이전트 채팅

- 채팅 창이 열려 있음을 나타내는 이미지입니다
- 채팅 창이 닫혔음을 나타내는 이미지입니다
- 단추 배경색

이러한 요소는 포털 테마에서 결정됩니다. 버튼을 사용자 지정 에이전트 채팅 하려면 포털 테마 기록에서 관련 SCSS 변수를 업데이트하십시오. 자세한 내용은 봇의 브랜딩 설정을 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 테마레이블이 표시됩니다.
2. 테마 기록을 엽니다.
3. **CSS** 변수 필드에 다음 변수를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수	설명
$sp-agent-chat-btn-close	채팅 창이 닫혔음을 나타내는 이미지입니다. 다음을 포함하는 이미지 URL을 사용합니다. ○ 인스턴스 주소 ○ 참조할 이미지 [db_image] 기록의 이름 예를 들어, 데이터베이스에서 tack-icon.png 이미지를 참조하려면 다음을 입력합니다. `$sp-agent-chat-btn-close: url("https://<instance-name>.service-now.com/tack-icon.png");` 기본 이미지를 사용하려면 변수를 제거하십시오.
$sp-agent-chat-btn-open	채팅 창이 열려 있음을 나타내는 이미지입니다. 다음을 포함하는 이미지 URL을 사용합니다. ○ 인스턴스 주소 ○ 참조할 이미지 [db_image] 기록의 이름 예를 들어, 데이터베이스에서 book-icon.png 이미지를 참조하려면 다음을 입력합니다. `$sp-agent-chat-btn-open: url("https://<instance-name>.service-now.com/book-icon.png");` 기본 이미지를 사용하려면 변수를 제거하십시오.
$sp-agent-chat-bg	단추 배경색입니다. 16진수 코드를 사용하여 색상을 설정합니다. 예를 들어 빨간색을 사용하려면 다음을 입력합니다. `$sp-agent-chat-bg: #ff0000;` 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수	설명
	기본 배경색을 사용하려면 변수를 제거하십시오.

4. 업데이트를 클릭합니다.

위젯에서 가상 에이전트 서비스 포털 마이그레이션

이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 포털 구현에 가상 에이전트 서비스 포털 위젯이 포함될 수 있습니다. 위젯 옵션을 서비스 포털 구성의 에이전트 채팅으로 마이그레이션하고 위젯의 모든 인스턴스를 제거하여 사용자가 모든 포털 페이지에서 에이전트 채팅 대화를 시작하고 유지보수할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: (admin 또는 none)

프로시저

1. 인스턴스 옵션을 기록하고 위젯의 가상 에이전트 서비스 포털 인스턴스를 삭제합니다.
   a. 위젯의 가상 에이전트 서비스 포털 각 인스턴스를 찾아 인스턴스 옵션을 엽니다.
   b. 값을 기록합니다.
   c. 위젯 인스턴스를 삭제합니다.
2. 위젯 인스턴스에 색상 인스턴스 옵션이 포함되어 있는 경우 포털 테마 기록에 색상 변수를 추가합니다.
   a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 테마레이블이 표시됩니다.
   b. 포털의 테마 기록을 엽니다.
   c. **CSS** 변수 필드에 $sp-agent-chat-bg 변수를 추가하고 값을 원하는 색상으로 설정합니다.

   Example

   ```
   $sp-agent-chat-bg: #ff0000
   ```

3. 위젯 인스턴스 옵션에 URL 매개변수가 포함되어 있는 경우 서비스 포털 에이전트 채팅 구성 양식 서버 스크립트 필드에 추가합니다.

   주:
   포털 접미사, 페이지 ID, 언어는 자동으로 에이전트 채팅에서 사용할 수 있으며 사용자 지정 스크립트가 필요하지 않습니다. Sys ID와 테이블은 URL에 있을 때 자동으로 에이전트 채팅에서 사용할 수 있습니다.

   a. 원하는 포털의 서비스 포털 에이전트 채팅 구성〔sp_agent_chat_config〕테이블의 기록으로 이동합니다.
   b. 서버 스크립트 필드에서 매개 변수를 에 전달할 사용자 지정 스크립트를 작성합니다에이전트 채팅.

   Example

   이 예시에서는 chat_queue 필드의 값을 현재 대화에 반환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
(function ($sp) {
 return {
  chat_queue: $sp.getValue('chat_queue')
 };
})($sp);
```

결과
위젯 인스턴스가 개별 포털 페이지에서 제거됩니다. 대신 포털은 서비스 포털 에이전트 채팅 구성 기록을 모든 포털 페이지에 적용합니다.

페이지 데이터 전달 대상 에이전트 채팅

위젯 클라이언트 스크립트에서 *spContextManager* 클래스를 사용하여 동적 페이지 데이터를 에이전트 채팅. 예를 들어, 사용자가 홈페이지에서 서비스 포털 대화를 시작할 때 승인 위젯 에이전트 채팅 의 승인 수를 전달합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
위젯을 검사하여 데이터가 위젯 클라이언트 스크립트에 전달되는 방식을 이해합니다. 에서 데이터를 사용할 수 에이전트 채팅있도록 하려면 *#### spContextManager* 서비스에 전달해야 합니다. 그런 다음 vaContext 개체를 사용하여 주제의 가상 에이전트 데이터에 액세스할 수 있습니다. 스크립트에서 가상 에이전트 컨텍스트 변수를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Virtual Agent 스크립트를 참조하십시오.

프로시저

1. 위젯 편집기에서 위젯을 엽니다.
2. 위젯 클라이언트 스크립트를 업데이트합니다.
   a. *spContextManager* 서비스를 위젯 클라이언트 스크립트 함수에 삽입합니다.
   b. *spContextManager* API를 에이전트 채팅 사용하여 변수를 전달합니다.

   이 예제에서는 approval_count 에 에이전트 채팅전달합니다. 사용자가 홈페이지에서 서비스 포털 대화를 시작하면 시스템은 에이전트 채팅 iframe URL에 &sysparm_approval_count=5를 추가합니다.

   ```
   function ($scope, spContextManager) {

     spContextManager.addContext('agent-chat', {
       'approval_count': 5
     });
   };
   ```

   이 API에 전달된 키는 페이지당 고유합니다. 예를 들어, 'agent-chat' 키가 *addContext()* 메서드를 통해 페이지의 다른 위젯에 의해 이미 초기화된 경우 *updateContextForKey()* 메서드를 사용하여 키의 데이터를 업데이트해야 합니다. . *spContextManager* 클래스에 대한 자세한 내용은 spContextManager 를 참조하세요.
3. 저장을 클릭합니다.
4. 주제에서 가상 에이전트 데이터를 사용합니다서비스 포털.
   a. 다음으로 이동 가상 에이전트 〉 디자이너 을 클릭하고 데이터를 사용할 서비스 포털 주제를 엽니다.
   b. 주제 플로우 편집을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 필요에 따라 주제를 구성합니다.
스크립트 필드에서 vaContext 개체를 사용하여 에서 전달된 컨텍스트 변수에 액세스합니다 서비스 포털.

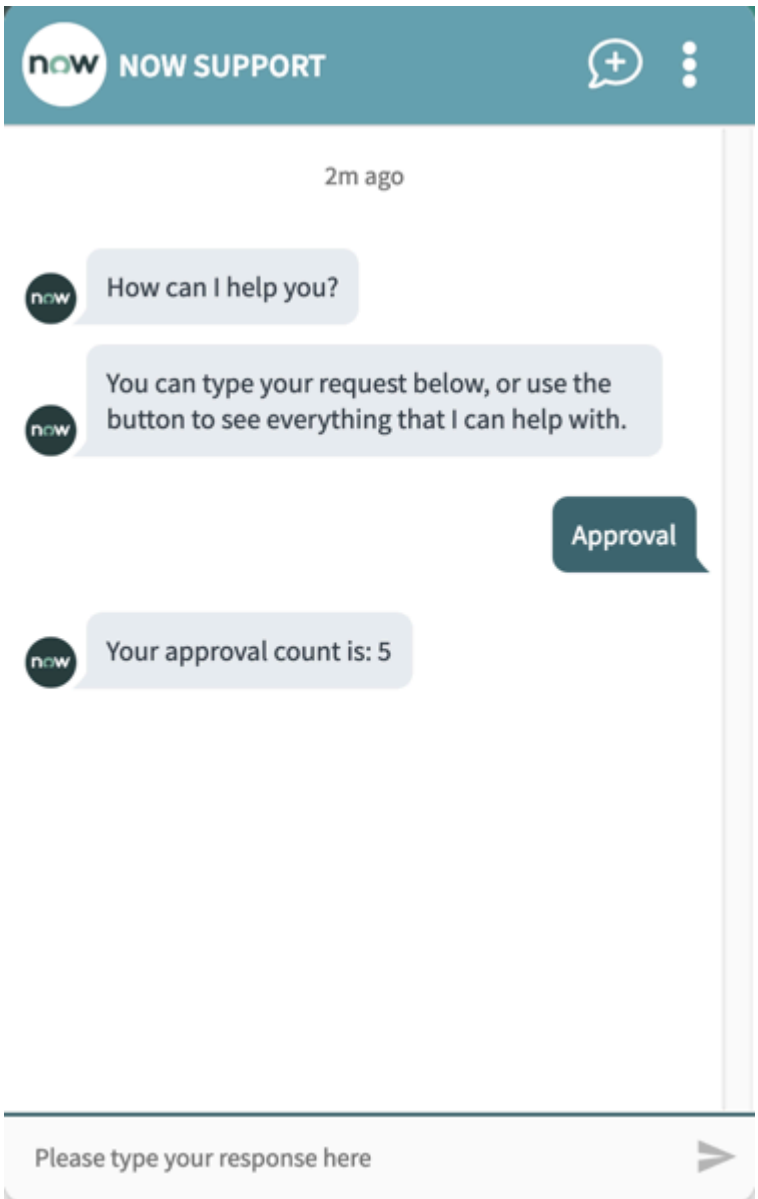
주제 생성에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 Virtual Agent 주제 생성 단원을 참조하십시오.

Example
예를 들어, 이 스크립트는 승인 위젯의 approval_count 변수 값에 액세스합니다.

```
(function execute() {
   return "Your approval count is: " + vaContext.approval_count;
})()
```

d. 주제를 저장하고 게시합니다.

결과
에이전트 채팅 최종 사용자가 페이지에서 대화를 시작할 때 변수에 액세스할 수 있습니다 서비스 포털 .



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

헤더 메뉴에서 라이브 채팅 링크 제거

포털의 헤더 메뉴에 라이브 채팅 링크가 포함되어 있는 경우 위젯의 옵션 스키마를 업데이트하여 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
채팅 큐 필드를 포털 기록에 추가하면 라이브 채팅 링크가 포털의 헤더 메뉴에 추가됩니다. 포털을 에이전트 채팅와 통합하면 라이브 채팅 링크가 더 이상 필요하지 않습니다.

프로시저

1. Service Portal 구성 페이지에서 다음으로 이동합니다. 포털 테이블 〉 메뉴가 포함된 인스턴스레이블이 표시됩니다.
2. 포털의 헤더 메뉴에 대한 기록을 엽니다.
   예를 들어, 기본 시스템 포털을 사용하는 경우 **SP** 헤더 메뉴를 엽니다.
3. 추가 옵션, **JSON** 형식 필드에 다음 JSON 키-값 페어를 추가합니다.

```
“enable_live_chat”: {
   “displayValue”: “false”,
   “value”: false
}
```

   최종 JSON은 다음과 같습니다.

```
{
   “enable_cart”: {
      “displayValue”: “true”,
      “value”: true
   },
    “enable_wishlist”: {
      “displayValue”: “true”,
       “value”: true
    },
   “enable_live_chat”: {
     “displayValue”: “false”,
      “value”: false
   }
}
```

4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
포털로 이동하면 라이브 채팅 이 헤더 메뉴에 나타나지 않습니다.

포털 스타일 정의하기

페이지는 컨테이너, 열, 행, 위젯 및 위젯 인스턴스로 구성됩니다. 각 구성요소의 CSS를 구성하거나 테마 및 브랜딩에 정의된 CSS를 포털의 전역 정의로 사용할 수 있습니다. 테마 또는 브랜딩에서 CSS를 정의하지 않으면 Bootstrap 기본값이 사용됩니다.

여러 수준에서 포털에서 CSS를 정의할 수 있습니다.

부트스트랩 기본값

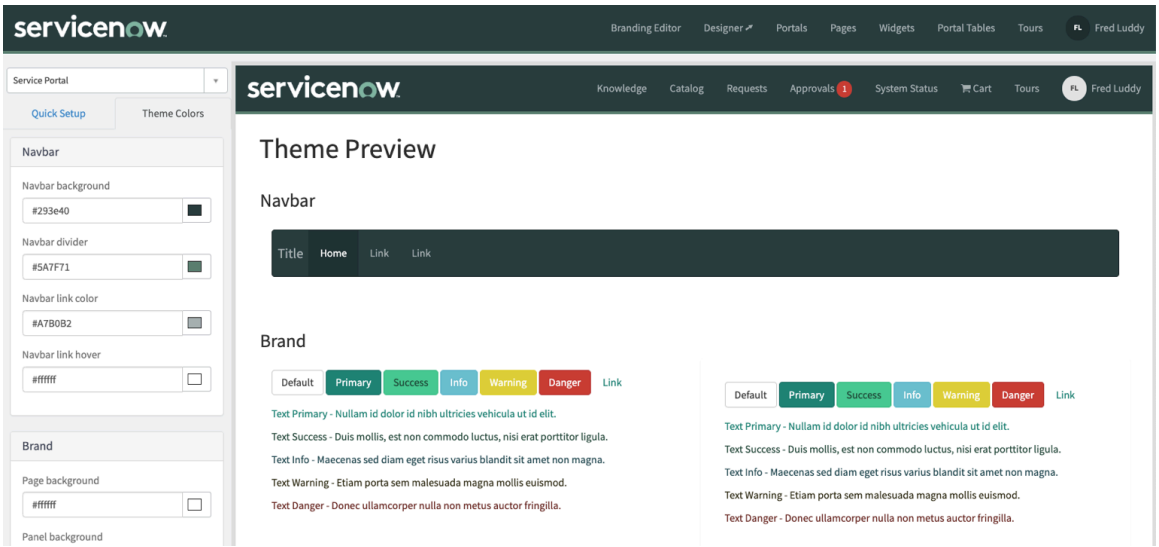
다른 CSS가 정의되지 않은 경우 모든 요소는 Bootstrap 버전 3.3.6 기본값을 사용합니다. CSS를 값으로 허용하는 모든 서비스 포털 필드에서 부트스트랩 CSS

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도우미 클래스를 사용할 수 있습니다. 컨테이너를 표시하거나 숨기 서비스 포털 려면 visible-lg 또는 hidden-md와 같은 부트스트랩 CSS 반응형 유틸리티 도우미 클래스를 사용합니다.

브랜딩 편집기 테마 색상/포털 CSS

브랜딩 편집기 테마 색상 탭에 정의된 CSS입니다. 브랜딩 편집기의 테마 색상에 대한 변경 내용은 포털 테이블 (sp_portal)의 CSS 변수 필드에 나타납니다. 테마 색상을 사용자 지정하면 Bootstrap 기본값을 덮어씁니다.



테마 CSS

테마 테이블 (sp_theme)의 CSS 변수 필드에 정의된 CSS입니다. 테마 CSS를 최대한 많이 사용하여 향후 포털을 보다 유연하게 발전시킬 수 있습니다.

테마를 사용하면 포털 CSS/브랜딩 편집기 테마 색상을 덮어씁니다.

페이지 CSS

페이지 테이블 (sp_page)의 페이지별 CSS 필드에 정의된 CSS입니다.

페이지별 CSS가 테마 CSS를 덮어씁니다.

CSS 클래스

각 레코드 내에서 페이지의 CSS 클래스 요소를 정의할 수 있습니다.

위젯 CSS

위젯 테이블 (sp_widget)의 CSS 필드에 정의된 CSS입니다.

위젯 CSS는 컨테이너, 열 및 행 CSS를 덮어씁니다.

위젯 인스턴스 CSS

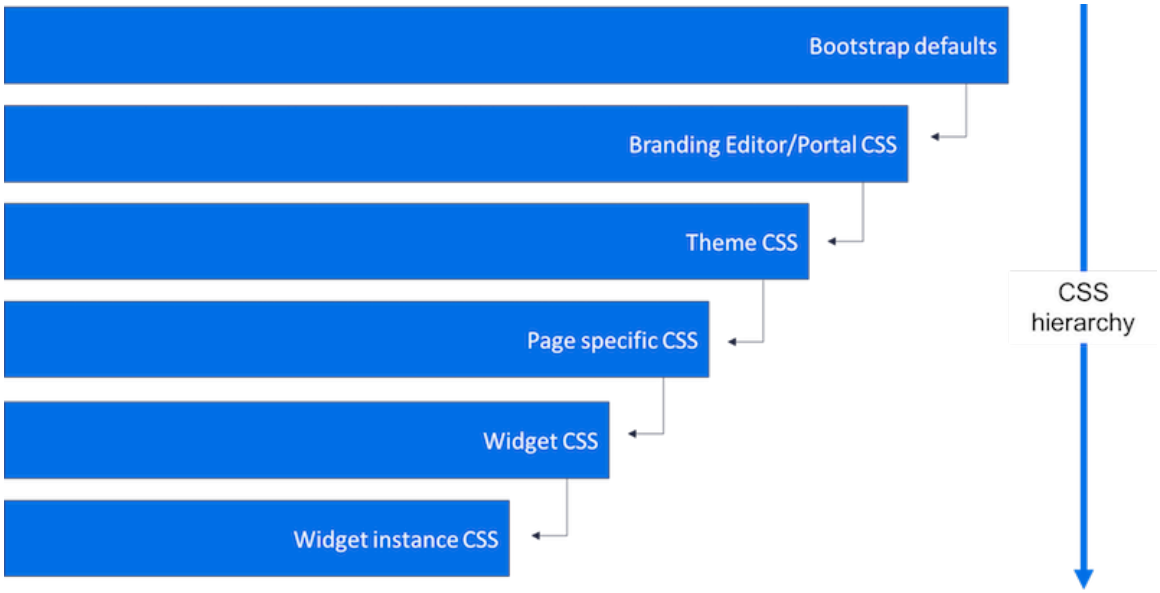
인스턴스 테이블 (sp_instance)의 CSS 필드에 정의된 CSS입니다.

위젯 인스턴스 CSS는 다른 모든 CSS 정의를 덮어씁니다.

주:
경우에 따라 접근성에 대한 기본 스타일이 포털에 정의된 CSS를 덮어쓸 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Portal의 스타일 애플리케이션 계층 구조



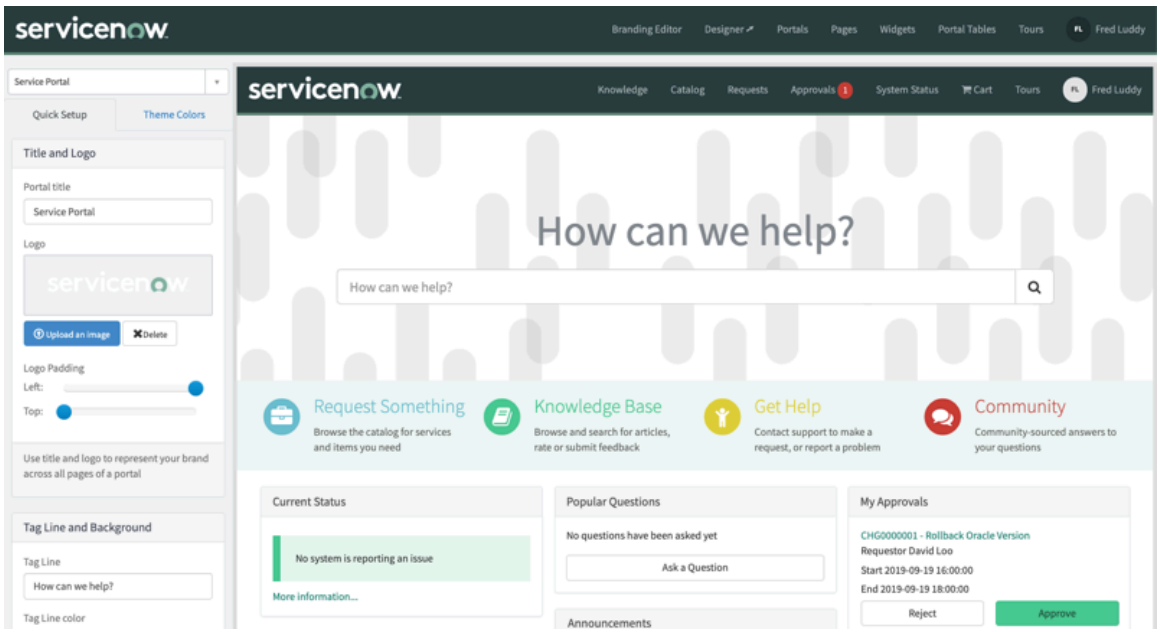
포털 브랜딩 구성

포털에 고유한 모양과 느낌을 부여하는 데 사용합니다 브랜딩 편집기 .

브랜딩 편집기에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성을 클릭한 다음 브랜딩 편집기를 클릭합니다.

포털 목록에서 테마를 사용자 지정할 포털을 선택합니다. 그런 다음 Quick Setup(빠른 설정) 및 Theme Colors(테마 색상) 탭의 옵션을 사용하여 포털을 사용자 지정합니다.

브랜딩 편집기



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

빠른 설정 탭 옵션

필드	설명
포털 제목	포털의 이름입니다. 에서 포털 브랜딩 편집기 의 이름을 변경하면 플랫폼 UI의 포털 양식 필드 제목도 변경됩니다.
로고	포털의 헤더에 나타나는 로고입니다. 이 이미지는 최대 높이 46px, 최대 너비 200px로 크기가 조정됩니다.
로고 패딩	머리글 가장자리 위치에서 로고를 배치할 위치입니다. 이 정보는 포털 양식의 CSS 변수 섹션에 저장됩니다.
태그 라인 및 배경	플랫폼 UI의 포털 기록에 있는 빠른 시작 구성 필드의 JSON 스키마에 의해 정의된 필드입니다. 이 샘플 서비스 포털 에서는 다음 스키마를 브랜딩 편집기 사용하여 **Tag Line** 및 **Background**를 추가합니다. `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
태그 라인	태그 라인이 있는 포털 페이지를 사용자에게 소개합니다. 이 텍스트는 홈페이지 검색 위젯의 인스턴스에 저장됩니다.
태그 라인 색	태그 라인의 색상을 선택합니다.
홈페이지 배경 색	배경색을 추가합니다. 색상 이름, 16진수 색상, 10진수(RGB)를 입력하거나 색상 구개에서 선택할 수 있습니다.
배경 이미지	이미지를 업로드하여 홈페이지 배경에 표시합니다. 이 이미지는 홈페이지의 위젯 컨테이너에 저장됩니다.

테마 탭의 색상에 대해 표준 색상 이름, 16진수 코드, 10진수(RGB) 코드를 사용하거나 색상 구개에서 색상을 선택할 수 있습니다. 모든 색상 정의는 포털 양식의 CSS 변수 필드에 저장됩니다. 테마 미리 보기는 변경하면 실시간으로 업데이트됩니다.

테마 색상 탭

필드	설명
탐색 모음	이 섹션의 필드를 사용하여 헤더 메뉴의 색상을 사용자 지정합니다.
브랜드	이 섹션의 필드를 사용하여 페이지 색상을 사용자 지정합니다. 예를 들어 페이지 배경 또는 위젯 배경입니다.
텍스트	이 섹션의 필드를 사용하여 페이지의 텍스트 색상을 사용자 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 테마 색상 브랜딩 편집기 에 대한 변경 사항은 플랫폼 UI의 포털 양식에 있는 CSS 변수 필드에 나타납니다.

라호야 테마 브랜딩 활성화

서비스 포털 La Jolla 브랜드를 활성화하여 대비에 대한 WCAG-AA 준수를 포함하는 브랜딩을 적용합니다 ServiceNow . 이 플러그인은 기본적으로 새 인스턴스에서 활성화되지만 관리자는 이전 버전에서 업그레이드된 인스턴스에서 플러그인을 활성화해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Service Portal La Jolla 브랜드 업데이트는 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

Service Portal La Jolla 브랜드 업데이트용 플러그인

플러그인	설명
서비스 포털 La Jolla 브랜드 [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	이 플러그인은 /sp 및 /sp_config 포털을 La Jolla 브랜딩으로 ServiceNow 업데이트합니다. 포털 기록이 수정되지 않은 경우 로고, 파비콘, 로그인 페이지 배경 이미지, 영웅 배너, 테마 및 위젯 인스턴스 옵션이 업데이트됩니다.

주:
플러그인을 설치하기 전에 **/sp** 또는 **sp_config** 포털 페이지를 수정한 경우 La Jolla 브랜딩의 일부 요소가 표시되지 않을 수 있습니다. 모든 브랜딩 이미지는 사용자 지정 포털에 대한 수동 업데이트를 위해 **db_image** 테이블에 있습니다.

구독을 구입하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 구독을 구입한 후, 프로덕션 인스턴스 내에서 플러그인을 활성화합니다.

HI Customer Service 시스템에서 요청하면 무료로 하위 프로덕션 인스턴스의 기능을 평가할 수 있습니다.

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

관련 정보

플러그인 목록(Washington DC)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포털 테마 생성

브랜딩 편집기에서 제공할 수 있는 것보다 더 많은 사용자 정의가 필요한 경우 고유한 사용자 지정 테마를 만들 수 있습니다.

CSS에 대한 이해가 있는 사용자만 사용자 지정 테마를 만들어야 합니다.

1. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 테마을 클릭한 다음, 새로 만들기를 선택합니다.
2. 양식 필드를 완성하고 양식 컨텍스트 메뉴에서 저장을 선택합니다.

테마 양식 필드

필드	설명
이름	테마의 이름입니다. 이 이름을 사용하여 테마를 포털과 연결합니다. 이 이름은 사용자에게 표시되지 않으므로 포털에 올바른 테마를 적용하려면 이 이름을 알고 있어야 합니다.
SCSS 컴파일 끄기	SCSS 컴파일을 해제하고 일반 CSS 파일을 클라이언트로 직접 보냅니다.
애플리케이션	기록 범위입니다. 헤더 메뉴 기록과 소스 테이블의 애플리케이션 범위가 동일해야 합니다.
머리글	포털 테마와 연결할 수 있는 sp_header_footer 테이블의 머리글 및 바닥글 목록입니다. 머리글과 바닥글은 위젯이며 동일한 방식으로 구성할 수 있습니다.
바닥글	포털 테마와 연결할 수 있는 sp_header_footer 테이블의 머리글 및 바닥글 목록입니다.
고정 머리글	사용자가 스크롤할 때 헤더가 화면에 남아 있도록 페이지 상단의 헤더를 잠급니다.
고정 바닥글	사용자가 스크롤할 때 바닥에 남아 있도록 페이지 하단의 바닥글을 잠급니다.

CSS 변수	포털에서 색상과 스타일을 변경하는 데 사용할 수 있는 CSS 사용자 지정 속성입니다. 예를 들어, 스톡 테마는 다음 변수 중 일부를 사용합니다.
	`$sp-logo-margin-x: 15px !default;`
	`$sp-tagline-color: $text-color !default;`
	`$navbar-inverse-bg: #3a3f51 !default;`
	주: CSS 변수 필드를 사용하여 CSS 변수만 정의합니다. CSS 포함 항목을 사용하여 CSS 규칙을 정의합니다. Madrid 릴리스에서부터, CSS 포함 항목 내에서 Sass와 LESS를 사용할 수 있습니다.

3. 테마에 스타일 시트를 추가하려면 **CSS** 포함 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 스타일시트 양식 필드를 완성하고 제출을 선택합니다.

스타일시트 양식 필드

필드	설명
이름	CSS 포함의 이름입니다. CSS 포함을 테마와 연결하려면 이 이름을 기억하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
애플리케이션	기록 범위입니다. 헤더 메뉴 기록과 소스 테이블의 애플리케이션 범위가 동일해야 합니다.
소스	다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 스타일 시트: CSS 테이블 [sp_css]에 업로드된 내부 스타일 시트를 추가합니다. 예: ng-sortable.min.css. 내부 스타일시트는 CSS 필드에 표준 CSS를 사용합니다. ○ **URL**: 외부 스타일시트에 링크합니다. 외부 스타일시트를 사용하여 회사 웹 사이트 또는 기타 온라인 리소스와 동일한 CSS를 사용합니다.
스타일시트	테마에 연결할 내부 스타일시트입니다.
CSS 파일 URL	테마와 연결할 외부 스타일시트의 URL입니다.
지연 로드	(Optional) 페이지 로드 시간을 개선하기 위해 CSS 포함을 비동기적으로 로드하는 옵션입니다. 이 옵션은 테마의 모든 CSS 포함에 대해 동일한 값으로 설정되어야 합니다. 테마와 연결된 일부 CSS 포함에 대해서만 비동기 로드를 사용하도록 설정하는 것은 권장되지 않습니다. 주: 지연 로드를 활성화하는 것은 스타일이 지정되지 않은 콘텐츠가 깜박이는 포털에는 권장되지 않습니다. 지연 로드가 활성화된 CSS 포함은 테마 기록의 지연 로드 **CSS** 포함 관련 목록에 나열됩니다.
RTL CSS 파일 URL	(Optional) 세션 언어가 히브리어와 같이 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어인 경우 포털의 방향을 미러링하기 위한 외부 스타일시트의 URL. 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어 지원에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털에서 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 스타일 지정.

5. 테마에 JavaScript 포함을 추가하려면 **JS** 포함 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. JS 포함 양식 필드를 완료하고 제출을 선택합니다.

JS 포함 양식 필드

필드	설명
표시 이름	JS 포함의 이름입니다. JS 포함을 테마와 연결하려면 이 이름을 기억하십시오.
애플리케이션	기록 범위입니다. 헤더 메뉴 기록과 소스 테이블의 애플리케이션 범위가 동일해야 합니다.
소스	다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ **UI** 스크립트: UI 스크립트 테이블 (sys_ui_script)에 업로드된 내부 UI 스크립트를 추가합니다. UI 스크립트를 사용하면 클라이언트 측 JavaScript를 만들고 여러 위치에서 다시 사용할 수 있습니다. UI 스크립트에 대한 자세한 내용은 UI 스크립트를 참조하십시오. ○ **URL**: 외부 JavaScript 파일에 연결합니다. 외부 URL을 사용하여 회사 웹 사이트 또는 기타 온라인 리소스와 동일한 JavaScript를 사용합니다.
UI 스크립트 또는 JS 파일 URL	소스 필드에서 선택한 옵션에 따라 내부 UI 스크립트 또는 JavaScript 파일 URL을 연결합니다.
업데이트 일시	JS 포함이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간
패키지	JS 포함과 연관된 Service Portal 패키지입니다. 예를 들면 Service Portal 구성 페이지입니다. 이 필드는 기본적으로 채워져 있습니다.

포털에서 텍스트 크기 조정 활성화

텍스트 크기 조정을 활성화하여 브라우저 설정을 통해 텍스트 크기를 최대 200%까지 늘릴 수 있습니다.

시작하기 전에

- 이전 릴리스에서 Rome 인스턴스로 업그레이드한 경우 속성이 자동으로 생성됩니다. 이 속성 기본값은 Mobile Employee Service Portal(MESP)의 경우 서비스 포털**False**로 설정됩니다. 이 작업의 단계를 수행하여 속성을 수동으로 **True**로 설정합니다.
- 새 포털 또는 zBoot 인스턴스가 있는 경우 이 속성은 기본적으로 True로 설정됩니다. 취해야 할 조치는 없습니다.
- Rome 인스턴스로 업그레이드하지 않은 경우 속성이 생성되지만 기본적으로 **False** 로 설정됩니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 필터 탐색기에 sys_properties.list 를 입력합니다.
2. 목록에서 선택합니다 *glide.service_portal.resize_text.{your portal_url_suffix}.enable_rem_conversion* .
   예를 들어, *glide.service_portal.resize_text.sp.enable_rem_conversion*을(를) 선택합니다.
3. 양식에서 값 필드를 **true**로 설정합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

포털에서 **HTML** 기반 **CSS** 글꼴 크기를 재정의합니다.

포털에서 HTML 기본 CSS 글꼴 크기를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 필터 탐색기에 sys_properties.list 를 입력합니다.
2. *glide.service_portal.resize_text.{portal_url_suffix}.base_font* 매개변수를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어, *glide.service_portal.resize_text.mesp.base_font*을(를) 선택합니다.

3. 양식에서 값 필드를 원하는 글꼴 크기로 설정합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

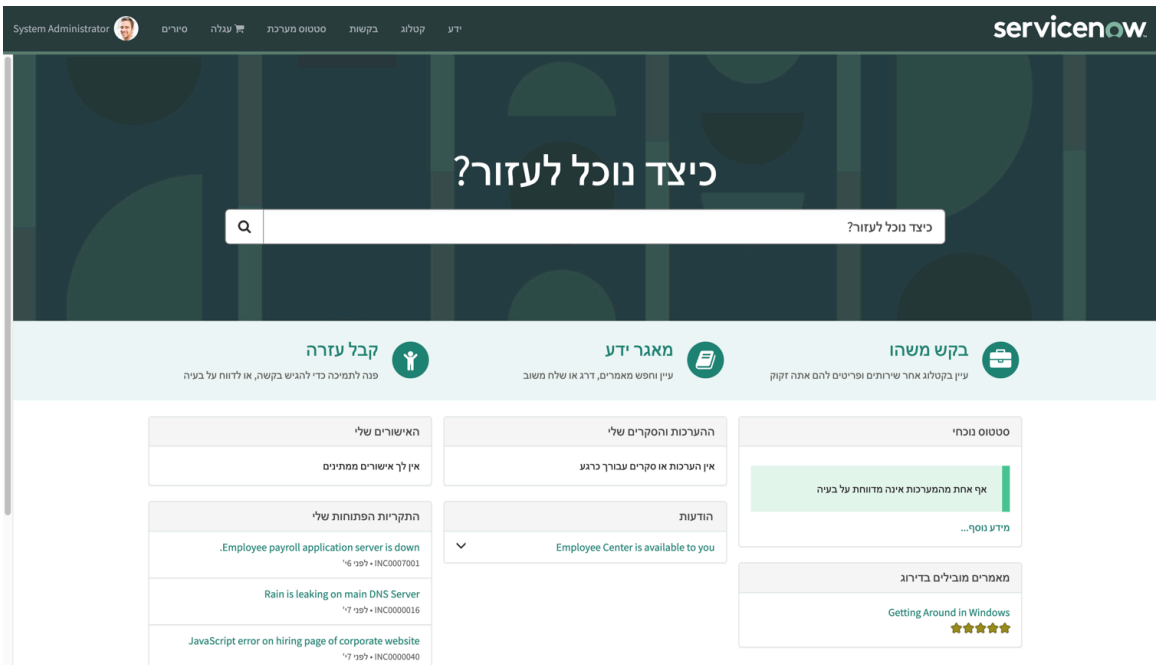
> **주:**
> 사용자 지정 CSS 포함의 스타일링에서 오는 사용자 지정 페이지의 텍스트 크기 조정에 문제가 발생하는 경우 해당 CSS 값을 픽셀에서 REM으로 변환합니다.

포털에서 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 스타일 지정

오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 포털을 현지화하려면 포털 페이지의 방향을 미러링하는 CSS가 필요합니다.

서비스 포털 는 세션 언어가 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어일 때 포털의 사용자 인터페이스 방향을 미러링하는 데 필요한 CSS를 생성할 수 있습니다. 왼쪽에서 오른쪽으로 쓰는 언어의 스타일을 지정하기 위한 기존 인프라의 전체 계층 구조(테마, 페이지, 위젯 및 위젯 인스턴스 SCSS)는 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 CSS로 변환됩니다. RTLCSS 에서 지원하는 모든 방향 속성이 변환됩니다. 그러나 테마 또는 위젯 종속성 레코드, 내부 CSS 및 인라인 CSS에 포함된 일반 CSS 파일은 자동으로 변환되지 않습니다.

서비스 포털 히브리어에 대해 미러링된 방향



외부 CSS 라이브러리를 사용하는 경우 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 고유한 CSS를 제공하여 자동으로 생성된 CSS를 재정의할 수 있으며 다양한 방법을 사용하여 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 CSS 변환을 제어할 수 있습니다.

> **주:**
> (/sp) 및 사용자 지정 포털 이외의 서비스 포털 기본 시스템 포털은 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 포털의 방향을 완전히 미러링하기 위해 추가 CSS 사용자 지정이 필요할 수 있습니다.

오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어로 포털을 보는 사용자 수를 추적하려면 에 대한 사용자 경험 분석서비스 포털PortalPageLoad 이벤트를 참조하십시오. 사용 가능한 이벤트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 이벤트 서비스 포털개.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 포털 방향 미러링

필요한 CSS를 활성화하여 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰기 언어에 대한 포털의 사용자 인터페이스 방향을 미러링합니다.

시작하기 전에

히브리어와 같이 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어를 사용합니다. 자세한 내용은 Activate a language 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 포털레이블이 표시됩니다.
2. 포털을 선택합니다.
3. 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어 지원 옵션을 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
   오른쪽에서 왼쪽으로 쓰기 언어에 대한 포털의 사용자 인터페이스 방향을 미러링하는 CSS가 생성됩니다.
5. 옵션: 포털 테마에 외부 CSS 라이브러리를 사용하는 경우 포털의 사용자 인터페이스 방향을 미러링하는 고유한 CSS를 제공하여 자동으로 생성된 CSS를 재정의합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 테마레이블이 표시됩니다.

   b. 포털의 테마를 선택합니다.

   c. **CSS** 포함 관련 목록에서 외부 CSS 라이브러리 URL로 연결되는 CSS 포함을 선택합니다.
   새 CSS 포함을 만들어야 하는 경우 을 참조하십시오 포털 테마 생성.

   d. **RTL CSS** 파일 **URL** 필드에 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 포털 방향을 미러링하기 위한 외부 스타일 시트의 URL을 입력합니다.

   e. 업데이트를 선택합니다.

결과

세션 언어가 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어인 경우 포털 사용자 인터페이스의 방향이 오른쪽에서 왼쪽으로 표시되도록 미러링됩니다.

Trouble?

포털의 콘텐츠가 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대해 자동으로 미러링되지 않는 경우 이러한 문제를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용을 참고 포털의 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 CSS 하세요.

포털의 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 **CSS**

다양한 방법을 사용하여 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 CSS 생성을 제어할 수 있습니다.

(/sp) 및 사용자 지정 포털 이외의 서비스 포털 기본 시스템 포털은 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 포털의 방향을 완전히 미러링하기 위해 추가 CSS 사용자 지정이 필요할 수 있습니다.

사용자 지정 위젯은 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대해 몇 가지 수동 변환이 필요할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 위젯의 HTML 템플릿에 있는 인라인 스타일의 경우 이러한 스타일을 위젯의 CSS로 이동하여 자동으로 변환되도록 합니다.
- 위젯의 HTML 템플릿에 있는 내부 스타일의 경우 [dir="rtl"] 속성 선택기 또는 .rtl 클래스 선택기를 사용하여 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어와 관련된 CSS를 제공할 수 있습니다.
- 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어와 관련된 CSS를 포함하려면 위젯의 서버 스크립트에 있는 클래스에서 GlideSPScriptable - Scoped `isRTLEnabled()` 메서드를 호출하거나 위젯의 클라이언트 스크립트에서 `g_portal_isrtl` 전역 플래그를 사용할 수 있습니다.

또한 테마, 페이지, 위젯 또는 위젯 인스턴스 CSS에서 Sass 보간 문자열(#{""})만 사용하여 CSS 속성에 오른쪽에서 왼쪽 지시문을 추가할 수 있습니다.

오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 **CSS** 지시문

오른쪽에서 왼쪽 **CSS** 지시문	설명
/*rtl:##*/	오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 포털 CSS를 변환할 때 이 속성을 무시합니다.
/*rtl:prepend:10px*/	오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 속성 값의 시작 부분에 값을 추가합니다. 이 예제에서는 10px ## #####.
/*rtl:##:3rem*/	오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 속성 값의 끝에 값을 추가합니다. 이 예제에서는 3rem을 추가합니다.
/*rtl:replace:30px*/ 또는 /*rtl:30px*/	속성 값을 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대해 지정된 값으로 바꿉니다. 이 예제에서는 속성 값을 30px로 바꿉니다.
/*rtl:##:25px*/	오른쪽에서 왼쪽 언어에 대한 지시문 대신 지정된 값을 삽입합니다. 이 예제에서는 25px를 삽입합니다.

Example: 오른쪽에서 왼쪽으로 변환된 CSS에서 **transform** 속성을 무시합니다.

```
.fl {
transform: rotate(45deg) translateY(5px) #{"/*rtl:ignore*/"};
}
```

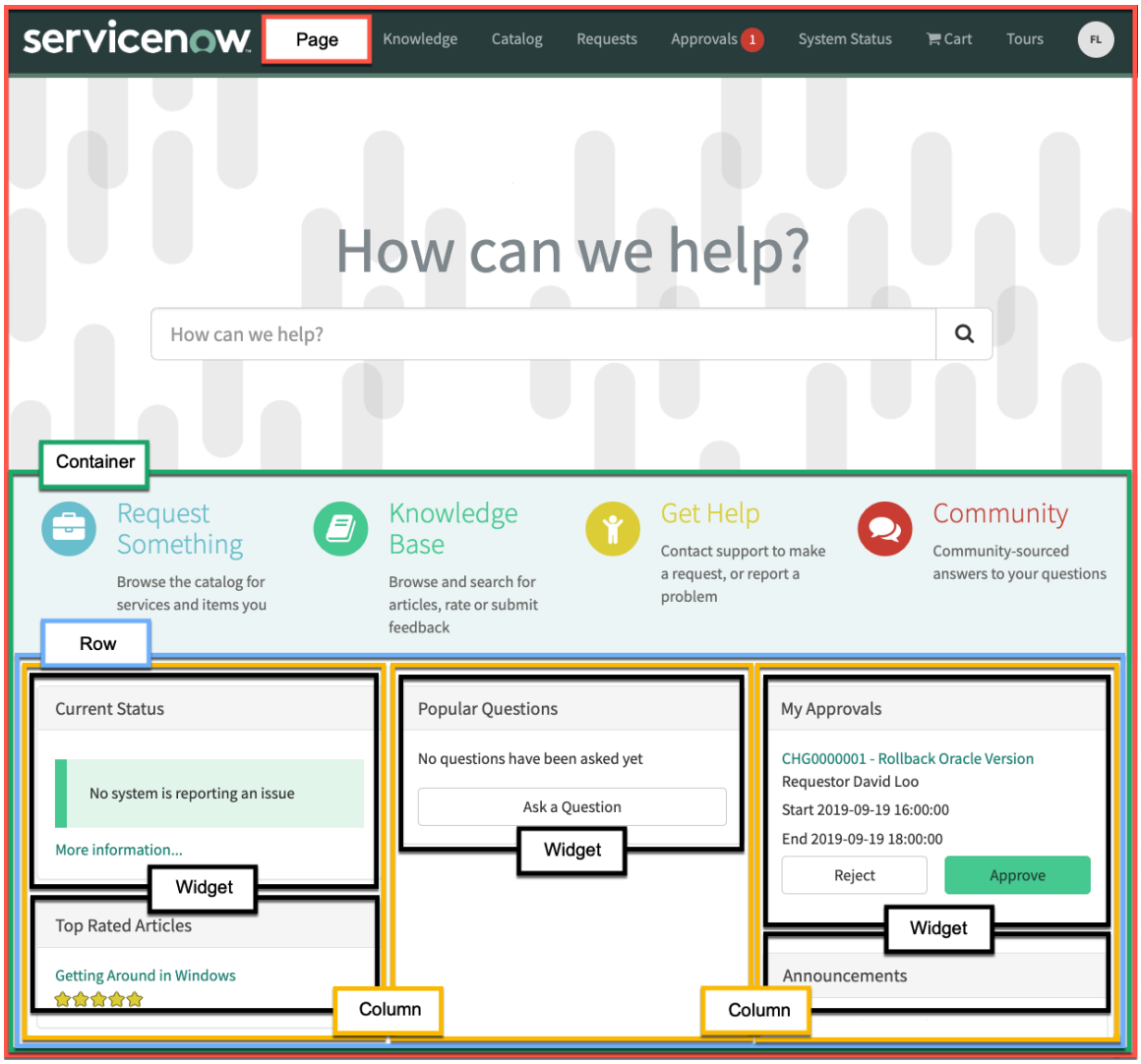
포털 페이지 만들기

페이지를 사용하여 컨텐츠를 구성하고, 응답형 모바일 최적화를 보장하고, 고객을 위한 의미 있는 포털 사용자 경험을 디자인합니다. 페이지에는 위젯이 포함된 컨테이너와 행이 있습니다. 페이지의 레이아웃과 페이지 내의 위젯을 조작하여 원하는 사용자 경험을 구성할 수 있습니다.

- 페이지는 페이지 ID를 사용하여 참조됩니다.
- 페이지는 둘 이상의 포털에서 참조할 수 있습니다.
- 기본 시스템 페이지를 템플릿으로 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

페이지 레이아웃

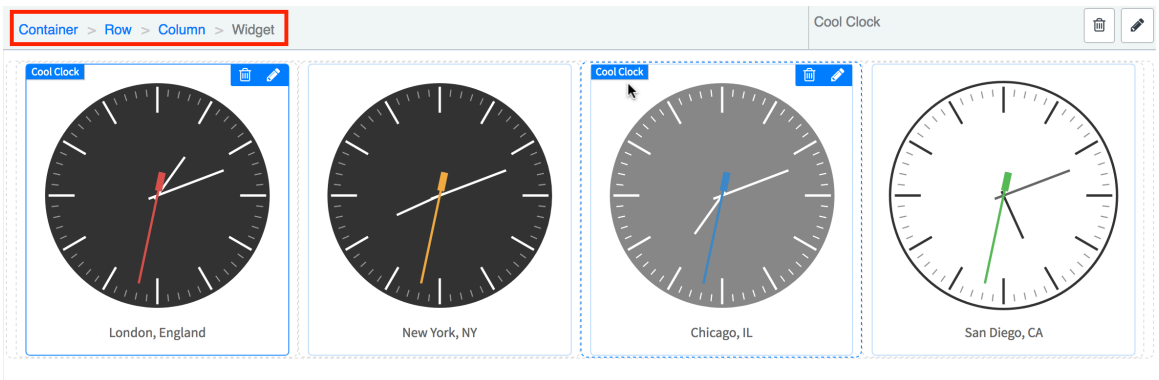


컨테이너

컨테이너는 위젯을 수용하는 레이아웃을 포함하기 위해 페이지에 배치되는 마크업 아티팩트입니다.

서비스 포털 디자이너(**Service Portal** 〉 서비스 포털 구성 〉 디자이너). 서비스 포털 디자이너에서 페이지를 연 다음 페이지의 아무 곳이나 클릭합니다. 왼쪽 상단에 이동 경로가 표시되어 페이지에서 선택한 요소를 보여줍니다. 이동 경로를 사용하여 컨테이너를 선택한 다음 편집 아이콘( )을 클릭합니다.

서비스 포털 디자이너 이동 경로



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

페이지 편집기로 이동하고 트리 뷰에서 컨테이너 노드를 선택하여 컨테이너를 편집할 수도 있습니다. 이 뷰에서는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 페이지에서 위젯의 레이아웃을 변경합니다.
- 페이지의 열 수를 결정합니다.
- 브라우저 창의 변경 내용에 따라 크기를 조정할지 여부를 결정합니다.
- 페이지의 일부에 배경색을 추가합니다.
- 페이지의 일부에 배경 이미지를 추가합니다.
- 페이지 내에서 위젯의 현재 레이아웃을 봅니다.

디자이너를 사용하여 서비스 포털 페이지 만들기 및 편집

페이지를 만들거나 편집하고 레이아웃을 사용하여 위젯을 보관하는 열을 구성합니다.

시작하기 전에

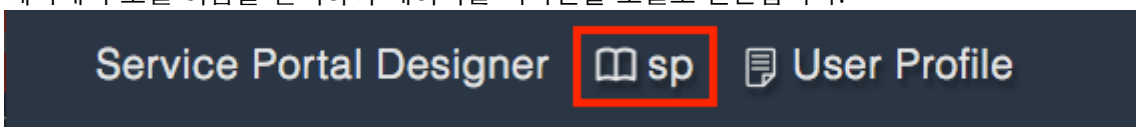
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보

이러한 단계는 코딩 경험이 거의 또는 전혀 없는 사용자를 위한 것입니다. Designer에는 서비스 포털 단순히 페이지의 특정 구성에 위젯을 추가하는 것부터 CSS 클래스를 추가하는 것까지 여러 사용자 정의 레이어가 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 헤더에서 포털 이름을 선택하여 페이지를 디자인할 포털로 전환합니다.

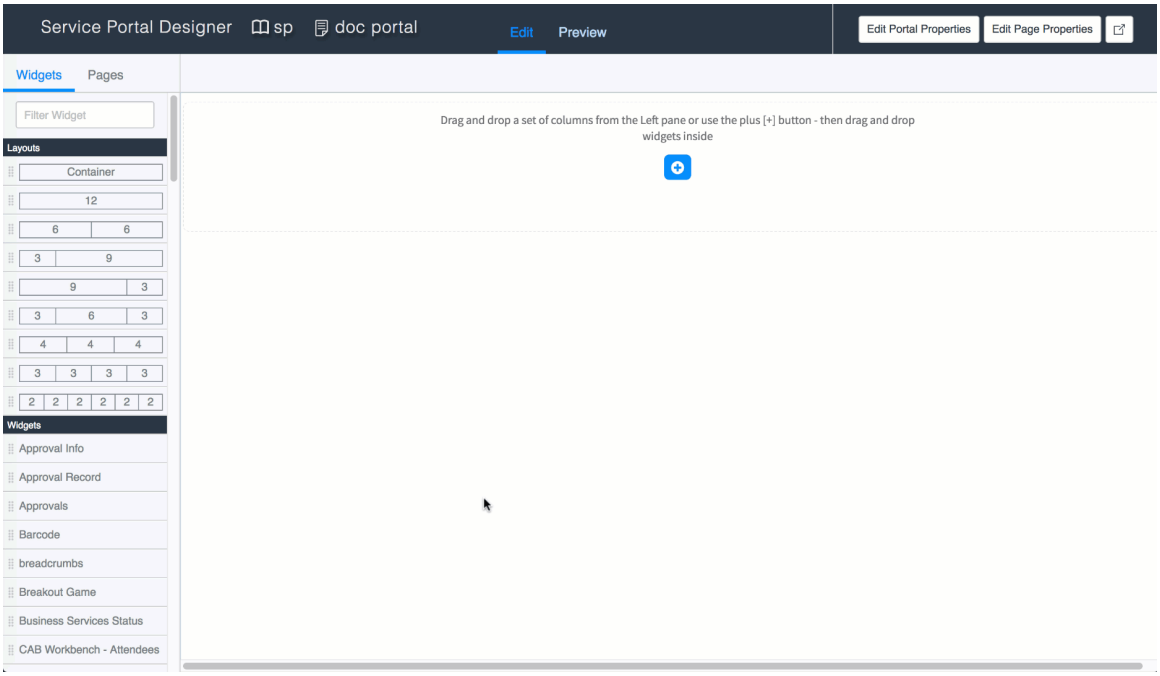


4. 디자이너에서 서비스 포털 사용자 지정할 페이지를 선택하거나 새 페이지 추가를 선택합니다.
5. Layouts(레이아웃)에서 Container(컨테이너)를 선택하고 페이지로 드래그합니다.
6. 다른 레이아웃 중 하나를 끌어 컨테이너에 놓습니다.
   이 레이아웃은 페이지의 구조와 위젯을 놓을 수 있는 공간을 정의합니다. 레이아웃의 구조는 부트스트랩 그리드 템플릿과 일치하며 항상 최대 12까지 추가됩니다.
7. 필터를 사용하여 위젯을 검색한 다음, 위젯을 레이아웃으로 드래그하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example

컨테이너, 레이아웃, 위젯을 페이지로 끌어다 놓기



기본적으로 정보를 포함하지 않는 위젯의 경우 위젯 인스턴스가 포털 페이지에 나타나기 전에 해당 위젯 인스턴스에 대한 옵션을 구성해야 합니다. 위젯 인스턴스 옵션 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위젯 인스턴스 구성.

8. 옵션: 페이지 속성을 편집합니다.

a. Edit Page Properties(페이지 속성 편집)를 선택합니다.
페이지 테이블 〔sp_page〕의 페이지 기록이 열립니다.

b. 양식을 편집합니다.

페이지 필드

필드	설명
직위	페이지의 내부 이름입니다. 제목을 사용하여 서비스 포털 디자이너에서 페이지를 검색합니다.
ID	페이지의 고유 ID입니다. ID는 포털에 페이지를 할당하는 데 사용하는 것입니다. 또한 페이지의 URL을 결정합니다(예: https://instance name.service-now.com/doc_portal/?id=doc_page. 여기서 doc_page는 페이지 ID임).
애플리케이션	애플리케이션 범위입니다.
공개	인증할 필요 없이 페이지에 액세스할 수 있도록 설정합니다. 〔공용〕을 선택하면 나열된 역할에 관계없이 모든 사용자가 페이지를 볼 수 있습니다.
초안	페이지를 초안으로 표시하여 페이지를 생성하는 동안 사용자가 페이지를 볼 수 없도록 제한합니다. 관리자 역할이 있는 사용자만 초안 페이지를 볼 수 있으며 다른 모든 사용자는 404 페이지를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
역할	역할별로 페이지에 대한 사용자 액세스를 제한합니다.
간단한 설명	포털 페이지를 설명합니다. 이 필드는 일반에 공개되지 않습니다.
페이지 관련 CSS	페이지에 페이지별 CSS가 없는 경우 페이지는 테마 및 브랜딩에서 CSS를 상속합니다. 페이지가 다르게 보여야 하는 경우 페이지별 CSS가 테마 및 브랜딩의 상속을 재정의합니다.
동적 페이지 제목	(Optional) 페이지에 로드된 컨텐츠에 따라 설명이 포함된 제목을 생성하는 변수를 생성합니다. 자세한 내용은 페이지에 동적 제목 추가 문서를 참조하십시오.
클론 페이지	수정할 수 있는 페이지의 사본을 만들 수 있습니다. 기본 시스템 페이지를 복제하면 페이지의 각 위젯에 대해 새 위젯 인스턴스가 생성됩니다.
SEO 스크립트 사용	(Optional) 표준 URL 및 hreflang 태그에 대한 SEO 태그를 추가하는 스크립트 포함을 활성화하는 옵션입니다. 자세한 내용은 현지화된 포털 페이지 버전에 SEO 사용 문서를 참조하십시오.
SEO 스크립트	(Optional) 페이지에 적용할 스크립트 포함입니다. 기본적으로 시스템은 페이지의 표준 URL 및 hreflang 태그에 대한 기본 구현을 포함하는 SPSEOHeaderTags 스크립트 포함을 서비스 포털 분석 사용합니다.
사람이 읽을 수 있는 URL 구조	(Optional) 사람이 읽을 수 있는 키워드를 페이지 URL에 추가하여 공개 페이지의 검색 엔진 최적화(SEO) 및 클릭률을 개선합니다. 사람이 읽을 수 있는 URL은 또한 사용자가 공개 및 비공개 페이지의 페이지에서 무엇을 기대할 수 있는지 이해하는 데 도움이 됩니다. 예: https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007. 자세한 내용은 페이지 URL에 사람이 읽을 수 있는 키워드 추가 문서를 참조하십시오.

9. 옵션: 컨테이너 속성을 편집합니다.

   a. 편집하려는 컨테이너 내부를 선택하거나 이동 경로에서 컨테이너 를 선택합니다.

   b. 편집 아이콘 〔  〕을 선택합니다.
   컨테이너 테이블 〔sp_container〕의 컨테이너 기록이 열립니다.

   c. 양식을 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨테이너 필드

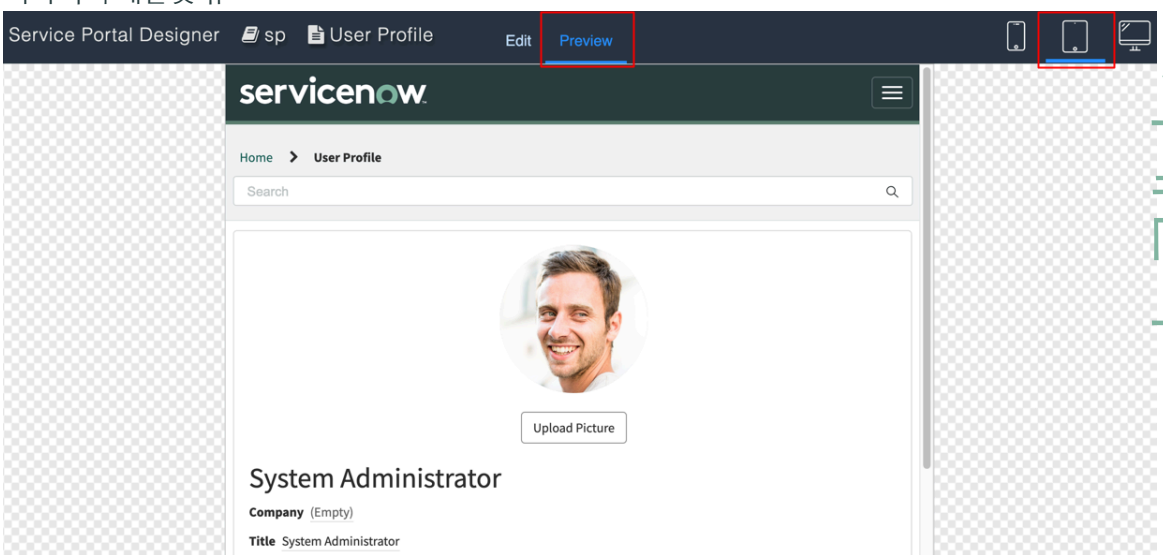
필드	설명
이름	컨테이너의 내부 이름입니다.
순서	페이지에 컨테이너가 표시되는 순서입니다. 컨테이너가 다른 모든 컨테이너 위에 나타나도록 설정하려면 〔순서 〕 필드에서 컨테이너에 가장 낮은 숫자를 지정합니다.
페이지	컨테이너가 포함된 페이지입니다.
화면 판독기 제목	화면 판독기에서 사용하는 제목입니다.
시맨틱 태그	컨테이너를 포함하는 시맨틱 HTML 태그입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ▪ 없음: 머리글과 바닥글 사이에 있는 페이지의 모든 콘텐츠가 태그에 <main> 포함됩니다. ▪ 기본: 태그에는 <main> 컨테이너와 해당 콘텐츠만 포함됩니다. 태그는 <main> 페이지의 기본 콘텐츠를 포함하는 의미 체계 HTML 요소입니다. 페이지에 고유한 콘텐츠에 적용해야 하며 페이지의 한 요소에 대해서만 구성해야 합니다. 주: 태그는 <main> 컨테이너, 행 또는 열에 적용할 수 있습니다. 자세한 내용은 페이지에서 기본 태그 구성 문서를 참조하십시오.
애플리케이션	애플리케이션 범위입니다.
너비	컨테이너의 너비입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ▪ 고정 ▪ 유동
상위 클래스	컨테이너의 상위 CSS 클래스입니다.
CSS 클래스	컨테이너의 CSS 클래스입니다. 페이지별 CSS를 덮어씁니다.
배경색	컨테이너의 배경색입니다.
배경 이미지	컨테이너의 배경 이미지입니다.
배경 스타일	배경 이미지의 표시 스타일입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ▪ 기본값 ▪ 표지 ▪ 포함 ▪ 반복
부트스트랩 대안	이 필드를 선택하면 표준 부트스트랩 그리드 클래스가 제거되고 컨테이너에서 부트스트랩 그리드 시스템이 비활성화됩니다. 선택하는 경우 다음 이 적용되지 않습니다 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	▪ 컨테이너 기록의 너비 필드입니다. ▪ 컨테이너 내 행 레코드의 표준 부트스트랩 클래스입니다. ▪ 컨테이너 내 열 레코드의 **Size - xs**, **Size - sm**, **Size - md** 및 **Size - lg** 필드입니다. 컨테이너, 행 및 열 레코드에 대한 사용자 지정 CSS 클래스와 CSS를 제공하려는 경우에만 이 필드를 선택합니다.
머리글로 이동	이 옵션을 선택하면 컨테이너가 헤더에 고정되고 스크롤되지 않습니다. 이 옵션을 사용하여 하위 머리글을 만들 수 있습니다.

10. 옵션: 다른 페이지로 전환하려면 왼쪽 창에서 페이지 탭을 선택한 다음, 구성할 다음 페이지를 선택합니다.
11. 옵션: 헤더의 미리 보기 버튼을 사용하여 페이지를 디자인하면서 볼 수 있습니다.
미리 보기를 사용하여 헤더에 표시된 컨트롤을 통해 모바일 또는 태블릿 모드에서 페이지를 볼 수도 있습니다.

디자이너 태블릿 뷰



페이지에 하위 머리글 추가

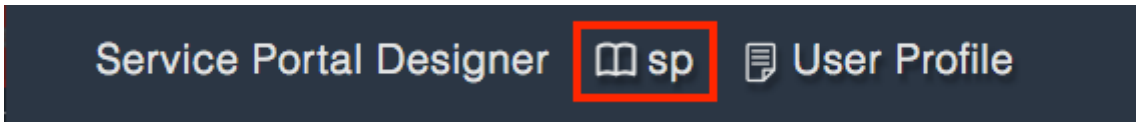
페이지 하위 헤더로 제공할 컨테이너 기록을 선택합니다. 하위 머리글은 페이지 머리글에 고정되며 스크롤되지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 페이지를 선택합니다.
4. 헤더에서 포털 이름을 선택하여 페이지를 디자인할 포털로 전환합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 하위 머리글로 사용할 컨테이너를 선택하거나 이동 경로를 사용하여 컨테이너를 선택합니다.
6. 편집 아이콘()을 선택합니다.
7. 머리글로 이동을 선택합니다.

결과
하위 헤더로서 컨테이너는 헤더에 고정되며 스크롤되지 않습니다.

페이지에 글꼴 아이콘 포함

페이지의 모든 위젯이 글꼴 아이콘 세트에 액세스할 수 있도록 페이지에 글꼴 아이콘을 포함합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 페이지 을 클릭하고 글꼴 아이콘을 추가할 페이지를 클릭합니다.
2. 글꼴 아이콘 파일을 페이지 기록에 첨부합니다.
3. 페이지의 페이지별 CSS 필드에서 font-icon 정의에 대한 CSS를 추가합니다.
   첨부 파일의 sys_id CSS에서 *src* 로 사용합니다. 예:

Example

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

결과
이 페이지의 위젯에 설정된 아이콘에서 아이콘을 선택할 수 있습니다. 예를 들어 HTML 위젯에서 소스 코드 옵션을 사용하여 아이콘을 사용할 수 있습니다. 예:

```
<p style="text-align: center;"><em class="material-icons">flight_land</em></p>
```

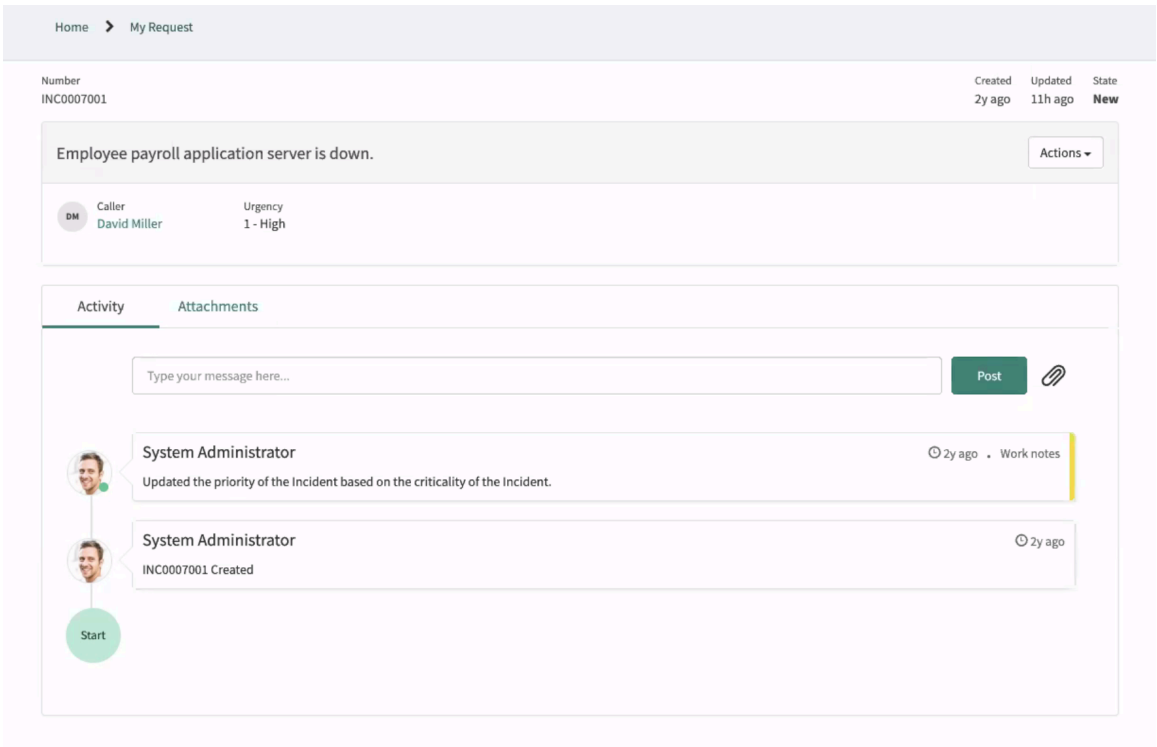
표준 티켓 페이지

다른 요청 유형과 유사한 일관된 레이아웃을 유지하면서 요청별 정보를 표시하도록 개별 요청 유형을 구성합니다. 이 구성은 제출된 요청을 볼 때 일관된 경험을 보장합니다.

새 인스턴스의 경우 기본적으로 표준 티켓 페이지를 사용할 수 있습니다. 업그레이드된 인스턴스의 경우 표준 티켓 경로 페이지 경로 맵을 활성화해야 합니다. 이 페이지 경로 맵 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 표준 티켓 페이지의 페이지 라우팅 맵 활성화.

표준 티켓 페이지의 각 섹션에 표시되는 정보는 개별 요청 유형에 따라 다릅니다. 구성 가능한 섹션에 지정된 값이 없거나 사용자가 정보에 액세스할 수 없는 경우에는 섹션이 표시되지 않습니다.

인시던트에 대한 표준 티켓 페이지



헤더 섹션

기본적으로 이 섹션에는 제출된 요청에 대한 다음 정보가 표시됩니다.

- 식별 번호
- 작성 및 업데이트된 날짜
- 상태 상태 필드 대신 티켓의 상태를 나타내는 다른 필드를 구성할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정보 섹션

구성된 경우 이 섹션에는 제출된 요청에 대한 다음 지역이 표시됩니다.

- 짧은 설명이 있는 티켓 설명 영역이며, 선택적으로 설명이 있는 영역입니다.

  주:
  설명 필드를 기록의 다른 필드에 매핑할 수 있습니다.

- 연결된 필드가 구성되는 필드 영역입니다. 구성된 필드는 값이 없거나 사용자가 필드에 접근할 수 없는 경우 표시되지 않습니다.

  주:
  워크플로우 유형의 필드는 어떤 테이블에서도 지원되지 않습니다. 요청된 항목 [sc_req_item] 테이블의 경우에만 워크플로우 유형 필드(예: 스테이지 필드)가 지원됩니다. 이 필드는 구성의 필드 위치에 관계없이 마지막에 표시됩니다.

- 작업 영역

탭 섹션

구성된 경우 이 섹션에는 제출된 요청에 대한 다음 유형의 탭이 표시됩니다.

- 활동
- 첨부 파일
- 변수 편집기
- 변수 요약자
- 연결된 요청입니다. 현재 티켓이 상위 항목인 모든 연관된 요청(서비스 포털의 내 요청 위젯에 표시됨)을 표시합니다. 다음 시나리오에 적용할 수 있습니다.
  - 현재 티켓이 Universal Request인 경우 작업 테이블의 상위 필드를 통해 Universal Request의 하위 티켓과 연결된 모든 요청이 표시됩니다.
  - 현재 티켓이 Universal Request가 아닌 경우 작업 테이블의 상위 필드를 통해 현재 티켓과 연결된 모든 요청이 표시됩니다.

  내 요청 위젯의 필터 정의에 대한 자세한 내용은 내 요청에 대한 필터 정의를 참조하십시오.

- 사용자 지정 탭

기본적으로 활동 및 첨부 파일 탭을 사용할 수 있습니다.

교차 범위 애플리케이션에 대한 구성

교차 범위 애플리케이션의 각 요청 유형에는 다음 구성이 필요합니다.

- 위젯이 애플리케이션 테이블에 액세스할 수 있도록 다음 표준 티켓 페이지 위젯에 대해 제한된 호출자 접근 권한. 이러한 권한에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Application access settings .
  - 위젯: 표준 티켓 헤더
  - 위젯: 표준 티켓 첨부 파일
  - 위젯: 표준 티켓 탭

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 애플리케이션의 설명 필드에 대한 제한된 호출자 접근 권한. 이 필드는 표준 티켓 페이지 헤더에 표시됩니다.
- 페이지 경로 맵: 해당 애플리케이션의 모든 요청을 표준 티켓 페이지로 라우팅하기 위한 페이지 라우팅 맵

표준 티켓 페이지의 도메인 분리

탭 구성은 도메인으로 구분되지 않습니다.

티켓 구성은 프로세스 도메인으로 구분됩니다. 모든 요청 유형 기록의 경우 사용자가 표준 티켓 페이지를 열면 사용자의 도메인에 관계없이 다음 순서로 티켓 구성을 확인합니다.

1. 기록의 도메인
   a. 기록 테이블에 대한 티켓 구성
   b. 기록 테이블의 상위 테이블에 대한 티켓 구성
2. 레코드 도메인의 상위 계층 구조에서
   a. 기록 테이블에 대한 티켓 구성
   b. 기록 테이블의 상위 테이블에 대한 티켓 구성

주:
테이블의 경우 도메인당 하나의 활성 구성만 허용됩니다.

관련 정보

요청 항목의 표준 티켓 페이지

인시던트 표준 티켓 페이지

표준 티켓 페이지 구성

서비스 포털 사용자가 자신이 제출한 요청을 일관된 방식으로 볼 수 있도록 지원합니다. 다양한 요청 유형에 대해 표준 티켓 페이지를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
작업 확장 테이블에 대해서만 표준 티켓 구성을 추가할 수 있습니다.

날짜/시간 값을 포함하는 위젯은 시간 전(예: 11분 전) 형식으로만 날짜와 시간을 표시하며 이러한 위젯에 대한 사용자 기본 설정은 고려되지 않습니다. 예를 들어, 만든 날짜 및 업데이트된 날짜 값은 항상 시간 전 형식으로 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

티켓 구성 양식

필드	설명
테이블	표준 티켓 페이지를 구성하려는 작업 확장 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	티켓 구성이 활성 상태인지 여부를 지정하는 옵션입니다.
애플리케이션	티켓 구성과 관련된 애플리케이션입니다.
상태 필드	작업 확장 테이블의 필드입니다. 기본적으로 이 필드는 작업 확장 테이블의 상태 필드에 매핑됩니다. 이 필드를 추가하려면 양식을 구성해야 합니다. **주:** 다음 정보에 대한 필드를 추가할 수 없습니다. ○ 번호 ○ 짧은 설명 ○ 생성한 날짜 ○ 업데이트된 날짜 ○ 감시 목록 ○ 설명 및 작업 메모와 같은 사용자 입력
정보 영역	
"설명" 표시	요청 설명을 표시해야 하는 시나리오입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 없음 ○ 항상 ○ 변수가 없는 경우 **주:** 표시되면 설명을 펼치거나 접을 수 있습니다.
고급	정보 영역에 위젯을 표시하도록 지정하는 옵션입니다.
정보 위젯	정보 영역에 표시되어야 하는 위젯입니다. 이 필드는 고급 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다.
정보 위젯 매개 변수	위젯 매개변수를 지정하는 이름 값 쌍입니다. 이 필드는 고급 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다.
정보 필드	정보 영역에 표시되어야 하는 필드입니다. 이 필드는 고급 확인란을 선택하면 사라집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: ○ 다음 정보에 대한 필드를 추가할 수 없습니다. ▪ 번호 ▪ 짧은 설명 ▪ 생성한 날짜 ▪ 업데이트된 날짜 ▪ 감시 목록 ▪ 상태 ▪ 설명 및 작업 메모와 같은 사용자 입력 ○ 워크플로우 유형의 필드는 어떤 테이블에서도 지원되지 않습니다. 요청된 항목 [sc_req_item] 테이블의 경우에만 워크플로우 유형 필드(예: 스테이지 필드)가 지원됩니다. 이 필드는 구성의 필드 위치에 관계없이 마지막에 표시됩니다.
작업 영역	
작업 위젯	동작 영역에서 사용 가능한 동작을 지정하는 위젯입니다.
작업 위젯 매개 변수	동작 위젯 매개 변수의 이름 값 쌍입니다.

4. 헤더 메뉴를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. 탭 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   주:
   - 기본적으로 활동 및 첨부 파일 유형 탭 구성은 모든 표준 구성에 사용할 수 있습니다. 다른 기본 탭 구성은 작업 확장 테이블에 따라 다를 수 있습니다. 예를 들어, sc_req_item 구성의 경우 변수 편집기(읽기 전용) 유형도 사용할 수 있습니다.
   - 사용자 지정 이외의 탭 유형은 복제할 수 없습니다.
   - 최대 6개의 탭을 구성할 수 있습니다.
   - 변수 편집기(읽기 전용) 또는 변수 요약기 탭 유형을 추가할 수 있습니다.

6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

탭 구성 양식

필드	설명
유형	위젯이 표시되는 기준이 되는 탭 유형입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 활동 ○ 연결된 요청 ○ 첨부 파일 ○ 사용자 지정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 변수 편집기(읽기 전용) ○ 변수 요약자
탭 이름	탭의 이름입니다.
애플리케이션	티켓 구성과 관련된 애플리케이션입니다.
순서	탭 섹션에 탭을 표시할 순서입니다. 순서가 가장 낮은 탭이 페이지 로드 시 선택됩니다.
고급	탭 표시 여부에 대해 스크립트 추가를 활성화하는 옵션입니다. 기본적으로 이 확인란은 선택되어 있지 않습니다.
표시 (스크립트)	탭 표시 여부에 대한 스크립트입니다. ○ 스크립트가 true를 반환하면 표준 티켓 페이지에 탭이 표시됩니다. ○ 스크립트가 false를 반환하면 표준 티켓 페이지에 탭이 표시되지 않습니다. 주: 이 필드는 고급 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다.
표시	탭 가시성에 대한 조건입니다. 고급 확인란이 선택되어 있는 경우에는 표시되지 않습니다.
위젯	탭 섹션에 표시되어야 하는 위젯입니다. 이 필드는 유형에서 사용자 지정을 선택한 경우에만 나타납니다.
위젯 매개 변수	쉼표로 구분된 탭 위젯 매개 변수 목록입니다. 이 필드는 유형에서 사용자 지정을 선택한 경우에만 나타납니다.

7. 제출을 클릭합니다.
8. 티켓 구성 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

활동 탭에 인스턴스 옵션 활성화

표준 티켓 페이지의 활동 탭에 작업 메모의 서식을 지정하고 @mentions 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sp_admin 또는 admin
활동 탭은 요청 유형의 표준 티켓 구성에 추가해야 합니다. 탭 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 표준 티켓 페이지 구성.

프로시저

1. 에서 서비스 포털요청으로 이동합니다.
2. Control을 누르고 활동 탭의 아무 곳이나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 인스턴스 옵션**(Instance Options)**을 클릭합니다.
4. 활동 탭의 설정을 구성합니다.

활동 탭 인스턴스 옵션

인스턴스 옵션	설명
서식 있는 텍스트 편집기 사용	작업 메모 서식 지정을 활성화하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
	주: 케이스용 티켓 양식(csm_ticket) 페이지의 경우 sn_customerservice_case 페이지의 활동 탭 구성 기록에서 활동 탭 옵션을 구성해야 합니다. **a.** 다음으로 이동 모두 〉 표준 티켓 구성레이블이 표시됩니다. **b. sn_customerservice_case** 기록을 선택합니다. **c.** 탭 구성에서 활동 탭 구성 기록을 선택합니다. **d. rich_text_editor** 위젯 매개변수 필드를 편집합니다.
@ 멘션 사용(리치 텍스트 편집기가 활성화된 경우에만 작동)	작업 메모에서 관련 인물 멘션을 활성화하는 옵션입니다. **주:** 이 옵션은 리치 텍스트 편집기 인스턴스 사용 옵션을 선택한 경우에만 적용할 수 있습니다.

5. 저장을 클릭합니다.

표준 티켓 페이지의 페이지 라우팅 맵 활성화

인스턴스를 업그레이드한 경우 티켓 페이지를 서비스 포털의 standard_ticket 페이지로 리디렉션하고 표준 티켓 페이지에서 요청을 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 페이지 경로 맵레이블이 표시됩니다.

2. 표준 티켓 경로를 선택합니다.

3. 활성 확인란을 선택합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

내 요청에 대한 필터 정의

참조를 페이지 ID로 리디렉션

위젯에서 서비스 포털 하드 코딩된 페이지 ID를 수동으로 대체하지 않도록 위젯의 모든 참조를 특정 페이지로 리디렉션하여 단일 기록이 있는 새 페이지를 가리키게 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin

이 태스크 정보
의 여러 위젯은 서비스 포털 하드 코딩된 페이지 ID를 사용하여 단일 페이지에 연결될 수 있습니다. 이 프로세스를 사용하면 각 위젯을 복제하고 업데이트하여 페이지 ID에 대한 모든 참조를 찾아 바꾸지 않고도 위젯의 페이지 참조를 바꿀 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 참조를 페이지로 리디렉션하려면 페이지 경로 맵 테이블 〔sp_page_route_map〕에 기록을 생성합니다. 이 테이블을 사용하면 기본 시스템 위젯을 복제하지 않고 참조를 페이지로 리디렉션할 수 있습니다.

페이지 경로 맵 테이블에서 기록을 만들면 참조가 페이지로 리디렉션되기만 합니다. URL 내의 페이지 ID로 탐색을 리디렉션하지 않습니다.

주:
사용자를 404 페이지로 리디렉션하기 위해 페이지 경로 맵을 생성할 필요가 없습니다. 포털의 404 페이지를 지정하려면 포털 〔sp_portal〕 기록에서 **404** 페이지 필드를 업데이트합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 페이지 경로 맵레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
간단한 설명	리디렉션을 설명하는 짧은 설명(옵션)입니다.
서비스 포털	리디렉션을 적용하는 포털입니다. 포털을 선택하지 않으면 리디렉션이 인스턴스의 모든 포털에 적용됩니다.
라우팅 출처	리디렉션하려는 원본 페이지입니다.
라우팅 대상	리디렉션할 페이지입니다.
활성	페이지 경로 맵 기록이 활성 상태인지 여부입니다. 리디렉션은 기록이 활성 상태일 때만 적용됩니다.
순서	페이지 경로 맵 기록의 우선순위입니다. 둘 이상의 활성 기록이 라우팅 원본 필드에 동일한 값을 가지면 가장 낮은 순서의 기록이 적용됩니다. 시스템은 가장 낮은 레코드에서 가장 높은 레코드로 평가합니다. 여러 기록의 순서가 일치하는 경우 시스템은 가장 오래된 기록을 반영합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
라우팅 원본 필드에 나열된 페이지에 대한 모든 참조는 라우팅 대상 필드의 페이지로 리디렉션됩니다.

포털 페이지의 기록에 파일 첨부

파일 시스템을 탐색하거나, 클립보드에서 파일을 붙여 넣거나, 파일을 끌어서 놓는 방법으로 포털 페이지의 기록에 첨부 파일을 추가할 수 있습니다.

기본적으로 여러 기본 시스템 위젯은 이러한 방법 중 하나 이상을 사용하여 포털 사용자의 첨부 파일을 수락합니다. 포털 사용자가 첨부 파일을 추가할 수 있는 방법을 수정하려면 다음 절차에 설명된 대로 위젯을 복제하고 편집하여 파일 첨부 환경을 사용자 지정할 수 있습니다.

포털 사용자가 포털의 페이지에서 기록에 파일을 첨부하는 방법을 추적하려면 의 서비스 포털SP 파일 첨부 이벤트를 사용자 경험 분석 참조하십시오. 사용 가능한 이벤트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 이벤트 서비스 포털개.

파일을 붙여넣거나 놓아 첨부 파일 추가

포털 사용자가 첨부 파일 추가 대화 상자에서 파일을 붙여넣거나 놓아 파일을 첨부할 수 있도록 허용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
기본적으로 양식, 티켓 첨부 파일, 티켓 대화 및 SC 카탈로그 항목 기본 시스템 위젯은 파일 시스템을 탐색하는 것이 아니라 첨부 파일 추가 대화 상자에서 파일을 붙여넣거나 놓아 첨부 파일을 추가할 수 있도록 지원합니다.

다른 위젯에 대해 이 기능을 구성하려면 sp-attachment-button 지시문을 사용하여 첨부 파일 추가를 지원하는 위젯을 복제하거나 만들면 됩니다. 위젯 복제에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위젯 복제.

주:
기본 시스템 위젯은 읽기 전용이므로 향후 업데이트에서 이점을 얻을 수 있습니다. 변경을 수행하려면 기본 시스템 위젯을 복제할 수 있습니다. 그러나 복제된 위젯은 사용자 지정으로 간주되어 복제된 원래 위젯에 대한 향후 업데이트에서는 이점을 얻지 못합니다.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.
2. 위젯 편집기를 선택합니다.
3. 기존 위젯 편집 메뉴에서 복제한 위젯을 선택합니다.
4. 위젯의 **HTML** 템플릿 에서 sp-attachment-button 요소를 찾습니다.
5. sp-attachment-button 요소에 대한 속성을 구성합니다.
   - modal: true로 설정하면 복사-붙여넣기 및 끌어서 놓기 지원을 활성화합니다.

     복사-붙여넣기 및 드래그 앤 드롭 지원을 해제하려면 false로 설정합니다.
   - supported-extensions: 첨부 파일 추가 대화 상자 아래쪽에 첨부 파일에 대해 지원되는 파일 확장명 목록을 표시합니다.

     시스템 속성에서 *glide.attachment.extensions* 지정한 지원되는 파일 확장자를 나열하려면 {{::d ata.supportedAttachmentExtensions}}로 설정합니다.

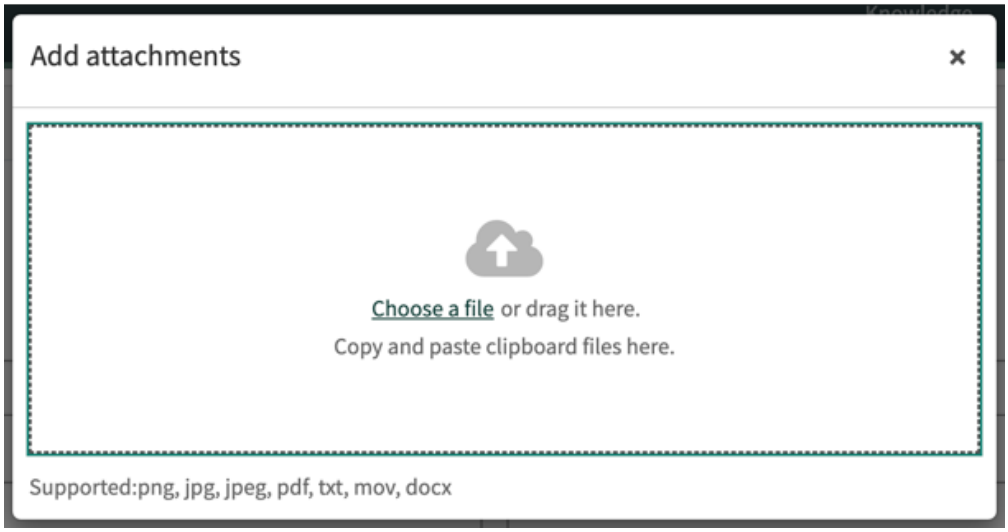
   Example

   ```
   〈sp-attachment-button modal="true" supported-extensions="{{::data.supportedAttachmentExtensions}}"〉〈/sp-attachment-button〉
   ```
6. 저장을 선택합니다.

결과
위젯이 있는 페이지에서 다음 예와 같이 파일을 첨부 파일 추가 대화 상자에 붙여 넣거나 놓아 기록에 첨부할 수 있습니다.

주:
이 기능은 모바일 환경에서 지원되지 않습니다. 첨부 파일 붙여넣기는 Firefox에서 지원되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



파일 첨부를 위한 끌어서 놓기 영역 추가

포털 사용자가 페이지의 전용 영역에 첨부 파일을 드롭하여 기록에 파일을 빠르게 첨부할 수 있도록 허용합니다.

시작하기 전에

페이지에서 끌어서 놓기 첨부 파일 영역을 구성하려면 클라이언트 스크립트에서 nowAttachmentHandler 인스턴스로 설정된 attachmentHandler를 호출하여 첨부 파일 추가를 지원하는 위젯을 복제하거나 만들어야 합니다. 이와 양식 위젯같은 위젯의 예는 . 위젯 복제에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위젯 복제.

> **주:**
> 기본 시스템 위젯은 읽기 전용이므로 향후 업데이트에서 이점을 얻을 수 있습니다. 변경을 수행하려면 기본 시스템 위젯을 복제할 수 있습니다. 그러나 복제된 위젯은 사용자 지정으로 간주되어 복제된 원래 위젯에 대한 향후 업데이트에서는 이점을 얻지 못합니다.

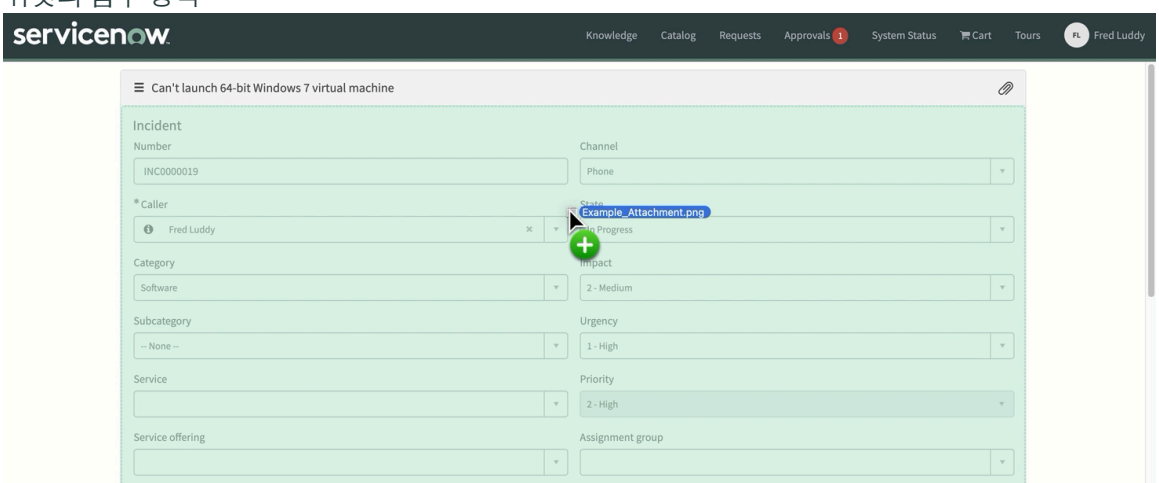
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보

기본적으로 포털 사용자는 첨부 파일 추가 아이콘()을 선택하여 첨부 파일 추가 대화 상자를 열면 여러 기본 시스템 페이지에 첨부 파일을 추가할 수 있습니다. 끌어서 놓기 첨부 파일 영역을 사용하면 포털 사용자가 적은 수의 클릭으로 첨부 파일을 추가할 수 있습니다. 예를 들어 카탈로그 요청 또는 양식의 영역에 첨부 파일을 놓을 수 있습니다.

이 예시에서 영역은 양식 위젯의 본문 위에 있는 영역입니다. 영역은 파일을 이동할 때만 표시됩니다.

위젯의 첨부 영역



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.
2. 위젯 편집기를 선택합니다.
3. Edit an existing widget(기존 위젯 편집) 메뉴에서 첨부 영역을 추가할 복제한 위젯을 선택합니다.
4. 위젯의 **HTML** 템플릿에서 sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" 지시문을 or <section> 요소의 속성 으로 추가합니다.
   영역에는 전체 위젯 또는 일부만 포함될 수 있습니다.

   Example

   ```
   〈div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler"〉
   ```

5. 옵션: sp-attachment-picker 지시문의 속성을 구성합니다.
   - disable-picker-overlay="true": 첨부 파일 영역 위로 파일을 드래그할 때 첨부 파일 영역 위에 오버레이 표시를 해제합니다. 기본적으로 오버레이가 활성화되어 있습니다.
   - onFilePick: 파일이 선택될 때 이벤트를 트리거하여 사용자 지정 논리를 구현합니다. 선택한 모든 파일의 참조를 첫 번째 매개 변수로 배열로 사용하는 함수로 값을 설정합니다. 예: on-file-pick="attachFiles($files)" 구현할 수 있는 사용자 지정 논리의 예로는 파일 미리 보기, 사용자 지정 유효성 검사 또는 사용자 지정 업로드 논리가 있습니다. 이 특성이 구성된 경우 attachment-handler="attachmentHandler" 특성이 필요하지 않으며 제거할 수 있습니다.
6. 옵션: 모바일 장치에서 첨부 파일 영역을 숨깁니다.

   a. ng-if="isDesktopBrowser" 지시문을 sp-attachment-picker 지시문에 추가합니다.

   Example

   ```
   〈div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser"〉
   ```

   b. 위젯의 클라이언트 스크립트 에서 다음 스크립트를 추가합니다.

   Example

   ```
   $scope.isNative = cabrillo.isNative();
   $scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
   $scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
   ```

7. 저장을 선택합니다.

결과
위젯이 있는 페이지에서 하나 이상의 선택한 파일을 첨부 파일 영역 위로 끌어다 놓아 기록에 첨부할 수 있습니다.

위젯에 첨부 파일 섹션 추가

포털 사용자가 위젯의 섹션에서 파일을 붙여넣거나 드롭하거나 탐색하여 기록에 파일을 빠르게 첨부할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
위젯에서 첨부 파일 섹션을 구성하려면 클라이언트 스크립트에서 nowAttachmentHandler 인스턴스로 설정된 attachmentHandler를 호출하여 첨부 파일 추가를 지원하는 위젯을 복제하거나

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

만들어야 합니다. 이와 양식 위젯같은 위젯의 예는 . 위젯 복제에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위젯 복제.

주:
기본 시스템 위젯은 읽기 전용이므로 향후 업데이트에서 이점을 얻을 수 있습니다. 변경을 수행하려면 기본 시스템 위젯을 복제할 수 있습니다. 그러나 복제된 위젯은 사용자 지정으로 간주되어 복제된 원래 위젯에 대한 향후 업데이트에서는 이점을 얻지 못합니다.

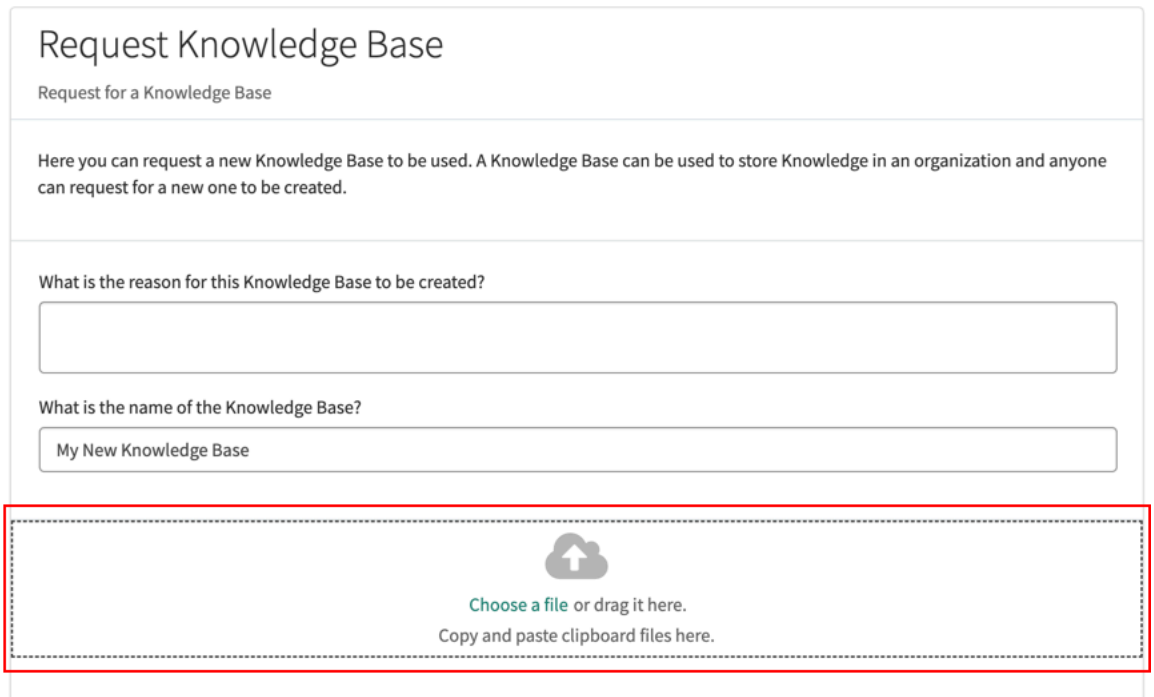
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보

기본적으로 포털 사용자는 첨부 파일 추가 아이콘()을 선택하여 첨부 파일 추가 대화 상자를 열면 여러 기본 시스템 페이지에 첨부 파일을 추가할 수 있습니다. 포털 사용자는 첨부 파일 섹션을 사용하여 적은 수의 클릭만으로 첨부 파일을 추가할 수 있습니다.

이 예시에서는 첨부 파일 섹션이 카탈로그 항목 위젯의 맨 아래에 추가됩니다.

위젯의 첨부 파일 섹션



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.
2. 위젯 편집기를 선택합니다.
3. 기존 위젯 편집 메뉴에서 첨부 파일 섹션을 추가할 복제한 위젯을 선택합니다.
4. 위젯의 **HTML** 템플릿 에서 첨부 파일 섹션을 표시할 요소로 sp-attachment-picker 지시문을 추가합니다.

   Example

   ```
   〈sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler"〉〈/sp-attachment-picker〉
   ```

5. 옵션: sp-attachment-picker 지시문의 속성을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- disable-picker-overlay="true": 첨부 파일 섹션 위로 파일을 드래그할 때 첨부 파일 섹션 위에 오버레이 표시를 해제합니다. 기본적으로 오버레이가 활성화되어 있습니다.
- onFilePick: 파일이 선택될 때 이벤트를 트리거하여 사용자 지정 논리를 구현합니다. 선택한 모든 파일의 참조를 첫 번째 매개 변수로 배열로 사용하는 함수로 값을 설정합니다. 예: on-file-pick="attachFiles($files)" 구현할 수 있는 사용자 지정 논리의 예로는 파일 미리 보기, 사용자 지정 유효성 검사 또는 사용자 지정 업로드 논리가 있습니다.

6. 옵션: 모바일 장치에서 첨부 파일 섹션을 숨깁니다.

   a. ng-if="isDesktopBrowser" 지시문을 sp-attachment-picker 지시문에 추가합니다.

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser"
   ></sp-attachment-picker>
   ```

   b. 위젯의 클라이언트 스크립트 에서 다음 스크립트를 추가합니다.

   Example

   ```
   $scope.isNative = cabrillo.isNative();
   $scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
   $scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
   ```

7. 저장을 선택합니다.

결과
위젯이 있는 페이지에서 선택한 하나 이상의 파일을 첨부 파일 섹션 위에 붙여 넣거나 놓아 기록에 첨부할 수 있습니다.

주:
첨부 파일 붙여넣기는 Firefox에서 지원되지 않습니다.

포털 위젯 사용

위젯은 포털 페이지의 컨텐츠를 정의합니다. 위젯과 함께 서비스 포털제공되는 기본 시스템 위젯을 사용하거나, 위젯을 복제 및 수정하거나, 필요에 맞게 사용자 지정 위젯을 개발할 수 있습니다.

서비스 포털 위젯 및 해당 구성요소, 위젯의 수명주기에 대한 개요를 제공합니다.

디자이너에서 서비스 포털 페이지를 만들거나 업데이트할 때 위젯 필터를 검색하고 위젯을 페이지로 끌어 위젯을 쉽게 추가할 수 있습니다. 다음 위치에서 플랫폼에서 모든 위젯 기록에 액세스할 수도 있습니다. 모두 〉 **Service Portal** 〉 위젯레이블이 표시됩니다.

기본 시스템 위젯

에 서비스 포털 포함된 기본 시스템 위젯을 사용하여 포털 페이지 구성을 시작할 수 있습니다. 기본 시스템 위젯은 읽기 전용이므로 향후 업데이트에서 이점을 얻을 수 있습니다. 그러나 페이지에 추가하는 기본 시스템 위젯의 각 인스턴스에 대해 해당 위젯에 사용할 수 있는 인스턴스 옵션을 구성할 수 있습니다.

기본 시스템 위젯 목록과 해당 인스턴스 옵션 위젯 라이브러리에 대한 정보는 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

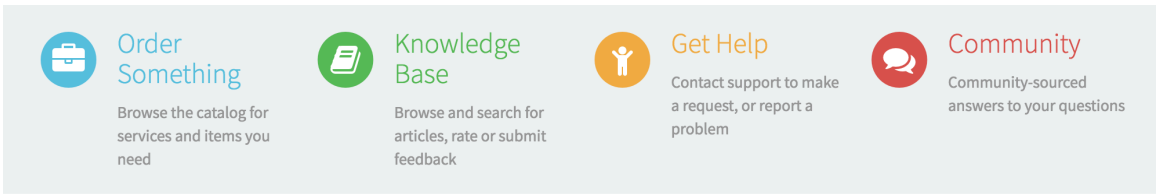
위젯 인스턴스

서비스 포털 디자이너를 사용하여 페이지에 위젯을 추가하면 위젯 인스턴스가 만들어집니다. 위젯 인스턴스는 해당 인스턴스에 특정한 위치, 속성 및 CSS를 포함하는 위젯에 대한 참조입니다. 같은 위젯을 같은 페이지에 여러 번 추가하면 여러 인스턴스가 만들어집니다.

모든 위젯 인스턴스가 위젯을 가리킵니다. 해당 위젯을 편집하면 모든 위젯 인스턴스에도 변경 내용이 적용됩니다. 위젯 인스턴스별로 변경할 수도 있으며 이 경우 해당 위젯 인스턴스만 영향을 받습니다.

예를 들어, 다음 이미지에는 각 인스턴스에 특정한 서로 다른 구성이 있는 기본 시스템의 아이콘 링크 위젯 인스턴스 4개가 포함되어 있습니다.

아이콘 링크 위젯



주:
기본적으로 정보를 포함하지 않는 위젯의 경우 위젯 인스턴스가 포털 페이지에 나타나기 전에 해당 위젯 인스턴스에 대한 옵션을 구성해야 합니다.

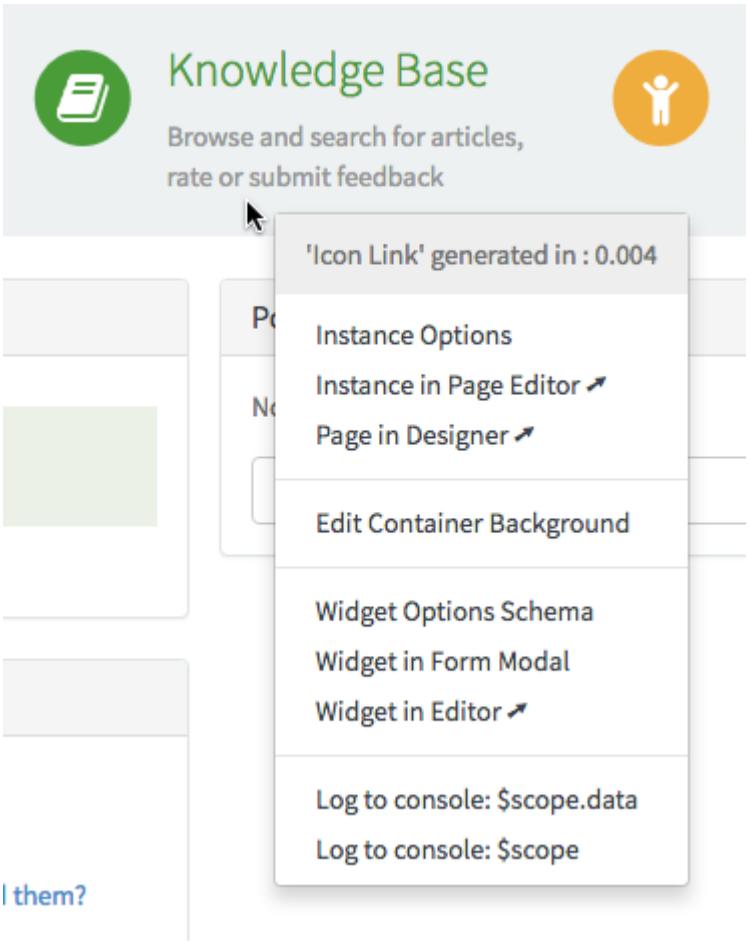
위젯 컨텍스트 메뉴

렌더링된 Service Portal 페이지에서 위젯을 Ctrl+마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 컨텍스트 메뉴에서 추가 구성 옵션을 볼 수 있습니다.

예를 들어 **Service Portal** 〉 서비스 포털 홈 을 클릭하여 샘플 포털 페이지를 엽니다. 해당 페이지에서 CTRL+마우스 오른쪽 단추로 기술 자료를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 컨텍스트 메뉴



주:
위젯 컨텍스트 메뉴를 보려면 관리자 또는 sp_admin 역할이 있어야 합니다. 이러한 역할 중 하나가 없는 사용자를 가장해도 메뉴는 계속 표시됩니다. 그러나 이러한 역할 없이 로그인한 일반 사용자는 메뉴를 볼 수 없습니다.

위젯 컨텍스트 메뉴 옵션

옵션	설명
위젯 성능	위젯이 로드되는 데 걸리는 시간
인스턴스 옵션	위젯의 인스턴스를 지정합니다. 위젯 인스턴스 옵션은 선택한 위젯에 따라 다릅니다. 예를 들어, 냉각 시계 위젯의 인스턴스 옵션에는 각 인스턴스에 대해 서로 다른 시간대가 포함되므로 한 페이지에서 동일한 시계를 네 번 사용할 수 있지만 모두 다른 시간대를 사용할 수 있습니다.
페이지 편집기의 인스턴스	위젯의 해당 인스턴스를 페이지 편집기에서 엽니다.
페이지 디자이너	서비스 포털 디자이너에서 위젯을 열어 컨테이너, 열 및 위젯을 추가합니다. 서비스 포털 디자이너에서 위젯 또는 위젯이 있는 페이지에 스타일을 추가할 수 있습니다.
위젯 사용자 지정 표시	페이지 문제를 진단할 수 있도록 페이지에 위젯의 사용자 지정 수준을 표시합니다. 자세한 내용은 위젯 진단을(를) 참조하십시오.
컨테이너 배경 편집	위젯이 위치한 레이아웃을 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 컨텍스트 메뉴 옵션

옵션	설명
위젯 옵션 스키마	위젯의 인스턴스에 대해 선택할 수 있는 옵션을 정의합니다. 자체 인스턴스 옵션 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위젯 옵션 스키마.
양식 모달의 위젯	위젯을 빠르게 변경할 수 있도록 팝업 창에서 위젯 양식을 엽니다.
편집기의 위젯	위젯 편집기에서 위젯을 엽니다. 위젯 편집기를 사용하여 위젯에 대한 HTML 템플리트, CSS, 클라이언트 스크립트, 서비스 스크립트 및 데모 데이터를 구성할 수 있습니다.
콘솔에 로깅: $scope.data	$scope.data 개체는 서버에서 클라이언트 쪽 컨트롤러로 데이터를 전달합니다. 컨트롤러 코드에 console.log 메시지나 경고를 추가하는 대신 $scope.data 개체를 브라우저 콘솔에 기록하고 여기에서 데이터를 볼 수 있습니다.
콘솔에 로깅: $scope	$scope.data 객체와 비슷하지만 $scope의 모든 것을 콘솔에 기록한다는 점이 다릅니다.

사용자 지정 위젯

기본 시스템 위젯은 읽기 전용이므로 향후 업데이트에서 이점을 얻을 수 있습니다. 변경을 수행하려면 기본 시스템 위젯을 복제할 수 있습니다. 그러나 복제된 위젯은 사용자 지정으로 간주되어 복제된 원래 위젯에 대한 향후 업데이트에서는 이점을 얻지 못합니다. 위젯을 처음부터 새로 생성할 수도 있습니다. 위젯 복제 또는 생성에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 위젯 개발 문서를 참조하십시오.

위젯 인스턴스 구성

각 인스턴스에 대한 옵션을 구성하여 위젯의 고유한 인스턴스를 생성합니다.

시작하기 전에
포털 페이지를 만들거나 편집하고 위젯을 추가합니다. 기본 시스템 페이지에서 기존 위젯 인스턴스를 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 디자이너를 사용하여 서비스 포털 페이지 만들기 및 편집 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
페이지에 동일한 위젯의 여러 인스턴스가 있을 수 있으며 구성한 위젯의 각 인스턴스는 고유한 상태로 유지됩니다. 예를 들어, 페이지에 있는 각 인스턴스는 서로 다른 시간대를 Cool Clock 위젯 사용할 수 있습니다.

페이지에 위젯을 추가할 때마다 위젯 인스턴스 [sp_instance] 테이블에 다음 정보가 포함된 기록이 생성됩니다.

- 위젯에 대한 참조
- 위젯이 위치한 페이지의 열에 대한 참조
- 미리 정의된 양식 필드 형식의 위젯 구성과 JSON 형식의 추가 옵션 필드

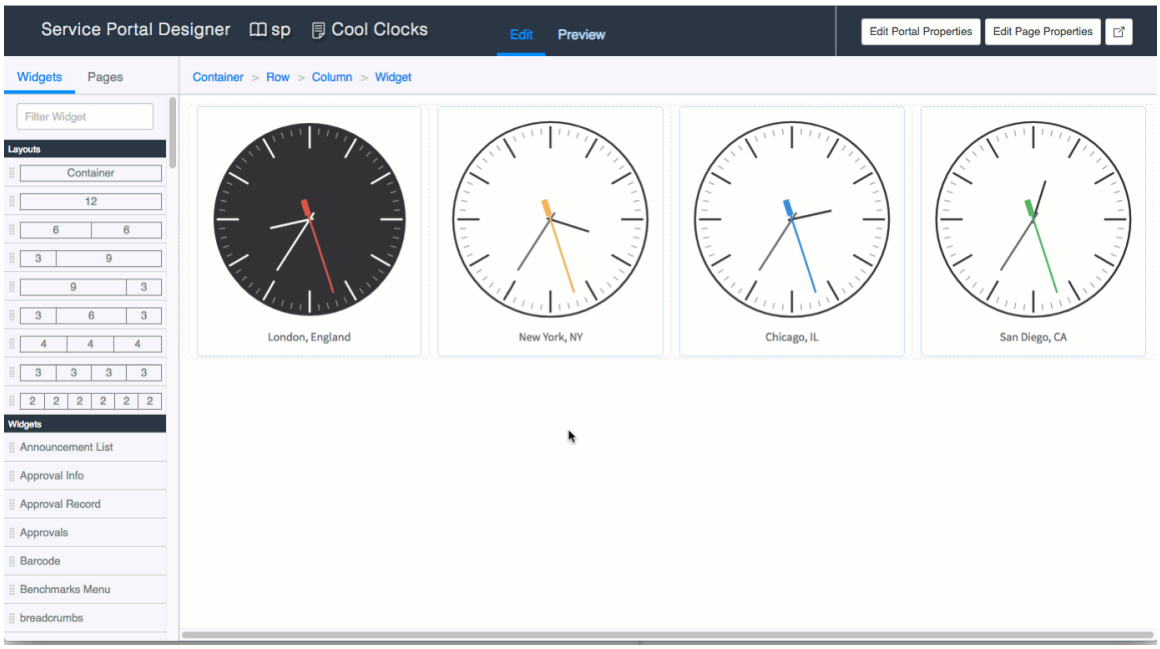
주:
기본적으로 정보를 포함하지 않는 위젯의 경우 위젯 인스턴스가 포털 페이지에 나타나기 전에 해당 위젯 인스턴스에 대한 옵션을 구성해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 구성할 위젯 인스턴스가 있는 페이지를 선택합니다.
4. 서비스 포털 디자이너에서 위젯 인스턴스로 이동하고 편집 아이콘( )을 선택합니다.
5. 인스턴스 옵션 창에서 위젯 인스턴스를 구성할 필드를 입력합니다.
   인스턴스 옵션은 선택한 위젯에 따라 다릅니다.
6. 저장을 선택합니다.

Example: 위젯 인스턴스 옵션 구성



다음에 수행할 작업

고급 사용자는 위젯에 사용할 수 있는 옵션을 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 위젯 옵션 스키마 문서를 참조하십시오.

위젯 라이브러리

기본 시스템 위젯을 서비스 포털에서 있는 그대로 사용하거나 복제하여 자신의 비즈니스 요구에 맞게 조정할 수 있습니다.

> **주:**
> 기본 시스템 위젯은 읽기 전용이므로 향후 업데이트에서 이점을 얻을 수 있습니다. 변경을 수행하려면 기본 시스템 위젯을 복제할 수 있습니다. 그러나 복제된 위젯은 사용자 지정으로 간주되어 복제된 원래 위젯에 대한 향후 업데이트에서는 이점을 얻지 못합니다. 위젯 복제 또는 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 지정 위젯 개발.

에서 주어진 시간에 서비스 포털존재하는 위젯의 수가 계속 변경되기 때문에 이 위젯 라이브러리는 확실한 목록이 아닙니다. 제공되는 위젯에 대한 더 많은 설명을 찾을 수 있습니다. 위젯에 대한 인스턴스 옵션을 보고 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 위젯 인스턴스 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예제 위젯

- 공지 위젯
- 승인 위젯
- 승인 정보 위젯
- 승인 기록 위젯
- 이동 경로 위젯
- Breakout Game 위젯
- 계산기 위젯
- 캐러셀 위젯
- Cool Clock 위젯
- 문서 위젯
- 헤더 메뉴 위젯
- Hello World 위젯
- HTML 위젯
- 아이콘 링크 위젯
- 아이콘 메뉴 목록 위젯
- 언어 전환 위젯
- 링크 버튼 위젯
- 로그인 위젯
- 내 요청 위젯
- 조직도 위젯
- 샘플 바닥글 위젯
- 티켓 첨부 파일 위젯
- 티켓 대화 위젯
- 티켓 필드 위젯
- 티켓 위치 위젯
- 사용자 프로파일 위젯

서비스 카탈로그 위젯

- 카탈로그 컨텐츠 위젯
- 카탈로그 홈페이지 검색 위젯
- 최근 및 인기 항목 위젯
- 요청 필드 위젯
- 요청된 항목 위젯
- 요청 및 승인 위젯
- SC 카탈로그 항목 위젯
- SC 범주 위젯

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- SC 범주 페이지 위젯
- SC 주문 가이드 위젯
- SC 자주 사용하는 항목 위젯
- SC 번들 저장 위젯
- SC 저장된 카트 위젯
- SC 맨 위로 스크롤 위젯
- SC 쇼핑 카트 위젯
- SP 변수 편집기 위젯
- SC 희망 목록 카트 위젯

지식 관리 위젯

- 범주 위젯의 KB
- KB 문서 설명 위젯
- KB 문서 페이지 위젯
- KB 범주 위젯
- KB 범주 페이지 위젯
- KB 지식베이스 위젯
- KB 최다 조회 위젯
- KB 뉴스 위젯
- KB 검색 위젯
- KB 상위 등급 위젯
- KB 뷰 위젯
- KB 뷰 2 위젯
- 지식 이동 경로 위젯

서비스 상태 위젯

- 비즈니스 서비스 상태 위젯
- 현재 상태 위젯
- 계획된 유지보수 위젯
- 서비스 이력 위젯
- 서비스 상태 위젯
- 서비스 상태 범례 위젯
- 서비스 상태 구독 위젯

서비스 포털 구성 위젯

- Service Portal 구성 개요 위젯
- 포털 구성 위젯

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- SP 페이지 맵 위젯
- SP 포털 맵 위젯
- 테마 미리 보기 위젯
- 위젯 편집 패널 위젯

목록 및 양식 위젯

- 단순 목록 위젯
- 인스턴스 정의 위젯의 데이터 테이블
- URL 정의 위젯의 데이터 테이블
- 양식 위젯

위젯 검색

- AI Search Assist 위젯
- Contextual Search 위젯
- 패싯이 적용된 검색 위젯
- 홈페이지 검색 위젯
- 자동 완성 검색 위젯
- 레거시: 검색 페이지 위젯

예제 위젯

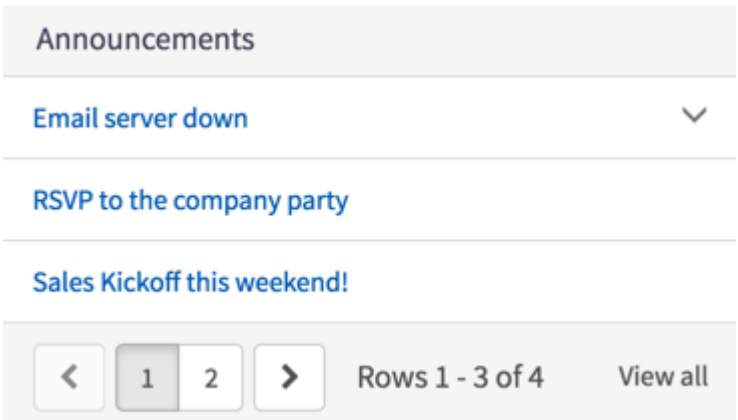
Service Portal의 모든 위젯은 위젯에서 스크립트가 사용되는 방법에 대한 예시 코드로 사용할 수 있습니다. 그러나 이를 위해 몇 가지 기본 시스템 위젯이 명시적으로 포함되었습니다.

예제 위젯을 사용하여 Service Portal에서 HTML, CSS 또는 클라이언트와 서버 스크립트를 사용하는 방법을 확인하십시오. 필요에 맞게 각 위젯을 복제하고 확장할 수도 있습니다.

공지 위젯

사용자는 모든 활성 공지를 볼 수 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

공지 위젯



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션

필드	설명
유형	표시할 공지 유형을 선택합니다. 공지 유형은 공지 기록에서 선택할 수 있습니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 배너 • 위젯 유형이 정의되지 않은 경우 위젯 인스턴스는 모든 활성 공지를 표시합니다.
제목	위젯 헤더 제목입니다.
상형 문자	제목 왼쪽에 표시되는 글리프입니다.
디스플레이 스타일 사용(Use Display Style)	선택하는 경우 각 공지는 공지 기록에 정의된 스타일에 따라 표시됩니다. 이 옵션을 선택하기 전에 위젯의 여러 공지가 서로 다른 스타일을 사용하는 경우 위젯이 표시되는 방식을 고려하십시오.
페이지 매김	여러 공지에 페이지를 매깁니다.
최대 기록 수	페이지당 표시되는 공지 수입니다.
모든 페이지 보기	모두 보기 링크에 대한 대상을 클릭합니다. 모두 보기 링크는 다음과 같은 경우에만 표시됩니다. • 단일 페이지에 표시할 수 있는 것보다 더 많은 공지가 있습니다. 최대 기록 수 필드는 페이지당 표시되는 기록 수를 정의합니다. • 모두 보기 페이지가 정의됩니다.
인스턴스를 볼 수 있는 사용자 | 인스턴스를 볼 수 없는 사용자	사용자 기준으로 위젯 인스턴스를 볼 수 있는 사람과 볼 수 없는 사람을 제어합니다. 에 대한 서비스 포털 사용자 기준이 활성화된 경우에만 표시됩니다.

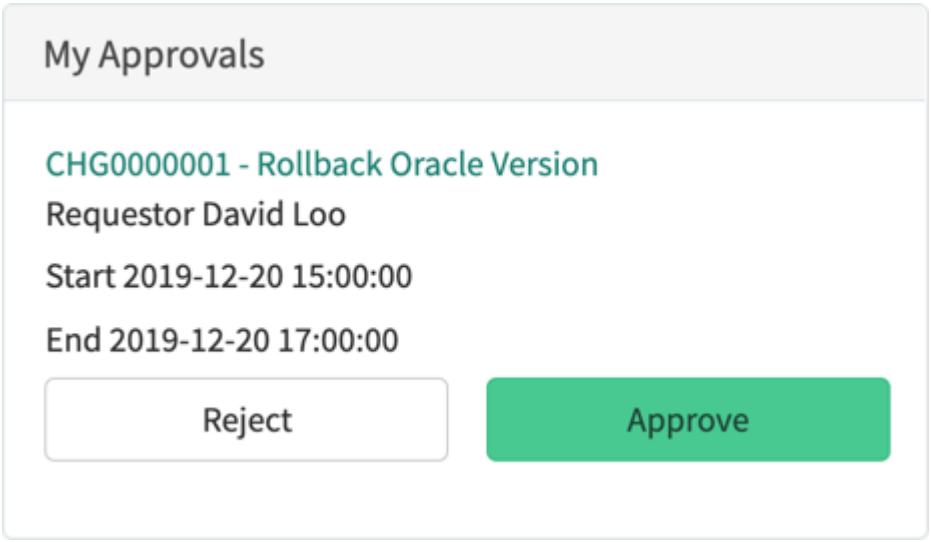
승인 위젯

사용자는 에서 서비스 포털직접 항목을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

위젯 사용

승인 위젯에는 승인 [sysapproval_approver] 테이블의 데이터가 표시됩니다. 사용자가 요청을 승인하도록 할당된 경우 승인 기록이 위젯에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



승인 위젯에 전자 서명을 활성화하여 사용자에 대해 재인증을 요구할 수 있습니다. 전자 서명 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 전자 서명 사용 서비스 포털.

인스턴스 옵션

인스턴스 옵션을 사용하여 승인 위젯의 모양을 변경합니다.

승인 위젯 인스턴스 옵션

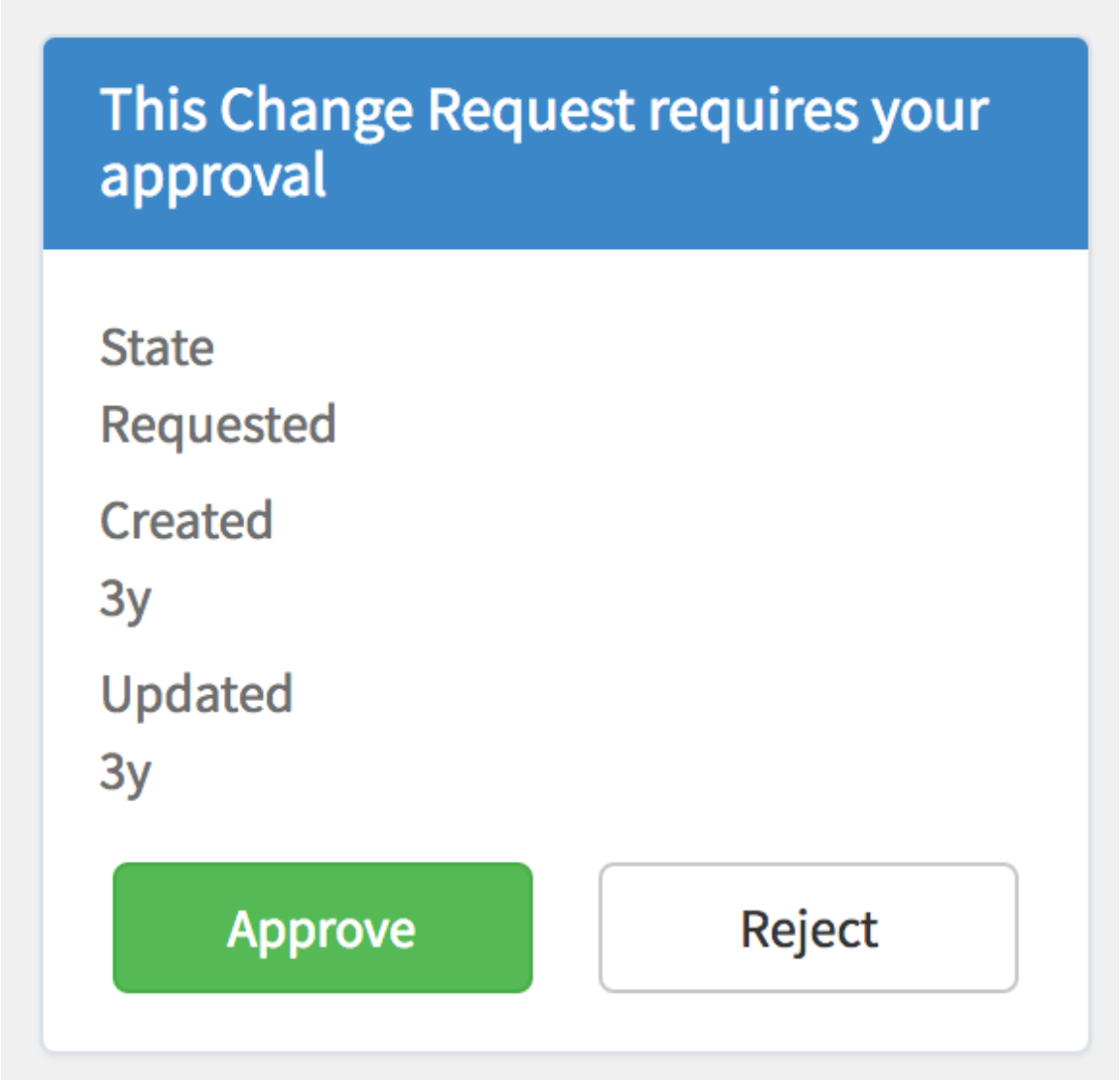
필드	설명
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
상형 문자	위젯 이름 옆에 표시할 아이콘을 추가합니다.
나란히 쌓인 버튼	이 확인란을 선택하면 승인 및 거부 버튼이 가로로 나란히 나타납니다. 이 확인란의 선택을 취소하면 승인 및 거부 버튼이 세로로 스택되어 나타납니다.
목록에 표시되는 최대 요소 수	사용자가 페이지에서 볼 수 있는 승인 수를 제한합니다. 기본 숫자는 10입니다. 0보다 큰 숫자만 입력합니다.
인스턴스를 볼 수 있는 사용자/인스턴스를 볼 수 없는 사용자	사용자 기준으로 위젯 인스턴스를 볼 수 있는 사람과 볼 수 없는 사람을 제어합니다. 이 옵션을 표시하려면 사용자 기준을 활성화해야 합니다.

승인 정보 위젯

승인 정보 위젯은 승인 위젯과 함께 작동하여 승인 요청에 대한 세부 정보를 표시합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 정보 위젯



인스턴스 옵션

승인 정보 위젯 인스턴스 옵션

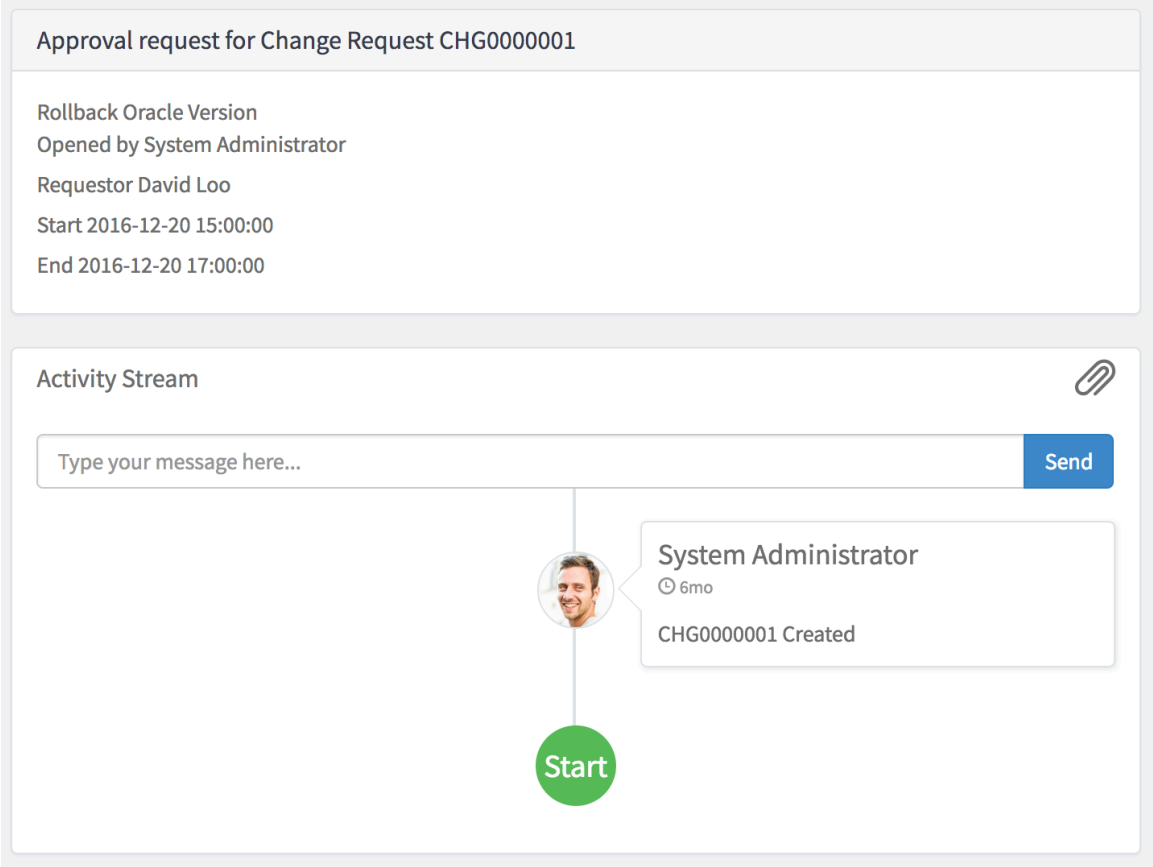
필드	설명
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.

승인 기록 위젯

승인 기록 위젯에는 활동 스트림을 포함하여 승인에 대한 전체 기록이 표시됩니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 기록 위젯



인스턴스 옵션

승인 기록 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

이동 경로 위젯

이동 경로 위젯을 사용하면 사용자가 포털을 쉽게 탐색할 수 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

위젯 사용

이동 경로 위젯은 포털에서 페이지가 있는 위치에 따라 정보를 표시합니다. 예를 들어, 홈페이지에서 지식베이스로 이동하면 이동 경로는 다음과 같이 표시됩니다. 홈 〉 지식베이스레이블이 표시됩니다. 이후에 페이지를 열 때마다 이동 경로가 확장됩니다.



이동 경로 위젯에서 페이지 이름을 클릭하여 해당 페이지로 이동합니다. 예를 들어, 홈페이지로 돌아가려면 홈을 클릭합니다.

이 위젯을 사용자 지정하여 이동 경로 경로를 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 KB0719179 참조하십시오.

인스턴스 옵션

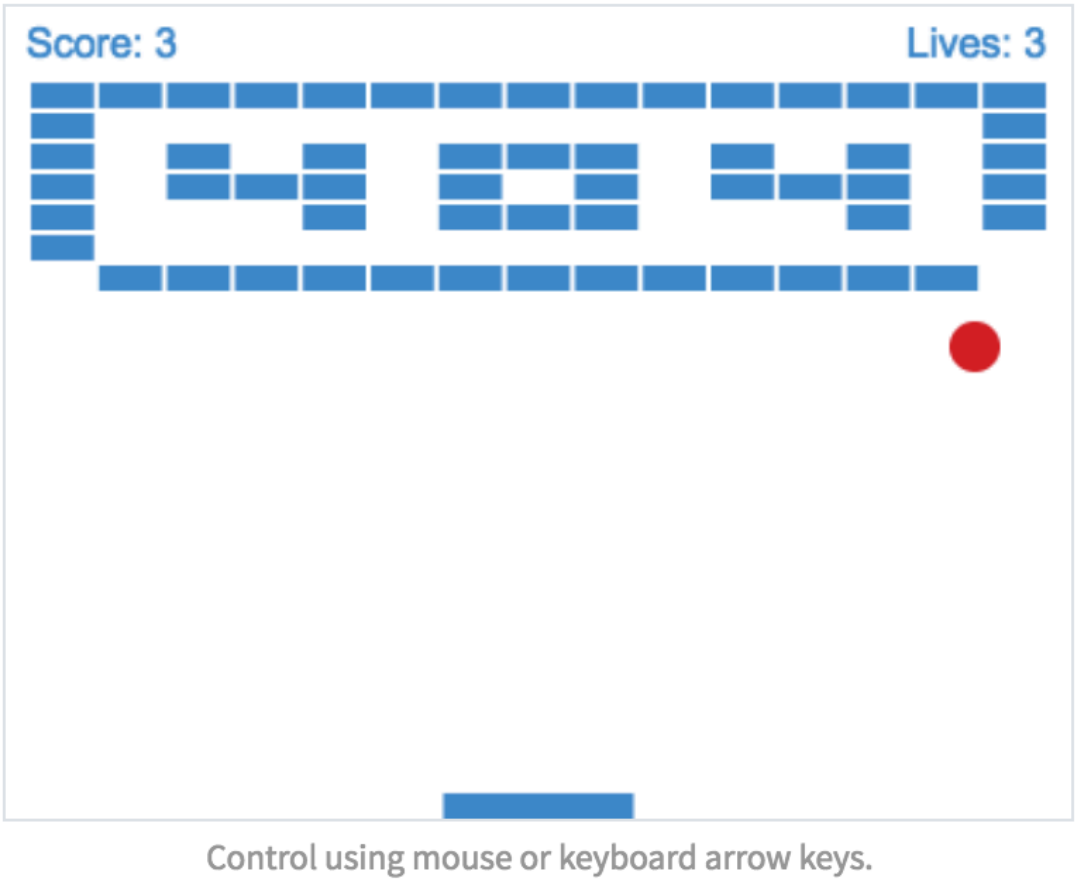
이동 경로 위젯에는 인스턴스 옵션이 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Breakout Game 위젯

Breakout Game 위젯을 사용하여 존재하지 않는 페이지에 재미있는 대화형 404 페이지를 추가합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

Breakout Game 위젯



인스턴스 옵션

Breakout Game에는 인스턴스 옵션이 없습니다. Angular 지시문의 일부로 링크 함수를 사용하는 방법의 예로 사용할 수 있습니다.

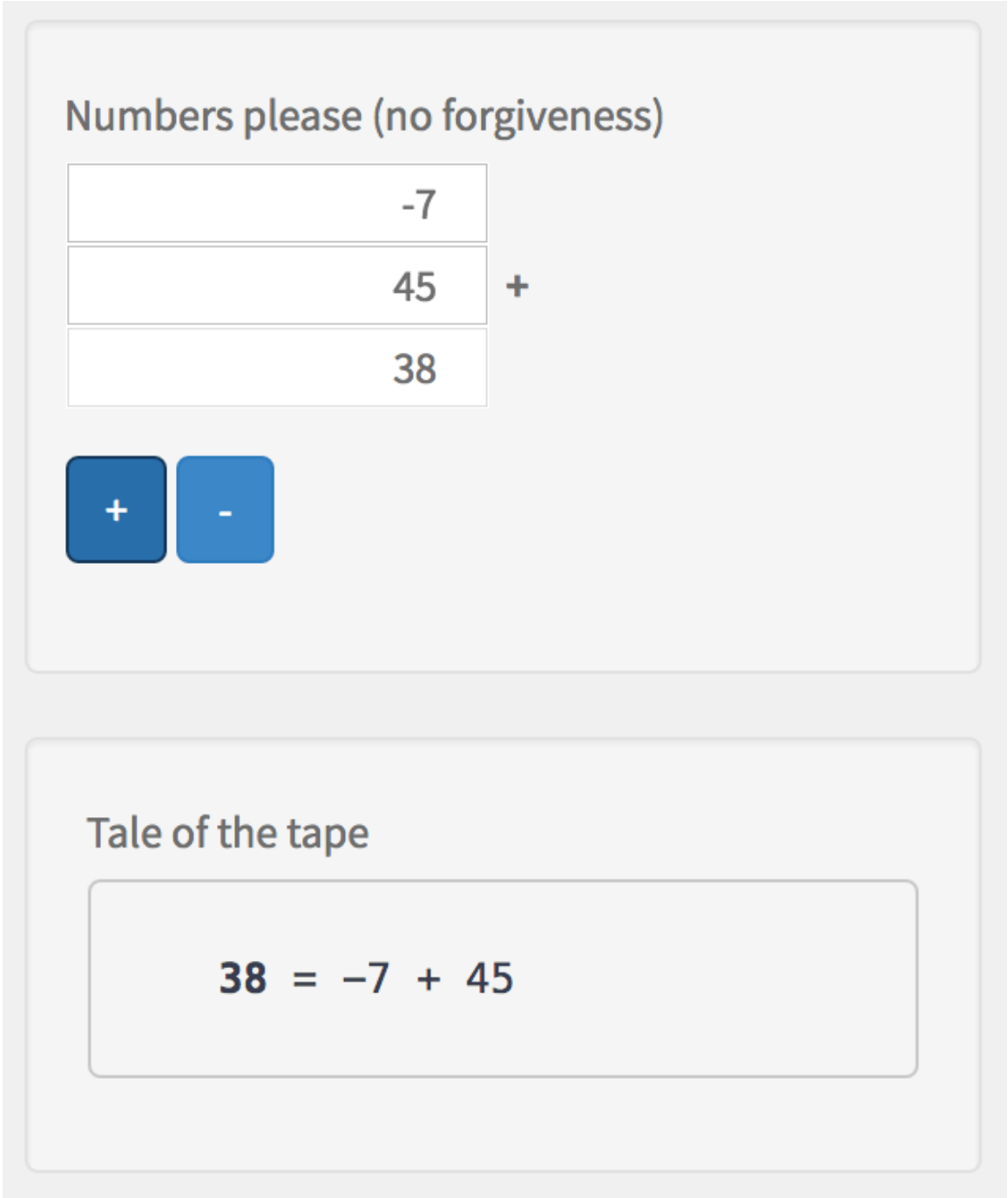
계산기 위젯

계산기 위젯은 간단한 계산을 수행합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

계산기 위젯을 클라이언트와 서버 간에 데이터를 전달하는 방법의 예로 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계산기 위젯



인스턴스 옵션

계산기 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

캐러셀 위젯

캐러셀 위젯에서 이미지의 스크롤 목록을 사용하여 카탈로그의 특정 항목을 보여줍니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

캐러셀 위젯을 사용하여 포털 페이지에 항목을 표시합니다. 예를 들어 서비스 카탈로그에서 사용할 수 있는 항목을 서비스 카탈로그 페이지 상단에 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캐러셀 위젯



주:
Employee Center Pro의 경우 컨텐츠 경험 위젯을 사용하여 직원 포털에서 실행 가능한 커뮤니케이션 컨텐츠를 보여줍니다. 을 클릭합니다.

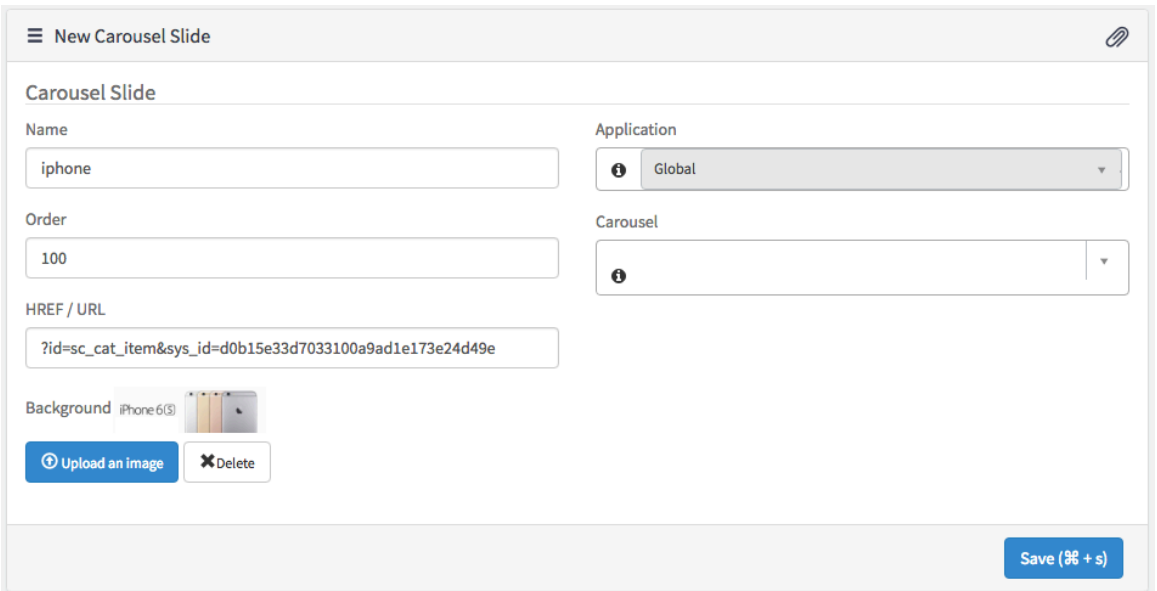
캐러셀 위젯에 슬라이드 추가

캐러셀 위젯 인스턴스의 관련 목록을 사용하여 캐러셀 위젯이 스크롤할 이미지를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 위젯레이블이 표시됩니다.
2. 캐러셀 위젯 기록을 엽니다.
3. 캐러셀 양식의 인스턴스 관련 목록에 있는 인스턴스에서 캐러셀 인스턴스를 엽니다.
4. 캐러셀 양식 인스턴스에서 캐러셀 슬라이드 관련 목록의 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식을 작성합니다.



필드	설명
이름	캐러셀 슬라이드의 이름입니다. 이 이름을 사용하여 슬라이드를 다른 슬라이드 기록과 구분합니다.
주문	슬라이드 목록에서 슬라이드가 표시되는 위치

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

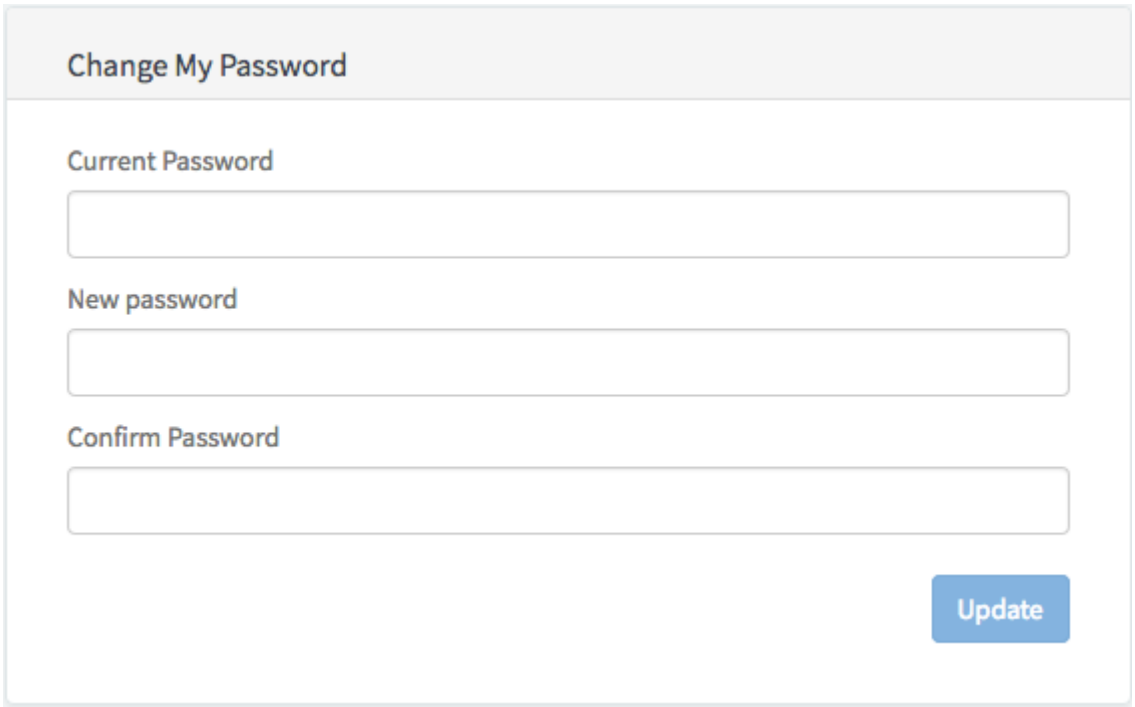
필드	설명
HREF/URL	슬라이드의 항목에 대한 링크입니다. 예를 들어 카탈로그 항목이 있는 슬라이드의 경우 item〉에 대한 HREF ?id=<page name>&sys_id=<sys_id# 사용하여 카탈로그 항목의 페이지에 연결합니다. 포털 내의 페이지에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 URL별 페이지 탐색 서비스 포털 문서를 참조하십시오. URL을 사용하여 다른 사이트에 연결할 수도 있습니다.
배경	슬라이드용 이미지를 업로드합니다. 캐러셀 이미지는 1022x300픽셀이어야 합니다.
애플리케이션	포털이 속한 애플리케이션의 이름으로 자동으로 채워집니다.
캐러셀	슬라이드를 추가할 캐러셀 위젯 인스턴스의 이름입니다. 이 필드는 자동으로 채워지지 않으며 이름이 없는 경우 캐러셀 위젯의 인스턴스를 선택할 수 없습니다.

캐러셀 위젯에 표시하려는 슬라이드 수만큼 이 단계를 반복합니다.

암호 변경 위젯

사용자는 암호 변경 위젯을 사용하여 암호를 변경할 수 있습니다.

암호 변경 위젯



주:
업데이트된 자격 증명은 로컬 인스턴스의 사용자 [sys_user] 기록에 저장됩니다.

인스턴스 옵션

암호 변경 위젯에는 인스턴스 옵션이 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Cool Clock 위젯

Cool Clock 위젯을 사용하여 전 세계의 다양한 시간을 표시합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

Cool Clocks는 위젯에서 인스턴스 옵션을 사용하는 방법을 보여줍니다. 시간대는 인스턴스 옵션을 사용하여 로드됩니다. 시간대를 선택하지 않으면 위젯이 기본 시간대를 사용합니다.

Cool Clock 위젯



인스턴스 옵션

멋진 시계 위젯 인스턴스 옵션

필드	설명
제목	시계의 이름(예: New York, NY)입니다. 이름은 시계 아래에 표시되므로 시간대와 관련된 이름을 사용하는 데 도움이 됩니다.
시간대	시간이 표시되는 위치입니다. 약어 표준 시간대 대신 현지 전체 이름(예: **America/New York**)을 사용합니다. 전체 이름을 사용하면 표준 시간대를 일광 절약 시간과 일치시킬 수 있습니다. 기본값은 **America/Los Angeles**입니다
초침 색상	16진수 코드, RGB 또는 색상 이름을 사용하는 초침의 색상입니다. 기본값은 **red**입니다.

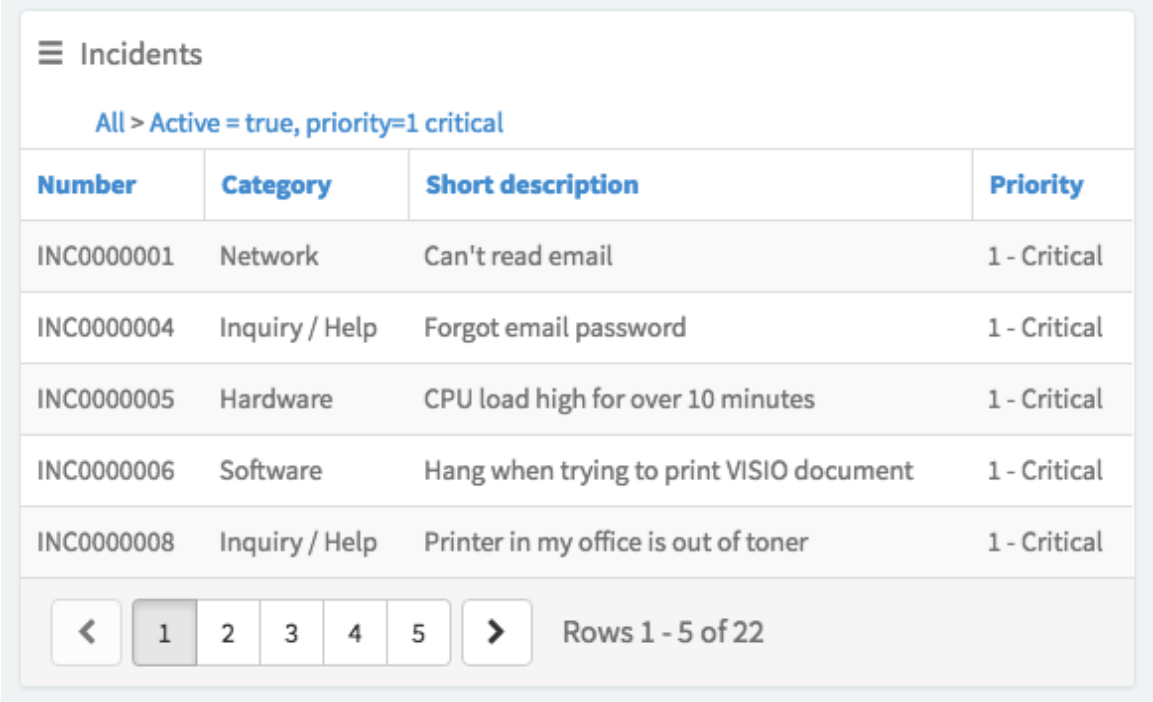
인스턴스 정의 위젯의 데이터 테이블

인스턴스 정의 위젯의 데이터 테이블을 사용하여 포털에 필터링된 목록을 표시합니다. 위젯의 컨텍스트 메뉴에서 포털 사용자는 필터링된 목록을 내보낼 수 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

인스턴스 정의 위젯의 데이터 테이블을 페이지에 추가한 후 인스턴스 옵션을 사용하여 테이블의 모양을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 정의 위젯의 데이터 테이블



주:
게스트 사용자가 이 위젯에 액세스할 수 있도록 하려면 이 위젯과 데이터 테이블 위젯 모두에 대한 위젯 기록에서 공개 옵션을 선택해야 합니다.

인스턴스 옵션

데이터 테이블 인스턴스 옵션

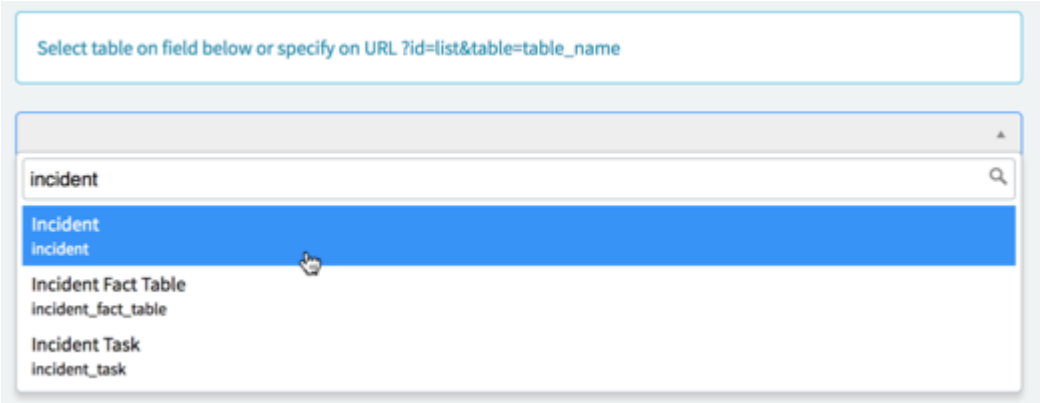
필드	설명
테이블	위젯에 표시되는 기록의 출처인 테이블입니다.
필터	테이블에 반환되는 항목을 제한하는 데 사용할 수 있는 조건 작성기의 텍스트 필드입니다. 필터를 생성하려면 컨텍스트 메뉴를 사용하여 플랫폼에서 위젯 인스턴스를 엽니다. 그런 다음 조건 작성기를 사용하여 필터를 생성합니다.
필드	테이블에 표시할 열입니다.
최대 항목 수	테이블에 표시되는 항목 수를 제한합니다. 테이블에 허용된 것보다 많은 항목이 있는 경우 사용자는 다음 페이지로 스크롤할 수 있습니다.
정렬 기준	항목을 주문하는 데 사용되는 테이블 필드입니다.
정렬 방향	항목을 정렬하는 방향입니다(오름차순 또는 내림차순).
제목	위젯의 제목입니다. 이 필드를 비워 두면 테이블 이름이 위젯 이름으로 표시됩니다.
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
상형 문자	위젯 제목 옆에 표시되는 아이콘입니다.
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
이 페이지 링크	사용자가 기록을 클릭하면 특정 페이지로 연결됩니다. 기본적으로 테이블에서 항목을 클릭하면 양식에서 해당 항목이 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

URL 정의 위젯의 데이터 테이블

URL 정의의 데이터 테이블 위젯에는 리스트에서 선택한 테이블이 표시됩니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

URL 정의 위젯의 데이터 테이블



주:
게스트 사용자가 이 위젯에 액세스할 수 있도록 하려면 이 위젯과 데이터 테이블 위젯 모두에 대한 위젯 기록에서 공개 옵션을 선택해야 합니다.

인스턴스 옵션

인스턴스 옵션을 완료하여 테이블을 정의합니다.

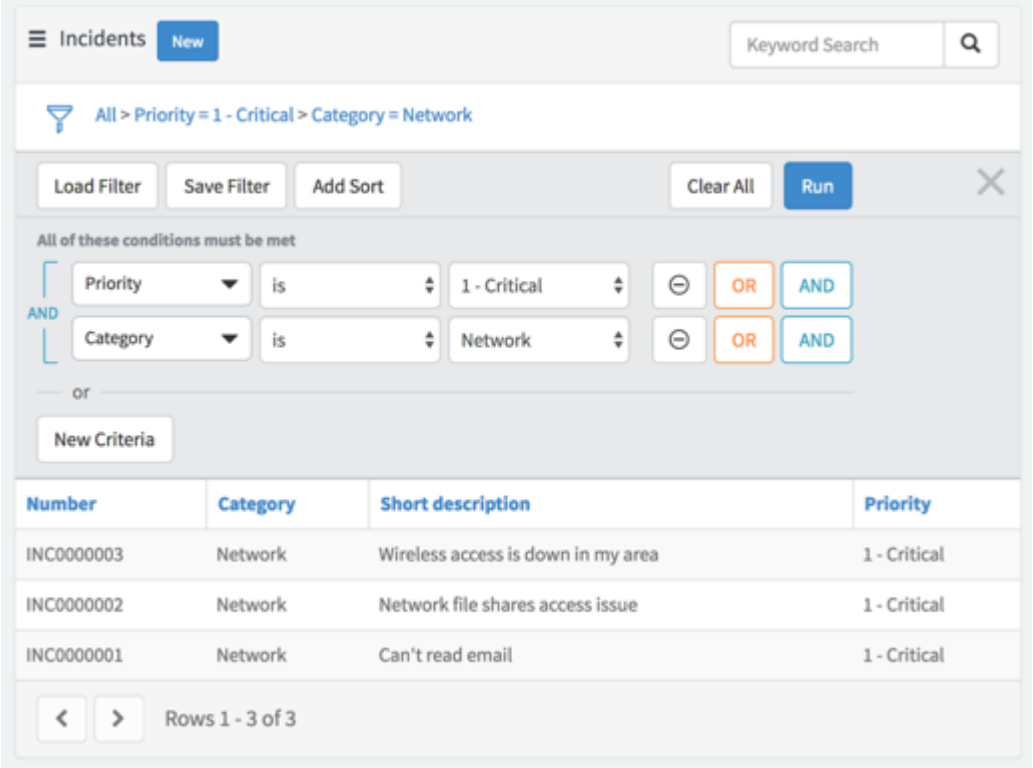
필드	설명
제목	위젯의 제목입니다. 인스턴스 제목 사용 확인란을 선택하여 테이블 이름 대신 이 제목을 사용합니다.
상형 문자	위젯 제목 옆에 표시되는 아이콘
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
이 페이지 링크	기록을 클릭할 때 사용자를 특정 페이지로 연결합니다. 기본적으로 테이블에서 항목을 클릭하면 양식에서 해당 항목이 열립니다.
필드	테이블에 표시할 열입니다. 예를 들어, 간단한 설명 또는 우선순위입니다.
인스턴스 제목 사용	제목 필드의 테이블 제목 대신 제목을 사용하려면 선택합니다.
필터 사용	사용자가 테이블에 대한 필터를 직접 만들 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.

주:
URL 정의 위젯 인스턴스의 데이터 테이블은 최대 항목을 지원하지 않습니다.

인스턴스 옵션에서 필터 사용 이 활성화된 경우 사용자는 사용자 지정 조건을 추가하여 결과를 필터링할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건 작성기가 포함된 데이터 테이블 **URL**



조건 작성기 사용에 대한 자세한 내용은 목록에서 필터 만들기를 참조하십시오.

주:
조건 작성기는 데스크톱 뷰에서만 사용할 수 있습니다.

문서 위젯

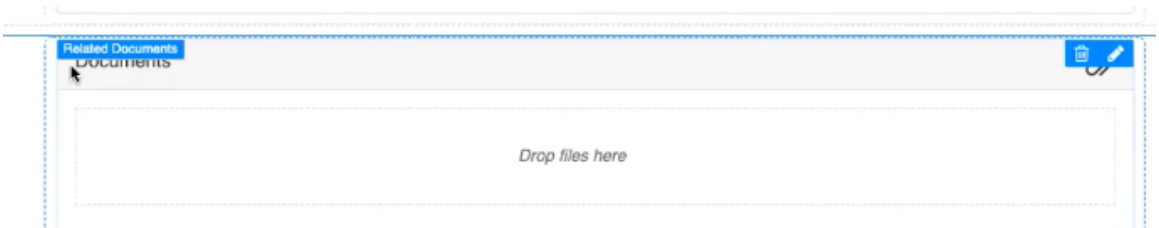
문서 위젯을 통해 사용자 권한을 기반으로 기록과 연결된 문서를 추가, 편집 또는 삭제할 수 있습니다. 포털에서 이 기본 시스템 위젯을 사용하거나 이를 복제하고 사용자 지정할 수 있습니다.

문서 위젯을 사용하여 기록과 관련된 문서를 추가, 편집 및 삭제합니다. 새 버전 편집 및 추가를 포함하여 한 번에 여러 파일을 끌어다 놓을 수 있습니다. 표시되는 기본 버전은 최신 버전입니다 .

최대 문서 크기는 100MB이고 동시 업로드는 10MB 미만이어야 합니다.

주:
외부 사용자에게는 문서를 공유하거나, 문서를 검토 또는 승인하거나, 플랫폼의 기록에 액세스할 수 있는 권한이 없습니다.

관련 문서 위젯



관련 문서 위젯 구성

기록의 관련 문서 위젯을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

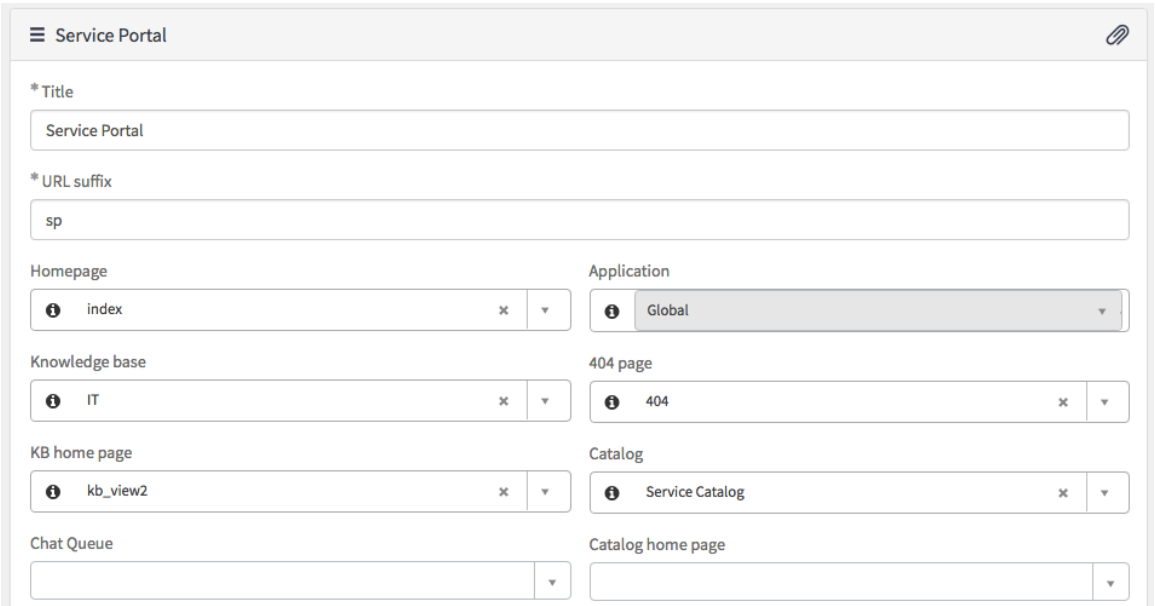
관련 문서 위젯

필드	설명
기록 ID	문서가 나열되는 기록의 Sys_id입니다.
기록 테이블	참조 기록의 테이블 이름입니다.
제목	관련 문서 위젯의 제목입니다. 기본 제목은 문서입니다.
업로드 전 팝업	단일 파일에 대한 문서 세부 정보 및 설명을 입력할 수 있는 대화 상자를 제공하려면 이 옵션을 선택합니다. 주: 여러 파일을 선택한 경우에는 이 옵션이 나타나지 않습니다 .
메타데이터 양식 뷰	문서 편집을 선택하거나 단일 파일을 업로드하는 동안 열리도록 구성된 양식 뷰입니다. 기본적으로 **dw** 양식 뷰가 선택됩니다. 이 양식에는 이름 및 설명 필드만 있습니다.

양식 위젯

양식 위젯은 UI 내의 서비스 포털 플랫폼 양식이지만 몇 가지 차이점이 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

양식 위젯



URL 매개변수

양식 위젯은 URL 내에서 다음 매개변수를 허용합니다. 이러한 매개변수를 페이지 URL에 추가하여 양식 위젯으로 지정된 기록을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식 위젯 **URL** 매개변수

매개변수	설명
sys_id 또는 **sl_sys_id**	표시할 기록 Sys_id
table, **sl_table** 또는 **t**	표시할 기록의 테이블
view 또는 **v**	기록을 표시하는 데 사용되는 뷰

다음 예에서 URL은 포털 뷰에서 sys_id가 1c741bd70b2322007518478d83673af3인 인시던트를 표시합니다.

```
https://example.service-now.com/sp?
id=form&table=incident&sys_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3&view=portal
```

주:
작업한 시간과 같은 타이머 필드가 서비스 포털에 올바르게 표시되지 않습니다. 자세한 정보 및 임시 해결책은 Now Support 지식베이스의 타이머 필드에 서비스 포털 〔KB0752404〕의 올바른 데이터가 표시되지 않음 문서를 참조하십시오.

스크립팅

모든 클라이언트 스크립트가 서비스 포털. 클라이언트 스크립트가 서비스 포털의 양식과 상호 작용하는 방식을 이해하려면 및 지원되는 클라이언트 스크립트 유형 및 API을 참조하십시오Service Portal 및 클라이언트 스크립트.

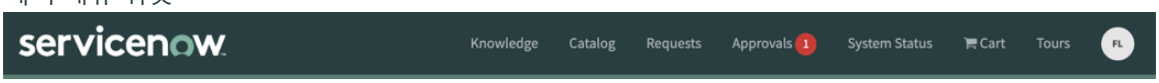
헤더 메뉴 위젯

머리글 메뉴 위젯은 페이지 머리글에 나타나는 옵션을 제어합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용할 수 있습니다.

서비스 포털의 다른 위젯과 달리 헤더 메뉴 위젯은 페이지로 끌어 놓는 위젯이 아닙니다. 대신 헤더 메뉴를 포털과 연결하여 헤더 메뉴를 구성합니다. 머리글 메뉴 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털 헤더 메뉴 구성.

주:
이 위젯의 복제는 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 sp_ng_template 템플릿을 쉽게 복제할 수 없는 헤더 위젯〔KB0697352〕 문서를 참조하십시오.

헤더 메뉴 위젯



인스턴스 옵션

헤더 메뉴 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

Hello World 위젯

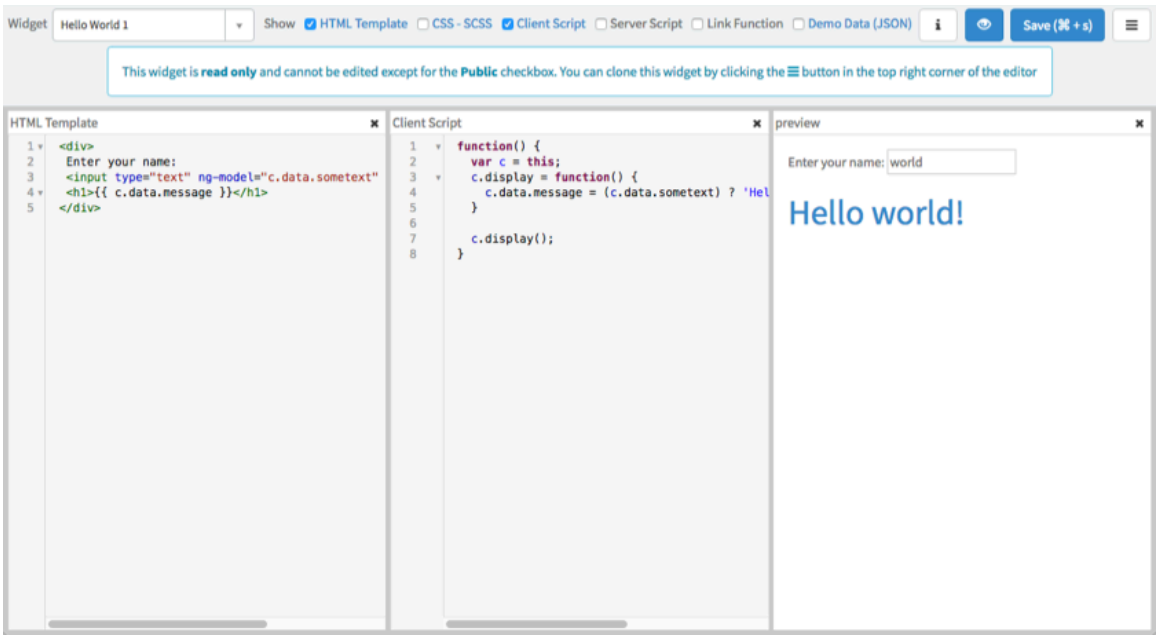
Hello World 위젯은 위젯을 사용하고 생성하는 방법의 예시로 포함되어 서비스 포털 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

세 개의 Hello World 위젯이 모두 같은 방식으로 표시됩니다. 그들 사이의 실제 차이점은 기본 코드 기반에 있습니다. 위젯의 각 버전은 서버 및 클라이언트 스크립트를 사용하는 다른 방법을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Hello World 위젯을 보려면 다음으로 이동합니다. **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성 을 클릭한 다음, 위젯 편집기를 클릭하십시오. 위젯 편집기에서 **Check out the Hello World** Example을 클릭하십시오.

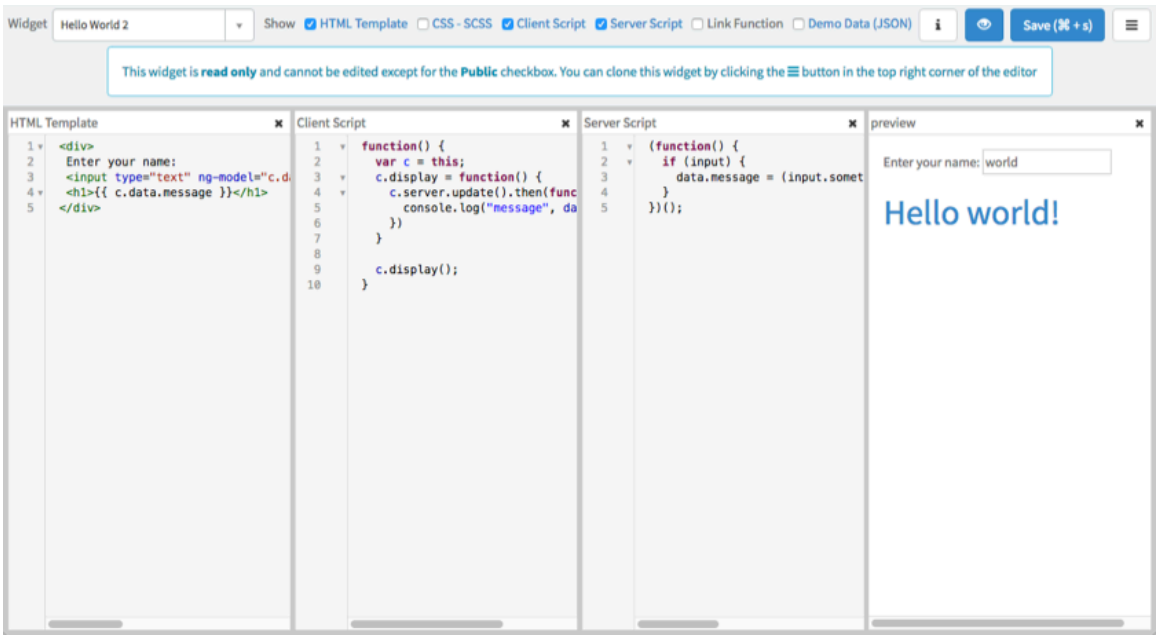
Hello World 1



Hello world 1은 HTML 템플릿과 클라이언트 스크립트가 통신하는 방법을 표시합니다. 의 클라이언트 스크립트 서비스 포털사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 지정 위젯 개발.

위젯 목록을 사용하여 Hello World 2 또는 3으로 전환합니다.

Hello World 2



Hello World 2에는 서버 스크립트를 사용할 수 있는 방법의 예도 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Hello World 3



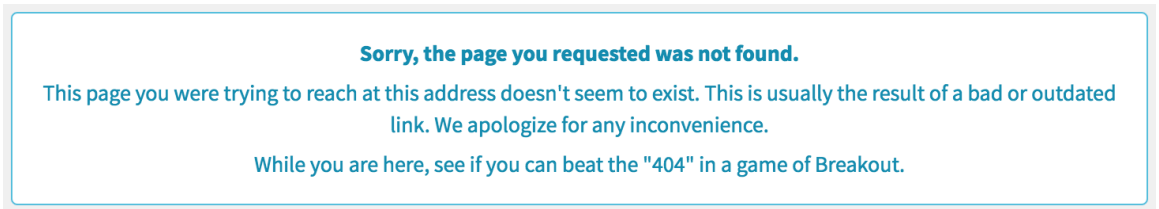
API에 대한 서비스 포털 자세한 내용은 GlideSPSriptable API 를 참조하십시오.

HTML 위젯

HTML 위젯을 사용하여 HTML, 텍스트, 목록 또는 일반적인 컨텐츠를 페이지에 직접 삽입합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

HTML 위젯에는 모든 종류의 컨텐츠가 포함될 수 있으므로 모든 예제가 일반 텍스트로 표시될 수 있습니다. 예를 들어 HTML 위젯은 404 페이지에 텍스트 상자로 나타납니다.

HTML 위젯



인스턴스 옵션

HTML 위젯 인스턴스 옵션

필드	설명
제목	HTML 텍스트의 이름입니다. 사용자는 이 정보를 볼 수 없습니다.
HTML	HTML의 텍스트 상자입니다. 대부분의 워드 프로세싱 도구 모음처럼 도구 모음을 사용합니다. 도구 모음 사용에 대한 자세한 내용은 HTML 필드 편집기의 서식 아이콘 을 참조하십시오.

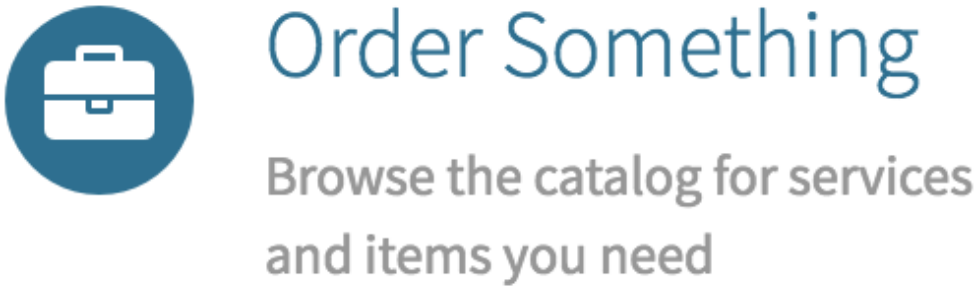
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

아이콘 링크 위젯

다른 항목으로 연결되는 링크입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

특정 URL, 포털 내의 페이지, 지식베이스나 Service Catalog의 특정 범주에 연결되도록 아이콘 링크 위젯을 구성합니다.

아이콘 링크 위젯



인스턴스 옵션

인스턴스 옵션 필드

필드	설명
제목	아이콘 링크의 이름입니다. 위젯이 연결되는 대상을 정의하는 항목을 선택합니다.
상형 문자	위젯의 아이콘입니다.
부트스트랩 클래스 이름	페이지 또는 테마 수준 CSS와 동시에 사용합니다.
유형	위젯이 연결되는 대상을 정의합니다. 양식에 표시되는 필드는 선택한 옵션에 따라 다릅니다. 다음 중에서 선택합니다. • 페이지: 서비스 포털의 다른 페이지 • URL: 외부 웹 사이트로 연결되는 링크입니다. • 카탈로그 범주: Service Catalog 내의 특정 카탈로그 범주로 연결되는 링크입니다. • 카탈로그 항목: 특정 카탈로그 항목으로 연결되는 링크입니다. • KB 주제: KB 주제 페이지로 연결되는 링크입니다. • KB 문서: 번호별로 KB 문서로 연결되는 링크입니다. • KB 범주: 지식베이스 내의 특정 KB 범주로 연결되는 링크입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션 필드

필드	설명
페이지	연결하려는 포털 내의 페이지입니다. 이 필드는 선택한 유형에 따라 달라집니다.
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
템플릿	링크 아이콘 위젯의 모양입니다. 다음 중에서 선택합니다. • 상단 아이콘 • 원 아이콘 • 칼라 박스

아이콘 메뉴 목록 위젯

각 링크 옆에 글리프 아이콘이 있는 간단한 목록입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

메뉴 항목 관련 목록을 사용하여 아이콘 정보를 구성합니다.

아이콘 메뉴 목록 위젯



1. 아이콘 메뉴 목록 위젯의 인스턴스 옵션에서 관련 목록 아래에서 메뉴 항목을 클릭합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 새 메뉴 항목 양식의 필드를 사용하여 아이콘 메뉴 목록 위젯의 아이콘을 구성합니다.

아이콘 메뉴 목록 위젯 인스턴스 옵션

필드	설명
레이블	아이콘의 이름 또는 설명
상위 메뉴	아이콘이 나타나는 메뉴의 이름입니다. 이렇게 하면 사용자가 생성한 아이콘 메뉴 목록 위젯의 이름으로 자동으로 채워지지만 다른 메뉴로 전환할 수 있는 옵션이 있습니다.
주문	아이콘 메뉴 목록 위젯에 아이콘이 나타나는 순서입니다.
상위 메뉴 항목	상위 메뉴 내에 메뉴 항목을 중첩합니다.
페이지	아이콘이 연결되는 Service Portal 내의 페이지입니다. Type(유형) 목록에서 Page(페이지)를 선택하여 이 옵션을 활성화합니다.
유형	아이콘에 포함할 링크 유형을 선택합니다. Service Portal 내의 페이지, 외부 URL, KB 문서, Service Catalog 또는 목록에 연결할 수 있습니다. 목록에서 선택하는 옵션에 따라 양식에는 다양한 필드가 표시됩니다.
조건	헤더에 표시할 메뉴 항목에 필요한 조건을 결정합니다. 조건 필드에서 사용할 조건에 대한 자세한 내용은 UI 작업 생성 UI 작업 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

아이콘 메뉴 목록 위젯 인스턴스 옵션

필드	설명
상형 문자	아이콘 메뉴 목록 위젯에 표시할 아이콘입니다.

언어 전환 위젯

방문 또는 홈페이지에 언어 전환 위젯을 추가하여 사용자가 페이지의 언어를 변경할 수 있도록 합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

언어 전환 위젯



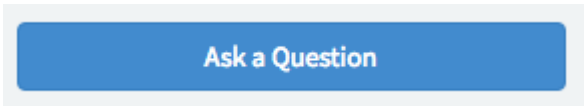
인스턴스 옵션

언어 전환 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

링크 버튼 위젯

Link Button 위젯은 다른 대상에 연결되는 다른 위젯에 중첩할 수 있는 버튼입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

링크 버튼 위젯



인스턴스 옵션

인스턴스 옵션 필드

필드	설명
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션 필드

필드	설명
버튼에 대한 링크	버튼이 링크되는 페이지입니다. ?id=<page_name〉를 사용하여 포털의 다른 페이지에 연결합니다.
버튼의 컨텐츠	버튼 텍스트입니다.

로그인 위젯

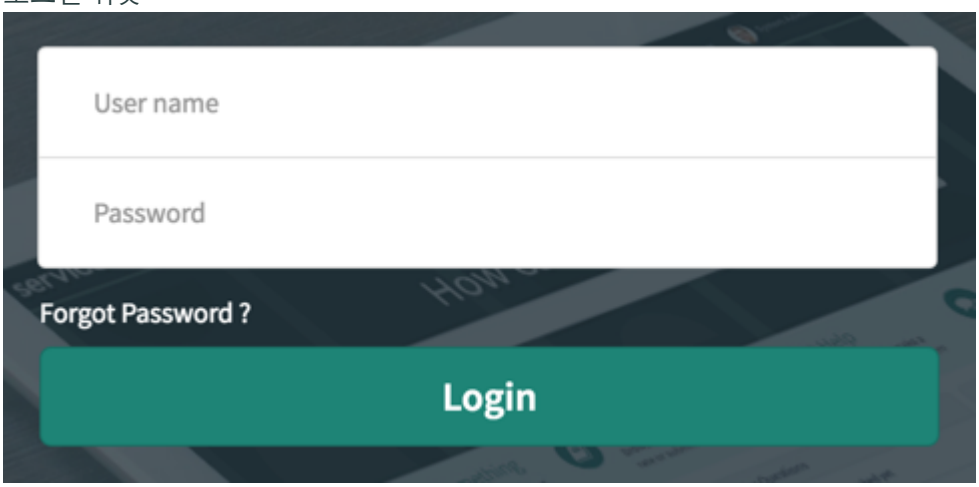
로그인 위젯은 사이트에 대한 사용자 액세스를 제어합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

위젯 사용

사용자는 로그인 위젯에 자격 증명을 입력하여 포털에 로그인합니다.

위젯은 사용자[sys_user] 기록의 자격 증명을 사용합니다. 사용자 이름 필드에 사용자는 사용자 기록의 사용자 **ID**를 입력합니다. 암호 필드에 사용자는 사용자 기록의 암호를 입력합니다.

로그인 위젯



로그인 위젯에는 기본적으로 사용자가 애플리케이션을 사용하여 암호 재설정 암호를 재설정할 수 있는 암호를 잊어버리셨습니까? 링크가 포함되어 있습니다. 구성에 대한 암호 재설정 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 암호 재설정 레이블이 표시됩니다.

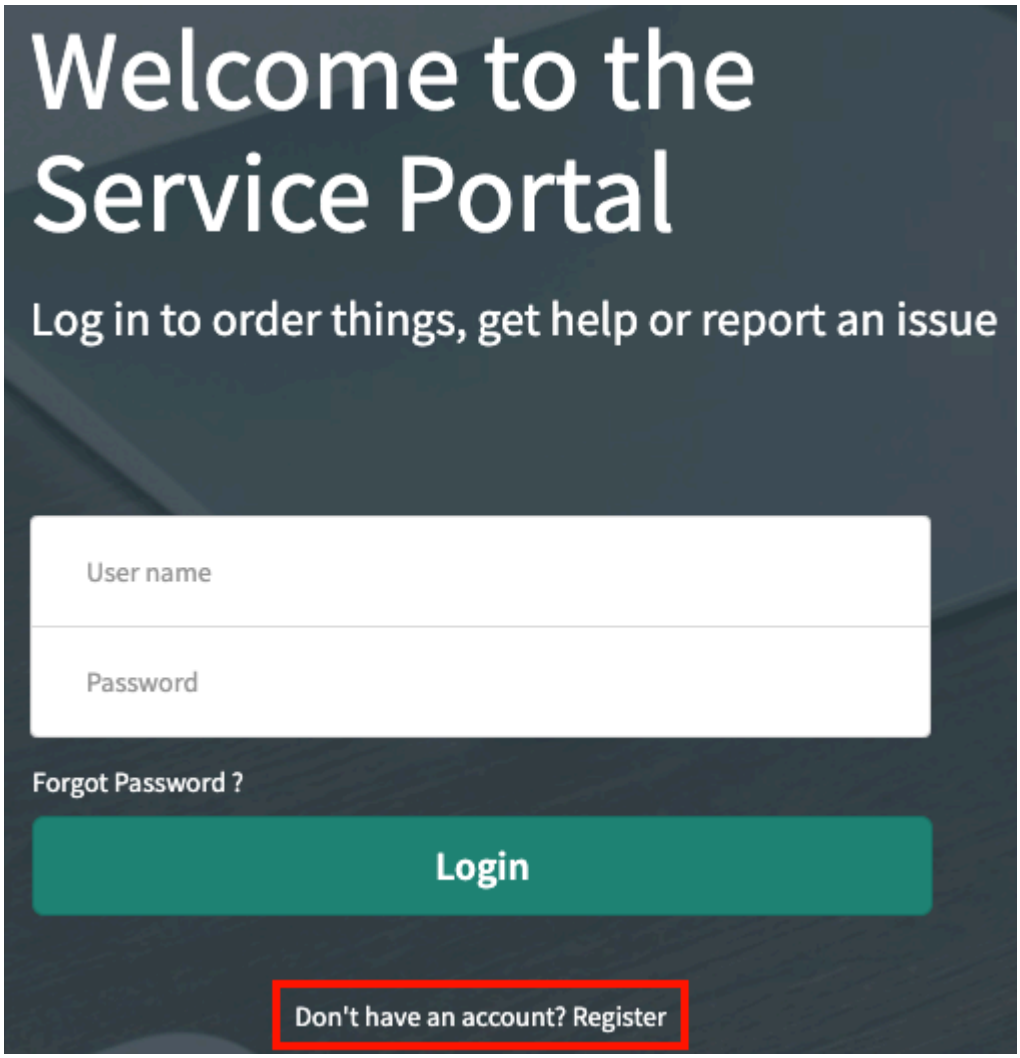
주:
사용자가 암호를 잊으셨습니까?를 선택하면 시스템은 사용자를 시스템 속성에 지정된 페이지 값으로 리디렉션합니다 *glide.security.password_reset.uri* .

암호를 잊어버리셨습니까? 링크를 포함하지 않으려면 시스템 속성을 false로 설정합니다*glide.security.forgot_password.display.link*.

외부 사용자 자가 등록

외부 사용자 자가 등록을 사용하면 관리자의 도움 없이 대규모 사용자 그룹이 앱에 등록 ServiceNow 할 수 있습니다. 사용자는 로그인 위젯 화면 하단에 있는 "계정이 없으신가요? 등록".

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



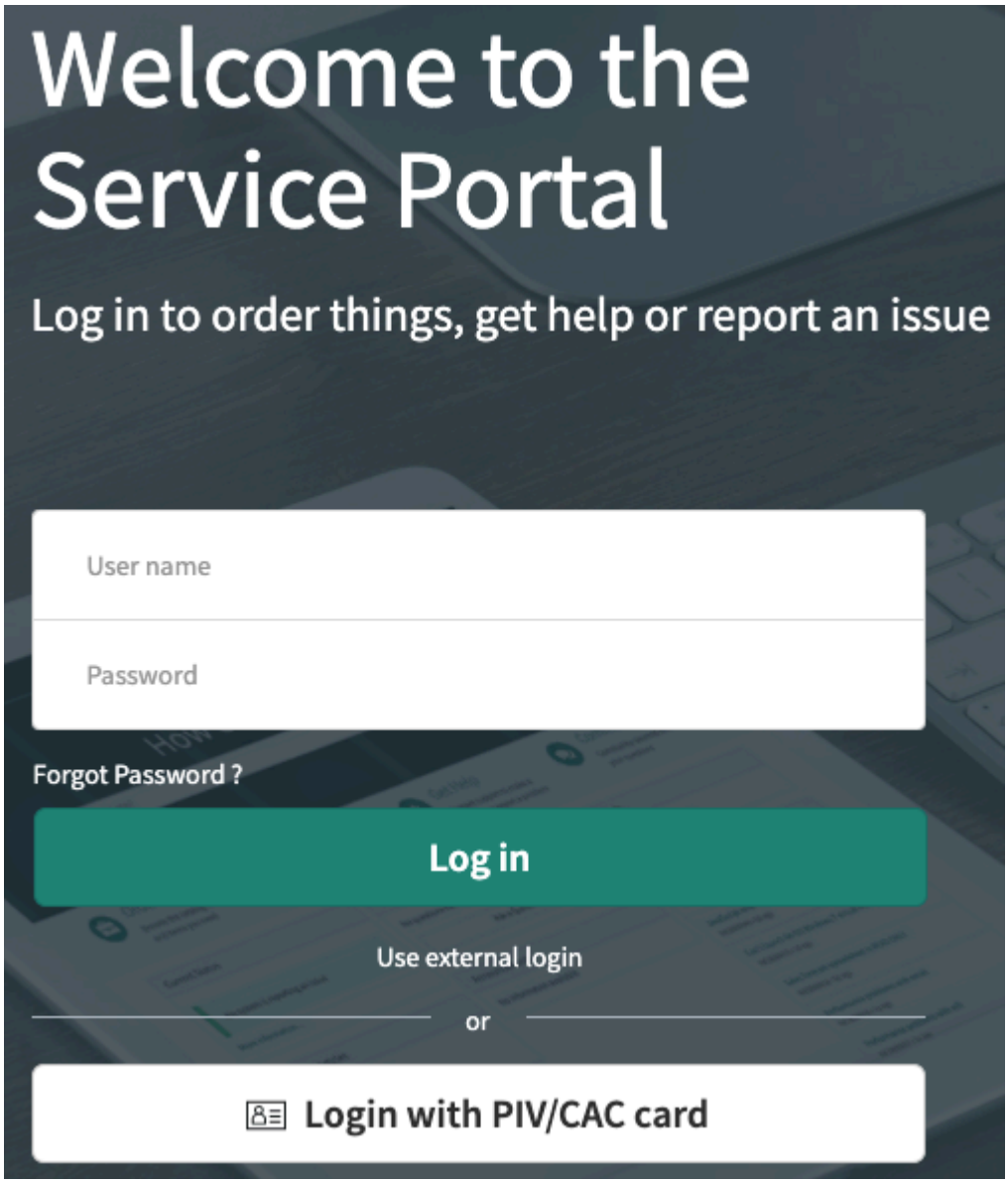
외부 사용자 자가 등록에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 외부 사용자가 셀프 등록할 수 있도록 허용 ServiceNow instance 레이블이 표시됩니다.

PIV/CAC 인증

인스턴스에서 인증서 기반 인증이 활성화되면 사용자는 로그인을 위해 PIV(개인 신원 검증) 또는 CAC(공통 액세스 카드) 카드를 등록할 서비스 포털 수 있습니다.

자신의 PIV/CAC 카드를 셀프 등록한 후, 사용자는 카드 리더기에 카드를 삽입한 다음 로그인 위젯에서 **PIV/CAC** 카드로 로그인 을 선택하여 로그인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



사용자가 자신의 PIV/CAC 카드를 등록하려면 먼저 관리자가 인증서 기반 인증을 활성화한 다음 PIV/CAC 인증을 설정해야 합니다. 이 설정 프로세스에 대한 자세한 내용은 PIV(Personal Identity Verification) 카드 또는 CAC(Common Access Card) 기반 인증을 참조하십시오.

사용자가 PIV/CAC 카드를 직접 등록하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 로그인을 위해 서비스 포털 PIV/CAC 카드 등록.

인스턴스 옵션

인스턴스 옵션을 사용하여 포털 페이지의 로그인 위젯을 구성합니다.

필드	설명
패널 표시	로그인 위젯 뒤에 나타나는 패널을 표시하거나 숨깁니다. 이 패널은 위젯이 페이지 배경에 섞이지 않고 페이지 배경에서 눈에 띄게 하는 데 도움이 됩니다.
고급 뷰 사용	위젯 레이아웃을 변경합니다. 로그인 버튼 왼쪽에 암호를 잊어버리셨습니까? 링크를 추가하고 힌트 텍스트 대신 사용자 이름 및 암호에 대한 필드 이름을 추가합니다.

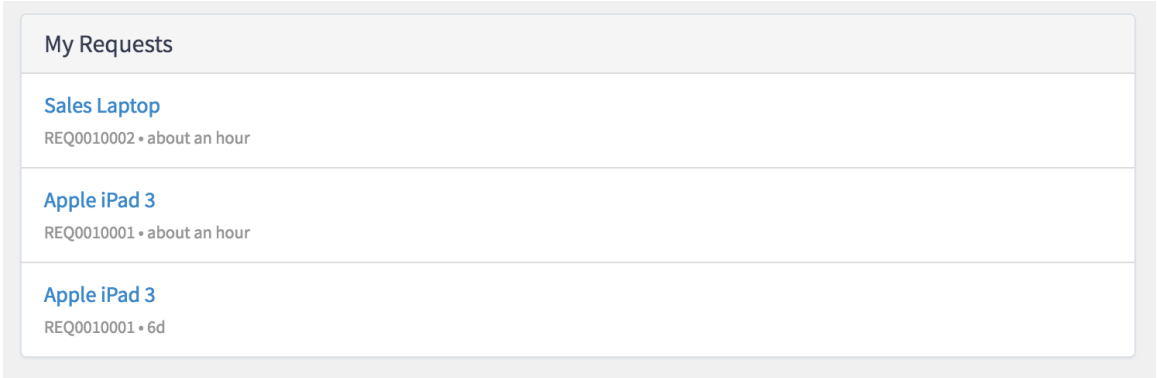
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내 요청 위젯

내 요청 위젯에는 열려 있는 모든 요청이 한 곳에 저장됩니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

목록이 실시간으로 업데이트되므로 요청이 처리되는 것을 확인할 수 있습니다. 위젯이 sc_request 테이블에서 미해결 요청 정보를 가져옵니다.

내 요청 위젯



검색 창에 전체 단어 또는 기록 번호를 입력하여 요청을 검색합니다.

인스턴스 옵션

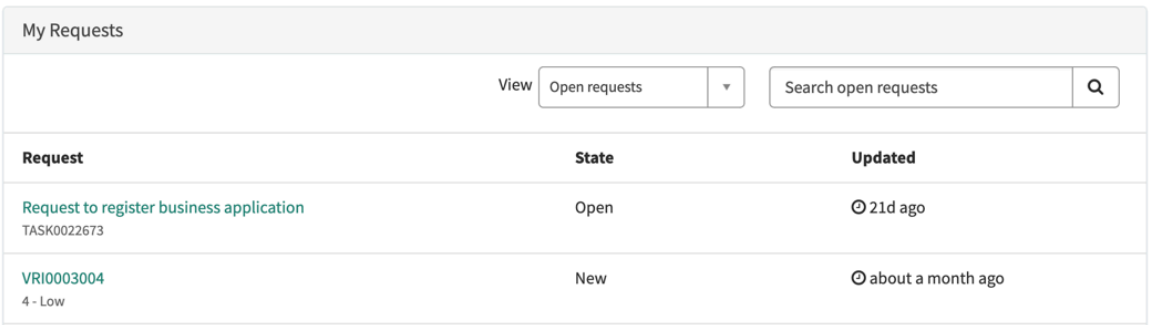
인스턴스 옵션 필드

필드	설명
제목	위젯의 이름입니다. 여기에 입력하는 이름은 위젯의 헤더에 나타납니다.
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
최대 전체 수	위젯에 표시할 수 있는 최대 항목 수입니다.

내 요청 위젯

요청자가 Service Portal에서 오픈 또는 종결된 요청을 볼 수 있도록 내 요청 위젯(my-requests-v2)을 사용합니다. 요청, 인시던트 및 작업은 내 요청 필터 모듈의 필터 조건 및 표시 설정에 따라 단일 뷰에 표시됩니다. 이 모듈의 필터 정의에 대한 자세한 내용은 관련 정보 섹션을 참조하십시오.

내 요청 위젯



검색 창에 전체 단어 또는 기록 번호를 입력하여 요청을 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션

위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 내 요청 위젯의 설정을 사용자 지정합니다. 이 위젯의 설정을 커스터마이징하려면 Ctrl 키를 누르고, 위젯을 클릭하고, 인스턴스 옵션을 선택합니다.

내 요청 위젯의 인스턴스 옵션

필드	설명
프레젠테이션	
제목	위젯의 제목입니다.
동작	
뷰 표시	선택하면 뷰 목록이 표시됩니다. 이 목록을 사용하여 종결 또는 미해결 요청을 필터링할 수 있습니다. 이 옵션을 선택 취소하면 미해결 요청만 표시됩니다.
페이지당 항목 수	페이지당 표시되는 기록 수입니다.

관련 정보

내 요청에 대한 필터 정의

업그레이드 시나리오에 대한 내 요청 메뉴 사용

업그레이드 시나리오에 내 요청(my-requests-v2) 위젯을 사용하는 내 요청 메뉴를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
내 요청(my-requests-v2) 위젯을 기반으로 하는 내 요청 메뉴는 기본적으로 zBoot 사용자가 사용할 수 있습니다. 이 위젯에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 내 요청 위젯.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 포털레이블이 표시됩니다.
2. 포털을 선택합니다.
3. 메인 메뉴 필드 옆의 이 기록 미리 보기를 클릭하고 기록을 엽니다.
4. 메뉴 항목 관련 목록에서 다음 단계를 수행합니다.
   a. 페이지 유형의 요청 메뉴 항목에서 활성을 **true**로 설정합니다.
   b. 스크립팅된 목록 유형의 요청 메뉴 항목에서 활성을 **false**로 설정합니다.
5. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 페이지 경로 맵레이블이 표시됩니다.
6. 내 요청 페이지 경로 맵의 경우 활성을 **true**로 설정합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

조직도 위젯

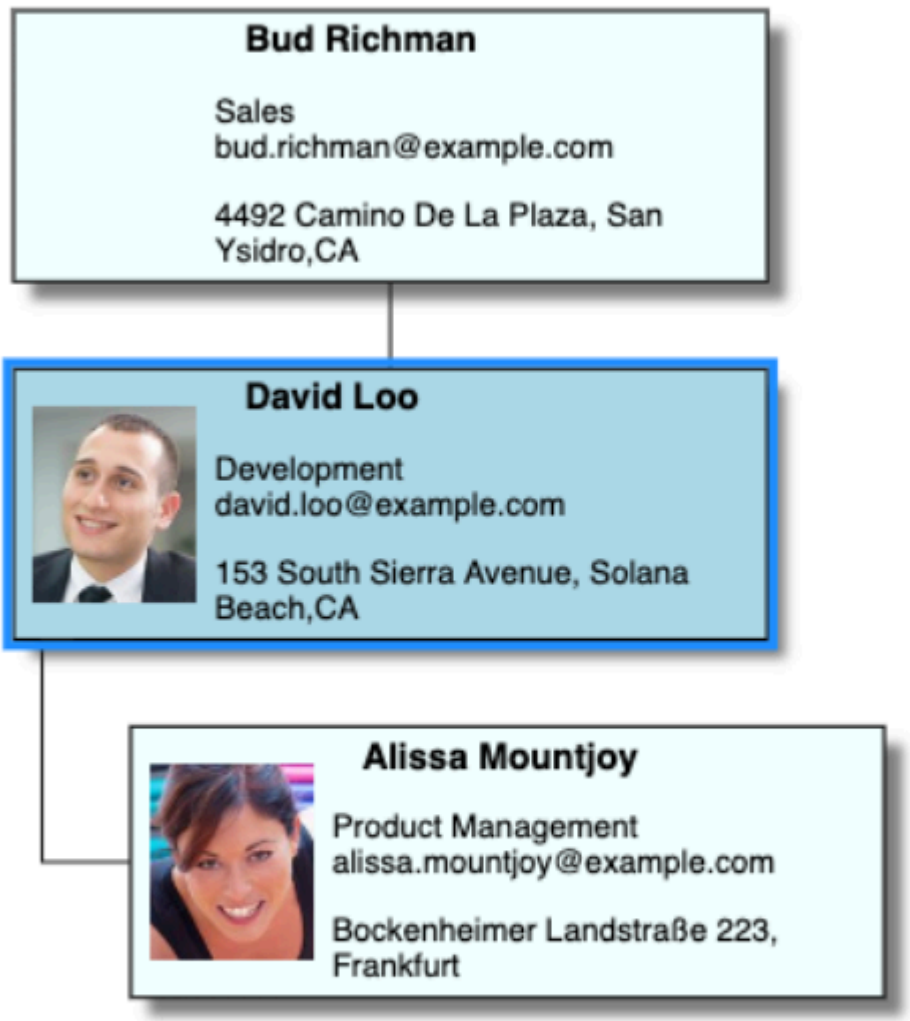
조직도 위젯은 관리자를 기준으로 직원을 트리 구조로 표시합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 사용

텍스트 입력 필드에 관리자와 부하 직원을 볼 사용자를 입력하거나 선택합니다. 위젯은 사용자 [sys_user] 기록의 정보를 사용하여 선택한 사용자를 기준으로 조직 계층 구조를 표시합니다.







카드를 클릭하여 해당 사용자의 프로파일 페이지를 엽니다. 카드 링크를 재구성하려면 위젯 인스턴스 옵션에서 **URL** 또는 페이지를 변경합니다.

개별 카드를 드래그하여 차트를 다시 정렬할 수 있습니다.

돋보기 아이콘을 클릭하거나 스크롤하여 차트 뷰를 확대하거나 축소할 수 있습니다.

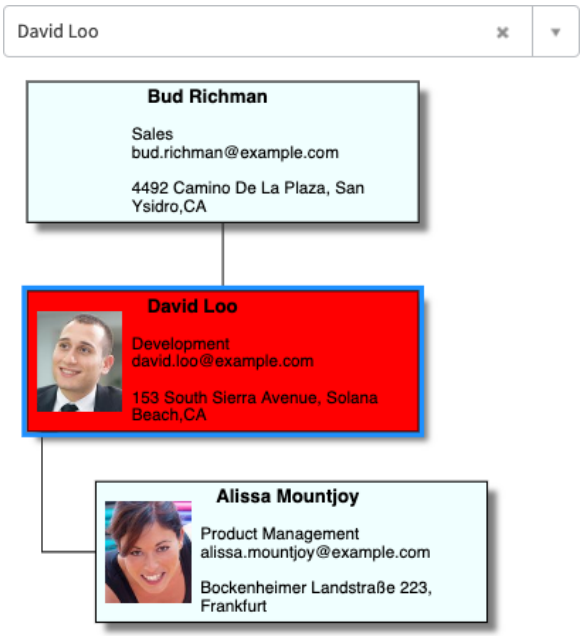
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션

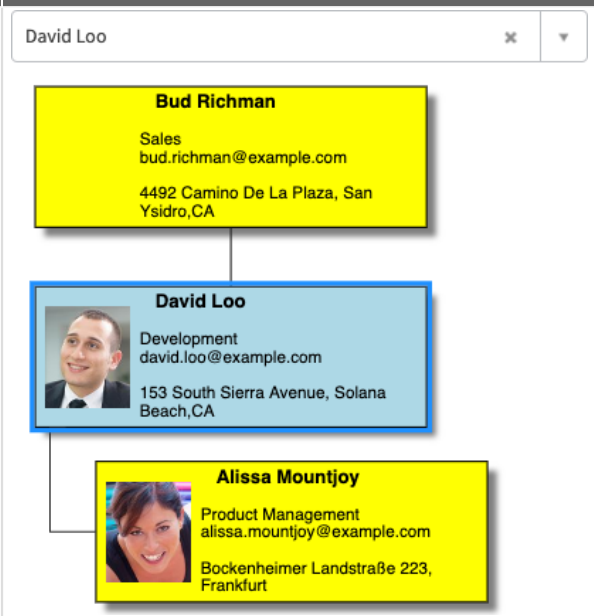
인스턴스 옵션을 사용하여 포털 페이지의 조직도 위젯을 구성합니다.

주:
여러 인스턴스 옵션에 유효한 값이 없습니다. 기본적으로 다음 인스턴스 옵션만 설정할 수 있습니다.

- 사용자 배경색
- 노드 배경색
- URL
- 페이지

필드	설명
데이터	
카드 필드	각 카드에 나타나는 사용자 기록의 필드입니다. 기본적으로 각 카드에는 각 사용자의 이름, 직위, 부서, 이메일, 전화 번호 및 위치가 표시됩니다. 이 필드에 입력할 수 있는 유효한 값이 없습니다.
프레젠테이션	
사용자 배경색	사용자 카드의 색상입니다. 색상 이름 또는 16진수 코드를 사용합니다. 예를 들어 ### 또는 #ff0000 입력할 수 ####.  사용자 배경색은 기본적으로 밝은 파란색 입니다.
노드 배경색	사용자 카드에서 확장되는 카드 색상입니다. 색상 이름 또는 16진수 코드를 사용합니다. 예를 들어 ### 또는 #ffff00 입력할 수 ####.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	 노드 배경색은 기본적으로 **azure** 입니다.
테이블 레이아웃	각 카드의 컨텐츠 크기와 여백입니다. 이 필드에 입력할 수 있는 유효한 값이 없습니다.
행 레이아웃	카드의 텍스트 정렬입니다. 텍스트는 기본적으로 왼쪽 정렬됩니다. 이 필드에 입력할 수 있는 유효한 값이 없습니다.
라인	카드를 연결하는 선의 색상입니다. 선은 기본적으로 검은색입니다. 이 필드에 입력할 수 있는 유효한 값이 없습니다.
트리 레이아웃	차트의 크기, 간격 및 정렬. 이 필드에 입력할 수 있는 유효한 값이 없습니다.
그림 레이아웃	각 카드의 이미지 공간 크기입니다. 기본적으로 이미지 공간은 55x65 픽셀입니다. 사용자 이미지가 공간에 맞게 축소되거나 늘어납니다. 이 필드에 입력할 수 있는 유효한 값이 없습니다.
동작	
URL	카드를 클릭할 때 열리는 페이지의 웹 주소입니다. 페이지 ID를 참조하는 포털 URL의 일부를 사용합니다. 예를 들어 로 이동 서비스 카탈로그하려면 ?id=sc_category를 입력합니다. 비워 둔 상태에서 카드를 클릭하면 페이지 필드에 지정된 페이지가 열립니다. 페이지 필드도 비어 있는 경우 카드를 클릭하면 기본적으로 사용자 프로파일 페이지가 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

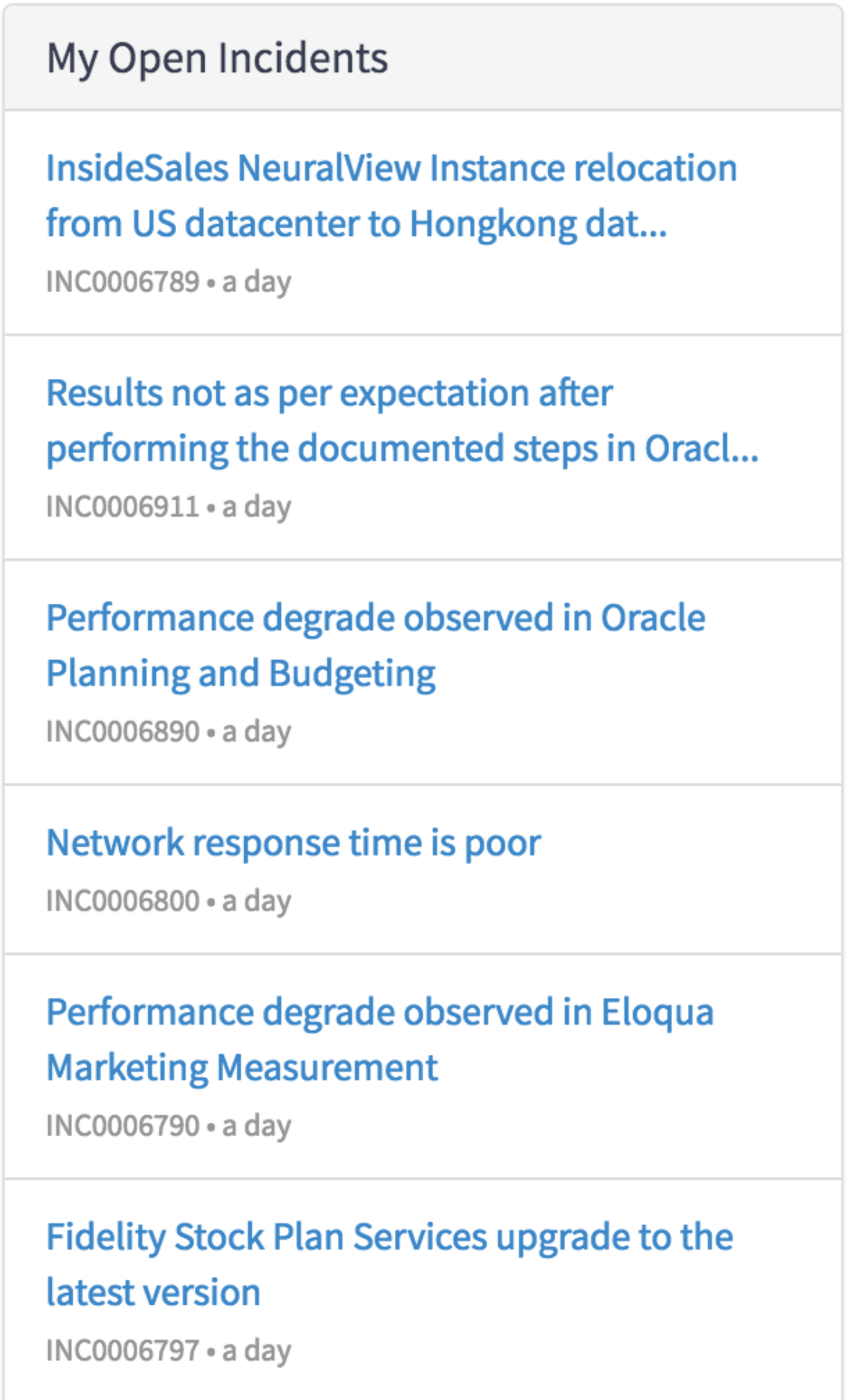
필드	설명
페이지	카드를 클릭할 때 열리는 포털 페이지입니다. 페이지 ID를 사용합니다. 비워 둔 경우 카드를 클릭하면 **URL** 입력란에 웹 주소가 열립니다. **URL** 필드도 비어 있는 경우 카드를 클릭하면 기본적으로 사용자 프로파일 페이지가 열립니다. 주: **URL** 필드는 페이지 필드를 덮어씁니다. URL이 아닌 페이지를 지정하려면 **URL** 필드를 비워 둡니다.

단순 목록 위젯

단순 목록 위젯을 사용하여 시스템의 서비스 포털모든 목록을 표시할 수 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

단순 목록 위젯



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션

인스턴스 옵션 필드

필드	설명
테이블	단순 목록이 형성되는 플랫폼 테이블입니다.
표시 필드	목록 항목의 "제목"으로 표시되는 메인 필드입니다.
상형 문자	헤더의 위젯 이름 옆에 표시되는 아이콘
필터	목록에 적용되는 조건입니다. 필터를 편집하려면 위젯 인스턴스 옵션 컨텍스트 메뉴에서 플랫폼에서 열기를 선택합니다. 테이블 및 필터 탭을 사용하여 단순 목록에 조건을 적용합니다. 자세한 내용은 목록에서 필터 만들기를 참조하십시오.
이 페이지 링크	목록 항목에서 링크할 포털 페이지입니다.
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
부트스트랩 크기	위젯 크기
최대 항목 수	목록에 한 번에 표시되는 허용되는 최대 항목 수입니다.
비어 있을 때도 표시	위젯은 기준을 충족하는 결과가 없을 경우 페이지에서 숨기도록 설계되었습니다. 비어 있는 경우에도 페이지에 단순 목록 위젯이 표시되도록 하려면 이 옵션을 선택합니다.
목록 본문 높이	위젯의 실제 길이(픽셀 또는 EM)입니다. 작은 본문 높이의 긴 목록에는 스크롤 막대 옵션이 포함되어 있습니다.
이미지 필드	목록에 이미지를 표시합니다. 이미지를 포함하는 필드 유형을 선택합니다. 예를 들면 사진입니다.
보조 필드	메인 표시 필드 외에 추가로 표시되는 목록 항목의 필드입니다.
둥근 이미지	이미지 필드에서 선택한 이미지를 목록에서 둥글게 만듭니다.
목록 페이지	사용자가 위젯 바닥글에서 모두 보기를 선택할 때 열리는 페이지입니다. 목록에 표시되는 항목과 관련된 페이지를 선택합니다.
바닥글 숨기기	위젯 바닥글 표시 또는 숨기기
뷰	목록 항목이 양식에 연결될 때의 보기 옵션입니다. 이 옵션이 작동하려면 이 페이지에 연결 필드를 양식 페이지로 설정해야 합니다.

샘플 바닥글 위젯

샘플 바닥글 위젯은 포털에서 사용할 수 있는 바닥글의 예입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Portal의 다른 위젯과 달리 바닥글은 테마 양식에서 구성하여 포털에 추가합니다. 포털에 바닥글을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털에 머리말 또는 바닥글 추가하기.

샘플 바닥글 위젯



인스턴스 옵션

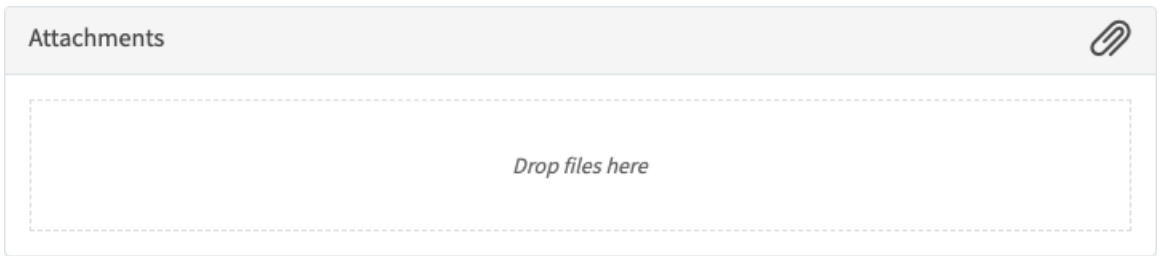
샘플 바닥글 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

티켓 첨부 파일 위젯

첨부 파일 위젯을 사용하여 티켓에 항목을 첨부합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

첨부 파일은 24MB 미만이어야 합니다. 파일을 첨부 파일 위젯으로 끌어 기록에 추가할 수 있습니다.

티켓 첨부 파일 위젯



인스턴스 옵션

티켓 첨부 파일 위젯 인스턴스 옵션

필드	설명
기록 ID	첨부 파일에 대한 기록의 ID 번호입니다.
기록 테이블	첨부 파일 위젯에 테이블을 추가하여 사용자가 첨부 파일을 추가할 수 있는 기록을 제한합니다. 그러면 사용자는 해당 테이블의 기록에 있는 경우에만 첨부 파일을 추가할 수 있습니다.

티켓 대화 위젯

티켓 항목의 기록입니다. 사용자는 이 위젯을 사용하여 이행자 및 수신자와 서로 통신할 수 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

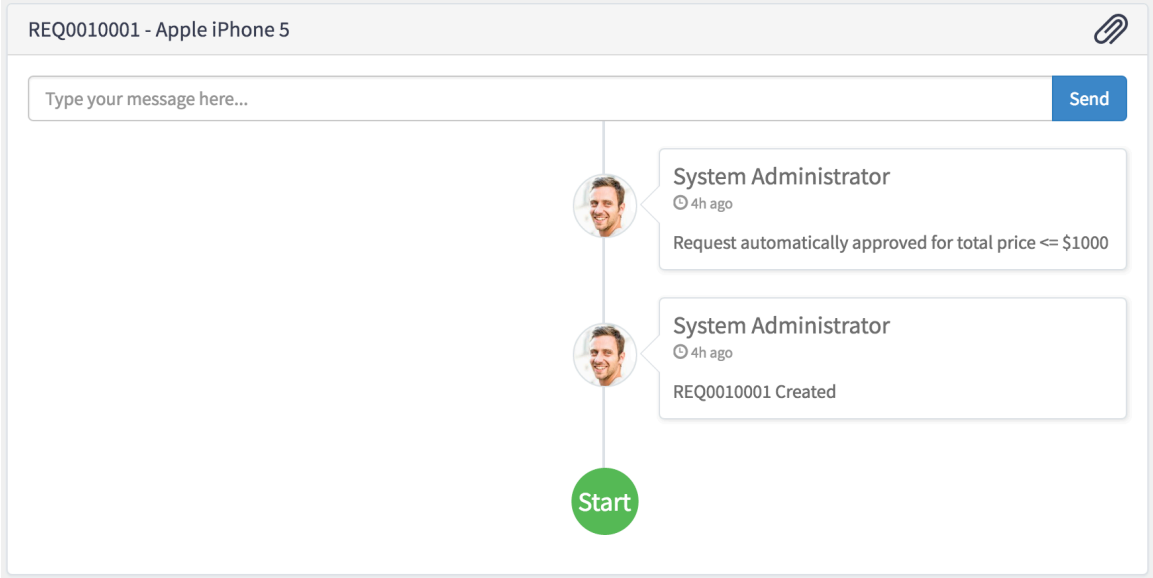
티켓 대화 위젯은 대상 기록의 활동 포매터에서 저널 항목을 표시합니다. 저널 항목은 시간순으로 표시되며 가장 오래된 항목이 위젯 하단에 나타납니다. 기록을 만든 사용자가 입력한 항목이 가운데 구분선의 오른쪽에 나타납니다. 다른 사용자가 입력한 항목은 왼쪽에 나타납니다.

티켓 대화 위젯은 작업을 확장하는 테이블에만 사용됩니다.

시스템 속성을 사용하여 *glide.service_portal.stream_entry_limit* 티켓 대화 위젯에 나타나는 저널 항목 수를 제한합니다. 기본 인스턴스의 기본값은 100이고, 속성이 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 없는 경우에는 500입니다. 다음으로 이동하여 번호 변경 **Service Portal** 〉 속성을 클릭하고 **Service Portal** 필드에 표시되는 최대 스트림 항목 수에 새 번호를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

티켓 대화 위젯



인스턴스 옵션

인스턴스 옵션 필드

필드	설명
동적 자리 표시자 사용	저널 필드에 자리 표시자를 사용합니다. 기본값은 false입니다.
읽을 수 있는 저널 필드 메시지 없음	읽을 수 있는 저널 필드가 없을 때 표시되는 메시지입니다. 저널 필드가 추가된 양식은 티켓 대화 위젯에 표시되지 않을 수 있습니다.
키 동작 입력	Enter 키를 누를 때 수행할 작업입니다. 기본값은 항목을 제출하는 것입니다. 시스템 속성 옵션은 시스템 속성의 `glide.service_portal.comment.enter_adds_newline` 값을 기반으로 합니다.

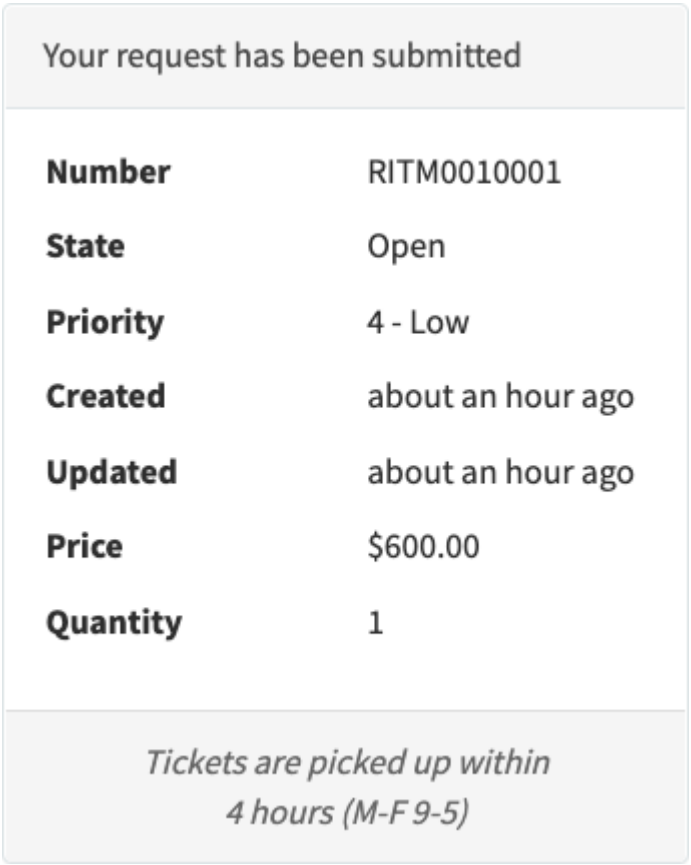
티켓 필드 위젯

티켓 필드 위젯에는 사용자의 요청에 대한 정보가 표시됩니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

위젯 사용

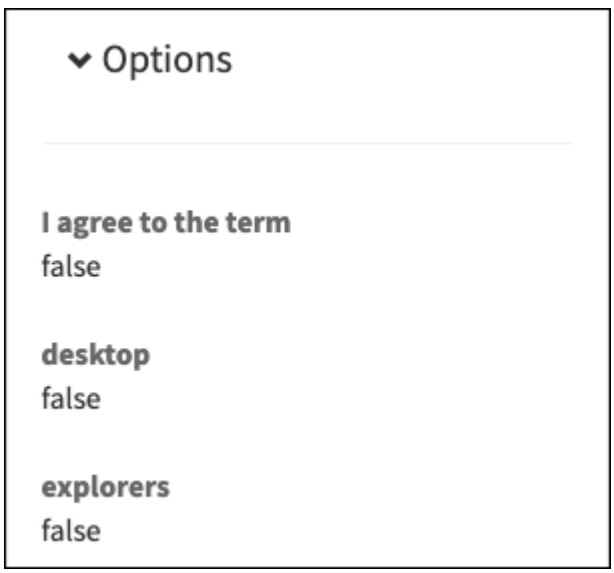
사용자가 요청을 제출한 후 의 티켓 페이지에서 서비스 포털요청을 추적할 수 있습니다. 사용자는 티켓 필드 위젯을 참조하여 요청의 상세 정보를 검토하고 해결 상태를 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



티켓 필드 위젯의 필드는 HTML 템플릿과 서버에 의해 정의됩니다.

사용자가 요청을 제출할 때 변수를 입력한 경우 옵션 섹션에서 해당 변수를 볼 수 있습니다.



주:
옵션 섹션에 나타나는 값은 티켓의 필드 값이 아닙니다. 티켓과 연결된 변수입니다 서비스 카탈로그 . 자세한 내용은 Service Catalog 변수를 참조하십시오.

인스턴스 옵션

인스턴스 옵션을 사용하여 포털 페이지의 티켓 필드 위젯을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

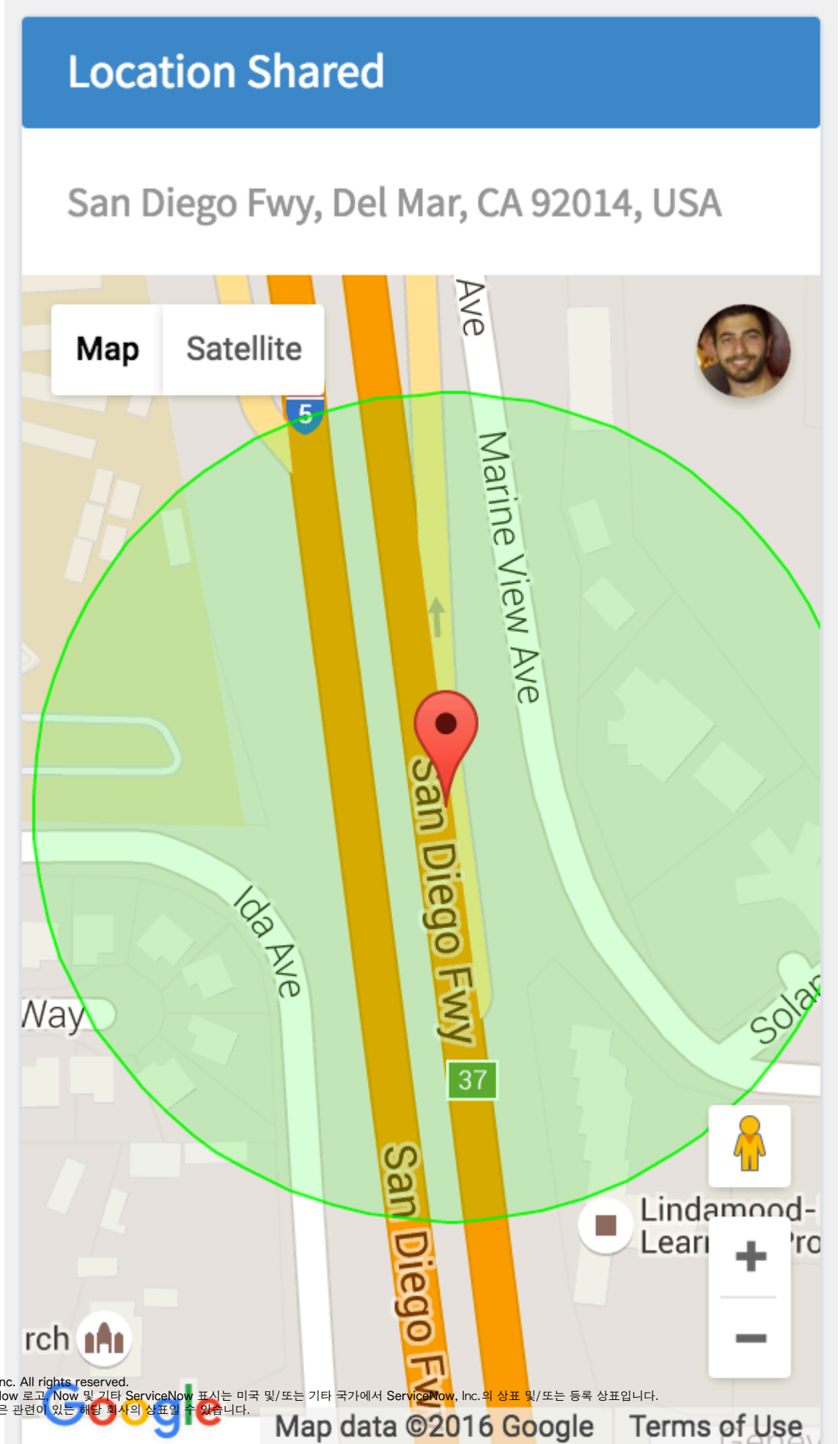
필드	설명
픽업 메시지	티켓의 예상 해결 시간을 전달하는 텍스트입니다. 이 텍스트는 티켓 필드 아래에 표시됩니다. 기본값은 ${Tickets are pickup within 4 hours (M-F 9-5)}입니다. 변경 내용이 중괄호 내에 있는지 확인합니다.

티켓 위치 위젯

티켓에서 위치를 공유하세요. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

티켓 위치 위젯



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션

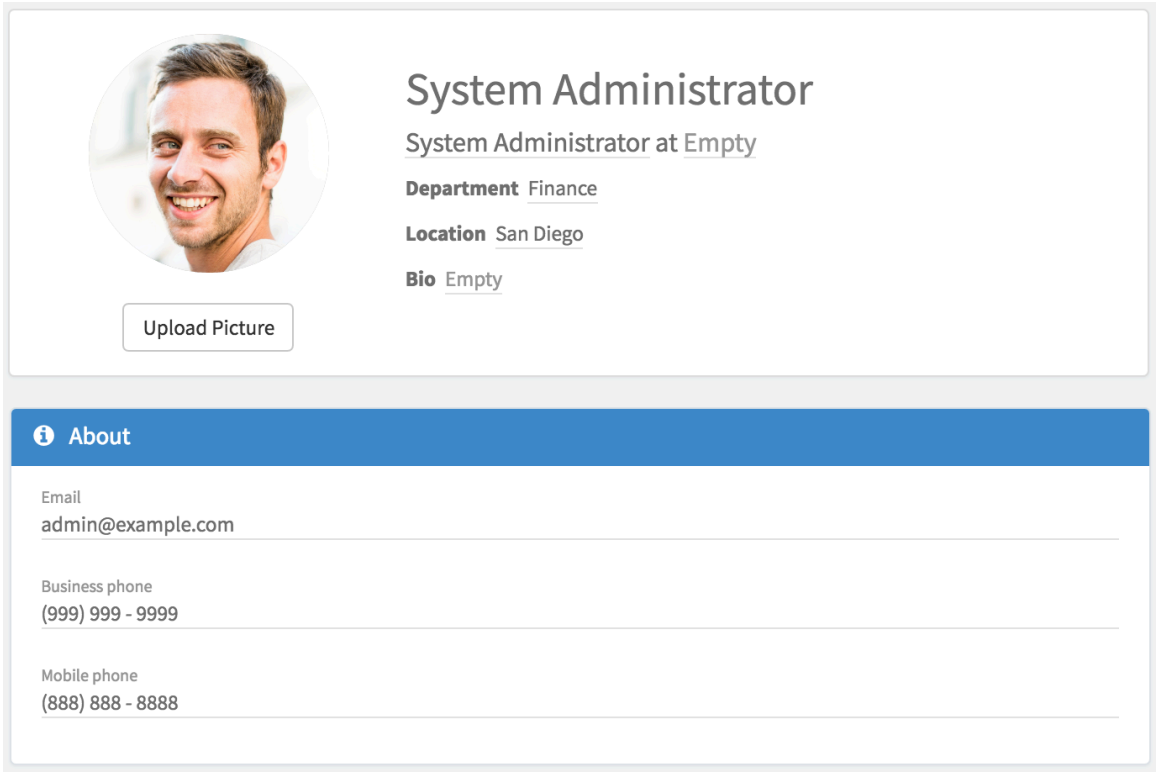
티켓 위치 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

사용자 프로파일 위젯

사용자 프로파일 정보를 표시합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

사용자는 사용자 기본 설정 섹션을 사용하여 포털에서 접근성을 활성화할 수 있습니다.

사용자 프로파일 위젯



인스턴스 옵션

사용자 프로파일 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

위젯 검색

서비스 포털에는 여러 검색 위젯이 제공됩니다.

검색 위젯을 사용하여 Service Portal에서 검색을 구성할 수 있습니다.

AI Search Assist 위젯

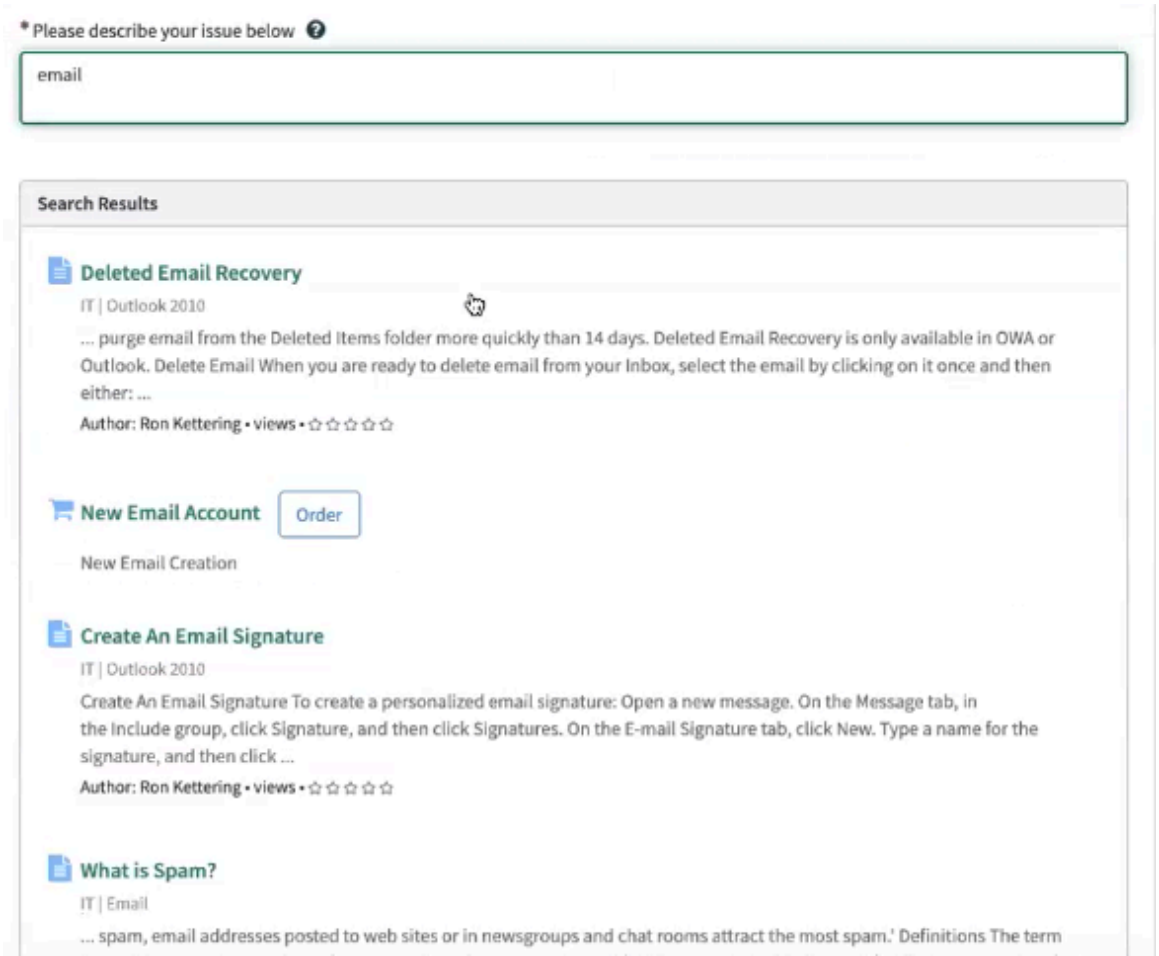
기록 생성자 내에 가장 관련성 높은 검색 결과를 표시하여 사용자를 위한 서비스 포털 인시던트 차단을 개선합니다.

위젯 사용

위젯은 설명에 입력한 키워드를 기반으로 항목을 표시하는 인시던트 기록 생성자 생성 양식에 포함됩니다. 이러한 항목은 지식 문서 또는 서비스 카탈로그 항목일 수 있습니다. 이러한 검색 결과는 사용자가 정보를 입력할 때 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AI Search Assist 위젯



인스턴스 옵션

AI Search Assist 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

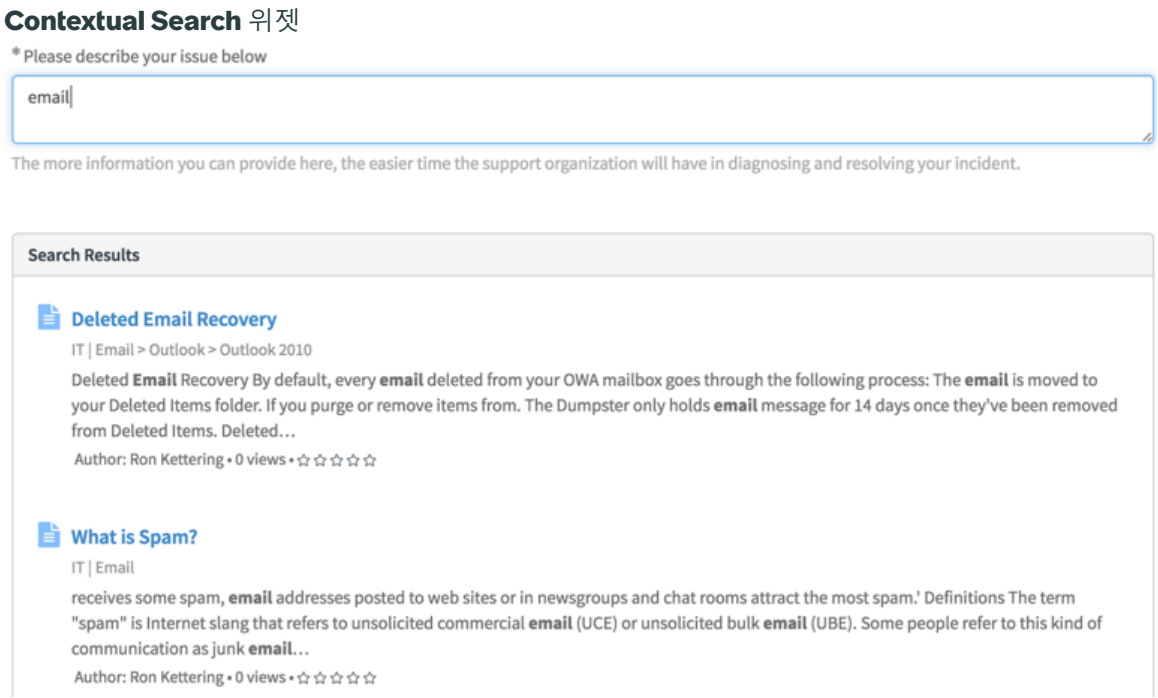
Contextual Search 위젯

Contextual Search는 기록 생성자에 추가하여 SC 카탈로그 항목 위젯과 함께 사용할 수 있는 포함된 위젯입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

기본적으로 위젯은 설명에 입력한 키워드를 기반으로 항목을 표시하는 인시던트 기록 생성자 생성 양식에 포함되어 있습니다. 이러한 항목은 지식 문서 또는 서비스 카탈로그 항목일 수 있습니다. 이러한 검색 결과는 사용자가 정보를 입력할 때 나타납니다.

이 위젯을 다른 기록 생성자와 함께 사용하려면 기록 생성자에 대한 Contextual Search 정의를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



관련 정보

컨텍스트 검색

패싯이 적용된 검색 위젯

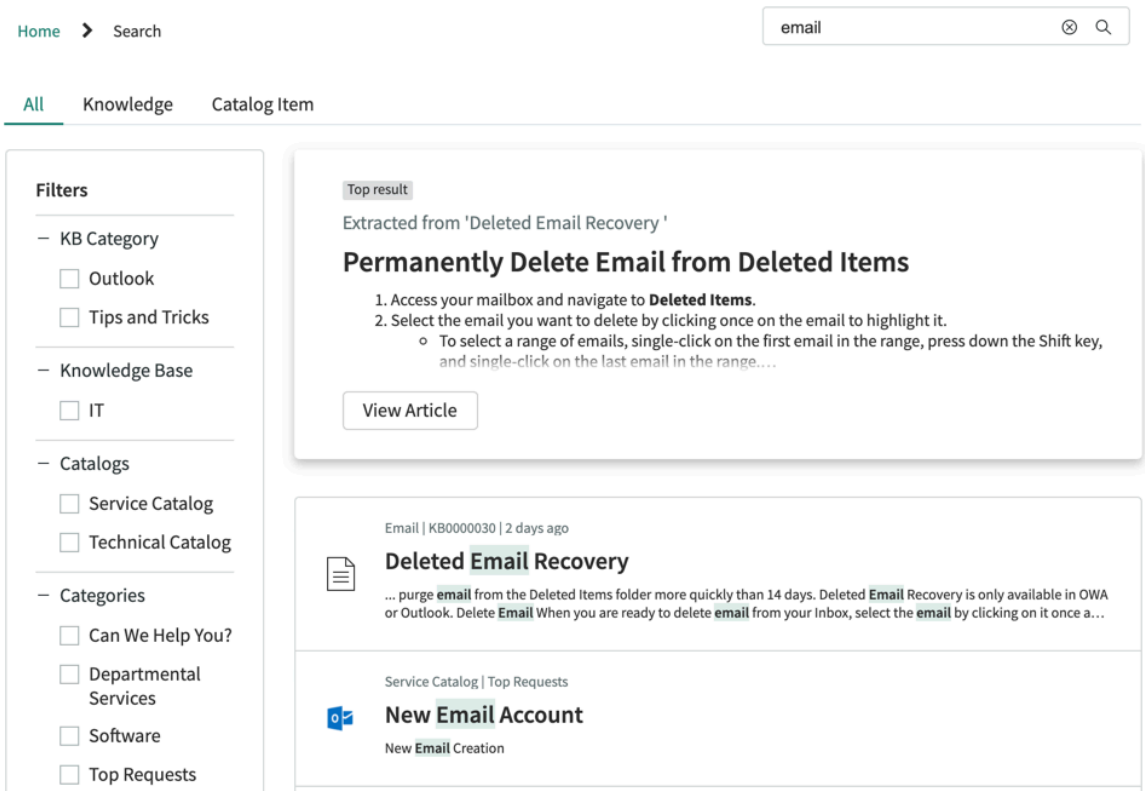
패싯이 적용된 검색 위젯은 검색 결과와 검색 소스에 대해 정의된 검색 패싯을 정의합니다. 최종 사용자는 패싯이 적용된 검색 위젯을 사용하여 더 의미 있는 결과 세트를 얻기 위해 검색 결과를 필터링할 수 있습니다.

위젯 사용

패싯, 탭 및 이동 경로를 사용하여 에서 검색을 서비스 포털구체화할 수 있습니다. 예를 들어 **Knowledge** 탭을 선택하여 검색 결과를 지식 문서로만 필터링할 수 있습니다. 또는 특정 지식 범주별로 검색 결과를 필터링하려면 하나 이상의 패싯을 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

패싯이 적용된 검색 위젯



사용 가능한 패싯은 동적이며 검색을 기반으로 합니다. 패싯을 선택하면 검색 범위가 좁아지고 사용 가능한 패싯 수가 줄어듭니다. 패싯 패널에서 알약을 보면 선택한 패싯을 확인할 수 있습니다. 다른 탭을 선택하면 선택한 패싯이 전달되어 검색 기준에 적용됩니다.

개별 패싯 선택을 취소하거나 모두 탭을 선택하여 검색 범위를 넓힐 수 있습니다. 모든 패싯 선택을 지우려면 모두 지우기를 선택합니다.

자동 완성 검색 상자에 새 검색어를 입력하여 새 검색을 시작할 수 있습니다. 새 검색어를 입력하면 이전 검색에서 선택한 패싯 및 탭이 지워집니다. 새 패싯 또는 탭을 선택하여 새 검색을 구체화할 수 있습니다.

사용 가능한 패싯 구성에 대한 자세한 내용은 AI Search 애플리케이션 구성에서 패싯 생성을 참조하십시오.

인스턴스 옵션

인스턴스 옵션을 사용하여 포털 페이지의 패싯이 적용된 검색 위젯을 구성합니다.

필드	설명
프레젠테이션	
패싯 목록 제목	패싯 구성요소에 대한 제목을 표시합니다.
자동 완성 검색 - 제목	자동 완성 검색 구성요소의 기본 텍스트입니다.
자동 완성 검색 - 색상	자동 완성 구성요소의 글리프를 채워야 하는지 여부입니다.
자동 완성 검색 - 상형 문자	위젯 옆의 검색 필드에 나타나는 아이콘입니다. 검색 아이콘이 기본값입니다. 다른 아이콘을 사용하려면 필드에 아이콘 이름(예: search-plus)을 입력합니다. 선택할 아이콘 목록을 보려면 아이콘 링크 위젯의 인스턴스 옵션을 엽니다.

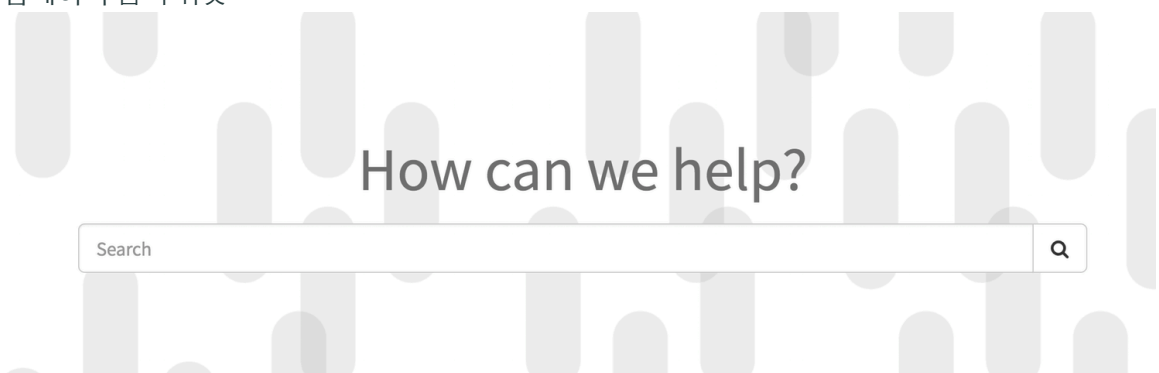
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
자동 완성 검색 - 크기	위젯의 글꼴 크기와 높이를 결정합니다. xs, sm, md 및 lg 중에서 선택합니다.
자동 완성 검색 상자 표시	포털 페이지에서 검색 상자를 표시하거나 숨기는 옵션입니다.
동작	
모든 검색의 최대 결과 수	함께 볼 때 모든 검색 소스에 대해 표시되는 최대 결과 수입니다.
단일 검색 소스에 대한 최대 결과 수	단일 검색 소스에 대해 표시되는 최대 결과 수입니다.
다음을 찾으셨습니까 표시	검색 결과가 생성되지 않으면 제안을 표시합니다.
자동 완성 검색 - 제한	표시되는 자동 완성 검색 결과 수입니다. 기본값은 15입니다.
AI Search	
자리 표시자	사용자가 입력하기 전에 검색 상자에 나타나는 텍스트입니다. 기본적으로 자리 표시자 텍스트는 ##입니다. 주: 이 인스턴스 옵션은 포털에서 활성화된 경우에만 AI 검색 적용됩니다. 활성화 AI 검색서비스 포털에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다음에서 사용 및 구성 AI 검색서비스 포털.

홈페이지 검색 위젯

홈페이지에 검색 창을 추가합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

홈페이지 검색 위젯



인스턴스 옵션

인스턴스 옵션을 사용하여 포털 페이지의 홈페이지 검색 위젯을 구성합니다.

주:
AI 검색 인스턴스 옵션은 포털에서 활성화된 경우에만 AI 검색 적용됩니다. 활성화 AI 검색서비스 포털에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다음에서 사용 및 구성 AI 검색서비스 포털.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

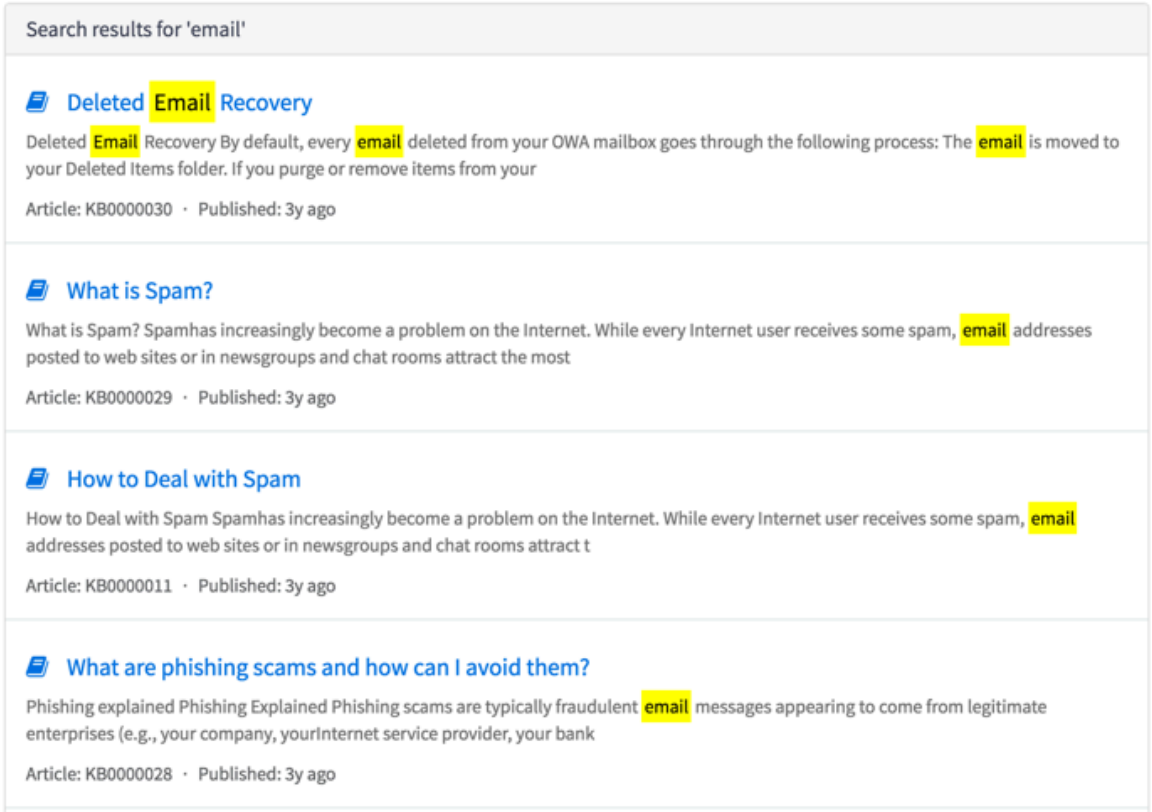
필드	설명
프레젠테이션	
제목	검색 창 위에 나타나는 이름입니다. 예: "어떻게 도와드릴까요?"
간단한 설명	제목 아래에 나타나는 부제목입니다.
자동 완성 검색	검색 창의 모양을 제어합니다. 중괄호 안에 쉼표로 구분된 목록을 사용하여 검색 창에 스타일 세부 정보를 추가합니다(예: {title: 'Search', color: 'blue', size: 'lg'}). 추가할 수 있는 스타일 옵션에 대한 자세한 내용은 의 인스턴스 옵션을 자동 완성 검색 위젯참조하십시오.
AI Search	
애플리케이션 검색	검색 엔진, 검색 결과 제한, 추천 제한과 같은 위젯에 대한 검색 환경 설정을 정의합니다. 기본적으로 위젯은 포털과 동일한 검색 애플리케이션 구성을 사용하지만 위젯 수준에서 이 구성을 재정의할 수 있습니다. 검색 애플리케이션 구성 정의에 대한 자세한 내용은 검색 애플리케이션 구성 정의 를 참조하십시오.
검색 결과 구성	위젯을 사용한 후 검색 결과가 표시되는 방식을 정의합니다. 기본적으로 위젯은 포털과 동일한 검색 결과 구성을 사용하지만 위젯 수준에서 이 구성을 재정의할 수 있습니다. 검색 결과 구성 정의에 대한 자세한 내용은 복합 데이터세트 정의 를 참조하십시오.
검색 제안 비활성화	검색 제안 비활성화 옵션입니다.
자리 표시자	사용자가 입력하기 전에 검색 상자에 나타나는 텍스트입니다. 기본적으로 자리 표시자 텍스트는 ### ######?입니다.
AI 검색 소스 필터	인스턴스 또는 외부 데이터 소스의 테이블을 포함하여 포털 사용자가 검색할 수 있는 콘텐츠입니다. 자세한 내용은 검색 소스 정의 를 참조하십시오.

레거시: 검색 페이지 위젯

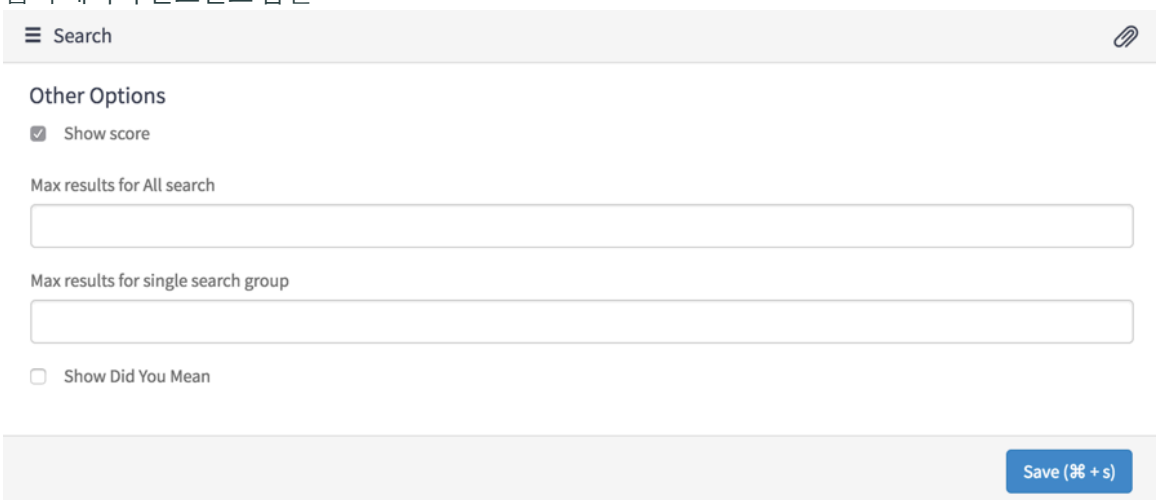
검색 페이지 위젯에 검색 결과가 표시됩니다. 패싯이 적용된 검색 위젯이 검색 페이지 위젯을 대체합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검색 페이지 위젯



검색 페이지 인스턴스 옵션



검색 페이지 인스턴스 옵션

필드	설명
점수 표시	선택하면 순위와 관련된 검색 결과가 표시됩니다.
모든 검색의 최대 결과 수	함께 볼 때 모든 검색 그룹에 대해 표시되는 최대 결과 수입니다.
단일 검색 그룹의 최대 결과	특정 검색 그룹을 볼 때 단일 검색 그룹에 대해 표시되는 최대 결과 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검색 페이지 인스턴스 옵션

필드	설명
다음을 찾으셨습니까 표시	검색 결과가 생성되지 않으면 제안을 표시합니다.

검색 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털에서 검색 구성.

자동 완성 검색 위젯

사용자가 입력할 때 단어를 보여주는 예측 검색 기능입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

자동 완성 검색 위젯



인스턴스 옵션

인스턴스 옵션을 사용하여 포털 페이지의 자동 완성 검색 위젯을 구성합니다.

주:
AI 검색 인스턴스 옵션은 포털에서 활성화된 경우에만 AI 검색 적용됩니다. 활성화 AI 검색서비스 포털에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다음에서 사용 및 구성 AI 검색서비스 포털.

필드	설명
프레젠테이션	
제목	사용자가 입력을 시작하기 전에 검색 필드에 나타나는 이름 또는 단어입니다. 예를 들어, ## 또는 ### ## ####?
색상	검색 필드 옆의 검색 버튼이 채워져 있는지 여부
글리프	위젯 옆의 검색 필드에 나타나는 아이콘입니다. 검색 아이콘이 기본값입니다. 다른 아이콘을 사용하려면 필드에 아이콘 이름(예: search-plus)을 입력합니다. 선택할 아이콘 목록을 보려면 아이콘 링크 위젯의 인스턴스 옵션을 엽니다.
크기	위젯의 글꼴 크기와 높이를 결정합니다. xs, sm, md 및 lg 중에서 선택합니다.
동작	
제한	제안 검색이 활성화된 경우 표시할 제안 항목 수를 입력합니다. 검색 제안이 비활성화된 경우 표시할 자동 완성 항목 수를 입력합니다. 기본값은 15입니다. 검색 제안 활성화 및 비활성화를 참조하십시오.
컨텍스트 검색 소스	특정 검색 소스만 구성하여 자동 완성 검색에서 사용할 수 있는 결과를 제한합니다. 예를 들어 Service Catalog에서 검색하는 사용자는 검색 소스가 구성된 경우에만 Service Catalog에 대한 결과를 볼 수 있습니다. Contextual Search에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 페이지에서 사용할 수 있는 검색 소스 구성
AI Search	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
애플리케이션 검색	검색 엔진, 검색 결과 제한, 추천 제한과 같은 위젯에 대한 검색 환경 설정을 정의합니다. 기본적으로 위젯은 포털과 동일한 검색 애플리케이션 구성을 사용하지만 위젯 수준에서 이 구성을 재정의할 수 있습니다. 검색 애플리케이션 구성 정의에 대한 자세한 내용은 검색 애플리케이션 구성 정의 를 참조하십시오.
검색 결과 구성	위젯을 사용한 후 검색 결과가 표시되는 방식을 정의합니다. 기본적으로 위젯은 포털과 동일한 검색 결과 구성을 사용하지만 위젯 수준에서 이 구성을 재정의할 수 있습니다. 검색 결과 구성 정의에 대한 자세한 내용은 복합 데이터세트 정의 를 참조하십시오.
검색 제안 비활성화	검색 제안 비활성화 옵션입니다.
자리 표시자	사용자가 입력하기 전에 검색 상자에 나타나는 텍스트입니다. 기본적으로 자리 표시자 텍스트는 ##입니다.
AI 검색 소스 필터	인스턴스 또는 외부 데이터 소스의 테이블을 포함하여 포털 사용자가 검색할 수 있는 콘텐츠입니다. 자세한 내용은 검색 소스 정의 를 참조하십시오.

지식 관리 위젯

Knowledge Management 위젯을 사용하여 포털의 지식베이스를 구축합니다.

Knowledge Management 위젯은 Service Portal - Knowledge base 플러그인 [com.glide.service-portal.knowledge-base]의 일부로 포함되어 있으며, 엔터프라이즈 서비스 관리용 Service Portal [com.glide.service-portal.esm] 플러그인과 함께 자동으로 활성화됩니다.

지식 관리에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Knowledge Management .

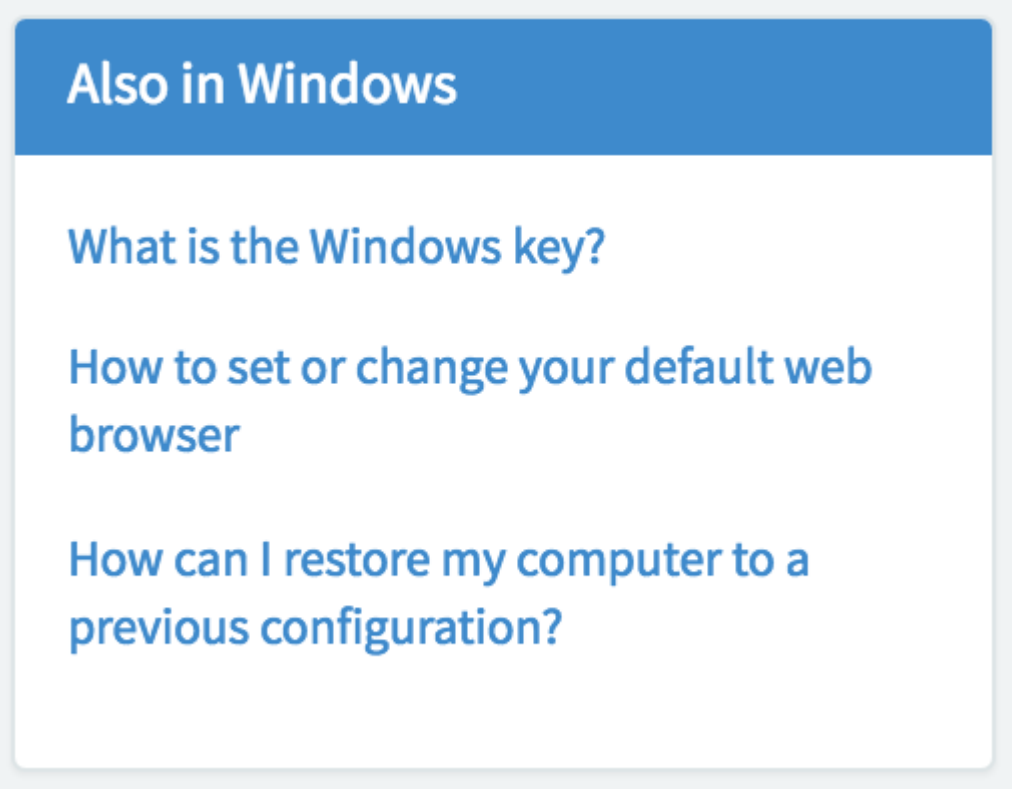
범주 위젯의 **KB**

특정 범주 내에도 포함된 문서 목록입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

KB의 범주 위젯에도 표시되는 정보는 지식 문서 하위 범주에 의해 결정됩니다. 자세한 내용은 지식 문서 범주 정의를 참조하십시오.

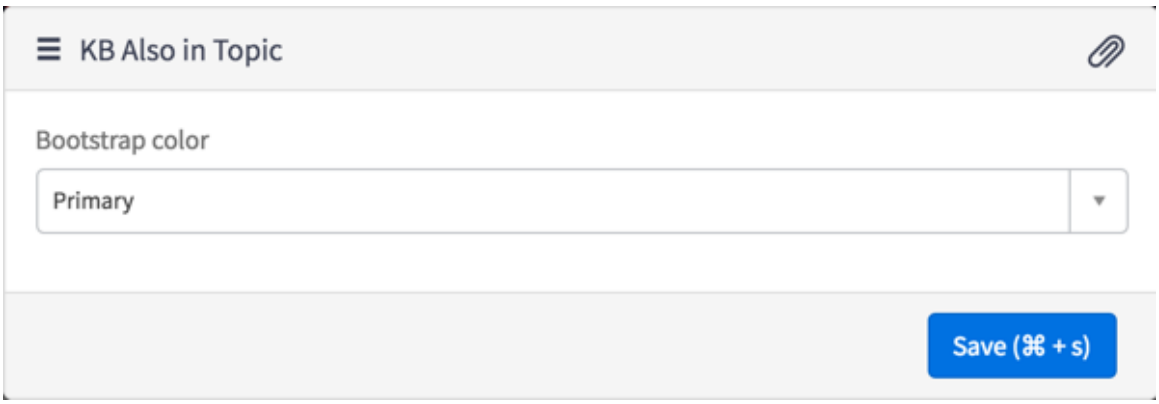
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범주 위젯의 **KB**



인스턴스 옵션

범주 인스턴스 옵션의 **KB**



인스턴스 옵션

필드	설명
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.

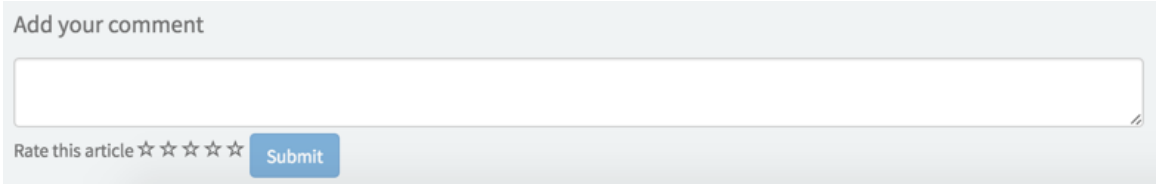
KB 문서 설명 위젯

지식베이스 문서에 대한 등급 및 의견 옵션입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

KB 문서 설명 위젯의 문서에 대한 등급은 KB 최고 등급 위젯의 문서 인기도를 결정합니다.

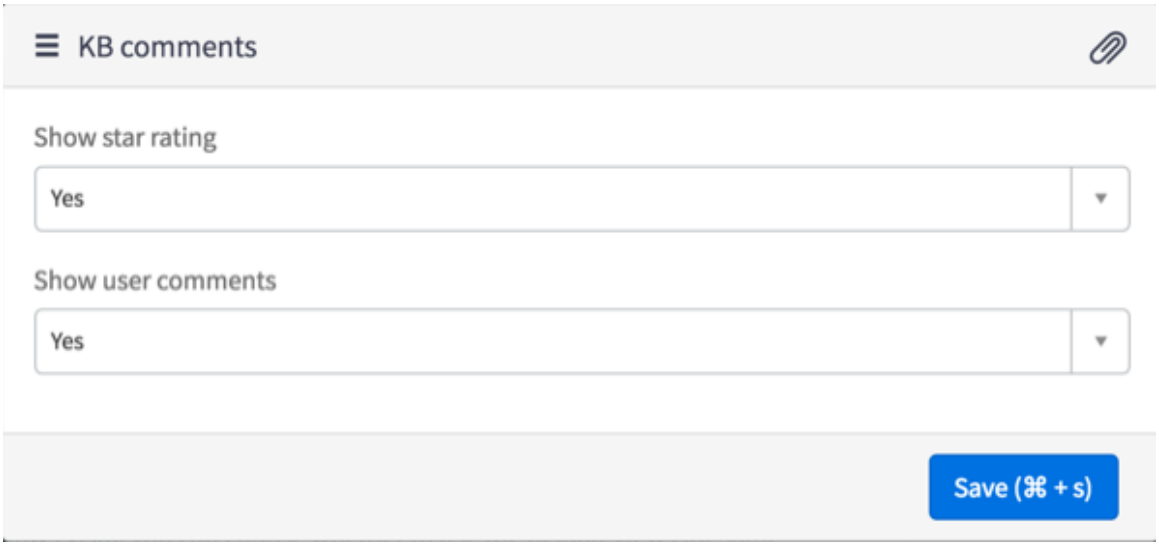
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KB 문서 설명 위젯



인스턴스 옵션

KB 설명 위젯 인스턴스 옵션



인스턴스 옵션 필드

필드	설명
별 등급 표시	KB 문서 설명 위젯에 별 등급을 표시하려면 이 옵션을 선택합니다. 시스템 속성 사용 옵션을 선택하면 시스템 속성에 따라 *glide.knowman.show_star_rating* 별 등급 옵션이 표시됩니다.
사용자 의견 표시	KB 문서 의견 위젯에 의견 상자를 표시하려면 이 옵션을 선택합니다. 시스템 속성 사용 옵션을 선택하면 시스템 속성에 *glide.knowman.show_user_feedback* 따라 주석 상자가 표시됩니다.

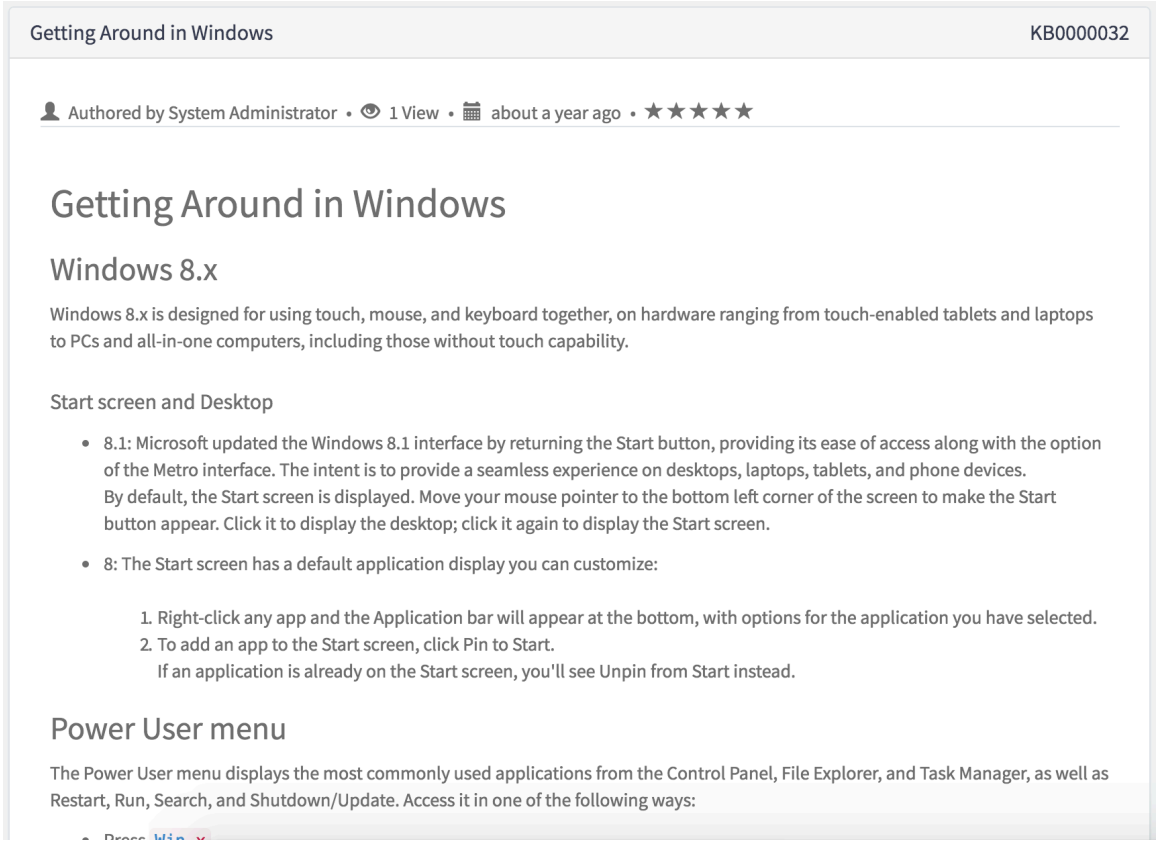
KB 문서 페이지 위젯

문서 페이지 위젯을 사용하여 에서 지식베이스 문서를 볼 수 있습니다 서비스 포털. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

플랫폼 내 지식 문서의 텍스트 필드에 추가된 특수 글꼴 또는 서식은 포털에서 동일한 방식으로 나타납니다.

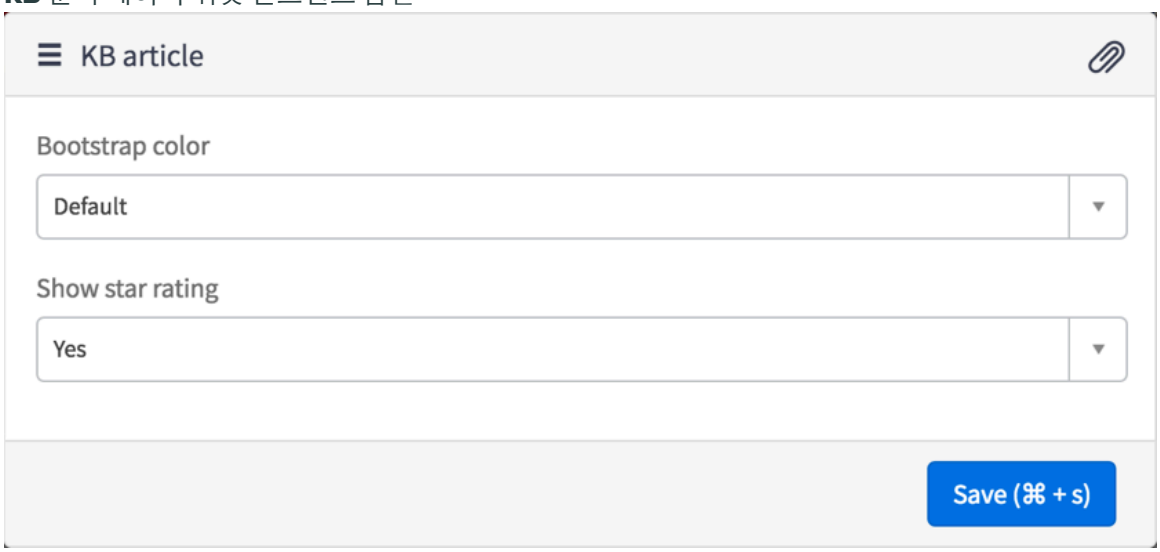
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KB 문서 페이지 위젯



인스턴스 옵션

KB 문서 페이지 위젯 인스턴스 옵션



인스턴스 옵션

필드	설명
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

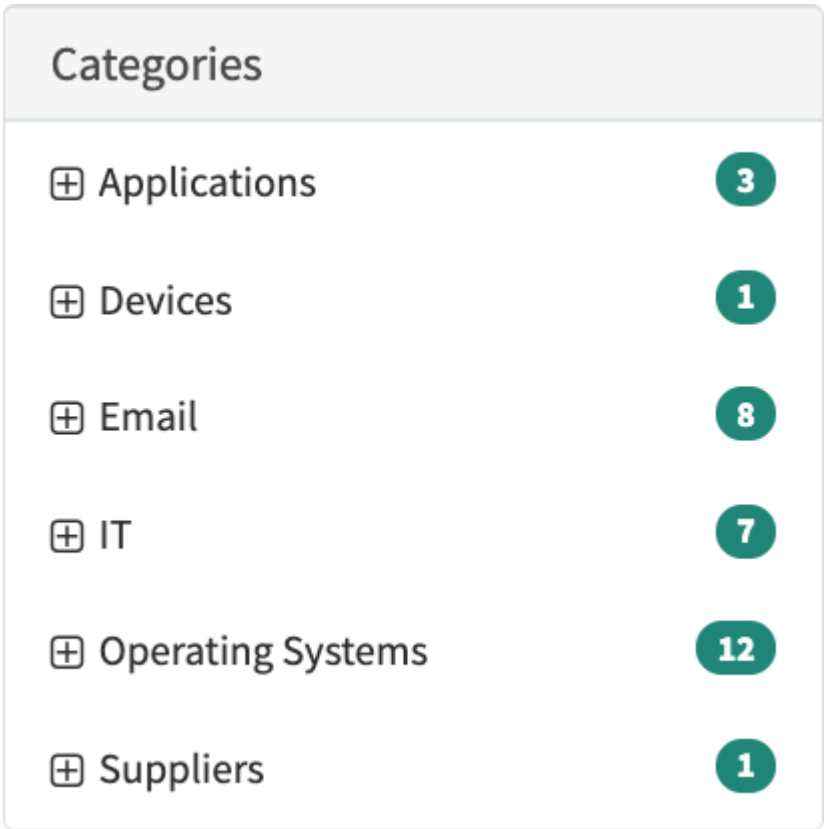
인스턴스 옵션

필드	설명
별 등급 표시	문서 페이지 위젯에 별 등급을 표시합니다. 시스템 속성 사용을 선택하면 별 등급의 모양이 시스템 속성에 *glide.knowman.show_star_rating* 의해 정의됩니다.

KB 범주 위젯

지식베이스의 범주를 나열합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

KB 범주 위젯



범주는 지식베이스에 제공된 Knowledge 범주 목록에 따라 결정됩니다. 지식베이스의 범주 목록을 보려면 플랫폼에서 다음으로 이동하십시오. 지식 〉 관리 〉 지식베이스 그런 다음 지식베이스의 이름(예: IT)을 선택합니다. 지식베이스의 범주가 관련 목록에 나타납니다. 지식베이스의 범주 정의에 대한 자세한 내용은 지식 문서 범주 정의를 참조하십시오.

주:
범주 수를 허용하는 최대 문서 수 제한 필드가 500개로 설정되어 있고 지식베이스에 500개가 넘는 문서가 포함되어 있는 경우 KB 범주 위젯에 지식베이스의 모든 범주가 표시됩니다.

포털에서 사용하는 지식베이스는 포털 양식에서 결정됩니다. 포털에서 여러 지식베이스를 사용하는 경우 를 KB 지식베이스 위젯 사용하여 KB 범주 위젯의 컨텐츠를 필터링할 수 있습니다.

포털을 지식베이스와 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식베이스와 포털 연결.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
위젯 인스턴스 옵션에서 가시성을 결정하기 위해 범주별로 평가된 최대 문서 수가 1 이상으로 설정된 경우 사용자는 범주를 표시하기 위해 범주에서 하나 이상의 문서에 접근할 수 있어야 합니다.

인스턴스 옵션

KB 범주 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

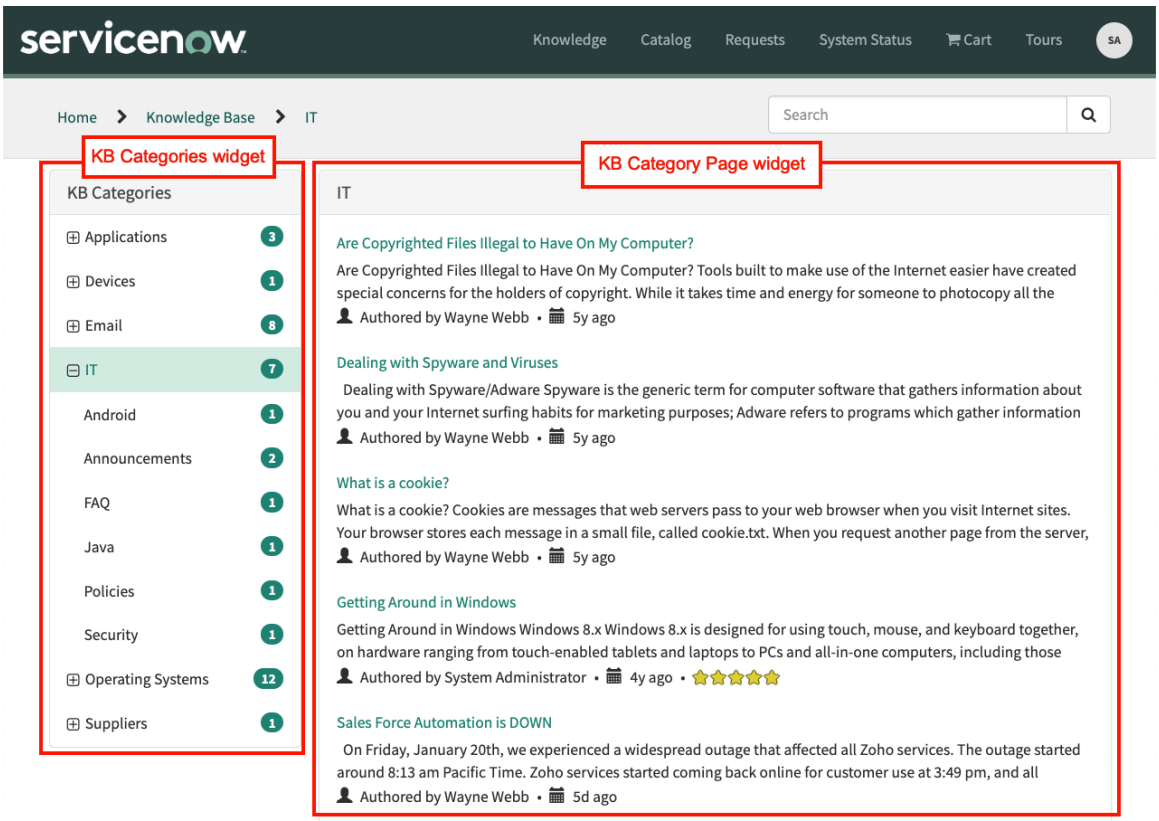
KB 범주 페이지 위젯

특정 범주 내의 문서 및 문서 미리 보기 범주는 지식베이스 모듈 내에서 지정합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

KB 범주 페이지 위젯 KB 범주 위젯은 . KB 범주 위젯에서 범주를 선택하면 KB 범주 페이지 위젯에 해당 범주 내의 문서가 나열됩니다.

KB 범주와 KB 범주 페이지 위젯이 함께 작동하도록 하려면 두 위젯을 같은 페이지에 추가합니다.

KB 범주 페이지 위젯



KB 범주 위젯을 추가하지 않고 페이지에 KB 범주 페이지 위젯을 추가하면 KB 범주 페이지 위젯에 지식베이스 내 모든 문서의 분류되지 않은 목록이 표시됩니다.

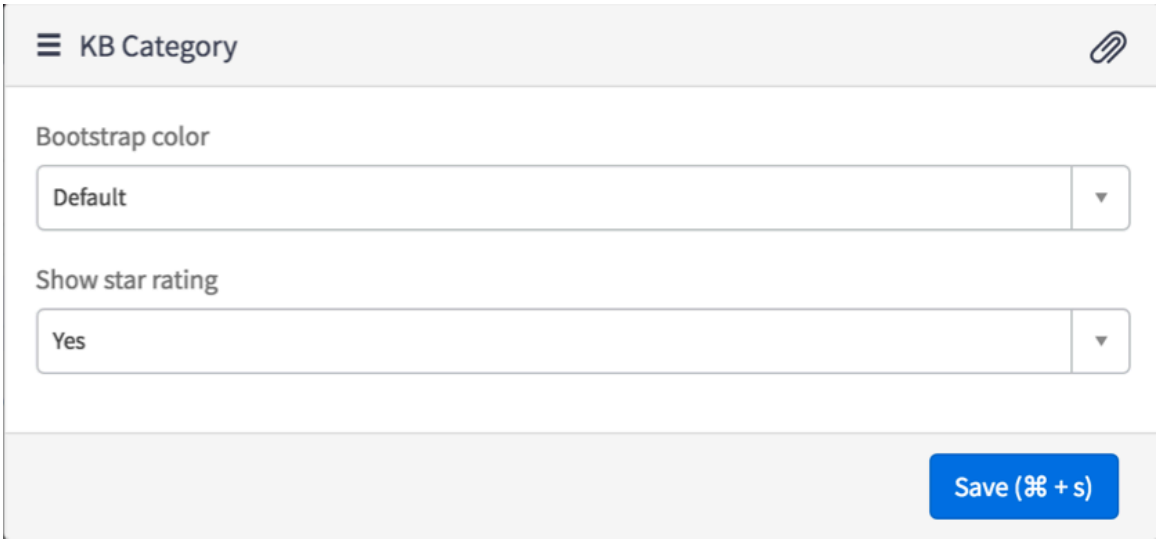
범주는 지식베이스에 제공된 Knowledge 범주 목록에 따라 결정됩니다. 지식베이스의 범주 목록을 보려면 플랫폼에서 다음으로 이동하십시오. 지식 〉 관리 〉 지식베이스을 클릭한 다음, 지식베이스의 이름(예: IT)을 선택합니다. 지식베이스의 범주가 관련 목록에 나타납니다. 범주에 연결된 문서가 없으면 포털에 표시되지 않습니다. 지식베이스의 범주 정의에 대한 자세한 내용은 지식 문서 범주 정의를 참조하십시오.

포털에서 사용하는 지식베이스는 포털 양식에서 결정됩니다. 포털을 지식베이스와 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식베이스와 포털 연결.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션

KB 범주 위젯 인스턴스 옵션



인스턴스 옵션 필드

필드	설명
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
별 등급 표시	범주 페이지에 별 등급을 표시합니다. 시스템 속성 사용을 선택하면 별 등급의 모양이 시스템 속성에 `glide.knowman.show_star_rating` 의해 정의됩니다.

KB 지식베이스 위젯

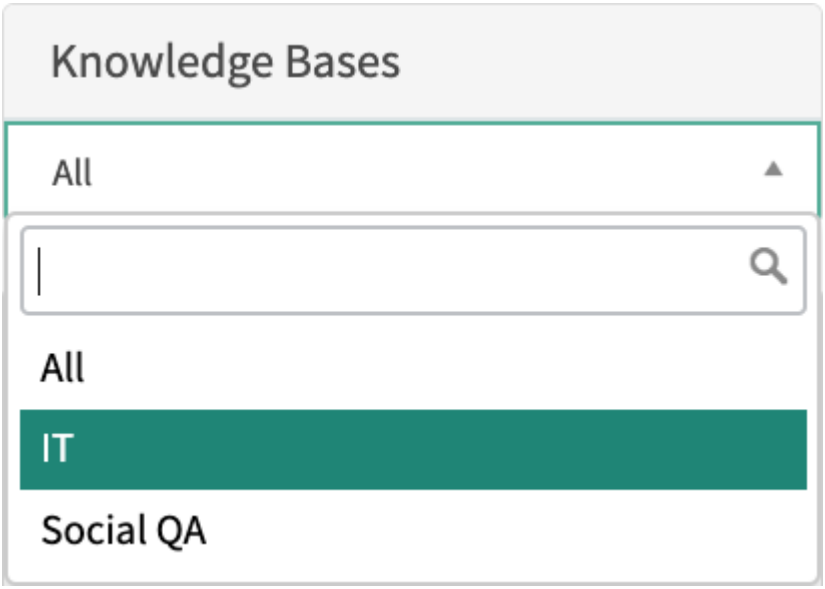
사용자에게 포털에서 찾아볼 지식베이스를 선택할 수 있는 옵션을 제공합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

위젯 사용

포털을 여러 지식베이스와 연결하면 지식베이스를 선택할 수 있는 메뉴가 KB 지식베이스 위젯에 제공됩니다. 사용자가 지식베이스를 선택하면 페이지의 다른 KB 위젯이 그에 따라 컨텐츠를 필터링합니다.

예를 들어 사용자가 IT 지식베이스 KB 범주 위젯 만 찾아보도록 선택하면 IT 지식베이스 내의 범주만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



포털을 하나의 지식베이스에만 연결하면 KB 지식베이스 위젯이 페이지에서 숨겨진 상태로 유지됩니다.

포털과 지식베이스를 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식베이스와 포털 연결.

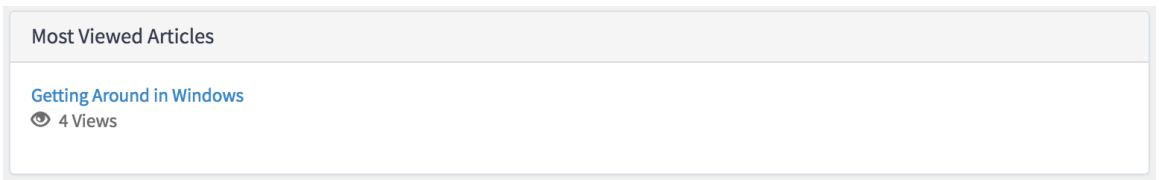
인스턴스 옵션

KB 지식베이스 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

KB 최다 조회 위젯

가장 많이 본 지식베이스 문서 목록입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

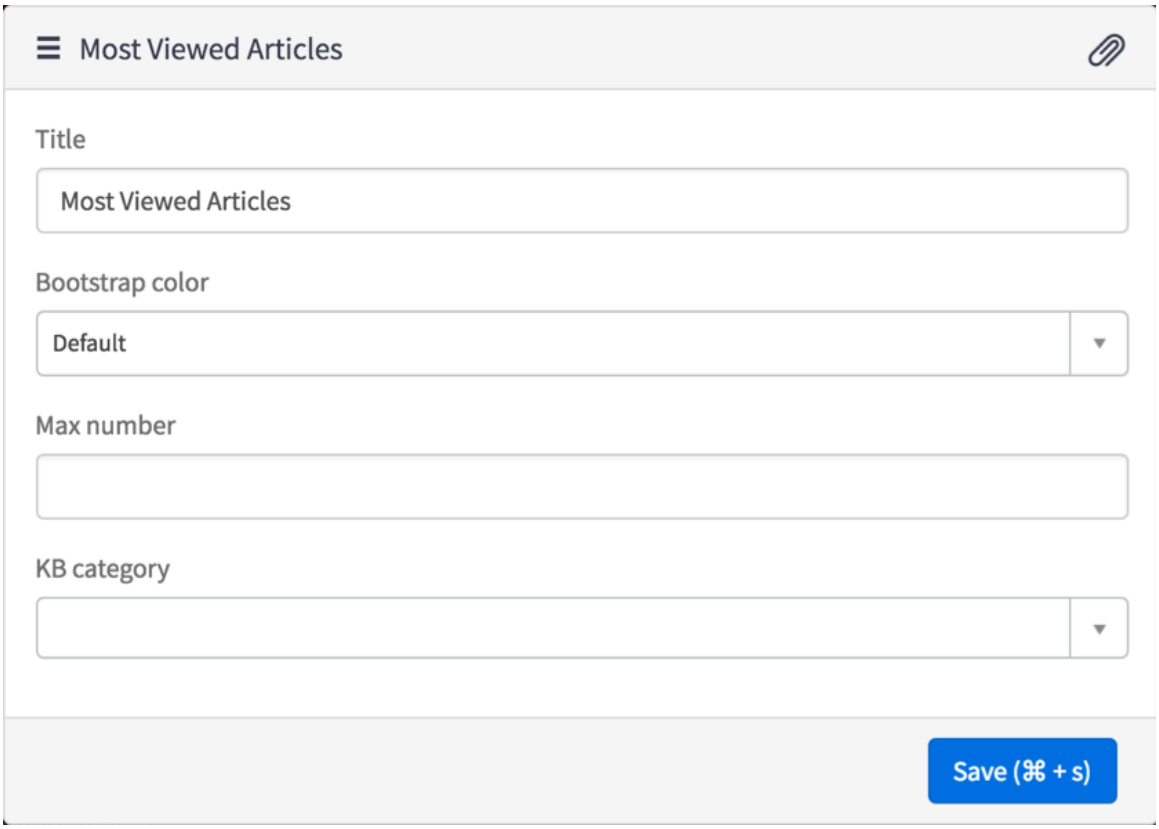
KB 최다 조회 위젯



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션

KB 최다 조회 위젯 인스턴스 옵션



인스턴스 옵션 필드

필드	설명
제목	위젯 헤더에 나타나는 이름
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
최대 수	나열된 최다 조회 문서의 최대 수
KB 범주	가장 많이 본 문서에 대한 KB 범주입니다. 목록은 kb_category 테이블에 의해 생성됩니다.

KB 뉴스 위젯

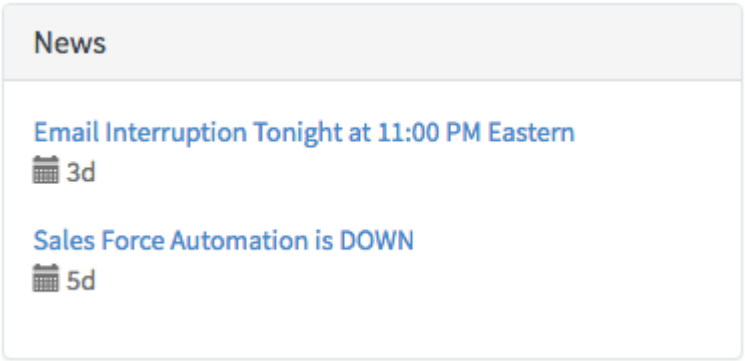
KB 뉴스 위젯은 지식베이스의 정보를 표시합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

KB 범주 목록에서 범주를 선택하여 특정 정보를 표시하도록 KB 뉴스 위젯을 구성할 수 있습니다.

주:
KB 뉴스 위젯에는 ACL 규칙에 따라 사용자가 액세스할 수 있는 지식베이스 문서만 표시됩니다.

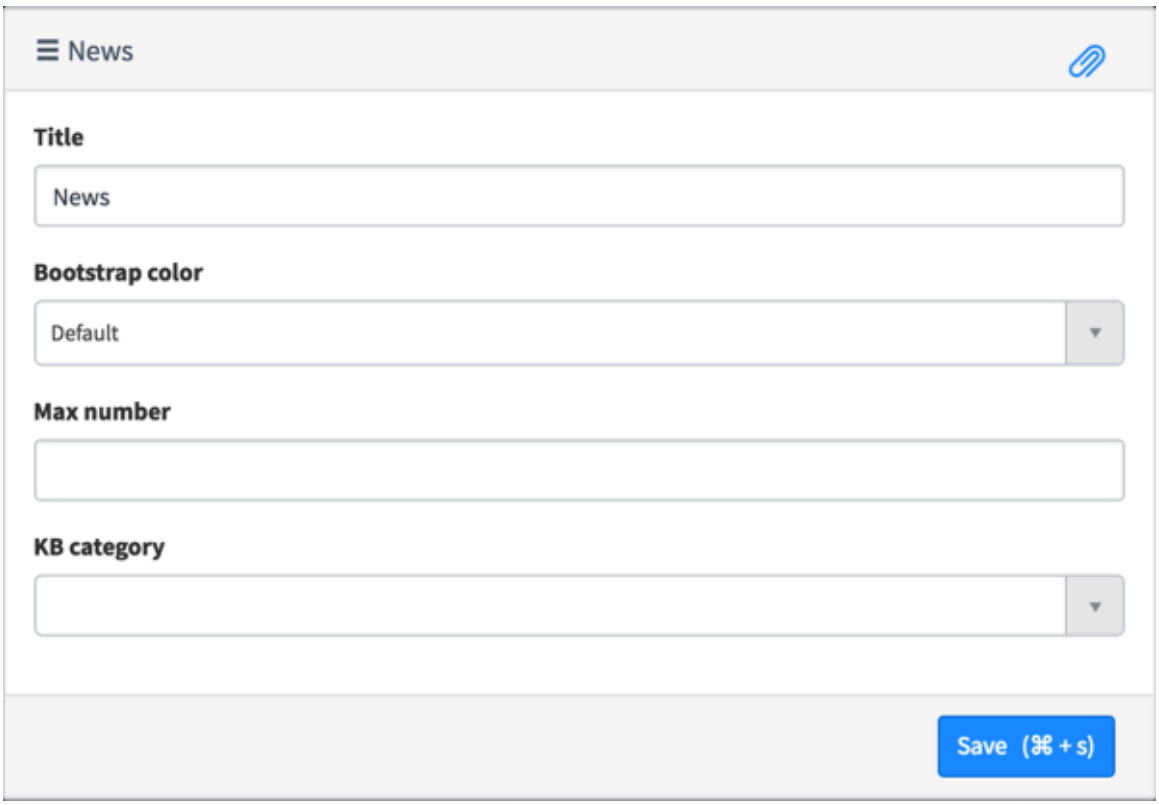
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KB 뉴스 위젯



인스턴스 옵션

KB 뉴스 위젯 인스턴스 옵션



인스턴스 옵션 필드

필드	설명
제목	위젯 헤더에 나타나는 위젯의 이름
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
최대 수	위젯에 표시되는 뉴스 기사의 최대 수입니다. 기본 숫자는 5입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션 필드

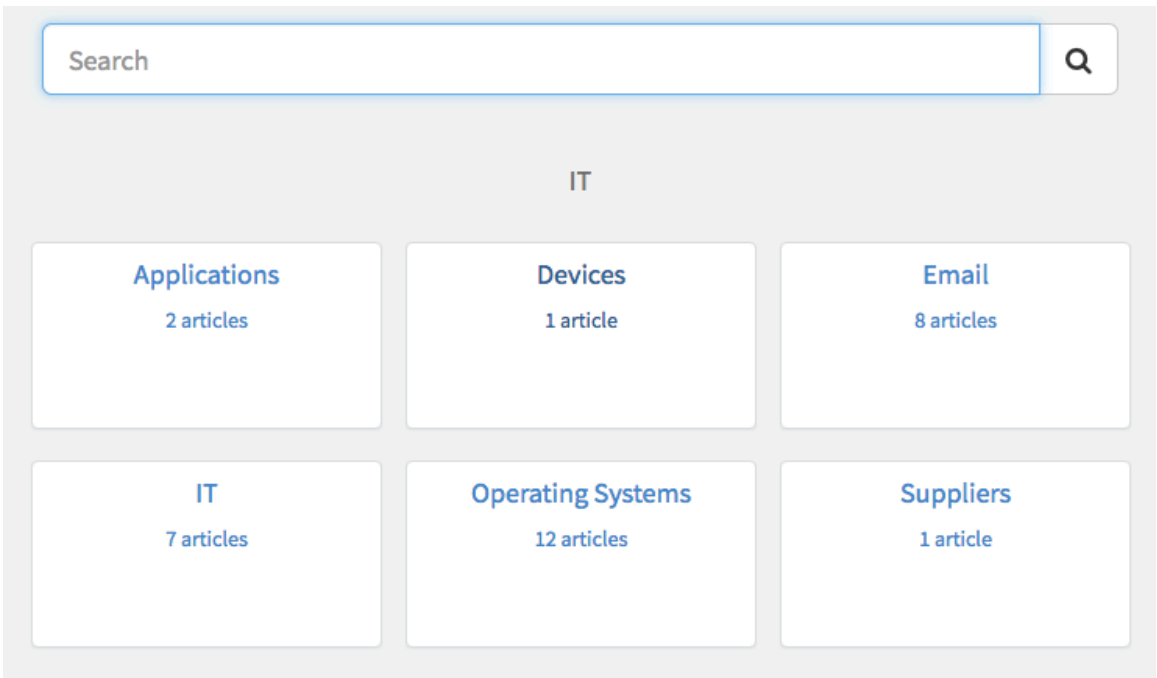
필드	설명
	주: ACL 규칙에 따라 문서에 액세스할 수 없는 사용자는 위젯에 최대 개수보다 적은 수의 문서가 표시될 수 있습니다.
KB 범주	kb_category 테이블에 의해 결정되는 지식베이스 범주입니다. 게시된 문서만 표시됩니다. 뉴스 위젯의 경우 공지 사항과 같은 항목을 선택하여 예정된 이벤트를 표시합니다.

KB 검색 위젯

KB 검색 위젯은 특별히 지식베이스에 한정된 검색 위젯입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

자동 완성 검색 위젯은 KB 검색 위젯에 포함되어 있습니다.

KB 검색 위젯



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션

KB 검색 위젯 인스턴스 옵션



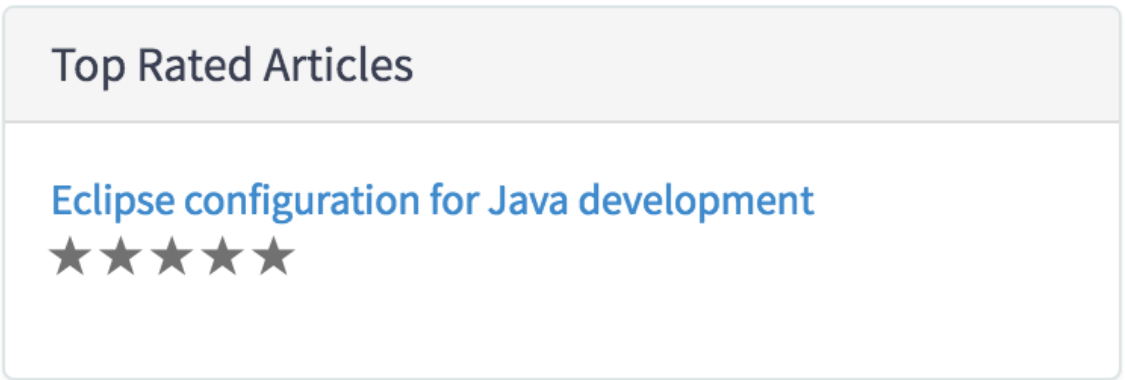
인스턴스 옵션 필드

필드	설명
제목	위젯의 이름입니다. 이 필드는 일반에 공개되지 않습니다.

KB 상위 등급 위젯

가장 높은 등급의 지식베이스 문서를 나열합니다. 등급은 사용자 피드백에 의해 결정됩니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

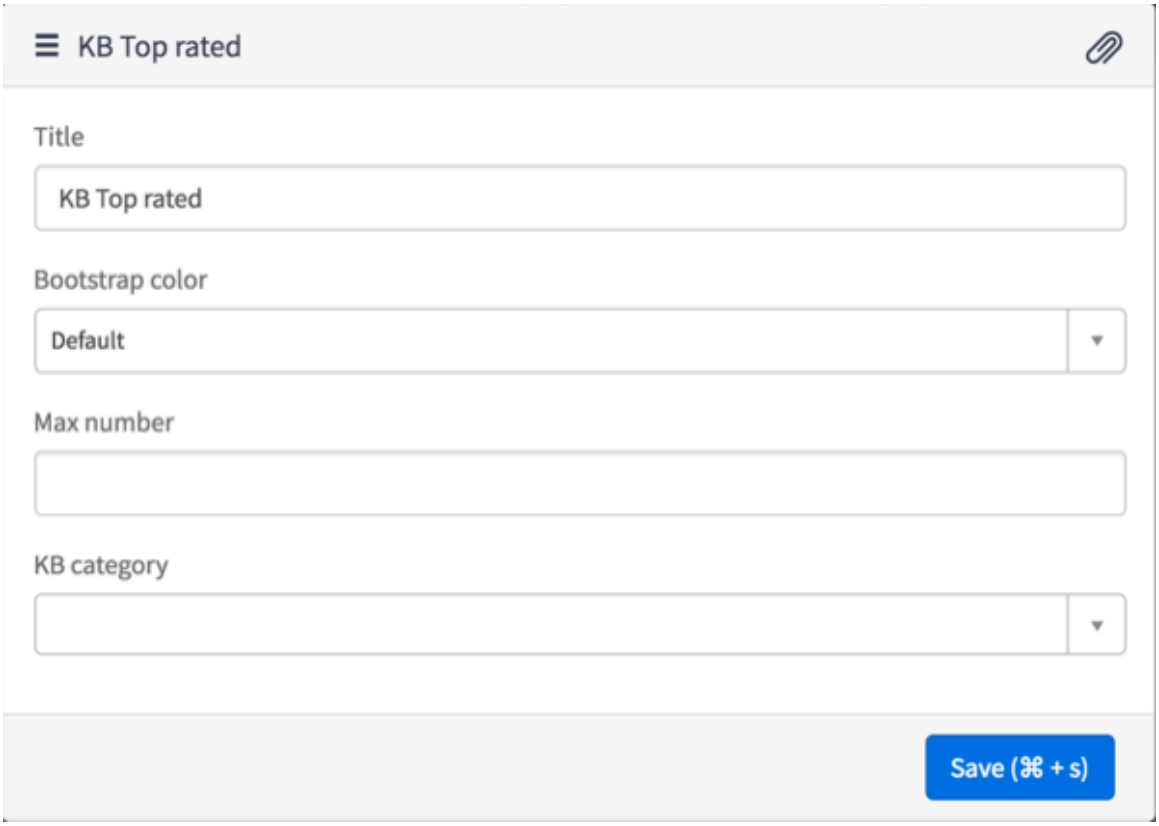
KB 상위 등급 위젯



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션

KB 상위 등급 위젯 인스턴스 옵션



인스턴스 옵션 필드

필드	설명
제목	위젯 헤더에 나타나는 이름
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
최대 수	나열된 최다 조회 문서의 최대 수
KB 범주	상위 등급 문서에 대한 KB 범주입니다. 목록은 kb_category 테이블에 의해 생성됩니다.

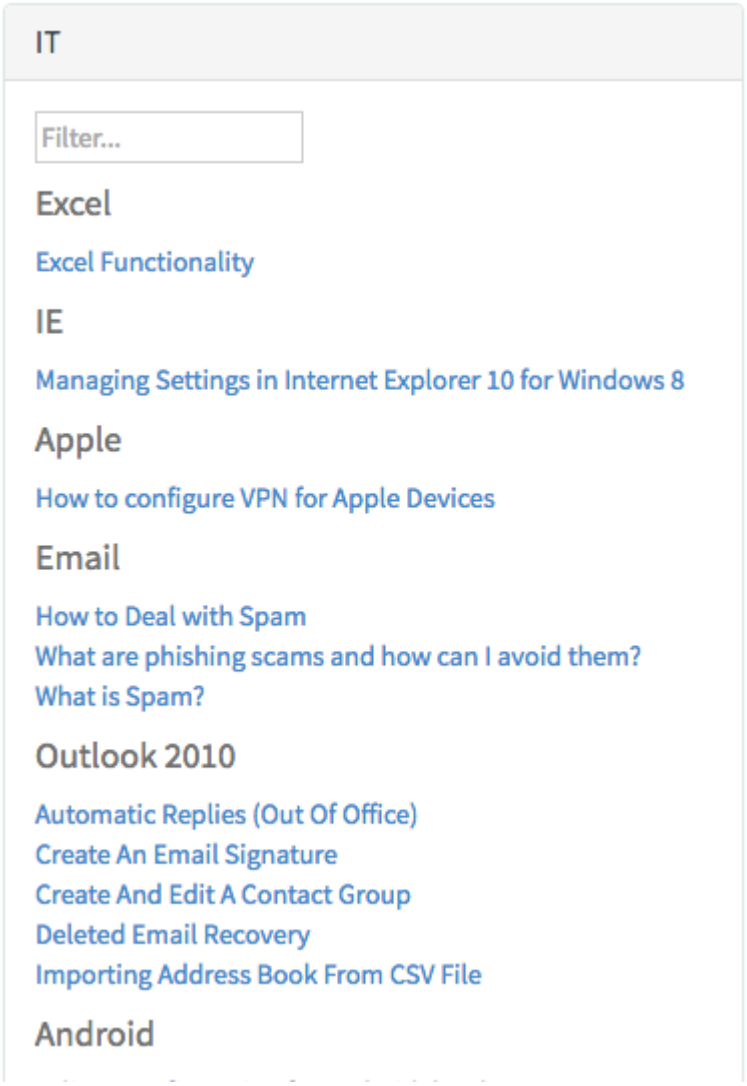
KB 뷰 위젯

KB 뷰 위젯은 지식베이스 페이지를 구성하는 방법의 예입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

검색 필터를 사용하여 특정 주제나 문서를 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KB 뷰 위젯



인스턴스 옵션

KB 뷰 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

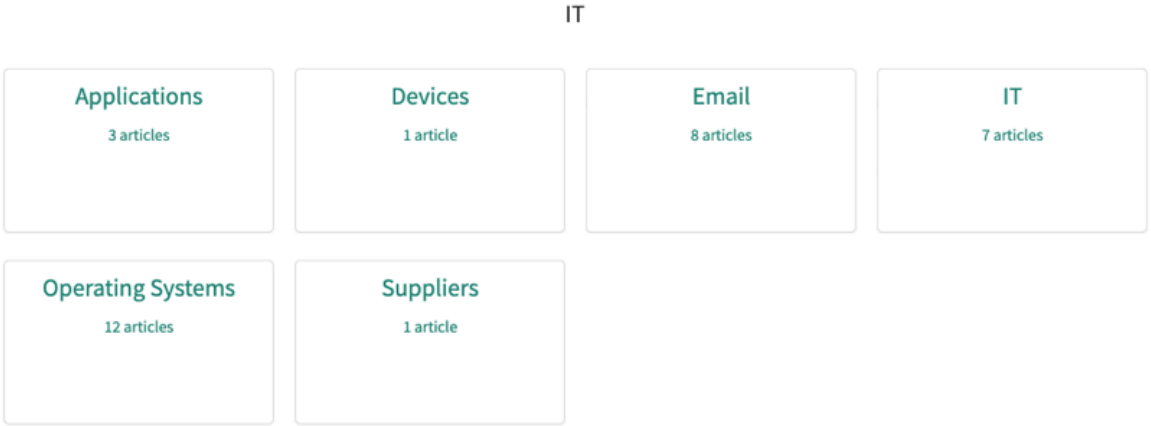
KB 뷰 **2** 위젯

KB 뷰 2는 지식 문서를 표시하는 방법의 다른 예를 보여주는 KB 뷰 위젯을 대체하는 구조를 제공합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

KB 뷰 2 위젯은 각 Knowledge 범주를 카드로 표시합니다. 카드를 클릭하여 해당 범주 내의 문서에 접근합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KB 뷰 2



범주는 지식베이스에 제공된 Knowledge 범주 목록에 따라 결정됩니다. 지식베이스의 범주 목록을 보려면 플랫폼에서 다음으로 이동하십시오. 지식 〉 관리 〉 지식베이스을 클릭한 다음, 지식베이스의 이름(예: IT)을 선택합니다. 지식베이스의 범주가 관련 목록에 나타납니다. 범주에 연결된 문서가 없으면 포털에 표시되지 않습니다. 지식베이스의 범주 정의에 대한 자세한 내용은 지식 문서 범주 정의를 참조하십시오.

포털에서 사용하는 지식베이스는 포털 양식에서 결정됩니다. 포털을 지식베이스와 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지식베이스와 포털 연결.

인스턴스 옵션

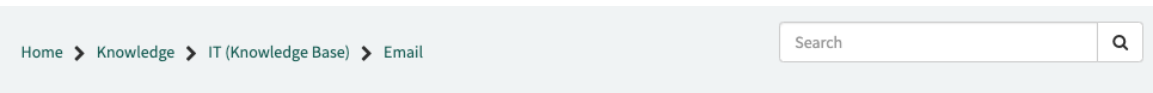
KB 뷰 2 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

지식 이동 경로 위젯

지식 이동 경로 위젯을 추가하여 사용자가 지식베이스를 탐색할 수 있도록 도와 주십시오. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

위젯 사용

지식 이동 경로 위젯은 지식베이스에서의 문서 위치에 따라 정보를 표시합니다. 예를 들어 "스팸 처리 방법"에 대한 문서를 열면 이동 경로에 문서가 IT 지식베이스의 이메일 범주에 있는 것으로 표시됩니다.



이동 경로에서 제목을 선택하여 지식 케이스 검색 범위를 넓힐 수 있습니다. 예를 들어 이메일 범주의 모든 문서를 보려면 이메일을 선택합니다. 지식베이스의 모든 문서를 보려면 IT(지식베이스)를 선택합니다.

위젯에는 이름으로 문서를 검색할 수 있는 검색 상자도 포함되어 있습니다.

인스턴스 옵션

인스턴스 옵션을 사용하여 포털 페이지의 지식 이동 경로 위젯을 구성합니다.

주:
AI 검색 인스턴스 옵션은 포털에서 활성화된 경우에만 AI 검색 적용됩니다. 활성화 AI 검색서비스 포털에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다음에서 사용 및 구성 AI 검색서비스 포털.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
동작	
검색 상자 표시	사용자가 지식베이스를 검색할 수 있는 검색 상자를 포함하는 옵션입니다.
AI Search	
애플리케이션 검색	검색 엔진, 검색 결과 제한, 추천 제한과 같은 위젯에 대한 검색 환경 설정을 정의합니다. 기본적으로 위젯은 포털과 동일한 검색 애플리케이션 구성을 사용하지만 위젯 수준에서 이 구성을 재정의할 수 있습니다. 검색 애플리케이션 구성 정의에 대한 자세한 내용은 검색 애플리케이션 구성 정의 를 참조하십시오.
검색 결과 구성	위젯을 사용한 후 검색 결과가 표시되는 방식을 정의합니다. 기본적으로 위젯은 포털과 동일한 검색 결과 구성을 사용하지만 위젯 수준에서 이 구성을 재정의할 수 있습니다. 검색 결과 구성 정의에 대한 자세한 내용은 복합 데이터세트 정의 를 참조하십시오.
검색 제안 비활성화	검색 제안 비활성화 옵션입니다.
자리 표시자	사용자가 입력하기 전에 검색 상자에 나타나는 텍스트입니다.
AI 검색 소스 필터	인스턴스 또는 외부 데이터 소스의 테이블을 포함하여 포털 사용자가 검색할 수 있는 콘텐츠입니다. 자세한 내용은 검색 소스 정의 를 참조하십시오.

Service Catalog 위젯

Service Catalog 위젯을 사용하여 포털의 카탈로그를 만듭니다.

대부분의 Service Catalog 위젯은 Service Portal for Enterprise Service Management(com.glide.service-portal.esm) 플러그인과 함께 자동으로 활성화되는 Service Portal Service Catalog[com.glide.service-portal.service-catalog] 플러그인의 일부입니다.

Service Portal - Service Catalog v2 플러그인(com.glideapp.servicecatalog.portal)은 향상된 Service Catalog 환경을 제공합니다. 이 플러그인은 기본적으로 활성화되어 있으며 다음 위젯을 활성화합니다.

- 카탈로그 홈페이지 검색(ID: cat-homepage-search)
- SC 맨 위로 스크롤(ID: sc-scroll-to-top)
- 요청 및 승인(ID: sc_request_and_approvals)
- 최근 및 인기 항목(ID: sc-recent-popular)

Service Catalog 위젯에 대한 대부분의 구성은 플랫폼의 Service Catalog 애플리케이션에서 이루어집니다. Service Catalog에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Service Catalog .

관련 정보

서비스 포털 내 서비스 카탈로그

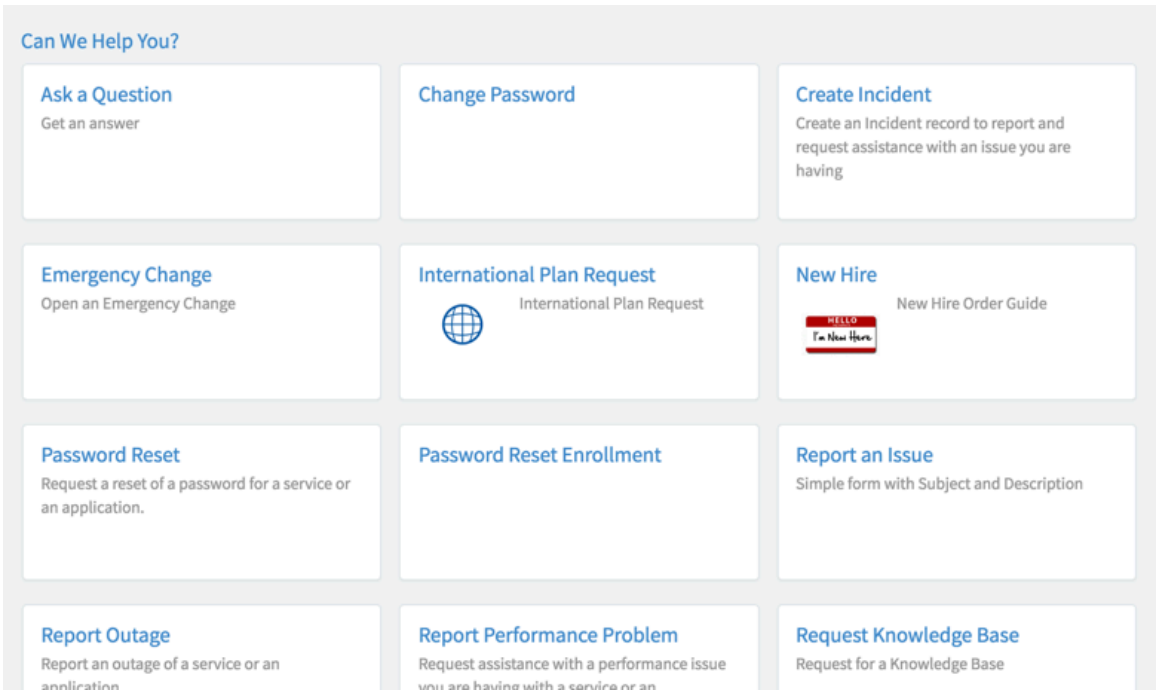
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그 컨텐츠 위젯

카탈로그 컨텐츠 위젯은 카탈로그의 일부 서비스 카탈로그 이며 카탈로그에서 사용할 수 있는 모든 컨텐츠 항목의 타일 목록을 포함합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

페이지에 표시되는 항목은 범주별로 알파벳순으로 그룹화됩니다. 카탈로그 항목 및 범주는 플랫폼의 Service Catalog 애플리케이션에서 정의됩니다. 카탈로그에 표시할 카탈로그 항목을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 카탈로그 항목 만들기를 참조하십시오.

카탈로그 컨텐츠 위젯



인스턴스 옵션

카탈로그 컨텐츠 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

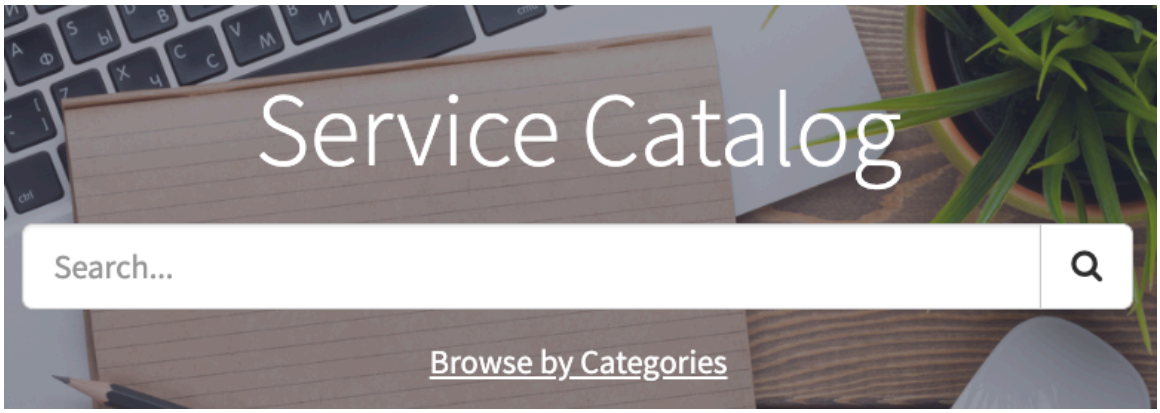
카탈로그 홈페이지 검색 위젯

사용자에게 로그인하는 즉시 검색할 서비스 카탈로그 수 있는 옵션을 제공합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

위젯 사용

방문 페이지에 카탈로그 홈페이지 검색 위젯 서비스 카탈로그 을 추가합니다. 사용자는 로 이동할 서비스 카탈로그때 카탈로그 홈페이지 검색 위젯을 사용하여 원하는 항목을 찾을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



사용자는 검색 창에 키워드를 입력할 수 있습니다. 카탈로그 홈페이지 검색 위젯은 사용자가 입력할 때 단어를 표시하는 예측 검색 기능을 사용합니다.

또는 범주 목록 서비스 카탈로그 으로 이동하기 위해 사용자는 범주별 찾아보기를 선택할 수 있습니다.

인스턴스 옵션

인스턴스 옵션을 사용하여 포털 페이지의 카탈로그 홈페이지 검색 위젯을 구성합니다.

주:
AI 검색 인스턴스 옵션은 포털에서 활성화된 경우에만 AI 검색 적용됩니다. 활성화 AI 검색서비스 포털에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다음에서 사용 및 구성 AI 검색서비스 포털.

필드	설명
프레젠테이션	
제목	검색 창 위에 표시할 제목입니다.
간단한 설명	제목 아래에 표시할 텍스트입니다.
AI Search	
애플리케이션 검색	검색 엔진, 검색 결과 제한, 추천 제한과 같은 위젯에 대한 검색 환경 설정을 정의합니다. 기본적으로 위젯은 포털과 동일한 검색 애플리케이션 구성을 사용하지만 위젯 수준에서 이 구성을 재정의할 수 있습니다. 검색 애플리케이션 구성 정의에 대한 자세한 내용은 검색 애플리케이션 구성 정의 를 참조하십시오.
검색 결과 구성	위젯을 사용한 후 검색 결과가 표시되는 방식을 정의합니다. 기본적으로 위젯은 포털과 동일한 검색 결과 구성을 사용하지만 위젯 수준에서 이 구성을 재정의할 수 있습니다. 검색 결과 구성 정의에 대한 자세한 내용은 복합 데이터세트 정의 를 참조하십시오.
검색 제안 비활성화	검색 제안 비활성화 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
자리 표시자	사용자가 입력하기 전에 검색 상자에 나타나는 텍스트입니다. 기본적으로 자리 표시자 텍스트는 ### ######?입니다.
AI 검색 소스 필터	인스턴스 또는 외부 데이터 소스의 테이블을 포함하여 포털 사용자가 검색할 수 있는 콘텐츠입니다. 자세한 내용은 검색 소스 정의 를 참조하십시오.
기타 옵션	
자동 완성 검색	검색 창의 구성입니다. 에 대한 자동 완성 검색 위젯인스턴스 옵션을 사용하여 검색 창을 구성합니다. {field1:'value1',field2:'value2'} 구문을 사용합니다. 예를 들어 검색 창의 제목, 색상 및 크기를 구성하려면 {title:'Search...',color:'default',size:'lg'}를 입력합니다.

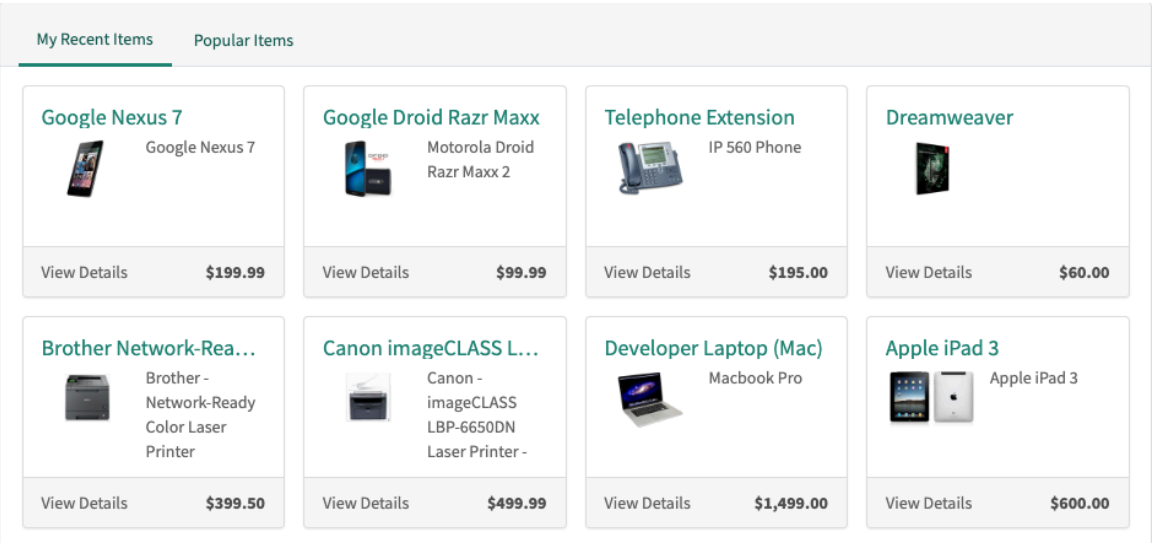
최근 및 인기 항목 위젯

사용자가 최근 인기 카탈로그 항목을 찾아볼 수 있도록 허용합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

위젯 사용

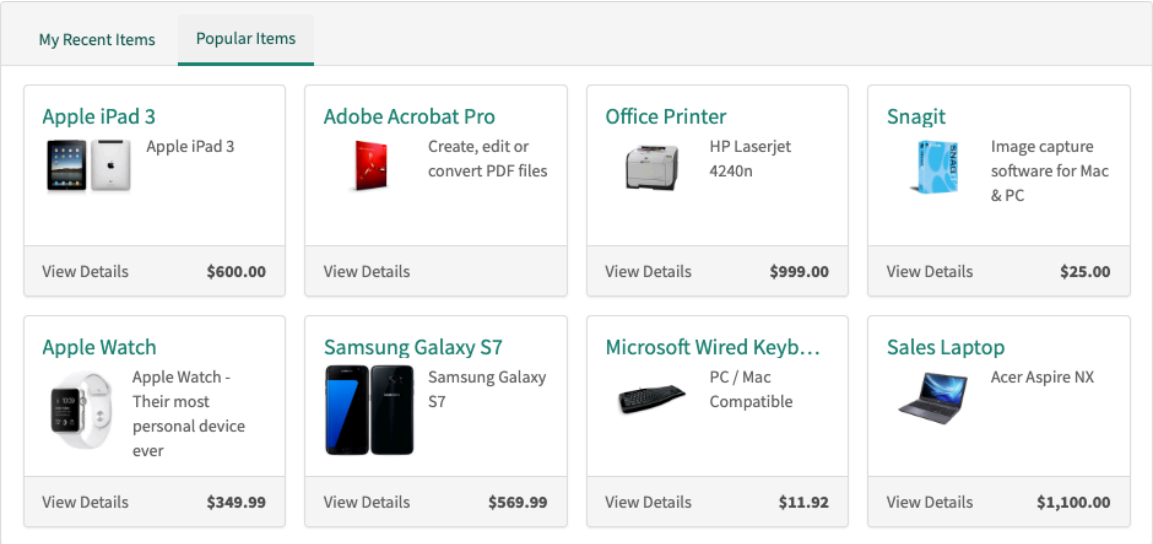
최근 항목 및 자주 사용하는 항목 위젯에는 내 최근 항목 과 자주 사용하는 항목이라는 두 개의 탭이 포함되어 있습니다.

사용자가 내 최근 항목 탭을 열어 최근에 보거나 요청한 카탈로그 항목을 볼 수 있습니다.



사용자가 자주 사용하는 항목 탭을 열면 다른 사용자가 광범위하게 요청한 카탈로그 항목을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



각 항목 카드에는 항목 이름, 이미지 및 가격과 같은 카탈로그 항목에 대한 기본 정보가 표시됩니다.

항목 목록으로 이동하려면 사용자가 상세 정보 보기를 선택합니다.

인스턴스 옵션

인스턴스 옵션을 사용하여 포털 페이지의 최근 항목 및 자주 사용하는 항목 위젯을 구성합니다.

필드	설명
데이터	
에서 자주 사용하는 항목	사용자가 자주 사용하는 항목을 요청한 시간 범위입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. • **-- 없음 --**: 지정된 시간 범위 없이 인기 있는 카탈로그 항목을 표시합니다. 이 옵션이 기본 옵션입니다. • 지난 3개월: 지난 3개월 동안 가장 많이 요청된 카탈로그 항목을 표시합니다. • 지난 6개월: 지난 6개월 동안 가장 많이 요청된 카탈로그 항목을 표시합니다. • 지난 12개월: 작년에 가장 많이 요청된 카탈로그 항목을 표시합니다. • 수명(성능에 영향을 미침): 역대 가장 많이 요청된 카탈로그 항목을 표시합니다. 이 옵션을 선택하면 시스템 성능이 저하될 수 있습니다.
프레젠테이션	
항목 수	각 탭에 표시할 최대 카탈로그 항목 수입니다. 기본값은 8입니다.
동작	
내 최근 항목 기준	내 최근 항목 탭에 표시되는 카탈로그 항목을 한정하는 기준입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

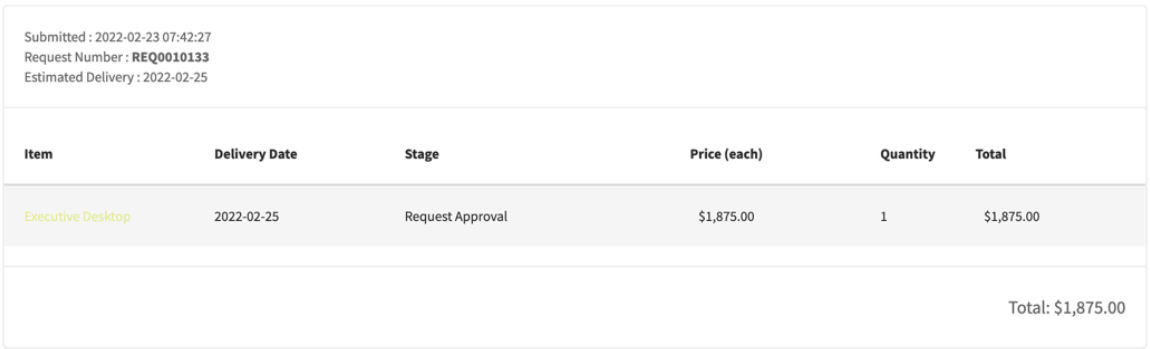
필드	설명
	• -- 없음 --: 기준이 지정되지 않은 최근 항목을 표시합니다. 이 옵션이 기본 옵션입니다. • 보기: 사용자가 가장 최근에 본 카탈로그 항목을 표시합니다. • 요청: 사용자가 가장 최근에 요청한 카탈로그 항목을 표시합니다.

요청 필드 위젯

요청 필드 위젯에는 사용자가 수행한 요청에 대한 정보가 표시됩니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

요청 필드 위젯의 필드는 HTML 템플릿과 서버에 의해 정의됩니다.

요청 필드 위젯



인스턴스 옵션

요청 필드 위젯 인스턴스 옵션

필드	설명
픽업 메시지	위젯 하단에 나타나는 정보입니다. 변경 내용이 중괄호 안에 있는지 확인하십시오. 기본값은 ${Requests are pick up within 4 hours (M-F 9-5)}입니다.

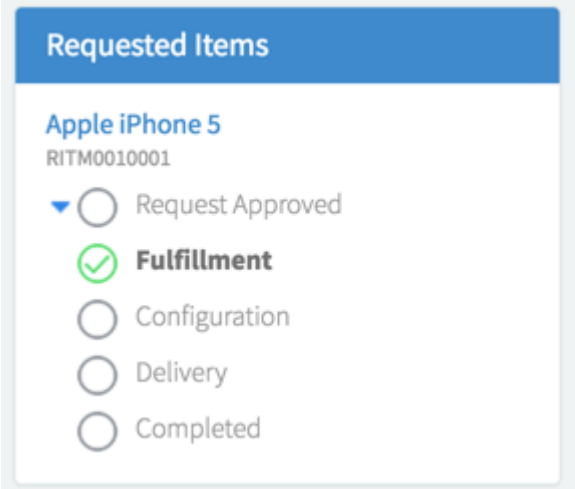
요청된 항목 위젯

요청된 항목이 주문의 어떤 단계에 있는지 설명합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

Service Catalog 모듈 내에서 직접 항목에 대해 서로 다른 워크플로우를 정의할 수 있습니다. Service Catalog 워크플로우에 대한 자세한 내용은 Service Catalog 요청 이행 을 참조하십시오.

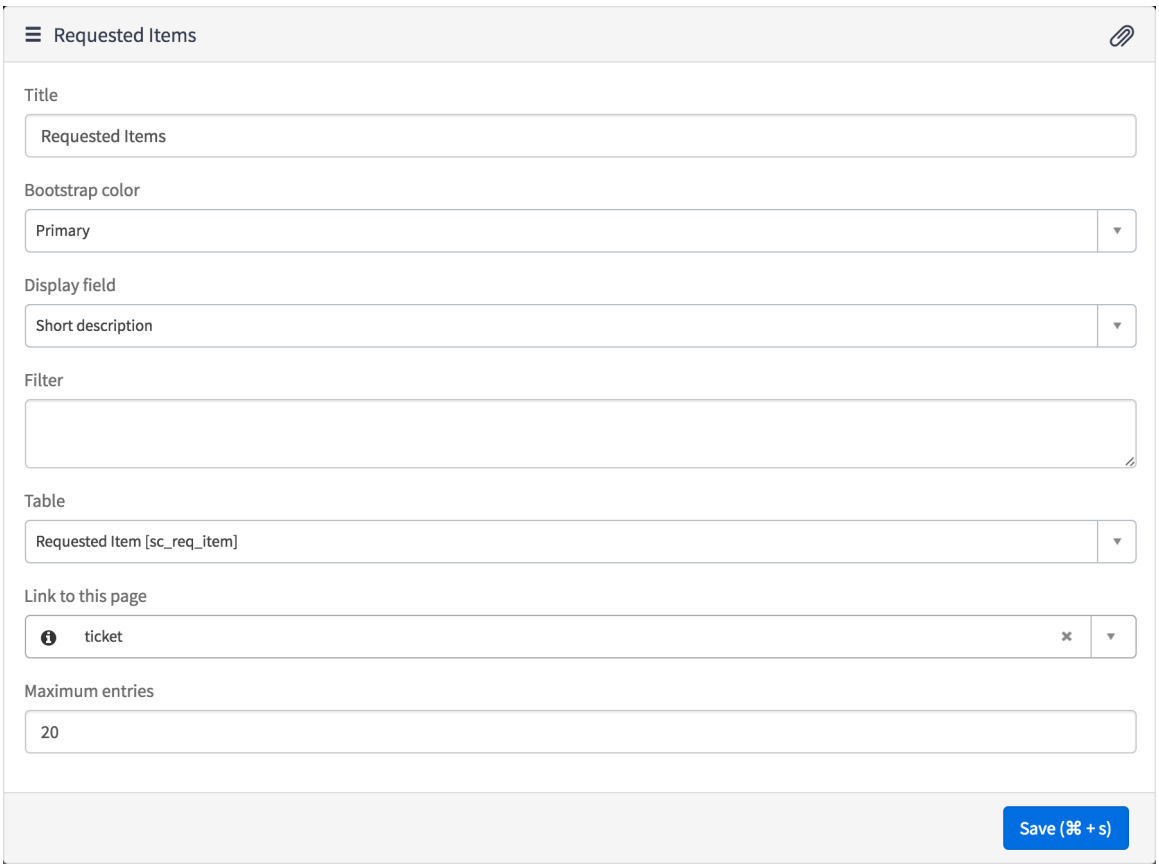
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청된 항목 위젯



인스턴스 옵션

요청된 항목 위젯 인스턴스 옵션



요청된 항목 인스턴스 옵션 필드

필드	설명
제목	위젯의 이름입니다. 제목은 위젯의 헤더에 나타납니다.
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청된 항목 인스턴스 옵션 필드

필드	설명
표시 필드	어떤 정보가 각 요청 항목의 제목으로 표시될지 결정합니다. 기본값은 짧은 설명입니다.
필터	필터를 사용하여 목록에 나타나는 내용을 제한합니다. 플랫폼에서 요청된 항목 기록을 열고(컨텍스트 메뉴에서 플랫폼에서 열기 클릭) 조건 작성기를 사용하여 필터를 추가할 수 있습니다.
테이블	사용자가 항목을 클릭할 때 항목이 표시되는 테이블
이 페이지 링크	사용자가 항목을 클릭할 때 열리는 페이지
최대 항목 수	요청된 항목 목록에 표시되는 최대 항목 수

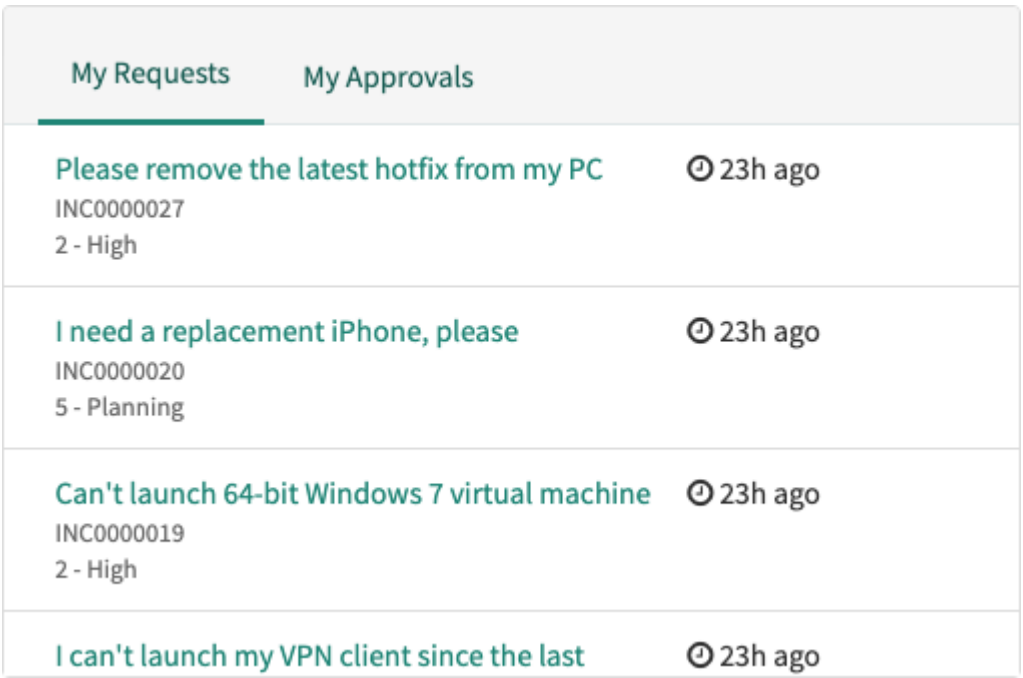
요청 및 승인 위젯

사용자가 에서 열린 요청과 승인을 서비스 카탈로그참조할 수 있도록 허용합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

위젯 사용

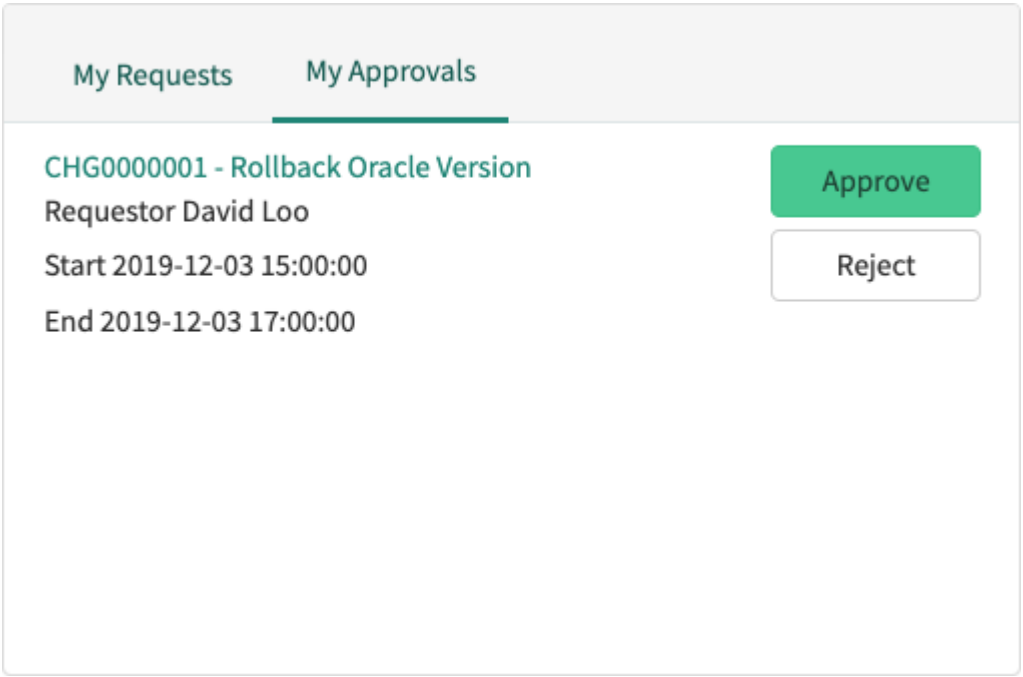
요청 및 승인 위젯에는 내 요청 과 내 승인이라는 두 개의 탭이 포함되어 있습니다.

사용자가 내 요청 탭을 열어 작업 [task] 테이블의 데이터를 볼 수 있습니다. 사용자가 인시던트 또는 변경 요청과 같은 작업 기록을 열면 기록이 위젯에 표시됩니다.



사용자가 내 승인 탭을 열어 승인 [sysapproval_approver] 테이블의 데이터를 볼 수 있습니다. 사용자가 요청을 승인하도록 할당된 경우 승인 기록이 위젯에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



사용자에게 미해결 요청이나 승인이 없는 경우 위젯은 페이지에서 숨겨진 상태로 유지됩니다.

인스턴스 옵션

요청 및 승인 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

SC 카탈로그 항목 위젯

이 위젯(widget-sc-cat-item-v2)을 사용하여 카탈로그 항목에 대한 정보를 보고 항목을 주문합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

다음으로 이동하여 플랫폼 UI에서 Service Catalog를 사용하여 카탈로그 항목을 구성합니다. **Service Catalog** 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지레이블이 표시됩니다.

카탈로그 변수는 사용자가 선택할 수 있는 정보(예: 색상, 크기 또는 가격)를 결정합니다. 카탈로그 항목의 변수 정의에 대한 자세한 내용은 Service Catalog 변수 만들기를 참조하십시오.

인스턴스 옵션

위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 SC 카탈로그 항목 위젯의 설정을 사용자 지정합니다. 이 위젯의 설정을 커스터마이징하려면 Ctrl 키를 누르고, 위젯을 클릭하고, 인스턴스 옵션을 선택합니다.

SC 카탈로그 항목 위젯의 인스턴스 옵션

필드	설명
프레젠테이션	
부트스트랩 색상	브랜딩 편집기에서 선택한 항목에 따른 위젯의 색상입니다.
기타 옵션	
카트 추가 버튼 표시	주문 항목 위젯에 카트에 추가 버튼을 표시합니다.
필드 확인 메시지 표시	값이 지정되지 않은 필수 필드가 있는 필수 정보 섹션을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SC 카탈로그 항목 위젯의 인스턴스 옵션

필드	설명
희망 목록 추가/업데이트 단추 표시	주문 항목 위젯에 희망 목록에 추가 또는 희망 목록 업데이트 버튼을 표시합니다.
상단의 주문 항목 섹션	카탈로그 항목 폼의 오른쪽에 주문 항목 위젯을 표시합니다. 그렇지 않으면 주문 항목 위젯이 카탈로그 항목 양식 아래에 표시됩니다.
모바일에서 항목 설명에 대해 더 많이/적게 표시 활성화	모바일 뷰에서 카탈로그 항목 설명에 대해 더 많이 표시 또는 덜 표시 옵션을 활성화합니다. 기본적으로 더 보기 옵션을 사용할 수 있습니다. • 전체 설명을 표시하려면 더 보기를 클릭합니다. • 설명의 150자만 표시하려면 간단히 표시 를 클릭합니다.

주:
기록 생성자의 경우 위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 제출 버튼 레이블을 편집할 수 있습니다.

예를 들어 레이블을 요청으로 변경하려면 Ctrl 키를 누른 상태에서 카탈로그 항목 위젯을 클릭하고, 페이지 편집기의 인스턴스를 선택한 후 추가 옵션, **JSON** 형식 필드에 다음 매개변수를 지정하십시오.

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

관련 정보

서비스 포털에서 카탈로그 항목 요청

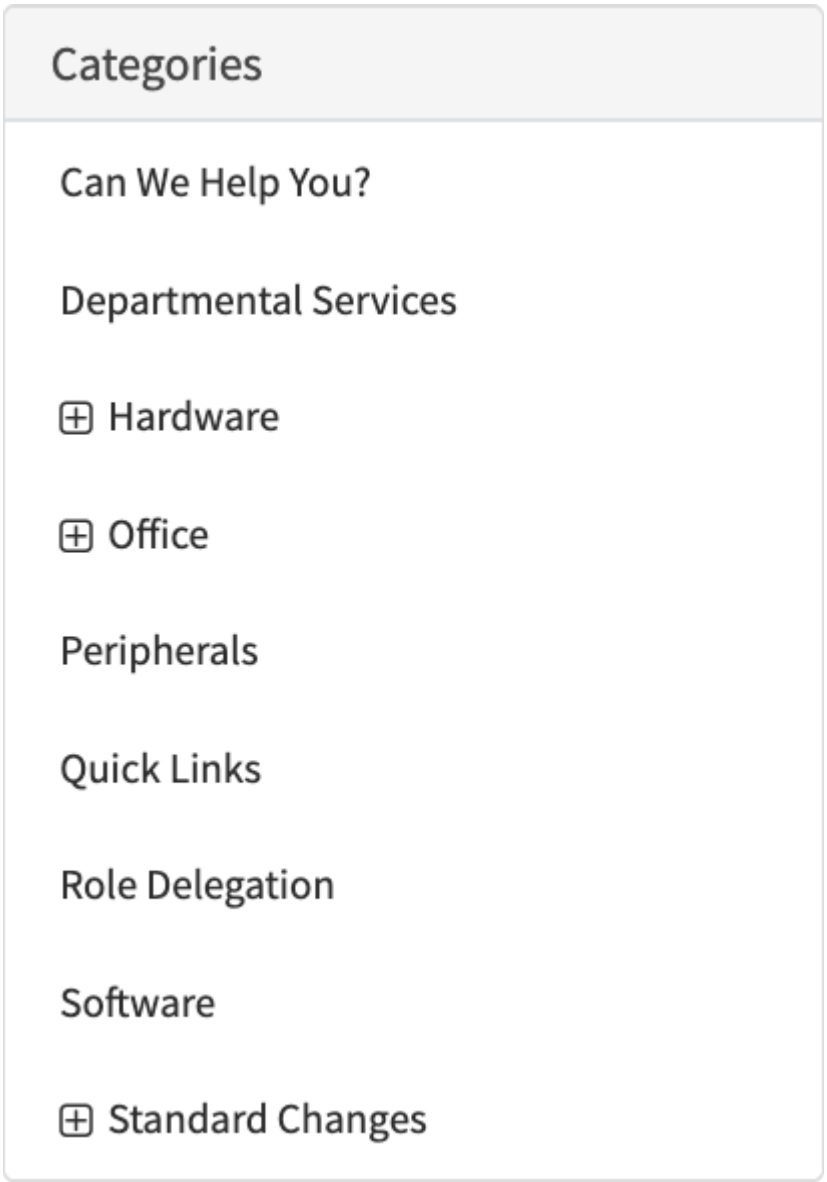
SC 범주 위젯

SC 범주 위젯은 범주를 표시합니다 서비스 카탈로그 . 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

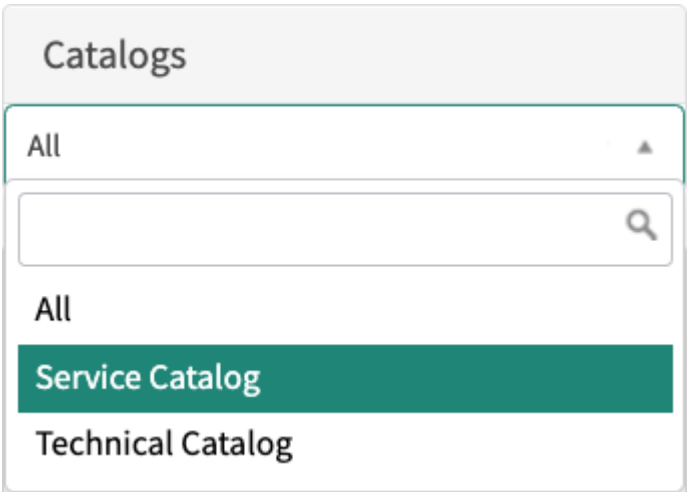
시스템은 Service Catalog[sc_category]의 범주 테이블에서 이 위젯에서 사용할 수 있는 범주를 렌더링합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SC 범주 위젯



포털을 여러 카탈로그와 연결하는 경우 SC 범주 위젯에는 찾아볼 카탈로그를 선택하는 메뉴도 포함됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포털과 카탈로그를 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Service Portal에서 카탈로그 구성.

인스턴스 옵션

범주 위젯 인스턴스 옵션 필드

필드	설명
데이터	
페이지	사용자가 범주를 클릭할 때 열리는 페이지를 정의합니다. 기본적으로 이 옵션은 선택한 범주의 페이지로 리디렉션됩니다.
로드할 범주 수	범주 창에 표시되는 범주 수를 지정합니다. 기본적으로 10개의 범주가 표시됩니다. 추가 범주가 있는 경우 모두 표시 옵션을 사용할 수 있습니다.
프레젠테이션	
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
범주 레이아웃	플랫 또는 중첩 레이아웃을 선택합니다. 단일 레이아웃에는 사용 가능한 모든 범주가 표시됩니다. 중첩 레이아웃에는 상위 범주만 표시됩니다. 목록이 불필요하게 길어지는 것을 방지하기 위해 범주 수가 많으면 중첩 레이아웃을 사용합니다. 중첩된 주제가 있는 범주 옆에 나타나는 ⊞ 클릭하면 하위 범주가 확장됩니다. 위젯은 세 가지 수준의 중첩만 지원합니다. 수준 4 이후에는 범주가 단일 구조 뷰에 나타납니다.
동작	
XS에서 숨기기	작은 화면(예: 스마트폰)에서 범주 옵션을 숨깁니다. 기본값은 false로 설정되어 있습니다.
배지 생략	각 범주에 포함된 항목 수를 표시하거나 숨깁니다.
항목당 canView 확인	사용자에게 카탈로그 항목을 볼 수 있는 올바른 역할이 있는지 각 항목을 사용하여 확인합니다.

주:
범주에 200개 이상의 항목이 포함되어 있는 경우 성능 향상을 위해 이 위젯에서 다음 인스턴스 옵션을 업데이트합니다.

- 범주 레이아웃: 플랫
- 배지 생략: True
- 항목당 canView 확인: False

관련 정보

서비스 포털에서 Service Catalog 범주에 접근

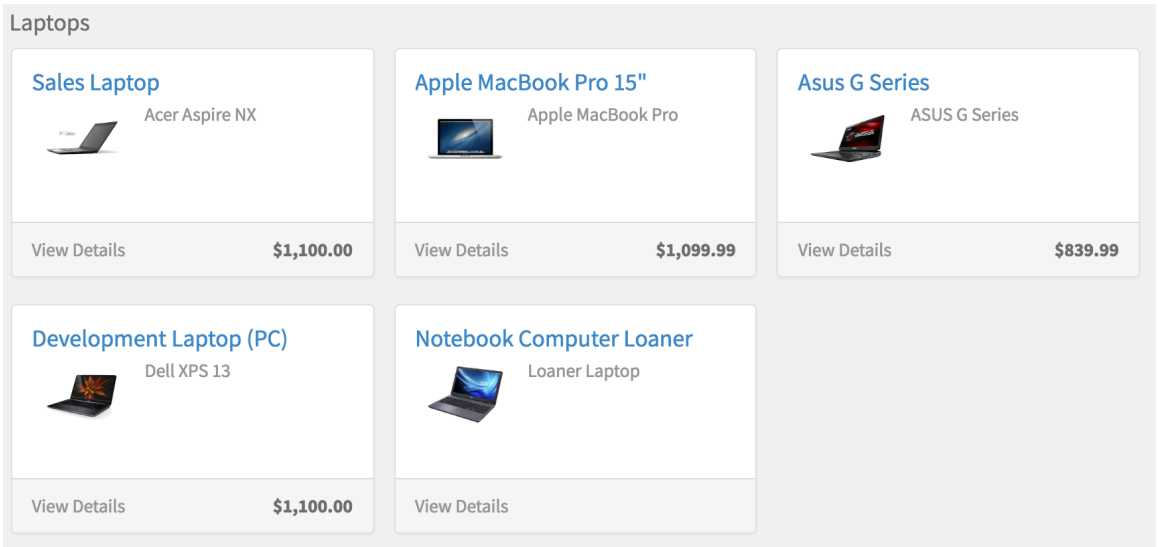
SC 범주 페이지 위젯

특정 범주 내에서 사용할 수 있는 카탈로그 항목을 나열합니다. 범주는 모듈 내에서 서비스 카탈로그 결정됩니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
카탈로그 항목은 주문 값을 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다. 카탈로그 항목의 순서가 같으면 이름 필드를 기준으로 정렬됩니다.

SC 범주 페이지 위젯



인스턴스 옵션

범주 페이지 위젯 인스턴스 옵션 필드

필드	설명
클릭 이벤트 이름	사용자가 카탈로그 항목을 클릭할 때 내보내지는 이벤트의 이름입니다. 다른 이벤트 이름을 제공하여 카탈로그 항목을 클릭할 때의 기본 동작을 재정의할 수 있습니다. 이는 범주 페이지를 다른 위젯에 포함시킨 경우입니다. 기본값은 `$sp.cat_item_list.click`입니다.
페이지당 표시할 항목 수	범주 페이지에 표시할 항목 수입니다. 주: 표시할 항목 수를 정의할 때 이미지 및 긴 설명과 같은 항목 데이터를 고려하십시오. 숫자가 크면 페이지 성능이 저하될 수 있습니다.
하위 범주의 항목 표시	상위 범주의 항목과 함께 하위 범주의 항목을 표시합니다. 주: SC 범주 위젯에서 범주 레이아웃 인스턴스 옵션이 `##` 으로 설정되어 있는 경우 이 인스턴스 옵션을 False로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SC 주문 가이드 위젯

이 위젯(widget-sc-order-guide-v2)을 사용하여 주문 가이드, 즉 특정 용도의 여러 카탈로그 항목에 대한 단일 서비스 카탈로그 요청을 요청합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

다음으로 이동하여 플랫폼 UI의 Service Catalog를 사용하여 주문 가이드를 구성합니다. **Service Catalog** 〉 카탈로그 정의 〉 주문 가이드레이블이 표시됩니다.

주문 가이드 양식은 다음 섹션으로 구성됩니다.

필요성 설명

이 섹션에는 주문 가이드와 관련된 다음 항목이 표시됩니다.

- 이미지
- 설명
- 변수

옵션 선택

이 섹션에는 필요성 설명 섹션에 제공된 정보와 주문 가이드에 대해 구성된 규칙 기준에 따라 주문 가이드에 포함된 카탈로그 항목 목록이 표시됩니다. 각 카탈로그 항목은 해당 이름 및 설명과 함께 아코디언에 표시됩니다.

각 아코디언에는 다음이 표시됩니다.

- 카탈로그 항목에 사용자 입력이 필요한 필드가 있는 경우의 옵션입니다.

  주:
  필드가 필수 필드이면 옵션 옆에 빨간색 별표가 표시됩니다.

- 주문 가이드 요청에 카탈로그 항목을 포함하는 전환입니다. 토글을 표시하지 않으면 주문 가이드 요청의 모든 항목을 포함해야 할 수 있습니다. 토글을 표시하여 주문 가이드 요청에 항목을 포함하도록 선택 사항으로 설정할 수 있습니다. 주문 가이드의 각 카탈로그 항목에 대한 전환을 표시하려면 주문 가이드를 구성하는 동안 전환 포함 표시**(Service Portal)** 확인란을 선택합니다. 자세한 내용은 주문 안내서 만들기를 참조하십시오 .

  주:
  주문 가이드 요청에서 제외된 항목은 편집할 수 없으며 해당 필수 필드 제한은 무시됩니다.

요약

이 섹션은 주문 가이드를 요청하기 전에 검토할 수 있는 주문 가이드에 대한 요약을 제공합니다.

인스턴스 옵션

위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 SC 주문 가이드 위젯의 설정을 사용자 지정할 수 있습니다. 이 위젯의 설정을 커스터마이징하려면 Ctrl 키를 누르고, 위젯을 클릭하고, 인스턴스 옵션을 선택합니다.

SC 주문 가이드 위젯의 인스턴스 옵션

필드	설명
프레젠테이션	
제목	주문 가이드의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SC 주문 가이드 위젯의 인스턴스 옵션

필드	설명
부트스트랩 색상	브랜딩 편집기에서 선택한 항목에 따른 위젯의 색상입니다.
모바일에서 항목 설명에 대해 더 많이/적게 표시 활성화	모바일 뷰에서 주문 가이드 또는 연결된 카탈로그 항목에 대한 설명에 대해 더 많이 표시 또는 덜 표시 옵션을 활성화합니다. 기본적으로 더 보기 옵션을 사용할 수 있습니다. • 전체 설명을 표시하려면 더 보기를 클릭합니다. • 설명의 150자만 표시하려면 간단히 표시 를 클릭합니다. **주:** 이 인스턴스 옵션은 필요성 설명 섹션의 주문 가이드 설명과 옵션 선택 섹션의 관련 카탈로그 항목 설명에 적용할 수 있습니다.
컴팩트 모드	소형 공간(6*6 미만)에 대해 구성된 경우 위젯을 컴팩트 모드로 표시합니다.
제공 시간 숨기기	아코디언에서 각 카탈로그 항목의 배달 시간을 숨깁니다. 주문 가이드 요약 페이지에는 적용되지 않으며 요약 페이지에는 배송 시간이 표시되지 않습니다.
동작	
카트에 추가 표시	주문 가이드 요약 페이지에 카트에 추가 버튼을 표시하는 옵션입니다.

관련 정보

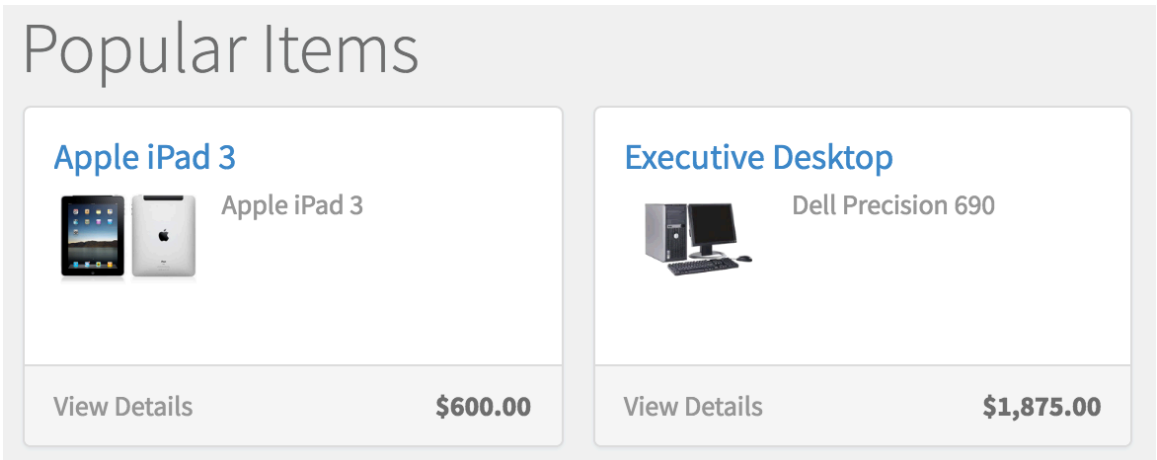
서비스 포털에서 주문 가이드 요청

주문 가이드 위젯 구성

SC 자주 사용하는 항목 위젯

서비스 카탈로그 사용자가 자주 구매하는 항목 목록입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

SC 자주 사용하는 항목 위젯

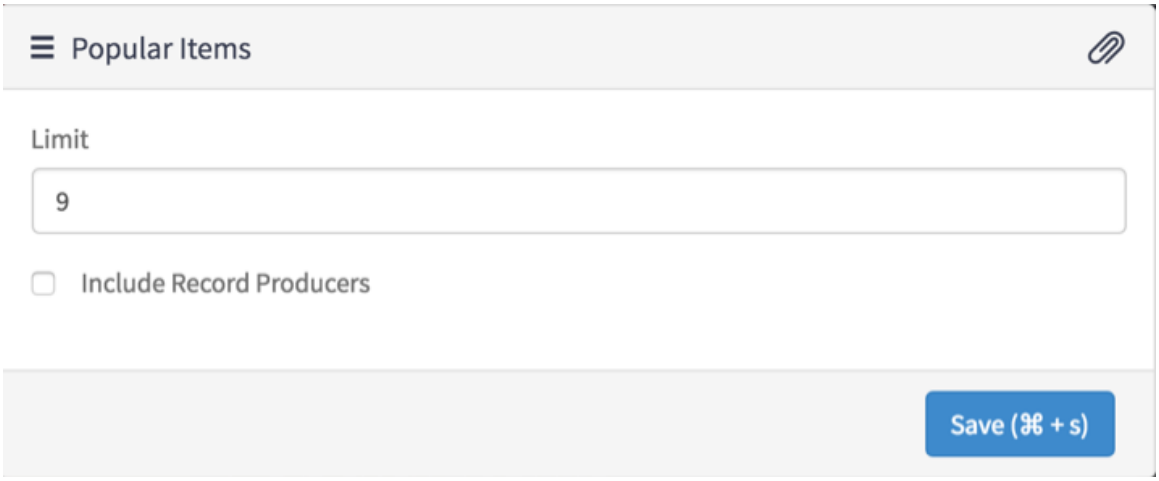


Service Catalog 자주 사용하는 항목 위젯의 주문 가이드는 가이드의 일부로 주문된 항목이 아니라 독립 실행형 요청으로 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션

자주 사용하는 항목 위젯 인스턴스 옵션



자주 사용하는 항목 위젯 인스턴스 옵션 필드

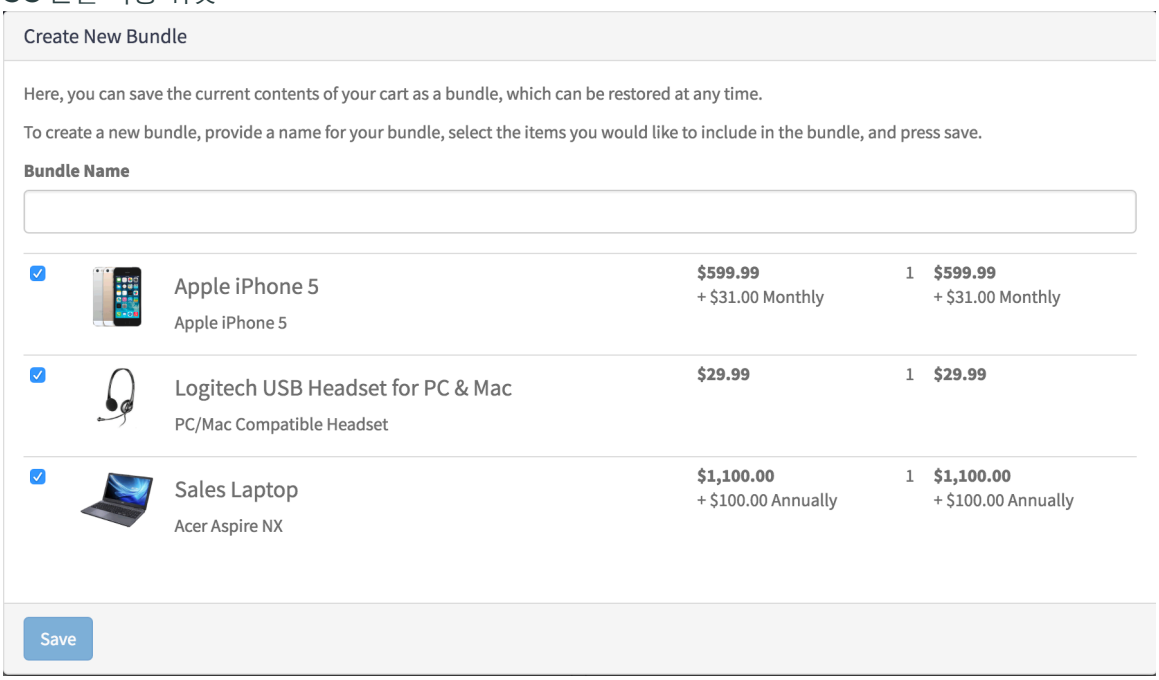
필드	설명
제한	표시되는 인기 항목의 최대 수입니다. 기본 숫자는 9입니다.
기록 생성자 포함	기록 생성자를 통해 이루어진 요청을 포함합니다.

SC 번들 저장 위젯

번들 저장 위젯을 사용하면 재사용을 위해 특정 카탈로그 항목을 함께 저장할 수 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

번들 저장 위젯은 SC 쇼핑 카트 위젯 내에 포함되어 있습니다.

SC 번들 저장 위젯



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

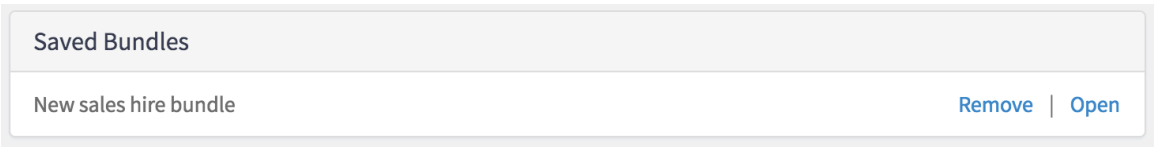
인스턴스 옵션

번들 저장 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

SC 저장된 카트 위젯

저장된 카트 위젯에는 이전에 생성하고 에서 저장한 번들이 서비스 카탈로그표시됩니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

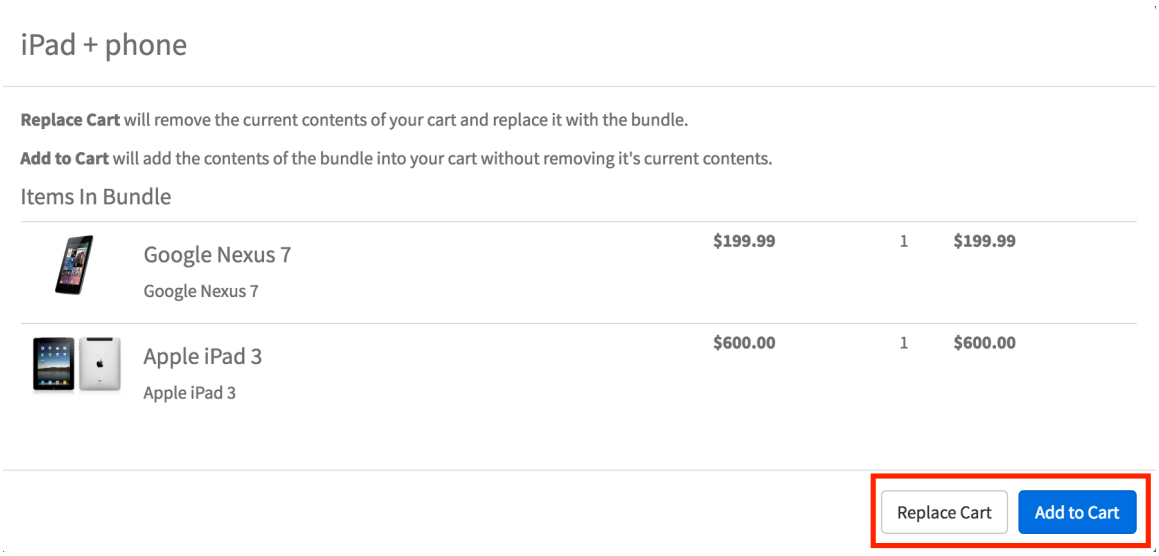
SC 저장된 카트 위젯



기존 카트 번들을 쇼핑 카트에 추가하는 경우 두 가지 옵션이 있습니다. 다음을 수행할 수 있습니다.

- 쇼핑 카트의 항목을 번들의 항목으로 바꿉니다.
- 카트에 있는 나머지 항목과 함께 번들을 추가합니다.

카트에 번들 항목 추가



인스턴스 옵션

저장된 카트 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

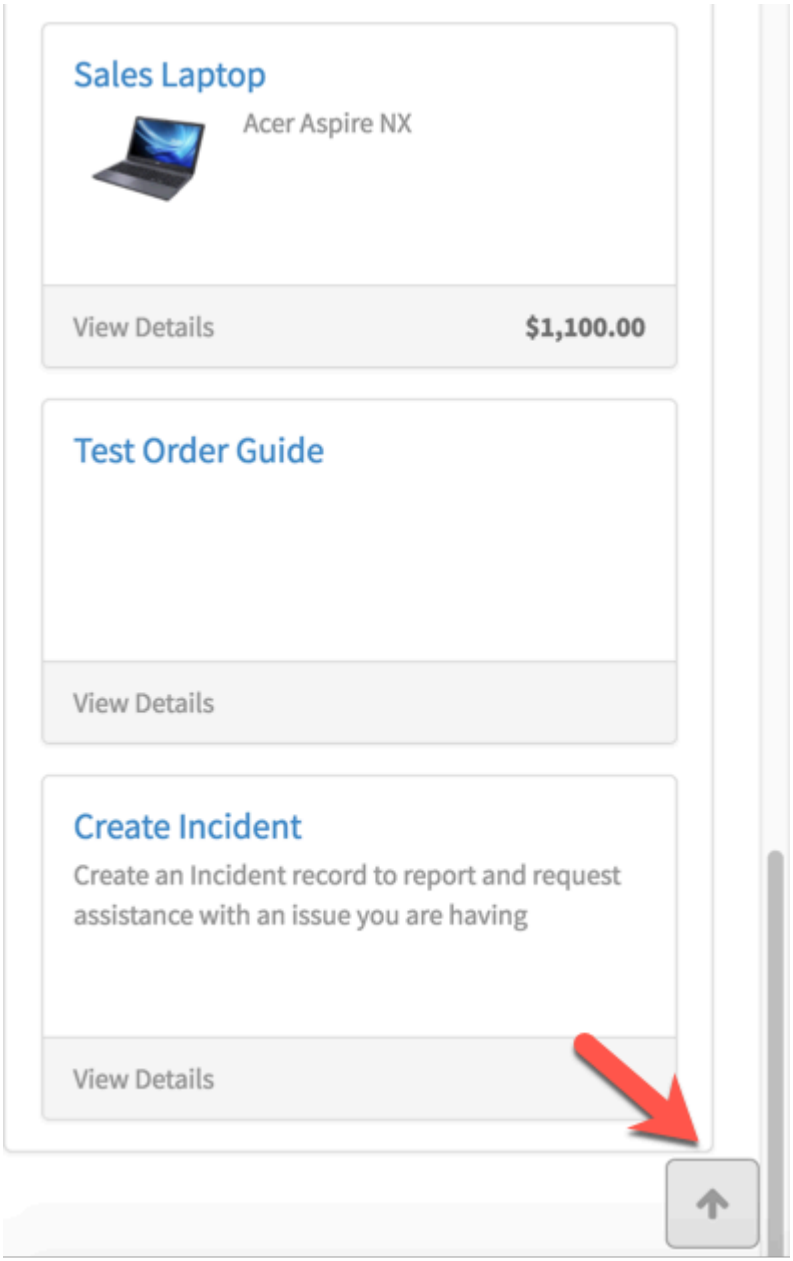
SC 맨 위로 스크롤 위젯

모바일 뷰에서 서비스 포털 SC 맨 위로 스크롤 위젯(sc_scroll_to_top)을 사용하면 아래로 스크롤한 후 화면 맨 위로 스크롤할 수 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

이 위젯은 특정 화면 높이에 도달한 후 위쪽으로 스크롤하기 시작할 때 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SC 맨 위로 스크롤 위젯



인스턴스 옵션

위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 SC 맨 위로 스크롤 위젯의 설정을 사용자 지정합니다. 이 위젯의 설정을 커스터마이징하려면 Ctrl 키를 누르고, 위젯을 클릭하고, 인스턴스 옵션을 선택합니다.

SC 맨 위로 스크롤 위젯에 대한 인스턴스 옵션

맨 위로부터의 높이(px)	위쪽으로 스크롤하기 시작할 때 위젯이 표시되는 화면 높이입니다.

SC 쇼핑 카트 위젯

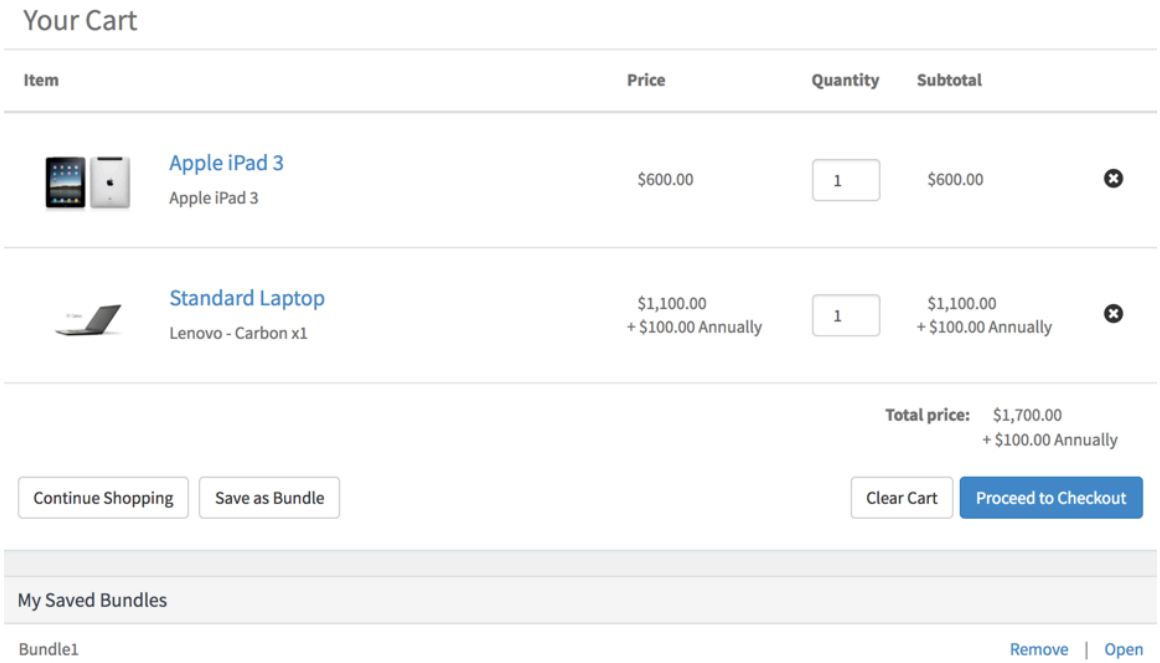
와 함께 서비스 카탈로그사용되는 SC 쇼핑 카트 위젯(sc-shopping-cart-v2)은 모든 주문을 한 곳에 저장합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

쇼핑 카트 위젯을 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 카트에 있는 항목의 수량을 제어합니다.
- 카트에 항목을 추가합니다. 이 정보는 sc_cart 테이블에 저장됩니다.
- 항목을 요청하는 대상을 정의합니다.
- 특정 항목을 번들로 함께 저장하면 나중에 다시 로드할 수 있습니다. 카트 항목을 저장된 번들로 바꾸거나 카트 항목에 번들을 추가할 수 있습니다.
- 카트에서 모든 항목을 제거합니다.

SC 쇼핑 카트 위젯



인스턴스 옵션

위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 SC 쇼핑 카트 위젯의 설정을 사용자 지정합니다. 이 위젯의 설정을 커스터마이징하려면 Ctrl 키를 누르고, 위젯을 클릭하고, 인스턴스 옵션을 선택합니다.

SC 쇼핑 카트 위젯의 인스턴스 옵션

필드	설명
프레젠테이션	
부트스트랩 색상	위젯의 색 구성표입니다. 기본 색상은 포털 테마에 의해 정의되지만 인스턴스가 특정 색상을 갖도록 하려면 목록에서 옵션을 선택합니다.
동작	
카트 템플릿	장바구니에 다른 템플릿을 제공하는 데 사용할 ng-template의 이름을 입력합니다. 기본적으로 small_shopping_cart_v2.html 및 large_shopping_cart_v2.html의 두 가지 ng-template이 제공됩니다.
카트 자동 업데이트	모든 세션에서 카트를 자동으로 업데이트합니다.

관련 정보

쇼핑 카트에 카탈로그 항목 추가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

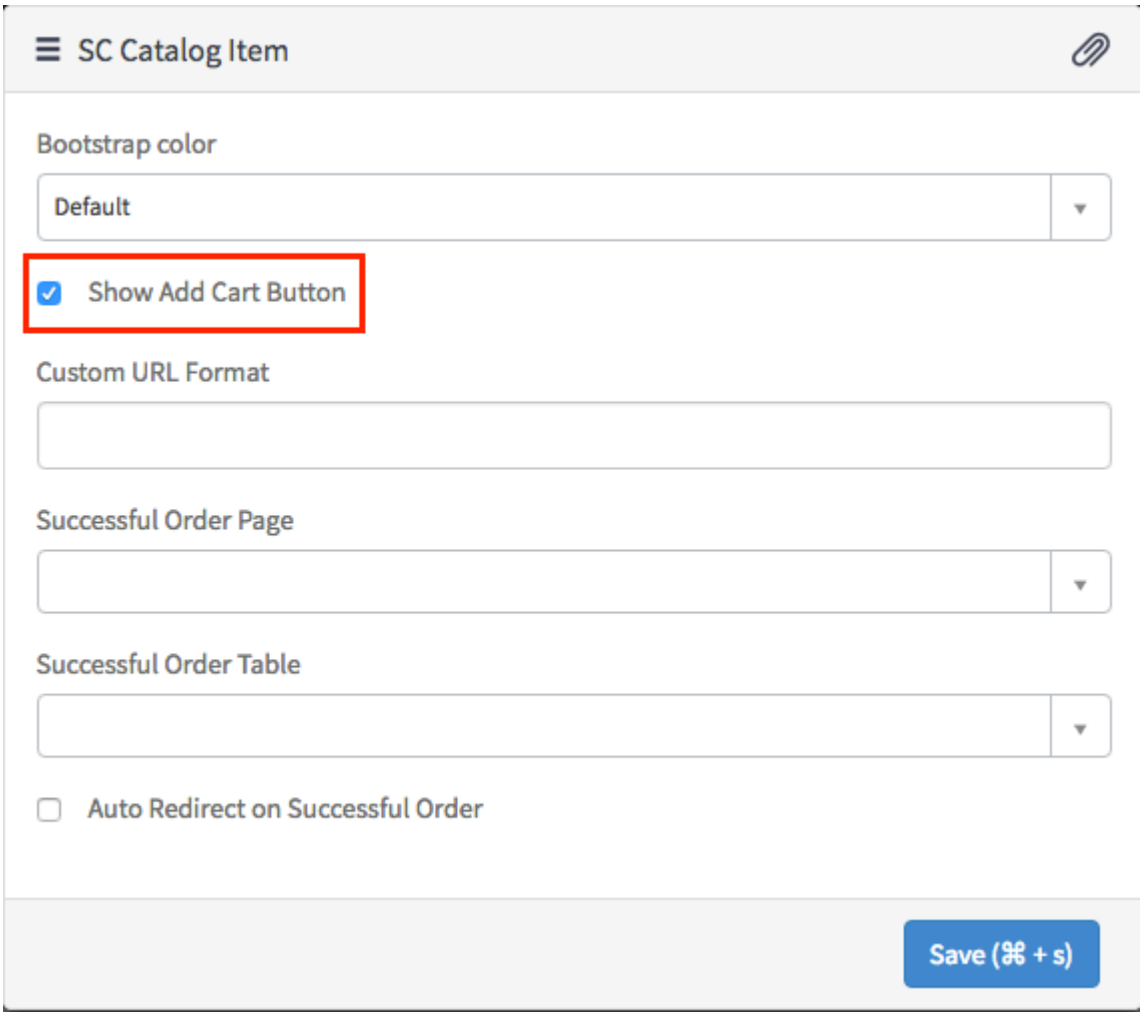
쇼핑 카트 위젯 활성화

쇼핑 카트 위젯은 로 업그레이드 Istanbul하는 인스턴스에 대해 자동으로 활성화되지만, 위젯을 수동으로 활성화하거나 비활성화하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

카탈로그 항목에 쇼핑 카트를 활성화하려면:

1. 서비스 포털의 Service Catalog 페이지에서 카탈로그 항목으로 이동합니다.
2. 카탈로그 항목 위젯을 Ctrl+마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 위젯 인스턴스 옵션을 엽니다.
3. 카트 추가 단추 표시 옵션을 선택하거나 선택 취소하여 해당 특정 카탈로그 항목에 대한 쇼핑 카트를 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다.

카탈로그 항목 카트 옵션



포털 헤더에서 쇼핑 카트를 활성화하려면:

1. Service Portal 구성 페이지에서 포털 편집기를 선택합니다.
2. 포털 계층 구조에서 SP 헤더 메뉴를 선택합니다.
3. 추가 옵션 섹션에서 카트 사용 값이 **true**로 설정되어 있는지 확인합니다.

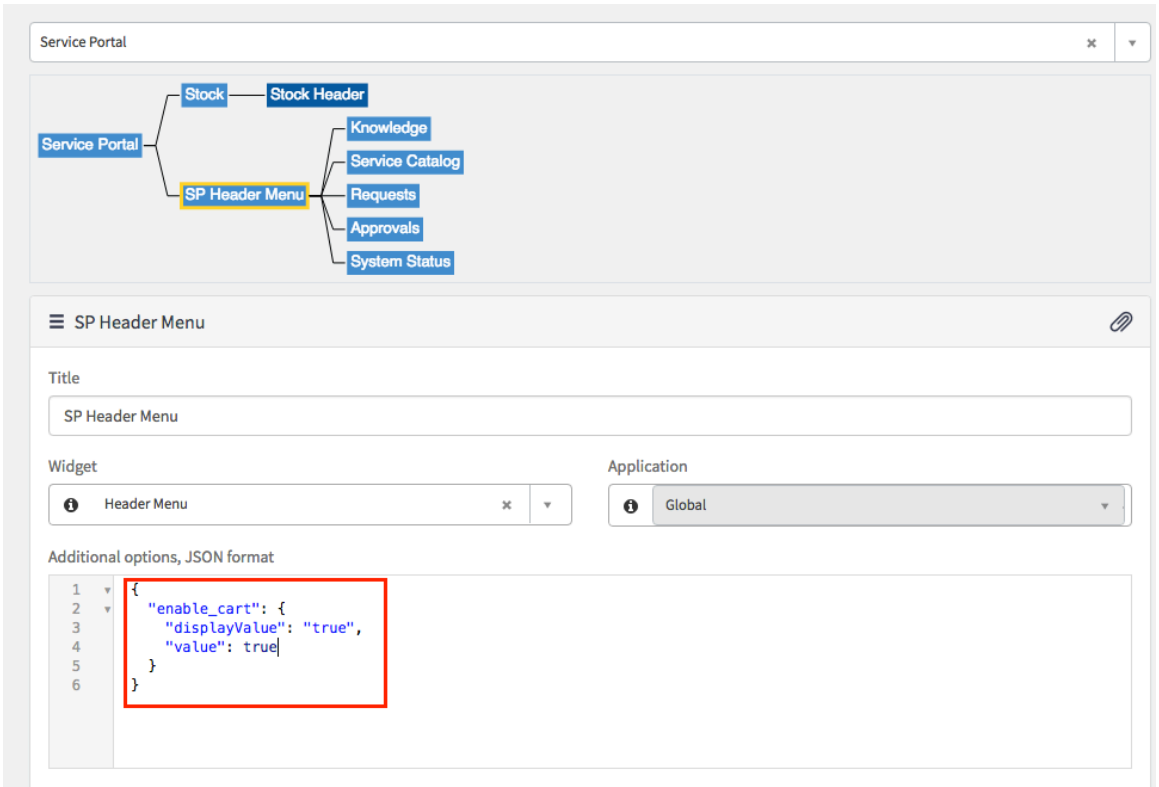
```
{
 "enable_cart": {
  "displayValue": "true",
  "value": true
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
}
}
```

장바구니를 숨기려면 값을 **false** 로 설정합니다.

헤더 메뉴의 쇼핑 카트



쇼핑 카트에 대한 자동 업데이트 사용

사용자가 여러 탭과 플랫폼에서 변경 사항을 적용하면 모든 세션에서 쇼핑 카트를 자동으로 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 홈레이블이 표시됩니다.
   서비스 포털 홈페이지가 표시됩니다.
2. 배너에서 카트를 클릭합니다.
3. Ctrl 키를 누르고, 희망 목록 위젯을 클릭하고, 인스턴스 옵션을 선택합니다.
4. 카트 자동 업데이트**(Auto update cart)** 확인란을 선택하고 저장**(Save)**을 클릭합니다.
5. 업그레이드 고객에 대해서만 이 단계를 수행하십시오.

   a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.

   b. 배너에서 포털을 클릭합니다.

   c. 목록에서 **Service Portal** 이 선택되어 있는지 확인합니다.

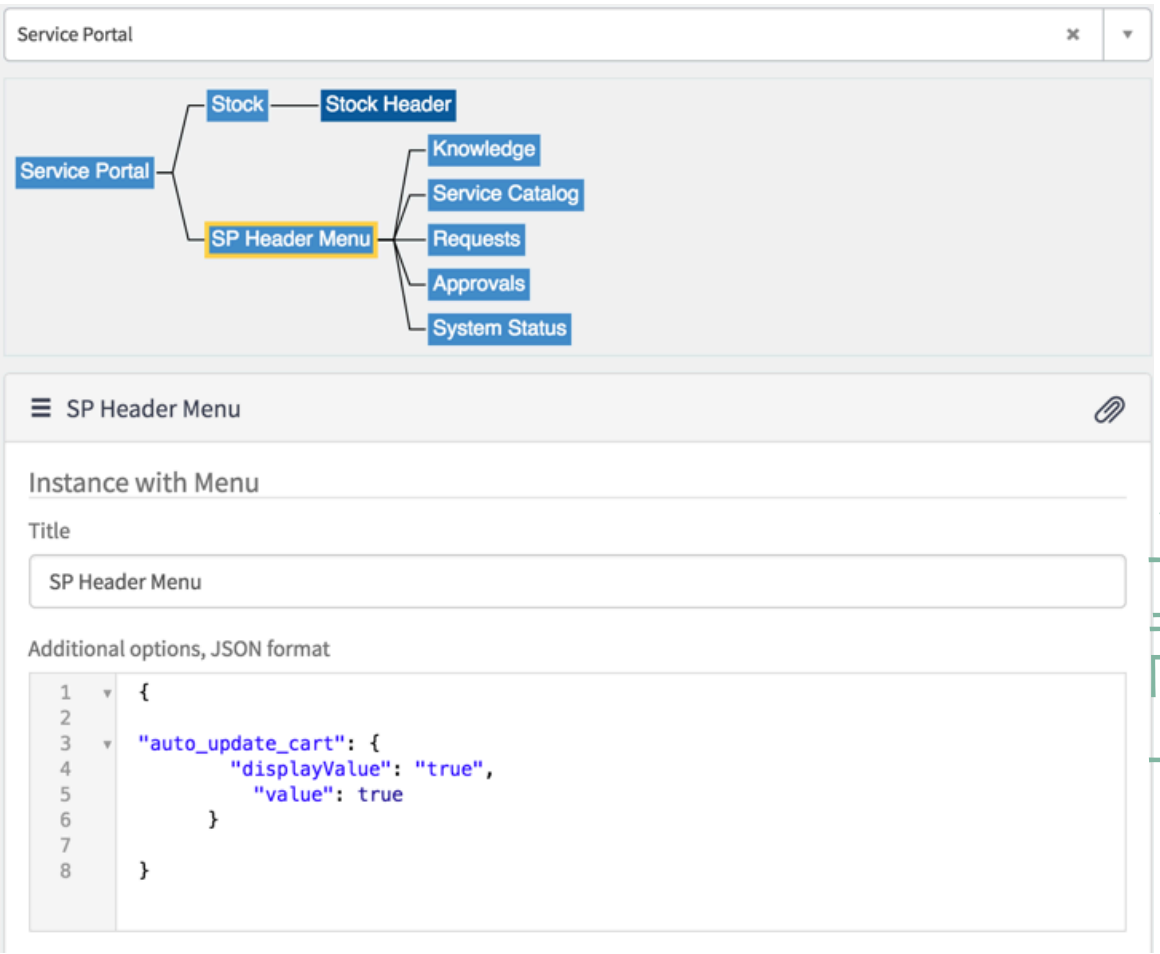
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 포털 계층 구조 차트에서 **SP** 헤더 메뉴를 선택합니다.

e. 추가 옵션의 **JSON** 형식 필드에서 auto_update_cart 값을 **true**로 설정합니다.

```
"auto_update_cart": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

쇼핑 카트에 대한 자동 업데이트



SP 변수 편집기 위젯

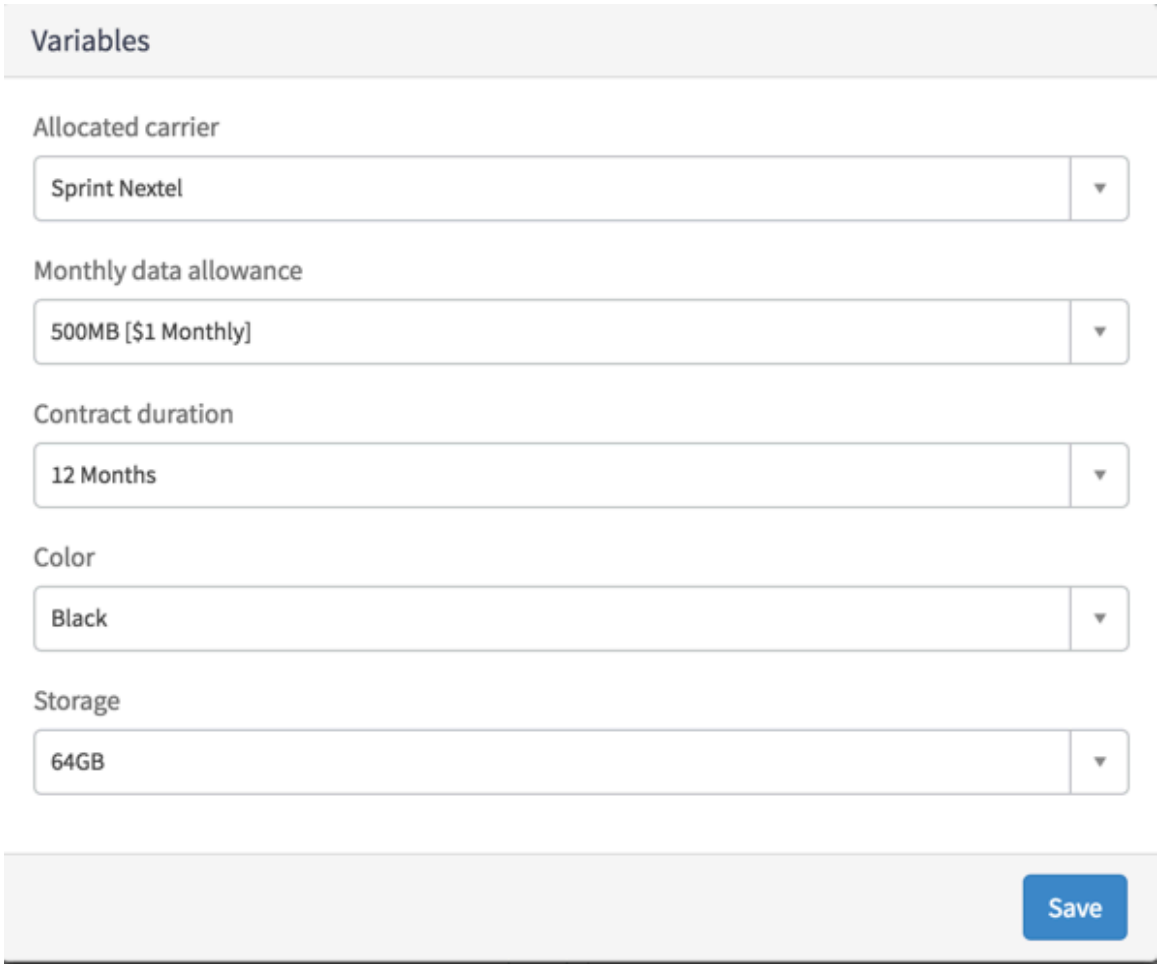
변수 편집기 위젯을 사용하면 에서 항목에 대해 선택한 사양을 변경할 수 있습니다 서비스 카탈로그. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

쇼핑 카트 위젯에 변수 편집기 위젯을 포함하여 사용자가 카트 항목을 편집하고 변경할 수 있도록 할 수 있습니다. 위젯에 포함되는 옵션은 특정 카탈로그 항목과 해당 항목에 대해 구성된 변수에 의해 결정됩니다.

에서 사용할 수 서비스 포털있는 서비스 카탈로그 변수에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 유형을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수 편집기 위젯



인스턴스 옵션

변수 편집기 위젯은 쇼핑 카트 위젯의 일부로 포함되어 있으므로 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

SC 희망 목록 카트 위젯

이 위젯을 사용하면 희망 목록에 카탈로그 항목 또는 기록 생성자를 추가하여 검토할 수 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

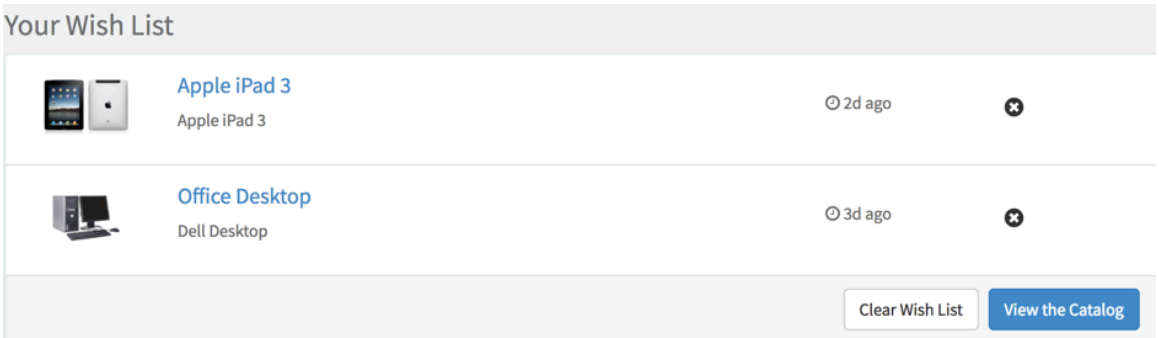
희망 목록을 Service Catalog에 사용할 수 있는 경우 Service Portal에서 SC 희망 목록 카트 위젯(sc_wishlist_cart)을 사용할 수 있습니다. 활성화되면 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 기본 탐색 모음의 희망 목록 메뉴 옵션입니다.
- 카탈로그 항목과 기록 생성자의 순서 위젯에 있는 희망 목록에 추가 버튼.
- 희망 목록에 있는 모든 항목을 표시하는 희망 목록 세부 정보 페이지입니다.

희망 목록 세부 정보 페이지에서 카탈로그 항목을 보거나 삭제하거나, 희망 목록을 지우거나, Service Catalog 방문 페이지로 이동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SC 희망 목록 카트 위젯



인스턴스 옵션

위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 SC 희망 목록 카트 위젯의 설정을 사용자 지정합니다. 이 위젯의 설정을 커스터마이징하려면 Ctrl 키를 누르고, 위젯을 클릭하고, 인스턴스 옵션을 선택합니다.

SC 희망 목록 카트 위젯의 인스턴스 옵션

필드	설명
희망 목록 자동 업데이트	모든 세션에서 희망 목록을 자동으로 업데이트합니다.

관련 정보

서비스 포털에서 희망 목록에 항목 추가

Service Portal에서 **SC** 희망 목록 카트 위젯 활성화

희망 목록을 활성화한 후 희망 목록에 카탈로그 항목 또는 기록 생성자를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Catalog** 〉 카탈로그 유지레이블이 표시됩니다.
2. 카탈로그 목록에서 **Service Catalog**를 선택합니다.
3. 카탈로그 양식에서 희망 목록 사용 확인란을 선택하고 업데이트를 클릭합니다.
   희망 목록 메뉴 옵션이 Service Portal 배너에 표시됩니다.

   주:
   희망 목록을 사용하려면 **sc_layout** 기반 카트 매크로 사용(기본값 **true**) (*glide.sc.use_cart_layouts*) 속성을 true로 설정해야 합니다.

4. Service Portal 배너에서 희망 목록 메뉴 옵션을 사용하려면 업그레이드 고객에 대해서만 이러한 추가 단계를 수행하십시오.

   a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.

   b. 배너에서 포털을 클릭합니다.

   c. 목록에서 **Service Portal** 이 선택되어 있는지 확인합니다.

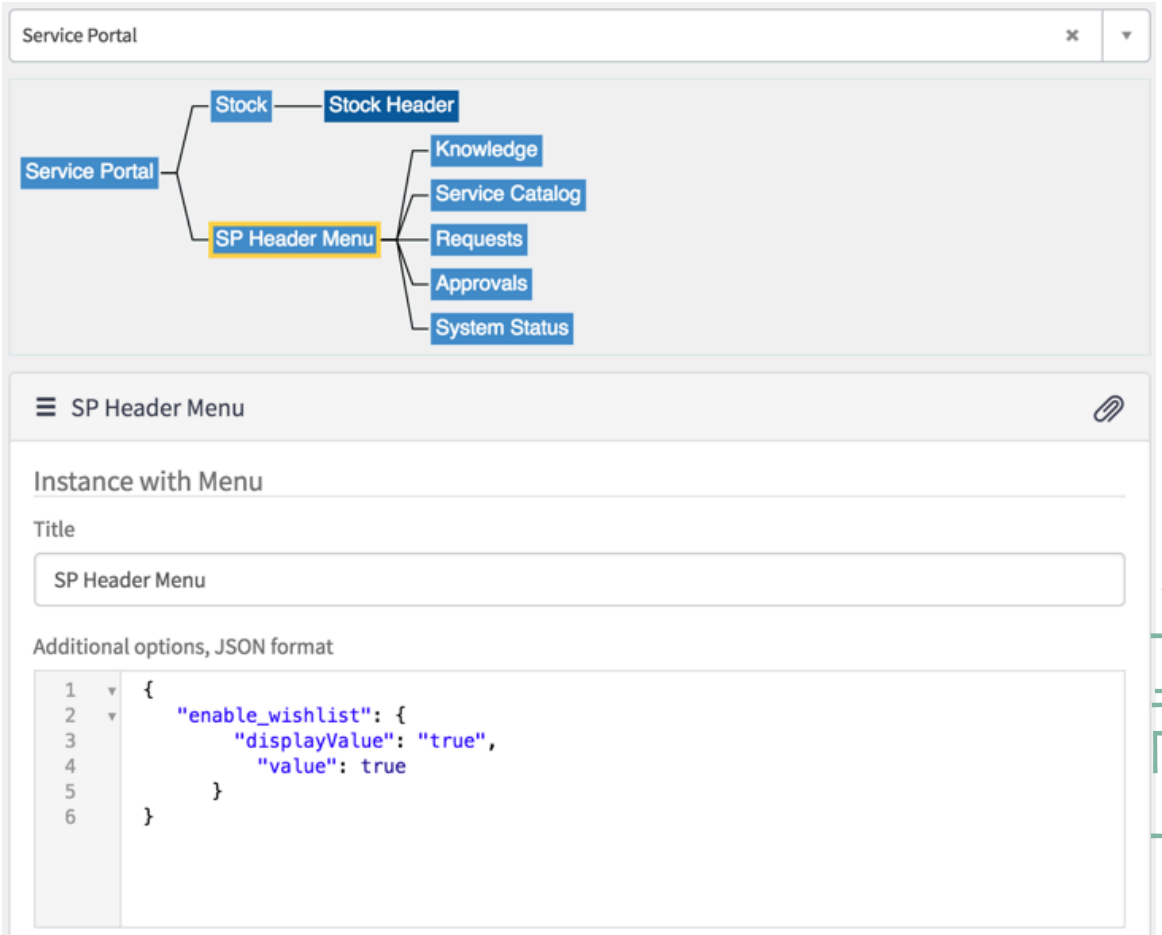
   d. 포털 계층 구조 차트에서 **SP** 헤더 메뉴를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 추가 옵션의 **JSON** 형식 필드에서 enable_wishlist 값을 **true**로 설정합니다.

```
"enable_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

SC 희망 목록 카트 위젯 활성화



5. 카탈로그 항목 또는 기록 생성자의 주문 위젯에서 희망 목록에 추가 아이콘( )을 활성화합니다.

a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 서비스 포털 홈 〉 주문하기레이블이 표시됩니다.
서비스 포털 홈페이지가 표시됩니다.

b. 사용 가능한 카탈로그 항목 중 하나를 클릭합니다.

c. Ctrl 키를 누르고, 카탈로그 항목 위젯을 클릭하고, 인스턴스 옵션을 선택합니다.

d. 희망 목록 추가/업데이트 단추 표시**(Show Add/Update Wish List buttons**) 확인란을 선택하고 저장**(Save)**을 클릭합니다.

희망 목록에 대한 자동 업데이트 사용

여러 탭 및 플랫폼에서 사용자별 변경 내용으로 희망 목록을 자동으로 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 홈레이블이 표시됩니다.
   서비스 포털 홈페이지가 표시됩니다.
2. 희망 목록에 액세스합니다.
3. Ctrl 키를 누르고, 희망 목록 위젯을 클릭하고, 인스턴스 옵션을 선택합니다.
4. 희망 목록 자동 업데이트 확인란을 선택하고 저장을 클릭합니다.
5. 이러한 추가 단계는 업그레이드 고객에 대해서만 수행하십시오.

   a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.

   b. 배너에서 포털을 선택합니다.

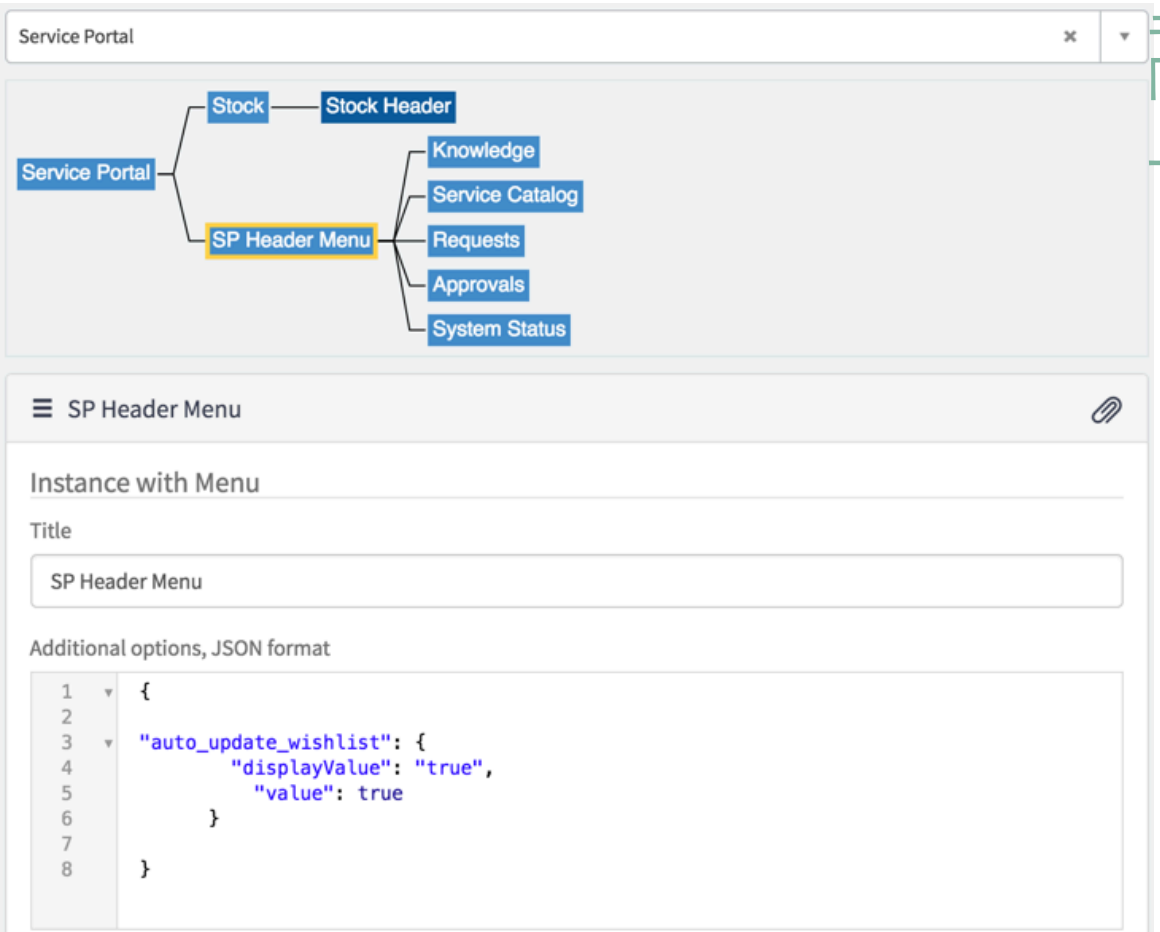
   c. 목록에서 **Service Portal** 이 선택되어 있는지 확인합니다.

   d. 포털 계층 구조 차트에서 **SP** 헤더 메뉴를 선택합니다.

   e. 추가 옵션의 **JSON** 형식 필드에서 auto_update_wishlist 값을 **true**로 설정합니다.

```
"auto_update_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

희망 목록에 대한 자동 업데이트



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Portal 구성 페이지 위젯

서비스 포털 구성에 위젯을 사용합니다. 구성 페이지에서 포털의 페이지 또는 위젯을 서비스 포털 구성할 때 실제로 위젯을 사용하여 서비스 포털 이 작업을 수행합니다.

서비스 포털 구성 위젯은 내부 전용이며 확장할 수 없습니다.

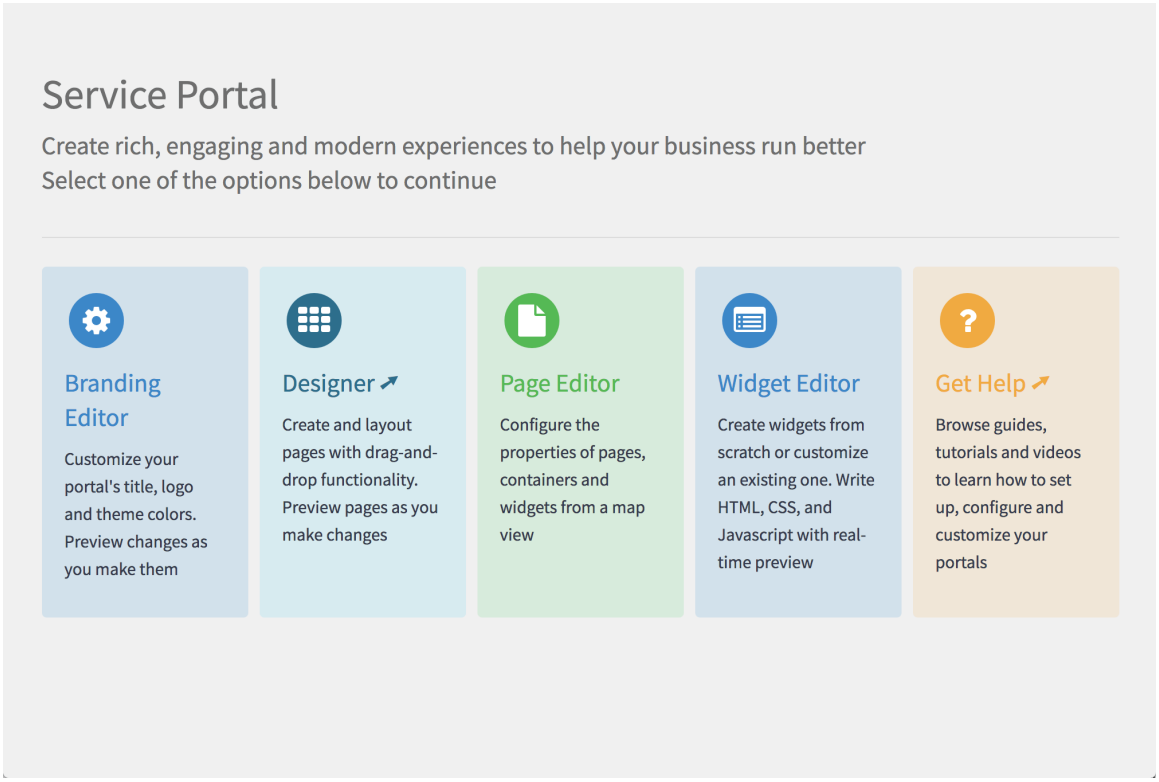
구성 페이지 위젯은 구성 페이지 플러그인 [com.glide.service-portal.config]의 서비스 포털 일부로 포함되어 있으며, Enterprise Service Management용 플러그인 [com.glide.service-portal.esm]을 서비스 포털 활성화하면 자동으로 활성화됩니다.

다음으로 이동 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성 위젯의 작동 모습을 보려면

Service Portal 구성 개요 위젯

Service Portal 구성 개요 위젯은 sp_config 홈페이지에 나타나는 위젯입니다. 이 위젯을 사용하여 Service Portal 구성을 탐색합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

Service Portal 구성 개요 위젯

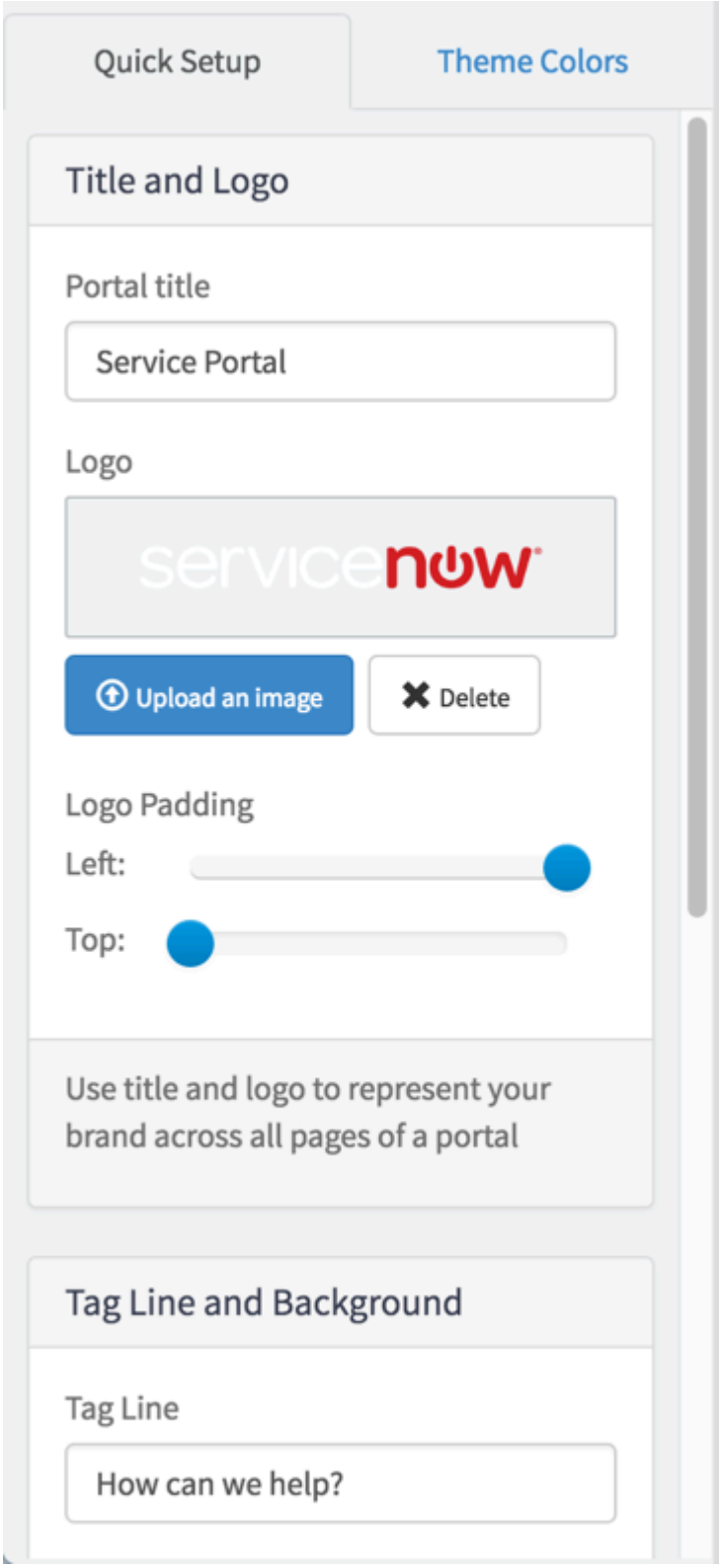


포털 구성 위젯

포털 구성 위젯은 포털의 테마를 구성하는 데 사용하는 브랜딩 편집기의 왼쪽 패널입니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포털 구성 위젯



SP 페이지 맵 위젯

페이지 맵 위젯은 페이지 편집기에서 작동하여 모든 Service Portal 페이지를 트리 구조로 표시합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

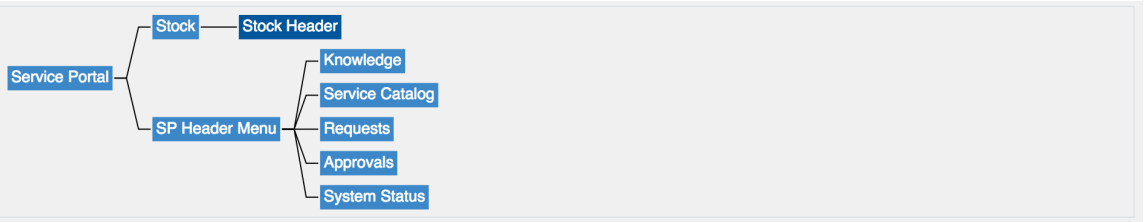
SP 페이지 맵 위젯



SP 포털 맵 위젯

포털 맵 위젯은 포털을 트리 구조로 표시합니다.

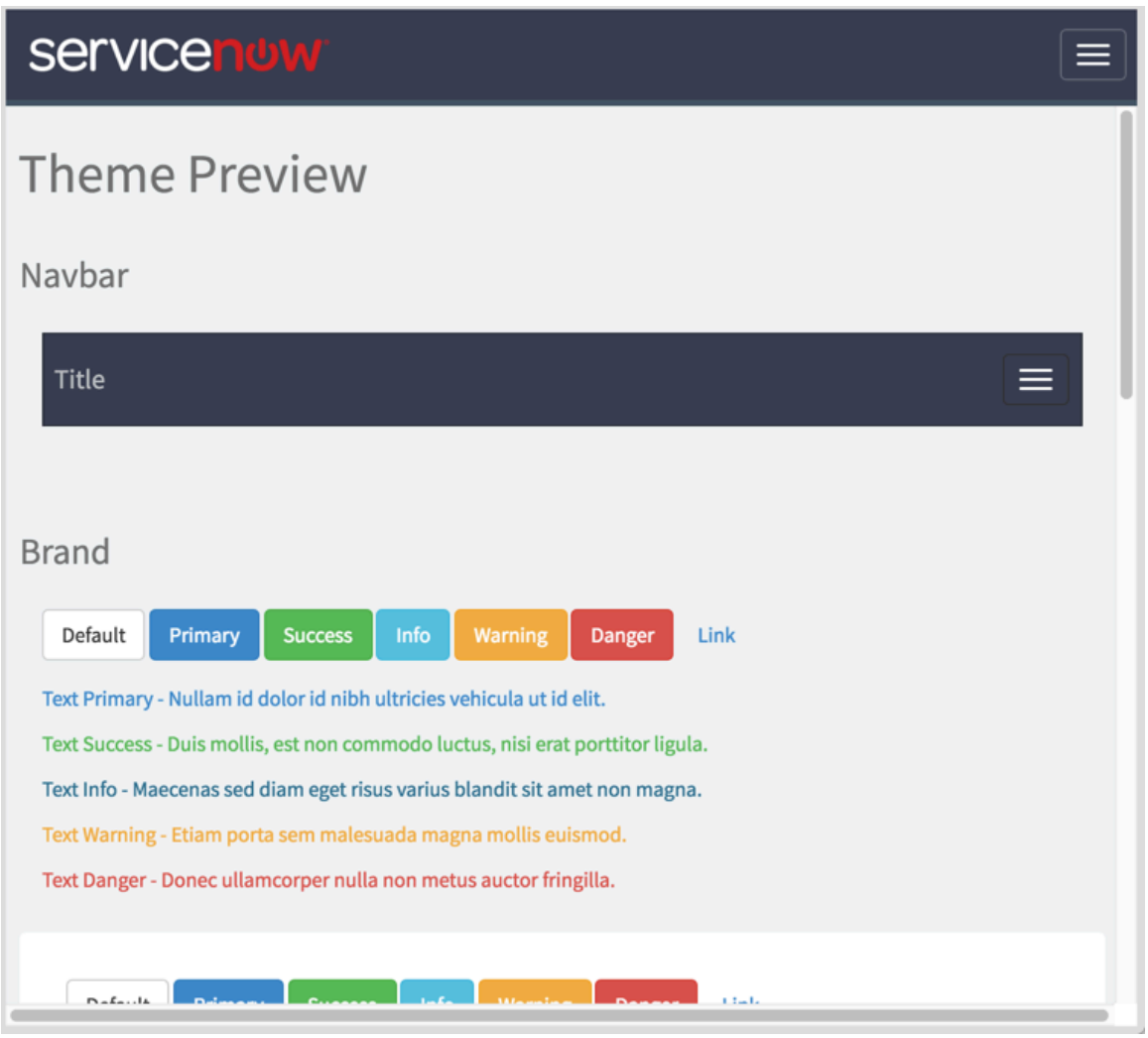
SP 포털 맵 위젯



테마 미리 보기 위젯

테마 미리 보기 위젯은 브랜딩 편집기에 나타나며 여기에서 포털에 대한 테마 변경 내용을 볼 수 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

테마 미리 보기 위젯



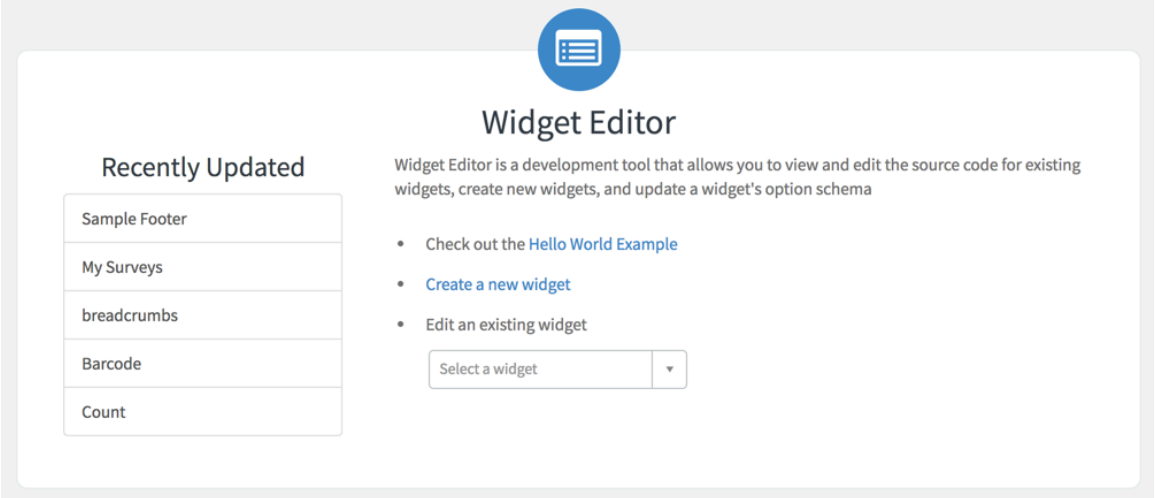
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 편집 패널 위젯

위젯 편집 패널은 서비스 포털 구성(모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성 〉 위젯 편집기). 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

위젯 편집 패널을 사용하여 최근에 업데이트된 위젯을 보거나, 위젯을 만들거나, 기존 위젯을 볼 수 있습니다.

위젯 편집 패널



서비스 포털 서비스 상태 위젯

서비스 상태 위젯을 사용하여 최종 사용자에게 비즈니스 서비스의 현재, 계획 및 과거 중단을 표시합니다.

Service Catalog 위젯은 Service Portal Service Status [com.glide.service-portal.service-status] 플러그인의 일부이며, 엔터프라이즈 서비스 관리용 Service Portal [com.glide.service-portal.esm] 플러그인과 함께 자동으로 활성화됩니다.

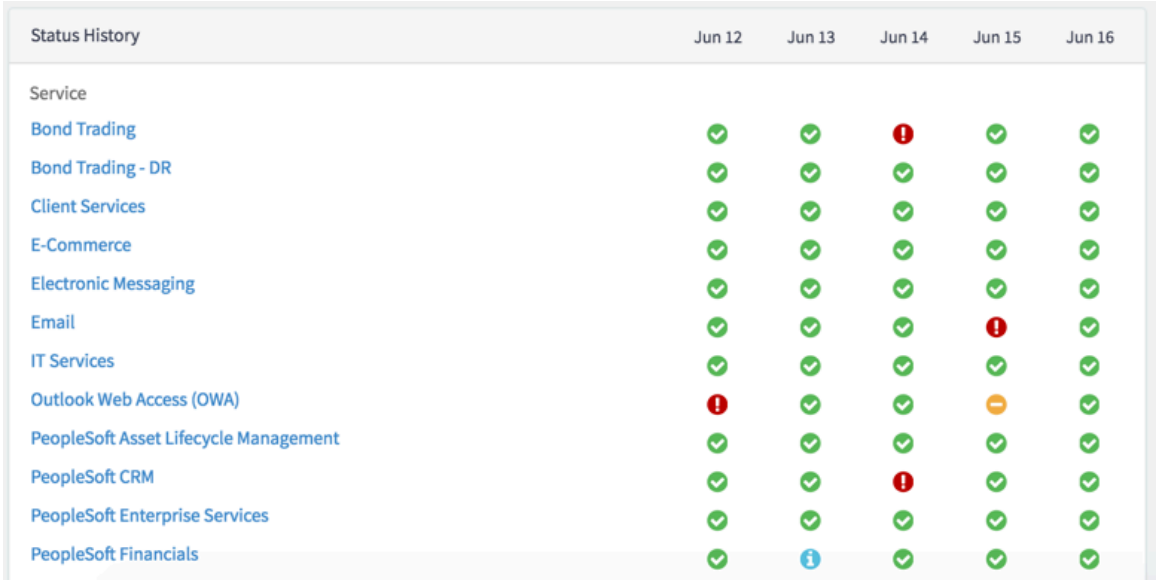
비즈니스 서비스 상태 위젯

시스템에서 서비스가 실행되는 방식을 봅니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

비즈니스 서비스 상태 위젯은 cmdb_ci_service 테이블에서 정보를 가져옵니다. 위젯 서버 스크립트의 설정을 조정하여 복제된 위젯 버전에서 데이터의 출처를 변경할 수 있습니다.

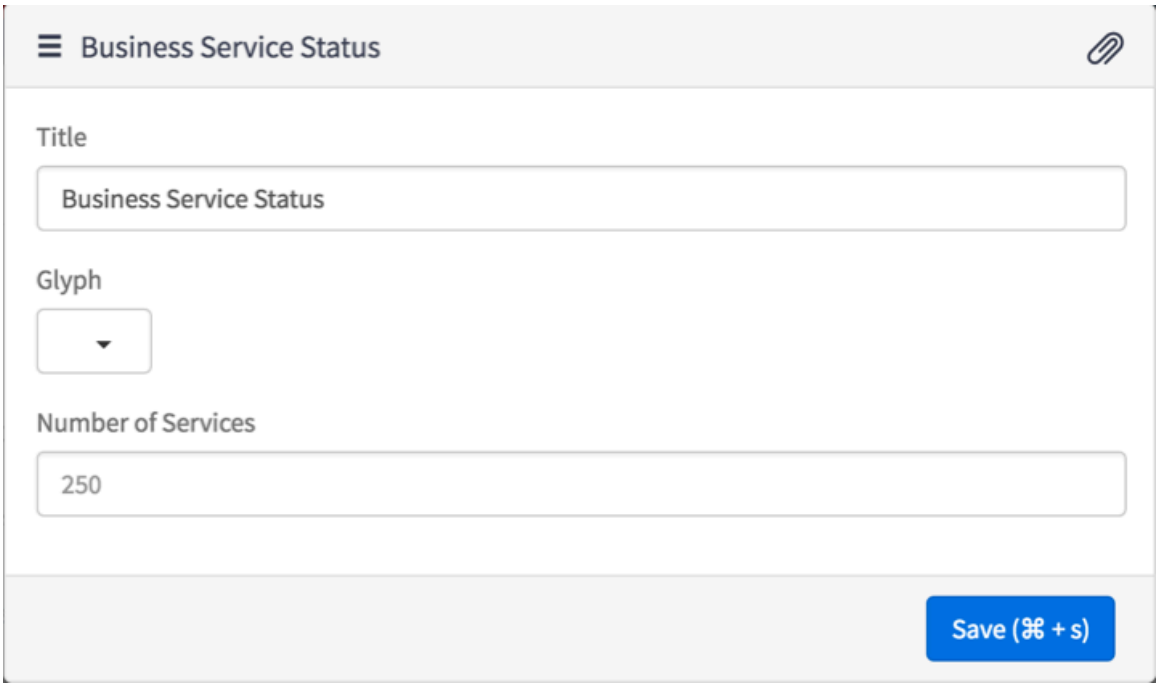
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 서비스 상태 위젯



인스턴스 옵션

비즈니스 서비스 상태 위젯 인스턴스 옵션



인스턴스 옵션 필드

필드	설명
제목	위젯의 이름입니다. 이는 위젯 인스턴스 옵션의 헤더에만 나타나며 사용자에게 표시되지 않습니다. 서비스 목록의 제목을 변경하려면 위젯 HTML을 복제하고 편집합니다.
상형 문자	위젯의 아이콘입니다. 이것은 사용자에게 표시되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션 필드

필드	설명
서비스 수	위젯에 표시되는 서비스 수입니다. 기본 숫자는 250입니다.

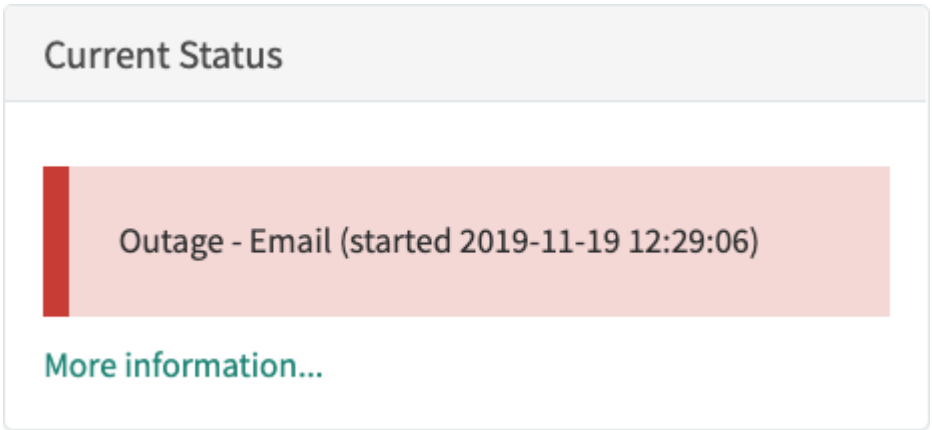
현재 상태 위젯

현재 상태 위젯에는 시스템에 보고된 모든 문제가 표시됩니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

현재 상태 위젯은 중단 [cmdb_ci_outage] 테이블을 검사하여 시스템에 중단이 발생했는지 확인합니다.

서비스 소유자와 서비스 데스크 관리자는 중단 기록을 만들어 계획되거나 계획되지 않은 중단을 보고합니다. 각 중단 기록에는 중단 기간을 나타내는 시작 및 종료 필드가 포함됩니다. 종료 시간이 더 늦거나 비어 있으면 중단이 계속 진행 중입니다. 현재 상태 위젯에는 진행 중인 모든 중단이 표시됩니다.

현재 상태 위젯



현재 상태에는 서비스 [cmdb_ci_service] 테이블에서 추적되는 서비스에 대해서만 중단이 표시됩니다.

인스턴스 옵션

인스턴스 옵션을 사용하여 포털 페이지의 현재 상태 위젯을 구성합니다.

필드	설명
중단 상세 정보 표시	중단 [cmdb_ci_outage] 기록의 세부 정보를 표시하는 옵션입니다.
독립 실행형	설명 정보를 제거하는 옵션입니다. 이 옵션은 추가 정보에 대한 링크도 추가합니다.

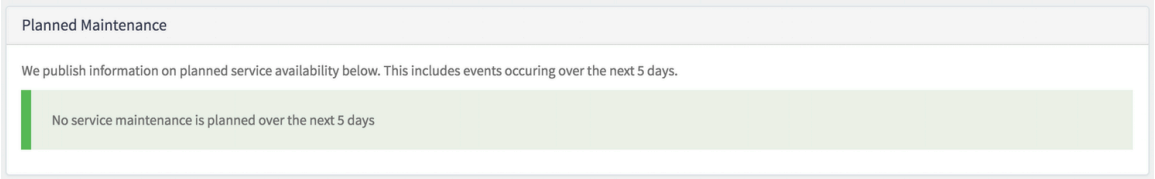
계획된 유지보수 위젯

계획된 시스템 유지 관리에 대해 설명합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

위젯은 cmdb_ci_outage 테이블에서 정보를 수집합니다. 다음 5일 이내에 계획된 유지관리가 계획된 유지관리 위젯에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계획된 유지보수 위젯



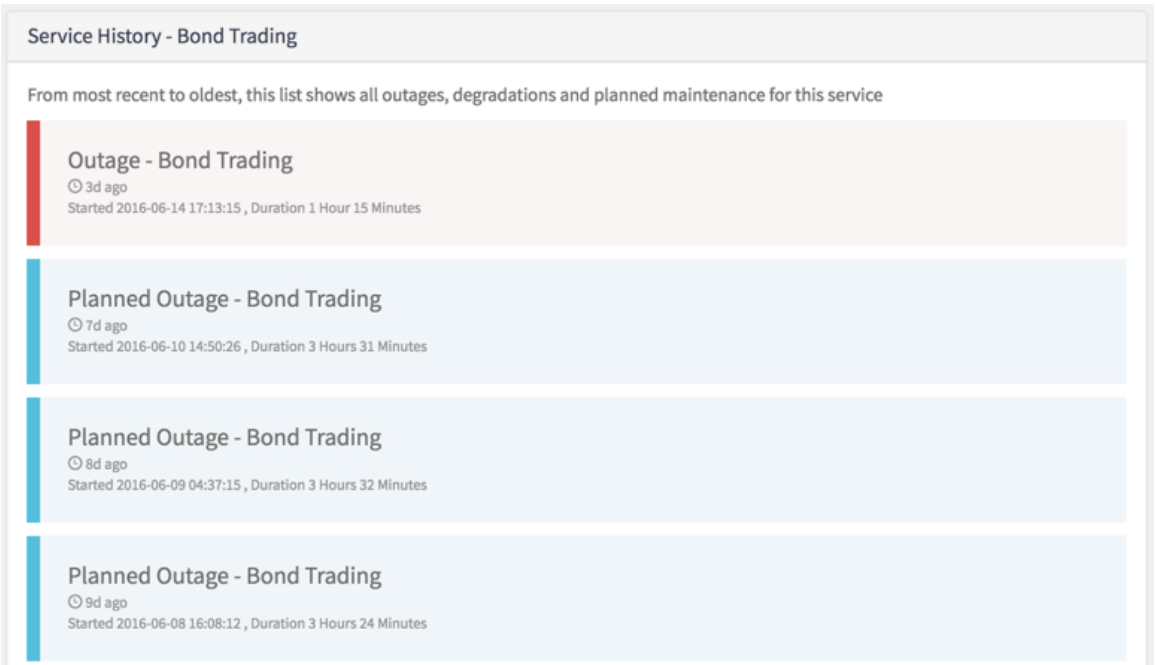
인스턴스 옵션

계획된 유지보수 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

서비스 이력 위젯

특정 서비스의 상태에 대한 이력을 표시합니다. 예를 들어, Bond Trading 위젯에 계획된 중단 또는 저하 이력이 있는 경우 위젯은 중단 유형을 구분하기 위해 다양한 색상 구성표로 이를 표시합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

서비스 이력 위젯



인스턴스 옵션

서비스 이력 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되지 않습니다.

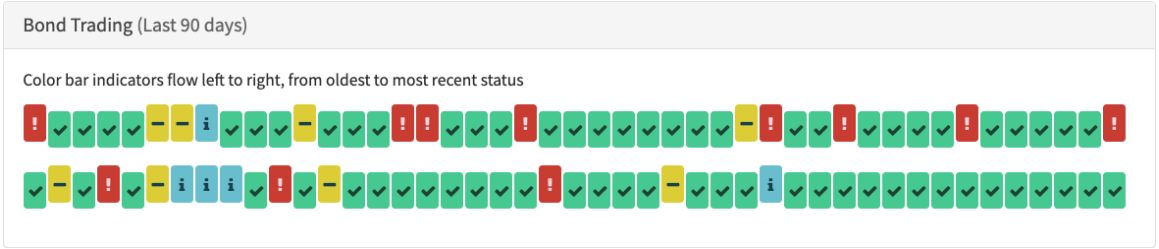
서비스 상태 위젯

서비스 상태 위젯은 지난 3개월 동안의 서비스 가용성을 시각적으로 보여줍니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

서비스 상태 위젯에는 서비스 [cmdb_ci_service] 테이블의 한 서비스에 대한 서비스 가용성 이력이 표시됩니다. 위젯은 페이지 URL을 사용하여 나타낼 서비스를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 상태 위젯



각 알약은 하루를 나타냅니다. 각 색상은 서비스 가용성 유형과 상관 관계가 있습니다. 알약 위에 마우스를 댈 때 작업 번호 또는 간단한 설명과 같은 추가 세부 정보를 포함하려면 위젯을 복제하고 서버 스크립트를 편집해야 합니다.

색상	서비스 가용성
녹색	문제 없음
파랑	계획된 유지보수
황색	서비스 성과 저하
적색	중단

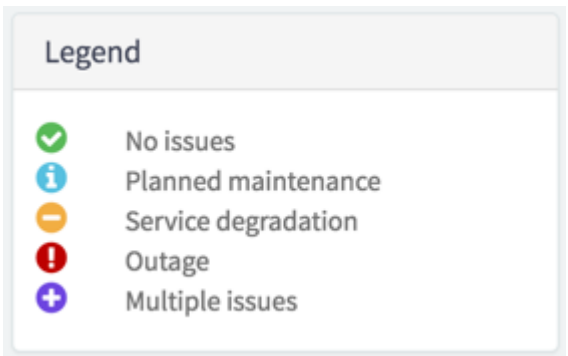
인스턴스 옵션

서비스 상태 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

서비스 상태 범례 위젯

상태 이력 위젯과 동시에 사용하면 상태 이력 위젯의 아이콘이 의미하는 바를 표시할 수 있습니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

서비스 상태 범례 위젯



인스턴스 옵션

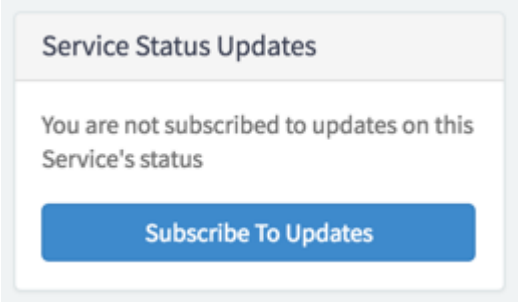
서비스 상태 범례 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

서비스 상태 구독 위젯

서비스 상태 위젯과 함께 사용됩니다. 사용자는 서비스 상태에 대한 업데이트를 수신하기 위해 구독합니다. 이 기본 시스템 위젯을 포털에서 있는 그대로 사용하거나 이것을 복제해서 자신의 비즈니스 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 상태 구독 위젯



인스턴스 옵션

서비스 상태 구독 위젯에는 인스턴스 옵션이 포함되어 있지 않습니다.

포털에서 검색 구성

서비스 포털 검색 페이지의 위젯 내에 검색 결과 데이터를 표시합니다. 에서 데이터를 검색할 수 서비스 포털있도록 하려면 인스턴스 내의 단일 테이블, 여러 ServiceNow 테이블 또는 외부 사이트에서 데이터를 가져오면 됩니다ServiceNow.

검색 엔진

AI 검색

AI 검색 는 기존 Zing 검색 엔진보다 더 빠르고 유용한 최신 소비자 등급 검색 엔진을 제공합니다. 포털 사용자는 자동 완성 검색 쿼리, 자연어 지원 및 오타 처리와 같은 기능을 사용하여 답변을 더 빠르고 쉽게 찾을 수 있습니다. AI Search는 Service Portal, Employee Center(ESC), Consumer Service Portal 및 Customer Service Portal에서만 지원됩니다. AI Search 기능을 사용하려면 이러한 포털 중 하나의 기준선을 기반으로 사용자 지정 포털을 구축해야 합니다.

Zing

Zing은 원래 에서 사용하던 레거시 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진입니다 서비스 포털. 일부 포털은 여전히 기본적으로 이 검색 엔진을 사용합니다.

검색 분석 및 제안

생성 사용자를 위한 관련 검색 제안과, 모니터 검색 분석으로 사용자들이 무엇을 검색하고 있고 필요한 것을 찾는지 여부를 이해합니다. 검색 제안은 Now Platform 기능입니다. 자세한 내용은 검색 제안을 참조하십시오.

사용자 지정 위젯에서 제안 생성

기본적으로, 검색 이벤트 〔sys_search_event〕와 검색 소스 이벤트 〔sys_search_source_event〕 테이블은 기본 시스템 검색 위젯에서 검색 데이터를 수집합니다. 사용자 지정 서비스 포털 검색 위젯에서 검색 분석을 생성하려면 GlideSPSearchAnalytics API를 사용하십시오. 자세한 내용은 GlideSPSearchAnalytics 를 참조하십시오.

성능 권장 사항

성능 저하를 방지하고 최종 사용자에게 빠른 검색 환경을 보장하려면 다음 권장 사항을 따르십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 가능한 경우 검색 소스를 제한하여 필요한 쿼리만 수행할 수 있도록 합니다. 예를 들어, 검색에서 활성 인시던트만 반환해야 하는 경우 **[Active] [is] [true]**로 설정된 검색 소스에 조건을 추가합니다. 활성 인시던트만 쿼리하는 검색이 인시던트 테이블의 모든 기록을 쿼리하는 검색보다 빠릅니다.
- 최대 30개 필터 항목으로 패싯 항목과 매핑된 쿼리를 생성합니다. 확인하려면 권한이 낮은 사용자로 다양한 키워드를 사용하여 각 검색 소스를 테스트합니다.

주:
서비스 포털 검색 결과는 텍스트로만 표시됩니다. HTML 태그, 이미지 및 서식은 검색 결과에 표시되지 않습니다.

서비스 포털의 **AI** 검색

포털 사용자가 지능형 쿼리 기능을 이용하고 필요한 답변을 빨리 찾을 수 있도록 서비스 포털용 ServiceNow AI 검색 애플리케이션을 구성합니다.

AI 검색 기능

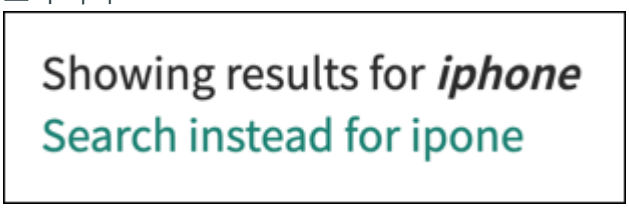
강력하고 유연한 검색

이전 릴리스 AI 검색 에서 사용된 레거시 Zing 검색과 달리 이 검색은 더 빠르고 더 유용합니다. 포털 사용자는 자동 완성 검색 쿼리, 자연어 지원 및 오타 처리와 같은 기능을 사용하여 답변을 더 빠르고 쉽게 찾을 수 있습니다.

검색 제안



오타 처리



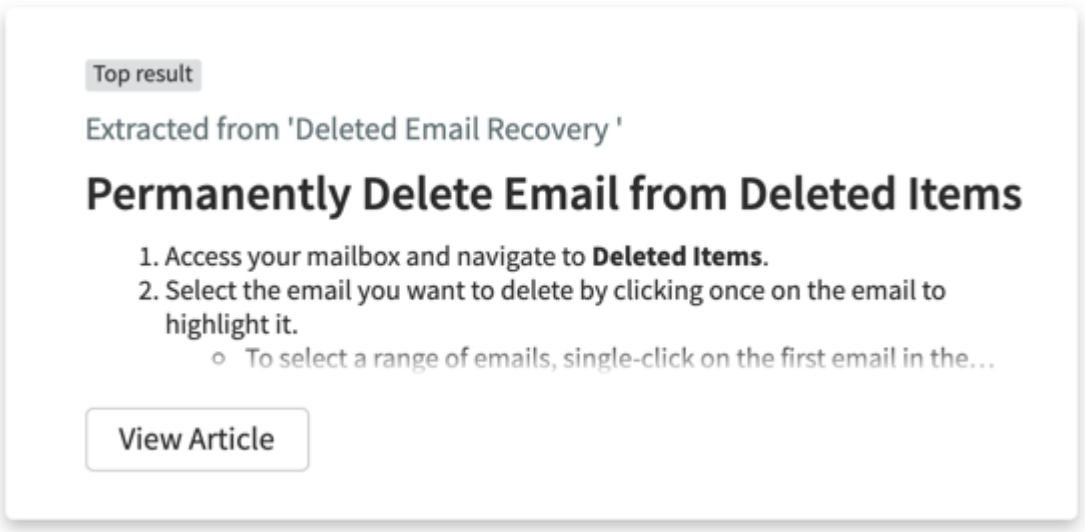
관련성 있고 실행 가능한 검색 결과

에서 서비스 포털활성화하면 AI 검색 포털 검색 엔진이 역할, 위치, 부서, 자산, 검색 이력 등 사용자에 대한 정보를 캡처하고 관련성 높고 개인화된 검색 결과를 반환합니다.

AI 검색 에는 사용자가 검색 결과 목록에서 직접 조치를 취할 수 있는 Genius 결과도 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

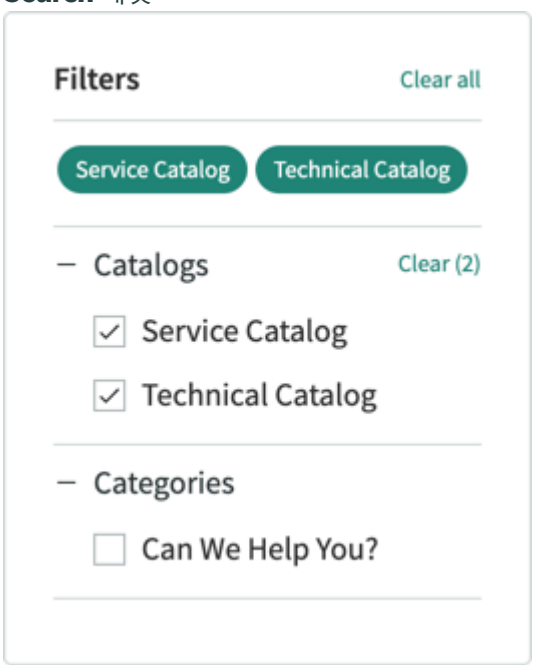
Genius 결과



지능형 검색 개선

포털 사용자는 동적 및 정적 필터를 사용하여 검색 결과를 구체화할 수 있습니다. 예를 들어 사용자가 Mac을 검색하는 경우 패싯을 사용하여 하드웨어 또는 사용자 프로파일별로 검색 결과를 필터링할 수 있습니다.

Search 패싯



탭 필터



패싯 및 탭 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 패싯이 적용된 검색 위젯.

기능에 대한 AI 검색 자세한 내용은 AI Search 탐색을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활성화 정보

AI 검색Now Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

AI 검색 는 기본적으로 모든 신규 및 zBoot 고객에 서비스 포털 대해 활성화됩니다.

기존 고객 AI 검색 으로 업그레이드 Washington DC 하는 경우 에서 기본적으로 비활성화 서비스 포털 됩니다. 포털 기록을 업데이트하여 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음에서 사용 및 구성 AI 검색서비스 포털 문서를 참조하십시오.

주:
시스템 업그레이드 전에 복제하거나 사용자 지정한 위젯 검색은 과 AI 검색호환되지 않을 수 있습니다. 이 문제는 검색 위젯 인스턴스를 재분류하는 수정 스크립트를 실행하여 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 복제되거나 사용자 지정된 검색 위젯 재분류 문서를 참조하십시오.

서비스 포털용 **AI** 검색 구성

다음을 정의하여 구성합니다 AI 검색서비스 포털 .

검색 애플리케이션 구성

검색 엔진, 검색 결과 제한 및 추천 제한과 같은 검색 경험 설정을 정의합니다. 검색 애플리케이션 구성 정의에 대한 자세한 내용은 검색 애플리케이션 구성 정의 를 참조하십시오.

검색 결과 구성

검색 결과가 표시되는 방식을 정의합니다. 검색 결과 구성 정의에 대한 자세한 내용은 복합 데이터세트 정의 를 참조하십시오.

포털 기록을 업데이트하여 포털에서 사용하는 검색 애플리케이션 구성 또는 검색 결과 구성을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음에서 사용 및 구성 AI 검색서비스 포털 문서를 참조하십시오.

특정 검색 위젯에 대해 다른 검색 애플리케이션 또는 검색 결과 구성을 사용하려면 위젯 인스턴스 옵션을 업데이트합니다. AI 검색 은 다음 위젯에서 사용됩니다.

- 홈페이지 검색 위젯
- 자동 완성 검색 위젯
- 패싯이 적용된 검색 위젯
- 카탈로그 홈페이지 검색 위젯
- 지식 이동 경로 위젯

선택한 데이터 소스에 적합한 포털 페이지를 탐색하고 표시하도록 검색 결과 페이로드를 구성하려면 AI Search 결과 작업을 정의합니다. 자세한 내용은 AI Search 결과 작업 정의 문서를 참조하십시오.

(EVAM) 작업을 정의 Entity View Action Mapping 하여 Genius 결과에서 작업 버튼을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 EVAM 작업 정의를 참조하십시오.

관련 CSS 변수를 업데이트하여 환경의 서비스 포털 모양과 느낌을 AI 검색 사용자 지정할 수 있습니다. 이러한 변수에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 AI 검색 테마 서비스 포털.

브라우저 지원

에서 활성화하면 AI 검색 사용자는 , Mozilla Firefox, (Microsoft Edge Chromium) 또는 Apple Safari와 같은 Google Chrome최신 브라우저로 로그인해야 서비스 포털합니다.

다음에서 사용 및 구성 **AI** 검색서비스 포털

포털에서 AI 검색 환경을 활성화하고 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
AI Search는 , 직원 센터 (ESC), Consumer Service Portal 및 Customer Service Portal에서만 서비스 포털지원됩니다. AI Search 기능을 사용하려면 이러한 포털 중 하나의 기준선을 기반으로 사용자 지정 포털을 구축해야 합니다. 이 *glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list* 속성에는 지원되는 베이스라인 포털 목록이 포함되어 있습니다.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
AI 검색 는 기본적으로 모든 신규 및 zBoot 고객에 서비스 포털 대해 활성화됩니다.

기존 고객 AI 검색 으로 업그레이드 Washington DC 하는 경우 에서 기본적으로 비활성화 서비스 포털 됩니다. 포털 기록을 업데이트하여 활성화할 수 있습니다.

비활성화된 상태로 두 AI 검색 면 포털은 레거시 검색 환경을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 포털 을 클릭하고 포털 기록을 엽니다.
2. 양식에서 **AI Search** 사용을 선택합니다.
3. 검색 애플리케이션 필드에서 포털에 사용할 검색 애플리케이션 구성을 선택합니다.

   검색 애플리케이션 구성은 검색 엔진, 검색 결과 제한, 추천 제한 등과 같은 검색 경험 설정을 정의합니다. 검색 애플리케이션 구성이 기본적으로 선택되지만 필요한 경우 다른 구성을 선택할 수 있습니다.

   검색 애플리케이션 구성 정의에 대한 자세한 내용은 검색 애플리케이션 구성 정의 를 참조하십시오.
4. 검색 결과 구성 필드에서 포털에 사용할 검색 결과 구성을 선택합니다.

   검색 결과 구성은 검색 결과 표시 방법을 정의합니다. 검색 결과 구성이 기본적으로 선택되지만 필요한 경우 다른 구성을 선택할 수 있습니다.

   검색 결과 구성 정의에 대한 자세한 내용은 EVAM 정의 생성을 참조하십시오.
5. 업데이트를 선택합니다.

결과
AI 검색 는 포털 전체에서 사용할 수 있습니다. 직원 또는 고객이 다음에 로그인할 때 사용할 AI 검색 수 있습니다.

검색 소스 관련 목록이 포털 기록에서 숨겨집니다. 이제 애플리케이션에서 검색 소스를 정의했습니다 AI 검색 . 자세한 내용은 검색 소스 정의 를 참조하십시오.

지식 문서를 사용하려면 AI 검색 기본 지식베이스 검색 소스를 유지하거나 사용자 지정 검색 소스를 선택하면 됩니다.

주:
지식 문서를 사용하는 AI 검색 데 문제가 있는 경우, 관련 검색 프로파일이 지식베이스 검색 소스에 연결되어 있는지 확인하십시오. 자세한 내용은 검색 프로파일에 검색 소스 연결을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

시스템 업그레이드 전에 복제하거나 사용자 지정한 위젯 검색은 과 AI 검색호환되지 않을 수 있습니다. 이 문제는 검색 위젯 인스턴스를 재분류하는 수정 스크립트를 실행하여 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 복제되거나 사용자 지정된 검색 위젯 재분류 문서를 참조하십시오.

복제되거나 사용자 지정된 검색 위젯 재분류

시스템 업그레이드 전에 복제하거나 사용자 지정한 위젯 검색은 과 AI 검색호환되지 않을 수 있습니다. 이 문제는 검색 위젯 인스턴스를 재분류하는 수정 스크립트를 실행하여 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

1. 다음에서 사용 및 구성 AI 검색서비스 포털
2. 포털 분석기를 실행하여 복제되거나 사용자 지정된 모든 검색 위젯을 식별합니다. 자세한 내용은 포털 분석기 문서를 참조하십시오.
3. 복제되거나 사용자 지정된 각 검색 위젯에 대해 위젯과 연결된 각 위젯 인스턴스의 sys_id 값을 복사합니다.
4. 복제되거나 사용자 지정된 각 검색 위젯에 대해 위젯 및 해당 위젯 인스턴스에 기본 시스템 검색 위젯의 최신 AI 검색 코드가 있는지 확인합니다.

> ⚠ 경고:
> 복제되거나 사용자 지정된 검색 위젯을 모두 업데이트한 후에만 수정 스크립트를 실행합니다. 위젯 코드를 먼저 업데이트하지 않고 수정 스크립트를 실행하면 위젯이 나중에 코드를 흡수 AI 검색 할 수 없습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

에서 서비스 포털사용할 AI 검색 수 없는 경우 복제되거나 사용자 지정된 검색 위젯을 재분류해야 할 수 있습니다. 위젯 인스턴스를 *sp_instance_ais* 클래스로 재분류하는 검색 위젯 재분류 수정 스크립트를 실행할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 수정레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 검색 위젯 재분류 중 이름이 지정된 기록을 찾아서 엽니다.
3. 양식에서 스크립트를 업데이트하여 재분류할 위젯 인스턴스를 정의합니다.
   배열에 각 검색 위젯 인스턴스의 sys_id 값을 붙여넣습니다. 예를 들어 다음과 같이 sys_id 값을 입력합니다.

```
var instances = ["sys_id_1", "sys_id_2"];
```

4. 양식을 저장합니다.
5. 수정 스크립트 실행을 선택합니다.

AI Search 결과 작업 정의

검색 결과 목록에서 결과가 선택될 때 열리는 포털 페이지를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보

이 구성은 Genius 결과 또는 검색 결과 카드의 UXF 클라이언트 작업 버튼에 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
작업이 서버 스크립트로 구현되는 경우 스크립트는 검색 위젯에 의해 실행됩니다. 서버 스크립트에 정의된 알림 메시지가 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 **AI Search** 〉 검색 결과 작업 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
간단한 설명	검색 결과 작업에 대한 설명입니다.
서비스 포털	검색 결과 작업이 나타나는 포털입니다. 비워 두면 검색 결과 작업이 모든 활성 포털에 나타납니다.
AI 검색 소스	인스턴스 또는 외부 데이터 소스의 테이블을 포함하여 포털 사용자가 검색할 수 있는 컨텐츠입니다. 자세한 내용은 검색 소스 정의 를 참조하십시오.
작업 이름	작업 할당의 이름입니다. 포털에서 검색 결과를 선택하기 위한 탐색 작업만 지원됩니다.
애플리케이션	검색 결과 작업의 애플리케이션 범위입니다.
활성	검색 결과 작업을 활성화하는 옵션입니다.
주문	검색 결과 작업이 동일한 구성의 다른 작업보다 높은 우선순위입니다. 작업에 더 높은 우선순위를 부여하려면 더 작은 숫자를 입력합니다. 두 작업의 순서가 같으면 가장 오래된 작업이 우선합니다.
포털 페이지	검색 결과 목록에서 검색 소스의 결과를 선택하면 열리는 페이지입니다.
페이로드 쿼리 매개변수	URL에 적용할 쿼리 매개변수입니다. ○ 첫 번째 드롭다운에서 선택한 작업 이름에 해당하는 페이로드 필드를 선택합니다. 주: 작업 이름 필드에서 참조된 기록을 열어 페이로드 필드를 찾을 수 있습니다. 그런 다음 작업 할당 기록에서 클라이언트 작업 지정 필드에 참조된 기록을 엽니다. 작업 페이로드 정의 기록의 페이로드 필드는 사용되는 필드를 지정합니다. ○ 다음 필드에 URL에 사용할 쿼리 매개변수를 입력합니다.
추가 쿼리 매개변수	페이로드 쿼리 매개변수 외에 사용할 사용자 지정 쿼리 매개변수입니다. 예를 들어 view=sp를 쿼리 매개 변수로 추가하려면 이름 및 값 필드에 ## view 및 sp를 입력합니다.

3. 제출을 선택합니다.

의 테마를 **AI** 검색 재정의할 **CSS** 포함 만들기 서비스 포털

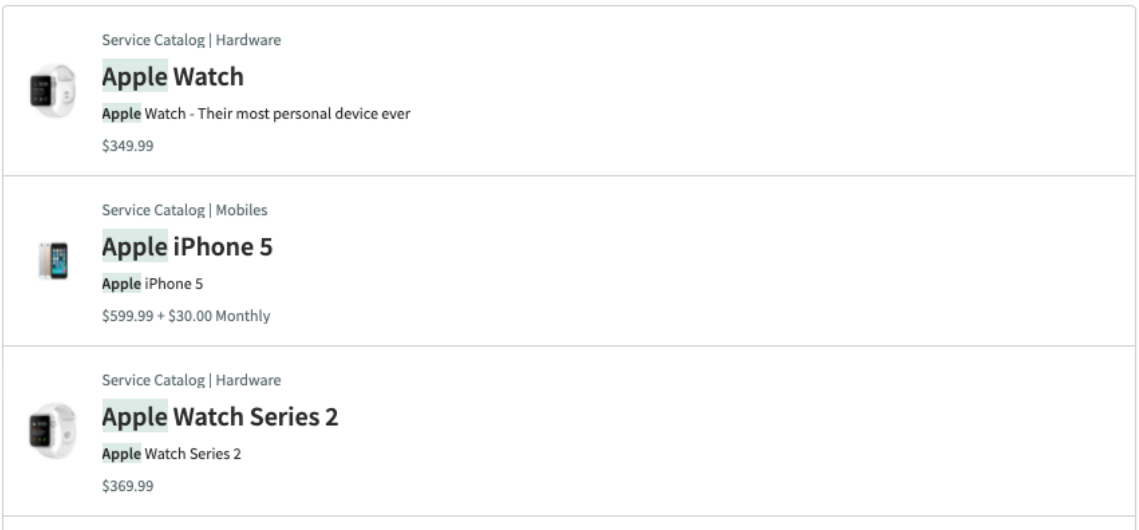
회사 브랜딩을 준수하도록 in 서비스 포털 에 대한 AI 검색 테마를 재정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

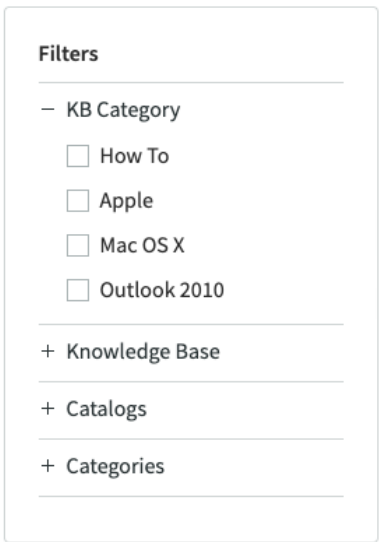
시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
in 서비스 포털의 스타일 지정 기능 AI 검색 의 예로, 이 절차에서는 검색 결과 컨테이너와 검색 필터 주위의 테두리를 제거하고 적중 강조 표시 색상을 변경합니다. 추가 CSS 변수를 사용하여 여러 다른 기능의 스타일을 지정할 수 있습니다. 이러한 변수에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 AI 검색 테마 서비스 포털.

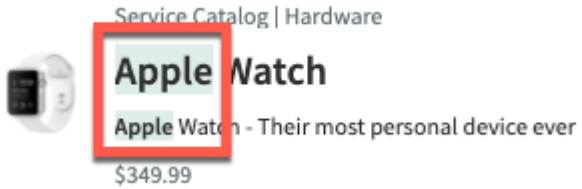
검색 결과 컨테이너: 검색에서 검색된 각 항목 주위의 줄 테두리를 제거합니다.



검색 필터: 검색 필터 주위의 선 테두리를 제거합니다.



히트 강조 표시 색상: 검색된 텍스트에서 검색 히트를 표시하는 색상을 변경합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 스타일시트 기록을 작성합니다.

a. 필터 탐색기에 sp_css.do 를 입력합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

스타일시트 양식

필드	설명
이름	스타일시트의 고유한 이름입니다. 예: sp_ais.css.

CSS	CSS 스크립트의 스크립트 필드입니다. 이 스크립트를 입력한 다음 변수를 사용자 지정합니다.
	▪ 검색 결과 컨테이너의 테두리를 제거하려면 이 스크립트를 붙여넣고 원하는 대로 사용자 지정합니다.
	`sn-search-results-container { --now-container--border-width: 0px !important; --mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important; --mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important; }`
	▪ 검색 필터의 테두리를 제거하려면 이 스크립트를 원하는 대로 사용자 지정으로 붙여넣습니다.
	`sn-search-facets { --now-color--divider-tertiary: 0px !important; }`
	▪ 적중 강조 표시 색상을 변경하려면 스크립트에 원하는 RGB 색상을 입력합니다.
	`sn-search-results-container, sn-search-combobox { --now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important; }`
	스크립트는 완료되면 포함된 사용자 지정과 함께 다음과 같이 표시됩니다.
	`sn-search-results-container { --now-container--border-width: 0px !important;`

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	--mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important; --mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important; } sn-search-facets { --now-color--divider-tertiary: 0px !important; } sn-search-results-container, sn-search-combobox { --now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important; }
애플리케이션	이 스타일시트가 적용되는 응용 프로그램입니다. 전역은 스타일시트가 모든 응용 프로그램에 적용됨을 의미합니다.

c. 제출을 선택합니다.

2. CSS 포함 기록을 만듭니다.

a. 필터 탐색기에 sp_css_include.do 를 입력합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

CSS 포함 양식

필드	설명
이름	CSS 포함 기록의 고유한 이름입니다.
소스	CSS 포함의 소스입니다. 스타일시트를 선택합니다.
스타일시트	이 CSS 포함 양식과 통합하려는 스타일 시트입니다. 1단계에서 만든 스타일 시트를 선택합니다.
애플리케이션	이 CSS 포함 기록이 적용되는 애플리케이션입니다. 전역은 CSS 포함이 모든 애플리케이션에 적용됨을 의미합니다.
지연 로드	페이지 로드 시간을 개선하기 위해 CSS 포함을 비동기적으로 로드하는 옵션입니다. 이 옵션은 테마의 모든 CSS 포함에 대해 동일한 값으로 설정되어야 합니다. 테마와 연결된 일부 CSS 포함에 대해서만 비동기 로드를 사용하도록 설정하는 것은 권장되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 지연 로드를 활성화하는 것은 스타일이 지정되지 않은 콘텐츠가 깜박이는 포털에는 권장되지 않습니다. 지연 로드가 활성화된 CSS 포함은 테마 기록의 지연 로드 **CSS** 포함 관련 목록에 나열됩니다.

3. CSS 재정의를 스타일시트 양식에 입력하고 UI에 적용되는 테마를 재정의합니다.

a. 필터 탐색기에 m2m_sp_theme_css_include 입력합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

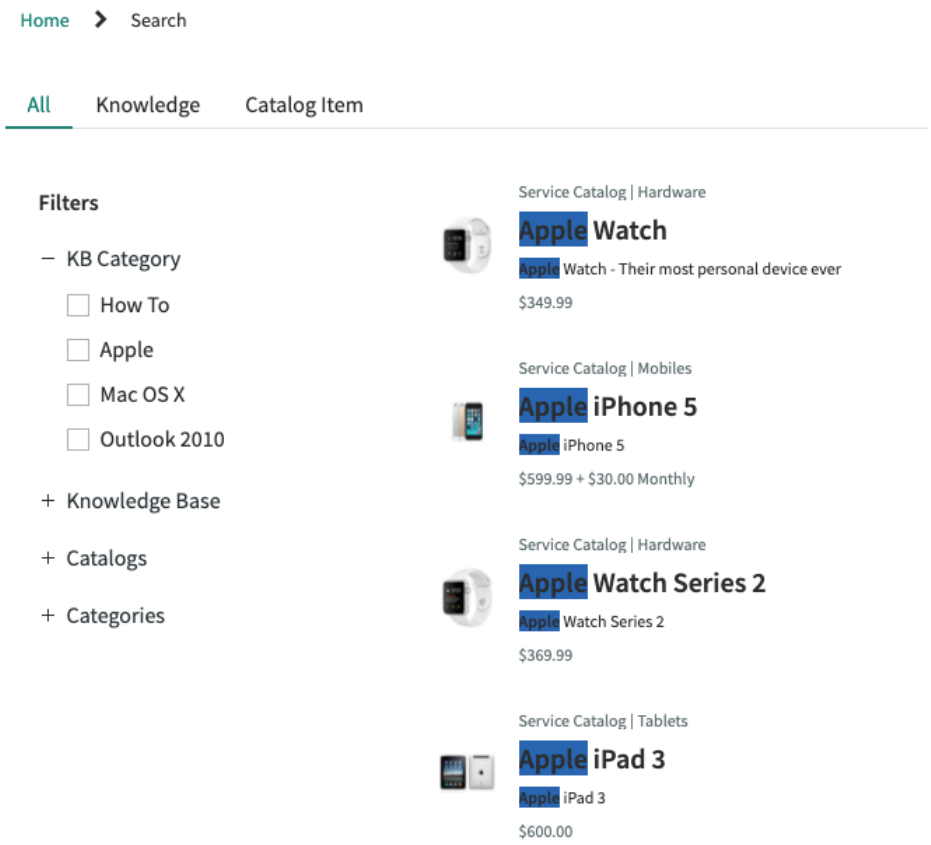
스타일시트 양식

필드	설명
주문	다른 스타일시트에 대해 이 스타일시트의 통합을 우선시하는 정수입니다. 숫자가 낮을수록 목록에서 위쪽입니다. 일반적인 방법은 이러한 숫자를 수백 개(예: 100, 200, 300 및 400)로 만들어 나중에 기존 아이콘 사이에 새 아이콘을 넣을 수 있도록 하는 것입니다.
CSS 포함 항목	CSS 포함에는 이전 단계에서 만든 재정의가 포함되어 있습니다.
애플리케이션	이 스타일시트가 적용되는 응용 프로그램입니다. 전역은 스타일시트가 모든 응용 프로그램에 적용됨을 의미합니다.
테마	재정의하려는 UI에 적용되는 테마입니다.

c. 제출을 선택합니다.

결과
검색 결과 컨테이너와 검색 필터 주변의 테두리가 제거되고 적중 강조 표시 색상에 사용자 지정 색상이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



에 대한 **AI** 검색 테마 서비스 포털

관련 CSS 변수를 업데이트하여 환경의 서비스 포털 모양과 느낌을 AI 검색 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 CSS 변수는 에서 서비스 포털기능의 모양과 느낌을 제어합니다AI 검색. 기능에 대한 AI 검색 자세한 내용은 AI Search 사용을 참조하십시오.

테마 [sp_theme] 기록의 **CSS** 변수 필드에서 이러한 변수를 편집할 수 있습니다. 포털의 테마와 연결된 CSS 포함을 사용하여 이러한 변수를 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 포털 테마 생성
- 의 테마를 AI 검색 재정의할 CSS 포함 만들기 서비스 포털

변수	기본값	설명
$now-sp-font-family-sans-serif	"SourceSansPro", Helvetica, Arial, sans-serif	모든 텍스트에 대한 글꼴 집합입니다.
$now-sp-color--text-primary	$gray ##	선택되지 않은 탭의 색, Genius 결과 버튼 텍스트, 적중 텍스트 색, 결과 아이콘, 검색 창 드롭다운 목록 항목 텍스트 및 아이콘 색입니다.
$now-sp-display-type--##--##	$gray ##	검색 결과의 제목 텍스트 색상입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수	기본값	설명
$now-sp-display-type--3#--##	$gray ##	검색 결과에 표시되는 텍스트 스니펫의 색상입니다.
$now-sp-##--##-12	$gray ##	모바일 뷰에서 패싯의 확장된 아이콘 색상(펼침 단추)입니다.
$now-sp-global-border-radius	4##	검색 결과 카드가 아닌 컨텐츠 창에 영향을 주는 둥근 검색 결과 모서리입니다. 이 변수는 Genius 결과, Genius 결과의 버튼, 검색창 아이콘 가리키기 배경 강조 표시에도 영향을 줍니다. 이 변수는 패싯에 영향을 주지 않습니다.
$now-sp-color--## ##	$brand ##	탭 포커스 색상입니다.
$now-sp-tabs--selected--color	$brand ##	선택한 탭의 텍스트 색입니다. 호버에는 포함되지 않습니다.
$now-sp-tabs--color--hover	$brand ##	마우스를 가져갔을 때 모든 탭의 텍스트 색상입니다.
$now-sp-tabs--### ##	$sp-b-### ##	탭에 색상이 밑줄이 그어집니다.
$now-sp-tabs--selected--background-color	$brand ##	선택한 탭의 밑줄 색입니다.
$now-sp-heading--title-primary--color	$gray ##	색상 필터 레이블입니다.
$now-sp-checkbox-label--color	$gray ##	필터 항목(확인란 레이블) 색상입니다.
$now-sp-button--primary--bare--color	$link#	모두 지우기 및 패싯 필터의 링크 색 지우기 .
$now-SP-##--##--##--##--##	$link#	클릭 시 모두 지우기 및 패싯 필터의 링크 색 지우기 .
$now-sp-button--primary--bare--color--hover	$link #### ##	#모두 지우기 및 호버 시 패싯 필터의 링크 색 지우기 .
$now-sp-pill--selected--background-color	$brand ##	선택한 필터 정제 배경입니다.
$now-sp-pill--selected--### ##	$brand ##	선택한 필터 정제 테두리 색입니다.
$now-sp-button--##--background-color	$btn ## bg	Genius 결과 버튼 배경입니다.
$now-SP-##--##--##	$btn ## ##	Genius 결과 버튼 텍스트 색입니다.
$now-sp-button--##--### ##	$btn ## ###	Genius 결과 버튼 테두리 색상입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수	기본값	설명
$now-sp-button--##--background-color--hover	###($btn-default-bg, 10%)	Genius 결과 버튼 배경 색상입니다.
$now-sp-button--##--##--####	$btn ## ##	Genius 결과 가리키기의 버튼 텍스트 색입니다.
$now-sp-button--secondary--border-color--hover	###($btn-## ###, 12%)	Genius 결과 버튼의 테두리를 가리킬 수 있습니다.
$now-SP-##--##--###--##	###($btn-default-bg, 10%)	클릭 시 Genius 결과 버튼 배경입니다.
$now-SP-##--##--##--##	$btn ## ##	클릭 시 Genius 결과 버튼 텍스트 색상입니다.
$now-SP-##--##--###-##--##	###($btn-## ###, 12%)	클릭 시 Genius 결과 버튼 테두리 색상입니다.
$now-sp-highlighted-value--3#--##	$gray ##	Genius 결과 상위 결과 태그 텍스트 색입니다.
$now-sp-button--border-radius	$now-sp-global-border-radius	버튼 및 검색 박쥐 버튼의 반경을 구분합니다.
$now-sp-container--border-radius	$now-sp-global-border-radius	검색 결과 카드, Genius 결과 카드 및 검색 결과 컨테이너의 테두리 반경입니다. 개별 결과 간의 경계에는 영향을 주지 않습니다.
$now-sp-button--primary-negative--background-color	$btn ## bg	EVAM 작업 확인 모달의 Genius 버튼 배경 색상입니다.
$now-sp-button--primary-negative--border-color	$btn ## ###	EVAM 작업 확인 모달의 Genius 버튼 테두리 색상입니다.
$now-sp-button--primary-negative--background-color--hover	###($btn-primary-bg, 10%)	EVAM 작업 확인 모달에서 마우스를 가리킬 때의 Genius 버튼 배경색입니다.
$now-sp-button--primary-negative--border-color--hover	###($btn-## ###, 12%)	확인 안쪽에 마우스를 올려 놓으면 Genius 버튼 테두리 색상이 표시됩니다.
$now-sp-button--primary-negative--background-color--active	###($btn-primary-bg, 10%)	확인 모달 내부를 클릭할 때 Genius 버튼 배경색입니다.
$now-sp-button--primary-negative--border-color--active	###($btn-## ###, 12%)	확인 모달 내부를 클릭하면 Genius 버튼 테두리 색상입니다.
$now-sp-button--primary--background-color	$btn ## bg	선택한 필터(알약) 배경색입니다.
$now-sp-button--primary--border-color	$btn ## ###	선택한 필터(알약) 테두리 색상

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수	기본값	설명
$now-sp-button--primary--color	$btn##	선택한 필터(정제) 색상입니다.
$now-sp-button--primary--background-color--hover	###($btn-primary-bg, 10%)	선택한 필터(알약) 호버의 배경색입니다.
$now-sp-button--primary--border-color--hover	###($btn-## ###, 12%)	선택한 필터(알약) 호버의 테두리 색입니다.
$now-sp-button--primary--background-color--active	###($btn-primary-bg, 10%)	클릭 시 선택한 필터(정제) 배경색입니다.
$now-sp-button--primary--border-color--active	###($btn-## ###, 12%)	클릭 시 선택한 필터(정제) 테두리 색상.
$now-sp-rem-factor	5	*--classicsponlydonotuse--rem-multipy*와 동일한 변수입니다. **주:** 이 변수는 사용하지 않는 것이 좋습니다.

에서 **Zing** 검색 서비스 포털

서비스 포털 검색은 ServiceNow Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진을 지원합니다. Zing을 사용하면 테이블별로 레코드 데이터를 인덱싱하고 검색할 수 있으며 전적으로 코드로 ServiceNow 생성되고 관계형 모델 내에서 구현됩니다.

에서 데이터를 검색할 수 서비스 포털있게 하려면 인스턴스 내의 ServiceNow 단일 테이블, 여러 ServiceNow 테이블 또는 외부 사이트에서 데이터를 가져오는 검색 소스를 만듭니다.

소스 검색

검색 소스는 검색 가능 데이터의 동작 및 소스를 설명하는 기록입니다. 검색 소스는 다음을 정의합니다.

- 검색 데이터를 검색할 위치입니다.
- 검색 제안이 사용자 입력에 따라 검색 필드를 채울 수 있는지 여부입니다.
- 검색 항목이 검색 결과 페이지에 어떻게 나타나는지.

검색 소스에는 단순 및 고급 구성이 있습니다.

단순

인스턴스 내의 ServiceNow 테이블을 검색 가능한 데이터의 소스로 정의합니다. 자세한 내용은 검색 소스 정의 문서를 참조하십시오.

단순 검색 소스를 서비스 포털 생성할 때는 인스턴스에 구성된 검색 엔진 설정을 사용합니다. 자세한 내용은 Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진을 참조하세요.

고급

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터를 반환할 데이터 가져오기 스크립트를 정의합니다. 데이터 가져오기 스크립트가 서버에서 실행되고 결과 배열을 검색 위젯에 반환합니다. 이 방법은 더 복잡하지만 검색 실행 방법에 대한 완전한 기능을 제공합니다. 내에서 ServiceNow 단일 테이블을 쿼리하는 것으로 제한되지 않으며 여러 테이블 또는 웹의 어디에서나 데이터를 가져오는 스크립트를 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 튜토리얼: 외부 지식베이스 검색 소스 설정.

주:
검색 패싯은 비 ServiceNow 사이트의 데이터를 쿼리하는 고급 검색 소스에 통합된 경우 예상대로 작동하지 않을 수 있습니다.

텍스트 인덱스 그룹

텍스트 인덱스 그룹은 다음을 정의합니다. 사용자가 검색 결과를 보는 방법입니다. 예를 들어, 여러 원본의 검색 결과를 결합하거나 특정 필드의 가중치를 설정합니다. 텍스트 인덱스 그룹은 Now Platform 기능입니다. 자세히 알아보려면 인덱싱 및 검색을 위한 다중 테이블 구성 을 참조하십시오.

포털을 텍스트 인덱스 그룹과 연결하여 공통 검색 규칙을 생성하고 그룹 내 모든 검색 소스의 검색 결과를 결합합니다. 사용자 지정 검색 소스나 포털이 있는 경우, 기본 시스템 **portal_index_group** 텍스트 인덱스 그룹을 사용할 것인지 아니면 자신의 텍스트 인덱스 그룹을 생성할 것인지를 고려하십시오. 기본 시스템 텍스트 인덱스 그룹은 카탈로그 항목 및 지식 테이블을 포함합니다. 사용자가 서비스 포털에서 항목을 검색할 때, 이들 테이블에서 조합된 결과가 표시됩니다. 포털에 인덱스 그룹을 추가하려면, 을 참조하십시오 포털에 텍스트 인덱스 그룹 추가하기.

주:
텍스트 인덱스 그룹은 외부 검색 소스를 지원하지 않습니다.

검색 제안 및 자동 완성 검색

검색 제안은 서비스 포털의 자동 완성 검색을 대체합니다. *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior* 시스템 속성을 업데이트하여 이 동작을 변경합니다. 자세한 내용은 검색 제안 활성화 및 비활성화를 참조하세요. 서비스 포털 검색 위젯은 사용자가 활성화한 기능을 자동으로 사용합니다.

Search 패싯

최종 사용자가 더 의미 있는 결과 세트를 얻기 위해 검색 결과를 필터링할 수 있습니다. 패싯은 다음을 기반으로 결과를 반환할 수 있습니다.

- 활성 또는 작성자와 같은 테이블의 필드입니다.
- **[Updated][After][Last week]**와 같은 쿼리 조건입니다.

주:
인덱싱된 필드에 대해서만 검색 패싯을 설정합니다. 인덱싱되지 않은 필드는 결과를 반환하는 데 시간이 오래 걸릴 수 있으며, 신속한 검색 환경을 위해 최적화되지 않습니다. 자세히 알아보기: Configure a table for indexing and searching .

검색 패싯은 sp_search 페이지의 패싯이 적용된 검색 위젯에 렌더링됩니다. 새 인스턴스에서는 검색 패싯이 기본적으로 활성화됩니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 페이지 경로 맵 〔sp_page_route_map〕 테이블에서 기록을 활성화하여 검색 패싯을 활성화합니다. 를 참조하십시오 검색 패싯 사용.

단순

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자가 단순 검색 소스에 대 한 검색 결과를 세분할 수 있습니다. 필드 값이나 쿼리 조건을 기준으로 결과를 반환하는 테이블 검색 소스에 대한 패싯을 생성할 수 있습니다. 단순 검색 소스에 패싯 추가 문서를 참조하십시오.

고급

검색 소스 기록에서 패싯 생성 스크립트를 사용하여 고급 검색 소스에 대한 패싯을 정의합니다. 패싯 API를 사용하여 패싯을 만들고 패싯 항목 또는 매핑된 쿼리를 패싯에 할당 ServiceNow 합니다.

API	사용
SPScriptedFacetService - 범위 지정	단일 또는 다중 선택 패싯을 만듭니다.
SPScriptedFacet - 범위 지정	패싯에 대한 패싯 항목, 필터 또는 매핑된 쿼리를 정의합니다.

검색 소스 정의

기본 검색 소스를 구성하여 인스턴스 테이블에서 데이터를 쿼리하거나, 고급 데이터 가져오기 스크립트를 구성하여 여러 테이블 및 데이터 소스에서 데이터를 쿼리하거나, 웹 어디에서나 데이터를 끌어올 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 플랫폼 UI에서 다음으로 이동합니다. **Service Portal** 〉 포털 을 클릭하고 검색 소스를 추가할 포털을 선택합니다.
2. 검색 소스 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 검색 소스를 추가합니다.
3. 검색 소스 양식에서 필드를 정의합니다.

검색 소스 양식

필드	설명
이름	검색 범주의 표시 값입니다.
ID	기록 ID입니다. 값은 고유해야 하며 공백이나 특수 문자를 포함해서는 안 됩니다.
애플리케이션	검색 소스의 범위입니다.
역할	Service Portal User Criteria Support 플러그인을 사용할 수 없는 경우 이 검색 소스에 액세스할 사용자 역할을 정의합니다.
검색 페이지 템플릿	검색 결과를 표시하는 HTML 템플릿입니다. 기본 검색 소스를 정의하는 경우에는 기본 템플릿을 변경할 필요가 없습니다. 수정된 템플릿의 예는 을 참조하십시오 튜토리얼: 외부 지식베이스 검색 소스 설정.

4. 데이터 소스 탭의 필드를 완성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

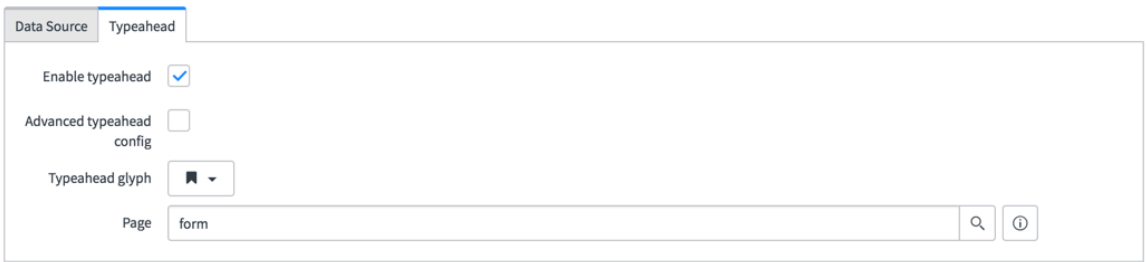
필드	설명
스크립팅된 소스	고급 데이터 가져오기 스크립트를 추가합니다. 인스턴스 테이블을 데이터 소스로 구성하는 경우에는 이 옵션을 선택하지 마십시오.
데이터 임포트 스크립트	데이터를 가져오기 위한 엔드포인트 및 API 호출을 정의하는 스크립트입니다. 이 필드는 스크립팅된 소스가 선택된 경우에만 표시됩니다. 데이터 가져오기 스크립트의 예는 을 참조하십시오 튜토리얼: 외부 지식베이스 검색 소스 설정. 주: 패싯 생성 스크립트를 정의하는 경우, 패싯 개체를 데이터 가져오기 스크립트에 삽입하고 스크립트를 업데이트하여 각 패싯 항목에 대한 데이터를 생성합니다. 예를 들어, 지식베이스와 Service Catalog 검색 소스를 참조하십시오. 검색 패싯은 비 ServiceNow 사이트의 데이터를 쿼리하는 고급 검색 소스에 통합된 경우 예상대로 작동하지 않을 수 있습니다.
패싯 작성 스크립트	스크립트된 검색 소스의 검색 패싯을 정의하는 스크립트입니다. 최종 사용자가 더 의미 있는 결과 세트를 얻기 위해 검색 결과를 필터링할 수 있습니다. 이 필드는 스크립팅된 소스가 선택된 경우에만 표시됩니다. 주: 패싯 생성 스크립트를 정의하는 경우, 패싯 개체를 데이터 가져오기 스크립트에 삽입하고 스크립트를 업데이트하여 각 패싯 항목에 대한 데이터를 생성합니다. 예를 들어, 지식베이스와 Service Catalog 검색 소스를 참조하십시오. 검색 패싯은 비 ServiceNow 사이트의 데이터를 쿼리하는 고급 검색 소스에 통합된 경우 예상대로 작동하지 않을 수 있습니다.
테이블	목록에서 결과를 가져올 테이블을 선택합니다. 플랫폼에서 테이블을 선택할 수 있습니다. 예를 들어 사용자 [sys_user] 또는 Knowledge [kb_knowledge]입니다. 주: 인덱싱된 테이블만 검색 결과를 반환합니다. 자세히 알아보기: Configure a table for indexing and searching.
조건	정의된 조건에 따라 결과를 필터링합니다. 예를 들어 Active는 True입니다.
기본 표시 필드	검색 결과 페이지에 표시할 필드를 선택합니다. 예: 이름.
표시 필드	검색 결과 페이지에 표시할 추가 필드를 선택합니다. 예를 들면 사용자 ID, 이메일, 도시입니다.
결과 페이지네이션	검색 결과를 페이지 매김합니다. 기본적으로 True입니다. 스크립팅된 소스 여부를 선택하면 값이 false로 업데이트됩니다. 스크립팅된 검색 소스에 대한 페이지 매김을 활성화하려면 을 참조하십시오 검색 소스 결과 페이지네이션.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	검색 페이지 위젯 또는 패싯이 적용된 검색 위젯 인스턴스 옵션에서 검색 소스에 대한 쿼리당 최대 결과 수를 정의합니다.

5. 검색 결과가 사용자 입력을 기반으로 검색 필드를 채울 수 있도록 자동 완성 설정을 구성합니다.

필드	설명
자동 완성 활성화	자동 완성 기능을 허용합니다. 자동 완성을 검색 소스에 통합하지 않으려면 확인란의 선택을 취소합니다.
고급 자동 완성 구성	선택적으로 고급 자동 완성 스크립트를 추가하여 검색 결과가 표시되는 방식을 구성합니다. 자세한 내용은 고급 자동 완성 템플릿 만들기 문서를 참조하십시오.
자동 완성 상형 문자	각 자동 완성 결과 옆에 아이콘을 추가합니다.
페이지	선택한 결과를 표시할 서비스 포털 페이지를 정의합니다. 예를 들어, 양식 이 구성된 경우 선택한 자동 완성 결과가 양식에서 열립니다.



6. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
최종 사용자가 검색 결과를 단순 검색 소스에 패싯 추가구체화할 수 있도록 하려면 .

검색 소스 결과 페이지네이션

검색 소스가 한 번에 표시하는 결과 수를 제한하여 성능을 향상시킵니다. 최종 사용자는 필요에 따라 더 많은 결과를 로드할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
단순 검색 소스에 페이지 매김을 추가하는 경우 검색 소스 기록의 페이지 매김 결과를 예로 설정합니다. 그러나 고급 검색 소스에 페이지 매김을 추가하는 경우 여러 페이지의 결과를 처리하도록 데이터 가져오기 스크립트도 수정해야 합니다. 사용자가 더 많은 검색 결과를 로드하면 검색 소스가 데이터 가져오기 스크립트를 다시 실행합니다.

주:
고급 패싯으로 검색 소스를 페이지 매김하는 경우 각 페이지의 결과에 따라 패싯을 로드하도록 패싯 생성 스크립트를 수정하지 마십시오. 패싯은 최종 사용자가 페이지별 결과가 아닌 전체 결과 집합에서 결과를 필터링할 수 있도록 해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 플랫폼 UI에서 다음으로 이동합니다. **Service Portal** 〉 검색 소스레이블이 표시됩니다.
2. 페이지 매김을 추가할 검색 소스를 엽니다.
3. 데이터 소스 탭에서 페이지 매김 결과를 true로 설정합니다.
   이 필드를 활성화하면 검색 결과 페이지에 더 많은 결과 로드 버튼이 추가됩니다. 이 플래그는 단순 검색 소스에 대한 페이지 매김을 자동으로 활성화합니다.
4. 옵션: 검색 소스가 고급인 경우 여러 검색 결과 페이지를 처리하도록 데이터 가져오기 스크립트를 수정합니다.
   검색 소스의 범위에 따라 다음 GlideRecord API 중 하나를 사용하여 데이터 가져오기 스크립트를 업데이트합니다.

범위	방법
전역	GlideRecord의 setLocation() - 전역
범위가 지정된 애플리케이션	GlideRecord의 chooseWindow() - 범위 지정

다음은 인시던트 테이블을 쿼리하고 결과를 페이지 매김하는 전역 검색 소스에 대한 데이터 가져오기 스크립트의 예입니다.

```
// queryLocation is a special value injected into the script,
// which holds the query_location property of the last item
// in the previously fetched result set
(function(query, queryLocation, count) {
 var results = [];
 var now_GR = new GlideRecord("incident");
 gr.addQuery("123TEXTQUERY321", query);
 gr.query();
 // Here, we are utilizing queryLocation to implement pagination.
 // In practice, there are many other ways to use the
 // query_location value of the last item in the previous
 // result set to implement pagination. Your implementation
 // will vary by use case.
 gr.setLocation(queryLocation - 1);

 var resultCount = 0;
 while(gr.next() && resultCount < count + 1) {
  results.push({
   label: gr.getDisplayValue(),
   short_description: gr.getValue("short_description"),
   // Here, we are populating the query_location
   // property of each result item. This is how the
   // framework knows what value to pass into the
   // next fetched search result script execution
   query_location: gr.getLocation(),
   primary: gr.getDisplayValue(),
   state: gr.getDisplayValue("state")
  });
  resultCount++;
 }

 if (results.length == 0)
  return results;
```

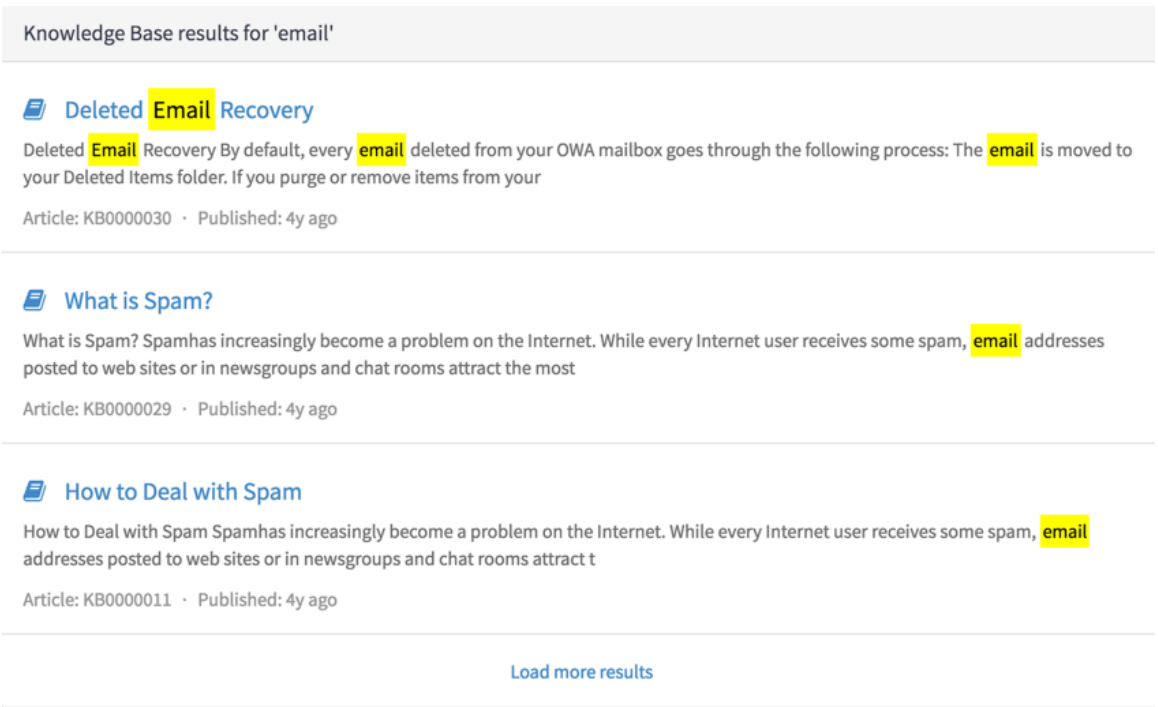

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
if(results.length > count) {
 results.pop();
} else {
 // In order to indicate that a result in the result
 // set is the final result (that there are
 // no more results to be fetched), add this property
 // to the final element in your result set.
 results[results.length - 1].isLastResult = true;
}
return results;
})(query, queryLocation, count, facets);
```

다른 예는 지식베이스 검색 소스를 참조하십시오.

5. 검색 페이지 위젯 또는 패싯이 적용된 검색 위젯 인스턴스 옵션에서 검색 소스에 대한 쿼리당 최대 결과 수를 정의합니다.

결과
검색 페이지는 한 번에 정의된 수의 결과만 반환합니다. 사용자가 더 많은 결과 로드를 선택하면 검색 소스가 쿼리 또는 데이터 가져오기 스크립트를 다시 실행합니다.



고급 자동 완성 템플릿 만들기

고급 템플릿을 사용하여 자동 완성 결과가 표시되는 방식을 구성합니다.

시작하기 전에

주:
검색 제안은 서비스 포털의 자동 완성 검색을 대체합니다. `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior` 시스템 속성을 업데이트하여 이 동작을 변경합니다. 자세한 내용은 검색 제안 활성화 및 비활성화를 참조하세요. 서비스 포털 검색 위젯은 사용자가 활성화한 기능을 자동으로 사용합니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 의 검색 소스 정의필수 필드를 모두 채우십시오.
2. 검색 소스 기록의 자동 완성 탭에서 고급 자동 완성 구성 확인란을 선택합니다.
3. 자동 완성 템플릿 필드에서 HTML 템플릿을 추가합니다.

Example

이 예는 AngularJS 바인딩을 사용하여 자동 완성 결과에 서비스 카탈로그 이미지를 표시합니다.

```
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc_guide'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-icon fa fa-file-text-o" ng-if="match.model.type=='sc_content' &&
 match.model.content_type == 'kb'"></i>
<strong ng-if="match.model.type=='sc_content' && match.model.content_type ==
 'external'">☒</strong>
<span ng-bind-html="match.label | uibTypeaheadHighlight:query"></span>
```

4. 업데이트를 클릭합니다.

자동 완성 결과는 Service Catalog 기록에 정의된 이미지 옆에 표시됩니다.



튜토리얼: 외부 지식베이스 검색 소스 설정

고급 검색 소스를 정의하여 인터넷의 모든 소스에서 데이터를 반환할 수 있습니다. 검색 소스의 강력한 기능을 이해하려면 이 튜토리얼을 따라 외부 지식베이스 검색 소스를 설정하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

고급 검색 소스를 만들려면 REST API를 통해 외부 웹 사이트에 대한 인증된 액세스와 AngularJS 에 대한 기본 지식이 필요합니다.

이 태스크 정보
이 통합에서는 다음을 수행합니다.

- ServiceNow 테이블 API 를 사용하여 다른 ServiceNow 인스턴스에서 지식베이스를 쿼리하는 데이터 가져오기 스크립트를 만듭니다.
- JSON 응답을 디코딩하고 검색 위젯이 예상하는 필드를 정의합니다.
- 검색 소스 HTML 템플릿을 업데이트하여 외부 사이트에서 검색 결과를 엽니다.

프로시저

1. 플랫폼 UI에서 다음으로 이동합니다. **Service Portal** 〉 포털 을 클릭하고 검색 소스를 추가할 포털을 선택합니다.
2. **Search** Sources(검색 소스) 관련 목록에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 검색 소스의 이름과 ID를 생성합니다.
   ID는 고유해야 하며 공백이나 특수 문자를 포함해서는 안 됩니다.
4. 데이터 원본 탭에서 스크립팅된 원본 확인란을 선택합니다.
5. 데이터 가져오기 스크립트 필드에 콘텐츠를 추가합니다.

   a. 인스턴스가 실행할 검색 기능을 정의합니다.

   Example

   이 예제에서는 레코드 없는 RESTMessageV2 예제 를 사용하지만 필요한 경우 사전 구성된 아웃바운드 REST 웹 서비스를 사용하거나 보다 안전한 인증 프로파일을 만들도록 이 예제를 수정할 수 있습니다.

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://myInstance.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=GOTO123TEXTQUERY321%3D" + encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
   var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
       ws.setBasicAuth("search_user", "search");
       ws.setHttpMethod("get");
       ws.setEndpoint(url);

       var jsonOutput = ws.execute();

return results;
})(query);
```

   주:
   앞의 예에서 ws.setBasicAuth 에는 원격 인스턴스에 대한 사용자 이름과 비밀번호가 필요합니다. 자세한 내용은 RESTMessageV2 - Scoped, Global 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. if 문을 데이터 가져오기 스크립트에 추가하여 반환되는 JSON 객체를 디코딩하고, 각 결과를 반복하고, 예상 필드를 설정합니다.

Example

최종 데이터 가져오기 스크립트는 다음과 같습니다.

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://<my-instance>.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=
GOTO123TEXTQUERY321%3D" +
encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
   ws.setBasicAuth("search_user", "search");
   ws.setHttpMethod("get");
   ws.setEndpoint(url);

   var jsonOutput = ws.execute();
   if (jsonOutput) {
      var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
      results = response.result;
      results.forEach(function(result) {
         result.url = "https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=" +
 result.number;
         result.target = "_blank";
         result.primary = result.short_description;
      });
   }

   if (jsonOutput.haveError()){
      gs.addErrorMessage(jsonOutput.getErrorMessage());
   }

return results;
})(query);
```

이 예제에서는 결과 객체에 다음 필드가 설정됩니다.

- **url**: 인스턴스에서 ServiceNow 기록을 열지 않고 외부 사이트에 링크하는 경우 링크가 연결되는 위치를 정의합니다.
- **target**: 링크의 대상입니다. 새 탭에서 결과를 열려면 대상을 `_blank` 로 설정하고, 그렇지 않으면 비워 둡니다.
- **primary**: 검색 결과에 표시되는 기본 필드입니다.

6. 검색 페이지 서식 파일을 업데이트하여 외부 사이트에서 검색 결과를 엽니다.

Example

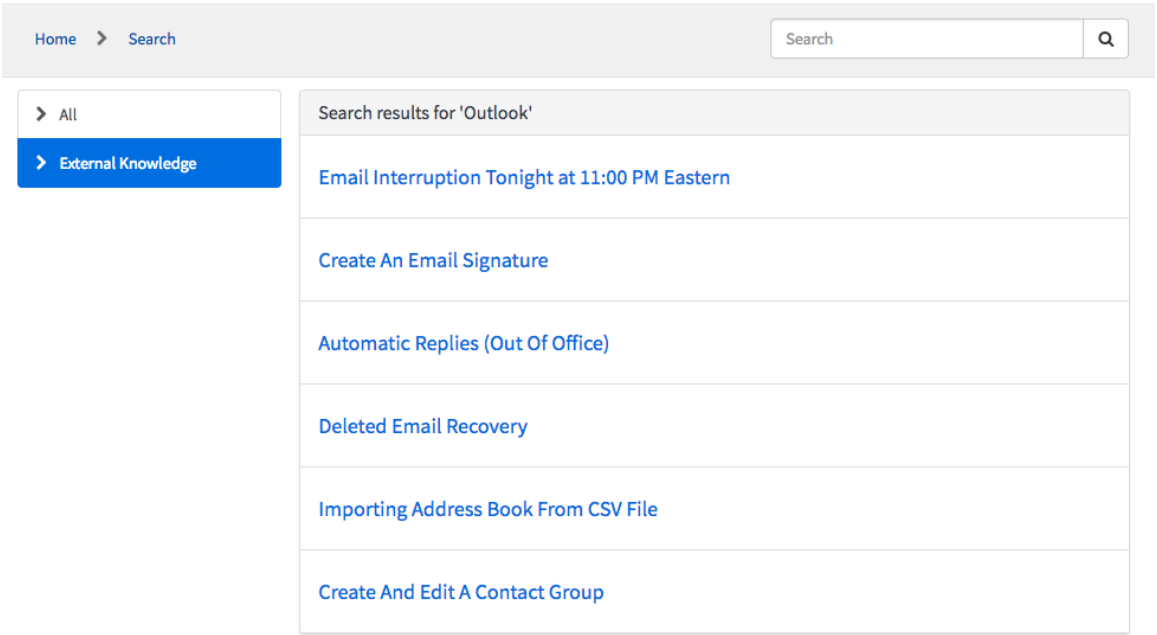
```
<div>
 <a
href="https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article={{item.number}}"
target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  <span ng-bind-html="highlight(item.primary, data.q)"></span>
 </a>
 <span class="text-muted" ng-repeat="f in item.fields | limitTo: 4">
  <span class="m-l-xs m-r-xs" ng-if="!$first"> · </span>
  {{f.label}}: <span ng-bind-html="highlight(f.display_value, data.q)"></span>
 </span>
</div>
```

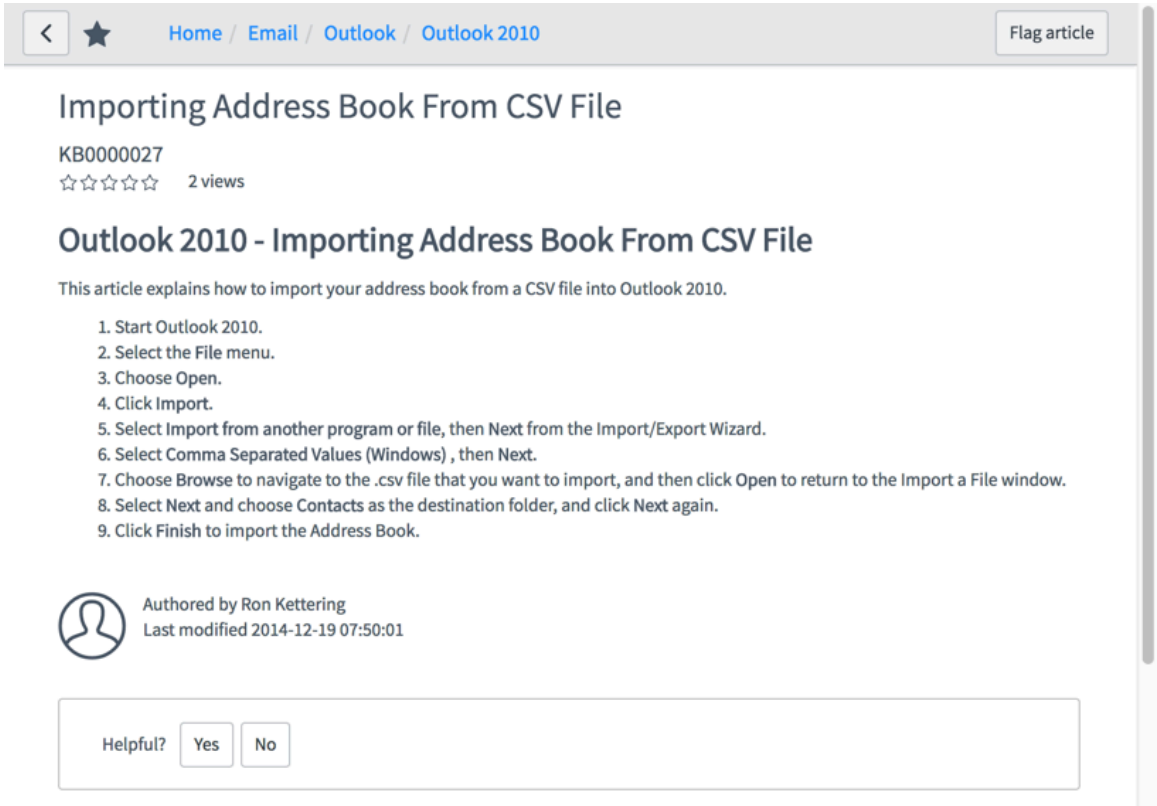
7. 업데이트를 클릭합니다.

결과
포털에서 외부 검색을 테스트합니다. 3단계에서 정의한 이름 필드 값 아래에 결과가 표시됩니다.



각 검색 결과는 검색 페이지 템플릿에 정의된 외부 사이트에서 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



예: **GitHub** 검색 소스 설정

외부 웹 사이트의 데이터를 쿼리하는 고급 검색 소스를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

고급 검색 소스를 만들려면 REST API를 통해 외부 웹 사이트에 대한 인증된 액세스와 AngularJS 에 대한 기본 지식이 필요합니다.

프로시저

1. 플랫폼 UI에서 다음으로 이동합니다. **Service Portal** 〉 포털 을 클릭하고 검색 소스를 추가할 포털을 선택합니다.
2. Search Sources(검색 소스) 관련 목록에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 검색 소스의 이름과 ID를 생성합니다.
   ID는 고유해야 하며 공백이나 특수 문자를 포함해서는 안 됩니다.
4. 데이터 원본 탭에서 스크립팅된 원본 확인란을 선택합니다.
5. 데이터 가져오기 스크립트 필드에 콘텐츠를 추가합니다.

Example

GitHub 통합을 설정하려면 다음을 수행합니다.

```
(function(query) {
   var results = [];
   /* Calculate your results here. */
   var url = "https://api.github.com/search/repositories?q=" + encodeURI(query);
   var ws = new GlideHTTPRequest(url);
   ws.setBasicAuth("YOUR_USERNAME_HERE", "YOUR_PASSWORD_HERE");
   var jsonOutput = ws.get();
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    if (jsonOutput) {
        var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
        results = response.items;
        results.forEach(function(result) {
            result.url = result.svn_url;
            result.target = "_blank";
            result.primary = result.full_name;
        });
    }

    return results;
})(query);
```

주:
앞의 예에서 ws.setBasicAuth 에는 외부 자원에 대한 사용자 이름 및 비밀번호가 필요합니다. 자세한 내용은 GlideHTTPRequest - 전역을 참조하세요.

6. 검색 페이지 템플릿을 사용하여 검색 결과가 표시되는 방식을 사용자 지정할 수 있습니다.

Example

```
<div>
  <div class="pull-right">
    <strong>{{item.language}}</strong>
    <a ng-href="{{item.svn_url}}/stargazers" target="_blank" class="m-l-sm"><span
 class="fa fa-star m-r-xs"></span>{{item.stargazers_count}}</a>
    <a ng-href="{{item.svn_url}}/network" target="_blank" class="m-l-sm"><span class="fa
 fa-code-fork m-r-xs"></span>{{item.forks}}</a>
  </div>
  <a ng-href="{{item.svn_url}}" target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
    <span ng-bind-html="highlight(item.full_name, data.q)"></span>
  </a>
  <p>{{item.description}}</p>
  <p>Updated <sn-time-ago timestamp="item.updated_at"></sn-time-ago> ago</p>
</div>
```

검색 패싯 사용

새 인스턴스에서는 검색 패싯이 기본적으로 활성화됩니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 페이지 경로 맵 (sp_page_route_map) 테이블에서 기록을 활성화하여 검색 패싯을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
검색 패싯은 sp_search 페이지의 패싯이 적용된 검색 위젯에 렌더링됩니다. 업그레이드 후 검색 패싯을 활성화하려면 페이지 경로 맵 기록을 활성화하여 검색 결과를 라우트하여 sp_search 페이지에서 렌더링합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Service Portal** > 페이지 경로 맵레이블이 표시됩니다.
2. 목록에서 검색 기록을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 기록은 에서 검색 결과를 볼 때 검색 페이지에서 sp_search 페이지로 사용자를 리디렉션합니다 서비스 포털. sp_search 페이지에는 데스크톱과 모바일 환경 모두에서 검색 패싯을 지원하는 패싯이 적용된 검색 위젯이 포함되어 있습니다.

3. 활성 필드를 true로 설정합니다.

결과
에서 서비스 포털검색을 사용하면 sp_search 페이지에서 결과가 렌더링됩니다. 최종 사용자가 검색 결과를 필터링할 수 있도록 검색 소스에 패싯을 추가합니다. 패싯에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 단순 검색 소스에 패싯 추가.

단순 검색 소스에 패싯 추가

최종 사용자가 단순 검색 소스에 대 한 검색 결과를 세분할 수 있습니다. 필드 값이나 쿼리 조건을 기준으로 결과를 반환하는 테이블 검색 소스에 대한 패싯을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

새 인스턴스에서는 검색 패싯이 기본적으로 활성화됩니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 페이지 경로 맵 [sp_page_route_map] 테이블에서 기록을 활성화하여 검색 패싯을 활성화합니다. 검색 패싯 사용 문서를 참조하십시오. 최대 30개 필터 항목으로 패싯 항목과 매핑된 쿼리를 생성합니다. 확인하려면 권한이 낮은 사용자로 다양한 키워드를 사용하여 각 검색 소스를 테스트합니다.

주:
인덱싱된 필드에 대해서만 검색 패싯을 설정합니다. 인덱싱되지 않은 필드는 결과를 반환하는 데 시간이 오래 걸릴 수 있으며, 신속한 검색 환경을 위해 최적화되지 않습니다. 자세히 알아보기: Configure a table for indexing and searching .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 검색 소스레이블이 표시됩니다.
2. 단순 검색 소스를 열거나 생성합니다.
   단순 검색 소스는 데이터 가져오기 스크립트를 사용하지 않습니다. 대신, 테이블을 검색 가능한 데이터의 소스로 정의합니다. 검색 소스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털에서 검색 구성.
3. 패싯 관련 목록을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
   패싯 양식이 표시됩니다.
5. 필드를 완성합니다.

필드	설명
이름	패싯 헤더의 표시 이름입니다.
애플리케이션	검색 소스의 애플리케이션 범위입니다. 이 값은 읽기 전용입니다.
선택 유형	허용되는 사용자 선택 유형: ○ 단일: 한 번에 하나의 필터 값만 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 할당 대상 필드에 대한 패싯이 생성된 경우 최종 사용자는 **Fred Luddy** 또는 **Beth Anglin**을 선택할 수 있지만 동시에 둘 다 선택할 수는 없습니다. 새 값을 필터링하기 전에 사용자는 먼저 현재 값을 지워야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 다중: 여러 필터 값을 동시에 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 할당 대상 필드에 대한 패싯이 생성된 경우 최종 사용자는 **Fred Luddy** 와 **Beth Anglin**을 모두 선택할 수 있습니다. 다중 선택은 OR 쿼리가 발생하기 때문에 Fred Luddy 또는 Beth Anglin에게 할당된 레코드가 표시됩니다.
활성	검색 결과에 필터 옵션을 표시할지 여부입니다.
매핑된 패싯 필터 사용	패싯을 **[Updated][After][Last week]**와 같은 쿼리 조건에 매핑합니다. 선택하면 필드 와 정렬 필드가 양식에서 제거됩니다. 저장 후 패싯 필터 관련 목록에서 필터를 정의합니다.
주문	여러 패싯이 정의될 때 표시 순서를 정의합니다. 일부 패싯에 순서 값이 정의되어 있지 않으면 순서가 정의된 패싯이 먼저 표시됩니다. 순서가 정의되지 않은 패싯은 알파벳순으로 표시됩니다.
테이블	쿼리가 생성되는 테이블입니다. 이 값은 읽기 전용이며 검색 소스에 사용되는 테이블에 의해 정의됩니다.
필드	 최종 사용자가 검색 결과를 필터링할 수 있는 필드입니다. 예를 들어 활성 을 선택하면 사용자가 검색 결과를 true 또는 false로 필터링할 수 있습니다. 참/거짓, 선택, 소수점, 부동 소수점 숫자, 정수, IP 주소, 롱, 참조, 문자열, 문자열(전체 UTF-8) 및 URL 유형의 필드만 지원됩니다.
정렬	필터 옵션이 표시되는 순서를 결정합니다. ○ 오름차순: 필터 옵션을 알파벳순인 경우 A에서 Z까지, 숫자순인 경우 가장 낮은 값에서 가장 높은 값 순으로 정렬합니다. 이 옵션이 기본 옵션입니다. ○ 내림차순: 필터 옵션을 알파벳순인 경우 Z에서 A로, 숫자순인 경우 가장 높은 값에서 가장 낮은 값으로 정렬합니다.

6. 기록을 저장합니다.
   매핑된 패싯 필터 사용을 선택하면 패싯 필터 관련 목록이 패싯 양식에 나타납니다.
7. 옵션: 매핑된 패싯 필터 사용을 선택한 경우 패싯 필터를 정의합니다.
   맵 패싯 필터는 쿼리 조건을 패싯 레이블에 매핑합니다. 최종 사용자가 패싯 목록에서 레이블을 선택하면 정의된 쿼리가 실행됩니다.

   a. 패싯 필터 관련 목록에서 신규를 클릭합니다.
      매핑된 패싯 양식이 나타납니다.

   b. 패싯 필터 필드를 정의합니다.

필드	설명
이름	패싯 필터 옵션의 표시 이름입니다.
주문	여러 패싯 필터를 정의할 때 표시 순서를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	(Optional) 일부 패싯 필터에 순서 값이 정의되어 있지 않으면 순서가 정의된 패싯 필터가 먼저 표시됩니다. 정의된 순서가 없는 패싯 필터는 알파벳순으로 표시됩니다.
애플리케이션	검색 소스의 애플리케이션 범위입니다. 이 값은 읽기 전용입니다.
패싯	매핑된 쿼리를 사용하는 검색 패싯입니다. 이 값은 읽기 전용입니다.
테이블	검색 패싯에 정의된 테이블입니다. 이 값은 읽기 전용입니다.
매핑된 쿼리	사용자가 검색 결과를 필터링하기 위해 설정할 수 있는 쿼리 조건입니다. 예를 들면 **[Updated][On][Today]**와 같습니다.

c. 제출을 클릭합니다.
사용자는 정의된 쿼리를 기반으로 검색 결과를 필터링할 수 있습니다.

검색 소스에 패싯 사용 안 함

시스템 속성을 추가하여 하나 이상의 검색 소스에 대한 패싯을 비활성화합니다. 비활성화되면 검색 소스는 sp_search 페이지의 패싯이 적용된 검색 위젯에 검색 패싯을 표시하지 않습니다. 단순 또는 고급 검색 소스에 대해 패싯을 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터에 sys_properties.list 를 입력하여 시스템 속성 테이블로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 glide.service_portal.disable_facets_for_search_sources를 입력합니다.
4. 값 필드에 패싯을 사용하지 않도록 설정할 검색 소스 Sys ID의 쉼표로 구분된 목록을 입력합니다. 공백은 포함하지 마십시오. 예: c6170ae86721220023c82e08f585efe6,c96eb1686721220023c82e08f585efff.
5. 제출을 클릭합니다.

결과
sp_seach 페이지에서 정의된 검색 소스를 선택하면 패싯이 표시되지 않습니다.

에서 검색 제안 채우기 서비스 포털

이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우, 스크립트를 실행하여 플랫폼 검색 테이블의 데이터로 검색 제안을 채워 사용자에게 검색 제안을 제공합니다. 또는 이 스크립트를 실행하는 대신 사용자가 키워드를 검색할 때까지 기다릴 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
새 인스턴스에서는 검색 제안이 기본적으로 활성화됩니다. 업그레이드된 인스턴스에서는 검색 제안을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 검색 제안 활성화 를 참조하십시오.

이 태스크 정보
Now Platform에서는 검색 제안을 생성하는 검색 데이터와 분석을 수집합니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 검색 분석은 아직 어떤 데이터도 포함하지 않습니다. 사용자에게 즉시 제안을 제공하려면 다음을 사용하여 검색 엔진을 채울 수 있습니다. 텍스트 검색 [text_search] 테이블 또는 서비스 포털 로그 항목 [sp_log] 테이블의 데이터. 서비스 포털 로그 항목 테이블에는 검색 서비스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포털 데이터만 포함되며 검색 제안을 채우는 데 시간이 덜 걸릴 수 있습니다. 텍스트 검색 테이블에는 전체 플랫폼의 검색 데이터가 포함됩니다.

검색 제안은 시간이 지남에 따라 더 많은 사람들이 를 사용 서비스 포털할수록 개선됩니다. 검색 제안은 Now Platform 기능입니다. 자세한 내용은 검색 제안을 참조하십시오.

⚠ 경고:
검색 제안을 채우는 작업은 완료하는 데 시간이 조금 걸릴 수 있는 자원 집약적 작업일 수 있습니다. 사용량이 가장 많은 시간에 이 스크립트를 실행하지 마십시오. 검색 제안 채우기는 도메인 분리 인스턴스에서 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업레이블이 표시됩니다.
2. 콜드 스타트를 방지하기 위해 제안 채우기 - 포털 예약된 작업을 엽니다.
3. 검색 구현에 맞게 스크립트를 수정합니다.

   a. 제안이 적용될 포털을 정의합니다.
   기본적으로 스크립트는 기본 시스템 서비스 포털에 제안을 채우지만 배열에 원하는 만큼 추가할 수 있습니다.

   ```
   var portals = ["Service Portal"];
   ```

   b. 데이터 출처 변경
   기본적으로 스크립트는 텍스트 검색 〔text_search〕 테이블에서 데이터를 임포트하지만 소스 테이블을 Service Portal 로그 항목 〔sp_log〕 테이블로 변경할 수 있습니다. 서비스 포털 로그 항목은 지난 90일 동안의 기록만 저장합니다.

   ```
   var searchLogTable = "text_search";
   ```

   c. 인스턴스의 사용자 지정 검색 소스로 데이터를 푸시합니다.

   외부 검색 소스에는 제안을 사용할 수 없습니다. 검색 소스 이름과 Sys ID 모두에 데이터를 푸시해야 합니다.

   예를 들어 인시던트 테이블의 텍스트 검색을 사용자 지정 인시던트 검색 소스로 푸시합니다. 사용자 지정 검색 소스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 검색 소스 정의. 기본적으로 시스템은 카탈로그 및 지식 테이블의 텍스트 검색을 해당 검색 소스로 푸시합니다.

   각 사용자 지정 검색 소스에 대한 스크립트의 줄 11 뒤에 다음 코드를 추가합니다.

   ```
   searchSources.push("<search-source-table-name>");
   searchSourceIds.push("<search-source-sys-id>");
   ```

   검색 소스 테이블이 없으면 시스템은 해당 검색 소스에 제안을 푸시하지 않습니다.

   d. 기록을 저장합니다.
   스크립트에 필요한 구성이 포함되어 있는지 확인합니다. 스크립트는 한 번만 실행할 수 있습니다.

4. 기록을 활성화하고 지금 실행을 선택합니다.
   이 예약된 작업을 실행하면 검색 이벤트 〔sys_search_event〕, 검색 소스 이벤트 〔sys_search_source_event〕 및 검색 제안 〔sys_search_suggestion〕 테이블이 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
사용자가 검색 위젯에서 입력을 시작하면 제안이 서비스 포털 표시됩니다.

포털에 텍스트 인덱스 그룹 추가하기

정의 사용자가 검색 결과를 보는 방법입니다. 예를 들어, 여러 원본의 검색 결과를 결합하거나 특정 필드의 가중치를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
사용자 지정 검색 소스나 포털이 있는 경우, 기본 시스템 **portal_index_group** 텍스트 인덱스 그룹을 사용할 것인지 아니면 자신의 텍스트 인덱스 그룹을 생성할 것인지를 고려하십시오. 기본 시스템 텍스트 인덱스 그룹은 카탈로그 항목 및 지식 테이블을 포함합니다. 사용자가 서비스 포털에서 항목을 검색할 때, 이들 테이블에서 조합된 결과가 표시됩니다.

주:
테이블을 텍스트 인덱스 그룹에 추가하기 전에 테이블을 인덱싱합니다. 텍스트 인덱싱에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configure a table for indexing and searching .

텍스트 인덱스 그룹은 Now Platform 기능입니다. 자세히 알아보려면 인덱싱 및 검색을 위한 다중 테이블 구성 을 참조하십시오.

이 태스크 정보
주:
텍스트 인덱스 그룹은 외부 검색 소스를 지원하지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 포털레이블이 표시됩니다.
2. 텍스트 인덱스 그룹을 추가할 포털을 엽니다.
3. 텍스트 인덱스 그룹 필드를 추가하도록 양식을 구성합니다.
4. 원하는 텍스트 인덱스 그룹을 텍스트 인덱스 그룹 필드에 추가합니다.

결과
검색 결과는 텍스트 인덱스 그룹의 규칙에 따라 표시됩니다.

기본 포털 검색 소스 설정

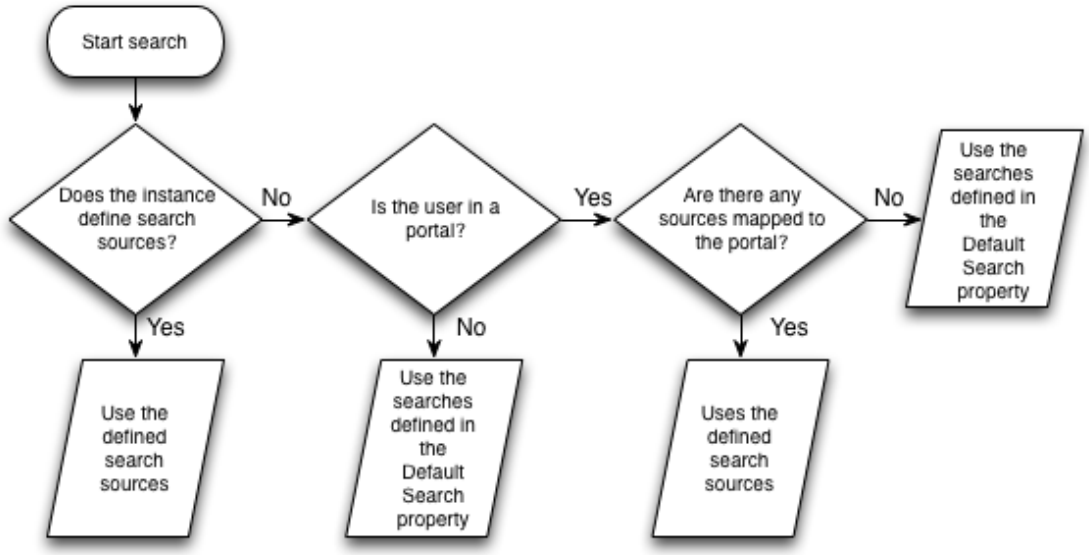
glide.service_portal.default_search_sources 시스템 속성을 사용하여 기본 검색 소스를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
포털에 대한 특정 검색 소스를 정의하지 않으면 시스템은 기본 검색 소스를 대신 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 검색 소스 흐름도



프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
2. 목록에서 시스템 속성 *glide.service_portal.default_search_sources*을 찾은 다음 속성 기록을 엽니다.
3. 쉼표로 구분된 목록을 사용하여 추가하려는 검색 소스의 sys_ID 시스템 속성의 값 필드에 복사합니다.

   기본 검색 소스가 검색 목록에 표시되는 순서를 변경하려면 속성에서 ID의 순서를 변경합니다.

   속성 값을 삭제하거나 속성을 모두 삭제하여 기본 검색 소스 동작을 제거할 수 있습니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

페이지에서 사용할 수 있는 검색 소스 구성

Contextual Search를 사용하여 자동 완성 검색 위젯의 인스턴스에 대한 검색 결과를 제한합니다.

Contextual Search를 사용하면 사용자는 특정 검색 소스에 대한 자동 완성 결과만 볼 수 있습니다. 예를 들어 Contextual Search가 활성화된 경우 Service Catalog 페이지에서 검색하면 Service Catalog 검색 소스의 결과만 표시됩니다.

1. 서비스 포털 디자이너(**Service Portal** 〉 서비스 포털 구성 〉 서비스 포털 디자이너에서 자동 완성 검색 위젯의 인스턴스를 찾습니다.
2. 위젯을 가리키고 편집 아이콘( )을 클릭합니다.

   또는 자동 완성 검색 위젯이 포함된 미리 보기 페이지(예: Service Catalog 홈페이지)에서 Control + 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 위젯 컨텍스트 메뉴를 엽니다. 그런 다음 인스턴스 옵션 **(Instance Options)**을 클릭합니다.
3. Contextual Search 소스 필드의 목록에서 검색 소스를 선택합니다.

   Contextual Search에 대해 나열된 검색 소스는 하나, 여러 개 또는 모든 검색 소스로 제한될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 검색 소스는 속성에 *glide.service_portal.default_search_sources* 정의되어 있으므로 검색 소스를 구성하지 않은 경우에도 자동 완성 검색 위젯은 여전히 자동 완성 제안을 표시합니다. 기본 검색 소스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기본 포털 검색 소스 설정.

포털 접근 관리

포털에 대한 사용자 액세스를 제어합니다.

다음과 같은 방법으로 포털에 접근하는 사람과 이들이 볼 수 있는 항목을 제어합니다.

- 인증: 사용자에 대한 로그인 및 Single Sign-On 구성
- 역할별로 페이지 액세스 제한: 역할을 사용하여 페이지를 볼 수 있는 사용자를 제한합니다.
- 공용 페이지: 페이지 기록의 공개 확인란을 사용하여 페이지에 공개적으로 액세스할 수 있도록 합니다.

  주:
  기본적으로 설치되는 여러 포털 페이지는 공개로 표시됩니다. 이러한 페이지를 식별하려면 *Public [is] true* 에 대한 서비스 포털 페이지 목록을 필터링하십시오. *Public* 값을 *false*로 설정하면 이러한 페이지를 공개적으로 사용할 수 없습니다.

- 사용자 기준: 사용자 액세스를 제한하는 고급 방법을 위해 사용자 기준을 만들어 페이지, 위젯, 위젯 인스턴스 및 검색 소스에 적용합니다.
- Multifactor Authentication: 인스턴스가 Multifactor Authentication을 요구하도록 구성된 경우 사용자는 초기 로그인 시 Multifactor Authentication을 설정하도록 자동으로 리디렉션됩니다. 설정 지침은 초기 로그인 시 다단계 인증 설정을 참조하세요. 다단계 인증이 선택 사항인 경우에도 사용자는 사용자 프로파일에서 인증을 사용하거나 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. 설정 지침은 사용자 프로필에서 다단계 인증 설정을 참조하세요.

Single Sign-On, 로그인 및 **URL** 리디렉션

서비스 포털 는 시스템 속성과 스크립트 포함의 조합을 사용하여 시스템에서 포털에 로그인하는 사용자의 URL 리디렉션을 처리하는 방법을 결정합니다.

SSO, URL 리디렉션 및 ServiceNow 플랫폼을 이해하는 사용자만 변경해야 합니다.

SSO(Single Sign-On) 및 서비스 포털

에서 서비스 포털Single Sign-On을 사용하려면 Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer 플러그인(com.snc.integration.sso.multi.installer)을 활성화해야 합니다.

시스템 속성을 사용하여 기본 IdP로 자동 리디렉션하는 경우 서비스 포털 자동으로 해당 IdP로 리디렉션됩니다. ID 공급자 서비스 포털 가 여러 개인 경우 로그인 페이지에 외부 로그인 사용 링크를 표시합니다. 플랫폼의 SSO 및 인증에 대한 자세한 내용은 다중 공급자 SSO(Single Sign-On) 를 참조하세요.

주:
서비스 포털 에는 다중 공급자 SSO 및 Okta 사용과 관련된 알려진 문제가 있습니다. 이 문제 및 임시 해결책에 대한 자세한 내용은 Service Portal: 복수 SSO를 활성화한 후 최종 사용자가 이미 로그인되어 있는 경우 OKTA를 통해 navpage.do 에 액세스할 수 있음(KB0687717) 문서를 Now Support 참조하십시오.

페이지에 대한 서비스 포털 인증 필요

페이지에 대한 서비스 포털 인증을 요구하려면 페이지 기록의 공개 플래그가 선택되지 않았는지 확인합니다. 자세한 내용은 디자이너를 사용하여 서비스 포털 페이지 만들기 및 편집 문서를 참조하십시오. 사용자가 비공개 페이지로 이동하면 요청한 포털의 로그인 페이지로 리디렉션됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 페이지 요청은 **$sp** 페이지를 통해 라우팅되므로 이 페이지는 공개되어야 합니다. 공용 페이지 sys_public 테이블의 다음 값은 페이지를 공개로 정의합니다.

- 페이지: $sp
- 활성: true

포털을 인스턴스 로그인 페이지로 구성

인증되지 않은 모든 사용자를 포털 로그인 페이지로 안내하여 로그인하도록 합니다. 포털 로그인 페이지가 인스턴스의 기본 로그인 페이지가 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음 설정으로 시스템 속성을 추가합니다 .
   - 이름: glide.entry.page.script
   - 유형: 문자열
   - 값:

```
new SPEntryPage().getLoginURL()
```

2. 옵션: 사용자를 기본 포털이 아닌 다른 포털로 안내해야 하는 경우 SPEntryPage 스크립트 포함에 지정된 포털을 편집합니다.

   (Optional) SPEntryPage는 인스턴스의 기본 포털을 리디렉션할 포털 경로로 사용합니다. 직원 센터 (esc)가 기본 포털입니다.

   주:
   스크립트 포함을 편집하면 향후 업데이트로 업그레이드되지 않습니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함레이블이 표시됩니다.

   b. 스크립트 포함〔sys_script_include〕 테이블에서 **SPEntryPage**라는 스크립트 포함을 검색합니다.

   c. 스크립트 필드에서 스크립트를 편집하여 할당된 포털을 원하는 portal_suffix으로 변경합니다.

   (Optional) 예를 들어 this.portal = this.getDefaultPortal(); 을 this.portal = "/sp/"; 로 리디렉션합니다 서비스 포털.

```
SPEntryPage.prototype = {

   initialize: function() {
      this.logVariables = false; // for debugging
      this.portal = this.getDefaultPortal(); // The URL suffix for default portal
   },
```

   주:
   /sp 뒤의 슬래시 문자(/)는 Single Sign-On을 구성할 때 문제를 일으킬 수 있습니다. 문제가 발생하면 스크립트에서 문자를 제거해 보세요.

로그인 후 서비스 포털로 리디렉션

로그인한 후 사용자를 페이지로의 서비스 포털 조건부 리디렉션합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 다음 속성과 값을 추가합니다.

속성	유형	값	설명
glide.entry.first.page.script	문자열	new SPEntryPage().getFirstPageURL()	인증 후 첫 페이지
glide.entry.page.script	문자열	사용자를 로그인할 위치로 리디렉션하는 서버 스크립트입니다. 예: new SPEntryPage().getLoginURL()	로그인할 위치를 결정하는 서버 스크립트 포함 메서드에 대한 호출을 포함합니다.

getFirstPageURL은 주로 다음을 수행합니다.

- login_redirect.do로 리디렉션하여 프레임셋(있는 경우)을 벗어납니다.
- 사용자에게 역할이 없는 경우 기본 포털로 리디렉션하고, 포털로 직접 이동하지 않으려는 역할을 가진 사용자의 경우 전체 플랫폼으로 리디렉션합니다.

  사용자에게 역할이 없는 경우 페이지와 동일한 포털로 리디렉션됩니다. 예:

  https://<instance_name>.service-now.com/nav_to.do?uri=change_request_list.do

  역할이 없는 사용자를 다음으로 보냅니다.

  https://<instance_name>.service-now.com/sp/?id=list&table=change_request.

주:
이 변경으로 인해 역할이 없는 사용자는 전체 플랫폼에 액세스할 수 있습니다. 역할이 없는 사용자가 플랫폼에 접근하지 못하게 하고 항상 포털로 리디렉션하려면 시스템 속성 값을 *glide.entry.loggedin.page_ess* 포털 접미사(#: /sp)로 설정합니다.

3. 옵션: **SPEntryPage** 스크립트 포함에서 로그인 후 동작을 사용자 지정합니다.

   (Optional) 스크립트 포함 수정에 대한 자세한 내용은 스크립트 포함을 참조하십시오.

   예를 들어, 특정 역할을 가진 사용자가 로 리디렉션 서비스 포털되도록 하려면 다음 코드에서 user.hasRoles() 를 수정할 수 있습니다.

```
if (user.hasRoles() && !redirectURL && !isServicePortalURL)
```

주:

- 스크립트 포함을 편집하면 향후 업데이트로 업그레이드되지 않습니다.
- admin 역할의 사용자는 항상 user.hasRoles() 검사를 통과합니다.
- 외부 인증을 사용하는 경우 IdP가 RelayState URL 매개 변수를 지원하는지 확인합니다. 이 매개변수는 사용자가 인증하는 동안 원래 요청된 URL을 유지하며 로그인 후 리디렉션에 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

리디렉션을 디버깅하려면 을 참조하십시오 서비스 포털 URL 리디렉션 디버그. 추가 리디렉션 문제 해결 정보는 Now Support 지식베이스에서 서비스 포털을 사용한 리디렉션에 대한 질문과 대답 (KB0747432) 문서를 참조하십시오.

서비스 포털 **URL** 리디렉션 디버그

첫 번째 페이지에 로그인하고 첫 페이지로 리디렉션하기 위한 URL 리디렉션을 서비스 포털 디버그합니다.

SPEntryPage의 디버그 출력을 보고 SPEntryPage가 리디렉션하는 세션 변수를 보려면 다음을 수행합니다.

1. 시스템 속성 glide.entry.first.page.script에 `# SPEntryPage().getFirstPageURL()` 값이 있는지 확인합니다.
2. SPEntryPage 스크립트 포함에서 `this.logVariables = true`를 설정합니다.
3. 별도의 브라우저에서 로그인합니다.
4. 시스템 네비게이터에서 다음으로 이동하여 로그 출력을 봅니다. 시스템 로그 〉 시스템 로그 〉 모두레이블이 표시됩니다.

역할별 페이지 보안 구성

페이지를 공개로 설정하거나 역할별로 필터링합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보

공개 페이지에는 사용자 로그인이 필요하지 않습니다. 누구나 액세스할 수 있습니다. 다른 모든 옵션에는 사용자 인증이 필요합니다.

프로시저

1. Service Portal 구성 페이지(**Service Portal** 〉 서비스 포털 구성)에서 페이지 편집기를 엽니다.
2. 페이지 선택 목록에서 페이지 보안을 적용할 페이지를 검색합니다.
3. 트리 뷰에서 가장 높은 수준의 노드를 선택합니다.
4. 페이지 보안을 구성합니다.
   - 페이지를 공개하려면 공개 확인란을 선택합니다. 모든 사용자는 공개로 표시된 페이지에 액세스할 수 있습니다.
   - 특정 역할에 대한 액세스를 제한하려면 쉼표로 구분된 목록에 역할을 추가합니다. 나열된 역할이 없는 사용자는 포털에 표시되는 경우 해당 페이지에 대한 링크를 볼 수 있습니다. 페이지를 열려고 하면 "페이지를 찾을 수 없음" 오류가 발생합니다.

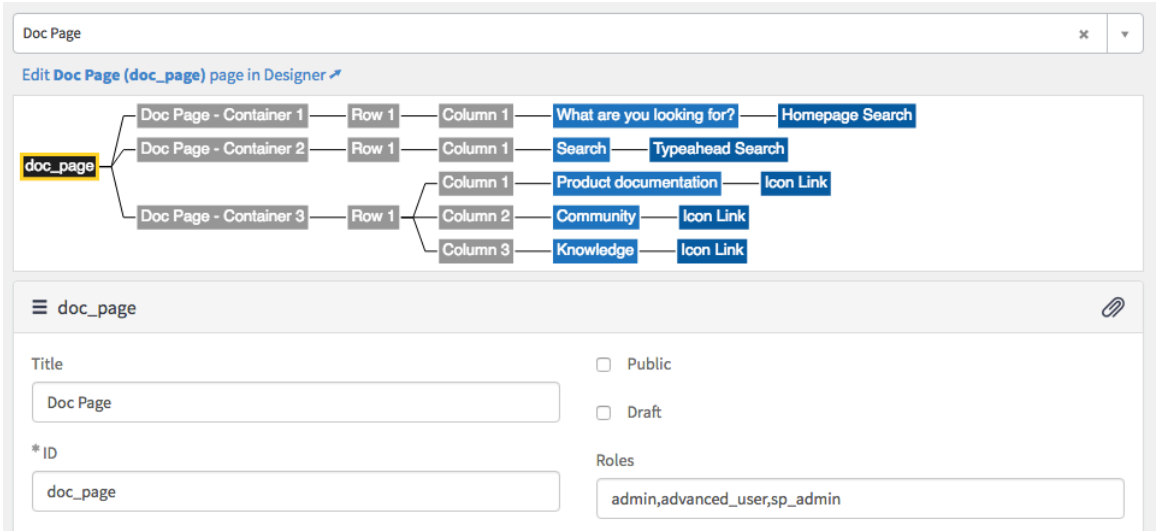
     주:
     공용을 선택하고 역할 목록을 추가하면 모든 사용자가 페이지에 계속 액세스할 수 있습니다.

   - 페이지가 아직 개발 중인 동안 관리자만 볼 수 있는 초안 페이지를 만들려면 초안을 선택합니다. 사용자는 초안 상태의 페이지를 보려면 관리자 역할이 있어야 합니다. 다른 모든 사용자에게 '페이지를 찾을 수 없음' 오류가 표시됩니다.
5. 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example:

역할별 접근이 제한된 페이지



다음에 수행할 작업
페이지의 위젯에 대한 보안을 구성하려면의 위젯 보안 구성 단계를 따르십시오.

위젯 보안 구성

의도한 대상만 위젯에 액세스할 수 있도록 위젯 보안을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
위젯 보안을 구성하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

- 로그인이 있는 사용자만(인증된 사용자) 위젯을
- 위젯을 특정 역할을 가진 사용자로만 제한
- 공용 위젯이 게스트(미인증) 사용자에 대해 데이터를 접근하고 반환할 수 있는 테이블 제한

위젯 보안을 구성할 때 위젯이 표시되는 페이지를 통해 사용자가 위젯에 액세스할 수 있도록 페이지 보안을 적절하게 구성합니다. 자세한 내용은 역할별 페이지 보안 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 위젯레이블이 표시됩니다.
2. 구성할 위젯의 기록을 엽니다.
3. 양식에서 위젯 보안을 구성합니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

서비스 포털에 대한 사용자 기준

사용자 기준을 사용하면 역할, 부서, 그룹, 위치 또는 회사를 기준으로 사용자에게 액세스를 허용할 수 있습니다. 관리자는 사용자 기준을 생성하고 적용하여 포털의 페이지, 위젯, 위젯 인스턴스, 공지 및 검색 소스에 대한 접근을 제어할 수 있습니다.

사용자 기준 기록은 사용자 기록에 대해 평가되는 조건을 정의합니다. 사용자 기준이 정의되면 포털 기록은 정의된 조건을 통과한 사용자에게만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기준은 에서 서비스 포털사용되는 플랫폼 기능입니다. 사용자 기준에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.Now Platform

- Service Catalog: 항목 및 범주의 보안을 설정합니다.
- Knowledge Management: 사용자 기준을 통해 지식베이스 수준에서 액세스를 제어합니다.

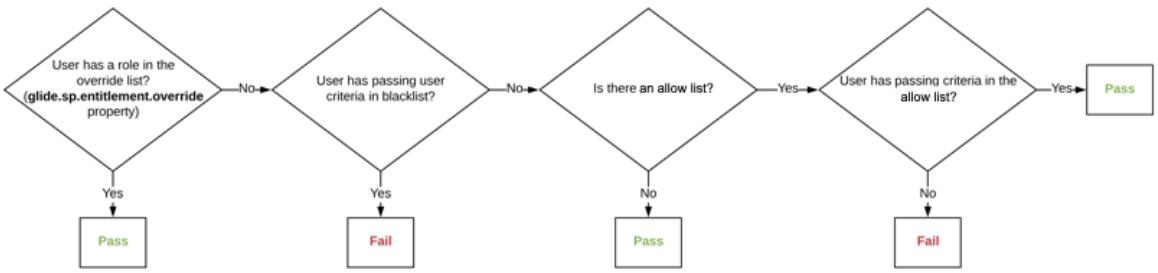
중요사항:
사용자 기준을 추가하거나 변경한 후 로그아웃했다가 다시 로그인하여 이전 구성을 지워야 할 수도 있습니다.

역할 기반 권한을 사용자 기준 기록으로 변환

의 사용자 기준 서비스 포털 은 역할 기반 권한을 대체합니다. 플러그인에 대한 서비스 포털 사용자 기준을 활성화한 후에는 **true**여야 합니다서비스 포털 시스템 속성에 대한 사용자 기준 설정. 시스템 속성이 true로 설정되면 페이지, 위젯 또는 검색 소스에 대해 정의된 기존 역할이 자동으로 사용자 기준 기록으로 변환됩니다. 사용자 기준을 비활성화하고 역할 기반 권한을 계속 사용하려면 시스템 속성을 **false**로 설정합니다.

사용자 기준 확인

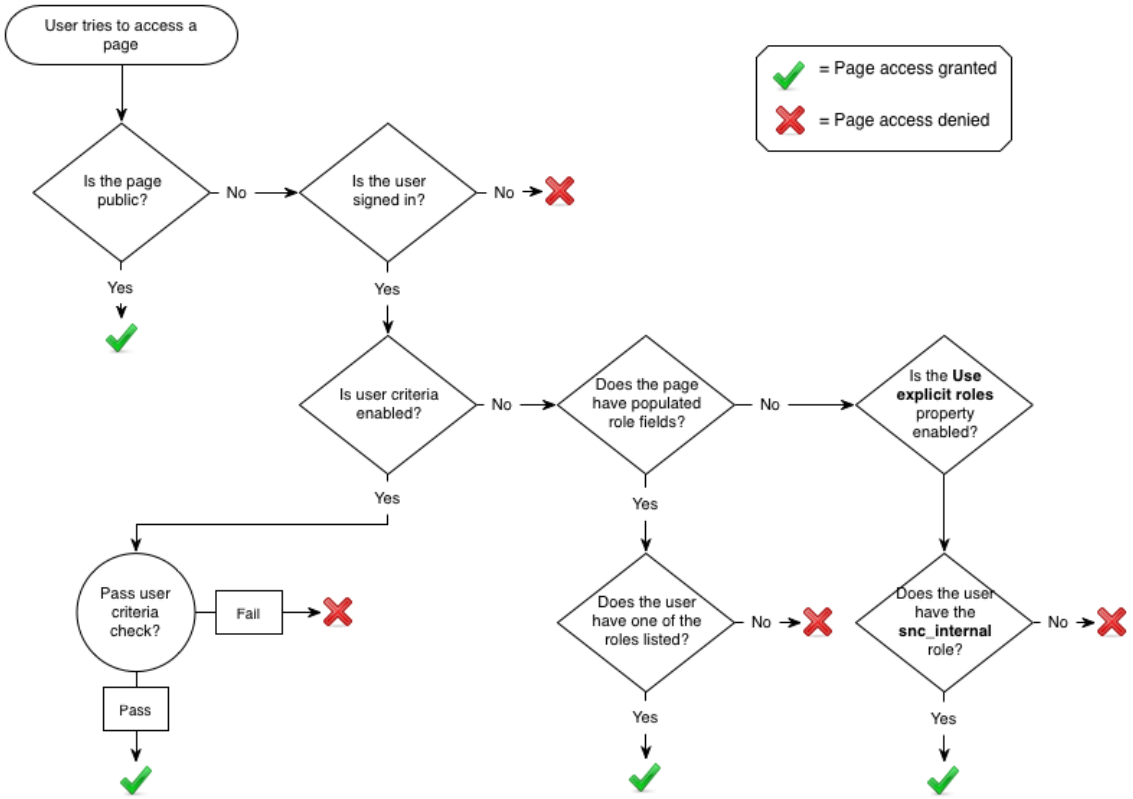
사용자 기준은 다음 체크인 서비스 포털 을 사용하여 사용자 액세스를 검증합니다.



페이지 접근 사용자 기준

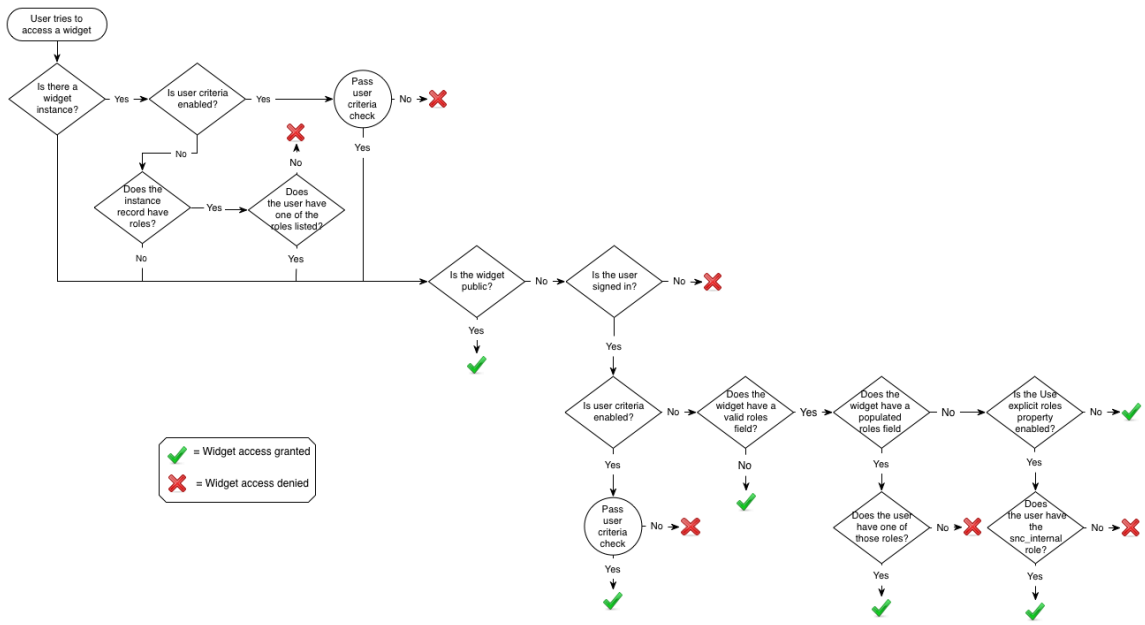
다음 다이어그램은 시스템에서 사용자 기준에 따라 사용자가 페이지에 액세스할 수 있는지 여부를 결정하는 방법을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



위젯 접근 사용자 기준

다음 다이어그램은 시스템에서 사용자의 특정 위젯 또는 위젯 인스턴스 액세스 권한 여부를 결정하는 방법을 보여줍니다.



Service Portal 플러그인에 대한 사용자 기준 활성화

관리자 역할이 있는 경우 User Criteria Support 플러그인(com.glide.service-portal.user-criteria)을 활성화 서비스 포털 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
플러그인을 활성화하면 인스턴스에 이미 있는 기록에 대한 서비스 포털 사용자 기준 기록이 생성됩니다. 플러그인은 이후에 설치된 플러그인에 의해 추가된 기록에 대해서는 서비스 포털 사용자 기준을 생성하지 않습니다. 이러한 기록의 경우 사용자 기준을 수동으로 만들거나 가져와야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

관련 정보

플러그인 목록(Washington DC)

서비스 포털 시스템 속성에 대한 사용자 기준 설정

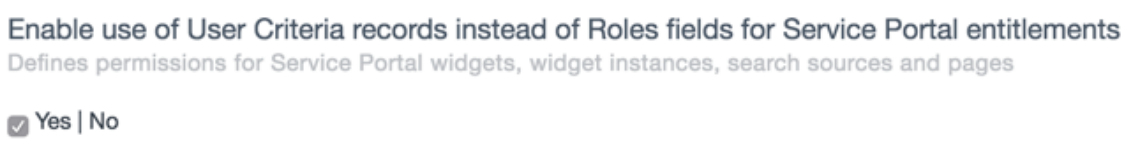
User Criteria Support 플러그인을 서비스 포털 활성화한 후에는 시스템 속성을 true로 설정해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
시스템 속성을 설정하면 에 대한 사용자 기준이 서비스 포털활성화됩니다. 시스템 속성이 true로 설정되면 페이지, 위젯 또는 검색 소스에 대해 정의된 기존 역할이 자동으로 사용자 기준 기록으로 변환됩니다. 사용자 기준을 비활성화하고 역할 기반 권한을 계속 사용하려면 시스템 속성을 false로 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 속성레이블이 표시됩니다.
2. 다음 속성을 true로 설정하려면 확인란을 클릭합니다.



3. 저장을 클릭합니다.

에 대한 사용자 기준 기록 생성 서비스 포털

내 항목에 서비스 포털 적용할 사용자 기준 기록을 만들고 페이지, 위젯, 위젯 인스턴스, 검색 소스에 대한 사용자 액세스를 제어합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
페이지, 위젯 또는 위젯 인스턴스에 사용자 기준 적용서비스 포털서비스 포털 구성(**Service Portal** 〉 **Service Portal** 구성). 플랫폼 UI 내에서만 사용자 기준을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에서 **Service Portal**을 입력합니다.
2. 페이지, 위젯 또는 위젯 인스턴스 기록을 선택합니다.
3. 기록 하단의 관련 목록에서 볼 수 있음 또는 볼 수 없음 탭을 선택하고 새로 만들기를 클릭합니다.

   사용자 기준 기록이 이미 만들어진 경우 편집 을 클릭하여 페이지, 위젯 또는 위젯 인스턴스에 사용자 기준을 적용할 수 있습니다.

   사용자 기준 기록은 [user_criteria] 테이블에 저장됩니다.
4. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

서비스 포털 사용자 기준

필드	설명
이름	기준 기록의 이름입니다.
사용자	액세스 기준과 일치하는 사용자 기록입니다.
그룹	액세스 기준과 일치하는 그룹 기록입니다.
역할	액세스 기준과 일치하는 그룹입니다.
고급	스크립트 필드를 표시하거나 숨깁니다.
스크립트	추가 기준을 정의하고 true 또는 false를 반환합니다. 이 필드는 고급이 선택된 경우에만 사용할 수 있습니다. 주: ○ 스크립트는 사용자 기준의 스크립트를 포함하여 동적으로 평가되기 때문에 기록이 성능을 저하시킬 수 있습니다. ○ 함수와 함수 이름을 대답으로 사용하지 마십시오. 즉, answer()를 사용하지 마십시오.
애플리케이션	사용자 기준 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다.
활성	이 기준 기록을 활성화하거나 비활성화합니다.
회사	액세스 기준과 일치하는 회사입니다.
위치	액세스 기준과 일치하는 위치입니다.
부서	액세스 기준과 일치하는 부서입니다.
모두 일치	채워진 각 기준 필드의 모든 요소가 일치해야 하는지 여부를 결정합니다. 선택하는 경우 모든 조건에 일치하는 사용자에게만 접근 권한이 부여됩니다. 선택을 취소하면 사용자는 하나 이상의 설정된 기준을 충족해야 접근 권한이 부여됩니다. 기본적으로 이 확인란은 충족되는 조건이 있으면 일치를 제공하도록 선택이 취소되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	예를 들어 다음에 대한 사용자 기준 기록을 고려해 보십시오. ○ 위치 A 또는 B ○ 회사 C 또는 D 모두 일치를 선택하면 이러한 모든 조건을 충족하는 사용자만 일치합니다. 예를 들어 위치 A와 회사 C 조건을 모두 충족하는 사용자입니다. 모두 일치 확인란의 선택을 취소하면 이러한 조건 중 어느 하나라도 충족하는 사용자가 일치합니다. 예를 들어 위치 B 조건을 충족하는 사용자입니다. 주: 모두 일치를 선택하는 경우 절대 충족할 수 없는 모순되는 조건을 만들지 않도록 해야 합니다. 예를 들어 위치 A의 모든 사용자가 회사 G에서 일한다면 이 예의 조건은 절대 충족할 수 없습니다.

5. 제출을 클릭합니다.

페이지, 위젯 또는 위젯 인스턴스에 사용자 기준 적용

사용자 기준을 페이지, 위젯 또는 위젯 인스턴스에 할당하여 포털의 컨텐츠에 대한 사용자 액세스를 제한합니다.

시작하기 전에
Service Portal 사용자 기준 지원(com.glide.service-portal.user-criteria) 플러그인을 활성화하고 시스템 속성을 **true**로 설정합니다*glide.service_portal.user_criteria_enabled*.

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
단일 포털 항목에 여러 사용자 기준 기록을 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. Service Portal 구성 페이지(**Service Portal** 〉 서비스 포털 구성)에서 페이지 편집기를 엽니다.
2. 목록에서 페이지를 선택합니다.
3. 페이지 트리에서 페이지, 위젯 또는 위젯 인스턴스 노드를 선택합니다.
4. 관련 목록에서 볼 수 있는 사용자 또는 볼 수 없는 사용자를 클릭합니다.
5. 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 볼 수 있음 또는 볼 수 없음 목록에서 기준을 선택합니다.

   볼 수 있음 또는 볼 수 없음 목록에서 기준을 선택하면 에서 에 대한 사용자 기준 기록 생성 서비스 포털 만들어진 사용자 기준 기록이 선택한 페이지, 위젯 또는 위젯 인스턴스에 적용됩니다.

7. 저장을 클릭합니다.

검색 소스에 사용자 기준 적용

검색 소스에 사용자 기준을 할당하여 포털의 콘텐츠에 대한 사용자 접근을 제한합니다.

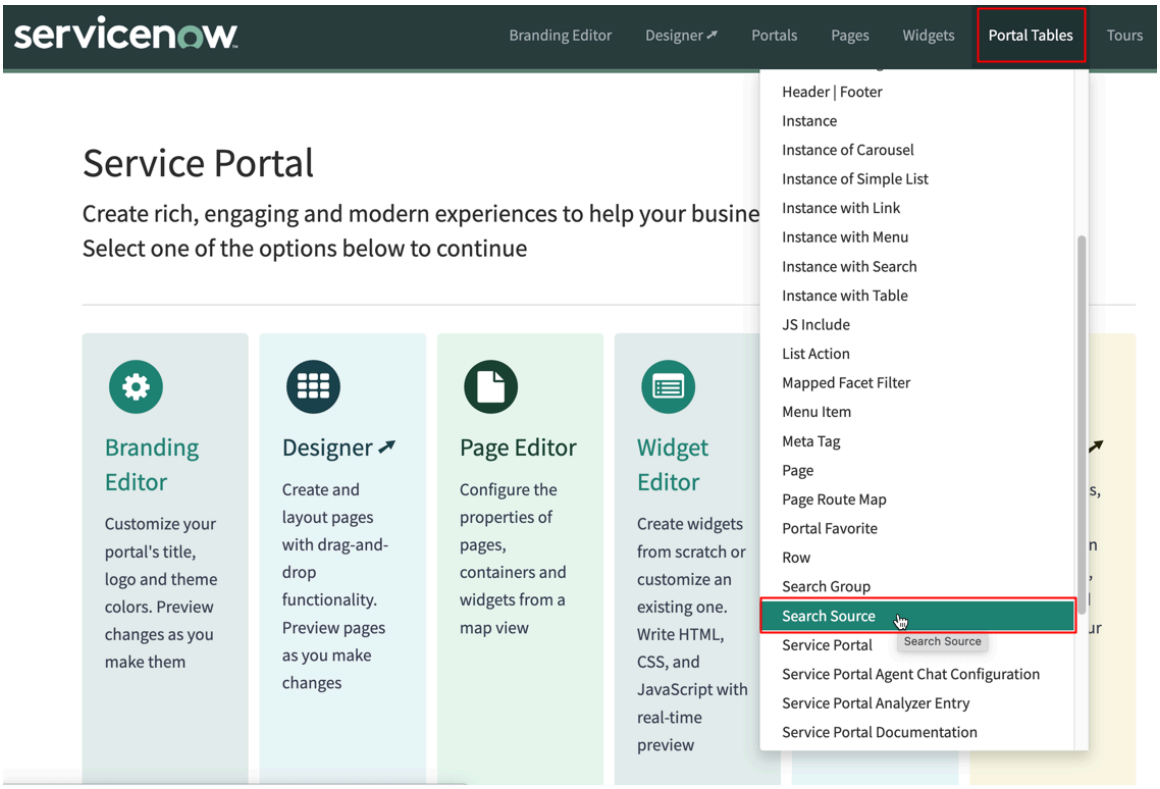
시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
사용자 기준을 사용자 지정 또는 기본값 포털에서 검색 구성에 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. Service Portal 구성 페이지(**Service Portal** 〉 서비스 포털 구성)에서 다음으로 이동합니다. 포털 테이블 〉 검색 소스 헤더 메뉴에서



2. 수정하려는 검색 소스 기록을 엽니다.
3. 관련 목록에서 검색 소스를 볼 수 있는 사용자 또는 검색 소스를 볼 수 없는 사용자를 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 볼 수 있음 또는 볼 수 없음 목록에서 기준을 선택합니다.

   볼 수 있음 또는 볼 수 없음 목록에서 기준을 선택하면 에서 에 대한 사용자 기준 기록 생성 서비스 포털 만들어진 사용자 기준 기록이 선택한 검색 소스에 적용됩니다.

6. 저장을 클릭합니다.

에 대한 전자 서명 사용 서비스 포털

승인 사용자의 재인증을 요구하도록 에서 서비스 포털 전자 서명을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
새 창에서 SSO 로그인을 `com.snc.integration.esig.window` 사용하도록 시스템 속성이 지원됩니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 전자 서명 승인 〔com.glide.e_signature_approvals〕 플러그인을 활성화합니다.
2. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 전자 서명 레지스트리레이블이 표시됩니다.
3. 전자 서명이 필요한 테이블을 목록에 추가합니다.

결과
전자 서명을 사용하면 승인자가 요청을 승인하거나 거부하기 위해 암호를 제공해야 합니다. Touch ID를 사용한 인증은 모바일 앱에서 작동합니다. 모바일 웹에서 승인자는 여전히 암호를 입력해야 합니다. 전자 서명 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Approval with e-signature .

새 창에서 **SSO** 로그인 사용

승인에 전자 서명을 사용할 때 SSO 인증을 위한 새 창을 엽니다.

시작하기 전에
SAML(Security Assertion Markup Language) 로그인은 데스크톱 서비스 포털에서만 지원됩니다.

자세한 내용은 전자 서명 SSO 로그인 KB 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. spEsignatureCustom 스크립트를 입력합니다.
   a. 필터 탐색기에 sys_ui_script.list 를 입력합니다.
   b. 새로 만들기를 선택하고 새 UI 스크립트를 만듭니다.
   c. UI 스크립트 양식의 API 이름 필드에 spEsignatureCustom 을 입력합니다.
   d. UI 유형 필드에서 모바일/**Service Portal**을 선택합니다.
   e. 스크립트 필드에 spEsignatureCustom 스크립트를 붙여넣습니다.
   f. 제출을 선택합니다.
2. spAuthCustom 스크립트를 입력합니다.
   a. 동일한 sys_ui_script.list 테이블에서 새로 만들기를 선택하여 다른 새 UI 스크립트를 만듭니다.
   b. UI 스크립트 양식에서 API 이름 필드에 spAuthCustom 을 입력합니다.
   c. UI 유형 필드에서 모바일/**Service Portal**을 선택합니다.
   d. 스크립트 필드에 spAuthCustom 스크립트를 붙여넣습니다.
   e. 제출을 선택합니다.
3. UI 스크립트를 JS 포함 기록에 연결합니다.
   a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 포털레이블이 표시됩니다.
   b. 전자 서명 지원을 적용할 Service Portal을 식별하고 테마를 선택합니다.
   c. 관련 목록에서 **JS** 포함을 선택합니다.
   d. 새로 만들기를 선택합니다.
   e. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

JS 포함 양식

필드	설명
표시 이름	JS 포함의 이름입니다. spEsignatureCustom을 입력하고 레코드를 만든 spEsignatureCustom UI 스크립트와 연결하거나, spAuthCustom을 입력하고 레코드를 만든 spAuthCustom과 연결합니다.
소스	JS 포함 기록의 소스입니다. **UI** 스크립트를 선택합니다.
UI 스크립트	JS 포함 기록에 대한 UI 스크립트 소스입니다. 만들려는 레코드에 따라 spEsignatureCustom 또는 spAuthCustom을 선택합니다.
애플리케이션	JS 포함 기록에 대한 응용 프로그램입니다. 기본 애플리케이션은 전역입니다.
업데이트 일시	기록이 마지막으로 업데이트된 시간을 표시하는 필드입니다.
패키지	JS 포함 패키지를 설정하는 필드입니다.

f. 제출을 선택합니다.

결과
전자 서명을 사용하여 승인하면 새 창이 열립니다.

spEsignatureCustom 스크립트

spEsignatureCustom 스크립트를 sys_ui_script.list 스크립트 필드에 붙여넣습니다.

```
angular.module('sn.$sp').provider('spEsignature', function() {
'use strict';

this.$get = function spEsignature($q, $http, $window, urlTools, xmlUtil) {
 var w = window;
 var esignOW;
 var windowWidth;
 var windowHeight;
 var redirectURL;

 function isWindowChosen() {
  var postParams = {
   sysparm_scope: 'global',
   sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
   sysparm_name: 'isWindowChosen'
  };
  return $http({
   method: 'POST',
   url: '/xmlhttp.do',
   data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
   headers: {
    'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
   },
   transformResponse: function(response) {
    return xmlUtil.getDataFromXml(response);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   return data.answer ===  'true'
  },
  function(response) {
   // Handling failure case.
   switch (response.status) {
    default:
    case 404:
     return false;
   }
  });
}

function initiateEsignature() {
 var postParams = {
  sysparm_scope: 'global',
  sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
  sysparm_name: 'fetchAuthDetails'
 }
 return $http({
  method: 'POST',
  url: '/xmlhttp.do',
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response, 'result');
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   process(data);
  });
}

function process(data) {
 var shouldLogoutFirst = data.logoutFirst === 'true';
 w['windowHeight'] = data.popup_window_height;
 w['windowWidth'] = data.popup_window_width;
 w['redirectURL'] = data.loginURL;
 if (shouldLogoutFirst)
  openEsignatureWindow(data.logoutURL);
 else
  authenticate();
}

function openEsignatureWindow(url) {
 w['esignOW'] = window.open(url, 'esignatureAuthentication',

'height='+w['windowHeight']+',width='+w['windowWidth']+',top=100,left=100,toolbar=0,locati
on=0,menubar=0');
 }
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 w['authenticate'] = function(){
  if(w['redirectURL']){
   if(w['esignOW']) //when we signed out previously, a window is already opened. reuse it.
    w['esignOW'].location.href = w['redirectURL'];
   else
    openEsignatureWindow(w['redirectURL']);
  }
 };

 w['evaluateRedirect'] = function(msg) {
  w['esignOW'].close();
  if (msg == "saml2 login complete") {
   $window.onReauthenticationComplete(msg);
  }
 };

 return {
  isWindowChosen: isWindowChosen,
  initiateEsignature: initiateEsignature
 };

 };
});
```

spAuthCustom 스크립트

spAuthCustom 스크립트를 sys_ui_script.list 스크립트 필드에 붙여넣습니다.

```
angular.module('sn.$sp').factory('spAuthModal', function($q, spModal, i18n, $http,
 spAuthentication, glideUserSession, cabrillo, $cookies, $window, spUtil, $uibModal,
 spEsignature) {
 "use strict";

 function _showAuthenticationModal(requestParams, username, userSysId) {
  var currentUser;
  var deferred = $q.defer();
  glideUserSession.loadCurrentUser({reload: true}).then(function(user) {
   if (!user) {
    deferred.reject({
     error: {
      status: 'ANONYMOUS',
      message: i18n.getMessage('Not logged in')
     }
    });
    return;
   }
   currentUser = user;
   var serializedUser = {
    sysId: currentUser.userID,
    userName: currentUser.userName,
    firstName: currentUser.firstName,
    lastName: currentUser.lastName
   };

   // hand off to native clients
   if (cabrillo.isNative()) {
    cabrillo.auth.reauthenticate(currentUser).then(function() {
     deferred.resolve(serializedUser);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  }, function(error) {
   if (error && error.status) {
    deferred.reject({
     error: error
    });
   }
   //TODO: Handle rejection a little more gracefully
   deferred.reject();
  });
  return;
 }

 var loginMethod = currentUser.$private.loginMethod;
 if (!loginMethod) {
  // As we were unable to determine the login method via the HTTP session, trying to get
glide_sso_id cookie which is set in case of multisso login
  var providerSysId = $cookies.get('glide_sso_id');
  loginMethod = providerSysId ? 'multisso' : 'db';
 }

 if (loginMethod === 'saml' || loginMethod === 'oidc' || loginMethod === 'multisso') {
  spEsignature.isWindowChosen().then(function(result) {
   var modal;
   if (!spUtil.isMobile() && loginMethod !== 'oidc' && result === true) {
    // If enabled, Opening a new window for desktop saml login
    spEsignature.initiateEsignature();
   } else {
    glideUserSession.getSsoReauthenticationUrl().then(function(url) {
     requestParams.externalLoginURL = url;
     openExternalAuthModal(requestParams).then(function(m) {
      modal = m;
     });
    });
   }
   $window.onReauthenticationComplete = function(result) {
    deferred.resolve(serializedUser);
    if (modal)
     modal.close();
   };
  });
 } else {
  spModal.open({
   title:i18n.getMessage("Approver authentication"),
   message:i18n.getMessage("Additional authentication is required, enter your usename and
password to continue."),
   footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
   widget: 'simpleloginui',
   widgetInput: {},
   shared: requestParams,
   onSubmit: function() {
    return onLoginModalSubmit(requestParams, username);
   }
  }).then(function(confirm) {
   if (confirm.label == i18n.getMessage("OK")) {
    deferred.resolve(serializedUser);
   } else {
    deferred.reject();
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    }
   });
  }
 });

 return deferred.promise;
}

function onLoginModalSubmit(requestParams, username) {
 //(1) call login service to verify auth
 //(2) verify same user
 return $q(function(resolve, reject) {
  var errorMessage = null;

  if(!requestParams.username || requestParams.username.trim() === "" ||
    !requestParams.password || requestParams.password.trim() === "") {
   errorMessage = i18n.getMessage("User name or password invalid");
  } else if(requestParams.username !== username) {
   errorMessage = i18n.getMessage("Attempted to authenticate as a different user");
  }

  if(!errorMessage || errorMessage === "") {
   spAuthentication.validateCreds(requestParams.username,
requestParams.password).then(function(res) {
    resolve({status: res.success, errorMessage: res.message});
   });
  } else {
   resolve({status: !errorMessage || errorMessage === "", errorMessage: errorMessage});
  }
 });

}

function openExternalAuthModal(requestParams) {
 var deferred = $q.defer();

 var options = {
  title: i18n.getMessage("Approver authentication"),
  message: '',
  messageOnly: false,
  errorMessage: '',
  input: false,
  label: '',
  size: 'lg',
  value: '',
  required: false,
  footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
  values: false,
  onSubmit: null,
  widget: 'simpleloginui',
  widgetInput: {},
  shared: requestParams,
  buttons: [{label: i18n.getMessage('Cancel'), cancel:true}]
 };

 var widgetURL = spUtil.getWidgetURL(options.widget);
 $http.post(widgetURL, options.widgetInput).success(function(response) {
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  options.widget = response.result;
  options.widget.options.shared = options.shared;
  var modal = $uibModal.open({
   templateUrl:'sp-modal.html',
   controller: spModalCtrl,
   size: options.size,
   resolve: {
    options: function() {
     return options;
    }
   }
  });

  deferred.resolve(modal);
 });

 return deferred.promise;
}

function spModalCtrl($scope, options) {
 $scope.options = options;
 $scope.form = {};

 $scope.buttonClicked = function(button){
  if (button.cancel) {
   $scope.$dismiss();
   return;
  }
 }
}

return {
 prompt: _showAuthenticationModal
}
}).decorator("spAuthModal", function($delegate) { return( $delegate );});
```

에 대한 외부 사용자 셀프 등록 사용 서비스 포털

외부 사용자가 서비스 포털을 통해 ServiceNow 앱에 등록할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이전 작업을 완료합니다.

1. 외부 사용자 등록 활성화
2. 외부 사용자 구성을 위한 등록 양식 구성

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
외부 사용자 자가 등록을 사용하면 관리자의 도움 없이 대규모 사용자 그룹이 앱에 등록 ServiceNow 할 수 있습니다. 자세한 내용은 외부 사용자가 ServiceNow 인스턴스에 셀프 등록할 수 있도록 설정을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 포털레이블이 표시됩니다.
2. 포털 기록을 엽니다.
3. 양식에서 외부 사용자 등록 구성 필드를 입력합니다.

   사용자 등록 구성을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
로그인 위젯에는 이전에 구성한 등록 양식에 대한 링크가 포함되어 있습니다.

로그인을 위해 서비스 포털 **PIV/CAC** 카드 등록

PIV(개인 신원 검증) 또는 CAC(공통 액세스 카드) 카드를 등록하여 암호를 입력하지 않고 기관의 포털에 로그인할 수 있습니다.

시작하기 전에
PIV/CAC 카드를 등록하려면 관리자가 인증서 기반 인증을 활성화한 다음 PIV/CAC 인증을 설정해야 합니다. 이 설정 프로세스에 대한 자세한 내용은 PIV(Personal Identity Verification) 카드 또는 CAC(Common Access Card) 기반 인증을 참조하십시오.

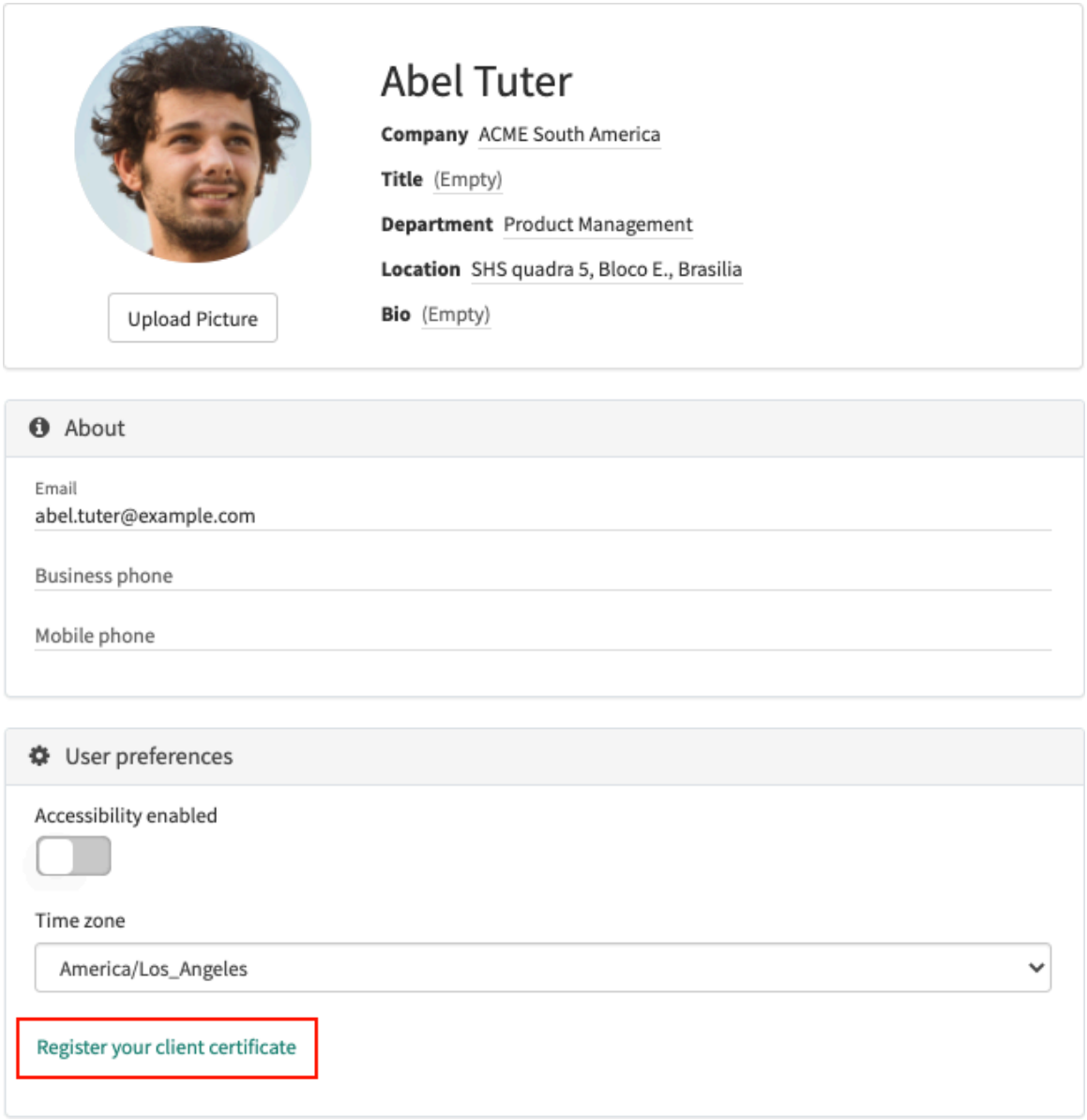
다음 작업에서는 시스템에 카드 판독기가 연결되어 있다고 가정합니다.

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 사용자 이름과 비밀번호를 사용하여 포털에 로그인합니다.
2. 포털에서 사용자 프로파일을 엽니다.
3. PIV/CAC 카드를 카드 리더기에 삽입한 다음 클라이언트 인증서 등록을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 표시되는 대화 상자에서 PIV/CAC 인증서를 검토한 다음 등록을 선택합니다.

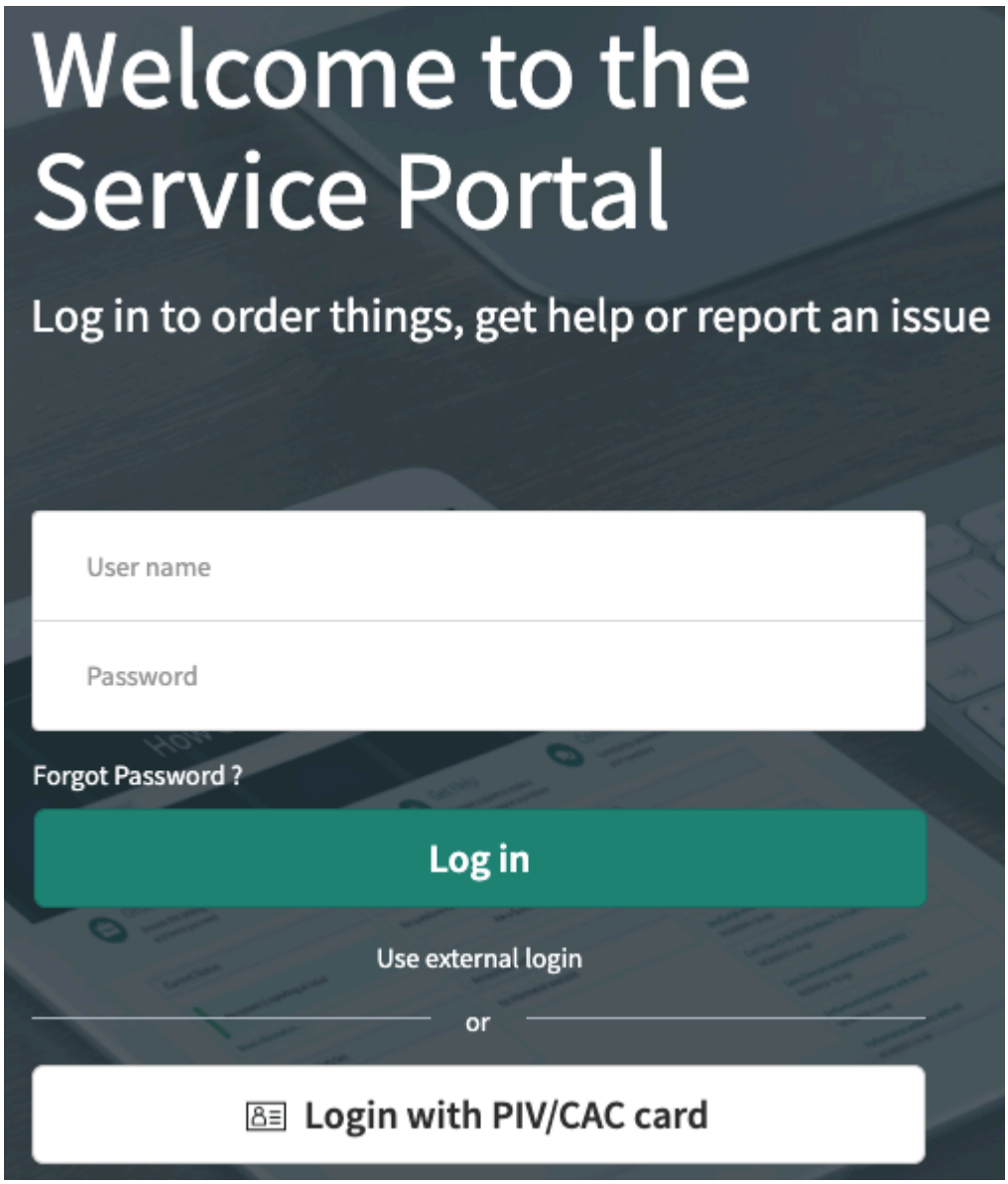


등록에 성공하면 시스템에서 다음과 같은 경고 메시지를 제공합니다 . PIV/CAC #### ##### #### ### ### #######.

대화 상자를 닫고 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
다음에 포털에 로그인할 때 PIV/CAC 카드를 사용하여 로그인할 수 있습니다. 로그인하려면 PIV/CAC 카드를 카드 리더기에 삽입한 다음 **PIV/CAC** 카드로 로그인을 선택합니다.



포털에서 로그아웃하려면 아바타를 선택한 다음, 로그아웃을 선택합니다. 그런 다음 브라우저 창을 닫습니다.

관련 정보

로그인 위젯

사용자 지정 위젯 개발

AngularJS, Bootstrap 및 API를 사용하여 포털용 사용자 지정 위젯을 개발합니다 ServiceNow .

시작하기 전에

위젯을 개발하려면 다음을 위한 API 환경이 필요합니다 ServiceNow .

- 서버에서 기록 쿼리를 실행합니다.
- 기록을 생성하고 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음을 수행하려면 AngularJS 환경이 필요합니다.

- 클라이언트 컨트롤러에 변수를 바인딩합니다.
- 위젯에서 서버 객체에 액세스합니다.
- 사용자 입력을 수집합니다.

필요한 경우 Bootstrap 구성 요소에 액세스하여 Bootstrap 템플릿을 기반으로 빌드할 수 있습니다. 서비스 포털 Bootstrap 버전 3.3.6을 사용합니다.

위젯의 파트

Angular 지시문과 마찬가지로 위젯은 페이지 내에서 서비스 포털 지정된 동작을 실행합니다. 위젯에는 필수 및 선택적 스크립팅 구성요소가 포함되어 있습니다.

HTML 템플릿

필수 위젯 구성요소입니다.

HTML 템플릿은 데이터를 표시하고 수집하기 위해 AngularJS에 대한 지식이 필요합니다. HTML 템플릿을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 모델 및 컨트롤러의 정보를 사용하여 브라우저에서 사용자가 보는 동적 뷰를 렌더링합니다.
- 클라이언트 스크립트 변수를 마크업에 바인딩합니다.
- 최종 사용자로부터 데이터를 수집합니다.

클라이언트 스크립트

필수 위젯 구성요소입니다.

클라이언트 스크립트는 클라이언트 컨트롤러를 ServiceNow 만들기 위해 API와 AngularJS에 대한 지식이 모두 필요합니다. 클라이언트 스크립트를 사용하여 다음을 수행합니다.

- JavaScript 및 JSON 객체의 서버 데이터를 클라이언트 객체에 매핑합니다.
- 데이터를 렌더링하기 전에 처리합니다.
- HTML 템플릿에 데이터를 전달합니다.
- 처리를 위해 사용자 입력 및 데이터를 서버로 다시 전달합니다.

서버 스크립트

필수 위젯 구성요소입니다.

서버 스크립트가 기록 데이터를 사용하려면 API에 대한 ServiceNow 지식이 필요합니다. 서버 스크립트를 사용하여 다음을 수행합니다.

- 위젯의 초기 상태를 설정합니다.
- **data** 변수를 사용하여 기록 데이터를 위젯 클라이언트 스크립트로 보냅니다.
- 서버 쪽 쿼리를 실행합니다.

링크 기능

선택적 위젯 구성요소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

링크 기능을 사용하려면 AngularJS에 대한 지식이 필요합니다. 링크 함수를 사용하여 DOM을 직접 조작합니다.

옵션 스키마

선택적 위젯 구성요소입니다.

관리자가 위젯을 구성할 수 있습니다 서비스 포털 . 옵션 스키마를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 위젯의 매개변수를 지정합니다.
- 관리자 사용자가 위젯 인스턴스의 인스턴스 옵션을 정의할 수 있도록 허용합니다.
- 유연하고 재사용 가능한 위젯을 개발합니다.

Angular 제공자

선택적 위젯 구성요소입니다.

Angular 제공자는 AngularJS에 대한 지식이 필요합니다. Angular 공급자를 사용하여 다음을 수행합니다.

- 기록 또는 필터를 변경할 때 위젯을 동기화 상태로 유지합니다.
- 위젯 간에 컨텍스트를 공유합니다.
- 상태를 유지하고 유지합니다.
- 재사용 가능한 동작과 UI 구성요소를 생성하여 여러 위젯에 삽입합니다.

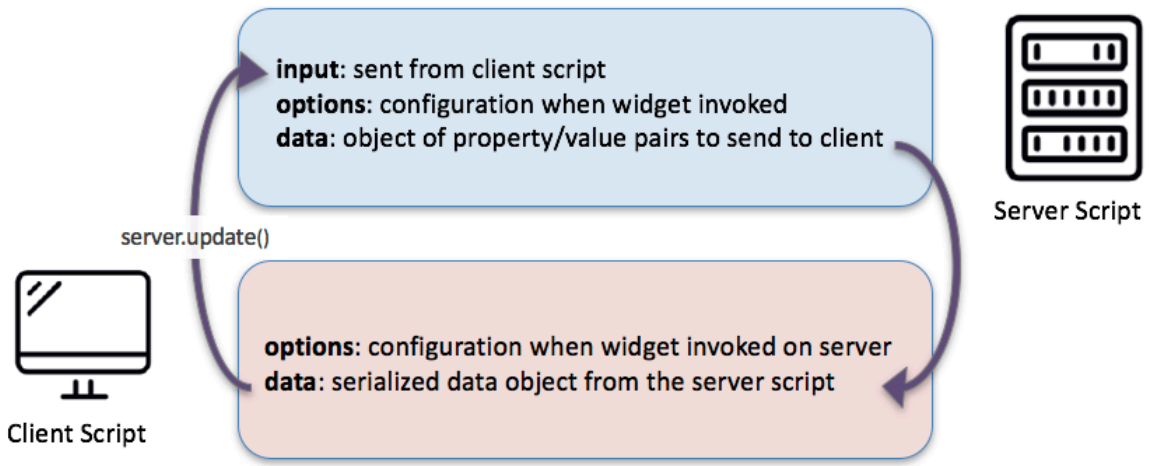
의존성

선택적 위젯 구성요소입니다.

위젯 종속성은 JavaScript 또는 CSS 파일처럼 위젯에서 사용하는 외부 자원입니다.

위젯의 전역 객체

위젯이 페이지에서 처음으로 렌더링되기 시작하면 서버 스크립트가 먼저 실행되어 입력, 옵션 및 데이터라는 세 가지 전역 객체에 액세스합니다. 입력 변수는 클라이언트 스크립트에서 전송된 데이터 객체이므로 이 변수는 처음 초기화될 때 정의되지 않습니다.



위젯이 처음 인스턴스화되면 서버 스크립트는 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 빈 데이터 개체를 초기화합니다.
2. 클라이언트 컨트롤러에서 보낸 모든 데이터로 입력 개체를 초기화하거나 위젯을 초기화하는 데 사용되는 모든 데이터로 옵션 개체를 초기화합니다.
3. 데이터 객체를 클라이언트 컨트롤러에 JSON으로 보냅니다.

클라이언트 스크립트:

1. c.data를 사용하여 서버 데이터 객체에 액세스합니다.

   주:
   기본적으로 위젯은 **c** 변수를 사용하여 controller를 구문 ## 사용하는 컨트롤러 인스턴스를 나타냅니다. 위젯을 만들거나 복제할 때 이 변수를 변경할 수 있습니다.

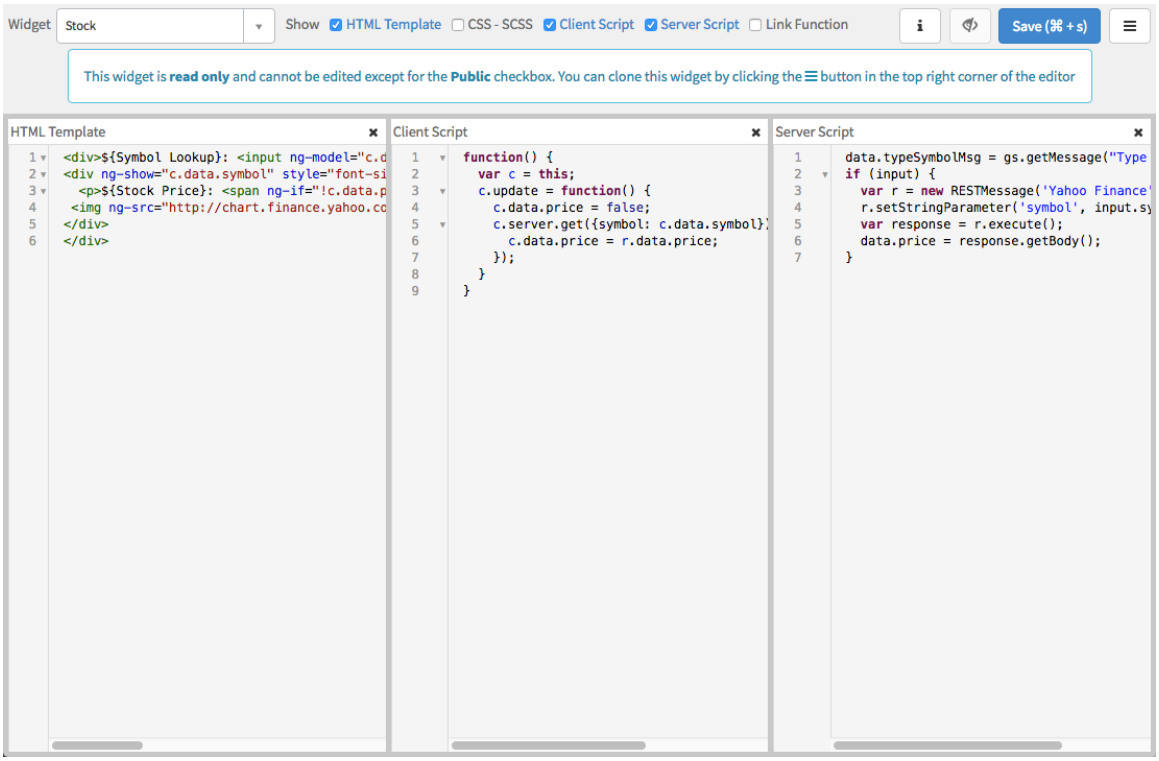
2. server.update()를 사용하여 데이터 모델에 변경 사항을 게시합니다. 이 메서드는 입력 개체를 사용하여 서버 스크립트를 업데이트합니다.

   주:
   server.update()를 호출한 후 클라이언트 스크립트 데이터 오브젝트는 서버 스크립트 데이터 오브젝트에 의해 자동으로 덮어씁니다.

3. c.options를 사용하여 서버에서 위젯을 호출하는 데 사용되는 값에 액세스합니다. 이 객체는 읽기 전용입니다.

위젯 편집기 사용

위젯을 만들면 sp_widget 테이블에 기록이 생성됩니다. 그러나 구성에서 서비스 포털 위젯 편집기를 스크립팅 환경으로 사용할 수 있습니다. 위젯 편집기는 IDE와 유사한 전체 페이지 애플리케이션입니다. 위젯에서 편집하려는 부분을 표시하고 나머지는 숨기면서 변경 사항을 실시간으로 미리 볼 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 개발을 위한 권장 사항

사용자 지정 위젯을 개발할 때는 최적의 성능, 확장 가능한 개발 및 우수한 사용자 경험을 위해 이러한 권장 사항을 염두에 두십시오.

최종 사용자에게 예제를 제공하는 기본 상태 만들기

위젯에는 페이지에 처음 추가될 때 정의된 인스턴스 옵션이 없습니다. 이 빈 상태의 위젯은 비어 있는 것으로 나타나 혼동을 일으킬 수 있습니다. 위젯에 초기 구성이 필요한 경우 필요한 구성을 관리자에게 알려주는 위젯의 기본 상태가 있는지 확인하십시오.

데모 데이터를 사용하여 위젯을 만들 수도 있습니다. 데모 데이터를 사용하여 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 사용자에게 위젯 기능을 명확하게 보여줍니다.
- 위젯 편집기에서 위젯을 미리 볼 때 데이터를 제공합니다. (데모 데이터는 디자이너에 표시되지 않습니다.)

자세히 알아보기: 튜토리얼: 사용자 지정 위젯 작성.

가능한 경우 복제가 아닌 위젯 포함

기존 위젯을 사용자 지정 위젯에 포함하면 코드를 복제하거나 복제하지 않고도 기존 기능을 이용할 수 있습니다. 포함된 위젯에 매개변수를 전달하여 해당 동작을 제어할 수 있습니다.

자세히 알아보기: 기존 위젯 포함

성능 향상을 위해 대규모 데이터 세트를 사용하지 마십시오.

데이터 쿼리, ACL 평가, 비즈니스 규칙 실행 및 데이터 처리에는 시간이 걸리고 성능이 저하될 수 있습니다. 포털 사용자에게 필요한 데이터 양을 결정한 다음 스크립트와 쿼리에 적절한 제한과 필터를 적용합니다. 유의미한 데이터 또는 처리가 필요한 위젯을 포털의 개별 페이지로 격리합니다. 큰 데이터 집합을 사용하는 다음 항목을 구현하지 마십시오.

- 많은 양의 데이터를 로드하여 포털의 모든 페이지 로드 속도가 느려질 수 있는 스크립팅된 메뉴 항목입니다.
- 첨부 파일 [sys_attachment] 테이블의 고화질 미디어 파일 또는 글꼴과 같은 큰 파일 및 첨부 파일.
- 위젯 자동 새로 고침 위젯의 클라이언트 컨트롤러가 `server.update()`, `spUtil.update()`, `server.refresh()` 또는 `spUtil.refresh()`를 호출할 때마다 애플리케이션은 위젯의 서버 스크립트를 실행하고 데이터 개체를 클라이언트로 다시 보냅니다.
- 필터링되지 않은 기록 감시자입니다. `recordWatch()` 함수는 테이블 또는 필터에 대한 업데이트를 감시하고 콜백 함수에서 값을 반환합니다. 감시할 특정 필드에 대한 필터를 추가하면 위젯이 서버를 호출하는 횟수가 줄어듭니다. 콜백 함수에 업데이트가 있음을 클라이언트에게 알리는 기록 생성자에 대한 응답으로 위젯을 새로 고칠 시기를 지정하는 것도 성능을 향상시킬 수 있습니다.
- setLimit 함수 없이 GlideRecord 쿼리가 있는 서버 측 스크립트입니다. setLimit 함수를 사용하면 반환되는 레코드 수를 제한하고 쿼리에 대한 응답 시간을 개선할 수 있습니다. 유연성을 높이기 위해 하드 코딩된 값을 할당하는 대신 이 제한을 인스턴스 옵션에 연결할 수 있습니다(예: gr.setLimit(options.limit || 100)).

자세히 알아보기:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서비스 포털의 6가지 일반적인 성능 위험 및 이를 방지하는 방법(KB0634588)
- spUtil - recordWatch
- GlideRecord setLimit 함수

복잡한 위젯을 포함하는 대신 지시문 생성

포함된 위젯이 서버에서 호출되면 해당 위젯과 연관된 모든 스크립트가 반환됩니다. 위젯의 하위 섹션만 필요한 경우 전체 위젯을 포함하면 불필요한 오버헤드가 발생합니다. 대신 지시문을 사용하여 위젯 간에 간단한 코드를 공유하십시오. 예를 들어, 지시문은 UI 구성요소를 빌드할 때 유용합니다. 서버 측 및 클라이언트 측 기능이 있는 복잡한 구성요소는 위젯으로 두는 것이 가장 좋습니다. 포함된 위젯 대신 지시문을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 범위 또는 사용자 지정 범위 동작을 여러 위젯과 공유합니다.
- 위젯의 재사용 가능하고 가벼운 하위 섹션을 공유합니다.
- 목록 또는 아바타와 같은 공통 UI 기능을 공유합니다.
- 위젯 비헤이비어를 보강합니다.

자세히 알아보기: Angular 공급자로 구성요소 재사용.

서비스 또는 팩터리를 사용하여 데이터 공유 및 상태 유지

데이터 서비스 및 팩토리는 서버에 대한 여러 호출 없이 위젯에서 상태를 유지 관리하고 유지하므로 다음을 수행할 수 있습니다.

- 기록 또는 필터를 변경할 때 위젯을 동기화된 상태로 유지합니다.
- 위젯 간에 데이터를 공유합니다.
- 성능이 더 뛰어난 위젯을 개발합니다.

자세히 알아보기: Angular 공급자로 구성요소 재사용.

발행/구독 서비스로 이벤트 처리

DOM에서 $broadcast 사용하지 마십시오. `$broadcast` 는 등록된 리스너에 알리는 모든 자식 범위에 이벤트 이름을 전달하는데, 이는 `$rootScope` 전역 개체를 사용해야 하는 비용이 많이 드는 호출일 수 있습니다.

대신 발행/구독 서비스를 사용하여 이벤트를 처리하십시오. 발행/구독 서비스를 사용하는 경우, 콜백 핸들러를 통해 위젯 간에 명확한 관계가 형성됩니다. 이 모델에서는 이벤트 상태를 더 잘 제어할 수 있습니다.

REST 호출 또는 server.get 을 사용하여 서버에서 데이터 가져오기

server.update()를 호출하면 전체 위젯이 서버에서 반환됩니다. 위젯에 다양한 코드 경로가 포함되어 있는 경우 서버 업데이트를 여러 번 호출하면 성능에 영향을 줄 수 있습니다. 일반적으로 서버 스크립트를 사용하여 위젯의 초기 상태를 설정합니다. 후속 업데이트의 경우 인스턴스에 대한 스크립트 포함을 호출하는 스크립팅된 REST API를 사용하십시오. 이 방법은 다음과 같습니다.

- 비즈니스 논리를 UI 요소와 분리합니다.
- 코드를 중앙 집중화하여 한 곳에서 변경할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

server.get을 사용하여 서버에 정보를 전달할 수도 있습니다. # ### input.action과 함께 사용하여 서버 스크립트의 특정 부분을 실행합니다.

지역화, 접근성 및 UI를 염두에 두고 개발

사용자에게 최상의 환경을 제공하려면 다음 지침을 따르세요.

- 모바일 환경에서 위젯의 영향을 고려합니다. 예를 들어, 마우스 오버 및 모바일 장치로 변환되지 않는 기타 이벤트를 사용하지 마십시오.
- SCSS 변수를 사용하여 항목을 재사용합니다. SCSS 변수 문서를 참조하십시오.
- 색상을 사용할 때 변수 이름을 사용합니다.
- 현지화 API에서 번역할 문자열을 래핑합니다. 위젯 국제화 문서를 참조하십시오.

클라이언트 스크립트에서 사용하지 않는 Angular 제공자 제거

더 쉬운 유지 관리를 위해 클라이언트 스크립트 함수 문에 삽입된 사용되지 않는 Angular 제공자를 제거합니다.

사용을 피하십시오 〈script〉 tags in HTML templates

에서 생산 문제가 발생할 가능성을 줄입니다. 서비스 포털, 인라인 템플릿을 사용하지 마십시오. 〈script〉 tags in a widget's HTML template. Instead, create a related Angular ng-template record for the widget.

튜토리얼: 사용자 지정 위젯 작성

이 튜토리얼에 따라 항목을 표시하는 서비스 카탈로그 사용자 지정 위젯을 빌드하십시오. 이 자습서를 모델로 사용하면 의 고급 스크립팅 기능을 서비스 포털이해하는 데 도움이 됩니다.

이 튜토리얼에서는 빠른 주문 위젯을 생성합니다. 이 위젯의 특징은 다음과 같습니다.

- 검색하기 전에 사용자에게 자주 사용하는 항목을 표시합니다.
- 사용자에게 사용 가능한 옵션을 쿼리하고 서비스 카탈로그 표시합니다.
- 사용자가 빠른 주문 위젯 내에서 항목을 보고 주문할 수 있는 포함된 SC 카탈로그 항목 위젯이 포함되어 있습니다.
- Angular 제공자를 사용하여 쿼리된 각 항목 옆에 범주 아이콘을 표시합니다.

위젯 생성 및 템플릿 설정

빠른 주문 위젯을 만들어 에서 항목을 쿼리합니다 서비스 카탈로그.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성 을 클릭하고 위젯 편집기를 클릭하십시오.
2. **Create a new** widget(새 위젯 만들기)을 클릭합니다.
3. 다음 값을 정의합니다.
   - 위젯 이름: 빠른 주문
   - 위젯 **ID**: quick_order
   - 테스트 페이지 만들기: 활성
   - 페이지 **ID**: quick_order

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테스트 페이지에 위젯을 추가하면 다음 테이블 각각에 기록이 생성됩니다.

- sp_page
- sp_container
- sp_row
- sp_column
- sp_instance
- sp_widget

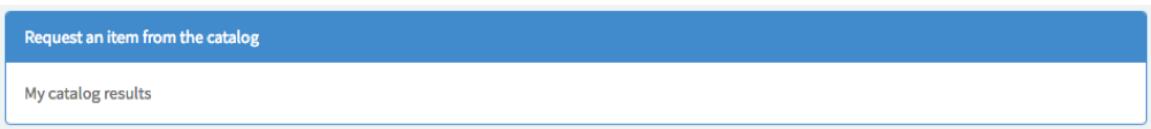
> **주:**
> 서비스 포털 구성의 페이지 편집기를 사용하여 테스트 페이지의 요소 계층 구조를 볼 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 위젯 편집기에서 빠른 주문 위젯을 엽니다.
6. HTML 필드에 다음과 같은 간단한 템플릿을 추가합니다.

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  My catalog results
 </div>
</div>
```

7. 저장을 클릭합니다.
8. <yourInstanceUrl>/sp?id=quick_order URL을 사용하여 새 탭에서 테스트 페이지를 미리 봅니다.

   위젯 템플릿이 테스트 페이지에 표시됩니다.



인스턴스 테이블을 쿼리하는 서버 스크립트 추가

위젯을 추가하고 기본 템플릿을 생성한 후에는 사용자가 인스턴스 테이블에서 데이터를 쿼리할 수 있도록 하는 고급 클라이언트 및 서버 스크립트를 정의할 수 있습니다. 데이터베이스에서 데이터를 쿼리하고, 사용자에게 표시하고, 업데이트를 서버로 다시 전송하여 클라이언트와 서버 간에 데이터 모델을 전달할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 위젯 편집기에서 빠른 주문 위젯을 엽니다.
2. 서버 스크립트를 선택하여 서버 스크립트 필드를 엽니다.
3. 기본 서버 스크립트를 다음 사용자 지정 스크립트로 바꿉니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);

 function getCatalogItems(keywords) {
  var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
  sc.addActiveQuery();
  sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
  sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
  sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
  sc.setLimit(100);
  sc.orderByDesc("ir_query_score");
  sc.query();
  var results = [];
  while (sc.next()) {
   if (!$sp.canReadRecord(sc))
    continue;

   var item = {};
   $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
   item.category = sc.getValue('category');
   results.push(item);
  }
  return results;
 }
})();
```

이 스크립트는 123TEXTQUERY321 쿼리 메서드를 사용하여 sc_cat_item 테이블에서 키워드 검색을 수행합니다.

4. HTML 템플릿을 다음 스크립트로 바꿉니다.

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
 the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
 ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href>{{item.name}}</a><span class="pull-right">{{item.price}}</span>
   </li>
  </ul>
 </div>
</div>
```

이 템플릿은 검색 필드를 추가하고 다음 Angular 지시문을 사용하여 서버 스크립트에서 수행된 쿼리의 결과를 표시합니다. 이러한 지시문에 대한 자세한 내용은 Angular API 참조 를 검토하세요.

템플릿에 사용되는 각도 지시문

각도 지시문	설명
ng-모델	모델 변수 c.data.keywords에 값 변경 내용을 자동으로 읽고 씁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

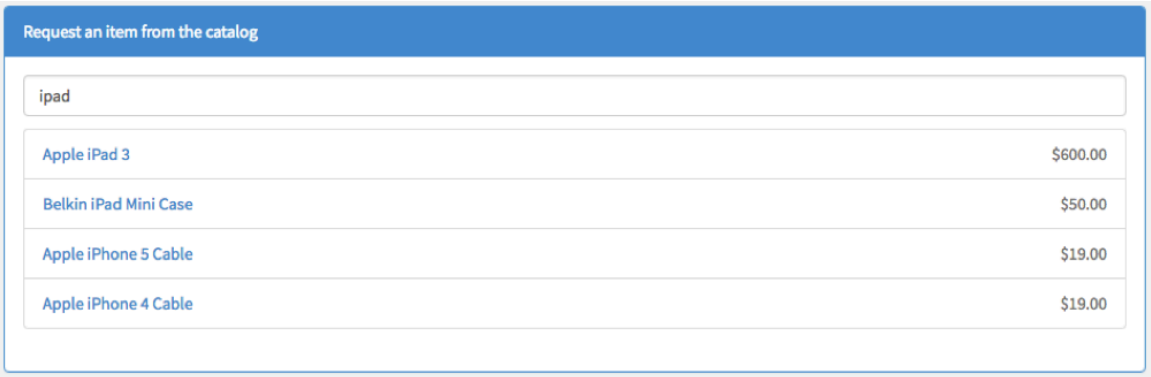
각도 지시문	설명
ng-모델 옵션	ng-model 동작을 구성합니다. 이 템플릿에서 ng-model은 사용자가 250밀리초 동안 입력을 중지한 후 모델을 업데이트합니다.
ng-변경	모델 값이 변경된 후 c.server.update() 를 실행합니다. 이 함수는 데이터 개체를 서버 스크립트에 게시합니다. 스크립트가 실행된 후 데이터 객체는 서버에서 생성된 데이터 객체의 새 값으로 자동 업데이트됩니다.
ng-반복	부모 요소와 자식 요소에서 템플릿을 만듭니다. c.data.items# # ### 대해 템플릿의 인스턴스가 만들어지고 {{item.name}} 및 {{item.price}} 식이 각 항목의 값으로 바뀝니다.

5. **CSS - SCSS** 필드에 다음 스크립트를 추가합니다.

```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}
```

6. 테스트 페이지 미리 보기를 새로 고쳐 변경 내용을 확인합니다.

   검색 상자에 입력하면 일치하는 카탈로그 항목이 나타납니다. **ipad**를 검색해 보십시오.



위젯의 빈 상태 관리

검색어를 입력하기 전에 사용자에게 자주 사용하는 항목의 목록을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
위젯이 초기화될 때 검색이 실행되지 않았으므로 서버 입력 변수가 정의되지 않습니다. 이 빈 상태는 사용자가 위젯과 처음 상호 작용할 때 혼동을 일으킬 수 있습니다. 이 문제를 해결하려면 입력 변수가 비어 있을 때 위젯에 표시할 항목을 제공합니다. 이 초기 데이터는 사용자가 위젯과 처음 상호 작용할 때 안내할 수 있습니다.

프로시저

1. 위젯 편집기에서 빠른 주문 위젯을 엽니다.
2. 기존 서버 스크립트를 다음 스크립트로 바꿉니다.

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
else data.items = getPopularItems();

function getCatalogItems(keywords) {
 var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
 sc.addActiveQuery();
 sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
 sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
 sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
 sc.setLimit(100);
 sc.orderByDesc("ir_query_score");
 sc.query();
 var results = [];
 while (sc.next()) {
  if (!$sp.canReadRecord(sc))
   continue;

  var item = {};
  $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
  item.category = sc.getValue('category');
  results.push(item);
 }
 return results;
}

function getPopularItems() {
 var items = [];
 var count = new GlideAggregate('sc_req_item');
 count.addAggregate('COUNT','cat_item');
 count.groupBy('cat_item');
 count.addQuery('cat_item.sys_class_name', 'NOT IN',
'sc_cat_item_guide,sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
 count.addQuery('cat_item.sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
 count.orderByAggregate('COUNT', 'cat_item');
 count.query();
 while (count.next() && items.length < 9) {
  if (!$sp.canReadRecord("sc_cat_item", count.cat_item.sys_id.getDisplayValue()))
   continue; // user does not have permission to see this item

  var item = {};
  item.name = count.cat_item.name.getDisplayValue();
  item.category = count.cat_item.category.toString();
  item.price = count.cat_item.price.getDisplayValue();
  item.sys_id = count.cat_item.sys_id.getDisplayValue();
  items.push(item);
 }
 return items;
}
})();
```

이 스크립트는 입력 변수가 비어 있을 때 데이터베이스를 쿼리하고 자주 사용하는 항목을 반환하는 새로운 함수 getPopularItems()를 도입합니다.

3. HTML 템플릿을 다음 스크립트로 바꿉니다.

```
<div class="panel panel-primary">
  <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
  <div class="panel-body">
```

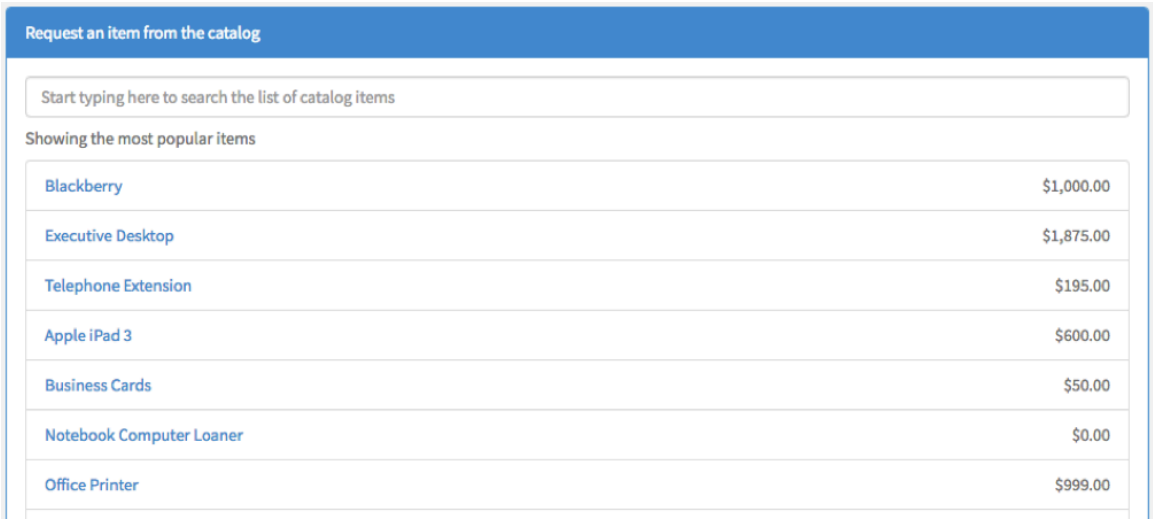

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
    <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
      <a href>{{item.name}}</a><span class="pull-right">{{item.price}}</span>
    </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
            when="{'0': 'No items found for ',
               '1': 'One item matching ',
               'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

이 스크립트는 서버 스크립트에서 반환된 자주 사용하는 항목을 표시하는 템플릿을 제공합니다.

4. 테스트 페이지 미리 보기를 새로 고쳐 변경 내용을 확인합니다.

   위젯은 검색 입력 전에 사용자에게 자주 사용하는 항목을 표시합니다.



기존 위젯 포함

SC 카탈로그 항목 위젯을 포함하여 사용자가 빠른 주문 위젯에서 항목을 보고 구매할 서비스 카탈로그 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
코드를 복제하는 대신 위젯을 포함하여 기존 기능을 활용할 수 있습니다. SC 카탈로그 항목 위젯은 사용자가 항목을 보고 구매할 서비스 카탈로그 수 있는 기본 시스템 위젯입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. SC 카탈로그 항목 위젯을 검사합니다.
SC 카탈로그 항목 위젯을 포함하기 전에 위젯을 검사하여 접근해야 하는 데이터를 이해하십시오. 포함된 위젯에 정확한 데이터가 전달되도록 빠른 주문 위젯 클라이언트 또는 서버 스크립트를 업데이트해야 할 수 있습니다.

a. <yourInstanceURL>/sp_config?id=widget_editor로 이동합니다.

b. SC 카탈로그 항목 위젯을 엽니다.

c. 위젯 ID는 widget-sc-cat-item입니다.
이 ID를 사용하여 클라이언트 스크립트에 위젯 모델을 포함합니다.

d. 서버 스크립트를 검토합니다.

데이터 객체에는 **input** 객체 또는 **options** 객체로 채워진 sys_id 속성이 포함되어 있습니다. 입력과 옵션 모두 sys_id 포함하지 않는 경우 $sp.getParameter() 메서드는 요청 쿼리 문자열에서 sys_id 검색합니다.

Server script

```
35    if (input)
36      data.sys_id = input.sys_id;
37    else if (options.sys_id)
38      data.sys_id = options.sys_id;
39    else
40      data.sys_id = $sp.getParameter("sys_id") || $sp.getParameter('sl_sys_id');
41
42    if (!data.sys_id)
43      return;
44
45    data._attachmentGUID = gs.generateGUID();
46    var validatedItem = new sn_sc.CatItem('' + data.sys_id);
47    if (!validatedItem.canView())
48      return;
49
50    data.sc_cat_item = $sp.getCatalogItem(data.sys_id, true);
51    if (data.sc_cat_item.category) {
52      var categoryJS = new sn_sc.CatCategory(data.sc_cat_item.category);
53      data.category = {
54        name: categoryJS.getTitle(),
55        url: '?id='+data.sc_category_page+'&sys_id=' + data.sc_cat_item.category
56      }
57    }
58
59    $sp.logStat('Catalog View', data.sc_cat_item.sys_class_name, data.sys_id, data.sc_cat_item.name);
60  })()
```

입력 객체를 채우려면 빠른 주문 위젯 클라이언트 스크립트에서 sys_id 카탈로그 항목을 전달할 수 있습니다.

2. 위젯 편집기에서 빠른 주문 위젯을 엽니다.

3. 빠른 주문 위젯 클라이언트 스크립트를 다음 스크립트로 대체합니다.

```
function($location, spUtil) {
 var c = this;

c.select = function(item_id) {
 if (c.openItem == item_id) {
  c.openItem = null;
  return;
 }
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 renderCatalogItemWidget(item_id);
 }

 function renderCatalogItemWidget(item_id) {
  c.catalogItemWidget = null;
  spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id: item_id}).then(function(response){
   c.catalogItemWidget = response;
   c.openItem = item_id;
  });
 }
}
```

이 스크립트 # spUtil.get() 을 사용하여 ID(widget-sc-cat-item)로 위젯 모델을 검색하고 {sys_id: item_id} 객체를 정의합니다. 이 개체는 서버 스크립트에 입력으로 게시됩니다.

4. HTML 템플릿을 다음 스크립트로 바꿉니다.

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
 the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
 ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href ng-click="c.select(item.sys_id)">{{item.name}}</a><span
 class="pull-right">{{item.price}}</span>
    <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
     <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget" widget="c.catalogItemWidget" />
    </div>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
          when="{'0': 'No items found for ',
           '1': 'One item matching ',
           'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

이 템플릿의 특징은 다음과 같습니다.

- ng-click 지시문을 사용하여 클릭 시 동작을 추가합니다.
- sp-widget 지시문을 사용하여 포함된 SC 카탈로그 항목 위젯을 표시합니다.

5. CSS를 다음 스크립트로 바꿉니다.

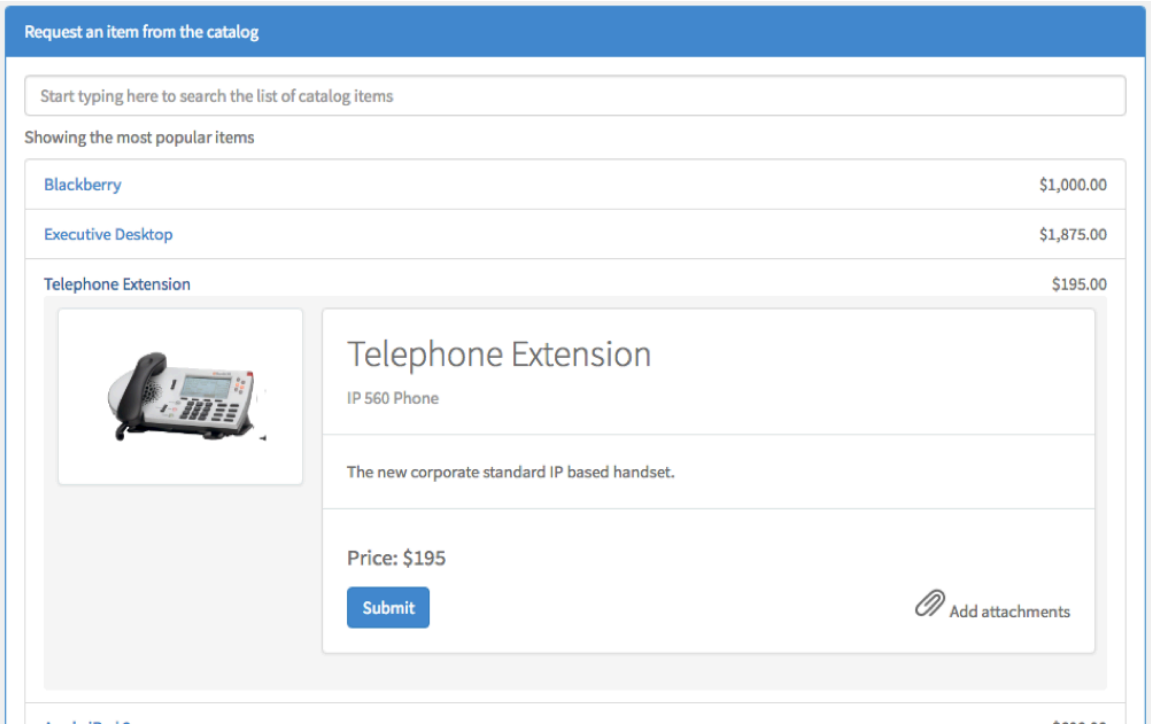
```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
.catalog-item {
  background-color: #f5f5f5;
  padding: 10px;
  @include border-top-radius($panel-border-radius);
  @include border-bottom-radius($panel-border-radius);
}
```

6. 테스트 페이지 미리 보기를 새로 고쳐 변경 내용을 확인합니다.

   검색 결과를 선택하면 포함된 SC 카탈로그 항목 위젯에서 항목이 열립니다.



다시 사용 가능한 지시문을 만들어 위젯에 추가

Angular 공급자는 여러 위젯에 추가할 수 있는 재사용 가능한 구성 요소입니다. 위젯 Angular 제공자 테이블을 사용하여 빠른 주문 위젯의 각 결과 옆에 범주 아이콘을 표시하는 지침을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
Angular 공급자를 사용하면 클라이언트 스크립트 컨트롤러에 삽입할 수 있는 각도 지시문 및 서비스를 빌드할 수 있습니다. Provider의 코드는 특정 모듈에 추가되지 않고 익명이어야 하기 때문에 일반적인 Angular 지시문 또는 서비스와 다릅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성 〉 포털 테이블 〉 위젯 **Angular** 제공자레이블이 표시됩니다.
   위젯 각도 제공자 테이블이 열립니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 기록을 생성합니다.
3. 양식을 작성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 유형 및 이름을 추가합니다.

- 유형: 지시문
- 이름: categoryIcon

b. 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

```
function() {
 return {
   template: '<span class="fa fa-stack fa-lg"><i class="fa fa-circle fa-stack-2x"></i><i
 class="fa fa-{{::icon}} fa-stack-1x fa-inverse"></i></span>',
   restrict: 'E',
   replace: true,
   scope: {
     category: '='
   },
   link: function(scope, element) {

var _iconMap = {
 "b06546f23731300054b6a3549dbe5dd8": "tablet", /* Tablets */
 "15706fc0a0a0aa7007fc21e1ab70c2f": "question", /* Can we help you? */
 "d68eb4d637b1300054b6a3549dbe5db2": "mobile-phone", /* Mobiles */
 "109cdff8c6112276003b17991a09ad65": "print", /* Office and Print */
 "5d643c6a3771300054b6a3549dbe5db0": "print", /* Printers */
 "2c0b59874f7b4200086eeed18110c71f": "plug", /* Peripherals */
 "2809952237b1300054b6a3549dbe5dd4": "desktop" /* Software */
};

 scope.icon = _iconMap[scope.category] || "shopping-cart";
   }
 }
}
```

이 스크립트는 범주 기록의 sys_id 항목과 서비스 카탈로그 연결합니다. 표시되는 아이콘은 의 범주 기록에 정의된 아이콘입니다 서비스 카탈로그.

c. 저장을 클릭합니다.

4. 새 Angular 지시문을 빠른 주문 위젯과 연결합니다.

a. <yourInstanceURL>/sp_config?id=widget_editor로 이동합니다.

b. 빠른 주문 위젯을 엽니다.

c. 관련 목록에서**Angular** 공급자를 선택합니다.

d. Angular 제공자 목록에서 새로 만들기 를 클릭하여 기존 Angular 제공자를 빠른 주문 위젯과 연결합니다.

e. 양식에 다음 값을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- **Angular** 공급자: categoryIcon
- 위젯: 빠른 주문

f. 저장을 클릭합니다.

5. categoryIcon 지시문을 빠른 주문 HTML 템플릿에 추가합니다.

a. 위젯 편집기에서 빠른 주문 위젯을 엽니다.

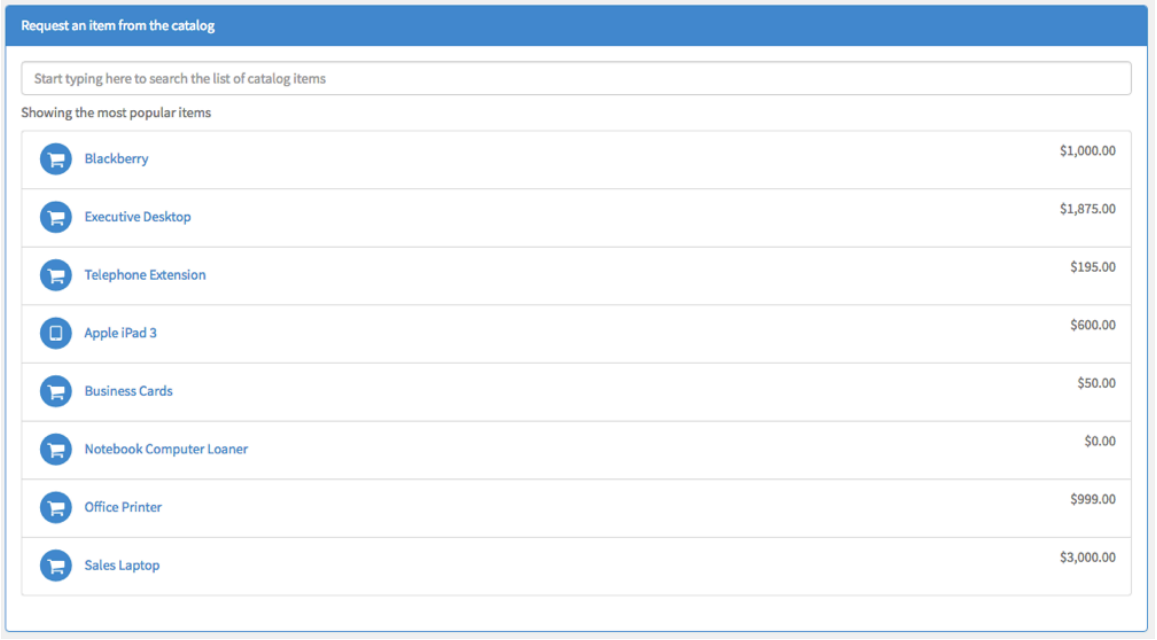
b. HTML 템플릿을 다음 스크립트로 대체합니다.

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
   <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
   <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
   <ul class="list-group result-container">
     <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
       <a href ng-click="c.select(item.sys_id)"><category-icon category="item.category"
style="margin-right: 10px"></category-icon>{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
       <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
         <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget" widget="c.catalogItemWidget" />
       </div>
     </li>
   </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
   <ng-pluralize count="c.data.items.length"
             when="{'0': 'No items found for ',
                '1': 'One item matching ',
                'other': 'Found {} items matching '}">
   </ng-pluralize>
   {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

6. 테스트 페이지 미리 보기를 새로 고쳐 변경 내용을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

각 결과 옆에 범주 아이콘이 표시됩니다.



위젯 복제

기존 위젯을 복제하고 편집하여 기존 코드를 활용하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보

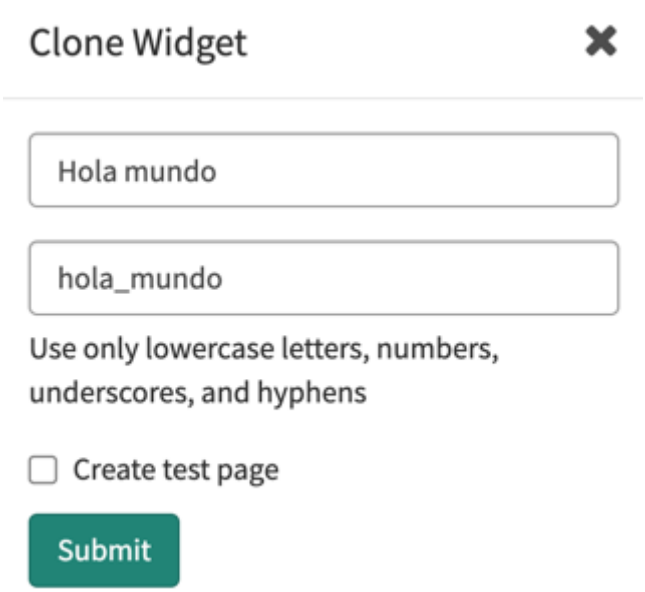
주:
기본 시스템 위젯은 읽기 전용이므로 향후 업데이트에서 이점을 얻을 수 있습니다. 변경을 수행하려면 기본 시스템 위젯을 복제할 수 있습니다. 그러나 복제된 위젯은 사용자 지정으로 간주되어 복제된 원래 위젯에 대한 향후 업데이트에서는 이점을 얻지 못합니다.

프로시저

1. Service Portal 구성 페이지에서 위젯 편집기를 연 다음 위젯 선택 목록에서 기존 위젯을 선택합니다.
   예를 들어 **Hello World 2**를 선택합니다.
2. 위젯 헤더의 목록 메뉴에서 **"Hello World 2"** 복제를 클릭합니다.

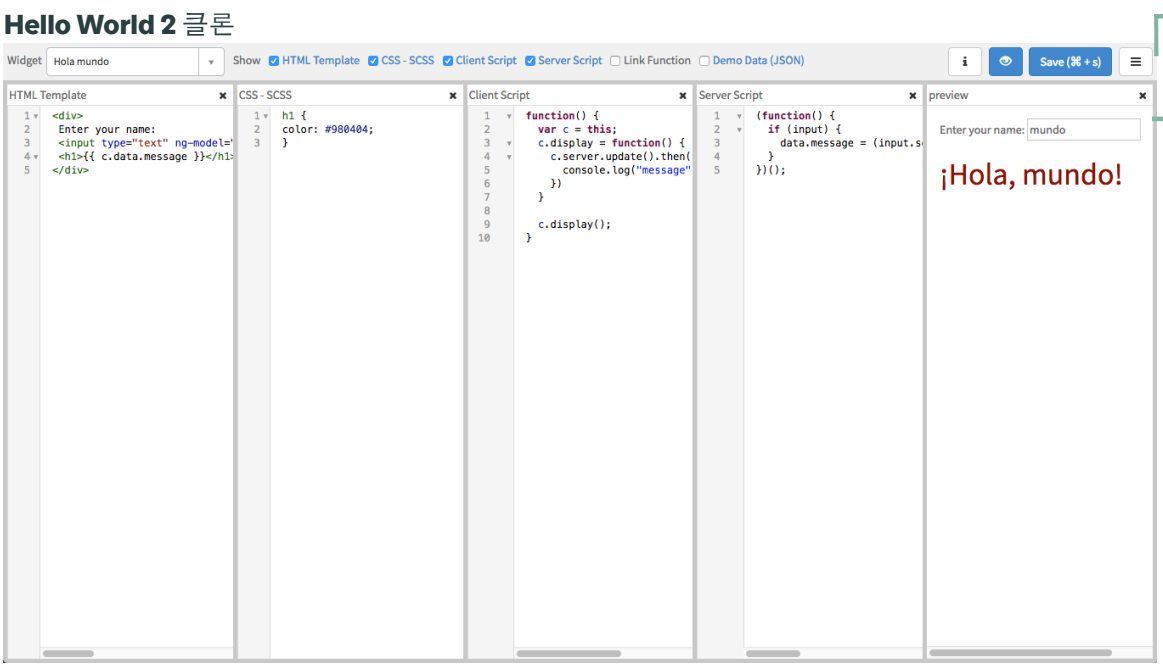
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 복제



3. 복제된 위젯의 이름을 입력합니다.
   위젯 ID는 위젯 이름을 기반으로 자동으로 생성됩니다.
4. 옵션: 테스트 페이지 만들기를 선택하여 위젯이 포함된 페이지를 자동으로 만듭니다.
5. 확인란을 사용하여 필요에 따라 위젯 편집기의 다양한 구성요소를 표시하거나 숨깁니다.

   HTML 템플릿, CSS, 클라이언트 스크립트, 서버 스크립트 또는 링크 함수를 변경합니다.



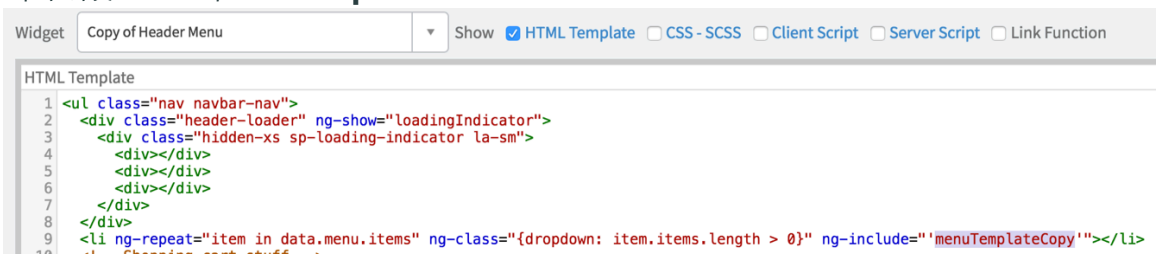
6. 위젯의 미리 보기를 활성화하려면 메뉴에서 미리 보기 활성화 를 사용합니다.
   표시되는 눈 아이콘을 사용하여 위젯의 미리 보기를 표시하거나 숨깁니다.

다음에 수행할 작업
Angular ng-template을 사용하는 위젯을 복제하는 경우 템플릿을 수동으로 복제하고 위젯에서 템플릿 참조의 이름을 변경해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 헤더 메뉴 위젯은 Angular ng-template menuTemplate을 사용합니다. 헤더 메뉴 위젯을 복제하는 경우 menuTemplate 도 복제하고 복제본에 고유한 이름을 지정해야 합니다. 헤더 메뉴 위젯의 복제본을 열면 HTML에서 menuTemplate에 대한 참조를 볼 수 있습니다.

헤더 위젯 HTML의 **menuTemplate**



새 위젯 작성

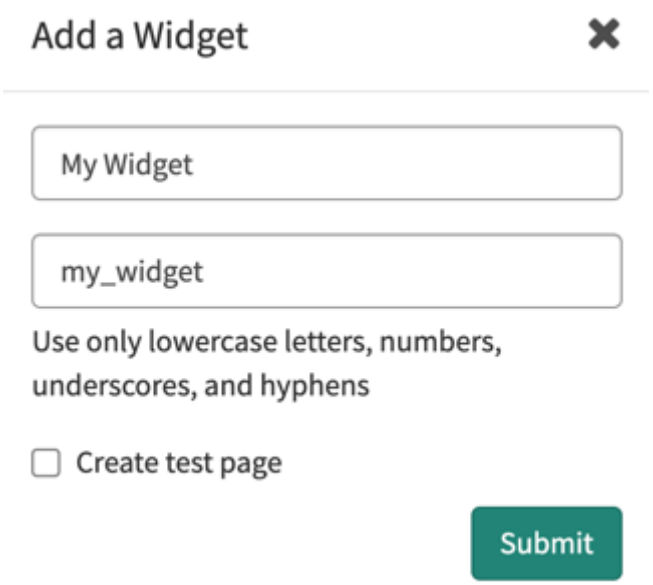
새 위젯을 생성하여 처음부터 사용자 지정 위젯을 빌드합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.
2. 위젯 편집기를 선택합니다.
3. **Create a new** widget(새 위젯 만들기)을 클릭합니다.
4. 새 위젯의 이름을 입력합니다.
   위젯 ID는 위젯 이름을 기반으로 자동으로 생성됩니다. 그런 다음 테스트 페이지 만들기 를 선택하여 위젯이 포함된 페이지를 자동으로 만들 수 있습니다.

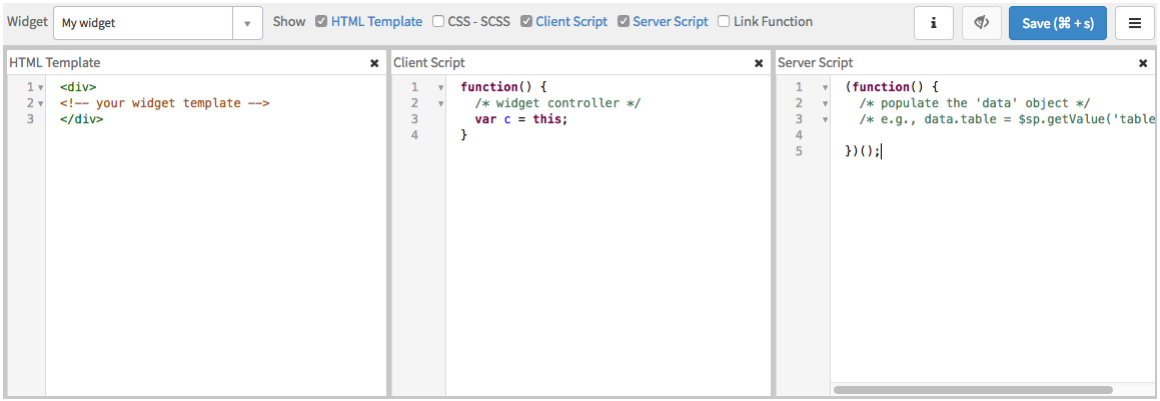


> **주:**
> 테스트 페이지가 있는 위젯 개발을 완료한 후 테스트 페이지를 삭제합니다. 테스트 페이지를 유지 관리하면 페이지를 관리할 때 혼란이 발생할 수 있습니다.

5. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 HTML 템플릿, 클라이언트 스크립트 및 서버 스크립트가 위젯 편집기에 표시됩니다. 기본 스크립트 템플릿이 가이드로 포함되어 있습니다.



위젯 옵션 스키마

위젯 인스턴스를 사용하면 사용자가 페이지에 추가하는 각 위젯을 고유하게 구성할 수 있습니다. 옵션 스키마를 사용하여 위젯의 매개변수를 정의합니다.

인스턴스 옵션 저장

위젯을 개발할 때 옵션 스키마를 편집하여 위젯에 대한 매개변수를 생성하거나 인스턴스 옵션을 저장할 테이블을 생성할 수 있습니다. 기존 옵션 스키마를 편집하면 정의된 인스턴스 옵션이 sp_instance 테이블의 추가 옵션, **JSON** 형식 필드에 JSON 형식으로 저장됩니다. 다음과 같은 필드 유형을 사용할 수 있습니다.

- 문자열
- 부울
- 정수
- 참조
- 선택
- Field_list(테이블에 따라 다름)
- Field_name(테이블에 따라 다름)
- Glide_list

옵션 스키마에서 지원되지 않는 다른 필드 유형을 사용하려면 사용자 지정 위젯 옵션 스키마를 저장할 확장 테이블을 생성합니다. 테이블을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 고급 사용자 지정 필드를 포함한 모든 ServiceNow 필드 유형을 옵션 스키마에 추가합니다.
- 복잡한 옵션 스키마를 정의합니다.
- 인스턴스 옵션을 검색하고 필터링합니다.

주:
테이블에서 옵션을 저장하면 더 복잡한 옵션을 정의할 수 있지만, 이 방법은 옵션 스키마를 편집하는 것보다 유지보수가 더 어렵습니다. 불필요한 테이블을 생성하고 위젯에 추가 서버 호출을 추가하지 않도록 하기 위해 가급적이면 기존 옵션 스키마를 편집하십시오. 복잡하거나 검색 가능한 옵션이 필요할 때만 테이블에 옵션을 저장하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯에서 옵션 사용

옵션 전역 변수를 사용하여 클라이언트 스크립트와 서버 스크립트 모두에서 위젯의 옵션에 액세스합니다. options.optionName을 사용하여 위젯 클라이언트 스크립트 또는 서버 스크립트의 옵션 값에 액세스할 수 있습니다.

클라이언트 스크립트

```
function() {
  /* widget controller */
  var c = this;
    console.log(c.options.text_color) //Outputs the text_color option for this instance
}
```

서버 스크립트

```
(function() {
    $sp.log(options.text_color) //Logs the value of the text_color option to the browser console.
})();
```

기본 옵션 정의

인스턴스에 옵션 값이 설정되기 전에는 해당 옵션 변수에 액세스할 때 정의되지 않은 값으로 나타납니다. 위젯 서버 스크립트를 사용하여 옵션의 기본값을 지정합니다.

```
(function() {
  options.text_color=options.text_color||"blue";
  options.maximum_entry_count=options.maximum_entry_count||5;
})
```

위젯 옵션 스키마 편집

위젯 인스턴스를 사용하면 사용자가 페이지에 추가하는 각 위젯을 고유하게 구성할 수 있습니다. 옵션 스키마를 편집하여 위젯의 기본 매개변수를 정의합니다.

시작하기 전에
새 위젯을 복제했거나 생성했어야 합니다.

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

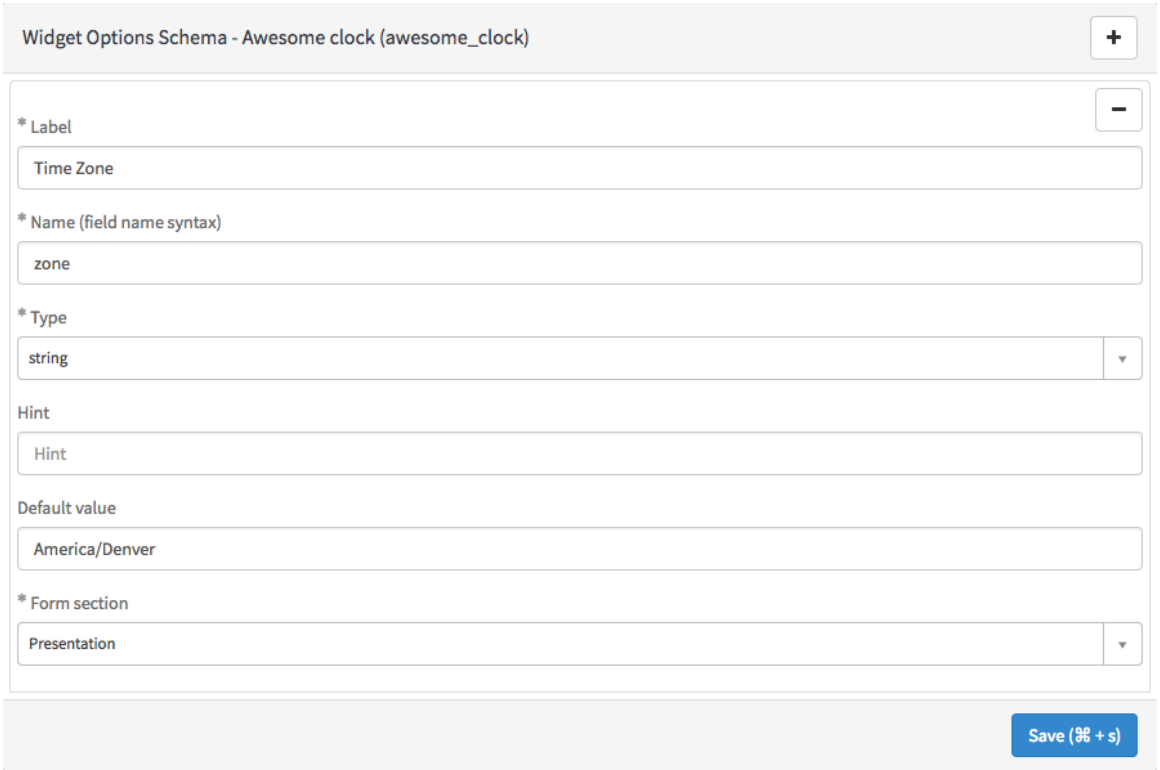
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성 〉 위젯 편집기레이블이 표시됩니다.
2. 옵션 스키마를 구성할 위젯을 선택합니다.
3. 메뉴 아이콘(≡)을 클릭하고 옵션 스키마 편집을 선택합니다.
   이 옵션은 위젯을 편집할 권한이 있는 사용자에게만 나타납니다.
4. **+**를 클릭하여 위젯 옵션을 추가합니다.
5. 레이블, 이름, 유형, 힌트 및 양식 섹션을 정의합니다.

   선택한 유형에 따라 더 많은 필드가 나타납니다.

   유연한 위젯 옵션을 추가하면 재사용 가능한 위젯을 더 많이 만들 수 있습니다. 사용자가 각 위젯 옵션을 이해하는 데 도움이 되도록 기본값을 추가할 수 있습니다. 양식 섹션을 선택하지 않으면 기본값은 기타 옵션으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 저장을 클릭합니다.
   정의한 옵션 스키마는 sp_widget 테이블의 옵션 스키마 필드에 JSON 형식으로 저장됩니다. 이 옵션 스키마에 따라 위젯의 각 인스턴스는 개별적으로 정의된 인스턴스 옵션을 사용할 수 있습니다.
7. 디자이너의 페이지에 위젯을 추가하여 옵션 스키마를 테스트합니다 서비스 포털 .

   a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성 〉 서비스 포털 디자이너레이블이 표시됩니다.

   b. 위젯을 페이지에 추가하고 위젯 인스턴스에서 편집 아이콘을 클릭하여 인스턴스 옵션을 봅니다.

   c. 위젯 인스턴스 옵션을 구성합니다.

   d. sp_instance 테이블의 인스턴스 기록으로 이동하여 구성을 봅니다.
      인스턴스 옵션은 추가 옵션, **JSON** 형식 필드에 JSON 형식으로 저장됩니다.

테이블에 인스턴스 옵션 저장

기존 옵션 스키마를 편집하는 대신 위젯 인스턴스 옵션을 저장할 테이블을 만듭니다. 테이블을 위젯 옵션 스키마로 사용하면 필드 유형을 사용하여 ServiceNow 사용자 지정 필드를 정의하고, 필드에 필터를 추가하고, 인스턴스 옵션을 검색하거나 쿼리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
사용자 지정 옵션 스키마를 정의하려면 sp_instance 확장 테이블에 필드를 추가한 다음 확장 테이블을 데이터 소스로 사용하도록 위젯을 설정합니다. 확장 테이블을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 고급 사용자 지정 필드를 포함한 모든 ServiceNow 필드 유형을 옵션 스키마에 추가합니다.
- 복잡한 위젯 옵션을 정의합니다.
- 인스턴스 옵션을 검색하고 필터링합니다.

주:
테이블에서 옵션을 저장하면 더 복잡한 옵션을 정의할 수 있지만, 이 방법은 옵션 스키마를 편집하는 것보다 유지보수가 더 어렵습니다. 불필요한 테이블을 생성하고 위젯에 추가 서버 호출을 추가하지 않도록 하기 위해 가급적이면 기존 옵션 스키마를 편집하십시오. 복잡하거나 검색 가능한 옵션이 필요할 때만 테이블에 옵션을 저장하십시오.

프로시저

1. sp_instance 테이블을 확장하여 사용자 지정 옵션 스키마를 저장하는 테이블을 만듭니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 테이블레이블이 표시됩니다.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 레이블 및 이름을 정의합니다.

   d. 확장 테이블 필드에서 필요한 필드를 제공하는 sp_instance 테이블을 선택합니다.

인스턴스 테이블	설명
인스턴스〔sp_instance〕	기본 인스턴스 필드를 포함합니다.
테이블이 포함된 인스턴스〔sp_instance_table〕	sp_instance 필드와 테이블 및 필터와 같은 테이블 데이터를 표시하는 필드를 포함합니다.

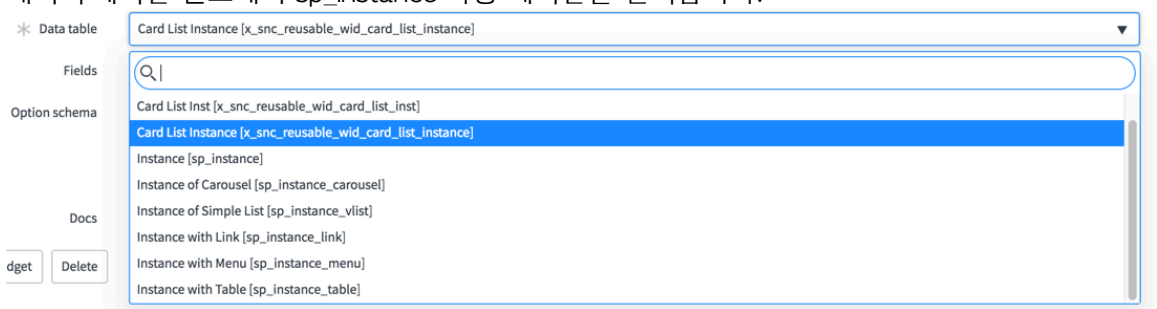
   e. 양식을 저장합니다.

2. 확장 테이블에서 사용자 지정 필드를 정의합니다.
   열 목록에 새 열을 추가하여 옵션 스키마에서 사용할 필드 유형을 정의할 수 있습니다.
3. 확장 테이블을 데이터 소스로 사용하도록 위젯을 업데이트합니다.

   a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 위젯레이블이 표시됩니다.

   b. 사용자 지정 옵션을 생성할 위젯을 엽니다.

   c. 데이터 테이블 필드에서 sp_instance 확장 테이블을 선택합니다.



4. 원하는 필드를 표시하도록 확장 테이블 양식을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식에 구성된 필드는 인스턴스 옵션으로 사용할 수 있습니다.

a. 확장 테이블 양식 <yourInstance>/<your_extenstion_table>.do로 이동합니다.

b. 헤더 메뉴를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃레이블이 표시됩니다.

c. 양식에 필드를 추가합니다.

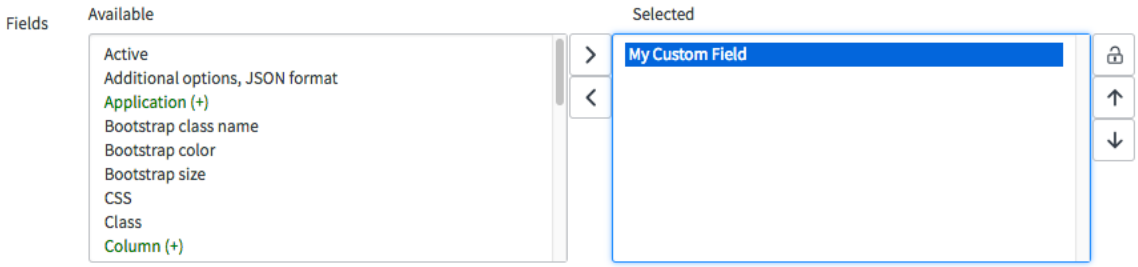
d. 저장을 클릭합니다.

5. 원하는 필드를 인스턴스 옵션으로 표시하도록 위젯을 구성합니다.

a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 위젯레이블이 표시됩니다.

b. 확장 테이블이 데이터 소스로 설정된 위젯을 엽니다.

c. 필드 슬러시버킷을 사용하여 인스턴스 옵션으로 표시할 필드를 선택합니다.



d. 양식을 저장합니다.

다음에 수행할 작업

디자이너의 페이지에 위젯을 추가하여 옵션 스키마를 테스트합니다 서비스 포털 . 위젯 인스턴스에서 편집 아이콘을 클릭하여 인스턴스 옵션을 봅니다. 위젯 인스턴스 옵션을 구성한 후 sp_instance 확장 테이블의 인스턴스 기록으로 이동하여 구성을 봅니다.

위젯 **API** 참조

서비스 포털 에는 위젯 클라이언트와 서버 스크립트에 사용할 클라이언트 측 API와 서버 측 API가 포함되어 있습니다.

서비스 포털 클라이언트 측 **API**

서비스 포털 위젯 클라이언트 컨트롤러에서 사용할 수 있는 API입니다.

클래스 및 메서드에 대한 자세한 내용은 API 참조를 참조하세요.

클래스	설명
spAriaUtil	스크린 리더에 메시지를 표시합니다.
spContextManager (영문)	위젯의 서비스 포털 데이터를 페이지의 다른 애플리케이션 및 서비스에서 사용할 수 있도록 서비스 포털 합니다. 예를 들어, 위젯 데이터가 에이전트 채팅 페이지에서 열릴 서비스 포털 때 전달합니다.
spUtil	위젯 클라이언트 스크립트에서 공통 기능을 수행하는 유틸리티 메서드입니다 서비스 포털 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클래스	설명
spModal	위젯에 서비스 포털 경보, 프롬프트 및 확인 대화 상자를 표시합니다. SPModal 클래스는 서비스 포털 클라이언트 스크립트에서 사용할 수 있습니다.

주:
전역 객체로 g_form 위젯 클라이언트 컨트롤러 또는 UI 스크립트에서 사용할 수 없습니다.

서비스 포털 서버 측 **API**

위젯 서비스 포털 서버 스크립트에서 사용할 수 있는 API입니다.

클래스	설명
GlideSPScriptable	위젯에서 서비스 포털 데이터와 상호작용하고 기록 작업을 수행합니다.
GlideSPSearchAnalytics	사용자 지정 ServiceNow 검색 위젯에서 검색 분석을 생성합니다.
SPScriptedFacet - Scoped	패싯 객체에 대한 패싯 항목, 필터 또는 매핑된 쿼리를 정의합니다.
SPScriptedFacetService - Scoped	고급 검색 소스에 대한 다중 선택 또는 단일 선택 패싯 개체를 생성합니다.
SPSEOUtilsSNC - Global	트랜잭션 요청에 따라 특정 페이지 또는 현재 페이지에 대해 사람이 읽을 수 있는 URL을 반환합니다.
SPWidgetAccessControl - Global	제공된 테이블에 위젯에 대한 액세스 권한이 부여되었는지 확인하여 대상 그룹이 위젯에 안전하게 액세스할 수 있도록 합니다.

위젯 속성

위젯 클라이언트 및 서버 스크립트에서 사용할 수 있는 전역 변수 및 함수입니다.

서버 스크립트 전역 객체

속성	설명
##	c.data에 설정된 클라이언트 쪽 속성을 포함하는 개체입니다. 클라이언트 컨트롤러가 c.server.update()를 호출할 때까지 값은 #### ####.
###	서버 측 실행 중에 설정된 속성을 포함하는 개체입니다.
##	스키마 옵션 속성을 포함하는 객체입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라이언트 스크립트 전역 함수

속성	설명
this.server.get ([##])	서버를 호출하고 사용자 지정 ##을 보냅니다. Promise# 반환합니다.
this.server.update()# #####.	서버를 호출하고 this.data 를 서버 스크립트에 게시합니다. Promise# 반환합니다.
this.server.refresh()# #####.	서버를 호출하고 서버 응답에서 현재 옵션과 데이터를 자동으로 바꿉니다. Promise# 반환합니다.

promise는 비동기 작업의 최종 결과를 나타냅니다. promise에 대한 자세한 내용은 AngularJS 설명서를 참조하세요https://promisesaplus.com/ .

Angular 공급자로 구성요소 재사용

Angular 제공자는 여러 위젯에 삽입할 수 있는 재사용 가능한 구성 요소입니다. 빠른 로딩 위젯과 고성능 포털을 보장하려면 영구 데이터 및 추가 논리로 클라이언트 컨트롤러를 오버로드하는 대신 Angular 공급자를 생성하십시오. Angular 공급자를 사용하면 평생 서비스 포털 동안 데이터를 유지 관리하고 여러 위젯에서 구성 요소와 데이터 개체를 재사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보

Angular 제공자를 생성하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 기록 또는 필터를 변경할 때 위젯을 동기화 상태로 유지합니다.
- 위젯 간에 컨텍스트를 공유합니다.
- 상태를 유지하고 유지합니다.
- 동작을 작성하여 여러 위젯에 삽입합니다.

자세한 내용은 Angular 공급자를 참조하세요.

> **팁:**
> 보다 쉬운 유지관리 및 문제 해결을 위해 위젯 [sp_widget] 테이블의 Angular 제공자 관련 목록에서 사용되지 않는 제공자를 제거합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성 〉 포털 테이블 〉 위젯 **Angular** 제공자레이블이 표시됩니다.
   위젯 각도 제공자 테이블이 열립니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 기록을 생성합니다.
3. Angular 제공자의 유형을 선택합니다.
   - 지침
   - 공장
   - 서비스

   ECMAScript 6 이상으로 쉽게 마이그레이션하려면 팩토리를 통해 서비스를 사용하는 것이 좋습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 이름을 정의합니다.
   이 이름을 사용하여 제공자를 위젯에 연결합니다.
5. 클라이언트 스크립트 필드에 스크립트를 추가합니다.

   Example

   미국 통화로 숫자 서식을 지정하는 기본 팩터리입니다.

```
function formatterFactory(){
  var myVal = Number;
  return {
    format: function(myVal) {
      return '$' + myVal.toFixed(2);
    }
  }
}
```

6. Angular 제공자를 위젯과 연결합니다.
   a. <yourInstanceURL>/sp_config?id=widget_edit로 이동합니다.
   b. Angular 제공자와 연결할 위젯을 엽니다.
   c. 관련 목록에서**Angular** 공급자를 선택합니다.
   d. **Angular** 공급자 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   e. **Angular** 제공자 필드에서 적절한 제공자를 선택합니다.
   f. 위젯 필드를 확인하여 Angular 제공자를 올바른 위젯과 연결하고 있는지 확인합니다.
   g. 저장을 클릭합니다.
7. 위젯에서 적절한 스크립트를 업데이트하여 위젯에 Angular 제공자를 삽입합니다.

   Example

   팩토리의 이름을 클라이언트 컨트롤러 함수의 인수로 전달하여 위젯 클라이언트 스크립트에 팩토리를 삽입합니다. 그런 다음 위젯 클라이언트 스크립트의 팩토리 함수에 정의된 객체에 액세스할 수 있습니다.

```
function(formatterFactory) {
  /* widget controller */
  var c = this;
  console.log(formatterFactory.format(300));
}
```

   지시문을 정의하는 경우 위젯 HTML 템플릿에서 지시문을 사용합니다.
8. 위젯에 등록된 후 Angular 제공자를 편집하려면 위젯 편집기에서 Angular 제공자 클라이언트 스크립트를 엽니다.

   a. 다음으로 이동 서비스 포털 구성 〉 위젯 편집기레이블이 표시됩니다.
   b. 기존 위젯 편집에서 Angular 제공자와 연결된 위젯을 선택합니다.
   c. 표시 메뉴에서 종속성 목록을 열고 Angular 공급자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
위젯과 연결된 Angular 제공자만 종속성 목록에 표시됩니다. 이 목록에는 위젯이 종속된 모든 외부 자원이 포함됩니다.

Angular 제공자 클라이언트 스크립트가 위젯 편집기에 표시됩니다. 위젯 편집기 인터페이스에서 위젯 및 제공자 스크립트를 동시에 편집하고 저장할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
여러 위젯과 함께 Angular 제공자를 사용하려면 각 위젯에 제공자를 등록하고 적절한 스크립트를 업데이트하십시오.

포함된 위젯

HTML 템플릿, 서버 스크립트 또는 클라이언트 스크립트에 위젯을 포함합니다.

HTML 템플릿에 위젯 포함

<widget></widget> 요소를 사용하여 HTML 템플릿에 위젯을 포함합니다. 매개변수로 포함하려는 위젯의 ID를 전달합니다.

```
<div>
   <widget id="widget-cool-clock"></widget>
</div>
```

위젯에 옵션 스키마가 있으면 JSON 형식으로 인스턴스 옵션을 정의할 수 있습니다.

```
<widget id="widget-cool-clock" options='{"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"}'></widget>
```

또는 위젯 서버 스크립트에서 옵션을 정의할 수 있습니다.

HTML 템플릿

```
<widget id="widget-cool-clock" options='data.clockOptions'></widget>
```

서버 스크립트

```
(function() {
  data.clockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"};
})();
```

클라이언트 스크립트에 위젯 포함

spUtil.get() 을 사용하여 클라이언트 스크립트에서 위젯 모델을 가져옵니다.

```
spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id: "your_catalog_item_sys_id"}).then(function(response) {
   c.catalogItemWidget = response;
});
```

위젯 클라이언트 스크립트에서 *spUtil* 클래스를 사용하는 경우 클라이언트 스크립트 함수에 클래스를 삽입해야 합니다. 다음 예제에는 Cool Clock 위젯이 포함되어 있습니다.

클라이언트 스크립트

```
function(spUtil) {
   var c = this;
   spUtil.get("widget-cool-clock").then(function(response) {
         c.myClockWidget = response;
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    });
}
```

HTML 템플릿

```
<sp-widget widget="c.myClockWidget"></sp-widget>
```

서버 스크립트에 위젯 포함

$sp.getWidget() 을 사용하여 서버 스크립트에서 위젯 모델을 가져옵니다.

```
data.catalogItemWidget = $sp.getWidget("widget-sc-cat-item");
```

다음 예제에는 Cool Clock 위젯이 포함되어 있습니다.

서버 스크립트

```
(function() {
    var coolClockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego,
 CA"}
    data.coolClockWidget = $sp.getWidget('widget-cool-clock', coolClockOptions);
})();
```

HTML 템플릿

```
<sp-widget widget="data.coolClockWidget"></sp-widget>
```

위젯 모델 속성

위젯 모델이 다른 위젯 내에서 호출되면 HTML 템플릿, 클라이언트 스크립트 및 링크 함수가 sp_widget 레코드에 있는 그대로 로드됩니다. data 속성은 위젯 서버 스크립트 실행의 결과입니다. 서버의 데이터 개체에 넣는 모든 항목은 클라이언트의 데이터 개체에서 사용할 수 있습니다.

속성 이름	유형	설명
client_script	문자열	위젯 클라이언트 스크립트 필드입니다.
Css	문자열	위젯의 SASS 필드에서 컴파일된 CSS 출력입니다.
데이터	객체	위젯 서버 스크립트의 키와 값을 포함하는 데이터 객체입니다.
의존성	배열	위젯이 실행되기 전에 로드할 외부 공급업체 라이브러리입니다.
옵션	객체	위젯을 초기화하는 데 사용되는 옵션입니다.
템플릿	문자열	위젯의 HTML 템플릿 필드입니다.

사용자 지정 옵션으로 위젯을 여러 번 포함

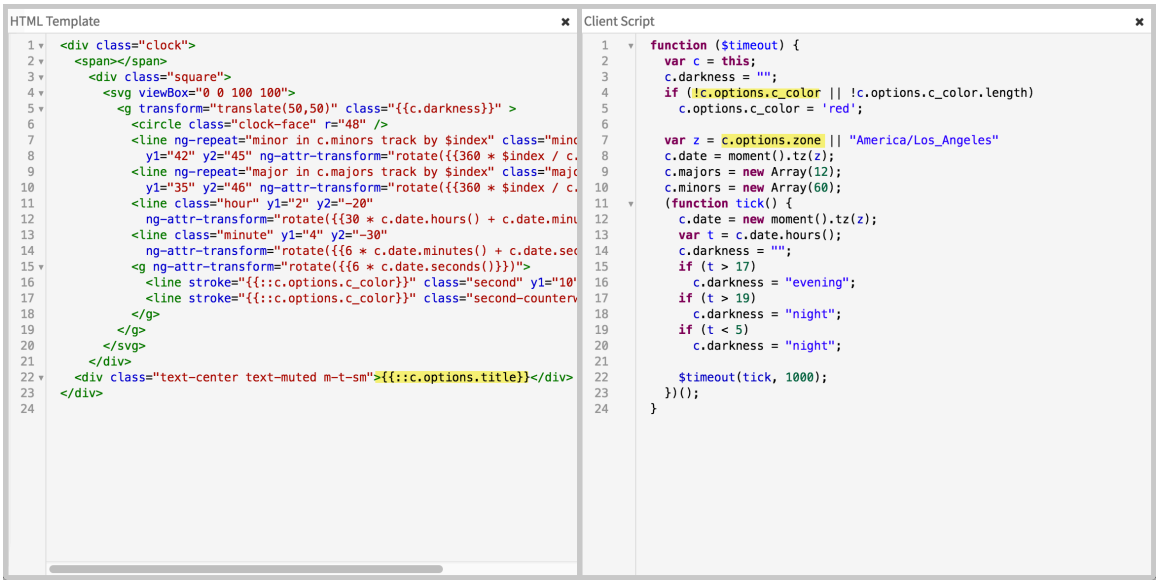
사용자 지정 옵션을 사용하여 멋진 시계 위젯을 여러 번 포함합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
각각 다른 시간대와 제목을 가진 멋진 시계 위젯의 여러 인스턴스를 포함하는 위젯을 만듭니다. 위젯 편집기에서 멋진 시계 위젯을 열어 HTML 템플릿과 클라이언트 스크립트에서 참조되는 위젯 옵션을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션이 강조 표시된 멋진 시계 위젯



프로시저

1. Embedded clock이라는 이름의 Cool Clock 위젯을 복제합니다.
2. 코드 블록을 다음으로 바꿉니다.

HTML 템플릿

```
<div class="panel panel-default">
 <div class="panel-heading">Time across the US</div>
 <div class="panel-body">
  <div class="row">
   <div class="col-sm-3" ng-repeat="myClock in c.data.clocks">
    <sp-widget widget="myClock"></sp-widget>
   </div>
  </div>
 </div>
</div>
```

CSS

```
.panel {
   margin-top: 10px;
}
```

클라이언트 스크립트

```
function() {
   // nothing to do here...
}
```

서버 스크립트

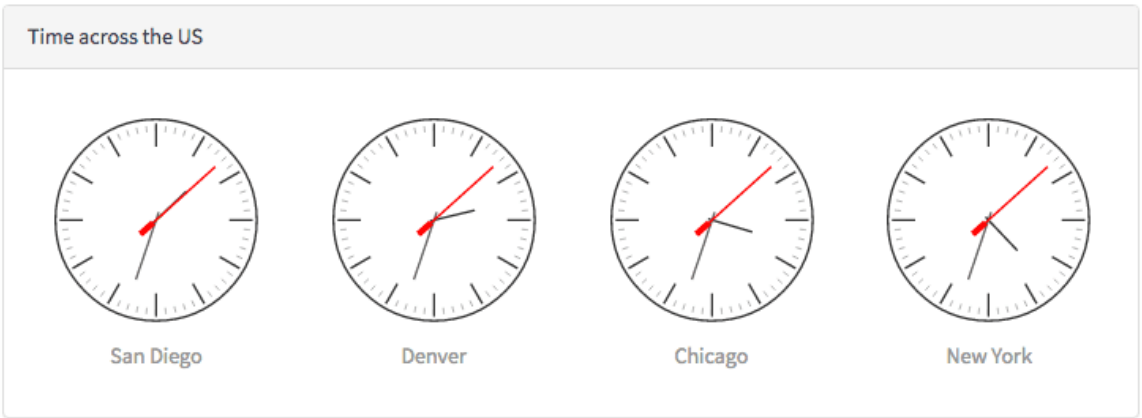
```
(function() {
   var options = [
      {zone: "America/Los_Angeles", title: "San Diego"},
      {zone: "America/Denver", title: "Denver"},
      {zone: "America/Chicago", title: "Chicago"},
      {zone: "America/New_York", title: "New York"}
   ];
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    data.clocks = [];
    for (var i in options) {
        data.clocks.push($sp.getWidget("widget-cool-clock", options[i]));
    }
})();
```

결과
포함된 시계 위젯에 있는 시계의 각 인스턴스는 서로 다른 시간대로 표시됩니다.

샘플 클럭 옵션



위젯 의존성 생성

서비스 포털에서 JavaScript 및 CSS 파일을 위젯에 연결하여 위젯과 외부 공급업체 라이브러리, 외부 스타일 시트 및 각도 모듈 간 종속성을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
종속성은 필요할 때 서버에서 비동기적으로 로드됩니다.

위젯은 필요한 만큼 의존성을 가질 수 있습니다. 그러나 더 많이 추가할수록 페이지에서 렌더링하기 위해 위젯이 다운로드해야 하는 컨텐츠가 더 많아집니다. 보다 효율적인 로드 시간을 위해 종속성을 가능한 한 작게 유지합니다.

프로시저

1. 종속성 패키지를 생성합니다.

종속성 패키지는 위젯에 연결할 수 있는 JavaScript 및 CSS 파일의 컬렉션입니다.

a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 의존성레이블이 표시됩니다.

b. 종속성 레코드에서 다음 필드를 정의합니다.

필드	설명
이름	종속성의 이름입니다. (드롭다운 목록에서 종속성을 선택하는 데 유용합니다.)
애플리케이션	종속성 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
페이지 로드 시 포함	서비스 포털의 초기 페이지 로드 시 페이지에 의존성을 로드하려면 선택하고, 선택하지 않은 상태로 두어 연결된 위젯이 페이지에 로드될 때만 의존성을 로드하려면 선택합니다.
Angular 모듈 이름	옵션입니다. 연결된 JavaScript가 Angular 모듈인 경우 값을 정의합니다. Service Portal Angular 애플리케이션에 삽입할 수 있도록 로드되는 Angular 모듈의 이름을 제공합니다.

2. 종속성 패키지에 파일을 추가합니다.

종속성 패키지에 대한 정보를 저장한 후 관련 목록을 사용하여 JS 및 CSS 포함 파일을 추가합니다. 각 관련 목록에 대해 다음 정보를 포함합니다.

필드	설명
표시 이름	스크립트 포함의 이름.
소스	JS 포함 또는 CSS 포함을 추가하는지 여부에 따라 목록에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ URL ○ UI 스크립트(JS 포함용) 또는 스타일시트(CSS 포함용) JS 포함의 경우 UI 스크립트 필드를 사용하여 다음에 있는 UI 스크립트를 참조합니다. 시스템 **UI** 〉 **UI** 스크립트레이블이 표시됩니다. CSS 포함의 경우 스타일시트 필드를 사용하여 sp_css 테이블의 기록을 참조합니다.

3. 위젯에 종속성 패키지를 추가합니다.
종속성 패키지를 만들고 파일을 추가한 후 종속성과 위젯 간에 관계를 만듭니다.

a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 위젯 을 클릭하고 종속성을 추가할 위젯 기록을 찾습니다.

b. 종속성 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

c. 슬러쉬버킷에서 생성한 종속성을 찾아 두 번 클릭하여 오른쪽의 선택한 항목 열에 추가합니다.

d. 페이지를 저장하여 위젯 기록으로 돌아갑니다.

단일 위젯에 글꼴 아이콘 포함

하나의 위젯만 글꼴 아이콘에 액세스할 수 있도록 하려면 단일 위젯에 글꼴 아이콘을 포함합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
특정 위젯에 아이콘을 추가하면 아이콘의 범위가 유지되고 페이지의 다른 CSS를 방해하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 플랫폼 UI에서 다음으로 이동합니다. **Service Portal** 〉 위젯을 클릭한 다음, 아이콘을 추가할 위젯을 클릭합니다.
2. 개별 아이콘 파일을 위젯 기록에 첨부합니다.
3. HTML 템플릿에 다음과 같은 내용을 포함합니다.

```
<div>
<i class='font-family'>icon_name</i> you did it!
</div>
```

   클래스가 CSS에서 호출된 글꼴 패밀리와 정확히 동일한지 확인합니다. 예를 들어 `<i class='material-icons'>` CSS에 포함된 .material-icons 와 동일해야 합니다. icon_name 첨부한 파일의 이름과 일치해야 합니다.

4. 위젯의 CSS 필드에서 font-icon 정의에 대한 CSS를 추가합니다.

   대부분의 글꼴 아이콘 세트에는 아래에 사용된 재질 아이콘과 유사한 CSS 파일이 포함되어 있습니다. 첨부 파일의 sys_id CSS에서 `src` 로 사용합니다. 예:

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

결과

위젯 또는 위젯 인스턴스에서 선택할 수 있는 아이콘입니다. 예:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
위젯 전체에서 사용자 정의 글꼴 아이콘을 사용하려면 페이지에 아이콘을 추가하거나 위젯 종속성으로 만드십시오.

관련 정보

페이지에 글꼴 아이콘 포함

위젯 의존성으로 글꼴 아이콘 포함

위젯 의존성으로 글꼴 아이콘 포함

위젯 의존성으로 포함하면 위젯이 로드되는 모든 위치에 글꼴 아이콘을 포함할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보

주:
위젯 종속성으로 포함된 CSS는 범위가 지정되지 않으며 페이지의 다른 CSS를 방해할 수 있습니다.

프로시저

1. 플랫폼 UI에서 다음으로 이동합니다. **Service Portal** 〉 **CSS** 을 클릭하고 새 스타일시트를 만듭니다.
2. 글꼴 아이콘 세트를 생성한 sp_css 레코드에 첨부하고 첨부 파일의 sys_id 글꼴 아이콘의 `src` 로 사용합니다.

Example
예:

```
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

3. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 의존성 을 클릭하고 새 의존성을 생성합니다.
4. **CSS** 포함 관련 목록을 사용하여 생성한 CSS 기록을 새 종속성에 첨부합니다.

위젯 국제화

위젯의 **HTML** 템플릿, 클라이언트 스크립트 또는 서버 스크립트 필드에서 ${} 또는 gs.getMessage() 구문을 사용하여 번역할 문자열에 태그를 지정하면 콘텐츠를 현지화할 수 있습니다서비스 포털.

${} 또는 gs.getMessage()는 플랫폼의 메시지 테이블〔sys_ui_message〕에서 검색하여 변환이 무엇인지 확인합니다.

HTML 템플릿을 사용하여 위젯의 문자열을 국제화합니다. HTML 템플릿에 다음을 입력합니다.

```
<div>
  <p>${This message will be internationalized.}</p>
  <p>However, this will NOT be.</p>
</div>
```

${message}로 작성하는 것은 시스템의 다른 부분에 ${gs.getMessage("message")}를 작성하는 것과 동일하지만 더 읽기 쉬운 속기로 작성됩니다.

주:
경우에 따라 번역에 따옴표나 큰따옴표가 있을 수 있습니다. 클라이언트 스크립트에서 ${} 구문을 사용하는 경우 JavaScript 오류가 발생할 수 있습니다. 번역된 메시지를 가져오는 가장 안전한 방법은 서버 스크립트에서 가져오는 것입니다. 그런 다음 클라이언트 측 Angular 바인딩에 값을 할당합니다.

클라이언트 스크립트에서 문자열 번역

```
function() {
  var c =this;
  c.message="${This message will be internationalized}";
}
```

HTML 템플릿:

```
<div>
  <!-- The output of this text will be internationalized. -->
  <p>{{c.message}}</p>
</div>
```

서버 스크립트에서 문자열 번역

서버 스크립트를 사용하여 서버 측 런타임 동안 스키마 옵션 및 기타 값을 변환합니다.

서버 스크립트

```
function() {
  data.message=gs.getMessage("this message contains 'quotes'");
  //You can also translate schema options using the server script
  //For example, data.message=gs.getMessage(options.title);
}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HTML 템플릿

```
<div>
  <p>{{c.data.message}}</p>
</div>
```

양식 스크립트를 위젯으로 교체 서비스 카탈로그

위젯을 사용하여 서비스 포털 UI 매크로를 대체할 수 있습니다. 양식에 서비스 카탈로그 양식의 다른 필드나 변수를 참조하는 UI 매크로가 포함되어 있으면 다시 사용할 수 있는 코드를 보관하는 위젯을 만들어 양식 내에 서비스 카탈로그 포함할 수 있습니다. 특수 구문을 사용하여 양식의 변수 필드에 액세스합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 카탈로그 항목 양식에서 사용할 동작을 수행하는 위젯을 만듭니다.
   양식의 다른 변수에 액세스하는 간단한 예제 위젯은 7단계를 참조하십시오.
2. 에서 지원되지 서비스 포털않는 UI 매크로 또는 기타 재사용 가능 구성요소를 이전에 사용한 카탈로그 항목을 엽니다.
3. 관련 목록에서 카탈로그 항목에 새 변수를 추가합니다.
4. 위젯 필드를 추가하도록 변수 양식을 구성합니다.
5. Type(유형) 필드에서 Macro(매크로)를 선택합니다.
6. 위젯 필드에서 원하는 작업을 수행하는 위젯을 선택합니다.
7. 옵션: 포함된 위젯에서 $scope.page.g_form() 또는 $scope.page.field 구문을 사용하여 카탈로그 항목 값에 액세스합니다.

Example
이 예는 카탈로그 항목과 연결된 이름 **color** 를 사용하여 한 줄 텍스트 변수의 값을 수정하는 방법을 보여줍니다.

위젯 HTML 템플릿

```
<div>
  Data from catalog variable:
  <h1>{{ c.data.message }}</h1>
</div>
```

위젯 클라이언트 스크립트

```
function($scope) {
    var c = this;

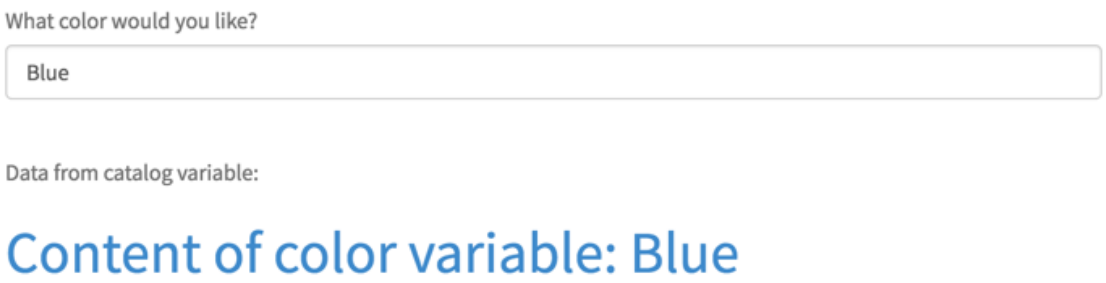
    //Watch for changes in the color variable
    $scope.$watch(function () {
        return $scope.page.g_form.getValue('color');
    }, function (value) {
    //Update local data object with data from variable
    c.data.message = value ? 'Content of color variable: ' + value : '';
});
}
```

다음을 사용하여 변수 또는 카탈로그 항목 필드에 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- $scope.page.g_form(): 양식의 g_form 인스턴스입니다. 에 Service Portal 및 클라이언트 스크립트설명된 지원되는 모든 g_form 메서드를 사용할 수 있습니다. 예를 들면 g_form.setValue('variable_name', 'new value');와 같습니다.
- $scope.page.field(): 변수를 나타내는 객체입니다.

에서 서비스 포털카탈로그 항목을 열면 포함된 위젯이 카탈로그 항목과 연결된 변수 필드에 액세스합니다.



위젯 문제 해결 가이드

다음 도구를 사용하여 사용자 지정 서비스 포털 위젯에서 예기치 않은 동작을 조사하고 해결합니다.

Service Portal 구성 문제 해결을 위한 디버깅 팁을 제공합니다.

복잡성 감소

문제 해결 중인 위젯과 관련 없는 위젯을 비활성화하여 오류나 예기치 않은 동작을 유발할 수 있는 페이지 부분을 격리합니다. 위젯 기록에서 활성 필드를 False로 설정하여 페이지에서 위젯을 숨기고 관련 스크립트가 실행되지 못하게 합니다.

브라우저 개발자 콘솔 사용

지원되는 모든 데스크톱 브라우저에는 개발자 도구가 내장되어 있습니다. 브라우저 개발자 도구에 액세스하여 클라이언트 측 JavaScript에서 발생한 콘솔 메시지와 오류를 확인합니다. 아래에 자세히 설명된 많은 로깅 도구는 이 콘솔에 정보를 출력합니다.

성능 문제가 발생하는 경우 JavaScript 콘솔에서 오류, 많은 수의 HTTP 요청 또는 해결하는 데 시간이 오래 걸리는 HTTP 요청이 있는지 확인합니다. 콘솔을 사용하여 로드 속도가 느린 위젯을 식별할 수 있습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 〔KB0744521〕 페이지에서 느린 위젯을 식별하는 방법 문서를 참조하십시오.

성능 문제의 원인 확인

다음 팁은 포털에서 성능 문제의 원인을 확인하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- 두 인터페이스의 기능을 비교하여 문제가 포털과 관련이 있는지 아니면 플랫폼 전체와 관련이 있는지 확인합니다. 플랫폼 성능 문제에 대한 자세한 내용은 플랫폼 성능을 참조하세요.
- 문제가 전체 포털 또는 특정 페이지에 영향을 미치는지 확인합니다. 포털의 모든 페이지가 느린 경우 헤더 메뉴의 스크립팅된 메뉴 항목 또는 큰 글꼴 또는 이미지 파일이 있는 테마가 원인일 수 있는지 확인합니다. 특정 페이지가 느린 경우 브라우저 개발자 콘솔을 사용하여 어떤 위젯이 원인이 될 수 있는지 판별하십시오.
- 로그 [syslog] 테이블에서 속도 저하를 유발하는 큰 JSON 객체와 관련된 경고를 확인합니다. 속도 저하를 유발하는 작업과 함께 이러한 경고가 나타나면 위젯이 너무 많은 데이터를 사용하고 있음을 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 Service Portal의 6가지 일반적인 성능 함정 및 이를 방지하는 방법(KB0634588) 문서를 참조하십시오.

위젯 컨텍스트 메뉴를 사용하여 정보와 옵션에 액세스

위젯의 구성 옵션에 액세스하려면 위젯을 Ctrl+마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하십시오 . 범위 및 범위 데이터 개체를 브라우저 콘솔에 출력하는 옵션도 있습니다. 이 메뉴에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털 위젯 사용.

스크립트 메서드를 사용하여 디버깅 출력 캡처Use script methods to capture debugging output
스크립트 메서드 캡처

서버 및 클라이언트 쪽 코드 내에서 디버깅 정보를 출력하는 데 사용할 수 있는 몇 가지 방법이 있습니다.

스크립팅된 디버깅 방법

방법	가용성	설명
console.log()	서버 및 클라이언트	브라우저 개발자 콘솔에 출력을 기록합니다.
$sp.log()	서버	로그인한 사용자에게 sp_admin 또는 ### 역할이 있는 경우 서비스 포털 로그 항목(sp_log) 테이블에 출력을 기록합니다.
gs.log()	서버	로그(syslog) 테이블에 출력을 기록합니다. 주: gs.log syslog 테이블에 기록을 생성합니다. 과도하게 사용하면 성능이 저하될 수 있습니다.
gs.warn()	서버	로그(syslog) 테이블에 경고 수준 출력을 생성합니다.
gs.error()	서버	로그(syslog) 테이블에 오류 수준 출력을 생성합니다.
gs.addInfoMessage()를 호출합니다.	서버	브라우저 창 상단에 녹색 정보 메시지를 표시합니다.
gs.addErrorMessage()를 호출합니다.	서버	브라우저 창 상단에 빨간색 오류 메시지를 표시합니다.
spUtil.addErrorMessage()를 사용합니다.	클라이언트	브라우저 창 내에 오류 메시지를 표시합니다.
spUtil.addInfoMessage()를 호출합니다.	클라이언트	브라우저 창 내에 정보 메시지를 표시합니다.
spUtil.addTrivialMessage()를 호출합니다.	클라이언트	잠시 후 자동으로 사라지는 메시지를 표시합니다.
디버거	클라이언트	Chrome 및 Firefox 브라우저에 중단점을 설정하여 브라우저 개발자 콘솔에서 스크립트를 한 줄씩 단계별로 실행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립팅된 디버깅 방법

방법	가용성	설명
{{데이터|json}}	HTML	이 코드를 페이지의 HTML 코드에 추가하여 데이터 개체를 JSON 형식으로 포털 페이지에 출력할 수 있습니다.

보안 제한 사항 확인

위젯 표시 문제는 위젯 스크립트가 아닌 접근 규칙이나 사용자 기준 때문에 발생하는 경우가 많습니다. 기록에 대한 사용자 기준을 확인하고 위젯 내에서 액세스할 수 없는 기록이 플랫폼 UI를 사용하여 액세스할 수 있는지 확인합니다. ACL 디버거를 사용하여 사용자가 위젯에서 사용하는 기록에 대한 예상 액세스 권한을 갖도록 하십시오. 디버거에 대한 자세한 내용은 ACL 디버깅 도구를 참조하세요.

서비스 카탈로그 에 표시되지 서비스 포털않도록 항목을 제한할 수도 있습니다. 위젯에 대해 You are either not authorized(### ### ### #### ##) 서비스 카탈로그 오류 메시지가 표시되면 항목이 에서 숨겨져 있지 않은지 서비스 포털확인하십시오.

연결된 Angular 제공자 확인

필요한 Angular 제공자가 위젯과 연결되어 있는지 확인합니다. 기본 시스템 위젯과 연결된 기본 Angular 제공자를 제거하면 예기치 않은 동작이 발생할 수 있습니다. 예를 들어 SC 카탈로그 항목 위젯에서 scToggleData 또는 scBindHtmlCompile Angular 제공자를 제거합니다.

콘솔에서 widgets 범위에 대한 참조 만들기

위젯에 대한 참조를 사용하여 범위 데이터를 조작하거나 위젯 클라이언트 및 서버 스크립트를 수동으로 실행합니다. 다음 단계를 사용하여 참조를 생성합니다.

- 1. 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 〔검사(Inspect)〕를 선택합니다.
- 2. 개발 도구 요소 탭에서 widget=widget 속성이 있는 요소를 클릭하여 강조 표시합니다. 현재 검사된 요소 위의 몇 가지 요소를 찾을 수 있습니다. 이 요소는 $0 스크립팅 도구가 위젯을 가리키도록 합니다.
- Javascript 콘솔에서 다음 코드를 실행합니다.

```
var scopeRef = angular.element($0).scope();
```

위젯에 대한 참조를 사용하여 콘솔 내에서 데이터를 변경합니다. 다음 예를 참조하십시오. 범위에서 AngularJS $apply() 를 실행하여 페이지에 변경 사항을 적용해야 합니다.

```
scopeRef.data.prop1 = "Pear";
scopeRef.$apply();
```

아래 구문을 사용하여 참조에서 widgets 클라이언트 컨트롤러에 정의된 함수를 실행합니다.

```
scopeRef.exampleFunction();
```

refresh 명령을 사용하여 widgets 서버 스크립트를 수동으로 실행합니다.

```
scopeRef.server.refresh();
```

위젯 진단

위젯 사용자 지정 수준을 식별하고 포털 페이지에서 직접 위젯 코드를 확인하여 서비스 포털 페이지 문제를 해결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포털 페이지가 예상대로 작동하지 않는 경우 위젯 코드의 버그 때문일 수 있습니다. 페이지를 진단하려면 페이지의 위젯을 진단해 보십시오.

위젯 진단에는 다음이 포함됩니다.

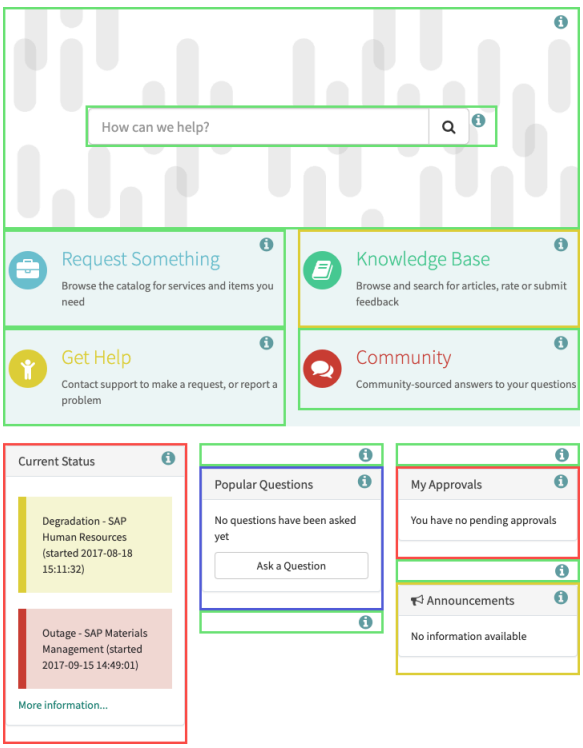
- 위젯 사용자 지정 수준 식별
- 각 위젯에 사용되는 코드 확인

사용자 지정 수준 식별

사용자 지정 수준 은 위젯의 수정 또는 개발 방법을 설명합니다. 위젯의 사용자 지정 수준을 식별하면 위젯 코드에서 가장 중요한 부분을 확인할 수 있습니다. 위젯 사용자 지정에는 네 가지 수준이 있습니다.

사용자 지정 수준	설명
기본 시스템	인스턴스 옵션이 설정된 위젯을 포함하여 수정 사항이 없는 기본 시스템 위젯입니다.
복제됨	기본 시스템 위젯에서 클론한 위젯입니다.
새로 만들기	생성한 위젯입니다.
사용자 지정됨	다음 방법 중 하나로 구성한 기본 시스템 위젯입니다. • 위젯 코드를 직접 수정했습니다. • 수정된 위젯 옵션 스키마 • 위젯 의존성, ng-템플릿 또는 Angular 공급자 수정

포털 페이지에서 위젯의 사용자 지정 수준을 식별하려면 위젯 컨텍스트 메뉴를 열고 위젯 사용자 지정 표시를 선택합니다. 위젯은 다음과 같이 색으로 구분됩니다.



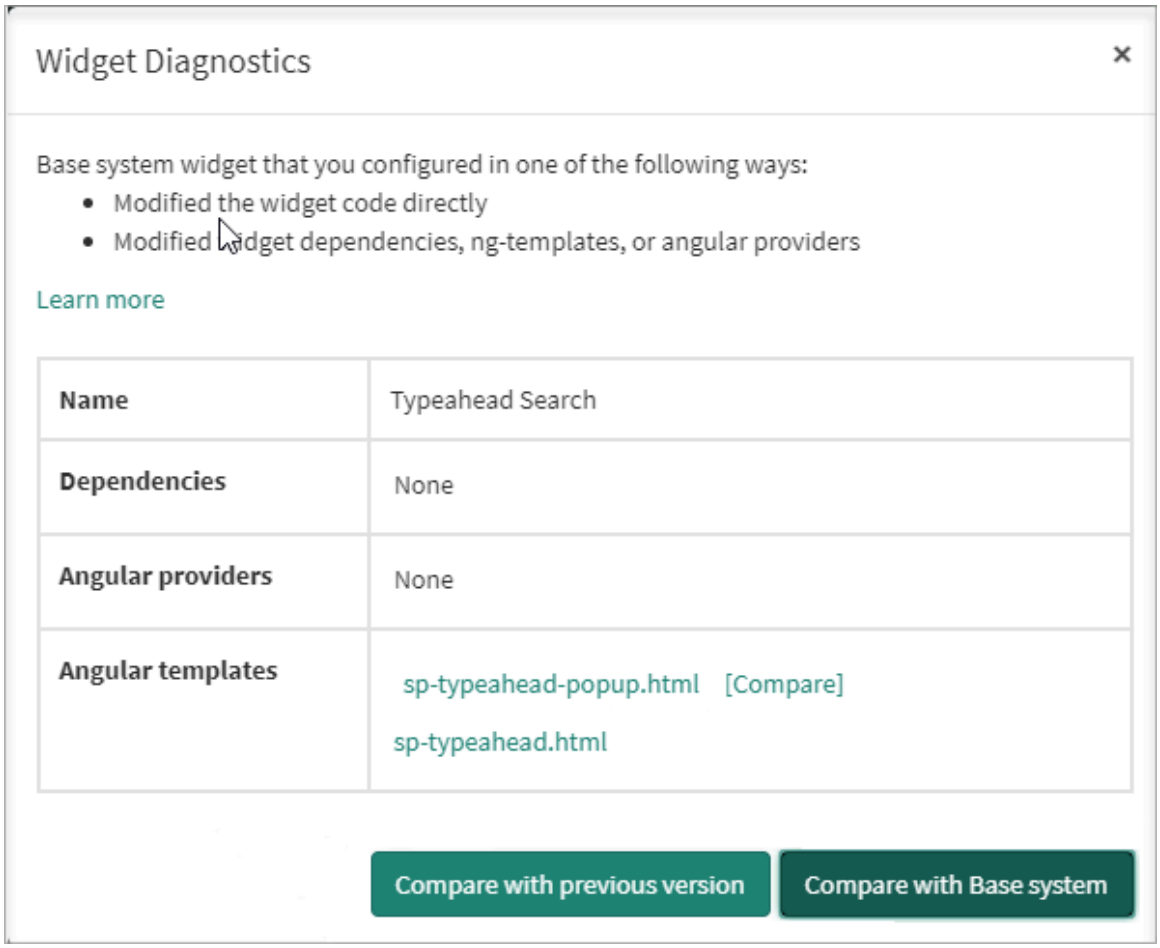
- 녹색 – 기본 시스템 위젯
- 노란색 – 복제된 위젯
- 파란색 – 새 위젯
- 빨간색 – 사용자 지정 위젯

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 코드 확인

포털 페이지에서 위젯의 사용자 지정 수준을 식별한 후 각 위젯의 코드를 확인합니다.

포털 페이지에서 위젯 코드를 보려면 위젯의 정보)을 클릭합니다.



위젯 진단 창에서 여러 가지 방법으로 위젯 코드를 확인할 수 있습니다.

- 포털 페이지에서 위젯 기록 보기

  포털 페이지에서 다른 곳으로 이동하지 않고 위젯 기록에서 잠재적으로 문제가 있는 코드를 보고 식별합니다.

- 관련 기록 보기

  위젯에 사용 중인 위젯 종속성, Angular 제공자, ng-templates에서 잠재적으로 문제가 있는 코드를 보고 식별합니다.

- 관련 기록의 변경 내용 비교

  Angular 제공자나 ng-template을 이전 버전과 비교하여 최신 코드 변경으로 인해 포털 페이지에서 문제가 생기는지 확인합니다.

- 사용자 지정 위젯에 대한 변경 내용 비교

  사용자 지정된 위젯의 최신 업데이트를 이전 버전과 비교하여 최근 변경 사항으로 인해 포털 페이지에서 문제가 생기는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자 지정 위젯을 기본 시스템과 비교

  사용자 지정된 위젯을 되돌리고 포털 페이지의 문제를 해결할 수 있도록 기본 시스템 위젯의 사용자 지정을 식별합니다.

위젯 진단을 위한 권장 사항

네 가지 사용자 지정 수준 중에서 우선 순위가 가장 높은 문제는 사용자 지정 위젯입니다. 이러한 위젯은 시스템 업그레이드에서 지원되지 않습니다. 업그레이드 중에 페이지 문제가 발생하는 경우 포털 페이지에 사용자 지정된 위젯이 있기 때문일 수 있습니다.

사용자 지정된 위젯으로 인해 발생할 수 있는 페이지 문제를 해결하려면 위젯 코드의 어떤 부분이 사용자 지정되었는지 식별합니다. 그런 다음 코드를 원래 구성으로 되돌립니다. 이러한 코드 차이점을 식별하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 지정 위젯을 기본 시스템과 비교.

팁:
사용자 지정된 위젯이 현재 페이지 문제를 일으키지 않더라도 나중에 업그레이드하는 동안 문제를 방지하기 위해 원래 위젯으로 되돌릴 수 있습니다.

사용자 지정 위젯을 되돌린 후에도 페이지 문제가 계속 발생하면 다음에 새 위젯과 복제된 위젯을 확인하십시오.

새 위젯을 사용하면 가장 최근의 코드 변경으로 인해 포털 페이지에서 문제가 발생할 수 있습니다. 코드를 디버깅할 수 있도록 가장 최근의 변경 내용을 식별하려면 의 관련 기록의 변경 내용 비교단계를 따르십시오.

시스템 업그레이드 전에 위젯을 복제한 경우 복제된 위젯이 기본 시스템 위젯과 동일한 업데이트된 코드를 받지 못했을 수 있습니다. 이 경우 위젯을 다시 복제하고 사용자 지정 항목을 복제본에 추가하는 것이 좋습니다.

기본 시스템 위젯은 페이지 문제를 일으킬 가능성이 가장 적습니다. 다른 위젯을 이미 확인했는데 페이지 문제가 계속 발생하는 경우 페이지에서 기본 시스템 위젯을 제거하고 위젯 옵션 세트 없이 다시 추가하십시오. 대신 기본 시스템 위젯을 다른 페이지에 추가할 수도 있습니다.

제한

포털 페이지에서 위젯 진단을 사용할 때 다음과 같은 몇 가지 알려진 제한 사항이 있습니다.

- 위젯 코드를 보고 비교할 수는 있지만 코드를 직접 수정하거나 되돌릴 수는 없습니다. 포털에서 다른 곳으로 이동하여 코드를 변경합니다.
- 위젯 진단을 사용하는 동안 다른 포털 페이지로 이동하면 시스템에서 도구를 비활성화합니다.
- 이 도구는 색상을 사용하여 위젯을 분류하기 때문에 시각 장애가 있는 사용자는 액세스하지 못할 수 있습니다.
- 포털 페이지에 나열된 위젯 종속성은 첫 번째 수준의 종속성만 반영합니다. 첫 번째 수준보다 깊게 중첩된 종속성은 포함되지 않습니다. 위젯 문제를 추가로 해결하려면 위젯 기록의 중첩된 종속성을 확인합니다.
- 위젯 의존성을 삭제한 후에는 시스템에서 추적할 수 있는 방법이 없습니다.

포털 페이지에서 위젯 기록 보기

포털 페이지에서 다른 곳으로 이동하지 않고 위젯 기록에서 잠재적으로 문제가 있는 코드를 보고 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

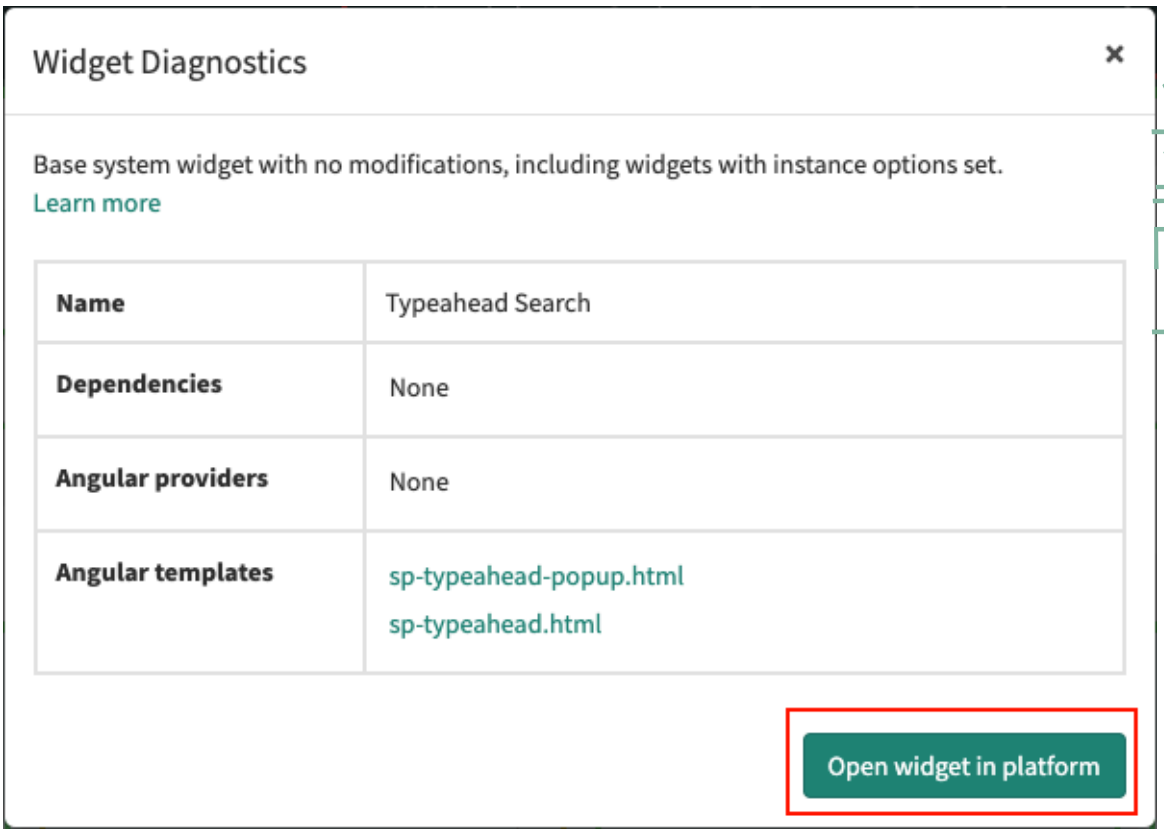
프로시저

1. 포털 페이지로 이동합니다.
2. 페이지에서 위젯을 Ctrl+마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 위젯 상황에 맞는 메뉴를 엽니다.
3. 위젯 컨텍스트 메뉴에서 **Show Widget** Customizations(위젯 사용자 지정 표시)를 클릭합니다.

   위젯은 다음과 같이 색으로 구분됩니다.

색상	사용자 지정 수준
녹색	기본 시스템 위젯
노란색	클론된 위젯
파랑	새 위젯
빨간색	사용자 지정 위젯

4. 위젯에서 정보 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 창에서 플랫폼에서 위젯 열기를 클릭합니다.



주:
모든 사용자 지정 위젯에 대해 플랫폼에서 위젯 열기 버튼이 표시되지는 않습니다. 이 버튼은 하나 이상의 위젯 종속성, Angular 제공자 또는 ng-templates를 수정한 경우에만 사용자 지정 위젯에 대해 나타납니다.

결과
위젯 기록의 읽기 전용 뷰가 포함된 새 창이 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 기록 보기

위젯에 사용 중인 위젯 종속성, Angular 제공자, ng-templates에서 잠재적으로 문제가 있는 코드를 보고 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
위젯이 다음 기록에서 잠재적으로 문제가 있는 코드를 사용하고 있을 수 있습니다.

- 위젯 의존성
- Angular 제공자
- Angular ng-template

이러한 관련 기록을 포털 페이지에서 직접 보고 각 기록의 코드를 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 포털 페이지로 이동합니다.
2. 페이지에서 위젯을 Ctrl+마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 위젯 상황에 맞는 메뉴를 엽니다.
3. 위젯 컨텍스트 메뉴에서 **Show Widget** Customizations(위젯 사용자 지정 표시)를 클릭합니다.

   위젯은 다음과 같이 색으로 구분됩니다.

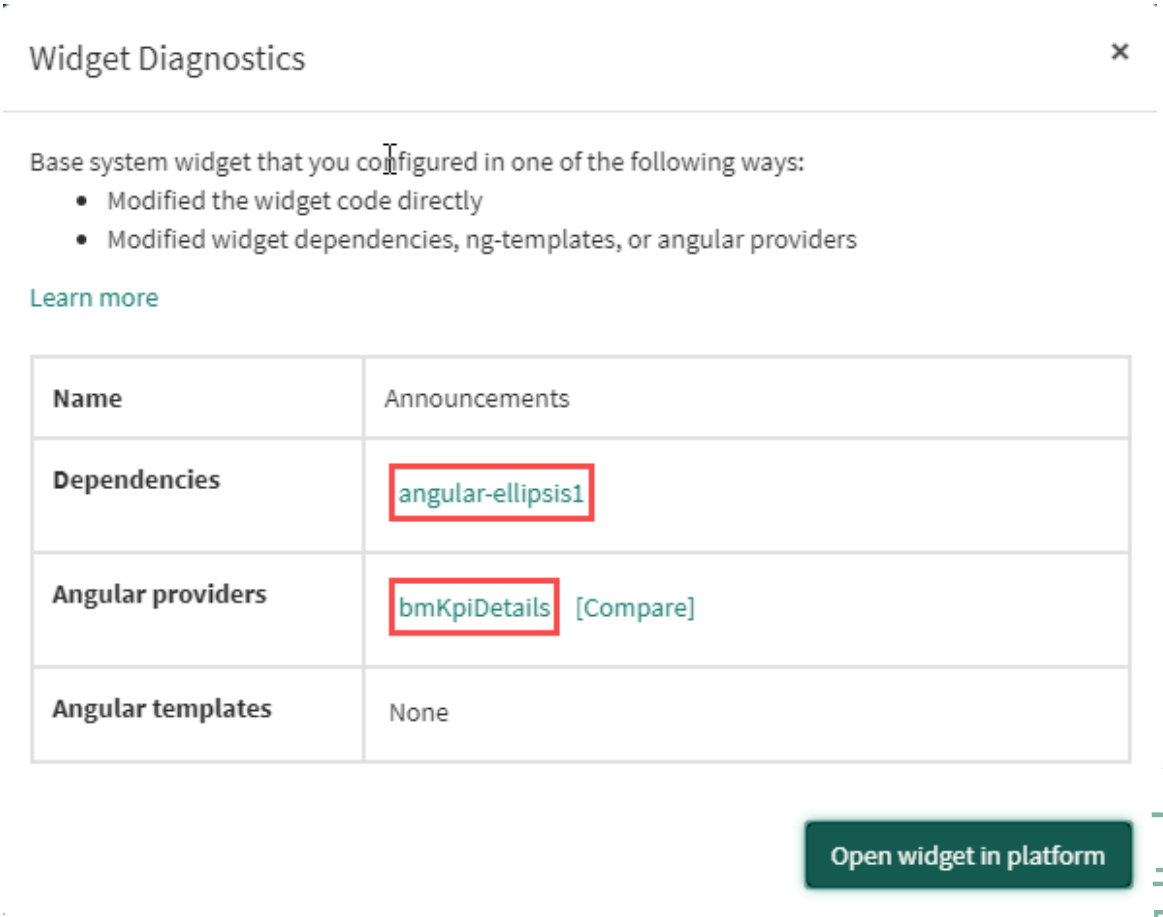
색상	사용자 지정 수준
녹색	기본 시스템 위젯
노란색	클론된 위젯
파랑	새 위젯
빨간색	사용자 지정 위젯

4. 위젯에서 정보 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 창에서 다음 관련 기록에 대한 링크를 엽니다.

필드	설명
의존성	위젯 종속성〔sp_dependency〕 테이블에서 위젯이 사용하는 JavaScript 및 CSS 파일입니다. 주: 이 창에 나열된 위젯 종속성은 첫 번째 수준 종속성만 반영합니다. 첫 번째 수준보다 깊게 중첩된 종속성은 포함되지 않습니다. 위젯 문제를 추가로 해결하려면 위젯 기록의 중첩된 종속성을 확인합니다.
Angular 제공자	위젯 Angular 제공자〔sp_angular_provider〕 테이블에서 위젯이 사용하는 Angular 제공자입니다.
각도 템플릿	위젯이 Angular ng-templates〔sp_ng_template〕 테이블에서 사용하는 Angular ng-templates입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수정하거나 개발한 관련 기록은 빨간색 윤곽선으로 표시됩니다.



기록 이름을 클릭하여 각 관련 기록을 열 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

여전히 위젯을 진단할 수 없는 경우 중첩된 종속성 또는 URL 종속성을 확인하는 것이 좋습니다.

관련 기록의 변경 내용 비교

Angular 제공자나 ng-template을 이전 버전과 비교하여 최신 코드 변경으로 인해 포털 페이지에서 문제가 생기는지 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보

위젯이 다음 기록에서 잠재적으로 문제가 있는 코드를 사용하고 있을 수 있습니다.

- 위젯 의존성
- Angular 제공자
- Angular ng-template

포털 페이지에서 직접 이러한 관련 기록의 버전을 비교하여 각 관련 기록의 코드 변경 내용을 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
위젯 의존성 레코드의 버전을 비교할 수 있는 옵션은 없습니다. 또한 사용자가 만든 관련 레코드의 버전을 비교할 수 있는 옵션도 없습니다. 수정한 기본 시스템 기록의 버전만 비교할 수 있습니다.

프로시저

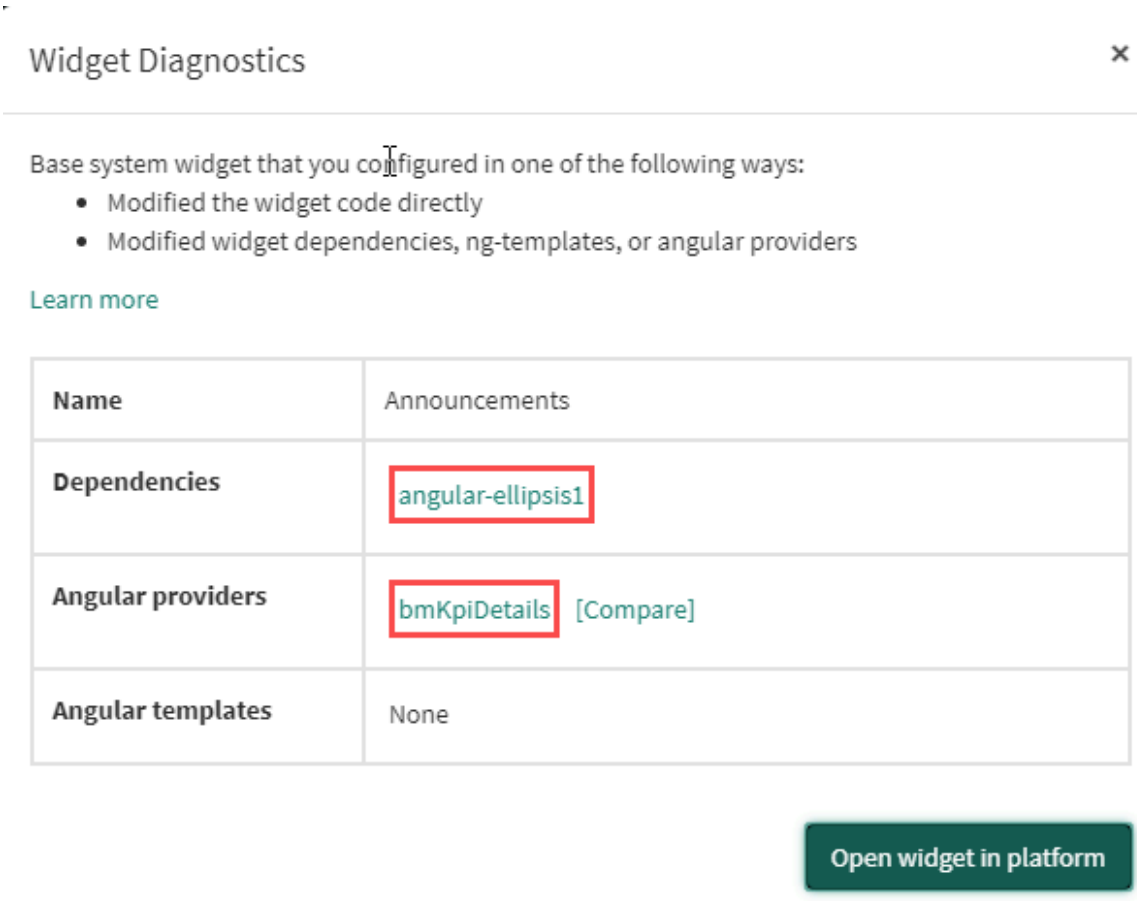
1. 포털 페이지로 이동합니다.
2. 페이지에서 위젯을 Ctrl+마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 위젯 상황에 맞는 메뉴를 엽니다.
3. 위젯 컨텍스트 메뉴에서 **Show Widget** Customizations(위젯 사용자 지정 표시)를 클릭합니다.

   위젯은 다음과 같이 색으로 구분됩니다.

색상	사용자 지정 수준
녹색	기본 시스템 위젯
노란색	클론된 위젯
파랑	새 위젯
빨간색	사용자 지정 위젯

4. 위젯에서 정보 아이콘( )을 클릭합니다.

   수정하거나 개발한 관련 기록은 빨간색 윤곽선으로 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. Angular 제공자 또는 ng-template 기록 옆에 있는 비교를 클릭합니다.

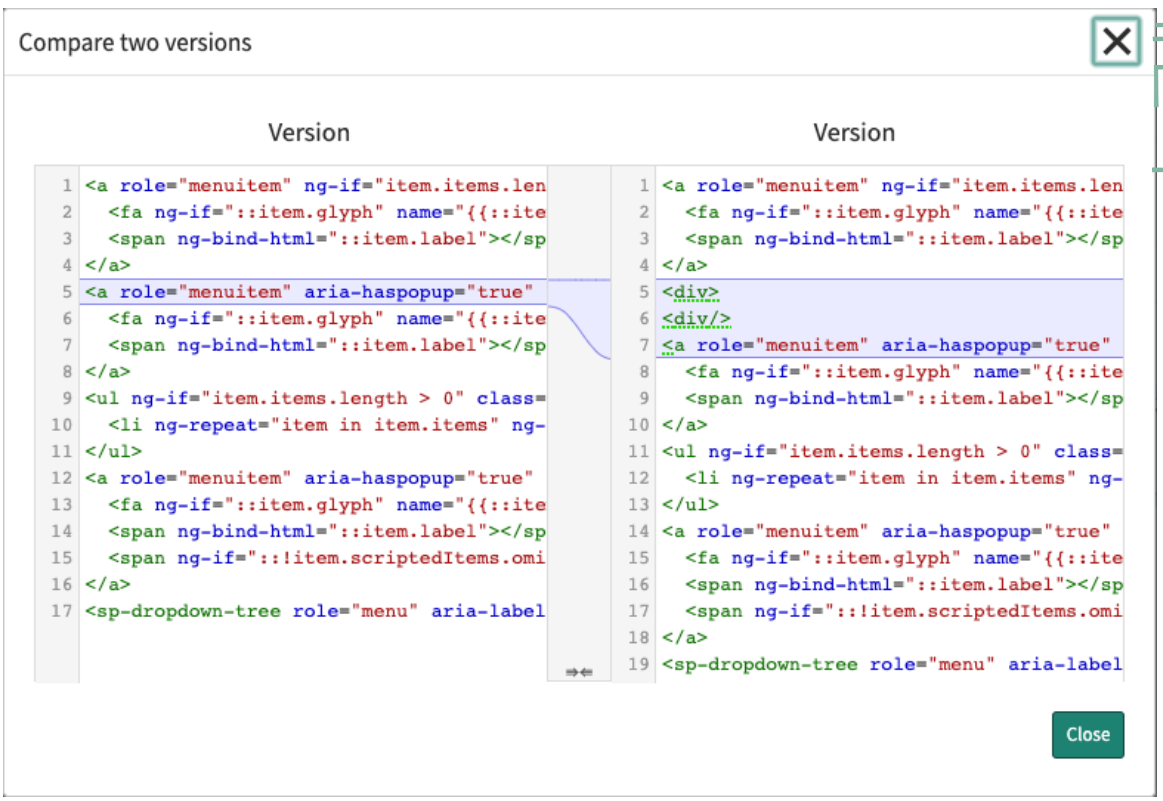
시스템은 현재 버전과 이전 버전의 기록을 나란히 표시합니다.



양쪽 모두 버전 레이블이 지정되어 있지만 왼쪽 레코드는 이전 버전을 나타내고 오른쪽 레코드는 현재 버전을 나타냅니다.

6. 코드 비교기가 표시되는 각 필드에 대해 창 아이콘( )을 클릭하여 코드 비교기를 엽니다.

위젯 코드에 대한 가장 최근의 변경 내용이 코드 비교기에 강조 표시됩니다.



사용자 지정 위젯에 대한 변경 내용 비교

사용자 지정된 위젯의 최신 업데이트를 이전 버전과 비교하여 최근 변경 사항으로 인해 포털 페이지에서 문제가 생기는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
버전 비교 옵션은 직접 수정한 사용자 지정 위젯에만 사용할 수 있습니다. 위젯 종속성, Angular 제공자 또는 ng-templates만 수정한 사용자 지정 위젯의 버전을 비교할 수 있는 옵션은 없습니다.

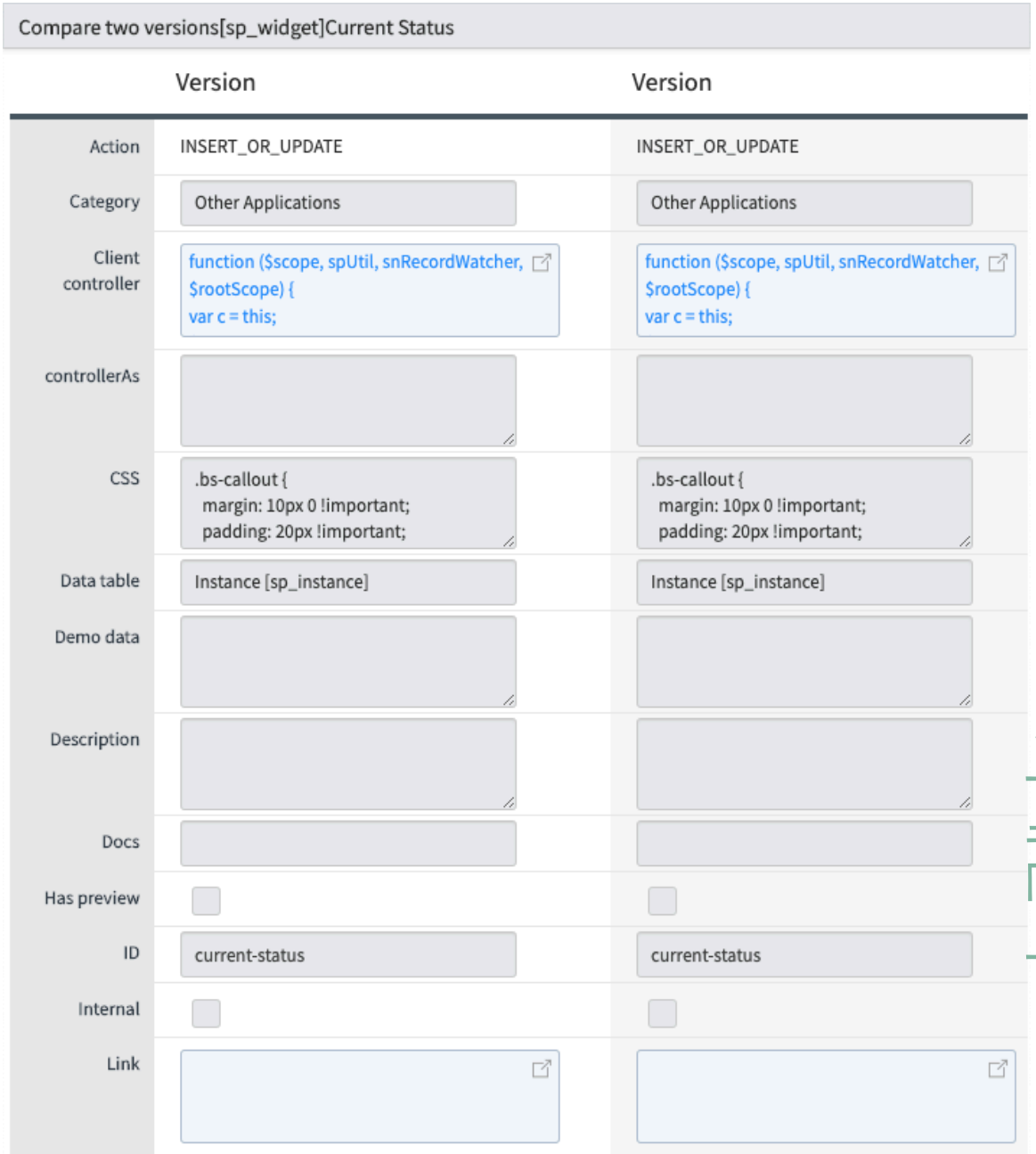
새 위젯, 복제된 위젯 또는 기본 시스템 위젯의 버전을 비교하는 옵션은 없습니다.

프로시저

1. 포털 페이지로 이동합니다.
2. 페이지에서 위젯을 Ctrl+마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 위젯 상황에 맞는 메뉴를 엽니다.
3. 위젯 컨텍스트 메뉴에서 **Show Widget** Customizations(위젯 사용자 지정 표시)를 클릭합니다.
   사용자 지정된 위젯은 빨간색 윤곽선으로 표시됩니다.
4. 사용자 지정된 위젯에서 정보 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 창에서 이전 버전과 비교를 클릭합니다.

   시스템은 현재 위젯 버전과 이전 위젯 버전의 위젯 기록을 나란히 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

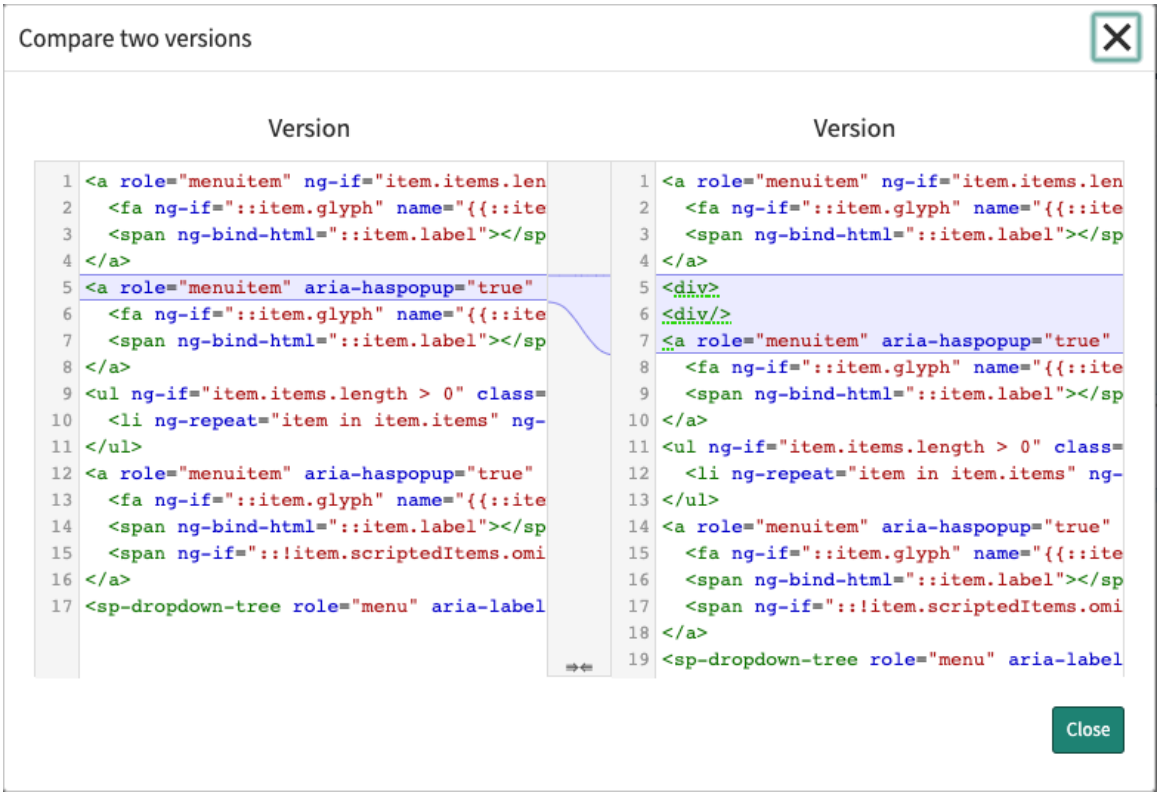


두 위젯 기록 모두 버전 레이블이 지정되어 있지만 왼쪽 기록은 이전 버전을 나타내고 오른쪽 기록은 현재 버전을 나타냅니다.

6. 코드 비교기가 표시되는 각 필드에 대해 창 아이콘( )을 클릭하여 코드 비교기를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 코드에 대한 가장 최근의 변경 내용이 코드 비교기에 강조 표시됩니다.



사용자 지정 위젯을 기본 시스템과 비교

사용자 지정된 위젯을 되돌리고 포털 페이지의 문제를 해결할 수 있도록 기본 시스템 위젯의 사용자 지정을 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

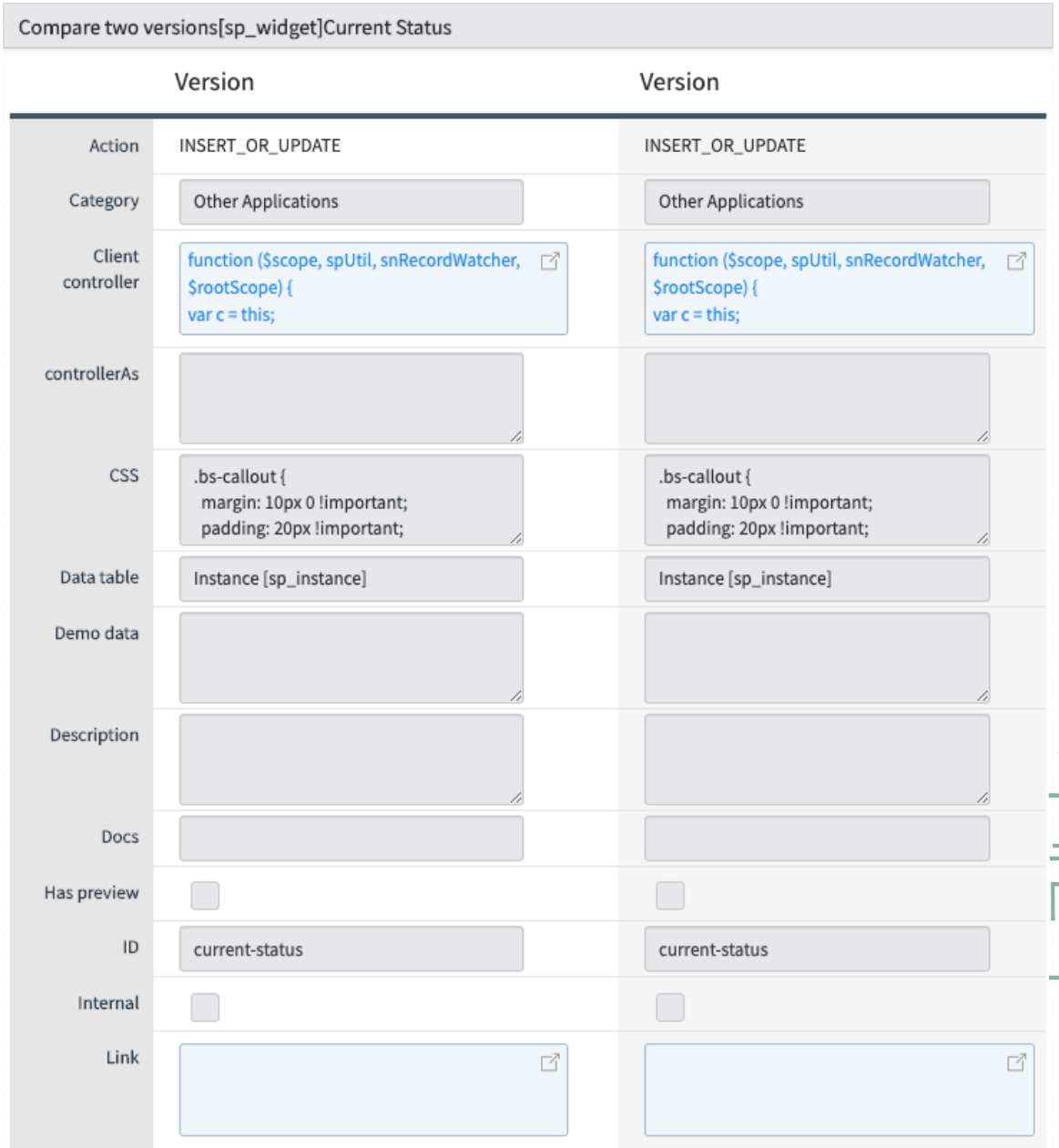
이 태스크 정보
위젯을 기본 시스템 버전과 비교하는 옵션은 사용자 지정된 위젯에만 사용할 수 있습니다. 복제된 위젯을 복제한 원본 위젯과 비교할 수 있는 옵션은 없습니다.

프로시저

1. 포털 페이지로 이동합니다.
2. 페이지에서 위젯을 Ctrl+마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 위젯 상황에 맞는 메뉴를 엽니다.
3. 위젯 컨텍스트 메뉴에서 **Show Widget** Customizations(위젯 사용자 지정 표시)를 클릭합니다.
   사용자 지정된 위젯은 빨간색 윤곽선으로 표시됩니다.
4. 사용자 지정 위젯에서 정보 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 창에서 기본 시스템과 비교 위젯을 클릭합니다.

   시스템은 기본 시스템의 위젯 기록과 사용자 지정된 위젯을 나란히 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

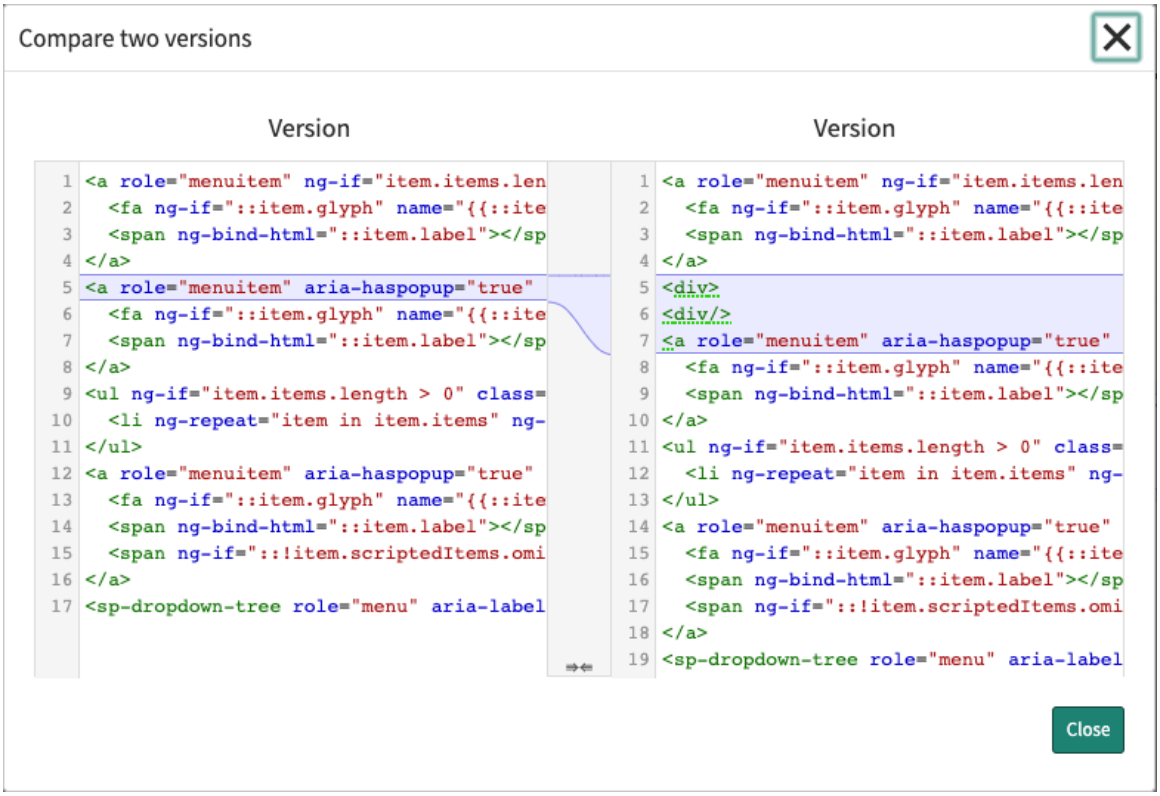


두 위젯 기록 모두 버전 레이블이 지정되어 있지만 왼쪽 기록은 기본 시스템 위젯을 나타내고 오른쪽 기록은 사용자 지정된 위젯을 나타냅니다.

6. 코드 비교기가 표시되는 각 필드에 대해 창 아이콘( )을 클릭하여 코드 비교기를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

현재 위젯 버전과 이전 위젯 버전 코드 간의 차이점이 강조 표시됩니다.



포털에 대한 검색 엔진 최적화 개선

검색 엔진 최적화(SEO)는 포털 사용자가 필요한 정보를 찾고 포털에 더 많이 참여할 수 있도록 도와줍니다. 공개 포털 페이지에 SEO 정보를 추가하면 외부 검색 엔진이 페이지를 인덱싱하고 순위를 지정하여 더 쉽게 찾을 수 있도록 하는 방법이 향상됩니다.

SEO를 개선하기 위해 페이지에 다음과 같은 유형의 정보를 서비스 포털 추가할 수 있습니다.

- URL에서 사람이 읽을 수 있는 키워드입니다.
- 페이지 또는 포털 <head> 의 섹션에 대한 정보를 포함하는 메타 태그입니다.
- 페이지 컨텐츠를 설명하는 동적 페이지 제목입니다.
- *hreflang* 페이지에서 사용 가능한 모든 언어를 지정하는 태그입니다.
- 중복 URL 집합에서 인덱싱할 페이지를 지정하는 표준 URL입니다.

포털의 SEO를 더욱 개선하기 위해 검색 엔진이 애플리케이션을 사용하여 색인화할 XML 사이트 맵을 Sitemap Generator 정의하고 자동으로 생성할 수도 있습니다.

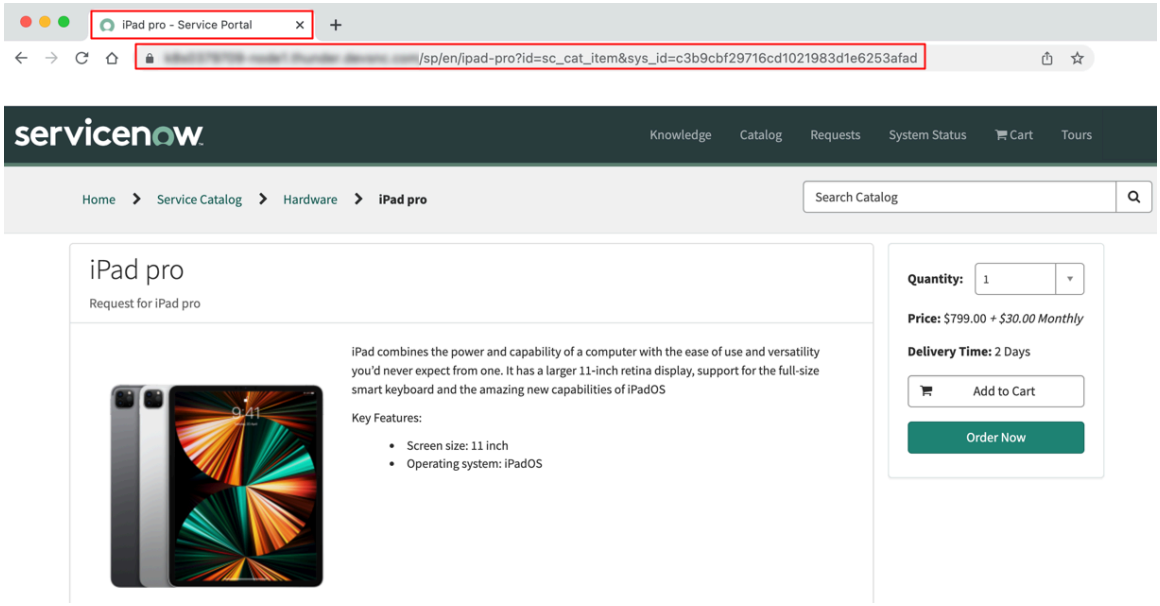
일부 포털 페이지는 URL의 매개변수로 지정된 기록에서 데이터를 로드합니다. 이러한 페이지의 경우 동적 페이지 변수를 사용하여 페이지에 로드된 기록에 따라 달라지는 메타 태그, 페이지 제목 및 사람이 읽을 수 있는 URL 키워드를 추가할 수 있습니다.

서비스 카탈로그 페이지를 예로 들면, 다음 URL에는 페이지 ID 외에 sys_id 매개변수가 포함됩니다. 카탈로그 항목 기록을 지정하는 sys_id 매개변수의 값에 따라 페이지에 다양한 컨텐츠가 로드됩니다.

https://<instance>/sp?id=sc_cat_item&sys_id=c3b9cbf29716cd1021983d1e6253afad

이 예에서는 iPad Pro 카탈로그 항목에 대한 sys_id입니다. sc_cat_item 페이지는 카탈로그 항목 기록의 이름 필드를 기반으로 URL에서 동적 제목 및 동적 키워드를 생성하도록 구성되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



페이지 URL에 사람이 읽을 수 있는 키워드 추가

사람이 읽을 수 있는 키워드를 포털 페이지의 URL에 추가하여 검색 엔진 최적화(SEO) 및 클릭률을 개선하고 사용자가 페이지에서 무엇을 기대할 수 있는지 이해할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보

사람이 읽을 수 있는 키워드는 다음 형식으로 URL에 추가됩니다.

https://<instance>/<portal ###>/<guest language>/<keywords>?id=<page id>&<page ## ##>

키워드는 정적 컨텐츠 또는 동적 페이지 변수를 사용하여 채울 수 있으며 단일 슬래시(/)를 포함할 수 있습니다. 동적 페이지 변수는 기록의 데이터를 기반으로 키워드를 로드합니다. URL의 페이지 매개변수는 사용할 기록을 지정합니다. 다음 예에서는 지식 문서의 범주 및 짧은 설명과 카탈로그 항목의 범주 및 이름이 키워드로 추가됩니다.

- https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
- https://<instance>/sp/es/hardware/developer-laptop-mac?id=sc_cat_item&sys_id=774906834fbb4200086eeed18110c737

주:
인스턴스에 대해 사람이 읽을 수 있는 URL을 끄려면 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 속성을 추가하고 `glide.service_portal.enable_human_readable_urls` 값을 false로 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 페이지레이블이 표시됩니다.
2. 페이지를 선택합니다.
3. 옵션: 페이지에 동적 페이지 변수를 추가하여 페이지 컨텐츠에 따라 동적 키워드를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 동적 페이지 변수 관련 목록 탭을 선택합니다.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

동적 페이지 변수 양식

필드	설명
이름	기록 데이터에서 페이지 URL의 키워드를 로드하는 변수입니다. 변수 이름은 % 로 시작해야 하며 공백을 사용할 수 없습니다. 예: %short_descr.
주문	이름이 같은 여러 동적 페이지 변수의 URL 쿼리 매개변수가 서로 다른 경우의 우선순위가 낮은 것부터 높은 것 순으로 정렬됩니다.
페이지	동적 페이지 변수를 사용하여 URL에 키워드를 포함하는 페이지입니다.
URL 쿼리 매개변수	표시되는 기록을 결정하는 페이지 URL의 매개변수입니다.
관련 테이블 열	URL 쿼리 매개 변수의 값을 포함하는 지정된 테이블의 열입니다. 기본값은 **Sys ID**입니다.
테이블	URL 및 URL 쿼리 매개변수 값이 있는 열에 키워드를 채우는 데 사용되는 기록이 포함된 테이블입니다.
테이블 필드	URL의 키워드를 채우는 지정된 테이블의 기록 필드입니다.
쿼리 조건	테이블의 기록을 필터링하는 조건입니다. 변수가 적용되려면 기록이 쿼리 조건을 충족해야 합니다.

Example

(Optional) 이 예는 게시된 워크플로우에 대해 번호로 식별되는 지식베이스 문서의 짧은 설명을 참조하는 변수의 값을 보여줍니다.

동적 페이지 변수

필드	값
이름	%short_descr
페이지	kb_article_view
주문	100
URL 쿼리 매개변수	sysparm_article
관련 테이블 열	번호
테이블	지식〔kb_knowledge〕
테이블 필드	간단한 설명
쿼리 조건	〔워크플로우〕〔는〕〔게시됨〕

4. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 페이지 기록의 사람이 읽을 수 있는 **URL** 구조 필드에서 정적 컨텐츠, 동적 페이지 변수 또는 조합을 사용하여 페이지 URL에 채울 키워드를 지정합니다.

   키워드에는 변수에 대한 영숫자, 하이픈(-), 슬래시(/) 및 백분율 기호(%)가 포함될 수 있습니다.

   Example

사람이 읽을 수 있는 **URL** 구조	예제 값
정적 컨텐츠	FAQ/### ####
동적 페이지 변수	%##/%short_descr
정적 컨텐츠 및 동적 페이지 변수	## ## ##/%short_descr

   키워드는 소문자만 사용하고, 공백을 하이픈으로 바꾸고, 동적 페이지 변수에 의해 추가된 허용되지 않는 특수 문자를 제거하도록 자동으로 형식이 지정됩니다. URL의 키워드가 75자를 초과하면 75자보다 작거나 같도록 잘립니다.

6. 업데이트를 선택합니다.

결과
사용자가 사람이 읽을 수 있는 키워드 없이 URL을 사용하여 페이지에 액세스하는 경우 페이지 URL은 다음 방법 중 하나로 업데이트됩니다.

- 게스트 사용자가 초기 페이지를 로드할 때 페이지가 사람이 읽을 수 있는 URL로 리디렉션됩니다.
- 인증된 사용자가 초기 페이지를 로드할 때 리디렉션 없이 사람이 읽을 수 있는 키워드를 포함하도록 URL이 업데이트됩니다.
- 모든 사용자에 대한 후속 페이지 로드 시 리디렉션 없이 사람이 읽을 수 있는 키워드를 포함하도록 URL이 업데이트됩니다.

Example: URL에 사람이 읽을 수 있는 키워드가 있는 지식 문서 페이지

이 예에서는 kb_article_view 페이지에 지식 문서 KB0000007이 표시됩니다. 지식 문서 기록에는 다음과 같은 필드와 값이 있습니다.

- 범주 는 FAQ입니다.
- 간단한 설명 은 ### #####?

% category/%short_descr 같은 동적 페이지 변수를 사용하여 이러한 필드 값을 기반으로 키워드를 URL에 추가하도록 페이지가 구성되었습니다. 짧은 설명의 물음표는 URL 키워드에서 허용되는 문자가 아니므로 URL에서 자동으로 제거됩니다. URL에 있는 물음표는 항상 페이지 ID 앞에 포함되는 쿼리 매개 변수입니다.

브라우저에 표시되는 URL은 http://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007로 나타납니다.

다음에 수행할 작업
표준 URL이 있는 페이지의 경우 사람이 읽을 수 있는 키워드를 표준 URL에 포함해야 합니다. 페이지에 대한 표준 URL을 반환하는 SEO 스크립트 포함에서 *SPSEOUtilsSNC* 클래스의 *getHumanReadableUrl* 메소드 중 하나를 사용하여 페이지 URL에서 사람이 읽을 수 있는 키워드를 반환하고 이를 표준 URL에 포함시킵니다.

사용자가 읽을 수 있는 키워드를 표준 URL에 포함하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 리소스를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 표준 URL 및 현지화된 지식 문서에 대한 사용자 지정 SEO 태그 구성
- SPSEOUtilsSNC - 전역

공용 페이지에 메타 태그 추가

메타 태그를 추가하여 페이지의 검색 가능성을 서비스 포털 향상시킵니다. 페이지에 메타 이름 및 설명 속성을 추가하거나, robots 속성을 정의하거나, URL 매개변수를 기반으로 기록 데이터를 로드하는 페이지에 대한 동적 메타 태그를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

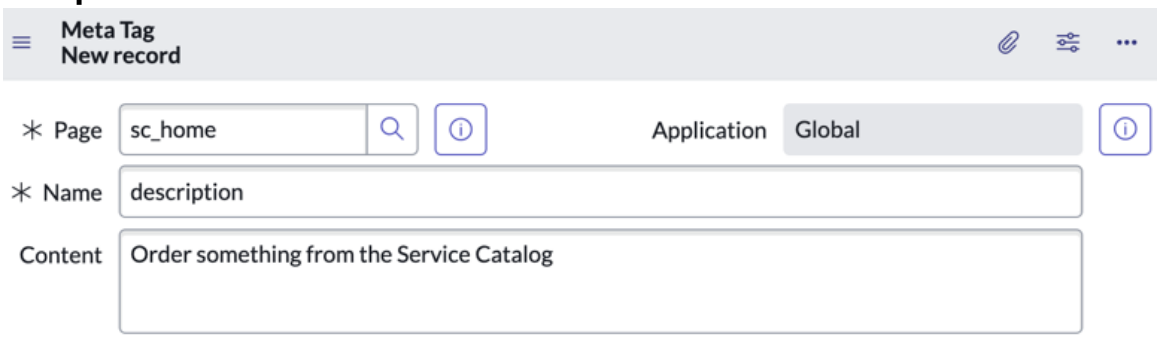
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 페이지레이블이 표시됩니다.
2. 페이지를 엽니다.
3. 공용이 선택되어 있는지 확인합니다.
   공개되지 않은 페이지는 외부 검색 엔진에 의해 색인이 생성되지 않습니다.
4. 메타 태그 관련 목록 탭을 클릭합니다.
5. 〔새로 만들기〕를 클릭하여 새 메타 태그를 만듭니다.
6. 양식을 작성하십시오.

필드	설명
페이지	메타 태그를 적용할 페이지입니다.
애플리케이션	페이지의 애플리케이션 범위입니다. 이 값은 읽기 전용입니다.
이름	HTML 메타 이름 속성입니다. 메타 로봇 속성을 정의하려면 **ROBOTS**를 추가합니다.
컨텐츠	HTML 메타 설명 속성입니다. 이름 필드에 **ROBOTS**가 정의된 경우 다음 컨텐츠 값 중 하나를 추가할 수 있습니다. ○ **INDEX, FOLLOW:** 검색 엔진은 검색 결과에 페이지를 표시하고 페이지의 모든 링크를 신뢰합니다. 이는 기본값입니다. ○ **NOINDEX, FOLLOW:** 검색엔진은 검색결과에 페이지를 표시하지 않지만 페이지의 모든 링크를 신뢰합니다. ○ **INDEX, NOFOLLOW:** 검색 엔진이 검색 결과에 페이지를 표시하지만 페이지의 링크를 신뢰하지 않습니다. ○ **NOINDEX, NOFOLLOW:** 검색 엔진이 검색결과에 페이지를 표시하지 않으며 페이지의 링크를 신뢰하지 않습니다. 또는 기록 데이터를 기반으로 이 필드에 변수를 전달할 수 있습니다. 예를 들어 이 필드에 %description 변수를 정의하고 content 변수를 만들어 content 태그를 레코드 데이터로 채울 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example



7. 제출을 클릭합니다.
메타 정보가 페이지 헤더에 추가됩니다. 예:

```
<meta name="description" content="Order something from the Service Catalog">
```

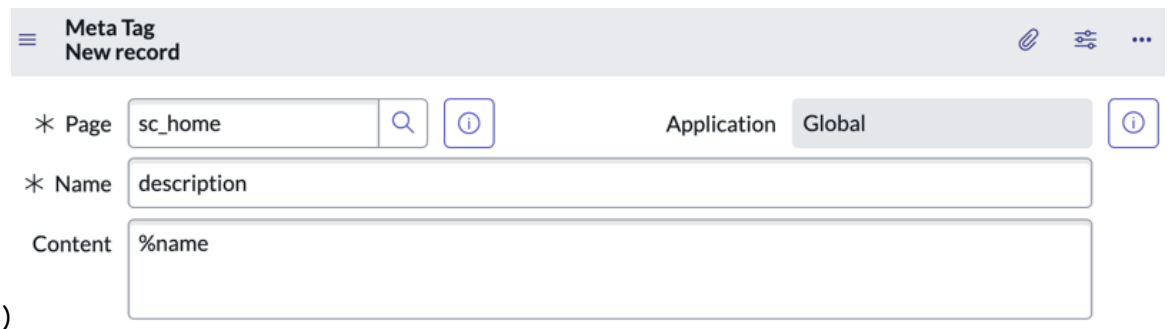
8. 옵션: 컨텐츠 변수를 생성하여 컨텐츠 태그를 기록 데이터로 채웁니다.
페이지가 하나 이상의 URL 매개변수를 기반으로 레코드 데이터를 로드하는 경우 레코드 데이터에서 생성된 메타 태그를 추가할 수 있습니다.

a. 메타 태그 기록을 열고 콘텐츠 필드에 변수가 포함되어 있는지 확인하거나 변수를 추가합니다. 사용 가능한 URL 매개변수와 정의하려는 메타 태그에 따라 다음 유형의 값을 추가할 수 있습니다.

값 유형	설명	예제 값
URL 매개변수 변수 1개	연결된 컨텐츠 변수 기록에 정의된 값으로 컨텐츠 태그를 채웁니다.	%##
둘 이상의 URL 매개변수 변수	연결된 컨텐츠 변수 기록에 정의된 값으로 컨텐츠 태그를 채웁니다.	%## %##
정적 값 및 URL 매개변수 변수	컨텐츠 태그를 정적 값과 연결된 컨텐츠 변수 기록으로 채웁니다.	#### ##: %description

Example

(Optional)



b. 컨텐츠 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
컨텐츠 변수 관련 목록은 메타 태그 기록을 저장한 후에만 사용할 수 있습니다.

c. 양식을 작성하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드를 URL 쿼리 매개변수와 연결합니다. 쿼리 매개변수의 값을 사용하여 콘텐츠를 표시하면 동일한 기록의 필드가 콘텐츠 태그를 생성하는 데 사용됩니다. 테이블 필드 필드를 통해 컨텐츠 태그를 생성하는 필드를 정의할 수 있습니다.

필드	설명
이름	값을 저장할 변수입니다. **%**로 시작해야 하며 공백을 포함할 수 없습니다. 이 값은 메타 태그 기록의 콘텐츠 필드에 정의된 변수 중 하나와 일치해야 합니다.
애플리케이션	페이지의 애플리케이션 범위입니다. 이 값은 읽기 전용입니다.
메타 태그	동적 변수를 적용할 메타 태그입니다.
URL 쿼리 매개변수	표시되는 기록을 나타내는 URL 매개변수입니다. 아무 문자열이나 입력할 수 있습니다. **팁:** 의미 있고 쉽게 식별할 수 있는 URL 매개변수를 생성하려면 기록의 필드 이름을 사용합니다. 예를 들어, 지식 문서를 참조하려면 ### 입력하여 번호로 문서를 참조할 수 있습니다.
관련 테이블 열	URL 쿼리 매개변수와 일치하는 테이블 필드입니다. 예를 들어, 번호로 지식 문서를 참조하기 위해 ### 입력한 경우 번호를 선택합니다. 입력하지 않으면 시스템이 기록을 sys_id 사용합니다.
테이블	URL 쿼리 매개변수 기록의 소스 테이블입니다.
테이블 필드	테이블 필드에 정의된 테이블에서 필드를 선택합니다. 이 필드는 컨텐츠 태그의 값을 생성하는 데 사용됩니다. **중요사항:** SEO를 지원하려면 참조된 테이블 필드가 공용인지 확인하십시오. 테이블 필드에 대한 액세스 권한 부여에 대한 자세한 내용은 ACL 규칙 생성 단원을 참조하십시오.

둘 이상의 컨텐츠 변수가 메타 태그 기록의 컨텐츠 필드에 정의된 변수와 일치하는 경우 만든 날짜가 가장 빠른 기록이 사용됩니다.

d. 제출을 클릭합니다.



콘텐츠 태그는 기록 데이터를 로드합니다. 예:

```
<meta name="description" content="Apple iPad 3">
```

페이지에 동적 제목 추가

페이지에 로드된 컨텐츠에 따라 설명이 포함된 제목을 생성하는 변수를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

주:
동적 제목은 Knowledge Management Service Portal의 지식 문서 뷰 페이지에 적용되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 페이지레이블이 표시됩니다.
2. 페이지를 엽니다.
3. 동적 페이지 제목 필드에 하나 이상의 변수를 추가합니다.
   사용 가능한 URL 매개변수와 정의하려는 동적 제목에 따라 다음 유형의 값을 추가할 수 있습니다.

값 유형	설명	예제 값
URL 매개변수 변수 1개	URL 매개변수 하나의 연결된 기록을 사용하여 페이지 제목을 생성합니다.	%first_name
둘 이상의 URL 매개변수 변수	여러 URL 매개변수의 연결된 기록을 사용하여 페이지 제목을 생성합니다.	%first_name %last_name
정적 값 및 URL 매개변수 변수	정적 값과 URL 매개변수의 관련 기록을 사용하여 페이지 제목을 생성합니다.	##: %first_name

   제목의 의도된 구문에 변수를 입력합니다. 예를 들어 직원 이름과 직위를 하이픈으로 구분하려면 %first_name - %title을 입력합니다. 페이지 제목에서 이 구문은 "Beth - 시스템 관리자 "와 같이 렌더링됩니다.

4. 동적 페이지 변수 관련 목록 탭을 클릭합니다.
5. 새로 만들기를 클릭하여 새 변수를 만듭니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드를 URL 쿼리 매개변수와 연결합니다. 쿼리 매개변수의 값을 사용하여 콘텐츠를 표시하면 동일한 기록의 필드가 제목을 생성하는 데 사용됩니다. 테이블 필드 필드를 통해 제목을 생성하는 필드를 정의할 수 있습니다.

필드	설명
이름	값을 저장할 변수입니다. **%**로 시작해야 하며 공백을 포함할 수 없습니다. 이 값은 동적 페이지 제목 필드에 정의된 변수 중 하나와 일치해야 합니다.
애플리케이션	페이지의 애플리케이션 범위입니다. 이 값은 읽기 전용입니다.
페이지	동적 변수를 적용할 페이지입니다.
URL 쿼리 매개변수	표시되는 기록을 나타내는 URL 매개변수입니다. 아무 문자열이나 입력할 수 있습니다. **팁:** 의미 있고 쉽게 식별할 수 있는 URL 매개변수를 생성하려면 기록의 필드 이름을 사용합니다. 예를 들어, 지식 문서를 참조하려면 ### 입력하여 번호로 문서를 참조할 수 있습니다.
관련 테이블 열	URL 쿼리 매개변수와 일치하는 테이블 필드입니다. 예를 들어, 번호로 지식 문서를 참조하기 위해 ### 입력한 경우 번호를 선택합니다. 입력하지 않으면 시스템이 기록을 sys_id 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
테이블	URL 쿼리 매개변수 기록의 소스 테이블입니다.
테이블 필드	테이블 필드에 정의된 테이블의 필드입니다. 이 필드는 동적 페이지 제목을 생성하는 데 사용됩니다.

둘 이상의 동적 페이지 변수가 동적 페이지 제목 필드에 정의된 변수와 일치하는 경우 최근 업데이트 날짜의 기록이 사용됩니다.

이름이 같은 변수는 지원되지 않으며 여러 번 만들어지지 않습니다. 각 변수는 고유해야 합니다.



이 예에서는 사용자 [sys_user] 테이블의 제목 필드 값이 페이지 제목을 채웁니다. %title 변수는 페이지 기록의 동적 페이지 제목 필드에도 정의해야 합니다.

7. 제출을 클릭합니다.

결과
페이지가 로드되면 URL 쿼리 매개변수에 정의된 기록이 표시됩니다. 테이블 필드에 정의된 필드에 따라 페이지 제목이 결정됩니다.

페이지에서 기본 태그 구성

검색 엔진 최적화 및 접근성을 개선하기 위해 태그에 <*main*> 포함할 페이지의 메인 컨텐츠를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
태그는 <*main*> 페이지의 기본 콘텐츠를 포함하는 의미 체계 HTML 요소입니다. 태그는 <*main*> 페이지에 고유한 콘텐츠에 적용되어야 하며 페이지의 한 요소에 대해서만 구성되어야 합니다.

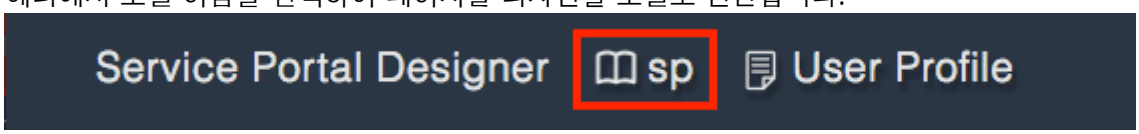
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 서비스 포털 구성레이블이 표시됩니다.

2. 디자이너를 선택합니다.

3. 페이지를 선택합니다.

4. 헤더에서 포털 이름을 선택하여 페이지를 디자인할 포털로 전환합니다.



5. 페이지의 메인 콘텐츠가 포함된 페이지에서 컨테이너, 행 또는 열을 선택합니다.

헤더의 이동 경로를 보고 올바른 요소를 선택했는지 확인합니다. 위젯에는 <*main*> 태그를 추가할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 편집 아이콘 ( )을 선택합니다.
7. 시맨틱 태그 필드에서 기본을 선택합니다.
8. 저장을 선택합니다.

결과
페이지의 HTML에서 태그에는 *<main>* 컨테이너, 행 또는 열이 포함됩니다. Designer에서 서비스 포털 태그는 *<main>* 요소의 오른쪽 아래 모퉁이에 표시됩니다.



현지화된 포털 페이지 버전에 **SEO** 사용

태그를 추가하여 *hreflang* 사용자가 선호하는 언어로 포털 페이지를 검색할 수 있도록 합니다.

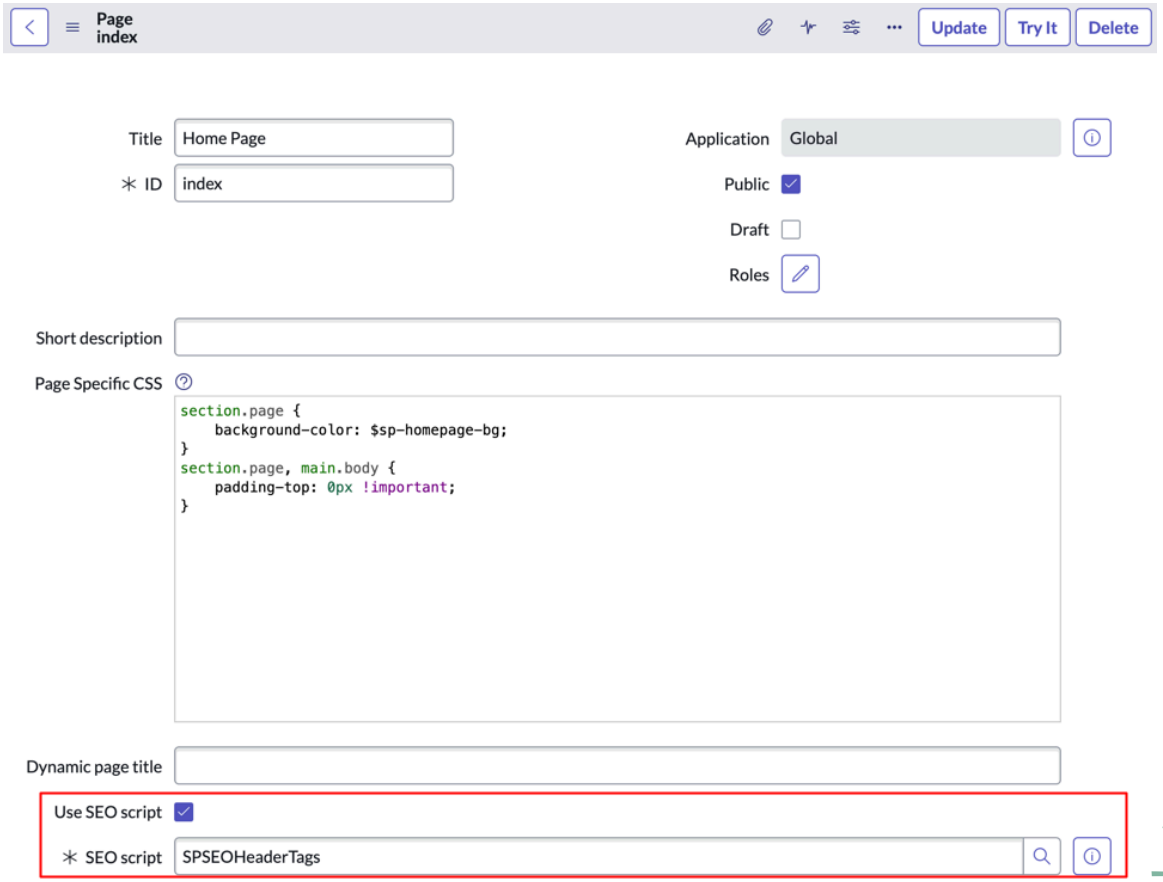
시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 페이지 을 클릭하고 페이지 기록을 엽니다.
   페이지에 대해 공용 이 선택되어 있는지 확인합니다. 공개되지 않은 페이지는 외부 검색 엔진에 의해 색인이 생성되지 않습니다.
2. 양식에서 **SEO** 스크립트 사용 확인란을 선택합니다.

   이 확인란을 선택하면 **SEO** 스크립트 필드가 나타납니다. 기본적으로 시스템은 SPSEOHeaderTags 스크립트 포함을 사용합니다. 이 필드를 업데이트하여 다른 스크립트 포함을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 업데이트를 클릭합니다.

결과
시스템은 인스턴스의 각 활성 언어에 대한 기본 *hreflang* 태그를 추가합니다.

다음에 수행할 작업
SEO 스크립트 필드에서 참조되는 스크립트 포함을 업데이트하여 기본 *hreflang* 태그를 재정의하거나, 표준 URL을 추가하거나, 사용자 지정 헤더 태그를 추가할 수 있습니다. 페이지 또는 컨텐츠 작성자가 설정해야 합니다.

페이지의 표준 URL을 지정하려면 스크립트 포함에서 `generateCanonicalURL` 함수를 업데이트하십시오.

페이지에 대한 사용자 지정 헤더 태그를 지정하려면 스크립트 포함에서 `generateCustomTagsForSEO` 함수를 업데이트하십시오.

지식 문서 뷰 페이지에 사용자 지정 SEO 태그를 삽입하는 예제는 표준 URL 및 현지화된 지식 문서에 대한 사용자 지정 SEO 태그 구성을 참조하십시오.

Sitemap Generator

ServiceNow# Sitemap Generator 이 애플리케이션을 사용하여 XML 사이트맵을 정의하고 자동으로 생성함으로써 공개 포털 페이지의 검색 엔진 최적화를 개선할 수 있습니다.

활성화 정보

인스턴스에서 애플리케이션(sn_ux_seo_sitemap)을 Sitemap Generator 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 Sitemap Generator 활성화 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 ServiceNow Store활성화 Sitemap Generator 할 수도 있습니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

사이트맵 요구사항

사이트맵은 스크립트 또는 정적 XML에서 생성됩니다. 사이트맵을 만들 때 사이트 맵의 유효성 검사는 자동으로 처리되지 않으므로 다음 요구사항을 충족하는지 확인해야 합니다.

- 인증되지 않은 사용자 액세스 권한이 있는 페이지만 포함합니다.

  Sitemap Generator 사이트맵에서 공개적으로 액세스할 수 없는 포털 URL을 자동으로 제외합니다. 그러나 도메인 대신 사용자 지정 도메인이 있는 URL에는 ServiceNow 적용되지 않습니다. 사이트맵에서 제외되는 URL은 애플리케이션 로그[syslog_app_scope] 테이블에 나열됩니다.

- 301 리디렉션으로 응답하는 페이지를 제외합니다.
- NOINDEX 메타 태그가 있는 페이지(예: 폐기되었거나 만료된 페이지)는 제외됩니다. 스크립트를 사용하여 사이트맵을 만드는 경우 페이지에 NOINDEX 메타 태그를 추가하여 사이트맵에서 해당 페이지를 제외하는 데 사용한 SEO 스크립트 포함과 유사한 로직을 포함합니다. 자세한 내용은 표준 URL 및 지역화된 지식 문서에 대한 사용자 지정 SEO 태그 구성을 참조하세요.
- 표준 URL 또는 *hreflang* 태그가 있는 페이지의 경우 사이트맵에는 표준 URL 또는 해당 페이지의 SEO 스크립트 포함에서 반환된 태그가 있는 *hreflang* URL이 포함됩니다. 스크립트를 사용하여 사이트맵을 만드는 경우 표준 URL 또는 태그가 있는 *hreflang* URL을 반환하는 데 사용한 SEO 스크립트 포함과 유사한 논리를 포함합니다. 자세한 내용은 지식 문서의 표준 URL 및 현지화된 버전에 대한 SEO를 참조하십시오.
- URL에 사람이 읽을 수 있는 키워드가 있는 페이지의 경우 사이트맵에는 사람이 읽을 수 있는 키워드가 있는 URL이 포함됩니다. 스크립트를 사용하여 사이트맵을 만드는 경우 *SPSEOUtilsSNC* 클래스의 *getHumanReadableUrl* 메서드 중 하나를 사용하여 사람이 읽을 수 있는 키워드를 반환하고 사이트맵 URL에 포함합니다. 자세한 내용은 페이지 URL에 사람이 읽을 수 있는 키워드 추가 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 이러한 요구 사항을 충족하는 방법에 대한 지침은 사이트맵 콘텐츠가 정의된 스크립트 및 정적 **XML** 필드의 코드 템플릿에 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 SEO 인덱싱을 위한 XML 사이트맵 생성 문서를 참조하십시오.

SEO의 사이트맵 요구사항에 대한 자세한 내용은 다음 리소스를 참조하십시오.

- 문서에서 사이트맵 Google빌드 및 제출
- sitemaps.org 웹 사이트의 Sitemap 프로토콜에 대한 XML 스키마

Sitemap Generator 활성화

관리자 역할이 있는 경우 플러그인(sn_ux_seo_sitemap)을 서비스 포털 활성화 Sitemap Generator 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
예약된 작업과 테이블은 와 함께 Sitemap Generator설치됩니다.

자세한 내용은 Sitemap Generator 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Sitemap Generator 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인(sn_ux_seo_sitemap)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

> **주:**
> 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

Sitemap Generator 앱과 함께 설치되는 구성요소

Sitemap Generator 플러그인을 활성화하면 테이블, 예약된 작업을 비롯하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
사이트맵 스케줄러	매일 자정에 사이트맵 콘텐츠를 업데이트합니다.
사이트맵 PurgeScheduler	사이트맵의 이전 버전을 삭제합니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
UX 사이트맵 구성 [sys_ux_seo_sitemap_config]	인스턴스에 구성된 사이트맵.
UX 사이트 맵 정의 [sys_ux_sitemap_definition]	사이트맵에 포함할 컨텐츠를 지정하는 정의입니다.

SEO 인덱싱을 위한 **XML** 사이트맵 생성

웹 크롤러용 XML 사이트맵을 만들어 공개 포털 페이지를 색인화하고 포털에 대한 검색 엔진 최적화를 개선할 수 있습니다.

시작하기 전에
페이지의 검색 가능성을 서비스 포털 개선하는 메타 태그와 같은 SEO 정보를 포털 페이지에 추가합니다. 자세한 내용은 포털에 대한 검색 엔진 최적화 개선 문서를 참조하십시오.

문서 항목의 "사이트맵 요구 사항" 섹션을 Sitemap Generator 검토하여 사이트맵에 어떤 컨텐츠를 넣어야 하는지 결정합니다.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Sitemap Generator** 〉 사이트맵 구성레이블이 표시됩니다.
2. UX 사이트맵 구성 〔sys_ux_seo_sitemap_config〕 테이블에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UX 사이트맵 구성 양식

필드	설명
사이트 맵 이름	사이트맵의 고유한 이름입니다.
설명	사이트맵 컨텐츠에 대한 설명입니다.
활성	사이트맵을 자동으로 생성할지 여부에 대한 옵션입니다.

4. 양식 컨텍스트 메뉴에서 저장을 선택합니다.
5. **Sitemap Config** Definition(사이트맵 구성 정의) 탭에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.

중요사항:

- 사이트맵 사이트맵 요구사항의 컨텐츠가 .
- 사이트맵 XML의 머리글과 바닥글을 추가할 필요가 없습니다. 사이트맵이 생성될 때 자동으로 추가됩니다.

6. UX 사이트맵 정의 양식의 유형 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택하여 스크립트를 사용하거나 정적 URL 요소를 지정하여 사이트맵의 컨텐츠를 정의합니다.
7. 활성을 선택한 다음, 제출을 선택합니다.
8. 옵션: 5단계부터 7단계까지 반복하여 사이트맵에 포함할 추가 콘텐츠를 정의합니다.
   사이트맵을 만들기 위해 결합하는 유형의 조합으로 여러 사이트맵 정의를 만들 수 있습니다. 예를 들어 스크립트의 정적 XML과 동적 콘텐츠를 모두 포함하거나 여러 스크립트의 콘텐츠를 포함할 수 있습니다.
9. 옵션: 사이트맵 페이지당 포함할 URL 요소 수를 구성하여 사이트맵에 있는 페이지 수를 제어합니다.
   기본적으로 사이트맵 페이지당 750개의 URL이 포함됩니다. 태그가 있는 *hreflang* URL의 경우 페이지당 URL 수를 기본값인 750개로 제한해야 합니다.
   a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   b. *glide.sitemap.page.count* 속성을 열고 페이지당 포함할 URL 수로 값을 설정합니다. 최대값은 5,000입니다.
   c. 업데이트를 선택합니다.
10. UX 사이트 맵 구성 기록에서 사이트 맵 생성을 선택합니다.

    사이트맵에 시스템 속성으로 *glide.sitemap.page.count* 지정된 URL 요소 수보다 많이 포함된 경우 사이트맵 페이지의 URL을 지정하는 사이트맵 색인 파일이 생성됩니다. 사이트맵 인덱스 파일 명명 구조는 sitemap-<sitemap-config-sysid>.xml 이고 사이트맵 페이지 명명 구조는 sitemap-<page>-<sitemap-config-sysid>.xml입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

11. 사이트맵 **URL** 복사를 선택하고 Search Console에서 Google 사이트맵 URL을 추가하거나 맞춤 검색 통합을 사용하여 Googlerobots.txt 파일에 추가합니다.

    주:
    이 URL은 최신 사이트맵에 액세스하거나 사이트맵에 페이지가 매겨진 경우 최신 사이트맵 색인에 액세스합니다. 사이트맵을 다시 생성하기 위해 즉석에서 스크립트를 실행하지 않습니다.

    Search Console 사용에 Google 대한 자세한 내용은 문서의 사이트맵 보고서를 Google 사용하여 사이트맵 관리하기를 참조하세요. 사용자 지정 검색 통합에 Google 대한 자세한 내용은 ServiceNow 제공 통합을 참조하십시오.

12. 옵션: 공개적으로 접근할 수 없으므로 사이트맵에서 제외된 포털 URL을 검토합니다.

    a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 로그 〉 시스템 로그 〉 애플리케이션 로그레이블이 표시됩니다.

    b. 조건 작성기에서 **[App Scope] [is] [Sitemap Generator] AND [Message] [starts with] [The given URL]** 필터를 입력합니다.
    메시지 필드에는 제외된 URL이 포함됩니다. 예: "지정된 URL https://<instance>/kb?id=kb_article_view is not public".

결과
모든 활성 사이트맵은 하루에 한 번 자동으로 재생성되며 활성 사이트맵 정의의 컨텐츠를 포함합니다. 사이트맵의 이전 버전은 삭제됩니다. 에서 일일 작업의 상태를 확인할 수 있습니다. 모두 〉 시스템 로그 〉 시스템 로그 〉 애플리케이션 로그 **[App Scope] [is] [Sitemap Generator]** 필터를 사용합니다.

포털 사용자에게 공지 게시

공지는 사용자에게 메시지를 브로드캐스트합니다 서비스 포털 . 공지 배너 또는 공지 위젯 인스턴스에 표시됩니다.

새 인스턴스에서 공지가 활성 상태입니다. 업그레이드 후 공지를 활성화하려면 공지 플러그인 (com.glide.service-portal.announcements)을 서비스 포털 활성화할 수 있습니다.

공지를 생성할 때 공지가 표시되는 방식을 정의할 수 있습니다.

정렬 순서

공지는 다음에 정의된 순서에 따라 표시됩니다.

- 시스템 속성입니다 `glide.service_portal.announcement.default_sort_order` . 서비스 포털 속성 문서를 참조하십시오.
- 공지 기록의 첫 번째 표시 필드입니다.

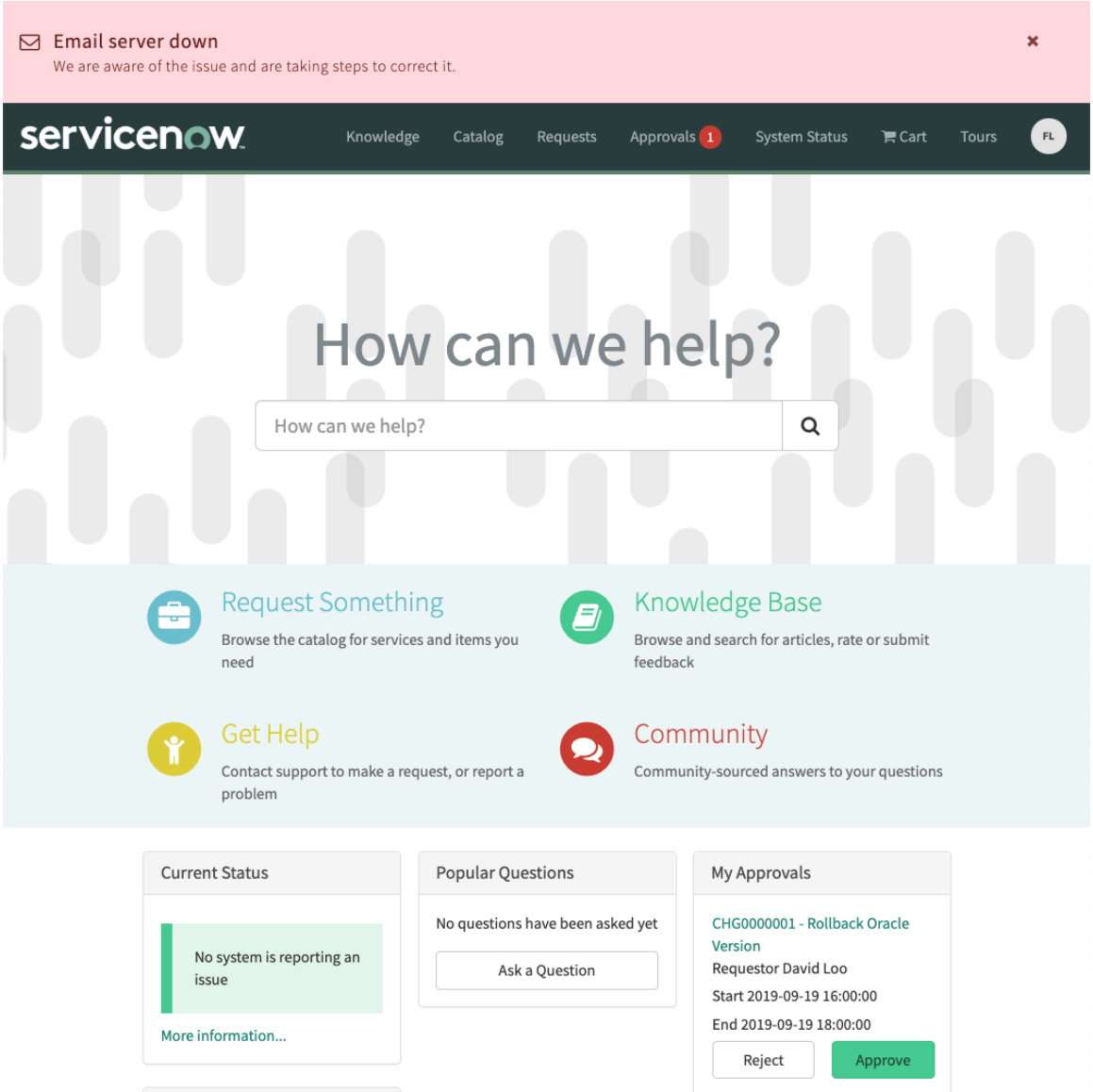
먼저 표시로 설정된 두 레코드 간에 동률이 있으면 시스템 속성에 정의된 정렬 순서가 적용됩니다.

위치 표시

공지는 다음 위치에 표시될 수 있습니다.

- 공지 배너
- 공지 위젯 인스턴스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



공지 표시 위치를 정의하려면 공지 기록에서 공지 유형을 정의합니다.

표시 스타일

표시 스타일을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 사용자 지정 색 구성표를 만듭니다.
- 텍스트 정렬을 변경합니다.

배너에 나타나는 공지는 기본적으로 공지 기록에 정의된 표시 스타일을 사용합니다. 공지 위젯의 인스턴스에서 표시 스타일을 사용하려면 표시 스타일 인스턴스 사용 옵션을 선택할 수 있습니다.

사용자 기준

에 대해 서비스 포털사용자 기준이 설정되어 있는 경우 공지를 볼 수 있는 사람과 볼 수 없는 사람을 정의할 수 있습니다. 사용자 기준을 통해 특정 사용자, 그룹, 역할, 조직 등에게만 표시되는 공지를 만들 수 있습니다.

공지 생성

공지는 공지 위젯 내에서 서비스 포털 배너로 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
##: admin, sp_admin ## announcement_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 공지레이블이 표시됩니다.
   공지 〔announcement〕 테이블에는 모든 공지가 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	공지에 표시되지 않는 내부 제목입니다.
활성	공지를 활성화하는 옵션입니다. 공지를 숨기려면 활성 확인란의 선택을 취소합니다.
제목	공지에 표시할 제목입니다.
출발지	공지가 표시되기 시작하는 날짜와 시간입니다.
목적	공지가 종료되는 날짜 및 시간입니다. 비워 두면 비활성화될 때까지 공지 사항이 계속 표시됩니다.
요약	공지에 표시할 텍스트입니다.
스타일 표시	배너 공지의 배경색, 텍스트 색 및 텍스트 정렬을 정의합니다. 기본 시스템 스타일은 다음과 같습니다. ○ 표준: 파란색 배경과 왼쪽 맞춤된 흰색 텍스트입니다. ○ 긴급: 빨간색 배경에 왼쪽 맞춤된 흰색 텍스트. 배너에 나타나는 공지는 기본적으로 공지 기록에 정의된 표시 스타일을 사용합니다. 공지 위젯의 인스턴스에서 표시 스타일을 사용하려면 표시 스타일 인스턴스 사용 옵션을 선택할 수 있습니다.
유형	공지가 표시되는 위치를 정의합니다. 기본적으로 공지는 다음 위치에 표시됩니다. ○ 배너: 의 배너 프레임 위에 있는 공지 배너입니다 서비스 포털. ○ 위젯: 공지 위젯의 인스턴스입니다. 공지 유형을 생성하여 공지를 표시할 다른 위젯 인스턴스를 정의할 수 있습니다.
상형 문자	배너 알림에서 제목 왼쪽에 표시할 글리프입니다.
글리프 대체 텍스트	화면 판독기에서 사용되는 글리프 아이콘의 대체 텍스트입니다.
공개	로그인 전후에 사용자에게 공지를 표시하는 옵션입니다.
우선 표시	이 옵션을 선택하면 공지 사항이 다른 모든 공지 사항보다 먼저 표시됩니다. 먼저 표시로 설정된 두 레코드 간에 동률이 있으면 시스템 속성에 정의된 정렬 순서가 *glide.service_portal.announcement.default_sort_order* 적용됩니다. 서비스 포털 속성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
역할	공개를 선택하지 않으면 공지가 표시되는 역할을 정의할 수 있습니다. 비워 두면 공지가 모든 역할에게 표시됩니다. 주: 또는 공지에 대한 사용자 기준을 정의할 수도 있습니다. 이렇게 하려면 공개 확인란을 설정하고 서비스 포털에 대한 사용자 기준 선택을 취소합니다. 공지는 액세스 기준을 통과한 사용자에게만 표시됩니다.
비인증 한정	로그인하지 않은 사용자에게만 공지를 표시하는 옵션입니다. 이 옵션은 공용 을 선택한 경우에만 나타납니다.
대상 클릭	공지 본문 아래에 대상 페이지 또는 URL로 열리는 링크를 만듭니다. ○ 없음: 공지사항에 링크가 포함되어 있지 않습니다. ○ 페이지: 현재 브라우저 탭에 있는 서비스 포털 페이지를 엽니다. ○ 현재 브라우저 탭의 **URL**: 현재 브라우저 탭에서 URL을 엽니다. ○ 새 브라우저 탭의 **URL**: 새 브라우저 탭에서 URL을 엽니다.
상세 정보 페이지	현재 브라우저 탭에서 열리는 페이지입니다. 클릭 대상이 페이지인 경우 사용할 수 있습니다.
상세 정보 URL	현재 또는 새 브라우저 탭에서 열리는 URL입니다. 클릭 타겟이 현재 브라우저 탭의 **URL** 또는 새 브라우저 탭의 **URL**인 경우 사용할 수 있습니다.
상세 정보 링크 텍스트	페이지 또는 URL 클릭 타겟의 링크 텍스트입니다. 이 필드를 비워 두고 클릭 대상을 정의하면 공지 제목이 "자세히 알아보기"가 됩니다.
옵션 해제	사용자가 알림을 해제할 수 있는지 여부를 결정합니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 사용자 해제 가능 - 다시 표시 안 함 ○ 현재 세션에 대해서만 사용자 해제 가능 ○ 사용자 해제 가능
포털	알림을 표시하는 포털입니다. 이 필드가 비어 있으면 공지가 모든 포털에 표시됩니다.

4. 기록을 저장하거나 제출합니다.

다음에 수행할 작업

유형이 배너인 경우 포털 필드에 정의된 포털로 이동하여 공지를 테스트합니다. 유형이 위젯이거나 사용자 지정 유형인 경우 연결된 위젯 인스턴스가 있는 페이지로 이동하여 공지를 테스트합니다.

공지 표시 스타일 만들기

공지의 배경색, 전경색 및 텍스트 정렬을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sp_admin 또는 announcement_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 공지레이블이 표시됩니다.
2. 기존 공지를 열거나 새 공지를 생성합니다.
3. 표시 스타일 필드에서 참조 조회 아이콘을 클릭하여 참조된 테이블을 엽니다.
   공지 스타일 〔announcement_style〕 목록 뷰가 열립니다.
4. 새로 만들기를 클릭하여 새 디스플레이 스타일을 작성합니다.
5. 양식을 작성합니다.

필드	설명
이름	표시 스타일의 내부 이름입니다.
애플리케이션	공지의 애플리케이션 범위입니다. 이 값은 읽기 전용입니다.
배경색	공지 배경에 대한 #000000 형식의 색상 이름 또는 HEX 값입니다.
전경색	공지 텍스트에 대한 #000000 형식의 색상 이름 또는 HEX 값입니다.
정렬	텍스트 정렬. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 왼쪽 맞춤 ○ 가운데 맞춤

6. 제출을 클릭합니다.

결과
기본적으로 공지는 포털 배너와 공지 위젯에 모두 나타나지만 배너만 새 표시 스타일을 사용합니다. 표시 스타일을 사용하도록 위젯을 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 인스턴스 옵션을 공지 위젯참조하십시오.

공지 유형 생성

공지 유형은 공지가 표시되는 위치를 결정합니다. 공지에는 배너와 위젯이라는 두 가지 기본 시스템 유형이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sp_admin 또는 announcement_admin

이 태스크 정보
범주 태그를 만드는 것과 마찬가지로 대체 유형을 만들어 사용자 지정 위치를 정의할 수 있습니다. 예를 들어 특정 위젯 인스턴스에만 공지를 표시하려면 해당 위젯 인스턴스에 대한 공지 유형을 만들면 됩니다. 해당 유형으로 태그가 지정된 공지는 원하는 위젯 인스턴스에만 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 〉 공지 소비자 유형레이블이 표시됩니다.
   공지 소비자 유형 테이블 〔announcement_consumer_type〕가 열립니다.
2. 양식의 Columns(열) 섹션에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 이름을 정의합니다.
   이 이름은 공지를 위젯 인스턴스와 연결하는 데 사용됩니다.
4. 저장을 클릭합니다.
5. 공지에 사용자 지정 유형을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 **Service Portal** 〉 공지레이블이 표시됩니다.

b. 기존 공지를 열거나 새 공지를 생성합니다.

c. 유형 필드에서 사용자 지정 유형을 선택합니다.

d. 저장을 클릭합니다.

6. 위젯에서 유형을 사용하는 경우 유형을 위젯 인스턴스 옵션으로 정의합니다.
공지 배너에는 배너 유형으로 태그가 지정된 공지만 표시됩니다.

a. 공지 위젯의 인스턴스로 이동합니다.

b. Control + 위젯 인스턴스를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 인스턴스 옵션을 선택합니다.

c. 유형 필드에서 사용자 지정 공지 유형을 선택합니다.

결과
유형에 연결된 위젯 인스턴스는 동일한 유형으로 태그가 지정된 공지를 표시합니다.

포털 분석 사용

포털 분석은 포털 구현 및 포털 사용자가 경험하는 방식에 대한 정보와 메트릭을 제공합니다. 이러한 분석 도구를 사용하면 인사이트를 수집하여 포털의 성능과 사용량을 개선할 수 있습니다.

서비스 포털용 **Analytics and Reporting** 솔루션

플랫폼 분석 솔루션에는 다른 Now Platform 제품과 함께 사용하기 위해 사전 패키징된 퍼포먼스 분석 및 Reporting 컨텐츠가 포함되어 있습니다. 이는 플랫폼 분석 솔루션 Service Portal 사용자 경험을 더 잘 이해하고 개선 방법을 식별할 수 있는 메트릭 시각화를 제공합니다.

필요한 역할

이 솔루션과 관련된 역할과 작업은 다음과 같습니다.

- Now Platform 관리자(admin): 이 Analytics and Reporting 솔루션을 설치 및 활성화하고 필요한 변경 사항을 시스템 속성에 적용합니다.
- 퍼포먼스 분석관리자(pa_admin): 표시기, 세부 항목, 위젯 및 대시보드를 검토합니다. 데이터 수집을 설정 및 시작합니다. 적절한 이해 관계자와 대시보드를 공유합니다.

추가 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 경험 분석 역할.

관련 정보

Analytics and Reporting 솔루션

서비스 포털용 사용자 경험 분석

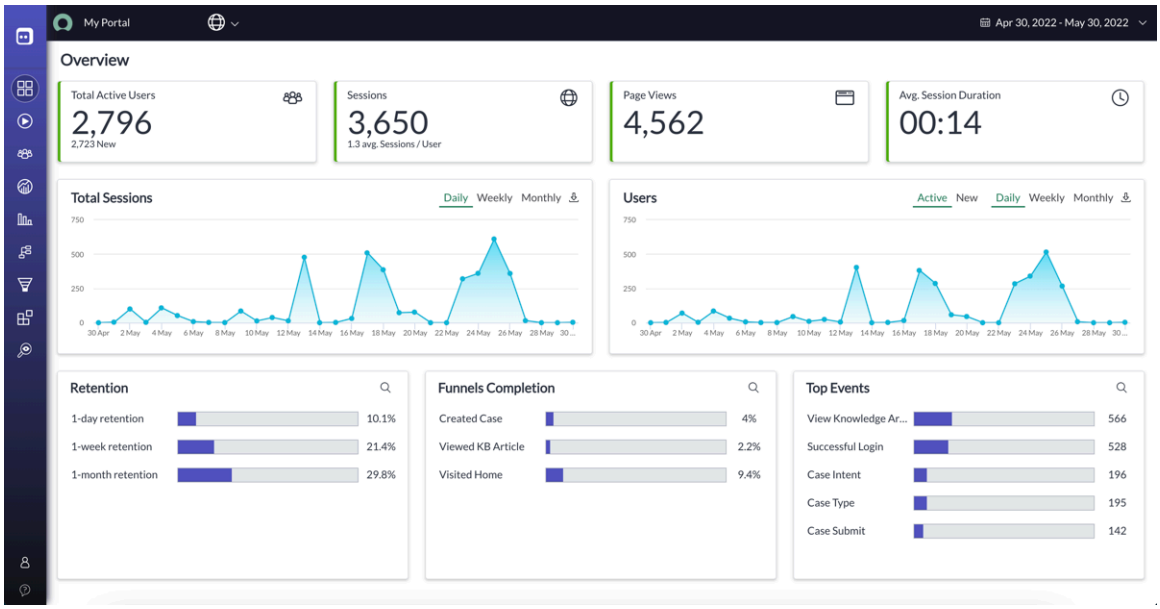
메트릭 및 상호 작용을 시각화하여 서비스 포털 사용자 경험에 대한 이해를 높이고 개선 방법을 파악합니다.

User Experience Analytics를 탐색하고 사용하는 방법을 보여주는 비디오입니다.

이 비디오에서는 를 사용하여 사용자 경험 분석애플리케이션 내의 사용자 경험을 분석하는 방법을 보여줍니다.

대시보드에서 포털에 대한 사용자 분석 추적을 사용자 경험 분석 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 User Experience Analytics 대시보드 개요를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



사용자 경험 분석 에 서비스 포털 구축된 서비스 포털웹 애플리케이션의 핵심성과지표(KPI)를 모니터링하기 위한 대시보드 뷰를 제공합니다. 이러한 인사이트를 사용하여 포털을 최적화할 수 있습니다.

예를 들어 사용자 경험 분석 사용자가 카탈로그 항목을 주문하거나 지식 문서를 보는 시기를 추적합니다. 이 데이터를 사용하여 사용자들 사이에서 가장 인기 있는 항목 또는 문서를 유추할 수 있습니다. 자동으로 추적되는 사용자 트리거 이벤트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 이벤트 서비스 포털개.

주:
사용자 경험 분석 추적은 기본적으로 모든 포털에 대해 활성화되어 있습니다. Tokyo 릴리스부터 이전 버전에서 일부 포털에 대해서는 추적을 활성화하고 다른 포털에 대해서는 추적을 활성화하지 않은 경우에만 포털에 대한 추적을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 추적 사용자 경험 분석 위치 서비스 포털 문서를 참조하십시오.

사용자 동의 알림

사용자 동의 통지는 데이터 처리 부록을 ServiceNow 준수해야 합니다. ServiceNow 사용자에게 제공하기 전에 템플릿 사용자 동의 알림을 검토합니다. 문구를 포함하여 이러한 알림이 사용자에게 표시되는 방식에 대한 옵션을 조정할 수 있습니다. 자세한 내용은 Defining texts for Notice and Explicit Opt-in user consent management policies 문서를 참조하십시오.

사용자 경험 분석 데이터 액세스

다음 중 하나의 방법으로 사용자 경험 분석 데이터에 액세스할 수 있습니다.

- 대시보드를 사용자 경험 분석 통해 User Experience Analytics 사용을 참조하세요.
- UI 빌더로 데이터를 익스포트하여 액세스. 데이터 시각화 UIB 설정 을 참조하십시오.

관련 정보

사용자 경험 분석

추적 사용자 경험 분석 위치 서비스 포털

추적 사용자 경험 분석 대상 서비스 포털 - 대시보드를 사용하여 사용자 경험 분석 핵심성과지표를 모니터링합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: portal_analytics_admin

이 태스크 정보
기본적으로 추적은 모든 포털에 대해 활성화되어 있습니다. Tokyo 릴리스부터 이전 버전에서 일부 포털에 대한 추적을 활성화하고 다른 포털에 대해서는 추적을 활성화하지 않은 경우에만 특정 포털에 대한 추적을 활성화해야 합니다.

추적을 위해 구성된 포털은 설정 [sys_analytics_bucket] 테이블에 나열 사용자 경험 분석 됩니다. 포털의 기존 분석 설정 관리에 대한 자세한 내용은 사용자 환경 분석 설정 구성을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 포털레이블이 표시됩니다.
2. 포털 제목을 선택합니다.
3. 포털 양식에서 분석 설정 만들기를 선택합니다.

   주:
   포털이 이미 추적을 위해 구성된 경우 버튼 이름은 분석 설정 보기입니다.

4. 사용자 경험 분석 설정 양식에서 추적할 사용자를 지정합니다.
   - 인증된 사용자에 대해서만 분석을 추적하려면 인증되지 않은 사용자 추적 사용 확인란의 선택을 취소합니다.
   - 인증되지 않은 사용자와 인증된 사용자 모두에 대한 분석을 추적하려면 인증되지 않은 사용자 추적 사용 확인란을 선택합니다.

   주:
   인증되지 않은 사용자 추적을 활성화한 경우 법률에 따라 인증되지 않은 사용자에게 분석을 위해 사용량을 추적하고 있음을 알려야 할 수 있습니다. 법적고지를 표시하려면 기본적으로 비활성 상태인 개인정보 보호 고지 공지를 활성화합니다. 자세한 내용은 인증되지 않은 사용자를 위한 개인 정보 보호 고지 활성화 문서를 참조하십시오.

5. 업데이트를 선택합니다.

결과
이제 다음으로 이동하여 선택한 포털에 대한 사용자 분석 추적을 볼 수 있습니다. 사용자 경험 분석 〉 대시보드레이블이 표시됩니다. 대시보드 사용에 대한 자세한 내용은 대시보드 개요를 참조하십시오.

관련 정보

사용자 경험 분석 추적 사용 안 함

인증되지 않은 사용자를 위한 개인 정보 보호 고지 활성화

포털에서 인증되지 않은 사용자 추적을 활성화한 경우 법률에 따라 미인증 사용자에게 분석을 위해 사용량을 추적하고 있음을 알려야 할 수 있습니다. 개인정보 처리 방침 공지를 활성화하여 법적고지를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
기본적으로 포털에 대해 인증되지 않은 사용자 추적은 꺼져 있습니다. 포털에 대한 분석 설정을 수정하려면 사용자 환경 분석 설정 구성을 참조하십시오.

필요한 역할: sp_admin

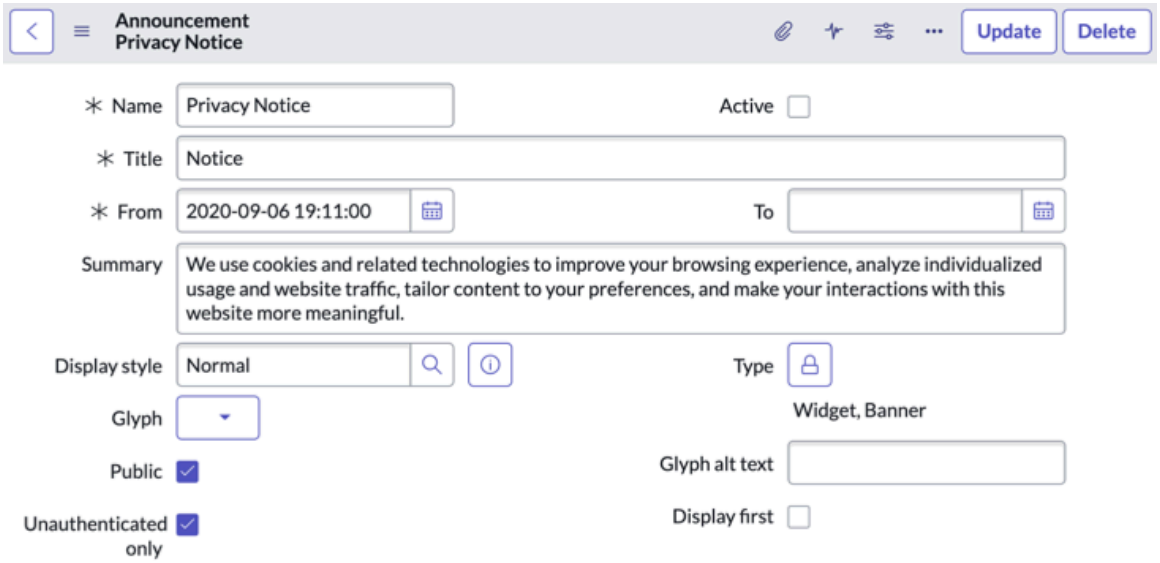
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Portal** 〉 공지 을 클릭하고 개인정보 처리방침이라는 비활성 기록을 엽니다.
2. 양식을 검토합니다.

   요약 필드의 기본 텍스트를 수정하거나 그대로 둘 수 있습니다.

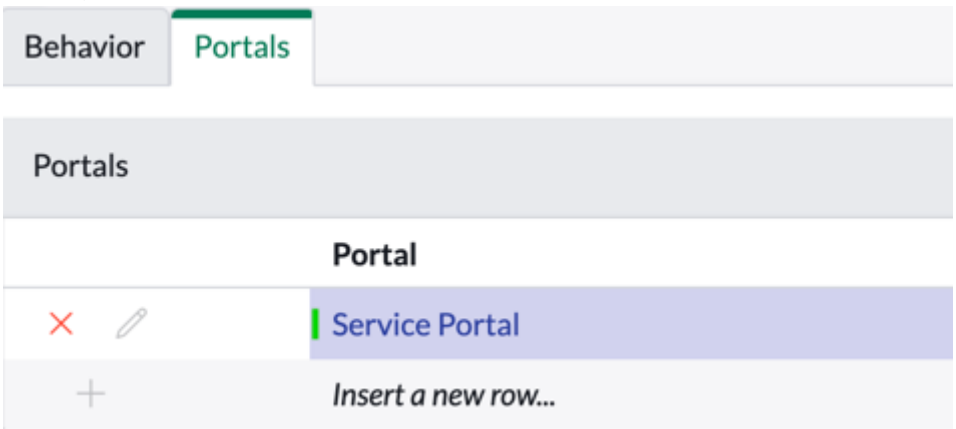
   개인정보 처리방침 공지 양식



   기본적으로 포털에 로그인하지 않은 사용자에게만 공지를 표시하도록 미 인증 전용 옵션이 선택되어 있습니다. 사용자가 로그인하면 공지가 사라집니다.

3. 포털 섹션에서 공지를 표시할 포털을 선택합니다.

   포털 섹션



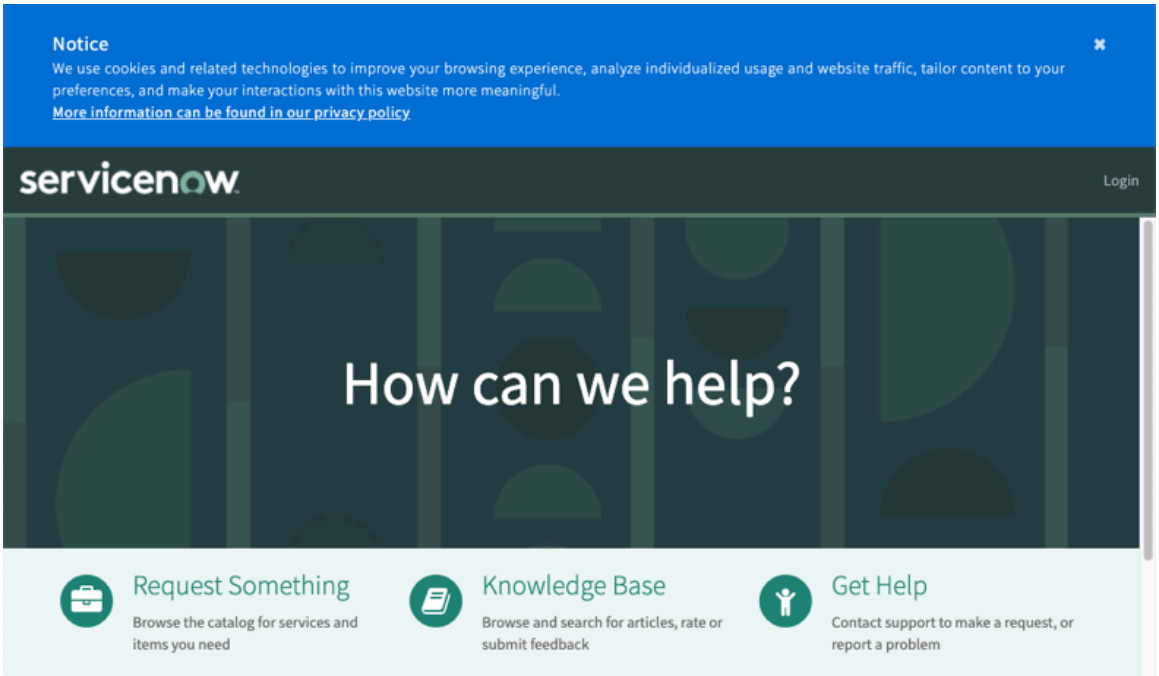
   주:
   개인정보처리방침 공지는 User Experience Analytics 설정이 있는 포털에만 표시됩니다.

4. 활성 옵션을 선택하여 공지를 활성화합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

결과
개인정보 보호 공지는 인증되지 않은 포털 사용자에게 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개인정보 보호 정책 예



관련 정보

공지 생성

이벤트 서비스 포털개

이벤트를 보고 서비스 포털 조직에서 포털이 사용되는 방식에 대한 인사이트를 얻습니다.

사용자 경험 분석 포털 사용자의 제스처와 작업을 자동으로 감지합니다. 분석 대시보드에서 이러한 이벤트 의 각 발생을 볼 수 있습니다.

이벤트	설명
카탈로그 요청 제출	사용자가 SC 카탈로그 항목 위젯을 통해 요청을 제출하는 경우를 추적합니다. 각 요청의 요청 ID와 항목 수를 볼 수 있습니다. 이러한 분석을 서비스 카탈로그사용하여 .
카탈로그 항목 순서	사용자가 SC 카탈로그 항목 위젯을 통해 카탈로그 항목을 주문하는 시기를 추적합니다. 각 주문 항목의 이름과 ID를 볼 수 있습니다. 연결된 요청 ID도 볼 수 있습니다. 이러한 분석을 서비스 카탈로그사용하여 .
기록 생성자 요청 제출	사용자가 기록 생성자를 통해 요청을 제출하는 경우를 추적합니다. 이러한 분석을 서비스 카탈로그사용하여 .
지식 문서 보기	사용자가 지식 문서를 보는 시기를 추적합니다. 본 각 문서의 이름, ID 및 언어를 볼 수 있습니다. 이러한 분석을 사용하여 지식베이스를 최적화하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이벤트	설명
검색 시작	사용자가 패싯 검색 및 자동 완성 검색 위젯을 사용하여 포털을 검색하는 시기를 추적합니다. 사용자가 입력한 검색 키워드를 볼 수 있습니다. 두 검색 위젯의 사용량을 비교할 수도 있습니다. 이러한 분석을 사용하여 에서 검색을 개선할 수 있습니다 서비스 포털.
검색 결과 선택됨	사용자가 패싯이 적용된 검색 위젯을 사용할 때 검색 결과를 선택하는 경우를 추적합니다. 선택한 검색 항목의 클릭 순위와 sys_id 볼 수 있습니다. 이러한 분석을 사용하여 에서 검색을 개선할 수 있습니다 서비스 포털.
성공 로그인	사용자가 에 로그인한 시점을 추적합니다 서비스 포털. 이러한 분석을 사용하여 지정된 기간 내 로그인 활동을 모니터링합니다.
PortalPageLoad	사용자가 방문하는 페이지와 언어를 추적합니다. 이러한 분석을 사용하여 사용자 기반과 사용자가 상호 작용하는 페이지를 이해할 수 있습니다.
SP 파일 첨부	사용자가 포털 페이지의 기록에 파일을 첨부하는 방법(파일 시스템 탐색, 클립보드에서 파일 붙여넣기 또는 파일 끌어서 놓기)을 추적합니다. 이러한 분석을 사용하여 사용자가 포털 페이지의 기록에 파일을 첨부할 수 있는 방법을 최적화합니다.

트리거할 사용자 지정 이벤트를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 SNAnalytics - Client 를 참조하십시오

관련 정보

SC 카탈로그 항목 위젯

패싯이 적용된 검색 위젯

자동 완성 검색 위젯

사용자 경험 분석 역할

조직에서 서비스 포털용 사용자 경험 분석를 사용하고 구성할 사람을 지정합니다.

portal_analytics_admin 및 portal_analytics_viewer 역할은 Service Portal Analytics 플러그인 (com.glide.service-portal.analytics)과 함께 설치됩니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
User Experience Analytics 관리자 [analytics_admin]	관리자: • 은 애플리케이션 내비게이터의 User Experience Analytics 내에서 대시보드 링크와 설정을 볼 수 있습니다.	• web_analytics_admin • mobile_analytics_admin • analytics_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 에서 각 모바일 애플리케이션 및 포털의 User Experience Analytics 설정을 제어할 수 있습니다. • User Experience Analytics 대시보드에서 깔때기형 및 동질 집단 보고서를 생성할 수 있는 관리자 역할 권한이 있어야 합니다.	
User Experience Analytics 뷰어 [analytics_viewer]	이 역할을 가진 사용자는 애플리케이션 내비게이터의 User Experience Analytics 내에서 대시보드 링크를 볼 수 있으며 User Experience Analytics에 대한 뷰어 역할 권한을 가질 수 있습니다.	• web_analytics_viewer • mobile_analytics_viewer
Mobile Analytics 관리자 [mobile_analytics_admin]	관리자: • 은 애플리케이션 내비게이터의 Mobile Analytics 내에서 분석 대시보드 링크 및 설정을 볼 수 있습니다. • 에서 각 모바일 애플리케이션의 Mobile Analytics 설정을 제어할 수 있습니다. • 분석 대시보드에서 깔때기형과 코호트 보고서를 생성할 수 있는 **admin** 역할을 가집니다.	mobile_analytics_viewer
모바일 분석 뷰어 [mobile_analytics_viewer]	이 역할을 가진 사용자는 애플리케이션 내비게이터의 Mobile Analytics 내에서 분석 대시보드 링크를 볼 수 있으며 Mobile Analytics에 대한 뷰어 역할 권한을 가질 수 있습니다.	없음
웹 분석 관리자 [web_analytics_admin]	관리자: • 은 애플리케이션 내비게이터의 User Experience Analytics 내에서 분석 대시보드 링크 및 설정을 볼 수 있습니다. • 에서 각 웹 애플리케이션에 대한 User Experience Analytics 설정을 제어할 수 있습니다. • 분석 대시보드에서 깔때기형과 코호트 보고서를 생성할 수 있는 **admin** 역할을 가집니다.	• web_analytics_viewer • portal_analytics_admin
웹 분석 뷰어 [web_analytics_viewer]	이 역할을 가진 사용자는 애플리케이션 내비게이터의 User **Experience Analytics** 내에서 분석 대시보드 링크를 볼 수 있으며 웹 애플리케이션	portal_analytics_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	분석에 대한 뷰어 역할 권한을 가질 수 있습니다.	
포털 분석 관리자 [portal_analytics_admin]	관리자: • 에서 분석 대시보드 링크 및 설정을 볼 수 있습니다. **Service Portal** 〉 분석 애플리케이션 내비게이터에서. • 은 Service Portal에 대한 User Experience Analytics 설정을 만들 수 있습니다.	portal_analytics_viewer
포털 분석 뷰어 [portal_analytics_viewer]	이 역할을 가진 사용자는 다음 내에서 분석 대시보드 링크 및 설정을 볼 수 있습니다. **Service Portal** 〉 분석 을 클릭하고 사용자 경험 분석 대시보드의 포털 메트릭에 대한 뷰어 역할 권한을 갖습니다.	없음

사용자 경험 분석 관련 속성 서비스 포털

를 구성 사용자 경험 분석서비스 포털하려면 시스템 속성을 사용하십시오.

glide.analytics.tracking.force_allowed.portals

지정된 포털에 대한 사용자 동의 팝업을 끕니다. 값 필드에 sys_id 붙여 넣어 포털을 지정합니다. 여러 포털을 지정하려면 공백 없이 쉼표로 구분된 목록을 입력합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

glide.analytics.tracking.restricted.portals

지정된 포털에 대한 사용자 분석 추적을 해제합니다. 값 필드에 sys_id 붙여 넣어 포털을 지정합니다. 여러 포털을 지정하려면 공백 없이 쉼표로 구분된 목록을 입력합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: 없음

관련 정보

시스템 속성 추가

고유 기록 식별자(sys_id)

포털 분석기

서비스 포털 페이지에 표시되는 모든 위젯의 요약을 가져옵니다. 이 데이터를 사용하여 위젯 사용자 지정 및 페이지 사용을 보다 잘 이해할 수 있습니다.

포털 분석기는 요청 시 실행되는 예약된 작업입니다. 포털 분석기 작업을 실행하도록 선택하면 시스템에서 각 위젯의 목록과 해당 위젯이 표시되는 페이지를 생성합니다.

목록에는 다음 정보도 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 각 위젯의 사용자 지정 수준
- 각 페이지의 뷰 수
- 각 페이지의 사용자 방문 횟수

목록을 CSV, Excel, XML, JSON 또는 PDF 파일로 내보낼 수 있습니다. 내보낸 목록을 사용하여 포털을 다시 디자인하는 동안 중점을 둘 페이지와 위젯을 고려합니다. 예를 들어 사용자 방문이 적은 페이지를 제거하거나 사용자 지정된 위젯을 복제된 위젯으로 교체하는 것을 고려할 수 있습니다.

포털 분석기는 기본적으로 인스턴스에서 활성화됩니다.

관련 정보

예약된 작업

포털 분석기 실행

예약된 작업을 실행하여 페이지에 나타나는 모든 위젯의 요약을 가져옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업레이블이 표시됩니다.
2. 포털 분석기 기록을 엽니다.
3. 양식 헤더에서 지금 실행을 선택합니다.

결과
시스템은 인스턴스의 각 페이지에 모든 위젯 목록을 생성합니다. 애플리케이션 내비게이터에 sp_portal_analyzer.list 를 입력하여 이 목록을 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
시스템 업그레이드 중에 참조할 목록을 CSV, Excel, XML, JSON 또는 PDF 파일로 익스포트합니다. 목록 데이터 내보내기에 대한 자세한 내용은 목록 내보내기를 참조하세요.

서비스 포털 참조

참조 주제는 역할, 구성 특성, SCSS 변수, 도메인 분리 등에 대한 정보를 제공합니다.

서비스 포털 역할

서비스 포털 는 이러한 역할을 설치합니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하십시오.

특별 고려 사항

포털 분석 뷰어 **[portal_analytics_viewer]**

이 역할을 가진 사용자는 다음 내에서 분석 대시보드 링크 및 설정을 볼 수 있습니다. **Service Portal** 〉 분석 을 클릭하고 대시보드의 포털 메트릭에 대한 뷰어 역할 권한을 갖습니다 사용자 경험 분석 .

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음

상승함

역할이 상승된 역할인지 여부입니다. 상승된 역할은 사용자 또는 그룹에 할당되지 않으며 상승에 사용되어야 합니다. 자세한 내용은 Elevate to a privileged role 문서를 참조하십시오.

아니요

특별 고려 사항

분석에 대한 읽기 전용 접근입니다. 포털 분석 관리자 (portal_analytics_admin) 역할을 사용하여 분석을 관리합니다.

서비스 포털 관리자 **[sp_admin]**

에서 서비스 포털만든 포털의 구성을 관리합니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

- evam_admin
- taxonomy_admin
- search_application_admin
- announcement_admin

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
더 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

공지사항 관리자 **[announcement_admin]**

포털에 공지 게시를 관리합니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

특별 고려 사항

주:
더 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

포털 분석 관리자 **[portal_analytics_admin]**

서비스 포털의 설정을 만들 사용자 경험 분석 수 있습니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할 목록: portal_analytics_viewer.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

주:
더 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

서비스 포털 속성

서비스 포털 속성은 관리자 및 최종 사용자에 대한 포털 환경의 여러 측면을 제어합니다.

가장 일반적으로 사용되는 Service Portal 속성은 속성 페이지에서 설정합니다 서비스 포털 . 거의 사용되지 않는 일부 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서만 사용할 수 있습니다.

다음으로 이동하여 다음 테이블에 나열된 속성에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 **Service Portal** 〉 속성레이블이 표시됩니다.

서비스 포털 페이지 속성

속성	설명
의 기본 404 페이지(페이지 ID 또는 sp_page sys_id) 서비스 포털 *glide.service_portal.default_404_page*	페이지를 제대로 로드할 수 없을 때마다 사용자에게 표시되는 기본 페이지를 설정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 404 • 자세히 알아보기: 기본 오류 페이지 할당 문자열은 페이지 이름과 정확히 일치해야 합니다.
브라우저 오류가 발생한 경우 페이지에서 관리자에게 서비스 포털 메시지 표시 *glide.sp.show_console_error*	• 유형: true | false • 기본값: true
(활동 위젯, 대화 위젯 등)에 서비스 포털 표시되는 스트림 항목의 최대 수	티켓 대화 위젯에서 사용자가 볼 수 있는 항목 수를 제한합니다. 사용자는 가장 최근 항목만 볼 수 있으며 기록에서 최대 허용 횟수 이상으로 돌아갈 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 포털 페이지 속성

속성	설명
glide.service_portal.stream_entry_limit	• 유형: 정수 • 기본값: 100
지속 시간(초) 정보와 오류 메시지는 자동 해제 전에 지속 서비스 포털 됩니다. *glide.service-portal.notification_timeout.seconds*	설정 중요하지 않은 알림이 자동 해제되기 전에 화면에 남아 있는 기간(초)입니다. 0으로 설정하면 메시지는 자동 해제되지 않고 사용자가 메시지를 닫아야 합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5 중요한 알림은 자동으로 해제되지 않도록 sn-sticky-notification HTML 클래스 속성으로 태그를 지정해야 합니다. glide.ui.accessibility 기본 설정이 활성화된 경우 시스템 속성 값에 관계없이 메시지가 자동으로 해제되지 않습니다. 이 기본 설정을 지정하려면 접근성 기능 사용 설정을 참조하세요.
공지사항의 기본 정렬 순서 *glide.service_portal.announcement.default_sort_order*	배너 공지의 정렬 순서를 정의합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 시작 날짜 내림차순 옵션은 다음과 같습니다. • 시작 날짜 오름차순: 가장 오래된 시작 날짜가 먼저 표시됩니다. • 시작 날짜 내림차순: 가장 최근 시작 날짜가 먼저 표시됩니다. • 종료 날짜 오름차순: 가장 오래된 종료 날짜가 먼저 표시됩니다. • 종료 날짜 내림차순: 가장 최근 종료 날짜가 먼저 표시됩니다.
디버그 런타임 정보 사용 *glide.sp.debug*	Angular.js 플래그 *$compileProvider.debugInfoEnabled* 가 true로 설정되었는지 false로 설정되었는지 여부를 제어합니다. 이 옵션을 사용하면 컴파일러에서 바인딩 정보 및 현재 범위에 대한 참조를 DOM 요소에 추가하는 것과 같은 디버그 런타임 정보를 사용할 수 있습니다. 이 속성은 인스턴스의 성능을 개선하기 위해 기본적으로 꺼져 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 포털 페이지 속성

속성	설명
	• 유형: True | False • 기본값: false

사용자 기준 [*com.glide.service-portal.user-criteria*]을 사용하는 경우 속성 페이지에도 서비스 포털 다음 속성이 나타납니다.

사용자 기준 속성

속성	설명
권리에 대한 서비스 포털 역할 필드 대신 사용자 기준 기록 사용 활성화 *glide.service_portal.user_criteria_enabled*	위젯, 위젯 인스턴스, 페이지 및 검색 소스에 대한 서비스 포털 권한을 정의합니다. • 유형: True | False • 기본값: true • 추가 정보: 서비스 포털에 대한 사용자 기준
에서 사용자 기준 확인을 무시하는 역할 목록 (쉼표로 구분) 서비스 포털 *glide.sp.entitlement.override*	특정 역할을 가진 사용자가 사용자 기준에 관계없이 모든 페이지, 위젯, 위젯 인스턴스 또는 검색 소스를 볼 수 있도록 허용합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: admin

시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 다음 테이블에 나열된 속성에 액세스할 수 있습니다.

서비스 포털 시스템 속성

속성	설명
glide.sp.portals.language_selector_enabled	사용자가 원하는 언어로 컨텐츠를 선택하고 볼 수 있습니다. 이 속성에는 쉼표로 구분된 포털 시스템 ID 목록이 포함되어 있습니다. 기본적으로 Knowledge(/kb), Customer Support(/csm) 및 Customer Service(/csp) 포털의 sys ID가 포함됩니다. 지정된 포털의 경우, 인스턴스에 영어 외에 다른 언어가 설치되어 활성화되어 있으면 언어 선택기가 포털 헤더에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 포털 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: 2086b814c3221200f3897bfaa2d3aea8,89275a53cb130 • 자세한 내용은 포털 헤더에서 언어 선택기 사용 문서를 참조하십시오.
glide.sp.theme.parse_scss	컴파일된 SCSS 파일을 링크로 로드하여 반복 페이지 보기 성능을 향상시킬 수 있도록 하는 옵션입니다. false로 설정하면 SCSS 파일이 대신 페이지 HTML에 인라인으로 포함됩니다. • 유형: True | False • 기본값: true
glide.service_portal.enable_human_readable_urls	인스턴스에 대한 포털 페이지 URL에서 사람이 읽을 수 있는 키워드를 구성할 수 있도록 허용하는 옵션입니다. • 유형: True | False • 기본값: true • 자세한 내용은 페이지 URL에 사람이 읽을 수 있는 키워드 추가 문서를 참조하십시오.
glide.service-portal.notification.threshold	사용자에게 한 번에 모든 알림을 지울 수 있는 옵션을 제공하기 전에 표시되어야 하는 알림 수를 지정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5

서비스 포털 **SCSS** 입문서

SCSS는 Sass(Syntactically Awesome StyleSheets) 사양의 하위 집합이며 CSS의 확장입니다. 유효한 모든 CSS 스타일 시트는 유효한 SCSS입니다.

SCSS 변수

SCSS 변수는 스타일시트 전체에서 재사용하려는 정보를 저장하는 방법입니다. 색상, 글꼴 스택 또는 재사용하려는 CSS 값과 같은 항목을 저장할 수 있습니다. SCSS는 $ 기호를 사용하여 무언가를 변수로 만듭니다.

SCSS는 다음 데이터 유형을 지원합니다.

- 숫자(단위 포함)
- 문자열(따옴표 포함 또는 제외)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 색상(이름 또는 이름)
- 부울

변수는 사용 가능한 여러 함수 또는 믹스인 중 하나에 대한 인수이거나 결과일 수도 있습니다. 번역하는 동안 변수 값이 출력 CSS 문서에 삽입됩니다.

예:

```
$font-stack:    Helvetica, sans-serif;
$primary-color: #333;

body {
  font: 100%$font-stack;
  color: $primary-color;
}
```

Sass에 대한 자세한 내용은 Sass/SCSS 참조 를 참조하세요.

SCSS 함수

서비스 포털 SCSS 컴파일러의 기능 목록입니다.

RGB 기능

기능	설명
rgb($red, $green, $blue)	빨강, 녹색 및 파랑 값으로 Color를 만듭니다.
rgba($red, $green, $blue, $alpha)	빨강, 녹색, 파랑 및 알파 값으로 Color를 만듭니다.
빨강($color)	색상의 빨간색 구성 요소를 가져옵니다.
녹색($color)	색상의 녹색 구성요소를 가져옵니다.
블루($color)	색상의 파란색 구성요소를 가져옵니다.
믹스($color 1, $color 2, [$weight])	두 가지 색상을 함께 혼합합니다.

HSL 함수

기능	설명	가용성
hsl($hue, $saturation, $lightness)	색조, 채도 및 밝기 값으로 Color를 만듭니다.	예
hsla($hue, $saturation, $lightness, $alpha)	색조, 채도, 밝기 및 알파 값으로 Color를 만듭니다.	예
색조($color)	색상의 색조 구성 요소를 가져옵니다.	예
채도($color)	색상의 채도 구성 요소를 가져옵니다.	예
가벼움($color)	색상의 밝기 구성 요소를 가져옵니다.	예
adjust-hue($color, $degrees)	색상의 색조를 변경합니다.	예

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능	설명	가용성
밝게($color, $amount)	색상을 더 밝게 만듭니다.	예
darken($color, $amount)	색상을 더 어둡게 만듭니다.	예
포화 ($color, $amount)	색상의 채도를 높입니다.	예
불포화 ($color, $amount)	색상의 채도를 낮춥니다.	예
그레이스케일($color)	색상을 회색 음영으로 변환합니다.	예
보완($color)	색상의 보수를 반환합니다.	아니요
반전($color)	색상의 반전을 반환합니다.	아니요

불투명도 기능

기능	설명	가용성
알파($color)	색상의 알파 구성 요소(불투명도)를 가져옵니다.	예
불투명도($color)	색상의 알파 구성 요소(불투명도)를 가져옵니다.	예
rgba ($color, $alpha)	색상의 알파 구성 요소를 변경합니다.	예
불투명 화 ($color, $amount)	색상을 더 불투명하게 만듭니다.	아니요
페이드 인($color, $amount)	색상을 더 불투명하게 만듭니다.	아니요
투명화($color, $amount)	색상을 더 투명하게 만듭니다.	아니요
페이드 아웃($color, $amount)	색상을 더 투명하게 만듭니다.	아니요

다른 색상 기능

기능	설명	가용성
색상 조정()	색상의 구성요소를 하나 이상 늘리거나 줄입니다.	예
스케일 색상()	색상의 하나 이상의 속성을 유동적으로 조절합니다.	예
변경 색상()	색상의 속성을 하나 이상 변경합니다.	아니요
즉-hex-str()	색상을 IE 필터에서 인식할 수 있는 형식으로 변환합니다.	아니요

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문자열 함수

기능	설명	가용성
unquote($string)	문자열에서 따옴표를 제거합니다.	예
견적($string)	문자열에 따옴표를 추가합니다.	예
str-length($string)	문자열의 문자 수를 반환합니다.	아니요
str-insert ($string, $insert, $index)	$index에서 $string에 $insert 삽입합니다.	아니요
str-index($string, $substring)	$string에서 $substring의 첫 번째 항목 인덱스를 반환합니다.	아니요
str-slice ($string, $start-at, [$end-at])	$string에서 부분 문자열을 추출합니다.	아니요
to-upper-case($string)	문자열을 대문자로 변환합니다.	아니요
to-소문자($string)	문자열을 소문자로 변환합니다.	아니요

숫자 함수

기능	설명	가용성
백분율($number)	단위 없는 숫자를 백분율로 변환합니다.	예
일주($number)	숫자를 가장 가까운 정수로 반올림합니다.	예
ceil($number)	숫자를 다음 정수로 반올림합니다.	예
바닥($number)	숫자를 이전 정수로 내림합니다.	예
아BS($number)	숫자의 절대값을 반환합니다.	예
min($numbers...)	여러 숫자 중 최솟값을 찾습니다.	예
최대($numbers...)	여러 숫자 중 최대값을 찾습니다.	예
임의([$limit])	임의의 숫자를 반환합니다.	아니요

기능 목록

SCSS의 목록은 변경할 수 없습니다. 모든 목록 함수는 기존 목록을 현재 위치에서 업데이트하지 않고 새 목록을 반환합니다.

모든 목록 함수는 맵에서도 작동하며 맵을 쌍의 목록으로 처리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능	설명
길이($list)	목록의 길이를 반환합니다.
nth($list, $n)	목록의 특정 항목을 반환합니다.
set-nth($list, $n, $value)	목록의 n번째 항목을 대체합니다.
조인($list 1, $list 2)	두 목록을 하나로 결합합니다.
추가($list 1, $val)	목록 끝에 단일 값을 추가합니다.
우편 번호($lists...)	여러 목록을 하나의 다차원 목록으로 결합합니다.
인덱스($list, $value)	목록 내에서 값의 위치를 반환합니다.
목록 구분 기호($list)	목록의 구분 기호를 반환합니다.

사용자 지정 함수 추가

Scss @function my-calculation-function($some-number, $another-number){ @return $some-number + $another-number }

SCSS 중첩

SCSS를 사용하면 HTML의 동일한 시각적 계층 구조를 따르는 방식으로 CSS 선택기를 중첩할 수 있습니다.

예:

```
nav {
  ul {
    margin: 0;
    padding: 0;
    list-style: none;
  }

  li { display: inline-block; }

  a {
    display: block;
    padding: 6px 12px;
    text-decoration: none;
  }
}
```

ul, li 및 a 선택기는 ## 선택기 안에 중첩되어 CSS를 구성하고 더 읽기 쉽게 만드는 좋은 방법입니다. 위젯이 렌더링될 때 생성된 CSS는 다음 코드 블록과 같습니다.

```
nav ul {
  margin: 0;
  padding: 0;
  list-style: none;
}

nav li {
  display: inline-block;
}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
nav a {
  display: block;
  padding: 6px 12px;
  text-decoration: none;
}
```

Sass에 대한 자세한 내용은 Sass/SCSS 참조 를 참조하세요.

SCSS 연산자

SCSS에는 +, -, *, / 및 %와 같은 몇 가지 표준 수학 연산자가 있습니다.

간단한 수학을 사용하여 옆 & 기사의 너비를 계산합니다. 예:

```
.container { width: 100%; }

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 600px / 960px * 100%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 300px / 960px * 100%;
}
```

생성된 CSS는 다음과 같습니다.

```
.container {
  width: 100%;
}

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 62.5%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 31.25%;
}
```

Sass에 대한 자세한 내용은 Sass/SCSS 참조 를 참조하세요.

SCSS 믹스인

mixin을 사용하면 사이트 전체에서 재사용할 CSS 선언 그룹을 만들 수 있습니다. 믹스인을 보다 유연하게 만들기 위해 값을 전달할 수 있습니다.

다음 코드 블록은 border-radius의 예입니다.

```
@mixin border-radius($radius) {
  -webkit-border-radius: $radius;
     -moz-border-radius: $radius;
      -ms-border-radius: $radius;
          border-radius: $radius;
}

.box { @include border-radius(10px); }
```

생성된 CSS는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
.box {
  -webkit-border-radius: 10px;
  -moz-border-radius: 10px;
  -ms-border-radius: 10px;
  border-radius: 10px;
}
```

Sass에 대한 자세한 내용은 Sass/SCSS 참조 를 참조하세요.

도메인 분리 및 **Service Portal**

도메인 분리는 서비스 포털에서 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

도메인 분리는 도메인별 사용자에게 완전한 데이터 격리를 제공합니다.

Service Portal에서의 도메인 분리 작동 방식

설정, 포털, 페이지 및 위젯과 같은 Service Portal 플랫폼의 요소는 도메인으로 구분되지 않습니다. 그러나 적절한 도메인을 기반으로 하는 경우에는 위젯 내의 데이터가 표시됩니다. 다양한 환경을 제공하기 위해 관리자는 각각 고유한 URL을 사용하여 사용자를 리디렉션할 수 있는 별도의 서비스 포털을 만들어야 합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

서비스 포털와 함께 설치되는 플러그인

다음 플러그인은 기본적으로 활성화되어 있는 기능인 Now Platform for Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm] 플러그인과 함께 서비스 포털 설치됩니다.

- Service Portal - Knowledge Base [com.glide.service-portal.knowledge-base]
- Service Portal - Service Catalog [com.glide.service-portal.service-catalog]
- Service Portal - 서비스 상태 [com.glide.service-portal.service-status]
- Service Portal 구성 페이지 [com.glide.service-portal.config]
- 서비스 포털 디자이너 [com.glide.service-portal.designer]
- 서비스 포털 설문 조사 [com.glide.service-portal.survey]

인스턴스에서 [com.glide.service-portal.esm]이 활성 상태가 아닌 경우 서비스 포털플러그인 활성화 지침에 따라 활성화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HTTP 응답 헤더

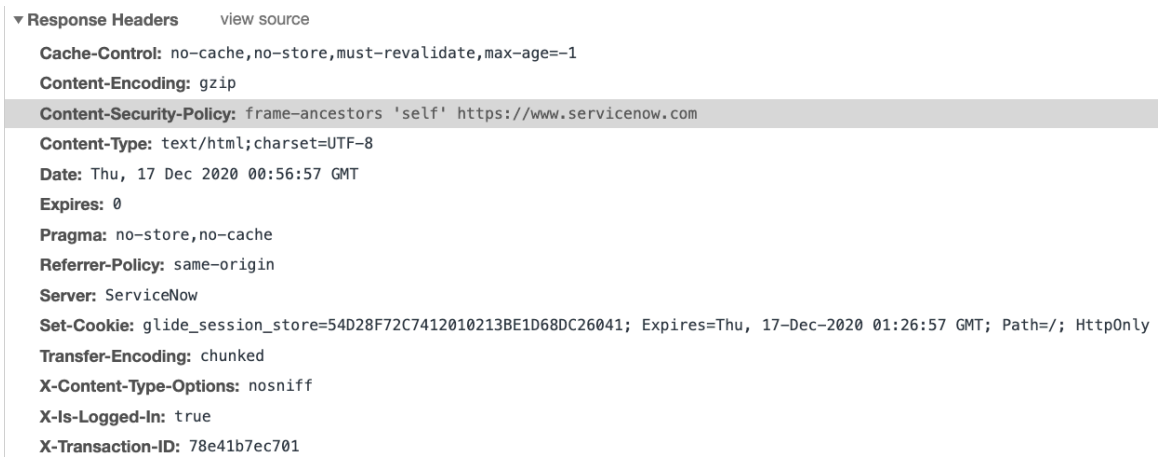
응답 헤더는 페이지 콘텐츠 또는 클라이언트가 이를 처리하는 방법에 대한 추가 정보를 제공하기 위해 HTTP 응답에 사용되는 간단한 이름-값 쌍입니다.

UI 페이지 또는 UX 애플리케이션을 포함하는 서비스 포털모든 페이지 또는 특정 유형의 페이지에 대해 HTTP 응답 헤더를 구성할 수 있습니다. 응답 헤더를 구성하고 전달하는 기능을 통해 클라이언트(일반적으로 브라우저)에서 페이지 컨텐츠를 특별 처리할 수 있습니다.

HTTP 헤더가 무엇인지, 특정 HTTP 응답 헤더에 대한 이름-값 쌍을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하세요.https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

응답 헤더를 구성할 때 HTTP 헤더에 대한 정의를 확인하여 클라이언트가 페이지 컨텐츠를 처리하는 방법을 결정해야 합니다.

- 예를 들어, 특정 페이지 또는 Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.servicenow.com 있는 모든 페이지에 대해 HTTP 헤더를 구성합니다.
- Chrome과 같은 브라우저에서 페이지를 호출하면 Chrome 개발자 도구의 응답 헤더 섹션에서 페이지를 검토할 수 있습니다.



브라우저가 프레임 조상이 있는 페이지를 처리하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

> **경고:**
> 사용자 지정 이름-값 쌍이 있는 URL을 사용하는 경우 잠재적인 보안 위험이 있으므로 주의해서 진행해야 합니다. 계약서에 Now Platform 서명된 보안 수정안은 보안을 암시합니다. 결과 URL에 사용자 지정 이름-값 쌍을 사용할 때 잠재적으로 또는 실수로 재정의할 수 있습니다.
>
> - HTTP 응답 헤더 구성 기능을 완전히 사용 안함으로 설정하려면 속성을 **false**로 설정 *`glide.http.headers_config.enabled`* 하십시오.
> - false Now Platform 로 설정하면 sys_response_header 테이블에서 정의한 헤더 구성을 사용하지 않습니다.

Content-Security-Policy: frame-ancestor 헤더의 특별 처리

일반적으로 X-Frame-Options: SAMEORIGIN 헤더가 Now Platform 자동으로 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기본적으로 사용하도록 설정된 전역 속성의 *glide.set_x_frame_options* 설정에 따라 모든 유형의 브라우저에서 이 헤더를 사용할 수 있도록 지원합니다.
- Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 헤더 Now Platform 가 있는 페이지를 구성하는 경우 X-Frame-Options: SAMEORIGIN 헤더가 자동으로 포함되지 않습니다. 이를 제외하면 Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self'가 이미 유사한 효과를 가지므로 브라우저가 혼동되는 것을 방지할 수 있습니다.

Content-Security-Policy의 특수 처리: Internet Explorer용 frame-ancestor 헤더

Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 헤더를 사용하면 타사 사이트에서 렌더링된 iFrame 내에서 페이지를 포함하도록 여러 URL 소스를 구성할 수 있습니다. 그러나 Internet Explorer는 이 유형의 헤더를 지원하지 않습니다.

- 대신 Internet Explorer는 단일 호스트 URL에 대한 제한이지만 이 헤더에서 X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL(ALLOW-FROM) 지시문만 지원합니다.
- 프레임 상위 항목 'self' URL1 URL2 헤더를 구성하고 Internet Explorer를 사용 Now Platform 중인 경우 X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL(ALLOW-FROM) 헤더를 대신 자동으로 사용합니다.

Internet Explorer 요청에 리퍼러 URL 헤더가 포함된 경우:

- Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 헤더에 구성된 호스트 URL(전체 또는 와일드카드 http://*.example.com 유형 URL 형식만 해당)과 일치시키려고 시도합니다.
- 일치하는 URL이 있는 경우 일치하는 URL을 X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL1로 포함합니다.
- 레퍼러 헤더가 없는 경우 Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 헤더에 구성된 첫 번째 비와일드카드 기반 호스트 URL을 사용합니다.

주:
URL을 구성할 때 URL 끝에 슬래시를 포함하지 마십시오.

- 이 특별 처리로 제대로 작동하지 않을 수 있는 잘못된 구성의 다음 예:
  - 이름: Content-Security-Policy
  - 값: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com/
- 대신 다음과 같은 올바른 구문을 사용하십시오.
  - 이름: Content-Security-Policy
  - 값: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com

관련 정보

요청 및 응답 컨텐츠 유형 제어

캐시-통제 HTTP 헤더 값

Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2

X-Frame-Options: SAMEORIGIN

X-프레임 옵션: ALLOW-FROM URL

HTTP 응답 헤더 구성

HTTP 응답 헤더에 대한 표준 이름-값 쌍을 구성합니다. 구성이 모든 페이지에 적용되는지 아니면 특정 유형(서비스 포털UI 페이지 또는 UX 애플리케이션 기록)에 적용되는지를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 모든 페이지 유형 헤더security_admin 구성하려면 상승된 액세스 역할이 필요합니다. 특정 유형 헤더를 구성하려면 관리자 역할이 필요합니다.

프로시저

1. 탐색기 창에 sys_response_header.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTP 응답 헤더

필드	설명
활성	이 HTTP 응답 헤더 구성의 활성 여부를 지정하는 확인란입니다.
애플리케이션	이 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다.
적용 대상	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 기록의 유형입니다. 사양 유형 HTTP 응답 헤더 구성은 유형 및 기록 필드에서 선택하는 특정 유형 및 기록에 대한 것입니다. 모든 페이지 HTTP 응답 헤더 구성은 모든 페이지 및 기록 유형에 적용됩니다. 주: 상승된 액세스 권한 security_admin 역할이 있는 사용자만 모든 페이지 유형 헤더에 대한 HTTP 응답 헤더를 구성할 수 있습니다.
유형	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 기록의 유형입니다. 서비스 포털〔sp_portal〕 와 관련된 기록입니다 서비스 포털. UI 페이지〔sys_ui_page〕 의 표준 UI 페이지.Now Platform UX 애플리케이션〔sys_ux_page_registry〕 의 표준 UX 애플리케이션.Now Platform
기록	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 특정 기록입니다. 기록을 선택하려면:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	a. 검색( ) 아이콘을 클릭하여 문서 양식 선택에 액세스합니다. **b.** 테이블 이름 필드의 기본값은 유형 필드에서 선택한 유형입니다. 변경하지 마십시오. **c.** 문서 필드의 테이블에서 기록을 선택합니다. 예를 들어 **Service Portal [sp_portal]**을 선택한 경우 해당 테이블에서 특정 Service Portal 관련 기록을 선택합니다. **d.** 확인을 클릭합니다. 적용 대상 필드에서 특정 유형을 선택한 경우에만 이 필드에 액세스할 수 있습니다.
이름	HTTP 응답 헤더의 이름-값 페어에 할당할 이름입니다.
값	HTTP 응답 헤더의 이름-값 페어에 할당할 값입니다.
설명	HTTP 응답 헤더에 대한 자세한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

고급 사용자를 위한 **HTTP** 헤더 구성

목록 뷰의 HTTP 응답 헤더 테이블(sys_response_header)에는 **Add by** 및 **Order**라는 두 개의 추가 열이 포함되어 있습니다.

열	설명
순서	헤더 유형(모든 페이지 또는 특정 페이지)에 관계없이 기본 정수 순서 값을 헤더 구성에 추가합니다. • 특정 페이지 요청이 발생하면 두 헤더 유형 모두 순서에 따라 인터리브됩니다. • 형식에 관계없이 순 헤더는 순서 를 기준으로 먼저 정렬되고 순서가 지정된 헤더 목록에 따라 응답에 추가됩니다.
추가 기준	다음 값을 포함합니다. 추가 (기본값) 이 옵션은 동일한 이름을 가진 여러 헤더가 구성된 경우에 적합합니다. 이 경우 둘 다 HTTP 응답 헤더에 추가됩니다. 덮어쓰기 이 옵션은 동일한 헤더 (동일한 이름의 헤더)가 정렬된

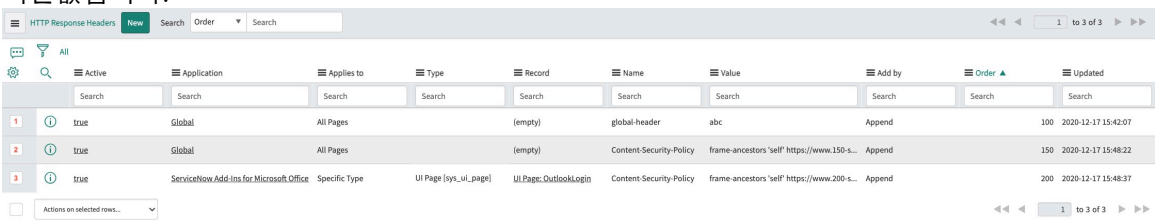
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

열	설명
	헤더 목록에 두 번 추가하려고 할 때 관련이 있습니다(주문 설명 참조). 순서가 더 높고 추가 기준에서 덮어쓰기 선택이 있는 헤더는 더 낮은 순서로 설정하려고 하는 동일한 헤더를 덮어씁니다.

몇 가지 유사한 모든 페이지 유형 헤더 구성이 특정 유형 유형 헤더 구성을 덮어쓸 수 있는 상황이 있을 수 있습니다. 특정 유형 구성의 예로는 특정 UI 페이지에 대한 구성이 있습니다. 다음 예제와 같이 **Add by** 및 **Order** 열을 조정하여 이 상황을 해결할 수 있습니다.

예제 추가

Now Platform 는 다음 순서로 헤더를 설정하려고 하며 **Append**는 **Add By** 열의 각 헤더에 대한 기본값입니다.

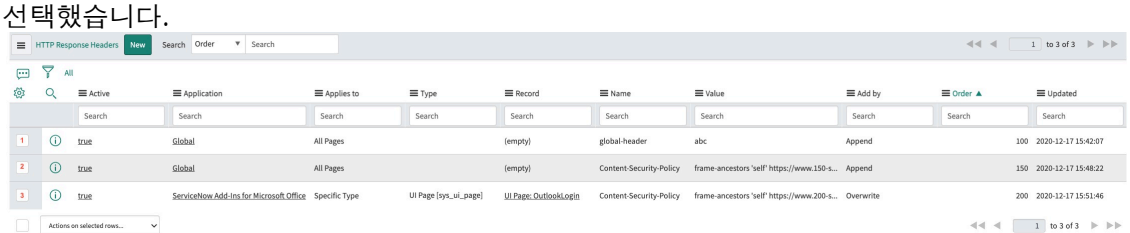


이 예에서 두 번째(헤더 2) 및 세 번째(헤더 3) 응답 헤더 구성은 동일한 이름(Content-Security-Policy)을 갖습니다. 이 경우 헤더 3이 헤더 2에 추가됩니다. 헤더 3 응답으로 구성한 특정 페이지에 대한 요청이 이루어지면 순 HTTP 응답 헤더는 헤더 2와 헤더 3 모두입니다.



덮어쓰기

Now Platform 다음 순서로 헤더를 설정하려고 하며 세 번째 헤더의 추가 기준 열에서 덮어쓰기를 선택했습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 예에서 두 번째(헤더 2) 및 세 번째(헤더 3) 응답 헤더 구성은 동일한 이름(Content-Security-Policy)을 갖습니다. 이 경우 헤더 3이 헤더 2를 덮어씁니다. 헤더 3 응답으로 구성한 특정 페이지에 대한 요청이 이루어진 경우 net HTTP 응답 헤더는 헤더 3뿐입니다.



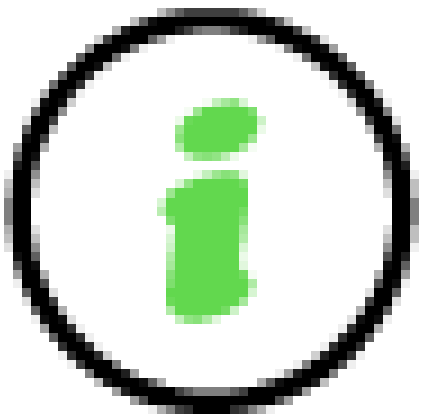
채택 서비스

Adoption Services는 필요할 것으로 예상되는 시점에 사용자 지원과 중요한 정보를 제공하는 제품과 기능의 솔루션 제품군입니다. 이러한 서비스에는 제품 내 도움말, 모달, 둘러보기 및 사용자가 인스턴스에서 보고 있는 UI 페이지와 상호작용하는 방법을 알려주는 가이드가 포함됩니다.

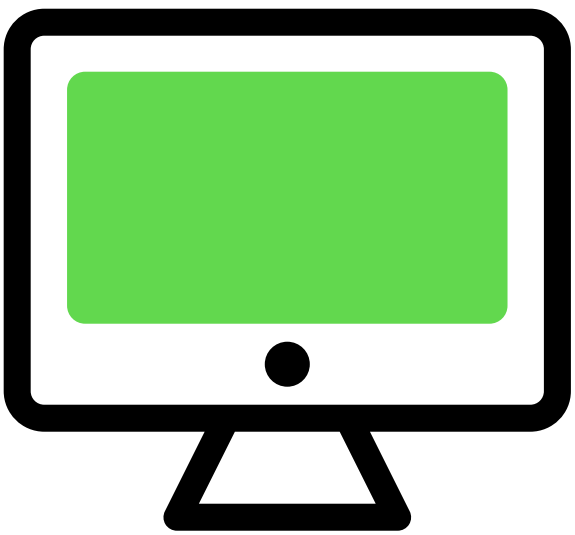
시작하기

시작하려면 아래 타일 중 하나를 선택합니다.

제품 내 도움말



온보딩 양식



온보딩 모달을 생성하여 사용자에게 새로운 경험, 제품 및 애플리케이션을 소개합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

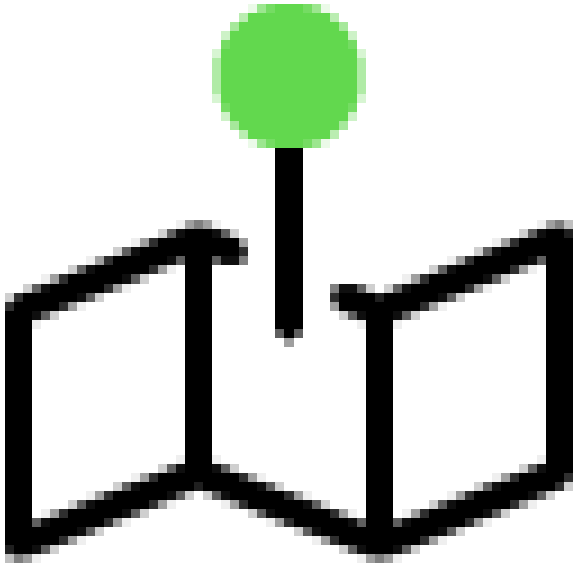
사용자가 구성 가능한 작업 공간 또는 특정 UI 페이지를 사용하는 동안 수행할 수 있는 작업에 대한 유용한 상황별 정보를 사용자에게 제공합니다.

안내 설정



안내 설정 모듈을 제공하는 제품 또는 애플리케이션의 초기 구성을 진행하려면 안내 설정을 사용하십시오.

가이드 투어



가이드가 있는 둘러보기를 사용하여 인스턴스 내의 애플리케이션에 대한 단계별 둘러보기를 제공하십시오.

자세한 시작 정보는 다음 Adoption Services 시작 비디오를 참조하세요.

플랫폼 아카데미 세션: 채택 서비스 시작

제품 내 도움말

사용자가 사용 중인 UI를 이해하는 데 도움이 되는 두 가지 종류의 제품 내 도움말이 있습니다Help Center. 포함된 도움말

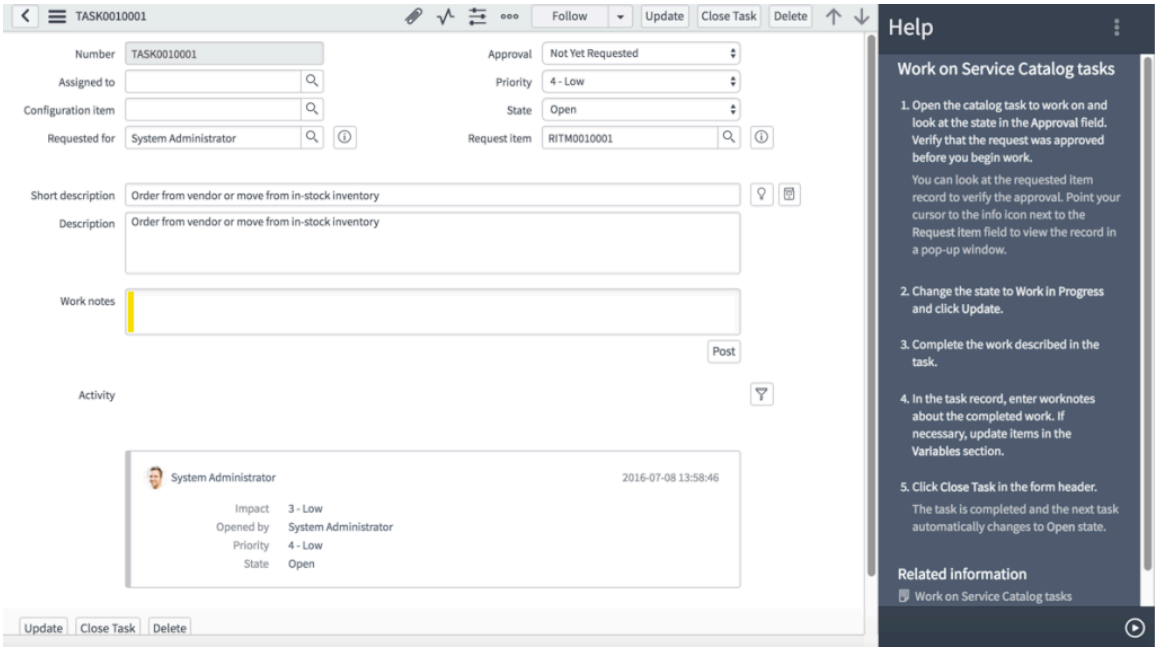
개요

두 제품 내 도움말 환경 모두에 대해 에서 ServiceNow# 바로 사용할 수 있는 도움말 콘텐츠를 제공하며, 이를 대체하거나 사용자의 요구에 따라 고유한 사용자 지정 도움말 콘텐츠를 만들 수 있습니다.

포함된 도움말 사용자 역할에 따라 클래식 환경의 페이지에서 사용자에게 구체적인 도움말 콘텐츠를 제공합니다. 자세한 내용은 포함된 도움말 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

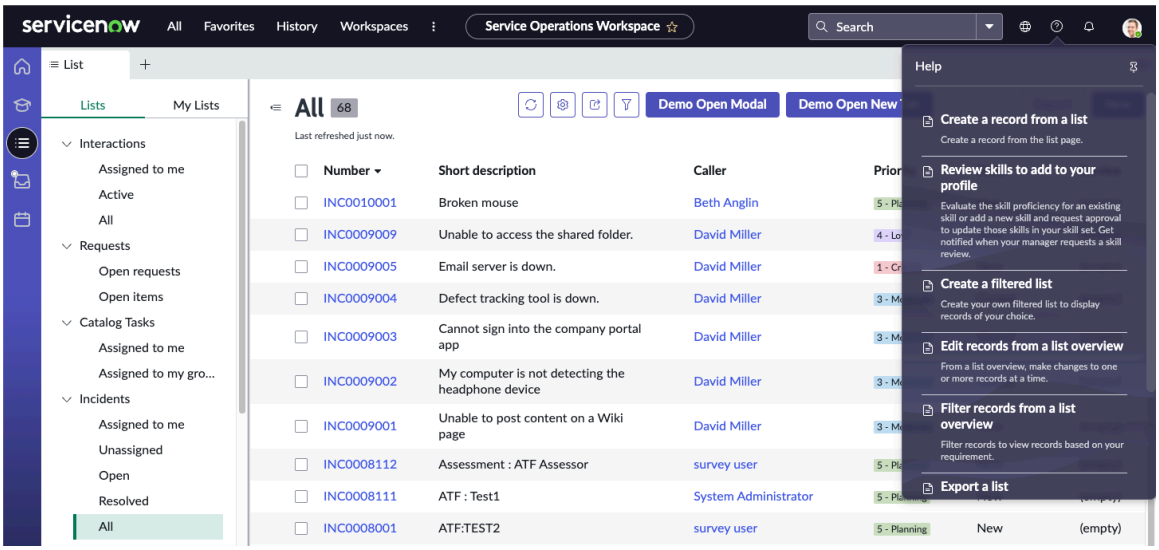
카탈로그 작업 페이지에 포함된 도움말



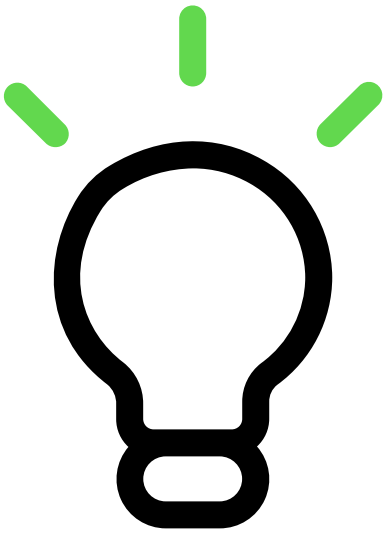
Help Center 는 구성 가능한 작업 공간을 위한 차세대 포함된 도움말 제품입니다. Help Center 의 역할과 구성 가능한 작업 공간에서의 사용자 위치를 기준으로 지정된 도움말 컨텐츠를 Next Experience UI 프레임워크사용자에게 제공합니다.

Help Center 에 컨텐츠가 표시 포함된 도움말 되므로 이전에 에 대해 포함된 도움말만든 컨텐츠를 다시 작성할 필요가 없습니다. 자세한 내용은 Help Center 문서를 참조하십시오.

내 헬프 센터 서비스 운영 작업 공간



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포함된 도움말	Help Center
	
포함된 도움말은 UI 페이지에서 사용자의 역할에 따라 구체적인 도움말 콘텐츠를 제공합니다.	Help Center는 Next Experience UI 프레임워크에 구축된 구성 가능한 작업 공간 및 페이지를 위한 차세대 임베디드 도움말 제품입니다. Help Center는 사용자의 역할에 따라 UI 페이지에서 사용자에게 구체적인 도움말 콘텐츠를 제공합니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 다음에서 헬프 센터 시작하기를 확인하세요. ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

포함된 도움말

포함된 도움말은 UI 페이지에서 사용자의 역할에 따라 구체적인 도움말 콘텐츠를 제공합니다. 일부 포함된 도움말 콘텐츠는 기본 인스턴스와 함께 제공됩니다. 조직에서 포함된 도움말 콘텐츠를 추가하거나 바꿀 수 있습니다.

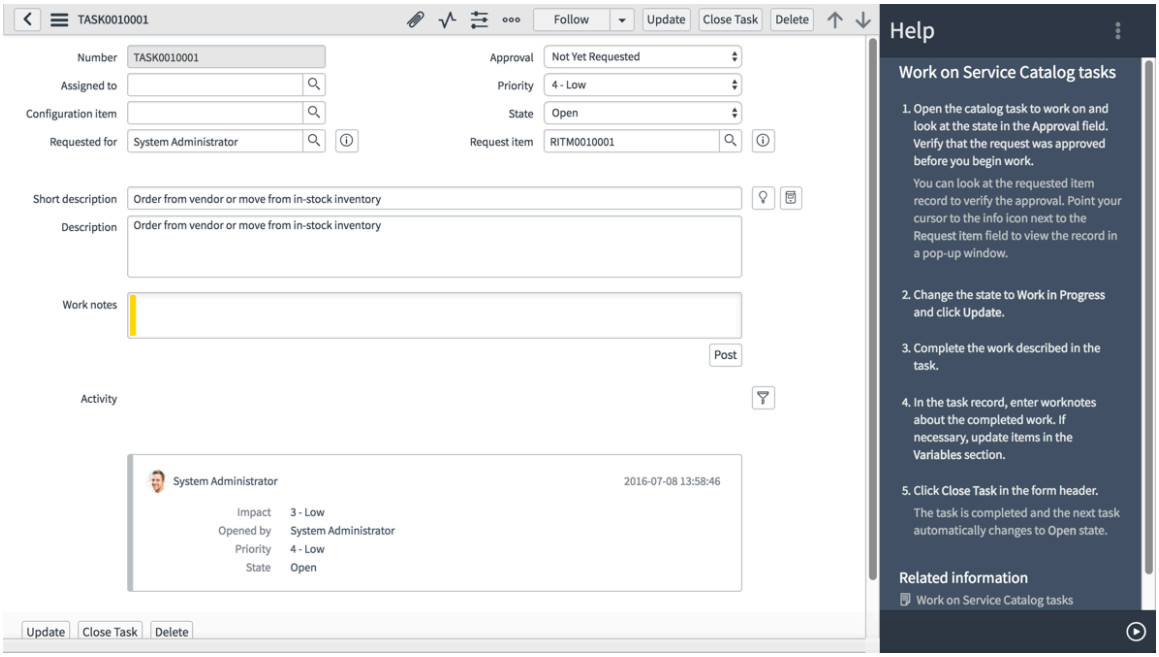
개요

주:
필수: 포함된 도움말은 에서만 사용할 수 있습니다 코어 UI. s의 경우 Configurable Workspace를 사용합니다 Help Center.

플러그인(com.glide.embedded_help)은 포함된 도움말 기본적으로 모든 새 인스턴스와 업그레이드된 인스턴스에 대해 활성화됩니다. 사용자가 도움말 아이콘을 클릭하면 포함된 도움말 콘텐츠가 오른쪽 사이드바에 나타납니다. 현재 UI 페이지에 대한 포함된 도움말이 있는 경우 도움말 아이콘에는 표시기( )가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

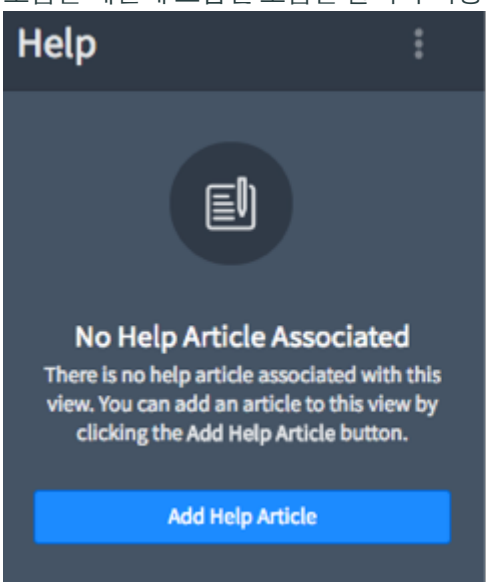
카탈로그 작업 페이지에 포함된 도움말

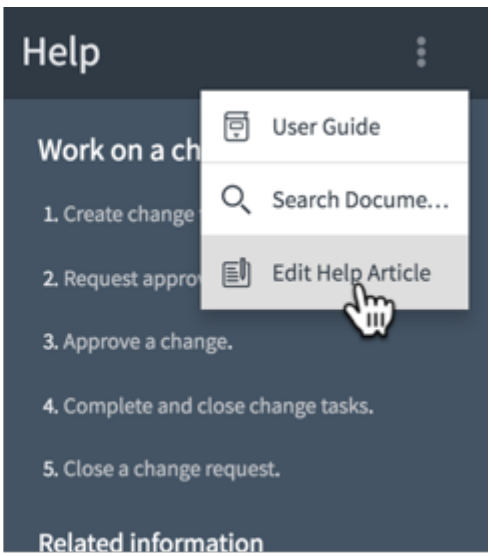


목록이나 양식에 대한 도움말이 포함되어 있지 않으면 사이드바에 사용 설명서 및 설명서 사이트 검색에 대한 링크가 표시됩니다. 문서 검색을 클릭하여 해당 기능에 대한 문서를 검색합니다.

embedded_help_admin 또는 관리자 역할을 가진 사용자는 페이지에 도움말을 추가할 수 있습니다. 또한 페이지에 표시되는 사용자 지정 컨텐츠를 편집할 수도 있습니다. 다음 이미지는 도움말 문서가 없을 때 관리자에게 표시되는 내용과 기존 문서를 여는 방법을 보여줍니다. 기본 시스템 도움말 내용을 편집하려면 의 복사본에서 사용자 지정 포함된 도움말 추가단계를 따르십시오.

도움말 패널에 포함된 도움말 관리자 기능

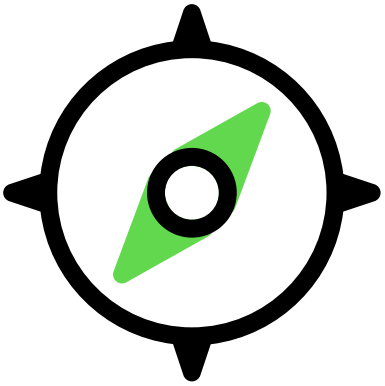
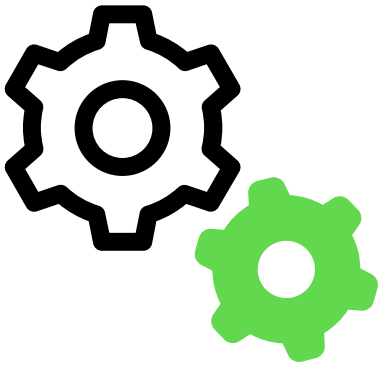
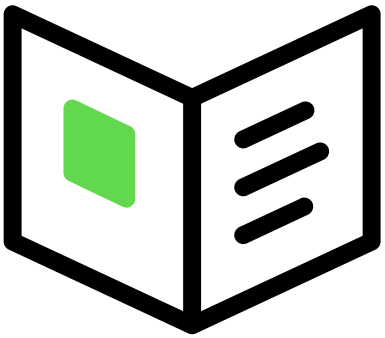




포함된 도움말은 사용자 역할에 따라 표시됩니다. 컨텐츠에 연결된 역할이 없는 경우 모든 사용자가 볼 수 있습니다. 역할이 admin과 다른 경우 지정된 역할 이상의 사용자에게 콘텐츠가 표시됩니다. 예를 들어 itil, itil_admin 및 admin에 대해 itil 역할이 있는 컨텐츠가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	참조
		
의 기능과 이점에 대해 알아보기 포함된 도움말 레이블이 표시됩니다.	인스턴스에서 컨텐츠를 포함된 도움말 구성합니다.	시스템 속성 및 도메인 분리 정보를 검토합니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

포함된 도움말 탐색

포함된 도움말은 UI 페이지에서 사용자의 역할에 따라 구체적인 도움말 콘텐츠를 제공합니다. 일부 포함된 도움말 콘텐츠는 기본 인스턴스와 함께 제공됩니다. 조직에서 포함된 도움말 콘텐츠를 추가하거나 바꿀 수 있습니다.

포함된 도움말 개요

포함된 도움말을 사용하면 사용자가 필요로 하는 도움말을 제공할 수 있을 뿐 아니라 기본 시스템에 제공되는 도움말 항목의 이점을 활용할 수 있습니다.포함된 새 도움말 콘텐츠를 추가하거나 콘텐츠를 바꿀 수 있습니다. 컨텐츠를 바꾸려면 기존 주제를 비활성화하고 주제를 추가해야 합니다.

조직에서 포함된 도움말 콘텐츠를 추가하거나 바꾸려는 이유는 다음과 같습니다.

- 사용자 지정 애플리케이션에 대한 도움말을 제공합니다.
- 비즈니스 프로세스를 설명하는 보다 구체적인 지침 또는 포함된 비디오를 제공하기 위해.
- 페이지에 대한 도움말 콘텐츠가 없는 경우 포함된 도움말 콘텐츠를 제공합니다.
- 포함된 도움말 콘텐츠를 영어 이외의 언어(기본값)로 제공합니다.
- 서로 다른 역할에 서로 다른 컨텐츠를 제공하기 위한 용도입니다.

UI 페이지 이름은 포함된 도움말 콘텐츠를 식별합니다. 페이지 이름을 찾으려면 해당 보기의 URL에서 테이블 이름을 찾습니다. 예를 들어 평가 메트릭 유형 목록 뷰의 페이지 이름은 asmt_metric_type_list이며 instancename.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fasmt_metric_type_list.do%3Fsysparm_userpref_module% 주소에서 찾을 수 있습니다. 양식 뷰의 페이지 이름은 asmt_metric_type.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 시스템 주제의 컨텐츠는 편집할 수 없습니다. 기본 시스템 항목에서는 읽기 전용 **ServiceNow** 도움말 확인란이 선택되어 있습니다. 콘텐츠를 편집하고 변경 내용을 저장하려고 하면 오류 메시지가 표시됩니다. 기본 시스템 주제에 나타나는 정보를 변경하려면 주제의 복사본을 만들어 **ServiceNow** 도움말 확인란의 선택을 취소합니다. 컨텐츠로 주제를 수정하고 저장합니다. 사용자 지정 컨텐츠는 ServiceNow 도움말 컨텐츠보다 우선하며 사용자가 해당 UI 페이지의 도움말을 열 때 표시됩니다.

포함된 도움말 워크플로우

데이터 센터에는 ServiceNow 포함된 도움말 콘텐츠가 저장되는 CDN(Content Delivery Network)이 포함되어 있습니다. 로컬(인스턴스) 포함된 도움말 콘텐츠 [sys_embedded_help_content] 테이블의 항목은 CDN에서 채워집니다. CDN의 도움말 콘텐츠는 30일마다 새로 고쳐집니다.

사용자가 UI 페이지에 접근할 때 포함된 도움말 프로세스에서 사용자 지정 주제(사용자 역할에 대한 주제가 있는 경우)를 표시합니다. 사용자 지정 주제가 없는 경우 다음 단계가 수행됩니다.

1. 먼저 브라우저 캐시를 확인하고 캐시에 있는 경우 컨텐츠를 표시합니다. 그런 다음 포함된 도움말 콘텐츠 [sys_embedded_help_content] 테이블에서 역할 및 한정자와 함께 해당 포함된 도움말 항목을 확인합니다(해당하는 경우).
   - 주제가 발견되면 마지막 동기화 필드의 날짜를 확인합니다. 날짜가 15일 이상 지난 경우 마지막 동기화 날짜와 자원 ID를 사용하여 포함된 도움말 큐 [sys_embedded_help_queue] 테이블에 요청을 배치합니다.
   - 주제를 찾을 수 없으면 현재 날짜와 자원 ID를 사용하여 포함된 도움말 큐 [sys_embedded_help_queue] 테이블에 요청을 배치합니다.
2. 페이지를 본 후 1분 이내에 시스템은 요청을 처리하고 CDN을 확인합니다. 첫 번째 경우에는 마지막 동기화 날짜 이후 주제가 업데이트되었는지 여부를 확인합니다. 두 경우 모두 1분 후에 페이지를 새로 고쳐 콘텐츠를 확인합니다.
   - 주제가 업데이트된 경우 업데이트된 주제를 테이블로 끌어와 마지막 동기화 날짜를 업데이트합니다.
   - 주제가 업데이트되지 않은 경우 로컬 캐시된 주제 또는 데이터베이스 주제가 표시되고 마지막 동기화 날짜가 업데이트됩니다.
3. 토픽이 로컬 데이터베이스에 없는 경우 CDN에 있는 경우 토픽을 테이블로 끌어옵니다. 존재하지 않으면 아무 작업도 수행되지 않습니다.

관리자는 시스템 속성에서 기본 15일 동기화 기간을 수정할 수 있습니다

포함된 도움말 구성

조직의 사용자가 혜택을 받을 수 있는 주제를 계획하고 구성합니다 포함된 도움말 .

구성 개요

사용자가 추가 지침을 사용할 수 포함된 도움말 있는 기능, 양식 및 목록을 식별하는 등 계획을 수립하여 구성을 시작해야 합니다. 그런 다음 매핑을 시작하고 생성할 주제를 만들거나 업데이트합니다.

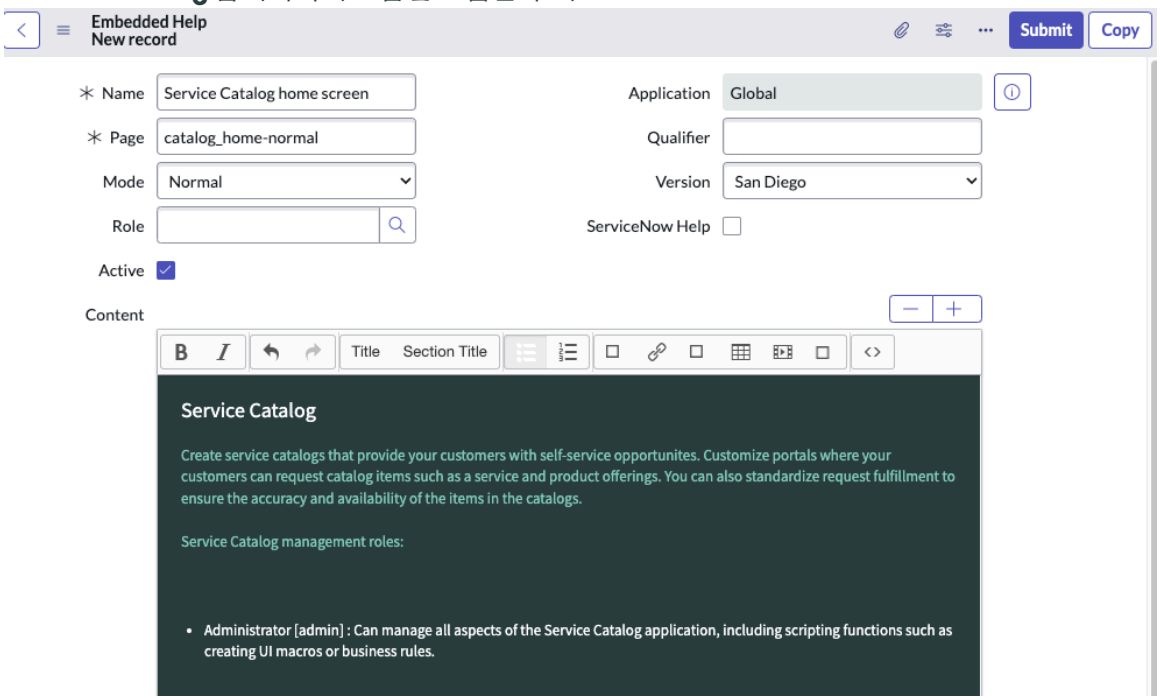
포함된 도움말 계획

사용자 지정 포함 도움말을 작성하기 전에 내용을 계획하고 포함된 도움말 양식에 사용되는 정보를 기록해 두십시오. 신중하게 계획하면 주제가 올바른 페이지와 역할에 대해 표시됩니다.

각 UI 페이지는 다음 예와 같이 페이지 필드에 지정된 포함된 도움말을 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Service Catalog 홈페이지에 포함된 도움말 주제



포함된 도움말 항목을 계획할 때 다음 필드가 사용되는 방식을 고려하고 사용자 지정 항목에 필요한 값을 기록해 둡니다.

페이지

페이지가 표시된 것처럼 표시될 때 URL에 있는 UI 페이지 이름을 확인하고 기록해 둡니다. 페이지 이름이 달러 기호로 시작하는 경우(예: $mid_server_user) 페이지 이름에 달러 기호를 포함합니다. 페이지에 포함된 도움말 항목을 작성하기 전에 페이지 이름을 검색하여 복사할 수 있는 파일을 찾습니다.

한정자

- 일반 컨텐츠는 페이지로 이동하는 적절한 역할을 가진 모든 사용자에게 표시됩니다.
- 설정 컨텐츠는 안내 설정의 링크에서 페이지에 액세스할 때 나타납니다.

기본 시스템에 포함된 도움말 항목 중 상당수는 안내 설정용입니다. 설치 콘텐츠를 복사하고 수정자를표준으로 변경하여 모든 사용자에게 신속하게 도움말을 제공할 수 있습니다.

한정자

많은 응용 프로그램에서 사용되는 사용자 지정 도움말을 원하는 페이지를 식별합니다. 예를 들어 모든 홈페이지 모듈과 여러 대시보드 모듈에 대해 home.do 페이지가 열립니다. 포함된 도움말 관리자는 한정자를 사용하여 인스턴스의 공통 페이지에 대한 컨텐츠를 사용자 지정할 수 있습니다.

역할

이 포함된 도움말 항목에 대한 접근을 제공할 최하위 수준 역할을 지정합니다. 역할에 대한 다른 주제가 동일한 페이지에 대해 존재하지 않는 한, 역할을 포함하는 모든 역할도 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

예를 들어, 인시던트를 입력하기 위한 비즈니스 프로세스를 설명하는 itil 역할에 대한 포함된 도움말 컨텐츠를 추가하면 itil_admin 역할에도 컨텐츠가 표시됩니다. itil_admin 역할로 다른 주제를 작성하는 경우 itil_admin에는 itil 컨텐츠 대신 해당 컨텐츠가 표시됩니다.

제품

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엔터프라이즈 주제에 대해서만 컨텐츠를 작성합니다. **Express** 주제를 복사하고 필요한 경우 이 필드를 **Enterprise**로 변경할 수 있습니다.

버전

기본 시스템 컨텐츠는 일반적으로 현재 소프트웨어 버전으로 지정됩니다. 사용자 지정 애플리케이션의 컨텐츠를 편집하거나 조직의 비즈니스 프로세스와 관련된 정보를 제공하려면 모두를 선택합니다.

도메인

조직에서 도메인 분리를 사용하고 도움말 콘텐츠를 사용자 지정하는 경우 콘텐츠가 적용되는 도메인을 지정합니다.

ServiceNow 도움말

확인란을 선택하면 이 필드에 기본 시스템 주제가 표시됩니다. 기본 시스템 주제는 편집할 수 없지만 복사본을 생성하여 사용자 지정 컨텐츠를 추가할 수 있습니다.

컨텐츠

서식 도구를 사용하여 내용의 서식을 지정할 수 있습니다. 다음 목록에서는 제한 사항에 대해 설명합니다.

- 포함된 도움말 콘텐츠에는 이미지를 포함할 수 없습니다.
- 비디오를 포함하려면 소스 코드 <**<>>** 보기에서 비디오 정보를 코딩해야 합니다. YouTube 및 Vimeo의 비디오 콘텐츠가 지원됩니다.
- 관련 정보 링크를 추가하려면 상대 URL이 아닌 전체 URL을 사용해야 합니다.
- 베스트 프랙티스는 텍스트 강조 표시 도구를 사용하지 않는 것입니다. 사용자가 선택한 테마에 따라 색상으로 인해 텍스트를 읽을 수 없게 될 수 있기 때문입니다.
- 포함된 도움말에 대한 변경 사항은 다른 인스턴스에 자동으로 배포되지 않습니다.
- 포함된 도움말 테이블의 변경사항은 업데이트 세트에서 캡처되지 않습니다. update_sync=false는 의도적으로 설정됩니다.

에서 한정자 사용 포함된 도움말

포함된 도움말 관리자는 한정자를 사용하여 인스턴스의 공통 페이지에 대한 컨텐츠를 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: embedded_help_admin

이 태스크 정보
모든 홈페이지 모듈과 여러 대시보드 모듈에 대해 home.do 페이지가 열립니다. URL에 지정된 쿼리 매개변수는 열려는 홈페이지를 정의합니다.

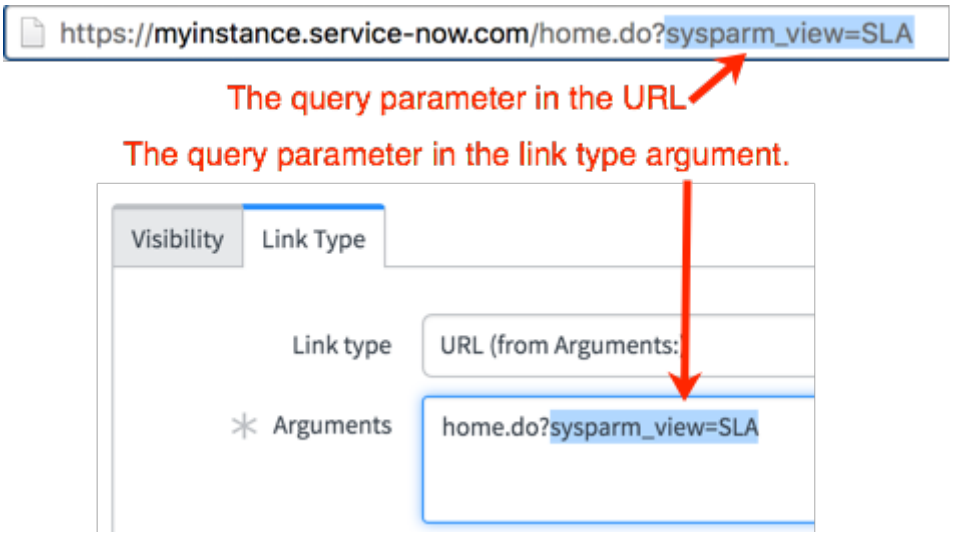
조직에서 SLA 홈페이지에 대한 특정 지침을 제공하려고 한다고 상상해 보십시오. 사용자 지정 포함된 도움말 콘텐츠를 작성하고 한정자를 사용하여 해당 목표를 달성할 수 있습니다. 한정자를 만든 다음, 사용자가 작성하는 사용자 지정 포함된 도움말 콘텐츠와 연결합니다.

프로시저

1. 한정자에 대한 정보를 가져오려면 새 브라우저 창에서 모듈을 열고 쿼리 매개변수를 복사합니다.

   쿼리 매개 변수는 단어 사이에 하이픈이나 대시 대신 밑줄을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



모듈 링크 유형의 인수 필드에서 쿼리 매개변수를 선택할 수도 있습니다. 모듈 링크 유형을 보려면 애플리케이션 내비게이터에서 모듈 옆에 있는 연필 아이콘을 클릭한 다음 링크 유형 탭을 클릭합니다.

2. 다음으로 이동 포함된 도움말 〉 도움말 한정자를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

포함된 도움말 한정자 양식

필드	설명
경로	포함된 도움말 컨텐츠를 표시할 페이지를 입력합니다. .do을(를) 포함하지 마십시오. 예를 들어, SLA 홈페이지에 home을 입력합니다.
쿼리 매개변수	형식 id=query_parameters를 사용하여 쿼리 매개변수 또는 링크 인수를 입력합니다. ⚠ 경고: 쿼리 매개 변수에 둘 이상의 단어가 포함된 경우 단어 사이에 하이픈이나 대시 대신 밑줄을 사용합니다. 하이픈 또는 대시를 사용하는 경우 시스템은 매개변수의 첫 번째 단어만 사용하고 나머지는 무시합니다.
조각	URL 끝에 #<string> 을 입력합니다. 인스턴스의 페이지 URL에서는 거의 찾을 수 없습니다. #<string>으로 끝나는 페이지에 대한 사용자 지정 도움말을 보려면 이 필드에 배치합니다. ⓘ 주: 입증된 방법은 최소한 쿼리 매개 변수를 포함하는 것입니다. 그렇지 않으면 모든 home.do 페이지에 대해 사용자 정의 도움말이 나타납니다. 쿼리 매개 변수, 조각 또는 둘 다를 사용할 수 있습니다.
한정자	사용할 한정자(예: sla_homepage)를 입력합니다. 포함된 도움말 컨텐츠 기록에 사용할 한정자를 기록합니다. ⚠ 경고: 쿼리 매개 변수에 둘 이상의 단어가 포함된 경우 단어 사이에 하이픈이나 대시 대신 밑줄을 사용합니다. 하이픈 또는 대시를 사용하는 경우 시스템은 매개변수의 첫 번째 단어만 사용하고 나머지는 무시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 의 사용자 지정 포함된 도움말 컨텐츠 추가 단계에 따라 콘텐츠를 만들고 다음 정보를 포함합니다.
   - 이름 및 페이지: 한정자를 생성한 페이지입니다(예: **home**).
   - 한정자: 입력한 한정자입니다(예: **sla_homepage**).

   주:
   기존에 포함된 도움말 주제를 복사하고 복사된 기록에 한정자를 입력할 수도 있습니다.

6. 컨텐츠를 추가한 페이지를 연 다음 도움말 패널을 열어 한정자를 테스트합니다.

   주:
   포함된 도움말 컨텐츠에 역할을 추가한 경우 해당 역할을 가진 사용자로 로그인했거나 해당 역할의 사용자로 가장해야 합니다.

포함된 도움말 역할

포함된 도움말 컨텐츠는 UI 페이지에 액세스하는 지정된 역할을 가진 사용자를 대상으로 할 수 있습니다. 역할에 대한 다른 주제가 동일한 페이지에 대해 존재하지 않는 한, 역할을 포함하는 모든 역할도 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

예를 들어, 인시던트를 입력하기 위한 비즈니스 프로세스를 설명하는 itil 역할에 대한 포함된 도움말 컨텐츠를 추가하면 itil_admin 역할에도 컨텐츠가 표시됩니다. itil_admin 역할로 다른 주제를 작성하는 경우 itil_admin에는 itil 컨텐츠 대신 해당 컨텐츠가 표시됩니다.

포함된 도움말 역할 우선순위

포함된 도움말 역할 우선순위는 포함된 도움말 역할 우선순위 [sys_embedded_help_role] 테이블에 저장됩니다. 각 역할에는 역할 [sys_user_role] 테이블의 역할 이름에 따라 기본 우선순위 순서 번호가 할당됩니다.

기본 포함된 도움말 우선순위 순서 번호

주문 번호	역할 이름
10	admin 예: admin, chat_admin, pa_admin survey_admin 예외: itil_admin
100	관리자 또는 itil_admin 예: itil_admin, catalog_manager, content_manager sla_manager
300	itil(전용)
1000	모든 기타 역할 또는 역할 없음(ESS 사용자) 예: approver_user, financial_management_user, personalize_form template_editor

우선 순위는 가장 낮은 숫자부터 가장 높은 숫자로 실행되며, 이는 역할이 없는 포함된 도움말 콘텐츠가 UI 페이지 및 사용자 역할에 사용할 수 있는 다른 콘텐츠가 없는 경우에만 표시됨을 의미합니다. 콘텐츠가 ESS 사용자를 포함한 모든 사용자를 대상으로 하지 않는 한 모든 기본 시스템 콘텐츠는 역할을 대상으로 합니다. 사용자 지정 애플리케이션에 대한 역할 같은 역할을 추가하면 해당 역할이 포함된 도움말 역할 우선순위(sys_embedded_help_role) 테이블에 적절한 기본 순서로 자동으로 추가됩니다. 필요에 따라 우선순위 순서를 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

페이지에 다른 역할에 대해 다른 도움말 콘텐츠가 필요한 경우 별도의 항목을 추가해야 합니다. 예를 들어 모든 역할을 가진 사용자는 incident.do 페이지에 액세스할 수 있으며 해당 역할에 적합한 뷰와 함께 페이지가 열립니다.

다음 목록은 인시던트 양식에서 다양한 역할의 컨텐츠를 대상으로 지정할 수 있는 방법을 설명합니다.

관리자
: 인시던트 양식을 구성하는 데 도움이 되는 정보와 링크를 제공합니다.

itil_admin
: 인시던트 진행률을 모니터링하는 방법을 설명합니다.

itil
: 인시던트에 대한 작업 방법을 설명합니다.

역할 없음
: 사용자가 인시던트 양식의 셀프 서비스 뷰에서 검토하고 수정할 수 있는 항목을 설명합니다.

포함된 도움말 역할 우선순위 수정

포함된 도움말 역할 우선순위 [sys_embedded_help_role] 테이블에서 역할에 할당된 기본 우선순위 순서를 수정할 수 있습니다. 우선순위는 사용자에게 할당된 역할에 따라 사용자가 UI 페이지에서 액세스하는 포함된 도움말 컨텐츠를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: embedded_help_admin 또는 admin

이 태스크 정보
사용자 지정 애플리케이션에 대한 역할 같은 역할을 추가하면 해당 역할이 포함된 도움말 역할 우선순위(sys_embedded_help_role) 테이블에 적절한 기본 순서로 자동으로 추가됩니다. 필요한 경우 기본 우선순위 번호 사이에 우선순위 번호를 추가하는 등 역할 우선순위를 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 포함된 도움말 〉 역할 우선순위 을 클릭하고 우선순위를 수정할 역할을 찾습니다.
2. 순서 열에서 값을 두 번 클릭하여 목록 편집기를 엽니다.
3. 새 우선 순위 주문 번호를 입력하고 녹색 확인 표시를 클릭하여 저장합니다.

포함된 도움말 국제화

포함된 도움말 국제화는 포함된 도움말 콘텐츠를 다양한 언어로 지역화하여 전 세계 사용자의 요구를 충족할 수 있는 기능을 제공합니다. 포함된 도움말 콘텐트를 원하는 언어로 작성하고 표시할 언어를 결정할 수 있습니다.

기존에 포함된 도움말 콘텐츠 기록은 기본적으로 영어로 작성됩니다. 기본 시스템과 함께 제공되는 영어가 포함된 도움말 콘텐트를 필요에 맞게 다른 언어로 번역할 수 있습니다. 선택한 언어로 사용자 지정 포함된 도움말 콘텐츠를 만들 수도 있습니다.

현지화된 포함된 도움말 내용 이해

영어가 포함된 도움말 콘텐츠를 다른 언어로 번역하거나 영어 이외의 언어로 포함된 도움말 콘텐츠를 만들려면 작업 세션을 작성하려는 언어로 구성해야 합니다. 예를 들어, 포함된 도움말 콘텐츠를 프랑스어로 작성하려는 경우 프랑스어 세션에서 작업해야 합니다. 자세한 내용은 현지화 설정을 참고하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포함된 도움말 큐[sys_embedded_help_queue] 테이블의 언어 필드에 액세스하여 포함된 도움말 콘텐츠가 원하는 언어로 표시되도록 구성합니다. 인스턴스에 활성화된 외국어 번역에 따라 포함된 도움말 콘텐츠를 표시할 언어를 선택할 수 있습니다.

포함된 도움말 콘텐츠가 특정 언어로 제공되고 사용자가 해당 언어로 인스턴스에서 작업 중인 경우, 원하는 언어로 포함된 도움말을 볼 수 있습니다.

현지화된 포함된 도움말 컨텐츠 작업

사용자가 포함된 도움말 콘텐츠 기록을 요청하면 관련된 포함된 도움말 큐 기록도 그에 따라 채워지고 포함된 도움말 큐 기록에 지정된 언어가 현재 세션 언어로 설정됩니다.

포함된 도움말 콘텐츠를 사용자의 세션 언어로 사용할 수 있는 경우 콘텐츠는 동일한 언어로 표시됩니다. 포함된 도움말 콘텐츠를 사용자의 세션 언어로 사용할 수 없는 경우에는 영어 콘텐츠가 표시됩니다. 그러나 영어가 아닌 세션에서 영어 콘텐츠를 보고 싶지 않다면 sys_property False(기본값은 True)로 구성할 수 있습니다.

포함된 도움말 콘텐츠 우선 순위 지정

포함된 도움말 콘텐츠를 사용자의 세션 언어로 표시하는 것은 역할, 콘텐츠가 사용자 생성 여부 및 최신 콘텐츠 버전과 같은 다른 모든 메커니즘보다 우선합니다.

사용자가 영어가 아닌 작업 세션에 있는 경우 포함된 도움말 콘텐츠 표시의 우선 순위는 다음과 같습니다.

1. 작업 세션 언어(영어 이외) 컨텐츠가 표시됩니다(사용 가능한 경우).
2. 작업 세션 언어 컨텐츠를 사용할 수 없는 경우 사용자 생성 컨텐츠가 표시됩니다.
3. 작업 세션 언어와 사용자가 생성한 컨텐츠를 사용할 수 없는 경우 버전 관련 컨텐츠가 표시됩니다.

예를 들어, 관리자 사용자가 프랑스어 작업 세션에 있고 포함된 도움말 콘텐츠를 요청하지만 프랑스어 콘텐츠를 관리자 역할에 사용할 수 없는 경우, 하위 역할에 대한 동일한 언어 콘텐츠가 사용 가능한 경우 표시됩니다.

프랑스어 관리자 역할에 대한 포함된 도움말 콘텐츠가 없지만 프랑스어 itil 역할 및 영어 관리자 역할에 대한 콘텐츠가 있는 경우 프랑스어 itil 역할이 영어 관리자 역할보다 우선합니다. 프랑스어 컨텐츠는 itil-role 수준에서 표시됩니다.

다국어 통합 도움말 작성

제공된 영어에 포함된 도움말 콘텐츠를 다른 언어로 번역하거나 선택한 언어로 사용자 지정 포함된 도움말 콘텐츠를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: embedded_help_admin 또는 admin

이 태스크 정보

포함된 모든 도움말 콘텐츠 기록은 기본적으로 영어로 되어 있습니다. 영어가 아닌 포함된 도움말 콘텐츠 기록을 생성하려면 먼저 포함된 도움말〔sys_embedded_help_content〕 테이블에 영어 콘텐츠 기록이 있어야 합니다. 영어가 포함된 도움말 콘텐츠 기록은 다른 모든 언어가 포함된 도움말 콘텐츠 기록의 상위입니다. 영어가 아닌 포함된 도움말 컨텐츠 기록을 만들면 번역된 텍스트〔sys_translated_text〕 테이블에 상주합니다.
제공된 영어 컨텐츠를 다른 언어로 번역하려면 영어 컨텐츠 기록의 사본을 생성하고 영어가 아닌 편집된 사본 기록을 저장합니다. 새 기록이 번역된 텍스트 [sys_translated_text] 테이블에 저장됩니다. 복사본에서 사용자 지정 포함된 도움말 추가를 참조하여 사용 가능한 포함된 도움말 내용을 번역하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

영어가 아닌 사용자 지정 포함된 도움말 컨텐츠 기록을 만들려면 작업 인스턴스가 작성하려는 언어와 동일한 언어로 구성되어 있어야 합니다. 영어가 포함된 도움말 컨텐츠를 복사할 수 없는 경우 영어가 아닌 사용자 지정 내용이 포함된 도움말 컨텐츠를 생성합니다.

영어가 아닌 포함된 도움말 콘텐츠 기록을 생성한 후에는 영어로 된 동일한 콘텐츠 기록을 생성하여 포함된 도움말 [sys_embedded_help_content] 테이블에 저장해야 합니다. 영어가 포함된 도움말 컨텐츠 기록은 다른 모든 언어의 상위입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 포함된 도움말 〉 도움말 컨텐츠레이블이 표시됩니다.
2. 포함된 도움말 항목을 열어 복사합니다.
   포함된 도움말 창의 메뉴에서 **Edit Help** Article(도움말 문서 편집)을 선택하여 포함된 도움말 항목을 열 수도 있습니다.
3. 필드를 적절하게 업데이트합니다.

필드	설명
이름	포함된 도움말 항목 이름입니다.
페이지	이 주제가 해당하는 UI 페이지입니다. 일반적으로 페이지 이름은 변경하지 않습니다.
한정자	○ 일반 컨텐츠는 페이지로 이동하는 적절한 역할을 가진 모든 사용자에게 표시됩니다. ○ 설정 컨텐츠는 안내 설정의 링크에서 페이지에 액세스할 때 나타납니다.
역할	도움을 주기 위해 주제가 작성된 역할입니다. 역할에 할당된 사용자는 연결된 UI 페이지로 이동할 때 컨텐츠를 볼 수 있습니다. 역할에 대한 다른 주제가 동일한 페이지에 대해 존재하지 않는 한, 역할을 포함하는 모든 역할도 컨텐츠를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 포함된 도움말 역할 문서를 참조하십시오.
활성	이 컨텐츠가 UI 페이지에 표시되는지 여부를 지정합니다. 컨텐츠를 사용할 수 없게 하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
제품	엔터프라이즈 가 기본값이며 변경해서는 안 됩니다.
한정자	공통 UI 페이지에 대한 사용자 지정 포함 도움말을 제공하는 한정자입니다. 예를 들어, 모든 홈페이지 모듈과 여러 대시보드 모듈에 대해 home.do 페이지가 열립니다. 이 포함된 도움말 기록에 한정자를 입력하기 전에 한정자를 생성하십시오.
버전	이 주제가 적합한 버전입니다. 사용자 지정 애플리케이션의 컨텐츠를 편집하거나 조직의 비즈니스 프로세스와 관련된 정보를 제공하려면 모두를 선택합니다.
마지막 동기화	CDN에서 업데이트된 콘텐츠를 확인한 마지막 날짜 및 시간입니다. 사용자가 이 UI 페이지에 액세스하면 플랫폼은 마지막 동기화 날짜 및 시간이 15일 이전인지 여부를 결정합니다. 이 경우 CDN에서 업데이트된 콘텐츠를 확인하고 날짜를 새로 고칩니다. **주:** 관리자는 시스템 속성에서 마지막 동기화 기간을 변경할 수 있습니다.
주문	이 순서는 역할에 따라 기본 설정되며, 사용자에게 할당된 역할이 있을 때 표시할 컨텐츠를 결정합니다. 자세한 내용은 포함된 도움말 역할 문서를 참조하십시오.
도메인	해당하는 경우 이 콘텐츠가 사용되는 도메인을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	관리자가 양식이 표시되도록 구성한 경우 이 필드가 양식에 나타납니다.

4. 컨텐츠 필드에서 필요에 따라 HTML 서식 도구를 사용하여 텍스트를 업데이트합니다.
링크를 추가하는 경우 웹 페이지의 전체 URL을 입력합니다. 새 창**(_blank)**을 대상으로 선택하는 것이 좋습니다.

   주:
   포함된 도움말 항목에 이미지를 추가하지 마십시오. 기록이 저장되면 이미지가 컨텐츠 섹션에서 제거됩니다.

   포함된 비디오를 추가하려면 을 참조하십시오 도움말 항목에 비디오 컨텐츠 포함.

5. 옵션: 표, 비디오 또는 관련 링크 아래에 다른 줄을 추가하려면 줄 바꿈 아이콘(⏎)을 클릭합니다.
6. 양식 헤더에서 복사 를 클릭합니다.
편집된 주제가 저장되고 목록이 다시 표시됩니다. 저장된 항목에서 **ServiceNow** 도움말 확인란의 선택이 취소되어 있습니다.

복사본에서 사용자 지정 포함된 도움말 추가

조직에 포함된 도움말을 사용자 지정하려면 기본 시스템에서 주제를 편집하고 복사본으로 저장할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: embedded_help_admin 또는 admin

이 태스크 정보
기본 시스템 항목에서는 읽기 전용 **ServiceNow** 도움말 확인란이 선택되어 있습니다. 복사본을 만들면 **ServiceNow** 도움말 확인란이 선택 취소되어 내용을 수정할 수 있습니다.

사용자가 사용자 지정 컨텐츠가 있는 UI 페이지로 이동하면 기본 시스템 컨텐츠 대신 사용자 지정 컨텐츠가 표시됩니다.

주:
포함된 도움말 기록은 Help CenterConfigurable Workspace. 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간에 대한 컨텐츠 생성 Help Center 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 포함된 도움말 〉 도움말 컨텐츠레이블이 표시됩니다.
2. 포함된 도움말 항목을 열어 복사합니다.
포함된 도움말 창의 메뉴에서 **Edit Help** Article(도움말 문서 편집)을 선택하여 포함된 도움말 항목을 열 수도 있습니다.
3. 필드를 적절하게 업데이트합니다.

필드	설명
이름	포함된 도움말 항목 이름입니다.
페이지	이 주제가 해당하는 UI 페이지입니다. 일반적으로 페이지 이름은 변경하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 에 설명된 구성 가능한 작업 공간에 대한 컨텐츠 생성 Help Center대로 포함된 도움말 기록을 사용하여 에 표시Help Center하려면 〔이름〕 및 〔페이지〕 필드에 동일한 값을 입력하고 〔페이지〕 필드의 공백을 밑줄로 바꿉니다.
모드	○ 일반 컨텐츠는 페이지로 이동하는 적절한 역할을 가진 모든 사용자에게 표시됩니다. ○ 설정 컨텐츠는 안내 설정의 링크에서 페이지에 액세스할 때 나타납니다.
역할	도움을 주기 위해 주제가 작성된 역할입니다. 역할에 할당된 사용자는 연결된 UI 페이지로 이동할 때 컨텐츠를 볼 수 있습니다. 역할에 대한 다른 주제가 동일한 페이지에 대해 존재하지 않는 한, 역할을 포함하는 모든 역할도 컨텐츠를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 포함된 도움말 역할 문서를 참조하십시오.
활성	이 컨텐츠가 UI 페이지에 표시되는지 여부를 지정합니다. 컨텐츠를 사용할 수 없게 하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
제품	엔터프라이즈 가 기본값이며 변경해서는 안 됩니다.
한정자	공통 UI 페이지에 대한 사용자 지정 포함 도움말을 제공하는 한정자입니다. 예를 들어, 모든 홈페이지 모듈과 여러 대시보드 모듈에 대해 home.do 페이지가 열립니다. 이 포함된 도움말 기록에 한정자를 입력하기 전에 한정자를 생성하십시오.
버전	이 주제가 적합한 버전입니다. 사용자 지정 애플리케이션의 컨텐츠를 편집하거나 조직의 비즈니스 프로세스와 관련된 정보를 제공하려면 모두를 선택합니다.
마지막 동기화	CDN에서 업데이트된 콘텐츠를 확인한 마지막 날짜 및 시간입니다. 사용자가 이 UI 페이지에 액세스하면 플랫폼은 마지막 동기화 날짜 및 시간이 15일 이전인지 여부를 결정합니다. 이 경우 CDN에서 업데이트된 콘텐츠를 확인하고 날짜를 새로 고칩니다. 주: 관리자는 시스템 속성에서 마지막 동기화 기간을 변경할 수 있습니다.
주문	이 순서는 역할에 따라 기본 설정되며, 사용자에게 할당된 역할이 있을 때 표시할 컨텐츠를 결정합니다. 자세한 내용은 포함된 도움말 역할 문서를 참조하십시오.
도메인	해당하는 경우 이 콘텐츠가 사용되는 도메인을 지정합니다. 관리자가 양식이 표시되도록 구성한 경우 이 필드가 양식에 나타납니다.

4. 컨텐츠 필드에서 필요에 따라 HTML 서식 도구를 사용하여 텍스트를 업데이트합니다. 링크를 추가하는 경우 웹 페이지의 전체 URL을 입력합니다. 새 창**(_blank)**을 대상으로 선택하는 것이 좋습니다.

   주:
   포함된 도움말 항목에 이미지를 추가하지 마십시오. 기록이 저장되면 이미지가 컨텐츠 섹션에서 제거됩니다.

   포함된 비디오를 추가하려면 을 참조하십시오 도움말 항목에 비디오 컨텐츠 포함.

5. 옵션: 표, 비디오 또는 관련 링크 아래에 다른 줄을 추가하려면 줄 바꿈 아이콘(⏎)을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 양식 헤더에서 복사 를 클릭합니다.
   편집된 주제가 저장되고 목록이 다시 표시됩니다. 저장된 항목에서 **ServiceNow** 도움말 확인란의 선택이 취소되어 있습니다.

사용자 지정 포함된 도움말 컨텐츠 추가

예를 들어, 사용자 지정 애플리케이션이 있고 사용자에게 도움말을 제공하려는 경우 새 사용자 지정 포함 도움말 항목을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: embedded_help_admin 또는 admin

이 태스크 정보
사용자를 위해 콘텐츠를 작성할 때는 다음 제한 사항을 염두에 두어야 합니다.

- 포함된 도움말 콘텐츠에는 이미지를 포함할 수 없습니다.
- 비디오를 포함하려면 소스 코드 <**<>>** 보기에서 비디오 정보를 코딩해야 합니다. YouTube 및 Vimeo의 비디오 콘텐츠가 지원됩니다.
- 관련 정보 링크를 추가하려면 상대 URL이 아닌 전체 URL을 사용해야 합니다.
- 베스트 프랙티스는 텍스트 강조 표시 도구를 사용하지 않는 것입니다. 사용자가 선택한 테마에 따라 색상으로 인해 텍스트를 읽을 수 없게 될 수 있기 때문입니다.
- 포함된 도움말에 대한 변경 사항은 다른 인스턴스에 자동으로 배포되지 않습니다.
- 포함된 도움말 테이블의 변경사항은 업데이트 세트에서 캡처되지 않습니다. update_sync=false는 의도적으로 설정됩니다.

> **주:**
> 포함된 도움말 기록은 Help CenterConfigurable Workspace. 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간에 대한 컨텐츠 생성 Help Center 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 포함된 도움말 〉 도움말 컨텐츠레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

필드	설명
이름	포함된 도움말 주제 이름을 입력합니다. 일반적인 이름은 해당 이름이 적용되는 페이지의 제목입니다.
페이지	이 컨텐츠가 도움말을 제공하는 UI 페이지를 입력합니다(.do 파일 확장명 없음). /nav_to.do?uri=%2Fsc_cat_item_list.do% **주:** 에 설명된 구성 가능한 작업 공간에 대한 컨텐츠 생성 Help Center대로 포함된 도움말 기록을 사용하여 에 표시Help Center하려면 〔이름〕 및 〔페이지〕 필드에 동일한 값을 입력하고 〔페이지〕 필드의 공백을 밑줄로 바꿉니다.
한정자	수정자(일반적으로 일반)를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 일반 컨텐츠는 페이지로 이동하는 적절한 역할을 가진 모든 사용자에게 표시됩니다. ○ 설정 컨텐츠는 안내 설정의 링크에서 페이지에 액세스할 때 나타납니다.
역할	주제 작성 역할을 선택합니다. 역할에 대한 다른 주제가 동일한 페이지에 대해 존재하지 않는 한, 역할을 포함하는 모든 역할도 컨텐츠를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 포함된 도움말 역할 문서를 참조하십시오.
활성	이 컨텐츠를 표시하려면 확인란을 선택하십시오. 컨텐츠를 사용할 수 없도록 하려면 확인란의 선택을 취소합니다(예: UI 페이지에서 컨텐츠에 액세스하기 전에 다른 사람이 검토하도록 하기 위해).
제품	엔터프라이즈 가 기본값이며 변경해서는 안 됩니다.
한정자	공통 UI 페이지에 대한 사용자 지정 포함 도움말을 제공하는 한정자입니다. 예를 들어, 모든 홈페이지 모듈과 여러 대시보드 모듈에 대해 home.do 페이지가 열립니다. 이 포함된 도움말 기록에 한정자를 입력하기 전에 한정자를 생성하십시오. 주: 동적 ID는 포함된 도움말 한정자 경로 매개 변수에서 지원됩니다. 예를 들어 조각 필드에 $dynamic_value$ 를 추가하면 값이 변경되더라도 동일한 URL에 대해 컨텐츠를 사용할 수 있습니다. 이 문제는 동일한 페이지에 대해 다른 언어를 선택할 때 발생할 수 있습니다.
버전	인스턴스의 현재 버전과 다른 경우 버전을 선택합니다. 사용자 지정 애플리케이션에 대한 컨텐츠를 제공하거나 조직의 비즈니스 프로세스와 관련된 정보를 제공하려면 모두를 선택합니다.
주문	필요하다면 기본 역할을 변경합니다. 순서는 선택한 역할에 따라 기본 설정됩니다. 기본 주문 우선순위 번호에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포함된 도움말 역할.
도메인	해당하는 경우 이 콘텐츠가 사용되는 도메인을 지정합니다. 관리자가 양식이 표시되도록 구성한 경우 이 필드가 양식에 나타납니다.

4. 내용 필드에 필요에 따라 HTML 서식 도구를 사용하여 텍스트를 입력합니다.
링크를 추가하는 경우 웹 페이지의 전체 URL을 입력합니다. 새 창**(_blank)**을 대상으로 선택하는 것이 좋습니다.

   주:
   포함된 도움말 항목에 이미지를 추가하지 마십시오. 기록이 저장되면 이미지가 컨텐츠 섹션에서 제거됩니다.

   포함된 비디오를 추가하려면 을 참조하십시오 도움말 항목에 비디오 컨텐츠 포함.

5. 옵션: 표, 비디오 또는 관련 링크 아래에 다른 줄을 추가하려면 줄 바꿈 아이콘(⏎)을 클릭합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

도움말 항목에 비디오 컨텐츠 포함

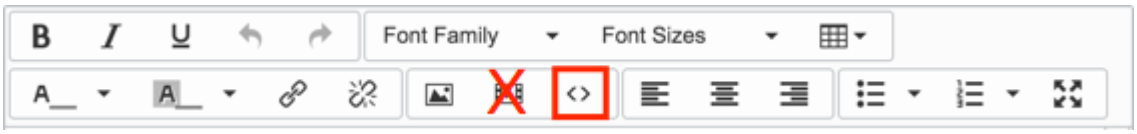
사용자 지정 포함된 도움말 항목에 비디오 컨텐츠에 대한 링크를 포함할 수 있습니다. YouTube 및 Vimeo 비디오 콘텐츠가 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: embedded_help_admin 또는 admin

이 태스크 정보
HTML 편집기에서 비디오 삽입/편집 아이콘을 사용하여 비디오를 포함할 수 없습니다. 소스 코드를 입력해야 합니다.

HTML 편집기 아이콘



관리자는 사용자가 포함된 비디오를 포함된 도움말 시스템 속성볼 수 있는 기능을 비활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 비디오의 포함 코드를 가져오려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. YouTube 또는 Vimeo에서 비디오의 위치로 이동합니다.

b. 비디오에 대한 공유 옵션을 엽니다.
YouTube에서 텍스트는 동영상 아래에 표시됩니다. Vimeo에서 동영상 옆에 있는 공유 아이콘을 클릭합니다.

c. 포함에서 코드를 선택하고 텍스트 편집기에 붙여넣습니다.

d. 코드를 수정하여 〈div〉 포함된 도움말 콘텐츠 페이지에서 렌더링되지 않는 요소를 제거합니다.

Example
예를 들어 다음은 YouTube 동영상의 소스 코드입니다. 수정된 코드에는 포함된 비디오의 제목도 포함되어 있습니다. 〈p〉 태그.

```
<iframe width="560" height="315" src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
 frameborder="0" allowfullscreen></iframe>
```

수정 후 코드는 다음과 같습니다.

```
<div class="video"><iframe src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
 allowfullscreen=""></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

Vimeo 임베드 코드에는 더 많은 속성이 있습니다. 다음 예제와 같이 보이도록 제거합니다. 속성에 대한 YouTube와 Vimeo의 차이점을 *`allowfullscreeen`* 확인할 수 있습니다.

```
<div class="video"><iframe src="https://player.vimeo.com/video/67392563"
 frameborder="0"  allowfullscreen></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

주:
예시와 같이 태그 내에 `<div class="video">` and `<p>` 를 입력합니다`<iframe>`.
관리자가 비디오 컨텐츠를 표시하는 속성을 비활성화하면 태그 내의 모든 컨텐츠가 `<div class="video">` 숨겨집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 다음으로 이동 포함된 도움말 〉 도움말 컨텐츠을 클릭한 다음 사용자 지정 도움말 항목을 열어 비디오를 포함합니다.
3. 소스 코드 아이콘(**<>**)을 클릭합니다.
4. 비디오 위치 위의 줄 끝에 커서를 놓습니다.
5. Enter 키를 눌러 빈 줄로 이동하고 수정한 소스 코드를 입력합니다.
6. OK(확인)를 클릭한 다음 Update(업데이트)를 클릭합니다.
7. 비디오가 나타나는지 테스트하려면 방금 업데이트한 콘텐츠를 표시하는 페이지를 연 다음 도움말 패널을 엽니다.

포함된 도움말 참조

참조 주제에서는 도메인 분리에 대한 기본 정보뿐만 아니라 구성해야 할 수 있는 시스템 속성에 대한 정보도 제공합니다.

포함된 도움말 시스템 속성

포함된 도움말은 기본적으로 인스턴스에서 활성화됩니다. 관리자는 시스템 속성을 변경하여 인스턴스가 포함된 도움말과 상호작용하는 방식을 수정할 수 있습니다.

관리자가 다음으로 이동합니다. 포함된 도움말 〉 속성 을 클릭하여 이러한 속성을 변경합니다.

포함된 도움말 시스템 속성

이름	설명
com.glide.embedded_help.auto_close	사용자가 둘러보기 시작 또는 안내 설정으로 돌아가기를 클릭하면 도움말 창이 자동으로 닫힙니다. • 유형: True | False • 기본값: true
com.glide.embedded_help.cdn_timeout	CDN(Content Delivery Network)에서 콘텐츠 끌어오기가 시간 초과되는 기간(밀리초)입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 2000
com.glide.embedded_help.enabled	활성화를 위해 포함된 도움말 플러그인을 활성화합니다. • 유형: True | False • 기본값: true
com.glide.embedded_help.enable_video	사용자가 도움말 콘텐츠에서 포함된 비디오를 볼 수 있습니다. 관리자는 비디오와 설명을 포함할 수 있지만 이 속성이 **false**이면 도움말 창에서 비디오와 설명이 숨겨집니다. • 유형: True | False • 기본값: true

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포함된 도움말 시스템 속성

이름	설명
	주: 동영상 콘텐츠를 삽입할 때는 동영상 포함 코드와 설명을 태그 안에 넣으십시오 `<div class="video">` . 속성을 사용하지 않도록 설정하면 콘텐츠가 표시될 때 태그 내의 `<div class="video">` 콘텐츠가 숨겨집니다.
com.glide.embedded_help.동기화	사용자가 UI 페이지에 액세스할 때 인스턴스가 CDN에서 업데이트된 콘텐츠를 찾을 수 있도록 합니다. 인스턴스는 지정된 빈도에 대해 항목의 마지막 동기화 날짜를 확인하여 CDN에서 업데이트된 콘텐츠를 찾을지 여부를 결정합니다. • 유형: True | False • 기본값: true 속성을 사용하지 않도록 설정하면(false) 포함된 도움말 콘텐츠가 CDN 항목 업데이트와 동기화되지 않습니다.
com.glide.embedded_help.sync_frequency	CDN에서 업데이트된 콘텐츠를 찾기 위해 포함된 도움말 프로세스에 대한 항목의 마지막 동기화 날짜로부터 경과해야 하는 일수를 지정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 15
com.glide.embedded_help.sync_self_hosted입니다.	자체 호스팅 인스턴스가 콘텐츠를 CDN과 동기화할지 여부를 지정합니다. • 유형: True | False • 기본값: False
com.glide.embedded_help.url	포함된 도움말이 동적으로 검색되는 위치를 나열합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 다양
com.glide.embedded_help.version	도움말이 표시되는 인스턴스 버전을 지정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 자카르타

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포함된 도움말 시스템 속성

이름	설명
	공백이면 인스턴스가 현재 실행 중인 버전에 대한 도움말이 표시됩니다.

다음 시스템 속성은 [sys_properties] 테이블로 이동하여 사용할 수 있습니다.

이름	설명
com.glide.embedded_help.guided_setup.persist_actions	모든 페이지에 표시할 상태를 기반으로 하는 포함된 도움말 패널에서 안내 설정 작업을 활성화합니다. 완료로 표시 작업을 예로 들 수 있습니다. 기본 동작(false)은 초기 안내 설정 페이지에 작업만 표시하는 것입니다. • 유형: True | False • 기본값: False

도메인 분리 및 포함된 도움말

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

지원 수준: 기본

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

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

의 목표는 포함된 도움말사용자가 기본 시스템 도움말 항목을 활용할 수 있게 하고, 사용자 지정 도움말 항목을 만들 수 있도록 하는 것입니다. 조직에서 도메인 분리를 사용하는 경우 각 도메인에 대해 사용자 지정 포함된 도움말을 생성할 수 있습니다.

포함된 도움말에서 도메인 분리가 작동하는 방식

조직에서 도메인 분리를 사용하는 경우 각 도메인에 대해 사용자 지정 포함된 도움말을 생성할 수 있습니다. 도움말 콘텐츠를 도메인과 연결하기 위해 관리자는 도메인 필드를 포함하도록 도움말 콘텐츠 양식을 구성합니다. 사용자 지정 컨텐츠가 생성되면 작성자는 컨텐츠가 적용되는 도메인을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 지정된 도메인이 없는 컨텐츠는 전역 도메인에 있습니다.
- 도메인의 사용자에 대한 도메인별 콘텐츠가 없는 경우 사용자는 전역 도움말 콘텐츠를 볼 수 있습니다.
- 전역 도메인의 사용자는 전역 도움말 콘텐츠만 볼 수 있습니다. 도메인별 도움말을 테스트하려는 관리자는 해당 도메인의 사용자를 가장해야 합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

Help Center

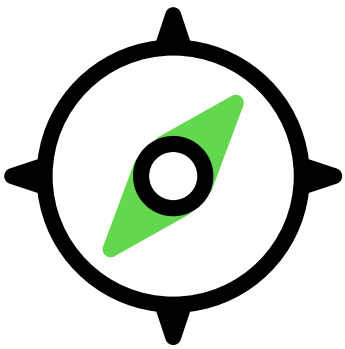
Help Center 는 구성 가능한 작업 공간을 위한 차세대 내장 도움말 제품입니다. Help Center 는 사용자의 역할에 따라 UI 페이지에서 사용자에게 구체적인 도움말 콘텐츠를 제공합니다.

주:
Help CenterNow Platform 는 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

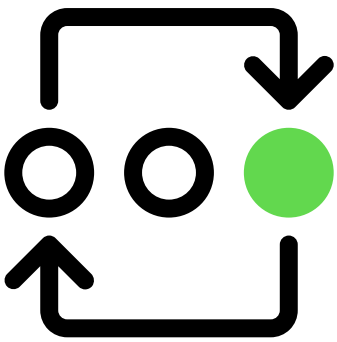
개요

헬프 센터는 사용자에게 필요한 정보를 제공하고 구성 가능한 작업 공간을 사용하는 동안 수행할 수 있는 작업을 알려줍니다. 사용자가 도움말 아이콘을 클릭하면 헬프 센터 콘텐츠가 오른쪽 사이드바에 나타납니다. 현재 UI 페이지에 대한 헬프 센터 콘텐츠가 있는 경우 도움말 아이콘에 표시기가 있습니다. 헬프 센터에서는 동일한 페이지에 대한 여러 도움말 항목을 사용할 수 있습니다.

시작하기



헬프 센터 탐색



Help Center 사용

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Help Center 사용

헬프 센터를 사용하여 헬프 센터 콘텐츠를 만들어 사용자가 워크스페이스 내에서 작업 중인 페이지에 대한 유용한 정보를 제공합니다. 사용자가 도움말 아이콘을 클릭하면 오른쪽 사이드바에 헬프 센터 콘텐츠가 나타납니다.

헬프 센터 콘텐츠 만들기

헬프 센터 콘텐츠를 만들려면 지침 기록과 포함된 도움말 기록이라는 두 가지 기록 유형을 만들거나 수정해야 합니다. 지침 기록을 사용하면 포함된 도움말 기록에 있는 컨텐츠를 Help Center에 표시할 수 있습니다. 이 절차에서는 Help Center에 기존에 포함된 도움말 콘텐츠 표시를 활성화하는 방법에 대해 설명합니다. 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간에 대한 컨텐츠 생성 Help Center 문서를 참조하십시오.

ServiceNow에 피드백 제공

Help Center 메뉴에는 현재 제품 사용 경험에 대한 피드백을 ServiceNow에 제공하는 데 사용할 수 있는 옵션이 포함되어 있습니다. 모든 피드백은 검토되며 제품 개선에 사용될 수 있습니다. 자세한 내용은 피드백 제공 대상 ServiceNow 문서를 참조하십시오.

구성 가능한 작업 공간에 대한 컨텐츠 생성 Help Center

컨텐츠를 생성 Help Center 하여 사용자가 작업 중인 Configurable Workspace페이지에 대한 유용한 정보를 제공합니다.

시작하기 전에

지침 기록을 생성하기 전에 새 컨텐츠를 생성하거나 기존 컨텐츠를 수정하는 단계에 사용자 지정 포함된 도움말 컨텐츠 추가 따라 포함된 도움말 기록을 생성하거나 복사본에서 사용자 지정 포함된 도움말 추가 편집합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

콘텐츠를 생성 Help Center 하려면 지침 기록과 포함된 도움말 기록이라는 두 가지 기록 유형을 만들거나 수정합니다. 지침 기록을 사용하면 포함된 도움말 기록에 있는 컨텐츠를 .Help Center 이 절차에서는 기존에 포함된 도움말 컨텐츠를 Help Center.

프로시저

1. 지침을 생성하는 Help Center 페이지로 이동합니다Configurable Workspace.
2. 페이지 URL을 복사하거나 기록해 둡니다(예: `<instance name>.service-now.com/now/sow/home`).
3. 메뉴에서 도움말 표시 아이콘( ) 통합 탐색 을 선택하여 Help Center.
4. 하단 Help Center 으로 스크롤하여 새 콘텐츠 추가를 선택합니다.
   지침 양식이 있는 새 탭이 표시됩니다.
5. 지침 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

지침 양식

필드	설명
이름	에 표시되는 지침의 제목입니다 Help Center.
유형	포함된 도움말을 선택합니다.
역할	지침을 보는 데 필요한 사용자 역할입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 선택한 역할에만 관련된 도움말 콘텐츠가 지원됩니다. 예를 들어, 이전에는 모든 역할에 대해 모든 도움말이 표시되었던 ITIL 역할의 사용자는 ITIL 역할에 대해 생성된 도움말만 볼 수 있습니다.
애플리케이션 라우팅	대상으로 하는 작업 영역 페이지에 대한 URL의 일부로, now/<yourpagename> 형식입니다. 앞에서 적어 둔 URL을 참조하여 URL의 이 부분(예: now/sow)을 입력합니다. URL에서 응용 프로그램 경로를 식별하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 단계 다음의 예를 참조하십시오. 모든 작업 공간 페이지를 대상으로 하려면 애플리케이션 경로 및 컨텍스트 필드에 sn_all사용합니다.
포함된 도움말 콘텐츠	에서 사용자에게 표시되는 지침의 내용입니다 Help Center. 기존에 포함된 도움말 기록을 선택하거나, 에 사용자 지정 포함된 도움말 컨텐츠 추가설명된 대로 새 포함된 도움말 기록을 작성하십시오.
컨텍스트	애플리케이션 경로 바로 뒤에 있는 대상 작업 영역 페이지의 URL에 있는 값입니다. 예를 들어, now/sow/home에서 컨텍스트는 home입니다. 앞에서 적어 둔 URL을 참조하고 애플리케이션 경로 필드에 입력한 값 바로 뒤에 오는 단어만 제공합니다. 값은 작업 공간에 따라 다르며 ## 및 ### 포함할 수도 있습니다. URL에서 컨텍스트를 식별하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 단계 다음의 예를 참조하십시오. 특정 작업 공간의 모든 페이지에서 도움말 컨텐츠를 대상으로 지정하려면 적절한 작업 공간 애플리케이션 경로를 사용하고 컨텍스트 필드에 sn_all 입력합니다.
설명	지침에 대한 설명으로, 이름 필드에 제공된 제목 아래에 짧은 설명으로 표시됩니다 Help Center .
경로 매개변수	사용자가 작업 공간 내에서 특정 목록 또는 기록 유형을 볼 때만 지침을 표시하는 고급 구성입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	사용자가 특정 목록을 볼 때 지침을 제공하려면 앞에서 적어 둔 URL을 검토하고 목록 ID 번호(예: list-id/d03d64feebd1301080de83402a5228f1)를 찾습니다. 그런 다음 {"params":{"listId":"d03d64feebd1301080de83402a5228f 형식으로 경로 매개 변수를 입력합니다. 사용자가 특정 기록 유형을 볼 때 지침을 제공하려면 앞에서 적어 둔 URL을 검토하고 record/problem과 같은 기록 이름을 찾습니다. 그런 다음, {"params":{"table":"problem"}} 형식으로 경로 매개 변수를 입력합니다. 사용자가 관련 기록(다른 기록 내에서 액세스한 기록)을 볼 때 지침을 제공하려면 URL에서 두 번째 기록 이름(예: sub/record/incident)을 찾습니다. 그런 다음, {"params":{"table":"incident"}} 형식으로 경로 매개 변수를 입력합니다. URL에서 경로 매개 변수를 식별하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 단계 다음의 예를 참조하십시오.
애플리케이션	애플리케이션의 범위입니다.
상태	지침의 상태입니다. 지침을 표시할 준비가 되면 게시 됨을 Help Center선택합니다.
활성	지침이 활성 상태임을 나타냅니다. 지침이 게시될 때 이 점을 확인해야 합니다.
ServiceNow 작성됨	ServiceNow에서 지침을 작성했음을 나타냄. ServiceNow 전용으로 예약되어 있습니다.
버전	지침에 대한 현재 제품군 릴리스 버전입니다.

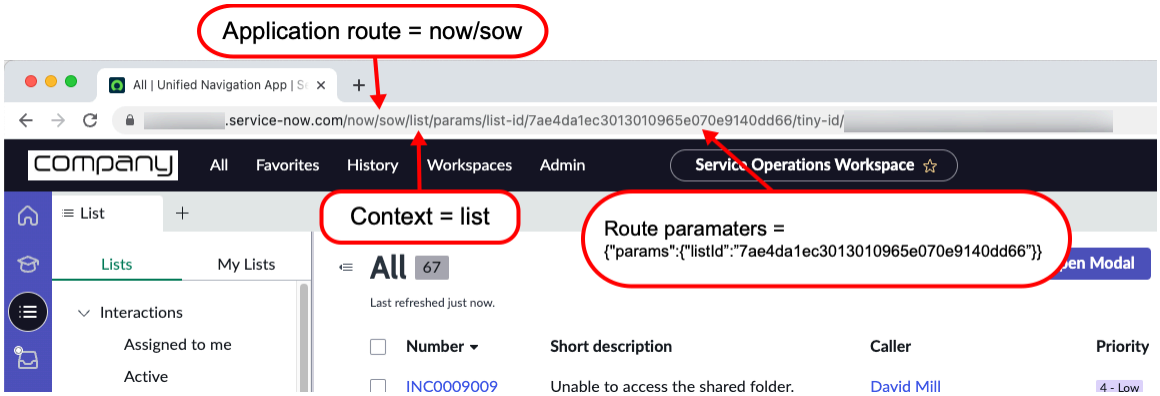
6. 제출을 선택합니다.

Example: 에서 목록에 대한 지침 생성 **Configurable Workspace**

사용자가 특정 목록을 볼 때 지침을 제공하려면 URL을 검토하고 목록 ID 번호(예: list-id/7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66)를 찾습니다. 그런 다음, {"params":{"listId":"7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66"}} 형식으로 경로 매개 변수를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

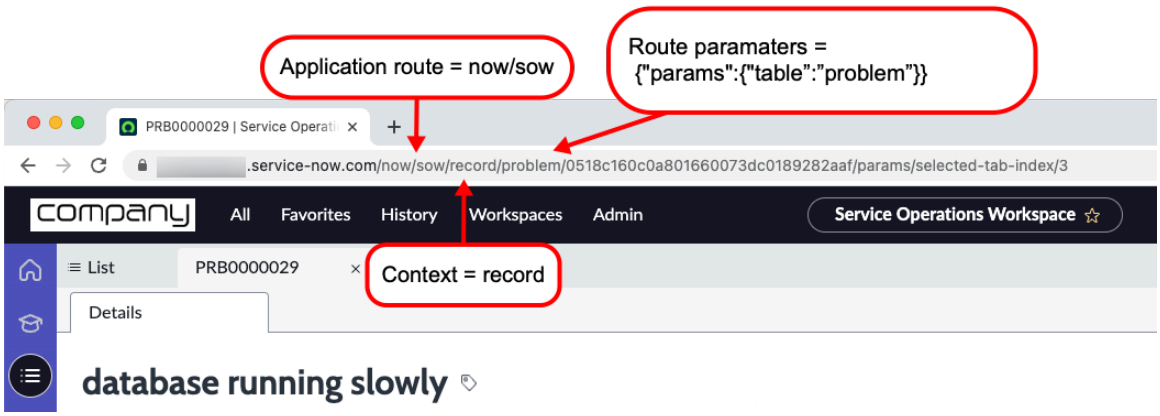
목록에 대한 경로 매개변수



Example: 에서 기록에 대한 지침 생성 **Configurable Workspace**

사용자가 특정 기록 유형을 볼 때 지침을 제공하려면 URL을 검토하고 record/problem과 같은 기록 이름을 찾습니다. 그런 다음, {"params":{"table":"problem"}} 형식으로 경로 매개 변수를 입력합니다.

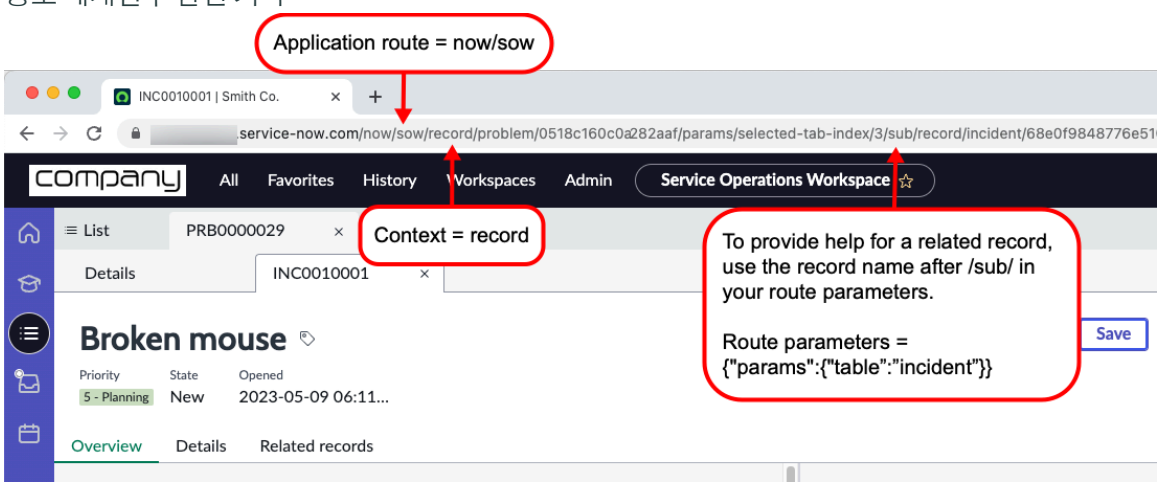
경로 매개변수 기록 유형



Example: 에서 관련 기록에 대한 지침 생성 **Configurable Workspace**

사용자가 관련 기록(다른 기록 내에서 액세스한 기록)을 볼 때 지침을 제공하려면 URL에서 두 번째 기록 이름(예: sub/record/incident)을 찾습니다. 그런 다음, {"params":{"table":"incident"}} 형식으로 경로 매개 변수를 입력합니다.

경로 매개변수 관련 기록



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

피드백 제공 대상 ServiceNow®

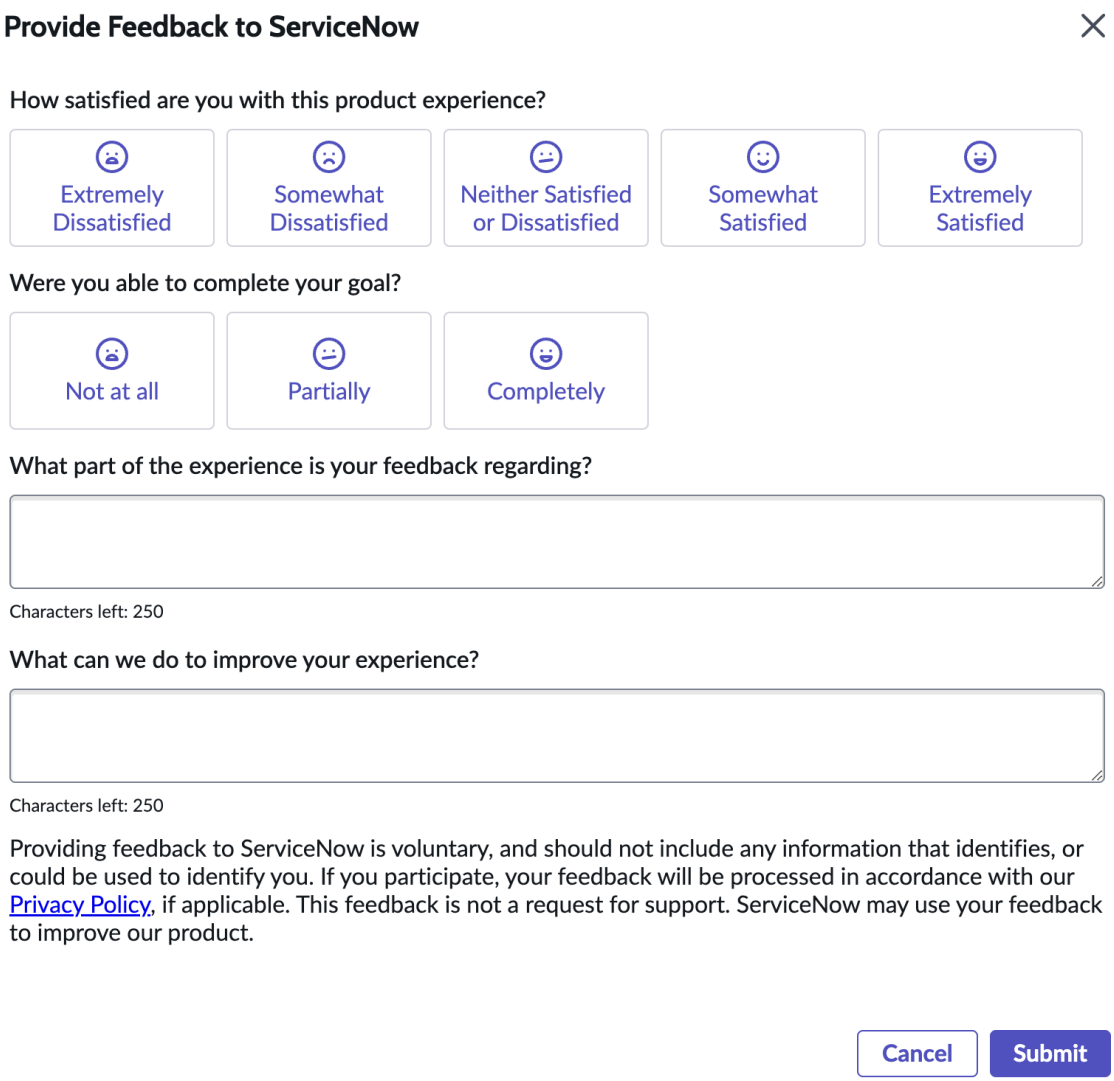
헬프 센터 메뉴에는 현재 제품 사용 경험에 대한 피드백을 ServiceNow 제공하는 데 사용할 수 있는 옵션이 포함되어 있습니다. 모든 피드백은 검토되며 제품 개선에 사용될 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 헬프 센터 아이콘( )을 선택하여 헬프 센터를 엽니다.
2. 헬프 센터 메뉴 하단으로 스크롤하여 피드백 제공을 선택합니다.



3. 경험을 평가하고 입력 상자에 원하는 만큼 세부 정보를 제공하십시오.
   귀하의 피드백은 우리에게 중요하며 긍정적이든 부정적이든 모든 의견에 감사드립니다.
4. 피드백을 완료했으면 제출을 선택합니다.

> **주:**
> 피드백 제공 버튼이 헬프 센터에 표시되지 않도록 하려면 비활성화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

피드백 사용 안 함

시스템 속성을 생성하고 비활성화하여 피드백 제공 메커니즘을 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 통합 탐색에서 sys_properties.list를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 를 입력합니다*glide.ui.product_feedback_enabled*.
4. 유형 필드에서 true | false를 선택합니다.
5. 값 필드에서 false를 선택합니다.
6. 시스템 속성을 저장합니다.

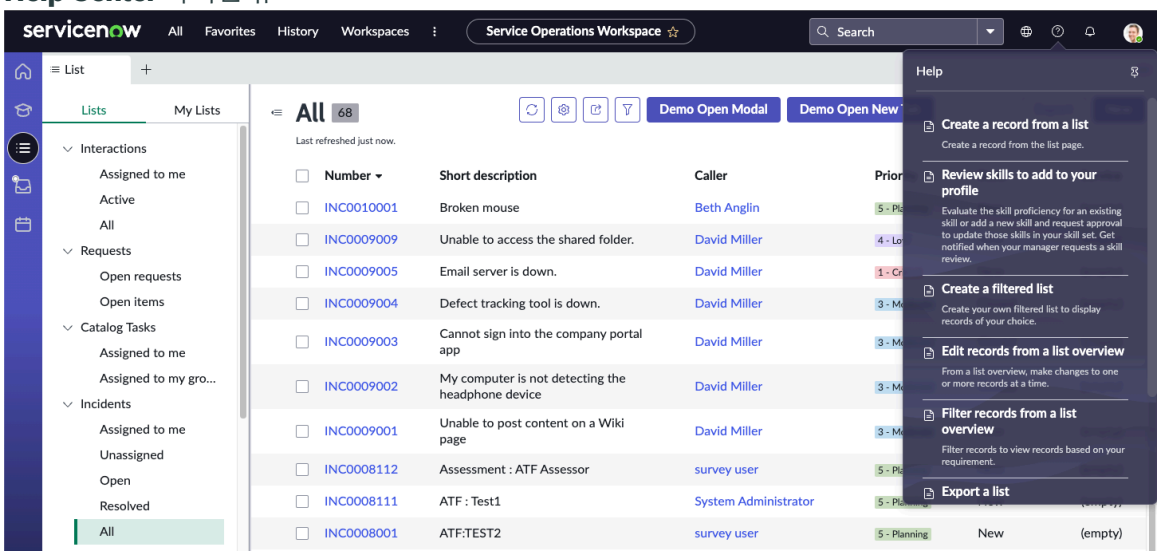
헬프 센터 탐색

헬프 센터는 사용자에게 필요한 정보를 제공하고 구성 가능한 작업 공간을 사용하는 동안 수행할 수 있는 작업을 알려줍니다. 사용자가 도움말 아이콘을 클릭하면 헬프 센터 콘텐츠가 오른쪽 사이드바에 나타납니다.

Help Center 개요

Help Center는 사용자에게 필요한 정보를 제공하고, 사용자가 도움말 아이콘을 클릭하면 Configurable WorkspaceHelp Center . 컨텐츠는 사용자가 도움말 아이콘을 클릭하면 오른쪽 사이드바에 나타납니다. Help Center 현재 UI 페이지에 대한 컨텐츠가 있는 경우 도움말 아이콘에 표시기()가 있습니다. 동일한 페이지에 대한 여러 도움말 항목은 에서 사용할 수 있습니다 Help Center.

Help Center 아이콘 뷰

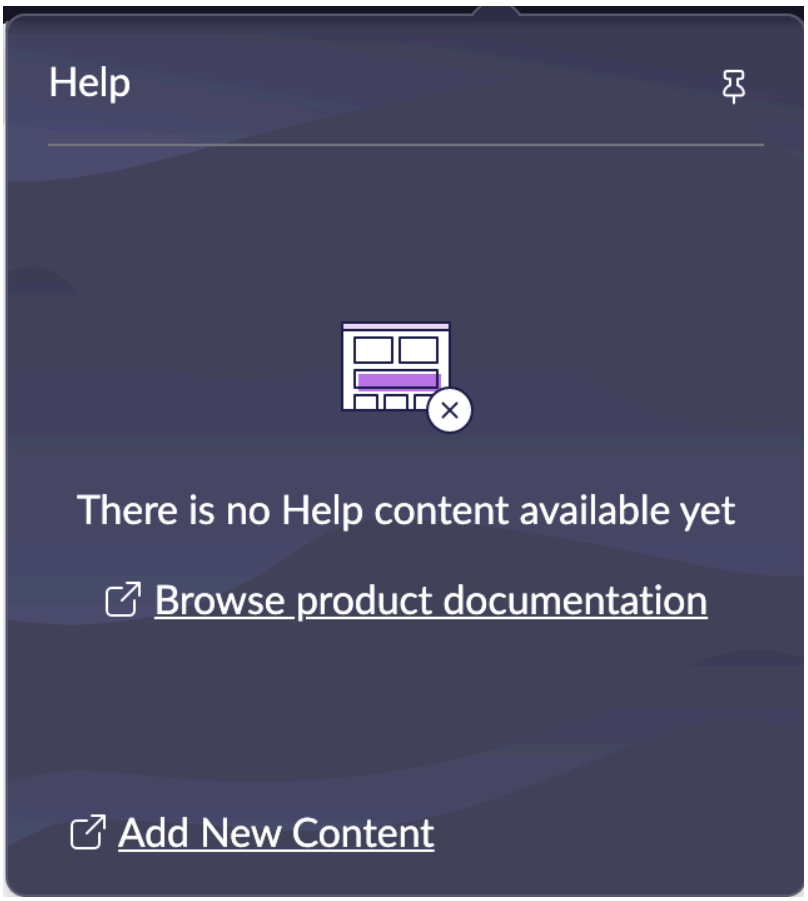


현재 페이지에 사용할 수 있는 도움말 콘텐츠가 없으면 도움말 아이콘에 표시기가 표시되지 않습니다. 사용자가 도움말 아이콘을 Help Center 클릭하면 도움말 콘텐츠가 없다는 메시지가 표시되고 대신 제품 설명서를 찾아볼 수 있는 링크가 제공됩니다.

에 설명된 새 컨텐츠 추가 링크를 사용하여 새 컨텐츠를 Help Center구성 가능한 작업 공간에 대한 컨텐츠 생성 Help Center추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 가능한 도움말 컨텐츠 없음 뷰

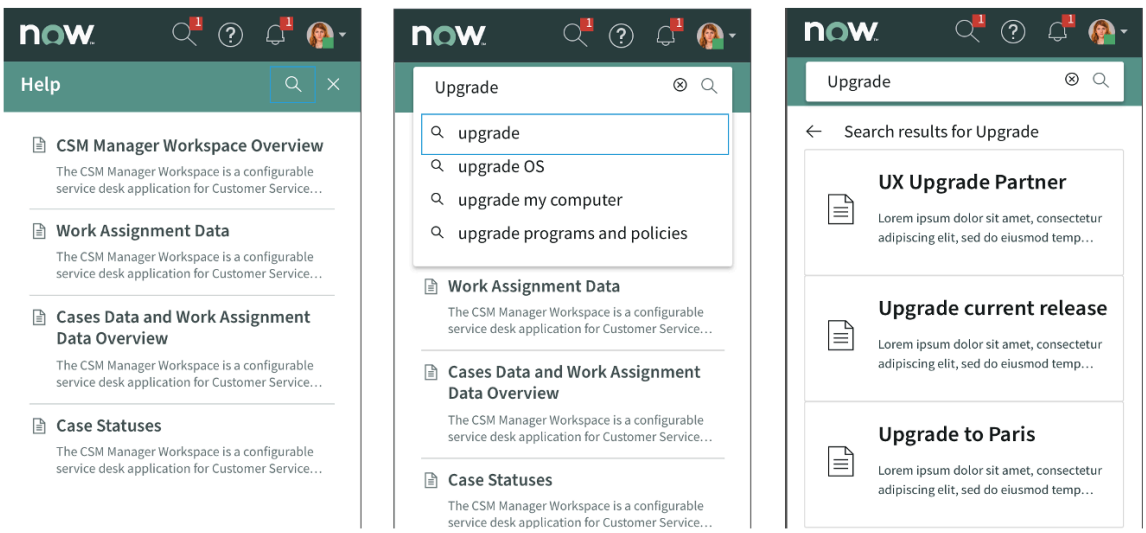


도움말 패널 내의 **AI Search**

AI 검색 도움말 패널 내에서 지식 문서 및 포함된 도움말 문서를 검색할 수 있도록 지원을 확장합니다. 역할에 따라 사용자와 관련된 컨텐츠만 표시됩니다.

주:
이 기능은 플러그인에 AI 검색 종속됩니다. AI 검색 는 Now Platform 기본적으로 활성화되어 있는 기능입니다.

App Engine Studio 도움말 패널 **AI** 검색



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
검색 결과는 지식 테이블 및 포함된 도움말 테이블에서 가져옵니다. 결과는 사용자와 관련된 컨텍스트를 기반으로 합니다.

에 대한 AI 검색 자세한 내용은 AI Search를 참조하십시오.

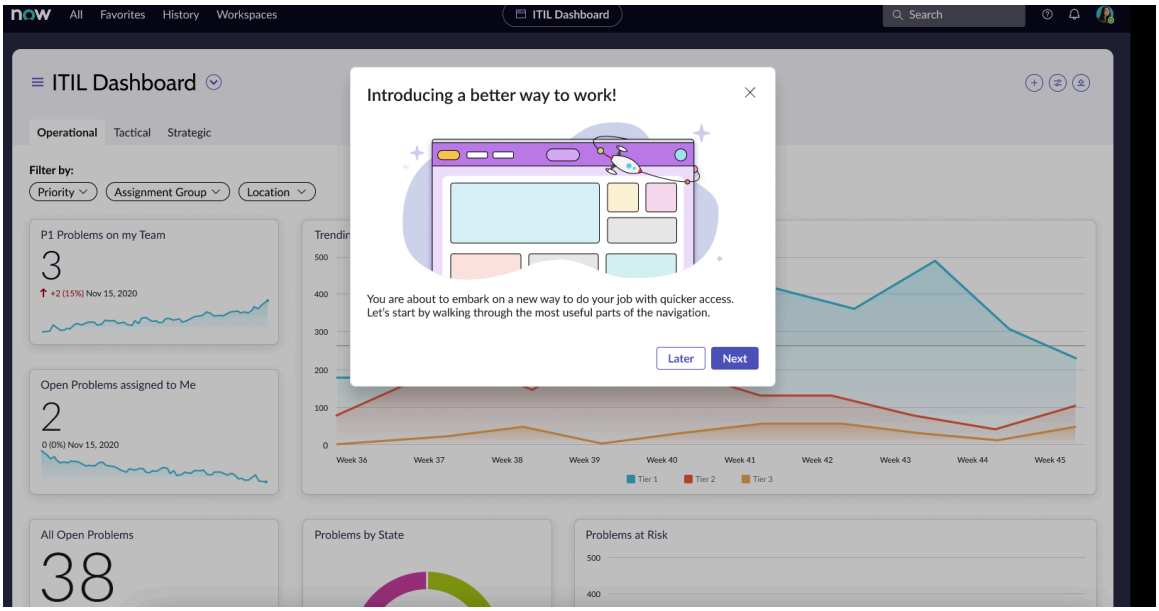
온보딩 양식

온보딩 모달은 마법사와 같은 경험을 제공하여 사용자에게 인스턴스의 ServiceNow# Next Experience 새 경험과 애플리케이션을 소개합니다.

활성화된 Next Experience 인스턴스에 처음 로그인할 때 표시되는 온보딩 모달 등 일부 온보딩 모달은 기본적으로 인스턴스에 포함됩니다. 또한 사용자 지정 온보딩 모달을 생성하여 사용자에게 새로운 경험과 애플리케이션을 소개할 수 있습니다.

온보딩 환경은 포털 내에서의 작업을 지원하지 않습니다.

온보딩 모달 슬라이드 예



온보딩 모달 생성

온보딩 모달을 직접 생성하여 사용자에게 새로운 환경이나 애플리케이션을 소개합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 채택 서비스 〉 가이드 작성레이블이 표시됩니다.
2. 온보딩 모달을 생성하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

지침 양식

필드	설명
주문	지침이 표시되는 순서입니다. 가장 낮은 숫자가 먼저 표시되고 다음 시간순 숫자가 그 뒤에 표시됩니다.
이름	온보딩 경험의 이름입니다.
유형	UI에 표시되는 지침의 유형입니다. 모달을 선택합니다.
역할	이 지침에 대한 역할입니다.
애플리케이션	지침에 대한 애플리케이션입니다.
상태	지침의 상태입니다.
활성	지침을 활성화하거나 비활성화하려면 선택합니다.

b. 제출을 선택합니다.

3. 생성된 온보딩 모달을 시작하려면 다음을 수행합니다.

a. UIB에서 클라이언트 스크립트를 만듭니다.

b. 코드 스니펫에서 `api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED', {guidanceId:"ID"});`

c. ID를 열려는 모달 지침의 sys_ID으로 바꿉니다.

d. 페이지를 저장합니다.

e. UIB 페이지의 왼쪽 패널에서 본문 을 선택합니다.

f. 오른쪽 패널에서 이벤트 탭을 선택합니다.

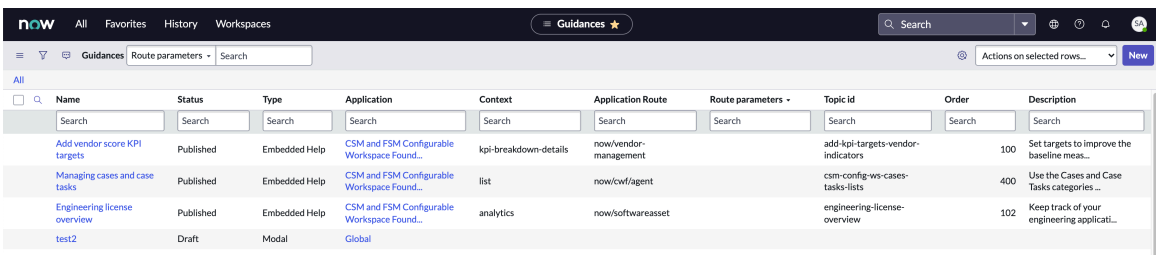
g. **Dispatched** Events(디스패치된 이벤트)에서 Add(추가)를 선택합니다.

h. 이벤트 이름에 `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED` 를 추가하고 레이블에 이름을 지정합니다.

i. 저장을 선택합니다.

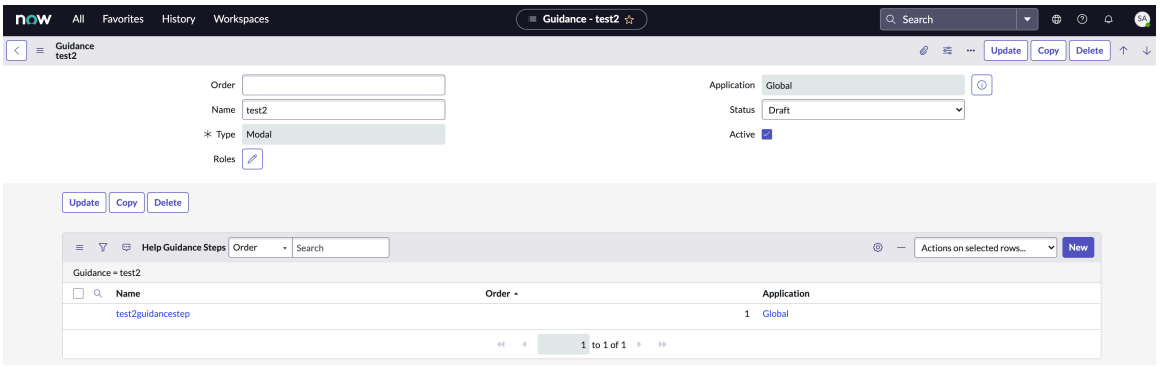
4. 포함된 도움말 지침 단계를 생성하려면 다음을 수행합니다.

a. 지침 목록에서 지침을 선택합니다.



b. 도움말 지침 단계 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

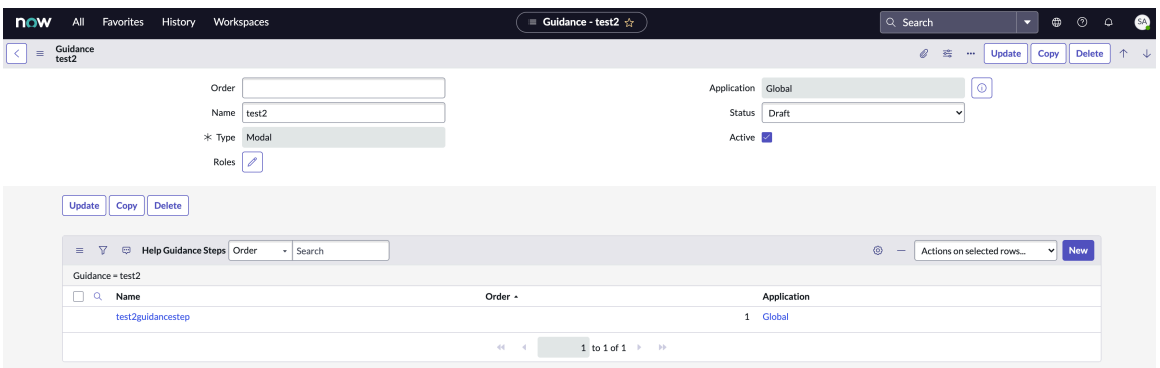
도움말 지침 단계 양식

필드	설명
이름	지침의 이름입니다.
레이아웃	지침의 선택된 레이아웃입니다.
주문	지침이 표시되는 순서입니다. 가장 낮은 숫자가 먼저 표시되고 다음 시간순 숫자가 그 뒤에 표시됩니다.
작업 레이블	사용자가 지침 모달을 탐색할 수 있는 버튼 레이블입니다.
애플리케이션	지침의 애플리케이션 범위입니다. 이 지침은 전역 범위에 적용됩니다.
지침	이 도움말 지침 단계가 적용되는 지침입니다.

d. 제출을 선택합니다.

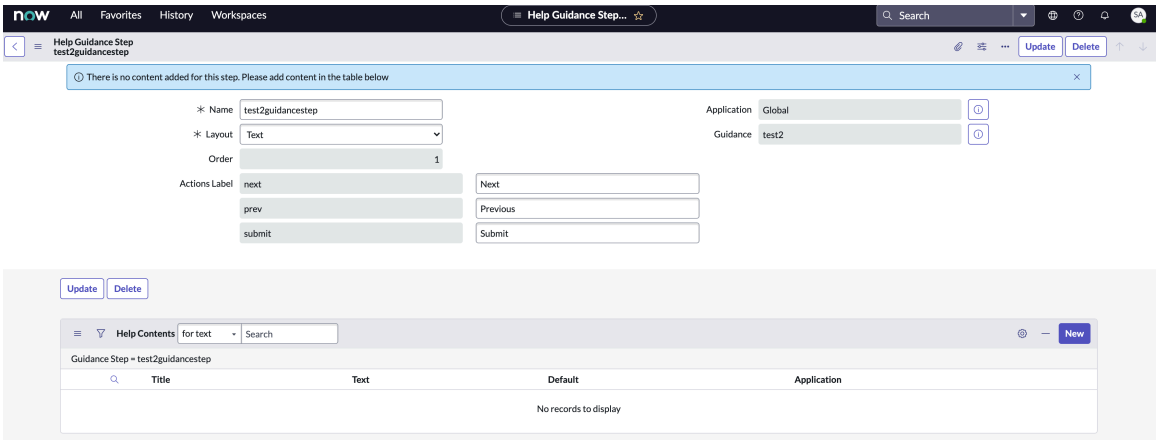
5. 도움말 지침 단계에 대한 도움말 콘텐츠를 만들려면 다음을 수행합니다.

a. 관련 목록에서 도움말 안내 단계를 선택합니다.



b. 도움말 콘텐츠 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

도움말 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	도움말 컨텐츠의 제목입니다.
부제목	UI에서 도움말 컨텐츠의 모달에 표시되는 부제목입니다.
유형	선택한 지침의 유형입니다.
애플리케이션	지침의 애플리케이션 범위입니다.
안내 단계	이 도움말 컨텐츠와 연결된 도움말 지침 단계입니다. 예를 들어 소개/시작, 모두 메뉴, 이력이 있습니다.
기본값	지침 단계의 기본값인 도움말 컨텐츠입니다.
바닥글	UI의 도움말 컨텐츠 모달에 표시되는 바닥글입니다.
사용자 지정 HTML 제공	도움말 컨텐츠에 대한 사용자 지정 HTML입니다.
텍스트	UI의 도움말 컨텐츠 모달에 표시되는 텍스트입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

6. 온보딩 경험을 구축하기 위한 추가 지침을 생성합니다.

7. 온보딩 지침 작성이 완료되면 지침의 상태가 지침 양식에 게시 됨으로 설정되어 있는지 확인합니다.

8. 지침 양식에서 업데이트를 선택합니다.

기본 온보딩 모달 편집

기본 온보딩 모달을 편집하여 사용자의 컨텐츠를 개인화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 채택 서비스 〉 모든 지침레이블이 표시됩니다.
2. 지침 목록에서 온보딩을 선택합니다.
3. 지침 관련 목록에서 편집하려는 온보딩 슬라이드에 해당하는 지침 목록 항목을 선택합니다.
   목록 항목에는 소개/시작,고정, 모두 메뉴, 즐겨찾기 메뉴, 이력 및 애플리케이션 알약이 포함됩니다.
4. 양식에서 필드를 편집합니다.

도움말 안내 단계

필드	설명
이름	지침의 이름
레이아웃	지침의 선택된 레이아웃입니다.
주문	지침이 표시되는 순서입니다. 가장 낮은 숫자가 먼저 표시되고 다음 시간순 숫자가 그 뒤에 표시됩니다.
작업 레이블	사용자가 지침 모달을 탐색할 수 있는 버튼 레이블입니다.
애플리케이션	지침에 대한 애플리케이션입니다.
지침	이 도움말 지침 단계가 적용되는 지침입니다.

5. 도움말 콘텐츠 관련 목록에서 지침과 연결된 목록 항목을 선택합니다.
   예를 들어, 기록 안내의 경우 사물 사이를 쉽게 이동 하고, 모두 메뉴 안내의 경우 필요한 모든 것이 바로 여기에 있습니다.
6. 양식에서 필드를 편집합니다.

도움말 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	도움말 컨텐츠의 제목입니다.
부제목	UI에서 도움말 컨텐츠의 모달에 표시되는 부제목입니다.
유형	선택한 지침의 유형입니다.
애플리케이션	지침에 대한 애플리케이션입니다.
안내 단계	이 도움말 컨텐츠와 연결된 도움말 지침 단계입니다. 예를 들어 소개/시작, 모두 메뉴, 이력이 있습니다.
기본값	도움말 콘텐츠가 기본값으로 선택됩니다.
바닥글	UI의 도움말 컨텐츠 모달에 표시되는 바닥글입니다.
사용자 지정 HTML 제공	도움말 컨텐츠에 사용자 지정 HTML을 입력하려면 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
텍스트	UI의 도움말 컨텐츠 모달에 표시되는 텍스트입니다.

7. 업데이트를 선택합니다.

안내 설정

안내 설정 모듈을 제공하는 제품 또는 애플리케이션의 초기 구성을 단계별로 진행하려면 안내 설정을 사용하십시오. 안내 설정은 제품 롤아웃 계획 및 기본 구성 수행을 지원합니다.

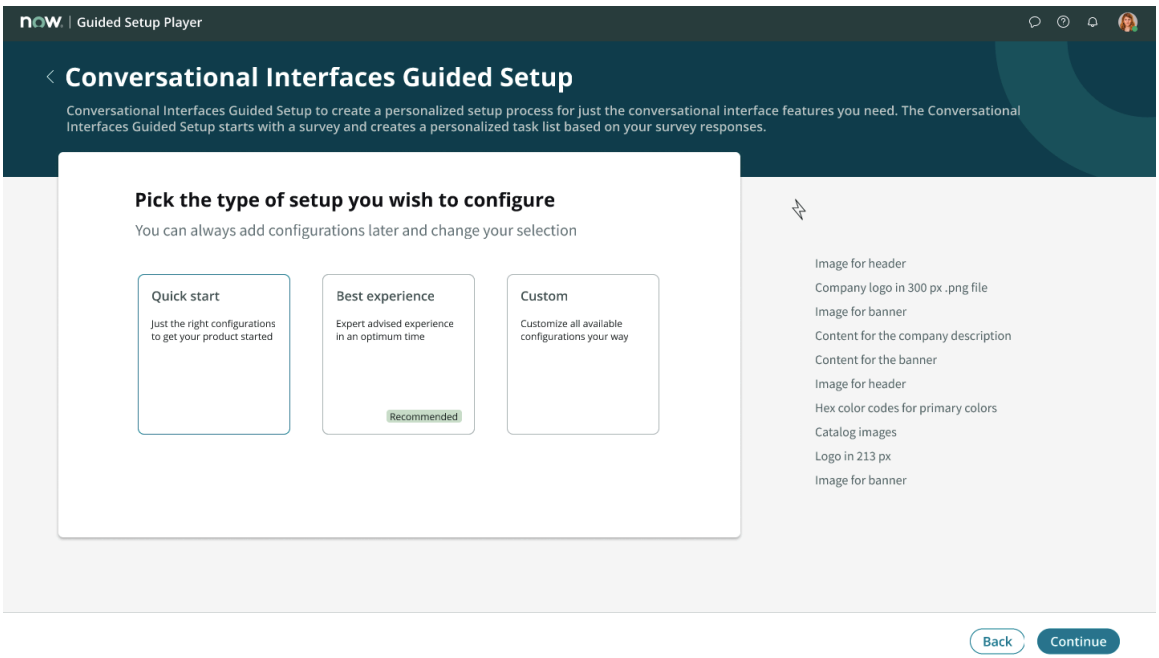
Guided Setup은 구성 활동을 범주로 구성합니다. 각 범주는 계획 지침, 사전 설정 단계 및 유용한 도움말 내용에 대한 링크와 같은 정보를 제공합니다. 범주는 구성을 수행하는 인스턴스의 페이지에 대한 링크 세트도 제공합니다. Guided Setup 프로세스는 완료한 내용을 추적하므로 중단한 위치에서 중지했다가 다시 시작할 수 있습니다.

안내 설정 홈페이지

안내 설정의 홈페이지에는 안내 설정의 구성 유형에 대한 개요가 포함되어 있습니다. 안내 설정 유형 버튼과 계속 버튼을 선택하여 안내 설정 단계를 열고 구성을 시작할 수 있습니다.

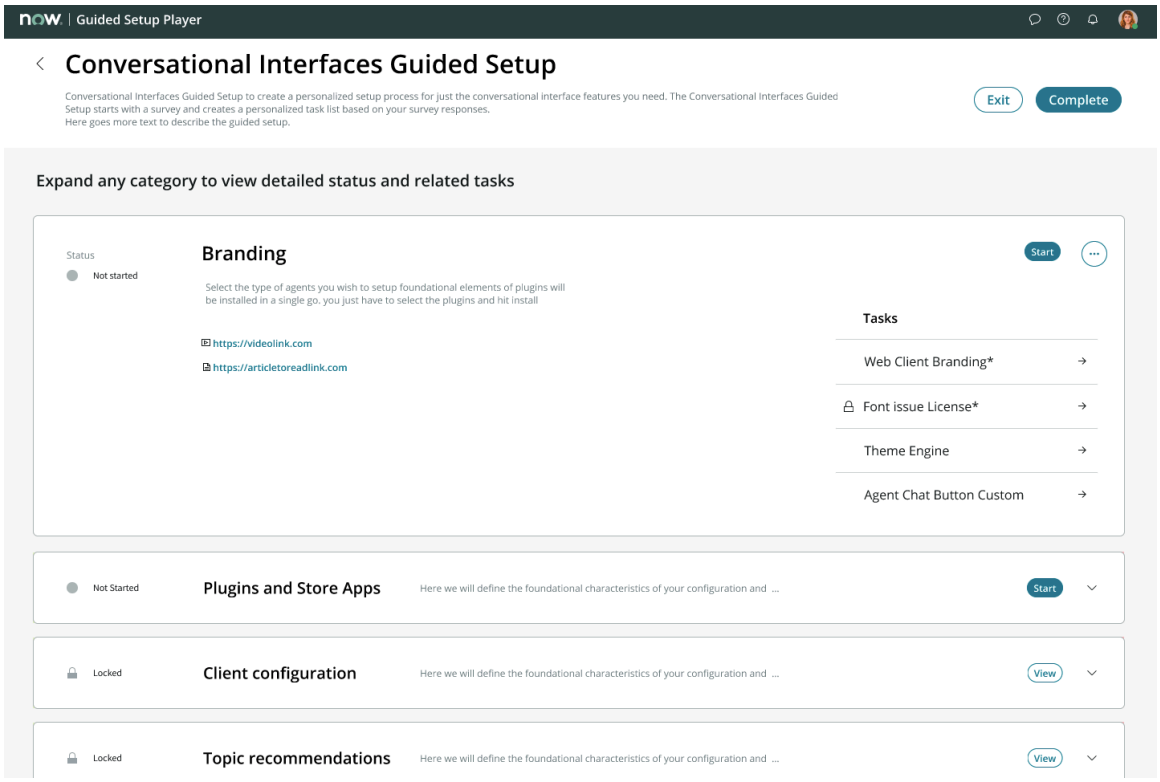
안내 설정 홈페이지의 레이아웃 예

안내 설정 홈페이지



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안내 설정 범주 페이지



범주 페이지에는 범주와 관련 작업에 대한 개요와 설명이 포함되어 있습니다. 드롭다운 화살표를 클릭하여 범주에 대한 정보를 보거나 시작 버튼을 클릭하여 안내 설정 단계를 열고 구성을 시작할 수 있습니다.

1. 완료 표시기

   완료 표시기는 안내 설정 단계까지의 모든 진행 상황을 한 눈에 보여줍니다. 각 원은 범주와 해당 상태를 나타냅니다.

   - 빈 원: 카테고리가 시작되지 않습니다.
   - 잠금 기호: 기능이 활성화되지 않았습니다. 설정 작업을 볼 수는 있지만 수행할 수는 없습니다.
   - 녹색 원: 범주가 완료되었습니다.

2. 카테고리 작업 완료 상태

   각 범주에 대해 작업을 시작하거나 계속할 수 있으며, 완료된 작업의 상태를 편집할 수 있습니다.

3. 카테고리 정보

   범주 이름과 설명이 나타납니다. 설명에는 종종 구성에 도움이 되는 추가 계획 정보와 추가 컨텐츠 링크가 포함됩니다.

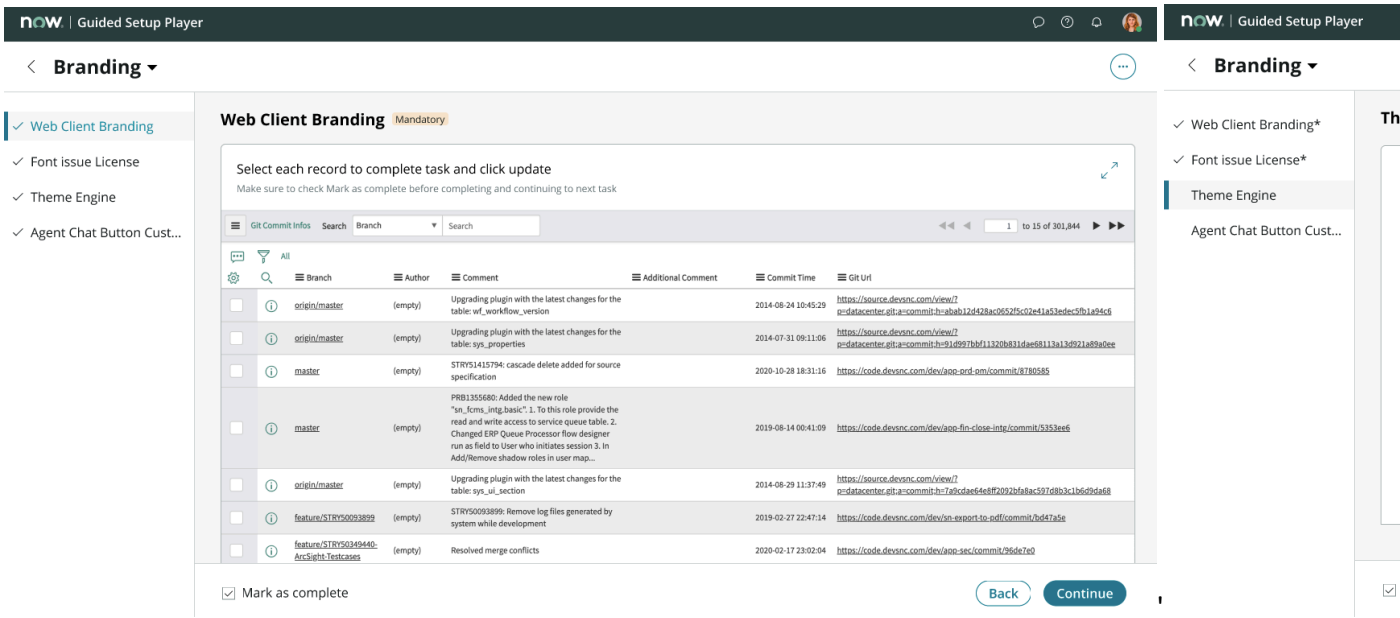
4. 작업

   각 활동에 대한 작업 및 완료 상태를 나열합니다. 작업을 클릭하여 해당 범주의 작업으로 이동합니다.

   작업 목록 위의 필터를 사용하여 원하는 대로 완료되거나 미완료된 작업만 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안내 설정 작업 페이지



작업을 수행하려면 나열된 작업 중 하나를 클릭하고 완료되면 완료로 표시 확인란을 선택합니다.

수행할 수 있는 다른 작업은 다음과 같습니다.

- <카테고리〉: 카테고리 드롭다운을 클릭하여 모든 카테고리 목록을 볼 수 있습니다.
- 메모 추가: 작업을 할당할 때 종료하기 전에 얼마나 멀리 갔는지 설명하는 것과 같은 메모를 추가합니다. 메모는 작업을 계속하는 다른 관리자에게 도움이 될 수 있습니다.
- 완료로 표시: 안내 설정에서 작업을 완료로 표시하려면 이 버튼을 클릭합니다.

> **주:**
> 다음 작업으로 이동하기 위해 작업을 완료로 표시해야 할 수도 있습니다.

- 포함된 도움말 작업에 대한 자세한 내용을 보려면 클릭하십시오  .

기타 안내 설정 기능

잠금 아이콘

활동, 작업 또는 하위 작업 앞에 나타나면 항목에 액세스할 수 없습니다. 잠금을 해제하려면 플러그인을 활성화하거나 필수 구성요소 작업을 완료해야 할 수 있습니다.

작업 단추

안내 설정 작업을 시작하면 시작하기 버튼이 계속 버튼으로 변경됩니다. 다른 작업 버튼은 완료된 작업을 계속하거나 편집할 것인지 묻는 메시지로 변경됩니다.

안내 설정 생성

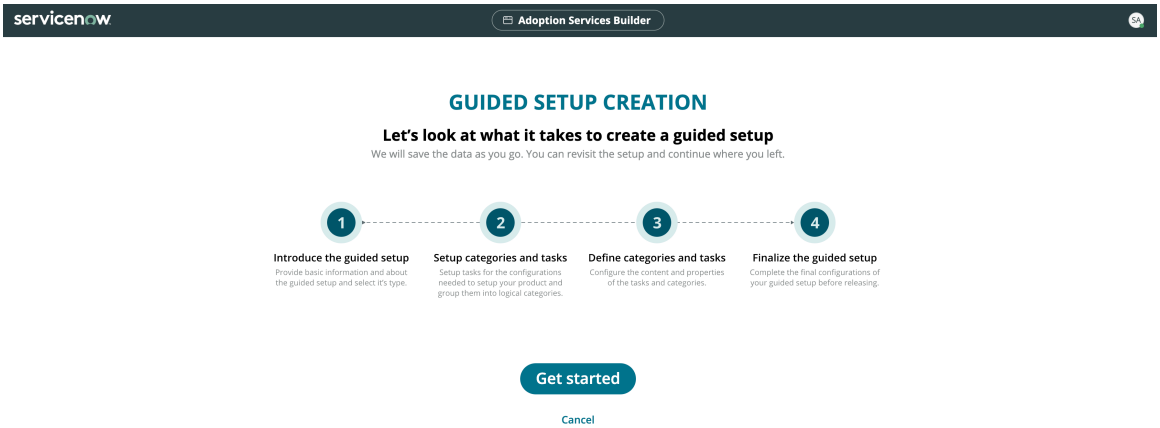
사용자가 제품 롤아웃 계획을 수립하고 기본 구성을 라이브로 전환할 수 있도록 안내 설정을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

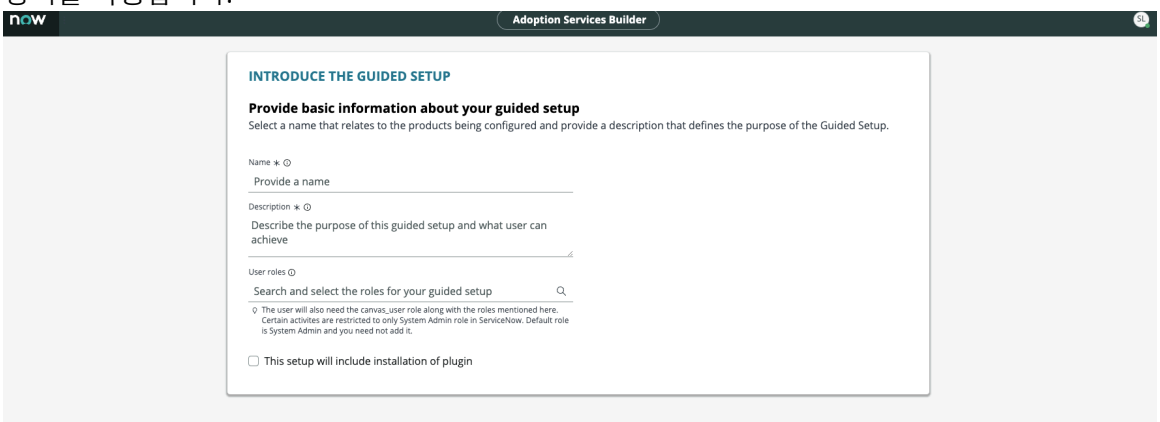
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 채택 서비스 〉 안내 설정레이블이 표시됩니다.
2. 안내 설정 탭 빌드를 선택합니다.
3. 새로 생성을 선택합니다.
4. 시작하기를 선택합니다.



5. 양식을 작성합니다.



안내 설정 양식 소개

필드	정의
이름	안내 설정의 이름입니다.
설명	이 안내 설정의 목적을 설명하십시오.
사용자 역할	안내 설정에 액세스하는 데 필요한 역할입니다.
이 설정에는 플러그인 설치가 포함됩니다.	안내 설정에 플러그인 사용이 필요한 경우 선택합니다. **주:** 선택하면 플러그인 카테고리가 생성됩니다.

6. 계속을 선택합니다.
   범주 및 작업 대시보드가 표시됩니다.
7. 플러그인(Plugins) 카테고리를 편집하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

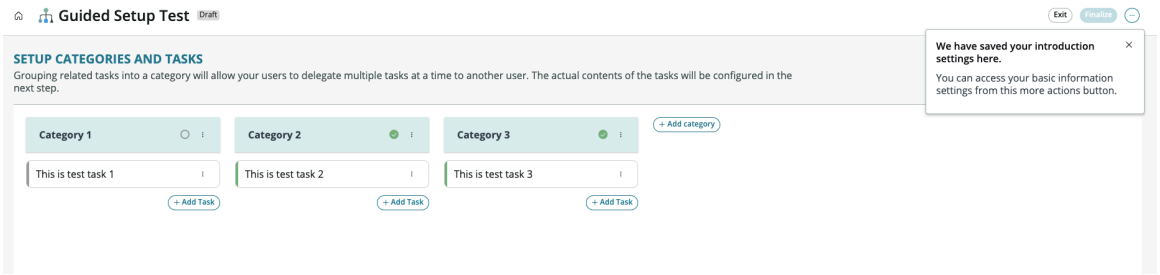
a. 범주에서 추가 작업 메뉴 선택합니다.

b. 옵션 목록에서 범주 보기/편집 을 선택합니다.

c. 양식을 작성합니다.

8. 안내 설정에 범주를 추가하려면 다음을 수행합니다.

안내 설정 범주 및 작업



a. 범주 추가를 선택합니다.

b. 범주에 이름을 지정합니다.

c. 범주에서 추가 작업 메뉴 선택합니다.

d. 옵션 목록에서 범주 보기/편집 을 선택합니다.

e. 양식을 작성합니다.

범주 정의

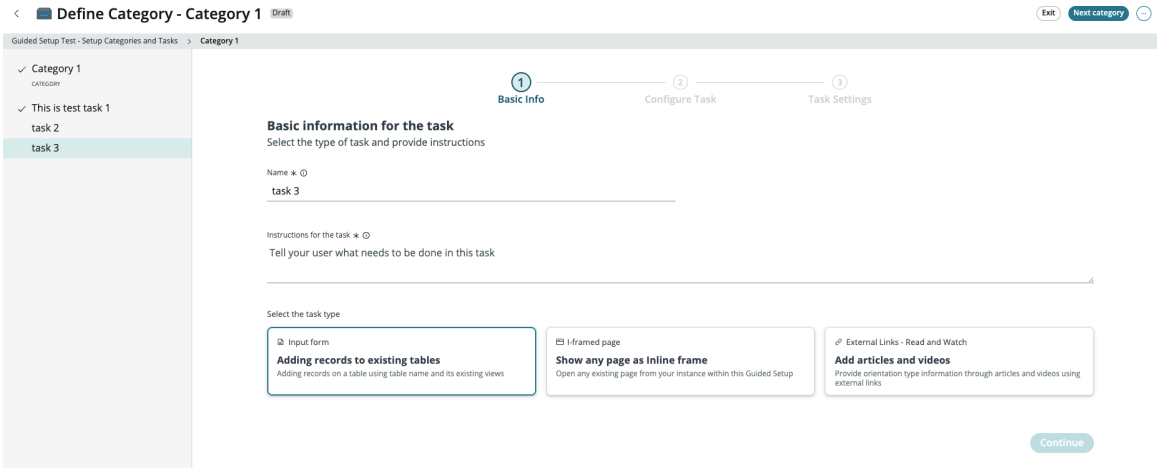
필드	설명
이름	범주의 이름입니다.
설명	범주에 대한 설명입니다.
문서 제목	추가 컨텍스트를 위해 연결하려는 문서의 제목입니다.
비디오 제목	추가 컨텍스트를 위해 제공하는 비디오의 제목입니다.
문서 URL	외부 문서의 URL입니다. 주: 사용자의 새 브라우저 탭에서 열립니다.
비디오 URL	외부 비디오의 URL입니다. 주: 사용자의 새 브라우저 탭에서 열립니다.

f. 작업 계속을 선택합니다.

9. 안내 설정 범주에 작업을 추가하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안내 설정 작업 페이지



a. 양식을 작성합니다

작업 양식

필드	설명
이름	작업의 이름입니다.
지시사항	작업을 완료하기 위한 지침입니다.
작업 유형	작업 유형 옵션은 다음과 같습니다. ▪ 입력 양식: 기존 테이블에 기록 추가 ▪ I-framed 페이지: 모든 페이지를 인라인 프레임으로 표시합니다. ▪ 외부 링크: 문서 및 비디오를 추가합니다.

b. 계속을 선택합니다.

10. 범주나 작업을 삭제하려면 다음을 수행합니다.

a. 범주에서 추가 작업 메뉴 ⋮ 선택합니다.

b. 범주를 삭제하려면 옵션 목록에서 범주 삭제 를 선택합니다.

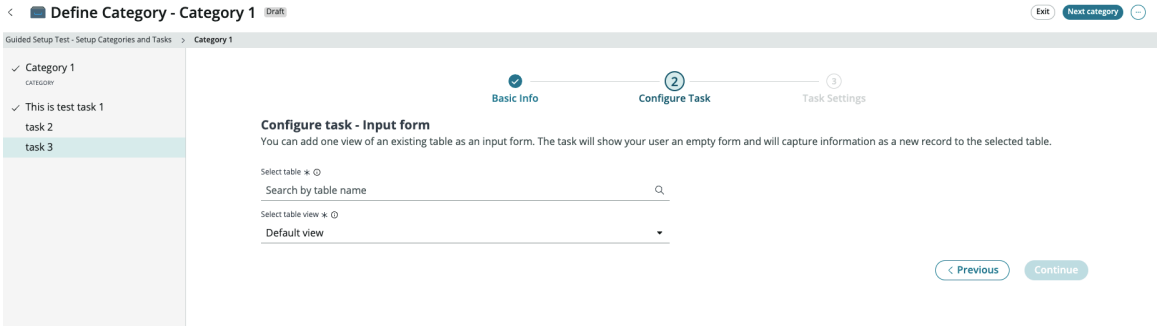
> **주:**
> 범주를 삭제하면 해당 범주에 속한 모든 작업이 삭제됩니다.

c. 작업을 삭제하려면 옵션 목록에서 작업 삭제 를 선택합니다.

11. 작업 입력 양식을 구성하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가이드 설정 입력 양식



a. 양식을 작성합니다

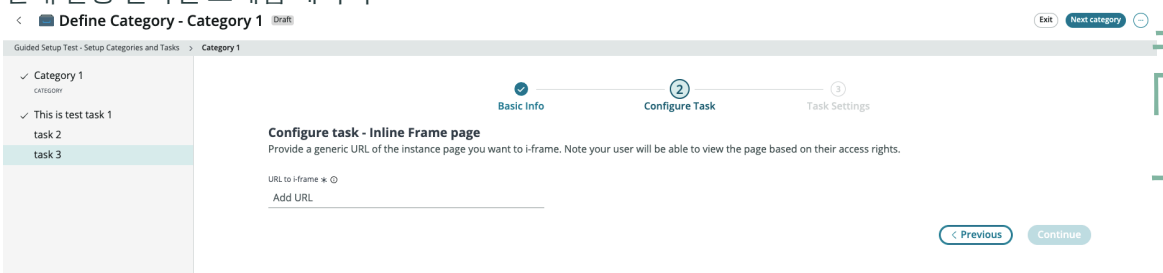
입력 양식

필드	설명
테이블 선택	입력할 테이블입니다.
테이블 뷰 선택	테이블 뷰입니다.

b. 계속을 선택합니다.

12. 작업 인라인 프레임 페이지를 구성하려면 다음을 수행합니다.

안내 설정 인라인 프레임 페이지



a. I-frame에 URL을 추가합니다.

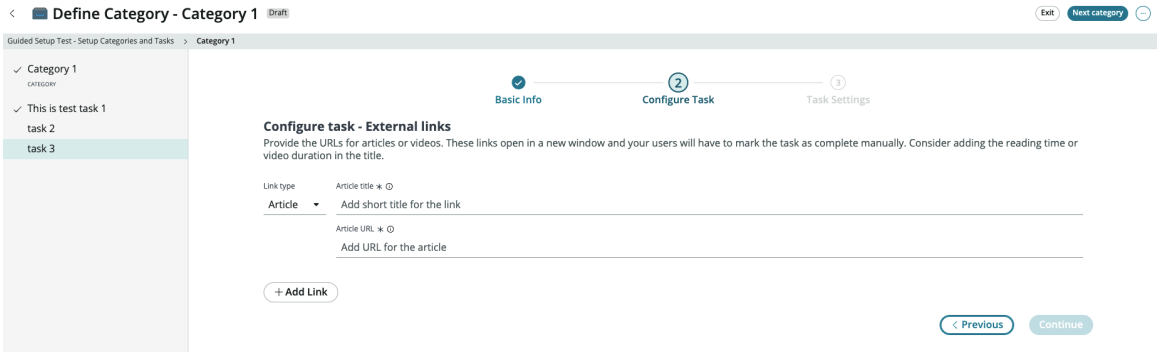
> **주:**
> 연필 편집 버튼을 선택하여 URL을 편집합니다.

b. 계속을 선택합니다.

13. 작업에 대한 외부 링크를 구성하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안내 설정 외부 링크



a. 주:
링크 추가 버튼을 사용하여 추가 링크를 추가할 수 있습니다.

양식을 작성합니다.

외부 링크 문서 양식

필드	설명
링크 유형	작성할 외부 링크의 유형입니다.
문서 제목	문서의 제목입니다.
문서 URL	문서에 대한 URL입니다.

외부 링크 비디오 양식

필드	설명
링크 유형	작성할 외부 링크의 유형입니다.
비디오 제목	비디오의 제목입니다.
비디오 URL	비디오의 URL입니다.

b. 계속을 선택합니다.

14. 옵션: 작업 설정 입력

a. 작업을 잠금 해제할 이벤트를 선택합니다.

주:
첫 번째 작업에서 이벤트 종속성 선택을 정의할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



b. 옵션: 사용자가 플러그인 설치 작업을 다른 사용자 또는 사용자 그룹에 위임할 수 있도록 하려면 이 상자를 선택합니다.

c. 이 작업의 설정 범위를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 범위

필드	설명
필수 작업	작업이 필요하며 모든 옵션이 포함되어 있습니다.
최고의 경험과 사용자 지정	작업에는 최상의 경험과 사용자 지정이 포함됩니다.
사용자 지정 전용	작업이 사용자 지정입니다.

d. 계속을 선택합니다.

15. 완료를 선택합니다.
의존성 충돌 확인 메시지가 나타납니다.

16. 종속성 충돌에 대한 안내 설정을 보았음을 선택하고 계속을 선택합니다.

17. 사전 설정 검사 목록을 생성합니다.
예:

- 헤더용 이미지
- 회사 설명에 대한 컨텐츠
- 회사 로고

18. 완료를 선택합니다.

도메인 분리 및 안내 설정

도메인 분리는 안내 설정에 대해서는 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

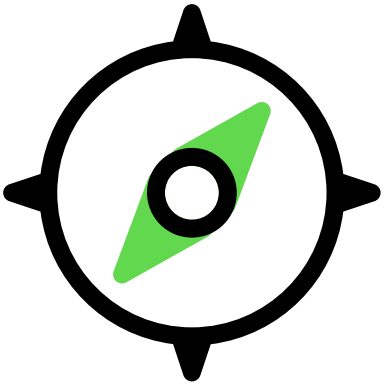
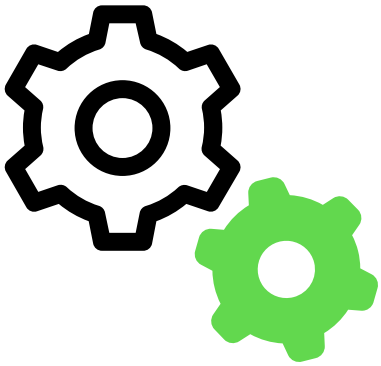
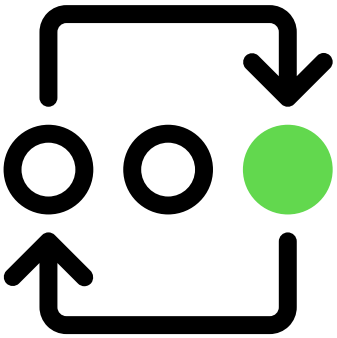
가이드 투어

가이드가 있는 둘러보기 샘플 및 가이드가 있는 둘러보기 생성에 대한 지침입니다.

이 5분짜리 비디오를 보고 사용자가 에서 ServiceNow작업을 수행하는 방법을 배우는 데 도움이 되는 Guided Tours를 만드는 방법에 대해 알아보십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	가이드 투어 사용
		
Guided Tours 기능에 대해 자세히 알아보세요.	가이드가 있는 둘러보기를 구성합니다.	가이드가 있는 둘러보기 사용

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

가이드 투어 둘러보기

사용자에게 작업 수행 방법을 시연할 수 있는 Guided Tours 기능에 대해 알아봅니다.

가이드 투어에 대해 알아보기

가이드가 있는 둘러보기는 사용자 인터페이스(UI) 내에서 사용자를 교육하고 온보딩하는 데 ServiceNow 도움이 됩니다. 각 둘러보기에는 사용자가 브라우저 창 내에서 온라인 작업을 완료하는 데 도움이 되는 일련의 대화형 단계가 포함되어 있습니다. 관리자는 애플리케이션, 서비스 포털 및 사용자 지정 애플리케이션에 대한 ServiceNow 둘러보기를 만들 수 있습니다. 예를 들어, 인시던트 생성 또는 변경 요청 검토와 같은 특정 정책 및 프로세스에 대한 학습 모델을 나타내는 투어를 생성할 수 있습니다.

가이드가 있는 둘러보기는 여러 페이지에 걸쳐 있을 수 있는 일련의 단계를 사용합니다. 사용자가 읽고 확인하는 순수 정보 단계를 생성할 수 있으며, 이렇게 하면 인스턴스가 ServiceNow 변경되지 않습니다. 또는 사용자가 클릭하여 즉시 애플리케이션을 적극적으로 사용할 수 있는 대화형 환경을 사용자에게 제공할 수 있습니다. 예를 들면 '인시던트 소개' 둘러보기는 단순히 인시던트 테이블의 주요 기능을 보여줄 수 있지만, '첫 번째 인시던트 생성' 둘러보기는 실제 인시던트를 만드는 과정을 안내하여 인시던트 목록에 새 기록을 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
가이드가 있는 둘러보기는 구성 가능한 작업 공간 또는 UI 프레임워크를 사용하여 UI Builder에 구성된 페이지와 Next Experience 같은 페이지에서 지원됩니다Next Experience. 지원을 활성화 Next Experience 하려면 com.snc.guided_tours.standard_ui.enable 시스템 속성을 구성하고 **True**로 설정합니다. Configurable Workspace의 Guided Tours에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 구성 가능한 작업 공간의 가이드 투어. 다음 시나리오는 계속 활성화된 상태로 Next Experience 지원됩니다.

- 클래식 환경에서 신규 또는 기존 가이드가 있는 둘러보기 생성 및 실행(목록 및 양식 포함)
- Service Portal의 신규 또는 기존 가이드가 있는 둘러보기 생성 및 실행
- 통합 탐색 메뉴(예: 모두 또는 즐겨찾기 메뉴)를 위한 새 Guided Tours 생성

Next Experience를 참조하십시오. 은(는 가이드 투어 디자이너) 에서만 사용할 수 있습니다 코어 UI. 디자이너는 UI15와 호환되지 않습니다. 플러그인을 코어 UI 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 코어 UI 활성화를 참조하십시오

Performance Analytics와 같은 특정 애플리케이션에 대한 몇 가지 가이드가 있는 둘러보기가 기본 시스템에서 제공됩니다. 관리자는 기존 둘러보기를 편집하거나 둘러보기를 생성할 수 있습니다. 투어에 하나 이상의 역할을 할당하여 접근을 제어할 수도 있습니다.

Guided Tours 기능은 Guided Tour(com.glide.guided_tours)와 Guided Tour Designer(com.glide.sn_tourbuilder)의 두 가지 플러그인을 사용합니다.

가이드가 있는 둘러보기로 이동

가이드가 있는 둘러보기는 표준, Service Portal, 사용자 지정, 작업 공간 등 네 가지 유형의 UI에서 실행됩니다. 다음과 같이 각 둘러보기 유형에 따라 접근할 때 다르게 시작되는 둘러보기가 있습니다.

표준 양식 및 목록 UI:

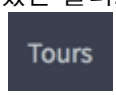
사용자는 가이드가 있는 페이지로 이동하여 가이드가 있는 둘러보기에 접근합니다.

둘러보기의 대상으로 지정된 역할이 하나 이상 있는 경우,  아이콘을 클릭하면 GTD 패널이 열리고 둘러보기 수행 버튼이 표시됩니다. 한 페이지에서 사용자가 두 개 이상의 둘러보기를 사용할 수 있는 경우, 시작할 둘러보기를 선택할 수 있도록 둘러보기 선택 목록이 나타납니다.

사용자 지정 **UI** 페이지/응용 프로그램에 대한 둘러보기도 같은 방법으로 액세스할 수 있습니다. 이는 탐색기에서 열리는 사용자 지정 페이지에만 적용할 수 있습니다. 사용자가 탐색기 없이 사용자 지정 UI 페이지를 열면 둘러보기가 표시되지 않습니다.

서비스 포털 UI:

사용자는 가이드가 있는 페이지로 이동하여 가이드가 있는 둘러보기에 접근합니다. 사용자가 가이드가 서비스 포털 있는 둘러보기가 있는 페이지에 액세스하면 GTD

패널이 표시되지 않습니다. 대신 

표시 메뉴 항목이 배너에 표시되어 둘러보기를 사용할 수 있음을 나타냅니다. Service Portal의 페이지에서 가이드가 있는 둘러보기를 사용할 수 있는 경우, 둘러보기 메뉴의 오른쪽에 색 표시기가 나타납니다. 사용자가 둘러보기를 클릭하면 페이지에 대해 사용 가능한 모든 둘러보기가 나타납니다.

페이지에 헤더 메뉴가 없으면 서비스 포털 사용자가 둘러보기 메뉴 항목에 접근할 수 없습니다. 이 경우 둘러보기는 자동 실행을 통해서만 사용자가 접근할 수 있습니다. 가이드가 있는 둘러보기의 자동 시작 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

둘러보기에 하나 이상의 역할을 추가하면 대상은 해당 역할을 가진 사용자로 제한됩니다. 가이드가 있는 둘러보기에 대한 자세한 서비스 포털 내용은 Guided Tours 활성화를 참조하세요.

워크플레이스

사용자는 가이드가 있는 페이지로 이동하여 가이드가 있는 둘러보기에 접근합니다.

가이드가 있는 둘러보기가 있는 페이지에 액세스 작업 공간 하면  클릭하면 GTD 패널이 열리고 둘러보기 수행 버튼이 표시됩니다. 한 페이지에서 사용자가 두 개 이상의 둘러보기를 사용할 수 있는 경우, 시작할 둘러보기를 선택할 수 있도록 둘러보기 선택 목록이 나타납니다.

Guided Tour Designer 지원

주:
표준 UI와 동일한 시스템 속성을 사용하여 가이드가 있는 둘러보기를 활성화하거나 비활성화합니다.

가이드가 있는 둘러보기 디자이너(GTD)는 대부분의 표준 플랫폼 UI 영역과 해당 컨텐츠(예: 목록, 양식, 참조하는 요소)를 지원합니다. 또한 사용자 지정 UI 요소가 있는 페이지를 포함한 페이지도 지원합니다 서비스 포털 .

GTD는 현재 다음 영역을 지원하지 않습니다.

표준 양식 및 목록 UI:

- 플로우 디자이너
- Agent Workspace
- 팝업 창
- GTD 슬라이딩 패널에 커넥트 채팅 및 포함된 도움말
- Select2 요소
- SVG 요소
- 사용자 지정 태그
- Contextual Search와 같은 사용자 지정 UI 요소가 있는 표준 UI 페이지입니다.

서비스 포털:

- IFRAME이 포함된 서비스 포털 페이지
- 서비스 포털 브랜딩 편집기(IFRAME도 포함)
- Select2 요소
- SVG 요소
- 사용자 지정 태그

워크플레이스

- 다음 앱 셸 환경만 지원됩니다.
  - Breadcrumb 앱 셸
  - ACE Unified Nav 앱 셸
  - 작업 공간 앱 셸
  - 사용자 지정 앱 셸

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 앱 셸이 비어 있는 환경은 지원되지 않습니다.
- 사용자 지정 앱 셸에서 시작하여 Polaris 앱 셸로 이동하는 둘러보기는 지원되지 않습니다.
- UI16의 작업 공간에 둘러보기를 생성하지 않는 것이 좋습니다.
- 변형
- 작업 공간의 iframe 내부 설명선
- 가이드 투어 모달의 설명선
- 표준 UI 또는 작업 공간에서 시작하여 서비스 포털로 이동하는 가이드가 있는 둘러보기
- 가이드가 있는 둘러보기는 페이지 내에서만 지원되며, 링크가 새 탭에서 열리면 둘러보기가 계속되지 않습니다.

  주:
  관리자는 새 탭에서 열 수 있는 요소의 설명선에 적합한 작업을 추가해야 합니다.

- 모바일 뷰에서는 가이드가 있는 둘러보기가 지원되지 않습니다.
- 시각화 구성요소 또는 PAR 위젯 내 요소에 대한 설명선

기술적 제한 사항

- 페이지 효과를 스크롤하여 DOM에 로드되는 요소 Guided Tours. 관리자는 양식이 있는 경우 사용자에게 더 스크롤하도록 알려야 합니다.
- 둘러보기를 생성하는 동안 선택할 수 있는 요소에 대한 클릭 작업이 없는 경우, 상위 요소에 콜아웃을 배치합니다.

Guided Tours 워크플로우

가이드가 있는 둘러보기는 사용자가 생성하는 둘러보기의 구성요소 역할을 하는 다음과 같은 구성요소로 구성됩니다.

가이드가 있는 둘러보기 구성요소

구성요소	설명
소개	사용자에게 소개 메시지를 표시합니다.
단계	주문을 암시하는 가이드가 있는 둘러보기의 개별 구성요소입니다. 단계는 정의, 지침 또는 둘 다를 제공할 수 있습니다.
호출	둘러보기의 현재 단계에 대한 정의와 지침을 표시합니다. 설명선에는 다음 단계로 진행하라는 지침이 포함되어 있습니다. 명령에서 설명하는 요소를 가리킵니다.
요소	둘러보기가 가리키는 객체(예: 데이터베이스의 기록 또는 페이지의 위젯)입니다. 요소에는 둘러보기를 연결할 수 있도록 서식이 필요합니다.
트리거	둘러보기를 다음 단계로 이동합니다. 트리거에는 Enter 키를 누르거나, UI 요소를 클릭하거나 마우스 오른쪽 단추로 클릭하거나, 설명선에서 다음 단추를 클릭하는 것이 포함됩니다.
결론	가이드가 있는 둘러보기가 끝날 때 사용자에게 종료 메시지를 표시합니다.

가이드가 있는 둘러보기는 둘러보기를 인스턴스에 입력하기 전에 신중하게 계획해야 합니다. 가이드가 있는 둘러보기를 생성할 때 개요를 생성하고 가정을 포함할 수 있습니다. 각 단계, 설명선 및 트리거를 나열합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가이드가 있는 둘러보기 개요 샘플: 휴가 대리자 설정

단계	호출	트리거
이 둘러보기에서는 사용자가 다음으로 이동했다고 가정합니다. 사용자 관리 〉 위임레이블이 표시됩니다. UI 페이지는 sys_user_delegate_list.do입니다.		
대리인 양식을 열어 새 기록을 입력합니다.	• 대리인 목록 뷰의 새로 만들기 단추를 가리킵니다. • 텍스트: 새로 만들기 를 클릭하여 휴가 중에 알림을 받을 대리인을 설정합니다.	요소를 클릭합니다. 새로 만들기 단추
사용자 필드에 대해 설명합니다.	• 사용자 필드를 가리킵니다. • 텍스트: 사용자 이름은 기본적으로 다른 사용자에게 위임하려는 사용자로 설정됩니다. 다른 사람을 대신해 대리인을 설정하는 경우 다른 사용자를 선택할 수 있습니다.	다음 버튼
대리인 선택	• 대리인 필드를 가리킵니다. • 텍스트: 위임할 대상을 지정합니다. 사용자 이름을 입력하고 표시되면 선택합니다.	다음 버튼
시작 날짜 설정	• 시작 필드를 가리킵니다. • 텍스트: 알림 전달을 시작할 날짜와 시간을 입력합니다. 계속하려면 필드 바깥쪽을 클릭합니다.	값 변경: 시작 필드
종료 날짜 설정	• 끝 필드를 가리킵니다. • 텍스트: 알림 전달을 중지할 날짜와 시간을 선택합니다. 계속하려면 필드 바깥쪽을 클릭합니다.	값 변경: 종료 필드
대리인 옵션 설명	• 회의 초대 필드 아래에서 위로 올립니다. • 텍스트: 이러한 알림이 대리인에게 전달되지 않도록 하려면 이러한 필드를 지울 수 있습니다.	다음 버튼
위임자 기록 제출	• 제출 버튼을 가리킴 • 텍스트: 제출 을 클릭하여 대리인을 추가합니다.	요소를 클릭합니다. 제출 버튼

Guided Tours 대시보드

Guided Tours 개요 대시보드는 Guided Tours 사용과 관련된 통계를 제공합니다.

Guided Tours 대시보드에 접근하려면 다음으로 이동합니다. 가이드 투어 디자이너 〉 가이드 투어 개요레이블이 표시됩니다. 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자 참여: Guided Tours를 적극적으로 사용하는 사용자 수와 시간 경과에 따른 추세를 보여줍니다.
- 둘러보기 통계: 사용자 참여에 대한 추세와 패턴을 표시하여 둘러보기 완료 및 둘러보기 실패를 분석하고 보다 성공적인 둘러보기를 빌드할 수 있습니다.

가이드가 있는 둘러보기 유형(플랫폼, Service Portal 및 사용자 지정)과 가이드가 있는 둘러보기에 따라 대화형 필터에서 옵션을 선택하여 보고서를 볼 수 있습니다. 사용자 계약 및 둘러보기 통계 탭에 제공된 통계는 대화형 필터에서 선택한 옵션에 따라 변경됩니다.

사용자 계약

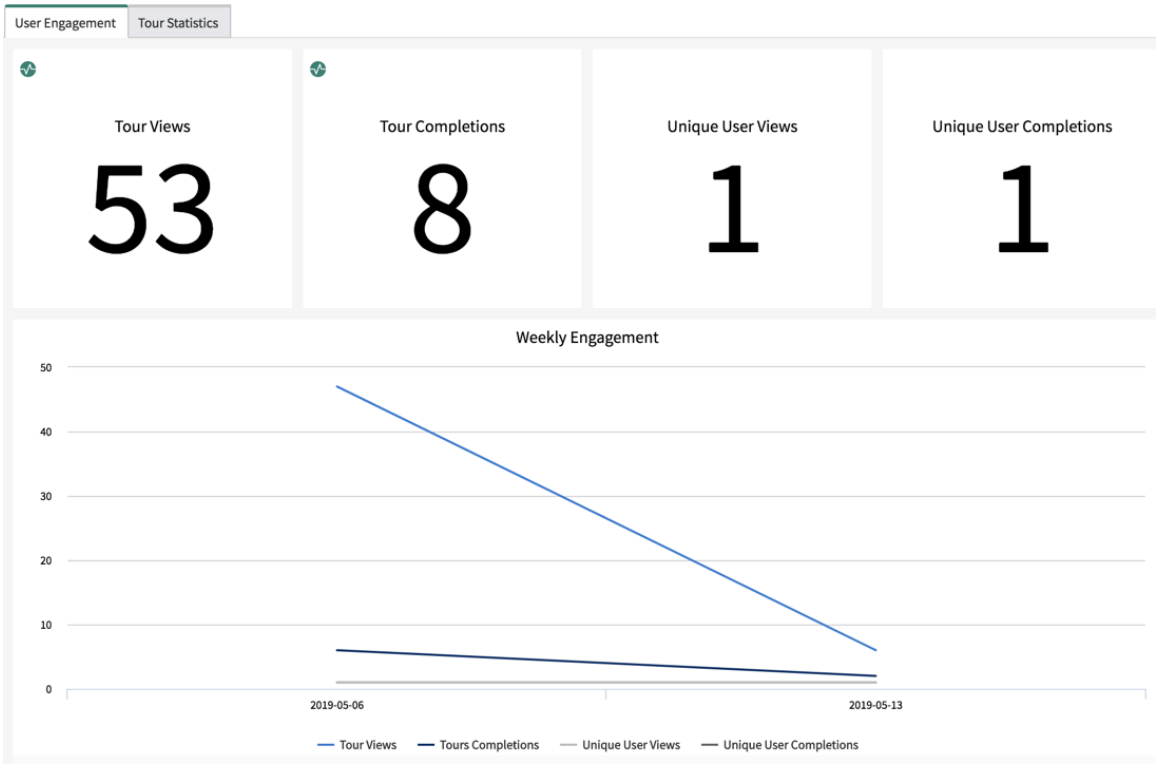
User Engagement 탭에는 다음 위젯이 표시됩니다.

User Engagement 탭의 위젯

위젯	설명
둘러보기 뷰	일일 가이드가 있는 둘러보기의 사용자 뷰 수입니다.
완료된 둘러보기	사용자가 하루에 완료한 둘러보기 수입니다.
고유 사용자 뷰	일일 가이드가 있는 둘러보기를 보는 개별 사용자 수입니다.
고유 사용자 완료	일일 가이드가 있는 둘러보기를 완료한 개별 사용자 수입니다.
일일 참여	일정 기간 동안의 일일 가이드가 있는 둘러보기에 대한 사용자 참여의 추세와 패턴입니다. 그래프 위에 마우스를 놓고 컨텍스트 메뉴에서 관련 형식을 선택하여 이 그래프를 PNG 또는 JPEG 형식으로 저장할 수 있습니다.
참여하지 않은 사용자	일정 기간 동안 일일 가이드가 있는 둘러보기의 자동 실행 기능을 비활성화한 사용자 수입니다. 애플리케이션을 사용하는 동안 Guided Tours를 보는 데 관심이 없는 뷰어의 수를 볼 수 있습니다. 그래프 위에 마우스를 놓고 컨텍스트 메뉴에서 관련 형식을 선택하여 이 그래프를 PNG 또는 JPEG 형식으로 저장할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

샘플 **User Engagement** 탭



둘러보기 통계

둘러보기 통계 탭에는 컨텍스트별로 정렬된 둘러보기 목록이 표시됩니다. 탭에는 다음과 같은 위젯이 있습니다.

둘러보기 통계 탭의 위젯

열	설명
둘러보기 뷰	일정 기간 동안 중단, 완료, 해제, 실패한 둘러보기 뷰 수입니다. 막대 그래프에서 관련 색상을 클릭하여 자세한 내용을 봅니다.
둘러보기 완료	일정 기간 동안 가이드가 있는 둘러보기 유형 및 가이드가 있는 둘러보기에서 완료된 둘러보기의 수입니다. 막대 그래프에서 관련 색상을 클릭하여 자세한 내용을 봅니다.
둘러보기 실패	일정 기간 동안 가이드가 있는 둘러보기 유형 및 가이드가 있는 둘러보기에서 실패한 둘러보기 수입니다. 막대 그래프에서 관련 색상을 클릭하여 자세한 내용을 봅니다.
상위 10개 둘러보기 완료	둘러보기 이름별 완료된 둘러보기 수입니다.
상위 10 둘러보기 실패	둘러보기 이름별 실패한 둘러보기 수입니다.
톱 10 둘러보기 해제	둘러보기 이름별로 해제된 둘러보기 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

샘플 둘러보기 통계 탭



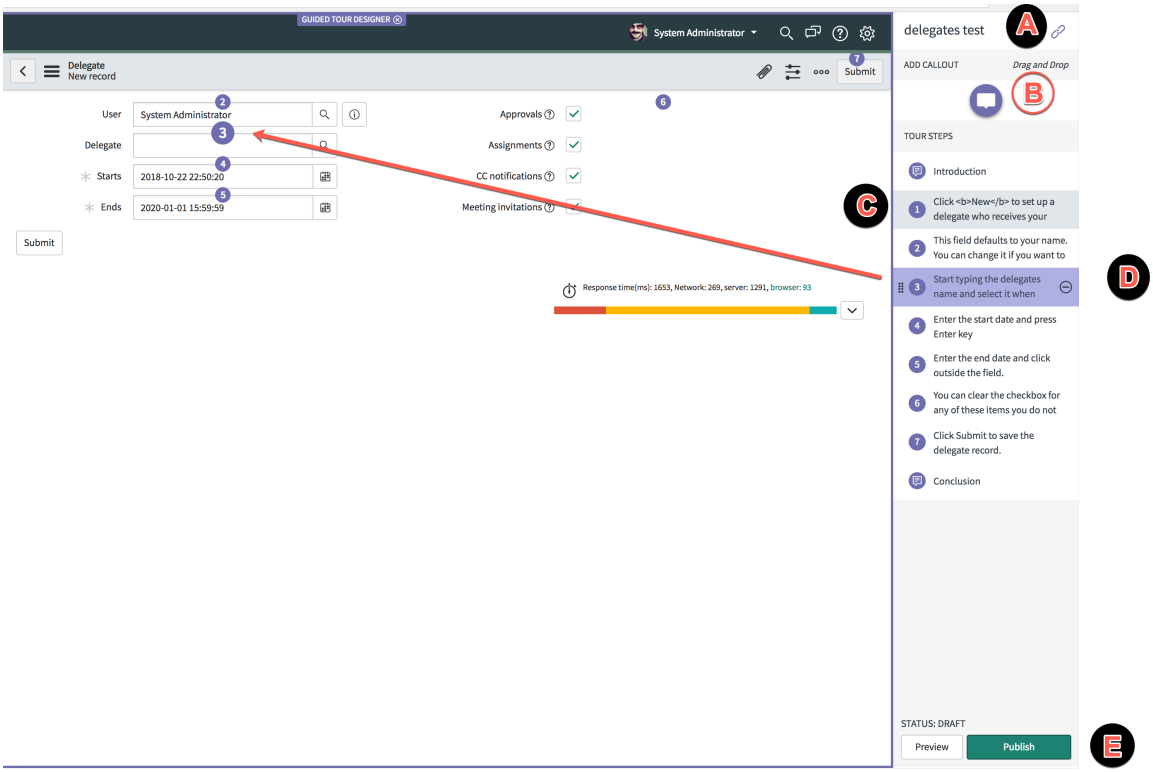
Guided Tour 디자이너 인터페이스

가이드 투어 디자이너 (GTD)는 가이드가 있는 둘러보기를 만드는 간단한 방법입니다. 콜아웃을 요소로 드래그하고 단계 지침을 입력하고 한 번에 트리거할 수 있습니다. 빌드할 때 단계를 테스트하고 필요에 따라 수정할 수 있습니다.

GTD에는 다음과 같은 기능이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

GTD 인터페이스



가이드가 있는 둘러보기 작업(A)

오른쪽 위에 있는 아이콘은 둘러보기 링크를 복사하는 데 사용되며 테스터와 같은 다른 사용자와 공유할 수 있습니다.

설명선(B)

둘러보기를 만들 때 페이지 요소의 원하는 위치에 설명선을 끌어서 놓습니다. 설명선 포인터는 포인터를 할당하는 요소에 닿아야 합니다.

> **주:**
> 가이드 투어 설명선은 지진에서 만들어진 사용자 인터페이스 요소에서 작동하지 않습니다. AI Search 기능은 Seismic 기술을 활용합니다.

단계 (C)

단계 위로 마우스를 가져가면 현재 뷰에 해당 단계가 나타납니다. 단계가 이전 페이지에 속하는 경우 현재 뷰에서 찾을 수 없음 메시지가 나타납니다. 이 예에서 첫 번째 단계는 현재 뷰에 나타나지 않습니다. 이 단계를 변경하려면 왼쪽 상단의 뒤로 화살표를 클릭하고 단계가 나타나는 목록 뷰를 열 수 있습니다.

> **주:**
> 한 단계에 필드와의 상호작용을 두 개 이상 넣지 마십시오. 각 단계는 하나의 필드 또는 다른 객체와의 상호 작용을 설명하거나 제공해야 합니다.

단계 상호작용(D)

그림과 같이 단계를 가리키면 페이지에서 해당 번호가 확대됩니다. 단계를 클릭하여 텍스트를 편집하거나 트리거를 변경합니다. 필요에 따라 다른 위치로 드래그합니다. (-) 아이콘을 클릭하여 삭제합니다.

잘못된 요소를 가리키는 등 단계에서 실수를 한 경우 해당 단계를 삭제해야 합니다. 그런 다음 올바른 정보로 새 단계를 추가하고 제자리로 드래그할 수 있습니다.

둘러보기 작업 버튼(E)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

종료를 클릭하여 GTD를 닫습니다. 브라우저 탭이나 창이 닫히고 변경한 내용이 자동으로 저장됩니다.

재생을 클릭하여 새 브라우저 탭 또는 창에서 인스턴스와 지정된 UI 페이지를 열고 단계를 계속 진행합니다. 완료되면 탭 또는 창을 닫고 GTD로 돌아갑니다.

구성 가능한 작업 공간의 가이드 투어

가이드가 있는 둘러보기는 ServiceNow에서 사용자의 온보딩 및 교육 프로세스를 지원하는 기능입니다. 플랫폼의 기능을 이해하고 활용하는 데 도움이 되는 단계별 연습과 대화형 자습서를 제공합니다. 사용자에게 작업 공간의 기능을 사용하는 방법을 안내 하기 위해 구성 가능한 작업 공간에서는 가이드 투어가 지원됩니다.

구성 가능한 작업 공간에서 가이드 둘러보기 생성

Configurable Workspace에서 가이드가 있는 둘러보기를 생성하려면 을 참조하십시오 가이드가 있는 둘러보기 생성.

예: **Service Operations** Workspace를 사용하여 인시던트 생성

다음은 가이드가 있는 둘러보기를 사용하여 사용자에게 작업 공간에 인시던트를 생성하는 단계를 설명하는 방법의 예시입니다. 이 예에서는 둘러보기의 소개, 설명선, 설명선 단계 및 결론을 보여 줍니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 가이드 투어 디자이너 〉 둘러보기 작성레이블이 표시됩니다.
2. 새 가이드가 있는 둘러보기 양식을 작성합니다.

가이드 투어 양식

필드	설명
이름	둘러보기의 이름입니다. 이 예에서는 작업 공간에서 새 인시던트 둘러보기 만들기입니다.
둘러보기 유형	둘러보기가 생성된 지역입니다. 이 예에서는 작업 영역입니다.
시작 페이지	둘러보기가 생성되는 페이지입니다. 이 예에서는 **Service Operations Workspace:** 기록입니다.
테이블	지침이 필요한 기록의 유형입니다. 이 예에서는 인시던트입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
Sys_id	주: 작업 공간에서 -1_uid_1, -1_uid_3 등의 추가 ID를 추가할 때 새 인시던트 URL을 복사하여 붙여넣는 대신 이러한 방식으로 둘러보기를 설정하는 것이 중요합니다. 이러한 URL 중 하나를 사용하는 경우 새 인시던트가 해당 uid와 일치하는 경우에만 둘러보기가 작동합니다. 또한 {"url":"/now/sow/record/incident/-1"}의 옵션으로 단계를 캡처하는 것이 중요합니다. 이러한 권장 사항으로 시작하는 경우 변경할 필요가 없지만 uid가 추가된 옵션이 있는 둘러보기 단계가 있는 경우 JSON을 {"url"로 변경합니다. "/now/sow/record/incident/-1"} 있으면 작동합니다. 지침이 필요한 페이지의 sys_id입니다. 이 예에서는 **-1**입니다.

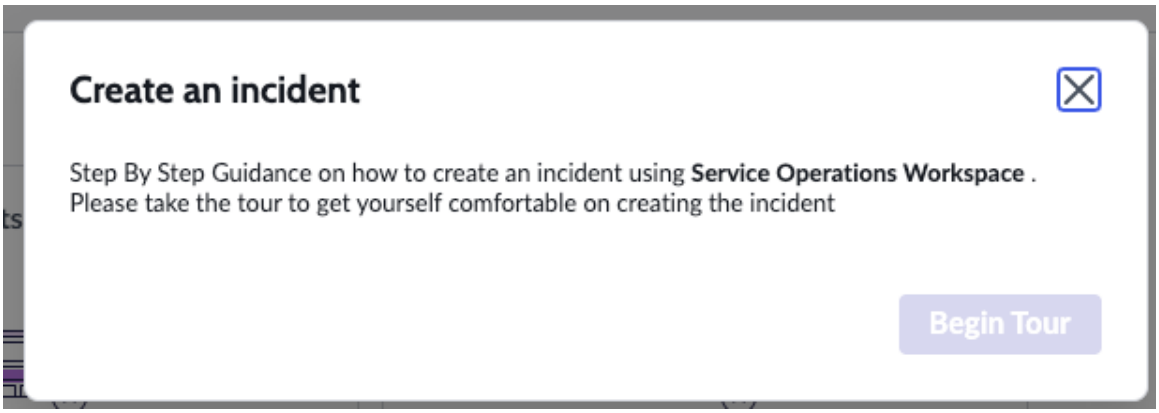
3. 둘러보기 만들기 단추를 선택합니다.

4. Guided Tour 디자이너 창이 열리고 위 단계에서 선택한 페이지가 표시됩니다.

가이드 투어 소개

소개 는 사용자에게 투어의 목표와 투어에서 기대할 수 있는 정보를 설명하는 데 사용됩니다.

가이드 투어 소개



가이드가 있는 둘러보기 설명선

설명선은 단계별 지침과 함께 사용자에게 작업 공간 내에서 탐색하고 작업하도록 안내합니다. 작업 영역 내의 아무 곳에나 설명선을 끌어 화면에 더 많은 컨텍스트를 제공하거나 작업에 대한 지침을 제공할 수 있습니다. 자세한 정보를 제공하려는 영역에 설명선이 표시되는 방식을 선택할 수 있습니다. 콜아웃 표시의 옵션은 다음과 같습니다.

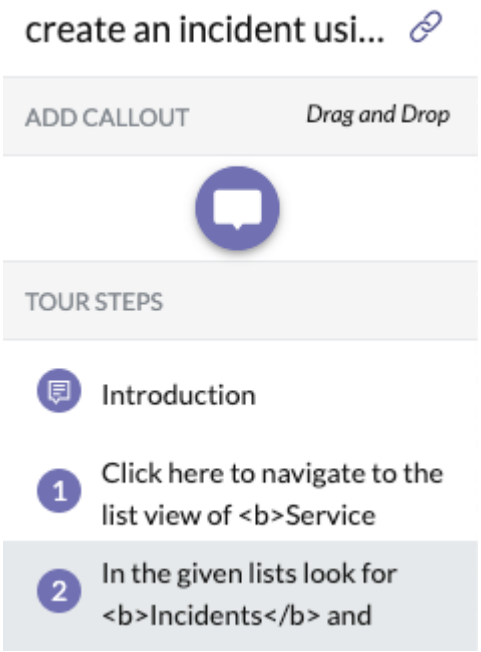
- 이상
- 아래

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 왼쪽
- 오른쪽

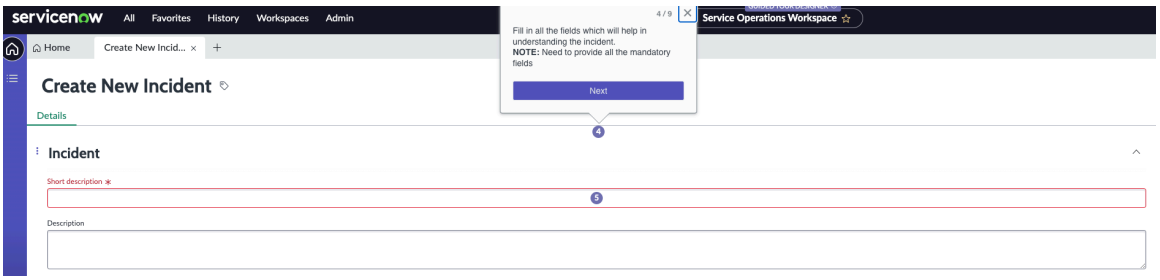
예를 들어 이 시나리오에서 설명선은 사용자에게 목록 뷰로 이동하여 인시던트 탭을 찾도록 지시합니다. 둘러보기 단계 목록을 생성할 때 목록의 단계를 끌어 순서를 변경할 수도 있습니다.

가이드가 있는 둘러보기 설명선



작업 공간 내의 여러 페이지와 영역에 단계를 생성할 수 있습니다. 사용자를 다음 단계로 진행하는 트리거를 구성할 수도 있습니다. 사용자가 둘러보기를 선택하면 트리거가 완료된 후 다음 설명선 단계가 표시됩니다. 이 예제에서 트리거는 다음 단추를 선택한 후 다음 단계로 이동하도록 구성됩니다.

가이드가 있는 둘러보기 설명선 단계

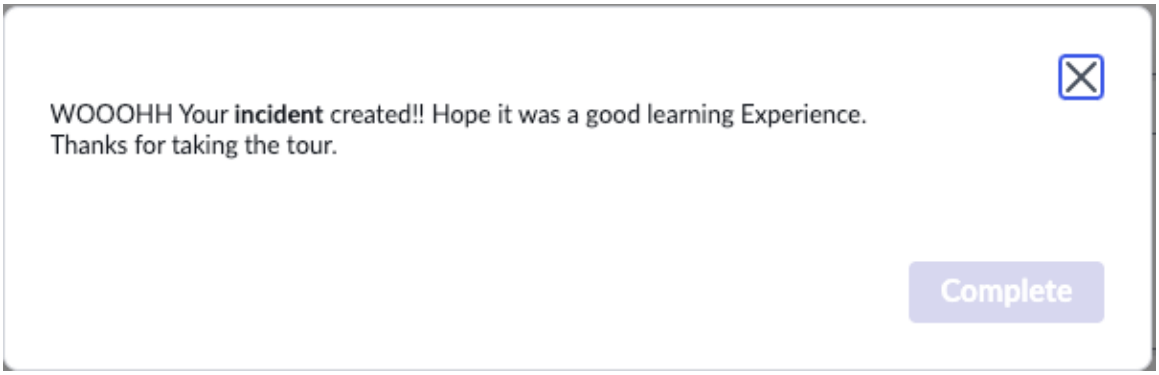


주:
둘러보기를 생성할 때 혼란스럽거나 각별한 주의가 필요한 영역을 식별해야 합니다.

둘러보기가 완료되면 사용자에게 둘러보기가 완료되었음을 알리는 결론이 표시됩니다. 여기에서 사용자에게 다른 둘러보기를 확인하도록 안내하거나, 둘러보기를 완료한 후 다음에 수행할 작업에 대한 후속 정보를 제공할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가이드가 있는 투어 결론



둘러보기 생성이 완료되면 제출하기 전에 둘러보기가 제대로 표시되고 사용자에게 안내되는지 확인하기 위해 둘러보기를 미리 볼 수 있습니다.

가이드 투어 구성

가이드가 있는 둘러보기 구성을 사용하면 둘러보기를 활성화하고, 자동으로 시작되도록 둘러보기를 구성하고, 둘러보기 경험을 사용자 지정할 수 있습니다.

구성 개요

가이드가 있는 둘러보기는 사용자 지정 둘러보기 경험을 위해 여러 구성을 제공합니다. 둘러보기는 인스턴스 시작 시 자동으로 시작되도록 구성하고, 둘러보기 중에 다음 단계를 표시하도록 트리거를 구성할 수 있습니다.

- 가이드 투어 활성화
- 가이드가 있는 둘러보기 트리거
- Guided Tours의 자동 시작 구성

가이드 투어 사용

표준 플랫폼 UI뿐만 아니라 페이지에 대한 서비스 포털 가이드가 있는 둘러보기를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
가이드 투어 디자이너 릴리스에서 Jakarta 처음 도입되었습니다. 내부 Jakarta 및 그 이후에 생성된 새 인스턴스의 경우 기본적으로 가이드가 있는 둘러보기가 활성화되어 있습니다. 사전Jakarta 가이드가 있는 둘러보기에서 시작된 인스턴스의 경우 기본적으로 비활성 상태입니다.

릴리스를 사용하면 가이드가 Washington DC 있는 둘러보기를 페이지에서 실행할 서비스 포털 수도 있습니다. 인스턴스를 로 Washington DC업그레이드하면 다음과 같은 결과가 나타납니다.

- 의 새로운 Washington DC인스턴스인 경우 Guided Tours for 서비스 포털 기능이 기본적으로 활성화되어 있습니다.
- 업그레이드하는 Washington DC사전Washington DC 인스턴스의 경우 Guided Tours for 서비스 포털 기능은 기본적으로 비활성 상태입니다.

주:
Service Portal 애플리케이션은 사용자가 사용자 지정 컨텍스트에서 특정 플랫폼 기능에 접근할 수 있도록 포털을 사용자 지정할 수 있는 프레임워크를 제공합니다. 페이지에 대한 가이드가 서비스 포털 있는 둘러보기를 생성하여 사용자에게 단계별 컨텐츠를 안내할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 시스템 속성 목록에서 다음 속성을 찾아 해당 값을 **True**로 설정합니다.

속성	설명
com.snc.guided_tours.standard_ui.enable	인스턴스 전체의 가이드가 있는 둘러보기를 표준 플랫폼 UI 및 작업 공간에서 실행할 수 있습니다.
com.snc.guided_tours.sp.enable	인스턴스 전체의 가이드가 있는 둘러보기를 서비스 포털 페이지에서 실행할 수 있도록 합니다. 이 속성 설정에 관계없이 표준 UI 페이지에 대한 둘러보기를 만들고 게시할 수 있습니다.
com.snc.guided_tours.custom_ui.enable	인스턴스 전체의 가이드가 있는 둘러보기를 사용자 지정 UI 페이지에서 실행할 수 있도록 합니다.

결과

표준 플랫폼 UI 요소와 페이지의 사용자 지정 UI 요소를 서비스 포털 참조하는 둘러보기를 모두 참조하는 가이드가 있는 둘러보기를 만들고, 업데이트하고, 재생할 수 있습니다. 사용자가 이러한 둘러보기를 재생할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

가이드 투어를 계획하고, 개요를 작성하고, 초안을 작성하세요. 가이드가 있는 둘러보기의 초안을 작성하는 서비스 포털 경우 다음 항목을 참조하십시오.

항목	세부사항
가이드가 있는 둘러보기 설명선 단계	가이드가 있는 둘러보기는 요소에 설명선 단계가 생성된 후 찾을 수 있도록 가리키는 모든 요소를 인식할 수 있어야 합니다. 따라서 Service Portal 페이지 작성자는 작성하는 모든 사용자 지정 요소에 고유한 이름이 있는지 확인해야 합니다. 이는 데이터베이스에서 기록으로 유효성을 검사하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어 Service Portal 페이지에 두 개의 위젯을 만드는 경우 Widget1 및 Widget2와 같은 고유한 이름으로 할당해야 합니다. HTML에 추가 속성을 추가하고 해당 속성에 고유 값을 추가하여 요소를 추가로 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 시스템은 현재 and *`data-id`* 속성을 사용하여 *`data-gtd-eid`* 요소를 고유한 것으로 식별합니다.
서비스 포털 페이지	기본 시스템에서는 SP 헤더 메뉴를 사용하는 페이지에서만 둘러보기를 시작할 수 있습니다. 수동으로 시작된 둘러보기는 사용자 지정 헤더 메뉴가 있는 페이지에 표시되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

항목	세부사항
	Guided Tours 서비스 포털 가 SP 헤더 메뉴를 사용하지 않는 페이지에 있는 경우, 사용자가 둘러보기를 볼 수 있도록 자동 시작되도록 둘러보기를 구성해야 합니다. 이러한 유형의 둘러보기가 사용자에게 표시되도록 하려면 Guided Tours에 대한 자동 시작 구성을 참조하세요. 페이지 경로 맵을 사용하는 경우 서비스 포털 둘러보기가 예상대로 표시되지 않을 수 있습니다. 예를 들어, 둘러보기가 리디렉션된 페이지에 대해 구성된 경우 사용자에게 둘러보기가 예상된 시간에 표시되지 않을 수 있습니다. 자세한 내용은 참조를 페이지 ID로 리디렉션 을 참조하십시오 .
Service Portal 브랜딩	페이지의 브랜딩 서비스 포털 을 업데이트하면 해당 페이지의 가이드가 있는 둘러보기의 설명선도 그에 따라 업데이트됩니다. 예를 들어 패널 배경 테마 색상을 노란색으로, 기본 색상을 빨간색으로 업데이트 서비스 포털 합니다. 결과: 가이드가 있는 둘러보기 설명선 패널 배경이 노란색으로 바뀌고 설명선 텍스트 필드가 빨간색으로 바뀝니다.

서비스 포털 가이드가 있는 둘러보기 설명선 색상		
가이드가 있는 둘러보기 설명선 색상을 사용자 지정하거나 가이드가 있는 둘러보기 기본값을 사용할 수 있습니다.		
매개변수	기본값	사용자 지정
	가이드가 있는 둘러보기 설명선은 다음 서비스 포털 속성을 사용합니다.	콜아웃 색상을 Service Portal 색상과 독립적으로 설정하려면 다음 CSS 변수를 적용합니다.
설명선 배경 색상	패널 배경색	$gtd 설명선 배경
설명선 텍스트 색상	텍스트 색상	$gtd 콜아웃 콘텐츠 색상
콜아웃 번호 색상(예: **2/5)**	텍스트 알림 차단됨	$gtd 콜아웃 번호 색상
콜아웃 닫기 버튼**(X)** 색상	텍스트 알림 차단됨	$gtd 콜아웃 클로즈 색상
설명선 기본 버튼 색상	기본 단추 배경색	$gtd 콜아웃 액티브 컬러

가이드가 있는 둘러보기 트리거

가이드가 있는 둘러보기 단계의 각 설명선에는 다음 단계가 발생하도록 트리거하는 정의된 작업이 있습니다. 각 설명선에 대한 트리거를 지정합니다. 설명선이 가리키는 UI 요소에 따라 적용 가능한 트리거만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가이드가 있는 둘러보기 트리거

작업	설명
다음 버튼	콜아웃에 다음 버튼을 배치하면 사용자가 클릭하여 다음 단계로 진행할 수 있습니다. 이 트리거는 다음 단계에 유용합니다. • 설명선은 가리키는 요소를 설명하며 사용자는 UI 요소를 클릭할 필요가 없습니다. • 참조 또는 날짜 선택기 필드에 정보를 입력합니다. 사용자는 조회 기능을 사용하거나, 데이터를 입력하거나, 목록에서 데이터를 선택할 수 있습니다. 단계에 대한 항목을 완료한 후 계속 진행할 수 있습니다.
요소를 클릭합니다.	설명선이 가리키는 요소를 클릭하면 다음 단계로 진행됩니다.
요소 위로 마우스를 가져갑니다.	사용자가 커서로 요소를 가리키면 다음 단계로 진행됩니다.
요소를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.	설명선이 가리키는 요소를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 다음 단계로 진행됩니다.
Enter 키를 누릅니다.	사용자가 Enter 키를 누르면 다음 단계로 진행됩니다. 이 트리거를 사용하여 사용자가 텍스트 상자 등에 무언가를 입력했음을 확인합니다.
요소 값 변경	사용자가 필드에 값을 입력하거나 선택하고 필드 외부를 클릭하면 다음 단계로 진행됩니다.
아무 키나 누르십시오.	사용자가 아무 키나 누르면 다음 단계로 진행됩니다.

가이드가 있는 둘러보기의 자동 시작 구성

사용자가 페이지에 방문할 때 자동으로 시작되도록 하나 이상의 둘러보기를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: guided_tour_admin 및 embedded_help_admin 또는 admin

주:
가이드가 있는 둘러보기는 로그인한 사용자만 이용할 수 있습니다.

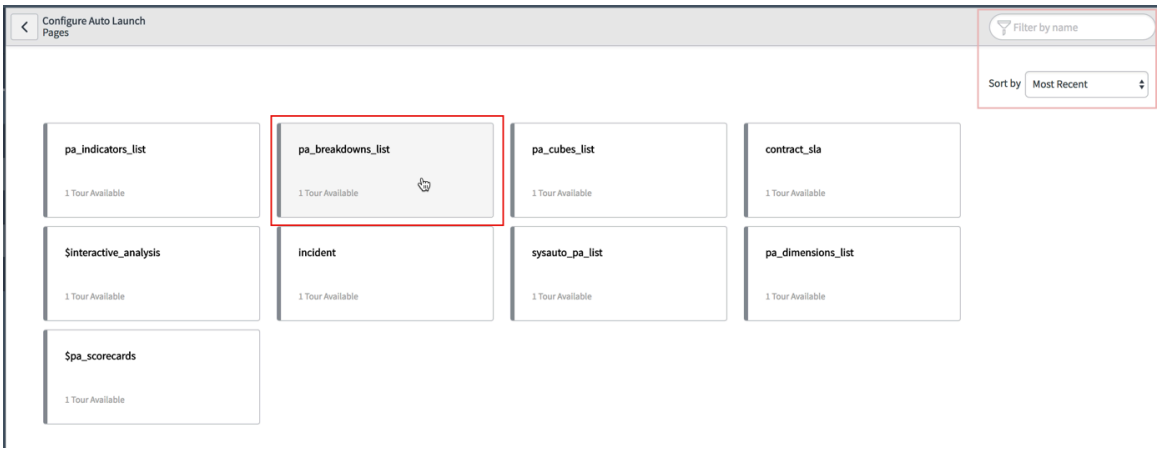
이 태스크 정보

가이드가 있는 둘러보기 시작 페이지에 대해 자동 시작을 구성하도록 선택할 수 있습니다. 사용자가 첫 페이지 방문 시 둘러보기를 수행하도록 하려면 이 옵션을 선택합니다.

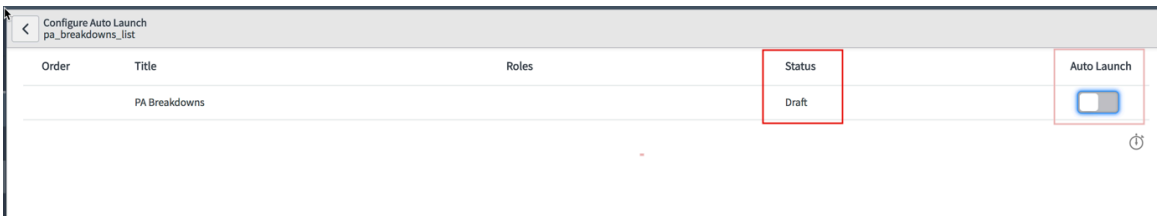
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 가이드 투어 디자이너 〉 자동 시작 구성레이블이 표시됩니다.
   자동 시작 구성 페이지가 나타나고 하나 이상의 둘러보기가 구성된 각 페이지의 타일이 표시됩니다. 페이지 이름의 일부 또는 전체를 기준으로 타일을 필터링하고, 이름 또는 가장 최근에 편집한 둘러보기를 기준으로 타일을 정렬할 수 있습니다.
2. 둘러보기를 자동으로 시작할 페이지를 나타내는 타일을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



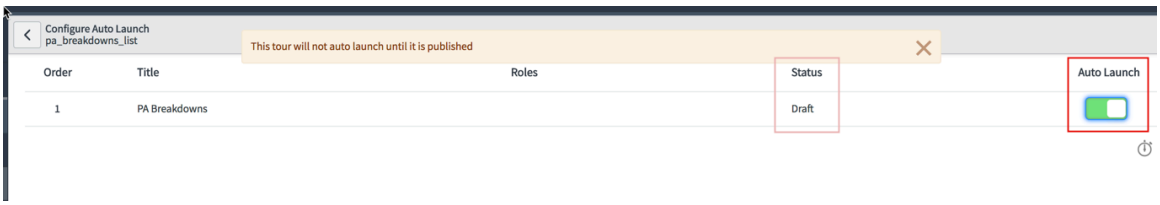
페이지 둘러보기가 자동 실행 구성 화면에 행으로 나타납니다.



둘러보기가 초안 상태이든 게시 상태이든 상관없이 둘러보기에서 자동 시작을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 자동 실행을 활성화하는 경우:

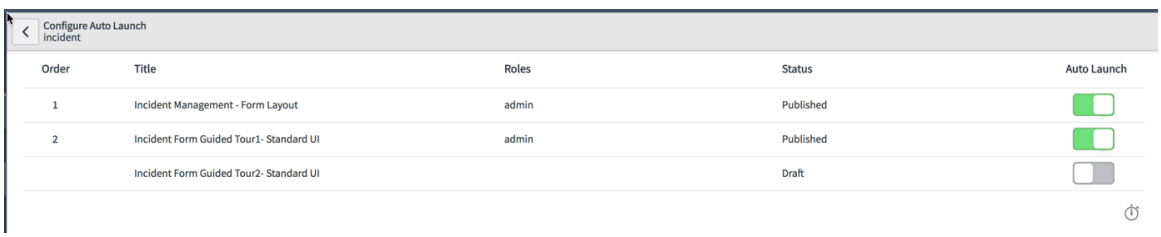
- 사용자가 둘러보기와 연결된 시작 페이지에 접근하면 게시 상태의 둘러보기가 자동으로 시작됩니다.
- 초안 상태의 둘러보기는 자동으로 시작되지 않습니다. 초안 상태의 둘러보기가 자동 시작으로 구성되고 나중에 게시되면 자동 실행이 시작됩니다.

3. **Auto** Launch(자동 실행) 토글을 클릭하면 오른쪽으로 전환됩니다.



토글 색상이 녹색으로 바뀌어 둘러보기에서 자동 실행이 활성화되었음을 나타냅니다. 자동 실행을 비활성화하려면 토글을 왼쪽으로 전환합니다.

4. 한 페이지에서 두 개 이상의 둘러보기에 대한 자동 시작을 구성합니다.
한 페이지에 두 개 이상의 둘러보기가 활성화되어 있는 경우, 둘러보기는 추가 행으로 표시됩니다. 여러 페이지에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 가이드가 있는 둘러보기 설계.

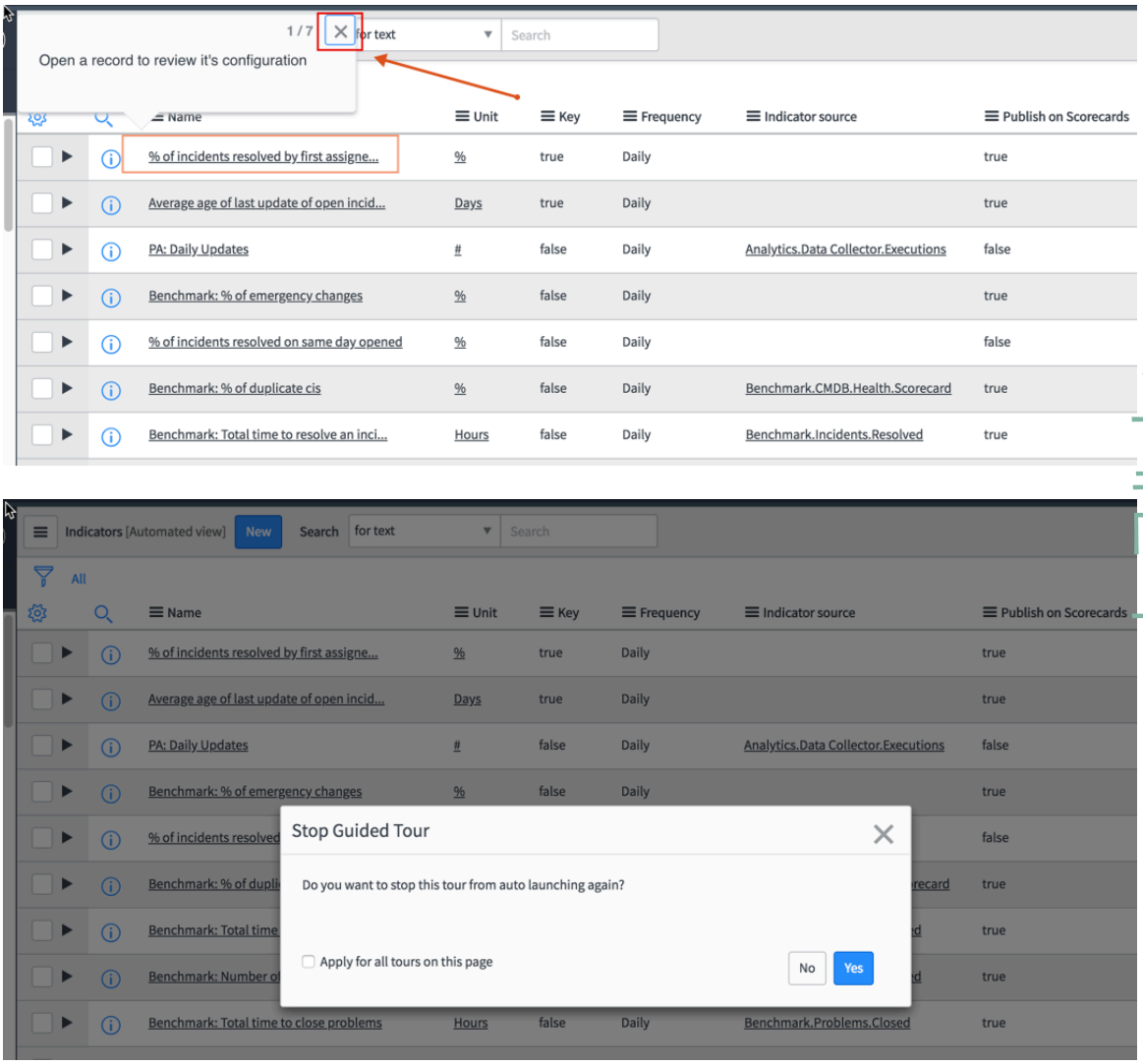


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 자동 시작을 활성화할 추가 둘러보기에 대해 2-3단계를 반복합니다.
둘러보기는 활성화한 순서대로 목록의 맨 위로 이동합니다.

b. 사용자가 페이지를 연속적으로 방문할 때 표시하려는 순서대로 표시되도록 행을 끌어 둘러보기의 순서를 변경합니다.
예를 들어, 첫 번째 둘러보기는 페이지의 개요를 제공하는 반면 두 번째 둘러보기는 특정 작업을 통해 사용자를 안내할 수 있습니다.

사용자가 자동 시작에 대해 가이드가 있는 둘러보기가 활성화되어 있는 페이지에 액세스하면 둘러보기가 즉시 시작됩니다. 둘러보기 단계에서 **X** 아이콘을 클릭하여 둘러보기를 중지하면 다음에 페이지에 액세스할 때 현재 둘러보기와 다른 둘러보기의 자동 실행을 중지할 수 있는 옵션을 제공하는 메시지가 나타납니다.



5. 주:
한 페이지에서 둘러보기를 진행한 후 동일한 페이지를 다시 방문하면 둘러보기가 자동으로 트리거되지 않습니다. 페이지에 대한 자동 실행 둘러보기를 재설정하려면 다음을 수행합니다.

다음으로 이동 모두 〉 가이드 투어레이블이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 재설정하려는 둘러보기를 엽니다.

b. **Related** Links(관련 링크)에서 **Override tour Auto Launch** Preferences(둘러보기 자동 실행 기본 설정 재정의)를 클릭합니다.
기록 목록에는 둘러보기를 이미 사용한 각 사용자가 표시됩니다.

c. 자동 실행 사용 안 함 확인란의 선택을 취소하여 둘러보기를 재설정합니다.

d. 제출을 클릭합니다.

가이드 투어 사용

Guided Tours를 사용하여 ServiceNow 사용자 인터페이스(UI) 내에서 사용자를 교육하고 온보딩합니다.

가이드가 있는 둘러보기 생성

가이드가 있는 둘러보기를 생성하여 사용자에게 인스턴스와 상호작용하는 방법을 안내합니다. 자세한 내용은 가이드가 있는 둘러보기 생성 문서를 참조하십시오.

가이드가 있는 둘러보기 편집

둘러보기에 액세스하는 역할 등 가이드가 있는 둘러보기의 설정을 수정할 수 있습니다. 가이드가 있는 둘러보기 단계를 편집, 추가, 삭제 및 재구성하고 지침 텍스트에 추가 서식을 적용할 수도 있습니다. 자세한 내용은 가이드가 있는 둘러보기 편집 문서를 참조하십시오.

가이드가 있는 둘러보기 설계

사용자를 위한 효과적인 가이드가 있는 둘러보기를 만드는 데 도움이 되는 정보는 을 참조하십시오 가이드가 있는 둘러보기 설계.

가이드가 있는 둘러보기가 있는 뷰 사용

기본 뷰에서 셀프 서비스와 같은 다른 뷰로 변경하는 경우 목록 또는 양식 뷰를 가이드가 있는 둘러보기 단계에 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 가이드가 있는 둘러보기가 있는 뷰 사용 문서를 참조하십시오.

가이드가 있는 둘러보기 생성

가이드가 있는 둘러보기의 개요를 설명한 후 (GTD)를 사용하여 가이드 투어 디자이너 설명선과 트리거를 사용하여 단계를 입력합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: guided_tour_admin 또는 admin

이 태스크 정보
이 작업은 휴가 대리인을 할당하기 위한 가이드가 있는 둘러보기를 생성하는 방법을 보여주는 예제입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 가이드 투어 디자이너 〉 둘러보기 작성레이블이 표시됩니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

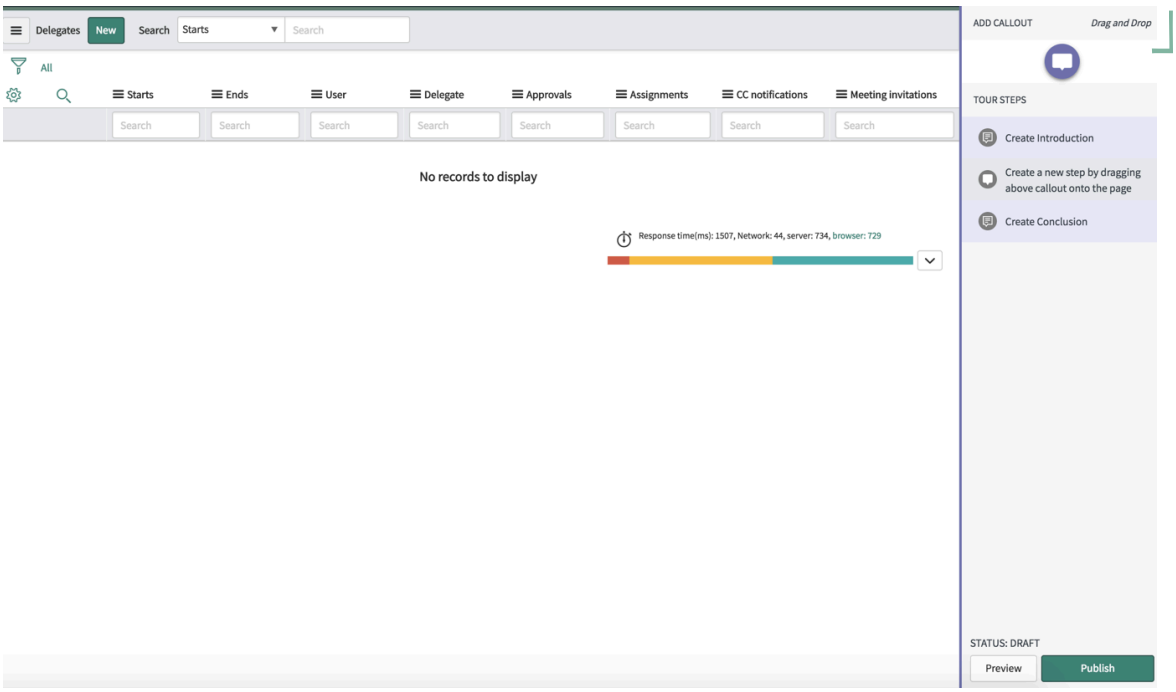
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이름	사용자가 완료하여 수행할 작업을 설명하는 둘러보기 이름을 입력합니다. 예를 들어 이 경우 `## #### #####`.
둘러보기 유형	선택: ○ 목록 또는 양식과 같은 시스템 플랫폼 컨텐츠에서 시작하는 둘러보기를 위한 표준 **UI**입니다. ○ **Service Portal** 페이지에서 시작하는 둘러보기를 위한 Service Portal입니다. 주: **Service Portal**을 선택하면 포털 옵션이 나타나 Service Portal 테이블에서 기록을 선택합니다. ○ 사용자 지정 UI 페이지에서 시작하는 둘러보기를 위한 사용자 지정 **UI**. ○ 작업 공간 페이지에서 시작하는 둘러보기의 작업 공간입니다.
시작 페이지	둘러보기가 시작되는 페이지를 선택합니다. ○ 둘러보기 유형이 표준 UI인 경우 목록과 양식을 표시하는 페이지를 선택할 수 있습니다. ○ 둘러보기 유형이 서비스 포털인 경우, 서비스 포털 페이지를 선택할 수 있습니다. 주: 기본 시스템에서는 SP 헤더 메뉴를 사용하는 페이지에서만 둘러보기를 시작할 수 있습니다. 수동으로 시작된 둘러보기는 사용자 지정 헤더 메뉴가 있는 페이지에 표시되지 않습니다. ○ 둘러보기 유형이 사용자 지정 UI인 경우, 사용자 지정 UI 페이지를 표시하는 페이지를 선택할 수 있습니다. ○ 둘러보기 유형이 작업 공간인 경우, 작업 공간 페이지를 표시하는 페이지를 선택할 수 있습니다. 다음 두 가지 방법으로 페이지를 선택할 수 있습니다. ▪ URL 붙여넣기: 워크스페이스 페이지의 URL을 복사하여 붙여넣을 수 있습니다. URL이 유효한 경험이 아닌 경우 둘러보기 생성 버튼이 활성화되지 않습니다. ▪ 수동 선택: 페이지 이름을 입력하여 드롭다운에서 페이지를 선택할 수 있습니다. 주: 선택한 페이지에 매개변수가 포함되어 있는 경우 매개변수의 값을 언급해야 합니다. 정확한 매개변수 없이 둘러보기를 동일한 페이지에 적용하려면 페이지 매개변수를 동적으로 구성할 수 있습니다. UI 페이지 이름을 입력하여 일치하는 페이지 목록을 표시한 다음 목록에서 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 경우에 따라 사용자 지정 둘러보기를 생성하는 동안 표준 양식과 목록으로 이동하는 것이 예상대로 작동하지 않을 수 있습니다. 이러한 경우 다음 임시 해결책을 선택하여 사용자 지정 UI 둘러보기를 만들 수 있습니다. **a.** 모든 페이지(이상적으로는 홈페이지)에서 표준 UI 유형 둘러보기를 생성합니다. **b.** 시스템 속성 - com.snc.guided_tours.homepages 로 이동하여 이 페이지의 값 필드에 사용자 지정 페이지의 이름을 추가합니다. 여러 값을 쉼표로 구분하여 입력할 수 있습니다. **c.** 둘러보기의 컨텍스트를 양식 뷰에서 사용자 지정 페이지로 업데이트합니다.
역할	○ 모든 역할이 둘러보기에 액세스할 수 있는 경우 모두를 선택합니다. ○ 특정 역할로 둘러보기에 액세스할 수 있는 경우 특정을 선택합니다. 이 가이드가 있는 둘러보기에 액세스할 수 있는 역할을 선택하고 사용 가능한 역할 목록에서 둘러보기 목록을 볼 수 있는 역할로 이동합니다. 주: 둘러보기에 하나 이상의 역할을 추가하면 해당 역할을 가진 사용자로만 대상이 제한됩니다.

3. 생성을 클릭합니다.
가이드가 있는 둘러보기 디자이너가 새 탭이나 창에서 초안 상태로 열립니다. 이 예에서는 새 위임자가 생성될 때 목록에 기록이 표시되지 않습니다.



4. 소개 만들기를 클릭합니다.

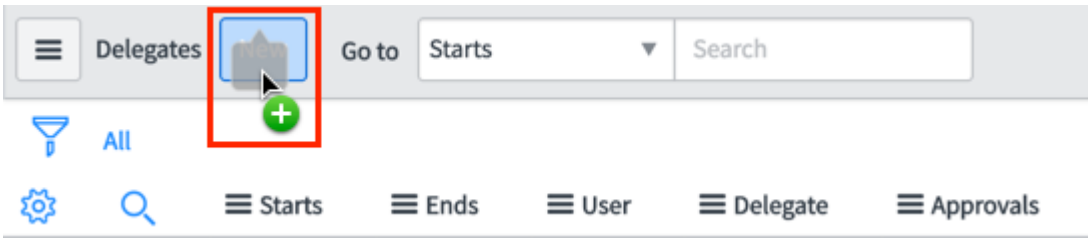
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. Cover your approvals during your vacation과 같이 가이드가 있는 둘러보기의 소개 제목을 입력합니다.

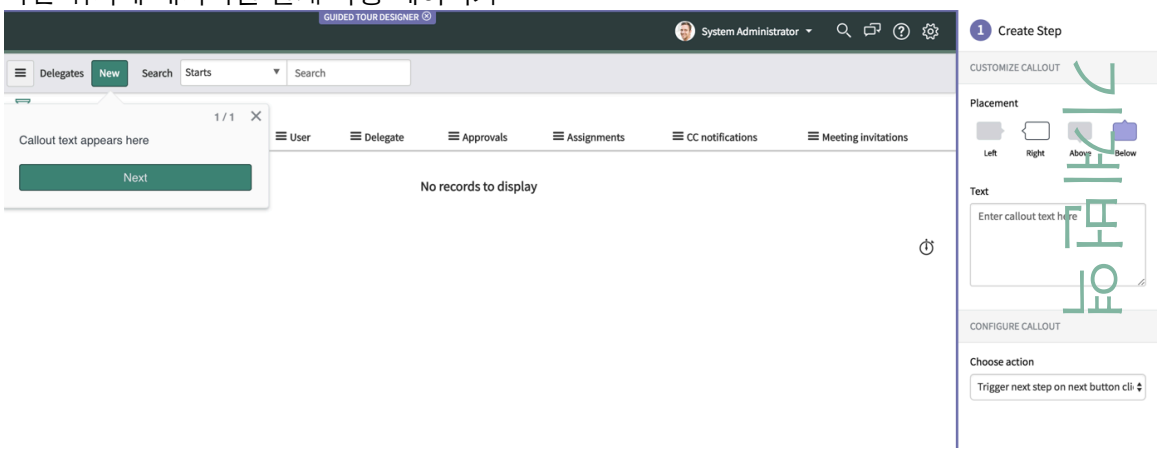
b. 최종 사용자에게 데모의 목표를 소개하는 메시지를 입력합니다(예: # ##### #### ## #### ### ## ####).
둘러보기가 초안 상태에 있는 동안 언제든지 서론, 결론 및 설명선을 편집하고 삭제할 수 있습니다. 결론, 소개 및 설명선에 HTML 마크업을 삽입할 수도 있습니다.

5. 설명선 및 트리거가 있는 둘러보기 단계를 추가하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 화면 오른쪽 위 모서리에서 설명선 셰이프를 끌어 UI 요소 위에 놓습니다.
속성 표시기가 올바르게 배치되면 요소가 강조 표시됩니다. 콜아웃을 놓으면 해당 위치에 고정됩니다.



b. 설명선이 올바른 위치에 배치되면 단계 작성 페이지가

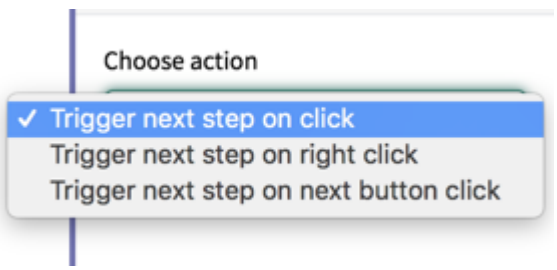


나타납니다.

c. 오른쪽 패널의 텍스트 상자에 지침을 입력합니다.

d. 배치**(Placement)**에서 적절한 옵션을 선택하여 콜아웃 방향을 변경합니다.
선택한 요소에 사용할 수 있는 배치 옵션만 옵션에서 활성화됩니다.

e. 작업 필드 선택에서 트리거를 선택합니다 . 선택한 요소에 사용할 수 있는 트리거만 목록에 나타납니다.

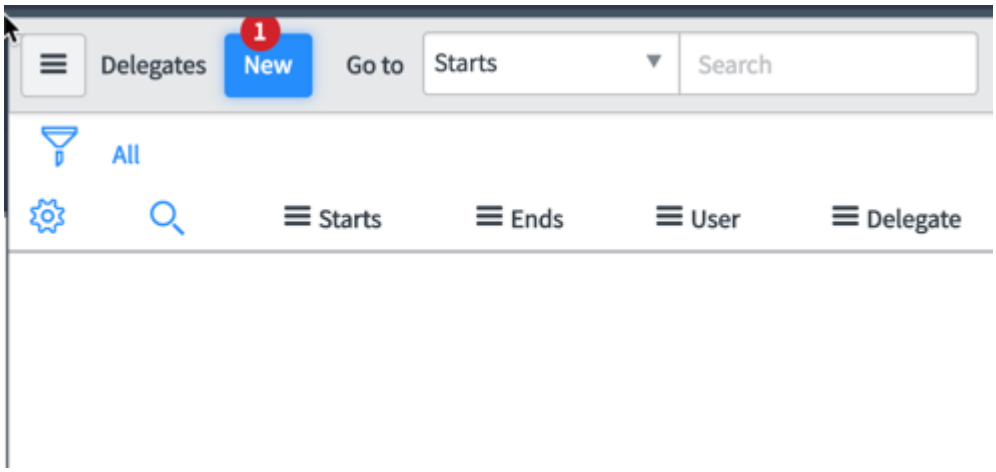


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

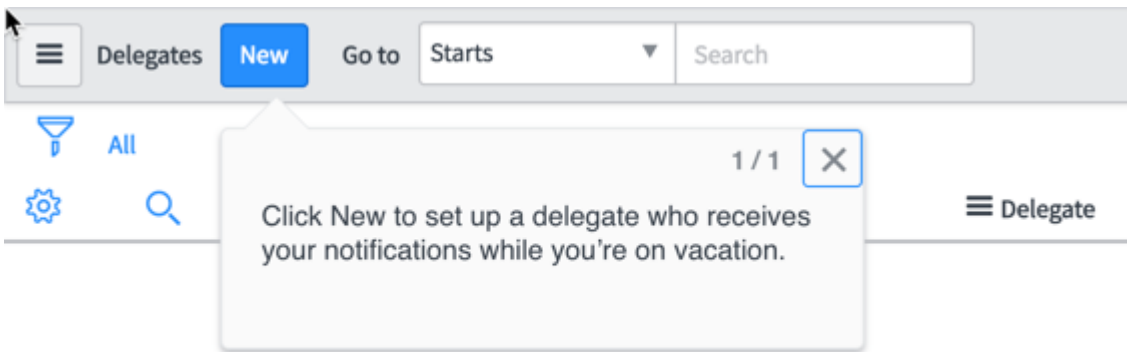
f. 옵션: 굵게 또는 기울임꼴과 같은 텍스트 서식을 적용하려면 서식을 지정할 텍스트 주위에 html 태그를 추가합니다.
예를 들어 Click New(## ###)# #### #### #####.... 이미지 태그를 포함하여 다른 HTML 태그를 추가할 수 있습니다.

g. 옵션: 사용자가 해당 단계에서 둘러보기가 실패할 경우 단계를 건너뛰고 다음 단계로 이동할 수 있는 경우 건너뛸 수 있음 옆의 확인란을 선택합니다.

h. 저장을 클릭합니다.
첫 번째 단계 레이블이 나타납니다.



최종 사용자가 레이블을 클릭하면 첫 번째 단계 지침이 메시지로 렌더링되는 것을 볼 수 있습니다.

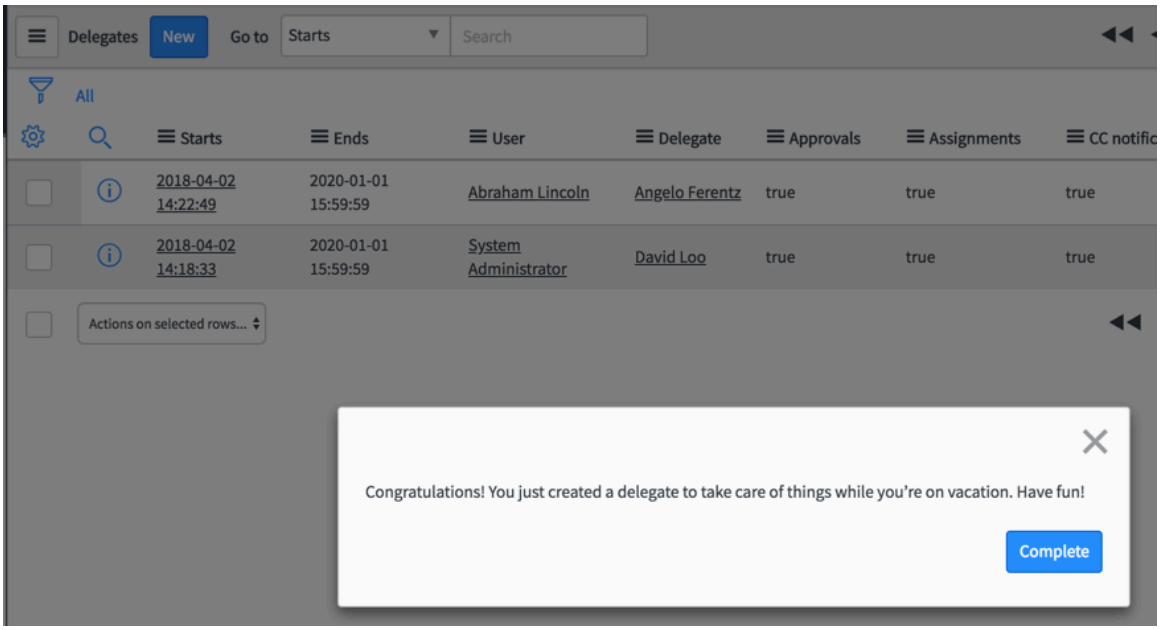


6. 둘러보기를 완료할 때까지 단계를 계속 추가합니다.
각 단계를 저장하면 둘러보기가 저장됩니다.

7. 결론 만들기를 클릭합니다.
최종 사용자에게 보내는 메시지를 입력하여 데모를 마무리하고 달성한 성과를 요약합니다. 예를 들어 Congratulations!를 입력합니다 . ## ## ## ### #### ######. ### ## ####!.

8. 저장을 클릭합니다.
마지막 둘러보기 단계 다음에 결론 메시지가 나타나 둘러보기의 최종 결과를 보여줍니다. 사용자가 완료를 클릭하면 둘러보기가 종료됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



9. 언제든지 미리 보기를 클릭하여 단계를 테스트하고 만족할 때까지 둘러보기를 최종적으로 수정합니다.
   제대로 작동하지 않거나 수정이 필요한 단계를 확인합니다. 설명된 대로 둘러보기 또는 단계를 편집합니다 가이드가 있는 둘러보기 편집.
10. 검토를 위해 초안 또는 게시된 둘러보기를 내부 동료와 공유하려면 다음을 수행합니다.
    a. URL 복사 아이콘을 클릭합니다 을 클릭하여 둘러보기 URL을 복사합니다.
    b. 검토자에게 URL을 보냅니다.
11. 게시 를 클릭하여 가이드가 있는 둘러보기를 최종 사용자에게 표시합니다.
    가이드가 있는 둘러보기를 생성할 때 각 가이드가 있는 둘러보기에는 고유한 둘러보기 ID가 할당됩니다. property *(com.snc.guided_tours.sort)* 를 true로 설정한 경우 둘러보기가 알파벳 순으로 표시됩니다. 가이드가 있는 둘러보기의 시작 페이지에 접근한 사용자는 다음에서 둘러보기에 접근할 수 있습니다.
    - 둘러보기 유형이 표준 UI인 경우 GTD 창에서 둘러보기를 클릭할 수 있습니다.
    - 둘러보기 유형이 Service Portal인 경우 페이지 배너에서 둘러보기를 클릭할 수 있습니다.

가이드가 있는 둘러보기 편집

둘러보기에 액세스하는 역할 등 가이드가 있는 둘러보기의 설정을 수정할 수 있습니다. 가이드가 있는 둘러보기 단계를 편집, 추가, 삭제 및 재구성하고 지침 텍스트에 추가 서식을 적용할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: guided_tour_admin 또는 admin

이 태스크 정보
가이드가 있는 둘러보기 디자이너(GTD)를 사용하여 가이드가 있는 둘러보기 단계를 추가, 삭제 및 재구성합니다. 가이드가 있는 둘러보기 양식은 GTD에서 쉽게 수행할 수 없는 작업을 수행할 때만 사용하십시오. 데모를 위해 가이드가 있는 둘러보기 기록을 열 때 나타나는 폼을 편집하는 것부터 시작하고, GTD 자체에서 편집할 수 있는 내용을 계속합니다. 양식에 있는 디자이너로 편집 버튼에서 GTD를 호출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 가이드 투어 디자이너 〉 가이드 투어을 클릭하고 편집할 둘러보기를 엽니다.
2. 가이드가 있는 둘러보기 양식에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 이름을 편집합니다.
   - 컨텍스트 필드에 다른 페이지 이름을 입력합니다. 예를 들어 양식 페이지가 나열되고 사용자가 목록 뷰에서 시작하여 새 기록을 입력하도록 하려는 경우입니다.
   - 다른 둘러보기 유형을 선택합니다. 둘러보기 유형이 표준 **UI**인 경우 유형 필드를 변경할 수 없습니다. 둘러보기 유형이 서비스 포털인 경우 **SP** 포털 및 **SP** 페이지 값을 모두 변경할 수 있습니다.
   - 설명을 입력하거나 편집합니다.
   - 서비스 포털 페이지 자체가 아닌 페이지 내의 특정 위젯, 기록 또는 뷰에서 둘러보기를 시작합니다. 추가 **URL** 매개변수 필드에 항목을 가리키는 URL 매개변수를 입력할 수 있습니다. 예를 들어, 위젯의 sys-id가 포함된 URL의 섹션을 입력하거나 특정 기록이나 뷰에 대한 매개변수를 입력합니다(#: sys_id=abc123&view=myView).
   - 가이드가 있는 둘러보기를 비활성화하려면 활성 확인란의 선택을 취소합니다. 이 경우 가이드가 읽기 전용 상태로 설정되어 편집할 수 없고, 최종 사용자에게는 보이지 않게 됩니다. 둘러보기를 나중에 사용하되 최종 사용자가 사용할 수 없게 하려면 추가 수정을 위해 둘러보기를 초안 상태로 다시 설정하는 것이 좋습니다. 둘러보기를 다시 활성화하려면 확인란을 선택합니다.
3. 둘러보기 단계를 테스트하고 구체화하는 동안 둘러보기의 시작 페이지를 보려면 양식 머리글에서 디자이너를 사용하여 편집 을 클릭하십시오.
   시작 페이지는 새 탭 또는 창의 GTD에서 열립니다.
4. 양식 뷰를 종료한 후 GTD에서 다음 단계를 수행할 수 있습니다.

가이드가 있는 둘러보기 설계

다음 팁을 활용하면 사용자를 위한 효과적인 가이드가 있는 둘러보기를 생성할 수 있습니다.

가이드 투어 계획

가이드가 있는 둘러보기의 세부 정보를 설명하기 전에 다음 질문에 답하십시오.

- 투어의 목적은 무엇입니까? 사용자가 기능을 더 잘 이해할 수 있도록 자세한 사용자 인터페이스 설명을 제공하는 설명선을 사용하시겠습니까? 아니면 사용자가 새 인시던트를 생성하는 방법과 같은 작업을 수행하는 방법을 배우기를 원하십니까? 전체 목표를 개별 단계로 적절하게 나눌 수 있도록 둘러보기 계획을 시작하기 전에 이러한 질문을 고려하고 몇 가지 조사를 수행하는 것이 중요합니다.
- 투어는 어디에서 이용할 수 있습니까? 사용자에게 항목 서비스 카탈로그 주문 또는 인시던트 생성 등 매일 수행할 수 있는 작업을 완료하도록 안내하려면 프로덕션 인스턴스에서 둘러보기를 사용할 수 있도록 하는 것이 좋습니다. 시스템에서 실제 기록을 생성하지 않고 사용자가 이러한 작업을 탐색할 수 있도록 교육하려는 경우에는 대신 교육 목적으로 비프로덕션 인스턴스에서 둘러보기를 사용할 수 있도록 하는 것이 좋습니다. 두 시나리오 모두 유효합니다.
- 투어 이름은 무엇으로 정해야 할까요? 둘러보기를 생성할 때 둘러보기 이름을 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 사용자가 둘러보기의 목적을 이해할 수 있도록 이름은 고유하고 직관적이어야 합니다. 예를 들어, "새 인시던트 생성" 또는 "인시던트 목록 검토"를 가능한 둘러보기 이름으로 사용합니다.
- 사용자가 페이지 또는 작업에 대해 이미 알고 있는 것과 관련하여 어떤 가정을 하고 있습니까? 둘러보기를 수행할 수 있는 모든 사용자의 이해도가 동일합니까? 이 정보를 사용하여 둘러보기를 수행하는 모든 사용자가 컨텐츠를 이해할 수 있도록 둘러보기 시작 시 제공할 설명의 양을 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 둘러보기의 목적이 작업을 수행하는 것이라면 둘러보기를 수행하는 각 사용자가 다른 기록을 생성하도록 지침을 개인화하려면 어떻게 해야 합니까? 예를 들어, 둘러보기에서 사용자에게 Facilities라는 그룹을 만드는 과정을 안내하는 경우, 설명선에서 그룹 이름 필드에 고유한 값을 할당하도록 지시하여 후속 사용자에게 중복된 이름 오류가 발생하지 않도록 할 수 있습니다.

투어를 계획할 때 다음과 같은 추가 질문에 답할 수도 있습니다.

- 둘러보기는 어느 페이지에서 시작해야 하나요?
- 목표를 달성하는 데 중요한 단계는 무엇입니까?
- 사용자는 한 단계에서 다음 단계로 어떻게 이동해야 합니까?

가이드가 있는 투어 계획

홈페이지를 탐색 서비스 포털 하는 것이 목적인 가이드가 있는 둘러보기에 대한 다음 샘플 계획을 검토합니다.

가이드가 있는 둘러보기를 생성할 때 제공해야 하는 핵심 정보와 필드 값을 기록해 둡니다.

- 투어 이름: 서비스 포털 개요
- 목표: 사용자는 홈페이지의 주요 요소를 탐색하는 방법을 잘 이해하고 있어야 합니다.서비스 포털
- 포털 이름: 서비스 포털
- 시작 페이지: 서비스 포털: ID 인덱스
- 역할: 모두

가이드가 있는 둘러보기 계획 샘플: 서비스 포털 홈페이지 개요

단계	호출	트리거
소개	• 제목: 서비스 포털 개요 • 텍스트: 새 서비스 포털 홈페이지의 가이드가 있는 둘러보기에 오신 것을 환영합니다.	다음 버튼
1	• 이 요소를 가리킴: 무엇을 도와드릴까요? • 게재위치: 아래 • 텍스트: 무엇을 도와드릴까요? 검색창부터 시작합니다. 원하는 항목을 찾을 수 없으면 여기에 입력하거나, 검색 아이콘을 클릭하거나, 키보드에서 Enter 키를 누릅니다. 지금은 먼저 다른 영역을 살펴 보겠습니다.	다음 버튼
2	• 이 요소를 가리킵니다. 주문하기 • 게재위치: 상의 • 텍스트: 새 휴대전화와 같은 항목을 주문하려면 주문을 선택합니다.	다음 버튼
3	• 이 요소를 가리킴: 지식베이스 • 게재위치: 상의 • 텍스트: 지식베이스를 검색하려면 지식베이스를 선택하십시오.	다음 버튼

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가이드가 있는 둘러보기 계획 샘플: 서비스 포털 홈페이지 개요

단계	호출	트리거
4	• 이 요소를 가리킴: 도움말 보기 • 게재위치: 상의 • 텍스트: 문제에 대한 도움말을 보려면 도움말 보기를 선택합니다.	다음 버튼
5	• 이 요소를 가리킴: 커뮤니티 • 게재위치: 상의 • 텍스트: 동료에게 질문하려면 커뮤니티를 선택합니다.	다음 버튼
6	• 이 요소를 가리킴: 제목 표시줄의 Knowledge • 배치: 왼쪽 • 텍스트: 기술 자료를 확인하고, 무언가를 주문하고, 기록한 요청을 보고, 여기 제목 표시줄에서 다른 옵션을 확인할 수도 있습니다.	다음 버튼
7	• 이 요소를 가리킴: 사용자 이름 • 배치: 왼쪽 • 텍스트: 프로필을 보거나 이름을 클릭하여 로그아웃합니다.	다음 버튼
8	• 이 요소를 가리킴: 왼쪽 상단 로고 • 게재위치: 아래 • 텍스트: 회사 로고를 클릭하여 홈페이지로 서비스 포털 돌아갑니다.	다음 버튼
결론	텍스트: 축하합니다! 이제 홈페이지에 대한 일반적인 이해가 서비스 포털 있었습니다.	완료를 클릭하여 둘러보기를 종료합니다.

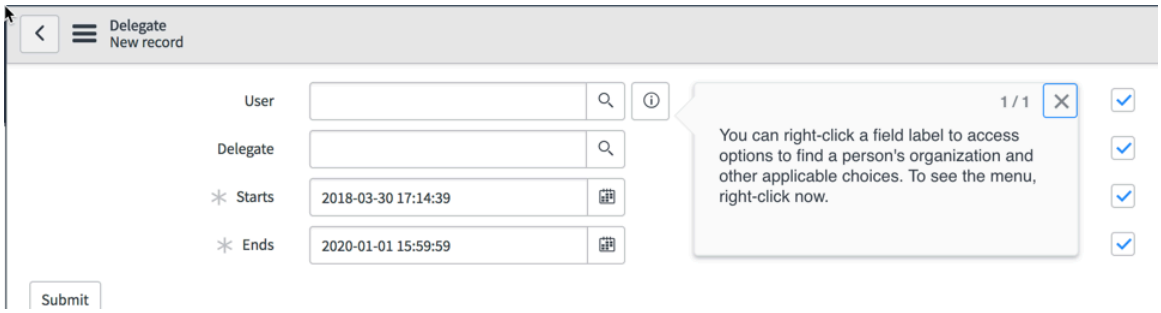
트리거 선택

둘러보기의 목적이 사용자에게 페이지의 기능을 소개하여 사용자 지정 대시보드와 같은 제품에 익숙해질 수 있도록 하는 것이라면 다음 단추를 트리거로 사용합니다. 레코드 만들기와 같은 작업을 수행하는 것이 목적인 경우 다음 사항을 고려하십시오.

- 필드를 참조 필드나 날짜 필드와 같은 조회 요소로 채우려면 조회 창을 여는 트리거를 사용하지 마십시오. 조회 창이 열리면 둘러보기가 종료됩니다. 다음 트리거 중 하나를 사용합니다.
  - 다음 단추: 사용자가 값을 입력하거나 조회하여 선택한 후 다음을 클릭합니다.
  - 요소 값 변경 트리거: 사용자가 값을 선택하고 필드 외부를 클릭하면 트리거가 다음 단계로 이동합니다.
- 일부 UI 요소의 경우 요소 트리거를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭할 수 있습니다. 일반적으로 마우스 오른쪽 버튼 클릭 동작은 메뉴를 여는 데 사용되지만 마우스 오른쪽 버튼 클릭 메뉴 옵션에는 콜아웃을 배치할 수 없습니다. 오른쪽 클릭 메뉴 옵션을 설명하려는 설명이 포함된 가이드가 있는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

둘러보기에서 이 트리거를 사용할 수 있습니다. 설명선 텍스트에 설명 정보를 입력하고 사용자에게 요소를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 메뉴를 보도록 지시합니다. 다음은 이러한 유형의 설명선의 예입니다.



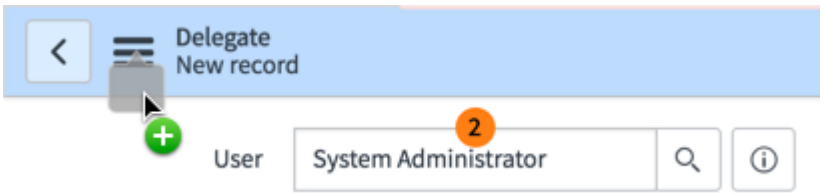
사용자가 요소(이 경우 필드 레이블)를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하면 이 명령이 사라지고 다음 명령이 나타납니다.

- **Element** 트리거 위에 마우스를 올리는 것은 **Element** 트리거를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하는 것과 비슷합니다. 사용자가 요소를 가리키면 설명선이 사라집니다. 예를 들어 필드 레이블을 가리킬 때 힌트가 나타나는 것을 보여 주면 힌트 텍스트가 나타나기 전에 설명선 단계가 사라집니다. 이러한 유형의 트리거는 가이드가 있는 둘러보기 플로우에 방해가 되는 것처럼 보일 수 있습니다.

설명선 사용

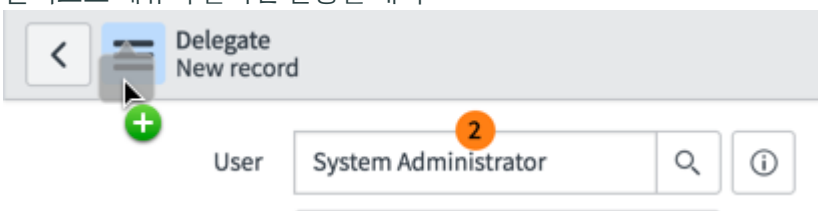
요소와 상호 작용하려면 요소 위에 콜아웃을 배치해야 합니다. 요소가 대상으로 선택되면 파란색으로 강조 표시됩니다. 다음 예제에서는 설명선이 상황에 맞는 메뉴 아이콘을 가리키는 것처럼 보이지만 헤더 표시줄이 파란색으로 강조 표시됩니다.

컨텍스트 메뉴의 잘못된 설명선 배치



이 예제에서는 상황에 맞는 메뉴에 대한 설명선의 올바른 배치를 보여 줍니다. 컨텍스트 메뉴 아이콘이 파란색으로 강조 표시됩니다.

컨텍스트 메뉴의 올바른 설명선 배치



다음 팁도 도움이 될 수 있습니다.

- 탭이 포함된 양식에 설명선을 배치할 때는 사용자가 탭을 볼 수 있도록 열려 있지 않을 수 있다는 점을 고려해야 합니다. 둘러보기의 나머지 부분을 진행하기 전에 먼저 탭을 열도록 사용자에게 지시하는 새 설명선을 생성합니다.
- 동적 컨텐츠와 연결된 필드의 설명선을 최소화합니다. 사용자가 연결된 둘러보기 요소를 찾을 수 없는 경우 지연된 페이지 새로 고침으로 둘러보기가 중간에 종료될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 팝업 창을 통해 사용자를 안내할 때 팝업 아이콘 위 또는 근처에 있는 원래 페이지에 설명선을 추가합니다. 설명선 지침에서는 팝업 창에 설명선을 추가할 수 없으므로 팝업 창에 사용되는 단계를 사용자에게 안내합니다.
- 콜아웃의 색상은 표준 플랫폼 UI에서 정적이지만 에서 콜아웃을 서비스 포털사용자 지정할 수 있습니다. 이 기능을 사용하여 설명선과 페이지 간에 일관된 모양과 느낌을 유지해 보세요 서비스 포털 . 페이지에서 생성하는서비스 포털 가이드가 있는 둘러보기에 대한 자세한 내용은 가이드가 있는 둘러보기 요청을 참조하십시오.

투어 자동 시작

사용자가 첫 페이지 방문 시 둘러보기를 수행하도록 하려면 둘러보기를 자동으로 시작합니다.

하나의 시작 페이지에서 여러 투어를 자동으로 시작하도록 선택할 수 있습니다. 이 경우 사용자가 두 번째 페이지 방문 시 두 번째 둘러보기를 시작하고, 세 번째 페이지 방문 시 세 번째 둘러보기를 시작하도록 각 둘러보기에 자동 실행 순서를 연속적으로 적용할 수 있습니다. 사용자를 소개 둘러보기로 시작하고 후속 둘러보기로 복잡성 수준을 높이거나 다른 중점 영역을 추가하려는 경우 이 옵션을 사용합니다.

둘러보기 테스트

가이드가 있는 둘러보기가 의도한 목표를 충족하는지 확인하기 위해 다음과 같은 방법으로 테스트할 수 있습니다.

- 역할을 가장하여 의도한 사용자의 눈으로 둘러보기를 확인합니다. 둘러보기의 대상 역할을 보유한 사용자를 가장하거나 둘러보기가 여러 역할을 대상으로 하는 경우에는 여러 사용자를 가장하여 사용자와 마찬가지로 둘러보기를 경험할 수 있습니다.
- 동료에게 둘러보기 URL 링크를 보내 둘러보기를 검토하고 피드백을 제공합니다. 피드백이 가치가 있는 경우 그에 따라 둘러보기를 수정합니다. 둘러보기 피드백에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 가이드가 있는 둘러보기 생성.
- 둘러보기가 게시된 후에는 Guided Tours 개요 페이지에서 나타나는 오류로 인한 둘러보기 실패를 검토합니다. 이러한 오류를 검토하여 어떤 사용자가 둘러보기 관련 문제를 경험했는지, 어떤 단계에서 둘러보기가 실패했는지, 오류 메시지는 무엇이었는지에 대한 인사이트를 제공합니다. 그런 다음 이 정보를 사용하여 문제를 해결할 수 있습니다.

가이드가 있는 둘러보기가 있는 뷰 사용

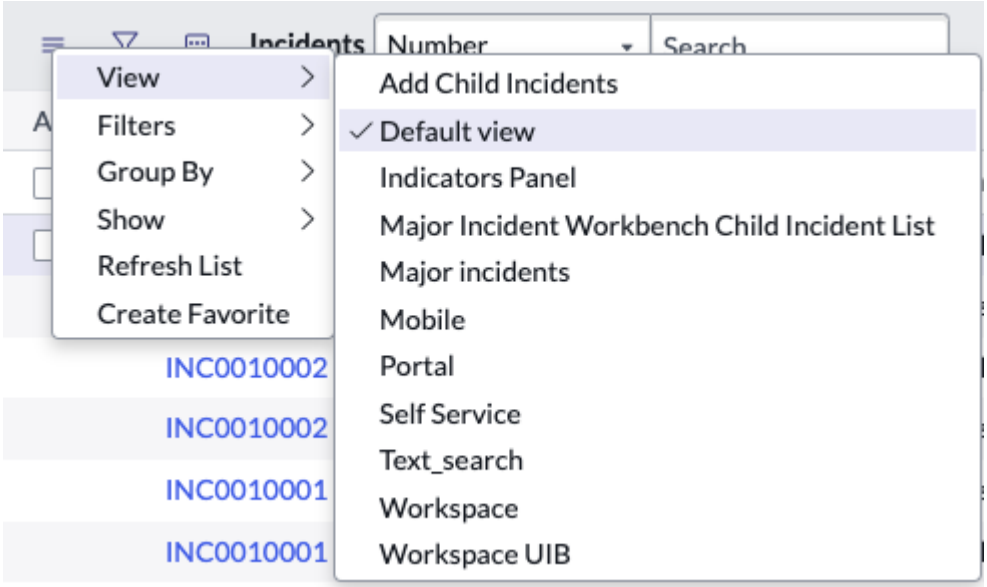
기본 뷰 뷰에서 다른 뷰(예: 셀프 서비스)로 변경하는 경우 목록 또는 양식 뷰를 가이드가 있는 둘러보기 단계에 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: guided_tour_admin 또는 admin

이 태스크 정보
둘러보기 단계에 뷰를 할당하려면 뷰 이름을 알아야 합니다. 상황에 맞는 메뉴 보기 옵션에 표시되는 이름은 보기의 제목입니다. 뷰 이름을 둘러보기 단계에 할당하기 전에 조회합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텍스트 메뉴 뷰 옵션



주:
가이드가 있는 둘러보기의 한 둘러보기 단계에만 뷰를 추가할 수 있으며, 이는 단계가 기본 뷰에서 시작되는 경우에만 가능합니다. 둘러보기가 재생되고 단계가 실행되면 UI 페이지가 새 뷰로 새로 고쳐집니다.

프로시저

1. 뷰 이름을 찾으려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 뷰레이블이 표시됩니다.
   처음 두 열은 이름과제목입니다.
   b. 제목으로 뷰를 찾고 이름 열의 값을 확인합니다.
2. 다음으로 이동 포함된 도움말 〉 가이드 투어레이블이 표시됩니다.
3. 뷰와 함께 수정할 둘러보기를 엽니다.
4. 가이드가 있는 둘러보기 단계 관련 목록에서 둘러보기 단계를 열어 뷰를 추가합니다.
5. 둘러보기 단계 양식 섹션의 뷰 필드에 뷰 이름을 입력합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.
7. 뷰를 사용하여 둘러보기를 테스트하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 가이드가 있는 둘러보기 양식에서 디자이너와 함께 편집을 클릭합니다.
   b. Guided Tour 디자이너 탭 또는 창에서 단계 목록 아래에 있는 재생 을 클릭합니다.
   c. 수정한 단계가 올바른 뷰를 표시하는지 확인합니다.

Guided Tour Designer 접근성

Guided Tour Designer에는 사용자가 화면 판독기와 키보드 탐색을 사용하여 둘러보기를 설계할 수 있도록 접근성 기능이 있습니다.

대부분의 경우 접근성 기능은 Guided Tour 디자이너와 동일합니다. 접근성은 플랫폼 접근성과 동일합니다. 접근성 기능을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

접근성이 활성화된 **Guided Tour** 디자이너 사용

Guided Tour Designer는 플랫폼의 접근성 기능을 확장했습니다 ServiceNow .

시작하기 전에
필요한 역할: guided_tour_admin 또는 admin

프로시저

1. 접근성 기능이 활성화되지 않은 경우 다음으로 이동합니다. 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정 기본 설정을 `glide.ui.accessibility`활성화합니다.
2. 다음으로 이동 애플리케이션 〉 모듈레이블이 표시됩니다.
3. 다음으로 이동 모두 〉 가이드 투어 디자이너 〉 둘러보기 작성레이블이 표시됩니다.
4. Tab 키를 눌러 둘러보기 이름 필드로 이동하고 가이드가 있는 둘러보기의 고유한 이름을 입력합니다.
5. Tab 키를 눌러 애플리케이션 페이지 이름 필드로 이동합니다.
6. 이름의 일부를 입력하면 페이지 목록이 열리고 스크롤하여 선택할 수 있습니다.
7. 이 둘러보기의 역할을 눌러 슬러시버킷으로 이동하고 건너뛰기 링크를 사용하여 역할을 선택합니다.
8. 생성을 클릭합니다.
   가이드가 있는 둘러보기 디자이너에서 선택한 애플리케이션 페이지가 열립니다.
9. 단계를 추가할 필드를 향해 Tab 키를 누릅니다.
10. Tab 키를 다시 누른 후 Enter 키를 눌러 가이드가 있는 둘러보기 단계의 편집 창을 엽니다.
    편집 창에는 다음과 같은 기능이 있습니다.
    - 콜아웃을 배치하기 위한 아이콘입니다. Enter 키를 눌러 목록을 열고 콜아웃의 배치를 선택합니다. 실행 가능한 콜아웃 위치만 사용할 수 있습니다.
    - 가이드가 있는 둘러보기 단계의 수와 생성된 단계 수입니다. 첫 번째 단계를 만들 때는 1/1단계입니다.
    - 사용자에게 이 단계에서 수행할 작업을 지시하는 텍스트 상자입니다.
    - 트리거를 선택할 선택 목록입니다. . 선택한 요소에 사용할 수 있는 트리거만 목록에 나타납니다.
    - 취소 및 저장 버튼.
11. 둘러보기를 완료할 때까지 단계를 계속 추가합니다.
    각 단계를 저장하면 둘러보기가 저장됩니다.

다음에 수행할 작업
오른쪽 패널을 탭하여 둘러보기 이름을 편집하고, 둘러보기의 URL을 복사하고, 둘러보기 단계를 다시 정렬합니다.

Domain Separation 및 Guided Tours

ServiceNow 플랫폼에서는 서비스 제공자(SP)가 도메인 분리를 사용하여 고객에게 더 빠른 온보딩을 제공하고, 규정 준수를 충족시키고, 데이터를 보호할 수 있습니다. 클라이언트 데이터, 프로세스 및 보고서를 도메인이라는 논리적 그룹으로 분리할 수 있습니다. SP는 누가 어떤 컨텐츠를 보고 액세스하는지 제어합니다. 인스턴스의 특정 도메인에 적용되는 가이드가 있는 둘러보기는 물론 전역 사용자가 사용할 수 있는 둘러보기를 생성하고 수정할 수 있습니다.

도메인 분리된 가이드 투어 생성

가이드가 있는 둘러보기를 생성한 후에는 가이드가 적용되는 도메인을 지정할 수 있습니다. 특정 도메인에 맞게 수정할 수 있도록 둘러보기를 복사할 수도 있습니다.

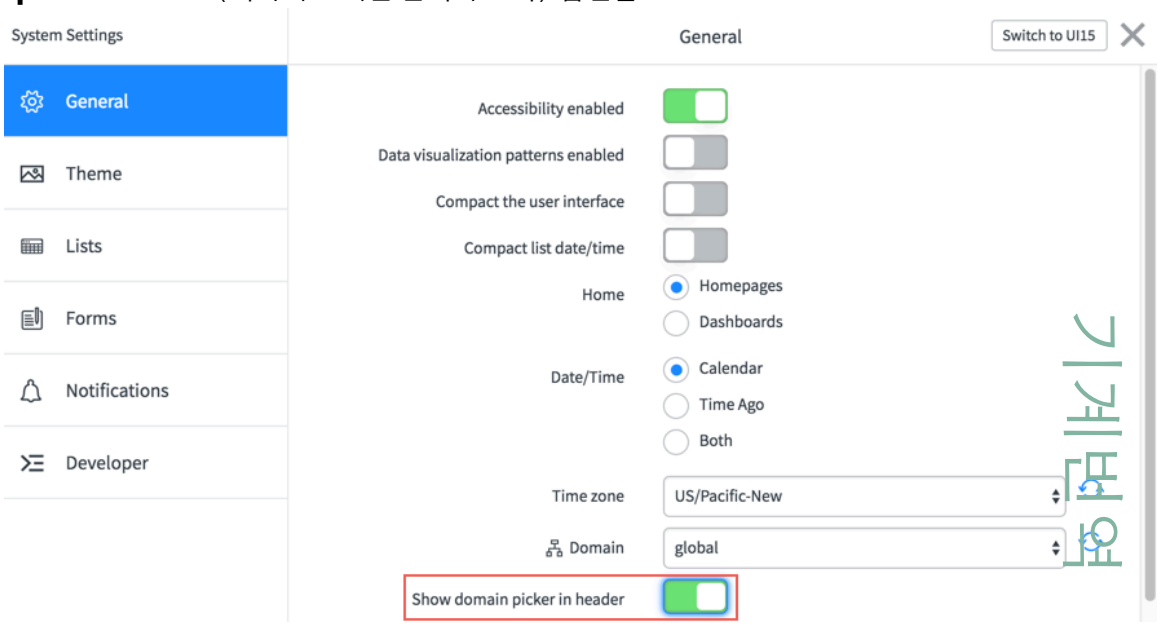
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: guided_tour_admin 또는 admin 가이드가 있는 둘러보기에서 도메인 분리를 사용하려면 도메인 분리를 요청 해야 합니다.

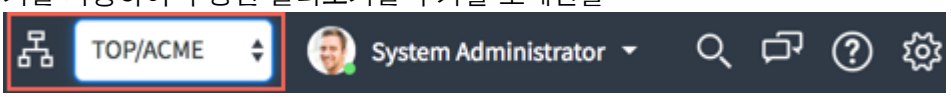
주:
Guided Tour Designer는 가 필요합니다 코어 UI. 자세한 내용은 코어 UI 활성화를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 포함된 도움말 〉 가이드 투어 디자이너 〉 가이드 투어레이블이 표시됩니다.
2. 기어 아이콘을 클릭하여 목록 열을 개인화하고 도메인 및 무효화 열을 추가합니다.
   도메인 열은 투어가 속한 도메인(전역 또는 투어에 지정된 도메인)을 나타냅니다.
3. 사용자 이름 옆에 있는 톱니바퀴 아이콘을 클릭하여 시스템 설정을 엽니다.
4. **Show domain picker in** header(헤더에 도메인 선택기 표시) 옵션을



   활성화합니다.
   이 옵션은 스위치가 녹색으로 나타나고 오른쪽으로 전환될 때 활성화됩니다.
5. 도메인 선택기를 사용하여 수정된 둘러보기를 추가할 도메인을



   선택합니다.
6. 가이드가 있는 둘러보기를 선택합니다.
   여기에서 둘러보기를 편집할 수 있습니다.
7. 업데이트를 클릭하여 둘러보기의 도메인별 버전을 생성합니다.

결과
지정된 도메인에서 저장된 둘러보기 버전은 해당 도메인에 있는 사용자의 원본을 무효화합니다. 이 둘러보기를 해당 도메인에 맞게 편집할 수 있습니다. 자세한 내용은 가이드가 있는 둘러보기 편집 문서를 참조하십시오.

경험 개인화

작업 추적, 프로젝트 타임라인 및 홈페이지 사용자 지정을 위한 다양한 시각적 옵션을 사용하여 작업합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시각적 작업 보드	Timeline Visualization
이 그래픽 대화형 UI를 사용하여 양식과 목록을 탐색합니다.	프로젝트를 모니터링하고 시간 기반 또는 작업 기반 운영 뷰와 상호 작용합니다.

시각적 작업 보드

목록, 양식 및 기타 작업 기록의 관리를 간소화합니다. 시각적 작업 보드 자유 형식 또는 데이터 기반 보드가 있는 직관적인 그래픽 인터페이스를 제공합니다. 빠른 참조 카드 형식으로 기록을 표시하고 상태 또는 진행률을 범주화하는 레인을 표시합니다. 카드 가시성 및 작업 보드 관리를 위한 접근 제어 규칙을 사용하여 특정 팀 구성원에게 기록을 보고 변경하도록 위임합니다.

Timeline Visualization

을 사용하여 Timeline Visualization시간 경과에 따른 조직의 활동을 추적합니다. 대화형 월 기반 2차원(2D) 및 작업 카드 기반 3차원(3D) 보기는 비즈니스의 운영 및 전략에 대한 포괄적인 평가를 제공합니다. 시각적 기록을 개인화하고, 프로젝트 포트폴리오를 관리하고, 현재 및 향후 프로젝트를 평가합니다.

시각적 작업 보드

VTB(시각적 작업 보드)는 목록과 양식의 탐색 기능을 대화형 그래픽 환경으로 바꾸어 줍니다.

개요

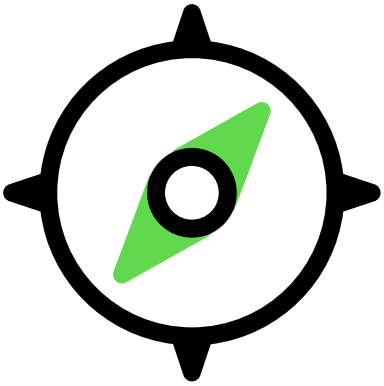
개요 비디오: 시각적 작업 보드

주:
코어 UI 또는 Next Experience Visual Task Boards를 사용하는 데 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색



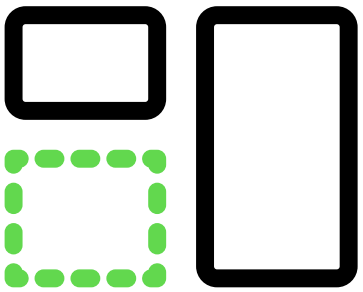
Visual Task Boards의 개념과 특징에 대해 알아봅니다.

활성화



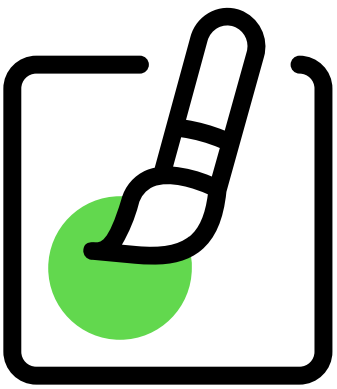
Visual Task Boards를 활성화합니다.

작성



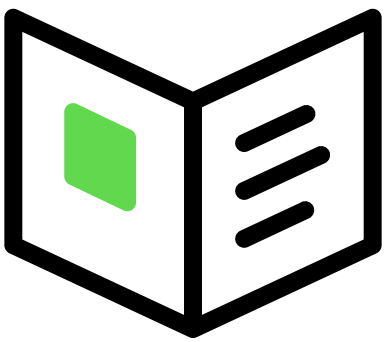
가상 작업 보드를 생성, 수정 및 삭제합니다.

사용



가상 작업 보드를 보고, 공유하고, 사용자 지정합니다.

참조



도메인 분리, 지원되는 브라우저, 가상 작업 보드와 함께 설치되는 구성요소에 대한 상세 정보를 참조하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- 시각적 작업 보드 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시각적 작업 보드 탐색

시각적 작업 보드 수행해야 할 작업을 시각적으로 표시하여 팀 구성원이 작업을 쉽게 추적하고 우선순위를 지정할 수 있도록 합니다. 프로젝트 관리, 개인 또는 팀 작업 관리, 직원 온보딩 등 다양한 컨텍스트에서 사용할 시각적 작업 보드 수 있습니다.

시각적 작업 보드 개요

레인 간에 이동할 수 있는 카드로 표시되는 여러 작업 기록을 보고 업데이트할 수 있습니다. 보드의 활동 스트림 에는 최근 활동이 표시되므로 작업 변경 내용을 쉽게 추적할 수 있습니다. 작업을 확장하는 테이블에서 작업 카드를 추가하여 보드에서 직접 직관적이고 쉽게 업데이트를 추적하고 기록을 편집할 수 있습니다. 접근 제어 규칙(ACL)이 각 사용자에게 표시되는 카드를 제한할 수 있지만, 역할에 관계없이 모든 사용자가 작업 보드를 사용할 수 있습니다. 시각적 작업 보드 인터페이스는 기록 관리 및 공동 작업에 적합한 그래픽 중심의 환경을 제공합니다. 예를 들어 지원 관리자는 팀에 대한 보드를 생성하여 할당된 인시던트를 상태별로 실시간으로 추적할 수 있습니다.

Visual Task Board의 이점

팀의 모든 구성원에게 Visual Task Board에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다.

가시성 향상

시각적 작업 보드는 진행 중인 모든 작업을 시각적으로 표시하여 팀 구성원이 각 작업의 상태를 한 눈에 볼 수 있도록 합니다. 이를 통해 팀 구성원이 병목 현상과 주의가 필요한 영역을 빠르게 식별할 수 있으므로 더 나은 커뮤니케이션과 협업이 가능합니다.

효율성 향상

팀은 작업을 할당 및 재할당하고, 작업 상태를 업데이트하고, 우선순위를 설정하여 작업 부하를 쉽게 관리할 수 있습니다. 이를 통해 생산성을 높이고 작업을 완료하는 데 걸리는 시간을 줄일 수 있습니다.

사용자 지정

팀 또는 조직의 고유한 필요에 맞게 사용자 지정할 시각적 작업 보드 수 있습니다. 팀은 특정 프로세스를 나타내는 자체 워크플로우, 레이블 및 열을 만들 수 있으므로 작업을 보다 쉽게 관리하고 목표를 달성할 수 있습니다.

모바일 접근성

스마트폰과 태블릿을 포함한 모든 장치에서 액세스할 시각적 작업 보드 수 있습니다. 이를 통해 팀 구성원은 연결된 상태를 유지하고 작업을 최신 상태로 유지할 수 있습니다.

시각적 작업 보드의 유형

인스턴스의 데이터로 구동되는 안내 시각적 작업 보드메뉴를 생성할 수 있습니다 ServiceNow# . 다양한 정보를 표시하는 자유형 보드 또는 두 유형을 결합한 유연한 보드를 생성할 수도 있습니다.

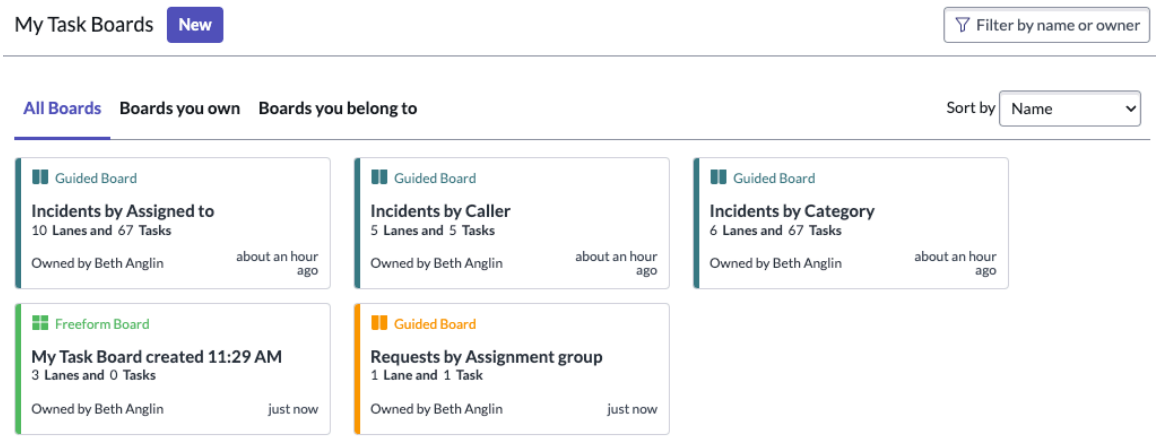
에는 세 가지 유형이 시각적 작업 보드있습니다.

보드 유형	설명
자유 양식 보드	개인 작업을 포함한 모든 유형의 작업 기록을 표시합니다. 자유 양식 보드의 구성원은 작업 카드와 레인을 추가하고 제거할 수 있습니다. 자유 양식 보드는 자유 양식 보드 아이콘 자유 으로 표시됩니다.
플렉시블 보드	특정 테이블에 대해 필터와 일치하는 작업을 표시합니다. 유연한 보드의 구성원은 작업 카드를 추가할 수 있습니다. 작업이 필터 조건과 더 이상 일치하지 않으면 카드가 자동으로 제거됩니다. 구성원은 자유 양식 보드와 마찬가지로 사용자 지정 레인을 정의할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보드 유형	설명
	유연한 보드는 유연한 보드 아이콘 으로 표시됩니다.
가이드가 있는 보드	가이드가 있는 보드 레인이 필드 값에 해당하며 대부분의 경우 편집할 수 없다는 점을 제외하고는 유연한 보드와 유사합니다. 가이드가 있는 보드는 가이드가 있는 보드 아이콘 가이드가 있는 표시됩니다.

샘플 **Visual Task Board** 대시보드



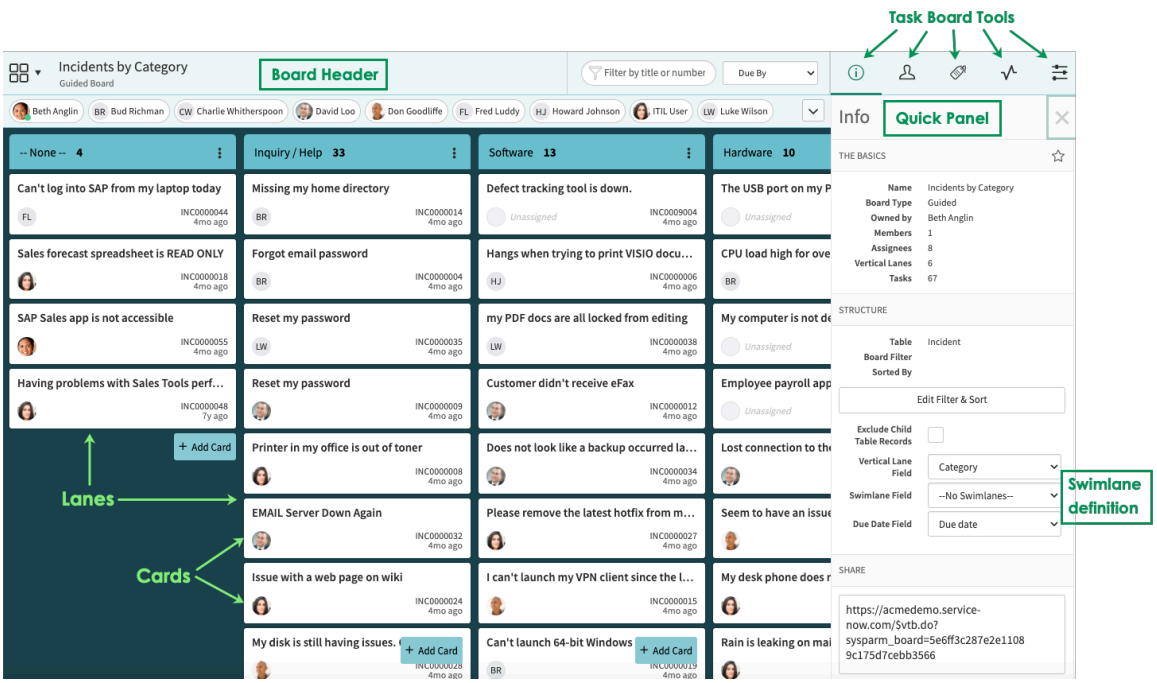
모든 보드에는 요소가 표시됩니다. 카드의 색은 해당 보드의 색상표에서 선택한 색을 나타냅니다.

의 요소 시각적 작업 보드

시각적 작업 보드 에는 작업을 나타내는 카드가 포함되어 있습니다. 이러한 카드는 카드를 정렬하기 위해 선택한 기준에 따라 레인에 정렬됩니다.

시각적 작업 보드 에는 아래 이미지에 표시된 요소가 포함됩니다. 각 요소는 다음 표에 설명되어 있습니다.

샘플 **Visual Task Board** 요소



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 보드 요소

요소	설명
보드 헤더	제목 표시줄에 보드 이름을 표시합니다. 게시판 이름을 두 번 클릭하여 게시판 이름을 바꿀 수 있습니다. 보드의 작업 필터링 기준: • 작업 카드의 제목 또는 번호 입력 • 기한 목록에서 옵션 선택
레인	보드의 카드를 수직 그룹으로 구성합니다. 이러한 그룹은 종종 할 일, 작업 중 및 완료와 같은 작업의 상태를 나타냅니다. 가이드가 있는 보드를 사용할 때 각 레인은 가능한 필드 값을 나타냅니다. 예를 들어 인시던트 테이블의 보드는 신규, 활성 또는 해결됨과 같은 각 상태 값에 대해 하나의 레인을 표시할 수 있습니다. 사용자는 한 레인에서 다른 레인으로 카드를 이동하여 카드가 나타내는 작업을 업데이트할 수 있습니다.
카드	사용자에게 할당할 수 있는 개별 작업을 나타냅니다. 카드에 코멘트, 첨부 파일, 레이블을 추가할 수 있습니다. 각 카드는 작업 기록에 연결됩니다. 하나를 업데이트하면 다른 하나가 즉시 업데이트됩니다. 자유 양식 보드의 경우 각 카드는 개인 작업을 나타냅니다. 유연한 보드 및 가이드가 있는 보드의 경우 각 카드는 보드가 생성된 목록의 기록을 나타냅니다. 자세한 내용은 유연한 보드 및 가이드가 있는 보드 생성을 참조하십시오.
빠른 패널	보드와 연결된 레이블 및 사용자를 표시합니다. 보드 구성원은 빠른 패널을 사용하여 빠르게 작업에 레이블을 지정하거나 작업을 할당할 수 있습니다. 구성원은 빠른 패널에 표시되는 항목을 구성할 수도 있습니다.
Visual Task Board 도구	보드 정보, 보드 구성원, 보드 활동 스트림 및 보드 레이블을 표시합니다.
스윔 레인	보드의 카드를 가로 레인으로 구성합니다. 이러한 레인은 종종 작업에 할당된 사용자를 나타냅니다. 보드에 원하는 수의 스윔 레인을 추가하고 한 사용자에서 다른 사용자로 카드를 쉽게 이동할 수 있습니다.

Visual Task Board 도구

시각적 작업 보드의 작업 보드 도구 영역에는 각각 아이콘으로 표시되는 여러 탭이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

아이콘을 클릭하여 탭을 엽니다. 탭을 숨기려면 동일한 아이콘을 다시 클릭합니다. 각 대화에 표시되는 탭은 대화 유형 및 기타 조건에 따라 다릅니다.

대화 도구 탭

탭 아이콘	탭 이름	설명
	정보	작업 보드에 대한 다음 정보가 포함되어 있습니다. • 보드 이름 • 보드 유형 • 보드 소유자 • 구성원 수 • 담당자 수 • 레인 수 • 작업 수 • 테이블 이름 • 필터 편집(데이터 기반 보드에만 표시) • 레인 필드(데이터 기반 보드에서만 보드 소유자에게 표시) • 스윔 레인 필드 - 보드의 스윔 레인 필드를 변경하려면 • 기한 필드 - 보드의 기한 필드를 변경합니다. • URL
	구성원	보드의 모든 구성원과 담당자를 나열합니다. 보드 구성원을 추가 또는 제거하고, 담당자를 구성원으로 승격하고, 구성원 또는 담당자별로 보드를 필터링할 수 있습니다.
	레이블	레이블을 사용하여 작업 보드에서 작업을 시각적으로 구분합니다. 레이블을 전환하여 보드 컨텐츠를 필터링합니다. 이 탭을 사용하려면 레이블을 사용하도록 설정해야 합니다.
	활동	보드에 카드에 대한 모든 활동을 표시합니다.
	구성	작업 보드의 설정을 구성합니다. 이 설정은 보드 소유자만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 보드의 모양과 느낌 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

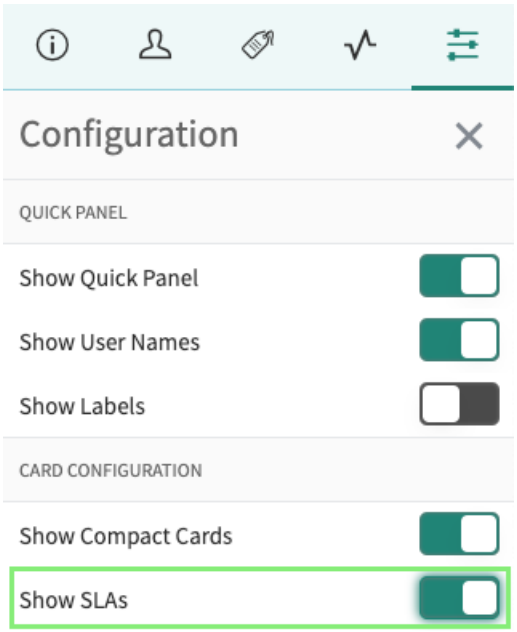
시각적 작업 보드 **SLA** 표시기

SLA(서비스 수준 계약) 표시기는 보드의 카드가 SLA를 위반한 경우 보드 구성원에게 경고합니다.

보드 구성원은 보드 구성 메뉴에서 SLA 표시기를 활성화할 수 있습니다. 이 설정은 현재 사용자에게만 적용됩니다.

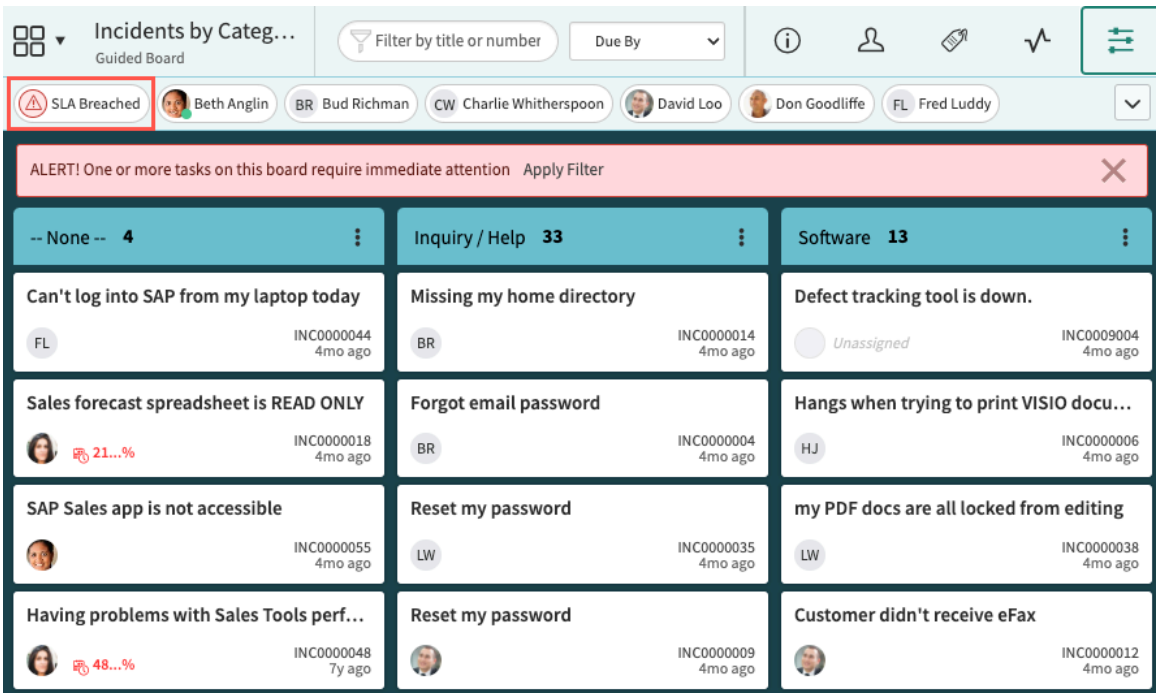
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SLA 사용



SLA 표시기가 활성화되면 연결된 SLA가 있는 각 카드에 상태 표시줄이 나타납니다. 카드가 SLA를 위반하면 보드 상단에 경고가 나타나고 빠른 패널에 필터 옵션이 나타납니다. 표시기에 SLA의 경과 백분율이 표시됩니다. 작업 카드와 연결된 SLA가 여러 개 있는 경우 표시기는 경과 시간 백분율이 가장 큰 SLA의 상태를 표시합니다.

SLA 표시기가 활성화된 시각적 작업 보드



관련 정보

Service Level Management concepts

Visual Task Board 접근성

의 시각적 작업 보드 접근성 개선 사항에는 건너뛰기 링크와 카드 세부 정보를 볼 수 있는 기능이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

링크 건너뛰기

건너뛰기 링크를 사용하면 탭하여 페이지의 기본 컨텐츠로 바로 이동할 수 있습니다. 접근성 모드를 사용하는 경우 작업 보드에는 작업을 목록으로 볼 수 있는 건너뛰기 링크가 포함됩니다. 작업을 목록으로 보기 건너뛰기 링크는 모든 작업 카드를 테이블 뷰로 전환합니다. 목록 뷰에서 작업 보드를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 목록에서 시각적 작업 보드 보기.

카드 상세 정보 보기

접근성 모드를 사용하면 작업 카드에 시각적 표시기가 나타나며, 사용자는 이 표시기를 탭하여 카드 상세 정보를 열 수 있습니다. 자세한 내용은 시각적 작업 보드에서 카드 상세 정보 보기 문서를 참조하십시오.

시각적 작업 보드에서 카드 상세 정보 보기

접근성 모드를 사용하도록 설정한 상태에서 작업 보드에서 카드 스루를 탭합니다. 카드 상세 정보 버튼을 사용하여 작업 카드 상세 정보를 봅니다.

시작하기 전에
시스템 설정 메뉴의 일반 탭에서 접근성을 활성화합니다.
필요한 역할: 없음

프로시저

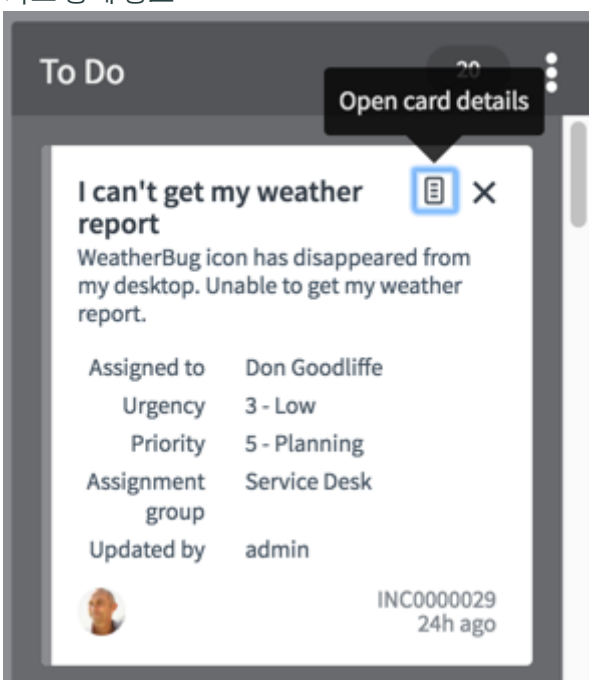
1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **Visual Task Boards**레이블이 표시됩니다.

2. 기존 작업 보드를 엽니다.

3. Tab 키를 눌러 보드를 탐색하고 작업 카드로 이동합니다.

4. Tab 키를 눌러 카드 세부 정보 열기 단추가 나타날 때까지 카드를 탐색합니다.

카드 상세 정보



5. **Enter** 키를 눌러 카드를 엽니다.

6. 카드를 종료하려면 **Esc** 키를 누릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시각적 작업 보드 활성화

시각적 작업 보드는 새 인스턴스에서 기본적으로 활성화됩니다. 업그레이드된 인스턴스의 경우 관리자 역할이 있다면 Visual Task Boards 플러그인 〔com.glide.ui.vtb〕을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 Visual Task Boards 플러그인(com.glide.ui.vtb)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

만들기 시각적 작업 보드

자유 형식, 유연성 및 안내형을 만들고, 보고, 편집 시각적 작업 보드하고, 이러한 보드에 사용자를 구성원으로 추가할 수 있습니다.

찾으 시각적 작업 보드려면 다음으로 이동합니다. 셀프 서비스 〉 **Visual Task Boards**레이블이 표시됩니다. 일반 검색 후에도 애플리케이션이 표시되지 않으면 관리자에게 문의하십시오.

자유형 시각적 작업 보드

자유 양식 보드의 레인에 개인 작업 카드를 직접 추가할 수 있습니다. 목록이나 양식에서 자유 양식 보드에 다른 종류의 작업 카드를 추가할 수도 있습니다.

자유 형식의 시각적 작업 보드 생성

자유형 시각적 작업 보드 (VTB)을 생성하여 모든 종류의 작업 또는 프로젝트를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **Visual Task Boards**레이블이 표시됩니다.
2. 내 작업 보드 옆에 있는 새로 만들기를 클릭하거나, 이전에 작업 보드를 만든 적이 없는 경우 새 시각적 작업 보드 만들기를 클릭합니다.
3. Create New Board(새 보드 생성) 창에서 Freeform(자유형)을 클릭합니다.
   새 작업 보드가 기본 자유 형식 레인, 할 일, 실행 중 및 완료와 함께 열립니다.
4. 보드 이름을 클릭하고 새 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 자유 형식의 시각적 작업 보드에 개인 작업 추가
- 양식에서 자유 형식 Visual Task Board에 작업 추가
- 목록에서 자유 형식 Visual Task Board에 작업 추가

자유 형식의 시각적 작업 보드에 개인 작업 추가

자유 양식 보드 레인에 직접 카드를 추가할 수 있습니다. 이러한 카드는 개인 작업이라고 하며 개인 작업[vtb_task] 테이블의 기록을 나타냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 레인 헤더에서 레인 메뉴( )를 클릭한 다음 작업 추가를 선택합니다.
   또는 레인 하단에 있는 **Add** Task(작업 추가)를 클릭합니다.
   레인에 새 작업 카드가 나타납니다.
2. 새 작업 카드에 대한 간단한 설명을 입력합니다.
3. 카드를 저장하려면 보드의 다른 영역을 클릭하거나 **Enter** 키를 누릅니다.

양식에서 자유 형식 **Visual Task** Board에 작업 추가

작업을 확장하는 모든 테이블에서 자유 양식 보드에 작업 카드를 추가할 수 있습니다. 이러한 카드는 추가한 테이블의 기록을 나타냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
인시던트 또는 문제와 같은 여러 작업 테이블의 카드를 동일한 자유 양식 보드에 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 인시던트와 같은 작업 기록을 엽니다.
2. 메뉴 아이콘( )을 클릭하거나 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 양식 컨텍스트 메뉴를 표시합니다.
3. 시각적 작업 보드에 추가를 선택합니다.
4. 카드를 추가할 보드의 이름을 클릭합니다.
5. 보드를 보려면 확인 메시지에서 보드 이름을 클릭합니다.
   작업은 기본적으로 첫 번째 레인에 나타납니다.

목록에서 자유 형식 **Visual Task** Board에 작업 추가

작업을 확장하는 모든 테이블에서 자유 양식 보드에 작업 카드를 추가할 수 있습니다. 이러한 카드는 추가한 테이블의 기록을 나타냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
인시던트 또는 문제와 같은 여러 작업 테이블의 카드를 동일한 자유 양식 보드에 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음과 같은 작업 기록 목록으로 이동합니다. 모두 〉 인시던트 〉 오픈레이블이 표시됩니다.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
작업 1개 추가	기록을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 시각적 작업 보드에 추가를 선택합니다.
여러 작업 추가	추가하려는 각 기록 옆의 확인란을 선택하고 목록 기능 구성 및 사용에서 시각적 작업 보드에 추가를 선택합니다.

3. 카드를 추가할 보드의 이름을 클릭합니다.
   확인 메시지가 나타납니다.
4. 보드를 보려면 확인 메시지에서 보드 이름을 클릭합니다.
   작업은 기본적으로 첫 번째 레인에 나타납니다.

데이터 기반 시각적 작업 보드

유연한 작업 보드 또는 가이드가 있는 작업 보드에 작업을 추가할 수 있습니다.

데이터 기반 시각적 작업 보드 만들기

인시던트나 변경과 같이 작업을 확장하는 모든 테이블에 대해 유연하거나 안내가 있는 데이터 기반 VTB(시각적 작업 보드)를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **Visual Task Boards**레이블이 표시됩니다.
2. 내 작업 보드 옆에 있는 새로 만들기를 클릭하거나, 이전에 작업 보드를 만든 적이 없는 경우 새 시각적 작업 보드 만들기를 클릭합니다.
3. Create New Board(새 보드 생성) 창에서 **Data Driven** Board(데이터 기반 보드)를 클릭합니다.
4. 작업 테이블 목록에서 보드의 기반이 될 작업의 기본 테이블(예: 인시던트 테이블)을 선택합니다.
5. 옵션: 레인 필드 목록에서 레인 헤더에 사용할 필드를 선택합니다.

   (Optional) 편집 가능한 레인 헤더가 있는 유연한 보드를 생성하려면 없음을 선택합니다.

   생성되는 보드 유형과 보드에 나타나는 레인은 선택한 열 유형에 따라 달라집니다. 참조 또는 선택 열을 선택하면 보드가 가이드가 있는 보드가 됩니다. 가이드가 있는 보드의 각 레인은 해당 열에 대해 가능한 값 하나를 나타내며 카드는 해당 레인에 나타납니다. 예를 들어 상태 열을 사용하여 인시던트에 대한 Guided Task Boards를 생성하면 보드에 신규 또는 종결과 같은 각 인시던트 상태에 대해 하나의 레인이 표시됩니다. 참조 또는 선택 항목이 아닌 열을 선택하면 보드가 유연한 보드 가 되고 보드에 기본 레인, 할 일, 작업 중 및 완료가 표시되며 모든 카드가 할 일 레인에 있습니다.

6. 옵션: 작업하려는 기록만 표시하는 필터를 생성합니다.
   예를 들어 본인에게 할당되지 않은 인시던트를 필터링할 수 있습니다.

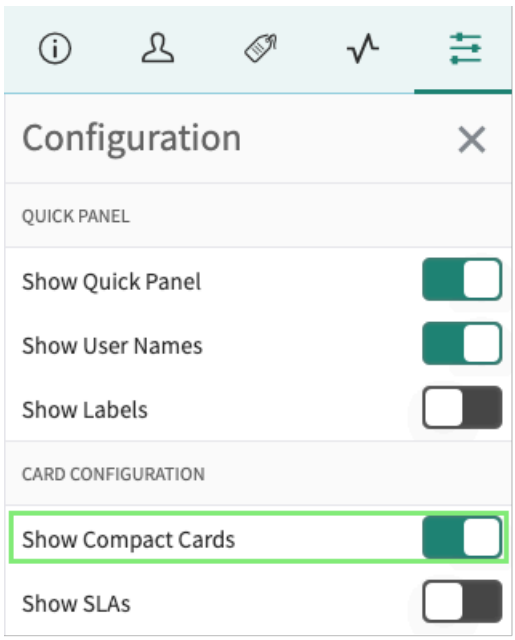
   (Optional) 필터의 매개변수에 더 이상 맞지 않는 카드는 작업 보드에서 자동으로 제거됩니다.

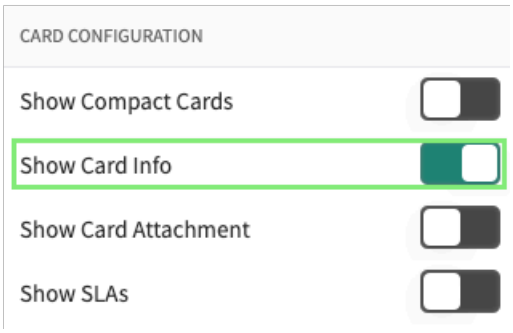
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 옵션: 보드 이름을 클릭하고 새 이름을 입력합니다.

주:

- 상태와 같은 선택 필드에서 생성된 가이드 보드의 경우 시스템은 가능한 각 선택 값에 대한 레인을 생성합니다. 참조 필드에서 생성된 가이드가 있는 보드의 경우 시스템은 작업 카드에서 사용 중인 각 값에 대해서만 레인을 생성합니다. 참조 필드 값이 변경되면 필요에 따라 레인이 추가됩니다.
- 더 많은 옵션을 보려면 카드 보기를 활성화해야 합니다. 옵션 선택 취소 축소된 카드 표시 〉 카드 정보 표시레이블이 표시됩니다.





다음에 수행할 작업
유연한 시각적 작업 보드 혹은 가이드가 있는 시각적 작업 보드에 작업 추가

유연한 시각적 작업 보드 혹은 가이드가 있는 시각적 작업 보드에 작업 추가

유연한 보드 또는 가이드가 있는 보드의 카드는 보드와 연결된 테이블의 기록을 나타냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 레인 헤더에서 레인 메뉴( )를 클릭하고 작업 추가를 선택합니다.
또는 레인 하단에 있는 **Add** Task(작업 추가)를 클릭합니다.

필드는 보드에 대한 필터 조건에 따라 채워지며, 가이드가 있는 보드의 경우 카드를 추가하는 레인에 따라 채워집니다.

각 담당자에 대한 레인이 있는 소프트웨어 범주의 인시던트를 보여주는 안내 보드의 예를 생각해 보십시오. **ITIL** 사용자 레인에 카드를 추가하면 새 인시던트 기록 범주 및 할당 대상 필드가 소프트웨어 및 **ITIL** 사용자로 자동 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 양식을 완성하고 제출을 클릭합니다.
   레인에 새 작업 카드가 나타납니다.

시각적 작업 보드 레인 추가 또는 수정

모든 보드 구성원은 이름을 변경하고 추적하려는 작업 워크플로우에 맞게 새 레인을 추가할 수 있습니다. 자유 형식 또는 유연한 작업 보드를 생성하면 기본 레인인 **To-Do**, **Doing**, Done이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
Guided Board와 달리 자유 양식 또는 유연한 작업 보드의 레인은 가능한 필드 값과 일치하지 않습니다.

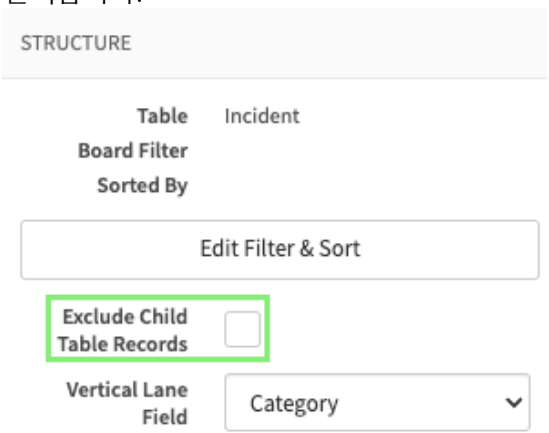
주:
가이드 보드에서 레인을 제거할 수 없습니다.

프로시저

1. 작업 보드를 엽니다.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
새 레인 생성	**a.** 마지막 차선을 지나 스크롤하여 차선 추가를 클릭합니다. **b.** 레인 제목을 입력한 다음 Enter 키를 누릅니다. 레인 추가 옵션은 자유 형식 및 유연한 보드에 항상 사용할 수 있습니다. 레인이 할당 대상과 같은 참조 필드를 기반으로 하는 경우에만 가이드 보드에 사용할 수 있습니다.
레인 재정렬	레인 헤더를 클릭하고 레인을 원하는 드롭존으로 끌어 놓습니다. 이동을 취소하려면 Esc 키를 누른 상태에서 레인을 드래그합니다. 보드 구성 메뉴에서 레인 순서를 변경할 수도 있습니다.
레인 숨기기	**a.** 레인 헤더에서 레인 메뉴(⋮)를 클릭합니다. **b.** 레인 숨기기를 선택합니다. 보드 구성 메뉴에서 숨겨진 레인을 복원할 수 있습니다.
레인 삭제	**a.** 레인 헤더에서 레인 메뉴를 클릭합니다. **b.** 레인 삭제를 선택합니다. **c.** 확인 대화 상자에서 삭제를 클릭합니다. 자유 양식 보드 또는 유연한 보드에서 레인을 삭제하면 삭제된 레인의 모든 카드가 보관됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	레인 삭제 옵션은 자유 형식 및 유연한 보드에 항상 사용할 수 있습니다. 레인이 참조 필드를 기반으로 하는 경우에만 가이드 보드에 사용할 수 있으며 카드가 포함되지 않은 레인에만 사용할 수 있습니다.
하위 테이블 기록 제외	**a.** 정보 아이콘(ⓘ) **b.** 구조 메뉴에서 하위 테이블 기록 제외를 선택합니다.  하위 테이블 레인 및 기록은 제외됩니다. 주: 하위 테이블 기록 제외 확인란은 선택 유형 필드에만 표시됩니다.

주:
카드를 레인에서 다른 레인으로 이동할 때 기록에 대한 쓰기 액세스 권한이 있는 동안 오류 메시지가 표시되면 시스템 속성 **glide.vtb.enable_list_edit_acl** 생성하고 **false**로 설정합니다.

시각적 작업 보드 구성원 추가 또는 제거

활동 스트림의 구성원 탭을 사용하여 작업 보드 구성원을 추가 및 제거할 수 있습니다. 담당자를 보드 구성원으로 승격할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
작업 보드의 구성원만 보드에 액세스할 수 있습니다. 모든 보드 구성원은 다른 구성원을 추가하거나 제거할 수 있습니다.

프로시저

1. 시각적 작업 보드에서 작업 보드 도구를 엽니다.
2. 구성원 탭을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
구성원 추가	**a.** Users(사용자) 섹션에서 **Add** Members(구성원 추가)를 클릭합니다. **b.** 사용자 이름을 입력하거나 드롭다운 메뉴에서 사용자를 선택합니다.
구성원 제거	**a.** 구성원 섹션에서 사용자를 가리킵니다. **b.** 제거 아이콘(⊖)을 클릭합니다.
담당자를 구성원으로 승격	**a.** 담당자 섹션에서 사용자를 가리킵니다. **b.** 위쪽 화살표 아이콘을 클릭합니다.
모든 담당자를 구성원으로 승격	Assignees(담당자) 섹션에서 **Promote** All(모두 승격)을 클릭합니다.

시각적 작업 보드 삭제

소유한 작업 보드를 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
보드를 삭제해도 기본 작업 기록에는 영향을 주지 않습니다. 그러나 보드를 삭제한 후에는 복구할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **Visual Task Boards**레이블이 표시됩니다.
2. 소유한 보드에서 보드 위로 마우스를 가져가 삭제 아이콘(**X**)을 클릭합니다.
3. 확인 대화 상자에서 Delete(삭제)를 클릭합니다.

시각적 작업 보드에서 작업하기

시각적 작업 보드의 구성원은 보드를 보고 공유하고, 카드 뷰를 사용자 지정하고, 카드를 할당 및 이동하고, 검사 목록을 만들 수 있습니다.

보기 및 공유 시각적 작업 보드

에 대한 시각적 작업 보드상세 정보를 보고, 목록으로 보고, 다른 사용자와 공유합니다.

시각적 작업 보드 상세 정보 보기

시각적 작업 보드에 대한 주요 정보를 표시할 수 있습니다.

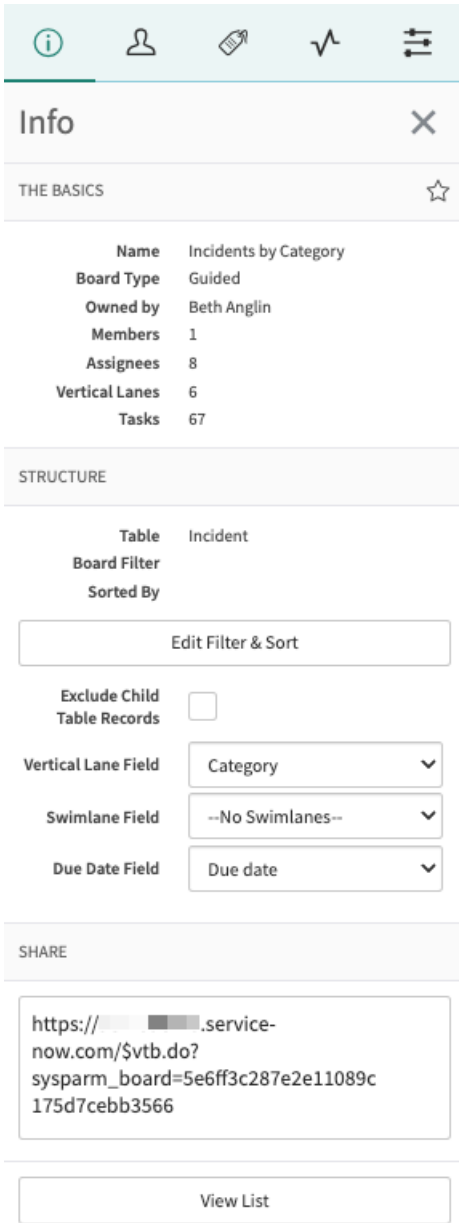
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 보드를 엽니다.
2. 보드 정보 아이콘(ⓘ)을 클릭합니다.

결과
보드 정보가 표시됩니다.



목록에서 시각적 작업 보드 보기

보드 정보 옵션을 사용하여 목록 뷰에서 시각적 작업 보드를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 보드를 엽니다.
2. 작업 보드 도구에서 보드 정보 아이콘(ⓘ)을 클릭합니다.
3. 정보 패널 하단의 목록 보기를 클릭합니다.
   보드의 카드가 목록 뷰에서 열립니다.

> **주:**
> 자유 양식 보드 목록 뷰에는 보드에서 만든 카드만 표시되며 수동으로 추가할 수 있는 다른 작업은 표시되지 않습니다.

시각적 작업 보드를 즐겨찾기로 추가

즐겨찾기 옵션을 사용하여 애플리케이션 내비게이터에 자주 액세스하는 사용자를 추가합니다 시각적 작업 보드 .

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
보드를 즐겨찾기로 추가하는 것은 코어 UI에서만 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **Visual Task Boards**레이블이 표시됩니다.
2. 즐겨찾기에 추가할 보드의 보드 도구에서 정보 아이콘을 선택합니다.
3. 별표 아이콘을 선택합니다.



Connect 대화에서 시각적 작업 보드 공유

또는 Connect 지원 대화에서 시각적 작업 보드를 커넥트 채팅 공유할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **Visual Task Boards**레이블이 표시됩니다.
2. 작업 보드를 Connect 미니 창으로 끌어옵니다.
   대화에 작업 보드 링크가 나타납니다. 작업 보드는 Connect 작업 공간에 표시되는 대화 도구에도 나열됩니다. 보드 구성원인 대화 구성원만 액세스할 수 있습니다. Connect에서 기록 팔로우에서 작업 보드를 공유하면 기록 활동 스트림에 URL로 나타납니다.

관련 정보

커넥트

Visual Task Boards

시각적 작업 보드에서 **Connect** 대화 만들기

시각적 작업 보드에서 Connect 채팅 대화를 생성하여 보드 구성원들과 공동 작업하고 활동을 실시간으로 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

작업 보드에서 대화를 만들면 모든 보드 구성원이 대화의 구성원이 됩니다. 구성원은 작업 보드와 대화 사이에서 동기화됩니다. 예를 들어 대화에서 사용자를 제거하면 보드에서도 해당 사용자가 자동으로 제거됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **Visual Task Boards**레이블이 표시됩니다.
2. 작업 보드를 엽니다.
3. 보드 헤더에서 보드 구성원과 연결 아이콘( )을 클릭합니다.
   보드에 대한 기록 대화가 자동으로 열립니다. 각 보드 구성원은 대화의 구성원이 됩니다.

관련 정보

커넥트 채팅

Visual Task Boards

사용자 지정 및 구성 시각적 작업 보드

시각적 작업 보드의 정보와 이 정보가 표시되는 방식을 사용자 지정할 수 있습니다.

가장 적합한 방식으로 작업을 표시하도록 개인 시각적 작업 보드 을 사용자 지정할 수 있습니다. 보드의 모양과 느낌을 변경하거나, 레이블과 스윔 레인을 추가하거나, 레인 제한을 설정하거나, 쿼리를 수정할 수 있습니다.

작업 보드의 모양과 느낌 사용자 지정

기본적으로 시각적 작업 보드는 사용자의 테마 기본 설정의 모양과 느낌을 상속합니다. 그러나 에서 여러 옵션을 시각적 작업 보드 구성하여 보드의 모양과 느낌을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

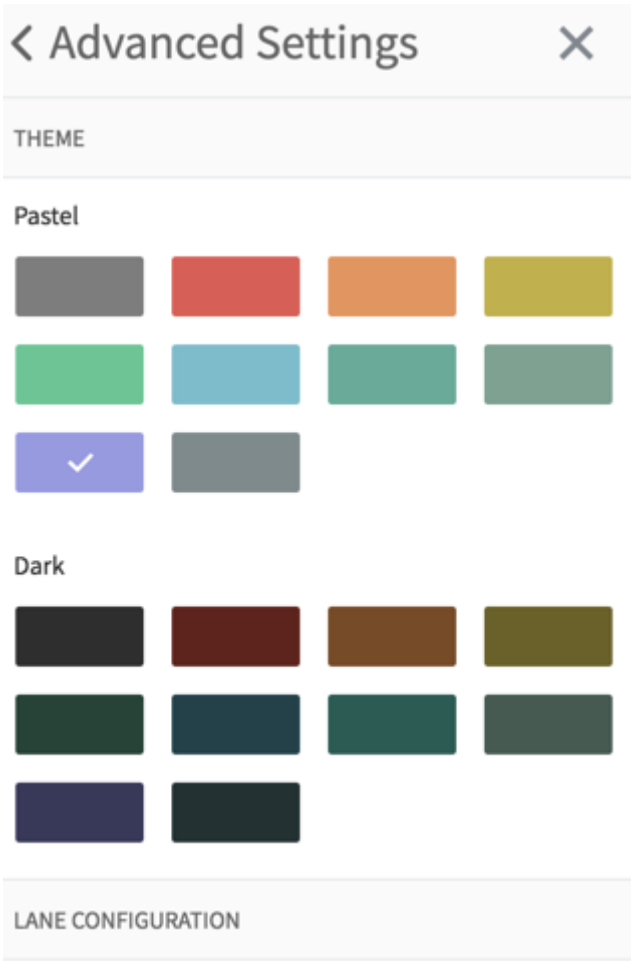
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 작업 보드 도구에서 메뉴 아이콘(메뉴)을 클릭합니다.
2. **Advanced** Settings(고급 설정)를 클릭합니다.
3. 테마 섹션의 팔레트에서 색상을 선택합니다.
   선택한 테마는 보드의 배경, 레인 헤더, 카드 추가 버튼, 빠른 필터, 탭 헤더, 빠른 패널, 보드 헤더에 적용됩니다. 이 색상은 내 작업 보드 페이지에서 보드의 색상으로도 나타납니다. 이 설정은 사용자의 보드에만 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시각적 작업 보드 색상표



4. 빠른 패널 섹션에서 옵션을 전환하여 빠른 패널을 사용자 지정합니다.

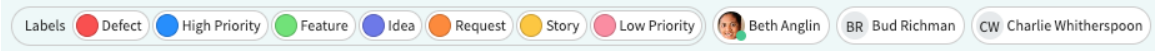
> **주:**
> 달리 명시되지 않는 한 이러한 설정은 현재 사용자에게만 적용됩니다.

빠른 패널 옵션

옵션	설명
패널 표시	보드에 표시하는 옵션입니다.
사용자 이름	빠른 패널에서 사용자 아바타 옆에 나타나는 사용자 이름입니다.
레이블 표시	카드와 빠른 패널에 나타나는 레이블입니다. **주:** 이 설정은 모든 사용자에게 적용됩니다.
레이블 이름	빠른 패널에서 해당 레이블의 색상이 지정된 아이콘 옆에 나타나는 레이블 이름입니다. **주:** 이 설정은 레이블 표시를 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이러한 옵션을 모두 사용하도록 설정하면 빠른 패널이 다음 그림과 유사합니다.



5. 카드 구성 섹션에서 옵션을 전환하여 카드의 모양과 정보를 사용자 지정합니다.

   카드에 대한 변경 사항은 현재 사용자에게만 적용됩니다.

   옵션 뷰

옵션	설명
축소된 카드 표시	레인 너비와 카드 정보를 줄입니다. 카드에 썸네일 이미지가 나타나지 않습니다.
카드 정보 표시	각 카드에 카드 정보를 표시합니다. 카드 정보에는 일반적으로 작업 상태, 오픈한 날짜 및 마지막으로 업데이트한 사용자와 같은 상세 정보가 포함됩니다. 이 설정은 컴팩트 카드가 비활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
카드 첨부 파일 표시	카드에는 해당 카드에 첨부된 첫 번째 이미지가 썸네일로 표시됩니다. 이 설정은 컴팩트 카드가 비활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
SLA 표시	카드에 SLA 상태 표시기가 나타나고 하나 이상의 카드에 위반된 SLA가 있으면 경보가 나타납니다. 컴팩트 카드를 사용하면 SLA 상태 표시기가 숨겨집니다. 이 설정은 SLA가 보드의 작업과 연결된 경우에만 사용할 수 있습니다.

6. Advanced Settings(고급 설정)의 Lane Configuration(레인 구성) 섹션에서 각 레인의 확인란을 선택하거나 선택을 취소하여 레인을 표시하거나 숨깁니다.
   이 설정은 사용자 기본 설정입니다.

관련 정보

Visual Task Board 도구

시각적 작업 보드 구성원 추가 또는 제거

정렬 시각적 작업 보드

정렬 필터 옵션으로 만든 기준을 사용하여 정렬 시각적 작업 보드 할 수 있으며, 카드를 구성하는 데 도움이 되는 속성별로 항목을 그룹화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
보드 소유자만 정렬 기준을 만들고 기준을 추가, 편집 또는 삭제할 수 있습니다. 기준은 다른 사용자에게 "읽기 전용"으로 표시됩니다.

주:
절차는 데이터 기반 보드와 자유 양식 보드에 따라 약간 다릅니다. 아래 지침에는 두 가지 옵션이 모두 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

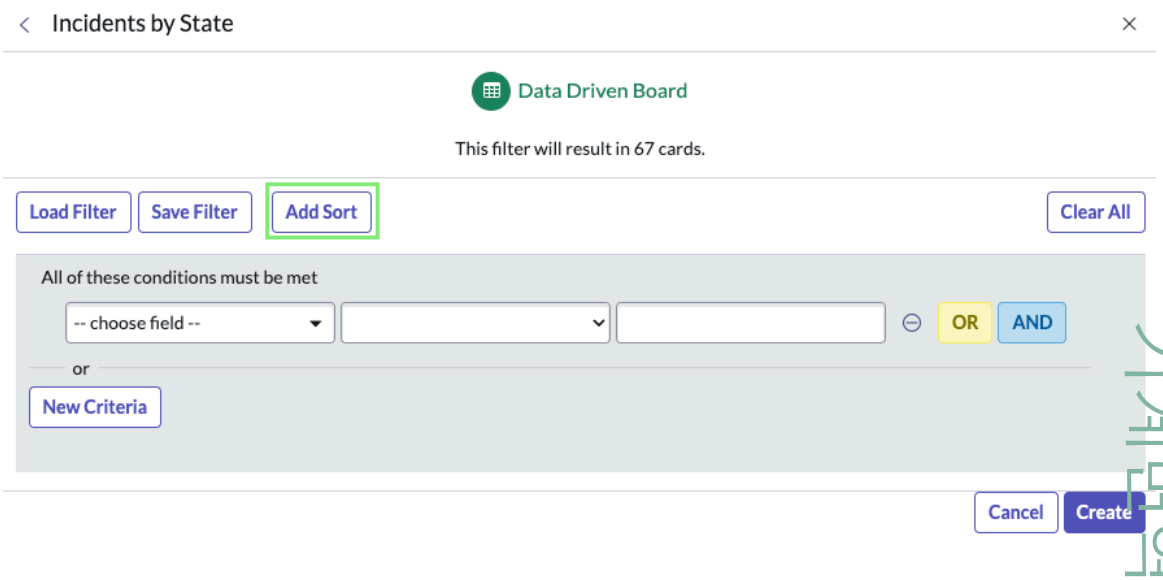
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **Visual Task Boards**레이블이 표시됩니다.
2. 내 작업 보드 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 데이터 기반 보드의 경우 다음 단계를 수행합니다.

   a. Create New Board(새 보드 만들기) 창에서 **Data Driven** Board(데이터 기반 보드)를 선택합니다.

   b. 선택 항목으로 필드를 채우고 다음을 선택합니다.

   c. 선택 정렬 추가, 필드에서 원하는 조건을 선택한 다음, 만들기를 선택합니다.



   d. Add Sort(정렬 추가) 창에서 정렬 순서를 선택한 다음, Save(저장)를 선택합니다. 기준이 표시됩니다. 여기에서 정렬 순서를 편집하거나 새 기준을 추가할 수 있습니다. 오른쪽의 탐색 창에서 선택 사항을 편집할 수도 있습니다.

4. 자유 양식 보드의 경우 다음 단계를 수행합니다.

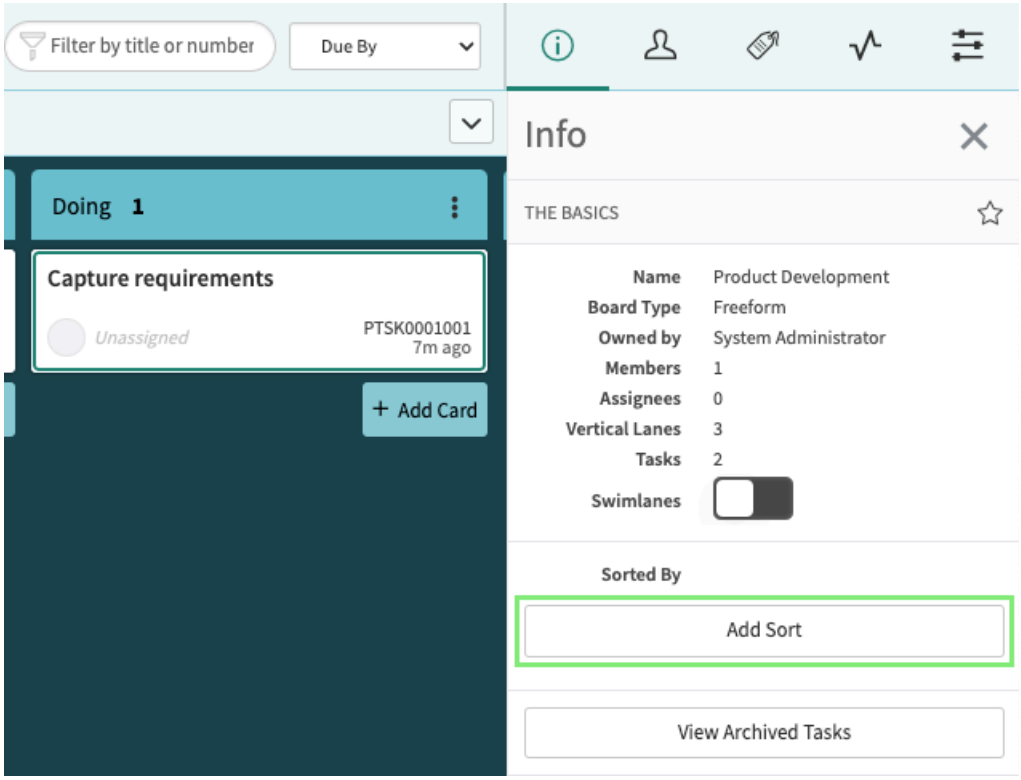
   a. Create New Board(새 보드 생성) 창에서 **Freeform** Board(자유 양식 보드)를 선택합니다.

   b. 보드에 대한 작업 카드를 생성합니다.

   c. 정보 아이콘(ⓘ)을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정렬 조건과 필터링이 정보 탐색 창에 나타납니다.



필터 편집 및 정렬 버튼을 선택하여 자유 양식 보드와 데이터 기반 보드 모두에 대한 정렬 기준을 편집할 수 있습니다.

레이블 구성 시각적 작업 보드

레이블은 작업을 분류하고 작업 보드에서 시각적으로 구분하는 데 도움이 됩니다. 활동 스트림의 레이블 탭을 사용하여 레이블을 비활성화하거나 이름을 바꿀 수 있습니다.

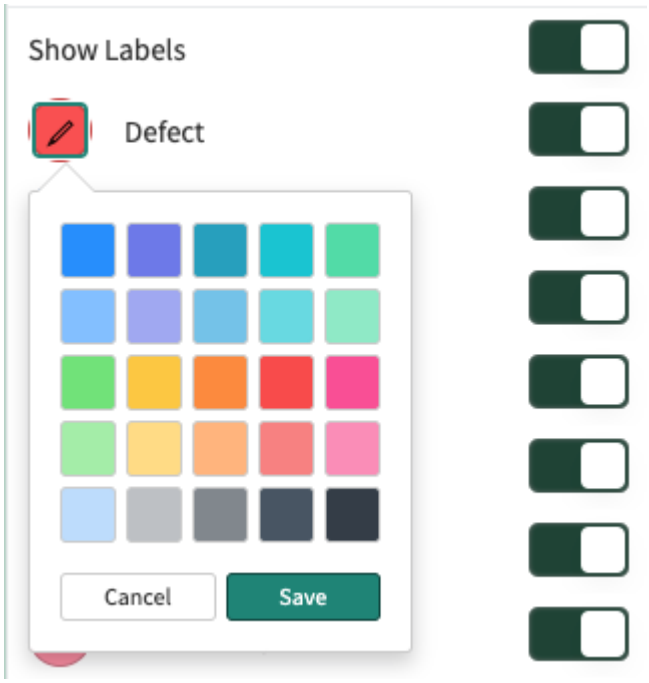
시작하기 전에

필요한 역할: tags_admin 및 global_tags_creator

이 태스크 정보

모든 보드에는 기본적으로 7개의 레이블이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



보드 구성원은 보드의 레이블을 편집할 수 있습니다. 모든 레이블은 빠른 패널의 레이블 아래에서 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 보드 도구에서 레이블 탭을 클릭합니다.

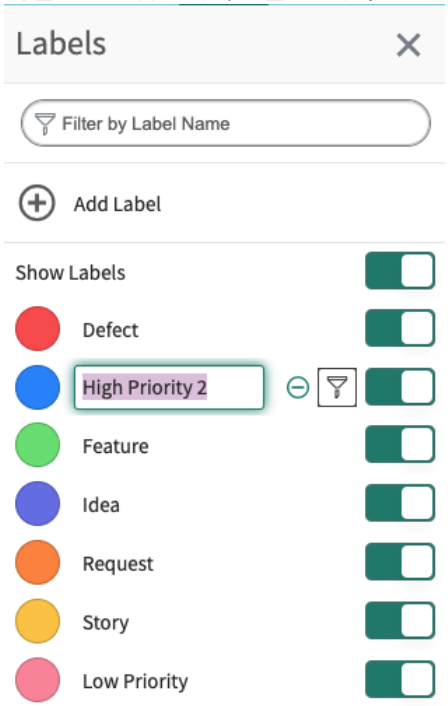


2. 레이블 표시 버튼이 꺼져 있는 경우 이 버튼을 켭니다.
7개의 기본 레이블을 볼 수 있습니다.

- global_tags_creator 역할을 가진 사용자는 보드에 레이블을 추가하고 레이블 이름을 바꿀 수 있습니다.
- 레이블을 추가하려면 레이블 추가 ⊕을 클릭합니다. 새로 추가된 레이블은 기본적으로 꺼짐 상태로 유지됩니다. 레이블에 아무 색상이나 색상을 할당하지 않을 수 있습니다. 레이블의 이름을 바꾸려면 레이블 텍스트를 클릭하고 새 값을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 레이블의 이름을 바꾸려면 레이블을 클릭하고 레이블 이름을



변경합니다.

- 레이블의 색상을 변경하려면 레이블 옆에 있는 색상 선택 아이콘 클릭합니다. 색상 선택기에서 원하는 색상을 선택하고 Save(저장)를 클릭합니다.



- 특정 레이블을 비활성화하거나 활성화하려면 레이블 옆에 있는 버튼을 전환합니다. 특정 레이블을 켜거나 끄려면 레이블 옆에 있는 버튼을 전환합니다. 켜진 레이블만 빠른 필터에 표시되며 카드에 적용할 수 있습니다.

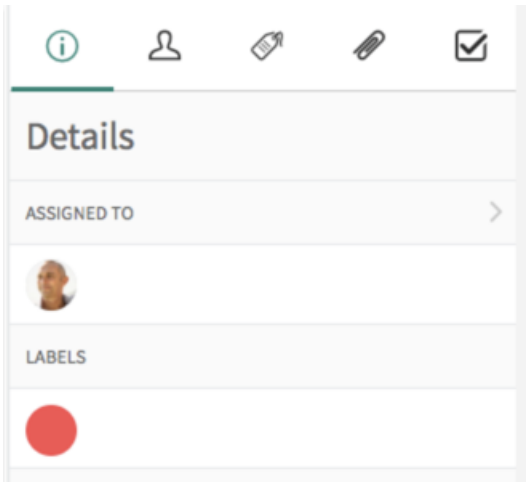
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 보드 소유자는 레이블 삭제 아이콘을 클릭하여 레이블을 삭제할 수 있습니다. 레이블 옆에 있는 ⊖.
- 레이블별로 카드를 필터링하려면 검색 창 

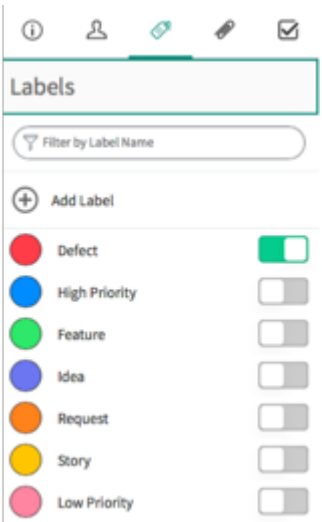
에 레이블 이름을 입력하거나 레이블에 대한 필터에 추가 아이콘을 클릭합니다. 라벨로 필터링하면 해당 라벨이 있는 카드만 볼 수 있습니다.

카드 상세 페이지의 레이블

사용자가 카드를 클릭하면 카드의 상세 정보가 포함된 카드가 열립니다. 상세 정보 탭 아래에 적용된 모든 레이블이 포함되어 있습니다.



Labels(레이블) 탭에서 적용된 레이블의 토글 버튼은 On(켜기)이고 Off(끄기)로 설정되어 있지만 적용되지 않은 레이블은 표시됩니다.



주:
테이블 레이블은 태그에도 사용할 수 있습니다.

스윔 레인이 있는 시각적 작업 보드 구성

스윔 레인을 사용하면 세로 레인 외에 가로 레인이 있는 환경을 만들 수 있습니다. 스윔 레인은 시각적 작업 보드에서 축소된 카드만 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

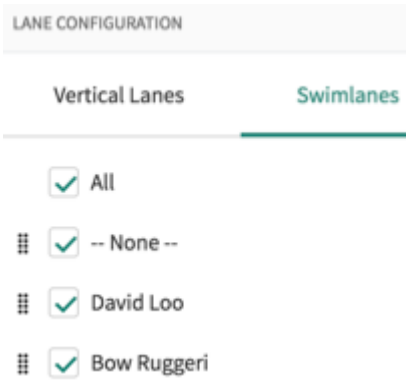
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

모든 유형의 에서 스윔레인을 시각적 작업 보드추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 시각적 작업 보드 레인 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

에서 시각적 작업 보드스윔 레인을 선택하면 다음을 수행할 수 있습니다.

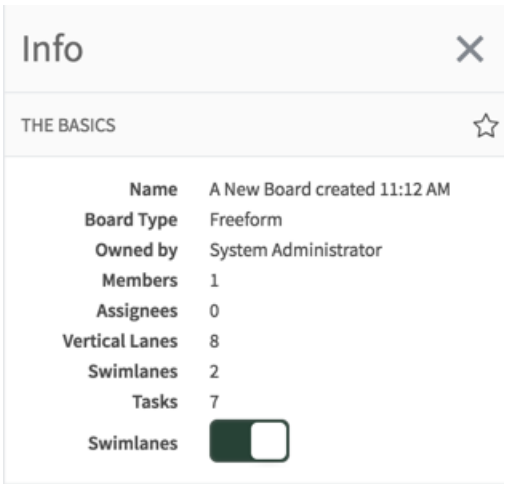
- 스윔레인의 이름을 지정하고 이름을 바꿉니다.
- 한 사용자에서 다른 사용자에게로 작업을 가로 및 세로로 이동합니다.
- 스윔 레인을 가로질러 카드를 드래그합니다.



- 스윔 레인을 드래그하거나 레인 구성에서 순서를 변경합니다.
- 스윔 레인을 축소 및 확장합니다.

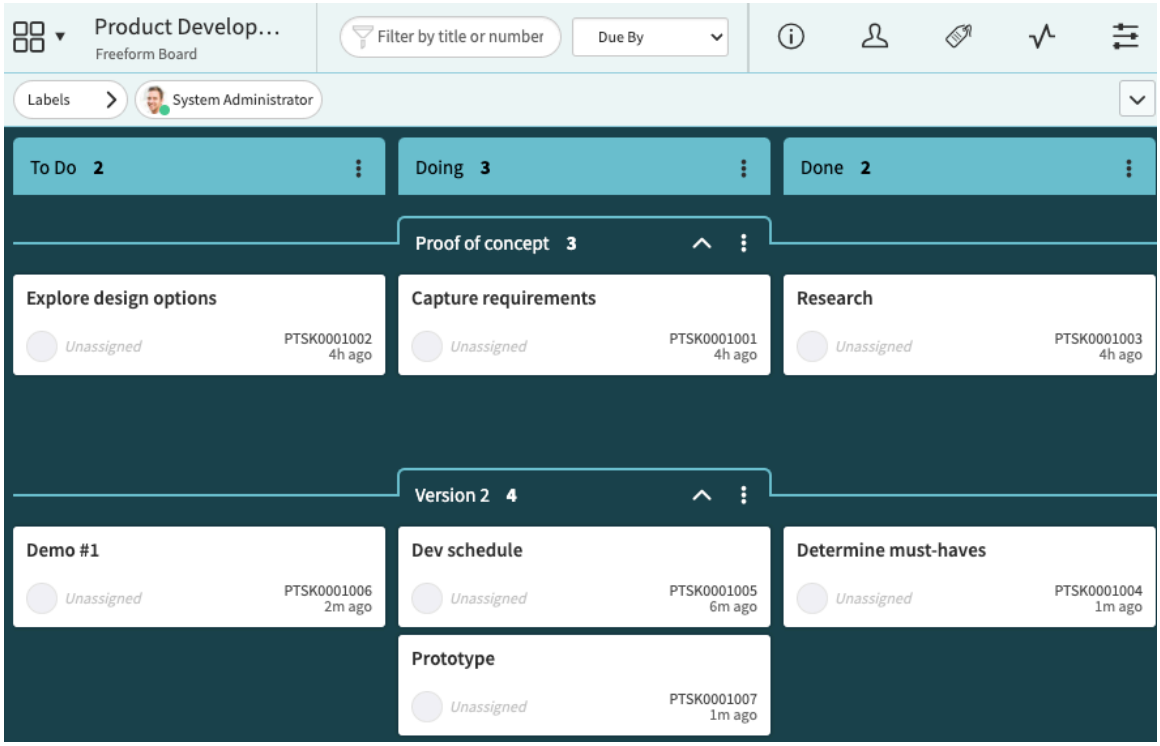
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 셀프 서비스 〉 **Visual Task Boards**레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭하고 보드 유형을 선택합니다.
   - 자유 양식 보드
   - 데이터 중심 보드
3. 보드에서 스윔 레인을 구성합니다.
   - 자유 양식 보드에서 정보 탭의 스윔 레인 토글 스위치를 밀어 스윔 레인을 활성화합니다.



다음 그림에서는 스윔 레인을 사용하여 만든 샘플 자유 양식 보드를 보여 줍니다.

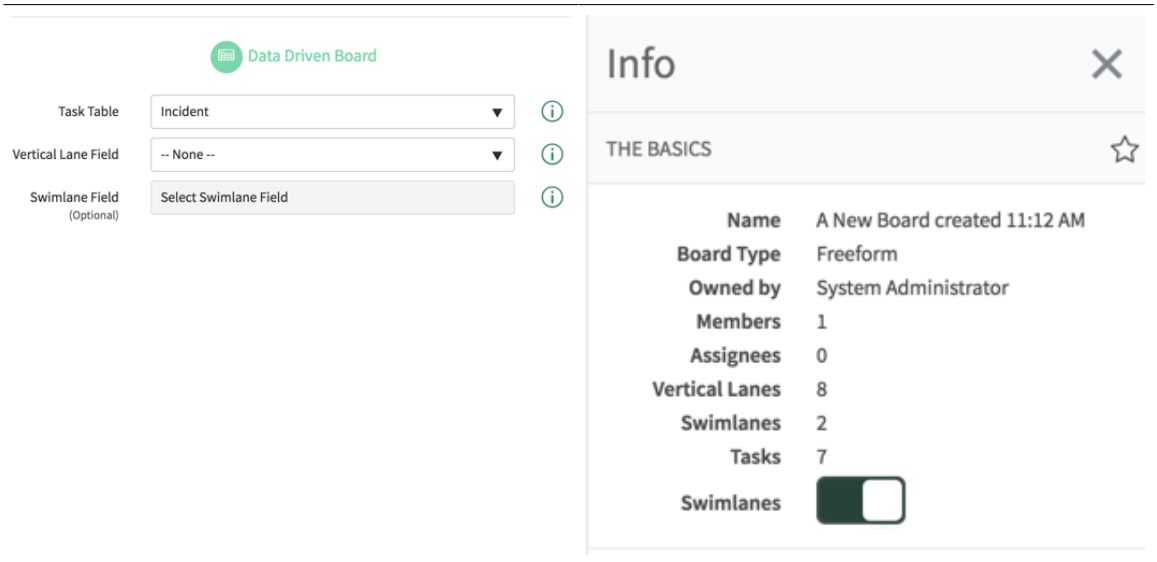
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



○ 데이터 기반 유연한 보드에서 다음을 수행합니다.

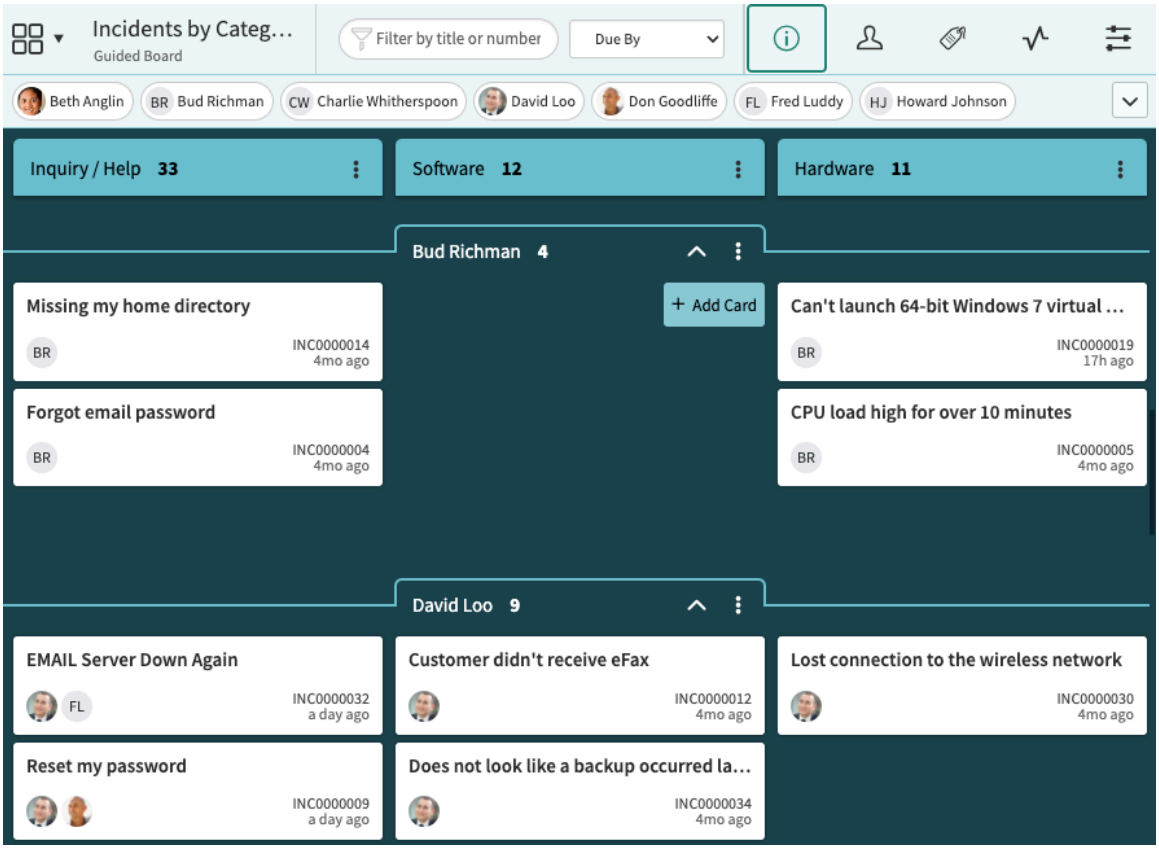
a. 드롭다운의 **Vertical Lane** Field(세로 레인 필드)에서 None(없음)을 선택합니다.

b. 다음을 클릭하고 정보 탭 아래의 토글을 오른쪽으로 밉니다.



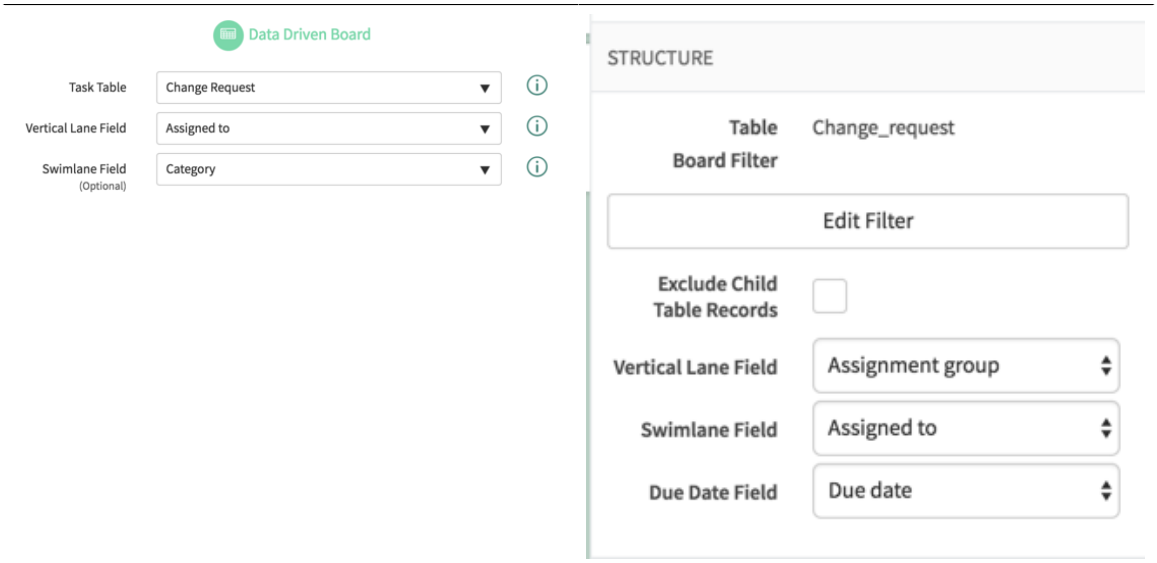
다음 그림에서는 스윔 레인을 사용하여 만든 데이터 기반 가이드가 있는 보드를 보여 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 데이터 기반 가이드가 있는 보드에서 보드를 생성하는 동안 수직 레인 필드 및 스윔 레인 필드를 선택합니다. 가이드가 있는 보드를 생성하려면 자유 양식 보드를 생성해야 합니다.

  보드의 정보 탭에서 스윔 레인 필드를 선택하여 기존 가이드 보드에 스윔 레인을 추가할 수도 있습니다.



기존 시각적 작업 보드의 쿼리 또는 레인 필드 수정

유연하고 가이드 시각적 작업 보드가 있는 경우 보드 쿼리 또는 레인 필드를 편집할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 구성원 목록, 보드 구성 설정 및 해당하는 경우 Connect 채팅 대화 기록을 보존하면서 보드 컨텐츠를 변경할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
보드 구성원에게 보드 쿼리 또는 레인 필드를 변경할 계획임을 알립니다. 사용자나 구성원이 레인 내에서 카드를 수동으로 정렬한 경우 순서가 재설정될 수 있습니다.
필요한 역할: 없음, 하지만 보드 소유자여야 합니다.

이 태스크 정보
보드 쿼리는 보드가 추적하는 작업을 결정하는 필터 조건으로 구성됩니다. 예를 들어 보드에 모든 인시던트가 아닌 활성 인시던트만 표시되도록 쿼리를 편집할 수 있습니다.
레인 필드는 레인을 정의하는 기본 테이블의 필드입니다. 예를 들어, 레인이 담당자가 아닌 인시던트 상태를 나타내도록 레인 필드를 변경할 수 있습니다. 이러한 변화를 레인 필드 피벗이라고 합니다. 레인 필드 피벗을 사용하면 플렉시블 보드를 가이드 보드로 또는 그 반대로 변환할 수도 있습니다.

프로시저

1. 시각적 작업 보드를 엽니다.
2. 게시판 이름 옆의 정보 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
보드 쿼리 편집	**a.** 보드 필터에서 필터 편집을 클릭하여 조건 작성기를 엽니다. **b.** 쿼리를 편집하려면 필요에 따라 조건을 추가하고 제거합니다. **c.** 저장을 클릭합니다.
레인 필드 변경	**a.** 레인 필드 선택기를 클릭하고 필드 또는 없음 옵션을 선택합니다. 가이드가 있는 보드에는 레인 필드 가 상태와 같은 필드로 설정되어 있습니다. 유연한 보드에는 레인 필드 가 없음으로 설정되어 있습니다. 레인 필드 값을 적절하게 변경하여 보드 유형을 변경할 수 있습니다. **b.** 확인 대화 상자에서 OK(확인)를 클릭합니다.

변경 내용을 반영하기 위해 보드가 다시 로드됩니다.

시각적 작업 보드에서 레인 제한 설정

시각적 작업 보드의 레인에 추가되는 카드 수에 대한 제한을 설정할 수 있습니다. 제한을 설정하지 않으면 기본적으로 레인에 원하는 수의 카드를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 시각적 작업 보드를 엽니다.
2. 레인 헤더에서 더 보기 아이콘( )을 클릭합니다.
3. **Set Lane** Limit(차선 제한 설정)를 선택합니다. <레인 이름〉에 대한 레인 제한 설정 창이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 특정 레인에 대해 설정할 번호를 입력합니다.
   레인에 제한을 설정하지 않으려면 비워 둡니다.
5. 저장을 클릭합니다.

결과

번호는 레인 헤더에 나타납니다. 

카드 수가 설정된 한도를 초과하면 모든 보드 구성원의 레인 헤더에 빨간색 기호가 표시됩니다.



카드가 WIP 레인 제한을 초과한 레인으로 이동하면 페이지 상단에 오류 메시지가 나타납니다. 한도를 초과한 레인으로 카드를 이동한 구성원은 오류 메시지를 볼 수 있습니다.

시각적 작업 보드 카드 작업

시각적 작업 보드 작업 카드는 테이블의 개인 작업 또는 기록을 나타낼 수 있습니다. 보드 유형에 따라 작업 카드를 추가하고, 작업 카드 상세 정보를 편집하고, 카드에 레이블을 추가하고, 카드가 나타내는 기본 작업 기록에 액세스할 수 있습니다.

작업 카드는 다음을 수행하는 데 사용됩니다.

- 단일 뷰에서 작업 표시
- 작업 업데이트 및 변경
- 카드 끌어서 놓기
- 레이블 사용자 지정

주:
각 보드는 기본적으로 최대 1,000장의 카드를 표시할 수 있습니다. 작업 수가 최대값을 초과하면 경고가 나타나고 시스템은 최근 업데이트 시간까지 표시할 카드를 결정합니다. 관리자는 다른 최대 카드 한도를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 시각적 작업 보드에 대한 카드 제한 구성 문서를 참조하십시오.

시각적 작업 보드 카드 상세 정보 편집

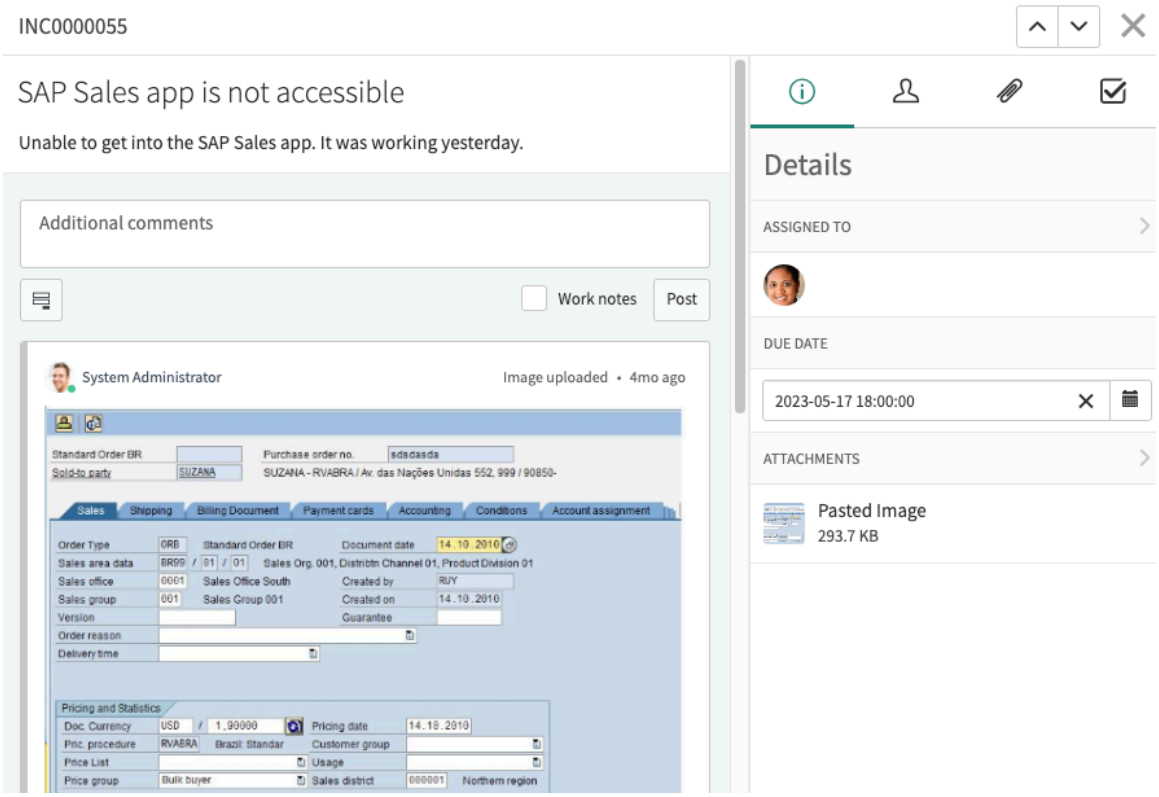
작업을 할당하거나, 의견을 추가하거나, 마감일을 변경하거나, 카드의 다른 기능을 변경해야 하는 경우 카드의 상세 정보를 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
다양한 카드 정보를 편집할 수 있습니다. 이 값을 업데이트하면 기본 작업 기록도 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

샘플 시각적 작업 보드 카드



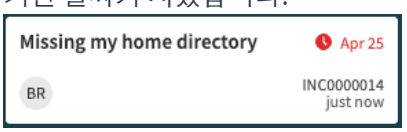
프로시저

1. 내 작업 보드 대시보드에서 작업 보드를 엽니다.
2. 보드에서 카드를 클릭합니다.
   카드의 세부 정보가 팝업 창에 나타납니다.
3. 카드 상세 정보를 수정합니다.
   가능한 수정 작업은 다음과 같습니다.
   - 카드 제목을 클릭하고 새 이름을 입력하여 카드의 이름을 바꿉니다.
   - 짧은 설명을 수정합니다.
   - 활동 스트림에 설명 또는 작업 메모를 추가합니다.
   - 작업에 할당된 사용자를 편집합니다.
   - 사용 가능한 레이블 중 하나 이상을 선택하여 카드에 레이블을 추가합니다.
   - 기한을 추가하거나 편집합니다. 작업 완료가 기한을 초과하면 날짜가 빨간색으로 표시됩니다.

향후 기한



기한 날짜가 지났습니다.



   - 구성에서 축소된 카드 표시 를 비활성화하여 첨부 파일을 봅니다.
   - 첨부 파일을 추가하거나 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 카드를 보관합니다(자유 양식 보드만 해당). 보관된 카드는 활성 항목에 표시되지 않습니다.
- 카드를 다른 보드로 이동합니다(자유 양식 보드만 해당).

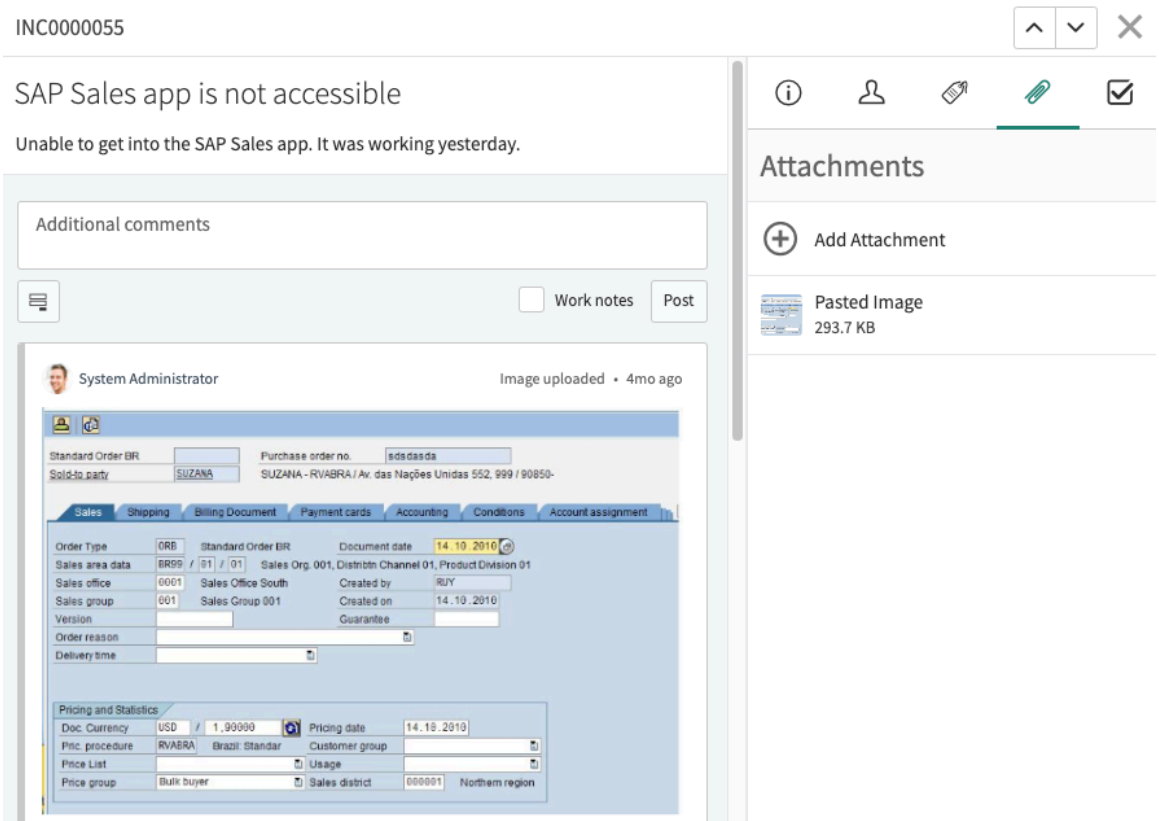
시각적 작업 보드 카드에 첨부 파일 추가

시각적 작업 보드 내의 기록에 첨부 파일을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
작업 카드에 첨부 파일을 추가하면 기본 작업 기록에도 첨부 파일이 추가됩니다.

첨부 파일 추가



프로시저

1. 카드를 클릭합니다.
2. 첨부 탭( )을 클릭합니다.
3. 첨부 파일 추가를 클릭하고 첨부 파일로 추가할 파일을 선택합니다.

시각적 작업 보드에서 카드 뷰 구성

작업 보드의 카드에 표시되는 필드를 구성합니다.

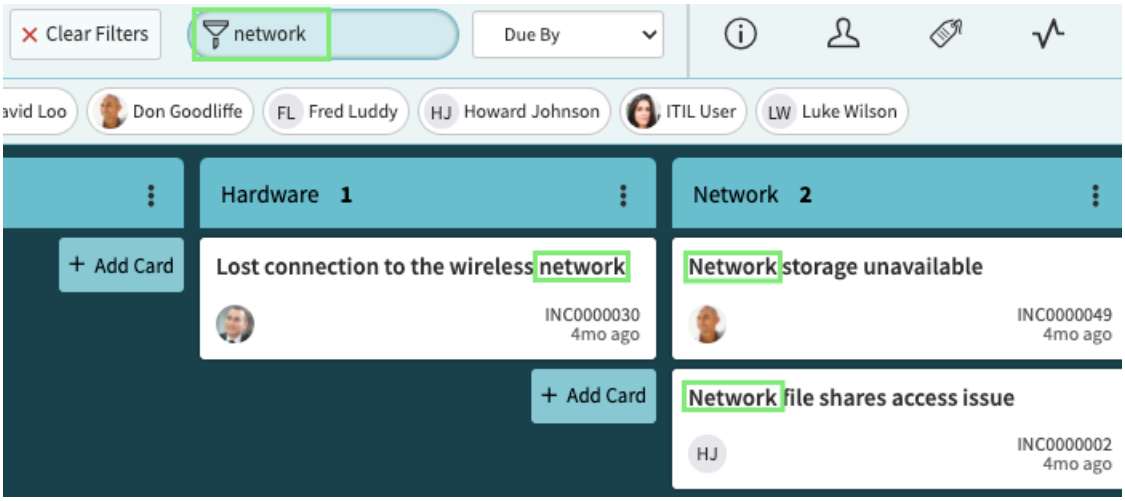
시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 필드를 구성할 양식으로 이동합니다.
2. 헤더에서 추가 작업 아이콘을 클릭한 후 구성 〉 양식 레이아웃레이블이 표시됩니다.
3. 폼 뷰 섹션에서 VTB 뷰를 선택합니다.
   양식에 대한 VTB 뷰를 만들어야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 뷰 생성 및 삭제를 참조하십시오.
4. 선택됨 열에서 필드를 추가하거나 제거하여 카드에 표시할 필드를 선택합니다.
   필드를 위 또는 아래로 이동하여 양식에 표시되는 순서를 조정할 수도 있습니다.

주:
필터 필드를 사용하여 카드를 정렬해야 할 수 있습니다.



시각적 작업 보드에 대한 카드 제한 구성

자유 형식 및 데이터 기반 보드는 기본적으로 최대 1,000개의 카드를 표시할 수 있습니다. 시스템 속성을 추가하여 기본 카드 한도를 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
데이터 중심 보드에서 자유 양식 보드와 유연한 보드 및 가이드가 있는 보드 모두에 대한 카드 제한을 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 필드 값으로 새 시스템 속성을 추가합니다.
2. 값을 각 보드에 허용되는 최대 카드 수로 설정합니다.

주:
값을 1,000보다 큰 숫자로 설정하면 특히 태블릿 장치에서 성능 저하가 발생할 수 있습니다.

시각적 작업 보드 카드 레이블 지정

레이블은 작업을 분류하고 작업 보드에서 시각적으로 구분하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

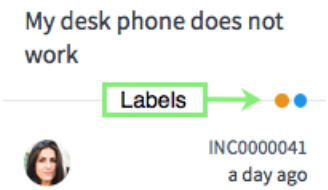
보드에 레이블을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

표시되는 작업을 필터링하여 특정 레이블이 있는 작업만 표시할 수 있습니다. 레이블은 카드에 색이 지정된 점으로 나타납니다.

작업 카드 레이블



작업 카드에 하나 이상의 레이블을 추가할 수 있습니다.

프로시저

다음 동작 중 하나를 수행하십시오.

옵션	설명
빠른 패널에서 카드에 레이블 추가	**a.** 빠른 패널에서 작업 카드로 레이블을 직접 드래그합니다. **b.** 드롭존에 라벨을 놓습니다.
카드 상세 정보에서 카드에 레이블 추가	**a.** 작업에 대한 카드 정보를 엽니다. **b.** 세부 사항 탭(ⓘ)을 클릭합니다. **c.** 레이블 아래에서 하나 이상의 레이블을 선택합니다. 레이블을 가리키면 해당 이름이 표시됩니다. **d.** 카드 상세 팝업 창을 닫습니다.

다음에 수행할 작업

구성 옵션을 사용하여 레이블의 이름을 바꾸거나 레이블을 사용하지 않도록 설정하거나 레이블을 모두 숨길 수 있습니다.

사용자에게 시각적 작업 보드 카드 할당

담당자는 작업 카드 및 관련 기록의 소유권을 나타냅니다. 각 작업 카드에는 기본 담당자 한 명과 추가 담당자 여러 명이 있을 수 있습니다.

시작하기 전에

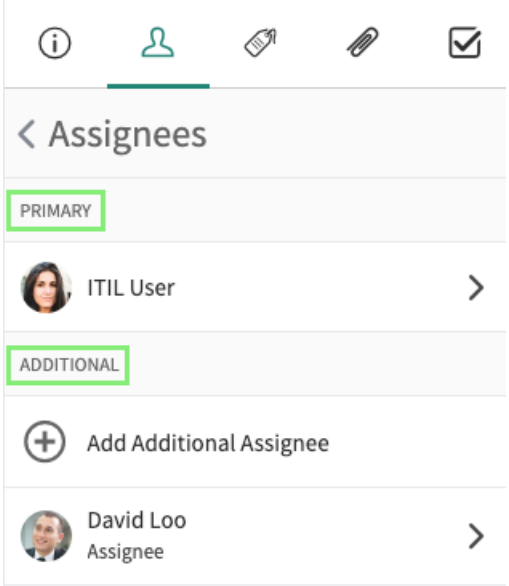
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

보드에 표시되는 작업을 필터링하여 특정 사용자에게 할당된 작업만 표시할 수 있습니다. 담당자는 카드에 아바타로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 카드 담당자



카드의 레인이 변경되면 모든 담당자가 이메일 알림을 받게 됩니다.

유연한 보드 및 가이드가 있는 보드의 경우 기본 담당자는 기본 작업의 할당 대상 필드에 해당합니다. 예를 들어 인시던트 테이블에서 생성된 보드에서 Joe Employee를 카드의 기본 담당자로 추가하면 연결된 인시던트가 Joe에게 할당됩니다. 연결된 테이블의 할당 규칙은 카드의 기본 담당자로 지정할 수 있는 사람을 제한할 수 있습니다. 할당 규칙을 위반하는 방식으로 사용자에게 작업 카드를 할당하려고 하면 알림이 나타나고 할당이 수행되지 않습니다.

주:
담당자에게는 보드에 대한 액세스 권한이 자동으로 부여되지 않습니다. 구성원만 보드에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

다음 동작 중 하나를 수행하십시오.

옵션	설명
빠른 패널에서 담당자 추가	**a.** 빠른 패널에서 사용자의 아바타를 작업 카드로 직접 드래그합니다. **b.** 기본 또는 추가 드롭 영역에 아바타를 드롭합니다.
카드 상세 정보에서 담당자 추가	**a.** 작업에 대한 카드 정보를 엽니다. **b.** 담당자 탭( )을 클릭합니다. **c.** 기본 담당자 추가 또는 추가 담당자 추가를 클릭합니다. 기본 담당자가 이미 있는 경우에는 기본 담당자 추가 옵션을 사용할 수 없습니다. **d.** 사용자를 선택합니다. **e.** 카드 상세 팝업 창을 닫습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템은 새 담당자에게 변경 사항을 알리는 이메일 알림을 보냅니다.

시각적 작업 보드 카드 보관

카드 보관은 자유 형식 Visual Task Board에서 카드를 제거하는 비파괴적인 방법입니다. 더 이상 작업하지 않는 카드를 보관하여 시각적인 혼란을 줄일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

주:
자유 양식 보드에서만 카드를 보관할 수 있습니다.

프로시저

다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
레인 뷰에서 카드 한 개 보관	**1.** 카드를 가리키고 모서리에 나타나는 **X** 아이콘을 클릭합니다. **2.** 확인 대화 상자에서 Archive(보관)를 클릭합니다.
카드 상세 정보에서 카드 1개 보관	**1.** 카드를 클릭하고 상세 정보 탭을 봅니다. **2.** Tools(도구)에서 Archive(보관)를 클릭합니다. **3.** 확인 대화 상자에서 Confirm(확인)을 클릭합니다.
레인의 모든 카드 보관	**1.** 레인 헤더에서 추가 옵션 아이콘( )을 클릭합니다. **2.** 모든 작업 보관을 선택합니다. **3.** 확인 대화 상자에서 Archive(보관)를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- 현재 보드에 보관 된 모든 카드를 보려면 보드 탐색 패널에서 보드 정보 메뉴 ( )를 열고 보관 된 작업보기 .
- 보관된 카드를 복원하려면 해당 카드를 가리키고 복원을 클릭합니다.

시각적 작업 보드 카드에서 작업 기록에 액세스

작업 카드의 양식 뷰를 열 수 있습니다. 양식에서 작업 기록을 보면 카드 상세 정보에 표시되지 않는 필드를 포함하여 해당 기록의 모든 필드를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
다음 옵션 중 하나를 사용하여 작업 기록에 액세스합니다.

프로시저

- 작업 카드의 기록 번호를 클릭하여 작업 카드에서 기록에 액세스합니다.
- 다음을 수행하여 카드 상세 정보에서 기록에 액세스합니다.
  1. 작업에 대한 카드 정보를 엽니다.
  2. 헤더에서 기록 번호를 클릭합니다.

시각적 작업 보드 카드를 다른 레인으로 이동

시각적 작업 보드에서 카드를 한 레인에서 다른 레인으로 이동할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
카드를 가이드가 있는 보드의 다른 레인으로 이동하면 레인의 기준이 되는 필드가 업데이트되어 새 레인 값을 반영합니다.

프로시저

1. 시각적 작업 보드를 엽니다.
2. 카드를 선택하고 다른 레인으로 드래그합니다.
   이동을 취소하려면 Esc 키를 누른 상태에서 카드를 드래그하십시오.

   주:

   연결된 카드를 새 레인으로 이동하려면 기록의 모든 필수 필드를 채워야 합니다. 예를 들어 인시던트 [incident] 테이블을 기반으로 하는 안내 보드가 있고 각 상태에 대한 레인이 있다고 가정합니다. 상태가종결로 변경되면 종결 코드 및 종결 메모 필드는 필수가 됩니다. 인시던트 카드를 새 레인에서 종결 레인으로 이동하려고 하면 양식의 팝업 뷰가 나타나고 필수 필드를 입력하라는 메시지가 표시됩니다.

   이 기록을 수정할 권한이 없다는 오류 메시지가 표시되면 시스템 속성 glide.vtb.enable_list_edit_acl 생성하고 **false**로 설정합니다.

자유 형식 시각적 작업 보드 카드를 다른 보드로 이동

한 자유 양식 보드에서 다른 자유 양식 보드로 카드를 이동할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 카드 세부 정보를 엽니다.
2. 세부 정보 탭(ⓘ)에서 **Move Card**를 클릭합니다.
3. 나타나는 팝업 창에서 카드를 이동할 보드와 레인을 선택합니다.
   보드 선택 목록에는 자유 형식 보드만 표시됩니다.

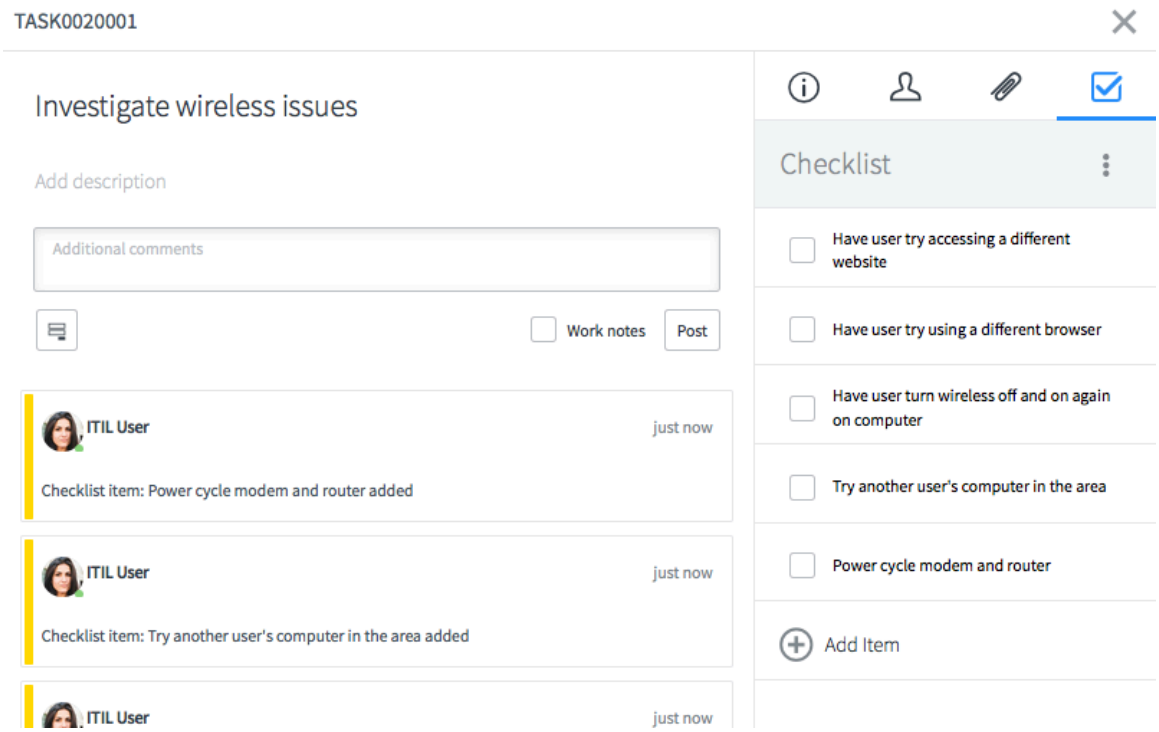
Visual Task Board 검사 목록

검사 목록은 시각적 작업 보드에서 작업의 진행 상황을 추적하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

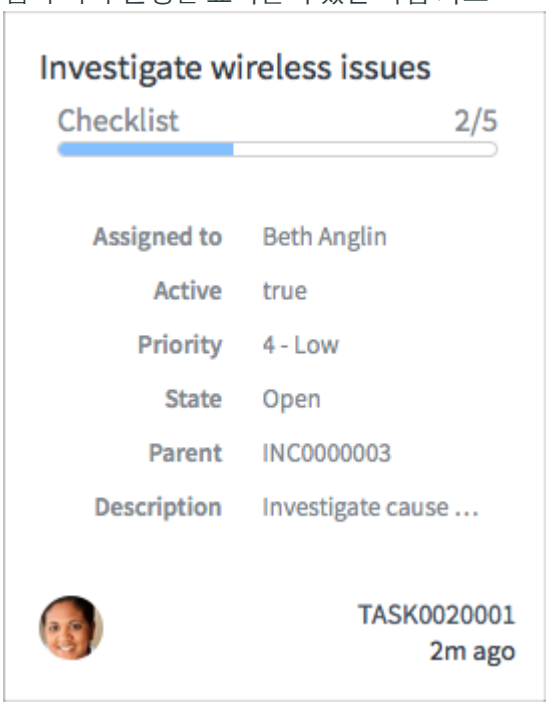
검사 목록은 카드 상세 정보에서 탭으로 사용할 수 있습니다.

샘플 검사 목록



검사 목록 항목을 추가, 제거 또는 다시 정렬할 수 있습니다. 검사 목록을 템플릿으로 저장하여 나중에 다른 카드에 사용할 수도 있습니다. 모든 사용자는 검사 목록을 만들거나 편집할 수 있습니다. 축소 카드 뷰를 사용하지 않도록 설정하면 작업 카드에 완료된 항목 수를 보여주는 진행률 표시줄이 표시됩니다.

검사 목록 진행률 표시줄이 있는 작업 카드



표준 인터페이스에서 작업 기록과 함께 검사 목록을 사용할 수도 있습니다. 자세한 내용은 검사 목록을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시각적 작업 보드 카드에 대한 검사 목록 생성

각 시각적 작업 보드 카드에 대한 고유한 검사 목록을 만들거나 검사 목록 항목에서 작업을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 작업에 대한 카드 정보를 엽니다.
2. 검사 목록 탭( )을 클릭합니다.
3. **Add** Item(항목 추가)을 클릭합니다.
4. 검사 목록 항목에 대한 텍스트를 입력합니다.
5. Enter 키를 눌러서 검사 목록 항목을 추가합니다.
6. 검사 목록 항목을 원하는 만큼 추가 검사 목록 항목을 생성합니다.
7. 검사 목록 항목을 삭제하려면 빼기(-) 아이콘을 클릭합니다.
8. 검사 목록 항목의 순서를 변경하려면 끌기 아이콘( )을 클릭하고 검사 목록 항목을 목록의 다른 위치로 끕니다.
9. 검사 목록 항목에서 작업을 만들려면:

   a. 검사 목록 항목을 가리키고 작업 생성 아이콘( )을 클릭합니다.

   b. 생성할 작업 유형을 선택합니다.
   관리자는 사용할 수 있는 작업 유형을 구성할 수 있습니다.
   새 작업 기록이 팝업 창에 나타납니다. 짧은 설명은 검사 목록 항목 텍스트로 자동으로 채워집니다.

   c. 필요에 따라 추가 세부 정보로 양식을 작성합니다.

   d. 업데이트를 클릭합니다.

시각적 작업 보드 작업을 위한 검사 목록 템플릿 만들기

템플릿은 검사 목록 항목을 자동으로 생성하여 시간을 절약합니다. 템플릿에 영향을 주지 않고도 검사 목록 항목을 추가, 편집 또는 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
시각적 작업 보드 활성화.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
검사 목록 템플릿을 만드는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- Visual Task Board 인터페이스에서
- Now Platform또는 .

프로시저
시각적 작업 보드에 검사 목록 템플릿 추가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 시각적 작업 보드에서 작업에 대한 카드 정보를 엽니다.

   주:
   시각적 작업 보드 인터페이스에서 검사 목록 템플릿을 생성할 때는 검사 목록 템플릿에 이름을 지정할 수 없습니다. 검사 목록에 이름을 지정하려면 에서 Now Platform검사 목록 템플릿을 구성해야 합니다.

2. 검사 목록 탭( )을 클릭합니다.
3. 템플릿의 일부로 저장할 검사 목록에 항목을 추가합니다.
4. 더 보기 아이콘( )을 클릭합니다.
   검사 목록에 항목을 추가했거나 기존 검사 목록 템플릿이 있는 경우에는 더 보기 아이콘이 표시되지 않습니다.
5. 템플릿으로 저장을 선택합니다.
6. 대화 상자에서 검사 목록을 식별하는 설명이 포함된 템플릿 이름을 입력합니다.
   사용자가 템플릿에서 검사 목록을 만들면 모든 템플릿이 알파벳 순으로 나열되고 나타나는 템플릿을 필터링할 수 있는 방법은 없습니다. 더 나은 사용자 경험을 제공하려면 검사 목록 템플릿에 대한 명명 시스템을 구현하는 것이 좋습니다. 예를 들어, 검사 목록을 사용해야 하는 방법을 명확히 하기 위해 테이블 이름이나 다른 식별자를 포함합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

에서 검사 목록 추가 Now Platform

8. 다음으로 이동 모두을 클릭하고 checklist_template.list를 검색합니다.
9. 새로 만들기를 선택하여 새 검사 목록 템플릿을 만듭니다.
10. 새 검사 목록 템플릿의 필드를 구성합니다.

옵션	설명
그룹	이 필드를 사용하여 이 검사 목록 템플릿을 사용할 수 있는 사용자 그룹을 제한할 수 있습니다.
템플릿	JSON의 템플릿입니다. 예시: {"owner":"2816f79cc0a8916401c5a33be04be4 ## ##","items": [{"name":"##### ##","order":0}, {"name":"#### ### ## ##","order":1}, {"name":"Slack the supervisor","order":2}]} 검사 목록 템플릿의 속성은 다음과 같습니다. 소유자 검사 목록 템플릿을 소유하거나 생성하는 사용자의 sys_ID입니다. 이름 검사 목록 템플릿의 이름입니다. 항목

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	검사 목록 항목입니다. 이름 검사 목록 항목의 이름입니다. 주문 검사 목록 항목이 검사 목록에 나타나는 순서입니다.
이름	검사 목록 템플릿의 이름입니다.
사용자	검사 목록 템플릿을 사용하는 데 필요한 역할입니다.

11. 제출을 선택합니다.

결과
검사 목록 템플릿이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
더 보기 아이콘에서 템플릿을 선택하여 검사 목록 템플릿에서 검사 목록을 생성합니다.

시각적 작업 보드 카드에서 검사 목록 삭제

시각적 작업 보드 카드에서 검사 목록을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 검사 목록이 포함된 작업 카드를 엽니다.
2. 검사 목록 탭( )을 클릭합니다.
3. 더 보기 아이콘( )을 클릭합니다.
4. 검사 목록 제거를 선택합니다.
   확인 대화 상자가 나타납니다.
5. 삭제를 클릭합니다.

시각적 작업 보드 검사 목록 항목에서 작성할 수 있는 작업 유형 구성

시스템 속성은 Visual Task Board 검사 목록 항목에서 생성할 수 있는 작업 유형을 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

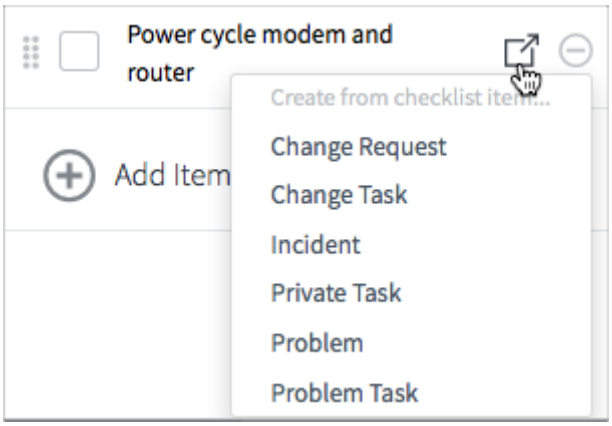
이 태스크 정보
사용자 지정 테이블을 추가하거나 사용하지 않는 테이블을 제거할 수 있습니다.

프로시저

1. sys_properties.list로 이동합니다.
2. 숙박 시설을 *glide.ui.create_task_type_option_list* 찾습니다.
3. 값을 편집하여 테이블을 추가하거나 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 (task)을 확장하는 테이블을 추가할 수 있습니다. 레이블이 아닌 테이블 이름을 사용합니다. 예를 들어, 변경 요청이 아니라 change_request 입력합니다. 나열된 테이블이 공백 없이 쉼표로 구분되어 있는지 확인합니다.
이 속성 값은 사용자가 검사 목록 항목에서 작업을 생성할 때 선택하는 작업 유형 선택 목록을 채웁니다. 사용자는 자신에게 적절한 액세스 역할이 있는 작업 유형만 볼 수 있습니다.



시각적 작업 보드 참조

다음 섹션에서는 도메인 분리 및 지원되는 브라우저 정보와 함께 에 설치 시각적 작업 보드되는 구성요소와 속성에 대해 설명합니다.

도메인 분리 및 시각적 작업 보드

도메인 분리는 시각적 작업 보드 애플리케이션에서 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

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

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

시각적 작업 보드에서의 도메인 분리 작동 방식

"데이터 기반"의 시각적 작업 보드는 작업 테이블과 같은 테이블의 데이터를 표시합니다. 도메인 분리된 데이터도 지원됩니다.

조건 기반 기준은 해당 데이터를 필터링하는 데 사용됩니다. 자유 형식 VTB는 작업의 확장으로 도메인 분리를 지원하고 그 결과로 도메인 분리 논리를 상속하는 개인 작업(vtb_task)을 사용합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 지원되는 브라우저 시각적 작업 보드

이 시스템은 대부분의 최신 브라우저에서 지원됩니다 시각적 작업 보드 .

지원되는 브라우저

- Firefox 또는 Firefox ESR의 최신 공개 릴리스
- Chrome의 최신 공용 릴리스
- Safari 버전 12
- Internet Explorer 버전 11
  - 에지 모드가 지원됩니다.
  - 호환 모드는 지원되지 않습니다.
  - 보안 모드를 높음으로 설정(인터넷 옵션 〉 보안 tab)은 지원되지 않습니다.
  - 주:
    시각적 작업 보드 Internet Explorer 11 브라우저에서 로드하는 속도가 비교적 느립니다.

다음 표에서는 Internet Explorer 및 Edge 브라우저에서 작업하는 동안 다양한 시각적 작업 보드 요소의 제한 사항에 대해 설명합니다.

브라우저 제한

브라우저	시나리오	권장 한도		
		카드	세로 레인	스윔 레인
IE	스윔 레인 제외	500	20	0
	스윔 레인 포함	500	5	10
에지	스윔 레인 제외	1000	20	0
	스윔 레인 포함	1000	10	10

- 브라우저나 네이티브 모바일 앱을 사용하여 모바일 장치에서 시각적 작업 보드에 액세스합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Tested devices and supported versions for ServiceNow mobile apps .

스크립팅 지원

시각적 작업 보드는 클라이언트 스크립트와 상호작용하지 않습니다. 대신 UI 정책이나 데이터 정책을 사용하십시오.

시각적 작업 보드와 함께 설치되는 구성요소

Visual Task Boards와 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

시각적 작업 보드 앱과 함께 설치되는 테이블

활성화 시각적 작업 보드하면 인스턴스에 테이블이 추가됩니다.

테이블	설명
보드 구성원	각 작업 보드의 각 구성원에 대한 기록을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[vtb_board_member]	
개인 작업 [vtb_task]	각 자유 양식 보드에 각 개인 작업에 대한 기록을 저장합니다.
시각적 작업 보드 [vtb_board]	각 작업 보드에 대한 기록을 저장합니다.
시각적 작업 보드 카드 [vtb_card]	각 작업 보드의 각 작업 카드에 대한 기록을 저장합니다.
시각적 작업 보드 카드 이력 [vtb_card_history]	레인 또는 담당자 변경과 같은 특정 작업 카드 변경에 대한 기록을 저장합니다. 각 기록은 이전 값과 새 값을 나타냅니다.
시각적 작업 보드 레인 [vtb_lane]	각 작업 보드의 각 레인에 대한 기록을 저장합니다.

시각적 작업 보드 앱과 함께 설치되는 속성

활성화 시각적 작업 보드하면 속성이 인스턴스에 추가됩니다.

주:
시스템 속성 ***[sys_properties]*** 테이블을 열려면 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 `sys_properties.list` 를 입력합니다.

속성	설명
vtb.board.upload_limit	각 작업 카드 첨부 파일에 허용되는 최대 파일 크기(MB)를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

시각적 작업 보드 앱과 함께 설치되는 스크립트 포함

활성화 시각적 작업 보드하면 Script Includes가 인스턴스에 추가됩니다.

스크립트 포함	설명
VisualTaskBoards	시각적 작업 보드에 대한 일반 유틸리티를 제공합니다.
VTBBoardSecurity	보드 액세스를 제어하는 보안 유틸리티를 제공합니다.
VTBGetBoardsByUser	지정된 사용자가 소유하거나 구성원인 모든 보드를 검색하는 메서드를 제공합니다.
VTBTaskSecurity	작업 액세스를 제어하는 보안 유틸리티를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시각적 작업 보드 앱과 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

활성화 시각적 작업 보드하면 클라이언트 스크립트가 인스턴스에 추가됩니다.

클라이언트 스크립트	테이블	설명
칸반 선택 사항 추가	시각적 작업 보드 [vtb_board]	**-- Kanban Board --** 옵션을 레인 필드 필드에 추가합니다. 이 옵션은 작업 보드가 유연한 보드임을 나타냅니다.

시각적 작업 보드 앱과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

활성화 시각적 작업 보드하면 비즈니스 규칙이 인스턴스에 추가됩니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
라이브 그룹에 구성원 추가	보드 구성원 [vtb_board_member]	작업 보드에 대해 Connect 채팅 대화가 생성되면 이 비즈니스 규칙은 보드 구성원을 대화 구성원으로 추가합니다.
라이브 그룹에서 구성원 제거	보드 구성원 [vtb_board_member]	작업 보드에 대한 Connect 채팅 대화가 존재하고 사용자가 보드 구성원에서 제거된 경우 이 비즈니스 규칙은 대화 구성원에서 사용자를 제거합니다.
VTB에서 구성원 제거	라이브 그룹 구성원 [live_group_member]	작업 보드에 대한 Connect 채팅 대화가 존재하고 사용자가 대화 구성원에서 제거된 경우 이 비즈니스 규칙은 작업 보드 구성원에서 사용자를 제거합니다.
커넥트에 보드 이름 동기화	시각적 작업 보드 [vtb_board]	작업 보드에 대한 Connect 채팅 대화가 존재하고 누군가가 보드 이름을 업데이트하는 경우 이 비즈니스 규칙이 대화 이름을 업데이트합니다.
VTB 보드에 채팅 이름 동기화	라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile]	작업 보드에 대한 Connect 채팅 대화가 존재하고 누군가 대화 이름을 업데이트하는 경우 이 비즈니스 규칙이 보드 이름을 업데이트합니다.
VTB와 구성원 동기화	라이브 그룹 구성원 [live_group_member]	작업 보드에 대한 Connect 채팅 대화가 존재하고 사용자가 대화 구성원에 추가된 경우 이 비즈니스 규칙은 사용자를 보드 구성원으로 추가합니다.
카드 변경 시 보드 업데이트	시각적 작업 보드 카드 [vtb_card]	카드가 변경되면 시스템이 작업 보드를 업데이트하도록 트리거합니다.
차선 변경에 대한 보드 업데이트	시각적 작업 보드 레인 [vtb_lane]	레인에 변경 사항이 발생하면 작업 보드를 업데이트하도록 시스템을 트리거합니다.
차선 변경 시 보드 업데이트	보드 구성원 [vtb_board_member]	보드 구성원에 변경 사항이 발생하면 작업 보드를 업데이트하도록 시스템을 트리거합니다.
VTB 이전 추가 담당자	개인 작업 [vtb_task]	사용자가 카드의 추가 담당자로 지정되면 시스템에서 사용자에게 이메일 알림을 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

커넥트 채팅

앱과 함께 설치되는 알림 시각적 작업 보드

활성화 시각적 작업 보드하면 인스턴스에 알림이 추가됩니다.

알림	설명
VTB 구성원 추가 알림	구성원에게 보드에 추가한 내용에 대한 이메일 알림을 보냅니다.
VTB 구성원 삭제 알림	보드에서 제거되는 것에 대해 구성원에게 이메일 알림을 보냅니다.
VTB 추가 담당자 알림	사용자가 작업에 대한 추가 담당자로 지정되면 이메일 알림을 보냅니다.
VTB 담당자 알림	사용자가 개인 작업의 기본 담당자로 지정되면 해당 사용자에게 이메일 알림을 보냅니다.
VTB 레인 변경 알림	작업의 레인이 변경되면 작업의 담당자에게 이메일 알림을 보냅니다.
VTB 레인 제한에 도달함	레인의 작업 수가 설정된 레인 제한에 도달했다는 이메일 알림을 보드 구성원에게 보냅니다.
VTB 레인 제한 초과됨	레인의 작업 수가 설정된 레인 제한을 초과했다는 이메일 알림을 보드 구성원에게 보냅니다.
세로 레인 및 스윔 레인 간 VTB 카드 이동	이동한 카드와 카드를 이동한 구성원의 상세 정보가 포함된 이메일 알림을 보드 구성원에게 보냅니다.

타임라인 시각화

타임라인 시각화는 시간 경과에 따른 조직의 활동을 나타냅니다.

일반적으로 타임라인 시각화는 변경 요청 및 프로젝트와 같은 향후 전략 및 운영 활동의 영향을 신속하게 평가하는 데 유용합니다. 타임라인 시각화는 활동이 월별로 그룹화되는 2차원(2D) 보기와 활동이 레인으로 그룹화되는 3차원(3D) 보기의 두 가지 종류로 제공됩니다. 두 보기 모두 대화형이며 2D 보기를 인쇄할 수 있습니다.

타임라인 관리자, 즉 timeline_admin 역할을 가진 사용자는 인시던트, 문제, 변경 사항 및 프로젝트와 같은 ITSM 관련 활동을 나타내는 시각화를 설정할 수 있습니다. 타임라인 관리자 또는 timeline_user 역할을 가진 사용자는 시각화의 설정 창에서 타임라인 시각화를 개인화할 수 있습니다.

CIO 로드맵 타임라인 시각화는 포트폴리오별로 그룹화된 조직의 프로젝트를 보여줍니다. 조직의 리더는 CIO 로드맵을 사용하여 현재 및 향후 프로젝트의 상태를 모니터링하고 평가할 수 있습니다.

주:
타임라인 시각화를 활성화해도 미리 정의된 CIO 로드맵은 활성화되지 않습니다. CIO 로드맵을 사용하려면 PPM(com.snc.financial_planning_pmo) 플러그인이 필요합니다.

타임라인 시각화에 대한 주요 용어

레인

3D 타임라인 시각화에 있는 항목의 논리적 그룹입니다. 예를 들어, 한 레인에는 보류 중인 프로젝트가 표시되고 다른 레인에는 오픈 프로젝트가 표시될 수 있습니다.

패널

2D 타임라인 시각화에서 항목 기록을 나타내는 블록 또는 3D 타임라인 시각화에서 하나 이상의 항목 기록을 나타내는 블록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요약 뷰

사용자가 2D 또는 3D 타임라인 시각화에서 패널을 클릭할 때 나타나는 팝업 창입니다. 요약 뷰에는 기록에 대한 추가 정보가 포함되어 있습니다. 타임라인 관리자는 요약 뷰에 표시되는 정보를 구성합니다.

마커

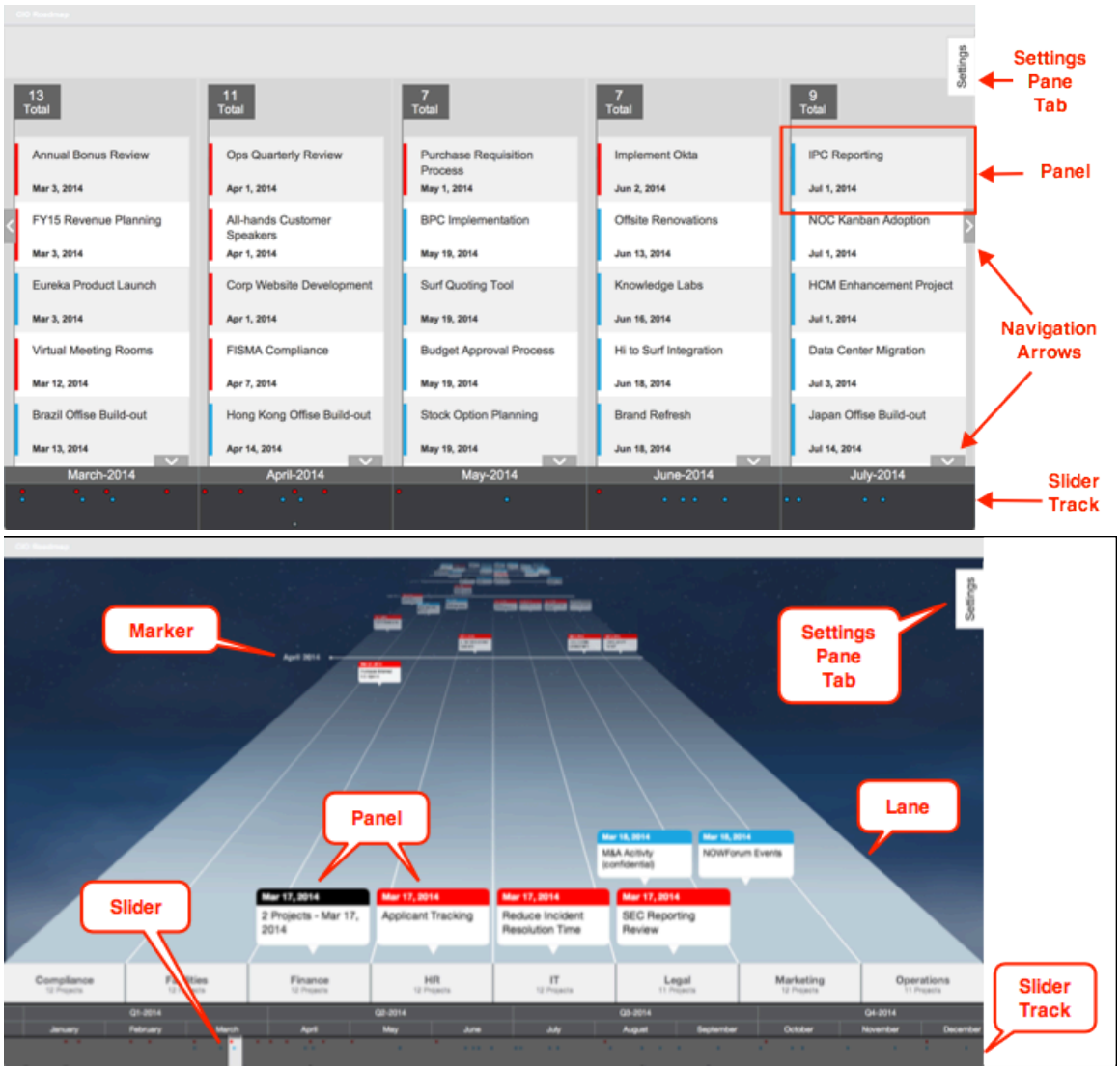
3D 타임라인 시각화에서 한 달의 시작을 나타내는 막대입니다.

슬라이더

3D 시각화에 표시되는 기간을 제어하는 데 사용되는 도구입니다.

슬라이더 트랙

2D 및 3D 타임라인 시각화에 모두 표시되는 패널의 대체 뷰입니다.



Timeline Visualization 활성화

관리자는 타임라인 시각화 플러그인(com.snc.timeline_visualization)을 활성화하여 기능에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
타임라인 시각화와 함께 CIO 로드맵을 사용하려면 com.snc.financial_planning_pmo(Project Portfolio Management) 플러그인을 활성화해야 합니다.

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

타임라인 시각화와 함께 설치되는 항목

타임라인 시각화와 함께 몇 가지 구성요소가 설치됩니다.

테이블

타임라인 시각화는 다음 테이블을 추가합니다.

UI 정책

타임라인 시각화는 다음 UI 정책을 추가합니다.

스크립트 포함

타임라인 시각화는 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

클라이언트 스크립트

타임라인 시각화는 다음 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

비즈니스 규칙

타임라인 시각화는 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

Timeline Visualizations 역할

타임라인 시각화는 두 가지 역할을 제공합니다.

구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자를 참조 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 하고 문의하십시오.

타임라인 관리자 **[timeline_admin]**

타임라인 시각화 페이지를 만들고 편집하고 타임라인 시각화를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포함하는 역할

타임라인 관리자에게 타임라인 사용자[timeline_user] 역할이 포함되어 있습니다.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
더 전문화된 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

타임라인 사용자 **[timeline_user]**

타임라인 시각화를 봅니다. 타임라인 사용자 액세스 권한은 project_manager 및 project_user 역할을 가진 사용자에게도 부여됩니다.

포함하는 역할

역할에 포함된 역할의 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

타임라인 시각화 만들기

조직의 운영 및 전략적 활동을 시각적으로 나타내는 타임라인을 생성하여 조직의 리더를 위한 타임라인 시각화를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: timeline_admin

이 태스크 정보
또한 타임라인 시각화 뷰를 만들어 사용자가 타임라인의 패널을 클릭할 때 요약 창에 나타나는 데이터를 정의합니다.

주:
타임라인 시각화를 활성화해도 미리 정의된 CIO 로드맵은 활성화되지 않습니다. CIO 로드맵을 사용하려면 PPM(com.snc.financial_planning_pmo) 플러그인이 필요합니다.

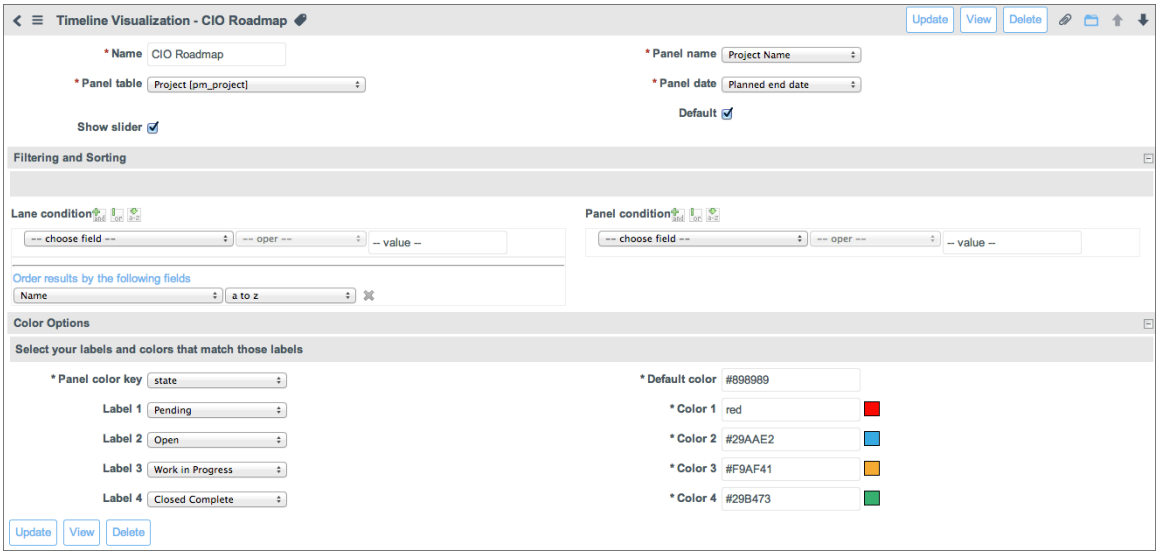
프로시저

다음으로 이동 **Timeline Visualization** 〉 새로 작성 을 클릭하고 새 기록을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example

타임라인 시각화 구성 양식



타임라인 시각화 구성 양식 필드 설명

필드	설명
이름	시각화의 고유 이름입니다.
패널 테이블	타임라인에 레인 및 패널로 표시되는 기록을 제공하는 테이블입니다. 주: 목록에는 시각화와 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
관계 필드	레인 제목으로 표시되는 값을 포함하는 테이블의 필드입니다. 일반적으로 이 필드는 참조 필드이거나 제한된 범위의 값을 포함하는 필드입니다. 주: CIO 로드맵 타임라인 시각화는 관계 필드를 사용하지 않는 Project 애플리케이션에 대한 ServiceNow 사용자 지정 시각화입니다.
슬라이더 표시	표시된 날짜를 변경하기 위해 사용자가 이동하는 타임라인 슬라이더 표시를 활성화(선택) 또는 비활성화(선택 취소)하는 확인란입니다.
패널 이름	패널 본문에 표시되는 값을 포함하는 패널 테이블의 필드입니다.
패널 날짜	3D 보기의 패널 헤드와 2D 보기의 패널 본문에 표시되는 날짜 값을 포함하는 패널 테이블의 필드입니다. 이 날짜는 레인에 패널 배치도 결정합니다. 선택 목록에서는 날짜 및 날짜-시간 필드만 사용할 수 있습니다.
기본값	특정 테이블에 대해 둘 이상의 시각화를 정의한 경우 시각화의 기본 상태를 설정(선택) 또는 제거(선택 취소)하는 확인란입니다. 시각화를 포함하는 애플리케이션은 기본 시각화를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
레인당 최대 항목 수	3D 뷰에서 레인에 표시되는 최대 항목 수입니다. 기본값은 500입니다. 주: 이 필드는 기본적으로 양식에 표시되지 않습니다. 이 필드를 추가하도록 양식을 구성합니다.
레인 2d당 최대 항목 수	2D 뷰에서 레인에 표시되는 최대 항목 수입니다. 기본값은 99입니다. 주: 이 필드는 기본적으로 양식에 표시되지 않습니다. 이 필드를 추가하도록 양식을 구성합니다.

타임라인 시각화 구성 필터링 및 정렬 양식 필드 설명

필드	설명
레인 조건	3D 뷰 시각화에서 레인으로 사용되는 필터와 값에 정렬을 적용하는 데 사용되는 조건 작성기입니다. 예를 들어 CIO 로드맵의 레인 조건으로 **[Name] [is not] [IT]** 를 설정하면 IT는 더 이상 로드맵에 레인으로 나타나지 않으며 설정 창에도 레인 옵션으로 표시되지 않습니다. 필터를 제거하면 IT 레인이 시각화 및 설정 창의 레인 옵션으로 복원됩니다. 결과를 정렬하려면 관련 필드 이름을 기준으로 정렬을 지정합니다. 예를 들어 CIO 로드맵에서 알파벳 역순으로 표시되도록 포트폴리오 이름을 정렬하려면 필드 정렬을 **[Name] [z to a]**로 설정합니다.
패널 조건	2D 및 3D 뷰 시각화에서 패널로 사용되는 필터와 값에 정렬을 적용하는 데 사용되는 조건 작성기입니다. 예를 들어 CIO 로드맵의 패널 조건으로 **[State] [is one of][is one of]** 를 설정하면 이러한 상태 중 하나에 있는 프로젝트만 로드맵에 표시됩니다.

타임라인 시각화 구성 색상 옵션 양식 필드 설명

필드	설명
패널 색상 키	표시되는 정보를 색으로 구분하는 데 사용되는 값을 포함하는 패널 테이블의 필드입니다. 여기서 선택한 필드에 따라 양식의 레이블 필드에서 사용할 수 있는 값이 결정됩니다. CIO 로드맵은 프로젝트 테이블의 필드인 상태를 사용합니다. CIO 로드맵의 패널은 프로젝트 상태에 따라 색상으로 구분됩니다(보류 중, 오픈, 진행 중, 완료 종결, 미완료 종결, 건너뜀). 주: CIO 로드맵을 사용하려면 PPM(com.snc.financial_planning_pmo) 플러그인이 필요합니다. 이 선택에 적합한 다른 필드의 예로는 우선순위, 위험 및 승인이 있습니다.
레이블 1 레이블 2	색상으로 구분할 값입니다. 사용할 수 있는 값은 패널 색상 키 필드에 의해 결정됩니다. 예를 들어, CIO 로드맵은 프로젝트 테이블을 기반으로 하며 보류 중, 오픈, 진행 중, 완료 종결, 미완료 종결 및 건너뛴 채 종결 값을 포함하는 상태 필드로 패널 색상 키가 설정되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
레이블 3 레이블 4	선택한 필드에서 최대 4개의 값에 대해 특정 색상을 설정할 수 있습니다. 다른 값은 기본 색상으로 표시됩니다.
기본 색상	레이블에 대해 선택되지 않은 값에 적용되는 색상입니다. 예를 들어 CIO 로드맵은 보류 중, 오픈, 진행 중 및 완료 종결 값에 색상을 지정하고 레이블을 생성합니다. 추가 값인 미완료 종결 및 건너뛴 채 종결에는 기본 색상이 사용됩니다.
색상 1 색상 2 색상 3 색상 4	각 레이블 필드 값에 해당하는 색상입니다. 예를 들어 레이블 **1** 이 보류 중 상태이고 색상 **1** 이 빨간색이면 보류 중인 상태의 프로젝트 패널은 빨간색입니다.

타임라인 시각화 뷰 생성

타임라인 시각화 뷰는 사용자가 패널을 클릭할 때 팝업 요약 창에 나타나는 기록 세부 정보를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
테이블당 하나의 타임라인 시각화 뷰를 만들 수 있습니다. 예를 들어 뷰에 인시던트 기록이 표시되는 경우 인시던트 테이블에 뷰를 생성하여 인시던트 번호, 우선순위 및 짧은 설명과 같은 특정 정보만 표시할 수 있습니다.

타임라인 시각화 뷰가 없는 경우 모든 패널은 해당 테이블에 대한 양식의 기본 뷰에 현재 표시되는 모든 필드를 표시하는 기본 뷰를 사용합니다. 테이블에 대한 타임라인 시각화 뷰를 만든 후에는 모든 패널이 해당 뷰를 사용합니다.

예를 들어 인시던트 양식을 사용하여 타임라인 시각화 뷰를 만들려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 인시던트 〉 모두레이블이 표시됩니다.

2. 인시던트를 엽니다.

3. Right-click the form header and select 구성 〉 양식 레이아웃레이블이 표시됩니다.

4. 양식 보기 및 섹션에서보기 이름 필드로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.

5. 뷰 이름 필드에 타임라인 시각화를 입력합니다.

6. 확인을 클릭하여 타임라인 시각화 뷰를 만듭니다.

7. 사용 가능 열과 선택됨 열을 사용하여 타임라인 시각화 뷰에서 항목을 추가하거나 제거합니다.

8. 저장을 클릭합니다.

타임라인 시각화 계획

타임라인 시각화를 만들기 전에 표시할 정보를 명확하게 알고 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 계획 프로세스는 필요한 테이블과 필드를 식별하고 필터링 및 정렬 요구 사항을 결정하는 데 도움이 됩니다. 사용자는 시각화를 개인화할 수 있으므로 사용자가 익숙한 범주를 찾지 못하게 할 수 있는 제한적인 필터를 설정하지 마십시오. CIO 로드맵을 시작점으로 삼아 자신만의 타임라인 시각화를 만들 수 있습니다.

주:
타임라인 시각화를 활성화해도 미리 정의된 CIO 로드맵은 활성화되지 않습니다. CIO 로드맵을 사용하려면 PPM(com.snc.financial_planning_pmo) 플러그인이 필요합니다.

타임라인 시각화 사용

타임라인 시각화는 시간 경과에 따른 조직의 전략 및 운영 활동에 대한 상위 수준 뷰를 제공합니다.

조직의 의사 결정권자는 향후 프로젝트 계획 및 자원 요구 사항 예측과 같은 활동에 시각화의 정보를 사용할 수 있습니다. 사용자는 시각화 설정 창에 표시되는 정보를 개인화 할 수 있습니다.

Timeline Visualization 애플리케이션을 활성화해도 CIO 로드맵이 설치되지 않습니다. CIO 로드맵을 사용하려면 PPM(com.snc.financial_planning_pmo) 플러그인이 필요합니다. CIO 로드맵은 조직의 IT 프로젝트와 포트폴리오를 표시하는 타임라인 시각화입니다. 다음 섹션에서는 CIO 로드맵을 사용하여 타임라인 시각화의 기능을 보여줍니다.

차선, 마커 및 패널

레인, 마커 및 패널은 타임라인 시각화의 기본 요소입니다. 은 3D 뷰에만 나타납니다.

주:
차선과 표식기는 3D 뷰에서만 사용할 수 있습니다. 2D 보기의 패널은 항상 단일 레코드를 나타내는 반면 3D 보기의 패널은 하나 이상의 레코드를 나타낼 수 있습니다.

레인

레인은 활동이 그룹화되는 채널입니다. 시각화는 한 번에 최대 8개의 레인을 표시할 수 있습니다. 시각화를 보는 동안 설정 창을 사용하여 개별 레인을 표시하거나 숨길 수 있습니다.

주:
레인에 표시되는 항목 수는 타임라인 시각화 양식의 레인당 최대 항목 수 및 레인당 최대 항목 수 **2d** 설정에 따라 다릅니다.

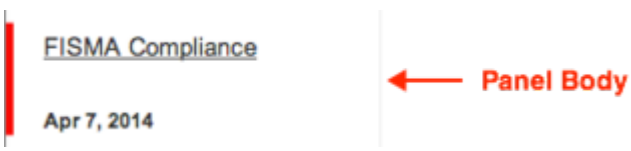
마커

마커는 모든 차선을 가로지르는 수평선이며 다음 달로의 전환을 나타냅니다.

패널

2D 및 3D 뷰의 패널은 관리자가 초기 설정 중에 선택한 값에 따라 색상으로 구분됩니다.





2D 뷰에서 패널은 월별로 그룹화되고 가장 빠른 날짜부터 최근 날짜까지 시간순으로 쌓입니다. 기본적으로 2D 뷰가 열리고 현재 월이 시각화의 왼쪽에 표시됩니다. 브라우저의 인쇄 옵션을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용하여 2D 뷰에서 시각화를 인쇄할 수 있습니다. 3D 뷰에서 패널은 레인으로 그룹화되고 날짜별로 가장 빠른 것부터 최신 것 순으로 정렬됩니다. 패널에 나타나는 날짜에 따라 2D 및 3D 뷰에서의 배치가 결정됩니다. 표시되는 날짜는 타임라인 관리자가 초기 설정 중에 선택하는 값을 기준으로 합니다.

패널은 프로젝트의 계획된 완료 날짜에 따라 CIO 로드맵에 표시됩니다. 3D 뷰에서는 계획된 완료 날짜가 동일한 프로젝트가 단일 패널로 통합됩니다. 2D 뷰에서는 계획된 완료 날짜가 동일한 프로젝트가 개별 패널로 표시됩니다.

CIO 로드맵의 패널 헤더는 프로젝트 상태에 따라 색상으로 구분됩니다. 그러나 3D 뷰에서 패널이 둘 이상의 프로젝트를 나타내는 경우 패널 헤더는 검은색으로 표시됩니다. 설정 창에는 사용 가능한 각 프로젝트 상태와 해당 색을 보여 주는 키가 포함되어 있습니다.

주:
타임라인 시각화를 활성화해도 미리 정의된 CIO 로드맵은 활성화되지 않습니다. CIO 로드맵을 사용하려면 PPM(com.snc.financial_planning_pmo) 플러그인이 필요합니다.

패널에 대한 추가 정보를 보려면:

- 2D 또는 3D 뷰에서 단일 기록에 대한 패널을 클릭하여 추가 정보가 포함된 요약 창을 엽니다. 요약 창에서 머리글을 클릭하여 전체 기록을 엽니다.
- Shift 키를 누른 다음 패널을 클릭하여 전체 기록을 엽니다.
- 여러 기록을 나타내는 패널을 클릭하여 해당 기록의 목록을 엽니다. 레코드 번호를 클릭하여 전체 레코드를 엽니다.

타임라인 관리자는 요약 창에 표시되는 정보를 구성할 수 있습니다.

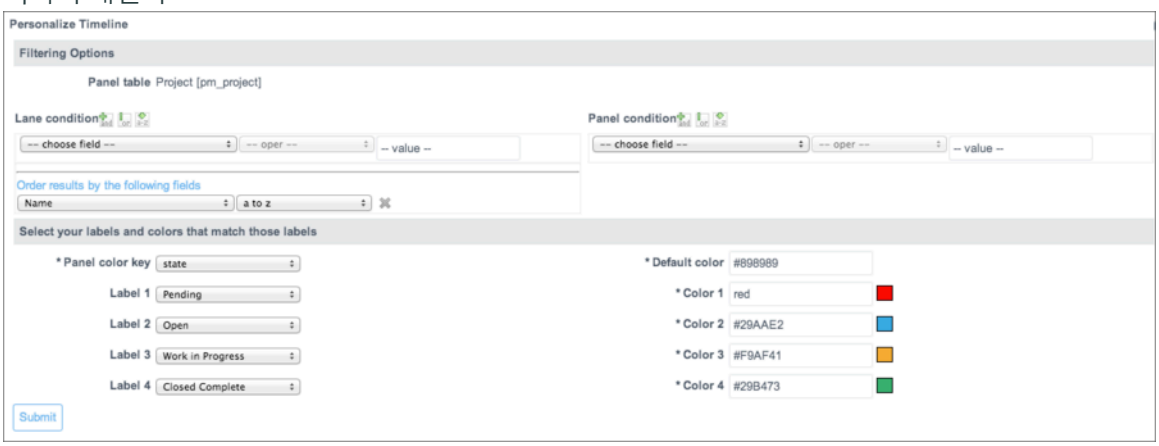
타임라인 시각화 개인화

레인 및 패널 조건, 색상 및 레이블과 같은 타임라인 시각화에 대한 설정을 구성할 수 있습니다.

개인화

Settings(설정) 창을 열고 Configure(구성)를 클릭합니다. 양식을 적절하게 작성합니다(표 참조).

시각화 개인화



Timeline Visualizations 개인화 양식

필드	설명
레인 조건	3D 뷰 시각화에서 레인으로 사용되는 필터와 값에 정렬을 적용하는 데 사용되는 조건 작성기입니다. 예를 들어 CIO 로드맵의 레인 조건으로 [Name] [is not] 〔IT〕를 설정하면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Timeline Visualizations 개인화 양식

필드	설명
	IT는 더 이상 로드맵에 레인으로 나타나지 않으며 설정 창에도 레인 옵션으로 표시되지 않습니다. 필터를 제거하면 IT 레인이 시각화 및 설정 창의 레인 옵션으로 복원됩니다. 결과를 정렬하려면 관련 필드 이름을 기준으로 정렬을 지정합니다. 예를 들어, 포트폴리오 이름이 CIO 로드맵에서 알파벳 역순으로 표시되도록 정렬하려면 필드 정렬을 [Name] [z to a]로 설정합니다.
패널 조건	필터를 만들고 시각화에서 패널로 사용되는 값에 정렬을 적용하는 데 사용되는 조건 작성기입니다. 예를 들어 CIO 로드맵의 패널 조건으로 [State] [is one of] [is one of]를 설정하면 이러한 상태 중 하나에 있는 프로젝트만 로드맵에 표시됩니다.
패널 색상 키	표시되는 정보를 색으로 구분하는 데 사용되는 값을 포함하는 패널 테이블의 필드입니다. 여기서 선택한 필드에 따라 양식의 레이블 필드에서 사용할 수 있는 값이 결정됩니다. CIO 로드맵은 프로젝트 테이블의 필드인 상태를 사용합니다. CIO 로드맵의 패널은 프로젝트 상태에 따라 색상으로 구분됩니다(보류 중, 오픈, 진행 중, 완료 종결, 미완료 종결, 건너뜀). 이 선택에 적합한 다른 필드의 예로는 우선순위, 위험 및 승인이 있습니다.
레이블 1 레이블 2 레이블 3 레이블 4	색상으로 구분할 값입니다. 사용할 수 있는 값은 패널 색상 키 필드에 의해 결정됩니다. 예를 들어, CIO 로드맵은 프로젝트 테이블을 기반으로 하며 보류 중, 오픈, 진행 중, 완료 종결, 미완료 종결, 건너뛴 채 종결 값을 포함하는 상태 필드로 패널 색 키가 설정되어 있습니다. 선택한 필드에서 최대 4개의 값에 대해 특정 색상을 설정할 수 있습니다. 다른 값은 기본 색상으로 표시됩니다.
기본 색상	레이블에 대해 선택되지 않은 값에 적용되는 색상입니다. 예를 들어 CIO 로드맵은 보류 중, 오픈, 진행 중 및 완료 종결 값에 색상을 지정하고 레이블을 생성합니다. 추가 값인 미완료 종결 및 건너뛴 채 종결에는 기본 색상이 사용됩니다.
색상 1 색상 2 색상 3 색상 4	각 레이블 필드 값에 해당하는 색상입니다. 예를 들어 레이블 1이 보류 중 상태이고 색상 1이 빨간색이면 보류 중인 상태의 프로젝트 패널은 빨간색입니다.

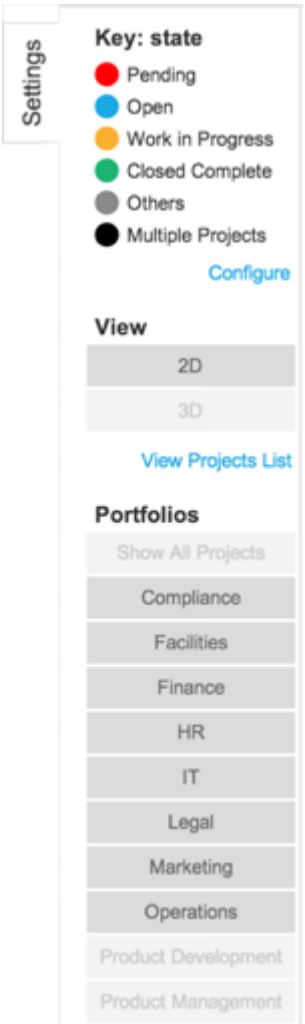
주:

- 타임라인 시각화를 활성화해도 미리 정의된 CIO 로드맵은 활성화되지 않습니다. CIO 로드맵을 사용하려면 PPM(com.snc.financial_planning_pmo) 플러그인이 필요합니다.
- 레인당 최대 항목 수 필드가 1000보다 큰 것으로 설정된 경우 IE(Internet Explorer)를 브라우저로 사용하여 타임라인 데이터를 표시할 때 지연이 발생할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 창

설정 창의 요소 이름은 시각화를 만드는 데 사용되는 테이블과 필드에 따라 달라집니다.



설정 창에는 다음 요소가 포함되어 있습니다.

설정 창 요소

요소	설명
키	상태 또는 우선순위와 같이 타임라인에 색으로 구분된 정보의 유형을 식별합니다. 또한 보류 중 상태 및 열린 상태와 같이 가능한 각 값에 할당된 색상이 나열됩니다.
구성	레인 정보 및 패널 정보에 대한 필터를 생성하고, 결과의 정렬 순서를 지정하고, 패널 색상을 다시 할당하여 시각화를 개인화할 수 있습니다. 이러한 변경 내용은 시각화 보기에만 영향을 줍니다.
뷰	2D 뷰와 3D 뷰 사이를 전환할 수 있습니다.
뷰 〈table〉 목록	연결된 테이블의 전체 기록 목록을 보여주는 별도의 브라우저 탭을 엽니다.
포트폴리오	레인 이름을 클릭하여 시각화에서 추가하거나 제거할 수 있습니다. 시각화가 2D 뷰에 있는 동안 설정 창에는 초기 설정에 적용된 레인 필터를 재정의할 수 있는 모든 <기록〉 표시 버튼이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

슬라이더 및 슬라이더 트랙 사용

슬라이더 및 슬라이더 트랙은 시각화의 특정 시점으로 빠르게 이동하는 데 유용합니다.

> **주:**
> 타임라인 시각화를 활성화해도 미리 정의된 CIO 로드맵은 활성화되지 않습니다. CIO 로드맵을 사용하려면 PPM(com.snc.financial_planning_pmo) 플러그인이 필요합니다.

CIO 로드맵의 경우 슬라이더 트랙을 통해 시간 경과에 따른 프로젝트 분포를 빠르게 확인하고 프로젝트 상태를 결정할 수 있습니다. 3D 뷰에서 슬라이더를 클릭하고 드래그하여 타임라인을 앞이나 뒤로 이동합니다. 2D 뷰에서 슬라이더 트랙을 클릭하고 오른쪽 또는 왼쪽으로 드래그하여 타임라인을 앞뒤로 이동합니다.

슬라이더 트랙은 시각화에서 패널의 대체 보기를 제공합니다. CIO 로드맵의 경우 슬라이더 트랙의 색이 지정된 점은 지정된 날짜에 하나 이상의 프로젝트가 있음을 나타냅니다. 서로 다른 점 색상은 서로 다른 프로젝트 상태에 해당합니다. 이렇게 하면 슬라이더 트랙을 스캔하여 색상으로 관심 있는 프로젝트를 식별한 다음 슬라이더 또는 슬라이더 트랙을 사용하여 해당 프로젝트로 빠르게 이동할 수 있습니다. 예를 들어, 보류 중인 상태에 있는 프로젝트에 관심이 있는 경우 슬라이더를 사용하여 해당 상태를 나타내는 색상이 지정된 점으로 이동할 수 있습니다.

> **주:**
> 슬라이더 트랙의 점은 시각화의 패널과 일대일로 일치하지 않습니다. 점은 지정된 날짜에 하나 이상의 프로젝트가 있음을 나타냅니다. 3D 뷰에서 특정 날짜에 대한 프로젝트가 두 개 이상인 경우 해당 날짜의 모든 프로젝트가 로드맵의 단일 패널로 결합됩니다. 슬라이더 트랙이 채워지면 다중 프로젝트 패널의 프로젝트가 프로젝트 상태에 대해 분석된 다음 슬라이더 트랙에 적절한 색상의 점으로 표시됩니다.

마찬가지로 달력과 함께 슬라이더 또는 슬라이더 트랙을 사용하여 원하는 시점으로 빠르게 이동할 수 있습니다. 예를 들어 2014년 4월에 해당 기간 동안 큰 점 클러스터가 표시되어 리소스 문제가 우려되는 경우 슬라이더 또는 슬라이더 트랙을 해당 점으로 끌어 해당 프로젝트를 볼 수 있습니다. 개별 패널을 클릭하여 추가 정보를 봅니다.

타임라인 시각화 보기

프로젝트에서 타임라인 시각화를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 프로젝트 〉 프로젝트 〉 모두레이블이 표시됩니다.
2. 목록 아래로 스크롤하여 타임라인 시각화 관련 링크를 클릭합니다.

   기본적으로 CIO 로드맵은 현재 날짜가 타임라인 맨 앞에 오도록 3차원(3D) 뷰로 열립니다. 설정 창을 사용하여 2차원(2D)과 3D 뷰 간에 변경할 수 있습니다. 타임라인 시각화를 보는 즉시 개인화된 것으로 간주됩니다. 이후에는 타임라인 관리자가 기본 시각화를 변경하더라도 개인화된 뷰가 표시됩니다.

   > **주:**
   > 타임라인 시각화를 활성화해도 미리 정의된 CIO 로드맵은 활성화되지 않습니다. CIO 로드맵을 사용하려면 PPM(com.snc.financial_planning_pmo) 플러그인이 필요합니다.

   타임라인 관리자는 다른 테이블에서 타임라인 시각화를 만들 수 있습니다. 특정 애플리케이션에 대한 타임라인 시각화가 있는지 확실하지 않은 경우, 애플리케이션 내비게이터를 사용하여 원하는 애플리케이션을 열고 모두를 클릭합니다. 애플리케이션의 테이블에 대한 타임라인 시각화가 있는 경우 타임라인 시각화 관련 링크가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

타임라인 시각화 작업

2D 또는 3D 뷰에 있는지 여부에 따라 시각화를 앞뒤로 이동할 수 있는 다양한 도구가 있습니다.

다음 옵션은 개월 사이를 이동하는 데 사용할 수 있습니다.

2D 뷰

옵션	설명
드래그	마우스 왼쪽 버튼을 누른 상태에서 슬라이더 트랙 을 오른쪽 또는 왼쪽으로 끌어 다른 달을 봅니다.
왼쪽 및 오른쪽 화살표 키	키보드의 왼쪽 또는 오른쪽 화살표 키를 눌러 타임라인을 앞이나 뒤로 이동합니다.
마우스 휠 버튼	휠을 스크롤하여 타임라인을 앞뒤로 이동합니다.
오른쪽 및 왼쪽 탐색 화살표	화살표를 클릭하여 월에서 월로 이동합니다. 더 볼 개월 수가 없으면 화살표가 나타나지 않습니다.

누적 패널을 탐색하는 데 사용할 수 있는 옵션은 다음과 같습니다.

누적 패널 탐색

옵션	설명
드래그	마우스 왼쪽 버튼을 누른 채 스택을 위 또는 아래로 끌어 다른 패널을 봅니다.
위쪽 및 아래쪽 탐색 화살표	같은 달의 추가 패널을 보려면 스택의 화살표를 클릭합니다. 볼 추가 패널이 없으면 화살표가 나타나지 않습니다.

다음 옵션은 3D 뷰에서 탐색하는 데 사용할 수 있습니다.

3D 뷰

옵션	설명
드래그	마우스 왼쪽 버튼을 누른 상태에서 슬라이더 트랙 을 따라 슬라이더를 드래그하여 타임라인을 앞뒤로 이동합니다.
마우스 휠 버튼	휠을 스크롤하여 타임라인을 앞뒤로 이동합니다.
위쪽 및 아래쪽 화살표 키	화살표 키를 눌러 타임라인을 앞이나 뒤로 이동합니다.
Shift 키	Shift 키를 누르고 단일 기록에 대한 패널을 클릭하여 추가 정보가 포함된 전체 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.