



NOW Platform 용어집

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기
계
면
역

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

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

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

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

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

목차

| | |
|---------------------------|----|
| A..... | 5 |
| 아코디언..... | 5 |
| 비동기 채팅..... | 5 |
| 계정 계층 구조..... | 5 |
| 할당 워크벤치..... | 5 |
| B..... | 6 |
| 비즈니스 위치..... | 6 |
| C..... | 7 |
| 콜백..... | 7 |
| 케이스..... | 7 |
| 고객 액세스 관리..... | 7 |
| 후보 케이스..... | 7 |
| 케이스 라우팅..... | 7 |
| 케이스 동기화..... | 7 |
| 하위 케이스..... | 7 |
| 케이스 작업..... | 7 |
| Configurable 카드..... | 8 |
| 계약..... | 8 |
| 고객..... | 8 |
| D..... | 9 |
| 데이터..... | 9 |
| 의사 결정 트리..... | 9 |
| 결정 트리 빌더..... | 9 |
| 배포 요청..... | 9 |
| E..... | 10 |
| 외부 사용자..... | 10 |
| Engagement Messenger..... | 10 |
| 환경..... | 10 |
| 경험..... | 10 |
| 권리..... | 10 |
| F..... | 11 |
| 필드 권장 사항..... | 11 |
| G..... | 12 |
| 지침..... | 12 |
| I..... | 13 |
| 설치 기반 특성..... | 13 |
| 설치된 제품..... | 13 |
| 설치 기반 관리..... | 13 |

| | |
|--|----|
| 내부 사용자..... | 13 |
| J..... | 14 |
| K..... | 15 |
| L..... | 16 |
| 논리 및 자동화..... | 16 |
| M..... | 17 |
| 중요 케이스..... | 17 |
| 일치 규칙..... | 17 |
| N..... | 18 |
| 자연어 이해(Natural Language Understanding, NLU)..... | 18 |
| O..... | 19 |
| 주문..... | 19 |
| P..... | 20 |
| 파이프라인..... | 20 |
| 포털 배너 위젯..... | 20 |
| 포털 찾아보기 분류 위젯..... | 20 |
| 포털 카탈로그 빠른 링크 위젯..... | 20 |
| 포털 FAQ 위젯..... | 20 |
| 제품 제안..... | 20 |
| 제품 모델..... | 20 |
| 상위 케이스..... | 20 |
| 사후 케이스 검토..... | 20 |
| 프록시 연락처..... | 21 |
| Q..... | 22 |
| 견적..... | 22 |
| R..... | 23 |
| 자원 생성기..... | 23 |
| S..... | 24 |
| 보안..... | 24 |
| 서비스 모델 기반..... | 24 |
| 서비스 수준 계약(SLA)..... | 24 |
| 서비스 수준 계약(SLA) 정의..... | 24 |
| 특별 처리 메모..... | 24 |
| U..... | 25 |
| W..... | 26 |
| 위젯 인스턴스 옵션..... | 26 |
| V..... | 27 |
| 가상 에이전트..... | 27 |

A

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

아코디언

사용자에게 축소 가능한 범주에서 콘텐츠의 관련 섹션을 표시하고 숨길 수 있는 기능을 제공합니다.

i 주:
이 구성요소는 코드에서만 사용할 수 있으며 UI 빌더에는 표시되지 않습니다.

비동기 채팅

이 기능을 Engagement Messenger 사용하면 지원 에이전트와 최종 사용자가 동시에 온라인 상태여야 한다는 제약 없이 각자의 페이스대로 대화에 참여할 수 있습니다. 알림을 통해 사용자는 수신된 새 메시지에 대한 알림을 받습니다.

계정 계층 구조

계정 계층 구조는 계정의 법인 구조와 해당 관계, 계정의 고객, 자산 및 서비스 권리를 나타냅니다.

할당 워크벤치

케이스 라우팅의 일부로서 구성 가능한 기준(예: 기술 및 가용성 등)을 사용하여 선택한 그룹의 에이전트를 평가하고 특정 케이스를 얼마나 잘 처리할 수 있는지에 대한 전반적인 순위를 제공합니다. 관리자는 이러한 결과를 보고 버튼 하나를 클릭하여 작업을 할당할 수 있습니다.

B

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

비즈니스 위치

비즈니스 위치를 사용하면 고객을 지원하고 에이전트에게 고객 데이터에 대한 가시성을 올바른 수준으로 제공하는 내부 및 외부 조직 구조를 모델링할 수 있습니다.

C

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

콜백

사용자는 또는 에서 채팅 가상 에이전트 하는 동안 에이전트에게 즉각적인 콜백을 요청하거나 음성 또는 Engagement Messenger 비디오 콜백을 예약할 수 있습니다. 또한 사용자는 콜백 요청의 일정을 쉽게 조정하거나 취소할 수 있습니다.

케이스

특정 고객의 문제, 요청 또는 인시던트를 추적하고 관리하는 데 사용되는 기록입니다. 일반적으로 고객 지원 및 헬프 데스크 시스템을 통해 문제를 해결하는 데 사용됩니다.

고객 액세스 관리

고객 액세스 관리는 다양한 수준의 액세스 권한을 제공하여 케이스, 판매된 제품 및 설치 기반을 처리하는 여러 관련 당사자를 지원합니다. 고객 액세스 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Configure customer access management](#) .

후보 케이스

여러 고객에게 영향을 미치는 광범위한 문제가 될 수 있는 문제를 플래그하기 위해 고객 서비스 에이전트가 만든 케이스입니다. 에이전트는 보고된 문제가 있는 기존 고객 서비스 케이스를 승격하거나 중요 케이스 후보를 직접 생성하여 중요 케이스 후보를 만들 수 있습니다.

케이스 라우팅

일치 규칙 및 할당 규칙을 사용하여 특정 케이스 속성이 있는 케이스를 식별하고 가장 적합한 장비를 갖춘 고객 서비스 에이전트에게 라우팅하는 기능입니다. Engagement Messenger에 포함됩니다.

케이스 동기화

중요 케이스의 사용자 지정 필드를 연결된 각 하위 케이스와 동기화할 수 있는 중요 문제 관리 시스템 속성입니다.

하위 케이스

중요 케이스와 연결된 케이스로, 중요 케이스 문제의 영향을 받는 각 비즈니스 계정(B2B) 또는 소비자(B2C)에 대해 일대일로 생성됩니다. 여기에는 중요 케이스 문제의 영향을 받는 각 고객에 대한 고객별 정보가 포함되어 있습니다.

케이스 작업

고객 서비스 케이스 해결의 일환으로 완료해야 하는 추가 작업을 위해 생성된 작업으로, 케이스 작업[sn_customerservice_task] 테이블에 저장됩니다. 미들 또는 백오피스 에이전트와 같은 사용자에게 자주 할당됩니다.

Configurable 카드

홈 화면에 사용자 지정 카드를 Engagement Messenger 추가하는 옵션입니다. 구성 가능한 카드를 사용하여 관리자는 다음과 같은 사용자 지정 기능을 카드로 표시할 수 있습니다.

- 포털 페이지 또는 카탈로그 항목
- 외부 웹 사이트 링크
- 모든 테이블의 데이터

계약

계약에는 계약 기간, 계약 라인 상세 정보, 순 및 해당 제품과 같은 고객별 정보가 포함되어 있습니다. 또한 고객이 받을 수 있는 애프터 서비스 정보도 보유하고 있습니다.

고객

고객은 계정 또는 접촉 창구입니다. B2B(business-to-business) 시나리오에서 고객은 일반적으로 계정인 반면, B2C(business-to-consumer) 시나리오에서 고객은 일반적으로 소비자입니다.

D

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

데이터

의사 결정 트리

문제를 해결하고 솔루션을 제공하는 안내 플로우입니다. 결정 트리는 일련의 질문, 답변 및 사용자가 따라야 할 지침을 포함하는 다단계 프로세스입니다.

결정 트리 빌더

문제 해결 프로세스에서 노드와 해당 경로를 구성하기 위한 다이어그램 캔버스를 제공하는 노코드 시각적 도구입니다.

배포 요청

E

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

외부 사용자

외부 공급업체, 계약업체 또는 외부 에이전트와 같이 조직 외부에 있는 사용자입니다. 외부 사용자는 조직에 속한 직원이 아닙니다. 외부 사용자를 정의하여 인스턴스에 액세스할 수 있지만 내부 사용자에게 할당된 모든 기능에는 액세스할 수 없도록 정의할 수 있습니다.

Engagement Messenger

Engagement Messenger는 메신저와 유사한 팝업으로, 외부 공급업체 웹 애플리케이션에 포함되어 Case Management, Knowledge, 가상 에이전트Live Agent 채팅 등의 AI 검색기능과 상호작용 ServiceNow[#] 할 수 있습니다. 고객은 셀프 서비스를 사용하여 환경 외부에 있는 타사 웹 애플리케이션에서 필요한 정보나 서비스를 찾을 수 있습니다 ServiceNow .

환경

경험

권리

권리는 제품을 구매한 후 고객이 받는 지원 유형을 정의합니다.

F

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

필드 권장 사항

기록의 필드에 권장되는 값입니다. 필드 권장 사항은 자동으로 채워지거나 필드 아래 메시지로 표시됩니다.

G

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

지침

사용자가 수행할 수 있는 작업 또는 사용자가 공유할 Recommended Actions 수 있는 정보입니다.



용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

설치 기반 특성

설치 기반 특성은 설치 기반 항목의 적시 유지관리 서비스에 대한 서비스 요구 사항에 대한 정보를 제공합니다.

설치된 제품

설치된 제품은 판매된 제품과 설치 기반 항목 간에 연결을 생성하고 판매된 제품 인스턴스가 배포되는 위치에 대한 정보를 제공합니다.

설치 기반 관리

설치 기반 관리는 설치된 각 항목에 대한 자세한 구성과 함께 고객이 구매한 제품 및 서비스를 추적하는 데 도움이 됩니다.

내부 사용자

관리자, 에이전트, 기타 직원과 같이 조직 내부에 있는 사용자입니다.

J

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

K

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

L

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

논리 및 자동화

논리 및 자동화

M

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

중요 케이스

시스템 차원의 중단과 같이 여러 고객에게 영향을 주는 특정 문제에 대한 정보가 포함된 케이스입니다. 계정, 연락처 또는 소비자와 연결되지 않습니다. 고객별 정보는 연결된 하위 케이스에 있습니다. 중요 케이스를 상위 케이스라고도 합니다.

일치 규칙

일치 규칙 기준을 충족하는 특정 케이스 속성을 가진 케이스를 캡처하여 최상의 장비를 갖춘 고객 서비스 에이전트에게 라우팅하는 규칙입니다.

N

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

자연어 이해(Natural Language Understanding, NLU)

시스템이 사람이 표현하는 의도를 학습하고 이에 응답할 수 있도록 하는 기능입니다. 자연어 예시를 시스템에 입력하면 단어의 의미와 맥락을 이해하고 사람 또는 시스템의 동작을 유추할 수 있습니다.



용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

주문

주문은 지정된 조건으로 상품 및 서비스를 제공하기 위한 확인된 요청입니다. 또는 고객이 수락한 견적입니다.

P

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

파이프라인

포털 배너 위젯

이 위젯은 공지 사항을 표시하고, 새로운 제품 또는 기능을 강조 표시하고, 포털 페이지에서 중요한 정보를 전달합니다.

포털 찾아보기 분류 위젯

이 위젯은 계층적 분류 주제를 표시하여 사용자에게 위젯 탐색 창을 통해 지식 문서와 카탈로그 항목에 액세스할 수 있는 원활한 탐색 환경을 제공합니다.

포털 카탈로그 빠른 링크 위젯

이 위젯은 특정 필터 기준에 따라 카탈로그 항목을 표시합니다. 이를 통해 관리자는 각 카드에 이미지, 아이콘, 이름 및 설명을 추가할 수 있습니다.

포털 **FAQ** 위젯

이 위젯은 포털에서 선택한 지식 테이블에서 자주 묻는 질문(FAQ)의 선별된 목록을 표시합니다. 이 기능을 사용하면 사용자가 고객 지원에 문의하거나 여러 지식 문서 페이지를 탐색하지 않고도 쿼리에 대한 답변을 찾을 수 있습니다. 또한 이 위젯은 기본 탐색에서 사용할 수 있는 옵션을 사용하여 FAQ를 필터링하는 유연성을 제공합니다.

제품 제안

제품 오픈 카탈로그에서 주문할 수 있는 엔터티를 나타냅니다. 제안에는 가격 정보 및 보증, 서비스 계약, 유지관리 계약 또는 권리와 같은 추가 서비스가 포함됩니다.

제품 모델

제품 모델은 제품의 특정 버전 또는 구성입니다. 제품 모델은 고객 서비스 에이전트와 고객에게 사용 중인 제품에 대한 일반적인 설명을 제공합니다.

상위 케이스

시스템 차원의 중단과 같이 여러 고객에게 영향을 주는 특정 문제에 대한 정보가 포함된 케이스입니다. 계정, 연락처 또는 소비자 와 연결되지 않습니다. 고객별 정보는 연결된 하위 케이스에 있습니다. 상위 케이스를 중요 케이스라고도 합니다.

사후 케이스 검토

케이스가 종결된 후에 작성된 문서는 문제 요약, 영향을 받는 자산, 근본 원인, 해결 방법 및 예방 조치를 포함하여 해결된 케이스에 대한 세부 정보를 캡처합니다.

프록시 연락처

프록시 접촉 창구는 이행자가 아니거나 다른 CSM별 역할을 갖고 있지 않은 회사 내 직원입니다. 이 역할을 보유한 직원은 고객 계정과 접촉 창구에 대한 케이스를 생성할 수 있으며 이들이 고객을 대신하여 프록시 케이스 접촉 창구가 될 수도 있습니다.



용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

견적

견적은 특정 가격 및 지불 조건으로 고객에게 제안되는 제품 또는 서비스에 대한 공식적인 제안입니다.

R

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

자원 생성기

에서 권장 사항을 Recommended Actions 제공하는 데 사용할 수 있는 지식 문서, 케이스 세트 또는 필드 값과 같은 자원을 제공하는 구성입니다.

S

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

보안

서비스 모델 기반

고객이 비즈니스 요구를 나타내는 체계적이고 유연한 데이터 모델을 만드는 데 사용할 수 있는 기본 데이터 모델 프레임워크입니다. 개요에 서비스 모델 기반 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Service Model Foundation overview](#) .

서비스 수준 계약(SLA)

서비스를 제공해야 하는 시한을 지정하는 계약입니다. SLA 정의 는 고객 서비스 케이스에 대한 SLA를 만들고 진행하는 데 필요한 정보를 포함하도록 구성됩니다 .

서비스 수준 계약(SLA) 정의

작업 서비스 수준 계약(SLA)을 만들고 진행하는 데 필요한 타이밍, 조건, 워크플로우 및 기타 정보를 포함하는 정의로, 조직의 작업에 SLA 시스템을 사용할 수 있습니다.

특별 처리 메모

특별 처리 메모 애플리케이션으로 작성된 메모로, 개별 기록에 대한 중요한 정보를 사용자에게 알리고 상태, 우선순위 및 만료 날짜를 할당할 수 있습니다. 특별 처리 메모는 포함된 목록, 기록 양식의 관련 목록 또는 양식에 접근할 때 표시되는 팝업 창과 같은 여러 가지 방법으로 표시할 수 있습니다.

U

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

W

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

위젯 인스턴스 옵션

이러한 옵션을 사용하면 관리자가 위젯의 데이터, 프레젠테이션 및 동작을 수정할 수 있습니다. 위젯의 각 인스턴스는 다르게 보이고 동작하도록 구성할 수 있습니다.

V

용어집 용어는 알파벳순으로 그룹화됩니다.

가상 에이전트

가상 에이전트는 일반적인 요청에 대한 즉각적인 해결을 제공하고 고객 만족도를 높이며 에이전트가 더 중요한 문제에 집중할 수 있도록 하는 AI 기반 대화형 챗봇입니다.