Xanadu IT Service Management

마지막 업데이트 날짜: 2025년12월17일

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.

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

IT Service Management 10
스크립트 포함 및 커스터마이제이션 16
IT Service Management용 머신 러닝 솔루션 16
인시던트 관리용 예측 인텔리전스 요청 16
중요 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 요청 18
인시던트 관리용 예측 인텔리전스 20
인시던트용 예측 인텔리전스 요청 22
자산 관리 25
하드웨어 자산 관리용 모바일 앱 25
자산 및 CI 관리 31
자산 클래스를 통해 다양한 자산 관리 40
고정 자산 만들기 45
소모품 수명주기 47
사전 할당 자산 만들기 50
재고 보관실 52
자산 관리에 대한 이전 주문 56
자산 관리에 대한 이전 주문 만들기 61
이전 주문 라인에 대한 대량 업데이트 수행 63
주문 라인 자산 추적 64
예시 자산 관리 프로세스 66
HAM용 CSDM 프레임워크 66
ITSM 소프트웨어 자산 관리 66
조직 관리 168
모델 관리와 함께 설치되는 구성요소 169
자산 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소 173
도메인 분리 및 자산 관리 181
자산 관리에 대한 빠른 시작 테스트 183
계약 관리 183
구매 224
제품 카탈로그 261
벤치마크 284
벤치마크 개요 285
벤치마크 역할 289
벤치마크 사용 290
벤치마크 KPI 292
사용되지 않는 벤치마크 대시보드 311
새 벤치마크 대시보드 328
벤치마크 문제 해결 341
도메인 분리 및 벤치마크 342

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

벤치마크 342
〔qa: BEGIN review〕
벤치마크 탐색 344
〔qa: BEGIN review〕
〔End〕
벤치마크 구성 347
〔qa: BEGIN review〕
〔End〕
벤치마크 사용 350
〔qa: BEGIN review〕
〔End〕
벤치마크 참조 365
〔qa: BEGIN review〕
〔End〕
Benchmarks KPI 연결 또는 사용자 지정 376
〔qa: BEGIN review〕
〔End〕
〔End〕
변경 관리 383
변경 관리 탐색 385
변경 관리 구성 391
변경 관리 사용 492
변경 관리에 대한 참조 섹션 558
코칭 594
코칭 요청 597
코칭 역할 598
코칭 개요 599
코칭 및 설문 조사 설정 602
교육생 코칭 608
학습 동반 코칭을 사용하여 에이전트 교육 612
코칭 평가 관리 615
코칭 참조 617
코칭에 대한 빠른 시작 테스트 626
지속적 개선 관리 627
지속적 개선 관리 요청 628
지속적 개선 관리 개요 631
지속적 개선 관리 역할 635
개선 모니터링 및 계획 637
개선 보고서 보기 641
개선 요청 642
개선 관리 645
지속적 개선 관리 참조 659
사용되지 않는 지속적 개선 대시보드 687
경비 라인 689
경비 라인과 함께 설치되는 구성요소 690

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

경비 보기 692
경비 라인 및 경비 할당 692
도메인 분리 및 경비 라인 697
DevOps 변경 속도 697
DevOps 변경 속도 탐색 698
DevOps 변경 속도 시작하기 705
외부 공급업체 도구와 통합 DevOps 변경 속도 715
의 애플리케이션 DevOps 변경 속도 1068
변경 프로세스 가속화 DevOps 1077
DevOps 인사이트 보고서 1140
DevOps 변경 속도 참조 1158
DevOps 구성 1262
DevOps 구성 탐색 1263
DevOps 구성 구성 1272
에서 파이프라인 통합 DevOps 구성 1311
DevOps 구성 사용 1348
인사이트 대시보드를 DevOps 구성 사용한 분석 및 보고 1422
DevOps 구성 참조 1425
디지털 제품 릴리스 1475
디지털 제품 릴리스 탐색 1477
디지털 제품 릴리스 구성 1489
디지털 제품 릴리스 사용 1500
디지털 제품 릴리스 정책 콘텐츠 팩 1517
디지털 제품 릴리스 참조 1522
디지털 최종 사용자 경험 1531
디지털 최종 사용자 경험 탐색 1533
디지털 최종 사용자 경험 구성 1538
DEX 애플리케이션 및 장치 상태를 사용하여 장치 및 애플리케이션 모니터링 1582
DEX 데스크톱 도우미 사용 1595
디지털 최종 사용자 경험 참조 1609
디지털 포트폴리오 관리 1657
디지털 포트폴리오 관리 탐색 1659
디지털 포트폴리오 관리 구성 1694
디지털 포트폴리오 관리 사용 1724
디지털 포트폴리오 관리 참조 1738
ITSM 가상 에이전트 1759
ITSM 가상 에이전트 탐색 1761
ITSM 가상 에이전트 설정 1762
ITSM 가상 에이전트 사전 구축 주제 사용 1766
ITSM 가상 에이전트 사전 구축 실행 가능한 알림 1823
ITSM 가상 에이전트 Lite 1846
ITSM 가상 에이전트 Lite 설정 1847

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

워크업 경험 1848
워크업 경험 탐색 1851
워크업 경험 구성 1855
직원 센터를 통해 워크업 경험 방문 계획 1905
워크업 경험 큐 및 상호작용 관리 1906
워크업 경험 성과 모니터링 1917
Now# Mobile의 워크업 경험 1919
워크업 경험 참조 1921
ITSM 에이전트 작업 공간 - 레거시 1926
ITSM 에이전트 작업 공간 탐색 1928
ITSM 에이전트 작업 공간 설정 1933
ITSM 에이전트 작업 공간 사용 1938
ITSM용 워크포스 최적화 1975
ITSM용 워크포스 최적화 탐색 1978
ITSM용 워크포스 최적화 시작하기 1981
ITSM용 워크포스 최적화의 채널 1987
ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링 2007
ITSM용 워크포스 최적화의 작업 스케줄러 2052
ITSM용 워크포스 최적화의 Teams 2071
ITSM용 워크포스 최적화의 코칭 2085
ITSM용 워크포스 최적화의 기술 관리 2118
ITSM용 워크포스 최적화의 Applaud 2126
프로세스 마이닝 앱과 ITSM용 워크포스 최적화 통합 2131
ITSM용 워크포스 최적화의 고급 구성 2135
인시던트 커뮤니케이션 관리 2156
인시던트 커뮤니케이션 관리 탐색 2157
인시던트 커뮤니케이션 관리 구성 2160
인시던트 통신 관리 2160
인시던트 커뮤니케이션 관리 참조 2174
인시던트 관리 2176
인시던트 관리 탐색 2178
인시던트 관리 구성 2180
인시던트 관리 2211
중요 인시던트 관리 2247
인시던트 보고 2274
인시던트 관리에 대한 참조 섹션 2303
IT Service Management(ITSM)용 Now Assist 2326
IT Service Management(ITSM)용 Now Assist 탐색 2327
IT Service Management(ITSM)용 Now Assist 구성 2340
IT Service Management(ITSM)용 Now Assist 사용 2356
당직 일정 관리 2372
당직 일정 관리 탐색 2374

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

당직 일정 관리 구성 2377
일정 보기 및 휴가 요청 2383
일정 및 교대조 관리 2388
당직 일정 관리 보고서 보기 2414
당직 일정 관리 에스컬레이션 프로세스 정의 2422
당직 일정 관리용 모바일 환경 2437
당직 일정 관리에 대한 참조 2440
사전 예방적 인게이지먼트 2453
사전 예방적 인게이지먼트 탐색 2455
사전 예방적 인게이지먼트 구성 2456
사전 예방적 인게이지먼트 사용 2461
사전 예방적 인게이지먼트 참조 2464
문제 관리 2469
문제 관리 탐색 2470
문제 관리 구성 2476
문제 관리 2502
문제의 결과 제공 2512
문제 관리 플랫폼 분석 솔루션 2516
문제 관리에 대한 참조 섹션 2534
릴리스 관리 2556
릴리스 관리 활성화 2556
릴리스 관리의 비즈니스 이해 관계자 역할 2557
릴리스 관리의 도메인 분리 2558
릴리스 관리 개념 2559
릴리스 관리 v2 사용 2561
소프트웨어 제어 배포 2565
권장 프레임워크 2565
권장 프레임워크 탐색 2566
권장 프레임워크 구성 2568
다른 애플리케이션과 권장 프레임워크의 통합 2568
Request Management 2569
요청 관리 아키텍처 2569
요청 관리의 도메인 분리 2570
요청 관리용 에이전트 작업 공간 2571
요청 관리와 범용 요청 통합 2573
ITSM 역할 - 요청 관리 요청 2576
비즈니스 이해 관계자 활성화 2580
서비스 빌더 2581
서비스 빌더 설치 2583
서비스 빌더와 함께 설치되는 역할 2584
서비스 빌더 승인 플로우 2584
서비스 빌더에서 서비스 만들기 2587

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 빌더에서 서비스 오퍼링 생성 2589
서비스 운영 작업 공간 for ITSM 2592
서비스 운영 작업 공간 for ITSM 탐색 2595
ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 2615
ITSM용 서비스 운영 작업 공간 시작하기 2664
서비스 운영 작업 공간 for ITSM 구성 2736
ITSM용 서비스 운영 작업 공간 사용 2818
서비스 운영 작업 공간 for ITSM 참조 2954
서비스 포트폴리오 관리 2980
서비스 포트폴리오 관리 탐색 2981
서비스 포트폴리오 관리 구성 2986
서비스 포트폴리오 관리 사용 2994
서비스 포트폴리오 관리 참조 3021
서비스 소유자 작업 공간 3025
서비스 소유자 작업 공간 탐색 3026
서비스 소유자 작업 공간 설정 3032
서비스 소유자 작업 공간 사용 3049
서비스 수준 관리 3060
서비스 수준 관리 탐색 3061
서비스 수준 관리 구성 3068
서비스 수준 관리 사용 3088
서비스 수준 관리 참조 3095
사이트 신뢰성 운영 3137
SR Ops 설치 가이드 3139
Paris에서 업그레이드 3153
SR Ops 사용자 가이드 3154
도메인 분리 및 사이트 신뢰성 운영 3225
사이트 신뢰성 메트릭 3226
사이트 신뢰성 메트릭 설치 3227
사이트 신뢰성 메트릭 기본 용어 3229
의 사용자 역할 및 책임SRM 3229
SRM 시스템 속성 3231
사이트 신뢰성 메트릭를 사용한 작업 3232
ITSM 성공 대시보드 표시기 3248
ITSM 성공 대시보드 표시기 탐색 3250
ITSM 성공 대시보드 표시기 구성 3264
ITSM 성공 대시보드 표시기 사용의 이점 극대화 3278
ITSM 성공 대시보드 표시기 참조 3283
작업 중단 3283
작업-중단 관계 활성화 3284
중단 UI 작업을 다른 작업 양식에 추가 3284
작업을 중단에 연결 3285

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

작업에서 중단 만들기 3285
도메인 분리 및 작업 중단 3286
ITSM용 작업 인텔리전스 3287
ITSM용 작업 인텔리전스 탐색 3288
ITSM용 작업 인텔리전스 구성 3290
ITSM용 작업 인텔리전스 모델 관리 3293
ITSM용 작업 인텔리전스에 대한 모니터링 및 분석 3309
ITSM용 작업 인텔리전스 참조 3310
공동 작업 서비스 3312
공동 작업 서비스 설치 3313
통신에 대한 Slack 설정 3315
Slack을 통신 작업의 통신 채널로 구성 3315
인시던트에서 메시지 임포트 3316
Slack 통신을 위한 프로세스 흐름 3317
Slack 통합 - 인시던트 관리 3319
벤더 관리 작업 공간 3327
벤더 관리 작업 공간 탐색 3329
벤더 관리 작업 공간 구성 3335
벤더 관리 작업 공간를 사용하여 벤더 관리 3352
벤더 관리 작업 공간 참조 3365
ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 3374
ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 관리 3376
예측 인텔리전스 워크벤치 미리 교육된 사용 사례 3385
예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 3385
ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 구현 3386
ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 사용 사례 관리 3446
ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드 3447
퍼포먼스 분석 ITSM 대시보드 3451
서비스 운영 작업 공간용 IT 에이전트 대시보드 3452
퍼포먼스 분석 KPI 및 대시보드 3453
레거시: 퍼포먼스 분석 ITSM 대시보드 3459
ITSM 모바일 에이전트 3472
ITSM 모바일 에이전트 탐색 3473
ITSM 모바일 에이전트 구성 3481
ITSM 모바일 에이전트에 로그인 3502
내 작업 애플릿을 사용하여 인시던트 및 작업 관리 3502
내 팀 애플릿을 사용하여 팀 및 인시던트 관리 3558
중요 인시던트 애플릿을 사용하여 중요 인시던트 관리 3565
참조 3587

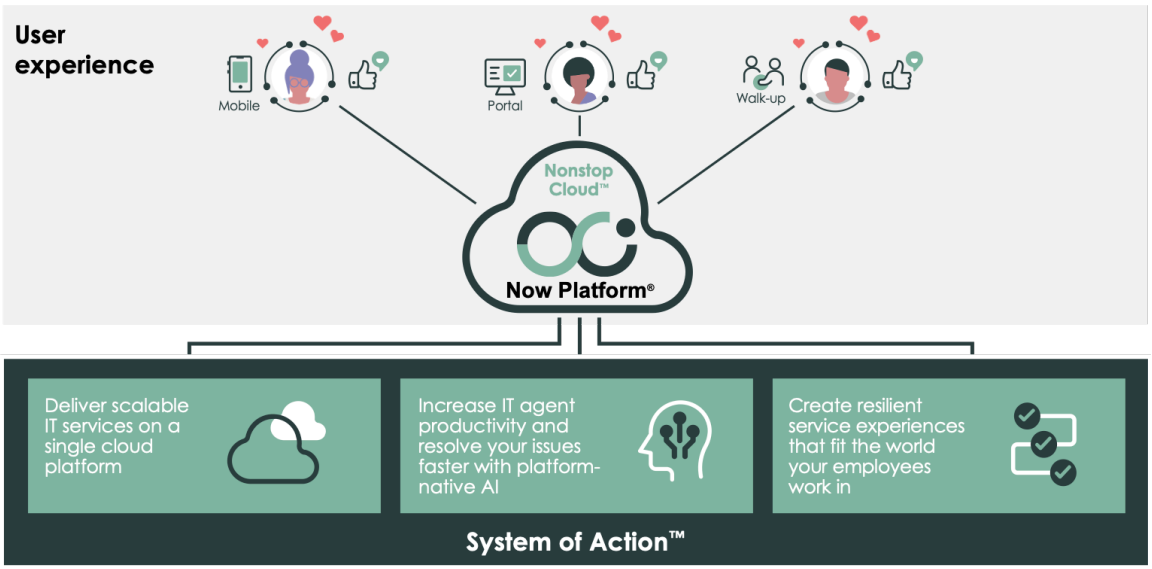
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IT Service Management

IT Service Management(ITSM) 솔루션은 단일 클라우드 기반 플랫폼을 통해 IT 서비스를 사용자에게 제공하고 관리하는 확장 가능한 워크플로우를 제공합니다.

ITSM 솔루션은 에이전트의 생산성을 높이고 문제를 신속하게 해결하며 사용자 만족도를 향상하는 데 도움이 될 수 있습니다. 또한 플랫폼 네이티브 AI로 구동되기 때문에 기술 변경 가속화를 앞당기고 수신되는 요청 및 티켓에 대한 권장 작업을 살펴보고 엔터프라이즈 챗봇 기술을 통해 셀프 서비스 및 자동화를 추진할 수 있습니다. Now Platform#은 모바일 또는 웹 포털 인터페이스를 통해 사용자에게 ITSM에 대한 액세스를 제공합니다.

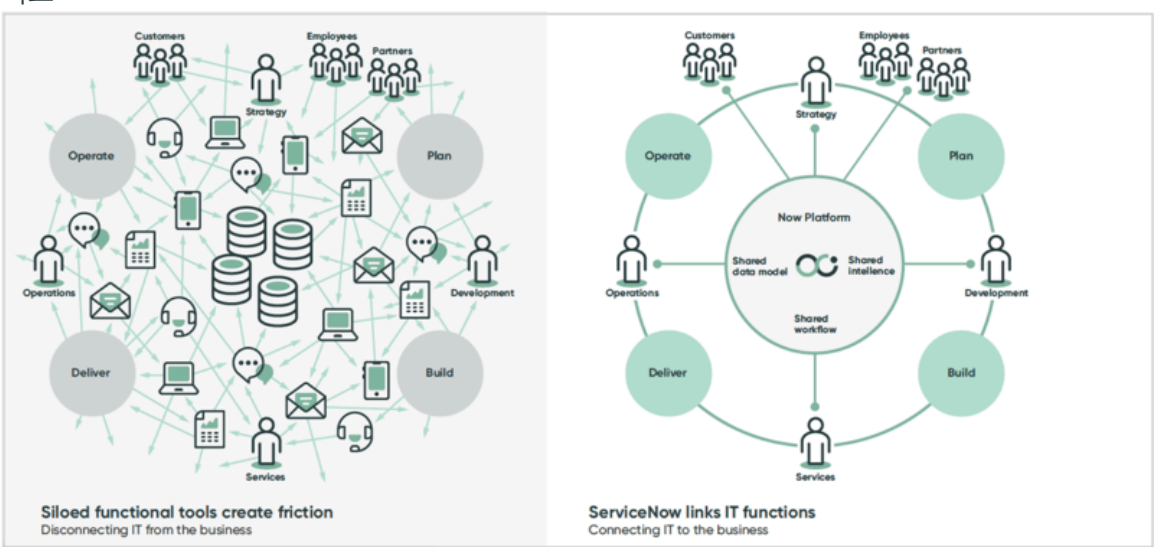
ITSM은 디지털 혁신의 기반입니다.



IT 서비스의 영향, 속도 및 제공 혁신

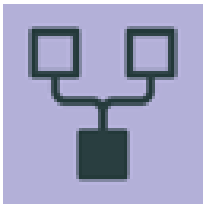
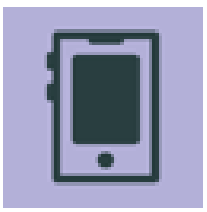
Now Platform은 클라우드용으로 구축되었으며, 다양한 IT 애플리케이션에 활용되는 자체 공유 데이터 모델, AI 및 워크플로우 자동화를 포함합니다. ServiceNow 플랫폼과 애플리케이션을 함께 사용하면 문제가 자동으로 식별되고 해결되어 생산성을 향상할 수 있기 때문에 계획되지 않은 비전략적인 업무에 미치는 부정적인 영향이 감소됩니다.

흩어져 있는 도구를 사용하는 일반적인 **IT** 부서와 **Now Platform**에 연결된 **IT** 기능 간의 비교



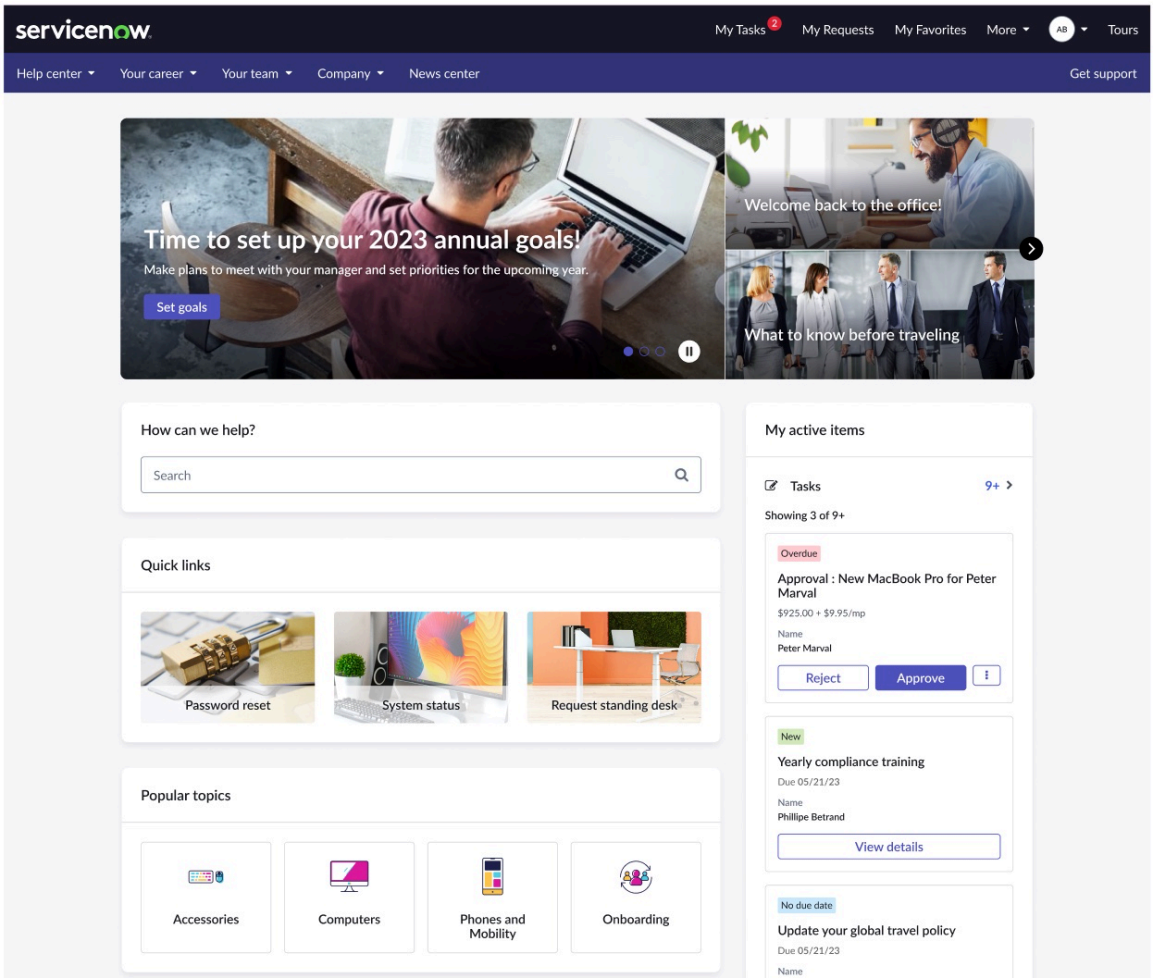
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ITSM 기능의 주요 내용을 보려면 전체 Infocard를 다운로드하여 참고 하십시오.

	서비스 경험 개선 NLU(자연어 이해)로 구동되는 가상 에이전트를 사용하여 일반적인 요청에 대한 지원을 자동화합니다. 자연스럽고 인간적인 대화로 사용자와 소통하며 일관된 양질의 고객 서비스 경험을 제공합니다.
	IT 서비스 통합 기존 도구를 클라우드의 단일 System of Action으로 신속하게 통합합니다.
	IT 생산성 향상 머신 러닝 알고리즘과 가상 에이전트를 사용하여 일상적인 작업을 자동화하고 에이전트의 생산성을 높입니다.
	프로세스와 서비스에 대한 가시성 확보 실행 가능한 정보를 실시간으로 제공하는 내장 대시보드와 분석 기능을 통해 모든 프로세스 또는 서비스에 대한 완벽한 가시성을 확보하여 서비스 품질을 향상시킬 수 있습니다.
	모바일 연결 제공 직원들이 최신 모바일 애플리케이션에서 답을 찾고 작업을 수행하는 것이 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.

서비스 경험 개선



일상적인 에이전트 상호작용을 자동화하고 직원 센터 포털에서 해결 속도를 높입니다. 감독되는 머신 러닝을 통해 인시던트 분류 및 할당을 자동화하고 수동 인시던트 분류로 인한 병목현상을 제거할 수 있습니다. 직원을 추가하지 않고도 늘어나는 요구를 충족할 수 있으며, 기존 IT 직원은 보다 의미 있는 작업에 집중할 수 있습니다. 직원 센터 포털 및 기능에 대한 자세한 내용은 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.

IT 서비스 통합

IT 서비스 통합 다이어그램

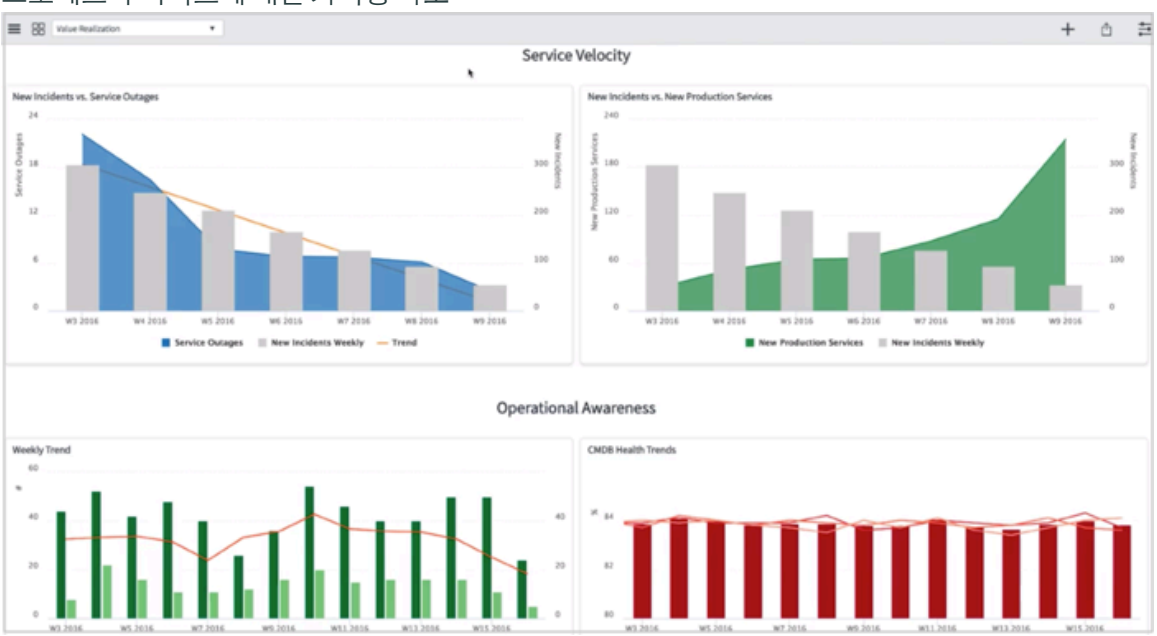
문제나 요청에 관계없이 일관된 서비스 경험을 제공하기 위해 회사에서 별도로 사용하는 도구 수를 줄입니다. IT 서비스를 통합하면 자원을 보다 효율적으로 관리하고 할당하며 성능을 추적할 수 있습니다. 성능을 실시간으로 모니터링하고 데이터를 쉽게 캡처 및 보고할 수 있는 믿음직한 단일 정보 소스를 가질 수 있습니다.

IT 생산성 향상

내장된 머신 러닝을 통해 해결 속도를 높입니다. 챗봇은 일반적인 질문에 대해 즉각적인 해결책을 제공합니다. ITSM 가상 에이전트가 작동하면 연중무휴 지원 서비스를 제공하는 직원이 있는 것과 같습니다. 서비스 데스크 에이전트는 머신 러닝 자동화를 활용하여 인시던트를 해결하고, 과거에 해결된 유사한 인시던트를 기반으로 에이전트에게 해결 방법을 제안할 수 있습니다.

프로세스와 서비스에 대한 가시성 확보

프로세스와 서비스에 대한 가시성 확보



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 가치 체인 전반에 대한 실시간 분석을 통해 보다 현명한 방식으로 의사 결정을 내릴 수 있습니다. 데이터 추세와 예측을 사용하여 서비스 성능에 대한 새로운 인사이트를 얻을 수 있습니다. 퍼포먼스 분석를 사용하면 현재 조건과 과거 성능을 기반으로 추세를 예측하고 자동화를 통해 효율성을 높일 수 있는 영역을 파악할 수 있습니다.

모바일 연결 제공

ITSM 모바일 에이전트를 사용하여 연결 상태를 유지하고 실시간으로 정보에 액세스할 수 있습니다. 자신이나 그룹에 할당된 작업에 액세스하고, 푸시 알림을 받고, 변경 요청 및 요청 항목을 승인하거나 거부할 수 있습니다. ITSM 모바일 에이전트는 Apple App Store에서 iOS 플랫폼용으로 또는 Google Play 스토어에서 Android 플랫폼용으로 제공됩니다.

ITSM 내 **ITSM** 가상 에이전트를 위한 에지 암호화 규칙

에지 암호화 규칙을 통해 데이터 보안을 직접 통제할 수 있습니다. 암호화 및 키 관리는 브라우저와 ServiceNow 인스턴스 간의 인트라넷에서 수행됩니다.

에지 암호화 규칙 이해 를 참조하십시오.

에지 암호화 규칙은 사용자 네트워크 측의 프록시 서버에서 활성화되므로 상당한 계획 수립과 네트워크 관리 및 설정이 필요합니다.

에지 암호화 규칙 계획 수립 을 참조하십시오.

에지 암호화 규칙을 설치하려면 에지 암호화 규칙 설치 를 참조하십시오.

에지 암호화 규칙을 구성하려면 에지 암호화 규칙 구성 을 참조하십시오.

> **주:**
> 에지 암호화 규칙을 사용할 때는 제한이 있습니다. 에지 암호화 규칙 제한 사항 을 참조하십시오.

시작하기

- 최신 ITSM 환경에 맞게 서비스 관리 모듈을 설정하십시오. 자세한 내용은 Customer Success Center 를 방문하십시오.
- ServiceNow 제품 웹 사이트 에서 귀사의 비즈니스에 적합한 여러 가지 ITSM 패키지에 대해 알아보십시오.
- 사용자에게 서비스를 제공하고 관리하기 위한 ITSM 과정을 수강하십시오. 등록하려면 ServiceNow 교육 및 인증 으로 이동하십시오.
- IT 서비스 관리로 시작하는 제품 설명서를 읽어보십시오.

자세히 알아보기

- 서비스 데스크란?
- 인시던트 관리란?
- IT 지원이란?
- IT 티켓팅 시스템이란?
- ITIL이란?
- ITSM이란?
- ITSM용 워크포스 최적화이란?

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 및 기능

- IT Service Management용 머신 러닝 솔루션
- IT Service Management(ITSM)용 Now Assist
- 자산 관리
- 벤치마크
- 변경 관리
- Coaching
- 공동 작업 서비스
- 지속적 개선 관리
- 계약 관리
- DevOps 변경 속도
- DevOps 구성
- 디지털 제품 릴리스
- 디지털 최종 사용자 경험
- 디지털 포트폴리오 관리
- 경비 라인
- Employee Center
- 인시던트 관리
- 인시던트 커뮤니케이션 관리
- ITSM 에이전트 작업 공간
- ITSM 가상 에이전트
- ITSM 모바일 에이전트
- ITSM 성공 대시보드
- 퍼포먼스 분석 ITSM 대시보드
- ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치
- 당직 일정 관리
- 사전 예방적 인게이지먼트
- Operational Technology Incident Management
- Operational Technology Change Management
- 구매
- 제품 카탈로그
- 문제 관리
- 권장 프레임워크
- 릴리스 관리
- Request Management
- ITSM용 서비스 운영 작업 공간
- 서비스 포트폴리오 관리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 빌더
- 사이트 신뢰성 메트릭
- 사이트 신뢰성 운영
- 작업 중단
- ITSM용 작업 인텔리전스
- 벤더 관리 작업 공간
- 워크업 경험
- ITSM용 워크포스 최적화

스크립트 포함 및 커스터마이제이션

ITSM 제품에는 기본적으로 많은 스크립트 포함이 제공됩니다. 스크립트에서 기존 스크립트 포함을 호출하거나 직접 스크립트 포함을 만들 수 있습니다.

스크립트 포함을 셀프 서비스 〉 시스템 정의 또는 셀프 서비스 〉 시스템 **UI**로 검색하여 찾을 수 있습니다. 업그레이드 중에 기존 기능을 손상시키지 않고 최신 기능 및 문제 해결책을 얻으려면 다음 사항에 유의하십시오.

기존 스크립트 포함을 수정하거나 사용자 지정하는 경우:

- SNC 서픽스인 스크립트 포함을 사용하지 않습니다. 해당 스크립트 포함은 읽기 전용이며 사용자 지정하지 않아야 합니다. 예를 들어 다음 스크립트 포함은 사용자 지정할 수 없습니다.

```
var ChangeProcessSNC = Class.create();
ChangeProcessSNC.prototype = {
   // SNC functions
   type: "
```

- 밑줄로 시작하는 메서드는 재정의하지 않습니다. 이러한 메서드는 비공개 함수임을 나타냅니다.

SNC 스크립트를 확장하는 SNC 외의 스크립트 포함에 속한 함수를 재정의할 수 있습니다. 예를 들어 다음 스크립트 포함은 사용자 지정할 수 있습니다.

```
var ChangeProcess = Class.create();
ChangeProcess.prototype = Object.extendsObject(ChangeProcessSNC,
{  // Customer overridden functions  type: "ChangeProcess" });
```

IT Service Management용 머신 러닝 솔루션

IT 서비스 관리의 머신 러닝은 비즈니스 확장성을 향상하고 조직의 비즈니스 운영을 개선하는 데 도움이 됩니다.

기업은 방대한 원시 데이터 집합에서 중요한 정보를 추출하고 의미 있는 비즈니스 인사이트를 도출하는 한편 증가하는 막대한 양의 데이터로 인한 어려움에 직면하고 있습니다. 머신 러닝은 이력 데이터를 사용하여 알고리즘이 빌드되어 다양한 비즈니스 복잡성을 해결할 수 있습니다. 데이터베이스에 중복되고 부정확한 데이터가 입력되는 것을 방지할 수 있어, 기업은 정보를 훨씬 빠르게 계산하고 처리할 수 있습니다.

인시던트 관리용 예측 인텔리전스 요청

인시던트 관리용 예측 인텔리전스를 활성화하려면 Now Support 서비스 카탈로그를 통해 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.incident.ml_solution)을 요청하십시오.

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

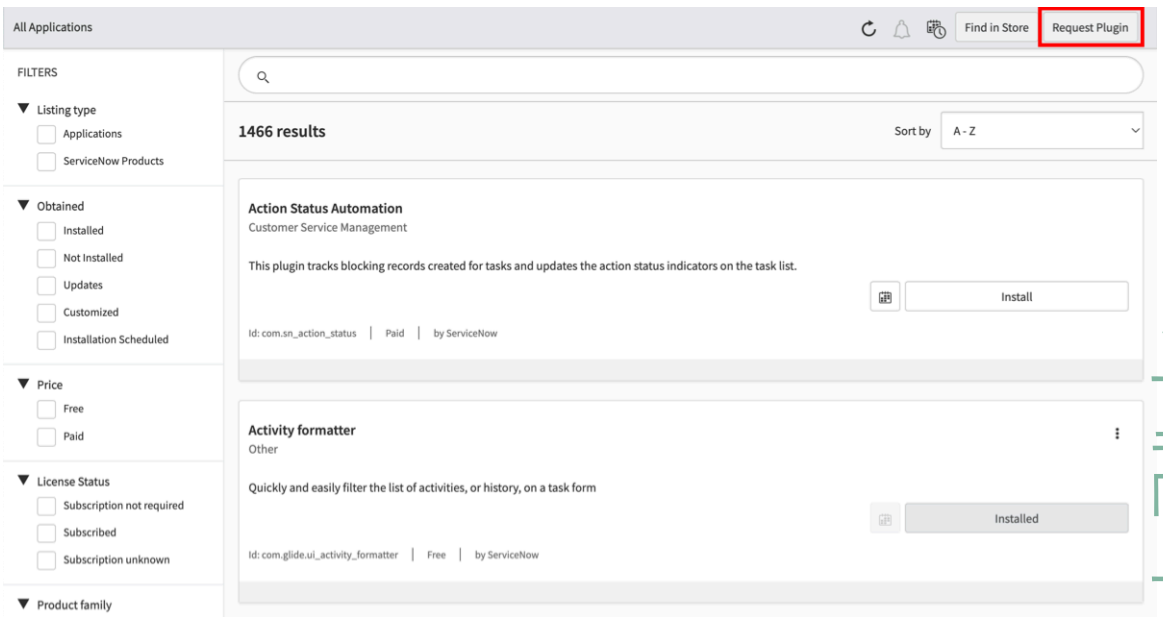
시작하기 전에
인시던트 관리용 예측 인텔리전스에는 나머지 Now Platform과 별도의 구독이 필요합니다.

구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 구독을 구매하면 특정 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 인스턴스에 플러그인이 표시되지 않으면 Now Support 서비스 카탈로그를 통해 요청을 제출하십시오.

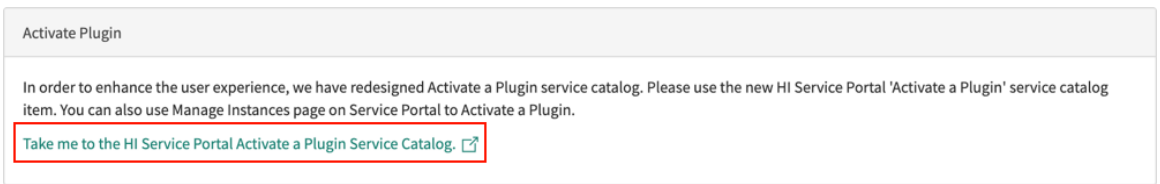
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

플러그인 활성화 요청 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
플러그인 이름	입력:
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 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
	주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

5. 제출을 선택합니다.
   플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

중요 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 요청

중요 인시던트 관리용 예측 인텔리전스를 활성화하려면 Now Support 서비스 카탈로그를 통해 중요 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.incident.mim.ml_solution)을 요청하십시오.

시작하기 전에

중요 인시던트 관리용 예측 인텔리전스에는 나머지 Now Platform과 별도의 구독이 필요합니다.

구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 구독을 구매하면 특정 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 인스턴스에 플러그인이 표시되지 않으면 Now Support 서비스 카탈로그를 통해 요청을 제출하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

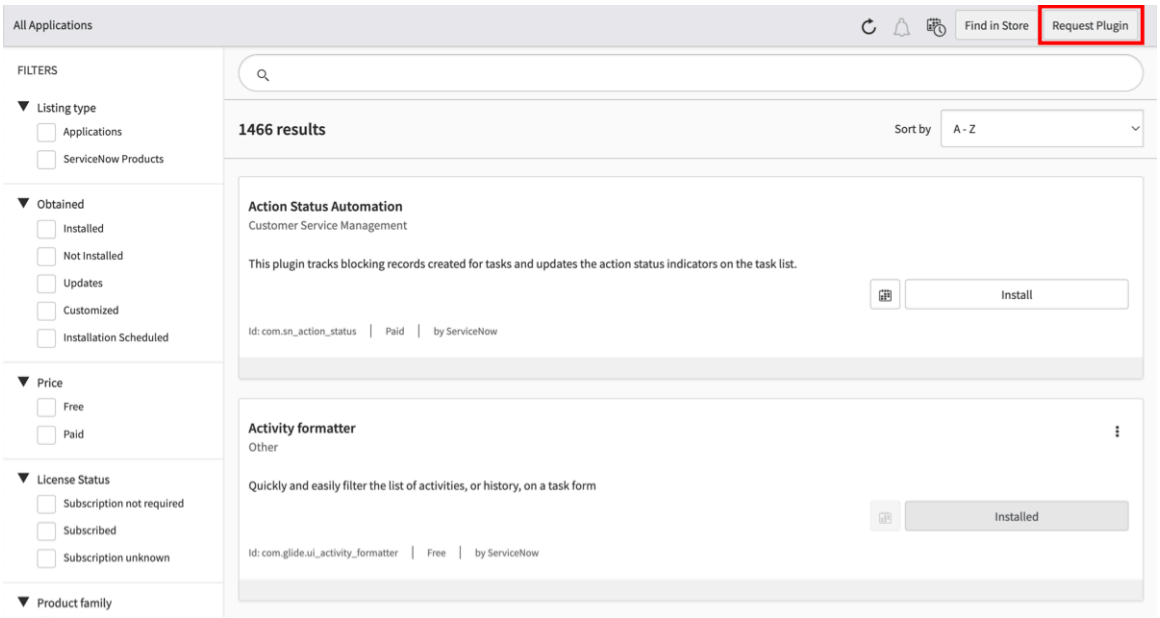
다음 플러그인이 중요 인시던트 관리용 예측 인텔리전스와 함께 설치됩니다.

- 인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리(com.snc.incident.mim)
- 인시던트 관리용 예측 인텔리전스(com.snc.incident.ml_solution)

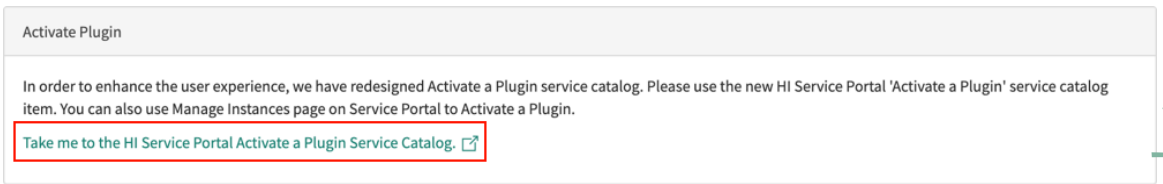
프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 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.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

플러그인 활성화 요청 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
플러그인 이름	입력:
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. **주:** 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

5. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 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.

인시던트 관리용 예측 인텔리전스

인스턴스 기록을 사용하여 인시던트 관리용 특정 솔루션을 빌드합니다.

솔루션 정의

이러한 솔루션 정의는 예측 인텔리전스 및 인시던트 관리 모두 활성 상태인 인스턴스에서 템플릿으로 사용할 수 있습니다. 고유한 솔루션 정의 기록을 생성하여 동작을 사용자 지정합니다.

인시던트 관리 대상 솔루션 정의

솔루션 정의	솔루션 유형	설명
인시던트 할당	분류	짧은 설명에서 할당 그룹 필드를 예측합니다.
인시던트 분류	분류	짧은 설명에서 범주 필드를 예측합니다.
인시던트 서비스	분류	짧은 설명에서 서비스 필드를 예측합니다.
인시던트 구성 항목	분류	짧은 설명에서 구성 항목 필드를 예측합니다.
중요 인시던트 탐지	유사성	현재 인시던트를 링크할 수 있는 유사한 중요 인시던트를 활성화하는 것이 좋습니다. 유사한 인시던트를 사용하여 중요 인시던트를 제안하는 것이 좋습니다.
유사한 인시던트(중요 인시던트 워크벤치)	유사성	하위 인시던트에 연결되지 않은 유사한 인시던트를 중요 인시던트로 사용하는 것이 좋습니다.
유사한 인시던트	유사성	인시던트 조사 및 해결 프로세스에 도움이 되는 짧은 설명 및 설명 필드에 기반한 유사한 인시던트를 권장합니다.
유사한 미해결 인시던트	유사성	현재 인시던트를 연결할 수 있는 짧은 설명 및 설명 필드에 기반한 유사한 미해결 인시던트를 권장합니다.
유사한 종결 인시던트	유사성	인시던트 조사 및 해결 프로세스에 도움이 되는 짧은 설명 및 설명 필드에 기반한 유사한 종결 인시던트를 권장합니다.
유사한 해결된 인시던트	유사성	인시던트 조사 및 해결 프로세스에 도움이 되는 유사한 해결된 인시던트를 권장합니다.

솔루션 정의와 필요한 플러그인은 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.

솔루션 정의 및 플러그인

솔루션 정의	플러그인
• 인시던트 할당 • 인시던트 분류 • 인시던트 서비스 • 인시던트 구성 항목	플러그인이 com.glide.platform_ml 및 com.snc.incident.ml_solution으로 활성화되어야 합니다.
유사한 인시던트(MIM)	플러그인이 com.glide.platform_ml 및 com.snc.incident.mim.ml_solution으로 활성화되어야 합니다.
중요 인시던트 권장 사항	플러그인이 com.snc.contextual_search_ml 및 com.snc.incident.mim.ml_solution으로 활성화되어야 합니다.
• 유사한 미해결 인시던트 • 유사한 해결된 인시던트 • 유사한 인시던트 • 유사한 지식 문서	플러그인이 com.snc.contextual_search_ml 및 com.snc.incident.mim.ml_solution으로 활성화되어야 합니다.

분류 및 유사성 솔루션에 대한 자세한 내용은 솔루션 정의 생성 및 유사성 솔루션 생성을 참조하십시오.

분류 솔루션에 대한 비즈니스 규칙

이 비즈니스 규칙은 인시던트 할당 및 인시던트 범주화 솔루션 정의에만 적용되며, 예측 인텔리전스 및 인시던트 관리 모두 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 인시던트 테이블에 고유한 비즈니스 규칙을 생성하여 예측 및 보고 동작을 사용자 지정합니다.

인시던트 관리용 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
예측 결과 업데이트	인시던트	솔루션 정확성과 범위 통계를 업데이트합니다. 인시던트 기록이 종결될 때 실행됩니다.

분류 솔루션의 유연성을 높이려면 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치를 사용하는 것이 좋습니다.

업그레이드 정보

인스턴스가 Kingston 릴리스에서 실행 중이며 Xanadu 릴리스로 업그레이드하려면 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.

- 전역 도메인 환경에서 비즈니스 규칙에 의해 호출되는 솔루션을 명시적으로 제공해야 하는 새로운 solutionNames 배열 변수를 사용합니다.
- MSP 환경과 같은 도메인 분리 환경에서는 손쉬운 커스터마이제이션을 위해 비즈니스 규칙 템플릿의 설명 코드를 참조하십시오.
- 비즈니스 규칙 템플릿은 기본값에 대한 변경 사항에 관계없이 applyPredictionForSolution() 메서드를 호출하여 예측합니다.

예측 정확도 유지

비즈니스 조건의 변경 사항을 반영하기 위해 새로운 솔루션을 재교육, 수정 또는 생성하여 예측 차이를 관리할 수 있습니다. 여러 소비 지점과 가상 사용자에서 필요한 만큼 작동하는지 확인하기 위해 시간에 따른 비즈니스 규칙을 테스트하고 수정합니다.

인시던트용 예측 인텔리전스 요청

인시던트용 예측 인텔리전스를 활성화하려면 Now Support 고객 서비스 시스템을 통해 인시던트용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.incident.ml)을 요청하십시오. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
인시던트용 예측 인텔리전스 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

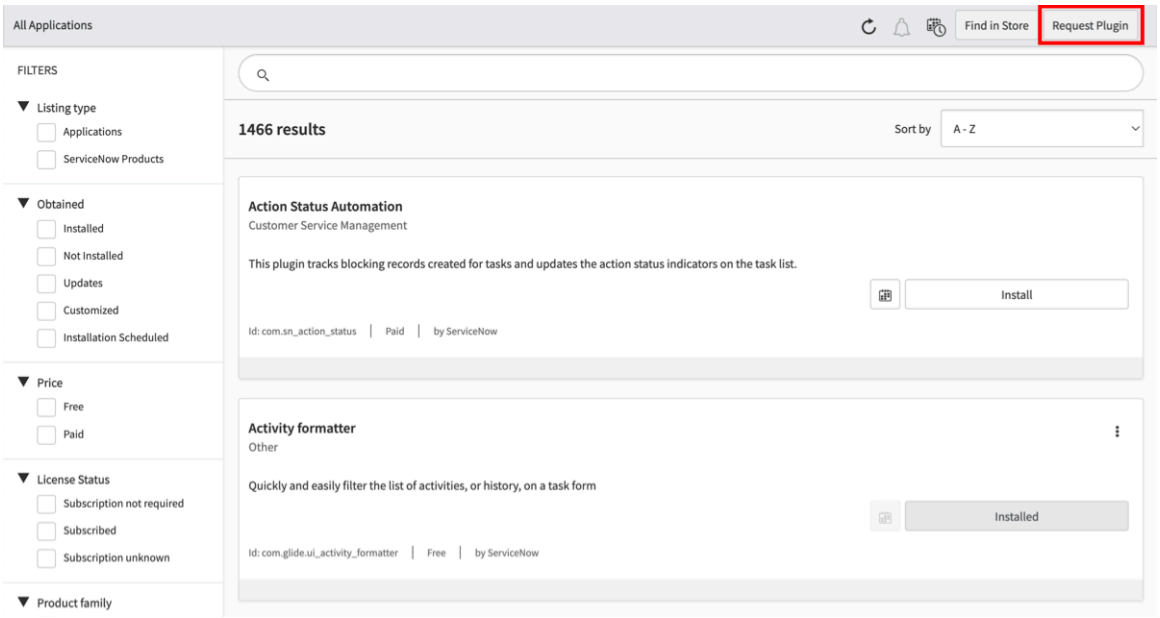
인시던트용 예측 인텔리전스 플러그인

플러그인	설명
컨텍스트 검색을 위한 예측 인텔리전스 [com.snc.contextual_search_ml]	고객이 검색할 때 컨텍스트 검색을 사용하여 머신 러닝 알고리즘을 활용할 수 있습니다. 예: 유사한 미해결 인시던트 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.

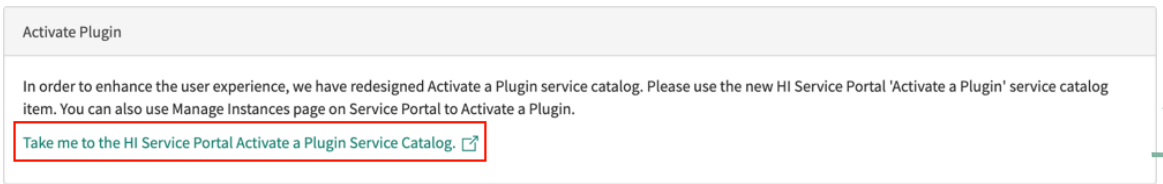
프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 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.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.

5. 작업 **>** 플러그인 활성화를 선택합니다.

6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. **주:** 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다.

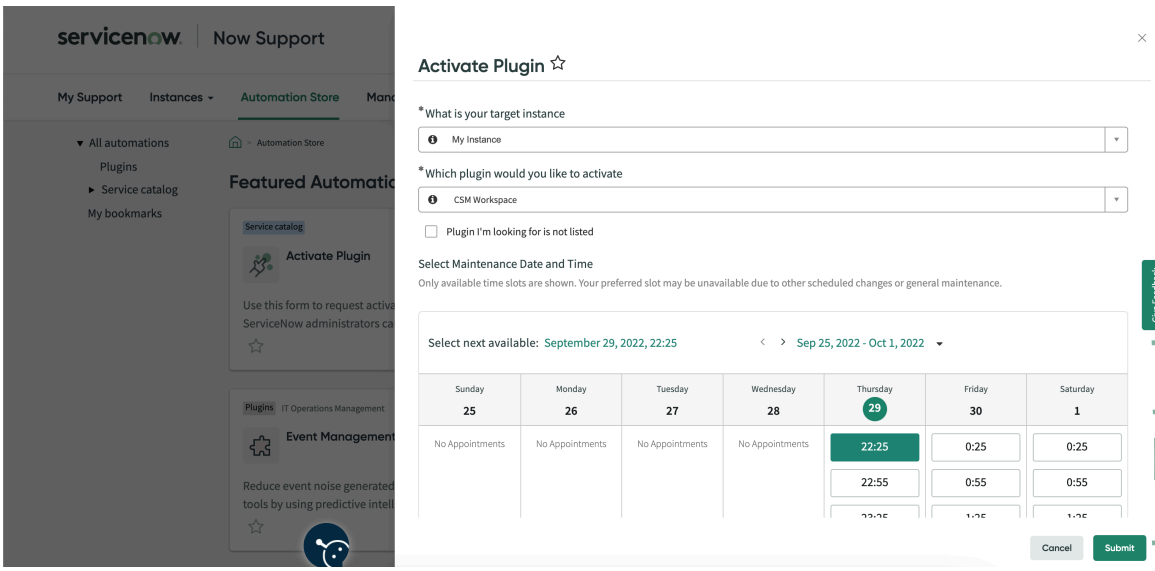
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

인시던트용 예측 인텔리전스

인스턴스 기록을 사용하여 인시던트 관리 특정 솔루션을 빌드합니다.

솔루션 정의

솔루션 정의는 시스템에서 인시던트용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.incident.ml)이 활성화되어 있는 경우 사용할 수 있습니다.

이러한 솔루션 정의는 예측 인텔리전스 및 인시던트 관리 모두 활성 상태인 인스턴스에서 템플릿으로 사용할 수 있습니다. 고유한 솔루션 정의 기록을 생성하여 동작을 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.

인시던트 관리 대상 솔루션 정의

솔루션 정의	솔루션 유형	설명
유사한 미해결 문제	유사성	현재 인시던트를 연결할 수 있는 유사한 미해결 문제를 추천합니다. 기본적으로 유사성은 비활성 상태입니다.
유사한 오픈 변경 요청	유사성	현재 인시던트를 변경 요청으로 연결할 수 있는 유사한 오픈 변경 요청을 추천합니다. 기본적으로 유사성은 비활성 상태입니다.

유사성 솔루션에 대한 자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 을 참조하십시오.

자산 관리

ServiceNow# 자산 관리 애플리케이션은 정보 기술 자산의 물리적, 기술적, 계약 및 재정 측면을 통합합니다.

주:
Now Platform# Washington DC 릴리스부터 자산 관리 코어 UI 인터페이스에 대한 지원을 제한적으로 제공할 예정입니다. 새 Now Platform 릴리스로 업그레이드하는 경우를 비롯하여 인스턴스에서 활성 상태로 유지되는 동안 새 작업 공간 환경으로 이동하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 KB1584548 , Exploring Asset Management Workspace 및 Next Experience UI 문서를 참조하십시오.

자산 관리 비즈니스 프랙티스에는 다음과 같은 공통의 목표가 있습니다.

- 구입 후 사용하는 인벤토리를 제어합니다.
- 자산 구입 및 관리 비용을 절감합니다.
- 자산 관리에 적합한 도구를 선택합니다.
- 계획 수립부터 폐기까지 전체 자산 수명주기를 관리합니다.
- 관련 표준 및 규정을 준수합니다.
- 최종 사용자에게 제공되는 IT 서비스를 개선합니다.
- 자산 관리를 위한 표준 및 프로세스를 만듭니다.

대부분의 성공적인 ITAM 프로그램에는 IT, 재무, 서비스 및 최종 사용자를 포함하여 다양한 인력과 부서가 포함되어 있습니다.

자산 관리와 구성 관리 데이터베이스(CMDB)는 서로 관련되어 있지만 목표가 다릅니다. 자산 관리는 회사 재산을 재무적으로 추적하는 데 집중합니다. 구성 관리는 사용 가능한 서비스 네트워크를 만들고 유지 관리하는 데 집중합니다.

관련 정보

도메인 분리 및 자산 관리

하드웨어 자산 관리용 모바일 앱

ServiceNow Mobile 및 ServiceNow Agent 앱을 사용하여 자산을 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.

ServiceNow Agent 앱

ServiceNow Agent 앱을 사용하여 자산을 만들고, 자산을 조회하고, 구매 주문에서 자산을 받습니다.

자산 생성

ServiceNow Agent 앱을 사용해 자산을 스캔하여 자산 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
Apple App 스토어 또는 Google Play 스토어에서 ServiceNow Agent 앱을 다운로드하십시오.

필요한 역할: asset

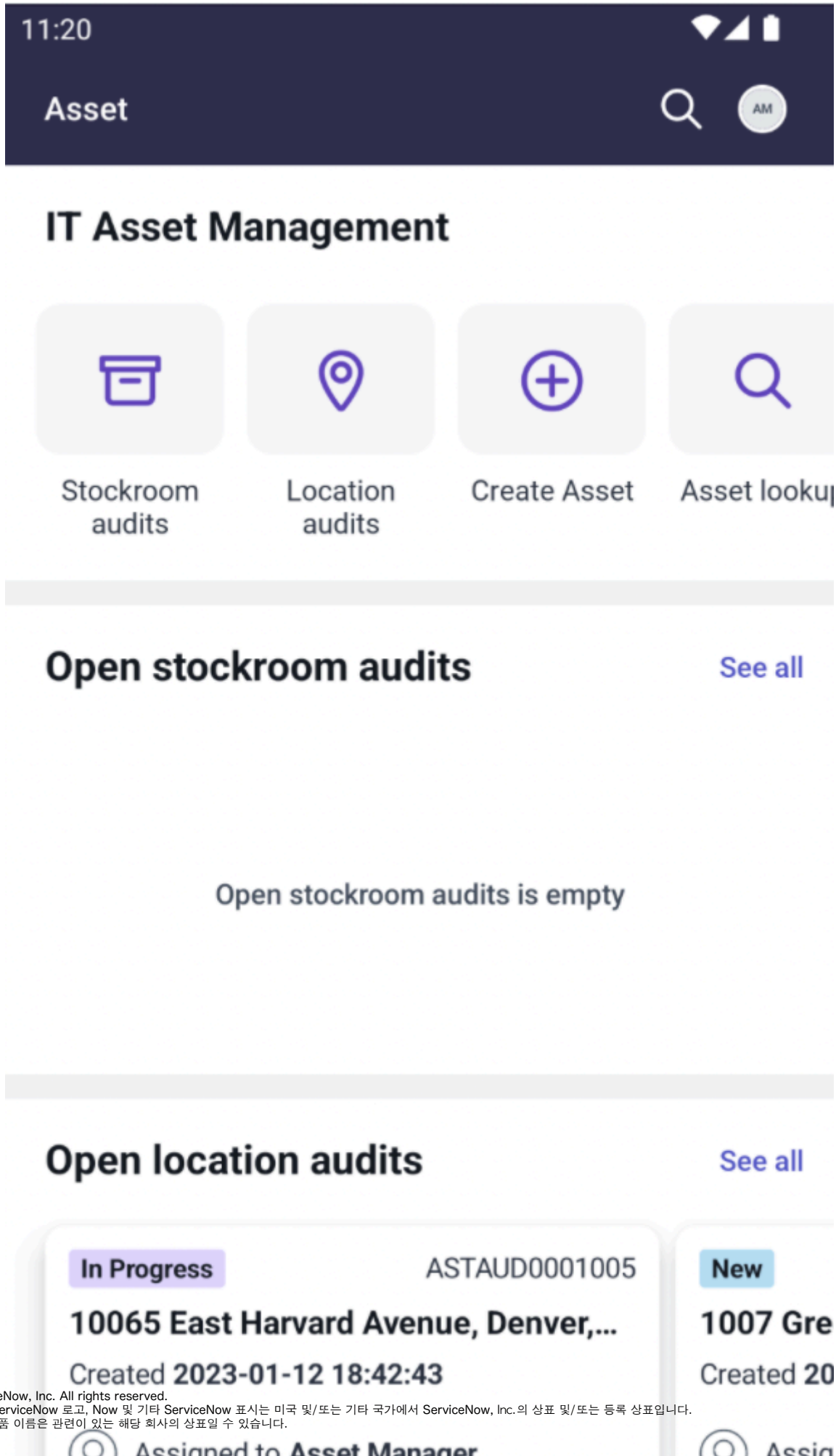
ServiceNow Agent 앱에서 구매 기능을 사용하려면 구매 플러그인(com.snc.procurement)을 설치해야 합니다.

© 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. 자산으로 이동하여 자산 생성을 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.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 자산 일련 번호 또는 자산 태그를 스캔한 다음, 검색을 누릅니다.
   자산이 ServiceNow 인스턴스에 존재하는 경우 자산 기록이 표시됩니다. 이 정보의 목적은 중복 자산 기록을 만들지 않도록 보장하는 것입니다.
3. 옵션: 기존 자산을 업데이트하려면 자산을 선택한 다음 자산 업데이트를 누릅니다.
4. 기존 자산 레코드가 없는 경우 우측 상단의 작업 아이콘을 누르고 자산 생성을 선택합니다.
5. 자산 태그, 일련 번호, 모델(비소프트웨어), 재고 보관실, 상태 및 하위 상태 필드의 값을 스캔하거나 입력합니다.
6. 제출을 탭하여 자산을 생성합니다.

자산 조회

자산을 스캔하여 ServiceNow 인스턴스에서 자산 기록을 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset

프로시저

1. 자산으로 이동하여 자산 조회를 누릅니다.
2. 자산 태그를 스캔한 다음, 검색을 누릅니다.
3. 자산이 ServiceNow 인스턴스에 존재하는 경우 자산 레코드가 표시됩니다.
   기존 자산을 선택하여 자산을 업데이트하거나 자산 관련 인시던트를 생성할 수 있습니다.

구매 주문에서 자산 받기

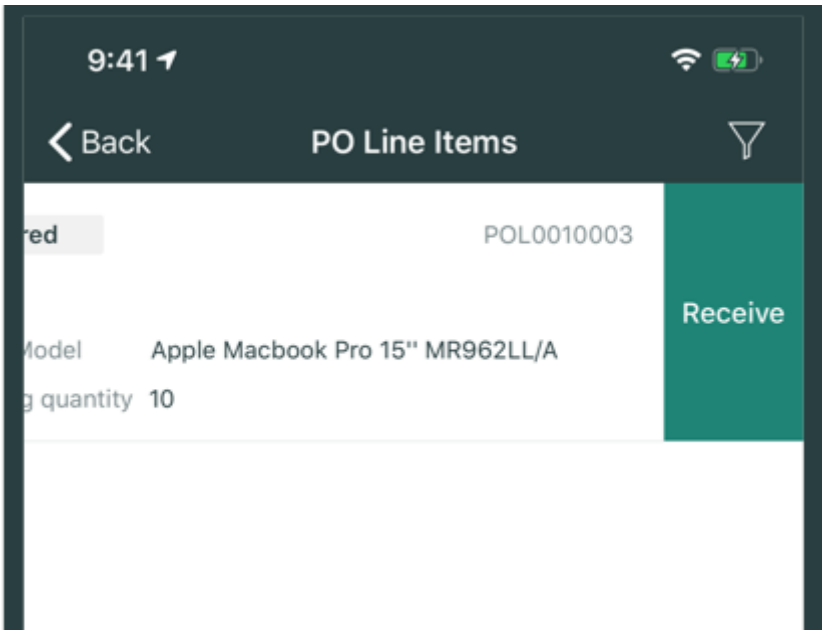
구매 주문(PO)에서 자산을 스캔하여 주문에서 모든 자산을 받았는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

프로시저

1. 구매로 이동하여 다음 30일 **PO**를 누릅니다.
2. 구매 주문을 선택합니다.
3. 관련 목록을 누릅니다.
4. 주문한 **PO** 라인 항목을 누르고 받기를 살짝 밀어 자산을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 단일 구매만 받아야 하는 경우 받기 양식에서 자산 태그나 일련 번호에 대한 QR 코드를 스캔합니다.
6. 여러 구매를 받아야 하는 경우 모든 구매를 스캔할 때까지 받기 양식에서 다음 항목 스캔을 누릅니다.
7. 제출을 누릅니다.

결과
구매 주문이 받음으로 표시됩니다.

Now Mobile 앱

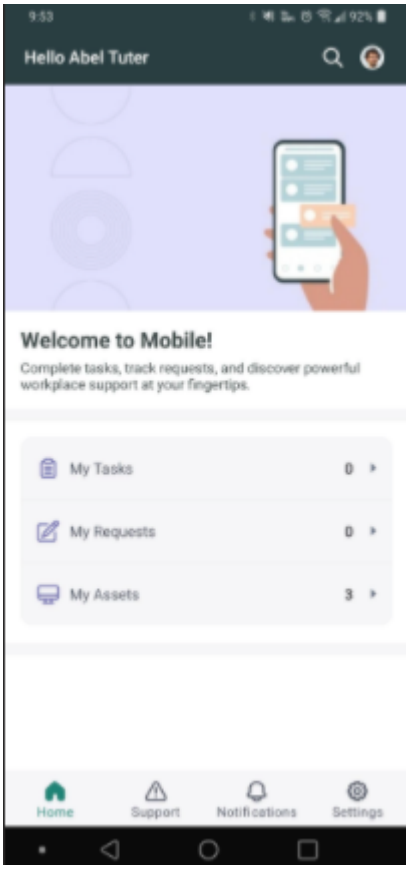
Now Mobile 앱을 사용하여 할당된 자산을 보고 자산과의 문제를 보고하며 원격으로 새 자산을 받을 수 있습니다. 인시던트를 생성하여 자산과 관련된 문제를 IT 부서에 보고합니다.

Apple App 스토어 또는 Google Play 스토어에서 Now Mobile 앱을 다운로드하십시오.

Now Mobile 앱은 작업과 요청에 대해 서로 다른 서비스를 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.

Now Mobile 앱



자신에게 할당된 모든 자산을 보려면 내 항목 〉 내 자산 〉 하드웨어로 이동합니다. 이 탭에는 상태 필드가 운송 중 또는 사용 중으로 설정되어 있고, 하위 상태가 예약됨으로 설정되어 있고, 예약 대상 필드가 사용자 이름으로 설정된 자산이 표시됩니다. 사용 중인 자산에 대한 인시던트를 만들 수 있습니다.

사무실 밖에 있을 때 원격으로 전환 중인 자산을 받을 수 있습니다. 자산 태그의 QR 코드를 스캔하여 자산을 받은 IT 부서에 자동으로 알림을 보낼 수 있습니다.

자산 및 **CI** 관리

자산 및 CI(구성 항목) 관리는 자산 만들기, 적절한 상태 및 하위 상태 설정, 자산 및 CI 동기화, 소모품 관리, 자산 폐기 등을 의미합니다.

자산과 CI의 관계

자산과 관련 CI 간의 관계를 관리하는 것이 중요합니다. 자산은 소유 재산의 재정적 측면에 초점을 두는 자산 관리 애플리케이션을 통해 추적됩니다. 구성 항목은 항목을 추적하여 사용자에게 제공하는 CMDB에 저장됩니다.

자산에 해당하는 구성 항목이 있는 경우 자산 레코드와 구성 항목 기록은 두 개의 비즈니스 규칙을 통해 동기화 상태를 유지합니다.

- *`Update CI fields on change`*(자산 [alm_asset] 테이블에 위치)
- *`Update Asset fields on change`*(구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에 위치)

주:
자산과 CI는 논리적으로 매핑되는 경우에만 동기화할 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.

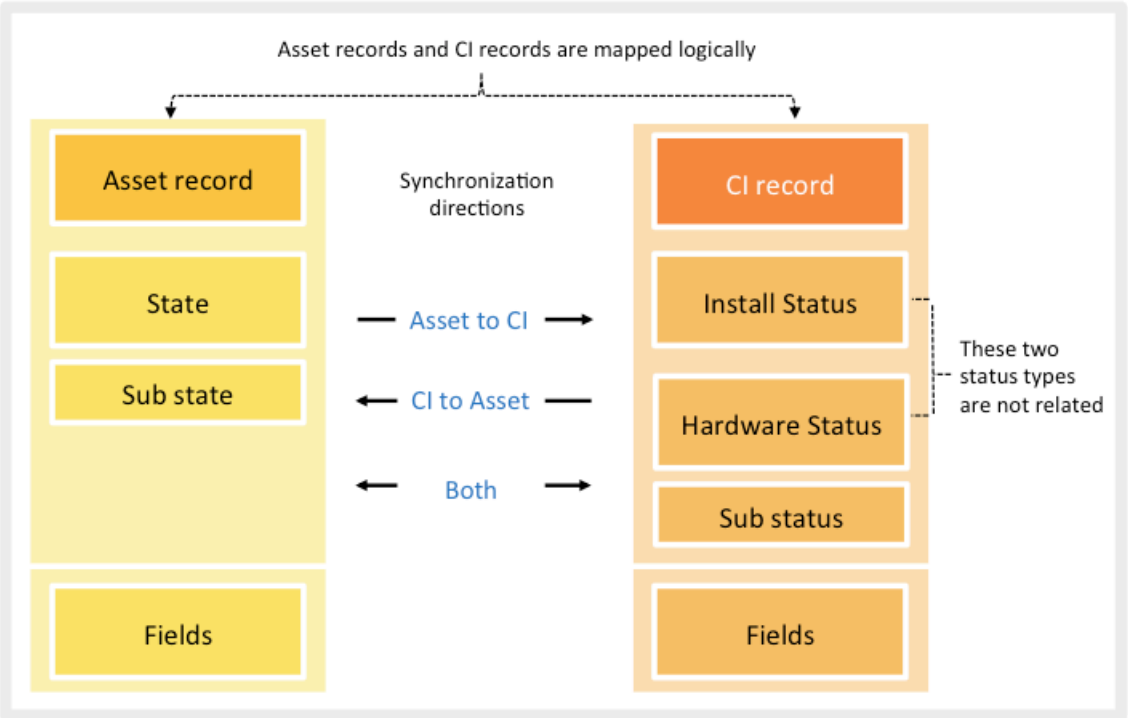
자산-CI 매핑 및 동기화

한 양식을 변경하면 해당 양식에서 동일한 업데이트를 트리거하여 보고의 일관성을 유지할 수 있도록 자산 레코드의 상태 필드와 CI 레코드의 상태 필드가 동기화됩니다.

주:
Now Platform은 자산과 구성 항목이 서로를 가리키는 경우에만 자산과 구성 항목 간에 업데이트를 동기화합니다.

다음 다이어그램에서는 자산-CI 매핑과 동기화의 개념을 보여줍니다.

자산-CI 매핑 및 동기화의 개요



동기화와 매핑은 다음 요소를 기반으로 합니다.

- 자산 상태와 CI 상태는 일대일로 매핑되지 않습니다. 각각 다른 테이블의 가장 논리적인 상응 항목에 매핑됩니다. 예를 들어, 상태가 재고 있음 - 처분 보류 중으로 설정된 하드웨어 자산의 상응 CI는 하위 상태 없이 처분 중으로 설정됩니다.
- 이러한 동기화는 자산의 상태 필드와 다음 CI 필드 사이에서 발생합니다.
  - 설치 상태 필드: 설치 상태에 하위 상태가 없으며 하드웨어 이외의 CI에 사용해야 합니다.
  - 하드웨어 상태 및 하위 상태 필드: 하드웨어 상태는 하드웨어 CI에 대해서만 표시됩니다.
- 자산 양식에서 상태를 업데이트하여 변경 작업을 수행합니다. 자산-CI 동기화는 다음과 같은 방법으로 수행할 수 있습니다.
  - 자산-CI 동기화: 자산 상태를 변경하면 논리적으로 매핑된 CI의 설치 상태 또는 하드웨어 상태 및 하위 상태가 업데이트됩니다.
  - CI-자산: CI 설치 상태 또는 하드웨어 상태가 변경되면 논리적으로 매핑된 자산의 상태 및 하위 상태가 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.

- CMDB 하드웨어 CI의 경우 하드웨어 상태와 설치 상태가 모두 업데이트되면 자산의 해당 상태를 매핑하는 하드웨어 상태 변경이 고려됩니다.
- CI의 설치 상태와 하드웨어 상태는 서로 독립적이므로 두 필드는 서로 관련이 없습니다. CI의 하드웨어 상태가 변경되어도 CI의 설치 상태가 변경되지 않으며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 혼동을 피하기 위해 CMDB CI 하드웨어의 두 상태를 모두 유지하지 않는 것이 좋습니다.

자산과 **CI** 간에 동기화되는 필드 목록

자산 또는 CI 기록에서 다음 필드를 변경하면 해당 레코드의 동일한 필드가 자동으로 업데이트됩니다(정보 제공 역할만 하는 CI 레코드의 비용 필드는 예외).

다음은 동기화되는 필드 목록입니다.

- 자산 태그
- 할당됨
- 할당 대상
- 체크인됨
- 체크아웃됨
- 회사
- 비용(한 방향으로만 동기화: 자산-CI)
- 비용 센터
- 제공 날짜
- 부서
- 예정 기한
- 기한
- GL 계정
- 설치 날짜
- 송장 번호
- 근거
- 임대 ID
- 위치
- 관리자
- 모델(CI의 model_id)
- 주문 날짜
- 받은 주문
- 주문됨
- 소유자
- PO 번호
- 구입 날짜
- 구입함
- 일련 번호

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 그룹
- 지원하는 사람
- 벤더
- 보증 만료

자산, **CI** 및 **IBI** 동기화

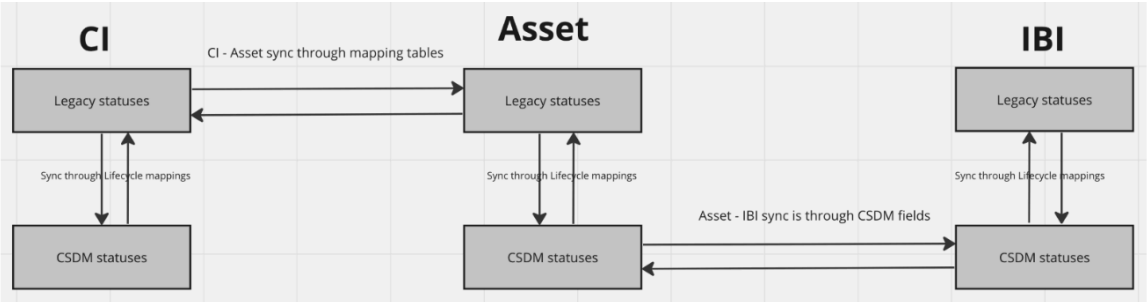
서비스로 제공되거나 고객에게 판매된 모든 항목은 IBI(설치 기반 항목)로 추적됩니다. 모델 범주 테이블은 자산, CI 및 IBI(설치 기반 항목)를 연결합니다. 자산과 IBI 간의 동기화는 CSDM 수명 주기 스테이지 및 상태 필드를 통해 이루어집니다.

ServiceNow 인스턴스에서 CSDM(csdm.lifecycle.migration.activated) 플러그인이 활성화되는 경우 자산과 CI 간의 CSDM 수명 주기 필드 동기화는 *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated* 시스템 속성에 따라 달라집니다. Xanadu 릴리스로 업그레이드하는 경우 이 시스템 속성은 기본적으로 **false**로 설정됩니다. 자산과 CI 간의 동기화는 다음 방법 중 하나로 이루어집니다.

- 시스템 속성이 **false**로 설정되면 레거시 상태 및 하위 상태 필드를 통해 CSDM 수명 주기 필드가 동기화됩니다.
- 시스템 속성이 **true**로 설정되면 CSDM 수명 주기 스테이지 및 상태 필드가 직접 동기화됩니다.

주:
ServiceNow 인스턴스에서 처음으로 CSDM(csdm.lifecycle.migration.activated) 플러그인을 활성화하는 경우 자산 또는 CI에 대한 사용자 지정 상태 및 하위 상태가 있으면 레거시 필드와 CSDM 수명 주기 필드 간의 매핑을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Enabling CSDM life-cycle sync between legacy fields and related assets 문서를 참조하십시오.

csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated 시스템 속성이 false로 설정된 경우 자산, **CI** 및 **IBI** 동기화



자산에서 IBI 및 CI로 업데이트 동기화

자산의 상태 또는 하위 상태 필드에 대한 업데이트는 연결된 IBI 및 CI와 동기화됩니다. 예를 들어 자산의 상태 필드가 사용 중으로 업데이트되면 동기화가 다음과 같이 발생합니다.

- 자산의 수명 주기 스테이지 및 수명 주기 스테이지 상태가 운영 및 사용 중으로 설정되어 이러한 필드 값은 IBI 자산의 스테이지 및 상태 필드와 동기화됩니다.
- CI의 상태 및 하위 상태 필드가 설치됨 및 사용 중으로 변경됩니다.

IBI에서 자산 및 CI로 업데이트 동기화

IBI 자산의 수명 주기 스테이지 및 수명 주기 스테이지 상태 필드에 대한 업데이트는 CSDM 필드를 통해 자산의 레거시 상태 및 하위 상태 필드와 동기화됩니다. 그러면 자산의 레거시 필드가 연결된 CI와 동기화됩니다. 예를 들어 IBI 자산의 수명 주기

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

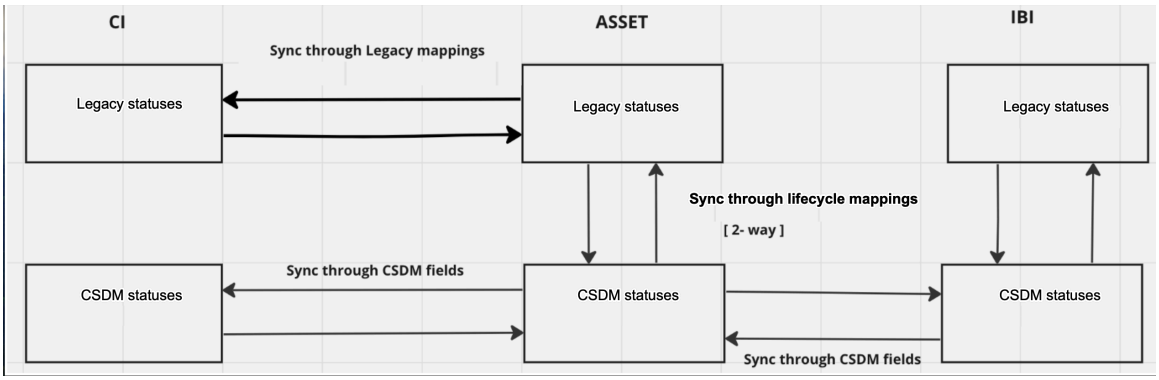
스테이지 및 수명 주기 스테이지 상태 필드가 결함 있음 및 재고 있음으로 업데이트될 경우, 동기화가 다음과 같이 발생합니다.

1. 자산의 수명 주기 스테이지 및 수명 주기 스테이지 상태가 재고 있음 및 결함 있음으로 변경됩니다. 이러한 필드 값은 자산의 상태 및 하위 상태 필드와 동기화됩니다.
2. 그러면 자산의 상태 및 하위 상태 필드가 연결된 CI의 해당 필드와 동기화됩니다.

CI에서 자산 및 IBI로 업데이트 동기화

CI의 상태 및 하위 상태 필드에 대한 업데이트는 자산의 해당 필드와 동기화됩니다. 그런 다음, 자산의 레거시 필드는 CSDM 필드를 통해 IBI 자산의 수명 주기 스테이지 및 수명 주기 스테이지 상태 필드와 동기화됩니다. 예를 들어 CI의 상태 및 하위 상태 필드가 폐기됨 및 기증됨으로 업데이트되면 자산의 해당 필드가 변경됩니다. 자산의 변경 내용이 IBI 자산과 동기화되고 수명 주기 스테이지 및 수명 주기 스테이지 상태 필드가 수명 종료 및 폐기됨으로 변경됩니다.

csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated 시스템 속성이 true로 설정된 경우 자산, **CI** 및 **IBI** 동기화



자산에서 CI 및 IBI로 업데이트 동기화

자산의 레거시 상태 및 하위 상태 필드에 대한 업데이트는 다음과 같이 자산과 CI 간에 동기화됩니다.

- 자산의 수명 주기 스테이지 및 수명 주기 스테이지 상태 필드는 자산의 레거시 상태 및 하위 상태 필드에 해당하는 값으로 업데이트됩니다.
- 그러면 자산의 상태 및 하위 상태 필드가 연결된 CI의 해당 레거시 필드와 직접 동기화됩니다.
- 그런 다음, 자산의 수명 주기 스테이지 및 수명 주기 스테이지 상태 필드가 연결된 CI의 해당 CSDM 필드와 직접 동기화됩니다.

그러나 자산에서 IBI로 업데이트 동기화는 CSDM 수명 주기 필드를 통해서만 이루어집니다.

IBI에서 자산 및 CI로 업데이트 동기화

IBI의 수명 주기 스테이지 및 수명 주기 스테이지 상태 필드에 대한 업데이트는 다음과 같이 동기화됩니다.

- 자산의 레거시 상태 및 하위 상태 필드는 CSDM 필드를 통해 동기화됩니다.
- 자산의 레거시 필드는 연결된 CI의 레거시 필드와 동기화됩니다.
- 자산의 수명 주기 스테이지 및 상태 필드는 연결된 CI의 해당 CSDM 필드와 직접 동기화됩니다.

CI에서 자산 및 IBI로 업데이트 동기화

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

CI의 수명 주기 스테이지 및 상태 필드에 대한 업데이트는 다음과 같이 동기화됩니다.

- CI의 수명 주기 스테이지 및 상태 필드는 자산의 해당 CSDM 필드와 직접 동기화됩니다.
- 그러면 자산의 레거시 필드가 CSDM 필드에 해당하는 값으로 업데이트됩니다.
- 그런 다음, 자산의 레거시 필드가 CI의 해당 필드와 동기화됩니다.
- IBI의 레거시 필드는 CSDM 수명 주기 필드를 통해 자산과 동기화됩니다.

자산 및 **CI** 생성 속성

glide.create_alm_asset.async

시스템 속성 *glide.create_alm_asset.async*는 CI(구성 항목)가 생성될 때 자산이 즉시 생성되는지 또는 지연 후 생성되는지 여부를 제어합니다. 자산 생성에 지연을 사용하면 많은 수의 CI를 빠르게 생성할 수 있습니다. 이 속성을 **True**로 설정하면 15분마다 실행되는 *Asset - Create asset delayed sync* 예약된 작업에 의해 자산이 생성됩니다. 예약된 작업의 상태는 자산 작업 로그 테이블〔asset_job_log〕에서 확인합니다. 생성 대기 중인 자산과 자산 생성 오류를 보려면 자산 〉 관리 〉 자산 생성 대기열로 이동합니다. 오류를 다시 처리하려면 오류 상태를 준비됨으로 업데이트합니다. 예약된 작업이 다음에 실행될 때 자산 생성을 다시 시도합니다.

glide.create_alm_asset.async 속성을 **False**로 설정하면 CI에서 자산이 즉시 생성됩니다.

> **주:**
> Orlando 또는 이전 버전에서 Xanadu로 업그레이드하는 경우 이 속성의 기본값은 **false**입니다. 이 속성을 업데이트하기 전에 CI에 있는 자산 값에 의존하는 프로세스를 검토하고 지연된 자산 생성을 처리하는 데 필요한 사항을 변경합니다.

glide.asset.create_ci_with_ire

시스템 속성 *glide.asset.create_ci_with_ire*를 사용하면 ServiceNow# 구성 관리 데이터베이스(CMDB) IRE(식별 및 조정 엔진)를 사용하여 자산에서 CI를 만들 수 있습니다. 이 속성은 일련 번호에 대한 식별 규칙이 있고 다른 CI 클래스와 종속 관계가 없는 CI 클래스에 영향을 줍니다.

> **주:**
> 이 속성은 하드웨어 CI 클래스〔cmdb_ci_hardware〕에서 확장된 CI 클래스에 적용할 수 있습니다.

IRE로 생성된 CI는 `## ## - ## ##` 형식을 사용하여 이름이 지정되고 소스는 SNAssetManagement입니다. 일련 번호 필드는 이러한 CI 클래스에 해당하는 모델 범주가 있는 자산에 필요합니다. 일련 번호가 기존 CI 또는 자산에 있을 경우 자산을 생성하지 못합니다. 일련 번호 필드는 이러한 CI 클래스에 해당하는 모델 범주에 대한 구매 주문 라인 항목을 수신하는 데도 필요합니다. 일련 번호 필드는 사전에 할당된 자산을 생성하는 데 필요한 건 아니지만 자산을 할당할 때는 일련 번호를 제공해야 합니다.
이전 버전에서 업그레이드하는 경우 이 속성의 기본값은 False입니다. 이 속성을 업데이트하기 전에 일련 번호 필드의 사용자 지정 및 기존 일련 번호를 사용하여 자산을 생성하는 통합 또는 플로우를 검토합니다.

기타 자산 및 **CI** 시스템 속성

sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping

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

자산 및 CI 필드는 관련 매핑 테이블에 정의된 매핑에 따라 동기화됩니다. 자산 또는 CI 업데이트 시 이러한 매핑을 가져오면 성능에 영향을 미칩니다. *sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping* 시스템 속성을 사용하면 다음 매핑을 캐시할 수 있습니다.

- 자산 및 CI 필드
- 자산 상태 및 CI 설치 상태
- 자산 상태 및 CI 하드웨어 상태

매핑 테이블을 변경하지 않는 한 이러한 캐시된 매핑을 동기화 중에 가져와 시스템 성능을 향상시킬 수 있습니다.

자산 생성

코어 UI 또는 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하여 하드웨어, 소프트웨어, 소모품, 번들, 팔레트, 모바일 및 시설 자산을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: asset

프로시저

1. 자산을 생성합니다.
2. 자산 레코드 필드 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 Asset record fields 문서를 참조하십시오.
3. 자산 양식을 제출하거나 저장합니다.

자산 사용 중지

언제든지 자산을 폐기할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: asset

이 태스크 정보

자산의 상태를 폐기됨으로 변경하면 하위 상태 필드가 활성화됩니다. 자산을 폐기하면 관련 CI의 상태도 폐기됨으로 변경됩니다. 하위 상태를 꼭 선택해야 하는 것은 아니지만, 추적 및 보고에 도움이 될 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 포트폴리오 〉 모든 자산으로 이동합니다.
2. 상태에서 폐기됨을 선택합니다.
3. 옵션: 하위 상태에서 처분됨, 판매됨, 기증됨 또는 벤더 크레딧을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

자산 삭제

언제든지 자산을 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

주:
자산이 자산 번들의 일부인 경우 자산을 삭제할 수 없습니다.

필요한 역할: asset

이 태스크 정보
자산 및 구성요소를 영구적으로 삭제하려면 확인 메시지를 수락해야 합니다. CI와 자산이 연결되어 있는 경우 둘 중 하나를 삭제하면 다른 하나도 삭제됩니다.

자산을 삭제하기만 하면 오류가 정리됩니다. 추적을 위해, 더 이상 사용되지 않는 자산을 관리하는 올바른 방법은 자산의 상태를 폐기됨으로 변경하는 것입니다.

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 포트폴리오 〉 모든 자산으로 이동합니다.
2. 자산 이름 왼쪽에 있는 확인란을 선택합니다.
3. 목록 아래의 작업 선택 목록에서 삭제를 선택합니다.

자산 및 **CI** 필드 매핑

자산 및 CI 필드를 매핑하면 동기화가 양방향으로 수행됩니다. 자산 또는 CI 레코드가 변경되면 논리적으로 매핑된 레코드가 업데이트됩니다. 기본 인스턴스와 함께 제공되는 사용자 지정 매핑과 매핑을 동기화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 asset

주:
이전 릴리스에서 업그레이드한 경우, 업그레이드 전에 *AssetAndCISynchronizer* 스크립트를 포함하도록 사용자 지정했다면 커스터마이제이션을 덮어쓴 다음 사용자 지정 매핑을 다시 만들어야 합니다.

이 태스크 정보
동기화를 위해 필드를 조건부로 매핑할 수 있습니다. 예를 들어, 소프트웨어 자산이 아닌 하드웨어 자산에 대해서만 위치 필드를 매핑할 수 있습니다. 따라서 자산이 업데이트되면 하드웨어 자산에 대해서만 위치 필드가 동기화됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 관리 〉 자산-**CI** 필드 매핑으로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 자산 필드 목록에서 필드를 선택합니다.
   이 목록은 alm_asset 테이블을 참조합니다.
3. cmdb_ci 테이블을 참조하는 구성 항목 필드 목록에서 논리적으로 연결된 필드를 선택합니다.
4. 매핑에 대한 조건을 만들려면 고급 뷰 관련 링크를 클릭합니다.
   - 자산 필드를 CI 필드와 동기화하는 조건을 지정하려면 자산 매핑 조건 작성기를 사용합니다.
   - CI 필드를 자산 필드와 동기화하는 조건을 지정하려면 구성 항목 매핑 조건 작성기를 사용합니다.
5. 활성 확인란을 선택하여 매핑을 활성화합니다.
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.

자산 상태 및 **CI** 설치 상태 매핑

자산 상태 및 하위 상태 필드를 **CI** 설치 상태 필드에 매핑합니다. **CI** 설치 상태 필드의 하위 상태 필드는 하드웨어 CI에 사용하면 안 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 asset

> **주:**
> 이전 릴리스에서 업그레이드한 경우, 업그레이드 전에 `AssetAndCISynchronizer` 스크립트를 포함하도록 사용자 지정했다면 커스터마이제이션을 덮어쓴 다음 사용자 지정 매핑을 다시 만들어야 합니다.

이 태스크 정보
하드웨어 자산이 업데이트될 때 자산 동기화에서 이 필드를 업데이트하지 않습니다. 매핑을 생성할 때 CI-자산이 아닌 자산-CI에서 동기화 방향을 설정할 수 있습니다. 비하드웨어 CI 클래스의 경우 양방향으로 동기화를 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 관리 〉 자산-**CI** 설치 상태 매핑으로 이동합니다.
   기본적으로 사용자 지정 매핑만 표시됩니다. 매핑 목록에서는 **[Out of the box] [is] [False]** 필터 조건을 사용합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 자산 상태 목록에서 매핑할 상태를 선택합니다.
4. 옵션: 사용 가능한 경우 자산 하위 상태 목록에서 하위 상태를 선택합니다.
   일부 자산 상태에는 하위 상태가 없습니다.
5. 구성 항목 상태 목록에서 매핑하려는 논리적으로 연결된 CI 상태를 선택합니다.
6. 동기화 방향 목록에서 동기화를 구동하려는 방향을 선택합니다.
7. 활성 확인란을 선택하여 매핑을 활성화합니다.
8. 제출을 클릭합니다.

자산 상태 및 **CI** 하드웨어 상태 매핑

자산 상태 및 하위 상태 필드를 **CI** 하드웨어 상태 필드에 매핑합니다. 자산이 업데이트될 때 CI 동기화에서 필드를 업데이트하지 않으므로 하드웨어 CI의 하위 상태 필드를 사용하지 마십시오. 매핑을 만들 때 자산에서, CI에서 또는 둘 다에서 동기화 방향을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 asset

> **주:**
> 이전 릴리스에서 업그레이드한 경우, 업그레이드 전에 `AssetAndCISynchronizer` 스크립트를 사용자 지정했다면 커스터마이제이션을 덮어쓰고 사용자 지정 매핑을 다시 만들어야 합니다.

이 태스크 정보
CI의 설치 상태 및 하드웨어 상태 필드는 서로 독립적입니다. 서로 상관 관계가 없습니다. 하드웨어 상태 필드를 변경해도 **CI** 설치 상태 필드는 변경되지 않고 그 반대의 경우도 마찬가지입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 자산 〉 관리 〉 자산-**CI** 하드웨어 상태 매핑으로 이동합니다.
   기본적으로 사용자 지정 매핑만 표시됩니다. 매핑 목록에서는 **[Out of the box] [is] [False]** 필터 조건을 사용합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 자산 상태 목록에서 매핑할 상태를 선택합니다.
4. 옵션: 사용 가능한 경우 자산 하위 상태 목록에서 하위 상태를 선택합니다.
   일부 자산 상태에는 하위 상태가 없습니다.
5. 구성 항목 상태 목록에서 매핑하려는 논리적으로 연결된 CI 상태를 선택합니다.
6. 옵션: 사용 가능한 경우 구성 항목 하위 상태 목록에서 하위 상태를 선택합니다.
   일부 CI 상태에는 하위 상태가 없습니다.
7. 동기화 방향 목록에서 동기화를 구동하려는 방향을 선택합니다.
8. 활성 확인란을 선택하여 매핑을 활성화합니다.
9. 제출을 클릭합니다.

자산 클래스를 통해 다양한 자산 관리

하드웨어, 소프트웨어 라이센스, 소비재, 번들, 소프트웨어 권리 및 시설이 기본 자산 클래스에 해당됩니다. 이러한 일반 클래스를 사용하여 다양한 자산을 관리할 수 있습니다.

제공되는 일반 클래스가 특정 자산 그룹에 적합하지 않은 경우 새 자산 클래스를 만드는 방법을 고려해 볼 수 있습니다. 예를 들어, 차량이라는 사용자 지정 자산 클래스에서 자동차를 추적할 수 있습니다. 새 자산 클래스를 만들기 전에, 비즈니스 니즈를 분석하여 일반 클래스를 사용할 수 있는지 확인하십시오. 관리하는 자산 클래스가 많으면 유지관리가 어려울 수 있습니다.

기본 제공 기능을 통해 재무 추적, 모델 번들 및 사전 할당된 자산에 자산 클래스를 사용할 수 있습니다.

자산 클래스 만들기

자산 클래스를 만들려면 새 테이블을 정의하고 해당 애플리케이션과 모듈을 만든 다음 새 자산 클래스를 신규 또는 기존 모델 범주에 추가해야 합니다. 기본 자산 클래스는 하드웨어, 소프트웨어 라이센스 및 소모품입니다. 이러한 일반 클래스를 사용하여 다양한 자산을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset 또는 category_manager

이 태스크 정보
특정 자산 그룹에 일반 클래스가 적합하지 않은 경우 자산 클래스를 생성을 고려하십시오. 예를 들어, 차량이라는 사용자 지정 자산 클래스에서 자동차를 추적할 수 있습니다. 새 자산 클래스를 만들기 전에 비즈니스 요구를 분석하여 일반 클래스를 사용할 수 있는지 확인하십시오. 자산 클래스가 많으면 유지관리가 어려울 수 있습니다.

기본 제공 기능을 통해 재무 추적, 모델 번들 및 사전 할당된 자산에 자산 클래스를 사용할 수 있습니다.

모델 범주에 모델이 포함되어 있는지 확인해야 합니다. 테이블 양식을 사용하여 기존 테이블을 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.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 및 열 〉 테이블 만들기로 이동하여 테이블 양식 필드에 새 테이블에 대한 정보를 입력합니다.

필드	설명
레이블	현지화할 수 있는 테이블의 표시 이름입니다. 예를 들어, 차량을 추적하는 사용자 지정 자산 클래스는 차량으로 레이블을 지정할 수 있습니다.
이름	나중에 변경할 수 없는 테이블의 내부 이름입니다. 예를 들어, 차량 자산 클래스는 alm_u_vehicle로 명명할 수 있습니다.
테이블 확장	새 테이블이 필드를 상속하는 테이블입니다. 자산(alm_asset) 테이블을 확장하여 사용자 지정 자산 클래스를 만들 수 있습니다.
애플리케이션	기록을 사용하는 애플리케이션입니다.
모듈 생성	모듈을 만드는 확인란입니다.
모바일 모듈 생성	모바일 모듈을 만드는 확인란입니다.
메뉴에 모듈 추가	모듈에 표시되는 메뉴입니다.
새 메뉴 이름	새 메뉴 이름입니다.

2. 제출을 클릭합니다.
3. 새 애플리케이션(예: 자산 〉 차량)으로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 모델, 모델 범주 및 수량을 포함하도록 양식을 구성합니다.
5. 모델 범주를 만들고 앞에서 만든 자산 클래스를 자산 클래스 필드에 추가합니다.
6. 모델을 만들어서 모델 범주에 추가합니다.

다음에 수행할 작업
이제 (새 자산 클래스와 연결된) 모델 범주와 모델을 만들었으므로, 모델을 자산으로 관리합니다. 예를 들어, 번들에서 모델을 사용합니다.

자산에 감가상각 추가

감가상각이란 시간이 지나면서 자산 가치가 하락하는 것을 말합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset

이 태스크 정보
감가상각 일정을 하드웨어 자산에 추가할 수 있습니다. ServiceNow 플랫폼은 자산 기록에 지정된 정보를 기반으로 감가상각 계산 작업 스케줄러를 사용하여 매일 감가상각 금액을 계산합니다.

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

Now Platform은 비용, 감가상각 및 감가상각 적용 날짜 필드를 기반으로 읽기 전용 남은 일자 및 잔존 가액 필드를 계산합니다. 예를 들어, 자산 비용이 1000달러이고 정액법 감가상각 방법을 선택하고 정확히 2년이 경과하면 잔존 가액은 500달러입니다.

자산이 사용 중 상태인 경우, 자산 양식에 감가상각 적용 날짜가 채워집니다.

고정 자산과 감가상각에 대한 자세한 내용은 고정 자산에 감가상각 사용을 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 포트폴리오 〉 하드웨어 자산으로 이동합니다.
2. 자산을 선택합니다.
3. 자산 만들기에서 설명한 대로 감가상각, 감가상각 적용 날짜, 잔존 가치 및 고정 자산에 포함됨 필드에 정보를 입력합니다.
   다음 사항을 고려해야 합니다.
   - 감가상각 적용 날짜가 미래 날짜이면 감가상각은 0이고 현재 잔존가치는 원래 구매 가격입니다. 적용 날짜가 되기 전에는 시스템에서 감가상각 계산을 시작하지 않습니다.
   - 잔존 가치는 자산 비용보다 작거나 같아야 합니다. 비용보다 큰 잔존 가치를 입력하면 경고 메시지가 나타나고 기록을 저장할 수 없습니다.
4. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. 감가상각 계산을 클릭합니다.
   남은 일자, 잔존 가액 및 감가상각액 필드가 자동으로 계산됩니다.

라이센스 자산 만들기

조직의 소프트웨어 사용권 자산을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

이 태스크 정보
데스크톱 소프트웨어 프로그램 복사본 하나와 엔터프라이즈 라이센스 하나를 사용하여 여러 컴퓨터에 소프트웨어 프로그램을 설치하는 것을 예로 들 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 포트폴리오 〉 라이센스 자산으로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 권한 필드에 이 라이센스를 통해 부여할 권리 수를 입력합니다.
3. 자산 생성에 설명된 대로 양식을 작성합니다.

자산 상태 및 하위 상태 설정

자산 상태와 하위 상태를 사용하여 자산을 정확하고 상세한 수준으로 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset

이 태스크 정보
좋은 자산 정보는 보고서 작성, 자산 제어 및 비용 절감에 도움이 됩니다. 예를 들어 상태 및 하위 상태 필드를 사용하여 누락된 항목을 기록하면 보고서를 실행하고 정보를 분석할 수 있습니다. 이 정보를 사용하여 비용을 절감할 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.

팁:
상태 값은 수정하면 안 됩니다. 상태 값이 지원되고 프로세스에서 정의된 경우에는 하위 작업을 수정할 수 있습니다.

일부 하위 상태 값은 둘 이상의 상태와 함께 사용할 수 있습니다. 예를 들어 처분 보류 중인 하위 상태는 재고 있음, 전송 중 및 폐기됨 상태와 함께 사용할 수 있습니다. 상태 및 하위 상태 필드의 조합은 올바른 자산 추적 정보를 제공합니다. 예를 들어, 재고 있음 및 처분 보류 중인 자산은 자산이 더 이상 사용되지 않으며 재고 보관실에서 처분 대기 중임을 나타냅니다.

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 포트폴리오 〉 모든 자산으로 이동합니다.
2. 자산을 선택합니다.
3. 상태 및 하위 상태 필드를 편집합니다.

자산 상태 및 하위 상태 정의

상태	사용 가능한 하위 상태	메모
주문 중	없음	자산을 주문했지만 받지 못했습니다.
재고 있음	○ 사용 가능 - 자산을 사용할 수 있습니다. ○ 예약됨 - 자산이 소싱 요청을 통해 요청한 사용자에게 예약되어 있습니다. ○ 결함 - 자산에 결함이 있거나 작동하지 않습니다. ○ 수리 보류 중 - 결함이 있는 자산을 벤더에서 수리하도록 표시했습니다. ○ 설치 보류 중 - 자산이 아직 설치되지 않았습니다. ○ 처분 보류 중 - 자산이 재고 보관실에 더 이상 필요하지 않기 때문에 폐기용으로 표시되었습니다. ○ 이전 보류 중 - 자산이 이전 주문을 통해 이전될 계획입니다. ○ 사전 할당됨 - 자산을 할당할 준비가 되었지만 사용자에게 할당되기 전에는 재무적 책임이 없습니다. ○ 보류 중 - 자산이 대기 중이므로 사용할 준비가 되지 않았습니다. 예를 들어 필요한 문서가 보류 중입니다. ○ 소송대비 자료보전 - 몇 가지 법적인 이유로 자산이 보류 상태로 유지됩니다. ○ 격리 - 자산이 재고 보관실에 격리 보관됩니다. ○ 이행 보류 중 - 자산이 작동하지만 청구 및 확인과 같은 비즈니스 조건을 기다리고 있습니다. ○ 인증 보류 중 - 자산이 폐기를 위해 인증 대기 중입니다.	자산은 재고 보관실에 저장됩니다. 하위 상태는 자산을 사용할 수 있는지 여부를 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.

상태	사용 가능한 하위 상태	메모
	○ 반품 보류 중 - 임대된 자산이 아직 반환되지 않았습니다. ○ 테스트 - 자산이 테스트 단계에 있으며 아직 작동하지 않습니다. ○ 지원 종료 - 인시던트 또는 계약을 통해 자산에 더 이상 지원이 제공되지 않습니다. ○ 폐기 보류 중 - 자산의 수명이 끝났으며 판매, 처분 또는 기부할 수 있습니다. ○ 재판매 보류 중 - 자산이 재판매 대기 중입니다. ○ 평가 보류 중 - 자산을 사용할 수 있는지 확인하기 위한 평가가 아직 수행되지 않았습니다.	
운송 중	○ 사용 가능 - 자산을 사용할 수 있습니다. ○ 예약됨 - 자산이 소싱 요청을 통해 요청한 사용자에게 예약되어 있습니다. ○ 결함 - 자산에 결함이 있거나 작동하지 않습니다. ○ 설치 보류 중 - 자산이 아직 설치되지 않았습니다. ○ 처분 보류 중 - 자산이 재고 보관실에 더 이상 필요하지 않기 때문에 폐기용으로 표시되었습니다. ○ 사전 할당됨 - 자산을 할당할 준비가 되었지만 사용자에게 할당되기 전에는 재무적 책임이 없습니다. ○ 재판매 보류 중 - 자산이 재판매 대기 중입니다.	자산을 전송하는 중입니다.
사용 중	○ 이행 보류 중: 자산이 작동하지만 청구 및 확인과 같은 비즈니스 조건을 기다리고 있습니다. ○ 지원 종료: 자산에 지원 서비스가 제공되지 않습니다. ○ 폐기 보류 중: 자산을 더 이상 사용할 수 없기 때문에 폐기로 표시됩니다. ○ 없음	자산이 사용되고 있습니다. 이 옵션은 비소비재에만 사용할 수 있습니다.
유지관리 중	없음	자산을 복구 중이거나 유지관리 중입니다.
폐기됨	○ 처분됨 - 자산의 수명이 종료되어 폐기됩니다. ○ 처분 보류 중 - 자산의 수명이 거의 끝나 가고 있기 때문에 처분하도록 표시됩니다.	자산의 수명이 끝나면 자산을 폐기됨 상태로 설정합니다. 잘못 만들어진 자산 레코드만 삭제해야 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.

상태	사용 가능한 하위 상태	메모
	○ 판매됨 - 자산이 판매되었습니다. ○ 기부됨 - 자산 기부 주문을 통해 자산을 자선 단체에 기부합니다. ○ 벤더 크레딧 - 오래된 결함 자산은 RMA(상품 반품 승인)를 통해 교체 자산을 위해 벤더에게 반환됩니다. ○ 임대 반환 - 임대 하드웨어 자산이 계약 만료 전에 반환됩니다. ○ 사용되지 않음 - 자산이 사용되지 않으며 폐기해야 합니다. ○ RMA - 결함이 있는 자산이 RMA(상품 반품 승인)를 통해 벤더에 반환되거나 교체됩니다. ○ 바이아웃 - 임대한 하드웨어 자산을 계약 만료 전에 구매했습니다. ○ 재판매 보류 중 - 자산이 재판매 대기 중입니다.	
누락	○ 손실 ○ 도난 당함	누락되거나 손실된 자산입니다.
빌드	없음	자산을 준비 중입니다. 이 상태는 자산 번들 생성 중에 사용됩니다. 주: 하드웨어 및 소비재에는 빌드 상태가 설정되지 않습니다.

고정 자산 만들기

고정 자산은 여러 자산을 보유할 수 있는 컨테이너입니다. 고정 자산은 일반적으로 재무 또는 회계 부서에 의해 회사 수준에서 추적되지만, 하드웨어나 소프트웨어 같은 IT 자산을 포함할 수도 있습니다.

비용 애플리케이션의 고정 자산 옵션은 고정 자산 레코드와 관련된 IT 자산을 보여줍니다. 이 링크는 IT와 회사 자산 시스템을 적절하게 조율하는 데 도움이 됩니다. financial_mgmt_admin 및 financial_mgmt_user 역할을 가진 사용자는 고정 자산을 만들 수 있습니다. 고정 자산을 만들고 자산을 추가한 후에는 잔존가치를 자동으로 계산할 수 있습니다.

고정 자산을 만드는 방법은 다음과 같습니다.

1. 비용 〉 고정 자산으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 고정 자산의 이름을 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

고정 자산에 자산을 추가하는 방법은 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.

1. 비용 〉 고정 자산으로 이동합니다.
2. 고정 자산을 클릭합니다.
3. 포함된 자산 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 컬렉션 목록에서 자산을 두 번 클릭하여 자산 포함 목록에 추가합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

고정 자산에 있는 모든 자산의 잔존가치를 합산하는 방법은 다음과 같습니다.

1. 비용 〉 고정 자산으로 이동합니다.
2. 고정 자산을 클릭합니다.
3. 잔존 가액 합계를 클릭합니다.

ServiceNow 플랫폼은 개별 자산 레코드의 재무 및 감가상각 섹션에 제공되는 정보를 기반으로 잔존 가액, 총 비용, 총 감가상각을 계산합니다.

고정 자산에 감가상각 사용

원하는 감가상각 일정을 사용하여 고정 자산의 감가상각을 계산할 수 있습니다. 고정 자산의 감가상각을 계산하면 IT에서 회사의 고정 자산 시스템을 조율하여 올바른 가치 평가 및 장부 가액을 보고할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: financial_mgmt_admin 또는 financial_mgmt

이 태스크 정보

새 감가상각 일정을 만들 때 정률법 또는 정액법 감가상각 범주를 선택합니다. 두 범주는 자산의 수명주기 동안 동일한 전체 금액을 감가상각하지만, 감가상각의 일정이 서로 다릅니다.

- 정률법: 회계 기간의 뒷부분보다는 앞부분에서 자산을 훨씬 많이 감가상각합니다.
- 정액법: 각 회계 기간에 동일한 금액만큼 자산을 감가상각합니다.

다음 예시에서는 두 가지 방법을 사용하여 5년간 10000달러의 자산 가치가 어떻게 감가상각되는지 보여줍니다.

고정 자산에 감가상각 사용

년	정률법	정액법
1	5000달러	8000달러
2	2500달러	6000달러
3	1250달러	4000달러
4	625달러	2000달러
5	0달러	0달러

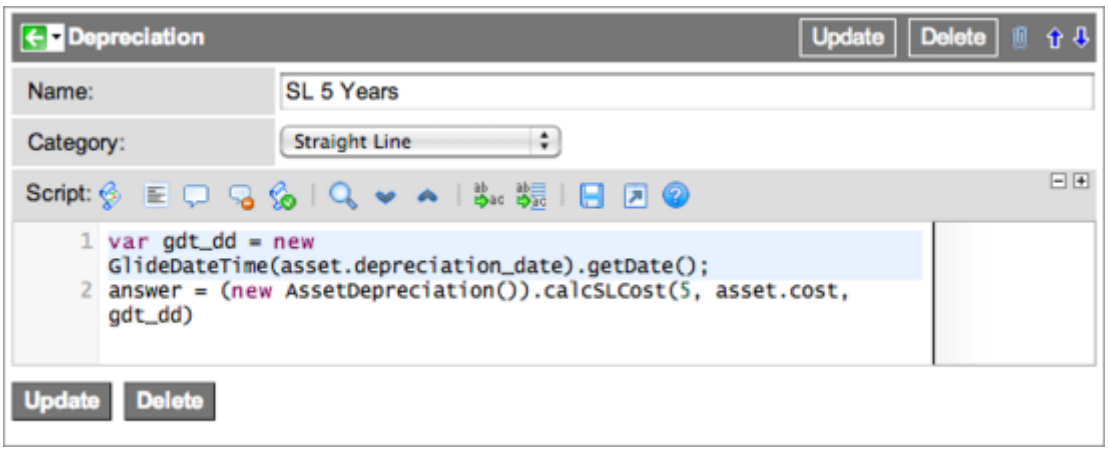
프로시저

1. 감가상각 일정을 보려면 재무 관리 〉 감가상각으로 이동하여 범주를 클릭합니다.
2. 새 감가상각 일정을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름을 입력합니다.
4. 범주를 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. 감가상각 가치를 계산하는 스크립트를 추가합니다.

감가상각 일정 스크립트 예시



6. 제출을 클릭합니다.
   이제 자산 레코드의 감가상각 필드에서 감가상각 일정을 사용할 수 있습니다.

소모품 수명주기

소모품은 개별적으로 추적되는 것이 아니라 동일한 모델 그룹으로 추적되는 자산입니다.

소모품 그룹은 다음과 같은 특성을 하나 이상 갖고 있습니다.

- 같은 위치
- 같은 상태
- 동일한 자산(일반적으로 액세서리 또는 부품)에서 사용

일반적인 소비재 자산의 예로 마우스 장치, 컴퓨터 키보드 및 연필이 있습니다. 기본 ServiceNow 시스템에는 소모품 모델 범주가 포함됩니다. 모델 작업의 첫 번째 단계는 개별 소모품 자산의 모델 범주 내에서 모델을 만드는 것입니다. 모니터, 키보드, 마우스 장치와 같은 항목은 주로 소모품으로 추적됩니다. 소모품은 사전 할당할 수 없습니다.

소비재 자산은 소모품 [alm_consumable] 테이블에 저장됩니다. 소모품은 다른 자산과 약간 다른 수명주기를 따릅니다.

소모품의 스테이지

소모품의 수명주기 스테이지는 다음과 같습니다.

- 주문 중
- 재고 있음
- 운송 중
- 소비됨
- 유지관리 중
- 폐기됨
- 누락

소비재 자산 보기

소비재는 동일한 모델의 그룹으로 추적되지만, 소비재 모델 기록에서 각 소모품을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 소비재 모델로 이동합니다.
2. 소비재 모델 기록을 엽니다.
3. 소비재 관련 목록에서 개별 소비재를 봅니다.

소비재 자산 만들기

자산을 동일한 모델 그룹으로 추적할 소모품을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 포트폴리오 〉 소모품으로 이동하여 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).

소모품 레코드 양식

필드	설명
표시 이름	자산의 이름입니다.
모델 범주	자산이 CI에 연결되는지 여부를 제어하는 모델 범주입니다.
모델	자산의 제품 모델입니다.
수량	자산이 나타내는 항목의 양입니다.
일반	
상태	자산의 상태입니다.
상위	상위 자산입니다. 상위 자산이 정의되면 하위 자산의 할당 및 상태 필드는 상위 자산의 할당 및 상태 필드에 따라 자동으로 채워지며 읽기 전용입니다.
클래스	자산의 유형입니다. 시스템에서 자동으로 클래스를 소모품으로 설정합니다.
경비 유형	경비 유형입니다. 다음 옵션 중에 선택합니다. ○ **Capex**: 자본 지출은 수년에 걸쳐 가치가 실현되는 일회성 경비입니다. 복사기를 예로 들 수 있습니다. ○ **Opex**: 운영 비용은 지속적으로 지출되는 경비입니다. 복사기의 토너를 예로 들 수 있습니다.
하위 상태	자산의 하위 상태입니다.
위치	자산의 위치입니다.
비용	자산을 구입한 가격입니다.
비용 센터	자산에 대한 재정적 책임을 지는 비용 센터입니다.
처분	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
폐기 주문 번호	자산 폐기 주문에 할당된 고유 번호입니다. 주: 이 필드는 ServiceNow Store에서 하드웨어 자산 관리를 설치한 경우에만 나타납니다.
폐기 벤더	자산 폐기 주문을 수행하도록 할당된 벤더입니다. 주: 이 필드는 ServiceNow Store에서 하드웨어 자산 관리를 설치한 경우에만 나타납니다.
벤더 폐기 주문 ID	자산 폐기 주문을 수행하도록 할당된 벤더가 할당한 주문 번호입니다. 주: 이 필드는 ServiceNow Store에서 하드웨어 자산 관리를 설치한 경우에만 나타납니다.
폐기 날짜	자산 폐기 주문 프로세스가 완료된 날짜입니다. 주: 이 필드는 ServiceNow Store에서 하드웨어 자산 관리를 설치한 경우에만 나타납니다.
처분 이유	자산이 폐기되는 이유를 설명하는 텍스트입니다.
수혜자	자산이 폐기될 때 자산을 수령하는 조직입니다.
재판매 가격	자산이 폐기될 때의 가치입니다. 예를 들어, 자산을 기부하는 경우 세금을 보고할 때 사용되는 가치입니다.
예약된 폐기	자산을 폐기하기로 예약된 날짜입니다.
폐기일	자산이 폐기된 실제 날짜입니다.
활동	
작업 메모	자산과 관련된 작업 메모입니다.

2. 제출을 클릭합니다.

소비재 자산 사용

소비재 자산을 사용하려면 소비재의 상태가 재고 있음이고 하위 상태가 사용 가능이어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 자산 〉 포트폴리오 〉 소모품으로 이동합니다.
2. 상태가 재고 있음이고 하위 상태가 사용 가능인 소모품 자산의 표시 이름을 클릭합니다.
3. 사용을 클릭합니다.
4. 사용할 수량을 입력합니다.
5. 자산에서 조회 아이콘을 클릭하고 소모품과 연결된 자산을 선택합니다.

   Example
   예를 들어, 소모품 자산으로 추적되는 마우스를 컴퓨터 같은 비소모품 자산과 연결할 수 있습니다.
6. 사용자에서 조회 아이콘을 클릭하고 소모품과 연결된 사용자를 선택합니다.
7. 확인을 클릭합니다.
   소모품 양식의 수량 필드에 축소된 숫자가 표시됩니다. 소모품 목록에는 특정 재고 보관실의 소모품에 대한 두 개의 레코드가 포함되어 있는데, 그 중 하나는 상태와 하위 상태가 재고 있음 및 사용 가능이고(전체 수량을 모두 소비하지 않은 경우), 다른 하나는 상태가 소비됨입니다. 소모품을 다른 재고 보관실로 전송 중이 아니고 데이터 레코드의 정보가 동일하면 유사한 레코드가 자동으로 병합됩니다. 소모품을 사용한 후에는 보고를 위해 레코드가 시스템에 남아 있습니다.

사전 할당 자산 만들기

실제로 있지만, 아직 재무 책임은 아닌 사전 할당 자산을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset

이 태스크 정보

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 포트폴리오 〉 모든 자산으로 이동하여 기록을 만듭니다(필드 설명은 테이블 참조).

   주:
   범주에서 사전 할당 허용 옵션을 선택해야 합니다.

소모품 레코드 양식

필드	설명
표시 이름	자산의 이름입니다.
모델 범주	자산이 CI에 연결되는지 여부를 제어하는 모델 범주입니다.
모델	자산의 제품 모델입니다.
수량	자산이 나타내는 항목 수입니다.
일반	
상태	자산의 상태입니다.
재고 보관실	자산의 재고 보관실입니다. 이 필드는 상태 필드가 재고 있음으로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.
상위	상위 자산입니다. 상위 자산이 정의되면 하위 자산의 할당 및 상태 필드는 상위 자산의 할당 및 상태 필드에 따라 자동으로 채워지며 읽기 전용입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
클래스	자산의 유형입니다. 시스템에서 자동으로 클래스를 소모품으로 설정합니다.
경비 유형	경비 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ **Capex**: 자본 지출은 수년에 걸쳐 가치가 실현되는 일회성 경비입니다. 복사기를 예로 들 수 있습니다. ○ **Opex**: 운영 비용은 지속적으로 지출되는 경비입니다. 복사기의 토너를 예로 들 수 있습니다.
하위 상태	자산의 하위 상태입니다.
위치	자산의 위치입니다.
비용	자산을 구입한 가격입니다.
비용 센터	자산에 대한 재정적 책임을 지는 비용 센터입니다.
활동	
작업 메모	자산과 관련된 작업 메모입니다.

2. 제출을 선택합니다.

사전 할당 자산 할당

사전 할당 자산 기록에서 자산을 할당할 수 있으며, 이렇게 하면 새 자산 레코드가 생성되고 원래 사전 할당 자산 레코드의 수량이 줄어듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset

이 태스크 정보
자산을 할당하면 자산은 재정적 책임이 됩니다. 모든 사전 할당 자산이 할당되면 사전 할당 자산 레코드가 자산 목록에서 제거됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 포트폴리오 〉 모든 자산으로 이동합니다.

2. 사전 할당됨 상태의 자산만 표시하도록 하위 상태 열을 필터링합니다.

3. 할당할 자산이 포함된 행에서 참조 아이콘을 선택합니다.

4. 양식 하단에서 할당을 선택합니다.

> **주:**
> *glide.asset.create_ci_with_ire* 속성이 true로 설정된 경우 할당을 클릭하면 양식이 나타납니다. 양식에서 자산 태그, 일련 번호 및 예약됨 필드를 입력한 다음, 확인을 클릭합니다.

결과
시스템에서 새 자산 기록을 만들어서 탐색합니다. 이 기록에는 사전 할당 자산과 동일한 모델과 상위 정보가 포함되어 있습니다. 새 자산의 수량은 1이고, 사전 할당 자산의 수량은 1씩 줄어듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 할당 자산 분할

사전 할당 자산을 분할하여 다른 재고 보관실로 이동 가능한 그룹을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset

이 태스크 정보
예를 들어, 사전 할당된 컴퓨터 100대로 구성된 그룹이 재고 보관실 A에 있습니다. 이 그룹을 각각 50대로 구성된 두 그룹으로 분할하고 그 중 한 그룹을 재고 보관실 B로 이동합니다. 두 재고 보관실의 컴퓨터를 할당합니다.

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 포트폴리오 〉 모든 자산으로 이동합니다.
2. 사전 할당됨 상태의 자산만 표시하도록 하위 상태 열을 필터링합니다.
3. 분할할 자산이 포함된 행에서 참조 아이콘을 선택합니다.
4. 분할을 선택합니다.
5. 분할할 수량을 입력하고 확인을 선택합니다.
   사전 할당 자산이 두 그룹으로 분할되고 각 레코드의 수량 필드는 각 그룹의 번호를 나타냅니다.

재고 보관실

재고 보관실은 자산이 할당되는 위치입니다.

특정 자산의 재고가 부족한 경우 재고 규칙을 통해 자산 관리자에게 알릴 수도 있고, 다른 재고 보관실의 재고를 자동으로 이전할 수도 있습니다.

재고 보관실은 자산 관리 애플리케이션에서 분리된 독립 실행형 엔터티입니다.

재고 보관실 만들기

재고 보관실을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: inventory_admin

프로시저

1. 모두 〉 인벤토리 〉 재고 〉 재고 보관실로 이동하여 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).

필드	설명
이름	재고 보관실의 표시 이름 및 식별자입니다.
할당 그룹	재고 보관실을 주로 사용하는 그룹입니다.
외부	이 재고 보관실을 내부적으로 관리하거나(확인란 선택 취소), 타사가 외부적으로 관리합니다(확인란이 선택됨).
위치	재고 보관실의 실제 위치입니다.
유형	재고 보관실의 유형입니다(예: 필드 에이전트, 현장 등).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
관리자	재고 보관실 담당자입니다. 재고 보충 알림 및 재고 보관실의 재고 규칙에 대한 요청을 받습니다.

2. 제출을 클릭합니다.

자산이 있는 재고 보관실 삭제

재고 보관실을 삭제할 수 있습니다. 재고 보관실에 자산이 있는 경우 자산을 먼저 제거해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: inventory_admin

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 모든 자산으로 이동합니다.
2. 목록을 개인 설정하여 재고 보관실 열을 추가합니다.
3. 삭제하려는 재고 보관실의 자산만 표시하도록 목록을 필터링합니다.
4. 모든 자산 레코드의 재고 보관실을 변경하거나 제거합니다.
5. 삭제할 재고 보관실에서 자산을 제거한 후, 자산이 없는 재고 보관실 삭제 지침을 계속 진행합니다.

자산이 없는 재고 보관실 삭제

자산이 없는 재고 보관실을 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: inventory_admin

프로시저

1. 모두 〉 인벤토리 〉 재고 〉 재고 보관실로 이동합니다.
2. 재고 보관실 이름 옆의 확인란을 선택합니다.
3. 목록 아래의 작업 선택 목록에서 삭제를 선택합니다.

재고 보관실 유형

재고 보관실 유형은 재고 보관실 범주입니다.

재고 보관실 유형에는 두 가지 주요 특징이 있습니다.

- 우선순위: 부품을 조달할 재고 보관실의 순서입니다. 예를 들어, 필요한 부품이 개인 재고 보관실(우선순위 2)에 있는 경우 개인 재고 보관실의 부품을 배달할 필요가 없으므로 개인 재고 보관실에 중앙 보관실(우선순위 7)보다 높은 우선순위가 부여됩니다.
- 배송 필요: 지정된 유형의 재고 보관실에서 부품을 조달할 때 이전 주문을 만들어야 하는지 여부를 시스템에 알립니다. 예를 들어, 개인 재고 보관실의 부품은 배송이 필요 없으므로 이전 주문이 필요 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.

기본 시스템에 정의된 재고 보관실 유형

값	이름	우선순위	배송 필요	설명	설명
on_site	현장	1	False	고객 사이트의 재고 보관실입니다.	사용자와 가까운 곳이며 배송이 필요 없습니다.
field_agent	필드 에이전트	2	False	FSA(현장 서비스 에이전트)에 직접 연결된 가상의 개인 재고 보관실이며, 배달에 사용됩니다.	부품이 전달되었고 FSA와 함께 있다는 것을 시스템에 알리는 데 사용됩니다.
fsl	FSL	4	True	전달 배송 위치입니다.	일반적으로 야간 배송을 통해 부품을 배송할 수 있는 작은 재고 보관실입니다.
pudo	PUDO	5	True	집하/배달 위치입니다.	이 유형은 by-box라고도 합니다. 주요 고객 사이트와 가까운 경우가 많고 새 부품과 반환된 부품을 받을 수 있는 우편함일 수 있습니다.
stockroom	창고	6	True		지역 재고 보관실입니다.
central_stockroom	중앙 창고	7	True		중앙 재고 보관실이며, 일반적으로 대부분의 부품이 조달되는 대형 시설입니다.

새 재고 보관실 유형 만들기

기본 시스템에 없는 재고 보관실 유형이 필요한 경우 사용자 지정 재고 보관실 유형을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: inventory_admin

이 태스크 정보
새로 만드는 재고 보관실에 올바른 우선순위 수준을 할당할 수 있도록 기본 인스턴스에 제공되는 재고 보관실의 우선순위 수준을 확인합니다. 기본 시스템에 포함된 재고 보관실 유형을 수정할 수도 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 인벤토리 〉 재고 〉 재고 보관실 유형으로 이동하여 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).

필드	설명
이름	재고 보관실 유형의 표시 이름입니다.
설명	재고 보관실 유형에 대한 일반 정보입니다.
외부 재고 보관실	이 유형의 재고 보관실을 내부적으로 관리할 수도 있고(확인란 선택 취소) 타사를 통해 외부적으로 관리할 수도 있습니다(확인란 선택).
우선순위	이 재고 보관실 유형의 우선순위 수준입니다.
배송 필요	이 유형의 재고 보관실에 기본적으로 배송이 필요한지 여부를 결정하는 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
값	재고 보관실 유형의 내부 식별자입니다.

2. 제출을 클릭합니다.

재고 규칙

재고 규칙은 특정 재고 보관실에 있는 특정 자산의 재고가 지정된 임계치에 도달하면 다른 재고 보관실에서 일정 수량을 이전하거나 벤더에게 주문해야 한다고 설명하는 기준으로 정의됩니다.

예를 들어, 특정 재고 보관실의 특정 컴퓨터 키보드 모델 재고가 10에 도달하면 재고 규칙이 적용되고 있기 때문에 다른 재고 보관실에서 50개를 이전하는 이전 주문이 자동으로 생성됩니다. 재고 보관실에 한 모델의 여러 자산이 있을 수 있기 때문에, 재고 규칙을 사용하여 모든 자산이 기준에 부합하는지 확인하고 총 수를 볼 수 있습니다.

두 가지 재고보충 옵션이 있습니다.

- 벤더에게 제품을 주문하라는 이메일을 재고 보관실 관리자(재고 보관실 레코드의 관리자 필드에 식별된 사용자)에게 보낼 수 있습니다. 재고 보관실 관리자가 수행할 작업이 자동으로 생성되거나, Procurement가 활성 상태인 경우 구매 주문 및 구매 주문 라인 항목이 생성됩니다.
- 다른 재고 보관실에서 항목을 재입고하도록 이전 주문을 자동으로 생성할 수 있습니다.

재고보충이 이미 진행 중이면 재고 규칙은 기존 이전 주문을 고려하며 추가 이전 주문을 만들지 않습니다.

재고 규칙 러너를 매일 실행하여 이전 주문이나 구매 주문서 또는 재고 주문(HAM 기능)을 생성하고, 재고 보관실 관리자에게 이메일 메시지를 보내고, 재고 보관실 관리자에 대한 작업을 생성합니다.

중요사항:
재고보충이 진행 중이면 시스템에서 중복 이메일 메시지 또는 중복 이전 주문을 만들지 않습니다. 신속하게 조치를 취하는 것이 중요합니다.

예약된 작업을 실행할 때 구매가 활성 상태이면 구매 주문서 및 구매 주문 라인 항목이 자동으로 생성됩니다.

주:
구매 주문 및 구매 주문 라인 항목에 액세스하려면 procurement_user 역할이 필요합니다.

관련 정보

재고 규칙 만들기

재고 규칙 만들기

재고 규칙을 만들어 특정 재고 보관실에 있는 특정 자산의 재고가 지정된 임계치에 도달할 때 수행되는 작업을 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: inventory_admin

프로시저

1. 모두 〉 인벤토리 〉 재고 〉 재고 규칙으로 이동하여 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).

필드	설명
모델	규칙이 적용되는 제품 모델입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
임계치	재고가 이 수량에 도달하면 재고보충이 트리거됩니다. 예를 들어, 지정한 재고 보관실의 재고가 10 아래로 떨어질 경우 노트북 컴퓨터 재고를 보충하도록 지정하려면 임계치를 10으로 입력합니다. **주:** 하드웨어 또는 소프트웨어 모델에 대한 재고 규칙이 생성된 경우 임계치 한도에 도달하면 재고 보관실 관리자에게 알림이 발송되고 재고 주문 요청이 자동으로 생성됩니다.
재고보충 옵션	추가 재고를 가져올 위치입니다. 구매가 활성 상태가 아니면 재고보충 옵션에는 재고 보관실만 있습니다. 그렇지 않으면 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 재고 보관실: 다른 재고 보관실에서 자산을 가져오는 이전 주문을 만듭니다. ○ 벤더: 벤더에게 제품을 주문하라는 이메일을 재고 보관실 관리자에게 보냅니다. 이메일 알림 외에도 구매 주문 및 구매 주문 라인 항목이 생성됩니다. **중요사항:** 이전 주문, 구매 주문서 또는 구매 주문 라인 항목이 생성되면 신속하게 조치를 취하는 것이 중요합니다. 이러한 조치에 대한 이메일 알림이나 미리 알림은 전송되지 않습니다.
활성	자동으로 재고를 보충하도록 재고 규칙을 활성화하는 옵션입니다.
재고 보관실	자산의 현재 실제 위치입니다.
주문 수량	재고 보관실 또는 벤더 구매의 최소 주문 수량입니다. ServiceNow는 재고를 임계치 위로 보충하는 데 필요한 최소 주문 수량 배수를 계산합니다. 예를 들어, 임계치가 10인 노트북의 재고가 3이고 재고 보관실 옵션을 선택했다고 가정합니다. 주문 수량이 4로 설정되면 시스템에서는 임계치를 넘겨서 규칙을 충족하기 위해 노트북 8개에 대한 이전 주문을 작성합니다(재고 3개 + 주문 8개 = 11개). 벤더를 통해 재고를 보충하는 경우 ServiceNow에서는 주문할 항목의 총 수를 주문 수량의 배수로 보여주는 이메일을 재고 보관실 관리자에게 보냅니다.

2. 제출을 선택합니다.

관련 정보

재고 규칙

자산 관리에 대한 이전 주문

이전 주문은 회사 재고 보관실 간에 자산을 이동합니다.

자산 관리자는 자산 관리 애플리케이션을 사용하여 회사 재고 보관실 간에 자산을 이동하는 이전 주문을 만들 수 있습니다.

소비재 자산과 비소비재 자산을 다음과 같이 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.

- 자산이 소모품인 경우 자산을 이전할 수 있으며 수량이 1보다 클 수 있습니다. 소모품 부품은 시스템에서 정성적으로 추적됩니다.
- 자산이 비소모품인 경우 수량이 1인 단일 엔터티로 이전되어야 합니다. 비소모품 부품은 시스템에서 정의된 자산에 해당합니다.

이전 주문 라인

이전 주문 라인은 인벤토리 아래의 새로운 모듈이며 하위 모듈로 템플릿 작업 및 템플릿 하위 작업이 있습니다. 이전 주문 라인을 사용하면 이전 주문 하나로 여러 자산을 이전할 수 있습니다. 배송 준비와 같은 작업은 이전 주문 라인 수준에서 발생할 수 있습니다. 사전 할당 자산을 이전 주문 라인에 포함할 수 있지만, 전체 수량으로만 이전할 수 있습니다. 비즈니스 규칙에 따라 동일한 자산을 서로 다른 두 이전 주문에서 동시에 이전할 수 없습니다.

주:
이전 주문 및 이전 주문 라인 워크플로우가 구매 플러그인에서 자산 관리 플러그인으로 이동되었습니다. 이전 주문 라인 워크플로우는 일치하는 다른 워크플로우가 없거나 특정 기록에 대해 실행 중인 워크플로우가 없는 경우에만 실행됩니다.

이전 주문 라인 작업

자산에 지정된 모델 범주에 따라 이전 주문 라인을 만들면 이전 주문 라인 작업이 자동으로 생성됩니다. 한 단계에서 다른 단계로 이동하기 위해 이전 주문 라인 작업이 생성되는 것입니다. 또한 이전 주문 라인 작업은 이전 주문을 완료하는 데 필요한 서비스 수준과 기간을 추적하는 데 도움이 됩니다.

기본 템플릿 작업은 자산 관리 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. 템플릿 작업은 모델 범주를 기반으로 합니다. 기본 템플릿 작업은 삭제하거나 수정할 수 없습니다. 필요한 경우 사용자 지정 템플릿 작업을 만들 수도 있습니다. 자세한 내용은 Create a customized template task 문서를 참조하십시오. 이전 주문 라인을 만들고 자산을 선택하면 해당 자산은 모델 범주와 일치합니다. 해당 모델 범주에 대해 사용자 지정된 템플릿 작업이 있는 경우 해당 템플릿 작업은 이전 주문 라인에 이전 주문 라인 작업으로 추가됩니다. 선택한 자산과 일치하는 사용자 지정된 템플릿 작업이 없는 경우 기본 템플릿 작업이 이전 주문 라인 작업으로 추가됩니다.

이전 주문 라인 작업을 종료하면 작업이 완료되고 프로세스의 그 다음 작업이 생성됩니다. 예를 들어, 이행 준비 작업을 닫으면 이 작업의 상태가 완료 종결로 표시되고 그 다음 단계인 배송 준비를 위한 새 작업이 열립니다. 이 프로세스는 이전 주문 라인을 완료하는 데 필요한 모든 작업을 닫을 때까지 계속됩니다. 작업을 종료하고 작업이 한 단계에서 다음 단계로 이동하면 자산이 자동으로 업데이트됩니다. 예를 들어, 이전 주문 라인이 이행 준비에서 배송 준비로 이동하면 자산 상태 역시 사용 가능에서 예약됨으로 이동합니다.

주:

이전 주문 라인 작업을 건너뛰고 건너뛴 채 종결을 선택하면 자산이 자동으로 업데이트되지 않습니다. 자산이 수령되거나 전달되면 수동으로 업데이트할 수 있습니다.

이전 릴리스에서 New York 릴리스로 업그레이드하는 중이고, 아직 처리 중인 이전 주문 라인이 열려있는 경우 해당 이전 주문 라인과 관련된 모든 이전 주문 라인 작업이 동시에 생성되어 이전 주문 라인 양식 레이아웃에 표시됩니다. 이전 주문 라인의 단계에 따라 처리할 작업이 열립니다. 이미 완료된 다른 모든 작업은 닫힙니다. 주문에 따라 더 늦게 작성된 이전 주문 라인 작업을 닫으면 현재 열려 있는 모든 이전 작업이 자동으로 건너뛴 채 종결로 변경됩니다.

이전 주문 라인 하위 작업

프로세스의 세분성과 효율성을 높이기 위해, 각 이전 주문 라인 작업의 하위 작업을 만들 수도 있습니다. 각 이전 주문 라인 작업에 하위 작업이 여러 개 있을 수 있습니다. 예를 들어, 컴퓨터의

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

경우 배송을 준비하기 전에 컴퓨터 이미징 또는 소프트웨어 추가를 위한 하위 작업을 만들 수 있습니다. 특정 이전 주문 라인 작업에 대한 하위 작업이 정의된 경우 해당 하위 작업은 이전 주문 라인 작업에 자동으로 추가됩니다. 모든 하위 작업을 닫으면 이전 주문 라인 작업이 자동으로 종료됩니다. 자세한 내용은 Create a template subtask 문서를 참조하십시오.

이전 주문을 사용하여 자산 이전

이전 주문 프로세스를 통해 자산을 한 위치에서 다른 위치로 이동하여 자산을 이전할 수 있습니다. 이전 주문을 만들고 초기 초안 상태에서 최종적인 받음 상태로 이동하면 됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: inventory_user

inventory_user, asset 또는 procurement_user 역할은 이전 주문 [alm_transfer_order] 보고서에만 액세스할 수 있습니다. inventory_user, asset 및 procurement_user 역할에 대해 구매 (com.snc.procurement) 플러그인을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 인벤토리 〉 이전 주문 〉 이전 주문 만들기로 이동합니다.
2. 발송 재고 보관실 목록에서 보낼 항목이 있는 재고 보관실을 선택합니다.
3. 수령 재고 보관실 목록에서 항목을 보낼 재고 보관실을 선택합니다.

   주:
   발송 재고 보관실 필드와 수령 재고 보관실 필드 모두에서 동일한 재고 보관실을 선택하면 이전 주문 라인을 추가할 때 이전 주문이 자동으로 초안에서 받음으로 이동합니다.

4. 제공 날짜 날짜 선택기에서 제공 날짜 및 시간을 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.
6. 이전 주문을 엽니다.
7. 이전 주문 라인 옆의 새로 만들기를 클릭합니다.
8. 이전 주문 라인에 대한 모델을 선택합니다.
9. 모델이 소모품이면 요청된 수량에서 수량을 지정합니다.
10. 제출을 클릭합니다.
    이전 주문 라인을 생성한 후에는 이전 주문과 모든 이전 주문 라인이 초안 단계에 있습니다. 이전 주문 또는 이전 주문 라인이 초안 단계에 있는 동안에는 삭제할 수 있습니다.

    주:
    자산이 초안으로 설정된 이전 주문의 일부인 경우에는 자산 기록이 업데이트되어 자산이 예약된 것으로 표시됩니다. 자산이 예약된 동안에는 자산을 요청하거나 이전할 수 없습니다.

    자산에 지정된 모델 범주에 따라 이전 주문 라인을 만들면 이전 주문 라인 작업이 자동으로 생성됩니다. 이전 주문 라인 작업을 통해 이전 주문 라인의 다양한 스테이지를 진행할 수 있습니다. 각 이전 주문 라인 작업은 전송 프로세스의 특정 단계를 나타냅니다. 작업을 닫으면 새 작업이 만들어지고 이전 프로세스가 다음 단계로 넘어갑니다.
11. 이전 주문 라인 작업을 열고 마감 작업을 클릭합니다.
    이전 주문 라인 작업이 완료되고 새 이전 주문 라인 작업이 열립니다.

다음에 수행할 작업

마지막 단계(받음)에 도달할 때까지 각 작업을 계속 닫습니다. 받음 단계에 대한 작업을 닫은 후에는 이전 주문 라인이 완료되고 닫힙니다. 모든 이전 주문 라인과 이전 주문이 제공됨으로 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.

이전 주문 라인 작업 요약

자산이 이전 프로세스를 통과할 때 이전 주문의 단계는 항상 개별 이전 주문 라인 작업을 기반으로 합니다.

이전 주문 라인 작업

이전 주문 라인 스테이지	설명
초안	이전 주문 라인이 만들어질 때의 단계입니다.
요청됨	이전 주문 라인에 대해 처음으로 만들어지는 작업입니다.
배송 준비	요청됨 상태의 작업을 닫으면 이 작업이 만들어집니다. 이 작업에서는 배송을 위한 이전 주문 라인 준비를 처리합니다. 배송 운송업체, 벤더, 추적 번호 및 배송 날짜와 같은 배송 추적 필드의 값을 지정합니다.
운송 중	배송 준비 상태의 작업을 닫으면 이 작업이 만들어집니다.
받음	운송 중 상태의 작업을 닫으면 이 작업이 만들어집니다.
제공됨	받음 상태의 작업을 닫으면 이 작업이 만들어집니다. 제공됨 상태의 작업을 닫으면 이전 주문 라인이 완료됩니다.

이전 주문 삭제

이전 주문이 아직 초안 단계에 있는 경우에만 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: inventory_user

inventory_user, asset 또는 procurement_user 역할은 이전 주문 [alm_transfer_order] 보고서에만 액세스할 수 있습니다. inventory_user, asset 및 procurement_user 역할에 대해 구매 (com.snc.procurement) 플러그인을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 인벤토리 관리 〉 이전 주문 〉 이전 주문으로 이동합니다.
2. 이전 주문 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
3. 목록 하단에 있는 선택한 행에 대해 수행할 작업 메뉴에서 삭제를 클릭합니다.

   또는 이전 주문이 요청됨 또는 배송 준비 단계에 있는 동안 이전 주문 또는 이전 주문 라인을 취소할 수 있습니다.

관련 정보

이전 주문 라인 삭제

이전 주문에서 받은 항목 반환

이전 주문 라인 삭제

이전 주문 라인은 아직 초안 단계에 있는 경우에만 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: inventory_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.

inventory_user, asset 또는 procurement_user 역할은 이전 주문 [alm_transfer_order] 보고서에만 액세스할 수 있습니다. inventory_user, asset 및 procurement_user 역할에 대해 구매(com.snc.procurement) 플러그인을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 이전 주문을 엽니다.
2. 이전 주문 라인 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
3. 목록 하단에 있는 선택한 행에 대해 수행할 작업 메뉴에서 삭제를 클릭합니다.

   또는 이전 주문이 요청됨 또는 배송 준비 단계에 있는 동안 이전 주문 또는 이전 주문 라인을 취소할 수 있습니다.

관련 정보

이전 주문 삭제

이전 주문에서 받은 항목 반환

이전 주문에서 받은 항목 반환

이전 주문을 받았는데 항목 전체 또는 일부에 문제가 있는 경우 이전 주문을 반환할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: inventory_user

inventory_user, asset 또는 procurement_user 역할은 이전 주문 [alm_transfer_order] 보고서에만 액세스할 수 있습니다. inventory_user, asset 및 procurement_user 역할에 대해 구매(com.snc.procurement) 플러그인을 활성화해야 합니다.

이 태스크 정보
이전 주문의 항목을 반환하려면 일단 항목을 받아야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 인벤토리 관리 〉 이전 주문으로 이동합니다.
2. 받음 단계에 있는 이전 주문을 선택합니다.
3. 반환할 항목의 이전 주문 라인 번호를 클릭합니다.
4. 반환을 클릭합니다.
5. 반환할 수량을 입력합니다.
6. 반환 사유를 입력합니다.
7. 손상된 항목을 반환하려면 결함 있음 확인란을 선택합니다.

   결함이 있는 항목은 원래 있던 재고 보관실로 반환되지만, 사용 가능한 재고에는 추가되지 않습니다. 그 대신, 해당 항목을 다시 요청하거나 이전할 수 없도록 "결함 있음"이라는 별도의 범주에서 추적됩니다.
8. 확인을 클릭합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.

   새 이전 주문 라인이 자동으로 만들어집니다.

   또한 해당하는 새 상위 이전 주문이 자동으로 만들어지고 그 안에는 새 이전 주문 라인이 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.

10. 소모품을 반환하는 경우 이전 주문 라인 레코드로 이동하고, 모델 이름을 클릭하여 모델 기록을 엽니다.

    모델 기록에는 모델을 포함하고 있는 재고 보관실이 표시됩니다. 결함이 있는 모델 하나가 나열됩니다.

    주:
    결함이 있는 모델은 아직 수령 재고 보관실에 있습니다. 결함이 있는 모델을 원래 있던 재고 보관실로 다시 이전해야 합니다.

11. 일반 이전 주문 프로세스를 통해 새 이전 주문을 이동합니다.
    항목이 자동으로 원래 있던 재고 보관실로 반환됩니다. 반환된 이전 주문 라인 항목은 나중에 배달할 수 없습니다.

    동일한 원래 주문에서 결함이 있는 다른 모델을 반환하면, 결함이 있는 반환 두 건이 하나의 품목으로 병합됩니다.

자산 관리에 대한 이전 주문 만들기

자산을 한 위치에서 다른 위치로 이전하기 위해 이전 주문을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: inventory_user

프로시저

1. 모두 〉 인벤토리 관리 〉 이전 주문 〉 이전 주문 만들기로 이동합니다.
2. 발송 재고 보관실 목록을 클릭하여 보낼 항목이 있는 재고 보관실을 선택합니다.
3. 수령 재고 보관실 목록을 클릭하여 항목을 받을 재고 보관실을 선택합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
   이전 주문을 만든 후에는 이전 주문 라인을 만들어서 이전 주문을 구성하는 항목을 지정할 수 있습니다. 이전 주문 라인 만들기 문서를 참조하십시오.

이전 주문 라인 만들기

이전 주문 라인은 이전 주문을 구성하는 정확한 항목을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: inventory_user

이 태스크 정보
한 이전 주문에 하나 이상의 이전 주문 라인이 포함될 수 있습니다. 한 이전 주문에 속한 모든 이전 주문 라인은 발송 위치와 수령 위치가 동일합니다. 각 라인에는 이전할 자산과 이전할 수량이 포함됩니다. 이전할 항목은 자산 이름 및 모델 이름으로 식별됩니다. 이전 주문 라인에는 비소모품 자산 1개 또는 소모품 자산 여러 개가 포함될 수 있습니다. 번들 모델을 이전할 수 있습니다.

프로시저

이전 주문을 만든 후에는 이전 주문 라인 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

필드	설명
번호	이전 주문 라인을 식별하는 내부 고유 번호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
이전 주문	이전 주문 라인이 속한 이전 주문입니다.
모델	이전 주문 라인에서 요청된 항목의 모델입니다. 프린터를 예로 들 수 있습니다. 자산 필드를 먼저 입력한 경우 모델 필드는 자동으로 자산에 해당하는 모델로 채워집니다.
요청된 수량	이전 주문 라인에서 요청된 항목 수입니다. 예를 들어, 컴퓨터 3대를 이전해 달라는 요청이 있습니다.
받은 수량	이미 수령된 항목의 수입니다. 예를 들어, 키보드 3개가 이전되고 2개를 수령했습니다.
스테이지	이전 주문의 현재 단계입니다. 이전 주문이 초안 단계에 있는 경우에만 이전 주문 라인을 만들 수 있습니다.
요청 라인	이전 주문 라인과 연결하기 위해 요청한 항목입니다.
자산	이전 주문 라인에서 요청한 자산입니다. 특정 프린터를 예로 들 수 있습니다. 자산은 재고 보관실에서 필터링할 수 있습니다.
잔존 수량	수령할 항목의 수입니다. 예를 들어, 키보드 3개를 요청하여 2개를 수령했고 아직 1개가 남았습니다.
반환된 수량	반환해야 하는 항목 수입니다.

사용자 지정 서식 파일 작업 만들기

사용자 지정 템플릿 작업을 만들어 이전 주문 라인에 대한 구체적인 작업 워크플로우를 구성할 수 있습니다. 기본 템플릿 작업은 자산 관리 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. 기본 템플릿 작업은 수정하거나 삭제할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: inventory_user

이 태스크 정보
템플릿 작업은 이전 주문 라인의 다양한 스테이지를 진행하는 데 도움이 됩니다. 사용자 지정 템플릿 작업은 사용자 지정 템플릿 작업 [alm_custom_template_task] 테이블에 저장됩니다. 템플릿 작업은 모델 범주를 기반으로 합니다. 예를 들어, 애플리케이션 모델 범주에 대한 사용자 지정 템플릿 작업을 만드는 경우 애플리케이션 모델 범주에 대한 이전 주문 라인이 만들어질 때마다 애플리케이션 모델 범주와 연결된 템플릿 작업이 이전 주문 라인 작업으로 사용됩니다. 사용자 지정 템플릿 작업을 만들 때 이전 주문 라인 워크플로우의 복사본을 만들고 그에 따라 워크플로우를 업데이트합니다. 예를 들어, 5개 중 4개의 작업만 필요한 경우 워크플로우에서 추가 작업을 삭제할 수 있습니다.

주:
동일한 모델 범주, 동일한 주문 번호, 동일한 단계를 기반으로 하는 두 개의 템플릿 작업은 만들 수 없습니다. 각 템플릿 작업의 모델 범주, 주문 및 단계는 고유해야 합니다. 예를 들어, 애플리케이션 모델 범주, 주문 번호 200, 요청됨 단계를 기반으로 배송 준비에 대한 두 개의 템플릿 작업을 만들 수 없습니다. 예시에서 언급한 것처럼 동일한 템플릿 작업을 만들려고 시도하면 오류 메시지가 표시됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 인벤토리 〉 이전 주문 라인 〉 템플릿 작업으로 이동합니다.
   자산 관리 애플리케이션에서 사용할 수 있는 모든 기본 템플릿 작업이 나열됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   기본 템플릿 작업을 복사하여 템플릿 작업을 사용자 지정할 수도 있습니다. 기본 템플릿 복사를 클릭하고 모델 범주를 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. 아래 표에 설명된 대로 양식 필드를 채웁니다.

필드	설명
작업 이름	템플릿 작업의 이름
모델 범주	이 템플릿 작업의 기반이 되는 모델 범주입니다.
순서	템플릿 작업이 이전 주문 라인에 추가되는 순서입니다.
짧은 설명	이 템플릿 작업에 대한 간략한 설명입니다.
다음 단계	이 템플릿 작업이 실행되는 단계입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

템플릿 하위 작업 만들기

템플릿 하위 작업을 만들어 이전 주문 라인 작업을 더욱 세분화할 수 있습니다. 예를 들어, 컴퓨터의 경우 배송을 준비하기 전에 컴퓨터 이미징 또는 소프트웨어 추가를 위한 하위 작업을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: inventory_user

이 태스크 정보
사용자가 만드는 템플릿 하위 작업은 템플릿 하위 작업 [alm_template_subtask] 테이블에 저장됩니다. 이전 주문 라인 작업이 만들어지고 해당 이전 주문 라인 작업에 대한 하위 작업이 정의된 경우 해당 하위 작업은 이전 주문 라인 작업에 자동으로 추가됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 인벤토리 〉 이전 주문 〉 템플릿 하위 작업으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭하고 아래 표에 설명된 대로 양식 필드를 채웁니다.

필드	설명
짧은 설명	하위 작업에 대한 간단한 설명입니다.
하위 작업 이름	하위 작업의 이름입니다.
작업	이 하위 작업이 연결된 작업입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

이전 주문 라인에 대한 대량 업데이트 수행

여러 이전 주문 라인에 대한 작업을 한 번에 업데이트하여 이전 주문 프로세스를 간소화하십시오.

시작하기 전에
이전 주문 라인을 사용하면 이전 주문에서 여러 자산을 전송할 수 있습니다. 이전 주문 라인을 만들면 이전 주문 라인 작업이 자동으로 생성됩니다. 한 단계에서 다른 단계로 이동하기 위해 이전 주문 라인 작업이 생성되는 것입니다. 각 이전 주문 라인에는 요청됨, 배송 준비, 운송 중 등의 여러 작업이 있을 수 있습니다. 이전 주문 라인 작업의 스테이지에 대한 자세한 내용은 이전 주문 라인 작업 요약 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.

필요한 역할: inventory_user

프로시저

1. 모두 〉 인벤토리 〉 이전 주문으로 이동합니다.
2. 이전 주문 라인의 관련 목록 옆에 있는 대량 업데이트를 선택합니다.
   sn_itam_tol_bulk_update_max_count 시스템 속성은 단일 대량 업데이트 작업 중에 처리되는 이전 주문 라인의 최대 수를 결정합니다.
   대량 업데이트 - 이전 주문 라인의 대화 상자가 표시됩니다.
3. 스테이지 선택 필드에서 이 작업을 이동할 스테이지를 선택합니다.
   선택한 스테이지에 있는 자산 표시 이름과 함께 모든 이전 주문 라인이 사용 가능 상자에 나타납니다.
4. 할당 대상 필드에서 이 작업에 할당할 사람을 선택합니다.
   할당 대상 필드는 기본적으로 로그인한 사용자로 지정됩니다.
5. 사용 가능 상자에서 이전 주문 라인을 선택하고 선택됨 상자로 이동합니다.
   이전 주문 라인을 선택하면 하드웨어 및 소비재 자산의 모델과 자산 표시 이름을 볼 수 있습니다. 소비재 자산의 경우 요청된 수량 및 받은 수량 같은 추가 상세 정보를 볼 수 있습니다.
6. 업데이트를 선택합니다.
   선택한 스테이지에 대해 선택된 모든 이전 주문 라인 작업 및 연관된 하위 작업이 닫히고 다음 프로세스 작업이 만들어집니다. 예를 들어 요청된 스테이지의 모든 이전 주문 라인 작업이 닫히고 프로세스의 다음 작업인 배송 준비가 생성됩니다.
7. 대량 업데이트 - 이전 주문 라인 대화 상자로 돌아가 이전 주문 라인을 완료하는 데 필요한 모든 작업을 닫을 때까지 이 프로세스를 계속 진행합니다.

주문 라인 자산 추적

이전 주문 라인 작업이 트리거되면 그 영향을 받는 자산의 재고 정보와 상태가 업데이트됩니다. 소모품과 비소모품의 추적 방법은 서로 다릅니다.

이전 주문 라인에 자산이 포함된 경우 다음 작업이 수행됩니다.

- 자산 양식의 하위 상태 필드가 이전 주문 라인 상태를 반영하도록 변경됩니다.
- 자산이 이전 주문에 포함되어 있으므로 여러 이전 주문에 추가할 수 없다는 것을 보여 주기 위해 자산 양식의 활성 TO 옵션이 자동으로 선택됩니다.
- 사용 가능한 자산 풀에서 자산이 제거되고 재고 있음 이전 보류 중 상태로 변경됩니다.

관련 정보

이전 주문 삭제

이전 주문 라인 삭제

이전 주문에서 받은 항목 반환

비소모품의 이전 주문 라인 자산 추적

비소모품의 이전 주문 라인 스테이지가 변경되면 자산 하위 상태가 영향을 받습니다.

이전 주문 라인 단계	자산 하위 상태에 미치는 영향
초안	현재 재고 보관실에서 자산이 재고 있음 〉 이전 보류 중으로 이동합니다. 자산이 소모품이면 수량을 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.

이전 주문 라인 단계	자산 하위 상태에 미치는 영향
요청됨	자산이 재고 있음 〉 이전 보류 중 상태를 유지합니다.
배송 준비	자산이 재고 있음 〉 이전 보류 중 상태를 유지합니다.
운송 중	자산이 운송 중 〉 예약됨으로 이동합니다.
받음	도착 재고 보관실에서 자산이 재고 있음 〉 사용 가능으로 이동합니다.

관련 정보

- 이전 주문 삭제
- 이전 주문 라인 삭제
- 이전 주문에서 받은 항목 반환

이전 주문 라인 자산 추적 소모품

이전 주문 라인에 소모품이 추가되면 소모품 재고가 두 개 레코드로 분할되고, 새로 생성된 재고 라인에 이전 주문이 연결됩니다.

예:

1. 재고 보관실 A에는 키보드 재고가 10개 있습니다.
2. TOL1이라는 이전 주문 라인은 키보드 3개를 재고 보관실 A에서 재고 보관실 B로 이전합니다.
3. A의 키보드 재고 10개가 다음과 같이 두 개 레코드로 분할됩니다. 7개는 재고 있음 〉 사용 가능으로 표시되고 3개는 재고 있음 〉 이전 보류 중으로 표시됩니다.
4. 또 다른 이전 주문이 생성됩니다. 이 이전 주문에는 재고 보관실 A에서 B로 키보드 2개를 이전하는 TOL2라는 이전 주문 라인이 있습니다.
5. 남아 있는 키보드 7개가 다음과 같이 분할됩니다. 5개는 재고 있음 〉 사용 가능으로 표시되고 2개는 재고 있음 〉 이전 보류 중으로 표시됩니다.

   주:
   재고 있음 〉 이전 보류 중으로 표시되는 키보드 3개와 재고 있음 〉 이전 보류 중으로 표시되는 키보드 2개는 동일한 이전 주문 라인에 속하지 않으며 같은 사람의 소유가 아닐 수도 있기 때문에 병합되지 않습니다.

6. 키보드 2개에 대한 TOL2가 초안에서 요청됨, 배송 준비로 이동하면 키보드 3개에 대한 TOL1은 재고 있음 〉 이전 보류 중으로 유지됩니다.
7. 키보드 3개에 대한 TOL1이 운송 중 단계로 이동하면 키보드 3개가 운송 중 〉 예약됨 단계로 변경됩니다. 키보드가 2개 있는 TOL2에도 같은 작업이 수행됩니다.
8. TOL1이 받음이면 재고 보관실 B의 키보드 3개는 재고 있음 〉 사용 가능으로 이동합니다.
9. 재고 보관실 B에서 TOL2를 수령하면 키보드 2개는 재고 있음 〉 사용 가능으로 이동하고, B에서도 재고 있음 〉 사용 가능인 키보드 3개와 병합됩니다.
10. 최종적으로 재고 보관실 B는 재고 있음 〉 사용 가능인 키보드 5개를 표시합니다.

관련 정보

- 이전 주문 삭제
- 이전 주문 라인 삭제
- 이전 주문에서 받은 항목 반환

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

예시 자산 관리 프로세스

자산 관리에 가장 좋은 방법은 비즈니스 니즈와 기업의 구성 방식에 따라 다릅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset

이 태스크 정보
다음은 자산 관리를 시작하는 데 사용할 수 있는 단계입니다.

프로시저

1. 시스템에서 자산을 식별합니다.

   자산 관리의 핵심 구성요소는 소유물의 초기/지속적인 인벤토리 또는 검색입니다. ServiceNow 플랫폼은 다음과 같은 자산 검색 옵션을 제공합니다.

   - 강력한 별도의 검색 도구입니다.
   - 이미 배포한 SMS, Tally NetCensus, LanDesk 등의 검색 기술을 사용하려는 조직의 경우 ServiceNow에서 웹 서비스를 통해 이러한 기술을 통합할 수 있습니다. 스캔한 데이터를 구성 관리 데이터베이스(CMDB)에 직접 매핑할 수 있습니다.

2. CMDB의 정보를 정리합니다.
   더 이상 사용되지 않거나 잘못된 정보를 제거합니다. 나머지 모든 정보가 정확하고 완전한지 확인합니다. 필요한 정보를 추가합니다.
3. 컴퓨터, 서버, 프린터, 소프트웨어 같은 자산 모델 범주를 만듭니다.
4. 자산 모델을 만듭니다.
   모델은 MacBook Pro 17인치처럼 자산의 특정 버전 또는 다양한 구성입니다.
5. 하드웨어, 소모품, 소프트웨어 라이센스 같은 개별 자산을 만듭니다.
   검색 도구를 사용한 경우 이미 여러 자산을 정확하게 식별했을 수 있습니다.
6. 소프트웨어 라이센스 수를 계산하고, 재고가 있는 자산을 살펴보고, 자산 상태 및 하위 상태를 설정하고, 할당되지 않은 소프트웨어를 분석하여 자산을 관리합니다.

HAM용 **CSDM** 프레임워크

일반 서비스 데이터 모델(CSDM)은 Now Platform의 모든 ServiceNow 제품에서 채택하는 일관된 표준 용어 및 정의 집합입니다.

CSDM의 일관된 표준 용어 및 정의 집합을 사용하면 수명주기 전환을 통해 자산을 효과적으로 추적할 수 있습니다. CSDM에 대한 자세한 내용은 Common Service Data Model 문서를 참조하십시오.

HAM을 위한 CSDM 환경을 설정하려면 CSDM 환경 설정 을 참조하십시오.

주:
CSDM을 채택하는 것은 선택 사항입니다. CSDM을 채택하거나 기존 모델을 계속 사용할 수 있습니다.

ITSM 소프트웨어 자산 관리

기능 테이블의 플러그인 중 하나를 사용하여 ITSM 제품군의 소프트웨어 자산 관리 기능을 활성화할 수 있습니다.

주:
이러한 기능은 소프트웨어 자산과 관련된 IT 서비스 관리 프로세스를 지원합니다.

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

소프트웨어 자산 관리 제품의 경우(별도의 구독 필요) 소프트웨어 자산 관리 를 참조하십시오.

주:
소프트웨어 자산 관리 제품은 소프트웨어 자산 관리를 위한 고급 사용 사례를 지원하는 독립 실행형 애플리케이션입니다.

ITSM 소프트웨어 자산 관리 기능 플러그인

릴리스	플러그인	설명
• 활성화: Kingston • 도입: Kingston	Software Asset Management Foundation 플러그인	소프트웨어 규정을 준수하는지 확인하기 위해 수동 정규화 및 조정을 사용하여 소프트웨어 자산을 관리합니다.
• 활성화: Jakarta 및 이전 버전 • 도입: Berlin **주:** Kingston 이전 릴리스에서 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하도록 설정한 고객은 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 계속 사용할 수 있습니다.	레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인	소프트웨어 라이센스를 관리합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 자산 관리 애플리케이션과 함께 제공되는 레거시 ITSM 소프트웨어 자산 관리 기능을 활성화합니다.

중요사항:
레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 Jakarta 및 이전 릴리스에서만 지원됩니다. 이 레거시 플러그인은 더 이상 요청으로 활성화할 수 없지만 Jakarta 및 이전 릴리스를 실행하는 ServiceNow 인스턴스에서 이미 활성화된 경우 계속 사용할 수 있습니다.

ServiceNow 인스턴스가 Kingston 및 이후 릴리스를 실행하는 경우 대신 Software Asset Management Foundation 플러그인 릴리스를 요청하고 활성화해야 합니다.

강력한 SAM(소프트웨어 자산 관리) 프로그램은 조직에서 소프트웨어 비용을 줄이고, 규정 준수를 개선하고, 직원 소프트웨어 요청 프로세스를 단순화 또는 개발할 수 있도록 도와줍니다. 또한 SAM 프로그램은 정확한 데이터베이스를 통해 인벤토리를 제어하는 데 도움이 되며, 이를 통해 조직의 소프트웨어 요구사항을 식별하고, 사용되지 않으므로 삭제해도 되는 소프트웨어를 파악하고, 사용하는 소프트웨어 벤더 수를 줄이거나 통합할 수 있습니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 개요 모듈

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 대한 개요 모듈은 다양한 소프트웨어 자산 관리 보고서를 표시하는 홈페이지입니다.

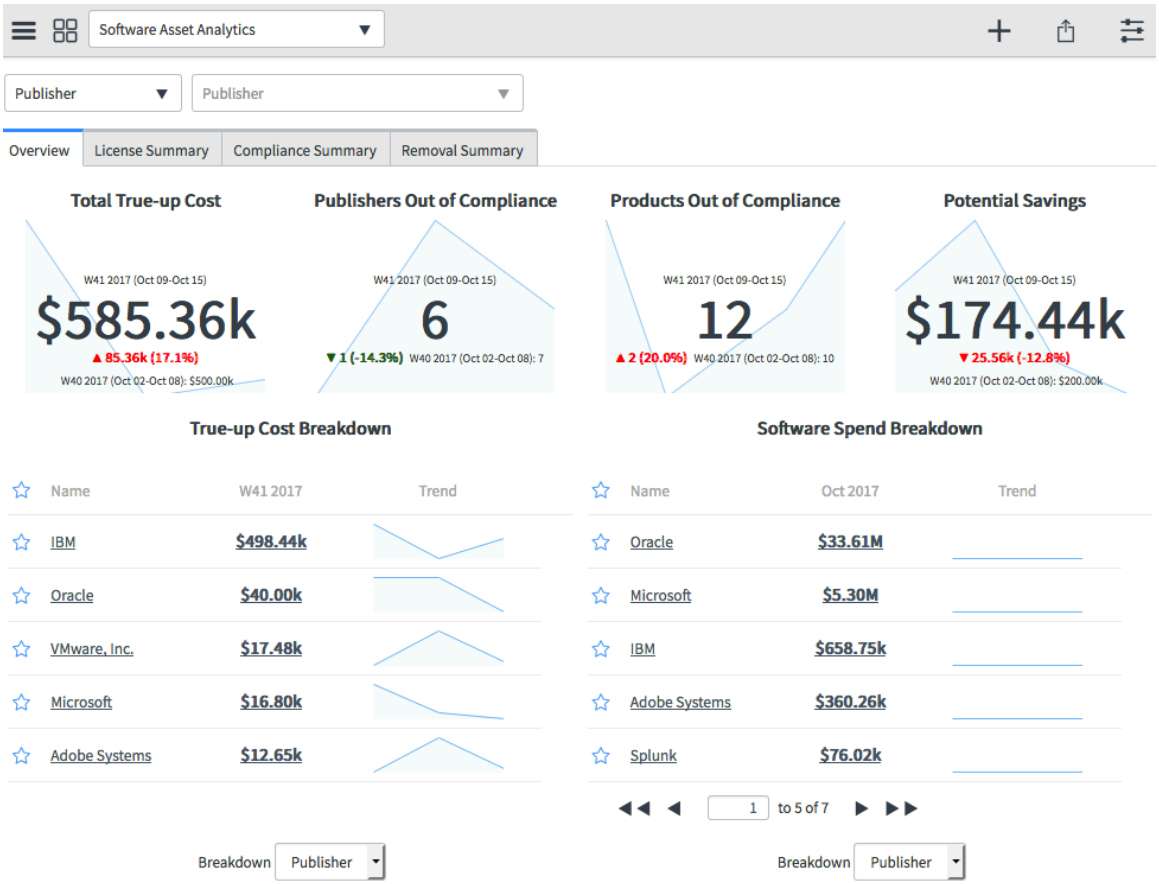
레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 개요 모듈 사용

개요 모듈은 조직의 소프트웨어 자산을 관리하는 데 도움이 되는 차트와 그래프를 표시하는 홈페이지입니다.

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

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인 개요 모듈을 사용하려면 소프트웨어 자산 관리 〉 개요로 이동합니다. 자세한 정보를 보거나 필요한 위젯을 추가하고 이동하려면 보고서 내의 요소를 클릭합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 개요 모듈



이 개요에서는 다음과 같은 준수 유형을 보여줍니다.

- 즉시 준수: 즉시 준수하려면 구입해야 하는 라이센스 수입니다. 준수 기준은 그룹화입니다. 그룹화 없이 상위 수준에서 소프트웨어 라이센스를 추적할 때 규정을 준수할 가능성이 높습니다. 그룹화를 사용하면 규정을 준수하지 않을 가능성이 높습니다. 예를 들어, 위치를 기준으로 지역별로 그룹화하는 경우 조직이 전역적으로는 규정을 준수할 수 있지만, 지역적으로는 준수하지 않을 수 있습니다.
- 계획된 준수: 준수 기준은 할당하려는 라이센스 수와 설치된 라이센스 수입니다.

그래프는 권리가 있지만 사용하지 않는 소프트웨어와 할당되지 않은 라이센스의 총 수를 포함하여 추적되는 소프트웨어에 대한 중요한 통계를 보여줍니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 역할

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 다음 사용자 역할을 추가합니다.

역할

역할 이름	포함하는 역할 이름	설명
sam	inventory_user category_manager	소프트웨어 라이센스를 만들고, 편집하고, 변경하고, 관리할 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.

역할

역할 이름	포함하는 역할 이름	설명
	contract_manager financial_mgmt_user	

sam 또는 admin 역할이 할당된 사용자는 개요 페이지를 살펴보고 보고서와 기타 위젯을 새로 고침, 추가, 삭제 및 다시 정렬할 수 있습니다.

소프트웨어 자산 관리 플러그인 레거시와 함께 설치되는 항목

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인과 함께 여러 테이블, 속성, 사용자 역할, 스크립트 포함, 클라이언트 스크립트, UI 정책 및 비즈니스 규칙이 설치됩니다.

주:
데모 데이터는 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다.

테이블

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 테이블

테이블	설명
프로세서 정의 (cmdb_processor_definition)	IBM이 PVU 라이선싱 모델에 사용하는 속성의 관점에서 컴퓨터를 설명합니다. PVU 라이선싱에 사용되는 속성이 모두 동일한 경우 행을 검색된 하나 이상의 컴퓨터에 연결할 수 있습니다.
프로세서 매핑 (sam_processor_mapping)	IBM 코어당 프로세서 값 단위 테이블 에 지정된 정보를 인코딩하며, 컴퓨터의 프로세서 정의를 해당 컴퓨터의 PVU 비용과 매칭하는 데 사용됩니다. 이 테이블의 각 행은 프로세서와 관련 PVU 비용(코어당) 사이의 매핑입니다.
소프트웨어 카운터 (sam_sw_counter)	소프트웨어 모델의 라이센스 수 계산 옵션을 구성합니다.
소프트웨어 카운터 준수 위반 (sam_sw_counter_violation)	다음과 같이 초과 권한 설치 이외의 위반 때문에 발생한 소프트웨어 카운터 준수 문제 기록을 저장합니다. • 모델 제한에서 정한 최대 CPU/사용자 수를 초과했습니다. • 모델 제한에서 정한 최대 또는 최소 권한 규칙을 따르지 않았습니다. • 옵션(Oracle)을 지원하지 않는 라이센스를 사용하여 서버에 옵션을 설치했습니다.
소프트웨어 카운터 상세 정보 (sam_sw_counter_detail)	해당하는 소프트웨어 라이센스 및 권리를 사용하여 소프트웨어 설치 또는 사용을 조정합니다. 소프트웨어 카운팅 논리는 이러한 기록을 자동으로 생성하고 유지관리합니다.

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

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 테이블

테이블	설명
소프트웨어 카운터 기록 (sam_sw_counter_history)	소프트웨어 카운터가 라이센스 수 계산을 마칠 때마다 시스템에서 자동으로 생성하는 소프트웨어 카운터 레코드의 읽기 전용 복사본을 저장합니다.
소프트웨어 카운터 결과 (sam_sw_counter_result)	모든 소프트웨어 카운터 결과를 기록합니다. 소프트웨어 카운터 레코드의 그룹화 필드(예: 회사, 부서 또는 위치)를 기준으로 결과를 구성합니다.
소프트웨어 카운터 요약 (sam_sw_counter_summary)	지정된 할당 상태, 지정된 그룹 및 지정된 소프트웨어 카운터에 대한 모든 소프트웨어 카운터 상세 정보를 집계합니다. 소프트웨어 카운팅 논리는 이러한 기록을 자동으로 생성하고 유지관리합니다.
소프트웨어 검색 모델 (cmdb_sam_sw_discovery_model)	검색 도구에서 찾은 모든 소프트웨어의 고유하고 최종적인 목록을 저장합니다.
소프트웨어 설치 (cmdb_sam_sw_install)	소프트웨어 검색 모델과 소프트웨어 검색 모델이 설치된 하드웨어를 연결합니다.
소프트웨어 사용 (cmdb_sam_sw_usage)	소프트웨어 검색 모델과 해당 모델을 사용하는 하드웨어를 연결합니다. ServiceNow 검색는 소프트웨어 사용 (cmdb_sam_sw_usage) 테이블을 채우지 않습니다. 타사 도구를 사용하여 소프트웨어 자산에 대한 정보를 소프트웨어 사용 테이블에 추가합니다.

속성

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 다음 시스템 속성을 추가합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 속성

이름	설명
sam.install_deletion_deadline	구성 항목으로 검색되지 않을 경우 이 속성에서 정의한 일 수가 지나면 설치된 소프트웨어가 삭제됩니다. 연속 검색 실행 사이의 일 수보다 큰 값을 사용하십시오. • 유형: 정수 • 기본값: 7 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

사용자 역할

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 다음 사용자 역할을 추가합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 사용자 역할

역할	포함하는 역할	설명
sam	inventory_user	소프트웨어 라이센스를 만들고, 편집하고, 변경하고, 관리할 수 있습니다. 검색 모델의 소프트웨어 모델 필드를 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.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 사용자 역할

역할	포함하는 역할	설명
	contract_manager category_manager financial_mgmt_user	모델을 승인할 수 있습니다. 레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 모든 제어 권한이 있습니다. 활성화할 경우 레거시 IBM PVU 프로세스 팩을 제어합니다.

스크립트 포함

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 스크립트 포함

이름	설명
DiscoveryModelMatcher	검색 모델을 소프트웨어 제품 모델과 연결합니다.
ProcessorDefinitionsUtils	프로세서 정의〔cmdb_processor_definition〕 테이블을 관리하는 유틸리티를 포함하고 있습니다.
ProcessorValueUnitsUtils	주어진 프로세서와 연관된 IBM PVU 가격 산정을 결정하는 논리를 포함하고 있습니다. 또한 프로세서 매핑을 찾을 수 없는 경우 이벤트를 생성합니다.
SAMMigration	사용되지 않습니다. 소프트웨어 라이선스 관리 데이터를 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인으로 마이그레이션하는 수정 작업에 사용됩니다.
SAMSuiteEngine	소프트웨어 설치 시 도구 모음 유추를 처리하는 함수를 포함하고 있습니다.
SAMUtil	레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 대한 모델과 카운터를 생성합니다.

클라이언트 스크립트

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 다음 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 클라이언트 스크립트

이름	테이블	설명
정리 카운터	소프트웨어 카운터〔sam_sw_counter〕	소프트웨어 카운터의 다양한 카운팅 옵션 간 무결성을 보장합니다.
자동화된 확인란 비활성화	소프트웨어 검색 모델〔cmdb_sam_sw_discovery_model〕	사용자가 소프트웨어 모델을 편집할 때 자동으로 연결된 확인란을 비활성화합니다.
카운터가 진행 중이면 그 사실을 알림	소프트웨어 카운터〔sam_sw_counter〕	카운터가 현재 실행되고 있으면 메시지를 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.

UI 정책

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 다음 UI 정책을 추가합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 UI 정책

이름	테이블	설명
라이센스당 설치 적용	소프트웨어 카운터 〔sam_sw_counter〕	소프트웨어 카운터 라이센스 유형이 사용자 수인 경우 라이센스당 설치 수 필드를 필수 필드로 만듭니다.
사용자 지정 카운트 처리	라이센스 계산 〔sam_sw_license_calculation〕	카운터가 사용자 지정으로 설정된 경우 권리 유형 및 가치 평가 스크립트에 대한 필드를 표시합니다.
조건 필드 숨기기	소프트웨어 카운터 〔sam_sw_counter〕	라이센스 계산 쿼리 테이블이 소프트웨어 설치로 설정된 경우에는 소프트웨어 사용 조건 필드를 숨기고, 라이센스 계산 쿼리 테이블이 소프트웨어 사용으로 설정된 경우에는 소프트웨어 설치 조건 필드를 숨깁니다.
쿼리 테이블 숨기기	소프트웨어 카운터 〔sam_sw_counter〕	소프트웨어 카운터 양식에서 쿼리 테이블 필드를 숨깁니다.

비즈니스 규칙

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
프로세서 할당	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	프로세서를 프로세서 정의와 매칭하려고 시도합니다.
기본 키 빌드	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕	레코드의 기본 키를 〔cmdb_sam_sw_install〕 테이블의 일련 번호로 설정합니다. 일련 번호가 비어 있으면 규칙에서 게시자, 표시 이름, 제품 ID, 버전 및 수정 버전을 기반으로 일련 번호를 만듭니다.
기본 키 빌드	소프트웨어 사용 〔cmdb_sam_sw_usage〕	〔cmdb_sam_sw_usage〕 테이블의 게시자, 이름, 제품 ID 및 버전 번호로 레코드의 기본 키를 만듭니다.
소프트웨어 제품군 확인	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕	현재 소프트웨어 설치가 소프트웨어 제품군의 일부인지 확인합니다.
제품군 생략 확인	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕	현재 소프트웨어 설치를 제품군에서 생략해야 하는지 확인합니다.
캐시 정리	소프트웨어 라이센스 〔alm_license〕	소프트웨어 라이센스가 삭제될 때 소프트웨어 라이센스 레코드의 카운터에 대한 캐시를 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.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
소프트웨어 정규화 정리	소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install]	검색 모델이 변경되어 다른 소프트웨어 설치에 사용되지 않는 경우 검색 모델을 삭제합니다. 이 규칙은 기본적으로 사용되지 않습니다.
설치 및 사용 레코드 지우기	소프트웨어 카운터 요약 [sam_sw_counter_summary]	소프트웨어 카운터 요약이 삭제될 때 관련 설치 및 사용 기록을 모두 언캐시합니다.
표준화된 플래그 지우기	소프트웨어 사용 [cmdb_sam_sw_usage]	특정 필드가 변경될 때 정규화된 플래그를 지웁니다.
표준화된 플래그 지우기	소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install]	필드 값이 정규화된 값에서 다른 값으로 변경되면 is_normalized 확인란을 선택 취소합니다.
CPU/코어 수 변경	컴퓨터 [cmdb_ci_computer]	CPU 수 또는 CPU 코어 수가 변경될 때 관련 소프트웨어 설치의 캐시됨 확인란을 선택 취소합니다.
소프트웨어 정규화 만들기	소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install]	기본 키가 변경될 경우 [cmdb_sam_sw_install] 테이블의 해당 기본 키를 사용하여 기록을 검색 모델에 연결합니다. 해당 기본 키에 대한 검색 모델이 없는 경우 비즈니스 규칙에서 검색 모델을 만듭니다.
소프트웨어 정규화 만들기	소프트웨어 사용 [cmdb_sam_sw_usage]	기본 키가 변경될 경우 [cmdb_sam_sw_usage] 테이블의 해당 기본 키를 사용하여 기록을 검색 모델에 연결합니다. 해당 기본 키에 대한 검색 모델이 없는 경우 비즈니스 규칙에서 검색 모델을 만듭니다.
캐시된 카운트 결과 삭제	소프트웨어 라이센스 [alm_license]	라이센스의 필드가 하나 이상 변경된 경우 소프트웨어 카운터 결과를 다시 계산해야 하는 것으로 표시합니다. 이 스크립트는 위치, 부서, 회사, cost_center, entitlement_condition 또는 assigned_condition처럼 카운터를 그룹화할 수 있는 필드를 변경한 후에 실행됩니다. 이러한 필드 중 하나 이상이 변경되면 이 스크립트는 이전 값과 일치하는 캐시된 카운터 결과에서 다시 계산 필드를 True로 설정합니다. 카운터가 실행되면 다시 계산이 True로 설정된 결과는 캐시되지 않은 결과로 취급되어 다시 계산됩니다. 예를 들어, 라이센스의 위치가 아메리카였는데 EMEA로 변경된 경우 아메리카에 대해 캐시된 결과는 그 다음 계산에서 다시 계산이 True로 설정됩니다.
캐시된 행 항목 삭제	라이센스 권리 [alm_entitlement]	권리가 삭제되면:

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

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
		• 관련 소프트웨어 카운터 정보를 모두 삭제합니다. • 관련 소프트웨어 설치의 캐시됨 확인란을 선택 취소합니다.
카운터 캐시 삭제	소프트웨어 카운터 〔sam_sw_counter〕	소프트웨어 카운터에서 그룹화, 라이센스 유형, 계약 또는 라이센스 단위 설치가 변경되면 소프트웨어 카운터에 대한 캐시됨 확인란을 선택 취소합니다. 조건에 적용 필드 변경 사항이 추가되었습니다.
다시 처리할 플래그 카운터	소프트웨어 업그레이드 및 다운그레이드 〔cmdb_m2m_downgrade_model〕	상위 업그레이드 또는 하위 다운그레이드 값이 변경되거나 삭제되면 모든 관련 소프트웨어 카운터에 대한 캐시됨 확인란을 선택 취소합니다.
다시 처리할 플래그 카운터	소프트웨어 제품군 〔cmdb_m2m_suite_model〕	상위 제품군 또는 하위 제품군 값이 변경되거나 삭제되면 모든 관련 소프트웨어 카운터에 대한 캐시됨 확인란을 선택 취소합니다.
SW 설치 캐시 무효화	컴퓨터 〔cmdb_ci_computer〕	컴퓨터의 프로세서 필드가 변경될 때 컴퓨터를 참조하는 모든 설치 및 사용 기록을 언캐시합니다.
라이센스 메트릭 제한	라이센스 〔alm_license〕	소프트웨어 라이센스를 단일 라이센스 메트릭 값으로 제한합니다.
라이센스 메트릭 조합 제한	하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕	CAL(사용자) 및 CAL(장치)처럼 같은 유형의 라이센스 메트릭 조합을 거부합니다.
모델에 연결	소프트웨어 검색 모델 〔cmdb_sam_sw_discovery_model〕	소프트웨어 검색 모델이 생성될 때 기록에 가장 적합한 모델 필드를 찾아 설정합니다.
설치를 제품군 생략으로 표시	라이센스 권리 〔alm_entitlement〕	일치하는 설치를 검색하여 제품군 생략으로 표시합니다.
기본 매핑은 하나만	프로세서 매핑 〔sam_processor_mapping〕	기본 매핑이 하나만 있도록, 수정된 기록에 대한 마지막 리조트 플래그를 다시 설정하고 새 기록에 대해 False로 설정합니다.
프로세스 캐시 다시 설정	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕	카운터 정보가 언캐시되면 카운터 정보 설치를 다시 설정합니다.
프로세스 제품군 구성요소 삭제	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕	설치가 삭제되면 설치 제품군의 다른 모든 구성원을 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.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
프로세서 정의 다시 바인딩	프로세서 매핑 〔sam_processor_mapping〕	프로세서 매핑이 변경되면 프로세서 정의를 새로 고칩니다.
캐시 다시 빌드	소프트웨어 검색 모델 〔cmdb_sam_sw_discovery_model〕	연결된 소프트웨어 모델이 소프트웨어 검색 모델 기록에서 수정되면 소프트웨어 카운터의 캐시됨 필드를 지웁니다.
기준 제품군 및 캐시 다시 빌드	소프트웨어 검색 모델 〔cmdb_sam_sw_discovery_model〕	일치하는 모델이 변경되면 이 검색 모델을 참조하는 레코드의 캐시된 플래그 및 기준 제품군 필드를 지웁니다.
캐시된 플래그 제거	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕	소프트웨어 설치가 삭제되거나 소프트웨어가 설치된 구성 항목이 변경되면 해당하는 캐시된 소프트웨어 카운터 상세 정보를 지웁니다.
캐시된 플래그 제거	소프트웨어 사용 〔cmdb_sam_sw_usage〕	소프트웨어 사용 레코드가 삭제되거나 소프트웨어에 액세스하는 구성 항목이 변경되면 해당하는 캐시된 소프트웨어 카운터 상세 정보를 지웁니다.
상세 정보에서 캐시 제거	소프트웨어 카운터 상세 정보 〔sam_sw_counter_detail〕	관련 권리, 설치 및 사용 레코드가 있는 경우 해당 확인란을 선택 취소합니다.
제품군 변경 시 카운터 정보 다시 설정	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕	기준 제품군이 변경되면 설치 시 카운터 정보를 언캐시하고 다시 설정합니다.
라이센스당 설치 다시 설정	소프트웨어 카운터 〔sam_sw_counter〕	카운터 라이센스 유형이 사용자 단위로 설정되어 있지 않으면 라이센스당 설치 필드를 지웁니다.
PVU 매핑 검색	프로세서 정의 〔cmdb_processor_definition〕	프로세서 정의 정보에 따라 일치하는 프로세서 매핑을 찾습니다.
SAM: 코어 프로세스	전역 〔global〕	처리에 사용되지 않습니다.
표시 이름 설정	소프트웨어 카운터 결과 〔sam_sw_counter_result〕	그룹화 유형을 사용하여 카운터 결과의 표시 이름을 카운터 이름으로 설정합니다.
표준화된 필드 설정	소프트웨어 사용 〔cmdb_sam_sw_usage〕	삽입 시 정규화된 필드를 검색된 필드의 복사본으로 설정합니다.
표준화된 필드 설정	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕	소프트웨어 설치를 삽입할 때 주어진 값을 정규화된 값으로 복사합니다.
소프트웨어 패키지 동기화	소프트웨어 검색 모델 〔cmdb_sam_sw_discovery_model〕	패키지 테이블에 행을 만들어 검색 모델 테이블에서 그 행을 반영합니다.

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

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
캐시 업데이트	소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install]	이 설치에 대한 사용 메트릭이 변경되면 해당하는 모든 캐시된 소프트웨어 카운터 정보를 업데이트합니다.
캐시 업데이트	소프트웨어 사용 [cmdb_sam_sw_usage]	이 소프트웨어 사용에 대한 사용 메트릭이 변경되면 해당하는 모든 캐시된 소프트웨어 카운터 정보를 업데이트합니다.

참조

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 다음 참조를 추가합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 참조

이름	설명
프로세서 정의	레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 활성화한 후 레거시 IBM PVU 프로세스 팩을 활성화하면 프로세서 정의에 대한 참조가 하드웨어 [cmdb_ci_hardware] 테이블에 추가됩니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 설정 프로세스

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 시작하려면 소유하고 있는 소프트웨어를 확인 및 검색하고, 소프트웨어 모델을 만들고, 라이센스 기록을 만들고, 소프트웨어 카운터를 구성해야 합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 시작하려면 다음을 수행합니다.

- 조직에서 소유하고 있는 소프트웨어를 확인하는 방법은 다음과 같습니다.
  - 검색를 사용하여 현재 소유한 소프트웨어를 식별하고 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인으로 작업을 시작합니다.
  - 수동으로 또는 타사 도구를 사용하여 소프트웨어를 확인하고 추가합니다.
- 구성 관리 데이터베이스(CMDB)를 정확하게 합니다.

  CMDB의 정보를 정리합니다. 처음에는 상위 10-20위 소프트웨어 벤더에 집중합니다.

- 소프트웨어 모델을 생성합니다.

  조직에서 모니터링하려는 모든 소프트웨어에 대한 소프트웨어 모델을 만듭니다. 검색 애플리케이션, 기존 소프트웨어 라이센스 데이터 세트, 타사 소스 등의 다른 소스에서 소프트웨어 모델을 가져올 수도 있습니다.

- 소프트웨어 라이센스 기록을 만듭니다.

  조직에서 소유하고 있는 모든 소프트웨어에 대한 소프트웨어 라이센스 기록을 만듭니다. 이 정보는 구매처의 정보를 기반으로 할 수도 있고 스프레드시트로 가져올 수도 있습니다.

- 소프트웨어 카운터를 구성합니다.

  모든 소프트웨어에 대한 조직의 소프트웨어 준수 수준을 볼 수 있도록 소프트웨어 카운터를 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.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 소프트웨어 설치 위치 확인

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 소프트웨어 설치 위치를 결정할 때는 다음 사항을 염두에 두어야 합니다.

- 더 이상 소프트웨어 인스턴스에 검색 정보가 포함되지 않습니다. 이전에는 정보가 소프트웨어 인스턴스 [cmdb_software_instance] 테이블로 이동했지만, 지금은 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블로 이동합니다. 테이블이 변경되었으므로 새 테이블을 가리키도록 변환 맵을 변경해야 합니다.
- 검색 도구를 통해 식별된 모델은 소프트웨어 모델에 연결됩니다.
- 그룹화를 사용하여 소프트웨어 카운터에서 보다 구체적인 정보를 얻습니다.
- 소프트웨어 설치는 컴퓨터를 소프트웨어 모델과 연결합니다(검색 모델을 통해).

검색 도구는 획득하는 데이터를 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블에 배치합니다. 모든 정보는 소프트웨어 설치 목록과 개별 소프트웨어 설치 양식에서 볼 수 있습니다. 레코드가 생성되면 시스템에서 검색 모델 테이블을 분석하고 5가지 핵심을 파악합니다.

- 게시자
- 표시 이름
- 제품 ID
- 버전
- 수정버전

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 네트워크에서 소프트웨어 찾기

검색 도구를 사용한 후에는 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 네트워크에서 발견된 모든 소프트웨어의 최종 목록을 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

이 태스크 정보
주:
자산 역할이 할당된 사용자는 소프트웨어 설치를 삭제할 수 있지만, 삭제하지 않는 것이 좋습니다. 그 대신, 소프트웨어 설치 정보를 보관하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 검색 〉 검색 모델로 이동합니다.
   예를 들어, 소프트웨어 관리자는 목록을 보고 Adobe Acrobat 9.0, 9.2, 9.3 및 9.5가 검색되었는지 확인할 수 있습니다. 그런 다음, 관리자는 조정 작업을 수행할 때 모든 닷 버전을 9.0 버전으로 간주하도록 소프트웨어 검색 모델을 편집할 수 있습니다.
2. 행의 표시 이름을 클릭합니다.
   개별 소프트웨어 검색 모델에 매핑되는 모든 설치가 표시됩니다.

   양식의 모든 필드는 읽기 전용입니다.

소프트웨어 설치 필드

필드	설명
표시 이름	기록 목록에 표시되는 소프트웨어 설치의 이름입니다.
게시자	소프트웨어 게시자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
버전	소프트웨어의 버전입니다.
검색 모델	설치된 소프트웨어를 나타내는 소프트웨어 검색 모델입니다.
제품 ID	소프트웨어를 식별하기 위해 게시자가 만든 번호입니다.
설치 위치	소프트웨어가 설치된 경로입니다.
설치 날짜	소프트웨어가 설치된 날짜입니다.
수정버전	소프트웨어의 수정버전입니다.
인스턴스 키	소프트웨어 설치를 위한 암호화된 자격 증명입니다.
설치 대상	소프트웨어가 설치되는 하드웨어입니다.
제거 문자열	소프트웨어를 제거하는 데 사용되는 식별자입니다.
ISO 일련 번호	소프트웨어의 ISO 번호입니다.
포그라운드	소프트웨어를 포그라운드에서 사용한 시간입니다.
백그라운드	소프트웨어를 백그라운드에서 사용한 시간입니다.
마지막 검색일	이 하드웨어에서 소프트웨어가 마지막으로 검색된 날짜 및 시간입니다.
마지막 사용일	이 하드웨어에서 소프트웨어가 마지막으로 사용된 날짜 및 시간입니다.
카운터	설치가 계산되는 카운터 요약 이름입니다.
권리	소프트웨어 설치와 연결된 권리입니다.
기준 제품군	유추 매개변수에서 유추한 소프트웨어 제품군입니다.
가치 평가	설치에서 갖는 권한 개수를 나타냅니다.
캐시됨	선택한 경우 라이센스 설치가 이미 카운트된 상태입니다.
제품군에서 생략	선택한 경우 모든 제품군 계산에서 라이센스가 무시됩니다. 설치에서 이 구성 항목의 정확한 소프트웨어 모델 권리를 발견하면 이 상자가 자동으로 선택됩니다.

주:
타사 검색 도구는 소프트웨어 정규화를 사용하여 소프트웨어 설치 데이터베이스를 보다 효과적으로 관리할 수 있습니다. 소프트웨어 정규화를 통해 표시 이름, 게시자, 수정버전, 버전 등의 소프트웨어 설치 데이터를 정규화할 수 있습니다. 이러한 정규화 필드를 포함하도록 소프트웨어 설치 양식을 개인 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 개인 설정 을 참조하십시오.

시스템 스케줄러를 사용하여 소프트웨어 설치 스캔

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업의 **SAM** 라이센스 카운터라는 소프트웨어 설치를 스캔하기 위한 예약된 작업을 추가합니다.

SAM 라이센스 카운터 작업은 매일 오전 2시(현지 시간)에 발생합니다. 이 작업은 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블을 쿼리하고 지난 7일 동안 스캔하지 않은 모든 설치를 캡처합니다.

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

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인의 소프트웨어 라이센스

소프트웨어 라이센스는 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 통해 정의된 모델을 기반으로 합니다.

모델을 만들어 조직에 적합한 방식으로 소프트웨어 라이센스를 구성할 수 있습니다. 모델 및 라이센스를 정의하는 일반적인 방법은 부서별 또는 지역별로 정의하는 것입니다.

라이센스를 계약과 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 계약 관리 애플리케이션을 참조하십시오.

라이선싱 유형

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에서 다음 라이센스 유형을 사용할 수 있습니다.

- CPU 기준
  - CPU 코어 기준
  - CPU 수 기준
- 포인트 수 기준: 설치당 - IBM PVU
- 사용자 기준
  - 사용자당 설치 수
  - 명명된 사용자 기준
- 사용률 기준
  - 사용량(CPU)
  - 사용량(사용자)
- 워크스테이션 기준: 워크스테이션당

지원되는 라이센스 모델

모델	설명
개별	개인에게 제공됩니다.
대량 할당	권리를 통해 사용자에게 할당됩니다.
대량 할당 안 됨	라이센스를 가지고 있는 사람 또는 라이센스 위치와 같은 상세 정보를 사용하여 사용자에게 제공되며, 추적되지 않습니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인으로 라이선스 관리

자산 관리자는 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 조직에서 사용 가능한 라이센스 수를 추적하고 구성할 수 있습니다.

소프트웨어 라이센스는 소프트웨어 라이센스를 의미 있는 방식으로 구성하기 위해 만드는 모델을 기반으로 합니다. 라이센스 계산 유형에 따라 소프트웨어 계산 방법이 결정됩니다.

회사에서 여러 자산이나 사용자의 소프트웨어 라이센스를 다룰 수 있도록 소프트웨어 라이센스를 계약과 연결할 수도 있습니다. 계약 관리 애플리케이션을 사용하여 소프트웨어 계약을 관리하고 추적할 수 있습니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 소프트웨어 라이센스 추가

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 새 소프트웨어 라이센스를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 라이센스로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

필드	설명
표시 이름	읽기 전용입니다. 소프트웨어 라이센스의 이름입니다. 자동으로 생성됩니다.
모델 범주	소프트웨어 라이센스의 모델 범주입니다. 소프트웨어 라이센스가 기본적으로 선택됩니다.
모델	매칭하려는 라이센스의 소프트웨어 모델입니다. 예: Microsoft Excel.
권한	이 라이센스에서 부여할 권리 수입니다. 엔터프라이즈 계약이 라이센스에 연결된 경우에는 권한 필드가 표시되지 않습니다.
일반	
자산 태그	자산 태그의 번호입니다. 태그에는 소프트웨어 라이센스를 추적하기 위한 일련 번호와 바코드가 포함되어 있습니다.
상태	주문 중 또는 사용 중과 같은 소프트웨어 라이센스의 현재 상태입니다.
할당 대상	현재 이 소프트웨어 라이센스가 할당된 사용자입니다.
관리자	소프트웨어 라이센스를 유지관리하는 사용자 또는 부서입니다. 소유자와 다를 수 있습니다. 예를 들어, 지정된 사용자는 소프트웨어 라이센스를 소유할 수 있지만, IT 부서는 소프트웨어 라이센스를 관리합니다.
소유자	소프트웨어 라이센스에 대한 재정적 소유권을 가진 사용자 또는 부서입니다. 관리자와 다를 수 있습니다.
상위	소프트웨어 라이센스의 상위 자산입니다(있는 경우). 예를 들어, Microsoft Word 소프트웨어의 상위 자산은 주로 Microsoft Office 제품군입니다.
클래스	〔읽기 전용〕 소프트웨어 라이센스로 자동 생성됩니다.
라이센스 메트릭	〔선택 사항〕 소프트웨어 라이센스의 계산 기준이 되는 단일 메트릭입니다.
일련 번호	식별을 위해 할당되는 고유 번호입니다.
하위 상태	소프트웨어 라이센스 단계에 대한 자세한 정보입니다. 사용 가능한 하위 상태 설정은 선택한 상태에 따라 달라집니다. 예를 들어, 폐기됨 상태를 선택할 경우 사용 가능한 하위 상태 옵션은 처분됨, 판매됨, 기증됨 및 벤더 크레딧입니다.
위치	라이센스가 사용되는 위치입니다. 특정 사이트, 국가 또는 지역을 예로 들 수 있습니다.
부서	이 소프트웨어 라이센스에 할당된 사람의 부서입니다.
회사	소프트웨어를 만든 회사입니다.
할당됨	소프트웨어 라이센스가 할당된 날짜입니다.
설치됨	소프트웨어 라이센스가 설치된 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
설명	다른 사람이 알면 도움이 될만한 소프트웨어 라이센스 관련 정보입니다.

양식의 재무 및 계약 섹션에 있는 필드에 대한 자세한 내용은 자산 만들기를 참조하십시오.

4. 제출을 클릭합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 엔터프라이즈 라이센스 생성 및 관리

엔터프라이즈 라이센스는 일반적으로 대기업 고객을 위한 라이센스이며 유연성, 합의된 가격 할인, 간편한 관리 메커니즘을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: contract_manager

이 태스크 정보
레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 대한 소프트웨어 라이센스를 엔터프라이즈 또는 구독으로 설정하려면 계약 관리 애플리케이션을 사용합니다.

프로시저

1. 모두 〉 계약 〉 소프트웨어 라이센스로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 라이센스 유형으로 엔터프라이즈를 선택합니다.
4. 계약 양식의 나머지 필드를 최대한 많이 채우고, 제출을 클릭합니다.
5. 계약을 다시 엽니다.
6. 포함된 자산 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
7. 자산에서 계약에 포함된 소프트웨어를 선택합니다.
8. 추가된 날짜에서 소프트웨어 라이센스가 계약에 추가된 날짜를 선택합니다.
   날짜는 과거, 현재 또는 미래일 수 있습니다.
9. 옵션: 제거된 날짜에서, 계약에서 자산이 제거된 날짜 또는 제거될 날짜를 선택합니다.
10. 제출을 클릭합니다.
11. 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 소프트웨어 카운터로 이동합니다.
12. 지정한 소프트웨어를 클릭합니다.
13. 라이센스 카운트를 클릭합니다.

    소프트웨어 카운터 결과 아래에 라이센스가 나열됩니다. 라이센스가 0으로 표시되지만, 엔터프라이즈 계약이 포함된 엔터프라이즈 라이센스를 갖고 있기 때문에 규정 위반이 아닙니다. 엔터프라이즈 계약이 소프트웨어와 연결되면 라이센스를 계산할 때 모든 사용자에게 권리가 부여됩니다.

    주:
    소프트웨어 라이센스 목록에서, 엔터프라이즈 라이센스는 권한 열에 **0**을 표시합니다. 권한 개념은 엔터프라이즈 라이센스에 사용되지 않습니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 구독 라이센스 생성 및 관리

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 구독 라이센스를 생성하고, 변경되는 정보를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: contract_manager

프로시저

1. 모두 〉 계약 〉 계약 〉 소프트웨어 라이센스로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 계약 유형 목록에서 구독을 선택합니다.
3. 계약 양식을 작성하고, 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고, 저장을 선택합니다.
4. 포함된 자산 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 자산에서 계약에 포함된 소프트웨어를 선택합니다.
6. 추가된 날짜에서 소프트웨어 라이센스가 계약에 추가된 날짜를 선택합니다.
   날짜는 과거, 현재 또는 미래일 수 있습니다.
7. 옵션: 제거된 날짜에서, 계약에서 자산이 제거된 날짜 또는 제거될 날짜를 선택합니다.
8. 제출을 클릭합니다.
9. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 소프트웨어 카운터로 이동합니다.
10. 5단계에서 지정한 소프트웨어를 클릭합니다.
11. 라이센스 카운트를 클릭합니다.
    소프트웨어 카운터 결과 아래에 라이센스가 나열됩니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 소프트웨어 라이센스 권리

소프트웨어 권리를 사용하면 구입한 소프트웨어 라이센스를 할당할 사람 또는 컴퓨터를 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset

이 태스크 정보
자산 관리자는 라이센스를 할당하여 사용자 또는 머신에 라이센스 사용 권리를 부여합니다. 예를 들어, 한 회사에서 권한 100개가 포함된 소프트웨어 라이센스를 구입합니다. 소프트웨어 권리는 정당하게 라이센스가 할당되는 직원 또는 컴퓨터 100대를 지정합니다. ServiceNow 검색 도구를 사용하여 컴퓨터 200대에 소프트웨어가 설치된 것을 발견한 자산 관리자는 라이센스 없이 소프트웨어가 설치된 직원 또는 컴퓨터를 식별할 수 있습니다. 자산 관리자는 컴퓨터에서 소프트웨어를 제거하라고 사용자에게 요청할 수 있습니다.

기본 제공 규칙은 구매한 양보다 많은 라이센스를 할당하지 못하게 차단합니다. 라이센스 권리는 특정 소프트웨어 라이센스 자산 태그를 사용합니다. 필수 자산 태그 외에도, 개별 사용자와 특정 구성 항목을 할당할 수 있습니다.

소프트웨어 권리를 사용하면 다음과 같은 장점이 있습니다.

- 전체 라이센스 권리를 초과하면 자산 관리자는 권한 없는 소프트웨어를 제거하거나 라이센스를 더 주문하여 신속하게 문제를 해결하고 준수 상태로 돌아갈 수 있습니다.
- 라이센스 권리가 모두 사용되지 않는 경우 자산 관리자는 앞으로 라이센스 구매 수량을 줄이는 방식으로 대응할 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. 모두 〉 자산 〉 소프트웨어 〉 자산 라이센스 권리로 이동하여 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).

필드	설명
표시 이름	레코드 목록에 사용되는 이름입니다.
할당 대상	라이센스 토큰을 사용하는 구성 항목입니다.
라이센스 제공자	이 토큰을 부여하는 라이센스입니다.
캐시됨	소프트웨어 카운터 논리에서 설정하고 사용하는 내부 플래그입니다.

2. 제출을 클릭합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 권리 생성

동일한 라이센스 권리 양식의 CI와 사용자에 대한 소프트웨어 권리를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset

이 태스크 정보
자산 관리 애플리케이션에서 이러한 권리를 만들 수 있습니다. 다음 위치 중 하나로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.

- 자산 〉 소프트웨어 〉 자산 라이센스 권리
- 자산 〉 소프트웨어 〉 사용자 라이센스 권리

프로시저

1. 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 라이센스로 이동합니다.
2. 자산 태그를 클릭합니다.
3. 권리 추가를 클릭하고 테이블의 필드를 사용하여 라이센스 권리 양식을 작성합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

   뷰가 소프트웨어 라이센스 양식으로 돌아갑니다.
5. 옵션: 할당된 조건 섹션에서 조건을 설정합니다.

   (Optional) 이 라이센스가 부여된 구성 항목이 지정된 조건을 만족해야 합니다. 예를 들어, 이 소프트웨어 라이센스를 특정 부서의 CI에만 할당하는 조건을 설정할 수 있습니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

라이센스 권리

필드	설명
표시 이름	레코드 목록에 사용되는 이름입니다.
할당 대상	권리 토큰 사용자입니다.
할당 대상	라이센스 토큰을 사용하는 구성 항목입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
라이센스 제공자	이 토큰을 부여하는 라이센스입니다.
캐시됨	소프트웨어 카운터에서 설정하고 사용하는 내부 플래그입니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 소프트웨어 사용자 라이센스 권리 생성

사용자에게 소프트웨어 라이센스 중 하나를 사용할 권리를 부여할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 소프트웨어 〉 사용자 라이센스 권리로 이동하여 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).

필드	설명
표시 이름	읽기 전용입니다. 레코드 목록에 사용되는 이름입니다.
할당 대상	권리 토큰 사용자입니다.
라이센스 제공자	이 토큰을 부여하는 라이센스입니다.
캐시됨	읽기 전용입니다. 소프트웨어 카운터 논리에서 설정하고 사용하는 내부 플래그입니다.

2. 제출을 클릭합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 구성 항목에 라이센스 부여

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 컴퓨터 또는 서버와 같은 구성 항목이나 도시의 건물과 같은 특정 위치에 라이센스를 부여할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 라이센스로 이동합니다.
2. 자산 태그를 클릭하거나, 새 소프트웨어 라이센스를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 자산 권리 관련 목록에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 할당 대상을 두 번 클릭하여 컴퓨터 또는 서버와 같은 특정 구성 항목에 라이센스를 부여합니다.
   - 위치를 두 번 클릭하여 도시의 건물과 같은 특정 위치에 라이센스를 부여합니다.
4. 옵션: 이 라이센스가 부여된 구성 항목이 지정된 조건을 만족하도록 할당된 조건 조건을 설정합니다.

   Example
   예를 들어, 특정 부서의 구성 항목에만 이 소프트웨어 라이센스를 할당할 수 있습니다.
5. 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.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 사용자 또는 위치에 라이센스 부여

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 개별 사용자에게 라이센스를 부여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 라이센스로 이동합니다.
2. 자산 태그를 클릭하거나, 새 소프트웨어 라이센스를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 사용자 권리 관련 목록에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 할당 대상을 두 번 클릭하여 특정 사용자에게 라이센스를 부여합니다.
   - 위치를 두 번 클릭하여 도시의 건물과 같은 특정 위치에 라이센스를 부여합니다.
4. 옵션: 이 라이센스가 부여된 모든 사용자가 지정된 조건을 만족하도록 할당 대상 조건을 설정합니다.

   Example
   특정 지역에 있는 사람에게만 이 소프트웨어 라이센스를 할당할 수 있습니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인으로 라이선스 업그레이드 및 다운그레이드

라이센스 업그레이드 및 다운그레이드 개념이 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 내장되어 있습니다.

라이센스를 조정할 때 유용합니다. 라이센스 다운그레이드는 라이센스를 구매하는 프로세스이지만, 이전 버전을 사용합니다. 라이센스 업그레이드는 최신 버전의 라이센스를 구입하지 않았지만 최신 버전을 사용할 수 있도록 허용되는 경우에 발생합니다. 업그레이드보다는 다운그레이드가 더 일반적입니다.

하위 다운그레이드로 정의되고 권리와 라이센스가 없는 버전은 상위 업그레이드 설치로 계산될 수 있습니다. 이 방법을 사용하면 환경에서 실행 중인 라이센스 없는 소프트웨어를 제거할 필요가 없습니다. 라이센스 없는 버전을 라이센스가 부여된 버전의 하위 다운그레이드로 정의하면 시스템에서는 라이센스가 부여된 버전의 업그레이드 경로를 사용하여 라이센스 없는 버전에 대한 소프트웨어 모델 기록을 만듭니다. 라이센스가 부여된 버전의 기록에서 하위 다운그레이드를 삭제하면 라이센스 없는 버전의 소프트웨어 모델 기록에서도 자동으로 삭제됩니다.

> **주:**
> 하위 다운그레이드에 라이센스 또는 권리가 있는 경우에는 모든 하위 다운그레이드 설치를 자체 라이센스에서 계산하는 카운터도 있어야 합니다.

예를 들어, 소프트웨어 모델 Microsoft Word 2010에 대한 라이센스가 있지만 Word 2007에 대한 라이센스 또는 권리가 없다고 가정해 봅시다. 검색는 조직에서 사용 중인 Word 2007의 설치를 찾습니다. 사용자가 이 라이센스 없는 버전의 모든 인스턴스를 제거하게 만드는 대신, Word 2007 설치를 Word 2010 라이센스에서 계산하기로 결정합니다. 이렇게 하기 위해, Word 2010 소프트웨어 모델 기록에서 Word 2007을 하위 다운그레이드로 구성합니다. Word 2010을 상위 업그레이드로 지정하는 소프트웨어 모델 레코드가 Word 2007에 대해 자동으로 생성됩니다.

소프트웨어 버전에 상위 라이센스에서 계산할 수 있는 하위 다운그레이드 또는 업그레이드 버전이 포함된 경우 계산되는 설치 수는 사용 가능한 상위 권한 수로 제한됩니다. 예를 들어, Microsoft Word 2010에는 Word 2007로 다운그레이드가 포함되어 있습니다. 두 버전 모두 활성 카운터가 있습니다. Microsoft Word 2010은 권리가 부여된 모든 Word 2007 복사본을 찾고, 사용 가능한 다운그레이드 권한이 사용될 때까지 해당 다운그레이드 카운터에서 모든 설치 항목을 준수 위반에서

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

차감합니다. 그러나 Microsoft Word 2010에 권한이 100개 있다면 다운그레이드 카운터에서 가져올 수 있는 최대 권한 개수도 100개입니다.

소프트웨어 상위 업그레이드 및 하위 다운그레이드가 유효하도록 시작 날짜와 종료 날짜를 설정할 수 있습니다. 소프트웨어 카운터는 선택된 날짜 내에서 업그레이드 및 다운그레이드 라이센스 수를 계산합니다. 소프트웨어 카운터가 날짜 범위 밖에서 실행되면 업그레이드 및 다운그레이드 라이센스가 계산되지 않습니다.

주:
소프트웨어 모델에서 상위 업그레이드 또는 하위 다운그레이드를 설정하면 해당 모델의 모든 라이센스에 적용됩니다. 소프트웨어 라이센스에 설정하면 해당 라이센스에만 적용됩니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 라이센스 업그레이드

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 두 가지 방법(소프트웨어 라이센스 기록 또는 소프트웨어 모델 기록을 통해) 중 하나로 소프트웨어 라이센스를 업그레이드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

프로시저

1. 소프트웨어 라이센스 기록에서 상위 업그레이드를 식별하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 라이센스로 이동하여 소프트웨어 라이센스를 선택합니다.

b. 소프트웨어 업그레이드 및 다운그레이드 탭을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식을 작성합니다.

소프트웨어 업그레이드 및 다운그레이드 양식

필드	설명
라이센스	소프트웨어 라이센스의 이름 및 자산 번호입니다.
하위 다운그레이드	소프트웨어 라이센스의 하위 버전입니다.
상위 업그레이드	소프트웨어 라이센스의 상위 버전입니다.
시작 날짜	업그레이드 시작 날짜입니다.
종료 날짜	업그레이드 종료 날짜입니다.

d. 제출을 클릭합니다.
소프트웨어 업그레이드 및 다운그레이드 섹션에 소프트웨어 업그레이드가 표시됩니다.

e. 소프트웨어 업그레이드 확인란을 선택하고 업데이트를 클릭합니다.
소프트웨어 라이센스 목록에서 소프트웨어 라이센스가 업데이트됩니다.

2. 소프트웨어 모델 기록에서 상위 업그레이드를 식별하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 모델로 이동합니다.

b. 모델을 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. 업그레이드 섹션에서 상위 업그레이드 열 제목을 두 번 클릭합니다.

d. 목록에서 소프트웨어 모델을 선택합니다.

e. 녹색 확인 표시를 클릭하고 업데이트를 클릭합니다.
소프트웨어 모델 양식이 업데이트됩니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 라이센스 다운그레이드

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 두 가지 방법(소프트웨어 라이센스 기록 또는 소프트웨어 모델 기록을 통해) 중 하나로 소프트웨어 라이센스를 다운그레이드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

이 태스크 정보
주:
소프트웨어 라이센스에 설정된 하위 다운그레이드는 해당 라이센스에만 적용됩니다.
소프트웨어 모델에서 하위 다운그레이드를 설정하면 해당 모델의 모든 라이센스에 적용됩니다.

프로시저

1. 소프트웨어 모델 기록에서 라이센스를 다운그레이드하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 모델로 이동합니다.

b. 모델을 선택합니다.

c. 다운그레이드 섹션에서 하위 다운그레이드 열 제목을 두 번 클릭합니다.

d. 목록에서 소프트웨어 모델을 선택합니다.

e. 녹색 확인 표시를 클릭합니다.

2. 소프트웨어 라이센스 기록에서 라이센스를 다운그레이드하려면 다음 단계를 완료하십시오.

a. 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 라이센스로 이동합니다.

b. 라이센스를 선택합니다.

c. 소프트웨어 업그레이드 및 다운그레이드 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

d. 목록에서 소프트웨어 모델을 선택합니다.

e. 시작 및 종료 날짜를 선택합니다.

f. 제출을 클릭합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 소프트웨어 라이센스 기록에서 하위 다운그레이드 확인

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 소프트웨어 라이센스 기록에서 하위 다운그레이드를 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 라이센스로 이동합니다.
2. 라이센스를 선택합니다.
3. 소프트웨어 업그레이드 및 다운그레이드 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 목록에서 소프트웨어 모델을 선택합니다.
5. 시작 및 종료 날짜를 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

> **주:**
> 소프트웨어 라이센스에 설정된 하위 다운그레이드는 해당 라이센스에만 적용됩니다. 소프트웨어 모델에서 하위 다운그레이드를 설정하면 해당 모델의 모든 라이센스에 적용됩니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 미할당 소프트웨어 라이선스 목록 보기

소프트웨어 라이센스 관리에는 조직의 소유이지만 아직 할당되지 않은 라이센스를 파악하는 작업이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

이 태스크 정보
라이센스를 사용자 또는 장치에 할당할 수 있습니다. 할당되지 않은 라이센스를 필요로 하는 사람이 없는 경우 이 사실을 기록해 두면 나중에 구입할 라이센스 수를 줄일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 자산 〉 소프트웨어 〉 할당되지 않은 라이센스로 이동합니다.
2. 소프트웨어 카운터 상세 정보 목록(할당되지 않은 라이센스 뷰)을 봅니다.
   가치 평가 열에는 지정된 소프트웨어 모델에 대해 할당되지 않은 라이센스 수가 나열됩니다.
3. 특정 라이센스에 대한 자세한 내용을 보려면 모델 열에서 이름을 클릭합니다.
   할당되지 않은 라이센스 뷰에서 소프트웨어 모델 목록을 살펴봅니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 소프트웨어 라이센스 병합

동일한 모델에 연결된 소프트웨어 라이센스가 여러 개 있는 경우 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 개별 라이센스를 하나의 통합 라이센스에 병합할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

이 태스크 정보
병합하려면 개별 라이센스가 다음 요구사항을 충족해야 합니다.

- 라이센스를 다른 통합 라이센스에 병합할 수 없습니다.
- 다음 필드의 정보가 각 라이센스와 일치해야 합니다.
  - 모델
  - 할당된 조건
  - 할당된 조건
  - 회사

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

- 위치
- 부서
- 비용 센터
- 상태

- 라이센스의 소프트웨어 업그레이드 및 다운그레이드 세트가 동일하고 포함된 자산 세트가 동일해야 합니다. 이 정보를 확인하려면 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 라이센스로 이동하여 라이센스를 선택합니다.
  - 업그레이드 및 다운그레이드를 확인하려면 소프트웨어 업그레이드 및 다운그레이드 관련 목록으로 이동합니다.
  - 포함된 자산을 확인하려면 계약 관련 목록에서 포함된 자산 목록으로 이동합니다.

라이센스를 병합할 수 있으면 소프트웨어 라이센스 양식의 관련 링크 아래에 유사 라이센스와 병합이 표시됩니다.

라이센스를 병합하는 방법은 다음과 같습니다.

프로시저

1. 라이센스를 엽니다.
2. 유사 라이센스와 병합 링크를 클릭합니다.

   대화 상자가 열리고 병합 프로세스는 되돌릴 수 없으며 라이센스 키는 병합되지 않는다는 내용의 메시지가 표시됩니다.
3. 확인을 클릭합니다.

   현재 라이센스를 포함하여 병합 조건을 충족하는 모든 라이센스가 새 통합 라이센스에 병합됩니다. 사용자가 새로 병합된 라이센스로 리디렉션될 때까지 정보 메시지가 표시됩니다.

   병합 조건을 충족하는 모든 라이센스는 기존의 통합 라이센스와 매칭할 수 있는 경우를 제외하고 새 통합 라이센스에 통합됩니다. 새 통합 라이센스에 병합된 경우 자산 태그 필드가 삭제됩니다. 병합 후, 병합된 라이센스는 **Is merged** license(병합된 라이센스)로 표시되고(필드 = True), **Merged** into(병합 대상) 필드는 통합된 라이센스에 대한 이 라이센스로 설정됩니다.

   > **주:**
   > 병합된 것으로 표시된 라이센스는 집계되지 않습니다.

   통합 라이센스의 경우:

   - 권한 수가 새 카운트에 집계됩니다.
   - 자산 및 사용자 권리는 새 라이센스로 이전됩니다.
   - 계약 운임 카드의 Expense Line과 자산은 새 라이센스로 이전됩니다.
   - 소프트웨어 업그레이드 및 다운그레이드 세트와 포함된 자산 세트는 새 라이센스에 복사됩니다.
   - 개별 라이센스의 비용은 시스템 기본 통화를 사용하여 새 라이센스에 집계됩니다.
   - 통합된 라이센스의 기록과 이동 위치는 유지됩니다.

관련 정보

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인으로 라이선스 관리

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

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 소프트웨어 모델 관리

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 소프트웨어 모델을 사용하며, 특히 소프트웨어 카운터 및 라이센스 제한에 사용하여 라이센스를 관리하고, 업그레이드 및 다운그레이드 라이센스를 추적합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sam 또는 model_manager

이 태스크 정보

조직에서 모니터링하려는 모든 소프트웨어에 대한 소프트웨어 모델을 만듭니다. 검색 애플리케이션 같은 다른 소스에서 소프트웨어 모델을 가져올 수도 있습니다.

> **주:**
> 소프트웨어는 구성 항목을 만들지 않습니다. 사용하는 검색 도구에서 ISO 정보를 지원하고 검색하는 경우 규정 준수를 위해 ISO ID 및 ISO 일련 번호 같은 상세 정보가 소프트웨어 모델 양식에 추가됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 모델로 이동합니다.
   model_manager 역할이 할당된 사용자는 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 소프트웨어 모델로 이동할 수 있지만, 소프트웨어 모델의 모든 측면을 관리할 수는 없습니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

소프트웨어 모델 필드

필드	설명
표시 이름	〔읽기 전용〕 모델의 이름입니다. *glide.cmdb_model.display_name.shorten*이라는 시스템 속성은 소프트웨어 모델 표시 이름이 생성되는 방식을 제어합니다. 관리자는 이 속성을 구성할 수 있습니다.
제조업체	모델을 만든 회사입니다.
이름	제조업체에서 할당한 모델 이름 또는 모델 관리자가 지정한 추상 이름입니다(예: 현장 에이전트 노트북).
에디션	소프트웨어 모델 버전입니다(예: Professional).
일반	
짧은 설명	모델에 대한 간략한 설명입니다.
모델 범주	〔읽기 전용〕 모델이 할당된 범주입니다. 시스템에서 자동으로 값을 소프트웨어 라이센스로 설정합니다. 이 필드는 Glide 목록입니다.
자산 추적 전략	모델을 추적하는 프로세스입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 범주로 나가기: 모델은 투명하고 자산 클래스는 범주별로만 정의됩니다. ○ 소모품 자산 생성: 범주에서 정의하는 자산 클래스와 상관없이 모델에서 이 자산 클래스를 소모품으로 지정합니다. ○ 자산을 만들지 않음: 범주에서 무엇을 자산 클래스로 정의하든, 모델이 자산 인스턴스화를 차단합니다.
취득 방법	모델을 구입하는 방법입니다. 옵션으로 모두, 구입 및 임대가 있습니다.
비용	모델 한 단위의 비용입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
감가상각	모델의 감가상각 체계입니다.
모델 번호	제조업체에서 항목에 할당한 특정 모델 번호입니다.
바코드	모델에 할당된 바코드 번호입니다. 바코드는 일반적으로 제조업체에서 할당합니다.
소유자	모델을 책임지는 사람입니다.
상태	모델의 현재 상태입니다. 옵션으로 생산 중, 폐기됨 및 판매됨이 있습니다.
인증됨	모델 사용 승인 여부를 결정하는 옵션입니다.
설명	다른 사람이 알면 도움이 될만한 모델 관련 정보입니다.
라이센스	
버전	정확한 소프트웨어 버전입니다. 버전 2를 예로 들 수 있습니다.
주 버전	소프트웨어의 ISO 주 버전 번호입니다.
부 버전	소프트웨어의 ISO 부 버전 번호입니다.
빌드	소프트웨어의 빌드 번호입니다.
소프트웨어 범주	특징이 비슷한 소프트웨어를 그룹화하기 위한 범주 이름입니다.
하나 또는 여러 라이센스	이 모델이 단일 라이센스를 사용하는지 아니면 여러 라이센스를 사용하는지 정의합니다.
최대 소켓 수	소프트웨어를 설치하려면 컴퓨터에 반드시 있어야 하는 최대 CPU 소켓 수입니다.
라이센스 유형	라이센스의 추적 유형입니다. 예를 들어, 사용자 수, 워크스테이션별, 설치당 - IBM PVU 또는 Oracle 프로세서별로 추적할 수 있습니다. 사용자 수 옵션을 선택하면 소프트웨어 카운터를 만들고 라이센스당 설치 수를 지정할 수 있습니다.
정품 인증 상태	소프트웨어 모델의 활성화 상태입니다. 옵션으로 없음 및 활성화됨이 있습니다.
ISO ID	소프트웨어 제품의 고유 ISO 식별 번호입니다.
ISO 일련 번호	소프트웨어의 ISO에서 발행한 일련 번호입니다.
애플리케이션 모델	이 소프트웨어와 연결된 애플리케이션입니다.
권한	이 소프트웨어에 부여된 라이센스 수입니다.
최소 사용자 수	이 소프트웨어에 필요한 최소 사용자 라이센스 수입니다.
최대 사용자 수	이 소프트웨어에 필요한 최대 사용자 라이센스 수입니다.
제품군 구성요소	
유추 백분율	제품군으로 계산하려면 시스템에 있어야 하는 제품군 구성요소의 백분율입니다. 제품군 관리에 사용됩니다. 예를 들어, 제품군 A는 5개 제품으로 구성됩니다. 유추 백분율이 60%로 설정되어 있고 검색 도구가 시스템에서 제품 3개를 발견하면 소프트웨어에 제품군으로 구매 가능하다는 플래그가 지정됩니다.
구성요소	제품군의 하위 제품입니다. 예를 들어, Microsoft Word 및 Microsoft Excel은 Microsoft Office의 하위 제품입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 제품군	
상위	소프트웨어가 할당된 상위 제품군입니다. 예를 들어, 여러 일반 Microsoft 제품의 상위 제품군은 Microsoft Office의 한 버전입니다.
업그레이드	
업그레이드	고객에게 권한이 있는 대체 버전 라이센스입니다. 예를 들어, 소프트웨어 제품의 버전 5가 출시되기 직전에 버전 4를 구입하는 경우 버전 4 라이센스에 버전 5 출시 시 이용 가능한 무료 업그레이드가 포함될 수 있습니다.
다운그레이드	
다운그레이드	고객에게 권한이 있는 대체 버전 라이센스입니다. 예를 들어, 소프트웨어 제품의 버전 4를 구입하는 경우 버전 4 라이센스에 버전 3으로 다운그레이드할 수 있는 권한이 포함될 수 있습니다.
라이센스	
소프트웨어 라이센스	이 모델에서 자동으로 생성되는 소프트웨어 라이센스입니다. 주: 이 포함된 목록은 자산이 소프트웨어 라이센스인지 여부에 관계없이 이 릴리스보다 이전 버전의 이 모델에서 만들어진 모든 자산을 표시합니다.
카탈로그 항목	
제품 카탈로그	제품 카탈로그 및 서비스 카탈로그에 표시되는 모델에 대한 정보입니다. 모델이 제품 카탈로그에 게시된 경우에만 정보가 나타납니다.
설명	제품 카탈로그에 표시되는 소프트웨어 모델에 대한 설명입니다.
사진	소프트웨어 로고 이미지입니다.

사용자가 작성하여 새 모델에 할당하는 소프트웨어 라이센스는 소프트웨어 모델 양식의 라이센스 포함된 목록에 표시됩니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 소프트웨어 제품군 생성 및 관리

소프트웨어에는 번들 대신 제품군이라는 개념이 사용됩니다.

소프트웨어 제품군은 하나의 단위로 제공되는 관련 소프트웨어 그룹입니다. Powerpoint, Word, Excel, Outlook 및 Access를 포함하고 있는 사무실 생산성 소프트웨어 도구인 Microsoft Office Professional 제품군을 예로 들 수 있습니다. 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 제품군을 만들고 제품군에 구성요소를 추가하면 조직에서 소유하고 있는 라이센스 수를 정확하게 계산할 수 있습니다.

모든 소프트웨어 모델은 모델이 제품군(상위)인지 아니면 구성요소(하위)인지 지정하는 옵션을 제공합니다. 소프트웨어 모델은 여러 제품군의 구성요소가 될 수 있습니다. 예를 들어, Microsoft Word는 Microsoft Office Standard 및 Microsoft Office Professional의 구성요소입니다. 단일 소프트웨어 모델을 제품군이자 구성요소로 설정할 수 있지만, 일반적으로 소프트웨어는 중첩된 제품군으로 판매되지 않습니다.

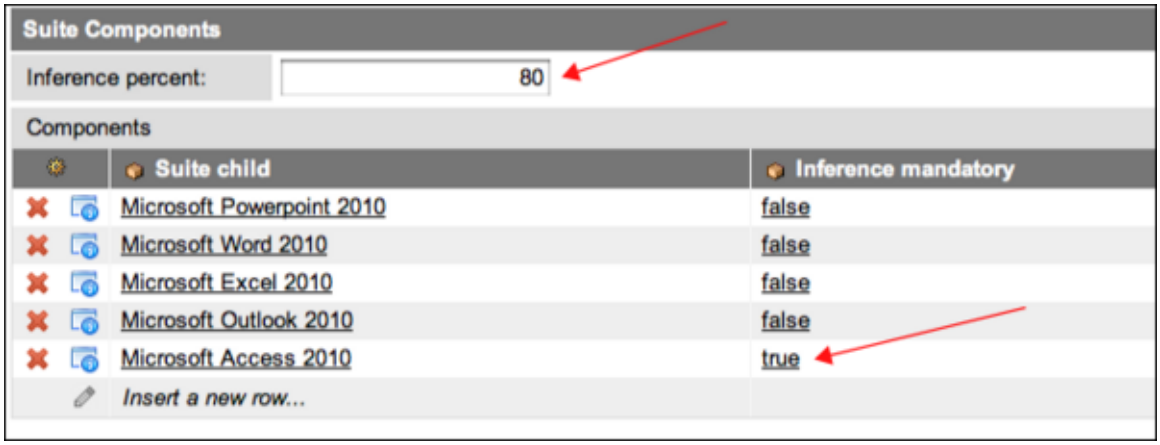
제품군을 더욱 효과적으로 제어하려면 유추 백분율 및 필수 추론 옵션을 사용합니다.

- 유추 백분율: 소프트웨어를 제품군으로 식별하기 위해 설치해야 하는 제품군의 구성요소 백분율을 지정합니다.
- 필수 추론: 제품군의 특정 구성요소를 설치해야만 제품군이 설치된 것으로 유추합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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, Microsoft Access에서 유추 백분율을 80%로 지정하고 필수 추론 옵션을 **True**로 설정합니다. 이렇게 하면 다른 제품 4개(Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook) 중 3개와 함께 Microsoft Access를 설치해야만 Microsoft Office Professional이 설치된 것으로 유추합니다.

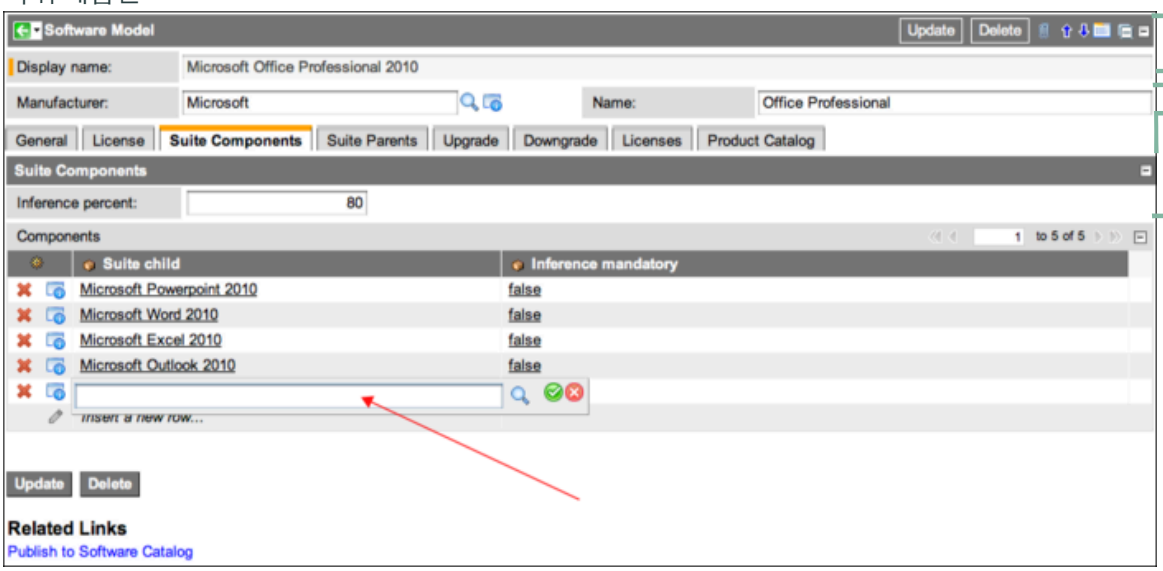
간섭 백분율 및 간섭 필수 필드



새 소프트웨어 모델이 제품군의 상위 기록을 기록하도록 설정하는 방법은 다음과 같습니다.

1. 소프트웨어 모델 기록을 엽니다.
2. 제품군 구성요소 섹션의 하위 제품군 아래에서 빈 행을 두 번 클릭합니다.

하위 제품군



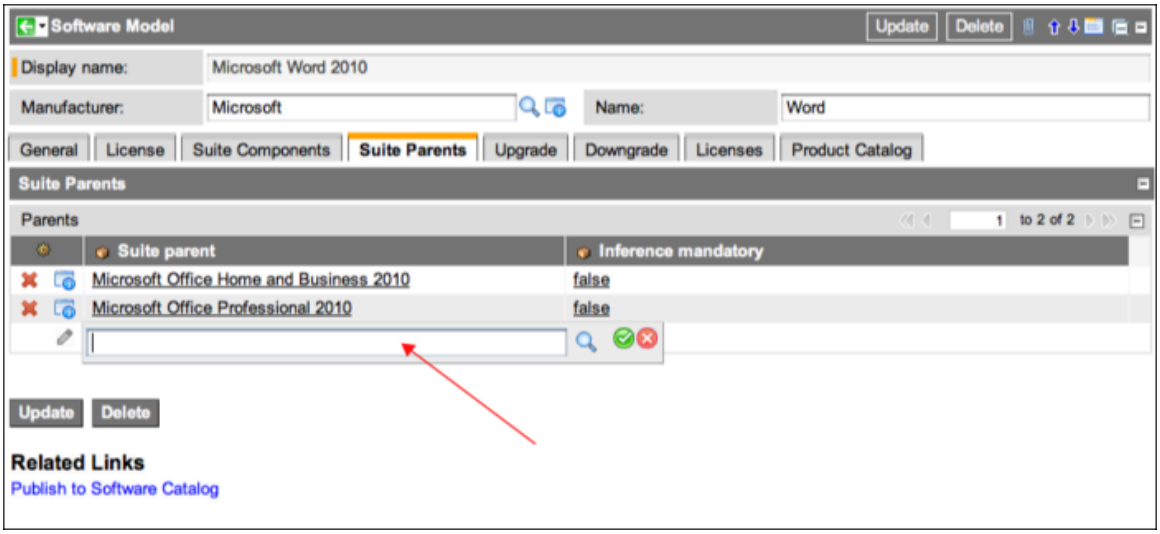
3. 제품군에 포함할 소프트웨어를 추가합니다.
4. 〔선택 사항〕 해당 소프트웨어를 설치해야만 모델을 제품군으로 계산하게 하려면 필수 추론 옵션을 **True**로 설정합니다.
5. 이 과정을 필요한 만큼 반복합니다.

새 소프트웨어 기록을 하위 항목으로 만들려면 다음을 수행합니다.

1. 소프트웨어 모델 기록을 엽니다.
2. 상위 제품군 섹션의 상위 제품군 아래에서 빈 행을 두 번 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.

상위 제품군



3. 이 소프트웨어 모델이 속할 제품군을 추가합니다.
4. 이 과정을 필요한 만큼 반복합니다.

> **주:**
> 제품군이 변경되면 *Calculate suites [Software Suite Model]*이라는 예약된 작업이 만들어집니다. 이 작업이 즉시 실행되어 모든 제품군을 계산한 후 자동으로 삭제됩니다. 계산 결과는 기준 제품군 아래의 cmdb_sam_sw_install 테이블에 저장됩니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인으로 라이선스 계산

소프트웨어 라이선스 계산 시 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 네트워크 환경에 있는 라이선스 수를 계산합니다.

sam 역할이 할당된 사용자는 사용자 수, 워크스테이션 수, CPU 수 등의 다양한 라이센스 계산 유형을 사용하여 소프트웨어 라이센스 수를 계산하도록 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 조직에서 소프트웨어를 설치한 사용자 수를 기준으로 Adobe Acrobat 9.0 라이센스 수를 계산할 수 있습니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 소프트웨어 라이센스 계산

소프트웨어 계산 시 라이센스 계산 유형을 사용하여 조직에서 소프트웨어 라이센스 수를 계산하는 방식을 결정합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에서 제공하는 기본 라이센스 유형을 사용하거나 새 라이센스 유형을 만들 수 있습니다. 기본 유형을 보려면 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 라이선스 계산으로 이동하여 유형을 선택합니다. 기본 레코드의 모든 필드는 읽기 전용입니다.

라이센스 계산 정보

필드	설명
이름	라이센스 유형의 이름입니다.
쿼리 테이블	데이터에 사용되는 테이블입니다. 사용할 수 있는 값은 소프트웨어 설치 및 소프트웨어 사용입니다.
카운터	라이센스 계산 유형에서 소프트웨어 라이센스를 계산하는 기준이 되는 계산 유형입니다.

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

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에서 지원하는 라이센스 계산 유형

기본 라이센스 계산 유형은 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에서 사용할 수 있습니다.

이러한 라이센스 유형은 삭제할 수 없습니다.

라이센스 계산 유형

범주	라이센스 유형
CPU 기준	• **CPU** 코어 기준: 카운터가 이 모델의 모든 소프트웨어 라이센스 기록에 대한 총 라이센스 권한을 합산합니다. 하드웨어 구성 항목의 **CPU** 코어 수 필드에 따라 구성 항목에 있는 소프트웨어 설치에서 사용하는 권한 수가 결정됩니다. 해당 설치와 관련하여 카운터는 소프트웨어 라이센스 레코드의 권리 레코드가 유효한지 확인합니다. 소프트웨어 설치 데이터 및 하드웨어 구성 항목에 적용됩니다. • **CPU** 수 기준: 카운터가 이 모델의 모든 소프트웨어 라이센스 기록에 대한 총 라이센스 권한을 합산합니다. 하드웨어 구성 항목의 **CPU** 개수 필드에 따라 구성 항목에 있는 소프트웨어 설치에서 사용하는 권한 수가 결정됩니다. 해당 설치와 관련하여 카운터는 소프트웨어 라이센스 레코드의 권리 레코드가 유효한지 확인합니다. 소프트웨어 설치 데이터 및 하드웨어 구성 항목에 적용됩니다.
포인트 수 기준	설치당 **- IBM PVU**: 카운터가 이 모델의 모든 소프트웨어 라이센스 기록에 대한 총 라이센스 권한을 합산합니다. IBM PVU 소프트웨어가 있는 모든 하드웨어 구성 항목의 설치 수가 포인트로 계산됩니다. CPU 종류는 IBM PVU 매핑 테이블을 기반으로 PVU 코어당 승수를 결정합니다. 구성 항목의 총 코어 수를 이 코어당 승수와 곱하여 이 구성 항목의 설치에서 사용하는 권한 수를 확인합니다. 해당 설치와 관련하여 카운터는 소프트웨어 라이센스 레코드의 권리 레코드가 유효한지 확인합니다. 소프트웨어 설치 데이터 및 하드웨어 구성 항목에 적용됩니다. 이 라이센스 유형은 소프트웨어 자산 관리 플러그인 IBM PVU 프로세스 팩이 활성화되기 전에는 작동하지 않습니다.
CAL(클라이언트 라이센스) 기준	액세스 • CAL(장치): 카운터가 이 모델의 모든 소프트웨어 라이센스 기록에 대한 총 라이센스 권한을 합산합니다. 고유한 구성 항목(장치)에서 사용할 때마다 각각 하나의 설치로 계산됩니다. 각 설치와 관련하여 카운터는 소프트웨어 라이센스 레코드의 권리 레코드가 유효한지 확인합니다. 소프트웨어 사용 [ast_usage] 테이블은 계산에 사용됩니다. • CAL(사용자): 카운터가 이 모델의 모든 소프트웨어 라이센스 기록에 대한 총 라이센스 권한을 합산합니다. 고유한 사용자가 사용할 때마다 각각 하나의 설치로 계산됩니다. 해당 설치와 관련하여 카운터는 소프트웨어 라이센스 레코드의 권리 레코드가 유효한지 확인합니다. 소프트웨어 사용 [ast_usage] 테이블은 계산에 사용됩니다.
사용자 기준	• 사용자당 설치 수: 카운터가 이 모델의 모든 소프트웨어 라이센스 기록에 대한 총 라이센스 권한을 합산합니다. 한 소프트웨어 설치가 검색 모델과 일치하고 이 검색 모델은 사용자가 사용하는 하드웨어를 위한 이 소프트웨어 모델에 매핑되는 경우 설치된 것으로 계산합니다. 지정된 양을 합산합니다. 해당 설치와 관련하여 카운터는 소프트웨어 라이센스 레코드의 권리 레코드가

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

라이센스 계산 유형

범주	라이센스 유형
	유효한지 확인합니다. 소프트웨어 설치 데이터 및 하드웨어 구성 항목에 적용됩니다. • 명명된 사용자 기준: 카운터가 이 모델의 모든 소프트웨어 라이센스 기록에 대한 총 라이센스 권한을 합산합니다. 하나 이상의 소프트웨어 설치가 검색 모델과 일치하고 이 검색 모델은 고유한 사용자가 사용하는 하드웨어를 위한 이 소프트웨어 모델에 매핑되는 경우 설치된 것으로 계산합니다. 해당 설치와 관련하여 카운터는 소프트웨어 라이센스 레코드의 권리 레코드가 유효한지 확인합니다. 소프트웨어 설치 데이터 및 하드웨어 구성 항목에 적용됩니다. • 라이센스 필요 없음(사용자): 카운터가 이 모델의 총 사용자 수를 합산합니다. 하나 이상의 소프트웨어 설치가 검색 모델과 일치하고 이 검색 모델은 고유한 사용자가 사용하는 하드웨어를 위한 이 소프트웨어 모델에 매핑되는 경우 설치된 것으로 계산합니다. 소프트웨어 설치 데이터 및 하드웨어 구성 항목에 적용됩니다. 이 라이센스 유형은 오픈 소스 애플리케이션처럼 라이센스가 필요 없는 소프트웨어 설치에 사용됩니다. 사용자당 설치 수와 명명된 사용자 기준을 비교하는 방법은 다음과 같습니다. • 사용자당 설치 수는 라이센스당 설치를 기준으로 사용자가 보유한 설치 수를 계산하여 라이센스 비용을 할당합니다. 예를 들어, UserA의 설치 수는 3입니다. 설치마다 라이센스가 하나씩 사용되어 총 3개의 라이센스가 사용됩니다. • 명명된 사용자 기준은 특정 사용자에 대한 설치 제한이 없습니다. 예를 들어, 설치 수가 3인 UserB는 3개 설치에 라이센스가 하나만 있으면 됩니다.
사용률 기준	• 사용량**(CPU)**: 카운터가 이 모델의 모든 소프트웨어 라이센스 기록에 대한 총 라이센스 권한을 합산합니다. 카운터는 카운터 소프트웨어 모델의 검색 모델 기록에 매핑된 모든 소프트웨어 사용량 데이터를 조사합니다. 고유한 구성 항목마다 하나의 설치로 계산됩니다. 해당 설치와 관련하여 카운터는 소프트웨어 라이센스 레코드의 권리 레코드가 유효한지 확인합니다. 소프트웨어 사용 데이터에 적용됩니다. • 사용량(사용자): 카운터가 이 모델의 모든 소프트웨어 라이센스 기록에 대한 총 라이센스 권한을 합산합니다. 카운터는 카운터 소프트웨어 모델의 검색 모델 기록에 매핑된 모든 소프트웨어 사용량 데이터를 조사합니다. 고유한 사용자 다음에서 접근 하드웨어 구성 항목마다 하나의 설치로 계산됩니다. 해당 설치와 관련하여 카운터는 소프트웨어 라이센스 레코드의 권리 레코드가 유효한지 확인합니다. 소프트웨어 사용 데이터에 적용됩니다.
워크스테이션 기준	• 워크스테이션 기준: 카운터가 이 모델의 모든 소프트웨어 라이센스 기록에 대한 총 라이센스 권한을 합산합니다. 하드웨어 구성 항목에 있는 하나 이상의 소프트웨어 설치가 이 소프트웨어 모델에 매핑되는 검색 모델과 일치하는 경우 설치된 것으로 계산합니다. 각 설치와 관련하여 카운터는 소프트웨어 라이센스 레코드의 권리 레코드가 유효한지 확인합니다. 소프트웨어 설치 데이터 및 하드웨어 구성 항목에 적용됩니다. • 라이센스 필요 없음(워크스테이션): 이 라이센스 유형은 오픈 소스 애플리케이션처럼 라이센스가 필요 없는 소프트웨어 설치에 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.

라이센스 계산 유형

범주	라이센스 유형
Oracle 설치 기준	• **Oracle** 명명된 사용자: 고유 사용자 수를 계산하는 Oracle 라이선스 체계입니다. • **Oracle** 명명된 사용자 플러스: 고유 사용자 및 계정 수를 계산하는 Oracle 라이선스 체계입니다. • **Oracle** 프로세서: 서버의 프로세서 수를 계산하는 Oracle 라이선스 체계입니다. 이 범주와 해당 라이센스 유형은 Oracle 프로세스 팩이 활성화될 때 사용할 수 있습니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 사용자 지정 라이센스 유형 생성

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에서 사용자 지정 라이센스 유형을 사용하면 특수한 조건이 있는 라이센스 유형을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

이 태스크 정보
사용자 지정 스크립트는 소프트웨어 설치 또는 사용에 소비되는 권한 수에 대한 구체적인 정보를 제공할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 라이선스 계산으로 이동합니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식을 작성합니다.

새 라이선스 계산

필드	설명
이름	소프트웨어 라이센스 유형의 이름입니다.
쿼리 테이블	쿼리에 사용되는 값입니다. 설치 수를 계산하는 소프트웨어 설치일 수도 있고 소프트웨어가 사용된 시간을 계산하는 소프트웨어 사용일 수도 있습니다.
카운터	라이센스 유형에서 소프트웨어 라이센스를 계산하는 기준이 되는 계산 유형입니다. 새 계산 유형을 만들려면 이 값을 사용자 지정으로 설정해야 합니다.
권리 유형	라이센스의 권리 유형이며 워크스테이션 또는 사용자입니다. 이 필드는 카운터 필드가 사용자 지정으로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.
스크립트	사용자 지정 라이센스 유형에 사용되는 스크립트입니다. 이 필드는 카운터 필드가 사용자 지정으로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.

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.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 라이센스 유형에 대한 사용자 지정 스크립트 생성

기본적으로 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인 소프트웨어 라이센스 계산 양식의 스크립트 필드에는 사용 가능한 변수와 예시 스크립트에 대한 정보가 들어 있습니다.

예시를 사용자 지정 스크립트의 기본으로 사용해도 되고 예시를 완전히 바꿔도 됩니다.

다음 변수를 사용자 지정 스크립트에 사용할 수 있습니다.

사용자 지정 스크립트 변수

변수	설명
found	현재 평가 중인 소프트웨어 설치 또는 소프트웨어 사용 레코드의 GlideRecord를 포함하고 있습니다.
workstation	찾은 기록에서 참조하는 워크스테이션의 GlideRecord를 포함하고 있습니다.
user	찾은 기록에서 참조하는 사용자의 GlideRecord를 포함하고 있습니다. 할당된 사용자가 없는 경우 null이 될 수 있습니다.
counter_id	스크립트를 실행하는 카운터의 sys_id를 포함하고 있습니다.
query_table	현재 쿼리되고 있는 테이블을 식별하며, 소프트웨어 설치 또는 소프트웨어 사용입니다.
valuation	이 소프트웨어 설치 또는 소프트웨어 사용 기록에 부여된 권한의 값을 식별합니다.

다음 함수는 *SAMUtil* 스크립트 포함의 일부로 제공되며 사용자 지정 스크립트에도 사용할 수 있습니다.

주:
이 모든 함수는 위에 언급된 변수를 사용합니다.

사용자 지정 스크립트 함수

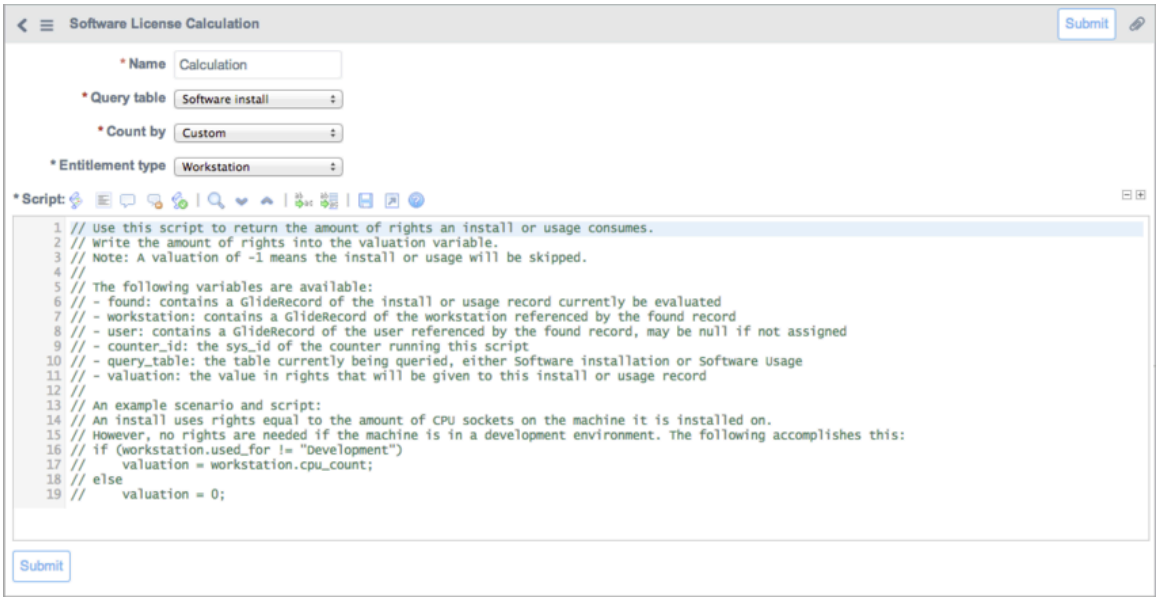
함수	설명
getWorkstationInstallsOrUsages	지정된 워크스테이션의 다른 설치 목록을 반환합니다.
getUserInstallsOrUsages	사용자에게 속한 다른 모든 설치 목록을 반환합니다.
createCounterViolation	지정된 원인과 함께 현재 카운터의 카운터 삽입 위반을 반환합니다.

예시:

다음 스크립트는 스크립트가 설치된 컴퓨터의 CPU 소켓 수와 동일한 권한 수를 사용합니다. 이 *workstation* 변수는 개발 환경에 있는 모든 워크스테이션을 식별하는 데 사용됩니다. 워크스테이션을 찾으면 스크립트는 컴퓨터의 CPU 소켓 수와 동일한 *valuation*을 할당합니다. 그렇지 않고 워크스테이션이 개발 환경에 없으면 권한이 할당되지 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.

SAM 사용자 지정 계산 형식



레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인의 소프트웨어 검색 모델

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인의 소프트웨어 검색 모델을 사용하면 모델을 분석하고 분류하여 소유한 소프트웨어를 표준화하고 중복을 줄일 수 있습니다.

소프트웨어 검색 모델은 소프트웨어 검색 모델 [cmdb_sam_sw_discovery_model] 테이블에 저장됩니다. 소프트웨어 모델과 소프트웨어 검색 모델 사이에는 뚜렷한 차이점이 있습니다.

- 소프트웨어 모델은 소프트웨어의 특정 버전 또는 구성입니다.
- 소프트웨어 검색 모델은 검색가 실행되어 소프트웨어를 식별할 때 만들어지는 모델입니다.

소프트웨어 검색 모델은 수동으로 만들 수 없습니다. ServiceNow 플랫폼에서는 다음 필드 조합을 사용하여 새 소프트웨어 검색 모델을 기존 소프트웨어 모델과 매칭합니다.

- 표시 이름, 게시자 및 버전
- 게시자 필드가 비어 있는 경우 표시 이름 및 버전
- 게시자 및 버전 필드가 비어 있는 경우에만 표시 이름

버전 번호를 분석할 때 ServiceNow 플랫폼은 항상 정확히 일치하는 항목을 가장 먼저 검색하지만, 정확히 일치하는 항목이 없으면 주 버전 번호로 내림합니다. 예를 들어, 버전 번호 8.0.4와 일치하는 항목이 없고 버전 8.0이 발견되면 소프트웨어 모델 필드에 버전 8.0이 사용됩니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 소프트웨어 검색 모델 편집

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인 소프트웨어 검색 모델 양식에서 소프트웨어 모델 필드와 승인됨 확인란만 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

이 태스크 정보
소프트웨어 모델 필드에 자동으로 추가된 정보가 올바르지 않은 경우 기존 모델로 변경하거나 새 모델을 만들 수 있습니다.

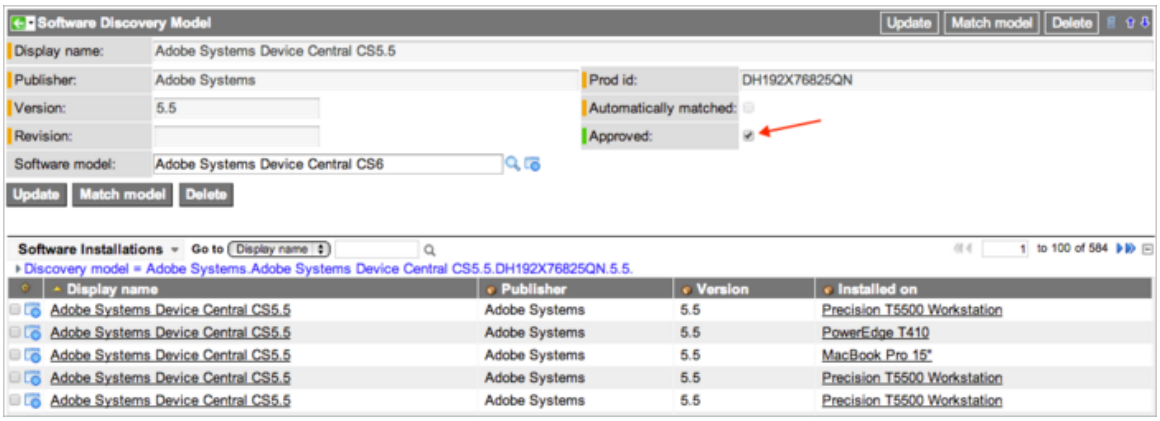
새로 만드는 소프트웨어 검색 모델 기록은 하나도 승인되지 않습니다. 정확한지 검토하고 정규화한 후 수동으로 승인해야 합니다. 자동으로 생성된 소프트웨어 모델이 올바르면 모델을 승인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 검색 모델로 이동합니다.
2. 게시자 열의 항목을 클릭합니다.
3. 승인됨을 선택합니다.

SAM 승인



레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 기존 모델과 자동 매칭

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인의 자동 매칭 기능을 사용하면 소프트웨어 검색 모델을 기존 소프트웨어 모델과 매칭할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 검색 모델로 이동하여 모델을 엽니다.
2. 소프트웨어 모델 필드를 지웁니다.
3. 게시자 열의 항목을 클릭합니다.
4. 모델 매칭을 클릭합니다.
   시스템에서는 기존 모델에서 가장 일치하는 항목을 검색합니다. 일치하는 항목이 발견되면 시스템에서는 자동으로 소프트웨어 모델 필드에 이름을 추가하고 자동으로 일치함 확인란을 선택합니다. 일치하는 항목이 없으면 일치 항목 없음 메시지가 표시되고, 새 모델을 만들 수 있는 두 개의 관련 링크가 나타납니다. 시스템에서 이미 일치 항목을 만든 경우 변경 작업이 수행되지 않습니다.
5. 일치하는 항목이 없으면 새 모델을 만듭니다.
   모델이 이미 매칭된 경우 자동 매칭 기능이 실행되지 않습니다.

   자동 매칭 기능은 새 검색 모델 기록을 삽입하거나 기존 검색 모델을 수정하고 업데이트할 때도 사용할 수 있습니다. 자동 매칭이 실행되면 검색 모델을 참조하는 모든 소프트웨어 설치와 사용의 기준 제품군 및 캐시된 필드가 삭제됩니다.

   소프트웨어 설치 및 사용 기록에 대한 자세한 내용은 소프트웨어 설치 위치 결정을 참조합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 새 모델 생성

자동으로 생성된 소프트웨어 모델이 올바르지 않거나 시스템이 기존 모델에서 일치 항목을 찾을 수 없는 경우 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 사용하여 새 모델을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 검색 모델로 이동하여 모델을 엽니다.
2. 소프트웨어 모델 필드를 지웁니다.
3. 기록을 저장합니다.
   소프트웨어 모델을 만들 수 있는 두 개의 관련 링크가 나타납니다.
4. 두 관련 링크 중 하나를 선택하여 새 모델을 만듭니다. 관련 링크는 소프트웨어 모델이 지정되지 않은 경우에만 사용할 수 있습니다.
   - 소프트웨어 모델 만들기: 적합한 모델이 없는 경우 이 기록에 대한 새 소프트웨어 모델을 만듭니다. 검색 모델 목록 뷰에서 여러 기록에 대한 새 소프트웨어 모델을 만들 수 있습니다. 하나 이상의 기록을 선택하고 작업 선택 목록에서 링크를 클릭합니다.
   - 소프트웨어 모델 및 카운터 만들기: 이 기록에 대한 새 소프트웨어 모델과 새 소프트웨어 카운터를 만듭니다. 시스템에서는 표시 이름 필드의 값을 사용하여 자동으로 소프트웨어 모델을 만든 다음, 새 소프트웨어 카운터 양식을 엽니다. 검색 모델 목록 뷰에서 여러 기록을 선택하고 작업 선택 목록에서 이 옵션을 선택할 수 있습니다.
5. 양식을 작성합니다.

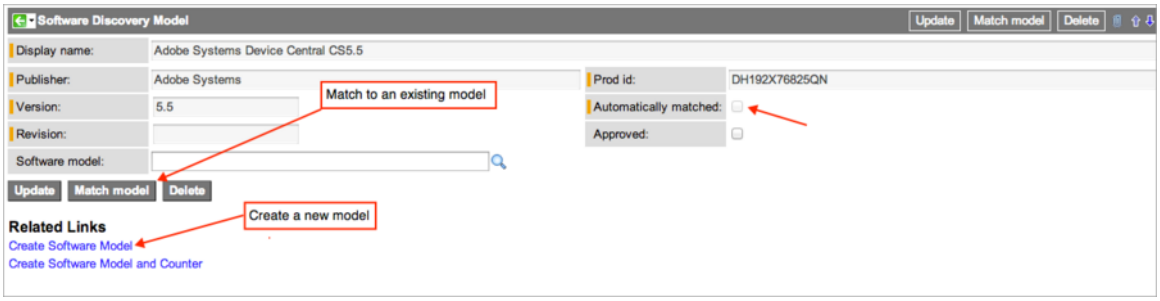
모델 필드

필드	설명
표시 이름	〔읽기 전용〕 레코드 목록에 표시되는 검색 모델의 이름입니다.
게시자	〔읽기 전용〕 소프트웨어의 게시자입니다.
버전	〔읽기 전용〕 소프트웨어의 특정 버전입니다.
수정버전	〔읽기 전용〕 소프트웨어의 수정버전 번호입니다.
소프트웨어 모델	검색 모델이 매핑되는 소프트웨어 제품 모델입니다. 참조 조회 아이콘을 클릭하고 목록 조회를 사용하여 이 소프트웨어 검색 모델에 연결할 소프트웨어 모델을 찾습니다.
제품 ID	〔읽기 전용〕 검색 프로세스를 통해 보고되는 소프트웨어의 제품 ID 코드입니다.
자동으로 일치함	〔읽기 전용〕 검색 도구가 표시 이름, 게시자 및 버전 필드를 사용하여 소프트웨어 모델을 확인했는지 여부를 나타내는 확인란입니다.
승인됨	소프트웨어 모델에 대한 매핑을 검토 후 승인했는지 여부를 나타냅니다.
저신뢰도	〔읽기 전용〕 자동 매칭된 소프트웨어 모델이 유사 일치 항목인지 여부를 나타내는 확인란입니다. 이 확인란을 선택한 경우 항목을 검토하여 올바른 소프트웨어 모델인 것으로 확인되면 매핑 확인을 클릭하여 검색 모델을 소프트웨어 모델과 매칭합니다.

6. 승인됨을 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.

SAM 모델 매칭



7. 제출을 클릭합니다.

레거시 소프트웨어 라이센스 준수 검사기

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 포함된 소프트웨어 라이센스 준수 검사기를 사용하면 조직에서 사용하는 소프트웨어 라이센스가 조직에서 구입한 권한 수 및 설치 수를 준수하는지 빠르게 확인할 수 있습니다.

예를 들어, 소프트웨어 프로그램 라이센스가 100개 있다면 레거시 소프트웨어 라이센스 준수 검사기는 소프트웨어가 100번 이상 설치되었는지 여부를 표시할 수 있습니다. 레거시 소프트웨어 준수 검사기는 검색 또는 타사 기술의 검색 도구로 찾은 정보를 사용하여 네트워크에 설치된 소프트웨어를 분석합니다.

레거시 소프트웨어 라이센스 준수 검사기를 사용하여 소프트웨어 라이센스 준수 확인

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 포함된 소프트웨어 라이센스 준수 검사기를 사용하여 소프트웨어 라이센스 준수를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 시스템 〉 라이센스 준수 확인으로 이동합니다.

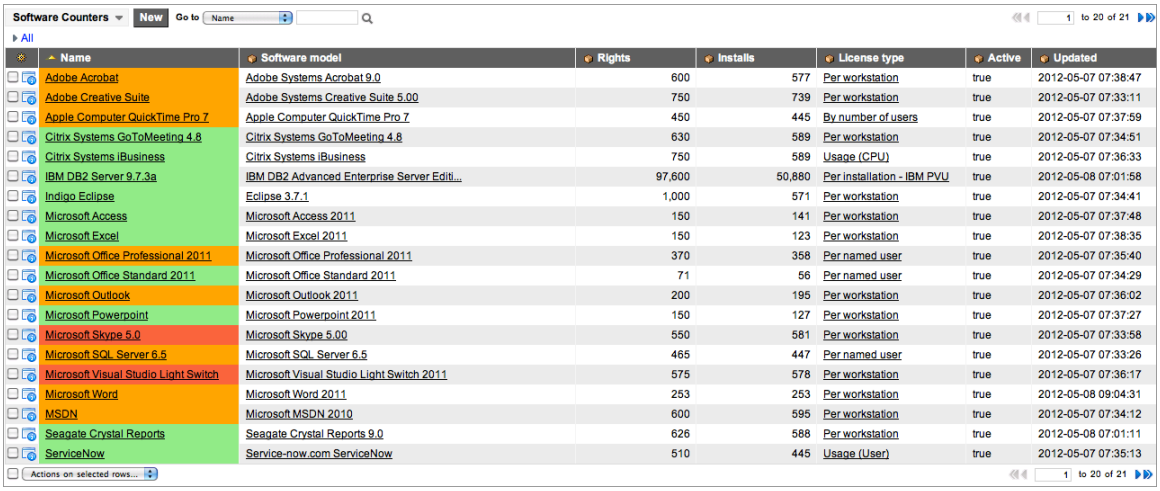
2. 계속을 클릭합니다.
이름, 소프트웨어 모델, 권한, 설치, 라이센스 유형 및 활성 상태를 확인하기 위한 조직 네트워크 분석 작업이 수행됩니다.

3. 결과를 봅니다.
소프트웨어 카운터 목록은 색으로 구분됩니다.

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

- 녹색 - 준수
- 주황 - 미준수가 5% 이하
- 빨강 - 준수하지 않음

소프트웨어 카운터 목록



Software Counters | New | Go to Name | 1 to 20 of 21

All

Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... | 1 to 20 of 21

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 소프트웨어 라이센스 조정 카운터

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 대한 소프트웨어 카운터는 소프트웨어 권한과 소프트웨어 설치를 적절히 조정하여 준수를 확인합니다.

자산 관리자는 소프트웨어 카운터를 사용하여 설치 수가 구입한 권한 수보다 같거나 작은지 확인할 수 있습니다. 카운터는 추적해야 하는 소프트웨어에 유용합니다. 일부 소프트웨어는 면밀하게 추적할 필요가 없습니다. 소프트웨어 카운터에 그룹화(예: 위치, 회사, 부서, 비용 센터, 권리 워크스테이션 및 권리 사용자)를 사용할 수도 있고 사용하지 않을 수도 있습니다.

소프트웨어 카운터 외에도, 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 워크스테이션 또는 사용자별 사용을 기준으로 라이센스를 추적하는 사용량 카운터를 제공합니다.

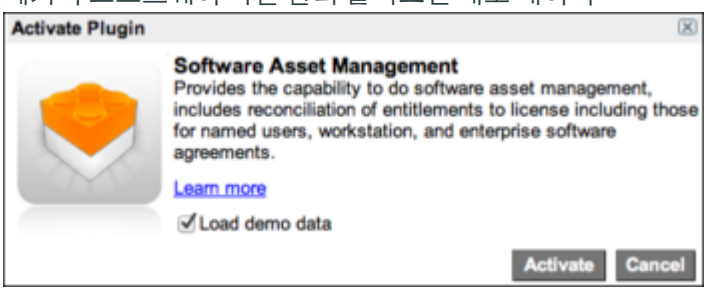
소프트웨어 카운터 캐시는 소프트웨어 라이센스 수를 계산하는 속도를 높이는 데 사용됩니다. 소프트웨어 라이센스 기록이 매우 많은 경우 처음에는 소프트웨어를 계산하는 데 몇 분 정도 걸립니다. 그 다음부터는 변경 내용만 처리되므로 프로시저 속도가 빨라집니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 소프트웨어 카운터 시작

소프트웨어 카운터의 작동 방식을 살펴보는 좋은 방법은 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인과 함께 제공되는 데모 데이터를 사용하는 것입니다.

비프로덕션 인스턴스에서 데모 데이터를 로드합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 데모 데이터



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

데모 데이터를 사용하여 이 페이지의 절차를 시도해 보십시오(예: 소프트웨어 카운터 사용 및 사용 카운터 결과 보기).

소프트웨어 카운터에 회사 고유의 정보를 사용하려면 레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 설정 프로세스의 단계를 따르십시오. ServiceNow 검색은 소프트웨어 사용(*cmdb_sam_sw_usage*) 테이블을 채우지 않습니다. Microsoft의 시스템 센터 구성 관리자와 같은 타사 도구를 사용하여 소프트웨어 자산에 대한 정보를 소프트웨어 사용 테이블에 추가합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 소프트웨어 카운트 예약

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 대한 소프트웨어 카운트를 예약하는 방법입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

이 태스크 정보
SAM 라이센스 카운터 예약 작업은 인스턴스를 스캔하여 소프트웨어 설치를 확인합니다. SAM 라이센스 카운터 작업은 매일 오전 2시(현지 시간)에 발생합니다. 이 작업은 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블을 쿼리하고 지난 7일 동안 스캔하지 않은 모든 설치를 캡처합니다. 이 작업은 어제 스캔한 하드웨어와 지난 7일 동안 스캔하지 않은 소프트웨어 설치에 대한 조인 쿼리를 실행합니다.

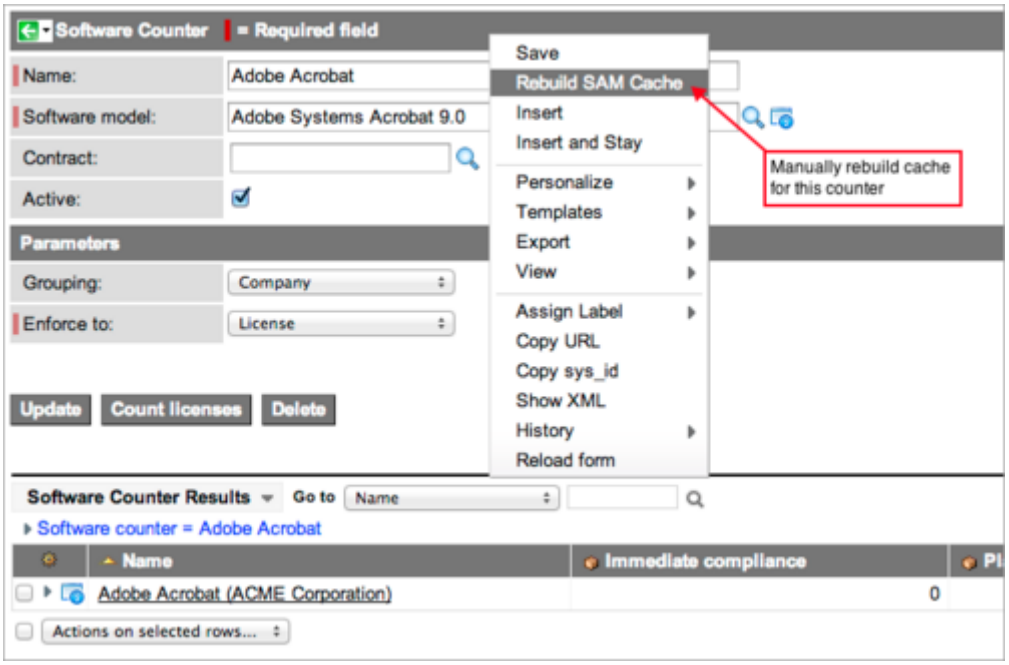
SAM 라이센스 카운터 예약 작업은 모든 소프트웨어 카운터를 동시에 실행합니다.

특정 카운터에 대한 캐시를 수동으로 새로 고치려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 소프트웨어 카운터로 이동합니다.
2. 새로 고치려는 캐시의 카운터를 선택합니다.
3. 소프트웨어 카운터 기록의 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 **SAM** 캐시 다시 빌드를 선택합니다.

SAM 캐시 다시 빌드



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

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 소프트웨어 카운터 사용

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 대한 소프트웨어 카운터를 사용하여 특정 소프트웨어 버전의 라이센스 수를 계산하고 요약 정보 또는 자세한 결과를 받을 수 있습니다.

소프트웨어 카운터가 처음으로 실행될 때 기록을 처리하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 라이센스 카운트가 캐시되므로, 두 번째 실행부터는 카운터가 변경된 기록(검색의 기록 또는 변경된 권리)만 처리하기 때문에 처리 속도가 빨라집니다. 소프트웨어 카운터 양식에는 빠른 카운터를 사용하여 계산 속도를 높이는 확인란이 있습니다. 빠른 카운터 사용에 대한 자세한 내용은 빠른 카운터 설정을 참조하십시오.

소프트웨어 카운터를 사용하여 특정 소프트웨어 버전의 라이센스 수를 계산하고 요약 정보 또는 자세한 결과를 받을 수 있습니다. 예를 들어, 자산 관리자는 요약 정보를 확인하여 어떤 부서가 정책을 준수하지 않는지 알아낼 수 있습니다. 그러면 부서 관리자는 자세한 정보를 살펴보고 정책을 준수하지 않는 사람 또는 개별 컴퓨터를 확인할 수 있습니다.

소프트웨어 카운터는 다음과 같은 라이선싱 유형별로 결과를 반환합니다.

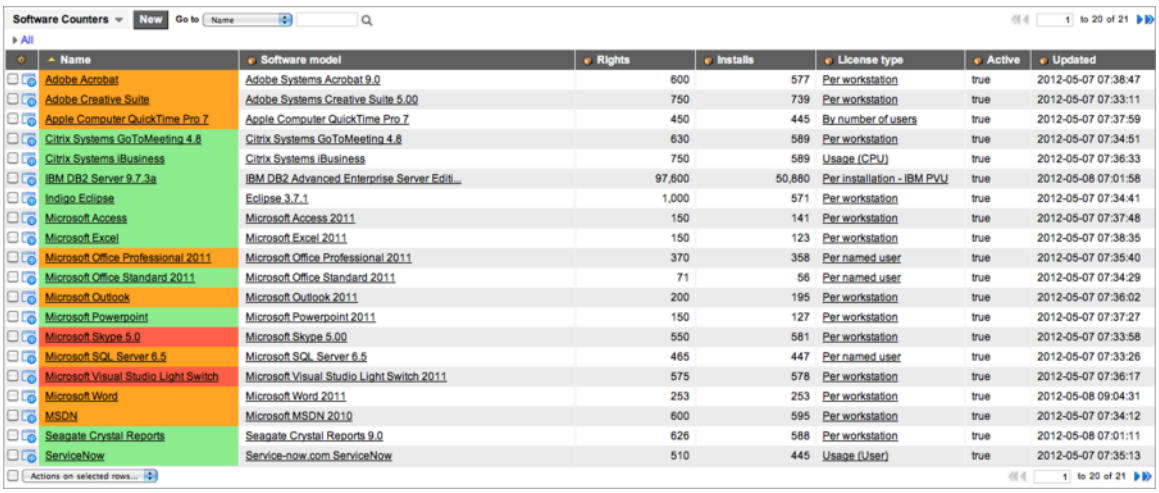
- 사용 중인 권리: 라이센스를 할당받아서 소프트웨어를 설치한 사용자 수입니다.
- 사용 중이 아닌 권리: 라이센스를 할당받았지만 소프트웨어를 설치하지 않은 사용자 수입니다.
- 권리 없음: 소프트웨어의 무단 복사본을 사용하는 사용자 수입니다.
- 미할당: 할당되지 않은 라이센스 수입니다.

주:
매일 모든 카운터를 실행하는 예약된 작업에 대한 정보 또는 모든 카운터를 수동으로 실행하는 단계에 대한 자세한 내용은 소프트웨어 카운트 예약을 참조하십시오.

소프트웨어 카운터 목록은 다음과 같이 색으로 구분됩니다.

- 녹색 - 준수
- 주황 - 미준수가 5% 이하
- 빨강 - 준수하지 않음

SAM 소프트웨어 라이센스 준수 검사



Software Counters | New | Go to Name | 1 to 20 of 21

All

Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... | 1 to 20 of 21

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 소프트웨어 카운터 생성

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 대한 소프트웨어 카운터를 생성하는 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: sam

이 태스크 정보
카운터에 대해 선택하는 라이센스 유형에 따라, 사용자별 라이센스 유형을 사용하는 경우처럼 여러 설치가 단일 라이센스로 계산될 수 있습니다. 이 라이선싱 개념은 Microsoft 및 Adobe 같은 회사에서 가끔 사용합니다. 이 라이센스 방식은 사용자가 소프트웨어 설치 권한을 이미 갖고 있는 경우 여러 컴퓨터에 소프트웨어를 설치할 수 있는 권한을 사용자에게 부여합니다.

주:
검색 모델 기록 또는 목록 뷰에서 새 카운터를 만들 수 있습니다.

상위 소프트웨어 모델의 단일 라이선싱 측면에서 여러 소프트웨어 버전을 관리하려면 다음을 수행합니다.

- 상위 소프트웨어 모델에서 라이센스가 할당된 하위 다운그레이드 소프트웨어 모델은 모두 단일 상위 소프트웨어 모델과 관련되어야 합니다.
- 하위 다운그레이드 소프트웨어 모델에는 상위 소프트웨어 모델과 연결된 소프트웨어 카운터가 없어야 합니다.
- 소프트웨어 카운터는 라이센스가 할당된 상위 소프트웨어 모델에만 연결되어야 합니다. 그렇지 않으면 카운터의 잘못된 결과가 보고됩니다.

소프트웨어 카운터를 만들려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 소프트웨어 카운터로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 소프트웨어 카운터 양식의 필드에 내용을 입력합니다(표 참조).
4. 제출을 클릭합니다.
5. 새 카운터를 다시 열고 라이센스 카운트를 클릭합니다.
6. 양식을 다시 로드하여 카운터 결과를 살펴봅니다.

소프트웨어 카운터 양식

필드	설명
이름	〔필수〕 기록 목록에 나타나는 소프트웨어 카운터의 이름을 입력합니다.
소프트웨어 모델	〔필수〕 참조 조회 아이콘을 클릭하고 카운터가 준수를 확인할 소프트웨어 모델을 선택합니다.
계약	라이센스를 제한하는 데 사용할 계약을 선택합니다. 엔터프라이즈 및 구독 기반 라이센스에 사용됩니다. 카운터가 지정된 카운터의 라이센스를 검색하는 방법도 제한합니다. 비워 두면 모델의 모든 라이센스가 계산됩니다.
활성	스케줄러에서 카운터를 실행하도록 하려면 확인란을 선택합니다.
소유 권한	〔읽기 전용〕 계약이 지정된 경우 합계를 표시합니다. 지정된 계약에 따라 카운터의 모든 소프트웨어 모델 라이센스에서 제공하는 라이센스 권한의 합계입니다. 계약을 지정하지 않으면 이 필드는 이 모델의 모든 라이센스 수입니다.
사용된 권한	〔읽기 전용〕 계약 지정 여부에 관계없이 모든 설치에서 사용하는 권한 수를 표시합니다.
즉시 준수	〔읽기 전용〕 설치를 기반으로 준수에 필요한 추가 권한의 수를 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
매개변수	
그룹화	데이터를 그룹화할 필드를 선택합니다. ○ 위치: 라이센스 기록에 설정된 지리적 위치로 그룹화합니다. ○ 회사: 라이센스 기록에 설정된 회사로 그룹화합니다. ○ 부서: 라이센스 기록에 설정된 부서로 그룹화합니다. ○ 비용 센터: 라이센스 기록에 설정된 비용 센터로 그룹화합니다. ○ 권리(CPU): 라이센스 기록의 할당된 조건 필드에 정의된 조건으로 그룹화합니다. ○ 권리(사용자): 라이센스 기록의 할당된 조건 필드에 정의된 조건으로 그룹화합니다. 소프트웨어 카운터 결과에는 그룹화 매개변수와 일치하지 않는 라이센스 수도 표시됩니다.
다음에 실시	〔필수〕 라이센스 준수 수준을 선택합니다. ○ 라이센스: 선택한 그룹화 매개변수에 관계없이, 분석 중인 설치 또는 사용에 대한 모든 기존 권리를 계산합니다. ○ 엄격한: 라이센스가 그룹화 범주와 일치하는 경우에만 올바른 라이센스 및 권리로 계산합니다. 예를 들어, 라이센스에 아메리카 같은 특정 위치가 할당됩니다. 엄격한 적용을 사용하면 라이센스가 설치된 사용자와 컴퓨터는 아메리카 그룹에 있어야 합니다. 아메리카 그룹에 할당된 사람과 라이센스가 영국으로 이동하면 라이센스는 여전히 유효하지만, 엄격한 적용에 따라 사용자에게는 해당 라이센스를 사용할 수 있는 권한이 없는 것으로 플래그가 지정됩니다. 라이센스는 유효한 것으로 계산되지만, 요약에는 자격이 부여되지 않은 것으로 표시됩니다.
권리 검증	소프트웨어 카운터의 소프트웨어 권리 정보를 보려면 확인란을 선택합니다. 결과에는 모든 유형(권리 없음, 사용 중인 권리, 사용 중이 아닌 권리, 할당되지 않음)의 설치 수가 포함됩니다. 자세한 내용은 빠른 카운터 설정을 참조하십시오.
상세 정보 생성	권리 기록의 상세 정보를 생성하려면 확인란을 선택합니다. 자세한 내용은 빠른 카운터 설정을 참조하십시오.
라이센스 유형	〔필수〕 라이센스 수를 계산하는 방법을 선택합니다. 예를 들어, 명명된 사용자 기준 또는 워크스테이션마다를 선택합니다. 자세한 내용은 라이센스 계산 유형을 참조하십시오.
라이센스당 설치	라이센스 유형이 사용자 수로 설정된 경우 각 사용자의 라이센스당 허용되는 설치 수(하나 이상)를 입력합니다. 라이센스당 설치를 3개 이상 허용할 수 있습니다. 그 외의 라이센스 유형에서는 이 필드가 라이센스당 1개 설치로 설정됩니다.
캐시됨	〔읽기 전용〕 이 옵션을 선택했는지 여부를 표시합니다. 이 옵션을 선택하면 변경된 정보만 계산되므로 라이센스 수를 계산하는 데 걸리는 시간이 줄어듭니다.
라이센스 조건	계산 대상에 포함되려면 라이센스가 충족해야 하는 조건을 지정합니다.
소프트웨어 설치 조건	계산 대상에 포함되려면 설치 기록이 충족해야 하는 조건을 지정합니다. 이 필드는 라이센스 유형 필드의 값에 따라 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.

필드	설명
소프트웨어 사용 조건	계산 대상에 포함되려면 사용 기록이 충족해야 하는 조건을 지정합니다. 이 필드는 라이센스 유형 필드의 값에 따라 표시됩니다.
관련 목록	
소프트웨어 카운터 결과	이 소프트웨어 카운터의 모든 결과를 표시합니다.
소프트웨어 카운터 준수 위반	이 소프트웨어 카운터의 모든 준수 위반 기록을 표시합니다.
소프트웨어 카운터 내역	이 소프트웨어 카운터의 모든 소프트웨어 카운터 내역 기록을 표시합니다. 카운트가 완료될 때마다 시스템에서 소프트웨어 카운터 내역 기록을 자동으로 생성하며, 이 기록은 소프트웨어 카운터 기록의 읽기 전용 복사본입니다.

주:
소프트웨어 카운터 양식의 맨 위에 라이센스 카운트가 진행 중인지 여부를 나타내는 메시지가 표시됩니다. 양식을 다시 로드하여 카운터 결과를 살펴봅니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 빠른 카운터 설정

빠른 카운터 설정을 사용하면 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에서 사용하는 소프트웨어 계산 프로세스의 속도를 높일 수 있습니다.

다음 확인란은 소프트웨어 카운터 양식의 매개변수 섹션에서 사용할 수 있습니다.

- 권리 확인: 이 확인란을 선택하면 소프트웨어 카운터가 소프트웨어 카운터 요약에 자격 상세 정보를 생성하여 사용 중인 권리 수와 사용하지 않는 권리 수를 표시합니다. 이 확인란을 선택 취소하면 소프트웨어 카운터가 총 설치 수와 함께 권리 알 수 없음을 표시합니다. 카운터가 권리를 확인하지 않습니다.
- 상세 정보 생성: 이 확인란을 선택하면 소프트웨어 카운터가 각 소프트웨어 카운터 결과 유형에 대한 소프트웨어 카운터 상세 정보를 생성합니다. 이 확인란을 선택 취소하면 상세 정보를 사용할 수 없습니다.

이 확인란을 선택 취소하고 그룹화 매개변수를 없음으로 설정하면 소프트웨어 카운터가 더 빠르게 실행됩니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 소프트웨어 카운터 결과 보기

소프트웨어 카운터 결과는 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 통해 형성되는 각 그룹화에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

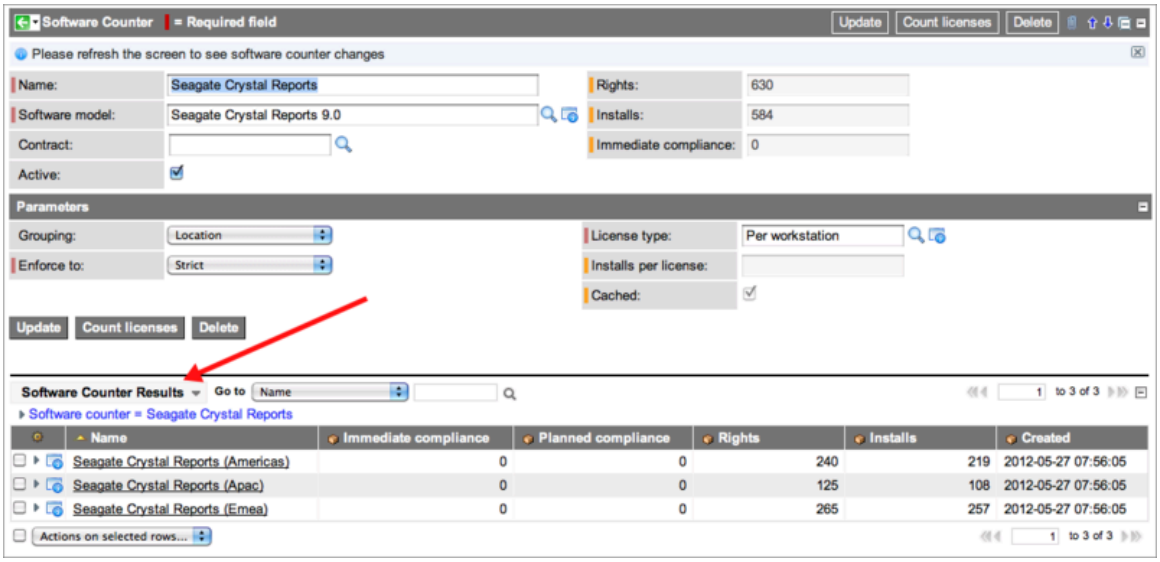
시작하기 전에
필요한 역할: sam

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 소프트웨어 카운터 양식에서 소프트웨어 카운터 결과 관련 목록의 이름을 클릭합니다.

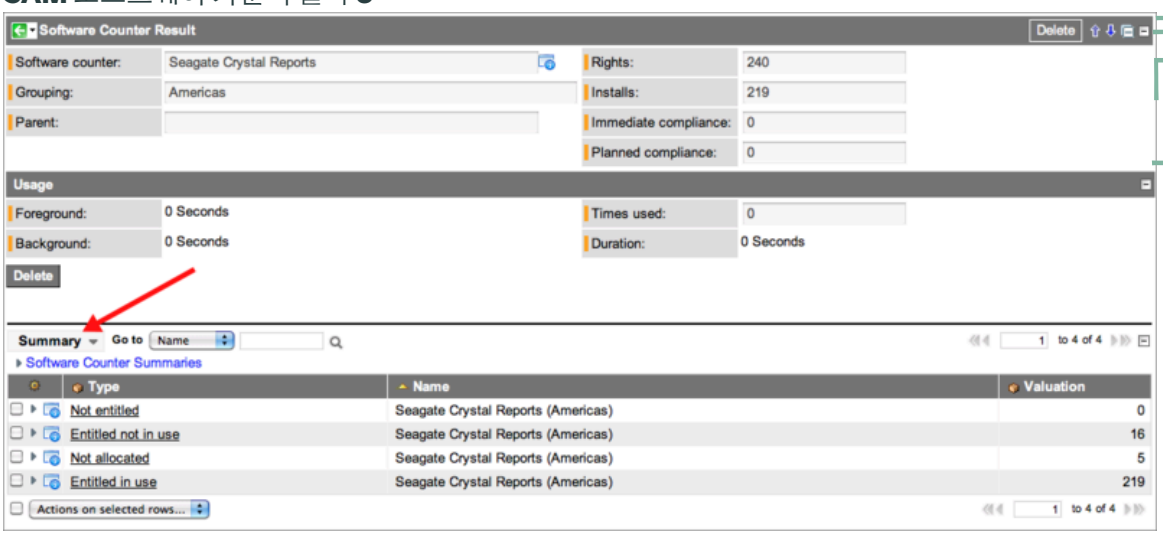
SAM 소프트웨어 카운터 결과 **2**



2. 소프트웨어 카운터 결과 양식을 봅니다(표 참조).

양식의 모든 필드는 읽기 전용입니다.

SAM 소프트웨어 카운터 결과 **3**



소프트웨어 카운터 결과 양식

필드	설명
소프트웨어 카운터	결과가 표시되는 소프트웨어 카운터의 이름입니다.
그룹화	이 소프트웨어가 속한 그룹화입니다.
상위	이 소프트웨어에 할당된 상위 소프트웨어의 이름(있는 경우)입니다.
권한	그룹에서 사용할 수 있는 권한 수입니다.
설치	그룹의 소프트웨어 설치에서 사용하는 권한 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.

필드	설명
즉시 준수	설치를 기준으로 그룹이 정책을 준수하기 위해 필요한 추가 권한의 수입니다.
계획된 준수	설치 및 사용되지 않은 권리를 기준으로 그룹이 정책을 준수하기 위해 필요한 추가 권리의 수입니다.
사용 섹션	
포그라운드	그룹의 모든 설치를 기준으로 소프트웨어를 포그라운드에서 사용한 총 기간입니다.
백그라운드	그룹의 모든 설치를 기준으로 소프트웨어를 백그라운드에서 사용한 총 기간입니다.
사용된 시간	그룹의 소프트웨어 사용 기록을 기준으로 소프트웨어를 사용한 총 시간입니다.
기간	그룹의 소프트웨어 사용 기록을 기준으로 소프트웨어를 사용한 총 기간입니다. (포그라운드와 백그라운드의 합계가 아님)
관련 목록	
요약	소프트웨어 카운터 세부 항목을 유형별로 분류합니다. 유형을 클릭하면 자세한 요약 정보를 볼 수 있습니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 소프트웨어 카운터 요약 보기

소프트웨어 카운터 요약은 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에서 지원하는 각 소프트웨어 카운터 유형에 대한 정보를 제공합니다.

시작하기 전에

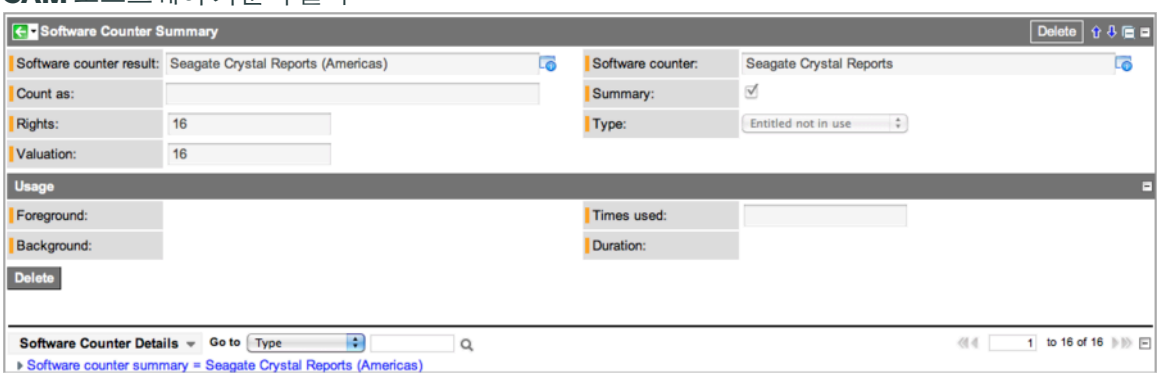
필요한 역할: sam

프로시저

1. 소프트웨어 카운터 결과 양식의 요약 관련 목록에서 유형을 클릭합니다.
2. 소프트웨어 카운터 요약 양식을 봅니다(표 참조).

   양식의 모든 필드는 읽기 전용입니다.

SAM 소프트웨어 카운터 결과



소프트웨어 카운터 요약

필드	설명
소프트웨어 카운터 결과	요약이 표시되는 소프트웨어 카운터 결과의 이름입니다.
개수 형식	계산할 소프트웨어 모델입니다.
권한	사용된 권한의 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.

필드	설명
가치 평가	조정 프로세스 동안 소프트웨어를 계산하는 방법입니다.
소프트웨어 카운터	소프트웨어 카운터의 이름입니다.
요약	양식에 요약 정보를 표시할지(선택) 아니면 자세한 정보를 표시할지(선택 취소) 지정하는 확인란입니다.
유형	계산된 라이센스의 유형입니다.
사용 섹션	
포그라운드	그룹화를 위한 모든 설치를 기준으로 소프트웨어를 포그라운드에서 사용한 총 기간입니다.
백그라운드	그룹화를 위한 모든 설치를 기준으로 소프트웨어를 백그라운드에서 사용한 총 기간입니다.
사용된 시간	그룹화를 위한 소프트웨어 사용 기록을 기준으로 소프트웨어를 사용한 총 시간입니다.
기간	그룹의 소프트웨어 사용 기록을 기준으로 소프트웨어를 사용한 총 기간입니다. (포그라운드와 백그라운드의 합계가 아님)
관련 목록	
소프트웨어 카운터 상세 정보	소프트웨어의 모든 권리, 소프트웨어 설치 및 소프트웨어 사용을 보여 줍니다. 관련 목록에는 각 소프트웨어 카운터 세부 사항에 대한 워크스테이션과 사용자도 표시됩니다(해당하는 경우). 예를 들어, 소프트웨어 자산 관리자는 라이센스를 사용하고 있지만 권리가 부여되지 않은 사용자를 식별할 수 있습니다. 그런 다음, 정책을 따르지 않는 컴퓨터에서 소프트웨어를 제거하거나 준수 규칙을 충족하도록 사람에게 라이센스 권리를 부여할 수 있습니다. 유형을 클릭하면 소프트웨어 카운터 상세 정보를 볼 수 있습니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 소프트웨어 카운터 상세 정보 보기

소프트웨어 카운터 상세 정보는 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 대한 특정 소프트웨어 카운터 요약 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

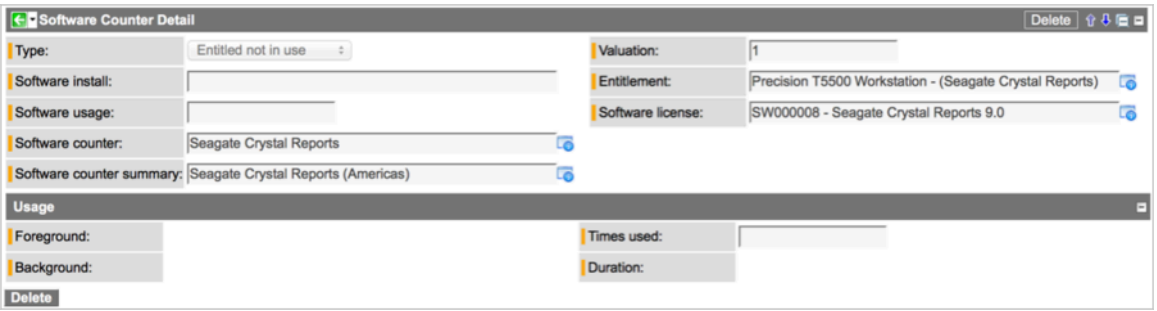
프로시저

1. 소프트웨어 카운터 요약 양식의 소프트웨어 카운터 상세 정보 관련 목록에서 유형을 클릭합니다.
2. 소프트웨어 카운터 상세 정보 양식을 봅니다(표 참조).

   양식의 모든 필드는 읽기 전용입니다.

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

소프트웨어 카운터 상세 정보 양식



소프트웨어 카운터 상세 정보

필드	설명
유형	카운터 상세 정보의 유형입니다.
소프트웨어 설치	관련 소프트웨어 설치 기록의 이름입니다(해당하는 경우). 유형이 사용하지 않는 권한 또는 할당되지 않음이면 이 필드가 비어 있습니다.
소프트웨어 사용	관련 소프트웨어 사용 기록의 이름입니다(해당하는 경우).
소프트웨어 카운터	관련 소프트웨어 카운터의 이름입니다.
소프트웨어 카운터 요약	관련 소프트웨어 카운터 요약의 이름입니다.
가치 평가	값이 1이면 라이센스 권한을 사용 중이라는 뜻입니다. 값이 0이면 라이센스 권한이 소프트웨어 제품군의 일부이거나 라이센스가 권한 하나당 두 개 이상의 설치를 허용한다는 뜻입니다. 0은 이 설치가 라이센스 계산에 포함되지 않는다는 의미입니다.
권리	관련 소프트웨어 라이센스 권리의 이름입니다(해당하는 경우). 유형이 권리 없음 또는 할당되지 않음이면 이 필드가 비어 있습니다.
소프트웨어 라이센스	관련 소프트웨어 라이센스의 이름입니다(해당하는 경우). 유형이 권리 없음이면 이 필드가 비어 있습니다.
사용 섹션	
포그라운드	관련 소프트웨어 설치 기록을 기준으로 소프트웨어를 포그라운드에서 사용한 총 기간입니다.
백그라운드	관련 소프트웨어 설치 기록을 기준으로 소프트웨어를 백그라운드에서 사용한 총 기간입니다.
사용된 시간	관련 소프트웨어 사용 기록을 기준으로 소프트웨어를 사용한 총 시간입니다.
기간	관련 소프트웨어 사용 기록을 기준으로 소프트웨어를 포그라운드 및 백그라운드에서 사용한 총 기간입니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 사용량 카운터 결과 보기

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인의 사용량 카운터는 워크스테이션 또는 사용자가 실제로 라이센스를 사용하는 빈도를 기준으로 라이센스를 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: sam

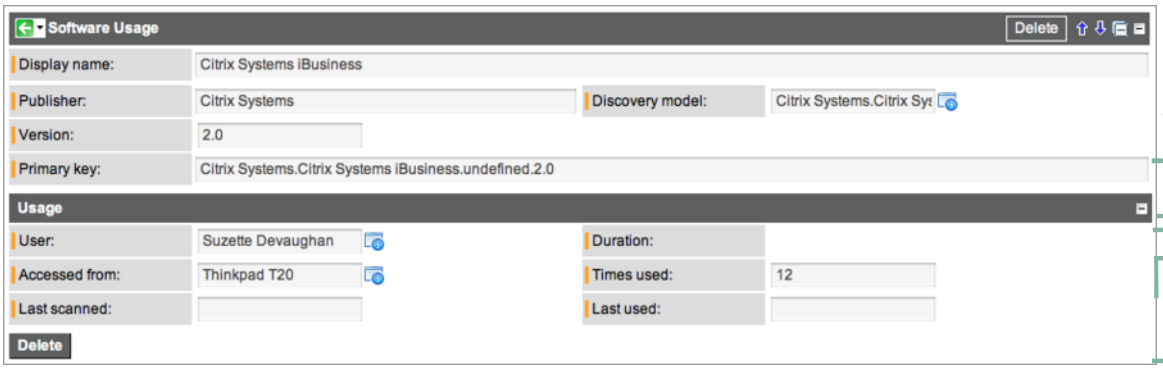
이 태스크 정보
사용 카운터는 워크스테이션 또는 사용자가 실제로 라이센스를 사용하는 빈도를 기준으로 라이센스를 추적합니다. 예를 들어, 자산 관리자는 사용 카운터를 사용하여 자신에게 부여된 소프트웨어를 실제로 사용하고 있는 사람을 확인할 수 있습니다. 어떤 사람이 소프트웨어를 전혀 또는 거의 사용하지 않는 경우 소프트웨어를 제거하고 더 자주 사용할 것 같은 다른 사람에게 소프트웨어를 제공할 수 있습니다. 프록시 서버나 게이트웨이처럼 정보를 캡처할 수 있는 방법이 있는 경우 라이센스에 액세스하는 사용자의 IP 주소와 이름을 캡처할 수 있습니다. 캡처한 데이터를 소프트웨어 사용 목록에 직접 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 검색 〉 소프트웨어 사용으로 이동합니다.
2. 확인할 소프트웨어 및 사용자가 포함된 행의 표시 이름을 클릭합니다.
3. 소프트웨어 사용 양식을 봅니다(표 참조).

양식의 모든 필드는 읽기 전용입니다.

SAM 소프트웨어 사용



소프트웨어 사용 양식

필드	설명
표시 이름	소프트웨어 사용 기록의 이름입니다.
게시자	소프트웨어 게시자입니다.
버전	소프트웨어의 버전입니다.
검색 모델	설치된 소프트웨어와 연결된 소프트웨어 검색 모델입니다.
기본 키	테이블 행의 고유 식별자입니다.
사용법	
사용자	소프트웨어에 접근한 사용자입니다.
다음에서 접근	이 하드웨어 구성 항목에서 소프트웨어에 접근했습니다.
마지막 검색일	이 하드웨어에서 소프트웨어가 마지막으로 검색된 날짜 및 시간입니다.
기간	모든 사용 기간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
사용된 시간	이 하드웨어에서 소프트웨어에 접근한 시간입니다.
마지막 사용일	이 하드웨어에서 소프트웨어가 마지막으로 사용된 날짜 및 시간입니다.
소프트웨어 카운터	
카운터	이 사용이 집계되는 소프트웨어 카운터 요약 〔sam_sw_counter_summary〕 테이블의 소프트웨어 카운터 요약 기록입니다.
권리	소프트웨어의 권리 권한입니다.
가치 평가	이 소프트웨어 사용에 사용되는 라이센스 권한 수입니다.
캐시됨	이 옵션을 선택하면 소프트웨어 카운트가 이미 캐시되었음을 나타냅니다.

레거시 **IBM PVU** 프로세스 팩

PVU(프로세서 가치 단위)는 IBM에서 정의한 측정 단위로, 프로세서 또는 서버 모델을 기준으로 소프트웨어 라이선싱 비용을 결정합니다.

프로세서는 소켓의 각 코어로 정의됩니다. 각 소프트웨어 패키지의 가격은 포인트 수 또는 코어당 PVU로 정의됩니다. 분산 소프트웨어용 IBM PVU 라이선싱에 대한 자세한 설명은 IBM 웹 사이트에서 Processor Value Unit 〔PVU〕 licensing for Distributed Software 를 참조하십시오.

Now Platform에서 PVU의 개념은 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 대한 추가 기능인 레거시 IBM PVU 프로세스 팩에서 사용됩니다. 이 레거시 프로세스 팩은 IBM 프로세서 가치 단위 라이선싱 모델하에서 라이센스가 부여된 소프트웨어를 관리하는 기능을 제공합니다.

중요사항:
레거시 IBM PVU 프로세스 팩은 소프트웨어 자산 관리 전문가(com.snc.samp) 플러그인의 일부로 제공되는 IBM용 소프트웨어 자산 관리 게시자 팩을 통해 IBM PVU 라이센스를 추적하고 관리하는 데 필요하지 않습니다. IBM 게시자 팩에는 IBM 제품에 대한 전체 용량 및 하위 용량 PVU 및 RVU 라이센스를 추적하고 관리하는 데 필요한 모든 기능이 포함되어 있습니다. IBM 게시자 팩에 대한 자세한 내용은 IBM용 소프트웨어 자산 관리 게시자 팩 을 참조하십시오.

레거시 IBM PVU 프로세스 팩이 활성화되면 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인 프로세서 정의 확장이 자동으로 활성화됩니다. 이 확장은 프로세서 정의에 대한 데이터 모델 지원을 제공하며 모든 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인 프로세스 팩에 필요합니다.

주:
Oracle 및 Microsoft에서도 PVU 개념을 사용하지만, 정의가 약간 다릅니다.

레거시 **IBM PVU** 프로세스 팩 활성화

레거시 소프트웨어 자산 관리 - IBM PVU Process Pack(com.snc.sam.ibmpvu.pp) 플러그인은 더 이상 요청으로 활성화할 수 없습니다. ServiceNow 인스턴스에서 레거시 플러그인이 이미 활성화된 경우 레거시 IBM PVU 프로세스 팩을 계속 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.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 클릭하여 HI의 요청 양식을 엽니다.
3. Now Support에서 **HI** 서비스 포털의 활성 플러그인 서비스 카탈로그로 이동 링크를 클릭하여 Now Support 서비스 포털의 서비스 카탈로그에 액세스합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

플러그인 활성화 요청 양식

필드	설명
대상 인스턴스	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
플러그인 이름	활성화할 플러그인의 이름입니다.
이 플러그인을 사용하도록 설정할 날짜 및 시간을 지정하십시오.	날짜 및 시간은 현재 시간으로부터 영업일 기준 2일 이상이어야 합니다. **주:** 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.
이유/설명	플러그인을 활성화하는 ServiceNow 직원에게 유용한 정보입니다. 예를 들어, 기본 활성화 기간 중 하나 대신, 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 설명에 이를 지정합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

소프트웨어 설치를 **PVU** 매핑과 연결하기 위한 레거시 **IBM PVU** 프로세스 팩 요구 사항 확인

권장 요구 사항을 충족하면 PVU 매핑으로 최상의 품질 결과를 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. ServiceNow 검색 같은 검색 도구를 사용하여 하드웨어를 식별하고, 구성 관리 데이터베이스(CMDB)를 IBM PVU 라이선싱으로 관리하려는 구성 항목으로 채웁니다.
2. ServiceNow 검색 같은 검색 도구를 사용하여 소프트웨어 설치를 식별합니다. 추가된 CPU 정보가 올바른지 확인합니다.
3. 소프트웨어 자산 관리 플러그인 - IBM PVU Process Pack 플러그인을 활성화합니다. 이렇게 하면 소프트웨어 자산 관리 플러그인도 아직 활성 상태가 아닌 경우 활성화됩니다.
4. 프로세서 정의를 새로 고칩니다.
5. IBM PVU 라이선싱을 사용하여 관리하려는 소프트웨어 모델의 라이센스 유형이 올바른지(설치당 - **IBM PVU**) 확인합니다.
6. IBM PVU 라이센스를 계산하는 소프트웨어 카운터를 만듭니다.
7. 라이센스를 계산하여 IBM PVU 지침을 준수하는지 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.

레거시 **IBM PVU** 프로세스 팩에 대한 **IBM PVU** 매핑 준비

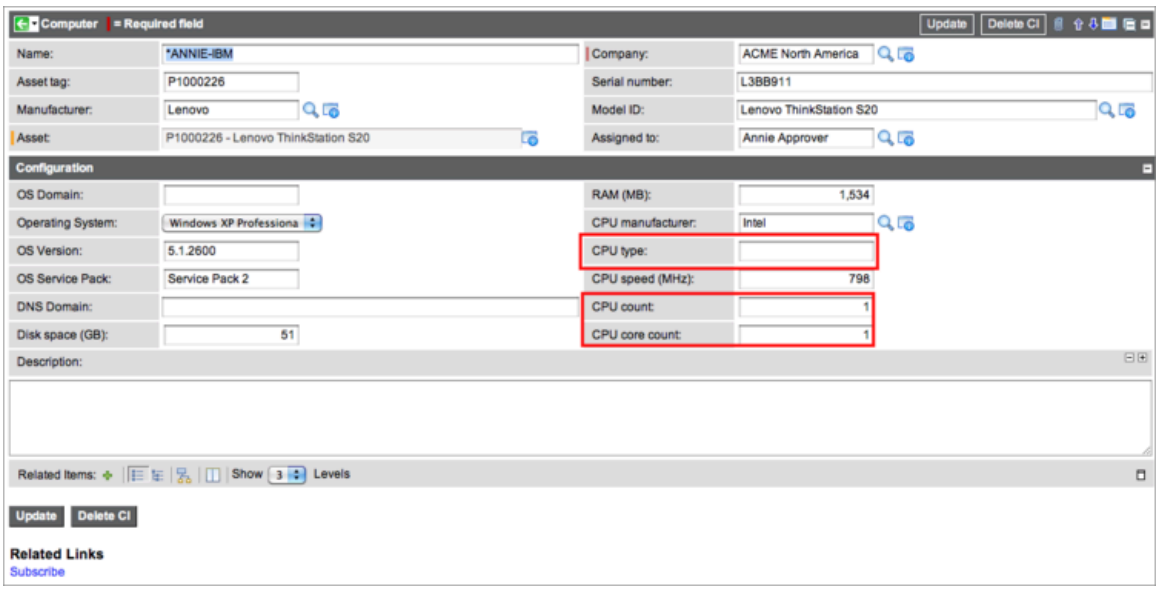
레거시 IBM PVU 프로세스 팩에 대한 대부분의 IBM PVU 매핑 및 라이센스 검사는 자동으로 관리됩니다.

자동 계산의 정확도를 최대한 높이려면 구성 항목과 소프트웨어 모델 정보가 정확해야 합니다.

구성 항목 양식에서 프로세서를 설명하는 중요한 필드는 다음과 같습니다.

- CPU 유형
- CPU 개수
- CPU 코어 수

PVU 구성 항목



이 CPU 데이터는 CMDB에 정보가 채워질 때 정확하게 추가되는 경우가 많습니다. 이 필드에 잘못된 정보가 포함되어 있으면 구성 항목 양식에서 필드를 수동으로 편집합니다.

구성 항목 양식 필드와 프로세서 정의 필드 간의 매핑은 다음과 같습니다.

IBM PVU 매핑 준비

구성 항목 양식 필드	프로세서 정의 양식 필드	정의
CPU 유형	프로세서 이름, 서버 모델 번호 및 프로세서 모델 번호	프로세서 이름, 서버 모델 번호 및 프로세서 모델 번호의 조합입니다. *CPU* 유형 필드는 CMDB 채우기에 설명된 일반 프로세스의 일부로 작성됩니다. 일부 검색 도구는 *CPU* 유형 대신 *CPU* 이름을 입력합니다. *CPU* 유형 필드가 비어 있으면 유형 대신 CPU 이름 필드가 매핑에 사용됩니다. (필요한 경우 *CPU* 이름을 표시하도록 양식을 구성할 수 있습니다.) CPU 유형 필드와 CPU 이름 필드가 모두 비어 있으면 매핑이 수행되지 않습니다.
CPU 개수	소켓 수	소켓 수입니다.

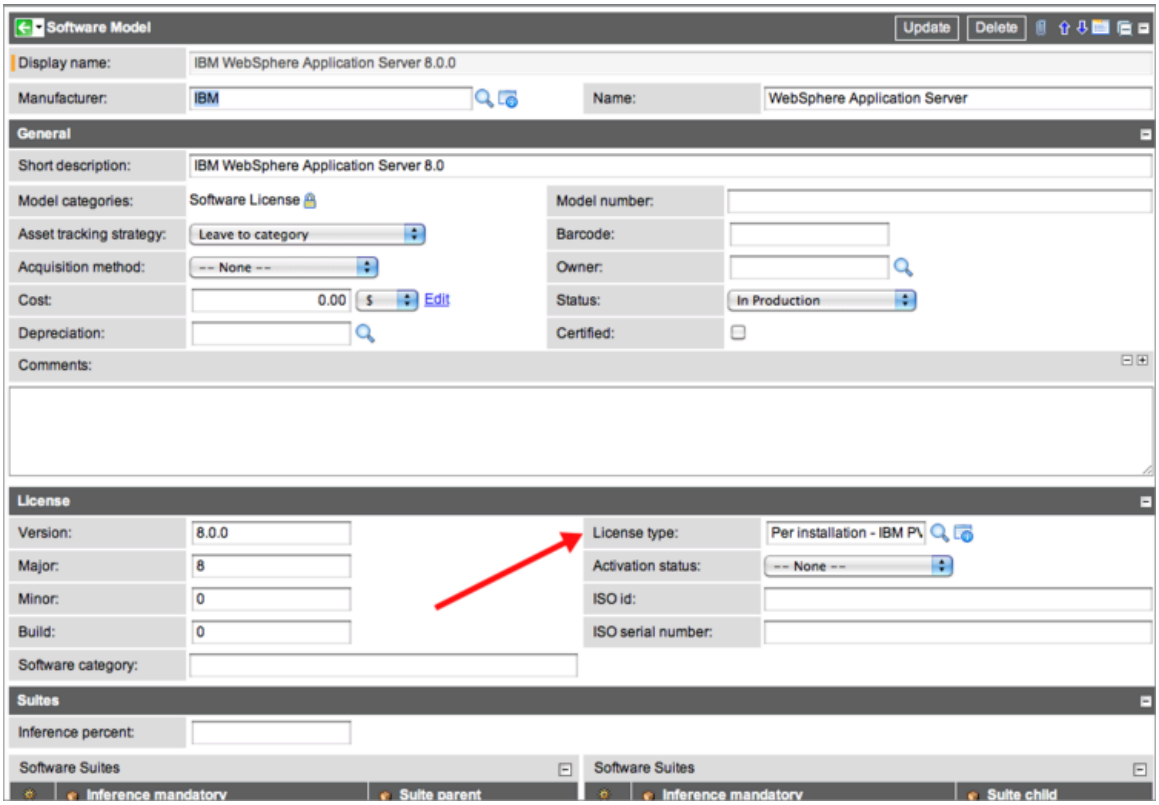
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IBM PVU 매핑 준비

구성 항목 양식 필드	프로세서 정의 양식 필드	정의
CPU 코어 수	소켓당 코어 수	소켓당 코어 수

소프트웨어 모델 양식의 핵심 필드는 라이센스 유형입니다. IBM PVU를 사용하여 소프트웨어 라이센스를 추적하려면 해당 소프트웨어 모델 양식을 열고 설치당 **- IBM PVU** 라이센스 유형을 선택합니다.

PVU 소프트웨어 모델



레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 프로세서 정의 새로 고침

레거시 IBM PVU 프로세스 팩을 활성화한 후에는 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인의 프로세서 정의 새로 고침 모듈을 사용하여 컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블의 기존 컴퓨터에 대한 프로세스 정의를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

이 태스크 정보
이 단계를 수행한 후 컴퓨터가 변경되거나 새 컴퓨터가 추가되면 SAM의 비즈니스 규칙이 [CMDB_processor_definition] 테이블을 자동으로 업데이트합니다. 두 번째에는 프로세서 정의 새로 고침 모듈을 사용할 필요가 없지만, 컴퓨터 [cmdb_ci_computer] 테이블에 중요한 변경 사항이 있는 경우 언제든지 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. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 시스템 〉 프로세서 정의 새로 고침으로 이동합니다.

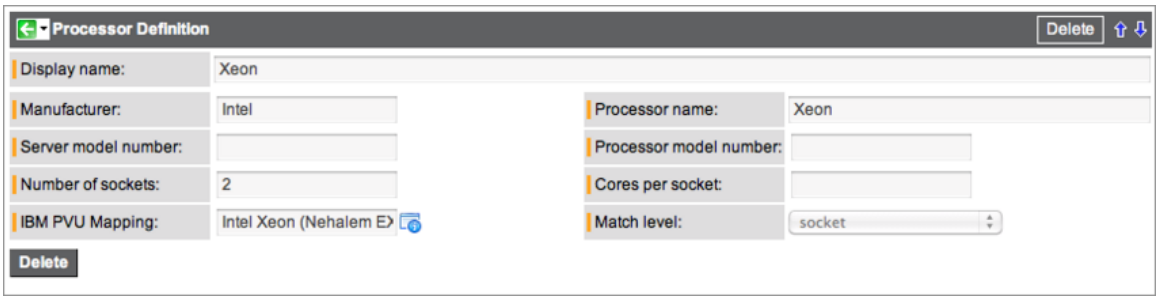
2. 계속을 클릭합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인 프로세서 정의

레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에 대한 프로세서 정의는 컴퓨터 또는 서버 같은 항목에 대한 구성 항목 양식의 정보에서 자동으로 파생됩니다.

프로세서 정의를 보려면 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 프로세서 정의로 이동하여 항목을 클릭합니다.

프로세서 정의



다음 읽기 전용 필드가 나열됩니다.

프로세서 정의

필드	설명
표시 이름	프로세서 목록에 표시되는 프로세서 이름입니다.
제조업체	프로세서를 만든 회사입니다.
서버 모델 번호	서버 제조업체에서 모델에 할당한 번호입니다.
소켓 수	컴퓨터 마더보드의 다이 수입니다. 다이당 CPU 수는 소켓당 코어 수에 따라 지정됩니다.
IBM PVU 매핑	이 프로세서가 연결되는 IBM PVU 매핑입니다. 이 필드의 정보는 IBM PVU 테이블에 정의된 규칙에 따라 서버 모델 번호, 소켓 수, 프로세서 이름 및 프로세서 모델 번호에서 자동으로 계산됩니다.
프로세서 이름	제조업체에서 프로세서에 할당한 이름입니다.
프로세서 모델 번호	프로세서 제조업체에서 모델에 할당한 번호입니다.
소켓당 코어 수	마더보드에서 각 물리적 연결부(소켓)의 코어(프로그램을 실행하는 데 필요한 기능 단위) 수입니다.
일치율	프로세서와 PVU 매핑 간 연결의 정확도 수준입니다. 연결이 유추되면 자동으로 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.

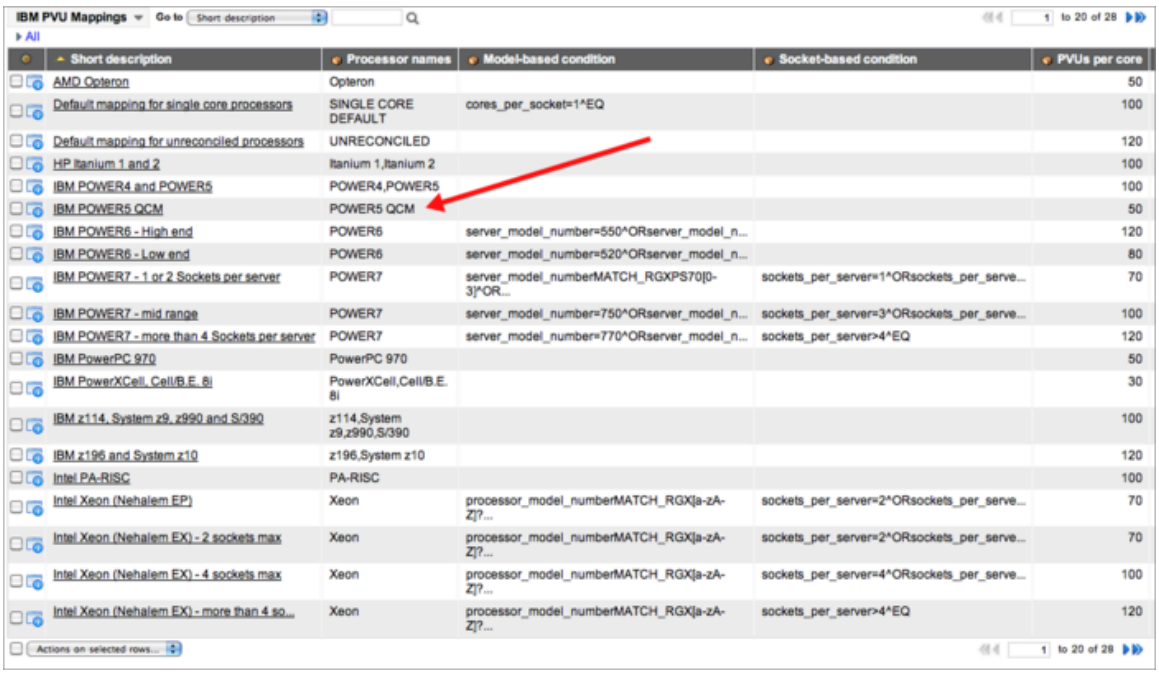
레거시 **IBM PVU** 프로세스 팩에 대한 **IBM PVU** 매핑 보기

IBM PVU 테이블에 나열된 모든 규칙은 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인에서 하나의 PVU 매핑 기록으로 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

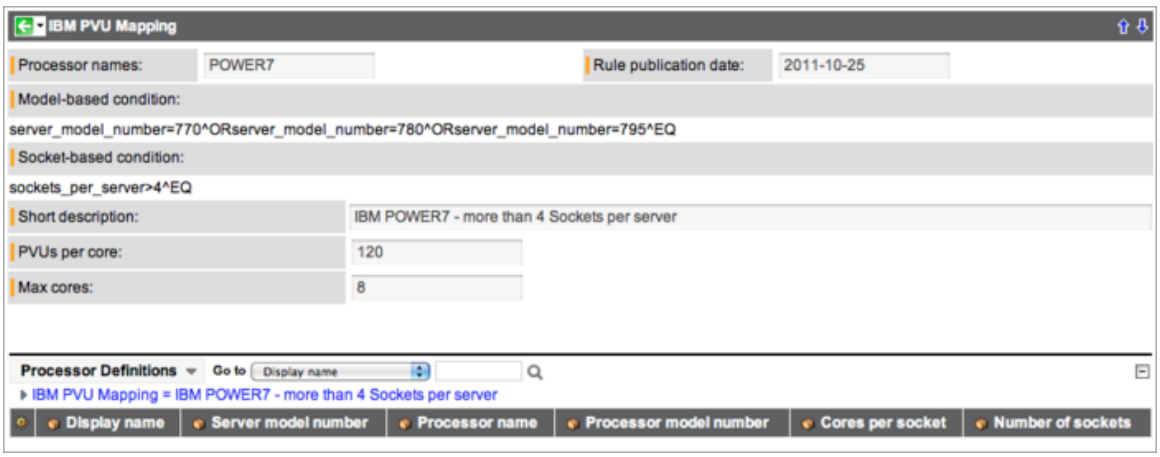
이 태스크 정보
예를 들어, IBM PVU 테이블은 프로세서 이름이 POWER5 QCM인 라인이 하나 있고 IBM PVU 매핑에는 POWER5 QCM을 나타내는 라인이 하나 있습니다.

PVU 매핑 목록



프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 **IBM PVU** 매핑으로 이동합니다.
2. 짧은 설명을 클릭하면 매핑에 대한 자세한 내용을 볼 수 있습니다.



이 필드는 정보 제공을 위해서만 사용되며 편집할 수 없습니다.

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.

IBM PVU 매핑

필드	설명
프로세서 이름	실행 중인 프로세서의 이름입니다. 프로세서 이름은 쉼표로 구분됩니다.
모델 기반 조건	컴퓨터 프로세서 정의의 서버 모델 번호가 PVU 항목과 일치하는지 확인하는 데 사용되는 정규식입니다.
소켓 기반 조건	컴퓨터 프로세서 정의의 소켓 수가 PVU 항목과 일치하는지 확인하는 데 사용되는 정규식입니다.
짧은 설명	이 PVU 매핑에 대한 짧은 설명입니다.
코어당 PVU	사용된 코어별 프로세서 가치 단위 수입니다(IBM PVU 차트 기준).
최대 코어 수	IBM PVU 테이블(소켓당 코어 수 아래의 맨 오른쪽 열)에 표시된 것처럼 프로세서 제품군의 최대 코어 수입니다.
규칙 게시 날짜	IBM이 PVU 규칙 테이블에 게시한 날짜입니다.

레거시 **IBM PVU** 프로세스 팩으로 소프트웨어 카운터 사용

레거시 IBM PVU 프로세스 팩을 통해 IBM PVU 라이센스를 계산하려면 IBM PVU 라이센스 유형을 사용하여 소프트웨어 카운터를 만들면 됩니다. 제공된 PVU 소프트웨어 패키지의 경우 카운터를 한 번만 만들면 재사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sam

이 태스크 정보

프로세서 정의는 라이센스를 계산할 때 검색됩니다. 프로세서 정의를 찾았지만 프로세서에 대한 PVU 매핑 링크가 없는 경우 시스템에서는 자동으로 다음 작업을 수행하여 PVU 매핑 링크를 가져옵니다.

- 프로세서 이름으로 사전 필터링합니다.
- PVU 매핑 레코드의 조건 필드를 기반으로 고급 필터링을 수행합니다.
- 정확히 일치하는 항목이 없으면 준수 확률을 높이기 위해 가장 비싼 매핑이 사용됩니다.

프로시저

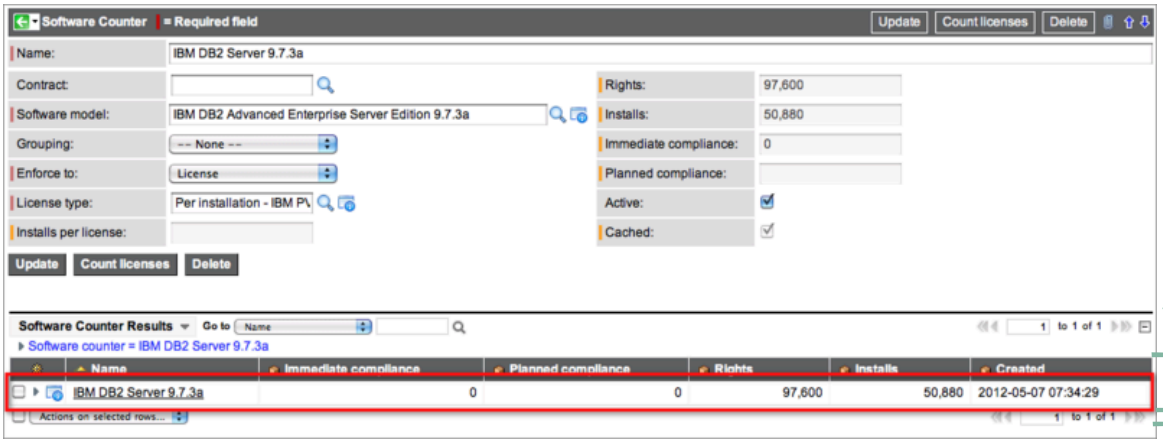
1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 소프트웨어 카운터로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름을 입력합니다.
4. 소프트웨어 모델을 선택합니다.
5. 다음에 실시 필드에서 라이센스 준수 수준을 선택합니다.
6. 라이센스 유형으로 설치당 **- IBM PVU**를 선택합니다.

© 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.

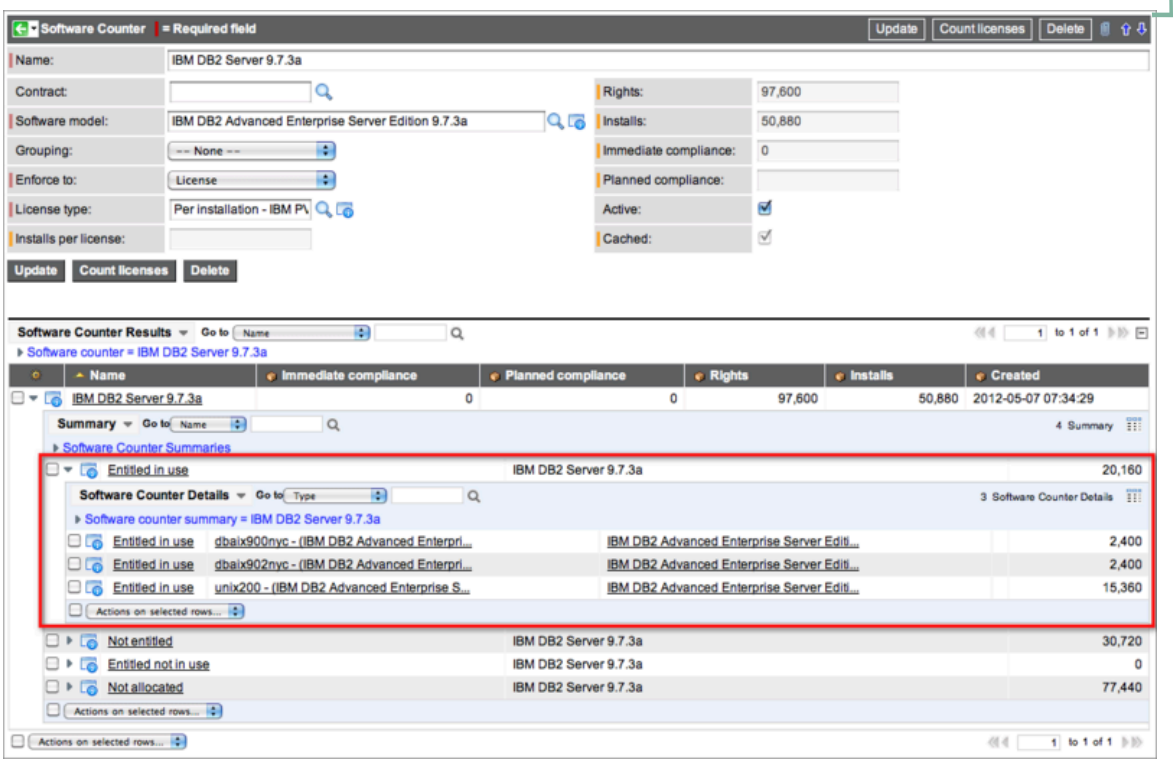
7. 필요에 따라 다른 필드에 정보를 추가합니다.

8. 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

9. 라이센스 카운트를 클릭합니다.



10. 소프트웨어 카운터 결과 목록을 드릴다운하여 요약 정보와 자세한 정보를 얻습니다.



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

레거시 **IBM PVU** 프로세스 팩과 함께 설치되는 구성요소

레거시 IBM PVU 프로세스 팩과 함께 다음 테이블, 필드, 스크립트 포함 및 비즈니스 규칙이 설치됩니다.

테이블

테이블	설명
프로세서 정의 〔cmdb_processor_definition〕	이 표의 각 행은 IBM이 PVU 라이선싱 모델에 사용하는 속성의 관점에서 컴퓨터를 설명합니다. 행을 검색된 하나 이상의 컴퓨터에 연결할 수 있습니다(PVU 라이선싱에 사용되는 속성이 모두 동일한 경우).

필드

필드	테이블	설명
ibm_pvu_mapping	하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕	소프트웨어 설치에 적용되는 PVU 규칙입니다. IBM PVU 기반 라이센스 계산에 사용됩니다.
ibm_pvu_mapping	소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕	소프트웨어 설치에 적용되는 PVU 규칙입니다. IBM PVU 기반 라이센스 계산에 사용됩니다.

스크립트 포함

이름	설명
ProcessorDefinitionsUtils	프로세서 정의 〔cmdb_processor_definition〕 테이블을 관리하는 유틸리티를 포함하고 있습니다.
ProcessorValueUnitsUtils	주어진 프로세서와 연관된 IBM PVU 가격 산정을 결정하는 논리를 포함하고 있습니다.

비즈니스 규칙

이름	설명
기본 매핑은 하나만 [sam_ibm_pvu_mapping]	기본 매핑이 하나만 있도록, 수정된 기록에 대한 마지막 리조트 플래그를 다시 설정하고 새 기록에 대해 False로 설정합니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 소프트웨어 계약

소프트웨어 계약은 소프트웨어 제품 소유자와 구매자 사이의 바인딩 계약입니다. 이 계약을 통해 구매자는 소프트웨어를 합법적으로 사용할 수 있습니다.

계약 관리 애플리케이션을 사용하여 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 통해 추적 및 관리되는 소프트웨어에 대한 계약을 만들 수 있습니다. 새 소프트웨어 계약을 만들 때 계약을 엔터프라이즈 또는 구독 라이센스로 지정할 수 있습니다.

레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인에 대한 소프트웨어 계약 생성

구매자가 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인을 통해 추적 및 관리되는 소프트웨어를 합법적으로 사용할 수 있는 바인딩 계약을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: contract_manager

프로시저

1. 모두 〉 계약 〉 소프트웨어 라이센스로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
4. 계약에 소프트웨어 라이센스를 추가합니다.
   소프트웨어 라이센스 옵션을 사용하십시오. 라이센스 번들 및 소프트웨어 라이센스 계약 옵션은 사용되지 않습니다.

관련 정보

계약 관리

레거시 **Oracle** 프로세스 팩

레거시 Oracle 프로세스 팩은 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인의 추가 기능으로, Oracle 라이선스 모델하에서 라이선스가 부여된 소프트웨어를 관리하는 기능을 제공합니다.

중요사항:
레거시 Oracle 프로세스 팩은 소프트웨어 자산 관리 전문가(com.snc.samp) 플러그인의 일부로 사용할 수 있는 Oracle용 소프트웨어 자산 관리 게시자 팩을 통해 Oracle 라이센스를 추적하고 관리하는 데 필요하지 않습니다. Oracle 게시자 팩에는 Oracle 라이센스를 추적하고 관리하는 데 필요한 모든 기능이 포함되어 있습니다. Oracle 게시자 팩에 대한 자세한 내용은 Oracle용 소프트웨어 자산 관리 게시자 팩 을 참조하십시오.

관리자는 이 기능을 사용하여 다음 기능을 수행할 수 있습니다.

- Oracle 데이터베이스 서버에 설치된 소프트웨어 팩을 확인합니다.
- 현재 사용 중인 소프트웨어 팩을 확인합니다.
- 현재 설치되어 사용 중인 옵션을 나열합니다.

레거시 **Oracle** 프로세스 팩으로 소프트웨어 카운터 사용

레거시 Oracle 프로세스 팩을 통해 Oracle 소프트웨어를 계산하는 방법에는 두 가지가 있습니다. Oracle 모델이 정확하게 설정되었는지 확인하십시오.

주:
Oracle 라이센스 계산 유형은 레거시 Oracle 프로세스 팩을 활성화한 이후부터 소프트웨어 카운터 양식에서 사용할 수 있습니다.

Oracle 프로세서 라이센스 계산 유형을 사용하는 Oracle 소프트웨어는 서버의 프로세서 수를 계산합니다. 이 라이센스 계산 유형은 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블에 있어야 합니다. 올바른 Oracle 소프트웨어와 일치하는 검색 모델을 사용하여 소프트웨어 설치 기록을 삽입해야 합니다. Oracle 프로세서 카운터에서 설치를 카운트하려면 소프트웨어 설치 양식의 설치 대상 필드가 메트릭 유형이 **Oracle** 프로세서인 구성 항목을 참조해야 합니다.

Oracle 명명된 사용자 또는 **Oracle** 명명된 사용자 플러스 라이센스 계산 유형을 사용하는 Oracle 소프트웨어는 고유 사용자 수 또는 장치당 고유 사용자 수를 계산합니다. 이 라이센스 계산 유형은 소프트웨어 사용 [cmdb_sam_sw_usage] 테이블에 있어야 합니다. 올바른 Oracle 소프트웨어와 일치하는 검색 모델을 사용하여 소프트웨어 설치 기록을 삽입해야 합니다. Oracle 새 사용자 또는 Oracle 새 사용자 플러스 카운터에서 사용을 계산하려면 소프트웨어 사용 [cmdb_sam_sw_usage]

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

테이블의 대상 호스트 필드가 메트릭 유형이 **Oracle NU** 또는 **Oracle NUP**인 구성 항목을 참조해야 합니다.

레거시 **Oracle** 프로세스 팩에 대한 소프트웨어 모델

Oracle 소프트웨어 라이센스를 계산하려면 Oracle 소프트웨어에 대한 소프트웨어 모델을 만들어야 합니다.

자세한 내용은 소프트웨어 모델 관리를 참조하십시오.

레거시 **Oracle** 프로세스 팩 요청

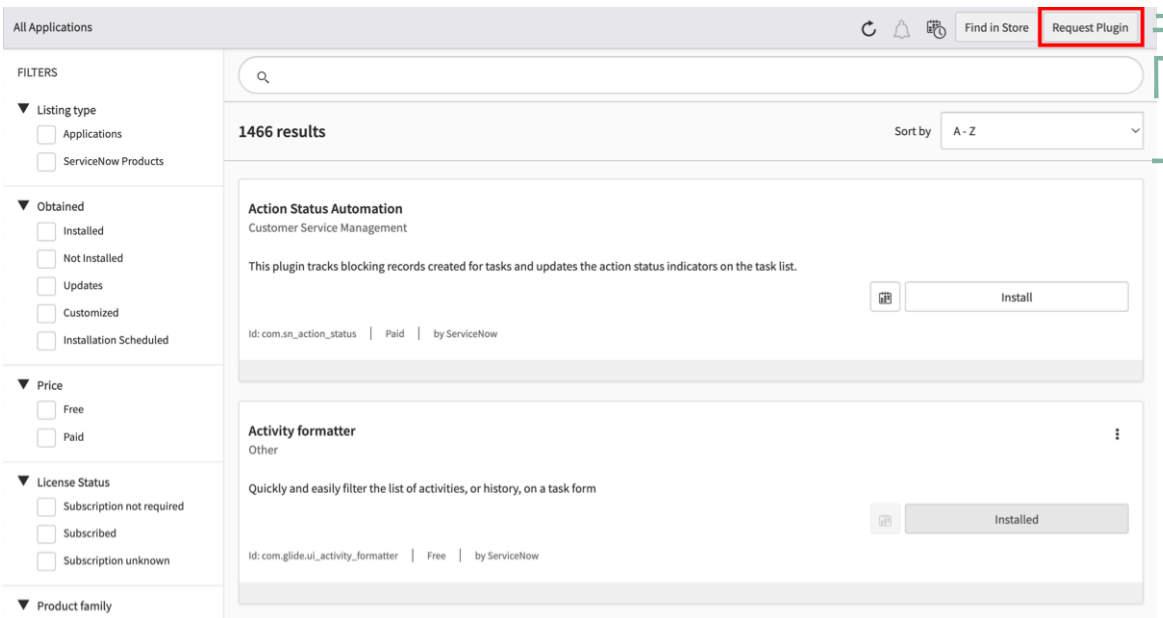
레거시 소프트웨어 자산 관리 - Oracle Process Pack(com.snc.sam.oracle.pp) 플러그인은 더 이상 요청으로 활성화할 수 없습니다. ServiceNow 인스턴스에서 레거시 플러그인이 이미 활성화된 경우 레거시 Oracle 프로세스 팩을 계속 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

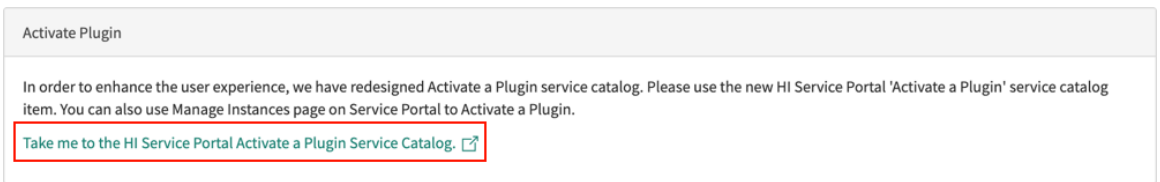
이 태스크 정보
레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인은 모든 관련 플러그인을 활성화합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 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. 작업 **>** 플러그인 활성화를 선택합니다.

6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

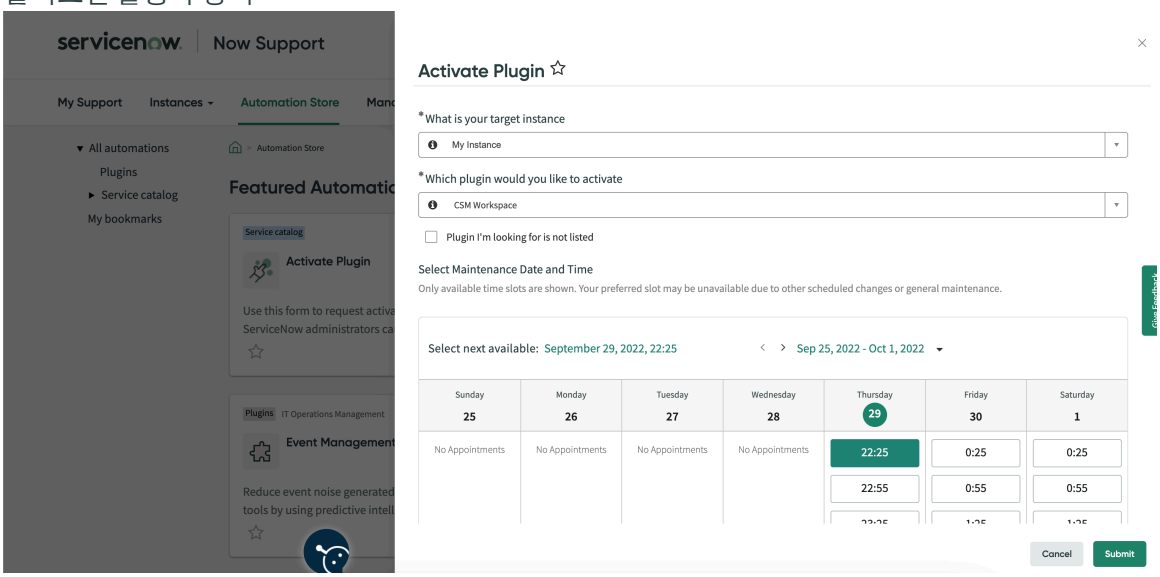
플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. **주:** 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. **주:** 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 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.

7. 제출을 선택합니다.
   플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 〔KB0751715〕 문서 를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

레거시 **Oracle** 프로세스 팩과 함께 설치되는 구성요소

레거시 Oracle 프로세스 팩과 함께 다음 테이블, 필드 및 라이센스 계산 유형이 설치됩니다.

이 표의 정보는 소프트웨어 모델 양식의 소프트웨어 카운터 준수 위반 섹션에 표시됩니다.

소프트웨어 카운터 준수 위반 테이블

테이블	설명
소프트웨어 카운터 준수 위반 〔sam_sw_counter_violation〕	다음과 같이 초과 권한 설치 이외의 위반 때문에 발생한 카운터 위반을 저장하는 데 사용됩니다. • 최대 CPU/사용자 수 초과(모델 제한 기준) • 최대 또는 최소 권한 규칙 미준수(모델 제한 기준) • 옵션이 설치된 서버에서 옵션 미지원 라이센스 사용(Oracle)

필드

필드	테이블	설명
소프트웨어 카운터 〔counter〕	소프트웨어 카운터 준수 위반 〔sam_sw_counter_violation〕	이 위반이 속한 소프트웨어 카운터를 참조합니다. (소프트웨어 카운터 테이블 〔sam_sw_counter〕의 참조 필드)
원인 〔name〕	소프트웨어 카운터 준수 위반 〔sam_sw_counter_violation〕	위반에 대한 설명입니다.
옵션 (is_option)	소프트웨어 모델 〔cmdb_software_product_model〕	소프트웨어 모델이 Oracle Enterprise 버전을 위한 Active Data Guard 또는 데이터 마이닝 옵션 같은 옵션인지 아니면 다른 소프트웨어를 위한 팩인지 나타냅니다. 이 필드는 제조업체가 Oracle인 경우에만 표시됩니다.
라이센스 메트릭 (metric_type)	소프트웨어 라이센스 〔alm_license〕	라이센스 계산 〔cmdb_sw_license_calculation〕 테이블에 대한 Glide 목록 참조입니다. 이 목록은 이 라이선스에 적용되는 모든 라이선스 계산을 포함하고 있으며, 소프트웨어 카운터를 실행할 때 사용할 기본 설정 메트릭 유형을 확인합니다.
라이센스 메트릭 (metric_type)	하드웨어 〔cmdb_ci_hardware〕	라이센스 계산 〔cmdb_sw_license_calculation〕 테이블에 대한 Glide 목록 참조입니다. 이 목록은 이 라이선스에 적용되는 모든 라이선스 계산을 포함하고 있으며, 소프트웨어 카운터를 실행할 때 사용할 기본 설정 메트릭 유형을 확인합니다. 이 필드는 기본적으로 양식에 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.

Oracle 프로세스 팩은 다음과 같은 라이센스 계산 유형을 추가합니다.

Oracle 라이센스 계산 유형

이름	설명
Oracle 명명된 사용자	고유 사용자 수를 계산하는 Oracle 라이선스 체계입니다.
Oracle 명명된 사용자 플러스	고유 사용자 및 장치 수를 계산하는 Oracle 라이선스 체계입니다.
Oracle 프로세서	서버의 프로세서 수를 계산하는 Oracle 라이선스 체계입니다.

레거시 **Oracle** 프로세스 팩에 대한 **Oracle** 소프트웨어 라이센스 생성

레거시 Oracle 프로세스 팩을 사용하려면 Oracle 소프트웨어 라이센스를 생성해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 라이센스로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 모델 범주 필드에서 소프트웨어 라이센스를 선택합니다.
4. 모델 필드에서 Oracle 모델을 선택합니다.

   이 목록의 Oracle 모델은 사용자가 만든 것입니다. 자세한 내용은 소프트웨어 모델 관리를 참조하십시오.
5. 라이센스 메트릭 필드가 올바른 라이센스 계산 유형을 지정하는지 확인합니다.
6. 나머지 필드를 적절히 입력합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

소프트웨어 설치를 **Oracle** 매핑과 연결하기 위한 레거시 **Oracle** 프로세스 팩 요구 사항 확인

권장 요구 사항을 충족하면 Oracle 매핑으로 최상의 품질 결과를 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. ServiceNow 검색 같은 검색 도구를 사용하여 소프트웨어 설치를 식별합니다.
   추가된 CPU 정보가 올바른지 확인합니다.
2. 레거시 소프트웨어 자산 관리 - Oracle Process Pack(com.snc.sam.oracle.pp) 플러그인을 활성화합니다.
   이 작업은 또한 레거시 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.
3. 소프트웨어 자산 〉 시스템으로 이동한 후 프로세서 정의 새로 고침을 클릭하여 프로세서 정의를 새로 고칩니다.
4. Oracle 라이선스로 관리하려는 소프트웨어 모델이 정확하게 설정되었는지 확인합니다.
   자세한 내용은 소프트웨어 모델 만들기를 참조하십시오.
5. Oracle 소프트웨어에 대한 소프트웨어 라이센스를 만듭니다.
   라이센스에 올바른 라이센스 메트릭이 부여되었는지 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.

소프트웨어 라이센스 테이블의 라이센스 메트릭(metric_type) 필드는 라이센스 계산 테이블의 참조 필드입니다.

6. 라이센스 유형이 일치하는 Oracle 라이센스를 계산하려면 소프트웨어 카운터를 만듭니다.
7. 라이센스를 계산하여 Oracle 지침을 준수하는지 확인합니다.

레거시 **Oracle** 프로세스 팩에 대한 **Oracle** 소프트웨어 카운터 실행

소프트웨어 설치를 Oracle 매핑에 연결하려면 Oracle 소프트웨어 카운터를 실행해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 소프트웨어 카운터로 이동합니다.
2. 카운터의 이름을 클릭합니다.
3. 라이센스 카운트를 클릭합니다.
   여러 종류의 소프트웨어 카운터 결과를 볼 수 있습니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인

Software Asset Management Foundation 플러그인은 자산 관리 애플리케이션과 함께 제공되는 ITSM 소프트웨어 자산 관리 기능을 활성화합니다.

완전한 자격을 갖춘 소프트웨어 자산 관리 제품(소프트웨어 자산 관리 Professional이라고도 함)에 대한 설명서는 소프트웨어 자산 관리 를 참조하십시오.

Software Asset Management Foundation 플러그인은 소프트웨어 라이센스 및 준수를 체계적으로 추적하고, 평가하고, 관리합니다. 기능성은 다음과 같은 주요 기능으로 구성됩니다.

기능 영역	설명
대시보드	Software Asset Management Foundation 대시보드는 고객 환경의 소프트웨어 설치 결과를 통계 및 차트 형식으로 보여줍니다.
라이선싱	설치된 모든 소프트웨어 제품에 대해 만들어진 소프트웨어 모델은 소프트웨어 설치(사용 중인 소프트웨어)를 권리(소유한 소프트웨어)와 연결하는 데 사용됩니다. 권리는 라이센스 상세 정보를 정의하며 소프트웨어 모델에 할당됩니다.
검색 및 정규화	ServiceNow 검색 또는 Microsoft SCCM 같은 검색 프로세스를 사용하여 환경에 설치된 소프트웨어를 검색할 수 있습니다. OOB(Out Of the Box) 정규화 라이브러리에는 게시자 및 제품 컨텐츠가 포함되어 있습니다. 소프트웨어 제품이 소프트웨어 라이브러리에 없는 경우 사용자 지정 제품을 만들 수 있습니다. 검색된 소프트웨어를 수동으로 정규화하여 조정할 수 있습니다.
조정	조정 프로세스에서는 검색과 권리의 관점에서 소프트웨어 제품의 준수 상태를 계산합니다. 준수 문제를 해결하기 위해 정정 옵션이 만들어집니다.

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

Software Asset Management Foundation 플러그인 탐색

Xanadu 릴리스부터 Software Asset Management Foundation 플러그인 애플리케이션의 사용자 인터페이스가 더욱 사용자 친화적이고 직관적으로 업그레이드되어 소프트웨어 설치를 더 잘 관리할 수 있습니다.

소프트웨어 자산 작업 공간이라고 하는 새 Software Asset Management Foundation 플러그인 사용자 인터페이스를 사용하거나 클래식 Software Asset Management Foundation 플러그인 프레임워크를 계속 사용할 수 있습니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 애플리케이션의 핵심 기능은 두 사용자 인터페이스에 모두 동일하게 남아 있습니다.

소프트웨어 자산 작업 공간 사용

Software Asset Management Foundation 플러그인(com.snc.sams) 플러그인을 요청하고 활성화한 후, Software Asset Workspace(com.sn_sam_workspace) 플러그인도 활성화해야 합니다.

> **주:**
> 작업 공간 플러그인을 활성화하면 클래식 Software Asset Management Foundation 플러그인 애플리케이션으로 되돌릴 수 없습니다.

소프트웨어 자산 작업 공간 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 Software Asset Management Foundation 플러그인 작업 공간 구성 및 Software Asset Management Foundation 플러그인 작업 공간 사용 문서를 참조하십시오.

클래식 **Software Asset Management Foundation** 플러그인 애플리케이션 사용

클래식 Software Asset Management Foundation 플러그인 애플리케이션을 계속 사용하려면 Software Asset Management Foundation 플러그인(com.snc.sams) 플러그인을 활성화하십시오.

나중에 소프트웨어 자산 작업 공간을 사용하기로 결정한 경우에는 Software Asset Workspace(com.sn_sam_workspace) 플러그인을 활성화해야 합니다.

클래식 Software Asset Management Foundation 플러그인 애플리케이션 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 Software Asset Management Foundation 플러그인 클래식 구성 및 소프트웨어 자산 관리 클래식 사용 을 참조하십시오.

Software Asset Management Foundation 플러그인 역할

Software Asset Management Foundation 플러그인은 다음 역할을 추가합니다.

역할

역할	설명
sam_admin	sam_user 역할을 상속하며, 조정을 실행하고 재생 규칙을 관리할 권한이 있습니다.
sam_user	관리를 제외한 모든 기능에 액세스할 수 있습니다.

sam_user 또는 sam_admin 역할이 할당된 사용자는 개요 페이지를 살펴보고 새로 고칠 수 있습니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 소프트웨어 검색 및 정규화

ServiceNow 검색는 소프트웨어를 수동으로 정규화하고 조정할 수 있도록 소프트웨어 설치 테이블을 자동으로 채우는 데 사용됩니다.

검색 프로세스는 조직에서 사용하는 소프트웨어를 자동으로 검색하는 과정으로 구성되며, ServiceNow 검색 또는 SCCM 통합을 사용하여 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.

자세한 내용은 SCCM 또는 검색으로 소프트웨어 데이터 수집 및 소프트웨어 자산 관리 검색을 참조하십시오.

주:
검색를 사용하려면 검색 요청을 활성화해야 합니다.

검색는 검색 프로세스의 패턴을 사용하는데, 이 패턴을 만들거나 사용자 지정할 수 있습니다. 기본 시스템에는 대부분의 산업 표준 네트워크 장치와 애플리케이션을 다루는 광범위한 패턴이 포함되어 있습니다. Software Asset Management Foundation 플러그인은 특히 SQL Server, Exchange Server 및 Oracle Database Server를 자동으로 활용하지만, 필요한 경우 Software Asset Management Foundation 플러그인에서 사용할 다른 패턴을 사용자 지정할 수 있습니다.

검색된 소프트웨어는 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블에 저장됩니다.

주:
이미 검색를 실행하고 있지만 이전에 ITSM 소프트웨어 자산 관리 버전을 사용한 적이 없는 경우에는 소프트웨어 Software Asset Management Foundation 플러그인 설치 마이그레이션 스크립트를 실행하여 〔cmdb_ci_spkg〕 테이블의 기록을 〔cmdb_sam_sw_install〕 테이블로 복사합니다. 그러면 이전에 검색된 소프트웨어 설치를 Software Asset Management Foundation 플러그인에서 활용할 수 있습니다.

소프트웨어 설치 레코드가 소프트웨어 설치 테이블에 기록되면 비즈니스 규칙에서는 검색된 게시자, 검색된 제품, 검색된 버전의 고유 조합이 검색 모델 테이블에 이미 있는지 여부를 확인합니다.

- 이미 있으면 검색 모델의 참조가 소프트웨어 설치 테이블에 설정됩니다.
- 아직 없으면 검색 모델 테이블에 새 레코드가 만들어지고, 해당 검색 모델 참조가 소프트웨어 설치 테이블에 설정됩니다.

검색 후에는 조정이 가능하도록 소프트웨어 검색 모델을 수동으로 정규화할 수 있습니다. 정규화 상태의 결과는 다음 두 가지입니다.

정규화 상태

상태	설명
수동으로 정규화됨	검색 모델의 키 필드가 수동으로 채워지면 검색 모델이 수동으로 정규화됩니다.
신규	소프트웨어 검색 모델이 아직 수동으로 정규화되지 않았습니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 검색 모델 및 소프트웨어 설치

검색하는 동안 소프트웨어 검색 모델이 자동으로 만들어지므로 환경에 설치된 소프트웨어를 수동으로 정규화할 수 있습니다.

소프트웨어 검색 모델은 소프트웨어 검색 모델 [cmdb_sam_sw_discovery_model] 테이블에 저장됩니다.

소프트웨어 모델과 소프트웨어 검색 모델은 서로 다릅니다.

- 소프트웨어 모델은 사용자가 구입하거나 사용자에게 제공되는 특정 소프트웨어 버전 또는 구성입니다.
- 소프트웨어 검색 모델은 네트워크 환경에서 특정 소프트웨어 버전이 발견될 때 만들어지는 모델입니다.

여러 소프트웨어 검색 모델을 하나의 소프트웨어 모델에 연결할 수 있습니다. 예를 들어, 소프트웨어 모델을 다음과 같이 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.

- 게시자 = X
- 제품 = Y
- 버전 = 10으로 시작

이 제품의 별도 설치가 2개 있는 경우(버전 10.1 및 버전 10.2) 2개의 검색 모델이 만들어집니다. 검색 모델 중 하나는 검색된 버전이 10.1로 설정되고, 다른 검색 모델의 검색된 버전은 10.2로 설정됩니다. 두 검색 모델이 모두 버전 조건 10## ##을 충족하므로 조정 프로세스에서 두 검색 모델을 같은 소프트웨어 모델에 연결합니다.

검색 모델

소프트웨어 검색 모델은 수동으로 만들 수 없습니다. 기본 키라고 부르는 다음 필드 조합은 새 소프트웨어 설치를 신규 또는 기존 소프트웨어 검색 모델과 매칭하는 데 사용됩니다.

기본 키: 게시자, 표시 이름 및 버전

주:
버전 번호를 분석할 때 정확히 일치하는 항목은 항상 먼저 검색되지만 정확히 일치하는 항목을 찾지 못하면 주 버전 번호로 내림합니다.

예를 들어, 버전 번호 8.0.4와 일치하는 항목이 없고 버전 8.0이 발견되면 소프트웨어 모델 필드에 버전 8.0이 사용됩니다.

검색 모델 양식

필드	설명
표시 이름	레코드 목록에 표시되는 검색 모델의 이름입니다. 이 값은 검색된 게시자, 검색된 제품, 검색된 버전을 사용하여 자동으로 생성됩니다.
정규화 상태	정규화 프로세스의 상태는 다음과 같습니다. • 수동으로 정규화됨 • 신규
게시자	소프트웨어 게시자입니다.
제품	소프트웨어의 제품 이름입니다.
버전	소프트웨어 제품의 버전입니다.
검색된 게시자	검색된 소프트웨어 게시자입니다.
검색된 제품	검색된 소프트웨어 이름입니다.
검색된 버전	검색된 소프트웨어 버전입니다.
추가 정보	
제품 유형	• 하위: 주 소프트웨어의 하위 구성요소입니다(허가 불가능). • 드라이버: 장치를 통제하는 소프트웨어 제품입니다. • 허가 가능: 허가 가능한 소프트웨어 제품입니다. • 허가 불가능: 허가할 수 없는 소프트웨어 제품입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 모델 양식

필드	설명
	• 패치: 기존 컴퓨터 프로그램을 업데이트, 수정 또는 개선하기 위해 설계된 소프트웨어 제품입니다. • 알 수 없음: 검색되지 않았습니다. 제품 유형을 알 수 없는 경우 제품 유형을 다른 값으로 변경할 수 있습니다. 제품 유형이 변경되면 검색 모델의 정규화 상태가 수동으로 정규화됨으로 업데이트됩니다. 조정 프로세스는 허가 가능한 소프트웨어 검색 모델만 고려합니다.
플랫폼	다음과 같은 플랫폼이 있습니다. • Windows • Mac • Unix
언어	• 네덜란드어 • 영어 • 프랑스어 • 독일어 • 이탈리아어 • 스페인어 추가 언어가 발견되면 추가 언어가 생성됩니다.
에디션	소프트웨어의 에디션입니다.
정식 버전	소프트웨어의 정식 버전입니다.

주:
정규화된 검색 모델의 버전, 에디션, 언어 또는 플랫폼 값이 누락된 경우 사용자가 해당 필드 값을 설정할 수 있습니다. 새 값이 설정되면 정규화 상태가 신규에서 수동으로 정규화됨으로 변경됩니다.

소프트웨어 설치

소프트웨어 설치 목록은 조직에 설치된 소프트웨어를 포함하고 있으며 검색을 통해 자동으로 채워집니다.

설치된 소프트웨어는 검색에 의해 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블에 배치되고, 기본 키가 빌드됩니다(게시자, 표시 이름 및 버전 필드를 사용).

검색는 기본 키를 사용하여 검색된 소프트웨어 설치를 신규 또는 기존 소프트웨어 검색 모델과 매칭합니다.

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

소프트웨어 설치 양식

필드	설명
표시 이름입니다.	레코드 목록에 표시되는 소프트웨어 설치의 이름입니다. 검색된 제품 이름과 버전의 조합일 수 있습니다.
검색 모델	설치된 소프트웨어를 나타내는 소프트웨어 검색 모델입니다.
게시자	소프트웨어 게시자입니다.
버전	소프트웨어의 버전입니다.
에디션 재정의	소프트웨어 에디션 설정을 재정의합니다. 소프트웨어 에디션이 검색되지 않는 경우 에디션을 알고 있다면 조정 작업이 성공적으로 수행되도록 이 필드를 편집하여 에디션을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 클래식에서 SAM Foundation 에디션 값을 수동으로 재정의 문서를 참조하십시오.
설치	
제품 ID	제조업체에서 할당한 제품의 고유 ID. 검색을 통해 찾습니다.
설치 위치	소프트웨어가 설치된 경로입니다.
설치 날짜	소프트웨어를 설치한 날짜입니다.
수정버전	소프트웨어의 수정버전입니다.
인스턴스 키	소프트웨어 인스턴스화의 고유 ID. 소프트웨어가 설치되면 자동으로 생성됩니다.
설치 대상	소프트웨어가 설치되는 하드웨어입니다.
제거 문자열	소프트웨어를 제거하는 데 사용되는 식별자입니다.
ISO 일련 번호	소프트웨어의 ISO 번호입니다.
조정	
권리	이 설치에 사용될 검색된 권리입니다.
기준 제품군	이 설치가 속하는 기준 제품군 모델입니다.
제품군에서 생략	조정하는 동안 소프트웨어 설치를 제품군의 구성요소로 계산하지 않는 확인란입니다.

규정 준수를 위한 **Software Asset Management Foundation** 플러그인 소프트웨어 조정

자동화된 라이센스 조정은 수동 계산 없이도 라이센스 위치를 정확하게 그리고 최신 상태로 유지합니다. 조정은 매주 또는 요청 시 실행됩니다.

조정은 지정된 빈도(기본값은 매주)로 실행되는 예약된 작업입니다. 특정 게시자 또는 모든 게시자에 대해 요청 시 실행할 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.

조정이 실행되면 검색 및 권리와 관련하여 소프트웨어 제품의 준수 상태를 보여주는 조정 결과 목록이 작성됩니다. sam_user 역할이 할당된 사용자는 조정 결과를 볼 수 있습니다.

정정 옵션으로는 사용되지 않는 권한, 할당되지 않은 권한, 필요한 권한, 회수 가능한 권한 및 허가되지 않은 권한이 있습니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 설정

구성하기 전에 Software Asset Management Foundation 플러그인을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_admin

이 태스크 정보
Software Asset Management Foundation 플러그인 요청 Software Asset Management Foundation 플러그인을 요청하여 ServiceNow 담당자가 활성화한 후에는 다음 단계에 따라 Software Asset Management Foundation 플러그인을 설정하여 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 레거시 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하여 현재 자산 관리의 ITSM 소프트웨어 자산 관리 기능을 실행하고 있는지 확인합니다.
   플러그인 목록을 검사하여 소프트웨어 자산 관리(com.snc.software_asset_management) 플러그인이 활성 상태인지 확인합니다.
   - 활성 상태이면 Software Asset Management Foundation 플러그인 마이그레이션 절차를 완료합니다.

     이 단계에서는 새 테이블, 양식 및 목록, 필드 및 값을 자동으로 변환하여 추가하고, 사용되지 않는 기능을 해제합니다. 마이그레이션을 성공하려면 완료해야 하는 수동 절차도 포함되어 있습니다.
   - 활성 상태가 아니면 다음 단계를 진행합니다.
2. 검색이 활성화되었는지 확인합니다(검색 요청 참조).
   플러그인 목록을 검사하여 검색 플러그인이 활성 상태인지 확인합니다.
   - 활성 상태이면 소프트웨어 Software Asset Management Foundation 플러그인 설치 마이그레이션 스크립트를 실행합니다.

     이전에 검색된 소프트웨어 설치를 Software Asset Management Foundation 플러그인에서 활용하도록, 이 단계에서는 [cmdb_ci_spkg] 테이블의 기록을 [cmdb_sam_sw_install] 테이블로 복사합니다.
   - 활성 상태가 아니면 검색를 활성화하고 구성합니다.

     자세한 내용은 검색을 참조하십시오.
3. Software Asset Management Foundation 플러그인 시작하기 시작을 진행하여 환경에서 Software Asset Management Foundation 플러그인 사용을 시작합니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 요청

Software Asset Management Foundation(com.snc.sams) 플러그인은 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다. 이 플러그인에는 데모 데이터가 포함되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

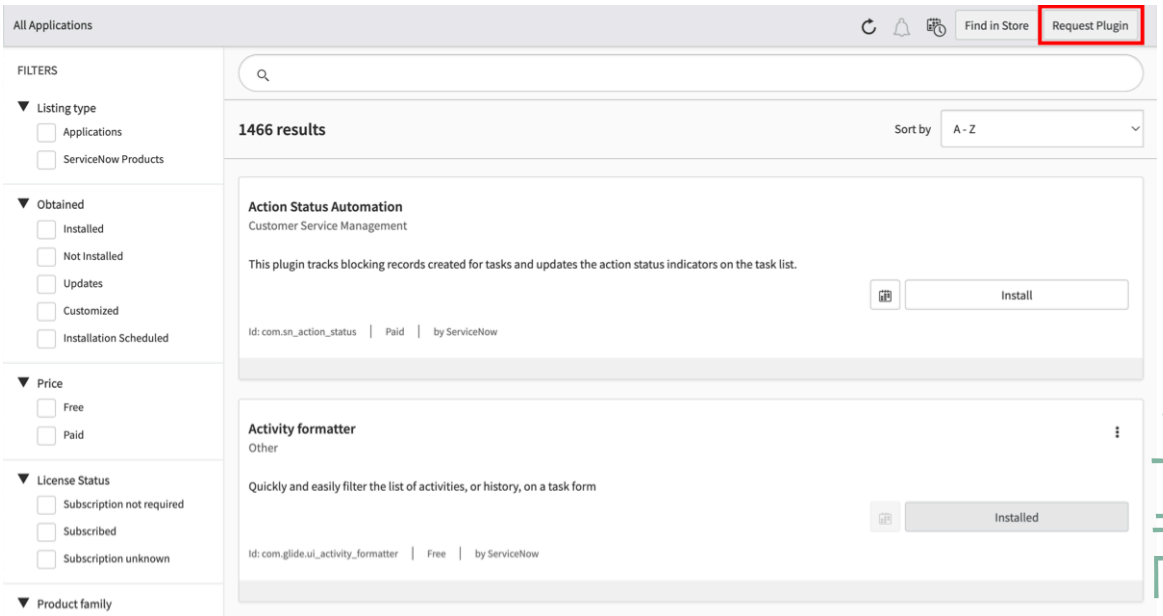
이 태스크 정보
플러그인을 요청하는 방법은 두 가지가 있습니다.

© 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.

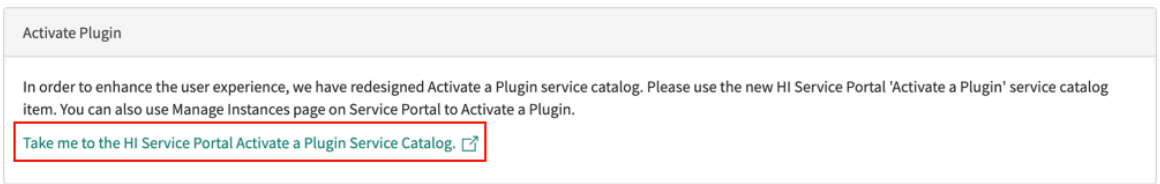
- Now Support에서 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 플러그인 활성화를 선택하여 Now Support 서비스 카탈로그에 직접 액세스합니다.
- 다음 단계에 따라 인스턴스의 모든 애플리케이션 페이지에서 Now Support 서비스 카탈로그에 액세스합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 **>** 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다.

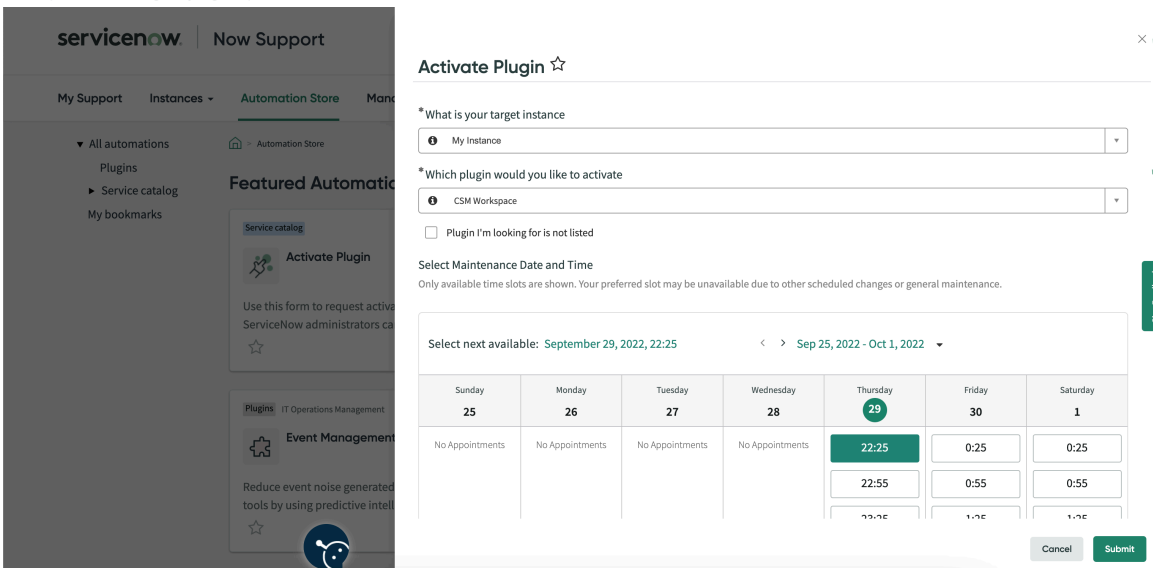
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

SAM Foundation 소프트웨어 제품군 관리

제품군을 만들고 조직에서 소유한 권한이 조정 과정에서 정확하게 계산되도록 해당 구성요소를 제품군에 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.

소프트웨어 제품군은 하나의 단위로 제공되는 관련 소프트웨어 그룹입니다. PowerPoint, Word, Excel, Outlook 및 Access를 포함하고 있는 사무실 생산성 소프트웨어 도구인 Microsoft Office Professional 제품군을 예로 들 수 있습니다.

모든 소프트웨어 모델은 모델이 제품군(상위)인지 아니면 구성요소(하위)인지 지정하는 옵션을 제공합니다. 소프트웨어 모델은 여러 제품군의 구성요소가 될 수 있습니다. 예를 들어, Microsoft Word는 Microsoft Office Standard 및 Microsoft Office Professional의 구성요소입니다. 단일 소프트웨어 모델을 제품군이자 구성요소로 설정할 수 있지만, 일반적으로 소프트웨어는 중첩된 제품군으로 판매되지 않습니다.

설치 테이블에 상위 제품군이 정의되어 있지 않으면 유추 백분율 및 필수 필드를 사용합니다.

- 유추 백분율: 소프트웨어를 제품군으로 식별하기 위해 설치해야 하는 제품군의 구성요소 백분율을 지정합니다.
- 필수: 제품군의 특정 구성요소를 설치해야만 제품군이 설치된 것으로 유추합니다. 옵션으로는 선택 사항, 항상 필수, 필수 그룹이 있습니다.

예를 들어, Microsoft Access에서 유추 백분율을 80%로 지정하고 필수 필드를 항상 필수로 설정합니다. 이렇게 하면 다른 제품 4개(Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook) 중 3개와 함께 Microsoft Access를 설치해야만 장치에 Microsoft Office Professional이 설치된 것으로 유추합니다.

조정 중에 상위 제품군이 발견되면 제품군 구성요소가 개별 라이센스에 집계되지 않습니다.

주:
model_manager 역할이 할당된 사용자는 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 소프트웨어 모델로 이동할 수 있지만, 소프트웨어 모델의 모든 측면을 관리할 수는 없습니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인의 검색 패턴 사용자 지정

Software Asset Management Foundation 플러그인은 SQL Server, Exchange 및 Oracle Database 검색 패턴을 자동으로 활용하지만, 필요한 경우 Software Asset Management Foundation 플러그인에서 추가 검색 패턴을 활용하기 위한 단계를 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_admin

이 태스크 정보
검색는 기본 시스템과 함께 일련의 스크립트와 작업(프로브, 센서 및 패턴)을 사용하여 데이터를 수집/처리하고 CMDB를 업데이트합니다. Software Asset Management Foundation 플러그인은 이미 세 가지 공통 패턴(MSSQL Server 검색, Exchange MailBox 검색 및 Oracle 데이터베이스 검색)을 활용하도록 설정되었지만, 구성 절차를 수행하여 추가 패턴을 포함시킬 수 있습니다.

이 커스터마이제이션은 검색된 패턴의 기록을 소프트웨어 설치 [cmdb_sam_sw_install] 테이블로 자동 복사하므로 Software Asset Management Foundation 플러그인에서 이 데이터를 조정에 활용할 수 있습니다.

패턴 커스터마이제이션에 대한 자세한 내용은 ITOM 가시성에서 사용하는 검색 패턴을 참조하십시오.

프로시저

1. 검색 패턴에서 후처리 단계를 구성합니다.

   a. 패턴 디자이너 〉 검색 패턴으로 이동합니다.

   b. 소프트웨어 자산 관리에 대한 데이터를 수집할 패턴 기록을 엽니다(예: MySQL의 검색 패턴).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 클래스 이름 필드 값을 선택하여 복사합니다.
이 구성 절차의 일부로 이 클래스 이름 값을 소프트웨어 설치 이름 매핑 〔cmdb_sam_sw_name_mapping〕 테이블의 레코드 필드에 붙여넣어야 합니다.

d. 전처리/후처리 관련 링크를 클릭합니다.

e. 설치된 소프트웨어 동기화 섹션의 목록에서 원하는 소프트웨어를 선택하여 추가합니다(예: MySQL).
선택한 소프트웨어와 관련하여 검색된 데이터는 검색 프로세스의 일부로 소프트웨어 설치 〔cmdb_sam_sw_install〕 테이블에 자동 복사됩니다.

f. 업데이트를 클릭합니다.

2. 소프트웨어 설치 이름 매핑 〔cmdb_sam_sw_name_mapping〕 테이블의 새 기록에 패턴 데이터를 추가합니다.

a. 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).

필드	설명
클래스 이름	검색 패턴의 클래스 이름입니다. 검색 패턴의 클래스 필드에서 복사한 값을 붙여넣습니다.
게시자	제품의 게시자입니다(예: Oracle).
제품	제품 이름입니다(예: MySQL).

b. 제출을 클릭합니다.

검색이 실행되면 사용자 지정 검색 패턴과 관련된 소프트웨어 제품의 레코드가 소프트웨어 자산 관리에 활용됩니다.

소프트웨어 제품이 자동으로 검색되지 않는 에디션으로 구성되어 있다는 사실을 알고 있지 않은 이상, 더 이상의 구성은 필요 없습니다.

다음에 수행할 작업
소프트웨어 제품에 검색되지 않는 에디션이 있으면 소프트웨어를 성공적으로 조정할 수 있도록 클래식에서 SAM Foundation 에디션 값을 수동으로 재정의합니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 시작하기

Software Asset Management Foundation 플러그인을 시작하여 환경 내에서 소프트웨어 설치 관리를 최적화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_admin

이 태스크 정보
Software Asset Management Foundation 플러그인 설정 후에는 기본 구성을 위한 다음 단계를 완료하여 플러그인을 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.

프로시저

1. 일반 소프트웨어용 소프트웨어 모델을 만듭니다(예: Microsoft Office 2013).
2. 소프트웨어의 기본 사용자별 또는 장치별 권리를 만듭니다.
3. 설치된 소프트웨어를 검색한 후에는 검색 및 소프트웨어 권리를 고려하여 소유한 소프트웨어 권한과 설치된 소프트웨어를 적절히 조정합니다.
4. 소프트웨어 제품의 준수 상태를 보여주는 조정 결과를 살펴봅니다.

다음에 수행할 작업
소프트웨어 설치의 준수 상태에 따라 환경을 더욱 최적화하도록 선택할 수 있습니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 작업 공간 구성

Software Asset Management Foundation 플러그인 애플리케이션 설정을 완료한 후 소프트웨어 자산 작업 공간을 구성해야 합니다.

권리가 여러 개 있는 경우 Microsoft Excel 스프레드시트 템플릿을 사용하여 한꺼번에 임포트할 수 있습니다.

소프트웨어 모델이 자동으로 생성되지 않은 경우 소프트웨어 모델을 수동으로 만들어야 합니다. 소프트웨어 모델 생성에 대한 자세한 내용은 작업 공간에 Software Asset Management Foundation 소프트웨어 모델 생성 문서를 참조하십시오.

작업 공간에 **Software Asset Management Foundation** 권리 생성

소프트웨어 자산 작업 공간에서 권리를 생성하여 라이센스 상세 정보를 입력하고 구입한 소프트웨어 권한을 사용자 또는 장치에 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_admin 또는 sam_user

이 태스크 정보
이 지침은 표준 양식을 사용하여 소프트웨어 권리를 한 번에 하나씩 생성하는 방법입니다. 스프레드시트에 소프트웨어 권리 상세 정보가 이미 입력되어 있는 경우 벌크 임포트 기능을 사용하여 임포트할 수도 있습니다.

권리 생성을 시작하면 빌드 상태가 됩니다. 권리를 게시하면 상태가 사용 중으로 변경되고, 이 권리를 조정 프로세스에 포함될 수 있게 됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 자산 작업 공간으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 권리 생성 대화 상자를 엽니다.
3. 표준 양식에서 상세 정보 입력을 선택한 다음, 다음을 클릭합니다.
4. 새 소프트웨어 권리 생성 페이지에서 필드를 채웁니다.
   필드에 대한 자세한 설명은 클래식에 Software Asset Management Foundation 플러그인 권리 생성 문서를 참조하십시오.

작업 공간에 **Software Asset Management Foundation** 소프트웨어 모델 생성

소프트웨어 자산 작업 공간에서 소프트웨어 모델을 생성하여 시스템에서 검색한 소프트웨어 설치와 구입한 소프트웨어 권한을 연결하는 데 사용되는 제품 상세 정보를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_user, sam_admin 또는 model_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 자산 작업 공간으로 이동합니다.
2. 왼쪽 막대에서 라이센스 운영 뷰를 클릭합니다.
3. 라이선싱 아래에서 소프트웨어 모델을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

소프트웨어 모델 양식

필드	설명
표시 이름	〔읽기 전용〕 모델의 이름입니다. *glide.cmdb_model.display_name.shorten* 시스템 속성은 소프트웨어 모델 표시 이름이 생성되는 방식을 제어합니다. 시스템 관리자는 이 속성을 구성할 수 있습니다. 기본 형식은 게시자 + 제품 + 버전 + 에디션입니다.
게시자	소프트웨어 게시자입니다. 제공된 목록 조회를 사용할 수 있습니다. 주: 게시자는 회사 〔core_company〕의 참조입니다. 내부적으로 사용하는 회사만 표시됩니다. 게시자와 제품이 없는 경우 Software Asset Management Foundation 플러그인 사용자 지정 라이센스 메트릭 추가를 수행할 수 있습니다.
제품	소프트웨어 제품 이름입니다. 소프트웨어 검색 모델 양식에 제공된 동일한 목록 조회입니다. 주: 소프트웨어 게시자 〔samp_sw_publisher〕 및 회사 〔core_company〕 간의 관계가 올바르지 않으면 해당 게시자의 제품이 표시되지 않을 수 있습니다.
제품 분류	제품의 공식 UNSPSC 분류입니다.
제품 유형	○ 하위: 주 소프트웨어의 하위 구성요소입니다 (허가 불가능). ○ 드라이버: 장치를 통제하는 소프트웨어 제품입니다. ○ 허가 가능: 허가 가능한 소프트웨어 제품입니다. ○ 허가 불가능: 허가할 수 없는 소프트웨어 제품입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 패치: 기존 컴퓨터 프로그램을 업데이트, 수정 또는 개선하기 위해 설계된 소프트웨어 제품입니다. ○ 알 수 없음: 검색되지 않았습니다.
일반	
짧은 설명	모델에 대한 간략한 설명입니다.
비용	소프트웨어 한 단위의 비용입니다.
다음 버전	제품의 다음 버전을 나타내는 동일한 제조업체의 또 다른 소프트웨어 모델을 말합니다.
소유자	모델을 책임지는 사람입니다.
상태	모델의 현재 상태입니다. 옵션으로 생산 중, 폐기됨 및 판매됨이 있습니다.
인증됨	소프트웨어 모델 사용이 승인되었는지 여부를 나타내는 확인란입니다.
검색 매핑	
버전 조건	버전 필드에 대한 조건 한정자입니다. ○ starts with ○ = ○ is anything 기본값은 **is anything**입니다.
버전	소프트웨어 제품의 버전입니다. 버전 조건 값이 **starts with** 또는 **is**인 경우 필수입니다.
에디션 조건	에디션 필드에 대한 조건 한정자입니다. ○ starts with ○ = ○ is anything 기본값은 **is anything**입니다.
에디션	정규화된 검색 모델을 검색할 때 사용되는 소프트웨어 제품 에디션입니다. 에디션 조건 값이 **starts with** 또는 **is**인 경우 필수입니다.
플랫폼	정규화된 검색 모델을 검색할 때 사용되는 소프트웨어 제품 플랫폼입니다. 기본값은 Windows, Mac, Unix의 경우 --모두--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.

필드	설명
언어	정규화된 검색 모델을 검색할 때 사용되는 소프트웨어 제품 언어이며, 수동으로 정규화 또는 추가된 후에 채워집니다. 기본값은 --모두--입니다.
소프트웨어 설치 조건	이 소프트웨어 검색 맵 조건을 충족하는 소프트웨어 설치만 조정 중에 계산됩니다. 필요한 경우 조정 중에 계산해야 하는 소프트웨어 설치의 하위 세트를 지정합니다.
제품 카탈로그	
카탈로그 항목	제품 카탈로그 및 서비스 카탈로그에 표시되는 모델에 대한 정보입니다. 모델이 제품 카탈로그에 게시된 경우에만 정보가 나타납니다.
설명	제품 카탈로그에 표시되는 소프트웨어 모델에 대한 설명입니다.
사진	소프트웨어 로고 이미지를 추가할 수 있습니다. 소프트웨어 모델이 게시되면 이 로고가 서비스 카탈로그에 표시됩니다.

제품군 구성요소 및 제품군 상위 관련 목록은 상위 및 하위 구성으로 이루어집니다.

주:
제품 상세 정보에 검색 맵을 추가하면 미리 정의한 제품군이 사용되며 알려진 제품군 상위에 대한 제품군 구성요소가 자동으로 생성됩니다.

6. 소프트웨어 모델을 제품 카탈로그에 게시하려면 관련 링크에서 소프트웨어 카탈로그에 게시를 클릭하고 소프트웨어 모델의 범주를 선택합니다.
제품 카탈로그 관련 목록에 설정된 값이 게시됩니다.
7. 소프트웨어 모델의 소프트웨어 게시자 및 제품 필드와 일치하는 검색 모델 목록을 표시하려면 관련 링크에서 일치하는 검색 모델 표시를 클릭합니다.
참조용으로 검색 모델 목록이 새 브라우저 탭에서 열립니다.
8. 추가 구성을 수행하려면 소프트웨어 모델 목록에서 새 소프트웨어 모델 기록을 선택합니다.

a. 소프트웨어 모델 수명주기 관련 목록에서 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).

소프트웨어 모델 수명주기 양식

필드	설명
소프트웨어 모델	〔읽기 전용〕 소프트웨어 모델의 이름입니다.
수명주기 유형	▪ 내부 ▪ 게시자
수명주기 단계	▪ 릴리스 전 ▪ 일반 가용성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	소프트웨어를 시중에서 구할 수 있게 되는 날짜입니다. ▪ 업그레이드 수명주기 유형 필드가 내부인 경우에만 표시됩니다. ▪ 수명 종료 게시자가 소프트웨어를 더 이상 지원하지 않는 날짜입니다. ▪ 지원 종료 ▪ 연장된 지원 종료
소스	〔읽기 전용〕 내부(수동으로 만든 새 레코드의 경우) 또는 ServiceNow(자동으로 만들어지는 경우)입니다.
설명	소프트웨어 모델 수명주기에 대한 설명입니다.
단계 시작 날짜	수명주기 단계가 시작되는 날짜입니다.
단계 종료 날짜	수명주기 단계가 종료되는 날짜입니다.
위험	▪ 매우 높음 ▪ 높음 ▪ 보통 ▪ 낮음 ▪ 없음

b. 클래식에 Software Asset Management Foundation 플러그인 권리 생성.

c. 클래식에서 Software Asset Management Foundation 플러그인 소프트웨어 모델 결과 보기.
최신 소프트웨어 모델 결과는 소프트웨어 모델 결과 관련 목록에 표시됩니다.

d. 메트릭 속성 관련 목록에서 메트릭 속성을 클릭하여 속성 값 필드를 설정합니다(필드 설명은 표 참조).
메트릭 속성 관련 목록에는 클래식에 Software Asset Management Foundation 플러그인 권리 생성에 설정된 메트릭 값이 포함되어 있으며 조정(메트릭 그룹, 라이센스 메트릭 및 소프트웨어 모델 조합)에 사용됩니다.

메트릭 속성 양식

필드	설명
소프트웨어 모델	메트릭 속성과 연결된 소프트웨어 모델입니다.
메트릭 그룹	소프트웨어 메트릭의 그룹화(공통)입니다.
라이센스 메트릭	조정이 실행될 때 소프트웨어 라이센스가 계산되는 라이센스 메트릭입니다(예: 사용자 단위, 장치 단위).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	라이센스 메트릭 값을 기반으로 하는 속성 유형 설명입니다.
속성	권리 라이센스 메트릭을 조정하기 위한 속성 유형입니다. ▪ 서버당 최대 활성 OSE 수 ▪ OSE당 최대 설치 수 ▪ 권한당 최대 설치 수: 사용자 단위, 장치 단위, 명명된 사용자 단위 및 명명된 장치 단위에 적용됩니다. ▪ 권한당 최대 프로세서 수 ▪ 프로세서당 최소 사용자 수 ▪ 프로세서당 최소 코어 수 ▪ 서버당 최소 코어 수
속성 값	속성의 값(정수)입니다.
속성 값 무제한	속성을 무제한으로 설정하는 확인란입니다.

e. 벤더 카탈로그 항목을 만듭니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 클래식 구성

클래식 버전을 계속 사용하려면 Software Asset Management Foundation 플러그인을 구성합니다.

클래식에 **Software Asset Management Foundation** 플러그인 권리 생성

소프트웨어 권리를 사용하면 소프트웨어 모델과 일치하는 라이센스 상세 정보를 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_user

이 태스크 정보
소프트웨어 권리는 소프트웨어 권리 [alm_license] 테이블에 저장됩니다.

> **주:**
> 권리는 소프트웨어 검색 모델과는 다르게 클래식에서 Software Asset Management Foundation 플러그인 소프트웨어 모델 만들기에 할당됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 라이선싱 〉 소프트웨어 권리로 이동하여 새 기록을 만듭니다 (필드 설명은 표 참조).

소프트웨어 권리 양식

필드	설명
표시 이름	자산 태그 및 모델을 기반으로 자동 생성된 이름입니다.
자산 태그	자산 추적을 위한 일련 번호 및 바코드를 지정합니다.
소프트웨어 모델	권리와 매칭할 소프트웨어 모델을 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
라이센스 유형	라이센스 유형을 지정합니다. 권한이 소프트웨어에 대한 전체 액세스 권한을 부여하는지 아니면 이전 버전의 소프트웨어에서 업그레이드되는지 나타냅니다. ○ 전체: 권한이 소프트웨어에 대한 전체 권한을 부여합니다. ○ 업그레이드: 권한이 이전 버전의 소프트웨어에서 업그레이드됩니다. 업그레이드를 선택하면 업그레이드할 자격을 지정하는 데 사용되는 업그레이드된 권리 관련 목록이 표시됩니다. 양식을 제출하면 이 필드가 읽기 전용으로 변경됩니다.
라이센스 기간	라이센스가 유효한 시간입니다. 기본값은 영구입니다. ○ 영구: 계속 유효합니다. ○ 구독: 지정된 시간 동안 유효합니다. 기간 날짜: ▪ 시작 날짜: 필수입니다. ▪ 종료 날짜: 비워 두면 구독이 만료되지 않습니다. 현재 날짜가 시작 날짜와 종료 날짜 사이에 있으면 상태가 자동으로 사용 중으로 설정됩니다. 현재 날짜가 종료 날짜를 지나고 활성 권한이 0개이면 상태가 자동으로 폐기됨으로 설정됩니다. 시작 날짜가 미래의 날짜이고 활성 권한이 0개이면 상태가 자동으로 주문 중으로 설정됩니다.
메트릭 그룹	소프트웨어의 메트릭 그룹을 선택합니다. 각 메트릭 그룹에는 게시자와 관련된 라이센스 메트릭 세트가 있습니다. ○ 일반 ○ 사용자 지정 라이센스 메트릭 추가
라이센스 메트릭	조정이 실행될 때 소프트웨어 라이센스가 계산되는 라이센스 그룹의 라이센스 메트릭을 선택합니다. 참조 필드 아이콘을 가리키면 라이센스 계산을 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
	○ 일반: ▪ 장치 단위: 장치에 소프트웨어를 여러 번 설치할 수 있는 라이센스를 부여합니다. ▪ 명명된 장치 단위: 특정 장치에 소프트웨어를 여러 번 설치할 수 있는 라이센스를 부여합니다. ▪ 명명된 사용자 단위: 특정 사용자에게 소프트웨어를 여러 번 설치할 수 있는 라이센스를 부여합니다. ▪ 사용자 단위: 사용자에게 소프트웨어를 여러 번 설치할 수 있는 라이센스를 부여합니다. ○ 사용자 지정: 구성된 사용자 지정 라이센스 메트릭을 사용합니다(있는 경우).
계약 유형	계약 유형을 선택합니다. ○ 일반 ○ ELA(엔터프라이즈 수준 계약)
구매 권한	구입하려는 권리 수를 지정합니다. 새 권리를 위해 구입한 권한 수는 활성 권한 필드에 설정됩니다.
활성 권한	〔읽기 전용〕 이 라이센스에 부여할 권리 수를 지정합니다. 주: 엔터프라이즈 계약이 라이센스에 연결된 경우에는 활성 권한 필드가 표시되지 않습니다.
사용 가능한 할당 수	〔읽기 전용〕 권리에 대해 만들어지지 않은 사용자 또는 장치 할당 수를 지정합니다. 사용 가능한 할당 수 = (활성 권한 수) - (모든 할당 수량의 합계)
일반	
일련 번호	자산을 식별하기 위해 할당된 고유 번호입니다.
소유자	자산의 재정 소유권이 있는 사용자 또는 부서입니다. 관리자와 다를 수 있습니다.
상태	자산의 현재 상태입니다. 상태 값으로는 주문 중, 재고 있음, 전송 중, 사용 중, 유지관리 중, 폐기됨 및 누락이 있습니다. 상태가 폐기됨이면 활성 권한 필드가 0으로 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.

필드	설명
하위 상태	소프트웨어 라이센스 단계에 대한 자세한 정보입니다. 사용 가능한 하위 상태 설정은 선택한 상태에 따라 달라집니다. 예를 들어, 폐기됨 상태를 선택할 경우 사용 가능한 하위 상태 옵션은 처분됨, 판매됨, 기증됨 및 벤더 크레딧입니다.
회사	이 자산이 속한 회사입니다.
위치	라이센스가 사용되는 위치입니다. 특정 사이트, 국가 또는 지역을 예로 들 수 있습니다.
부서	이 소프트웨어 라이센스에 할당된 사람의 부서입니다.
재무	
비용	소프트웨어 비용입니다. 주: 소프트웨어 자산 관리 기본 대시보드에서 총 비용 및 절감액을 계산하는 데 필요합니다.
업그레이드된 권리	
자격 없음	이 권리에서 권한을 업그레이드합니다. 여러 업그레이드 권리가 지원됩니다. 특정 버전의 소프트웨어에 대해 이전에 소유한 권한을 새 버전으로 업그레이드할 수 있습니다(예: Office Professional Plus 2013에서 Office Professional Plus 2016으로 업그레이드). 주: 이 필드는 라이센스 유형이 업그레이드인 경우에만 표시됩니다. 권한이 새 권리로 이동되어 업그레이드하는 경우에는 업그레이드하려는 권리의 권한이 비활성화됩니다.
권한 수	업그레이드할 권한 수입니다.

계약 관련 목록에는 계약 상세 정보가 포함되어 있습니다.

사용자 또는 장치 할당 관련 목록에는 권리 할당이 포함되어 있습니다.

주:
이 관련 목록은 라이센스 메트릭 필드가 사용자 단위 또는 장치 단위인 경우에만 표시됩니다.

활동 관련 목록에는 자산에 대한 작업 메모가 포함되어 있습니다.

2. 추가 구성을 수행하려면 소프트웨어 권리 목록에서 새 소프트웨어 권리 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.

a. 업그레이드 및 다운그레이드 권리를 설정하려면 다운그레이드/업그레이드 관련 목록에서 권한을 업그레이드 또는 다운그레이드한 소프트웨어 모델을 지정하는 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).
이렇게 하면 권리를 이전 버전 또는 이후 버전의 소프트웨어로 설정할 수 있습니다(예: Office Professional Plus 2016 권한을 구입하면 Office Professional2013 Plus에 대한 권리도 부여됨).

다운그레이드/업그레이드 양식

필드	설명
소프트웨어 권리	업그레이드/다운그레이드와 연결된 소프트웨어 권리입니다.
소프트웨어 모델	권리의 소프트웨어 모델입니다.
순서	업그레이드/다운그레이드 순서입니다.
시작 날짜	업그레이드/다운그레이드의 시작 날짜입니다.
종료 날짜	업그레이드/다운그레이드의 종료 날짜입니다.

b. 비용 추적 상세 정보를 설정하려면 Expense Line을 구성합니다.

c. 라이센스 키를 관리하려면 라이센스 키 관련 목록에서 권리에 할당된 라이센스 키를 지정하는 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).

라이센스 키 양식

필드	설명
할당됨	라이센스 키가 할당되었음을 나타내는 확인란입니다.
라이센스 키	라이센스 키 값입니다. 권리마다 고유해야 합니다.
소프트웨어 권리	라이센스 키와 연결된 소프트웨어 권리입니다.

클래식에 **Software Asset Management Foundation** 플러그인 권리 할당 생성

사용자 또는 장치 할당을 소프트웨어 권리에 추가하여 권한이 할당된 사용자 또는 장치를 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_user

이 태스크 정보
사용자 할당은 사용자 할당 [alm_entitlement_user] 테이블에 저장됩니다. 장치 할당은 장치 할당 [alm_entitlement_asset] 테이블에 저장됩니다.

> **주:**
> 모든 할당 수량의 합계는 권리의 총 권한 수를 초과할 수 없습니다.

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 라이선싱 〉 소프트웨어 권리로 이동하여 할당을 추가할 소프트웨어 권리 기록을 엽니다.
2. 구성할 해당 할당 관련 목록(사용자 할당 또는 장치 할당)을 클릭합니다(필드 설명은 표 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.

주:
표시되는 할당 관련 목록은 선택한 라이센스 메트릭과 관련이 있습니다. 할당에 대한 관련 목록 하나만 표시됩니다.

할당

필드	설명
사용자 할당	
할당 대상	라이센스가 할당되는 사용자입니다.
소프트웨어 모델	권리 소프트웨어 모델을 기반으로 자동 설정됩니다.
수량	이 사용자에게 할당되는 권한 수량입니다. 기본값은 1입니다. 코어 단위처럼 장치 또는 사용자에게 완전한 라이센스를 부여하려면 여러 권한이 필요한 경우에는 다중 권한을 사용합니다.
라이센스 키	소프트웨어의 라이센스 키입니다.
장치 할당	
할당 대상	라이센스가 할당되는 장치입니다.
소프트웨어 모델	권리 소프트웨어 모델을 기반으로 자동 설정됩니다.
수량	이 사용자에게 할당되는 라이센스 수량입니다. 기본값은 1입니다. 라이센스가 코어 단위로 할당되어 여러 코어 권한이 필요한 경우에는 다중 라이센스가 사용됩니다.
라이센스 키	소프트웨어의 라이센스 키입니다.

클래식에서 **Software Asset Management Foundation** 플러그인 소프트웨어 모델 만들기

소프트웨어 모델은 구입한 소프트웨어 권한을 검색된 소프트웨어 설치와 연결하는 데 사용됩니다. 또한 소프트웨어 모델을 사용하여 소프트웨어 제품군을 관리하고 서비스 카탈로그에 요청 가능한 소프트웨어를 게시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_user 또는 model_manager

이 태스크 정보
소프트웨어 모델을 사용하여 사용 가능한 소프트웨어를 관리하고 소프트웨어 설치(사용 중인 소프트웨어)와 권리(소유한 소프트웨어)를 연결합니다. 모니터링할 모든 소프트웨어에 대한 소프트웨어 모델을 만듭니다.

주:
model_manager 역할이 할당된 사용자는 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 소프트웨어 모델로 이동할 수 있지만, 소프트웨어 모델의 모든 측면을 관리할 수는 없습니다.

미리 정의된 제품군이 사용되므로 알려진 제품군 상위 소프트웨어 모델의 제품군 구성요소가 자동으로 만들어집니다. 검색 맵은 제품군이 제품에 대해 정의되었는지 여부를 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.

또한 Technology Portfolio Management 에 사용할 소프트웨어 모델 수명주기 단계를 추적할 수도 있습니다.

프로시저

1. 소프트웨어 자산 〉 라이선싱 〉 소프트웨어 모델로 이동하여 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).

소프트웨어 모델 양식

필드	설명
표시 이름	〔읽기 전용〕 모델의 이름입니다. ***glide.cmdb_model.display_name.shorten*** 시스템 속성은 소프트웨어 모델 표시 이름이 생성되는 방식을 제어합니다. 시스템 관리자는 이 속성을 구성할 수 있습니다. 기본 형식은 게시자 + 제품 + 버전 + 에디션입니다.
게시자	소프트웨어 게시자입니다. 제공된 목록 조회를 사용할 수 있습니다. **주:** 게시자는 회사 〔core_company〕의 참조입니다. 내부적으로 사용하는 회사만 표시됩니다. 게시자와 제품이 없는 경우 Software Asset Management Foundation 플러그인 사용자 지정 라이센스 메트릭 추가를 수행할 수 있습니다.
제품	소프트웨어 제품 이름입니다. 소프트웨어 검색 모델 양식에 제공된 동일한 목록 조회입니다. **주:** 소프트웨어 게시자 〔samp_sw_publisher〕 및 회사 〔core_company〕 간의 관계가 올바르지 않으면 해당 게시자의 제품이 표시되지 않을 수 있습니다.
제품 분류	제품의 공식 UNSPSC 분류입니다.
제품 유형	○ 하위: 주 소프트웨어의 하위 구성요소입니다(허가 불가능). ○ 드라이버: 장치를 통제하는 소프트웨어 제품입니다. ○ 허가 가능: 허가 가능한 소프트웨어 제품입니다. ○ 허가 불가능: 허가할 수 없는 소프트웨어 제품입니다. ○ 패치: 기존 컴퓨터 프로그램을 업데이트, 수정 또는 개선하기 위해 설계된 소프트웨어 제품입니다. ○ 알 수 없음: 검색되지 않았습니다.
일반	
짧은 설명	모델에 대한 간략한 설명입니다.
비용	소프트웨어 한 단위의 비용입니다.
다음 버전	제품의 다음 버전을 나타내는 동일한 제조업체의 또 다른 소프트웨어 모델을 말합니다.
소유자	모델을 책임지는 사람입니다.
상태	모델의 현재 상태입니다. 옵션으로 생산 중, 폐기됨 및 판매됨이 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
인증됨	소프트웨어 모델 사용이 승인되었는지 여부를 나타내는 확인란입니다.
검색 매핑	
버전 조건	버전 필드에 대한 조건 한정자입니다. ○ starts with ○ = ○ is anything 기본값은 **is anything**입니다.
버전	소프트웨어 제품의 버전입니다. 버전 조건 값이 **starts with** 또는 **is**인 경우 필수입니다.
에디션 조건	에디션 필드에 대한 조건 한정자입니다. ○ starts with ○ = ○ is anything 기본값은 **is anything**입니다.
에디션	정규화된 검색 모델을 검색할 때 사용되는 소프트웨어 제품 에디션입니다. 에디션 조건 값이 **starts with** 또는 **is**인 경우 필수입니다.
플랫폼	정규화된 검색 모델을 검색할 때 사용되는 소프트웨어 제품 플랫폼입니다. 기본값은 Windows, Mac, Unix의 경우 --모두--입니다.
언어	정규화된 검색 모델을 검색할 때 사용되는 소프트웨어 제품 언어이며, 수동으로 정규화 또는 추가된 후에 채워집니다. 기본값은 --모두--입니다.
소프트웨어 설치 조건	이 소프트웨어 검색 맵 조건을 충족하는 소프트웨어 설치만 조정 중에 계산됩니다. 필요한 경우 조정 중에 계산해야 하는 소프트웨어 설치의 하위 세트를 지정합니다.
제품 카탈로그	
카탈로그 항목	제품 카탈로그 및 서비스 카탈로그에 표시되는 모델에 대한 정보입니다. 모델이 제품 카탈로그에 게시된 경우에만 정보가 나타납니다.
설명	제품 카탈로그에 표시되는 소프트웨어 모델에 대한 설명입니다.
사진	소프트웨어 로고 이미지를 추가할 수 있습니다. 소프트웨어 모델이 게시되면 이 로고가 서비스 카탈로그에 표시됩니다.

제품군 구성요소 및 제품군 상위 관련 목록은 상위 및 하위 구성으로 이루어집니다.

2. 소프트웨어 모델을 제품 카탈로그에 게시하려면 관련 링크에서 소프트웨어 카탈로그에 게시를 클릭하고 소프트웨어 모델의 범주를 선택합니다.
제품 카탈로그 관련 목록에 설정된 값이 게시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 소프트웨어 모델의 소프트웨어 게시자 및 제품 필드와 일치하는 검색 모델 목록을 표시하려면 관련 링크에서 일치하는 검색 모델 표시를 클릭합니다.
   참조용으로 검색 모델 목록이 새 브라우저 탭에서 열립니다.
4. 추가 구성을 수행하려면 소프트웨어 모델 목록에서 새 소프트웨어 모델 기록을 선택합니다.

   a. 소프트웨어 모델 수명주기 관련 목록에서 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).

소프트웨어 모델 수명주기 양식

필드	설명
소프트웨어 모델	〔읽기 전용〕 소프트웨어 모델의 이름입니다.
수명주기 유형	▪ 내부 ▪ 게시자
수명주기 단계	▪ 릴리스 전 ▪ 일반 가용성 소프트웨어를 시중에서 구할 수 있게 되는 날짜입니다. ▪ 업그레이드 수명주기 유형 필드가 내부인 경우에만 표시됩니다. ▪ 수명 종료 게시자가 소프트웨어를 더 이상 지원하지 않는 날짜입니다. ▪ 지원 종료 ▪ 연장된 지원 종료
소스	〔읽기 전용〕 내부(수동으로 만든 새 레코드의 경우) 또는 ServiceNow(자동으로 만들어지는 경우)입니다.
설명	소프트웨어 모델 수명주기에 대한 설명입니다.
단계 시작 날짜	수명주기 단계가 시작되는 날짜입니다.
단계 종료 날짜	수명주기 단계가 종료되는 날짜입니다.
위험	▪ 매우 높음 ▪ 높음 ▪ 보통 ▪ 낮음 ▪ 없음

   b. 클래식에 Software Asset Management Foundation 플러그인 권리 생성.

   c. 클래식에서 Software Asset Management Foundation 플러그인 소프트웨어 모델 결과 보기.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 소프트웨어 모델 결과는 소프트웨어 모델 결과 관련 목록에 표시됩니다.

d. 메트릭 속성 관련 목록에서 메트릭 속성을 클릭하여 속성 값 필드를 설정합니다(필드 설명은 표 참조).
메트릭 속성 관련 목록에는 소프트웨어 권리에 설정된 메트릭 값이 포함되어 있으며 조정(메트릭 그룹, 라이센스 메트릭 및 소프트웨어 모델 조합)에 사용됩니다.

메트릭 속성 양식

필드	설명
소프트웨어 모델	메트릭 속성과 연결된 소프트웨어 모델입니다.
메트릭 그룹	소프트웨어 메트릭의 그룹화(공통)입니다.
라이센스 메트릭	조정이 실행될 때 소프트웨어 라이센스가 계산되는 라이센스 메트릭입니다(예: 사용자 단위, 장치 단위).
설명	라이센스 메트릭 값을 기반으로 하는 속성 유형 설명입니다.
속성	권리 라이센스 메트릭을 조정하기 위한 속성 유형입니다. ▪ 서버당 최대 활성 OSE 수 ▪ OSE당 최대 설치 수 ▪ 권한당 최대 설치 수: 사용자 단위, 장치 단위, 명명된 사용자 단위 및 명명된 장치 단위에 적용됩니다. ▪ 권한당 최대 프로세서 수 ▪ 프로세서당 최소 사용자 수 ▪ 프로세서당 최소 코어 수 ▪ 서버당 최소 코어 수
속성 값	속성의 값(정수)입니다.
속성 값 무제한	속성을 무제한으로 설정하는 확인란입니다.

e. 벤더 카탈로그 항목을 만듭니다.

클래식에서 **SAM Foundation** 소프트웨어 검색 모델을 수동으로 정규화

소프트웨어 검색 모델을 편집하여 소프트웨어 검색 모델 양식에서 검색된 소프트웨어를 조정 가능하도록 수동으로 정규화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_user

이 태스크 정보
소프트웨어 검색 모델에 자동으로 추가된 정보가 완전하지 않은 경우 누락된 필드를 추가하여 소프트웨어 검색 모델을 수동으로 정규화할 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. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 검색 〉 검색 모델로 이동하여 검색 모델 기록을 엽니다.
2. 게시자, 제품 및 버전 필드에 적절한 정보를 입력합니다.
3. 정규화를 클릭합니다.
   정규화 상태가 수동으로 정규화됨으로 설정됩니다.

클래식에서 **SAM Foundation** 에디션 값을 수동으로 재정의

소프트웨어 설치의 에디션이 자동으로 검색되지 않는 경우 소프트웨어 설치 양식에서 올바른 값을 사용하여 에디션을 지정하면(에디션을 알고 있는 경우) 소프트웨어를 성공적으로 조정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_admin

이 태스크 정보
조정이 성공적으로 실행되려면 소프트웨어의 게시자, 제품, 버전 및 에디션 필드를 설정해야 합니다. 에디션이 자동으로 검색되지 않지만(에디션 값이 표시 이름 필드의 일부로 포함되지 않음) 에디션을 알고 있다면 수동으로 에디션을 올바른 값으로 설정할 수 있습니다(예: Enterprise).

에디션 값이 설정되면 소프트웨어 설치의 검색 모델이 자동으로 다시 설정됩니다. 적절한 검색 모델이 없으면 새 모델이 만들어집니다.

주:
일부 소프트웨어 제품은 에디션으로 구성되지 않습니다. 에디션으로 구성되는 소프트웨어 제품 중에서도 일부 에디션 값은 자동으로 검색되지 않습니다.

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 검색 〉 소프트웨어 설치로 이동하여 에디션 값을 설정할 소프트웨어 설치 기록을 엽니다.
2. 에디션 재정의 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

   주:
   에디션 재정의 필드는 자유 형식 필드입니다(목록 조회 없음). 따라서 이 필드는 키로 사용되므로 입력한 값이 정확해야 합니다.

3. 업데이트를 클릭합니다.
   소프트웨어 설치는 에디션 값을 기본 키의 일부로 포함하고 있는 다른 검색 모델에 연결됩니다. 적절한 검색 모델이 없으면 새 모델이 만들어집니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 작업 공간 사용

Software Asset Management Foundation 플러그인 애플리케이션의 직관적이고 간소화된 사용자 인터페이스인 소프트웨어 자산 작업 공간을 사용합니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 뷰를 통해 권리, 소프트웨어 모델을 생성하고, 조정 결과를 실행 및 검토하고, 소프트웨어 자산에 대한 가시성을 제공하고, 대시보드를 통해 분석에 액세스할 수 있습니다.

소프트웨어 자산 작업 공간에는 다음과 같은 뷰가 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.

- 소프트웨어 자산 개요: 소프트웨어 자산 작업 공간의 방문 페이지입니다. 권리를 생성하고, 조정을 실행하고, 주요 메트릭을 보고, 소프트웨어 자산에 관한 긴급한 경보 및 알림을 받을 수 있습니다.
- 라이센스 사용량: 모든 게시자의 준수 상태를 보고, 조정 결과를 검토하고, 보고서를 보고 실행할 수 있습니다.
- 라이센스 운영: 모든 권리, 소프트웨어 모델, 권리 임포트 오류, 검색 모델을 나열합니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 대시보드의 소프트웨어 자산 개요

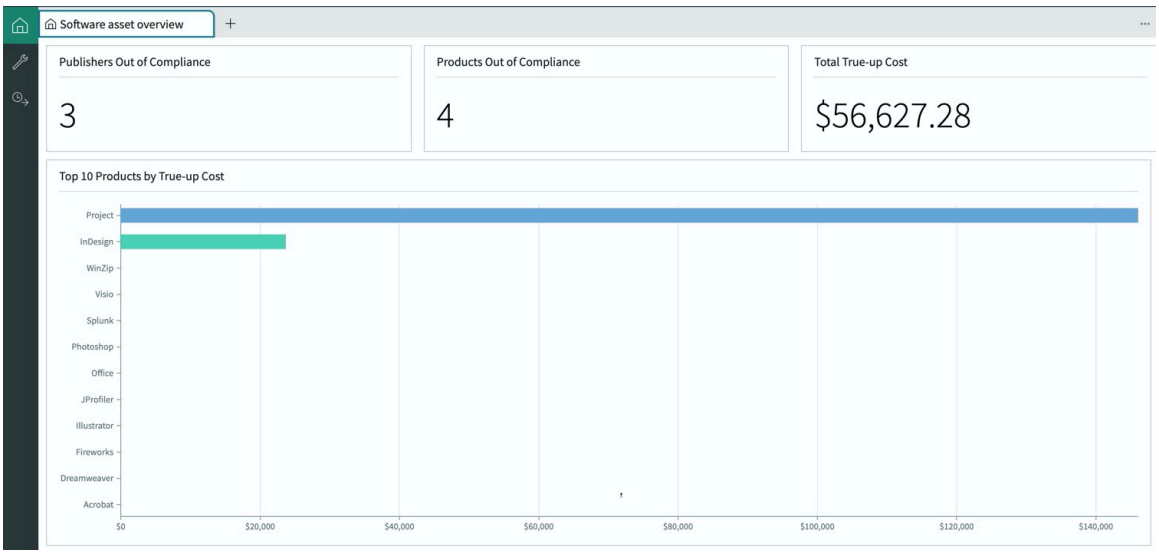
현대적이고 사용자 친화적인 소프트웨어 자산 개요 대시보드를 사용하여 Software Asset Management Foundation 플러그인 경험을 개선합니다. 소프트웨어 자산 개요는 복잡성을 줄여 애플리케이션을 보다 효과적으로 사용할 수 있게 하는 단순하고 직관적인 환경입니다.

소프트웨어 자산 개요 뷰를 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

- 규정 준수 추세 및 사후 정산 비용 등 주요 메트릭에 대한 통찰을 얻습니다.
- 조정 실행 또는 권리 생성과 같은 일상적인 작업을 실행합니다.

자세한 내용을 보려면 위젯을 클릭하십시오. 새 조정 결과를 사용할 수 있을 때마다 모든 위젯이 업데이트됩니다.

소프트웨어 자산 개요 대시보드



보고서	소스	설명
준수하지 않는 게시자	제품 결과 [samp_product_result]	하나 이상의 소프트웨어 모델이 규정을 준수하지 않는 게시자 수입니다. 보고서를 클릭하여 라이센스 사용량 뷰에서 결과를 봅니다.
준수하지 않는 제품	제품 결과 [samp_product_result]	하나 이상의 소프트웨어 모델이 규정을 준수하지 않는 제품 수입니다. 보고서를 클릭하여 라이센스 사용량 뷰에서 결과를 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.

보고서	소스	설명
총 사후 정산 비용	제품 결과 [samp_product_result]	규정을 준수하기 위해 필요한 비용을 권한에 대한 게시자 권리의 평균 가격으로 계산한 금액입니다.

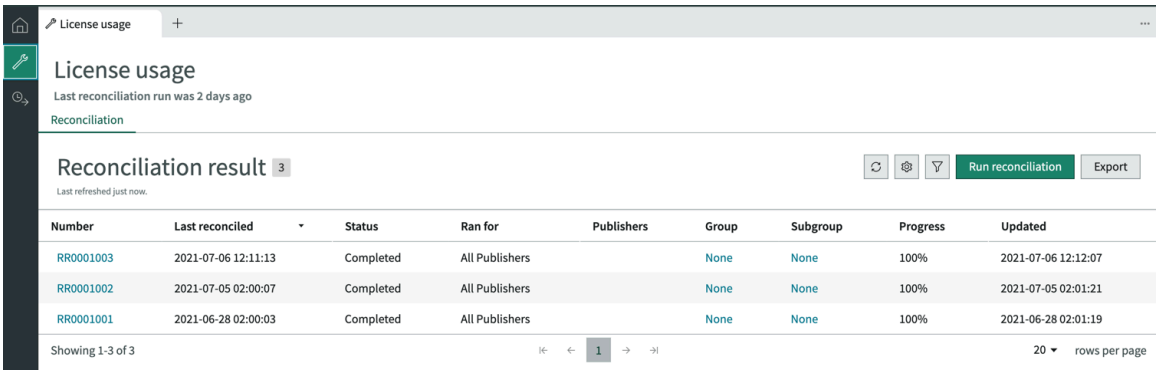
Software Asset Management Foundation 플러그인에 대한 라이센스 사용량 뷰

단일 창에서 라이센스 사용량 뷰를 사용하여 모든 소프트웨어 제품의 라이센스 현황을 파악하고, 규정 미준수를 정정하고, 조정 결과를 확인합니다.

라이센스 사용량 뷰를 사용하면 조직에서 라이센스 사용량 추세를 파악하고, 구매한 라이센스 수를 기준으로 필요한 라이센스 수의 추세를 파악하여 조직의 요구 사항을 예측할 수 있습니다. 소프트웨어 소비가 소유한 권한 수를 넘어서기 전에 추가 권한을 구입하여 준수 상태를 유지하십시오.

소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 자산 작업 공간 〉 라이센스 사용량으로 이동하여 라이센스 사용량 뷰에 액세스할 수 있습니다.

라이센스 사용량



라이센스 사용량 뷰를 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

- 도메인 및 준수 상태별로 필터링합니다.
- 사후 정산 비용, 과다 라이센스 금액 및 잠재적 절감별로 정렬합니다.
- 조정을 실행하고 결과를 봅니다.
- 마지막 조정 실행에 대한 정보를 받습니다.
- 보고서를 보고 익스포트합니다.

작업 공간에서 **Software Asset Management Foundation** 플러그인 소프트웨어 조정 실행

조정은 예약된 작업(기본값은 매주)으로 실행되지만, 요청 시 수동으로 조정을 실행하여 소프트웨어 자산 작업 공간 환경의 소프트웨어 제품을 조정할 수도 있습니다.

시작하기 전에

조정은 소프트웨어 권리가 있거나 소프트웨어를 설치한 제품에 대해 실행됩니다. 규정 준수 결과의 범위를 좁힐 수 있도록 그룹화 및 하위 그룹화가 지원됩니다.

수동으로 조정을 실행하는 경우에는 프로세스가 완료될 때까지 충분히 기다려야 합니다. 결과를 더 빨리 보려면 특정 게시자를 선택하여 범위를 좁힙니다.

필요한 역할: sam_user 또는 sam_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. 다음 두 가지 방법 중 하나를 통해 조정 실행 대화 상자로 이동합니다.
   - 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 자산 작업 공간 〉 조정 실행
   - 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 자산 작업 공간 〉 라이센스 워크벤치 〉 조정 실행
2. 준수를 계산할 특정 게시자를 선택합니다.
   모든 게시자를 선택할 수도 있습니다.
3. 결과를 더 좁히기 위해 그룹 또는 하위 그룹을 선택합니다.
   사용 가능한 그룹 및 하위 그룹 값으로는 없음, 국가, 부서, 회사, 지역 및 비용 센터가 있습니다.
4. 조정 실행을 클릭합니다.

   조정 프로세스가 완료될 때까지 다소 시간이 걸릴 수 있습니다. 조정이 완료되면 조정 결과가 조정 탭에 표시됩니다.

조정 결과

필드	설명
번호	조정 프로세스 중에 생성되는 고유 식별 번호입니다.
마지막으로 조정됨	마지막 조정이 실행된 날짜입니다.
상태	조정 상태입니다. ○ 완료됨 ○ 진행 중 ○ 실패
다음에 대해 실행됨	모든 게시자 또는 특정 게시자입니다.
게시자	조정을 실행할 게시자가 지정된 경우에만 표시됩니다.
그룹	조정을 실행하도록 지정한 그룹입니다. 값으로는 없음, 국가, 부서, 회사, 지역 및 비용 센터가 있습니다.
하위 그룹	조정을 실행하도록 지정한 하위 그룹입니다. 값으로는 없음, 국가, 부서, 회사, 지역 및 비용 센터가 있습니다.
진행률	조정 실행에 대한 완료율 및 진행률 표시줄입니다.
진행률 요약	조정 프로세스 내의 특정 단계입니다. **주:** 이 목록 열은 기본적으로 표시되지 않습니다. 필요한 경우 목록 열 설정을 개인화하여 추가합니다.
업데이트됨	특정 조정 프로세스가 완료된 날짜 및 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.

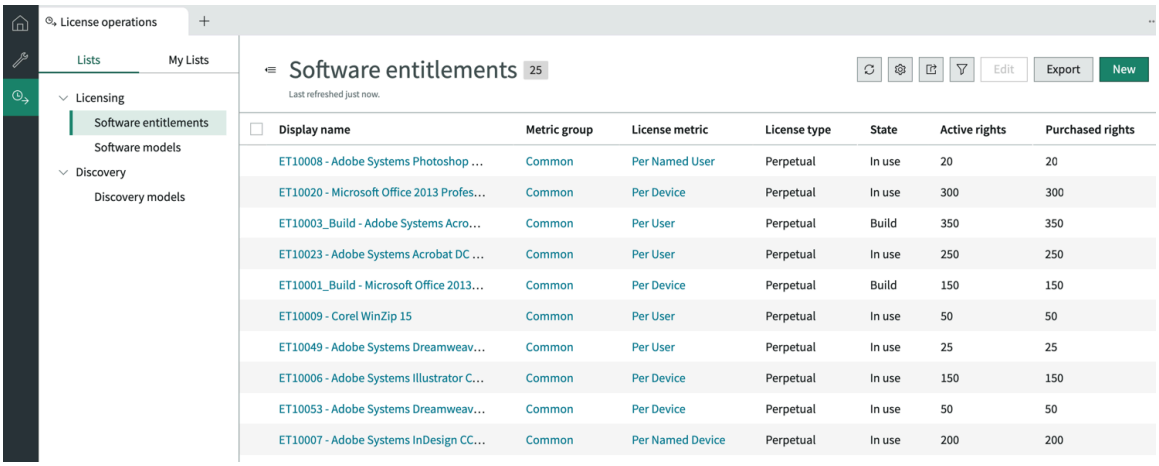
Software Asset Management Foundation 플러그인에 대한 라이센스 운영 뷰

소프트웨어 자산 작업 공간의 라이센스 운영 뷰를 사용하여 Software Asset Management Foundation 플러그인 애플리케이션이 관리하는 모든 라이센스 및 검색 모델을 볼 수 있습니다.

라이센스 운영 뷰에서 권리 및 소프트웨어 모델과 관련된 모든 상세 정보를 확인합니다. 권리와 소프트웨어 모델을 만들고, 편집하고, 삭제할 수도 있습니다.

소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 자산 작업 공간 〉 라이센스 운영으로 이동하여 라이센스 운영 뷰에 액세스할 수 있습니다.

라이센스 운영



라이센스 운영 뷰에서 다음 항목도 볼 수 있습니다.

- 엔지니어링 애플리케이션에 대해 검색된 모든 소프트웨어.
- 엔지니어링 라이센스 서버.
- 검색 모델.
- 라이센스 소비.

작업 공간에서 검색 모델 보기

소프트웨어 자산 작업 공간에서 엔지니어링 애플리케이션에 대해 검색된 모든 소프트웨어 목록을 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_admin 또는 sam_user

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 소프트웨어 자산 작업 공간 〉 라이센스 운영으로 이동합니다.
2. Discovery 목록 뷰에서 검색된 엔지니어링 라이센스를 클릭합니다.
3. 기록을 클릭하여 추가 상세 정보를 볼 수 있습니다.
   기록을 클릭하면 클래식 뷰의 회사 페이지로 이동합니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 클래식 사용

Software Asset Management Foundation 플러그인 클래식을 사용합니다.

소프트웨어 자산 관리 기본 대시보드

소프트웨어 자산 관리 기본 대시보드에서 준수 및 사후 정산 비용 추세 차트를 살펴볼 수 있습니다.

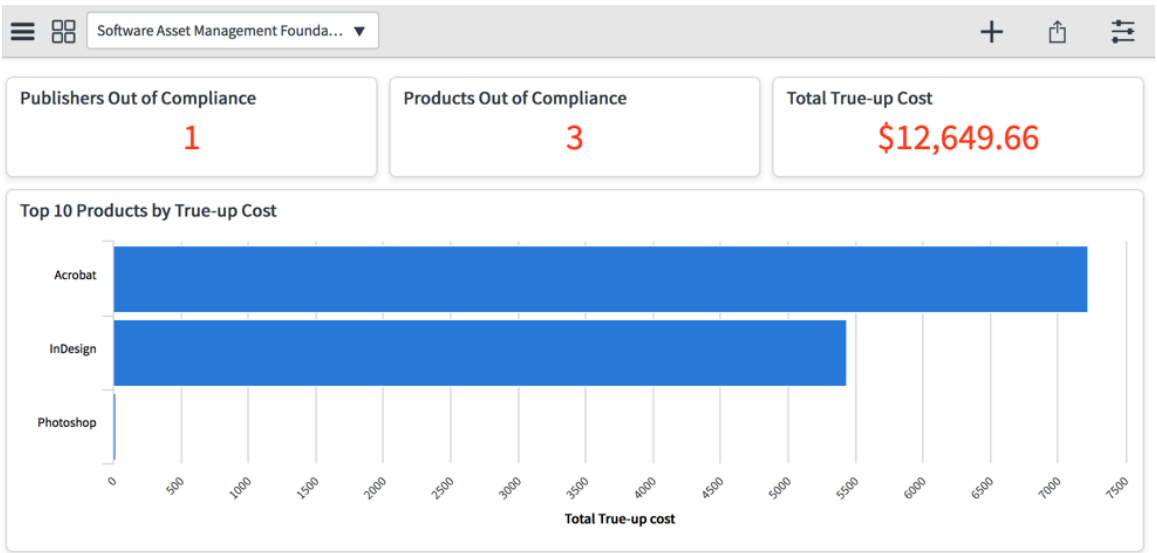
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
Xanadu 이전 소프트웨어 자산 관리 전문가(com.snc.samp) 플러그인을 활성화하지 않고 소프트웨어 자산 관리 전문가(com.snc.samp) 플러그인을 활성화했거나 Xanadu로 업그레이드한 신규 Xanadu 사용자는 Software Asset Management Foundation 대시보드를 더 이상 사용할 수 없습니다. Xanadu 이전 소프트웨어 자산 관리 전문가(com.snc.samp) 플러그인을 활성화했지만 작업 공간 플러그인(com.sn_sam_workspace)을 활성화하지 않은 경우, 이 대시보드에 액세스할 수 있습니다. Xanadu로 업그레이드하기 전 또는 후에 작업 공간 플러그인을 활성화한 경우에는 인스턴스의 소프트웨어 자산 탐색 메뉴에서 이 대시보드에 액세스할 수 없습니다. 하지만 대시보드 탐색 메뉴에서 이 대시보드에 액세스할 수 있습니다.

소프트웨어 자산 관리 기본 대시보드는 소프트웨어 자산 〉 개요로 이동하여 액세스할 수 있습니다. 자세한 정보를 보거나 필요에 따라 위젯을 추가하고 이동하려면 보고서 내의 요소를 클릭합니다.

결과는 매일 또는 새 조정 결과가 나올 때마다 업데이트되며, 각 결과의 새로 고침 아이콘을 클릭하여 새로 고칠 수 있습니다. 또한 차트를 PNG 또는 JPG 형식으로 저장할 수 있습니다.

개요 데이터의 원본은 제품 결과 [samp_product_result] 테이블입니다.



보고서	설명
준수하지 않는 게시자	하나 이상의 소프트웨어 모델이 규정을 준수하지 않는 게시자 수입니다.
준수하지 않는 제품	하나 이상의 소프트웨어 모델이 규정을 준수하지 않는 제품 수입니다.
총 사후 정산 비용	규정을 준수하기 위해 필요한 비용을 권한에 대한 권리의 평균 가격으로 계산한 금액입니다.
사후 정산 비용 기준 상위 10개 제품	사후 정산 비용 순서로 나타낸 상위 10개 제품의 그래프입니다.

클래식에서 **Software Asset Management Foundation** 플러그인 소프트웨어 조정 실행

조정은 예약된 작업(기본값은 매주)로 실행되지만, 요청 시 수동으로 조정을 실행하여 환경의 소프트웨어 제품을 조정할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_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
조정은 권리가 있는 제품에 대해 실행됩니다.

수동으로 조정을 실행하는 경우에는 프로세스가 완료될 때까지 충분히 기다려야 합니다. 결과를 더 빨리 보려면 특정 게시자를 선택하여 범위를 좁힙니다.

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 조정 실행으로 이동하여 준수 여부를 계산할 게시자를 선택하거나 모든 게시자를 선택합니다.
2. 계속을 클릭합니다.
   조정 프로세스가 완료될 때까지 오랜 시간이 걸릴 수 있습니다.
   조정 결과 목록이 표시됩니다.

클래식에서 **Software Asset Management Foundation** 플러그인 소프트웨어 모델 결과 보기

조정을 실행한 후에는 제품 결과 목록에서 소프트웨어 모델 결과의 준수 정보를 살펴봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_user

이 태스크 정보
제품 결과 기록에서 소프트웨어 모델 결과의 라이센스 메트릭 결과, 정정 옵션 및 허가되지 않은 설치 관련 목록을 볼 수 있습니다.

예를 들어, 제품 결과의 상태가 규정을 준수하지 않는 것으로 나타나면 규정을 준수하도록 제품 결과를 드릴다운하여 허가되지 않은 설치 수, 사후 정산 비용 등의 소프트웨어 모델 상세 정보를 살펴볼 수 있습니다. 또한 소프트웨어 모델 결과를 드릴다운하여 제품에 대한 권리를 기반으로 하는 라이센스 메트릭 결과를 볼 수 있습니다.

라이센스 메트릭 결과 정보에는 소유 권한 및 사용된 권한과 라이센스 할당 세부 항목이 포함되어 있으므로 정책 준수를 위한 옵션을 결정할 수 있습니다. 정정 옵션 관련 목록은 라이센스 메트릭을 기반으로 필요한 권한 수를 표시하고 권한 비용을 계산합니다.

프로시저

1. 모두 〉 소프트웨어 자산 〉 조정 〉 제품 결과로 이동하여 기록을 열고 제품 결과 상세 정보를 확인합니다.
2. 소프트웨어 모델 결과 관련 목록에서 기록을 열고 상세 정보를 봅니다(필드 설명은 표 참조).

소프트웨어 모델 결과 양식

필드	설명
소프트웨어 모델	제품과 연결된 소프트웨어 모델입니다. 소프트웨어 모델 결과를 보려면 소프트웨어를 드릴다운합니다.
제품 결과	조정 프로세스 중에 생성되는 고유한 제품 결과 번호입니다.
최신	이 소프트웨어 모델 결과가 가장 최근에 실행된 조정의 결과인지 여부를 나타냅니다.
상태	소프트웨어 모델의 상태입니다. ○ 충족 ○ 충족하지 않음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
계약 유형	일반: 일반, ELA(엔터프라이즈 라이센스 계약) **주:** 계약 유형이 엔터프라이즈 수준 계약인 경우 허가되지 않은 설치가 있더라도 상태는 충족입니다.
허가되지 않은 설치	어떤 권리에도 포함되지 않는 허가되지 않은 소프트웨어 설치 수입니다.
사후 정산 비용	필요한 최소한의 권한을 기준으로 추정한 미준수 정정 비용입니다(필요한 권한 수 * 권리의 평균 권한당 가격). 구매 권한 정정 옵션의 최저 비용입니다.
과다 라이센스 금액	사용되지 않는 권한의 예상 비용입니다. 사후 정산 비용의 과다 라이센스 금액을 더한 값입니다.
라이센스 메트릭 결과	
라이센스 메트릭	조정이 실행될 때 소프트웨어 라이센스가 계산되는 라이센스 메트릭입니다.
소프트웨어 모델 결과	결과와 연결된 소프트웨어 모델입니다.
소유 권한	라이센스 메트릭을 공유하는 권리의 모든 활성 권한 수를 더한 값입니다.
사용된 권한	조정 중에 사용된 권한 수를 더한 값입니다 (할당된 권한 + 할당되지 않은 권한 및 설치된 권한).
사용되지 않은 권한	조정 중에 사용되지 않는 권한 수를 더한 값입니다(소유 권한 - 사용된 권한).
과다 라이센스 금액	사용되지 않은 권한의 예상 비용입니다.
권한 할당	
사용하는 것으로 할당됨	할당되어 라이센스 설치에 사용되는 권한의 수입니다.
사용하도록 미할당	라이센스 설치에 사용되지만 할당되지 않은 권한의 수입니다. 이 값이 0보다 크면 사용자 CAL 및 장치 CAL을 제외하고 이 요구사항을 충족하는 각 고유 라이센스 메트릭에 대해 두 가지 정정 옵션(할당 만들기 및 할당되지 않은 설치 제거)이 자동으로 만들어집니다.
사용하지 않는 것으로 할당됨	할당되었지만 설치 라이센스를 부여하는 데 사용되지 않는 권한의 수입니다. **주:** 사용하지 않는 것으로 할당됨은 이 권한이 할당된 사용자 또는 장치에 소프트웨어가 설치되어 있지 않기 때문에 낭비된 권한을 반영합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 값이 0보다 크면 이 요구사항을 충족하는 각 고유 라이센스 메트릭에 대해 할당 제거 정정 옵션이 자동으로 만들어집니다.
미할당	할당되지 않은 권한의 수입니다(소유 권한 - 설치 여부에 관계없이 할당된 권한).
할당 필요	규정 준수에 필요한 할당 수입니다. 명명된 사용자 단위 및 명명된 장치 단위 라이센스 메트릭에만 사용됩니다.
정정 옵션	
정정 작업	구매 권한 규정 준수를 위해 수행할 작업입니다.
규정 준수에 영향	정정 옵션이 규정 준수에 영향을 미치는지 여부를 지정합니다.
라이센스 메트릭	소프트웨어 모델 결과의 특정 라이센스 메트릭입니다.
소프트웨어 모델 결과	정정 옵션과 관련된 특정 소프트웨어 모델 결과입니다.
상태	정정 옵션의 상태입니다. ○ 새로 만들기(파랑) ○ 완료(녹색) ○ 무효(빨강) ○ 진행 중(노랑) 진행 중 상태는 설치 제거 후보가 만들어졌다는 것을 나타냅니다.
필요한 권한	구매 권한은 필요한 권한을 표시합니다.
조치 가능한 권한	작업의 영향을 받는 모든 권한의 수입니다.
사후 정산 비용	필요한 최소한의 권한을 기준으로 추정한 미준수 정정 비용입니다.

허가되지 않은 설치 관련 목록에는 허가되지 않은 소프트웨어 설치가 포함되어 있습니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 관리

Software Asset Management Foundation 플러그인 관리 작업에는 사용자 지정 제품 레코드 추가, 사용자 지정 라이센스 메트릭 만들기 및 속성 설정이 포함됩니다. 프로세서 정의를 새로 고치고 소프트웨어 설치를 마이그레이션할 수도 있습니다.

관리 작업을 구성하려면 sam_admin 역할이 필요합니다. sam_user 역할은 구성을 보고 읽을 수 있습니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 사용자 지정 소프트웨어 제품 추가

소프트웨어 제품이 소프트웨어 라이브러리에 없는 경우 사용자 지정 제품을 추가할 수 있습니다. 사용자 지정 제품을 사용하면 자체 개발한 소프트웨어 또는 아직 소프트웨어 라이브러리에 없는 소프트웨어를 정규화하고 설명할 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: sam_admin

이 태스크 정보
제품 및 게시자 조합은 검색 모델 정규화에 사용됩니다. 사용자 지정 제품이 이미 있는 경우에는 메시지가 표시됩니다.

프로시저

모두 〉 소프트웨어 자산 〉 관리 〉 사용자 지정 소프트웨어 제품으로 이동하여 새 기록을 만듭니다(필드 설명은 표 참조).

사용자 지정 소프트웨어 제품 양식

필드	설명
게시자	사용자 지정 소프트웨어 제품의 게시자입니다. 아직 없는 경우 게시자 필드 회사 목록 조회에서 새로 만들 수 있습니다.
제품	사용자 지정 소프트웨어 제품의 이름입니다.
제품 유형	사용자 지정 소프트웨어 제품의 제품 유형입니다. • 하위: 주 소프트웨어의 하위 구성요소입니다(허가 불가능). • 드라이버: 장치를 통제하는 소프트웨어 제품입니다. • 허가 가능: 허가 가능한 소프트웨어 제품입니다. • 허가 불가능: 허가할 수 없는 소프트웨어 제품입니다. • 패치: 기존 컴퓨터 프로그램을 업데이트, 수정 또는 개선하기 위해 설계된 소프트웨어 제품입니다. • 알 수 없음: 알 수 없는 소프트웨어 제품입니다.
제품 분류	정식 UNSPSC 분류입니다.
활성	규칙을 활성화하는 확인란입니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 사용자 지정 라이센스 메트릭 추가

사용자 지정 라이센스 메트릭을 추가하여 기본 조정 프로세스를 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_admin(사용자 지정 메트릭 스크립트를 읽기 위해)

이 태스크 정보
사용자 지정 라이센스 메트릭을 만들어 미리 정의된 라이센스 메트릭 목록에 없는 특정 소프트웨어 계산을 정의할 수 있습니다. 사용자 지정 라이센스 메트릭은 조정을 통해 별로 유명하지 않은 소프트웨어 게시자의 특정 소프트웨어 제품 및 번들에 적합한 사용자당 또는 장치당 권한 수를 계산하는 데 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.

예를 들어, 인식되지 않는 번들에 포함된 제품의 설치 수를 초과 계산하는 일이 없도록 사용자 지정 메트릭을 만들 수 있습니다.

사용자 지정 메트릭은 사용자 지정 라이센스 메트릭 속성을 사용하여 해제할 수 있습니다. 이 기능은 기본적으로 사용됩니다.

프로시저

모두 〉 소프트웨어 자산 〉 관리 〉 사용자 지정 라이센스 메트릭으로 이동하여 새 기록을 만듭니다 (필드 설명은 표 참조).

사용자 지정 라이센스 메트릭 양식

필드	설명
라이센스 메트릭	사용자 지정 라이센스 메트릭의 이름입니다. 이 이름은 소프트웨어 권리의 라이센스 메트릭 필드와 소프트웨어 모델의 라이센스 메트릭 결과에 표시됩니다.
메트릭 그룹	〔읽기 전용〕 사용자 지정 라이센스 메트릭입니다.
할당 유형	메트릭 라이센스의 할당 유형입니다(장치 단위 또는 사용자 단위). • 장치 • 사용자
설명	사용자 지정 라이센스 메트릭에 대한 설명입니다.
조정 순서 - 할당됨	할당된 라이센스에 대한 조정 메트릭 순위 우선순위입니다. 순위 값이 낮을수록 높은 우선순위를 갖습니다.
조정 순서 - 할당되지 않음	할당되지 않은 라이센스에 대한 조정 메트릭 순위 우선순위입니다. 순위 값이 낮을수록 높은 우선순위를 갖습니다.
계산	
계산 스크립트	라이센스 메트릭의 계산 방법은 스크립트입니다. 조정 스크립트를 지정합니다.

소프트웨어 **Software Asset Management Foundation** 플러그인 설치 마이그레이션

검색을 사용하는 경우 Software Asset Management Foundation 플러그인 설치 후 이 스크립트를 실행하여 [cmdb_software_instance] 테이블에 있는 이전에 검색된 소프트웨어 설치 기록을 Software Asset Management Foundation 플러그인에서 소프트웨어 설치 기록을 저장하는 데 사용하는 [cmdb_sam_sw_install] 테이블로 복사합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_admin

이 태스크 정보
검색을 실행 중이고 ITSM 소프트웨어 자산 관리 이전 버전을 사용한 경우에는 이 스크립트를 실행할 필요가 없습니다. 또한 [cmdb_sam_sw_install] 테이블이 소프트웨어 설치 레코드로 이미 채워진 경우에는 이 스크립트를 사용할 수 없습니다. 검색을 다시 실행하여 테이블을 다시 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.

소프트웨어 설치 마이그레이션 스크립트를 실행할 때 프로세스가 완료될 때까지 기다립니다.

프로시저

모두 〉 소프트웨어 자산 〉 관리 〉 소프트웨어 설치 마이그레이션으로 이동하여 계속을 클릭합니다. 소프트웨어 설치 목록이 표시됩니다. 데이터가 이미 마이그레이션된 경우에는 메시지가 표시됩니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 속성

사용자 지정 라이센스 메트릭으로 조정 실행, 조정 디버깅 설정 등의 기본 조정 속성을 설정할 수 있습니다.

이러한 속성은 Software Asset Management Foundation 플러그인에서 사용할 수 있습니다.

이러한 속성에 액세스하려면 소프트웨어 자산 〉 관리 〉 속성으로 이동합니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인의 속성

속성	설명
사용 가능한 모든 사용자 지정 라이센스 메트릭을 사용하여 조정 실행 com.snc.samp.recon.enablecustommetrics	조정을 실행할 때 사용자 지정 라이센스 메트릭을 사용할 수 있습니다. 사용자 지정 라이센스 메트릭이 구성된 경우 이 속성이 아니요로 설정되면 적용되지 않습니다. • 유형: 조정 • 기본값: 예
조정 결과 디버깅 사용 com.snc.samp.debug	결과 문제를 해결하기 위해 조정 결과의 디버깅을 사용합니다. 주: 디버깅을 사용하면 성능에 영향을 줄 수 있습니다. • 유형: 조정 • 기본값: 아니요

Software Asset Management Foundation 플러그인 마이그레이션

소프트웨어 자산 관리 플러그인에서 Software Asset Management Foundation 플러그인으로 마이그레이션하여 보다 강력한 기능을 활용하십시오. 플러그인을 활성화한 후 고객이 수동으로 작업해야 합니다.

플러그인 활성화 중에 자동 변경이 수행된 후 소프트웨어 자산 관리 (com.snc.software_asset_management) 플러그인에서 Software Asset Management Foundation(com.snc.sams) 플러그인으로 성공적으로 마이그레이션하려면 고객이 소프트웨어 자산 관리 마이그레이션을 위해 사용자 지정 덮어쓰기 를 수행해야 합니다.

플러그인 활성화 후 고객이 양식 및 목록에 대한 사용자 지정을 수동으로 덮어써야 할 수도 있습니다. 또한 플러그인 활성화 후 고객이 소프트웨어 모델, 소프트웨어 권리, 사용자/장치 할당 양식의 특정 필드를 수동으로 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.

자동 변경

Software Asset Management Foundation(com.snc.sams) 플러그인은 다음과 같은 자동 변경을 수행합니다.

- 테이블
  - 테이블 레이블 이름 바꾸기

테이블	원래 레이블	새 레이블
[alm_license]	소프트웨어 라이센스	소프트웨어 권리
[alm_entitlement_user]	사용자 권리	사용자 할당
[alm_entitlement_asset]	장치 권리	장치 할당

  - 새 테이블 및 스크립트 포함을 추가합니다.
  - 소프트웨어 권리 라이센스 키 필드의 문자열 값을 라이센스 키 [samp_sw_license_key] 테이블에 추가합니다.
- 필드 이름 및 값
  - 필수 추론 필드

    제품군 구성요소가 있는 소프트웨어 모델의 경우(소프트웨어 모델을 번들로 구성하기 위해) 소프트웨어 제품군 [cmdb_m2m_suite_model] 테이블의 필수 추론 필드 값이 새 필수 필드로 전송됩니다.
  - 권한 필드

    라이센스 권리 [alm_entitlement] 테이블의 소프트웨어 권리(이전 명칭은 소프트웨어 라이센스) 권한 필드 값이 새 구매 권한 필드로 전송되고, 이름이 권한에서 활성 권한으로 변경됩니다.
  - 소프트웨어 권리 할당(소프트웨어 권리 [alm_license] 테이블)에 대한 소프트웨어 모델 필드가 자동으로 권리(라이센스 권리 [alm_entitlement] 테이블)의 소프트웨어 모델로 설정됩니다.
  - 할당이 여러 개가 아니면 소프트웨어 자격 할당(라이센스 권리 [alm_entitlement] 테이블) 수량이 1로 설정됩니다.

    동일한 사용자 또는 장치에 대한 소프트웨어 권리 할당이 여러 개 있는 경우 여러 할당이 한 기록에 집계되고, 수량은 집계된 레코드 수로 설정되며, 중복 할당은 허용되지 않습니다.
- 양식 및 목록

  소프트웨어 모델, 권리(이전 명칭은 소프트웨어 라이센스), 검색 모델, 소프트웨어 설치 양식 및 목록 레이아웃이 새 애플리케이션에 맞게 수정됩니다.

  주:
  플러그인 활성화 후 이러한 양식과 목록에 대한 사용자 지정을 수동으로 덮어써야 합니다.
- 기능

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용 안 함

기능	설명
라이센스 및 소프트웨어 카운터	SAM 라이센스 카운터에 대한 예약된 작업 트리거가 없음으로 변경되어 비활성화되고, 소프트웨어 카운터가 사용되지 않습니다.
자동 매칭 기능	검색 모델을 해당하는 소프트웨어 모델과 매칭하려고 시도하는 매칭 기능이 비활성화됩니다.
탐색 메뉴	소프트웨어 자산 관리 플러그인의 탐색 메뉴가 비활성화되고 이름이 바뀝니다.
비즈니스 규칙	검색 모델에 적용된 레거시 비즈니스 규칙이 사용되지 않습니다.

Software Asset Management Foundation 플러그인 마이그레이션을 위해 사용자 지정 덮어쓰기

소프트웨어 자산 관리 플러그인에서 Software Asset Management Foundation 플러그인으로 마이그레이션할 때 사용자 지정된 양식과 목록을 성공적으로 마이그레이션하려면 플러그인 활성화 후 고객이 더 많은 작업을 수행해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
마이그레이션 전에 이러한 목록과 양식이 사용자 지정된 경우 플러그인을 활성화하는 동안 목록과 양식을 건너뛰었을 가능성이 있으며, 이 경우 추가 조치가 필요합니다.

- 소프트웨어 권리(이전 명칭은 소프트웨어 라이센스)
- 소프트웨어 할당(이전 명칭은 소프트웨어 권리)
- 소프트웨어 모델
- 검색 모델
- 소프트웨어 설치

업그레이드 이력 모듈에서 플러그인 활성화 변경 내용을 검토하여 자동으로 건너뛴 변경 내용을 확인할 수 있으며, 필요한 경우 건너뛴 업데이트를 해결할 수 있습니다.

또한 제공되는 새 기능을 활용하도록 마이그레이션에서 추가된 특정 필드를 구성해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 진단 〉 업그레이드 이력으로 이동합니다.
2. Software Asset Management Foundation 플러그인 활성화를 위한 업그레이드 이력과 일치하는 기록을 찾습니다.
   플러그인 활성화를 나타내는 시스템 업그레이드 목록의 기록에는 기존 시스템 필드의 값 해당 사항 없음과 대상 시스템 필드의 플러그인 이름이 포함되어 있습니다(예: com.snc.samp, com.snc.samp.core, com.snc.sam.core, com.glide.data_services_canonicalization.client, com.snc.asset_management, com.snc.model, com.snc.procurement).

   업그레이드 시작됨 열을 정렬하여 소프트웨어 자산 관리 플러그인이 활성화된 타임 스탬프를 기준으로 관련 플러그인 목록을 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.

3. 변경 작업을 건너뛴 Software Asset Management Foundation 플러그인 업그레이드 기록을 엽니다.
4. 업그레이드 상세 정보 관련 목록에서 업그레이드된 상세 정보 기록을 연 다음, 상충 해결을 클릭하여 기본 시스템 파일과 사용자 지정 파일을 나란히 놓고 비교합니다.
5. 양식 사용자 지정 또는 목록 커스터마이제이션에 적용되는 경우 기본 시스템으로 되돌리기를 클릭하여 건너뛴 변경 내용을 덮어쓰고, 변경 내용을 기록해 둡니다.
6. 사용자 지정과 관련하여 변경 내용을 건너뛴 모든 업그레이드 항목에 대해 이 단계를 반복합니다.
7. Software Asset Management Foundation 플러그인 구성에서 원래 양식과 목록 사용자 지정을 수동으로 다시 구성합니다.
8. Software Asset Management Foundation 플러그인 구성에서 제공되는 새 기능을 활용하도록 새 필드 값(플러그인 활성화에서 수행된 자동 변경의 일부로 추가됨)을 설정합니다.

   a. 소프트웨어 자산 〉 라이선싱 〉 소프트웨어 모델로 이동합니다.
      - 제품 참조 필드에서 소프트웨어 제품을 선택합니다.
      - 검색 맵을 선택하거나, 검색 맵 필드를 지우고 소프트웨어 모델에 해당하는 모든 검색 모델을 찾도록 검색 조건을 설정합니다.

   b. 소프트웨어 자산 〉 라이선싱 〉 소프트웨어 권리(이전 명칭은 소프트웨어 라이센스)로 이동합니다.
      - 소프트웨어 자산 〉 라이선싱 〉 소프트웨어 권리(이전 명칭은 소프트웨어 라이센스)로 이동합니다.
      - 조정이 실행될 때 소프트웨어 라이센스가 계산되는 라이센스 메트릭을 선택합니다.
      - 특정 권한으로 수행되는 업그레이드 및 다운그레이드 시나리오를 정의합니다.

   c. 사용자 할당 및 장치 할당 관련 목록(이전 명칭은 사용자/장치 권리)에서 할당된 권한 수가 소유 권한보다 많지 않은지 확인합니다.
   많은 경우 할당 수가 소유 권한 수를 초과하지 않도록 할당을 삭제합니다.

9. 라이센스 키를 관리해야 하는 권리가 있는 경우 동일한 권리에 연결된 라이센스 키를 여러 개 만들고, 이러한 라이센스 키를 사용자 또는 장치에 할당할 수 있습니다.

조직 관리

조직 관리 애플리케이션을 사용하면 사용자를 업데이트하고 벤더를 추가하는 간단한 방법으로 자산 관리 작업을 수행할 수 있습니다.

조직 관리에는 벤더 및 제조업체 관리뿐 아니라 위치 관리도 포함됩니다.

새 벤더 또는 제조업체 만들기

조직에서 구입하는 자산이나 서비스를 판매하는 회사인 새 벤더를 만들 수 있습니다. 조직에서 구매하는 자산을 제조하는 회사인 새 제조업체를 만들 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user_admin 및 asset

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 중 하나를 탐색합니다.
   - 조직 〉 벤더
   - 조직 〉 제조업체
   - 조직 〉 회사
2. 새로 만들기를 클릭하고 새 기록을 만듭니다.
3. 양식을 완성하고 제조업체 또는 벤더를 선택합니다.

   주:
   회사는 벤더로 취급할 수도 있고 제조업체로 취급할 수도 있습니다.

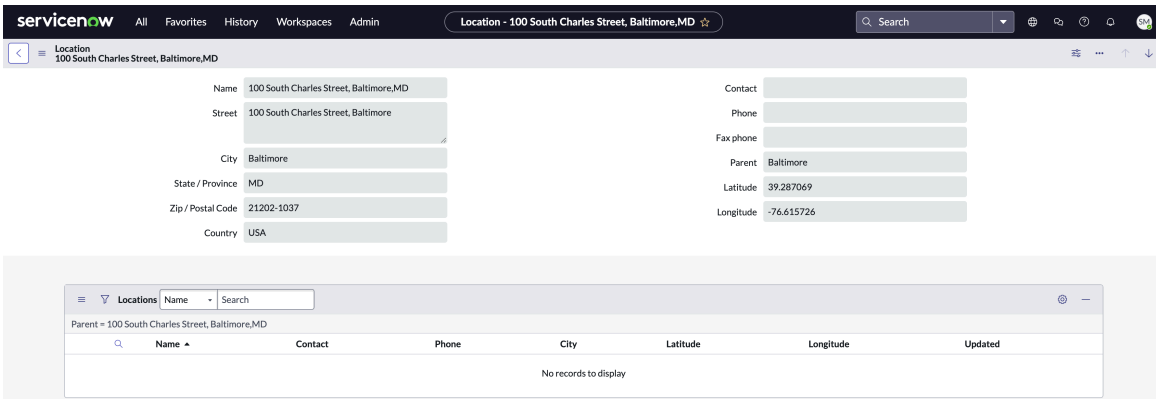
4. 제출을 클릭합니다.

위치 모듈

위치 모듈은 위치 테이블〔cmn_location〕의 자산 뷰입니다.

위치의 실제 세부 사항 외에도, 자산 뷰에는 해당 위치의 재고 보관실 지정 및 재고가 있는 CI(구성 항목) 목록이 포함되어 있습니다.

자산 위치



모델 관리와 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 모델 관리와 함께 설치됩니다.

데모 데이터는 모델 관리에서 사용할 수 있습니다.

모델 관리와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

모델 관리는 여러 가지 비즈니스 규칙을 사용합니다.

이름	테이블	설명
라이센스 유형이 없는 경우 작업 중단	〔cmdb_software_product_model〕	라이센스 유형(카운터로 처리할 수 없는 라이센스 유형 그룹이 아닌)을 선택했는지 확인합니다.
display_name 계산	제품 모델〔cmdb_model〕	제조업체, 이름, 버전, 에디션 필드 중 어느 하나라도 값이 변경되면 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.

이름	테이블	설명
		이름 필드를 설정합니다. 표시 이름은 *glide.cmdb_model.display_name.shorten* 속성이 **True**로 설정되었는지 아니면 **False**로 설정되었는지 여부에 따라 달라집니다.
날짜 확인	〔cmdb_m2m_downgrade_model〕	시작 날짜가 종료 날짜보다 빠른지 확인합니다.
CI 규칙 적용	〔cmdb_model_category〕	자산을 소모품 또는 소프트웨어 라이센스로 추적하는 범주에 CI 클래스가 없는지 확인합니다.
생성 시 상위에 번들 플래그 지정	〔cmdb_m2m_model_component〕	구성요소가 있는 모델에 번들 플래그를 지정합니다.
라이센스 유형 - 전체 이름	〔cmdb_sw_license_calculation〕	라이센스 유형의 전체 이름을 계산합니다.
라이센스 확인	소프트웨어 업그레이드 및 다운그레이드 〔cmdb_m2m_downgrade_model〕	소프트웨어 업그레이드 및 다운그레이드가 중복되지 않도록 방지하고, 중복 시 날짜도 같아지는 동일한 라이센스에 대한 업그레이드 및 다운그레이드 중복을 방지합니다. 또한 상위 업그레이드 및 하위 다운그레이드 필드를 필수로 지정하고, 라이센스 필드가 비어 있지 않으면 상위 업그레이드 또는 하위 다운그레이드가 라이센스 모델과 같도록 보장합니다.
cmdb_ci_class 보호	〔cmdb_model_category〕	CI 클래스가 생성 후 변경되지 않도록 방지합니다.
삽입 시 cmdb_ci_class 보호	〔cmdb_model_category〕	선택한 CI 클래스에 대한 다른 범주가 이미 있는 경우 범주를 만들지 못하게 차단합니다.
계약 보호	〔cmdb_model_category〕	계약 모델 범주 기록을 변경하지 못하게 차단합니다.
상위의 기본 구성요소 링크 설정	〔cmdb_m2m_model_component〕	번들 구성요소가 기본 구성요소로 선택되면 번들의 읽기 전용 참조를 구성요소에 채웁니다.
마지막 삭제 시 상위 플래그 해제	〔cmdb_m2m_model_component〕	마지막 구성요소가 번들에서 삭제될 때 모델에서 번들 플래그를 제거합니다.
모델 범주 업데이트	〔cmdb_ci〕	모델이 CI의 모델 범주에 아직 연결되지 않은 경우 연결된 모델의 모델 범주를 업데이트합니다.
만들기 전에 레코드 확인	〔cmdb_m2m_model_component〕	번들에 구성요소를 추가하려고 시도할 때 구성요소가 아직 번들에 없는지 확인합니다.

모델 관리와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

모델 관리는 여러 클라이언트 스크립트를 포함하고 있습니다.

이름	테이블	설명
라이센스와 일치하지 않는 모델 삭제	〔cmdb_m2m_downgrade_model〕	라이센스 필드가 라이센스로 변경되고 업그레이드 또는 다운그레이드 필드 중 어느 것도 라이센스 모델과 일치하지 않으면 상위

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

이름	테이블	설명
		업그레이드 및 하위 다운그레이드 필드를 삭제합니다.
자산 클래스에 따른 제약 조건	[cmdb_model_category]	범주의 자산 클래스에 따라 번들 옵션을 설정하거나 해제합니다.
필요한 경우 섹션 숨기기	[cmdb_model]	지정된 모델과 관련된 내용에 따라 섹션을 표시하거나 숨깁니다.
model_category 변경	[cmdb_model]	동일한 모델에서 참조하는 여러 범주 (클라이언트 파트) 간의 클래스 호환성을 보장합니다.
라이센스에서 다운그레이드 채우기	[cmdb_m2m_downgrade_model]	업그레이드를 선택할 때 하위 다운그레이드를 참조 라이센스의 소프트웨어 모델로 설정합니다. 라이센스가 비어 있지 않은 경우 라이센스 다운그레이드만 설정합니다.
라이센스에서 업그레이드 채우기	[cmdb_m2m_downgrade_model]	다운그레이드를 선택할 때 상위 업그레이드를 참조 라이센스의 소프트웨어 모델로 설정합니다. 라이센스가 비어 있지 않은 경우 라이센스 업그레이드만 설정합니다.

모델 관리와 함께 설치되는 속성

모델 관리에는 *glide.cmdb_model.display_name.shorten* 속성이 있습니다.

이름	설명
glide.cmdb_model.display_name.shorten	**True**로 설정하면 제조업체 이름의 중복을 제거하여 모델의 짧은 표시 이름을 생성합니다. 모델의 제조업체는 **Spotify**로 설정되고 이름은 **Spotify Premium**으로 설정된다고 가정합니다. 표시 이름 필드는 속성 설정에 따라 다음과 같이 설정됩니다. • False: 표시 이름은 Spotify Spotify Premium • True: 표시 이름은 Spotify Premium 소프트웨어 모델의 경우 에디션과 버전을 지정하면 이름에도 포함됩니다. • 유형: True | False • 기본값: False • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

모델 관리와 함께 설치되는 스크립트 포함

모델 관리는 스크립트 포함을 포함하고 있습니다.

이름	설명
ModelAndCategoryFilters	클래스를 기반으로 모델 및 모델 범주의 참조 한정자를 구체화합니다.

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

이름	설명
ModelCategoryCheck	동일한 모델에서 참조하는 여러 범주 간의 클래스 호환성을 보장합니다.

모델 관리와 함께 설치되는 테이블

모델 관리는 많은테이블을 포함하고 있습니다.

테이블	설명
애플리케이션 모델 〔cmdb_application_product_model〕	소프트웨어 애플리케이션 제품을 설명하는 데 사용되는 모델을 저장합니다.
소모품 모델 〔cmdb_consumable_product_model〕	소모품 제품 모델에 대해 설명합니다.
계약 모델 〔cmdb_contract_product_model〕	모든 계약 모델을 저장합니다.
감가상각 〔cmdb_depreciation〕	자산 감가상각 패턴을 저장합니다.
하드웨어 모델 〔cmdb_hardware_product_model〕	하드웨어 제품 모델에 대해 설명합니다.
모델 범주 〔cmdb_model_category〕	자산, 소모품, 제품 번들 및 구성 항목 그룹을 정의합니다.
모델 호환성 〔cmdb_m2m_model_compatibility〕	다른 모델과의 호환성을 나타내는 두 모델 간의 다대다 관계를 저장합니다.
모델 구성요소 〔cmdb_m2m_model_component〕	두 모델이 번들을 형성한다는 것을 나타내는 두 모델 간의 다대다 관계를 저장합니다.
제품 모델 〔cmdb_model〕	모든 종류의 제품 모델에 대해 설명합니다.
소프트웨어 라이센스 계산 〔cmdb_sw_license_calculation〕	일반적으로 사용되는 소프트웨어 라이선싱 패턴을 정의합니다.
소프트웨어 모델 〔cmdb_software_product_model〕	소프트웨어 제품 모델에 대해 설명합니다.
소프트웨어 제품군 〔cmdb_m2m_suite_model	소프트웨어 제품군의 요소를 정의하는 두 모델 간의 다대다 관계를 저장합니다.
소프트웨어 업그레이드 및 다운그레이드 〔cmdb_m2m_downgrade_model〕	한 모델에 라이센스를 부여하면 다른 모델에도 권한이 부여된다는 것을 나타내는 두 모델 간의 다대다 관계를 저장합니다.

모델 관리와 함께 설치되는 **UI** 정책

모델 관리는 UI 정책을 포함하고 있습니다.

이름	테이블	설명
확인되지 않은 항목 숨기기	모델 범주 〔cmdb_model_category〕	자산 클래스 및 **CI** 클래스 필드가 비어 있지 않으면 **CI** 검증 적용 필드를 표시합니다.
계약 및 작업에 대한 필드 잠금	모델 범주 〔cmdb_model_category〕	이름이 계약 또는 작업 주문 또는 작업 내용인 경우 모델 범주 양식의 모든 필드를 읽기 전용으로 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.

이름	테이블	설명
계약에 대한 필드 잠금		
모델 범주 보호	제품 모델 [cmdb_model]	모델 범주 필드에 소프트웨어 라이센스, 계약, 작업 주문, 작업 내용 중 하나라도 포함되어 있으면 필드를 필수 필드로 설정하고 읽기 전용으로 만듭니다.
Oracle의 경우 옵션 표시	소프트웨어 모델 [cmdb_software_product_model]	선택한 제조업체 이름이 **Oracle**로 시작하는 경우 옵션 필드를 표시합니다.

모델 관리와 함께 설치되는 사용자 역할

모델 관리는 사용자 역할을 포함하고 있습니다.

역할	포함하는 역할	설명
category_manager	모델 관리자	모델 범주를 만들고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다.
model_manager	없음	새 CMDB 모델을 만들 수 있습니다. 모델 관리자 역할은 하드웨어, 소프트웨어 또는 소모품이 아닌 기본 모델과 모델 확장을 제어할 수 있습니다. 하드웨어 및 소모품 모델은 자산 관리자(asset) 역할에 의해 제어됩니다. 소프트웨어 모델은 소프트웨어 자산 관리자(sam) 역할에 의해 제어됩니다.

자산 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

자산 관리와 함께 여러 테이블, 사용자 역할, UI 정책, 스크립트 포함, 클라이언트 스크립트 및 비즈니스 규칙이 설치됩니다.

자산 관리와 함께 데모 데이터가 제공됩니다. 데모 데이터는 사용자, 자산, 개별 재고 보관실 등의 정보를 제공합니다.

테이블

자산 관리에는 다음 테이블이 포함되어 있습니다.

자산 관리 테이블

테이블	설명
자산 [alm_asset]	자산에 대한 일반, 재무 및 계약 정보를 저장합니다.
자산 권리 [alm_entitlement_asset]	ServiceNow에서 자산 권리 테이블을 분류하고 권리의 작동 방식을 제어할 수 있게 해줍니다.
소모품 [alm_consumable]	이전에는 부품으로 알려진 소비재 자산에 대한 데이터를 저장합니다.
기본 재고 보관실 [alm_user_stockroom]	사용자와 기본 재고 보관실 사이의 관계를 저장합니다.
고정 자산 [alm_fixed_assets]	여러 자산을 보관할 수 있는 컨테이너인 고정 자산을 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.

자산 관리 테이블

테이블	설명
고정 자산-자산 〔m2m_fixed_asset_to_asset〕	고정 자산과 자산 간의 연관성을 저장합니다.
하드웨어 〔alm_hardware〕	하드웨어 자산에 대한 일반, 재무 및 계약 정보를 저장합니다.
라이센스 권리 〔alm_entitlement〕	사용자 또는 컴퓨터가 소프트웨어 라이센스를 사용할 수 있도록 허용하는 권리를 저장합니다.
소프트웨어 라이센스 〔alm_license〕	소프트웨어 라이센스 자산에 대한 일반, 재무 및 계약 정보를 저장합니다.
재고 규칙 〔alm_stock_rule〕	지정된 자산이 설정된 임계치 밑으로 떨어지면 재고를 이전하거나 자산 관리자에게 이메일 메시지를 보냅니다.
재고 보관실 〔alm_stockroom〕	재고 보관실에 대한 정보를 저장합니다.
재고 보관실 모델 〔alm_m2m_stockroom_model〕	재고 보관실에 보관된 적이 있는 모든 모델을 추적합니다. 이 테이블은 자동으로 채워집니다.
재고 보관실 유형 〔alm_stockroom_type〕	재고 보관실 유형에 대한 일반 정보를 저장합니다.
이전 주문 〔alm_transfer_order〕	상태 및 재고 보관실을 포함하여 이전 주문에 대한 데이터를 포함하고 있습니다. **주:** inventory_user, asset 또는 procurement_user 역할은 보고서에만 액세스할 수 있습니다. inventory_user, asset 및 procurement_user 역할에 대해 구매 (com.snc.procurement) 플러그인을 활성화해야 합니다.
이전 주문 라인 〔alm_transfer_order_line〕	이전 주문을 통해 제공되는 개별 자산에 대한 데이터를 포함하고 있습니다.
사용자 권리 〔alm_entitlement_user〕	ServiceNow에서 사용자 권리 테이블을 분류하고 권리의 작동 방식을 제어할 수 있게 해줍니다.

사용자 역할

자산 관리에는 다음 사용자 역할이 포함되어 있습니다.

자산 관리 사용자 역할

역할	포함하는 역할	작업
asset(자산 관리자)	• 범주 관리자 • 계약 관리자 • 재무 관리 사용자	• 하드웨어 및 소비재 자산([alm_hardware] 및 〔alm_consumable〕)을 관리합니다. • 자산 관리자는 자동으로 만들어지고 업데이트되는 자산 기록을 편집할 수 없지만, 필요한 경우 자산 기록을 읽고 삭제할 수 있습니다. • 요청을 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.

자산 관리 사용자 역할

역할	포함하는 역할	작업
	• 인벤토리 사용자 • 구매 사용자	• 재고 정보를 만들고 삭제합니다. • 요청, 구매 주문서 및 기본 시스템 카탈로그 작업에 액세스합니다.
inventory_admin	인벤토리 사용자	• 재고 정보를 만들고 삭제합니다. • 재고 규칙, 재고 보관실 및 재고 보관실 유형을 편집합니다.
inventory_user	없음	• 재고 정보에 액세스합니다. • 이전 주문을 만들고 관리합니다.
sam	• 계약 관리자 • 모델 관리자 • 재무 관리 사용자	• 소프트웨어 라이센스를 생성하고, 편집하고, 변경하고, 관리합니다. • 검색 모델 및 소프트웨어 설치 의 소프트웨어 모델 필드를 편집합니다. • 모델을 승인합니다. 소프트웨어 자산 관리 애플리케이션에 대한 모든 제어 권한을 갖습니다. • 소프트웨어 자산 관리 IBM PVU 프로세스 팩을 통제합니다(활성화된 경우).

UI 정책

자산 관리에는 다음 UI 정책이 포함되어 있습니다.

자산 관리 **UI** 정책

이름	테이블	설명
자산 태그 및 일련 번호 숨기기	〔alm_asset〕	자산이 사전 할당되고 수량이 1보다 큰 경우 자산 태그를 숨깁니다.
재고보충 시 상위 재고 보관실 표시/숨기기	〔alm_stock_rule〕	재고보충 옵션 필드를 재고 보관실로 설정한 경우에만 상위 재고 보관실 필드가 표시됩니다.
할당 대상(Allocated to)과 할당 대상(Assigned to)를 필수로 지정합니다.	라이센스 권리 〔alm_entitlement〕	할당 대상(Allocated to)과 할당 대상(Assigned to) 필드를 필수로 지정합니다.
하위 상태가 필요 없는 경우 읽기 전용으로 설정	〔alm_asset〕	상태가 주문 중, 사용 중, 소비됨 또는 유지관리 중이면 하위 상태를 읽기 전용으로 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.

자산 관리 **UI** 정책

이름	테이블	설명
모델 번들 필드는 숨겨져 있지만 UI 정책 조건에 필요합니다.	[alm_asset]	모델 번들 필드를 숨깁니다. UI 정책 및 클라이언트 스크립트에 사용되는 페이지에만 존재합니다.
사전 할당된 제약 조건	[alm_asset]	자산이 사전 할당된 경우 필요 없는 필드와 관련 목록을 숨깁니다.
모델 및 범주가 자산에 자격을 부여하고 번들이 아닐 때까지 수량은 읽기 전용	[alm_asset]	소비재, 소프트웨어 또는 사전 할당되지 않은 자산의 경우 수량 필드를 읽기 전용으로 설정합니다. 모델 또는 모델 범주 필드가 비어 있는 경우에도 수량이 읽기 전용입니다.
'할당 대상' 표시	[alm_asset]	상태 필드가 주문 중, 재고 있음 또는 운송 중이 아니면 할당 대상 필드를 표시합니다.
'예약됨' 표시	[alm_asset]	상태 필드가 주문 중, 재고 있음 또는 운송 중이면 예약됨 필드를 표시합니다.
'재고 보관실' 표시	[alm_asset]	다음 조건 중 하나가 True이면 재고 보관실 필드를 표시합니다. • 상태 필드가 재고 있음이고 하위 상태는 사전 할당됨이 아닙니다. • 하위 상태가 사전 할당됨이고 상위는 비어 있습니다.

스크립트 포함

자산 관리에는 다음 스크립트 포함이 포함되어 있습니다.

자산 관리 스크립트 포함

이름	설명
AssetandCI	자산과 CI 레코드 간의 관계를 만들고 관리하는 코드입니다.
AssetAndCISynchronizer	자산과 CI 레코드 간의 동기화 코드입니다.
AssetUtils	자산 관리를 위한 유틸리티 기능입니다. 또한 요구사항이 충족되면 라이센스를 병합할 수 있는지 확인한 후 라이센스를 병합합니다.
AssetUtilsAJAX	자산 관리를 위한 AJAX 기반 유틸리티 기능입니다. 클라이언트 측 UI 작업에서 AssetUtils 스크립트 포함을 호출합니다.
Consumables	소비재를 수정(예: 소비, 분할 및 병합)하는 코드입니다.
FixedAssetUtils	고정 자산 비용을 롤업하는 방법입니다.
PortalFilters	내 자산 포털에서 사용되는 필터입니다.
PreAllocatedAssets	사전 할당된 자산을 변경하는 코드입니다.
StockRuleFilters	재고 규칙의 참조 필드 필터링 옵션에 대한 참조 한정자 코드입니다.
StockRuleTransfer	재고 규칙이 트리거될 때 이전 주문을 만드는 코드입니다.
TransferOrderDateTimeAjax	이전 주문에 대한 날짜 비교 유틸리티입니다.

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

자산 관리 스크립트 포함

이름	설명
TransferOrderFilters	이전 주문의 참조 필드 필터링 옵션에 대한 참조 한정자 코드입니다.
TransferOrderFinder	이전 주문 라인을 배치할 적절한 이전 주문을 찾습니다.
TransferOrderHelper	이전 주문에 이전 주문 라인이 여러 개 있는지 확인하는 함수입니다.
TransferOrderLineFilters	이전 주문 라인의 참조 필드 필터링 옵션에 대한 참조 한정자 코드입니다.
TransferOrderReceiver	이전 주문 라인을 받는 코드입니다.
TransferOrderReturn	이전 주문 라인을 반환하는 코드입니다.
TransferOrderStageHandler	이전 주문 스테이지 및 이전 주문 라인 스테이지를 변경하는 코드입니다.
TransferOrderStageHelper	이전 주문 및 이전 주문 라인에 대한 숫자 스테이지를 가져오는 도우미 메서드입니다.

클라이언트 스크립트

자산 관리에는 다음과 클라이언트 스크립트가 포함되어 있습니다.

자산 관리 클라이언트 스크립트

이름	테이블	설명
올바른 하위 상태	[alm_asset]	상태 필드가 수정되면 하위 상태 필드를 업데이트합니다.
음수의 수량이 없도록 확인	[alm_asset]	수량 필드가 1 미만으로 설정되면 수량 필드를 지웁니다.
사전 할당된 하위 상태의 오류	[alm_consumable]	소비재 자산의 경우 하위 상태 필드가 사전 할당됨으로 설정되지 않도록 차단합니다. 오류 메시지도 표시합니다.
사전 할당된 하위 상태의 오류	[alm_license]	라이센스 자산의 경우 하위 상태 필드가 사전 할당됨으로 설정되지 않도록 차단합니다. 오류 메시지도 표시합니다.
allocated_to를 Null로 처리	[alm_entitlement]	할당 대상(Assigned to) 필드가 설정되면 다음 작업을 수행합니다. • 할당 대상(Allocated to) 필드를 지우고 필수 필드가 아닌 것으로 설정합니다. • 할당 대상(Assigned to) 필드를 필수 필드로 설정합니다.
assigned_to를 Null로 처리	[alm_entitlement]	할당 대상(Allocated to) 필드가 설정되면 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.

자산 관리 클라이언트 스크립트

이름	테이블	설명
		• 할당 대상(Assigned to) 필드를 지우고 필수 필드가 아닌 것으로 설정합니다. • 할당 대상(Allocated to) 필드를 필수 필드로 설정합니다.
잔존 가치가 비용보다 작아야 함	[alm_asset]	자산의 비용보다 큰 잔존 가치가 입력되면 경고를 표시합니다.
자산의 비용 설정	[alm_asset]	모델 필드가 설정되면 비용 필드를 채웁니다.
할당 대상에서 Loc/CC/Dep/Com 설정	[alm_asset]	할당 대상 필드가 설정되면 위치, 비용 센터, 부서 및 회사 필드를 채웁니다.
재고 보관실에서 위치 설정	[alm_asset]	재고 보관실 필드가 설정되면 위치 필드를 채웁니다.
발송 위치 발송 재고 보관실 업데이트	[alm_transfer_order]	발송 재고 보관실 필드가 설정되면 발송 위치 필드를 채웁니다.
자산을 기반으로 모델 및 수량 업데이트	[alm_transfer_order_line]	자산 필드가 설정되면 비용 필드를 채웁니다. 자산이 사전 할당된 자산이면 이 클라이언트 스크립트도 수량 필드를 채웁니다.
수령 위치 발송 재고 보관실 업데이트	[alm_transfer_order]	수령 재고 보관실 필드가 설정되면 수령 위치 필드를 채웁니다.
로드 및 모델 변경 시 UI 업데이트	[alm_transfer_order_line]	이전 주문 라인 양식이 로드되고 모델이 선택되면 검사를 실행하고 사용자 인터페이스를 업데이트합니다.
제공 날짜 확인	[alm_transfer_order]	제공 날짜가 미래의 날짜인지 확인합니다.
사용 가능한 재고 확인	[alm_transfer_order_line]	요청된 수량을 처리할 수 있는 재고가 있는지 확인합니다.
사용 가능한 재고 확인 (재고 보관실)	[alm_transfer_order_line]	발송 재고 보관실 값이 변경되면 요청된 수량을 처리할 수 있는 재고가 있는지 확인합니다.

비즈니스 규칙

자산 관리에는 다음 비즈니스 규칙이 포함되어 있습니다.

자산 관리 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
권한보다 많은 라이센스 할당	소프트웨어 라이센스 [alm_license]	할당된 라이센스 수가 총 권한 수보다 많은 경우 라이센스를 만들거나 업데이트할 수 없도록 차단합니다.

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

자산 관리 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
자산 폐기	자산 [alm_asset]	할당 대상, 재고 보관실 및 예약됨 필드를 지우고 폐기 날짜를 자산이 폐기된 현재 시간으로 설정합니다.
TOL 상태 자동 변경	이전 주문 라인 [alm_transfer_order_line]	이전 주문의 발송 재고 보관실과 수령 재고 보관실이 동일하고 개인 재고 보관실인 경우 이 비즈니스 규칙은 다음 작업을 수행합니다. • 이전 주문 라인 단계를 배달됨으로 설정합니다. • 자산 하위 상태를 예약됨으로 설정합니다. 이전 주문의 발송 재고 보관실과 수령 재고 보관실이 동일하고 개인 재고 보관실이 아닌 경우 이 비즈니스 규칙은 다음 작업을 수행합니다. • 이전 주문 단계를 예약됨으로 설정합니다. • 자산 하위 상태를 이전 보류 중으로 설정합니다.
삽입 시 번들 구성요소 빌드	자산 [alm_asset]	생성된 자산의 모델이 번들인 경우 번들과 관련된 구성요소에 대한 자산을 만듭니다.
업데이트 시 할당 대상 지우기	자산 [alm_asset]	상태 필드가 주문 중, 재고 있음 또는 운송 중으로 변경되면 할당 대상 필드를 지웁니다.
사전 할당과 관계 없는 필드 지우기	자산 [alm_asset]	사전 할당된 자산과 관계 없는 필드 값을 지웁니다.
삽입 시 자산 만들기	구성 항목 [cmdb_ci]	자산이 없는 새 구성 항목이 만들어지면 해당 자산을 만듭니다.
모델 변경 시 자산 만들기	구성 항목 [cmdb_ci]	모델 ID 필드가 변경되면 연결된 자산을 새로 만듭니다.
삽입 시 CI 만들기	자산 [alm_asset]	구성 항목이 없는 새 자산이 만들어지면 해당 구성 항목을 만듭니다.
재고 보관실 모델 만들기	자산 [alm_asset]	자산이 만들어지거나 업데이트되면 재고 보관실 모델 테이블에 모델을 보관하고 있는 재고 보관실을 나타내는 기록을 만듭니다(기록이 없는 경우).
모든 이전 주문 라인 삭제	이전 주문 [alm_transfer_order]	이전 주문이 삭제되면 관련된 모든 이전 주문 라인을 삭제합니다.
권리가 권한을 초과하지 않는지 확인	라이센스 권리 [alm_entitlement]	권리가 만들어지면 관련 라이센스의 총 권리 수가 라이센스에서 제공하는 권한 수를 초과하지 않는지 확인합니다.
GenerateAssets	모델 범주 [cmdb_model_category]	구성 항목에 대한 자산을 만드는 예약된 스크립트 작업을 실행합니다.
상위에서 정보 상속	자산 [alm_asset]	자산에 새로운 상위 항목을 할당할 때 자산에 일부 상위 값을 할당합니다.
벤더용 관리형 재고 보관실	재고 규칙 [alm_stock_rule]	재고 규칙을 보충하는 벤더가 재고 보관실을 선택했고 유효한 이메일 주소를 가진 관리자가 해당 재고 보관실과 관련되었는지 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.

자산 관리 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
필수 할당 대상	라이센스 권리 〔alm_entitlement〕	할당 대상(Allocated to) 필드의 값을 필수로 만듭니다.
레코드 병합	소모품 〔alm_consumable〕	일치하는 필드가 있고 상태가 운송 중인 여러 소비재를 총 수를 포함하고 있는 한 기록으로 병합합니다.
삽입 및 유지 시 자산을 Null로 설정	구성 항목 〔cmdb_ci〕	필드에 CI가 있는 자산이 포함되면 삽입 시 자산 필드를 지웁니다.
삽입 및 유지 시 CI를 Null로 설정	자산 〔alm_asset〕	기존 CI에서 삽입이 수행되면 CI에 대한 새 자산이 생성되도록 자산 필드를 Null로 만듭니다.
예약됨 필드 채우기	이전 주문 라인 〔alm_transfer_order_line〕	이전 주문 라인에 요청 라인이 관련된 경우 이 비즈니스 규칙은 관련된 자산의 예약됨 필드를 요청 라인의 적절한 정보로 채웁니다.
자산/소모품에 상태 푸시	이전 주문 라인 〔alm_transfer_order_line〕	이전 주문 라인의 상태가 변경되면 현재 운송 상태를 반영하도록 해당 자산을 변경합니다.
TOL 취소/삭제 시 자산 해제	이전 주문 라인 〔alm_transfer_order_line〕	초안 상태의 이전 주문 라인이 취소 또는 삭제되면 해당 자산을 다시 재고에 넣고 부품 요구사항을 언소싱합니다.
TOL 취소를 TO에 롤업	이전 주문 라인 〔alm_transfer_order_line〕	이전 주문 라인이 취소되었음을 해당 이전 주문에 알립니다.
처분가치는 비용보다 작아야 함	자산 〔alm_asset〕	잔존 가치가 비용보다 크면 자산 기록을 저장하지 못하게 합니다.
사전 할당 시 온전성 검사	자산 〔alm_asset〕	사전 할당된 자산이 사전 할당 조건을 충족하지 않으면 사전 할당된 자산을 만들거나 업데이트할 수 없게 합니다.
클래스 설정	라이센스 권리 〔alm_entitlement〕	권리가 어떻게 할당되었는지에 따라(assigned 또는 allocated) 이 권리의 클래스를 설정합니다.
이전 주문 유형 설정	이전 주문 〔alm_transfer_order〕	관련된 서비스 주문 또는 작업 주문 태스크가 있는지 여부에 따라 이전 주문 유형을 설정합니다.
모델 범주 동기화	제품 모델 〔cmdb_model〕	모델 범주가 변경되고 이전에는 모델과 연결된 구성 항목에 대한 자산이 없었다면 이 비즈니스 규칙은 해당 자산을 만듭니다.
이전 주문 재고 보관실 규칙	이전 주문 〔alm_transfer_order〕	이전 주문에 여러 이전 주문 라인이 포함된 경우 발송 재고 보관실을 변경할 수 없도록 차단합니다.
예약됨에서 할당됨으로 전환	자산 〔alm_asset〕	자산이 적절한 상태일 때 할당 대상 필드를 예약됨 필드의 값으로 채웁니다.
정보를 구성요소에 전달	자산 〔alm_asset〕	자산 레코드의 모든 변경 내용을 반영하도록 자산의 구성요소를 업데이트합니다.
변경 시 자산 필드 업데이트	구성 항목 〔cmdb_ci〕	구성 항목 양식이 변경되면 해당 자산 양식에서도 동일한 업데이트를 트리거하여 보고의 일관성을 확보할 수 있도록 필드를 동기화합니다. 자산 양식의 상태를 업데이트해야 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.

자산 관리 비즈니스 규칙

이름	테이블	설명
변경 시 CI 필드 업데이트	자산 [alm_asset]	자산 양식이 변경되면 해당 구성 항목 양식에서도 동일한 업데이트를 트리거하여 보고의 일관성을 확보할 수 있도록 필드를 동기화합니다.
필요한 대로 위치 업데이트	자산 [alm_asset]	자산이 새로운 재고 보관실로 설정되거나 새 사용자에게 할당되면 자산의 위치를 업데이트합니다.
필드 에이전트 유형 확인	재고 보관실 [alm_stockroom]	작업 관리 또는 현장 서비스 관리가 활성화되지 않은 필드 에이전트 유형의 재고 보관실을 만들지 않도록 합니다. 사용자마다 개인 재고 보관실을 하나만 허용합니다.
TOL 확인 및 가용성 검사	이전 주문 라인 [alm_transfer_order_line]	이전 주문 라인의 변경 내용을 확인하고, 지정된 재고 보관실에서 자산을 이전할 수 있는지 가용성을 검사합니다.
이전 주문 확인	이전 주문 [alm_transfer_order]	제공 날짜가 현재 날짜보다 빠르지 않은지 확인합니다.
고유 사용자 확인	기본 재고 보관실 [alm_user_stockroom]	사용자가 같은 기록을 여러 개 만들 수 없도록 차단합니다.
권리 확인 (할당됨(Allocated))	라이센스 권리 [alm_entitlement]	조건이 있으면 권리 할당이 라이센스의 할당(allocation) 조건을 따르는지 확인합니다.
권리 확인 (할당됨(Assigned))	라이센스 권리 [alm_entitlement]	조건이 있으면 권리 담당자가 라이센스의 할당(assignment) 조건을 따르는지 확인합니다.
권리 확인 (할당됨(Allocated))	소프트웨어 라이센스 [alm_license]	조건이 있으면 모든 라이센스 권리 할당이 라이센스의 할당(allocation) 조건을 따르는지 확인합니다.
권리 확인 (할당됨(Assigned))	소프트웨어 라이센스 [alm_license]	조건이 있으면 라이센스 권리 담당자가 라이센스의 할당(assignment) 조건을 따르는지 확인합니다.
필드 에이전트가 아닌지 확인	기본 재고 보관실 [alm_user_stockroom]	선택한 기본 재고 보관실이 필드 에이전트 유형이 아닌지 확인합니다.

도메인 분리 및 자산 관리

자산 관리에서는 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 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.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

도메인 분리 및 수명주기 보고서

소프트웨어 수명주기 보고서를 사용할 때 특정 도메인 분리에 관한 측면을 고려해야 합니다.

소프트웨어 자산 관리 개요

도메인 분리 환경에서 소프트웨어 수명주기 보고서는 SP(서비스 제공자)가 고객의 환경 준수를 관리하는 수준에서 생성됩니다. 일반적으로 조정이 실행되는 수준은 이러한 준수를 나타내고 소프트웨어 수명주기 보고서는 동일한 수준에서 생성됩니다.

다음 표에서는 조정의 실행 방식을 보여줍니다. 이 예는 다음과 같습니다.

- SP는 Cisco 기업 수준에서 Cisco의 SAM(소프트웨어 자산 관리) 프로그램을 관리합니다. 즉, 수명주기 보고서는 Cisco 기업 수준에서 실행되어야 합니다.
- SP는 각 Walmart 지사(미국과 멕시코)에 사용할 Walmart의 SAM 프로그램을 관리하고 있습니다. 즉, 수명주기 보고서는 Walmart 지사 수준에서 실행되어야 합니다.

SP 계층 구조는 다음과 같습니다.

- Cisco 기업
  - Cisco 미국
  - Cisco 멕시코
- Walmart 기업
  - Walmart 미국
  - Walmart 멕시코

도메인 설정(조정/정규화)	규정 준수 보고	수명주기 보고서 수준
TOP/Cisco	True	예
TOP/Cisco/US	False	
TOP/Cisco/Mexico	False	
TOP/Cisco/Germany	False	
TOP/Walmart	False	
TOP/Wamart/US	True	예
TOP/Walmart/Mexico	True	예

Cisco 기업 수준에서 Cisco 규정 준수를 관리하는 목적이 있는 경우에도 SP가 Cisco 기업과 Cisco 멕시코에 대한 소프트웨어 모델을 설정하는 경우 수명주기 보고서에는 설치 수가 동일한 중복 수명주기 기록이 표시될 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.

수명주기 보고서

모델 도메인		날짜		소프트웨어 모델	도메인
Cisco	SQL Server 2012	2014	10	SQL Server 2012	Cisco
Cisco 멕시코	SQL Server 2012	2014	10	SQL Server 2012	Cisco
Walmart 미국	SQL Server 2012	2014	5		
Walmart 멕시코	SQL Server 2012	2014	20		

소프트웨어 수명주기에 대해 자세히 알아보려면 소프트웨어 자산 관리 클래식에서 소프트웨어 모델 만들기 를 참조하십시오. 도메인 분리 경로 설정에 대해 자세히 알아보려면 도메인 분리 설정 및 관리 를 참조하십시오.

자산 관리에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 자산 관리 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

자산 관리

자산 관리 빠른 시작 테스트를 하려면 자산 관리 플러그인(com.snc.asset_management)이 필요합니다.

자산 관리 테스트

이름	설명	릴리스 버전
자산 소싱 - 현지 자산 재고 사용	현지 자산 재고 사용 플로우의 유효성을 확인합니다.	Xanadu

관련 정보

빠른 시작 테스트

계약 관리

ServiceNow# 계약 관리 애플리케이션으로 계약을 관리하고 추적합니다.

계약은 두 당사자 간의 구속력 있는 합의입니다. ServiceNow 플랫폼에서 계약은 다음과 같은 자세한 정보를 포함합니다.

- 계약 번호
- 계약 시작 및 종료 날짜
- 활성 상태
- 사용 약관
- 문서

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

- 갱신 정보
- 금융 조건

계약 관리는 기본적으로 활성화됩니다. 비용 관리 플러그인이 활성화되어 있으면 계약 관리 애플리케이션은 비용 관리 플러그인과 통합되어 계약을 비용과 연결하고 총소유비용을 결정합니다. Expense Line을 사용하여 반복되는 비용을 추적할 수 있습니다. 관리자는 비용 관리 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

소프트웨어 자산 관리 플러그인을 사용하는 경우 소프트웨어 라이센스 옵션을 사용하십시오.

관련 정보

새 경비 라인 생성

사용 약관

소프트웨어 자산 관리

자산 계약 개요 모듈 사용

계약 관리 개요 모듈에서 계약 상태에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

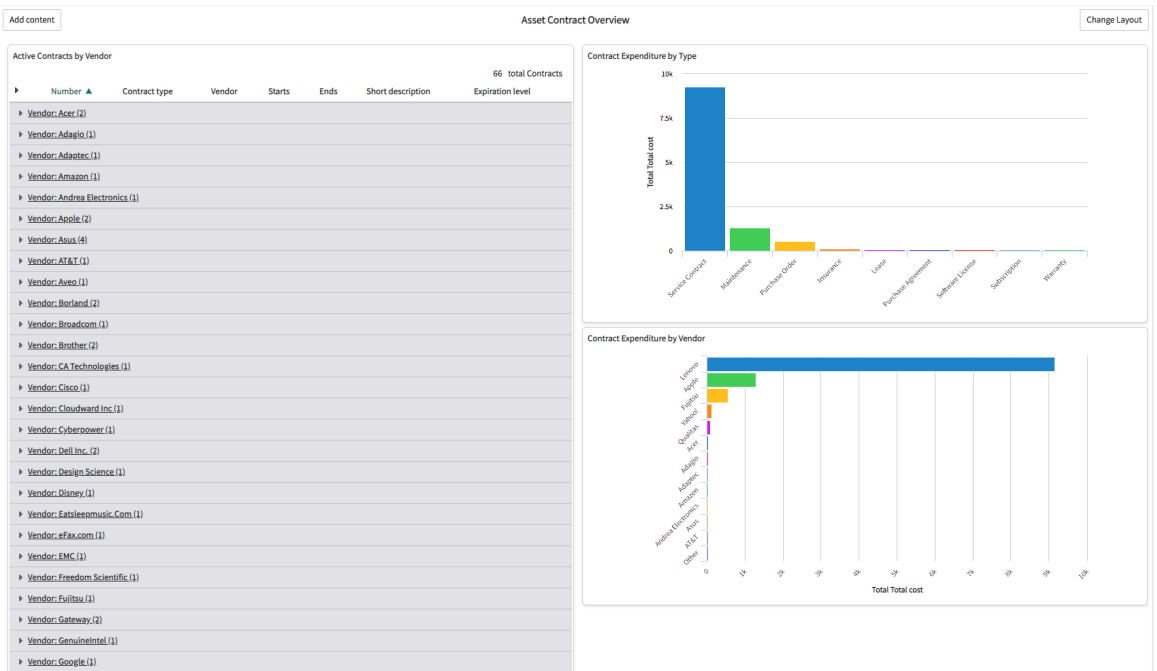
시작하기 전에
필요한 역할: asset, contract_manager

이 태스크 정보
계약 관리 개요 모듈은 일종의 홈페이지이므로 페이지에서 보고서를 추가하고, 삭제하고, 다시 정렬할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 계약 〉 개요로 이동합니다.
2. 보고서 내 요소를 클릭하여 자세한 정보를 확인합니다.

Example
예를 들어 자세한 정보를 보려면 유형별 계약 경비 막대형 차트의 컬러 막대를 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.

계약 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

계약 관리 앱과 함께 여러 가지 유형의 구성요소가 설치됩니다.

데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

계약 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

계약 관리 앱과 함께 테이블이 추가됩니다.

테이블	설명
포함된 자산 (clm_m2m_contract_asset)	계약에 포함된 자산을 나열합니다. 한 자산을 여러 계약에 포함하고 한 계약에 여러 자산을 넣을 수 있습니다. **주:** contract_manager, itil, inventory_admin 또는 procurement_user 역할은 보고서에만 액세스할 수 있습니다. procurement_user 역할을 위해 구매 (com.snc.procurement) 플러그인, 그리고 itil 및 inventory_admin 역할을 위해 하드웨어 자산 관리 Professional(com.sn_hamp) 플러그인을 활성화해야 합니다.
포함된 자산 (clm_m2m_rate_card_asset)	자산에 적용되는 요율표를 나열합니다.
조건 (clm_condition_checker)	각 조건 검사기의 조건과 값을 나열합니다.
조건 검사 (clm_condition_check)	지정된 조건 필드를 수정하는 조건과 값을 저장합니다.
계약 (ast_contract)	계약 정보를 저장합니다.
계약 내역 (clm_contract_history)	시작 날짜, 종료 날짜 또는 사용 약관이 변경되면 계약의 복사본을 저장합니다.
사용 약관 (clm_terms_and_conditions)	계약에 사용되는 사용 약관을 나열합니다.
사용 약관 (clm_m2m_contract_and_terms)	계약에 사용할 수 있는 모든 사용 약관을 나열합니다.
포함된 사용자 (clm_m2m_contract_user)	계약에 포함되는 사용자를 나열합니다.
계약 갱신 요청 (sn_contract_renewal_request)	계약 갱신 워크플로우를 통해 모든 계약 갱신 요청을 저장합니다.
계약 갱신 요청 라인 (sn_contract_renewal_request_line)	계약 갱신 워크플로우를 통해 모든 계약 갱신 요청 라인을 저장합니다.
계약 갱신 작업 (sn_contract_renewal_task)	계약 갱신 워크플로우를 통해 모든 계약 갱신 요청 작업을 저장합니다.

계약 관리 앱과 함께 설치되는 사용자 역할

계약 관리 앱과 함께 사용자 역할이 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.

역할	포함하는 역할	설명
contract_manager	financial_mgmt_user	계약 수명주기를 관리합니다. 계약을 만들고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다.

계약 관리 앱과 함께 설치되는 스크립트 포함

계약 관리 앱과 함께 스크립트 포함이 추가됩니다.

이름	설명
ConditionChecks	조건 검사 [clm_condition_check] 테이블에 정의된 계약 만료 및 라이센스 준수와 같은 매칭 조건을 검사합니다.
ContractManagementUtils	상태 전환과 같은 계약 관리 작업을 관리하는 유틸리티입니다.

계약 관리 앱과 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

계약 관리 앱과 함께 클라이언트 스크립트가 추가됩니다.

이름	테이블	설명
조세 비용 계산 - 기본 비용	계약 [ast_contract]	지불 금액 필드가 변경되면 계약 양식의 조세 비용 필드와 총 비용 필드를 계산합니다.
조세 비용 계산 - 판매세	계약 [ast_contract]	판매세 필드가 변경되면 계약 양식의 조세 비용 필드와 총 비용 필드를 계산합니다.
조세 비용 계산 - 세율	계약 [ast_contract]	세율 필드가 변경되면 계약 양식의 조세 비용 필드와 총 비용 필드를 계산합니다.
할인율이 올바른지 확인	계약 [ast_contract]	할인 필드에 0보다 작거나 99보다 큰 값이 포함되지 않도록 보장합니다.
비용 조정 갱신	계약 [ast_contract]	사용자가 비용 조정 금액을 달러로 설정하면 계약 양식의 백분율 필드를 0으로 설정합니다.
비용 비율 갱신	계약 [ast_contract]	사용자가 비용 조정 백분율을 입력하면 계약 양식의 금액 필드를 0으로 설정합니다.
조세 감면/세율	계약 [ast_contract]	조세 감면 확인란을 선택하면 계약 양식의 모든 세금 관련 필드를 읽기 전용으로 변경합니다.
세율/조세 감면	계약 [ast_contract]	판매세 확인란을 선택하면 계약 양식의 모든 세금 관련 필드를 쓰기 가능으로 변경합니다.

계약 관리 앱과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

계약 관리 앱과 함께 비즈니스 규칙이 추가됩니다.

이름	테이블	설명
예상 비용 계산 (보고서)	계약 [ast_contract]	비용 또는 지불 일정이 변경되면 계약의 예상 월간 비용 및 연간 비용을 계산합니다.
세금 포함 총	계약 [ast_contract]	계약이 생성되거나 업데이트되면 계약의 조세 비용 및 총 비용 필드를 계산합니다.

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

이름	테이블	설명
비용 계산		
계약 이력	계약 [ast_contract]	계약의 시작 날짜, 종료 날짜 또는 사용 약관이 변경되면 계약 이력을 저장합니다.
승인 레코드 만들기	계약 [ast_contract]	검토를 위해 계약이 전송되면 계약 사용 약관을 업데이트하고 계약 승인 워크플로우를 시작합니다.
사용 약관에 플래그 지정	사용 약관 [clm_m2m_contract_and_terms]	레코드가 계약과 연결된 후 사용 약관 레코드의 사용 플래그를 **True**로 설정하거나, 레코드와 계약의 연결이 해제된 후 **False**로 설정합니다.
수동 라이센스 활성화 수	소프트웨어 라이센스 인스턴스 [ast_license_software_instance]	소프트웨어 라이센스 인스턴스가 생성되거나 삭제되면 특정 라이센스가 설치된 컴퓨터 수를 계산하고 업데이트합니다.
계약 수명주기 관리	계약 [ast_contract]	이 비즈니스 규칙은 다음 작업을 수행합니다. • 계약 연장이 승인되면 계약의 종료 날짜를 업데이트합니다. • 계약 갱신이 승인되고 갱신 시작 날짜에 도달하면 계약을 갱신하고, 시작 날짜, 종료 날짜 및 기본 비용을 업데이트합니다(비용 조정을 적용해야 하는 경우). • 계약이 승인되거나, 계약 연장 또는 갱신이 승인되거나, 시작 또는 종료 날짜가 변경되면 조건 검사를 실행하여 날짜를 변경해야 하는지 평가합니다.
뉴스에 중단 게시	서비스 [cmdb_ci_service]	서비스가 중단되면 지식 테이블에 뉴스 기사를 게시합니다.
자산당 계약 비용 업데이트	포함된 자산 [clm_m2m_contract_asset]	계약과 연관된 총 비용 및 자산 수를 기준으로 단위당 비용을 업데이트합니다.
계약 수명 비용 업데이트	계약 요율표 [fm_contract_rate_card]	계약 Expense Line의 합계를 계산하여 계약 수명 비용을 계산합니다.
계약 날짜 변경 후 업데이트	계약 [ast_contract]	계약 종료 날짜가 변경되면 계약과 관련된 모든 자산과 사용자의 추가된 날짜 및 제거된 날짜 필드를 업데이트합니다.
요율표 날짜 변경 후 업데이트	계약 요율표 [fm_contract_rate_card]	종료 날짜가 변경 될 때 요율표에 연결 된 관련 계약 자산 및 사용자를 업데이트 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.

이름	테이블	설명
계약의 시작 및 종료 날짜 확인	계약 [ast_contract]	계약 시작 및 종료 날짜와 계약 갱신 시작 및 종료 날짜를 확인합니다.
구매 합의 할인 가격 확인	계약 [ast_contract]	계약 모델이 구매합의인 계약의 경우 비즈니스 규칙에서는 할인 필드에 0보다 작거나 99보다 큰 값이 포함되지 않았는지 확인합니다.

계약 갱신 워크플로우

계약 갱신 워크플로우를 사용하여 만료 날짜가 다가오거나 이미 만료된 계약을 갱신합니다. 이 워크플로우를 사용하면 간소화되고 관리되는 프로세스를 통해 계약을 갱신할 수 있습니다.

원래 계약을 참조하는 계약 기록을 생성, 확인, 승인 및 활성화하여 계약을 갱신합니다. 이 워크플로우를 사용하면 하드웨어 자산, 소프트웨어 권리, 사용 약관 및 요율표와 같은 관련 엔터티를 관리할 수 있습니다.

주:
계약 갱신 워크플로우는 소프트웨어 라이센스, 구독 계약, 유지관리 및 보증 계약 모델을 지원합니다.

계약 갱신 워크플로우에서 다음 작업을 완료하여 계약을 갱신합니다.

1. 계약 갱신 요청: 만료 날짜가 가까워졌거나 이미 만료된 계약에 대한 계약 갱신 요청을 생성합니다.
2. 계약 선택: 상위 계약 아래에 있는 여러 하위 계약을 갱신합니다.
3. 갱신 빌드: 계약 갱신 정보를 제공합니다.
4. 자산 선택: 계약 갱신 프로세스에서 하드웨어 또는 엔터프라이즈 자산을 추가하거나 제거하고 새 계약으로 이월되는 자산을 확인합니다.
5. 소프트웨어 자산 선택: 계약 갱신 프로세스에 포함하려는 소프트웨어 권리를 추가하거나 제거하고 새 계약으로 이월되는 권리를 확인합니다.
6. 사용 약관: 새 계약의 사용 약관을 업데이트하고 새 계약으로 이월되는 사용 약관을 확인합니다.
7. 요율표: 새 계약에 요율표 상세 정보를 추가하여 계약 비용을 추적합니다.
8. 갱신 확인: 계약의 모든 상세 정보를 입력한 후 갱신 상세 정보를 검토합니다.
9. 갱신 승인: 모든 계약 갱신 요청 라인에 대한 계약 갱신 요청을 승인하거나 거부합니다.
10. 갱신 구매 주문: 계약에 포함된 자산의 구매 주문서를 수신합니다.

주:

- 작업을 닫은 후에는 편집할 수 없습니다.
- 계약, 계약 갱신 요청, 계약 갱신 요청 라인 및 계약 갱신 작업에 대한 계약 갱신 프로세스를 취소할 수 있습니다. 자세한 내용은 계약 갱신 프로세스 취소 결과 문서를 참조하십시오.

필요 조건

계약 갱신 워크플로우를 사용하기 전에 다음 필수 조건을 완료해야 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.

- ServiceNow 인스턴스에서 소프트웨어 자산 관리 전문가(com.snc.samp) 플러그인을 활성화합니다.

  하드웨어 또는 엔터프라이즈 자산 계약을 관리하려면 대신 ServiceNow Store 에서 하드웨어 자산 관리 또는 엔터프라이즈 자산 관리 애플리케이션을 요청하고 설치합니다.

- *sn_contract_enable_renewal_flow* 시스템 속성을 활성화합니다.

  주:
  이미 소프트웨어 자산 관리, 하드웨어 자산 관리 또는 둘 다 사용하는 경우 이 시스템 속성은 false로 설정됩니다. 새 사용자인 경우 이 시스템 속성은 true로 설정됩니다.

도메인 분리

데이터 분리가 있는 도메인 분리는 다음 요구 사항이 있는 계약 갱신 워크플로우에 대해 지원됩니다.

- 요청은 갱신 프로세스를 시작한 계약의 도메인에서 생성됩니다.
- 요청 라인은 요청 라인의 계약 도메인에 있습니다.
- 작업은 갱신 중인 계약의 도메인에 생성됩니다.

sn_contract_enable_renewal_flow 시스템 속성은 도메인 분리도 지원합니다.

계약 갱신 요청 생성

만료 날짜가 가까워졌거나 이미 만료된 계약에 대한 계약 갱신 요청을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: asset, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

이 태스크 정보

유지관리, 보증, 구독, 소프트웨어 라이센스 및 서비스 계약에 대해서만 갱신 요청을 만들 수 있습니다. 소프트웨어 자산 관리 애플리케이션만 설치한 경우 구독, 유지관리 및 소프트웨어 라이센스 계약을 갱신할 수 있습니다. 하드웨어 자산 관리 애플리케이션만 설치한 경우 유지관리 및 보증 계약을 갱신할 수 있습니다.엔터프라이즈 자산 관리 애플리케이션만 설치한 경우 유지관리 및 보증 계약을 갱신할 수 있습니다.

프로시저

1. 갱신하려는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 모두 〉 계약 〉 계약 갱신으로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 개요 탭을 선택합니다. 계약 개요 섹션에서 만료되는 계약 위젯을 찾습니다.

     또는 계약 관리 뷰를 연 다음, **All**(모두) 또는 유지관리와 같은 계약 유형 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰를 열고 개요 탭을 선택합니다. 계약 개요 섹션에서 만료되는 계약 위젯을 찾습니다.

     또는 계약 및 임대 관리 뷰를 연 다음, **All**(모두) 또는 유지관리와 같은 계약 유형 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.

2. 유지관리, 보증, 구독, 소프트웨어 라이센스 또는 서비스 유형 중 하나로 갱신할 계약을 선택합니다.
3. 선택한 계약에 대해 갱신을 클릭합니다.
4. 계약 갱신 요청을 제출합니다.

   ○ 코어 UI 또는 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 확인을 클릭합니다.

   계약 갱신 요청에는 다음 정보가 포함됩니다.

   - 자동으로 생성되는 고유 번호
   - 계약 갱신 프로세스의 작업 유형을 나타내는 스테이지
   - 갱신을 요청한 계약에 대한 참조
   - 요청이 생성된 날짜 및 시간

   ○ 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 갱신 대화 상자가 나타납니다. 대화 상자에서 필드에 내용을 입력한 다음, 검토를 위해 제출을 클릭합니다.

   계약 갱신 대화 상자

필드	설명
승인자	계약 갱신 요청을 승인하거나 거부하는 사용자입니다.
옵션	계약 갱신 기간입니다.
갱신 시작 날짜	계약 갱신이 시작되는 날짜입니다.
갱신 종료 날짜	계약 갱신이 종료되는 날짜입니다.
비용 조정 유형	계약에 적용된 비용 조정의 유형입니다. 옵션은 고정, 수동 및 **CPI**(소비자 가격 지수)입니다.
비용 조정 백분율	계약 가격의 증가 또는 감소율입니다. 가격의 감소를 나타내려면 음수 백분율을 입력합니다. **주:** 계약 갱신 요청에 비용 조정 백분율 또는 비용 조정 금액을 지정할 수 있습니다. 둘 모두 지정할 수는 없습니다.
비용 조정 금액	계약 가격의 증가 또는 감소 수치입니다. 가격의 감소를 나타내려면 음수를 입력합니다. **주:** 계약 갱신 요청에 비용 조정 백분율 또는 비용 조정 금액을 지정할 수 있습니다. 둘 모두 지정할 수는 없습니다.

5. 옵션: 계약 갱신 요청 라인 탭을 선택하여 상위 계약 갱신 요청 라인 또는 상위 계약에 있는 기존 및 유효한 하위 계약을 봅니다.
   갱신 중인 각 계약에 대해 계약 갱신 요청 라인이 생성됩니다.
6. 옵션: 오픈 작업 탭을 선택하여 모든 오픈 계약 갱신 플로우 작업과 각 계약 갱신 작업의 상세 정보를 봅니다.
7. 옵션: 모든 작업 탭을 선택하여 모든 계약 갱신 플로우 작업과 각 계약 갱신 작업의 상세 정보를 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.

결과
갱신 중인 계약의 하위 상태가 갱신 진행 중으로 설정됩니다.

다음에 수행할 작업
상위 계약에 하위 계약이 없는 경우 갱신 작업 빌드를 선택합니다.

상위 계약에 하위 계약이 있는 경우 계약 선택 작업을 선택합니다.

여러 하위 계약 갱신

계약 선택 작업을 사용하여 상위 계약 아래에 있는 여러 하위 계약을 갱신합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset, contract_manager

이 태스크 정보
이 작업은 갱신하려는 계약에 아직 갱신되지 않았거나 초안 상태인 계약 갱신 워크플로우에서 지원되는 유효한 하위 계약이 있는 경우에만 생성됩니다.

프로시저

1. 계약 양식의 관련 링크 섹션에서 계약 갱신 요청 탭을 선택하여 계약 갱신 요청 목록을 봅니다.
2. 갱신 요청을 선택합니다.
3. 계약 갱신 작업 양식에서 갱신 계약 탭을 선택하여 선택한 계약에 연결된 모든 하위 계약을 봅니다.
4. 갱신할 하위 계약을 나타냅니다.
   a. 하위 계약 옆의 미리 보기 아이콘 ⓘ을 선택하여 기록을 엽니다.
   b. 갱신 결정 필드에 예 또는 아니요를 입력하여 갱신을 위해 하위 계약을 포함할지 여부를 선택합니다.
      각 하위 계약에 대한 갱신 결정 필드에 값을 제공해야 합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.
   갱신 계약 탭의 갱신 결정 열에 결정이 표시됩니다.
6. 마감 작업을 선택합니다.

결과
상위 및 하위 계약에 대한 계약 갱신 요청 라인이 계약 갱신 요청 라인 탭에 나열됩니다. 각 계약 요청 라인에는 고유한 작업 플로우가 있습니다.

다음에 수행할 작업
계약 갱신 정보 제공

계약 갱신 정보 제공

갱신 빌드 작업을 완료하여 계약 갱신 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset, contract_manager

이 태스크 정보
각 계약 갱신 요청 라인에는 고유한 작업 플로우가 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. 계약 갱신 요청 라인 양식에서 갱신 작업 번호 빌드를 선택합니다.
2. 계약 갱신 작업 양식에서 갱신 계약 상세 정보 탭을 선택합니다.
3. 계약 갱신 정보를 제공합니다.

   작업을 닫기 전에 필요한 모든 필수 필드에 내용을 입력해야 합니다. 하위 계약을 갱신하는 경우 상위 계약의 시작 날짜 및 종료 날짜 범위 내에서 종료 날짜와 시작 날짜를 제공해야 합니다.

   주:
   계약 승인자 필드는 상위 계약에 대해서만 표시됩니다. 모든 하위 계약에 대해 동일한 계약 승인자 값이 자동으로 채워집니다.

4. 마감 작업을 선택합니다.

결과
새 초안 계약이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
계약 갱신을 위해 자산 추가 또는 제거

계약 갱신을 위해 자산 추가 또는 제거

계약 갱신 프로세스에서 하드웨어 또는 엔터프라이즈 자산을 추가하거나 제거합니다. 새 계약으로 이월되는 하드웨어 또는 엔터프라이즈 자산을 볼 수도 있습니다.

시작하기 전에
계약 갱신 프로세스에 하드웨어 자산을 추가하거나 제거하려면 ServiceNow Store 에서 하드웨어 자산 관리 애플리케이션을 요청하십시오. 계약 갱신 프로세스에 엔터프라이즈 자산을 추가하거나 제거하려면 ServiceNow Store 에서 엔터프라이즈 자산 관리 애플리케이션을 요청하십시오.

필요한 역할: asset, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

이 태스크 정보
갱신 중인 계약의 활성 및 유효 자산은 새 계약으로 이월되며 포함된 자산 탭에 나열됩니다. 유효한 하드웨어 및 엔터프라이즈 자산은 종료 날짜 이전에 계약에서 제거되지 않는 자산이며, 다음 상태 또는 하위 상태에 있습니다.

- 상태
  - 재고 있음
  - 운송 중
  - 유지관리 중
  - 사용 중
- 하위 상태
  - 사용 가능
  - 예약됨
  - 이전 보류 중
  - 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.

- 수리 보류 중
- 설치 보류 중

유효하지 않은 자산은 초안 계약으로 이월되지 않으며 수동으로 추가해야 합니다.

프로시저

1. 자산을 추가할 자산 선택 작업 또는 계약을 엽니다.
   - 코어 UI 또는 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 갱신 요청 라인 양식에서 자산 선택 작업 번호를 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰를 엽니다. **All contracts**(모든 계약) 탭을 선택한 다음, 자산을 추가할 계약을 엽니다.
2. 포함된 자산 탭을 선택합니다.
3. 코어 UI 또는 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 편집을 클릭합니다.
4. 계약에서 하드웨어 또는 엔터프라이즈 자산을 업데이트합니다.
5. 저장을 선택합니다.
6. 자산의 갱신 비용을 편집합니다.

   주:
   이 단계는 코어 UI 또는 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우에만 적용됩니다.

   a. 갱신 비용을 업데이트할 자산을 선택합니다.
   b. 갱신 비용 필드에서 자산의 갱신 비용을 업데이트합니다.
   c. 업데이트를 클릭합니다.
7. 저장을 클릭합니다.
8. 계약 갱신 요청 라인 양식의 자산 선택 작업을 통해 자산을 추가하는 경우 마감 작업을 클릭합니다.

결과

초안 계약의 재무 탭에 있는 지불 금액 필드에 선택한 하드웨어 또는 엔터프라이즈 자산의 총 갱신 비용이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

계약 갱신에 대한 권리 추가 또는 제거

계약 갱신에 대한 권리 추가 또는 제거

소프트웨어 자산 선택 작업을 사용하여 계약 갱신 프로세스에 포함하려는 소프트웨어 권리를 추가하거나 제거합니다. 새 계약으로 이월되는 권리를 볼 수도 있습니다.

시작하기 전에

소프트웨어 자산 관리 전문가(com.snc.samp) 플러그인을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: sam_user, contract_manager

이 태스크 정보

다음 라이센스 유형이 있는 권리는 새 계약으로 이월됩니다.

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

- 영구 및 유지관리
- 영구 및 소프트웨어 보증
- 영구만

프로시저

1. 계약 갱신 요청 라인 양식에서 소프트웨어 자산 선택 작업 번호를 선택합니다.
2. 초안 계약으로 이월되는 권리가 없는 경우 권리를 생성합니다.

   a. 계약 갱신 작업 양식의 계획된 권리 탭에서 권리 생성을 선택합니다.

   b. 소프트웨어 권리 양식의 필수 필드에 내용을 입력합니다.

      자세한 내용은 소프트웨어 권리 필드 를 참조하십시오.

   c. 저장을 선택합니다.

      이 권리는 기존 갱신 프로세스와 연결되어 있으므로 갱신 요청을 완료한 후에 이 권리를 게시할 수 있습니다.

   이제 권리가 계획된 권리 목록에 나열됩니다.
3. 옵션: 초안 계약의 기존 권리를 업데이트합니다.
4. 저장을 선택합니다.
5. 마감 작업을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

사용 약관 업데이트

사용 약관 업데이트

새 계약의 사용 약관을 업데이트합니다. 새 계약으로 이월되는 사용 약관을 볼 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: asset, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

프로시저

1. 사용 약관을 추가할 작업 또는 계약을 엽니다.
   - 코어 UI 또는 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 갱신 요청 라인 양식에서 사용 약관 작업 번호를 선택합니다. 갱신 계약 기간 탭을 선택한 다음, 편집을 클릭합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, **All contracts**(모든 계약) 탭을 선택합니다. 사용 약관을 추가할 엔터프라이즈 자산 계약을 연 다음, 사용 약관 탭을 선택합니다.
2. 계약의 사용 약관을 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.

3. 저장을 선택합니다.
4. 계약 갱신 요청 라인 양식의 사용 약관 작업을 통해 사용 약관을 추가하는 경우 마감 작업을 클릭합니다.

결과
계약의 사용 약관 탭에 여러 사용 약관이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
새 계약에 요율표 추가

새 계약에 요율표 추가

요율표 작업을 사용하여 새 계약에 요율표 상세 정보를 추가하고 계약 비용을 추적합니다.

시작하기 전에
비용 관리(con cost_management) 플러그인이 활성 상태여야 합니다.

필요한 역할: asset, contract_manager

이 태스크 정보
요율표 상세 정보는 새 계약으로 이월되지 않습니다.

계약에 요율표 상세 정보를 추가하는 것은 필수 절차가 아닙니다. 초안 계약에 요율표를 추가할 필요가 없는 경우 이 작업을 닫아도 됩니다.

프로시저
1. 계약 갱신 요청 라인 양식에서 요율표 작업 번호를 선택합니다.
2. 계약 갱신 작업 양식에서 갱신 요율표 탭을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 계약 요율표 양식에서 재무 상세 정보를 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 계약 요율표 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.
6. 마감 작업을 선택합니다.

결과
요율표가 초안 계약에 첨부됩니다.

다음에 수행할 작업
계약 갱신 상세 정보 검토

계약 갱신 상세 정보 검토

갱신 확인 작업을 사용하여 계약의 모든 상세 정보를 입력한 후 갱신 상세 정보를 검토합니다. 그런 다음 승인하거나 상세 정보를 표시하여 추가 검토를 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset, contract_manager

이 태스크 정보
계약 갱신 요청이 승인 자격을 갖추기 전에 이 작업을 완료해야 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. 계약 갱신 요청 라인 양식에서 갱신 확인 작업 번호를 선택합니다.
2. 계약 갱신 작업 양식에서 갱신 상세 정보를 검증합니다.
3. 옵션: 계획된 권리 탭에 액세스하여 초안 계약의 권리 목록을 검토합니다.
4. 이 작업을 종결할지 여부를 결정합니다.
5. 마감 작업을 선택합니다.

결과
작업을 종결하면 모든 계약 갱신 작업이 종결되므로 계약 갱신 요청 라인 처리가 완료됩니다. 계약 갱신 요청 라인의 스테이지가 승인 대기 중으로 설정됩니다. 계약 갱신 요청에 대해 모든 계약 갱신 요청 라인이 처리되면 계약 갱신 요청에 따라 승인 작업이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
계약 갱신 요청 승인 또는 거부

계약 갱신 요청 승인 또는 거부

모든 계약 갱신 요청 라인에 대한 계약 갱신 요청을 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에
갱신 승인자 필드에 값이 포함되어야 합니다. 승인자 변경이 필요한 경우 상위 계약으로 이동하여 이 값을 조정합니다.

필요한 역할: asset_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), contract_manager(코어 UI 또는 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

프로시저

1. 계약 갱신 상세 정보를 확인합니다.
   - 코어 UI 또는 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 갱신 요청 양식에서 작업 열기 탭을 선택합니다. 계약 갱신 요청 번호를 선택하여 계약 갱신 상세 정보를 본 다음, 마감 작업을 클릭합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰를 엽니다. **All contracts**(모든 계약) 탭을 선택한 다음, 갱신하려는 엔터프라이즈 자산 계약을 엽니다. 상세 정보 탭의 갱신 섹션에서 계약 갱신 상세 정보를 확인합니다.

   승인 요청이 트리거되고 초안 계약의 하위 상태가 검토 중으로 변경됩니다.
2. 계약 및 계약 갱신 요청 목록을 엽니다.
   - 코어 UI 또는 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 모두 〉 계약 〉 내 승인으로 이동합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰를 열고 내 계약 승인 탭을 선택합니다.
3. 승인 대기 중인 계약 갱신 요청을 선택합니다.
4. 계약 갱신 요청 라인 및 계약 갱신 작업을 평가합니다.
5. 계약 갱신 요청을 승인하거나 거부합니다.
6. 옵션: 승인 이력 탭으로 이동하여 계약 및 하위 계약의 승인 또는 거부 이력을 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.

다음에 수행할 작업
계약 자산에 대한 구매 주문서 수신

계약 자산에 대한 구매 주문서 수신

갱신 구매 주문 작업을 사용하여 계약에 포함된 자산의 구매 주문서를 수신합니다. 하나 이상의 하드웨어 자산을 추가했거나, 권리를 생성했거나, 빌드 상태에 있는 기존 권리를 선택한 경우 이 작업을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
하드웨어 자산이나 권리를 선택하거나 추가하지 않았거나 구매 플러그인(com.snc.procurement)이 활성화되지 않은 경우에는 이 작업이 생성되지 않습니다. 대신 재무 비용을 수동으로 추적해야 합니다.

필요한 역할: procurement_user

프로시저

1. 계약 갱신 요청 양식에서 오픈 작업 탭을 선택합니다.
2. 계약 갱신 요청 번호를 선택합니다.
3. 구매 주문서 탭을 선택합니다.
4. 구매 주문서 번호를 선택하여 계약의 금융 거래를 캡처합니다.

   계약에 포함된 모든 자산 기록에 대해 구매 주문 품목이 생성됩니다. 각 구매 주문서의 비용은 포함된 각 자산의 갱신 비용입니다.

   구매 주문 품목은 빌드 상태인 권리에 대해 생성됩니다. 계획된 권리 탭에 추가된 각 권리는 고유한 구매 주문 품목에 해당합니다.
5. 주문을 선택합니다.
6. 수신을 선택하여 계약이 적용되는 자산에 대한 구매 주문서를 수신합니다.
   구매 주문서를 받으면 자산만 업데이트되고 권리는 생성되지 않습니다.

결과
초안 권리가 게시되고 상태가 사용 중으로 설정됩니다.

구매 주문 영수증은 수령 전표 탭에 나열됩니다.

구매 주문과 구매 주문 품목의 상태가 수령으로 표시됩니다. 갱신 구매 주문서 작업의 상태가 자동으로 완료 종결로 변경됩니다. 계약 갱신 요청 플로우가 완료되었습니다.

이전 계약의 하위 상태가 갱신됨으로 설정됩니다. 이전 계약과 갱신된 계약의 시작 및 종료 날짜, 그리고 갱신 날짜를 표시하는 계약 이력 기록이 생성됩니다. 관련 링크 섹션에서 계약 이력 탭을 선택하여 계약의 전체 이력을 볼 수 있습니다.

구매 주문서를 받으면 갱신 계약의 상태가 더 이상 초안이 아니게 되며 계약이 활성화됩니다. 갱신된 계약의 시작 날짜에 도달했지만 구매 주문서를 받지 못한 경우 계약 갱신 요청의 상태가 초안으로 설정됩니다. 새 계약이 활성화되면 이전 계약이 만료되고 포함된 자산에 종료 날짜가 부여됩니다.

계약 갱신 프로세스 취소 결과

계약 갱신 프로세스를 취소하면 계약, 계약 갱신 요청, 계약 갱신 요청 라인 및 계약 갱신 작업의 상태가 변경됩니다.

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

계약 취소 결과

취소된 항목	결과
계약 갱신 요청	• 전체 갱신 요청이 취소됩니다. • 갱신 중인 계약의 하위 상태가 지워집니다. • 모든 초안 계약이 취소됩니다.
계약 갱신 요청 라인	• 계약 갱신 요청 라인이 취소됩니다. • 모든 계약 갱신 요청 라인이 취소되면 계약 갱신 요청이 취소됩니다. • 직계 하위 초안 계약의 갱신이 취소됩니다.
계약 갱신 작업	• 계약 갱신 작업과 계약 갱신 요청 라인이 취소됩니다. ○ 계약 갱신 요청에 계약 갱신 요청 라인이 하나만 있는 경우 계약 갱신 요청의 스테이지가 취소됨으로 변경됩니다. ○ 계약 갱신 요청에 여러 계약 갱신 요청 라인이 있는 경우 계약 갱신 요청의 스테이지가 변경되지 않습니다. • 직계 하위 초안 계약의 갱신이 취소됩니다. • 초안 계약의 하위 상태가 취소됨으로 변경됩니다. • 이미 종결된 작업의 상태는 변경되지 않습니다. • 미완료 종결로 오픈 작업의 상태가 변경됩니다. • 초안 계약에 첨부된 요율표가 비활성 상태가 됩니다. • 갱신 중이던 계약의 상태가 원래 상태로 이동하고 하위 상태가 지워집니다. • 계약 갱신 작업과 연결된 권리가 제거됩니다.
계약	• 하위 계약이 계약 갱신 요청에 포함되면 즉시 하위 계약의 갱신이 취소됩니다. • 계약 갱신 요청 라인이 취소됩니다. • 이 계약에 의해 시작된 모든 계약 갱신 요청이 취소됩니다. • 계약 및 직계 하위 계약의 구매 주문서가 취소됩니다.

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

계약 관리 사용

contract_manager 역할이 할당된 사용자는 계약 관리 애플리케이션을 사용하여 임대, 보증, 유지관리, 서비스 등의 다양한 유형의 계약을 만들 수 있습니다.

다음 정보를 계약에 추가할 수 있습니다.

- 계약에서 다루는 자산
- 계약에서 다루는 사용자
- 계약과 연관된 사용 약관
- 계약에 관련된 기타 문서

계약 기록을 보고 보고서를 실행하여 초안부터 종결까지 계약의 다양한 스테이지를 추적하십시오. 활성 계약을 조정, 연장 및 갱신하십시오.

계약 수명주기

생성부터 종결까지 계약은 편집 가능한 필드를 결정하는 수명주기를 따릅니다.

계약이 초안 상태일 때는 계약 레코드의 거의 모든 필드를 편집할 수 있습니다. 계약이 초안 상태를 지난 후에는 특정 날짜, 갱신, 연장 및 재무 필드가 읽기 전용이 됩니다. 상태 필드와 하위 상태 필드는 읽기 전용입니다.

매일 밤 계약 [ast_contract] 테이블에서 계약 준수 확인의 예약된 작업이 자동으로 실행됩니다. 예약된 작업에 대한 자세한 내용은 조건 검사 정의 사용을 참조하십시오. 예약된 작업은 다음과 같은 작업을 수행합니다.

- 계약이 승인되고 지정된 시작 날짜가 되면 계약 상태를 활성으로 변경합니다.
- 계약 갱신이 승인되고 지정된 시작 날짜가 되면 계약을 갱신합니다.
- 계약 상태가 활성이고 종료 날짜가 되면 계약 상태를 만료됨으로 변경합니다.

contract_compliance_check_job.enable_override 시스템 속성을 사용하면 계약 준수 확인 작업이 계층 구조의 검사를 무효화할 수 있습니다. 기본적으로 이 시스템 속성은 **True**로 설정됩니다. 상위 및 하위 테이블의 동일한 필드에 검사가 정의되면 계약 준수 확인 작업은 다음을 수행합니다.

- 상위 테이블에 있는 기록의 경우, 테이블의 조건 검사는 조건에 지정된 값으로 필드를 설정합니다.
- 하위 테이블에 있는 기록의 경우, 하위 테이블의 조건 검사가 상위 테이블 조건을 재정의하고 그에 따라 하위 테이블의 필드 값을 설정합니다.

예를 들어 계약(상위) 및 임대(하위) 테이블의 설명 필드에 검사가 정의되면 임대 테이블의 필드는 하위 테이블 조건에 지정된 값으로 설정됩니다. 계약 준수 확인 무효화 기능을 비활성화하려면 시스템 속성 contract_compliance_check_job.enable_override를 **False**로 설정합니다.

활성 상태이거나 만료된 계약에서만 Expense Line이 생성됩니다.

계약 상태

상태	설명
초안	사용자가 계약에 대한 정보를 추가하고 승인자를 지정합니다.
활성	계약이 승인되었으며 지정된 시작 날짜가 되었습니다.
만료됨	계약의 지정된 종료 날짜가 되었습니다. 승인 대기 중인 활성 갱신 워크플로우가 있는 만료된 계약의 하위 상태는 검토 대기 중입니다. 갱신이 승인되었지만 아직 갱신 날짜가 지나지 않은 활성 갱신 워크플로우가 있는 만료된 계약의 하위 상태는 갱신 승인됨입니다.

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

계약 상태

상태	설명
	활성 갱신 또는 연장 보류 중인 워크플로우가 없는 만료된 계약의 하위 상태는 비어 있습니다.
취소됨	계약이 중단되어 더 이상 활성 상태가 아닙니다.

계약에는 상태 외에도 하위 상태가 있을 수 있습니다.

계약 하위 상태

하위 상태	설명
검토 대기 중	계약 검토를 준비 중입니다.
검토 중	계약이 승인자에게 보내졌으며 승인자가 계약을 검토하고 있습니다.
승인됨	승인자가 계약을 검토하고 수락했습니다.
거부됨	승인자가 계약을 검토하고 거부했습니다.
갱신 승인됨	승인자가 계약 갱신을 승인했습니다.
갱신 거부됨	승인자가 계약 갱신을 거부했습니다.
갱신 처리 중	계약 갱신 워크플로우를 통해 계약 갱신이 진행 중입니다.
갱신함	계약 갱신 워크플로우를 통해 계약 갱신이 완료되었습니다.
연장 승인됨	승인자가 계약 연장을 승인했습니다.
연장 거부됨	승인자가 계약 연장을 거부했습니다.
없음	하위 상태가 지정되지 않았습니다.

계약

계약은 두 당사자 간의 구속력 있는 합의입니다.

Now Platform에서는 계약에 계약 번호, 시작 및 종료 날짜, 활성 상태, 사용 약관, 문서, 갱신 정보, 재무 조건 등의 상세 정보가 포함되어 있습니다.

계약 작업에는 다음과 같은 작업과 프로세스가 포함됩니다.

계약 생성

두 당사자 간의 구속력 있는 합의 역할을 하는 다양한 계약 모델을 사용하여 계약을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간의 경우: admin, contract_manager
- 엔터프라이즈 자산 작업 공간의 경우: sn_eam.enterprise_admin, sn_eam.enterprise_asset_manager
- 소프트웨어 자산 작업 공간의 경우: sam_admin, sam_user

이 태스크 정보
계약에 하나 이상의 관련 요율표가 있는 경우 계약 양식의 필드를 편집할 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.

프로시저

1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 모두 〉 계약으로 이동하여 보험, 유지관리, 서비스 등의 계약 유형을 선택하거나 모두를 선택합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰로 이동한 다음 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 소프트웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 라이센스 운영 〉 계약 〉 소프트웨어 계약으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   모든 필드가 모든 계약 유형 양식에 나타나지는 않습니다.

계약 또는 새 계약 생성 양식

필드	설명
계약 모델	계약이 할당되는 모델입니다. 임대, 유지관리, 보증, 서비스 계약 소프트웨어 라이센스 또는 구독을 예로 들 수 있습니다.
벤더	계약을 담당하는 벤더입니다. 계약 모델에서 구매 계약 또는 **NDA**를 선택했으면 이 필드는 필수입니다.
계약 번호	벤더가 계약에 할당한 번호입니다(필수).
이름	계약의 이름입니다.
상위 계약	새 계약의 상위 계약입니다(해당 사항이 있는 경우). 계약 목록 조회에서 상위 계약을 선택할 수 있습니다.
시작 날짜	계약이 발효하는 날짜입니다. 계약 모델에서 구매 계약 또는 **NDA**를 선택했으면 이 필드는 필수입니다.
종료 날짜	계약이 만료되는 날짜입니다. 종료 날짜를 비워 두고 무기 계약을 생성합니다. 계약 모델에서 구매 계약 또는 **NDA**를 선택했으면 이 필드는 필수입니다.
상태	계약의 현재 상태입니다. ○ 초안 ○ 활성 ○ 만료됨 ○ 취소됨
하위 상태	계약의 현재 하위 상태입니다. ○ 검토 대기 중 ○ 검토 중

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 승인됨 ○ 거부됨
계약 관리자	계약 관리 및 벤더와 상호작용을 담당하는 사람입니다.
승인자	계약을 승인하거나 거부하는 사용자입니다. 이 목록은 itil 역할을 가진 사용자만 표시하도록 필터링됩니다.
비즈니스 소유자	비즈니스 관점에서 계약을 관리하는 사용자입니다.
계약 유형	라이센스의 계약 유형: ○ 기업용 ○ SaaS ○ 구독 이 필드는 계약 모델에서 유지관리 및 소프트웨어 라이센스를 선택한 경우에만 표시됩니다.
약정	계약 시작부터 종료까지 이 기간 동안 이 벤더와 쓰도록 약정된 금액입니다. 이 필드는 계약 모델에서 구매 계약을 선택한 경우에만 표시됩니다.
할인	벤더가 제공하기로 합의한 할인입니다. 이 필드는 계약 모델에서 구매 계약을 선택한 경우에만 표시됩니다.
비계약 SLA 처리	계약 및 비계약 서비스 수준 계약(SLA)을 모두 처리하는 옵션입니다. 이 필드는 계약 모델에서 서비스 계약을 선택한 경우에만 표시됩니다.
설명	계약에 대한 자세한 설명입니다.
재무 섹션	
송장 지불 조건	계약 비용을 지불하는 방법을 설명하는 조건입니다. 순 월별 계정 또는 순 30일을 예로 들 수 있습니다.
지불 일정	지불 시기를 정의하는 일정입니다. 월별 또는 매년을 예로 들 수 있습니다.
지불 금액	해당 계약에 대해 지금까지 지불된 금액입니다.
해당 세금	계약이 세금 면제되는지 또는 판매세가 부과되는지 나타냅니다.
실효 세율	총 비용에 적용되는 실효 세율입니다(해당하는 경우). 실효 세율은 일반적으로 청구되는 평균 세율입니다. 이 필드는 해당 세금에서 판매를 선택한 경우에만 표시됩니다.
조세 비용	총 조세 비용입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 해당 세금에서 판매를 선택한 경우에만 표시됩니다.
총 비용	조정 후 계약의 최종 비용이 적용되었습니다. 한 계약에 요율표가 하나 이상 있는 경우 이 필드에는 모든 요율표가 조합된 금액이 표시됩니다. 이 필드는 해당 세금에서 판매를 선택한 경우에만 표시됩니다.
벤더 계정	계약과 연결된 벤더 계정입니다.
PO 번호	계약에 할당된 구매 주문 번호입니다.
비용 센터	재정적으로 자산을 책임지는 비용 센터입니다.
요율표 있음	계약에 연결된 요율표가 있는지 여부를 나타내기 위한 확인란입니다.
갱신 섹션	
자동 갱신	해당 기간이 끝날 때 계약을 갱신 또는 연장할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
옵션	계약 갱신 또는 연장 기간입니다. 예를 들면 1년입니다.
갱신 시작 날짜	계약 갱신이나 연장이 발효하는 날짜입니다.
갱신 종료 날짜	계약 갱신/연장이 종료되는 날짜입니다.
비용 조정 유형	계약에 적용된 비용 조정의 유형입니다. ○ 고정 ○ 수동 ○ CPI(소비자 물가 지수)
비용 조정 금액	계약 가격의 증가 또는 감소 수치입니다. 가격의 감소를 나타내려면 음수를 입력합니다. 비용 조정 또는 비용 조정 백분율을 지정할 수 있지만, 둘 다 지정할 수는 없습니다.
비용 조정 백분율	계약 가격의 증가 또는 감소율입니다. 가격의 감소를 나타내려면 음수 백분율을 입력합니다. 비용 조정 또는 비용 조정 백분율을 지정할 수 있지만, 둘 다 지정할 수는 없습니다.
사용 약관 섹션	
사용 약관	계약의 법률 정보입니다.

4. 양식을 저장합니다.
   - 코어 UI를 사용 중인 경우 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간, 소프트웨어 자산 작업 공간, 또는 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 저장을 선택합니다.
5. 나타나는 관련 목록 또는 탭에 정보를 계속 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.

계약 양식 관련 목록 또는 탭

관련 목록 또는 탭	설명
포함된 자산	이 계약이 적용되는 모든 자산을 나열합니다.
포함된 사용자	이 계약이 적용되는 모든 사용자를 나열합니다.
계약 사용자	이 계약에 사용되는 모든 CI(구성 항목)를 나열합니다.
사용 약관	이 계약의 모든 사용 약관을 나열합니다.
Expense Line	이 계약의 모든 Expense Line을 나열합니다.
계약 이력	이 계약의 시작 및 종료 날짜의 변경 내용과 사용 약관의 변경 내용을 표시합니다.
승인 이력	이 계약의 모든 승인을 나열합니다.
서비스 오퍼링	이 벤더가 제공하는 모든 서비스를 나열합니다. 이 관련 목록을 보려면 서비스 포트폴리오 관리를 활성화하십시오.
계약의 서비스 약정	이 벤더의 제품에 대한 모든 서비스 약정을 나열합니다. 이 관련 목록을 보려면 서비스 포트폴리오 관리를 활성화하십시오.

6. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 업데이트를 선택하여 계약을 저장하고 종료합니다.
   - 검토를 위해 제출을 선택하여 승인자에게 알림을 보냅니다.

관련 정보

모델

서비스 포트폴리오 관리

서비스 오퍼링에 약정 추가

계약 갱신 워크플로우

계약

소프트웨어 유지관리 계약 생성 예

계약 관리 애플리케이션의 가장 일반적인 사용 사례는 엔터프라이즈 소프트웨어의 유지관리 지불을 추적하는 계약을 만드는 것입니다. 이 예를 사용하여 소프트웨어 유지관리 계약을 만드는 방법을 알아볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: contract_manager 또는 admin

이 태스크 정보

이 예시의 목표는 시간이 지나면서 여러 라이센스를 구매했는지 여부에 관계없이 소프트웨어 애플리케이션에 대해 지불해야 하는 전체 유지관리 금액을 보여 주는 계약을 만드는 것입니다. 이 예시를 사용하려면 소프트웨어 자산 관리 플러그인을 활성화해야 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. 애플리케이션 모델을 만들고, 모델 범주에서 이름을 추가하고 소프트웨어 라이센스를 지정합니다.
2. 소프트웨어 모델을 만들고, 이름과 모델 번호를 추가하고, 1단계에서 만든 애플리케이션 모델을 선택합니다.
3. 2단계에서 만든 소프트웨어 모델을 선택하여 새 소프트웨어 권리를 만듭니다.
4. 계약 〉 계약 〉 유지관리로 이동합니다.
5. 새로 만들기를 클릭하고 다음 정보를 입력합니다.

옵션	설명
계약 유형	엔터프라이즈를 선택합니다.
애플리케이션 모델	1단계에서 만든 애플리케이션 모델을 선택합니다.

6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   많은 관련 목록과 섹션이 나타납니다.
7. 포함된 자산 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 다음 정보를 입력합니다.

옵션	설명
자산	3단계에서 만든 소프트웨어 라이센스를 선택합니다.
추가된 날짜	값을 입력합니다.

8. 제출을 클릭합니다.
9. 다음 정보를 사용하여 양식을 계속 작성합니다.

옵션	설명
지불 일정	매년을 선택합니다.
지불 금액	값을 입력합니다.

10. 다른 필드도 적절히 작성합니다.
11. 업데이트를 클릭합니다.
12. 검토를 위해 계약을 제출합니다.

관련 정보

소프트웨어 자산 관리

계약에 자산 추가

소프트웨어 라이센스를 포함하여 계약을 특정 자산과 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
자산에 계약을 연결하면 계약의 법적 적용 대상이 분명해집니다.

프로시저

1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 계약 관리 〉 계약 〉 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 계약에 자산을 추가합니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 다음 단계를 따릅니다.
     a. 포함된 자산 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
     b. 자산 필드에서 계약이 적용되는 특정 자산을 선택합니다.
     c. 추가된 날짜 필드에서 계약에 자산이 추가된 날짜를 선택합니다.

        날짜는 과거, 현재 또는 미래일 수 있습니다.
     d. (선택 사항) 제거된 날짜 필드에서, 계약에서 자산이 제거된 날짜 또는 제거될 날짜를 선택합니다.

        추가된 날짜 및 제거된 날짜 필드를 지정하면 보고할 때 유용합니다.
     e. 제출을 클릭합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간 또는 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 다음 단계를 따릅니다.
     a. 포함된 자산 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
     b. 대화 상자에서 계약에 추가할 각 자산의 확인란을 선택합니다.
     c. 추가를 클릭합니다.

계약에 사용자 추가

계약은 특정 사용자를 포함할 수 있습니다. 예를 들어, 계약을 사용하여 임시 작업자 그룹을 고용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: contract_manager 또는 admin

프로시저

1. 계약 관리 〉 계약 〉 모두로 이동합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 포함된 사용자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 사용자 필드에서 계약이 적용되는 특정 사용자를 선택합니다.
5. 추가된 날짜 필드에서 계약에 사용자가 추가된 날짜를 선택합니다.
   날짜는 과거, 현재 또는 미래일 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: 제거된 날짜 필드에서, 계약에서 사용자가 제거된 날짜 또는 제거될 날짜를 선택합니다. 추가된 날짜 및 제거된 날짜 필드를 지정하면 보고할 때 유용할 수 있습니다.
7. 제출을 클릭합니다.

계약에 구성 항목 추가

계약을 구성 항목과 연결할 수 있습니다. 구성 항목에 계약을 연결하여 계약의 법적 적용 대상을 분명히 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 contract_manager

프로시저
1. 계약 〉 모두로 이동합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 옵션: 포함된 **CI** 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 구성 항목을 생성합니다.
4. 포함된 **CI** 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
5. 왼쪽의 컬렉션 구성 항목 목록에서 구성 항목 이름을 두 번 클릭합니다. 오른쪽의 포함된 **CI** 목록에 항목이 추가됩니다.
6. 저장을 선택합니다.

계약에 문서 추가

계약을 문서와 연결할 수 있습니다. 계약을 관련 문서에 연결하면 계약에 대한 모든 관련 정보를 모아 두고 쉽게 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

프로시저
1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 모두 〉 계약 〉 계약 〉 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 계약에 문서를 추가합니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 다음 단계를 따릅니다.
     a. 양식 헤더에서 첨부 파일 관리 아이콘( )을 클릭합니다.
     b. 첨부 파일 대화 상자에서 파일 선택을 클릭하여 계약에 추가할 문서를 검색하고 선택합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간 또는 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 다음 단계를 따릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 계약 기록의 사이드바에서 첨부 파일( ) 아이콘을 클릭합니다.

b. 첨부 파일 창에서 선택을 클릭하여 계약에 추가할 문서를 검색하고 선택합니다.

계약 조정

계약을 만든 후 계약의 시작 날짜, 종료 날짜 또는 지불 금액을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

이 태스크 정보

계약을 조정하려면 상태가 활성이어야 합니다. 계약의 종료 날짜가 변경되면 연관된 자산의 종료 날짜가 새 종료 날짜와 일치하도록 변경됩니다.

프로시저

1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 계약 〉 계약 〉 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.
2. 활성 상태의 계약을 선택합니다.
3. 조정을 클릭합니다.
4. 계약 조정 대화 상자에서 필드에 내용을 입력합니다.

계약 조정 필드

필드	설명
계약 시작 날짜	계약이 발효하는 날짜입니다.
계약 종료 날짜	계약이 만료되는 날짜입니다.
계약 지불 금액	계약의 총 지불 금액입니다. 계약의 요율표가 하나 이상 있는 경우 이 필드에 모든 요율표 기본 비용의 총액이 표시됩니다.

5. 조정 제출을 클릭합니다.

계약 갱신

계약을 만든 후 또는 계약이 만료된 후 계약을 갱신할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, contract_manager(코어 UI 또는 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 계약이 갱신될 때 새 계약이 생성되지 않습니다. 대신 동일한 계약이 갱신된 정보로 업데이트됩니다.
- 계약 시작 날짜 및 종료 날짜에 대한 변경 내용은 계약 이력 탭에서 캡처됩니다.
- 계약 갱신 시 계약 정보와 이력은 유지됩니다. 계약의 종료 날짜가 변경되면 연결된 자산의 종료 날짜가 일치하도록 변경됩니다. 다음 조건을 충족하는 계약을 갱신할 수 있습니다.
  - 상태가 활성 또는 만료됨
  - 하위 상태가 없음 또는 거부됨
- 시스템 속성 *sn_contract_enable_renewal_flow*가 활성화된 경우 유지관리 및 보증 계약에 계약 갱신 워크플로우를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 계약 갱신 워크플로우 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 계약 〉 계약 〉 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.

     또는 계약 관리 뷰의 개요 탭을 선택합니다. 계약 개요 섹션에서 만료되는 계약 목록을 보려면 만료되는 계약 위젯을 찾습니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.

     또는 계약 및 임대 관리 뷰의 개요 탭을 선택합니다. 계약 개요 섹션에서 만료되는 계약 목록을 보려면 만료되는 계약 위젯을 찾습니다.
2. 활성 또는 만료됨 상태의 계약을 선택합니다.
3. 갱신을 클릭합니다.
4. 계약 갱신 양식(코어 UI) 또는 대화 상자(하드웨어 자산 작업 공간 및 엔터프라이즈 자산 작업 공간)의 필드에 내용을 입력합니다.

계약 갱신 필드

필드	설명
승인자	계약을 승인하거나 거부하는 사용자입니다.
옵션	갱신 시간(년)입니다.
갱신 시작 날짜	갱신된 계약이 발효하는 날짜입니다.
갱신 종료 날짜	갱신된 계약이 만료되는 날짜입니다.
비용 조정 유형	갱신된 계약에 적용되는 비용 조정 유형입니다(없음, 고정, 수동 또는 **CPI**).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
비용 조정 백분율	갱신된 계약 가격의 증가 또는 감소율입니다. 가격의 감소를 나타내려면 음수 백분율을 입력합니다. 비용 조정 금액 또는 비용 조정 백분율을 지정할 수 있지만, 둘 다 지정할 수는 없습니다.
비용 조정 금액	갱신된 계약 가격의 증가 또는 감소 수치입니다. 가격의 감소를 나타내려면 음수를 입력합니다. 비용 조정 금액 또는 비용 조정 백분율을 지정할 수 있지만, 둘 다 지정할 수는 없습니다.

5. 다음 단계 중 하나를 수행합니다.
   - 입력한 데이터를 모두 저장하고 하위 상태를 검토 중으로 변경하려면 검토를 위해 제출을 클릭합니다. 지정된 승인자에게 계약이 전송됩니다.
   - 입력한 데이터를 모두 저장하고 하위 상태를 검토 대기 중으로 변경하려면 저장을 클릭합니다. 나중에 갱신 계약을 검토받기 위해 제출할 때 갱신 버튼을 사용할 수 있습니다.
6. 계약 양식의 정보를 필요한 대로 변경합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
저장 옵션을 선택한 경우 승인을 위해 계약 갱신을 제출할 준비가 되면 갱신을 클릭해야 합니다.

계약 취소

상태가 활성인 계약을 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

이 태스크 정보
계약이 취소되면 다음 프로세스가 발생합니다.

- 계약 상태가 취소됨으로 변경됩니다.
- 조건 검사기가 비활성 상태로 변경됩니다.
- 갱신 및 연장 버튼이 비활성화됩니다.
- 계약 요금 카드가 비활성화됩니다.

프로시저
1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 계약 > 계약 > 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 계약 취소를 클릭합니다.
4. 예를 클릭하여 계약 취소를 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.

알림에 대한 계약 관리자 할당 확인

계약을 갱신하거나 재협상할 수 있도록 매일 밤 이벤트가 자동으로 실행되어 계약 관리자에게 계약 만료 날짜에 대한 알림을 보냅니다. 적절한 계약 관리자가 계약에 할당되었는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

이 태스크 정보

매일 밤 계약〔ast.contract〕 테이블에서 contract.expiration 이벤트가 실행되면 계약 관리자로 식별되는 사람에게 이메일 메시지가 전송됩니다. 이 이메일은 다음 번에 전송됩니다.

- 계약 만료 날짜 90일 전
- 계약 만료 날짜 60일 전
- 계약 만료 날짜 30일 전
- 계약 만료 날짜에

admin 역할을 가진 사용자는 계약 알림을 처리하는 contract.expiration 조건 검사를 편집할 수 있습니다.

프로시저

1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 계약 〉 계약 〉 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 계약 관리자 필드에 올바른 이름이 포함되어 있는지 확인합니다.
   하나의 이름을 지정할 수 있습니다.

관련 정보

조건 검사 정의

이메일 및 SMS 알림

승인을 위해 계약 보내기

승인을 위해 초안 상태의 계약을 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 계약 〉 계약 〉 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.
2. 초안 상태와 검토 대기 중 하위 상태의 계약을 선택합니다.
3. 계약의 승인자를 선택합니다.
4. 검토를 위해 제출을 클릭합니다.
   선택한 승인자에게 이메일 메시지가 전송되고 계약 하위 상태가 검토 중으로 변경됩니다.

계약 승인 또는 거부

계약 관리자인 경우 계약을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

프로시저

1. 계약 및 계약 갱신 요청 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 모두 〉 계약 〉 내 승인으로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 내 승인 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰를 열고 내 계약 승인 탭을 선택합니다.
2. 요청됨 상태의 계약을 선택합니다.
3. 계약을 승인 또는 거부합니다.
   - 계약을 승인합니다.
     - 코어 UI에서 계약을 승인하려면 승인을 클릭합니다. 계약 하위 상태가 승인됨으로 변경됩니다.
     - 하드웨어 자산 작업 공간 또는 엔터프라이즈 자산 작업 공간에서 계약을 승인하려면 상태 필드를 승인됨으로 설정합니다.
   - 계약을 거부합니다.
     - 코어 UI에서 계약을 거부하려면 거부를 클릭하고 설명 필드에 거부 이유를 입력합니다. 계약 하위 상태가 거부됨으로 변경됩니다.
     - 하드웨어 자산 작업 공간 또는 엔터프라이즈 자산 작업 공간에서 계약을 거부하려면 상태 필드를 거부됨으로 설정합니다.
4. 업데이트(코어 UI) 또는 저장(하드웨어 자산 작업 공간 및 엔터프라이즈 자산 작업 공간)을 클릭합니다.
   - 상태가 초안이고 시작 날짜가 미래의 날짜로 설정된 계약은 시작 날짜가 될 때까지 초안 상태로 유지됩니다. 계약의 하위 상태가 승인됨인 경우 시스템에서는 상태를 활성으로 변경하고 하위 상태 값을 제거합니다.
   - 상태가 초안이고 시작 날짜가 과거의 날짜로 설정된 계약이 승인되면 계약 상태가 자동으로 활성으로 설정되고 하위 상태는 비어 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.

계약에 대한 승인 이력 보기

계약 양식의 승인 이력 관련 목록에서 계약의 승인 이력을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workflow_admin, admin 또는 sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

이 태스크 정보
검토를 위해 계약을 승인자에게 보낸 후에는 승인자 이름을 변경할 수 없습니다. 승인자가 계약을 거부하는 경우 승인을 위해 계약을 다시 보내기 전에 동일한 승인자 또는 다른 승인자를 지정할 수 있습니다. 계약을 검토하고 승인하면 승인 이력 기록이 계약 양식의 승인 이력 관련 목록에 자동으로 나열됩니다.

프로시저

1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 계약 > 계약 > 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 승인 이력 탭을 선택합니다.
4. 기록을 클릭하여 승인 상세 정보를 봅니다.

사용 약관

계약에 사용 약관을 추가하여 계약에 관련된 모든 문서를 한데 모아둘 수 있습니다.

보고서에서 사용 약관을 검색하고 사용할 수 있습니다. 여러 사용 약관 기록을 단일 계약에 추가하는 경우 원하는 순서로 표시되도록 레코드 순서를 설정하십시오. 승인을 위해 계약을 보낸 후에는 사용 약관 필드가 읽기 전용이 됩니다.

Contract_manager 역할을 가진 사용자는 계약 기록을 읽고 사용 약관을 추가할 수 있습니다.

다음 세 가지 절차를 수행하여 계약에 사용 약관을 추가할 수 있습니다.

사용 약관 레코드 만들기

계약에 추가할 사용 약관 기록을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

프로시저

1. 계약에 대한 사용 약관 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 모두 > 계약 > 계약 > 사용 약관으로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 사용 약관 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 사용 약관 탭을 선택합니다.
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. 사용 약관 양식(코어 UI) 또는 새 사용 약관 생성 양식(하드웨어 자산 작업 공간 및 엔터프라이즈 자산 작업 공간)의 필드에 내용을 입력합니다.

사용 약관 또는 새 사용 약관 생성 양식

필드	설명
번호	사용 약관에 사용되는 고유 ID입니다. 이 필드는 자동으로 생성됩니다.
이름	사용 약관의 이름입니다.
계약	계약에 대한 링크입니다.
사용됨	사용 약관이 계약과 연결되어 있는지 여부를 나타내는 확인란입니다.
설명	사용 약관의 상세 정보입니다.

4. 제출(코어 UI) 또는 저장(하드웨어 자산 작업 공간 및 엔터프라이즈 자산 작업 공간)을 클릭합니다.

계약에 사용 약관 추가

사용 약관 기록을 생성한 후 검토 대기 중, 거부됨, 갱신 거부됨 또는 연장 거부됨 하위 상태의 계약에 기록을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

이 태스크 정보

사용 약관은 계약을 생성할 때만 추가할 수 있습니다. 계약을 승인한 후에는 사용 약관을 변경할 수 없습니다.

프로시저

1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 계약 > 계약 > 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 계약에 사용 약관을 추가합니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 다음 단계를 따릅니다.
     a. 사용 약관 관련 목록에서 새 행 삽입을 두 번 클릭합니다.
     b. 참조 조회 아이콘을 클릭하고 목록에서 사용 약관 기록을 선택합니다.
     c. (선택 사항) 주문에 숫자를 입력하여 사용 약관 문서에서 기록을 표시할 순서를 지정합니다.

     > **주:** 계약에 대한 중복된 사용 약관 기록을 입력하고 기록을 저장하려고 하면 오류 메시지가 나타나고 중복 기록이 새로 추가되지 않습니다.

   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 다음 단계를 따릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 사용 약관 탭에서 추가를 클릭합니다.

b. 메시지가 표시되면 필요한 정보를 제공합니다.

- 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 다음 단계를 따릅니다.

a. 사용 약관 탭에서 추가를 클릭합니다.

b. 대화 상자에서 추가할 각 사용 약관의 확인란을 선택합니다.

c. 추가를 클릭합니다.

계약 내에 사용 약관 문서 작성

계약에 하나 이상의 사용 약관 기록을 추가한 후 계약 내에 사용 약관 문서를 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

이 태스크 정보

사용 약관 기록은 순서 필드에 지정된 순서대로 추가됩니다.

프로시저

1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.

- 코어 UI를 사용하는 경우 계약 관리 〉 계약 〉 모두로 이동합니다.
- 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
- 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.

2. 계약을 선택합니다.

3. 하나 이상의 사용 약관 기록이 사용 약관 섹션에 추가되었는지 확인합니다.

4. 사용 약관 탭에서 계약의 사용 약관을 작성합니다.

- 코어 UI를 사용하는 경우 사용 약관 작성 관련 링크를 클릭합니다.
- 하드웨어 자산 작업 공간 또는 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 사용 약관 작성을 클릭합니다.

사용 약관 목록의 모든 기록이 계약 기록의 사용 약관에 추가됩니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

계약 요율표 생성

요율표를 생성하여 계약 비용을 추적할 수 있습니다. 요율표는 비용을 기록하고 할당하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

요율표를 사용하려면 비용 관리 플러그인을 활성화해야 합니다.
필요한 역할: financial_mgmt_user, asset 또는 contract_manager

이 태스크 정보

계약 요율표는 계약에 대한 상세한 가격 정보를 제공하며 반복되는 비용에 대해 자동으로 경비 라인을 생성할 수 있도록 합니다. 동일한 계약에 여러 요금 카드가 있을 수 있습니다.

다음과 같은 경우를 생각해 볼 수도 있습니다. 조직에는 회사의 데이터센터에서 기술적 작업을 감독하는 타사 업체와의 계약이 있습니다. New York 데이터센터에서 특정 서버 모델을 사용하는

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

계약 비용은 Madrid 데이터센터에서 동일한 서버 모델을 사용하는 것과 다릅니다. 이러한 비용을 별도로 자세히 설명하는 2개의 요율표가 있습니다.

프로시저

1. 계약 관리 〉 계약 〉 모두로 이동합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 계약 요금 카드 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 계약 요율표 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 계약 요율표 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

경비 할당

경비에 비즈니스 서비스 사용

계약 요율표 양식

계약 요율표 양식을 사용하면 계약에 대한 상세한 가격 정보를 제공하여 반복 발생하는 비용에 대해 자동으로 경비 라인을 생성할 수 있습니다. 동일한 계약에 여러 요금 카드가 있을 수 있습니다.

필드	설명
번호	계약 요율표 번호입니다.
계약	내부 계약 번호입니다.
요약 유형	계약 요율표 유형입니다. 요율표를 분류하면 보고에 도움이 됩니다. 비즈니스 확장, 비즈니스 실행 또는 비즈니스 변환을 선택합니다.
이름	계약 요금 카드에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
활성	요율표를 사용할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
짧은 설명	계약 요율표에 대한 간략한 설명입니다.
시작 날짜	계약 요율표가 활성화되는 날짜입니다. 지정된 날짜를 시작으로 발생한 비용에 대해 경비 라인이 생성됩니다. 재무 계산을 수행하려면 날짜가 계약 시작 날짜 이후여야 합니다.
종료 날짜	계약 요율표가 비활성화되는 날짜입니다. 재무 계산을 수행하려면 날짜가 계약 종료 날짜 이전이어야 합니다. 값을 입력하지 않은 경우 계약에 종료 날짜가 있으면 날짜는 자동으로 계약의 종료 날짜로 설정됩니다. 종료 날짜 이후에 발생한 비용에 대해서는 Expense Line이 생성되지 않습니다.
간격	요율표 요금 사이의 시간 간격입니다. 예를 들면 월별, 분기별, 매년등이 있습니다.
비용 센터	재정적으로 요율표를 책임지는 비용 센터입니다.
마지막으로 처리된 시간	요율표가 부과된 가장 최근 날짜입니다.
다음 프로세스	요율표가 부과될 다음 날짜입니다.
설명	요율표에 대한 자세한 정보입니다.
판매세	총 비용에 판매세를 적용할지 여부를 나타내는 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
세율	총 비용에 적용되는 실효 세율입니다. 세율은 일반적으로 부과되는 평균 세율입니다.
배치 비용	기본 비용 필드에 나열된 금액을 배포하고 경비 라인을 생성하는 방법입니다.
값	배포 비용 필드에서 값에 기초하여 경비 할당 및 균등 분할을 선택한 경우에 사용할 값의 유형입니다.
기본 비용	세금보다 먼저 지불해야 하는 금액입니다.
조세 비용	총 조세 비용입니다.
총 비용	세금 등의 조정이 적용된 후 요율표의 최종 비용입니다.

새 경비 라인 생성

일반적으로 경비 라인은 자산이나 사용자를 기반으로 자동으로 생성되지만 필요한 경우 수동으로 새 경비 라인을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: asset, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

프로시저

1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 계약 관리 > 계약 > 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 경비 라인 관련 목록(코어 UI) 또는 탭(하드웨어 자산 작업 공간 및 엔터프라이즈 자산 작업 공간)에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식을 작성합니다.

경비 라인 테이블

필드	설명
번호	경비 라인을 식별하는 고유 번호입니다.
날짜	경비 라인을 생성한 날짜입니다.
요율표	경비 라인과 연관된 요율표의 ID 번호입니다.
요율 유형	경비 라인 생성 중에 고려되는 요율 유형입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
소스 ID	경비 라인과 연결된 항목의 ID 번호입니다. 이 필드에 정보를 입력하면 해당 정보가 이 양식의 소스 필드에 자동으로 추가됩니다.
금액	소스 **ID** 필드에 지정된 항목의 금전적 가치입니다. 크레딧을 나타내려면 음수 값을 입력합니다.
처리 날짜	경비 라인이 처리된 날짜입니다.
상속됨	경비 라인을 다른 경비 라인에 표시할지 여부를 나타내는 확인란입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
상태	경비 라인의 현재 상태(보류 중 또는 처리됨)입니다.
요약 유형	경비 라인 범주: 비즈니스 성장, 비즈니스 수행 또는 비즈니스 변환입니다. 경비 라인 분류는 보고에 유용하게 사용할 수 있습니다.
짧은 설명	경비 라인에 대한 간략한 설명입니다.
자산	경비 라인에 연관된 자산의 ID 번호입니다(있는 경우).
고정 자산	이 경비 라인의 자산을 포함하는 고정 자산입니다. 고정 자산은 하드웨어나 소프트웨어 자산을 포함한 하나 이상의 개별 자산을 보유하는 컨테이너입니다. 이름이 지정된 자산이 해당 고정 자산 내에 포함된 경우 시스템은 적절한 고정 자산으로 이 필드를 자동으로 채웁니다.
계약	자산과 연결된 계약의 ID 번호입니다(있는 경우).
사용자	자산과 연결된 사용자의 이름입니다(있는 경우).
구성 항목	경비 라인에 연결된 구성 항목의 이름입니다(있는 경우).
작업	경비 라인과 연결된 작업의 ID 번호입니다(있는 경우).
비용 센터	비용 센터는 소스 **ID**에서 식별된 항목을 재정적으로 책임집니다(있는 경우).

5. 제출(코어 UI) 또는 저장(하드웨어 자산 작업 공간 및 엔터프라이즈 자산 작업 공간)을 클릭합니다.

자산 또는 사용자를 기반으로 **Expense Line** 생성

경비 라인은 지정된 시점의 경비 금액이며 경비를 발생시키거나 생성한 기록입니다. 계약에 할당된 자산 또는 사용자를 기준으로 Expense Line을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: financial_mgmt_user, asset 또는 contract_manager

이 태스크 정보
Expense Line 생성은 3단계의 절차입니다.

프로시저

계약에 사용자 또는 자산 추가

계약에 사용자 또는 자산을 추가하여 Expense Line을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset, financial_mgmt_user(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 계약 관리 〉 계약 〉 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 계약에 자산 또는 사용자를 추가합니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 다음 단계를 따릅니다.
     a. 포함된 자산 또는 포함된 사용자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
     b. 자산 또는 사용자를 지정합니다.
     c. 추가된 날짜를 지정합니다.
     d. 제출을 클릭합니다.
     e. (선택 사항) 이전 단계를 반복하여 계약에 더 많은 자산이나 사용자를 추가합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간 또는 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 다음 단계를 따릅니다.

     주:
     엔터프라이즈 자산 작업 공간의 계약에는 사용자를 추가할 수 없습니다.

     a. 포함된 자산 또는 포함된 사용자 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
     b. 대화 상자에서 계약에 추가할 각 자산 또는 사용자의 확인란을 선택합니다.
     c. 추가를 클릭합니다.

요율표를 생성하고 사용자 또는 자산을 할당합니다.

요율표를 생성할 때 사용자 또는 자산을 할당할 수 있습니다. 계약에 할당된 사용자 또는 자산만 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: financial_mgmt_user, asset 또는 contract_manager

프로시저

1. 계약 관리 〉 계약 〉 모두로 이동합니다.
2. 할당된 사용자 또는 자산이 있는 계약을 선택합니다.
3. 계약 요금 카드 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 시작 날짜를 지정합니다.
   재무 계산을 수행하려면 날짜가 계약 시작 날짜 이후여야 합니다.
5. 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
6. 포함된 자산 또는 요율표 사용자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
7. 계약에 할당된 자산 또는 사용자를 선택합니다.
   상위 계약과 연결된 자산과 사용자만 나열됩니다.
8. 추가된 날짜를 지정합니다.
9. 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.

요율표 경비 생성 구성

자산이나 사용자를 요율표에 추가한 후 계약의 재무 섹션에 있는 배포 비용 필드를 사용하여 요율표 경비를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: financial_mgmt_user, asset 또는 contract_manager

프로시저

1. 계약 〉 계약 〉 모두로 이동합니다.
2. 경비를 생성할 계약을 선택합니다.
3. 계약 요율표 관련 목록에서 요율표를 선택합니다.
4. 배포 비용에서 다음 옵션 중 하나를 선택하여 기본 비용에 나열된 금액을 분배합니다.

옵션	설명
자산 간에 Expense Line 고르게 나누기	자산별 경비 할당 및 균등 분할을 선택합니다. 예를 들어, 기본 비용이 100달러이고 2개의 자산이 있는 경우 50달러에 대한 Expense Line이 2개 생성됩니다.
자산 가치를 기준으로 자산 간에 Expense Line 나누기	값에 기초하여 비용 할당 및 균등 분할을 선택합니다. 값 필드에는 비용 및 남은 비용 옵션이 표시됩니다. 비용은 자산 기록의 비용 또는 남은 비용 필드에서 파생됩니다. 요율표에 여러 자산이 있는 경우 자산 가치를 기준으로 비용 또는 남은 비용이 분배됩니다. 예를 들어, 100달러의 기본 비용과 함께 비용 옵션을 선택하고 한 자산의 가치는 70달러이고 또 다른 자산의 가치는 30달러인 경우 70달러와 30달러에 대해 하나씩, 총 2개의 Expense Line이 생성됩니다.
사용자 간에 Expense Line 고르게 나누기	사용자별 비용 할당 및 균등 분할을 선택합니다. 예를 들어, 기본 비용이 100달러이고 2명의 사용자가 있는 경우 50달러에 대한 Expense Line이 2개 생성됩니다.
개별 자산 대신 계약에 비용을 할당합니다.	계약에 비용 할당을 선택합니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.
요율표 시작 날짜와 종료 날짜 사이에 발생한 비용에 대해 예약된 작업에 의해 Expense Line이 자동으로 생성됩니다. 예약된 작업, *Process FM Costs*는 계약 〔ast_contract〕 테이블에서 하루에 한 번씩 실행됩니다. 활성 또는 만료된 상태의 계약에서만 Expense Line이 생성됩니다. 이전 경비를 추적하기 위해 만료된 계약에 대한 Expense Line을 생성할 수 있습니다.

관련 정보

계약 수명주기

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

계약 경비 라인 보기

경비 라인 관련 목록 또는 탭을 사용하여 특정 계약에 대해 기록된 모든 경비를 살펴보고 감사할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: asset, financial_mgmt_user(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

프로시저

1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 계약 > 계약 > 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 경비 라인 관련 목록(코어 UI) 또는 탭(하드웨어 자산 작업 공간 및 엔터프라이즈 자산 작업 공간)을 선택합니다.
4. 보려는 경비 라인 기록을 선택합니다.
   경비 라인 세부 사항, 계약 총 비용 및 계약 현재 값과 같은 정보가 나열됩니다.

계약 모니터링

계약 기록을 보고 계약 보고서를 생성하여 계약을 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: asset, contract_manager(코어 UI 및 하드웨어 자산 작업 공간만 해당), sn_eam.enterprise_admin(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당) 또는 sn_eam.enterprise_asset_manager(엔터프라이즈 자산 작업 공간만 해당)

이 태스크 정보

계약 시작 날짜, 종료 날짜 또는 사용 약관이 변경되면 계약 복사본이 자동으로 저장되어 계약 기록에 저장됩니다. 이 기능은 계약에 대한 변경 내용을 추적하고 감사 기록을 유지하는 데 유용합니다. 계약을 편집한 사람을 쉽게 확인할 수 있도록 생성 및 업데이트에 대한 열을 포함하도록 계약 이력 관련 목록을 구성하십시오.

프로시저

1. 배포 전반에 사용되는 계약 목록을 엽니다.
   - 코어 UI를 사용하는 경우 계약 > 계약 > 모두로 이동합니다.
   - 하드웨어 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 관리 뷰를 열고 모든 계약 탭을 선택합니다.
   - 엔터프라이즈 자산 작업 공간을 사용하는 경우 계약 및 임대 관리 뷰로 이동한 다음, 모든 계약 탭을 선택합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. 계약 이력 관련 목록(코어 UI) 또는 탭(하드웨어 자산 작업 공간 및 엔터프라이즈 자산 작업 공간)을 확인하고 다음 작업 중 하나를 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.

- 계약의 이전 버전이 있는 경우 계약 시작 열에서 날짜를 클릭하여 버전을 봅니다.
- 계약의 이전 버전이 없는 경우 계약의 시작 날짜 또는 종료 날짜를 변경합니다. 헤더 막대를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다. 계약 기록 관련 목록에서 이전 버전을 보려면 계약 시작 열의 날짜를 클릭합니다.

계약 보고서 실행

다양한 계약 보고서를 통해 계약을 추적하고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: contract_manager 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 보고서 〉 보기 / 실행으로 이동합니다.
2. 실행할 다음 보고서 중 하나를 선택합니다.

계약 보고서

보고서	설명
단위당 비용별 활성 계약	단위당 평균 비용을 기준으로 오름차순으로 그룹화된 모든 활성 계약입니다.
수명 비용별 활성 계약	총 비용에 따라 오름차순으로 관련 요율표가 그룹화된 모든 활성 계약입니다. 계약 시작부터 보고서 실행 날짜까지의 총 비용을 측정합니다.
월별 비용별 활성 계약	월별 비용에 따라 오름차순으로 그룹화된 모든 활성 계약입니다.
벤더별 활성 계약	벤더 별로 사전순으로 모든 활성 계약입니다.
연간 비용별 활성 계약	연간 비용에 따라 오름차순으로 그룹화된 모든 활성 계약입니다.
상태별 모든 계약	초안, 활성, 만료 등의 상태별로 그룹화된 계약 막대형 차트 형식입니다.
유형별 자산 계약	원형 차트 형식으로 그룹화된 자산에 대한 모든 활성 계약입니다.
자산 계약 목록	계약 번호에 해당하는 자산의 모든 활성 계약입니다.
유형별 계약 경비	임대, 유지관리, 보증 등의 유형에 따른 전체 계약 비용입니다(막대형 차트 형식).
벤더별 계약 경비	특정 벤더와 연결된 모든 계약의 총 비용을 막대형 차트 형식으로 표시한 것입니다.
계약 파이프라인 보고서	임시, 활성 또는 만료 상태를 가진 모든 계약과 막대형 차트 형식으로 검토 대기 또는 검토 중의 하위 상태가 됩니다.
만료되는 계약	다음 90일 내에 만료되는 모든 계약입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 검사 정의

조건 검사 정의를 사용하면 기록에서 필드 값을 변경할 시기를 나타내는 논리적 조건을 정의할 수 있습니다.

시스템 스케줄러 〉 예약된 작업의 *Contract Compliance Checks*라는 예약된 작업은 조건 검사기를 실행하여 매일 이러한 조건 검사 정의를 평가합니다. 이 작업을 실행하면 조건 검사 정의를 실행하는 ConditionChecks 스크립트 포함이 트리거됩니다. 이 조건 검사기를 사용하여 시작 날짜와 종료 날짜를 확인하고 계약의 만료 수준을 설정할 수 있습니다.

예를 들어 계약 시작 날짜가 3월 1일이고 조건 검사기가 3월 1일에 실행되면 조건 검사기가 계약 하위 상태가 승인됨인지 확인하고 시작 날짜 필드를 기준으로 계약 상태를 활성으로 설정합니다.

일일 조건 검사기는 계약 종료 날짜를 기준으로 활성 계약에 대해 적절한 만료 수준을 설정합니다. 만료 수준은 계약 목록에서 볼 수 있습니다. 만료 수준을 알면 계약이 만료되기 전에 계약 관리자가 계약을 갱신하거나 연장하는 데 도움이 됩니다.

조건 검사 정의

Contract Compliance Checks 예약된 작업이 매일 밤 실행될 때 계약의 값을 변경하도록 조건 검사를 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: contract_manager 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 계약 〉 관리 〉 조건 검사 정의로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

조건 검사 정의 필드

필드	설명
테이블	조건이 적용되는 테이블입니다. 계약 검사 정의를 보려면 계약 **[ast.contract]**을 선택합니다.
범주	조건 검사의 범주입니다. 계약 또는 없음을 선택합니다. 범주는 정보 구성과 보고에 사용됩니다.
조건 필드	업데이트할 필드(대개 만료 수준 또는 상태)입니다.
이벤트 이름	이 조건으로 인해 필드 값이 변경될 때 실행할 이벤트의 이름입니다. 이 구문을 사용하여 이름을 생성합니다. 〈table_name〉.〈condition_field〉(예: contract.validation).
순서	조건이 평가되는 순서입니다.

4. 헤더 막대를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   조건 관련 목록이 나타납니다.
5. 조건 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 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.

조건 필드

필드	설명
이름	만료 조건이 충족될 경우 필드 설정 값입니다.
조건 검사	관련된 조건 검사입니다.
테이블	조건 확인에 연결된 테이블입니다.
이벤트 이름	이 조건이 트리거하는 이벤트의 이름입니다.
만료 조건	조건 검사 필드를 이 값(이름)으로 설정하기 위해 True가 되어야 하는 조건입니다. 필요한 만큼 조건을 추가합니다.
규정 준수 상태	시스템 필드입니다. 사용하지 마십시오.
순서	조건이 평가되는 순서입니다. 만료 조건이 True인 경우 일치하는 첫 번째 조건이 사용되며 다른 조건은 검사되지 않습니다.

7. 제출을 클릭합니다.
   관련 목록에 새 조건이 나열된 조건 검사 양식이 다시 열립니다.
8. 옵션: 위의 단계를 수행하여 필요에 따라 조건을 계속 추가합니다.

도메인 분리 및 계약 관리

도메인 분리는 계약 관리에서 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

구매

구매 관리자는 ServiceNow# 구매 애플리케이션을 사용하여 구매 주문서를 생성하고 서비스 카탈로그 요청 처리를 위한 항목을 얻을 수 있습니다.

구매를 통해 다음 기능을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 카탈로그 요청 추적
- 구매 주문서 생성 및 관리
- 이전 주문 생성 및 관리
- 자산 받기

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

구매 역할

구매 애플리케이션은 다음 역할을 사용합니다.

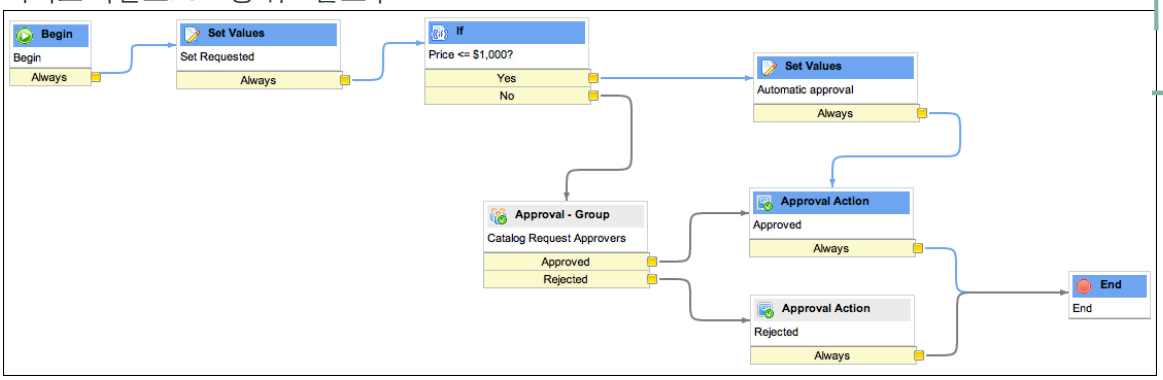
역할	포함하는 역할	설명
procurement_admin	procurement_user	요청 없이 구매 주문서를 생성할 수 있습니다. 요청과 요청된 항목을 볼 수 있습니다. 이전 주문을 볼 수 있습니다. 요청에 대해 항목을 소싱하는 경우 구매 주문서 또는 이전 주문을 생성할 수 있습니다. 벤더 카탈로그를 볼 수 있습니다. 구매 개요 모듈에서 게이지를 새로 고치고, 추가하고, 삭제하고, 다시 정렬할 수 있습니다.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	요청 없이 구매 주문서를 생성할 수 있습니다. 요청과 요청된 항목을 볼 수 있습니다. 이전 주문을 볼 수 있습니다. 요청에 대해 항목을 소싱하는 경우 구매 주문서 또는 이전 주문을 생성할 수 있습니다. 벤더 카탈로그를 볼 수 있습니다. 구매 개요 모듈에서 게이지를 보고 새로 고칠 수 있습니다.

구매 워크플로우

구매에서는 다음과 같은 워크플로우를 사용합니다.

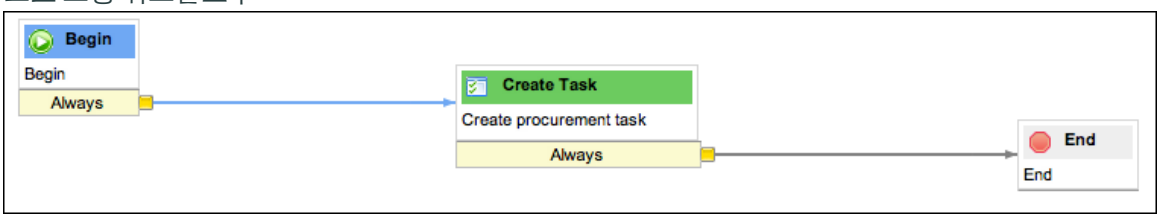
- 서비스 카탈로그 요청 워크플로우에서는 서비스 카탈로그에서 주문한 항목의 비용이 1000달러를 넘는 경우 승인이 필요합니다.

서비스 카탈로그 요청 워크플로우



- 소스 요청 워크플로우에서 구매 관리자가 이전 주문이나 구매 주문을 생성하여 항목의 소스로 사용할 수 있도록 카탈로그 작업이 생성됩니다.

소스 요청 워크플로우



이러한 워크플로우는 기본 시스템에서 제공됩니다. 이러한 워크플로우를 그래픽 워크플로우 편집기에서 편집하거나 조직의 구매 요구에 더 잘 맞도록 워크플로우를 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.

관련 정보

워크플로우

구매 개요 모듈 사용

Procurement 개요 홈페이지의 계기를 사용하여 요청, 구매 주문 및 구매 프로세스의 기타 중요한 측면을 추적하고 관리하는 데 도움을 줍니다.

시작하기 전에

필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

프로시저

1. 모두 〉 구매 〉 개요로 이동합니다.
2. 게이지 내의 요소를 클릭하여 상세 정보를 얻습니다.

Example

예를 들어 요청 번호를 클릭하여 요청 기록을 봅니다.

구매 활성화

핵심 구매 기능을 제공하는 구매 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: procurement_admin, procurement_user

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 구매 플러그인(com.snc.procurement)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

구매와 함께 설치되는 구성요소

구매와 함께 여러 가지 유형의 구성요소가 설치됩니다.

구매와 함께 데모 데이터가 제공됩니다. 데모 데이터는 샘플 요청, 구매 주문서, 구매 주문 라인 항목 및 수령 전표를 제공합니다.

구매와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

구매 플러그인은 다음과 같은 비즈니스 규칙을 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.

비즈니스 규칙	테이블	설명
남은 수량 조정	구매 주문 라인 항목 [proc_po_item]	주문된 금액에서 받은 금액을 빼서 구매 주문 라인 항목에 대해 주문한 항목의 나머지 수량을 계산합니다.
요청 제공 가능	요청 [sc_request]	요청을 제공할 수 있는지 확인합니다.
구매 주문 취소	요청 [sc_request]	요청 상태가 취소됨으로 종결로 변경되는 경우 요청의 항목과 연결된 모든 미수신 구매 주문서와 미배송 이전 주문 라인을 취소합니다.
필수 항목 제공 확인	요청된 항목 [sc_req_item]	요청된 모든 항목이 제공되는 경우 상위 요청의 제공 필드를 **True**로 설정합니다.
요청 제공 가능 여부 확인	요청된 항목 [sc_req_item]	요청된 항목과 관련된 요청을 원본으로 사용할 수 있는지(이전 주문에서 얻거나 벤더에 구매 주문을 만드는 방법) 확인합니다.
자산 생성	수령 전표 목록 [proc_rec_slip_item]	구매 주문 라인 항목을 사용할 수 있는 경우 전표 목록 자산을 받을 때 해당 전표 목록에 대한 자산을 생성합니다.
롤업 상태 및 자산 제거 처리	구매 주문 라인 항목 [proc_po_item]	취소되거나 수신되는 구매 주문 라인 항목을 관리합니다. 구매 주문 선이 취소된 경우 이 비즈니스 규칙은 미리 생성된 모든 자산을 삭제합니다. 또한 이 비즈니스 규칙은 동일한 구매 주문을 공유하는 다른 구매 주문 라인의 상태도 확인하고 필요에 따라 구매 주문의 상태를 업데이트합니다. 예를 들어, 마지막 구매 주문 라인이 수신되면 구매 주문의 상태가 받음으로 바뀝니다.
기존 TO-Procurement로 TOL 리디렉션	이전 주문 라인 [alm_transfer_order_line]	이전 주문이 초안 단계에 있고 이전 주문 라인과 발송 재고 보관실 및 수령 재고 보관실 값이 동일하면 이전 주문 라인을 기존 이전 주문에 연결합니다.
배송 비용 변경	구매 주문서 [proc_po]	배송 비율이 변경되면 구매 주문의 총 비용을 다시 계산합니다.
상태 변경	이전 주문 라인 [alm_transfer_order_line]	연결된 이전 주문 라인의 상태가 받음으로 바뀌면 요청된 항목을 받음으로 표시합니다.
상태 변경	구매 주문 라인 항목 [proc_po_item]	구매 주문 라인 항목이 주문되는 시간을 설정하고 구매 주문 라인 항목이 수신되면 원래 요청된 항목을 업데이트합니다.
상태 변경 PO	구매 주문서 [proc_po]	연결된 구매 주문의 상태가 변경될 때 구매 주문 라인 항목의 상태를 변경합니다.
총 비용	구매 주문 라인 항목 [proc_po_item]	개별 항목의 비용과 주문된 수량을 기준으로 총 주문 비용을 계산합니다. 또한 구매 주문 라인 항목을 받으면 이 비즈니스 규칙이 다음 단계를 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.

비즈니스 규칙	테이블	설명
		• 다른 값을 입력하지 않으면 비용 필드의 값으로 목록 가격 필드를 채웁니다. • 목록 가격 값과 주문 수량 값을 곱하여 총 목록 가격 필드 값을 계산합니다.
PO에 대한 예상 배송 날짜 업데이트	구매 주문 라인 항목 [proc_po_item]	구매 주문서에 대한 예상 제공 날짜를 최신 구매 주문 라인 예상 제공 날짜로 설정합니다.
POL에 대한 예상 배송 날짜 업데이트	구매 주문서 [proc_po]	다음 조건 중 적어도 하나가 True일 경우 연결된 구매 주문 라인의 예상 제공 날짜를 구매 주문의 예상 제공 날짜로 설정합니다. • 구매 주문 라인에 예상 배송 날짜가 없습니다. • 구매 주문 라인의 예상 배송 날짜가 구매 주문의 예상 배송 날짜보다 나중입니다. • 구매 주문 라인의 예상 배송 날짜가 구매 주문의 이전 배송 날짜와 동일합니다.
주문 날짜 업데이트	구매 주문서 [proc_po]	주문 날짜 필드를 구매 주문 상태가 주문됨으로 설정되는 날짜 및 시간으로 설정합니다.
PO 업데이트	구매 주문 라인 항목 [proc_po_item]	구매 주문 라인 항목의 비용이 변경되면 구매 주문을 업데이트합니다.
구매 주문 라인 업데이트	수령 전표 목록 [proc_rec_slip_item]	수신 쪽지 항목을 받을 때 연결된 구매 주문 품목의 받은 수량 필드를 업데이트합니다.
요청 항목 CI 업데이트	하드웨어 [alm_hardware]	카탈로그 작업 및 요청된 항목의 구성 항목 필드를 구매 프로세스 중에 생성된 관련 하드웨어 CI로 설정합니다.

관련 정보

비즈니스 규칙

구매와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

구매 플러그인은 다음과 같은 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

클라이언트 스크립트	테이블	설명
요청이 비어 있지 않으면 요청 항목 숨기기	카탈로그 작업 [sc_task]	작업이 요청된 항목과 연결되어 있고 요청과는 직접 연결되지 않은 경우 작업의 요청 항목 및 요청 항목의 요청 대상 값을 표시합니다. 그렇지 않고 작업이 요청과 연결된 경우 요청 및 요청 대상 값이 클라이언트 스크립트에서 표시됩니다.
구매 주문 품목 필수	수령 전표 목록	연결된 수령 전표에 나열된 구매 주문이 있을 경우 수신 전표 양식의 구매 주문 품목 필드를 필수로 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.

클라이언트 스크립트	테이블	설명
	[proc_rec_slip_item]	

관련 정보

클라이언트 스크립트

구매와 함께 설치되는 스크립트 포함

구매 플러그인은 다음과 같은 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
ProcurementUtils	구매용 유틸리티를 제공합니다.

구매와 함께 설치되는 테이블

구매 플러그인은 다음과 같은 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
구매 주문서 [proc_po]	주문 항목, 주문된 항목의 비용 및 벤더와 주문 항목이 필요한 사용자에 대한 정보를 저장합니다. 주: asset, procurement_user, inventory_admin 또는 contract_manager 역할은 보고서에만 액세스할 수 있습니다. contract_manager 및 inventory_admin 역할에 대해 하드웨어 자산 관리 전문가 (com.sn_hamp) 플러그인을 활성화해야 합니다.
구매 주문 라인 항목 [proc_po_item]	구매 주문 시 주문된 항목 및 수량에 대한 정보를 저장합니다. 주: asset, procurement_user, inventory_admin 또는 contract_manager 역할은 보고서에만 액세스할 수 있습니다. contract_manager 및 inventory_admin 역할에 대해 하드웨어 자산 관리 전문가 (com.sn_hamp) 플러그인을 활성화해야 합니다.
수령 전표 [proc_rec_slip]	구매 주문과 함께 주문된 항목에 대한 수신 정보를 저장합니다. 여러 개의 수령 전표를 참조할 수 있습니다.
수령 전표 목록 [proc_rec_slip_item]	주문 품목, 주문 수량, 주문한 사람 등 특정 구매 주문 라인에서 주문한 품목에 대한 수신 정보를 저장합니다.

구매와 함께 설치되는 사용자 역할

구매 플러그인은 다음과 같은 사용자 역할을 추가합니다.

역할	포함하는 역할	설명
procurement_admin	procurement_user	요청 없이 구매 주문서를 생성할 수 있습니다. 요청과 요청된 항목을 볼 수 있습니다. 이전 주문을 볼 수

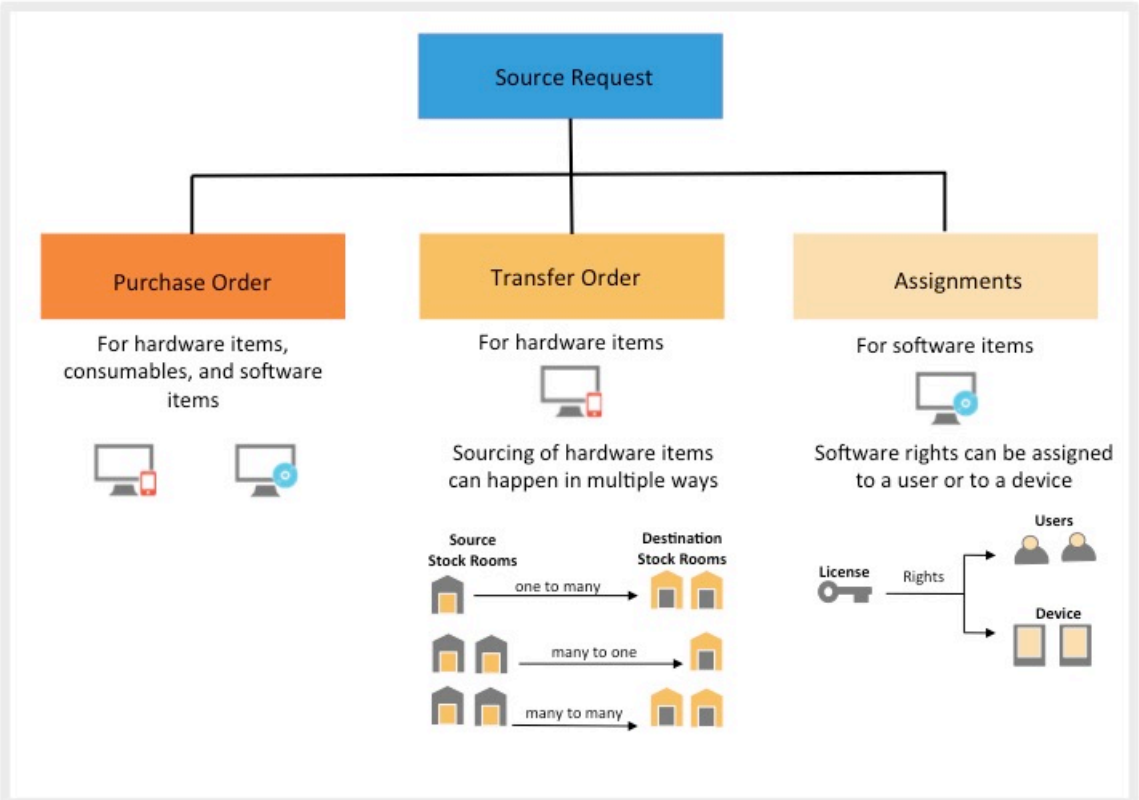
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할	포함하는 역할	설명
		있습니다. 요청에 대해 항목을 소싱하는 경우 구매 주문서 또는 이전 주문을 생성할 수 있습니다. 벤더 카탈로그를 볼 수 있습니다. 구매 개요 모듈에서 게이지를 새로 고치고, 추가하고, 삭제하고, 다시 정렬할 수 있습니다.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	요청 없이 구매 주문서를 생성할 수 있습니다. 요청과 요청된 항목을 볼 수 있습니다. 이전 주문을 볼 수 있습니다. 요청에 대해 항목을 소싱하는 경우 구매 주문서 또는 이전 주문을 생성할 수 있습니다. 벤더 카탈로그를 볼 수 있습니다. 구매 개요 모듈에서 게이지를 보고 새로 고칠 수 있습니다.

서비스 카탈로그 요청에서 항목 소싱

서비스 카탈로그 요청에는 소싱해야 하는 여러 항목이 포함될 수 있습니다.

요청된 항목을 소싱하는 방법



주:
할당된 모델이 있는 항목만 소싱할 수 있습니다. 번들은 소싱할 수 없습니다.

현지 재고 보관실에서 요청된 항목 소싱

요청자의 현지 재고 보관실에서 사용 가능한 자산을 사용하여 서비스 카탈로그 요청을 이행할 수 있습니다. 재고가 있는 자산이 예약되고 이행 작업이 생성되어 요청을 소싱하고 이행합니다.

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

다른 재고 보관실에서 요청된 항목 소싱

요청된 항목의 재고가 없는 경우 구매 주문을 생성하여 다른 소스 재고 보관실에서 해당 항목을 현지 재고 보관실로 배송할 수 있습니다. 한 구매 주문에서 여러 항목을 요청할 수 있습니다.

구매 주문을 생성한 후에는 요청된 항목을 받기 전이나 받은 후에 하드웨어 자산을 생성하고 요청자용으로 예약할 수 있습니다. 소프트웨어 라이센스를 받기 전에는 요청자에게 소프트웨어 라이센스를 만들거나 할당할 수 없습니다.

요청된 하드웨어 항목 소싱

이전 주문을 생성하여 요청된 하드웨어 항목을 소싱할 수 있습니다. 하드웨어 자산을 소스 재고 보관실에서 여러 대상 재고 보관실로 이전할 수 있습니다.

소스 재고 보관실에 항목의 재고가 충분하지 않는 경우 이전 주문에 여러 소스 재고 보관실을 지정하여 하드웨어 항목을 대상 재고 보관실로 이전할 수 있습니다.

요청된 소프트웨어 라이센스 소싱

요청된 소프트웨어 라이센스를 소싱하려면 소프트웨어 사용 권한이 부여되도록 소프트웨어 라이센스의 권한을 사용자나 장치에 할당해야 합니다.

관련 정보

- 이전 주문 관리
- 서비스 카탈로그에서 요청 추적
- 모델
- 번들 모델

요청에서 구매 주문 생성

요청에서 직접 구매 주문을 생성할 수 있습니다. 그러면 구매 관리자가 서비스 카탈로그에서 항목을 얻고 요청을 수행할 수 있습니다. 요청에서 여러 구매 주문서를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

프로시저

1. 모두 〉 구매 〉 요청 〉 요청으로 이동합니다.
2. 승인되었지만 소싱되지 않은 요청의 번호를 선택합니다.
   요청 상태 열과 소싱됨 열을 봅니다.
3. 카탈로그 작업 관련 목록에서 요청 소싱 항목 번호를 선택합니다.
4. 요청 소싱을 선택합니다.
   요청된 모든 항목의 목록이 있는 요청 소싱 화면이 표시됩니다.
5. 요청된 항목 섹션에서 구매를 선택합니다.
6. 벤더 목록에서 요청된 항목을 배송할 벤더를 선택합니다.
7. 재고 없음 필드가 **false**로 설정되어 있는지 확인합니다.
   벤더에 재고가 없는 경우 필드 값은 **true**입니다.
8. 수량 필드에 주문할 수량을 지정합니다.
9. 도착 재고 보관실 목록에서 요청된 항목을 배송해야 할 도착지를 선택합니다.
10. 옵션: **PO** 통합 확인란을 선택하여 나열된 항목을 기존 구매 주문서와 결합합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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) 구매 주문서 통합을 선택하면 동일한 요청에서 동일한 벤더로부터 소싱된 모든 항목이 동일한 구매 주문서에 배치됩니다. 벤더를 선택하면 동일한 요청에 대해 생성되었으며 동일한 벤더를 선택했고 요청됨 상태인 구매 주문서가 자동으로 검색합니다. 시스템에서 일치하는 항목을 찾으면 모든 항목이 동일한 구매 주문에 배치되어 함께 주문될 수 있습니다. 시스템에서 일치하는 항목을 찾지 못하면 새 구매 주문이 생성됩니다.

예를 들어, Apple에서 25대의 전화를 구매하는 경우 Apple에 대해 진행 중인 구매 주문이 이미 있으면 25대의 전화가 진행 중인 구매 주문에 추가됩니다. 선택한 벤더에 대해 진행 중인 구매 주문서가 없는 경우 새 구매 주문서가 생성됩니다. 같은 벤더로부터 주문한 항목은 함께 그룹화됩니다. 서로 다른 항목은 구매 주문에서 별도의 라인에 표시됩니다.

11. 제출을 선택합니다.

결과

- 구매 주문이 생성됩니다.
- 요청에서 소싱됨 확인란이 선택되어 있습니다.

요청에서 이전 주문 생성

요청에서 직접 이전 주문을 생성하여 재고 보관실에서 하드웨어 항목과 소모품을 소싱할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

프로시저

1. 구매 요청을 봅니다.

2. 승인되었지만 소싱되지 않은 요청을 선택합니다.
요청 상태 및 소싱됨 열을 확인합니다.

3. 카탈로그 작업 관련 목록에서 소싱 작업을 선택합니다.

4. 요청 소싱을 선택합니다.
요청된 모든 항목의 목록이 요청 소싱 또는 소싱 페이지에 표시됩니다.

5. 이전 주문을 생성합니다.

6. 옵션: 하드웨어 자산 작업 공간의 소싱 페이지에서 배포 채널을 통한 소스 확인란을 선택하여 대상 재고 보관실을 지원하는 인바운드 배포 채널에서 자산을 소싱합니다.

> **주:**
> 이전 주문에 대한 배포 채널을 통해 소싱할 수 있는 배포 채널을 통한 소스 확인란은 하드웨어 자산 작업 공간에만 나타납니다. 이 확인란을 선택 또는 선택 취소하는 기본 설정이 저장되고 소싱 페이지를 다시 열 때 표시됩니다.

더 나은 위치 범위를 위해 요청자의 위치를 여러 재고 보관실과 서비스 위치로 연결할 수 있습니다. 또한 이러한 재고 보관실은 재고 보관실 간에 자산의 최적화된 이전을 위해 여러 인바운드 재고 보관실 또는 배포 채널과 연결할 수 있습니다. 배포 채널을 사용하면 재고 보관실에 제공하는 순위에 따라 소싱에 선호하는 재고 보관실에서 자산을 소싱할 수 있습니다.

자세한 내용은 Associate a stockroom with service locations 및 Link stockrooms into a distribution channel 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.

7. 소스 재고 보관실 목록에서 하드웨어 항목을 소싱해야 하는 재고 보관실을 선택합니다.

   주:
   하드웨어 자산 작업 공간의 소스 재고 보관실 목록에는 다음 조건에서 요청자의 위치를 지원하는 재고 보관실의 인바운드 배포 채널만 표시됩니다.

   a. 배포 채널을 통한 소스 옵션을 선택한 경우

   b. 요청자의 위치를 지원하는 재고 보관실에 인바운드 배포 채널이 추가되는 경우

8. 이전 수량 필드에서 이전할 수량을 지정합니다.
   재고 있음 열에는 선택한 소스 재고 보관실에서 사용할 수 있는 총 재고 수가 표시됩니다.
9. 도착 재고 보관실 목록에서 요청된 항목을 배송해야 할 도착지를 선택합니다.

   주:
   하드웨어 자산 작업 공간의 도착 재고 보관실 목록에는 다음 조건에서 요청자의 위치를 지원하는 재고 보관실만 표시됩니다.

   a. 배포 채널을 통한 소스 옵션을 선택한 경우

   b. 요청자의 위치가 하나 이상의 재고 보관실의 서비스 위치로 추가되는 경우

10. 제출을 선택합니다.
    소스 재고 보관실 위치에서 도착 재고 보관실 위치로 항목을 이동하기 위해 이전 주문이 생성됩니다.
    요청을 보면 소싱됨 확인란이 선택되어 있습니다.

관련 정보

이전 주문 관리

현지 재고 보관실에서 요청 소싱

요청 소싱 시 현지 재고 보관실에 대한 가시성을 얻습니다.

시작하기 전에
요청자의 현지 재고 보관실에서 자산을 사용하여 요청을 소싱할 수 있습니다. 현지 재고 보관실에서 재고를 사용할 수 있는 경우 자산이 예약되며 이행 작업을 수행하여 요청을 소싱합니다. 요청자의 위치가 다른 재고 보관실에서 서비스 위치의 일부로 지원되는 경우 이 재고 보관실에서도 자산을 소싱할 수 있습니다. 현지 재고 보관실의 재고를 사용할 수 없는 경우 다른 재고 보관실에서 이전된 자산을 얻거나 구매 주문을 생성할 수 있습니다.

워크플로우 스튜디오 애플리케이션은 자산 현지 재고의 하위 플로우를 만드는 데 사용되어 현지 재고 보관실의 자산을 사용하여 요청을 소싱하는 프로세스를 진행합니다. 하위 플로우가 다양한 스테이지를 통해 진행될 때 자산 상세 정보는 자동으로 업데이트됩니다. 자산 현지 재고의 하위 플로우를 열어 하위 플로우의 스테이지 상태를 볼 수 있습니다.

주:
결정 테이블을 사용하여 자산 현지 재고의 하위 플로우를 사용자 지정합니다. 자세한 내용은 하드웨어 자산 관리 플로우 커스터마이제이션 을 참조하십시오.

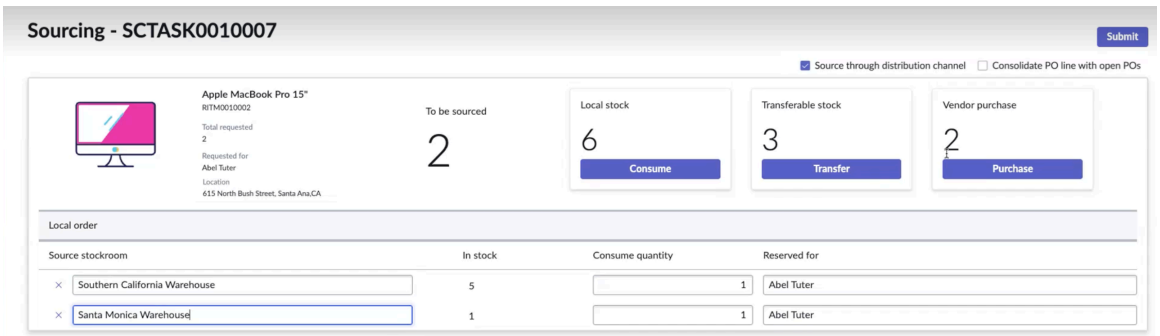
필요한 역할:

- procurement_user 또는 procurement_admin
- inventory_user 또는 inventory_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. procurement_user 또는 procurement_admin 역할에 대한 자격 증명으로 로그인합니다.
2. 모두 〉 서비스 카탈로그로 이동하여 하드웨어를 선택합니다.
3. 소싱할 하드웨어 항목을 선택하고 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 제출되며 주문 상태 양식 레이아웃이 나타납니다.
4. 요청 번호를 선택합니다.
5. 요청 양식 레이아웃에서 카탈로그 작업 관련 목록을 선택하여 요청에 대한 소싱 작업을 봅니다.
6. 소싱 작업을 선택하고 소스 요청을 선택합니다.



   소싱 양식에는 다음과 같은 하드웨어 소싱 요청 상세 정보가 표시됩니다.
   - 요청한 총 수 - 요청된 하드웨어의 수량
   - 요청자 - 하드웨어가 요청된 사람의 이름입니다.
   - 위치 - 하드웨어를 배포해야 하는 위치입니다.
7. 현지 재고 보관실과 사용자 위치를 지원하는 재고 보관실에서 사용 가능한 재고를 소싱하려면 소비를 선택합니다.
   현지 재고 보관실 및 사용자 위치를 지원하는 재고 보관실에서 재고를 사용할 수 없는 경우 이전 또는 구매를 선택하여 이전 주문이나 구매 주문을 통해 요청을 소싱합니다. 이전 주문을 만들고 선택할 재고 보관실 목록에 현지 재고 보관실을 포함하려면 관리자가 glide.asset.procurement.sourcing.local_stock_transfer 속성을 활성화해야 합니다.
8. 소스 재고 보관실을 선택하여 자산을 소싱할 재고 보관실을 선택합니다.
   위치가 재고 보관실과 서비스 위치로 연결된 경우 이 재고 보관실에서 현지 재고 보관실과 함께 소싱할 수 있습니다. 서비스 위치 기능을 사용하면 단일 재고 보관실에서 여러 위치를 지원하고 현지 재고를 효율적으로 소비할 수 있습니다. 서비스 위치에 대한 자세한 내용은 Associate a stockroom with service locations 문서를 참조하십시오.

   소스 재고 보관실에 대한 자산 선택 작업이 활성화된 경우, 이 작업은 하드웨어 자산 새로 고침 요청 및 하드웨어 자산 요청 플로우에 추가됩니다.
9. 소비 수량 필드에서, 선택한 재고 보관실에서 소비할 자산의 수량을 지정합니다.
10. 예약 대상을 선택하여 요청을 소싱할 사용자를 지정합니다.
11. 여러 재고 보관실에서 소싱하려면 7~9단계를 반복합니다.
12. 제출을 선택합니다.
    자산 사용 작업이 생성됩니다. 재고 보관실에서 자산이 선택되고 예약 대상 목록에서 선택한 사용자가 예약됩니다. 선택한 자산 상태가 재고 있음으로 이동하고 하위 상태는 예약됨으로 지정됩니다.
13. inventory_admin 또는 inventory_user 역할에 대한 자격 증명으로 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.

14. 요청 항목 관련 목록을 선택한 다음, 요청 항목을 선택합니다.
15. 자산 작업 관련 목록을 선택한 다음, 작업을 선택하고 소싱 작업에 자산을 선택하여 할당합니다.
    소비 자산 작업 양식의 레이아웃이 자산 작업 모듈에 나타납니다. 소싱되는 자산 유형(하드웨어 또는 소모품)에 따라 양식 레이아웃에 표시되는 필드가 달라집니다. 자산 작업 모듈에는 모든 자산 작업 기록이 나열됩니다.
16. 필요한 사항을 변경한 다음, 완료되면 작업을 닫습니다.
    - 하드웨어 자산의 경우: 자산은 소싱 작업에 자동으로 할당되지만 자산 목록을 선택하여 자산을 변경할 수 있습니다. 작업이 완료되면 마감 작업을 선택합니다.
    - 소비재 자산의 경우: 자산 모델이 자산 대신 양식 레이아웃에 나타납니다. 마감 작업 또는 사용 및 닫기를 선택합니다. 사용 및 닫기를 선택하는 경우, 예약된 자산이 자동으로 선택되어 사용자에게 할당됩니다. 마감 작업을 선택하는 경우에는 소비재 양식 레이아웃으로 이동하여 사용자에게 자산을 수동으로 할당해야 합니다.

요청에서 할당 추가

요청에서 직접 할당을 추가하여 소프트웨어 라이센스에서 권한을 소싱할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

프로시저

1. 모두 〉 구매 〉 요청 〉 요청으로 이동합니다.
2. 승인되었지만 소싱되지 않은 요청을 선택합니다.
   요청 상태 및 소싱됨 열을 확인합니다.
3. 카탈로그 작업 관련 목록에서 번호를 선택합니다.
4. 요청 소싱을 선택합니다.
5. 요청된 소프트웨어 항목 섹션에서 할당 추가를 선택합니다.
6. 라이센스 이름 목록에서 소프트웨어 권한을 소싱해야 하는 라이센스를 선택합니다.
   사용 가능한 권한 수 열에는 선택한 라이센스로 사용할 수 있는 총 권한 수가 표시됩니다.
7. 권한 필드에서 할당할 권한을 지정합니다.
8. 유형 목록에서 사용자 또는 장치에 권한을 할당할지 여부를 선택합니다.
9. 할당됨\할당됨 목록에서 요청된 항목을 할당할 사용자 또는 장치를 선택합니다.
10. 제출을 선택합니다.
    라이센스 이름 위치에서 할당됨\할당됨 사용자나 장치로 권한을 할당하기 위해 할당이 생성됩니다.
    요청을 보면 소싱됨 확인란이 선택되어 있습니다.
11. conuter를 실행하여 준수하고 있는지 확인합니다.
    소프트웨어 자산 관리가 활성화된 경우 소프트웨어 카운터를 실행하라는 메시지가 표시됩니다.
12. 확인을 선택합니다.
    감사를 위해 요청 양식의 할당된 라이센스 관련 목록에서 이 요청의 일부로 수행된 모든 할당의 상세 정보를 제공합니다.

자산에 대한 **Procurement** 구매 주문 관리

정확한 구매 주문 정보는 ServiceNow 플랫폼의 송장 추적, 수령 및 보고에 중요합니다.

Procurement 애플리케이션을 사용하면 적절한 구매 역할을 가진 사용자가 자산의 구매 주문 정보를 관리할 수 있습니다. 또한 서비스 카탈로그 요청에 직접 액세스할 수 있습니다. 요청에서 직접 구매 주문서를 생성하고 주문을 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.

구매 애플리케이션을 사용하기 전에 카탈로그 작업에 대한 할당 그룹을 생성하십시오. 할당 그룹은 위치를 카탈로그 작업을 수행할 수 있는 사용자 집합으로 기준으로 필터링됩니다.

관련 정보

이전 주문 관리

그룹 생성

서비스 카탈로그에서 요청 추적

구매 애플리케이션을 사용하면 서비스 카탈로그에서 주문한 요청을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

이 태스크 정보
사용자가 서비스 카탈로그에서 주문을 하면 주문을 추적하기 위한 요청 기록이 생성됩니다. 각 주문 항목은 요청된 항목이 되어 요청 기록에 나열됩니다. 예를 들어 노트북 1대, 모니터 2대, 키보드 1개에 대한 단일 요청은 다음과 같은 기록을 생성합니다.

요청 REQ0000001: 4개 항목

- 요청된 항목 RITM0000001: 노트북 1대
- 요청된 항목 RITM0000002: 모니터 2개
- 요청된 항목 RITM0000003: 키보드 1개

프로시저

1. 모두 〉 구매 〉 요청 〉 요청으로 이동합니다.
2. 요청 번호를 클릭합니다.
   요청된 항목 관련 목록에 주문된 항목이 표시됩니다. 요청된 항목을 보거나, 다른 관련 목록에서 연결된 구매 주문서, 이전 주문 및 할당을 볼 수 있습니다. 구입해야 하는지 아니면 재고 보관실에서 이전해야 하는지 여부에 관계없이 요청된 각 항목에 대해 카탈로그 작업이 자동으로 생성되어 항목의 원본을 식별합니다.

서비스 카탈로그에서 요청 취소

예를 들어, 항목이 더 이상 필요하지 않거나 요청이 승인되지 않은 경우 서비스 카탈로그에서 요청을 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin, procurement_admin 또는 procurement_user

이 태스크 정보
서비스 카탈로그 요청이 취소되면 다음 작업이 자동으로 수행됩니다.

- 수신되지 않은 연결된 구매 주문서가 취소됩니다.
- 모든 구매 작업이 취소됩니다.
- 이전 주문과 관련된 모든 이전 주문 라인이 서비스 카탈로그 요청과도 연결되고 이전 주문 라인이 모두 취소된 경우 연결된 이전 주문이 취소됩니다. 이전 주문에 서비스 카탈로그 요청과 관련되지 않은 이전 주문 라인이 포함되어 있고 해당 라인이 취소되지 않았으면 이전 주문은 취소되지 않습니다.

운송 중 또는 제공됨 스테이지의 연결된 이전 주문 라인은 취소되지 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. 모두 〉 구매 〉 요청 〉 요청으로 이동합니다.
2. 요청 번호를 클릭합니다.
3. 요청 취소를 클릭합니다.

카탈로그 작업 보기 및 편집

카탈로그 작업은 항목을 소싱하고 요청을 수행하는 데 사용됩니다. 요청에서 카탈로그 작업을 보고 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

이 태스크 정보
요청에 승인이 필요한 경우 요청이 승인되면 카탈로그 작업이 자동으로 생성됩니다. 요청에 승인이 필요하지 않은 경우 요청이 생성되면 카탈로그 작업이 자동으로 생성됩니다.

주:
요청에 요청된 항목이 하나 있고 해당 항목에 모델이 지정되어 있지 않으면 카탈로그 작업이 자동으로 생성되지 않습니다. 요청에 요청된 항목이 여러 개 있고 그 중 일부만 모델이 지정된 경우 모델이 있는 요청된 항목에 대해서만 카탈로그 작업이 생성됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 구매 〉 요청 〉 작업으로 이동합니다.
2. 카탈로그 작업을 엽니다.
3. 필요에 따라 필드를 편집합니다.

카탈로그 작업 필드

필드	설명
번호	카탈로그 작업을 식별하는 고유 번호입니다.
요청	카탈로그 작업이 연결된 요청의 번호입니다. 이 필드의 정보는 요청 양식의 번호 필드에서 파생됩니다.
요청 항목	카탈로그 작업이 연결된 요청된 항목의 번호입니다. 이 필드의 정보는 요청된 항목 양식의 번호 필드에서 파생됩니다.
요청 대상	연결된 항목을 요청한 사람의 이름입니다. 이 필드의 정보는 요청 또는 요청 항목 필드에서 파생됩니다.
기한	카탈로그 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
구성 항목	요청 항목과 연결된 구성 항목입니다.
승인	카탈로그 작업 승인 상태: 아직 요청되지 않음, 요청됨, 승인됨 또는 거부됨
상태	카탈로그 작업의 현재 상태: 보류 중, 미결, 진행 중, 완료 종결, 미완료 종결 또는 건너뛴 채 종결
할당 그룹	카탈로그 작업을 완료하기 위해 선택된 개인이 속한 그룹입니다.
할당 대상	카탈로그 작업을 완료하도록 할당된 개인으로 할당 그룹에서 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
작업 메모 목록	카탈로그 작업의 작업 메모를 업데이트할 때 이메일 알림을 받을 사용자의 목록입니다.
짧은 설명	카탈로그 작업에 대한 간략한 설명입니다.
설명	카탈로그 작업에 대한 자세한 설명입니다.
작업 메모	카탈로그 작업이 해결되는 방법에 대한 정보입니다.
추가 코멘트	다른 사람이 카탈로그 작업을 파악하는 데 도움이 되는 카탈로그 작업에 대한 추가 정보입니다. 고객에게 표시되는 필드입니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

모델

구매 주문 생성

구매 주문을 생성할 수 있습니다. 구매 주문서는 단일 벤더로부터 주문할 자산을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

이 태스크 정보
예를 들어, 조직에서 노트북 컴퓨터 20대나 서버 10대를 구입하기 위해 구매 주문을 생성할 수 있습니다. 구매 주문에 대한 정보로 주문된 자산에 대한 실제 및 재무 추적이 가능합니다.

조직에서 이미 자산을 소유하고 있는 경우 이전 주문도 사용할 수 있습니다. 이전 주문은 자산을 구입하는 대신 재고 보관실 간에 자산을 내부적으로 이전하는 데 사용됩니다. 예를 들어, 뉴욕에 있는 회사 재고 보관실에 보스턴에서 필요로 하는 노트북이 5대 있습니다. 이전 주문을 생성하여 뉴욕 재고 보관실에서 보스턴 재고 보관실로 노트북을 옮깁니다.

구매 주문을 만든 후에는 구매 주문 양식에서 수령 전표 관련 목록을 사용할 수 있습니다. 수령 전표는 항목을 받을 때 수동 또는 자동으로 생성됩니다. 수령 전표 관련 목록에는 구매 주문과 관련된 모든 수령 전표가 표시됩니다. 수령 전표가 구매 주문에 추가되면 구매 주문 기록의 모든 필드가 읽기 전용이 됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Procurement** 〉 주문 〉 구매 주문서로 이동합니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식을 작성합니다.

구매 주문 필드

필드	설명
번호	구매 주문을 식별하는 고유 번호입니다.
기한	구매 주문 총 비용을 지불해야 하는 날짜입니다.
벤더	구매 주문이 발행된 공급자입니다.
배송지	구매 주문의 항목이 배송될 재고 보관실입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필수이지만 Coupa에서 소프트웨어에 대한 요청을 생성하는 것에는 영향을 주지 않습니다.
PO 날짜	구매 주문이 생성된 날짜입니다.
상태	구매 주문의 상태: 취소됨, 주문됨, 받음, 요청됨 또는 일시 중단됨.
담당자	구매 주문이 할당된 사용자입니다.
청구지	구매 주문의 총 비용 지불을 담당하는 위치입니다.
간단한 설명	구매 주문에 대한 간략한 설명입니다.
일반 섹션	
배송	구매 주문의 항목을 배송할 때 사용할 배송 방법입니다.
조건	구매 주문 지불 조건: 크레딧, 순 30일또는 순 90일
배송 속도	배송 필드에 지정된 배송 방법에 대해 지불해야 하는 금액입니다.
총 비용	구매 주문의 모든 항목 비용과 배송 비용의 합계입니다.
설명	구매 주문 컨텐츠에 대한 자세한 설명입니다.
상세 정보 섹션	
초기 요청	구매 주문 항목이 필요한 요청의 기록 번호입니다.
요청한 사람	구매 주문 항목을 요청하는 사용자입니다. 주: 구매 주문서의 항목을 요청하는 사용자의 이메일 ID 또는 이메일 주소는 Coupa 및 ServiceNow ServiceNow 애플리케이션 모두에서 동일해야 합니다.
요청됨	요청한 사람 필드의 사용자가 구매 주문 항목을 요청한 날짜입니다.
주문됨	구매 주문 양식에서 주문 버튼을 클릭한 날짜 및 시간입니다.
예상되는 제공	구매 주문과 연결된 항목이 배송지 필드에 표시된 재고 보관실에 도착할 것으로 예상되는 날짜입니다. 구매 주문이 받음 또는 취소됨 상태일 때는 이 필드를 편집할 수 없습니다. (이 필드에 대해 자세히 알아보려면 Purchase order expected delivery date 문서를 참조하십시오.)
받음	구매 주문 상태가 받음으로 변경된 날짜 및 시간입니다.
계약	구매 주문 항목이 주문된 벤더와 계약의 기록 번호입니다.
부서	구매 주문에 대한 지불을 담당하는 부서입니다.
예산 번호	구매 주문과 관련된 예산 번호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
벤더 계정	구매 주문과 관련된 벤더 계정입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
이 벤더에서 주문하는 항목을 지정하려면 구매 주문 라인 항목을 추가합니다.

관련 정보
이전 주문 관리

구매 주문서 라인 항목 생성
새 구매 주문을 저장한 후 구매 주문서 라인 항목 기록을 생성하여 주문하려는 개별 항목을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

프로시저
1. 모두 〉 **Procurement** 〉 주문 〉 구매 주문서로 이동합니다.
2. 구매 주문서를 엽니다.
3. 구매 주문서 라인 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식을 작성합니다.

구매 주문서 라인 항목 필드

필드	설명
번호	구매 주문서 라인 항목을 식별하는 고유 번호입니다.
벤더	이 제품을 주문해야 하는 공급자입니다.
제품 모델	구매 주문서 라인 항목의 모델입니다.
제품 카탈로그	제품 모델이 할당된 제품 카탈로그 범주입니다(예: 하드웨어, 소프트웨어 또는 소모품).
파트 번호	제품 모델에 할당된 식별 번호입니다.
메트릭 그룹	각 메트릭 그룹에는 소프트웨어 게시자와 관련된 라이센스 메트릭 세트가 있습니다. 주: 제품 모델 필드에서 소프트웨어 모델만 선택하면 이 필드가 양식에 표시됩니다.
라이센스 메트릭	조정이 실행될 때 소프트웨어 라이센스가 계산되는 라이센스 그룹의 라이센스 메트릭입니다. 메트릭 그룹 필드에 따라 라이센스 메트릭 변경에 대한 옵션이 달라집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: ○ 제품 모델 필드에서 소프트웨어 모델만 선택하면 이 필드가 양식에 표시됩니다. ○ Coupa에서 사용할 수 없는 라이센스 메트릭을 선택하면 라이센스 메트릭 값이 **each**(각각)로 기본 설정됩니다.
요청 라인	이 구매 주문서 라인 항목과 연결된 요청된 항목 기록의 식별 번호입니다.
주문됨	구매 주문서 라인 항목이 주문된 날짜 및 시간입니다.
예상되는 제공	구매 주문서 라인 항목이 구매 주문 기록의 배송지 필드에 표시된 재고 보관실에 도착할 것으로 예상되는 날짜입니다. 이 필드는 구매 주문 기록의 예상되는 제공 필드 값으로 자동으로 채워집니다. 구매 주문서 라인 항목이 요청됨 상태일 때는 이 필드를 편집할 수 있습니다. 이 필드에 대해 자세히 알아보려면 구매 주문 예상 배송 일자 문서를 참조하십시오.
받음	구매 주문서 라인 항목의 상태가 받음으로 변경된 날짜 및 시간입니다.
구매 주문서	이 구매 주문서 라인 항목과 연결된 구매 주문 기록 번호입니다.
라이센스 팩당 권한	Microsoft 코어당 또는 Microsoft 코어당 CAL 라이센스로 구매한 각 팩과 연결된 권한입니다.
팩 수	Microsoft 코어당 또는 Microsoft 코어당 CAL 라이센스의 팩 수입니다.
상태	구매 주문서 라인 항목의 현재 상태: 취소됨, 주문됨, 제공 보류 중, 받음또는 요청됨
주문 수량	주문한 제품 모델의 수입니다.
수령 수량	배송 및 수신된 제품 모델의 수입니다. 벤더가 여러 제품을 배송했을 수 있습니다. 수령 수량은 주문됨 수량보다 많거나 적을 수 있습니다. 예를 들어, 노트북 5대를 주문했지만 벤더에서 6대를 보냈을 수 있습니다.
잔존 수량	주문된 수량 달성을 위해 아직 받아야 하는 제품 모델 수입니다.
목록 가격	할인을 포함하지 않은 항목 소매 가격입니다. 시스템에서 서비스 카탈로그 주문 프로세스를 통해 구매 주문을 만드는 경우 구매 주문서 라인 항목은 연결된 벤더 카탈로그 항목에서 목록 가격을 상속합니다. 벤더 카탈로그 항목에 목록 가격 값이 없고 값을 입력하지 않은 경우 이 필드는 비용 필드의 값으로 자동으로 채워집니다.
비용	할인을 포함한 단일 제품 모델의 비용입니다. 시스템에서 서비스 카탈로그 주문 프로세스를 통해 구매 주문을 만드는 경우 구매 주문서 라인 항목은 관련 벤더 카탈로그 항목 벤더 가격에서 비용을 상속 받습니다.
총 비용	단일 제품 모델의 비용과 수량에 지정된 값을 곱한 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
비 카탈로그 요청	조직의 제품 카탈로그에 없는 항목에 대한 요청을 생성하려면 이 확인란을 선택합니다. 주: ○ 구매 통합 프로파일을 게시하지 않은 경우 이 필드는 양식에 표시되지 않습니다. 자세한 내용은 외부 구매 애플리케이션과 통합 문서를 참조하십시오. ○ 제품 모델 필드에서 소프트웨어 모델만 선택하면 이 확인란이 양식에 표시됩니다. ○ 제품 카탈로그 필드에서 항목을 선택하면 확인란이 자동으로 선택 취소됩니다. ○ 제품 카탈로그 필드에서 항목을 선택하지 않은 경우 이 확인란이 자동으로 선택되어 비 카탈로그 요청을 제출하고 있음을 나타냅니다.
재고 주문	관련 요청에서 대량 재고 주문 워크플로우가 사용되는 경우에만 읽고 선택됩니다. 주: ServiceNow Store에서 하드웨어 자산 관리 애플리케이션을 설치할 때 모든 구매 주문서 라인 항목에 대해 나타납니다.
짧은 설명	구매 주문서 라인 항목을 설명하는 몇 개의 단어나 짧은 문구입니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   라인 항목이 나열된 구매 주문이 다시 열립니다. 구매 주문과 라인 항목이 요청됨 상태입니다.
6. 옵션: 필요에 따라 이 벤더에 대한 구매 주문서 라인 항목을 계속 추가합니다.
7. 벤더와 주문을 시작하고 주문할 준비가 되면 주문을 클릭합니다.
   구매 주문과 라인 항목의 상태가 주문됨으로 바뀝니다.

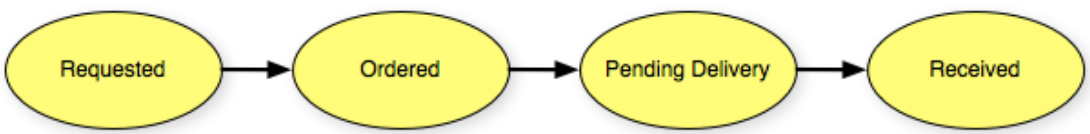
관련 정보

벤더 카탈로그 항목

구매 주문 상태

구매 주문서는 특정 수명주기를 따릅니다. 구매 주문 기록의 상태 필드는 항상 읽기 전용입니다.

구매 주문 상태



상태 수명주기

상태	설명
요청됨	구매 주문 생성 시 상태는 요청됨입니다.
주문됨	구매 주문 라인 항목을 추가하고 주문을 클릭하면 상태가 주문됨으로 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.

상태 수명주기

상태	설명
제공 보류 중	구매 주문서 라인 항목으로 받기 전에 자산을 생성하면 구매 주문서와 구매 주문서 라인 항목의 상태가 제공 보류 중으로 바뀝니다.
받음	주문한 자산이 지정한 재고 보관실에 도착하고 수신을 클릭하면 구매 주문서와 구매 주문 라인 항목의 상태가 받음으로 바뀝니다.
취소됨	구매 주문 상태가 요청됨, 주문됨 또는 제공 보류 중이면 구매 주문을 취소할 수 있습니다. 자세한 내용은 구매 주문 취소 문서를 참조하십시오.

구매 주문 예상 배송 일자

구매 주문 기록과 구매 주문 라인 항목 기록 모두 예상되는 제공 날짜 필드가 있습니다.

예상되는 제공 필드를 두 기록 모두에서 편집할 수 있습니다. 한 기록의 필드를 편집하면 다른 기록의 필드가 변경될 수 있습니다.

- 구매 주문에 예상 배송 일자를 추가하고 구매 주문 라인 항목의 예상 배송 일자 필드가 비어 있는 경우 구매 주문의 날짜가 구매 주문 라인 항목에 자동으로 추가됩니다.
- 구매 주문 라인 항목에 예상 배송 일자를 추가하고 구매 주문의 예상 배송 일자 필드가 비어 있는 경우 구매 주문 라인 항목의 날짜가 구매 주문에 자동으로 추가됩니다.
- 구매 주문과 구매 주문 라인 항목의 예상 배송 일자가 동일한 경우 구매 주문의 날짜를 변경하면 구매 주문 라인 항목의 날짜가 자동으로 변경됩니다.
- 구매 주문 라인 항목의 날짜를 구매 주문에 지정된 날짜보다 나중인 날짜로 변경하면 구매 주문의 날짜가 새 날짜로 변경됩니다. 구매 주문 라인 항목의 예상 배송 일자는 연결된 구매 주문의 예상 배송 일자보다 나중일 수 없습니다.
- 구매 주문 라인 항목의 날짜를 구매 주문에 지정된 날짜보다 이전 날짜로 변경하면 구매 주문의 날짜가 동일하게 유지됩니다.

구매 주문 취소

요청됨, 주문됨 또는 제공 보류 중 상태의 구매 주문서를 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

이 태스크 정보
구매 주문에서 구매 주문 라인 항목을 취소할 수도 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Procurement** 〉 주문 〉 구매 주문서로 이동합니다.
2. 취소할 구매 주문을 엽니다.
3. 취소를 클릭합니다.
   아직 수령되지 않은 연결된 구매 주문 라인 항목이 모두 취소됩니다. 구매 주문에 대해 만들어진 자산이 모두 삭제됩니다.

구매 주문 라인 항목 취소

요청됨, 주문됨 또는 제공 보류 중 상태의 구매 주문 라인 항목을 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_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
구매 주문 라인 항목을 취소할 때는 다음 사항에 유의하십시오.

- 구매 주문 라인 항목이 취소되고 다른 라인 항목도 모두 취소되면 구매 주문이 취소됩니다.
- 구매 주문 라인 항목이 취소된 후 연결된 구매 주문이 취소되거나 수신되지 않은 경우 해당 구매 주문 라인 항목을 재주문할 수 있습니다.
- 자산이 생성된 구매 주문 라인 항목을 취소하면 시스템에서 자산이 삭제되고 구매 주문에서 제거됩니다.
- 동일한 구매 주문 라인 항목을 재주문하는 경우 라인 상태가 제공 보류 중이면 해당 라인에 대해 자산이 재생성됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Procurement** 〉 주문 〉 구매 주문서로 이동합니다.
2. 구매 주문서를 엽니다.
3. 구매 주문 라인 항목 관련 목록에서 취소할 라인 항목을 선택합니다.
4. 취소를 클릭합니다.

구매 주문 재주문

취소된 구매 주문을 재주문할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

프로시저

1. 모두 〉 **Procurement** 〉 주문 〉 구매 주문서로 이동합니다.
2. 취소됨 상태의 구매 주문을 엽니다.
3. 주문을 클릭합니다.
   구매 주문과 연결된 모든 구매 주문 라인 항목의 상태가 주문됨으로 바뀝니다.

구매 주문 라인 항목 재주문

취소된 구매 주문 라인 항목을 재주문할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

프로시저

1. 모두 〉 **Procurement** 〉 주문 〉 구매 주문서로 이동합니다.
2. 구매 주문서를 엽니다.
3. 구매 주문 라인 항목 관련 목록에서 상태가 취소됨인 항목을 선택합니다.
4. 주문을 클릭합니다.
   연결된 구매 주문의 상태 필드를 기준으로 구매 주문 라인 항목 상태 필드가 변경됩니다. 예를 들어, 구매 주문의 상태가 제공 보류 중인 경우 구매 주문 라인 항목 상태가 제공 보류 중으로 변경되고 구매 주문 라인 항목에 대한 자산이 자동으로 생성됩니다.

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

자산을 생성하고 요청자에 대해 예약합니다.

자산이 제공되기 전에 자산을 생성하므로 프로세스 초기에 자산 태그와 일련 번호를 사용하여 자산 기록을 생성하고 이 자산을 요청한 사용자용으로 자산을 예약할 수 있습니다. 수신자가 자산이 미리 생성될 때 받을 자산만 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

이 태스크 정보
요청을 승인해야 요청의 항목을 소싱할 수 있습니다. 기본 시스템에서 1000달러를 초과하는 요청은 승인이 필요합니다. 1000달러 승인 상한액과 기타 워크플로우 속성을 변경하려면 서비스 카탈로그 요청 워크플로우를 편집합니다.

자산 상태가 재고 있음인 경우 자산이 수신되고 재고 보관실에 배치되면 예약됨 필드가 유지됩니다. 자산 상태가 사용 중으로 변경되면 예약됨 필드의 라벨이 할당 대상으로 변경됩니다. 예약됨 필드에 이름이 있으면 필드 라벨이 변경될 때 이름이 그대로 유지됩니다. 자산 역할을 가진 사용자는 담당자 필드의 이름을 변경할 수 있습니다. 예를 들어 IT 기술자가 노트북 10대를 주문하여 개별 사용자에게 할당해야 하는 경우 이름을 변경하면 도움이 됩니다.

주:
배송 전에 자산을 생성하지 않은 경우에는 구매 주문서를 받을 때 라인 항목에서 자산이 자동으로 생성됩니다. 또한 자산 정보를 입력하고 구매 주문서가 수신될 때 해당 자산 정보를 받을 수 있습니다.

프로시저
1. 모두 〉 구매 〉 요청 〉 작업으로 이동합니다.
2. 상태가 미결이고 짧은 설명이 요청 항목 소싱인 작업을 엽니다.
3. 요청 소싱을 클릭합니다.
   - 요청이 이미 수행되었거나 요청의 항목을 소싱할 수 없는 경우 요청 소싱 버튼이 숨겨집니다.
   - 요청된 항목에 할당된 모델이 없으면 요청 소싱 대화 상자에 항목이 나열되지 않습니다.
   - 남은 수량이 **0**인 구매 주문의 항목은 요청 소싱 대화 상자에 나열되지 않습니다.
4. 도착 재고 보관실을 선택합니다.
5. 나열된 하나 이상의 항목에 대해 **PO** 생성을 선택합니다.
6. 구매 주문이 필요한 각 항목에 대해 벤더를 선택합니다.
7. 확인을 클릭합니다.
8. **Procurement** 〉 주문 〉 구매 주문서로 이동합니다.
9. 방금 생성한 구매 주문을 엽니다.
   둘 이상의 항목에 대해 구매 주문서를 생성한 경우 여러 구매 주문서가 생성되었을 수 있습니다.
10. 주문을 선택합니다.
    항목을 주문한 후에는 구매 주문서에 추가 구매 주문 라인 항목을 추가할 수 없습니다.
    모든 구매 주문 라인 항목의 상태가 주문됨으로 바뀝니다.
11. 제공 전에 하드웨어 자산 생성 관련 링크를 클릭하여 모든 구매 주문 라인 항목에 대한 하드웨어 자산을 생성합니다.
    자산 관련 목록에 하드웨어 자산이 나열됩니다. 목록에서 자산을 클릭하여 자산 이력을 봅니다.
    소모품을 제외하고 예약됨 필드에는 원래 요청을 생성한 사용자의 이름이 들어 있습니다.

    개별 구매 주문 품목에 대한 자산을 생성할 수도 있습니다. 구매 주문에서 구매 주문 라인 항목 관련 목록으로 이동하고 특정 구매 주문 라인 항목 번호를 클릭합니다. 그런 다음 제공 전에 하드웨어 자산 생성 관련 링크를 클릭합니다. 구매 주문 라인 항목에 포함된 하드웨어 자산만 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

자산 상태 및 하위 상태 설정

모델

자산 받기

자산이 재고 보관실로 배송되면 자산을 받고 시스템에 추가할 수 있습니다.

적절한 구매 역할을 가진 사용자가 자산을 받을 수 있습니다. 하나의 구매 주문에 여러 구매 주문 라인 항목이 있는 경우 라인을 서로 다른 시간에 받을 수 있습니다. 이 기능은 항목이 서로 다른 배송으로 재고 보관실에 도착할 경우 유용합니다. 모든 구매 주문 라인을 받을 때까지 구매 주문 상태가 받음으로 바뀌지 않습니다.

자산 도착 시 자산을 받는 대신 자산 도착 전에 자산을 생성하고 요청자용으로 예약할 수 있습니다.

자산 받기

자산을 받고 재고 보관실로 배송하면 시스템에 해당 자산이 추가됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

이 태스크 정보
자산을 받으면

- 하드웨어 자산을 미리 생성하지 않은 경우 자산 정보를 입력하고 사용자용으로 예약할 수 있습니다.
- 주문을 초과 수령할 수 있습니다. 이 경우 받은 수량이 주문한 수량보다 많을 수 있습니다.
- 서로 다른 수신 재고 보관실로 여러 항목을 주문한 경우 항목을 동시에 받을 수 있습니다.

프로시저

1. 구매 주문서를 확인합니다.
2. 주문됨 또는 제공 보류 중 상태의 구매 주문을 선택합니다.
3. 수신을 선택합니다.
   주문된 제품 목록과 함께 구매 주문 수신 화면이 표시됩니다.
4. 수신 중인 라인 항목에 대해 받음 확인란을 선택합니다.
5. 소프트웨어 자산을 받으려면 다음과 같이 하십시오.

   a. 항목이 구매 주문에서 지정한 장소가 아닌 다른 재고 보관실로 도착한 경우 수신 재고 보관실을 수정합니다.

   b. 배송된 수량이 주문한 수량과 일치하지 않는 경우 수령 수량을 수정합니다.

   c. 주문된 시점과 재고 보관실에 도착한 시점에 항목의 가격이 달라진 경우 단위 비용을 수정합니다. 숫자를 입력합니다. 숫자에는 소수가 포함될 수 있습니다.

   d. 자산 태그 캡처를 선택하여 자산 상세 정보를 입력합니다.
   자산에 대한 상세 정보는 부여된 권한을 초과해서 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.

e. 자산 태그 캡처 대화 상자에서 새 행 삽입을 선택합니다.

f. 자산 태그, 일련 번호, 권한 및 라이센스 키를 입력합니다.

6. 하드웨어 및 소비재 자산을 받으려면 다음과 같이 하십시오.

a. 항목이 구매 주문에서 지정한 장소가 아닌 다른 재고 보관실로 도착한 경우 수신 재고 보관실을 수정합니다.

> 주:
> 받은 자산 번들은 번들 상태로 자산 번들이 생성됩니다. 자산 번들 아래에 개별 자산을 추가해야 합니다.

b. 배송된 수량이 주문한 수량과 일치하지 않는 경우 수령 수량을 수정합니다.

c. 항목을 예약하려면 예약 토글 버튼을 선택합니다.
예약한 항목을 받은 경우 해당 자산 기록의 상태 및 하위 상태 필드가 자동으로 각각 재고 있음 및 예약됨으로 설정됩니다. 항목에 대해 예약 버튼을 선택하지 않은 경우에는 해당 자산 기록에서 상태 및 하위 상태 필드가 재고 있음 및 사용 가능으로 설정됩니다.

> 주:
> 소비재는 예약할 수 없습니다.

d. 예약됨 목록에서 자산이 예약된 사용자를 선택합니다.

구매 주문 라인 항목 양식에서 요청 대상 필드에 이름이 지정된 경우에는 이름이 자동으로 추가되지만 변경할 수 있습니다.

자산 태그 캡처 대화 상자에 여러 사용자를 추가할 수 있습니다.

e. 자산 태그 캡처를 선택하여 자산 상세 정보를 입력합니다.

자산에 대한 상세 정보는 받은 수량을 초과하여 입력할 수 없습니다. 사용자를 위해 자산을 예약할 수도 있습니다.

> 주:
> 자산을 미리 생성한 경우에는 받으려는 자산을 선택해야 합니다.

f. 자산 태그 캡처 대화 상자에서 새 행 삽입을 선택합니다.

g. 자산 태그 및 일련 번호를 입력합니다.

h. 예약됨 목록에서 항목을 주문한 사용자를 선택합니다.
구매 주문 라인 항목 양식의 요청자 필드에 이름이 지정된 경우에는 해당 이름이 자동으로 추가되지만 변경할 수 있습니다.

i. 주문된 시점과 재고 보관실에 도착한 시점에 항목의 가격이 달라진 경우 단위 비용을 수정합니다.
숫자를 입력합니다. 숫자에는 소수가 포함될 수 있습니다.

7. 제출을 선택합니다.
받은 자산에 대한 상세 정보와 함께 확인 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.

8. 확인을 선택합니다.

   수령 전표가 자동으로 생성되고 수령 전표 관련 목록에서 볼 수 있습니다. 구매 주문의 항목이 여러 번에 걸쳐 배송되는 경우 구매 주문에 있는 항목을 받을 때마다 수령 전표가 새로 생성됩니다. 예를 들어 주문한 30대의 노트북 컴퓨터가 세 차례로 나뉘어 배송된 경우 수령 전표도 세 개가 생성됩니다.

   하드웨어 항목마다 각기 다른 자산이 만들어집니다. 소프트웨어 자산의 경우 권한을 분할하지 않으면 라이센스마다 자산이 하나씩 생성됩니다. 소비재의 경우 자산이 있으면 해당 자산이 업데이트되고, 그렇지 않으면 새 자산이 생성됩니다.

수령 전표 생성

수령 전표는 자산을 받는 프로세스에서 자동으로 생성됩니다. 수령 전표는 수동으로 생성할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

이 태스크 정보
구매 주문에 대한 수령 전표가 생성되면 구매 주문 기록의 모든 필드는 읽기 전용으로 변경됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 구매 〉 수신 〉 수령 전표로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

   번호가 자동으로 할당됩니다. 현재 날짜 및 시간이 받음 필드에 자동으로 추가됩니다.

3. 구매 주문을 선택합니다.
   선택창에는 주문됨, 배송 보류 또는 요청됨 상태의 구매 주문서만 표시됩니다. 벤더 열에는 구매 주문에 지정된 벤더가 표시됩니다. 배송지 열에는 구매 주문에 지정된 목적지 재고 보관실이 표시됩니다.
4. 수신할 재고 보관실을 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
구매 주문 중 받은 항목을 구별하기 위해 수령 전표에 수령 전표 라인을 추가합니다.

수령 전표 라인 생성

자산이 재고 보관실에 도착하여 수령하면 구매 주문에 수령 전표가 생성됩니다. 수령 전표 라인을 생성하여 수령한 특정 자산과 수량을 구별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: procurement_admin 또는 procurement_user

이 태스크 정보
기존에 자산이 이미 있는 경우 수령 전표 라인을 저장하면 해당 자산 기록이 업데이트됩니다. 기존에 자산이 아직 없는 경우 새 하드웨어 또는 소프트웨어 자산 기록이 생성됩니다. 모델 범주 및 구성 항목 필드는 요청, 구매 주문 또는 수령 전표의 정보를 근거로 새 자산 기록에 자동으로 채워집니다. 자산 태그 및 일련 번호 정보가 있는 경우 덮어쓰지 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. 모두 〉 구매 〉 수신 〉 수령 전표로 이동하여 수령 전표를 엽니다.
2. 수령 전표 목록 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   다음 필드는 자동으로 완성됩니다.
   - 번호가 할당됩니다.
   - 받음에 현재 날짜 및 시간이 추가됩니다.
   - 받은 사람에 현재 로그인된 사용자가 추가됩니다.
3. 구매 주문서 라인에서 참조 조회 아이콘을 선택한 다음, 구매 주문서 라인을 선택합니다.
   상위 수령 전표에 연결된 구매 주문이 있는 경우 구매 주문서 라인 필드는 필수입니다. 상위 수령 전표에 연결되고 동일한 구매 주문과 관련된 구매 주문 라인만 선택할 수 있습니다.
4. 받은 항목의 개수를 수량에 입력합니다.
   예를 들어, 주문한 항목은 5개인데 2개만 받은 경우입니다.
5. 옵션: 받은 사람, 요청자 및 단위 비용 필드를 필요에 따라 수정합니다.
6. 제출을 선택합니다.

결과
수령 전표 기록의 수신할 재고 보관실 필드는 읽기 전용이 됩니다.

소비재 자산

소모품은 수량 내에서 구입하여 분배하는 자산입니다. 이는 소모품 모델 범주에 할당되며, 자산 기록에서 사용 가능한 수량과 총 비용을 추적합니다. 소비재 자산을 받으면 기존 소비재 기록(기존에 있는 경우)에 병합됩니다.

병합할 기록의 경우 소모품은 활성 이전 주문에 표시할 수 없으며, 자산 기록의 모델, 위치, 모델 범주, 재고 보관실, 상태 및 하위 상태 필드가 일치해야 합니다.

소모품을 기존 소모품 이력에 병합하면 받은 추가 소모품 비용이 기록의 기존 소모품에 추가됩니다. 예를 들어 컴퓨터 키보드 50개가 도착하고 수신할 재고 보관실에 동일 모델의 키보드가 20개가 있는 경우, 두 기록이 병합되어 재고 보관실에 총 70개의 키보드가 총 비용과 함께 표시됩니다.

수신할 재고 보관실에 일치하는 소모품의 기록이 없는 경우 기록이 새로 생성됩니다. 소모품을 받으면 수량은 업데이트되지만, 구매 애플리케이션에서는 소모품이 개별적으로 추적되지 않으며 수령 전표 라인에도 표시되지 않습니다.

외부 구매 애플리케이션과 통합

외부 Procurement 애플리케이션을 소프트웨어 자산 관리와 통합하여 엔드 투 엔드 구매 프로세스를 관리하고 외부 Procurement 애플리케이션에서 직접 소프트웨어 요청을 생성합니다. 소프트웨어 자산 관리는 이러한 요청을 추적하고 이러한 요청이 외부 Procurement 애플리케이션에서 접수된 후 자동으로 권리 또는 권리 임포트 오류를 생성합니다.

소프트웨어 자산 관리를 외부 구매 애플리케이션과 통합하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 권리 생성에 대한 전체 구매 요청의 엔드 투 엔드 가시성 확보
- 권리 생성에 대한 소프트웨어 요청을 생성하는 전체 프로세스 자동화
- 권리 생성 시 오류 감소

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 소프트웨어 자산 관리 전문가(com.snc.samp)을 설치합니다. 자세한 내용은 Request Software Asset Management 문서를 참조하십시오.

  주:
  소프트웨어 자산 관리 전문가은 자산 관리 - 구매 통합 애플리케이션을 설치할 필요가 없지만, 전체 기능을 이용할 수 있습니다.

- 구매 플러그인(com.snc.procurement)을 활성화합니다. 자세한 내용은 구매 활성화 문서를 참조하십시오.
- ServiceNow Store에서 자산 관리 - 구매 통합(app-itam-procurement-integration) 스토어 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 자산 관리 - 구매 통합 설치 문서를 참조하십시오.

자산 관리 - 구매 통합 설치

ServiceNow Store에서 자산 관리 - 구매 통합 애플리케이션(app-itam-procurement-integration)을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 자산 관리 - 구매 통합 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: Now Support

자산 관리 - 구매 통합에 대한 권리가 부여된 후 Now Support 에 연락하여 이 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

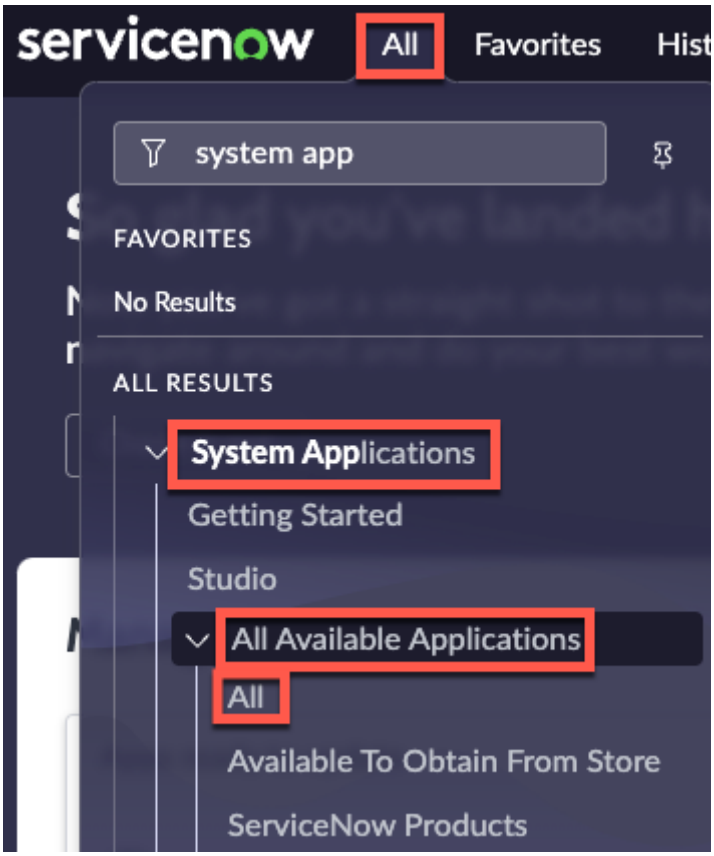
이 태스크 정보
예약된 작업과 테이블이 자산 관리 - 구매 통합과 함께 설치됩니다.

자세한 내용은 자산 관리 - 구매 통합과 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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 자산 관리 - 구매 통합 애플리케이션(app-itam-procurement-integration)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 설치를 선택합니다.

자산 관리 - 구매 통합과 함께 설치되는 구성요소

자산 관리 - 구매 통합 애플리케이션을 활성화하면 테이블 및 예약된 작업 등과 같은 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 예약된 작업

예약된 작업	설명
ITAM - <procurement_integration_profile_name> 구매 주문서 동기화	이미 생성된 요청의 상태를 매일 가져옵니다. 이 예약된 작업은 통합 프로파일을 게시할 때 자동으로 생성됩니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
구매 통합 프로파일 [itam_procurement_integration_profile]	ServiceNow에서 구매 애플리케이션에 연결된 외부 공급업체 구매 통합의 상세 정보를 포함합니다.
구매 통합 작업 [itam_procurement_integration_job]	구매 통합 프로파일과 해당 연결된 예약된 작업의 매핑 정보를 포함합니다.
통합 예약된 작업 결과 [itam_procurement_integration_job_log]	예약된 작업 실행 실패에 대한 상세 정보를 포함합니다.

도메인 분리 및 자산 관리 - 구매 통합

도메인 분리는 자산 관리 - 구매 통합에서 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: 강화

- 기본 및 표준 수준을 포함합니다.
- 서비스 제공자 고객은 데이터 기반 프로세스를 통해 정의된 사용 사례를 기반으로 하는 비즈니스 논리를 수정할 수 있습니다. 이러한 구성은 한 고객의 구성이 다른 고객에 영향을 주지 못하도록 UI 기반 및 페일 세이프로 되어 있습니다.
- 인스턴스 테넌트는 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 자체적으로 구성할 수 있어야 합니다. 이 논리와 매개변수는 애플리케이션의 정상적인 기능에 필요합니다.

샘플 사용 사례: 공유 환경의 테넌트 고객이 자신의 도메인 내에서 우선순위를 설정하기 위해 영향, 긴급도, 우선순위 매트릭스를 변경할 수 있어야 합니다.

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

자산 관리 - 구매 통합 개요

도메인 분리는 자산 관리 - 구매 통합 애플리케이션의 모든 측면에 제공됩니다.

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

자산 관리 - 구매 통합에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 각 도메인에서 여러 구매 통합 프로파일을 생성할 수 있습니다. 상위 도메인을 포함하여 각 도메인에 게시된 프로파일과 활성 프로파일이 하나만 있어야 합니다.
- 외부 구매 애플리케이션에서 요청을 생성하는 구매 주문서의 경우 게시된 구매 통합 프로파일이 구매 주문서의 도메인에 있어야 합니다.
- 모든 구매 주문서, 구매 주문서 라인, 수령 전표, 수령 전표 목록, 권리, 권리 임포트 오류 및 생성한 경비 라인 기록은 구매 주문서의 해당 도메인으로 스탬프가 찍힙니다.

구매 통합 작업 [itam_procurement_integration_job] 테이블은 도메인이 분리되지 않습니다.

그러나 각 구매 통합 작업은 구매 통합 프로파일과 연결됩니다. 작업 실행은 외부 구매 애플리케이션의 업데이트만 해당 구매 통합 프로파일로 스탬프가 찍힌 구매 주문서와 동기화합니다.

도메인 분리 테이블

- 구매 통합 프로파일 [itam_procurement_integration_profile]
- 구매 통합 작업 로그 [itam_procurement_integration_job_log]

필요한 플러그인

- 도메인 분리 확장 프로그램(com.glide.domain.msp_extensions.installer)
- SAMP(com.sn_samp_master)
- 구매(com.snc.procurement)

기타 지원 플러그인

서비스 카탈로그 – 도메인 분리(com.glideapp.servicecatalog.domain_separation)

Coupa와의 통합

Coupa를 소프트웨어 자산 관리와 통합하면 Coupa에서 직접 소프트웨어 요청을 생성하는 데 도움이 됩니다. 소프트웨어 자산 관리는 이러한 요청을 추적하고 Coupa에서 이러한 요청이 접수된 후 자동으로 권리 또는 권리 임포트 오류를 생성합니다.

> **주:**
> 이 통합은 Coupa에서 생성된 요청을 소프트웨어 자산 관리로 가져오지 않습니다.

시작하기 전에

- ServiceNow Store에서 자산 관리 - 구매 통합(app-itam-procurement-integration) 스토어 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 자산 관리 - 구매 통합 설치 문서를 참조하십시오.
- 소프트웨어 자산 관리 전문가을 설치합니다. 자세한 내용은 Request Software Asset Management 문서를 참조하십시오.

  > **주:**
  > 소프트웨어 자산 관리 전문가은 자산 관리 - 구매 통합(app-itam-procurement-integration) 스토어 애플리케이션을 설치하는 데에는 필요하지 않지만 전체 기능을 사용하는 데 필요합니다.

- Coupa 스포크를 활성화합니다. 자세한 내용은 Coupa Spoke 문서를 참조하십시오.
- 구매 플러그인(com.snc.procurement)을 활성화합니다. 자세한 내용은 구매 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.

참조 데이터 동기화

ServiceNow ServiceNow 및 Coupa는 자체 테이블 세트와 참조 데이터 유형이 모두 있습니다. 원활하고 성공적인 통합을 위해서는 참조하는 데이터를 동기화해야 합니다. 자세한 내용은 참조 데이터 동기화 문서를 참조하십시오.

⚠ 경고:
데이터를 동기화하지 않으면 Coupa에서 요청을 생성하는 동안 몇 가지 문제가 발생할 수 있습니다.

Coupa 통합 프로파일 생성

Coupa 통합 프로파일을 생성하여 이 프로파일을 통해 생성된 구매 예약된 작업, 권리 및 권리 임포트 오류의 상태를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sam_admin

클라이언트 ID 및 클라이언트 비밀을 가져오기 위해 Coupa와의 OAuth 2.0 연결을 생성합니다. 자세한 내용은 Coupa API로 OAuth 2.0 시작하기 를 참조하십시오. 나중에 사용할 수 있도록 안전한 위치에 클라이언트 ID와 클라이언트 비밀을 저장하십시오.

Coupa와의 OAuth 2.0 연결을 생성하는 동안 다음 범위를 설정해야 합니다.

- core.approval.configuration.read
- core.approval.read
- core.approval.write
- core.catalog.read
- core.contract.read
- core.inventory.adjustment.read
- core.inventory.adjustment.write
- core.inventory.asn.read
- core.inventory.consumption.read
- core.inventory.consumption.write
- core.inventory.receiving.read
- core.inventory.receiving.write
- core.inventory.return_to_supplier.read
- core.inventory.transfer.read
- core.inventory.transfer.write
- core.invoice.delete
- core.invoice.read
- core.purchase_order.read
- core.purchase_order.write
- core.requisition.read
- core.requisition.write
- core.supplier.read

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

- core.user.read
- core.user.write

주:
이러한 범위가 클라이언트 ID 및 클라이언트 비밀과 연결되어 있지 않으면 ServiceNow에서 OAuth 토큰 플로우가 실패합니다.

프로시저

1. 소프트웨어 자산 작업 공간 〉 라이센스 운영 〉 구매 〉 **Procurement** 통합으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 구매 통합 프로파일 생성

필드	설명
표시 이름	구매 통합 프로파일의 이름입니다. Coupa ##을 예로 들 수 있습니다.
연결 및 자격 증명	Coupa의 연결 및 자격 증명 별칭입니다. 이 필드는 **sn_coupa_spoke.Coupa_OAuth**에 자동으로 채워집니다.
프로파일 유형	통합 프로파일의 유형입니다. **Coupa** 통합을 선택합니다.
상태	통합 프로파일의 상태입니다. ○ 통합 프로파일을 게시하지 않은 경우 이 필드는 초안으로 자동 설정됩니다. ○ 통합 프로파일을 이미 게시한 경우 이 필드는 게시됨으로 자동 설정됩니다.
활성	이 필드는 통합 프로파일이 게시된 경우에만 표시되고 true로 설정됩니다. 이 필드를 false로 설정하면 이 통합 프로파일과 연결된 요청이 생성 및 추적되지 않습니다.

4. 저장을 클릭합니다.
5. 연결 및 자격 증명 필드 옆에 있는 미리 보기 아이콘 ⓘ을 클릭합니다.
   연결 및 자격 증명 별칭 양식으로 리디렉션됩니다.
6. 관련 링크 섹션에서 새 연결 및 자격 증명 생성을 클릭하여 연결 자격 증명을 생성합니다.
7. 대화 상자에서 필드에 내용을 입력합니다.

연결 및 자격 증명 생성

필드	설명
이름(연결)	연결을 고유하게 식별하는 이름입니다. Coupa OAuth ##을 예로 들 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
연결 URL	Coupa에 연결하기 위한 URL입니다. https://<coupa-instance-url> 형식을 사용합니다. ○ 고객 인스턴스의 경우 https://{organization_name}.coupahost.com 형식을 사용합니다. ○ 파트너 및 데모 인스턴스의 경우 https://{organization_name}.coupacloud.com 형식을 사용합니다.
이름(자격 증명)	자격 증명을 고유하게 식별하는 이름입니다. Coupa OAuth ## ##을 예로 들 수 있습니다.
토큰 URL	OAuth 토큰을 생성하는 데 사용되는 URL입니다. https://<coupa-instance-url>/oauth2/token 형식을 사용합니다.
OAuth 클라이언트 ID	Coupa에서 생성된 식별자(클라이언트 ID)입니다.
OAuth 클라이언트 비밀	Coupa에서 생성된 비밀(클라이언트 비밀)입니다.

8. **OAuth** 토큰 생성 및 임포트를 클릭합니다.
   ServiceNow 인스턴스가 Coupa에 대한 OAuth를 생성한 다음 자동으로 통합 프로파일 양식으로 돌아갑니다.
9. 옵션: 이 통합 프로파일의 연결 및 자격 증명을 고유하게 식별할 수 있는 하위 별칭을 생성합니다. 생성하는 첫 번째 Coupa 통합 프로파일은 Coupa에 대한 기본(상위) 연결 및 자격 증명 별칭을 사용합니다. 생성하는 각각의 추가 Coupa 통합 프로파일에는 각 통합 프로파일 간의 연결 및 자격 증명을 구별하는 데 도움이 되는 고유한 하위 별칭이 필요합니다.
   a. 연결 및 자격 증명 별칭 양식에서 하위 별칭 **> Parentalias=***** 아래의 링크를 선택하여 하위 별칭을 추가합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 이름 필드에 하위 별칭의 이름을 입력합니다.
   d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   e. 양식이 다시 로드되면 새 연결 및 자격 증명 생성 관련 링크를 선택합니다.
   f. 7단계와 8단계를 반복합니다.
   g. 통합 프로파일 양식의 연결 및 자격 증명 필드에서 조회 아이콘을 선택하고 생성한 하위 별칭을 찾아 선택합니다.
   하위 별칭을 선택하면 별칭이 통합 프로파일과 연결됩니다. ServiceNow 인스턴스는 이 별칭을 사용하여 이 통합 프로파일에 대한 연결 및 자격 증명을 식별합니다.
10. 게시를 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
통합 프로파일을 게시하면 예약된 작업 *ITAM - Sync Coupa purchase orders*가 실행되어 이미 생성된 요청의 상태를 가져옵니다.

주:
요청을 생성하지 않은 경우에는 예약된 작업이 실행되지 않습니다.

구매 통합 작업 탭을 클릭하여 이 정보를 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
통합 예약된 작업 결과 탭을 클릭하여 예약된 작업 *ITAM - Sync Coupa purchase orders*가 성공적으로 실행되었는지 확인합니다. 작업이 실패한 경우 다음 단계에 따라 오류 목록을 볼 수 있습니다.

1. 구매 통합 프로파일 양식에서 구매 통합 작업 로그 관련 목록을 선택합니다.
2. 표시된 상태가 실패로 표시되는 작업 로그 기록을 엽니다.
3. 자산 작업 로그 상세 정보 관련 목록을 클릭하여 작업 실패의 이유를 확인합니다.

소프트웨어를 구매하려면 ServiceNow ServiceNow 애플리케이션을 통해 Coupa에서 직접 소프트웨어 요청을 생성합니다.

Coupa 통합 프로파일을 삭제하려면 외부 구매 애플리케이션 통합 프로파일 삭제 문서를 참조하십시오.

구매 애플리케이션을 통해 **Coupa**에서 요청 생성

소프트웨어를 구매하려면 ServiceNow 구매 애플리케이션을 통해 Coupa에서 직접 소프트웨어 요청을 생성합니다.

시작하기 전에
ServiceNow 구매 애플리케이션을 통해 Coupa에서 요청을 생성하려면 다음 작업을 수행해야 합니다.

- Coupa 통합 프로파일을 생성하여 게시합니다. 자세한 내용은 Coupa 통합 프로파일 생성을 참조하십시오.
- 생성한 구매 주문서에 하나 이상의 구매 주문서 라인이 있고 모든 구매 주문서 라인은 소프트웨어 제품에 대한 것이어야 합니다.
- ServiceNow 구매 및 Coupa 애플리케이션에서 참조 데이터 유형을 동기화합니다. 자세한 내용은 참조 데이터 동기화 문서를 참조하십시오.

이 모든 조건이 충족되면 Coupa에서 요청을 생성할 수 있습니다.

조건이 충족되지 않으면 Coupa에서 요청이 생성되지 않으며 레거시 구매 플로우가 구매 애플리케이션에서 계속 수행됩니다.

필요한 역할: sam_admin 및 procurement_integrator

주:
procurement_integrator 역할이 sam_admin 역할에 추가됩니다. procurement_integrator 역할을 사용하면 SAM 관리자가 연결 및 별칭을 볼 수 있습니다.

이 태스크 정보
다음 방법을 통해 Coupa에서 요청을 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.

- 사용자가 서비스 카탈로그를 통해 소프트웨어를 요청하는 경우. 자세한 내용은 서비스 포털에서 카탈로그 항목 요청 을 참조하십시오.
- procurement_user 또는 sam_admin이 구매 애플리케이션에서 직접 구매 주문서를 생성하는 경우. 자세한 내용은 구매 주문서 생성을 참조하십시오.
- sam_user가 정정 옵션 양식에서 직접 구매 주문서를 생성하는 경우. 자세한 내용은 View software model results 문서를 참조하십시오.

요청은 다음과 같은 유형입니다.

- 카탈로그 요청: 외부 구매 애플리케이션에 이미 있는 항목에 대해 생성된 요청입니다.
- 비 카탈로그 요청: 조직의 제품 카탈로그에 없는 항목에 대해 생성된 요청입니다.

구매 주문서 생성에 대한 자세한 내용은 구매 주문 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 **Procurement** 〉 주문 〉 구매 주문서로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

구매 주문 필드

필드	설명
번호	구매 주문을 식별하는 고유 번호입니다.
기한	구매 주문 총 비용을 지불해야 하는 날짜입니다.
벤더	구매 주문이 발행된 공급자입니다.
배송지	구매 주문의 항목이 배송될 재고 보관실입니다. 주: 이 필드는 필수이지만 Coupa에서 소프트웨어에 대한 요청을 생성하는 것에는 영향을 주지 않습니다.
PO 날짜	구매 주문이 생성된 날짜입니다.
상태	구매 주문의 상태: 취소됨, 주문됨, 받음, 요청됨 또는 일시 중단됨.
담당자	구매 주문이 할당된 사용자입니다.
청구지	구매 주문의 총 비용 지불을 담당하는 위치입니다.
간단한 설명	구매 주문에 대한 간략한 설명입니다.
일반 섹션	
배송	구매 주문의 항목을 배송할 때 사용할 배송 방법입니다.
조건	구매 주문 지불 조건: 크레딧, 순 30일또는 순 90일
배송 속도	배송 필드에 지정된 배송 방법에 대해 지불해야 하는 금액입니다.
총 비용	구매 주문의 모든 항목 비용과 배송 비용의 합계입니다.
설명	구매 주문 컨텐츠에 대한 자세한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
상세 정보 섹션	
초기 요청	구매 주문 항목이 필요한 요청의 기록 번호입니다.
요청한 사람	구매 주문 항목을 요청하는 사용자입니다. 주: 구매 주문서의 항목을 요청하는 사용자의 이메일 ID 또는 이메일 주소는 Coupa 및 ServiceNow ServiceNow 애플리케이션 모두에서 동일해야 합니다.
요청됨	요청한 사람 필드의 사용자가 구매 주문 항목을 요청한 날짜입니다.
주문됨	구매 주문 양식에서 주문 버튼을 클릭한 날짜 및 시간입니다.
예상되는 제공	구매 주문과 연결된 항목이 배송지 필드에 표시된 재고 보관실에 도착할 것으로 예상되는 날짜입니다. 구매 주문이 받음 또는 취소됨 상태일 때는 이 필드를 편집할 수 없습니다. (이 필드에 대해 자세히 알아보려면 Purchase order expected delivery date 문서를 참조하십시오.)
받음	구매 주문 상태가 받음으로 변경된 날짜 및 시간입니다.
계약	구매 주문 항목이 주문된 벤더와 계약의 기록 번호입니다.
부서	구매 주문에 대한 지불을 담당하는 부서입니다.
예산 번호	구매 주문과 관련된 예산 번호입니다.
벤더 계정	구매 주문과 관련된 벤더 계정입니다.

4. 양식을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   이 벤더에서 주문하는 항목을 지정하려면 구매 주문 라인 항목을 추가할 수 있습니다. 구매 주문서 라인 항목 생성에 대한 자세한 내용은 구매 주문서 라인 항목 생성 문서를 참조하십시오. 요청 라인은 Coupa에서 고유한 ID로 생성됩니다.
5. 하나 이상의 구매 주문서 라인 항목을 추가한 후 주문을 선택합니다.
   요청 ID가 구매 주문서에 표시되고 해당 요청 라인 ID가 구매 주문서 라인에 표시됩니다.

   주:
   잠시 기다린 다음, 구매 주문 양식을 다시 로드하면 생성된 ID 또는 오류를 확인할 수 있습니다.

결과
구매 주문서의 상태가 Coupa에서 받음이 되면 다음 활동이 발생합니다.

- 자산 및 수령 전표가 생성되고 구매 주문 양식에서 구매 주문서 번호를 찾을 수 있습니다.
- 자산 관리 - 구매 통합 애플리케이션은 자동으로 권리를 생성합니다.
- 자산을 받으면 예약된 작업 *ITAM - Sync Coupa purchase orders*가 수령 전표 및 수령 전표 목록을 ServiceNow 구매 애플리케이션에서 생성합니다. 또한 이 작업은 제조업체 부품 번호, 상태 및 수령 수량과 같은 Coupa 필드를 끌어옵니다. 수신 거래를 통해 Coupa에서 반환된 값은 생성된

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

권리를 채우는 데 사용됩니다. 그러나 이러한 값을 수령 전표에서 사용할 수 없는 경우 자산 관리 - 구매 통합 애플리케이션은 구매 애플리케이션의 구매 주문서에 채워진 값을 사용합니다.

- 구매 주문서에 불일치가 있는 경우 자산 관리 - 구매 통합은 권리 임포트 오류를 생성합니다. 구매 주문서, 구매 주문서 라인 항목 및 수령 전표 목록에서 권리 임포트 오류 탭을 선택하면 오류를 확인할 수 있습니다.

참조 데이터 동기화

Coupa와 소프트웨어 자산 관리를 성공적으로 통합하려면 ServiceNow 구매 애플리케이션과 Coupa 모두에서 다음 참조 데이터 유형을 동기화해야 합니다.

요청 또는 구매 주문 양식

Coupa 요청 필드	ServiceNow 구매 구매 주문 필드	설명
요청한 사람	요청한 사람	요청자 기록과 연결된 이메일 주소는 Coupa에서 해당 참조 기록을 찾는 데 사용됩니다.

요청 라인 또는 구매 주문서 라인 항목 필드

Coupa 요청 라인 필드	ServiceNow 구매 구매 주문서 라인 항목 필드	설명
공급자	벤더	소프트웨어 제품을 주문해야 하는 공급자 또는 벤더입니다.
단가	비용	할인을 포함한 단일 제품 모델의 비용 또는 가격입니다.
통화	비용	통화는 Coupa에서 참조 필드입니다. 통합에 성공하려면 통화 코드가 Coupa 및 ServiceNow에서 일치하는지 확인하십시오.
항목	카탈로그 항목	Coupa 항목과 ServiceNow 구매 카탈로그 항목은 동일한 표시 이름을 공유해야 합니다. 주: 이 필드는 카탈로그 요청에만 사용됩니다.
설명	제품 모델	구매 주문서 라인 항목의 모델입니다. 주: 이 필드는 비 카탈로그 요청에만 사용됩니다.

외부 구매 애플리케이션 통합 프로파일 삭제

소프트웨어 자산 관리를 통한 소프트웨어 요청 생성을 위해 외부 구매 애플리케이션 사용을 중지하려는 경우 통합 프로파일을 삭제할 수 있습니다.

sam_admin은 통합 프로파일 기록에서 삭제를 선택하여 통합 프로파일을 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.

직접 통합 프로파일을 삭제하면 모든 예약된 작업 및 프로파일과 연결된 작업 결과가 삭제됩니다. 또한 통합 프로파일 참조도 ServiceNow의 구매 주문서 기록에서 제거됩니다.

통합 프로파일을 삭제한 후에는 소프트웨어 자산 관리에서 진행 중인 어떠한 요청도 고려하지 않습니다. 통합 프로파일을 삭제하기 전에 진행 중인 모든 요청이 완료되었는지 확인하십시오.

도메인 분리 및 구매

도메인 분리는 구매 처리에서 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: 표준*

지원 수준은 표준이지만, 일부 예외 또는 특수 조건이 있습니다.

- 기본 수준 포함
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성할 수 있어야 합니다. 이 구성은 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별로 수행됩니다.

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.

구매에서 도메인 분리가 작동하는 방식

도메인을 구별하는 구매 주문서(PO) 또는 PO 라인 항목을 생성하거나 편집하려면 고객이 적절한 도메인에서 작업해야 합니다. 구성을 조정할 때는 작업을 수행하는 도메인에 있어야 합니다. 도메인 선택기를 사용하여 작업하려는 올바른 도메인을 선택합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

제품 카탈로그

제품 카탈로그는 개별 모델에 대한 정보의 집합입니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 다양한 구성을 의미합니다. 자산 관리자는 제품 카탈로그를 모델 정보의 중앙 리포지토리로 사용합니다.

상세하고 잘 관리된 제품 카탈로그는 서비스 카탈로그, 자산, 구매, 요청, 계약 및 벤더 정보와 연계됩니다.

제품 카탈로그에 게시된 모델은 Service Catalog 에도 자동으로 게시됩니다. 서비스 카탈로그에는 상품(모델) 및 서비스에 대한 정보가 포함됩니다. 여러 벤더에서 동일 모델을 공급하는 경우 해당 모델은 한 번 이상 나열할 수 있습니다. 모델에는 자산 관리 애플리케이션도 포함됩니다.

제품 카탈로그를 사용할 때는 다음 사항에 유의하십시오.

- 제품 카탈로그 항목은 여러 벤더 카탈로그 항목 또는 단일 모델에 연결할 수 있습니다.
- 모델에는 제품 카탈로그 항목을 하나만 사용할 수 있습니다.
- 벤더 카탈로그 항목에는 제품 카탈로그 항목을 하나만 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.

관련 정보

자산 및 CI 관리

제품 카탈로그와 함께 설치되는 구성요소

제품 카탈로그 플러그인과 함께 다음과 같은 구성요소가 설치됩니다.

제품 카탈로그와 함께 데모 데이터가 제공됩니다. 데모 데이터에는 다양한 모델, 모델 범주, 제품 카탈로그 항목, 벤더 카탈로그 항목 및 벤더가 제공됩니다.

제품 카탈로그와 함께 설치되는 테이블

제품 카탈로그 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
하드웨어 카탈로그 [pc_hardware_cat_item]	제품 모델 [cmdb_model] 기본 테이블에서 게시한 모든 하드웨어 카탈로그 항목을 저장합니다. 제품 카탈로그 항목 [pc_product_cat_item] 테이블을 확장합니다.
제품 카탈로그 항목 [pc_product_cat_item]	제품 카탈로그에 대한 모든 정보를 저장합니다. 이 테이블은 카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블을 확장합니다.
소프트웨어 카탈로그 [pc_software_cat_item]	제품 모델 [cmdb_model] 기본 테이블에서 게시한 모든 소프트웨어 카탈로그 항목을 저장합니다. 제품 카탈로그 항목 [pc_product_cat_item] 테이블을 확장합니다.
벤더 카탈로그 항목 [pc_vendor_cat_item]	모든 벤더 카탈로그 항목 정보를 저장합니다.

제품 카탈로그와 함께 설치되는 역할

제품 카탈로그 플러그인은 다음 역할을 추가합니다.

역할	설명	포함하는 역할
model_manager	CMDB 모델을 생성할 수 있습니다.	없음
category_manager	모델 관리자가 수행할 수 있는 모든 작업을 수행하고 모델 범주를 관리할 수 있습니다.	model_manager

제품 카탈로그와 함께 설치되는 스크립트 포함

제품 카탈로그 플러그인은 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

테이블	설명
ProductCatalogUtils	벤더 카탈로그 항목 및 모델에서 파생된 제품 카탈로그 항목을 생성하고 유지관리하는 유틸리티입니다.

제품 카탈로그와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

제품 카탈로그 플러그인은 다음 클라이언트 스크립트를 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.

클라이언트 스크립트	테이블	스크립트 내용
모델 필드 설정	〔pc_vendor_cat_item〕	벤더 카탈로그 항목이 제품 카탈로그에 추가될 때 설명 및 가격이 없는 경우 이를 추가합니다.

관련 정보

클라이언트 스크립트

제품 카탈로그와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

제품 카탈로그 플러그인은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
모델 지우기	〔pc_product_cat_item〕	제품 카탈로그에서 링크가 지워지면 모델에 있는 링크를 지웁니다.
하위 제품 카탈로그 항목 생성	〔cmdb_hardware_product_model〕	번들 모델을 생성할 때 번들 모델의 모든 항목에 대해 제품 카탈로그 항목을 생성합니다.
제품 카탈로그 항목과 동기화	〔pc_vendor_cat_item〕	필드가 업데이트되면 제품 카탈로그의 해당 필드를 업데이트합니다.
제품 카탈로그 항목과 동기화	〔cmdb_model〕	필드가 업데이트되면 제품 카탈로그의 해당 필드를 업데이트합니다.

관련 정보

비즈니스 규칙

모델

모델은 자산의 특정 버전 또는 다양한 구성을 의미합니다. 모델은 제품 카탈로그, 자산 관리 및 구매를 포함한 다양한 ServiceNow 플랫폼 자산 애플리케이션을 통해 자산을 관리하고 추적하는 데 사용됩니다.

모델 정의는 벤더에서 제공한 기준(예: 제조업체 제품명인 Apple MacBook Pro) 또는 사용자 지정 개념(예: 그래픽 디자이너 워크스테이션)을 기반으로 정의할 수 있습니다. 모델 정보는 모두 제품 카탈로그 애플리케이션에 있습니다.

모델은 하나 이상의 모델 범주에 속할 수 있습니다. 예를 들어 노트북은 컴퓨터와 서버가 될 수 있습니다. 모델 정의는 모델이 자산이나 구성 항목, 또는 둘 다를 생성할지 여부를 지정합니다. 하드웨어 모델 기록에서는 호환 가능한 하드웨어 모델을 추가할 수 있습니다.

다른 언급이 없는 한 제품 모델을 사용하려면 model_manager 역할이 필요합니다. 이 역할은 sam, category_manager, asset 등의 다른 역할에 포함됩니다.

모델 생성

모델은 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 모든 모델 모듈에서 생성됩니다.

유형에 관계없이 모든 모델에 표시되는 필드 목록은 모델 양식 필드를 참조하십시오.

관련 정보

자산 관리

구매

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

모델 양식 필드

모델 양식에는 모든 유형의 모델에 적용되는 필드가 있습니다.

필드	설명
표시 이름	모델의 이름입니다. *glide.cmdb_model.display_name.shorten*이라는 시스템 속성은 소프트웨어 모델 표시 이름이 생성되는 방식을 제어합니다.
제조업체	모델을 만든 회사입니다.
이름	제조업체에서 할당한 모델 이름 또는 모델 관리자가 지정한 추상 이름입니다(예: 필드 에이전트 노트북).
에디션	소프트웨어 모델 버전입니다(예: **Professional**).
짧은 설명	모델에 대한 간략한 설명입니다.
모델 범주	모델이 할당되는 범주입니다. 이 필드는 Glide 목록이므로 보고서 작성에 사용할 수 없습니다.
자산 추적 전략	모델을 추적할 수 있는 프로세스입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. • 범주로 나가기: 모델이 투명하고 범주에 의해 자산 클래스가 정의됩니다. • 소모품 자산 생성: 범주에서 정의하는 자산 클래스와 상관없이 모델에서 이 자산 클래스를 소모품으로 지정합니다. • 자산을 만들지 않음: 범주에서 무엇을 자산 클래스로 정의하든, 모델이 자산 인스턴스화를 차단합니다.
취득 방법	모델을 구입하는 방법입니다. 옵션으로 모두, 구입또는 임대가 있습니다.
비용	모델의 단일 단위에 대한 비용입니다.
감가상각	모델의 감가상각 체계입니다.
처분가치	유효 기간이 끝나는 시점에 판매할 경우 실현되는 자산의 예상 가치입니다. 이 값은 자산 가격보다 작거나 같아야 합니다.
모델 번호	제조업체에서 항목에 할당한 특정 모델 번호입니다. *glide.cmdb.makeandmodel.use_model_number_lookup* 시스템 속성을 true로 설정하면 MakeAndModelJS 스크립트를 통해 하드웨어 모델의 모델 번호를 조회할 수 있습니다.
바코드	모델에 할당된 바코드 번호입니다. 바코드는 제조업체에서 할당합니다.
소유자	모델을 책임지는 사람입니다.
상태	모델의 상태입니다. 옵션으로 생산 중, 폐기됨 및 판매됨이 있습니다.
경비 유형	경비 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. • **Capex**: 자본 지출은 수년에 걸쳐 가치가 실현되는 일회성 경비입니다. 복사기를 예로 들 수 있습니다. • **Opex**: 운영 비용은 지속적으로 지출되는 경비입니다. 복사기의 토너를 예로 들 수 있습니다.
인증됨	모델 사용 승인 여부를 결정하는 옵션입니다.
설명	다른 사람이 알면 도움이 될만한 모델 관련 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
자산	해당 모델에서 생성된 자산입니다. 생성할 때 자산과 구성 항목을 조합하여 사용할 수 있습니다. 예를 들어 단일 하드웨어 모델의 경우 자산은 있지만 구성 항목이 없을 수 있으며, 구성 항목은 있지만 자산이 없을 수 있으며, 둘 다 있을 수도 있습니다.
구성 항목	이 모델에서 생성된 구성 항목입니다. 자산과 구성 항목을 조합하여 사용할 수 있습니다.
제품 카탈로그	제품 카탈로그 및 서비스 카탈로그에 표시되는 모델에 대한 정보입니다. 모델이 제품 카탈로그에 게시된 경우에만 정보가 나타납니다.

하드웨어 모델 생성

하드웨어 모델을 사용하여 서버, 랙 등의 장비 자산을 추적합니다. 새 하드웨어 모델을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: model_manager

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 하드웨어 모델로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   일반 필드 설명에 대해서는 모델 양식 필드 문서를 참조하십시오. 나열된 하드웨어 모델 필드는 양식의 정보 섹션에 있습니다.

   하드웨어 모델의 모델 양식 필드

필드	설명
높이(U)	하드웨어 항목의 총 높이(인치)입니다.
유동률(cfm)	하드웨어 모델의 유동률(분당 입방 피트)입니다.
사운드 파워(벨)	노이즈 측정값(벨, 1bel = 10데시벨)입니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

하드웨어 모델에 호환되는 모델 추가

하드웨어 모델 기록에 호환 가능한 하드웨어 모델을 추가하면 함께 사용 가능한 하드웨어 자산을 추적하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: model_manager

이 태스크 정보

주:
번들 모델에 포함된 하드웨어 모델은 호환 가능한 모델로 추가할 수 없습니다.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 하드웨어 모델로 이동합니다.
2. 하드웨어 모델 이름을 클릭합니다.
3. 호환 가능 추가를 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. 호환 가능 모델을 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   선택한 모델이 호환 가능 관련 목록에 나열됩니다.

관련 정보

모델

번들 모델

하드웨어 모델에 대체 모델 추가

하드웨어 모델 기록에 대체 모델을 추가하면 다른 하드웨어 모델을 대체할 수 있는 하드웨어 모델을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

이 태스크 정보
예를 들어 19인치 모니터는 17인치 모니터를 대체할 수 있습니다. 대체는 방향성이므로 이 경우 17인치 모니터가 19인치 모니터를 대체하지 않습니다. 올바른 대체 모델에 대한 정보는 이전 주문 생성 시 모델을 선택할 때 유용합니다.

대체 모델을 선택하는 경우에는 다음 조건을 참고하십시오.

- 대체 모델은 작업 관리 이전 주문과 함께 사용할 수 있습니다. 대체 모델은 부품 소싱 구매에서는 사용되지 않습니다.
- 번들 모델에 포함된 하드웨어 모델은 대체품으로 추가할 수 없습니다.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 하드웨어 모델로 이동합니다.
2. 하드웨어 모델 이름을 클릭합니다.
3. 대체 추가를 클릭합니다.
4. 왼쪽에 있는 컬렉션 목록에서 하드웨어 모델을 두 번 클릭합니다.
   해당 하드웨어 모델이 오른쪽에 있는 목록에 추가됩니다.
5. 저장을 클릭합니다.
   해당 모델이 대체 관련 목록에 나열됩니다.

관련 정보

모델

번들 모델

이전 주문 관리

구매

소모품 모델 생성

소모품은 개별적으로 관리되지 않고 그룹으로 추적되는 항목입니다. 소모품 항목의 예로 컴퓨터 키보드가 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 소비재 모델로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   일반 필드 설명에 대해서는 모델 양식 필드 문서를 참조하십시오. 소모품 모델에만 해당되는 필드는 없습니다.
   사용자가 생성하여 새 모델에 할당한 소비재 자산은 모델 기록의 소비재 관련 목록에 표시됩니다.
4. 제출을 클릭합니다.

번들 모델

번들 모델은 여러 개별 모델로 구성된 단일 모델입니다. 예를 들어, 노트북, 프린터, 키보드 및 마우스를 단일 번들 모델로 결합할 수 있습니다. 번들 모델에서 한 자산을 개인에게 할당하면 해당 사용자는 번들의 모든 구성요소를 받게 됩니다.

번들 모델은 자산 번들에 포함될 자산의 종류를 정의하는 템플릿입니다. 자산 번들 및 번들 모델 간의 무결성을 유지하려면 제품 모델 양식 레이아웃에서 번들 자산 확인란을 선택합니다. 이 확인란을 선택하면 번들 모델의 상태가 기본적으로 빌드로 설정됩니다. 빌드 상태에 있는 동안에는 번들 모델에 변경 사항을 추가할 수 있습니다. 상태를 생산 중으로 변경한 번들 모델은 변경할 수 없습니다. 이제 번들 모델이 읽기 전용이 되었으므로 이 번들 모델에서 자산 번들을 생성할 수 있습니다. 번들 모델과 연결된 자산 번들이 없는 한, 번들 모델의 상태를 다시 빌드로 변경할 수 있습니다.

주:
번들 자산 확인란 기능은 하드웨어 자산 관리 라이센스가 있는 애플리케이션에서만 사용할 수 있습니다. 하드웨어 자산 관리는 ServiceNow Store에서 제공됩니다. 자산 번들 기능에 대한 자세한 내용은 자산 번들 을 참조하십시오.

번들 모델은 추상 번들이거나 구체적 번들일 수 있습니다.

추상

하나의 모델이 여러 번들에서 사용될 수 있습니다. 추상 번들은 컨테이너로 생성됩니다. 번들의 한 자산이 주 구성요소로 지정됩니다. 모델 범주는 번들에 포함할 수 있는 자산을 정의합니다. 모델 범주는 번들의 주 구성요소가 될 수 있는 항목도 정의합니다.

번들 구성요소를 보다 쉽게 추적할 수 있도록 주 구성요소를 추가합니다. 예를 들어 컴퓨터를 주 구성요소로 하고 마우스 및 키보드를 기타 구성요소로 추가하는 추상 번들을 생성합니다. 번들이 사용자에게 할당되면 컴퓨터에 대한 자산 기록에는 컴퓨터, 마우스 및 키보드가 모두 사용자에게 할당되도록 표시됩니다. 추상 번들은 구체적 번들보다 자주 사용됩니다.

구체적

주 구성요소가 자산인 고정 번들입니다. 주 구성요소와 기타 구성요소를 지정하여 정확한 번들을 생성합니다. 구체적 번들에서는 모델과의 다대다 관계를 사용할 수 없습니다.

번들 모델을 생성하고 사용할 때는 다음 팁을 염두에 두십시오.

- 번들은 번들 내에 중첩될 수 있습니다.
- 모든 유형의 모델을 번들에 사용할 수 있습니다.
- 상위 링크가 정의되면 하위 자산의 할당 및 상태에 관련된 필드는 읽기 전용이 됩니다. 이들은 상위의 지정 및 상태 필드를 기반으로 채워집니다.
- 상위 번들을 변경하면 번들의 하위 요소가 영향을 받습니다. 예를 들어, 개인에게 번들을 할당하면 모든 하위 자산 기록에는 할당된 동일한 개인이 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.

- 번들은 사전 할당할 수 없습니다.
- 번들에서 소모품이 사용되면 자산은 메인 구성요소와 동일한 상태로 설정됩니다.
- 번들만 이전 주문의 일부가 될 수 있습니다(개별 구성요소는 불가함).
- 모델 범주를 통해 번들에 어떤 제품을 포함시킬 것인지 통제할 수 있습니다. 예를 들어 서버 모델 범주에서 서버를 번들에 허용하지 않도록 설정할 수 있습니다.
- 소프트웨어 컬렉션을 생성하려면 번들 모델이 아닌 제품군을 생성해야 합니다.
- 소프트웨어 라이센스는 번들의 메인 구성요소가 될 수 없습니다.

추상 모델을 만들려면 모델 범주를 번들로 설정하고 구성요소를 추가합니다. 구체적 모델을 생성하려면 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 번들 모델 모듈에서 모델을 생성하고 구성요소를 추가합니다.

관련 정보

사전 할당 자산 만들기

소비재 자산 사용

모델 범주

번들에 모델 구성요소 추가

추가 자산을 포함하도록 번들을 업그레이드하는 경우와 같이 필요에 따라 모델에 모델 구성요소를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager 및 asset

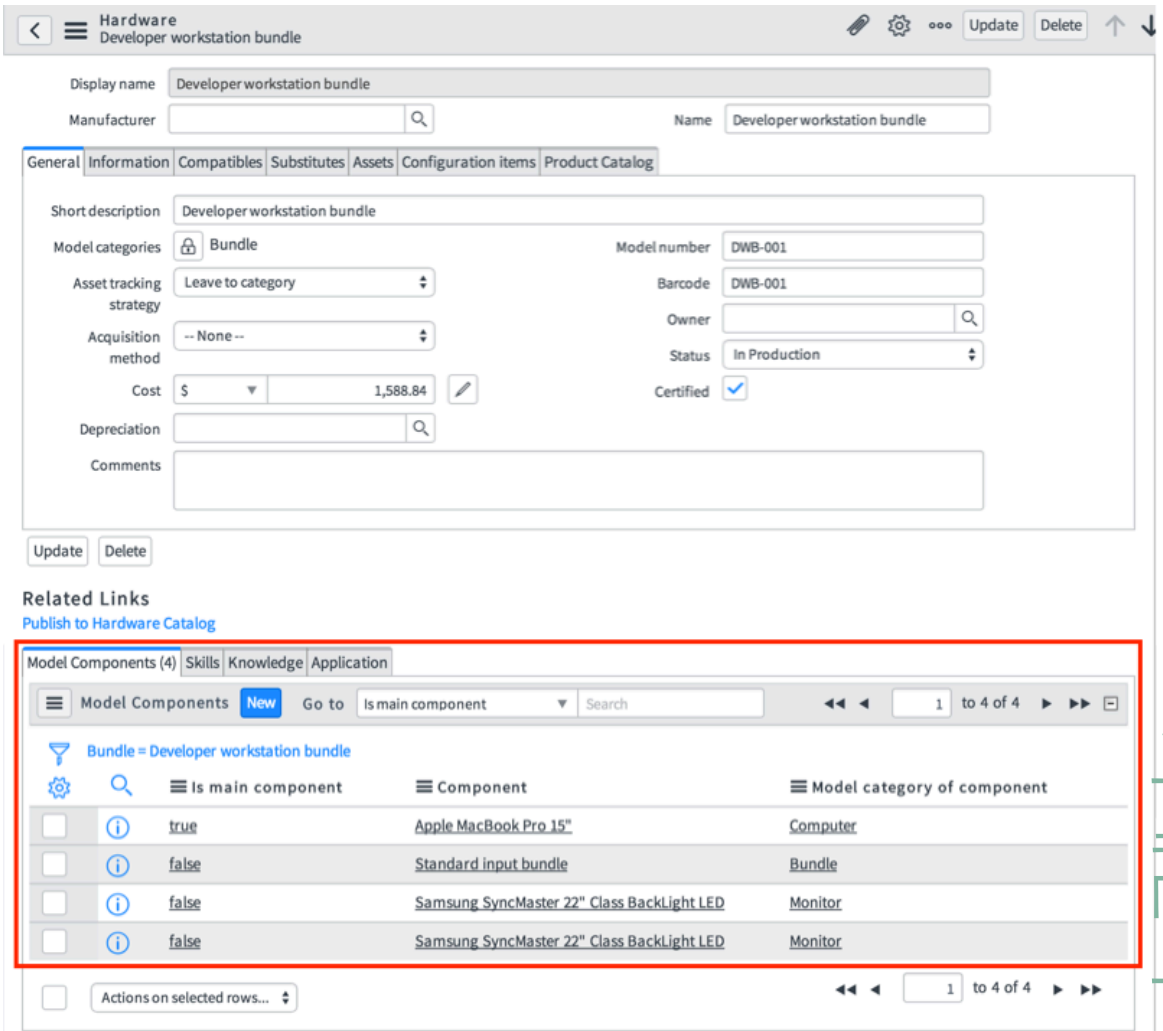
프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 번들 모델 로 이동합니다.
2. 번들 기록을 엽니다.
3. 모델 구성요소 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 구성요소의 모델 범주를 선택합니다(예: 컴퓨터).
5. 구성요소를 선택합니다(예: **Apple Computer MacBook Pro** 17인치).
6. 기타 구성요소가 해당 구성요소에 연결된 경우에는 주 구성요소 확인란을 선택합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
8. 3~7단계를 반복하여 구성요소를 번들에 더 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.

사용자가 번들 모델에 추가한 모든 구성요소는 모델 구성요소 관련 목록에 표시됩니다.

번들 모델 구성요소



관련 정보

모델

번들에서 모델 구성요소 제거

예를 들어, 한 구성요소를 다른 구성요소와 대체하려는 경우에는 해당 구성요소를 번들 모델에서 제거합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: model_manager

이 태스크 정보

구성요소 기록은 유지되지 않습니다. 번들 모델에서 구성요소를 제거하면 해당 구성요소가 번들의 일부였다는 걸 표시할 수 있는 기록이 저장되지 않습니다.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 번들 모델 로 이동합니다.
2. 번들 기록을 엽니다.
3. 모델 구성요소 관련 목록에서 제거하려는 구성요소를 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. 목록 아래의 작업 선택 목록에서 삭제를 선택합니다.
5. 확인을 클릭합니다.

제품 카탈로그에 번들 모델 게시

제품 카탈로그에 번들 모델을 게시하면 서비스 카탈로그에서 번들 모델을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin 또는 catalog_manager

이 태스크 정보
다음 조건에서만 번들 모델을 게시할 수 있습니다.

- 모델은 cmdb_model 테이블에서 생성해야 합니다.
- 모델에 기존 카탈로그 항목이 없어야 합니다.

프로시저
1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 번들 모델 로 이동합니다.
2. 제품 모델을 엽니다.
3. 관련 링크에서 제품 카탈로그에 게시를 선택합니다.
4. 범주를 선택합니다.
5. 확인을 선택합니다.

소프트웨어 모델

소프트웨어 모델은 자산 관리 프로세스의 일부로 생성됩니다. 제품 카탈로그에서 소프트웨어의 제품 모델을 생성할 수 있지만 소프트웨어 모델의 모든 측면을 관리할 수는 없습니다.

소프트웨어 모델은 소프트웨어 카운터에 사용됩니다. 소프트웨어 모델 생성에 대한 자세한 내용은 소프트웨어 모델 생성 을 참조하십시오.

애플리케이션 모델 생성

Scrum 개발 프로세스 내에서 관리하고 추적할 수 있는 애플리케이션 모델을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

프로시저
1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 애플리케이션 모델로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   일반 필드 설명에 대해서는 모델 양식 필드 문서를 참조하십시오. 애플리케이션 모델에만 적용되는 필드는 없습니다.
4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보
Agile Development

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 주문 모델

작업 관리가 활성화되면 ServiceNow 플랫폼은 작업 주문 모델 및 작업 모델 모듈을 제품 카탈로그에 추가합니다.

wm_admin 역할을 가진 사용자는 새 모델 기록을 정의할 수 있으며, 이는 공통 프로시저의 작업 주문을 생성하기 위한 템플릿으로 사용할 수 있습니다.

VMware 지원 및 **Amazon** EC2를 위해 생성된 모델

VMware 또는 Amazon EC2용 오케스트레이션을 활성화하면 시스템에서 자동으로 모델을 생성합니다.

시스템은 다음 모델을 생성합니다.

- VMware용 vmware 인스턴스
- Amazon용 ec2 인스턴스

가상 머신이 종료되면 자산 상태가 폐기됨으로 변경됩니다.

모델에 기술 추가

모든 모델에는 기술을 연결할 수 있습니다. 작업 관리를 사용하고 있으며 특정 모델의 기술을 기반으로 에이전트에 작업을 할당하는 경우에는 기술 및 모델 간의 연결을 만드는 것이 유용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_admin 또는 model_manager

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 모든 모델로 이동합니다.
2. 제품 모델을 엽니다.
3. 기술 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 컬렉션 목록의 항목을 기술 목록에 추가합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

하드웨어 또는 소프트웨어 카탈로그에 모델 게시

하드웨어 또는 소프트웨어 카탈로그에 모델을 게시하면 서비스 카탈로그에서 모델을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 모든 모델로 이동합니다.
2. 제품 모델을 엽니다.
   모델에서 카탈로그 항목을 게시하면 속성 *glide.model.catalog_item_currency*가 카탈로그 항목의 통화를 결정합니다. 이 속성은 기본적으로 false로 설정되며 이 값이 사용자 세션 통화로 설정됩니다. 이 속성을 true로 설정하면 이 값이 모델 통화로 설정됩니다.
3. 관련 링크에서 하드웨어에 게시 또는 소프트웨어 카탈로그에 게시를 클릭합니다.
4. 범주를 선택합니다.
5. 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.

모델 삭제

모델이 더 이상 필요하지 않으면 모델을 사용 중인 자산이나 구성 항목이 없는 한 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 모든 모델로 이동합니다.
2. 제품 모델 옆의 확인란을 선택합니다.
3. 목록 아래의 작업 선택 목록에서 삭제를 선택합니다.
4. 확인을 클릭합니다.

벤더 카탈로그 항목

벤더 카탈로그는 여러 벤더에서 제공하는 상품의 목록입니다.

벤더 카탈로그가 정확하고 완벽하면 항목의 재고를 최상의 가격으로 유지하기가 더 쉬워집니다.

여러 벤더 카탈로그 항목을 단일 제품 카탈로그 항목에 연결하면 여러 벤더에서 단일 항목에 대한 정보를 추적할 수 있습니다.

예를 들어, iPhone 5 제품 카탈로그 항목의 경우 Apple과 Amazon에서 각각 별도의 벤더 카탈로그 항목을 생성할 수 있습니다. 항목을 소싱하는 경우에는 가장 유리한 가격의 벤더를 선택합니다. model_manager 역할이 있는 사용자만 벤더 카탈로그 항목을 사용할 수 있습니다.

정보 동기화

특정 정보는 모델, 제품 카탈로그 항목 및 벤더 카탈로그 항목 간에 동기화됩니다.

모델, 제품 카탈로그 항목 및 벤더 카탈로그 항목으로 작업할 때는 다음 사항을 염두에 두어야 합니다.

- 모델 기록을 변경하는 경우 벤더 카탈로그 항목까지 자동으로 업데이트되려면 벤더 카탈로그 항목이 연결이 아니라 게시되어야 합니다.
- 모델이 벤더 카탈로그 항목에 연결되어 있으면 모델을 변경하더라도 벤더 카탈로그 항목은 업데이트되지 않습니다.
- 벤더 카탈로그 항목 또는 모델을 하드웨어나 소프트웨어 카탈로그에 게시한 후에는 일부 필드가 벤더 카탈로그 항목 또는 제품 카탈로그 항목 기록에서 읽기 전용이 됩니다. 정보는 모델 기록에서만 업데이트할 수 있습니다.

동기화된 필드 목록:

- 설명
- 짧은 설명
- 이름
- 제품 ID
- 가격
- 벤더
- 사양
- 기능

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

- 모델
- UPC
- 모델 번호
- 비용
- 제조업체

벤더 카탈로그 항목 생성

벤더 카탈로그 항목을 생성하여 벤더와 제품 모델을 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 벤더 항목으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

벤더 카탈로그 항목 필드

필드	설명
이름	항목의 이름은 제품 모델, 벤더 및 제품 **ID** 필드의 정보로부터 생성됩니다.
벤더	항목을 제공하는 공급자입니다.
제품 모델	항목의 특정 버전 또는 구성입니다.
재고 없음	항목을 주문할 수 없는지 여부를 표시하는 옵션입니다. 이 필드는 소싱 요청 항목의 경우 중요합니다. 주문 가능한 항목인 경우 이 확인란의 선택을 취소합니다.
제품 ID	조직에서 할당한 항목의 ID 번호입니다.
목록 가격	벤더 할인이 적용되지 않은 항목의 소매 가격입니다.
벤더 가격	벤더 카탈로그에서 항목을 구입할 수 있는 가격입니다. 벤더가 할인을 제공하는 경우 벤더 가격은 할인된 가격을 반영합니다.
순위 계층	해당 벤더의 제품 및 서비스에 대한 전반적인 순위를 표시합니다(예: 평가가 좋은 파트너 또는 전략적인 공급자). 순위 계층은 벤더의 성과에 대한 조직의 의견을 나타냅니다. 이는 벤더의 제품을 홍보할지 또는 단종시킬지 여부의 결정에 활용할 수 있습니다. vendor_manager 역할을 가진 사용자는 이 필드를 편집할 수 있습니다.
짧은 설명	항목에 대한 간략한 설명입니다.
일반 섹션	
제품 카탈로그 항목	제품 카탈로그에 항목이 추가된 경우의 제품 카탈로그 항목의 이름입니다. 벤더 카탈로그 항목을 하드웨어 카탈로그에 연결하려는 경우 이 필드를 비워 두십시오.
UPC	판매할 항목을 고유하게 식별하고 추적하는 데 사용하는 바코드 번호입니다.
활성	벤더 카탈로그에 항목을 나열하려면 확인란을 선택합니다. 벤더 카탈로그에 항목을 숨기려면 확인란의 선택을 취소합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	항목에 대한 자세한 설명입니다.
정보 섹션	
사양	크기, 무게, 버전, 속도 등 항목에 대한 사실 정보
기능	항목의 고유 속성 또는 고유 특성입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

하드웨어 카탈로그에 항목 연결

벤더 카탈로그 항목을 생성한 다음 해당 항목을 하드웨어 카탈로그에 연결하여 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

이 태스크 정보
벤더 카탈로그 항목 양식에서 하드웨어 카탈로그 항목에 링크 관련 링크를 보려면 제품 모델 필드에 하드웨어 모델이나 소모품 모델을 추가하고 제품 카탈로그 항목 필드는 비워 두십시오.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 벤더 항목으로 이동합니다.
2. 벤더 카탈로그 항목을 엽니다.
3. 관련 링크에서 하드웨어 카탈로그 항목에 링크를 클릭합니다.
4. 카탈로그 항목을 선택합니다.
5. 확인을 클릭합니다.
   페이지가 새로 고쳐지며 선택한 하드웨어 카탈로그 항목이 표시됩니다. 벤더 카탈로그 항목은 벤더 카탈로그 항목 관련 목록에 나열됩니다.

소프트웨어 카탈로그에 항목 연결

벤더 카탈로그 항목을 생성한 다음 해당 항목을 소프트웨어 카탈로그에 연결하여 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

이 태스크 정보
벤더 카탈로그 항목 양식에서 소프트웨어 카탈로그 항목에 링크 관련 링크를 보려면 제품 모델 필드에 소프트웨어 모델이나 소모품 모델을 추가하고 제품 카탈로그 항목 필드는 비워두십시오.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 벤더 항목으로 이동합니다.
2. 벤더 카탈로그 항목을 엽니다.
3. 관련 링크에서 소프트웨어 카탈로그 항목에 링크를 클릭합니다.
4. 카탈로그 항목을 선택합니다.
5. 확인을 클릭합니다.
   페이지가 새로 고쳐지며 선택한 소프트웨어 카탈로그 항목이 표시됩니다. 벤더 카탈로그 항목은 벤더 카탈로그 항목 관련 목록에 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.

하드웨어 카탈로그에 항목 게시

벤더 카탈로그의 하드웨어 항목을 생성한 다음 이를 하드웨어 카탈로그에 표시되도록 게시합니다. 하드웨어 카탈로그는 서비스 카탈로그 내의 섹션입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin

이 태스크 정보
벤더 카탈로그 항목 양식에서 하드웨어 카탈로그 항목에 게시 관련 링크를 보려면 제품 모델 필드에 하드웨어 모델이나 소모품 모델을 추가하고 제품 카탈로그 항목 필드는 비워두십시오.

벤더 카탈로그 항목을 하드웨어 카탈로그에 게시한 후에는 하드웨어 카탈로그에 게시 관련 링크를 사용할 수 없게 됩니다. 벤더 카탈로그 항목 기록에서 변경한 내용은 하드웨어 카탈로그에 있는 정보와 동기화됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 벤더 항목으로 이동합니다.
2. 벤더 카탈로그 항목을 엽니다.
3. 관련 링크에서 하드웨어 카탈로그에 게시를 클릭합니다.
4. 범주를 선택합니다.
5. 확인을 선택합니다.
   게시된 항목이 하드웨어 카탈로그 양식의 벤더 카탈로그 항목 관련 목록에 나열됩니다.

소프트웨어 카탈로그에 항목 게시

벤더 카탈로그의 소프트웨어 항목을 생성한 다음 이를 소프트웨어 카탈로그에 표시되도록 게시합니다. 소프트웨어 카탈로그는 서비스 카탈로그 내의 섹션입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin

이 태스크 정보
벤더 카탈로그 항목 양식에서 소프트웨어 카탈로그 항목에 게시 관련 링크를 보려면 제품 모델 필드에 소프트웨어 모델이나 소모품 모델을 추가하고 제품 카탈로그 항목 필드는 비워두십시오.

벤더 카탈로그 항목을 소프트웨어 카탈로그에 게시한 후에는 소프트웨어 카탈로그에 게시 관련 링크를 사용할 수 없게 됩니다. 벤더 카탈로그 항목 기록에서 변경한 내용은 소프트웨어 카탈로그의 정보와 동기화됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 벤더 항목으로 이동합니다.
2. 벤더 카탈로그 항목을 엽니다.
3. 관련 링크에서 소프트웨어 카탈로그로 게시를 선택합니다.
4. 범주를 선택합니다.
5. 확인을 선택합니다.
   게시된 항목이 소프트웨어 카탈로그 양식의 벤더 카탈로그 항목 관련 목록에 나열됩니다.

벤더 목록 보기

제품 카탈로그에서 벤더 목록을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

이 태스크 정보
이 목록에는 해당 기록에서 선택한 벤더 옵션에 해당되는 모든 회사가 포함됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 벤더로 이동합니다.
2. 자세한 내용을 보려면 벤더 이름을 클릭합니다.

제품 카탈로그 항목

제품 카탈로그 항목은 서비스 카탈로그에서 추적하고 제공할 수 있는 하드웨어와 소프트웨어입니다.

제품 카탈로그는 사용 가능한 모델의 목록을 포함하는 Service Catalog 의 확장입니다. catalog_admin 역할을 가진 사용자는 제품 카탈로그 항목을 생성하고 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

제품 카탈로그 항목 생성

제품 카탈로그와 서비스 카탈로그에 포함할 하드웨어 및 소프트웨어 제품 카탈로그 항목을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin

이 태스크 정보
제품 카탈로그나 서비스 카탈로그에 표시하기 전에 별도로 항목을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 하드웨어 및 소프트웨어 항목으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   제품 카탈로그 항목을 저장하기 전에는 나열된 필드 중 일부가 표시되지 않습니다.

제품 카탈로그 항목 필드

필드	설명
이름	제품 카탈로그에 표시하려는 항목의 이름입니다.
카탈로그	이 항목이 나열되어 있는 카탈로그입니다.
벤더	항목을 제공하는 벤더입니다. 해당 항목을 여러 벤더에서 구입하는 경우에는 벤더 카탈로그를 사용하고 이 필드는 비워두십시오.
순위 계층	선택한 벤더의 제품 및 서비스에 대한 전반적인 순위입니다. 이 필드는 CI 클래스가 하드웨어 카탈로그 또는 소프트웨어 카탈로그인 경우에 제품 카탈로그 항목 기록에 표시됩니다.
모델	항목의 특정 버전 또는 구성입니다.
제품 ID	조직에서 할당한 항목 ID 번호입니다.
가격	제품 카탈로그에서 항목을 구입할 수 있는 가격입니다. 숫자 값을 입력하고 올바른 통화를 선택하십시오.

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

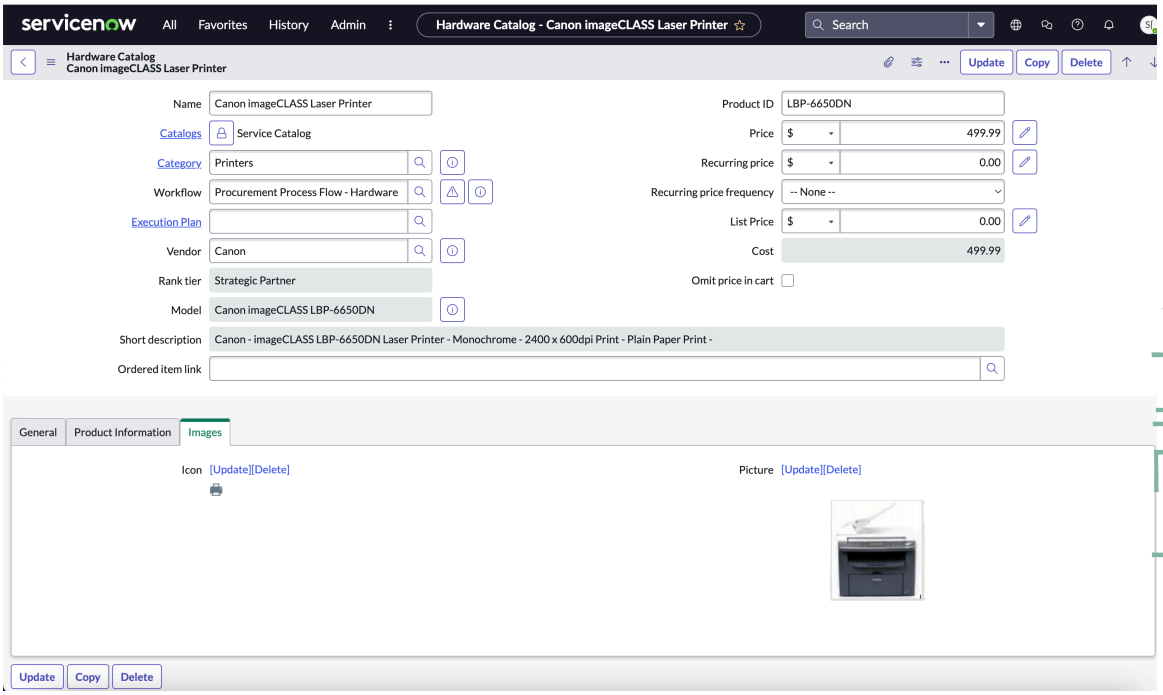
필드	설명
반복되는 가격	항목의 반복되는 가격입니다. 예를 들어, 모바일 전화 계약에 대한 구독은 $500.00의 비용에 매월 반복되는 가격 $30.00이 추가됩니다.
반복되는 가격 빈도	반복되는 가격이 계산되는 시간적 간격입니다.
목록 가격	항목의 소매 가격입니다. 이 필드는 클래스가 하드웨어 카탈로그 또는 소프트웨어 카탈로그인 경우에만 표시됩니다.
비용	벤더에서 항목을 구입한 가격입니다. 벤더에게 할인을 받은 경우에는 비용이 목록 가격보다 적을 수 있습니다. 이 필드는 CI 클래스가 하드웨어 카탈로그 또는 소프트웨어 카탈로그인 경우에만 제품 카탈로그 항목 기록에 표시됩니다.
카트에 있는 가격 제외	이 항목을 선택하면 서비스 카탈로그에 항목이 표시될 때 가격이 숨겨집니다. 서비스 카탈로그에 가격을 표시하려면 확인란의 선택을 취소합니다. 이 필드는 CI 클래스가 하드웨어 카탈로그인 경우에 제품 카탈로그 항목 기록에만 표시됩니다.
워크플로우	이 항목과 연결된 워크플로우입니다. 워크플로우 표시를 선택하여 워크플로우와 연결된 활동, 조건 및 스테이지를 볼 수 있습니다.
실행 계획	해당 항목과 연결된 실행 계획입니다.
간단한 설명	항목에 대한 간략한 설명입니다.
주문 항목 링크	항목에 대한 추가 정보가 들어 있는 링크 목록입니다. 링크는 여러 항목에 걸쳐 재사용될 수 있습니다.
클래스	해당 항목이 속한 카탈로그 항목 클래스입니다. 하드웨어 카탈로그 또는 소프트웨어 카탈로그를 선택합니다. 해당 필드는 기본으로 표시됩니다. 기록을 하드웨어 또는 소프트웨어 카탈로그 항목으로 저장하면 양식의 제목은 각각 하드웨어 카탈로그 또는 소프트웨어 카탈로그로 변경됩니다.
일반 섹션	
범주	해당 항목이 속한 항목의 명명된 그룹입니다.
제공 시간	제품 카탈로그에서 주문된 시점부터 항목이 배송되기까지 걸리는 시간입니다.
UPC	항목을 식별하고 추적하는 데 사용하는 바코드 번호입니다.
설명	항목에 대한 자세한 설명입니다. 설명은 제품 카탈로그 목록에 표시됩니다.
제품 정보 섹션	
비용	벤더에서 항목을 구입한 가격입니다. 이 필드는 클래스가 소프트웨어 카탈로그인 경우에만 표시됩니다.
사양	크기, 무게, 버전, 속도 등 항목에 대한 사실 정보
기능	항목의 고유 속성 또는 고유 특성입니다.
이미지 섹션	
아이콘	서비스 카탈로그에서 항목이 표시될 때 이름 옆에 보이는 작은 이미지입니다. 지원되는 파일 형식은 jpg, png, bmp, gif 및 jpeg입니다.
사진	항목을 표시하는 이미지입니다. 지원되는 파일 형식은 jpg, png, bmp, gif 및 jpeg입니다.
관련 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.

필드	설명
포함	이 항목과 함께 더 많은 카탈로그 항목이 제공됩니다. 관련 목록은 정보 제공의 목적으로만 사용합니다.
변수	해당 항목과 연결된 서비스 카탈로그 변수입니다. 서비스 카탈로그 변수는 서비스 카탈로그의 항목을 주문하기 위해서 고객이 선택하는 정보를 캡처하고 전달합니다.
벤더 카탈로그 항목	해당 항목과 연결된 벤더 카탈로그 항목입니다. 벤더 카탈로그 항목을 사용하면 각 벤더의 사양에 따라 해당 항목의 정보를 추적할 수 있습니다.

Example
항목의 아이콘과 그림이 포함된 하드웨어 카탈로그 항목 기록입니다.

하드웨어 카탈로그 항목



4. 옵션: 항목을 서비스 카탈로그에 표시된 대로 미리 보려면 사용해보기를 선택하십시오.
5. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

- 벤더 카탈로그 항목 생성
- 실행 계획 만들기
- 서비스 카탈로그 변수

제품 카탈로그 항목 활성화

제품 카탈로그와 서비스 카탈로그에서 사용하려면 제품 카탈로그 항목을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin

이 태스크 정보
목록 뷰 또는 기록에서 항목을 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.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 하드웨어 및 소프트웨어 항목으로 이동합니다.
2. 다음 작업 중 하나를 완료합니다.

옵션	설명
목록 뷰에서 하나 이상의 항목 활성화	기록 목록에서 하나 이상의 항목 옆에 있는 확인란을 선택한 다음 목록 아래에 있는 활성화를 선택합니다.
기록에서 활성화	관련 링크에서 활성화를 선택합니다.

제품 카탈로그 항목 비활성화

제품 카탈로그 및 서비스 카탈로그에서 제거하려면 제품 카탈로그 항목을 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin

이 태스크 정보
목록 뷰 또는 기록에서 항목을 비활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 하드웨어 및 소프트웨어 항목으로 이동합니다.
2. 다음 단계 중 하나를 완료합니다.

옵션	설명
목록 뷰에서 비활성화	기록 목록에서 항목 옆에 있는 확인란을 하나 이상 선택한 다음 목록 아래에 있는 비활성화를 클릭합니다.
기록에서 비활성화	관련 링크에서 비활성화를 선택합니다.

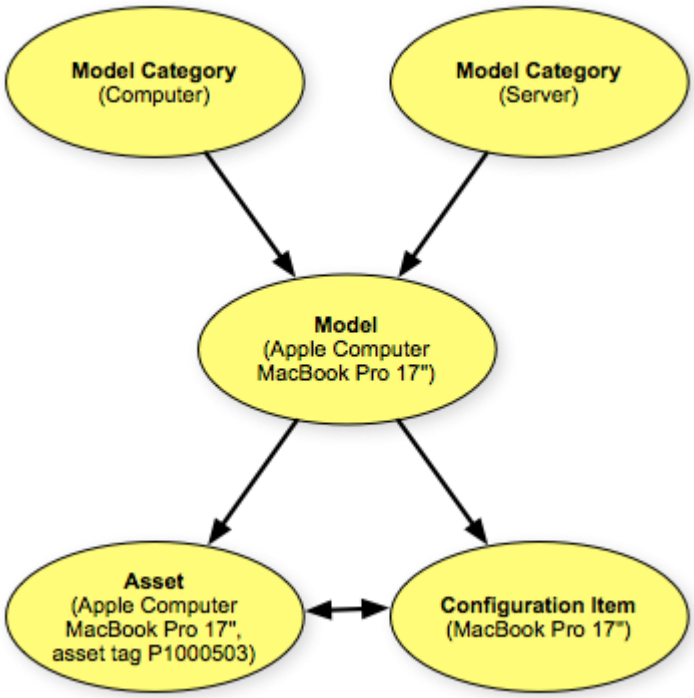
모델 범주

모델 범주는 CI 클래스와 자산 클래스를 연결합니다. 모델 범주는 제품 카탈로그 애플리케이션의 일부입니다.

모델 범주 구성은 ServiceNow 플랫폼에서 CI를 통해 자산을 생성할 것인지 결정하고, 생성할 경우 자산의 클래스도 결정합니다. 기본 시스템의 자산 클래스는 하드웨어, 소프트웨어 라이센스 및 소모품입니다. 한 모델 범주를 여러 모델에 연결하거나 한 모델을 여러 모델 범주에 연결할 수 있습니다. 예를 들어 컴퓨터의 특정 모델은 컴퓨터 및 서버가 될 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.

모델 다이어그램



서비스로 제공되거나 고객에게 판매된 모든 항목은 IBI(설치 기반 항목)으로 추적됩니다. 모델 범주 테이블은 자산 클래스, CI 클래스 및 IBI(설치 기반 항목) 클래스를 연결합니다.

주:
설치 기반 항목 클래스 필드는 Customer Service Install Base Management(com.snc.install_base) 플러그인이 설치된 경우에만 모델 범주 양식에서 사용할 수 있습니다. 현재는 의료 장치 설치 기반 항목(sn_hcls_medical_device_install_base_item)만 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션이 설치된 경우 지원됩니다. 자세한 내용은 Medical device install base item table 문서를 참조하십시오. IBI 클래스가 생성되면 자산이 존재할 경우 해당 자산과 연결되고, 그렇지 않으면 자산이 생성됩니다.

자산 클래스와 IBI 클래스의 필드는 다음과 같이 동기화됩니다.

1. IBI 클래스가 업데이트되면 계정, 소비자, 위치 및 설치 날짜 필드 변경 사항이 자산 클래스의 해당 필드와 동기화됩니다.
2. 자산 클래스가 업데이트되면 위치 및 설치 날짜 필드 변경 사항이 IBI 클래스의 해당 필드와 동기화됩니다.

관련 정보

CMDB 분류 및 클래스 종속성

자산 클래스 만들기

모델 범주 보기

기본 모델 범주는 제품 카탈로그에 포함되어 있습니다. 사용자가 생성한 기본 범주와 범주 목록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 모델 범주로 이동합니다.
2. 모델 범주를 열어 상세 정보를 확인합니다.

모델 범주 생성

인스턴스에 대한 사용자 지정 모델 범주를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

이 태스크 정보
모델 범주를 생성할 때는 다음 사항을 염두에 두어야 합니다.

- CMDB의 각 CI 클래스에 대한 모델 범주는 기본 시스템에서 제공됩니다. `cmdb_ci` 클래스를 생성할 경우 사용할 모델 테이블의 모델 범주 테이블에 해당 행을 생성합니다.
- 기존의 모델 범주에서 자산 클래스를 선택하면, 모델 범주와 연결된 모든 구성에 대해 시스템에서 자동으로 자산을 생성합니다(그렇게 이미 구성된 경우). 자산이 자동으로 생성되지 않는 경우에는 수동으로 생성할 수 있습니다. 모델 범주에 대해 자산 클래스를 선택한 후에는 자산 클래스를 변경할 수 없습니다.
- 사전 할당 허용, 번들에 허용 및 메인으로 허용 옵션은 모델 범주에 자산 클래스가 지정되어 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.
- 자산 클래스를 소모품 또는 소프트웨어 라이센스로 선택하면 번들에 허용 옵션을 사용할 수 있지만 사전 할당 허용 또는 메인으로 허용 옵션은 사용할 수 없습니다.
- 자산 추적이 필요한 모델 범주에서 CI가 생성되면 시스템에서 모델 범주에 지정된 자산 클래스의 자산 기록을 자동으로 생성합니다. 그런 다음 해당 자산 기록을 CI에 연결합니다. 모델이 지정된 경우 CI의 모델 범주는 모델에 의해 지원되는 범주의 목록 및 CI 클래스의 조합에 의해 결정됩니다. 자산 추적은 모델 기록에 지정되어 있습니다.
- CI 추적이 필요한 모델 범주에서 자산이 생성된 경우, 시스템에서는 해당 범주에 의해 지정된 클래스의 CI 기록을 자동으로 생성하고 자산에 연결합니다.
- 모델 범주 목록(제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 모델 범주)은 CI 클래스 및 자산 측면에서 생성되는 자산 클래스를 모두 표시합니다.

프로시저

1. 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 모델 범주로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

모델 범주 필드

필드	설명
이름	범주를 설명하는 이름입니다.
CI 클래스	CI 클래스가 필요한 경우에는 모델 범주를 생성할 때 이를 지정해야 합니다. 나중에 CI 클래스를 모델 범주에 추가할 수 없습니다.
자산 클래스	기본 옵션 및 사용자가 생성한 새 자산 클래스입니다. 자산 클래스를 설정하면 선택한 모델 범주에 따라 자산의 생성이 트리거됩니다. 자산 클래스는 나중에 모델 범주에 추가할 수 있지만, 추가한 후에는 변경할 수 없습니다. 소모품 및 소프트웨어 라이센스는 CI를 생성하지 않으므로 소모품 또는 소프트웨어 라이센스를 선택한 경우 **CI** 클래스 필드는 읽기 전용이 됩니다. CI 클래스를 지정한 다음 소모품 또는 소프트웨어 라이센스를 선택하면 **CI** 클래스 필드가 자동으로 없음으로 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 자산: 개별적으로 추적할 수 있는 항목입니다. ○ 소모품: 키보드와 같이 개별적으로 추적 되지 않는 자산입니다. ○ 하드웨어: 노트북이나 서버 같은 컴퓨터 장비의 물리적 부분입니다. ○ 소프트웨어 라이센스: 허용되는 설치 대수 또는 배포 조건 등 소프트웨어의 사용을 정의하는 법적 표현입니다.
설치 기반 항목 클래스	자산을 설치 기반 항목으로 추적하는 클래스입니다. **주:** 이 필드는 Customer Service Install Base Management(com.snc.install_base) 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다. 또한 현재는 의료 장치 설치 기반 항목(sn_hcls_medical_device_install_base_item)만 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 애플리케이션이 설치된 경우 사용할 수 있습니다.
제품 모델 클래스	모델이 저장되는 클래스 테이블입니다. 기본값은 다음과 같습니다. ○ 애플리케이션 ○ 소비재 ○ 계약 ○ 시설 ○ 하드웨어 ○ 서비스 ○ 소프트웨어 값을 선택하면 모델 범주에서 생성된 모델의 테이블 컨텐츠, 양식 뷰 및 전체 기능이 영향을 받습니다.
제품 인스턴스임	모델 범주가 자산, CI 및 IBI 클래스의 논리적 그룹화인 제품 인스턴스와 연결되어 있는지 여부를 식별합니다. **주:** 이 확인란은 읽기 전용이며 의료 장치 모델 범주에 대해서만 지원됩니다. 이 옵션을 선택하면 해당 모델 범주의 자산을 생성할 때마다 자산, CI 및 IBI 클래스의 고유 식별자인 PID(제품 인스턴스 식별자)가 생성됩니다. 그러나 기존 자산에서는 일련 번호, 모델 구성요소 ID 또는 상위와 같은 자산 필드가 업데이트되는 경우에만 PID가 생성됩니다.
사전 할당 허용	이 범주의 항목을 사전 할당된 자산으로 추가하고 추적합니다.
번들로 허용	이 범주의 항목을 번들에서 사용합니다.
메인으로 허용	이 범주의 항목을 번들의 메인 구성요소로 사용합니다.
CI 검증 적용	수동으로 CI가 추가되거나 검색과 함께 발견된 경우 시스템에서 특정 모델 범주의 자산을 자동으로 생성하지 못하도록 방지합니다. 이 옵션을 사용하면 관리자가 새 CI를 자산에 추가하기 전에 검토 및 검증할 수 있습니다.

3. 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.

관련 정보

검색

수동으로 자산 생성

Now Platform은 특정 조건에서는 자동으로 자산을 생성하지 않습니다. 필요에 따라 수동으로 자산을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

이 태스크 정보
자산이 자동으로 생성되지 않는 조건은 다음과 같습니다.

- 강제 CI 검증: 모델 범주 양식에서 **CI** 검증 적용 확인란을 선택하면, CI가 생성되거나 발견되더라도 시스템에서 자동으로 자산을 생성하지 않습니다. **CI** 검증 적용을 사용하도록 설정하면 새로 생성된 CI는 자산의 자동 생성을 트리거하지 않습니다. 대신 새로 생성된 CI는 자동으로 검증 필요 필드를 True로 설정하여 해당 CI에 대한 다음 UI 작업을 표시합니다.
  - *`Create Asset`*: 자산을 생성하고 *`Requires verification`*을 False로 설정합니다.
  - *`Merge CI`*: CI의 중복 항목을 병합합니다. 이 작업은 연결된 CI를 생성한 별도의 프로세스에서 해당 CI에 대한 자산이 생성된 경우에 유용합니다. 그런 다음 두 번째 CI가 수동 또는 검색 소스를 통해 생성되었으며, 중복 CI가 적절하게 병합되지 않았습니다.
- 구성 오류: 드물게 시스템에서 자산을 자동으로 생성하지 못할 수 있습니다. 이 오류는 모델 및 모델 범주를 잘못된 순서로 CI에 할당할 때 발생할 수 있습니다.

다음 단계를 수행하여 수동으로 자산을 생성합니다.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 모델 범주로 이동합니다.
2. 지정된 CI 클래스가 없는 모델 범주를 엽니다.
3. 자산 생성을 클릭합니다.
   이 작업은 해당 모델 범주에서 검증을 위해 지연된 모든 CI의 자산을 생성합니다. 이 옵션은 admin 역할을 가진 사용자만 사용할 수 있습니다.

모델 범주 편집

계약 모델 범주를 제외한 모든 기본 모델 범주를 편집할 수 있습니다. 자신이 만든 사용자 지정 모델 범주는 언제든지 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 모델 범주로 이동합니다.
2. 모델 범주 기록을 엽니다.
3. 필요에 따라 필드를 편집합니다.

   주:
   CI 클래스가 필요한 경우에는 모델 범주를 생성할 때 이를 지정해야 합니다. 나중에 CI 클래스를 모델 범주에 추가할 수 없습니다.

4. 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.

모델 범주 삭제

모델 범주가 더 이상 필요하지 않으면 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

이 태스크 정보
모델에서 참조하지 않는 모델 범주만 삭제할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 제품 카탈로그 〉 제품 모델 〉 모델 범주로 이동합니다.
2. 모델 범주 이름 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
3. 목록 아래에 있는 선택한 행에 대해 수행할 작업 메뉴에서 삭제를 클릭합니다.
4. 삭제를 클릭합니다.

도메인 분리 및 제품 카탈로그

제품 카탈로그에서는 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: 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.

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.

제품 카탈로그에서 도메인 분리가 작동하는 방식

올바른 도메인에서 작업이 완료되면 도메인 소유자의 직원과 테넌트가 동일한 프로세스를 사용할 수 있습니다. 구성을 조정할 때는 작업을 수행하는 도메인에 있어야 합니다. 도메인 선택기를 사용하여 작업하려는 올바른 도메인을 선택합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

벤치마크

ServiceNow# 벤치마크 애플리케이션으로 핵심성과지표(KPI) 및 추세에 대한 즉각적인 가시성과 동종 업계 평균 및 업계 상위 수행자에 대한 비교 인사이트를 얻을 수 있습니다. 조직의 성과를 인식된 산업 표준과 대조하고 전체 벤치마크와 세부적으로 성과를 비교하여 확인하며 성능 향상을 위한 권장 사항을 구현할 수 있습니다.

이 비디오는 벤치마크 개요를 설명합니다. 벤치마크 개요

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	설정	관리
• 벤치마크 개요 • 벤치마크 KPI • 도메인 분리 및 벤치마크	• 벤치마크 사용 • 벤치 마크 KPI 사용	• Benchmarks KPI 연결 또는 사용자 지정 • 벤치마크 KPI 데이터에서 드릴다운(사용되지 않음)

사용	문제 해결 및 도움 받기
• 사용되지 않는 벤치마크 대시보드 • 벤치마크 KPI 데이터 보기(사용되지 않음) • 벤치마크 KPI 성과 추세 및 권장 사항(사용되지 않음) • ITSM 대시보드	• 벤치마크 문제 해결 • 벤치마크 포럼에서 질문 또는 답변하기 • 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색 • 고객 서비스 및 지원에 문의

벤치마크 개요

ServiceNow 벤치마크 애플리케이션은 사용자 인스턴스의 일일 데이터를 안전하게 수집한 다음 매월 전체 벤치마크 보고서로 집계합니다.

이 비디오는 벤치마크 시작 방법을 간략하게 설명합니다.

벤치마크 시작하기

퍼포먼스 분석는 고객 인스턴스에 대한 일일 데이터를 수집합니다. 이전 달의 데이터는 예약된 작업을 통해 다음 달 초에 업로드됩니다. 오류가 있는 경우 여러 번 다시 시도합니다.

데이터를 업로드하는 달 동안 데이터가 집계되고 월별 결과(인스턴스 결과, 전체 결과 및 순위)는 월 중순에 고객 인스턴스로 다운로드됩니다. KPI 성과를 향상하도록 구현할 수 있는 월별 권장 후보가 제공됩니다. 전체 데이터를 사용할 수 있는 경우 이메일 알림이 전송됩니다.

ServiceNow는 벤치마크 프로그램을 선택한 2,850곳 이상의 고객을 보유하고 있습니다. 다음의 고객을 제외한 모든 ServiceNow 고객은 벤치마크 운영 인스턴스에서 옵트인하여 ServiceNow 프로그램에 참여할 수 있습니다.

- 익스프레스 고객
- 연방 고객
- 온프레미스 인스턴스를 사용하는 고객

주:
벤치마크 프로그램에 참여하려면 프로덕션 인스턴스가 있어야 합니다.

관리 서비스 공급자(MSP) 및 MSP 관리 인스턴스가 지원되며 전역 MSP 집계 점수 데이터에 단독으로 접근할 수 있습니다. 모든 인스턴스는 벤치마크 대시보드에서의 비교 목적을 위해 다운로드할 수 있는 다음 벤치마크를 지원합니다.

- 모든 고객에게 적용되는 전역
- 업계 범주

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자 수를 기반으로 하는 사용자 규모
- 업계 범주에 속하는 회사 및 사용자의 회사와 비슷한 규모의 회사
- 지리적 지역

주:

- 이러한 벤치마크는 MSP 데이터를 사용하여 계산되지 않습니다.
- 위의 벤치마크와 함께 이러한 각 범주에서 상위 수행자도 받게 됩니다.

해당 월 안에 KPI 구성을 변경하면 매월 값이 해당 변경 내용을 반영하기 전 1~2개월의 데이터 수집이 필요합니다.

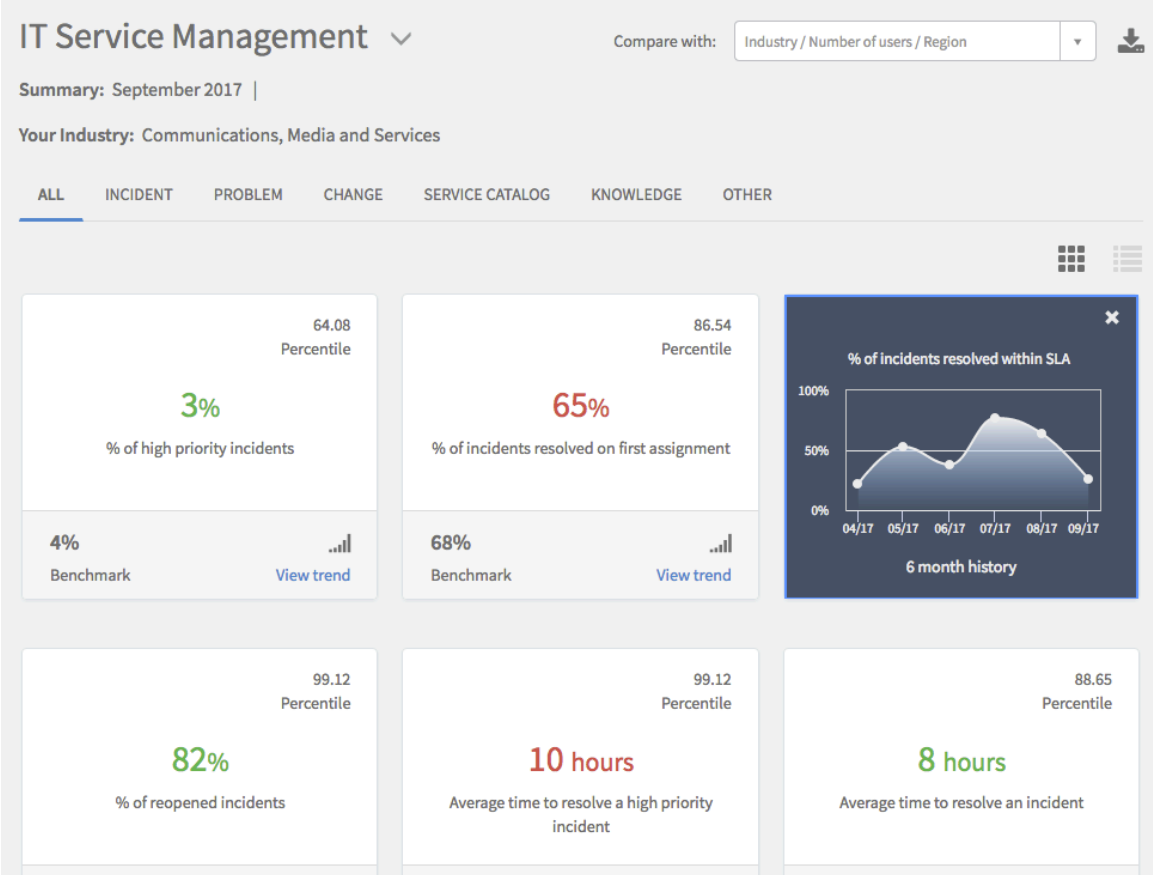
주:
벤치마크 스케줄러(bm.scheduler) 사용자가 벤치마크에 추가되었습니다. 벤치마크 데이터 수집에 필요합니다.

주요 기능

- ITSM, ITOM, 보안 운영을 비롯한 다른 ServiceNow 애플리케이션의 KPI 사용 가능, 자세한 내용은 Benchmarks KPI를 참조하십시오.
- KPI 정의를 변경하여 사용자 지정 항목에 맞게 변경 가능
- 서비스 포털의 벤치마크 대시보드(모바일용)
- KPI 보고서 다운로드 가능
- 다음 매개변수를 기반으로 데이터 필터링 가능
  - 산업, 사용자 수 또는 지리적 지역
  - 산업 범주에 속하는 회사 및 비슷한 사용자 규모의 회사
- 월간 새 집계 데이터를 사용 가능할 때 전송되는 이메일 알림
- 참여 피어 그룹 내의 순위를 나타내는 백분위 등급입니다.
- KPI 성과를 개선하는 데 도움이 되는 안내 설정이 있는 추천 후보입니다.
- 데이터 접근을 제한하는 제품 범주 기반 역할
- KPI 데이터에 대한 일별 데이터 수집 및 드릴다운을 위한 퍼포먼스 분석와의 통합

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

벤치마크 대시보드



이점

이점	설명
전체 익명	조직의 뷰어는 조직의 벤치마크에 접근할 수 있지만 전체 벤치마크는 익명이며 회사 정보를 포함하지 않습니다.
산업 비교	벤치마크 대시보드의 다음과 비교드롭다운을 사용하면 산업, ServiceNow 사용자 규모 또는 지리적 지역별로 벤치마크 결과를 필터링하여 조직에 대해 결과의 관련성을 높일 수 있습니다. • 산업은 회사의 계정 기록에 있는 표준 산업 코드를 기반으로 결정됩니다. • 사용자 수는 회사 내 ServiceNow 활성 사용자 수에 따라 결정되므로 회사를 비슷한 크기의 ServiceNow 구현으로 비교하여 회사에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. • 지역은 회사 테이블의 지역 필드를 기준으로 결정됩니다. 필터 범주에 포함된 참가자 수가 20명 미만이면 해당 데이터가 기타 범주에 표시됩니다.
추세	게시된 모든 KPI뿐만 아니라 이전의 6개월간의 기록에 대한 결과를 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.

이점

이점	설명
	그리고 추세 데이터를 사용하여 일정 기간 동안의 서비스 오퍼링 진행 상황에 관해 측정하고 보고하여 제대로 작동하는 것과 개선해야 할 사항을 파악할 수 있습니다.
권장 사항	데이터를 분석하고 KPI의 성과를 향상하기 위해 권장 후보가 제공됩니다. 모든 권장 사항은 동적이며 전월의 데이터를 기반으로 매월 업데이트됩니다.
보고서	벤치마크 보고서는 매월 새로 작성되고 PDF 형식으로 다운로드할 수 있습니다. 새 데이터를 사용할 수 있는 경우 고객에게 이메일 알림이 전송됩니다.

이메일 알림

벤치마크 관리자(sn_bm_client.benchmark_admin) 및 벤치마크 데이터 뷰어(sn_bm_client.benchmark_data_viewer) 역할의 사용자는 월간 점수, 기록 데이터 다시 계산 및 새 KPI와 관련한 이메일 알림을 자동으로 받습니다. 이메일 수신자 목록을 수정하려면 시스템 관리자(admin) 역할이 있어야 합니다.

- 월별 전체 데이터를 사용할 수 있는 경우 알림 정보를 포함하는 이메일이 전송됩니다. 월별 결과(인스턴스 결과 및 전체 결과)는 월 중순에 고객 인스턴스로 다운로드됩니다.
  - 제목: 이제 새 월별 벤치마크 보고서를 사용할 수 있습니다
  - 본문: 〈월〉 데이터를 사용하여 ServiceNow 벤치마크를 업데이트했습니다. 벤치마크 대시보드 〈벤치마크 대시보드 포털 링크〉를 보면 업데이트된 벤치마크를 볼 수 있습니다.
- 알림 정보를 포함하는 이메일은 지난 6개월 동안의 기록 데이터를 다시 계산할 때 전송됩니다.
  - 제목: 전체 기록 벤치마크 점수가 새로 작성되었습니다
  - 본문: 지난 6개월간의 전체 벤치마크 점수가 향상된 데이터 품질로 다시 계산되었습니다. 벤치마크 대시보드 〈벤치마크 대시보드 포털 링크〉를 방문하여 업데이트된 벤치마크를 볼 수 있습니다.
- 알림 정보를 포함하는 이메일은 업데이트된 KPI 버전(예: 일부 수정된 KPI 버전)이 도입될 때 전송됩니다.
  - 제목: 벤치마크 KPI 버전이 한 개 이상 변경되었습니다
  - 본문: 최신 벤치마크 점수에는 데이터 품질이 개선된 다음 KPI의 새 버전이 있습니다.

    <KPI 이름〉입니다.

    벤치마크 대시보드 〈벤치마크 대시보드 포털 링크〉를 방문하여 업데이트된 벤치마크를 볼 수 있습니다.

벤치마크 알림 이메일은 시스템 설정 〉 알림 탐색 메뉴를 사용하여 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.

벤치마크 데이터 전송

벤치마크 점수 데이터는 매월 3일 ServiceNow에 자동으로 업로드됩니다. 전체 점수는 매월 11일 인스턴스에 자동으로 다운로드됩니다.

시스템 정의 〉 예약된 작업 탐색 항목을 통해 벤치마크 점수에 대한 예약된 작업을 실행하여 해당 월의 날짜 외에(요청 시) 점수를 수동으로 업로드하거나 다운로드할 수 있습니다.

- 벤치마크 점수 업로드(매월 1일에 자동으로 실행)
- 벤치마크 점수 다운로드(매월 9일에 자동으로 실행)

이러한 요청 시 예약된 작업은 어떤 이유로 인해 점수를 자동으로 업로드하거나 다운로드하는 과정에서 오류가 발생하여 지정한 날짜 이후에 수행된 경우에 유용합니다. 예약된 작업을 실행하여 6개월간의 기록 데이터를 생성할 수도 있습니다.

벤치마크 **KPI** 범주

벤치마크는 ITSM, ITOM, 보안 운영, 대화형 인터페이스, 성공 대시보드 및 전략적 포트폴리오 관리를 비롯한 다른 ServiceNow 애플리케이션의 KPI를 지원합니다. 자세한 내용은 Benchmarks KPI를 참조하십시오.

주:
벤치마크에서 메트릭을 추적하기 위해 KPI를 옵트인하지 않는 한 범주는 벤치마크 대시보드에 표시되지 않습니다.

벤치마크 역할

다음 역할은 벤치마크와 함께 소개됩니다.

벤치마크 옵트인 및 설정, KPI 대시보드 읽기, KPI 카드 읽기, 권장 사항 및 그것의 구현 등을 포함하는 ServiceNow의 벤치마크 기능 개요

역할

역할	기능	상속된 역할
sn_bm_client.benchmark_admin	• 인스턴스에서 벤치마크 설정 • 벤치마크 프로그램 옵트인 또는 옵트아웃 • 표시기 활성화, 비활성화 또는 수정(애플리케이션 특정 역할이 필요하지 않은 KPI의 경우 퍼포먼스 분석 표시기 소스, 스크립트 및 조건을 변경하는 것 포함) • 매월 새 집계 데이터를 사용할 수 있는 경우 이메일 알림 받기 • 벤치마크 뷰어 및 벤치마크 권장 사항 역할의 모든 기능	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

역할	기능	상속된 역할
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• 서비스 포털에서 전체 벤치마크 보고서 보기 • 추세를 분석하기 위한 데이터 시각화 및 드릴다운 보기(PA 성과표 아님) • 시각화 다운로드 • 산업 범주 또는 크기 비교 보기 • 매월 새 집계 데이터를 사용할 수 있는 경우 이메일 알림 받기	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	벤치마크 KPI 권장 후보 보기	sn_process_optimization_viewer

벤치마크 사용

벤치마크 데이터 수집에 참여하려면 벤치마크에 옵트인해야 합니다. 그러나 언제든지 사용자가 옵트아웃할 수 있습니다.

시작하기 전에

벤치마크 비교 데이터를 정확하게 관리하려면 프로덕션 인스턴스에서만 벤치마크를 옵트인할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_admin

이 태스크 정보

주:
각 벤치마크 KPI에 접근하려면 성공 대시보드 및 전략적 포트폴리오 관리 애플리케이션을 설치해야 합니다. 이러한 KPI에 대한 자세한 내용은 Benchmarks KPI를 참조하십시오.

수동으로 벤치마크에 옵트인한 후 벤치마크 KPI를 활성화하고 구성합니다. 벤치마크 대시보드에서 벤치마크 KPI 데이터, 성과 추세 및 지표 성과표를 볼 수 있습니다.

주:
서비스 포털 을 설치해야 벤치마크 대시보드를 볼 수 있습니다.

6개월 동안의 전체 데이터는 옵트인한 후 사용할 수 있습니다. 사용 가능한 경우 인스턴스에 해당하는 데이터도 포함됩니다.

주:
인스턴스에 대한 과거 데이터는 이전 릴리스에서 업그레이드한 벤치마크 사용자만 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 안내 설정을 사용하거나 애플리케이션 네비게이터를 사용하여 탐색하고 벤치마크를 옵트인합니다.
2. 옵트인 합의를 클릭하고 합의 내용을 읽습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 합의 내용을 읽은 후 완료를 클릭합니다.
4. 예, 옵트인 합의를 읽었고 동의합니다 확인란을 선택하고 옵트인을 클릭합니다.
   옵트인 확인 화면이 나타납니다.

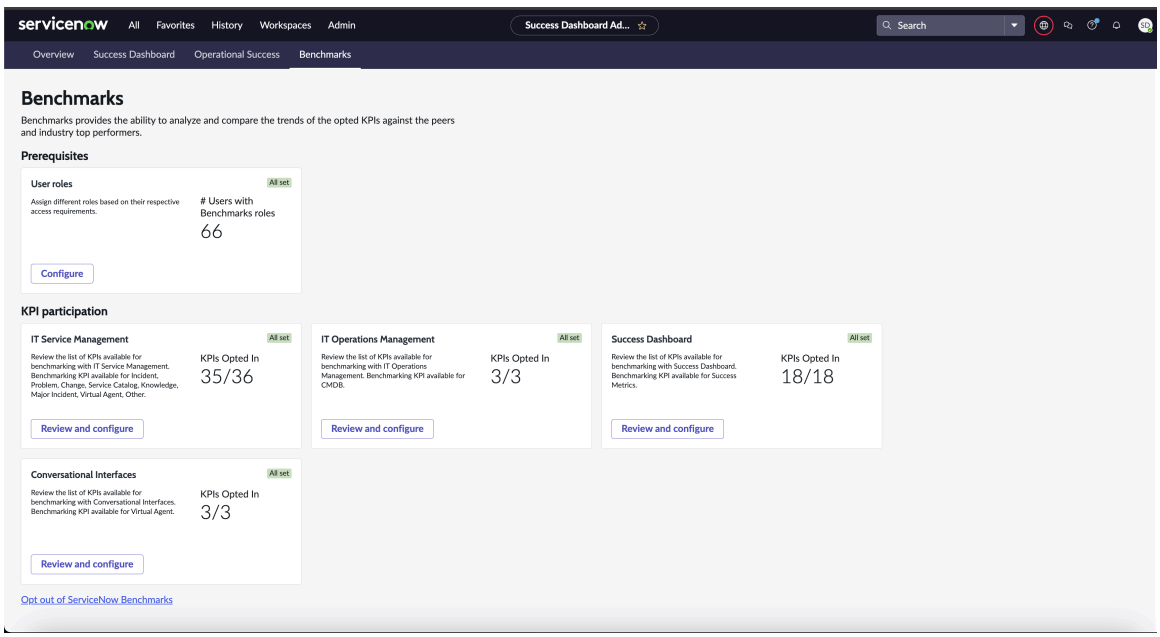
다음에 수행할 작업
KPI를 사용하고 구성합니다.

ITSM 성공 대시보드 관리자 콘솔 시작하기

새 ITSM 성공 대시보드 관리자 콘솔을 사용하면 벤치마크 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다.

관리자 콘솔에는 선택한 KPI의 성과를 최적화하는 데 도움이 되는 벤치마크용 필수 업데이트 또는 플러그인이 표시됩니다. 또한 조직의 요구 사항에 따라 벤치마크를 구성하고 KPI와 추세를 사용자 지정하는 데 도움을 줍니다.관리자 콘솔에 대한 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 관리자 콘솔 문서를 참조하십시오.

- 사용자 역할: 특정 액세스 요구 사항에 따라 다른 역할을 할당할 수 있습니다.
- KPI 참여: ITSM, ITOM 및 성공 대시보드 범주에 옵트인된 KPI를 검토하고 구성할 수 있습니다.
- 옵트아웃: 언제든지 벤치마크를 옵트아웃할 수 있습니다 옵트아웃하는 경우 사용자의 회사 사용량 데이터가 벤치마크 데이터 세트에 포함되지 않으며 메트릭 집계가 표시되지 않습니다.



벤치마크 옵트아웃

언제든지 벤치마크를 옵트아웃할 수 있습니다 옵트아웃하는 경우 사용자의 회사 사용 데이터가 벤치마크 데이터 세트에 포함되지 않으며 메트릭 집계가 표시되지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_admin

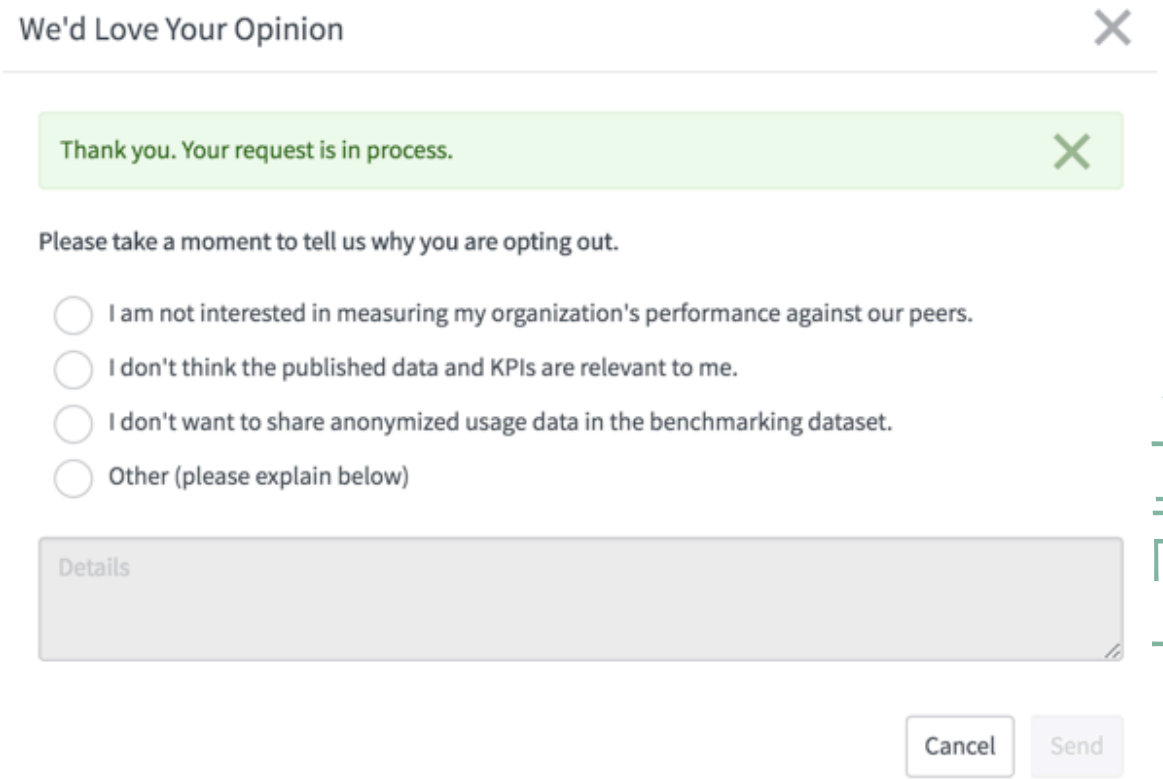
이 태스크 정보
벤치마크 포럼을 옵트아웃하는 경우 조직의 벤치마킹 정보에 접근할 수 없습니다. 앞으로 진행되는 벤치마크 데이터 세트에서도 사용 데이터가 제거됩니다. 그러나 사용자의 회사는 언제든지 벤치마크 프로그램에 다시 참가할 수 있습니다.

© 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:
요청이 처리되려면 매월 두 번의 새로 고침 주기가 필요할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 벤치마크 〉 설정으로 이동합니다.
2. **ServiceNow** 벤치마크 옵트아웃을 클릭합니다.
3. 옵트아웃을 클릭합니다.
4. 옵션: 사용자 피드백을 보내려면 관련 정보를 입력하고 보내기를 클릭합니다.
   그렇지 않으면 취소를 클릭하여 설문 조사를 건너뛰십시오.



옵트아웃 확인이 표시됩니다. 언제든지 다시 옵트인할 수 있습니다.

벤치마크 KPI

벤치마크 KPI를 사용하거나 사용하지 않도록 설정하고 KPI 조건을 사용자 지정할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석와의 통합으로 KPI 데이터에 대한 일일 데이터 수집 및 드릴다운 기능이 제공됩니다.

벤치마크는 ITSM, ITOM, 가상 에이전트, 보안 운영 KPI, 성공 대시보드 및 전략적 포트폴리오 관리를 제공합니다.

주:
벤치마크 업그레이드는 이전 릴리스의 KPI 상태 또는 구성을 변경하지 않습니다. 새 KPI는 기본적으로 사용하도록 설정됩니다.

벤치마크는 글로벌 및 업계 벤치마크를 계산하도록 선택한 고객의 익명, 집계, 사용량 데이터를 사용합니다. 벤치마크 애플리케이션의 KPI는 월별 집계를 기반으로 한 달의 총 인시던트 수와 같은 사용 횟수 데이터만 수집하는 퍼포먼스 분석 표시기입니다. 데이터 수집 중에 벤치마크

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

애플리케이션은 인시던트 설명과 같은 다른 상세 정보 또는 요청, 변경 또는 애플리케이션에 대한 정보를 고려하지 않습니다.

산업 범주, 사용자 크기 및 3개 지역 집계의 각 코호트 버킷에 대한 참여 고객 수는 월간 벤치마크 값을 계산하고 완전한 익명성을 유지할 수 있을 정도로 큽니다. 데이터 익명성 보장을 강화하기 위해 벤치마크 사용자 인터페이스에서는 한 번에 하나의 필터만 사용할 수 있습니다.

ITSM KPI

인시던트

KPI	설명
주: 일부 환경에서는 해결된 인시던트를 포함하는 KPI에 해결된 인시던트 데이터를 검색하기 위한 추가 구성이 필요할 수 있습니다.	
해결된 높은 우선순위 인시던트 비율(%)	〔해당 월에 해결된 우선순위 1(P1) 및 우선순위 2(P2)인 인시던트의 수〕 / 〔같은 달에 해결된 총 인시던트의 수〕 인시던트 수가 인시던트 테이블에서 생성됩니다. 주: P1 및 P2 인시던트의 정의는 참가자마다 다를 수 있습니다. P1 및 P2 인시던트는 다른 사용자의 인시던트와 비슷할 수도 있고 그렇지 않을 수도 있습니다. 비교를 위해 이 보고서에 제공된 메트릭은 모든 참가자의 평균을 나타냅니다.
첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 비율(%)	〔해당 월에 첫 할당에 대해 해결된 인시턴스 수〕 / 〔같은 달에 해결된 총 인시던트 수〕 첫 번째 할당은 재할당 횟수 필드가 인시던트에 대해 0인 경우입니다.
SLA 내에서 해결된 인시던트 비율(%)	〔해당 월에 SLA가 충족되고 해결된 인시턴스 수〕 / 〔같은 달에 해결된 총 인시던트 수〕 충족된 SLA는 월간 해결된 인시던트에 대한 task_sla 테이블에서 계산됩니다.
재개시된 인시던트의 비율(%)	〔재오픈된 해당 월에 해결된 인시턴스 수〕 / 〔같은 달에 해결된 총 인시던트 수〕 재오픈은 재오픈 횟수 필드가 인시던트에 대해 0보다 큰 경우입니다.
높은 우선순위 인시던트의 해결 평균 시간	〔해당 월에 해결된 모든 높은 우선순위 인시던트의 기간 합계〕 / 〔같은 달에 해결된 높은 우선순위 인시던트의 총수〕

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

인시던트

KPI	설명
	• 기간은 생성부터 해결까지 소요되는 시간입니다. • 높은 우선순위 인시던트에는 우선순위 1(P1) 및 우선순위 2(P2)가 포함됩니다.
인시던트 해결을 위한 평균 시간	〔해당 월에 해결된 모든 인시던트의 기간 합계〕 / 〔같은 달에 해결된 총 인시던트 수〕 기간은 생성부터 해결까지 소요되는 시간입니다.
사용자당 생성된 인시던트 수	월간 생성된 사용자당 인시던트 수 전체 값은 사용자당 참여하는 모든 고객의 평균입니다.

문제

KPI	설명
높은 우선순위 문제의 비율(%)	〔해당 월에 종결된 높은 우선순위 문제 수〕 / 〔같은 달에 종결된 총 문제 수〕 높은 우선순위 문제에는 우선순위 1(P1) 및 우선순위 2(P2)가 포함됩니다.
문제별 해결된 인시던트의 비율(%)	〔해당 월에 해결되었으며 문제와 연결된 인시던트의 수〕 / 〔해당 월에 해결된 총 인시던트의 수〕
문제 종결에 걸리는 평균 시간	〔해당 월에 종결된 모든 문제의 기간 합계〕 / 〔같은 달에 종결된 총 문제 수〕 • 기간은 생성부터 종결까지 소요되는 시간입니다. • 문제에는 우선순위 1(P1)부터 우선순위 5(P5)까지 포함됩니다.

변경

KPI	설명
새 긴급 변경 비율(%)	〔해당 월에 종결된 긴급 변경 사항의 수〕 / 〔같은 달에 종결된 총 변경 사항 수〕 모든 변경 사항에는 표준, 일반 및 긴급이 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.

변경

KPI	설명
실패한 변경 비율(%)	〔해당 월에 성공하지 못한 변경 사항의 수〕 / 〔같은 달에 종결된 총 변경 사항 수〕
변경 종결에 걸리는 평균 시간	〔해당 월에 종결된 모든 변경 사항의 기간 합계〕 / 〔같은 달에 종결된 총 변경 사항 수〕 • 기간은 생성부터 종결까지 소요되는 시간입니다. • 모든 변경 사항에는 표준, 일반 및 긴급이 포함됩니다.

서비스 카탈로그

KPI	설명
SLA 위반에 따른 종결 요청 비율(%)	〔해당 월의 SLA가 위반된 상태로 종결된 요청 수〕 / 〔같은 달에 종결된 총 요청 수〕 위반 SLA는 월간 종결된 요청에 대한 task_sla 테이블에서 계산됩니다.
요청을 이행하는 데 걸리는 평균 시간	〔해당 월에 이행된 서비스 카탈로그 요청의 기간 합계〕 / 〔같은 달에 이행된 총 서비스 카탈로그 요청 수〕 • 기간은 생성부터 종결까지 소요되는 시간입니다. • 이행된 서비스 카탈로그 요청 수는 한 달 내에 종결된 sc_req_item 테이블의 기록 개수입니다.
사용자별로 생성된 요청 수	월간 생성된 사용자당 요청 수

Knowledge

KPI	설명
KB 문서를 사용하여 해결된 인시던트 비율(%)	〔월간 해결된 KB 문서의 인시던트 수〕 / 〔같은 월에 해결된 총 인시던트 수〕
사용자당 지식 문서 뷰의 수	월간 사용자당 지식 문서 뷰의 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.

Knowledge

KPI	설명
	• 지식베이스 뷰는 kb_use 테이블에서 생성됩니다. • 전체 값은 사용자당 참여하는 모든 고객의 평균입니다.

ITSM 가상 에이전트

KPI	설명
콜 편향 비율(%)	[가상 에이전트를 사용하여 생성된 인시던트 및 요청 수] / [생성된 인시던트 및 요청의 총수] 가상 에이전트를 사용하여 인시던트 또는 요청을 제출한 횟수(백분율)입니다. 이는 가상 에이전트 주제에 추가된 편향 패턴에 의해 결정됩니다.
자동 해결된 인시던트 비율(%)	[가상 에이전트에 의해 자동 해결된 인시던트 수] / [총 해결된 인시던트 수] 자동화된 워크플로우를 사용하거나 문제 자동 해결을 통해 인시던트를 자동으로 해결한 횟수(백분율)입니다.

기타

KPI	설명
평균 고객 만족도	[월간 모든 설문 조사 인스턴스의 정규화된 메트릭 값 합계] / [같은 월에 생성된 총 설문 조사 인스턴스 수] • 테이블: asmt_metric_results • 설문 조사: 고객 만족도 설문 조사 • 메트릭 값은 범주당 가중치로 정규화됩니다. 주: 이 KPI는 기본 시스템 고객 만족도 설문 조사를 사용합니다. 다른 설문 조사를 사용하여 사용자 피드백을 수집하면 KPI 정의를 사용자 지정할 수 있습니다.
이행자당 요청자 수	[월간 활성화된 요청자(비 ITIL) 사용자 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.

기타

KPI	설명
	〔같은 월에 활성화된 총 ITIL 사용자 수〕

ITOM KPI

CMDB

KPI	설명
중복 CI 비율(%)	월간 중복 CI의 평균 비율(%)입니다. 중복 CI는 cmdb_health_scorecard 테이블을 사용하여 계산됩니다. **주:** 중복 CI에 대한 정의는 참가자마다 다를 수 있습니다. 중복 CI 정의는 다른 사용자의 정의와 비슷하거나 그렇지 않을 수도 있습니다. 비교를 위해 이 보고서에 제공된 메트릭은 모든 참가자의 평균을 나타냅니다.
미준수 CI의 비율(%)	월간 미준수 CI의 평균 비율(%)입니다. 미준수 CI는 cmdb_health_scorecard 테이블을 사용하여 계산됩니다. **주:** CI 준수 감사의 정의는 참가자마다 다를 수 있습니다. CI 준수 감사 정의는 다른 사용자의 정의와 비슷하거나 그렇지 않을 수도 있습니다. 비교를 위해 이 보고서에 제공된 메트릭은 모든 참가자의 평균을 나타냅니다.
부실 CI의 비율(%)	월간 부실 CI의 평균 비율(%)입니다. 부실 CI는 cmdb_health_scorecard 테이블을 사용하여 계산됩니다. **주:** 부실 CI의 정의는 참가자마다 다를 수 있습니다. 부실 CI 정의는 다른 사용자의 정의와 비슷하거나 그렇지 않을 수도 있습니다. 비교를 위해 이 보고서에 제공된 메트릭은 모든 참가자의 평균을 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.

대화형 인터페이스 **KPI**

가상 에이전트

KPI	설명
가상 에이전트를 사용하는 사용자 비율(%)	[가상 에이전트를 사용하는 사용자 수]/[총 활성 사용자 수] 일상적인 작업 및 요청을 처리하는 데 가상 에이전트를 사용하는 고유 사용자의 백분율입니다.
라이브 에이전트에게 전달된 대화의 비율(%)	[라이브 에이전트에 할당된 대화 수]/[총 대화 수] 일상적인 작업과 요청을 처리하기 위해 리디렉션된 가상 에이전트 대화의 백분율입니다.
가상 에이전트 CSAT 점수	설문 조사의 일일 평균 점수를 사용하여 가상 에이전트 대화의 사용자 상호작용 품질을 분석합니다.

보안 운영 **KPI**

보안 인시던트 응답

KPI	설명
중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 비율(%)	[월간 생성된 중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트 수] / [같은 달에 생성된 모든 보안 인시던트 총수]

취약성 대응

KPI	설명
평균 중요 취약성 기간	[중요 취약 항목의 합산 기간] / [중요 취약 항목의 수]
평균 취약성 기간	[취약 항목의 합산 기간] / [취약 항목의 수]
자산당 평균 취약성	[활성 취약 항목의 합계] / [검사한 구성 항목의 총 수]
정정할 VI 중위 시간(MTTR)	[종결된 취약 항목의 기간 합계] / [30일 실행 평균으로 표시되는 종결된 취약 항목의 총 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.

취약성 대응

KPI	설명
정정 효율성 비율(%)	〔한 달 동안 종결된 취약 항목 수〕 / 〔같은 달에 새로 개시되거나 재개시된 취약 항목 수〕

성공 대시보드 **KPI**

KPI	수식	설명
자체 해결 비율(%)	〔자체 해결(VA, KB, QnA, 사전 예방적 인게이지먼트) + 자동 해결〕 / 〔총 티켓 해결 + 자체 해결(VA, KB, QnA, 사전 예방적 인게이지먼트) + 암호 재설정 앱을 사용한 셀프 서비스〕 * 100	자체 해결 비율은 사용자가 에이전트 개입 없이 해결을 달성한 일일 평균 횟수에 기반하여 계산됩니다. 계산에 다음 항목의 횟수를 포함합니다. • 가상 에이전트를 사용하여 자체 해결됨 • 지식 문서를 사용하여 자체 해결됨 • QnA를 사용하여 자체 해결됨 • PE를 사용하여 자체 해결됨 • 자동 해결. 예를 들어 가상 에이전트를 사용하여 자동 해결된 인시던트일 수 있습니다.
콜 편향 비율(%)	〔카탈로그 티켓 제출 + VA 티켓 제출 + 자체 해결(VA, KB, QnA 및 사전 예방적 인게이지먼트) + 암호 재설정 앱을 사용한 셀프 서비스〕 / 〔제출된 총 티켓 + 자체 해결(VA, KB, QnA 및 사전 예방적 인게이지먼트) + 암호 재설정 앱을 사용한 셀프 서비스〕 * 100	콜 편향은 요청자가 계층 1 에이전트 개입 없이 요청자가 다음 작업을 수행한 횟수에 기반하여 일별로 계산됩니다. • 서비스 카탈로그를 사용한 티켓 제출 • 가상 에이전트를 사용한 티켓 제출 • 가상 에이전트를 사용하여 자체 해결됨 • 지식 문서를 사용하여 자체 해결됨
구조화 티켓 %	〔구조화 티켓 완료〕 / 〔총 티켓 해결〕 * 100	완료되고 구조화된 티켓의 백분율 수. 예를 들어 요청된 항목 이행 또는 급여 모호성이 해결된 HR 케이스일 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.

KPI	수식	설명
평균 CSAT(고객 만족도 설문 조사) 점수	〔ITSM 고객 만족도 점수〕 + 〔가상 에이전트 고객 만족도 점수〕	문제가 해결된 후 수행된 설문 조사에 기반한 고객 만족도 점수의 평균입니다. 주: ITSM 고객 만족도 점수와 VA 고객 만족도 점수는 모두 10을 기본으로 정규화됩니다.
MTTR – 평균 해결 시간	〔해결 시간〕 / 〔해결된 문제〕 / 24	평균 해결 시간(MTTR)은 티켓 생성과 티켓 종결 사이의 일일 평균 시간에서 계산됩니다. 카드에 보고서 범위의 평균 MTTR이 표시됩니다.
위반된 SLA 비율(%)	〔SLA 위반으로 해결한 문제〕 / 〔해결한 문제〕 * 100	서비스 수준 계약(SLA) 위반 비율은 SLA를 위반한 후 종결된 일일 평균 문제 수를 기준으로 계산됩니다.
첫 번째 할당 해결	〔재할당 없이 해결한 티켓 수〕 / 〔해결한 문제 수〕 * 100	에이전트에 재할당을 할 필요 없이 해결된 티켓입니다.
% 자동 해결	(〔〔자동 해결〕〕/〔〔자체 해결 - 백분율(분모)〕〕)*100	자동 워크플로우를 사용하거나 문제 자동 해결 또는 암호 재설정 웹/Windows 애플리케이션을 통해 성공적으로 완료 및 종결된 총 티켓 수입니다.
% KB - 자체 해결(수)	(〔〔KB - 자체 해결(수)〕〕/〔〔자체 해결 - 백분율(분모)〕〕)*100	지식 문서를 읽음으로써 성공적으로 완료 및 종결된 총 티켓 수입니다. 사용자가 지식 문서를 읽고 24시간 동안 티켓을 생성하지 않는 경우에 결정됩니다.
% VA - 자체 해결(수)	(〔〔VA - 자체 해결(수)〕〕/〔〔자체 해결 - 백분율(분모)〕〕)*100	문제를 해결한 자동화된 대화의 총 수입니다. 가상 에이전트 항목에서 계측된 편향 노드에 의해 결정됩니다.
% 자체 해결 시 콜 편향(수)	(〔〔자체 해결 시 콜 편향(개수)〕〕/〔〔호출 편향 - 백분율(분모)〕〕)*100	콜 편향을 초래한 가상 에이전트 및 지식베이스 문서를 사용하여 해결된 문제 또는 요청의 총 수입니다.
% VA 티켓 제출(수)	(〔〔VA 티켓 제출(수)〕〕/〔〔호출 편향 - 백분율(분모)〕〕)*100	가상 에이전트를 사용하여 티켓이 제출된 총 횟수입니다. 가상 에이전트 항목에서 계측된 편향 노드에 의해 결정됩니다.
% 카탈로그 티켓 제출(수)	(〔〔카탈로그 티켓 제출(수)〕〕/〔〔호출 편향 - 백분율(분모)〕〕)*100	서비스 포털 내 서비스 카탈로그 또는 Now Mobile을 사용하여 제출된 총 티켓(케이스, 인시던트, 요청 항목 등) 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.

KPI	수식	설명
생산성 순간	{{검색 생산성(수)}} + {{라우팅 생산성(수)}} + {{이행 생산성(수)}} / {{평균 활성 사용자 수}}	NLU, LLM, 지식 문서, 워크업 경험 등과 같은 ServiceNow 역량이 에이전트나 요청자의 생산성 향상에 도움이 된 인스턴스입니다. • 사용자당 검색 생산성 • 사용자당 라우팅 생산성 • 사용자당 이행 생산성

성공 대시보드 KPI 정의 및 수식에 대한 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 표시기 KPI 정의 및 수식 문서를 참조하십시오.

전략적 포트폴리오 관리 KPI

벤치마크는 전략적 포트폴리오 관리 KPI를 지원합니다. 자세한 내용은 SPM 벤치마킹 KPI 를 참조하십시오.

벤치 마크 KPI 사용

데이터 보고에 사용할 KPI를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:
sn_bm_client.benchmark_admin 역할은 KPI를 활성화할 수 있습니다.

관리자는 KPI 범주에 역할을 할당할 수 있습니다.

이 태스크 정보

KPI는 범주 내에 그룹화됩니다(예: ITSM, ITOM, 보안 운영). 해당 KPI 데이터가 승인된 그룹으로 제한되도록 특정 범주에 역할을 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 벤치마크 〉 관리 〉 설정으로 이동합니다.
2. KPI 사용을 설정하거나 해제하려면 KPI 슬라이더를 클릭합니다.
3. KPI에 대한 자세한 내용을 보려면 KPI를 클릭합니다.
   추가 정보에는 데이터를 수집하는 설명, 수식, 조건, 테이블이 포함됩니다.
4. 저장을 클릭합니다.
   월간 데이터를 집계하여 KPI 상태의 변경 내용을 정확하게 반영하는 데 1~2개월을 허용합니다.

   주:
   일부 환경에서는 해결된 인시던트 데이터를 검색하려면 해결된 인시던트 KPI에 추가 구성이 필요할 수 있습니다.

5. 옵션: 벤치마크 데이터의 접근을 특정 범주로 제한하려면 KPI 범주에 역할을 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 벤치마크 〉 관리 〉 범주로 이동하여 KPI 범주를 선택합니다.

b. 역할을 추가하려면 역할 보기를 클릭합니다.

주:
범주에 역할을 할당하려면 admin 역할이 있어야 합니다.

해결된 인시던트 벤치마크 **KPI** 구성

해결된 인시던트 데이터를 포함하는 KPI의 소스는 인시던트 [incident] 테이블의 **resolved_at** 필드이며 일부 환경에서는 존재하지 않을 수 있습니다. 이 경우 이러한 KPI를 사용하려면 추가 구성이 필요합니다.

시작하기 전에

주:
이전에 사용자 환경에서 해결된 인시던트를 추적한 적이 없는 경우 Incident Resolution Fields (com.snc.incident_resolution_fields) 플러그인을 설치하여 인시던트 테이블에 **resolved_at** 필드를 자동으로 추가합니다. 추가 단계는 필요하지 않습니다.

필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_admin

이 태스크 정보

사용자가 사용자 지정(사용자가 생성)한 필드를 사용하여 해결된 인시던트를 추적하기 때문에 벤치마크 데이터 수집 작업 로그에서 해결된 인시던트 KPI에 대한 오류를 수신하는 경우 이 벤치마크 KPI를 사용하여 데이터를 성공적으로 검색하려면 다음 절차를 수행해야 합니다.

- 해결된 높은 우선순위 인시던트 비율(%)
- 첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 비율(%)
- SLA 내에서 해결된 인시던트 비율(%)
- 재개시된 인시던트의 비율(%)
- 높은 우선순위 인시던트의 해결 평균 시간
- 인시던트 해결을 위한 평균 시간
- 사용자당 생성된 인시던트 수

해결된 인시던트 벤치마크 KPI의 사용자 지정 필드(기본 **resolved_at** 필드 대신)를 사용하도록 KPI 조건 및 스크립트를 구성합니다.

프로시저

1. 사용자 지정 필드로 Benchmark.Incidents.Resolved 표시기 소스 조건을 구성합니다.
   a. 퍼포먼스 분석 〉 소스 〉 표시기 소스로 이동합니다.
   b. **Benchmark.Incidents.Resolved** 표시기 소스를 선택하고 편집 모드를 시작합니다.
   c. 조건 섹션의 목록에서 사용자 지정 필드를 선택합니다(일반적으로 사용자 정의 필드 이름 앞에 u_가 옵니다).
   d. 업데이트를 클릭합니다.
2. 사용자 지정 필드 이름을 사용하여 Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours 스크립트를 구성합니다.
   a. 퍼포먼스 분석 〉 자동화 〉 스크립트로 이동합니다.
   b. **Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours** 스크립트를 선택하고 편집 모드를 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.

c. 스크립트 내의 resolved_at 필드 이름을 사용자 정의 필드의 이름으로 바꿉니다 (일반적으로 사용자 정의 필드 이름 앞에 u_가 옵니다).

d. 업데이트를 클릭합니다.

3. 벤치마크 데이터 수집 작업 로그에서 더 이상 오류를 받지 않는지 확인합니다.

Benchmarks KPI 연결 또는 사용자 지정

조직의 필요에 맞게 KPI 조건을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

벤치마크 admin 역할은 애플리케이션별 역할을 제공하지 않습니다. 따라서 벤치마크 관리자가 벤치마크 애플리케이션을 통해 KPI에 접근할 수 있지만 KPI 조건을 변경하려면 KPI 애플리케이션에 대한 특정 역할이 필요합니다.

예를 들어, 벤치마크 관리자는 지식베이스 KPI(지식 사용 [kb_use] 테이블), SLA KPI(작업 SLA [task_sla] 테이블), ITOM KPI(CMDB 상태 성과표 [cmdb_health_scorecard] 테이블), 보안 운영 KPI(취약성 항목 [sn_vul_vulnerable_item] 또는 보안 인시던트 [sn_si_incident] 테이블)에 대한 조건을 벤치마크에서 수정할 수 없습니다. 항목은 해당 테이블(knowledge_admin, sla_admin, asset, sn_si.special_access 역할)에 부여되지 않은 상태에서 제외됩니다.

필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_admin

이 태스크 정보

KPI 조건을 사용자 지정하면 회사에서 원하는 데이터를 보다 정확하게 나타낼 수 있도록 기준을 조정할 수 있습니다.

예를 들어 구현에서 우선순위 1 인시던트를 사용하지 않는 경우, 높은 우선순위의 KPI의 조건을 1에서 0으로 변경할 수 있으며 이는 조직에 더 정확한 데이터를 반환합니다.

주:
월간 데이터를 집계하여 KPI 조건의 변경 내용을 정확하게 반영하는 데 1개월에서 2개월이 소요됩니다. 예를 들어 해당 월 내의 변경 내용에는 다음과 같은 데이터 조합이 포함됩니다.

- 이전 조건의 데이터(조건이 변경된 날짜까지)
- 해당 날짜 앞의 새 조건에 대한 데이터

추가 분석을 위해 이미 사용하고 있는 퍼포먼스 분석 표시기를 해당 벤치마크 표시기에 연결하여 KPI 데이터를 드릴다운할 때 개별 점수와 함께 세부 항목을 볼 수 있습니다.

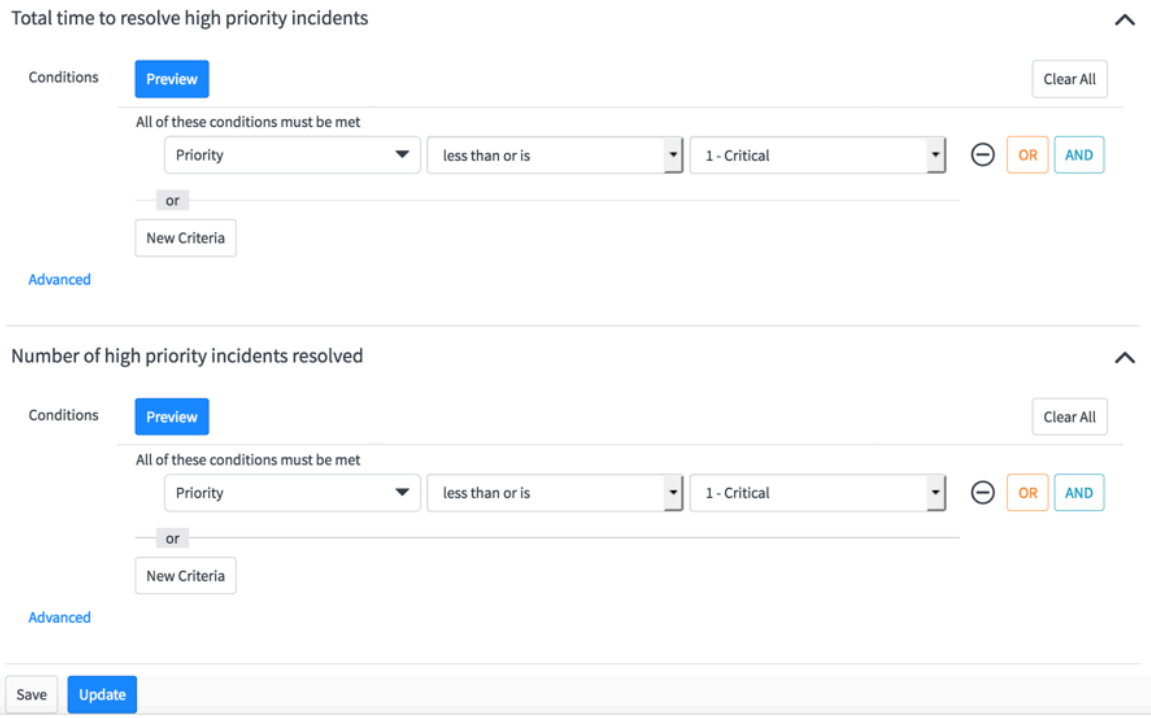
예를 들어 처음 할당된 그룹에 따라 해결된 인시던트 수는 **Benchmarks:** 첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 수에 연결되어 우선순위, 할당 그룹 및 범주별로 세부 항목 값을 볼 수 있습니다.

주:
기본적으로 개별 점수가 표시되지만 세부 항목을 표시하는 링크를 사용하려면 퍼포먼스 분석 이 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.

프로시저

1. 모두 〉 벤치마크 〉 설정으로 이동한 후 KPI를 클릭하여 KPI 조건에 액세스합니다.



2. 조건을 적절하게 변경합니다.

3. 퍼포먼스 분석 표시기를 Benchmarks 표시기에 연결하려면 자동 표시기를 벤치마크에 연결 절차를 수행합니다.

퍼포먼스 분석 KPI와 벤치마크 **KPI** 연결

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**
활성 사용자 수	--	벤치마크: 활성 사용자 수
변경 종결까지 걸린 총 시간	--	벤치마크: 변경을 종결하는 총 시간
실패한 변경 비율(%)	〔월간 실패한 변경 수〕 / 〔같은 월에 종결된 모든 변경 내용 총 수〕	벤치마크: 실패한 변경 비율(%)
실패 변경 수	--	벤치마크: 실패 변경 수
종결 변경 수	--	벤치마크: 종결된 변경 수
새 긴급 변경 비율(%)	〔월간 종결된 긴급 변경 수〕 / 〔같은 월에 종결된 모든 변경 내용 총 수〕	벤치마크: 긴급 변경의 비율(%)
종결된 긴급 변경의 수	--	벤치마크: 종결된 긴급 변경의 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.

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**
변경 종결에 걸리는 평균 시간	〔벤치마크: 변경 종결까지 걸린 총 시간〕〕 / 〔〔벤치마크: 종결된 변경 수〕〕	벤치마크: 변경 종결까지 걸린 평균 시간
부실 CI의 비율(%)	월별 평균	벤치마크: 부실 CI 비율(%)
중복 CI 비율(%)	월별 평균	벤치마크: 중복 CI 비율(%)
미준수 CI의 비율(%)	월별 평균	벤치마크: 미준수 CI의 비율(%)
높은 우선순위 인시던트의 해결 평균 시간	〔〔벤치마크: 높은 우선순위 인시던트의 총 해결 시간〕〕/ 〔〔벤치마크: 해결된 높은 우선순위 인시던트 수〕〕	벤치마크: 높은 우선순위 인시던트의 해결 평균 시간
SLA 내에서 해결된 인시던트 비율(%)	((〔〔벤치마크: SLA에 따른 해결된 인시던트 수〕〕- 〔〔벤치마크: SLA 위반에 따른 해결된 인시던트 수〕〕) / 〔〔벤치마크: SLA에 따른 해결된 인시던트 수〕〕*100	벤치마크: SLA 내에서 해결된 인시던트 비율(%)
문제별 총 해결된 인시던트 수	--	벤치마크: 문제별 총 해결된 인시던트 수
재개된 종결 인시던트의 수	--	벤치마크: 재개시된 종결 인시던트 수
우선순위가 높은 인시던트의 수	--	벤치마크: 해결된 높은 우선순위 인시던트 수
인시던트 해결을 위한 평균 시간	〔〔벤치마크: 인시던트 총 해결 시간〕〕 / 〔〔벤치마크: 해결된 인시던트 수〕〕	벤치마크: 인시던트 해결의 평균 시간
SLA가 있는 해결된 인시던트 수	--	벤치마크: SLA에 따른 해결된 인시던트 수
사용자당 생성된 인시던트 수	〔〔벤치마크: 생성된 인시던트 수/월 합계〕〕/ 〔〔벤치마크: 활성 사용자 수/월 평균〕〕	벤치마크: 사용자당 생성된 인시던트 수
우선순위가 높은 인시던트를 해결하는 데 걸리는 총 시간	--	벤치마크: 높은 우선순위 인시던트의 총 해결 시간
우선순위가 높은 인시던트 비율(%)	〔〔벤치마크: 해결된 높은 우선순위 인시던트 수〕〕 /	벤치마크: 우선순위가 높은 인시던트 비율(%)

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

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**
	{{벤치마크: 해결된 인시던트 수}}*100	
생성된 인시던트 수	--	벤치마크: 생성된 인시던트 수
첨부된 KB 문서로 해결된 인시던트 수	--	벤치마크: 첨부된 KB 문서로 해결된 인시던트 수
SLA 위반을 포함한 해결 인시던트 수	--	벤치마크: SLA 위반을 포함한 해결 인시던트 수
총 인시던트 수	--	벤치마크: 해결된 인시던트 수
첫 번째 할당에서 해결된 인시던트의 수	--	벤치마크: 첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 수
첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 비율(%)	{{벤치마크: 인시던트 총 해결 시간}} / {{벤치마크: 해결된 인시던트 수}}	벤치마크: 첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 비율(%)
인시던트 해결에 소요된 총 시간	--	벤치마크: 인시던트 총 해결 시간
재개시된 인시던트의 비율(%)	{{벤치마크: 재개시된 종결 인시던트 수}} / {{벤치마크: 종결된 인시던트 수}}*100	벤치마크: 재개시된 인시던트의 비율(%)
종결된 인시던트 수	--	벤치마크: 종결된 인시던트 수
지식 문서 뷰의 수	--	벤치마크: 지식 문서 뷰의 횟수
사용자당 지식베이스 조회수	{{벤치마크: 지식 문서 뷰의 수/월 합계}}/ {{벤치마크: 활성 사용자 수/월 평균}}	벤치마크: 사용자당 지식베이스 조회수
KB 문서를 사용하여 해결된 인시던트 비율(%)	{{벤치마크: 첨부된 KB 문서로 해결된 인시던트 수}} / {{벤치마크: 해결된 인시던트 수}}*100	벤치마크: KB 문서를 사용하여 해결된 인시던트 비율(%)
설문 조사 인스턴스 수	--	벤치마크: 설문 조사 인스턴스 수
활성 ITIL 사용자 수	--	벤치마크: 활성 ITIL 사용자 수
정규화된 고객 만족도	--	벤치마크: 정규화된 고객 만족도

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

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**
평균 고객 만족도	{{벤치마크: 정규화된 고객 만족도}} / {{벤치마크: 설문 조사 인스턴스 수}}	벤치마크: 평균 고객 만족도
이행자당 요청자 수	(({{벤치마크: 활성 사용자 수}}-{{벤치마크: 활성 ITIL 사용자 수}}) / {{벤치마크: 활성 ITIL 사용자 수}}	벤치마크: 이행자당 요청자 수
높은 우선순위 문제의 비율(%)	{{벤치마크: 우선순위가 높은 종결 문제 수}} / {{벤치마크: 종결된 문제 수}}*100	벤치마크: 높은 우선순위 문제의 비율(%)
문제 종결까지 걸린 총 시간	--	벤치마크: 문제 종결까지 걸린 총 시간
문제별 해결된 인시던트의 비율(%)	{{벤치마크: 문제별 해결된 총 인시던트 수}} / {{벤치마크: 해결된 인시던트 수}}*100	벤치마크: 문제별 총 해결된 인시던트 비율(%)
우선순위가 높은 종결 문제 수	--	벤치마크: 우선순위가 높은 종결 문제 수
종결된 문제 수	--	벤치마크: 종결된 문제 수
문제 종결에 걸리는 평균 시간	{{벤치마크: 문제 종결까지 걸린 총 시간}} / {{벤치마크: 종결된 문제 수}}	벤치마크: 문제 종결까지 걸리는 평균 시간
중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 비율(%)	(({{벤치마크: 중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 수}} / {{벤치마크: 보안 인시던트 수}})*100	벤치마크: 중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 비율(%)
중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 수	--	벤치마크: 중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 수
보안 인시던트 수	--	벤치마크: 보안 인시던트 수
생성 요청 수	--	벤치마크: 생성된 요청 수
종결 요청 수	--	벤치마크: 종결된 요청 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.

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**
요청을 이행하는 데 걸리는 평균 시간	{{벤치마크: 요청을 이행하는 총 시간}}/ {{벤치마크: 종결된 요청 수}}	벤치마크: 요청을 이행하는 평균 시간
SLA에 따른 종결 요청 수	--	벤치마크: SLA에 따른 종결 요청 수
사용자별로 생성된 요청 수	{{벤치마크: 생성된 요청 수/월 합계}}/ {{벤치마크: 활성 사용자 수/월 평균}}	벤치마크: 사용자당 생성된 요청 수
SLA 위반에 따른 종결 요청 수	--	벤치마크: SLA 위반에 따른 종결 요청 수
요청을 이행하는 총 시간	--	벤치마크: 요청을 이행하는 총 시간
SLA 위반에 따른 종결 요청 비율(%)	{{벤치마크: SLA 위반에 따른 종결 요청 수}} / {{벤치마크: SLA에 따른 종결 요청 수}}*100	벤치마크: SLA 위반에 따른 종결 요청 비율(%)
중요 취약성 항목 수	--	벤치마크: 중요 취약성 항목 수
취약성 항목 수	--	벤치마크: 취약성 항목 수
평균 취약성 기간	{{벤치마크: 취약 항목의 합산 기간}} / {{벤치마크: 취약성 항목 수}}	벤치마크: 취약 항목의 평균 기간
평균 중요 취약성 기간	{{벤치마크: 중요 취약 항목의 합산 기간}} / {{벤치마크: 중요 취약성 항목 수}}	벤치마크: 중요 취약 항목의 평균 기간
중요 취약 항목의 합산 기간	--	벤치마크: 중요 취약 항목의 합산 기간
취약 항목의 합산 기간	--	벤치마크: 취약 항목의 합산 기간

퍼포먼스 분석 KPI와 벤치마크 **VA KPI** 연결

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**	설명
콜 편향(VA 분류 및 생성됨)	--	벤치마크: 콜 편향(VA 분류 및 생성됨)	가상 에이전트를 사용하여 생성되고 *ITSM VA-Triage and Created*

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

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**	설명
			편향 패턴을 사용하여 추적된 인시던트입니다.
콜 편향(VA 카탈로그 분석)	--	벤치마크: VA를 통한 콜 편향(카탈로그 분석)	가상 에이전트를 사용하여 생성되고 가상 에이전트가 제출을 위해 카탈로그를 참조할 때마다 추적된 요청입니다.
콜 편향 비율(%)	((벤치마크: 콜 편향(VA 분류 및 생성됨)) + (벤치마크: VA를 통한 콜 편향(카탈로그 분석))) / ((벤치마크: 생성된 요청 수) + (벤치마크: 생성된 인시던트 수)) * 100	벤치마크: VA 편향 비율(%)	가상 에이전트가 자동으로 해결한 인시던트 또는 완료한 요청의 횟수입니다.
IAR(가로채기 및 해결됨)	--	벤치마크: VA IAR(가로채기 및 해결됨)	*ITSM VA-Intercept & Resolved* 편향 패턴을 사용하여 해결된 인시던트입니다.
VA 자체 해결됨	--	벤치마크: VA 자체 해결됨	사용자가 *ITSM VA-Self Resolving* 편향 패턴을 사용하여 인시던트를 직접 해결하거나 요청을 완료한 모든 횟수입니다.
해결된 인시던트 수	--	벤치마크: 해결된 인시던트 수	해결된 총 인시던트 수입니다.
VA를 사용하여 자동 해결된 인시던트 비율(%)	((벤치마크: VA IAR(가로채기 및 해결됨)) + (벤치마크: VA 자체 해결됨)) / ((벤치마크: 해결된 인시던트 수) + (벤치마크: VA 자체 해결됨)) * 100	벤치마크: VA를 사용하여 자동 해결된 인시던트의 비율(%)	가상 에이전트를 사용하여 자동 해결된 인시던트의 백분율입니다.
월간 VA 사용자 수	--	벤치마크: 월간 VA 사용자 수	가상 에이전트를 사용 중인 월별 사용자 수입니다.
가상 에이전트를 사용하는 사용자 비율(%)	((벤치마크: 월간 VA 사용자 수) / (벤치마크: 활성 사용자 수)) * 100	벤치마크: 가상 에이전트를 사용하는 사용자 비율(%)	계약 채널로 가상 에이전트를 사용하는 조직 내 사용자의 백분율입니다.

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

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**	설명
에이전트에게 전달된 VA 대화 수	--	벤치마크: 에이전트에게 전달된 VA 대화 수	가상 에이전트에 의해 해결되지 않았으며 라이브 에이전트에게 전달되어야 했던 대화입니다.
총 VA 대화	--	벤치마크: 총 VA 대화	가상 에이전트에서 발생한 모든 대화입니다.
라이브 에이전트에게 전달된 VA 대화의 비율(%)	{{벤치마크: 에이전트에게 전달된 VA 대화 수}} / {{벤치마크: VA의 총 대화}} * 100	벤치마크: 라이브 에이전트에게 전달된 VA 대화의 비율(%)	대화가 에이전트에게 전달된 횟수(백분율)입니다.
VA 정규화된 만족도 점수	--	벤치마크: VA 정규화된 만족도 점수	가상 에이전트 대화를 위해 수행된 모든 설문 조사의 전체 표준화 점수입니다.
VA 설문 조사 인스턴스	--	벤치마크: VA 설문 조사 인스턴스	에이전트가 만족도 점수를 평가하기 위해 응답한 총 설문 조사 수입니다.
가상 에이전트 CSAT 점수	{{벤치마크: VA 표준화된 만족도 점수}}/{{벤치마크: VA 설문 조사 인스턴스}}	벤치마크: VA CSAT 점수	평균 가상 에이전트 만족도 점수입니다.

값 관리 분석에 벤치마크 데이터 사용

수동으로 벤치마크 기록 데이터를 수집하여 ServiceNow 벤치마크 애플리케이션을 사용할 때 매년 성장하는 이점을 분석합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector 또는 admin

이 태스크 정보

매년 달성하는 성과를 분석하려면 24개월 이상의 벤치마크 데이터를 수집해야 합니다. **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** 시스템 속성을 사용하여 벤치마크 기록 데이터를 수집할 현재 월의 개월 수를 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 벤치마크 기록 데이터 수집을 설정합니다.

   a. 퍼포먼스 분석 〉 데이터 수집 〉 작업으로 이동합니다.

   b. *`Benchmarks Historical Data Collection`* 작업을 선택합니다.

   c. 상대 시작 필드에 데이터를 수집할 기간을 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.

d. 상대 시작 간격 필드에 데이터를 수집할 기간을 선택합니다.
권장 간격은 24개월입니다.

e. 실행을 클릭합니다.
데이터 수집 작업 예약에 대한 자세한 내용은 데이터 수집 작업 만들기 또는 예약 을 참조하십시오.

2. 수집한 데이터를 중앙 처리되는 벤치마크 인스턴스에 업로드합니다.

a. *Benchmarks Historical Data Collection* 작업에서 작업 로그 관련 목록으로 이동합니다.

b. 기록 데이터 수집 작업의 상태가 수집됨인지 확인합니다.
이 상태는 작업의 모든 데이터가 성공적으로 실행되고 설정한 기간 동안 모든 데이터가 수집된 것을 의미합니다.

c. 시스템 정의 〉 예약된 작업으로 이동합니다.

d. *Copy historical scores from PA to Benchmarks table*을 선택합니다.

e. 지금 실행을 클릭합니다.

데이터는 값 관리 분석을 위해 자동으로 전송됩니다. 고객 담당자와 연결하여 보고서를 받고 조직의 가치 관리에 대한 이점을 논의합니다.

사용되지 않는 벤치마크 대시보드

벤치마크 대시보드에는 KPI 데이터, 성과 추세 및 지표 성과표가 표시됩니다.

벤치마크 KPI 대시보드 뷰에는 모든 KPI가 표시되며 서비스 포털을 통해 액세스할 수 있습니다.

기능은 다음과 같습니다.

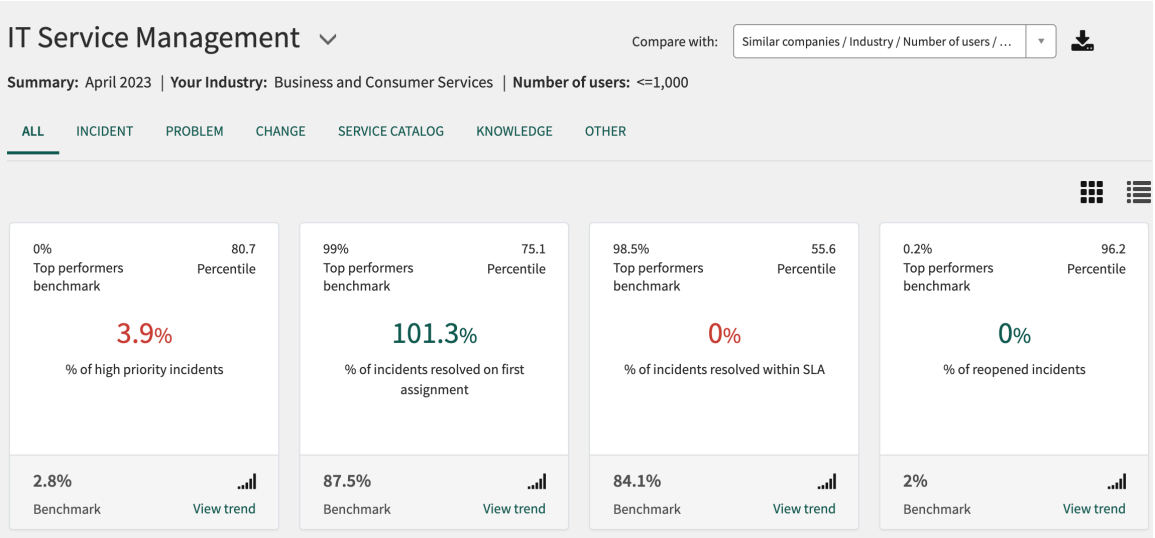
- 목록 또는 카드 뷰에 KPI를 표시하는 기능
- PDF 형식으로 KPI 목록 및 모든 차트의 보고서 다운로드 가능
- 데이터를 산업 유형, 사용자 수, MSP 또는 지리적 지역에 따라 필터링하는 기능(KPI 뷰와 추세 뷰 간을 전환할 때 필터가 유지됨)

  주:
  관리 서비스 공급자(MSP)만 전체 MSP 집계 점수 데이터를 볼 수 있습니다.

- 색으로 구분된 KPI 데이터(인스턴스에 대한 우위 비교 결과는 녹색이며 빨강은 전체 데이터를 나타냄)
- 이전 월의 인스턴스에 대한 월별 변경 백분율 계산
- 6개월간의 기록 KPI 데이터 보기 기능
- 시간 또는 일 단위로 시간 값을 표시하는 기능(*sn_bm_client.dashboard_display_unit* 시스템 속성 사용)

주:
서비스 포털 을 설치해야 벤치마크 대시보드를 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.



백분위수 순위

참여하는 동료 그룹 내에 있는 회사 KPI의 정확한 순위는 백분위수로 표시됩니다. KPI 백분위수 순위의 90%는 해당 KPI에 대한 인스턴스가 해당 그룹에 참여하는 인스턴스의 90% 보다 큰 것을 나타냅니다.

주:
큰 백분위수 순위는 항상 바람직한 결과를 나타내지는 않습니다.

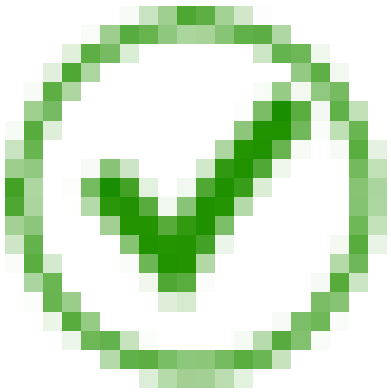
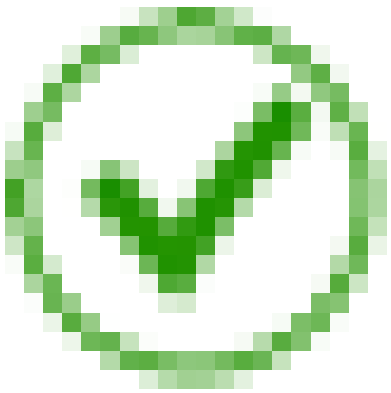
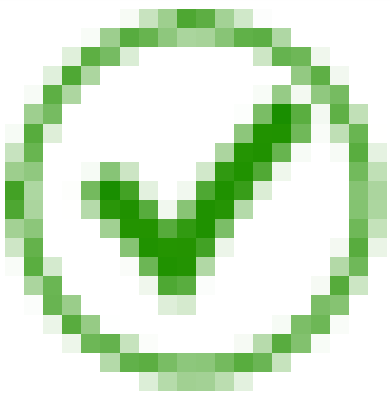
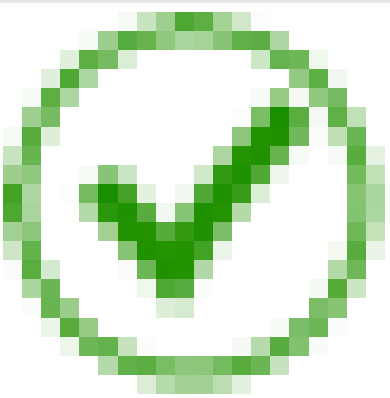
특정 KPI의 경우 더 높은 순위가 선호되지만(KB 문서를 사용하여 해결된 인시던트 비율(%)) 그 외의 경우는 그렇지 않습니다(긴급 변경 비율(%)). 백분위 등급은 분석 중인 KPI의 방향에 따라 해석되어야 함을 의미합니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
인시던트		
해결된 높은 우선순위 인시던트 비율(%)	✓	✗

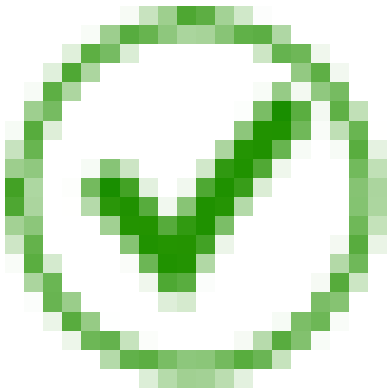
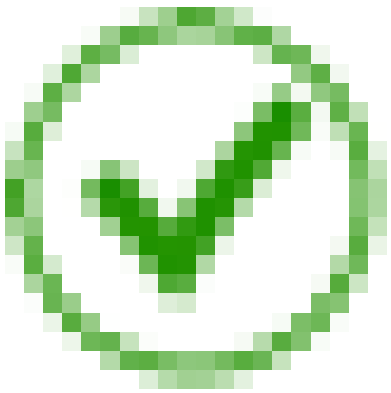
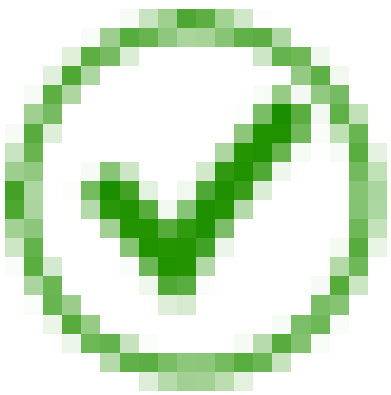
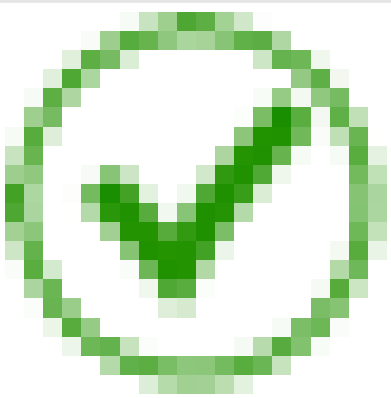
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 비율(%)	✗	✓
SLA 내에서 해결된 인시던트 비율(%)	✗	✓
재개시된 인시던트의 비율(%)	✓	✗
높은 우선순위 인시던트의 해결 평균 시간	✓	✗

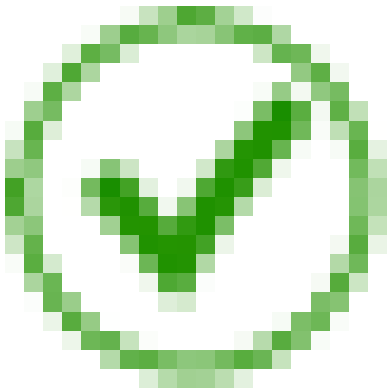
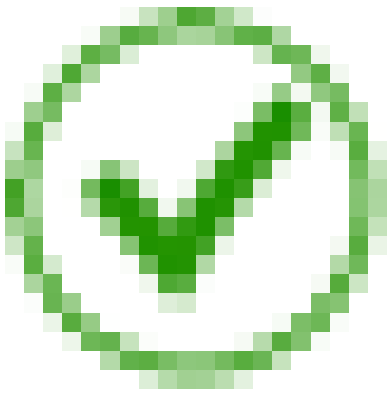
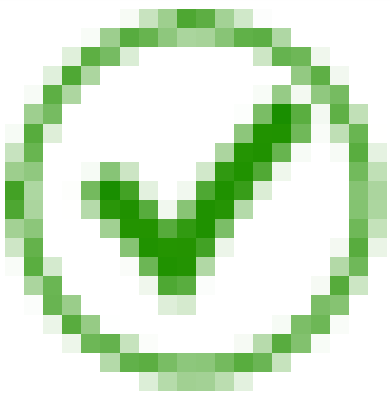
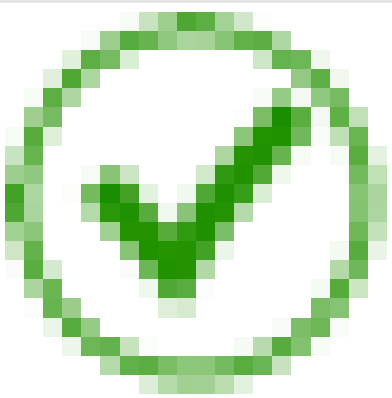
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
인시던트 해결을 위한 평균 시간		
사용자당 작성된 인시던트 수		
문제		
높은 우선순위 문제의 %		
문제별 해결된 인시던트의 비율 (%)		

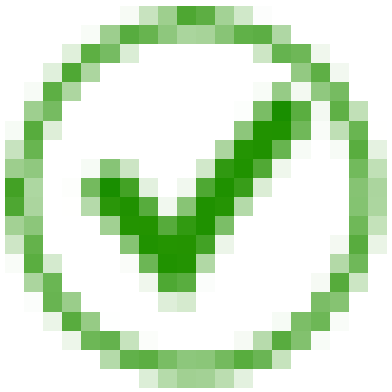
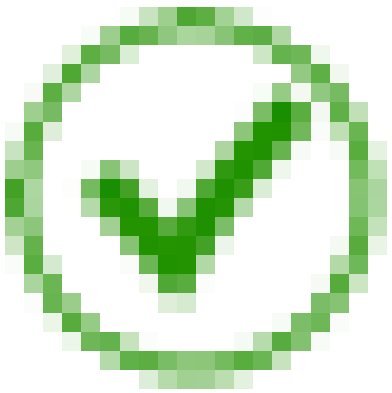
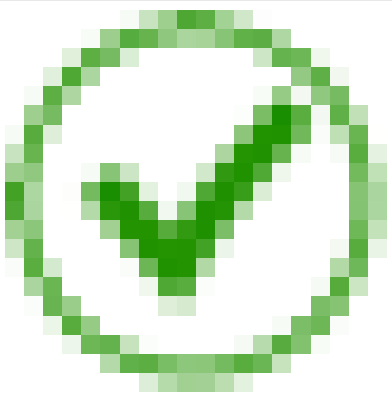
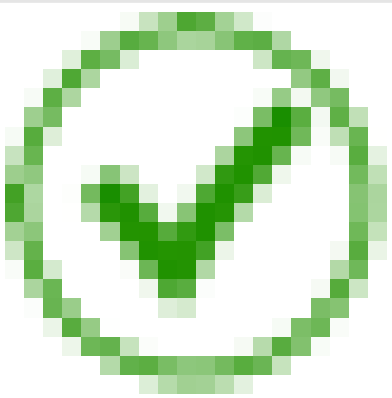
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
문제 종결에 걸리는 평균 시간		⊗
변경		
새 긴급 변경 비율(%)		⊗
실패한 변경 비율(%)		⊗
변경 종결에 걸리는 평균 시간		⊗
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.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
SLA 위반에 따른 종결 요청 비율(%)		✗
요청을 이행하는 데 걸리는 평균 시간		✗
사용자별로 작성된 요청 수		✗
Knowledge		
KB 문서를 사용하여 해결된 인시던트 비율	✗	

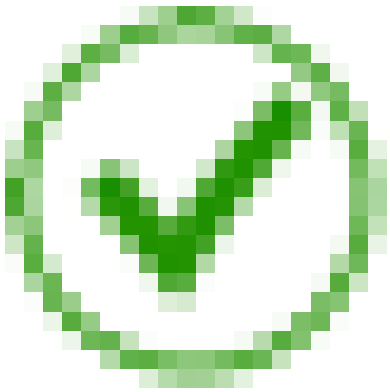
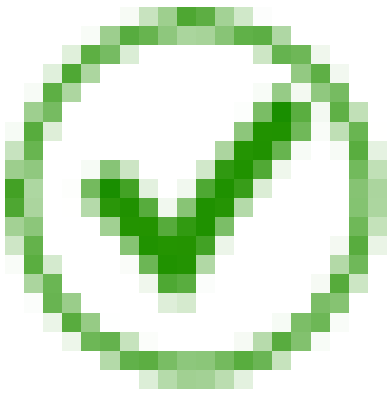
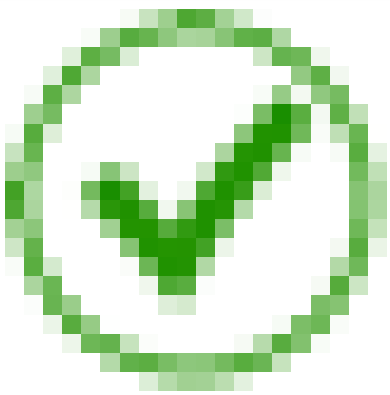
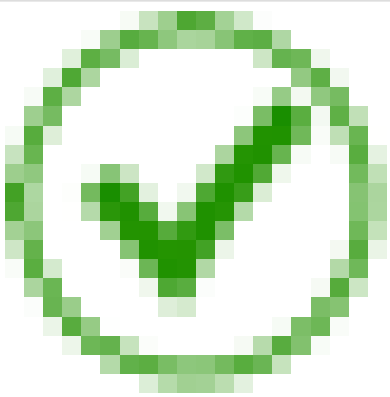
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
사용자당 지식 문서 뷰의 수	⊗	
ITSM 가상 에이전트		
콜 편향 비율(%)	⊗	
자동 해결된 인시던트 비율(%)	⊗	
기타		
평균 고객 만족도	⊗	

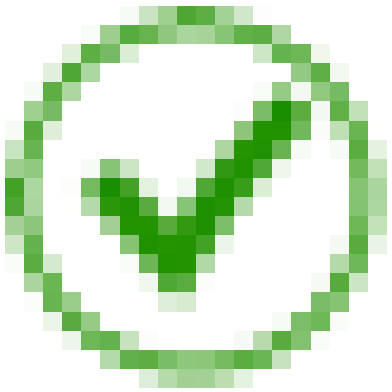
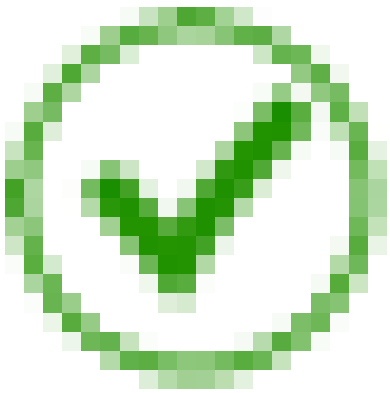
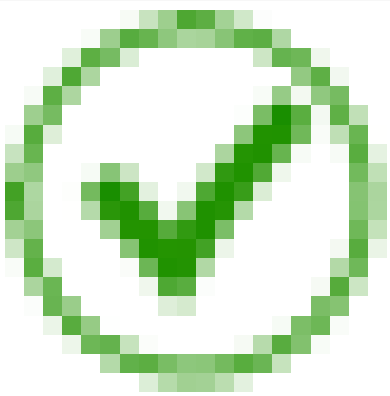
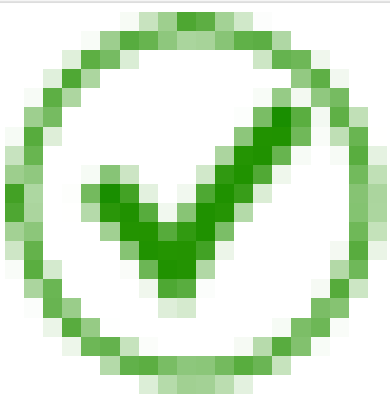
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
이행자당 요청자 수	✗	✓
CMDB		
중복 CI 비율(%)	✓	✗
미준수 CI의 비율(%)	✓	✗
부실 CI의 비율(%)	✓	✗
보안 인시던트 응답		

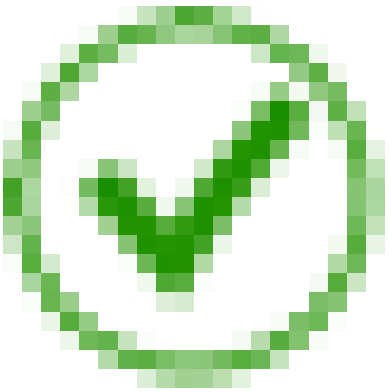
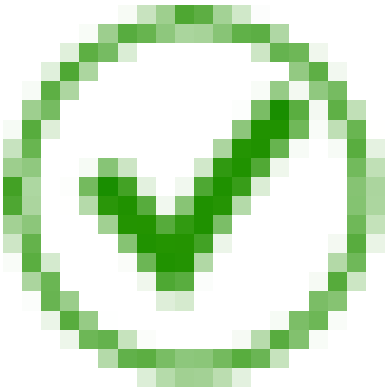
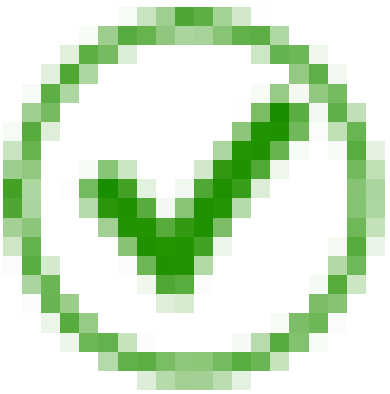
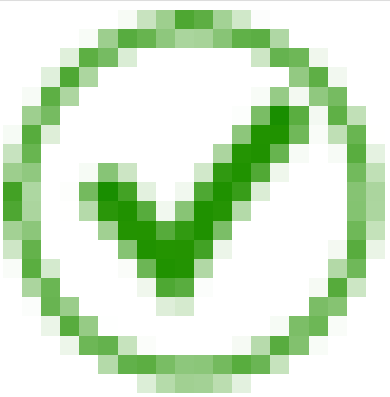
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 비율(%)		
취약성 대응		
평균 중요 취약성 기간		
평균 취약성 기간		
가상 에이전트		
가상 에이전트를 사용하는 사용자 비율(%)		

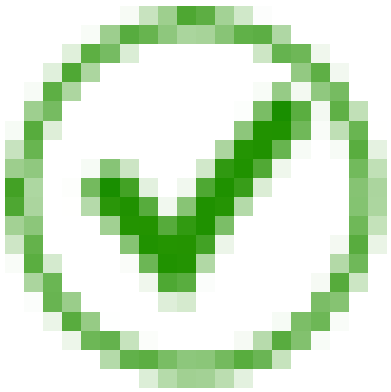
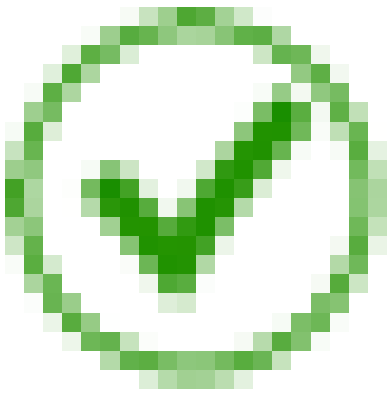
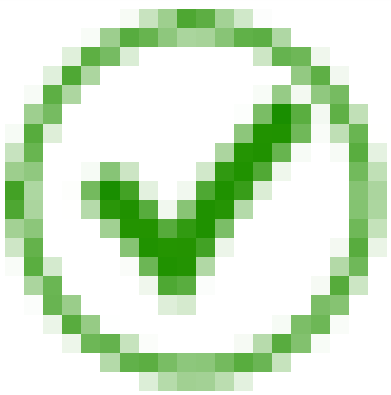
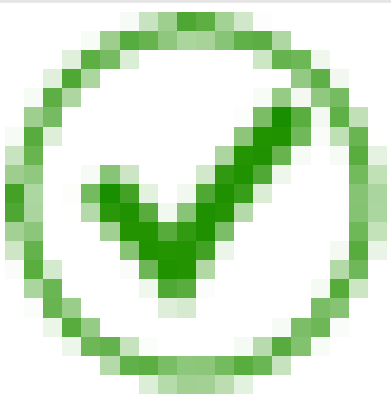
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
라이브 에이전트에게 전달된 대화의 비율(%)	⊗	
가상 에이전트 CSAT 점수		⊗
성공 대시보드		
자체 해결 %		⊗
콜 편향 비율(%)		⊗

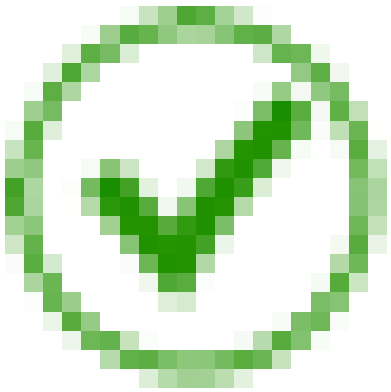
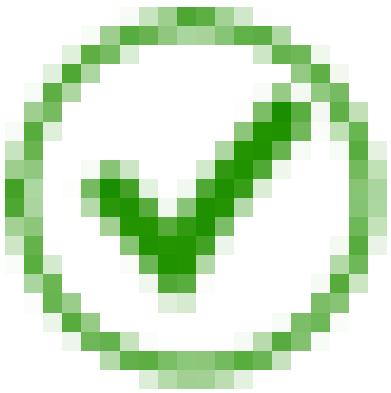
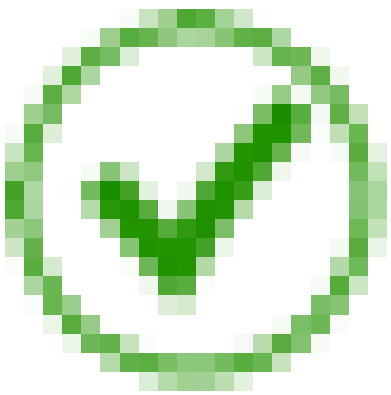
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
구조화 티켓 %		✗
고객 만족도 설문 조사 점수		✗
MTTR – 평균 해결 시간	✗	
위반된 SLA %	✗	

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

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
첫 번째 할당 해결		✗
% 자동 해결		✗
% KB - 자체 해결(수)		✗
% VA - 자체 해결(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.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
% 자체 해결 시 콜 편향(수)		⊗
% VA 티켓 제출(수)		⊗
% 카탈로그 티켓 제출(수)		⊗

상위 수행자

고객의 벤치마크 점수를 비교하여 코호트의 상위 10 백분위수에 대한 성과를 분석할 수 있습니다.

ITSM 대시보드

ITSM 대시보드는 ITSM 사용자가 진행 중인 ITSM 운영을 모니터링할 수 있는 중앙 위치입니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 데이터 시각화가 포함됩니다.

셀프 서비스 〉 대시보드의 대시보드에 접근합니다. 자세한 정보를 보려면 보고서 그래픽 위로 마우스를 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.

주:
이러한 대시보드를 보려면 레거시: 퍼포먼스 분석 ITSM 대시보드 ITSM플랫폼 분석 솔루션이 필요합니다. 퍼포먼스 분석 - Content Pack - ITSM 대시보드(com.snc.pa.itsm_dashboards) 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다.

자세한 내용은 플랫폼 분석 솔루션 문서를 참조하십시오.

대시보드	설명	역할
IT 관리자	개요 보고서 및 IT 서비스 분석 보고서	• 인시던트 관리자 • SLA 관리자 • pa_admin
IT 에이전트	에이전트 작업 및 에이전트 그룹 작업 보고서 및 우선순위가 지정된 작업 부하	• itil • itil_admin • pa_admin
IT 임원	고객 서비스, 성과 및 위험 맵 보고서	• itil • itil_admin • pa_admin

벤치마크 **KPI** 데이터 보기(사용되지 않음)

벤치마크 KPI 데이터는 서비스 포털에 표시됩니다. 데이터에는 회사 인스턴스 및 전체 데이터에 대한 값이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_data_viewer

프로시저

1. 모두 〉 벤치마크 〉 대시보드로 이동합니다.
2. KPI 목록에서 **KPI** 범주 중 하나를 선택합니다.
3. 해당 KPI 그룹을 보려면 탭을 클릭합니다.

   주:
   불완전하거나 잘못된 데이터로 여겨지는 경우 퍼포먼스 분석 〉 소스 〉 표시기 소스에서 KPI 정의 및 조건을 조사할 수 있습니다.

4. 결과를 필터링하려면 다음으로 비교 목록에서 산업, 사용자 수 또는 지역 중 하나를 선택합니다. 필터를 선택하면 데이터가 자동으로 업데이트됩니다.

   주:
   필터 범주에 포함된 참가자 수가 20명 미만이면 해당 데이터가 기타 범주에 표시됩니다.

5. 뷰를 선택하려면 목록 아이콘 또는 카드 뷰 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.

카드 뷰에서 KPI를 클릭하면 6개월 동안의 KPI 성과 추세 차트가 표시됩니다.

6. PDF 파일로 보고서를 다운로드하려면 화살표 아이콘( )을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
벤치마크 KPI 성과 추세 및 권장 사항(사용되지 않음)을 보려면 KPI를 클릭합니다.

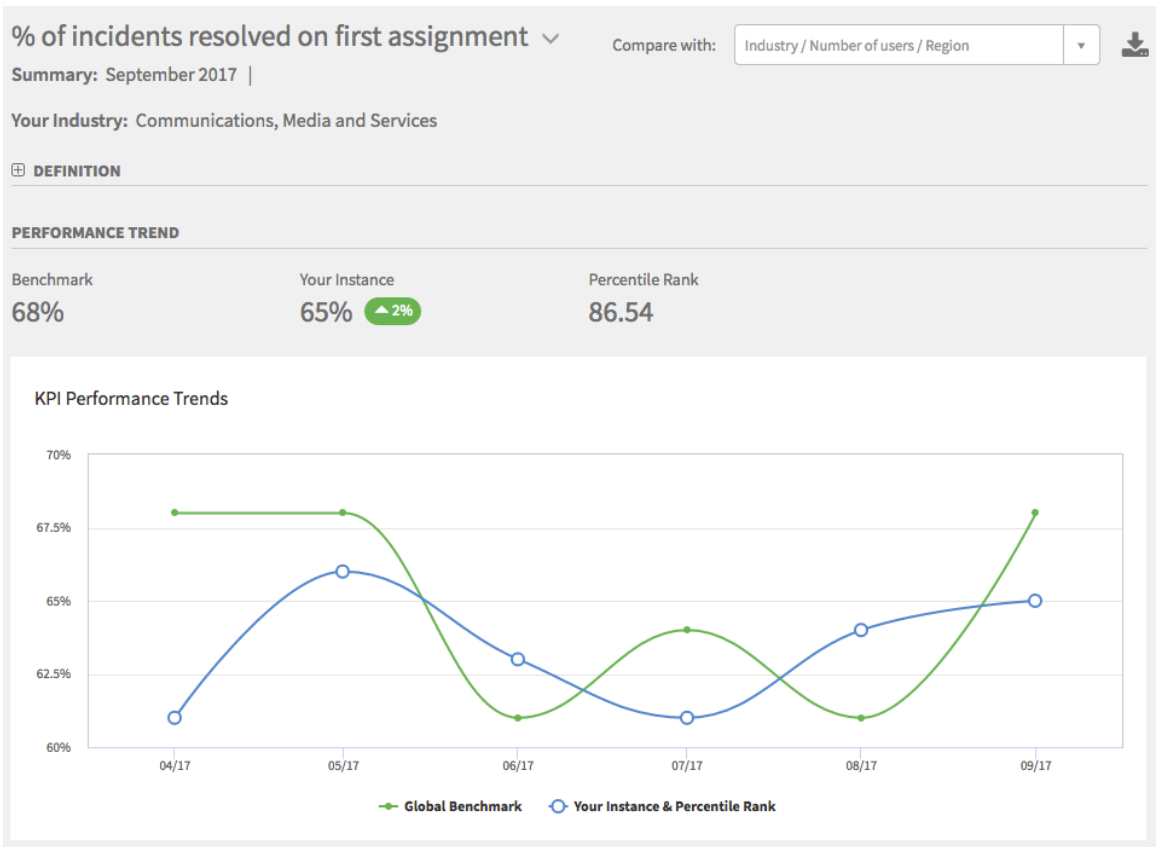
벤치마크 **KPI** 성과 추세 및 권장 사항(사용되지 않음)

벤치마크 KPI 성과 차트 추세 뷰에는 KPI 성과를 전체 데이터와 비교하여 표시하며 KPI 성과 향상을 위해 구현할 권장 사항이 제공됩니다.

KPI 성과 추세 차트 섹션은 벤치마크 뷰어 역할(sn_bm_client.benchmark_data_viewer)이 있는 사용자에게만 표시됩니다.

KPI 성과 추세 차트

전역 데이터에 대해 매핑된 6개월 간의 월별 데이터



6개월 동안의 월별 데이터가 전체 데이터에 대해 매핑되고 참여하는 동료 그룹 내의 해당 순위를 나타내는 백분위수 등급이 표시됩니다.

성과 추세 차트 뷰의 기능은 다음과 같습니다.

- KPI 목록을 사용하여 동일한 범주의 KPI 간 전환
- 그래프의 점을 가리켜 특정 월의 인스턴스 및 전체 데이터 보기
- 인스턴스의 데이터 포인트에 대한 퍼포먼스 분석 성과표 접근
- KPI 차트 보고서 다운로드
- 산업 유형, 사용자 수 또는 지리적 지역별로 데이터 필터링

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

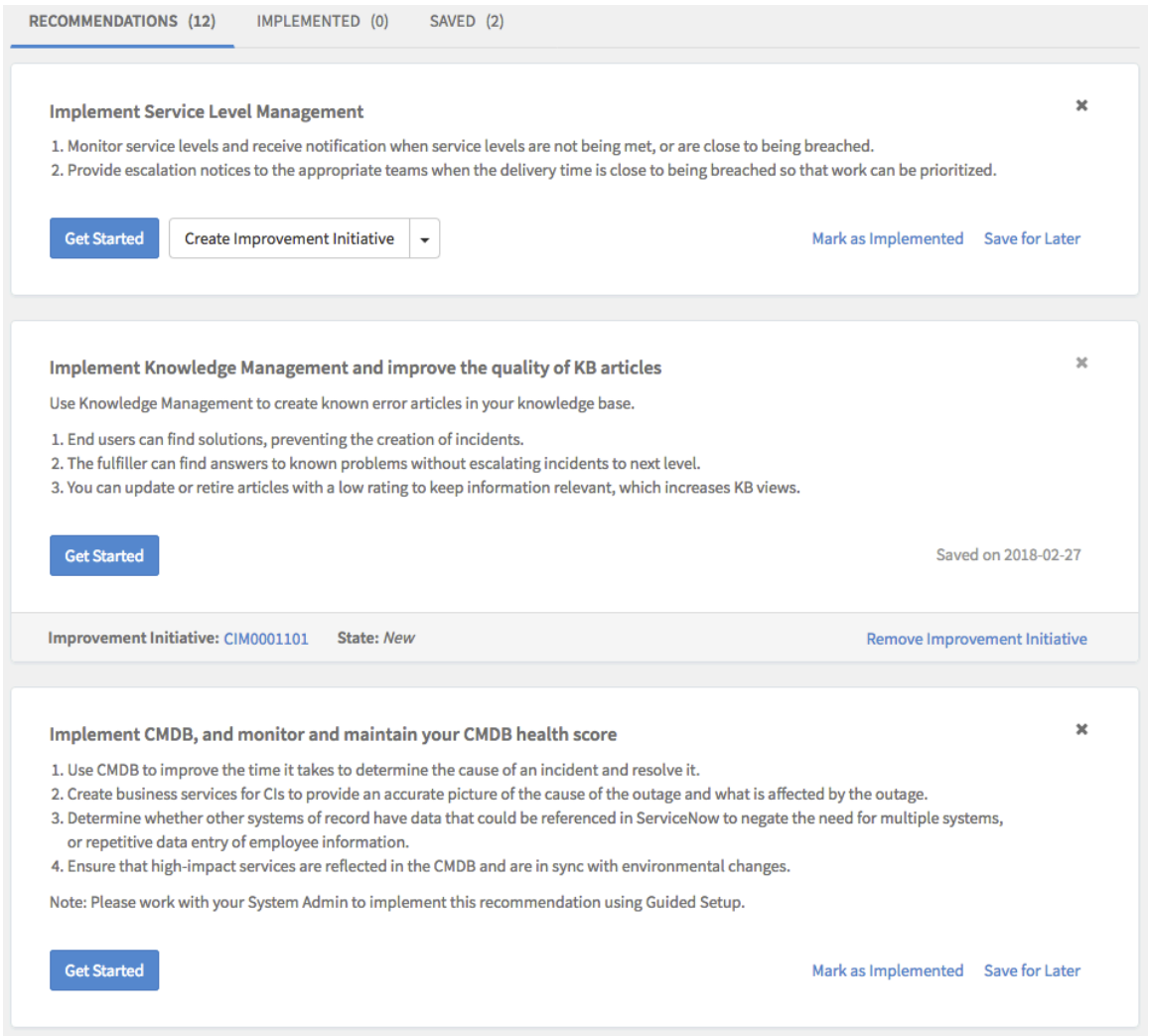
권장 사항

권장 사항 섹션은 벤치마크 권장 역할(sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer)이 있는 사용자에게만 표시됩니다.

권장 후보는 KPI의 성과를 향상할 수 있도록 성과 추세 뷰에 제공됩니다. 모든 권장 사항은 동적이며 전월의 분석된 데이터를 기반으로 매월 업데이트됩니다. 권장 후보는 등급에 따라 나열됩니다.

주:
안내 설정을 사용하는 일부 KPI 권장 사항에는 시스템 관리자 권한이 필요합니다. 이러한 권장 사항을 구현하려면 시스템 관리자와 협력하십시오.

구현됨 또는 저장됨 탭으로 필터링된 권장 사항



각 권장 후보에 대해 작업을 수행할 수 있습니다. 이 작업에 따라 권장 사항이 구현되거나 저장된 적절한 그룹 탭으로 필터링됩니다. 권장 사항을 닫으면 목록에서 권장 후보가 제거됩니다.

- 시작: 사용 가능한 경우 안내 설정을 실행합니다. 그렇지 않으면 개선 사항에 대한 정보가 포함된 문서가 열립니다.
- 구현됨으로 표시: 권장 후보를 구현 탭으로 이동합니다. CIM 개선 이니셔티브를 권장 후보와 연결한 경우 이 작업을 수행할 수 없습니다.
- 나중에 저장: 권장 후보가 저장 탭으로 이동하여 나중에 구현되도록 합니다.
- 개선 이니셔티브 섹션:

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

- 개선 이니셔티브 생성: KPI를 향상하기 위해 위상 및 작업을 포함하는 CIM 개선 이니셔티브를 생성합니다. CIM 개선 이니셔티브를 생성하면 권장 후보가 저장 탭으로 이동됩니다.

  CIM 필드에 자동으로 다음 항목이 채워집니다.

  - 짧은 설명: 권장 후보 이름
  - 설명: 권장 후보 컨텐츠 및 작업 URL

- 개선 이니셔티브 선택: 기존 CIM 개선 이니셔티브를 연결합니다. 권장 후보의 상태는 연결 CIM 개선 이니셔티브의 상태로 설정됩니다.

  주:
  CIM의 짧은 설명 및 설명 필드는 CIM 개선 이니셔티브를 권장 후보로부터 초기에 생성한 경우에만 권장 후보 컨텐츠에서 자동으로 채워지므로 연결한 이후에는 수행되지 않습니다.

- 개선 이니셔티브 관련 링크: 연결 CIM 개선 이니셔티브에 링크됩니다. 관련 링크를 클릭하면 지속적 개선 관리의 CIM 개선 이니셔티브를 볼 수 있습니다.
- 개선 이니셔티브 제거: 연결 CIM 개선 이니셔티브를 권장 목록의 항목에서 제거합니다.

  CIM 개선 이니셔티브를 닫으면 권장 후보가 구현 탭으로 이동합니다. CIM 개선 이니셔티브를 취소하면 권장 후보가 저장 탭에 남습니다. 연결 CIM 개선 이니셔티브는 언제든지 제거하고 다른 것을 선택할 수 있습니다.

권장 후보의 탭:

권장 사항

월별 데이터 분석을 기준으로 하는 모든 권장 후보의 목록입니다. 이 목록은 매달 새로 고쳐집니다.

구현됨

사용자가 구현한 모든 권장 후보의 목록입니다. 전월에 구현된 권장 후보에는 변경에 따른 영향을 결정할 수 있도록 추세 차트에 대한 추적 정보가 포함됩니다. 구현 지점을 가리키면 구현된 권장 사항이 표시됩니다.

주:
현재 월에 구현된 권장 후보는 다음 월까지 차트의 데이터 지점을 추적하지 않습니다.

저장됨

나중에 구현하기 위해 저장한 모든 권장 후보의 목록입니다.

벤치마크 KPI 데이터에서 드릴다운(사용되지 않음)

벤치마크 KPI 데이터 내에서 드릴다운하여 퍼포먼스 분석에서 추가 분석을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
벤치마크 값을 드릴다운하는 경우 퍼포먼스 분석 성과표를 보려면 벤치마크 뷰어에 pa_viewer 역할이 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_admin 또는 pa_viewer 역할이 있는 sn_bm_client.benchmark_data_viewer

이 태스크 정보

KPI 성과 추세 차트에서 벤치마크 값을 드릴다운하면 해당 값을 구성하는 개별 데이터를 볼 수 있습니다. 예를 들어 차트에서 빨간색(낮은 성과)의 값으로 표시되는 데이터를 드릴다운하고 조사할 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:
KPI 성과 추세 차트에서 KPI 데이터 내에서만 드릴다운할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석를 사용하여 생성한 점수만 드릴다운할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 벤치마크 〉 대시보드로 이동합니다.
2. KPI 정의 및 성과 추세를 보려면 KPI를 클릭합니다.
3. 퍼포먼스 분석 성과표를 추가로 드릴다운하려면 성과 추세 차트에서 벤치마크 데이터의 값을 클릭합니다.

주:
차트, 점수, 설명 또는 자세한 정보에 대한 추가 분석은 퍼포먼스 분석 을 참조하십시오.

새 벤치마크 대시보드

벤치마크 대시보드에는 KPI 데이터, 성과 추세 및 표시기 성과표가 표시됩니다.

벤치마크 KPI 대시보드 뷰에는 모든 KPI가 표시되며 서비스 포털을 통해 액세스할 수 있습니다.

대시보드 기능에는 다음이 포함됩니다.

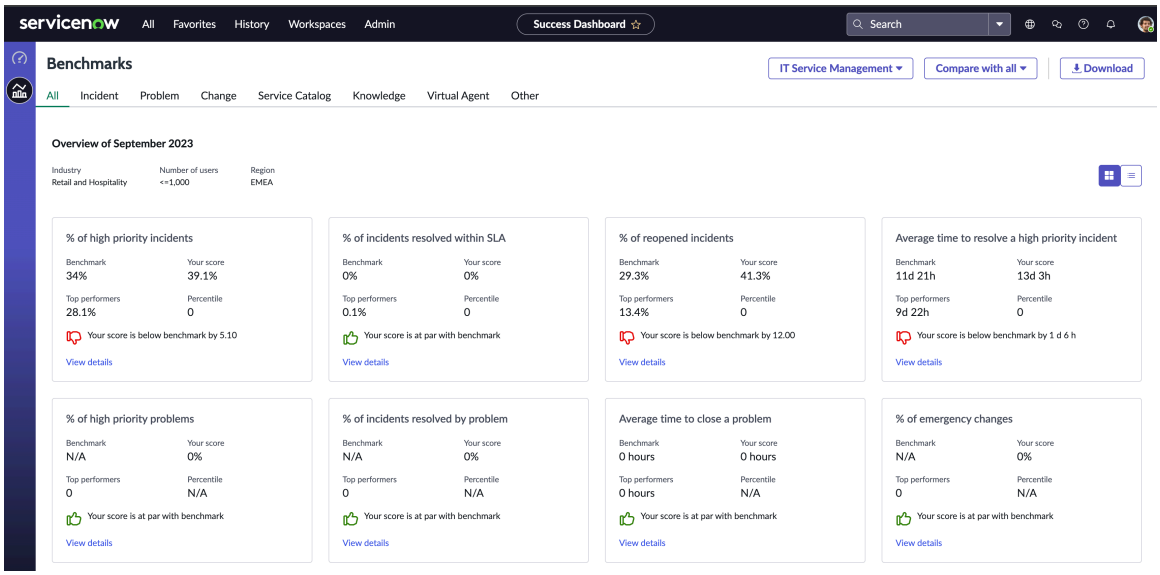
- KPI가 목록 또는 카드 뷰에 표시됩니다.
- 다운로드 가능한 KPI 목록의 보고서는 PDF 형식으로 제공됩니다.
- 데이터는 산업 유형, 사용자 수, MSP(관리형 서비스 제공자) 또는 지리적 지역별로 필터링됩니다(KPI 뷰와 추세 뷰 간을 전환할 때 필터가 유지됨).

  주:
  MSP만 전체 MSP 집계 점수 데이터를 볼 수 있습니다.

- 전체 데이터에 대한 성과는 좋아요 또는 싫어요를 표현하여 표시됩니다.
- 구독에 따라 6개월에서 2년간의 기록 KPI 데이터를 볼 수 있습니다.
- 시간 값은 `sn_bm_client.dashboard_display_unit` 시스템 속성을 사용하여 시간 또는 일 단위로 표시할 수 있습니다.

주:
ServiceNow 스토어에서 새 벤치마크 대시보드를 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.

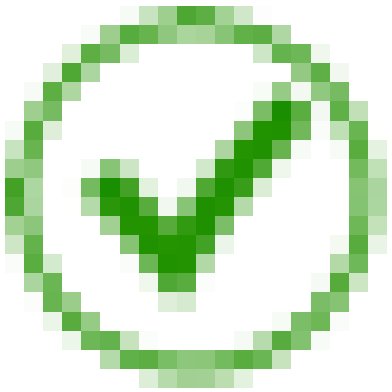
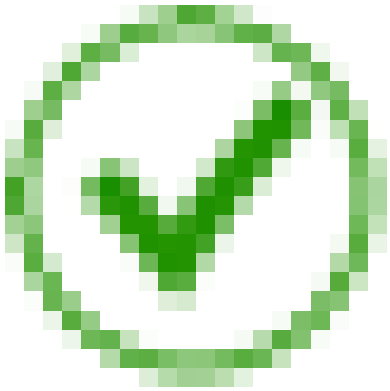
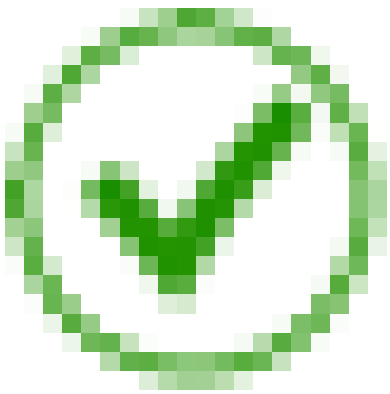
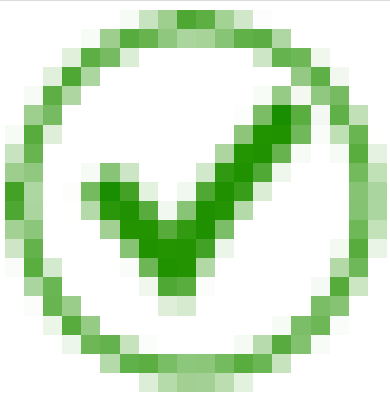


백분위수 순위

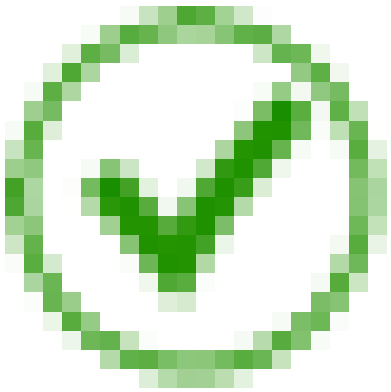
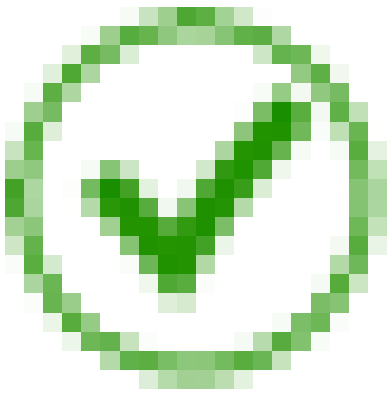
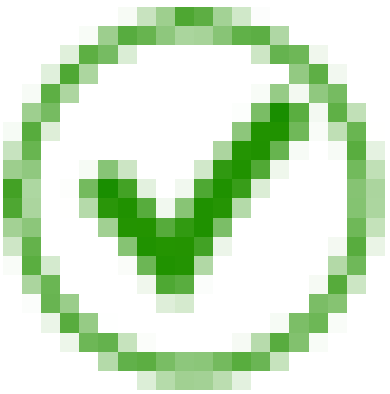
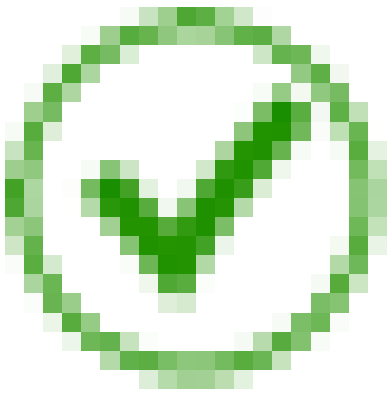
참여하는 동료 그룹 내에 있는 회사 KPI의 정확한 순위는 백분위수로 표시됩니다. KPI 백분위수 순위의 90%는 해당 KPI에 대한 인스턴스가 해당 그룹에 참여하는 인스턴스의 90% 보다 큰 것을 나타냅니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
인시던트		
해결된 높은 우선순위 인시던트 비율(%)	✓	✗
첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 비율(%)	✗	✓

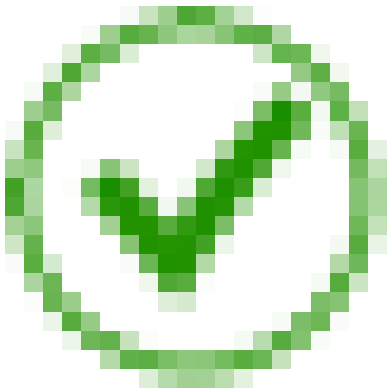
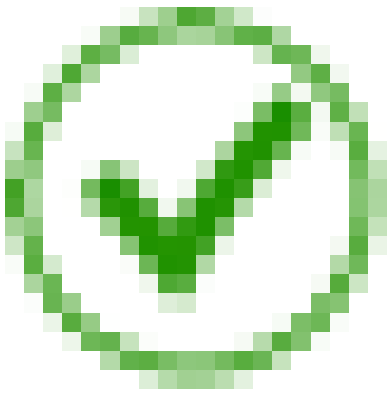
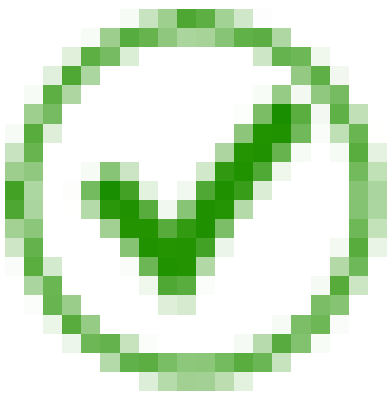
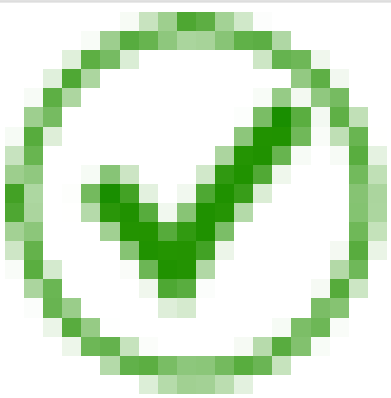
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
SLA 내에서 해결된 인시던트 비율(%)	✗	
재개시된 인시던트의 비율(%)		✗
높은 우선순위 인시던트의 해결 평균 시간		✗
인시던트 해결을 위한 평균 시간		✗

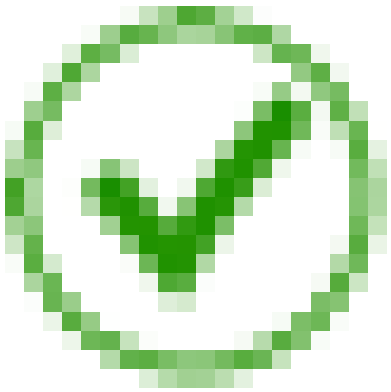
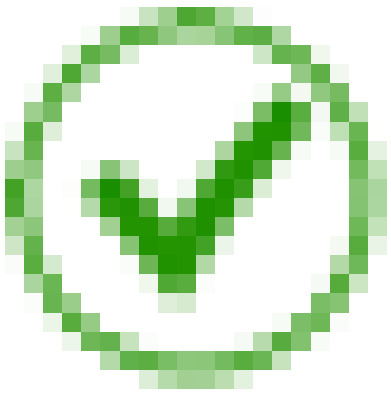
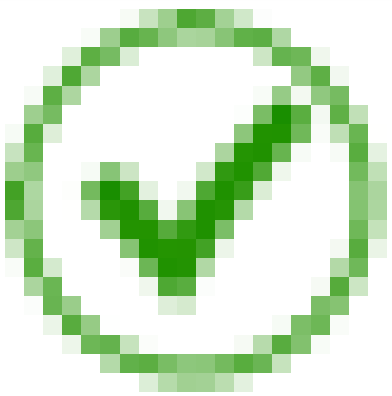
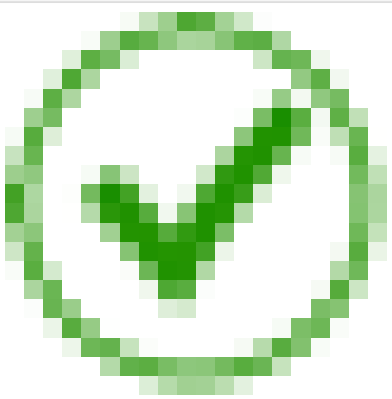
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
사용자당 작성된 인시던트 수		
문제		
높은 우선순위 문제의 %		
문제별 해결된 인시던트의 비율 (%)		
문제 종결에 걸리는 평균 시간		
변경		

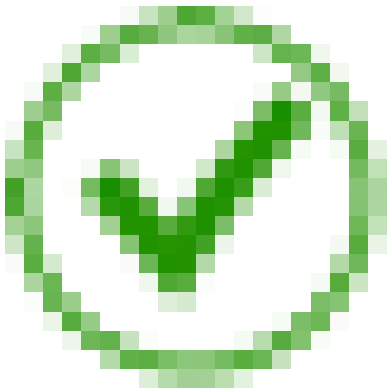
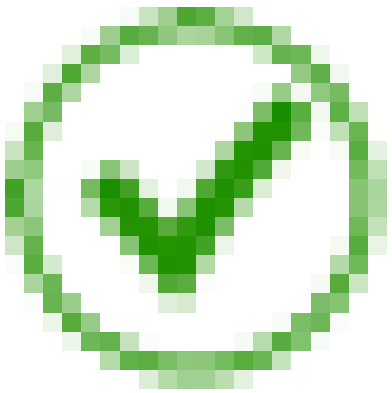
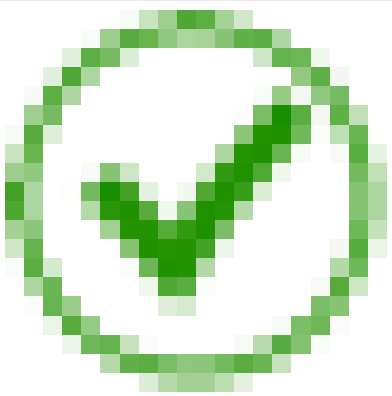
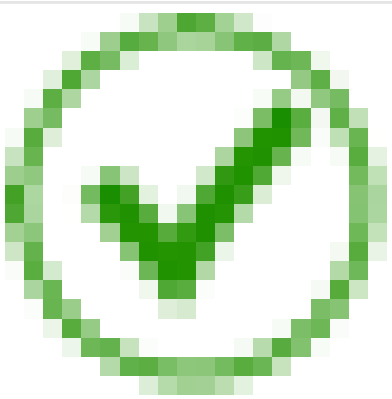
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
새 긴급 변경 비율(%)		✗
실패한 변경 비율(%)		✗
변경 종결에 걸리는 평균 시간		✗
서비스 카탈로그		
SLA 위반에 따른 종결 요청 비율(%)		✗

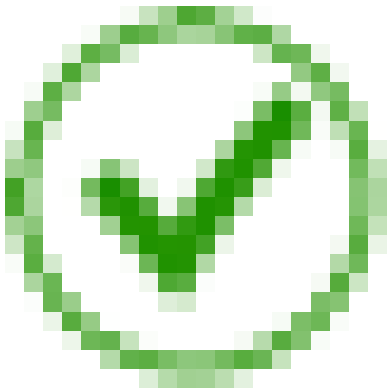
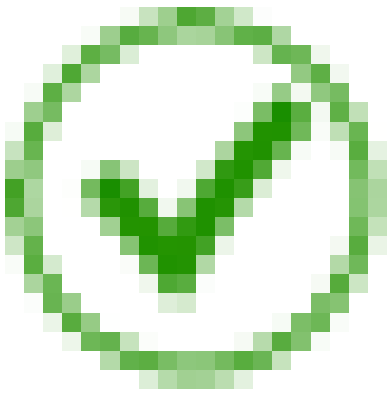
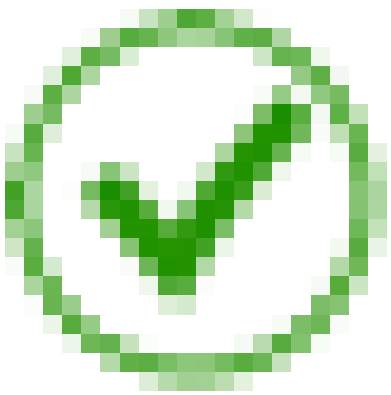
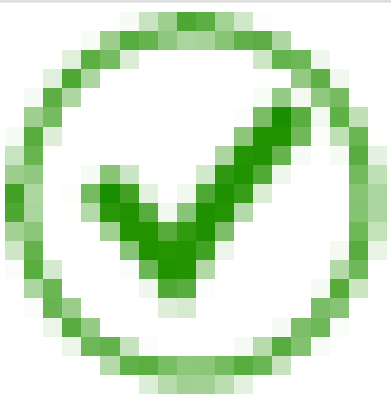
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
요청을 이행하는 데 걸리는 평균 시간		
사용자별로 작성된 요청 수		
Knowledge		
KB 문서를 사용하여 해결된 인시던트 비율		
사용자당 지식 문서 뷰의 수		
ITSM 가상 에이전트		

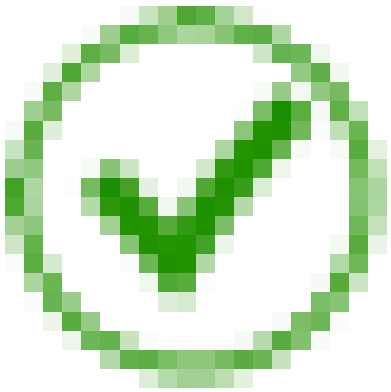
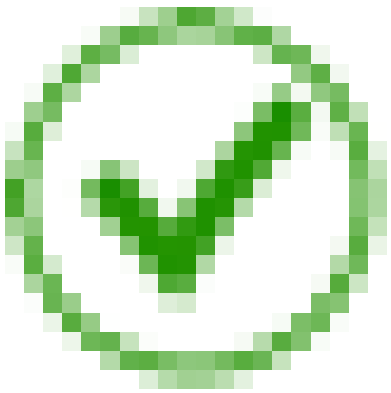
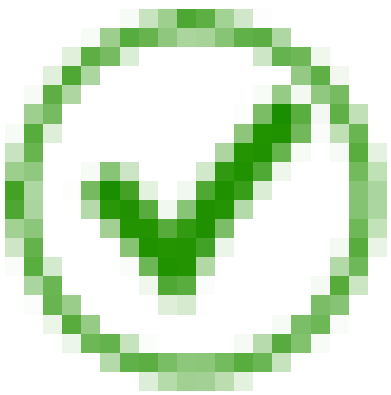
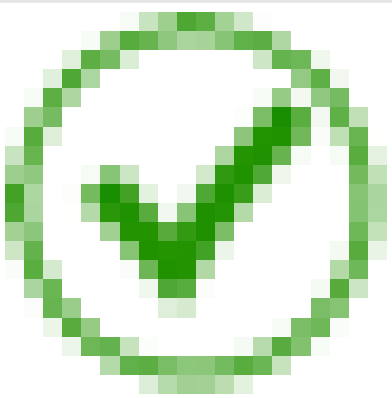
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
콜 편향 비율(%)	⊗	
자동 해결된 인시던트 비율(%)	⊗	
기타		
평균 고객 만족도	⊗	
이행자당 요청자 수	⊗	
CMDB		

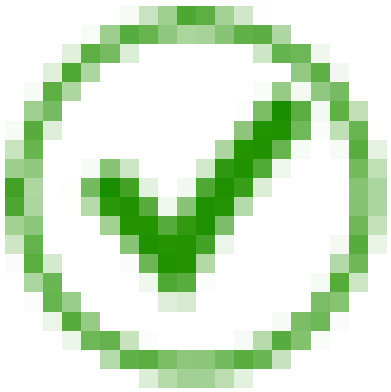
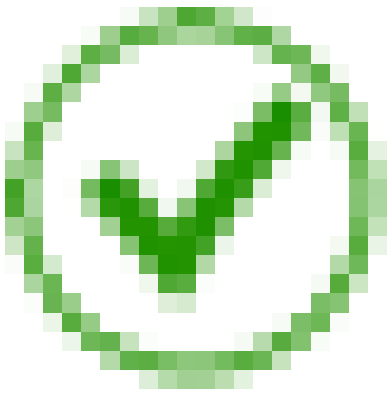
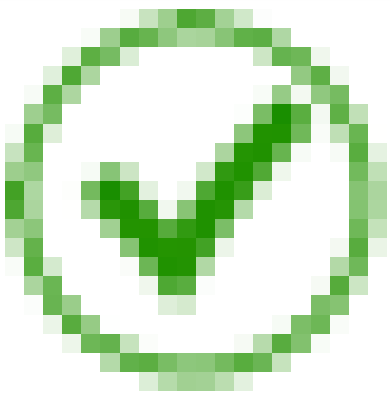
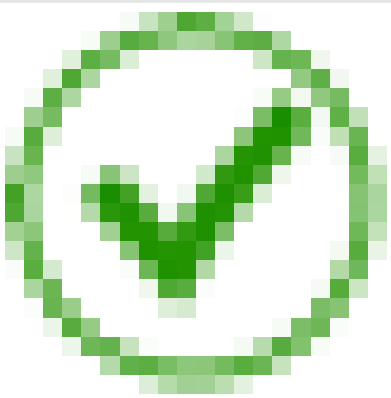
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
중복 CI 비율(%)		⊗
미준수 CI의 비율(%)		⊗
부실 CI의 비율(%)		⊗
보안 인시던트 응답		
중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 비율(%)		⊗
취약성 대응		

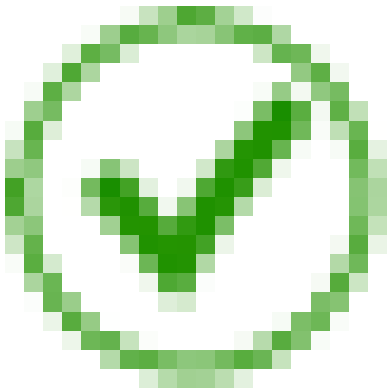
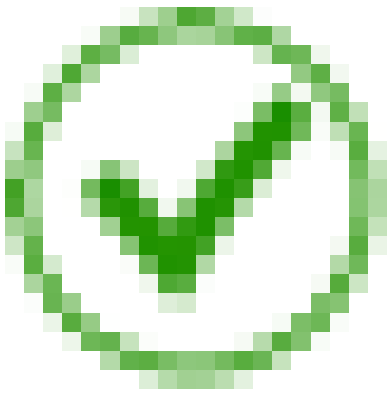
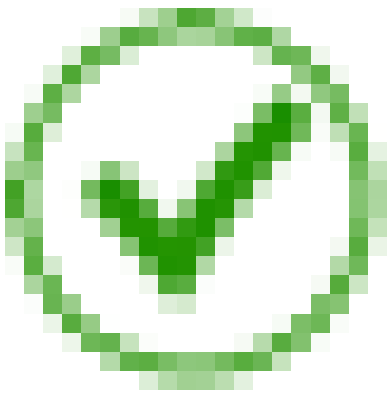
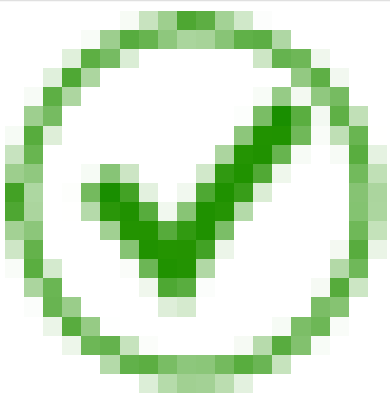
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
평균 중요 취약성 기간		✗
평균 취약성 기간		✗
가상 에이전트		
가상 에이전트를 사용하는 사용자 비율(%)		✗
라이브 에이전트에게 전달된 대화의 비율(%)	✗	

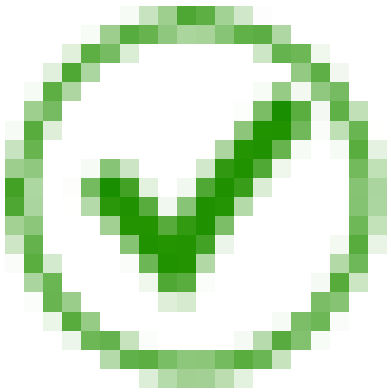
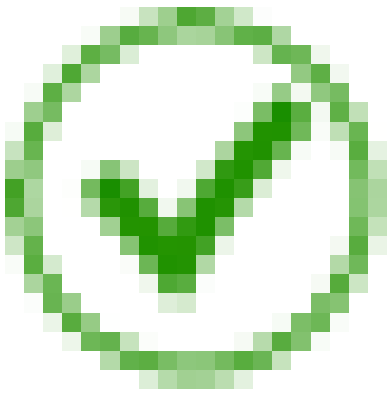
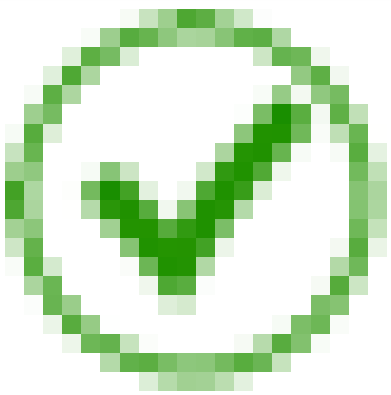
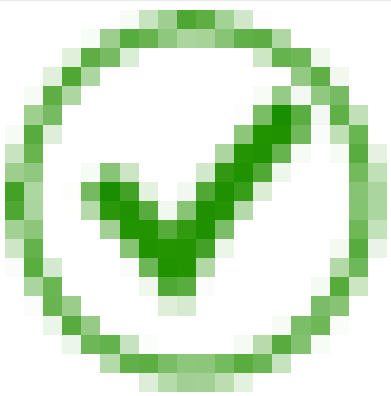
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
가상 에이전트 CSAT 점수		
성공 대시보드		
자체 해결 %		
콜 편향 비율(%)		
구조화 티켓 %		

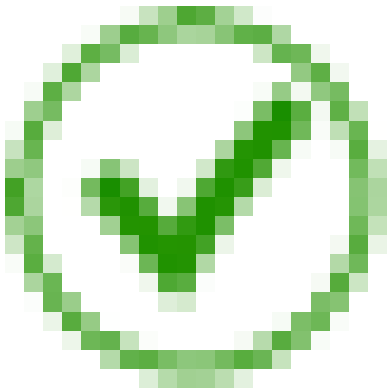
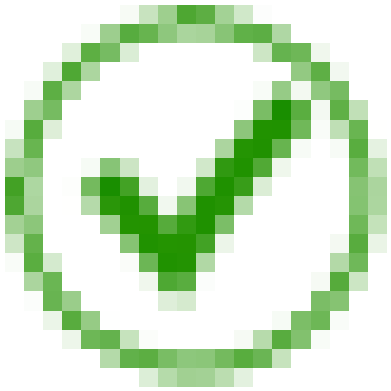
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
고객 만족도 설문 조사 점수		⊗
MTTR – 평균 해결 시간	⊗	
위반된 SLA %	⊗	
첫 번째 할당 해결		⊗

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

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
% 자동 해결		✗
% KB - 자체 해결(수)		✗
% VA - 자체 해결(수)		✗
% 자체 해결 시 콜 편향(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.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
% VA 티켓 제출(수)		
% 카탈로그 티켓 제출(수)		

Benchmarks KPI 데이터 보기

벤치마크 KPI 데이터는 Next Experience UI에 내장된 벤치마크 대시보드에 표시됩니다. 데이터에는 회사 인스턴스 및 전체 데이터에 대한 값이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_data_viewer

프로시저

1. 모두 〉 벤치마크 〉 대시보드로 이동합니다.
2. KPI 목록에서 **KPI** 범주 중 하나를 선택합니다.
3. 해당 KPI 그룹을 보려면 탭을 클릭합니다.

   주:
   불완전하거나 잘못된 데이터로 여겨지는 경우 퍼포먼스 분석 〉 소스 〉 표시기 소스에서 KPI 정의 및 조건을 조사할 수 있습니다.

4. 결과를 필터링하려면 다음으로 비교 목록에서 산업, 사용자 수 또는 지역 중 하나를 선택합니다. 필터를 선택하면 데이터가 자동으로 업데이트됩니다.

   주:
   필터 범주에 포함된 참가자 수가 20명 미만이면 해당 데이터가 기타 범주에 표시됩니다.

5. 뷰를 선택하려면 목록 아이콘 또는 카드 뷰 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.

카드 뷰에서 KPI를 클릭하면 6개월 동안의 KPI 성과 추세 차트가 표시됩니다.

6. PDF 파일로 보고서를 다운로드하려면 다운로드 버튼을 클릭하십시오.

다음에 수행할 작업
벤치마크 KPI 성과 추세을 보려면 KPI를 클릭합니다.

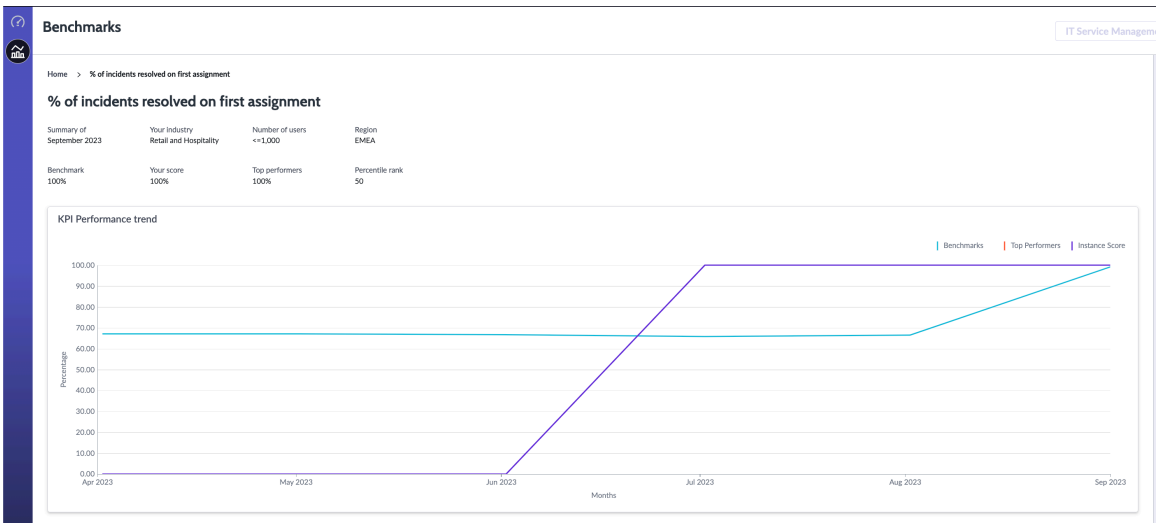
벤치마크 **KPI** 성과 추세

벤치마크 KPI 성과 차트 추세 뷰는 전체 데이터와 KPI 성과 비교를 표시하고 상황별 측면 패널에서 KPI에 대한 상세 정보를 제공합니다.

KPI 성과 추세 차트 섹션은 벤치마크 뷰어 역할(sn_bm_client.benchmark_data_viewer)이 있는 사용자에게만 표시됩니다.

KPI 성과 추세 차트

전역 데이터에 대해 매핑된 6개월 간의 월별 데이터



6개월 동안의 월별 데이터가 전체 데이터에 대해 매핑되고 참여하는 동료 그룹 내의 해당 순위를 나타내는 백분위수 등급이 표시됩니다.

성과 추세 차트 뷰의 기능은 다음과 같습니다.

- 그래프의 점을 가리켜 특정 월의 인스턴스 및 전체 데이터 보기
- 인스턴스의 데이터 포인트에 대한 퍼포먼스 분석 성과표 접근
- 산업 유형, 사용자 수 또는 지리적 지역별로 데이터 필터링

벤치마크 문제 해결

문제 해결 작업은 벤치마크 앱을 설정하거나 실행할 때 발생하는 일반적인 문제를 해결할 수 있습니다.

데이터 오류 시나리오

시나리오	이유	작업
옵트인 후 대시보드에 데이터가 없습니다.	6개월 동안의 REST API를 다운로드할 수 없거나 연결할 수 없습니다.	sn_bm_client.download.scores.6months 이벤트가 처리된 sysevent 테이블을 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.

데이터 오류 시나리오

시나리오	이유	작업
지난 달의 대시보드에 인스턴스 데이터가 표시되지 않습니다.	PA 데이터 수집 또는 API 성과표 작성에 실패했습니다.	표시기 소스의 조건, 표시기의 스크립트 필드 및 표시기의 추가 조건이 올바른지 확인하십시오.
대시보드에 지난 달의 전체 데이터가 없습니다.	REST API의 다운로드에 실패했거나 연결에 실패했습니다.	sn_bm_client.download.scores 이벤트가 처리된 sysevent 테이블을 확인합니다.
옵트인 프로세스를 수행할 수 없습니다.	인증에 실패했거나 인스턴스 형식이 지원되지 않습니다.	고객 서비스 및 지원 팀에 문의하십시오.
벤치마크 대시보드의 KPI 데이터가 없거나 잘못되었습니다.	KPI 조건 구성이 올바르지 않습니다.	퍼포먼스 분석 > 소스 > 표시기 소스의 KPI 정의 및 조건을 확인하십시오.
백분위수 순위 목록 뷰에 데이터가 없습니다.	사용자가 속하지 않은 산업을 보고 있는 경우 백분위수 순위에 해당 사항 없음으로 표시됩니다.	점수가 포함된 산업을 봅니다.

도메인 분리 및 벤치마크

도메인 분리는 벤치마크 애플리케이션에서 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

〔qa: BEGIN review〕

벤치마크

ServiceNow# 벤치마크 애플리케이션으로 핵심성과지표(KPI) 및 추세에 대한 즉각적인 가시성과 동종 업계 평균 및 업계 상위 수행자에 대한 비교 인사이트를 얻을 수 있습니다. 조직의 성과를 인식된 산업 표준과 대조하고 전체 벤치마크와 세부적으로 성과를 비교하여 확인하며 성능 향상을 위한 권장 사항을 구현할 수 있습니다.

벤치마크 개요

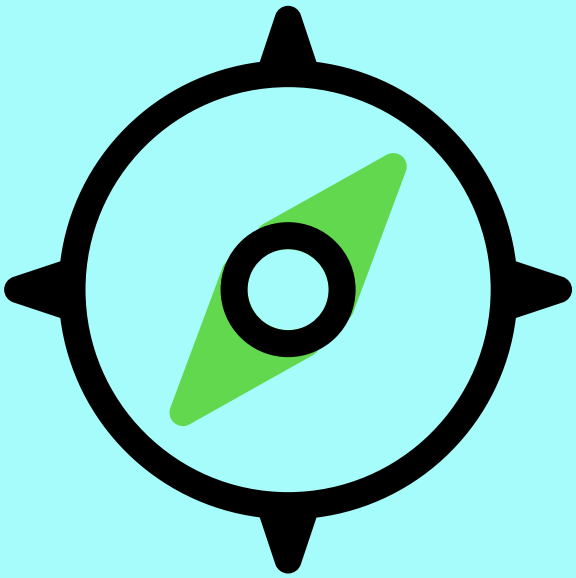
이 비디오는 벤치마크 개요를 설명합니다. 벤치마크 개요

시작하기

ServiceNow 벤치마크 애플리케이션은 사용자 인스턴스의 일일 데이터를 안전하게 수집한 다음 매월 전체 벤치마크 보고서로 집계합니다.

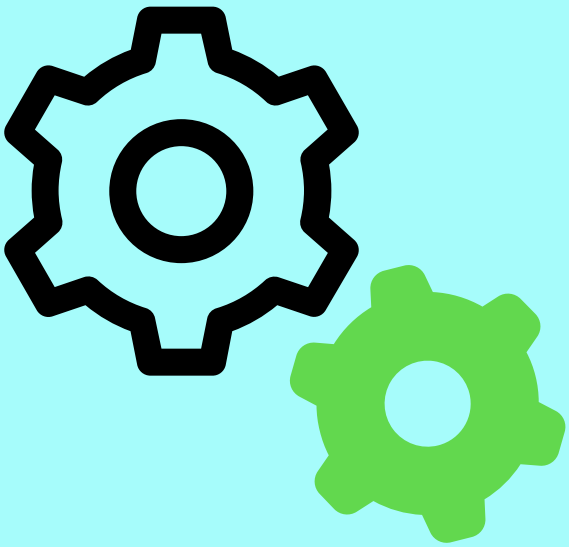
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



벤치마크 기능 및 이점에 대해 자세히 알아보기

구성

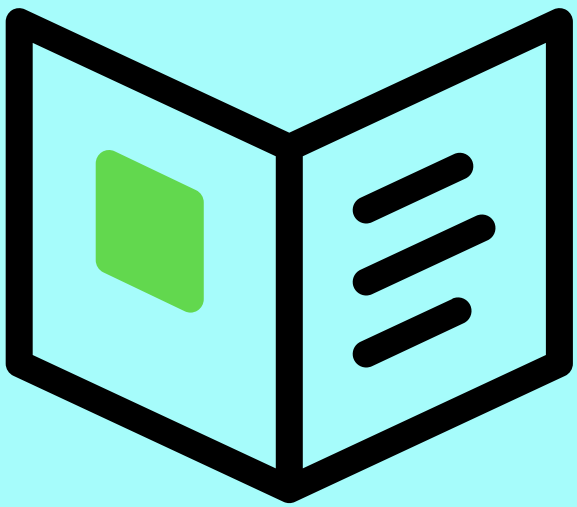


벤치마크 KPI 구성 및 사용자 지정

사용

벤치마크 데이터를 분석하는 방법 알아보기

참조



KPI, 역할 및 추세와 같은 벤치마크 구성요소에 대한 상세 정보 받기

문제 해결 및 도움 받기

고객 서비스 및 지원에 문의하기.

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

〔End〕
〔qa: BEGIN review〕

벤치마크 탐색

ITSM용 벤치마크를 사용하여 동종 업계 평균과 최고 성과를 낸 업체를 기준으로 비교 인사이트를 얻을 수 있습니다. 벤치마크를 사용하면 KPI(핵심성과지표) 및 추세를 빠르게 파악할 수 있습니다.

ServiceNow 벤치마크 애플리케이션은 사용자 인스턴스의 일일 데이터를 안전하게 수집한 다음 매월 전체 벤치마크 보고서로 집계합니다.

퍼포먼스 분석는 고객 인스턴스에 대한 일일 데이터를 수집합니다. 이전 달의 데이터는 예약된 작업을 통해 다음 달 초에 업로드됩니다. 오류가 있는 경우 여러 번 다시 시도합니다.

이 비디오는 벤치마크 시작 방법을 간략하게 설명합니다.

벤치마크 시작하기

데이터를 업로드하는 달 동안 데이터가 집계되고 월별 결과(인스턴스 결과, 전체 결과 및 순위)는 월 중순에 고객 인스턴스로 다운로드됩니다. KPI 성과를 향상하도록 구현할 수 있는 월별 권장 후보가 제공됩니다. 전체 데이터를 사용할 수 있는 경우 이메일 알림이 전송됩니다.

ServiceNow는 벤치마크 프로그램을 선택한 2,850곳 이상의 고객을 보유하고 있습니다. 다음의 고객을 제외한 모든 ServiceNow 고객은 벤치마크 운영 인스턴스에서 옵트인하여 ServiceNow 프로그램에 참여할 수 있습니다.

- 익스프레스 고객
- 연방 고객
- 온프레미스 인스턴스를 사용하는 고객

주:
벤치마크 프로그램에 참여하려면 프로덕션 인스턴스가 있어야 합니다.

관리 서비스 공급자(MSP) 및 MSP 관리 인스턴스가 지원되며 전역 MSP 집계 점수 데이터에 단독으로 접근할 수 있습니다. 모든 인스턴스는 벤치마크 대시보드에서의 비교 목적을 위해 다운로드할 수 있는 다음 벤치마크를 지원합니다.

- 모든 고객에게 적용되는 전역
- 업계 범주
- 활성 사용자 수를 기반으로 하는 사용자 규모
- 업계 범주에 속하는 회사 및 사용자의 회사와 비슷한 규모의 회사
- 지리적 지역

주:

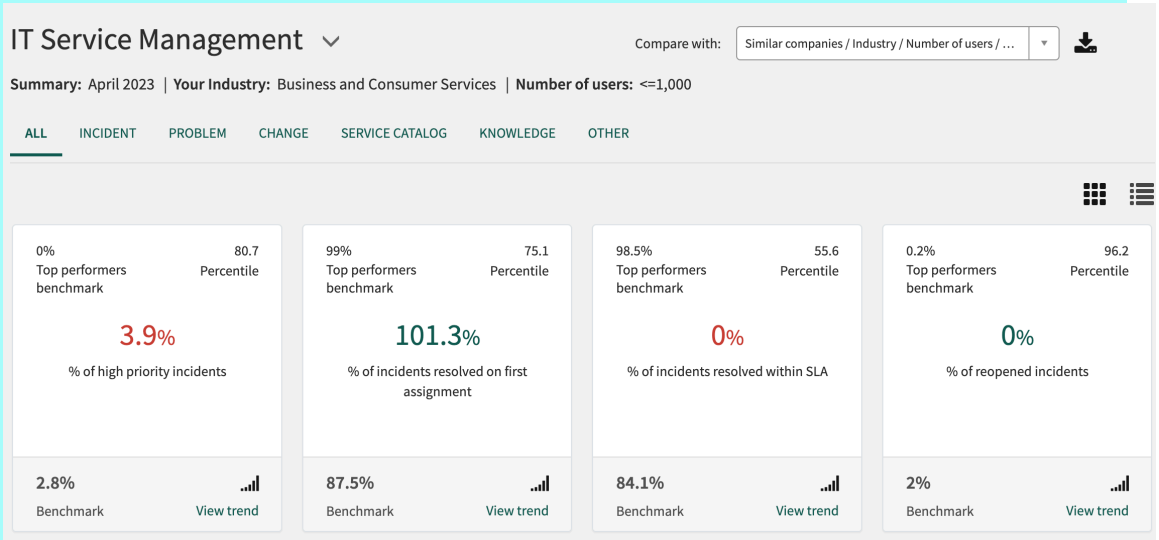
- 이러한 벤치마크는 MSP 데이터를 사용하여 계산되지 않습니다.
- 위의 벤치마크와 함께 이러한 각 범주에서 상위 수행자도 받게 됩니다.
- 해당 월 안에 KPI 구성을 변경하면 매월 값이 해당 변경 내용을 반영하기 전 1~2개월의 데이터 수집이 필요합니다.
- 벤치마크 스케줄러(bm.scheduler) 사용자가 벤치마크에 추가되었습니다. 벤치마크 데이터 수집에 필요합니다.

© 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.

주요 기능

- ITSM, ITOM, 보안 운영을 비롯한 다른 ServiceNow 애플리케이션의 KPI 사용 가능, 자세한 내용은 Benchmarks KPI를 참조하십시오.
- KPI 정의를 변경하여 사용자 지정 항목에 맞게 변경 가능
- 서비스 포털의 벤치마크 대시보드(모바일용)
- KPI 보고서 다운로드 가능
- 다음 매개변수를 기반으로 데이터 필터링 가능
  - 산업, 사용자 수 또는 지리적 지역
  - 산업 범주에 속하는 회사 및 비슷한 사용자 규모의 회사
- 월간 새 집계 데이터를 사용 가능할 때 전송되는 이메일 알림
- 참여 피어 그룹 내의 순위를 나타내는 백분위 등급입니다.
- KPI 성과를 개선하는 데 도움이 되는 안내 설정이 있는 추천 후보입니다.
- 데이터 접근을 제한하는 제품 범주 기반 역할
- KPI 데이터에 대한 일별 데이터 수집 및 드릴다운을 위한 퍼포먼스 분석와의 통합

벤치마크 대시보드



벤치마크 이점

이점

이점	설명
전체 익명	조직의 뷰어는 조직의 벤치마크에 접근할 수 있지만 전체 벤치마크는 익명이며 회사 정보를 포함하지 않습니다.
산업 비교	벤치마크 대시보드의 다음과 비교드롭다운을 사용하면 산업, ServiceNow 사용자 규모 또는 지리적 지역별로 벤치마크 결과를 필터링하여 조직에 대해 결과의 관련성을 높일 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.

이점

이점	설명
	• 산업은 회사의 계정 기록에 있는 표준 산업 코드를 기반으로 결정됩니다. • 사용자 수는 회사 내 ServiceNow 활성 사용자 수에 따라 결정되므로 회사를 비슷한 크기의 ServiceNow 구현으로 비교하여 회사에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. • 지역은 회사 테이블의 지역 필드를 기준으로 결정됩니다. 필터 범주에 포함된 참가자 수가 20명 미만이면 해당 데이터가 기타 범주에 표시됩니다.
추세	게시된 모든 KPI뿐만 아니라 이전의 6개월간의 기록에 대한 결과를 볼 수 있습니다. 그리고 추세 데이터를 사용하여 일정 기간 동안의 서비스 오퍼링 진행 상황에 관해 측정하고 보고하여 제대로 작동하는 것과 개선해야 할 사항을 파악할 수 있습니다.
권장 사항	데이터를 분석하고 KPI의 성과를 향상하기 위해 권장 후보가 제공됩니다. 모든 권장 사항은 동적이며 전월의 데이터를 기반으로 매월 업데이트됩니다.
보고서	벤치마크 보고서는 매월 새로 작성되고 PDF 형식으로 다운로드할 수 있습니다. 새 데이터를 사용할 수 있는 경우 고객에게 이메일 알림이 전송됩니다.

〔End〕
〔qa: BEGIN review〕

벤치마크 역할

벤치마크 관리자 및 뷰어 역할은 벤치마크와 함께 소개됩니다.

벤치마크 옵트인 및 설정, KPI 대시보드 읽기, KPI 카드 읽기, 권장 사항 및 그것의 구현 등을 포함하는 ServiceNow의 벤치마크 기능 개요

역할

역할	기능	상속된 역할
sn_bm_client.benchmark_admin	• 인스턴스에서 벤치마크 설정 • 벤치마크 프로그램 옵트인 또는 옵트아웃 • 표시기 활성화, 비활성화 또는 수정(애플리케이션 특정 역할이 필요하지 않은 KPI의 경우 퍼포먼스 분석 표시기	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

역할	기능	상속된 역할
	소스, 스크립트 및 조건을 변경하는 것 포함) • 매월 새 집계 데이터를 사용할 수 있는 경우 이메일 알림 받기 • 벤치마크 뷰어 및 벤치마크 권장 사항 역할의 모든 기능	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• 서비스 포털에서 전체 벤치마크 보고서 보기 • 추세를 분석하기 위한 데이터 시각화 및 드릴다운 보기(PA 성과표 아님) • 시각화 다운로드 • 산업 범주 또는 크기 비교 보기 • 매월 새 집계 데이터를 사용할 수 있는 경우 이메일 알림 받기	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	벤치마크 KPI 권장 후보 보기	sn_process_optimization_viewer

〔End〕

〔qa: BEGIN review〕

벤치마크 구성

ITSM에 대해 벤치마크를 활성화하고 벤치마크 KPI 및 추세를 추적하도록 설정을 구성합니다.

벤치마크 데이터 수집에 참여하려면 벤치마크에 옵트인해야 합니다. 그러나 언제든지 사용자가 옵트아웃할 수 있습니다.

〔End〕
〔qa: BEGIN review〕

벤치마크 사용

벤치마크 데이터 수집에 참여하도록 옵트인하여 벤치마크를 사용합니다. 벤치마크를 사용하면 조직의 성과를 인정된 업계 표준의 성과와 비교할 수 있습니다.

시작하기 전에
벤치마크 비교 데이터를 정확하게 관리하려면 프로덕션 인스턴스에서만 벤치마크를 옵트인할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_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:
각 벤치마크 KPI에 접근하려면 성공 대시보드 및 전략적 포트폴리오 관리 애플리케이션을 설치해야 합니다. 이러한 KPI에 대한 자세한 내용은 Benchmarks KPI를 참조하십시오.

수동으로 벤치마크에 옵트인한 후 벤치마크 KPI를 활성화하고 구성합니다. 벤치마크 대시보드에서 벤치마크 KPI 데이터, 성과 추세 및 지표 성과표를 볼 수 있습니다.

주:
서비스 포털 을 설치해야 벤치마크 대시보드를 볼 수 있습니다.

6개월 동안의 전체 데이터는 옵트인한 후 사용할 수 있습니다. 사용 가능한 경우 인스턴스에 해당하는 데이터도 포함됩니다.

주:
인스턴스에 대한 과거 데이터는 이전 릴리스에서 업그레이드한 벤치마크 사용자만 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 안내 설정을 사용하거나 애플리케이션 네비게이터를 사용하여 탐색하고 벤치마크를 옵트인합니다.
2. 옵트인 합의를 클릭하고 합의 내용을 읽습니다.
3. 합의 내용을 읽은 후 완료를 클릭합니다.
4. 예, 옵트인 합의를 읽었고 동의합니다 확인란을 선택하고 옵트인을 클릭합니다.
   옵트인 확인 화면이 나타납니다.

다음에 수행할 작업
KPI를 사용하고 구성합니다.

〔End〕

〔qa: BEGIN review〕

벤치 마크 **KPI** 사용

데이터 보고에 사용할 KPI를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:
sn_bm_client.benchmark_admin 역할은 KPI를 활성화할 수 있습니다.

관리자는 KPI 범주에 역할을 할당할 수 있습니다.

이 태스크 정보
KPI는 범주 내에 그룹화됩니다(예: ITSM, ITOM, 보안 운영). 해당 KPI 데이터가 승인된 그룹으로 제한되도록 특정 범주에 역할을 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 벤치마크 〉 관리 〉 설정으로 이동합니다.
2. KPI 사용을 설정하거나 해제하려면 KPI 슬라이더를 클릭합니다.
3. KPI에 대한 자세한 내용을 보려면 KPI를 클릭합니다.
   추가 정보에는 데이터를 수집하는 설명, 수식, 조건, 테이블이 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.

4. 저장을 클릭합니다.
   월간 데이터를 집계하여 KPI 상태의 변경 내용을 정확하게 반영하는 데 1~2개월을 허용합니다.

   주:
   일부 환경에서는 해결된 인시던트 데이터를 검색하려면 해결된 인시던트 KPI에 추가 구성이 필요할 수 있습니다.

5. 옵션: 벤치마크 데이터의 접근을 특정 범주로 제한하려면 KPI 범주에 역할을 할당합니다.

   a. 벤치마크 > 관리 > 범주로 이동하여 KPI 범주를 선택합니다.

   b. 역할을 추가하려면 역할 보기를 클릭합니다.

      주:
      범주에 역할을 할당하려면 admin 역할이 있어야 합니다.

〔End〕

〔qa: BEGIN review〕

해결된 인시던트 벤치마크 **KPI** 구성

해결된 인시던트 데이터를 포함하는 KPI의 소스는 인시던트 [incident] 테이블의 **resolved_at** 필드이며 일부 환경에서는 존재하지 않을 수 있습니다. 이 경우 이러한 KPI를 사용하려면 추가 구성이 필요합니다.

시작하기 전에

주:
이전에 사용자 환경에서 해결된 인시던트를 추적한 적이 없는 경우 Incident Resolution Fields (com.snc.incident_resolution_fields) 플러그인을 설치하여 인시던트 테이블에 **resolved_at** 필드를 자동으로 추가합니다. 추가 단계는 필요하지 않습니다.

필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_admin

이 태스크 정보

사용자가 사용자 지정(사용자가 생성)한 필드를 사용하여 해결된 인시던트를 추적하기 때문에 벤치마크 데이터 수집 작업 로그에서 해결된 인시던트 KPI에 대한 오류를 수신하는 경우 이 벤치마크 KPI를 사용하여 데이터를 성공적으로 검색하려면 다음 절차를 수행해야 합니다.

- 해결된 높은 우선순위 인시던트 비율(%)
- 첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 비율(%)
- SLA 내에서 해결된 인시던트 비율(%)
- 재개시된 인시던트의 비율(%)
- 높은 우선순위 인시던트의 해결 평균 시간
- 인시던트 해결을 위한 평균 시간
- 사용자당 생성된 인시던트 수

해결된 인시던트 벤치마크 KPI의 사용자 지정 필드(기본 **resolved_at** 필드 대신)를 사용하도록 KPI 조건 및 스크립트를 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.

프로시저

1. 사용자 지정 필드로 Benchmark.Incidents.Resolved 표시기 소스 조건을 구성합니다.
   a. 퍼포먼스 분석 〉 소스 〉 표시기 소스로 이동합니다.
   b. **Benchmark.Incidents.Resolved** 표시기 소스를 선택하고 편집 모드를 시작합니다.
   c. 조건 섹션의 목록에서 사용자 지정 필드를 선택합니다(일반적으로 사용자 정의 필드 이름 앞에 u_가 옵니다).
   d. 업데이트를 클릭합니다.
2. 사용자 지정 필드 이름을 사용하여 Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours 스크립트를 구성합니다.
   a. 퍼포먼스 분석 〉 자동화 〉 스크립트로 이동합니다.
   b. **Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours** 스크립트를 선택하고 편집 모드를 시작합니다.
   c. 스크립트 내의 resolved_at 필드 이름을 사용자 정의 필드의 이름으로 바꿉니다 (일반적으로 사용자 정의 필드 이름 앞에 u_가 옵니다).
   d. 업데이트를 클릭합니다.
3. 벤치마크 데이터 수집 작업 로그에서 더 이상 오류를 받지 않는지 확인합니다.

〔End〕

〔qa: BEGIN review〕

벤치마크 사용

ServiceNow 벤치마크 애플리케이션으로 기록 데이터를 수집하여 매년 성장하는 이점을 분석합니다. 벤치마크 KPI 데이터를 보고 드릴다운하여 퍼포먼스 분석을 면밀하게 조사합니다.

〔End〕
〔qa: BEGIN review〕

값 관리 분석에 벤치마크 데이터 사용

수동으로 벤치마크 기록 데이터를 수집하여 ServiceNow 벤치마크 애플리케이션을 사용할 때 매년 성장하는 이점을 분석합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector 또는 admin

이 태스크 정보
매년 달성하는 성과를 분석하려면 24개월 이상의 벤치마크 데이터를 수집해야 합니다. **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** 시스템 속성을 사용하여 벤치마크 기록 데이터를 수집할 현재 월의 개월 수를 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 벤치마크 기록 데이터 수집을 설정합니다.
   a. 퍼포먼스 분석 〉 데이터 수집 〉 작업으로 이동합니다.
   b. *Benchmarks Historical Data Collection* 작업을 선택합니다.
   c. 상대 시작 필드에 데이터를 수집할 기간을 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.

d. 상대 시작 간격 필드에 데이터를 수집할 기간을 선택합니다.
권장 간격은 24개월입니다.

e. 실행을 클릭합니다.
데이터 수집 작업 예약에 대한 자세한 내용은 데이터 수집 작업 만들기 또는 예약 을 참조하십시오.

2. 수집한 데이터를 중앙 처리되는 벤치마크 인스턴스에 업로드합니다.

a. *Benchmarks Historical Data Collection* 작업에서 작업 로그 관련 목록으로 이동합니다.

b. 기록 데이터 수집 작업의 상태가 수집됨인지 확인합니다.
이 상태는 작업의 모든 데이터가 성공적으로 실행되고 설정한 기간 동안 모든 데이터가 수집된 것을 의미합니다.

c. 시스템 정의 〉 예약된 작업으로 이동합니다.

d. *Copy historical scores from PA to Benchmarks table*을 선택합니다.

e. 지금 실행을 클릭합니다.

데이터는 값 관리 분석을 위해 자동으로 전송됩니다. 고객 담당자와 연결하여 보고서를 받고 조직의 가치 관리에 대한 이점을 논의합니다.

〔End〕

〔qa: BEGIN review〕

새 벤치마크 대시보드

벤치마크 대시보드에는 KPI 데이터, 성과 추세 및 표시기 성과표가 표시됩니다.

벤치마크 KPI 대시보드 뷰에 모든 KPI가 표시되고 서비스 포털에서 시작됩니다.

대시보드 기능에는 다음이 포함됩니다.

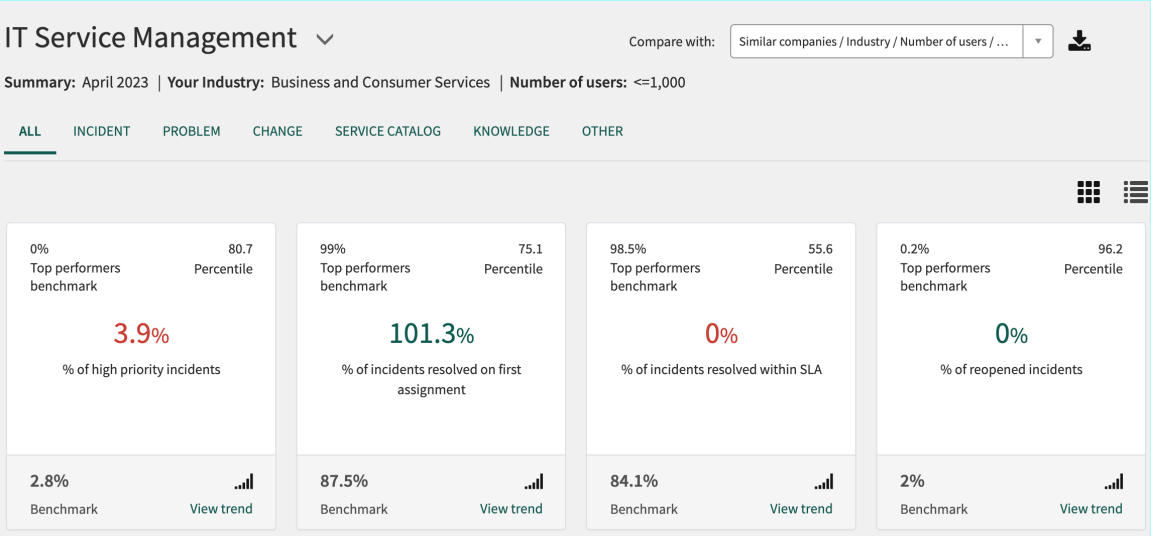
- KPI가 목록 또는 카드 뷰에 표시됩니다.
- 다운로드 가능한 KPI 목록의 보고서는 PDF 형식으로 제공됩니다.
- 데이터는 산업 유형, 사용자 수, MSP(관리형 서비스 제공자) 또는 지리적 지역별로 필터링됩니다(KPI 뷰와 추세 뷰 간을 전환할 때 필터가 유지됨).

> **주:**
> MSP만 전체 MSP 집계 점수 데이터를 볼 수 있습니다.

- 전체 데이터에 대한 성과는 좋아요 또는 싫어요를 표현하여 표시됩니다.
- 6개월간의 기록 KPI 데이터를 볼 수 있습니다.
- 시간 값은 *sn_bm_client.dashboard_display_unit* 시스템 속성을 사용하여 시간 또는 일 단위로 표시할 수 있습니다.

주:
ServiceNow 스토어에서 새 벤치마크 대시보드를 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.



백분위수 순위

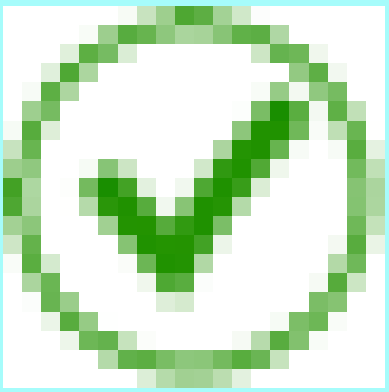
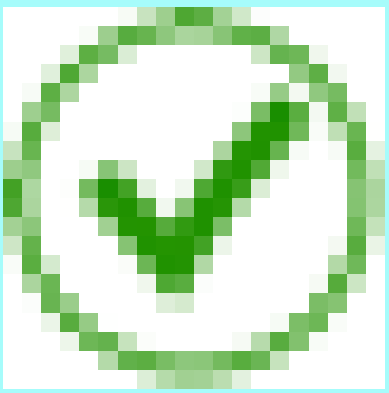
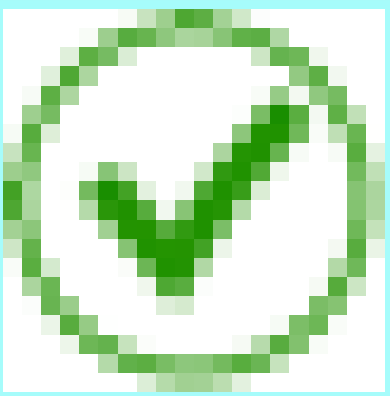
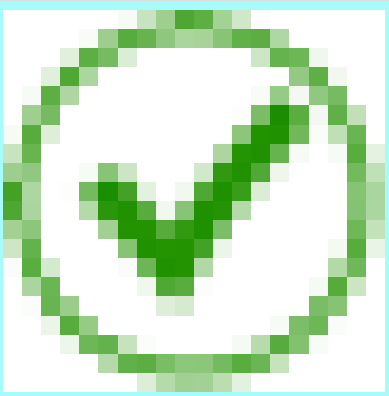
참여하는 동료 그룹 내에 있는 회사 KPI의 정확한 순위는 백분위수로 표시됩니다. KPI 백분위수 순위의 90%는 해당 KPI에 대한 인스턴스가 해당 그룹에 참여하는 인스턴스의 90% 보다 큰 것을 나타냅니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
인시던트		
해결된 높은 우선순위 인시던트 비율(%)	✓	✗
첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 비율(%)	✗	✓

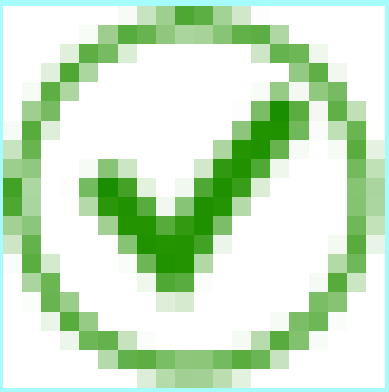
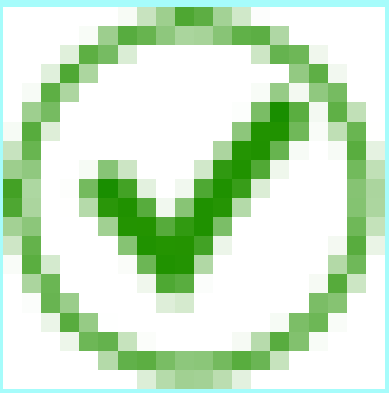
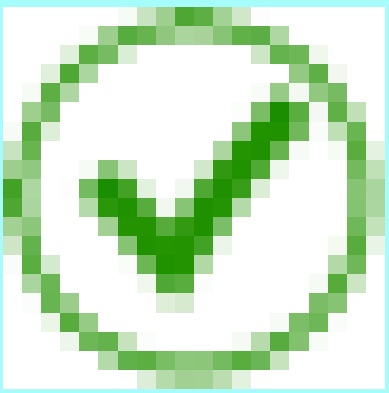
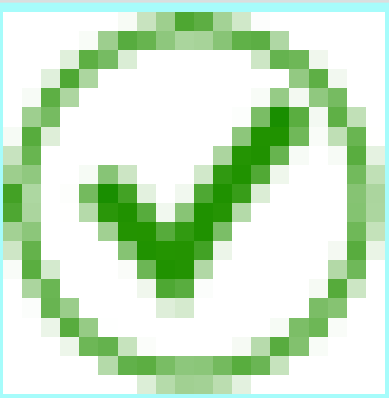
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
SLA 내에서 해결된 인시던트 비율(%)	✗	✓
재개시된 인시던트의 비율(%)	✓	✗
높은 우선순위 인시던트의 해결 평균 시간	✓	✗
인시던트 해결을 위한 평균 시간	✓	✗

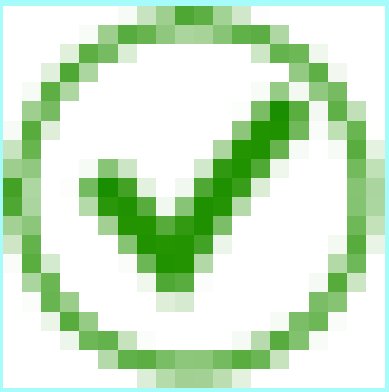
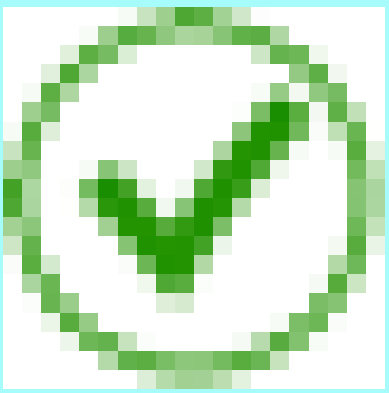
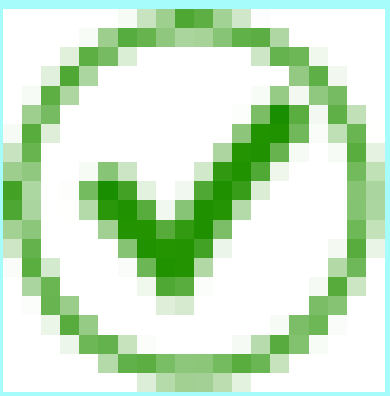
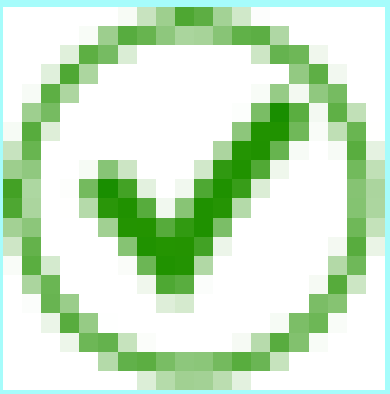
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표) 최소화	최대화
사용자당 작성된 인시던트 수		✗
문제		
높은 우선순위 문제의 %		✗
문제별 해결된 인시던트의 비율 (%)	✗	
문제 종결에 걸리는 평균 시간		✗
변경		

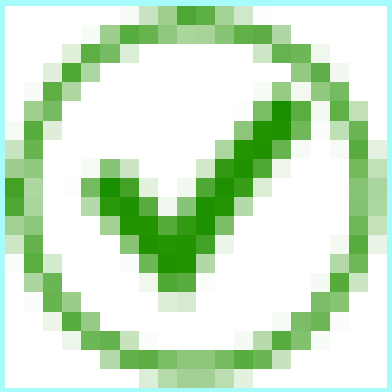
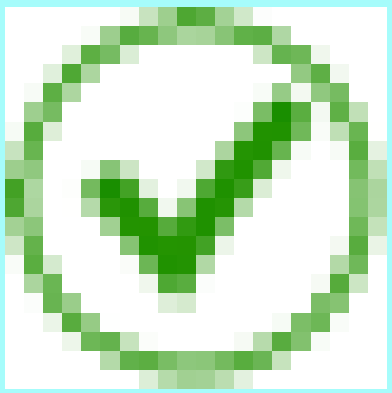
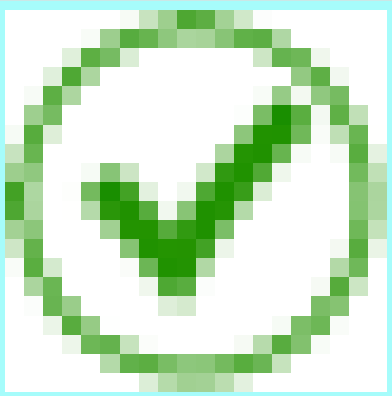
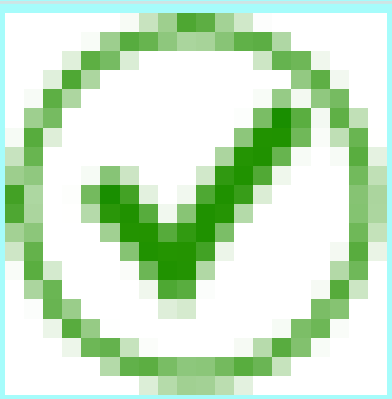
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
새 긴급 변경 비율(%)		⊗
실패한 변경 비율(%)		⊗
변경 종결에 걸리는 평균 시간		⊗
서비스 카탈로그		
SLA 위반에 따른 종결 요청 비율(%)		⊗

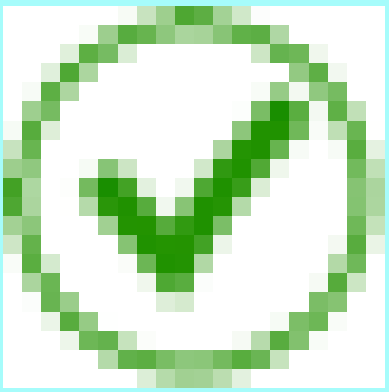
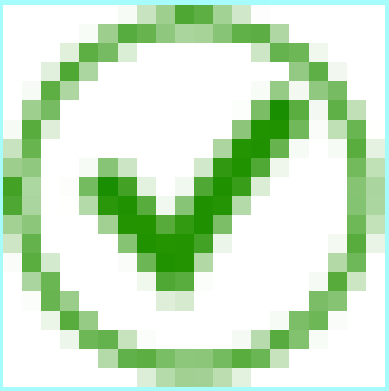
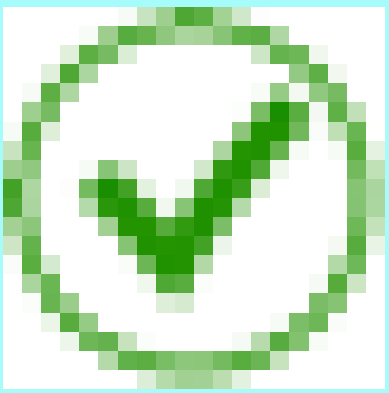
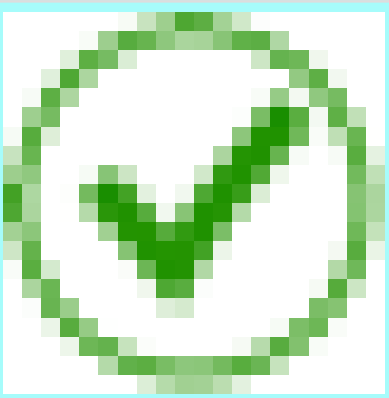
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
요청을 이행하는 데 걸리는 평균 시간		
사용자별로 작성된 요청 수		
Knowledge		
KB 문서를 사용하여 해결된 인시던트 비율		
사용자당 지식 문서 뷰의 수		
ITSM 가상 에이전트		

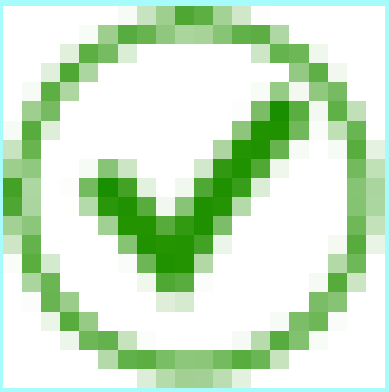
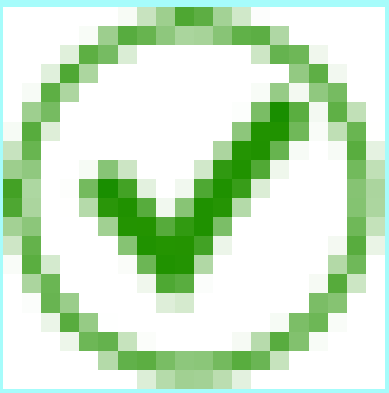
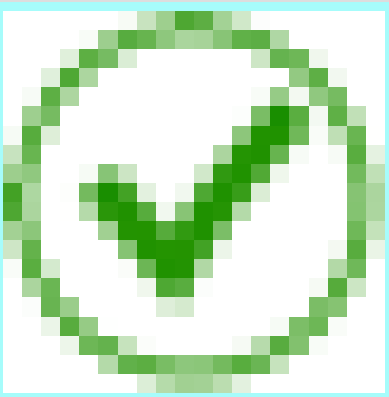
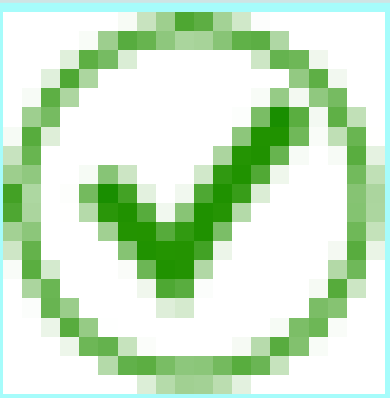
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
콜 편향 비율(%)	⊗	
자동 해결된 인시던트 비율(%)	⊗	
기타		
평균 고객 만족도	⊗	
이행자당 요청자 수	⊗	
CMDB		

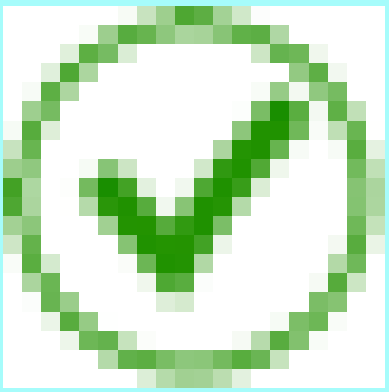
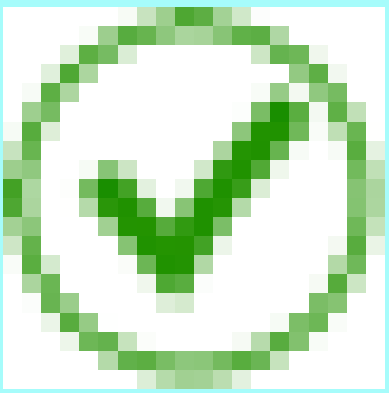
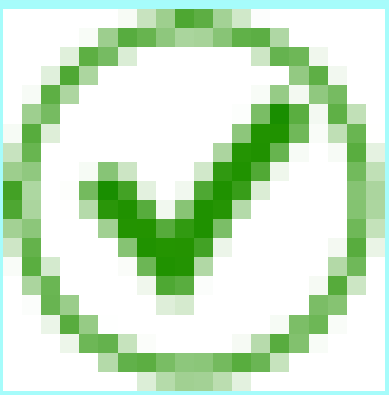
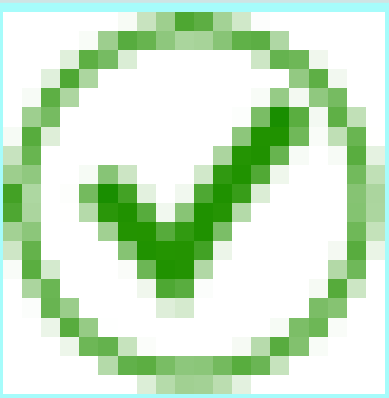
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표) 최소화	최대화
중복 CI 비율(%)		⊗
미준수 CI의 비율(%)		⊗
부실 CI의 비율(%)		⊗
보안 인시던트 응답		
중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 비율(%)		⊗
취약성 대응		

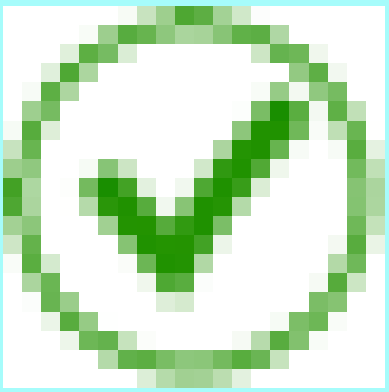
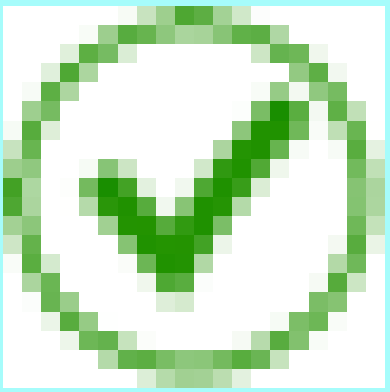
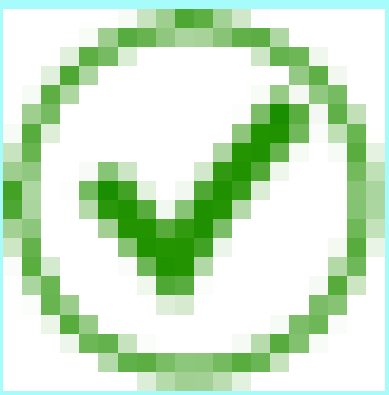
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표) 최소화	최대화
평균 중요 취약성 기간		✗
평균 취약성 기간		✗
가상 에이전트		
가상 에이전트를 사용하는 사용자 비율(%)		✗
라이브 에이전트에게 전달된 대화의 비율(%)	✗	

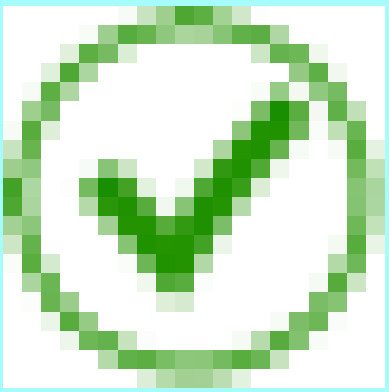
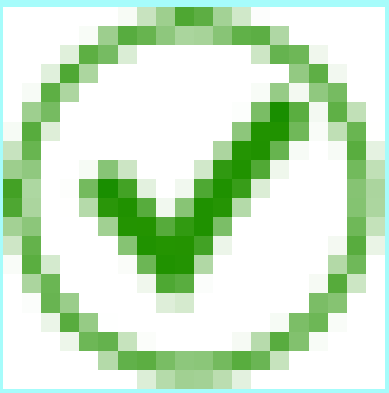
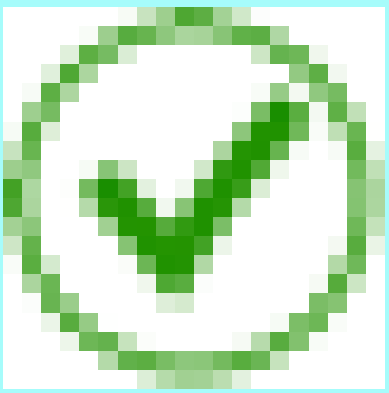
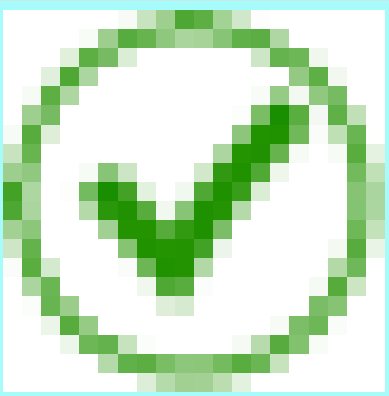
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
가상 에이전트 CSAT 점수		
성공 대시보드		
자체 해결 %		
콜 편향 비율(%)		
구조화 티켓 %		

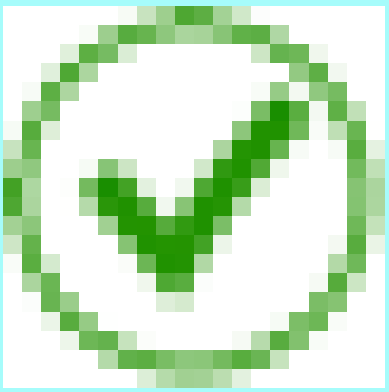
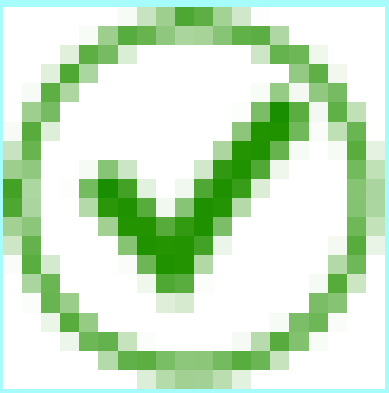
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
고객 만족도 설문 조사 점수		✗
MTTR – 평균 해결 시간	✗	
위반된 SLA %	✗	
첫 번째 할당 해결		✗

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

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
% 자동 해결		⊗
% KB - 자체 해결(수)		⊗
% VA - 자체 해결(수)		⊗
% 자체 해결 시 콜 편향(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.

KPI	방향 (백분위수 순위 목표)	
	최소화	최대화
% VA 티켓 제출(수)		⊗
% 카탈로그 티켓 제출(수)		⊗

〔End〕
〔qa: BEGIN review〕

Benchmarks KPI 데이터 보기

벤치마크 KPI 데이터는 Next Experience UI에 내장된 벤치마크 대시보드에 표시됩니다. 데이터에는 회사 인스턴스 및 전체 데이터에 대한 값이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_data_viewer

프로시저

1. 모두 〉 벤치마크 〉 대시보드로 이동합니다.
2. KPI 목록에서 **KPI** 범주 중 하나를 선택합니다.
3. 해당 KPI 그룹을 보려면 탭을 클릭합니다.

> 주:
> 불완전하거나 잘못된 데이터로 여겨지는 경우 퍼포먼스 분석 〉 소스 〉 표시기 소스에서 KPI 정의 및 조건을 조사할 수 있습니다.

4. 결과를 필터링하려면 다음으로 비교 목록에서 산업, 사용자 수 또는 지역 중 하나를 선택합니다. 필터를 선택하면 데이터가 자동으로 업데이트됩니다.

> 주:
> 필터 범주에 포함된 참가자 수가 20명 미만이면 해당 데이터가 기타 범주에 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. 뷰를 선택하려면 목록 아이콘 또는 카드 뷰 아이콘을 클릭합니다.
   카드 뷰에서 KPI를 클릭하면 6개월 동안의 KPI 성과 추세 차트가 카드에 표시됩니다.
6. PDF 파일로 보고서를 다운로드하려면 다운로드 버튼을 클릭하십시오.

다음에 수행할 작업
벤치마크 KPI 성과 추세을 보려면 KPI를 클릭합니다.

〔End〕

〔qa: BEGIN review〕

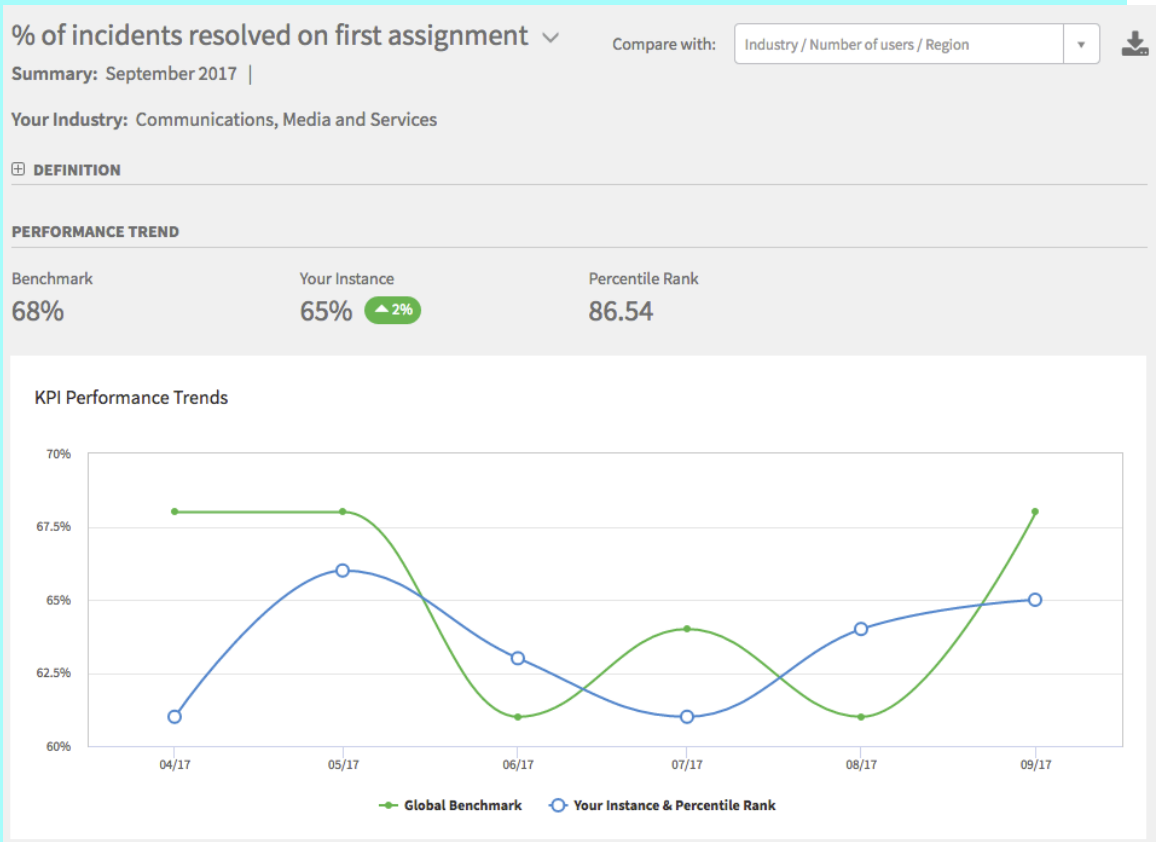
벤치마크 **KPI** 성과 추세

벤치마크 KPI 성과 차트 추세 뷰는 전체 데이터와 KPI 성과 비교를 표시하고 상황별 측면 패널에서 KPI에 대한 상세 정보를 제공합니다.

KPI 성과 추세 차트 섹션은 벤치마크 뷰어 역할(sn_bm_client.benchmark_data_viewer)이 있는 사용자에게만 표시됩니다.

KPI 성과 추세 차트

전역 데이터에 대해 매핑된 6개월 간의 월별 데이터



6개월 동안의 월별 데이터가 전체 데이터에 대해 매핑되고 참여하는 동료 그룹 내의 해당 순위를 나타내는 백분위수 등급이 표시됩니다.

성과 추세 차트 뷰의 기능은 다음과 같습니다.

- 그래프의 점을 가리켜 특정 월의 인스턴스 및 전체 데이터 보기
- 인스턴스의 데이터 포인트에 대한 퍼포먼스 분석 성과표 접근
- 산업 유형, 사용자 수 또는 지리적 지역별로 데이터 필터링

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

〔End〕

〔qa: BEGIN review〕

벤치마크 **KPI** 데이터에서 드릴다운

벤치마크 KPI 데이터 내에서 드릴다운하여 퍼포먼스 분석에서 추가 분석을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
벤치마크 값을 드릴다운하는 경우 퍼포먼스 분석 성과표를 보려면 벤치마크 뷰어에 pa_viewer 역할이 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_admin 또는 pa_viewer 역할이 있는 sn_bm_client.benchmark_data_viewer

이 태스크 정보

KPI 성과 추세 차트에서 벤치마크 값을 드릴다운하면 해당 값을 구성하는 개별 데이터를 볼 수 있습니다. 예를 들어 차트에서 빨간색(낮은 성과)의 값으로 표시되는 데이터를 드릴다운하고 조사할 수 있습니다.

주:
KPI 성과 추세 차트에서 KPI 데이터 내에서만 드릴다운할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석를 사용하여 생성한 점수만 드릴다운할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 벤치마크 〉 대시보드로 이동합니다.
2. KPI 정의 및 성과 추세를 보려면 KPI를 클릭합니다.
3. 퍼포먼스 분석 성과표를 추가로 드릴다운하려면 성과 추세 차트에서 벤치마크 데이터의 값을 클릭합니다.

주:
차트, 점수, 설명 또는 자세한 정보에 대한 추가 분석은 퍼포먼스 분석 을 참조하십시오.

〔End〕

〔qa: BEGIN review〕

벤치마크 참조

ServiceNow 벤치마크에서 제공하는 다양한 역할, 대시보드, KPI 범주 및 추세를 참조합니다.

〔End〕
〔qa: BEGIN review〕

벤치마크 **KPI**

벤치마크 KPI를 사용하거나 사용하지 않도록 설정하고 KPI 조건을 사용자 지정할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석와의 통합으로 KPI 데이터에 대한 일일 데이터 수집 및 드릴다운 기능이 제공됩니다.

벤치마크는 ITSM, ITOM, 가상 에이전트, 보안 운영 KPI, 성공 대시보드 및 전략적 포트폴리오 관리를 제공합니다.

주:
벤치마크 업그레이드는 이전 릴리스의 KPI 상태 또는 구성을 변경하지 않습니다. 새 KPI는 기본적으로 사용하도록 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.

벤치마크는 글로벌 및 업계 벤치마크를 계산하도록 선택한 고객의 익명, 집계, 사용량 데이터를 사용합니다. 벤치마크 애플리케이션의 KPI는 월별 집계를 기반으로 한 달의 총 인시던트 수와 같은 사용 횟수 데이터만 수집하는 퍼포먼스 분석 표시기입니다. 데이터 수집 중에 벤치마크 애플리케이션은 인시던트 설명과 같은 다른 상세 정보 또는 요청, 변경 또는 애플리케이션에 대한 정보를 고려하지 않습니다.

산업 범주, 사용자 크기 및 3개 지역 집계의 각 코호트 버킷에 대한 참여 고객 수는 월간 벤치마크 값을 계산하고 완전한 익명성을 유지할 수 있을 정도로 큽니다. 데이터 익명성 보장을 강화하기 위해 벤치마크 사용자 인터페이스에서는 한 번에 하나의 필터만 사용할 수 있습니다.

벤치마크 **KPI** 범주

벤치마크는 ITSM, ITOM, 보안 운영, 대화형 인터페이스, 성공 대시보드 및 전략적 포트폴리오 관리를 비롯한 다른 ServiceNow 애플리케이션의 KPI를 지원합니다. 자세한 내용은 Benchmarks KPI를 참조하십시오.

ITSM KPI

인시던트

KPI	설명
주: 일부 환경에서는 해결된 인시던트를 포함하는 KPI에 해결된 인시던트 데이터를 검색하기 위한 추가 구성이 필요할 수 있습니다.	
해결된 높은 우선순위 인시던트 비율(%)	〔해당 월에 해결된 우선순위 0(P0) 및 우선순위 1(P1)인 인시던트의 수〕 / 〔같은 달에 해결된 총 인시던트의 수〕 인시던트 수가 인시던트 테이블에서 생성됩니다. **주:** P0 및 P1 인시던트의 정의는 참가자마다 다를 수 있습니다. P0 및 P1 인시던트는 다른 사용자의 인시던트와 비슷할 수도 있고 그렇지 않을 수도 있습니다. 비교를 위해 이 보고서에 제공된 메트릭은 모든 참가자의 평균을 나타냅니다.
첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 비율(%)	〔해당 월에 첫 할당에 대해 해결된 인시턴스 수〕 / 〔같은 달에 해결된 총 인시던트 수〕 첫 번째 할당은 재할당 횟수 필드가 인시던트에 대해 0인 경우입니다.
SLA 내에서 해결된 인시던트 비율(%)	〔해당 월에 SLA가 충족되고 해결된 인시턴스 수〕 / 〔같은 달에 해결된 총 인시던트 수〕 충족된 SLA는 월간 해결된 인시던트에 대한 task_sla 테이블에서 계산됩니다.

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

인시던트

KPI	설명
재개시된 인시던트의 비율(%)	〔재오픈된 해당 월에 해결된 인시턴스 수〕 / 〔같은 달에 해결된 총 인시던트 수〕 재오픈은 재오픈 횟수 필드가 인시던트에 대해 0보다 큰 경우입니다.
높은 우선순위 인시던트의 해결 평균 시간	〔해당 월에 해결된 모든 높은 우선순위 인시던트의 기간 합계〕 / 〔같은 달에 해결된 높은 우선순위 인시던트의 총수〕 • 기간은 생성부터 해결까지 소요되는 시간입니다. • 높은 우선순위 인시던트에는 우선순위 0(P0) 및 우선순위 1(P1)이 포함됩니다.
인시던트 해결을 위한 평균 시간	〔해당 월에 해결된 모든 인시던트의 기간 합계〕 / 〔같은 달에 해결된 총 인시던트 수〕 기간은 생성부터 해결까지 소요되는 시간입니다.
사용자당 생성된 인시던트 수	월간 생성된 사용자당 인시던트 수 전체 값은 사용자당 참여하는 모든 고객의 평균입니다.

문제

KPI	설명
높은 우선순위 문제의 비율(%)	〔해당 월에 종결된 높은 우선순위 문제 수〕 / 〔같은 달에 종결된 총 문제 수〕 높은 우선순위 문제에는 우선순위 0(P0) 및 우선순위 1(P1)이 포함됩니다.
문제별 해결된 인시던트의 비율(%)	〔해당 월에 해결되었으며 문제와 연결된 인시던트의 수〕 / 〔해당 월에 해결된 총 인시던트의 수〕
문제 종결에 걸리는 평균 시간	〔해당 월에 종결된 모든 문제의 기간 합계〕 / 〔같은 달에 종결된 총 문제 수〕 기간은 생성부터 종결까지 소요되는 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.

변경

KPI	설명
새 긴급 변경 비율(%)	〔해당 월에 종결된 긴급 변경 사항의 수〕 / 〔같은 달에 종결된 총 변경 사항 수〕 모든 변경 사항에는 표준, 일반 및 긴급이 포함됩니다.
실패한 변경 비율(%)	〔해당 월에 성공하지 못한 변경 사항의 수〕 / 〔같은 달에 종결된 총 변경 사항 수〕
변경 종결에 걸리는 평균 시간	〔해당 월에 종결된 모든 변경 사항의 기간 합계〕 / 〔같은 달에 종결된 총 변경 사항 수〕 • 기간은 생성부터 종결까지 소요되는 시간을 표시합니다. • 모든 변경 내용에는 표준, 일반 및 긴급이 포함됩니다.

서비스 카탈로그

KPI	설명
SLA 위반에 따른 종결 요청 비율(%)	〔해당 월의 SLA가 위반된 상태로 종결된 요청 수〕 / 〔같은 달에 종결된 총 요청 수〕 위반 SLA는 월간 종결된 요청에 대한 task_sla 테이블에서 계산됩니다.
요청을 이행하는 데 걸리는 평균 시간	〔해당 월에 이행된 서비스 카탈로그 요청의 기간 합계〕 / 〔같은 달에 이행된 총 서비스 카탈로그 요청 수〕 • 기간은 생성부터 종결까지 소요되는 시간입니다. • 이행된 서비스 카탈로그 요청 수는 한 달 내에 종결된 sc_req_item 테이블의 기록 개수입니다.
사용자별로 생성된 요청 수	월간 생성된 사용자당 요청 수

Knowledge

KPI	설명
KB 문서를 사용하여 해결된 인시던트 비율(%)	〔월간 해결된 KB 문서의 인시던트 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.

Knowledge

KPI	설명
	〔같은 월에 해결된 총 인시던트 수〕
사용자당 지식 문서 뷰의 수	월간 사용자당 지식 문서 뷰의 수. • 지식베이스 뷰는 sys_view_count 테이블에서 생성됩니다. • 전체 값은 사용자당 참여하는 모든 고객의 평균입니다.

ITSM 가상 에이전트

KPI	설명
콜 편향 비율(%)	[가상 에이전트를 사용하여 생성된 인시던트 및 요청 수〕 / 〔생성된 인시던트 및 요청의 총수〕 가상 에이전트를 사용하여 인시던트 또는 요청을 제출한 횟수(백분율)입니다. 이는 가상 에이전트 주제에 추가된 편향 패턴에 의해 결정됩니다.
자동 해결된 인시던트 비율(%)	[가상 에이전트에 의해 자동 해결된 인시던트 수〕 / 〔총 해결된 인시던트 수〕 자동화된 워크플로우를 사용하거나 문제 자동 해결을 통해 인시던트를 자동으로 해결한 횟수(백분율)입니다.

기타

KPI	설명
평균 고객 만족도	〔월간 모든 설문 조사 인스턴스의 정규화된 메트릭 값 합계〕 / 〔같은 월에 생성된 총 설문 조사 인스턴스 수〕 • 테이블: metric_results • 설문 조사: 고객 만족도 설문 조사 • 메트릭 값은 범주당 가중치로 정규화됩니다. 주: 이 KPI는 기본 시스템 고객 만족도 설문 조사를 사용합니다. 다른 설문 조사를 사용하여 사용자 피드백을 수집하면 KPI 정의를 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.

기타

KPI	설명
이행자당 요청자 수	〔월간 활성화된 요청자(비 ITIL) 사용자 수〕 / 〔같은 월에 활성화된 총 ITIL 사용자 수〕

ITOM KPI

CMDB

KPI	설명
중복 CI 비율(%)	〔해당 월의 중복 CI 수〕 / 〔같은 달의 총 CI 수〕 중복 CI는 cmdb_health_scorecard 테이블을 사용하여 계산됩니다. 주: 중복 CI에 대한 정의는 참가자마다 다를 수 있습니다. 중복 CI 정의는 다른 사용자의 정의와 비슷하거나 그렇지 않을 수도 있습니다. 비교를 위해 이 보고서에 제공된 메트릭은 모든 참가자의 평균을 나타냅니다.
미준수 CI의 비율(%)	〔해당 월의 CI 감사 실패 수〕 / 〔같은 달에 감사된 총 CI 수〕 미준수 CI는 cmdb_health_scorecard 테이블을 사용하여 계산됩니다. 주: CI 준수 감사의 정의는 참가자마다 다를 수 있습니다. CI 준수 감사 정의는 다른 사용자의 정의와 비슷하거나 그렇지 않을 수도 있습니다. 비교를 위해 이 보고서에 제공된 메트릭은 모든 참가자의 평균을 나타냅니다.
부실 CI의 비율(%)	〔해당 월의 부실 CI 수〕 / 〔같은 달의 총 CI 수〕 부실 CI는 cmdb_health_scorecard 테이블을 사용하여 계산됩니다. 주: 부실 CI의 정의는 참가자마다 다를 수 있습니다. 부실 CI 정의는 다른 사용자의 정의와 비슷하거나 그렇지 않을 수도 있습니다. 비교를 위해 이 보고서에 제공된 메트릭은 모든 참가자의 평균을 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.

대화형 인터페이스 **KPI**

가상 에이전트

KPI	설명
가상 에이전트를 사용하는 사용자 비율(%)	[가상 에이전트를 사용하는 사용자 수]/[총 활성 사용자 수] 일상적인 작업 및 요청을 처리하는 데 가상 에이전트를 사용하는 고유 사용자의 백분율입니다.
라이브 에이전트에게 전달된 대화의 비율(%)	[라이브 에이전트에 할당된 대화 수]/[총 대화 수] 일상적인 작업과 요청을 처리하기 위해 리디렉션된 가상 에이전트 대화의 백분율입니다.
가상 에이전트 CSAT 점수	설문 조사의 일일 평균 점수를 사용하여 가상 에이전트 대화의 사용자 상호작용 품질을 분석합니다.

보안 운영 **KPI**

보안 인시던트 응답

KPI	설명
중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 비율(%)	[월간 생성된 중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트 수] / [같은 달에 생성된 모든 보안 인시던트 총수]

취약성 대응

KPI	설명
평균 중요 취약성 기간	[중요 취약 항목의 합산 기간] / [중요 취약 항목의 수]
평균 취약성 기간	[취약 항목의 합산 기간] / [취약 항목의 수]
자산당 평균 취약성	[활성 취약 항목의 합계] / [검사한 구성 항목의 총 수]
정정할 VI 중위 시간(MTTR)	[종결된 취약 항목의 기간 합계] / [30일 실행 평균으로 표시되는 종결된 취약 항목의 총 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.

취약성 대응

KPI	설명
정정 효율성 비율(%)	〔한 달 동안 종결된 취약 항목 수〕 / 〔같은 달에 새로 개시되거나 재개시된 취약 항목 수〕

성공 대시보드 KPI

KPI	수식	설명
자체 해결 %	〔자체 해결됨(VA) + 자체 해결됨(KB) + 자동 해결〕 / 〔총 티켓 해결 + 자체 해결됨(VA) + 자체 해결됨(KB)〕 * 100	자체 해결 백분율은 사용자가 에이전트 개입 없이 해결을 달성한 일일 평균 횟수에 기반하여 계산됩니다. 계산에 다음 항목의 횟수를 포함합니다. • 가상 에이전트를 사용하여 자체 해결됨 • 지식 문서를 사용하여 자체 해결됨 • 자동 해결. 예를 들어 가상 에이전트를 사용하여 자동 해결된 인시던트일 수 있습니다.
콜 편향 비율(%)	〔카탈로그 티켓 제출 수 + VA 티켓 제출 수 + 자체 해결(VA) + 자체 해결(KB)〕 / 〔총 제출된 티켓 수 + 자체 해결(VA) + 자체 해결(KB)〕 * 100	콜 편향은 요청자가 계층 1 에이전트 개입 없이 요청자가 다음 작업을 수행한 횟수에 기반하여 일별로 계산됩니다. • 서비스 카탈로그를 사용한 티켓 제출 • 가상 에이전트를 사용한 티켓 제출 • 가상 에이전트를 사용하여 자체 해결됨 • 지식 문서를 사용하여 자체 해결됨
구조화 티켓 %	〔구조화 티켓 완료〕 / 〔총 티켓 해결〕 * 100	사전에 정의되거나 가이드가 있는 접수 및 이행 프로세스가 있는 보고서 범위에 대해 성공적으로 완료되고 종결된 총 티켓 수입니다. 예를 들어 요청된 항목 이행 또는 급여 모호성이 해결된 HR 케이스일 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.

KPI	수식	설명
고객 만족도 설문 조사 점수	〔ITSM 고객 만족도 점수〕 + 〔가상 에이전트 고객 만족도 점수〕	문제가 해결된 후 수행된 설문 조사에 기반한 고객 만족도 점수의 평균입니다. 주: ITSM 고객 만족도 점수와 VA 고객 만족도 점수는 모두 10을 기본으로 정규화됩니다.
MTTR – 평균 해결 시간	〔해결 시간〕 / 〔해결된 문제〕 / 24	티켓을 생성한 날과 종결한 날 사이의 평균 시간(일)입니다.
위반된 SLA %	〔SLA 위반으로 해결한 문제〕 / 〔해결한 문제〕 * 100	SLA를 위반한 후 해결된 문제의 백분율입니다.
첫 번째 할당 해결	〔재할당 없이 해결한 티켓 수〕 / 〔해결한 문제 수〕 * 100	에이전트에 재할당을 할 필요 없이 해결된 티켓입니다.
% 자동 해결	({〔자동 해결〕}/{〔자체 해결 - 백분율(분모)〕})*100	자동 워크플로우를 사용하거나 문제 자동 해결 또는 암호 재설정 웹/Windows 애플리케이션을 통해 성공적으로 완료 및 종결된 총 티켓 수입니다.
% KB - 자체 해결(수)	({〔KB - 자체 해결(수)〕}/{〔자체 해결 - 백분율(분모)〕})*100	지식 문서를 읽음으로써 성공적으로 완료 및 종결된 총 티켓 수입니다. 사용자가 지식 문서를 읽고 24시간 동안 티켓을 생성하지 않는 경우에 결정됩니다.
% VA - 자체 해결(수)	({〔VA - 자체 해결(수)〕}/{〔자체 해결 - 백분율(분모)〕})*100	문제를 해결한 자동화된 대화의 총 수입니다. 가상 에이전트 항목에서 계측된 편향 노드에 의해 결정됩니다.
% 자체 해결 시 콜 편향(수)	({〔자체 해결 시 콜 편향(개수)〕}/{〔호출 편향 - 백분율(분모)〕})*100	콜 편향을 초래한 가상 에이전트 및 지식베이스 문서를 사용하여 해결된 문제 또는 요청의 총 수입니다.
% VA 티켓 제출(수)	({〔VA 티켓 제출(수)〕}/{〔호출 편향 - 백분율(분모)〕})*100	가상 에이전트를 사용하여 티켓이 제출된 총 횟수입니다. 가상 에이전트 항목에서 계측된 편향 노드에 의해 결정됩니다.
% 카탈로그 티켓 제출(수)	({〔카탈로그 티켓 제출(수)〕}/{〔호출 편향 - 백분율(분모)〕})*100	서비스 포털 내 서비스 카탈로그 또는 Now Mobile을 사용하여 제출된 총 티켓(케이스, 인시던트, 요청 항목 등) 수입니다.

성공 대시보드 KPI 정의 및 수식에 대한 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 표시기 KPI 정의 및 수식 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.

전략적 포트폴리오 관리 KPI

벤치마크는 전략적 포트폴리오 관리 KPI를 지원합니다. 자세한 내용은 SPM 벤치마킹 KPI 를 참조하십시오.

벤치마크 데이터 전송

벤치마크 점수 데이터는 매월 3일 ServiceNow에 자동으로 업로드됩니다. 전체 점수는 매월 11일 인스턴스에 자동으로 다운로드됩니다.

시스템 정의 〉 예약된 작업 탐색 항목을 통해 벤치마크 점수에 대한 예약된 작업을 실행하여 해당 월의 날짜 외에(요청 시) 점수를 수동으로 업로드하거나 다운로드할 수 있습니다.

- 벤치마크 점수 업로드(매월 1일에 자동으로 실행)
- 벤치마크 점수 다운로드(매월 9일에 자동으로 실행)

이러한 요청 시 예약된 작업은 어떤 이유로 인해 점수를 자동으로 업로드하거나 다운로드하는 과정에서 오류가 발생하여 지정한 날짜 이후에 수행된 경우에 유용합니다. 예약된 작업을 실행하여 6개월간의 기록 데이터를 생성할 수도 있습니다.

이메일 알림

벤치마크 관리자(sn_bm_client.benchmark_admin) 및 벤치마크 데이터 뷰어 (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) 역할의 사용자는 월간 점수, 기록 데이터 다시 계산 및 새 KPI와 관련한 이메일 알림을 자동으로 받습니다. 이메일 수신자 목록을 수정하려면 시스템 관리자 (admin) 역할이 있어야 합니다.

- 월별 전체 데이터를 사용할 수 있는 경우 알림 정보를 포함하는 이메일이 전송됩니다. 월별 결과(인스턴스 결과 및 전체 결과)는 월 중순에 고객 인스턴스로 다운로드됩니다.
  - 제목: 이제 새 월별 벤치마크 보고서를 사용할 수 있습니다
  - 본문: 〈월〉 데이터를 사용하여 ServiceNow 벤치마크를 업데이트했습니다. 벤치마크 대시보드 〈벤치마크 대시보드 포털 링크〉를 보면 업데이트된 벤치마크를 볼 수 있습니다.
- 알림 정보를 포함하는 이메일은 지난 6개월 동안의 기록 데이터를 다시 계산할 때 전송됩니다.
  - 제목: 전체 기록 벤치마크 점수가 새로 작성되었습니다
  - 본문: 지난 6개월간의 전체 벤치마크 점수가 향상된 데이터 품질로 다시 계산되었습니다. 벤치마크 대시보드 〈벤치마크 대시보드 포털 링크〉를 방문하여 업데이트된 벤치마크를 볼 수 있습니다.
- 알림 정보를 포함하는 이메일은 업데이트된 KPI 버전(예: 일부 수정된 KPI 버전)이 도입될 때 전송됩니다.
  - 제목: 벤치마크 KPI 버전이 한 개 이상 변경되었습니다
  - 본문: 최신 벤치마크 점수에는 데이터 품질이 개선된 다음 KPI의 새 버전이 있습니다.

    <KPI 이름〉입니다.

    벤치마크 대시보드 〈벤치마크 대시보드 포털 링크〉를 방문하여 업데이트된 벤치마크를 볼 수 있습니다.

벤치마크 알림 이메일은 시스템 설정 〉 알림 탐색 메뉴를 사용하여 접근합니다.

〔End〕

〔qa: BEGIN review〕

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

벤치마크 옵트아웃

언제든지 벤치마크를 옵트아웃할 수 있습니다 옵트아웃하는 경우 사용자의 회사 사용 데이터가 벤치마크 데이터 세트에 포함되지 않으며 메트릭 집계가 표시되지 않습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_admin

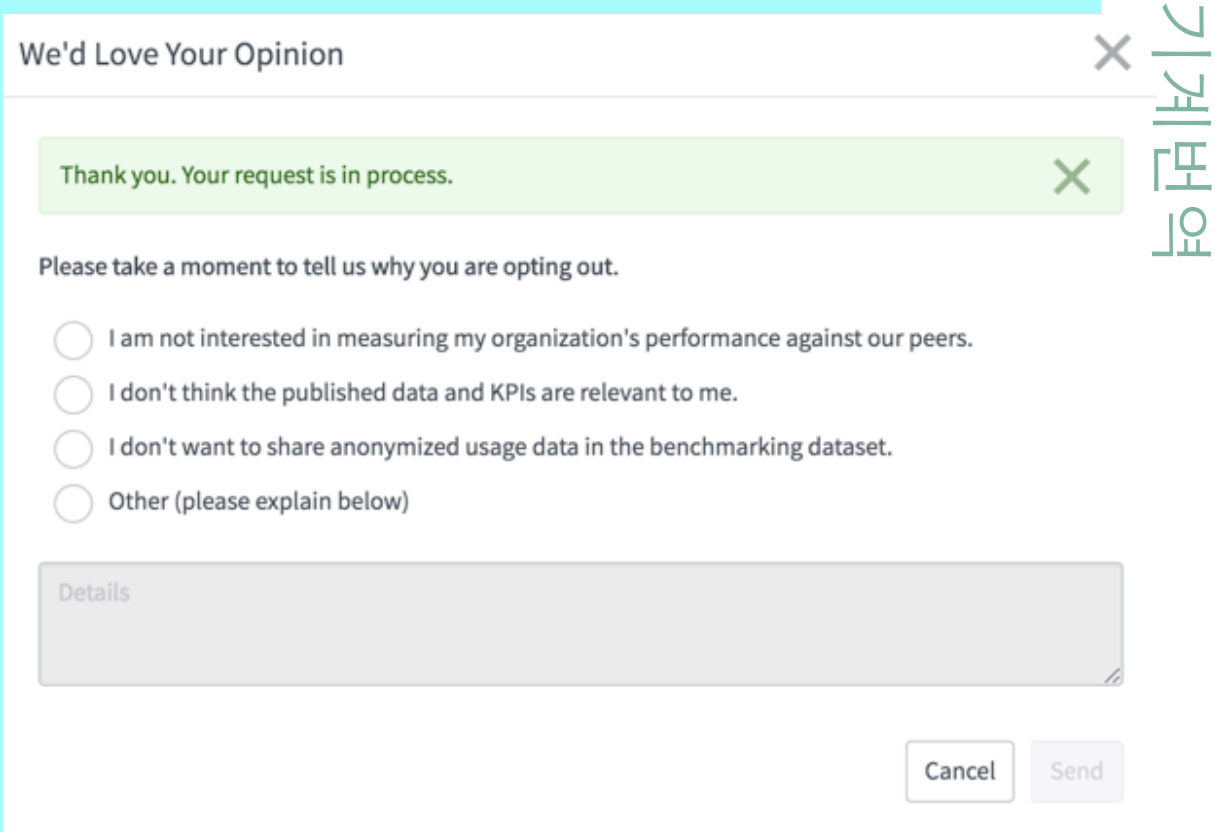
이 태스크 정보

벤치마크 포럼을 옵트아웃하는 경우 조직의 벤치마킹 정보에 접근할 수 없습니다. 앞으로 진행되는 벤치마크 데이터 세트에서도 사용 데이터가 제거됩니다. 그러나 사용자의 회사는 언제든지 벤치마크 프로그램에 다시 참가할 수 있습니다.

주:
요청이 처리되려면 매월 두 번의 새로 고침 주기가 필요할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 벤치마크 〉 설정으로 이동합니다.
2. **ServiceNow** 벤치마크 옵트아웃을 클릭합니다.
3. 옵트아웃을 클릭합니다.
4. 옵션: 사용자 피드백을 보내려면 관련 정보를 입력하고 보내기를 클릭합니다.
   그렇지 않으면 취소를 클릭하여 설문 조사를 건너뛰십시오.



옵트아웃 확인이 표시됩니다. 언제든지 다시 옵트인할 수 있습니다.

〔End〕

〔qa: BEGIN review〕

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

도메인 분리 및 벤치마크

도메인 분리는 벤치마크 애플리케이션에서 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
〔End〕

〔qa: BEGIN review〕

Benchmarks KPI 연결 또는 사용자 지정

조직의 필요에 맞게 KPI 조건을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

벤치마크 admin 역할은 애플리케이션별 역할을 제공하지 않습니다. 따라서 벤치마크 관리자가 벤치마크 애플리케이션을 통해 KPI에 접근할 수 있지만 KPI 조건을 변경하려면 KPI 애플리케이션에 대한 특정 역할이 필요합니다.

예를 들어, 벤치마크 관리자는 지식베이스 KPI(지식 사용 [kb_use] 테이블), SLA KPI(작업 SLA [task_sla] 테이블), ITOM KPI(CMDB 상태 성과표 [cmdb_health_scorecard] 테이블), 보안 운영 KPI(취약성 항목 [sn_vul_vulnerable_item] 또는 보안 인시던트 [sn_si_incident] 테이블)에 대한 조건을 벤치마크에서 수정할 수 없습니다. 항목은 해당 테이블(knowledge_admin, sla_admin, asset, sn_si.special_access 역할)에 부여되지 않은 상태에서 제외됩니다.

필요한 역할: sn_bm_client.benchmark_admin

이 태스크 정보

KPI 조건을 사용자 지정하면 회사에서 원하는 데이터를 보다 정확하게 나타낼 수 있도록 기준을 조정할 수 있습니다.

예를 들어 구현에서 우선순위 1 인시던트를 사용하지 않는 경우, 높은 우선순위의 KPI의 조건을 1에서 0으로 변경할 수 있으며 이는 조직에 더 정확한 데이터를 반환합니다.

주:
월간 데이터를 집계하여 KPI 조건의 변경 내용을 정확하게 반영하는 데 1개월에서 2개월이 소요됩니다. 예를 들어 해당 월 내의 변경 내용에는 다음과 같은 데이터 조합이 포함됩니다.

- 이전 조건의 데이터(조건이 변경된 날짜까지)
- 해당 날짜 앞의 새 조건에 대한 데이터

추가 분석을 위해 이미 사용하고 있는 퍼포먼스 분석 표시기를 해당 벤치마크 표시기에 연결하여 KPI 데이터를 드릴다운할 때 개별 점수와 함께 세부 항목을 볼 수 있습니다.

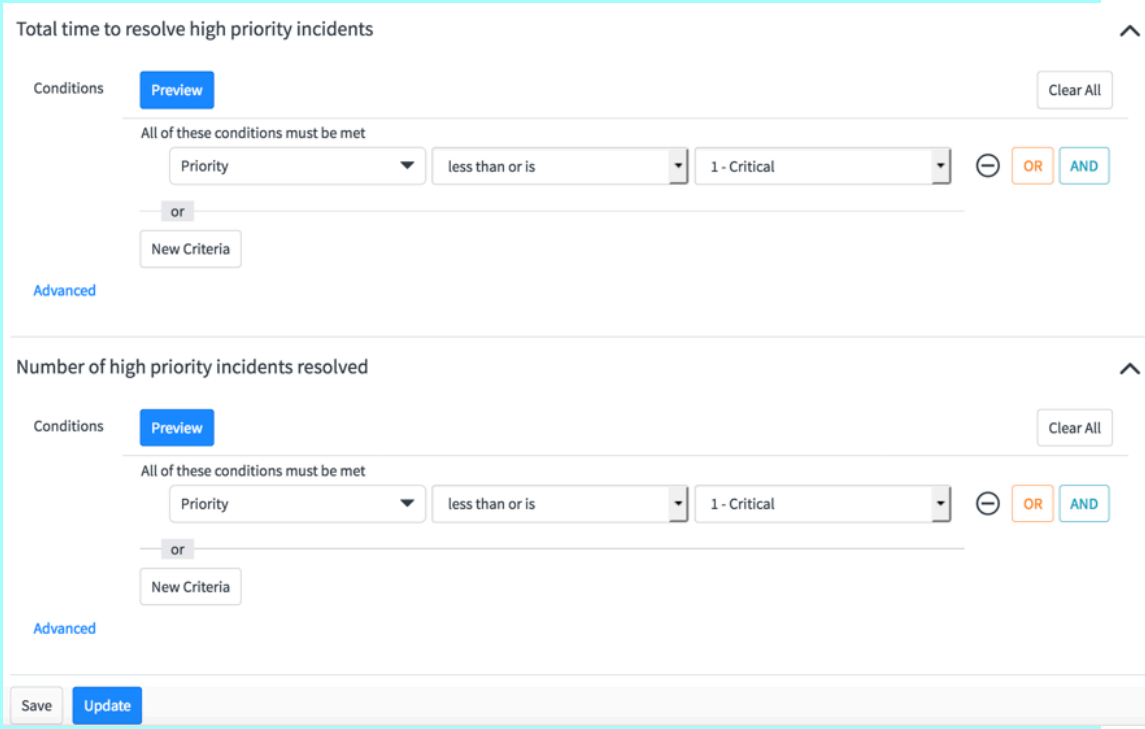
예를 들어 처음 할당된 그룹에 따라 해결된 인시던트 수는 **Benchmarks:** 첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 수에 연결되어 우선순위, 할당 그룹 및 범주별로 세부 항목 값을 볼 수 있습니다.

© 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.

주:
기본적으로 개별 점수가 표시되지만 세부 항목을 표시하는 링크를 사용하려면 퍼포먼스 분석 이 있어야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 벤치마크 〉 설정으로 이동한 후 KPI를 클릭하여 KPI 조건에 액세스합니다.



2. 조건을 적절하게 변경합니다.
3. 퍼포먼스 분석 표시기를 Benchmarks 표시기에 연결하려면 자동 표시기를 벤치마크에 연결 절차를 수행합니다.

퍼포먼스 분석 KPI와 벤치마크 **KPI** 연결

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**
활성 사용자 수	--	벤치마크: 활성 사용자 수
변경 종결까지 걸린 총 시간	--	벤치마크: 변경을 종결하는 총 시간
실패한 변경 비율(%)	〔월간 실패한 변경 수〕 / 〔같은 월에 종결된 모든 변경 내용 총 수〕	벤치마크: 실패한 변경 비율(%)
실패 변경 수	--	벤치마크: 실패 변경 수
종결 변경 수	--	벤치마크: 종결된 변경 수
새 긴급 변경 비율(%)	〔월간 종결된 긴급 변경 수〕 /	벤치마크: 긴급 변경의 비율(%)

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

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**
	〔같은 월에 종결된 모든 변경 내용 총 수〕	
종결된 긴급 변경의 수	--	벤치마크: 종결된 긴급 변경의 수
변경 종결에 걸리는 평균 시간	〔벤치마크: 변경 종결까지 걸린 총 시간〕〕 / 〔〔벤치마크: 종결된 변경 수〕〕	벤치마크: 변경 종결까지 걸린 평균 시간
부실 CI의 비율(%)	월별 평균	벤치마크: 부실 CI 비율(%)
중복 CI 비율(%)	월별 평균	벤치마크: 중복 CI 비율(%)
미준수 CI의 비율(%)	월별 평균	벤치마크: 미준수 CI의 비율(%)
높은 우선순위 인시던트의 해결 평균 시간	〔〔벤치마크: 높은 우선순위 인시던트의 총 해결 시간〕〕/ 〔〔벤치마크: 해결된 높은 우선순위 인시던트 수〕〕	벤치마크: 높은 우선순위 인시던트의 해결 평균 시간
SLA 내에서 해결된 인시던트 비율(%)	(〔〔벤치마크: SLA에 따른 해결된 인시던트 수〕〕- 〔〔벤치마크: SLA 위반에 따른 해결된 인시던트 수〕〕) / 〔〔벤치마크: SLA에 따른 해결된 인시던트 수〕〕*100	벤치마크: SLA 내에서 해결된 인시던트 비율(%)
문제별 총 해결된 인시던트 수	--	벤치마크: 문제별 총 해결된 인시던트 수
재개된 종결 인시던트의 수	--	벤치마크: 재개시된 종결 인시던트 수
우선순위가 높은 인시던트의 수	--	벤치마크: 해결된 높은 우선순위 인시던트 수
인시던트 해결을 위한 평균 시간	〔〔벤치마크: 인시던트 총 해결 시간〕〕 / 〔〔벤치마크: 해결된 인시던트 수〕〕	벤치마크: 인시던트 해결의 평균 시간
SLA가 있는 해결된 인시던트 수	--	벤치마크: SLA에 따른 해결된 인시던트 수
사용자당 생성된 인시던트 수	〔〔벤치마크: 생성된 인시던트 수/월 합계〕〕/ 〔〔벤치마크: 활성 사용자 수/월 평균〕〕	벤치마크: 사용자당 생성된 인시던트 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.

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**
우선순위가 높은 인시던트를 해결하는 데 걸리는 총 시간	--	벤치마크: 높은 우선순위 인시던트의 총 해결 시간
우선순위가 높은 인시던트 비율(%)	{{벤치마크: 해결된 높은 우선순위 인시던트 수}} / {{벤치마크: 해결된 인시던트 수}}*100	벤치마크: 우선순위가 높은 인시던트 비율(%)
생성된 인시던트 수	--	벤치마크: 생성된 인시던트 수
첨부된 KB 문서로 해결된 인시던트 수	--	벤치마크: 첨부된 KB 문서로 해결된 인시던트 수
SLA 위반을 포함한 해결 인시던트 수	--	벤치마크: SLA 위반을 포함한 해결 인시던트 수
총 인시던트 수	--	벤치마크: 해결된 인시던트 수
첫 번째 할당에서 해결된 인시던트의 수	--	벤치마크: 첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 수
첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 비율(%)	{{벤치마크: 인시던트 총 해결 시간}} / {{벤치마크: 해결된 인시던트 수}}	벤치마크: 첫 번째 할당에서 해결된 인시던트 비율(%)
인시던트 해결에 소요된 총 시간	--	벤치마크: 인시던트 총 해결 시간
재개시된 인시던트의 비율(%)	{{벤치마크: 재개시된 종결 인시던트 수}} / {{벤치마크: 종결된 인시던트 수}}*100	벤치마크: 재개시된 인시던트의 비율(%)
종결된 인시던트 수	--	벤치마크: 종결된 인시던트 수
지식 문서 뷰의 수	--	벤치마크: 지식 문서 뷰의 횟수
사용자당 지식베이스 조회수	{{벤치마크: 지식 문서 뷰의 수/월 합계}}/ {{벤치마크: 활성 사용자 수/월 평균}}	벤치마크: 사용자당 지식베이스 조회수
KB 문서를 사용하여 해결된 인시던트 비율(%)	{{벤치마크: 첨부된 KB 문서로 해결된 인시던트 수}} / {{벤치마크: 해결된 인시던트 수}}*100	벤치마크: KB 문서를 사용하여 해결된 인시던트 비율(%)
설문 조사 인스턴스 수	--	벤치마크: 설문 조사 인스턴스 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.

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**
활성 ITIL 사용자 수	--	벤치마크: 활성 ITIL 사용자 수
정규화된 고객 만족도	--	벤치마크: 정규화된 고객 만족도
평균 고객 만족도	{{벤치마크: 정규화된 고객 만족도}} / {{벤치마크: 설문 조사 인스턴스 수}}	벤치마크: 평균 고객 만족도
이행자당 요청자 수	(({{벤치마크: 활성 사용자 수}}-{{벤치마크: 활성 ITIL 사용자 수}}) / {{벤치마크: 활성 ITIL 사용자 수}}	벤치마크: 이행자당 요청자 수
높은 우선순위 문제의 비율(%)	{{벤치마크: 우선순위가 높은 종결 문제 수}} / {{벤치마크: 종결된 문제 수}}*100	벤치마크: 높은 우선순위 문제의 비율(%)
문제 종결까지 걸린 총 시간	--	벤치마크: 문제 종결까지 걸린 총 시간
문제별 해결된 인시던트의 비율(%)	{{벤치마크: 문제별 해결된 총 인시던트 수}} / {{벤치마크: 해결된 인시던트 수}}*100	벤치마크: 문제별 총 해결된 인시던트 비율(%)
우선순위가 높은 종결 문제 수	--	벤치마크: 우선순위가 높은 종결 문제 수
종결된 문제 수	--	벤치마크: 종결된 문제 수
문제 종결에 걸리는 평균 시간	{{벤치마크: 문제 종결까지 걸린 총 시간}} / {{벤치마크: 종결된 문제 수}}	벤치마크: 문제 종결까지 걸리는 평균 시간
중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 비율(%)	(({{벤치마크: 중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 수}} / {{벤치마크: 보안 인시던트 수}})*100	벤치마크: 중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 비율(%)
중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 수	--	벤치마크: 중요 및 높은 우선순위 보안 인시던트의 수
보안 인시던트 수	--	벤치마크: 보안 인시던트 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.

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**
생성 요청 수	--	벤치마크: 생성된 요청 수
종결 요청 수	--	벤치마크: 종결된 요청 수
요청을 이행하는 데 걸리는 평균 시간	{{벤치마크: 요청을 이행하는 총 시간}}/ {{벤치마크: 종결된 요청 수}}	벤치마크: 요청을 이행하는 평균 시간
SLA에 따른 종결 요청 수	--	벤치마크: SLA에 따른 종결 요청 수
사용자별로 생성된 요청 수	{{벤치마크: 생성된 요청 수/월 합계}}/ {{벤치마크: 활성 사용자 수/월 평균}}	벤치마크: 사용자당 생성된 요청 수
SLA 위반에 따른 종결 요청 수	--	벤치마크: SLA 위반에 따른 종결 요청 수
요청을 이행하는 총 시간	--	벤치마크: 요청을 이행하는 총 시간
SLA 위반에 따른 종결 요청 비율(%)	{{벤치마크: SLA 위반에 따른 종결 요청 수}} / {{벤치마크: SLA에 따른 종결 요청 수}}*100	벤치마크: SLA 위반에 따른 종결 요청 비율(%)
중요 취약성 항목 수	--	벤치마크: 중요 취약성 항목 수
취약성 항목 수	--	벤치마크: 취약성 항목 수
평균 취약성 기간	{{벤치마크: 취약 항목의 합산 기간}} / {{벤치마크: 취약성 항목 수}}	벤치마크: 취약 항목의 평균 기간
평균 중요 취약성 기간	{{벤치마크: 중요 취약 항목의 합산 기간}} / {{벤치마크: 중요 취약성 항목 수}}	벤치마크: 중요 취약 항목의 평균 기간
중요 취약 항목의 합산 기간	--	벤치마크: 중요 취약 항목의 합산 기간
취약 항목의 합산 기간	--	벤치마크: 취약 항목의 합산 기간

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

퍼포먼스 분석 KPI와 벤치마크 **VA KPI** 연결

벤치마크 **KPI**	수식	퍼포먼스 분석 **KPI**	설명
콜 편향(VA 분류 및 생성됨)	--	벤치마크: 콜 편향(VA 분류 및 생성됨)	가상 에이전트를 사용하여 생성되고 *ITSM VA-Triage and Created* 편향 패턴을 사용하여 추적된 인시던트입니다.
콜 편향(VA 카탈로그 분석)	--	벤치마크: VA를 통한 콜 편향(카탈로그 분석)	가상 에이전트를 사용하여 생성되고 가상 에이전트가 제출을 위해 카탈로그를 참조할 때마다 추적된 요청입니다.
콜 편향 비율(%)	({{벤치마크: 콜 편향(VA 분류 및 생성됨)}} + {{벤치마크: VA를 통한 콜 편향(카탈로그 분석)}}) / ({{벤치마크: 생성된 요청 수}} + {{벤치마크: 생성된 인시던트 수}}) * 100	벤치마크: VA 편향 비율(%)	가상 에이전트가 자동으로 해결한 인시던트 또는 완료한 요청의 횟수입니다.
IAR(가로채기 및 해결됨)	--	벤치마크: VA IAR(가로채기 및 해결됨)	*ITSM VA-Intercept & Resolved* 편향 패턴을 사용하여 해결된 인시던트입니다.
VA 자체 해결됨	--	벤치마크: VA 자체 해결됨	사용자가 *ITSM VA-Self Resolving* 편향 패턴을 사용하여 인시던트를 직접 해결하거나 요청을 완료한 모든 횟수입니다.
해결된 인시던트 수	--	벤치마크: 해결된 인시던트 수	해결된 총 인시던트 수입니다.
VA를 사용하여 자동 해결된 인시던트 비율(%)	({{벤치마크: VA IAR(가로채기 및 해결됨)}} + {{벤치마크: VA 자체 해결됨}}) / ({{벤치마크: 해결된 인시던트 수}} + {{벤치마크: VA 자체 해결됨}}) * 100	벤치마크: VA를 사용하여 자동 해결된 인시던트의 비율(%)	가상 에이전트를 사용하여 자동 해결된 인시던트의 백분율입니다.

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

벤치마크 KPI	수식	퍼포먼스 분석 KPI	설명
월간 VA 사용자 수	--	벤치마크: 월간 VA 사용자 수	가상 에이전트를 사용 중인 월별 사용자 수입니다.
가상 에이전트를 사용하는 사용자 비율(%)	({{벤치마크: 월간 VA 사용자 수}} / {{벤치마크: 활성 사용자 수}}) * 100	벤치마크: 가상 에이전트를 사용하는 사용자 비율(%)	계약 채널로 가상 에이전트를 사용하는 조직 내 사용자의 백분율입니다.
에이전트에게 전달된 VA 대화 수	--	벤치마크: 에이전트에게 전달된 VA 대화 수	가상 에이전트에 의해 해결되지 않았으며 라이브 에이전트에게 전달되어야 했던 대화입니다.
총 VA 대화	--	벤치마크: 총 VA 대화	가상 에이전트에서 발생한 모든 대화입니다.
라이브 에이전트에게 전달된 VA 대화의 비율(%)	{{벤치마크: 에이전트에게 전달된 VA 대화 수}} / {{벤치마크: VA의 총 대화}} * 100	벤치마크: 라이브 에이전트에게 전달된 VA 대화의 비율(%)	대화가 에이전트에게 전달된 횟수(백분율)입니다.
VA 정규화된 만족도 점수	--	벤치마크: VA 정규화된 만족도 점수	가상 에이전트 대화를 위해 수행된 모든 설문 조사의 전체 표준화 점수입니다.
VA 설문 조사 인스턴스	--	벤치마크: VA 설문 조사 인스턴스	에이전트가 만족도 점수를 평가하기 위해 응답한 총 설문 조사 수입니다.
가상 에이전트 CSAT 점수	{{벤치마크: VA 표준화된 만족도 점수}}/{{벤치마크: VA 설문 조사 인스턴스}}	벤치마크: VA CSAT 점수	평균 가상 에이전트 만족도 점수입니다.

{End}

변경 관리

ServiceNow# 변경 관리 애플리케이션은 모든 변경의 수명주기를 제어하는 체계적인 방법을 제공하여 IT 서비스의 중단을 최소화하면서 유용한 변경을 촉진합니다.

ServiceNow 변경 관리는 취약성 대응 플러그인과 통합되어 변경 관리 내에 추가 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.

시작하기

탐색

변경 관리 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.

구성

환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다.

사용

변경 관리의 사용 방법을 알아봅니다.

참조

역할 및 종속 애플리케이션 같은 변경 관리 구성요소에 대한 상세 정보를 받습니다.

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

변경 관리 탐색

변경 요청에 대한 변경 관리 프로세스는 특정 변경 요청 유형에 대해 정의된 워크플로우에 의해 통제됩니다.

변경 모델

Change Management자는 변경 모델 기능을 사용하여 특정 사용 사례에 대한 변경 활동과 플로우를 편리하게 조정할 수 있습니다.

이 기능은 기존 ITIL(IT 인프라 라이브러리) OOB 변경 유형 및 워크플로우에 대한 확장입니다. 이 기능을 사용하여 기존 기능을 손상하지 않고도 ServiceNow# ##### #### 및 목적에 맞는 모델로 전환할 수 있습니다.

모델을 변경하면 다음을 정의할 수 있습니다.

- 목적에 맞는 상태 모델
- 상태 전환
- 상태 전환 조건

기본적으로 다음 모델은 ITIL 모드 1 및 모드 2 프로세스의 예시로 제공됩니다. 이러한 모델은 변경 관리 - 변경 모델 기반 데이터(com.snc.change_management.change_model.foundation) 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있습니다.

- ITIL 모드 1 - 변경 요청을 처리하는 전통적인 순차적 접근 방식입니다. 이 모드는 성공적으로 변경 우위를 점하기 위해 정의된 순차적 프로세스를 거칩니다.
- ITIL 모드 2 - 변경 요청을 신속하게 처리할 수 있는 적응식 접근 방식입니다. 이 모드는 변경으로 인해 다른 변경이 차단되지 않도록 변경을 제공하는 올바른 프로세스를 지원합니다.

변경 모델

변경 모델	설명
일반	ITIL 모드 1 정상 변경에 사용되는 변경 모델입니다.
긴급	ITIL 모드 1 긴급 변경에 사용되는 변경 모델입니다.
표준	ITIL 모드 1 표준 변경에 사용되는 변경 모델입니다.
변경 등록	외부 시스템에서 변경 요청을 캡처하는 데 사용되는 변경 모델입니다. 이 모델과 관련된 승인이 없습니다.
클라우드 인프라	클라우드 인프라 서비스를 의뢰하고 해제하는 변경 요청에 사용되는 변경 모델입니다.
Site Reliability Ops	사이트 신뢰성 운영에 사용되는 변경 모델입니다.
무단 변경	무단 변경 이벤트에서 생성된 변경 요청에 사용되는 변경 모델입니다.
DevOps	DevOps 변경 요청에 사용되는 변경 모델입니다. 자세한 내용은 DevOps 변경 모델 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.

변경 모델 속성

변경 요청을 만들 때 변경 모델 기능에 액세스하도록 변경 모델 속성을 구성합니다.

다음 속성을 사용하여 변경 모델 기능에 액세스할 수 있습니다. 업그레이드 사용자의 경우 이러한 속성은 **True**로 설정됩니다.

탐색 필터에 sys_properties.list를 입력하고 검색 패널에 *change_model을 입력하여 속성을 보고 편집합니다.

변경 모델 속성

속성	설명
com.snc.change_management.change_model.hide	*com.snc.change_management.change_model.type_compa* 속성을 사용하는 경우 변경 모델 기능을 숨길 수 있습니다. 새 변경을 만들 때 모델을 선택할 수 있는 옵션이 없으며 변경 요청 양식에서 모델 필드를 사용할 수 없습니다.
com.snc.change_management.change_model.manage_workflow	*com.snc.change_management.state_model* 플러그인이 설치되면 ChangeRequest API에 대한 워크플로우 관리 지원을 사용할 수 있습니다. 이렇게 하면 특정 상태 및 유형 변경에 대해 호출되는 'deleteDefaultWorkflowContext' 메서드가 호출됩니다.
com.snc.change_management.change_model.type_compatibility	*com.snc.change_management.state_model* 플러그인이 설치된 경우 변경 모델에 대한 변경 유형 호환성을 사용합니다. True인 경우 유형 기반 워크플로우와 변경 모델을 모두 사용하여 변경 내용을 만들 수 있습니다.

변경 관리에 대한 사용자 기준 기록 생성

사용자 기준 기록을 생성하여 위젯에 대한 사용자 액세스를 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **Change Management** 〉 〉 변경 모델로 이동합니다.
2. 변경 모델을 선택합니다.
3. 고급 보안을 선택합니다.
4. 기록 하단의 관련 목록에서 사용 가능 대상을 선택하여 위젯에 대한 접근 권한을 관리합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

사용자 기준 기록

필드	설명
이름	사용자 기준 기록에 대한 고유 이름입니다.
활성	조건을 활성화하는 옵션입니다.
사용자	액세스 권한을 부여할 사용자입니다.
그룹	액세스 권한을 부여할 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
역할	액세스 권한을 부여할 역할입니다.
회사	액세스 권한을 부여할 회사입니다.
위치	액세스 권한을 부여할 위치입니다.
부서	액세스 권한을 부여할 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.
고급	스크립트 필드를 표시하거나 숨깁니다.
스크립트	추가 기준을 정의하고 true 또는 false를 반환합니다. 이 필드는 고급이 선택된 경우에만 사용할 수 있습니다.

6. 제출을 선택합니다.

변경 유형

변경 관리는 ITIL에서 설명하는 표준, 긴급 및 일반이라는 세 가지 유형의 서비스 변경을 지원합니다. 변경 유형에 따라 호출되는 상태 모델 및 뒤따르는 변경 프로세스가 결정됩니다.

ITSM에서 변경 관리의 개요에 관한 8분짜리 비디오를 보십시오.변경 관리 소개, 변경 유형; 변경 요청 작성 및 작업; 표준 변경을 통한 효율성 향상.

표준 변경

표준 변경은 위험이 적고, 비교적 일반적이며, 지정된 절차나 작업 지시를 따르는 사전 승인된 변경입니다.

표준 변경은 자주 구현되고, 반복 가능한 구현 단계가 있고, 입증된 성공 기록이 있습니다. 표준 변경은 사전 승인되면 그룹 수준이나 동료 승인 및 CAB 권한 부여 단계가 필요하지 않은 스트림 라인 프로세스를 따릅니다.

승인된 표준 변경 요청은 표준 변경을 보다 효율적으로 액세스하고 요청할 수 있도록 템플릿 카탈로그에서 사전 정의될 수 있습니다. 또한 이 기능을 통해 변경 관리 팀은 표준으로 승인된 변경을 제어할 수 있습니다.

긴급 변경

중요 인시던트를 해결하거나 보안 패치를 구현하는 등 가능한 한 빨리 구현해야 하는 변경 사항입니다. 이러한 변경은 그룹과 동료 검토 및 승인을 무시하고 CAB 승인 그룹의 승인을 받기 위한 인증 상태로 바로 이동할 수 있는 우선순위가 높은 변경입니다.

긴급 변경에는 다음과 같은 유형의 긴급 사항이 포함됩니다.

- 서비스에 대한 영향이 이미 발생한 실패 또는 소급 상황의 수정
- 조치가 수행되지 않을 경우 서비스에 미치는 영향이 임박한 실패 또는 실패 상황

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 변경 내용은 승인 속도 때문에 일반 변경의 전체 수명주기를 따르지 않습니다. 따라서 CAB 승인 그룹의 승인을 위한 승인 상태로 직접 진행됩니다.

긴급 변경 중에 계획되지 않은 CI 변경 작업이 발생할 가능성이 있습니다. 이런 경우 무단 변경 요청이 생성되고 승인을 위해 전송됩니다. 자세한 내용은 무단 변경 요청을 참조하십시오.

일반 변경

표준 변경이나 긴급 변경이 아닌 서비스 변경입니다.

일반 변경 요청은 구현, 검토 및 종결 전에 두 가지 수준의 승인이 필요한 후속 대응적 프로세스를 따릅니다. 이러한 변경 사항은 완료됨과 정확성 그리고 최소한의 서비스 중단을 보장하기 위하여 동료 또는 기술 승인, 변경 관리, 변경심의위원회(CAB) 인증과 같은 모든 범위의 평가 및 권한 부여가 필요합니다. 이러한 변경은 정의된 변경 중단 기간 또는 정의된 유지관리 기간 중에 가장 자주 예약됩니다. 일반 유형은 표준 또는 긴급 변경이 아닌 서비스 변경에 대해 유용한 변경을 구현하는 데 사용됩니다.

관련 정보

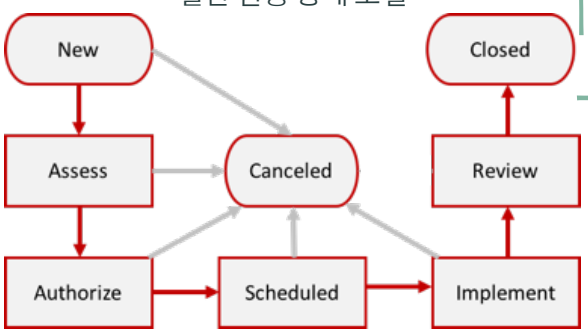
새 변경 요청 유형 추가

일반 변경, 표준 변경 및 긴급 변경의 상태 진행률

각 변경 요청 모델은 특정 순서로 여러 상태 값을 통해 진행됩니다.

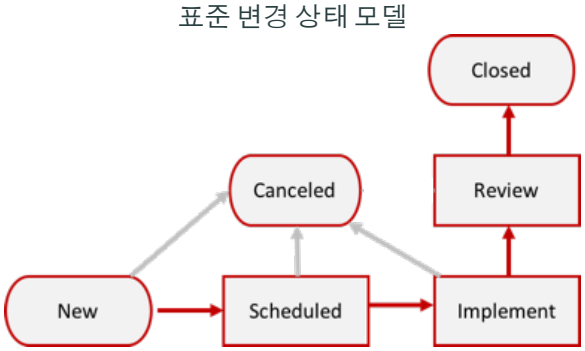
일반 변경 상태 진행률

	상태	취소할 수 있습니까?	다이어그램
1.	신규	예	일반 변경 상태 모델
2.	평가	예	
3.	승인	예	
4.	예약됨	예	
5.	구현	예	
6.	검토	아니요	
7.	종결	아니요	



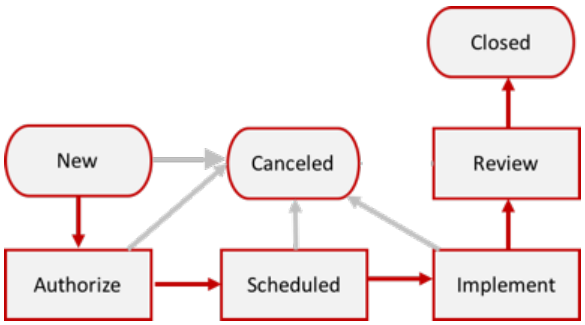
표준 변경 상태 진행률

	상태	취소할 수 있습니까?	다이어그램
1.	신규	예	표준 변경 상태 모델
2.	예약됨	예	
3.	구현	예	
4.	검토	아니요	
5.	종결	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.

긴급 변경 상태 진행률

	상태	취소할 수 있습니까?	다이어그램
1.	신규	예	긴급 변경 상태 모델 
2.	승인	예	
3.	예약됨	예	
4.	구현	예	
5.	검토	아니요	
6.	종결	아니요	

변경 요청 상태 변경에 대한 이메일 알림 수정

활성화된 경우 상태가 예약됨, 구현, 검토 또는 취소됨으로 진행될 때 사용자에게 알림을 보내는 변경 요청 이메일 알림이 있습니다. 변경 요청 통지를 수정하여 메시지를 보낼 시기, 받는 사람 및 포함된 항목을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 알림은 원래 변경을 요청한 사용자에게 전송됩니다. 변경 요청의 상태를 업데이트한 사용자에게는 알림이 보내지지 않습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 알림 〉 이메일 〉 알림으로 이동합니다.
2. 변경 요청 상태 변경 알림을 찾아서 엽니다.
3. 양식 섹션에서 보낼 시기, 받을 사람, 포함될 항목 섹션의 정보를 수정합니다.
   이메일 알림과 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 이메일 알림 만들기 를 참조하십시오.
4. 업데이트를 클릭합니다.

변경 승인 정책

변경 승인 정책에서, 승인 정의는 비즈니스 요구사항에 따라 승인을 생성하는 데 사용됩니다.

변경 승인 정책은 변경 요청에 적용할 수 있는 작업을 진행하는 과정입니다. 이 정책은 변수 입력 집합을 사용하여 관련된 결정을 평가합니다. 일치하는 각 결정에 대해 관련 승인 정의가 적용됩니다.

한 승인 정책에 여러 결정이 포함될 수 있으므로 단일 정책으로 변경 유형에 필요한 모든 승인을 처리할 수 있습니다. 결정 조건이 일치하면 관련 승인 정의가 평가됩니다. 하나 이상의 결정이 일치하면 모든 관련 승인 정의가 평가됩니다.

사용자 및 그룹 승인 워크플로우 활동 대신 변경 승인 정책 워크플로우 활동을 사용하여 워크플로우의 특정 단계에서 승인을 관리합니다. 자세한 내용은 변경 승인 정책 워크플로우 활동 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.

주:
업그레이드 후에 변경 승인 정책을 사용하려면 다음을 수행합니다.

1. 필요에 따라 승인 정책을 구성합니다.
2. 워크플로우에서 사용자 및 그룹 승인 활동을 변경 승인 정책 활동으로 바꿉니다.

변경 승인 정책은 다음 세 가지 구성요소로 구성됩니다.

- 정책 입력: 결정에 정의된 조건 내에서 평가되는 변수 소스입니다.
- 결정: 조건을 따라, 연관된 변경 승인 정의의 적용 여부를 결정합니다.
- 승인 정의: 적용할 수 있는 승인 유형을 정의합니다.

CAB(변경심의위원회) 워크벤치

CAB 관리자는 CAB(변경심의위원회) 워크벤치를 사용하여 CAB 회의를 예약하고 계획하고 관리할 수 있습니다.

CAB 회의는 일반적으로 변경 요청을 검토하고 승인하며 최근에 구현된 변경 내용을 검토하기 위한 것입니다. CAB 구성원은 관련 변경 요청 세부 사항이 있는 표준 어젠다를 사용하여 CAB 회의 전에 위험 및 영향 분석을 수행할 수 있습니다.

CAB 워크벤치에 대한 개요입니다. 이 비디오는 CAB 워크벤치, CAB 관리자, CAB 워크벤치의 장점, CAB 워크벤치의 키 구조란 무엇인가를 다룹니다.

CAB 워크벤치는 다음과 같은 방법으로 CAB 회의 관리를 지원합니다.

CAB 회의 일정 정의

회의 전에 CAB 구성원이 변경 요청의 영향과 위험을 평가하도록 반복되는 CAB 회의 일정을 예약합니다.

CAB 회의 참석자 정의

이 CAB 회의가 있을 때마다 참석하는 구성원을 정의합니다. 예를 들어, CAB 보드 구성원 또는 CAB 관리자가 참석할 수 없는 경우 대체할 수 있는 대리인을 정의합니다.

CAB 회의 어젠다 정의

CAB 회의가 있을 때마다 포함시킬 변경 요청을 결정하는 필터 기준을 정의합니다. 변경 요청이 어젠다에 포함된 경우 변경 요청자는 변경 요청이 논의되는 CAB 회의에 대한 알림을 받습니다. 변경 요청자는 제안된 변경 사유를 제시하고 이에 대해 예상되는 결과와 잠재적인 변경 위험을 설명합니다.

변경 달력 보기

일별, 주별 및 월별 보기에서 변경 달력에 기존에 계획된 변경 내용을 표시하여 변경을 예약합니다. 또한 달력 보기에는 유지관리 기간 및 중단 일정도 나열됩니다(있는 경우).

변경 요청 승인 또는 거부

CAB 회의의 결정에 따라 변경 요청을 승인하거나 거부합니다.

회의 메모 보기 및 기록

특정 CAB 회의의 회의 메모를 기록하고 이 메모를 다른 회의 참석자와 공유합니다.

CAB 정의(cab_definition) 테이블은 도메인 및 도메인 경로 열이 있는 일정(cmn_schedule) 테이블의 도메인 속성을 상속합니다. CAB 정의 테이블은 일정 테이블과 동일한 하위 일정 및 일정 항목 테이블을 사용하기 때문에, 도메인 지원은 domain_master 속성을 사용하여 상위 기록에서 도메인을 파생시키기 위해 사용하는 것과 같습니다. 자세한 내용은 일정에 대한 도메인 지원 을 참조하십시오.

변경 관리 업그레이드

변경 관리 시스템을 업그레이드하려면 다음 지침을 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.

시작하기 전에
Geneva 이전에 변경 요청은 상충 탐지, 베스트 프랙티스 변경 위험 계산기, 변경 위험 평가 및 Bulk CI Changes 플러그인을 기본적으로 설치했습니다.

Geneva의 새 인스턴스부터 표준 변경 카탈로그, 상태 모델 및 대량 업데이트 CI 플러그인도 기본적으로 설치됩니다.

필요한 역할: admin

프로시저

다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- Geneva 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 변경 관리 Core, 상태 모델, 표준 변경 카탈로그 및 대량 업데이트 CI 플러그인을 활성화하도록 선택할 수 있습니다. 상태 모델 및 표준 변경 카탈로그 플러그인은 변경 관리 Core 플러그인에 종속됩니다. 따라서 상태 모델 또는 표준 변경 카탈로그 플러그인을 활성화하면 변경 관리 Core 플러그인이 활성화됩니다.

  또한 변경 관리 Core의 활성화 결과와 조직의 요구사항에 가장 적합한 후속 변경을 고려해야 합니다.

  - 이전의 변경 유형은 루틴, 포괄적 및 긴급에서 표준, 일반 및 긴급으로 각각 업데이트됩니다. 이전 변경 유형 값이 영향을 받고 업데이트가 필요하므로 이를 참조하는 사용자 지정을 분석합니다.
  - 변경 관리 Core가 활성화되면 변경 유형이 업데이트됩니다.

- Geneva 이전 릴리스를 이미 업그레이드한 경우에는 변경 관리 Core를 활성화한 후 다음 작업을 수행하여 변경 유형과 사용자 지정이 업데이트되도록 해야 합니다.

  - 기본 변경 유형 외에 새로운 변경 유형을 생성한 경우에는 도입되는 새 변경 유형에 따라 사용자 지정해야 합니다.
  - 새 변경 유형 값을 사용하도록 영향을 받는 사용자 지정을 수정합니다.
  - 새 ACL *change_request.type*은 사용자가 변경 유형을 업데이트할 수 없도록 합니다. 예를 들어, 변경 요청의 유형을 업데이트하는 역할을 허용하는 경우 ACL을 일반에서 긴급으로 수정합니다. 역할 필요 목록에서 **nobody**를 제거하고 변경 유형을 업데이트하도록 허용된 역할을 추가합니다.
  - Bulk CI 플러그인이 설치되어 있는 경우에는 향상된 사용자 경험과 정렬을 위해 새 플러그인을 사용하여 Mass updates CI 플러그인을 설치합니다.

변경 관리 구성

조직의 특정 요구사항에 따라 변경 관리의 다양한 측면을 구성할 수 있습니다.

ITSM 안내 설정은 ServiceNow 인스턴스에서 변경 관리를 구성하도록 도와주는 일련의 작업을 제공합니다. ITSM 안내 설정을 열려면 안내 설정 〉 **ITSM** 안내 설정으로 이동합니다. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

변경 관리 플러그인

아직 활성화되지 않은 경우 하나 이상의 변경 관리 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 일부 플러그인에는 데모 데이터가 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.

다음과 같은 여러 변경 관리 플러그인이 기본 시스템에서 활성화됩니다. 다른 사용자는 사용할 준비가 되면 활성화할 수 있습니다. 기본 시스템에서 비활성 상태인 변경 관리 플러그인은 다음과 같습니다.

- Change Management mass update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- 변경 관리 위험 평가(com.snc.change_management.risk_assessment)
- Best practice - bulk CI changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)

다음 변경 관리 플러그인 중 하나 이상을 활성화할 수 있습니다.

ITSM 역할 요청 **-** 변경 관리

ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)을 요청하여 ITSM Roles - 변경 관리 플러그인(com.snc.itsm.roles.change_management)을 활성화하면 다른 변경 에이전트, 기술자 및 관리자가 변경 관리 프로세스 내에 가지고 있는 액세스를 보다 효율적으로 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
ITSM Roles 플러그인은 Business Stakeholder(com.snc_business_stakeholder), ITSM Roles — 인시던트 관리(com.snc.itsm.roles.incident_management), ITSM Roles — 문제 관리(com.snc.itsm.roles.problem_management), ITSM Roles — 변경 관리(com.snc.itsm.roles.change_management) 및 ITSM Roles — 요청 관리(com.snc.service_management.roles.request_management) 등 여러 관련 플러그인을 활성화합니다. 관련 플러그인은 보안 모델을 업데이트하고 각 제품에 역할을 도입합니다.

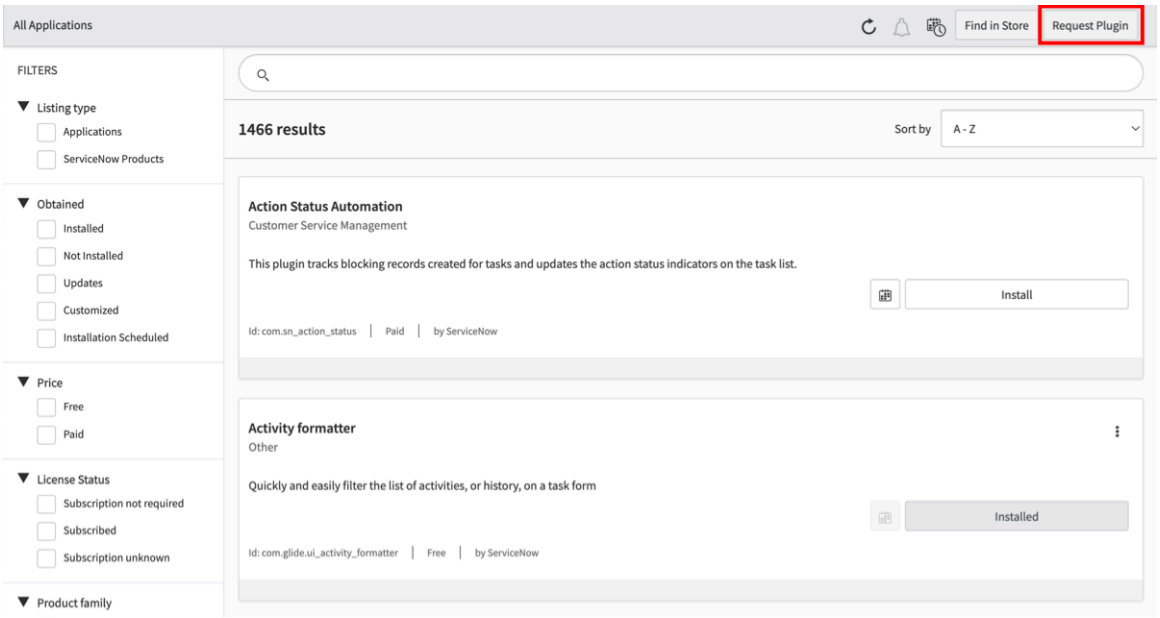
새 역할이 도입됨에 따라 ITSM은 프로세스 내에서 사용자가 갖는 접근 권한에 대한 제어를 강화할 수 있습니다.

기본적으로 이 기능은 New York 이상의 릴리스에서 생성된 새 인스턴스에서만 활성화됩니다. New York 이전 버전에서 New York 또는 최신 릴리스로 업그레이드하면 자동으로 활성화되지 않습니다.

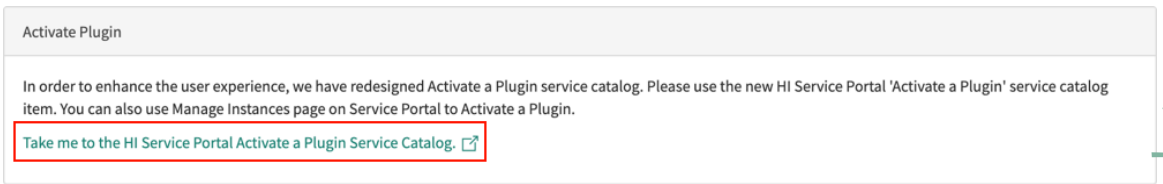
프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 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.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.

5. 작업 **>** 플러그인 활성화를 선택합니다.

6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. **주:** 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다.

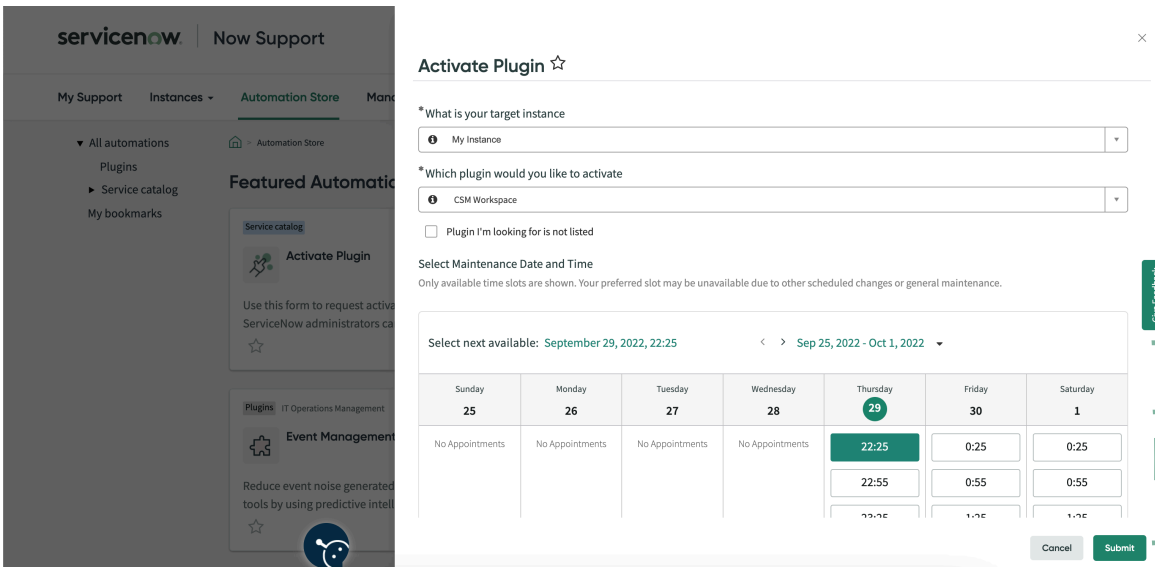
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서를 참조하십시오.

ITSM 역할 **-** 변경 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

여러 사용자 역할은 ITSM 역할 — 변경 관리 플러그인(com.snc.itsm.roles.change_management)을 활성화하면 설치됩니다. 변경 관리에 대한 보안 모델과 관련 기능을 지원하는 보안 ACL도 설치됩니다.

ITSM 역할 — 변경 관리 플러그인(com.snc.itsm.roles.change_management)을 설치하면 플러그인이 보안 ACL(접근 제어 목록)을 업데이트하고 수정된 스크립트 및 기타 파일을 통합하여 이러한 애플리케이션의 보안 모델을 점검합니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
변경 읽기 [sn_change_read]	변경 관리 애플리케이션 및 관련 기록에 대한 읽기 접근. **주:** sn_change_read 역할을 가진 사용자는 모든 변경 요청뿐만 아니라 CAB 워크벤치도 볼 수 있습니다.	• sn_cmdb_user • dependency_views • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
변경 쓰기 [sn_change_write]	변경 관리 애플리케이션 및 관련 기록에 대한 쓰기 접근.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
인시던트 읽기 [sn_incident_read]	인시던트 관리 애플리케이션 및 관련 기록에 대한 읽기 접근. **주:** ESS 사용자(역할이 없는 사용자)는 자신이 만들거나 다른 사람이 대신 만든 인시던트만 볼 수 있습니다. sn_incident_read 역할을 가진 사용자는 중요 인시던트 워크벤치뿐만 아니라 모든 인시던트를 볼 수 있습니다.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
인시던트 쓰기 [sn_incident_write]	인시던트 관리 애플리케이션 및 관련 기록에 대한 쓰기 접근.	• sn_incident_read • template_editor
문제 읽기 [sn_problem_read]	문제 관리 애플리케이션 및 관련 기록에 대한 읽기 접근.	해당 사항 없음
문제 쓰기 [sn_problem_write]	문제 관리 애플리케이션 및 관련 기록에 대한 쓰기 접근.	• sn_problem_read • template_editor
sn_request_read	요청 또는 요청된 항목의 승인자이기도 한 사용자의 요청(sc_request) 또는 요청된 항목(sc_req_item)에 대한 읽기 접근 권한입니다. **주:** sn_request_read 역할이 차후 업데이트될 수 있으므로 business_stakeholder 역할이 없는 사용자에게 이를 할당하지 마십시오.	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.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sn_request_write	요청(sc_request) 또는 요청된 항목(sc_req_item)에 대한 쓰기 접근 권한입니다.	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	요청된 항목(sc_req_item)의 코멘트에 대한 쓰기 접근 권한입니다. **주:** sn_request_comment_write 역할만으로는 코멘트 쓰기에 접근할 수 없습니다. 테이블에 대한 쓰기 권한이 필요합니다.	해당 사항 없음

비즈니스 이해 관계자 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Business Stakeholder 플러그인(com.snc.business_stakeholder)을 활성화합니다. 이 플러그인은 비즈니스 이해 관계자 역할을 설치합니다. 이 역할을 가진 사용자는 모든 ITSM 제품 수준에서 기록을 보고 승인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
Business Stakeholder 플러그인을 활성화하기 전에 ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)이 활성화되어 있는지 확인합니다. IRSM Roles 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 ITSM 역할 요청 - 변경 관리 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이해 관계자와 함께 설치되는 구성요소

Business Stakeholder 플러그인(com.snc.business_stakeholder)을 활성화하면 비즈니스 이해 관계자 역할이 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
비즈니스 이해 관계자 [business_stakehold	이 역할을 가진 사용자는 ITSM의 모든 제품에서 기록을 보고 승인할 수 있습니다. **주:** business_stakeholder 역할에 포함된 ITSM 역할은 sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read 및 approver_user 역할입니다.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

변경 관리 - 상태 모델 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - 상태 모델 플러그인(com.snc.change_management.state_model)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
상태 모델은 아직 활성 상태가 아닌 경우 다음 관련 플러그인을 활성화합니다.

플러그인	설명
변경 관리 - Core [com.snc.change_management]	변경 관리는 변경 요청을 작성하고 관리하는 데 사용됩니다. 이 모델이 활성화되면 변경 요청의 유형 필드 값이 업데이트됩니다.

주:
변경 관리 - Core 플러그인(com.snc.change_management)을 설치하면 변경 관리 - State Model 플러그인(com.snc.change_management.state_model)이 예상대로 작동하지 않습니다. 변경 관리 - Core 플러그인(com.snc.change_management)을 설치하는 경우 변경 관리 - State Model 플러그인(com.snc.change_management.state_model)을 설치하지 않아야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 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.

이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

> **주:**
> 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

Geneva 이전 릴리스에서 업그레이드한 경우에는 이전 상태 레이블을 새 상태 레이블로 업데이트해야 합니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

변경 요청 상태 업데이트

Geneva 이전 릴리스에서 업그레이드한 경우에는 변경 관리를 활성화한 후에 이전 상태 레이블을 새 상태 레이블로 업데이트해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

변경 관리 상태 모델을 활성화하면 현재 변경 기록의 상태 값이 수정되지 않습니다. 그러나 현재 변경 기록의 상태 필드에는 새 상태 레이블이 표시됩니다.

상태 값	새 상태 레이블	이전 상태 레이블
-5	신규	보류 중
-4	평가	(사용되지 않음)
-3	승인	(사용되지 않음)
-2	예약됨	(사용되지 않음)
-1	구현	(사용되지 않음)
0	검토	(사용되지 않음)
1	(사용되지 않음)	오픈
2	(사용되지 않음)	진행 중
3	종결	완료 종결
4	취소됨	미완료 종결
7	(사용되지 않음)	건너뛴 채 종결

예를 들어, 상태 값이 -5인 기록에는 변경 관리 상태 모델이 활성화되기 전에 보류 중 상태 레이블이 있습니다. 상태 모델이 활성화되면 이러한 기록은 -5의 상태 값을 유지하면서 신규 레이블을 포함합니다. 조직에서 요구하는 변경 관리 프로세스를 상태 모델과 함께 사용하려면 수동으로 또는 스크립트를 통해 상태 값을 기존 변경 기록의 새 레이블에 적절히 업데이트해야 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.

또한 이전 상태 레이블을 기반으로 쿼리를 실행하는 모든 보고서를 업데이트하여 새 상태 레이블을 반영해야 합니다.

프로시저

1. 상태 필드 값을 이전 상태 레이블에서 신규 상태 레이블로 자동으로 업데이트하려면 다음 예시 스크립트를 사용자 지정한 후 실행합니다.

```
updateStates();

function updateStates() {

 function hasApprovers(changeGr) {
  var approverGr = new GlideRecord("sysapproval_approver");
  approverGr.addQuery('sysapproval', changeGr.getUniqueValue());
  approverGr.query();
  return approverGr.getRowCount() > 0;
 }

 function hasRunningWorkflows(changeGr) {
  var workflow = new Workflow();
  var workflowGr = workflow.getRunningFlows(changeGr);
  var hasRunningFlows = workflowGr.getRowCount() > 0;
  return hasRunningFlows;
 }

 // Old State Model
 var PENDING = '-5';
 var OPEN = '1';
 var CLOSED_COMPLETE = '3';
 var CLOSED_INCOMPLETE = '4';
 var CLOSED_SKIPPED = '7';

 // New State Model
 var NEW = '-5';
 var ASSESS = '-4';
 var AUTHORIZE = '-3';
 var SCHEDULED = '-2';
 var IMPLEMENT = '-1';
 var REVIEW = '0';
 var CLOSED = '3';
 var CANCELLED = '4';

 // Find all change requests
 var record = new GlideRecord('change_request');
 record.query();

 // Update state from old value to new value
 while (record.next()) {
  switch(record.getValue('state')) {
   case OPEN:
    if (!hasRunningWorkflows(record) && !hasApprovers(record))
     record.state = NEW;
    break;
   case CLOSED_COMPLETE:
    record.state = CLOSED;
    record.close_code = "successful";
```


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

```
      break;
    case CLOSED_SKIPPED:
      record.state = CANCELLED;
      record.close_code = "unsuccessful";
      break;
    case CLOSED_INCOMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful_issues";
      break;
  }
  record.autoSysFields(false);
  record.setWorkflow(false);
  record.update();
 }

}
```

2. 기존 변경 요청 기록에서 상태 레이블이 변경되었는지 확인합니다.

변경 관리 - 상태 모델과 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 변경 관리 - 상태 모델과 함께 설치됩니다.

변경 관리 - 상태 모델과 함께 수정되는 테이블

변경 관리 - 상태 모델은 다음 테이블의 목록 보기를 수정합니다.

테이블	설명
변경 요청 [change_request]	변경 요청 목록에서 열 순서를 설정합니다.

변경 관리 - 충돌 탐지기 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Change Management - Collision Detector 플러그인 (com.snc.change.collision)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 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.

주:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

변경 관리 - 충돌 탐지기와 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 변경 관리 - 충돌 탐지기와 함께 설치됩니다.

변경 관리 - 충돌 탐지기와 함께 설치되는 테이블

변경 관리 - 충돌 탐지기는 다음 테이블을 추가하거나 수정합니다.

테이블	설명
변경 요청〔change_request〕	상충이 있는지 여부에 따라 상충 상태 메시지의 배경 색을 지정합니다.
중단 일정〔cmn_schedule_blackout〕	중단 일정을 나타냅니다.
조건 일정〔cmn_schedule_condition〕	일정 조건을 나타냅니다.
상충〔conflict〕	탐지 프로세스 중에 발견된 상충을 나타냅니다.
유지관리 일정〔cmn_schedule_maintenance〕	유지관리 일정을 나타냅니다.

베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기 활성화

베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기 플러그인(com.snc.bestpractice.change_risk)은 기본적으로 기본 시스템에서 활성화되어 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

주:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 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.

다음에 수행할 작업
변경 기록에 대한 위험 및 영향 조건 정의를 할 수 있습니다.

관련 정보
플러그인 목록(Xanadu)

베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기와 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기와 함께 설치됩니다.

베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기와 함께 설치되는 테이블

베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기는 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
위험 조건 [risk_conditions]	부족한 리드 시간 또는 중요한 서비스가 영향을 받음 같은 위험 조건을 나타냅니다.

변경 관리 - 변경 일정 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - Change Schedule 플러그인(com. change_management)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
변경 관리 - Change Schedule 플러그인(com.snc.change_management.soc)은 이러한 관련 플러그인이 아직 활성화되어 있지 않으면 이를 활성화합니다.

변경 관리 - **Change Schedule** 플러그인

플러그인	설명
변경 관리 - 변경 일정 기초 [com.snc.change_management.soc.foundation]	이 플러그인에는 사용자를 도울 수 있는 6개의 변경 일정이 있습니다. 이 플러그인을 사용하면 변경 관리 - 변경 일정 버전 1.0.0을 자동으로 사용할 수 있습니다.

프로시저
1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 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.

주:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

변경 관리 - **Change** Schedule과 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 변경 관리 - 변경 일정과 함께 설치됩니다.

변경 관리 - **Change** Schedule과 함께 설치되는 플러그인

변경 관리 - Change Schedule을 활성화하면 여러 플러그인이 추가됩니다.

플러그인	ID	설명
변경 관리 - Change Schedule	com.snc.change_management.soc	이 플러그인은 지원하는 변경 일정 테이블 구조, 방문 페이지 및 변경 일정 사용자 인터페이스를 포함하는 핵심 변경 일정 플러그인입니다.
변경 관리 - Change Schedule foundation	com.snc.change_management.soc.foundation	이 플러그인에는 사용자를 도울 수 있는 6개의 변경 일정이 있습니다. 이 플러그인을 사용하면 변경 관리 - 변경 일정 버전 1.0.0을 자동으로 사용할 수 있습니다.

변경 관리 - 변경 일정과 함께 설치되는 역할

변경 관리 - 변경 일정을 활성화하면 여러 역할이 추가됩니다.

역할 이름 **[name]**	설명
〔sn_chg_soc.change_soc_admin〕	이 역할은 변경 일정 페이지에 대한 모든 관리 권한을 갖습니다.

변경 관리 - 변경 일정과 함께 설치되는 테이블

변경 관리 - 변경 일정을 활성화하면 여러 테이블이 추가됩니다.

변경 관리 - 변경 일정은 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
스타일 규칙 [chg_soc_style_rule]	페이지에 표시된 각 변경 기록에 대한 모든 변경 일정 정의에 적용되는 기본 스타일 규칙 정의
스타일 규칙 [chg_soc_definition_style_rule]	변경 일정 페이지에 표시된 각 변경 기록에 대한 스타일 규칙 정의
스타일 규칙	변경 일정 페이지에 표시된 각 관련 기록에 대한 스타일 규칙 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.

테이블	설명
[chg_soc_def_child_style_rule]	
변경 일정 정의 [chg_soc_definition]	변경 일정 페이지 정의
변경 일정 정의 코어 [chg_soc_definition_child]	변경 일정 페이지에 표시된 각 변경 기록에 대한 관련 기록 정의

변경 관리 - 변경 일정과 함께 설치되는 속성

변경 관리 - 변경 일정을 활성화하면 여러 속성이 추가됩니다.

변경 일정은 클라이언트 측 타임라인 페이지에 20개씩 로드됩니다. 최대 1,000개의 기록을 로드할 수 있습니다. 이러한 숫자는 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 다음 속성을 사용하여 수정할 수 있습니다. 시스템 속성 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

속성	사용법
sn_chg_soc.change_soc_initial_limit	변경 일정을 로드할 때 표시할 change_request 기록 수를 정의합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 40 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit	변경 일정을 스크롤할 때 표시할 change_request 기록 수를 정의합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_chg_soc.change_soc_total_limit	변경 일정에 표시할 수 있는 change_request 기록 총 수를 정의합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1000 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification	변경 일정을 고정하거나 고정 해제할 때 메시지를 표시합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 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.

속성	사용법
sn_chg_soc.schedule_window_days	변경 일정 페이지에 중단 및 유지관리 기간 범위를 표시할 때 change_request 기록의 각 시작/끝의 앞과 뒤에 포괄하는 일 수를 정의합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

변경 관리 - 변경 일정과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

변경 관리 - 변경 일정을 활성화하여 비즈니스 규칙을 추가합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
기본 스타일 규칙 만들기	관련 정의 [chg_soc_definition_child]	관련 기록에 대해 높은 순서로 표준 스타일 규칙을 정의합니다.
다른 시작 및 끝 필드	변경 일정 정의 [chg_soc_definition]	이러한 경우 삽입 또는 저장을 중단하여 시작 및 끝 필드가 달라지게 합니다.
ShareWith가 없는 경우 공유 목록 플러시	변경 일정 정의 [chg_soc_definition]	공유 대상 없음이 설정된 경우 공유 대상 목록을 비웁니다.
빈 목록과 일치하도록 shareWith 플러시	변경 일정 정의 [chg_soc_definition]	그룹, 역할, 사용자 등 선택한 공유 옵션을 반영하도록 공유 대상이 업데이트되었는지 확인합니다.
스타일 필드 업데이트	스타일 규칙 코어 [chg_soc_style_rule_core]	조건 중 하나가 충족될 때 스타일 필드에 정의된 스타일 시트를 업데이트합니다. • 레이블 색 변경 • 레이블 가중치 변경 • 이벤트 색 변경 고급 제공은 True가 아닙니다.

변경 관리 - 변경 일정과 함께 설치되는 **UI** 정책

변경 관리 - 변경 일정을 활성화하면 여러 UI 정책이 추가됩니다.

UI 정책	테이블	설명
유지관리 색상 표시	변경 일정 정의 [chg_soc_definition]	유지관리 표시를 사용으로 설정한 경우에만 유지관리 색상 필드를 표시합니다.
기본 및 고급 전환	스타일 규칙 코어 [chg_soc_style_rule_core]	스타일 규칙 고급 옵션이 False인 경우에만 레이블 및 이벤트 옵션을 표시합니다. 고급을 지정하면 스타일 필드만 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.

UI 정책	테이블	설명
모든 사람과 공유하는 경우 사용자, 그룹 및 역할 공유 숨김	변경 일정 정의 [chg_soc_definition]	모든 사용자와 공유하는 경우 다른 공유 옵션은 숨겨집니다.
중단 색상 표시	변경 일정 정의 [chg_soc_definition]	중단 표시를 사용으로 설정한 경우에만 중단 색 필드를 표시합니다.
테이블 이름 숨기기	스타일 규칙 코어 [chg_soc_style_rule_core]	조건 작성기를 사용하려면 양식에 테이블 필드가 있어야 하지만 이 필드를 숨길 필요는 없습니다.
테이블 이름 숨기기	변경 일정 정의 [chg_soc_definition]	조건 작성기를 사용하려면 양식에 테이블 필드가 있어야 하지만 이 필드를 숨길 필요는 없습니다.

변경 관리 - 변경 일정과 함께 설치되는 스크립트 포함

변경 관리 - 변경 일정을 활성화하면 여러 스크립트 포함이 추가됩니다.

스크립트 포함	설명
SoC	변경 일정에 대한 유틸리티와 상수를 제공하는 기본 클래스
SoCChangeRequest	SoCChangeRequestSNC를 확장하고 여기에 정의된 기능을 덮어쓰는 데 사용할 수 있습니다.
SoCChangeRequestSNC	change_request 테이블에 대한 유틸리티 제공
SoCDefinition	SoCDefinitionSNC를 확장하고 여기에 정의된 기능을 덮어쓰는 데 사용할 수 있습니다.
SoCDefinitionSNC	chg_soc_definition 테이블에 대한 유틸리티 제공
SoCDefinitionChild	SoCDefinitionChildSNC를 확장하고 여기에 정의된 기능을 덮어쓰는 데 사용할 수 있습니다.
SoCDefinitionChildSNC	chg_soc_child_def 테이블에 대한 유틸리티 제공
SoCDefinitionChildStyleRule	SoCDefinitionChildStyleRuleSNC를 확장하고 여기에 정의된 기능을 덮어쓰는 데 사용할 수 있습니다.
SoCDefinitionChildStyleRuleSNC	chg_soc_def_child_style_rule 테이블에 대한 유틸리티 제공
SoCDefinitionStyleRule	SoCDefinitionStyleRuleSNC를 확장하고 여기에 정의된 기능을 덮어쓰는 데 사용할 수 있습니다.
SoCDefinitionStyleRuleSNC	chg_soc_definition_style_rule 테이블에 대한 유틸리티 제공
SoCLandingModelBuilder	SoCLandingModelBuilderSNC를 확장하고 여기에 정의된 기능을 덮어쓰는 데 사용할 수 있습니다.
SoCLandingModelBuilderSNC	변경 일정 방문 페이지에서 사용하는 변경 일정 정의 모델을 만듭니다.
SoCModelBuilder	SoCModelBuilderSNC를 확장하고 여기에 정의된 기능을 덮어쓰는 데 사용할 수 있습니다.
SoCModelBuilderSNC	변경 일정 페이지에서 사용하는 변경 일정 모델을 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.

스크립트 포함	설명
SoCRefFieldsList	필드 선택 목록 프로세서입니다. 상위 테이블을 참조하는 현재 테이블에 필드 반환
SoCRefTablesList	필드 선택 목록 프로세서입니다. 제공된 테이블 이름을 참조하는 테이블을 반환합니다.
SoCStyleRule	SoCStyleRuleSNC를 확장하고 여기에 정의된 기능을 덮어쓰는 데 사용할 수 있습니다.
SoCStyleRuleSNC	스타일 규칙에 대한 유틸리티 제공

변경 관리 - 변경 일정과 함께 설치되는 UI 스크립트

변경 관리 - 변경 일정을 활성화하면 여러 UI 스크립트가 추가됩니다.

UI 스크립트	설명
sn_chg_soc.change_soc	모든 각도 애플리케이션 종속성을 포함하는 변경 일정의 각도 모듈
sn_chg_soc.change_soc_filter	변경 일정 페이지의 텍스트 필터링에 대한 각도 모듈
sn_chg_soc.config	변경 일정 페이지의 구성 패널에 대한 각도 모듈
sn_chg_soc.context_menu	변경 일정 페이지의 컨텍스트 메뉴에 대한 각도 모듈
sn_chg_soc.data	변경 일정 페이지의 데이터 모델에 대한 각도 모듈
sn_chg_soc.duration	기간 계산 유틸리티에 대한 각도 모듈
sn_chg_soc.filter_control	필터 위젯의 각도 모듈 구현
sn_chg_soc.filter_widget	조건 작성기와 유사한 필터 컨트롤을 제공하는 각도 모듈
sn_chg_soc.gantt	gantt 개체의 인스턴스를 유지하고 gantt 규모의 정의를 처리하는 각도 모듈
sn_chg_soc.keyboard	변경 일정 페이지에서 키보드 패널의 각도 모듈
sn_chg_soc.landing.app	모든 각도 애플리케이션 종속성을 포함하는 변경 일정 방문 페이지의 각도 모듈
sn_chg_soc.landing_accessibility	변경 일정 방문 페이지에서 접근성 지원을 위한 각도 모듈
sn_chg_soc.landing_card	각도 모듈은 변경 일정 정의 카드에 대한 지침을 정의합니다.
sn_chg_soc.landing_decoration	각도 모듈은 스타일 지정을 제공하는 지침을 정의합니다.
sn_chg_soc.landing_notifications	알림을 표시하는 각도 모듈
sn_chg_soc.landing_page_header	각도 모듈은 변경 일정 방문 페이지에 대한 헤더를 제공합니다.
sn_chg_soc.landing_sort	각도 모듈은 변경 일정 방문 페이지에서 카드 정렬 유틸리티를 제공합니다.
sn_chg_soc.landing_splash_screens	각도 모듈은 변경 일정 방문 페이지의 탭에 변경 일정 정의가 없을 때 시작 화면을 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.

UI 스크립트	설명
sn_chg_soc.landing_tabs	각도 모듈은 변경 일정 방문 페이지에 대한 탭을 제공합니다.
sn_chg_soc.landing_wizard	각도 모듈은 방문 페이지에서 새 변경 일정 정의 만들기를 정의합니다.
sn_chg_soc.loading	각도 모듈은 요청을 수신하여 변경 일정 페이지를 로드하는 시기를 정의합니다.
sn_chg_soc.mousedown	마우스를 누른 채 버튼을 여러 번 실행하는 각도 모듈
sn_chg_soc.notification	변경 일정 페이지에 메시지를 표시하는 데 사용되는 각도 모듈
sn_chg_soc.popover	변경 일정 페이지에 표시된 팝오버의 접근성 지원에 사용되는 각도 모듈
sn_chg_soc.share	변경 일정 페이지의 공유 패널에 대한 각도 모듈
sn_chg_soc.sn.app_itsm.now.iscroll	변경 일정 방문 페이지에서 더 많은 컨텐츠를 로드하기 위해 스크롤을 지원하는 각도 모듈
sn_chg_soc.snCreateNewInvite	변경 일정에 대한 공유 대상 필드에 요소를 추가하는 공유 패널 구성요소에 대한 각도 모듈
sn_chg_soc.sn_soc_now.scheduleService	서버에서 변경 일정 정의를 검색하는 데 사용되는 변경 일정 방문 페이지의 각도 모듈
sn_chg_soc.style	변경 일정 페이지에서 스타일 패널의 각도 모듈

변경 관리 - 위험 평가 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - 위험 평가 플러그인 (com.snc.change_management.risk_assessment)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
변경 관리 - 위험 평가는 아직 활성화되지 않은 경우 이러한 관련 플러그인을 활성화합니다.

변경 관리 - 위험 평가용 플러그인

플러그인	설명
Assessment Components [com.snc.assessment]	레거시 설문 조사에 필요한 핵심 구성요소를 제공합니다.
베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기 [com.snc.bestpractice.change_risk]	변경 관리에 대한 간단한 위험 및 영향 계산을 제공합니다.
평가 디자이너 [com.glide.assessment_designer]	변경 요청의 위험에 대한 사용자 정보를 수집하는 데 필요한 변경 위험 평가 양식을 만들고 편집하기 위한 인터페이스를 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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

변경 요청에 대한 위험 평가 조건 정의를 할 수 있습니다.

관련 정보

위험 조건 및 계산

변경 관리 속성

Xanadu 플러그인 목록

변경 관리 - 표준 변경 카탈로그 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - 표준 변경 카탈로그 플러그인 (com.snc.change_management.standard_change_catalog)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

표준 변경 카탈로그는 다음 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

표준 변경 카탈로그용 플러그인

플러그인	설명
변경 관리 - Core [com.snc.change_management]	변경 관리는 변경 요청을 작성하고 관리하는 데 사용됩니다. 이 카탈로그가 활성화되면 변경 요청에서 유형 필드 값이 업데이트됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 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.

주:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

표준 변경 카탈로그

변경 관리 속성

Xanadu 플러그인 목록

변경 관리 - 표준 변경 카탈로그와 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 변경 관리 - 표준 변경 카탈로그와 함께 설치됩니다.

변경 관리 - 표준 변경 카탈로그와 함께 설치되는 테이블

변경 관리 - 표준 변경 카탈로그는 다음 테이블을 추가하거나 수정합니다.

테이블	설명
변경 요청 [change_request]	테이블에 표준 변경 템플릿 버전 추가
표준 변경 생성자 버전 [std_change_producer_version]	현재 버전의 템플릿과 함께 표준 변경을 위한 기록 생성자 및 변경 제안이 있습니다. 제안서에서 만든 성공 및 실패 변경 요청 수와 백분율도 있습니다.
표준 변경 속성 [std_change_properties]	표준 변경 카탈로그 속성의 목록입니다.
표준 변경 제안 [std_change_proposal]	표준 변경 제안 목록입니다.
표준 변경 기록 생성자 [std_change_record_producer]	표준 변경 기록 생성자의 목록입니다.
표준 변경 템플릿 [std_change_template]	표준 변경 템플릿의 목록입니다.

변경 관리 - 변경 성공 점수 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - 변경 성공 점수 (com.snc.change_management.change_success_score) 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 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.

이 태스크 정보

변경 관리 - 변경 성공 점수(com.snc.change_management.change_success_score) 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 관련 플러그인을 활성화합니다.

변경 관리 - 변경 성공 점수용 플러그인

플러그인	설명
변경 관리 - 변경 성공 점수 기반 [com.snc.change_management.change_success_score.foundation]	변경 성공 점수 아이콘을 변경 양식에 추가하고, 기본 등급 기록을 로드하고, 변경 성공 점수 기능을 사용하는 데 필요한 기본 구성을 설치합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

변경 관리 - 변경 성공 점수와 함께 설치되는 구성요소

변경 관리 - 변경 성공 점수(com.snc.change_management.change_success_score) 플러그인을 활성화하면 테이블 및 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
변경 성공 점수 메트릭(일별)	완료된 변경 사항과 전날 발생한 인시던트에 대한 개별 메트릭을 수집합니다. 이 작업은 매일 02.00 UTC에 실행됩니다. 이 작업이 완료되면 일일 변경 성공 점수 스크립트 작업이 실행됩니다. 이 작업은 조정 수식 표시기에 대한 계산을 트리거하고 메트릭 테이블에 새 점수를 저장합니다.
오늘의 변경 성공 점수	메트릭 테이블에서 점수를 읽고 지난 30일 동안의 일일 평균을 계산합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업	설명
변경 성공 점수 메트릭 (이력 데이터)	지난 30일 동안 매일 개별 메트릭을 수집합니다. 이 결과는 PA에 이미 저장된 항목 중 30일을 초과하지 않은 항목을 무효화합니다. 이 작업이 완료되면 이력 변경 성공 점수 스크립트 작업이 실행됩니다. 이 스크립트 작업의 기능은 일일 변경 성공 점수의 기능과 비슷합니다. 또한 지난 30일 동안 매일 새 이력 메트릭 기록을 생성합니다.
변경 성공 점수 (이력 데이터)	메트릭 테이블에서 점수를 읽고 지난 30일 동안의 일일 평균을 계산합니다.

주:

이력 계산은 나중에 개별 메트릭에 대한 전체 수식 또는 승수를 변경하기로 결정하는 데 유용합니다. 변경 성공 점수 메트릭(이력 데이터)을 실행하여 지난 30일 동안의 점수 및 메트릭을 다시 계산하여 새 이력 기록을 생성할 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
변경 성공 점수 등급 [chg_success_score_rating]	등급 선택 및 색상을 변경 성공 점수 범위(예: 0-499)와 연결하는 기록을 정의합니다.

변경 관리 - 대량 업데이트 CI 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - 대량 업데이트 CI 플러그인 (com.snc.change_management.mass_update_ci)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

변경 관리 - 대량 업데이트 CI용 플러그인

플러그인	설명
변경 관리 - 상태 모델 [com.snc.change_management.state_model]	상태 모델은 여러 상태를 통해 변경 요청을 이동하고 추적하는 데 사용됩니다.
Best Practice - Bulk CI Changes [com.snc.bestpractice.bulkchange]	베스트 프랙티스 - 대량 CI 변경을 사용하여 영향을 받는 모든 CI에 연결된 단일 변경 제안을 기록할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 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.

이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

변경 관리 - 대량 업데이트 CI와 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 변경 관리 - 대량 업데이트 CI와 함께 설치됩니다.

변경 관리 - 대량 업데이트 CI와 함께 수정되는 테이블

변경 관리 - 대량 업데이트 CI는 다음 테이블을 업데이트합니다.

테이블	설명
변경 요청 [change_request]	변경으로 구성 항목의 대량 업데이트가 수행될 때 **CI** 클래스 대량 업데이트(is_bulk) 필드를 사용할 테이블에 추가합니다.

변경 관리 - 승인 정책 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - 승인 정책 플러그인(com.sn_chg_pol_appr)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 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.

변경 관리 - 승인 정책과 함께 설치되는 구성요소

테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 변경 관리 - Approval policy 플러그인과 함께 설치됩니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
변경 승인 정책 [chg_policy_approval]	변경 정책 테이블을 확장합니다.

변경 관리 - **CAB** 워크벤치 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - CAB 워크벤치 플러그인 (com.snc.change_management.cab)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

CAB 워크벤치용 플러그인

플러그인	설명
서비스 포털 [com.glide.service-portal]	서비스 포털은 표준 플랫폼 UI를 대체하는 사용자 환경을 제공합니다. 다른 소비자 제품에서 사용자가 사용하는 것과 비슷한 방식으로 구성, 사용자 지정 및 확장이 쉽습니다.
[com.snc.app_common.service_portal]	서비스 포털에 대한 일반적인 애플리케이션 구성요소입니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

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

변경 관리 - CAB 워크벤치와 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 변경 관리 - CAB 워크벤치와 함께 설치됩니다.

변경 관리 - CAB 워크벤치와 함께 설치되는 테이블

변경 관리 - CAB 워크벤치는 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
Mtg 어젠다 항목 [mtg_agenda_item]	CAB 어젠다 항목 테이블의 상위 테이블입니다.
CAB 어젠다 항목 [cab_agenda_item]	CAB 어젠다 항목 목록이 있습니다.
CAB 참석자 [cab_attendee]	CAB 참석자 목록이 있습니다.
Mtg 정의 [mtg_definition]	CAB 정의 테이블의 상위 테이블입니다.
CAB 정의 [cab_definition]	CAB 정의 목록이 있습니다.
Mtg 회의 [mtg_meeting]	CAB 회의 테이블의 상위 테이블입니다.
CAB 회의 [cab_meeting]	완료 정보가 없는 CAB 회의 목록이 있습니다.
Mtg 런타임 상태 [mtg_runtime_state]	CAB 런타임 상태의 상위 테이블
CAB 런타임 상태 [cab_runtime_state]	CAB 회의 런타임 상태 목록이 있습니다.

변경 관리 ATF 테스트 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - ATF 테스트 플러그인(com.snc.change_management.atf)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
변경 관리 - ATF Tests(com.snc.change_management.atf)는 변경 관리 - State Model 플러그인이 활성화되면 ATF 테스트를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

변경 관리 - **Core** 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - Core 플러그인(com.snc.change_management)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 플러그인은 값이 일반, 표준 또는 긴급이 되도록 변경 요청의 유형 필드를 업데이트합니다.

기존 변경 요청의 유형 값은 다음과 같이 업데이트됩니다.

변경 유형

플러그인 설치 전	플러그인 설치 후
루틴	표준
포괄적	일반
긴급	긴급

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 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.

주:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
다음 플러그인 중 하나 이상을 활성화할 수 있습니다.

- State model (com.snc.change_management.state_model)
- Change Management - Collision Detector(com.snc.change.collision)
- 베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기(com.snc.bestpractice.change_risk)
- 변경 위험 평가(com.snc.change_management.risk_assessment)
- Standard change catalog (com.snc.change_management.standard_change_catalog)
- Best practice - bulk CI changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)
- Mass update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- CAB 워크벤치(com.snc.change_management.cab)

이제 변경 관리 구성을 할 수 있습니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

변경 관리 - Core와 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 변경 관리 - Core와 함께 설치됩니다.

변경 관리 **Core** 앱과 함께 설치되는 테이블

변경 관리 - Core는 다음 테이블을 수정합니다.

테이블	설명
작업 CI [task_ci]	제안된 변경이 대량 업데이트 CI 기능을 통하지 않고 수동으로 변경된 경우 수동 제안 변경(manual_proposed_change) 필드를 추가합니다.

변경 관리 - 위험 평가 요청

예측 인텔리전스를 사용하여 변경 위험을 예측하는 변경 관리 기능을 활성화하려면 Now Support 고객 서비스 시스템을 통해 변경 관리 - Risk Intelligence 플러그인(com.snc.change_management.ml.risk)을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: maint

이 태스크 정보
변경 관리 - 위험 인텔리전스(com.snc.change_management.ml.risk) 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화합니다.

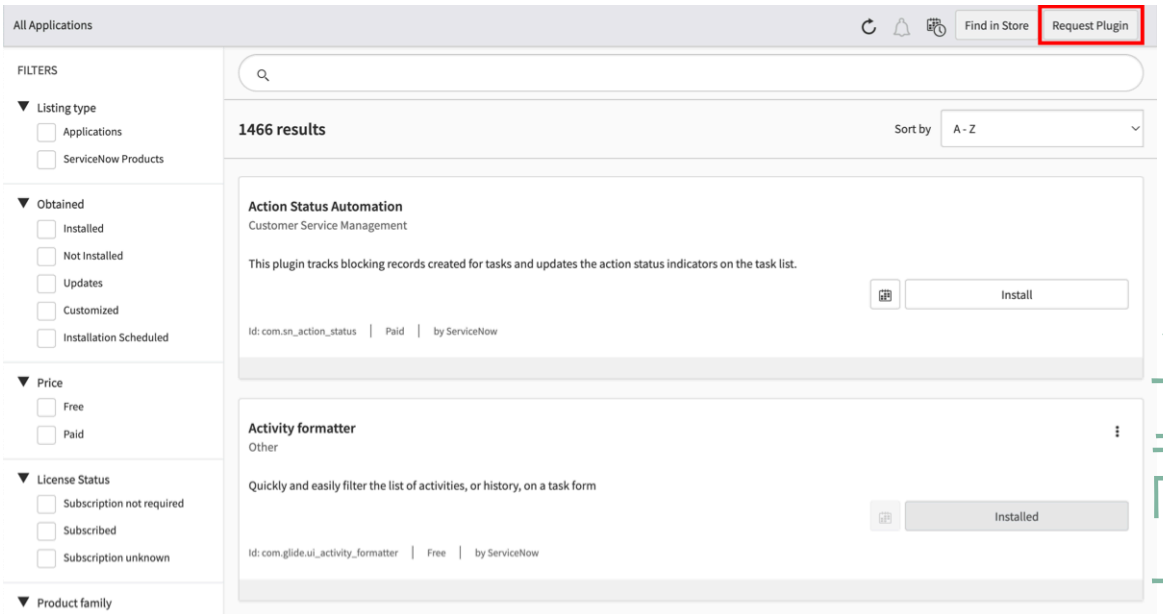
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변경 관리 - 위험 인텔리전스 플러그인용 플러그인

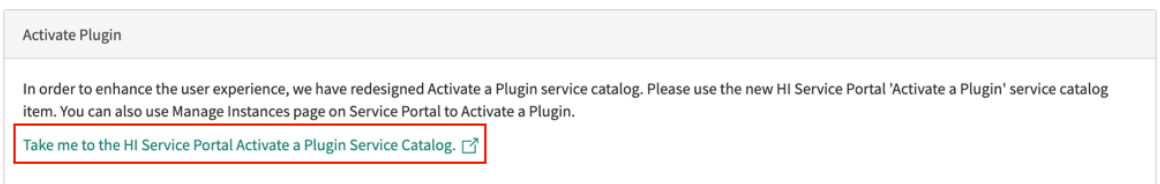
플러그인	설명
변경 관리 - 예측 인텔리전스 Core [com.snc.change_management.ml]	변경 관리에서 예측 인텔리전스를 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다.

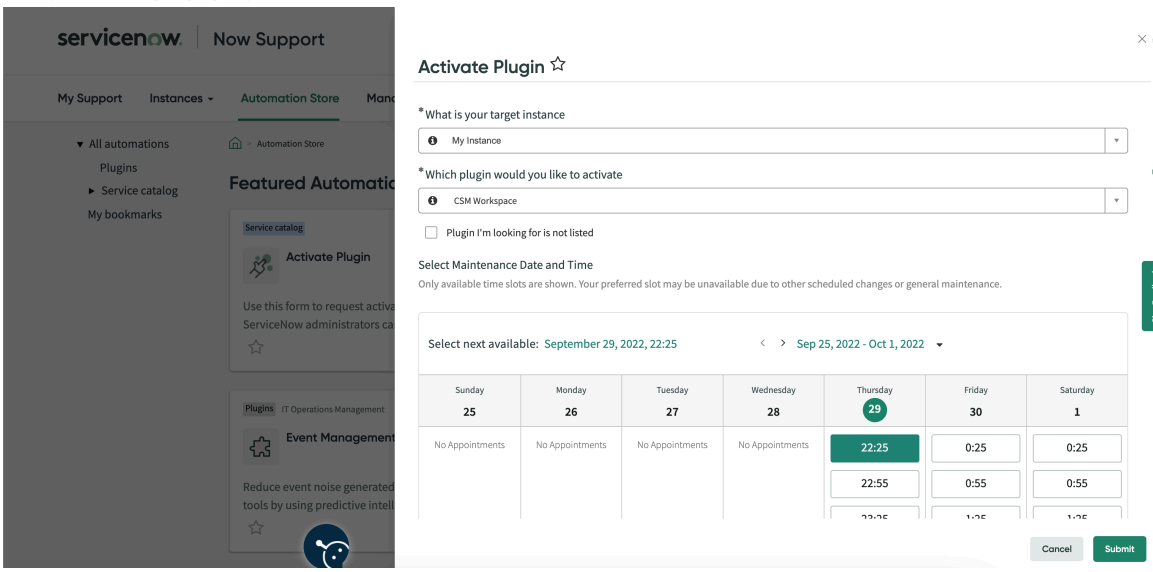
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

변경 관리 - 위험 인텔리전스와 함께 설치되는 구성요소

변경 관리 - 위험 인텔리전스 플러그인을 활성화하면 테이블을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
위험 범주화 솔루션 [chg_ml_prop_risk_solution_cat]	위험 인텔리전스 기능에 대해 구성된 솔루션 정의 범주화입니다. 범주화 유형 솔루션 정의를 사용하도록 기능을 구성한 경우에 사용됩니다.
위험 유사성 솔루션 [chg_ml_prop_risk_solution_sim]	위험 인텔리전스 기능에 대해 구성된 유사성 솔루션 정의입니다. 유사성 유형 솔루션 정의를 사용하도록 기능을 구성한 경우에 사용됩니다.
위험 인텔리전스 속성 [chg_ml_prop_risk]	위험 인텔리전스 기능을 구성하는 데 사용되는 속성입니다.

변경 관리 - 표준 변경 템플릿 인텔리전스 요청

예측 인텔리전스를 사용하여 변경 클러스터를 식별하고 표준 변경 템플릿을 제안하는 변경 관리 기능을 활성화하려면, Now Support 고객 서비스 시스템을 통해 변경 관리 - 표준 변경 템플릿 인텔리전스 플러그인(com.snc.change_management.ml.sctp)을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: maint

이 태스크 정보
변경 관리 - 표준 변경 템플릿 인텔리전스 플러그인(com.snc.change_management.ml.sctp) 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화합니다.

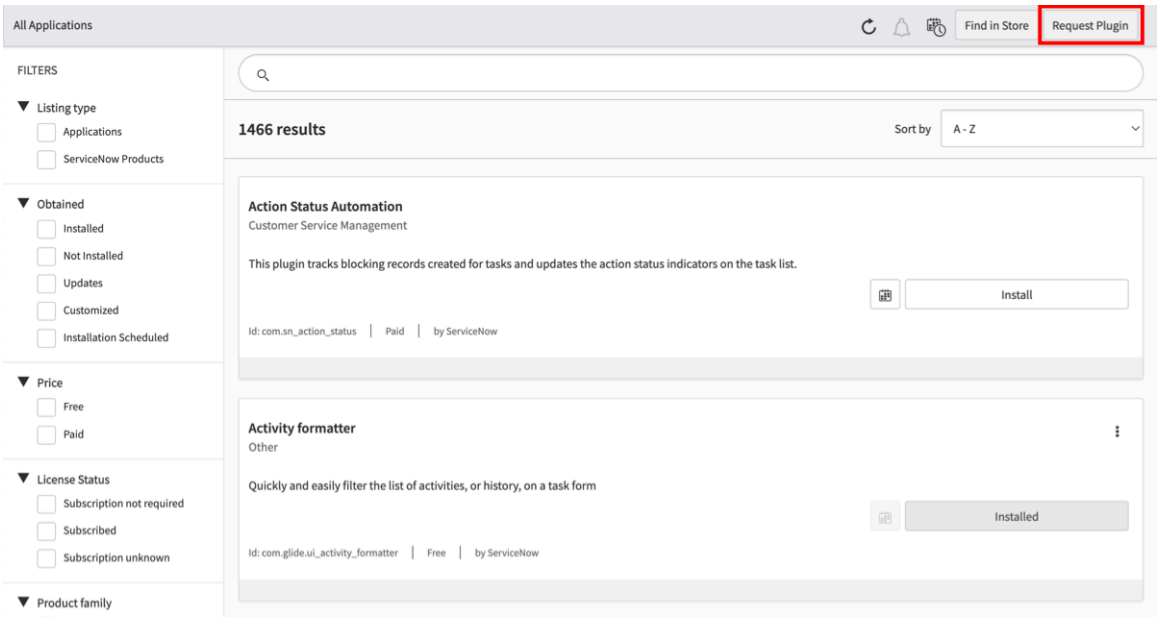
변경 관리 - 표준 변경 템플릿 인텔리전스 플러그인용 플러그인

플러그인	설명
변경 관리 - 예측 인텔리전스 Core [com.snc.change_management.ml]	변경 관리에서 예측 인텔리전스를 사용할 수 있습니다.

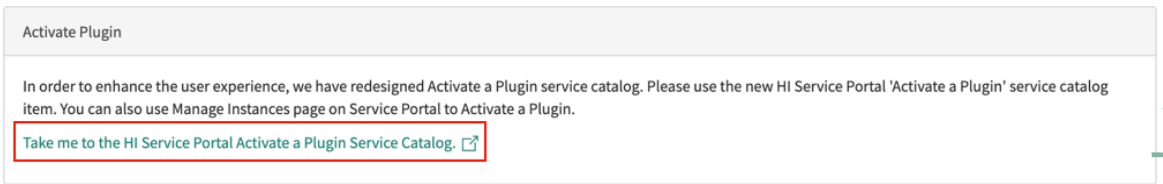
프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 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.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.

5. 작업 **>** 플러그인 활성화를 선택합니다.

6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. **주:** 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다.

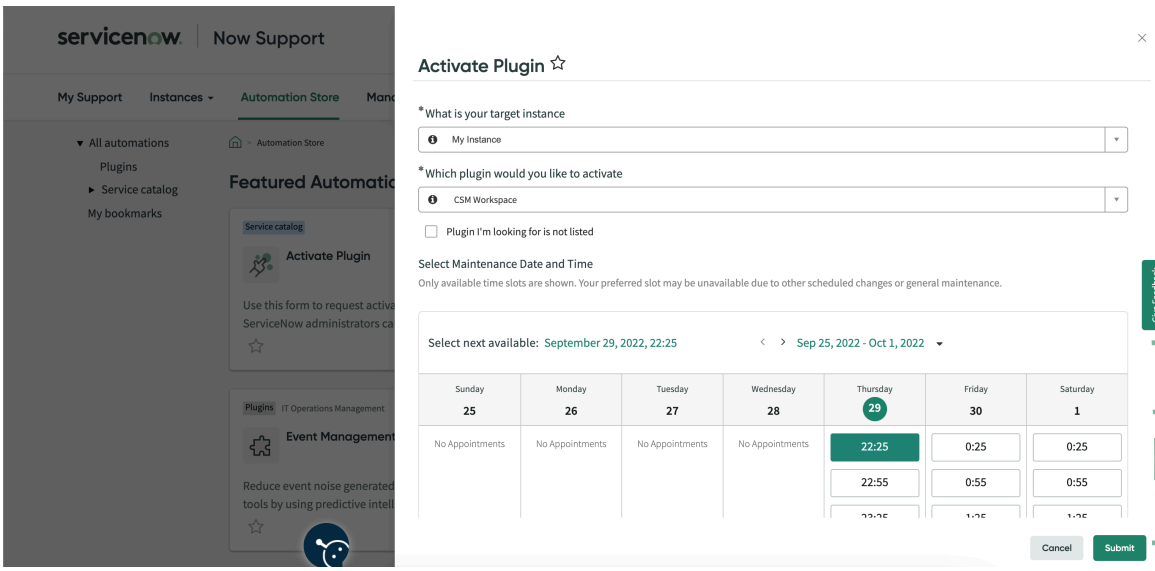
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

변경 관리 - 표준 변경 템플릿 인텔리전스와 함께 설치되는 구성요소

변경 관리 - 표준 변경 템플릿 인텔리전스 플러그인을 활성화하면 테이블을 포함한 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
표준 변경 템플릿 제안 속성 [chg_ml_prop_sctp]	표준 변경 템플릿 제안 기능을 구성하는 데 사용되는 속성입니다.
표준 변경 템플릿 후보 [std_change_template_candidate]	예측 인텔리전스 기능으로 식별되는 표준 변경 템플릿 후보입니다.
표준 변경 템플릿 제안 솔루션 [chg_ml_prop_sctp_solution]	표준 변경 템플릿 제안 솔루션 기능에 대해 구성된 솔루션 정의입니다.

변경 관리 - 케이스 인텔리전스 요청

예측 인텔리전스를 사용하여 변경으로 인해 발생할 수 있는 유사 케이스를 식별하는 변경 관리 기능을 활성화하려면 Now Support 고객 서비스 시스템을 통해 변경 관리 - 케이스 인텔리전스 플러그인(com.snc.change_management.ml.ccbc)을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: maint

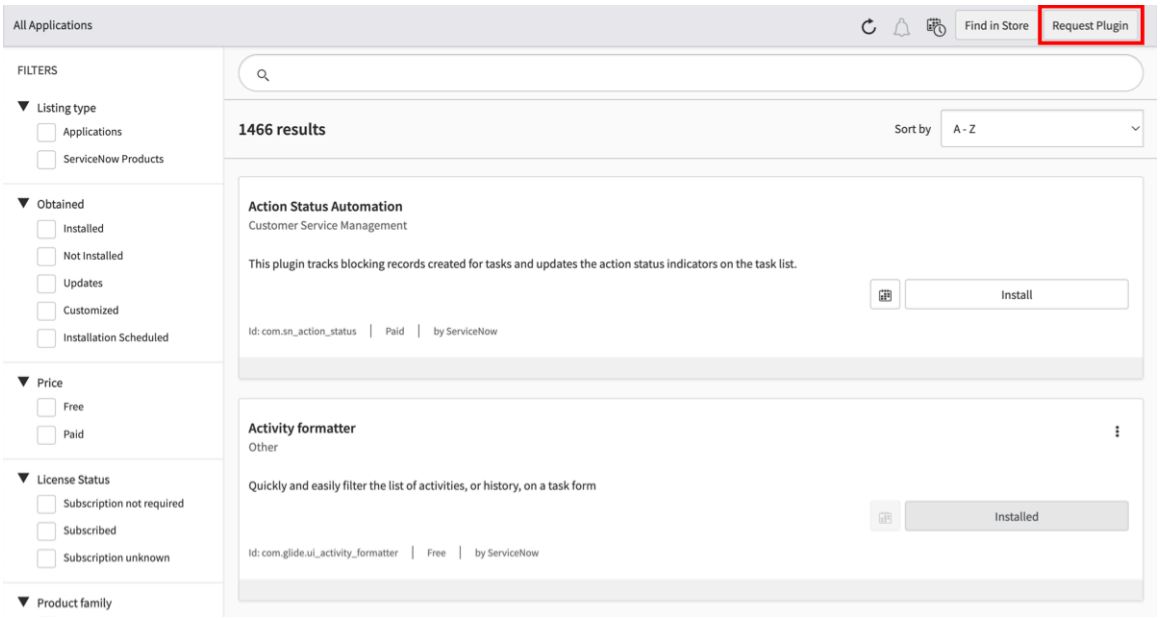
이 태스크 정보
변경 관리 - 케이스 인텔리전스(com.snc.change_management.ml.ccbc) 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화합니다.

변경 관리 - 케이스 인텔리전스 플러그인용 플러그인

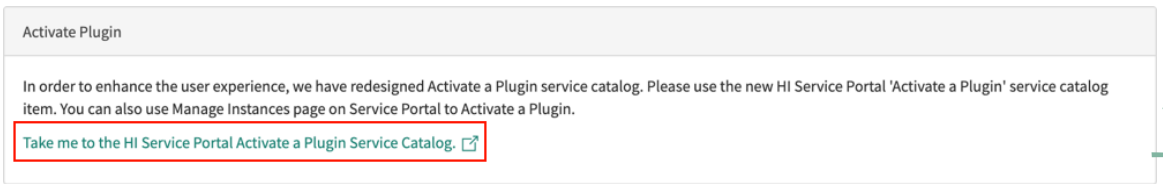
플러그인	설명
변경 관리 - 예측 인텔리전스 Core [com.snc.change_management.ml]	변경 관리에서 예측 인텔리전스를 사용할 수 있습니다.

프로시저
1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 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.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.

5. 작업 **>** 플러그인 활성화를 선택합니다.

6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. **주:** 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다.

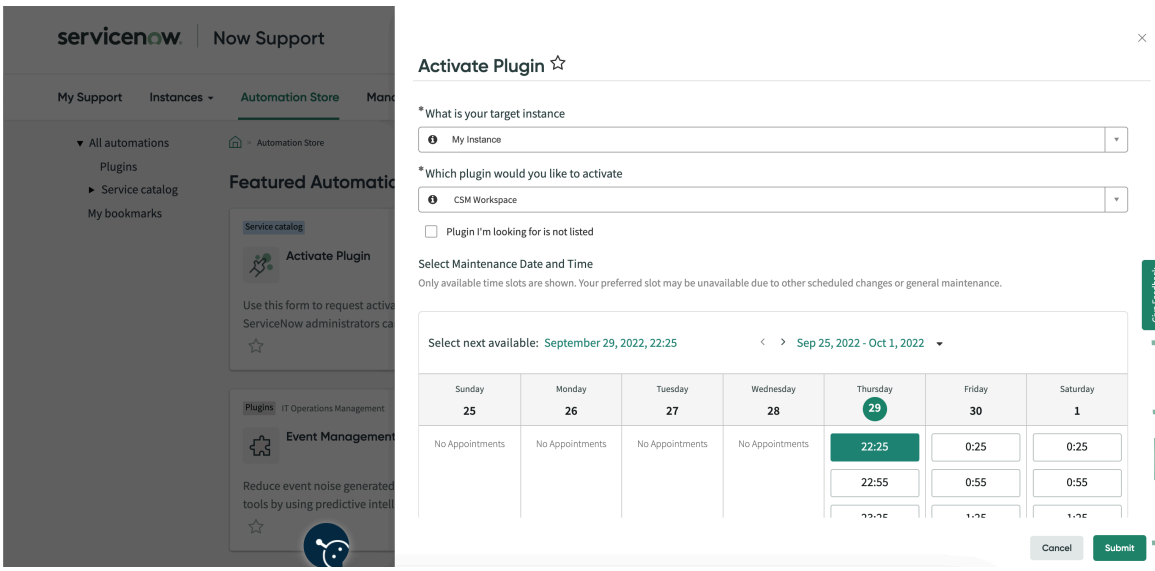
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

변경 관리 - 예측 인텔리전스 **Core**

변경 관리 예측 인텔리전트 기능을 활성화하려면 변경 관리 - 예측 인텔리전스 Core 플러그인(com.snc change_management)이 필요하며 Now Support 고객 서비스 시스템을 사용하여 요청한 변경 관리 예측 인텔리전스 플러그인을 통해 다른 항목과 함께 자동으로 설치됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: maint

이 태스크 정보
변경 관리 - 예측 인텔리전스 Core 플러그인(com.snc.change_management.ml) 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화합니다.

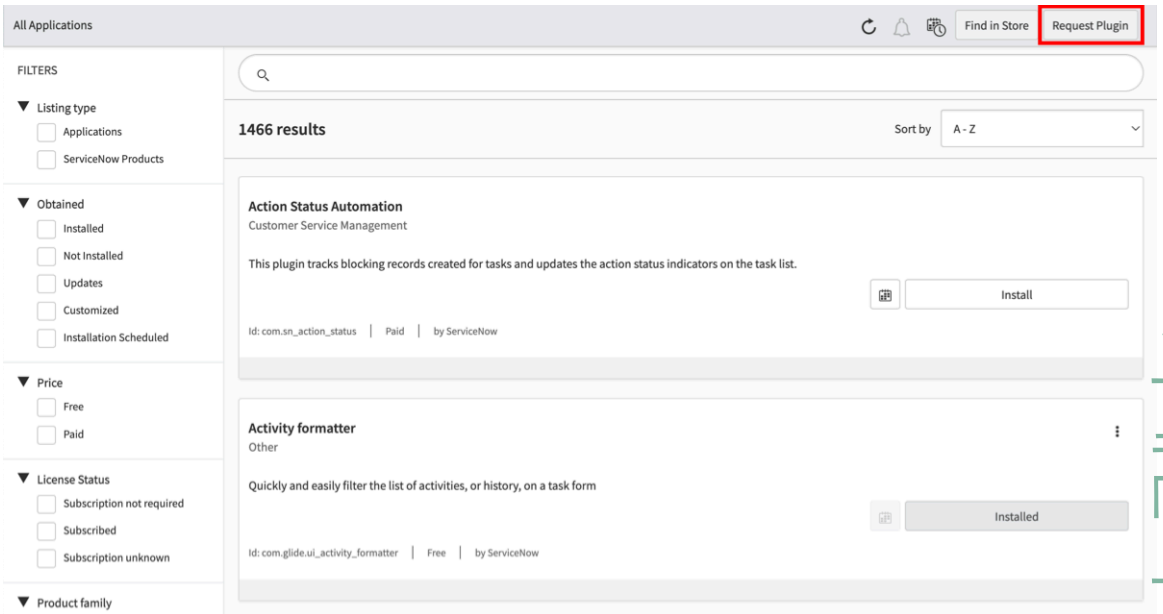
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변경 관리 - 예측 인텔리전스 **Core** 플러그인용 플러그인

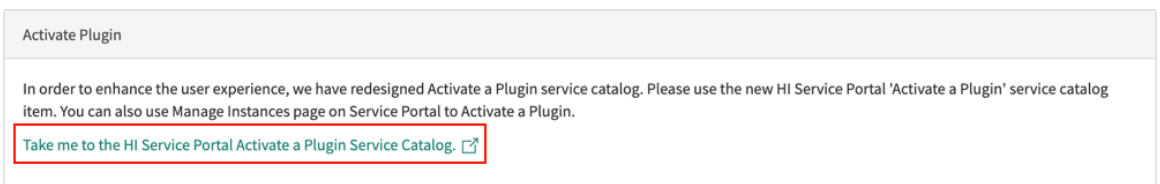
플러그인	설명
예측 인텔리전스 [com.glide.platform_ml]	예측 인텔리전스를 사용하면 머신 러닝 솔루션의 작동 방식에 대한 기본적인 기능을 빠르게 이해할 수 있도록 솔루션을 만들고, 교육하고, 테스트할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 **>** 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다.

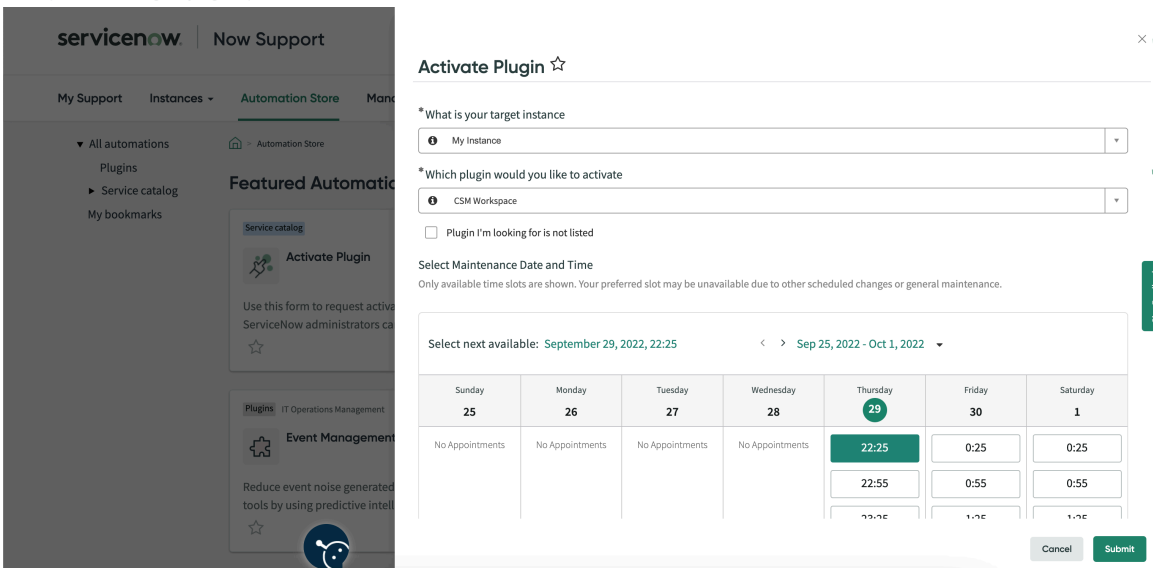
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

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

변경 관리 - 예측 인텔리전스 Core와 함께 설치되는 구성요소

변경 관리 - 예측 인텔리전스 Core 플러그인을 활성화하면 테이블을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 이 테이블은 다른 변경 관리 예측 인텔리전스 플러그인이 활성화된 후에만 사용할 수 있습니다 .

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
예측 인텔리전스 속성 변경 [chg_ml_prop]	변경 관리 속성에 대한 기본 테이블입니다.
예측 인텔리전스 솔루션 변경 [chg_ml_prop_solution]	변경 관리 인텔리전트 솔루션에 대한 기본 테이블입니다.
유사성 부스터 변경 [chg_ml_similarity_boosters]	유사성 기반 솔루션에 대한 강화 기능을 제공합니다.

변경 관리 - 변경 플로우 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - Change Model Foundation Data(com.snc.change_management.chnage_model.foundation) 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 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.

변경 관리 - 변경 속도 대시보드 활성화

관리자 역할이 있는 경우 퍼포먼스 분석 - Content Pack - 변경 관리(com.snc.pa.change) 및 프로세스 최적화(com.sn_process_optimization) 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 이러한 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

변경 관리 - 변경 모델 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - 변경 모델 기반 데이터 플러그인 (com.snc.change_management.chnage_model.foundation)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

변경 관리 **Success Probability** 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - 성공 확률 플러그인 (com.snc.change_management.success_probability)을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
변경 관리 성공 확률(com.snc.change_management.success_probability) 플러그인을 활성화하여 변경 요청의 성공 확률을 계산합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

변경 관리 - 데이터 보관 활성화

관리자 역할이 있는 경우 변경 관리 - 데이터 보관 플러그인(com.glide.auxdb)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
변경 관리 - 데이터 보관 플러그인(com.glide.auxdb)을 사용하면 큰 테이블의 데이터 하위 집합을 데이터 아카이브로 이동할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

표준 변경 카탈로그

표준 변경은 입증된 성공 기록과 함께 사전 승인된 낮은 위험 변경입니다. 표준 변경 카탈로그에는 변경 관리 애플리케이션에서 승인한 변경이 표준 변경으로 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.

ITIL 역할을 하는 사용자는 사용 가능한 표준 변경 목록을 보고 변경 요청을 제출할 수 있습니다.

이 비디오에서는 표준 변경 카탈로그가 작동하는 방법과 Change Management자가 변경 요청을 효과적으로 관리하는 방법을 보여줍니다. 표준 변경 카탈로그

속성은 카탈로그의 표준 변경 요청을 선택하면 데이터베이스에 변경 요청 기록이 삽입되는지 여부를 제어합니다. 관리자는 표준 변경 속성에서 2단계 확인란을 선택할 수 있습니다. 이 속성을 사용하려면 요청자가 제출을 클릭하여 변경 요청 기록을 삽입해야 합니다.

표준 변경은 논리적으로 특정 범주 아래에 그룹화됩니다. 변경 관리 애플리케이션은 제안 프로세스를 사용하여 표준 변경 카탈로그에서 사용할 변경을 제어합니다.

표준 변경 카탈로그를 사용하여 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

- 표준 변경 템플릿 요청, 검토 및 승인
- 사전 승인된 표준 변경 요청
- 사용자 수준에서 표준 변경 템플릿에 대한 액세스를 결정합니다.

조직의 요구 사항에 따라 표준 변경 템플릿을 제안, 수정 및 폐기할 수 있습니다.

사전 승인된 표준 변경

표준 변경 템플릿에서 변경 요청을 제출하면 미리 승인된 정보가 필요한 필드에 자동으로 채워집니다. 표준 변경이 신속하게 제출되고 처리될 수 있습니다.

주:
CI(구성 항목) 집합을 표준 변경에서 대량 업데이트할 수 없습니다. 그러나 각 변경을 제안할 수는 있습니다.

사용자 수준에서 표준 변경 템플릿에 대한 액세스 결정

표준 변경 템플릿은 특정 범주에서 논리적으로 그룹화됩니다. 이러한 범주는 사용자 역할, 지리적 위치, 부서 등 사용자 기준에 따라 사용자에게 표시됩니다.

표준 변경 카탈로그 속성 구성

표준 변경 속성을 통해 표준 변경 카탈로그를 구성합니다.

시작하기 전에
변경 관리 - 표준 변경 카탈로그 [com.snc.change_management.standard_change_catalog] 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **Change Management** 〉 〉 표준 변경 속성으로 이동합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

표준 변경 속성 양식

필드	설명
카탈로그	생성된 표준 변경 템플릿을 추가할 서비스 카탈로그를 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
범주	생성된 표준 변경 템플릿을 추가할 서비스 카탈로그 범주를 선택합니다. 선택한 카탈로그의 범주 또는 하위 범주를 선택할 수도 있습니다. 주: 이 값은 제안 양식에 자동으로 설정되지 않지만 승인되기 전에 지정해야 합니다.
2단계	확인란을 선택하여 표준 변경을 2단계 프로세스로 변경할 수 있습니다. 이 프로세스는 표준 변경 템플릿의 요청자를 제출하기 전에 검토할 수 있는 변경 요청으로 리디렉션합니다. 이 옵션은 기본적으로 Jakarta에 구축된 인스턴스에서 사용할 수 있습니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 고객은 2단계 속성을 사용할 수 있어야 합니다.
필수 변경 요청 값	새 표준 변경 템플릿을 제안하거나 표준 변경 템플릿을 수정할 때 값이 필요한 필수 필드의 목록을 지정합니다. 이렇게 구성하면 표준 변경 템플릿에서 표준 변경 요청을 생성할 때 변경 요청 양식에 있는 하나 이상의 필드에 미리 설정된 값이 포함됩니다.
기본 변경 요청 값	변경 요청 양식에서 공통 필드에 대한 기본값을 지정합니다.
제한된 변경 요청 값	최종 사용자가 제안할 때 값을 제공할 수 없는 필드 목록을 지정합니다. 주: 업데이트, 업데이트됨, 업데이트한 사람, 도메인, 생성됨, 생성자 같은 내부 열이 제한되어 있는지 확인합니다.
읽기 전용 필드	최종 사용자가 작성된 표준 변경 요청에 값을 제공할 수 없는 필드를 지정합니다. 주: 이렇게 구성하면 지정된 필드에 대해 표준 변경 요청을 제출할 때 표준 변경 템플릿에서 승인된 값이 변경되지 않습니다.
복사할 필드	비표준 변경 요청에서 새 표준 변경 템플릿 제안 기록 생성자에게 값이 복사되는 필드를 지정합니다. 주: 이 목록에 지정되지 않은 필드에 기본값이 지정되어 있으면 기본값은 기록 생성자로 복사됩니다.
변경 작업 속성	
필수 변경 작업 필드	필수 필드의 목록을 지정합니다. 새 변경 작업 템플릿을 제안하거나 변경 작업 템플릿을 수정할 때 이러한 필드에 대한 값을 입력합니다.
기본 변경 작업 값	변경 작업 템플릿을 생성할 때 변경 작업 양식의 필드에 대한 기본값을 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
제한된 변경 작업 필드	최종 사용자가 변경 작업 템플릿을 생성할 때 값을 제공할 수 없는 변경 요청 필드의 목록을 지정합니다.
읽기 전용 변경 작업 필드	최종 사용자가 변경 작업에서 값을 변경할 수 없는 필드를 지정합니다. 주: 이렇게 구성하면 변경 작업을 생성할 때 지정된 필드에 대해 승인된 값이 변경되지 않습니다.
복사할 변경 작업 필드	기존 변경 요청에서 새 표준 변경 템플릿을 제안하는 경우 하나 이상의 변경 작업 템플릿에 값이 복사되는 필드를 지정합니다.

3. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

표준 변경 카탈로그를 만들 수 있습니다. 기본적으로 기본 표준 변경 제안 워크플로우는 변경 관리 그룹의 구성원에게 승인 기록을 보내고 구성원은 기록을 확인하고 수정해야 합니다.

표준 변경 작업 템플릿 만들기

변경 작업 템플릿을 만들어 표준 변경 제안에 추가할 수 있습니다. 표준 변경 제안이 승인되면 표준 변경 요청을 만들 때 관련 변경 작업이 생성됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, change_manager 또는 sn_change_write

프로시저

1. 모두 〉 표준 변경 〉 제안 열기로 이동합니다.

   주:
   제안이 새로 만들기 상태일 때만 표준 변경 작업을 표준 변경 제안에 추가할 수 있습니다. 승인을 위해 표준 변경 작업을 제출하면 다른 작업을 추가할 수 없습니다.

2. 변경 작업 템플릿 탭을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변경 작업 템플릿 양식

필드	설명
이름	변경 작업의 고유한 이름입니다.
표준 변경 제안	변경 작업 템플릿을 만들 표준 변경 제안의 이름입니다.
순서	변경 요청에서 변경 작업이 생성되는 순서입니다. 순서 필드는 변경 요청을 표준 변경 카탈로그에서 선택했을 때 변경 작업을 변경 요청에 추가하는 순서를 결정합니다.
짧은 설명	변경 작업 템플릿의 간략한 설명입니다.
변경 작업 값	표준 변경의 일부로 생성된 변경 작업에 채워지는 필드 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.

> 주:
> 표준 변경 카탈로그 템플릿은 서비스 포털에서 지원되지 않습니다.

표준 변경 템플릿 제안

변경 요청을 생성하는 동안 필요한 사항이 식별되면 새 표준 변경 템플릿을 제안합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, admin

이 태스크 정보
IT 기술자는 자주 생성하는 변경 요청에 대해 새 변경 템플릿을 제안할 수 있습니다. 이 새 템플릿은 나중에 변경 관리 팀에 승인을 받기 위해 전송되며, 변경 관리 팀은 요청을 검토하고 해당 템플릿을 승인 과정의 일부로 승인합니다.

프로시저

1. 변경 〉 표준 변경 〉 표준 변경 카탈로그 〉 템플릿 관리 〉 새 표준 변경 템플릿 제안으로 이동하여 양식의 필드를 작성하여 표준 변경 템플릿을 제안할 수 있습니다.

표준 변경 제안 양식

필드	설명
짧은 설명	표준 변경 제안 템플릿의 짧은 설명입니다.
범주	템플릿이 게시되는 범주입니다. 예를 들어, 서버 표준 변경입니다.
샘플 변경 요청	제안하는 변경에 대한 샘플로 사용할 수 있는 변경 요청입니다. 변경 관리 팀은 승인 프로세스의 일환으로 요청을 검토합니다.
변경 요청 값	표준 변경 제안 템플릿에 기본 텍스트로 나타나는 텍스트입니다.

2. 저장을 클릭합니다.
새로 만들기 상태가 포함된 제안이 만들어집니다.
3. 승인 요청을 클릭합니다.
진행 중 상태가 포함된 제안이 만들어집니다.
4. 옵션: 다음 단계를 완료하여 기존 변경 내용으로 표준 변경 템플릿을 만듭니다.
   a. 변경 〉 열기로 이동하여 표준 변경 템플릿에서 정보를 사용할 변경을 클릭합니다.
   b. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 표준 변경 템플릿 제안을 클릭합니다.

> 주:
> - 변경에 포함된 변경 작업도 새 표준 변경 제안에 복사됩니다. 변경 및 변경 작업 모두에서 복사된 필드는 표준 변경 속성에서 정의됩니다.
> - 기본적으로 변경 관리 그룹의 구성원에 대해 승인 기록이 생성됩니다.

또는 Change Management자인 경우 자주 발생하고 위험도가 낮은 표준 변경 요청의 초안을 작성하는 템플릿으로 활용할 수 있는 표준 변경 제안을 만들어 제출합니다. 기본적으로 기본

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 변경 제안 워크플로우는 구성원이 필요에 따라 기록을 확인하고 수정하는 변경 관리 그룹의 구성원에게 승인 기록을 보냅니다. 변경 〉 표준 변경 〉 내 제안으로 이동합니다. 새로 만들기를 클릭하고 양식을 작성한 다음 제출을 클릭합니다.

결과
사용할 새 템플릿 기록이 만들어집니다.

표준 변경 템플릿에 파일 첨부

문서, 스프레드시트, 이미지 등의 파일을 표준 변경 제안에 첨부합니다. 표준 변경 템플릿은 템플릿에 첨부된 모든 파일을 템플릿이 만드는 변경 요청으로 복사합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, admin

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 표준 변경 〉 내 제안으로 이동합니다.
2. 첨부 파일을 추가할 제안을 엽니다.
3. 파일을 찾아 선택하려면 아이콘을 클릭합니다.

   첨부된 파일은 제안의 맨 위에 나타납니다.

   주:
   둘 이상의 파일을 첨부 파일로 추가할 수 있습니다.

4. 업데이트를 클릭하고 제안에 대한 승인을 요청합니다.

결과
표준 변경 제안에 연결된 모든 첨부 파일은 제안이 승인될 때 만들어지는 표준 변경 템플릿으로 복사됩니다. 해당 템플릿을 사용하여 표준 변경을 만들면 관련된 첨부 파일도 해당 표준 변경 요청에 복사됩니다.

표준 변경 템플릿을 수정하거나 폐기합니다.

조직의 요구사항에 따라 표준 변경 템플릿을 수정하고 폐기할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, change_manager, sn_change_writeor itil

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 표준 변경 〉 모든 템플릿으로 이동합니다.
2. 수정 또는 폐기하려는 템플릿을 선택하고 다음 단계 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
표준 변경 템플릿 수정	**a.** 관련 링크에서 템플릿 수정을 클릭합니다. **b.** 표준 변경 템플릿 수정 양식에 수정 사항을 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.

옵션	설명
표준 변경 템플릿 폐기	**a.** 관련 링크에서 템플릿 폐기를 클릭합니다. **b.** 표준 변경 템플릿 폐기 양식에서 특정 템플릿을 폐기하려면 비즈니스 정당성을 입력합니다.

3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 저장을 클릭합니다. 수정 내용은 저장되지만 승인을 위해 보내지는 않습니다.
- 승인 요청을 클릭합니다. 템플릿이 승인을 위해 변경 관리 팀에게 전송됩니다.

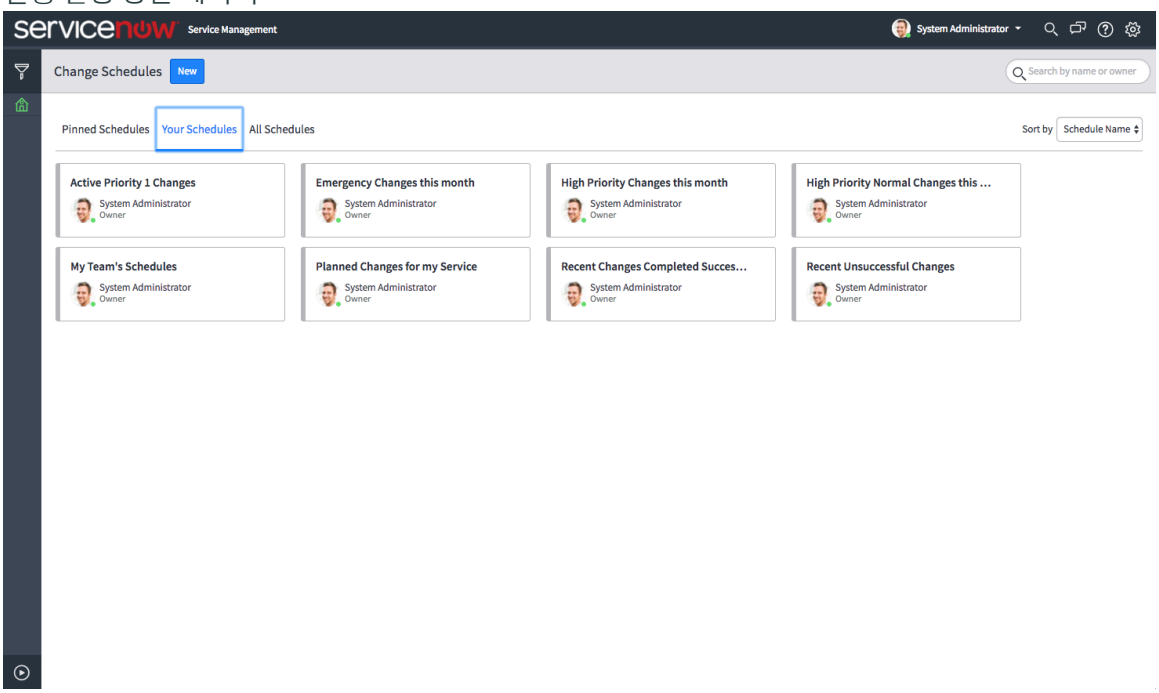
변경 일정

변경 일정 방문 페이지에서는 고정 일정, 일정 및 모든 일정에서 분류된 일정 보기를 제공합니다. 일정 그룹화를 사용하면 가장 필요한 일정에 쉽게 액세스할 수 있으며 시스템의 모든 일정을 검색할 때 시간이 절약됩니다.

변경 일정에 액세스하려면 변경 〉 일정 〉 변경 일정으로 이동합니다.

주:
변경 일정 페이지를 보려면, 변경 관리 - Change Schedule 플러그인 (com.snc.change_management.soc)을 활성화해야 합니다.

변경 일정 방문 페이지



다음과 같은 세 가지 범주로 정렬된 일정을 찾을 수 있습니다.

- 고정 일정: 빠른 액세스를 위해 이전에 고정을 선택한 모든 변경 일정을 포함합니다.
- 일정: 소유하고 있거나 일정을 소유한 그룹의 구성원인 모든 변경 일정을 포함합니다.
- 모든 일정: 액세스할 수 있는 모든 변경 일정을 포함합니다.

일정을 고정하려면 일정 타일을 가리키고 핀 아이콘( )을 클릭합니다. 일정은 고정 일정에 표시됩니다. 타일을 고정 해제하려면 핀 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.

주:
변경 속성의 변경 일정이 고정된 경우 정보 메시지 표시 속성은 일정의 고정 여부를 확인하는 정보 메시지의 표시 여부를 통제합니다.

변경 일정을 확인하려면 탭을 클릭합니다. 자세한 내용은 변경 일정 보기 문서를 참조하십시오.

변경 일정 보기

변경 일정 모듈은 변경 일정 정의에 정의된 기준에 따라 변경 요청의 Gantt 또는 타임라인 보기를 제공합니다.

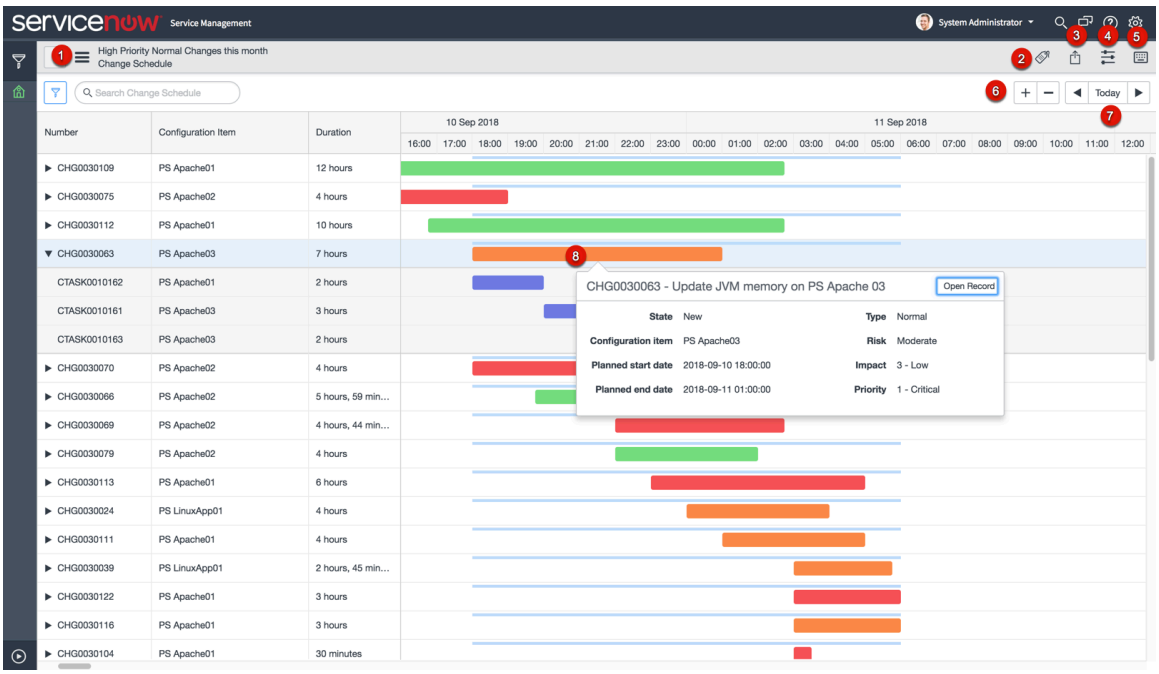
변경 일정은 변경 일정 정의에 따라 포함된 변경 요청에 대한 자세한 인사이트를 제공합니다. 변경 요청에는 지정된 날짜, 주 또는 월의 변경 타이밍, 기간, 관련 변경 작업, 중단 기간 및 유지관리 기간이 포함될 수 있습니다.

변경 일정 페이지를 보려면, 변경 관리 - Change Schedule 플러그인 (com.snc.change_management.soc)을 활성화해야 합니다.

변경 요청은 범위로 표시됩니다. 범위의 기간은 변경 일정 정의에 정의된 시작 날짜 및 종료 날짜 필드에 의해 정의됩니다. 변경 일정 페이지에서는 조건 작성기를 사용하여 조건을 정의할 수 있습니다. 조건 작성기는 변경 일정에 표시되고 정렬되는 변경 요청을 결정합니다.

주:
달력 뷰에서 변경 내용의 중단 및 유지관리 기간을 표시하려면 변경 내용의 영향을 받는 **CI** 필드를 구성해야 합니다.

변경 일정 타임라인 페이지



SI #	UI 구성요소	설명
1	컨텍스트 메뉴	다음을 수행하는 옵션: • 새 일정 만들기: 간단한 마법사에서 새 일정을 만들 수 있습니다. • 일정 편집: 사용자가 소유한 변경 일정을 수정할 수 있도록 하고 변경 내용은 관련 변경 일정 정의 기록에 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.

SI #	UI 구성요소	설명
		• 일정 복사: 복사할 변경 일정의 소유자인 경우에는 변경 일정의 복사본이 만들어집니다. 다른 사용자가 소유한 변경 일정을 복사하려면 복사한 일정의 소유자가 되고 새 일정을 사용자가 완전히 편집할 수 있습니다. • 일정 정의 보기: 변경 일정 정의와 관련된 필드를 볼 수 있습니다. • 삭제: 변경 일정을 소유한 사용자가 일정을 삭제할 수 있도록 합니다. **주:** • ITIL 역할만 소유하고 변경 일정의 소유자가 아닌 사용자는 일정을 만들거나 복사하거나 기존 일정 정의를 볼 수만 있습니다. • 사용자는 자신이 만든 일정의 소유자가 됩니다. 새로 만든 일정이 일정 탭 아래에 있는 타일 양식의 변경 일정 페이지에 나타납니다.
2	범위 스타일	지정한 조건에 따라 정의된 범위 색입니다. 범위 스타일 추가를 클릭하여 새 범위 스타일을 추가할 수 있습니다. 기존 스타일 규칙을 편집하거나 스타일 규칙에 필터를 적용하거나 스타일 규칙을 제거할 수도 있습니다. **주:** 기본적으로 범위 스타일은 변경의 위험 값을 기반으로 합니다. • 위험 = 높은 범위 스타일은 빨강 • 위험 = 보통 범위 스타일은 주황 • 위험 = 낮은 범위 스타일은 녹색
3	공유	사용자 이름, 그룹 또는 역할을 통해 다른 사용자와 공유하는 일정입니다. 공유 창에는 모든 사람과 함께 변경 일정을 공유하는 확인란도 있습니다. 변경 일정을 다른 사람과 공유하지 않으면 소유자, 소유자 그룹 및 관리자만 볼 수 있습니다. 변경 일정을 다른 사용자와 공유하는 경우 옵션을 사용하여 액세스를 알리는 이메일 알림을 보낼 수 있습니다.
4	구성	구성 항목, 기간 또는 관련 작업을 포함하여 변경 일정의 구성요소를 숨기거나 표시할 수 있습니다.
5	바로 가기 키	빠르게 탐색하고 사용자에게 접근성을 제공하는 데 도움이 되는 사용 가능한 바로 가기 키 목록입니다. 다음을 클릭하면 탐색 바로 가기 목록이 나타납니다.
6	확대/축소	변경 일정 확대/축소 해상도를 제어하는 확대/축소 수준입니다. 범위는 변경 일정의 연간 보기에 따라 시간마다 다를 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.

SI #	UI 구성요소	설명
7	화살표 키	현재 확대/축소 수준에 따라 변경 일정에서 앞이나 뒤의 시간을 탐색하는 옵션입니다. 한 번 클릭하여 현재 날짜와 시간으로 다시 이동하려면 오늘을 클릭합니다.
8	변경 기록	범위를 클릭할 때 변경 기록에 대한 요약입니다. 요약 헤더의 기록 열기를 사용하여 양식 보기에서 변경 요청을 엽니다. 양식에서 전체 변경 요청 기록을 볼 수 있습니다. 주: 이 창에 표시되는 필드를 지정할 수 있습니다. 변경 일정 정의 양식의 요약 기록 탭 아래에 있는 왼쪽 열 필드와 오른쪽 열 필드에서 필수 필드를 지정합니다.

주:
변경 일정은 클라이언트 측 타임라인 페이지에 20개씩 로드됩니다. 최대 1,000개의 기록을 로드할 수 있습니다. 이러한 수는 시스템 관리자가 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 변경 관리 - Change Schedule과 함께 설치되는 구성요소의 속성을 참조하십시오.

변경 일정 페이지에서 변경 일정 만들기

변경 일정을 만들어 예약된 모든 변경, 변경 작업, 중단 기간, 지정된 날짜, 주, 월 또는 연도에 대한 유지관리 기간을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

- 변경 관리 - Change Schedule 플러그인(com.snc.change_management.soc)을 활성화합니다.
- 필요한 역할: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write 또는 admin

주:
- ITIL 역할을 하는 사용자는 변경 일정 정의를 만들고 자신이 만든 일정 정의를 볼 수 있습니다.
- 관리자 또는 변경 일정 관리자는 모든 변경 일정 정의를 읽거나 편집할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 일정 〉 변경 일정 으로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 변경 일정 양식

필드	설명
이름	변경 일정의 이름입니다.
시작 날짜 필드	시작 날짜를 지정하는 변경 요청 양식의 필드로, 계획된 시작 날짜 예시입니다.
종료 날짜 필드	종료 날짜를 지정하는 변경 요청 양식의 필드로, 계획된 종료 날짜 예시입니다.
조건	변경 일정 인터페이스에 표시되는 변경 요청 및 해당 변경 요청이 정렬되는 순서를 결정하는 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.

3. 제출을 클릭합니다.
   변경 일정이 타임라인 뷰에 표시됩니다.

변경 일정 정의에서 변경 일정 만들기

변경 일정 정의 기록에서 변경 일정을 정의할 수 있습니다. 변경 일정 정의를 사용하면 변경 요약 팝오버에 표시되는 컨텐츠, 일정을 공유할 사용자, 그룹 또는 역할 및 관련 범위 스타일 색을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 변경 관리 - Change Schedule 플러그인(com.snc.change_management.soc)을 활성화합니다.
- 필요한 역할: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write 또는 admin

이 태스크 정보

새 변경 일정을 만들려면 사용자 인터페이스에 표시할 시작 날짜 및 종료 날짜 필드를 지정하고 표시할 변경 요청을 결정하는 조건을 지정합니다.

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 일정 〉 변경 일정 정의로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변경 일정 정의 양식

필드	설명
이름	변경 일정의 이름입니다.
활성	일정이 활성화되어 있는지 선택하는 확인란입니다.
변경	
시작 날짜 필드	범위의 시작 날짜를 결정하는 변경 요청 양식의 필드입니다.
종료 날짜 필드	범위의 종료 날짜를 결정하는 변경 요청 양식의 필드입니다.
조건	변경 일정 인터페이스에 표시되는 변경 요청 및 해당 변경 요청이 정렬되는 순서를 결정하는 조건입니다.
기록 요약	
왼쪽 열 필드	기록 요약 팝업의 왼쪽 열에 표시되는 필드 목록입니다. 변경 일정 타임라인에서 범위를 클릭하면 기록 요약 팝업이 나타납니다.
오른쪽 열 필드	변경 일정 타임라인에서 범위를 클릭하면 창 오른쪽에 나타나는 필드 목록입니다. 변경 일정 타임라인에서 범위를 클릭하면 기록 요약 팝업이 나타납니다.
중단 및 유지관리	
중단 기간 표시	변경 요청과 관련된 중단 기간이 변경 일정 타임라인에 표시되는지 여부를 선택하는 확인란입니다.
중단 기간 색상	변경 일정 타임라인의 중단 기간을 나타내는 색입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
유지관리 기간 표시	변경 요청과 관련된 유지관리 기간이 변경 일정에 나타나는지 여부를 선택하는 확인란입니다.
유지관리 기간 색상	변경 일정 타임라인에 유지관리 기간을 나타내는 색입니다.
공유	
공유 대상	일정을 변경 또는 특정 사용자 및 그룹과 관련된 모든 사용자와 공유하는 옵션입니다.
소유자	변경 일정의 소유자입니다.
그룹 소유자	변경 일정을 소유하고 있으며 변경 일정에 대한 관리 권한이 있는 그룹입니다.
관련 링크	
일정 표시	정의한 변경 일정에 연결합니다.
관련 목록	
관련 정의	관련 하위 일정의 세부 사항
스타일 규칙	조건 작성기를 사용하여 범위의 색을 결정하는 스타일 조건을 정의하는 옵션입니다. 예를 들어, 긴급 유형의 모든 변경을 빨간색 범위로 표시하려는 경우 해당 조건에 대해 범위 스타일을 정의할 수 있습니다.

3. 제출을 클릭합니다.

관련 작업을 변경 일정에 추가

변경 일정에서 변경 요청에 관련된 작업을 표시하는 관련 정의를 만듭니다. 예를 들어, 변경 요청과 관련된 변경 작업을 보려면 관련 정의를 정의해야 합니다. 관련 작업에 특정한 스타일 규칙을 추가할 수도 있습니다.

시작하기 전에

- 변경 관리 - Change Schedule 플러그인(com.snc.change_management.soc)을 활성화합니다.
- 상위 변경 일정이 정의되었습니다.
- 필요한 역할: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 일정 〉 변경 일정 정의로 이동합니다.
2. 변경 일정 정의를 선택합니다.
3. 관련 정의 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

관련 정의 양식

필드	설명
이름	관련 정의의 이름입니다.
변경 일정 정의	상위 변경 일정에 대한 참조입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	하위 일정이 활성 상태인지 여부를 선택하는 확인란입니다.
관련 기록	
테이블 이름	관련 정의의 기반이 되는 테이블을 선택하는 선택 목록입니다.
참조 필드	예를 들어, 관련 정의에 대한 참조는 변경 요청을 기준으로 합니다.
시작 날짜 필드	관련 기록의 시작 날짜 필드입니다.
종료 날짜 필드	관련 기록의 종료 날짜 필드입니다.
조건	변경 일정에 포함되는 조건과 해당 조건과 관련된 한 순서입니다.
기록 요약 **주:** 변경 일정 타임라인에서 범위를 클릭하면 기록 요약 팝업이 나타납니다.	
왼쪽 열 필드	기록 요약 팝업의 왼쪽 열에 표시되는 필드 목록입니다. 변경 일정 타임라인에서 범위를 클릭하면 기록 요약 팝업이 나타납니다.
오른쪽 열 필드	기록 요약 팝업의 오른쪽 열에 나타나는 필드 목록입니다. 변경 일정 타임라인에서 범위를 클릭하면 기록 요약 팝업이 나타납니다.

5. 제출을 클릭합니다.

스타일 규칙 정의

스타일 범위를 만들어 변경 일정의 여러 이벤트에 대한 색을 지정할 수 있습니다. 일정의 스타일 범위를 사용하면 변경 요청에서 필드 값을 기준으로 변경의 특성을 신속하게 식별할 수 있습니다.

변경 일정에는 모든 일정에 시작할 범위 스타일이 있도록 여러 가지 기본 스타일이 포함됩니다. 기본적으로 중단 일정은 회색으로 표시되고, 유지관리 일정은 연한 파란색으로 표시되고, 변경 요청은 빨간색(위험 = 높음), 주황색(위험 = 중간) 또는 녹색(위험 = 낮음)으로 표시됩니다.

스타일 규칙을 정의하려면 변경 관리 - 변경 일정 플러그인(com.snc.change_management.soc)을 활성화해야 합니다.

기본 스타일 규칙, 변경 일정 정의 또는 변경 일정 타임라인의 범위 스타일 창에서 여러 가지 방법으로 스타일을 정의할 수 있습니다.

주:
모든 스타일 규칙 테이블이 스타일 규칙 코어 테이블 〔chg_soc_style_rule_core〕을 확장합니다.

기본 스타일 규칙 정의

특정 애플리케이션이 아니라 전역적으로 변경 일정에 따라 스타일 규칙을 사용하려 할 때 기본 스타일 규칙 모듈에서 스타일 규칙을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write 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. 모두 〉 변경 〉 일정 〉 기본 스타일 규칙으로 이동합니다.
2. 스타일 규칙 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

스타일 규칙 양식

필드	설명
이름	스타일 규칙의 이름입니다.
조건	스타일 규칙을 구술하는 조건입니다. 예를 들어, 위험 = 높음 = 빨간색입니다.
활성	스타일 규칙이 활성화되었는지 여부를 결정하는 확인란입니다.
스타일 지정	
고급	레이블 색상, 레이블 가중치 및 이벤트 색상 값을 설정하는 스크립트를 작성하는 확인란입니다. 확인란을 선택하지 않으면 레이블 색, 레이블 가중치 및 이벤트 색 필드가 나타납니다.
레이블 색	스타일 규칙과 일치하는 타임라인에서 각 기록을 표시하는 텍스트 색입니다.
레이블 가중치	기본 또는 굵게 같은 레이블의 두께입니다.
이벤트 색	스타일 규칙과 일치하는 타임라인에서 각 기록을 표시하는 일정 범위의 색입니다.

4. 저장을 클릭합니다.

변경 일정 정의로 스타일 규칙 정의

변경 일정 정의와 관련된 변경 일정에 스타일 규칙을 적용하려 할 때 변경 일정 정의에서 스타일 규칙을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 일정 〉 변경 일정 정의로 이동합니다.
2. 스타일 규칙을 정의하거나 편집할 정의를 엽니다.
3. 스타일 규칙 관련 목록을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

스타일 규칙 양식

필드	설명
이름	스타일 규칙의 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
조건	스타일 규칙을 구술하는 조건입니다. 예를 들어, 위험 = 높음 = 빨간색입니다.
활성	스타일 규칙이 활성화되었는지 여부를 결정하는 확인란입니다.
스타일 지정	
고급	레이블 색, 레이블 가중치 및 이벤트 색의 값을 설정하는 스크립트를 작성하는 확인란입니다. 확인란을 선택하지 않으면 레이블 색, 레이블 가중치 및 이벤트 색 필드가 나타납니다.
레이블 색	스타일 규칙과 일치하는 타임라인에서 각 기록을 표시하는 텍스트 색입니다.
레이블 가중치	기본 또는 굵게 같은 레이블의 두께입니다.
이벤트 색	스타일 규칙과 일치하는 타임라인에서 각 기록을 표시하는 일정 범위의 색입니다.

5. 저장을 클릭합니다.

> **주:**
> 변경 일정 정의에서 만드는 스타일 규칙은 기본 스타일 규칙 테이블 〔chg_soc_style_rule〕에 있는 스타일 규칙보다 우선합니다.

변경 일정 보기에서 스타일 규칙 정의

정의된 특정 변경 일정에 스타일 규칙을 적용하려 할 때 변경 일정 뷰에서 스타일 규칙을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_chg_soc change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 일정 〉 변경 일정으로 이동합니다.

2. 변경 일정 페이지를 보려면 타일을 클릭합니다.

3. 스타일 아이콘( )을 클릭합니다.

4. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

5. 저장을 클릭합니다.

변경 요청 복사 기능 구성

시스템 속성을 사용하여 변경 요청 기록과 해당 정보를 복사하는 기능을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 기능을 구성할 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.

- 변경 요청을 복사하는 기능을 사용하지 않습니다.
- 첨부 파일을 복사하는 기능을 사용하지 않습니다.
- 복사되는 소스 변경 요청의 구성요소를 결정합니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Change Management** 〉 〉 속성 변경으로 이동합니다.
   일부 속성은 앞에서 설명한 것처럼 애플리케이션 네비게이터에 sys_properties.list를 입력하여 찾을 수 있습니다.
2. 다음 속성을 원하는 대로 설정합니다.

옵션	설명
변경 요청 복사 기능 사용 안 함	변경 복사 기능 사용(*com.snc.change_request.enable_copy*)을 False로 설정합니다.
첨부 파일 복사 기능 사용 안 함	원래 변경에서 첨부 파일 복사(*com.snc.change_request.attach.enable_copy*)를 False로 설정합니다.
변경 작업에서 첨부 파일 복사 기능 사용 안 함	이 시스템 속성은 〔sys_properties〕 테이블에 있습니다. 원래 변경의 관련 변경 작업 시스템에서 첨부 파일 복사 사용(*com.snc.change_request.rl.change_task_attach*)을 False로 설정합니다. 주: 첨부 파일을 복사하는 기능이 사용으로 설정되어 있으면 변경 요청의 복사본이 저장된 후에만 해당 첨부 파일이 표시됩니다.
복사할 속성 구성	원래 변경에서 복사할 속성(쉼표로 구분) 목록(*com.snc.change_request.copy.attributes*)에서 값 목록을 편집하여 속성을 제거하거나 추가합니다. 예를 들어, 할당 대상 속성이 복사되지 않게 하려면 속성 테스트 상자의 속성 목록에서 assigned_to 값을 제거합니다.
복사할 관련 목록 구성	이 시스템 속성은 〔sys_properties〕 테이블에 있습니다. 기본적으로 다음 관련 목록이 복사됩니다. ○ 영향을 받는 **CI** ○ 영향을 받는 서비스/**CI** ○ 변경 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.

옵션	설명
	원래 변경에서 복사할 관련 목록 (쉼표로 구분)(*com.snc.change_request.copy.related_l* 값 목록을 편집합니다. 예를 들어, 변경 작업 관련 목록을 복사하지 않으려면 속성 텍스트 상자의 관련 목록 목록에서 change_task 값을 제거합니다. 주: 영향을 받는 **CI**, 영향을 받는 서비스/**CI** 및 변경 작업 관련 목록의 복사 기능을 제어하도록 이 속성을 구성할 수 있습니다. 이 속성에 다른 관련 목록을 추가할 수 없습니다.
복사할 기본 관련 목록의 속성 구성	이러한 시스템 속성은 〔sys_properties〕 테이블에 있습니다. 기본 관련 목록 중 하나에 해당하는 시스템 속성으로 이동하여 복사할 속성을 구성합니다. 관련 목록 속성에 대한 시스템 속성 관련 목록 / 시스템 속성 변경 작업 / *com.snc.change_request.copy.rl_change_t* 영향을 받는 CI / *com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.* 영향을 받는 서비스/CI / *com.snc.change_request.copy.rl.task_cmd*

3. 스크립트 포함을 수정하여 변경 요청을 복사하는 기능을 추가로 사용자 정의하려면 다음 단계를 완료합니다.

   a. 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.

   b. *ChangeUtils* 스크립트 포함을 수정합니다.

      Example
      예를 들어, 표준 변경의 경우 변경 요청을 복사하는 기능을 기본적으로 사용할 수 없습니다. 그러나 *ChangeUtils* 스크립트 포함에서 *isCopyRulesValid* 함수를 사용자가 직접 구현하여 기본값을 재정의할 수 있습니다.

관련 정보

변경 요청 복사

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

변경 요청 템플릿 만들기

미리 정의된 지원 작업으로 변경 요청을 만드는 데 사용할 수 있는 템플릿을 만들 수 있습니다. 템플릿은 필드를 자동으로 채워 새 기록을 제출하는 프로세스를 단순화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

관리자는 다음 관련 템플릿, 다음 관련 하위 템플릿, 링크 요소 등의 필드를 추가하도록 양식 레이아웃을 구성해야 합니다.

이 태스크 정보
변경 요청 템플릿 구성 항목은 두 개입니다.

- **Change_request**: 이 개체는 루트 수준에 있으므로 링크 요소가 없습니다.
- **Change_task**: 이 작업 개체는 루트 수준보다 한 수준 이하이므로 상위 테이블을 링크 요소로 사용합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 템플릿으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 템플릿 양식을 사용하여 템플릿 만들기 에서 설명한 대로 양식을 완성합니다.
4. 나머지 필드를 적절하게 완성합니다.

필드	설명
다음 관련 템플릿	현재 템플릿(형제/자매)과 동일한 계층 수준에 있는 템플릿입니다. 하위 템플릿에서 이 필드를 사용하여 동일한 상위 템플릿 아래에 하위 템플릿을 추가로 지정합니다. 예를 들어, 하위 템플릿을 사용하여 변경 요청 템플릿에 대한 여러 변경 작업을 만들고 형제/자매 하위 템플릿을 지정할 수 있습니다. 최상위 수준 템플릿에서는 이 필드가 지원되지 않습니다.
다음 관련 하위 템플릿	현재 템플릿(하위) 아래의 계층 수준에 있는 템플릿입니다. 하위 템플릿에 하위 템플릿을 할당할 수 있습니다.
링크 요소	하위 템플릿에서 만든 기록에 대한 링크를 상위 템플릿에서 만든 기록에 지정합니다. 템플릿 스크립트는 이 필드를 비워 둘 경우 상위 기록에 연결할 수 있는 첫 번째 유효한 참조 필드를 선택합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

변경 요청 할당 규칙 만들기

적절한 그룹이나 개인에게 변경 요청을 할당하는 프로세스를 자동화하는 담당 규칙을 정의할 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.

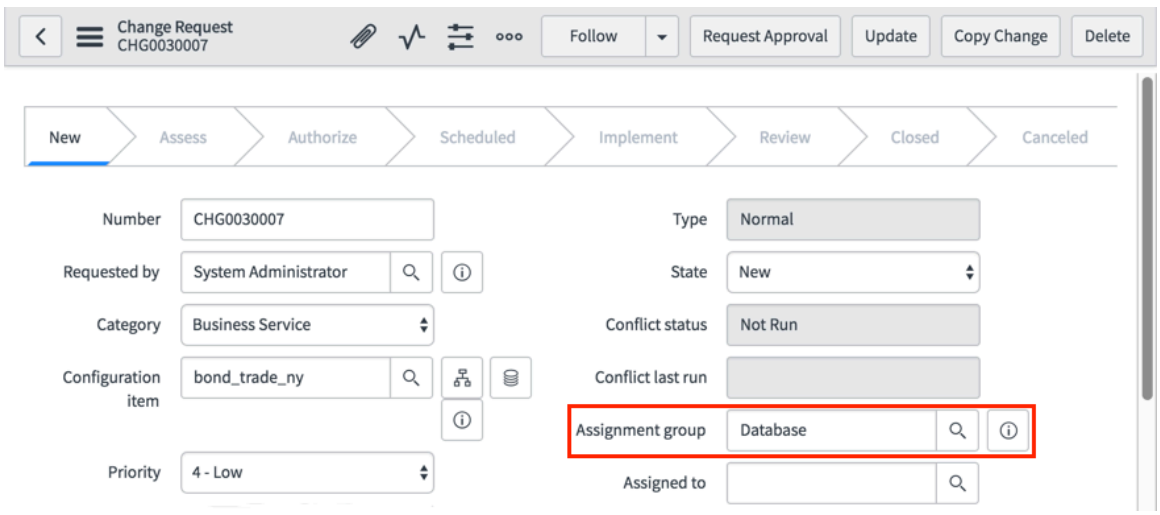
이 태스크 정보
변경 요청 또는 변경 요청에 대해 생성된 변경 작업에 대한 할당 규칙을 정의할 수 있습니다. 다음 예시에서 데이터베이스 클래스의 구성 항목에 대한 변경 요청을 데이터베이스 그룹에 할당하는 할당 규칙을 만듭니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정책 〉 할당으로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 이름: ###### ##을 입력합니다.
3. 양식에 적용 섹션에서 변경 요청 **[change_request]** 테이블을 선택하고 조건 **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**를 추가합니다.
4. 할당 대상 섹션에서 데이터베이스 그룹을 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
할당 규칙을 테스트하려면 변경 〉 새로 생성으로 이동하여 일반 변경을 입력합니다. 구성 항목 필드에서 양식을 완료하고 **bond_trade_ny** 또는 데이터베이스 클래스의 다른 CI를 선택합니다.

변경을 저장하고 데이터베이스 그룹에 자동으로 할당되었는지 확인합니다.



새 변경 요청 유형 추가

변경 프로세스에 새 변경 유형을 추가할 수 있습니다. 변경 유형을 추가하는 데에 여러 프로세스가 관련됩니다. 이러한 프로세스에는 스크립트 포함 및 워크플로우 관리가 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 사용 가능한 세 가지 유형의 변경 외에도 조직 요구 사항에 따라 새 변경 유형을 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 즉시 처리해야 하는 변경 내용에 대해 변경 유형 긴급 처리됨을 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.

프로시저

1. 유형 필드에 새 선택 항목을 추가하려면 다음 단계를 완료합니다.

a. 기존 변경 요청을 엽니다.

b. 유형 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 목록 표시를 선택합니다.

c. 새로 만들기를 클릭하고 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드 이름	설명
테이블	변경 요청 테이블을 선택합니다.
레이블	새 변경 유형에 대한 값을 입력합니다. 예를 들어, ## ###을 입력합니다.
값	새 변경 유형에 대한 값을 입력합니다. 예를 들어, ## ###을 입력합니다.
시퀀스	변경 유형에 대한 시퀀스를 입력합니다. 예: 4.

d. 양식을 제출합니다.

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence	Updated
change_request	type	en	standard	Standard	false	1	2015-06-03 03:45:26
change_request	type	en	normal	Normal	false	2	2015-06-03 03:45:33
change_request	type	en	emergency	Emergency	false	3	2015-06-03 03:45:37
change_request	type	en	expedited	Expedited	false	4	2017-03-14 11:25:10

2. 변경 요청 인터셉터에 새 변경 유형을 추가하려면 다음 단계를 완료합니다.

a. 시스템 정의 〉 인터셉터로 이동합니다.

b. 변경 요청 인터셉터를 엽니다.

c. 답변 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

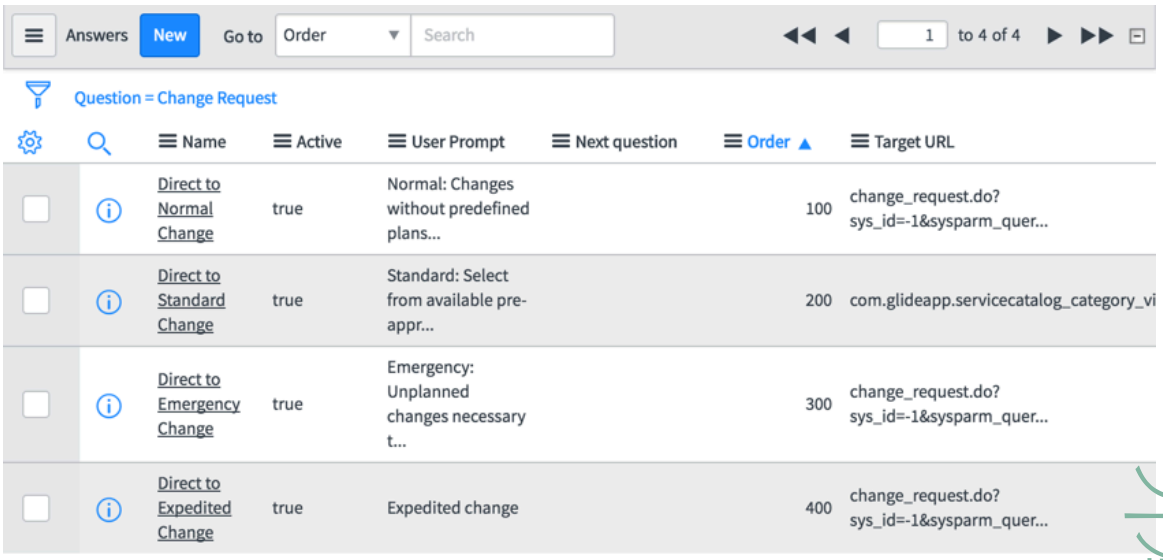
d. 양식을 적절하게 작성합니다.

필드	설명
질문	변경 요청
이름	새 변경 유형에 대한 이름을 입력합니다. 예를 들어, ## ##### ## ##합니다.
사용자 프롬프트	최종 사용자가 새로 생성을 클릭할 때 표시되는 설명을 변경에 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
대상 URL	적절한 대상 URL을 설정합니다. 예를 들어, change_request.do? sys_id=-1&sysparm_query=type=expedited를 입력합니다.
순서	변경 유형에 대해 적절한 순서 수준을 설정합니다. 예를 들면, 400을 입력합니다.

e. 양식을 제출합니다.



3. 새 변경 유형에 대한 스크립트 포함을 작성하려면 다음 단계를 완료합니다.

a. 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.

b. 새 변경 유형에 대한 워크플로우의 기준이 될 수 있는 변경 유형 스크립트 포함을 검색합니다.
예를 들어, 긴급 변경 유형을 기준으로 하려면 *ChangeRequestStateModelSNC_emergency*를 검색하고 스크립트 포함을 엽니다.

c. 스크립트 필드에서 *ChangeRequestStateModelSNC_emergency* 스크립트 포함의 스크립트를 복사합니다.

d. 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.

e. 새 유형의 값과 일치하도록 새 스크립트 포함의 이름을 입력합니다.
예를 들어, *ChangeRequestStateModelCust_expedited*를 입력합니다.

f. 복사한 스크립트를 새 스크립트 포함의 스크립트 필드에 붙여넣습니다.

g. 붙여넣은 스크립트 포함에서 *ChangeRequestStateModelSNC_emergency*에서 *ChangeRequestStateModelCust_expedited*까지 참조를 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.

h. 제출을 클릭합니다.

> 주:
> 기존 스크립트 포함에는 모든 *moving* 및 *canMove* 함수에 대한 구현이 포함되어 있습니다. *moving* 함수는 새 상태에 필요한 필드를 미리 채우는 데 사용됩니다. *canMove* 함수는 추가 요구 사항을 확인하고 작업을 다음 상태로 이동할 수 있는지 여부를 확인하는 데 사용됩니다.

4. 상태 전환을 정의하고 새 변경 유형에 대한 상태 간 전환 작업을 통제하는 스크립트 포함을 작성하려면 다음 단계를 완료합니다.

a. 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.

b. 새 변경 유형에 대한 전환 통제의 기준이 될 수 있는 변경 유형 스크립트 포함을 검색합니다.

예를 들어, 긴급 변경 유형을 기준으로 하려면 *ChangeRequestStateModel_emergency*를 검색하고 스크립트 포함을 엽니다.

c. 새 유형의 값과 일치하도록 스크립트 포함의 이름을 업데이트합니다.

*ChangeRequestStateModel_expedited*를 예로 들 수 있습니다.

d. 3단계에서 만든 새 변경 유형의 기본 스크립트 포함에 대한 참조를 업데이트합니다.

2행의 확장 개체를 기본 스크립트 포함 이름으로 변경합니다. 예를 들어, 참조가 다음 문자열과 유사하도록 *ChangeRequestStateModelCust_expedited*로 변경합니다.

ChangeRequestStateModel_expedited.prototype = Object.extendsObject(ChangeRequestStateModelCust_expedited,

유형의 참조가 생성된 스크립트 포함과 비슷한지 확인합니다. 예: type:"ChangeRequestStateModel_expedited"});. 유형은 스크립트 하단에 있습니다.

e. 삽입 및 유지를 클릭하고 새 이름 *ChangeRequestStateModel_expedited*를 사용하여 스크립트 포함 *ChangeRequestStateModel_emergency*의 사본을 만듭니다.

5. 새 변경 유형에 대해 정의된 모델 중 하나를 사용하여 상태 간 전환을 통제하는 스크립트 포함을 수정하려면 다음 단계를 완료합니다.

a. 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.

b. 정의된 모델 중 하나를 사용하여 상태 간 전환을 통제하는 *ChangeRequestStateHandler* 스크립트 포함을 검색하여 엽니다.

c. 새 변경 요청 유형 값을 참조하는 속성을 만듭니다.
예를 들어, *EXPEDITED:"expedited"*을 만듭니다.

d. 새 모델을 포함할 수 있도록 기본 방법 *_resetModel*을 재정의합니다.

예를 들어, 변경 요청 유형이 *expedited*인 경우에는 새 상태 모델 *ChangeRequestStateModel_expedited*가 포함됩니다. 화면과 같이 *initialize: function(changeRequestGr) {* 뒤에 *EXPEDITED:"expedited"* 문자열을 포함해야 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.

e. 스크립트 포함을 저장합니다.

6. 새 변경 요청 유형에 대한 새 워크플로우를 만들려면 다음 단계를 완료합니다.

a. 워크플로우 〉 워크플로우 편집기로 이동합니다.

b. 기존 변경 요청 워크플로우를 엽니다.
예를 들어, 변경 요청–긴급으로 이동합니다.

c. 작업 메뉴에서 복사를 선택하여 워크플로우를 복사하고 새 워크플로우의 이름을 입력합니다.
예를 들어 ## ## - ## ###을 입력합니다.

d. 작업 메뉴에서 속성을 선택하여 새 워크플로우가 실행되는 조건을 업데이트합니다.
예를 들어, 조건에서 **[Type] [is] [Expedited]**를 선택합니다.

e. 기본 워크플로우에서 호출하는 일치하는 변경 작업 워크플로우를 엽니다.
예를 들어, 변경 요청 **-** 긴급 변경 작업을 선택합니다.

f. 작업 메뉴에서 복사를 선택하여 워크플로우를 복사하고 새 워크플로우의 이름을 입력합니다.
예를 들어, ## ## - ## ### ## ##을 입력합니다.

g. 작업 메뉴에서 게시를 선택하여 새 변경 작업 워크플로우를 게시하고 사용할 수 있게 합니다.

h. 처음 만든 워크플로우로 돌아가서 워크플로우 활동을 업데이트하여 새 변경 작업 워크플로우를 참조합니다.
예를 들어, 변경 요청 **-** 긴급 처리된 변경 작업을 입력합니다.

i. 작업 메뉴에서 게시를 선택하여 새 워크플로우를 게시하고 사용할 수 있게 합니다.

관련 정보

변경 유형

상태 모델에 상태 추가

여러 **CI** 연결 확장 또는 사용 안 함

작업에 여러 CI를 연결하는 기능은 다른 유형의 작업으로 확장될 수 있습니다. 변경 요청 기록의 관련 목록에서 여러 CI 연결을 사용하지 못할 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. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력하여 시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 엽니다.
2. 사용자가 목록을 사용하여 CI를 연결하려고 하는 모든 작업 유형의 목록(*com.snc.task.associate_ci*) 시스템 속성을 엽니다.
   이 속성의 값은 기본적으로 여러 CI를 변경 요청에 연결할 수 있는 인시던트인 change_request로 설정됩니다.
3. 다른 유형의 작업에 여러 CI 연결을 사용하려면 값으로 필요한 테이블을 추가합니다.
   예를 들어, 문제 기록에 여러 CI 연결을 사용하려면 ##를 쉼표로 구분된 값으로 추가합니다.
4. 업데이트를 클릭하여 속성을 저장하고 업데이트합니다.
5. 옵션: 변경 요청 양식에 대해 여러 CI 연결을 사용하지 않으려면 다음 단계를 완료합니다.

   a. 사용자가 목록을 사용하여 CI를 연결하려고 하는 모든 작업 유형의 목록(*com.snc.task.associate_ci*) 시스템 속성에서 **change_request** 값을 제거합니다.

   b. 시스템 **UI** > 목록 컨트롤로 이동합니다.

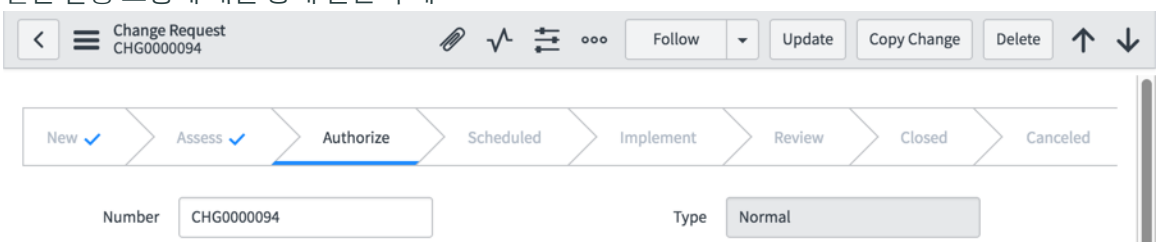
   c. 관련 목록에 대해 여러 CI 연결을 사용하지 않으려면 다음 작업 중 하나 또는 모두를 수행합니다.

연결된 **CI**	**task_ci.task** 관련 목록이 있는 항목을 열고 편집 생략 확인란의 선택을 취소합니다.
영향을 받는 서비스/**CI**	**task_cmdb_ci_service.task** 관련 목록이 있는 항목을 열고 편집 생략 확인란의 선택을 취소합니다.

상태 모델 및 전환

변경 관리는 여러 상태를 통해 변경 요청을 이동하고 추적하기 위해 상태 모델을 제공합니다.

일반 변경 요청에 대한 상태 전환의 예



다음 표에서는 변경 요청이 진행될 수 있는 모든 상태의 목록을 제공합니다. 예약됨, 구현, 검토 및 취소됨 상태로 진행될 때 변경을 요청한 사용자에게 이메일 알림을 보낼 수 있습니다.

변경 상태

상태	설명	상태 값
신규	검토 및 권한 부여를 위한 변경 요청이 아직 제출되지 않았습니다. 변경 요청자는 제출하기 전에 변경 정보를 구축하면서 필요한 만큼 변경 요청을 저장할 수 있습니다.	-5
평가	변경 정보의 동료 검토 및 기술 승인이 이 상태에서 수행됩니다.	-4
승인	변경 관리 및 CAB에서 변경을 예약하고 진행할 최종 권한 부여를 제공합니다.	-3

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

변경 상태

상태	설명	상태 값
예약됨	변경이 완전히 예약되고 권한이 부여되며, 계획된 시작 날짜를 기다리고 있습니다. 변경을 요청한 사용자에게 이메일 알림이 전송됩니다.	-2
구현	계획된 시작 날짜에 도달하여 변경을 구현하는 실제 작업이 수행되고 있습니다. 변경을 요청한 사용자에게 이메일 알림이 전송됩니다.	-1
검토	작업이 완료되었습니다. 변경 요청자는 변경이 성공적으로 수행 되었는지 여부를 결정합니다. 이 상태에서는 구현 후 검토를 수행할 수 있습니다. 변경을 요청한 사용자에게 이메일 알림이 전송됩니다. 주: 검토 상태에 있는 경우에는 변경 요청을 취소할 수 없습니다.	0
종결	모든 검토 작업이 완료되었습니다. 변경이 추가 작업이 필요하지 않은 상태로 종결됩니다.	3
취소됨	변경이 더 이상 필요하지 않은 경우에는 언제든지 변경을 취소할 수 있습니다. 그러나 취소됨 상태에서는 변경을 취소할 수 없습니다. 변경을 요청한 사용자에게 이메일 알림이 전송됩니다.	4

상태를 통해 다양한 방식으로 일반, 표준 및 긴급 변경이 진행됩니다.

상태 변경 진행률

	New	Assess	Authorize	Scheduled	Implement	Review	Closed	Canceled
Normal	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Standard	✔	✗	✗	✔	✔	✔	✔	✔
Emergency	✔	✗	✔	✔	✔	✔	✔	✔

다른 변경에 대한 상태 진행률

- 일반 변경은 모든 상태를 통해 진행됩니다.
- 표준 변경은 사전 승인된 것으로 간주되므로 승인 기록을 트리거하는 평가 및 승인 상태를 무시합니다. 이러한 변경을 승인하면 다음의 적절한 상태로 변경이 진행됩니다. 이러한 변경을 거부하면 신규 상태로 되돌아갑니다.
- 긴급 변경은 표준 변경과 유사하지만 승인되어야 한다는 점이 다릅니다.

변경 요청을 신규 변경으로 되돌리기

변경 관리를 통해 컨텍스트 메뉴에서 신규로 되돌리기 작업을 사용하여 긴급 및 일반 변경 유형을 최초 승인 상태인 신규 상태로 되돌릴 수 있습니다. 이 작업은 승인이 요청된 경우에 수행되며 제출자는 변경 범위의 구성 항목이 승인 받기 위해 제출되기 전에 일부만 포함된다는 것을 알고 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.

- 일반 변경 요청을 신규 상태로 수정하려면 컨텍스트 메뉴에서 신규로 되돌리기를 클릭하여 변경 요청 상태를 평가 상태에서 신규 상태로 수정합니다.
- 긴급 변경 요청을 신규 상태로 수정하려면 컨텍스트 메뉴에서 신규로 되돌리기를 클릭하여 변경 요청 상태를 승인됨 상태에서 신규 상태로 수정합니다.

> **주:**
> 평가 상태 또는 승인됨 상태에서 신규 상태로 되돌리면 워크플로우가 다시 시작되고 보류 중인 모든 승인이 취소됩니다.

변경 요청 유형 수정

- 변경 요청이 신규 상태에 있고 아직 어떠한 승인도 생성되지 않은 경우 변경 요청에서 유형 필드를 수정할 수 있도록 change_request.type에 대한 새 ACL이 추가되었습니다.
- 표준 변경 요청의 경우, 변경 요청의 유형을 표준에서 일반 또는 긴급으로 수정할 수 있습니다 (변경 요청 상태가 신규 상태인 경우).
- 일반 또는 긴급 변경 요청의 경우, 변경 요청의 유형이 신규 상태이면 변경 요청의 유형을 일반에서 긴급 또는 그 반대로 수정할 수 있습니다.
- 일반 또는 긴급 변경 요청이 거부되면 변경 요청의 상태가 신규 상태로 설정됩니다. 변경 요청 상태가 신규 상태이므로 변경 요청 유형을 다시 수정할 수 있습니다. 예를 들어, 변경 요청이 일반이라는 이유로 긴급 변경 요청이 거부되면 변경 요청의 유형을 일반으로 수정하고 변경 요청을 다시 제출할 수 있습니다.

변경 작업 취소 사용 안 함

검토 상태의 변경 요청에 대한 취소 옵션을 사용하지 못합니다. 이렇게 하면 작업이 완료되고 검토를 기다릴 때 요청 취소가 제한됩니다.

상태 모델에 상태 추가

조직의 요구 사항에 따라 다양한 변경 유형에 대해 기존 상태 모델에 새 상태를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin 또는 admin

이 태스크 정보
State model 플러그인이 기본적으로 활성화됩니다. 변경 요청의 기본 시스템 상태에 대한 자세한 내용은 상태 모델 및 전환을 참조합니다.

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 새로 만들기로 이동한 후 다음 단계를 완료하여 선택 목록에 선택을 추가합니다.

   a. 상태 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 클릭합니다.

   b. 선택 관련 목록에서 **[Table] [is] [change_request]**에 대한 필터를 실행합니다.

   c. 새로 만들기를 클릭하고 다음 정보가 포함된 새 상태를 추가합니다.
      - 테이블: 변경 요청 [change_request]
      - 레이블: 새 상태의 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.

- 값: 이미 기존 상태 선택에 할당되지 않은 숫자 값
- 시퀀스: 상태 목록에 표시할 위치에 해당하는 번호 다른 선택과 동일한 일련 번호를 할당하면 다른 선택 아래에 표시됩니다.

d. 제출을 클릭합니다.

2. 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.
이름에 *SNC*가 포함된 스크립트 포함 기록은 읽기 전용입니다. 다음 단계를 완료하면 수정할 올바른 스크립트 포함을 선택해야 합니다. 예를 들어, *ChangeRequestStateHandlerSNC*가 아니라 *ChangeRequestStateHandler*를 수정합니다.

> **주:**
> 확장 스크립트 포함(*SNC* 제외)에는 SNC에 해당하는 모든 기능이 포함됩니다 . 기본 스크립트 포함(*SNC* 추가)을 수정하면 시스템 업그레이드 중에 더 이상 업데이트되지 않습니다.

3. *ChangeRequestStateHandler* 스크립트를 열어 다음 편집을 수행합니다.

- 이 스크립트 포함을 시작할 때 상태 처리기 상수 섹션을 업데이트하여 새로 추가된 상태의 값을 포함시킵니다. 예:

```
ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE = "mynewstate";
```

- 초기화 함수가 끝날 때 **STATE_NAMES** 맵을 업데이트하여 새로 추가된 상태의 숫자 값을 포함시킵니다. 예:

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE;
```

> **주:**
> **STATE_NAMES** 맵은 기억하기 쉬운 이름으로 변경 요청의 상태 필드에 저장된 숫자 값 간 매핑을 제공합니다. 이 매핑을 사용하면 기억하기 쉬운 이름을 상태 모델 스크립트 포함에서 사용할 수 있습니다.

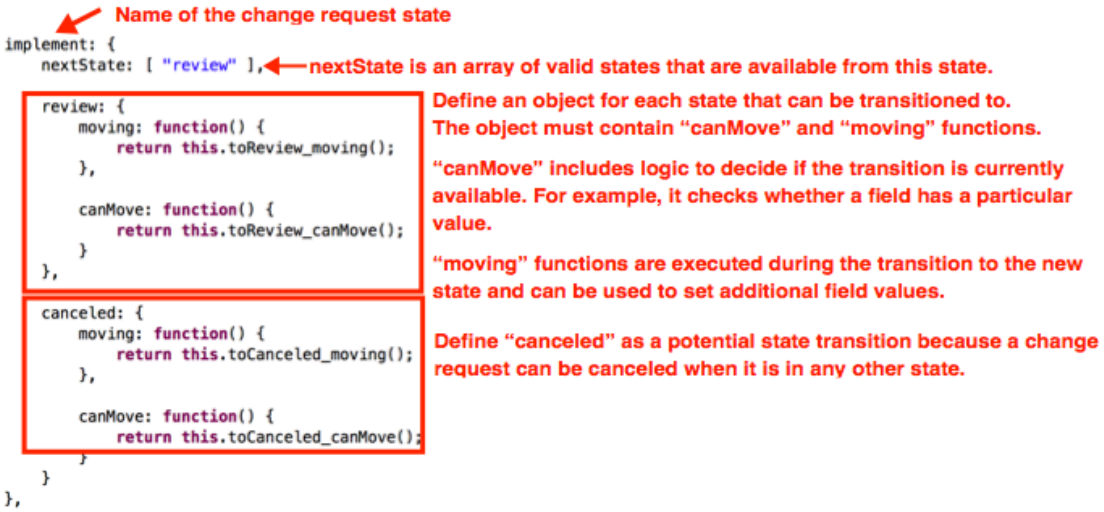
4. 해당하는 스크립트 포함을 편집하여 새 상태를 관련 변경 요청 유형에 대한 모델에 포함시킵니다. 각 유형의 변경 요청에는 변경 요청 유형의 값이 *<type>*인 곳에 이름이 *ChangeRequestStateModel_<type>*인 해당 스크립트 포함이 있습니다. 예를 들어, *ChangeRequestStateModel_normal*은 일반 유형을 사용하여 변경 요청에 대한 상태 모델을 정의합니다.

각 상태 모델 스크립트 포함은 다음 정보를 지정하는 개체를 정의합니다.

- 사용할 수 있는 상태입니다.
- 사용 가능한 각 상태의 다음 상태 또는 상태입니다.
- 해당 상태(moving)로 이동하는 과정에서 실행할 함수와 함께 해당 전환이 가능한지 여부(canMove)를 결정하는 각 상태 전환에 대한 함수입니다.

다음 예시는 *ChangeRequestStateModel_normal* 스크립트 포함에 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.




```
implement: {
    nextState: [ "review" ],
    review: {
        moving: function() {
            return this.toReview_moving();
        },
        canMove: function() {
            return this.toReview_canMove();
        }
    },
    canceled: {
        moving: function() {
            return this.toCanceled_moving();
        },
        canMove: function() {
            return this.toCanceled_canMove();
        }
    }
},
```

5. UI 작업을 생성하여 변경 요청을 신규 상태로 진행하는 버튼을 제공합니다.

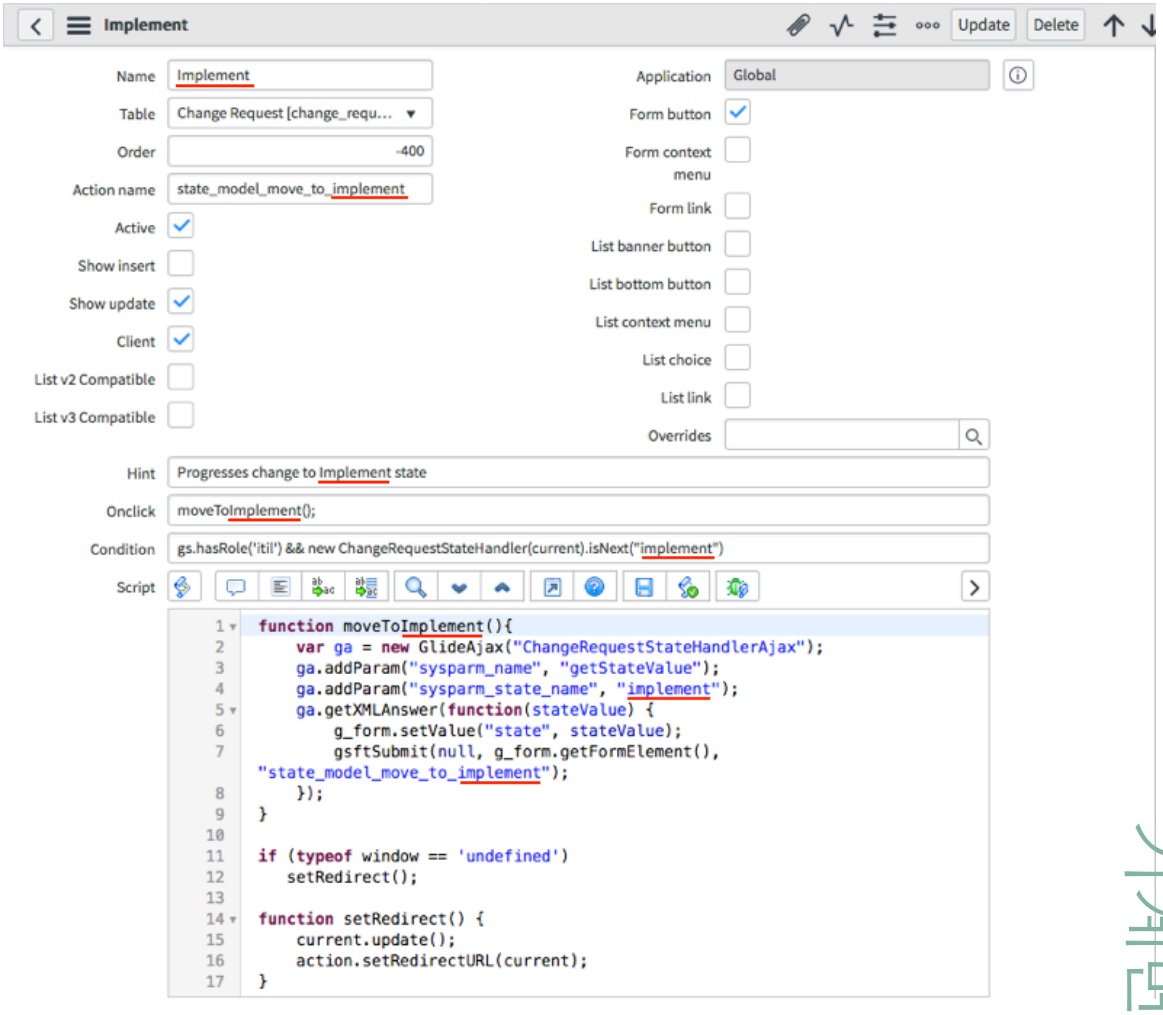
a. 삽입 및 유지를 사용하여 구현과 같은 기본 UI 작업 중 하나의 사본을 만듭니다.

b. 양식에서 다음 필드를 업데이트합니다.

필드 이름	업데이트
이름	새 상태의 이름과 일치하도록 업데이트합니다.
작업 이름	이름 끝에 있는 상태를 새 상태로 바꿉니다.
힌트	새 상태를 참조하도록 텍스트를 업데이트합니다.
클릭 시	새 상태와 일치하도록 함수 이름을 바꿉니다.
조건	새 상태를 사용하여 호출을 isNext 함수로 업데이트합니다.
스크립트	▪ 클릭 시 필드에 지정된 이름과 일치하도록 함수 이름을 업데이트합니다. ▪ ga.addParam("sysparm_state_name",…으로 시작하는 라인을 업데이트하여 addParam 함수의 두 번째 매개변수로 새 상태의 이름을 입력합니다. ▪ gsftSubmit로 시작하는 라인을 업데이트하고 이 함수 호출의 세 번째 매개변수를 작업 이름 필드에 입력한 값과 일치하도록 수정합니다.

다음 예시에서는 구현 UI 작업을 사용하여 업데이트할 값을 표시합니다.

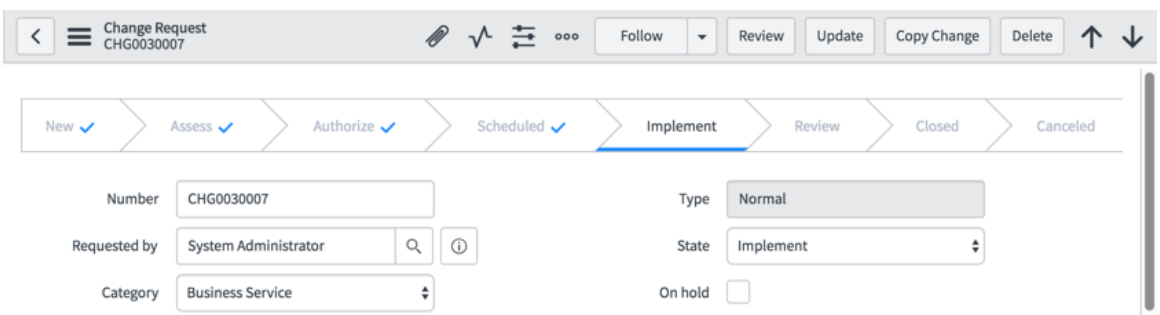
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



ChangeRequestStateHandler 스크립트 포함에는 변경 요청의 현재 상태에 따라 UI 작업이 표시되는지 여부를 결정하기 위해 사용되는 두 개의 함수가 있습니다.

- isNext(stateName): 이 함수는 매개변수로 전달된 *stateName*이 변경 요청의 현재 상태에 대한 다음 상태로 사용할 수 있는지 여부만 확인합니다.
- canMoveTo(stateName): 이 함수는 *isNext* 함수와 동일한 확인을 수행합니다. 그러나 현재 상태에서 전환을 위해 적절한 *canMoveTo* 함수를 매개변수로 전달된 *stateName*으로 호출한 결과를 확인합니다. 이 함수는 필드에 특정 값이 포함되어 있는지 확인하는 등 *canMove* 함수에 추가 검사가 있는 경우에 사용됩니다.

6. 프로세스 흐름 구성을 업데이트하여 새 변경 상태를 통합하려면 다음 단계를 완료합니다.
프로세스 흐름은 변경 요청 양식의 맨 위에 표시되며 다양한 프로세스 흐름 기록에서 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.

a. 시스템 **UI** 〉 프로세스 흐름 모듈로 이동하여 **[Table] [is] [change_request]**에 대해 필터링합니다.

b. 기록을 열고 삽입 및 유지를 사용하여 복사본을 만듭니다.

c. 양식에서 다음 필드를 업데이트합니다.

필드 이름	업데이트
이름	새 상태의 이름과 일치하도록 업데이트합니다.
레이블	새 상태의 이름과 일치하도록 업데이트합니다. 이 값은 변경 요청 양식의 맨 위에 있는 프로세스 흐름에 있습니다.
순서	다른 상태에 대한 기존 프로세스 흐름 기록과 함께 새 상태가 올바른 순서로 되어 있도록 이 숫자를 업데이트합니다.
조건	새 상태와 일치하도록 필터를 업데이트합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
새 상태가 예상대로 작동하도록 하려면 기본 워크플로우를 검토합니다. 필요에 따라 워크플로우에 새 상태를 추가합니다.

기본 워크플로우 검토

상태 모델을 수정하면 변경 요청에 대한 기본 워크플로우에 영향을 줄 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
각 변경 유형에는 기본 워크플로우가 있습니다. 상태 모델에 대한 변경이 워크플로우에 나쁜 영향을 주지 않도록 하려면 각 기본 워크플로우를 검토해야 합니다.

프로시저

수정된 각 ChangeRequestStateModel_<type> 스크립트 포함에 대한 워크플로우를 검토합니다.

변경 요청 기본 워크플로우

변경 유형	스크립트 포함 이름	워크플로우
일반	ChangeRequestStateModel_normal	변경 요청 - 일반
표준	ChangeRequestStateModel_standard	변경 요청 - 표준
긴급	ChangeRequestStateModel_emergency	변경 요청 - 긴급

각 변경 유형에 대한 기본 워크플로우 수정은 상태 시퀀스에서 새 상태가 추가되는 위치에 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.

상태 모델 전환 구성

스크립트 포함 또는 UI 정책을 사용하여 상태 모델을 구성하고 변경 요청을 한 상태에서 다른 상태로 이동하는 기준을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: script_include_admin, ui_policy_admin 또는 admin

프로시저

1. 상태 전환을 사용하는 스크립트 포함에 상태 변경 기준을 추가하려면 다음 단계를 완료합니다.

a. 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.

b. 편집하려는 상태 전환 모델에 대한 스크립트 포함을 엽니다.

상태 전환 모델	스크립트 포함
일반	ChangeRequestStateModel_normal
표준	ChangeRequestStateModel_standard
긴급	ChangeRequestStateModel_emergency

c. 스크립트 포함에서 적절한 메서드 *canMove* 메서드를 수정합니다.

Example
예를 들어, 일반 변경을 위한 조건을 추가하여 신규 상태에서 승인됨 상태로 전환하려면 *ChangeRequestStateModel_normal* 스크립트 포함에서 *draft.authorized.canMove()* 메서드를 수정합니다. 스크립트에서 *this._gr* 변수를 사용하여 현재 작업 중인 GlideRecord를 참조할 수 있습니다.

canMove 메서드는 변경 유형에 사용할 수 있는 전환을 정의하는 구조의 일부입니다. *canMove* 메서드는 *currentState.nextState.canMove()* 구조에 포함되어 있습니다.

2. UI 정책을 사용하여 상태 전환의 새 기준을 추가하려면 다음 단계를 완료합니다.

a. 시스템 **UI** 〉 **UI** 정책으로 이동합니다.

b. 기본 UI 정책을 열고 새로 만들기를 편집하거나 클릭하여 새 정책을 만듭니다.
다음은 기본 UI 정책입니다.

UI 정책	설명
표시	승인 상태에서 일반 및 긴급 변경을 위한 CAB 필드
필수	할당 그룹 필드
필수	종결 상태인 경우 종결 메모 및 코드 필드

주:
두 필수 UI 정책 모두에서 변경 요청의 상태에 따라 필수 필드가 결정됩니다. 표시-**CAB** 필드의 경우, 표준 변경에는 승인이 필요하지 않기 때문에 변경 유형도 고려됩니다.

c. UI 정책을 완료하고 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.

변경 모델 생성

요구사항에 따라 변경 모델을 만들고 특정 사용 사례의 상태와 전환을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: change_manager

프로시저

1. 모두 〉 **Change Management** 〉 〉 변경 모델로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변경 모델 양식

필드	설명
이름	변경 모델의 고유한 이름입니다.
기본 변경 모델	변경 요청 양식에서 변경 모델을 기본 모델로 사용하도록 설정하는 옵션입니다.
활성	변경 요청을 만들 때 이 모델을 선택할 수 있도록 설정하는 옵션입니다.
색상	변경 방문 페이지의 모델 탭에서 변경 모델 막대의 왼쪽에 표시되는 색상입니다.
'신규 생성'에서 사용 가능	변경 방문 페이지의 모델 탭에서 이 모델을 선택할 수 있도록 설정하는 옵션입니다. 또한 변경 요청 양식의 모델 필드에서 모델을 선택할 수 있습니다.
설명	변경 모델에 대한 자세한 설명입니다.
구현 상태	변경 모델의 구현 상태입니다. 상태에 대한 자세한 내용은 상태 모델 및 전환 문서를 참조하십시오. 대량 CI 업데이트를 변경 모델과 함께 사용하는 경우 모델의 구현 상태 필드가 변경 내용을 적용하려는 상태로 설정되었는지 확인합니다.
기록 사전 설정	이 모델을 사용하는 모든 변경 사항에 대한 사전 설정 값입니다.
고급 보안	역할 기반 접근 통제 및 사용자 기준을 활성화하여 변경 생성 방문 페이지 뷰를 조정하는 옵션입니다. 고급 보안을 활성화하면 모델 상태 탭 옆에 사용 가능 대상, 사용 불가 대상 및 쓸 수 있음 탭이 나타납니다.
읽기 역할	변경 모델을 볼 역할을 정의하는 옵션입니다.
쓰기 역할	변경 모델을 편집할 역할을 정의하는 옵션입니다.

4. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 저장을 선택합니다.
모델 상태 컨텍스트 메뉴가 나타납니다. 변경 모델의 상태를 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.

5. 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

모델 상태 양식

필드	설명
상태	모델에 포함하려는 상태입니다.
초기 상태	이 상태를 모델의 초기 상태로 활성화하는 옵션입니다. 모델에 첫 번째 상태를 추가하면 이 필드가 자동으로 선택됩니다.

7. 상태를 저장하고 변경 모델 양식으로 돌아가려면 제출을 클릭합니다.
8. 상태 간 전환을 추가하려면 전환을 적용할 모델 상태의 계층적 목록 표시/숨기기 아이콘( )을 클릭합니다.
   모델 상태 전환 컨텍스트 메뉴가 나타납니다.
9. 새로 만들기를 클릭합니다.
10. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

모델 상태 양식

필드	설명
시작일	변경 요청이 언제 이동하는지 나타냅니다.
목적	변경 요청이 어디로 이동하는지 나타냅니다.
자동 전환	정의된 조건이 충족될 때 변경 요청에 대한 자동 전환을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 변경 요청 양식에서 상태 필드를 수동으로 선택할 수 없습니다.

11. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 저장을 클릭합니다.
    모델 상태 전환 조건 컨텍스트 메뉴가 나타납니다.
12. 새로 만들기를 클릭합니다.
13. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

모델 상태 전환 조건 양식

필드	설명
이름	조건의 고유한 이름입니다.
상태 전환	전환 조건을 적용하고 있음을 나타냅니다. 이 필드는 조건을 적용하는 상태로 자동 설정됩니다.
설명	조건에 대한 자세한 설명입니다.
필수	전환에 대한 조건입니다. 미리 정의된 조건을 선택하거나 전환 조건을 선택하여 조건을 정의할 수 있습니다. 미리 정의된 조건을 만들려면 미리 정의된 조건 생성을 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
조건(조건 작성기)	전환을 활성화하기 위해 이행해야 하는 변경 요청의 조건입니다.
조건(스크립트)	전환을 활성화하기 위해 이행해야 하는 스크립트입니다. 이 스크립트는 전달되면 **True** 값을 반환합니다.
활성	조건을 활성화하는 옵션입니다.

14. 제출을 클릭합니다.
15. 사용 가능 대상 탭을 선택합니다.
16. 새로 만들기를 선택하여 변경 모델에 액세스할 수 있는 사용자 목록을 추가합니다.
17. 양식에서 필드를 채웁니다.

사용자 기준 기록

필드	설명
이름	사용자 기준 기록에 대한 고유 이름입니다.
활성	조건을 활성화하는 옵션입니다.
사용자	변경 모델에 액세스할 수 있는 사용자를 선택하는 옵션입니다.
그룹	변경 모델에 액세스할 수 있는 그룹을 선택하는 옵션입니다.
역할	변경 모델에 액세스할 수 있는 역할을 선택하는 옵션입니다.
회사	변경 모델에 액세스할 수 있는 회사를 선택하는 옵션입니다.
위치	변경 모델에 액세스할 수 있는 회사의 위치를 선택하는 옵션입니다.
부서	변경 모델에 액세스할 수 있는 부서를 선택하는 옵션입니다.
모두 일치	변경 모델이 사용자 기준의 모든 조건을 충족하는 경우 변경 모델을 사용하는 옵션입니다.
고급	사용자 기준에 대한 조건을 충족하기 위해 스크립트를 생성하는 옵션입니다.

18. 제출을 선택합니다.
19. 사용 불가 대상, 사용 가능 대상 및 쓸 수 있음 탭에서 사용자 액세스를 제공하여 변경 모델에 액세스할 수 있도록 사용자를 관리합니다.
    - 사용 가능 대상 – 변경 모델에 대한 액세스 제공
    - 사용 불가 대상 – 변경 모델에 대한 액세스 미제공
    - 쓸 수 있음 – 변경 모델에 대해 편집 가능한 액세스 제공

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 액세스에 대한 자세한 내용은 변경 관리에 대한 사용자 기준 기록 생성 문서를 참조하십시오.

20. 제출을 선택합니다.

미리 정의된 전환 조건 유형 생성

미리 정의한 전환 조건을 만들어 변경 모델에 대한 조건을 다시 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: change_manager

프로시저

1. 모두 〉 애플리케이션 〉 모듈 〉 변경 모델 조건 유형으로 이동합니다.
변경 요청에 대한 전환 조건 목록이 나타납니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

모델 상태 양식

필드	설명
이름	조건 유형의 고유한 이름입니다. 이 이름은 모델 상태 전환 조건의 양식에 있는 필수 필드에 표시됩니다.
설명	조건 유형에 대한 자세한 설명입니다.
조건 유형	조건 또는 스크립트인 조건의 유형입니다.
테이블 이름	조건이 기반이 되는 테이블 이름입니다.
조건(조건 작성기)	전환을 처리하기 위해 이행되어야 하는 조건입니다.
조건(스크립트)	전환을 처리하기 위해 이행되어야 하는 스크립트입니다. 전달되면 **True** 값을 반환합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

변경 모델 상태의 프로세스 연결

정의된 조건이 있는 프로세스를 변경 모델 상태에 연결하여 상태 전환을 활성화할 수 있습니다.

다음 방법 중 하나를 사용하여 이 프로세스를 완료할 수 있습니다.

- ServiceNow# 워크플로우 스튜디오: Flow Designer 를 참조하십시오.
- 비즈니스 규칙: 비즈니스 규칙 을 참조하십시오.
- 워크플로우: 워크플로우 를 참조하십시오.

워크플로우 스튜디오에서 기본 변경 모델의 변경 플로우를 사용할 수 있습니다. 기본 변경 플로우에 대한 자세한 내용은 변경 플로우를 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.

변경 모델 평가

플로우가 완료되면 변경 모델을 평가하여 자동화된 전환을 처리할 수 있습니다. 워크플로우 스튜디오에서 변경 모델 평가 작업은 변경 모델을 평가하는 데 사용됩니다.

비즈니스 규칙 또는 워크플로우를 사용하는 경우 스크립트를 사용하여 변경 모델을 평가할 수 있습니다. 예를 들어, change_request 테이블의 *Change Registration: Auto State Change* 비즈니스 규칙을 참조하십시오.

이 이벤트를 사용하여 특정 변경 요청에 대한 변경 모델을 평가할 수도 있습니다.

변경 모델을 평가하는 이벤트

이벤트 이름	매개변수	설명
change_model.evaluate	변경 요청 sys_id	변경 요청 상태에 영향을 줄 수 있지만 변경 요청 기록을 변경하지 않는 프로세스입니다.

상충 탐지

상충 탐지는 변경 범위에서 CI(구성 항목), 계획된 시작 날짜 및 계획된 종료 날짜를 기준으로 변경 요청의 잠재적 예약 상충을 식별합니다. 일정 상충이 발생하는 경우 상충 탐지는 관련 중단 또는 유지관리 일정 및 기타 활성 변경 요청을 검사하여 일정 상충을 확인합니다.

상충 탐지는 다음과 같은 이유로 상충을 식별합니다.

- CI가 지정된 날짜 및 시간에 이미 예약되어 있습니다.
- 상위 CI가 지정된 날짜 및 시간에 이미 예약되어 있습니다.
- 하위 CI가 지정된 날짜 및 시간에 이미 예약되어 있습니다.
- CI가 유지관리 기간에 없습니다.
- 상위 CI가 유지관리 창에 없습니다.
- 하위 CI가 유지관리 창에 없습니다.
- CI가 중단 기간에 있습니다.
- 상위 CI가 중단 기간에 있습니다.
- 하위 CI가 중단 기간에 있습니다.
- 할당 대상 담당자가 지정된 날짜 및 시간에 이미 예약되어 있습니다.

상충이 확인되면 상충 상태 필드는 상충을 반영하도록 업데이트되고, 오류 메시지는 상충을 검토하도록 변경 요청 기록의 상충 양식 섹션으로 안내합니다. 변경 요청을 만들고 CI, 계획된 시작 날짜 및 계획된 종료 날짜를 제공하거나 이러한 값을 업데이트하면 상충 탐지가 자동으로 실행됩니다.

컨텍스트 메뉴에서 일정 상충 메시지 활성화/비활성화 메뉴 항목을 사용하여 상충 오류 메시지를 표시하거나 숨기도록 선택할 수 있습니다. 관리자는 *change.conflict.show_conflict_message* 속성을 사용하여 메시지 표시 설정을 구성할 수 있습니다. 속성에 대한 자세한 내용은 상충 분석 속성에서 참조합니다.

상충 탐지를 수동으로 실행할 수 있습니다. 자세한 내용은 수동으로 상충 탐지 및 상충 정보 검토를 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.

상충 양식 섹션에는 상충 유형, 일정 상충 또는 변경 요청 상충을 포함한 특정 상충 정보가 나열됩니다. 승인을 요청하기 전에 상충을 해결해야 하는 경우 일정 양식 섹션에서 계획된 시작 날짜 및 계획된 종료 날짜 필드를 수정합니다.

상충 달력

상충 달력 문서의 작업을 통해 식별된 일정 상충을 시각적으로 표시할 수도 있습니다. 변경 요청을 다시 예약하려면 변경 요청 기록을 클릭하거나 일정 내의 다른 시간으로 변경 요청을 끕니다.

상충 분석 속성 구성

변경 관리 상충 분석 속성을 구성하여 변경 상충을 검색합니다. 관련 정보를 사용하여 변경 요청의 상충을 계산하고 변경 내용을 검토하고 수정하여 상충을 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 변경 관리 상충 분석 속성 페이지에서 모든 속성이 선택되지는 않습니다. 조직의 필요에 맞게 상충 탐지 기능을 수정하거나 사용자 지정합니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Change Management** 〉 〉 상충 속성으로 이동합니다.
2. 변경 관리 상충 분석 등록 정보 페이지에서 상충 탐지 기능에 액세스할 수 있는 역할을 입력합니다.
3. 나머지 커스터마이제이션 속성을 필요한 대로 구성합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

상충 분석 속성

상충 분석 속성

상충 탐지에는 상충 탐지 기능이 실행되는 방법을 결정하는 속성이 포함됩니다. 선택한 속성 및 기능에 액세스할 수 있는 역할을 기준으로 상충을 식별합니다.

이러한 속성은 **Change Management** 〉 〉 상충 속성으로 이동하여 사용할 수 있습니다.

변경 관리 상충 분석 속성

속성	속성 이름	설명
상충 탐지 기능에 액세스할 수 있는 쉼표로 구분된 역할 목록입니다. 여기에 포함된 역할은 기본 change_request 기록에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다.	*change.conflict.role*	역할은 사용자 관리 〉 역할에 나타나는 그대로 입력됩니다. 예를 들어 itil을 입력합니다.
변경 요청 상충을 검사할 때 중단 기간을 확인합니다.	*change.conflict.blackout*	변경 요청이 중단 기간 내에 있는지 확인하려면 예를 선택합니다.
변경 요청 상충을 검사할 때 변경 내용이 하위 CI의 중단 기간에 영향을 주는지 확인합니다.	*change.conflict.relatedchildblackout*	하위 CI(구성 항목)의 변경 요청이 중단 기간 내에 있는지 확인하려면 예를 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.

변경 관리 상충 분석 속성

속성	속성 이름	설명
변경 요청 상충을 검사할 때 변경 내용이 상위 CI의 중단 기간에 영향을 주는지 확인합니다.	*change.conflict.relatedparentblackout*	상위 CI의 변경 요청이 중단 기간 내에 있는지 확인하려면 예를 선택합니다.
변경 요청 상충을 검사할 때 동일한 CI에 대한 사전 일정 변경을 확인합니다.	*change.conflict.currentci*	해당 CI에 대한 변경 요청이 이미 예약되어 있는지 확인하려면 예를 선택합니다.
변경 요청 상충을 검사할 때 변경 내용이 CI의 유지관리 기간에 영향을 주는지 확인합니다.	*change.conflict.currentwindow*	CI의 변경 요청이 유지관리 기간 내에 있는지 확인하려면 예를 선택합니다.
변경 요청 상충을 검사할 때 변경 내용이 하위 CI의 유지관리 기간에 영향을 주는지 확인합니다.	*change.conflict.relatedchildwindow*	모든 하위 CI의 변경 요청이 유지관리 기간 내에 있는지 확인하려면 예를 선택합니다.
변경 요청 상충을 검사할 때 변경 내용이 상위 CI의 유지관리 기간에 영향을 주는지 확인합니다.	*change.conflict.relatedparentwindow*	상위 CI의 변경 요청이 유지관리 기간 내에 있는지 확인하려면 예를 선택합니다.
변경 요청 상충을 검사할 때 변경 내용이 CI의 유지관리 일정 참조 필드에 정의된 일정에 영향을 주는지 확인합니다.	*change.conflict.ci_maint_sched*	변경 요청이 CI에 대해 정의된 예약된 유지관리 내에 있는지 확인하려면 유지관리 일정 참조 필드에서 예를 선택합니다.
변경 요청 상충을 검사할 때 변경 내용이 관련 애플리케이션 서비스에 영향을 주는 유지관리 또는 중단 기간에 해당하는지 확인합니다.	*change.conflict.relatedservices*	유지관리 또는 중단 기간 내에 있는 변경 요청이 변경이 예약된 CI 또는 해당 서비스 내의 다른 CI를 포함하도록 만들어진 서비스 같은 다른 관련 애플리케이션 서비스에 영향을 주는지 확인하려면 예를 선택합니다. **주:** 이 작업을 수행하려면 애플리케이션 서비스로 변환되도록 식별된 모든 비즈니스 서비스가 필요합니다. 자세한 내용은 비즈니스 서비스를 애플리케이션 서비스로 변환 을 참조하십시오. 애플리케이션 서비스에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 서비스 애플리케이션 서비스 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.

변경 관리 상충 분석 속성

속성	속성 이름	설명
변경 요청 상충을 검사할 때 할당된 해당 사용자에게 다른 변경 요청이 이미 예정되어 있는지 확인합니다.	*change.conflict.assigned_to*	다른 변경 요청이 동일한 변경 요청 할당 대상 사용자에게 할당되었는지 확인하려면 다음을 사용합니다. 예를 들어, 해당 날짜 및 시간에 다른 변경 요청을 구현하도록 이미 예약한 사용자에게 변경 요청을 할당한 경우에 상충 오류가 표시된다면 예를 선택합니다.
CI 상충 검사 모드입니다. 기본 모드는 변경 요청 CI만 검사합니다. 고급 모드에서는 영향을 받는 전체 CI 관련 목록을 확인합니다 (변경의 CI가 관련 목록에 자동으로 추가됨).	*change.conflict.mode*	CI의 상충 모드를 확인하려면 적절한 CI 상충 모드를 선택하십시오. • 기본: 이 항목이 선택되면 CI와 영향을 받는 모든 CI에 대한 변경 요청에 대한 변경 요청만 검사합니다. • 고급: 이 항목이 활성화되면 현재 변경 요청에 대한 CI와 CI 및 영향을 받는 CI에 대한 다른 변경 요청에 대해 영향을 받는 CI를 모두 검사합니다.
구성 항목, 계획된 시작 날짜, 계획된 종료 날짜, 변경 요청이 업데이트될 때의 상태를 변경한 후 자동으로 상충 탐지를 실행합니다.	*change.conflict.refresh.conflicts*	다음 필드 값이 변경될 때 상충 탐지를 자동으로 새로 고치고 실행하려면 예를 선택합니다. • 구성 항목 • 계획된 시작 날짜 • 계획된 종료 날짜
예약된 변경 상충 검사기 사용	*change.conflict.refresh.scheduled*	예약된 변경 상충 검사기를 사용하려면 예를 선택합니다.
영향을 받는 CI 관련 목록에서 상충되는 CI와 관련된 비즈니스 또는 애플리케이션 서비스 자동 포함	*change.conflict.populateimpacted.cis*	상충하는 관련 CI와 함께 모든 비즈니스 및 애플리케이션 서비스를 자동으로 포함하고 나열하려면 예를 선택합니다.
지원 구성 항목에 대해 상충이 탐지될 경우 영향을 받는 가장 중요한 비즈니스 또는 애플리케이션 서비스 식별	*change.conflict.identifymostcritical*	관련된 상충하는 CI가 있는 가장 영향을 받는 비즈니스 또는 애플리케이션 서비스를 식별하려면 예를 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.

변경 관리 상충 분석 속성

속성	속성 이름	설명
다음에 사용 가능한 시간을 검색할 때 변경 기록에서 계획된 각 시작/종료 날짜 후에 추가할 일 수를 정의합니다. 이 기간을 사용하여 상충하는 변경 내용을 모두 찾을 수 있으며 기간을 더 길게 변경하면 검색 별로 함께 추가해야 합니다. 기본값은 90일입니다. 값은 양의 정수여야 합니다.	*change.conflict.next_available_schedule_window*	변경 요청에 대한 계획된 시작 날짜 또는 종료 날짜에서 추가하여 다음에 사용 가능한 시간을 찾으려면 일 수를 입력하십시오. • 유형: 정수 • 기본값은 **90**
변경 시 다음에 사용 가능한 시간 필드에 계산되는 추천 단어 수를 정의합니다. 값이 클수록 변경 내용을 구현하기 위해 다음에 사용 가능한 시간을 계산하는 데 더 많은 시간이 소요됩니다. 기본값은 100개이며, 값은 양의 정수여야 합니다.	*change.conflict.next_available_service_limit*	다음에 사용 가능한 시간을 계산하고 표시할 추천 단어 수를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값은 **100**입니다.
ChangeCheckConflict에 대한 로깅 수준(기본값: 알림)	*change.conflict.log*	변경 상충에 대한 로깅 수준을 선택합니다. • 긴급 • 경보 • 중요 • 오류 • 경고 • 알림 • 정보 • 디버그 기본 수준은 알림입니다.
상충을 발생시키는 겹치는 일정이 포함된 가까운 변경 요청을 처리합니다.	*change.conflict.allow_contiguous_changes*	이 속성을 기본적으로 사용하도록 설정됩니다.
상충하는 일정을 감지하면 메시지를 표시합니다.	*change.conflict.show_conflict_message*	상충하는 일정을 감지하면 메시지를 표시합니다. 지정된 옵션 중 하나를 선택하여 상충 메시지 표시를 구성합니다. • 사용자 기본 설정: 사용자가 상충 메시지를 표시하거나 숨기도록 토글할 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.

변경 관리 상충 분석 속성

속성	속성 이름	설명
		있는 UI 메뉴 옵션을 표시합니다. • 항상: 상충 메시지를 항상 표시합니다. • 안 함: 속성이 사용자 기본 설정 또는 항상으로 변경되지 않는 한 상충 메시지가 표시되지 않습니다. 기본적으로 사용자 기본 설정이 선택됩니다.
상충이 상충 유형 및 일정 또는 상충-변경의 각 고유한 조합에 대해서만 등록되도록 상충을 통합합니다.	change.conflict.consolidated_conflicts	상충 유형과 일정 또는 상충 유형과 상충하는 변경의 고유한 조합으로 인해 발생하는 상충만 표시합니다. 기본적으로 이 속성은 사용하도록 설정되어 있습니다.

변경 관리에서 중단 및 유지관리 일정 만들기

중단 및 유지관리 기간을 사용하여 변경을 예약합니다. 중단 기간은 일반 변경 활동을 예약하지 않아야 하는 시간을 지정합니다. 유지관리 기간은 변경 요청을 예약할 시간을 지정합니다. 예를 들어, 연말에 코드 동결(code freezes)을 위한 중단 일정을 생성합니다. blackout-maintenance-schedule

시작하기 전에
필요한 역할: itil_admin 또는 admin

변경 관리 - Collision Detector(com.snc.change.collision) 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

이 태스크 정보
상충 탐지는 중단 및 유지관리 일정을 사용하여 변경 요청과 관련된 CI(구성 항목)에 대해 가능한 일정 상충을 찾습니다. 상충 탐지가 자동으로 또는 수동 요청에 의해 실행되는 경우 상충 탐지는 정의된 일정 유형 중 어느 하나가 변경 요청에 적용되는지를 결정합니다. 잠재적인 상충이 발견되면 상충 양식 섹션에 경고 메시지와 상충이 표시됩니다. 상충 달력에서 상충을 봅니다.

주:
비즈니스 서비스를 중단 또는 유지관리 일정의 원본으로 사용하려면 비즈니스 서비스를 애플리케이션 서비스로 변환해야 합니다. 자세한 내용은 비즈니스 서비스를 애플리케이션 서비스로 변환 을 참조하십시오. 애플리케이션 서비스에 대한 정보는 애플리케이션 서비스 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.

프로시저

1. 중단 또는 유지관리 일정을 만듭니다.

옵션	설명
중단 일정 만들기	**a.** 변경 〉 일정 〉 중단 일정으로 이동합니다. **b.** 새로 만들기를 클릭합니다.
유지관리 일정 만들기	**a.** 변경 〉 일정 〉 유지관리 일정으로 이동합니다. **b.** 새로 만들기를 클릭합니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

중단 및 유지관리 일정 양식

필드	설명
이름	일정의 고유한 이름입니다.
설명	일정에 대한 짧은 설명입니다.
시간대	일정의 시간대입니다. 로그인한 사용자에 대한 변경 요청 양식에서 계획된 시작 날짜와 종료 날짜를 계산하려면 부동을 선택합니다.
소스	중단 또는 유지관리 일정의 원본입니다. 사용할 수 있는 옵션은 서비스, 변경 요청 및 **CI** 클래스입니다. 주: 원본 목록에서 서비스나 변경 요청을 선택하면 적용 대상 필드가 나타나지 않습니다. **CI** 클래스를 원본으로 선택하여 **CI** 클래스를 선택할 수 있는 경우 적용 대상 필드가 나타납니다.
적용 대상	상충 탐지를 필터링하는 CI 분류입니다. 상충 탐지가 실행될 때 해당 동적 CI 그룹의 모든 구성 항목의 중단 및 유지관리가 고려될 수 있도록 동적 CI 그룹을 선택할 수 있습니다. 동적 CI 그룹은 이 그룹 내에 있는 모든 CI에 대한 상위 CI로 볼 수 있습니다. 이 동적 그룹에 있는 CI와 관련된 일정 상충이 있는 경우, 동적 CI 그룹의 상충 테이블에 상충이 표시됩니다.
조건	일정을 적용할 CI를 지정하는 조건입니다. 적용 대상 필드가 없음으로 설정되어 있으면 이 필드가 나타나지 않습니다. 주: 조건에 사용되는 관련 필드는 중단 또는 유지관리 일정에 대해 평가되지 않습니다.

3. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 저장을 클릭합니다.
중단 또는 유지관리 일정이 만들어지고, 일정 항목, 하위 일정 및 참조자 관련 목록이 변경 내용에 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.

주:

중단 일정 [cmn_schedule_blackout] 테이블은 일정 [cmn_schedule] 테이블을 확장하는 조건 일정 [cmn_schedule_condition] 테이블을 확장합니다. 중단 일정 테이블은 도메인 및 도메인 경로 열이 있는 일정 테이블에서 도메인 속성을 상속합니다.

중단 일정 테이블은 일정 테이블에 사용되는 것과 동일한 하위 일정과 일정 항목 테이블을 사용하므로 도메인 지원은 동일합니다. *domain_master* 속성은 상위 기록에서 도메인을 파생하는 데 사용됩니다. 자세한 내용은 일정에 대한 도메인 지원 을 참조하십시오.

4. 다음 단계를 완료하여 하나 이상의 일정 항목을 만듭니다.

a. 새 유지관리 일정의 일정 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 고유한 이름을 입력하고 유지관리를 예약할 시간을 정의합니다.
일정 항목 필드에 대한 자세한 내용은 일정 항목 필드 를 참조하십시오.

결과
중단 일정 또는 유지관리 일정이 만들어집니다.

다음에 수행할 작업
변경 요청에 사용되는 유지관리 일정과 구성 항목을 연결합니다.

관련 정보

일정 정의

일정 항목 필드

상위 및 하위 일정

구성 항목에 유지관리 일정 할당

유지관리 일정을 CI(구성 항목)에 할당하여 변경 일정의 상충을 검토하고 확인할 수 있습니다. CI에 유지관리 일정을 할당한 후에 해당 CI를 변경 요청에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

이 태스크 정보
할당된 유지관리 일정이 있는 구성 항목을 변경 요청에 사용하는 경우 상충 탐지는 유지관리 기간을 벗어나는 일정 변경을 결정하고 상충 오류 메시지를 표시합니다.

프로시저

1. 모두 〉 구성 〉 애플리케이션 서버로 이동합니다.

2. 서버 목록에서 유지관리 일정을 추가할 서버를 선택합니다.

주:

기록에 유지관리 일정 필드가 표시되지 않으면 개인화 목록 아이콘( )을 클릭하고 이 필드에 추가할 개인화 목록 설정을 수정합니다.

3. 유지관리 일정 필드를 두 번 클릭하고 검색 아이콘을 사용하여 일정을 선택하고 서버에 할당합니다.

결과
선택한 유지관리 일정이 서버에 할당됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유지관리 일정 상충을 모니터링하도록 변경 요청 구성

변경 요청이 유지관리 일정을 벗어나는 상충을 표시하도록 구성된 경우, 상충 탐지는 계획된 시작 날짜와 종료 날짜가 유지관리 기간을 벗어나는지 여부를 나타냅니다. 탐지된 상충을 검토하여 변경 일정을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_ui 또는 admin

이 태스크 정보
외부 유지관리 일정 확인란은 정보를 제공하고 인스턴스는 이 값을 설정하고 이 확인란의 변경 내용을 무시합니다. 다음 작업 중 하나가 발생하면 확인란이 기본적으로 선택됩니다.

- 변경 요청에서 관련된 CI(구성 항목)와 함께 계획된 시작 날짜와 종료 날짜가 유지관리 일정과 비교되고 일정 범위를 벗어난 것으로 확인되었습니다.
- 변경 요청과 관련된 영향을 받는 CI는 해당되는 경우 할당된 유지관리 일정에 대해 확인됩니다.

주:
기본 CI 또는 영향을 받는 CI에 대한 유지관리 기간만 검사합니다. 업스트림 및 다운스트림 항목은 검사하지 않습니다.

프로시저

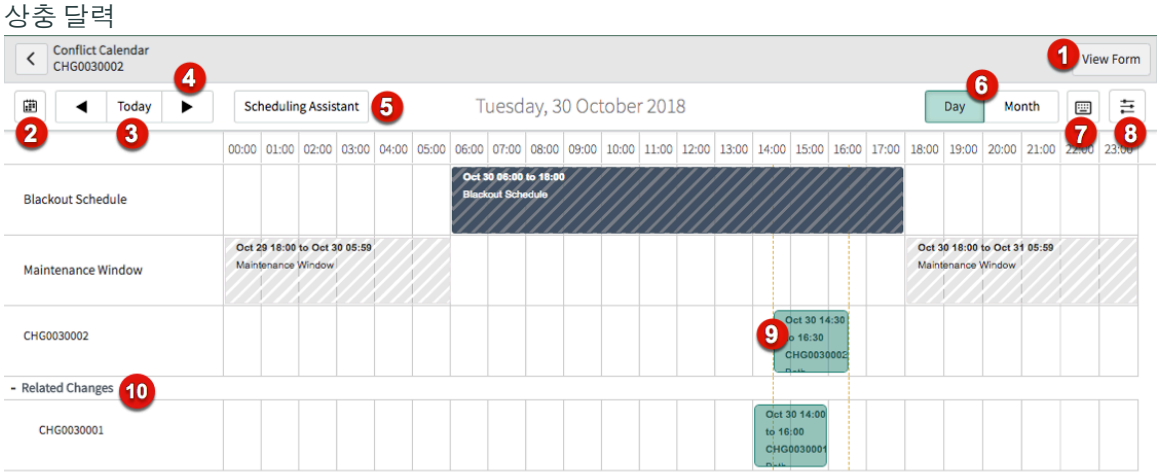
1. 모두 〉 변경 〉 열기로 이동하여 기존 변경 요청을 선택합니다.
2. 외부 유지관리 일정 필드가 나타나지 않으면 양식에 필드를 추가합니다.
   a. 컨텍스트 메뉴 아이콘을 클릭한 다음 추가 작업 〉 구성 〉 양식 레이아웃을 클릭합니다.
   b. 외부 유지관리 일정을 선택된 목록으로 이동합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.

결과
유지관리 일정을 벗어난 변경 요청을 저장하면 각 항목에 대한 경고(기본 또는 영향을 받는)가 표시됩니다. 이 경고는 또한 유지관리 기간을 벗어나는 계획된 날짜를 표시합니다.

상충 달력

상충 달력은 변경 요청에 대한 가능한 일정 상충을 그래픽으로 표시합니다. 상충은 활성 변경 요청, 중단 일정 및 유지관리 일정에서 벗어나 예약된 변경 내용으로 식별됩니다. 일정 상충을 해결하려면 예약 도우미를 사용하십시오.

상충 달력



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

SI #	UI 구성요소	설명
1	양식 보기	변경 요청 양식으로 돌아갑니다.
2	달력	날짜를 선택할 수 있습니다. 날짜를 선택하면 해당 일의 일정 세부 사항을 볼 수 있습니다.
3	현재 일 또는 월	오늘을 클릭하여 현재 일 또는 월의 일정을 볼 수 있습니다.
4	날짜 탐색	화살표 버튼을 클릭할 때 보기 유형에 따라 이전 일, 다음 일 또는 월로 이동할 수 있습니다.
5	예약 도우미	상충을 해결하기 위해 사용 가능한 시간 슬롯 목록에서 선택할 수 있습니다. 상충 해결에 대한 자세한 내용은 변경 일정 관리 및 상충 해결 변경 일정 관리 및 상충 해결을 참조하십시오.
6	일 또는 월 보기	달력 보기를 일 보기 또는 월 보기로 변경할 수 있습니다.
7	바로 가기 키	빠른 탐색을 위해 바로 가기 키를 제공합니다.
8	옵션	설정 탭과 구성 탭을 사용하여 달력 뷰를 통제하거나, 설정을 사용자 지정하거나, 구성 필터를 설정할 수 있습니다. 구성 필터에서 할당 대상, 할당 그룹, 구성 항목 또는 관련 항목 섹션의 모두 표시 옵션을 선택하고 표시할 수 있습니다. 이 섹션에는 현재 변경을 위해 선택된 옵션과 동일한 값이 있습니다.
9	변경 요청 블록	변경 요청의 세부 사항을 볼 수 있습니다.
10	관련 변경	일정이나 할당에 따라 변경 내용과 상충할 수 있는 다른 예약된 변경 내용 검색을 지원합니다. 예를 들어, 동일한 사람이 동일한 날짜 및 시간에 두 개 이상의 변경에 할당된 경우에는 상충을 시각적으로 확인하고 예약된 변경 중 하나를 적절하게 업데이트할 수 있습니다.

변경 일정 관리 및 상충 해결

상충 달력을 사용하여 변경 일정 세부 사항을 관리하고 보기를 사용자 지정하고 상충을 해결하여 일정 상충을 방지합니다.

시작하기 전에

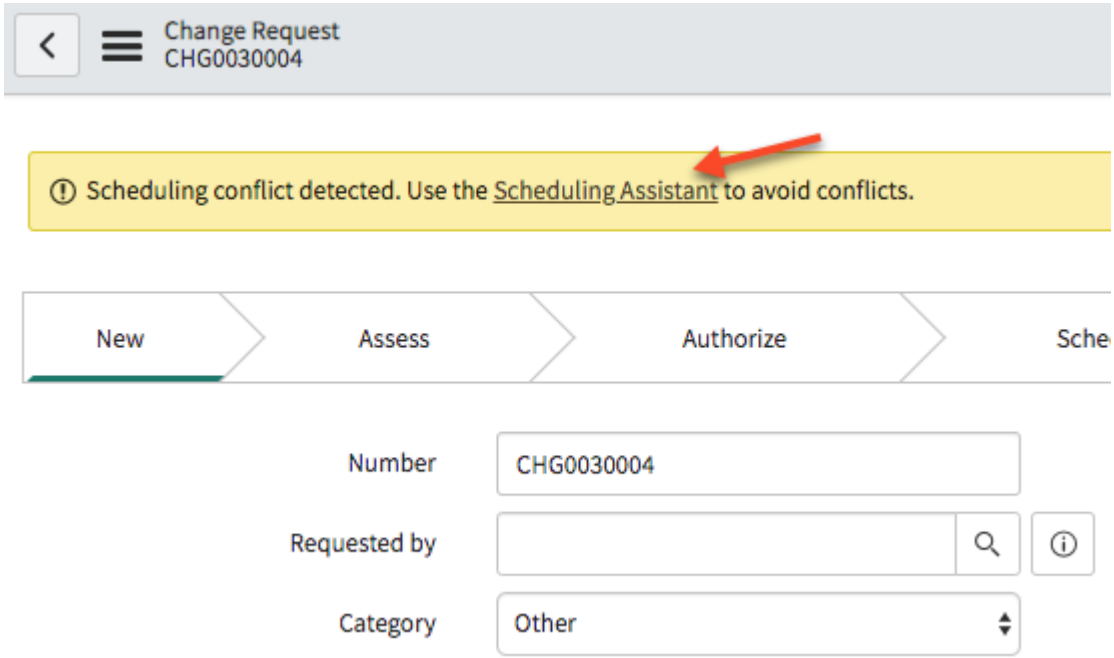
필요한 역할: admin

> **주:**
> 관리자 역할을 가진 사용자는 상충 달력 버튼이 나타나도록 Change Request 달력 (com.snc.change_request_calendar) 플러그인을 활성화해야 합니다.

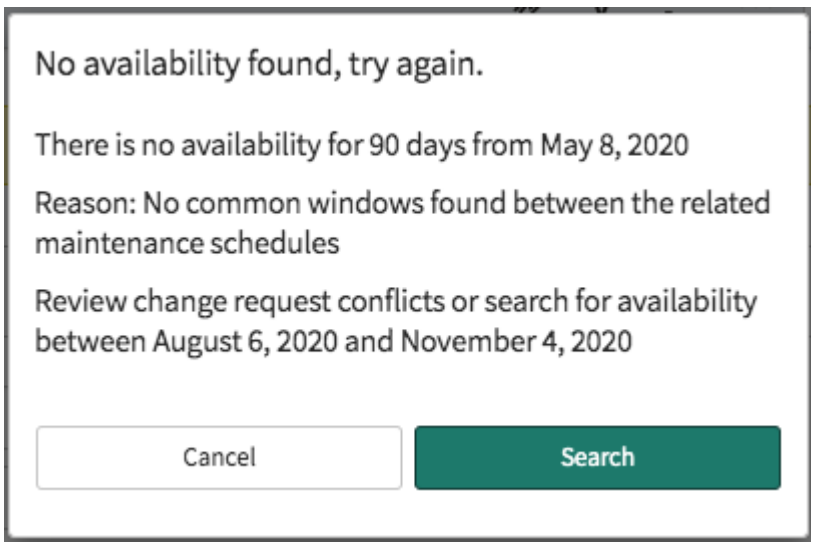
이 태스크 정보

상충이 있을 경우 변경 양식에서 예약 도우미 링크를 사용하여 사용 가능한 다음 슬롯을 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.



다음 90일 동안 사용할 수 있는 슬롯이 없는 경우, 도우미가 슬롯을 찾을 수 없는 이유와 함께 실행 가능한 메시지가 표시됩니다.



또는 변경 요청을 상충 달력의 유지관리 기간 내에 있도록 이동하여 상충을 해결할 수 있습니다. 계획된 시작 날짜, 계획된 종료 날짜 및 구성 항목 필드가 추가되고 기록이 저장되면 변경 양식의 헤더에 상충 달력 버튼이 표시됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 열기로 이동합니다.
2. 필요한 변경 요청을 엽니다.
3. 상충 달력을 클릭합니다.
4. 예약 도우미를 클릭합니다.
   예약 도우미 대화 상자에 상충을 해결하기 위해 선택할 수 있는 다음 시간이 표시됩니다. 계획된 시작 및 종료 날짜 이후에 팩터링된 날 수와 다음 사용 가능한 시간 동안 계산된 제안 수가 상충 속성에서 구성됩니다 . 자세한 내용은 상충 분석 속성 구성 양식을 참조하십시오.
5. 사용 가능한 시간 슬롯에서 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.

6. 사용 가능한 시간 선택을 클릭합니다.
   계획된 시작 날짜와 종료 날짜가 새 시간으로 업데이트되고 상충이 해결됩니다.
7. 달력에서 다른 날짜를 선택하려면 달력 아이콘( )을 클릭하고 날짜를 선택합니다.

결과
상충을 검토하고 해결합니다.

자동 변경 상충 탐지 사용

특정 간격으로 또는 일정 날짜가 업데이트되면 상충을 즉시 검토하도록 상충 탐지가 업데이트될 때 실행되도록 상충 탐지를 자동화합니다.

시작하기 전에
상충 탐지를 실행하기 전에 해당 조직에 고유한 다음 시나리오를 고려하십시오.

CMDB 목록 크기 및 관계 복잡성

대형 CMDB를 가진 대규모 조직이 있는 경우, 상충 탐지는 완료하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다.

비활성 변경 내용은 평가되지 않음

상충 탐지는 충돌 변경 내용을 확인할 때 비활성 변경 내용은 평가하지 않습니다.

고급 모드 충돌 검사는 기본적으로 비활성화됩니다.

애플리케이션을 업그레이드할 때, 고급 모드 충돌 검사는 기본적으로 비활성화되고 영향을 받은 CI는 상충 탐지 중 고려되지 않습니다. 모든 CI를 평가하려면 모드를 고급으로 설정하십시오.

필요한 역할: change_manager 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 **Change Management** 〉 〉 상충 속성으로 이동합니다.
2. 다음 옵션 중 하나를 선택하십시오.

옵션	설명
구성 항목, 계획된 시작 날짜, 계획된 종료 날짜 또는 변경 요청이 업데이트될 때의 상태로 변경한 후에 상충 탐지 자동 실행	선택하면 변경 요청 기록에 다음 필드 중 하나 이상의 변경이 저장될 때 상충 탐지를 자동으로 실행합니다. ○ 구성 항목 ○ 계획된 시작 날짜 ○ 계획된 종료 날짜 ○ 상태
예약된 변경 상충 검사기 사용	선택하면 다음 상충 탐지 예약된 작업이 다음 간격으로 실행됩니다. *Change Conflict Detection < 1 Week Away*가 매일 예약됩니다. *Change Conflict Detection < 1 Month Away*가 2일마다 예약됩니다. *Change Conflict Detection >=1 Month Away*가 7일마다 예약됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 저장을 클릭합니다.
   변경 요청 기록의 상충 탭에서 상충을 확인할 수 있습니다.

수동으로 상충 탐지 및 상충 정보 검토

변경 요청에 대해 수동으로 상충 탐지를 실행하고 상충 탐지를 완료하기 전에 취소합니다. 탐지된 상충을 자동 또는 수동으로 검토하고 일정을 변경하여 상충을 해결합니다.

시작하기 전에

변경 요청에 대해 상충 탐지를 실행하기 전에 변경 기록에서 다음 필드를 완료해야 합니다.

- 고급 모드를 제외한 구성 항목. 고급 모드에서는 대신 영향을 받는 **CI** 필드가 필요합니다.
- 변경 요청의 계획된 시작 날짜.
- 변경 요청의 계획된 종료 날짜.

상충 탐지를 자동으로 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 자동 변경 상충 탐지 사용을 참조하십시오.

상충 탐지를 실행하기 전에 해당 조직에 고유한 다음 시나리오를 고려하십시오.

CMDB 목록 크기 및 관계 복잡성

대형 CMDB를 가진 대규모 조직이 있는 경우, 상충 탐지는 완료하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다.

비활성 변경 내용은 평가되지 않음

상충 탐지는 충돌 변경 내용을 확인할 때 비활성 변경 내용은 평가하지 않습니다.

고급 모드 충돌 검사는 기본적으로 비활성화됩니다.

애플리케이션을 업그레이드할 때, 고급 모드 충돌 검사는 기본적으로 비활성화되고 영향을 받은 CI는 상충 탐지 중 고려되지 않습니다. 모든 CI를 평가하려면 모드를 고급으로 설정하십시오.

필요한 역할: itil 또는 sn_change_write

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 열기로 이동합니다.
2. 변경 요청 목록에서 원하는 변경 요청을 엽니다.
3. 상충 탭을 클릭하거나 양식의 아래쪽으로 스크롤하여 상충 탭을 찾습니다.
4. 상충 검사를 클릭합니다.
5. 상충 탐지가 완료되면 팝업 창에서 종결을 클릭합니다.
   상충 탭의 상충 탐지 목록에 상충이 나타납니다. 변경 요청 기록의 상충 상태 및 마지막으로 실행된 상충 필드도 업데이트됩니다.
6. 상충 탐지 목록에 나타나는 상충 목록을 검토합니다.

상충 탐지 목록 열

필드	설명
상충하는 변경	예약된 변경과 상충하는 변경(있는 경우)
영향을 받는 CI	변경에 관련된 영향을 받는 CI입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
최종 검사 완료	상충을 마지막으로 검사한 시간입니다. 최종 검사 완료 필드가 자동으로 업데이트됩니다.
관련 CI	CI가 상충을 일으킨 경우 현재 CI의 상위 CI 또는 하위 CI입니다.
일정	상충을 일으키는 유지관리 기간 또는 중단 기간의 이름입니다(있는 경우).
유형	상충을 일으킨 문제입니다. ○ CI가 이미 예약됨 ○ 상위 CI가 이미 예약됨 ○ 하위 CI가 이미 예약됨 ○ 유지관리 기간에 없음 ○ 상위 항목이 유지관리 기간에 없음 ○ 하위 항목이 유지관리 기간에 없음 ○ 중단

결과
상충 탐지 목록에서 상충 및 영향을 받는 CI를 검토하고 변경을 다시 예약하여 상충을 해결할 수 있습니다.

수동으로 상충 탐지 취소

일정을 수정하려는 경우 변경 요청에 대해 활발하게 실행되고 있는 상충 탐지 작업을 취소합니다. 일정을 수정한 후 상충 검사 작업을 다시 실행하여 잠재적인 상충을 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 열기로 이동합니다.
2. 상충 검사를 취소할 변경 요청을 엽니다.
3. 상충 탭을 클릭합니다.
4. 상충 검사를 클릭합니다.
   상충 검사 진행 상태 팝업 창이 나타납니다.
5. 상충 탐지를 취소하려면 취소를 클릭합니다.
   활성 상충 탐지 작업이 취소되고 상충 섹션에 표시된 모든 상충이 지워집니다. 상충 상태 필드에 실행되지 않음 상태가 표시됩니다.

   주:
   상충 탐지가 자동으로 또는 예약에 따라 실행되도록 설정한 경우, 동일한 변경 요청 기록에 대한 상충 탐지를 나중에 실행하는 것은 취소되지 않습니다.

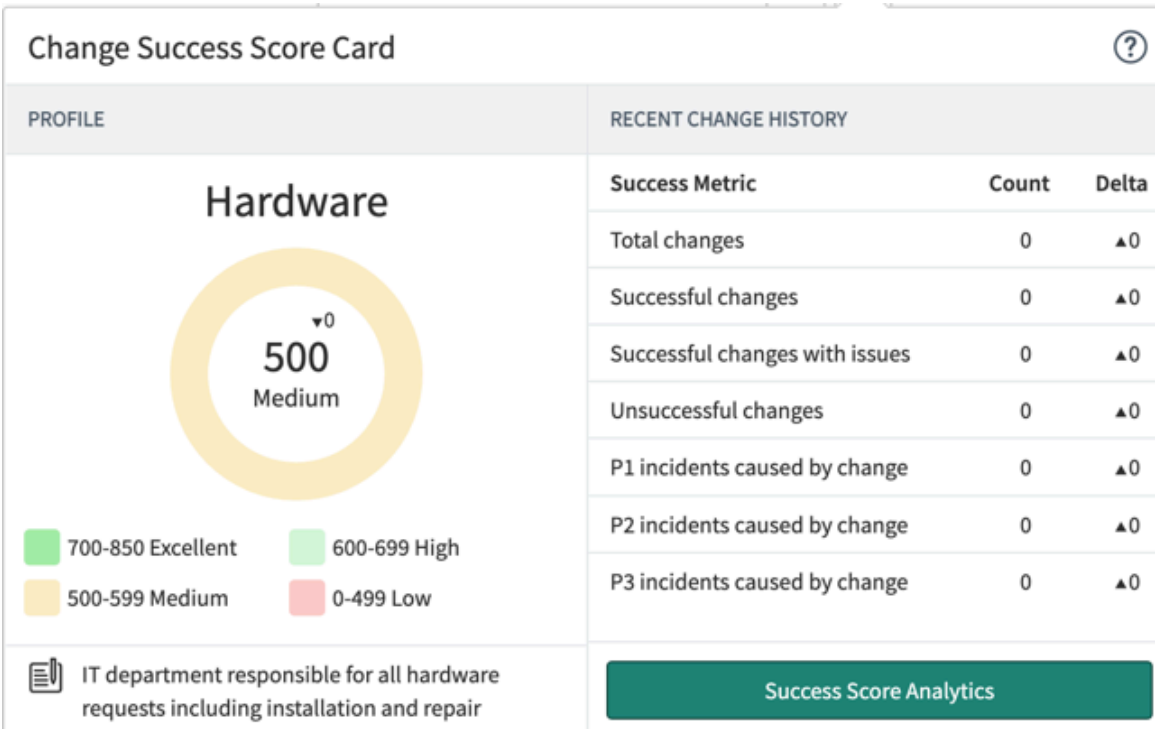
변경 성공 점수

팀 이력 데이터를 사용하여 팀 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 점수 값을 통해 팀이 문제없이 변경 요청을 완료할 수 있는 가능성을 판단할 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:
변경 성공 점수 기능은 ITSM Professional 구독에서만 사용할 수 있는 변경 관리 - 변경 성공 점수 플러그인을 활성화한 후에 설치됩니다. 자세한 내용은 고객 관리자에게 문의하십시오.

변경 성공 점수를 사용하여 이전 변경 요청을 처리하는 팀의 성공 여부를 평가합니다.



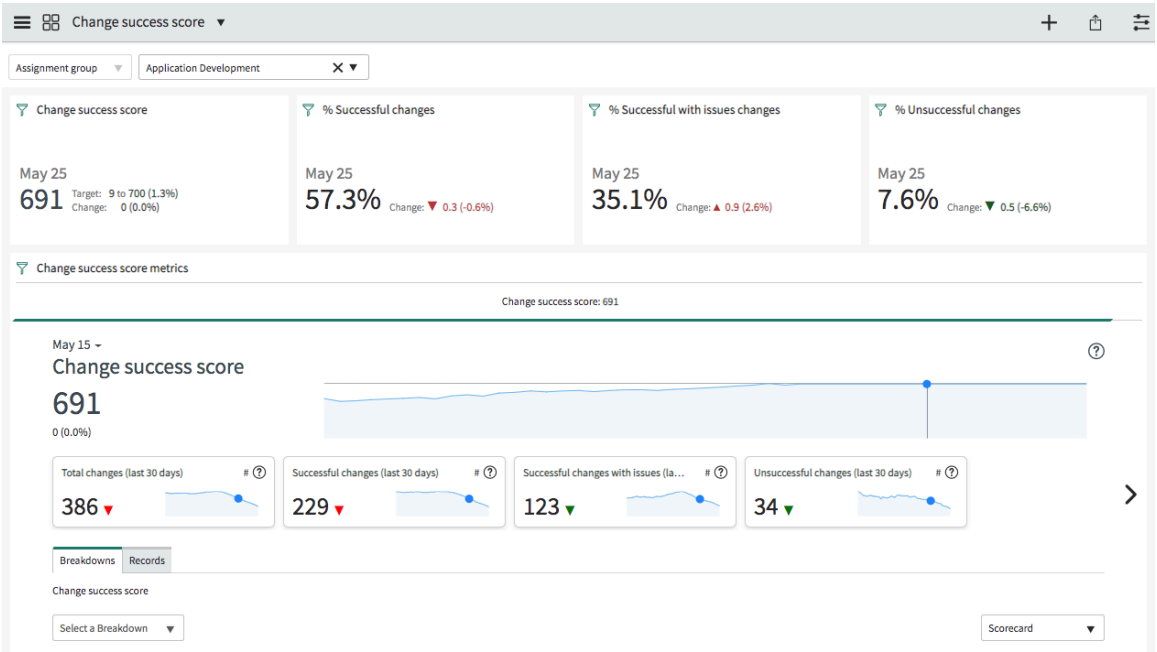
변경 관리 - 변경 성공 점수 플러그인이 활성화되면 *Change success score metrics (Daily)* 퍼포먼스 분석(PA) 작업이 추가됩니다. PA 작업은 다음 작업 실행 시간, 즉 02.00 UTC까지 첫 번째 변경 성공 점수의 세트를 수집하는 일일 작업입니다. 첫 번째 작업을 실행한 후에는 변경 요청 양식에서 할당 그룹 필드 옆에 변경 성공 점수 카드 아이콘이 표시됩니다. 이 아이콘을 클릭하면 할당 그룹의 점수 카드 상세 정보를 볼 수 있습니다.

변경 성공 점수 대시보드

이 대시보드의 데이터를 사용하면 전체 점수를 계산하는 데 사용되는 것과 동일한 매개변수를 기반으로 시간 경과에 따른 팀의 문제 해결 효율 추세를 볼 수 있습니다. 모든 할당 그룹의 추세를 보려면 선택한 요소를 지웁니다.

변경 〉 변경 분석으로 이동하여 변경 성공 점수, 변경 유형 성공 및 변경 모델 성공 대시보드에 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.



표시기에 대한 자세한 내용은 성공 점수 표시기 문서를 참조하십시오.

변경 유형 성공 대시보드

이 대시보드는 변경 유형에 대한 해결 효율성의 추세를 표시합니다. 모든 변경 유형의 추세를 보려면 선택한 유형을 선택 취소합니다.

변경 모델 성공 대시보드

이 대시보드를 사용하면 전체 점수를 계산하는 데 사용되는 것과 동일한 매개변수를 기반으로 시간 경과에 따른 변경 모델의 문제 해결 효율 추세를 볼 수 있습니다. 모든 변경 모델의 추세를 보려면 선택한 모델을 선택 취소합니다.

성공 점수 표시기

변경 성공 점수에는 데이터 수집에 대한 퍼포먼스 분석 표시기가 포함되어 있습니다. 표시기는 비즈니스 서비스, 활동 또는 조직 행동에 대해 정기적인 간격으로 수행되는 성과 측정을 정의합니다. 이러한 성과 측정은 시간이 경과함에 따라 일련의 표시기 점수를 산출합니다.

다음은 전날에 완료된 변경 내용에 대한 데이터를 매일 수집하는 데 사용되는 변경 성공 점수 표시기입니다.

총 변경 항목 수
: 해당 기간 동안 처리된 총 변경 요청 수입니다.

성공한 변경
: 성공적으로 해결된 변경 요청 수입니다.

실패한 변경
: 해결되지 않은 변경 요청 수입니다.

성공한 변경(문제 발생)
: 해결되었지만 처리되지 않은 다른 결함이 있는 변경 요청의 수입니다.

변경으로 발생한 P1 인시던트
: 팀이 완료한 변경 내용 중 하나로 인해 보고된 P1 인시던트의 총 수입니다.

변경으로 발생한 P2 인시던트

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

팀이 완료한 변경 내용 중 하나로 인해 보고된 P2 인시던트의 총 수입니다.

변경으로 발생한 P3 인시던트

팀이 완료한 변경 내용 중 하나로 인해 보고된 P3 인시던트의 총 수입니다.

PA 표시기에 대한 자세한 내용은 퍼포먼스 분석 표시기 를 참조하십시오.

성공 점수 계산

성공 점수를 계산하기 위해 수식 표시기가 제공됩니다. 이 표시기는 자동화된 표시기로 수집된 데이터에 곱셈 연산을 적용하여 최종 점수에 도달합니다.

변경 성공 점수 수식 표시기는 표시기 그룹 *Change success score - multipliers* 아래 퍼포먼스 분석에서 볼 수 있습니다.

다음 테이블을 검토하면 성공 점수 계산에 사용되는 기본 승수를 이해할 수 있습니다.

기본 승수

자동 표시기	수식 표시기로 적용되는 승수
성공한 변경	3
성공한 변경(문제 발생)	-2
실패한 변경	-5
변경으로 발생한 P1 인시던트	-10
변경으로 발생한 P2 인시던트	-5
변경으로 발생한 P3 인시던트	-2

점수 계산 수정

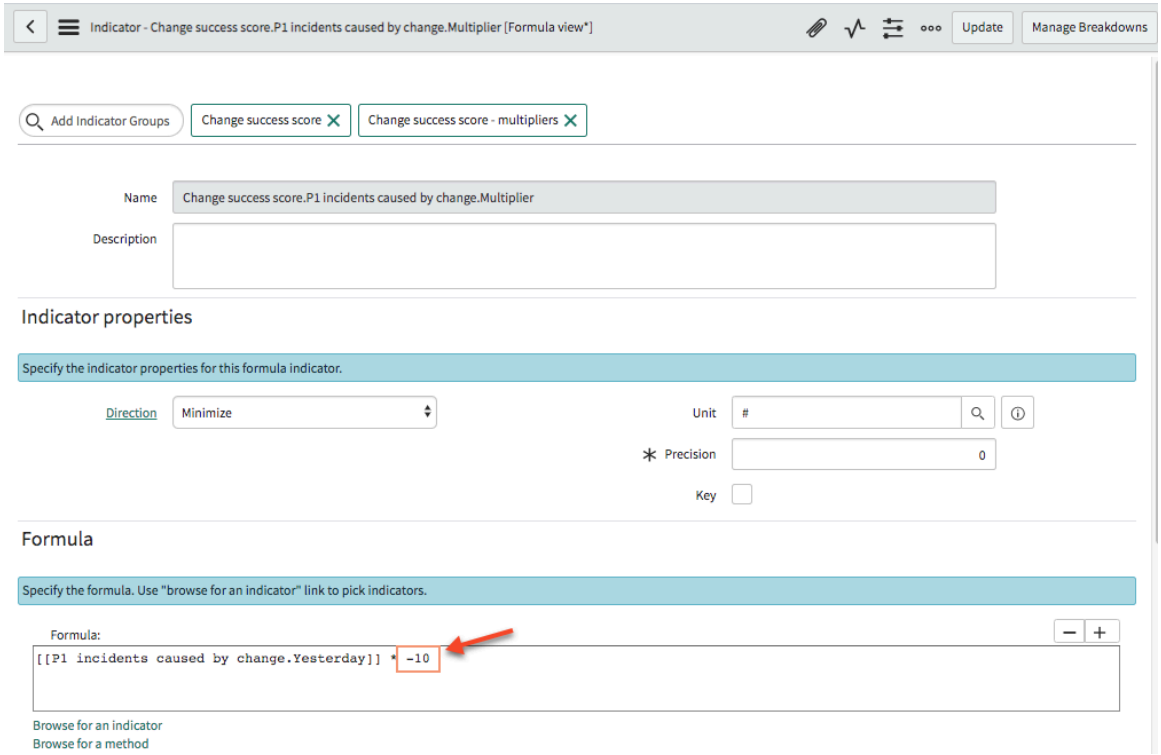
수식 표시기의 승수 값을 수정하여 최종 성공 점수를 계산합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 퍼포먼스 분석 〉 표시기 그룹 〉 변경 성공 점수 - 승수로 이동합니다.
2. 수정하려는 표시기를 엽니다.
3. 수식에서 승수 값을 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.



4. 업데이트를 클릭합니다.

성공 점수 평가

변경 성공 점수 등급에 따라 변경 성공 점수 카드의 일부로 표시되는 색과 텍스트가 연결됩니다. 기본적으로 특정 점수 범위에서 4가지 성공 점수 평가 등급을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
다음과 같은 기본 등급을 사용할 수 있습니다.

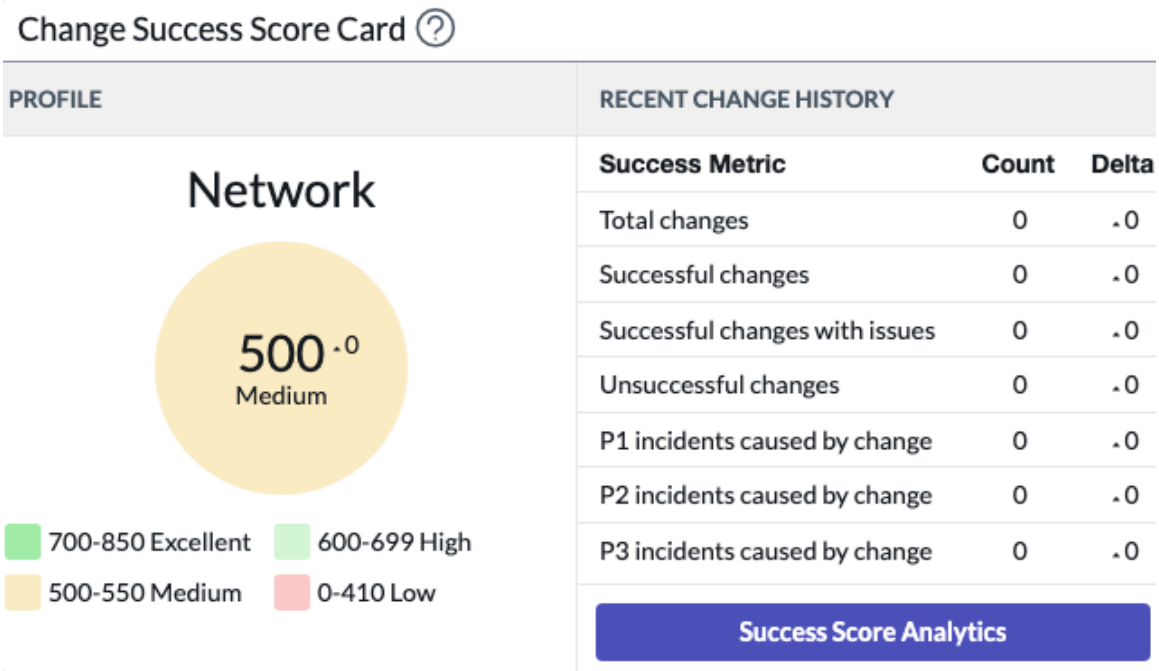
- 낮음
- 보통
- 높음
- 우수

각 등급은 기본 범위 및 색상과 연결됩니다.

변경 성공 점수 평가 테이블은 성공 점수 범위와 관련된 텍스트 및 색상의 기록을 보관하는 데 사용됩니다.

점수 범위, 색상을 수정하거나 새 등급 값을 도입하거나 수정할 수 있습니다. 여기에 정의된 값은 변경 요청 양식의 변경 성공 점수 카드에서 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.



프로시저

1. 모두 〉 **Change Management** 〉 〉 변경 성공 점수 등급으로 이동합니다.
2. 요구사항에 따라 주어진 작업을 수행합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

차세대 변경 위험

차세대 변경 위험 평가 기술은 데이터 기반 접근 방식을 구현하여 성공적인 변경 구현을 위한 위험을 계산하는 데 도움이 됩니다.

이 위험 방법론은 영향 및 성공 확률 매개변수를 사용하여 정확도를 개선하고 기존 변경 프로세스에 대한 추가 변경 자동화를 제공합니다.

성공 확률

성공 확률을 사용하면 변경 요청의 성공 확률을 계산할 수 있습니다.

변경 요청의 성공 확률은 변경 모델 성공, 변경 성공 점수 및 계산됨 방법을 기반으로 계산됩니다.

변경 모델 성공

변경 모델 성공은 변경 요청 모델을 기반으로 변경 요청의 성공 확률을 정의합니다.

변경 모델 성공에 대한 값은 0~100 사이의 백분율로 정의됩니다.

변경 성공 점수

변경 성공 점수는 변경 요청이 할당된 할당 그룹에 따라 변경 요청의 성공 확률을 정의합니다.

`com.snc.change_management.success_score.minimum_score` 및 `com.snc.change_management.success_score.maximum_score` 시스템 속성을 생성하여 변경 성공 점수의 최소값과 최대값을 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.

계산됨

계산됨은 변경 모델 성공과 변경 성공 점수 모두의 결과에 따라 변경 요청의 성공 확률을 정의합니다.

변경 모델 성공 및 변경 성공 점수 값은 변경 확률 성공 모델 테이블 〔sn_chg_probability_model_success〕에 저장됩니다.

계산됨 값은 변경 확률 계산됨 테이블〔sn_chg_probability_calculated_lookup〕에 저장됩니다.

변경 관리용 예측 인텔리전스

변경 관리용 예측 인텔리전스 기능은 머신 러닝 알고리즘을 사용하여 표준 템플릿을 제안하고, 유사한 인시던트를 식별하고, 변경에 대한 위험 평가를 강화합니다.

변경 관리용 예측 인텔리전스는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 머신 러닝 알고리즘을 사용하여 변경 위험을 평가하여 변경 위험 계산 기능을 강화합니다.
- 예측 인텔리전스 클러스터링 기능을 사용하여 변경을 생성하도록 표준 변경 템플릿을 식별하고 제안합니다.

변경 관리용 예측 인텔리전스에 대한 솔루션 정의

변경 관리용 예측 인텔리전스 기능에 대한 솔루션 정의는 다음 플러그인을 활성화한 후 사용할 수 있습니다.

- 변경 관리 - 위험 인텔리전스 플러그인(com.snc.change_management.ml.risk)
- 변경 관리 - 표준 변경 템플릿 인텔리전스 플러그인(com.snc.change_management.ml.sctp)

주:
변경 관리용 예측 인텔리전스 플러그인은 Now Support 고객 서비스 시스템을 통해 요청할 수 있습니다.

자세한 내용은 변경 관리 플러그인 문서를 참조하십시오.

변경 관리에 대한 솔루션 정의

솔루션 정의	솔루션 유형	설명
제안된 변경에 대한 위험	유사성 및 범주화	변경 활동의 잠재적인 위험에 대한 인사이트를 제공하고 지능적 승인 결정을 용이하게 합니다. 정보 메시지는 반환된 값을 쉽게 비교할 수 있도록 모든 위험 관련 정보를 포함합니다. 이러한 예측은 승인 업무 마찰과 시간을 줄이는 데 도움이 됩니다. 예를 들어, 위험 = 낮음일 경우 변경 승인 정책을 사용하여 낮은 위험 활동을 자동으로 승인할 수 있습니다.
표준 변경 후보	클러스터링	변경 내용을 자동으로 생성하는 데 사용할 수 있는 표준 변경 제안 템플릿의 기회를 분석하고

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

변경 관리에 대한 솔루션 정의

솔루션 정의	솔루션 유형	설명
		제안합니다. 이 솔루션은 유사성 및 클러스터링 솔루션 유형을 사용하여 레코드의 공통 필드를 식별하고 템플릿을 만듭니다.

인텔리전트 솔루션 구성

관리자는 예측 인텔리전스(PI) 기능을 사용하도록 변경 관리 인텔리전트 솔루션 속성을 구성할 수 있습니다.

이러한 속성을 구성하면 변경 관리 애플리케이션으로 다음을 수행할 수 있습니다.

- 제안된 변경의 위험을 예측합니다.
- 유사성 및 클러스터링을 사용하여 잠재적인 표준 변경 템플릿을 식별하고 제안합니다.

속성을 보고 편집하려면 변경 〉 인텔리전트 솔루션 구성으로 이동합니다.

위험 인텔리전스 속성

위험 인텔리전스 속성

속성	설명
솔루션 유형〔chg_ml_prop_risk.model_type〕	위험 예측에 사용되는 PI 솔루션의 유형입니다. • 유사성: 머신 러닝 솔루션을 사용하여 기존 기록을 수집하고 유사한 새 레코드와 비교합니다. 이 솔루션 유형은 다음 위험 계산 방법을 사용합니다. ○ 레코드 개수 사용: 개수가 가장 많은 그룹의 위험이 사용됩니다. ○ 레코드 신뢰도 사용: 총 신뢰도가 가장 높은 그룹의 위험이 사용됩니다. 위험의 개수 또는 신뢰도가 같으면 더 높은 위험이 고려됩니다. • 분류: 머신 러닝 알고리즘을 사용하여 레코드 생성 중에 필드 값을 설정합니다(예: 이전 데이터를 기반으로 위험 범주 설정).
예측 값 사용량〔chg_ml_prop_risk.usage〕	예측 값을 사용하는 방법을 결정합니다. • 위험 값 보기 • 위험 값 설정
솔루션 사용〔chg_ml_prop_risk.solution_enabled〕	솔루션의 사용 여부를 식별합니다.
임계치〔chg_ml_prop_risk.classification_confidence_threshold〕	반환된 결과에 대한 최소 신뢰도 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 변경 제안 속성

표준 변경 제안 속성

속성	설명
최소 품질 수준 〔chg_ml_prop_sctp.quality〕	표준 변경 후보에 사용할 최소 클러스터 품질입니다.

위험 인텔리전스 솔루션 교육

변경 위험에 접근하는 데 도움이 되는 예측 인텔리전스를 사용하는 위험 범주화 또는 유사성 솔루션 정의를 생성합니다.

시작하기 전에

변경 관리 - 위험 평가(com.snc.change_management.ml.risk) 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 인텔리전트 솔루션 구성 〉 위험 인텔리전스로 이동합니다.
2. 솔루션 유형을 선택합니다.
   - 솔루션 유형이 ###인 경우 기본, 변경 위험 유사성 정의 솔루션을 볼 수 있습니다.
   - 솔루션 유형이 ##인 경우에는 기본값, 변경 위험 솔루션을 볼 수 있습니다.
3. 기본 솔루션을 사용자 지정합니다.
   자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육 및 분류 솔루션 생성 및 교육을 참조하십시오.
4. 업데이트를 클릭합니다.

표준 변경 제안을 위한 클러스터링 솔루션 교육

변경을 생성하는 표준 변경 템플릿을 식별하고 제안하는 클러스터링 기능을 사용하도록 표준 변경 제안 솔루션 정의를 교육합니다.

시작하기 전에

변경 관리 - 표준 변경 템플릿 인텔리전스(com.snc.change_management.ml.sctp) 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 인텔리전트 솔루션 구성 〉 표준 변경 제안으로 이동합니다.
2. 솔루션을 교육할 기본 솔루션 정의를 사용자 지정합니다.
   기본적으로 표준 변경 템플릿 후보가 제공된 솔루션 정의입니다. 솔루션 생성 및 교육에 대한 자세한 내용은 클러스터링 솔루션 생성 및 교육을 참조하십시오.
3. 업데이트를 클릭합니다.

변경 관리에 **CSDM** 가이드라인 적용

변경 관리를 사용하면 생성에서 승인에 이르기까지 IT 변경 프로세스의 모든 측면을 제어할 수 있습니다. 정확한 정보가 있으면 비즈니스에 대한 위험을 최소화하고 일정과의 충돌을 피할 수 있습니다. 이 제품 뷰의 목표는 변경 관리 핵심 엔터티가 핵심 CSDM 프레임워크에서 작동하는 방식을 이해하는 데 도움을 주는 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.

변경 관리

변경 관리에는 다음 기능이 포함되어 있습니다.

- CAB(변경심의위원회) 워크벤치를 사용하여 하나의 인터페이스에서 CAB 회의를 예약, 계획 및 관리함으로써 변경 내용을 보다 신속하게 관리할 수 있습니다.
- 변경 관리 백로그 분석 대시보드로 모든 변경 사항을 더 쉽게 볼 수 있습니다.
- 서비스 맵을 사용하면 변경 영향을 한눈에 볼 수 있습니다.
- 변경 승인 정책은 DevOps 속도를 높이고 IT의 마찰을 제거합니다.

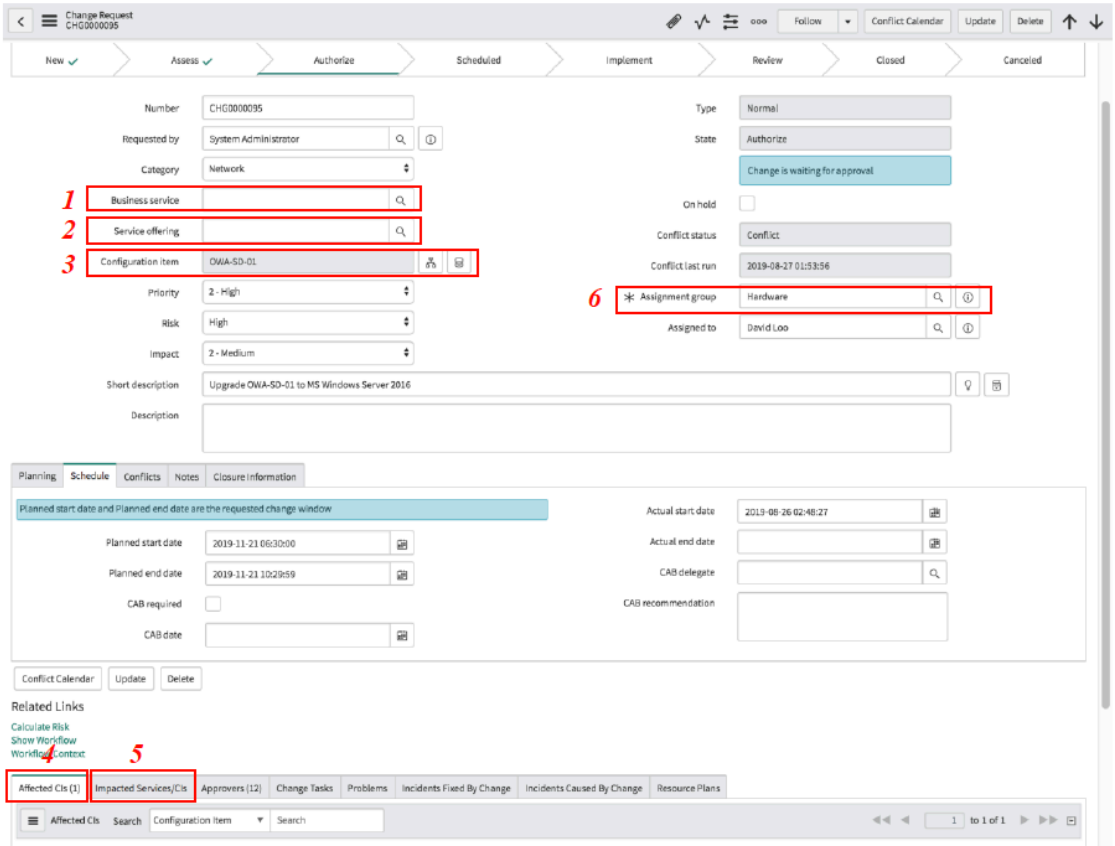
CSDM 프레임워크 구현에 대한 자세한 내용은 Implementing the CSDM framework in stages 문서를 참조하십시오.

변경 요청 양식

변경 요청 양식은 다음 속성 및 관련 목록을 참조합니다.

1 서비스(비즈니스 서비스)	[cmdb_ci_service_business] 테이블을 참조합니다. **주:** 이전 플랫폼 릴리스에서는 이 속성에 비즈니스 서비스라는 레이블을 붙였습니다.
2 서비스 오퍼링	오퍼링에 상위 서비스가 있는 〔service_offering〕 테이블을 참조합니다.
3 구성 항목	〔cmdb_ci〕 테이블을 참조합니다.
4 영향을 받는/원인 CI	관련 목록 〔task_ci〕 테이블입니다.
5 영향을 받는 서비스	관련 목록 〔task_cmdb_ci_service〕 테이블입니다.
6 할당 그룹	그룹 속성을 참조합니다. **주:** 관련 CI에 대한 할당 그룹을 사용하여 그룹 속성을 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.



추가 정보

변경 관리에 대한 자세한 내용은 변경 관리를 참조하십시오.

비디오 시청: 변경 관리가 CSDM을 활용하는 방법

변경 관리 및 **CSDM** 테이블

변경 관리는 CSDM 테이블을 관리하고 사용합니다. 여러 ServiceNow 제품이 변경 관리의 이점을 누리고 가치를 더합니다.

변경 관리에서 관리하는 **CSDM** 테이블

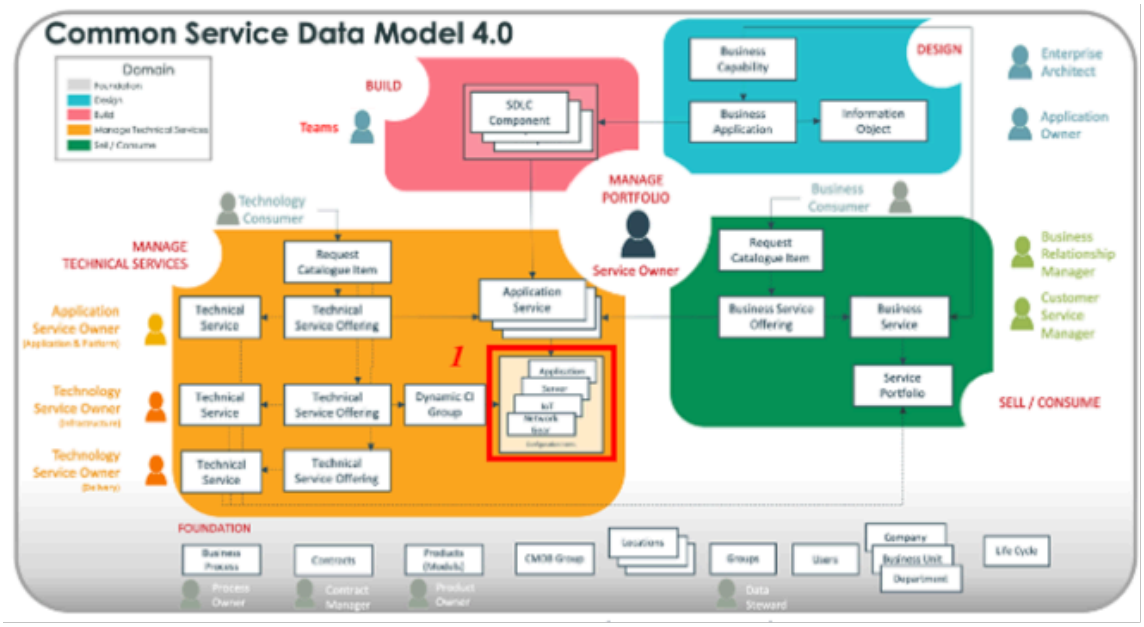
CI(구성 항목) 테이블(cmdb_ci_*):

- 애플리케이션 테이블[cmdb_ci_appl]
- 서버 테이블[cmdb_ci_server]
- 가상 머신 테이블[cmdb_ci_vm_instance]
- 부하 분산 장치 테이블[cmdb_ci_lb]
- 네트워크 장비 테이블[cmdb_ci_netgear]

다음 그림은 변경 관리에서 관리하는 CSDM 테이블을 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.

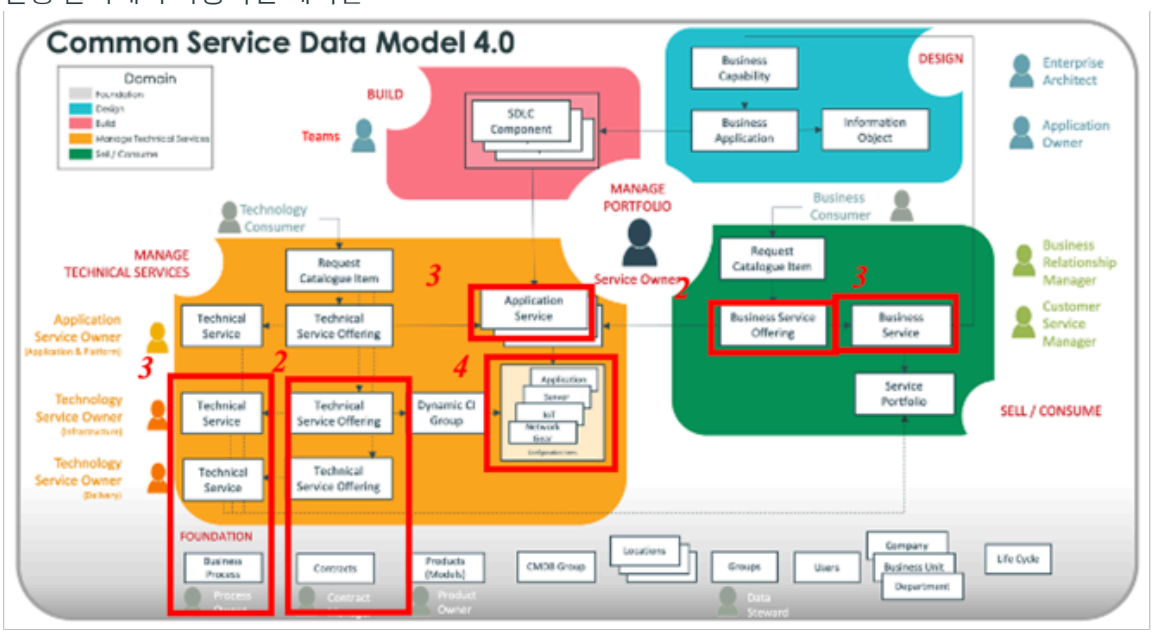
변경 관리에서 관리하는 **CSDM** 테이블



변경 관리에서 사용하는 **CSDM** 테이블

1. 애플리케이션 서비스 테이블[cmdb_ci_discovered_service] 또는 인프라 CI입니다.
2. 구성 항목 테이블[cmdb_ci*]
3. 비즈니스 서비스[cmdb_ci_service_business] 테이블 및 기술 서비스 [cmdb_ci_service_technical] 테이블: 서비스 분류 속성을 사용하여 비즈니스 서비스, 기술 서비스 및 애플리케이션 서비스를 서비스 유형으로 식별합니다.
4. 서비스 오퍼링[cmdb_ci_service_business] 테이블: 서비스 분류 속성을 사용하여 비즈니스 서비스, 기술 서비스 및 애플리케이션 서비스를 서비스 오퍼링 유형으로 식별합니다.

변경 관리에서 사용하는 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.

변경 관리에 가치를 더하는 제품

변경 관리를 다른 ServiceNow 제품과 함께 사용하면 변경 관리에서 얻을 수 있는 가치가 증가합니다. 이러한 다른 ServiceNow 제품에는 다음이 포함됩니다.

검색

검색은 사용 중인 하드웨어 및 소프트웨어 CI에 대한 상세 정보를 제공합니다.

서비스 매핑

서비스 매핑에서는 매핑된 애플리케이션 서비스[cmdb_ci_service_discovered] 테이블의 인프라 및 애플리케이션[cmdb_ci_appl] CI와 관련된 애플리케이션 인스턴스 서비스에 대한 상세 정보를 제공합니다.

변경 관리의 이점을 누릴 수 있는 제품

서비스 포트폴리오 관리(서비스 포트폴리오 관리)

서비스에는 비즈니스 및 애플리케이션의 컨텍스트와 이를 뒷받침하는 정보 및 기술이 있습니다.

IT Service Management(ITSM)

변경 관리에 의해 발생하거나, 영향을 받거나, 수정한 인시던트입니다.

자산 관리

자산을 업데이트합니다.

Information Technology Operations Management

제어된 프로세스를 사용하여 CI를 업데이트합니다.

DevOps

파이프라인 도구 체인에 대한 변경 관리 거버넌스를 제공합니다.

추가 정보

비디오 시청: 변경 관리가 CSDM을 활용하는 방법

변경 관리 사용 사례

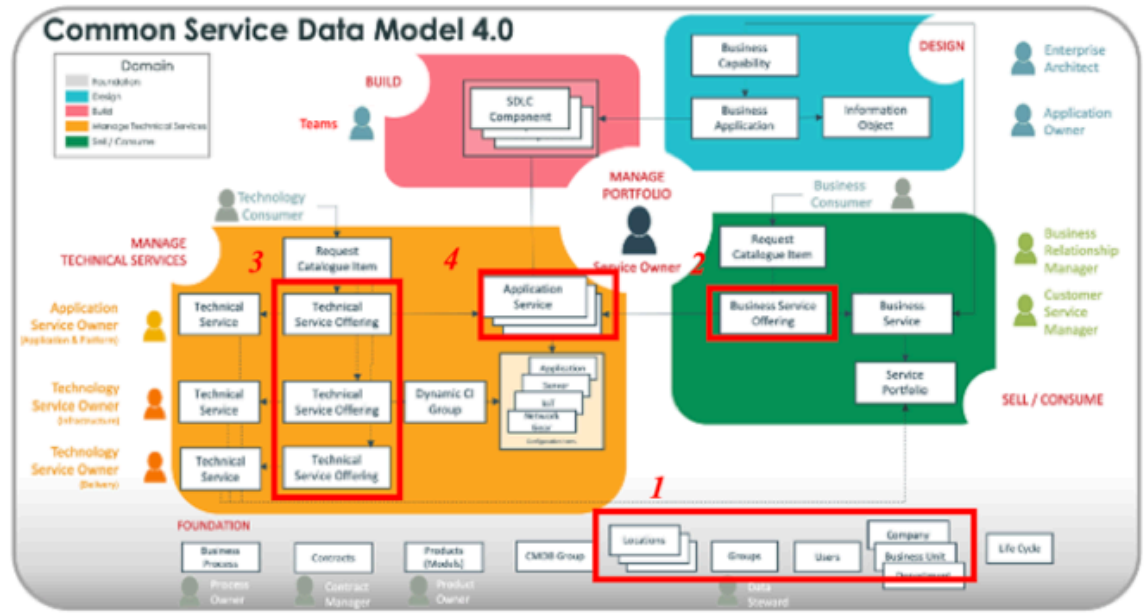
ITSM, 특히 인시던트 및 변경의 경우 중요한 데이터의 위치를 식별하면 인시던트 해결에 걸리는 평균 시간을 줄이고 변경으로 인한 중단을 제거할 수 있습니다.

변경 관리 사용 사례의 주요 기능

CSDM 프레임워크를 적용하면 다음과 같은 방식으로 변경 관리에 가치가 추가됩니다.

- 사용자가 서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 변경의 영향을 이해할 수 있습니다.
- 변경 사항이 동적으로 라우팅됩니다.
- 변경 관리가 승인 결정을 지원하기 위해 영향을 받는 모든 서비스를 식별하고 알립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 구독: 오퍼링에 액세스할 수 있으므로 중단 시 영향을 받을 수 있는 사용자를 식별하는 서비스 오퍼링의 관련 목록입니다. 인시던트나 변경은 구독자 테이블을 사용하여 영향을 식별할 수 있습니다. 관련 목록은 다음과 같습니다.
   - 회사별 서비스 구독[service_subscribe_company]
   - 부서별 서비스 구독[service_subscribe_department]
   - 그룹별 서비스 구독[service_subscribe_sys_user_grp]
   - 위치별 서비스 구독[service_subscribe_location]
   - 사용자별 서비스 구독[service_subscribe_sys_user]
2. 비즈니스 서비스 오퍼링을 사용하여 approval_group 및 business_criticality 따라 비즈니스 승인자를 제공할 수 있습니다. 비즈니스 서비스에는 각각 중요도가 다른 여러 오퍼링이 있을 수 있습니다.
3. 기술 서비스 오퍼링을 사용하여 속성 assignment_group에 대한 기술 승인자 approval_group 및 기술 할당 그룹을 제공할 수 있습니다. 변경 및 변경 작업의 라우팅을 위해 변경에서 사용할 수 있습니다. 오퍼링이 관리하는 CI와 동기화될 수 있으므로 수천/수백만 개의 CI에 대한 수동 데이터를 유지 관리하는 수동 오버헤드를 줄일 수 있습니다.
4. 애플리케이션 서비스를 사용하여 프로덕션 및 비프로덕션(DEV, QA, UAT 등) 환경을 제공할 수 있습니다. 원하는 경우 비프로덕션 환경을 필터링할 수 있습니다. 레거시 **used_for** 속성은 **environment** 속성에 매핑됩니다. **environment** 속성을 사용해야 합니다.

> **주:**
> 일부 서비스 오퍼링은 오퍼링의 **environment**도 식별할 수 있습니다.

변경 관리 사용 사례 결과

CSDM 프레임워크는 변경에 대한 컨텍스트를 제공합니다. 컨텍스트에는 변경과 관련된 CI와 영향을 받는 서비스가 포함됩니다.

변경 요청 양식을 사용하여 변경의 영향을 확인합니다. 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.

1. 구성 항목 속성(configuration_item)을 변경 활동에 대한 대상 CI로 채웁니다. 그런 다음 이 CI를 사용하여 변경 라우팅에 대한 세부 정보를 식별할 수 있습니다. 예를 들어, "할당 그룹" 또는 "승인 그룹"과 같은 CI 데이터를 사용하고 종속 관계를 사용하여 서비스 영향에 대한 정보를 제공할 수 있습니다.
2. 영향을 받는 서비스 관련 목록(task_cmdb_ci_service)에 채워진 CI와 관련된 서비스를 채웁니다. 여기에는 서비스 및 서비스 오퍼링이 포함될 수 있습니다.
3. (선택 사항) 서비스 및 서비스 오퍼링 속성을 사용하여 선택한 CI 관리를 담당하는 제공자 서비스를 식별합니다.
4. (선택 사항) 영향을 받는 CI 관련 목록(task_ci)을 사용하여 변경을 유발했을 수 있는 CI를 식별합니다. 이러한 CI는 이전에 채워진 CI에 추가됩니다. [task_ci] 테이블은 동적으로 또는 수동으로 채울 수 있습니다.

   주:
   동적 채우기는 기본 시스템의 일부가 아닙니다. 동적 채우기를 사용하려면 변경 요청 양식을 구성해야 합니다.

추가 정보

비디오 시청: 변경 관리가 CSDM을 활용하는 방법

변경 관리 고려 사항

CSDM 프레임워크를 구현하는 동안 이러한 사항을 고려하십시오.

- 변경 관리 사용 사례에서 참조되지 않는 비즈니스 애플리케이션: 비즈니스 애플리케이션은 엔터프라이즈 아키텍처를 설계하고 계획하는 데 사용할 수 있는 포트폴리오 객체입니다. 비즈니스 애플리케이션 포트폴리오 객체에는 하나 이상의 애플리케이션을 사용하는 배포에 대한 버전, 환경 및 현지화 상세 정보가 포함되지 않습니다.
- 변경 승인 프로세스: 이는 변경 관리를 구현하는 방법에 따라 다릅니다. 변경 양식에서 CI를 채우면(CI와 영향을 받는 서비스 및 서비스 오퍼링 간에 관계가 있는 경우) 승인 그룹이 변경을 승인합니다.
- 라우팅 변경에 사용되는 CI 속성: 변경 또는 변경 작업을 시작하는 경우 할당 그룹 속성 CI를 사용합니다. 빌드 실행 팀을 사용하는 경우 팀 할당에 지원 그룹 속성 CI를 사용할 수 있습니다.

추가 정보

비디오 시청: 변경 관리가 CSDM을 활용하는 방법

변경 관리 사용

조직의 요구 사항에 맞게 변경 요청을 원활하게 작업하고 필요에 따라 승인 정책을 생성합니다.

변경 요청 만들기

변경 요청을 만들어 승인 및 지원되는 CI(구성 항목)를 수정하기 위한 통제된 프로세스를 구현합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, admin 또는 sn_change_write

이 태스크 정보
변경 요청은 변경 사유, 우선순위, 위험, 변경 유형 및 변경 범주와 같은 변경에 대한 상세 정보를 기록합니다.

상충 탐지를 사용하는 경우 계획된 시작 날짜와 종료 날짜 및 CI(구성 항목)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.

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 변경 요청을 생성합니다.

옵션	설명
변경 모듈에서	변경 모듈에서 모두 세 가지 유형의 변경을 만들 수 있습니다. **a.** 모두 〉 변경 〉 새로 생성으로 이동합니다. **b.** 일반, 긴급 또는 표준 변경을 선택합니다. 업그레이드 고객이 변경 모델을 사용하려는 경우 변경 모델 속성을 사용하도록 설정해야 합니다. 변경 모델 및 해당 속성에 대한 자세한 내용은 변경 모델을 참조하십시오. 변경 모델 속성을 활성화하면 모두 〉 변경 〉 새로 생성으로 이동할 때 다음 탭이 표시됩니다. ○ 모델: 선택할 수 있는 모든 사용 가능한 모델을 표시합니다. ○ 사전 승인됨: 선택할 사전 승인된 모델 목록입니다. ○ 고정됨: 모델 및 사전 승인 탭에서 고정한 모델입니다. ○ 모두: 선택할 수 있는 모든 모델입니다.
인시던트나 문제에서	sn_change_write 역할의 사용자는 인시던트나 문제에서 표준, 일반 또는 긴급 변경을 생성할 수 있습니다. **a.** 인시던트나 문제를 엽니다. **b.** 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 일반 변경 만들기, 표준 변경 만들기 또는 긴급 변경 만들기를 선택합니다.
기존 변경 기록에서	관리자가 변경 요청 복사 옵션을 사용한 경우 기존 변경 기록을 복사하여 새 변경을 만들 수 있습니다. **a.** 복사하려는 변경 기록을 엽니다. **b.** 변경 복사를 클릭합니다. 주: 작업 워크플로우 만들기가 〔change_task〕 테이블의 **create_from** 필드를 워크플로우로 설정하면 기존 변경 기록에서 수동으로 만들어진 작업이 복사됩니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변경 요청 양식

필드	정의
번호	변경 요청 번호.
요청한 사람	변경을 요청한 사용자입니다. 이 필드는 변경 요청 목록 보기에서 사용할 수 있으므로 특정 변경을 요청한 사람을 볼 수 있습니다.
범주	변경 범주는 예를 들어 하드웨어, 네트워크, 소프트웨어입니다.
서비스	변경 요청에 사용할 수 있도록 할 비즈니스 서비스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	정의
	주: 비즈니스 서비스를 구성 항목으로 선택하고 해당 비즈니스 서비스가 다른 활성 작업의 구성 항목으로 나열될 경우, 활성 작업 아이콘( )이 나타납니다. 비즈니스 서비스에 영향을 미치는 다른 모든 활성 작업의 목록을 보려면 이 아이콘을 클릭합니다. 의존성 아이콘( )을 클릭하여 선택한 비즈니스 서비스의 BSM 맵(의존성 뷰)을 볼 수 있습니다.
서비스 오퍼링	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 서비스 오퍼링을 통해 특정 서비스에 대해 다양한 수준의 성능과 기능을 받도록 선택할 수 있습니다. 사용 가능한 서비스 오퍼링을 필터링하려면 서비스를 선택해야 합니다.
구성 항목	추가를 선택하여 변경에 대한 CI를 추가합니다. 신규 상태의 변경에 대해서만 CI를 추가할 수 있습니다. 변경이 적용되는 CI입니다. 변경 요청은 서비스 오퍼링을 포함하여 SLA와 가용성 요구 사항에 대한 상세한 액세스를 제공하는 모든 CI 유형과 연관될 수 있습니다. 동적 CI 그룹을 선택하면 선택한 동적 그룹과 관련된 모든 구성 항목이 영향을 받는 CI 관련 목록에 채워집니다. 영향을 받는 CI 관련 목록에서 동적 CI 그룹을 수동으로 추가하고 삭제할 수도 있습니다. 동적 CI 그룹을 추가하면 모든 관련 CI가 추가되고 동적 CI 그룹을 제거하면 관련 CI가 제거됩니다. CI를 선택한 후에는 상태 대시보드 아이콘( )을 클릭하여 CI 상태 상세 정보를 볼 수 있습니다. 주: 기본적으로 서비스 오퍼링이 필터링되고 보안 주체 클래스가 있는 CI가 선택됩니다. 보안 주체 클래스 필터 기능은 Paris 릴리스를 시작하는 신규 고객에게 적용됩니다. 영향을 받는 서비스 새로 고침 속성을 참조하십시오.
우선순위	우선순위는 영향과 긴급도를 기준으로 하며, 서비스 데스크에서 작업을 처리해야 하는 속도를 나타냅니다.
위험	변경에 대한 위험 수준입니다. 변경 위험은 수동으로 높음, 보통 또는 낮음으로 정의할 수 있습니다. 위험 계산 및 위험 평가를 사용하여 변경의 위험 값을 계산할 수도 있습니다.
영향도	영향은 인시던트, 문제, 변경이 비즈니스 프로세스에 미치는 영향을 측정한 것입니다.
유형	변경 요청의 유형입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
상태	변경 요청의 상태입니다. 기본 상태는 새로 만들기입니다.
상충 상태	이 변경에 상충이 있거나 상충이 실행되지 않는지 보여주는 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	정의
마지막으로 실행된 상충	상충이 마지막으로 실행된 날짜와 시간입니다.
할당 그룹	변경 요청에 대해 작업할 그룹입니다. *Populate Assignment Group based on CI/SO* 비즈니스 규칙은 CI 또는 서비스 오퍼링에 사용 가능한 할당 그룹 필드를 연속적으로 채웁니다. 주: 변경 요청이 생성되거나 업데이트되고 할당 그룹 및 할당 대상 필드가 비어 있는 경우 비즈니스 규칙이 트리거됩니다. 기본값을 재정의하려면 새 속성을 만들고 할당 그룹 필드를 채우는 데 사용해야 하는 속성 값의 필드를 입력해야 합니다. 다음과 같은 기본 설정 순서로 속성을 만듭니다. ○ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.field_name*: 할당 그룹 필드를 채우는 CI 필드를 식별합니다. ○ *com.snc.change_request.service_offering_assignment_group.field_n* 할당 그룹 필드를 채우는 서비스 오퍼링 필드를 식별합니다.
할당 대상	변경이 할당된 사용자입니다. 할당 규칙이 적용되면 변경이 해당 사용자 또는 그룹에 자동으로 할당됩니다.
짧은 설명	변경 내용의 요약입니다.
설명	변경에 대한 자세한 설명입니다.

3. 변경을 계획하려면 계획 수립 탭을 클릭하고 정보를 입력합니다.
   이 정보는 변경 승인자에게 중요합니다.
4. 일정 탭을 클릭합니다.

   a. 예약된 날짜에 대해 갖고 있는 정보를 입력합니다.
   표준 변경은 사전에 승인되었기 때문에 일부 필드는 일반 또는 긴급 변경만 사용할 수 있습니다.

   주:
   일반 또는 긴급 변경의 경우 계획된 시작 날짜와 종료 날짜 및 실제 시작 날짜와 종료 날짜를 수동으로 입력합니다. 담당자가 작업을 시작하고 완료할 때 구현 상태 중에 실제 시작 날짜와 종료 일자 필드를 채웁니다.

   b. **CAB** 필수 확인란이 표시되도록 양식을 구성한 경우에는 해당 확인란을 선택하여 구현하기 전에 CAB 승인이 필요함을 나타냅니다.
   변경 요청의 **CAB** 날짜 필드는 CAB 회의 양식의 회의 시작 시간 필드의 날짜로 자동으로 업데이트됩니다.

   c. 계획되지 않은 CI 활동이 있는 경우 승인되지 않음 확인란을 선택하여 변경이 무단 변경인지 여부를 확인합니다.

   자세한 내용은 무단 변경 요청을 참조하십시오.

   주:
   이 확인란은 긴급 변경 요청에 대해서만 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 양식이 **CAB** 대리자 필드를 표시하도록 구성된 경우 CAB 회의에 참석하는 사용자를 선택하여 변경을 설명합니다.

e. CAB 권장 사항 필드에 CAB 회의와 관련된 메모 또는 권장 사항을 입력합니다.

5. 상충 탭을 클릭합니다.
6. 변경 상충을 탐지하려면 상충 검사를 클릭합니다.
7. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
8. 관련 목록의 항목을 검토하고 항목을 적절하게 수정합니다.

기본 변경 요청 관련 목록

필드	설명
영향을 받는 CI	변경의 영향을 받는 CI 목록(CMDB의)입니다. 영향을 받는 여러 CI개를 변경에 연결할 수 있습니다.
영향을 받는 서비스/CI	비즈니스 서비스와 같은 또는 다른 CI 클래스의 CI 목록은 변경 시 영향을 받는 CI의 영향을 받습니다. 영향을 받는 CI를 여러 개 연결하여 변경할 수 있습니다.
서비스 오퍼링	변경의 영향을 받는 서비스 오퍼링 목록입니다. 여러 서비스 오퍼링을 하나의 변경 사항과 연결할 수 있습니다. 이 관련 목록은 서비스 오퍼링을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 영향을 받는 서비스와 관련된 서비스 오퍼링이 있는 경우 영향을 받는 서비스/CI 관련 목록을 새로 고쳐서 오퍼링을 확인합니다. 주: Paris 릴리스 전에 양식 또는 관련 목록의 기본 뷰를 사용자 지정한 경우 기본적으로 필드 또는 관련 목록을 볼 수 없습니다. 양식을 수정하여 수동으로 추가합니다.
승인자	이 목록은 워크플로우에서 자동으로 생성됩니다. 작업에 할당 된 승인자 그룹도 볼 수 있습니다.
변경 작업	작업 목록은 워크플로우에서 만들 수 있습니다. 기본 워크플로우는 구현 상태에서 작업을 생성합니다. 새 변경 작업을 만들 수도 있습니다. 구현 작업 유형의 계획된 시작 날짜와 계획된 종료 날짜는 변경 요청에 지정된 계획된 시작 날짜와 종료 일자 내에 있어야 합니다.
문제	문제가 발생하여 변경이 생성된 경우 이 목록이 자동으로 생성됩니다.
변경으로 해결된 인시던트	해결하기 위해 변경해야 하는 인시던트 목록입니다.
변경으로 발생한 인시던트	변경을 구현하여 발생한 인시던트 목록입니다.
CAB 어젠다 항목	어젠다 항목의 목록 및 각 항목의 상세 정보입니다. 회의 시작 시간과 종료 시간, 회의에 대해 할당된 시간, 회의 상태 및 해당 어젠다 항목에 대한 결정 사항을 예로 들 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: 목록이 비어 있는 경우 CAB 어젠다 항목 관련 목록은 양식에 표시되지 않습니다. 이 기능은 Jakarta 인스턴스에 대해서만 사용할 수 있습니다.

9. 변경 요청이 다음 상태로 이동할 준비가 되면 요청 승인을 클릭합니다.
   변경 요청의 유형을 기준으로 상태가 앞으로 이동합니다.
   - 평가 상태: 일반 변경 요청에 대한 그룹 수준 승인. 승인 기록은 할당 그룹에 따라 자동으로 생성됩니다. 제안된 변경에 대한 피어 및 기술 검토를 수행할 수 있습니다.
   - 승인 상태: 긴급 변경 요청.
   - 예약됨 상태: 사전 승인된 표준 변경.

   주:

   변경 기록을 메일로 전송하려면 컨텐츠 프레임에서 추가 옵션 아이콘( )을 클릭하고 이메일을 선택합니다. 변경을 요청한 사용자와 변경에 할당된 사용자가 모두 수신자 목록에 자동으로 채워집니다.

   달력을 보려면 변경 요청 양식의 제목 표시줄에서 달력 보기를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
변경 요청 처리

관련 정보

상태 모델 및 전환

보류에 대한 변경 요청 배치

상충 달력

CI로부터 변경 요청 만들기

CI 목록에서 변경 요청을 만들거나 목록에서 선택한 CI를 변경 기록에 추가합니다.

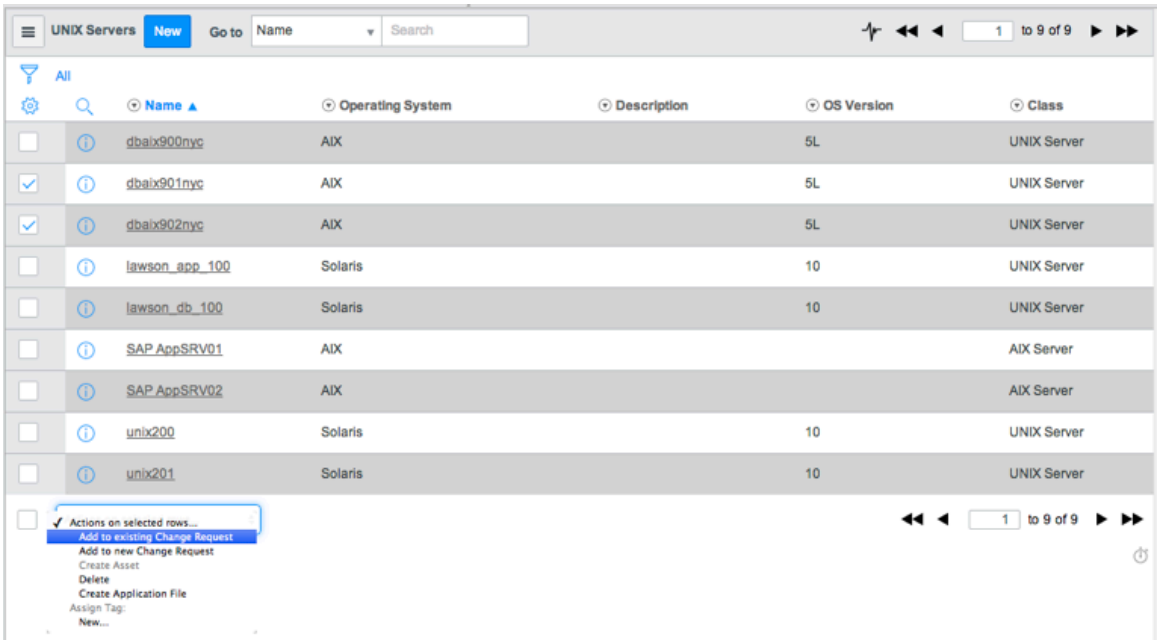
시작하기 전에
필요한 역할: itil, admin 또는 sn_change_write

프로시저

1. CI 목록을 선택합니다.
   예를 들어 모두 〉 구성 〉 서버 〉 **Unix**로 이동합니다.
2. 목록에서 하나 이상의 CI를 선택합니다.
3. 작업 목록에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
기존 변경 요청에 추가	CI를 기존 변경 요청에 연결하려면 이 옵션을 선택합니다.
새 변경 요청에 추가	CI를 새 변경 요청에 연결하려면 이 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.



주:
비즈니스 서비스 CI 클래스가 있는 CI는 변경 요청의 영향을 받는 서비스/**CI** 관련 목록에 추가됩니다. 나머지 CI는 영향을 받는 **CI** 관련 목록에 추가됩니다.

선택 사항에 따라, 요청한 기존 변경이 선택한 CI로 업데이트되거나 새 변경 요청 기록이 선택한 CI와 함께 생성됩니다.

4. 필요에 따라 변경 기록을 계속 만들거나 수정합니다.

카탈로그의 표준 변경 요청

게시된 표준 변경 카탈로그 템플릿에서 새 표준 변경을 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, admin 또는 sn_change_write

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 표준 변경 〉 표준 변경 카탈로그로 이동합니다.
2. 요청할 표준 변경 유형에 따라 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
네트워크 표준 변경	네트워크에 대한 표준 변경을 요청합니다.
서버 표준 변경	서버 및 연결된 저장소에 대한 표준 변경을 요청합니다.

3. 항목 섹션에서 템플릿을 선택합니다.

Example
예를 들어, 데이터센터 캐비닛에 네트워크 스위치 추가(네트워크 표준 변경 〉 항목 섹션에서). 카탈로그 항목을 선택하면 표준 변경이 생성됩니다. 표준 변경 템플릿의 값이 포함된 변경 요청 양식이 표시됩니다.

4. 추가 정보를 입력하여 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.

Example
예를 들어 구성 항목과 할당 그룹을 추가합니다.

5. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 저장을 클릭합니다.
6. 표준 변경 요청에 적용되는 관련 목록에 정보를 모두 입력합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

변경 요청 복사

활성 또는 취소된 변경 요청의 상세 정보를 새 변경 요청에 복사할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, admin 또는 sn_change_write

이 태스크 정보
관리자는 다음 항목 중 새 변경 요청에 복사할 항목을 구성합니다.

- 복사되는 컨텐츠입니다.
- 복사되는 속성 또는 필드 및 값입니다. 복사되지 않은 모든 속성은 기본값으로 재설정됩니다.
- 복사되는 구성된 관련 테이블입니다.

주:
변경 상세 정보를 표준 변경에서 복사할 수 없습니다.

변경을 복사할 때 새 변경 작업을 만들 수 있습니다. 변경 작업을 만드는 워크플로우와 연결된 변경 기록이 있는 경우 이 변경 작업은 워크플로우를 통해 생성되므로 복사되지 않을 수 있습니다. 작업을 만들 때 워크플로우가 **change_task** 테이블의 **created_from** 필드를 워크플로우로 설정하면 수동으로 만든 작업만 복사됩니다. **created_from** 필드에는 기본값 수동이 있습니다.

프로시저

1. 변경 〉 열기로 이동합니다.
2. 복사할 변경 요청을 선택합니다.
3. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 변경 복사를 클릭하여 변경 정보를 복사합니다.
   새 변경 기록의 미리 보기가 원본 변경 기록의 값과 함께 표시됩니다.
4. 새로 만든 변경 기록의 값을 적절하게 편집합니다.
5. 제출을 클릭하여 새 변경 요청 기록을 만듭니다.

다음에 수행할 작업
기존 변경 요청이 복사되고 새 변경 요청이 생성된 후에는 ITIL 역할의 사용자가 필요에 따라 변경 요청을 검토, 승인, 구현 및 종결합니다.
또한 새로 만든 변경 요청에 CI 연결을 할 수 있습니다.

관련 정보

변경 요청 복사 기능 구성

변경 작업 만들기

변경 요청에 대한 변경 작업을 생성할 수 있습니다. 변경 작업은 변경 요청과 관련된 작업입니다. 예를 들어 변경을 계획하고, 구현하고, 테스트하고, 작업을 검토하는 작업이 있을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, admin 또는 sn_change_write

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

변경 작업은 수동으로 또는 워크플로우에서 만들 수 있습니다. 변경 요청 양식에는 모든 수동 및 워크플로우 변경 작업을 포함하는 변경 작업 관련 목록이 있습니다. 이 관련 목록에서 기존 작업을 편집하거나 작업을 만들 수 있습니다. 워크플로우 변경 작업은 검토 작업 유형에서 자동으로 생성됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 열기로 이동합니다.
2. 변경 작업을 추가하려면 변경 요청을 선택합니다.
3. 변경 작업 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

변경 작업 양식

이름	정의
구성 항목	변경 작업이 적용되는 CI(구성 항목) 또는 서비스입니다.
계획된 시작 날짜	작업을 시작하기로 계획한 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	변경 작업을 완료하기로 계획한 날짜입니다. 작업 유형이 구현되는 경우 계획된 시작 날짜 및 계획된 종료 날짜 값은 변경 요청에 지정된 계획된 시작 및 종료 날짜 내에 있어야 합니다.
유형	변경 작업, 계획 수립, 구현, 테스트 또는 검토의 유형입니다. 기본 워크플로우는 검토 유형에서 작업을 생성합니다.
상태	변경 작업의 상태입니다. ○ 보류 중: 열림 및 할당되지 않음 ○ 열림: 열림 및 할당되지 않음 ○ 진행 중: 열림 및 활발하게 작업 중 ○ 닫힘: 비활성 및 닫힘 종결 코드와 종결 코드가 제공되어야 합니다. ○ 취소됨
보류 중	보류 중 확인란은 변경 작업이 보류 중인지 여부를 나타냅니다. 변경 작업이 보류 중인 경우 보류 사유를 제공합니다.
할당 그룹	변경 작업이 할당된 그룹입니다.
할당 대상	변경 작업이 할당된 사용자입니다. 할당 규칙이 적용되면 변경 작업이 해당 사용자나 그룹에 자동으로 할당됩니다.
짧은 설명	작업 요약입니다.
설명	작업에 대한 자세한 설명입니다.

5. 변경 작업에 대한 작업 메모를 입력하려면 메모 탭을 클릭합니다.
6. 작업이 닫힌 이유에 대한 메모를 입력하려면 종결 처리 정보 탭을 클릭합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
   변경 작업이 변경 요청에 추가됩니다. 할당된 사용자는 작업이 할당되었다는 알림을 받습니다.

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

무단 변경 요청

CI(구성 항목)에 대한 무단 변경 활동이 캡처되고 관리되는 방법을 이해하여 이 변경을 검토하고 시기적절한 조치를 취할 수 있습니다.

ServiceNow# 서비스 매핑과 ServiceNow# ITSM 통합의 일부로, 변경 관리 애플리케이션은 무단 변경 활동이 감지되면 이벤트 알림을 받습니다. 따라서 관련 CI에 대한 긴급 무단 변경 요청이 만들어집니다. 변경 관리 애플리케이션에서 무단 변경을 검토하고 승인 또는 거부할 수 있습니다.

> **주:**
> 무단 변경 요청은 애플리케이션 서비스에 속하는 CI에 대해서만 생성됩니다. 또한 학습 패턴을 사용하여 가양성을 최소화하는 flapper 알고리즘이 있습니다.

때때로 검색 프로세스(수평 검색 또는 하향식 검색)는 정의에 따른 실제 변경이 아닐 수 있는 CI 속성의 변경을 식별합니다. 이는 측정 오류가 있거나 대/소문자 구분처럼 같은 값을 다르게 표현함으로 인해 식별됩니다. 학습 패턴은 가양성(flapper 변경)을 식별하고, 긴급 변경 요청이 중요한 작업이므로 재계산 및 타임라인 업데이트를 트리거하지 않도록 방지합니다. 가양성을 방지하고 실제 변경만 보고해야 합니다.

학습 패턴이 가양성을 식별하는 방법을 살펴보겠습니다.

1. 서비스와 관련된 CI 속성이 변경되면 새 값(CI 및 필드 쌍)이 flapper의 데이터 테이블에 기록됩니다.
2. 시스템은 야간 작업을 실행하고 수집된 데이터에 대해 다양한 알고리즘을 실행하여 가양성을 가리키는 패턴을 식별합니다.
3. 시스템에서는 신뢰도 수준이 90% 이상인 변경된 CI 필드에 대해 모든 관련 전략 조건자를 실행합니다. 이 단계에서는 새 값이 모두 가양성인지 여부를 확인합니다. 새 값이 모두 가양성이면 이 변경 내용이 무시되고 모델이 업데이트되지 않습니다.

   > **주:**
   > CI가 활성 변경 요청과 연결된 경우 이 단계를 건너뜁니다.

무단 변경 요청은 계획되지 않은 CI 변경 활동이 발생할 때 생성되며 시스템은 다음 검사를 트리거합니다.

- 시스템은 CI가 허용된 CI 클래스의 일부인지 확인합니다. 허용되는 경우 시스템은 이 특정 CI가 이전에 플래그로 지정되었는지 확인합니다. 플래그가 지정되고 이전에 무단 변경이 알림 기간 내에 생성된 경우 추가 작업이 수행되지 않습니다. 그렇지 않은 경우 추가 검사를 통해 이 CI가 속성에 규정된 조건과 일치하는 변경 요청과 연결되어 있는지 확인할 수 있습니다. 아니면, 감지된 CI에 대한 변경은 무단으로 플래그가 지정되고 *ci.change.unplanned* 이벤트가 발생합니다.
- *ci.change.unplanned* 이벤트를 수신할 때 스크립트는 이벤트 처리 사용 필드가 **True**인지 확인합니다. 속성이 **True**이면 무단 변경 요청이 생성됩니다. 기본적으로 이 속성은 **False**입니다.

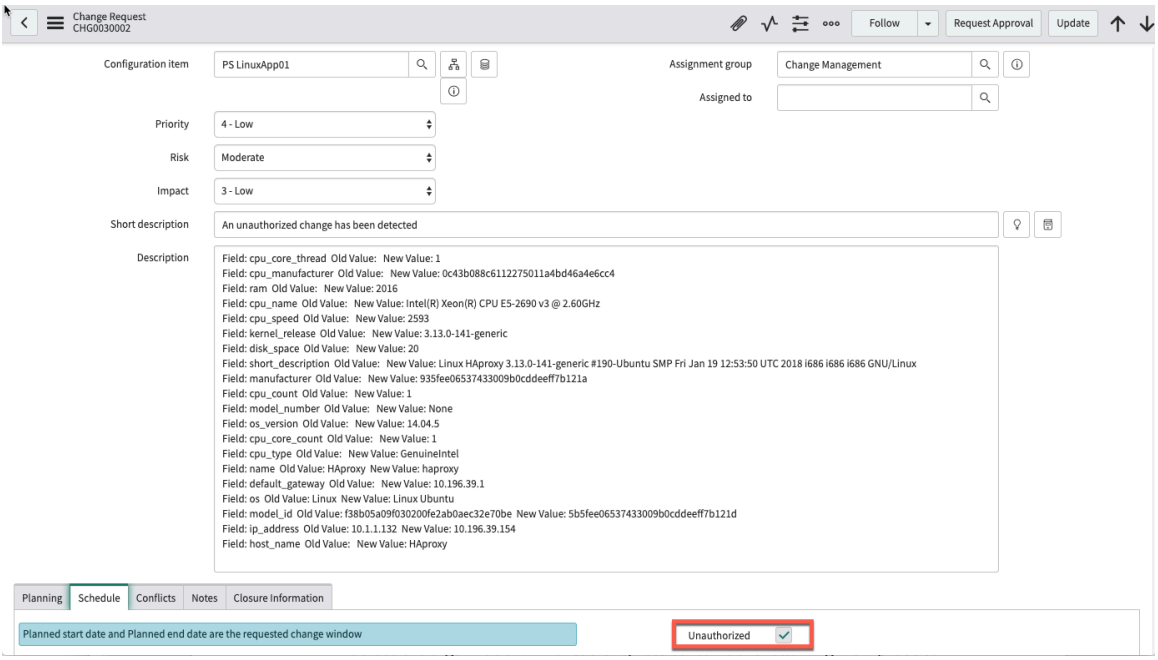
생성된 *ci.change.unplanned* 이벤트는 긴급 유형 변경 요청의 생성을 자동으로 트리거합니다.

양식에 미리 입력된 다음 상세 정보를 사용하면 무단 변경을 식별하고 검토할 수 있습니다.

- 승인되지 않음 옵션이 선택되었습니다. 이 옵션은 변경이 무단 변경임을 나타냅니다.
- 할당 그룹 필드가 변경 관리로 채워집니다.
- 구성 항목 필드가 무단 변경이 이루어진 항목으로 채워집니다.
- 설명 필드가 변경 요청의 변경된 필드에 대한 정보로 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.

변경 요청 양식



이메일 알림이 검토 및 승인을 위해 할당 그룹, CI 항목 관리자, 소유자 및 할당 대상 구성원에게 전송됩니다. 그러나 CI가 대량 변경되고 CI를 포함하도록 작성된 미해결 변경 요청이 없는 경우 시스템은 이러한 CI에 대해 무단 변경 요청을 만듭니다. 이 이벤트가 발생하면 구성원은 무단 변경 알림 이메일을 많이 받게 됩니다. 이러한 경우 알림을 사용하지 않도록 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 무단 변경 알림 사용 안 함을 참조하십시오.

주:
이메일 알림은 애플리케이션 서비스의 일부인 CI에 대한 계획되지 않은 변경(검색 또는 수동 서비스)이 있는 경우에만 전송됩니다.

이 변경 요청이 승인되면 상태가 검토로 변경되고 일반 프로세스에 따라 요청이 종결됩니다.

구현 후 검토 할당

승인 없이 변경이 구현되면 무단 변경으로 인한 위험과 영향을 평가하기 위해 구현 후 검토가 필요합니다.

무단 변경이 승인되면 상태 필드가 검토인 변경 작업이 생성됩니다. 이 변경 작업은 짧은 설명 필드가 구현 후 검토인 변경 관리 그룹에 할당됩니다. 알림을 받는 할당된 구성원은 변경 작업을 검토하고 종결할 수 있습니다.

무단 변경 설정 수정

Change Management자는 승인되지 않음 확인란의 선택을 취소하여 무단 변경 요청을 긴급 변경 요청으로 변환할 수 있습니다. 확인란 선택을 취소한 경우 작업 메모 필드에 이러한 수정 이유를 입력합니다.

ITIL 사용자인 경우 유형 필드가 ##으로 지정된 작업 기록에서 중단을 생성하여 승인되지 않음 확인란의 선택을 취소합니다. 자세한 내용은 작업에서 중단 생성을 참조하십시오.

주:
중단 기록과 관련되지 않은 무단 변경이 있는 경우 상태 플로우는 승인에서 검토로 이동하고 일정 또는 구현 상태를 건너뜁니다. 이 변경에 대해 구현이 이미 발생했기 때문에 상태가 변경됩니다.

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

무단 변경 요청 만들기 사용 안 함

무단 변경 이벤트에서 받은 무단 변경 요청의 생성을 사용하지 않도록 선택할 수 있습니다. 애플리케이션 서비스의 일부인 CI(구성 항목)가 업데이트되면 시스템은 이 업데이트를 확인하고 업데이트된 CI가 미해결 변경 요청의 일부인지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 change_manager

이 태스크 정보
업데이트된 CI가 미해결 변경 요청의 일부가 아닌 경우 시스템은 변경 요청을 트리거하고 알림을 보냅니다. 변경 관리 애플리케이션에서 이 이벤트를 사용하여 무단 변경을 생성합니다. CI를 포함하도록 작성된 미해결 변경 요청이 없는 CI가 대량 변경된 경우, 시스템은 이러한 CI에 대해 무단 변경 요청을 생성합니다. 이 이벤트가 발생하면 많은 무단 변경 요청이 트리거되고 그룹 구성원에게 알림이 전송됩니다. 이러한 상황을 방지하기 위해 업데이트를 수행하기 전에 ***Enable event processing*** 속성을 사용하지 않을 수 있습니다. 무단 변경 속성에 대한 자세한 내용은 무단 변경 속성 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 업데이트를 마친 후 속성을 사용하도록 설정합니다. 이 속성을 사용하지 않도록 하면 무단 변경 요청이 생성되지 않습니다.

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 관리 〉 무단 변경 속성으로 이동합니다.
2. 이벤트 처리 사용 속성의 확인란 선택을 취소합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

결과
무단 변경 요청의 생성을 사용하지 않고 알림이 전송되지 않습니다.

무단 변경 속성

무단 변경 속성 페이지를 이용해 무단 변경 기능을 사용하거나 사용하지 않도록 설정하고, 권한 해제된 추가 변경 속성에 대한 기준을 구성합니다.

이 속성 페이지에서 다음과 같은 기능을 제어할 수 있습니다.

- ***ci.change.unplanned*** 이벤트를 수신할 때 무단 변경 요청 만들기가 활성화 또는 비활성화됩니다.
- 유효하고 무단 변경 범주에 속하는 변경 요청의 유형을 구성합니다.
- 침묵 시간을 구성합니다. 이전에 플래그가 지정된 CI에 반복적인 변경이 있는 경우, 이 기간 내에 다른 무단 변경이 생성되지 않습니다.
- 감지할 간격 빈도를 구성합니다.
- 모니터링해야 하는 변경 요청에 대한 CI 클래스를 포함합니다.

> **주:**
> 모니터링된 CI는 애플리케이션 서비스의 일부여야 합니다.

속성을 보고 편집하려면 변경 〉 관리 〉 무단 변경 속성으로 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.

무단 변경 속성

이름	설명
이벤트 처리 사용	계획되지 않은 CI 변경(*ci.change.unplanned*) 이벤트가 트리거될 때 속성을 사용하도록 설정하여 무단 변경 이벤트를 생성합니다. 기본값: False
알림 기간 무시	알림 보내기를 비활성화하거나 동일한 CI에 대해 무단 변경을 만들 수 있는 기간을 입력합니다. 기본값: 1일
변경 요청 쿼리	쿼리 조건을 추가하여 유효하고 무단 변경 범주에 속하는 변경 요청을 정의합니다. 예를 들어, 주어진 CI의 구현 또는 검토 상태에 있는 모든 활성 변경 요청을 보는 조건을 추가할 수 있습니다. 제공된 조건이 충족되지 않을 경우 변경이 무단으로 변경됩니다.
CI 클래스 포함	포함할 CI 클래스를 선택하고 무단 변경이 생성되는지 모니터링합니다.

변경 요청 처리

변경 요청을 승인, 구현, 검토 및 종결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, admin, sn_change_write 또는 change_manager

변경 요청 처리 과정의 일부로 변경 상충을 감지하고 위험 평가를 수행했는지 확인합니다.

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 열기로 이동합니다.
2. 처리하려는 변경 요청을 선택합니다.
3. 역할에 따라 변경 요청에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

옵션	설명
변경 요청 승인 또는 거부	승인 기록을 열고 승인을 클릭하여 변경 요청을 승인하거나 거부를 클릭하여 거부합니다. 변경 요청은 승인될 경우 예약됨 상태로, 거부되는 경우 새로 만들기 상태로 변경됩니다.
변경 요청 구현	변경 요청을 실행하려면 구현을 클릭합니다. 변경 요청 상태가 구현으로 변경됩니다. 워크플로우는 구현 및 구현 후 테스트라는 두 가지 변경 작업을 만듭니다. 변경 작업을 검토하고 적절하게 사용자나 그룹에 할당합니다.
변경 요청 검토	변경 요청에 대한 정보를 검토한 후 검토를 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
	변경 요청이 검토 상태로 이동합니다. 모든 미해결 변경 작업은 취소됨으로 설정됩니다.
변경 요청 종결	종결 처리 정보 섹션에서 종결 코드와 종결 메모를 입력한 후 종결을 클릭합니다. 변경 요청이 종결되었습니다.
변경 요청 취소	컨텍스트 메뉴에서 변경 취소를 클릭합니다. 변경 취소 이유를 입력하고 저장을 클릭합니다. 변경 요청이 취소되고 변경 취소 이유가 작업 메모 필드에 추가됩니다.

주:
구현에서 검토로 상태가 변경되면 수동으로 생성된 변경 작업이 자동으로 종결되거나 취소되지 않습니다. 변경 작업을 먼저 닫고 변경 요청을 종결해야 합니다.

변경 요청을 승인하는 approval_user 역할을 하는 사용자에게는 변경 요청 자체에 대한 액세스 권한이 없습니다. 승인 기록에서 다음 정보를 사용하여 사용자가 적절한 승인 결정을 내리도록 도와줄 수 있습니다.

- 번호
- 요청한 사람
- 구성 항목
- 유형
- 계획된 시작 날짜
- 위험
- 계획된 종료 날짜
- 영향도
- 짧은 설명
- 설명
- 근거
- 구축 계획
- 위험 및 영향 분석
- 원상 복구 계획

변경 요청 활동 로그에 승인 내역을 추가할 수도 있습니다. 활동 필터 아이콘을 클릭하고 목록에서 승인 이력을 선택합니다. 승인 과정에서 승인, 거부 또는 설명 같은 변경이 있을 경우 활동 로그가 업데이트됩니다.

관련 정보

변경 요청 만들기

변경 요청의 관련 CI

변경 요청 양식의 관련 목록을 통해 추가 CI 또는 서비스를 변경 요청에 연결할 수 있습니다. 또한 의존성 뷰 맵에서 CI를 변경 요청에 연결할 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.

영향을 받는 **CI** 및 영향을 받는 서비스/**CI** 관련 목록으로 CI 변경 내용을 관리할 수 있습니다.

변경 요청에 액세스하여 관련 목록에 대한 작업을 수행하는 경우, 구성 클래스를 사용하여 CI 클래스 전반의 CI를 식별할 수 있습니다. 수동으로 구성 클래스를 변경하여 목록을 필터링하고 CI 선택 범위를 좁힐 수 있습니다. 예를 들어, Linux 서버만 필터링하려면 **Linux** 서버를 구성 클래스로 선택합니다.

필터를 만들고 저장하여 일반적인 CI 검색에 빠르게 액세스할 수도 있습니다. 다음에 변경 요청에 액세스할 때 구성 클래스 필드에 마지막으로 연결된 CI 클래스가 표시됩니다. 자동 필터를 통해 관련 CI가 표시됩니다.

변경 요청의 영향을 받는 CI를 식별한 후 변경 요청의 영향을 받는 **CI** 관련 목록에 추가할 수 있습니다. 영향을 받는 CI를 저장한 후에는 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 영향을 받는 서비스 새로 고침 옵션을 선택할 수 있습니다. 이 옵션은 기본 CI(양식에 언급된 CI)에 따라 영향을 받는 서비스/**CI** 관련 목록을 채웁니다.

영향을 받는 서비스/**CI** 및 서비스 오퍼링 관련 목록은 작업 [task] 테이블과 CMDB [cmdb_ci] 테이블 간의 다대다 관계를 나타냅니다. 관련 목록에는 비즈니스 서비스 또는 기타 CI 클래스, 영향을 받는 제품 등의 CI가 표시됩니다. 이 관련 목록을 인시던트 또는 문제 양식과 같은 작업 양식에 추가할 수 있습니다. 필요에 따라 영향을 받는 서비스와 서비스 오퍼링에 대한 상세 정보를 수동으로 입력할 수도 있습니다.

주:

- 수동으로 추가된 CI는 영향을 받는 서비스를 새로 고칠 때마다 삭제되지 않습니다. 그러나 CI와 관련된 비즈니스 서비스는 영향을 받는 서비스/**CI** 관련 목록에 표시됩니다.
- 영향을 받는 서비스 새로 고침은 변경 요청 테이블에만 사용할 수 있었습니다. 이 릴리스에서는 작업 테이블을 확장하는 테이블에서 사용할 수 있습니다. 이러한 테이블 목록은 *com.snc.task.refresh_impacted_services* 속성에 의해 구동됩니다. 이 UI 작업은 양식에 언급된 기본 CI에 따라 영향을 받는 서비스/CI 관련 목록을 채웁니다.
- 영향을 받는 서비스 목록에는 서비스 매핑에서 검색한 애플리케이션 서비스가 포함됩니다.

의존성 뷰를 사용하여 변경 요청에 영향을 받은 **CI** 추가

의존성 뷰를 사용하여 변경 요청의 영향을 받는 종속 CI를 식별한 다음 영향을 받는 **CI** 관련 목록에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_change_write 또는 admin

이 태스크 정보
변경 요청이 구성 항목과 연결되면 의존성 뷰에서 변경 기록에 액세스할 수 있습니다. 변경 요청의 영향을 받는 서비스는 의존성 뷰에서 쉽게 평가할 수 있습니다.

표시되지 않을 경우 관리자는 영향을 받는 **CI** 관련 목록을 표시하도록 변경 요청 양식을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 변경 요청에서 구성 항목 필드 옆에 있는 의존성 뷰 아이콘을 클릭합니다.

주:
데이터베이스에 대한 CI에 중요한 변경 요청이 첨부된 경우 맵에는 해당 데이터베이스를 사용하는 비즈니스 서비스가 포함됩니다. 왼쪽 아래 에지에 있는 데이터베이스 아이콘에는 노드에 문제가 있음을 나타내는 깜박이는 상형 문자가 있습니다.

구성 항목이 모든 종속 CI와 함께 맵에 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. CI 옆의 아래쪽 화살표를 클릭하여 CI와 관련된 작업 목록과 문제를 표시합니다.
   목록에는 하나 이상의 변경 요청 및 추가 감사 작업이 포함될 수 있습니다. 이 목록에서 각 기록을 열 수 있습니다.
3. 작업 번호를 클릭하여 이 CI에 연결된 전체 작업 목록을 표시합니다.
   변경에 할당된 사용자를 보고 기록을 열어 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.
4. 지도 구성을 변경하려면 레이아웃 필드에서 형식을 선택하거나 필터 패널을 사용하여 지도를 필터링합니다.
   의존성 뷰 맵은 데이터베이스나 기타 CI에 종속된 영향을 받는 CI를 강조합니다.
5. 변경에 영향을 받는 CI를 추가하려면 강조 표시된 노드 옆의 화살표를 클릭하고 영향을 받는 **CI** 추가를 선택합니다.
6. 변경 요청 양식을 다시 로드합니다.
   영향을 받는 **CI** 관련 목록에서 추가한 CI를 볼 수 있습니다.

변경 요청에 여러 **CI** 연결

단일 변경 요청에 영향을 받는 여러 CI 또는 영향을 받는 CI를 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, change_manager, sn_change_write 또는 admin

이 태스크 정보

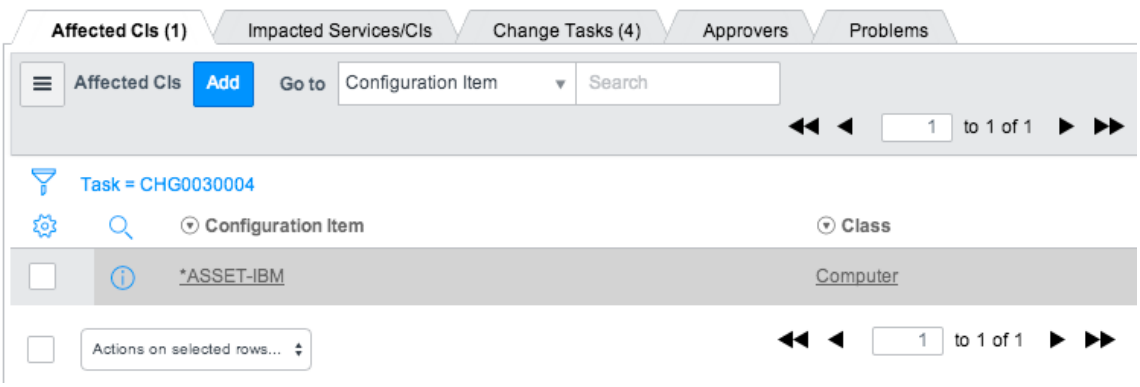
변경의 원인인 기본 CI가 하나인 경우 변경 양식에서 구성 항목 필드를 사용합니다. 표시되는 구성 항목은 구성 > **CI** 클래스 관리자에서 클래스를 보안 주체 클래스로 설정한 CI에만 해당됩니다.

영향을 받는 CI 관련 목록에서 보안 주체 클래스에 대한 새 필터가 추가되었습니다. 시스템 속성 `com.snc.task.principal_class_filter`로 이 기능을 제어할 수 있습니다. 이 속성에는 보안 주체 클래스 필터가 적용되는 모든 작업 유형이 포함되어 있습니다.

변경 요청을 작성할 때 변경 기록의 영향을 받는 **CI** 또는 영향을 받는 서비스/**CI** 관련 목록을 사용하여 해당 변경 요청에 여러 CI를 추가할 수 있습니다. 영향을 받는 CI는 변경 요청이 새로 만들기 상태에 있는 경우에만 추가할 수 있습니다.

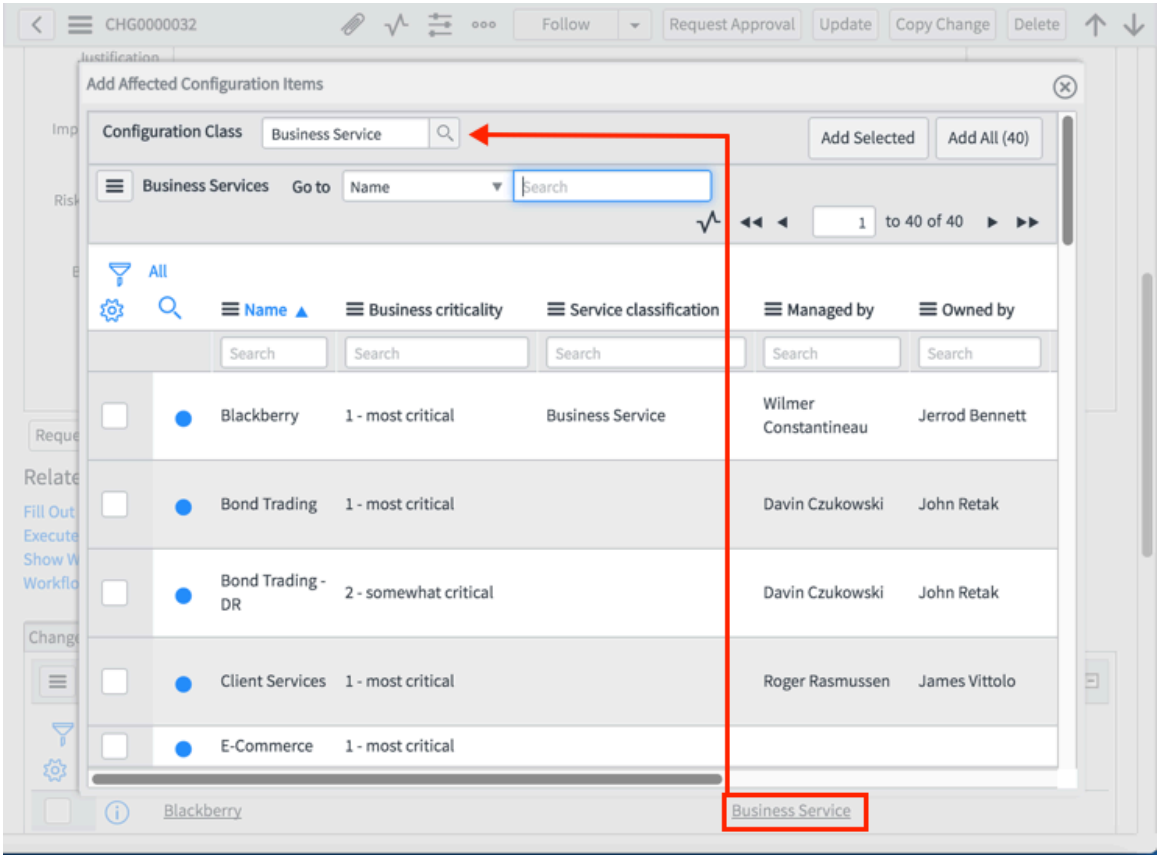
프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 열기로 이동하여 변경 요청 기록을 선택합니다.
2. 영향을 받는 **CI** 또는 영향을 받는 서비스**CI** 관련 목록에서 추가를 클릭합니다.



3. 팝업 창에 표시되는 CI 목록에서 적절한 CI를 선택합니다.
   영향을 받는 **CI** 목록의 팝업 창이 마지막으로 추가된 CI의 구성 클래스에 대해 필터링됩니다. 자동 필터를 통해 관련 CI가 표시됩니다. 필요한 경우 클래스를 변경하여 다른 CI를 나열할 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.



영향을 받는 서비스/**CI** 팝업 창에 모든 CI가 나열되고 표준 필터링 옵션이 제공됩니다. 또한 생성한 필터를 저장하여 일반적인 CI 검색에 보다 빠르게 액세스할 수 있습니다.

4. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 추가할 CI를 선택하고 선택한 항목 추가를 클릭하여 변경 요청에 선택한 CI를 추가합니다.
   - 모두 추가를 클릭하여 목록에 있는 모든 CI를 변경 요청에 추가합니다.

관련 정보

대량 업데이트 CI

계산된 애플리케이션 서비스를 사용하여 영향을 받는 **CI** 추가

변경 요청 양식에서 계산된 애플리케이션 서비스와 연결된 영향을 받는 CI를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, sn_change_write 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 열기로 이동합니다.
2. 영향을 받는 CI를 추가할 변경 요청을 선택합니다.
3. 변경 요청 양식에서 관련 링크 섹션으로 스크롤합니다.
4. 영향을 받는 **CI** 탭을 클릭한 다음, 추가를 클릭하여 영향을 받는 CI를 변경 요청에 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.

> **주:**
> 영향을 받는 CI를 Excel로 익스포트할 수 있습니다. 변경 요청을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 새 창에서 엽니다. 구성 항목을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **Excel** 익스포트를 선택합니다.

5. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 영향을 받는 서비스 새로 고침을 클릭합니다.
6. 영향을 받는 서비스/**CI** 탭을 클릭하면 영향을 받는 CI와 연결되어 있고 변경 요청의 영향을 받는 동적 서비스를 볼 수 있습니다.

대량 업데이트 **CI**

Mass Update CI 플러그인을 사용하면 사용자가 특정 CI 클래스의 CI 집합에 동일한 업데이트를 적용할 수 있습니다. 변경 관리 - Mass Update CI 플러그인은 변경 관리 - State Model 플러그인이 활성화되면 사용됩니다.

이러한 기능을 사용하려면 변경 관리 - Mass Update CI 플러그인을 활성화하십시오.

> **주:**
> 이 기능은 일반 및 긴급 변경에 대해서만 사용할 수 있습니다.

변경 관리 - Mass Update CI 플러그인을 활성화하면 변경 요청 양식에 **CI** 클래스 대량 업데이트 확인란이 나타납니다. 이 항목을 선택하면 **CI** 클래스 대량 업데이트 탭이 나타나고 해당 변경 내용에 영향을 받은 CI의 관련 목록과 관련된 해당 클래스와 일치하는 구성 항목에 대해 변경을 제안할 수 있습니다.

변경이 구현 상태로 이동하면 변경 요청과 관련된 각 CI에 필요한 업데이트가 생성됩니다. 이러한 업데이트를 구현 또는 검토 상태에 적용할 수 있습니다.

> **주:**
> 변경 요청이 진행 중 상태이고 승인되지 않은 경우 CI를 추가하거나 삭제할 수 없습니다.

관련 정보

변경 관리 - 대량 업데이트 CI 활성화

변경 요청에 여러 CI 연결

상태 모델 및 전환

양식 구성

대량 업데이트 **CI** 사용

변경 요청에 제안된 변경을 사용하여 특정 CI 클래스의 CI 집합에 동일한 업데이트를 적용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, sn_change_write 또는 admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 새로 만들기로 이동하여 일반 또는 긴급 변경을 선택합니다.
2. **CI** 클래스 대량 업데이트 확인란을 선택합니다.
   대량 업데이트 **CI** 클래스 탭 또는 양식 섹션이 나타납니다.
3. 대량 업데이트 **CI** 클래스 탭에서 업데이트할 CI 클래스를 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.

동적 CI 그룹은 선택할 수 없습니다. 대량 업데이트를 사용할 때는 CI 클래스가 다를 수 있는 그룹이 아닌 특정 CI 클래스를 선택해야 합니다.

기본적으로 상위 CMDB [cmdb_ci] 테이블이 선택됩니다. 예를 들어, 클래스 이름을 검색하고 linux 또는 email을 입력합니다.

> **주:**
> 구성 항목 필드에 대해 동적 CI 그룹을 선택한 경우, 동적 그룹의 일부이고 선택한 CI 클래스에 속하는 구성 항목이 업데이트됩니다. 예를 들어 선택한 동적 CI 그룹이 Linux 서버, 컴퓨터 및 네트워크 스위치로 구성되어 있고 제안된 변경 사항이 있는 CI 클래스에 대해 Linux 서버를 선택하면 동적 그룹의 Linux 서버만 업데이트됩니다.

4. 영향을 받는 모든 CI에 대해 제안된 변경을 입력합니다.
   필드와 값을 선택할 때마다 다른 라인이 나타납니다. 오류 발생 시 제안된 변경을 입력하는 경우 라인 옆의 **X**를 클릭하여 제거합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
6. 제출한 변경 요청을 엽니다.
7. 영향을 받는 CI 관련 목록에서 추가를 클릭합니다.
   영향을 받는 구성 항목 추가 창은 선택한 CI 클래스에 있는 CI만 나열합니다.
8. 하나 이상의 CI를 선택하고 선택 추가를 클릭하거나 모두 추가를 클릭합니다.
   영향을 받는 CI를 선택한 후 CI 클래스를 변경하면 기록을 저장할 때 목록이 지워집니다.
9. 이 변경 요청에 대한 변경 관리 프로세스를 계속합니다.
10. 기록이 구현 또는 검토 상태에 도달하면 제안된 변경 적용을 클릭합니다.
    제안된 변경이 영향을 받는 모든 CI에 적용되었음을 알리는 메시지가 나타납니다.

> **주:**
> 대량 업데이트 CI 없이 대량 CI 변경 기능을 사용하는 경우 변경 요청이 종결되면 제안된 변경이 적용됩니다.

관련 정보

대량 업데이트 CI

변경 관리 - 대량 업데이트 CI 활성화

변경 요청 만들기

보류에 대한 변경 요청 배치

변경 요청을 보류하여 생성된 변경 요청에 대한 추가 정보를 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에
변경 작업과 변경 요청 간의 보류 중 기능을 동기화하려면 다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- 변경 관리 — Core [com.snc.change_management]
- 변경 관리 — State Model [com.snc.change_management.state_model]

필요한 역할: itil, admin, sn_change_write 또는 change manager

이 태스크 정보
변경 작업은 관련된 상위 변경 요청으로부터 일부 상태 조건을 상속합니다. 변경 요청이 보류 상태로 배치되면 다음 조건이 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.

- 변경 승인을 기다리는 경우 보류 중인 승인이 더 이상 필요하지 않음으로 표시됩니다. 변경 요청이 더 이상 보류 중이 아니면 보류 중인 승인이 복원되고 승인 대기가 됩니다.
- 변경은 보류 중인 동안에는 취소됨 상태로만 진행할 수 있습니다.
- 보류 중인 동안 변경 요청을 취소하면 해당 보류 중 플래그가 **False**로 설정되므로 변경 내용을 취소하고 보류 중으로 유지할 수 없습니다.
- 변경 요청이 보류 중으로 설정되면 해당 변경 요청에 대한 모든 활성 변경 작업에 대한 보류 중 필드 값이 **True**로 설정되고 보유 중 이유가 변경 요청에서 변경 작업으로 복사됩니다.
- 변경 요청에서 보류 중 확인란의 선택을 취소하면 변경 요청에 대한 모든 활성 변경 작업에 대한 보류 중 필드가 **False**로 설정되고 변경 작업에서 보류 사유의 선택이 취소됩니다.
- 변경 요청이 취소되면 해당 변경 요청과 관련된 모든 활성 변경 작업이 취소됩니다.
- 변경 요청은 해당 변경 요청과 관련된 모든 활성 변경 작업이 종결되거나 취소된 경우에만 종결될 수 있습니다. 그렇지 않으면 종결해야 하는 미해결 변경 작업이 있음을 알리는 팝업이 나타납니다.
- 수동으로 보류된 기존 변경 작업이 있는 경우 변경 요청을 보류 중 상태로 설정하면 해당 변경 작업이 덮어쓰이지 않습니다. 마찬가지로 변경 요청을 보류 상태에서 해제할 경우 보류되었던 변경 작업은 수동으로 보류 중 상태로 유지됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 열기로 이동합니다.
2. 특정 변경 요청을 엽니다.
3. 보류 중 확인란을 선택합니다.
4. 보류 사유 필드에 변경 요청을 보류하는 이유를 입력합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

상태 모델 및 전환

변경 요청 만들기

변경의 영향을 받는 서비스 및 **CI** 새로 고침

영향을 받는 서비스 및 CI 관련 목록은 해당 기록과 영향을 받는 CI를 기반으로 서비스 오퍼링 및 비즈니스 애플리케이션 관련 목록에 나열된 기록도 새로 고침합니다. 영향을 받는 서비스 및 CI를 식별하고 필요한 조치를 취할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, change_manager, sn_change_write 또는 admin

이 태스크 정보

변경 요청 양식에서 영향을 받는 서비스 새로 고침은 다음 방법 중 하나로 실행됩니다.

- 상충 탐지: 상충 탐지가 트리거되면 영향을 받는 서비스의 새로 고침이 시작될 수 있습니다. 영향을 받는 CI/서비스 관련 목록과 상충이 발생한 CI와 관련된 비즈니스 또는 애플리케이션 서비스를 자동으로 포함 속성(`change.conflict.populateimpactedcis`)은 영향을 받는 서비스/CI 관련 목록을 새로 고쳐야 하는지 여부를 통제합니다. 이 속성을 사용하는 경우, 현재 변경 요청에 대해 `refreshImpactedServices` 메서드를 호출하는 ChangeUtils 스크립트 포함에 대한 호출이 이루어집니다.
- 변경 요청이 신규 상태에서 이동할 때 자동으로: 변경 요청이 신규 상태에서 이동하고, 영향을 받는 CI 관련 목록을 수정할 수 없는 경우 영향을 받는 서비스가 새로 고쳐집니다.
- 상황별 메뉴에서 영향을 받는 서비스 새로 고침 옵션을 선택할 때 수동으로.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 변경 〉 열기로 이동합니다.
2. 해당 값이 영향을 받는 CI를 기반으로 하는 관련 목록을 새로 고치려는 변경 기록을 엽니다.
3. 추가 작업 아이콘 ☰을 클릭하고 영향을 받는 서비스 새로 고침을 선택합니다.
   다음 플로우에 따라 영향을 받는 서비스/CI, 비즈니스 애플리케이션 및 서비스 오퍼링 관련 목록의 기록이 업데이트됩니다.
   - *change.refresh_impacted.include_affected_cis* 속성이 true로 설정되면 svc_ci_assoc 테이블의 모든 서비스가 검색됩니다. 속성이 false로 설정된 경우 서비스는 CIUtils 스크립트 포함에서 검색됩니다.
   - *change.conflict.populateimpactedcis* 속성이 true로 설정되면 ChangeCollisionHelper에서 추가 서비스가 검색되어 서비스 목록에 추가됩니다.
   - 서비스 매핑 플러그인이 활성 상태이면 애플리케이션 서비스가 검색됩니다. 항목이 검색되면, 연결 유형은 **Runs On**이고 연결 하위 항목은 영향을 받는 목록의 CI 중 하나입니다.

   이 모든 서비스가 상관되면 새 목록이 추가되고 관련 목록의 기존 항목이 제거됩니다. 여기서 **manual_added** 플래그는 false로 설정됩니다. 그러면 속성이 활성화된 경우 서비스 목록이 비즈니스 애플리케이션 및 서비스 오퍼링을 채우는 데 사용됩니다.

영향을 받는 서비스 새로 고침 속성

영향을 받는 서비스 새로 고침 속성을 사용하여 영향을 받는 서비스 새로 고침 기능을 활성화하거나 비활성화하고 영향을 받는 서비스 새로 고침 속성의 추가적인 기준을 구성합니다.

이러한 속성을 구성하여 다음과 같은 기능을 제어할 수 있습니다.

- 영향을 받는 CI 관련 목록의 기본 구성 항목 또는 모든 항목을 포함합니다.
- 영향을 받는 서비스 새로 고침을 이벤트로 처리합니다.
- 영향을 받는 서비스 관련 목록에서 서비스 오퍼링 및 비즈니스 애플리케이션을 채웁니다.

다음 속성은 sys_properties.list 및 변경 속성 페이지에서 찾을 수 있습니다.

영향을 받는 서비스 새로 고침 속성

속성	설명
com.snc.change_request.refresh_impacted.include_affected_cisnn	• 이 속성이 true인 경우 영향을 받는 CI 관련 목록에 나열된 모든 구성 항목이 확인됩니다. 이러한 구성 항목은 애플리케이션 서비스 매핑 테이블(svc_ci_assoc)에 대해 검사됩니다. 더 빠른 프로세스이고 더 간결한 관계 그림을 반환하기 때문입니다. svc_ci_assoc 테이블의 모든 서비스가 검색됩니다. • 속성이 false이면 변경 양식의 CI만 사용됩니다. 서비스를 찾기 위해 cmdb 트리 구조를 통과시키는 방법을 사용합니다. 서비스는 CIUtils 스크립트 포함에서 검색됩니다. 주: 동적 CI 그룹이 변경 양식에 사용되는 경우 연결이 svc_ci_assoc 테이블에 위치하므로 이 속성을 true로 설정해야 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.

영향을 받는 서비스 새로 고침 속성

속성	설명
	예를 들어 비즈니스 서비스가 애플리케이션 서비스로 변환되는 경우, svc_ci_assoc 테이블에 포함된 모든 수준이 변환 시 고려됩니다.
change.conflict.populate_impacted_cis	이 속성이 true로 설정되면 ChangeCollisionHelper 스크립트 포함은 애플리케이션 서비스 매핑 테이블(svc_ci_assoc) 및 테이블(cmdb_ci_service)에 대한 충돌 목록에서 식별된 구성 항목을 검사하여 직접 영향을 받는 비즈니스 서비스가 있는지 확인합니다.
com.snc.change_request.refresh_impacted.event	• 이 속성이 true인 경우 영향을 받는 서비스 새로 고침 프로세스는 이벤트를 통해 수행됩니다. 이 프로세스는 백그라운드에서 실행되며 프로세스가 완료되었음을 알림의 메시지를 통해 알려줍니다. • 속성이 false인 경우 세션에서 실행됩니다. 백그라운드에서 실행되지 않기 때문에 완료 알림이 없습니다.
com.snc.change_request.populate_service_offering	• 이 속성이 true인 경우 영향을 받는 서비스/CI 관련 목록에서 서비스 오퍼링 관련 목록이 채워집니다. • 속성이 false인 경우 관련 목록은 어떤 방식으로든 채워지거나 수정되지 않습니다.
com.snc.change_request.populate_business_application	• 이 속성이 true인 경우 영향을 받는 서비스/CI 관련 목록에서 비즈니스 애플리케이션 관련 목록이 채워집니다. • 속성이 false인 경우 관련 목록은 채워지거나 수정되지 않습니다.
com.snc.change_request.refresh_impacted_services.message.show	• 속성이 true인 경우 ### ## ### ## ### ### 메시지가 변경 요청 양식에 나타납니다. • 속성이 false인 경우 ### ## ### ## ### ### 메시지가 나타나지 않습니다.

변경 승인 정책 생성

변경 승인 정책을 사용하여 변경 승인 정의 및 변경 승인 정책 워크플로우를 생성함으로써 변경 요청에 대한 승인 프로세스를 통제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 정의 만들기

승인 정의를 사용하여 자동으로 평가할 조건 집합을 정의할 수 있으며, 이 조건이 충족되면 정책이 승인됨으로 표시됩니다.

시작하기 전에

승인 정의에서 다음을 결정하도록 정의할 수 있습니다.

- 승인이 사용자 기준인지 아니면 그룹 기준인지 여부
- 사용자 대신 자동으로 승인 또는 거부해야 하는지 여부
- 승인에 대한 응답이 필요한지 여부

필요한 역할: change_manager 또는 admin

> **주:**
> 승인 정의는 여러 가지 적용된 결정에 동일한 승인 정의가 연결되어 있는 경우 한 번만 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 변경 정책 〉 승인 정의로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   > **주:**
   > 승인을 보낼 사용자 또는 그룹을 추가할 때 승인 정의 값을 ### ##로 지정합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

변경 승인 정책 만들기

변경 승인 정책을 사용하여 변경에 대해 생성해야 하는 승인을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 change manager

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 변경 정책 〉 변경 승인 정책으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 승인 정책을 만듭니다.
3. 정책 이름을 입력합니다.
4. 실행 필드에서, 옵션을 선택하여 결정을 실행할 방법을 정합니다.
   - 일치하는 첫 번째 결정: 결정 목록의 순서 열에 정의된 값을 오름차순으로 볼 때 일치하는 첫 번째 결정을 사용합니다. 연결된 승인 정의가 적용됩니다.
   - 일치하는 모든 결정 실행: 일치하는 모든 결정을 사용하고 관련 승인 정의를 적용합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
6. 만든 정책을 선택합니다.
7. 의사 결정을 정책에 추가하고 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.

다음에 수행할 작업
정책 입력 및 의사 결정을 더 추가하려면 정책 입력 만들기 및 의사 결정 기록 만들기 문서를 참조하십시오..

정책 입력 만들기

정책 입력은 승인 작업을 결정하는 의사 결정을 평가하는 동안 사용할 수 있는 변수 원본입니다. 여러 개의 정책 입력을 만들어 만들어진 의사 결정을 평가하고 변경 요청 테이블 및 테이블 변경 요청 참조에 액세스할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 change manager

여러 개의 정책 입력 유형을 만들 수 있습니다. 기본적으로 유형 *Reference*의 **change_request** 정책 입력은 모든 변경 유형에 사용할 수 있습니다. 이 정책 입력을 통해 변경 요청 테이블 및 테이블 변경 요청 참조에 액세스할 수 있습니다. 일반 변경 정책의 경우 유형 *True/false*의 추가 **manager_approved** 정책 입력을 사용할 수 있습니다.

추가 정책 입력을 정의하려면 다음 단계를 수행하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 변경 정책 〉 변경 승인 정책으로 이동합니다.
2. 변경 승인 정책을 만들거나 기존 정책을 엽니다.
   자세한 내용은 변경 승인 정책 만들기를 참조하십시오.
3. 정책 입력 탭에서 새로 만들기를 클릭하여 기록을 만듭니다.
   이름 및 애플리케이션 필드는 자동으로 채워집니다.
4. 유형 필드의 참조 조회 아이콘을 클릭하고 유형 값을 선택합니다.
5. 레이블 필드에 이름을 입력합니다.
   새 기록의 열 이름이 열 이름 필드에 자동으로 채워집니다.
6. 유형 필드 값에 따라 다른 매개변수를 정책 입력으로 구성할 수 있습니다.
7. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
정책 입력을 만든 후에는 의사 결정에서 참조합니다.

의사 결정 기록 만들기

의사 결정 기록에는 변경 승인 작업을 결정하는 데 사용할 수 있는 조건이 포함되어 있습니다. 변경 승인 정책을 만들 때 조건 작성기를 사용하여 의사 결정을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 change manager

정책 입력을 참조하는 조건을 평가하고 관련 승인 정의를 적용하는 결정을 만들 수 있습니다. 결정을 만들려면 다음 단계를 수행하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 변경 정책 〉 변경 승인 정책으로 이동합니다.
2. 변경 승인 정책을 만들거나 기존 정책을 엽니다.
   자세한 내용은 변경 승인 정책 만들기를 참조하십시오.
3. 정책 입력 탭에서 정책 입력을 만들거나 기존 기록을 업데이트합니다.
   자세한 내용은 의사 결정 만들기를 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.

4. 의사 결정 탭에서 기본 의사 결정 기록을 엽니다.
5. 의사 결정 기록 구성을 복사 및 수정하거나 새로 만들기를 클릭하여 새 의사 결정 기록을 만듭니다.
6. 레이블 필드에 레이블을 입력합니다.
7. 답변 필드에서 승인 정의를 선택합니다.
8. 조건 작성기를 사용하여 필요한 필터 조건을 추가합니다.
   이러한 조건은 정책의 결과를 결정합니다. 예를 들어, 위험 수준이 낮을 때 승인 정의를 트리거하는 평가 상태에서 승인을 생성하려면 조건을 **[Change request.state] [is] [Assess] AND [Change request.Risk] [is] [Low]**로 설정합니다.
9. 제출을 클릭합니다.

변경 승인 정책 워크플로우 활동

변경 승인 정책 워크플로우 활동을 사용하여 변경 승인 정책 기록에 따라 사용자 및 그룹 승인을 만들어 변경 요청에 대한 승인 프로세스를 통제할 수 있습니다. 한 워크플로우에 여러 활동을 사용할 수 있으며, 각 활동은 동일한 변경 승인 정책을 참조할 수도 있고 서로 다른 변경 승인 정책을 참조할 수도 있습니다.

활동의 정책 입력 스크립트 필드에 정의된 현재 변경 요청 및 추가 입력을 사용하면 변경 승인 정책 기록을 평가할 수 있으며, 일치하는 결정의 승인 정의가 적용됩니다.

주:
이 활동은 워크플로우가 〔change_request〕 테이블 또는 이 테이블을 확장하는 테이블에서 실행되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

결과

활동은 적용된 정책의 결과에 따라 결과 값을 할당합니다. 가능한 결과 값은 다음과 같습니다.

- 승인됨
- 거부됨
- 취소됨
- 건너뜀
- 마침

입력 변수

입력 변수는 활동의 초기 동작을 결정합니다.

변경 승인 정책 활동 입력 변수

필드	설명
승인 정책	변경 요청에 적용할 변경 승인 정책입니다.
정책 입력	변경 승인 정책 기록에 정의된 정책 입력입니다. 여기서 추가 정책 입력을 설정합니다.
완료 조건	승인 보류가 유지되는 동안 활동을 완료해야 하는지 여부를 결정합니다. 워크플로우가 변경 승인 정책 활동 재시작을 처리하도록 구성된 경우 이 조건을 사용합니다. 변경 요청이 보류 중인 경우를 예로 들 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

다음 조건에 따라 이 활동 후에 실행되는 전환이 결정됩니다.

변경 승인 정책 활동 조건

조건	설명
승인됨	적용된 승인 정의에 정의된 기준이 충족되면 변경 요청이 승인됩니다.
거부됨	적용된 승인 정의에서 거부하면 그 결과는 거부됨입니다.
오류	오류를 생성하는 이벤트 또는 조건입니다.
건너뜀	활동에서 이 조건이 구성되어 있지 않으면 승인됨 조건이 사용됩니다. 이 결과는 다음과 같은 시나리오에서 발생합니다. • 변경 승인 정책의 결정이 일치하지 않음 • 일치하는 결정에서 승인을 생성할 수 없음

상태

워크플로우 엔진은 활동 상태를 사용하여 활동에 대한 다음 논리 작업을 수행합니다.

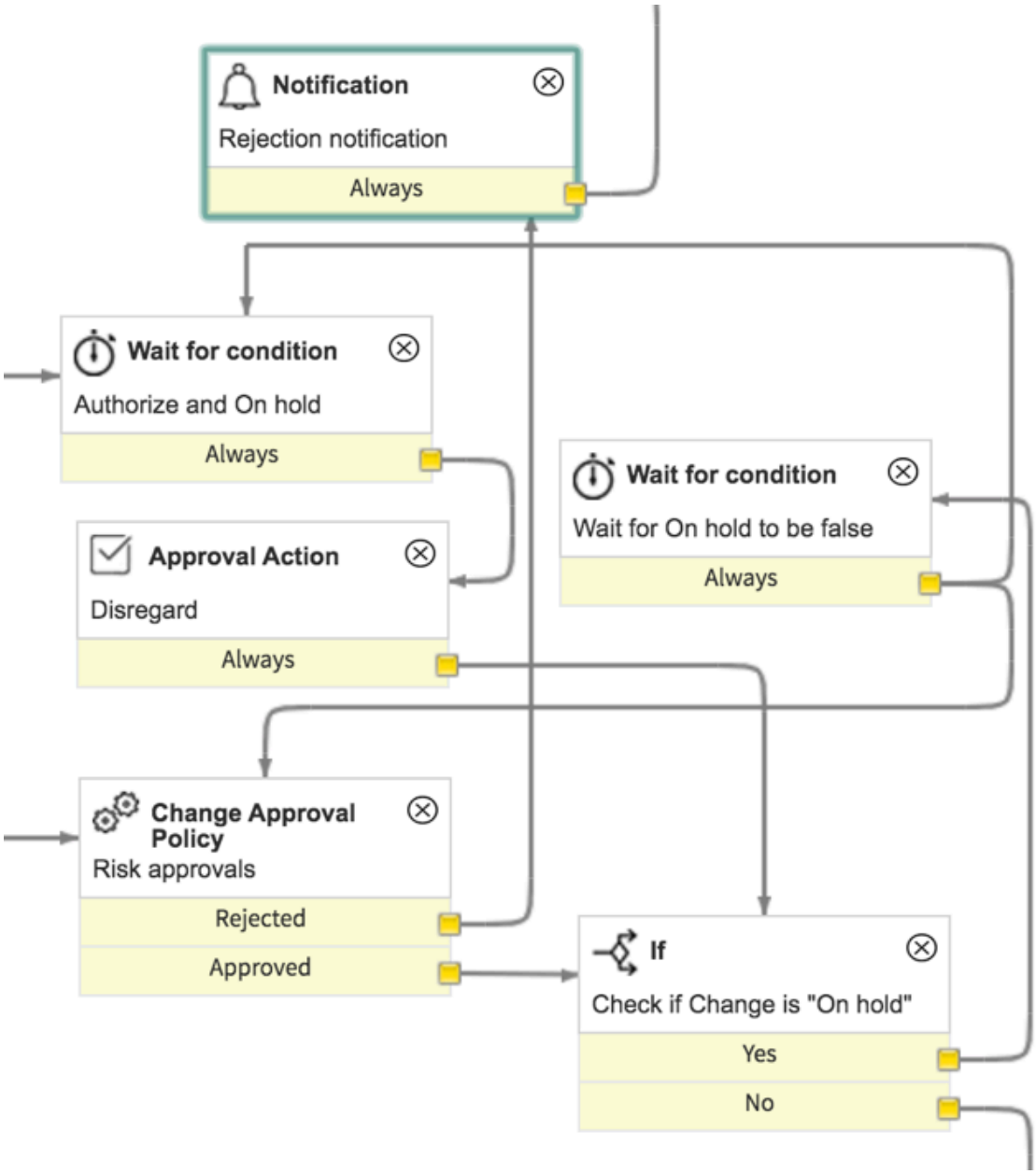
변경 승인 정책 활동 상태

상태	설명
실행	워크플로우 엔진이 활동의 *execute* 함수를 시작합니다.
대기 중	활동을 다시 시작하는 특정 이벤트가 발생하기 전에는 워크플로우 엔진이 활동을 무시합니다.
마침	활동 실행이 완료되었습니다. 활동의 결과 값을 확인합니다.
취소됨	이 활동 또는 이 활동을 포함하고 있는 워크플로우가 취소되었습니다.
오류	JavaScript 오류가 발생했습니다. 로그에서 오류 정보를 검토하십시오.

예

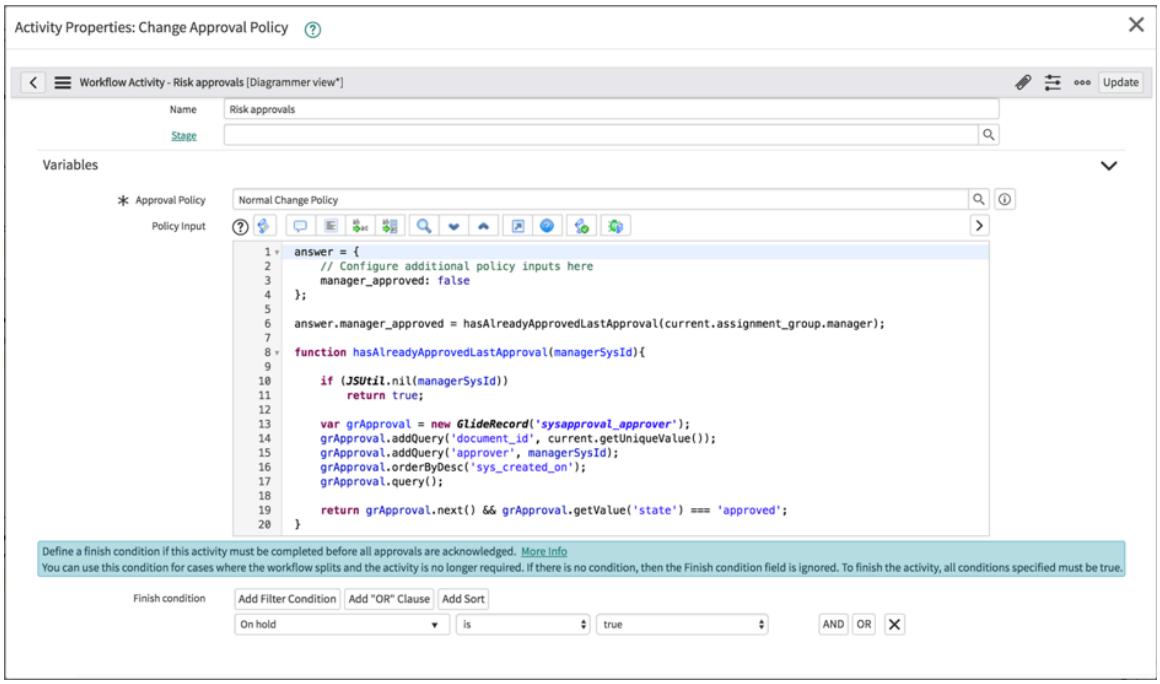
이 예에서는 변경 요청 - 일반 워크플로우에서 위험 승인 활동을 참조해 보겠습니다. 워크플로우에서 변경 승인 정책은 할당된 그룹의 관리자가 이미 변경 요청을 승인했는지 여부를 고려합니다.

© 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.



이 활동을 사용하여 일반 변경 정책의 변경 요청 위험에 접근할 수 있습니다. 이 활동이 실행되면 관련 결정에서는 요청해야 하는 승인을 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.



정책 입력 필드를 사용하여 추가 입력을 설정합니다. 주어진 예의 활동은 manager_approved 속성을 정의하고 쿼리를 수행하여 승인된 그룹의 관리자에 대해 승인된 기록이 있는지 확인합니다.

주:
manager_approved 정책 입력이 변경 승인 정책 기록에 정의되어 있는지 확인합니다.

완료 조건 필드는 보류 중인 승인을 더 이상 필요하지 않음으로 표시하여 활동을 완료하는 데 사용됩니다. 이 워크플로우 예에서는 변경 요청이 보류되면 변경 승인 정책 활동이 완료되고 워크플로우는 보류 중인 승인을 무시하고 변경 요청이 다시 시작되기를 기다립니다. 보류 중 상태가 해제되면 변경 승인 정책 활동이 다시 시작됩니다.

변경 승인 정책 워크플로우 활동 사용

변경 요청 워크플로우에서 변경 정책을 적용하여 승인을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 워크플로우 편집기로 이동합니다.
2. 변경 정책 활동에 사용할 변경 요청 워크플로우를 엽니다.
3. 핵심 활동 탭의 변경 정책 섹션에서 변경 승인 정책 활동을 끌어서 놓습니다.

   주:
   이 활동은 워크플로우가 change_request 테이블 또는 이 테이블을 확장하는 테이블에서 실행되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

4. 워크플로우에서 변경 승인 정책을 지정하여 활동을 구성합니다.
5. 정책 입력 필드를 관련 변경 승인 정책 기록에 정의된 설정 입력으로 구성합니다.
6. 변경 요청의 변경으로 인해 활동을 미리 완료해야 하는 시나리오를 워크플로우에서 처리해야 하는 경우에는 완료 조건을 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.

변경 요청이 보류 중인 경우를 예로 들 수 있습니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

변경 승인 정책 적용의 플로우 작업 사용

변경 관리 워크플로우 스튜디오 작업에 변경 승인 정책을 적용하여 변경 요청에 대한 승인 프로세스를 제어합니다. 변경 승인 정책 기록에 따라 사용자 및 그룹 승인을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 플로우 작업은 승인 요청 플로우 작업을 사용하여 변경 승인 정책에서 파생된 승인을 적용합니다. 승인이 생성될 때 승인 요청 작업은 동일한 사용자에 대해 두 개 이상의 승인을 생성하지 않습니다. 예를 들어 정책에 두 그룹의 승인이 필요하고 두 그룹의 사용자가 같은 경우, 승인을 위한 알림이 공유 사용자에게 한 번만 전송됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너 〉 플로우로 이동합니다.
2. 변경 승인 정책에 적용할 플로우를 선택합니다.
3. 작업 〉 설치 스포크 〉 **ITSM** 〉 변경 〉 변경 승인 정책 적용을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변경 승인 정책 적용의 양식

필드	설명
작업 레이블	작업의 고유한 레이블입니다.
정책 [변경 승인 정책]	변경 요청에 적용할 정책입니다.
변경 요청	정책에 필요한 변경 요청의 소스입니다. 데이터 정제 선택기 아이콘( )을 사용하여 이 필드를 선택합니다. 또는 변경 요청 목록에서 변경 요청을 선택할 수 있습니다.
기한	승인 정책의 기한입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 없음: 승인 기한이 없습니다. ○ 승인: 기한일에 승인 정책을 자동으로 승인합니다. ○ 거부: 기한일에 승인 정책을 자동으로 거부합니다. ○ 취소: 기한일에 승인 정책을 자동으로 취소합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

의사 결정 빌더를 사용하여 변경 승인 정책 생성

변경 승인 정책 의사 결정 빌더를 사용하여 변경 승인 정책을 생성하고 변경에 대해 생성해야 하는 승인을 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.

시작하기 전에
의사 결정 빌더 [sn_decision_design] 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

변경 승인 정책은 변경 요청에 적용할 수 있습니다. 한 승인 정책에 여러 결정이 포함될 수 있으므로 단일 정책으로 변경 유형에 필요한 모든 승인을 처리할 수 있습니다. 결정 조건이 일치하면 관련 승인 정의가 평가됩니다.

필요한 역할: admin 또는 change_manager

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 변경 정책 〉으로 이동합니다.
2. 새 변경 승인 정책 생성을 선택합니다.
3. 정책 이름을 입력합니다.
4. 실행 필드에서 옵션을 선택하여 결정을 구현할 방법을 정합니다.

옵션	설명
일치하는 첫 번째 결정	결정 목록의 순서 열에 정의된 값을 오름차순으로 볼 때 일치하는 첫 번째 결정을 사용합니다. 연결된 승인 정의가 적용됩니다.
일치하는 모든 결정 실행	일치하는 모든 결정을 사용하고 관련 승인 정의를 적용합니다.

5. 생성 및 계속을 선택합니다.
6. 입력 추가를 선택합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

입력 추가 양식

필드	설명
레이블	입력의 헤더입니다.
유형	입력에 사용되는 데이터의 유형입니다. 데이터 유형이 참조이면 참조라는 새 열이 양식에 나타납니다. 참조는 입력과 연결된 테이블입니다. 사용 가능한 입력 유형은 다음과 같습니다. ○ 선택 ○ 날짜 ○ 날짜/시간 ○ 10진수 ○ 기한 ○ 정수 ○ 길게

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 참조 ○ 문자열 ○ 문자열(전체 UTF-8) ○ true/false

8. 조건 추가 열을 선택하여 조건을 추가합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

조건 추가 열 양식

필드	설명
조건 열 레이블	조건의 레이블입니다.
설명	조건에 대한 간략한 개요입니다.
입력	조건 열에 연결된 입력입니다. 여러 필드를 평가하려면 참조 입력 유형을 사용하여 여러 조건을 추가할 수 있습니다.
테이블	데이터 유형이 참조인 경우 이 필드는 참조 테이블의 이름으로 자동 설정됩니다.
평가할 데이터	입력 유형이 참조인 경우 조건이 참조 기록 또는 참조 테이블의 필드를 평가하는지 여부를 지정합니다.
조건 유형	입력에 대해 선택된 데이터 유형입니다.
기본 연산자	사용자가 지정한 값을 평가하는 데 사용되는 연산자입니다. True 또는 False를 제외한 모든 입력 데이터 유형에는 기본 연산자가 필요합니다.

10. 옵션: 마지막 조건 열과 더하기 아이콘(+)으로 이동하거나 조건 열을 가리키고 더하기 아이콘(+)을 클릭하여 조건을 더 추가합니다.
11. 각 조건 셀에 대해 연산자를 선택하고 값을 입력합니다.
예를 들어, 하드웨어 문제에 대해서만 변경 승인 정책을 평가하려면 **[Assignment group][is][Hardware]** 조건을 설정할 수 있습니다.
12. 결과 열을 선택한 다음 목록에서 원하는 변경 승인 정의를 선택합니다.
13. 양식 헤더에서 저장을 클릭합니다.

결과
변경 승인 정책이 생성되고 정의된 조건과 일치하는 변경 요청에 대해 평가됩니다.

CAB 워크벤치 작업

CAB 워크벤치를 사용하여 변경 요청을 검토하고 승인하며 최근에 구현된 변경 내용을 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.

CAB 정의 만들기

CAB(변경심의위원회) 정의는 반복되는 회의 초대장과 비슷합니다. CAB 정의를 정의하면 해당 정의에서 생성된 모든 CAB 회의와 연결되는 속성이 결정됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_change_cab.cab_manager

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 변경심의위원회 〉 내 **CAB** 정의로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. CAB 정의 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

CAB 정의 양식

필드	설명
이름	CAB 정의의 이름입니다.
CAB 관리자	CAB 회의를 관리하는 사용자의 이름입니다.
위임	회의 중에 CAB 관리자로 대체할 수 있는 CAB 구성원을 위임합니다.
보드 구성원	CAB 회의에 참석할 것으로 예상되는 보드 구성원. 사용자 목록에서 선택됩니다.
보드 그룹	CAB 회의에 참석할 것으로 예상되는 보드 그룹. 사용자 그룹 목록에서 선택됩니다.
롤링 회의 창	CAB 회의를 만들려는 기간(일 수)입니다. 주: CAB 일정 및 관련 일정(있는 경우)에 따라 만들어지는 CAB 회의 수가 결정됩니다. 예를 들어 매주 한 번씩 CAB 일정이 있고 롤링 회의 창 필드에 28일을 입력하면 3개의 CAB 회의가 만들어집니다.
CAB 유형	이 정의가 사용되는 CAB 회의 유형입니다.
시간대	CAB 회의의 시간대입니다.
위치	CAB 회의에 대한 하나 이상의 위치입니다. 예를 들어, 여러 사무실의 회의실.
활성	CAB 정의가 활성화되어 있는지 여부를 지정하는 확인란입니다. CAB 정의를 비활성화하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
회의 세부 사항	회의 링크, 암호, 전화 번호 등의 정보입니다.
어젠다 관리	
필터 기준을 사용하여 변경 요청 날짜 범위 구동	이를 선택하면 회의 일정을 기준으로 특정 날짜를 선택하는 대신 변경 요청 추가 조건에서 계획된 시작 및 종료 날짜의 시간 범위를 선택할 수 있습니다. 주: 개별적으로 재정의하지 않는 한 CAB 정의에 있는 모든 CAB 회의에 대해 동일한 필드가 선택됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
알림 리드 시간	논의할 필요가 있는 어젠다 항목 수에 대한 고급 알림입니다.
어젠다 결정 자동 추가	회의 위젯에서 어젠다 결정을 자동으로 캡처하는 확인란입니다. 어젠다 결정은 다음과 같은 형식으로 캡처됩니다. (CAB ###) - *<## ## ##>* - *<## ##>* - *<CAB ### ##>* - *<##>* - *<AM/PM>* - *<###>*
변경 요청 자동 추가	CAB 회의 어젠다에 자동으로 추가되는 변경 요청 유형을 정의하는 확인란입니다. 변경 요청 자동 추가를 선택하면 **CAB** 회의 새로 고침 관련 링크가 표시됩니다. 이 링크를 클릭하면 변경 요청 추가 조건 필드의 값과 일치하는 변경 요청에 대해 검색이 수행됩니다. 일치하는 변경 요청이 있으면 이에 대한 어젠다 항목이 만들어지고 CAB 어젠다에 추가됩니다. 변경 요청 자동 추가를 선택하지 않으면 회의 어젠다와 관련된 변경 요청에 대한 개별 어젠다 항목을 만들어야 합니다.
변경 요청 추가 조건	CAB 회의 어젠다에 추가되는 변경 요청을 지정하는 조건 작성기입니다. ○ 필터 조건 추가: 클릭하여 추가 필터 조건을 추가하거나, 기존 필터 조건 옆의 **AND**를 클릭합니다. ○ **"OR"** 절 추가: 다중 필터 기준의 결과를 단일 목록에 표시하려면 클릭합니다. ○ 정렬 추가: 이 CAB 회의 어젠다에서 변경 요청의 순서를 정의하려면 클릭합니다. 어젠다 순서는 CAB 정의 또는 CAB 회의에서 정의될 수 있고 하나 이상의 필드를 기준으로 할 수 있습니다.
어젠다 항목별 시간	어젠다의 각 변경 요청을 논의하기 위해 할당된 시간(분과 초)입니다. 회의 전 또는 중 어젠다 항목에 대해 할당된 시간을 조절할 수 있습니다.
사전 승인된 변경 완료	사전 승인된 각 변경 요청을 CAB 회의 어젠다에서 완료로 표시하는 확인란입니다. **주:** 사전 승인된 변경은 승인자가 검토할 필요가 없도록 자동으로 완료로 표시됩니다. 사전 승인된 변경 내용은 CAB 워크벤치에서 볼 수 있고, 필요한 경우 논의할 수 있습니다.

4. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 저장을 클릭합니다.
   일정 항목, 관련 일정및 **CAB** 회의 관련 목록이 나타납니다.
5. 연속 CAB 회의에 대한 회의 일정을 설정하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   CAB 정의에 하나 이상의 일정 항목을 추가하여 연속 CAB 회의를 예약할 수 있습니다. 이러한 일정 항목을 사용하여 CAB 회의 보류에 유효한 날짜 및 시간을 설정할 수 있습니다.

   a. 일정 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 일정 항목 필드 양식에서 해당 필드를 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.

일정 항목 필드 양식

필드	설명
이름	일정 항목의 이름입니다.
유형	지정된 날짜 및 시간에 대한 일정 항목 유형입니다(예: 약속 또는 회의). ▪ 휴가: 계획된 휴가로 표시됩니다. ▪ 약속: 약속 시간으로 표시됩니다. ▪ 회의: 회의 시간으로 표시됩니다. ▪ 전화 통화: 전화를 거는 시간으로 표시됩니다. ▪ 제외: 기간이 제외됩니다.
표시 형식	일정 항목이 CAB 달력에 표시되는 방법입니다(예: 약속 있음, 미정).
시기	일정 항목의 시작 및 종료 날짜 및 시간입니다.
하루 종일	선택한 날짜의 전체 기간 동안 일정 항목을 활성 상태로 만들 수 있는 확인란입니다.
시간대	일정 항목의 시간대입니다. 시간대는 수정할 수 없습니다.

반복	일정 항목이 반복되는 빈도입니다(예: 매일 또는 매주).
	월을 선택하면 월 유형 필드가 나타납니다. 일정 항목이 반복되는 한 달의 횟수를 입력합니다.
	매년을 선택하면 년 단위 유형 필드가 나타납니다. 다음과 같이 옵션을 선택합니다.
	▪ 일(년 중): 일정을 정의한 현재 일로 선택됩니다.
	▪ 변동: 이 옵션을 선택하면 다음 필드가 나타납니다.
	  ▪ 변동주: 일정 항목이 반복되는 해당 월의 주입니다.
	  ▪ 변동일: 일정 항목이 반복되는 해당 주의 일입니다.
	  ▪ 월: 일정 항목이 반복되는 월입니다.

반복 간격	일정 항목이 반복되도록 선택된 경우 반복 빈도를 지정합니다. 예를 들어 매주 반복을 선택하는 경우, 매주 또는 격주 등으로 빈도를 지정합니다. 이 필드는 매주, 매월 또는 매년 옵션을 선택하면 표시됩니다.
반복 시간	일정 항목이 반복되도록 선택된 경우 반복 시기를 지정합니다. 예를 들어 매주 반복을 선택하는 경우 반복되는 해당 요일을 지정합니다. 이 필드는 옵션을 매주 옵션을 선택하면 표시됩니다.
반복 기간	일정 항목이 반복되도록 예약된 경우 일정 항목이 반복될 때까지의 종료 날짜를 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. CAB 정의에 일정 항목을 추가하려면 제출을 클릭합니다.

d. 옵션: 새 브라우저 창이나 탭에서 달력 보기로 일련의 CAB 회의를 보려면 일정 표시 관련 링크를 클릭합니다.

6. 연속 CAB 회의에 대해 관련 일정을 설정하려면 다음 단계를 완료하십시오.
CAB 정의에 하나 이상의 관련 일정을 추가할 수 있습니다. 관련 일정을 사용하여 CAB 회의 보류에 대해 유효한 일정을 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 공휴일 일정을 관련 일정으로 설정하면 CAB 회의가 공휴일에 예약되지 않습니다.

a. 관련 일정 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

b. 하나 이상의 관련 일정을 선택하고 관련 일정 목록으로 이동합니다.

c. 저장을 클릭합니다.

d. 옵션: **CAB** 정의 양식에서 일정 표시 관련 링크를 클릭하여 달력에서 정의된 일정을 봅니다.

7. 관련 링크 섹션에서 **CAB** 회의 새로 고침을 클릭합니다.
CAB 정의에서 만든 연속 CAB 회의는 CAB 정의 기준을 상속합니다.
CAB 회의 관련 목록에서 CAB 정의로부터 생성된 일련의 CAB 회의를 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

CAB 회의 세부 사항을 수정하고 참석자에게 회의 요청을 보낼 수 있습니다. 또한 각 회의에 대한 어젠다 항목을 검토하거나 추가하여 어젠다를 관리할 수 있습니다.

관련 정보

OR 조건

CAB 달력 보기

CAB 달력은 CAB 회의의 계획 및 관리에 도움을 주는 CAB 회의 일정에 대한 개요를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write 또는 admin

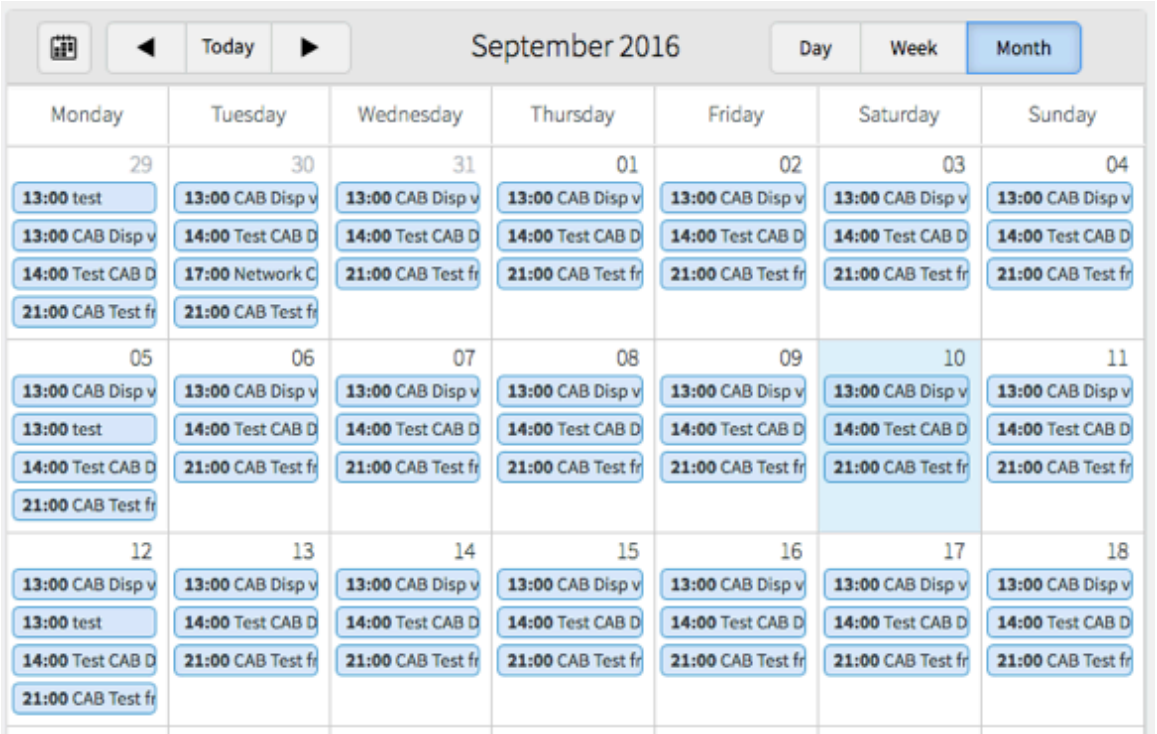
이 태스크 정보

CAB 달력을 보고 특정 회의를 보고 참석할 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. 모두 〉 변경 〉 변경심의위원회 〉 **CAB** 워크벤치로 이동합니다.



2. CAB 달력에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

옵션	설명
달력 보기	달력에 매일, 매주 또는 매월 보기를 표시하려면 CAB 달력의 오른쪽 위에 있는 옵션을 클릭합니다.
CAB 회의 세부 사항 한눈에 보기	CAB 관리자, 회의 시작 시간, 회의 종료 시간 등의 세부 사항을 보려면 특정 CAB 회의를 클릭합니다.
특정 CAB 회의에 참석	참석할 회의를 클릭하고 열기를 클릭하여 회의를 시작합니다.

회의 항목 한 개 **CAB** 만들기

요구사항에 따라 개별 CAB(변경심의위원회) 회의 항목을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_change_cab.cab_manager

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 변경심의위원회 〉 내 **CAB** 회의로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. CAB 회의 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.

CAB 회의 양식

필드	설명
이름	CAB 회의의 이름입니다.
CAB 관리자	CAB 회의를 관리하는 사용자의 이름입니다. 기본값은 현재 로그인되어 있는 사용자입니다.
위임	회의 중에 CAB 관리자로 대체할 수 있는 CAB 구성원을 위임합니다.
보드 그룹	
보드 구성원	
상태	◦ 보류 중: 회의가 아직 시작되지 않았음을 나타냅니다. 이것은 회의의 기본 상태입니다. ◦ 진행 중: 회의가 시작되었고 진행 중임을 나타냅니다. ◦ 완료: 회의가 발생했고 완료되었음을 나타냅니다. ◦ 취소됨: 회의가 취소되었음을 나타냅니다. **주:** 회의가 CAB 워크벤치 내에서 시작되어 끝나면 시스템이 자동으로 상태 필드를 업데이트합니다. 예를 들어 CAB 관리자가 이후 회의를 취소하려는 경우가 아니면 이 필드를 수동으로 변경할 필요가 없습니다. CAB 워크벤치가 예기치 않게 종결되는 경우 CAB 관리자가 수동으로 상태 필드를 업데이트해야 합니다.
회의 시작 시간	회의의 시작 날짜 및 시간입니다. **주:** CAB 회의에 어젠다 항목을 추가하면 변경 요청의 **CAB** 날짜 필드가 이 날짜로 자동 업데이트됩니다.
회의 종료 시간	회의의 종료 날짜 및 시간입니다.
회의 메모	회의에 대한 메모를 입력합니다(있는 경우).
위치	CAB 회의에 대한 하나 이상의 위치입니다. 예를 들어, 여러 사무실의 회의실.
회의 정보	
회의 세부 사항	회의 링크, 암호, 전화 번호 등의 정보입니다.
어젠다 관리	
필터 기준을 사용하여 변경 요청 날짜 범위 구동	이를 선택하면 회의 일정을 기준으로 특정 날짜를 선택하는 대신 변경 요청 추가 조건에서 계획된 시작 및 종료 날짜의 시간 범위를 선택할 수 있습니다. **주:** CAB 회의에서 필터 기준을 사용하여 변경 요청 날짜 범위 구동 필드를 선택하면, 이후 시작되는 변경 요청과 이전에 시작되는 변경 요청 필드가 회의에 사용되지 않으므로 무시됩니다. 변경 요청 추가 조건이 날짜 범위를 구동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
이후에 시작되는 변경 요청	이 날짜 및 시간 이후에 시작되는 변경 요청은 CAB 회의에 추가되어야 합니다.
이전에 시작되는 변경 요청	이 날짜 및 시간 이전에 시작되는 변경 요청은 CAB 회의에 추가되어야 합니다.
사전 승인된 변경 완료	사전 승인된 각 변경 요청을 CAB 회의 어젠다에서 완료로 표시하는 확인란입니다. 주: 사전 승인된 변경은 승인자가 검토할 필요가 없도록 자동으로 완료로 표시됩니다. 사전 승인된 변경 내용은 CAB 워크벤치에서 볼 수 있고, 필요한 경우 논의할 수 있습니다.
어젠다 항목별 시간	어젠다의 각 변경 요청을 논의하기 위해 할당된 시간(분과 초)입니다. 회의 전 또는 중 어젠다 항목에 대해 할당된 시간을 조절할 수 있습니다.
알림 리드 시간	논의할 필요가 있는 어젠다 항목 수에 대한 고급 알림입니다.
어젠다 결정 자동 추가	회의 위젯에 대한 어젠다 결정을 자동으로 캡처하는 확인란입니다. 어젠다 결정은 다음과 같은 형식으로 캡처됩니다. (CAB ###) - *<## ## ##>* - *<## ##>* - *<CAB ### ##>* - *<##>* - *<AM/PM>* - *<###>*

4. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 저장을 클릭합니다.
   어젠다 항목 및 참석자 관련 목록이 나타납니다.

다음에 수행할 작업
이제 CAB 모임에 어젠다 항목과 참석자를 추가할 수 있습니다.

CAB 회의 상세 정보 보기

과거, 일정 상의 또는 진행 중인 CAB 회의의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write 또는 admin

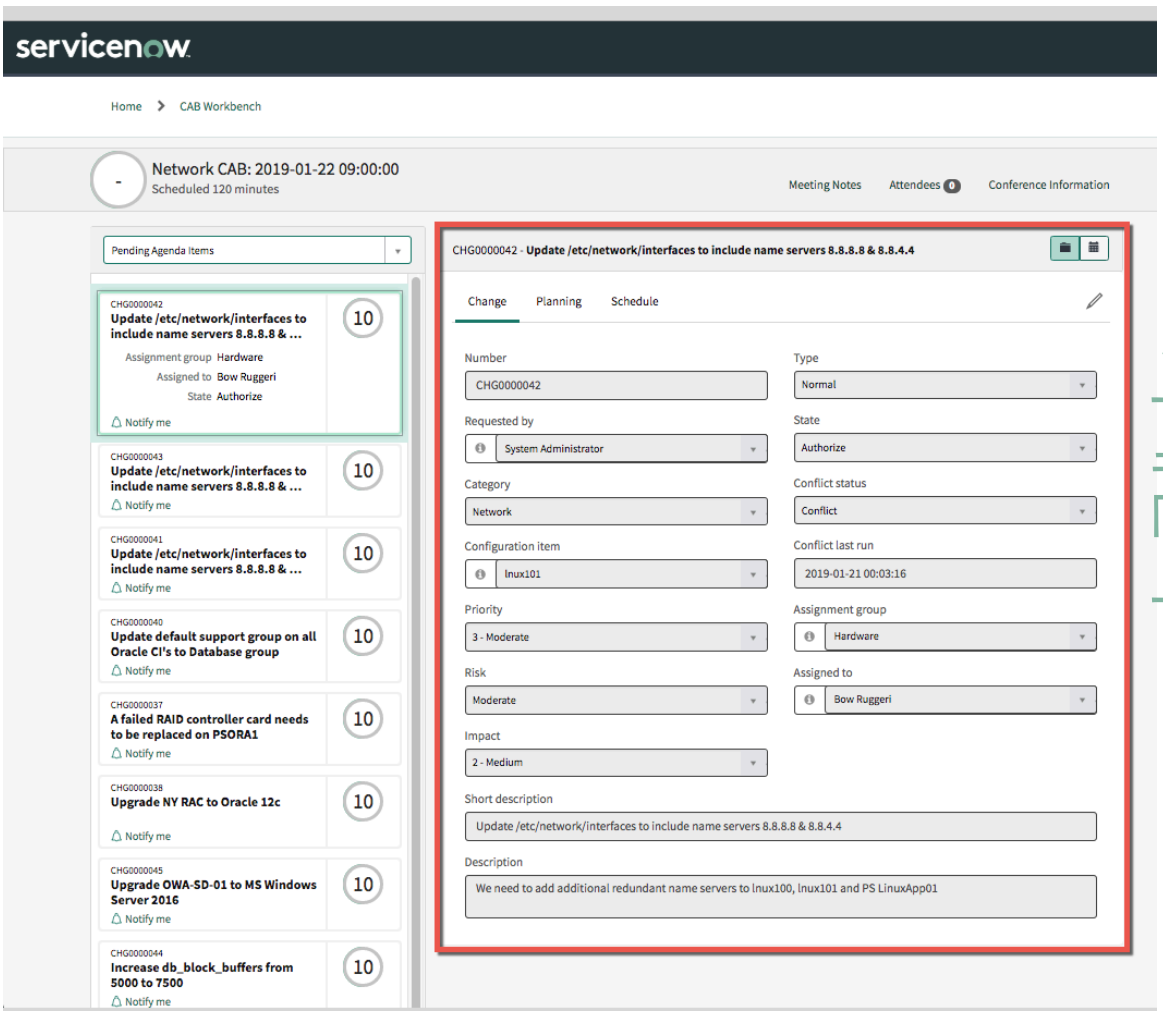
프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 CAB 회의로 이동합니다.

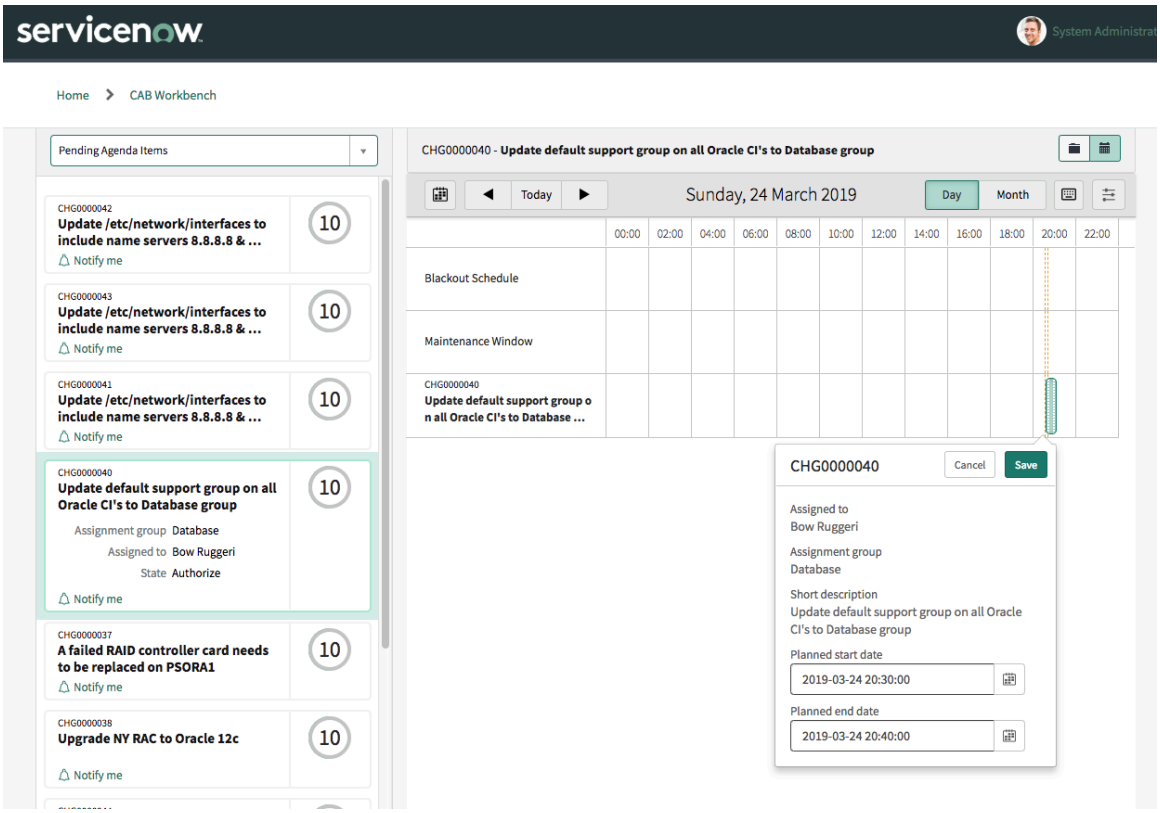
옵션	설명
CAB 회의	**a.** 변경 〉 변경심의위원회 〉 모든 **CAB** 회의로 이동하여 특정 CAB 회의를 열어서 봅니다. **b.** **CAB** 워크벤치에서 회의로 이동 관련 링크를 클릭합니다.

© 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
CAB 워크벤치	**a.** 변경 〉 변경심의위원회 〉 **CAB** 워크벤치로 이동합니다. **b.** 달력에서 보려는 회의 세부 사항을 클릭합니다. **c.** 회의에 대해 나타나는 창에서 열기를 클릭합니다. 주: 회의에 어젠다가 있는 경우에만 열기를 클릭할 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.



다음과 같은 정보를 사용할 수 있습니다.

CAB 회의

필드	설명
시간	○ CAB 회의에 예약된 총 시간 ○ 현재까지 CAB 회의 진행에 포함된 시간 ○ 현재 어젠다 항목을 논의하는 데 걸린 시간 ○ 각 어젠다 항목에 할당된 시간
어젠다 항목	CAB 회의의 어젠다 항목 목록입니다. 모든 어젠다 항목을 보거나 현재, 보류 중, 완료된 어젠다 항목에 대해 목록을 필터링할 수 있습니다.
달력	중단 및 유지관리 기간이 변경 달력에 표시됩니다. 또한 현재 어젠다 항목이 예약된 시간을 볼 수 있습니다. 달력은 매일 및 매주 형식으로 볼 수 있습니다.
회의 메모	이전 CAB 회의의 회의 메모입니다(있는 경우). CAB 관리자는 회의 중에 메모를 할 수 있습니다.
참석자	CAB 보드 및 대리인을 포함한 특정 CAB 회의 참석자의 세부 사항입니다.
회의 정보	CAB 회의의 회의 상세 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. CAB 관리자이거나 특정 CAB 회의를 주관하기 위해 선택된 CAB 대리인인 경우 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

작업	단계
변경 요청 편집	변경, 계획 수립및 일정 탭 옆에 있는 편집 아이콘을 누릅니다.
회의 시작	회의 시작을 클릭합니다.
회의 종료	회의 종료를 클릭합니다.
현재 어젠다 항목에서 타이머 일시 중지	현재 어젠다 항목 위젯에서 일시 중지를 클릭합니다.
다음 어젠다 항목으로 이동	현재 어젠다 항목에 대한 결정을 내린 후 다음을 클릭합니다.
회의 주관	호스트가 되려면 참석자 〉 호스트를 클릭합니다. CAB 관리자 또는 대리인이 회의를 주관할 수 있습니다.
어젠다 항목 수준 올리기	변경 요청 이름 및 제목에서 승격을 클릭하여 토론을 위한 다음 어젠다 항목으로 수준을 올립니다.
회의 노트 작성	회의 중에 메모하려면 회의 메모를 클릭합니다. 이러한 메모는 CAB 참석자와 공유할 수 있습니다.

CAB 회의 정보 수정

특정 CAB 회의의 어젠다 항목을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_change_read, sn_change_write 또는 sn_change_cab.cab_manager

이 태스크 정보
CAB 보드 또는 변경 요청 조건을 업데이트한 후에 CAB 회의를 새로 고쳐 업데이트를 적용합니다. 회의에 새 보드 구성원 또는 참석자를 추가하면 회의를 새로 고친 후에 이메일 초대장을 통해 알림이 전달됩니다.

프로시저

1. 다음 단계 중 하나를 사용하여 수정할 어젠다가 있는 CAB 회의로 이동합니다.

옵션	설명
CAB 회의 목록에서 열기	**a.** 탐색 〉 변경심의위원회 〉 모든 **CAB** 회의로 이동합니다. **b.** 수정할 CAB 회의를 선택하고 엽니다.
CAB 정의 목록에서 열기	**a.** 탐색 〉 변경심의위원회 〉 모든 **CAB** 정의로 이동합니다. **b.** 회의 요청을 보낼 CAB 정의를 선택하고 엽니다. **c.** 수정할 특정 CAB 모임을 선택하고 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.

2. 어젠다 관리 탭이나 양식 섹션에서 CAB 회의 어젠다를 적절하게 수정합니다.

어젠다 관리 필드

필드	설명
알림 리드 시간	논의할 필요가 있는 어젠다 항목 수에 대한 고급 알림입니다.
변경 요청 자동 추가	CAB 회의 어젠다에 자동으로 추가되는 변경 요청 유형을 정의하는 확인란입니다. 변경 요청 자동 추가를 선택하면 **CAB** 회의 새로 고침 관련 링크가 표시됩니다. 이 링크를 클릭하면 변경 요청 추가 조건 필드의 값과 일치하는 변경 요청에 대해 검색이 수행됩니다. 일치하는 변경 요청이 있으면 이에 대한 어젠다 항목이 만들어지고 CAB 어젠다에 추가됩니다. 변경 요청 자동 추가를 선택하지 않으면 회의 어젠다에 대한 연관된 변경 요청에 대한 각 어젠다 항목을 만들어야 합니다.
변경 요청 추가 조건	CAB 회의 어젠다에 추가되는 변경 요청을 지정하는 조건 작성기입니다. ○ 필터 조건 추가: 클릭하여 추가 필터 조건을 추가하거나, 기존 필터 조건 옆의 **AND**를 클릭합니다. ○ **"OR"** 절 추가: 다중 필터 기준의 결과를 단일 목록에 표시하려면 클릭합니다. ○ 정렬 추가: 이 CAB 회의 어젠다에서 변경 요청의 순서를 정의하려면 클릭합니다. 어젠다 순서는 CAB 정의 또는 CAB 회의에서 정의될 수 있고 하나 이상의 필드를 기준으로 할 수 있습니다.
어젠다 항목별 시간	어젠다의 각 변경 요청을 논의하기 위해 할당된 시간(분과 초)입니다. 회의 전 또는 중 어젠다 항목에 대해 할당된 시간을 조절할 수 있습니다.
사전 승인된 변경 완료	사전 승인된 각 변경 요청을 CAB 회의 어젠다에서 완료로 표시하는 확인란입니다. **주:** 사전 승인된 변경은 승인자가 검토할 필요가 없도록 자동으로 완료로 표시됩니다. 사전 승인된 변경 내용은 CAB 워크벤치에서 볼 수 있고, 필요한 경우 논의할 수 있습니다.

3. 관련 링크에서 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.

링크	설명
어젠다 항목 새로 고침	CAB 회의의 어젠다 항목이 새로 고쳐집니다. 참석자를 추가하거나 업데이트한 경우 참석자에게 회의 요청을 다시 보내야 하는지 묻는 확인 메시지가 나타납니다.
참석자에게 회의 요청 발송	회의 요청을 참석자 목록에 수동으로 다시 보내려면 클릭하십시오.
CAB 워크벤치에서 이 회의로 이동	CAB 워크벤치에서 회의를 클릭하여 엽니다. 이 링크는 CAB을 시작할 때만 사용할 수 있습니다.
메모 공유	회의 노트 필드에서 캡처한 메모를 회의 참석자 목록에 공유합니다. 메모 공유는 회의가 진행 중이거나 완료된 경우에만 표시됩니다.

4. 관련 목록에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

관련 목록	설명
어젠다 항목	어젠다 항목을 수동으로 추가합니다. 할당된 시간 필드에서 CAB 관리자는 어젠다 항목의 기본 시간을 재정의할 수 있습니다.
참석자	CAB 회의에 참석자를 수동으로 추가합니다.

5. 변경 사항을 저장하려면 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

OR 조건

참석자에게 **CAB** 회의 요청 보내기

각 CAB 회의 참석자에게 CAB 회의 초대장을 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_change_cab.cab_manager

이 태스크 정보
CAB 회의에서만 회의 초대장을 보낼 수 있습니다.

프로시저
1. 다음 단계 중 하나를 사용하여 초대장을 보낼 CAB 회의로 이동합니다.

옵션	설명
CAB 회의 목록에서 열기	**a.** 탐색 〉 변경심의위원회 〉 모든 **CAB** 회의로 이동합니다. **b.** 수정할 CAB 회의를 선택하고 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.

옵션	설명
CAB 정의 목록에서 열기	**a.** 탐색 〉 변경심의위원회 〉 모든 **CAB** 정의로 이동합니다. **b.** 회의 요청을 보낼 CAB 정의를 선택하고 엽니다. **c.** 수정할 특정 CAB 모임을 선택하고 엽니다.

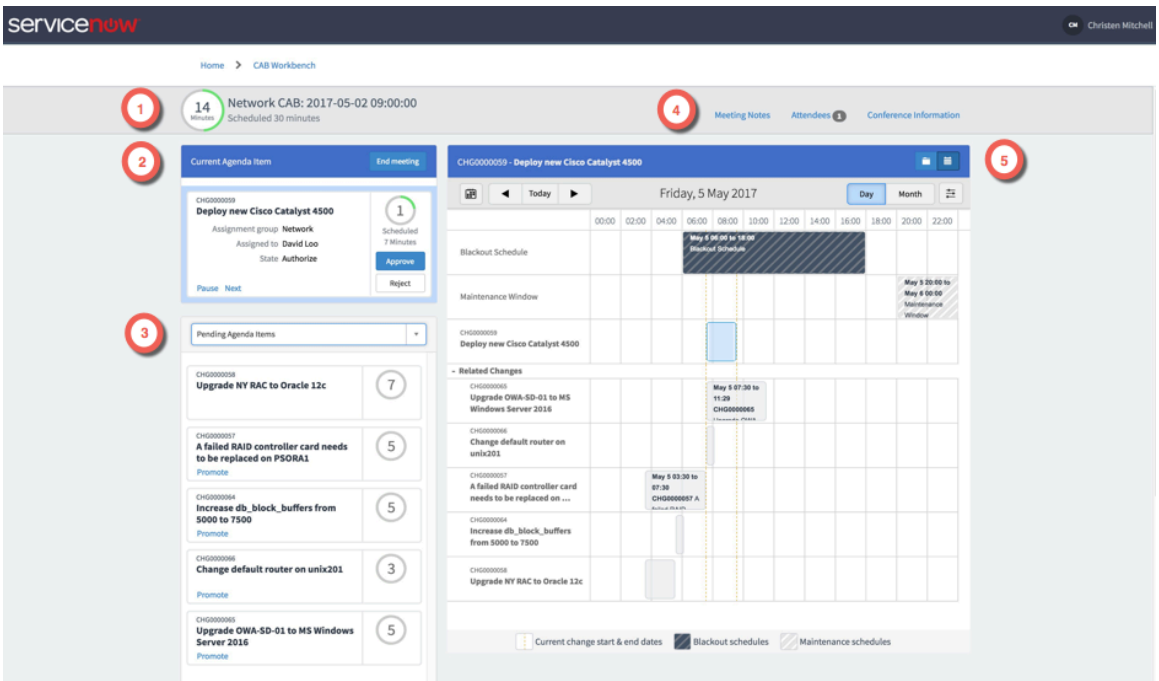
2. 참석자에게 회의 요청 보내기 관련 링크를 클릭합니다.
   CAB 회의 초대장이 나열된 모든 참석자에게 보내집니다.

CAB 워크벤치를 사용한 **CAB** 회의 참석

itil 사용자는 CAB(변경심의위원회) 회의에 참석하고 어젠다 항목 및 변경 일정을 볼 수 있습니다. 승인자는 변경 요청을 승인할 수 있습니다.

변경 〉 변경심의위원회 〉 **CAB** 워크벤치로 이동하여 CAB 회의 및 해당 어젠다의 상세 정보를 봅니다. 달력에서 일, 주 또는 월에 대한 CAB 회의 일정을 볼 수 있습니다. 회의의 정보를 보려면 회의를 클릭한 다음 팝업 창에서 열기를 클릭합니다.

CAB 워크벤치



다음 구성요소는 인터페이스에서 수행할 수 있는 여러 가지 활동을 설명합니다.

CAB 워크벤치

수준	설명
1	전체 경과 시간, 회의 이름, 회의의 예약된 날짜 및 시간을 표시하는 타이머를 확인합니다. 타이머 카운트는 0부터 시작합니다. 타이머의 색상 코드는 회의의 총 시간에서 경과한 전체 시간 비율을 기준으로 변경됩니다. • 0% - 50%: 녹색 • 50% - 70%: 노란색

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

CAB 워크벤치

수준	설명
	• 75% - 100%: 주황색 • > 100%: 빨간색 회의 이름 아래에 있는 텍스트에는 회의에 할당된 총 시간이 표시됩니다.
2	현재 어젠다 항목을 확인합니다. 타이머는 현재 회의 어젠다 항목에 대해 토론하는 데 소요된 시간을 표시합니다. 양식 영역에는 선택한 현재 어젠다 항목에 대한 세부 사항이 표시됩니다. 현재 어젠다 항목이 변경되면 양식 및 달력 변경의 세부 사항이 그에 따라 변경됩니다. 현재 어젠다 항목이 아닌 어젠다 항목을 선택하면 양식 영역에 선택한 어젠다 항목의 세부 사항이 표시됩니다. 현재 어젠다 항목이 다음 어젠다 항목으로 변경되어도 양식 영역에는 현재 어젠다 항목에 대한 세부 사항이 표시되지 않습니다. **주:** 어젠다 항목의 승인자에게는 승인 및 거부 버튼이 타이머 아래에 표시됩니다. 승인 또는 거부를 적절히 클릭하고 확인 팝업 창에 설명을 입력한 다음 승인 또는 거부를 클릭할 수 있습니다.
3	보려는 어젠다 항목을 필터링하고 내게 알림을 클릭하여 어젠다 항목을 시작하기 전에 알림을 받습니다. 보류 중인 어젠다 항목 목록을 클릭하고 모든 어젠다 항목, 내 어젠다 항목 또는 승인된 어젠다 항목 옵션을 선택합니다. 어젠다 항목 목록이 어젠다에 항목이 표시되도록 필터 조건 목록에 나타납니다.
4	• 회의 메모: 회의 주최자가 입력한 문서 메모를 표시합니다. • 참석자: 참석자 목록을 표시하고 참석자가 현재 회의에 연결되어 있는지 여부도 나타냅니다. • 회의 정보: 관련 CAB 회의 기록의 회의 정보 필드에 저장된 모든 컨텐츠를 표시합니다.
5	양식 보기나 달력 보기에서 현재 변경 내용의 세부 사항을 확인합니다. 양식 표시: 양식 보기에 변경 정보를 표시하려면 양식 표시 아이콘( )을 클릭합니다. 변경, 계획 수립 및 일정 탭은 변경 요청 회의, 계획 수립 및 일정에 대한 정보를 제공합니다. 달력 표시: 달력 양식에 변경 정보를 표시하려면 달력 표시 아이콘( )을 클릭합니다. 변경 내용에 대한 세부 사항을 보려는 일이나 월을 선택할 수 있습니다. 일 보기에서 설정 아이콘( )을 클릭한 다음 구성 아이콘( )을 클릭하여 관련 필터 조건을 설정할 수 있습니다. 구성 필터 조건을 표시하면 관련 변경 기록이 표시됩니다. 변경 기록은 현재 변경 구현이 계획된 일의 타임 슬롯에 나타납니다. 구성 설정에서 다른 잠재적 상충을 볼 수 있습니다. 상충은 동일한 담당자나 할당 그룹의 구현 또는 동일한 구성 항목에 예약된 다른 변경 요청일 수 있습니다. 달력의 일 및 월 보기는 중단 일정 시간, 유지관리 기간 및 진행 중인 어젠다 항목을 표시합니다. 일 보기에서 계획된 중단 및 유지관리 기간의 특정 타임 슬롯이 강조됩니다. 달력 보기에서 전체 일이 강조 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.

CAB 워크벤치

수준	설명
	주: 표준 변경 제안의 경우 변경, 제안 및 변경 요청 값 탭에 변경 요청 회의, 제안 및 변경 요청 값에 대한 정보가 제공됩니다. 양식 표시( )와 달력 표시( ) 아이콘은 표준 변경 제안에 나타나지 않습니다.

새 **CAB** 회의 어젠다 항목 추가

CAB 회의에 어젠다 항목을 추가하여 어젠다를 사용자 지정하고 회의를 보다 효과적으로 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 변경심의위원회 〉 모든 **CAB** 회의로 이동합니다.
2. 어젠다 항목을 추가할 CAB 회의 기록을 클릭합니다.
3. 어젠다 항목 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

CAB 어젠다 항목 양식

필드	설명
회의	어젠다 항목을 추가하기 위해 선택한 회의의 이름입니다.
작업	변경 요청 또는 표준 변경 제안을 선택할 목록 조회입니다. 주: 표준 변경 제안은 Xanadu에서만 선택할 수 있습니다.
순서	CAB 회의 중 어젠다 항목을 검토하는 순서입니다.
알림 수신자	새 어젠다 항목에 대한 알림을 받는 수신자입니다.
짧은 설명	작업에 대한 간단한 설명입니다.
작업 메모	작업에 대한 자세한 설명입니다.
상태	어젠다 항목의 현재 상태입니다.
의사결정	어젠다 항목의 상태입니다.
할당된 시간	회의의 어젠다 항목에 할당된 시간입니다.
경과 시간	어젠다 항목에 이미 소요한 시간입니다.

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.

CAB 워크벤치를 사용하여 **CAB** 회의 관리

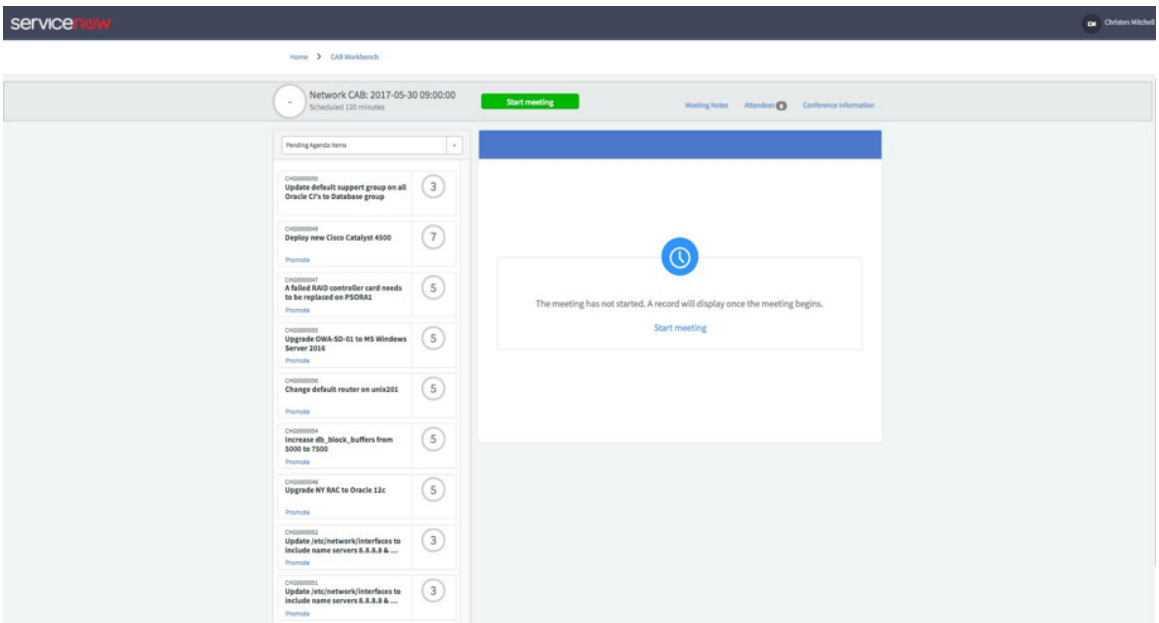
CAB(변경심의위원회) 관리자는 CAB 워크벤치를 통해 CAB 회의 및 어젠다 항목의 세부 사항을 보고 관리할 수 있습니다.

변경 〉 변경심의위원회 〉 **CAB** 워크벤치로 이동하여 CAB 회의 및 해당 어젠다의 정보를 볼 수 있습니다. 달력은 일, 주 또는 월에 대한 CAB 회의 일정 보기를 제공합니다. 회의 정보를 보려면 회의를 클릭한 다음 팝업 달력에서 열기를 클릭합니다. 회의를 시작하려면 회의 시작을 클릭합니다.

주:
첫 번째 어젠다 항목을 처음 클릭하면 확인 창이 나타납니다. 회의를 시작하려면 예를 클릭하고, 그렇지 않으면 아니요를 클릭합니다.

이 6분짜리 비디오를 보고 CAB 회의 관리에 대해 자세히 알아보십시오. 이 비디오에서는 CAB 워크벤치 모듈 내에서 계획 및 일정 예약에 대한 개요를 제공합니다.

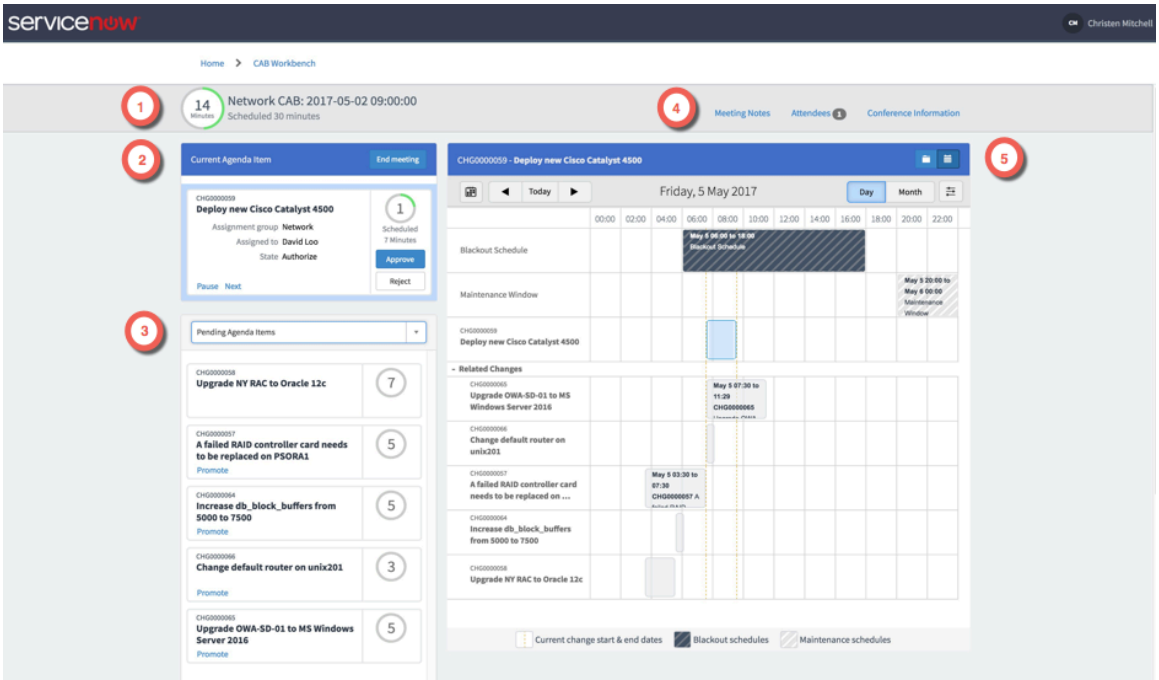
CAB 회의 시작



변경 요청 회의에 대한 세부 사항이 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.

CAB 워크벤치



다음 표에서는 CAB 워크벤치 구성요소에 대해 설명합니다.

CAB 워크벤치

수준	설명
1	전체 경과 시간, 회의 이름, 회의의 예약된 날짜 및 시간을 표시하는 타이머를 볼 수 있습니다. 타이머 카운트는 0부터 시작합니다. 타이머의 색상 코드는 회의의 총 시간에서 경과한 전체 비율을 기준으로 변경됩니다. • 0% - 50%: 녹색 • 50% - 70%: 노란색 • 75% - 100%: 주황색 • < 100%: 빨간색 회의 이름 아래에 있는 텍스트에는 회의에 할당된 총 시간이 표시됩니다.
2	• 어젠다 항목을 일시 중지하려면 일시 중지를 클릭합니다. • 어젠다 항목을 건너뛰려면 다음을 클릭합니다. 주: 어젠다 항목이 모든 어젠다 항목 목록에 추가됩니다. • 보류 중인 어젠다 항목 목록에 어젠다 항목이 다시 표시되도록 하려면 복원을 클릭합니다. 주: 어젠다 항목이 보류 중인 어젠다 항목 목록의 끝에 추가됩니다. • 어젠다 항목을 목록의 맨 위로 이동하려면 승격을 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.

CAB 워크벤치

수준	설명
	• 나중에 어젠다 항목에 대해 토론할 수 있도록 보류 중인 어젠다 항목 목록에 현재 어젠다 항목을 추가하려면 강등을 클릭합니다. 주: 타이머는 현재 회의 어젠다 항목에 대해 토론하는 데 소요된 시간을 표시합니다. • 회의를 종료하려면 회의 종료를 클릭합니다.
3	보려는 어젠다 항목을 필터링할 수 있습니다. • 보류 중인 어젠다 항목 목록을 클릭하고 모든 어젠다 항목, 내 어젠다 항목 또는 승인된 어젠다 항목 옵션을 선택합니다. 주: 어젠다 항목 목록이 어젠다에 항목이 표시되도록 필터 조건 목록에 나타납니다. • 어젠다 항목을 어젠다 항목 목록의 맨 위에 표시하려면 승격을 클릭합니다.
4	진행자와 대리인 모두 회의 메모를 작성할 수 있습니다. 참석자 목록과 회의 정보를 볼 수 있습니다. • 회의 메모: CAB 관리자와 대리인이 전체 회의에 대한 메모를 문서화할 수 있습니다. 위젯에 캡처된 메모는 위젯에서 공유할 수 있습니다. 위젯은 참석자 목록에 컨텐츠를 이메일로 보내는 것으로, 자동으로 CAB 회의 기록의 해당 회의 메모 필드에 저장됩니다. 변경 요청에 관련된 모든 메모는 변경 요청에 직접 추가될 수 있습니다. 메모를 추가하려면 양식 위젯의 왼쪽 상단에 있는 편집 아이콘 아래에서 양식의 편집 가능한 보기를 사용합니다. 주: CAB 및 변경 승인자가 내린 어젠다 의사 결정(예: 어젠다 항목이 승인되는지 거부되는지 여부 또는 CAB 관리자가 의사 결정을 하지 않고 다른 어젠다 항목으로 건너뛰는 시기)은 회의 메모 위젯에 자동으로 캡처됩니다. 어젠다 결정 사항은 관련 CAB 회의 기록의 회의 메모 필드에 저장됩니다. • 참석자: 참석자 목록을 표시하고 참석자가 현재 녹색 상태 아이콘을 통해 회의에 연결되어 있는지 여부를 나타냅니다. 또한 이 목록에는 참석자의 회의 초대장에 대한 수락, 미정, 거절, 응답 없음 등의 응답이 표시됩니다. • 회의 정보: 관련 CAB 회의 기록의 회의 정보 필드에 저장된 모든 컨텐츠를 표시합니다.
5	양식 보기나 달력 보기에서 현재 변경 내용의 세부 사항을 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.

CAB 워크벤치

수준	설명
	양식 표시: 양식 보기에 변경 정보를 표시하려면 양식 표시 아이콘 을 클릭합니다. 변경, 계획 수립및 일정 탭은 변경 요청 회의, 계획 수립 및 일정에 대한 정보를 제공합니다. 편집 아이콘 을 사용하여 양식 보기를 편집할 수 있습니다. 보기를 사용자 지정하려면 상황별 메뉴 목록 을 클릭한 다음, 보기 〉 **cab_workbench**를 클릭합니다. 변경 요청 양식에서 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 구성 〉 양식 레이아웃으로 이동합니다. 변경 요청 구성 양식에서 양식 보기에 표시할 필드와 섹션을 추가할 수 있습니다. 달력 표시: 달력 양식에 현재 변경 정보를 표시하려면 달력 표시 아이콘 을 클릭합니다. 회의 세부 사항을 볼 일 또는 월을 선택할 수 있습니다. 일 보기에서 설정 아이콘 을 클릭한 다음 구성 아이콘 을 클릭하여 관련 필터 조건을 설정합니다. 구성 필터 조건을 표시하면 관련 변경 기록이 표시됩니다. 변경 기록은 현재 변경 구현이 계획된 일의 타임 슬롯에 나타납니다. 구성 설정에서 다른 잠재적 상충을 볼 수 있습니다. 상충은 동일한 담당자나 할당 그룹의 구현 또는 동일한 구성 항목에 예약된 다른 변경 요청일 수 있습니다. 달력의 일 및 월 보기는 중단 일정 시간, 유지관리 기간 및 진행 중인 어젠다 항목을 표시합니다. 일 보기에서 계획된 중단 및 유지관리 기간의 특정 타임 슬롯이 강조됩니다. 달력 보기에서 전체 일이 강조 표시됩니다.

변경 관리용 모바일 환경

모바일 에이전트 모바일 애플리케이션을 사용하여 어디서나 변경 작업을 관리할 수 있습니다. 이 모바일 애플리케이션을 사용하면 연결 상태를 유지하고 실시간으로 정보에 접근하여 작업을 완료할 수 있습니다.

ITSM 에이전트 또는 기술자는 온라인에 연결된 경우 모바일 에이전트를 사용하여 다음 작업을 완료할 수 있습니다.

- 자신 또는 자신의 소속 그룹에 할당된 변경 작업에 접근합니다.
- 주석 또는 작업 메모를 추가하거나 변경 작업을 다시 할당합니다.
- 할당된 변경 작업 또는 주석이 달린 변경 작업에 대한 푸시 알림을 받습니다.
- 변경 요청, 요청 및 요청 항목을 승인 또는 거부합니다.

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

3분 길이의 이 비디오를 시청하여 모바일 에이전트의 변경 작업 관리에 대해 알아보십시오. 이 비디오는 ServiceNow Agent 모바일 앱을 사용하여 변경 작업을 관리하는 방법을 보여줍니다.

모바일 에이전트 모바일 애플리케이션 다운로드

모바일 장치에서 모바일 에이전트에 접근하여 변경 작업을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 sn_change_write

이 태스크 정보
모바일 에이전트 모바일 애플리케이션은 스튜디오 모바일 플랫폼에서 실행됩니다. ITSM Mobile Experience(com.sn_itsm_mobile) 플러그인을 활성화하여 장치에서 ITSM 모바일 애플리케이션을 사용하도록 설정합니다.

프로시저

1. 모바일 장치에서 iOS 플랫폼을 사용하면 Apple App Store로 이동하고, Android 플랫폼을 사용하면 Google Play 스토어로 이동합니다.
2. ServiceNow Agent를 검색합니다.
3. ServiceNow Agent 애플리케이션을 다운로드하여 설치합니다.

변경 관리 모바일 작업 시작

모바일 장치에서 모바일 에이전트에 접근하여 변경 작업을 관리합니다.

시작하기 전에
iOS 플랫폼의 경우 Apple App Store에서, Android 플랫폼의 경우 Google Play 스토어에서 ServiceNow Agent를 다운로드합니다. 자세한 내용은 모바일 에이전트 모바일 애플리케이션 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: itil 또는 sn_change_write

프로시저

1. 모바일 에이전트를 열고 더하기 아이콘(+)을 누릅니다.
2. 더하기 아이콘(+)을 누른 다음 인스턴스 주소를 입력하여 ServiceNow 인스턴스를 추가합니다. 인스턴스 이름의 마지막에 service-now.com을 포함할 필요는 없습니다.
3. 변경 작업을 눌러 변경 작업 관리를 시작합니다.

변경 작업 보기

모바일 에이전트 모바일 애플리케이션에서 변경 작업의 상태, 위험 및 일정을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 sn_change_write

프로시저

1. 내 작업 탭을 누릅니다.
2. 변경 작업 목록을 열려면 변경 작업을 누릅니다.
3. 상세 뷰를 보려면 변경 작업을 누릅니다.
4. 상세 정보를 보려면 오른쪽 화살표가 있는 필드를 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.

변경 작업에 주석 추가

모바일 에이전트 모바일 애플리케이션에서 변경 작업에 주석을 추가할 수 있습니다. 예를 들어 변경 작업에 대한 인사이트를 추가하거나 변경 작업과 관련된 의견을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 sn_change_write

프로시저

1. 변경 작업 목록을 열려면 변경 작업을 누릅니다.
2. 변경 작업을 눌러 상세 뷰를 엽니다.
3. 코멘트 추가를 탭하여 작업 메모를 추가합니다.

변경 작업 해결 또는 닫기

변경 작업을 구현할 때 모바일 에이전트 모바일 애플리케이션에서 작업을 닫을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 sn_change_write

프로시저

1. 내 작업 탭을 누릅니다.
2. 변경 작업 목록을 열려면 변경 작업을 누릅니다.
3. 변경 작업 목록에서 닫으려는 변경 작업을 왼쪽으로 살짝 밉니다.
4. 마감 작업을 누릅니다.

변경 관리 플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 솔루션 및 양식 내 분석에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 데이터 시각화는 퍼포먼스 분석 표시기 데이터를 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 표시함으로써 비즈니스 프로세스를 분석하고 개선 영역을 식별하는 데 도움이 됩니다. 플랫폼 분석 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석을 통해 가치를 얻을 수 있습니다. 또한 사용자 고유의 개체를 만들 수도 있습니다.

> **중요사항:**
> 프로덕션에서 사용하도록 설정하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 솔루션을 설정하고 테스트합니다.

변경 관리에 대한 솔루션을 활성화하기 위해 관리자는 퍼포먼스 분석 〉 안내 설정으로 이동할 수 있습니다. 시작하기를 클릭한 다음 변경 관리 섹션으로 스크롤합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

비활성 대시보드

이 컨텐츠 팩의 일부 대시보드는 설치되면 비활성 상태입니다. 이러한 대시보드를 활성화하기 전에 구성을 완료하고 데이터 수집 작업을 실행합니다. 상황에 맞는 메뉴에서 접근할 수 있는 대시보드 속성에서 대시보드를 활성화할 수 있습니다. 활성화하려면 소유자를 대시보드에 할당해야 합니다. 플랫폼 분석 솔루션 구성 방법에 대한 자세한 내용은 구성플랫폼 분석 솔루션 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.

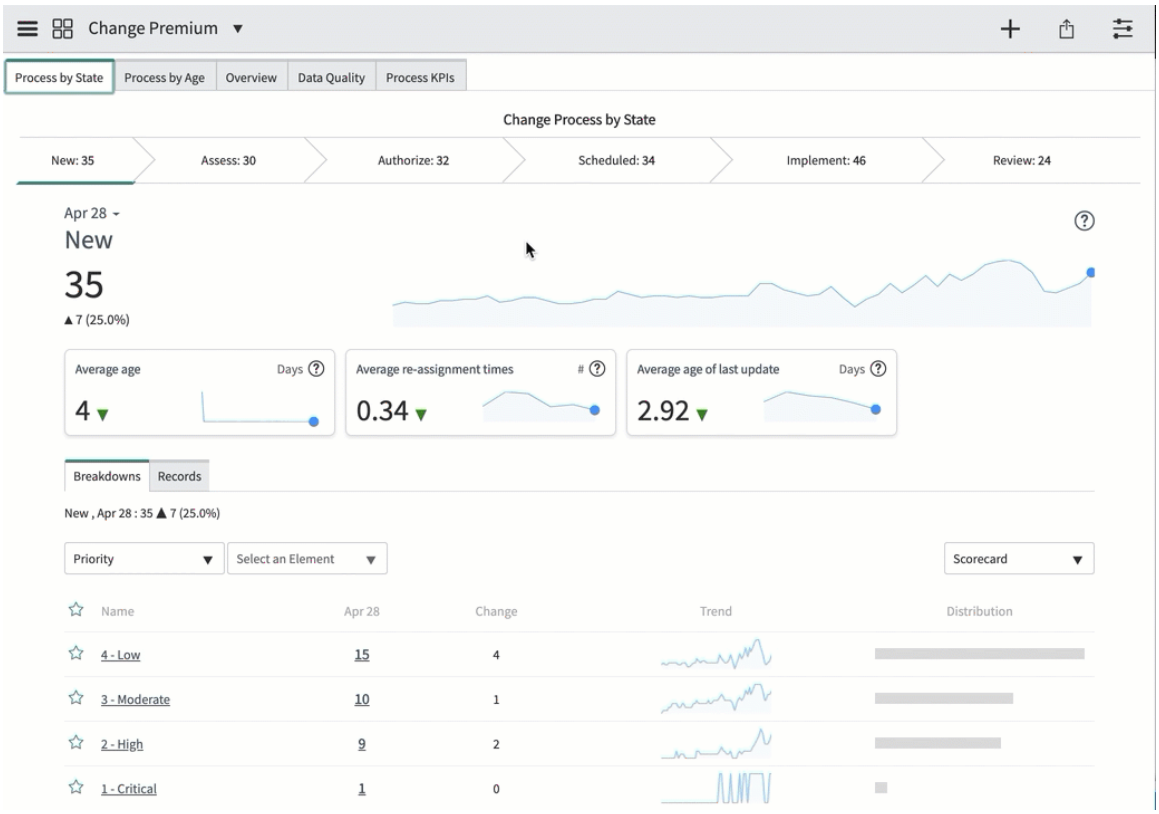
관련 정보

플랫폼 분석 솔루션

퍼포먼스 분석 구독 활성화

변경 프리미엄 대시보드

이 대시보드는 워크벤치 위젯과 기타 고급 플랫폼 분석 기능을 사용하여 한 곳에서 변경 프로세스에 대한 모든 정보를 제공합니다.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
Change Management자 - 주의가 필요한 영역을 포착하기 위해 시간에 따른 변경 요청 해결 추세를 분석해야 합니다.	itil

표시기

오픈 변경 수

수집 날짜가 끝날 때 오픈 변경 수입니다. 이 계산은 수집 날짜 또는 그 이전에 열리고 해당 날짜로 종결되지 않은 변경 수입니다.

오픈 변경의 평균 연령

{{오픈 변경의 합산 연령}}/{{오픈 변경 수}}/24

오픈 변경의 평균 재할당

{{오픈 변경의 재할당 요약}}/{{오픈 변경 수}}

마지막 업데이트의 평균 연령

변경에 대한 마지막 업데이트 이후의 평균 시간 길이입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 변경 수
: 등록 날짜가 데이터 수집 날짜인 새 변경 수입니다.

변경 백로그 증가치
: 새 변경 수에서 뺀 종결 변경 수입니다.

종결 변경 수
: 종결 날짜가 데이터 수집 날짜인 새 변경 수입니다.

긴급 변경의 %
: 긴급 변경의 백분율입니다. 수식: 긴급으로 분류된 새 변경 수 / 새 변경 수 * 100

변경의 평균 종결 시간
: 변경 요청이 오픈 및 종결된 시간 사이의 평균 시간 길이입니다.

종결 변경의 평균 구현 시간
: 변경 요청이 구현 상태로 전환되고 종결될 때까지의 평균 시간(시간)

재할당 오픈 변경 수
: 재할당 횟수가 1 이상인 변경 수

실패 변경 수
: 종결 코드가 "실패"인 종결 변경 수

다음 표시기는 대시보드에 나타나지 않지만 수식에 사용됩니다.

- 오픈 변경의 합산 연령
- 오픈 변경의 이후 업데이트의 합산 연령
- 종결 변경의 합산 기간
- 종결 변경의 합산 구현 시간
- 오픈 변경의 합산 재할당

세부 항목

- 기간
- 범주
- 우선순위
- 위험
- 상태
- 할당 그룹
- 유형

데이터 시각화

제목	유형	설명
오늘 오픈된 변경	단일 점수	대시보드를 본 날에 오픈된 활성 변경 수입니다.
할당되지 않은 변경	단일 점수	담당자가 없는 활성 변경 수입니다.

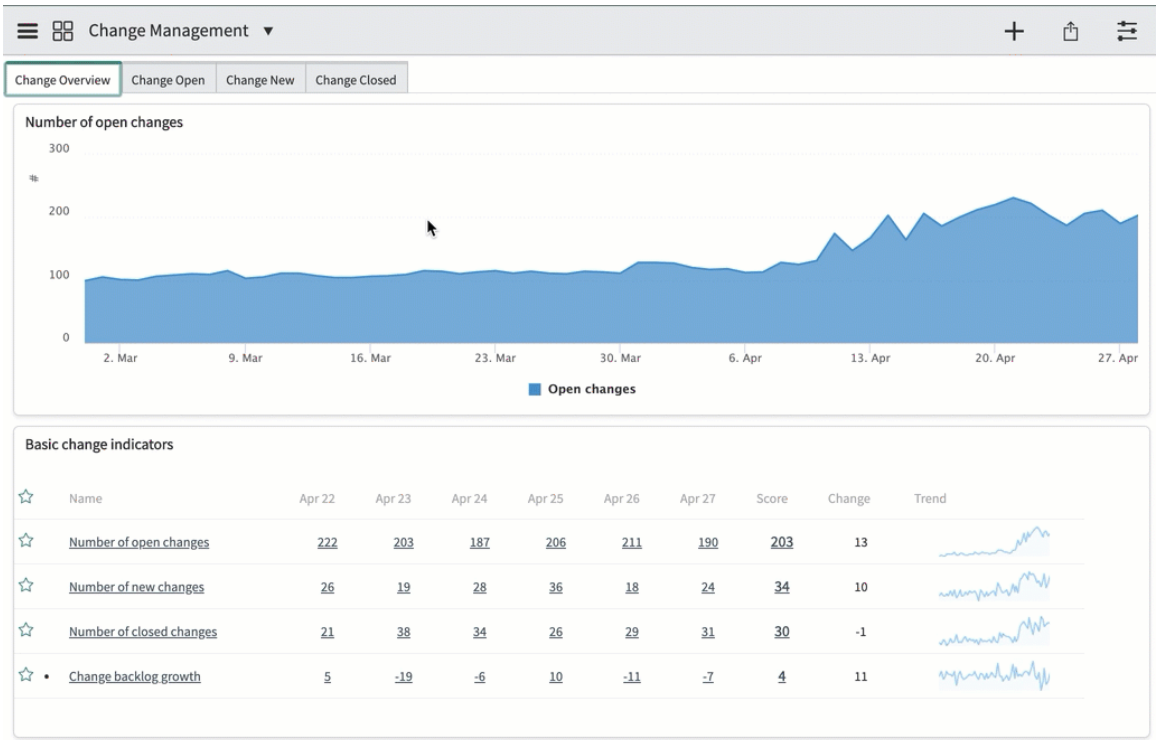
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
지연된 변경	단일 점수	상태가 신규, 평가, 승인, 예약됨 중 하나이고 계획된 시작 날짜가 현재 날짜보다 이전인 변경 수입니다.
보류 중인 변경	단일 점수	보류 중 상태인 변경 수입니다.
상충 중인 변경사항	단일 점수	상충 상태인 변경 수입니다.
거부된 변경	단일 점수	승인 상태가 거부됨인 변경 수입니다.
오픈 변경 - 그룹화됨	가로 막대	우선순위로 그룹화된 오픈 변경
예정된 변경(30일) - 그룹화됨	가로 막대	계획된 시작 날짜가 지난 30일 이내이고 예약됨 상태인 활성 변경입니다.
위험 및 우선순위별 오픈 변경	히트맵	Y 축의 위험과 X 축의 우선순위에 따라 정렬된 활성 변경입니다. 낮은 점수는 흰색으로 높은 점수는 진한 파란색으로 셀이 강조 표시됩니다.
위험 및 우선순위별 예정된 변경(30일)	히트맵	
유형별 월별 오픈된 변경	세로 막대형 차트	현재 연도에 오픈된 모든 종결된 보고서입니다. 유형별로 그룹화되고 오픈된 월별 추세를 표시합니다.
월별 종결된 변경	라인	라인 차트에 표현되는 월별 종결된 변경 수입니다.

변경 관리 대시보드

이 대시보드를 사용하면 다양한 변경 요청 위험, 연령 및 우선순위에서 시간에 따른 변경 요청 해결 추세를 볼 수 있습니다. 관리하는 할당 그룹에 따라 시간에 경과에 따른 변경 요청을 분석할 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.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
Change Management자 - 주의가 필요한 영역을 포착하기 위해 시간에 따른 변경 요청 해결 추세를 분석해야 합니다.	itil

변경 관리 대시보드 표시기

오픈 변경 수

수집 날짜가 끝날 때 오픈 변경 수입니다. 수집 날짜 또는 그 이전에 열렸으며 종결 날짜가 없거나 수집 날짜 이후에 종결 날짜가 없는 변경 수입니다.

새 변경 수

등록 날짜가 데이터 수집 날짜인 새 변경 수입니다.

새 긴급 변경 수

형식 = 응급인 새 변경 수

변경 백로그 증가치

새 변경 수에서 뺀 종결 변경 수입니다.

종결 변경 수

종결 날짜가 데이터 수집 날짜인 새 변경 수입니다.

오픈 변경의 평균 연령

변경이 오픈된 평균 시간입니다.

긴급 변경의 %

긴급 변경의 백분율입니다. 수식: 긴급으로 분류된 새 변경 수 / 새 변경 수 * 100

변경의 평균 종결 시간

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

변경을 종결하는 데 걸린 평균 시간

다음 표시기는 대시보드에 나타나지 않지만 수식에 사용됩니다.

- 오픈 변경의 합산 연령
- 종결 변경의 합산 기간

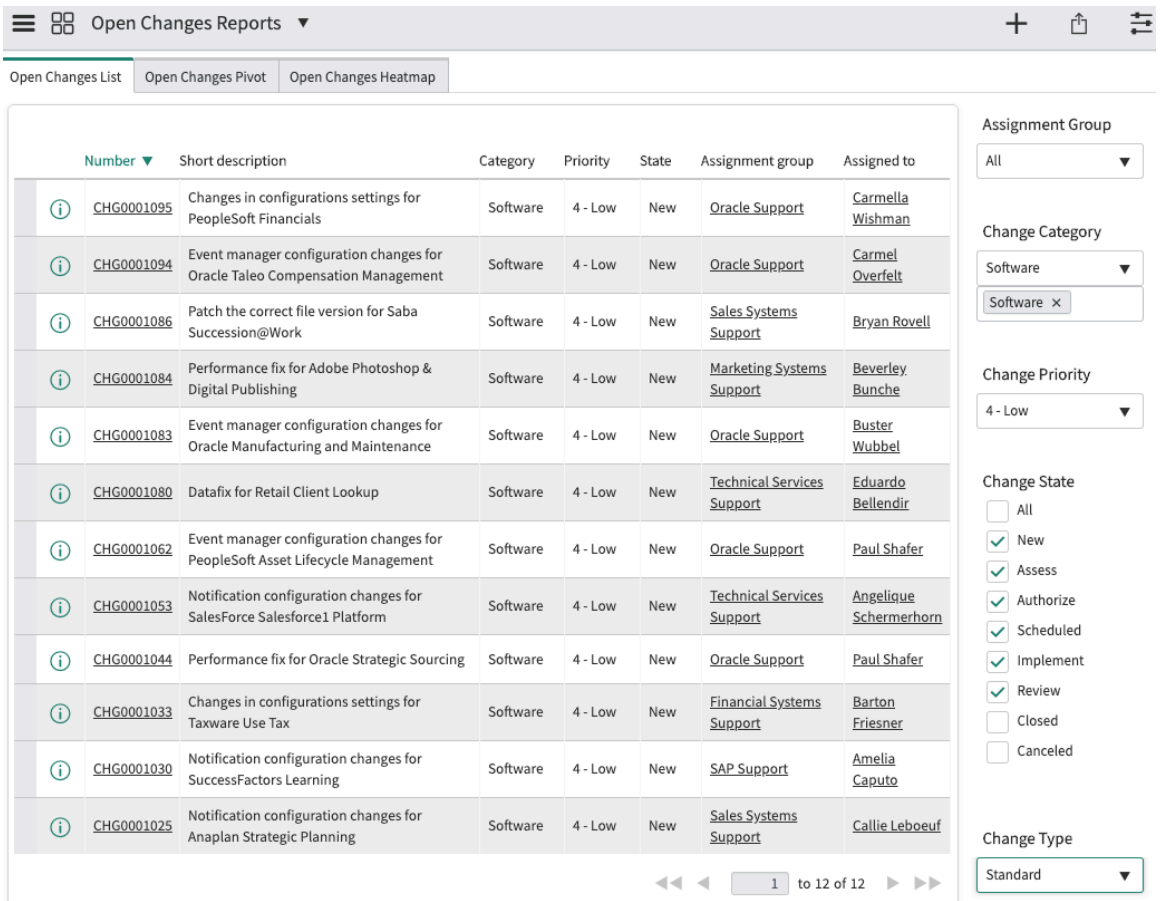
세부 항목

- 우선순위
- 기간
- 할당 그룹
- 위험
- 스테이지
- 유형

오픈 변경 보고서 대시보드

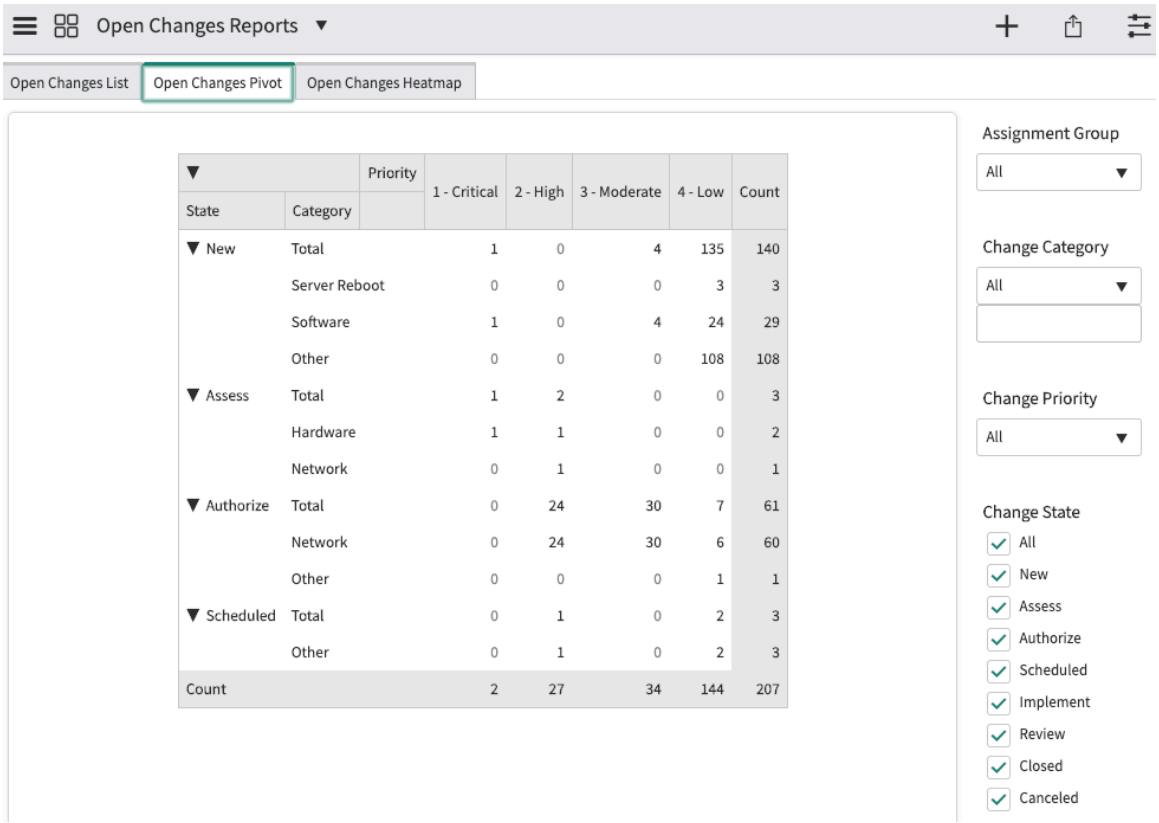
이 대시보드를 사용하여 오픈 보고서의 현재 상태에 대한 개요를 확인합니다.

오픈 변경 목록 탭

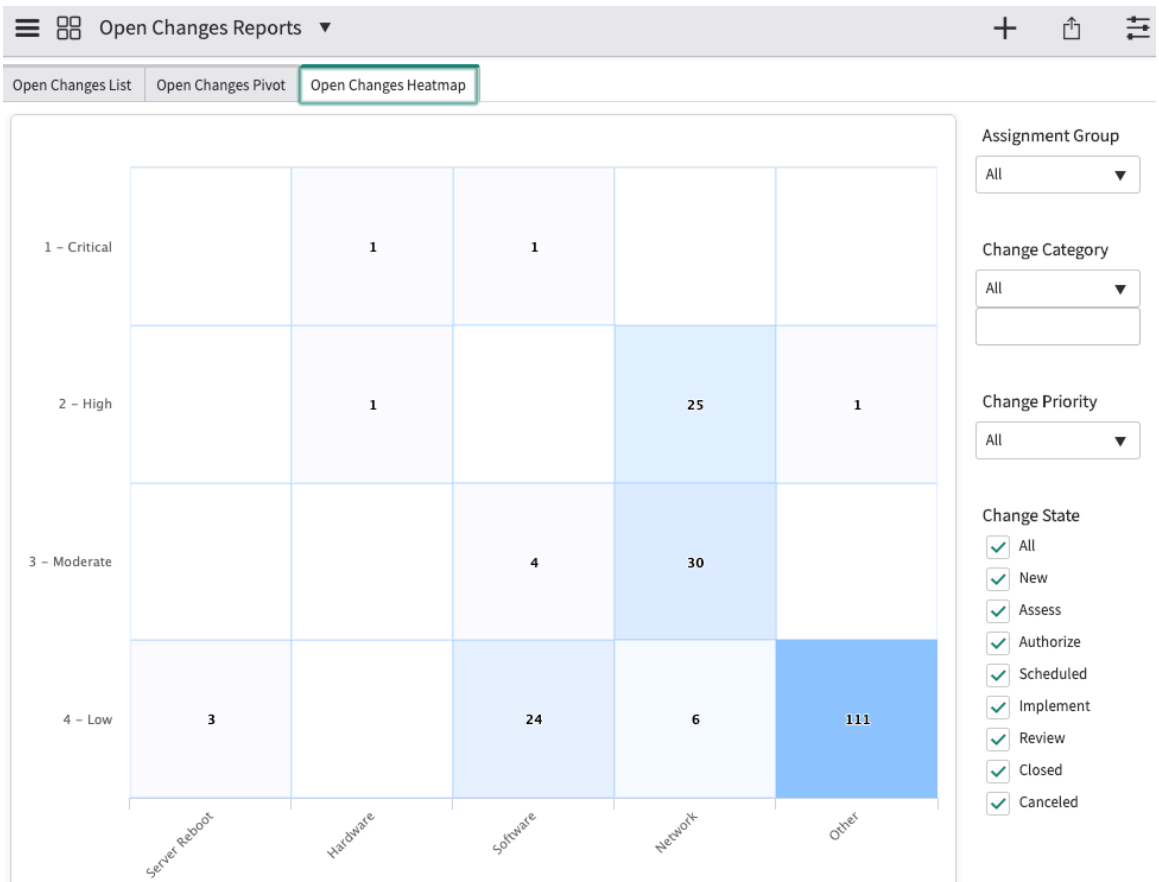


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오픈 변경 피벗 탭



오픈 변경 히트맵 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.

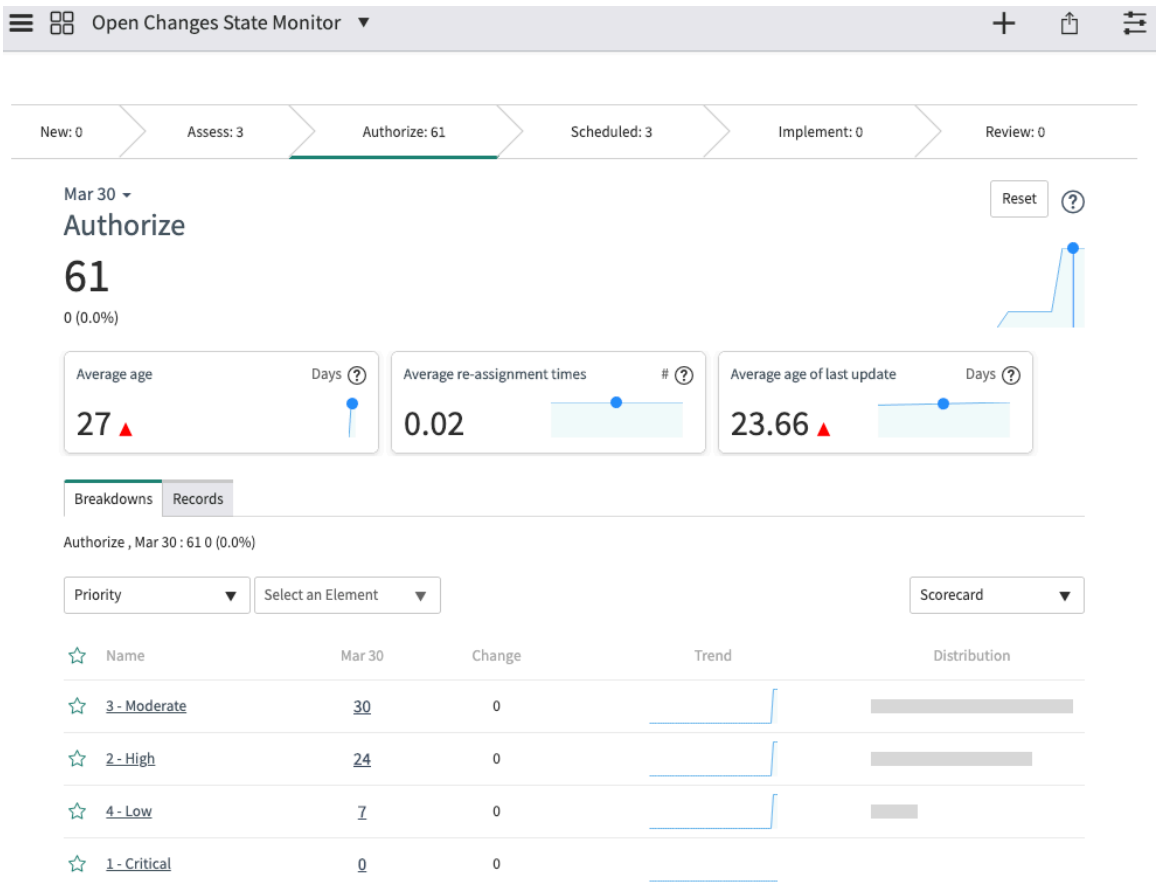
데이터 시각화

제목	유형	설명
PA.Source: 오픈 변경 - 목록	목록	현재 날짜 또는 그 이전에 오픈된 종결되지 않은 변경 목록 보고서입니다. 열에는 번호, 짧은 설명, 범주, 우선순위, 상태, 할당 그룹, 할당 대상이 포함됩니다.
PA.Source: 오픈 변경 - MPivot - 우선순위/상태/범주	피벗	현재 날짜 또는 그 이전에 오픈된 종결되지 않은 변경을 보여주는 보고서입니다. 시각화는 우선순위, 상태 및 범주별로 변경을 표시합니다.
PA.Source: 오픈 변경 - 히트맵 - 우선순위/범주	히트맵	현재 날짜 또는 그 이전에 오픈된 종결되지 않은 변경을 보여주는 히트맵 보고서입니다. 값이 클수록 진한 색으로 강조 표시됩니다.

오픈 변경 상태 모니터 대시보드

이 워크벤치 대시보드를 사용하면 상태(신규, 평가됨, 승인됨, 예약됨, 구현됨 및 검토됨)로 구분된 모든 오픈 변경을 살펴보고 평가할 수 있습니다.

오픈 변경 상태 모니터 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.

표시기

오픈 변경 수

수집 날짜가 끝날 때 오픈 변경 수입니다. 이 계산은 수집 날짜 또는 그 이전에 열리고 해당 날짜로 종결되지 않은 변경 수입니다.

오픈 변경의 평균 연령

{{오픈 변경의 합산 연령}}/{{오픈 변경 수}}/24

오픈 변경의 평균 재할당

{{오픈 변경의 합산 재할당}} / {{오픈 변경 수}}

마지막 업데이트의 평균 연령

변경에 대한 마지막 업데이트 이후의 평균 시간 길이입니다.

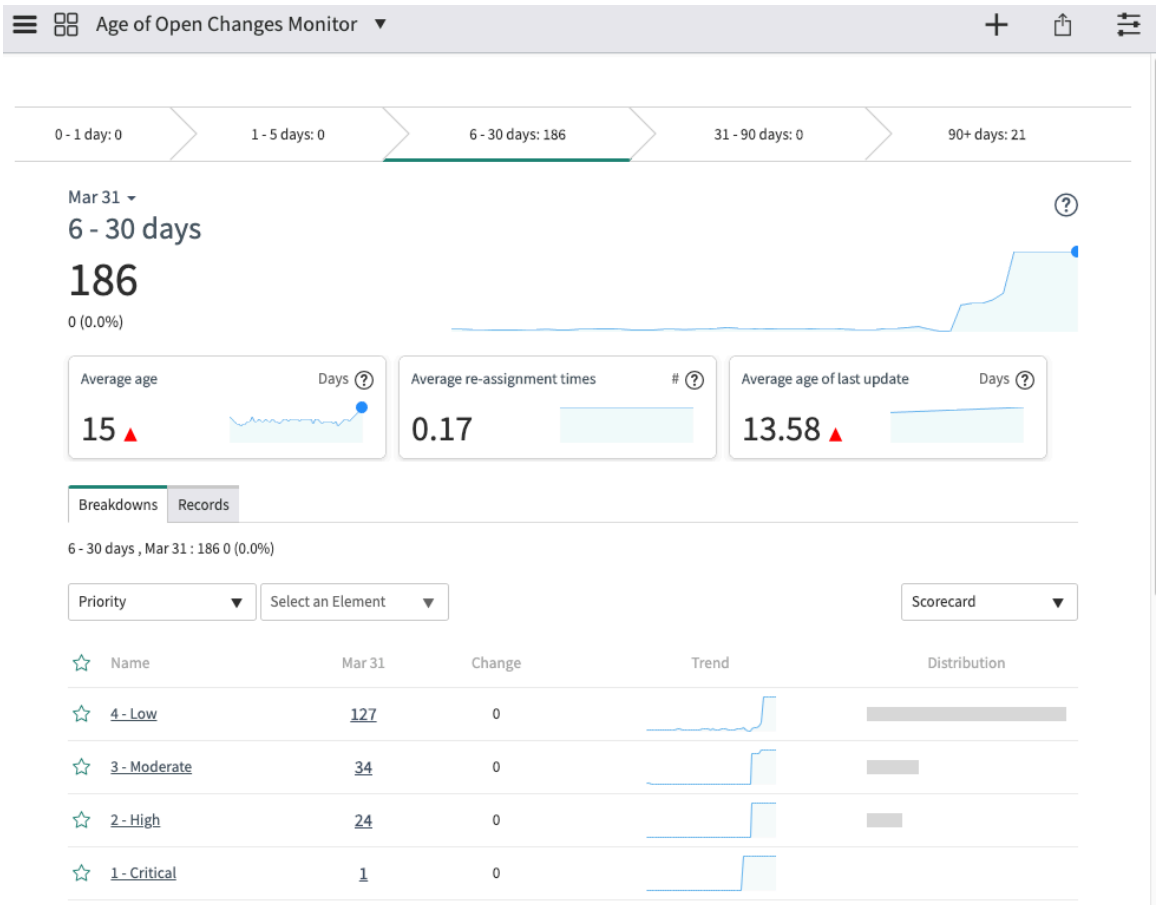
세부 항목

- 우선순위
- 위험
- 기간
- 할당 그룹

오픈 변경의 연령 모니터 대시보드

이 워크벤치 대시보드를 사용하면 연령대로(1일 미만, 1~5일, 6~30일, 31~90일, 90일 이상) 구분된 모든 오픈 변경을 살펴보고 평가할 수 있습니다.

오픈 변경의 연령 모니터 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.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
Change Management자 - 주의가 필요한 영역을 포착하기 위해 시간에 따른 변경 요청 해결 추세를 분석해야 합니다.	itil

표시기

오픈 변경 수

수집 날짜가 끝날 때 오픈 변경 수입니다. 이 계산은 수집 날짜 또는 그 이전에 열리고 해당 날짜로 종결되지 않은 변경 수입니다.

오픈 변경의 평균 연령

{{오픈 변경의 합산 연령}}/{{오픈 변경 수}}/24

오픈 변경의 평균 재할당

{{오픈 변경의 재할당 요약}}/{{오픈 변경 수}}

마지막 업데이트의 평균 연령

변경에 대한 마지막 업데이트 이후의 평균 시간 길이입니다.

세부 항목

- 우선순위
- 위험
- 할당 그룹
- 상태

변경 속도 대시보드

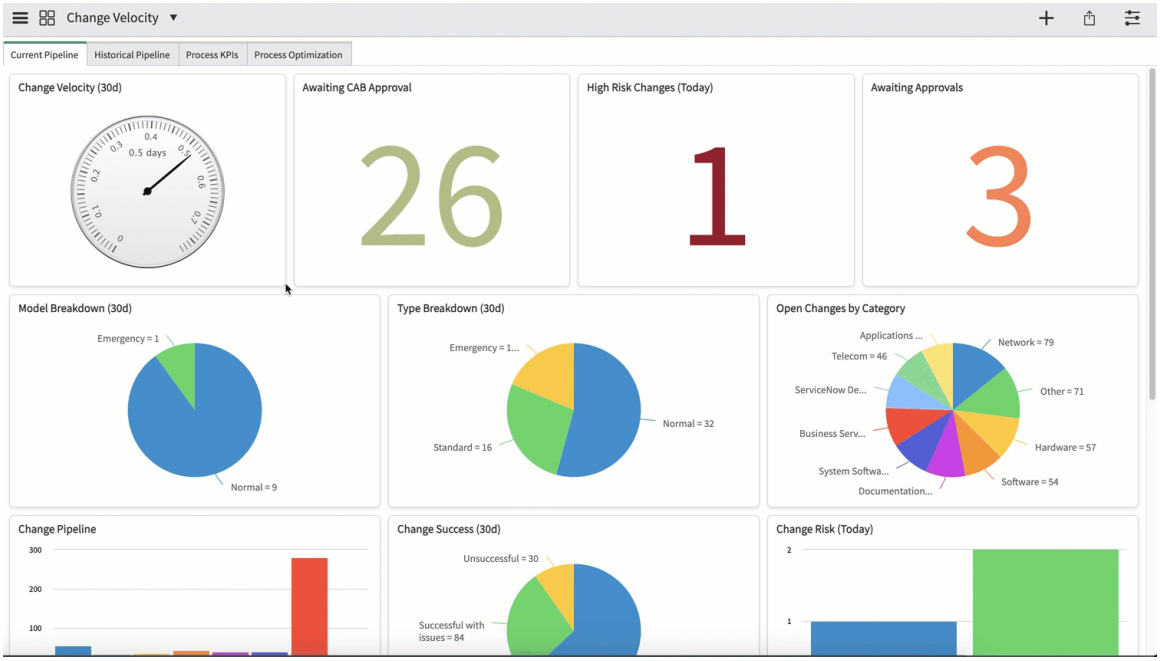
이 대시보드를 사용하여 지난 30일 동안의 변경 요청 평균 기간을 추적합니다.

변경 속도 대시보드는 효과적인 사용을 위해 다음 탭으로 나누어 집니다. 변경 속도 대시보드의 ServiceNow# 퍼포먼스 분석 기능은 다음과 같은 이점을 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.

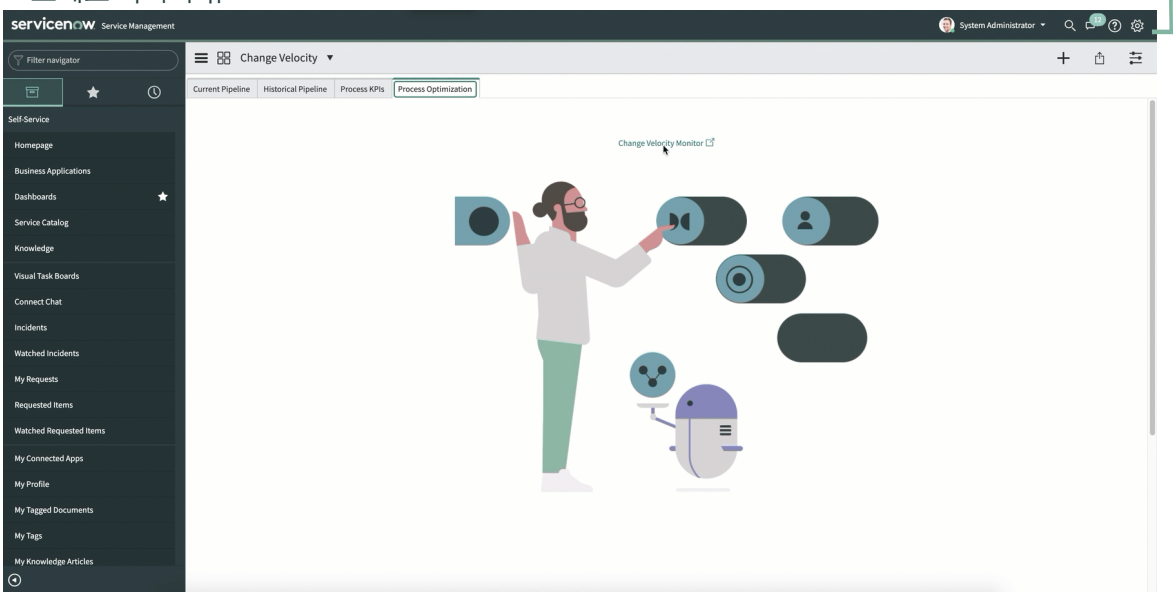
- 현재 파이프라인 탭은 현재 변경 활동에 대한 인사이트를 제공합니다. 이력 파이프라인 탭은 변경 관리 프로세스 흐름과 연관된 추세 및 패턴에 대한 상세 정보를 제공합니다. 프로세스 **KPI** 탭에는 변경 프로세스를 평가하는 데 사용되는 최신 변경 KPI 집합이 표시됩니다.

변경 속도 대시보드 뷰



- 프로세스 최적화 탭은 상태 모델을 기반으로 하는 변경 활동 평가를 제공합니다. 이 기능은 ITSM Enterprise 구독에서만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Process Mining 문서를 참조하십시오.

프로세스 최적화 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.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
Change Management자 - 조직, 팀 및 개인 수준에서 조직의 변경 요청의 성공과 속도를 모니터링합니다.	change_manager

주:
프로세스 최적화 탭을 이용하려면 변경 관리자가 변경 할당 그룹의 일원이어야 합니다.

변경 속도 대시보드 표시기

변경 속도

지난 30일 동안 변경에 대한 승인을 대기한 평균 시간입니다. 대시보드에서 이 데이터를 생성하려면 변경 속도를 기록한 데이터 수집 작업을 실행해야 합니다. 이 작업을 실행하는 방법에 대한 자세한 내용은 기록 데이터 수집 을 참조하십시오.

최고 변경 성공 수행자

가장 높은 성과가 있는 수행자를 통해 변경 요청을 처리하는 할당 그룹의 성과입니다. 성과 점수를 계산하는 방법에 대한 자세한 내용은 성공 점수 계산을 참조하십시오.

오픈 변경의 평균 연령

변경 요청이 오픈된 평균 시간입니다.

변경의 평균 종결 시간

변경 요청을 종결하는 데 걸린 평균 시간입니다.

종결 변경의 평균 구현 시간

변경 요청의 시작 날짜와 종료 날짜 사이의 평균 시간입니다.

데이터 시각화

제목	유형	설명
CAB 승인 대기 중	단일 점수( )	CAB 승인을 대기 중인 변경 수입니다.
높은 위험 변경	단일 점수( )	오늘부터 시작되는 높은 위험 변경 수입니다.
승인 대기 중	단일 점수( )	승인을 대기 중인 변경 수입니다.
모델 세분화	파이( )	지난 30일 동안의 변경 모델을 기준으로 분류된 변경입니다.
유형 세분화	파이( )	지난 30일 동안의 변경 유형을 기준으로 분류된 변경입니다.
범주별 오픈 변경	파이( )	각 범주의 오픈 변경 수입니다.
변경 파이프라인	세로 막대( )	상태별로 분류된 변경 수입니다.
변경 성공	파이( )	지난 30일 동안의 종결 코드를 기준으로 분류된 변경 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.

제목	유형	설명
변경 위험	세로 막대( )	위험 값을 기준으로 분류된 변경 수입니다.
높은 위험 변경 목록	목록( ) ()	오늘부터 시작되는 높은 위험 변경 목록입니다.
가장 높은 변경 활동	라인( )	지난 3개월 동안의 변경과 관련된 상위 10개 구성 항목입니다.
변경 성공	라인( )	성공, 실패한 변경 및 라인 차트에 문제가 표시된 성공 변경입니다.
변경 위험	라인( )	위험의 심각도에 따라 분류된 변경입니다.
변경 분량	라인( )	지난 6개월 동안의 변경 분량입니다.
실패한 변경	목록( )	지난 7일 동안 실패한 변경 수입니다.
긴급 변경	라인( )	지난 90일간 긴급 변경한 수입니다.
변경 관련 인시던트	라인( )	지난 90일간 변경과 관련 있는 종결된 인시던트 수입니다.
무단 변경	라인( )	지난 90일간 무단으로 변경한 수입니다.
7일이 넘은 활성 변경	단일 점수( )	7일 이상 전에 생성된 활성 변경 수입니다.

변경 관리 문제 해결 속성

변경 관리 문제 해결 속성을 사용하여 속성 값을 변경하여 기능에 대한 추가 로깅 세부 사항을 가져옵니다.

다음 속성은 추가 구성을 위해 사용할 수 있습니다. 이러한 속성을 나열하려면 탐색 텍스트 상자에 sys_properties.list를 입력합니다.

이름	설명
change.conflict.log	변경 상충을 탐지하는 동안 변경 관리에 대해 표시되는 로깅 수준을 제어하는 로깅 속성입니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 알림
com.snc.change_management.cab.log	CAB 기능을 사용할 때 변경 관리에 대해 표시되는 로깅 수준을 제어하는 로깅 속성입니다.

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

이름	설명
	• 유형: 선택 목록 • 기본값: 정보
com.snc.change_management.core.log	변경 관리에 대해 표시되는 로깅 수준을 제어하는 로깅 속성입니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 경고
com.snc.change_management.policy.approval.log	변경 승인 정책을 사용할 때 워크플로우 활동에 대한 상세 로깅 정보를 제공하는 디버그 로깅 속성입니다. 유형: 선택 목록

서비스 운영 작업 공간에서 변경 요청에 대한 작업 공간 구성 관리

새 테이블 기반 구성을 활용하여 서비스 운영 작업 공간 동적 개요 페이지와 조직의 변경 프로세스에 맞춰 조정하십시오.

이러한 구성 옵션을 사용하면 사용자가 변경 수명주기 동안 동적 개요 페이지가 렌더링하는 방식을 정의할 수 있습니다. 여기에는 각 상태에 대한 개요 페이지, 상황별 사이드바 및 활동 스트림 동작에 대한 구성 옵션이 포함됩니다.

이를 통해 작업 공간 구성에서 다음 구성요소를 구성할 수 있습니다.

- 상황별 측면 패널에서 카드 표시 제어
- 개요 페이지에 표시할 카드의 순서 제어
- 개요 페이지에서 활동 스트림 표시줄 표시 제어
- 저널 필드 구성

활동 스트림 표시줄 표시

서비스 운영 작업 공간에서 변경 요청에 대한 활동 스트림 표시줄을 표시합니다.

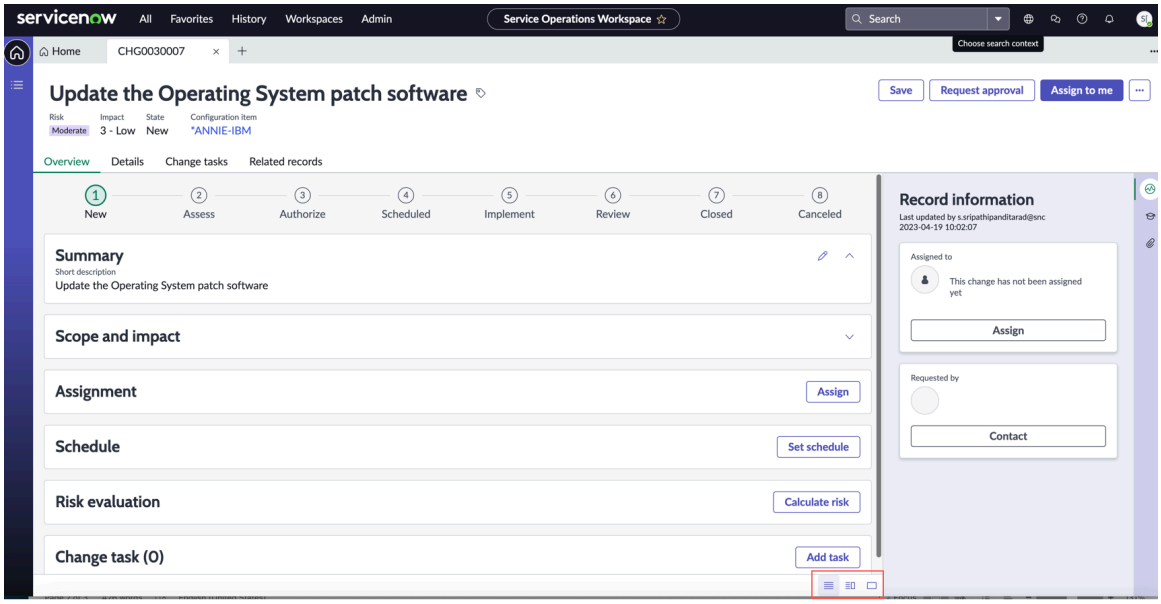
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 변경 〉 작업 공간 구성 〉 개요 컨테이너로 이동합니다.
2. 상태를 선택합니다.
3. 선택한 상태의 변경 개요 컨테이너 양식에서 작업 표시줄 표시를 활성화합니다.
4. 양식 헤더를 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.

작업 표시줄은 화면 하단의 서비스 운영 작업 공간에 표시됩니다.



개요 섹션에서 카드 순서 구성

서비스 운영 작업 공간에서 변경 요청에 대해 개요 섹션에 표시되는 카드의 순서를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 > 변경 > 작업 공간 구성 > 개요 카드로 이동합니다.
2. 변경 개요 컨테이너 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 그룹화 기준 변경 개요 컨테이너를 선택합니다.
3. 상태를 선택합니다.
4. 개요 카드 변경 섹션에서 표시 순서를 사용하여 개요 카드의 순서를 수정합니다.
5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

변경 요청의 저널 필드 구성

변경 요청에 대해 작업 메모 섹션을 표시할지 또는 추가 의견 섹션을 표시할지 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 > 변경 > 작업 공간 구성 > 개요 저널 필드로 이동합니다.
2. 변경 개요 카드를 선택합니다.
3. 변경 개요 필드 섹션에서 삭제할 저널 필드를 선택하고 선택한 행에 대해 수행할 작업에서 삭제를 선택합니다.
4. 마우스 오른쪽 버튼으로 헤더를 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.

변경 관리에 대한 참조 섹션

참조 섹션은 변경 관리와 함께 설치되는 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

유지관리 일정 구성 - 베스트 프랙티스

유지관리 일정은 구성 항목 또는 변경을 구현할 수 있는 기간을 정의합니다.

이러한 일정은 변경 요청에 대한 상충 탐지 프로세스에 통합됩니다. 변경 요청이 관련 유지관리 일정을 준수하지 않으면 변경 요청에 대한 상충 기록이 생성됩니다.

상충 탐지를 위한 유지관리 일정을 정의하는 방법은 두 가지가 있습니다.

- 유지관리 일정을 구성합니다. 이 경로는 change.conflict.currentwindow 시스템 속성을 통해 활성화됩니다.
- 일정 테이블 〔cmn_schedule〕을 사용하여 유지관리 일정을 생성합니다. 이 방법은 change.conflict.ci_maint_sched 시스템 속성을 사용하여 활성화할 수 있습니다.

> **주:**
> 이러한 시스템 속성은 상충 속성에서 구성할 수 있습니다.

일정 유지관리 양식을 사용한 유지관리 일정

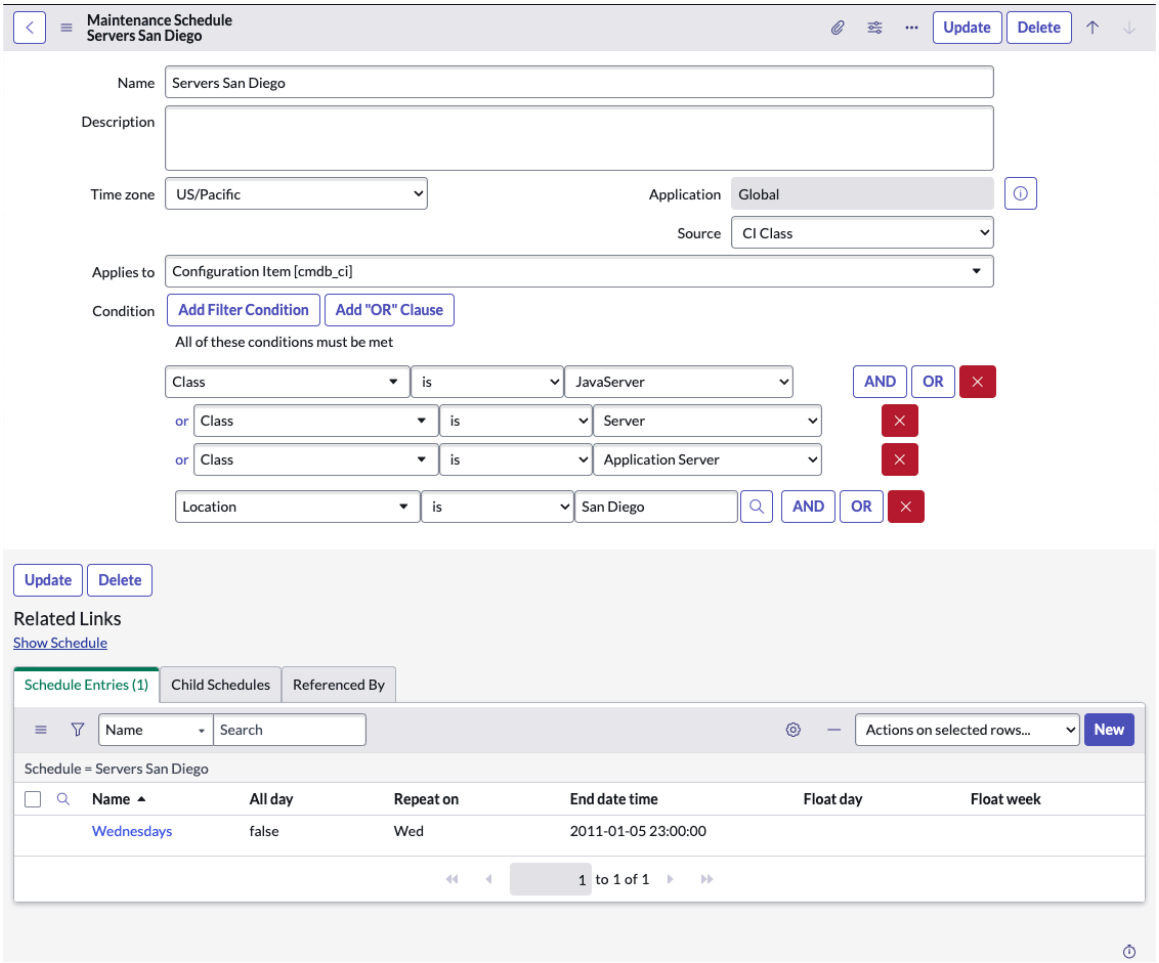
이 방법을 통해 정의된 모든 유지관리 일정은 변경 요청, 기본 CI 또는 관련된 영향을 받는 CI(고급 모드에서 실행되는 경우)에 대한 적용 가능성을 결정하기 위해 평가해야 하는 조건 필드를 기반으로 처리됩니다.

여러 유지관리 일정이 있으면 관련성을 확인하는 데 필요한 시간이 길어지며 이 기간은 영향을 받는 각 CI에 따라 증가합니다.

일반 일정을 여러 CI 또는 변경 요청에 적용할 수 있는 경우 유지관리 일정 구성을 사용하여 유지관리 일정을 정의해야 합니다.

그러나 일정이 제한된 수의 CI에 맞게 조정된 경우에는 일정 테이블을 사용하여 유지관리 일정을 생성하는 것을 고려해야 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.



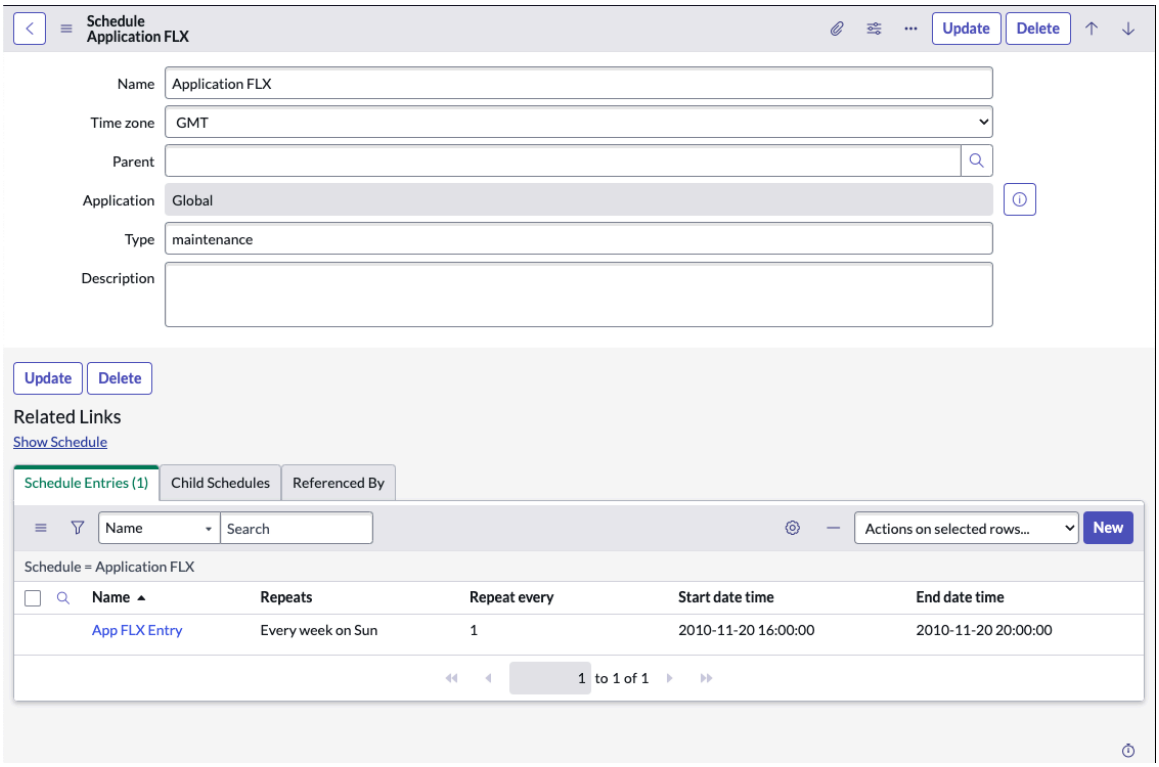
일정 테이블을 사용한 유지관리 일정

이 방법은 개별 CI 또는 소규모 CI 그룹이 특정 일정을 따라야 하는 경우에 설계됩니다.

이런 경우 유지관리 일정 테이블 대신 일정 테이블(cmn_schedule)에서 유지관리 일정을 설정해야 합니다. 이 접근 방식을 사용하면 상충 탐지를 위해 유지관리 양식과 일정 테이블을 사용하여 일정을 두 번 처리할 필요가 없습니다.

유지관리 일정 기록과 달리 일정 기록은 CI와 직접 연결되도록 되어 있으므로 조건 또는 적용 대상 필드가 없습니다. 일정 기록을 정의한 후 CI에 연결하려면 유형을 ####로 설정해야 합니다. 이 일정을 CI에 연결하려면 CI 기록의 유지관리 일정 필드에서 참조해야 합니다. 이 필드가 표시되지 않으면 양식에 추가해야 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.



변경 관리 속성

관리자는 변경 속성을 사용하여 변경 관리 동작을 구성할 수 있습니다.

이러한 속성을 보고 편집하려면 **Change Management** 〉 〉 속성 변경으로 이동합니다.

변경 관리 속성

이름	설명
glide.approval_engine.change_task	변경 요청 작업 승인 엔진입니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: process_guide
glide.ui.risk_calculate_rule	변경 위험 계산 방법입니다. 비즈니스 규칙은 삽 • 유형: 선택 목록 • 기본값: ui_action 자세한 내용은 위험 계산기 속성 문서를 참조하십
com.snc.change_request.enable_copy	변경 기능 복사를 사용합니다. • 유형: True | False • 기본값: True
com.snc.change_request.copy.attributes	원래 변경에서 복사되는 속성(쉼표로 구분)의 목

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

변경 관리 속성

이름	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: category,cmdb_ci,priority,risk,impact,type,
com.snc.change_request.copy.rl.change_task.attributes	변경 작업 [change_task] 관련 목록 중 원래 변경 • 유형: 문자열 • 기본값: cmdb_ci,priority,assignment_group
com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.attributes	영향을 받는 CI [ask_ci] 관련 목록 중 원래 변경에 • 유형: 문자열 • 기본값: ci_item
com.snc.change_request.attach.enable_copy	원래 변경에서 첨부 파일을 복사합니다. • 유형: True | False • 기본값: True
com.snc.change_request.copy.rl.task_cmdb_ci_service.attributes	영향을 받는 서비스 [task_cmdb_ci_service] 관련 • 유형: 문자열 • 기본값: cmdb_ci_service
com.snc.task.refresh_impacted_services	영향을 받는 서비스 새로 고침 작업이 사용되는 모 • 유형: 문자열 • 기본값: incident, change_request
change.refresh_impacted.include_affected_cis	영향을 받은 CI 관련 목록에서 식별된 구성 항목에 주: 이 작업을 수행하려면 애플리케이션 서비스로 서비스로 변환 을 참조하십시오. 애플리케
com.snc.change_management.enforce_data_requirements	변경 요청에 대한 데이터 수정이 동일한 데이터 제 워크플로우, REST/SOAP, JavaScript 및 Glide 사용자 인터페이스에서 이 속성이 True이면 이미 • 유형: True | False • 기본값: True
com.snc.task.populate_service_offering	영향을 받는 서비스 목록에서 서비스 오퍼링 관련

기술 미리보기

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

변경 관리 속성

이름	설명
	• 유형: True | False • 기본값: False
com.snc.change_request.enable_unauthorized	*ci.change.unplanned* 이벤트가 발생할 때 무 • 유형: True | False • 기본값: False
com.snc.change_request.event.state_updated.enabled	변경 요청 상태가 업데이트되면 *sn_change.sta* • 유형: True | False • 기본값: False
com.snc.change_request.event.state_updated.states	*sn_change.state.updated* 이벤트를 생성하 0). 모든 상태 변경에 대해 *sn_change.state.* 전환에서 참조하십시오. 주: 이 속성을 적용하려면 *com.snc.change_r*

검색 통합을 위한 변경 관리 속성

조직이 검색를 구독하는 경우 검색와의 통합이 자동으로 활성화됩니다. 이 통합을 사용하면 변경 요청 프로세스의 일부인 IP 주소가 포함된 모든 CI(구성 항목)를 자동으로 유지관리할 수 있습니다. 검색이 활성화되면 다음 세 가지 새로운 속성을 사용할 수 있습니다.

이름	설명
com.snc.change_request.auto.discovery	영향을 받는 CI에 대한 트리거 검색을 수동으로 수행하거나 전혀 수행하지 않습니다. • 유형: 선택 목록 • 값: 꺼짐, 모두, 자동, 수동 • 기본값: 꺼짐
com.snc.change_request.disco.auto.state	자동으로 트리거되는 변경 요청 상태 검색을 정의합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 검토
com.snc.change_request.disco.manual.state	검색을 수동으로 트리거할 수 있는 변경 요청 상태를 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.

이름	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: 구현, 검토

변경 관리 **sys_properties** 테이블에서 사용 가능한 속성

다음 속성은 추가 구성을 위해 사용할 수 있습니다. 이러한 항목을 나열하려면 *com.snc.change_request*에 대한 내비게이터 텍스트 상자에 sys_properties를 입력합니다.

이름	설명
com.snc.change_request.copy.related_lists	원래 변경에서 복사해 올 관련 목록 (쉼표로 구분) • 유형: 문자열 • 기본값: task_ci,task_cmdb_ci_service,change_task
com.snc.change_request.rl.change_task.attach.enable_copy	원래 변경 작업에서 첨부 파일을 복사합니다. • 유형: True | False • 기본값: True
com.snc.change_management.policy.approval.log	변경 승인 정책을 사용할 때 워크플로우 활동에 대한 상세 로깅 정보를 제공하는 디버그 로깅 속성입니다. 유형: 선택 목록

변경 요청 위험 및 영향 분석

변경 요청을 작성한 후에는 변경 요청과 관련된 위험과 영향을 평가하고 분석할 수 있습니다. 변경 요청을 검토하여 탐지된 모든 상충을 검토할 수 있습니다.

다음 방법으로 변경 위험을 분석하고 탐지된 상충을 검토합니다.

위험 조건 및 계산

변경 관리 기능은 변경 요청의 위험을 계산 및 평가하고 상충을 식별하고 해결하는 방법을 제공합니다.

위험 평가와 계산은 변경 요청의 긴급성과 영향을 이해하는 데 도움이 됩니다. 상충 탐지 이해 관계자의 최소 영향에 대한 변경 요청을 예약하는 데 도움을 줍니다. 이 기능은 사용자 환경의 신속한 변경에 대한 위험과 비용을 최소화합니다.

위험 계산기 속성

베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기 플러그인을 사용하면 변경의 위험과 영향을 동적으로 계산할 수 있습니다. 관리자는 위험 및 영향 규칙이 적용되는 방법과 시기를 지정합니다.

베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기 플러그인은 CI(구성 항목) 속성 및 시간 측정값을 사용하여 몇 가지 위험 계산을 묶습니다.

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

변경 관리 시스템 속성은 위험 계산 방법을 결정 합니다. 변경 〉 관리 〉 위험 속성에서 관리자는 다음 방법 중 하나를 선택합니다.

변경 위험 계산 방법

옵션	설명
UI 작업	사용자가 위험 계산 관련 링크를 클릭하여 요청 시 조건 규칙을 검사할 수 있도록 합니다. 이 UI 작업은 순서에 따라 일치하는 조건을 적용합니다. 규칙이 적용될 때마다 위험 및 영향에 대한 새 값을 확인하는 경보가 표시됩니다. 위험 계산 관련 링크는 다음 문장이 True일 경우에만 변경 요청 양식에 나타납니다. • 현재 변경 기록에 적용되는 위험 및 영향 조건이 있습니다. • 사용자에게는 관리자 또는 itil 역할이 있습니다.
비즈니스 규칙	변경 요청 테이블의 비즈니스 규칙을 통해 조건을 평가하고 동적으로 적용할 수 있도록 합니다. 조건은 변경 요청 기록을 삽입하거나 업데이트하기 전에 평가됩니다. 관리자 역할이 있는 사용자나 itil 역할이 있는 사용자 또는 모두 이 비즈니스 규칙을 실행할 수 있습니다. 주: *Run Risk Calculation* 비즈니스 규칙은 변경 관리 - 위험 평가 플러그인이 활성화되면 *Calculate Risk* 비즈니스 규칙을 대체합니다.
없음	위험 및 영향 규칙 처리를 사용하지 않습니다.

위험 및 영향 조건 추가 또는 수정

변경의 위험과 영향이 계산되는 위험 계산 규칙을 정의할 수 있습니다. 베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기는 기본적으로 기본 시스템에서 활성화됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil_admin 또는 admin

이 태스크 정보

위험 조건은 가장 낮은 것부터 가장 높은 순서 필드를 기준으로 변경 요청에 대해 실행됩니다. 변경 요청 기록과 일치하는 첫 번째 위험 조건이 적용됩니다. 이후 모든 위험 조건은 일치 여부에 관계없이 무시됩니다. 위험 계산 규칙은 두 개의 요소로 정의됩니다.

- *True* 또는 *False*로 평가할 수 있는 조건입니다. 조건 작성기를 사용하거나 스크립트를 작성할 수 있습니다.
- 조건이 **True**로 평가될 때의 위험 및 영향 필드 값 설정입니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Change Management** 〉 〉 위험 조건으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 위험 조건을 클릭하여 수정합니다.
   또한 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 위험 조건 편집을 클릭하여 변경 요청 양식 내에서 위험 조건을 편집할 수 있습니다.
3. 필요한 경우 양식을 완료하거나 업데이트합니다.

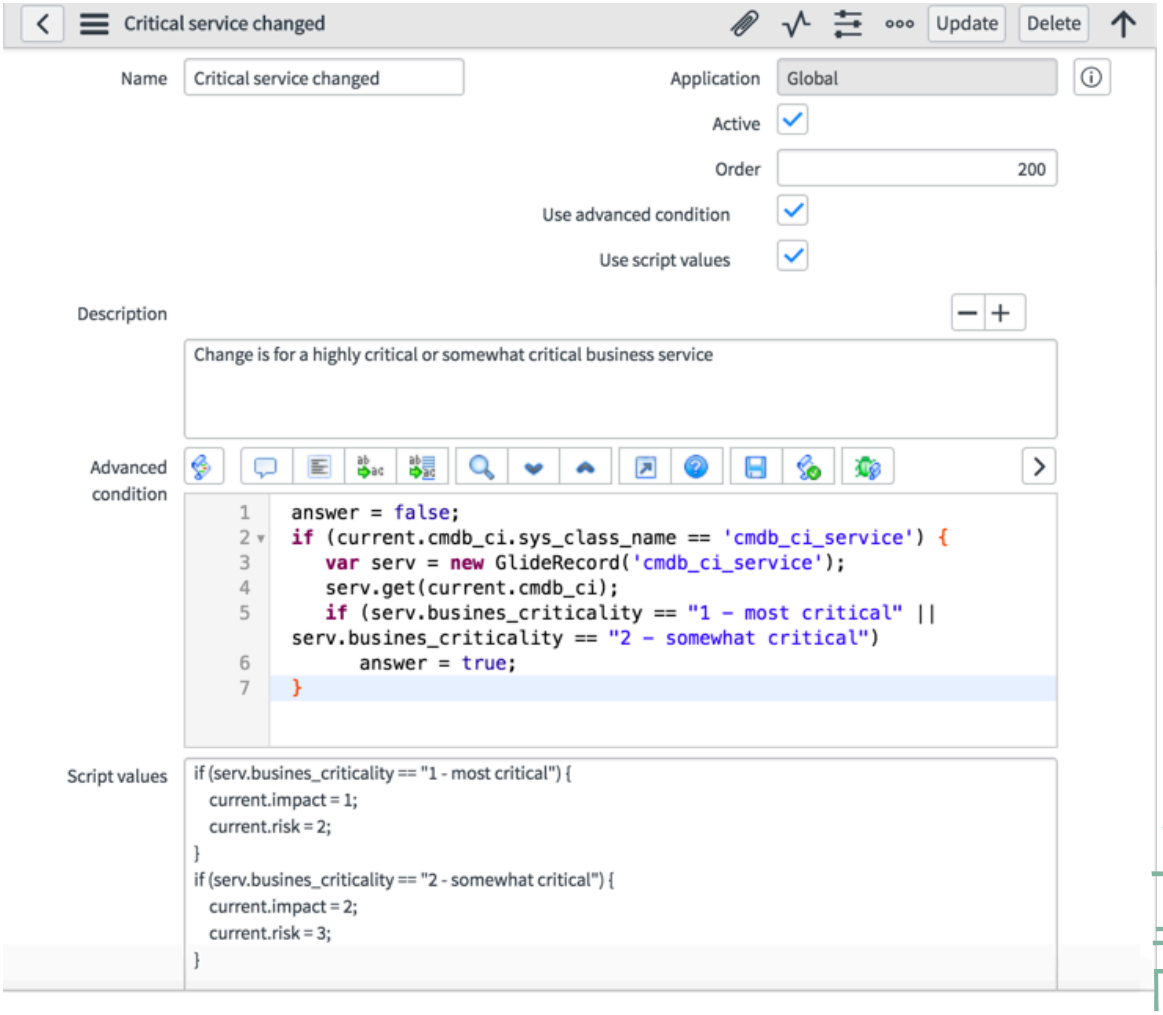
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이름	규칙을 설명하는 이름을 입력합니다.
위험 영향도	이러한 필드 중 하나에 대한 값을 선택합니다. 선택 사항은 이 위험 계산에 따라 업데이트할 필드를 결정합니다.
활성	이 규칙을 사용하려면 확인란을 선택하십시오.
순서	이 위험 계산이 평가되는 순서를 입력합니다. 숫자가 낮은 규칙이 먼저 평가됩니다. 순서가 다른 규칙이 두 개 이상 있는 경우 순서가 가장 낮은 규칙이 평가되고 나머지는 무시됩니다.
고급 조건 사용	조건 작성기를 사용하는 대신 스크립트를 입력하려면 확인란을 선택합니다.
스크립트 값 사용	위험 및 영향 필드를 숨기려면 확인란을 선택합니다. 이 스크립트는 위험 및 영향도 값을 지정합니다.
설명	이 위험 계산의 적용 방법에 대한 설명을 입력합니다.

4. 선택한 규칙 방법을 기준으로 규칙을 지정합니다.

Example
다음 예시에서 고급 조건 스크립트는 먼저 CI가 비즈니스 서비스인지 여부를 결정합니다. 이 경우, 스크립트는 비즈니스 중요도 값이 1-가장 중요 또는 2-약간 중요인지 식별합니다. 이 경우 전역 변수 대답을 *True*로 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.



고급 조건 스크립트가 *True*를 반환하면 스크립트 값 필드의 스크립트는 비즈니스 중요도 값을 기준으로 변경 요청 영향 및 위험 값을 설정합니다.

위험 평가

변경의 위험을 계산하는 방법에는 두 가지가 있습니다. 베스트 프랙티스 - 변경 위험 계산기는 기본적으로 기본 시스템에서 활성화되어 있습니다. 변경 관리 - 위험 평가는 선택 사항입니다.

- 변경 위험 계산기는 미리 정의된 속성 및 조건을 사용하여 위험 값을 계산합니다.
- 변경 관리 - 위험 평가는 최종 사용자가 제공하는 정보를 사용하여 위험 값을 평가합니다.

요구 사항에 따라 두 방법을 개별적으로 또는 함께 사용할 수 있습니다. 방법을 함께 사용하는 경우 두 방법 모두에서 가장 높은 위험 값이 항상 선택됩니다.

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

위험 평가 및 계산

주:
위험 평가와 위험 계산기가 모두 활성 상태이지만 한 가지 방법만 사용하려는 경우에는 사용하지 않을 방법에 대한 조건을 제거합니다.

변경 관리 - 위험 평가를 활성화하는 경우 관리자는 필요한 경우 변경 요청 양식에 작업 평가 〉 작업 관련 목록을 추가할 수 있습니다. 관련 목록에 변경 요청과 관련된 위험 평가가 표시됩니다.

관련 정보

위험 평가 수행

위험 평가 정의

변경 관리 - 위험 평가는 최종 사용자로부터 정보를 파악하여 관련 변경 요청의 위험을 계산하는 융통성 있는 방법을 제공합니다. 변경 요청의 위험을 계산하는 위험 평가 질문, 임계값 및 조건을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil_admin

변경 관리 - 위험 평가가 활성화되어야 합니다.

이 태스크 정보
일련의 질문을 사용하여 변경의 위험을 파악할 수 있습니다. 질문서에 대한 다른 평가는 변경 기록에 대해 정의될 수 있습니다. 평가에서는 각 질문에 가중치 점수 접근법을 사용합니다. 최종 사용자의 답변에서 파생된 복합 가중치 점수가 위험을 계산하는 데 사용됩니다. 이 점수는 위험 평가와 관련된 임계값을 기준으로 합니다.
변경 위험 평가는 설문 조사 및 평가 V2 아키텍처에 빌드된 애플리케이션입니다. 이 아키텍처에서 여러 메트릭 범주를 구성할 수는 있지만 오류를 방지하려면 이를 수행하지 않는 것이 좋습니다.

메트릭 범주 필터가 변경 위험 평가 조건의 필터와 동일한 하나의 메트릭 범주로 여러 개의 변경 위험 평가 정의를 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Change Management** 〉 〉 위험 평가로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 적절하게 작성합니다.

필드	입력 값
이름	위험 평가의 이름입니다. 이 이름은 최종 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.

필드	입력 값
상태	평가 상태: 초안 또는 게시됨.
설명	위험 평가에 대한 설명입니다.
조건	위험 평가가 변경에 첨부되었는지 여부를 결정하는 조건입니다. 일반적으로 조건과 일치하는 첫 번째 첨부 파일이 평가 과정에서 첨부됩니다. 따라서 여러 질문서를 정의할 때 조건에 따라 올바른 평가가 첨부되도록 해야 합니다. 주: 평가 조건을 이해하고 유지관리하기 쉽도록 조건이 간단하고 상호 배타적인지 확인하십시오.

4. 양식 컨텍스트 메뉴를 클릭하고 저장을 선택합니다.
   평가 범주 및 평가 임계치 관련 목록과 함께 페이지가 새로 고쳐집니다. 평가 범주 관련 목록을 사용하면 변경 요청의 위험을 평가하기 위해 최종 사용자가 응답하는 질문을 정의할 수 있습니다.
5. 평가 질문을 작성하려면 다음 단계를 완료하십시오.

   a. 평가 범주 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 양식을 적절하게 작성합니다.

   메트릭 범주

필드	설명
이름	평가 범주의 이름입니다.
이해 관계자 생성	선택한 경우, 이 범주에 연결된 모든 평가 가능 기록에 대한 이해 관계자를 자동으로 생성합니다.
가중치	다른 범주와 관련하여 이 범주의 중요성을 표시하는 값입니다. 가중치를 답변의 점수에 곱하여 가중 점수를 계산합니다.
필터	필터 조건을 충족하는 평가 가능 기록만 이 범주의 메트릭에 의해 평가됩니다.
설명	평가 범주에 대한 설명입니다.

   c. 제출을 클릭합니다.

   d. 평가 범주를 엽니다.

   e. 관련 목록에서 평가 메트릭을 클릭합니다.

   f. 양식을 적절하게 작성합니다.

   평가 메트릭

필드	설명
이름	평가 메트릭의 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
범주	평가 메트릭의 범주입니다.
방법	이 메트릭에 대한 데이터를 수집하는 방법입니다.
가중치	다른 메트릭에 대해 이 메트릭의 중요도를 나타내는 값입니다. 가중치를 답변의 점수에 곱하여 가중 점수를 계산합니다.
순서	평가의 질문 순서입니다.
활성	선택하면 메트릭이 활성화되어 평가 및 결과 계산에 사용됩니다.
필수	선택하면 평가 시 필드를 필수 필드로 만듭니다.
일반	
질문	평가에 표시되는 질문입니다.
설명	평가를 위한 도구 설명 텍스트입니다.
종속 대상	메트릭이 사용자에게 표시되는지 여부를 결정하는 조건입니다.
추가 정보 허용	선택하면 사용자가 질문에 대한 추가 정보를 입력할 수 있는 텍스트 상자가 나타납니다.
필드 유형	
데이터 유형	질문에 대해 사용자가 제공하는 답변의 데이터 형식입니다. 주: 선택한 데이터 형식에 따라 추가 필드가 나타날 수 있습니다.

g. 제출을 클릭합니다.

h. 평가 임계치 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

i. 양식을 적절하게 작성합니다.

변경 위험 평가 임계치

필드	설명
위험 평가	평가 임계치가 적용되는 평가 이름입니다.
위험	변경 요청에 적용되는 위험 값입니다. 주: 위험 값은 위험 조건에 따라 무효화될 수 있습니다.
애플리케이션	기록을 포함하는 애플리케이션의 이름입니다.
다음 값보다 큰 점수	종합 점수를 비교하고 계산할 임계값입니다.

j. 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.

주:
평가 디자이너 모듈을 통해 또는 평가 디자이너에서 편집 관련 링크를 클릭하여 평가 질문서를 만들거나 편집할 수 있습니다.

예를 들어, 이는 위험 평가를 정의한 후 위험 평가 점수가 계산되고 설정되는 방식입니다.

- *asmt_metric_result*에 점수 세트가 저장됩니다.
- 가중치는 sum (asmt_metric_result.normalized_value)로 계산되며, 여기에서 asmt_metric_result.normalized_value = actual_value * weight입니다.
- 위험은 sum(actual_value * weight) > threshold로 계산됩니다. 예를 들어, 결과가 7이고 중간 임계치가 6인 경우 위험 수준은 '보통'입니다.

위험 평가 수행

위험 평가 기준이 정의된 후에 기존 변경 요청에 대한 위험 평가를 수행할 수 있습니다. 위험을 평가한 후에는 변경 요청의 위험 평가 답변을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_change_write 또는 admin

이 태스크 정보
변경 요청 양식에 위험 평가 관련 목록이 구성되어 있는지 확인합니다. 이 목록이 구성되어 있지 않으면 관리자가 작업 평가 〉 작업 관련 목록을 추가할 수 있습니다.

위험 평가 관련 링크는 변경 요청이 위험 평가 조건 및 위험 평가 범주 조건을 충족하는 경우, 변경 요청 유형이 일반 또는 긴급인 경우 및 상태가 신규, 평가 또는 승인됨인 경우에만 사용할 수 있습니다. 위험 평가 관련 링크를 클릭하면 이전에 이 변경 요청의 위험을 평가하지 않은 경우 변경 위험 평가 양식이 나타납니다. 양식을 제출하면 다음 세 항목이 변경 요청 양식의 맨 위에 나타납니다.

- 위험 평가 완료: 변경 위험 평가 양식 및 변경 요청 평가를 위해 설정된 기준에 대해 평가된 후의 위험 예상입니다.
- 위험 조건 적용: 미리 정의된 위험 조건에 대해 계산된 위험의 결과입니다.
- 위험 설정 대상: 위험 평가와 위험 계산에 따른 위험의 최종 가중치입니다.

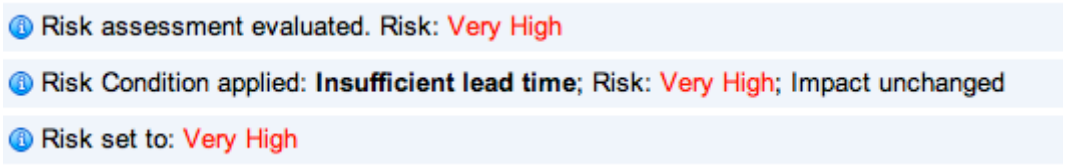
주:
변경 위험 평가 양식을 작성한 후 위험 평가관련 목록을 다시 클릭하면 이미 변경 요청에 대한 위험 평가를 완료했으며 기존 위험 평가를 편집할 것인지를 확인하는 팝업 창이 나타납니다. 변경 위험 평가 양식을 다시 작성하려면 예를 클릭합니다. 기존 위험 평가를 사용하여 위험을 계산 하려면 아니요를 클릭합니다.

프로시저

1. 변경 요청을 엽니다.
2. 위험 평가 관련 링크를 클릭합니다.
3. 질문에 대답하고 제출을 클릭합니다.
   위험 평가를 제출한 후 위험 계산 관련 링크를 클릭하여 위험을 계산합니다. 위험 평가 결과, 위험 계산 및 변경 요청 양식의 위험 필드에 표시되는 값이 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.

위험 계산 결과



survey_admin 또는 survey_reader 역할을 하는 사용자는 레거시 설문 조사 〉 설문 조사 응답으로 이동하여 인스턴스별 필터링을 할 수 있습니다. 설문 조사 인스턴스는 수행된 날짜 및 시간으로 구분되는 개별 평가입니다.

관련 정보

위험 평가

레거시 변경 위험 평가로 마이그레이션

사용자는 레거시 변경 위험 평가를 새 변경 위험 평가 테이블 스키마와 논리와 호환되는 버전으로 마이그레이션할 수 있습니다.

시작하기 전에
기억해야 할 점은 다음과 같습니다.

- 변경 관리 - 위험 평가 [Legacy](*com.snc.change.risk_assessment*) 플러그인이 인스턴스에 이미 설치되어 있는 고객은 이 작업을 수행해야 합니다.
- 변경 관리 - 위험 평가 〔레거시〕(*com.snc.change.risk_assessment*) 플러그인은 Kingston 이상의 릴리스에 있는 고객에게 설치할 수 없습니다.
- 마이그레이션 지침과 베스트 프랙티스는 운영 인스턴스가 아닌 개발 인스턴스에서 마이그레이션을 수행하도록 제안합니다.
- 개발 인스턴스에 새 변경 관리 - 위험 평가 [com.snc.change_management.risk_assessment] 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.
- 모든 마이그레이션 작업은 업데이트 집합에서 캡처되고 테스트 인스턴스로 이동한 다음 운영 인스턴스로 이동하기 전에 테스트되어야 합니다.

필요한 역할: itil_admin

이 태스크 정보
다음과 같은 레거시 위험 평가 구성요소가 마이그레이션됩니다.

- 위험 평가 정의, 질문 및 질문 선택 사항
- 여러 평가 조건의 경우, 마이그레이션을 통해 다음 중 하나 또는 둘 이상의 위험 평가 기록이 만들어집니다.
  - 여러 평가 조건이 모두 같은 테이블에 있으면 마이그레이션을 통해 한 가지 위험 평가가 만들어집니다.
  - 여러 평가 조건이 서로 다른 테이블에 있는 경우 마이그레이션을 통해 여러 테이블에 속하는 위험 평가를 여러 개 만듭니다.

프로시저

1. 업데이트 세트를 만들고 현재 세트로 설정합니다.
   자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오. 현재 집합으로 설정된 업데이트 집합 만들기 및 선택 을 참조합니다.
2. 변경 〉 위험 평가(레거시)로 이동합니다.
3. 변경 위험 평가로 마이그레이션할 레거시 위험 평가를 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.

4. 위험 평가로 마이그레이션 관련 링크를 클릭합니다.
5. 확인을 클릭합니다.
6. 마이그레이션할 모든 레거시 위험 평가에 대해 4~5단계를 반복합니다.

다음에 수행할 작업

모든 레거시 위험 평가를 마이그레이션한 후 지원 팀에 연락하여 다음 스크립트를 실행합니다.

```
disable_legacy_change_risk_assessment.js
```

생성된 업데이트 세트에서 결과를 캡처한 후 나중에 업데이트 세트를 종결 완료로 표시합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오.업데이트 세트 완료 표시 를 참조하십시오.

주:
지정한 절차를 수행하는 것이 좋습니다. 또는 마이그레이션된 각 변경 위험 평가를 자체의 업데이트 집합에 캡처할 수 있습니다. 또한 별도의 업데이트 집합에서 disable_legacy_change_risk_assessment.js를 사용하여 변경 관리 - 위험 평가 〔Legacy〕를 비활성화한 결과를 캡처할 수 있습니다.

마이그레이션된 위험 평가 구성요소

변경 위험 평가를 마이그레이션하면 시스템은 레거시 위험 평가의 기록을 새 위험 평가 테이블로 매핑합니다.

평가 프레임 워크에 대한 기능적 위험 평가를 만들기 위해, 시스템은 위험 평가 기록을 가장 논리적인 등가 평가 위험 기록으로 변환합니다. 이것은 여러 평가 위험 기록이 하나의 레거시 위험 기록으로 만들어지는 것을 의미할 수 있습니다.

마이그레이션된 구성요소

위험 평가 구성요소	변경 위험 평가 구성요소
평가 메인 〔assessment_main〕	변경 위험 평가 〔change_risk_asmt〕
평가 질문 〔assessment_question〕	평가 범주 〔asmt_metric_category〕
	평가 메트릭 〔asmt_metric〕
평가 질문 선택 〔assessment_question_choice〕	평가 메트릭 정의 〔asmt_metric_definition〕
위험 평가 임계값 〔risk_assessment_threshold〕	평가 임계값 〔change_risk_asmt_threshold〕
평가 조건 〔assessment_conditions〕	이는 변경 관리 - 위험 평가 〔com.snc.change.risk_assessment〕에 포함되어 있습니다.

성공 확률 정의

성공 확률 정의는 변경 요청의 확률과 일치 조건을 정의하는 구성입니다.

기본적으로 성공 확률 정의는 변경 성공 점수, 변경 모델 성공 및 계산됨에 대해 정의됩니다.

순서 필드는 정의의 실행 순서를 결정하며, 값이 낮은 순서에 더 높은 우선순위가 부여됩니다.

성공 확률 정의에서 선택한 확률과 관계없이 변경 모델 성공, 변경 성공 점수 및 계산됨에 대한 기본값이 생성됩니다.

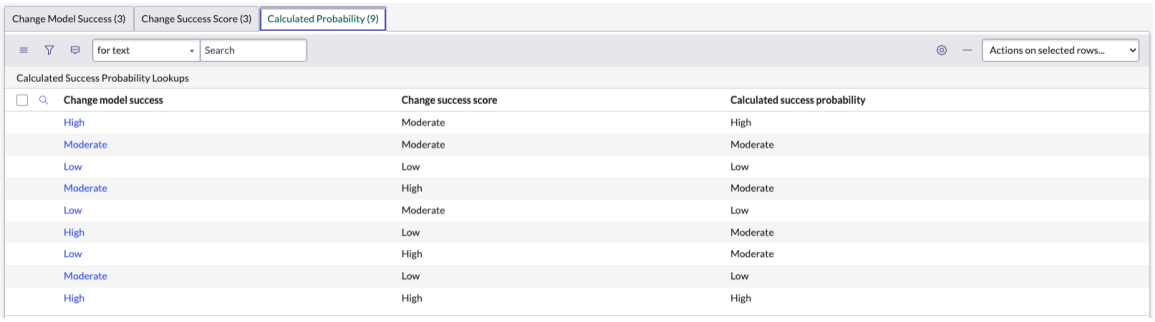
변경 관리자는 테이블의 기존 기록을 수정할 수 있습니다. 성공 점수 확인 비즈니스 규칙은 변경 모델 성공 및 변경 성공 점수에 허용되는 최소값과 최대값으로 생성되는 기록이 있는지 확인합니다.

© 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.

변경 모델 성공 또는 변경 성공 점수가 성공 확률 정의에서 확률로 설정되면 해당 관련 목록이 성공 확률 정의 기록에 표시되지만 계산됨으로 설정되면 세 개의 관련 목록이 모두 기록에 표시됩니다.

변경 모델 성공 및 변경 성공 점수 관련 목록의 '크거나 같음' 필드는 성공 확률 정의에 의해 반환되어야 하는 성공 확률을 결정합니다.

예를 들어, 기록에서 계산됨으로 설정되고 변경 모델 성공이 높음으로 평가되고 변경 성공 점수가 보통으로 평가되면 성공 확률 정의가 성공 확률을 높음으로 반환합니다.



변경 모델 성공 및 변경 성공 점수의 각 조합에 대해 계산됨 성공 확률 열에서 값을 편집할 수 있습니다. 변경 요청에서 성공 확률에 대한 선택 항목을 수정할 때 관련 링크에서 확률 매핑 새로 고침을 클릭하여 변경 모델 성공, 변경 성공 점수 및 계산됨 확률에 대한 관련 기록의 조합을 업데이트해야 합니다. 목록에서 확률 매핑 새로 고침을 실행하여 여러 기록을 업데이트할 수도 있습니다.

주:

Success probability 플러그인은 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리 플러그인을 설치하면 **sn_chg_probability_success**, **sn_chg_probability_model_success** 및 **sn_chg_probability_calculated_lookup** 테이블이 프로세스 분리됩니다.

계산된 위험 점수

위험 조회 테이블은 성공 확률 값 및 영향 값에 해당하는 위험 값을 가져오기 위한 것입니다.

sn_chg_probability_risk_lookup 테이블은 변경 요청의 위험 값을 계산하기 위해 데이터를 가져오는 데 사용됩니다.

기본적으로 영향 및 성공 확률에 대한 가능한 모든 매핑과 해당 위험 값이 포함된 9개의 기록이 있습니다.

변경 관리자는 새 기록을 추가하고 테이블에서 기존 기록을 삭제할 수 있습니다. 영향 검사 및 확률 조합 비즈니스 규칙은 중복 매핑 항목을 확인합니다.

모두 〉 변경 〉 관리 〉 계산된 위험 점수로 이동합니다.

모든 위험 계산 엔진이 해당 위험 값을 계산하면 시스템은 가장 높은 위험을 선택하고 변경에 대한 위험을 정의합니다. 영향 및 성공 확률에 대해 정의된 값과 관계없이 위험 값을 수정할 수 있습니다.

sn_chg_probability_details 테이블에 액세스하여 변경 요청에서 성공 확률을 설정한 성공 확률 정의를 볼 수 있습니다. 이 테이블은 변경 요청에 대한 읽기 권한이 있는 사용자가 액세스할 수 있습니다.

변경 요청 양식의 관련 링크에서 위험 계산을 클릭합니다. 위험 엔진은 변경에 대한 위험을 계산합니다. 위험 필드에 대한 아이콘을 클릭하여 변경에 대한 위험 세트를 봅니다.

계산된 위험 점수에 대한 아이콘을 클릭하여 변경 위험을 설정할 성공 확률 정의 유형을 찾습니다. 계산된 위험 점수에는 다음 세 가지 유형이 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.

- 계산됨(영향 + 성공 확률)
- 계산됨(영향 + 변경 성공 점수)
- 계산됨(영향 + 변경 모델 성공)
- 설정되지 않음: 위험이 평가되지 않은 경우

주:

위험 조회는 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리 플러그인을 설치하면 **sn_chg_probability_risk_lookup** 테이블이 프로세스 분리됩니다.

변경 관리 통합

변경 관리를 검색, 소프트웨어 자산 관리 및 하드웨어 자산 관리와 같은 다른 ServiceNow 애플리케이션과 통합할 수 있습니다.

다음 항목에서는 다양한 애플리케이션과 변경 관리의 통합, 필요 조건, 이러한 통합된 애플리케이션의 기능을 활성화하는 방법에 관한 정보를 제공합니다.

변경 관리 및 ITOM 가시성 통합

조직이 ITOM 검색 또는 ITOM 가시성 구독을 하는 경우 이러한 ITOM 제품과의 통합이 자동으로 활성화됩니다. 이 통합을 사용하면 변경 요청 프로세스의 일부인 IP 주소가 포함된 모든 CI(구성 항목)를 자동으로 유지관리할 수 있습니다. 변경 요청 이행자는 CI에 대한 검색 프로세스를 수동으로 요청할 수도 있습니다.

통합 활성화

조직에서 구매한 구독에 따라 다음 플러그인을 설치하고 구성해야 합니다.

- ITOM 검색의 경우 - 검색 플러그인(com.snc.discovery)
- ITOM 가시성의 경우 - 검색 플러그인(com.snc.discovery) 및 서비스 매핑 플러그인 (com.snc.service-mapping)

ITOM 검색 앱과의 통합

검색가 활성화되면 변경 관리가 변경 속성 모듈에 새 속성 세 개를 표시합니다(변경 관리 〉 관리 〉 변경 속성).

검색용 변경 관리 속성

속성	설명
영향을 받는 CI에 대해 검색이 트리거되는 방법을 구성(자동, 수동 또는 꺼짐)	영향을 받는 CI에 대한 검색을 자동으로 트리거할지, 수동으로 시작할지, 둘 다 사용할지 또는 전혀 트리거하지 않을지를 결정합니다. 유형: 선택 목록 값: 꺼짐, 모두, 자동, 수동 기본값: 꺼짐

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

검색용 변경 관리 속성

속성	설명
	주: 아래 속성이 모두로 설정되어 있는 경우 검색을 수동으로 트리거하면 해당 변경 요청에 대한 자동 검색이 트리거되지 않습니다.
검색을 수동으로 트리거할 수 있는 변경 요청 상태(쉼표로 구분) 목록	검색을 수동으로 시작할 수 있도록 변경 요청 상태 값을 정의합니다. 이러한 정의된 상태 값은 검색 관련 시작 링크에 사용할 수 있습니다. 유형: 문자열 기본값: 구현, 검토 주: 인스턴스에 사용되는 언어가 여러 개 있는 경우, 검토를 위해 이 속성을 내부 상태 값으로 설정해야 합니다.
검색이 자동으로 트리거되는 변경 요청 상태(쉼표로 구분) 목록. 예: 변경 요청의 상태가 검토로 변경되는 경우	검색이 자동으로 트리거되는 변경 요청 상태 값을 정의합니다. 검색은 나열된 상태 값으로 전환될 때 시작됩니다. 유형: 문자열 기본값: 검토 주: 인스턴스에 사용되는 언어가 여러 개 있는 경우, 검토를 위해 이 속성을 내부 상태 값으로 설정해야 합니다.

주:
위 테이블에서 마지막 두 속성의 경우, 인스턴스에 사용되는 언어가 여러 개 있으면 검토를 위해 이 속성을 내부 값(0)으로 설정해야 합니다.

새 속성 외에 검색 상태 및 마지막으로 업데이트된 검색 필드가 영향을 받는 **CI** 관련 목록에 추가됩니다. 검색 상태는 다섯 가지 상태 값과 해당 상태를 반영하는 해당 아이콘 중 하나를 제공합니다.

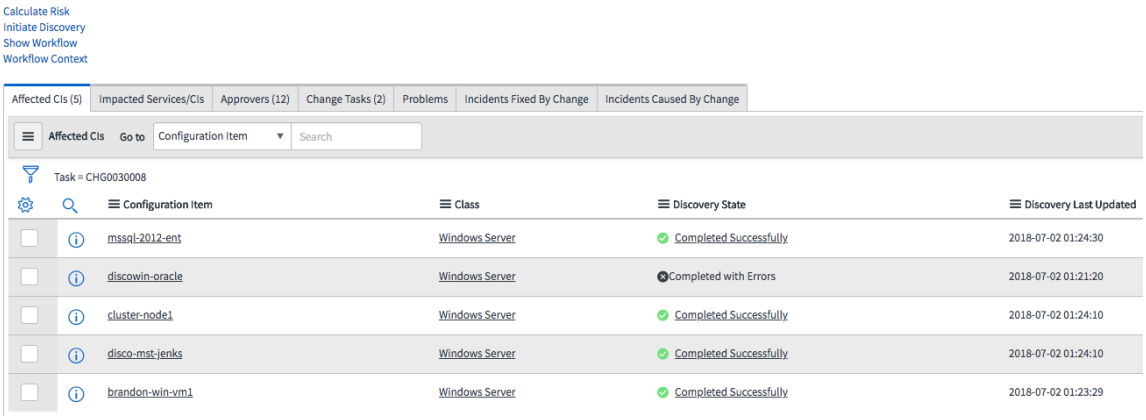
- 진행 중
- 성공적으로 완료됨
- 경고와 함께 완료됨
- 오류와 함께 완료됨
- 취소됨

검색 상태 값은 해당 검색 로그 파일에 대한 링크로 표시됩니다. 마지막으로 업데이트된 검색 필드에는 검색을 마지막으로 실행한 시간을 나타내는 날짜 및 타임 스탬프가 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.

검색 모듈을 수동으로 시작하기로 결정했거나 수동 및 자동 시작을 모두 선택한 경우에는 변경 요청의 상태가 속성에 정의된 상태 중 하나와 일치하는 경우 검색 시작 관련 링크가 관련 링크 섹션에 나타납니다. 검색이 트리거되면 검색 상태 및 마지막으로 업데이트된 검색 필드 값이 변경됩니다.

변경 관리와 검색 통합



ITOM 가시성 앱과의 통합

애플리케이션 서비스의 컨텍스트에서 변경 내용을 볼 수 있습니다. 서비스 매핑에서 사용 가능한 서비스 맵은 전체 애플리케이션 서비스 및 서비스를 구성하는 개별 구성 항목(CI)에 대한 변경을 표시합니다.

Now Platform은 변경 내용의 유효성을 검사하도록 구성되어 있으면 모든 변경 내용이 평가되고 유효한지 아닌지 렌더링됩니다. 변경 내용이 유효하면 애플리케이션 서비스 맵의 변경 기록이 승인됨으로 표시됩니다. 변경 확인을 위한 플랫폼을 구성하는 데 대한 자세한 내용은 제안된 변경 관리 를 참조하십시오.

변경 표시 유형은 나타내는 변경 내용의 특성에 따라 다릅니다.

연한 회색 풍선( )

애플리케이션 서비스 동작에 영향을 주지 않는 승인되지 않은 변경입니다. 예를 들어, 네트워크 경로의 변경이나 클러스터에 노드를 추가하는 것입니다.

진한 회색 풍선( )

애플리케이션 서비스 동작을 변경하는 승인되지 않은 변경입니다.

녹색 풍선( )

Now Platform이 변경 내용의 유효성을 검사하도록 구성된 배포에서 승인된 변경입니다.

이중 풍선( )

짧은 시간에 서로에게서 발생한 별도의 여러 가지 변경입니다.

관련 정보

검색

애플리케이션 서비스의 변경 이력 보기

에이전트 작업 공간에서 애플리케이션 서비스의 변경 이력 보기

변경 관리 및 소프트웨어 자산 관리 통합

변경 관리와 소프트웨어 자산 관리(SAM)가 통합되면 변경 내용의 예상되는 라이선싱 비용이 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 통합에서는 프로세서가 사용하는 소프트웨어를 실행하는 하나 이상의 CI(구성 항목) 프로세서 자원(CPU 또는 CPU 코어)에 대한 변경이 제안될 때 예상되는 라이센스 비용의 변경을 중점적으로 다룹니다.

이러한 통합에는 소프트웨어 자산 관리 전문가(com.snc.samp) 및 변경 관리 - License Change Projections(com.sn_samp_change) 플러그인이 필요합니다.

주:
HI 서비스 포털을 통해 변경 관리 - License Change Projections 플러그인 (com.sn_samp_change)의 활성화를 요청해야 합니다.

변경 요청이 새로 만들기 상태인 경우, 사용자는 변경 제안 또는 대량 업데이트 **CI**를 사용하여 CPU 또는 CI의 CPU 코어에 대한 변경을 제안할 수 있습니다. 제안된 변경은 XML 필드에서 캡처된 다음 변경 요청이 첫 번째 승인 상태로 전환될 때 소프트웨어 자산 관리로 전달됩니다. 소프트웨어 자산 관리가 예상된 라이선싱 비용 변경을 수행하면 이러한 결과가 라이센스 변경 프로젝션이라는 새 양식 섹션에 표시됩니다.

라이센스 변경 프로젝션 양식 섹션에는 변경 범위 내의 모든 CI에 대한 라이센스 프로젝션 변경 요약이 표시됩니다. 섹션의 왼쪽에는 현재 지출, 예상 지출, 지출 변경 및 영향을 받는 설치 수를 나타내는 필드가 표시됩니다. 오른쪽에는 해당 정보를 시각적으로 표시하는 막대 그래프가 있습니다.

라이센스 변경 프로젝션의 더 상세한 세부 항목을 위해 관련 목록이 호출된 **CI** 프로젝션 요약에서 변경 요청에 추가될 수 있습니다. 이 관련 목록은 라이센스 변경 프로젝션 요약 정보를 CI별로 분류하여 제공하며 소프트웨어 자산 관리 CI 프로젝트 요약 기록과 추가 데이터에 쉽게 액세스할 수 있도록 합니다.

관련 정보

제안된 Change Management

대량 업데이트 CI

변경 관리와 하드웨어 자산 관리 통합

변경 관리와 하드웨어 자산 관리 통합은 하드웨어 자산과 연결된 CI(구성 항목)에 대해 수행해야 하는 자산 작업을 결정하는 데 도움이 됩니다. 이 기능을 사용하면 변경 구현자가 변경에서 직접 자산 기록을 신속하게 업데이트할 수 있으며 자산 관리자는 변경 요청에 의해 업데이트된 모든 자산의 현재 상태를 볼 수 있습니다.

이러한 통합에는 하드웨어 자산 관리 전문가(com.sn_hamp) 플러그인이 필요합니다.

주:
ServiceNow# 애플리케이션 스토어에서 하드웨어 자산 관리 전문가(com.sn_hamp) 플러그인을 활성화하도록 요청해야 합니다.

영향을 받는 CI 관련 목록에 나열된 구성 항목에 연결된 자산이 있으면 자산 작업 필드가 채워집니다.

영향을 받는 CI 관련 목록에서 CI에 대한 자산 작업을 선택할 수 있습니다. 이 자산 작업 필드는 이벤트를 트리거하는 3가지 선택 가능한 작업을 제공합니다.

- 배치: 이 작업을 선택하면 *sn_hamp.asset.deploy*이벤트가 트리거됩니다.
- 업데이트/복구: 이 작업에 대해서는 이벤트가 트리거되지 않습니다.
- 폐기: 이 작업을 선택하면 *sn_hamp.asset.retire*이벤트가 트리거됩니다.

주:
자산 작업 열은 아직 사용할 수 없는 경우 영향을 받는 CI 관련 목록에 추가할 수 있습니다.

변경 요청이 구현 상태인 경우 제안된 자산 작업이 해당 이벤트를 트리거합니다. 워크플로우가 완료되면 자산 작업이 자산과 관련 기록을 업데이트하고 검토 상태로 진행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
자산 작업이 선택되지 않으면 변경 요청이 검토 상태로 진행되지 않습니다.

자세한 내용은 하드웨어 자산 관리 를 참조하십시오.

도메인 분리 및 변경 관리

변경 관리에서는 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.

변경 관리 개요

변경 관리는 모든 변경의 수명주기를 제어하는 체계적인 방법을 제공하여 IT 서비스의 혼란을 최소화하면서 유용한 변경을 촉진합니다.

변경 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

변경 관리에는 변경 요청 관리가 포함됩니다. 변경 요청을 사용하면 승인 및 지원되는 구성 항목(CI)의 추가, 수정 또는 제거를 위해 제어된 프로세스를 구현할 수 있습니다. 요청은 변경 사유, 우선순위, 위험, 변경 유형 및 변경 범주와 같은 변경에 대한 자세한 정보를 기록합니다.

- 변경 요청은 작업의 연장입니다. 세션에서 작업을 만드는 사용자의 도메인에 기록됩니다.
- 모든 변경 속성은 전역적이며 **[sys_properties]** 테이블 속성을 사용하는 모든 애플리케이션에 동일합니다. 테이블은 도메인으로 구분되지 않으므로 모든 도메인에 영향을 미칩니다.

도메인 분리 테이블

변경 요청 [change_request]

사용 사례

Acme 도메인의 ITIL 사용자가 로그인하여 변경 요청을 만듭니다. 변경 요청은 사용자가 선택한 도메인에서 만들어집니다.

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

CAB(변경심의위원회) 워크벤치에서 도메인 분리 작동 방법

- CAB 회의는 정의를 통해 회의가 생성되었거나 회의가 수동으로 생성되고 CAB 정의 필드가 채워진 경우 CAB 정의 테이블과 동기화됩니다.
- 연결된 CAB 정의 없이 회의가 수동으로 생성된 경우 CAB 회의가 사용자의 도메인에서 생성됩니다.
- 연결된 정의와 다른 도메인에 있는 경우에는 회의 기록이 지원되지 않습니다.
- 다른 모든 CAB 기록은 해당 도메인 마스터를 연결된 CAB 회의 기록으로 설정합니다.

도메인 분리 테이블

- CAB 정의 [cab_definition]
- CAB 회의 [cab_meeting]

도메인 테이블(연관된 cab_meeting의 도메인에 연결됨)

- CAB 참석자 [cab_attendee]
- CAB 어젠다 항목 [cab_agenda_item]
- CAB 런타임 상태 [cab_runtime_state]

사용 사례

- CAB 관리자는 ACME 도메인에 있는 동안 새 CAB 정의를 만들고 20개의 회의를 생성합니다. 결과: 정의 및 회의는 모두 ACME 도메인 내에 만들어집니다.
- CAB 관리자는 CAB 정의 양식의 관련 목록에서 임시 CAB 회의를 만듭니다. 결과: 회의가 CAB 회의의 도메인에 생성됩니다.
- 다른 모든 사용 사례는 도메인 분리를 사용하지 않을 때와 같은 방식으로 작업합니다.

변경 일정에서 도메인 분리 작동 방법(새 기능)

- 변경 일정 정의는 지정된 변경 일정을 표시하는 데 사용되는 모든 구성 옵션과 관련 기록을 캡슐화합니다.
- 현재 사용자의 도메인에 기록이 만들어집니다.
- 변경 일정 정의의 도메인에 보조 기록이 만들어집니다.

도메인 분리 테이블

- 변경 일정 정의 [chg_soc_definition]
- 관련 정의 [chg_soc_definition_child]
- 스타일 규칙 [chg_soc_definition_style_rule]
- 스타일 규칙 [chg_soc_style_rule]
- 스타일 규칙 [chg_soc_def_child_style_rule]

사용 사례

ACME 도메인의 ITIL 사용자가 로그인하고 변경 일정 방문 페이지로 이동합니다. 사용자는 현재 또는 전역 도메인에서 변경 일정을 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.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

튜토리얼: 새 변경 관리 상태 추가

이 튜토리얼에서는 기존 상태 모델에 새 상태를 추가하는 예시를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin 또는 admin

이 태스크 정보

다음과 같은 시나리오를 생각해 볼 수도 있습니다.
조직의 요구사항에 따라 기존의 구현 및 검토 상태 사이에 새로운 상태인 완료를 추가해야 합니다.
검토 상태가 필요한지 여부를 결정할 수 있는 기능도 추가해야 합니다.

다음 단계를 수행합니다.

프로시저

변경 요청 양식을 엽니다.

새 선택 항목 만들기

변경 요청 상태에 대한 새 선택 사항을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

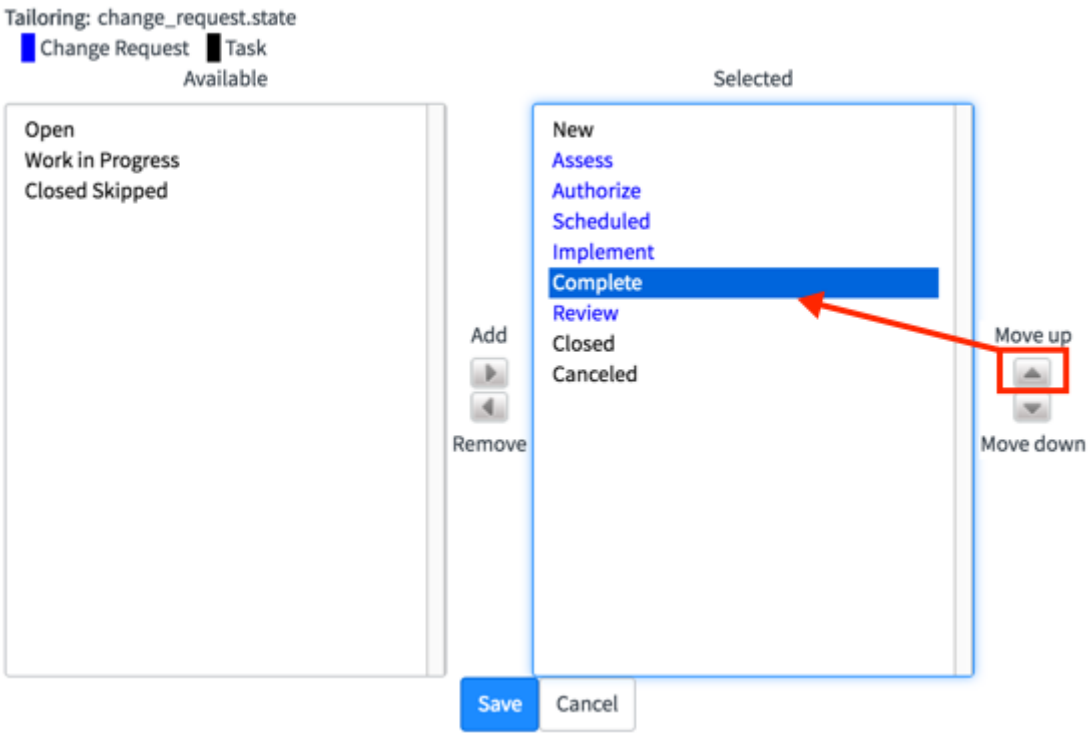
프로시저

1. 변경 요청 양식을 엽니다.
2. 상태 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 사항 구성을 선택합니다.
   상태 선택 구성 슬러시버킷이 열립니다.
3. 다음 정보를 입력하고 추가를 클릭합니다.

필드	설명
새 항목 텍스트	완료를 입력합니다.
숫자 값	-6을 입력합니다.
테이블에 적용	변경 요청으로 설정

   새 상태가 양식의 선택됨 슬러시버킷에 표시됩니다.
4. 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 새 상태를 구현 상태와 검토 상태 사이로 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.



5. 저장을 클릭합니다.
새 선택이 만들어지고 변경 요청 양식이 다시 열립니다.

사용자 지정 필드 만들기

사용자 지정 선택 필드를 만들어 변경 요청이 검토 상태를 통과해야 하는지 여부를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 변경 요청 양식을 엽니다.

2. 변경 요청 폼에 새 필드를 만들려면 다음 단계를 완료합니다.

a. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 양식 레이아웃 〉 구성을 선택합니다.

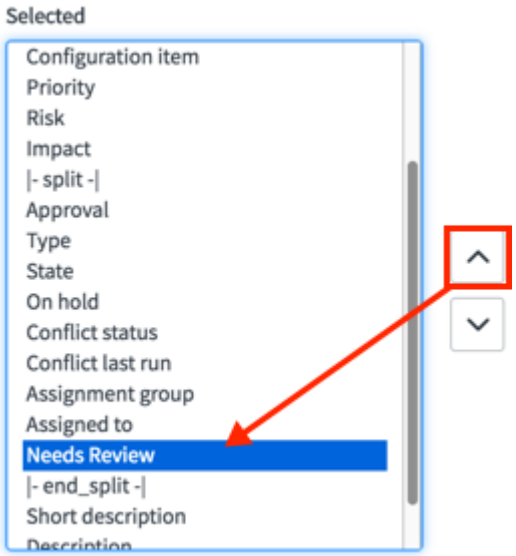
b. 새 필드 생성 섹션에 다음 값을 입력합니다.

필드	값
이름	검토 필요
유형	선택

c. 추가를 클릭하여 슬러시버킷에 새 필드를 추가합니다.
새 필드가 선택됨 슬러시버킷 하단에 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.

a. 슬러시버킷 옆에 있는 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 새 필드를 할당 대상 필드 옆으로 이동합니다.



b. 저장을 클릭합니다.
변경 요청 양식이 할당 대상 필드 아래의 검토 필요 필드와 함께 다시 열립니다.

3. 다음 단계를 완료하여 검토 필요 필드에 대한 선택을 구성합니다.

a. 검토 필요 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 사항 구성을 선택합니다.

b. 새 항목 입력 필드에서 예 및 아니요 선택 항목을 추가하고 추가를 클릭합니다.
선택 항목이 선택됨 목록에 나타납니다.

c. 저장을 클릭합니다.

변경 요청 양식이 다시 열립니다. 검토 필요 선택 목록에는 예 및 아니요 선택 항목이 포함되어 있습니다.

4. 옵션: 검토 필요 필드의 값이 예, 아니요 또는 비어 있는 경우, 다음 단계를 완료하여 기본값을 구성합니다.

a. 검토 필요 필드 레이블을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 딕셔너리 구성을 선택합니다.

b. 선택 목록 사양 섹션에서 드롭다운에 -없음-을 기본 선택 항목으로 선택합니다.

c. 업데이트를 클릭합니다.
변경 요청 양식이 다시 열립니다. 검토 필요 필드에 -없음-이 표시됩니다.

UI 정책 추가

완료 상태에 도달하면 UI 정책을 추가하여 일반 변경 요청에 대해 검토 필요 필드를 표시합니다.

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. 변경 요청 양식을 엽니다.
2. 컨텍스트 메뉴를 열고 **UI** 정책 〉 구성을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. **UI** 정책 양식에 다음 값을 입력합니다.

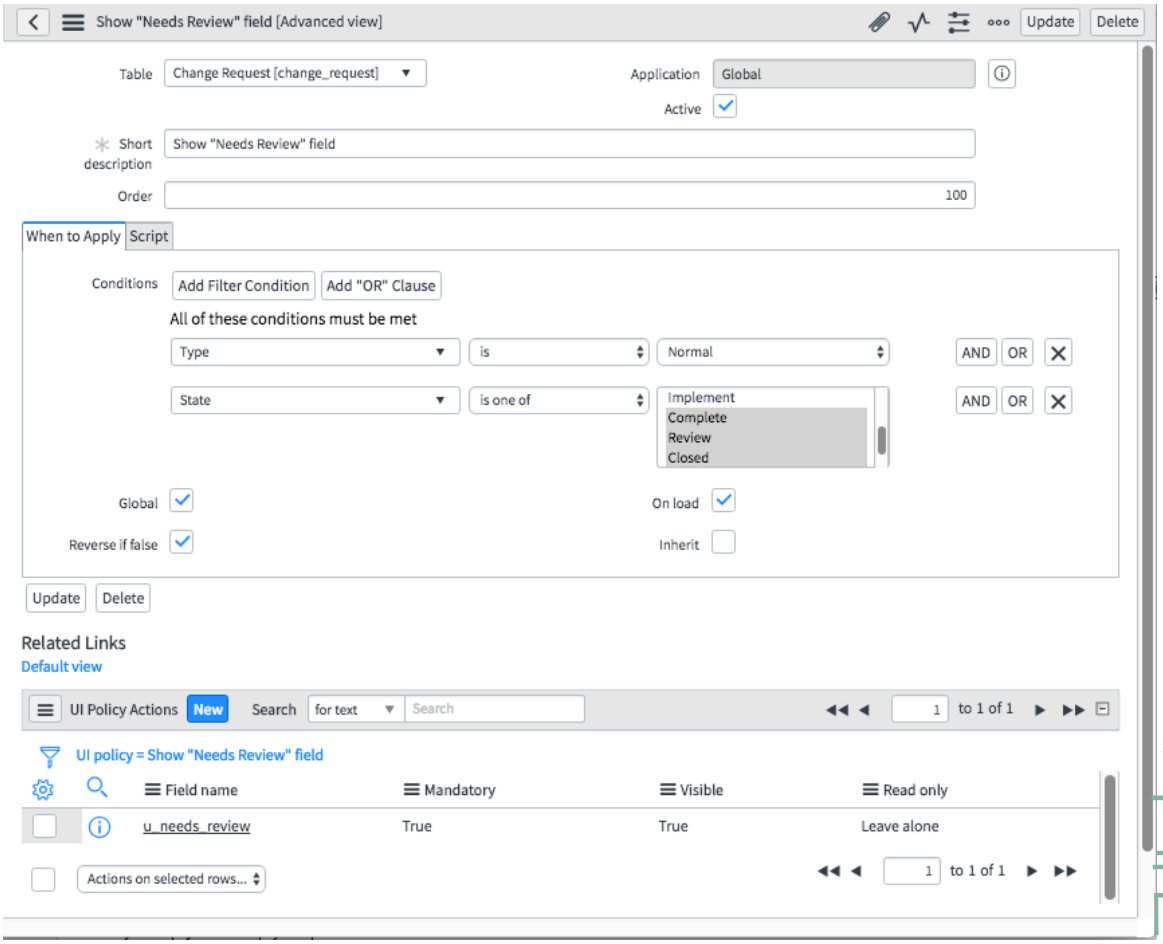
필드	값
테이블	변경 요청
짧은 설명	"검토 필요" 필드 표시
조건	〔Type〕〔is〕〔Normal〕 [State] [is one of] [Review, Complete, Closed]

5. 컨텍스트 메뉴 양식을 열고 저장을 선택하여 UI 정책 기록을 만들고 양식에서 유지합니다.
   UI 정책 작업 관련 목록이 나타납니다.
6. **UI** 정책 작업 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
7. 다음 값을 입력합니다.

필드	값
필드 이름	검토 필요
필수	True
표시	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.

8. 제출을 클릭하여 UI 정책 작업을 만들고 **UI** 정책 양식으로 되돌아갑니다.



ACL 만들기

접근 제어 규칙(ACL)을 만들어 검토 필요 필드가 설정된 후 수정되지 않게 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 높은 보안 수준의 admin

이 태스크 정보

새로 만든 UI 정책으로 인해 변경 요청이 완료 상태에 도달하면 검토 필요 필드가 필수가 됩니다.

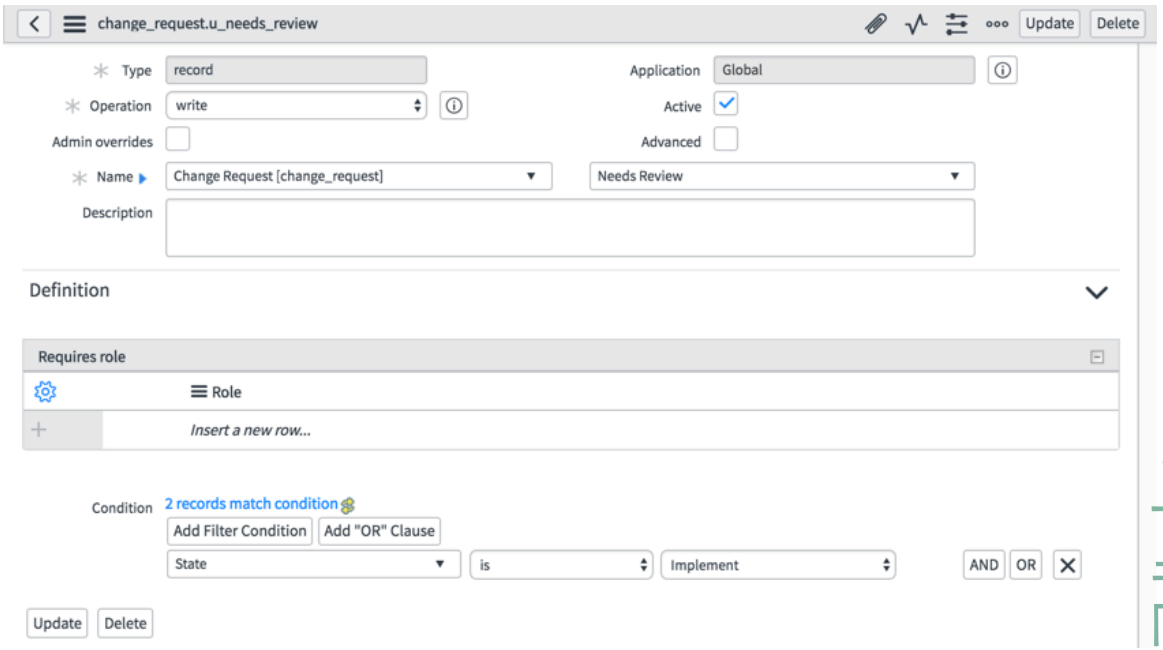
상태 모델의 후속 구성에서는 변경 요청을 완료 상태로 저장하기 전에 검토 필요 필드에 값이 있어야 합니다. 검토 필요 값이 설정된 후에 변경되지 않도록 하기 위해 새 접근 제어 수준(ACL) 기록을 만들어 필드를 읽기 전용으로 만듭니다.

프로시저

1. 변경 요청 양식을 엽니다.
2. 컨텍스트 메뉴 양식을 열고 보안 규칙 〉 구성을 선택합니다.
3. 헤더의 이름을 클릭할 때 열리는 사용자 메뉴에서 보안 역할을 상승시킵니다.
   보안 역할이 상승한 관리자만이 ACL을 추가할 수 있습니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 다음 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	값
유형	기록
운영	쓰기
이름(첫 번째 부분)	변경 요청
이름(두 번째 부분)	검토 필요
조건	〔State〕〔is〕〔Implement〕



6. 제출을 클릭합니다.

상태 처리기 스크립트 업데이트

새 완료 상태를 사용하여 *ChangeRequestStateHandler* 스크립트 포함을 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

ChangeRequestStateHandler 스크립트 포함은 변경 요청 상태 모델에 사용할 수 있는 상태를 정의합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.

2. *ChangeRequestStateHandler* 스크립트 포함을 열고 다음과 같이 스크립트를 수정합니다.

a. 다음 라인을 상수 섹션의 맨 위에 추가합니다.

```
ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
```

b. *Initialize* 함수에서 함수의 마지막 라인에 다음 라인을 추가합니다.

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 ChangeRequestStateHandler = Class.create();

// All references to statehandler constants should be through this class
ChangeRequestStateHandler
ChangeRequestStateHandler.DRAFT = ChangeRequestStateHandlerSNC.DRAFT;
ChangeRequestStateHandler.ASSESS = ChangeRequestStateHandlerSNC.ASSESS;
ChangeRequestStateHandler.AUTHORIZE = ChangeRequestStateHandlerSNC.AUTHORIZE;
ChangeRequestStateHandler.SCHEDULED = ChangeRequestStateHandlerSNC.SCHEDULED;
ChangeRequestStateHandler.IMPLEMENT = ChangeRequestStateHandlerSNC.IMPLEMENT;
ChangeRequestStateHandler.REVIEW = ChangeRequestStateHandlerSNC.REVIEW;
ChangeRequestStateHandler.CLOSED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CLOSED;
ChangeRequestStateHandler.CANCELED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CANCELED;
ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";

ChangeRequestStateHandler.prototype =
Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
    initialize: function(changeRequestGr) {
        ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this,
changeRequestGr);
        this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
    },

    type: "ChangeRequestStateHandler"
});
```

3. 업데이트를 클릭합니다.

상태 모델 스크립트 포함 업데이트

ChangeRequestStateModel_normal 스크립트 포함을 업데이트하여 완료 상태에 새 함수를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
*ChangeRequestStateModel_normal*을 다음 구성으로 업데이트합니다.

- 완료 상태에 새 *canMove* 및 *moving* 함수를 추가합니다. 이러한 함수는 완료 상태로 이동할 때 수행할 특수 조건이나 추가 작업이 없기 때문에 **True** 값을 반환할 수 있습니다.
- 구현 상태에 대한 기존 개체의 정의를 수정하여 다음 상태가 완료인지 확인합니다.
- 완료 상태에 대한 개체를 추가하면 이 상태가 검토 및 종결을 다음 두 상태로 정의합니다.

> **주:**
> 이러한 완료 상태에서 전환하는 *canMove* 함수는 검토 필요 사용자 지정 필드를 확인하여 다음 상태를 올바르게 결정합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.

2. *ChangeRequestStateModel_normal* 스크립트를 열고 다음과 같이 스크립트를 수정합니다.

a. 유형으로 시작하는 라인 앞이 아니라 스크립트 포함 끝에 다음 라인을 추가합니다.

```
toComplete_moving: function() {
        return true;
    },

    toComplete_canMove: function() {
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 true;
    },
```

```
218     canceled: {},
219
220     toComplete_moving: function() {
221         return true;
222     },
223
224     toComplete_canMove: function() {
225         return true;
226     },
227
228     type: "ChangeRequestStateModel_normal"
229 });
```

b. 기존 ## 개체를 수정하여 ##합니다.

```
implement: {
        nextState: [ "complete" ],

        complete: {
           moving: function() {
              return this.toComplete_moving();
           },

           canMove: function() {
              return this.toComplete_canMove();
           }
        },

        canceled: {
           moving: function() {
             return this.toCanceled_moving();
           },

           canMove: function() {
             return this.toCanceled_canMove();
           }
        }
     },
```

3. 다음 새 상태 개체를 추가하여 ##합니다.

```
complete: {
        nextState : [ "review", "closed" ],

        review : {
            moving : function() {
                return this.toReview_moving();
            },

            canMove : function() {
                 if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "Yes")
                     return true;

                 return 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.

```
        closed : {
            moving : function() {
                return this.toClosed_moving();
            },

            canMove : function() {
                if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "No")
                    return true;

            return false;
            }
        },

        canceled : {
            moving : function() {
                return this.toCanceled_moving();
            },

            canMove : function() {
                return this.toCanceled_canMove();
            }
        }
    },
```

4. 업데이트를 클릭합니다.

UI 작업 생성

UI 작업을 만들어 완료 상태에 대한 변경 요청에 버튼을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
UI 작업에는 상태 모델 스크립트 포함을 사용하여 완료 버튼이 변경 요청 양식에 표시되는 시기를 결정하는 조건이 포함되어야 합니다. 이 경우에는 변경이 구현 상태에 도달한 경우에만 완료 버튼이 표시됩니다.

프로시저

1. 변경 요청 양식을 엽니다.

2. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 구성 > **UI** 작업을 선택합니다.

3. 기존 *Implement* UI 작업을 찾아 엽니다.

4. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 삽입 및 유지를 클릭하여 중복 기록을 생성합니다.

5. 다음 필드를 새 값으로 수정합니다.

필드	값
이름	완료
작업 이름	state_model_move_to_complete.
힌트	완료 상태로 변경을 진행합니다.
클릭 시	moveToComplete ();.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값
조건	gs.hasRole('itil') && new ChangeRequestStateHandler(current).isNext("**complete**")
스크립트	함수, 상태 이름 및 상태 값을 업데이트 합니다. `function moveToComplete(){ var ga = new GlideAjax("ChangeRequestStateHandlerAjax"); ga.addParam("sysparm_name", "getStateValue"); ga.addParam("sysparm_state_name", "complete"); ga.getXMLAnswer(function(stateValue) { g_form.setValue("state", stateValue); gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), "state_model_move_to_complete"); }); } if (typeof window == 'undefined') setRedirect(); function setRedirect() { current.update(); action.setRedirectURL(current); }` .

6. 업데이트를 클릭합니다.

프로세스 흐름 기록 만들기

완료 상태에 대한 프로세스 흐름 기록을 만들고 추가합니다. 프로세스 플로우 포매터는 변경 요청 양식의 맨 위에 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 **UI** 〉 프로세스 흐름으로 이동합니다.

2. 일반 변경–상태 구현 기록을 엽니다.

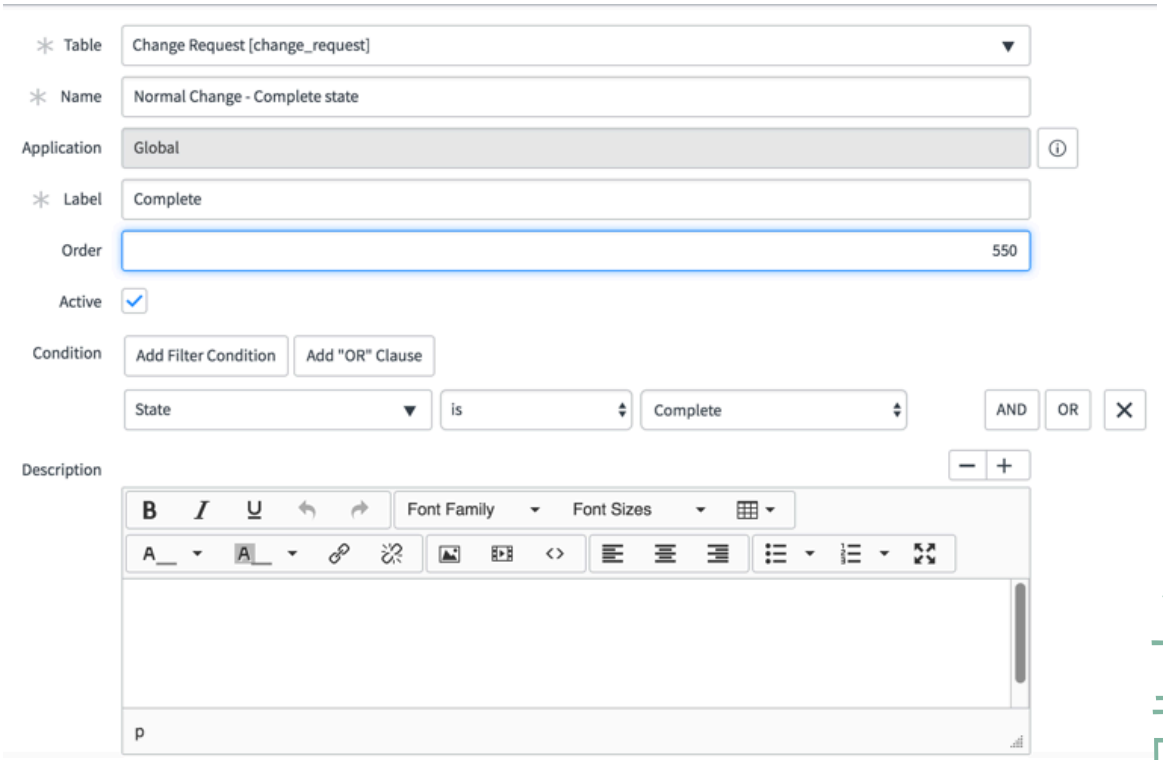
3. 양식 컨텍스트 메뉴를 열고 삽입 및 유지를 클릭하여 중복 기록을 생성합니다.

4. 다음 필드를 새 값으로 수정합니다.

필드	값
이름	일반 변경-완료 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.

필드	값
레이블	완료
순서	550
조건	〔State〕〔is〕〔Complete〕



5. 업데이트를 클릭합니다.

변경 요청 워크플로우 업데이트

상태 변경 워크플로우를 업데이트하여 완료 상태 추가를 반영합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
일반 유형 변경 요청에 대한 변경 요청–일반 워크플로우를 업데이트하여 변경 요청을 검토 대신 완료로 진행합니다.

일반유형의 변경 요청을 하는 경우 평가 상태에서 할당 그룹의 모든 사용자가 변경 요청을 승인할 수 있습니다. 위험 값이 보통이나 높음이면 권한 부여 상태에서 CAB 승인이 시작됩니다. 위험이 낮음인 경우, CAB 팀의 승인이 필요하지 않습니다. 그 대신, 할당 그룹 관리자가 변경 요청을 승인할 수 있습니다.

주:
할당 그룹의 관리자가 평가 상태에서 변경 요청을 승인한 사용자가 되는 경우, 승인 상태를 건너뛰고 변경 요청 상태가 예약됨으로 설정됩니다.

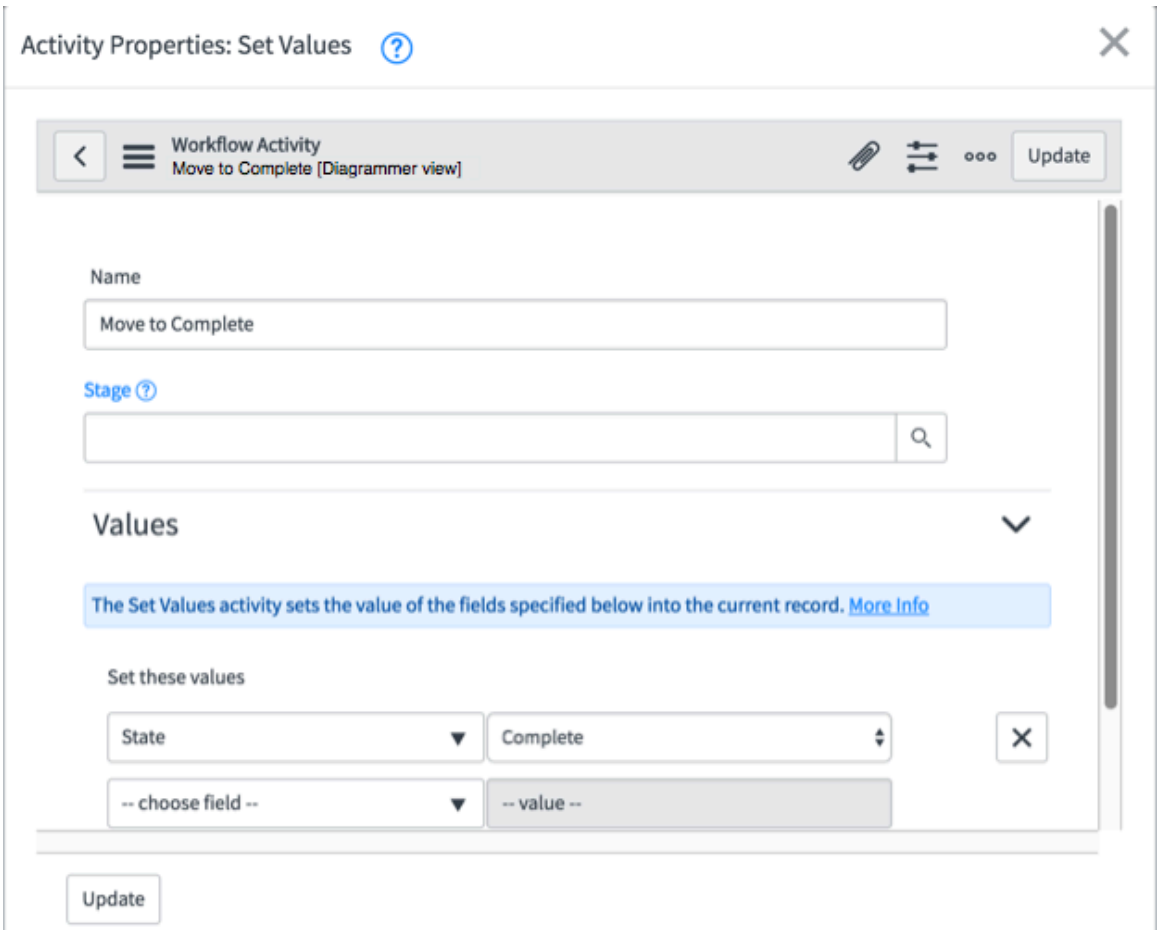
이 기능은 새 고객에 대해서만 사용할 수 있습니다.

© 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. 모두 〉 **Workflow** 〉 워크플로우 편집기로 이동합니다.
2. 워크플로우 목록에서 변경 요청 - 일반을 선택합니다.
3. 컨텍스트 메뉴에서 체크아웃 옵션을 선택하여 이 워크플로우의 새 버전을 만듭니다.
4. 종료 활동으로 전환되는 값 설정 활동을 열고 다음 필드를 수정합니다.

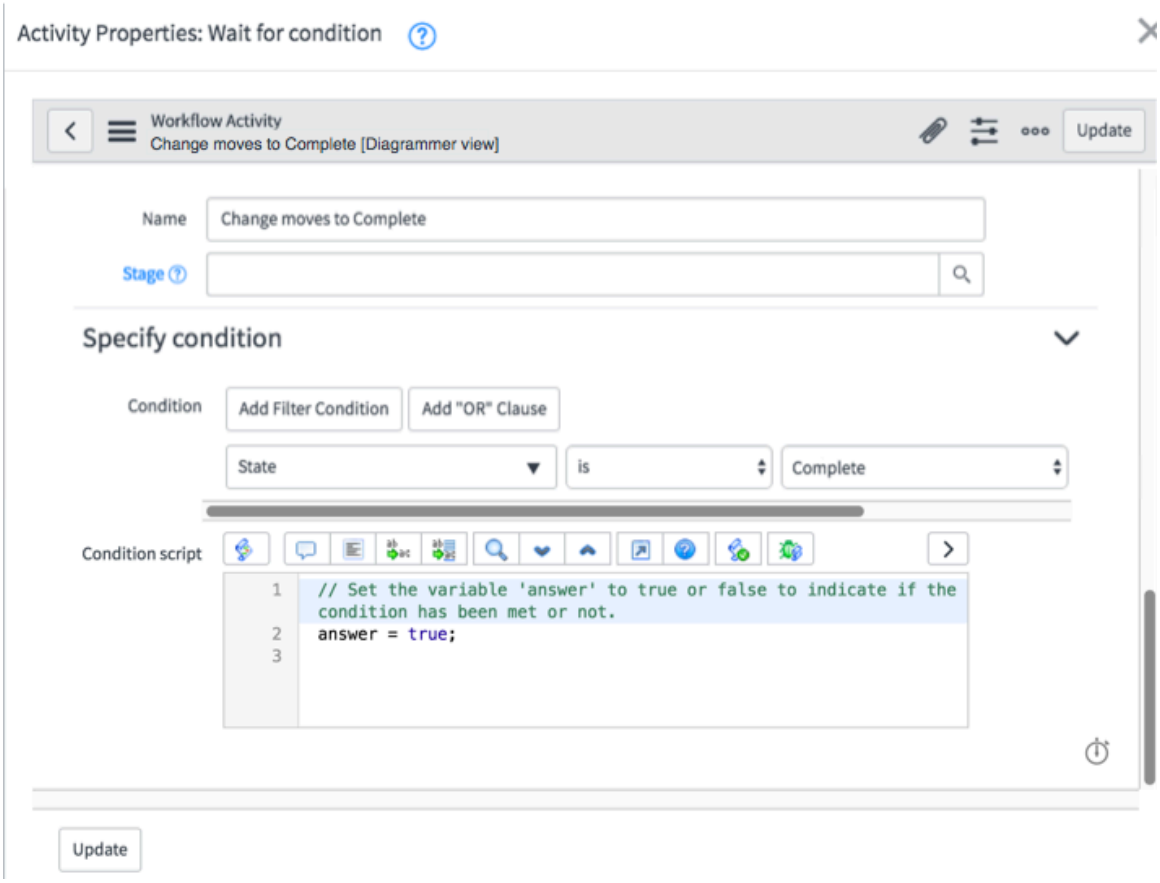
필드	값
이름	완료로 이동
이 값 설정	상태 = 완료



5. 업데이트를 클릭합니다.
6. 종료 활동으로 전환되는 조건 대기 활동을 열고 다음 필드를 수정합니다.

필드	값
이름	이동을 완료로 변경
이 값 설정	〔State〕〔is〕〔Complete〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 업데이트를 클릭합니다.

8. 워크플로우 작업 메뉴를 열고 게시를 클릭합니다.

변경 관리 워크플로우

변경 요청의 변경 관리 프로세스는 특정 변경 요청 유형에 대해 정의된 워크플로우에 의해 통제됩니다. 그래픽 워크플로우 편집기를 사용하여 기본 워크플로우 중 하나를 수정하거나, 추가 변경 요청 워크플로우를 만들 수 있습니다.

기본적으로 6개의 변경 요청 워크플로우가 제공됩니다.

기본 변경 워크플로우

워크플로우	설명
변경 요청 - 긴급	긴급 변경 요청이 따르는 워크플로우 프로세스입니다.
변경 요청 - 비상시 변경 작업	긴급 변경 요청 워크플로우에 대한 변경 작업의 생성 및 관리를 처리하는 하위 워크플로우 프로세스입니다.
변경 요청 - 일반	일반 변경 요청이 따르는 워크플로우 프로세스입니다.
변경 요청 - 일반 변경 작업	일반 변경 요청 워크플로우에 대한 변경 작업의 생성 및 관리를 처리하는 하위 워크플로우 프로세스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 변경 워크플로우

워크플로우	설명
변경 요청 - 표준	표준 변경 요청이 따르는 워크플로우 프로세스입니다.
변경 요청 - 표준 변경 작업	표준 변경 요청 워크플로우에 대한 변경 작업의 생성 및 관리를 처리하는 하위 워크플로우 프로세스입니다.

변경 플로우

변경 관리 변경 플로우는 기본 시스템에 제공된 변경 모델에 대한 다시 사용 가능한 작업 및 엔드 투 엔드 구현 라이브러리를 제공합니다.

ServiceNow# 워크플로우 스튜디오를 사용하여 플로우를 생성, 운영하고 문제를 해결할 수 있습니다. 워크플로우 스튜디오는 다음을 제공하는 단일 인터페이스입니다.

- 자연어 설명.
- 런타임 정보.
- 통합 구성.

제공된 플로우는 업그레이드할 수 있도록 보장하기 위해 읽기 전용입니다. 이러한 플로우의 동작을 변경하려면 읽기 전용 플로우의 사본을 만들고 지원 서비스에 문의하여 읽기 전용 플로우를 비활성화합니다. 읽기 전용 플로우를 비활성화하면 복사된 플로우가 트리거되는 유일한 버전입니다.

기본 시스템에서 변경 플로우를 활성화해야 하는 경우 지원 부서에 문의하여 변경 플로우를 활성화하기 위한 케이스를 로깅해야 합니다.

기본적으로 다음 변경 플로우가 제공됩니다.

기본 변경 플로우

플로우	설명
변경 - 클라우드 인프라 - 승인	승인을 위한 클라우드 인프라 변경을 처리합니다.
변경 - 긴급 - 승인	승인 상태이며 보류 중이 아닌 긴급 변경을 처리합니다.
변경 - 긴급 - 구현	구현 상태에 있는 긴급 변경을 처리합니다.
변경 - 긴급 - 검토	검토 상태에 있는 긴급 변경을 처리합니다.
변경 - 구현 작업	변경 요청에 대한 구현 및 구현 후 변경 작업을 만들고 완료될 때까지 기다립니다.
변경 - 정상 - 평가	평가 상태이며 보류 중이 아닌 일반 변경을 처리합니다.
변경 - 정상 - 승인	승인 상태이며 보류 중이 아닌 일반 변경을 처리합니다.
변경 - 정상 - 구현	구현 상태에 있는 일반 변경을 처리합니다.
변경 - 표준	표준 변경을 처리합니다.
변경 - 표준 - 구현	구현 상태에 있는 표준 변경을 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.

기본 변경 플로우

플로우	설명
변경 - 무단 - 승인	승인을 위해 무단 변경을 처리합니다.

변경 관리 워크플로우 스튜디오 작업

워크플로우 스튜디오 작업을 구성 요소로 사용하여 변경 모델 및 유형을 처리합니다. 워크플로우 스튜디오의 ITSM 스포크에서 플로우 작업을 사용할 수 있습니다.

변경 관리 플로우 작업

작업	설명
변경 승인 정책 적용	변경 승인 정책 기록에 따라 사용자 및 그룹 승인을 만들어 변경 요청에 대한 승인 프로세스를 통제할 수 있습니다. 한 플로우에 여러 작업을 사용할 수 있으며, 각 작업은 동일하거나 다른 변경 승인 정책을 참조합니다.
플로우에서 변경 작업 취소	플로우에서 생성된 모든 관련 보류 중 및 열린 변경 작업을 취소합니다.
사용자 승인 변경 확인	지정된 사용자가 이미 변경 요청을 승인했는지 확인합니다.
변경 승인 무시	보류 중인 모든 관련 승인이 더 이상 필요하지 않도록 설정합니다.
변경 모델 평가	변경 요청의 현재 상태와 비교하여 이 변경 요청과 관련된 변경 모델을 평가합니다. 변경 모델을 평가하면 적용 가능한 모든 조건이 평가되고, 상태를 변경해야 하는지 여부가 결정되고, 일치하는 경우 변경됩니다.

코칭

ServiceNow# 코칭을 사용하면 팀의 성과를 모니터링하고 직원을 코칭하여 직원의 기술 세트를 개선할 수 있습니다.

팀의 완료된 상호작용 및 작업에 대한 품질을 검토하고 평가합니다. 이러한 평가에 따라 팀에 코스 항목을 할당할 수 있습니다. 교육을 완료하면 연관된 기술이 기술 세트에 추가됩니다.

이 26분의 팟캐스트에는 Coaching 애플리케이션, 코칭 프로세스, 가상 코칭 및 워크플로우의 코칭 구축에 대한 토론이 포함되어 있습니다.

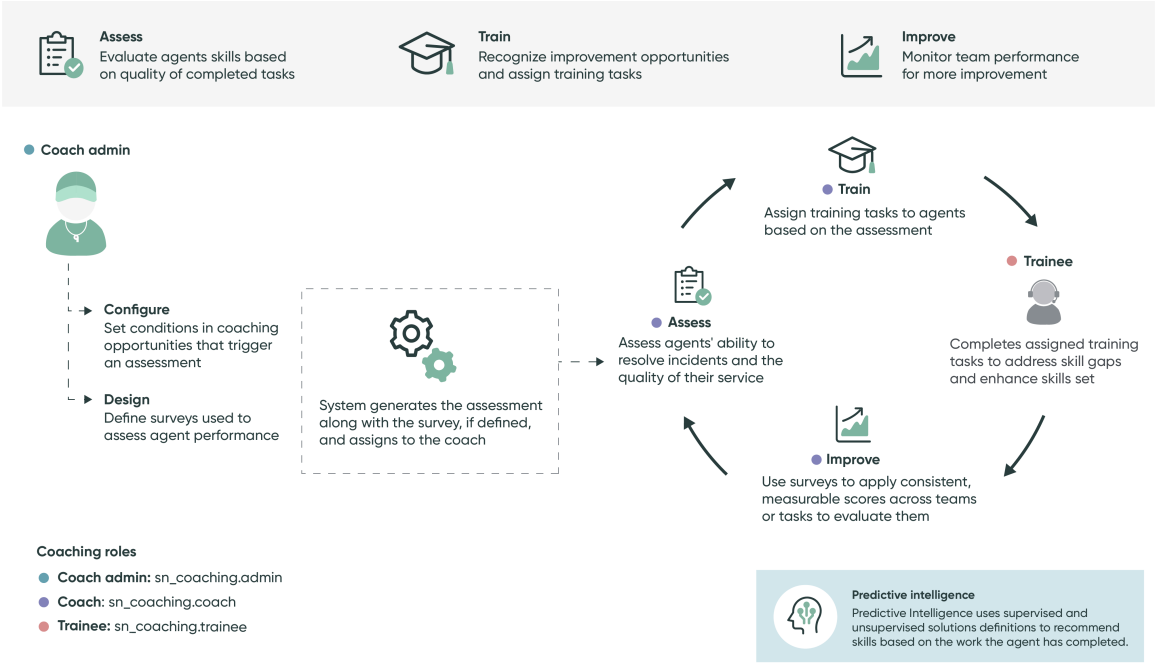
Coaching 애플리케이션, 코칭 프로세스 및 조직에서 애플리케이션을 사용할 수 있는 방법에 대한 팟캐스트 토론

코칭 시작하기

이미지에서는 코칭 관리자가 코칭을 설정하는 방법과 관리자 및 에이전트가 코칭을 사용하는 방법에 대한 상위 수준 워크플로우를 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.

주:
코칭을 ITSM용 워크포스 최적화과 함께 사용할 경우 예측 인텔리전스를 사용할 수 있습니다.



코칭 용어

용어	설명
코칭 평가	평가를 통해 에이전트를 평가한 다음, 평가 결과에 따라 교육 및 기술을 할당할 수 있습니다. 기회에 설정된 조건에 따라 코칭 기회에서 평가를 자동으로 생성할 수 있습니다. 평가는 수동으로 생성할 수도 있습니다.
코칭 기회	설정 조건에 따라 평가를 생성하는 프로세스에서 중요한 순간입니다. 코칭 기회는 인시던트, 문제, 변경 요청 또는 요청 항목과 같은 작업 기록의 수명주기 동안 언제든지 생성할 수 있습니다.
가상 코치	평가와 관련된 작업을 자동으로 완료하는 코칭 기회와 연결할 수 있는 기록입니다.
코칭 설문 조사	코칭 평가와 연결된 설문 조사로, 코치가 에이전트의 완료된 작업에 대한 피드백을 제공하고 에이전트가 코칭 효과에 대한 피드백을 제공할 수 있도록 해줍니다.

코칭 평가

코칭 평가를 수동으로 생성하고 작업 기록과 연결하거나, 코칭 기회를 사용하여 자동으로 생성할 수 있습니다. 코칭 기회에 설정된 트리거 조건이 충족되면 평가가 자동으로 생성되며, 평가가 트리거된 컨텍스트를 평가할 수 있도록 교육생의 코치에게 자동으로 할당됩니다. 예를 들어 직원이 인시던트를 에스컬레이션할 때 명확한 작업 메모를 작성하지 않는 경우 코칭 기회에 조건을 설정하여 코칭 평가를 생성할 수 있습니다. 코치는 평가를 사용하여 직원을 평가하고 학습 작업을 추가하여 더 나은 작업 메모를 작성하도록 교육할 수 있습니다.

수동 또는 자동으로 코칭 평가를 생성한 후에는 다음 중 하나를 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.

- 기술 부여
- 학습 작업 할당
- 평가에 코칭 설문 조사 연결

주:
코칭 기회와 연결된 가상 코치를 사용하여 이러한 작업을 자동화할 수 있습니다.

기술 부여: 코치가 평가를 완료한 후 평가와 관련된 기술을 교육생에게 부여할 수 있습니다.

학습 작업 할당: 코칭 평가에는 평가를 기반으로 에이전트를 교육하기 위해 학습 작업이 연결될 수 있습니다. 에이전트가 교육을 완료하면 학습 작업과 연결된 기술이 에이전트의 기술 세트에 추가됩니다. 예를 들어, 에이전트가 라우터 기술이 필요한 에스컬레이션을 해결한 경우와 에이전트에 해당 기술이 없는 경우 학습 작업에 라우터 기술에 대한 교육이 포함될 수 있습니다. 에이전트가 교육을 완료하면 라우터 기술이 에이전트의 기술 세트에 추가됩니다. 다음에 라우터 기술이 필요한 인시던트가 에이전트에 할당되면 해당 인시던트를 성공적으로 해결할 수 있습니다.

코칭 설문 조사 설정: 코칭 설문 조사는 코칭 평가와 연결될 수 있습니다. 코치가 코칭 평가를 완료하면 설문 조사를 트리거할 수 있습니다. 코칭 설문 조사를 사용하여 코치는 에이전트가 인시던트를 해결하는 능력 또는 완료된 작업의 품질에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다. 훈련생 설문 조사를 사용하면 에이전트가 코칭 효과에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다.

- 코치 설문 조사는 코치가 훈련생을 평가하는 피드백을 제공할 수 있는 경우 코치에 의해 수행됩니다. 예를 들어, 교육생은 필요한 지식과 기술 역량을 입증했습니까?
- 훈련생 설문 조사는 에이전트가 코치를 평가하는 피드백을 제공할 수 있는 경우 에이전트에 의해 수행됩니다. 예를 들어, 에이전트에게 할당된 학습 작업이 기술 구축에 유용했습니까?

코칭 기회

코칭 기회는 코칭 기회 기록에 설정된 조건에 따라 코칭 평가가 트리거되는 프로세스에서 중요한 순간입니다. 코칭 기회는 인시던트, 문제, 변경 요청 또는 요청 항목과 같은 작업 기록의 수명주기 동안 언제든지 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 인시던트가 재할당되거나 에스컬레이션될 경우 코칭 기회를 트리거하는 조건을 설정할 수 있습니다. 코칭 기회 확인에 대한 예는 코칭 기회 확인을 참조하십시오.

코칭 기회 기록에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 트리거 조건을 설정합니다.
- 기술, 학습 작업 또는 설문 조사를 코칭 기회와 연결합니다. 이러한 항목은 기회와 연결된 평가와 자동으로 연결됩니다.
- 가상 코치를 정의합니다. 기회에서 평가가 자동으로 생성되고 가상 코치 기록이 연결된 경우 평가가 자동으로 종결, 완료 상태로 이동됩니다. 또한 평가와 관련된 모든 학습 작업과 기술이 훈련생에게 자동으로 부여됩니다. 기회와 관련된 설문 조사도 코치 또는 훈련생에게 할당됩니다.

  주:
  - 모든 가상 코치 기록에는 코칭 기회가 연결되지만 연결된 가상 코치 기록이 모든 코칭 기회에 있는 것은 아닙니다.
  - 가상 코치에는 수동으로 생성된 평가를 연결할 수 없습니다.

  가상 코치에 대한 자세한 내용은 가상 코치를 위한 코스 항목 식별 및 추가 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.

평가 트리거 예

코칭 기회에서 평가를 트리거했습니까?	가상 코치가 코칭 기회와 연결되어 있고 설정된 조건이 충족됩니까?	결과
예	예	가상 코치가 코칭 기회와 연결되어 있기 때문에 다음 작업이 자동으로 완료됩니다. • 기술 부여 • 학습 작업 할당 • 평가에 코칭 설문 조사 연결
예	아니요	가상 코치가 코칭 기회와 연결되어 있지 않기 때문에 다음 작업을 수동으로 완료해야 합니다. • 기술 부여 • 학습 작업 할당 • 평가에 코칭 설문 조사 연결
아니요	아니요	수동 평가를 생성하고 다음 작업을 수동으로 완료할 수 있습니다. • 기술 부여 • 학습 작업 할당 • 평가에 코칭 설문 조사 연결

변경 관리, 고객 서비스 관리 또는 인시던트 관리 등에서 코칭을 설정하도록 작업 기반 프로세스에 코칭을 사용할 수 있습니다. 비즈니스 규칙을 구성하면 비작업 또는 사용자 지정 테이블 소스에 코칭을 사용할 수도 있습니다.

애플리케이션과 사용 방법에 대한 전반적인 이해를 위해 코칭 개요를 참조하십시오.

코칭 요청

코칭(com.sn_coaching) 플러그인은 별도의 구독을 필요로 하며 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
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.

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

코칭 플러그인

플러그인	설명
코칭 (com.sn_coaching)	코칭 애플리케이션을 활성화합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다. 코칭 애플리케이션은 ITSM Professional 구독에서만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 고객 관리자에게 문의하십시오.
학습 동반 코칭(sn_coach_lrn) 주: ServiceNow Store 플러그인입니다. 이 플러그인은 ServiceNow Store 에서 별도로 설치해야 합니다.	학습 동반 코칭 애플리케이션을 활성화하고 학습 모듈을 코칭 애플리케이션과 통합할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

코칭 역할

코칭 역할을 할당하여 다른 사용자가 보고 수행할 수 있는 항목을 지정합니다.

역할	설명	상속된 역할
sn_coaching.trainee 〔코칭 교육생〕	자신이 속한 코칭 평가를 볼 수 있습니다. 평가 검토를 클릭하여 코칭 평가에 작업 메모를 추가할 수 있습니다.	• skill_user • survey_reader • pa_viewer
sn_coaching.coach 〔코칭 코치〕	코칭 평가가 속한 코치 그룹에 할당된 평가를 읽고 쓸 수 있습니다.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	설명	상속된 역할
	코칭 기회에 교육 및 가상 코치를 할당할 수 있습니다. 주: Coaching 코치는 새 코칭 기회를 생성할 수 없습니다.	
sn_coaching.admin 〔코칭 관리자〕	모든 기능을 수행할 수 있습니다.	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
학습 카탈로그 그룹 관리자 [sn_lc.catalog_group_manager]	그룹을 기반으로 학습 라이브러리를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

코칭 개요

코칭을 사용하도록 설정한 후에는 역할 및 그룹을 설정하고, 코칭 기회를 정의하고, 교육 자료를 만들고, 직원 평가 및 코칭을 시작할 수 있습니다. 코치 및 교육생 대시보드는 결과를 관리하고 측정하는 데 유용한 개요를 제공합니다.

주:
코칭을 시작하는 방법에 대한 자세한 내용은 코칭 및 코칭 데모 를 참조하십시오.

초기 코칭 설정

코칭을 사용하도록 설정한 후에는 사용자 역할을 할당하고, 코칭 기회를 구성하고, 교육 컨텐츠를 만들어서 애플리케이션을 설정합니다.

1. 코칭 역할 및 그룹 설정
2. 코칭 기회에 대한 트리거 조건 정의
3. 학습 컨텐츠 및 가상 코치 확인
4. 설문 조사 설정

코칭 역할의 워크플로우

Coaching 교육생 역할의 직원은 프로세스에서 중요한 순간에 코칭을 해야 합니다.

Coaching 관리자 역할의 관리자는 코칭 프로세스에서 사용되는 코칭 기회, 학습 컨텐츠, 가상 코치 및 설문 조사를 설정하는 작업을 담당합니다.

Coaching 코치 역할의 관리자 또는 코치는 프로세스의 실무 전문가이며 직원 또는 교육생에게 코칭을 제공하는 일을 담당합니다.

코칭 대시보드

코칭 대시보드를 사용하면 간단한 뷰에서 결과를 관리하고 측정할 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.

- 코칭 대시보드
- 교육생 대시보드

코칭 기회 확인

코칭 기회는 환경 전체에서 발생하는 여러 가지 작업에서 볼 수 있습니다.

- 서비스 데스크에서 인시던트를 두 번째 수준으로 에스컬레이션할 때 작업 메모를 더 잘 씁니다.
- 서비스 데스크에서 인시던트에 대해 작업하는 경우 영향을 받는 구성 항목을 올바르게 설정합니다.
- 업데이트 세트의 관리자에 대해 올바른 명명 규칙을 사용합니다.
- 새 애플리케이션의 온보딩 및 보증 기간 중에 코칭합니다.
- 설명에 관련 정보가 있는 다른 사용자에게 케이스를 올바르게 다시 할당합니다.
- 설문 조사를 통해 긍정적 피드백을 받지 못하는 경우 사용자가 종결된 기록을 사용하도록 안내합니다.
- 사용자의 품질 컨트롤을 집중 검사합니다.
- 프로젝트의 프로젝트 관리자를 안내합니다.
- 지식 문서가 해결된 인시던트에 첨부될 때 지식 문서 품질을 개선합니다.

공통 **ITSM** 평가 트리거

인시던트 해결과 같이 교육생이 ITSM 프로세스를 진행할 때 발생하는 활동을 평가 트리거로 정의할 수 있습니다.

테이블	평가 트리거
인시던트	첫 번째 응답의 순간
	범주화 및 우선순위 지정
	재할당
	고객에게 솔루션 제안
문제	문제문 정의
	알려진 오류 쓰기
	임시 해결책 쓰기
	근본 원인 분석
	근본 원인 확인
	이 문제를 어떻게 방지할 수 있습니까?
변경	범주화 및 우선순위 지정
	구현 설명
	위험 분석
	영향 분석
	승인
	구현
	구현 후 검토

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

다른 애플리케이션과의 통합

코칭의 코칭 기회, 코칭 평가 및 배정된 교육은 이러한 애플리케이션과 통합됩니다.

- 지속적 개선 관리

  CIM의 코칭 기회 중 하나는 개선 이니셔티브를 사용하여 외부 교육 작업을 설정하는 것입니다.

  > **주:**
  > 개선 이니셔티브를 생성하려면 지속적 개선 관리(com.sn _cim) 플러그인이 활성 상태여야 합니다. 지속적 개선 관리는 별도의 구독이 필요하므로 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다.

- 기술 관리

  코칭 평가에서 교육생을 코치하여 새로운 기술을 확보하거나 기존 기술 수준을 개선할 수 있도록 차이를 식별하는 교육생 기술을 평가할 수 있습니다.

- 지식 관리

  지식 문서를 배정된 교육으로 할당할 수 있습니다.

도메인 분리 및 코칭

코칭에서는 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.

도메인 분리 개요

코칭 기회, 코칭 평가, 가상 코치 및 교육을 포함한 모든 테이블은 도메인 분리를 지원하므로 코치 및 Coaching 관리자는 자신이 속한 도메인(테넌트 도메인) 내에 있는 기록을 볼 수 있습니다.

코칭에서 도메인 분리가 작동하는 방식

도메인 분리는 설정 또는 구성하지 않아도 코칭에서 지원됩니다. 전체 도메인을 포함하여 별도의 도메인에서 코칭 기회 및 코칭 평가를 생성할 수 있습니다.

코칭 평가는 작업 테이블 플랫폼 작업을 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.

도메인 분리가 구현되면 코치 및 교육생 사용자는 할당된 도메인에서만 코칭 평가 및 교육을 볼 수 있습니다. 도메인 및 도메인 경로 열은 코칭 기회, 코칭 평가, 가상 코칭 및 기본 시스템과 함께 제공되는 교육에 사용할 수 있습니다.

도메인 열에는 이벤트 또는 경보가 속한 도메인의 이름이 포함되어 있고 도메인 경로 열에는 고유한 도메인 식별자가 포함되어 있습니다.

주:
도메인 열이 표시되어 있지 않으면 개인 설정 목록 업데이트 아이콘을 클릭하고 필수 열을 추가합니다. 필요하면 도메인 경로 열을 추가할 수도 있습니다.

도메인 분리 테이블

- 코칭 평가 [sn_coaching_assessment]
- 코칭 기회 [sn_coaching_opportunity]
- 교육 [sn_coaching_recommendation]
- 배정된 교육 [sn_coaching_assessment_recommended_learning]
- 배정된 교육 [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]
- 가상 코치 [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- 가상 코칭 [sn_coaching_virtual_coach]

사용 사례

- 상위 도메인에 속한 Coaching 관리자는 상위 도메인 수준이나 하위 도메인 수준에서 코칭 기회를 생성합니다. 상위 수준에서 생성한 코칭 기회를 모든 도메인에서 볼 수 있습니다.
- 코칭 관리자가 여러 도메인에 접근하지만 특정 도메인 내의 기록에 있는 컨텐츠를 업데이트하려고 합니다. 기록에 지정된 도메인은 해당 기록과 참조 필드의 기능을 구동합니다.
- ACME 도메인에 속한 Coaching 사용자는 ACME 도메인에서 생성한 코칭 평가 작업을 볼 수 있습니다.
- 코칭 사용자는 ACME 도메인의 통합 애플리케이션에 대한 배정된 교육을 연결하려고 합니다. 사용자는 레코드가 연결되어 있는 통합 애플리케이션의 도메인에 속해야 합니다.
- 상위 도메인의 교육생 사용자는 해당 상위 도메인의 모든 하위 도메인뿐 아니라 상위 도메인의 코칭 평가를 볼 수 있습니다. 교육생 사용자가 해당 코칭 평가를 보려면 ACME 도메인, 해당 상위 도메인 또는 전체 도메인에 속해야 합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

코칭 및 설문 조사 설정

코칭의 장점을 충분히 활용하려면 코칭 애플리케이션을 구성하고 설문 조사를 설정합니다.

코칭 설정

평가 및 교육생 코칭을 시작하기 위해 코칭을 구성합니다.

1. 코칭 사용자, 코치 및 관리자를 식별할 수 있도록 코칭 역할 및 그룹을 설정합니다.
2. 코칭 기회 양식에서 평가 트리거를 정의합니다.
3. 교육 또는 가상 코칭의 일부로 제공되는 교육 컨텐츠를 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.

4. 코칭 기회에 추가할 가상 코치를 구성합니다.
5. 코칭 경험에 대한 피드백을 제공하도록 설문 조사를 설정하여 개선 사항을 만들 수 있습니다.

설문 조사 설정

해결되거나 종결된 코칭 평가 양식에서 접근하는 설문 조사를 생성하여 코치 및 교육생에 대한 피드백을 얻을 수 있습니다.

- 코치에 대한 피드백을 제공하기 위해 교육생이 실시간 설문 조사
- 교육생에 대한 피드백을 제공하기 위해 코치가 실시간 설문 조사

설문 조사 〉 설문 조사 디자이너로 이동하여 코칭에 대한 설문 조사 디자이너 에 액세스합니다.

Coaching 〉 코칭 설문 조사로 이동하여 코칭 설문 조사 정의 에 액세스합니다.

코칭 속성

속성

속성	설명
sn_coaching.kb_article_duration	지식 문서를 읽을 때까지 남은 일 수입니다. 관리자(sn_wfo.admin)는 교육생이 문서 읽기를 완료할 수 있는 일 수를 설정합니다. 일 수는 교육생이 교육을 완료해야 하는 기한으로 변환됩니다. 기한은 교육생의 시간대를 고려하여 현재 날짜부터 계산됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	교육생이 교육을 완료해야 하는 기한을 설정할 때 주말을 제외합니다. • 유형: True | False • 기본값: True

코칭 기회에 대한 트리거 조건 정의

코칭 기회 양식을 사용하여 사용자를 코치할 수 있는 프로세스에서 중요한 순간을 정의합니다. 코칭 기회는 향상할 수 있는 프로세스와 코치 및 교육생 간의 관계로 구성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_coaching.admin

이 태스크 정보
코칭 기회에 정의된 트리거된 조건이 충족되면 해당 교육생에 대한 평가가 생성됩니다. 코칭 평가는 교육을 위해 코치에게 할당되거나 자동화한 가상 학습 컨텐츠를 사용하여 완료됩니다.

프로시저

1. 안내 설정을 사용하거나 애플리케이션 네비게이터를 사용하여 코칭 기회를 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.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 코칭 기회 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   a. 테이블 필드에서 코칭 필드를 포함하는 테이블을 선택합니다.

   b. 소스 테이블에서 교육생 필드를 선택합니다.

   c. 코칭 평가를 생성할 때 교육생을 제한하려면 특정 교육생 그룹을 선택합니다.

   d. 코치 또는 코치 그룹을 선택하여 이 코칭 기회에서 생성된 교육생 평가를 평가하고 피드백을 제공합니다.
      - 코치 그룹을 선택하려면 코치 그룹 필드에서 코치 그룹을 선택합니다.
      - 할당 그룹 관리자를 선택한 작업 기록에 대한 코치로 선택하려면 코치 사용자 지정 확인란을 선택하고 선택한 테이블에서 코치 사용자를 선택합니다.

   e. 트리거 필드에서 중요한 순간에 대한 조건을 추가합니다.
   예를 보려면 공통 ITSM 평가 트리거 문서를 참조하십시오.

4. 스냅샷 설정 탭의 필드를 채웁니다.

   a. 평가가 트리거될 때 코칭 평가에서 캡처할 값을 포함하고 있는 스냅샷 필드를 선택합니다.

   b. 고급 스크립트를 사용하려면 고급 확인란을 선택하고 스크립트를 추가합니다.
   스크립팅에 대한 자세한 내용은 스크립트 를 참조하십시오.

5. 빈도 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

   a. 생성되는 코칭 평가 수를 제한하려면 전체 숫자의 백분율로 임의 샘플**(%)** 값을 설정합니다.
   임의의 샘플 크기를 줄이면 모든 기회에 코칭받는 사용자를 지정하여 특정 교육생이 제외되지 않도록 할 수 있습니다. 예를 들어 매번 새 직원을 코치할 수 있습니다.

   b. 코칭 평가를 완료 종결 상태로 설정한 후 평가 기간을 지정합니다.
   `Close assessments after expiration` 작업 스케줄러를 비활성화하여 자동 종결 동작을 해제할 수 있습니다.

   c. 특정 기간 내에 동일한 코칭 기회에 대한 교육생을 생성할 수 있도록 중복 평가를 방지하려면 확인란을 선택합니다.
   중복 평가가 생성되지 않는 기간을 지정합니다.

6. 설문 조사 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

   a. 코칭 평가 상태가 해결됨일 때 교육생 및 코치가 실시한 피드백 설문 조사를 선택하려면 코치가 수행하는 설문 조사 및 학습자가 수행하는 설문 조사를 선택합니다.

7. 관련 **KPI** 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

   a. 개선 **KPI** 필드에서 코칭 기회를 통해 향상된 기본 KPI를 선택합니다.

   b. 전략적 목표 필드에서 코칭 기회의 영향을 받는 전략적 목표를 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:
지속적 개선 〉 전략 목표로 이동하여 전략적 목표를 설정합니다.

가능한 경우 관련 목록에 배정된 교육 및 가상 코칭 항목을 추가하여 코칭 기회를 완료할 수 있습니다.

Example: 코칭 관리자가 트리거 조건 정의

코칭 기회 양식

필드	값
번호	COP0000109
이름	인시던트 프로세스: 인시던트 재할당에 대한 코칭
설명	설명, CI 및 범주 추가를 비롯한 인시던트의 재할당 프로세스에 대해 사용자를 코칭합니다.
테이블	인시던트 [incident]
교육생	할당 대상
교육생 그룹	교육생 그룹
코치 그룹	코치 그룹
활성	선택됨
트리거	옵션: 할당 대상
	운영자: 변경 내용

코칭 기회 탭

필드	값
빈도	
임의 샘플(%)	100
평가 기간	5일
설문 조사	
코치가 수행하는 설문 조사	교육생 평가 설문 조사(코치 제공)
학습자가 수행하는 설문 조사	코치 효과성 설문 조사(교육생 제공)
관련 KPI	
개선 KPI	할당된 미해결 인시던트 수
전략적 목표	해외 물류를 더 확장하기 위한 직원 채용 제공
스냅샷 설정	
스냅샷 필드	해결 코드, 해결 메모, 작업 메모

관련 정보

코칭 필드 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.

가상 코치를 위한 코스 항목 식별 및 추가

자동화된 가상 코칭을 위해 필터를 정의하고 코스 항목을 추가합니다. 코칭 평가가 트리거되면 코스 항목이 평가에 자동으로 첨부됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_coaching.admin

이 태스크 정보
일반적으로 할당된 코스 항목 컨텐츠에는 마이크로 교육, 베스트 프랙티스, 팁, 지식 문서, 비디오 및 커뮤니티 링크가 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 코칭 〉 가상 코치 〉 모두로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 기록을 생성합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
테이블	코칭 기회가 평가를 생성하는 테이블입니다.
코스 항목	가상 코칭 기록과 연결하려는 코스 항목입니다. 여기에는 메시지, 링크, 비디오 또는 소스 코드가 포함될 수 있습니다. 주: 가상 코칭 기록의 조건이 충족되면 코스 항목이 코칭 평가에 자동으로 첨부됩니다. 코칭 〉 코스 항목으로 이동하여 코스 항목에 액세스할 수도 있습니다.
고급	고급 조건을 설정하려면 활성화합니다. 스크립팅에 대한 자세한 내용은 스크립트 를 참조하십시오.
조건	가상 코칭을 트리거하는 필터 조건을 설정합니다.
필드 자동 채우기	자동으로 채울 각 값에 대한 하나 이상의 필드와 값을 설정합니다.

Example: 코칭 관리자는 학습 컨텐츠를 설정합니다

가상 코칭 양식

필드	설명
번호	CVC0000106
짧은 설명	인시던트 프로세스에 대한 가상 코치
테이블	인시던트 [incident]
코스 항목	Core Java
활성	선택됨
고급	취소

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

가상 코칭 양식

필드	설명
조건	• 변경에 할당됨 • 구성 항목이 비어 있음
필드 자동 채우기	• 상태가 해결됨 • 성과 등급 해당 사항 없음

교육 양식

필드	값
번호	CR0000106
제목	문제를 더 빠르게 해결하여 고객 만족도 향상
활성	선택됨
범주	고객 경험
컨텐츠	문제를 더 빠르게 해결하여 고객 만족도를 향상하려면 이 비디오를 시청합니다.

관련 정보

코칭 필드 설명

설문 조사 생성 및 코칭 기회와 연결

코치 또는 교육생에 대한 설문 조사를 생성하여 교육 품질을 평가합니다. 설문 조사에 문제 은행을 추가합니다. 코치가 코칭 평가를 완료하면 피드백을 제공하기 위해 설문 조사를 코칭 기회와 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_coaching.admin

프로시저

1. 설문 조사를 생성하여 코칭 기회와 연결합니다.

> **주:**
> 코칭 기회와 연결하려는 설문 조사가 이미 있는 경우 코칭 기회 단계와 설문 조사 연결 단계로 이동합니다.

a. 모두 〉 코칭 〉 관리 〉 설문 조사 디자이너로 이동합니다.

b. 이름 필드에 코칭 설문 조사의 이름을 입력합니다.

c. 구성 탭을 선택합니다.

d. 설문 조사 소유자 필드에서 코칭 관리자를 선택합니다.

e. 설명 필드에 설문 조사에 대한 설명을 입력합니다.

f. 소스 테이블 필드에서 코칭 평가(sn_coaching_assessment)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.

g. 기간 필드에 설문 조사를 완료하기 위해 수신자에게 주어진 시간을 입력합니다.

h. 저장을 선택합니다.
설문 조사 구성에 대한 자세한 내용은 설문 조사 디자이너 구성 양식 을 참조하십시오.

2. 설문 조사에 대한 문제 은행을 생성합니다.

a. 모두 〉 설문 조사 〉 문제 은행으로 이동합니다.

b. 평가 메트릭 범주 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 이름 필드에 문제 은행의 이름을 입력한 다음 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

d. 평가 메트릭 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

e. 설문 조사 질문 양식에서 이름, 질문 및 데이터 유형을 입력하고 제출을 선택합니다.
문제 은행 생성 또는 업데이트에 대한 자세한 내용은 설문 조사 질문 을 참조하십시오.

3. 문제 은행을 설문 조사와 연결합니다.

a. 모두 〉 코칭 〉 관리 〉 코칭 설문 조사로 이동합니다.

b. 평가 메트릭 유형 목록에서 생성한 설문 조사를 선택합니다.

c. 메트릭 범주 관련 목록에서 은행의 새 범주를 선택합니다.

d. 생성한 문제 은행을 선택하고 선택한 항목 추가를 선택합니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

4. 설문 조사를 코칭 기회와 연결합니다.

a. 모두 〉 **Coaching** 〉 코칭 기회로 이동합니다.

b. 설문 조사 관련 목록을 선택합니다.

c. 다음 중 하나를 수행합니다.

- 코치가 수행할 설문 조사를 추가하려면 코치가 수행하는 설문 조사 필드에서 검색 아이콘을 사용하여 설문 조사를 선택합니다.
- 교육생이 수행할 설문 조사를 추가하려면 교육생이 수행하는 설문 조사 필드에서 검색 아이콘을 사용하여 설문 조사를 선택합니다.

코칭 기회에 대한 자세한 내용은 코칭 기회에 대한 트리거 조건 정의를 참조하십시오.

교육생 코칭

관리자 또는 코치는 프로세스의 실무 전문가이며 직원 또는 교육생에게 코칭을 제공하는 일을 담당합니다. Coaching 대시보드를 사용하여 코칭의 효과성을 관리하고 측정할 수 있습니다.

코칭 대시보드는 코칭 탐색 메뉴에서 또는 대시보드 목록에서 직접 접근할 수 있습니다. 자세한 데이터를 보려면 보고서를 클릭하십시오.

주:

- 코칭 대시보드를 보려면 코칭 코치 역할이 있어야 합니다.
- 코치 대시보드 페이지는 Next Experience 사용자 인터페이스를 사용합니다. Next Experience의 자세한 내용은 Next Experience UI 문서를 참조하십시오.

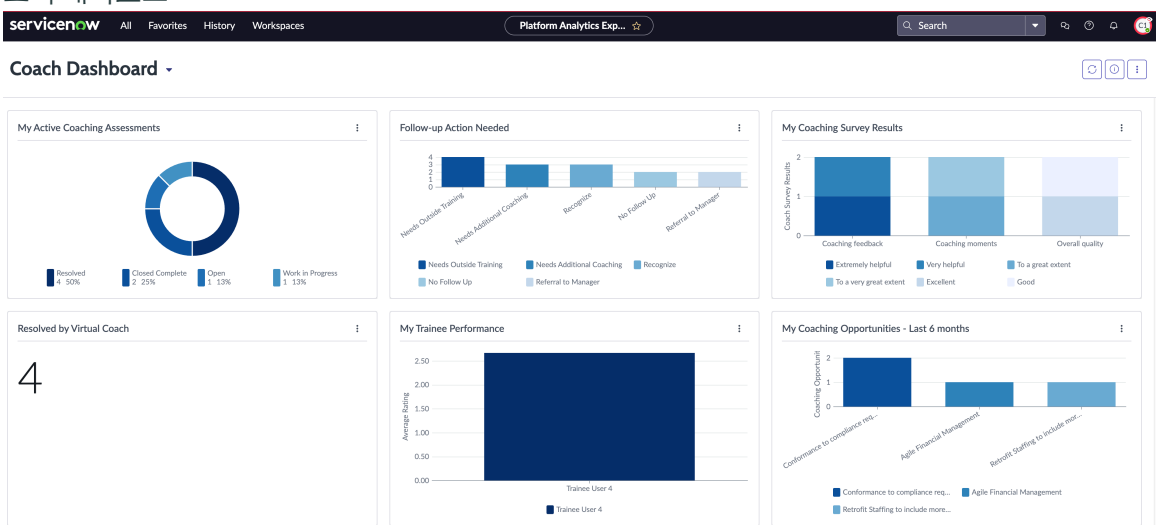
교육생 평가가 할당된 후 코칭을 시작합니다. 코칭 평가는 Coaching 관리자가 설정하는 코칭 기회에서 트리거됩니다. 코칭 평가를 사용하여 교육생과의 대화를 용이하게 하고, 교육 컨텐츠를 할당하고, 기한 및 기타 상세 정보를 설정할 수 있습니다.

© 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.

Coaching 대시보드를 사용하여 상세 정보를 관리하고 코칭이 교육생에게 주는 효과를 알 수 있습니다.

- 코칭 평가의 진행 상태를 확인하십시오.
- 해결한 코칭 평가에 필요한 추가 작업의 수와 유형을 분석합니다.
- 교육생에게 받은 설문 조사 피드백의 유형을 봅니다.
- 가상 코치를 통해 해결한 평가 수를 봅니다.
- 코칭 교육생의 성과 등급을 확인하십시오.
- 코칭 영향을 받는 KPI 목록을 봅니다.
- 자신에게 할당되는 코칭 기회의 유형을 확인합니다(지난 6개월).

코치 대시보드



보고서	설명
내 활성 코칭 평가	신규, 진행 중 및 해결됨 상태의 사용자에게 할당된 코칭 평가
후속 작업 필요	후속 작업 필요 필드에 따라 그룹화한 코칭 평가 • 인식 • 추가 코칭 필요 • 외부 교육 필요 • 관리자에게 추천 • 가상 코치 생성 • 추가 작업 없음
내 코칭 설문 조사 결과	교육생 코칭의 피드백 결과
가상 코치에 의해 해결됨	가상 코칭에 의해 해결된 코칭 평가
내 교육생 성과	교육생 성과 등급별로 그룹화된 코칭 평가
내 코칭으로 처리된 KPI	코칭으로 처리된 KPI
내 코칭 기회 - 지난 6개월	지난 6개월 동안 자신에게 할당된 코칭 기회

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

교육생 평가

코칭 평가를 사용하여 교육생의 작업을 검토하고 교육 및 피드백을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_coaching.coach

이 태스크 정보
교육생은 코칭 평가 양식에 있는 모든 필드를 보고 작업 메모 필드에 설명을 추가할 수 있습니다. 교육생은 코칭 평가가 해결됨, 완료 종결 또는 미완료 종결 상태일 때 설문 조사를 사용하여 코치에 대한 피드백을 제출할 수 있습니다.

평가가 생성되면 코치 그룹의 모든 사용자가 알림을 받습니다. 평가는 자동으로(코칭 기회의 결과로) 생성되거나 수동으로 생성됩니다. 코칭 평가 중 언제든지 설문 조사를 사용하여 교육생에 대한 피드백을 오퍼링할 수 있습니다.

인시던트, 문제, 변경 요청 또는 작업 테이블 을 확장하는 다른 테이블에서 코칭 평가를 생성할 수 있습니다. 코칭 평가 생성 버튼을 표시하도록 설정하고 해당 버튼을 사용하여 평가를 생성합니다.버튼을 표시하려면 다음과 같이 하십시오.

- 기록에 대한 UI 작업 을 구성합니다.
- `sn_coaching.CoachingExtensionPoint` 확장점에서 `getCreateAssessmentUITables` 메서드가 테이블의 이름을 반환하도록 구현되었는지 확인합니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Coaching** 〉 코칭 평가로 이동하여 오픈됨 상태의 코칭 평가를 선택합니다.

평가 중 언제든지 설문 조사 시작 버튼을 사용하여 설문 조사를 수행하여 교육생에 대한 피드백을 오퍼링할 수 있습니다. 설문 조사를 완료하면 코칭 설문 조사 점수 계산 비즈니스 규칙을 사용하여 점수가 계산되고 교육생 등급 필드에 자동으로 채워집니다. 교육생 등급은 평가 등급 필드에 채워지는 평가 등급을 생성합니다.

> **주:**
> 수동으로 생성되는 평가에는 설문 조사를 사용할 수 없습니다.

2. 코칭 평가 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

a. 코칭 기회에서 얻은 코치 그룹이 정확한지 확인합니다.

b. 코칭 평가의 코치 필드를 코치로 설정합니다.

c. 기한 필드에 평가 기한 날짜를 입력합니다.
코칭 평가는 기한 이후 미완료 종결 상태로 설정됩니다. 시스템 속성을 사용하여 교육을 완료할 기한을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 코칭 속성을 참조하십시오. 만료 후 평가 종결 예약된 작업을 비활성화하여 자동 종결 동작을 해제할 수 있습니다.

3. 메모 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

a. 코칭 평가에 대한 설명을 추가합니다.

b. 작업 메모를 추가하여 교육생과의 대화를 용이하게 합니다.

4. 스냅샷 탭의 스냅샷 컨텐츠를 검토하고 메모 필드의 피드백을 추가합니다.

5. 피드백 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.

a. 코칭 환경을 기반으로 평가 등급을 설정합니다.
교육생에 대한 피드백을 제출하면 1-10의 척도를 기반으로 하는 교육생 평가 필드의 점수가 양호 또는 우수 등의 등급으로 변환됩니다. 이 등급은 평가 등급 필드에 표시됩니다.

b. 코칭의 일부로 추가 작업 작업을 설정합니다.

6. 학습자 기술 세트 관련 목록에서 교육생에게 적용 가능한 기술을 검토합니다.
자세한 내용은 기술 관리 를 참조하십시오.
7. 할당된 코스 항목 관련 목록에 할당된 교육 컨텐츠를 추가합니다.
8. 설문 조사 결과 관련 목록에서 교육생에 대한 설문 조사 피드백을 검토합니다.
9. 코칭을 완료하면 다음을 수행합니다.
   a. 평가에 대한 개요로 코칭 경험의 요약을 추가합니다.
   b. 코칭 평가를 해결됨으로 설정합니다.

Example: 코치는 교육생을 평가합니다

코칭 평가 양식

필드	값
번호	CAS0001004
교육생	교육생 사용자 2
기록	인시던트: INC0000055
기회	COP0000109
상태	진행 중
코치 그룹	코치 그룹
코치	코치 사용자 1
기한	2018-10-25 05:18:59

코칭 평가 탭

필드	값
검토 정보	
스냅샷	• 구성 항목: SAP 인사 관리 • 추가 코멘트: 2018-06-23 21:45:04 - ITIL 사용자 (추가 코멘트) SAP 인사 관리 애플리케이션에 접근할 수 없습니다. • 작업 메모:

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

코칭 평가 탭

필드	값
	2018-06-23 21:45:04 - ITIL 사용자 (작업 메모) 이 애플리케이션에 접근할 수 없어 중단이 발생할 수 있습니다.
피드백 등급	
평가 등급	우수
추가 작업	인식
요약	훈련생은 교육 컨텐츠 학습에 큰 관심을 보였고 기한 이전에 완료했습니다.

관련 정보

코칭 필드 설명

평가 완료 후 기술 할당

교육생이 완료한 코스 항목에 따라 특정 기술 수준에 대해 교육생에게 기술을 자동으로 할당합니다. 예를 들어 교육생이 전문가 수준으로 일본어 학습에 대한 코스 항목을 완료한 경우 교육생의 기술 수준을 '전문가'로 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_coaching.coach 및 sn_coaching.admin

이 태스크 정보
기술을 코칭 기회, 코칭 평가 또는 코스 항목과 연결할 수 있습니다. 교육생이 코칭 평가를 완료하면 해당 코칭 기회에 걸쳐 교육생이 획득한 기술을 자동으로 할당할 수 있습니다.
코칭 기회에서 생성된 코칭 평가는 평가를 완료한 후 교육생에게 기술을 부여합니다. 할당된 코스 항목을 포함하도록 평가를 구성하면 코스 항목과 관련된 기술도 평가에 추가됩니다.

프로시저

1. 코칭 평가 또는 기회와 기술을 연결합니다.

2. 제출을 클릭합니다.
   교육생의 코칭 평가 기록에서 부여된 모든 기술 관련 목록으로 이동하여 해당 교육생에게 부여되는 모든 기술을 볼 수 있습니다. 소스 필드는 기술이 기회, 평가, 학습 중 어디서 부여되었는지를 표시합니다.

학습 동반 코칭을 사용하여 에이전트 교육

학습 동반 코칭을 사용하여 내부 및 외부 학습 컨텐츠로 에이전트를 교육합니다. 학습 라이브러리에서 유사한 컨텐츠를 구성합니다. 학습 작업을 할당하고 완료를 추적합니다.

중요사항:
학습 동반 코칭은 ServiceNow# Store에서 학습 동반 코칭 애플리케이션을 활성화하면 사용할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 활성화하려면 코칭 요청을 참조하십시오.

학습 동반 코칭

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 학습 컨텐츠 구성

학습 라이브러리를 생성하여 관련 컨텐츠를 여러 범주로 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_coaching.coach

프로시저

1. 모두 〉 **Learning** 〉 컨텐츠 〉 학습 라이브러리로 이동합니다.

2. 학습 라이브러리를 생성합니다.

a. 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 제목 필드에 학습 라이브러리의 고유한 이름을 입력합니다.

c. 설명 필드에 학습 라이브러리에 대한 설명을 입력합니다.

d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

> **주:**
> 학습 라이브러리는 직접 또는 추가적으로 관리하는 모든 그룹에 표시됩니다.

3. 학습 라이브러리에 코스 항목을 추가합니다.

a. 컨텐츠 관련 목록을 클릭합니다.

b. 추가를 클릭합니다.

c. 학습 코스 추가 팝업 창에서 학습 라이브러리에 추가할 모든 코스 항목을 선택합니다.

d. 선택한 항목 추가를 클릭합니다. 코스 항목이 학습 라이브러리에 추가됩니다.

> **주:**
> 추가한 코스 항목을 제거하려면 코스 항목을 선택하고 제거를 클릭합니다.

4. 라이브러리에 사용자를 추가합니다.

a. 적용 가능 사용자 관련 목록을 클릭합니다.

b. 편집을 클릭합니다.

c. 원하는 사용자를 적용 가능 사용자 목록 필드로 이동합니다.

d. 저장을 클릭합니다.

내부 학습 컨텐츠 추가

에이전트가 새 컨텐츠를 학습하고 기술 세트를 향상할 수 있도록 내부 코스를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_coaching.coach

프로시저

1. 모두 〉 **Learning** 〉 컨텐츠 〉 학습 컨텐츠로 이동합니다.

2. 내부 학습 컨텐츠를 생성합니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 다음 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.

이름	설명
제목	코스의 이름입니다.
내부 소스	코스의 컨텐츠 유형을 선택합니다. 사용 가능한 코스 유형은 다음과 같습니다. ▪ URL - Youtube, Vimeo 또는 비디오 링크 ▪ 지식 문서 ▪ 자유 양식
완료 기간(일)	코스 완료에 필요한 일 수입니다. 기본값은 5로 설정됩니다.
코스 카탈로그	코스와 연결된 카탈로그입니다.
지식 문서	내부 소스가 지식 문서인 경우 문서를 선택합니다.
URL 도메인	내부 소스가 URL인 경우 URL의 도메인을 선택합니다. 사용 가능한 URL 도메인 유형은 다음과 같습니다. ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ 기타
URL	내부 소스가 URL인 경우 선택한 도메인의 URL을 입력합니다.
예상 기간	코스를 완료해야 하는 기간입니다. 예를 들어, 비디오의 경우 비디오의 길이입니다. 지식 문서의 경우, 기간은 문서 길이를 기준으로 예상됩니다.

3. 저장을 선택합니다.
4. 내부 학습 컨텐츠에 기술을 추가합니다.
   a. 연결된 기술 관련 목록을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 기술 필드에서 내부 컨텐츠와 연결하려는 기술을 선택합니다.
   d. 기술 수준 필드에서 선택한 기술의 기술 수준을 선택합니다.
   e. 저장을 선택합니다.

내부 컨텐츠에 학습 작업 추가

내부 컨텐츠에 학습 작업을 추가하고 작업 완료를 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_coaching.coach

프로시저
1. 모두 〉 **Learning** 〉 컨텐츠 〉 학습 컨텐츠로 이동합니다.
2. 내부 학습 컨텐츠에 학습 작업을 추가합니다.
   a. 학습 작업 관련 목록을 클릭합니다.
   b. 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. 할당 대상 필드에서 이 학습 작업을 할당할 교육생을 선택합니다.

d. 코스 항목 필드에서 학습 작업과 연결할 코스 항목을 선택합니다.

e. 기한 필드에서 달력 아이콘을 선택하고 교육생이 학습 작업을 완료할 날짜 및 시간을 선택합니다.

f. 저장을 선택합니다.

외부 학습 컨텐츠 추가

Udemy, Pluralsight Cornerstone 같은 외부 공급업체 애플리케이션의 코스를 추가하거나ServiceNow University 사용자가 외부 학습 컨텐츠에서 기술을 얻을 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
외부 학습 컨텐츠를 추가하려면 다음과 같아야 합니다.

- ITSM용 워크포스 최적화 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다.
- 학습 동반 코칭을 외부 공급업체 학습 관리 시스템과 통합해야 합니다. 이 통합을 수행하는 방법에 대한 자세한 내용은 Integrating Learning Core with third-party learning management systems 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_coaching.coach

프로시저

1. 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 외부 컨텐츠로 이동합니다.
2. 코스를 선택합니다.
3. 코스로 이동을 클릭합니다.
   외부 코스를 검토하고 학습할 수 있습니다.

학습 작업 완료

내부 또는 외부 학습 컨텐츠에서 학습 작업을 완료하여 기술 세트를 향상합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_coaching.trainee

프로시저

1. 모두 〉 **Learning** 〉 작업 〉 학습 작업으로 이동합니다.
2. 학습 작업을 선택합니다.
3. 학습 작업을 완료합니다.
4. 완료로 표시를 클릭합니다.

코칭 평가 관리

코칭 기회를 트리거한 작업을 직원 또는 교육생이 어떻게 처리했는지 평가합니다. 평가가 끝나면 교육생에게 코치의 교육이 할당됩니다. 훈련생 대시보드를 사용하여 평가를 관리하고 결과를 추적합니다.

교육생 대시보드는 코칭 탐색 메뉴 또는 대시보드 목록에서 직접 접근할 수 있습니다. 자세한 데이터를 보려면 보고서를 클릭하십시오.

주:
교육생 대시보드를 보려면 코칭 교육생 역할이 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.

평가가 코치에게 할당되면 교육이 시작됩니다. 코칭 평가는 코칭 관리자가 설정한 코칭 기회에서 트리거되며 코치와의 대화를 제공하는 것은 물론 사용자의 학습을 용이하게 하는 데 사용됩니다.

교육생 대시보드를 사용하여 평가를 관리하고 결과를 추적할 수 있습니다.

- 활성 코칭 평가를 추적합니다.
- 과거에 받은 평가의 등급을 분석합니다.
- 코치에게 받은 설문 조사 피드백의 유형을 봅니다.
- 코칭 평가 상세 정보의 전체 목록을 관리합니다.

교육생 대시보드

보고서	설명
내 활성 교육 평가	신규, 진행 중 및 해결됨 상태의 사용자에 대한 코칭 평가
내 코칭 이력	코칭 피드백 이력(코치 제공)
내 설문 조사 결과	교육생에 대한 코치의 설문 조사 피드백 결과
내 평가 상세 정보	활성 코칭 평가 및 교육의 목록입니다.

코치와 협력

할당된 교육 및 기한을 비롯한 평가를 사용하여 코치와 협력하십시오. 교육생 대시보드를 사용하여 평가를 보고 결과를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_coaching.trainee

이 태스크 정보
평가가 해결됨, 완료 종결 또는 미완료 종결 상태일 때 코치에 대한 피드백을 제출할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 코칭 〉 교육생 대시보드로 이동합니다.
2. 내 평가 정보 목록에서 활성 코칭 평가 기록을 선택하여 코치의 피드백을 볼 수 있습니다.
3. 코칭 지침은 코치의 메모를 참조하십시오.
4. 할당된 교육 관련 목록의 학습 컨텐츠를 기한 전까지 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.

5. 진행률 또는 학습 상태에 적용할 수 있는 코치에 대한 메모를 추가합니다.
6. 코치에 대한 피드백을 제공하려면 설문 조사 시작을 클릭하십시오.
   교육 피드백 제공 양식이 나타납니다.
7. 피드백을 완성하고 제출을 클릭합니다.
   설문 조사의 점수가 코치 등급 필드에 추가됩니다.
8. 설문 조사 결과와 기타 보고서를 평가하려면 코칭 〉 교육생 대시보드로 이동하십시오.

Example: 코칭 평가에 대한 교육생 작업

코칭 평가 양식

필드	값
번호	
교육생	교육생 사용자 1
기록	인시던트: INC000055
기회	COP0000109
상태	해결됨
코치 그룹	코치 그룹
코치	코치 사용자 1
기한	2018-10-25 05:18:59
가상 코치에 의해 해결됨	선택됨

관련 정보

코칭 필드 설명

코칭 참조

코칭 참조 컨텐츠에는 비즈니스 규칙 및 필드 설명을 포함합니다.

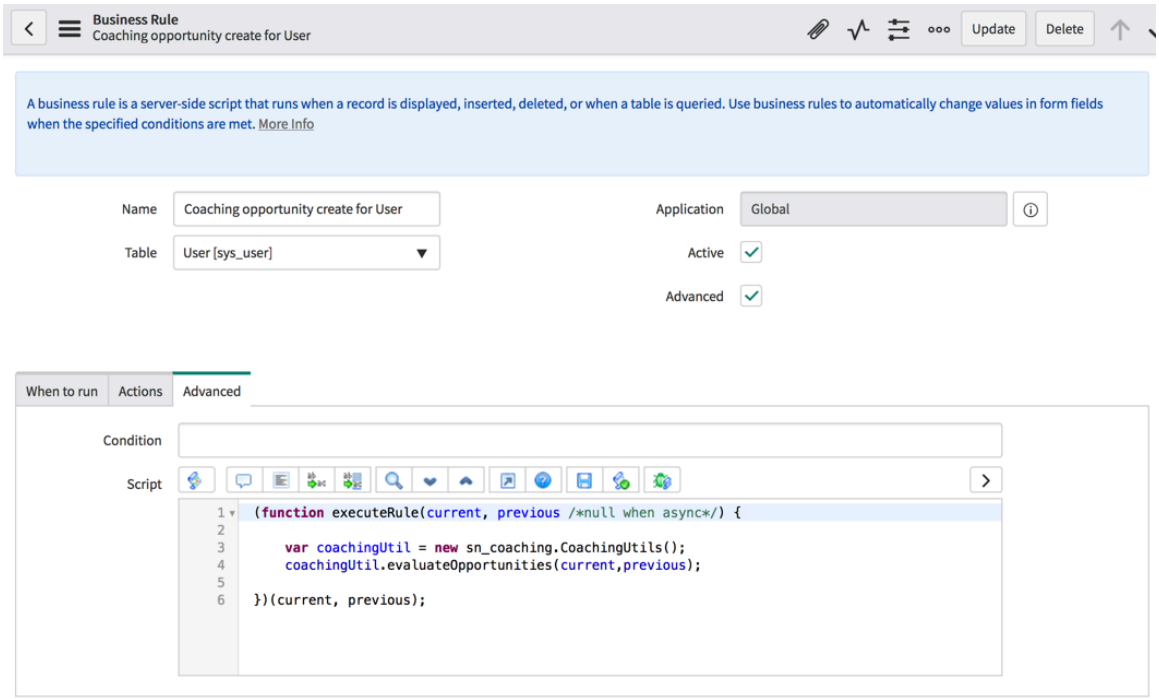
비작업 테이블의 코칭

작업 테이블에 확장되지 않은 소스 테이블에 대한 코칭을 제공하려면 코칭 프로세스를 시작하는 비즈니스 규칙을 생성해야 합니다.

작업에 대한 코칭 기회 평가 비즈니스 규칙은 작업을 확장하는 테이블에 대한 코칭을 시작합니다. 이 비즈니스 규칙을 복사하여 작업 테이블을 확장하지 않은 테이블에 맞게 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.

비작업 테이블에서 코칭 기회 평가



코칭 평가 플로우 상태

코칭 평가 플로우

상태	설명
오픈	새 코칭 기회
진행 중	교육생이 코치받고 있습니다.
해결됨	평가의 모든 학습 및 코칭이 성공적으로 완료되었습니다.
완료 종결	평가가 해결되고 종결되었습니다.
미완료 종결	일반적으로 코칭 평가 기한이 만료되었기 때문에 평가가 종결된 상태이지만 완료되지 않았습니다.

양식 및 목록 권한

요소	권한
코칭 기회	• sn_coaching.admin: 생성, 쓰기, 삭제 • sn_coaching.coach: 읽기 • sn_coaching.trainee: 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.

요소	권한
코칭 평가	• sn_coaching.admin: 생성, 쓰기, 삭제 • sn_coaching.coach: 자체 또는 그룹 평가 생성, 쓰기 • sn_coaching.trainee: 자체 평가 읽기, 자체 평가 작업 메모 쓰기
교육 이력	• sn_coaching.admin: 보기 • sn_coaching.coach: 보기 • sn_coaching.trainee: 없음
할당된 교육	• sn_coaching.admin: 생성, 쓰기, 삭제 • sn_coaching.coach: 자체 교육 작업 만들기, 쓰기 및 삭제 • sn_coaching.trainee: 보기
교육	• sn_coaching.admin: 생성, 쓰기, 삭제 • sn_coaching.coach: 자체 교육 만들기, 쓰기 및 삭제 • sn_coaching.trainee: 보기
가상 코칭	• sn_coaching.admin: 생성, 쓰기, 삭제 • sn_coaching.coach: 읽기 및 기존 가상 코치를 코칭 기회에 연결 • sn_coaching.trainee: 없음
가상 코치	• sn_coaching.admin: 생성, 쓰기, 삭제 • sn_coaching.coach: 생성, 쓰기 및 자체 가상 코칭 삭제 • sn_coaching.trainee: 없음

코칭 속성

속성

속성	설명
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	코칭 평가 활동을 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.

속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	코칭 권장 교육은 사용되지 않으며 학습 동반 코칭의 코스 항목과 학습 작업으로 대체됩니다. • 유형: 문자열 • 기본값: true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	학습 작업에 대한 기한 날짜를 설정하는 동안 주말을 제외하려면 속성을 사용합니다. • 유형: true|false • 기본값: true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	학습 작업 탭, 코칭 모듈의 now-list-menu 구성요소에 대한 데이터 배열 속성입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 데이터 배열에 대한 스크립트

코칭 필드 설명

코칭 필드 설명에는 양식 관련 목록 및 작업도 포함합니다.

코칭 기회 양식

필드	설명
번호	코칭 기회에 대한 고유(COP) 번호
이름	코칭 기회에 대한 고유 이름
설명	코칭 기회에 대한 설명
테이블	코칭 기회에 사용할 테이블입니다.
교육생	선택한 테이블에서 교육생을 식별하는 필드
교육생 그룹	교육생 필드에서 식별된 교육생을 그룹 또는 사용자 그룹으로 제한
코치 사용자 지정	코치 필드를 사용하려면 확인란을 선택합니다.
코치	코치를 식별하는 선택한 테이블의 필드입니다.
코치 그룹	교육생을 평가하고 이들에게 피드백을 제공하는 코치 그룹
활성	코칭 기회를 활성화하는 확인란 비활성화하려면 확인란 선택을 취소합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
트리거	선택한 테이블의 코칭 기회를 트리거하는 이벤트 기회에 대한 조건은 일반적으로 인시던트를 재할당하는 경우와 같은 고유한 이벤트입니다.

빈도 탭

필드	설명
임의 샘플(%)	생성된 총 평가의 백분율. 임의 샘플 백분율을 사용하면 코칭 평가 작성 기준을 충족하는 이벤트가 너무 많이 발생하는 경우 생성되는 평가 수를 줄일 수 있습니다.
기회가 있을 때마다 코칭을 받아야 하는 사용자	임의 샘플 백분율에 관계없이 항상 코칭받는 사용자. 지정된 사용자가 임의 샘플 백분율에서 제외되므로 평가가 트리거될 때 코칭 평가가 항상 생성됩니다. 예를 들어 선택된 사용자는 신입 사원 또는 추가 코칭이 필요한 사람이 될 수 있습니다. 주: 임의 샘플**(%)**이 100보다 작은 경우에만 표시됩니다.
평가 기간	평가가 완료 종결 상태로 설정되기 전까지의 기간
중복 평가 방지	해당 사용자에 대한 평가가 동일한 기회에 대해 존재하는 경우 지정된 기간 내에 생성되지 않도록 선택하는 확인란
기간 내	중복 평가가 생성되지 않는 기간 주: 이 필드는 평가 중복 방지 확인란을 선택한 경우에만 표시됩니다.

설문 조사 탭

필드	설명
학습자가 수행하는 설문 조사	추가 피드백을 제공하기 위해 교육생을 대상으로 선택한 설문 조사
코치가 수행하는 설문 조사	추가 피드백을 제공하기 위해 코치를 대상으로 선택한 설문 조사

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **KPI** 탭

필드	설명
개선 KPI	코칭 기회의 성공도를 측정하는 데 사용되는 기본 KPI
전략적 목표	코칭 기회의 영향을 받는 전략적 목표

스냅샷 설정 탭

필드	설명
스냅샷 필드	고급 스크립트가 사용되지 않는 경우 코칭 평가에 표시할 필드 값
고급	스냅샷의 컨텐츠를 결정할 수 있는 스크립트를 사용하는 확인란
스냅샷 스크립트	선택한 테이블에 적용되는 평가 프로세스를 정의하는 스크립트. 값을 캡처할 테이블에서 필드를 선택하십시오. 예를 들어 인시던트 테이블을 분석할 때 #{번호}를 사용하여 코칭 기회를 트리거한 인시던트 기록에 대한 기록 번호(예: INC0010002)를 표시합니다. 주: 이 필드는 고급 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다.

코칭 평가 양식

번호	코칭 평가를 위한 고유(CAS) 번호
교육생	코칭 기회에서 평가를 트리거한 교육생 사용자입니다.
기록	코칭 기회에서 트리거된 평가와 연결된 기록입니다.
기회	코칭 평가와 관련한 코칭 기회 번호입니다.
상태	평가의 상태입니다. • 오픈: 새 코칭 기회입니다. • 진행 중: 교육생이 코치받고 있습니다. • 해결됨: 모든 코칭 및 학습이 교육생에게 제공되었습니다. 주: 교육생이 학습을 완료하지 않은 상태일 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.

	• 완료 종결: 평가가 해결되고 종결되었습니다. • 미완료 종결: 일반적으로 코칭 평가 기한이 만료되었기 때문에 평가가 종결된 상태이지만 완료되지 않았습니다.
코치 그룹	평가가 할당된 코치 그룹 기본값은 코칭 기회 양식에서 채워집니다.
코치	평가를 수행하는 코치 사용자. 일반적으로 이 필드는 평가를 수행하기 전 코치가 설정하지만 코칭 관리자가 코치 그룹의 구성원이 설정할 수도 있습니다.
기한	평가의 예정 기간. 이 기간 후에는 평가가 미완료 종결 상태로 설정됩니다.

메모 탭

필드	설명
설명	평가에 대한 설명
작업 메모	평가에 대한 참고 사항(저널 필드) 추가 메모는 추가 대화 상자에서 코치 및 교육생 참여로 추가할 수 있습니다.

스냅샷 탭

필드	설명
스냅샷	코칭 기회가 트리거될 때 캡처한 작업, 동작 또는 행동의 필드 컨텐츠

피드백 탭

필드	설명
평가 등급	보고 및 추세 추적을 위한 교육생의 성과에 대한 가치 • 우수 • 좋음 • 평균 • 기준 미달 • 허용 불가
추가 작업 필요	경우에 따라 교육생의 성과 개선을 위해 필요한 추가 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.

피드백 탭

필드	설명
	• 인식: 교육생은 좋은 성과를 위한 인식이 필요합니다. • 추가 코칭 필요: 교육생은 코치의 추가 피드백이 필요합니다. • 외부 교육 필요: 교육생은 코칭 평가의 범위 밖의 추가 교육이 필요합니다. • 관리자에게 추천: 교육생 성과에 중대한 문제가 있음을 나타냅니다. • 가상 코치 생성 • 추가 작업 없음
요약	코칭 평가에 대한 요약

코칭 평가 작업

버튼	설명
평가 완료	코칭 평가를 완료 종결 상태로 설정.
평가 다시 오픈	코칭 평가 상태를 해결됨 또는 완료 종결로 변경하여 추가 작업에 대해 진행 중으로 돌아갑니다. 코치 또는 교육생 중 하나가 코칭 평가를 다시 오픈할 수 있습니다.
피드백 제출	교육생 또는 코치가 설문 조사 양식에 제출한 피드백.
삭제	기회별로 생성된 평가 목록에서 코칭 평가를 삭제합니다.

가상 코칭 양식

필드	설명
짧은 설명	가상 코칭(CVC) 기록에 대한 설명
테이블	코칭 기회 이벤트의 테이블 소스
교육	관련 교육 컨텐츠가 들어 있는 레코드입니다.
활성	가상 코칭을 활성화하는 확인란. 비활성화하려면 확인란 선택을 취소합니다.
고급	스크립트를 사용하여 자동화가 트리거되는 시기를 지정하는 확인란
조건	선택한 테이블의 가상 코칭을 트리거하는 이벤트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	가상 코칭에 대한 조건은 일반적으로 고유한 이벤트입니다.
스크립트	선택한 테이블에 적용되는 평가 프로세스를 정의하는 스크립트. 값을 캡처할 테이블의 필드를 선택하십시오. 주: 고급 확인란을 선택한 경우에만 표시됩니다.
필드 자동 채우기	특정 조건에서 자동으로 채우기할 필드

교육 양식

필드	설명
번호	교육의 고유(CMC) 번호입니다.
제목	교육에 대한 간단한 설명입니다.
범주	학습 컨텐츠의 범주로 보고에 사용 • 고객 경험 • 베스트 프랙티스 계열 • 소프트 기술 통신 • 동작 코칭 • 제품 지원
컨텐츠	할당된 사용자의 학습 컨텐츠

메시지 미리 보기 관련 목록에는 교육생 컨텍스트의 학습 컨텐츠가 표시됩니다.

코칭 문제 해결

문제 해결 작업은 코칭 앱을 설정하거나 실행할 때 발생하는 일반적인 문제를 해결할 수 있습니다.

문제	해결 방법
코칭 기회를 생성한 후 오류 발생: ## ### ###### ### ## ### ## #### ## #### ### #### ###. ### ### http://docs.servicenow.com/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table# ######.	작업 유형이 아닌 테이블에 대한 코칭 프로세스를 시작하는 비즈니스 규칙을 만듭니다. *Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.*
기한이 지난 후에는 코칭 평가를 자동으로 종결하지 마십시오.	시스템 정의 〉 예약된 작업에서 *Close assessments after expiration* 예약된 작업을 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.

문제	해결 방법
코칭 평가가 생성되지 않았습니다.	생성되지 않은 코칭 평가에 적용 가능한 해결 방법은 아래와 같습니다. • 해당 교육생을 교육생 그룹의 구성원으로 추가합니다. • 교육생에게 동일한 코칭 기회에 대한 코칭 평가가 이미 있는 경우 중복 평가 방지 확인란의 선택을 해제합니다. • 임의 샘플**(%)**이 100보다 작은 경우 모든 기회에서 코치받아야 하는 사용자 목록에서 교육생을 포함합니다.
코칭 기회 및 코칭 평가 양식에서 할당된 교육 관련 목록의 ACL 및 교육을 재정의해야 합니다.	코칭 확장점 구현: • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

관련 정보

확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장

서버 측 스크립트에서 스크립팅된 확장점 사용

서버 측 UI 매크로에서 UI 확장점 사용

클라이언트 측 UI 스크립팅에 클라이언트 확장점 사용

코칭에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 코칭 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

코칭 빠른 시작 테스트를 하려면 코칭 플러그인(com.sn_coaching)을 활성화해야 합니다.

코칭 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
코칭: 코치로 로그인한 경우 수동으로 평가를 작성합니다.	코치는 평가를 작성하여 교육생에게 할당할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
코칭: 기회에 기술을 추가하고 교육생에게 수여된 기술을 확인합니다.	코칭 기회에 기술을 추가하고 평가를 완료한 후 해당 기술이 교육생에게 수여되었는지 확인합니다.	Orlando
코칭: 가상 코치가 평가를 완료합니다.	가상 코치가 평가를 완료하고 가상 코치가 기회에 첨부되면 교육생에게 피드백을 제공하는지 확인합니다.	Orlando
코칭: 평가에 기술을 추가하고 교육생에게 수여된 기술을 확인합니다.	코칭 평가에 기술을 추가하고 평가를 완료한 후에 해당 기술이	Orlando

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

코칭 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	교육생에게 수여되었는지 확인합니다.	
코칭: 권장 사항에 기술을 추가하고 교육생에게 수여된 기술을 확인합니다.	코칭 권장 사항에 기술을 추가하고 평가를 완료한 후에 해당 기술이 교육생에게 수여되었는지 확인합니다.	Orlando
코칭: 코치로 로그인한 경우 평가를 한 상태에서 다른 상태로 이동합니다.	코치는 평가를 한 상태에서 다른 상태로 이동할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
코칭: 권장 사항 학습을 평가에 첨부합니다.	평가가 생성될 때 기회에 대한 권장 사항 학습이 평가에 첨부되는지 확인합니다.	Orlando
Coaching: 코칭 기회가 비활성 상태이면 평가가 생성되지 않습니다.	코칭 기회가 비활성 상태인 경우 평가가 생성되지 않는지 확인합니다.	Orlando
코칭: 코치 사용자로서 코칭 설문 조사를 제출합니다.	코치가 교육생에 대해 설문 조사를 제출할 수 있는지 확인합니다.	Quebec
코칭: 교육생 사용자로서 코칭 설문 조사를 제출합니다.	교육생이 코치에 대해 설문 조사를 제출할 수 있는지 확인합니다.	Quebec

관련 정보

빠른 시작 테스트

지속적 개선 관리

ServiceNow# 지속적 개선 관리(CIM) 애플리케이션을 사용하여 개선 기회를 요청하고, 성과 목표를 달성하기 위한 단계와 작업을 구현하고, 진행 상황을 추적하고, 성공 여부를 측정할 수 있습니다.

개선 이니셔티브는 다음으로 구성됩니다.

- 성공 여부를 측정하기 위한 목표
- 작업 과정을 구성하는 단계
- 완료해야 하는 특정 작업이 있는 작업

ServiceNow 인스턴스가 지속적 개선 관리를 지원하는 방법을 자세히 알아보려면 지속적 개선 관리 개요에서 애플리케이션에 대한 전반적인 내용과 사용 방법을 참조하십시오.

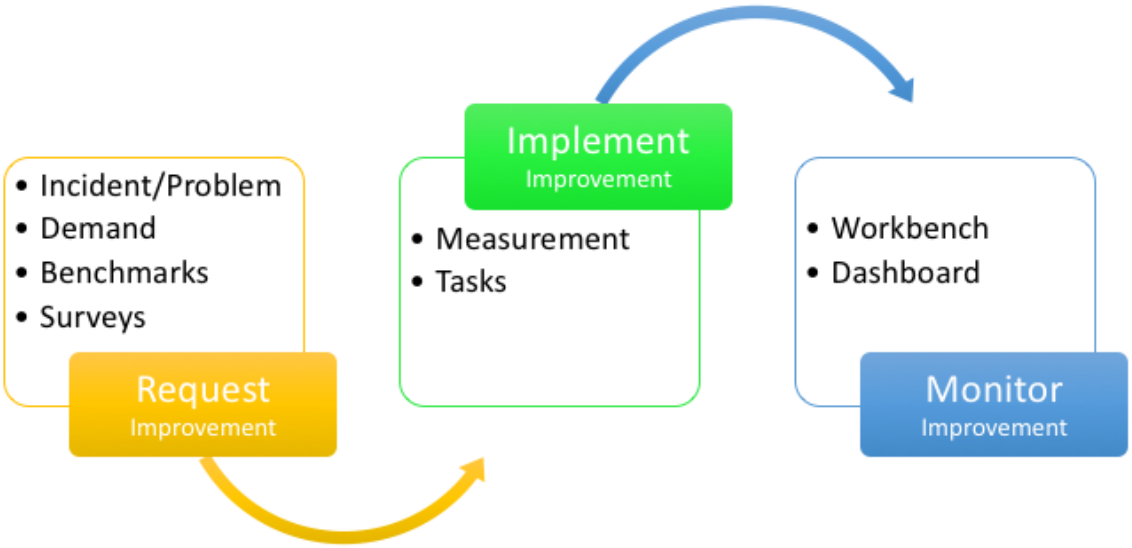
이 24분 팟캐스트에서 지속적 개선 관리 애플리케이션에 대한 토론 내용을 들어보십시오.CIM, 지속적 개선을 관리하는 것의 어려움, 기회 조명, CIM 및 변경 관리와 다른 애플리케이션과의 차이점에 대한 논의입니다.

개선 시작

사용 환경에서 지속적 개선을 하려면 활동을 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.

개선 프로세스



1. 개선 이니셔티브 요청
2. 개선 이니셔티브 구현
3. 지속적 개선 워크벤치

지속적 개선 관리 개념 이해

- 지속적 개선 관리 개요
- 개선 요청
- 개선 관리
- 도메인 분리 및 지속적 개선 관리

ServiceNow 자원에서 도움받기

- 지속적 개선 관리 포럼에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 고객 서비스 및 지원 에 문의

지속적 개선 관리 요청

지속적 개선 관리(com.sn_cim) 플러그인은 별도의 구독이 필요하며 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다. 지속적 개선 관리 애플리케이션은 ITSM Professional과 CSM Professional 구독에서만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 고객 관리자에게 문의하십시오.

시작하기 전에

구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 고객 관리자는 일반적으로 며칠 이내에 조직의 프로덕션 및 하위 프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 활성화하도록 준비할 수 있습니다.

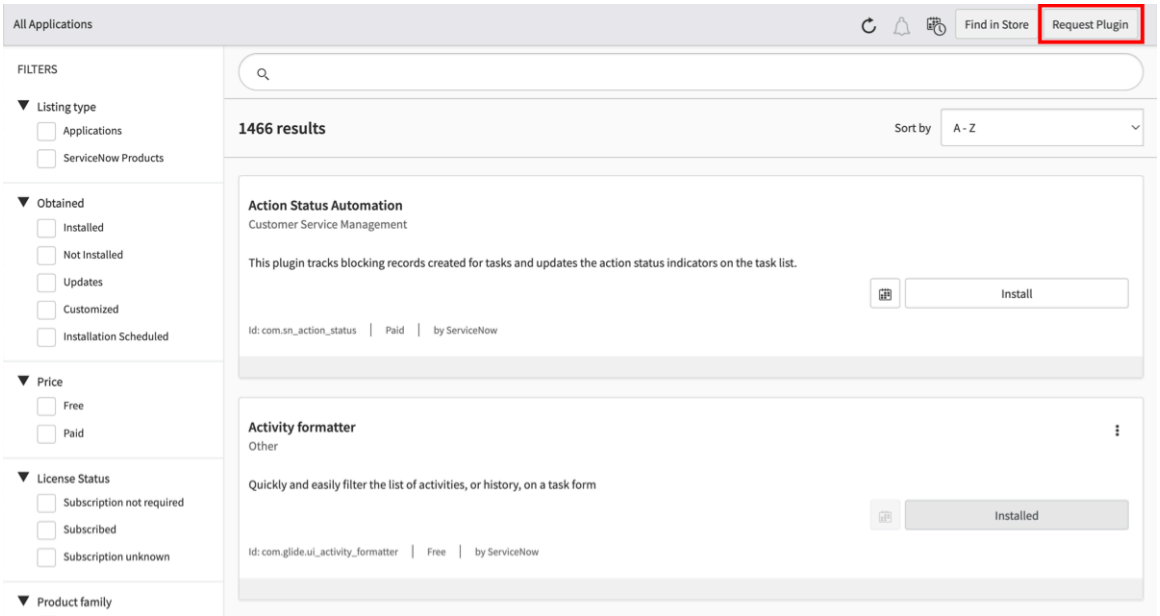
고객 관리자가 없거나 구매 후 정품 인증 지연을 결정하거나, 하위 프로덕션 인스턴스에서 무료로 제품을 평가하려면, 다음 단계를 수행하십시오.

필요한 역할: 없음

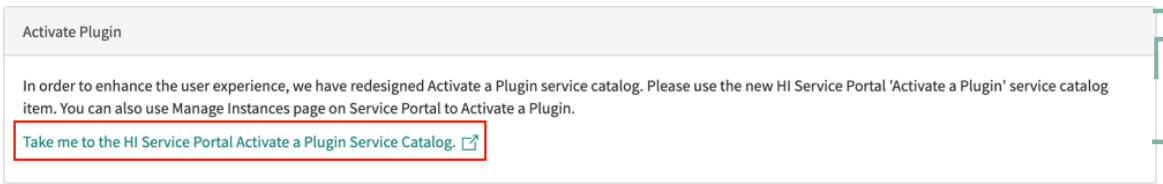
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다.

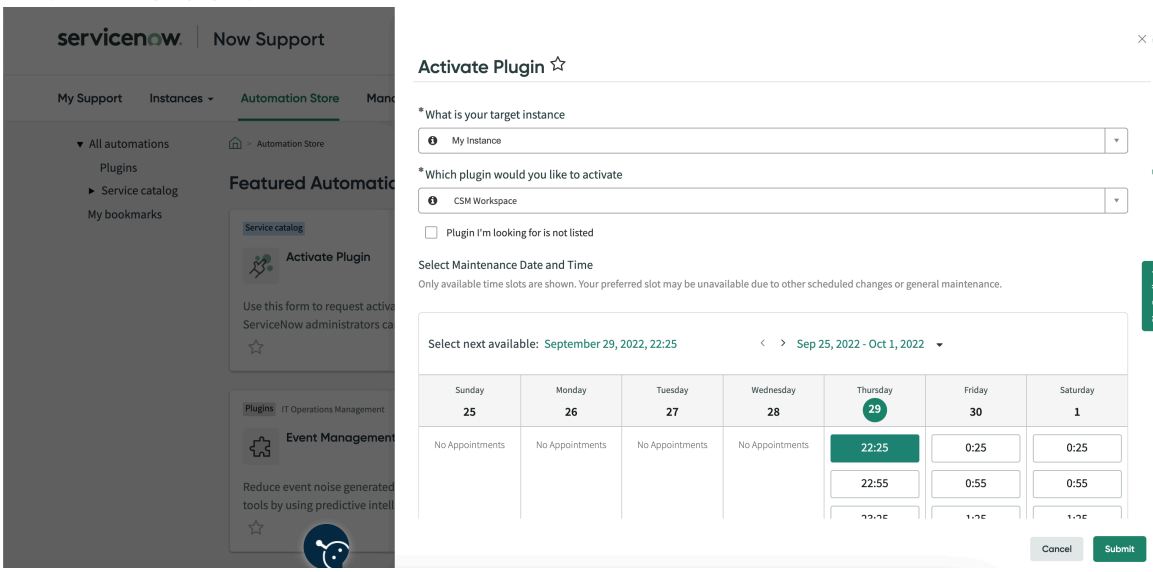
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

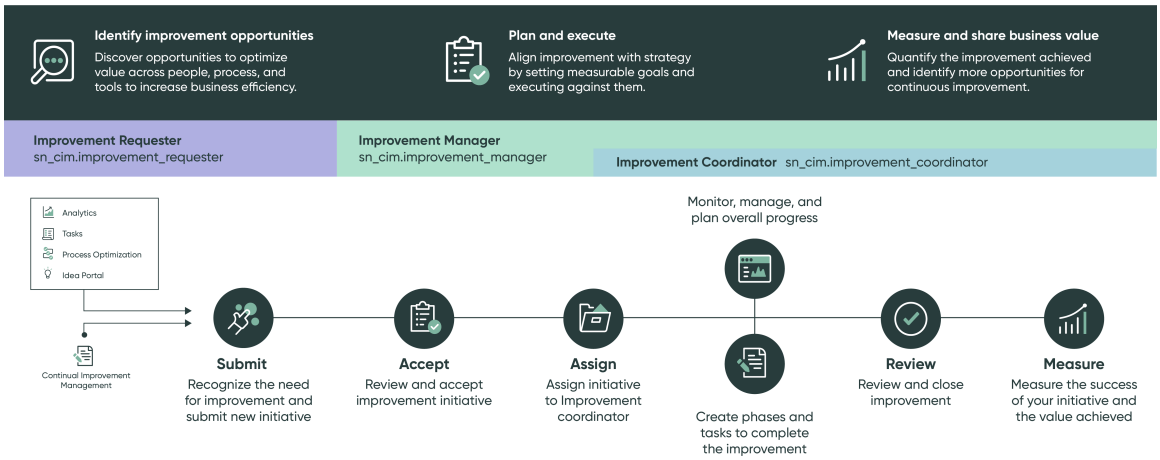
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지속적 개선 관리 개요

지속적 개선 관리(CIM)를 활성화한 다음 역할, 그룹 및 통합 속성을 설정하여 조직의 프로세스와 기능을 개선합니다. CIM 워크벤치 및 대시보드를 사용하여 개선 성공을 모니터링, 계획 및 측정할 수 있습니다.

아래 비디오는 지속적 개선 관리 애플리케이션에 대한 개요를 제공합니다. 지속적 개선 관리 개요

지속적 개선 관리는 서비스, 프로세스 및 기능 개선을 구현하는 데 사용됩니다. 개선 이니셔티브에는 성공 여부를 측정하기 위한 목표와 개선을 완료하기 위한 특정 작업이 있는 작업 단계가 포함됩니다.



지속적 개선 워크벤치를 사용하여 개선을 계획하고 관리할 수 있습니다. 타일 및 목록 뷰가 모두 지원됩니다.

지속적인 개선 대시보드는 퍼포먼스 분석을 사용하여 통계 및 차트 양식으로 진행률과 결과를 표시합니다.

안내 설정을 사용하여 지속적 개선 관리 애플리케이션을 구성하고 설정하려면 지속적인 개선 〉 관리 〉 안내 설정으로 이동하고 CIM 요청 섹션에서 구성을 클릭합니다.

다른 애플리케이션과의 통합

지속적 개선 관리 를 다른 애플리케이션과 통합하는 과정에서 다른 애플리케이션 내에서 개선 이니셔티브를 만들 수 있으며, 그 반대로 다른 애플리케이션을 위한 기록도 개선 이니셔티브(또는 CIM 작업) 내에서 만들 수 있습니다.

다음 애플리케이션에서 개선 이니셔티브를 만들 수 있습니다.

- 벤치마크
- 코칭
- 구성 관리 데이터베이스(CMDB)
- 요구 관리
- 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스(GRC)
- 아이디어 포털
- 인시던트 관리
- 문제 관리
- Exploring Process Mining

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

- 설문조사 관리
- 벤더 관리 작업 공간

개선 이니셔티브 또는 CIM 작업의 일부로 이러한 기록을 만들 수 있습니다.

- 변경 기록(변경 관리)
- 코칭 기회(Coaching)
- 수요 기록(요구 관리)
- 지식베이스 문서(Create a knowledge article)
- 프로젝트(프로젝트 관리)
- 스토리 기록(Agile Development)

초기 **CIM** 설정

지속적 개선 관리가 활성화되면 사용자 역할과 그룹을 할당하고 통합 속성을 구성하여 애플리케이션을 설정합니다.

- 사용자 역할과 그룹을 할당합니다.
  - 개선 관리자 역할
  - 개선 코디네이터 역할
  - 승인자 그룹 구성원(CIM 승인자, 기본값은 비어 있음)
- 지속적 개선 관리 는 다른 애플리케이션과의 통합을 위한 속성을 구성합니다.
  - 개선 이니셔티브를 만들 수 있는 애플리케이션 목록
  - 개선 이니셔티브 내에서 만들 수 있는 애플리케이션 작업 기록 목록

지속적 개선 관리 역할의 워크플로우

지속적 개선 관리의 역할

회사 내에 개선이 필요한 곳을 발견하면 지원 센터 관리자, 프로세스 소유자, ITL 사용자와 같은 개선 요청자가 개선 요청을 제출하게 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.

개선 요청이 제출되면 개선 관리자는 개선 사항을 검토 및 수락하고 구현을 위해 구현 코디네이터에게 할당합니다. 개선 관리자는 또한 개선 코디네이터가 있는 우선 순위 지정 모임을 실행하고 전체 진행 상황을 모니터링, 관리 및 계획하는 워크벤치를 사용합니다.

개선 요청이 할당되면 개선 코디네이터는 개선 관리자와 함께 개선을 완료하기 위한 단계와 작업을 생성합니다. 개선 코디네이터는 작업 소유자와 만나서 마감일을 맞추기 위해 순조롭게 진행되고 있는지 확인합니다.

모든 작업이 완료되면 개선 관리자는 개선의 종결 여부를 검토하고, 대시보드 보고서를 사용하여 요청의 상태와 성공 여부를 측정합니다.

이메일 알림

개선 요청의 상태가 변경되거나 목표 날짜를 어기면 이메일 알림이 전송됩니다.

이메일 알림 목록

개선 작업	개선 관리자	개선 코디네이터	개선 요청자	감시 목록	작업 담당자
취소됨	아니요	예	예	예	아니요
승인됨	예	예	아니요	예	아니요
종결	예	예	예	예	아니요
목표 검토 날짜 위반	예	예	아니요	예	아니요
CIM 작업 할당	아니요	아니요	아니요	아니요	예
CIM 작업 종결	아니요	예	아니요	아니요	예

도메인 분리

도메인 분리 기능은 설정이나 구성하지 않아도 지속적 개선 관리에서 지원됩니다.

개선은 특정 도메인이나 전역 도메인에 별도로 만들 수 있습니다.

도메인 분리 및 지속적 개선 관리

지속적 개선 관리의 도메인 분리는 애플리케이션의 모든 기능에 적용되도록 구성됩니다. 데이터 분리는 논리 및 프로세스 분리와 함께 구성됩니다. 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.

도메인 분리 개요

조직 내에서 개선 기회를 발견하면 도메인 분리와 지속적 개선 관리를 구조적 방식으로 사용하여 개선을 구현할 수 있습니다.

개선 이니셔티브가 생성되면 개선 관리자는 개선 레지스터를 사용하여 개선을 검토하고 우선순위를 지정하며 개선 작업을 할당합니다. 개선의 원하는 결과가 얻어질 때까지 할당된 작업을 수행하는 것은 CIM 작업 소유자의 책임입니다. 개선 레지스터와 CIM 작업 테이블 모두 도메인 분리를 지원하므로 개선 요청자, 작업 소유자, 개선 코디네이터, 개선 관리자는 개선이 속한 도메인(테넌트)의 개선 이니셔티브와 관련 작업만 볼 수 있습니다.

지속적 개선 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

도메인 분리는 CIM 설정이나 구성 없이도 지속적 개선 관리에서 지원됩니다. 개선은 전역 도메인을 포함하여 별도의 도메인에 만들 수 있습니다.

지속적 개선 관리는 플랫폼 작업 [task] 테이블을 확장합니다.

도메인 분리가 구현되면 CIM 사용자는 할당된 도메인의 개선 이니셔티브만 보고 요청할 수 있습니다. 도메인 및 도메인 경로 열은 기본 시스템과 함께 제공되는 두 개의 주 CIM 테이블(향상 레지스터 및 CIM 작업)에서 사용할 수 있습니다. 도메인 열에는 이벤트 또는 경보가 속한 도메인의 이름이 포함되어 있고 도메인 경로 열에는 고유한 도메인 식별자가 포함되어 있습니다.

테이블	컨텐츠
〔sn_cim_register〕	개선 이니셔티브
〔sn_cim_task〕	CIM 작업

주:
도메인 열이 표시되어 있지 않으면 개인 설정 목록 업데이트 아이콘을 클릭하고 필수 열을 추가합니다. 필요하면 도메인 경로 열을 추가할 수도 있습니다.

사용 사례:

- Acme 도메인에 속한 개선 요청자가 개선 이니셔티브를 만들고 이를 보려고 합니다.

  사용자가 개선 이니셔티브를 보려면 Acme 도메인, 그 상위 도메인 또는 전역 도메인에 속해 있어야 합니다.

- 상위 도메인에 속한 개선 관리자가 하위 도메인의 개선 이니셔티브를 보려고 합니다.

  상위 도메인의 사용자는 상위 도메인뿐 아니라 그 하위 도메인의 개선 이니셔티브도 볼 수 있습니다.

- Acme 도메인에 속한 개선 요청자가 Acme 도메인에서 다른 사용자를 대신하여 개선 이니셔티브를 만들려고 합니다.

  사용자가 개선 이니셔티브를 만들 사용자와 동일한 도메인에 속해 있어야 합니다.

- 개선 요청자가 Acme 도메인에 있는 통합 애플리케이션을 위한 기록을 연결하려고 합니다.

  사용자는 기록이 연결되는 통합 애플리케이션의 도메인에 속해야 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.

- 개선 관리자가 여러 도메인에 액세스할 수 있지만 특정 도메인의 컨텐츠를 기록으로 업데이트하려고 합니다.

  현재 기록에 지정된 도메인이 해당 기록과 참조 필드의 기능을 구동합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

지속적 개선 관리 역할

지속적 개선 관리 역할은 사용자와 사용자 그룹이 무엇을 보고 무엇을 할 수 있는지 지정합니다.

역할	설명	상속된 역할
sn_cim.improvement_requester 〔개선 요청자〕	다음과 같은 애플리케이션 기능을 사용할 수 있습니다. • 개선 이니셔티브 생성 • 내 **CIM** 요청 보기 • 감시되는 **CIM** 요청 보기 • 모든 CIM 요청 보기	없음
sn_cim.improvement_coordinator 〔개선 코디네이터〕	다음을 제외하고, 자신이 개선 코디네이터로 할당된 개선을 위한 모든 기능을 사용할 수 있습니다. • 엔터프라이즈 전략 만들기 • 개선 삭제 개선 관리자 역할을 할 수는 있지만 개선 코디네이터는 개선 관리자가 개선 코디네이터에게 할당한 개선에 대한 기능만	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • certification • cmdb_query_builder • dependency_views • itil 문제/변경/인시던트 기록을 추가할 수 있습니다. • knowledge • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user 기존 퍼포먼스 분석 표시기에 액세스하고 새로 만들 수 있습니다. • pa_target_admin

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.

역할	설명	상속된 역할
	사용할 수 있습니다. 주 책임은 프로세스 또는 서비스 수준에서 자신의 전문 분야에 해당하는 개선의 부분을 조정하는 것입니다. 지속적 개선 워크벤치와 대시보드 모두에 액세스할 수 있습니다.	• pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer 벤치마크 데이터와 권장 사항을 볼 수 있으며, 벤치마크 권장 사항을 통해 개선 이니셔티브를 만들 수 있습니다. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
sn_cim.improvement_manager 〔개선 관리자〕	모든 애플리케이션 기능을 사용할 수 있습니다. 개선 관리자는 주로 새로운 개선 요청의 첫 수용, 할당, 종결을 포함한 모든 개선에 대한 주요 책임을 집니다. 개선 관리자는 모든 개선의 전체 진행 상황을 모니터링하기도 합니다.	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

sn_cim.improvement_requester 역할의 자동 할당

지속적 개선 관리가 활성화되면 사용자가 개선 요청을 만들 수 있도록 이러한 역할에 sn_cim.improvement_requester 역할이 자동으로 할당됩니다.

애플리케이션	역할
전략적 포트폴리오 관리(SPM 플러그인이 활성 상태인 경우에만)	
Agile Development	scrum_master
요구 관리	it_demand_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	역할
포트폴리오 관리	it_portfolio_manager
프로그램 관리	it_program_manager
프로젝트 관리	it_project_manager
테스트 관리	tm_test_manager
ITSM	
벤치마크	• sn_bm_client.benchmark_admin • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer
변경 관리	change_manager
코칭	sn_coaching.admin
인시던트 관리	incident_manager
ITSM	itil
설문조사 관리 평가	• survey_admin • survey_reader
퍼포먼스 분석 및 보고	
퍼포먼스 분석	• pa_admin • pa_power_user • pa_viewer

개선 모니터링 및 계획

지속적 개선 워크벤치를 사용하여 개선을 한 뷰에서 모니터링하고 계획할 수 있습니다. 워크벤치에는 진행 중인 개선의 타일 뷰와 목록 뷰, 검토 중인 항목이 표시되며, 스프린트를 계획하는 데 도움이 되는 백로그도 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

이 태스크 정보
워크벤치는 필요에 맞게 구성할 수 있는 유연한 그래픽 뷰로, 개선 관리자가 계획 회의를 하고 다른 관련자에게 업데이트된 상태를 빠르게 전달하는 데 유용합니다.

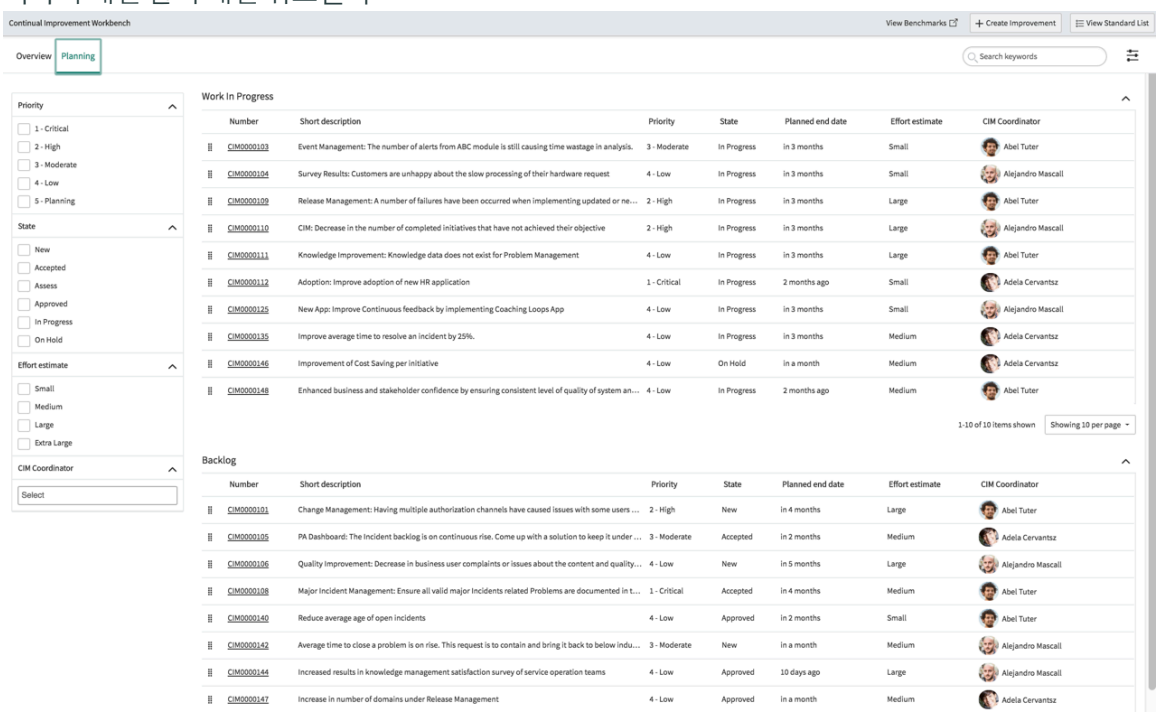
타일 기반 끌어서 놓기 사용자 인터페이스를 사용하여 개선을 쉽게 모니터링하고, 계획하고, 승인할 수 있습니다.

섹션	설명
개요 탭	개선의 두 그룹을 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.

섹션	설명
	• 구현 및 보류 중 상태의 타일. • 검토 상태의 목록. 이 목록은 워크벤치 검토 목록 레이아웃에서 사용자 지정할 수 있습니다. 이 섹션은 구현하는 개선뿐 아니라 검토 중인 최근 구현된 개선의 일일 모니터링과 평가에 사용됩니다.
계획 수립 탭	개선의 두 그룹을 나열합니다. • 구현 및 보류 중 상태의 목록. • 백로그(신규, 수용됨, 평가, 승인됨 상태)의 목록. 이 섹션은 구현 상태에 있는 개선이나 백로그(순서에 따라 승인됨, 평가, 수용됨, 신규 상태의 개선 이니셔티브)의 순위 및 우선순위를 지정하는 데 사용됩니다. **주:** 계획 워크벤치에서 변경한 구성은 계획 워크벤치를 다시 로드할 때 재설정됩니다.

지속적 개선 관리 개선 워크벤치



기능:

- 타일 레이아웃(기본으로 12개의 개선 타일 표시)을 표시합니다.
- 키워드로 검색합니다.
- 순위, 우선순위, 기한 또는 작업량을 기준으로 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.

- 타일의 상태(완료율, 할당, 우선순위, 남은 시간)

  완료율은 개선의 각 단계 내 모든 CIM 작업의 총 계획된 기간을 기준으로 합니다. 예를 들어, 계획된 기간이 10일인 단계의 작업이 10일 후에 100% 완료되고, 계획된 기간이 5일인 같은 단계의 다른 작업이 10일 후에 0%가 완료된 경우 이러한 작업이 속한 단계는 50% 완료로 표시됩니다.

  주:
  단계별, 개선별 완료율 값이 표시됩니다.

- 색으로 구분된 타일의 상태 배지입니다.

상태 배지	설명
Complete	모든 작업이 완료되었습니다(완료율 100%).
Overdue	기한 날짜가 지났습니다.
Due soon	기한까지 전체 기간의 15% 미만으로 남았습니다.
On Hold	개선이 보류 중입니다.

- 워크벤치 검토 뷰를 사용하여 워크벤치 목록에 표시된 필드를 사용자 지정합니다.

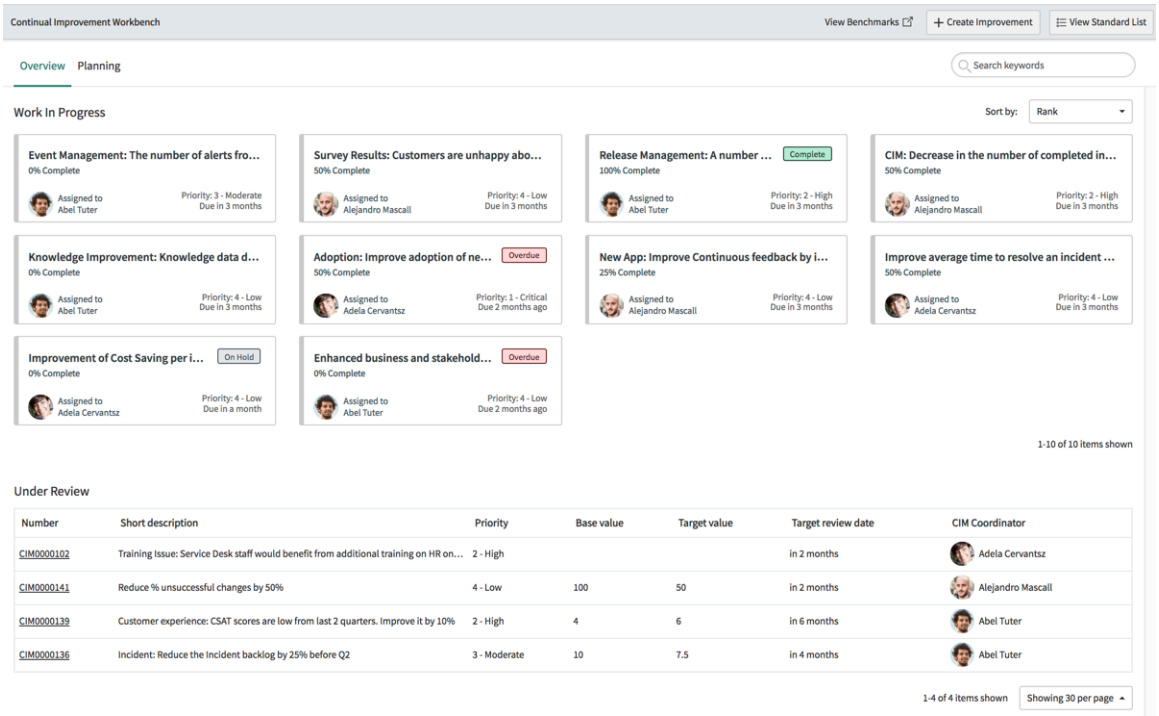
  개선 레지스터(목록 통제 〉 뷰 〉 워크벤치 검토)의 목록 통제 메뉴( )에서 워크벤치 검토 뷰에 액세스합니다.

  주:
  개선 레지스터 〔워크벤치 검토〕 뷰에서 볼 수 있는 필드만 워크벤치 개요 섹션에 표시됩니다.

계획 페이지에서 활성 스프린트와 백로그 항목의 목록에 있는 스프린트 계획 수립과 비슷한, 사용하기 쉬운 끌어서 놓기 인터페이스를 사용하여 백로그의 우선순위를 지정할 수 있습니다. 백로그 항목을 활성 스프린트인 진행 중 목록으로 옮깁니다.

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

지속적 개선 관리 워크벤치 계획



기능:

- 계획된 종료 날짜 필드의 색 코딩(빨강, 녹색)
- 키워드로 검색합니다.
- 목록에서 항목을 위나 아래로 이동합니다.
- 여러 항목을 그룹화합니다.
- 목록 내에서, 목록 사이에서 끌어서 놓습니다.

  주:
  항목 또는 항목 그룹을 한 목록에서 다른 목록으로 옮기면 개선의 상태가 변경됩니다.

  예를 들어 항목을 백로그에서 진행 중으로 옮기면 상태가 승인됨에서 구현으로 변경됩니다. 반대로 항목을 진행 중에서 다시 백로그로 옮기면 상태가 승인됨으로 변경됩니다.

  승인된 항목만 백로그 목록에서 구현 목록으로 옮길 수 있습니다.

- 워크벤치 계획 뷰를 사용하여 워크벤치 목록에 표시된 필드를 사용자 지정합니다.

  개선 레지스터(목록 통제 〉 뷰 〉 워크벤치 계획)의 목록 통제 메뉴( )에서 워크벤치 계획 뷰에 액세스합니다.

- 우선순위, 이점, 예상 작업량, CIM 코디네이터로 필터링합니다.

  주:
  필터는 동적이며 워크벤치 계획 뷰에서 볼 수 있는 필드만 표시됩니다.

- 구성 메뉴( )를 사용하여 필터 메뉴와 필드 사이를 전환합니다.

  주:
  개선 레지스터〔워크벤치 계획〕 뷰에서 볼 수 있는 필드만 워크벤치 계획 섹션에 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. 지속적 개선 〉 워크벤치로 이동합니다.
2. 개요 탭에서 진행 중 타일을 분석하여 진행 중인 개선에 대한 전반적인 그림을 봅니다. 색으로 구분된 경보 배너에는 주의가 필요한 개선이 강조 표시됩니다. 타일을 클릭하면 개선을 볼 수 있습니다.
3. 계획 탭을 사용하여 용량에 따라 현재 스프린트의 내용을 작성합니다.
   a. 항목을 백로그 목록에서 진행 중 목록으로 끌어서 놓습니다.
   b. 필터(우선순위, 혜택, 예상 작업량, CIM 코디네이터)를 사용하여 목록에 포함된 데이터의 범위를 좁혀 특정 그룹의 개선에 초점을 집중할 수 있습니다.
4. 구성 메뉴를 사용하여 필요에 따라 계획 탭 목록에 표시된 열을 사용자 지정합니다.

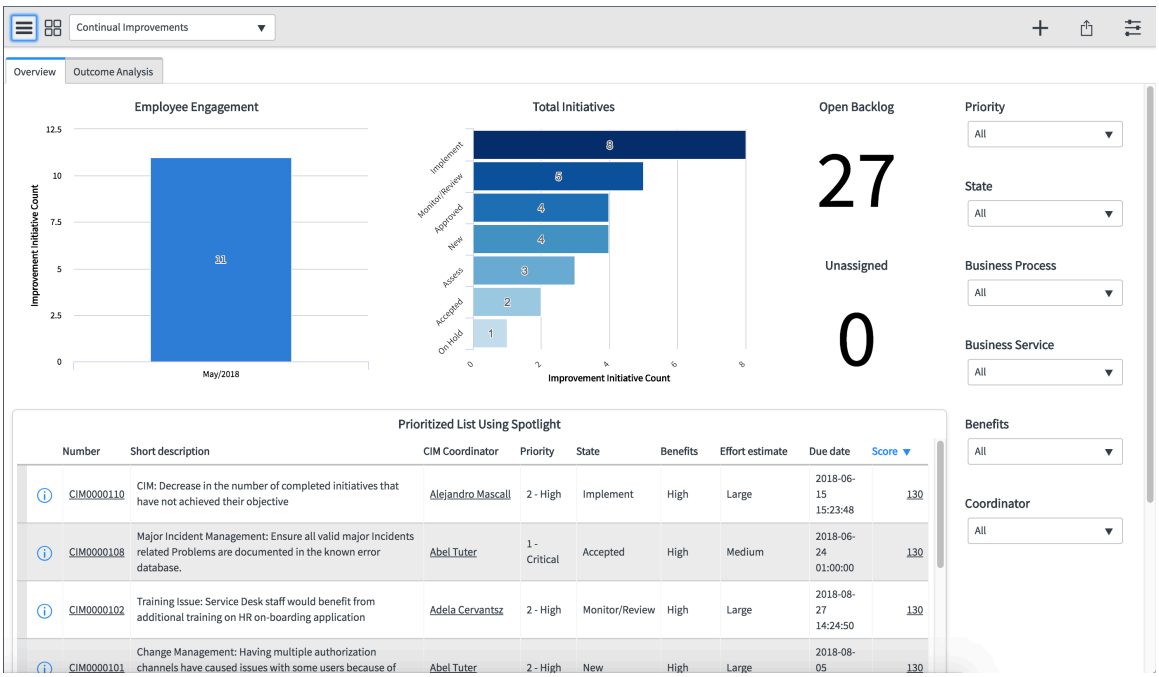
개선 보고서 보기

지속적 개선 대시보드의 개요 내용과 결과 분석 보고서로 개선 결과를 평가하여 개선이 회사에 얼마나 큰 도움이 되는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

이 태스크 정보
보고서와 스포트라이트 목록은 개선 우선순위, 상태, 비즈니스 프로세스, 비즈니스 서비스, 혜택, CIM 코디네이터로 필터링할 수 있습니다.

지속적 개선 관리 대시보드



개요:

-

보고서	설명
직원 참여	지난 6개월 동안 열린 개선의 수입니다.
총 이니셔티브	상태별 개선 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.

보고서	설명
열린 백로그	열린 개선의 수입니다.
할당되지 않음	CIM 코디네이터가 할당되지 않은 개선의 수입니다.

- 스포트라이트 를 사용한 우선순위 목록.

  스포트라이트를 사용하여 백로그의 우선순위를 지정하려면 **Continual Improvement Management** 〉 〉 스포트라이트 구성으로 이동합니다.

  여러 가중치 조건을 기준으로 개선에 우선순위를 지정하여 가장 중요한 작업을 빠르게 확인할 수 있습니다. 개선 레지스터 목록은 특정 기준(우선순위, 혜택, 예상 작업량)을 기준으로 한 개선의 순위를 표시합니다.

결과 분석:

- 달성한 결과 - 지난 6개월

  지난 6개월 동안 종결한 개선의 수를 다음 기준으로 그룹화합니다.

  - 범주
  - 전략
  - 종결 코드
  - 유형
- 지난 6개월 내에 완료된 KPI

  지난 6개월 동안 종결된 개선 목록입니다.

프로시저

1. 지속적 개선 〉 대시보드로 이동합니다.
2. 개요 탭에서 필터(우선순위, 상태, 비즈니스 프로세스, 비즈니스 서비스, 혜택, 코디네이터)를 사용하여 보고서에 포함된 데이터의 범위를 좁힙니다.
   보고서를 클릭하여 해당 보고서를 구성하는 개선의 목록을 볼 수 있습니다.
3. 결과 분석 탭의 그룹화 기준 목록에서 보고서를 선택하여 다른 속성에 의한 개선 결과를 봅니다.
   보고서를 클릭하여 해당 보고서를 구성하는 개선의 목록을 볼 수 있습니다.
4. 월간 보고서를 비교하여 개선이 회사에 미치는 영향을 평가합니다.

개선 요청

환경 내에서 개선 기회를 확인하고 구현을 시작할 개선 요청을 만듭니다.

지속적 개선 관리에서 직접 개선을 요청하거나 지속적 개선 관리에 통합된 애플리케이션에서 요청할 수도 있습니다.

지속적 개선 관리 는 다른 애플리케이션과의 통합으로 다음이 가능합니다.

- 다른 애플리케이션에서 개선 이니셔티브 만들기
- 개선 이니셔티브 또는 CIM 작업의 일부로 다른 애플리케이션용 기록 만들기

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

개선 기회 파악

조직의 개선 기회를 파악하는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 개선 기회는 사용하는 애플리케이션, 전문 분야, 특정 그룹으로 제한되지 않습니다.

다른 그룹의 피드백을 통해서도 개선 기회를 파악할 수 있습니다.

프로세스 관리자 또는 프로세스 소유자

프로세스 관리자나 프로세스 소유자에게 연락하여 제대로 작동하지 않는 프로세스에 대한 개선 제안을 파악합니다.

IT, 개발, 프로젝트 관리 그룹

IT 직원, 개발 팀, 프로젝트 관리 직원에게 연락하여 개선 제안을 듣고, 한 번의 클릭으로 통합 애플리케이션에서 개선 요청을 제출할 수 있도록 개선 요청자 역할을 부여합니다.

다른 여러 애플리케이션에서도 개선 기회를 파악할 수 있습니다.

애플리케이션	설명
설문 조사	고객 피드백과 불만 사항을 검토하고 개선 기회 제안을 받기 위해 고객에게 추가 평가 요청을 보냅니다.
퍼포먼스 분석	퍼포먼스 분석 보고서에서 프로세스 KPI 및 내부 프로세스 평가를 모니터링하여 개선 기회를 파악합니다.
벤치마크	벤치마크 기준선 보고서를 KPI 성과와 비교하고 벤치마크 권장 사항에서 개선 기회를 파악합니다.
서비스	보고서에서 원치 않는 추세를 검토하여 개선 기회를 파악합니다.
문제 관리 및 변경 관리	문제 관리 및 변경 관리 추세 보고서를 검토하여 개선 기회를 파악합니다.
위험 및 GRC 감사	위험 등록 및 GRC 감사 테스트 실패를 검토하여 개선 기회를 찾아냅니다.
IT 서비스 관리	ITSM을 정기적으로 검토하여 제대로 작동하지 않는 기능에 대한 개선 기회를 파악합니다.

개선 요청 만들기

환경에서 파악한 개선 기회를 위한 개선 요청을 만듭니다. 개선 요청을 제출하면 개선 관리자와 개선 코디네이터가 분석하고 구현합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cim.improvement_requester

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

지속적 개선 관리 프로세스 흐름

1. CIM 이니셔티브 생성
2. CIM 이니셔티브 수락
3. CIM 이니셔티브 평가
4. CIM 이니셔티브 승인
5. CIM 이니셔티브 구현
6. CIM 이니셔티브 검토
7. CIM 이니셔티브 종결

프로시저

1. 개선을 위한 기회를 파악합니다.
   회사에서 확인된 모든 유형의 개선 사항이 개선 요청의 기반이 됩니다. 예를 들어 KPI 성과, 고객 만족도, 자원, 프로세스, 교육 등이 있을 수 있습니다.
2. 개선 목표를 결정합니다.
   개선 목표는 개선을 통해 달성할 예상 결과입니다.
3. 개선 요청을 제출합니다.

   a. 지속적 개선 〉 새로 만들기로 이동합니다.
   sn_cim.create_default_phase 시스템 속성이 활성화된 경우 이니셔티브를 만들 때 CIM 단계가 자동으로 생성됩니다. 자세한 내용은 지속적 개선 관리와 함께 설치되는 속성을 참조하십시오.

   b. 짧은 설명과 비즈니스 근거를 입력하고 제출을 클릭합니다.
   개선 요청이 만들어지고 신규 요청으로 설정되며 개선 관리자가 전략적 목표를 기준으로 수용하거나 거부하게 됩니다.

4. 개선 요청의 상태를 추적하려면 지속적 개선 〉 내 **CIM** 요청으로 이동합니다.

Example: 개선 요청 만들기

퍼포먼스 분석 애플리케이션에서 KPI 성과를 검토하는 과정에서 인시던트 관리자가 인시던트 해결에 걸리는 평균 시간 KPI 성과표의 수치가 너무 높다는(24시간) 것을 발견했습니다.

개선 파악 프로세스의 일부로 인시던트 관리자는 벤치마크 애플리케이션을 사용해 다른 회사의 값과 비교하여 KPI 성과를 분석하고, 결과 개선이 필요하다고 판단하고, 대상 목표를 설정했습니다.

개선 이니셔티브 양식

필드	값
번호	CIM0000135(내부적으로 설정)
비즈니스 서비스	IT 서비스
비즈니스 프로세스	인시던트 관리

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

개선 이니셔티브 양식

필드	값
짧은 설명	(필수) 인시던트를 해결하는 평균 시간 25% 단축
비즈니스 근거	인시던트 해결에 걸리는 평균 시간이 업계 평균에 비해 나쁩니다. 벤치마크 애플리케이션을 사용하여 이 값을 같은 업계 다른 회사의 전역 값과 비교했습니다.
상태	신규
우선순위	4 - 낮음(기본값)

관련 정보

개선 필드 설명

개선 관리

개선이 요청되면 개선 관리자가 이를 검토하고 개선 코디네이터에서 할당하며 가치와 성공을 위해 모든 개선의 진행 상태를 모니터링합니다. 개선 코디네이터는 개선을 구현하기 위해 개선 관리자와 함께 협조합니다.

개선 관리자는 모든 개선의 진행률을 감독, 파악, 주도, 모니터링합니다.

개선 코디네이터는 개선 관리자가 할당한 개선 사항을 관리하고 CIM 작업 소유자와 협력하여 작업이 완료될 때까지 추적합니다.

주:
두 역할 모두 개선을 취소할 수 있지만 개선 관리자만 개선을 삭제하여 개선 레지스터 목록에서 제거할 수 있습니다.

프로세스 흐름

지속적 개선 관리 프로세스 흐름

1. 개선 이니셔티브 생성
2. 개선 이니셔티브 수락
3. 개선 이니셔티브 평가
4. 개선 이니셔티브 승인
5. 개선 이니셔티브 검토
6. 개선 이니셔티브 종결
7. 개선 이니셔티브 구현

1. 프로세스 흐름은 새로운 개선 요청으로 시작됩니다. 환경에서 개선이 필요한 부분을 파악하고, 개선 요청자 역할을 가진 사용자가 새 개선 요청을 제출합니다.
2. 그런 다음 개선 관리자는 새로운 개선 요청이 적어도 하나의 회사 전략 목표에 부합하는지 확인하고 올바른 개선으로 수용하기 전에 개선 코디네이터에게 할당합니다. 개선 요청이 수용되면 할당된 개선 코디네이터가 알림을 받습니다.

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

개선 코디네이터는 할당된 개선 이니셔티브를 작업 수준까지 구현하고 진행률을 추적해야 하며 개선마다 많은 작업이 있으므로 일반적으로 회사에는 한 명 이상의 개선 코디네이터가 존재합니다.

3. 개선이 수용되면 개선 관리자는 개선 이니셔티브 양식의 나머지 속성을 설정하고 승인자 그룹 구성원이 승인할 평가 단계로 넘깁니다.
4. 평가하는 동안 승인자 그룹의 사용자(승인자 관련 목록에 표시됨)에게 승인 요청 알림이 발송됩니다. 하나 또는 모든 승인자 그룹 구성원이 개선의 속성을 평가하고 개선을 승인하거나 거부합니다.
5. 개선이 승인되면 개선 코디네이터와 개선 관리자가 함께 협력(정기 구현 회의 등)하여 개선을 위해 개선 구현을 위해 어떤 작업이 필요한지 결정합니다.

   구현하는 동안 개선 코디네이터는 단계를 생성하고 할당하며, 이니셔티브 또는 단계에서 직접 작업을 만들어 개선을 구현할 수 있습니다. 개선 코디네이터는 작업 소유자와 협력(정기 작업 상태 회의 등)하여 작업 완료 진행률을 추적합니다. 필요하면 지원되는 다른 애플리케이션을 위한 기록도 개선 이니셔티브나 CIM 작업에서 만들 수 있으며, 보통 이 기록은 개선 이니셔티브 또는 CIM 작업의 관련 목록에 표시됩니다.

   특정한 이유로 개선의 구현이 중단된 경우 개선 관리자나 개선 코디네이터가 개선을 보류 중으로 설정할 수 있습니다. 종결되거나 취소되지 않은 모든 CIM 작업도 보류 중으로 설정됩니다. 이니셔티브가 진행 중일 때 모든 단계에서 CIM 이니셔티브를 취소할 수 있습니다. 이니셔티브를 취소하면 이니셔티브뿐만 아니라 이니셔티브와 연관된 작업이 미완료 종결로 이동됩니다.
6. 모든 CIM 단계의 모든 CIM 작업이 100% 완료된 것으로 확인되면 개선 코디네이터가 개선을 검토 단계에 놓습니다. 개선 관리자는 개선의 완성도를 검토하고 개선을 종결됨으로 설정합니다.

CIM 작업의 진행 롤업 계산

이니셔티브나 단계에서 직접 작업을 만들 수 있습니다. 작업이 완료 종결 상태로 이동하면 CIM 이니셔티브의 진행률은 해당 이니셔티브에 대해 상태가 완료 종결인 모든 작업의 백분율을 기준으로 계산됩니다. CIM 이니셔티브의 진행률을 계산할 때 계획된 종료 날짜를 기준으로 하는 작업 기간도 고려됩니다. 지속 시간이 길수록 진행 속도가 느려집니다. 단계에 새 작업을 추가하거나 CIM 이니셔티브에 직접 연결하면 CIM 이니셔티브의 완료율이 그에 따라 업데이트됩니다.

아래 테이블은 CIM 작업의 진행률 롤업을 계산하는 방법의 예를 보여줍니다.

CIM 작업의 진행 롤업 계산 예

상위 기록	작업	작업 기간	상태	이니셔티브 진행에 대한 기여도(%)
CIM 1단계	작업 1	2일	완료 종결	20%
CIM 1단계	작업 2	3일	완료 종결	30%
CIM 이니셔티브	작업 3	2일	완료 종결 이외의 모든 상태	50% 주: 이 작업은 CIM 이니셔티브와 직접 연결됩니다.

회사의 전략적 목표에 맞춤

개선 이니셔티브 양식의 전략 필드를 전략 목표 조회 목록에 있는 하나 이상의 회사 엔터프라이즈 전략 으로 설정하여 회사의 목표가 이러한 전략과 연결되도록 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.

주:
개선 관리자만 전략을 만들 수 있습니다.

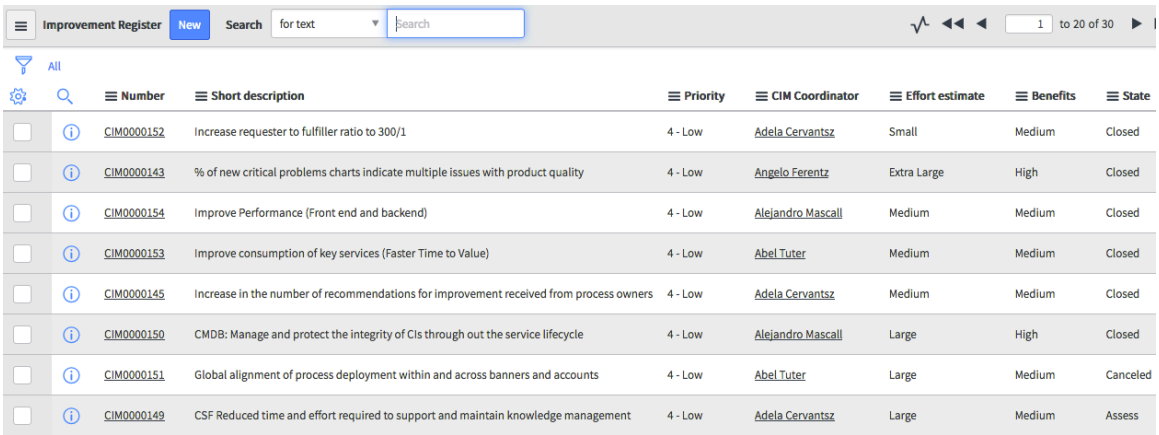
개선을 엔터프라이즈 전략에 맞추면 개선이 회사의 전체적인 목표에 기여하도록 만들 수 있습니다.

지속적 개선 〉 엔터프라이즈 전략(또는 조직 〉 엔터프라이즈 전략)으로 이동하여 엔터프라이즈 전략에 액세스합니다.

개선 레지스터 목록

모든 열린 개선과 종결된 개선을 한 목록에 나열한 개선 레지스터 목록에서 개선, 관련 작업, 단계를 보고, 우선순위를 지정하고, 추적합니다.

개선 레지스터

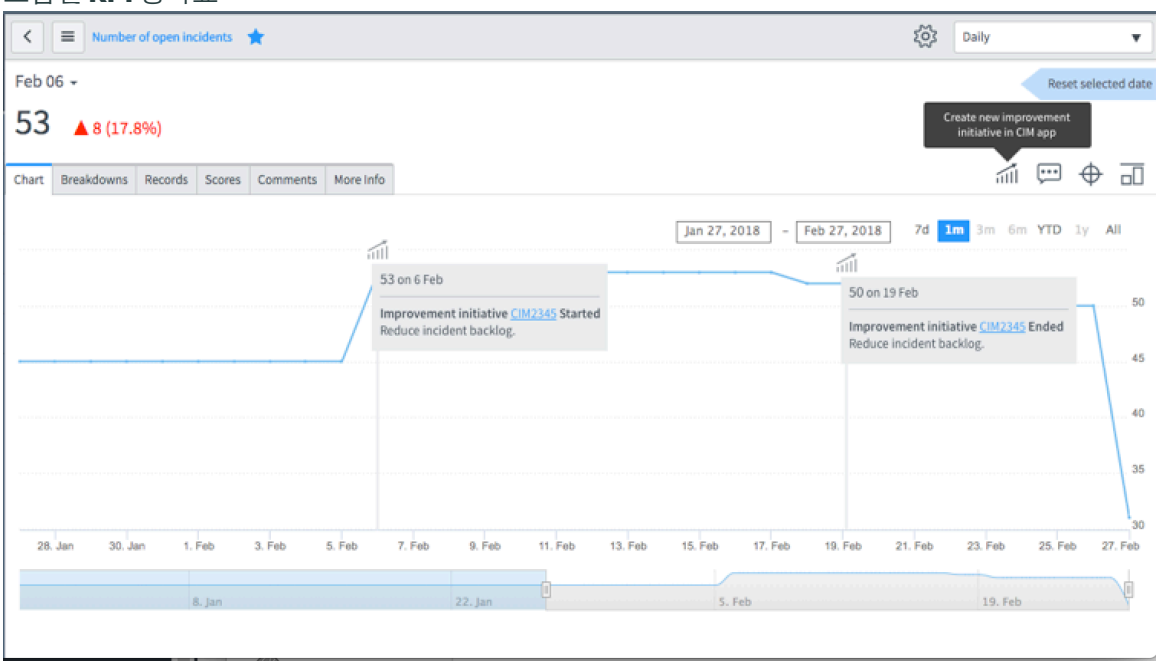


Number	Short description	Priority	CIM Coordinator	Effort estimate	Benefits	State
CIM0000152	Increase requester to fulfiller ratio to 300/1	4 - Low	Adela Cervantsz	Small	Medium	Closed
CIM0000143	% of new critical problems charts indicate multiple issues with product quality	4 - Low	Angelo Ferentz	Extra Large	High	Closed
CIM0000154	Improve Performance (Front end and backend)	4 - Low	Alejandro Mascall	Medium	Medium	Closed
CIM0000153	Improve consumption of key services (Faster Time to Value)	4 - Low	Abel Tuter	Medium	Medium	Closed
CIM0000145	Increase in the number of recommendations for improvement received from process owners	4 - Low	Adela Cervantsz	Medium	Medium	Closed
CIM0000150	CMDB: Manage and protect the integrity of CIs through out the service lifecycle	4 - Low	Alejandro Mascall	Large	High	Closed
CIM0000151	Global alignment of process deployment within and across banners and accounts	4 - Low	Abel Tuter	Large	Medium	Canceled
CIM0000149	CSF Reduced time and effort required to support and maintain knowledge management	4 - Low	Adela Cervantsz	Large	Medium	Assess

포함된 퍼포먼스 분석 성과표

개선의 수명주기 동안 KPI를 지속적으로 모니터링하고 KPI 개선의 진행률을 추적하기 위해 개선 이니셔티브 양식에 포함된 분석 허브 를 사용합니다. KPI 성과표는 KPI의 누적 혜택을 모니터링하거나 필요한 경우 개선 목표를 달성하기 위해 CIM 작업과 할당을 조정하는 데 유용합니다.

포함된 **KPI** 성과표



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

개선 아이콘( )은 KPI 성과표 차트에서 추적되는 시작 날짜와 종료 날짜를 나타냅니다.

또한 성과표는 개선 이니셔티브 양식의 영향을 받는 KPI 관련 목록에 나열된 모든 KPI를 표시합니다.

관련 정보

지속적 개선 관리 참조

개선 필드 설명

개선 수용

새 개선 요청을 수용하고 승인을 위해 평가합니다. 회사의 전략적 목표에 맞지 않으면 개선 요청을 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

이 태스크 정보

지속적 개선 관리

1. CIM 요청 생성
2. CIM 이니셔티브 수락
3. CIM 이니셔티브 평가
4. 이니셔티브 승인
5. CIM 이니셔티브 진행 중
6. CIM 이니셔티브 검토
7. CIM 이니셔티브 종결

전제 조건: 개선 요청자가 개선 요청을 만들었습니다.

프로시저

1. 새 개선 요청을 파악합니다.
   a. 지속적 개선 〉 열기로 이동합니다.
   b. 개선 레지스터 목록에서 신규 상태의 개선을 엽니다.
2. 개선 요청을 회사의 전략적 목표에 맞추고 개선 코디네이터를 할당합니다.
   a. 개선 이니셔티브 양식에서 전략 필드의 잠금을 해제하여 회사의 전략적 목표에 액세스한 다음 목록 조회를 클릭합니다.
   b. 개선 요청에 부합하는 엔터프라이즈 전략 을 선택합니다.

      주:
      개선 관리자만 전략을 만들 수 있습니다.

   c. **CIM** 코디네이터 목록 조회를 클릭하고 개선을 관리하기 위한 코디네이터를 선택합니다.
3. 비즈니스 서비스, 비즈니스 프로세스, 우선순위, 예상 작업량, 혜택 필드를 작성하고 이 개선이 왜 중요한지 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.

4. 헤더 막대에서 수용을 클릭하여 개선 요청을 평가 상태로 만듭니다.
   개선 코디네이터가 할당에 대한 알림을 받습니다.
5. 개선 이니셔티브 양식의 목표, 상세 정보, 일정 탭의 내용을 작성합니다.

Example: 개선 요청 수용

퍼포먼스 분석 애플리케이션에서 KPI 성과를 검토하는 과정에서 인시던트 관리자가 인시던트 해결에 걸리는 평균 시간 KPI 성과표의 수치가 너무 높다는(24시간) 것을 발견했습니다.

수용 프로세스의 일부로 개선 관리자는 KPI 성과 향상이 자동화/작업량 감소라는 전략적 목표에 부합한다고 판단하여 KPI 개선을 주도할 개선 코디네이터를 할당하고 개선 요청을 수용했습니다.

개선 이니셔티브 양식

필드	값
번호	CIM0000135(내부적으로 설정)
비즈니스 서비스	IT 서비스
비즈니스 프로세스	인시던트 관리
CIM 코디네이터	Adela Cervantsz
승인자 그룹	CIM 승인자
전략	자동화/작업량 절감
상태	수락됨
우선순위	4 - 낮음
예상 작업량	보통
이점	높음
완료율	0
짧은 설명	인시던트를 해결하는 평균 시간 25% 단축
비즈니스 근거	인시던트 해결에 걸리는 평균 시간이 업계 평균에 비해 나쁩니다. 벤치마크 애플리케이션을 사용하여 이 값을 같은 업계 다른 회사의 전역 값과 비교했습니다.

목표 탭

필드	값
성공 측정 방법	자동: PA 지표
개선 KPI	인시던트 평균 종결 시간
세부 항목	--
집계	--
기준값	100
개선율	25
목푯값	75%

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

목표 탭

필드	값
대상 검토 날짜	2018-06-30
예상 결과	인시던트를 해결하는 평균 시간을 개선합니다.

상세 정보 탭

필드	값
요청 대상	Mabel Weeden
유형	프로세스
감시 목록	--

일정 탭

필드	값
계획된 시작 날짜	2018-03-18
계획된 종료 날짜	2018-06-19
실제 시작 날짜	2018-03-11
실제 종료 날짜	--

메모 탭

필드	값
추가 코멘트(고객이 볼 수 있음)	--
작업 메모	--

관련 정보

개선 필드 설명

개선 준비

개선이 승인되면 CIM 단계, 작업을 만들고 영향을 받는 KPI를 파악할 수 있습니다. 개선에 대한 개선 코디네이터가 개선 관리자와 함께 구현 계획을 수립합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

이 태스크 정보

프로젝트 마일스톤을 추적하기 위한 단계로 구현을 계획합니다. 단계에 작업을 추가하고 마일스톤의 진행률을 모니터링합니다. 이니셔티브에서 직접 작업을 만들어 목표를 추적할 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.

지속적 개선 관리 **CIM** 구현 프로세스

1. CIM 이니셔티브 생성
2. CIM 이니셔티브 수락
3. CIM 이니셔티브 평가
4. CIM 이니셔티브 승인
5. CIM 이니셔티브 검토
6. CIM 이니셔티브 종결

전제 조건:

- 개선 요청자가 개선 요청을 만들었습니다.
- 개선 관리자가 개선 요청을 수용하고 할당했습니다.
- 승인자 그룹 구성원이 개선을 평가하고 승인했습니다.

프로시저

1. 개선에 필요한 단계와 작업을 결정합니다.
   개선 관리자와 개선 코디네이터가 회의를 통해 개선을 완료하는 데 필요한 작업과 여러 단계가 필요한지 여부를 결정합니다.
2. CIM 작업을 추적하기 위한 CIM 단계를 설정합니다.
   a. 지속적 개선 〉 열기로 이동하여 진행 중 상태인 개선을 엽니다.
   b. CIM 단계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 설명 및 계획된 종료 날짜를 입력합니다.
   c. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   d. CIM 작업 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 CIM 작업을 만듭니다.
   e. 상위 필드에서 CIM 작업을 연결하려는 CIM 단계 기록을 선택합니다.
   f. 할당, 우선순위, 상태, 계획된 종료 날짜, 짧은 설명을 포함한 CIM 작업 속성을 설정합니다.
   g. 제출을 클릭합니다.
3. 개선에 대한 CIM 작업을 만들고 할당합니다.
   a. CIM 작업 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 CIM 작업을 만듭니다.
   기본적으로 CIM 작업은 CIM 이니셔티브에 연결됩니다. 단계 내에서 작업을 추적하려면 상위 필드에서 CIM 작업을 연결하려는 CIM 단계 기록을 선택합니다.
   b. 할당, 우선순위, 상태, 계획된 종료 날짜, 짧은 설명을 포함한 CIM 작업 속성을 설정합니다.

   주:
   - CIM 작업에 대해 계획된 종료 날짜가 업데이트될 때 해당 작업과 연결된 CIM 이니셔티브의 계획된 종료 날짜도 업데이트됩니다. CIM 작업의 상태가 작업 진행 중으로 이동하면 실제 시작 날짜 필드가 현재 날짜로 자동 업데이트됩니다.
   - 작업이 할당된 경우 작업 담당자는 이메일 알림을 받습니다.
4. 통합 애플리케이션을 위한 별도의 애플리케이션 작업을 만들려면 이 애플리케이션 작업을 위한 관련 링크를 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.

5. 개선의 KPI를 모니터링하려면 영향을 받는 KPI 탭에 기록을 추가합니다.
6. CIM 작업 소유자와 상의하여 상태를 감독하고, 완료된 작업을 모니터링하고, 작업과 단계를 추가 또는 업데이트하고, 개선 완료의 전반적인 진행률을 추적합니다.

   a. 모든 작업이 완료된 상태로 표시될 때까지 작업 소유자와 함께 CIM 작업 진행을 정기적으로 감독합니다.

   b. 개선 이니셔티브 양식에서 CIM 작업 관련 목록의 모든 작업이 완료 종결되었는지 확인합니다. 개선 코디네이터와 작업 담당자는 작업이 미완료 종결, 건너뛴 채 종결 또는 완료 종결 상태로 이동하면 이메일 알림을 받습니다.

   c. 개선 이니셔티브 양식에서 CIM 단계 관련 목록의 모든 단계가 100% 완료되었는지 확인합니다.

7. 개선 관리자가 종결을 위해 개선을 검토하도록 요청하려면 헤더 막대에서 검토를 클릭합니다.

Example: 개선 구현

퍼포먼스 분석 애플리케이션에서 KPI 성과를 검토하는 과정에서 인시던트 관리자가 인시던트 해결에 걸리는 평균 시간 KPI 성과표의 수치가 너무 높다는(24시간) 것을 발견했습니다.

구현 프로세스의 일부로 개선 관리자와 개선 코디네이터가 시작 후 목표 검토 날짜를 3개월 후로 두고, 개선 작업을 완료하기 위해 향후 3개월에서 6개월까지 필요한 작업을 판단했습니다.

- 기본 CIM 1단계를 구성(두 CIM 작업 추가)하고 CIM 2단계(두 CIM 작업 추가)를 만들었습니다.
- 변경 만들기 관련 링크를 사용하여 CIM 작업 2와 연관된 변경 관리 애플리케이션 작업 기록(CHG0030001)을 만들고 변경 기록 속성을 설정했습니다.
- 개선을 모니터링하기 위해 영향을 받는 KPI 탭에 네 개의 KPI를 추가했습니다.

개선 코디네이터가 CIM 작업 소유자와 만나 정기적으로 상태를 감독하고 완료된 작업을 모니터링했으며, 모든 구현이 완료된 후 개선의 상태를 검토로 설정했습니다.

CIM 1단계 **- CIM** 작업 **1** 및 **2**

필드	값
번호	CIMT0000116(내부적으로 할당됨)
상위	CIM0000135
완료율	0
계획된 종료 날짜	2018-06-19
실제 종료 날짜	--
짧은 설명	해결된 인시던트 및 재할당된 개선의 수
CIM 작업 1	
번호	CIMT0000118(내부적으로 할당됨)
상위	CIMT0000116
구성 항목	--
활성	(선택됨)
구현 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.

CIM 1단계 **- CIM** 작업 **1** 및 **2**

필드	값
할당 대상	Bernard Laboy
개선 레지스터	CIM0000135
우선순위	4 - 낮음
상태	오픈
계획된 종료 날짜	2018-06-19
짧은 설명	셀프 서비스와 더 많은 자동화로 처음 할당한 그룹에서 인시던트를 해결한 비율이 향상됨
작업 메모	--
CIM 작업 2	
번호	CIMT0000119(내부적으로 할당됨)
상위	CIMT0000116
구성 항목	--
활성	(선택됨)
구현 작업	CHG0030001
할당 대상	Change Management자
개선 레지스터	CIM0000135
우선순위	4 - 낮음
상태	오픈
계획된 종료 날짜	2018-06-19
짧은 설명	ServiceNow 자동 범주화 및 자동 할당 모델을 사용하여 재할당 수가 줄었습니다.
작업 메모	--

CIM 2단계 **- CIM** 작업 **1** 및 **2**

필드	값
번호	CIMT0000120
상위	CIM0000135
완료율	0
계획된 종료 날짜	2018-06-19
실제 종료 날짜	--
짧은 설명	지식 향상과 셀프 서비스 향상
CIM 작업 1	
번호	CIMT0000121(내부적으로 할당됨)
상위	CIMT0000120

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

CIM 2단계 **- CIM** 작업 **1** 및 **2**

필드	값
구성 항목	--
활성	(선택됨)
구현 작업	--
할당 대상	David Loo
개선 레지스터	CIM0000135
우선순위	4 - 낮음
상태	오픈
계획된 종료 날짜	2018-06-19
짧은 설명	일반적인 문제에 대한 새 KB 문서 추가
작업 메모	--
CIM 작업 2	
번호	CIMT0000123(내부적으로 할당됨)
상위	CIMT0000120
구성 항목	--
활성	(선택됨)
구현 작업	--
할당 대상	Adela Cervantsz
개선 레지스터	CIM0000135
우선순위	4 - 낮음
상태	오픈
계획된 종료 날짜	2018-06-19
짧은 설명	새 앱에 대한 교육과 지원 교육 제공
작업 메모	--

변경 요청 양식

필드	값
번호	CHG0030001(내부적으로 설정됨)
요청한 사람	개선 관리자
구성 항목	--
계획된 시작 날짜	2018-03-18
계획된 종료 날짜	2018-06-19
유형	일반
상태	신규
우선순위	4 - 낮음

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

변경 요청 양식

필드	값
영향도	3 - 낮음
위험	보통
짧은 설명	ServiceNow 자동 범주화 및 자동 할당 모델을 사용하여 재할당 수가 줄었습니다.
설명	--

영향받는 **KPI** 관련 목록

필드	값
영향받는 KPI	• 첫 번째 할당 그룹에서 해결한 인시던트의 비율(%) • 개시한 같은 날 해결된 인시던트 수 % • 재할당 없이 해결된 인시던트의 비율(%) • 평균 연령 미해결 인시던트

관련 정보

개선 필드 설명

다른 애플리케이션과의 개선 통합

승인 개선 평가

수용되어 평가를 위해 설정되면 승인자 그룹 구성원은 구현을 시작하기 전에 이를 승인할지 평가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음(승인자 그룹의 구성원이어야 함)

이 태스크 정보

지속적 개선 관리 - 평가 프로세스 흐름

1. CIM 요청 생성
2. CIM 이니셔티브 수락
3. CIM 이니셔티브 평가
4. CIM 이니셔티브 승인
5. CIM 이니셔티브 진행 중
6. CIM 이니셔티브 검토
7. CIM 이니셔티브 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.

주:
한 명의 승인자 그룹 구성원만 개선을 승인하면 다음 단계로 넘어갑니다. 추가 승인자를 요구하려면 Flow Designer 에서 CIM 승인 워크플로우를 구성하십시오.

승인 요청의 기본 만료 기간은 영업일 기준 7일입니다. 보류 중인 승인 요청은 7일이 지나면 자동으로 취소되지만 승인을 위해 다시 제출할 수 있습니다.

전제 조건:

- 인시던트 관리자가 개선 요청을 만들었습니다.
- 개선 관리자가 개선 요청을 수용하고 할당했습니다.

기본적으로 개선이 구현 상태로 진행되려면 먼저 승인이 필요합니다. *sn_cim.need_approval* 속성을 사용하여 승인 요구사항을 해제할 수 있습니다. 해제할 경우 개선 이니셔티브 양식에 승인자 그룹 필드와 승인자 관련 목록이 표시되지 않습니다.

프로시저

1. 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 승인으로 이동합니다.
2. 승인 양식에서 승인되는 항목의 요약 부분까지 아래로 스크롤하고 전략적 목표(전략), 비즈니스 서비스, 비즈니스 프로세스, 우선순위, 예상 작업량, 혜택, 이 개선이 중요한 이유를 포함한 개선의 상세 정보를 평가합니다.
3. 헤더 막대에서 승인을 클릭하여 개선을 승인합니다.
   개선이 개선 관리자와 개선 코디네이터에 의해 구현될 준비가 되었습니다.

   기본 CIM 단계(CIMT 번호)가 자동으로 생성됩니다.

Example: 개선 승인

퍼포먼스 분석 애플리케이션에서 KPI 성과를 검토하는 과정에서 인시던트 관리자가 인시던트 해결에 걸리는 평균 시간 KPI 성과표의 수치가 너무 높다는(24시간) 것을 발견했습니다.

승인 과정에서 승인자 그룹 구성원이 개선의 세부 사항을 평가하고 구현을 시작하도록 승인했습니다.

승인 양식

필드	값
승인자	Howard Johnson
상태	승인됨
승인	CIM0000135
설명	--

관련 정보

개선 필드 설명

개선 검토 및 종결

개선의 각 단계에 있는 모든 작업이 완료되면 개선 관리자가 검토할 수 있도록 개선 코디네이터가 개선을 검토 상태로 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

지속적 개선 관리 프로세스 검토 및 종결

1. CIM 이니셔티브 생성
2. CIM 이니셔티브 수락
3. CIM 이니셔티브 평가
4. CIM 이니셔티브 승인
5. CIM 이니셔티브 검토

전제 조건:

- 인시던트 관리자가 개선 요청을 만들었습니다.
- 개선 관리자가 개선 요청을 수용하고 할당했습니다.
- 승인자 그룹 구성원이 개선을 승인했습니다.
- 개선 관리자와 개선 코디네이터가 개선을 구현했습니다.

프로시저

1. 개선을 검토하여 종결합니다.
   a. 지속적 개선 〉 검토 중으로 이동합니다.
   b. 개선 레지스터 목록에서 모니터/검토 상태의 개선을 엽니다.
   c. 개선 이니셔티브 양식에서 CIM 단계 관련 목록의 모든 단계가 100% 완료되었는지 확인합니다.
2. 개선이 개선 목표를 충족했는지 확인합니다.
3. 개선을 종결합니다.
   a. 종결 처리 메모 탭에서 종결 코드, 달성한 결과 범주, 종결 메모를 설정합니다.
   b. 헤더 막대에서 종결을 클릭하여 개선을 종결합니다.
   개선이 이제 열린 개선 레지스터 목록에 표시되지 않습니다.

Example: 개선 종결

퍼포먼스 분석 애플리케이션에서 KPI 성과를 검토하는 과정에서 인시던트 관리자가 인시던트 해결을 위한 평균 시간 KPI 성과표의 수치가 너무 길다(24시간)는 것을 발견했습니다.

인시던트 해결의 평균 시간을 **25%** 향상하기 위한 검토 프로세스에서 개선 관리자가 개선을 위한 작업이 완료(CIM 단계 관련 목록의 개선 이니셔티브가 100% 완료로 표시)되었음을 확인했습니다.

또한 개선 관리자가 개선을 종결하기 전에 두 부분이 개선되었음을 확인했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 퍼포먼스 분석에서는 인시던트 해결을 위한 평균 시간 KPI가 16시간으로 나타났습니다. 이는 목표 시간인 18시간을 초과 달성한 것입니다(18시간은 이전의 평균 24시간보다 25% 빠른 속도).
- 이제 벤치마크 애플리케이션에서는 인시던트 해결을 위한 평균 시간 KPI가 16시간으로 나타납니다. 이는 전체 업계 평균보다 2시간 빠른 것입니다.

CIM 1단계 **- CIM** 작업 **1** 및 **2**

필드	값
번호	CIMT0000116(내부적으로 할당됨)
완료율	*100
실제 종료 날짜	*2018-03-14
짧은 설명	해결된 인시던트 및 재할당된 개선의 수
CIM 작업 1	
번호	CIMT0000118(내부적으로 할당됨)
활성	*(선택되지 않음)
상태	*완료 종결됨
짧은 설명	셀프 서비스와 더 많은 자동화로 처음 할당한 그룹에서 인시던트를 해결한 비율이 향상됨
작업 메모	*셀프 서비스와 자동화 개선으로 처음 할당한 그룹에서 인시던트를 해결한 비율이 향상됨
CIM 작업 2	
번호	CIMT0000119(내부적으로 할당됨)
활성	*(선택되지 않음)
상태	*완료 종결됨
짧은 설명	ServiceNow 자동 범주화 및 자동 할당 모델을 사용하여 재할당 수가 줄었습니다.
작업 메모	*재할당 수를 줄이기 위한 자동 범주화 및 자동 할당이 개선되었습니다.

CIM 2단계 **- CIM** 작업 **1** 및 **2**

필드	값
번호	CIMT0000120
완료율	*100
실제 종료 날짜	*2018-03-14
짧은 설명	지식 향상과 셀프 서비스 향상
CIM 작업 1	
번호	CIMT0000121(내부적으로 할당됨)
활성	*(선택되지 않음)

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

CIM 2단계 **- CIM** 작업 **1** 및 **2**

필드	값
상태	*완료 종결됨
짧은 설명	일반적인 문제에 대한 새 KB 문서 추가
작업 메모	*이러한 새 KB 문서가 추가되었습니다.
CIM 작업 2	
번호	CIMT0000123(내부적으로 할당됨)
활성	*(선택되지 않음)
상태	*완료 종결됨
짧은 설명	새 앱에 대한 교육과 지원 교육 제공
작업 메모	*이 새 앱에 대한 교육 제공

종결 처리 메모 탭

필드	값
종결 코드	*성공
달성한 결과 범주	*고객 만족도
종결 처리 메모	*모든 개선 확인됨, 개선 이니셔티브 종결

개선 이니셔티브 양식

필드	값
상태	*완료 종결됨
완료율	*100

관련 정보

개선 필드 설명

다른 애플리케이션과의 개선 통합

지속적 개선 관리 참조

상태, 필드 설명을 포함하는 지속적 개선 관리 참조 내용입니다.

개선 상태

개선의 상태는 개선이 어떻게 진행되고 있는지 진행률을 나타냅니다.

상태	설명
신규	개선 요청은 개선 요청자가 수동으로 만들거나 통합 애플리케이션에서 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.

상태	설명
	통합 애플리케이션에는 벤치마크, CMDB, 코칭, 요구, GRC, 중요 인시던트 관리, 문제 관리, 설문조사 관리 등이 있습니다. 상태 목록: • 수락됨 • 취소됨 개선 이니셔티브 양식의 목록 통제 메뉴( ) 옵션: 이니셔티브 복사
수락됨	회사의 전략적 목표에 맞는 개선 요청은 개선 관리자에 의해 유효한 것으로 간주됩니다. 상태 목록: • 평가 • 취소됨 개선 이니셔티브 양식의 목록 통제 메뉴( ) 옵션: 이니셔티브 복사
취소됨	개선이 수용되지 않거나(개선 관리자에 의해 거부 작업이 선택됨) 어떤 상태이든 직접 취소할 수 있습니다. 주: 개선을 위해 만든 모든 CIM 작업도 취소됩니다. 개선 이니셔티브 양식의 목록 통제 메뉴( ) 옵션: 이니셔티브 복사
평가	비즈니스 프로세스, 비즈니스 서비스, 성공 측정 상세 정보를 포함하여 개선 관리자가 모든 개선 속성을 설정합니다. 개선이 승인자 그룹 구성원의 승인을 받기 위해 평가 중입니다. 상태 목록: • 승인됨 (승인자 그룹 구성원에게만 표시) • 취소됨 개선 이니셔티브 양식의 목록 통제 메뉴( ) 옵션:

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

상태	설명
	• 이니셔티브 복사 • 수용됨으로 되돌리기
승인됨	승인자 그룹 구성원에 의해 개선이 평가되고 승인되어 구현할 준비가 되었습니다. 개선 관리자가 개선을 구현 상태로 설정했습니다. 상태 목록: • 구현 • 취소됨 • 평가(재승인용) 작업이 추가되었거나 목표가 변경되면 개선이 다시 승인을 거쳐야 할 수 있습니다. 개선 이니셔티브 양식의 목록 통제 메뉴( ) 옵션: • 이니셔티브 복사 • 재승인을 위해 제출
진행 중	개선 관리자나 개선 코디네이터가 CIM 작업 만들기를 완료했습니다. 작업 소유자가 CIM 작업을 완료했습니다. 개선 코디네이터가 개선 완료를 확인하고 검토 상태로 설정하거나 진행이 중단되어 보류 상태로 놓습니다. 상태 목록: • 모니터링/검토 • 보류 중 • 평가(재승인용) 작업이 추가되었거나 목표가 변경되면 개선이 다시 승인을 거쳐야 할 수 있습니다. 개선 이니셔티브 양식의 목록 통제 메뉴( ) 옵션: • 이니셔티브 복사 • 재승인을 위해 제출
보류 중	개선이 진행 중이 아니지만 나중에 다시 시작할 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.

상태	설명
	개선 관리자가 개선을 구현 상태로 다시 돌릴지, 종결할지, 취소할지를 포함하여 개선의 결과를 결정합니다. 상태 목록: • 구현 • 종결 • 취소됨 주: 개선이 보류 상태가 되면 활성 상태인 모든 CIM 작업(종결되거나 취소되지 않음)도 보류되지만 상태는 수동으로 변경할 수 있습니다. 개선이 보류 상태에서 벗어나면 활성 상태인 모든 CIM 작업(종결되거나 취소되지 않음)은 수동으로 변경하지 않는 이상 열림 상태로 설정됩니다. 개선 이니셔티브 양식의 목록 통제 메뉴(≡) 옵션: 이니셔티브 복사
모니터링/검토	개선의 모든 CIM 작업이 완료되었고, 개선 결과가 측정되었으며 작업 소유자의 추가 조치가 필요하지 않습니다. 개선 관리자가 개선을 종결할지 검토합니다. 상태 목록: • 구현 • 종결 • 평가(재승인용) 작업이 추가되었거나 목표가 변경되면 개선이 다시 승인을 거쳐야 할 수 있습니다. 개선 이니셔티브 양식의 목록 통제 메뉴(≡) 옵션: 이니셔티브 복사
종결	개선이 완료되어 종결된 개선 레지스터 목록에 추가됩니다.
삭제	개선이 개선 레지스터 목록에서 제거됩니다. 어떤 상태에서든 이 상태로 변경할 수 있지만 개선 관리자만 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.

CIM 작업 상태

개선에는 개선을 완료하는 데 필요한 하나 이상의 CIM 작업이 포함되어 있습니다. CIM 작업은 지정된 작업을 담당할 소유자에게 할당됩니다.

CIM 작업의 상태는 작업의 진행 수준을 나타냅니다.

상태	설명
보류 중	개선이 승인되기 전 추가된 CIM 작업의 상태입니다. 개선이 승인된 후 CIM 작업을 추가하면 다시 개선이 승인될 때까지 CIM 작업이 보류 상태로 설정됩니다. 승인되면 CIM 작업은 열림 상태로 설정됩니다. 거부되면 CIM 작업은 보류 상태로 유지됩니다.
오픈	승인된 개선의 새 CIM 작업 상태입니다.
진행 중	작업이 시작된 CIM 작업의 상태입니다.
완료 종결	완료되어 종결된 CIM 작업의 상태입니다.
미완료 종결	종결되었지만 완전히 완료되지 않은 CIM 작업의 상태입니다.
건너뛴 채 종결	작업이 수행되지 않은 상태로 종결된 CIM 작업의 상태입니다.
보류 중	개선이 보류 상태로 설정된 CIM 작업의 상태입니다. 보류 중인 CIM 작업의 상태는 열림 또는 진행 중 상태로 수동으로 변경할 수 있습니다. **주:** 개선이 보류 상태가 되면 활성 상태인 모든 CIM 작업(종결되거나 취소되지 않음)도 보류되지만 상태는 수동으로 변경할 수 있습니다. 개선이 보류 상태에서 벗어나면 활성 상태인 모든 CIM 작업(종결되거나 취소되지 않음)은 수동으로 변경하지 않는 이상 열림 상태로 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.

CIM 승인자 상태

각 개선이 구현 상태가 되려면 적어도 한 번의 승인 이 필요합니다. 개선의 승인자 관련 목록에는 사용자 승인 기록과 승인 상태의 목록이 포함되어 있습니다.

승인자 관련 목록의 사용자는 개선 이니셔티브 양식에 지정된 승인자 그룹에 속합니다. 한 승인자 그룹 구성원이 개선을 승인하면 개선을 진행하기 위해 다른 구성원의 승인이 필요하지 않습니다. 하지만 다른 승인자 그룹 구성원도 각 승인 상태를 설정할 수 있습니다.

추가 승인자를 요구하려면 Flow Designer 에서 CIM 승인 워크플로우를 구성하십시오.

개선 프로세스 흐름

지속적 개선 관리의 프로세스 흐름

프로세스 흐름	역할	설명	다음 작업
개선 이니셔티브 생성	개선 요청자	개선의 필요성을 판단하여 개선 요청을 만듭니다.	제출을 클릭합니다. 필수: 짧은 설명
신규	개선 관리자	개선 목표가 회사의 전략적 목표에 부합하는지에 따라 수용 여부가 결정되고 개선 코디네이터가 할당됩니다.	수용을 클릭합니다. 필수: • 개선 코디네이터 • 전략
수락됨	개선 관리자	다른 속성이 설정되고 개선 요청이 승인자(승인자 그룹 구성원)의 평가를 받을 준비가 되었습니다.	평가를 클릭합니다. (승인 대기 중) 승인자 그룹 구성원이 알림을 받습니다. 필수: 승인자 그룹
평가	CIM 승인자 (승인자 그룹의 구성원) CIM 승인자 상태	개선 속성이 승인자 관련 목록의 승인을 위해 평가됩니다.	승인됨을 클릭합니다.
승인됨	개선 관리자 또는 개선 코디네이터	개선 코디네이터와 개선 관리자가 함께 협력하여 개선 구현의 준비를 위해 어떤 작업이 필요한지 결정합니다.	구현을 클릭합니다. 실제 시작 날짜(일정 탭)가 자동으로 채워집니다.
구현	개선 코디네이터	할당된 작업 소유자가 개선 구현을 시작합니다.	구현이 완료되면 검토를 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.

프로세스 흐름	역할	설명	다음 작업
		모든 문제, 변경 사항 또는 지식 제출이 관련 목록에 표시됩니다.	프로세스가 중단되면 대기 중을 클릭합니다. 필요: 대기 중 이유
보류 중	개선 관리자 또는 개선 코디네이터	개선의 구현이 중단(보류 중 상태)되었지만 프로세스 흐름은 구현 상태에 있습니다.	프로세스를 계속하려면 구현을 클릭합니다. 더 이상 작업이 수행되지 않으면 닫기를 클릭합니다.
검토	개선 관리자	개선 속성을 검토하여 완성도와 결과의 유효성이 종결하기에 적당한지 파악합니다.	닫기를 클릭합니다. 필수: 종결 처리 메모 탭 실제 종료 날짜가 자동으로 채워집니다.

다른 애플리케이션과의 개선 통합

통합된 애플리케이션에서 개선 요청을 만들 수 있습니다. 개선 이니셔티브 내에서 여러 애플리케이션 작업을 만들 수도 있습니다. 어떤 필드 값을 통합된 애플리케이션 작업에 복사할지 결정하려면 지속적 개선 관리 속성을 설정하십시오.

다른 애플리케이션과의 통합을 위한 지속적 개선 관리 속성을 설정하십시오.

다른 애플리케이션과 지속적 개선 관리를 통합하는 과정에서 다른 애플리케이션 내에서 개선 요청을 만들 수 있으며, 그 반대로 다른 애플리케이션을 위한 기록도 개선 이니셔티브(또는 CIM 작업) 내에서 만들 수 있습니다.

개선을 만들 때 최대한의 유연성을 위해 통합된 외부 애플리케이션의 여러 작업을 하나의 개선 이니셔티브(또는 CIM 작업)에 연결할 수 있으며, 여러 CIM 작업을 하나의 통합된 애플리케이션에 연결할 수도 있습니다.

다음 애플리케이션에서 개선 이니셔티브를 만들 수 있습니다.

- 벤치마크
- 코칭
- 구성 관리 데이터베이스(CMDB)
- 고객 서비스 관리
- 요구 관리
- 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스(GRC)
- 인시던트 관리
- 문제 관리
- 설문조사 관리

개선 이니셔티브의 일부로 다음 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.

- 요구 기록
- 프로젝트 (선택 사항)

CIM 작업의 일부로 이러한 기록을 만들 수 있습니다.

- 변경 기록
- 코칭 기회
- Create a knowledge article
- 스토리 생성

통합 속성

다른 애플리케이션에서 개선 요청을 만들 때 개선 요청에 복사될 필드 값을 설정할 수 있습니다.

지속적 개선 관리 속성에 액세스하려면 **Continual Improvement Management** 〉 〉 속성으로 이동합니다.

주:
지속적 개선 관리 속성을 설정하려면 시스템 관리자 역할이 필요합니다.

속성	설명
원래 개선 이니셔티브에서 복사될 속성 목록(쉼표로 구분). sn_cim.initiative_copy_attributes	초기 개선 이니셔티브에서 개선 이니셔티브로 만든 애플리케이션 기록(예: 요구, 프로젝트, 변경 기록)에 복사되는 필드 값을 지정합니다. • 짧은 설명(short_description) • 설명(description) • 우선순위(priority) • CIM 예상(cim_estimate) • 혜택(benefit) • 할당 대상(assigned_to) • 전략적 목표(strategic_objective) • 비즈니스 프로세스(business_process) • 비즈니스 서비스(business_service) • 승인자 그룹(approver_group) • 유형(type)

개선 이니셔티브 관련 링크 만들기

- 벤치마크

  벤치마크에서 개선 이니셔티브를 만들면 개선이 벤치마크 추천 후보와 연결되고 벤치마크 KPI가 개선 이니셔티브에 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.

벤치마크 추천 후보	개선 이니셔티브
○ 개선 이니셔티브 만들기 관련 링크가 추가됩니다. ○ 개선 이니셔티브가 생성되면 개선 이니셔티브 만들기 관련 링크가 **CIM** 번호 관련 링크로 대체됩니다.	벤치마크 추천 KPI가 목표 탭의 개선 **KPI** 필드에 추가됩니다.

- 코칭

Coaching에서 개선 이니셔티브를 만들면 개선 이니셔티브 관련 목록이 코칭 기회에 추가되고 코칭 기회 상세 정보가 개선 이니셔티브에 추가됩니다.

코칭 기회	개선 이니셔티브
○ 개선 이니셔티브 만들기 관련 링크가 추가됩니다. ○ 개선 이니셔티브(CIM) 기록이 포함된 개선 이니셔티브 관련 목록이 추가됩니다.	개선 이니셔티브가 연결되는 코칭 기회 기록이 상세 정보 탭의 원본/상위 필드에 추가됩니다.

- 구성 관리 데이터베이스(CMDB)

CMDB에서 개선 이니셔티브를 만들면 개선 이니셔티브 관련 목록이 작업에 추가되고 중복 작업 정정 상세 정보가 개선 이니셔티브에 추가됩니다.

중복 작업 정정 기록	개선 이니셔티브
○ 개선 이니셔티브 만들기 관련 링크가 추가됩니다. ○ 개선 이니셔티브(CIM) 기록이 포함된 개선 이니셔티브 관련 목록이 추가됩니다.	개선 이니셔티브가 연결되는 중복 작업 정정 기록이 상세 정보 탭의 원본/상위 필드에 추가됩니다.

- 요구 관리

요구 관리에서 개선 이니셔티브를 만들면 개선 이니셔티브가 수요 기록에 연결되고, 수요 상세 정보가 개선 이니셔티브에 추가됩니다.

요구 기록	개선 이니셔티브
○ 개선 이니셔티브 만들기 관련 링크가 추가됩니다. ○ 개선 필드에 개선 이니셔티브(CIM) 기록이 설정됩니다.	개선 이니셔티브가 연결되는 요구 기록이 상세 정보 탭의 원본/상위 필드에 추가됩니다. 주: 개선이 종결되면 요구 기록이 완료로 설정됩니다.

- 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스(GRC)

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

GRC에서 개선 이니셔티브를 만들면 개선 이니셔티브 관련 목록이 문제에 추가되고 문제 상세 정보가 개선 이니셔티브에 추가됩니다.

이슈 기록	개선 이니셔티브
○ 개선 이니셔티브 만들기 관련 링크가 추가됩니다. ○ 개선 이니셔티브(CIM) 기록이 포함된 개선 이니셔티브 관련 목록이 추가됩니다.	개선 이니셔티브가 연결되는 문제 기록이 상세 정보 탭의 원본/상위 필드에 추가됩니다.

- 인시던트 관리

  인시던트 관리에서 개선 이니셔티브를 만들면 개선 이니셔티브가 인시던트 기록에 연결되고, 인시던트 상세 정보가 개선 이니셔티브에 추가됩니다.

인시던트 기록	개선 이니셔티브
개선 이니셔티브 만들기 관련 링크가 추가됩니다. 주: 개선 이니셔티브(CIM) 기록이 포함된 개선 이니셔티브 관련 목록이 표시되도록 인시던트 양식을 사용자 지정할 수 있습니다.	인시던트(INC) 기록이 원본/상위 필드의 상세 정보 탭에 추가됩니다.

- 문제 관리

  문제 관리에서 개선 이니셔티브를 만들면 개선 이니셔티브가 문제 기록에 연결되고, 문제 상세 정보가 개선 이니셔티브에 추가됩니다.

문제 기록	개선 이니셔티브
개선 이니셔티브 만들기 관련 링크가 추가됩니다. 주: 개선 이니셔티브(CIM) 기록이 포함된 개선 이니셔티브 관련 목록이 표시되도록 문제 양식을 사용자 지정할 수 있습니다.	문제(PRB) 기록이 원본/상위 필드의 상세 정보 탭에 추가됩니다.

문제 기록 상태	개선 이니셔티브 상태
오픈	신규
변경 보류 중	진행 중
종결/해결됨	종결

- 설문조사 관리 및 평가

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

Survey Management에서 개선 이니셔티브를 만들면 개선 이니셔티브가 설문 조사에 연결되고, 설문 조사 상세 정보가 개선 이니셔티브에 추가됩니다. (평가 메트릭 유형 〔설문 조사 뷰〕 기록)

설문 조사 정의 기록	개선 이니셔티브
○ 개선 이니셔티브 만들기 관련 링크가 추가됩니다. ○ 개선 이니셔티브(CIM) 기록이 포함된 개선 이니셔티브 관련 목록이 추가됩니다.	설문 조사 정의(평가 메트릭 유형 〔설문 조사 뷰〕) 기록이 상세 정보 탭의 원본/상위 필드에 추가됩니다.

개선 이니셔티브의 관련 링크

- 요구 생성

  개선 이니셔티브에서 요구 기록을 만들면 요구 기록이 개선 이니셔티브에 연결되고, 요구 관련 목록이 개선 이니셔티브에 추가됩니다.

개선 이니셔티브	요구 기록
○ 요구 생성 관련 링크가 추가됩니다. ○ 수요(DMND) 기록이 포함된 수요 관련 목록이 추가됩니다.	○ 유형 필드에 지속적 개선 관리가 설정됩니다. ○ 개선 필드에 개선 이니셔티브(CIM) 기록이 설정됩니다.

- 프로젝트 생성

  개선 이니셔티브에서 프로젝트 기록을 만들면 프로젝트 관련 목록이 개선 이니셔티브에 추가됩니다.

개선 이니셔티브	프로젝트 기록
○ 프로젝트 생성 관련 링크가 추가됩니다. ○ 프로젝트(PRJ) 기록이 포함된 프로젝트 관련 목록이 추가됩니다.	변경 없음.

- **PA** 지표 생성 관련 링크

  퍼포먼스 분석 자동 표시기를 생성합니다 .

- 벤치마크 표시 관련 링크

  Benchmarks 애플리케이션을 사용하여 개선 이니셔티브 양식 개선 **KPI** 필드에 지정된 KPI에 대한 벤치마크를 표시합니다.

개선 이니셔티브 **CIM** 작업의 관련 링크

주:
CIM 작업의 관련 링크는 CIM 작업이 열림, 작업 진행 중 또는 보류 상태에 있을 때만 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.

- 변경 생성

  개선 이니셔티브 CIM 작업에서 변경(CHG) 기록을 만들면 변경 기록이 CIM 작업의 변경 요청 관련 목록에 추가됩니다.

개선 이니셔티브 **CIM** 작업	변경 기록
변경(CHG) 기록이 변경 요청 관련 목록에 추가됩니다.	변경 없음.

개선 이니셔티브 **CIM** 작업 상태	변경 기록 상태
신규	신규
진행 중	구현
종결	종결

- 코칭 기회 생성

  개선 이니셔티브 CIM 작업에서 코칭 기회를 만들면 코칭 기회 기록이 CIM 작업의 코칭 기회 관련 목록에 추가됩니다.

개선 이니셔티브 **CIM** 작업	코칭 기회 기록
코칭 기회(COP) 기록이 코칭 기회 관련 목록에 추가됩니다.	변경 없음.

- 지식 생성

  개선 이니셔티브 CIM 작업에서 지식 관리 지식베이스 문서(KB) 기록을 만들면 KB 문서 기록이 CIM 작업의 지식 문서 관련 목록에 추가됩니다.

개선 이니셔티브 **CIM** 작업	지식베이스 문서 기록
지식 문서 기록이 지식 문서 관련 목록에 추가됩니다.	변경 없음.

- 스토리 생성

  개선 이니셔티브 CIM 작업에서 Agile 관리 스토리 기록을 만들면 스토리 기록이 CIM 작업의 스토리 관련 목록에 추가됩니다.

개선 이니셔티브 **CIM** 작업	스토리 기록
스토리(STRY) 기록이 스토리 관련 목록에 추가됩니다.	변경 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.

다른 애플리케이션과의 통합

애플리케이션	애플리케이션 기록	개선 이니셔티브 생성	개선 이니셔티브에서 애플리케이션 기록 생성
GRC			
감사 관리	이슈 기록	X	--
전략적 포트폴리오 관리			
Agile Development	스토리 기록	--	X
요구 관리	요구 기록	X	X
프로젝트 관리	프로젝트 기록	--	X
IT Operations Management			
CMDB	중복 작업 정정 기록	X	--
IT 서비스 관리			
벤치마크	벤치마크 권장 사항	X	--
변경 관리	변경 기록	--	X
중요 인시던트 관리	인시던트 후 검토 워크벤치	X	--
문제 관리	문제 기록	X	--
플랫폼 기능			
지식 관리	지식베이스 문서	--	X
설문조사 관리	설문 조사	X	--
서비스 관리			
코칭	코칭 기회	X	X

확장점

지속적 개선 관리 확장점을 사용하여 통합할 애플리케이션을 정의할 수 있습니다.

지속적 개선 관리를 다른 애플리케이션과 통합하려면 sn_cim.CIMIntegrationAPI 확장점을 확장하십시오.

관련 정보

- 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장
- 서버 측 스크립트에서 스크립팅된 확장점 사용
- 서버 측 UI 매크로에서 UI 확장점 사용
- 클라이언트 측 UI 스크립팅에 클라이언트 확장점 사용

개선 필드 설명

개선 이니셔티브 양식과 관련 필드 설명입니다.

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

개선 이니셔티브 양식

필드	설명
번호	고유한 CIM 번호입니다.
비즈니스 서비스	개선 이니셔티브에 의해 향상된 비즈니스 서비스 CMDB.
서비스 오퍼링	이 개선 이니셔티브와 관련된 서비스 오퍼링.
비즈니스 프로세스	개선 이니셔티브로 개선되는 비즈니스 프로세스입니다. 비즈니스 프로세스를 선택하면 상세 정보 탭의 개선 영역 유형 필드가 자동으로 프로세스로 설정됩니다.
CIM 코디네이터	개선 이니셔티브의 완료를 기본 책무로 하는 사용자입니다. CIM 코디네이터는 개선 코디네이터 역할 (sn_cim.improvement_coordinator)이 있어야 합니다.
승인자 그룹	개선 이니셔티브를 승인할 권한이 있는 사용자 그룹입니다. CIM 승인자 그룹은 지속적 개선 관리와 함께 추가됩니다. 기본값은 비어 있습니다.
전략	개선 이니셔티브의 영향을 받는 전략적 목표입니다. 여러 전략적 목표를 선택할 수 있습니다. 전략적 목표는 목록 조회에서 추가할 수 있습니다. 목록 조회에는 개선 이니셔티브에 맞추기 위한 지속적 개선 관리 전략적 목표와 비즈니스 엔터프라이즈 전략 이 모두 포함되어 있습니다. 탐색 메뉴의 지속적 개선 〉 엔터프라이즈 전략에서 엔터프라이즈 전략을 추가할 수 있습니다. 비즈니스 플래너 및 조직 탐색 메뉴를 통해 액세스할 수도 있습니다. **주:** 개선 이니셔티브가 회사의 전략적 목표와 맞지 않을 경우에는 헤더 막대에서 거부를 클릭하여 개선 이니셔티브를 거부할 수 있습니다.
상태	개선 이니셔티브의 상태입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다. • 신규 • 수락됨 • 평가 • 승인됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	• 진행 중 • 보류 중 • 모니터링/검토 • 종결 • 취소됨
보류 사유	개선 이니셔티브를 보류하는 이유입니다. 주: 이 필드는 상태가 보류 중인 경우에만 표시됩니다. 개선 이니셔티브를 보류하면 모든 CIM 작업도 보류되지만 상태는 수동으로 변경할 수 있습니다. 개선 이니셔티브를 보류하면 수동으로 변경하지 않는 한 CIM 작업은 이전 상태로 돌아갑니다.
우선순위	영향과 긴급도에 따라 인시던트나 문제를 해결할 순서입니다. • 1 - 중요 • 2 - 높음 • 3 - 보통 • 4 - 낮음 • 5 - 계획 수립
예상 작업량	개선 이니셔티브에 필요한 모든 작업을 완료하기 위한 예상 작업량입니다. • 작게 • 보통 • 크게 • 아주 크게
이점	개선 이니셔티브를 완료하여 얻을 수 있는 이점의 기대 수준입니다.
완료율	완료된 작업의 백분율입니다. 이 개선 이니셔티브에 속한 CIM 단계의 완료 상태에 따라 비율이 결정됩니다. 예를 들어 5개의 CIM 단계가 있을 경우 하나가 완료될 때마다 20%씩 올라갑니다.
짧은 설명	개선 이니셔티브에 대한 간략한 설명입니다.
비즈니스 근거	개선의 중요성 및 성공을 측정하는 데 사용되는 메트릭 또는 KPI를 포함하는 추가 세부 사항에 대한 설명입니다.

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

목표 탭

필드	설명
성공 측정 방법	• 자동: PA 지표: 개선 KPI. • 보고서: 진행률을 추적하는 보고서. 퍼포먼스 분석을 활용하지 않는 사용자는 보고서를 추가하여 이니셔티브를 추적할 수 있습니다. • 설문 조사 및 평가: 평가 메트릭 유형. • 수동: 다른 모든 유형.
개선 KPI	개선 이니셔티브에서 이뤄진 개선을 측정하는 데 사용되는 기본 KPI입니다. 점수 카드 표시 아이콘을 클릭하면 개선 KPI의 퍼포먼스 분석 점수 카드가 표시됩니다. 주: 이 필드는 성공 측정 방법 필드가 자동: **PA** 지표로 설정된 경우에만 표시됩니다.
세부 항목	개선 KPI의 세부 항목입니다(없을 수 있음). 주: 이 필드는 자동: **PA** 지표 성공 측정 방법으로 개선 KPI가 선택된 경우에만 표시됩니다.
요소	KPI 세부 항목의 요소입니다. 주: 이 필드는 세부 항목을 선택한 경우에만 표시됩니다.
두 번째 세부 항목	개선 KPI의 두 번째 수준 세부 항목입니다(없을 수 있음). 주: 이 필드는 첫 번째 세부 항목을 선택한 후에만 표시됩니다.
두 번째 요소	KPI 세부 항목의 두 번째 수준 요소입니다. 주: 이 필드는 두 번째 수준 세부 항목을 선택한 경우에만 표시됩니다.
시계열	개선 KPI에 대한 시계열입니다. 주: 이 필드는 개선 KPI가 선택된 경우에만 표시됩니다.
설문 조사 및 평가	개선 이니셔티브와 연관된 평가 메트릭 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설문 조사 & 평가 성공 측정 방법에 대해서만 표시됩니다. 개선 이니셔티브를 설문조사 관리 애플리케이션 내에서 만든 경우에는 이 필드가 자동으로 채워지지 않습니다.
기준값	목표가 설정된 경우 성공 측정 방법의 기준값입니다.
개선율	개선 목표 비율입니다. 주: 이 필드는 개선 KPI가 선택된 경우에만 표시됩니다. KPI가 백분율 형식인 경우 이 필드는 기준값과 목푯값 필드에 따라 자동으로 계산됩니다.
목푯값	절대 목표 값입니다. 주: 자동: **PA** 지표 성공 측정 방법의 경우 이 KPI가 백분율 형식이 아니면 이 필드는 기준값과 개선 비율을 기준으로 자동 계산됩니다. 지표, 세부 항목, 요소, 집계에 목푯값이 이미 설정되어 있으면 이 필드가 자동으로 설정됩니다. 하지만 개선 비율 필드에 비율을 지정하여 이 값을 덮어쓸 수 있습니다. 이 필드에 설정된 목푯값은 KPI(퍼포먼스 분석 〉 지표 〉 대상)에 대한 퍼포먼스 분석 지표 목표와 동기화됩니다.
대상 검토 날짜	목표를 달성해야 하는 날짜입니다. 주: 자동: **PA** 지표 성공 측정 방법의 경우 지표, 세부 항목, 요소, 집계에 목푯값이 이미 설정되어 있어도 이 필드가 자동으로 설정되지 않습니다.
예상 결과	이 개선 이니셔티브에서 예상되는 아티팩트와 업데이트입니다. 예를 들어 새 템플릿으로 게시되는 업데이트된 프로세스, 지식베이스에 게시되는 작업 지침 및 FAQ 등이 있습니다.

상세 정보 탭

필드	설명
요청 대상	개선 이니셔티브를 만든 사용자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	개선 이니셔티브에 의해 개선되는 영역입니다. 하나 또는 여러 개의 영역을 선택할 수 있습니다. • 사람 • 프로세스 • 기술 비즈니스 프로세스 필드에 값이 선택되면 유형 필드가 자동으로 프로세스로 설정됩니다.
감시 목록	개선 이니셔티브가 업데이트되면 알림을 받을 사용자입니다.
상위 이니셔티브	이 하위 이니셔티브와 연관된 상위 이니셔티브입니다. 상위 이니셔티브를 선택하면 연관된 모든 하위 이니셔티브가 하위 이니셔티브 관련 목록에 표시됩니다.
원본/상위	개선 이니셔티브를 작성한 원본 또는 상위 애플리케이션입니다. • 코칭 기회(COP) 개선 이니셔티브가 연결되는 코칭 기회 기록입니다. • CMDB 개선 이니셔티브가 연결되는 중복 작업 정정 기록입니다. • 요구(DMND) 개선 이니셔티브가 연결되는 요구 기록입니다. • GRC 이슈 개선 이니셔티브가 연결되는 이슈 기록입니다. • 인시던트(INC) 개선 이니셔티브가 연결되는 인시던트 기록입니다. • 문제(PRB) 개선 이니셔티브가 연결되는 문제 기록입니다. • (설문 조사) 평가 메트릭 유형 개선 이니셔티브가 연결된 설문 조사 정의 기록의 평가 메트릭 유형입니다. 주: 이 필드는 코칭, CMDB, 요구 관리, GRC, 인시던트 관리, 문제 관리 또는 설문조사 관리 애플리케이션에서 개선 이니셔티브를 만든 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.

일정 탭

필드	설명
계획된 시작 날짜	예상 시작 날짜입니다. 기본적으로 이 필드에는 CIM 이니셔티브를 만든 날짜 및 시간이 표시됩니다.
계획된 종료 날짜	예상 종료 날짜입니다. 기본적으로 이 필드에는 계획된 시작 날짜 이후의 날짜 및 시간이 표시됩니다.
실제 시작 날짜	새 이니셔티브의 진행이 시작되는 날짜 및 시간입니다.
실제 종료 날짜	이니셔티브와 연관된 마지막 작업이 완료된 날짜 및 시간입니다.

메모 탭

필드	설명
추가 코멘트(고객이 볼 수 있음)	확인란을 선택하면 고객에게 표시되는 추가 설명을 표시합니다. 선택하면 추가 코멘트(고객이 볼 수 있음) 필드 내용이 표시됩니다.
작업 메모	개선 이니셔티브와 관련된 작업 메모입니다. 주: 재승인을 위해 개선 이니셔티브를 제출할 때 필요합니다.

종결 처리 메모 탭

필드	설명
종결 코드	• 성공: 목표가 충족되었습니다. • 철회: 더 필요하지 않거나 해당이 없습니다. • 실패: 목표가 충족되지 않았습니다.
달성한 결과 범주	• 비용 절감 • 수익 창출 • 시간 절약 • 고객 만족도 • 품질 향상
종결 메모	개선 이니셔티브의 종결에 대한 참고 사항입니다.

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

CIM 단계 관련 목록

필드	설명
번호	고유한 CIMT 단계 번호입니다.
상위	CIM 단계가 속한 개선 이니셔티브입니다. 개선 이니셔티브마다 여러 CIM 단계가 있을 수 있습니다. CIM 단계는 작업을 그룹화하고, 계획된 종료 날짜를 설정하고, 추적을 위해 완료율을 표시합니다.
완료율	완료된 작업의 백분율입니다. 비율은 이 CIM 단계에 속한 CIM 작업의 완료 상태에 따라 결정됩니다. 예를 들어 5개의 CIM 작업이 있을 경우 하나가 완료될 때마다 20%씩 올라갑니다.
계획된 종료 날짜	단계의 예상 종료 날짜입니다.
실제 종료 날짜	단계의 종료 날짜입니다.
짧은 설명	단계에 대한 간단한 설명입니다.
설명	(필수) 필요한 단계에 대한 전체 설명입니다.

CIM 작업 관련 목록

필드	설명
번호	고유한 CIMT 작업 번호입니다.
상위	CIM 작업이 CIM 단계에 연결된 경우 CIM 작업이 속한 개선 단계 번호입니다. CIM 작업은 하나의 CIM 단계에만 연결될 수 있습니다. CIM 이니셔티브에서 직접 CIM 작업을 생성할 수도 있습니다. CIM 작업은 개선 이니셔티브를 완료하는 데 필요한 작업으로 구성됩니다.
활성	작업이 활성 상태인지 나타내는 확인란입니다.
할당 대상	작업의 완료를 기본 책무로 하는 사용자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
개선 이니셔티브	CIM 작업이 속한 개선 이니셔티브 번호입니다.
우선순위	영향과 긴급도에 따라 인시던트나 문제를 해결할 순서입니다. • 1 - 중요 • 2 - 높음 • 3 - 보통 • 4 - 낮음 • 5 - 계획 수립
상태	작업의 상태입니다. • 보류 중 • 오픈 • 처리 중 • 완료 종결 • 미완료 종결 • 건너뛴 채 종결 • 보류 중
보류 사유	CIM 작업을 보류하는 이유입니다. 주: 이 필드는 상태가 보류 중인 경우에만 표시됩니다. 개선 이니셔티브를 보류하면 모든 CIM 작업도 보류되지만 상태는 수동으로 변경할 수 있습니다. 개선 이니셔티브를 보류하면 (수동으로 변경하지 않는 한) CIM 작업은 이전 상태로 돌아갑니다.
계획된 종료 날짜	작업의 예상 종료 날짜입니다.
짧은 설명	작업에 대한 간단한 설명입니다.
설명	작업에 대한 전체 설명입니다.
작업 메모	작업에 대한 작업 메모입니다.

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

영향받는 KPI 관련 목록

필드	설명
개선 이니셔티브	영향받는 KPI가 속한 개선 이니셔티브 번호입니다.
영향받는 KPI	개선 이니셔티브의 결과로 이루어진 변경 내용에 영향을 받는 다른 관련 KPI(개선 KPI와 별도)
세부 항목	영향을 받는 KPI의 세부 항목입니다. 주: 이 필드는 영향받는 KPI가 선택된 경우에만 표시됩니다.
요소	KPI 세부 항목의 요소입니다. 주: 이 필드는 세부 항목을 선택한 경우에만 표시됩니다.
세부 항목 수준 2	개선 KPI의 두 번째 수준 세부 항목입니다(없을 수 있음). 주: 이 필드는 첫 번째 세부 항목을 선택한 후에만 표시됩니다.
요소 수준 2	KPI 세부 항목의 두 번째 수준 요소입니다. 주: 이 필드는 두 번째 수준 세부 항목을 선택한 경우에만 표시됩니다.
성과표 보기	KPI의 성과표를 볼 수 있는 관련 링크입니다. 주: KPI 세부 정보 보기 버튼에 개선 KPI의 세부 정보가 표시됩니다.

승인자 관련 목록

필드	설명
상태	승인의 상태입니다. • 아직 요청되지 않음 • 요청됨 • 승인함 • 거부됨 • 취소됨 • 더 이상 필요하지 않음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
승인자	개선 이니셔티브를 승인할 권한이 있는 사용자입니다. 승인자는 개선 이니셔티브 양식의 승인자 그룹 필드에 설정된 그룹의 구성원입니다.
설명	개선 이니셔티브 승인에 대한 코멘트입니다.
생성됨	개선 이니셔티브를 만든 날짜입니다.

지속적 개선 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

com.sn_cim 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함한 여러 가지 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.

지속적 개선 관리와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	상속된 역할
개선 요청자 [sn_cim.improvement_requester]	다음과 같은 애플리케이션 기능을 사용할 수 있습니다. • 개선 이니셔티브 생성 • 내 **CIM** 요청 보기 • 감시되는 **CIM** 요청 보기 • 모든 CIM 요청 보기	없음
개선 코디네이터 [sn_cim.improvement_coordinator]	다음을 제외하고, 자신이 개선 코디네이터로 할당된 개선을 위한 모든 기능을 사용할 수 있습니다.	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • certification • cmdb_query_builder • dependency_views

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	상속된 역할
	• 엔터프라이즈 전략 만들기 • 개선 삭제 개선 관리자 역할을 할 수는 있지만 개선 코디네이터는 개선 관리자가 개선 코디네이터에게 할당한 개선에 대한 기능만 사용할 수 있습니다. 주 책임은 프로세스 또는 서비스 수준에서 자신의 전문 분야에 해당하는 개선의 부분을 조정하는 것입니다. 지속적 개선 워크벤치와 대시보드 모두에 액세스할 수 있습니다.	• itil 문제/변경/인시던트 기록을 추가할 수 있습니다. • knowledge • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user 기존 퍼포먼스 분석 표시기에 액세스하고 새로 만들 수 있습니다. • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer 벤치마크 데이터와 권장 사항을 볼 수 있으며, 벤치마크 권장 사항을 통해 개선 이니셔티브를 만들 수 있습니다. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
개선 관리자 [sn_cim.improvement_manager]	모든 애플리케이션 기능을 사용할 수 있습니다. 개선 관리자는 주로 새로운 개선 요청의 첫 수용, 할당, 종결을 포함한 모든 개선에 대한 주요 책임을 집니다. 개선 관리자는 모든 개선의 전체 진행 상황을 모니터링하기도 합니다.	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

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.

지속적 개선 관리 앱과 함께 설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
〔PA Continual Improvement〕	일일 CIM 데이터 수집.
〔PA Continual Improvement〕	과거 CIM 데이터 수집.

설치되는 테이블

테이블	설명
개선 이니셔티브 [sn_cim_register]	모든 개선 이니셔티브를 포함합니다.
CIM 작업 [sn_cim_task]	개선 이니셔티브를 위해 만든 CIM 작업을 포함합니다.
영향받는 KPI [sn_cim_related_kpi]	CIM 개선 이니셔티브에 관련된 KPI를 포함합니다.
인바운드 CIM 통합 [sn_cim_inbound_m2m]	지속적 개선 관리를 기타 ServiceNow 애플리케이션과 통합하기 위한 M2M 테이블을 포함합니다. 인바운드 CIM 통합을 사용하면 지속적 개선 관리와 통합된 애플리케이션에서 CIM 기록을 생성할 수 있습니다.
아웃바운드 CIM 통합 [sn_cim_outbound_m2m]	기타 ServiceNow 애플리케이션과 지속적 개선 관리를 통합하는 M2M 테이블을 포함합니다. 아웃바운드 CIM 통합을 사용하면 통합 애플리케이션(예: CIM 기록의 스토리 또는 지식 문서)을 기반으로 결과를 생성할 수 있습니다.

지속적 개선 관리 앱과 함께 설치되는 속성

지속적 개선 관리 속성에 액세스하려면 **Continual Improvement Management** 〉 〉 속성으로 이동합니다.

주:
지속적 개선 관리 속성을 설정하려면 시스템 관리자 역할이 필요합니다.

속성	설명
sn_cim.need_approval	지속적 개선 이니셔티브에 대한 승인 프로세스를 활성화합니다. 기본적으로 개선이 구현 상태로 진행되려면 먼저 승인이 필요합니다. 확인란이 활성화되면 개선이 수용됨 상태에서 승인된 상태로 진행하는 데 수동 승인이 필요함을 나타냅니다. • 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 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.

속성	설명
	이 속성을 선택하지 않으면 개선을 수용하면 자동으로 승인 상태로 진행되며 개선 이니셔티브 양식에 승인자 그룹 필드와 승인자 관련 목록이 표시되지 않습니다.
sn_cim.initiative_copy_attributes	개선 이니셔티브의 사본을 만들면 새 이니셔티브에 복사될 속성(필드 값) 목록입니다.
sn_cim.create_default_phase	개선 이니셔티브를 만들 때 속성을 사용하도록 설정하여 기본 단계를 생성합니다. • 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 아니요

지속적 개선 관리에 대한 빠른 테스트

애플리케이션을 개발하는 동안과 업그레이드 후에 지속적으로 지속적 개선 관리의 기능을 검사하십시오. 검토해야 하는 사용자 지정 항목을 파악하려면 이러한 자동 테스트를 복사하여 구성하면 됩니다. 모든 테스트 도구 모음과 테스트를 통과해야 합니다.

주:
CIM 자동화 테스트를 실행하는 경우:

- 지속적 개선 관리 자동 테스트(com.sn_cim_atf) 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다.
- *sn_cim.create_default_phase* 시스템 속성을 사용하도록 설정해야 합니다. 자세한 내용은 지속적 개선 관리와 함께 설치되는 속성을 참조하십시오.

이름	설명
CIM 상위 테스트 도구 모음	여러 하위 테스트 도구 모음이 포함된 상위 테스트 도구 모음입니다. • CIM 인바운드 통합 • CIM 아웃바운드 통합 • CIM 단계 및 작업 • CIM 상태 플로우 **주:** 하위 테스트 도구 모음 사이에는 종속성이 없습니다.
CIM 인바운드 통합	인바운드 통합 애플리케이션에서 개선 이니셔티브를 만드는 테스트가 포함된 도구 모음입니다. • 문제 관리 • 인시던트 관리 • 요구 관리 • 코칭

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

이름	설명
	• 설문조사 관리 • 평가
CIM 아웃바운드 통합	모든 CIM 아웃바운드 통합에 대한 테스트가 포함된 도구 모음입니다. • 개선 이니셔티브에서: 요구를 만들고 프로젝트를 만듭니다. • 개선 이니셔티브 작업에서: 지식 문서, 변경 요청, 코칭 기회, 스토리를 만듭니다.
CIM 단계 및 작업	CIM 단계 및 CIM 작업 만들기, 롤업 작업, 롤업 단계, 날짜에 대한 테스트가 포함된 도구 모음입니다.
CIM 상태 플로우	모든 CIM 상태 관련 테스트가 포함된 도구 모음입니다.
CIM: 개선 이니셔티브에서 요구 만들기	개선 관리자 역할을 가진 사용자가 개선 이니셔티브에서 요구를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 개선 이니셔티브에서 프로젝트 만들기	프로젝트 관리자 및 개선 관리자 역할을 가진 사용자가 개선 이니셔티브에서 프로젝트를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 개선 이니셔티브 작업에서 변경 요청 만들기	개선 관리자 역할을 가진 사용자가 개선 이니셔티브 작업에서 변경 요청을 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 개선 이니셔티브 작업에서 코칭 기회 만들기	Coaching 관리자 및 개선 관리자 역할을 가진 사용자가 개선 이니셔티브 작업에서 코칭 기회를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 개선 이니셔티브 작업에서 지식 문서 만들기	기술 관리자 및 개선 관리자 역할을 가진 사용자가 개선 이니셔티브 작업에서 지식 문서를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 개선 이니셔티브 작업에서 스토리 만들기	프로젝트 관리자 및 개선 관리자 역할을 가진 사용자가 개선 이니셔티브 작업에서 스토리를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 단계 내에 작업 만들기	단계 내에서 작업을 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 개선 코디네이터가 작업 및 단계 만들기	개선 코디네이터 역할을 가진 사용자가 작업과 단계를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 승인됨에서 구현으로 개선 코디네이터 상태 전환	개선 코디네이터 역할을 가진 사용자가 승인됨 상태의 개선 이니셔티브를 구현 상태로 변경할 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 개선 관리자가 전략적 목표 만들기	개선 관리자 역할을 가진 사용자가 전략적 목표를 만들 수 있는지 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.

이름	설명
CIM: 개선 관리자가 작업 및 단계 만들기	개선 관리자 역할을 가진 사용자가 작업과 작업 단계를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 개선 관리자가 개선 이니셔티브 삭제	개선 관리자 역할을 가진 사용자가 개선 이니셔티브를 삭제할 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 개선 요청자가 작업 또는 단계를 만들 수 없음	개선 요청자 역할을 가진 사용자가 작업 또는 단계를 만들 수 없는지 테스트합니다.
CIM: 개선 요청자가 개선 이니셔티브 만들기	개선 요청자 역할을 가진 사용자가 개선 이니셔티브를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 평가에서 인바운드 통합	설문 조사 관리자 역할을 가진 사용자가 평가에서 개선 이니셔티브를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 코칭 기회에서 인바운드 통합	Coaching 관리자 역할을 가진 사용자가 코칭 기회에서 개선 이니셔티브를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 요구 관리에서 인바운드 통합	요구 관리자 역할을 가진 사용자가 수요에서 개선 이니셔티브를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 인시던트 관리에서 인바운드 통합	itil 역할을 가진 사용자가 인시던트에서 개선 이니셔티브를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 문제 관리에서 인바운드 통합	itil 역할을 가진 사용자가 문제에서 개선 이니셔티브를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 설문조사 관리에서 인바운드 통합	설문 조사 관리자 역할을 가진 사용자가 설문 조사에서 개선 이니셔티브를 만들 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 평가에서 수락됨으로 이니셔티브 거부 승인 상태 전환	승인자가 평가 상태의 개선 이니셔티브를 거부하면 상태가 다시 허용됨으로 돌아가는지 테스트합니다.
CIM: 구현에서 보류 중으로 이니셔티브 상태 전환	구현 상태의 개선 이니셔티브를 보류 중 상태로 변경할 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 신규에서 종결됨으로 이니셔티브 상태 전환	신규 상태의 개선 이니셔티브 상태 수용됨, 평가, 승인됨, 구현, 검토, 종결됨 상태를 거쳐 진행될 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 보류 중에서 구현으로 이니셔티브 상태 전환	보류 상태의 개선 이니셔티브를 구현 상태로 변경할 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 보류 중에서 검토로 이니셔티브 상태 전환	보류 상태의 개선 이니셔티브를 검토 상태로 변경할 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 검토에서 구현으로 이니셔티브 상태 전환	검토 상태의 개선 이니셔티브를 구현 상태로 변경할 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 새 단계의 계획된 종료 날짜 확인	새 단계의 계획된 종료 날짜가 개선 이니셔티브의 계획된 시작 날짜보다 적어도 하루 전인지 테스트합니다.
CIM: 새 개선 이니셔티브를 위한 단계 만들기	개선 이니셔티브를 만들 때 단계가 자동으로 만들어지는지 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.

이름	설명
CIM: 계획된 종료 날짜가 계획된 시작 날짜보다 나중임	개선 이니셔티브의 계획된 종료 날짜가 계획된 시작 날짜보다 이전이 아닌지 테스트합니다.
CIM: 개선 이니셔티브의 롤업 단계 값 검사	개선 이니셔티브에 대한 단계 수준 롤업 값(완료율)이 정확한지 테스트합니다.
CIM: 단계의 롤업 작업 값 검사	단계의 작업 수준 롤업 값(완료율)이 정확한지 테스트합니다.
CIM: 승인 프로세스 흐름 건너뛰기	지속적 개선 이니셔티브에 대한 승인 프로세스 사용 속성이 선택 취소되었을 때 승인 프로세스를 건너뛰는지 테스트합니다.
CIM: 수용됨 상태의 이니셔티브를 취소를 위해 제출	수용됨 상태의 개선 이니셔티브를 취소 작업을 위해 제출할 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 승인됨 상태의 이니셔티브를 재승인을 위해 제출	승인됨 상태의 개선 이니셔티브를 재승인 작업을 위해 제출할 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 평가 상태의 이니셔티브를 수용됨 상태로 되돌리기 위해 제출	평가 상태의 개선 이니셔티브를 수용됨으로 되돌리는 작업을 위해 제출할 수 있는지 테스트합니다.
CIM: 구현 상태의 이니셔티브를 재승인을 위해 제출	구현 상태의 개선 이니셔티브를 재승인 작업을 위해 제출할 수 있는지 테스트합니다.

관련 정보

빠른 시작 테스트

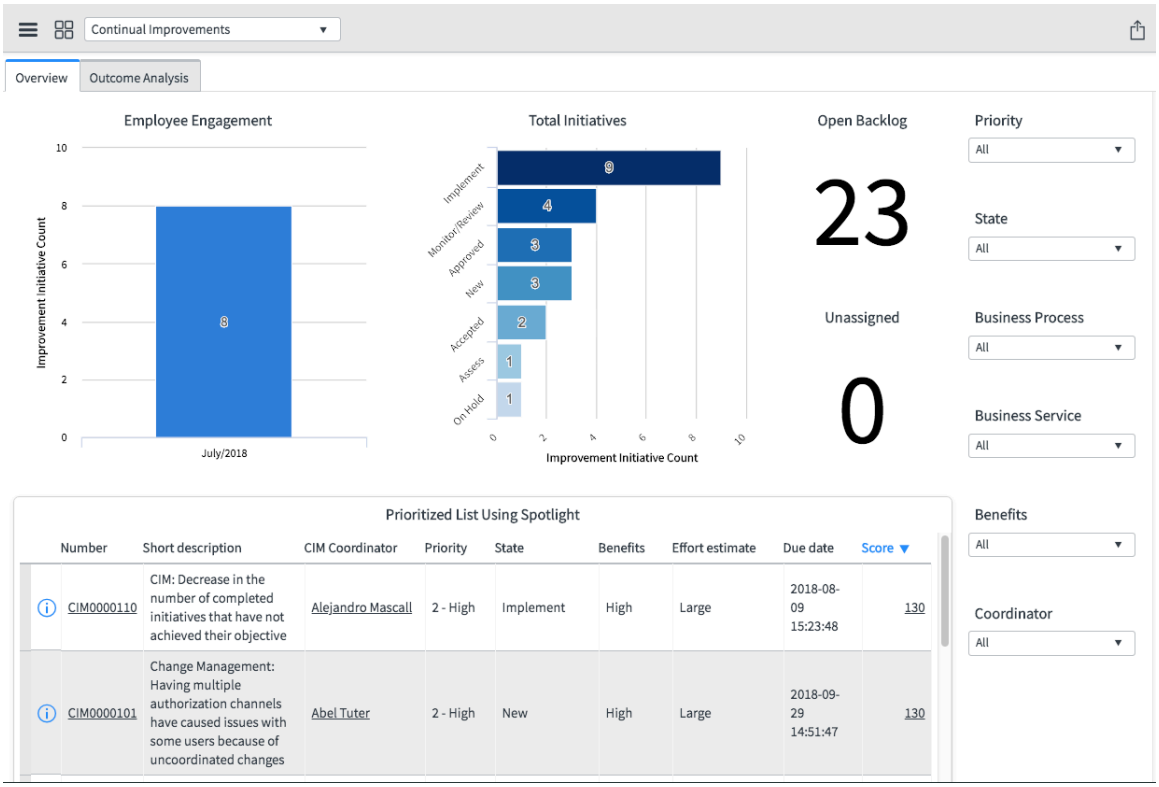
사용되지 않는 지속적 개선 대시보드

지속적 개선 대시보드를 사용하면 개선 프로세스 코디네이터 또는 관리자가 다음에 시작할 프로세스, 지정된 시간에 진행 중인 이니셔티브의 수, 직원 참여를 파악할 수 있습니다.

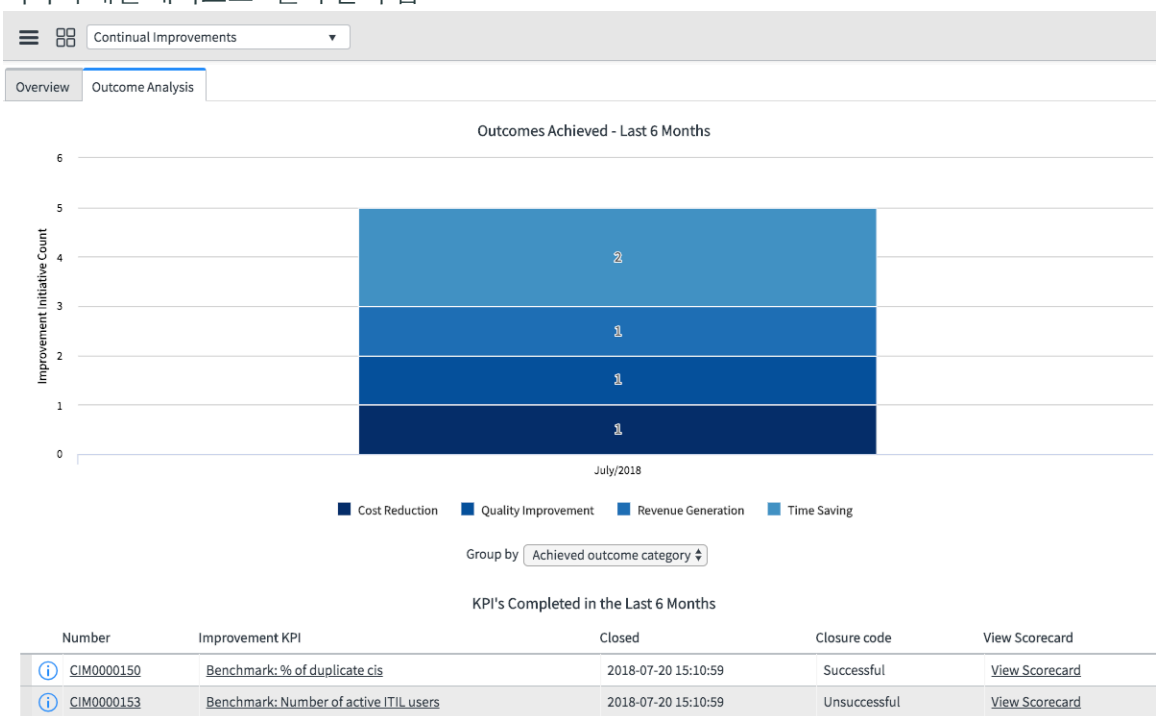
이 대시보드는 Continual Improvement Management 플러그인에 포함되어 있습니다.

© 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.

지속적 개선 대시보드, 개요 탭



지속적 개선 대시보드 - 결과 분석 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자	필요한 역할
개선 프로세스 코디네이터: 이니셔티브의 상태를 확인해야 합니다.	sn_cim.improvement_coordinator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자	필요한 역할
개선 프로세스 관리자: 모든 개선 프로세스의 상태를 확인하고 필요한 곳에 직원을 할당할 수 있어야 합니다.	sn_cim.improvement_manager

데이터 시각화

지속적 개선 대시보드에는 다음과 같은 시각화가 포함됩니다.

보고서 제목	유형	설명
직원 참여	열	상태가 종결되거나 취소되지 않음. 생성에 따른 추세
총 이니셔티브	가로 막대	상태가 종결되거나 취소되지 않음. 상태로 그룹화
열린 백로그	단일 점수	상태가 종결되거나 취소되지 않음
할당되지 않음	단일 점수	CIM 코디네이터가 비어 있고 종결되거나 취소되지 않음
스포트라이트를 사용한 우선순위 목록	목록	이름: Benefit High 쿼리: benefit=high 가중치: 50
		이름: Benefit Low 쿼리: benefit=low 가중치: 30
		이름: Benefit Medium 쿼리: benefit=medium 가중치: 40
		이름: Effort Estimate Extra Large 쿼리: cim_estimate=4 가중치: 50
		이름: Effort Estimate Large 쿼리: cim_estimate=3 가중치: 40
		이름: Effort Estimate Medium 쿼리: cim_estimate=2 가중치: 30
		이름: Effort Estimate Small 쿼리: cim_estimate=1 가중치: 20
		이름: Priority 1 쿼리: priority=1 가중치: 50
		이름: Priority 2 쿼리: priority=2 가중치: 40
		이름: Priority 3 쿼리: priority=3 가중치: 30
		이름: Priority 4 쿼리: priority=4 가중치: 20
		이름: Priority 5 쿼리: priority=5 가중치: 10

경비 라인

Expense Line을 사용하면 비용을 추적하고 특정 시점에서 비용이 발생한 시기를 나타낼 수 있습니다. Expense Line은 수동으로 만들거나 반복되는 비용을 예약 처리하여 생성할 수 있습니다.

경비 라인 플러그인은 모든 인스턴스에 대해 활성화되어 있습니다. 경비 할당 및 경비 할당 규칙 모듈을 사용하려면 비용 관리 플러그인을 활성화하십시오.

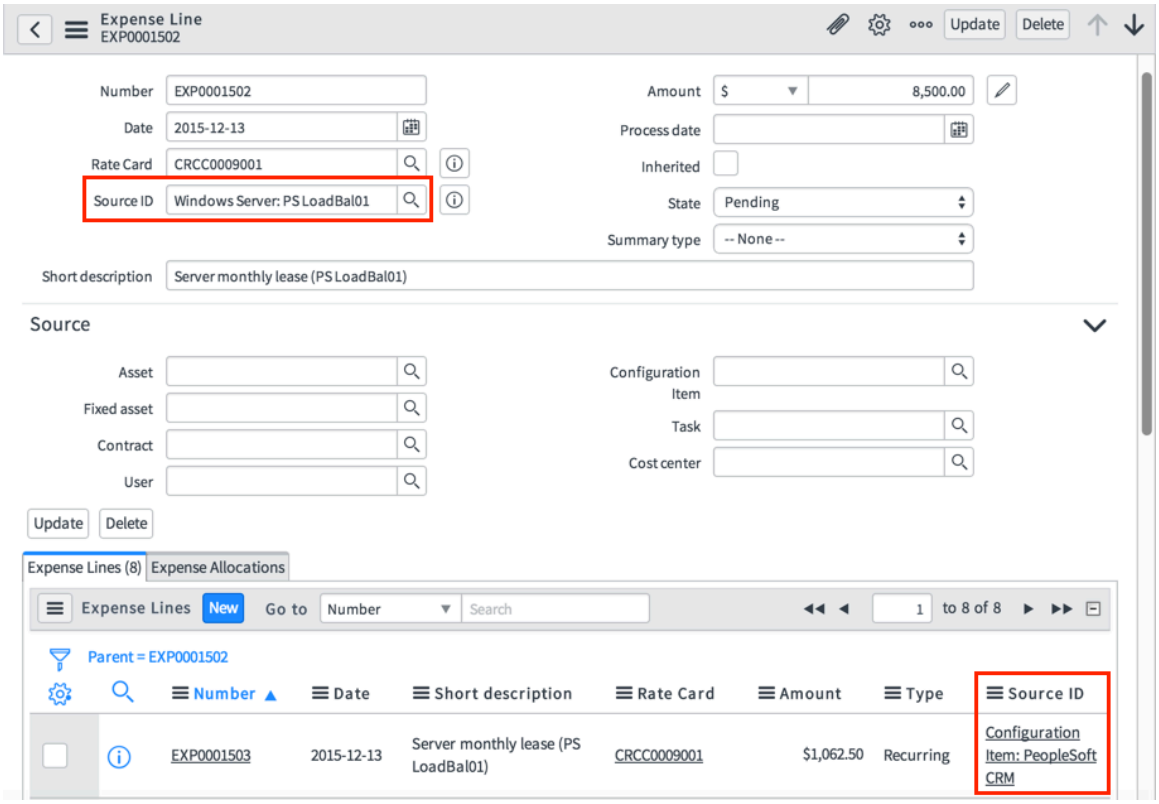
Now Platform에서는 자산을 생성할 때 자동으로 경비 라인을 생성하고, 자산 기록의 비용 또는 수량 필드를 수정할 때 자동으로 경비 라인을 업데이트합니다.

© 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.

financial_mgmt_admin 및 financial_mgmt_user 역할을 가진 사용자는 Expense Line으로 작업할 수 있습니다.

Expense Line은 자산 관리, CMDB, 비용 관리 및 계약 관리와 밀접하게 통합되지만 모든 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. 경비 라인 기록의 소스 **ID** 필드는 모든 테이블의 모든 기록에 연결할 수 있습니다. 이 식별자를 사용하면 계약, 개별 자산, 단일 구성 항목, 소프트웨어 설치, 임대, 서비스 계약, 사용자 또는 그룹과 같은 다양한 항목에 비용을 연결할 수 있습니다.

자산 월별 임대에 대한 경비 라인의 예



관련 정보

- 자산 관리
- 구성 관리 데이터베이스(CMDB)
- 비용 관리
- 계약 관리

경비 라인과 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 경비 라인 플러그인과 함께 설치됩니다.

경비 라인과 함께 설치되는 테이블

경비 라인이 활성화되면 테이블이 추가됩니다.

테이블	설명
경비 라인 [fm_expense_line]	관련 요율표에 대한 링크를 포함하여 경비 라인에 대한 정보를 저장합니다. 경비 라인의 상태 및 다음으로 예약된 처리 날짜를 포함합니다.

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

경비 라인과 함께 설치되는 역할

경비 라인이 활성화되면 역할이 추가됩니다.

역할	포함하는 역할	설명
재무 관리자 (financial_mgmt_admin)	(financial_mgmt_user)	할당 단위, 고정 자산, 감가상각, 요율표, 배치 비용, 경비 라인 및 경비 할당을 생성하고 쓰고 삭제할 수 있습니다.
재무 사용자 (financial_mgmt_user)	없음	할당 단위와 경비 할당을 읽을 수 있습니다. 요율표 및 경비 라인을 생성하고 읽고 쓸 수 있습니다. 고정 자산, 감가상각, 배치 비용을 생성하고 읽고 쓰고 삭제할 수 있습니다.

경비 라인과 함께 설치되는 스크립트 포함

경비 라인이 활성화되면 스크립트 포함이 추가됩니다.

스크립트 포함	설명
ExpenseLine	경비 라인 기록을 생성할 수 있습니다.
ExpenseManagementUtils	재무 관리 모듈을 위한 유틸리티를 제공합니다.
ExpenseManagementUtilsAJAX	경비 라인을 위한 AJAX 유틸리티를 제공합니다.

경비 라인과 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

경비 라인이 활성화되면 클라이언트 스크립트가 추가됩니다.

클라이언트 스크립트	테이블	설명
상속된 경우 소스 채우기	(fm_expense_line)	경비 라인이 상속된 경우 상위 경비 라인의 소스 필드를 Expense Line 기록의 현재 라인으로 복사합니다.
자산에서 소스 필드 채우기	(fm_expense_line)	소스 자산이 변경되면 경비 라인 기록의 관련 소스 필드를 업데이트합니다. 예를 들어 자산 소스 필드가 변경되면 구성 항목 소스 필드도 업데이트됩니다.
CI에서 소스 필드 채우기	(fm_expense_line)	소스 구성 항목이 경비 라인 기록에서 변경되는 경우 관련된 소스 필드를 업데이트합니다.
계약에서 소스 필드 채우기	(fm_expense_line)	경비 라인 기록에서 소스 계약이 변경되는 경우 관련된 소스 필드를 업데이트합니다.
작업에서 소스 필드 채우기	(fm_expense_line)	경비 라인 기록에서 소스 작업이 변경되는 경우 관련된 소스 필드를 업데이트합니다.

Expense Line과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

경비 라인이 활성화되면 비즈니스 규칙이 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.

비즈니스 규칙	테이블	설명
경비 라인 생성	[alm_asset]	자산이 병합 소프트웨어 라이센스가 아닌 경우 자산 비용을 기반으로 새 자산에 대한 경비 라인을 자동으로 만듭니다.
소스 할당 필드 설정	[fm_expense_line]	소스 ID가 변경될 때 관련 소스 필드를 설정합니다. 예를 들어 자산이 소스 ID가 되면 자산 소스 필드 및 구성 항목 소스 필드가 자동으로 채워집니다.
비용 업데이트	[alm_consumable]	수량이 줄어드는 경우 소모품의 비용을 업데이트합니다.

도메인 분리 및 경비 라인

도메인 분리는 경비 라인 처리에서 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

경비 보기

Expense Line은 특정 계약과 연관된 경비를 보는 방법과 같은 다양한 경우에서 사용될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: asset 또는 contract_manager

이 태스크 정보

프로시저

1. 계약 > 계약 > 모두로 이동합니다.
2. 계약을 선택합니다.
3. **Expense Line** 관련 목록을 봅니다.
   계약에 대한 모든 경비 라인이 나열됩니다. 계약의 총 비용과 현재 값도 표시됩니다.
4. 상세 정보를 보려면 경비 라인을 선택합니다.

경비 라인 및 경비 할당

Expense Line 애플리케이션은 비용 및 발생한 기록 비용을 추적합니다. 경비 할당을 사용하면 비용을 사용자, 그룹 또는 부서와 같은 항목에 연결할 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.

경비 라인은 모든 애플리케이션에서 생성할 수 있고 비즈니스 엔터티에 경비를 할당하는 데 사용되기 때문에 비용 관리의 핵심 구성요소입니다. 경비 라인은 수동으로 만들거나 비용을 예약된 처리에서 생성하면 자동으로 생성할 수 있습니다.

financial_mgmt_admin 및 financial_mgmt_user 역할이 할당된 사용자는 경비 라인 및 경비 할당 규칙을 작업할 수 있습니다.

경비 할당 규칙을 사용하려면 비용 관리 애플리케이션을 활성화합니다.

할당 규칙 생성

경비 할당 규칙을 사용하면 사용자, 그룹 또는 부서와 같은 항목에 경비를 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에

경비 할당 규칙을 사용하려면 비용 관리를 활성화합니다.

필요한 역할: admin, financial_mgmt_admin 또는 financial_mgmt_user

이 태스크 정보

주:
경비 할당은 바로 사용 가능한 예약된 작업인 프로세스 경비 할당을 통해 생성됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 비용 〉 관리 〉 경비 할당 규칙으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

할당 규칙 필드

필드	설명
이름	할당 규칙 이름입니다.
테이블	할당 규칙이 연결된 테이블입니다.
할당 필드	테이블에서 경비 할당으로 채울 필드입니다.
상속됨	경비 할당이 상속되는지 여부를 나타내는 확인란입니다.
활성	경비 할당을 사용할 수 있는지 여부를 나타내는 확인란입니다.
백분율	테이블 및 필드 조합에 할당된 경비 라인의 백분율입니다. 고급 확인란이 선택되어 있으면 사용할 수 없습니다.
요약 유형	경비 할당 범주: 비즈니스 성장, 비즈니스 수행 또는 비즈니스 변환입니다. 경비 할당 분류는 보고서 작성에 유용하게 사용할 수 있습니다.
조건	경비 할당이 적용되는 조건입니다. 고급 확인란이 선택되어 있으면 사용할 수 없습니다.
고급	스크립트 필드를 표시할지 여부를 나타내는 확인란입니다.
스크립트	경비 할당을 결정하는 스크립트 필드입니다. 이 필드는 고급 확인란이 선택되어 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

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.

관련 정보

조건 작성기

자동 경비 라인 생성

자동으로 경비 라인을 만들어 경비를 정확하게 보고할 수 있습니다.

이 설정을 사용하면 다음 프로세스에서 자동으로 경비 라인을 생성합니다.

- 활성 CI 요율표는 요율표의 각 CI에 대한 경비 라인을 생성하기 위해 매달 처리됩니다. CI 관계가 변경되면 기존 경비 라인은 영향을 받지 않습니다. 다음에 예정된 경비 라인에 변경 내용이 반영됩니다.
- 활성 배치 비용은 배포 규칙 대상에 따라 경비 라인을 생성하기 위해 매달 처리됩니다.
- 작업 요율표의 종결된 작업은 경비 라인을 생성하기 위해 처리됩니다.

경비 라인은 외부 시스템에서 가져오거나 스크립트에서 생성할 수도 있습니다. 서버 측 스크립트에서 비용을 생성하려면 ExpenseLine API를 사용하십시오.

관련 정보

CI 관계 생성 또는 편집

수동으로 경비 라인 생성

경비 라인을 단일 수준 또는 계층 구조에서 생성하여 보다 효율적으로 경비 정보를 구성할 수 있습니다.

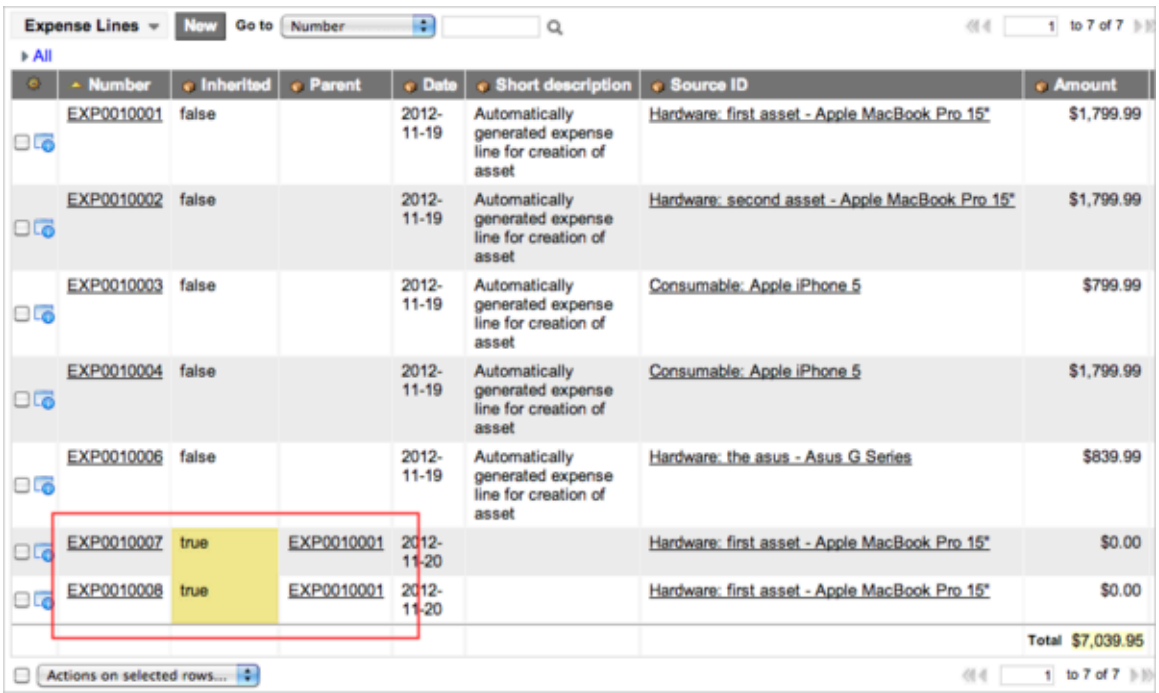
시작하기 전에

필요한 역할: admin, financial_mgmt_admin 또는 financial_mgmt_user

이 태스크 정보

조직에 적합한 경우 계층 구조를 사용합니다. 아래 예시에서 마지막 두 경비 라인은 경비 라인 번호 EXP0010001에 속한 수준입니다.

계층 구조의 경비 라인



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 비용 〉 **Expense Line**으로 이동합니다.
2. 경비 라인 기록을 열거나 새로 만들기를 클릭하여 새 경비 라인을 생성합니다.
3. 양식을 작성합니다.

경비 라인 테이블

필드	설명
번호	경비 라인을 식별하는 고유 번호입니다.
날짜	경비 라인을 생성한 날짜입니다.
요율표	경비 라인과 연관된 요율표의 ID 번호입니다.
요율 유형	경비 라인 생성 중에 고려되는 요율 유형입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
소스 ID	경비 라인과 연결된 항목의 ID 번호입니다. 이 필드에 정보를 입력하면 해당 정보가 이 양식의 소스 필드에 자동으로 추가됩니다.
금액	소스 **ID** 필드에 지정된 항목의 금전적 가치입니다. 크레딧을 나타내려면 음수 값을 입력합니다.
처리 날짜	경비 라인이 처리된 날짜입니다.
상속됨	경비 라인을 다른 경비 라인에 표시할지 여부를 나타내는 확인란입니다.
상태	경비 라인의 현재 상태(보류 중 또는 처리됨)입니다.
요약 유형	경비 라인 범주: 비즈니스 성장, 비즈니스 수행 또는 비즈니스 변환입니다. 경비 라인 분류는 보고에 유용하게 사용할 수 있습니다.
짧은 설명	경비 라인에 대한 간략한 설명입니다.
자산	경비 라인에 연관된 자산의 ID 번호입니다(있는 경우).
고정 자산	이 경비 라인의 자산을 포함하는 고정 자산입니다. 고정 자산은 하드웨어나 소프트웨어 자산을 포함한 하나 이상의 개별 자산을 보유하는 컨테이너입니다. 이름이 지정된 자산이 해당 고정 자산 내에 포함된 경우 시스템은 적절한 고정 자산으로 이 필드를 자동으로 채웁니다.
계약	자산과 연결된 계약의 ID 번호입니다(있는 경우).
사용자	자산과 연결된 사용자의 이름입니다(있는 경우).
구성 항목	경비 라인에 연결된 구성 항목의 이름입니다(있는 경우).
작업	경비 라인과 연결된 작업의 ID 번호입니다(있는 경우).
비용 센터	비용 센터는 소스 **ID**에서 식별된 항목을 재정적으로 책임집니다(있는 경우).

관련 정보

고정 자산 만들기

경비 라인 삭제

경비 라인을 삭제하면 경비 라인에서 생성된 모든 경비 할당도 삭제됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
경비 라인 및 할당 삭제는 잘못 생성된 경우에만 긴급 케이스로 제한되어야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 비용 〉 **Expense Line**으로 이동합니다.
2. 경비 라인을 선택합니다.
3. 선택한 행에 대해 수행할 작업 드롭다운 메뉴에서 삭제를 선택합니다.
4. 확인 대화 상자에서 삭제를 클릭합니다.

샘플 할당 규칙 생성

인시던트 비용을 호출자의 부서에 할당하는 샘플 경비 할당 규칙을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
경비 할당 규칙을 사용하려면 비용 관리 애플리케이션을 활성화합니다.

필요한 역할: admin, financial_mgmt_admin 또는 financial_mgmt_user

프로시저

1. 비용 〉 관리 〉 경비 할당 규칙
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름에서 #### ### ##를 입력합니다.
4. 테이블에서 인시던트를 선택합니다.
5. 할당 필드에서 컨트롤을 클릭하고, 호출자 요소를 확장하고, 부서를 선택합니다.
6. 백분율에서 100을 입력하여 호출자의 부서에 모든 경비를 할당합니다.
7. 활성 확인란을 선택합니다.
8. 제출을 클릭합니다.
   인시던트 경비 라인이 생성되면 할당 규칙은 경비 라인을 처리하고 경비 및 금액이 호출자의 부서에 연결되는 경비 할당을 생성합니다. 이 경비는 경비 할당 기록의 대상 필드에 저장됩니다.

관련 정보

비용 관리

스크립팅된 할당 사용

스크립팅된 할당은 스크립트를 실행하여 사용자 지정 할당 금액 및 대상을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, financial_mgmt_admin 또는 financial_mgmt_user

이 태스크 정보
스크립팅된 할당을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 비용 센터의 현재 헤드 수를 기준으로 모든 비용 센터에 경비를 할당합니다.
- 대상에 할당할 할당 금액을 결정하기 위해 사용 현황 데이터를 쿼리합니다.
- 비즈니스 서비스를 소비하는 비즈니스 사용자를 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 비용 〉 관리 〉 경비 할당 규칙으로 이동합니다.
2. 경비 할당 규칙을 선택합니다.
3. 고급 확인란을 선택합니다.
4. 다음 개념을 사용하여 스크립트 빌드합니다.
   - 할당 금액을 계산하는 데 사용할 대상 기록 및 데이터를 쿼리합니다.
   - ExpenseAllocation API를 사용하여 할당 기록을 생성합니다.

   스크립트를 처리하는 동안 다음과 같은 변수를 사용할 수 있습니다.
   - *allocation*: 할당을 생성하는 데 사용되는 경비 할당 객체
   - *expense*: 처리 중인 expense_line의 GlideRecord
   - *rule*: 이 규칙에 대한 GlideRecord

   할당 기록을 생성하려면 다음의 스크립트 범위에서 이미 인스턴스화된 할당 객체를 사용합니다.

```
allocation.createAllocation(targetGlideRecord, amount);
```

도메인 분리 및 경비 라인

도메인 분리는 경비 라인 처리에서 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

DevOps 변경 속도

를 사용하면 ServiceNow# DevOps 변경 속도툴 체인에서 DevOps 플랫폼으로 ServiceNow 데이터를 가져오고 규정 준수를 저해하지 않으면서 변경 사항을 더 빠르게 제공할 수 있습니다.

ServiceNow DevOps 개요

CI(지속적 통합) 및 CD(지속적 배포) 파이프라인에서 변경 요청을 자동으로 생성한 후 정책에 따라 변경 요청을 자동으로 승인할 수 있습니다. 이를 통해 개발자는 가시성을 제공하면서 도구를 계속 사용하고, 변경 요청 승인에 필요한 시간을 단축하고, 감사 추적을 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.

시작하기

탐색	구성	통합
다음을 제공하는 주요 기능 및 비즈니스 가치에 대해 알아보십시오. DevOps 변경	코어 구성 설정	DevOps 변경 속도를 DevOps 도구 체인과 통합
사용	**참조**	
파이프라인에서 변경 요청 생성을 자동화하는 데 사용합니다 DevOps 변경 속도 .	구성요소, 양식 필드 및 일반 지침에 대한 상세 정보 받기	

문제 해결 및 도움 받기

- 다음에서 질문하거나 답변하기 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

DevOps 변경 속도 탐색

DevOps 도구 데이터를 사용하여 변경 프로세스를 자동화할 수 있도록 개발 및 변경 관리 팀이 변경을 가속화하고 DevOps 도구 체인 ServiceNow 을 연결하는 데 도움이 되는 방법을 ServiceNow# DevOps 변경 속도 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.

DevOps 변경 속도 개요

DevOps 변경 속도 는 계획, 코딩, 테스트 및 오케스트레이션 도구 체인에서 DevOps 데이터를 수집하여 전체 소프트웨어 제공 수명주기에 대한 가시성을 제공합니다. 이를 통해 엔드 투 엔드 활동(계획, 개발, 빌드, 테스트, 배포 및 운영) 전반에서 개발 팀과 운영 팀 모두가 단일 뷰를 사용할 수 있습니다.

DevOps 변경 속도 애플리케이션은 다음과 같은 주요 이점을 제공합니다.

자동화 변경

변경 워크플로우 및 승인 결정을 자동화하여 변경 속도를 높이는 동시에 거버넌스와 통제를 보장합니다. 변경 요청을 자동으로 생성 및 완료 DevOps 하고 입력 데이터를 기반으로 승인 결정을 자동화합니다(자동 승인, 자동 거부 또는 수동 승인).

변경 추적성

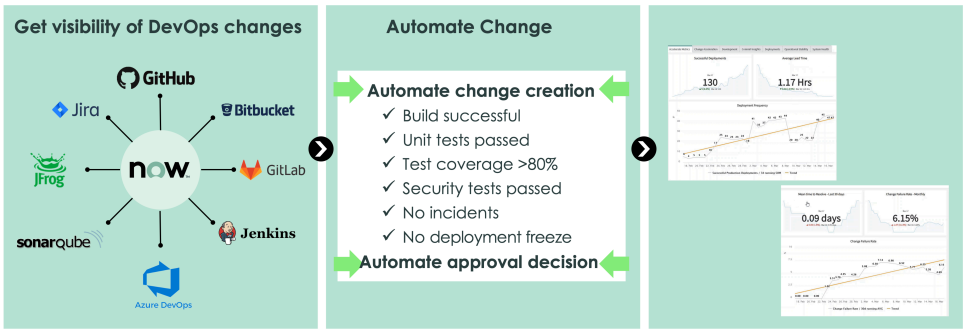
변경 요청을 사용하여 작업 항목, 커밋, 아티팩트, 빌드 및 릴리스의 진행 상황을 추적하여 투명성을 높이고 관련된 모든 가상 사용자에게 단일 정보 소스를 제공합니다.

DevOps 인사이트

엔드 투 엔드 소프트웨어 제공 가치 체인과 연결된 도구에서 플로우 메트릭, 변경 가속 메트릭 및 기타 KPI를 봅니다.

DevOps 변경 속도 애플리케이션이 지원하는 도구에 대해 알아보려면 DevOps 변경 속도 통합 문서를 참조하십시오.

DevOps 변경 속도를 사용해 점진적으로 진행하여 더 빠르게 가치를 얻을 수 있는 방법을 이해하려면 에 대한 사용자 여정 DevOps 변경 속도 문서를 참조하십시오.



페르소나에 따른 이점 DevOps 변경 속도

가상 사용자	과제	DevOps 변경 속도 이점
개발자	• 변경 승인을 위한 긴 피드백 루프 • 수동 데이터 수집 • 작업 항목으로의 변경에서 회전의자(여러 인터페이스에 데이터 입력) • 전체 DevOps 수명주기에 대한 엔드 투 엔드 가시성 부족 • 관리 작업에 소요되는 상당한 시간	• 통합을 통한 데이터 수집 프로세스 자동화 • 변경 요청을 수동으로 생성하거나 증거를 수동으로 제공하느라 시간 낭비 없음 • 실제 개발 작업에 더 많은 시간 할애 • 개발자가 자신의 도구에서 계속 작업할 수 있음

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

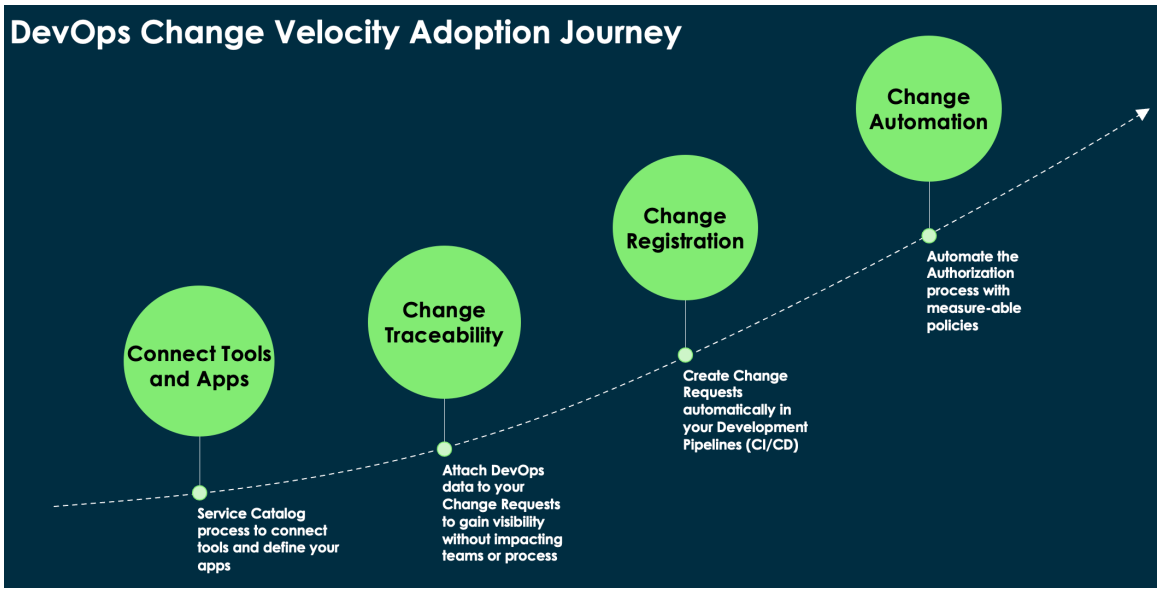
가상 사용자	과제	DevOps 변경 속도 이점
변경 관리자	• 증가하는 변경 사항을 처리하기 어려움 • 사람의 개입이 반드시 필요한 변경에만 집중할 수 없음 • 감사 요청에 대응하기 위한 수동 작업 • 데이터 수집에 소요되는 상당한 시간	• 자동화된 플로우로 변경 프로세스 가속화 • 단일 도구에서 파이프라인, 테스트 및 변경에 대한 가시성 제공 • 변경 컨텐츠 및 통제에 대한 자동 문서화 • 데이터를 기반으로 적절한 변경 거버넌스 자동화 • 원클릭 감사 응답
릴리스 관리자	• 진행률을 측정할 변경과 릴리스 간의 상관관계 부족 • 제공 프로세스에서 수동 작업을 제거할 수 없음	• 릴리스 계획과 진행률에 대한 가시성 향상 • 통합을 통해 더 많은 작업 자동화 • 릴리스 신뢰성 향상
애플리케이션 개발 리더십	• 팀 및 가치 스트림 전반에 대한 가시성 부족 • 팀 성과 비교 데이터 부족 • 성과 병목 현상을 식별하고 해결할 수 없음	• 전체 가치 스트림에 대한 가시성 • 팀 성과에 대한 표준화된 뷰 • 병목 현상 식별 및 적절한 조치 수행
운영 및 지원 팀	• 제한된 예측 및 정정 속도 • 변경 컨텐츠 및 영향에 대한 가시성 부족 • 변경, 릴리스 및 인시던트를 연관시키는 도구가 너무 많음	• 변경 및 인시던트를 관리하는 단일 도구 • 변경과 인시던트 간의 보다 용이한 상관관계 수립 • 가시성 향상으로 평균 해결 시간(MTTR) 단축
IT 규정 준수 책임자	• 규정 준수를 보장하기 위한 제한된 가시성 • 위험을 측정하기 위한 데이터 및 프로세스의 투명성 부족	• 자동화된 변경 정책으로 규정 준수 보장 • 자동화된 데이터 수집으로 통제 및 가시성 향상

다음 섹션에서 사용자 채택 여정, 지원되는 통합 및 Insights와 같은 자세한 내용을 살펴보십시오.

에 대한 사용자 여정 **DevOps** 변경 속도

애플리케이션의 DevOps 변경 속도 채택 여정을 검토하여 변경 승인의 완전한 자동화를 향한 단계별(기어가기, 걷기, 달리기, 날기) 접근 방식을 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.



CI(지속적 통합) 및 CD(지속적 배포) 파이프라인에서 변경 요청 생성을 자동화하고 자동으로 승인하는 것이 DevOps Change Velocity의 최종 목표가 되겠지만 이러한 단계별 방식으로 구현에 접근할 수 있습니다. 여기의 각 단계는 이전 단계에 비해 점진적인 가치를 제공하며 기존 프로세스에 대한 최소한의 변경으로 시작할 수 있도록 합니다.

1. 도구 및 애플리케이션 연결: 주요 DevOps 도구를 통합하고 이러한 도구에서 추적할 키 객체를 선택하여 시작합니다. 이 작업은 파이프라인이나 개발 자산을 수정할 필요 없이 수행할 수 있습니다. 그런 다음, 먼저 온보딩하려는 팀에 대한 DevOps 앱을 생성합니다. 도구의 데이터를 Now Platform으로 가져오려면 이 단계를 완료해야 합니다.

   도구 통합에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 공급업체 도구와 통합 DevOps 변경 속도.

2. 변경 추적성: 주요 DevOps 도구와의 통합을 설정하면 이러한 도구 ServiceNow의 관련 데이터가 . 그런 다음 기존 프로세스를 계속 사용하여 변경을 생성할 수 있지만 몇 번의 클릭만으로 모든 관련 정보를 변경 요청에 추가하여 시간을 절약할 수 있습니다. 이 정보에는 스토리, 코드 커밋, 테스트 결과, 품질 검사 등이 포함됩니다. 변경 요청 플로우 모델링에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 변경 요청 수동 승인 플로우 사용 DevOps.

   이 두 단계가 완료되면 변경 프로세스를 자동화하고 배포를 가속화하며 속도를 높이는 데 도움이 되는 다음 두 단계로 진행할 수 있습니다. 기존 프로세스나 파이프라인을 변경할 필요가 없으므로 이 두 단계로 구현을 시작할 수 있습니다.

3. 변경 등록: 이 단계에서는 CI/CD 파이프라인에서 변경 요청 생성을 자동화하여 가치를 더욱 높입니다. 이 단계에서는 변경 요청을 자동으로 생성할 수 있도록 팀의 CI/CD 파이프라인을 수정해야 합니다. 이 자동화를 통해 개발자는 변경 요청을 수동으로 작성할 필요가 없으므로 시간이 절약되어 인적 오류의 위험이 줄어듭니다. 자세한 내용은 파이프라인 내에서 변경 요청 상세 정보 구성 DevOps 문서를 참조하십시오.

4. 변경 자동화: 도구 데이터가 실시간으로 들어 ServiceNow 오고, 변경 요청이 자동으로 생성되고, 데이터 기반 정책에 따라 자동으로 승인 또는 거부되는 가치 실현의 마지막 단계입니다. 이 단계에서는 정책 가이드라인을 만들고 입력 데이터를 기반으로 자동화된 변경 승인 결정을 사용하여 위험을 줄이고 변경 성공률을 높여야 합니다. 자세한 내용은 변경 프로세스 가속화 DevOps 문서를 참조하십시오.

이러한 4단계를 거치면서 인사이트 대시보드는 운영 및 비즈니스 보고서를 분석하고 개발 프로세스의 전반적인 효율성과 성장을 파악하는 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.

DevOps 변경 속도 통합

외부 DevOps 도구 체인과 통합하는 방법 DevOps 변경 속도 및 이 통합에 지원되는 도구에 대한 개요를 확인합니다.

DevOps 변경 속도 외부 도구와의 통합은 REST 엔드포인트를 노출하여 웹후크 알림을 수신하거나 이러한 도구에서 실시간으로 REST 호출을 직접 수신함으로써 수행됩니다. DevOps 변경 속도 또한 폴링을 사용하여 이러한 도구에서 데이터를 임포트할 수 있습니다. DevOps API를 사용하면 모든 코딩, 계획 수립 또는 오케스트레이션 도구와 통합할 수 있습니다. 자세한 내용은 DevOps API 를 참조하세요.

지원되는 도구

이 애플리케이션은 DevOps 변경 속도 기본적으로 일반적으로 사용되는 DevOps 다음과 같은 도구를 연결하여 데이터를 임포트하는 커넥터를 제공합니다. 도구가 이 목록에 포함되어 있지 않은 경우 수동으로 통합에 연결하고 구성할 수 있습니다. 에서 사용자 생성 통합 DevOps 변경 속도 문서를 참조하십시오.

도구 유형	도구 및 지원되는 버전

계획 수립	• Azure Boards (Azure DevOps 최신 클라우드 버전)
	• Jira 서버 및 Jira 클라우드(최신 클라우드 버전)
	• ServiceNow 애자일 개발 2.0
	• GitHub(최신 클라우드 버전)
	• GitHub 엔터프라이즈(버전 3.7)
	  ◦ 기본 인증
	  ◦ OAuth
	• Rally(최신 클라우드 버전)

코딩	• Azure 리포지토리(최신 클라우드 버전)Azure Repos (Azure DevOps latest cloud version)
	• Bitbucket (Ver 7.19.2 온프레미스)
	• GitHub (최신 클라우드 버전)
	• GitHub 엔터프라이즈(버전 3.7)
	  ◦ 기본 인증
	  ◦ OAuth
	• GitLab (온프레미스 또는 최신 클라우드 버전의 경우 ver 13.0.6)

오케스트레이션	• Azure Pipelines(Azure DevOps 최신 클라우드 버전)
	지원되는 작업:
	  ◦ 에이전트 작업
	  ◦ 에이전트 없는 (서버) 작업
	• Jenkins (버전 2.289.1)

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

도구 유형	도구 및 지원되는 버전
	지원되는 작업: ○ 자유형 프로젝트 ○ 폴더(기본값은 3단계) ○ 파이프라인 ○ 다중 분기 파이프라인 • GitLab (온프레미스 또는 최신 클라우드 버전의 경우 ver 13.0.6) • GitHub (최신 클라우드 버전) • GitHub 엔터프라이즈(버전 3.7) ○ 기본 인증 ○ OAuth • Argo CD(최신 클라우드 버전)
리포지토리 아티팩트	• JFrog (온프레미스 또는 최신 클라우드 버전의 경우 ver 7) • Azure Artifacts(Azure DevOps 최신 클라우드 버전)
테스트	지원되는 다음 오케스트레이션 파이프라인에 대한 파이프라인 실행의 일부로 테스트가 실행되면 해당 정보가 테스트 요약에 표시됩니다 • GitHub (최신 클라우드 버전) • GitHub 엔터프라이즈(버전 3.7) ○ 기본 인증 ○ OAuth • GitLab (온프레미스 또는 최신 클라우드 버전의 경우 ver 13.0.6) • Azure DevOps (최신 클라우드 버전) • Jenkins (버전 2.289.1)
소프트웨어 품질	SonarQube (버전 8.9.6 또는 최신 클라우드 버전) 스캔 지원 대상 • Azure DevOps 파이프라인(최신 클라우드 버전) • Jenkins (Ver 2.289.1) 파이프라인
기능 플래그	분할(최신 클라우드 버전)
보안	• Veracode (최신 클라우드 버전) • 체크마르크스 원 (ver 1.0.17) • Checkmarx SAST (ver 1.0.16)

© 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.

외부 공급업체 확장

확장을 ServiceNow 사용하여 에서 파이프라인 DevOps 을 모델링하고 와 같은 SonarQube도구에 대한 분기 분석을 구성합니다.

또는 Azure DevOps와 같은 Jenkins 응용 프로그램에는 추가 확장이 필요할 수 있습니다. 이러한 확장은 네이티브 REST API 및 푸시 알림만 사용하여 통합할 수 없는 경우에 ServiceNow DevOps 사용됩니다.

Jenkins 용 플러그인 ServiceNow DevOps

Jenkins 오케스트레이션 도구가 파이프라인 실행의 특정 측면을 내에서 ServiceNow DevOps전달하고 제어할 수 있도록 변경 가속화를 활성화하는 플러그인이 제공됩니다.

Jenkins 마켓플레이스에서 플러그인을 설치합니다. Jenkins 인스턴스에서 **Jenkins 관리** > 시스템 구성 > 플러그인 으로 이동합니다. **ServiceNow DevOps** 플러그인을 검색하여 선택한 다음, 설치를 선택합니다.

Azure DevOps용 ServiceNow DevOps

파이프라인ServiceNow DevOps을 와 통합 Azure DevOps 하려는 경우 Visual Studio Marketplace 에서 **ServiceNow DevOps** 확장을 사용합니다.

자세한 내용은 ServiceNow DevOps 및 Azure DevOps 사용자 지정 작업에 대한 Azure DevOps 확장 사용 문서를 참조하십시오.

ServiceNow GitHub Actions에 대한 DevOps 사용자 지정 작업

GitHub 워크플로우ServiceNow DevOps를 와 통합하려는 경우 GitHub 마켓플레이스 에서 **ServiceNow DevOps** 사용자 지정 작업을 사용합니다.

자세한 내용은 GitHub Actions 구성 문서를 참조하십시오.

툴체인과의 통합을 DevOps 변경 속도 시작하려면 을 참조하십시오 외부 공급업체 도구와 통합 DevOps 변경 속도.

관련 정보

DevOps 변경 속도 시작하기

DevOps대시보드

대시보드를 DevOps 인사이트 사용하여 전체 DevOps 프로세스의 결과를 평가합니다. DevOps 파이프라인 UI 뷰를 사용하여 파이프라인 실행을 시각적으로 분석합니다.

DevOps 도구 체인 통합 및 변경 정책이 구성되면 모든 데이터가 연결되어 팀 수준에서 엔터프라이즈 수준까지 프로세스와 속도에 대한 인사이트를 제공합니다.

DevOps 인사이트 보고서를 사용하여 사용자 환경에서 파이프라인 모델링 및 변경 가속화 이점을 모니터링합니다.

- DevOps 관리자는 시스템의 현재 상태를 확인할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자는 앱 또는 팀별로 개발 및 품질 메트릭을 볼 수 있습니다.
- 임원 및 변경 담당자는 변경 속도를 추적할 수 있습니다.

DevOps 인사이트 대시보드

대시보드는 DevOps 인사이트 운영 및 비즈니스 보고서의 유연한 그래픽 뷰를 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.

DevOps 관리자, 변경 관리자 및 임원은 이 대시보드를 사용하여 개발 팀 및 프로세스의 전반적인 효율성과 성과를 확인할 수 있습니다.

- 중앙 집중식 대시보드를 사용하여 활동, KPI 및 메트릭을 모니터링합니다.
- 를 사용하여 ServiceNow 퍼포먼스 분석시간 경과에 따른 성과 추적 .
- 시간 경과에 따른 애플리케이션, 리포지토리, 서비스, 비즈니스 앱, 작업 항목 유형 및 제품별로 숫자의 세부 항목을 봅니다.

자세한 내용은 DevOps 인사이트 대시보드 - 작업 공간 문서를 참조하십시오.

DevOps 시스템 상태 대시보드

관리자는 시스템 상태 대시보드를 통해 DevOps 통합의 전반적인 상태, 연결 상태뿐만 아니라 인바운드 이벤트 처리 데이터의 추세를 볼 수 있습니다.

자세한 내용은 DevOps 시스템 상태 대시보드 문서를 참조하십시오.

DevOps 변경 속도 시작하기

도구 체인과의 통합을 구성하기 전에 필요한 설정 프로세스에 DevOps 변경 속도 대해 알아봅니다.

DevOps 플레이북은 작업 중심 뷰를 제공하고 애플리케이션, 도구를 설정하고 파이프라인을 검색 및 구성하는 동안 다양한 단계를 안내합니다. Playbook에 대한 자세한 내용은 Playbook Experience를 참조하십시오. Next Experience UI를 활성화하지 않은 경우에도 클래식 UI를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다. Next Experience UI로 마이그레이션하고 작업 공간을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

1. DevOps 변경 속도 설치.

2. 작업 공간을 사용하여 역할 및 작업 할당.

   와 함께 DevOps 변경 속도 설치되는 역할은 에 나열됩니다 DevOps 변경 속도와 함께 설치되는 구성요소.

3. 통합 사용자 계정을 설정합니다.

4. DevOps 변경 속도에 온보딩합니다.

   도구를 연결하고, 애플리케이션을 만들고, 변경 생성을 자동화하여 시작하십시오.

   - 타사(계획, 코드, 오케스트레이션, 테스트, 보안 및 아티팩트) 도구를 통합하여 엔드 투 엔드 변경 추적 및 자동화를 구현합니다. 외부 공급업체 도구를 통합하여 변경 결과 활성화를 참조하십시오.
   - DevOps 애플리케이션을 생성하여 ServiceNow DevOps 변경 속도에서 수명주기를 추적하고 관리합니다. 의 애플리케이션 DevOps 변경 속도 문서를 참조하십시오.
   - 를 사용하여 DevOps 변경 프로세스를 가속화합니다 DevOps 변경 속도. 변경 프로세스 가속화 DevOps 문서를 참조하십시오.

DevOps 변경 속도 설치

에서 ServiceNow Store응용 프로그램을 DevOps 변경 속도 설치합니다.

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.

애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.

프로덕션 인스턴스에 DevOps Change Velocity를 처음 설치하는 경우 다음 필수 제품을 옵트인해야 합니다. 자세한 내용은 Opt in to the ServiceNow Store products 문서를 참조하십시오.

DevOps 변경 속도	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e5ff61c51b345d50ee92cb31604bcba4
플레이북 경험	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e4cecaf0db2be81079279ee4db9619f2
CMDB CI Class Models	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/ae99d84b2320330006c0110d96bf65b3/1.45.1
확장된 모델 및 자산 클래스	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/7e67d4ff091b4110f87739da6a8d8c7d/2.1.0
범용 작업	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/e09af33a533d10103a80ddeeff7b1247/2.2.0
Jira 스포크	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/4fab4673db1893009a985404ce961942/4.1.0
GitHub 스포크	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/9a025c563b22330006f1600713efc4cf/2.2.6
Jenkins V2 스포크	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/c66af1ca1b8a8c5033fbdbd3cc4bcb75/1.2.0

이 태스크 정보

하위 프로덕션 인스턴스에 애플리케이션을 설치 DevOps 하려면 에서 ServiceNow Store 앱으로 DevOps 변경 속도 이동하고 설치 요청을 선택하여 요청을 보냅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 설치되지 않음 탭을 선택하여 설치할 수 있는 애플리케이션 목록을 봅니다.
3. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 DevOps 변경 속도 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID(sn_devops_chgvlcty)로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 응용 프로그램을 찾을 수 없는 경우 스토어에서 ServiceNow 요청해야 할 수 있습니다.

   웹사이트 ServiceNow Store 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 제공하는 웹 사이트입니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보.
4. 설치를 선택합니다.
5. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   애플리케이션에 다른 애플리케이션이 필요한데 아직 설치되어 있지 않으면 먼저 설치합니다.

   애플리케이션을 설치할 때 종속 애플리케이션 또는 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 해당 애플리케이션 또는 플러그인이 자동으로 설치됩니다.
6. 데모 데이터를 설치하려면 데모 데이터 로드를 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.

데모 데이터에는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록이 포함되어 있습니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

주:
설치 중에 스토어 애플리케이션의 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

7. 설치를 선택합니다.
연결 상태에 따라 설치 절차를 완료하는 데 거의 한 시간 이상 걸릴 수 있습니다.

결과
설치 DevOps 변경 속도 하면 다음 항목도 설치됩니다.

- 종속 애플리케이션:
  - DevOps 데이터 모델
  - DevOps 통합
  - DevOps 인사이트
- 사용자 역할, 테이블, 예약된 작업 및 기타 구성요소

DevOps 변경 속도와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
작업 공간을 사용하여 역할 및 작업 할당.

주:
와 함께 DevOps 변경 속도 설치되는 역할은 에 나열됩니다 DevOps 변경 속도와 함께 설치되는 구성요소.

작업 공간을 사용하여 역할 및 작업 할당

필요한 DevOps 작업을 수행할 수 있도록 사용자 및 그룹에 역할과 작업을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_devops.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 사용자 및 그룹을 온보딩합니다.
   - 홈페이지의 계정 및 사용자 위젯에서 역할 할당 또는 사용자 할당을 선택합니다.
   - 왼쪽 탐색 패널에서 다음으로 이동합니다. 관리 〉 온보딩 을 클릭하고 온보딩 작업을 선택합니다.
3. 사용자와 그룹에 역할과 작업을 할당하여 사용자를 온보딩합니다.

다음에 수행할 작업
에서 통합 사용자 계정 설정 DevOps 변경 속도

에서 통합 사용자 계정 설정 **DevOps** 변경 속도

외부 공급업체 도구와 통합할 수 있도록 통합 사용자 계정을 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

> **중요사항:**
> 이 설정은 설치된 경우에만 DevOps 구성 필요하며 도구 통합 및 분할을 위해 Rally 필요합니다. 다른 모든 도구 통합의 경우 또는 만 사용하는 DevOps 변경 속도경우 이 절차를 건너뛸 수 있습니다.

이는 일회성 설정입니다. 작업 공간 또는 클래식 UI를 사용하여 통합 사용자 암호를 설정할 수 있습니다.

DevOps 통합 사용자는 외부 공급업체 오케스트레이션 도구가 데이터를 로 전송하는 데 사용하는 시스템 사용자입니다 ServiceNowDevOps 변경 속도.

기본 통합 사용자 자격 증명은 모든 도구에 적용할 수 있습니다. 그러나 도구 연결당 별도의 통합 사용자 자격 증명을 설정하려는 경우에도 동일한 작업을 수행할 수 있지만 사용자 계정에 sn_devops.integration 역할이 할당되어 있는지 확인합니다.

프로시저

다음 방법 중 하나로 통합 사용자 암호를 설정합니다.

다음에 수행할 작업

- 온보딩 DevOps 변경 속도 사용 작업 공간
- DevOps Change Velocity를 타사 도구와 통합하기 시작합니다.

온보딩 **DevOps** 변경 속도 사용 작업 공간

설치 DevOps 변경 속도후 도구 체인과 DevOps 통합하고 에서 직접 DevOps 변경 작업 공간변경 요청을 자동화할 수 있습니다.

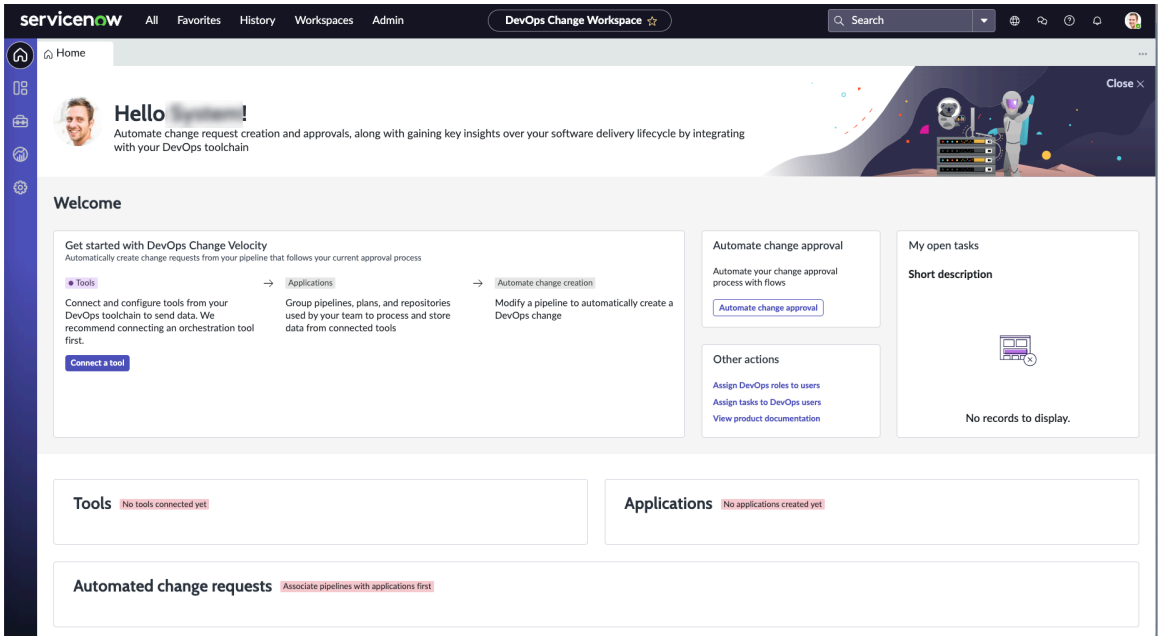
관리자, 도구 소유자 또는 앱 소유자로 DevOps 온보딩할 수 있습니다.

관리자로 **DevOps** 온보딩

필요한 역할: sn_devops.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.

1. 홈페이지의 시작 DevOps 변경 속도 가이드에서 도구 연결을 선택합니다.



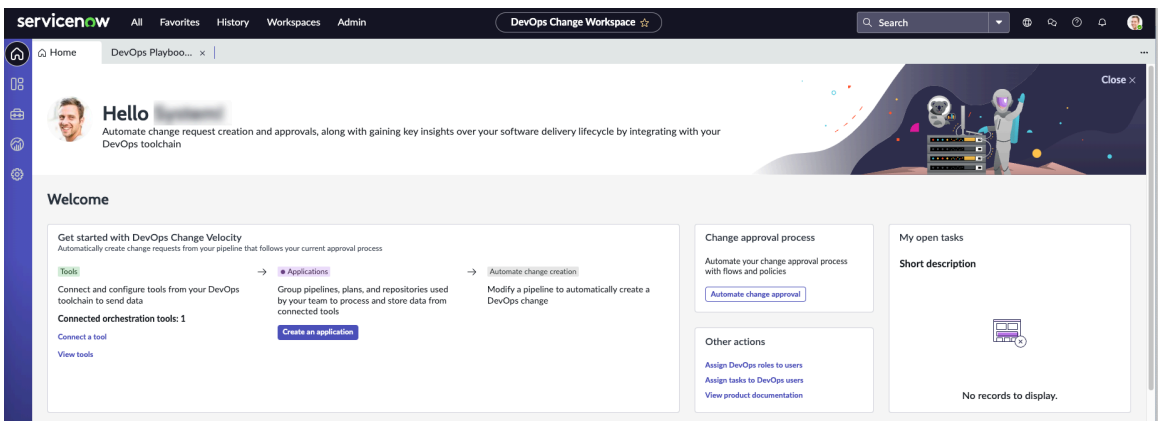
> **주:**
> 파이프라인에 대한 변경 요청을 자동화하려면 오케스트레이션 도구를 연결합니다.

2. 플레이북 연결 활동을 사용하여 도구에 DevOps 연결합니다.

   도구 연결에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 공급업체 도구와 통합 DevOps 변경 속도.

3. 응용 프로그램 만들기를 선택하여 응용 프로그램을 만들고 개체를 연결합니다.

   응용 프로그램 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 생성 - 작업 공간.



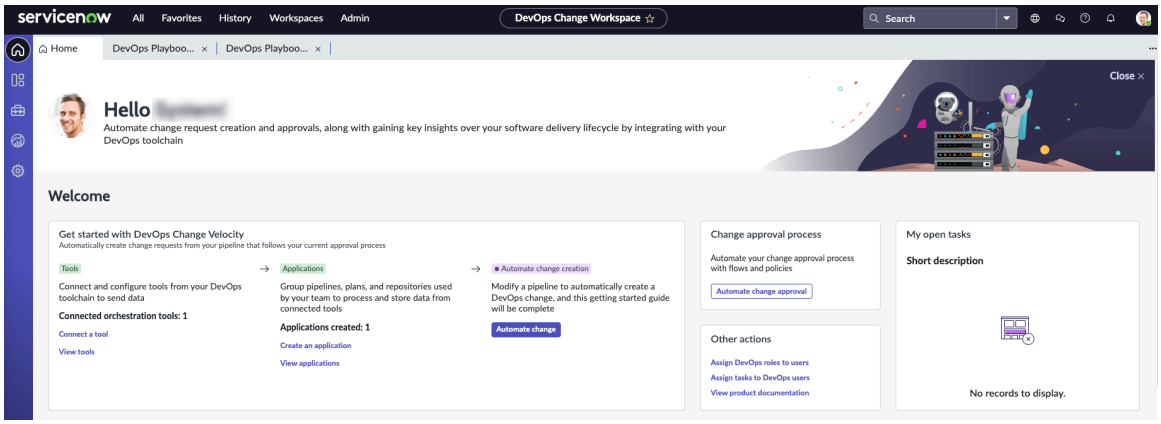
4. 파이프라인에 대한 변경 요청을 자동화하려면 오케스트레이션 도구를 연결하고 파이프라인을 애플리케이션에 연결합니다.

   파이프라인 연결에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 도구 객체를 애플리케이션에 연결 - 작업 공간.

5. 자동화된 변경 요청을 생성하려면 변경 자동화 를 선택합니다.

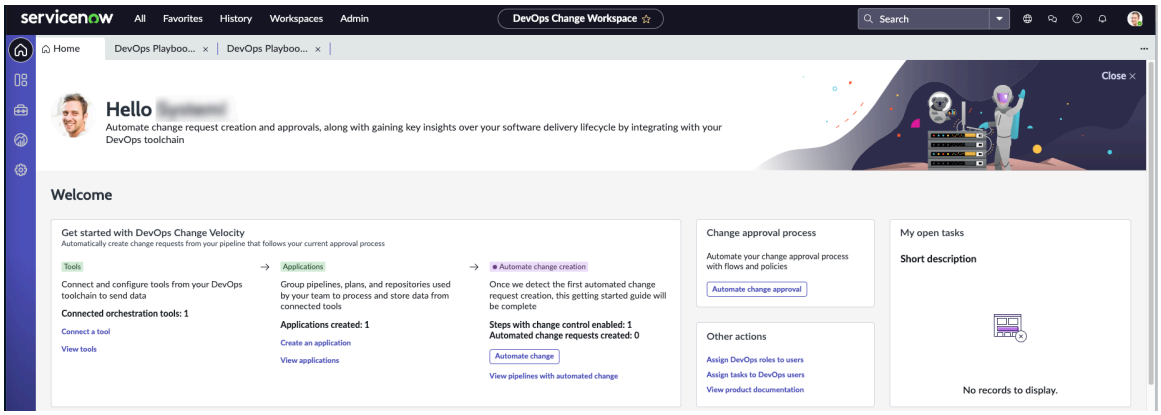
   자동화된 변경 요청 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 DevOps 변경 요청 생성 자동화.

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

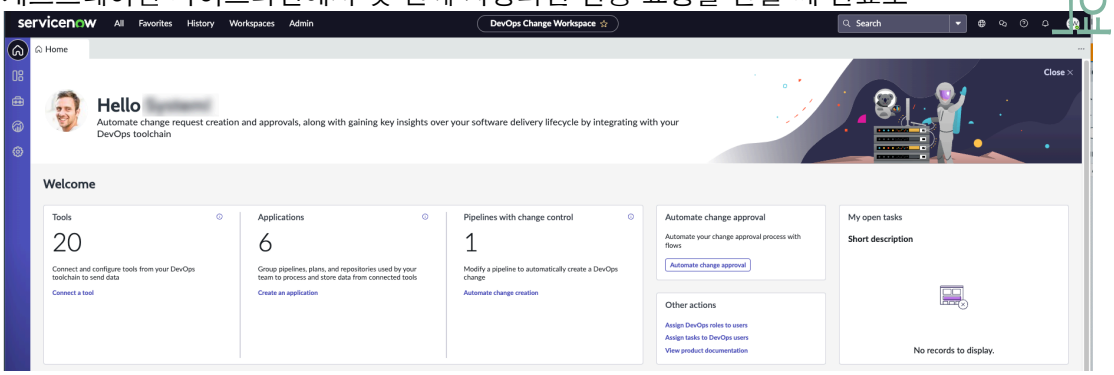


6. 변경 통제를 사용하도록 오케스트레이션 파이프라인을 수정합니다.

파이프라인을 실행하여 변경 요청이 자동으로 생성되는지 확인할 수 있습니다.



시작 가이드는 오케스트레이션 파이프라인에서 첫 번째 자동화된 변경 요청을 만들 때 완료로 표시됩니다.

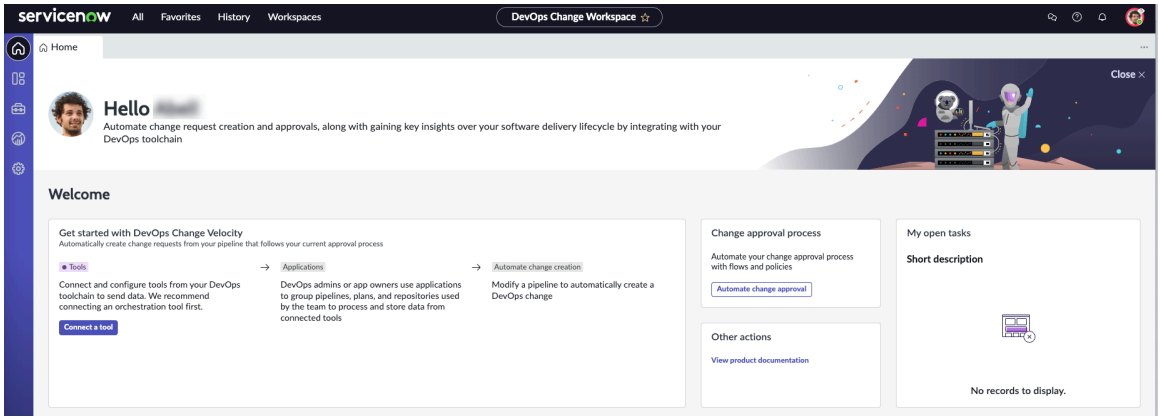


도구 소유자로 온보딩

필요한 역할: sn_devops.tool_owner.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 홈페이지의 시작 DevOps 변경 속도 가이드에서 도구 연결을 선택합니다.



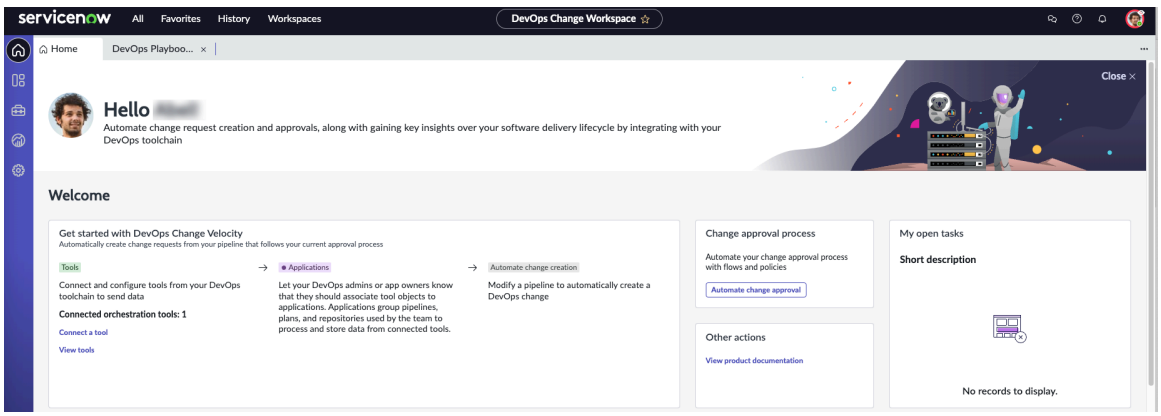
> **주:**
> 파이프라인에 대한 변경 요청을 자동화하려면 오케스트레이션 도구를 연결합니다.

2. 플레이북 연결 활동을 사용하여 도구에 DevOps 연결합니다.

   도구 연결에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 공급업체 도구와 통합 DevOps 변경 속도.

3. 애플리케이션이 생성되지 않은 경우 관리자 또는 앱 소유자에게 DevOps 애플리케이션을 생성하고 개체를 연결하도록 요청합니다.

   응용 프로그램 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 생성 - 작업 공간.



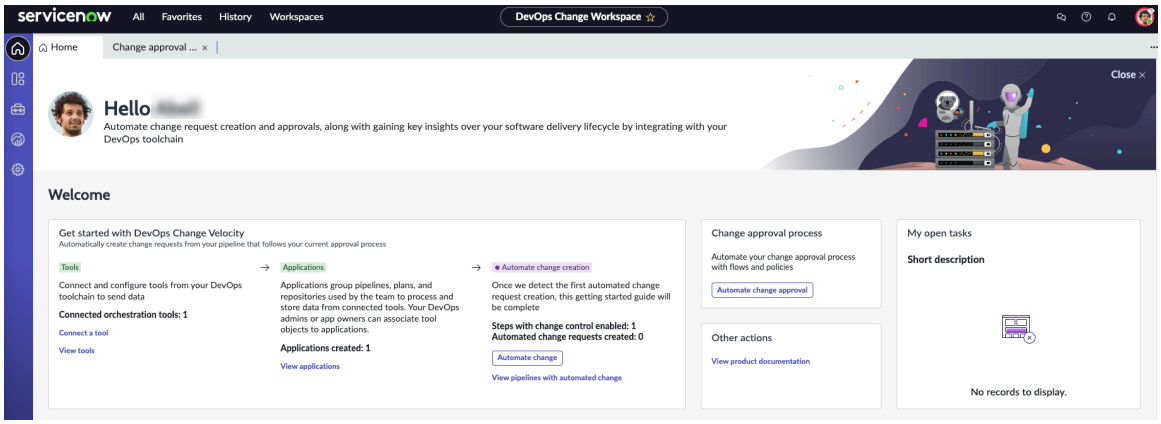
4. 파이프라인에 대한 변경 요청을 자동화하려면 오케스트레이션 도구를 연결하고 파이프라인을 애플리케이션에 연결합니다.

   파이프라인 연결에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 도구 객체를 애플리케이션에 연결 - 작업 공간.

5. 자동화된 변경 요청을 생성하려면 변경 자동화 를 선택합니다.

   자동화된 변경 요청 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 DevOps 변경 요청 생성 자동화.

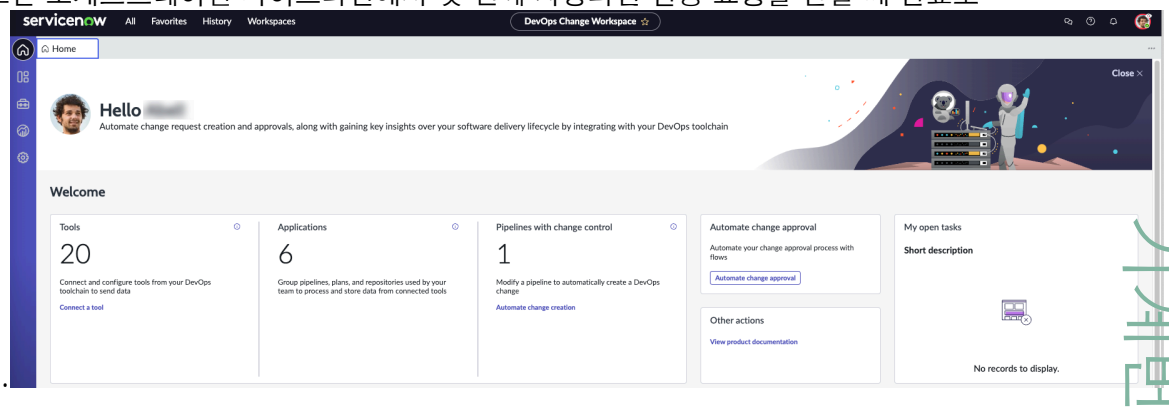
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 변경 통제를 사용하도록 오케스트레이션 파이프라인을 수정합니다.

파이프라인을 실행하여 변경 요청이 자동으로 생성되는지 확인할 수 있습니다.

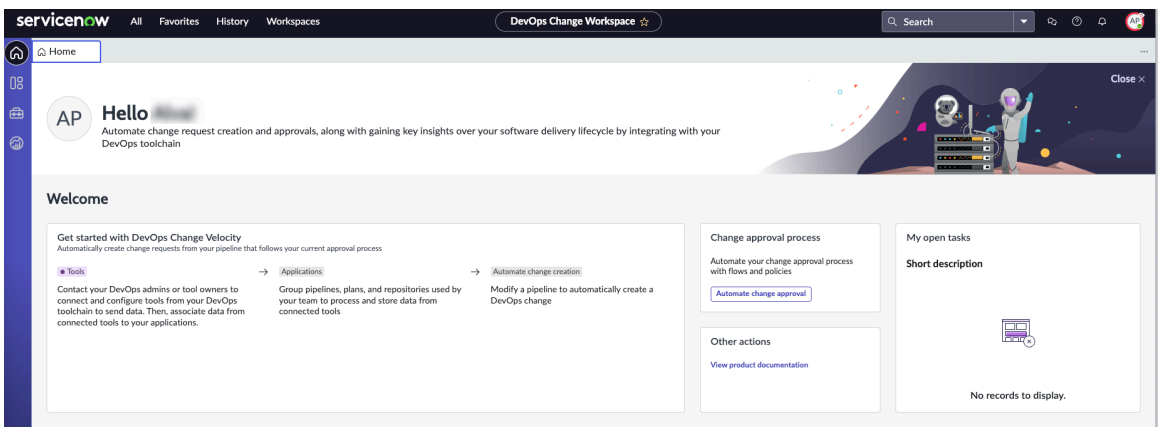
시작 가이드는 오케스트레이션 파이프라인에서 첫 번째 자동화된 변경 요청을 만들 때 완료로 표시됩니다.



앱 소유자로 온보딩

필요한 역할: sn_devops.app_owner.

1. 관리자 또는 도구 소유자에게 DevOps 도구에 DevOps 연결하도록 요청합니다.

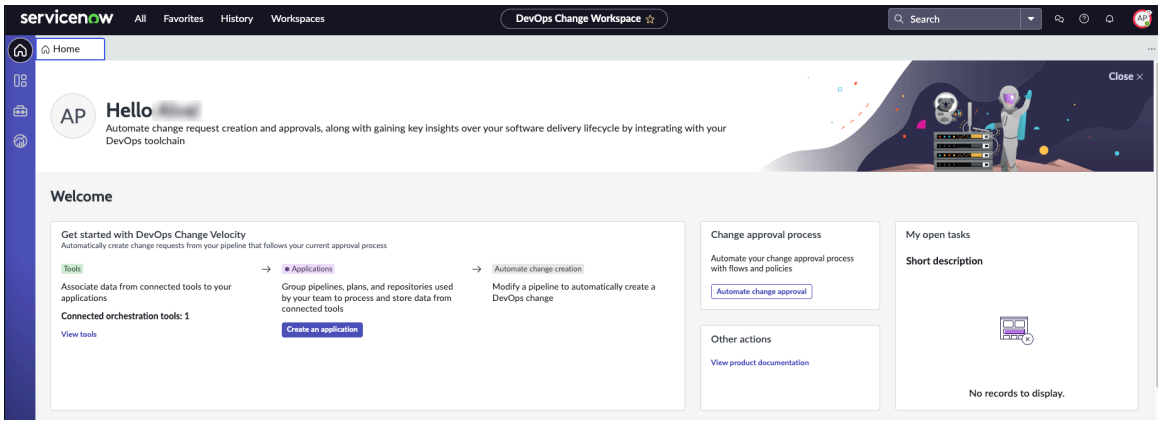


> **주:**
> 파이프라인에 대한 변경 요청을 자동화하려면 오케스트레이션 도구를 연결합니다.

2. 응용 프로그램 만들기를 선택하여 응용 프로그램을 만들고 개체를 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.

응용 프로그램 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 생성 - 작업 공간.

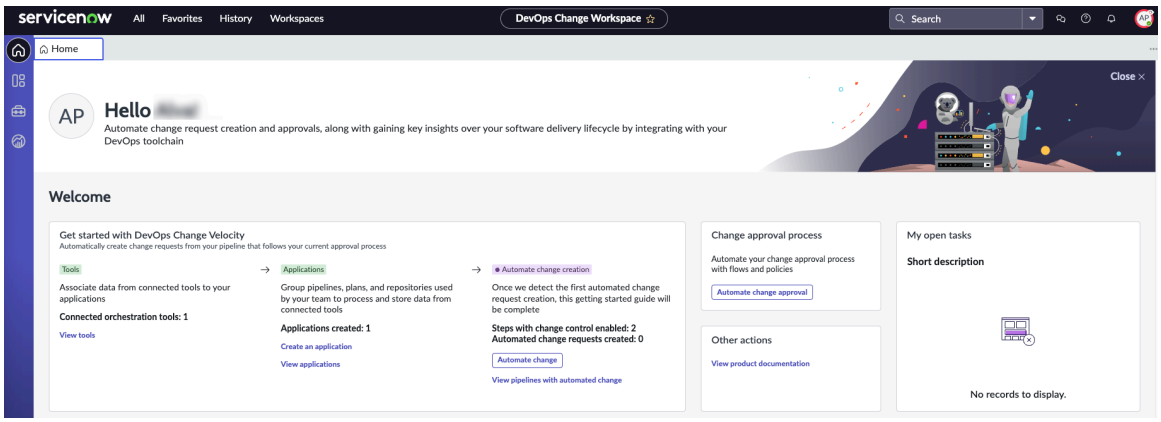


3. 파이프라인에 대한 변경 요청을 자동화하려면 관리자 또는 도구 소유자에게 DevOps 오케스트레이션 도구 연결을 요청합니다.
4. 변경 요청을 자동화할 파이프라인을 애플리케이션과 연결합니다.

   자세한 내용은 도구 객체를 애플리케이션에 연결 - 작업 공간 문서를 참조하십시오.

5. 자동화된 변경 요청을 생성하려면 변경 자동화 를 선택합니다.

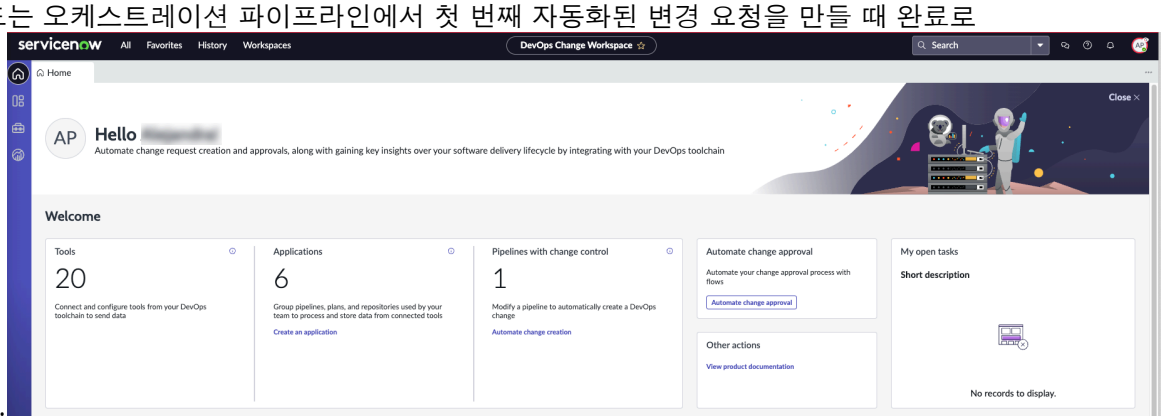
   자동화된 변경 요청 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 DevOps 변경 요청 생성 자동화.



6. 변경 통제를 사용하도록 오케스트레이션 파이프라인을 수정합니다.

   파이프라인을 실행하여 변경 요청이 자동으로 생성되는지 확인할 수 있습니다.

시작 가이드는 오케스트레이션 파이프라인에서 첫 번째 자동화된 변경 요청을 만들 때 완료로 표시됩니다.



기계번역

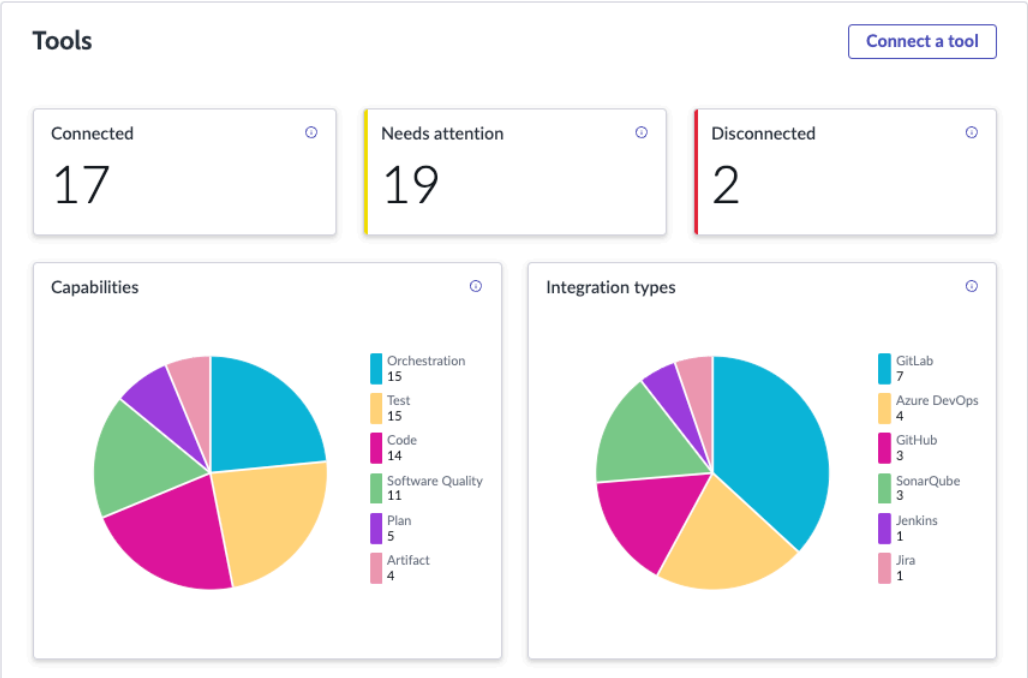
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 위젯

도구 위젯

도구 위젯은 연결된 도구의 개요를 다음과 같은 상세 정보와 함께 제공합니다.

- 연결된 상태의 도구 수입니다. 카드를 선택하면 연결된 도구 목록을 볼 수 있습니다.
- 주의가 필요한 도구 수입니다. 카드를 선택하여 구성되지 않은 도구 목록을 볼 수 있습니다.
- 연결이 끊긴 상태의 도구 수입니다. 카드를 선택하여 연결이 끊긴 도구 목록을 볼 수 있습니다.
- 역량별로 그룹화된 도구 수입니다. 역량을 선택하여 해당 역량에 대해 생성된 도구 목록을 볼 수 있습니다.
- 도구 유형별로 그룹화된 도구 수입니다. 통합 유형을 선택하여 해당 특정 공구 유형에 대해 생성된 공구 연결 목록을 볼 수 있습니다.
- DevOps 관리자와 도구 소유자는 위젯에서 도구에 연결할 수 있습니다.



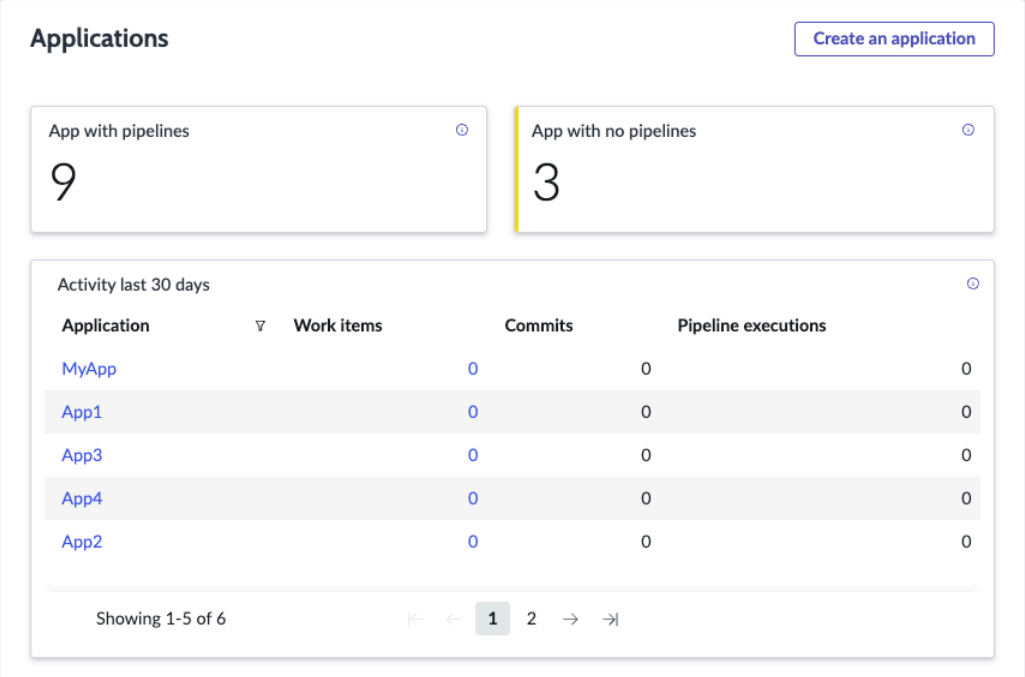
애플리케이션 위젯

애플리케이션 위젯은 다음과 같은 세부 정보와 함께 애플리케이션에 대한 개요를 제공합니다.

- 하나 이상의 연결된 파이프라인이 있는 애플리케이션 수입니다. 카드를 선택하여 파이프라인이 있는 앱 목록을 볼 수 있습니다.
- 파이프라인이 없는 개수입니다. 카드를 선택하여 파이프라인이 없는 앱 목록을 볼 수 있습니다.
- 지난 30일 동안 모든 애플리케이션에서 실행된 작업 항목, 커밋 및 파이프라인 수입니다. 카드를 선택하여 연결이 끊긴 도구 목록을 볼 수 있습니다.
- 역량별로 그룹화된 도구 수입니다. 역량을 선택하여 해당 역량에 대해 생성된 도구 목록을 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.

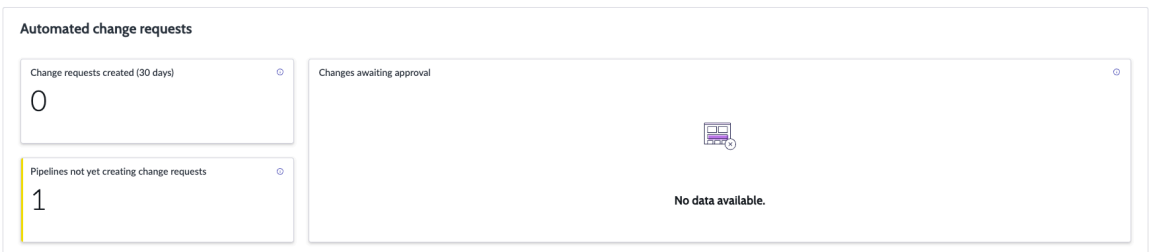
- 도구 유형별로 그룹화된 도구 수입니다. 통합 유형을 선택하여 해당 특정 공구 유형에 대해 생성된 공구 연결 목록을 볼 수 있습니다.
- DevOps 관리자와 앱 소유자는 위젯에서 애플리케이션을 만들 수 있습니다.



자동화된 변경 요청 위젯

애플리케이션 위젯은 다음과 같은 세부 정보와 함께 애플리케이션에 대한 개요를 제공합니다.

- 지난 30일 동안 생성된 변경 요청 수입니다. 카드를 선택하면 변경 요청 목록을 볼 수 있습니다.
- 지난 30일 동안 승인 보류 중인 변경 요청 수입니다.
- 변경 통제가 활성화되었지만 변경 요청을 자동으로 생성하지 않은 파이프라인 수입니다.
- 역량별로 그룹화된 도구 수입니다. 역량을 선택하여 해당 역량에 대해 생성된 도구 목록을 볼 수 있습니다.
- 도구 유형별로 그룹화된 도구 수입니다. 통합 유형을 선택하여 해당 특정 공구 유형에 대해 생성된 공구 연결 목록을 볼 수 있습니다.



외부 공급업체 도구와 통합 **DevOps** 변경 속도

오케스트레이션, 계획 수립, 코딩, 아티팩트, 소프트웨어 품질, 보안 도구를 엔드 투 엔드 변경 추적 및 자동화와 DevOps 변경 속도 통합합니다.

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

변경 결과를 활성화하려면 최소한 하나의 계획 수립, 하나의 코딩, 하나의 오케스트레이션 도구를 온보딩해야 합니다.

작업 공간을 사용하여 안내 환경을 위한 도구를 온보딩합니다. 또는 클래식 환경 환경을 사용할 서비스 카탈로그 수 있습니다.

Azure DevOps 및 DevOps 변경 속도 통합

인스턴스에 커넥트해 보드, 리포지토리, 파이프라인을 검색하면 변경 자동화 및 추적성을 활성화할 수 Azure DevOps 있습니다.

Azure DevOps Integration 개요

지원되는 도구는 다음과 같습니다 Azure DevOps .

- Azure Boards (계획)
- Azure 리포지토리(코딩)
- Azure Pipelines(오케스트레이션)
  - 빌드(CI) 파이프라인 - 에이전트 및 에이전트 없는(서버) 작업
  - 릴리스(CD) 파이프라인

코딩 도구 커밋에서 Azure DevOps 태그를 캡처합니다.

Jenkins는 JUnit을 사용한 테스트 기능도 지원합니다. 테스트 도구 통합을 사용하면 단위, 기능 및 성능 테스트에 대한 Azure DevOps 테스트 결과를 볼 수 있습니다DevOps 변경 속도.

Azure DevOps 내선

Visual Studio Marketplace 용 Azure DevOps**ServiceNow DevOps** 확장을 사용하여 Azure 파이프라인을 DevOps 변경 속도.

ServiceNow DevOps 확장에는 다음이 포함됩니다.

- ServiceNow DevOps 서비스 연결
- ServiceNow DevOps 릴리스 게이트
- Azure CI(빌드) 파이프라인 에이전트 및 서버 작업 사용자 지정 작업
- ServiceNow DevOps Sonar 등록 빌드(파이프라인 빌드용)
- ServiceNow DevOps 릴리스 소나 등록 작업(릴리스 파이프라인용)

에서 대량 커밋 Azure DevOps

큰 커밋은 에서 지원됩니다 Azure DevOps.

대규모 커밋을 지원하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 통합 허브 작업 템플릿 - 데이터 스트림(com.glide.hub.action_type.datastream) 플러그인을 ServiceNow 설치합니다.
- 최적의 성능을 위해서는 이 속성을 **Off**로 설정하여 플로우 로깅을 워크플로우 스튜디오 `com.snc.process_flow.reporting.level` 비활성화합니다.
- 설정에 대해서는 MID 서버데이터 스트림 작업에 대한 MID 서버 지원 섹션을 참조하십시오.

데이터 스트림은 Azure DevOps 현재 코드 푸시당 최대 8,000-9,000개의 커밋을 처리할 수 있습니다. 작업 실행에 대해 나열되는 실행 커밋 수는 200개로 제한됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

조직 수준 또는 개별 프로젝트 수준에서 연결할 Azure DevOps 수 있습니다.

조직 수준에서 연결하면 하나의 자격 증명 집합을 사용하여 한 번에 여러 프로젝트를 검색할 수 있으므로 권장됩니다. 이렇게 하면 한 번에 여러 프로젝트를 쉽게 검색하고 자격 증명을 업데이트할 수 있습니다.

프로젝트에 대한 액세스를 특정 사용자 그룹으로 제한하려는 경우 프로젝트 수준에서 연결합니다. DevOps 그룹 액세스 제어는 도구 수준에 있으므로 프로젝트에 대한 액세스를 제한하려면 해당 프로젝트에 대한 Azure DevOps 도구 연결을 생성해야 합니다.

다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보딩 Azure DevOps합니다. 안내 환경을 위해 작업 공간을 사용하여 도구를 온보딩합니다. 또는 서비스 카탈로그 또는 클래식 환경을 사용할 수 있습니다.

온보딩 **Azure DevOps - DevOps** 변경 속도 작업 공간

Azure DevOps DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 인스턴스에 연결하여 계획 수립, 코딩, 오케스트레이션, 아티팩트 및 소프트웨어 품질 기능에 대한 데이터를 수집합니다.

Azure DevOps와 DevOps 연결 변경 속도 DevOps에서 Azure 파이프라인 모델링

조직 수준 또는 개별 프로젝트 수준에서 (ADO)에 Azure DevOps 연결할 수 있습니다. 프로젝트 수준에서 연결하는 경우 조직의 각 프로젝트에 대해 연결 프로세스를 반복해야 합니다. 도구 인스턴스에 연결한 후 파이프라인, 작업 실행 기록 및 단계 실행 기록을 임포트할 수 DevOps 있는 추가 설정을 구성할 수 있습니다.

인스턴스에서 Azure DevOps 웹후크를 구성하여 데이터를 로 DevOps 변경 속도Azure DevOps 전송하면 는 기본적으로 통합 사용자에 대한 토큰 인증을 사용합니다. API는 DevOps 변경 속도 토큰 인증을 사용하여 호출되며 구성하는 동안 통합 사용자 이름과 암호를 입력할 필요가 없습니다. ServiceNow 인스턴스에서 devops.system 사용자를 사용할 수 없는 경우 토큰 기반 인증이 성공하면 이 사용자로 전환 속성을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 DevOps 변경 속도 속성 문서를 참조하십시오. 통합 사용자 이름과 암호를 입력하는 단계는 다음 시나리오에서만 필요합니다.

- DevOps 구성이 설치된 경우 DevOps 구성 API는 기본 인증을 사용하여 호출됩니다.
- Azure Invoke REST API 서비스 연결을 사용하는 경우. 이 경우 속성을 활성화 *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* 해야 합니다.

> **주:**
> DevOps 변경 속도인스턴스라는 용어를 사용하여 도구의 특정 발생을 나타냅니다. Azure DevOps 는 프로젝트라는 용어를 대신 사용합니다.

조직 연결

조직 수준에서 직접 Azure DevOps 인스턴스를 연결하고 구성합니다Azure DevOps. 조직 내의 모든 프로젝트를 검색할 수 있으며 조직 내에서 여러 프로젝트를 구성하도록 선택할 수 있습니다. 조직 수준에서 도구를 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열어 온보딩 Azure DevOps합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:**
> 도구에 연결하는 동안 파이프라인, 계획 또는 리포지토리와 같은 도구 객체를 검색하고 추적하려면 애플리케이션 모듈에서 도구를 연결해야 합니다.

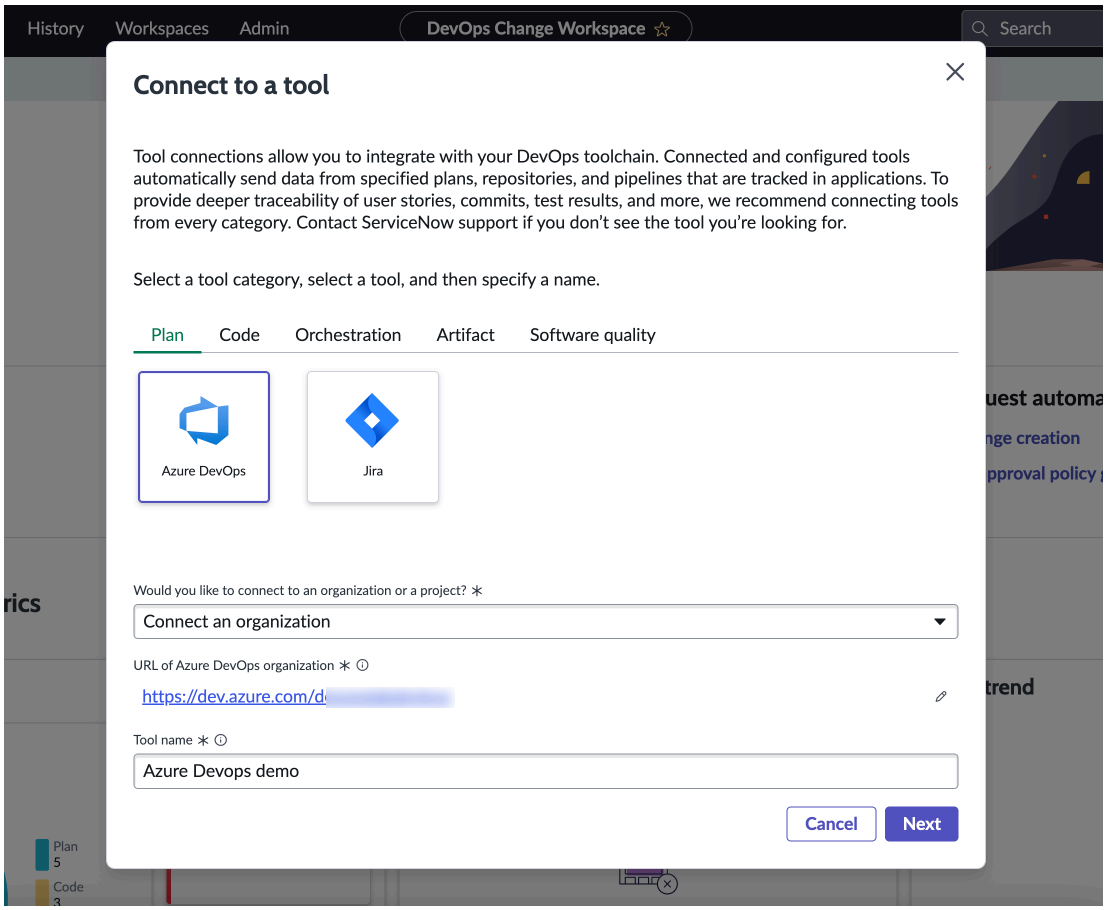
2. 도구에 연결 모달에 연결 세부 정보를 입력합니다.

a. 드롭다운 목록에서 조직 연결을 선택합니다.

b. 조직의 URL을 Azure DevOps 입력합니다.

c. 도구 이름 필드에 도구의 이름을 입력합니다.

d. 다음을 선택합니다.



온보딩 작업을 완료하는 데 도움이 되는 플레이북이 DevOps 열립니다.

3. 도구의 인스턴스 세부 정보를 입력합니다.

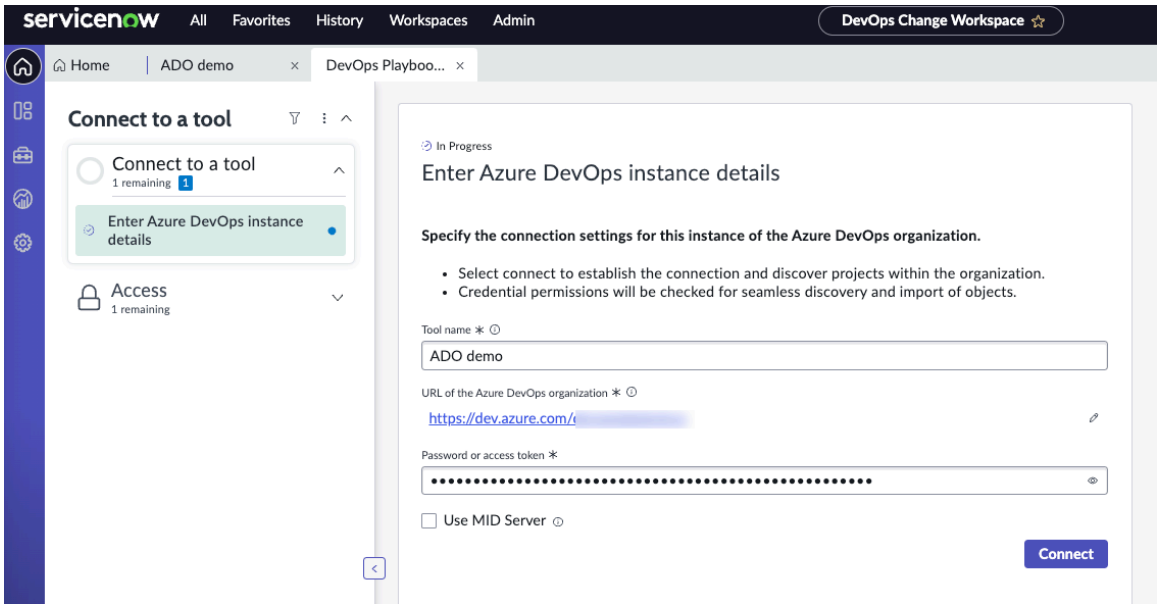
a. 이 인스턴스에 접근하기 위한 암호 또는 액세스 토큰을 입력하십시오.
PAT를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 PAT(개인용 액세스 토큰) 를 참조하세요.

b. 옵션: 도구 인스턴스가 에 연결되어 MID 서버있는 경우 **MID** 서버 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다.

(Optional) MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.

c. 연결을 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.



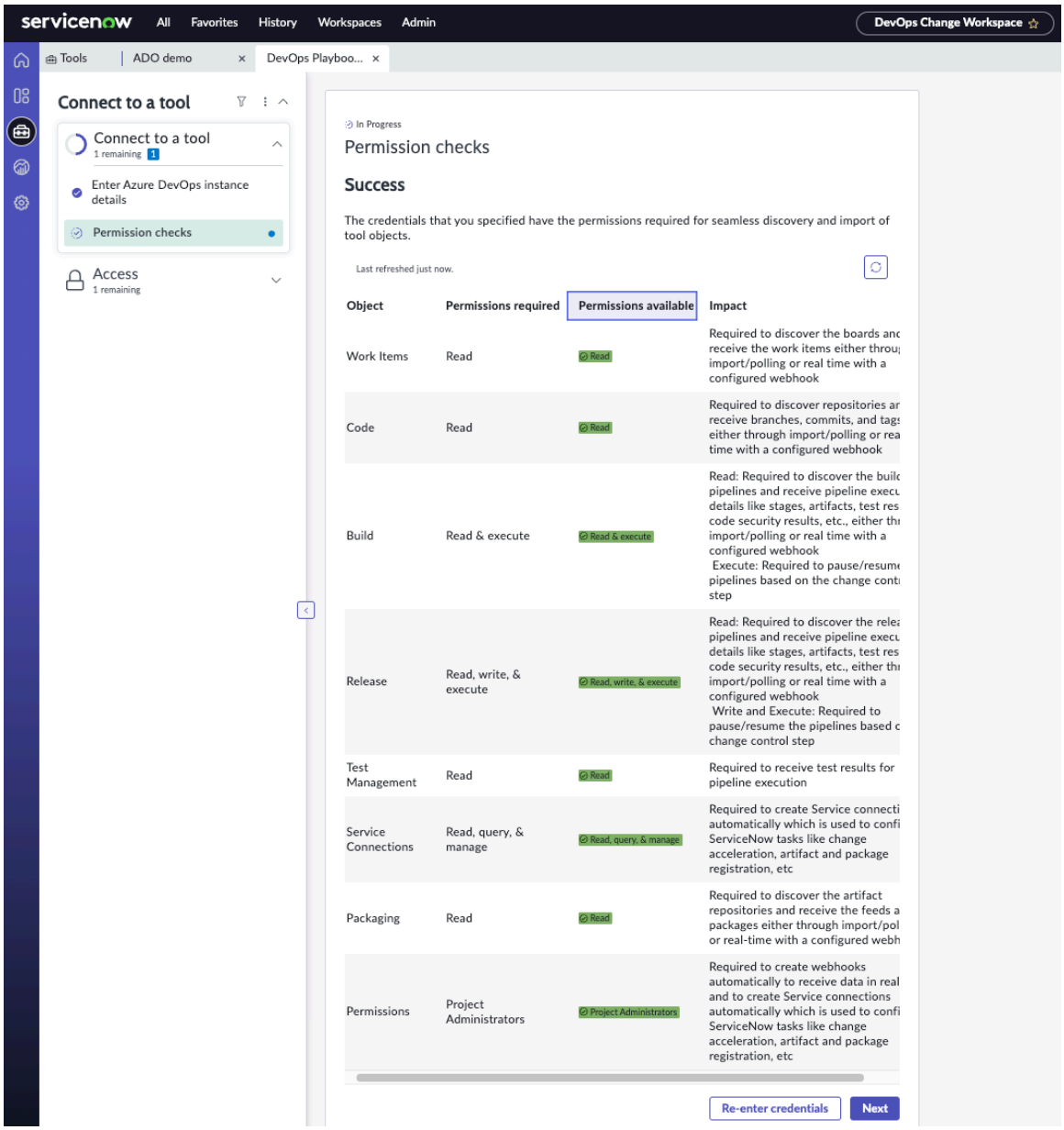
d. 입력한 자격 증명에 대해 권한 검사가 실행됩니다.
필요한 권한과 사용 가능한 권한이 표시됩니다. 더 나은 권한으로 자격 증명을 입력하려면 자격 증명 다시 입력을 선택합니다. 필요한 모든 권한에 대한 자세한 내용은 의 Azure DevOps 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하세요.

필요한 모든 권한이 없는 경우에도 도구 연결을 계속하도록 선택할 수 있습니다.

주:
조직을 온보딩할 때 프로젝트 관리자 권한을 사용하려면 PAT의 소유자가 조직의 프로젝트 컬렉션 관리자 그룹의 구성원이어야 합니다.

프로젝트 관리자 권한은 도구를 온보딩하기 위해서만 필요합니다. 도구가 성공적으로 온보딩되면 PAT에서 프로젝트 관리자 권한을 해제하도록 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.



e. 다음을 선택합니다.

4. 도구에 대한 액세스 권한을 지정합니다.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

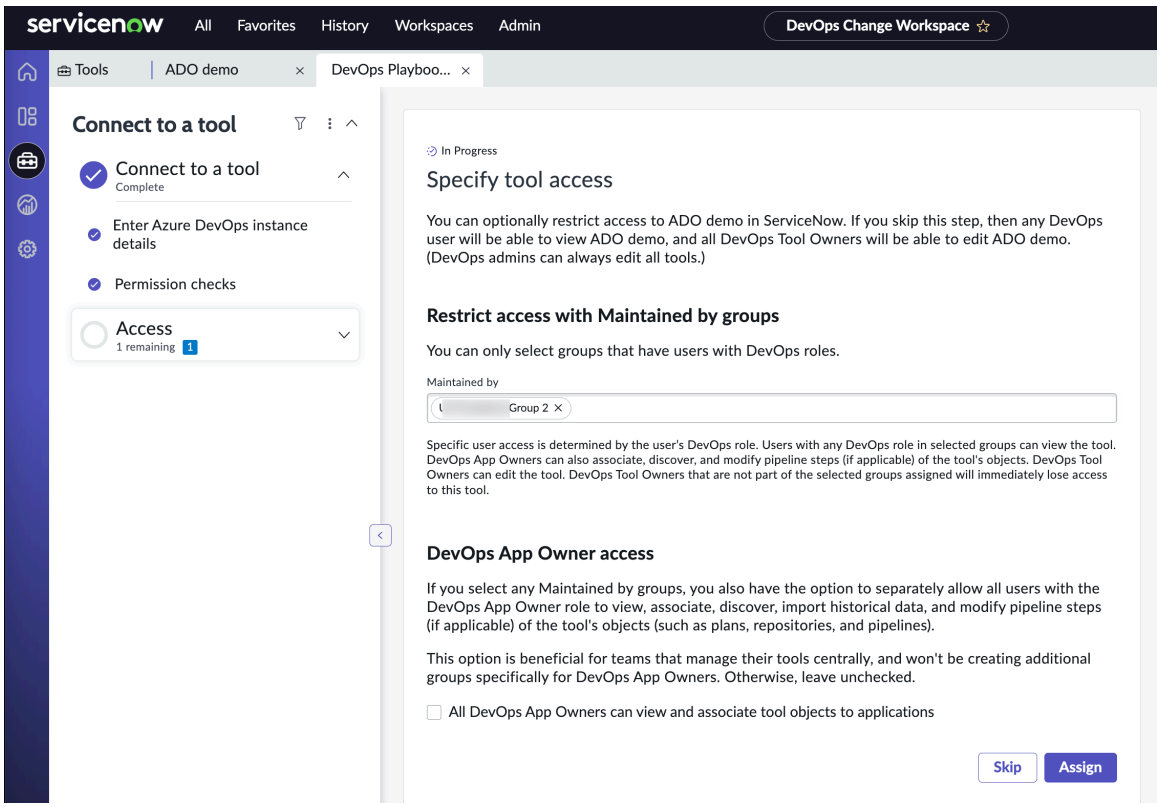
- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

© 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.

주:
그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 **DevOps** 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.
이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

c. 할당을 선택합니다.



5. 인스턴스에 확장 Azure DevOps 을 ServiceNow DevOps 설치합니다.

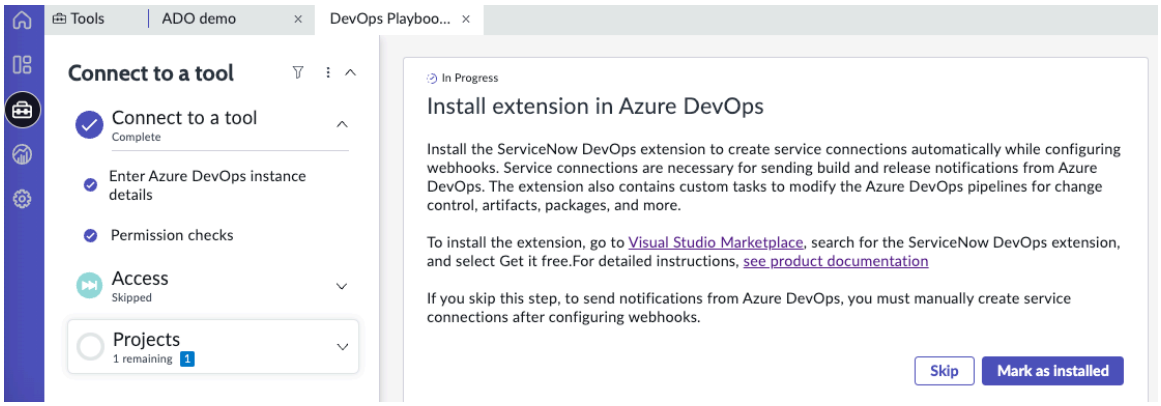
ServiceNow DevOps 이 확장은 웹후크를 구성하는 동안 자동으로 서비스 연결을 생성합니다. 에서 빌드 및 릴리스 알림을 Azure DevOps전송하려면 서비스 연결이 필요합니다. 이 확장에는 변경 제어, 아티팩트 및 패키지에 Azure DevOps 대한 파이프라인을 수정하는 사용자 지정 작업도 포함되어 있습니다.

확장에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 ServiceNow DevOps 및 Azure DevOps 사용자 지정 작업에 대한 Azure DevOps 확장 사용.

주:
이 단계를 건너뛸 경우, Azure DevOps에서 알림을 보내려면 웹후크를 구성한 후에 수동으로 서비스 연결을 생성해야 합니다.

확장을 설치한 후 설치됨으로 표시됨을 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. 인스턴스에서 Azure DevOps 웹후크를 자동으로 구성하여 데이터를 로 전송합니다 DevOps 변경 속도.

야간 폴링을 통해 데이터를 보내거나 실시간 데이터를 보내도록 웹후크를 구성하여 데이터를 보내도록 선택합니다.

- 웹후크: 파이프라인 실행에 대한 실시간 알림을 활성화합니다. 실시간 알림은 특히 변경 요청을 자동화하기 위해 최신 정보를 유지하는 데 이상적입니다.

  웹후크를 사용하려면 구성을 선택합니다.

- 야간 폴링: 지금 구성하도록 선택하지 않은 경우 나중에 야간 폴링을 *`Enable Polling`* 사용하도록 설정하여 속성을 예로 설정하여 추적된 계획에 대한 데이터를 가져올 수 있습니다.

a. DevOps 통합 사용자 이름 및 암호를 입력합니다.

통합 사용자 및 암호 생성에 DevOps 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 통합 사용자 계정 설정 DevOps 변경 속도.

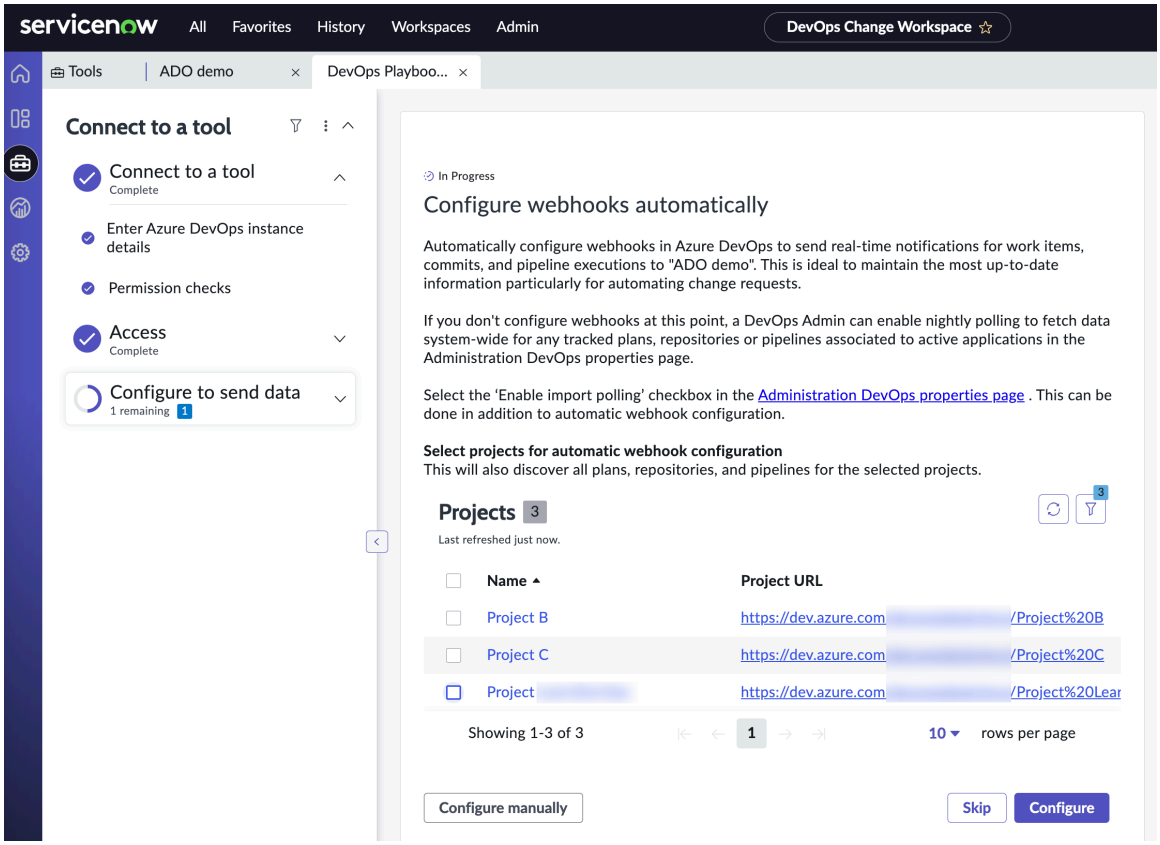
주:

- 통합 사용자 이름과 암호를 입력하는 단계는 DevOps 구성이 설치되어 있거나 *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* 속성이 활성화된 경우에만 구성해야 합니다. 이 단계가 필요하지 않은 경우 웹후크는 토큰 기반 인증을 사용하여 구성됩니다.
- DevOps 구성이 설치되어 있거나 Azure DevOps 속성에 대한 구성 작업에서 일반 연결이 활성화된 경우, 워크플레이스 UI에서만 토큰을 재생성(새 토큰으로 자동 구성)하여 통합 사용자 암호를 업데이트할 수 있습니다. DevOps 구성이 설치되지 않은 경우 토큰 기반 인증을 위해 작업 공간과 클래식 UI 모두에서 토큰을 다시 생성할 수 있습니다. 보안 강화를 위해 주기적으로 토큰을 다시 생성하십시오.

b. 웹후크를 구성할 프로젝트를 선택합니다.

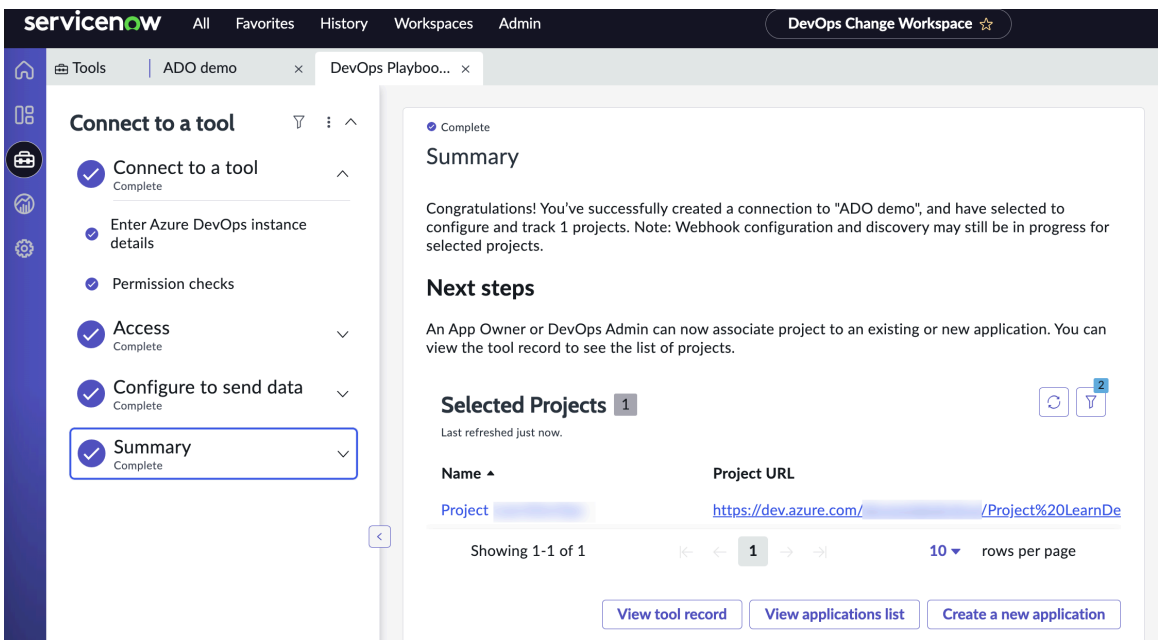
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 구성을 선택합니다.



웹후크를 수동으로 구성하려면 수동으로 구성을 선택합니다. 자세한 내용은 수동으로 웹후크 Azure DevOps 구성 문서를 참조하십시오.

웹후크 구성 및 검색은 백그라운드에서 수행되며 요약 페이지로 이동합니다.



7. 요약 페이지에서 도구 기록 보기를 선택하여 연결된 도구의 상세 정보를 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.

결과
조직 수준에서 도구를 성공적으로 온보딩 Azure DevOps 했습니다 DevOps 변경 속도 .

다음에 수행할 작업
도구 기록 페이지의 프로젝트 탭에서 프로젝트를 선택하여 프로젝트 기록 페이지로 이동합니다. 여기에서 프로젝트 객체를 검색하고 프로젝트에 대한 웹후크를 구성할 수 있습니다.

- 검색을 선택하여 기존 계획(보드), 리포지토리 및 파이프라인을 포함한 프로젝트 객체를 검색합니다.
- 프로젝트 수준에서 직접 도구를 생성한 경우 도구 기록 페이지의 프로젝트 탭에서 프로젝트 검색을 선택하면 조직의 모든 프로젝트도 검색됩니다.
- 구성을 선택하고 통합 사용자 자격 증명을 입력하여 프로젝트에 대한 웹후크를 구성합니다.
- 도구 기록 페이지에 있는 경우 프로젝트 구성을 선택하고 통합 사용자 자격 증명을 입력하면 조직의 구성되지 않은 프로젝트 목록이 표시됩니다. 웹후크를 구성할 프로젝트를 선택하고 구성을 선택합니다.

  주:
  통합 사용자 이름과 암호를 입력하는 단계는 DevOps 구성이 설치되어 있거나 Azure DevOps 속성에 대한 구성 작업에서 일반 연결이 비활성화된 경우에만 웹후크를 구성하는 데 필요합니다. 이 단계가 필요하지 않은 경우 웹후크는 토큰 기반 인증을 사용하여 구성됩니다.

- 이력 데이터를 계획, 리포지토리 또는 파이프라인과 같은 프로젝트 객체로 임포트하려면 객체를 애플리케이션에 연결하고 데이터를 임포트합니다. 자세한 내용은 도구 객체를 애플리케이션에 연결 - 작업 공간 문서를 참조하십시오.

프로젝트 연결

프로젝트 수준에서 직접 인스턴스를 연결하고 구성합니다 Azure DevOps . 조직 내에 여러 프로젝트가 있는 경우 각 프로젝트를 개별적으로 연결해야 합니다.

시작하기 전에
주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

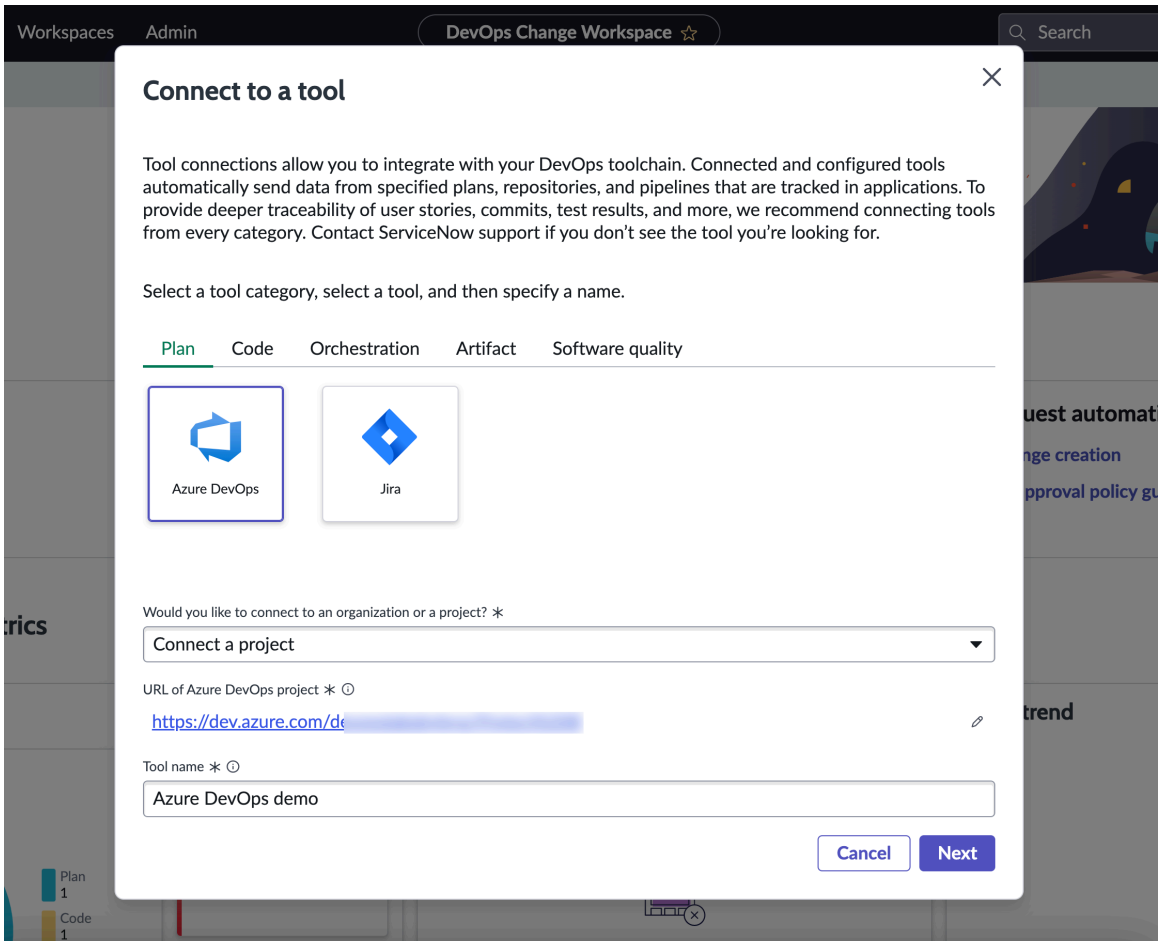
1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열어 온보딩 Azure DevOps합니다.

   중요사항:
   도구에 연결하는 동안 파이프라인, 계획 또는 리포지토리와 같은 도구 객체를 검색하고 추적하려면 애플리케이션 모듈에서 도구를 연결해야 합니다.

2. 도구에 연결 모달에 연결 세부 정보를 입력합니다.
   a. 드롭다운 목록에서 프로젝트 연결을 선택합니다.
   b. 프로젝트의 URL을 Azure DevOps 입력합니다.
   c. 도구 이름 필드에 도구의 이름을 입력합니다.
   d. 다음을 선택합니다.

      온보딩 작업을 완료하는 데 도움이 되는 플레이북이 DevOps 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. 도구의 인스턴스 세부 정보를 입력합니다.

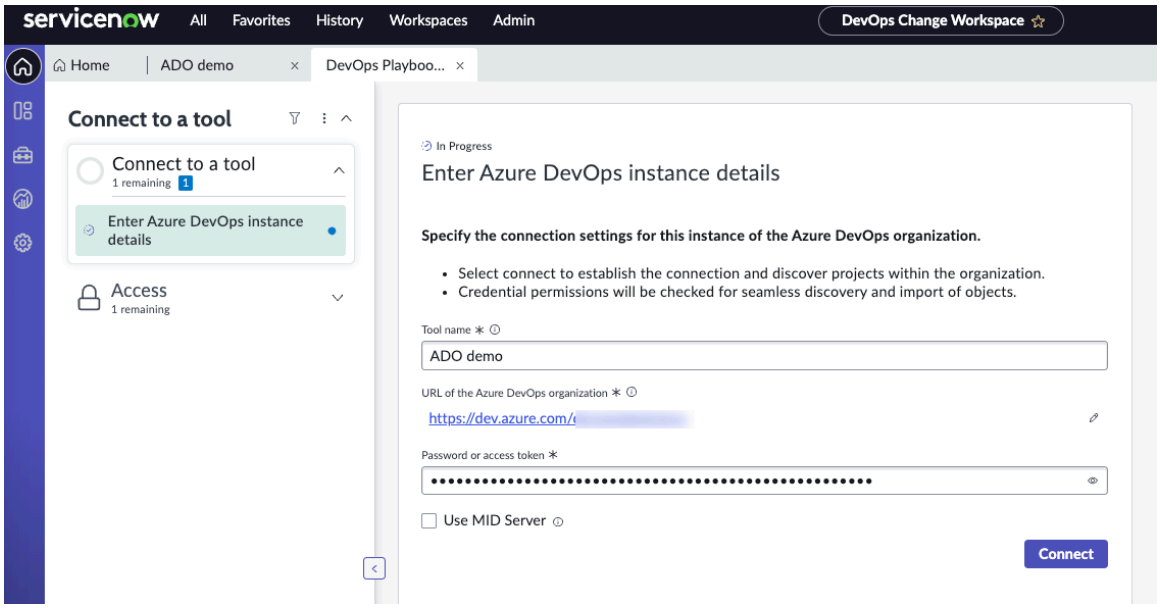
a. 이 인스턴스에 접근하기 위한 암호 또는 액세스 토큰을 입력하십시오.
PAT를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 PAT(개인용 액세스 토큰) 를 참조하세요.

b. 옵션: 도구 인스턴스가 에 연결되어 MID 서버있는 경우 **MID** 서버 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다.

(Optional) MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.

c. 연결을 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.



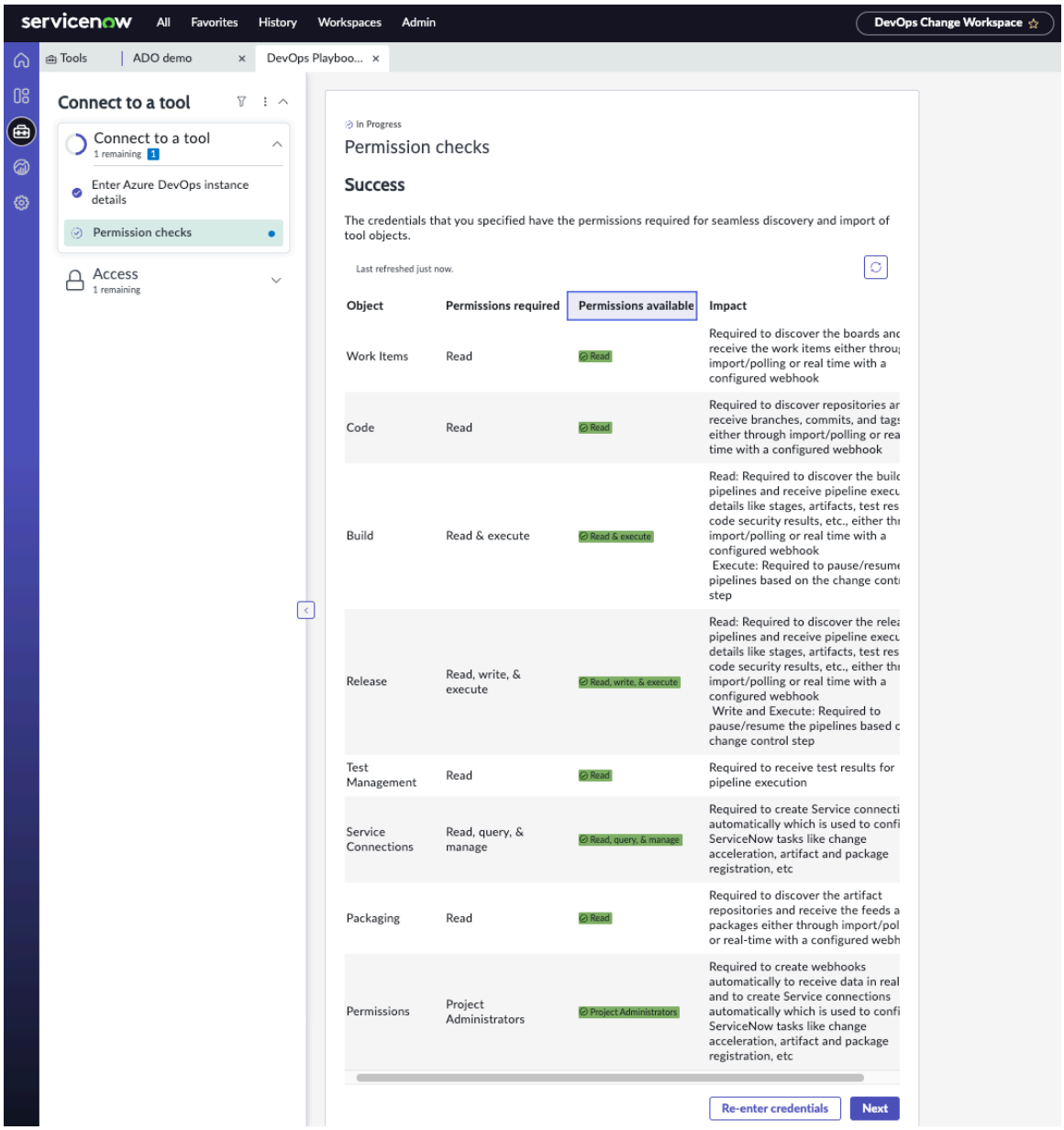
d. 입력한 자격 증명에 대해 권한 검사가 실행됩니다.
필요한 권한과 사용 가능한 권한이 표시됩니다. 더 나은 권한으로 자격 증명을 입력하려면 자격 증명 다시 입력을 선택합니다. 필요한 모든 권한에 대한 자세한 내용은 의 Azure DevOps 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하세요.

필요한 모든 권한이 없는 경우에도 도구 연결을 계속하도록 선택할 수 있습니다.

주:
프로젝트를 온보딩할 때 프로젝트 관리자 권한을 사용하려면 PAT의 소유자가 프로젝트의 프로젝트 관리자 그룹의 구성원이어야 합니다.

프로젝트 관리자 권한은 도구를 온보딩하기 위해서만 필요합니다. 도구가 성공적으로 온보딩되면 PAT에서 프로젝트 관리자 권한을 해제하도록 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.



e. 다음을 선택합니다.

4. 도구에 대한 액세스 권한을 지정합니다.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

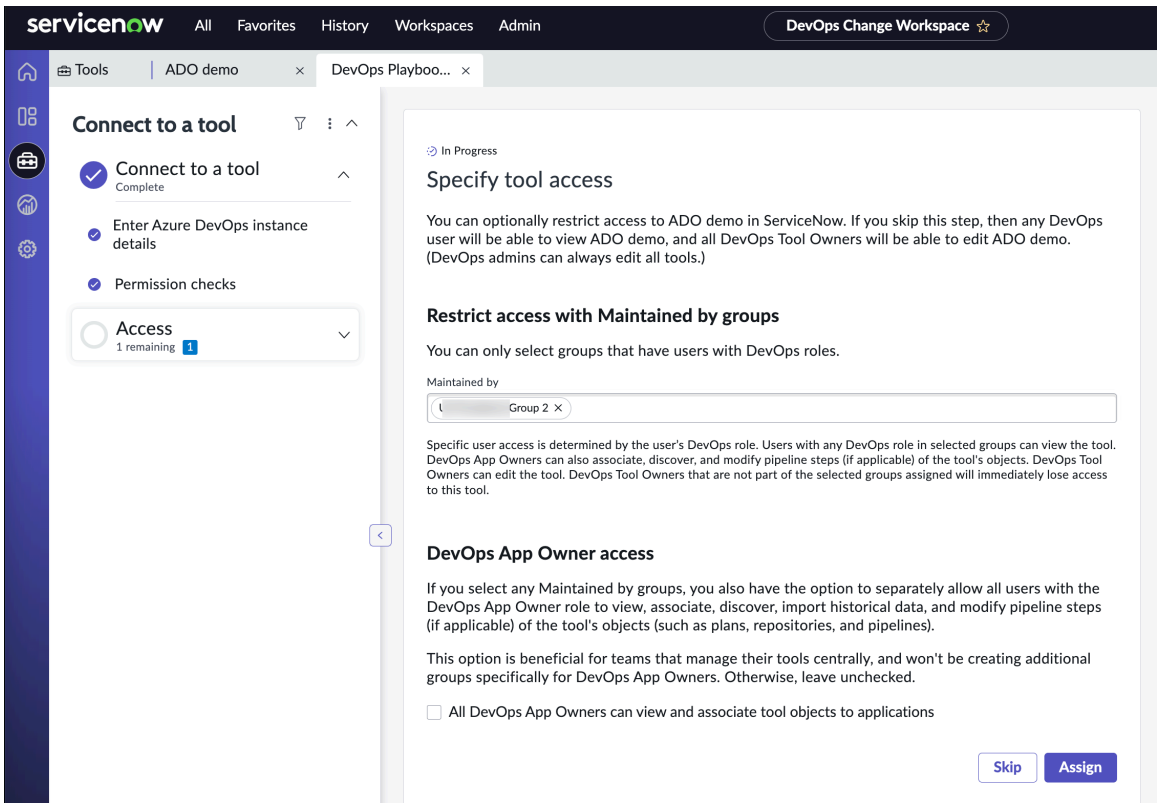
- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

© 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.

주:
그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 **DevOps** 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.
이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

c. 할당을 선택합니다.



5. 인스턴스에 확장 Azure DevOps 을 ServiceNow DevOps 설치합니다.

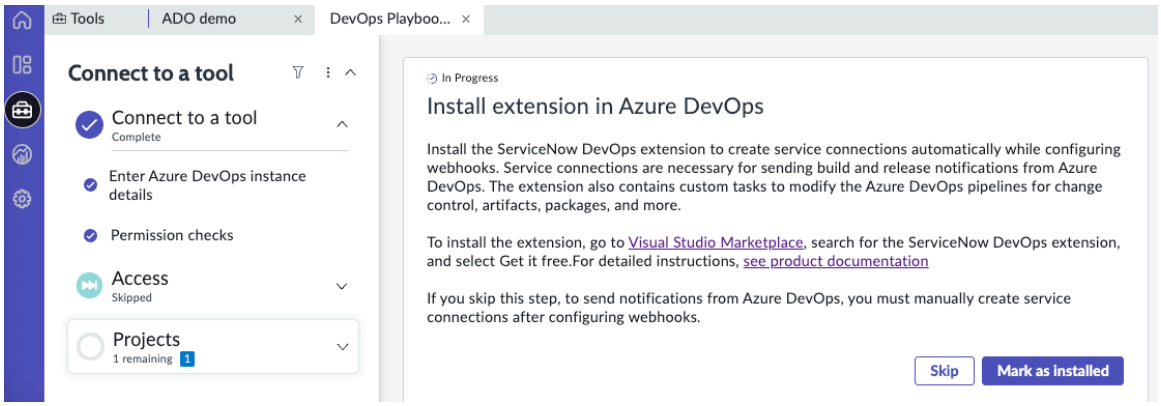
ServiceNow DevOps 이 확장은 웹후크를 구성하는 동안 자동으로 서비스 연결을 생성합니다. 에서 빌드 및 릴리스 알림을 Azure DevOps전송하려면 서비스 연결이 필요합니다. 이 확장에는 변경 제어, 아티팩트 및 패키지에 Azure DevOps 대한 파이프라인을 수정하는 사용자 지정 작업도 포함되어 있습니다.

확장에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 ServiceNow DevOps 및 Azure DevOps 사용자 지정 작업에 대한 Azure DevOps 확장 사용.

주:
이 단계를 건너뛸 경우, Azure DevOps에서 알림을 보내려면 웹후크를 구성한 후에 수동으로 서비스 연결을 생성해야 합니다.

확장을 설치한 후 설치됨으로 표시됨을 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. 인스턴스에서 Azure DevOps 웹후크를 자동으로 구성하여 데이터를 로 전송합니다 DevOps 변경 속도.

야간 폴링을 통해 데이터를 보내거나 실시간 데이터를 보내도록 웹후크를 구성하여 데이터를 보내도록 선택합니다.

- 웹후크: 파이프라인 실행에 대한 실시간 알림을 활성화합니다. 실시간 알림은 특히 변경 요청을 자동화하기 위해 최신 정보를 유지하는 데 이상적입니다.

  웹후크를 사용하려면 구성을 선택합니다.

- 야간 폴링: 지금 구성하도록 선택하지 않은 경우 나중에 야간 폴링을 *`Enable Polling`* 사용하도록 설정하여 속성을 예로 설정하여 추적된 계획에 대한 데이터를 가져올 수 있습니다.

a. DevOps 통합 사용자 이름 및 암호를 입력합니다.

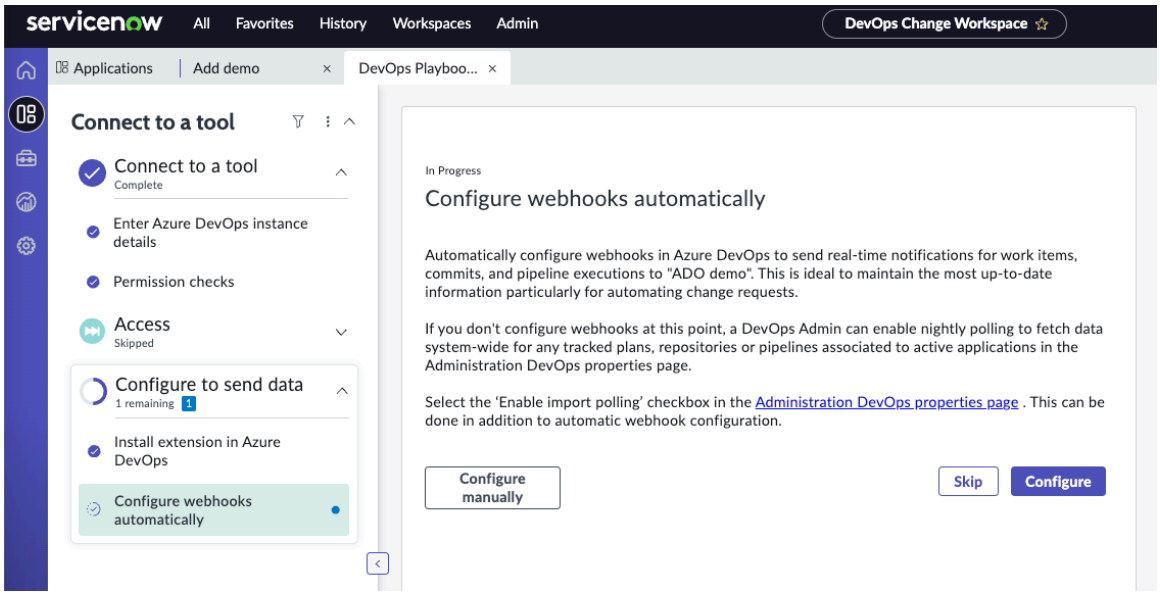
통합 사용자 및 암호 생성에 DevOps 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 통합 사용자 계정 설정 DevOps 변경 속도.

주:

- 통합 사용자 이름과 암호를 입력하는 단계는 DevOps 구성이 설치되어 있거나 *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* 속성이 활성화된 경우에만 구성해야 합니다. 이 단계가 필요하지 않은 경우 웹후크는 토큰 기반 인증을 사용하여 구성됩니다.
- DevOps 구성이 설치되어 있거나 Azure DevOps 속성에 대한 구성 작업에서 일반 연결이 활성화된 경우, 워크플레이스 UI에서만 토큰을 재생성(새 토큰으로 자동 구성)하여 통합 사용자 암호를 업데이트할 수 있습니다. DevOps 구성이 설치되지 않은 경우 토큰 기반 인증을 위해 작업 공간과 클래식 UI 모두에서 토큰을 다시 생성할 수 있습니다. 보안 강화를 위해 주기적으로 토큰을 다시 생성하십시오.

b. 구성을 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.



웹후크를 수동으로 구성하려면 수동으로 구성을 선택합니다. 자세한 내용은 수동으로 웹후크 Azure DevOps 구성 문서를 참조하십시오.

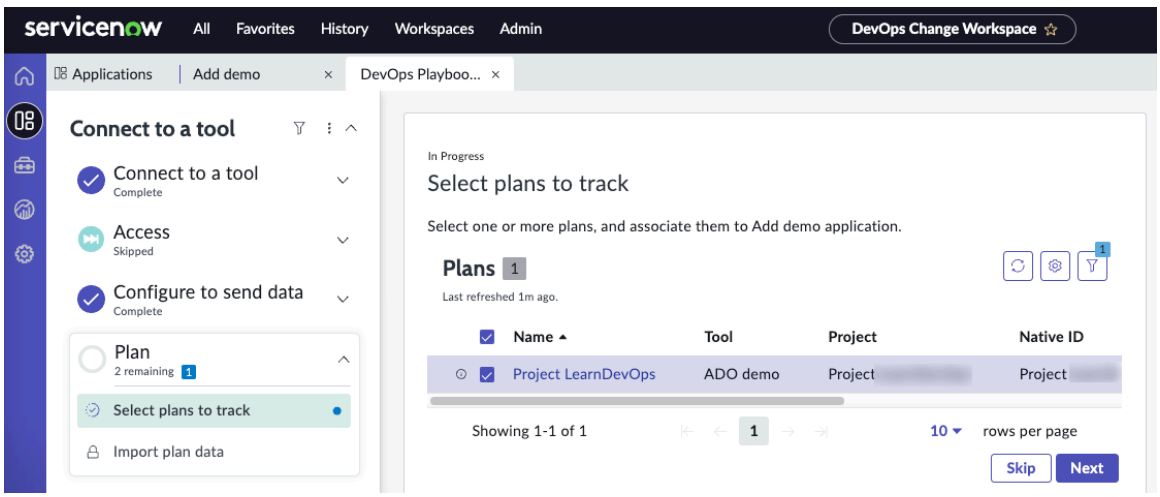
중요사항:

- 홈페이지 또는 도구 모듈에서 연결하는 경우 연결이 완료되고 요약 페이지로 이동합니다.
- 애플리케이션 모듈에서 연결하는 경우 프로젝트에서 사용할 수 있는 계획, 리포지토리 및 파이프라인이 검색됩니다. 이들로부터 기록 데이터를 추적하고 임포트할 수 있습니다.

7. 추적할 계획을 선택합니다.

a. 업데이트를 추적하고 애플리케이션에 연결할 계획을 선택합니다.

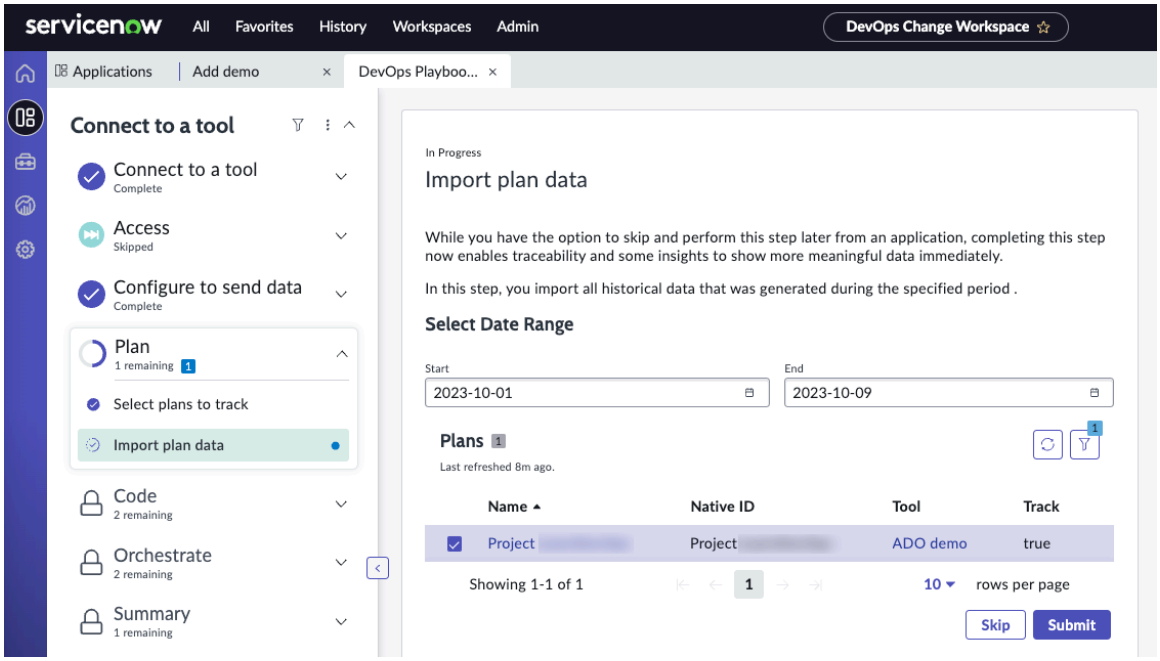
b. 다음을 선택합니다.



c. 계획 데이터를 임포트하려면 날짜 범위를 선택하고 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.

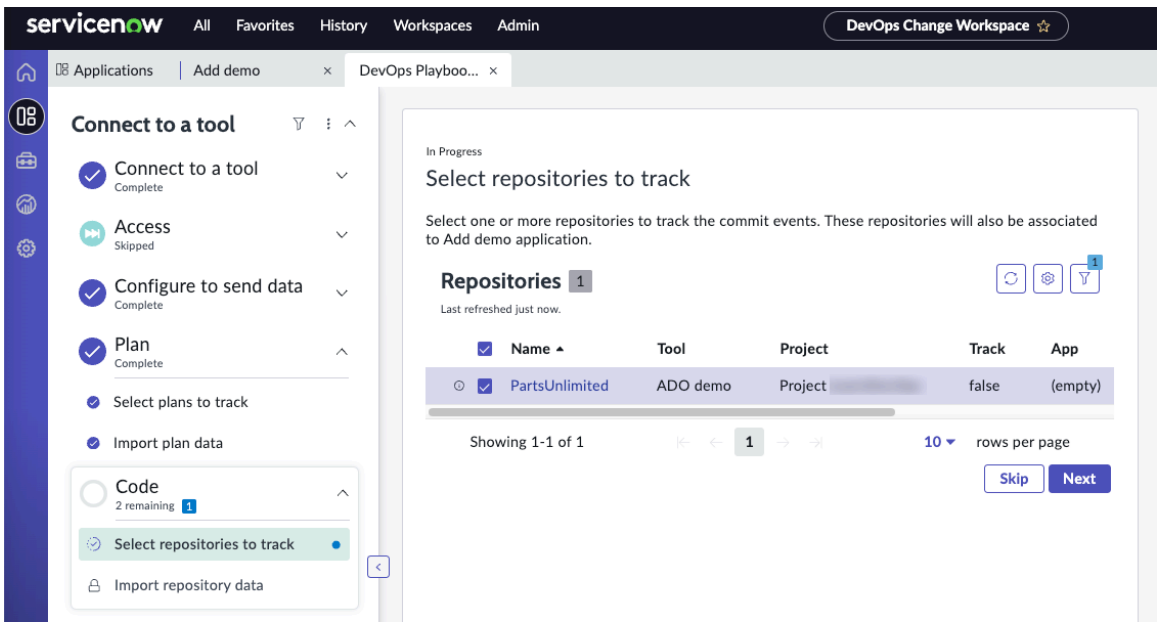
최대 90일 분량의 데이터를 가져올 수 있습니다.



8. 추적할 리포지토리를 선택합니다.

a. 업데이트를 추적하고 애플리케이션에 연결할 리포지토리를 선택합니다.

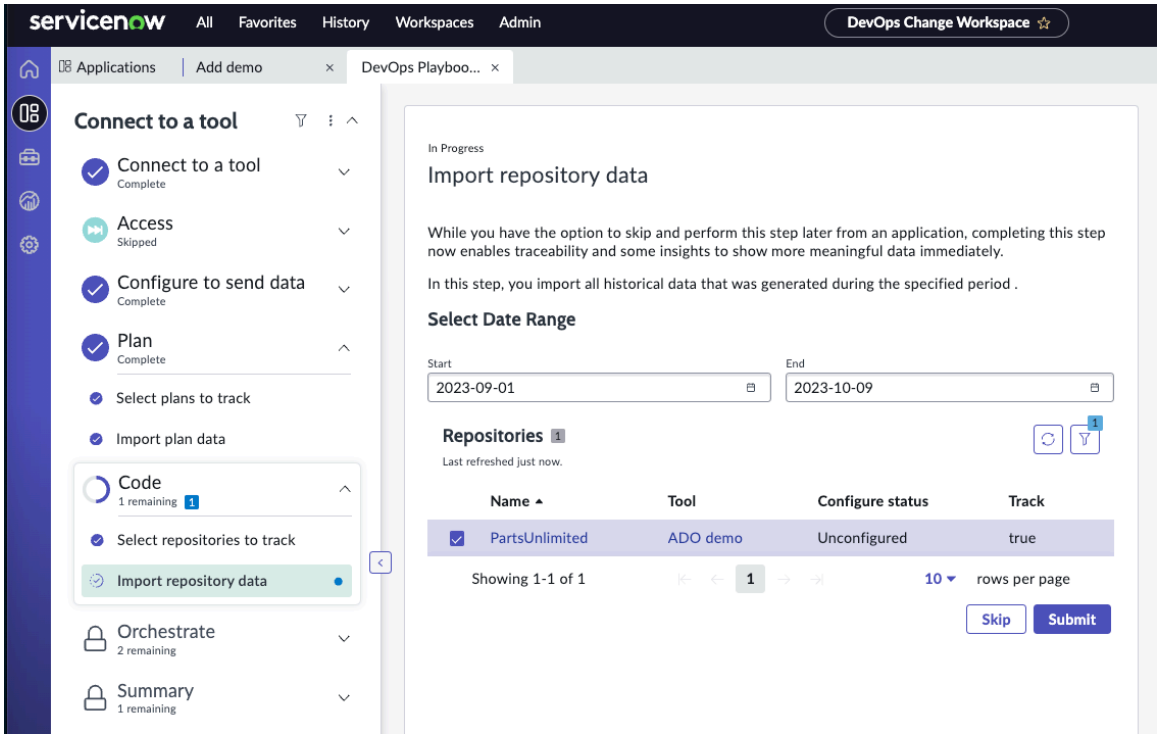
b. 다음을 선택합니다.



c. 리포지토리 데이터를 임포트하려면 날짜 범위를 선택하고 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.

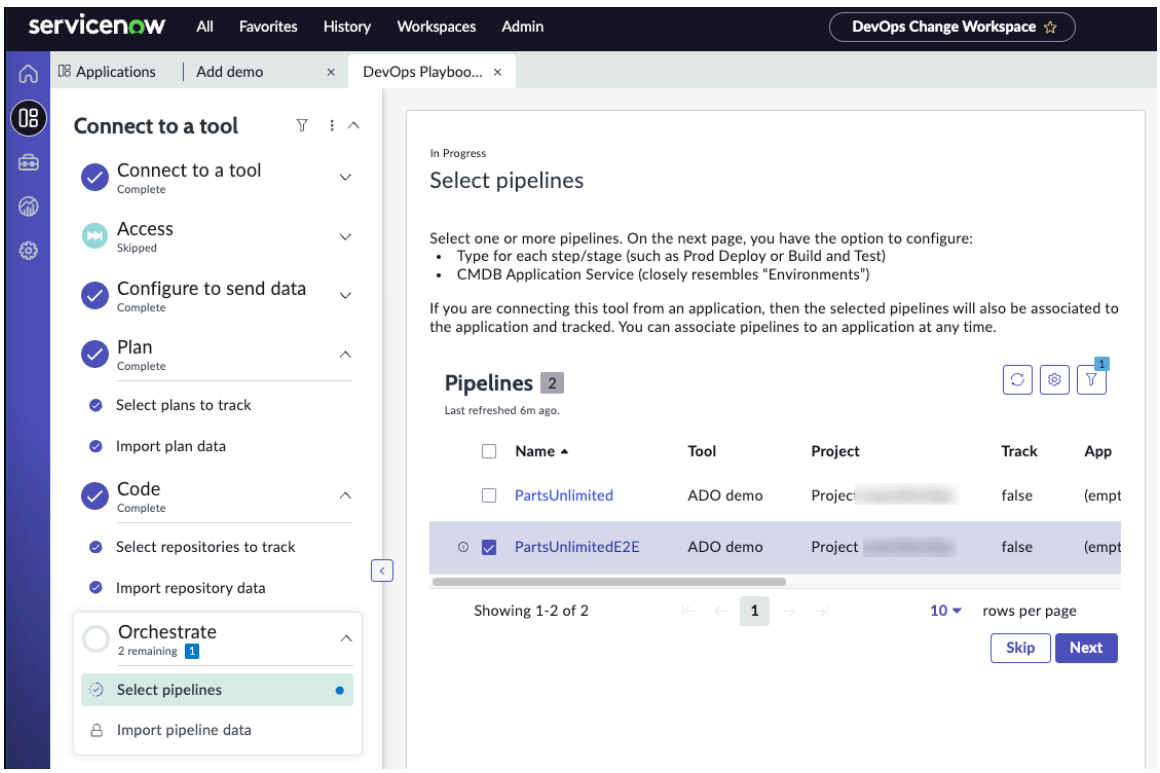
최대 90일 분량의 데이터를 가져올 수 있습니다.



9. 추적할 파이프라인을 선택합니다.

a. 업데이트를 추적하고 애플리케이션에 연결할 파이프라인을 선택합니다.

b. 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.

c. 선택한 파이프라인별로 마지막으로 성공한 실행에 해당하는 모든 단계 또는 스테이지가 임포트됩니다. 파이프라인 단계에 서비스 할당 활동에서 각 파이프라인 단계에 대해 다음을 선택할 수 있습니다.

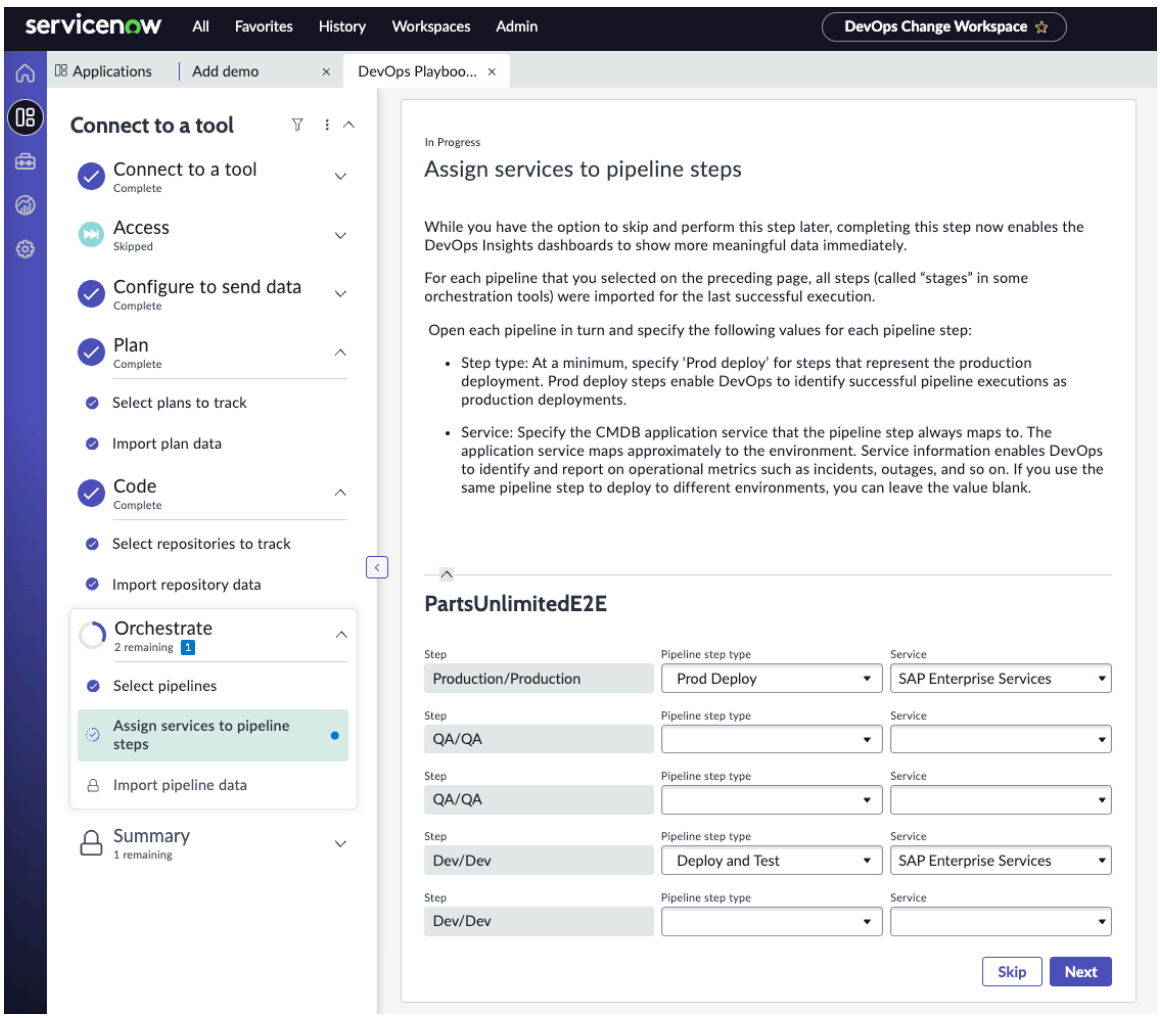
i. 파이프라인 단계 유형: 서비스를 할당할 단계 유형을 선택합니다.

> 팁:
> 성공적인 파이프라인 실행을 *Prod deploy* 프로덕션 배포로 식별할 수 DevOps 있도록 최소한 프로덕션 배포를 나타내는 단계의 단계 유형을 지정합니다.

ii. 서비스: 파이프라인 단계가 매핑하는 애플리케이션 서비스를 선택합니다 CMDB .

애플리케이션 서비스는 대략 환경에 매핑됩니다. 동일한 파이프라인 단계를 사용하여 다른 환경에 배포하는 경우 필드를 비워 둡니다. 서비스 정보를 사용하면 인시던트, 중단 등과 같은 운영 메트릭을 식별하고 보고할 수 DevOps 있습니다.

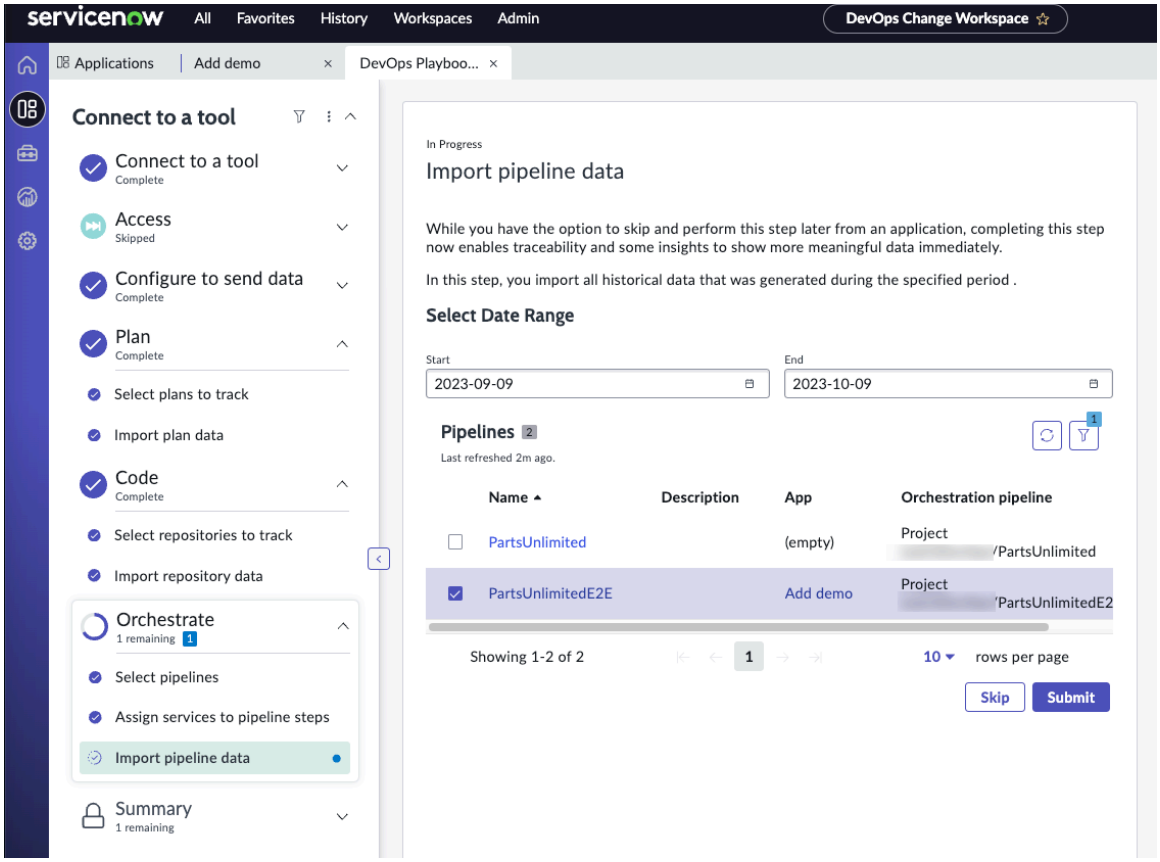
d. 다음을 선택합니다.



e. 파이프라인 데이터를 임포트하려면 날짜 범위를 선택하고 제출을 선택합니다.

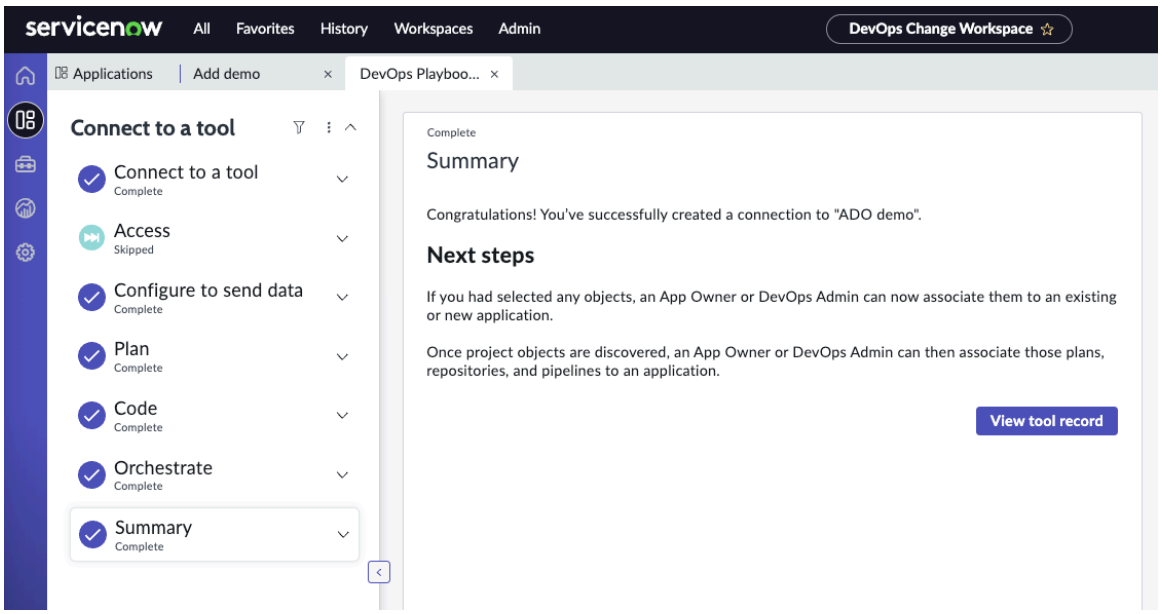
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최대 90일 분량의 데이터를 가져올 수 있습니다.



10. 요약 페이지로 이동합니다.

요약 페이지에서 도구 기록 보기를 선택하여 연결된 도구의 상세 정보를 검토합니다.



결과
프로젝트 수준에서 도구를 성공적으로 온보딩 Azure DevOps 했습니다 DevOps 변경 속도 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
도구 기록 페이지의 프로젝트 탭에서 프로젝트를 선택하여 프로젝트 기록 페이지로 이동합니다. 여기에서 프로젝트 객체를 검색하고 프로젝트에 대한 웹후크를 구성할 수 있습니다.

- 프로젝트 검색을 선택하여 기존 계획(보드), 리포지토리 및 파이프라인을 포함한 프로젝트 객체를 검색합니다. 이렇게 하면 조직의 모든 프로젝트도 검색됩니다.
- 프로젝트 구성을 선택하여 프로젝트에 대한 웹후크를 구성합니다.
- 도구 기록 페이지에 있는 경우 프로젝트 구성을 선택하고 통합 사용자 자격 증명을 입력하면 조직의 구성되지 않은 프로젝트 목록이 표시됩니다. 웹후크를 구성할 프로젝트를 선택하고 구성을 선택합니다.

  주:
  통합 사용자 이름과 암호를 입력하는 단계는 DevOps 구성이 설치되어 있거나 Azure DevOps 속성에 대한 구성 작업에서 일반 연결이 비활성화된 경우에만 웹후크를 구성하는 데 필요합니다. 이 단계가 필요하지 않은 경우 웹후크는 토큰 기반 인증을 사용하여 구성됩니다.

- 이력 데이터를 계획, 리포지토리 또는 파이프라인과 같은 프로젝트 객체로 임포트하려면 객체를 애플리케이션에 연결하고 데이터를 임포트합니다. 자세한 내용은 도구 객체를 애플리케이션에 연결 - 작업 공간 문서를 참조하십시오.

관련 정보

도구 기록에서 웹후크 구성

온보딩 **Azure DevOps -DevOps** 변경 속도서비스 카탈로그

를 ServiceNow 서비스 카탈로그사용하여 인스턴스를 생성하고, 연결하고, 검색하고, 구성합니다Azure DevOps.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 검색하십시오 DevOps.

   주:
   또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그 직원 센터 에 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩 및 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.
3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.
4. 도구 온보딩 양식에서 DevOps 도구 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
도구 이름	통합의 Azure DevOps 이름입니다.
도구 통합	Azure DevOps를 선택합니다.
조직 또는 프로젝트에 연결	목록에서 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
	○ 조직 연결: 조직 수준에서 직접 Azure DevOps 연결합니다. 조직 내의 모든 프로젝트가 검색되며 조직 내에서 여러 프로젝트를 구성하도록 선택할 수 있습니다. ○ 프로젝트 연결: 프로젝트 수준에서 직접 연결합니다.
도구 URL	Azure DevOps 조직 URL(예: https://dev.azure.com/<your organization> 또는 Azure DevOps 프로젝트 URL(예: https://dev.azure.com/<your organization>/<your project>.
도구 사용자 이름	Azure DevOps 인스턴스 사용자 이름입니다.
도구 암호/액세스 토큰	인스턴스에 대한 PAT(개인 액세스 토큰) 입니다Azure DevOps. 주: personal access token만 지원됩니다. 에 대한 Azure DevOpsPAT(개인 액세스 토큰)를 생성할 때 전체 액세스 권한을 부여하지 않는 경우 권한을 부여할 범위를 선택해야 합니다. Azure DevOps 에 대한 PAT 범위 DevOps 문서를 참조하십시오.
이 도구에 대한 웹후크를 구성하시겠습니까?	에 대해 Azure DevOps웹후크가 자동으로 구성되도록 하는 옵션입니다. 활성화하려면 선택합니다. 주: 조직 수준에서 연결하는 경우에는 이 옵션을 사용할 수 없습니다. 도구 기록 페이지에서 웹후크를 구성할 수 있습니다.
통합 사용자 이름	이 필드는 웹후크 구성 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 통합 사용자 계정의 사용자 이름을 DevOps 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
	주: ◦ 통합 사용자 이름과 암호를 입력하는 단계는 DevOps 구성이 설치되어 있거나 *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* 속성이 활성화된 경우에만 구성해야 합니다. 이 단계가 필요하지 않은 경우 웹후크는 토큰 기반 인증을 사용하여 구성됩니다. ◦ DevOps 구성이 설치되어 있거나 Azure DevOps 속성에 대한 구성 작업에서 일반 연결이 활성화된 경우, 워크플레이스 UI에서만 토큰을 재생성(새 토큰으로 자동 구성)하여 통합 사용자 암호를 업데이트할 수 있습니다. DevOps 구성이 설치되지 않은 경우 토큰 기반 인증을 위해 작업 공간과 클래식 UI 모두에서 토큰을 다시 생성할 수 있습니다. 보안 강화를 위해 주기적으로 토큰을 다시 생성하십시오. .
통합 사용자 암호	이 필드는 웹후크 구성 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 통합 사용자 계정의 암호를 DevOps 입력합니다. 주: ◦ 통합 사용자 이름과 암호를 입력하는 단계는 DevOps 구성이 설치되어 있거나 *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* 속성이 활성화된 경우에만 구성해야 합니다. 이 단계가 필요하지 않은 경우 웹후크는 토큰 기반 인증을 사용하여 구성됩니다. ◦ DevOps 구성이 설치되어 있거나 Azure DevOps 속성에 대한 구성 작업에서 일반 연결이 활성화된 경우, 워크플레이스 UI에서만 토큰을 재생성(새 토큰으로 자동 구성)하여 통합 사용자 암호를 업데이트할 수 있습니다. DevOps 구성이 설치되지 않은 경우 토큰 기반 인증을 위해 작업 공간과 클래식 UI 모두에서 토큰을 다시 생성할 수 있습니다. 보안 강화를 위해 주기적으로 토큰을 다시 생성하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
MID 서버 사용	옵션입니다. 에 연결된 MID 서버온-프레미스 도구를 선택합니다MID 서버. 애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 설정됩니다.

에 연결Azure DevOps하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오Azure DevOps.

5. 지금 주문을 선택합니다.
요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 다음을 수행합니다.
   - 조직에 연결하면 도구가 생성됩니다.
   - 프로젝트에 연결하면 도구가 생성되고 연결되며 계획, 리포지토리 및 파이프라인과 같은 프로젝트 객체가 검색됩니다.

검색된 객체의 프로젝트에 연결할 때 도구에서 기록 데이터를 임포트하고 애플리케이션을 연결할 수도 있습니다.

6. 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩을 DevOps 선택합니다.
7. 사용해 보기를 선택합니다.
8. DevOps 앱 온보딩 양식에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

새 앱을 생성하거나 기존 앱에 추가하시겠습니까?	새 앱을 생성할지 또는 기존 앱을 사용할지 옵션 중에서 선택합니다.
앱	만들거나 사용 중인 앱의 이름을 입력합니다.
온보딩 파이프라인	연결된 Azure DevOps 도구 이름을 입력합니다.
파이프라인	기록 데이터를 임포트할 파이프라인을 선택합니다.
아티팩트 리포지토리	기록 데이터를 임포트할 아티팩트를 선택합니다.
온보딩 리포지토리	연결된 Azure DevOps 도구 이름을 입력합니다.
임포트 소스 및 임포트 대상	파이프라인 및 아티팩트 데이터를 임포트할 날짜를 선택합니다. 기본적으로 지난 30일이 선택됩니다. 최대 90일 동안 데이터를 가져오도록 선택할 수 있습니다.
리포지토리	기록 데이터를 임포트할 리포지토리를 선택합니다.
임포트 소스 및 임포트 대상	리포지토리 데이터를 임포트할 날짜를 선택합니다. 기본적으로 지난 30일이 선택됩니다. 최대 90일 동안 데이터를 가져오도록 선택할 수 있습니다.
온보딩 계획	연결된 Azure DevOps 도구 이름을 입력합니다.
계획	기록 데이터를 임포트할 계획을 선택합니다.
임포트 소스 및 임포트 대상	계획 데이터를 임포트할 날짜를 선택합니다. 기본적으로 지난 30일이 선택됩니다. 최대 90일 동안 데이터를 가져오도록 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.

9. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 계획, 리포지토리, 아티팩트 및 파이프라인 객체가 앱 기록에 연결되고 웹후크가 실시간 추적을 위해 구성됩니다. 선택한 항목의 이력 데이터가 임포트됩니다. 트랙 필드는 임포트한 계획, 리포지토리 및 파이프라인에 대해 자동으로 활성화됩니다. 리포지토리의 경우 파일 변경 내용 추적 도 자동으로 활성화됩니다.

온보딩 **Azure DevOps - DevOps** 변경 속도 클래식

Azure DevOps 에서 도구 기록을 DevOps 변경 속도 생성하여 도구 데이터를 연결, 검색 및 임포트 Azure DevOps 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

이 태스크 정보
작업:

- Azure DevOps 조직 또는 프로젝트에 연결합니다.
- 계획, 리포지토리, 오케스트레이션 작업 및 파이프라인을 검색합니다.
- 에서 Azure DevOps웹후크를 구성합니다.
- 작업 항목, 계획 버전 및 기능 기록, 분기 및 커밋 기록, 작업 실행 및 단계 실행 기록을 임포트합니다.

작업 항목 상태 또는 형식의 Azure Boards 가져오기를 사용자 지정 하려면 스크립트 포함을 *DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper* 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시).
2. 도구 생성 DevOps 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
도구 이름	이 도구를 식별하기 위해 선택한 이름입니다.
도구 통합	**Azure DevOps**를 선택합니다.
조직 또는 프로젝트에 연결	목록에서 선택합니다. ○ 조직 연결: 조직 수준에서 직접 Azure DevOps 연결합니다. 조직 내의 모든 프로젝트를 검색할 수 있으며 조직 내에서 여러 프로젝트를 구성하도록 선택할 수 있습니다. ○ 프로젝트 연결: 프로젝트 수준에서 직접 연결합니다.
도구 URL	Azure DevOps 이전 선택에 따라 조직 URL(예: https://dev.azure.com/<your organization> 또는 Azure DevOps 프로젝트 URL(예: https://dev.azure.com/<your organization>/<your project>.
도구 사용자 이름	Azure DevOps 인스턴스 사용자 이름입니다.
도구 암호/액세스 토큰	인스턴스에 대한 PAT(개인 액세스 토큰) 입니다Azure DevOps.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: personal access token만 지원됩니다. 에 대한 Azure DevOpsPAT(개인 액세스 토큰)를 생성할 때 전체 액세스 권한을 부여하지 않는 경우 권한을 부여할 범위를 선택해야 합니다. Azure DevOps 에 대한 PAT 범위 DevOps 문서를 참조하십시오.

에 연결Azure DevOps하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오Azure DevOps.

3. 옵션: Azure DevOps 인스턴스가 에 연결되어 MID 서버있는 경우 **MID** 서버 사용 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다.

   (Optional) MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.

4. 제출을 선택합니다.

   도구는 연결 별칭과 HTTP 도구 연결(기본 인증 자격 증명)을 사용하여 자동으로 연결되며 도구 기록 상세 정보가 양식에 표시됩니다.

   주:
   웹후크 URL의 자동 구성을 허용하기 위해 도구에 대한 전역 관리자 권한이 없는 경우 도구 관리자 사용자가 구성하도록 해야 할 수 있습니다(웹후크 URL을 잘라내어 도구 구성에 붙여넣기). 도구에서 웹후크가 구성되면 수동 구성 모드로 들어가 도구에 수동으로 연결한 다음 종료합니다.

공구를 성공적으로 생성하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

5. 옵션: 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

   그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 따라 다릅니다.

   - DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
   - DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
   - DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
   - 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

   주:
   역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

   도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

6. 기존 애플리케이션 계획(도구와 연결된 프로젝트), 리포지토리, 오케스트레이션 작업 및 파이프라인을 포함한 도구 객체를 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.

- 조직에 연결됨: 프로젝트 검색을 선택하여 조직에서 프로젝트를 검색합니다. 검색 후에는 프로젝트 관련 목록에서 조직의 프로젝트를 사용할 수 있습니다.
- 프로젝트에 연결됨: 연결을 만드는 동안 프로젝트가 검색되며 프로젝트 관련 목록에서 사용할 수 있습니다. 도구 기록 페이지의 프로젝트 탭에서 프로젝트 검색을 선택하면 조직의 모든 프로젝트가 검색됩니다.

프로젝트 관련 목록에서 프로젝트를 선택하여 프로젝트 기록 페이지로 이동합니다. 검색을 선택하여 기존 계획(보드), 리포지토리 및 파이프라인을 포함한 프로젝트 객체를 검색합니다.

7. 에서 Azure DevOps웹후크 URL을 구성합니다.

a. 도구 기록 페이지 또는 각 제품의 프로젝트 기록 페이지에서 직접 구성할 수 있습니다.

- 도구 레코드 페이지에서 구성하려면 프로젝트 구성을 선택합니다. 구성할 프로젝트를 선택하고 계속을 선택합니다**.**
- 프로젝트 기록 페이지에서 구성하려면 먼저 도구 기록 페이지에서 프로젝트를 선택하고 구성을 선택합니다.

b. DevOps 통합 사용자와 암호를 입력하고 보내기를 선택합니다.

전송 시 웹후크 및 서비스 연결이 에서 자동으로 생성됩니다 Azure DevOps. 그러면 도구에서 Azure DevOps 통합 사용자를 사용하는 알림이 DevOps 변경 속도DevOps 전송됩니다. 통합 사용자 계정 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 통합 사용자 계정 설정 DevOps 변경 속도.

주:

- 통합 사용자 이름과 암호를 입력하는 단계는 DevOps 구성이 설치되어 있거나 *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* 속성이 활성화된 경우에만 구성해야 합니다. 이 단계가 필요하지 않은 경우 웹후크는 토큰 기반 인증을 사용하여 구성됩니다.
- DevOps 구성이 설치되어 있거나 Azure DevOps 속성에 대한 구성 작업에서 일반 연결이 활성화된 경우, 워크플레이스 UI에서만 토큰을 재생성(새 토큰으로 자동 구성)하여 통합 사용자 암호를 업데이트할 수 있습니다. DevOps 구성이 설치되지 않은 경우 토큰 기반 인증을 위해 작업 공간과 클래식 UI 모두에서 토큰을 다시 생성할 수 있습니다. 보안 강화를 위해 주기적으로 토큰을 다시 생성하십시오.

주:
계획의 경우 추적 필드가 자동으로 **True**로 설정됩니다.

8. 검색된 계획의 경우 도구에서 기록 데이터를 임포트하고 애플리케이션을 연결할 수도 있습니다.

a. 계획 관련 목록에서 계획 기록을 엽니다.

b. 관련 임포트 링크를 선택합니다.
계획에 대한 기록은 작업 항목, 계획 버전 및 기능 관련 목록에 생성됩니다.

- 작업 항목 관련 목록에는 작업, 버그 및 스토리가 표시됩니다.

  작업 항목의 네이티브 상태 및 네이티브 형식 필드에는 소스 도구의 원래 상태 및 형식 값이 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.

- 계획 버전 관련 목록에 릴리스가 표시됩니다.
- 기능 관련 목록에는 에픽 및 기능이 표시됩니다.

> **주:**
> 작업 항목의 Azure DevOps 기록 가져오기는 Agile Boards CMMI 프로세스에 대해 지원되지 않습니다.

c. 앱 관련 목록에서 편집... 을 선택하여 계획(프로젝트)과 연결할 앱을 선택하거나 새로 만들기 를 선택하여 앱을 만듭니다.
계획 도구 설정을 완료하려면 계획에 연결된 앱 기록이 있어야 합니다.

9. 검색된 리포지토리의 경우 도구의 기록 데이터를 임포트하고 리포지토리를 앱과 연결합니다.

a. 리포지토리 관련 목록에서 리포지토리 기록을 엽니다.

b. 임포트를 선택합니다.
리포지토리에서 임포트한 분기 기록 및 커밋 기록이 해당 관련 목록에 추가됩니다.

c. 앱 필드에서 조회 목록을 선택하고 리포지토리와 연결할 앱 기록을 선택하거나 새로 만들기를 클릭하여 새로 만듭니다.

임포트한 이력 데이터 기록이 해당 관련 목록에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업

Azure 파이프라인의 경우 에서 Azure 파이프라인 모델링 DevOps 에서 DevOps 변경 속도구성을 완료합니다.

- 각 파이프라인을 특정 앱에 매핑합니다.
- 파이프라인 단계를 생성하고 각 단계를 파이프라인 작업에 매핑합니다 Azure .
- 변경 통제를 구성합니다.

에서 **Azure** 파이프라인 모델링 **DevOps**

파이프라인을 앱에 매핑하고 파이프라인 단계를 Azure 파이프라인 작업에 매핑 DevOps 변경 속도 하여 Azure 파이프라인을 모델링합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_devops.admin

프로시저

1. 의 앱에 DevOps파이프라인을 매핑합니다.

a. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 애플리케이션 및 파이프라인 〉 앱 을 클릭하고 파이프라인과 연결할 애플리케이션 기록을 엽니다.

b. 파이프라인 관련 목록에서 편집... 을 클릭하여 앱과 연결할 파이프라인을 선택하거나 새로 만들기 를 클릭하여 파이프라인을 생성합니다.

> **주:**
> 파이프라인을 앱과 연결하는 동안 임포트 중에도 파이프라인 단계를 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.

새 파이프라인의 경우 경로 형식의 파이프라인에 지정된 Azure DevOps 대로 프로젝트 이름과 파이프라인 이름을 사용하여 오케스트레이션 파이프라인 필드를 채웁니다.

예: # ####/# ### ## #####.

주:
서로 다른 프로젝트에 이름이 같은 파이프라인이 여러 개 있을 수 있으므로 파이프라인과 함께 #### 이름을 지정해야 합니다.

c. 제출을 클릭합니다.

2. 파이프라인 기록을 다시 열고 추적 확인란을 선택하여 파이프라인의 이벤트를 수신합니다. 파이프라인을 와 DevOps 변경 속도통합하려면 추적 확인란을 선택해야 합니다.

3. 오케스트레이션 작업을 만들 수 있도록 각 Azure 파이프라인 작업에 매핑하는 단계를 자동 또는 수동으로 만듭니다 DevOps .

주:
단계를 수동으로 생성할 필요가 ServiceNow DevOps 및 Azure DevOps 사용자 지정 작업에 대한 Azure DevOps 확장 사용없습니다.

- 다음과 같은 경우 Azure 파이프라인을 실행하여 파이프라인 단계를 DevOps 자동으로 만들고 매핑합니다 ServiceNow DevOps 및 Azure DevOps 사용자 지정 작업에 대한 Azure DevOps 확장 사용.

  파이프라인 단계는 실행 중에 Azure 파이프라인에서 단계 알림을 받을 때 DevOps 자동으로 생성, 매핑 및 연결됩니다.

- 각 파이프라인 단계를 수동으로 만들고 Azure 파이프라인 작업에 매핑합니다.

  단계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 각 Azure 파이프라인 작업 (오케스트레이션 스테이지 필드)에 DevOps 대한 단계를 만듭니다.

  주:
  각 단계의 오케스트레이션 스테이지 필드 값은 대/소문자를 구분하며 해당 Azure 파이프라인 작업의 원래 이름과 일치해야 합니다.

이름	파이프라인 단계의 이름입니다.
파이프라인	단계가 구성되는 파이프라인입니다.
유형	파이프라인 단계 유형입니다. ▪ 빌드 및 테스트 ▪ 테스트 ▪ 배포 ▪ 배포 및 테스트 ▪ 수동 ▪ Prod 배포
주문	단계가 실행되는 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.

	주: 단계 순서에 따라 파이프라인 UI에서 카드의 순서가 결정됩니다. 파이프라인 UI의 카드 순서는 작업 실행에 따른 것입니다.
오케스트레이션 스테이지	Azure 파이프라인 작업 이름(대/소문자 구분). 주: Azure 파이프라인 작업과의 단계 연결을 위해서는 오케스트레이션 스테이지 필드를 구성해야 합니다.
비즈니스 서비스	단계에 적용되는 구성 서비스입니다.

오케스트레이션 작업이 생성되면 오케스트레이션 작업 관련 목록의 각 오케스트레이션 작업을 파이프라인 단계와 DevOps연결합니다.

4. 변경 통제를 자동 또는 수동으로 사용하도록 설정합니다.
   - Azure DevOps용 ServiceNow DevOps 확장을 사용하는 경우 Azure DevOps 파이프라인을 실행하여 변경 통제를 자동으로 활성화합니다.
   - 변경 제어를 수동으로 구성하는 경우 단계에서 변경 제어 확인란을 선택하여 변경 가속화 및 해당 구성 필드를 활성화합니다. Azure 릴리스(CD) 파이프라인의 경우 필수 스테이지의 첫 번째 단계에서만 변경 제어를 활성화합니다. CD(Azure 릴리스) 파이프라인에 대한 변경 제어는 배포 전 게이트에서만 지원됩니다.

     주:
     Change Acceleration을 사용하려면 ServiceNow Change Management 를 설치해야 합니다.

영수증 변경	변경 요청이 생성될 때 파이프라인이 일시 중지되지 않도록 단계에 대한 영수증 변경을 활성화하려면 선택합니다. 모든 파이프라인 데이터가 변경에 포함되지만 파이프라인을 진행하기 위해 승인이 필요하지는 않습니다.
승인 그룹 변경	변경 요청에 대한 승인 그룹입니다. 변경 승인 그룹은 변경 요청의 DevOps할당 그룹이 됩니다. 주: 승인자 필드가 비어 있지 않도록 선택한 그룹에 구성원과 그룹 관리자가 있는지 확인하십시오.
변경 유형	생성할 변경 요청 유형입니다.

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

	▪ 일반(기본값) ▪ 표준 ▪ 응급
변경 모델	변경 요청에 대한 변경 모델입니다. 자세한 내용은 DevOps 변경 모델 문서를 참조하십시오.
템플릿 주: 이 필드는 변경 유형 이 일반 또는 긴급인 경우에만 표시됩니다.	일반 또는 긴급 변경 요청의 필드를 자동으로 채우는 데 사용할 템플릿 목록입니다. 템플릿을 선택하거나 새 템플릿을 만듭니다.
표준 변경 템플릿 주: 이 필드는 변경 유형 이 표준인 경우에만 표시됩니다.	표준 변경 요청에 사용할 표준 변경 템플릿 목록입니다. 주: 이 필드는 표준 변경 유형에 필요합니다.
제어되는 분기 변경	(다중 분기에만 해당) 변경 제어 중인 분기를 쉼표로 구분한 목록입니다. 와일드카드가 지원됩니다.

Azure Invoke REST API 또는 다음을 사용하여 YAML 또는 클래식 Azure 파이프라인에서 Azure DevOps 변경 제어를 설정할 수 있습니다. 용 ServiceNow DevOps 확장 Azure DevOps.

다음에 수행할 작업
용 Azure 파이프라인 구성 DevOps

에서 **Azure** 파이프라인 단계 연결 **DevOps**

수동으로 만든 DevOps 단계의 경우 오케스트레이션 작업 관련 목록의 각 오케스트레이션 작업을 파이프라인 단계와 DevOps 연결하여 Azure 파이프라인에서 각 단계의 활동을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 〉 도구 〉 오케스트레이션 **Tool**을 클릭하고 도구 기록을 엽니다 Azure DevOps .
2. 오케스트레이션 작업 관련 목록에서 각 오케스트레이션 작업의 단계 필드에 해당 DevOps 파이프라인 단계를 입력합니다.

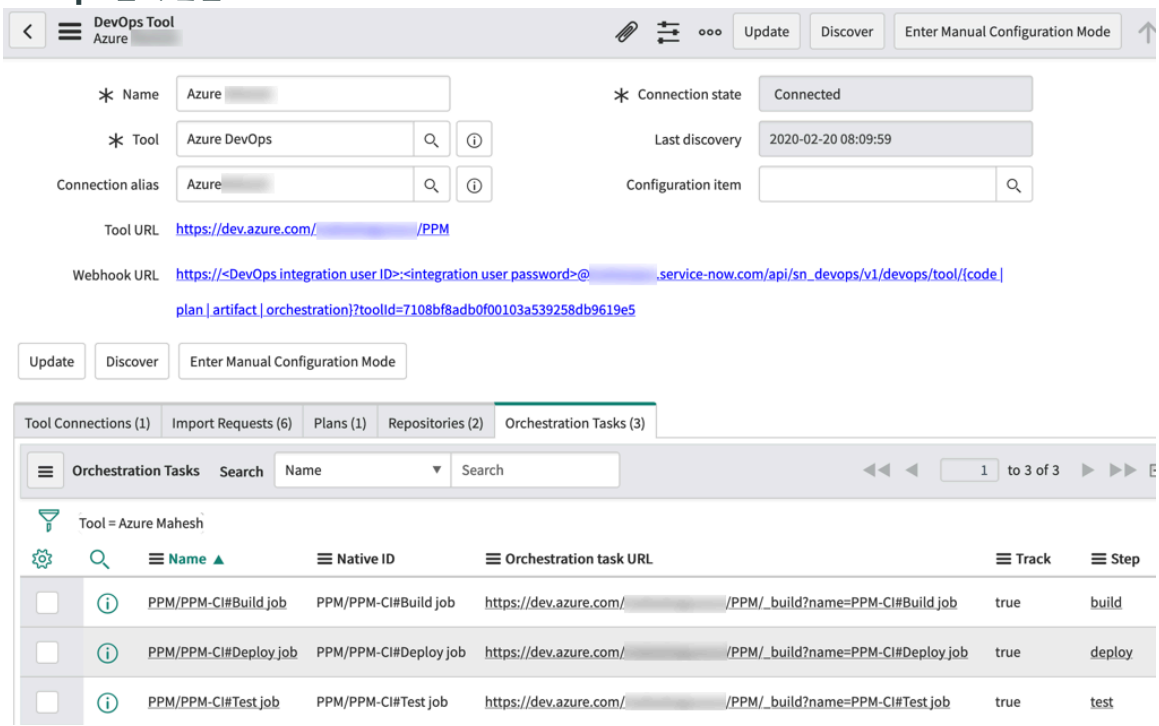
   주:
   오케스트레이션 작업 및 파이프라인을 검색할 때 추적 필드는 기본적으로 **True** 로 설정됩니다. 에서 Azure DevOps작업 알림을 수신하려면 추적이 필요합니다.

   Azure 파이프라인 작업 실행 알림이 애플리케이션으로 DevOps 전송됩니다. 각 작업 실행 알림은 오케스트레이션 작업에 해당하며, 오케스트레이션 작업은 파이프라인의 DevOps 특정 단계에 매핑되므로 파이프라인의 각 단계에서 활동을 추적할 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:

DevOps 단계 연결



용 **Azure** 파이프라인 구성 **DevOps**

변경 제어, 아티팩트 및 패키지는 와의 DevOps통합을 위해 Azure 파이프라인에서 구성할 수 있습니다.

두 가지 방법으로 Azure 파이프라인에서 변경 제어를 구성할 수 있습니다.

- Azure Invoke REST API를 사용합니다.
- 다음 사용 용 ServiceNow DevOps 확장 Azure DevOps.

ServiceNow DevOps 확장에는 Azure DevOps 다음이 포함됩니다.

- ServiceNow DevOps 서비스 연결
- ServiceNow DevOps 릴리스 게이트
- Azure CI(빌드) 파이프라인 에이전트 및 서버 작업 사용자 지정 작업

Azure Invoke REST API를 사용하여 변경 제어 구성

YAML 또는 클래식 Azure 파이프라인에서 Azure Invoke REST API를 사용하여 에 대한 변경 제어를 구성할 수 있습니다 DevOps.

REST API 호출을 사용하려면 속성을 활성화 *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* 해야 합니다.

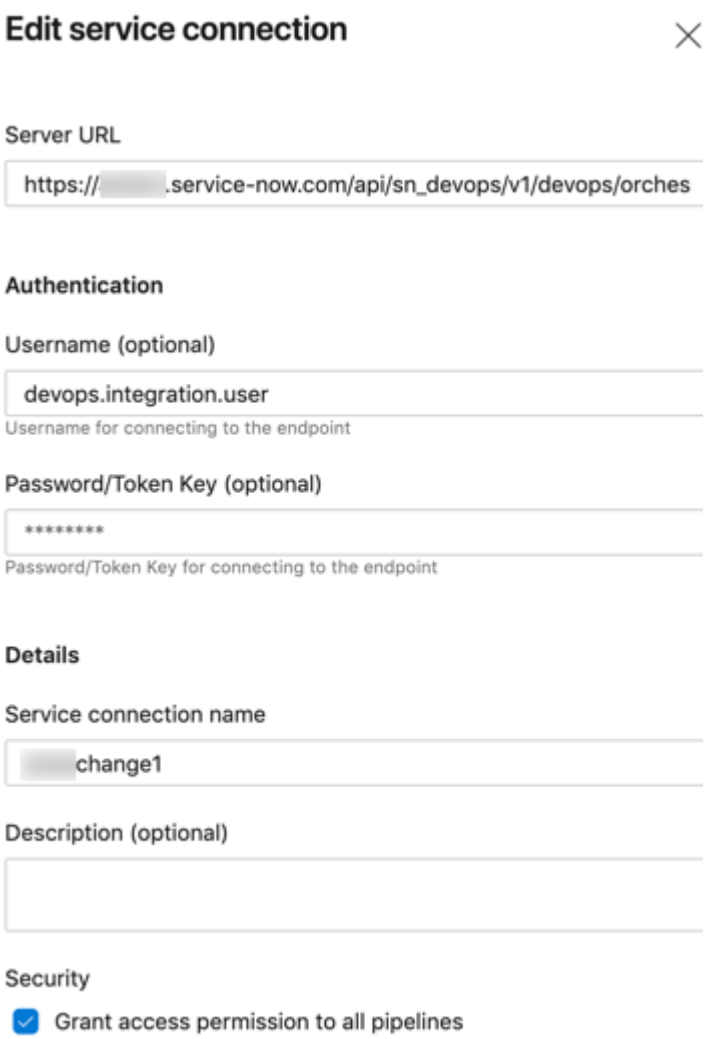
Azure Invoke REST API에 대한 자세한 내용은 Microsoft 설명서 사이트를 방문하여 HTTP REST API ## ## - Azure Pipelines 를 검색하세요.

> **중요사항:**
>
> 파이프라인 실행 단계에 중복되거나 재사용된 작업 이름이 있는 경우 stageName 속성의 값에 azurestageName/jobName(예: stageName = azureStageName/jobName)이 포함되어 있는지 확인합니다. 아티팩트 등록 작업은 스테이지 이름과 작업 이름을 모두 전송하여 아티팩트 버전을 올바른 작업 실행에 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.

일반 서비스 연결

Azure Invoke REST API를 사용하려면 에서 일반 서비스 연결을 Azure DevOps만들어야 합니다.



YAML Azure 파이프라인

에서 Azure DevOps서비스 연결을 변경 제어 끝점으로 사용하여 서버 작업을 만들어야 합니다.

REST API 페이로드 요구 사항 호출

Azure 파이프라인 유형	값
빌드	• buildNumber • isMultiBranch (영문) • 분기 이름
릴리스	• 릴리스 번호 • projectName

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
릴리스 파이프라인의 경우 배포 전 조건 〉 고급 〉 완료 이벤트 필드를 콜백합니다.

빌드 파이프라인:

```
- task: InvokeRESTAPI@1
    inputs:
      connectionType: 'connectedServiceName'
      serviceConnection: 'change1'
      method: 'POST'
      body: |
       {
         "buildNumber": "$(build.buildId)",
         "isMultiBranch": "true",
         "branchName": "$(build.sourceBranchName)"
       }
      waitForCompletion: 'true'
```

릴리스 파이프라인:

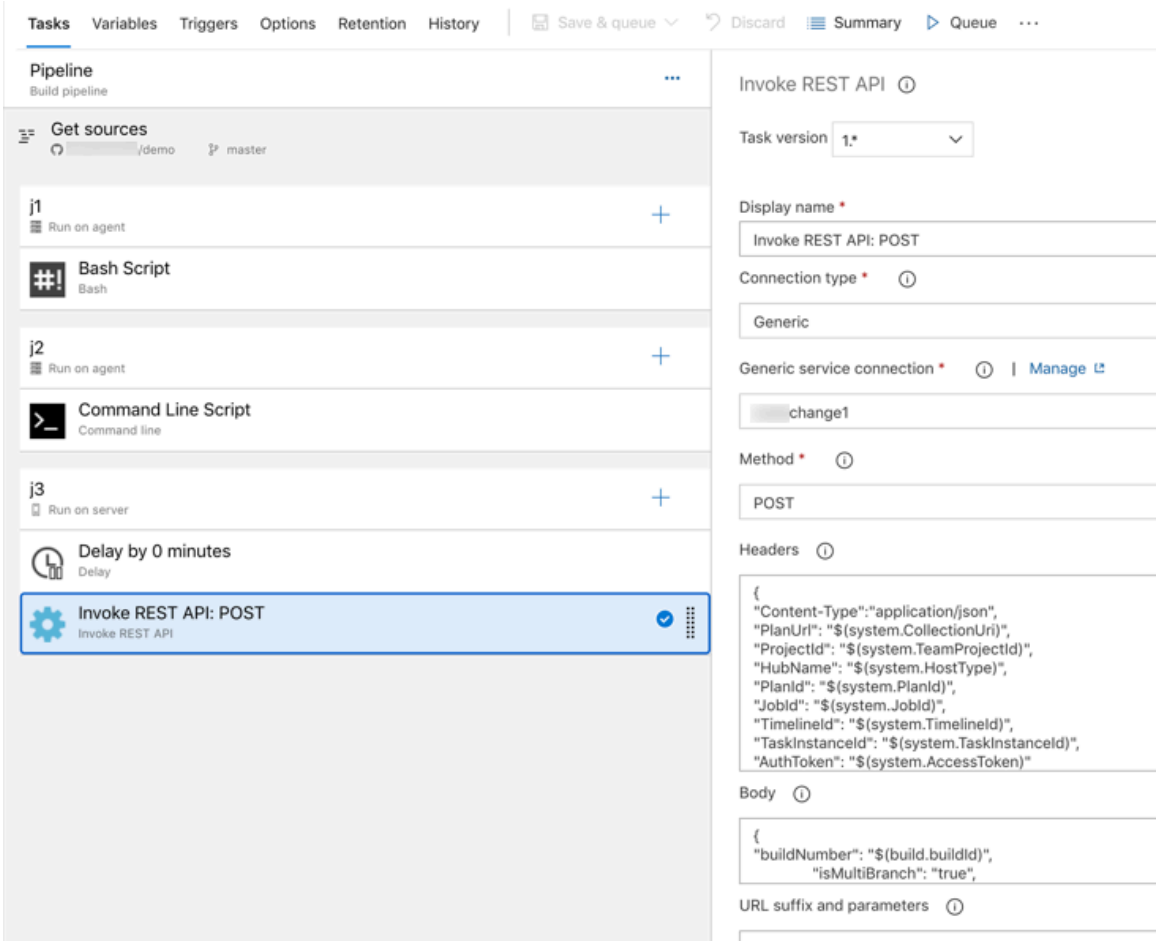
```
- task: InvokeRESTAPI@1
    inputs:
      connectionType: 'connectedServiceName'
      serviceConnection: 'change1'
      method: 'POST'
      body: |
       {
         "releaseNumber": "$(Release.ReleaseId)",
         "projectName": "$(System.TeamProject)"
       }
      waitForCompletion: 'true'
```

클래식 **Azure** 파이프라인

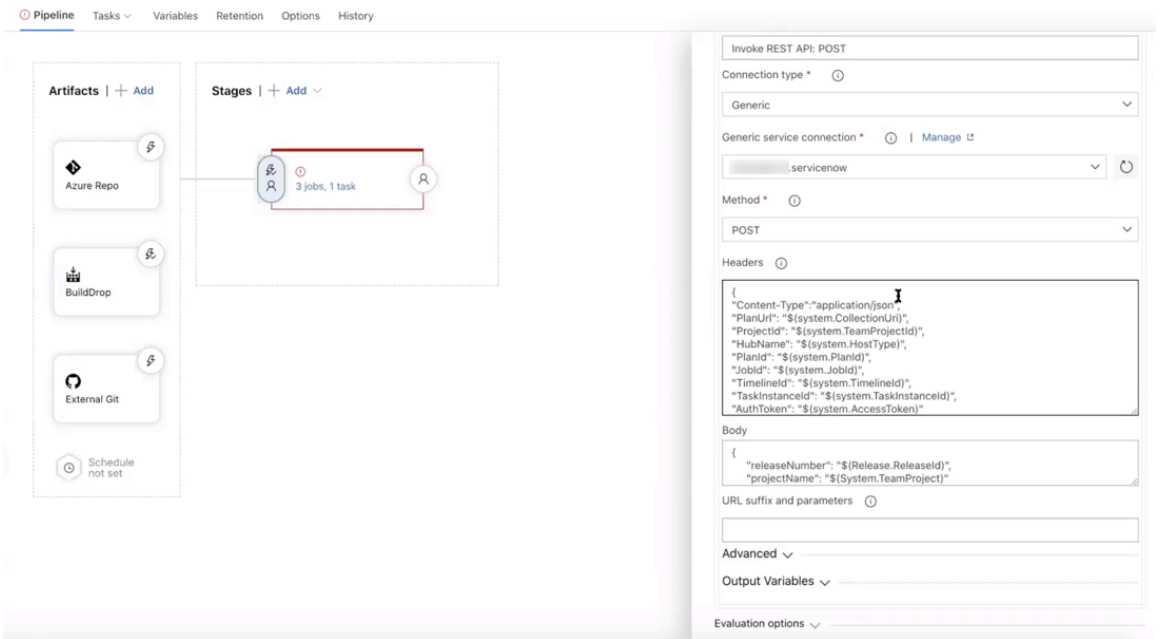
클래식 Azure 파이프라인의 경우 REST API 서버 호출 작업을 추가해야 합니다.

© 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.

클래식 **Azure** 빌드 파이프라인 예제**Classic Azure build pipeline example**



클래식 **Azure** 릴리스 파이프라인 예시



ServiceNow DevOps 및 **Azure DevOps** 사용자 지정 작업에 대한 **Azure DevOps** 확장 사용

에 대한 Azure DevOps 확장을 설치하고 구성 DevOps 하여 Azure 파이프라인DevOps 변경 속도에서 로 빌드 및 릴리스 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

이 태스크 정보
Visual Studio Marketplace에서 **ServiceNow DevOps** 확장 - Azure DevOps용 확장 을 사용하여 Azure 파이프라인을 애플리케이션과 ServiceNow DevOps 통합할 수 있습니다. 의 아티팩트 및 패키지 DevOps 변경 속도에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 아티팩트 및 패키지.

- **ServiceNow DevOps** 서비스 연결

  Azure 파이프라인을 연결하는 데 필요합니다. ServiceNow

- **ServiceNow DevOps** 릴리스 게이트

  CD(Azure 릴리스) 파이프라인에서 변경 통제를 활성화하는 데 필요합니다(배포 전 조건에서만).

Azure CI(빌드) 파이프라인 사용자 지정 작업:

- 에이전트 없는 (서버) 작업
  - **ServiceNow DevOps** 서버 아티팩트 등록 사용자 지정 작업

    에이전트 없는 (서버) 작업에서 인스턴스에 아티팩트를 ServiceNow 등록하는 데 필요합니다.
  - **ServiceNow DevOps** 서버 패키지 등록 사용자 지정 작업

    에이전트 없는 (서버) 작업에서 인스턴스에 패키지를 등록하는 데 필요합니다.ServiceNow
  - **ServiceNow DevOps** 서버 변경 가속 사용자 지정 작업

    에이전트 없는(서버) 작업이 Azure 파이프라인의 일부로 변경 요청을 ServiceNow 변경 관리 자동으로 생성하는 데 필요합니다.

    주:
    ServiceNow DevOps 서버 변경 가속 작업에는 **ServiceNow DevOps** 서버 작업 알림 작업이 필요하지 않습니다.
  - **ServiceNow DevOps** 서버 변경 가져오기 사용자 지정 작업

    서버 작업에 대한 특정 변경 세부 정보를 기반으로 파이프라인에서 변경 요청 번호를 검색하는 데 필요합니다.
  - **ServiceNow DevOps** 서버 업데이트 변경 사용자 지정 작업

    서버 작업의 파이프라인과 연결된 변경 요청 상세 정보를 업데이트하는 데 필요합니다.
- 에이전트 작업
  - **ServiceNow DevOps** 에이전트 아티팩트 등록 사용자 지정 작업

    에이전트 작업이 인스턴스에 아티팩트를 등록하는 데 필요합니다.ServiceNow
  - **ServiceNow DevOps** 에이전트 패키지 등록 사용자 지정 작업

    에이전트 작업이 인스턴스에 패키지를 등록하는 데 필요합니다.ServiceNow
  - **ServiceNow DevOps** 에이전트 변경 사항 가져오기 사용자 지정 작업

    에이전트 작업에 대한 특정 변경 상세 정보를 기반으로 파이프라인에서 변경 요청 번호를 검색하는 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.

- **ServiceNow DevOps** 에이전트 업데이트 변경 사용자 지정 작업

  에이전트 작업의 파이프라인과 연결된 변경 요청 상세 정보를 업데이트하는 데 필요합니다.

  주:
  릴리스 파이프라인에는 **ServiceNow DevOps** 에이전트 아티팩트 등록 및 **ServiceNow DevOps** 에이전트 패키지 등록 작업이 지원되지 않습니다.

- 소프트웨어 품질 스캔(SonarQube/SonarCloud)
  - **ServiceNow DevOps** 소나 등록 빌드 사용자 지정 작업(빌드 파이프라인용)
  - **ServiceNow DevOps** 릴리스 소나 등록 사용자 지정 작업(릴리스 파이프라인용)

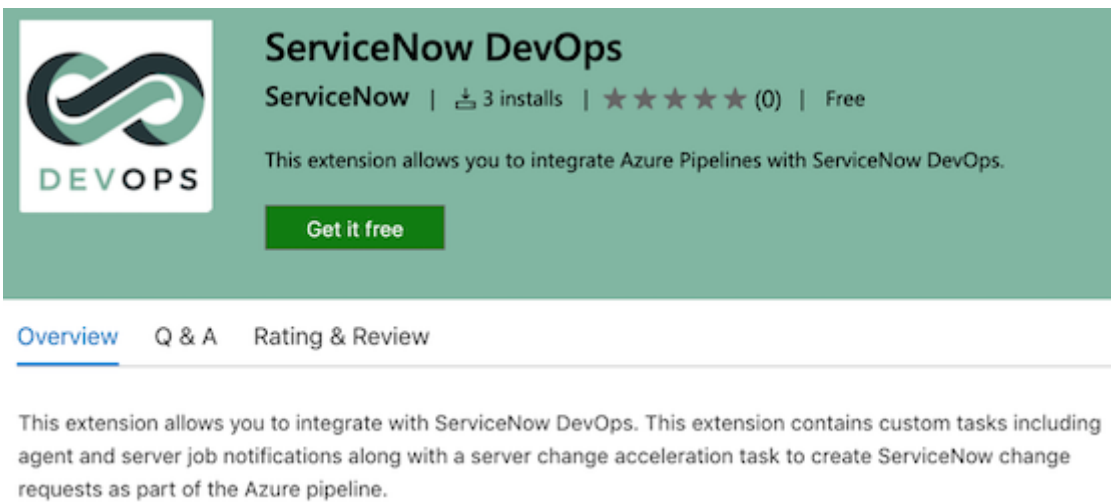
  주:
  ServiceNow DevOps 소나 빌드 등록 작업은 릴리스 파이프라인에 지원되지 않습니다.

- 보안 검사:
  - **ServiceNow DevOps** 보안 결과 빌드 사용자 지정 작업(빌드 파이프라인용)
  - **ServiceNow DevOps** 릴리스 보안 결과 사용자 지정 작업(릴리스 파이프라인용)

  주:
  릴리스 파이프라인에는 **ServiceNow DevOps** 보안 결과 빌드 작업이 지원되지 않습니다.

프로시저

1. Visual Studio Marketplace 로 이동하여 **ServiceNow DevOps** 확장을 검색하고 무료 받기를 클릭합니다.



2. Azure DevOps 조직을 선택하고 설치를 선택합니다.
3. Azure DevOps 프로젝트에서 프로젝트 설정 〉 파이프라인 〉 서비스 연결.
4. 새 서비스 연결을 선택하고 목록에서 **ServiceNow DevOps**를 선택합니다.
5. 다음을 선택하고 다음 세부 정보를 입력합니다.

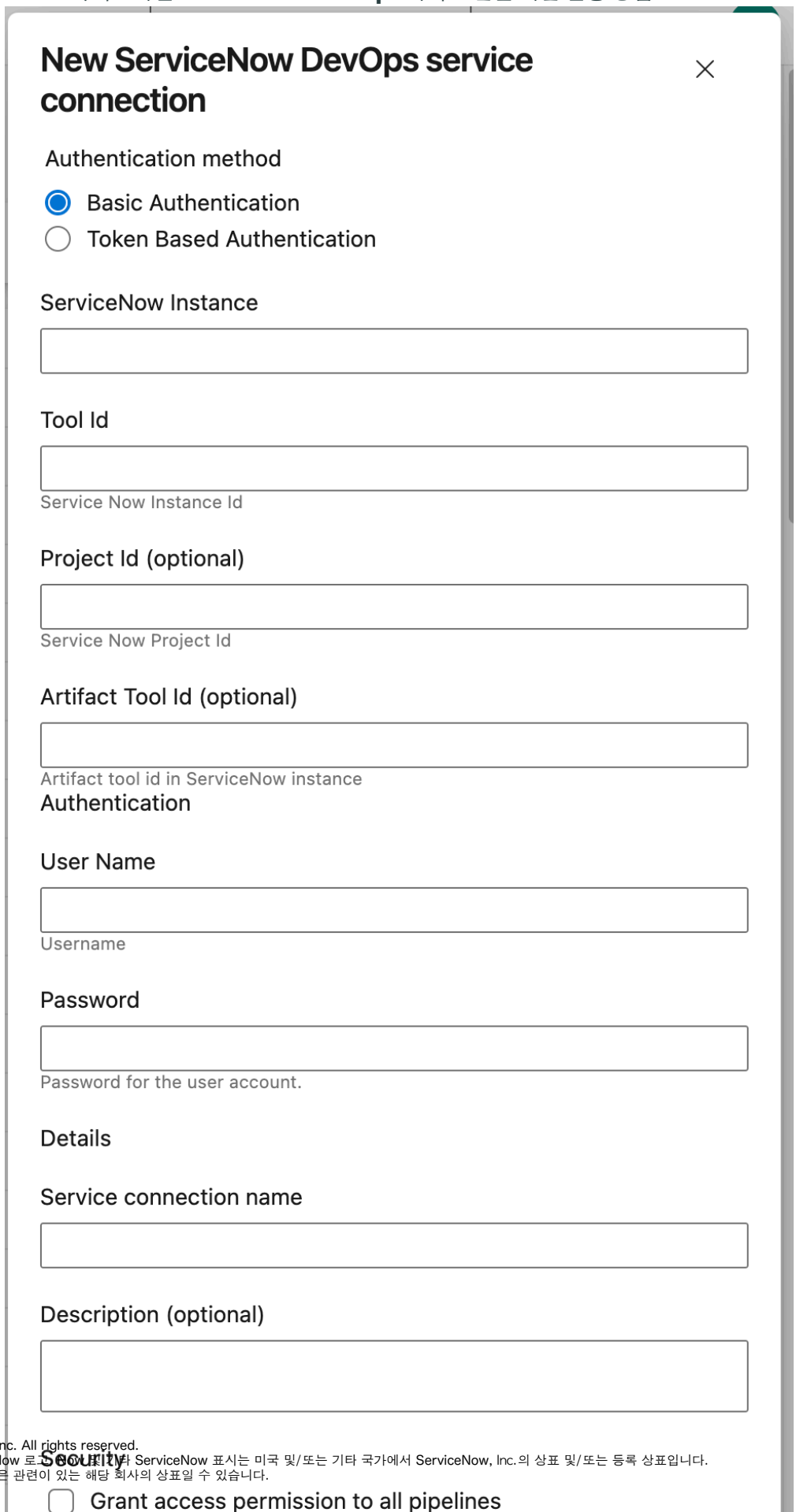
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인증 방법	인증이 토큰 기반 방법을 통해 수행되는지 아니면 기본 방법을 통해 수행되는지 선택합니다.
ServiceNow 인스턴스	`https://<your-instance>.service-now.com/`
도구 ID	오케스트레이션 도구의 sys_id입니다. 오케스트레이션 도구 양식에서 `sys_id ##` 명령을 사용하여 이 값을 복사할 수 있습니다. 작업 공간을 사용하는 경우 도구 연결 양식에서 Azure DevOps추가 양식 옵션( ) > **sys_id** 복사를 선택합니다. Service Catalog 또는 Classic을 사용하는 경우 도구 연결 양식에서 Azure DevOps추가) > 복사 **sys_id** 선택합니다.
사용자 이름	`devops.integration.user`를 입력합니다. 주: 통합 사용자 이름과 암호를 입력하는 단계는 DevOps 구성이 설치되거나 *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* 속성이 비활성화된 경우에만 구성해야 합니다. 이 단계가 필요하지 않은 경우 웹후크는 토큰 기반 인증을 사용하여 구성됩니다.
암호	DevOps 통합 사용자의 암호입니다. 주: 통합 사용자 이름과 암호를 입력하는 단계는 DevOps 구성이 설치되거나 *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* 속성이 비활성화된 경우에만 구성해야 합니다. 이 단계가 필요하지 않은 경우 웹후크는 토큰 기반 인증을 사용하여 구성됩니다.
API 토큰	엔드포인트 연결을 위한 API 토큰입니다.
서비스 연결 이름	DevOps ## 입력
모든 파이프라인에 액세스 권한 부여	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.

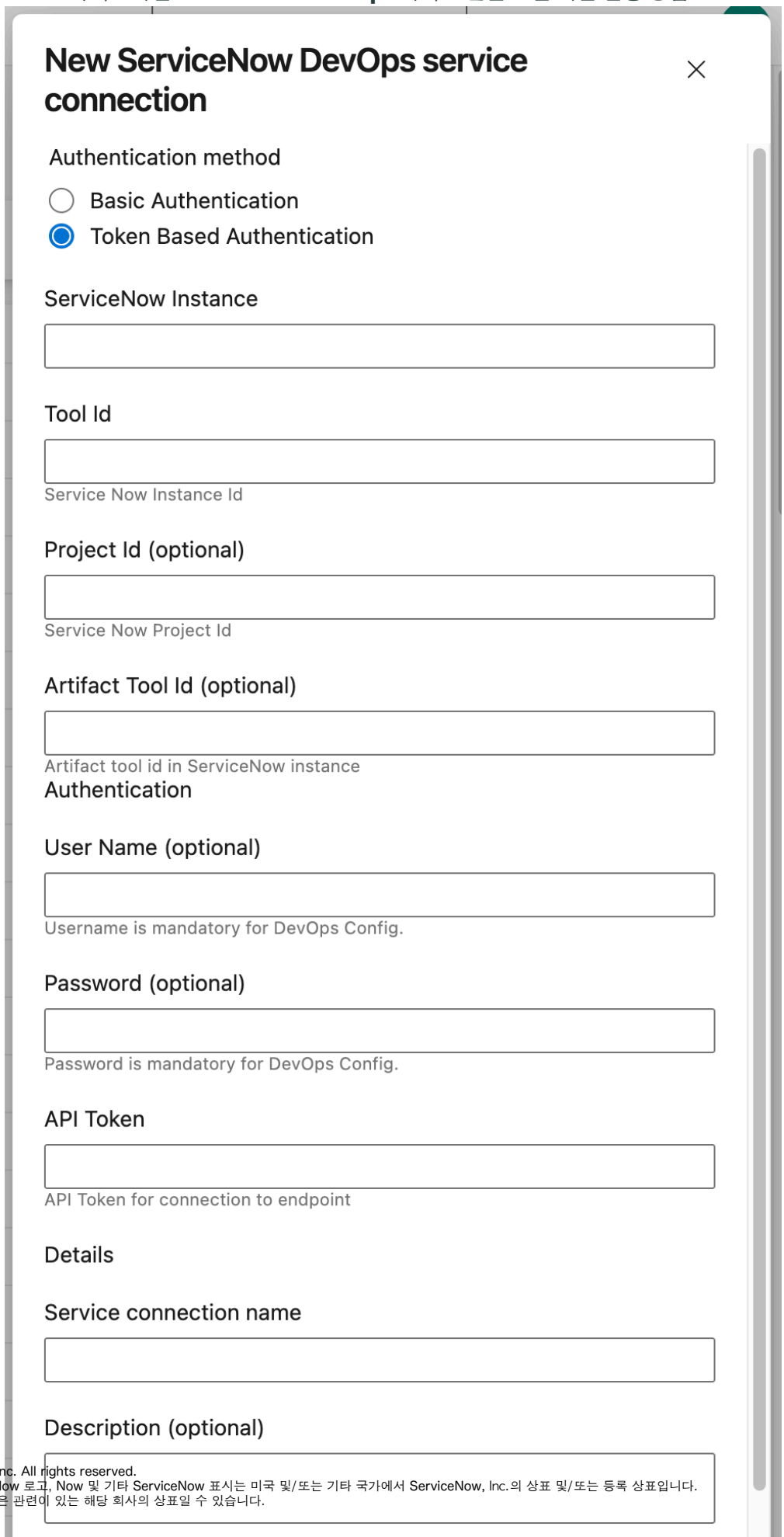
Example:

Azure 파이프라인 **- ServiceNow DevOps** 서비스 연결 기본 인증 방법



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

Azure 파이프라인 **- ServiceNow DevOps** 서비스 연결 토큰 기반 인증 방법



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **Azure** CI(빌드) 파이프라인 설정**Set up an Azure Build (CI) pipeline in DevOps**

에 대한 확장을 ServiceNow DevOps 사용하여 Azure CI(빌드) 파이프라인에서 변경 제어와 아티팩트 및 패키지를 구성합니다.Azure DevOps

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

프로시저

1. Azure DevOps 인스턴스에서 파이프라인으로 이동합니다.
2. 변경 통제를 활성화할 파이프라인을 선택합니다.
3. 뷰를 선택합니다.
   파이프라인에 대한 YAML 편집기가 오른쪽의 작업 검색 창과 함께 표시됩니다.
4. 작업 창에서 필요한 사용자 지정 동작을 검색하여 선택합니다.

사용자 지정 작업	단계
ServiceNow DevOps 서버 변경 가속화	**a.** 표시 이름 필드에 **ServiceNow Change** Acceleration을 입력합니다. **b. ServiceNow** 엔드포인트 필드에 `# ###` 입력합니다. **c.** 업스트림 작업 실행 필드에 라인의 이전 작업을 나타내는 값을 입력합니다. 예를 들어 Server 이전의 작업은 Test일 수 있습니다. **d.** 변경 요청 상세 정보 필드에서 파이프라인 내의 종결 코드 및 변경 요청 필드를 설정합니다. 샘플 출력을 보려면 정보 아이콘을 선택합니다. 변경 가속화에 대한 자세한 내용은 변경 가속화를 참조하십시오.
ServiceNow DevOps 에이전트 아티팩트 레지스트리	**a. ServiceNow** 엔드포인트 필드에 `# ###` 입력합니다. **b.** 아티팩트 페이로드 필드에 아티팩트 목록이 포함된 JSON을 입력합니다. 아티팩트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 아티팩트 및 패키지.
ServiceNow DevOps 에이전트 패키지 레지스트리	**a. ServiceNow** 엔드포인트 필드에 `# ###` 입력합니다. **b.** 패키지 이름 필드에 아티팩트가 포함된 패키지의 이름을 입력합니다. **c.** 아티팩트 페이로드 필드에 빌드 상세 정보 및 아티팩트 목록이 포함된 JSON을 입력합니다. 아티팩트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 아티팩트 및 패키지.
ServiceNow DevOps 서버 변경 사항 가져오기	파이프라인에서 Azure DevOps 변경 요청 상세 정보 가져오기 및 업데이트
ServiceNow DevOps 서버 업데이트 변경	파이프라인에서 Azure DevOps 변경 요청 상세 정보 가져오기 및 업데이트

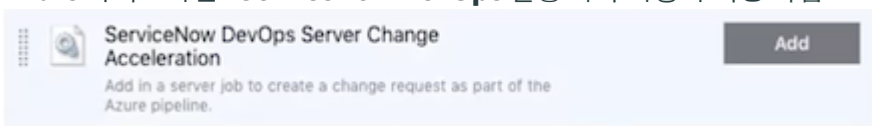
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

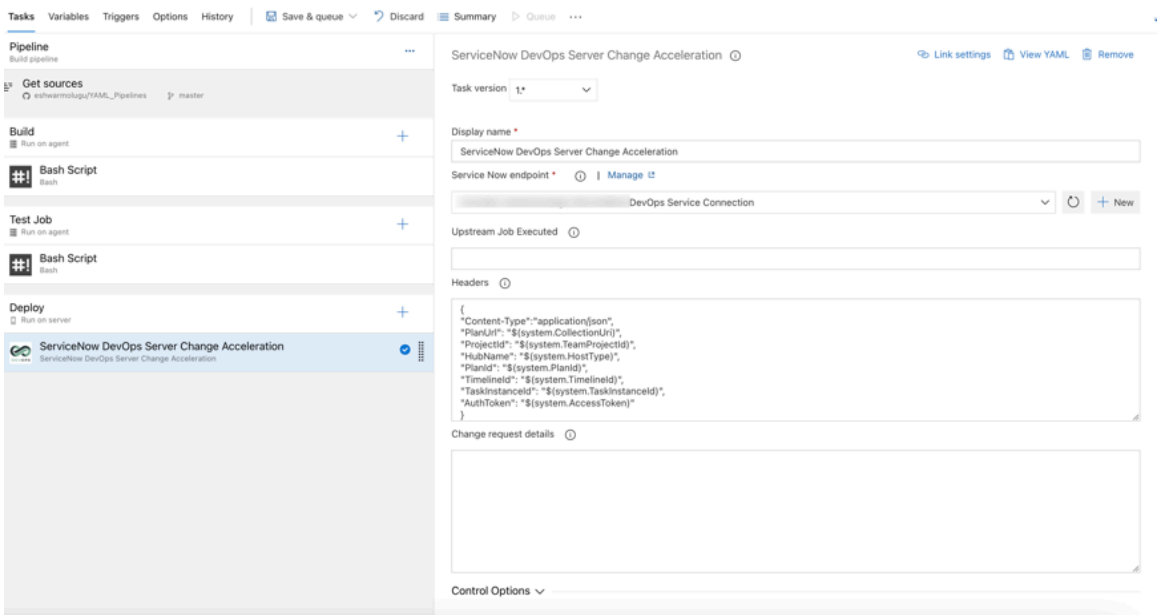
사용자 지정 작업	단계
ServiceNow DevOps 에이전트 변경 가져오기	파이프라인에서 Azure DevOps 변경 요청 상세 정보 가져오기 및 업데이트
ServiceNow DevOps 에이전트 업데이트 변경	파이프라인에서 Azure DevOps 변경 요청 상세 정보 가져오기 및 업데이트

5. 추가를 선택하여 Azure 파이프라인의 작업 섹션에 사용자 지정 작업을 추가합니다.

Example:

Azure 파이프라인: **ServiceNow DevOps** 변경 가속 사용자 지정 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.

```
- stage: Prod
  #dependsOn: []
  jobs:
  - job: 'P1'
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '

  - job: 'P2'
    dependsOn: ['P1']
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '
  - job: "P3"
    dependsOn: ['P2']
    pool: server
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empsunildevops9-eshwarmolugu-ServiceNow DevOps Service Connection'
```

변경 요청 상세 정보 예

```
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
        - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
          inputs:
            connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
            changeRequestDetails: |
              {
                "autoCloseChange" : true,
                "attributes": {
                  "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
                  "work_notes" : "Update this to work_notes",
                  "category" : "Service",
                  "priority" : "2"
                }
              }
```

에서 **Azure** 릴리스**(CD)** 파이프라인 설정**Set up an Azure release (CD) pipeline in DevOps**

에 대한 Azure DevOps 확장을 ServiceNow DevOps 사용하여 CD(Azure 릴리스) 파이프라인에서 변경 제어, 아티팩트 및 패키지를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

이 태스크 정보

주:
CD(Azure 릴리스) 파이프라인의 변경 제어는 배포 전 게이트에서만 지원됩니다. 배포 전 게이트 변경 요청은 해당 단계에서 첫 번째 작업의 단계 실행에 매핑됩니다.

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

Azure 릴리스 파이프라인의 단계는 단계에 매핑됩니다. 다중 구성 또는 다중 에이전트 작업의 단계 이름에는 단계 이름만 포함되어야 하며 파이프라인 실행 런타임에 파생된 실제 작업 이름은 포함되지 않아야 합니다.

건너뛴 작업에 대한 작업 실행은 실패로 표시됩니다.

프로시저

1. 파이프라인에서 Azure DevOps 릴리스 파이프라인으로 이동하여 배포 전 조건 창을 엽니다.
2. 게이트 설정을 활성화하고 +추가를 클릭합니다.
3. **ServiceNow DevOps** 릴리스 게이트를 클릭하고 ServiceNow 엔드포인트를 선택합니다.
4. 릴리스 게이트 구성을 종료하고 평가 옵션 섹션을 확장하여 타이밍 필드를 구성합니다.

게이트 재평가 사이의 시간	분, 시간 또는 일 단위의 재평가 간격입니다. 변경 요청이 취소되거나 거부되면 Azure 파이프라인 릴리스 게이트는 시간이 초과될 때까지 구성된 간격으로 변경 요청 상태를 계속 재평가합니다. 변경 요청이 이미 승인, 거부 또는 취소된 후 추가 재평가를 시도할 때 사용자 개입이 필요하지 않습니다.
게이트가 실패한 후 시간 제한	분, 시간 또는 일 단위의 시간 제한 값입니다. 배포 전 조건이 실패하면 스테이지의 후속 작업이 실패로 표시되고 시작 및 종료 시간이 현재 시스템 시간으로 기본 설정됩니다.

5. 옵션: Azure 릴리스(CD) 파이프라인에서 아티팩트를 구성합니다.

   빌드 파이프라인을 소스로 사용하여 아티팩트를 설정하려면 이러한 이름이 일치해야 합니다.

   - 리포지토리 이름 및 빌드 파이프라인 이름(예: DeployableRepo)입니다.
   - 빌드 파이프라인 아티팩트의 이름 속성 및 릴리스 파이프라인 아티팩트의 소스 별칭 속성(예: BuildDrop)입니다.

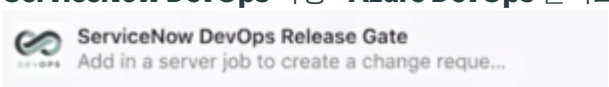
   빌드 파이프라인 외에도 다른 8개 원본에서 아티팩트를 선택할 수 있습니다. 커밋 및 작업 항목 세부 정보를 추적하려면 다음 규칙을 따릅니다.

   - 원본이 빌드 파이프라인인 경우 아티팩트의 `## ## ##` 속성은 MAJOR 형식이어야 합니다 . `###`. PATCH (예: 5.1.3).
   - 소스가 빌드 파이프라인이 아닌 경우 **DevOpsArtifactSemanticVersionAPI** 확장 인터페이스를 구현하여 `### ###` 정의합니다.

   아티팩트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 아티팩트 및 패키지 .

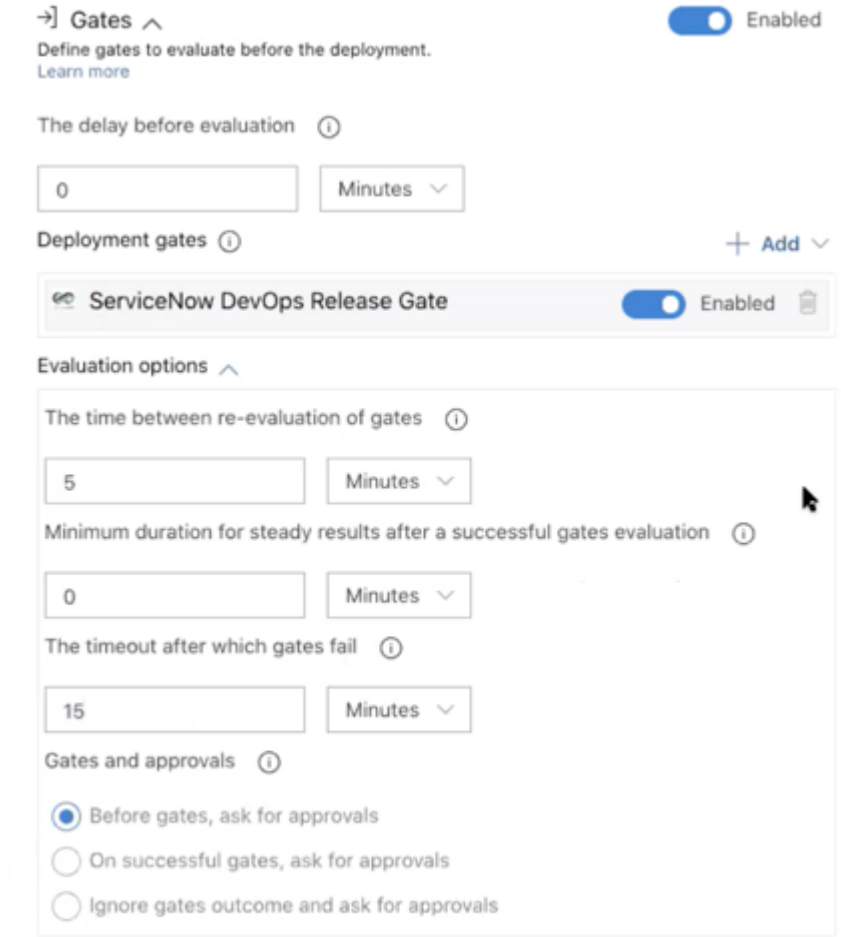
Example:

ServiceNow DevOps 확장 **- Azure DevOps** 릴리스 게이트



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

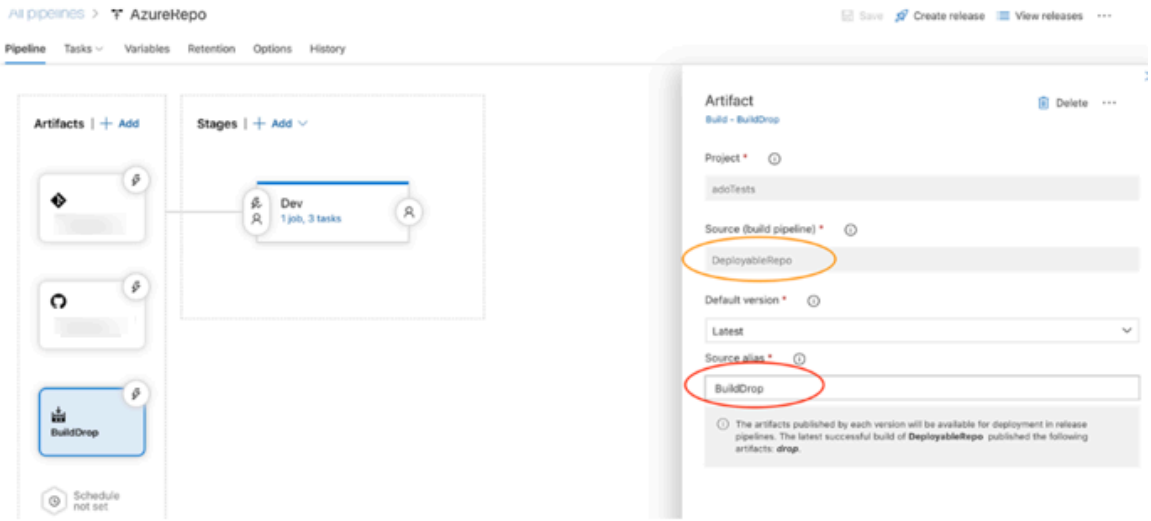
Azure 릴리스 파이프라인 사전 배포 게이트 구성



아티팩트 설정 - 파이프라인 소스 빌드

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

아티팩트 설정 - 릴리스 파이프라인



Azure DevOps 에 대한 **PAT** 범위 **DevOps**

설치하는 동안 PAT(개인용 액세스 토큰)를 사용하여 액세스하는 Azure DevOps 경우 범위 액세스 수준이 필요합니다.

범위 접근 수준 설정은 사용자가 구성한 기능을 기반으로 합니다. 원활한 기능을 위해 해당 액세스 수준을 설정합니다. PAT를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 PAT(개인용 액세스 토큰) 를 참조하세요.

중요사항:
의 다음 표 Azure DevOps에 지정된 액세스 수준 권한과 확장을 ServiceNow DevOps 사용하여 ServiceNow에서 Azure DevOps에 연결할 수 있습니다. Azure DevOps 관리자는 Azure DevOps에서 웹후크 및 서비스 연결을 수동으로 구성할 필요가 없습니다.

중요사항:

- 프로젝트를 온보딩할 때 프로젝트 관리자 권한을 사용하려면 PAT의 소유자가 프로젝트의 프로젝트 관리자 그룹의 구성원이어야 합니다.
- 조직을 온보딩할 때 프로젝트 관리자 권한을 사용하려면 PAT의 소유자가 조직의 프로젝트 컬렉션 관리자 그룹의 구성원이어야 합니다.

역량별 범위 접근 수준 설정 및 영향

역량	범위	접근 수준	영향도
보드	작업 항목	읽기	임포트/폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 보드를 검색하고 작업 항목을 수신하는 데 필요합니다.
리포지토리	코드	읽기	임포트/폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 리포지토리를 검색하고 분기, 커밋 및 태그를 수신하는 데 필요합니다.
파이프라인 빌드	빌드	읽기 및 실행	• 읽기: 임포트/폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 빌드 파이프라인을 검색하고 스테이지, 아티팩트, 테스트 결과, 코드 보안 결과 등과 같은 파이프라인 실행 상세 정보를 수신하는 데 필요합니다. • 실행: 변경 제어 단계에 따라 파이프라인을 일시 중지/재개하는 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.

역량별 범위 접근 수준 설정 및 영향

역량	범위	접근 수준	영향도
파이프라인 및 게이트 해제	릴리스	읽기, 쓰기 및 실행	• 읽기: 임포트/폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 릴리스 파이프라인을 검색하고 스테이지, 아티팩트, 테스트 결과, 코드 보안 결과 등과 같은 파이프라인 실행 상세 정보를 수신하는 데 필요합니다. • 쓰기 및 실행: 변경 제어 단계에 따라 파이프라인을 일시 중지/재개하는 데 필요합니다.
테스트 빌드 및 릴리스 파이프라인	테스트 관리	읽기	파이프라인 실행에 대한 테스트 결과를 수신하는 데 필요합니다.
서비스 연결	서비스 연결	읽기, 쿼리 및 관리	변경 가속, 아티팩트 및 패키지 등록 등과 같은 ServiceNow 작업을 구성하는 데 사용되는 서비스 연결을 자동으로 생성하는 데 필요합니다.
패키징	패키징	읽기	임포트/폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 아티팩트 리포지토리를 검색하고 피드와 패키지를 수신하는 데 필요합니다.

의 제한 사항 **Azure DevOps**

사용자 지정 정의된 액세스 수준으로 Azure 도구를 만들고 통합 사용자 자격 증명의 변경으로 인해 이러한 도구를 재구성하는 경우 생성된 릴리스 및 릴리스 배포에 대한 기존 서비스 후크가 업데이트되지 않습니다. 대신 새 구성 세부 정보를 사용하여 두 개의 새 서비스 후크가 생성됩니다. 이러한 서비스 후크가 중복되지 않도록 하려면 전체 액세스 수준으로 도구를 만들어야 합니다.

파이프라인에서 **Azure DevOps SonarQube** 스캔 구성

MS Azure DevOps 파이프라인에서 SonarQube 또는 SonarCloud 스캔을 구성합니다. 파이프라인 실행의 모든 단계에서 SonarQube 스캔에 대한 파이프라인 실행을 확인하고 Azure DevOps 모든 단계에서 DevOps 변경 속도스캔 목록 및 상세 정보를 로 가져옵니다. 범주를 기준으로 스캔 상세 정보를 드릴다운합니다.

시작하기 전에
파이프라인에서 SonarQube 스캔을 구성하기 전에 다음 사전 요구 사항을 충족하는지 Azure DevOps 확인합니다.

- 호환되는 SonarQube 버전을 사용하고 있습니다. 지원되는 도구 버전은 을 참조하십시오 DevOps 변경 속도 통합 .
- 도구를 연결 및 구성 Azure DevOps 하고 기존 리포지토리, 오케스트레이션 작업 및 파이프라인을 검색합니다.
- SonarQube 도구 기록을 생성합니다. 자세한 내용은 SonarQube 및 DevOps 변경 속도 통합 문서를 참조하십시오.
- Visual Studio Marketplace에서 SonarQube 확장을 설치하고 빌드 정의에서 Azure DevOps 작업을 사용하여 프로젝트를 분석하도록 분기 분석을 구성합니다. 자세한 내용은 SonarQube 설명서를 참조하세요.
- 인스턴스에 다음 사용자 지정 확장 작업을 Azure DevOps 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Azure Pipelines를 통합하는 확장입니다 DevOps 변경 속도. 자세한 내용은 ServiceNow DevOps 및 Azure DevOps 사용자 지정 작업에 대한 Azure DevOps 확장 사용 문서를 참조하십시오.
- ServiceNow DevOps Sonar 등록 빌드(파이프라인 빌드용)
- ServiceNow DevOps 릴리스 소나 등록 작업(릴리스 파이프라인용)

필요한 역할:

- 의 admin 또는 sn_devops.admin DevOps 변경 속도
- 의 관리자 Azure DevOps
- SonarQube 스캔이 구성된 모든 프로젝트에 액세스할 수 있는 SonarQube의 관리자 역할입니다.

이 태스크 정보
기본적으로 Azure DevOps 는 빌드 및 릴리스 파이프라인에서 SonarQube 스캔을 실행하는 다음 작업을 제공합니다.

- SonarCloud에 대한 분석 준비
- 코드 분석 실행
- 품질 게이트 결과 게시

빌드 및 릴리스 파이프라인에서 스캔 상세 정보를 ServiceNow DevOpsAzure DevOps 가져오기 위해 기본 작업을 위해 사용자 지정 ServiceNow 확장 작업을 추가하고 구성합니다. 가져오는 스캔 상세 정보는 다음과 같습니다.

- pipelineName
- buildNumber
- 스테이지 이름
- 분기 이름
- 소나프로젝트키
- 소나 인스턴스 URL

프로시저

1. 빌드 파이프라인에서 Azure DevOps 스캔 분석을 가져오도록 SonarQube 통합을 설정하고 구성합니다.

   a. Azure DevOps 콘솔에서 조직 〉 **SonarIntegrations** 〉 파이프라인 〉 작업.

   b. 작업 추가 아이콘(+)을 클릭하고 작업 추가 검색 창에서 확장 프로그램을 검색합니다ServiceNow.

   c. 다음 작업을 추가합니다.
      - ServiceNow DevOps Sonar 등록 작업을 빌드합니다.
      - ServiceNow DevOps Sonar 등록 작업을 해제합니다.

   d. 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.

ServiceNow DevOps 빌드/릴리스 수중 음파 탐지기 등록

필드	설명
표시 이름	키와 URL을 입력하면 자동으로 채워집니다.
ServiceNow 끝점	ServiceNow 도구 구성 중에 자동으로 생성되는 인스턴스 엔드포인트입니다. 이 작업에 동일한 서비스 연결을 사용합니다.
수중 음파 탐지기 프로젝트 키	SonarCloud에서 분석 준비 작업을 구성하는 동안 사용한 것과 동일한 프로젝트 키 값을 입력합니다.
Sonar 인스턴스 URL	도구를 생성하는 동안 소나 도구에 연결하는 데 사용한 것과 동일한 URL을 입력합니다.
작업 이름	파이프라인 작업의 이름입니다 Azure DevOps . 이 필드는 **ServiceNow DevOps** 릴리스 소나 등록 작업에만 나타납니다.

중요사항:
파이프라인 작업에 대한 작업 목록에서 **ServiceNow DevOps** 소나 빌드 등록 또는 **ServiceNow DevOps** 릴리스 소나 등록 작업이 코드 분석 실행 작업 뒤에 추가되었는지 확인합니다.

소나 스캔 결과를 애플리케이션에 보내도록 빌드 파이프라인을 구성했습니다 DevOps . 스캔 결과는 인바운드 이벤트 테이블에서 이벤트가 생성되고 처리되면 소프트웨어 품질 역량에 매핑되고 연관된 기본 시스템 하위 플로우()*FetchSonarScanId*에 의해 처리됩니다.

2. DevOps에서 Azure 파이프라인 단계를 연결합니다.
3. 파이프라인을 실행합니다.

결과
파이프라인 실행의 다양한 단계에 대한 스캔 결과에 따라 결과는 에서 ServiceNow DevOps파이프라인의 해당 단계에 표시됩니다. 알림에 대한 인바운드 이벤트가 생성되고 알림 유형 및 기능에 따라 하위 플로우가 트리거됩니다.

다음에 수행할 작업

- 작업 실행의 일부로 스캔 상세 정보를 봅니다. 빌드 또는 릴리스 파이프라인 실행 단계에 매핑된 작업 실행의 일부인 모든 소나 스캔의 상세 정보를 봅니다.

  1. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 작업 실행 관련 작업 실행 기록을 클릭합니다.
  2. 소프트웨어 품질 요약 관련 목록을 클릭합니다.
  3. 관련 스캔 ID 기록을 클릭합니다.
     소프트웨어 품질 스캔 요약 및 스캔 상세 정보가 표시됩니다.

- 변경 요청의 일부로 스캔 상세 정보를 봅니다. 에서 이 빌드/릴리스 파이프라인의 일부였던 모든 검사를 봅니다. 소프트웨어 품질 결과 〉 소프트웨어 품질 요약 관련 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.

1. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 파이프라인 변경 요청
2. 소프트웨어 품질 요약 관련 목록을 클릭합니다.
3. 관련 스캔 ID 기록을 클릭합니다.
   소프트웨어 품질 스캔 요약 및 스캔 상세 정보가 표시됩니다.

실패한 빌드 또는 릴리스 파이프라인 작업 및 스테이지 다시 시작

해당 단계 또는 파이프라인에서 실패하거나 취소된 빌드, 릴리스 변경 내용 또는 파이프라인을 다시 실행하거나 다시 배포 Azure DevOps 합니다. 재시도는 새 실행을 DevOps 생성하는 대신 파이프라인 UI에 연속 실행으로 표시됩니다.

파이프라인 또는 스테이지 다시 실행 **Azure DevOps**

실패하거나 취소된 빌드 또는 릴리스 파이프라인을 다시 실행하거나 에서 Azure DevOps작업을 변경할 수 있습니다. 재실행은 에서 ServiceNow DevOps첫 번째 실행과 동일한 파이프라인 실행의 일부로 처리됩니다. 전체 파이프라인 또는 실패하거나 취소된 특정 작업 및 단계를 다시 실행할 수 있습니다. 이제 단계 또는 파이프라인을 다시 시작할 때마다 새 변경 요청을 생성하는 대신 변경 요청을 재사용하도록 선택할 수 있습니다.

`attemptNumber` 재실행을 추적하는 데 도움이 되는 매개변수가 페이로드에 추가됩니다. 관련된 테스트 요약, 소프트웨어 품질 검사 결과, 커밋, 모든 재실행 시도에 해당하는 작업 항목도 에서 업데이트 ServiceNow DevOps됩니다.

를 사용하는 Azure Invoke REST API를 사용하여 변경 제어 구성 경우 빌드 및 릴리스 파이프라인에 대해 지정된 구문 형식으로 페이로드 본문에 시도 번호 매개변수를 추가해야 합니다. 시도 횟수 매개변수를 지정하지 않으면 기본 시도 횟수가 1로 설정됩니다.

빌드 파이프라인 페이로드의 시도 횟수 매개변수의 예:

```
"attemptNumber": "$(system.jobAttempt)"
```

릴리스 파이프라인 페이로드의 시도 횟수 매개변수의 예:

```
"attemptNumber": "$(Release.AttemptNumber)"
```

주:
스테이지 작업에 기존의 시작 및 완료 알림을 사용하지 마십시오. 작업에서 시작 및 완료 알림을 고려하는 경우 다시 실행 기능이 작동하지 않습니다.

변경 요청 재사용

변경이 활성화된 작업이 다시 실행되고 이전 실행/시도에 대한 변경 요청이 있는 경우 기본 시스템 "DevOps 변경 요청 재사용 가능성 결정 하위 플로우"를 사용하여 이전 변경 요청을 재사용하거나 새 변경 요청을 생성하도록 선택할 수 있습니다. 이 하위 플로우의 기본 구현을 사용하면 변경 요청이 구현 또는 구현 후 상태인 경우 이전 시도의 변경 요청을 재사용할 수 있습니다. 변경 요청이 다른 상태 인 경우 기본적으로 작업을 다시 실행할 때 새 변경 요청이 생성됩니다. 기존 동작에 따라 테스트 요약 및 스캔과 같은 모든 관련 세부 정보가 새로 생성되고 새 변경 요청에 대한 커밋 및 작업 항목은 변경되지 않은 상태로 유지됩니다.

예를 들어 변경 요청이 승인된 후 특정 단계에서 파이프라인이 실패하고 해당 단계를 다시 실행하는 경우입니다. 변경 요청이 재사용되고, 관련 테스트 요약 및 소프트웨어 품질 검사가 수행되며, 아티팩트에 연결된 커밋 및 작업 항목은 승인한 동일한 변경 요청에 연결됩니다.

재사용성을 위한 사용자 지정 논리를 적용하려면 기존 하위 플로우를 복사하고, 변경하고, 게시하고, **DevOps** 속성 〉 **DevOps** 변경 요청 재사용 가능성 결정 하위 플로우.

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

일반 기본 시스템 플로우에서 변경이 생성되면 변경 요청에 대한 결정이 내려진 후 단계 실행 기록의 필드를 업데이트 *State* 하는 데 '변경 요청 수동 승인 플로우 사용 DevOps'이 사용됩니다. 그러나 변경을 재사용하면 생성 중인 변경 요청의 첫 번째 트리거 조건이 충족되지 않습니다. 작업이 재실행될 때 변경 요청이 재사용될 때마다 기본 시스템 하위 플로우 인 "DevOps 변경 요청 재사용 가능성 모델 하위 플로우"가 대신 트리거됩니다. 이 하위 플로우의 기본 구현은 모델 변경 요청 플로우와 DevOps 비슷합니다. 사용자 지정 하위 플로우를 만들고 다음 위치에서 하위 플로우 이름을 업데이트할 수 있습니다 . **DevOps** 속성 〉 **DevOps** 변경 요청 재사용 가능성 모델 하위 플로우.

파이프라인 **UI** 변경

ServiceNow DevOps 단계 또는 작업을 다시 시작하거나 다시 실행할 때 발생하는 모든 변경 사항을 동기화하고 파이프라인 UI에 DevOps 표시합니다.

- 카드를 클릭하면 해당 스테이지의 최근 시도를 볼 수 있습니다.
- 모든 시도 보기 링크를 클릭하면 모든 단계 실행 및 두 번 이상 실행된 단계 또는 단계와 관련된 관련 정보를 볼 수 있습니다.
- 변경 보기 링크에는 최근 시도와 관련된 변경 요청이 표시됩니다.

이전 릴리스에서는 실패한 작업이 무시되거나 재실행을 위해 새 파이프라인 실행 작업이 생성되고 그에 따라 처리되었습니다. 자세한 내용은 DevOps 파이프라인 UI 문서를 참조하십시오.

재실행 작업에 대한 실행 순서 및 대기 로직

재실행 작업의 일부로 변경 요청을 재사용하거나 만드는 경우 재실행 작업에 대한 처리 순서 및 대기 논리가 달라집니다.

기존 고려 사항

- 병렬 작업이 포함된 스테이지에는 변경 요청이 존재할 수 없습니다.
- 둘 이상의 스테이지가 동시에 실행 중인 경우 변경 요청이 두 스테이지 모두에서 첫 번째 작업이 되어서는 안 됩니다.

주:
릴리스 파이프라인의 병렬 단계는 파이프라인에서 발생할 때 처리되어 파이프라인 UI에 Azure DevOps 표시됩니다. 빌드 파이프라인의 병렬 단계는 여전히 병렬로 처리되지만 파이프라인 UI에 순차적으로 표시됩니다.

업그레이드 고려 사항

첫 번째 파이프라인 시도를 실행할 때 기능이나 실행은 변경되지 않습니다. 모든 스테이지가 순차적으로 처리되고 관련 테스트, 소프트웨어 품질 검사 및 변경 요청이 모델링된 대로 실행 및 생성됩니다.

주:

- 업그레이드하기 전에 스테이지와 파이프라인을 다시 실행한 경우 업그레이드 후 새 파이프라인을 실행합니다. 업그레이드 이전의 재실행 시도 및 실패한 이벤트는 재시도에서 ServiceNow DevOps 무시됩니다.
- 업그레이드하기 전에 파이프라인을 한 번만 실행한 경우 단계 또는 파이프라인을 다시 실행할 수 있습니다. 재실행 기능은 설계된 대로 적용되며 ServiceNow DevOps.

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

실행 순서 및 처리 논리

- 동일한 아티팩트 버전 등록 호출을 다시 시도하면 등록 호출이 무시됩니다.
- 동일한 패키지 이름을 가진 패키지 등록 호출은 무시되지 않습니다. 다시 시도하는 동안 아티팩트 버전 및 파이프라인 실행에 연결된 새 패키지가 만들어집니다. 최신 패키지에 연결된 아티팩트가 변경 요청에 표시됩니다.

GUI에서 Azure DevOps 빌드 파이프라인의 단계를 다시 실행하면 후속 단계 다시 실행도 지정된 순서로 트리거됩니다. 이전 시도의 모든 스테이지가 완료되지 않기 전에 파이프라인 처리를 다시 시도하는 경우. 후속 시도는 이전 시도의 모든 이벤트가 처리될 때까지 대기합니다.

릴리스 파이프라인의 경우 단계는 첫 번째 실행 중에만 지정된 순서대로 실행됩니다. 이후 재실행 시도의 경우 각 단계를 수동으로 실행합니다. 릴리스 파이프라인에서는 스테이지가 에서 병렬 Azure DevOps로 실행 중이더라도 두 번째 시도부터는 이벤트가 지정된 순서로 처리됩니다.

- 재시도 스테이지 작업에 대한 새 변경 요청이 생성되고 재시도하려는 스테이지에 테스트 및 소프트웨어 품질 스캔이 포함되어 있으면 변경 요청 관련 목록에 최신 테스트 요약 및 소프트웨어 품질 스캔 결과만 표시됩니다.
- 재실행 스테이지 작업에 변경 요청을 재사용하면 각 시도에 대한 테스트 요약 및 소프트웨어 품질 검사 결과가 변경 요청 관련 목록에 표시됩니다.

릴리스 파이프라인의 **Azure DevOps** 병렬 스테이지

이제 릴리스 파이프라인 의 병렬 단계가 동시에 처리되어 파이프라인 UI에 DevOps 실시간으로 표시됩니다. 기본 시스템 사전 배포 조건 및 릴리스 게이트를 통해 병렬 스테이지의 세부 정보를 포함하는 변경 요청을 생성할 수 있습니다.

다음에 대한 기본 시스템 병렬 스테이지 지원 **Azure DevOps**

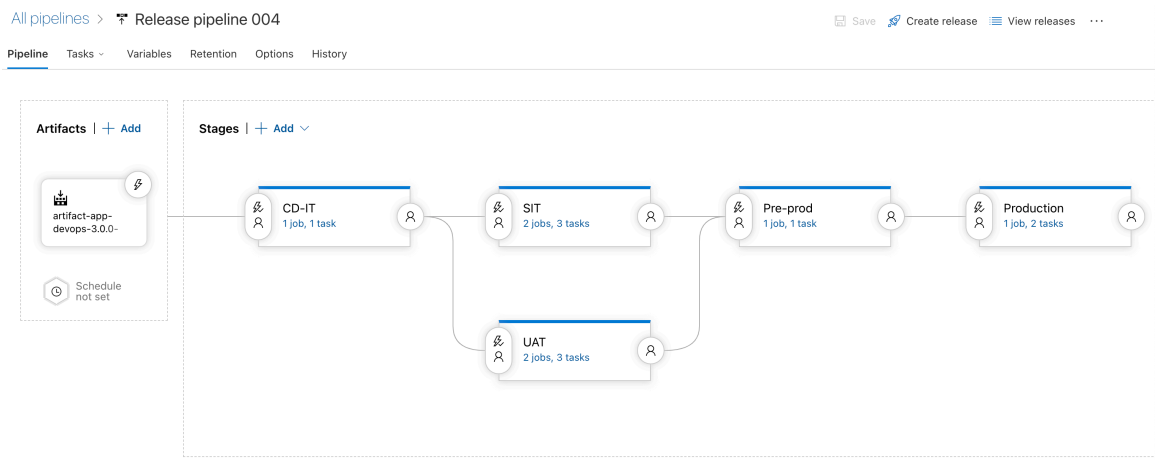
조직은 병렬 스테이지를 사용하여 병렬로 수행할 수 있는 작업에 대한 릴리스 프로세스를 자동화하고 속도를 높입니다. 예를 들어 릴리스 파이프라인에는 여러 테스트 및 소프트웨어 품질 도구가 통합되어 있으며 병렬로 실행되도록 구성된 작업이 있습니다. 각 작업을 순차적으로 실행하지 않으면 릴리스 파이프라인 실행 속도가 크게 빨라집니다.

ServiceNow DevOps 는 릴리스 파이프라인에서 병렬 스테이지 처리를 지원하고 파이프라인 UI의 DevOps 병렬 뷰에 스테이지를 표시합니다. 실제로 파이프라인 UI는 DevOps GUI를 실시간으로 복제합니다 Azure DevOps .

파이프라인 UI에서 처리된 단계의 세부 정보를 볼 수도 있습니다.

중요사항:
병렬 스테이지에 대한 지원은 릴리스 파이프라인으로 제한됩니다. 에서 빌드 파이프라인Azure DevOps에 대해 병렬 스테이지가 구성된 경우에도 빌드 파이프라인은 파이프라인 UI에 DevOps 순차적 또는 순차적으로 계속 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.



ServiceNow® DevOps 변경 요청을 생성하기 위한 배포 전 조건의 릴리스 게이트

기본 시스템 ServiceNow DevOps 배포 전 조건과 함께 릴리스 게이트가 추가됩니다. 인스턴스를 호출 Now Platform 하도록 구성된 기본 시스템 배치 게이트를 사용하여 프로덕션 스테이지에 배치 전에 변경 요청을 작성합니다. 이제 모든 이전(업스트림) 스테이지 처리가 완료된 후에 변경 요청이 생성됩니다. 변경 요청은 모든 업스트림 스테이지에서 관련 상세 정보를 캡처하여 다음과 같은 해당 관련 목록에 표시합니다.

- 커밋
- 작업 항목
- 테스트 요약
- 소프트웨어 품질 요약
- 아티팩트 버전

파이프라인 실행이 프로덕션 배포 단계 이전의 병렬 단계 처리를 완료하면 변경 요청이 자동으로 생성되어 파이프라인 실행 보기의 프로덕션에 배포 단계에 매핑됩니다. 변경 요청이 승인되면 프로덕션 단계가 처리를 완료합니다.

관련 파이프라인의 파이프라인 실행**(Pipeline Execution)** 뷰에서 파이프라인 **UI** 관련 링크를 클릭하여 에 표시되는 Azure DevOps파이프라인의 실시간 상태를 확인합니다. 빌드 파이프라인, 테스트 결과, 소프트웨어 품질 요약 결과에서 가져온 관련 아티팩트 상세 정보가 파이프라인 UI에 표시됩니다.

업그레이드 고려 사항

업그레이드하기 전에 다음 고려 사항을 검토하십시오.

중요사항:
병렬 작업이 포함된 스테이지에는 변경 요청이 존재할 수 없습니다.

- 새로 설치하는 경우 작업 실행 테이블의 업스트림 실행 열이 표시되지 않습니다. 업그레이드 전에 업스트림 실행 열을 사용하여 수행한 사용자 지정은 영향을 받지 않습니다.
- 스테이지가 동시에 실행되는 경우 변경 요청이 모든 스테이지의 첫 번째 작업이 되어서는 안 됩니다.
- 업그레이드 후 새 릴리스 파이프라인 실행은 병렬 스테이지를 동시에 처리하고 파이프라인 UI에 병렬 스테이지 및 관련 세부 정보를 표시합니다. Azure DevOps 업그레이드 전에 이미 실행 및

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

저장된 ServiceNow DevOps 릴리스 파이프라인은 영향을 받지 않으며 병렬 단계(이미 실행되고 유지됨) ServiceNow DevOps 를 직렬로 계속 표시합니다.

- 배포 ServiceNow DevOps 전 릴리스 게이트가 여러 시작 단계가 있는 릴리스 파이프라인의 둘 이상의 시작 단계에서 사용하도록 설정된 경우 파이프라인이 여러 번 실행될 수 있습니다.

주:
각 시작 단계에 대해 패키지가 생성되지만 파이프라인 실행당 하나의 패키지가 연결됩니다.

DevOps Azure Boards에 대한 작업 항목 가져오기

Azure Boards 작업 항목은 가져오는 동안 기본 ServiceNow DevOps 상태 및 형식에 매핑됩니다. DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper 스크립트 포함을 사용하여 매핑을 사용자 지정할 수 있습니다.

기본 **Azure Boards** 작업 항목 매핑

작업 항목의 네이티브 상태 및 네이티브 형식 필드에는 소스 도구의 원래 상태 및 형식 값이 포함됩니다.

작업 항목 유형 매핑

ServiceNow DevOps	**Azure Boards** 기본	**Azure Boards** 애자일	**Azure Boards** 스크럼
작업	작업	작업 테스트 케이스	작업 장애 테스트 케이스
버그	문제	버그 문제	버그
스토리	--	사용자 스토리	제품 백로그 항목
에픽	에픽	에픽	에픽
기능	--	기능	기능

주:
작업 항목의 Azure DevOps 기록 임포트는 애자일 보드 CMMI 프로세스에서 지원되지 않습니다.

작업 항목 상태 매핑

ServiceNow DevOps	**Azure Boards** 기본	**Azure Boards** 애자일	**Azure Boards** 스크럼
계획됨	할 일	신규	신규 오픈 승인함 커밋됨 할 일

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 항목 상태 매핑

ServiceNow DevOps	Azure Boards 기본	Azure Boards 애자일	Azure Boards 스크럼
WIP	실행 중	활성 설계	진행 중 설계
완료	완료	준비 종결	완료 준비 종결
삭제됨	삭제됨	완료함 삭제됨	제거됨

주:
가져온 Azure Boards 작업 항목 유형 또는 상태가 인식되지 않으면 값이 기타로 설정됩니다.

Azure Boards 상태 및 유형 매핑 사용자 지정

에서 DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper 스크립트 포함에 액세스 시스템 정의 〉 스크립트 포함 모듈.

이 스크립트 예제에서는 사용자 지정 프로세스인 MyScrum 및 CustomBasic에 대한 새 상태 및 형식을 추가합니다. CustomBasic은 Basic 프로세스에 대해 정의된 상태 및 형식을 상속합니다.

```
var DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper = Class.create();

DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper.prototype =
 Object.extendsObject(DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC, {

 setDefaultProcess: function (projectProcess){

  DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC.prototype.setDefaultProcess.call(this,
 projectProcess);

  //set custom states and types
  var newStates, newWITypes;
  if (projectProcess == 'NPScrum'){
   // no parent process set. So type and states avaibale will be linited to newStates
   // and newWITypes
   newStates = {
    'Delayed': 'planned',
    'Approved': 'wip'
   };
   newWITypes= {
    'Request': 'story',
    'Incident': 'task'
   };

  } else  if (projectProcess == 'CustomBasic'){
```

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.

```
 //set parent process to Basic to inherit basic states and types
 this.setParentProcess('Basic');
 newStates = {
  'Auto-Approved': 'wip'
 };
 newWITypes= {
  'UserStory': 'story'
 };
}

this.setStates(newStates);
     this.setWorkItemTypes(newWITypes);
},

type: 'DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper'
});
```

에서 특정 파이프라인 추적 **Azure DevOps**

추적하려는 특정 Azure DevOps 파이프라인을 사용하도록 설정하고 구성합니다. 에서 작업 알림을 Azure DevOps모니터링하고 수신할 파이프라인을 선택합니다.

시작하기 전에

- 도구에 Azure DevOps 연결합니다DevOps.
- Azure 파이프라인을 DevOps모델링, 구성 및 연결했는지 확인합니다.
- 양식 레이아웃 구성 방법을 검토합니다. 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성을 참조하십시오

필요한 역할: admin, personalize_form

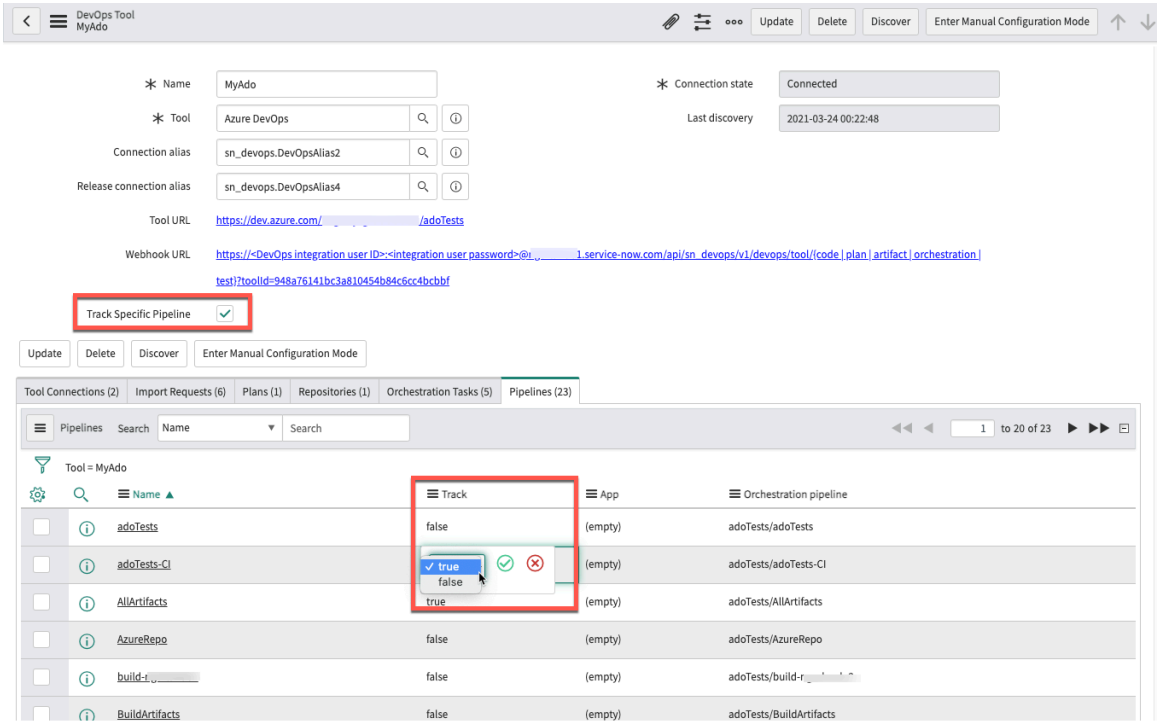
이 태스크 정보
기본적으로 오케스트레이션 작업 및 파이프라인을 검색 Azure DevOps 하면 추적 관련 파이프라인 필드가 **False**로 설정됩니다. 모든 Azure DevOps 파이프라인에 대한 추적 플래그도 비활성화됩니다. 따라서 기본적으로 모든 파이프라인이 작업 알림을 DevOps 보내고 처리 시간이 증가하여 실제로 추적하려는 파이프라인이 지연될 수 있습니다. 따라서 **Track Specific** Pipeline(특정 파이프라인 추적) 확인란을 활성화하여 추적하도록 지정한 파이프라인 이벤트에 대한 알림만 처리하고 다른 모든 파이프라인 알림은 무시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 〉 도구 〉 오케스트레이션 **Tool**을 클릭하고 도구 기록을 엽니다 Azure DevOps .
2. 추가 작업)을 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.
3. 트랙별 파이프라인 필드를 선택됨 목록으로 이동합니다.
4. 저장을 클릭합니다.
   DevOps 도구 〉 Azure DevOps 양식으로 리디렉션되고 특정 파이프라인 추적 확인란이 나타납니다.
5. 트랙 특정 파이프라인**(Track Specific Pipeline**) 확인란을 선택합니다.
6. 파이프라인 관련 목록으로 이동합니다.
7. 개인화된 목록 업데이트 아이콘( )을 클릭합니다.
8. 목록 개인화 열 양식에서 트랙 필드를 선택됨 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.

추적 관련 파이프라인



9. 확인을 클릭합니다.
   파이프라인**(Pipelines)** 관련 목록으로 리디렉션되어 트랙(Track) 필드가 표시됩니다.
10. 추적할 파이프라인 단계로 이동하고 추적 필드를 두 번 클릭합니다.
11. **Track** 필드의 값을 **true**로 변경하고 Save(저장)를 클릭합니다.

결과
파이프라인 관련 목록에서 추적 필드가 **true** 로 설정된 파이프라인만 이제 추적되어 인바운드 이벤트 테이블 〔sn_devops_inbound_event_list.do〕로 전송됩니다. 추적 필드가 **false**로 설정된 모든 파이프라인이 무시됩니다.

주:

- 추적 특정 파이프라인 확인란을 선택하면 추적 필드 값이 **true**로 설정된 파이프라인만 추적되어 인바운드 이벤트 테이블로 전송됩니다. 모든 파이프라인에 대해 추적 필드가 **false** 로 설정되어 있으면 어떤 파이프라인도 추적되지 않습니다.
- 추적 특정 파이프라인 확인란을 선택 해제하면 파이프라인의 모든 이벤트가 추적되어 인바운드 이벤트 테이블로 전송됩니다.

아티팩트 관리 **Azure DevOps**

DevOps 변경 속도 빌드 파이프라인을 통해 Azure DevOps 게시된 아티팩트를 쉽게 관리할 수 있습니다. 이러한 아티팩트를 임포트 및 추적하고 에서 패키지를 DevOps 변경 속도관리할 수 있습니다.

에서 DevOps 변경 속도지원하는 아티팩트 소스의 유형:

- 빌드
- Azure 아티팩트

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

아티팩트 빌드

에서 각각 빌드 아티팩트 게시(PublishBuildArtifacts) 및 파이프라인 아티팩트 게시(PublishPipelineArtifacts) 작업을 Azure DevOps 사용하여 게시된 빌드 및 파이프라인 아티팩트는 인스턴스에 자동으로 생성됩니다 DevOps 변경 속도 . 빌드 아티팩트에 대한 기록 데이터를 가져올 수도 있습니다.

빌드 아티팩트 게시 작업을 사용하여 만든 빌드 아티팩트는 아티팩트 리포지토리의 일부가 되며, 이 아티팩트 리포지토리의 이름은 기본적으로 빌드 파이프라인 이름으로 설정됩니다.

주:
이름이 같고, 동일한 리포지토리에 속하며, 버전이 다른 두 개의 아티팩트가 릴리스 파이프라인에 대한 릴리스 트리거로 사용되는 경우 릴리스 파이프라인에 변경 내용이 있는 경우 관련 목록(예: 작업 항목, 커밋, 테스트 요약 등)에는 두 아티팩트 버전과 관련된 데이터가 포함됩니다 DevOps . 예를 들어 artifact-1.0 및 artifact-2.0이 배포에서 롤백 시나리오를 관리하는 릴리스 트리거인 경우 변경 내용(릴리스 파이프라인의 일부인 경우)에는 두 버전 모두에 대한 관련 목록 데이터가 포함됩니다.

또한 기존 확장 기반 아티팩트 등록 및 가져오기를 계속 활용할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow DevOps 및 Azure DevOps 사용자 지정 작업에 대한 Azure DevOps 확장 사용 및 아티팩트 및 패키지 문서를 참조하십시오.

중요사항:
위에서 언급한 PublishBuildArtifacts 및 PublishPipelineArtifacts 작업을 사용하는 경우 확장 기반 아티팩트 등록을 사용할 필요가 없습니다.

Azure 아티팩트

아티팩트를 인스턴스로 임포트하고 추적할 수 있습니다 DevOps 변경 속도 . 범용 패키지 작업만 사용하여 아티팩트에 Azure 게시된 아티팩트를 임포트 Azure DevOps 할 수 있습니다.

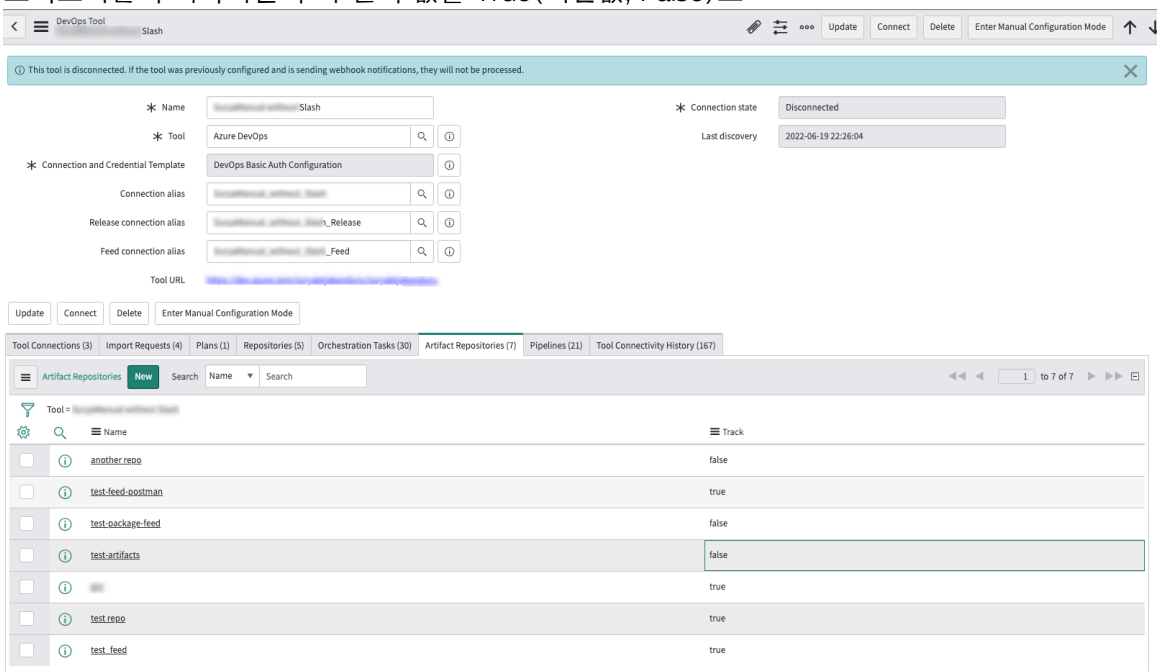
주:
현재 범용 패키지만 임포트 및 추적이 지원됩니다.

DevOps(1.35 이상 버전) 피드 연결 별칭 필드는 Azure DevOps 도구 양식. 이 필드는 피드 연결에 대한 별칭으로 자동으로 채워집니다. 도구 연결에 DevOps 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 공급업체 도구와 통합 DevOps 변경 속도.

업그레이드 후 앱 온보딩을 사용하여 아티팩트 리포지토리를 선택하고 추가하려면 검색을 선택하여 기존 아티팩트 리포지토리를 검색해야 합니다. 기록이 아티팩트 리포지토리 관련 목록에 추가됩니다. 아티팩트 리포지토리 추가에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 도구 객체를 애플리케이션에 연결 - 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.

아티팩트 리포지토리를 추적하려면 추적 열의 값을 True(기본값, False)로 변경합니다.



유니버설 패키지 작업을 통해 Azure Artifact를 게시하면 예약된 작업을 사용하여 24시간 이내에 아티팩트 정보가 빌드 파이프라인과 *`ADO Artifacts Daily`* 연결됩니다.

주:

- Azure DevOps 아티팩트 생성은 빌드 파이프라인 완료에 의존하지 않습니다. 아티팩트가 릴리스 파이프라인에 대한 트리거로 사용되는 경우 Azure DevOps 변경 요청으로 인해 빌드 파이프라인이 완료 보류 중인 경우에도 트리거됩니다.
- 예약된 작업은 기본적으로 24시간마다 실행되며 요청 시 실행할 수도 있습니다. 그러나 예약된 작업은 성능 집약적이므로 자주 실행해서는 안 됩니다.

아티팩트를 Azure DevOps 임포트하는 동안 다음 사항을 고려해야 합니다.

1. 제한 사항으로 Azure DevOps 인해 릴리스 파이프라인에서 아티팩트를 게시할 수 없습니다.
2. 아티팩트 리포지토리는 다음과 같이 추적됩니다.
   - 아티팩트의 Azure DevOps 기록 임포트는 앱 온보딩을 사용하여 수행됩니다. 자세한 내용은 도구 객체를 애플리케이션에 연결 - 작업 공간 문서를 참조하십시오.
   - 아티팩트를 실시간으로 추적하려면 추적 열의 값을 True(기본값, False)로 변경해야 합니다. 그렇지 않으면 피드 또는 아티팩트 저장소가 추적되지 않습니다.
3. 애플리케이션은 프로젝트별 피드를 지원하지만 조직별 피드는 지원하지 않습니다. Azure DevOps 파이프라인을 통해 Azure DevOps 게시된 아티팩트만 지원됩니다.
4. Azure DevOps 빌드 또는 릴리스 파이프라인에 연결되지 않은 아티팩트(분리 아티팩트)는 지원되지 않습니다.
5. Azure DevOps 아티팩트는 다음 형식으로 저장됩니다.
   - Azure DevOps 빌드 파이프라인(또는) 빌드 및 릴리스 파이프라인에만 연결된 아티팩트:

     `<artifact-name>-<1.build-number.0> (## ###### ## ##)`

   - Azure DevOps 릴리스 파이프라인에만 연결된 아티팩트:

     `<artifact-name>-<1.build-number.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.

Azure DevOps 를 사용한 아티팩트 매핑 DevOps 변경 속도

다음 표에서는 필드가 있는 아티팩트의 Azure DevOps 맵핑에 대해 설명합니다.ServiceNow DevOps

Azure DevOps 아티팩트	DevOps 변경 속도
피드	아티팩트 리포지토리
패키지	아티팩트
출처/빌드 번호	버전

제한

- Azure DevOps 피드가 4000개 이하인 아티팩트 프로젝트가 지원됩니다.
- Azure DevOps 800개의 패키지 또는 아티팩트(또는 그 이하)가 포함된 아티팩트 피드가 지원됩니다.
- Azure DevOps 200개 패키지 또는 아티팩트(또는 그 이하)가 있는 파이프라인 게시가 지원됩니다.

파이프라인에서 Azure DevOps 변경 요청 상세 정보 가져오기 및 업데이트

파이프라인과 연결된 변경 요청 상세 정보를 가져오고 업데이트합니다 Azure DevOps .

시작하기 전에

이 절차를 수행하기 전에 다음 전제 조건을 충족하는지 확인하십시오.

- 도구를 연결 및 구성 Azure DevOps 하고 기존 리포지토리, 오케스트레이션 작업 및 파이프라인을 검색합니다.
- 인스턴스에 다음 사용자 지정 확장 작업을 Azure DevOps 설치합니다.
  - ServiceNow Azure Pipelines를 통합하는 확장입니다 DevOps 변경 속도. 자세한 내용은 ServiceNow DevOps 및 Azure DevOps 사용자 지정 작업에 대한 Azure DevOps 확장 사용 문서를 참조하십시오.

필요한 역할:

- DevOps 변경 속도의 admin 또는 sn_devops.admin
- Azure DevOps의 관리자

이 태스크 정보

변경 요청에서 상태 매개변수를 업데이트하면 다음 전환만 지원됩니다.

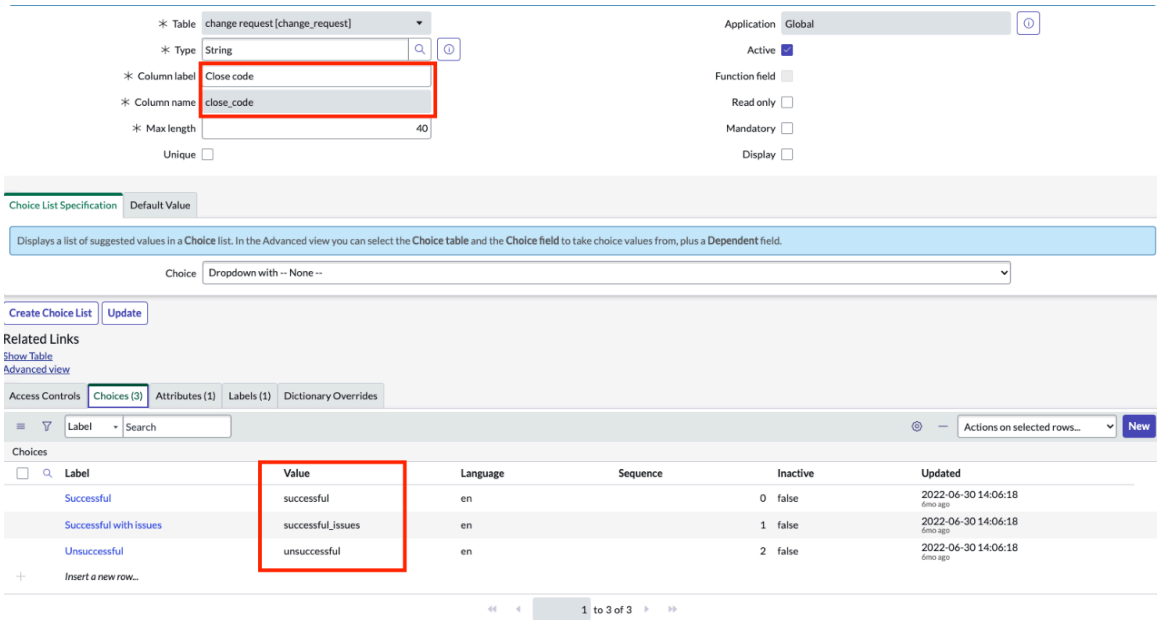
- cancel: 상태를 취소로 이동하려면 변경 요청 상태가 구현되어야 합니다. **reason**은 상태를 취소됨으로 업데이트하기 위한 필수 입력입니다.
- 종결됨: 상태를 종결로 이동하려면 변경 요청 상태가 구현 또는 구현 후여야 합니다. **close_code** 및 **close_notes**는 상태를 종결로 업데이트하기 위한 필수 입력입니다.

변경 요청 상태를 정수 값으로 지정합니다.

- 4 - 취소(sn_devops.change_request.cancel_state 속성에 설정된 값)
- 3 - 종결됨(sn_devops.change_request.closed_state 속성에 설정된 값)

선택 필드를 업데이트할 때는 해당 선택 목록에서 사용할 수 있는 유효한 선택 값을 지정해야 합니다. 예를 들어, 종결 코드 필드의 선택 목록 값은 성공, successful_issues 및 실패입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. Azure DevOps 콘솔에서 조직 〉 파이프라인 〉 작업.
2. 작업 추가 아이콘( )을 선택하고 작업 추가 검색 창에서 확장을 ServiceNow 검색합니다.
3. 서버 또는 에이전트 작업을 사용하는지 여부에 따라 기능 가져오기 및 업데이트에 대한 다음 확장 작업을 추가합니다.

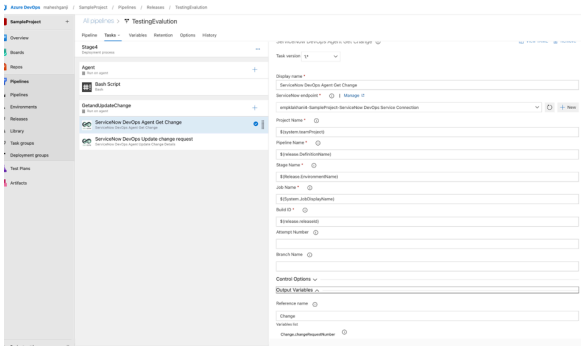
기능 가져오기	○ ServiceNow DevOps 서버 변경 사항 가져오기 ○ ServiceNow DevOps 에이전트 변경 가져오기
기능 업데이트	○ ServiceNow DevOps 서버 업데이트 변경 ○ ServiceNow DevOps 에이전트 업데이트 변경

4. 작업에서 사용 중인 기능에 따라 다음 입력 매개변수를 업데이트합니다.

기능 가져오기	○ 프로젝트 이름 ○ 파이프라인 이름 ○ 스테이지 이름 ○ 작업 이름 ○ 빌드 ID ○ 시도 횟수 ○ 분기 이름(다중 분기 파이프라인에만 해당) **주:** 변경 요청 상세 정보를 입력 매개변수로 제공하지 않으면 현재 파이프라인 및 스테이지와 연결된 변경 요청 번호가 검색됩니다.

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

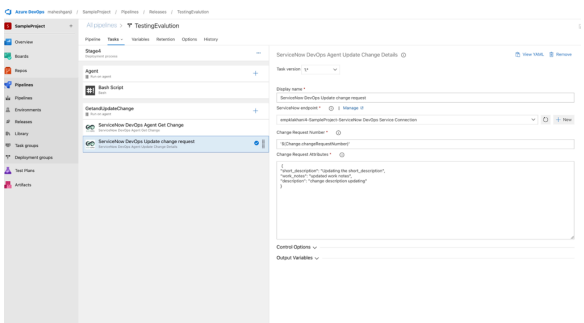
업데이트 작업에서 변경 요청 번호를 참조하는 데 사용할 변경 요청 가져오기 작업의 참조 이름을 입력합니다. 다음 예를 참조하십시오.



기능 업데이트

- 상세 정보를 업데이트해야 하는 변경 요청 번호입니다.
- 키:값 쌍으로 업데이트할 변경 요청 속성입니다.

```
{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date":
 "2021-02-05 08:00:00",
"end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification",
 "description": "test description",
"cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work
 notes is from ADO file", "work_notes": "test work notes",
"assignment_group": "<SYS_ID>", "state":"<STATE_CODE>",
 "close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>",
 "reason":"<As per Choice List>" }
```



changeRequestNumber 값은 "<task_name>.<changeRequestNumber>" 형식의 작업 참조 가져오기 이름을 사용하여 참조해야 합니다. 다음 예를 참조하십시오.

```
- stage: test
  jobs:
  - job: Job_Get
    steps:
    Settings
    - task: ServiceNow-DevOps-Agent-Get-Change@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empr polanki8-SampleProject-ServiceNow DevOps Service Connection'
        projectName: 'SampleProject'
        pipelineName: 'TestingDefect'
        stageName: 'Prod'
        jobName: 'j2'
        buildNumber: '391'
        branchName: 'main'
      name: change2
    Settings
    - task: ServiceNow-DevOps-Agent-Update-Change@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empr polanki8-SampleProject-ServiceNow DevOps Service Connection'
        changeRequestNumber: '$(change2.changeRequestNumber)'
        changeRequestDetails: |
          {
          "short_description": "Updating the short_description",
          "work_notes": "updated work notes",
          "description": "change description updating"
          }
```

```
    Settings
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Get-Change@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empkiranv01-Software Quality Scans-ServiceNow DevOps Service Con
        projectName: '$(system.teamProject)'
        pipelineName: '$(build.definitionName)'
        stageName: 'Deploy'
        jobName: 'd1'
        buildNumber: '$(build.buildId)'
        branchName: '$(Build.SourceBranchName)'
      name: ServerChange


    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Update-Change@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empklakhani4-SampleProject-ServiceNow DevOps Service Connection'
        changeRequestNumber: '$(ServerChange.changeRequestNumber)'
        changeRequestDetails: |
          {
          "short_description": "Testing from the pipeline2.",
          "work_notes": "worknotes update from the pipeline2 ",
          "description": "description update from the pipeline file2"
          }
```


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

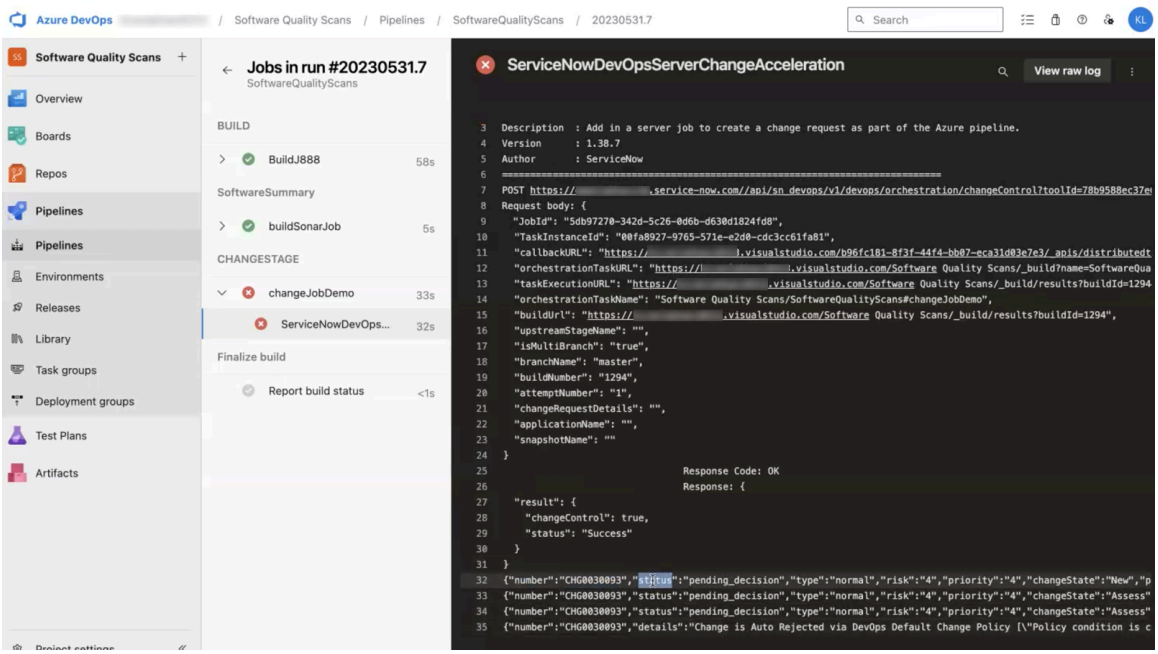
주:
시도 횟수는 선택 사항입니다. 지정하지 않으면 현재 파이프라인 실행에서 최신 CHG 번호가 검색됩니다. 그렇지 않으면 환경 변수를 사용하지 않고 시도 횟수를 명시적으로 지정할 수 있습니다.

5. 변경 사항을 저장합니다.

ServiceNow DevOps파이프라인 로그의 변경 요청 상태 Azure DevOps

변경 요청 상태가 업데이트될 때마다 파이프라인 콘솔 로그에서 Azure DevOps 변경 요청 상태와 해당 정책 조건을 확인합니다.

파이프라인의 Azure DevOps 콘솔 로그로 이동하여 변경 요청이 생성되거나 변경 요청 상태가 업데이트될 때 변경 요청의 상태를 볼 수 있습니다. 변경 요청 상태와 관련된 정책 조건도 평가되어 로그에 표시됩니다. 예를 들어 DevOps 변경 요청 고급 자동화 정책이 활성화되면 정책 조건이 평가되고 그에 따른 결정(자동 승인/자동 거부/수동 승인)이 로그에 표시됩니다.



주:
changeState 는 변경 요청의 상태이고 **status** 는 단계 실행의 상태입니다.

다음과 같이 기본 시스템 변경 플로우에 대한 정책 조건에 대한 로그가 표시됩니다.

- DevOps 모델 변경 정책: 변경 생성 시와 변경 상태가 업데이트될 때만 로그만 표시됩니다.
- DevOps 변경 요청 최소 자동화 정책: 변경 결정에 해당하는 변경 결정 및 정책 조건과 함께 로그가 표시됩니다.
- DevOps 변경 요청 고급 자동화 정책: 변경 결정에 해당하는 변경 결정 및 정책 조건과 함께 로그가 표시됩니다.

변경 정책 입력 및 결정 조건은 결정 [sys_decision_question] 테이블에 저장됩니다. 다음 필드와 연산자가 정책 조건에 대한 입력으로 사용되는 경우 로그가 표시됩니다.

필드

- code_coverage
- commits_without_work_item

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

- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- 위험
- code_security
- 커밋

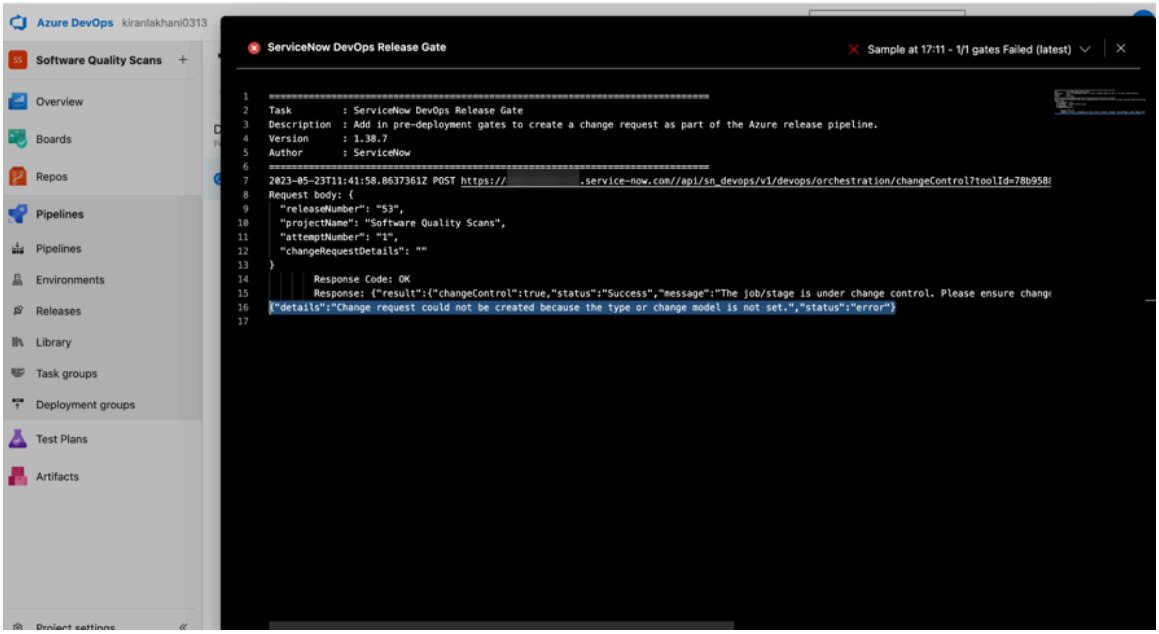
운영자

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- 비어 있음
- 사이
- 아무것도
- 은사미아스
- 사메아스
- GT_FIELD
- LT_FIELD

주:
변경 정책에서 기본 시스템 필드 이외의 필드가 수정되는 경우 정책 조건을 평가하려면 해당 필드를 플로우에 수동으로 추가해야 합니다.

어떤 문제로 인해 변경 요청이 생성되지 않은 경우 실패 이유와 상태도 콘솔에 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.



주:
의 경우 Azure DevOps영수증 변경이 활성화된 경우 첫 번째 로그가 콘솔에 표시되지 않을 수 있습니다. 즉, 변경이 생성되어 신규 상태인 경우입니다.

웹후크 구성 및 테스트

에서 웹후크를 Azure DevOps 수동으로 구성하고 테스트합니다.

수동으로 웹후크 **Azure DevOps** 구성

애플리케이션에 동기화 알림을 보내도록 웹후크 Azure DevOps 를 DevOps 변경 속도 구성합니다.

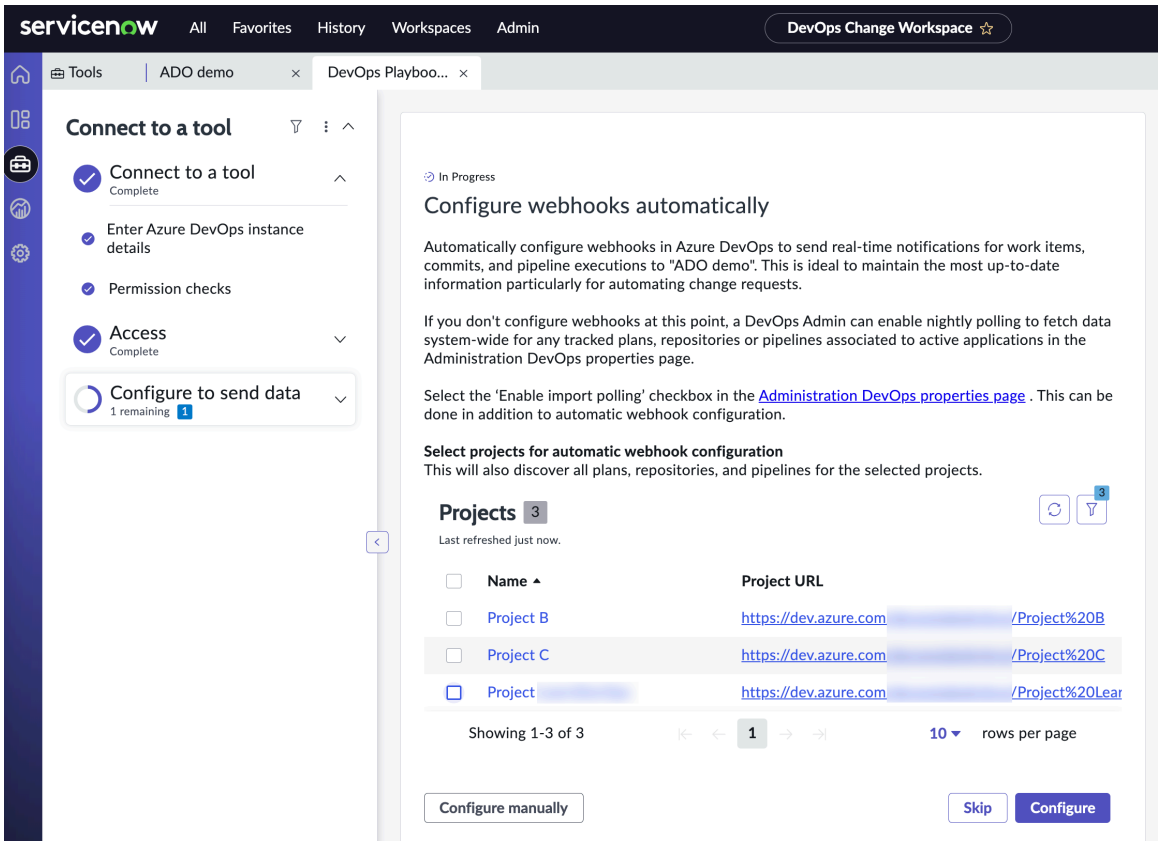
시작하기 전에
필요한 역할: 의 sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner DevOps 변경 속도, Azure DevOps admin

이 태스크 정보
의 DevOps 변경 속도도구 기록에서 수동 구성에 Azure DevOps 액세스할 수도 있습니다.

프로시저

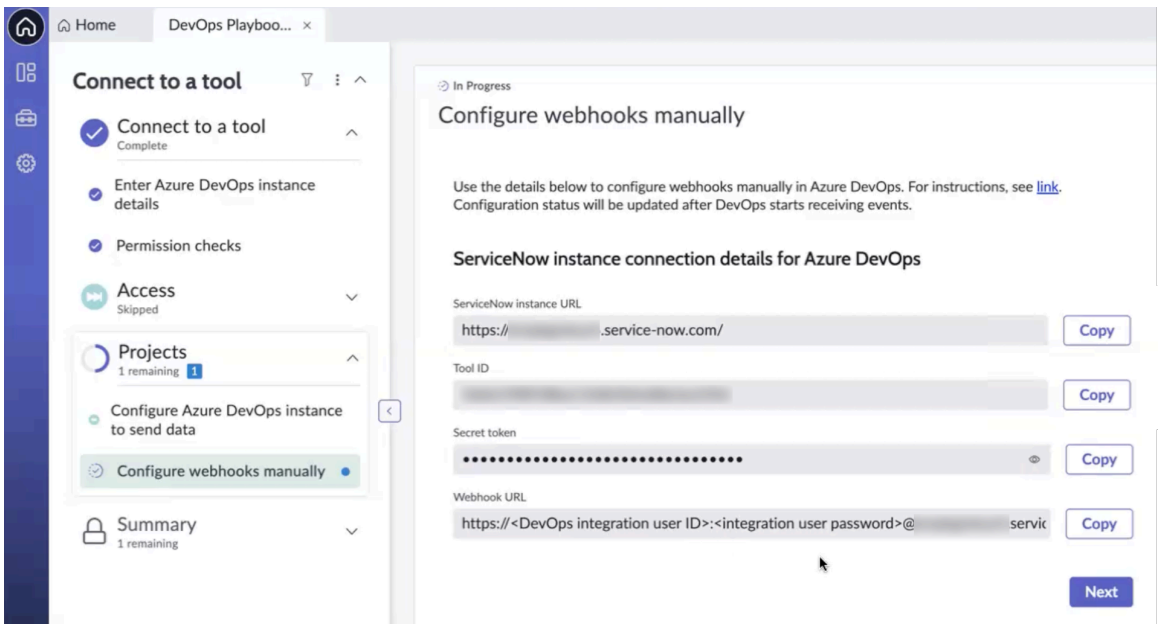
1. 에서 Azure DevOps웹후크를 구성할 프로젝트를 엽니다.
2. 다음으로 이동 설정 〉 서비스 후크 에서 NEW SERVICE HOOKS SUBSCRIPTION Azure DevOps을 생성합니다.
3. 에서 DevOps 변경 속도데이터를 전송하도록 도구 인스턴스를 구성할 때 수동으로 구성을 선택합니다.

© 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. 에서 DevOps 변경 속도에 대한 ServiceNow 인스턴스 연결 상세 정보에서 웹후크 **URL** 필드를 복사합니다 Azure DevOps.

> **주:**
> 해당 필드에서 복사 를 선택하여 값을 클립보드에 복사합니다. 필드 레이블이 복사됨으로 변경되지만 여러 번 복사할 수 있습니다.



5. 복사한 웹후크 URL을 수정하여 도구 상세 정보를 반영하고 URL Azure DevOps을 에 붙여넣습니다.

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.

https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/
tool/{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality }?
toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>

a. 도구와 일치하는 도구 기능 {code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality } 중 하나를 선택합니다.
예:

https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?
toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>

b. <project_sys_id>Azure DevOps sn_devops_project 테이블의 native_id 열에서 ServiceNow 프로젝트 ID로 바꿉니다.

c. 수정된 URL을 에 있는 NEW SERVICE HOOKS SUBSCRIPTION의 **URL** 필드에 복사합니다 Azure DevOps.

6. DevOps 변경 속도에서 Azure DevOps에 대한 ServiceNow 인스턴스 연결 상세 정보에서 비밀 토큰 필드를 복사합니다.
7. Azure DevOps의 NEW **SERVICE HOOKS** SUBSCRIPTION의 헤더 필드에 복사한 시크릿 토큰을 올바른 형식으로 붙여넣습니다.

a. Azure DevOps **HTTP** 헤더 필드에 다음 형식을 사용합니다.
"## : <tokenValue>"

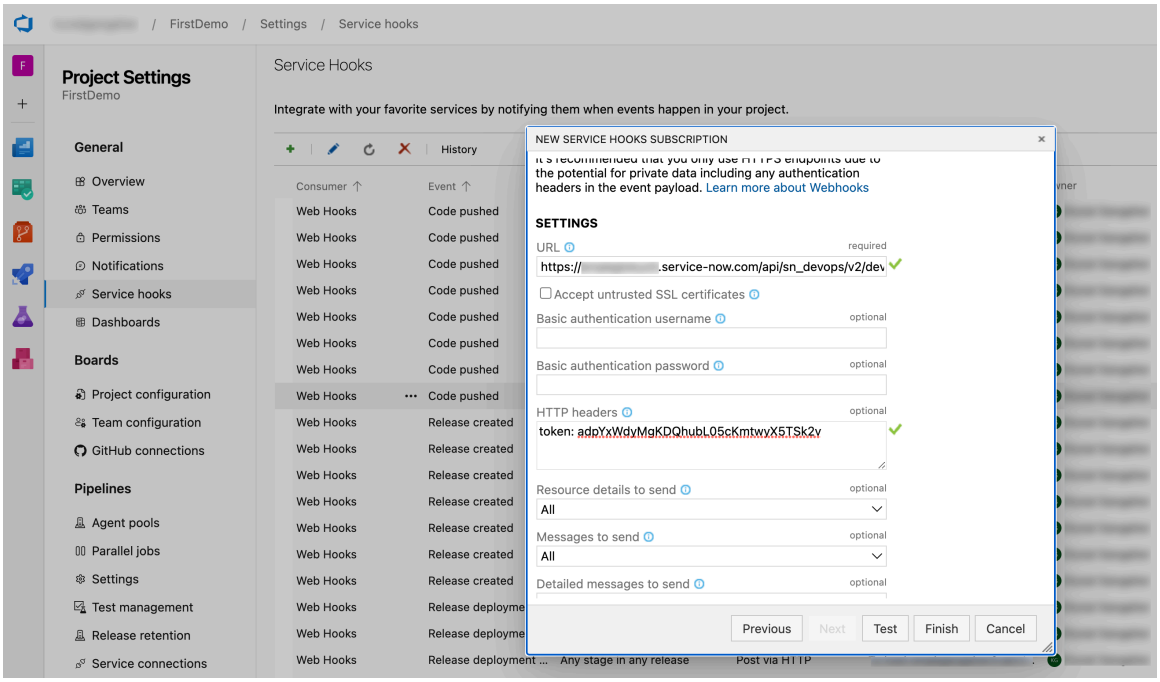
b. <tokenValue>를 에 대한 Azure DevOpsServiceNow 인스턴스 연결 세부 정보에서 복사한 비밀 토큰으로 바꿉니다.

필드 값 복사

소스 DevOps 변경 속도 필드	대상 GitHub 필드
웹후크 URL(수정됨)	URL
비밀 토큰	HTTP 헤더 형식:

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

소스 DevOps 변경 속도 필드	대상 GitHub 필드
	## : <tokenValue>



에서 웹후크 테스트 **Azure DevOps**

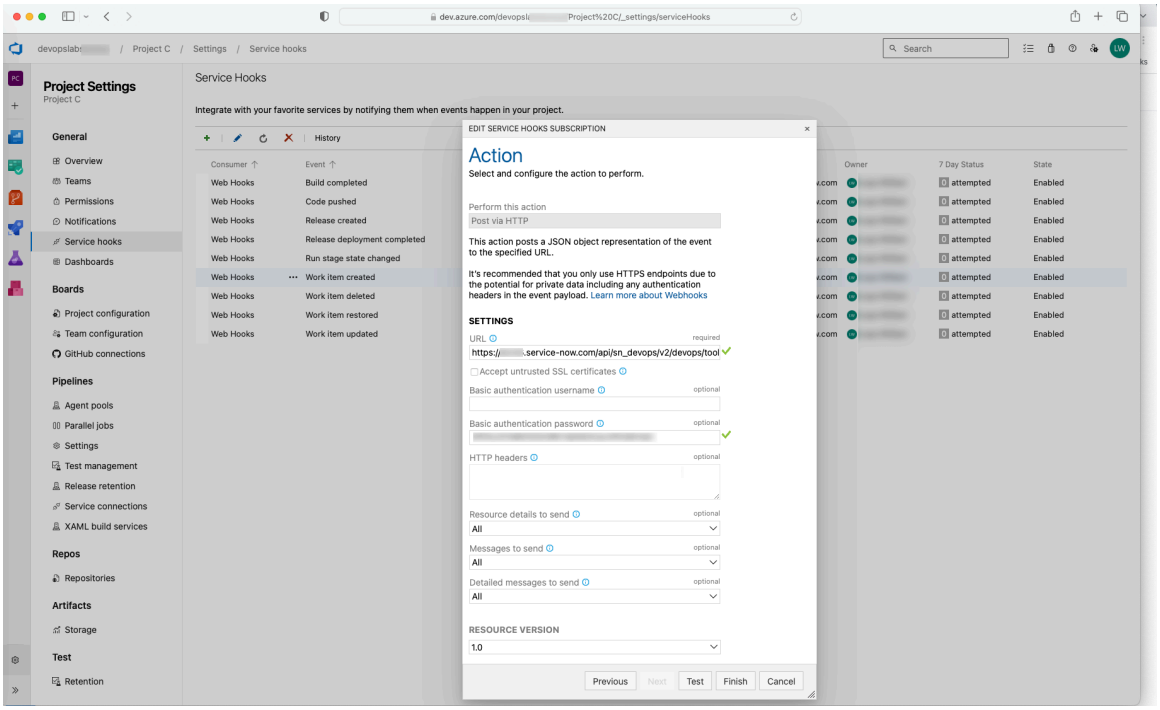
각 프로젝트에 대해 웹후크가 올바르게 구성되었는지 직접 Azure DevOps 수동으로 테스트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Azure DevOps admin 권한

프로시저

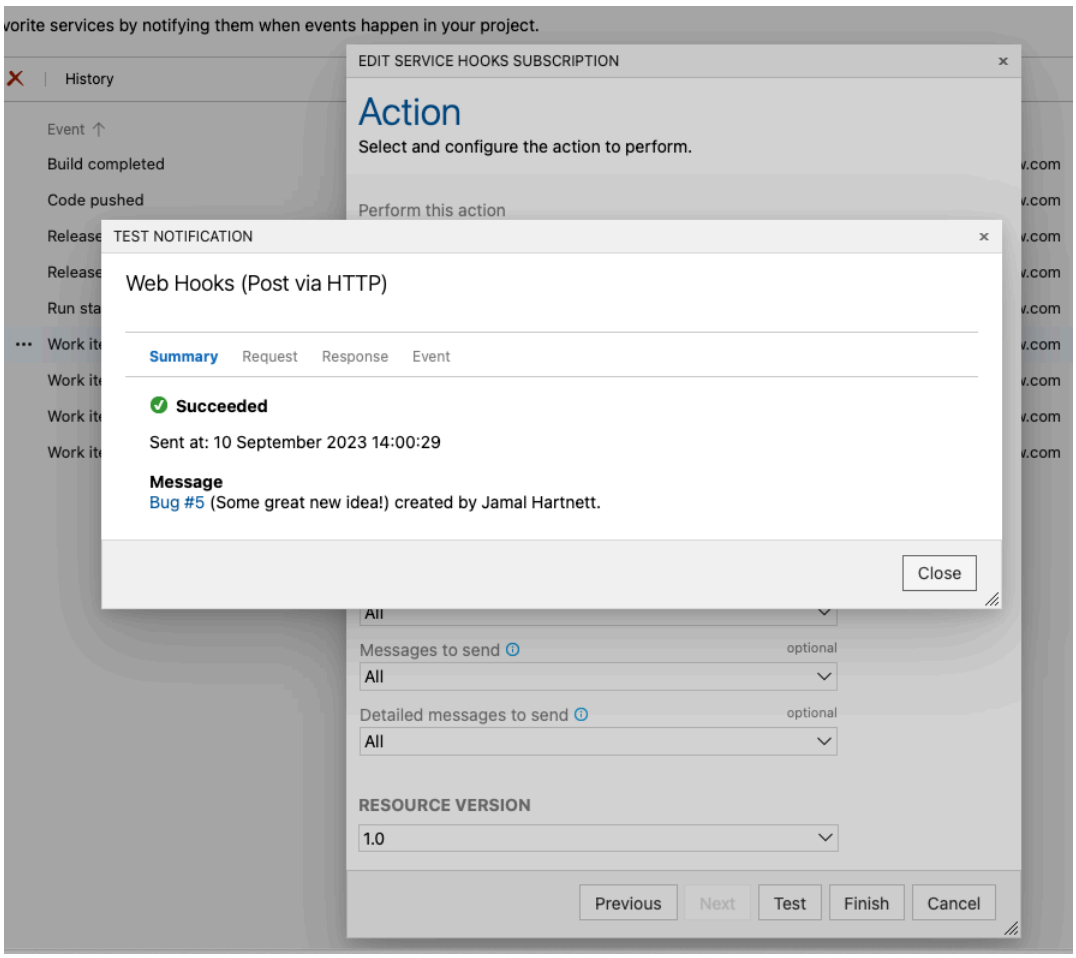
1. 웹후크를 테스트할 프로젝트로 Azure DevOps 이동하여 선택합니다.
2. 다음으로 이동 프로젝트 설정 〉 서비스 후크.
   각 프로젝트에 대해 다음 DevOps 변경 속도 이벤트에 대한 웹후크를 생성합니다.
   - 빌드 완료
   - 코드 푸시됨
   - 릴리스 생성됨
   - 릴리스 배포 완료됨
   - 실행 스테이지 상태 변경됨
   - 업무 항목이 작성됨
   - 업무 항목 삭제됨
   - 업무 항목이 복원됨
   - 작업 항목 업데이트함
3. 웹후크를 선택하고 편집을 선택합니다.
4. 다음을 선택하여 URL 및 인증 세부 정보를 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.



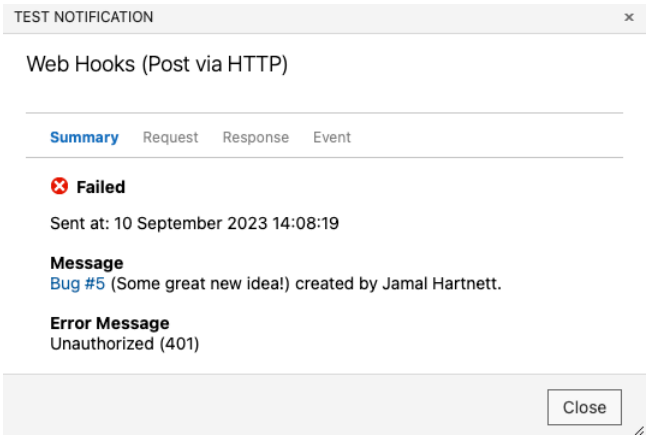
5. 웹후크를 테스트하려면 테스트를 선택합니다.

○ 웹후크가 올바르게 구성된 경우 성공 메시지를 받게 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.

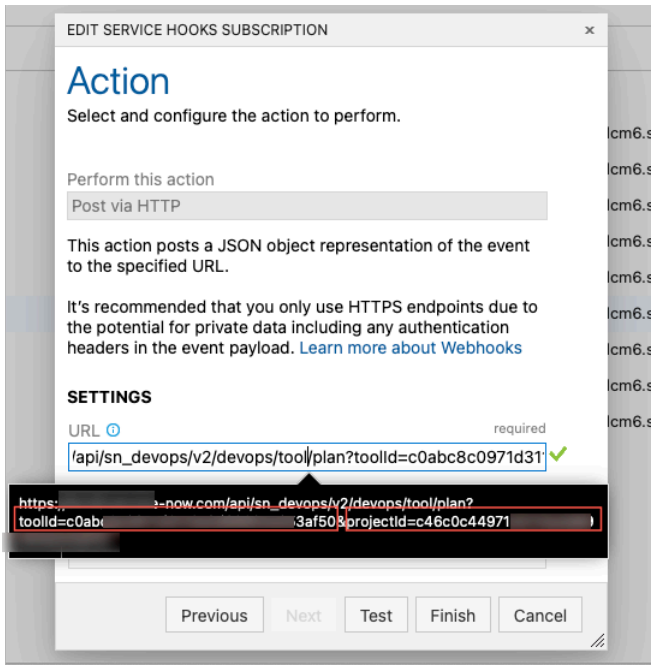
- 웹후크가 잘못 구성된 경우 실패 메시지가 표시됩니다.



웹후크를 수정하려면 다음 옵션을 시도해 볼 수 있습니다.

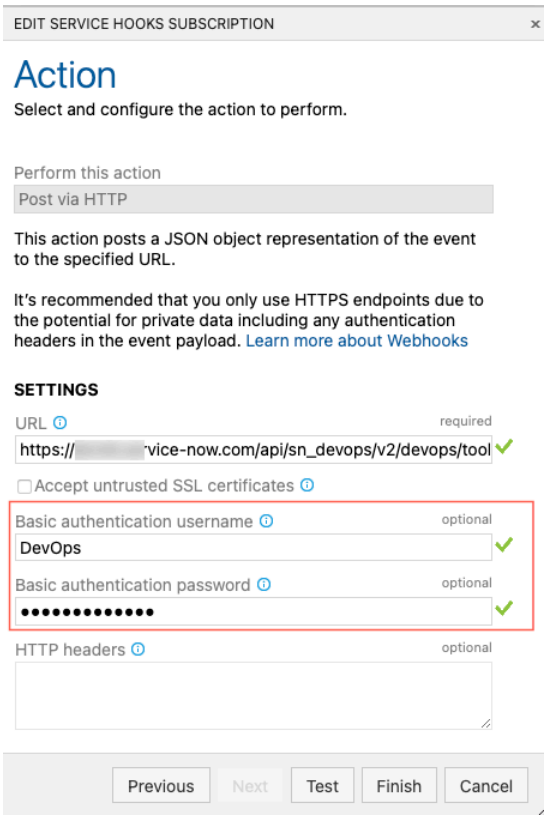
- 의 DevOps 변경 속도프로젝트 기록 페이지에서 구성을 선택하여 웹후크를 재구성합니다. 그러면 프로젝트의 모든 기존 웹후크가 재구성됩니다.

- **URL** 필드에서 및이 *`toolIdprojectId`* 올바른지 확인합니다. DevOps 변경 속도의 도구 기록 페이지에서 올바른 값을 찾을 수 있습니다.

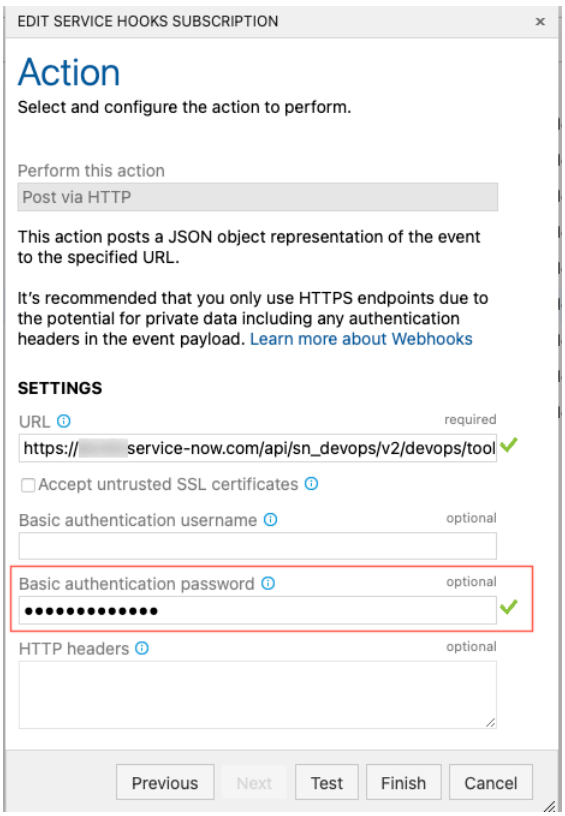


- 인증에 통합 사용자 자격 증명을 사용하는 경우 기본 인증 사용자 이름 및 암호 필드에서 자격 증명이 올바른지 확인합니다.

© 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.



- 인증에 비밀 토큰을 사용하는 경우 토큰 값은 기본 인증 암호 필드에서 마스킹됩니다. 이 필드의 토큰을 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.

GitHub 및 DevOps 변경 속도 통합

GitHub 인스턴스에 연결하여 리포지토리, 계획, 파이프라인 정의를 검색하고 실시간 알림 또는 폴링을 구성하여 변경 추적 및 자동화를 활성화합니다.

GitHub 통합 개요

DevOps 변경 속도 는 도구에 대한 GitHub 계획(계획), 코드(리포지토리) 및 오케스트레이션(작업) 기능을 지원합니다.

Enterprise와 GitHub Enterprise가 모두 GitHub 지원됩니다.

통합 GitHub의 일부로 다음 작업이 수행됩니다.

- 커넥트: 인스턴스를 DevOps 변경 속도에 연결하여 GitHub 리포지토리, 계획, 파이프라인 정의를 검색합니다.
- 구성: 이 데이터를 사용하여 변경 정책을 생성할 수 있도록 GitHub에서 웹후크(푸시, 문제 및 workflow_job)를 자동으로 생성하여 커밋, 작업 항목 및 파이프라인에 대한 실시간 알림을 보낼 수 있습니다.

조직에 대해 다음과 같은 기본 권한(구성원 권한)이 있는 경우에도 조직의 리포지토리를 검색하고 구성할 수 있습니다.

- 검색: 읽기의 기본 권한입니다.
- 구성: 관리자의 기본 권한입니다.

기본 권한이 조직에 대한 권한 없음 으로 지정된 경우 해당 조직의 리포지토리는 공용이더라도 검색할 수 없습니다. 조직 소유자는 조직의 모든 리포지토리 또는 특정 리포지토리를 선택할 수 있으며 선택한 리포지토리만 검색됩니다. 리포지토리가 공용이더라도 소유자가 조직에 대해 선택하지 않으면 검색할 수 없습니다.

조직 아래에 있는 리포지토리의 경우 인스턴스의 둘 이상의 도구에 동일한 리포지토리가 구성되어 있으면 안 됩니다. 동일한 리포지토리가 여러 도구에 대해 구성된 경우 데이터는 알림 이벤트의 일부로 임의의 도구와 연결됩니다. 다른 도구에서 동일한 리포지토리를 구성하려면 첫 번째 도구에서 생성된 웹후크를 삭제하고 해당 도구에서 리포지토리의 추적을 해제한 다음 다른 도구에서 동일한 리포지토리를 구성해야 합니다.

인증 방법

다음 인증 방법 중 하나를 사용하여 GitHub에 연결할 수 있습니다.

- 기본 인증

  GitHub 인스턴스를 기본 인증으로 연결하는 경우 GitHub 마켓플레이스에서 사용자 지정 작업을 사용할 수 있습니다. GitHub 환경은 기본 인증 연결을 지원하지 않습니다.

- OAuth 2.0 자격 증명
  - 인증 코드에 대한 OAuth 2.0 자격 증명을 사용하여 GitHub 인스턴스를 연결하는 경우 GitHub 마켓플레이스의 사용자 지정 작업을 사용하고 워크플로에서 사용할 비밀을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 앱에 대한 GitHub OAuth 2.0 자격 증명 - 인증 코드 문서를 참조하십시오.
  - GitHub 앱 - JWT에 대한 OAuth 2.0 자격 증명을 사용하여 GitHub 인스턴스를 연결하는 경우 GitHub 마켓플레이스의 사용자 지정 작업을 사용하고, 워크플로에서 사용할 비밀을 만들고, GitHub 환경을 환경에 배포할 수 있습니다. 자세한 내용은 앱에 대한 GitHub OAuth 2.0 자격 증명 - JWT 문서를 참조하십시오. 조직의 GitHub 리포지토리의 경우 도구당 하나의 조직만 설치할 수 있습니다(즉, 하나의 GitHub 조직 및 하나의 GitHub 도구를 사용하여 하나의 GitHub 앱을 설치할 수 있음). 조직을 더 추가하려면 별도의 도구와 앱을 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 지정 작업 기준 ServiceNow 은 오케스트레이션 기능에 대해 Marketplace에서 GitHub 사용할 수 있으며, 작업(워크플로우)에서 정보를 푸시하고 에서 워크플로우 DevOps 변경 속도를 일시 중지하거나 다시 시작할 수 있습니다. 사용자 지정 동작에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 GitHub 마켓플레이스의 ServiceNow DevOps 사용자 지정 작업.

에서 워크플로우 데이터를 DevOps 변경 속도캡처하려면 도구에서 비밀을 구성해야 합니다 GitHub . 자세한 내용은 GitHub Actions 구성 문서를 참조하십시오.

지원에 대한 GitHub Actions 몇 가지 제한 사항이 있습니다 GitHub Actions 구성.

시작하기

다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보딩 GitHub합니다. 안내 환경을 위해 작업 공간을 사용하여 도구를 온보딩합니다. 또는 서비스 카탈로그 또는 클래식 환경을 사용할 수 있습니다.

온보딩 **GitHub -DevOps** 변경 속도작업 공간

GitHub DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 인스턴스에 연결하여 리포지토리, 계획 및 파이프라인을 검색, 구성 및 임포트합니다.

시작하기 전에

주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

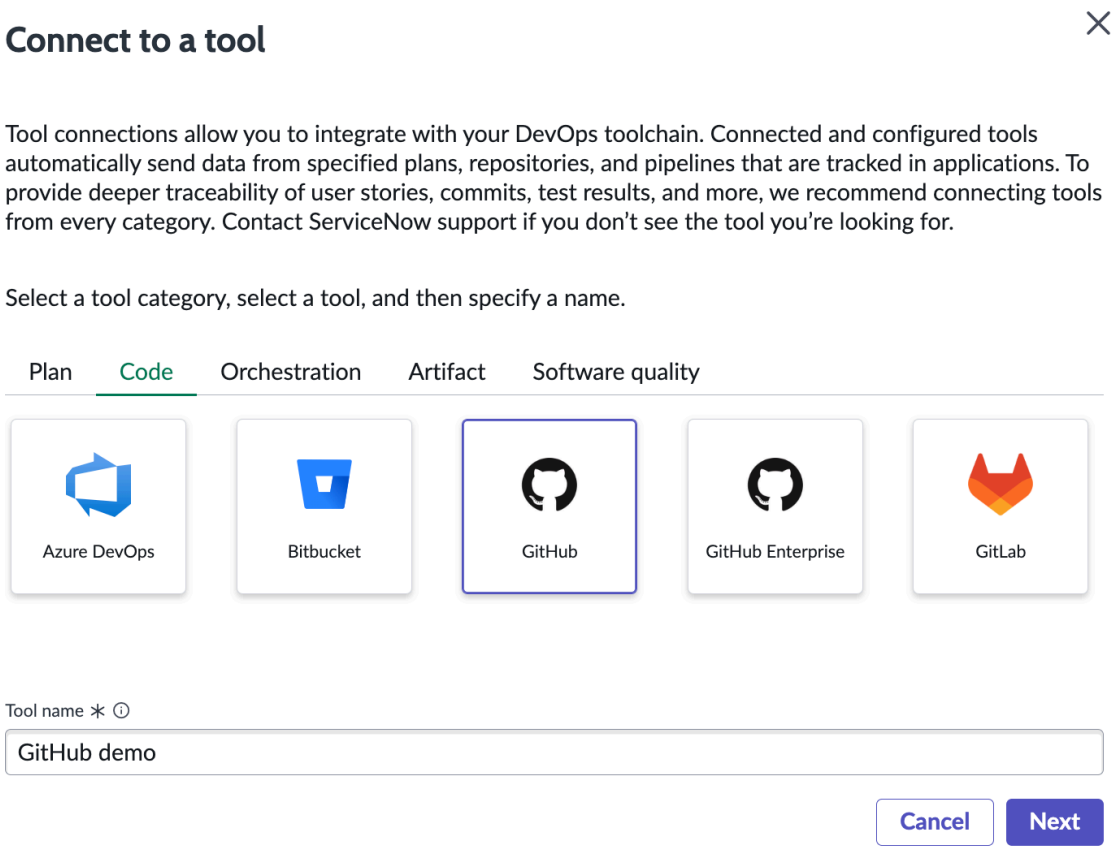
프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열어 온보딩 GitHub합니다.

   중요사항:
   도구에 연결하는 동안 파이프라인, 계획 또는 리포지토리와 같은 도구 객체를 검색하고 추적하려면 애플리케이션 모듈에서 도구를 연결해야 합니다.

2. 도구 이름 필드에 도구의 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.



3. 다음을 선택합니다.

온보딩 작업을 완료하는 데 도움이 되는 플레이북이 DevOps 열립니다.

4. 플레이북을 사용하여 연결 및 구성을 완료합니다.

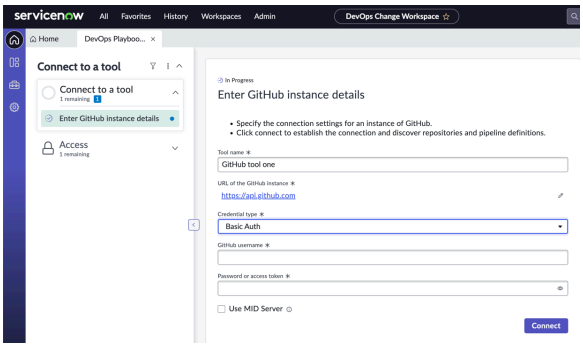
a. 자격 증명 유형 필드에서 다음 자격 증명 유형 중 하나를 선택합니다.

- 기본 인증
- 인증 코드가 있는 OAuth 2.0
- JSON 웹 토큰(JWT)을 사용하는 OAuth 2.0

b. 자격 증명을 입력하십시오.

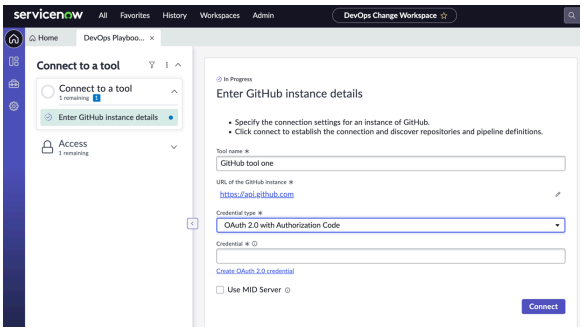
기본 인증	인스턴스의 GitHub 사용자 이름 및 암호/액세스 토큰을 입력합니다.

© 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.



인증 코드가 있는 OAuth 2.0

인증 코드 자격 증명 기록이 있는 기존 OAuth 2.0을 선택하거나 인증 코드 자격 증명 기록이 있는 OAuth 2.0을 생성합니다. 자세한 내용은 앱 제공자에 대한 GitHub 자격 증명 기록 생성(인증 코드) 문서를 참조하십시오.



주:
GitHub 앱을 사용하여 연결하고 권한 검사에 문제가 있는 경우 DevOps 속성: **GitHub** 앱에 대한 클라이언트 **ID** 지정자에서 GitHub 앱의 클라이언트 ID 접두사를 사용할 수 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 DevOps 속성에 클라이언트 ID 추가 문서를 참조하십시오.

JSON 웹 토큰(JWT)을 사용하는 OAuth 2.0

OAuth 2.0을 사용하여 JWT와 연결하려면 먼저 다음을 수행해야 합니다.

- GitHub 앱 만들기 및 구성
- 에 대한 Java KeyStore 인증서 생성 GitHub
- 인스턴스에 Java KeyStore 인증서 첨부 GitHub

필수 조건을 완료한 후에는 커넥트 플레이북 활동을 계속할 DevOps 변경 속도 수 있습니다.

i. 이미 존재하는 **JWT** 자격 증명 기록을 사용하려면 기존 **JWT** 자격 증명 기록 사용 옵션을 선택하십시오. 이 옵션을 선택하지 않으면 새 JWT 자격 증명 기록을 생성하는 필드가 표시됩니다. 다음 단계로 진행합니다.

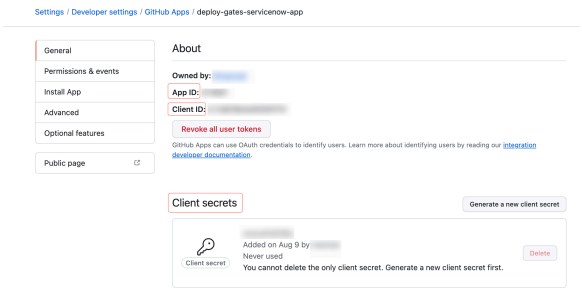
ii. **JKS** 인증서 필드에서 기존 JKS 인증서를 선택합니다. JWT 제공자를 고유하게 식별하기 위해 입력한 이름입니다. JKS 인증서는 셸 명령을 사용하여 sys_certificate 레코드를 생성합니다.

자세한 내용은 JKS 인증서에 대한 GitHub JWT 서명 키 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.

iii. 서명 키 필드에 JKS 인증서에 할당할 서명 키를 입력합니다. JKS 인증서를 생성하는 동안 입력한 내보내기 암호입니다.

iv. **GitHub 앱 ID** 필드에서 GitHub 앱의 앱 ID를 선택합니다(GitHub의 GitHub 앱 구성 정보 섹션에서 확인 가능). 다음 이미지는 GitHub 앱 ID, 클라이언트 ID 및 클라이언트 암호에 액세스할 수 있는 GitHub 앱 구성의 정보 섹션 예를 보여 줍니다.



v. 클라이언트 **ID** 필드에서 GitHub 앱의 클라이언트 ID를 선택합니다(GitHub의 GitHub 앱 구성 정보 섹션에서 확인 가능).

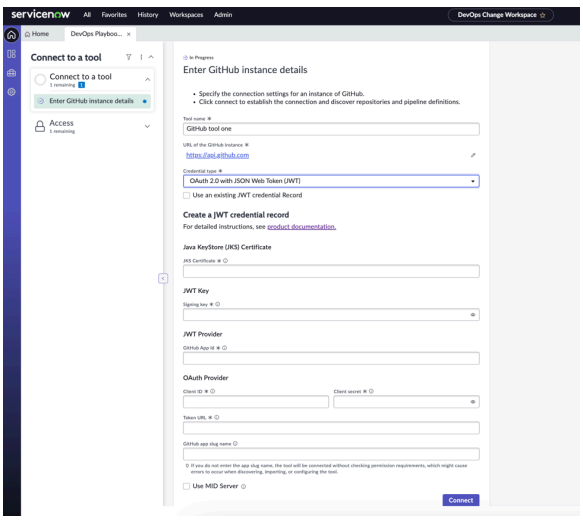
vi. 클라이언트 비밀 필드에서 GitHub 앱의 클라이언트 비밀을 선택합니다(GitHub의 GitHub 앱 구성 정보 섹션에서 확인 가능).

vii. 토큰 **URL** 필드에서 인스턴스가 토큰을 검색하고 새로 고치는 데 사용하는 토큰 엔드포인트의 위치를 선택합니다.

클라우드 버전에 `https://api.github.com/app/installations/<installation_id>/access_tokens`를 입력합니다.

엔터프라이즈 버전의 경우 `https://<HOST_URL>/api/v3/app/installations/<installation_id>/access_tokens`를 입력합니다.

설치 ID의 경우 GitHub의 GitHub 앱 구성에서 앱 설치 섹션으로 이동하고 기어 아이콘을 선택하여 앱을 구성합니다. 설치 ID는 웹 페이지 URL에 있습니다. 예: `https://github.com/settings/installations/<installation_id>`.



GitHub 앱 - JWT를 사용하여 OAuth 자격 증명을 만든 경우 도구 레코드 페이지에서 **GitHub** 앱으로 구성 옵션을 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.

> **주:**
> GitHub 앱을 사용하여 연결하고 권한 검사에 문제가 있는 경우 DevOps 속성: **GitHub** 앱에 대한 클라이언트 **ID** 지정자에서 GitHub 앱의 클라이언트 ID 접두사를 사용할 수 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 DevOps 속성에 클라이언트 ID 추가 문서를 참조하십시오.

OAuth2.0 자격 증명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 OAuth 2.0 자격 증명 설정 GitHubDevOps 변경 속도.

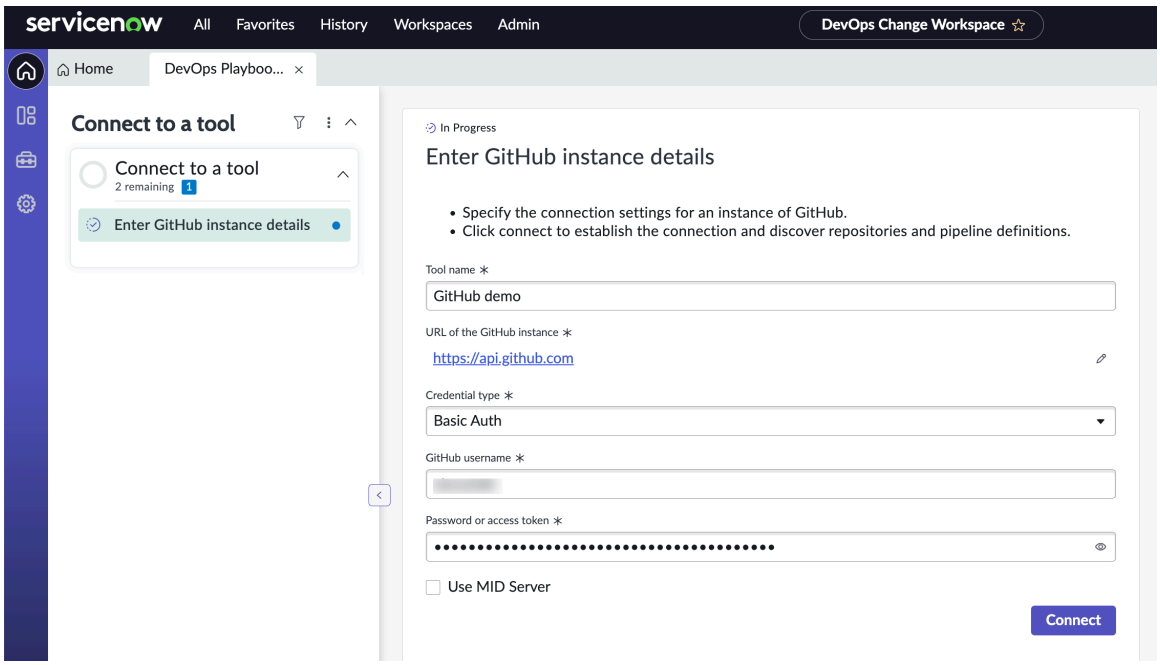
c. 옵션: GitHub 앱을 사용하여 Oauth 2.0 자격 증명을 만든 경우 연결하기 전에 **GitHub** 앱 슬러그 이름 필드에 값을 입력하여 도구의 권한 요구 사항을 확인합니다.
앱의 설정 페이지에서 앱 슬러그 이름을 찾을 수 있습니다.

d. 옵션: GitHub 인스턴스가 에 연결되어 MID 서버있는 경우 **MID** 서버 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다.

(Optional) MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.

> **주:**
> GitHub Enterprise Server(온-프레미스 인스턴스)의 경우 MID 서버를 사용하여 연결하는 경우 OAuth가 지원되지 않습니다.

e. 연결을 선택합니다.



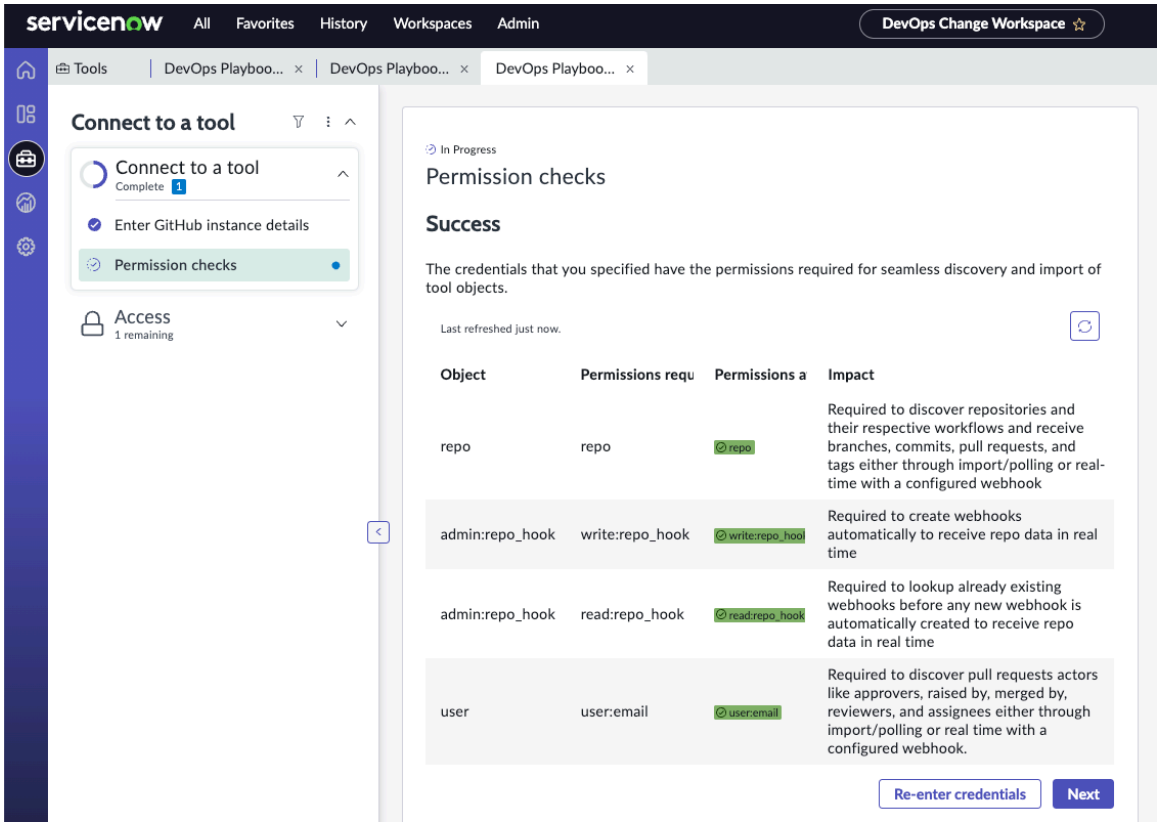
f. 입력한 자격 증명에 대해 권한 검사가 실행됩니다.

필요한 권한과 사용 가능한 권한이 표시됩니다. 더 나은 권한으로 자격 증명을 입력하려면 자격 증명 다시 입력을 선택합니다. 필요한 모든 권한에 대한 자세한 내용은 의 도구에 DevOps 필요한 권한권한을 참조하십시오GitHub.

OAuth 2.0의 경우 앱 슬러그 이름을 입력 GitHub 하지 않은 경우 권한 요구 사항을 확인하지 않고 도구가 연결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 다음을 선택합니다.



5. 도구에 대한 액세스 권한을 지정합니다.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

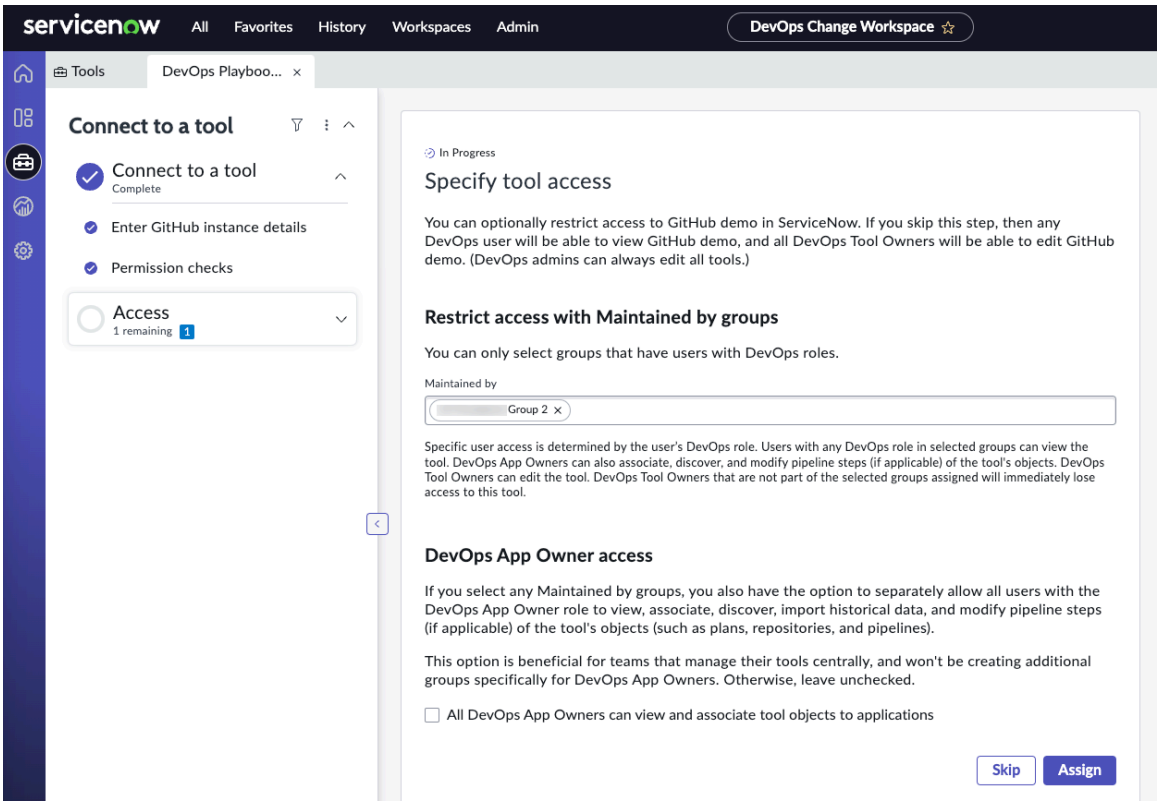
> **주:**
> 그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.

이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

c. 할당을 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. 인스턴스에서 GitHub 웹후크를 자동으로 구성하여 데이터를 로 전송합니다 DevOps 변경 속도.

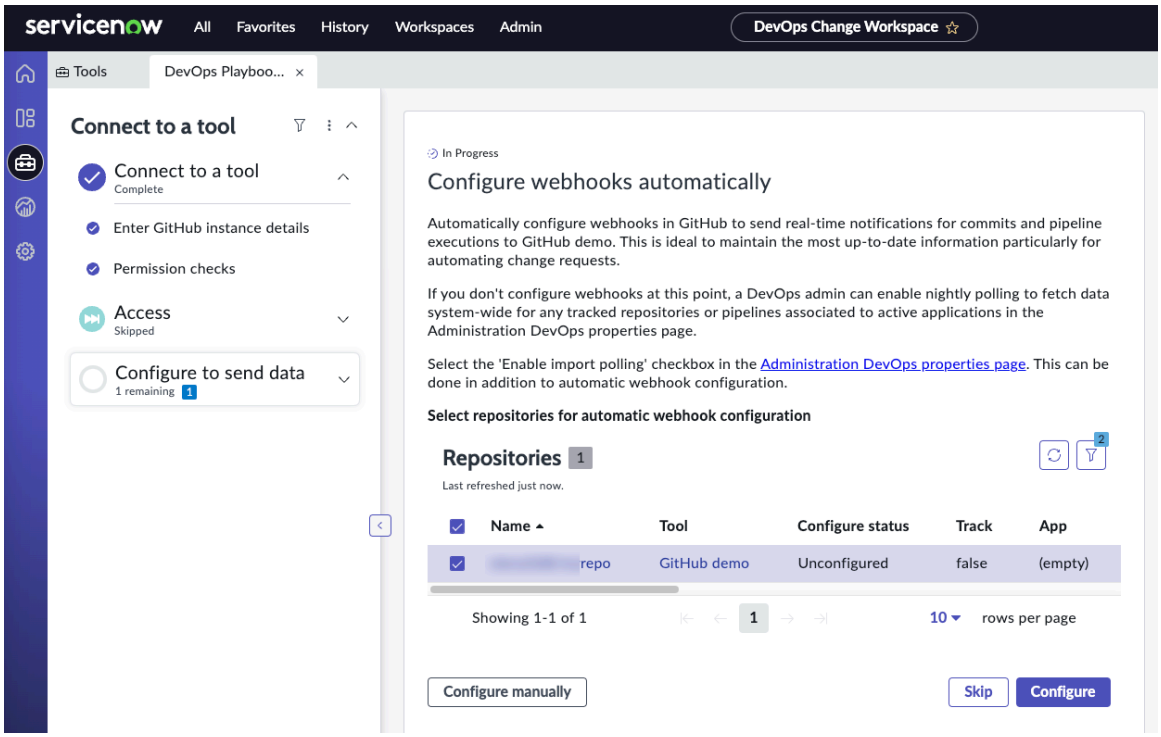
   이 작업은 다음 웹후크를 구성합니다.

   - *push*: 리포지토리 커밋, 분기 및 태그를 수집하기 위해
   - *workflow_job*: 파이프라인 데이터 수집
   - *issues*: 문제(작업 항목) 데이터를 수집하기 위해

   주:
   실시간 알림은 특히 변경 요청을 자동화하기 위해 최신 정보를 유지하는 데 이상적이므로 이 작업의 일부로 구성을 완료하는 것이 좋습니다. 그렇지 않으면 속성을 예로 설정하여 *Enable Polling* 야간 폴링을 활성화하여 추적된 리포지토리 또는 파이프라인에 대한 데이터 시스템을 가져옴으로써 나중에 수동으로 구성하여 웹후크를 설정할 수 있습니다.

   웹후크를 구성할 리포지토리를 선택하고 구성을 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.



수동으로 구성하려면 수동으로 구성을 선택합니다. 자세한 내용은 수동으로 웹후크 GitHub 구성 문서를 참조하십시오.

중요사항:

- 홈페이지 또는 도구 모듈에서 연결하는 경우 연결이 완료되고 요약 페이지로 이동합니다.
- 애플리케이션 모듈에서 연결하는 경우 사용 가능한 리포지토리 및 파이프라인이 검색됩니다. 이들로부터 기록 데이터를 추적하고 임포트할 수 있습니다.

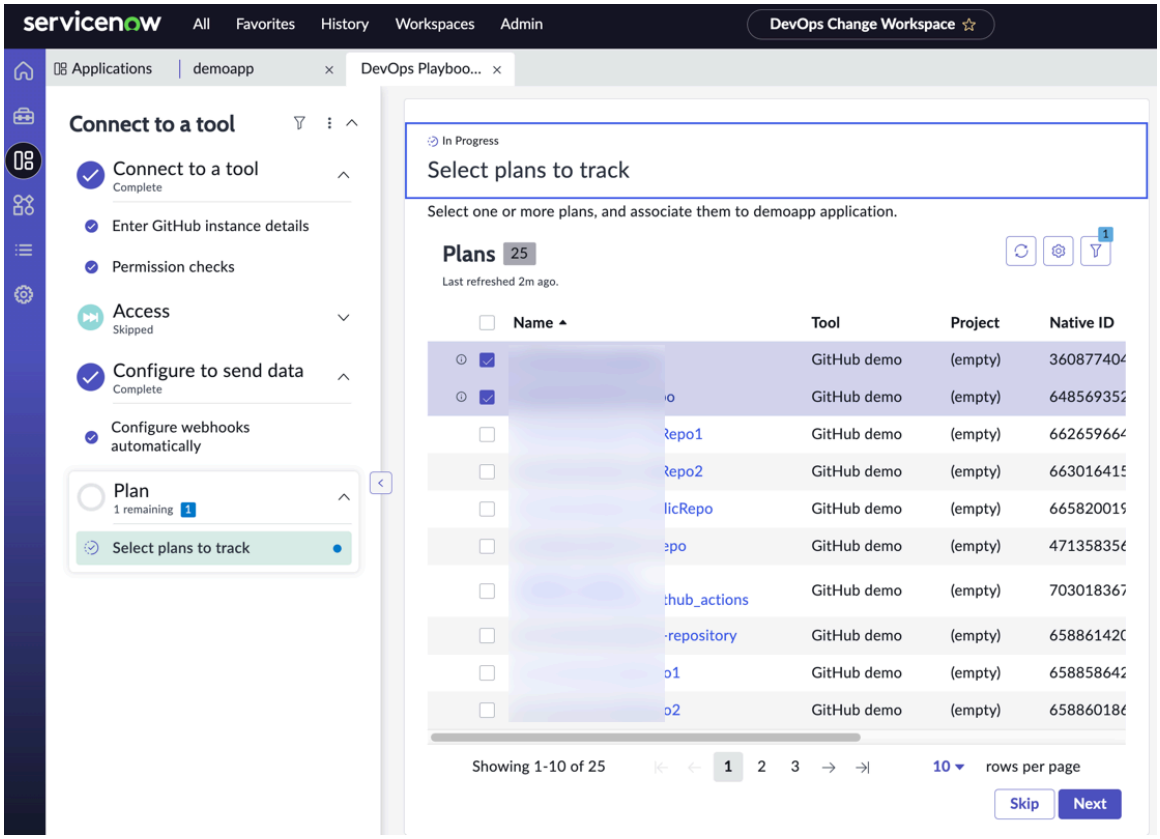
7. 추적할 계획을 선택합니다.

a. 업데이트를 추적하고 애플리케이션에 연결할 계획을 선택합니다.

도구 온보딩이 완료되면 선택한 계획에 대한 작업 항목만 자동으로 임포트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 다음을 선택합니다.

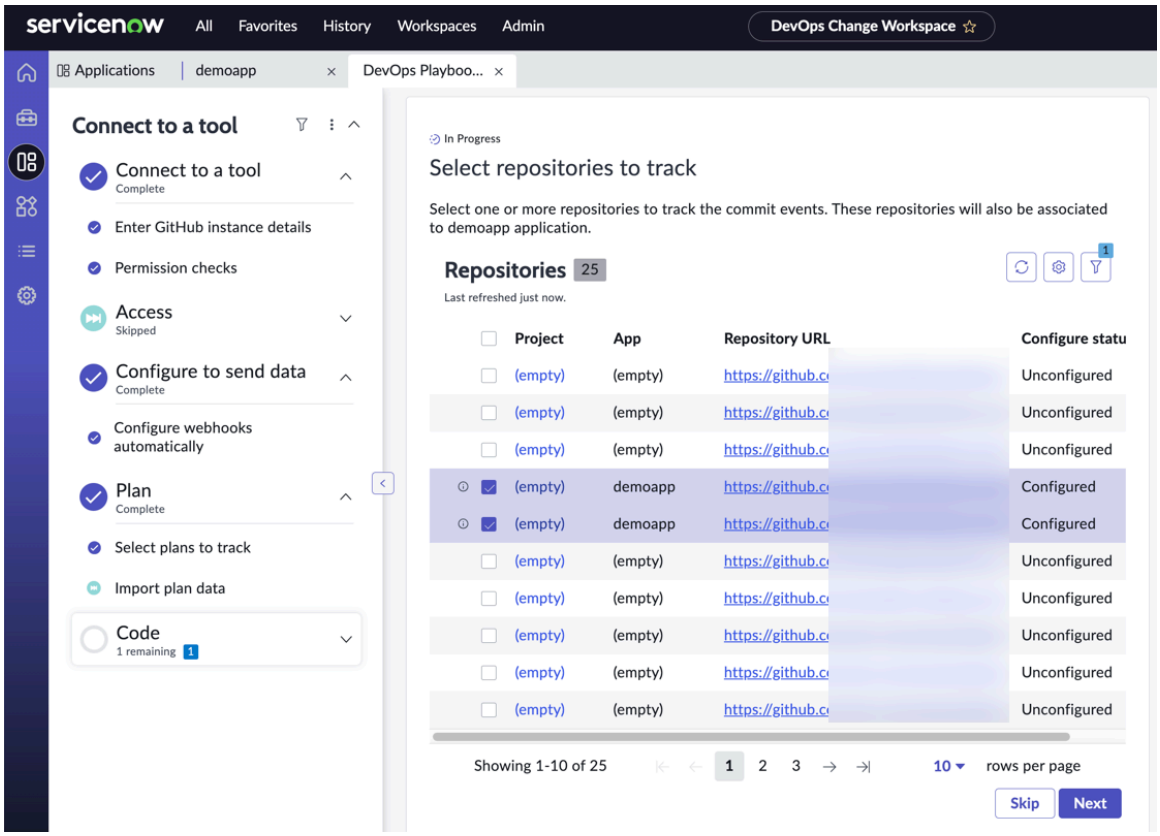


8. 추적할 리포지토리를 선택합니다.

a. 업데이트를 추적하고 애플리케이션에 연결할 리포지토리를 선택합니다.

b. 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.



c. 리포지토리 데이터를 임포트하려면 날짜 범위를 선택하고 제출을 선택합니다.

최대 90일 분량의 데이터를 가져올 수 있습니다. 리포지토리와 연결된 워크플로우도 가져옵니다.

9. 추적할 파이프라인을 선택합니다.

a. 업데이트를 추적하고 애플리케이션에 연결할 파이프라인을 선택합니다.

b. 다음을 선택합니다.

c. 선택한 파이프라인별로 마지막으로 성공한 실행에 해당하는 모든 단계 또는 스테이지가 임포트됩니다. 파이프라인 단계에 서비스 할당 활동에서 각 파이프라인 단계에 대해 다음을 선택할 수 있습니다.

i. 파이프라인 단계 유형: 서비스를 할당할 단계 유형을 선택합니다.

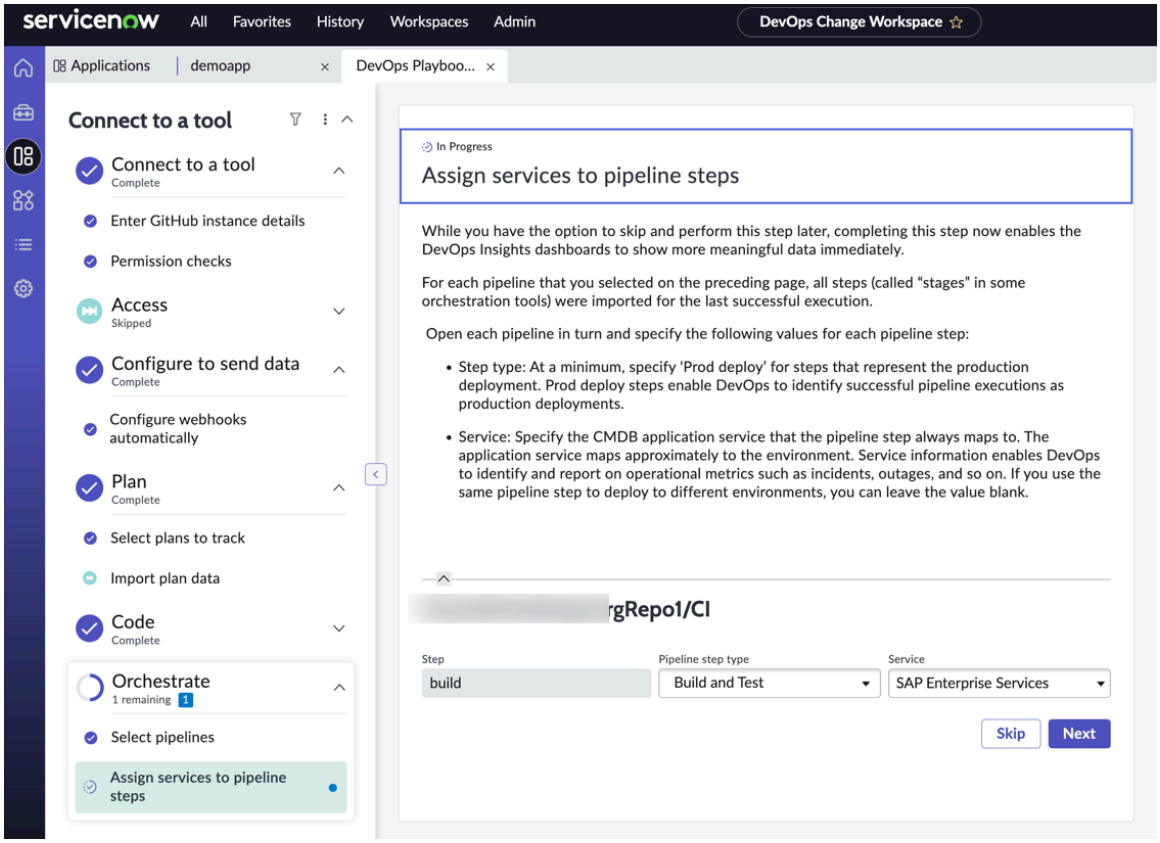
> **팁:**
> 성공적인 파이프라인 실행을 `Prod deploy` 프로덕션 배포로 식별할 수 DevOps 있도록 최소한 프로덕션 배포를 나타내는 단계의 단계 유형을 지정합니다.

ii. 서비스: 파이프라인 단계가 매핑하는 애플리케이션 서비스를 선택합니다 CMDB .

애플리케이션 서비스는 대략 환경에 매핑됩니다. 동일한 파이프라인 단계를 사용하여 다른 환경에 배포하는 경우 필드를 비워 둡니다. 서비스 정보를 사용하면 인시던트, 중단 등과 같은 운영 메트릭을 식별하고 보고할 수 DevOps 있습니다.

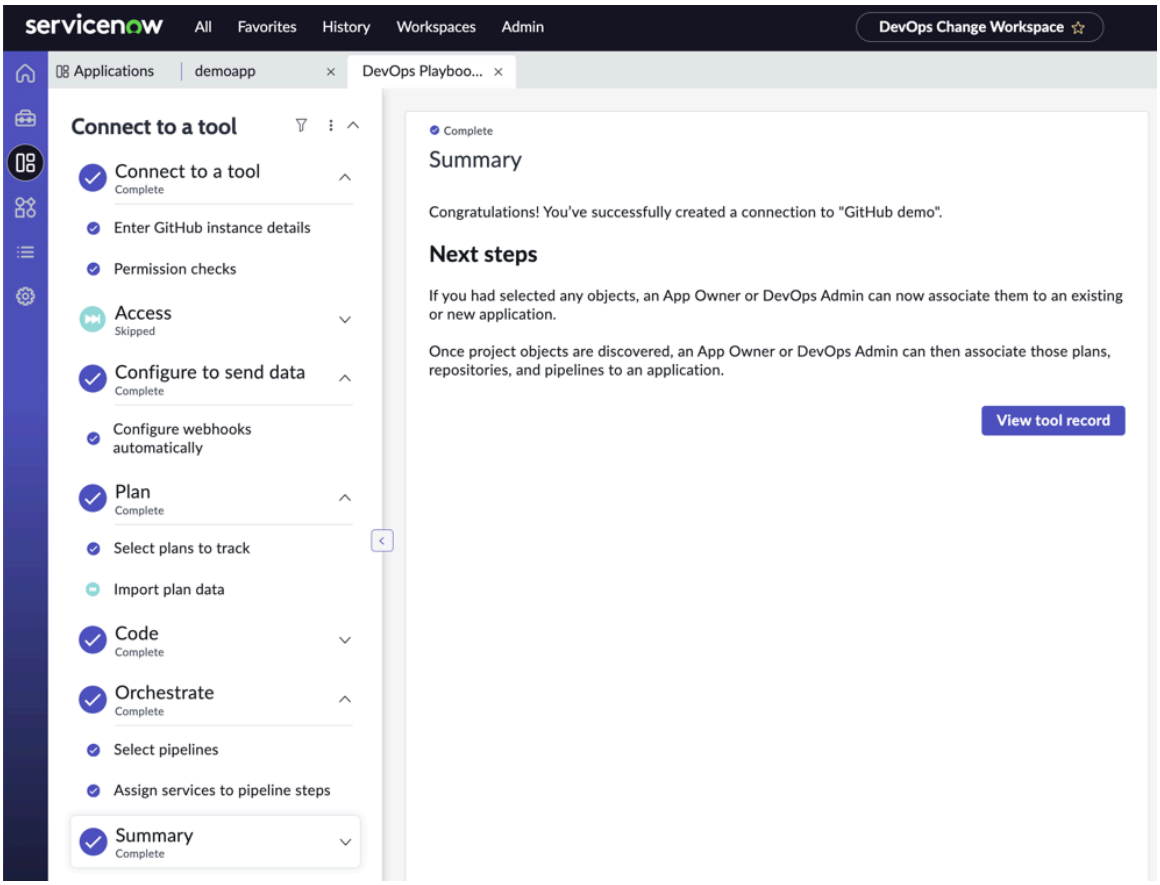
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 다음을 선택합니다.



10. 요약 페이지에서 도구 기록 보기를 선택하여 연결된 GitHub 도구의 상세 정보를 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.



GitHub Actions 파이프라인의 경우 비밀 만들기, 에서 워크플로 구성 GitHub정의 등과 같은 몇 가지 추가 단계를 수행해야 합니다. 자세한 내용은 GitHub Actions 구성 문서를 참조하십시오.

결과
도구를 에 성공적으로 온보딩 GitHub 했습니다 DevOps 변경 속도.

다음에 수행할 작업
GitHub 도구가 온보딩된 후에도 계획을 수동으로 검색할 수 있습니다. GitHub에 계획 엔터티가 없으므로 리포지토리는 ServiceNow에서 해당 계획 기록을 검색하는 것으로 간주됩니다.

1. 도구 기록 페이지에서 검색을 선택하여 계획을 검색합니다.
2. 구성을 선택합니다. 계획이 추적되고 작업 항목에 대한 실시간 알림을 보내기 위해 호출 `issues` 된 웹후크가 생성됩니다.

GitHub에서 해당 문제가 업데이트되면 ServiceNow의 작업 항목에 대한 다음 정보가 업데이트됩니다.

- 문제 제목 변경
- 담당자 업데이트
- 이전 문제

주:
문제가 전송되면 문제가 전송되는 저장소에서 동일한 문제가 전송됨으로 표시되고 전송되는 저장소에서 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.

- 문제 삭제

> **주:**
> GitHub에서 문제가 삭제되면 해당 작업 항목은 ServiceNow에서 삭제되지 않지만 작업 항목의 상태는 삭제됨으로 표시됩니다.

업그레이드 고객인 경우 정기적으로 또는 수동 검색을 통해 검색할 예약된 작업을 통해 리포지토리에 대한 계획이 검색됩니다. 계획이 검색되면 속성을 활성화 *sn_devops.track.github.issues* 하여 이전에 구성된 모든 리포지토리를 한 번에 다시 구성하여 모든 계획이 추적되고 작업 항목에 대한 문제 웹후크가 생성되도록 할 수 있습니다.

> **주:**
> 계획의 기록 임포트는 지원되지 않습니다.

관련 정보

도구 기록에서 웹후크 구성

온보딩 **GitHub -DevOps** 변경 속도서비스 카탈로그

를 ServiceNow 서비스 카탈로그사용하여 인스턴스를 생성하고, 연결하고, 검색하고, 구성합니다GitHub.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 검색하십시오 DevOps.

> **주:**
> 또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그 직원 센터 에 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩 및 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.
3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.
4. DevOps 도구 온보딩 양식에서 도구 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
도구 이름	통합의 GitHub 이름입니다.
도구 통합	또는 GitHub Enterprise을 선택합니다GitHub.
도구 URL	https://api.github.com 입력합니다.
자격 증명 유형	사용 중인 자격 증명에 따라 기본 인증 또는 OAuth를 선택합니다. ◦ Basic Auth(기본 인증)에 사용자 이름과 암호 또는 액세스 토큰을 입력합니다. ◦ OAuth의 경우 자격 증명을 입력합니다.
MidServer 사용	옵션입니다. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 MID 서버를 선택합니다. 애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 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.

필드	설명
	주: GitHub Enterprise Server(온-프레미스 인스턴스)의 경우 MID 서버를 사용하여 연결하는 경우 OAuth가 지원되지 않습니다.

에 연결GitHub하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오GitHub.

5. 지금 주문을 선택합니다.
요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 도구가 생성, 연결 및 검색됩니다.
6. 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩을 DevOps 선택합니다.
7. DevOps 앱 온보딩 양식에서 상세 정보를 입력합니다.

새 앱을 생성하거나 기존 앱에 추가하시겠습니까?	새 앱을 생성할지 또는 기존 앱을 사용할지 옵션 중에서 선택합니다.
앱	만들거나 사용 중인 앱의 이름을 입력합니다.
온보딩 파이프라인	비워 둡니다.
온보딩 리포지토리	연결된 GitHub 도구 이름을 입력합니다.
리포지토리	웹후크를 구성하고 기록 데이터를 임포트할 리포지토리를 선택합니다. 주: 리포지토리와 연결된 워크플로우도 가져옵니다.
임포트 소스 및 임포트 대상	데이터를 임포트할 날짜를 선택합니다. 기본적으로 지난 30일이 선택됩니다. 최대 90일 동안 데이터를 가져오도록 선택할 수 있습니다.
도구에 대한 웹후크를 구성하시겠습니까?	선택한 리포지토리에 대해 웹후크를 구성하려면 이 확인란을 선택합니다.
온보딩 계획	비워 둡니다.

8. 지금 주문을 선택합니다.
요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 리포지토리 및 파이프라인 객체가 앱 기록에 연결되고 웹후크가 실시간 추적을 위해 구성됩니다. 선택한 리포지토리와 관련 워크플로우에 대한 기록 데이터가 임포트됩니다. 임포트한 리포지토리 및 파이프라인에 대해 추적 필드가 자동으로 활성화됩니다. 리포지토리의 경우 파일 변경 내용 추적 도 자동으로 활성화됩니다.

온보딩 **GitHub - DevOps** 변경 속도 클래식

GitHub 인스턴스를 연결하여 리포지토리, 계획 및 파이프라인을 검색, 구성 및 임포트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

도구에 연결하기 전에 시작하기 섹션에 지정된 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.

이 태스크 정보

- 도구 기록을 제출 DevOps 할 때 웹후크 URL에 GitHub 연결하고 가져옵니다.
- 리포지토리와 계획을 검색합니다.
- 리포지토리에서 웹후크를 GitHub구성합니다.
- 분기 및 커밋 기록을 임포트합니다.

프로시저

1. DevOps Change Velocity GitHub 에 연결할 인스턴스 상세 정보 입력 로 이동하여 모두 〉 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시).
2. 도구 이름 필드에 값을 입력하고 도구 상세 정보를 입력합니다.

DevOps 도구 생성 양식

필드	설명
도구 통합	통합할 도구입니다. 이 경우 **GitHub**를 선택합니다.
도구 URL	통합할 기존 GitHub 인스턴스의 URL입니다. 예: https://api.github.com
GitHub 자격 증명 유형	○ 기본 인증 ▪ GitHub 사용자 이름 ▪ 개인용 액세스 토큰(클래식) personal access token (classic)만 기본 인증에서 지원됩니다. 에 대한 GitHubpersonal access token (classic)을 생성할 때 전체 액세스 권한을 부여하지 않는 경우 권한을 부여할 범위를 지정해야 합니다. 권한 부여를 위해 선택해야 하는 최소 범위는 repo, admin:repo_hook 및 user:email입니다. ○ OAuth GitHub 도구 자격 증명 에 대한 OAuth 2.0 자격 증명 설정 GitHubDevOps 변경 속도 문서를 참조하십시오.

에 연결GitHub하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오GitHub.

3. 옵션: MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 **MID** 서버를 선택합니다.

(Optional) 애플리케이션은 DevOps로 자동 설정되고 역량은 REST로 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.

> **주:**
> GitHub Enterprise Server(온-프레미스 인스턴스)의 경우 MID 서버를 사용하여 연결하는 경우 OAuth가 지원되지 않습니다.

4. 제출을 선택합니다.

공구 생성에 성공하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

5. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

   그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 따라 다릅니다.

   - DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
   - DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
   - DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
   - 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

   > **주:**
   > 역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

   도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

6. 검색을 선택하여 도구에 대한 기존 리포지토리, 계획 또는 파이프라인을 검색합니다.
   리포지토리 기록이 리포지토리 관련 목록에 추가됩니다.
7. 구성을 선택하여 DevOps 도구에 알림을 보내도록 리포지토리의 GitHub 웹후크 URL을 자동으로 구성합니다.
   또는 폴링 사용 속성을 예로 설정하여 야간 폴링을 활성화하여 추적된 리포지토리 또는 파이프라인에 대한 데이터 시스템을 가져오도록 선택할 수 있습니다.

   > **주:**
   > 웹후크 URL의 자동 구성을 허용하기 위해 도구에 대한 GitHub 관리자 권한이 없는 경우 도구 관리자 사용자에게 구성을 요청해야 할 수 있습니다(도구 인스턴스에서 수동으로 웹후크 URL 생성 및 구성). 도구에서 웹후크가 구성되면 수동 구성 모드로 들어가 도구에 수동으로 연결한 다음 종료합니다.

8. Import(가져오기)를 클릭하여 리포지토리에서 기록 데이터를 가져옵니다.
   리포지토리에서 임포트한 분기 기록 및 커밋 기록이 해당 관련 목록에 추가됩니다.
9. 앱 필드에서 조회 목록을 클릭하고 리포지토리와 연결할 앱 기록을 선택하거나 새로 만들기를 클릭하여 생성합니다.

에 대한 **OAuth 2.0** 자격 증명 설정 **GitHubDevOps** 변경 속도

앱 또는 OAuth 앱에 대한 GitHub OAuth 2.0 자격 증명을 생성하고 이를 사용하여 인스턴스를 연결합니다 GitHub .

OAuth 2.0 대신 기본 인증 자격 증명을 사용하려면 이 섹션을 건너뛰고 다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보딩 GitHub 을 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.

- 온보딩 GitHub -DevOps 변경 속도작업 공간.
- 온보딩 GitHub - DevOps 변경 속도 클래식.

주:
DevOps 연결 및 자격 증명 별칭(DevOpsAlias1 - DevOpsAlias10)은 OAuth 2.0을 사용하여 GitHub 인스턴스를 설정할 때 자동으로 연결하는 데 사용됩니다. 10개가 넘는 도구에 연결하거나 모든 DevOpsAlias 연결 및 자격 증명 별칭이 사용되고 있다는 오류가 발생하는 경우 관리자는 sn_devops 애플리케이션 범위에서 추가 별칭을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create a Connection & Credential alias 문서를 참조하십시오. 필요한 경우 HTTP 연결을 비활성화하여 더 이상 사용하지 않는 DevOpsAlias 별칭을 재사용할 수 있습니다.

앱에 대한 **GitHub OAuth 2.0** 자격 증명 **- JWT**

JWT 전달자 토큰을 사용하여 GitHub Apps을(를) 통합하려면 다음 단계를 수행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 에서 DevOps 변경 속도oauth_admin.
- 의 GitHub관리자 계정.

주:
GitHub Enterprise Server(온-프레미스 인스턴스)의 경우 MID 서버를 사용하여 연결하는 경우 OAuth가 지원되지 않습니다.

GitHub 계정에서 앱 **GitHub** 구성**(JWT)**

계정에서 사용자 지정 GitHub 앱을 GitHub 생성하여 인스턴스에서 OAuth 2.0 인증을 활성화합니다 ServiceNow .

시작하기 전에
GitHub 요구 사항: GitHub 앱과 통합하도록 구성된 앱 ServiceNow

필요한 역할: 인스턴스 역할 필요 없음

이 태스크 정보
계정에서 이 단계를 완료합니다 GitHub . 참조 건물 GitHub 앱 GitHub 개발자 사이트에서 사용자 지정 응용 프로그램을 만들고 구성하는 방법에 대한 지침을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. GitHub 계정에서 다음으로 이동하여 앱을 생성합니다GitHub. 개발자 설정 〉 **GitHub** 앱.
2. 홈페이지 **URL** 필드에 https://<instance-name>.service-now.com 을 입력합니다.
3. 사용자 권한 부여 콜백 **URL** 필드에 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do 을 입력합니다.
4. 사용자 식별 및 권한 부여 섹션에서 사용자 인증 토큰 만료 필드를 선택 취소합니다.
5. 웹후크 섹션에서 활성 필드를 선택합니다.
6. 웹후크 **URL** 필드에 https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/apps?toolId=<## ID>를 입력합니다. 여기서 도구 ID는 의 도구 ID(sys_id)DevOps 변경 속도입니다GitHub.

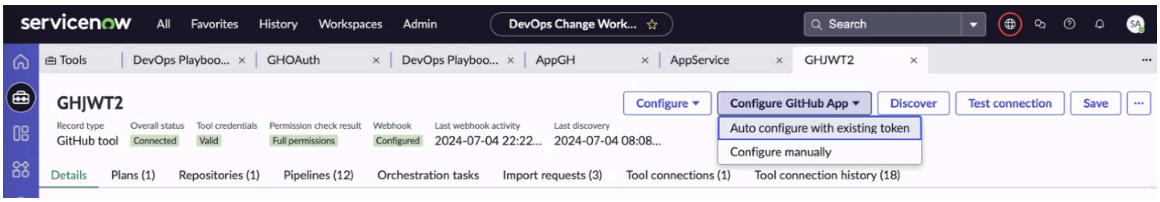
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

도구를 새로 생성하고 도구 ID가 없는 경우 도구 ID 없이 웹후크 URL을 입력하고 나중에 구성할 수 있습니다. 나중에 구성하려면 다음을 수행합니다.

a. 연결된 도구의 도구 기록 페이지로 이동합니다.

b. GitHub 앱 구성을 선택한 다음, 기존 토큰으로 자동 구성을 선택합니다.



이렇게 하면 GitHub 앱의 웹후크 URL이 자동으로 구성됩니다.

다음 방법 중 하나로 도구 ID를 가져올 수 있습니다.

- 에서 DevOps 변경 속도도구와 연결하는 동안 페이지 URL에서 도구 ID를 사용할 수 있습니다. 예: https://<instance-name>.service-now.com/.../sn_devops_tool/<## ID>/....
- 의 도구 기록 페이지에서 DevOps 변경 속도웹후크 URL GitHub 을 복사할 수 있습니다. 구성 〉 수동으로 구성 〉 웹후크 **URL**.

7. 나머지 필드는 비워 둡니다(기본값).

8. 리포지토리 권한 섹션에서 다음 설정을 구성합니다.

작업	읽기 전용
검사	읽기 전용
컨텐츠	읽기 전용
배치	읽기 및 쓰기
환경	읽기 전용
메타데이터	읽기 전용
끌어오기 요청	읽기 전용
비밀	읽기 전용
Webhook	읽기 및 쓰기 주: 에서 웹후크를 ServiceNow구성하려면 읽기 및 쓰기 권한이 필요합니다.

주:
이미 GitHub 앱을 사용 중이고 권한을 업데이트하는 경우 GitHub 앱에 대한 해당 권한을 검토하고 수락해야 합니다. 앱으로 이동하여 요청 구성 > 검토 > 새 권한 수락을 선택할 수 있습니다.

9. 나머지 권한은 ### ## ## (기본값)으로 둡니다.

10. Subscribe to events(이벤트 구독) 섹션에서 **Deployment protection** rule(배포 보호 규칙) 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.

11. 변경 사항을 저장합니다.
12. 앱을 만든 GitHub 후 새 개인 키를 생성하고 컴퓨터에 저장합니다.
13. 선택한 계정에 새로 만든 GitHub 앱을 설치합니다.

    a. GitHub 앱 설정 페이지에서 앱을 선택합니다.

    b. 왼쪽 사이드바에서 앱 설치를 선택합니다.

    c. 올바른 리포지토리가 포함된 조직 또는 개인 계정 옆에 있는 설치를 선택합니다.

    d. 모든 리포지토리에 앱을 설치하거나 리포지토리를 선택합니다.
    자세한 내용은 GitHub Apps 설치를 참조하세요.

DevOps 속성에 클라이언트 **ID** 추가

GitHub 앱을 구성한 후 클라이언트 ID 접두사(ID의 처음 3자 이상)가 DevOps 속성인 **GitHub** 앱에 대한 클라이언트 **ID** 지정자에 추가되었는지 확인해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 〉 관리 〉 시스템 구성 〉 속성.
2. 애플리케이션 범위를 DevOps Data Model로 변경합니다.
3. **GitHub** 앱에 대한 클라이언트 **ID** 지정자〔sn_devops.github_oauth_client_id_specifier〕속성을 검색합니다.
4. GitHub 앱의 클라이언트 ID 접두사(ID의 처음 3자 이상)를 속성에 입력합니다.
5. 저장을 선택합니다.

에 대한 **Java KeyStore** 인증서 생성 **GitHub**

JWT 인증을 위한 JKS(Java KeyStore) 인증서를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 앱 프라이빗 키를 사용하여 GitHub CA 서명 인증서를 만듭니다.

```
openssl req -new -x509 -key <file-name>.pem -out <certificate-name>.pem -days 1095
```

2. 필요한 상세 정보를 입력합니다.
3. 앱 프라이빗 키 및 CA 서명 인증서를 사용하여 GitHub PKCS 12 파일을 만듭니다.

```
openssl pkcs12 -export -in <certificate-name>.pem -inkey <file-name>.pem -certfile
 <certificate-name>.pem -out <PKCS-12-file-name>.p12
```

4. 익스포트 암호를 제공합니다.
5. JKS 파일을 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.

```
keytool -importkeystore -srckeystore <PKCS-12-file-name>.p12 -srcstoretype pkcs12
 -destkeystore <JKS-certificate-filename>.jks -deststoretype JKS
```

6. 대상 및 소스 키 저장소 암호를 제공합니다.

인스턴스에 **Java KeyStore** 인증서 첨부 **GitHub**

JWT 전달자 사용 유효한 GitHub Java KeyStore(JKS) 인증서를 ServiceNow 인스턴스에 첨부하여 토큰 인증을 부여합니다.

시작하기 전에
유효한 Java KeyStore 인증서의 가용성을 보장합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 인증서.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

X.509 인증서 양식 필드

필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예를 들어 # GitHub # ###입니다.
만료 시 알림	인증서가 만료될 때 알림을 받을 사용자를 지정하는 옵션입니다.
만료되기 전 경고	인증서가 만료되기 전에 알림을 보낼 일 수입니다.
활성	인증서를 활성화하는 옵션입니다.
유형	인증서 유형을 선택하는 옵션입니다. **Java** 키 스토어를 선택합니다.
며칠 후 만료	인증서가 만료될 때까지의 일 수입니다.
키 스토어 암호	인증서와 연결된 암호(힌트: 이전에 만든 대상 KeyStore 암호).
간단한 설명	인증서에 대한 요약입니다.

4. 첨부 파일 아이콘( )을 선택하고 JKS 인증서를 첨부합니다.
5. **Validate Stores/**Certificates(스토어/인증서 확인)를 선택합니다.

JKS 인증서에 대한 **GitHub JWT** 서명 키 생성

Java KeyStore 인증서에 할당 GitHub 할 JSON 웹 토큰(JWT) 서명 키를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_devops.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 **JWT** 키.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
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.

JWT 키 양식 필드

필드	설명
이름	JWT 서명 키를 고유하게 식별하기 위한 이름입니다. 예를 들어 # GitHub # JWT #입니다.
서명 키 스토어	이전 작업에 첨부된 유효한 JKS 인증서입니다. 예를 들어 # GitHub # ###입니다.
키 ID	토큰 서명에 여러 키를 사용할 때 사용되는 키를 식별하는 고유 ID입니다.
서명 알고리즘	JWT 키로 서명하는 알고리즘(힌트: RSA 256).
서명 키 암호	서명 키와 관련된 암호(힌트: 이전에 만든 소스 키 저장소 암호).
활성	키를 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

서명 키에 대한 **GitHub JWT** 제공자 생성

에 대한 GitHub인스턴스에 JSON 웹 토큰(JWT) 제공자 ServiceNow 를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_devops.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 **JWT** 제공자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

JWT 제공자 양식 필드

필드	설명
이름	JWT 제공자를 고유하게 식별하는 이름입니다. 예를 들어 # GitHub # JWT ###입니다.
만료 간격(초)	JWT 제공자 토큰의 수명을 설정하는 시간(초)입니다(힌트: 기본값으로 둘 수 있음).
서명 구성	이전에 만든 유효한 JWT 서명 키입니다. 예를 들어 # GitHub # JWT #입니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. GitHub 표준 클레임 관련 목록에서 앱 앱 **ID**(에 있는 GitHub 앱 구성의 GitHub정보 섹션에서 사용 가능)를 **iss** 클레임의 값으로 입력합니다.
6. **aud** 값과 **sub** 값은 비워 둡니다(기본값).

OAuth 제공자(JWT)로 등록 **GitHub**

앱 계정 구성 중에 GitHub 생성된 정보를 사용하여 OAuth 제공자로 등록 GitHub 하고 인스턴스가 OAuth 2.0 토큰을 요청하도록 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
필요한 역할: admin, sn_devops.admin

프로시저

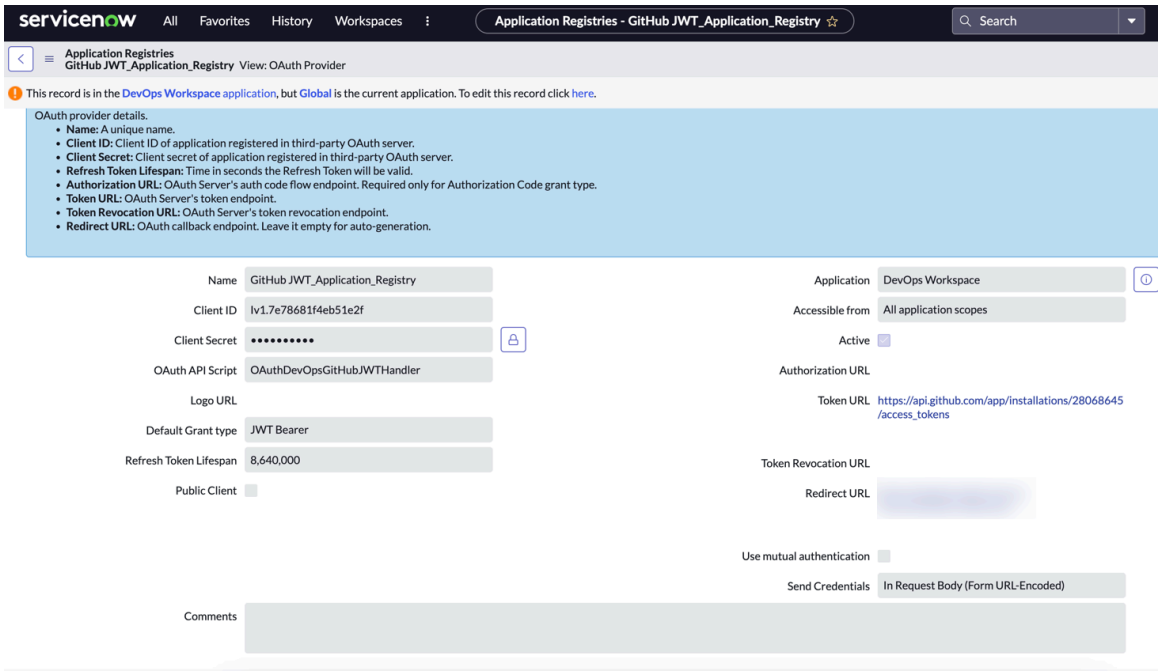
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
   What kind of OAuth application?(어떤 종류의 **OAuth** 애플리케이션입니까? 메시지)이 표시됩니다.
3. 타사 **OAuth** 공급자에 연결을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

애플리케이션 레지스트리 양식 필드

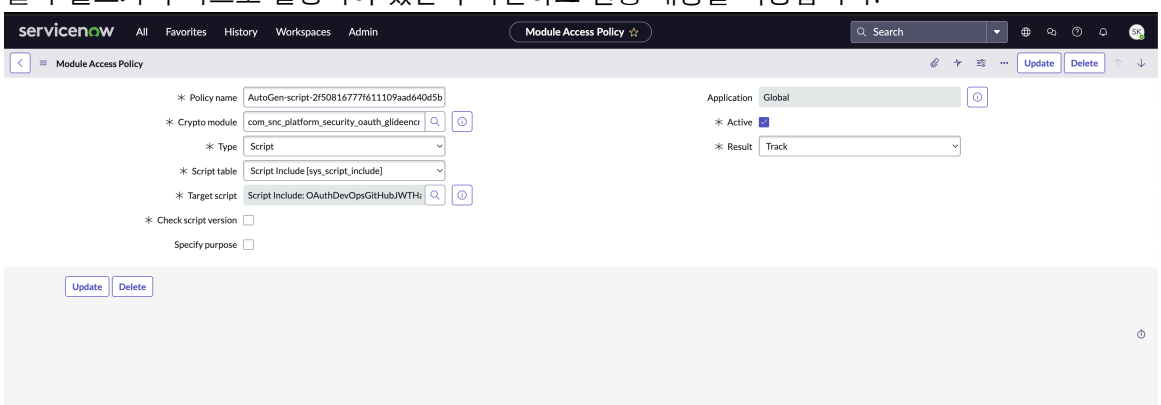
필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예를 들어 # GitHub # #### 입력합니다.
클라이언트 ID	앱의 클라이언트 IDGitHub(힌트: 에서 GitHub 앱 구성의 GitHub정보 섹션에서 사용 가능).
클라이언트 비밀	앱의 클라이언트 비밀GitHub(힌트: 에서 GitHub 앱 구성의 GitHub정보 섹션에서 사용 가능).
OAuth API 스크립트	수정된 OAuthUtil 스크립트 포함을 참조할 수 있는 옵션입니다. **OAuthDevOpsGitHubJWTHandler**를 선택합니다.
기본 부여 유형	애플리케이션 레지스트리와 연결된 권한 부여 유형입니다. **JWT** 전달자를 선택합니다.
토큰 URL	인스턴스가 토큰을 검색하고 새로 고치는 데 사용하는 토큰 엔드포인트의 위치입니다. 클라우드 버전에 https://api.github.com/app/installations/<installation_id>/access_tokens를 입력합니다. 엔터프라이즈 버전의 경우 https://<HOST_URL>/api/v3/app/installations/<installation_id>/access_tokens를 입력합니다. 설치 ID의 경우 GitHub의 GitHub 앱 구성에서 앱 설치 섹션으로 이동하고 기어 아이콘을 선택하여 앱을 구성합니다. 설치 ID는 웹 페이지 URL에 있습니다. 예: https://github.com/settings/installations/<installation_id>.

5. 나머지 양식 필드는 기본값으로 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.



6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
7. **OAuth** 엔터티 프로파일 관련 목록에서 생성된 기본 프로파일을 엽니다.
8. **JWT** 제공자 필드를 이전에 만든 JWT 제공자로 채우고 양식을 저장합니다.
9. **Key** Management(키 관리) **> Module Access Policies >** All(모듈 액세스 정책 모두)로 이동합니다.
10. 암호화 모듈 필드 값으로 **com_snc_platform_security_oauth_glideencrypter** 정책을 선택하고 대상 스크립트필드 값으로 스크립트 포함: **OAuthDevOpsGitHubJWTHandler**를 선택합니다.
11. 결과 필드가 추적으로 설정되어 있는지 확인하고 변경 내용을 저장합니다.



앱 제공자(JWT)에 대한 **GitHub** 자격 증명 기록 생성

작업 권한을 부여하기 위해 이전에 생성한 앱 제공자에 GitHub 대한 자격 증명 기록을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_devops.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
   어떤 유형의 자격 증명을 작성하시겠습니까? 메시지가 표시됩니다.
3. **OAuth 2.0** 자격 증명을 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. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

OAuth 2.0 자격 증명 양식 필드

필드	필요한 값
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예를 들어 # GitHub # ## ### 입력합니다.
활성	기록을 활성화하는 옵션입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	애플리케이션 레지스트리에서 작성된 기본 OAuth 엔터티 프로파일입니다.

5. 레코드를 저장합니다.
6. **OAuth** 토큰을 생성하려면 **OAuth** 토큰 가져오기 관련 링크를 선택합니다.

관련 정보

GitHub Actions 구성

GitHub 마켓플레이스의 ServiceNow DevOps 사용자 지정 작업

ServiceNow DevOps 변경을 위한 GitHub 배포 게이트

앱에 대한 **GitHub OAuth 2.0** 자격 증명 **-** 인증 코드

권한 부여 코드를 사용하여 GitHub Apps을(를) 통합하려면 다음 단계를 수행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 에서 DevOps 변경 속도oauth_admin.
- 의 GitHub관리자 계정.

주:
사용자 수준 리포지토리만 지원됩니다. 인증 코드를 사용하여 구성 DevOps 변경 속도 하려는 모든 GitHub 리포지토리에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다.

주:
GitHub Enterprise Server(온-프레미스 인스턴스)의 경우 MID 서버를 사용하여 연결하는 경우 OAuth가 지원되지 않습니다.

GitHub 계정에서 앱 **GitHub** 구성(인증 코드)

계정에서 사용자 지정 GitHub 앱을 GitHub 생성하여 인스턴스에서 OAuth 2.0 인증을 활성화합니다 ServiceNow .

시작하기 전에
GitHub 요구 사항: GitHub 앱과 통합하도록 구성된 앱 ServiceNow

필요한 역할: 인스턴스 역할 필요 없음

이 태스크 정보
계정에서 이 단계를 완료합니다 GitHub . 참조 건물 GitHub 앱 GitHub 개발자 사이트에서 사용자 지정 응용 프로그램을 만들고 구성하는 방법에 대한 지침을 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.

프로시저

1. GitHub 계정에서 다음으로 이동하여 앱을 생성합니다GitHub. 개발자 설정 〉 **GitHub** 앱.
2. 홈페이지 **URL** 필드에 https://<instance-name>.service-now.com 을 입력합니다.
3. 사용자 권한 부여 콜백 **URL** 필드에 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do 을 입력합니다.
4. 사용자 식별 및 권한 부여 섹션에서 사용자 인증 토큰 만료 필드를 선택 취소합니다.
5. 웹후크 섹션에서 활성 필드를 선택 취소합니다.
6. 나머지 필드는 비워 둡니다(기본값).
7. 리포지토리 권한 섹션에서 이러한 설정을 구성합니다.

작업	읽기 전용
검사	읽기 전용
컨텐츠	읽기 전용
배치	읽기 및 쓰기
환경	읽기 전용
메타데이터	읽기 전용
끌어오기 요청	읽기 전용
비밀	읽기 전용
Webhook	읽기 및 쓰기 주: 에서 웹후크를 ServiceNow구성하려면 읽기 및 쓰기 권한이 필요합니다.

8. 나머지 권한은 ### ## ## (기본값)으로 둡니다.
9. 선택한 계정에 새로 만든 GitHub 앱을 설치합니다.

DevOps 속성에 클라이언트 **ID** 추가

GitHub 앱을 구성한 후 클라이언트 ID 접두사(ID의 처음 3자 이상)가 DevOps 속성인 **GitHub** 앱에 대한 클라이언트 **ID** 지정자에 추가되었는지 확인해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 〉 관리 〉 시스템 구성 〉 속성.
2. 애플리케이션 범위를 DevOps Data Model로 변경합니다.
3. **GitHub** 앱에 대한 클라이언트 **ID** 지정자〔sn_devops.github_oauth_client_id_specifier〕 속성을 검색합니다.
4. GitHub 앱의 클라이언트 ID 접두사(ID의 처음 3자 이상)를 속성에 입력합니다.
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.

OAuth 제공자로 등록 **GitHub** (인증 코드)

앱 계정 구성 중에 GitHub 생성된 정보를 사용하여 OAuth 제공자로 등록 GitHub 하고 인스턴스가 OAuth 2.0 토큰을 요청하도록 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_devops.admin

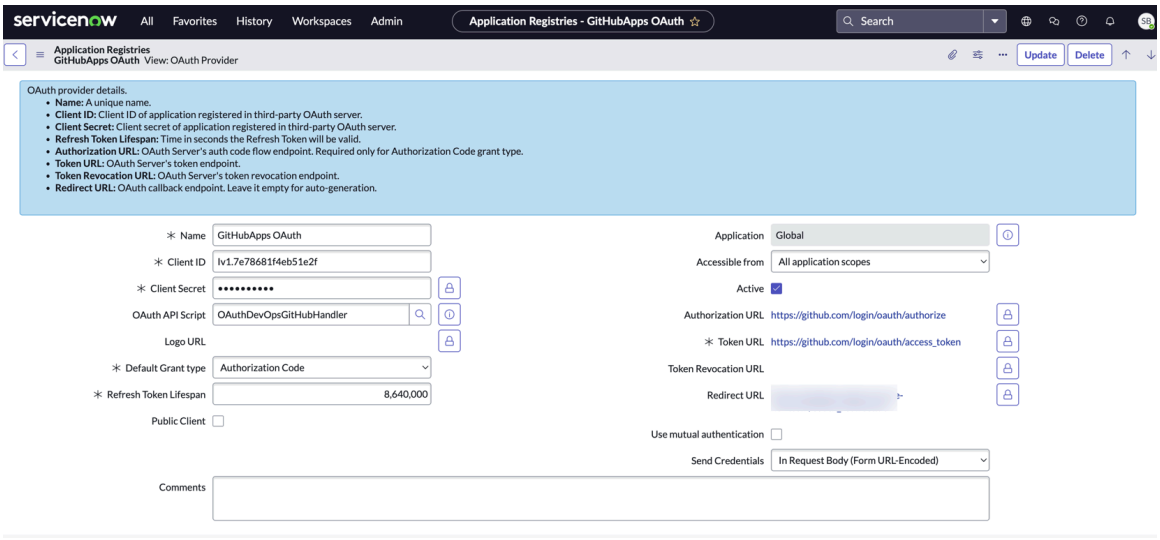
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 어떤 종류의 **OAuth** 애플리케이션이 있습니까?
3. 타사 **OAuth** 공급자에 연결을 선택합니다.
   시스템에 빈 애플리케이션 레지스트리 양식이 표시됩니다.
4. 양식을 작성하십시오.

필드	필요한 값
이름	기록을 고유하게 식별할 이름을 입력합니다. 예를 들어 # GitHub # #### 입력합니다.
클라이언트 ID	앱의 클라이언트 ID를 GitHub 입력합니다(힌트: 에서 GitHub 앱 구성의 GitHub정보 섹션에서 확인 가능).
클라이언트 비밀	앱의 클라이언트 암호를 GitHub 입력합니다(힌트: 에서 GitHub 앱 구성의 GitHub정보 섹션에서 확인 가능).
OAuth API 스크립트	**OAuthDevOpsGitHubHandler**를 선택합니다.
기본 부여 유형	인증 코드를 선택합니다.
인증 URL	https://github.com/login/oauth/authorize 입력합니다. 온-프레미스 배포의 경우 적절한 GitHub 호스트 URL을 사용합니다.
토큰 URL	https://github.com/login/oauth/access_token 입력합니다. 온-프레미스 배포의 경우 적절한 GitHub 호스트 URL을 사용합니다.

5. 나머지 양식 필드는 기본값으로 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.



6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   - 시스템은 OAuth 자격 증명의 유효성을 검사하고 리디렉션 **URL** 을 채웁니다(힌트: 이전에 앱 구성에 제공된 사용자 승인 콜백 **URL** 과 GitHub 일치해야 함).
   - 시스템은 부여 유형이 인증 코드인 **OAuth** 엔터티 프로파일을 채웁니다. 예를 들어 **OAuth** 엔터티 프로필 은 기본 이름, 내 **GitHub** 앱 공급자 **default_profile**

앱 제공자에 대한 **GitHub** 자격 증명 기록 생성(인증 코드)

작업 권한을 부여하기 위해 이전에 생성한 앱 제공자에 GitHub 대한 자격 증명 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, credential_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 어떤 유형의 자격 증명을 작성하시겠습니까?라는 메시지가 표시됩니다.
3. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.
   팝업 창에 빈 OAuth 2.0 자격 증명 양식이 표시됩니다.
4. 이 값을 입력합니다.

필드	필요한 값
이름	기록을 고유하게 식별할 이름을 입력합니다. 예를 들어 `# GitHub # ## ###` 입력합니다.
활성	사용
OAuth 엔터티 프로파일	이전에 생성한 기본 OAuth 엔터티 프로파일을 선택합니다.
적용 대상	이 자격 증명을 사용할 수 있는 MID Server를 선택하십시오. 예를 들어 모든 **MID Server**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	필요한 값
	주: 이 자격 증명을 사용하려면 MID 서버를 사용하여 GitHub 도구 인스턴스에 연결해야 합니다.
주문	이 자격 증명을 적용하는 순서를 선택하십시오. 예를 들어 100을 입력합니다.

5. 레코드를 저장합니다.
6. **OAuth** 토큰 임포트 관련 링크를 클릭하여 OAuth 토큰을 생성합니다.

관련 정보

GitHub Actions 구성

GitHub 마켓플레이스의 ServiceNow DevOps 사용자 지정 작업

GitHub Actions 구성

에 대한 GitHub Actions구성 정보(예: 비밀, 워크플로우 및 제한 사항)

의 비밀 **GitHub Actions**

리포지토리 또는 GitHub 조직에서 비밀(자격 증명)을 GitHub 생성합니다. 비밀은 조직 또는 리포지토리에서 만드는 환경 변수(암호화됨)입니다. 이러한 비밀은 워크플로에서 GitHub Actions 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 암호화된 보안 암호를 참조하세요.

비밀	설명
SN_INSTANCE_URL	ServiceNow 인스턴스 URL입니다. 예: https://<instance_name>.service-now.com.
SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID	인스턴스에서 ServiceNow 생성된 도구의 GitHub Sys_id입니다.
SN_DEVOPS_INTEGRATION_TOKEN	(devops-integration-token 매개변수)에서 GitHubDevOps 생성된 도구의 비밀 토큰입니다. 비밀 토큰에 액세스하려면 (모든 > 도구 > 오케스트레이션 도구)의 ServiceNow 도구 레코드로 GitHub 이동하고 클래식 UI에서 토큰 복사를 선택합니다.

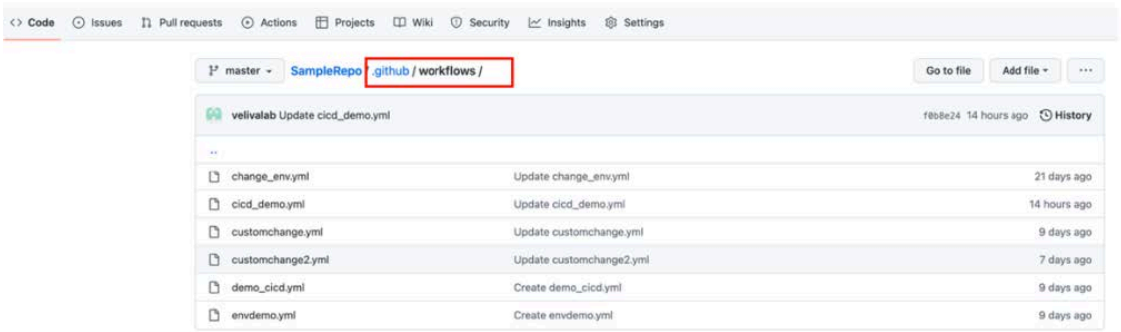
저장소의 **GitHub** 워크플로우

YAML 파일을 만들어 리포지토리에서 GitHub 워크플로 구성을 정의합니다.

워크플로우를 정의하는 동안 다음 사항을 고려해야 합니다.

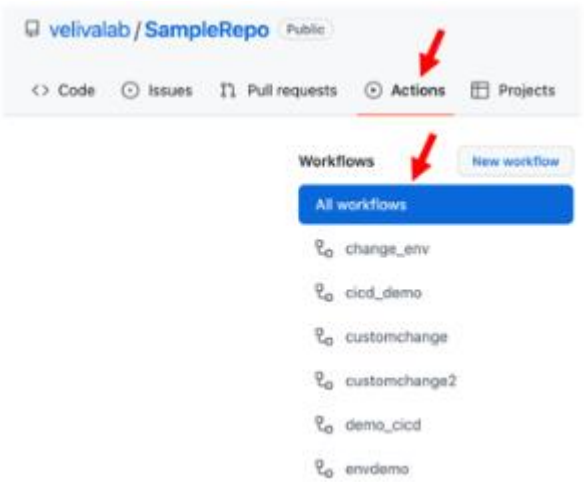
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 리포지토리의 모든 워크플로에는 .yml 또는 .yaml 파일 확장자가 있어야 합니다. 모든 워크플로는 .github/workflows 디렉터리 아래에 있어야 하며 GitHub Actions의 워크플로 구문 에 정의된 구문을 따라야 합니다.



- 워크플로우의 이름은 워크플로우 파일 이름과 일치해야 합니다.

- 작업 탭의 모든 워크플로에 있는 워크플로의 이름은 리포지토리의 .github/workflows 디렉터리에 저장된 워크플로와 일치해야 합니다.

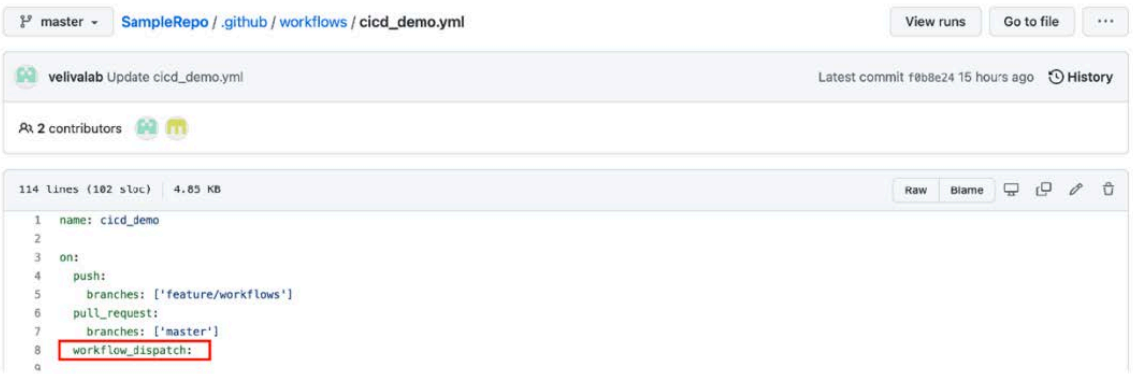


- 표시 이름은 모든 작업에 지정되어야 하며 워크플로의 모든 작업에 대해 고유해야 합니다. 작업 이름은 사용자 지정 작업의 스테이지 이름과 일치해야 합니다.

© 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.

```
change:
  name: Change Request Attributes
  runs-on: ubuntu-latest
  needs: registerPackage
  steps:
    - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
      with:
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Change Request Attributes'
        change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software Deployment
        interval: '100'
        timeout: '3600'
        deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'
```

- workflow_dispatch 이벤트를 사용하여 워크플로우를 수동으로 트리거합니다.



GitHub Actions 의 워크플로우 실행 상세 정보 DevOps

웹후크를 구성한 후에는 워크플로우가 실행되거나 트리거될 때마다 알림 GitHub Actions 이 전송됩니다 ServiceNow DevOps .

워크플로우가 리포지토리에서 GitHub 수동으로 실행되거나 자동으로 트리거되면 다음 세부 정보가 인스턴스로 ServiceNow 전송됩니다.

- workflow_job 웹후크는 ServiceNow 워크플로우가 리포지토리에서 수동으로 실행되거나 자동으로 트리거될 때 작업 상태(큐에 대기 중, in_progress, 완료됨)를 GitHub 인스턴스에 알립니다.
- 인바운드 이벤트는 작업 상태(큐에 대기 중, in_progress, 완료)에 대한 인스턴스에 생성 ServiceNow 되고 in_progress 이벤트는 무시됩니다.
- 큐에 대기 중이고 완료된 인바운드 이벤트가 처리되고, ServiceNow DevOps 워크플로우에 구성된 작업에 대한 파이프라인 단계 및 오케스트레이션 작업이 생성됩니다.
- 파이프라인 실행은 워크플로우 실행에서 실행된 각 작업에 대해 생성된 작업 실행 및 단계 실행 기록과 함께 모든 워크플로우 실행에 대해 생성됩니다.
- 파이프라인 UI를 사용하여 파이프라인 실행 전반에 걸쳐 상호 작용과 결과를 시각화할 수 있습니다.

GitHub 재실행

작업에 대해 GitHub 생성된 변경 요청은 변경 요청이 구현 및 구현 후 단계에 있는 경우 다시 사용됩니다. 예를 들어 파이프라인 실행의 경우 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.

- 변경 요청이 구현 단계에 있기 전에 작업이 실패하면 실패한 작업을 다시 실행할 때 생성된 변경 요청이 다시 사용되지 않습니다.
- 실패한 작업 또는 모든 작업이 다시 실행되면 새 변경 요청이 생성됩니다.
- 이제 변경 요청이 구현 또는 구현 후 단계에 있을 때 작업이 실패할 경우 실패한 작업 또는 모든 작업을 다시 실행할 때 변경 요청이 다시 사용됩니다.

> **주:**
> 작업이 실패하기 전에 변경 요청이 이전 단계에서 이미 구현된 경우 다시 실행하는 동안 파이프라인 실행이 중지되지 않습니다. 변경 요청은 이미 승인되고 구현된 것으로 간주됩니다.

복합 워크플로우

한 워크플로에서 다른 워크플로를 호출하고 변경 단계가 하위 워크플로에 있는 복합 워크플로의 경우 *job-name* 변경 단계의 매개 변수는 job-name: '<parent-workflow-name> / <child-workflow-name>' 형식이어야 합니다. 여기서 슬래시(/) 앞뒤의 공백은 필수입니다.

하위 워크플로우의 **job-name** 매개변수 예

```
steps:
  - name: Custom Change
    uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v4.0.0
    with:
      devops-integration-token: ${{ inputs.devops-integration-token }}
      instance-url: ${{ inputs.instance-url }}
      tool-id: ${{ inputs.tool-id }}
      context-github: ${{ toJSON(github) }}
      job-name: 'call-devops-change / Deploy'
      change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":
      interval: '100'
      timeout: '3600'
```

GitHub Actions 통합에 대한 DevOps 변경 속도 제한 사항

- GitHub ActionsGitHub 및 환경은 버전 3.3부터 Server에서 GitHub Enterprise 지원됩니다.
  - 환경에 대한 GitHub 자세한 내용은 배포에 환경 사용을 참조하세요.
  - GitHub 환경은 클라우드에서만 GitHub Enterprise 비공개 리포지토리에서 사용할 수 있습니다.
- 조직의 경우 GitHub 통합을 ServiceNow DevOps 위해 개인용 액세스 토큰이 있는 특정 계정(필요한 조직에 대한 액세스 권한 포함)을 사용하거나 인증 코드 2.0 또는 JWT를 통해 앱을 사용할 GitHub 수도 있습니다.

  앱 - JWT를 사용하여 GitHub 도구를 만들려면 별도의 조직을 위해 별도의 도구를 만들어야 합니다.

- 워크플로우 실행을 위해 인스턴스에서 최신 GitHub Actions 검사 결과만 끌어올 수 있습니다.
- ServiceNow DevOps 병렬 작업에는 사용자 지정 작업 또는 환경을 사용한 변경 자동화가 지원되지 않습니다. 병렬 작업의 경우 웹후크 알림 페이로드에는 시퀀스 번호와 병렬로 실행된 작업에 대한 정보가 포함되지 않습니다. 이 제한으로 인해 작업 시퀀스는 (/repos/{owner}/{repo}/actions/runs/{run_id}/jobs) API의 응답에서 반환된 실행 순서에 따라 달라집니다.

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

- 인스턴스에서 워크플로우 실행을 ServiceNow 일시 중지하고 다시 시작하기 위한 콜백 URL은 배포 게이트 기능에서만 GitHub Actions 지원됩니다. 그러나 배포 게이트와 GitHub Custom Action을 통해 변경 내용을 만들 수 있습니다.
- 인스턴스에서 ServiceNow 도구를 만드는 GitHub 사용자는 환경에 대한 GitHub 워크플로우를 승인하는 검토자여야 합니다.

관련 정보

수동으로 웹후크 GitHub 구성

GitHub 마켓플레이스의 **ServiceNow DevOps** 사용자 지정 작업

마켓플레이스의 사용자 지정 작업을 GitHub 사용하여 SonarQube 스캔 데이터, 보안 데이터를 수집하고, 워크플로우를 일시 중지 또는 다시 시작하거나, 인스턴스에서 변경 요청이 승인 또는 거부될 때까지 워크플로우를 재개하거나, 변경 요청 상세 정보를 가져오고 업데이트하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

ServiceNow DevOps SonarQube 사용자 지정 작업

워크플로우 실행에 의해 시작된 프로젝트의 SonarQube 스캔 결과를 인스턴스 ServiceNow 에서 저장합니다. 인스턴스에 SonarQube 도구를 생성하고 워크플로의 ServiceNow DevOps 작업 단계 수준에서 SonarQube 사용자 지정 작업을 사용해야 합니다.

다음 방법 중 하나를 사용하여 SonarQube 분석 결과를 봅니다.

- 다음으로 이동 **DevOps** 〉 소프트웨어 품질 결과 〉 소프트웨어 품질 요약.
- 다음으로 이동 **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 작업 실행 관련 작업 실행 기록을 선택합니다.

사용자 지정 작업을 사용하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 인스턴스에 SonarQube 도구를 생성합니다.

  토큰 작성 소스 사용자 〉 내 계정 〉 보안 SonarQube 도구의 페이지를 열고 생성된 토큰을 사용하여 인스턴스에 도구를 ServiceNow 생성합니다. 자세한 내용은 온보딩 SonarQube - DevOps 변경 속도 작업 공간 및 온보딩 SonarQube - DevOps 변경 속도 클래식 문서를 참조하십시오.

- 다음 비밀을 생성하여 인스턴스에 SonarQube 스캔 결과를 ServiceNow 저장합니다.
  - SONAR_HOST_URL: SonarQube 인스턴스 URL. 예를 들어, `https://sonarcloud.io`
  - SONAR_PROJECT_KEY: SonarQube 인스턴스에서 프로젝트를 식별하는 키입니다. 예: `org.examples:demo`
- 워크플로우에서 ServiceNow DevOps SonarQube 사용자 지정 작업을 구성합니다.

  사용자 지정 작업 `servicenow-devops-sonar` 는 **uses** 키워드를 사용하여 워크플로우의 작업 단계 수준에서 구성해야 합니다. 인스턴스에 SonarQube 분석 결과를 저장하기 위해 이 사용자 지정 작업의 입력을 ServiceNow 변조해서는 안 됩니다. 자세한 내용은 ServiceNow DevOps Sonar 를 참조하십시오.

ServiceNow DevOps 테스트 보고서 사용자 지정 작업

워크플로우 실행 ServiceNow 에 의해 시작된 프로젝트의 단위 테스트 결과를 인스턴스에 저장합니다. 테스트 보고서 사용자 지정 동작은 ServiceNow DevOps 워크플로우에서 작업의 단계 수준에서 사용해야 합니다.

다음으로 이동하여 인스턴스에 저장된 ServiceNow 단위 테스트 결과를 봅니다. **DevOps** 〉 테스트 결과 〉 테스트 요약.

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

다음으로 이동하여 볼 수도 있습니다. **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 작업 실행 을 클릭하고 관련 작업 실행 기록을 클릭합니다.

사용자 지정 작업을 사용하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 리포지토리에 비밀을 GitHub 만듭니다.
- DevOps 워크플로우에서 테스트 보고서 사용자 지정 동작을 구성합니다.

  사용자 지정 작업 servicenow-devops-test-report 는 **uses** 키워드를 사용하여 워크플로우의 작업 단계 수준에서 구성해야 합니다. 단위 테스트 결과를 인스턴스에 저장하기 위해 이 사용자 지정 작업의 입력을 변조해서는 안 됩니다 ServiceNow . 자세한 내용은 ServiceNow DevOps 테스트 보고서를 참조하십시오.

ServiceNow DevOps 등록 아티팩트 사용자 지정 작업

워크플로우 실행 ServiceNow 에 의해 생성되거나 배포된 아티팩트를 인스턴스에 저장합니다. 워크플로우의 ServiceNow DevOps 작업 단계 수준에서 아티팩트 등록 사용자 지정 작업을 사용합니다.

다음으로 이동하여 인스턴스에 저장된 아티팩트 상세 정보를 봅니다. **DevOps** 〉 아티팩트 〉 아티팩트.

사용자 지정 작업을 사용하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 리포지토리에 비밀을 GitHub 만듭니다.
- 워크플로우에서 아티팩트 등록 사용자 지정 작업을 구성합니다 ServiceNow DevOps .

  사용자 지정 작업 servicenow-devops-register-artifact 는 **uses** 키워드를 사용하여 워크플로우의 작업 단계 수준에서 구성해야 합니다. 인스턴스에 아티팩트 상세 정보를 저장하기 위해 이 사용자 지정 작업의 입력을 변조해서는 안 됩니다. 자세한 내용은 ServiceNow DevOps 레지스터 아티팩트를 참조하세요.

ServiceNow DevOps 등록 패키지 사용자 지정 작업

워크플로우 실행 ServiceNow 에 의해 생성되거나 배포된 패키지를 인스턴스에 저장합니다. 워크플로우의 ServiceNow 작업 단계 수준에서 DevOps 패키지 등록 사용자 지정 작업을 사용합니다.

다음으로 이동하여 인스턴스에 저장된 ServiceNow 패키지 상세 정보를 봅니다. **DevOps** 〉 아티팩트 〉 패키지.

사용자 지정 작업을 사용하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 리포지토리에 비밀을 GitHub 만듭니다.
- 워크플로우에서 아티팩트 등록 사용자 지정 작업을 구성합니다 ServiceNow DevOps .

  사용자 지정 작업 servicenow-devops-register-package 는 **uses** 키워드를 사용하여 워크플로우의 작업 단계 수준에서 구성해야 합니다. 인스턴스에 아티팩트 상세 정보를 저장하기 위해 이 사용자 지정 작업의 입력을 변조해서는 안 됩니다. 자세한 내용은 ServiceNow DevOps 패키지 등록 을 참조하십시오.

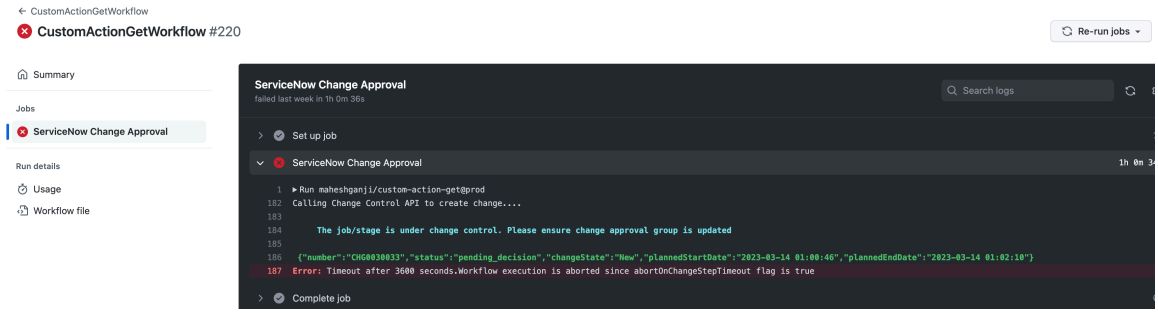
ServiceNow DevOps 변경 자동화 사용자 지정 작업

인스턴스에서 ServiceNow 워크플로우 실행 ServiceNow 을 일시 중지하고 다시 시작하려면 인스턴스에 변경 요청을 만듭니다.

워크플로우의 ServiceNow DevOps 작업 단계 수준에서 자동화 변경 사용자 지정 작업을 사용합니다. 임계값(changeCreationTimeOut)에 지정된 기간 내에 변경이 생성되지 않고 **abortOnChangeCreationFailure** 매개 변수를 사용하도록 설정하면 파이프라인이 중단됩니다.

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

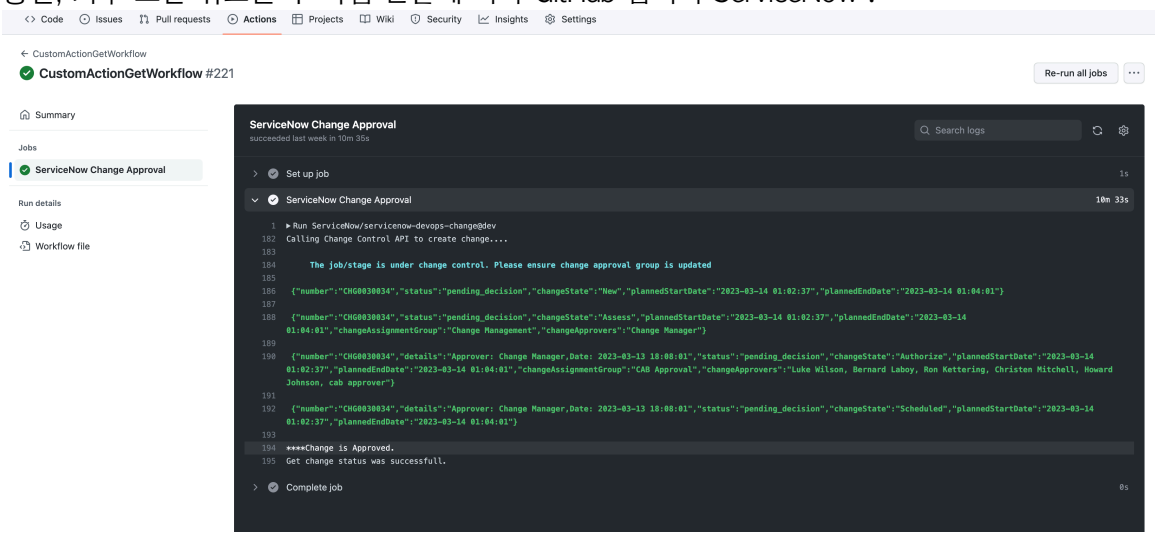
이 사용자 지정 동작은 에서 ServiceNow변경 요청을 생성하고, 변경 제어 옵션을 활성화하고, 변경이 승인 또는 거부되거나 시간 제한 임계치(시간 제한)에 도달할 때까지 변경 상태에 대해 정의된 시간 간격으로 인스턴스를 폴링 ServiceNow 합니다. GitHub 시간 제한 임계치에 도달하고 **abortOnChangeStepTimeout** 매개변수를 사용하는 경우 워크플로우 실행을 중단합니다.



이 사용자 지정 작업은 파이프라인 ServiceNow 에 변경 영수증이 활성화된 경우 인스턴스에서 변경이 승인 또는 거부될 때까지 기다리지 않고 워크플로우 실행을 ServiceNow 즉시 재개합니다.

다음으로 이동하여 인스턴스에서 ServiceNow 워크플로우 실행을 위해 생성된 변경 내용을 봅니다. **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 파이프라인 변경 요청.

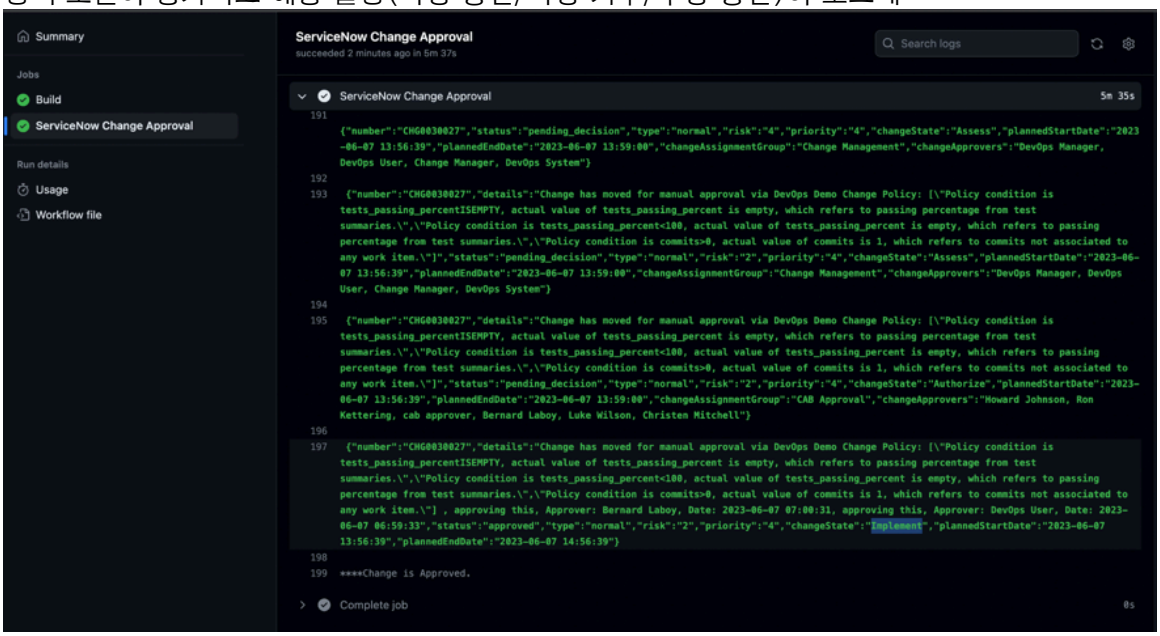
상태를 **pending_decision**하기 위해 인스턴스를 폴링하는 동안 상태 의 변경 번호가 작업 콘솔에 ServiceNow 표시됩니다GitHub. 변경 설명, 승인자, 승인 날짜 및 상태와 같은 상세 정보는 인스턴스에서 사용자가 변경을 승인, 거부 또는 취소한 후 작업 콘솔에 기록 GitHub 됩니다 ServiceNow .



파이프라인의 콘솔 로그로 이동하여 변경 요청의 상태를 볼 수 있습니다. 변경 요청이 생성되면 폴링 시간 간격에 따라 변경 상세 정보가 표시됩니다. 변경 요청 상태와 관련된 정책 조건도 평가되어 로그에 표시됩니다. 예를 들어 DevOps 변경 요청 고급 자동화 정책이

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

활성화되면 정책 조건이 평가되고 해당 결정(자동 승인/자동 거부/수동 승인)이 로그에 표시됩니다.



주:
changeState 는 변경 요청의 상태이고 **status** 는 단계 실행의 상태입니다.

다음과 같이 기본 시스템 변경 플로우에 대한 정책 조건에 대한 로그가 표시됩니다.

- DevOps 모델 변경 정책: 변경 생성 시와 변경 상태가 업데이트될 때만 로그만 표시됩니다.
- DevOps 변경 요청 최소 자동화 정책: 변경 결정에 해당하는 변경 결정 및 정책 조건과 함께 로그가 표시됩니다.
- DevOps 변경 요청 고급 자동화 정책: 변경 결정에 해당하는 변경 결정 및 정책 조건과 함께 로그가 표시됩니다.

변경 정책 입력 및 결정 조건은 결정 [sys_decision_question] 테이블에 저장됩니다. 다음 필드와 연산자가 정책 조건에 대한 입력으로 사용되는 경우 로그가 표시됩니다.

필드

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- 위험
- code_security
- 커밋

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

운영자

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- 비어 있음
- 사이
- 아무것도
- 은사미아스
- 사메아스
- GT_FIELD
- LT_FIELD

주:
변경 정책에서 기본 시스템 필드 이외의 필드가 수정되는 경우 정책 조건을 평가하려면 해당 필드를 플로우에 수동으로 추가해야 합니다.

사용자 지정 작업을 사용하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 리포지토리에 비밀을 GitHub 만듭니다.
- 워크플로우에서 변경 자동화 사용자 지정 작업을 구성합니다 ServiceNow DevOps .

  사용자 지정 작업 `servicenow-devops-change` 는 **uses** 키워드를 사용하여 워크플로우의 작업 단계 수준에서 구성해야 합니다. 인스턴스에 변경을 생성하고 〈x〉초마다 변경 상태를 폴링하기 위해 이 사용자 지정 작업의 입력을 변조해서는 안 됩니다. 자세한 내용은 ServiceNow DevOps 변경 자동화 를 참조하세요.

ServiceNow DevOps 변경 사항 가져오기 **Github** 작업

특정 변경 세부 정보에 따라 GitHub Actions 파이프라인에서 변경 요청 번호를 검색합니다.

변경 상세 정보를 지정하여 ServiceNow 인스턴스에서 변경 요청 번호를 검색하려면 파이프라인 작업의 단계 수준에서 ServiceNow DevOps 변경 Github 작업 가져오기 사용자 지정 작업을 추가해야 합니다.

ServiceNow DevOps 업데이트 변경 **Github** 작업

GitHub Actions 파이프라인과 연결된 변경 요청 상세 정보를 업데이트합니다.

ServiceNow 인스턴스에서 변경 요청을 업데이트하려면 파이프라인 작업의 단계 수준에 ServiceNow DevOps 업데이트 변경 Github 작업 사용자 지정 작업을 추가해야 합니다. 상세 정보를 업데이트해야 하는 변경 요청 번호와 업데이트할 변경 요청 상세 정보를 입력으로 지정해야 합니다.

ServiceNow DevOps 보안 결과 작업

ServiceNow에서 보안 검사 결과를 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.

ServiceNow에서 보안 검사 결과를 검색하려면 파이프라인 작업의 단계 수준에서 ServiceNow DevOps 보안 결과 작업 사용자 지정 작업을 추가해야 합니다.

ServiceNow DevOps 변경을 위한 **GitHub** 배포 게이트

GitHub 배포 게이트 기능을 사용하여 새 배포를 계속 진행할지 또는 중단할지 여부를 결정합니다.

시작하기 전에
GitHub 배포 게이트는 JWT 전달자 토큰을 사용하여 GitHub 앱에 대한 Oauth 2.0 자격 증명으로 GitHub 인스턴스를 연결한 경우에만 지원됩니다. 자세한 내용은 앱에 대한 GitHub OAuth 2.0 자격 증명 - JWT 문서를 참조하십시오.

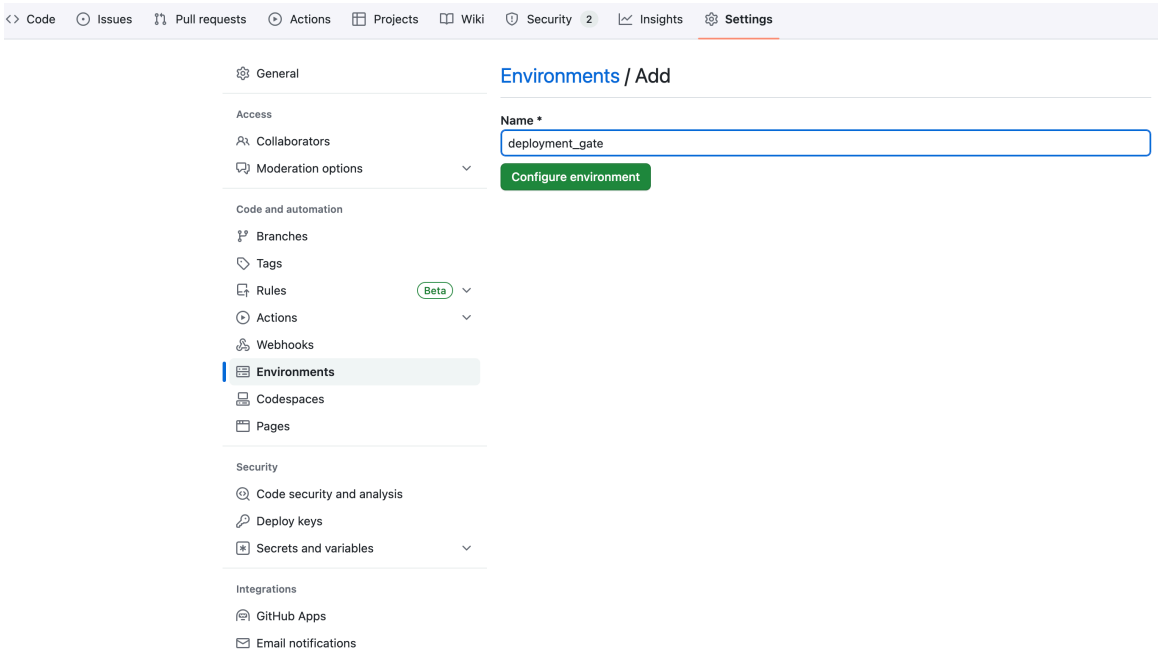
기본적으로 배포 보호 규칙 섹션은 설치된 GitHub 앱에서 선택한 모든 리포지토리의 환경에서 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: GitHub에서 환경을 만들 수 있는 권한

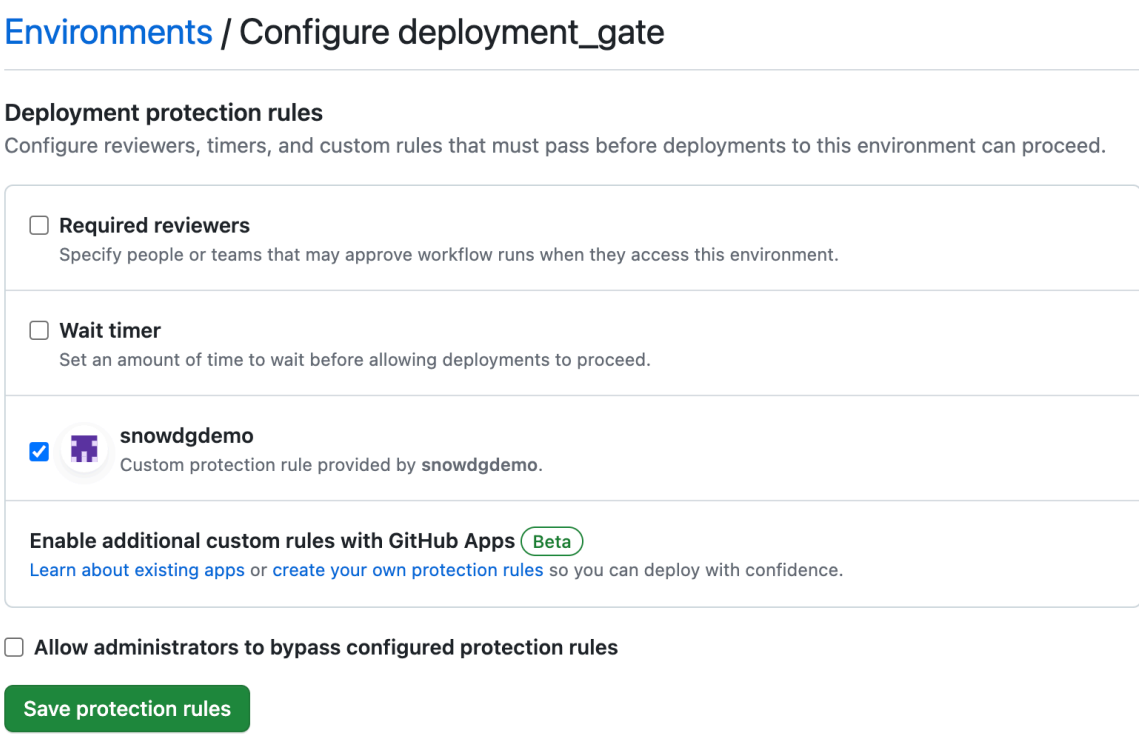
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 리포지토리에서 설정 > 환경 으로 이동하고 새 환경을 클릭하여 환경을 만듭니다.



2. 배포 보호 규칙 섹션에서 설치된 GitHub 앱 이름을 선택하고 보호 규칙 저장을 선택합니다.



3. 파이프라인 작업의 단계 수준에서 ServiceNow DevOps 변경 자동화 사용자 지정 작업(예: 워크플로우/yaml 파일의 changeRequest 작업)을 추가하여 배포 게이트에 대한 변경을 생성합니다.
`deployment-gate` 매개 변수는 다음 JSON 형식으로 추가해야 합니다.

```
'{"environment":"deployment_gate","jobName":"Deploy"}'
```

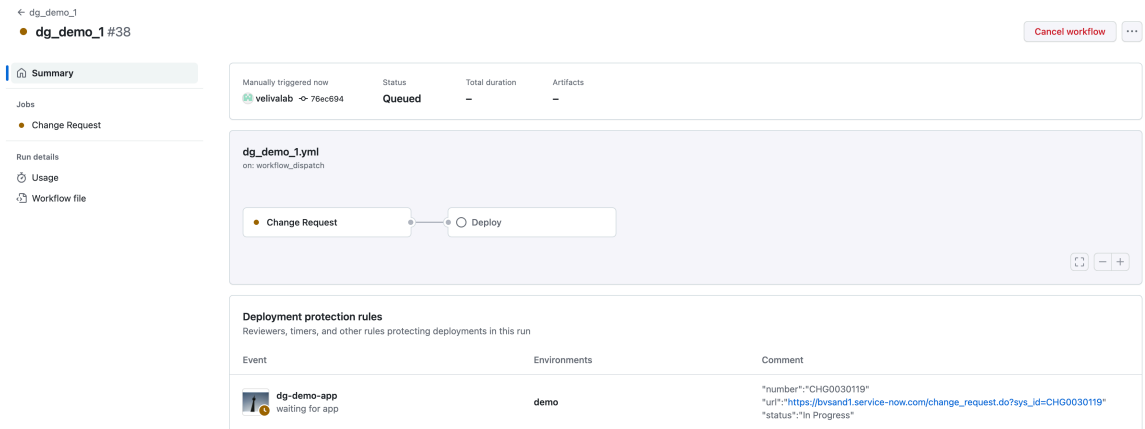
여기서 *`environment`* 키 값은 배포 보호 규칙으로 생성된 환경이고, *`jobName`* 키 값은 ServiceNow DevOps 변경 자동화 사용자 지정 작업으로 구성된

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

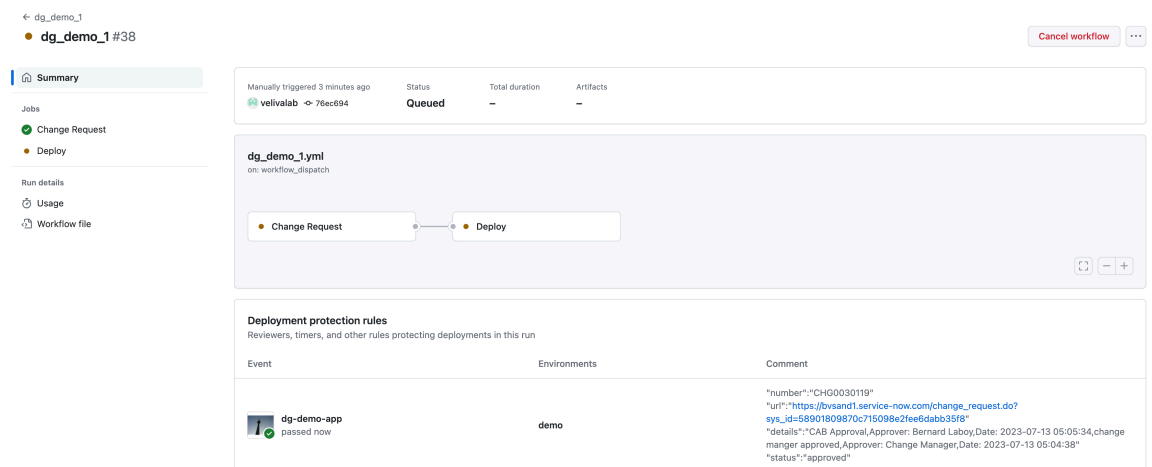
변경 요청 작업에 종속되어 워크플로우/yaml 파일에 생성된 배포 작업입니다.

```
  change:
    name: Change Request Attributes
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: registerPackage
    steps:
      - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
        uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
        with:
          devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
          tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
          context-github: ${{ toJSON(github) }}
          job-name: 'Change Request Attributes'
          change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software
Deployment","description":"Automated Software
Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","implementation_plan":"Software update is tested and
results can be found in Test Summaries Tab; When the change is approved the implementation happens automated by the CICD
pipeline within the change planned start and end time window.","backout_plan":"When software fails in production, the
previous software release will be re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully deployed"}}'
          interval: '100'
          timeout: '3600'
          deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'


  deploy:
    name: 'Deploy'
    needs: change
    runs-on: ubuntu-latest
    environment: deploy-gates-demo
    steps:
      - name: Run deployment scripts
        run: echo Completed Deployment.
```

GitHub Actions에서 배포 게이트 특정 워크플로/yaml 파일이 실행되면 ServiceNow에서 변경 요청이 생성되면 변경 번호, 변경 URL 및 상태와 같은 세부 정보가 표시됩니다.



변경 설명, 승인자, 승인 날짜, 상태와 같은 상세 정보는 ServiceNow에서 워크플로우 실행이 재개된 후, 즉 변경 요청이 승인되고 변경 요청 상태가 ServiceNow에서 구현으로 업데이트될 때 GitHub 도구에 로깅됩니다.



수동으로 웹후크 **GitHub** 구성

애플리케이션에 동기화 알림을 보내도록 웹후크 GitHub 를 DevOps 변경 속도 구성합니다.

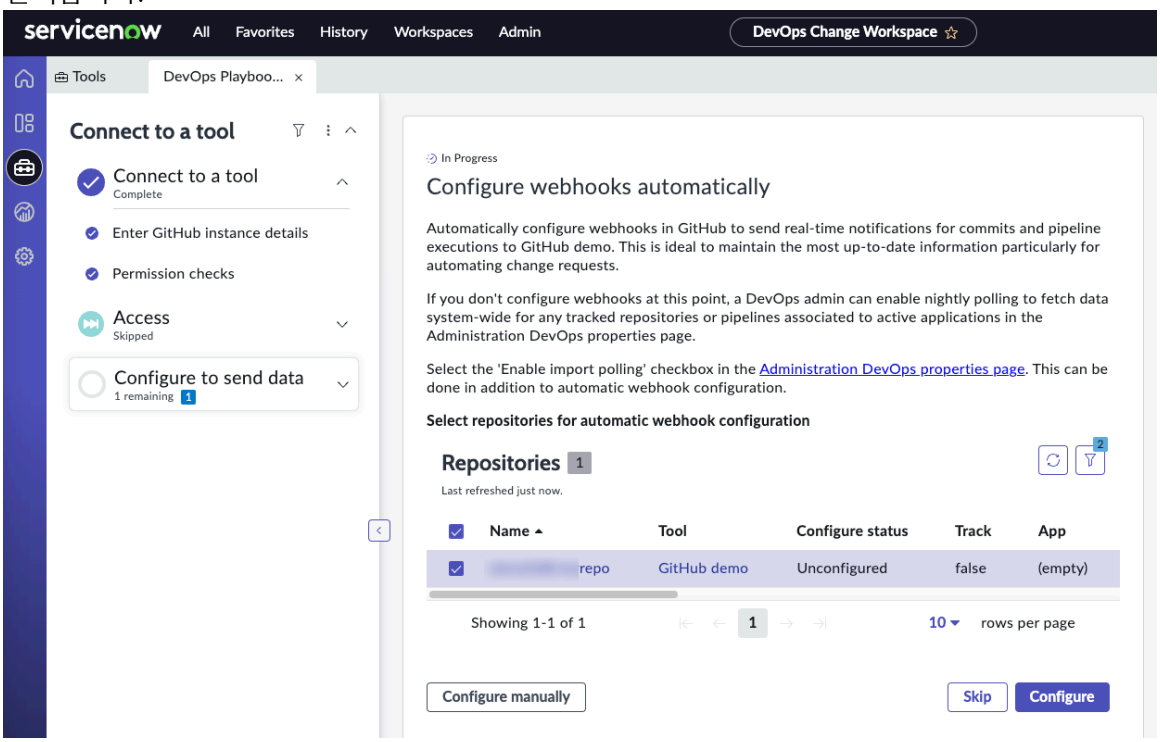
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 의 sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner DevOps 변경 속도, GitHub admin

이 태스크 정보
의 DevOps 변경 속도도구 기록에서 수동 구성에 GitHub 액세스할 수도 있습니다.

프로시저

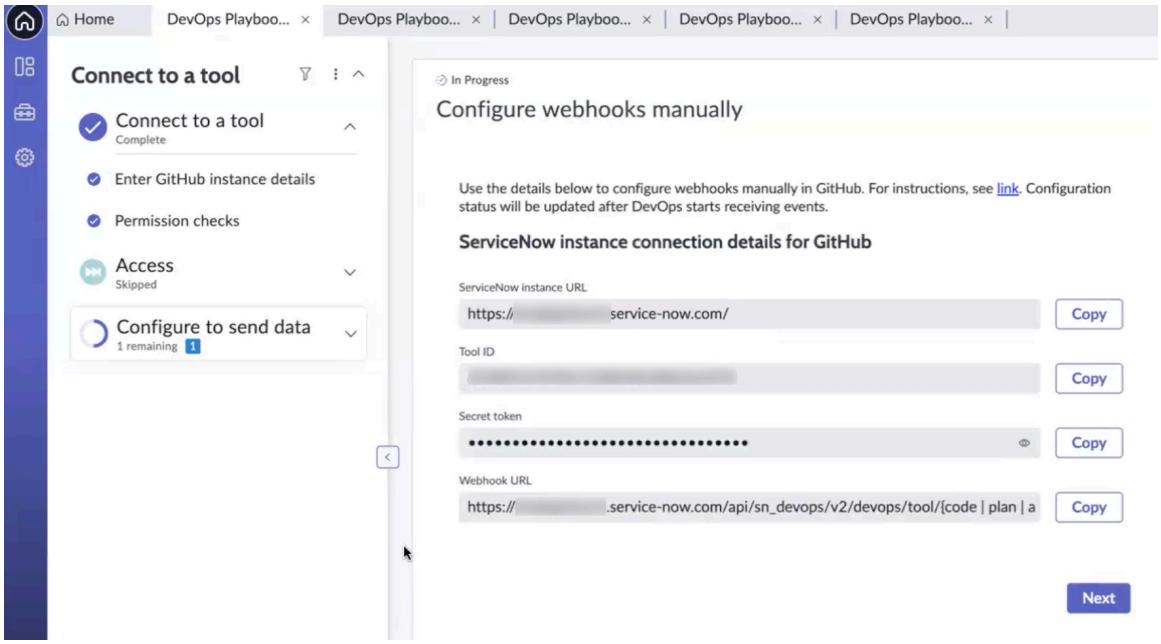
1. GitHub에서 설정 〉 **Webhook** 을 클릭하고 웹후크를 추가합니다.
2. 에서 DevOps 변경 속도데이터를 전송하도록 도구 인스턴스를 구성할 때 수동으로 구성을 선택합니다.



3. 에서 DevOps 변경 속도에 대한 ServiceNow 인스턴스 연결 상세 정보에서 웹후크 **URL** 필드를 복사합니다 GitHub.

> **주:**
> 해당 필드에서 복사 를 선택하여 값을 클립보드에 복사합니다. 필드 레이블이 복사됨으로 변경되지만 여러 번 복사할 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.



4. 복사한 웹후크 URL을 수정하여 도구 상세 정보를 반영하고 URL GitHub을 에 붙여넣습니다.

   예:

   https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality }?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036

   a. 도구와 일치하는 도구 기능 {code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality } 중 하나를 선택합니다.
   예:

   https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036

   b. 수정된 웹후크 URL을 에 있는 새 웹후크의 페이로드 **URL** 필드에 복사합니다 GitHub.

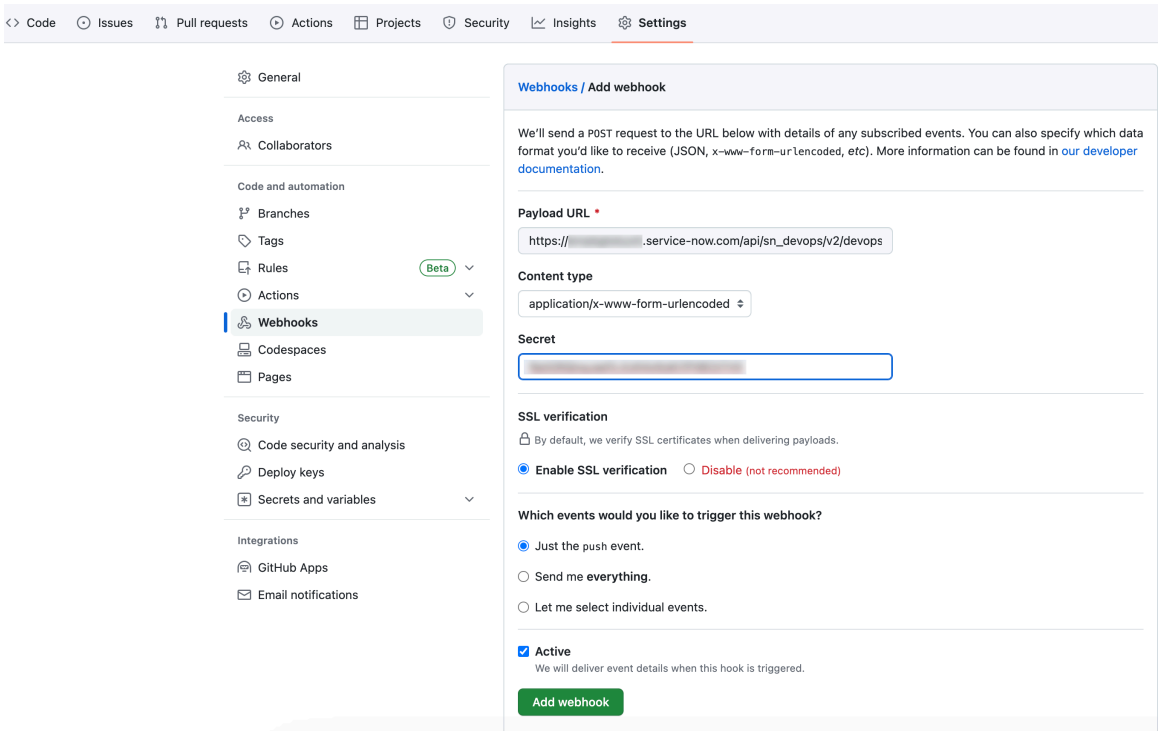
5. 에서 DevOps 변경 속도에 대한 GitHubServiceNow 인스턴스 연결 상세 정보에서 비밀 토큰 필드를 복사하여 에 새 웹후크의 비밀 필드에 붙여넣습니다GitHub.

필드 값 복사

소스 DevOps 변경 속도 필드	대상 GitHub 필드
웹후크 URL(수정됨)	페이로드 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.

소스 DevOps 변경 속도 필드	대상 GitHub 필드
비밀 토큰	비밀



GitLab 및 DevOps 변경 속도 통합

GitLab 인스턴스에 연결하여 리포지토리 및 파이프라인 정의를 검색하고 실시간 알림 또는 폴링을 구성하여 변경 추적 및 자동화를 활성화합니다.

GitLab 통합 개요

지원되는 버전:

- 온프레미스 - 기본 버전 13.x 이상
- GitLab Cloud

DevOps 변경 속도 는 도구에 대한 GitLab 코드(리포지토리) 및 오케스트레이션(파이프라인) 기능을 모두 지원합니다. 파이프라인의 경우 기본 파이프라인만 지원되고 다중 프로젝트 파이프라인은 지원되지 않습니다.

- 커넥트: 인스턴스를 DevOps 변경 속도에 연결하여 GitLab 리포지토리 및 파이프라인 정의를 검색합니다.
- 구성: 웹후크 GitLab 를 자동으로 생성하여 커밋 및 파이프라인에 대한 실시간 알림 전송을 활성화하여 이 데이터를 사용하여 변경 정책을 생성할 수 있습니다.

코드 역량에 필요한 이벤트를 트리거합니다.

- 푸시 이벤트
- 태그 밀어넣기 이벤트
- 의견
- 병합 요청 이벤트

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

오케스트레이션 기능에 필요한 트리거 이벤트:

- 작업 이벤트
- 파이프라인 이벤트

요점

- 변경 제어를 사용하려면 먼저 파이프라인을 한 번 이상 실행하고 완료해야 합니다.
- 수동 작업이 GitLab 취소되거나 완료되기 전에 시간이 초과되면 변경 요청 승인 프로세스가 수동으로 완료될 때까지 해당 변경이 오픈 상태로 유지됩니다.
- 파이프라인 검색은 프로젝트 검색 필터를 사용하여 처음 100개 결과로 제한됩니다. 추가 파이프라인을 검색하려면 검색 필터(검색을 선택할 때 나타남)를 수정하여 검색 요청에 대한 결과를 확장합니다.
- 프로젝트가 이미 검색되고 구성된 후 생성되거나 업데이트된 리포지토리 또는 파이프라인은 수동으로 추적됩니다.
- GitLab 문제는 지원되지 않습니다.
- 에 대해 GitLabJUnit 테스트 유형 통합이 지원됩니다. GitLab 단위 테스트 보고서는 JUnit 보고서 형식의 테스트 보고서만 지원합니다. 다른 테스트 유형을 JUnit으로 변환하고 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 단위 테스트 보고서 및 단위 테스트 보고서 예제를 참조하십시오.
- 테스트 도구 통합을 사용하면 단위, 기능 및 성능 테스트에 대한 GitLab 테스트 결과를 볼 수 있습니다DevOps.

시작하기

다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보딩 GitLab합니다. 안내 환경을 위해 작업 공간을 사용하여 도구를 온보딩합니다. 또는 서비스 카탈로그 또는 클래식 환경을 사용할 수 있습니다.

온보딩 **GitLab -DevOps** 변경 속도작업 공간

GitLab DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 인스턴스에 연결하여 리포지토리와 파이프라인을 검색합니다.

시작하기 전에

주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

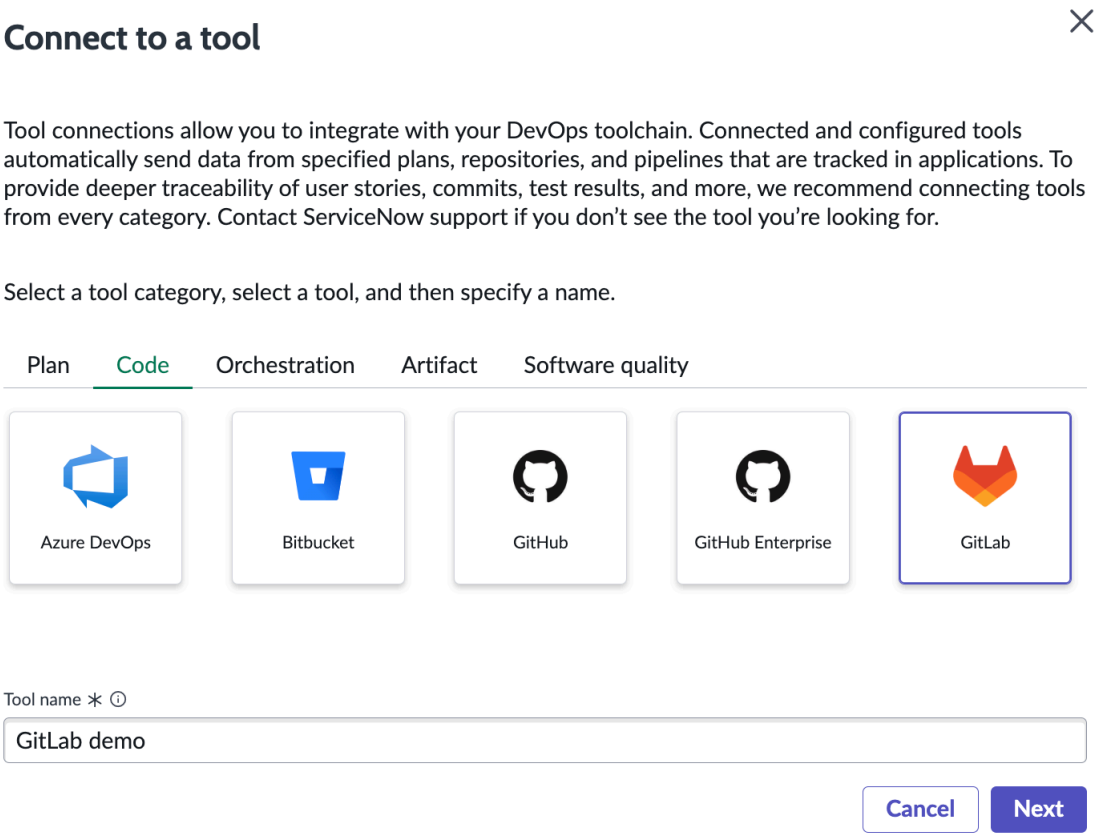
프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열어 온보딩 GitLab합니다.

   중요사항:
   도구에 연결하는 동안 파이프라인 또는 리포지토리와 같은 도구 객체를 검색하고 추적하려면 애플리케이션 모듈에서 도구를 연결해야 합니다.

2. 도구 이름 필드에 도구의 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.



3. 다음을 선택합니다.

온보딩 작업을 완료하는 데 도움이 되는 플레이북이 DevOps 열립니다.

4. GitLab 인스턴스 세부 정보를 입력합니다.

a. 인스턴스 URL을 GitLab 입력합니다.

b. 자격 증명 유형 필드에서 하나를 선택합니다.

- 기본 인증
- OAuth 2.0

c. 자격 증명을 입력하십시오.

- 기본 인증: 인스턴스의 GitLab 사용자 이름 및 암호/액세스 토큰을 입력합니다.

  주:
  personal access token만 지원됩니다. 토큰을 생성할 때 범위 API를 선택하고 모든 그룹 및 프로젝트, 컨테이너 레지스트리 및 패키지 레지스트리를 포함한 읽기/쓰기 액세스 권한을 부여합니다.

- OAuth 2.0: OAuth 자격 증명을 입력합니다.

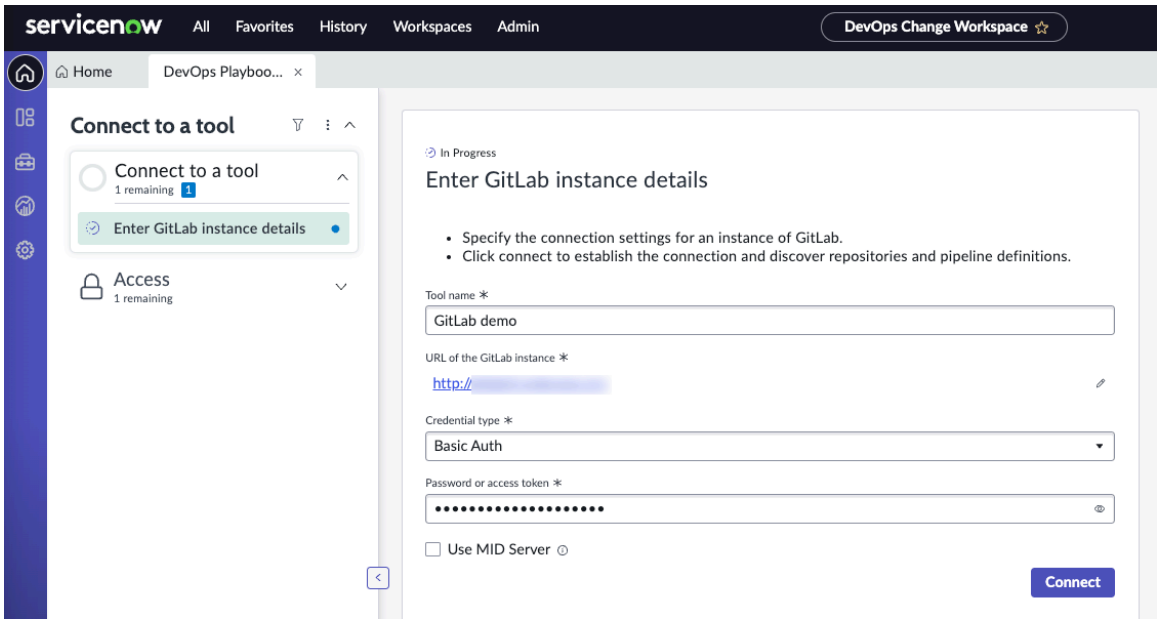
  OAuth2.0 자격 증명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 OAuth 2.0 자격 증명 설정 GitLabDevOps.

d. 옵션: GitLab 인스턴스가 에 연결되어 MID 서버있는 경우 **MID** 서버 옵션을 선택하고 상세 정보를 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.

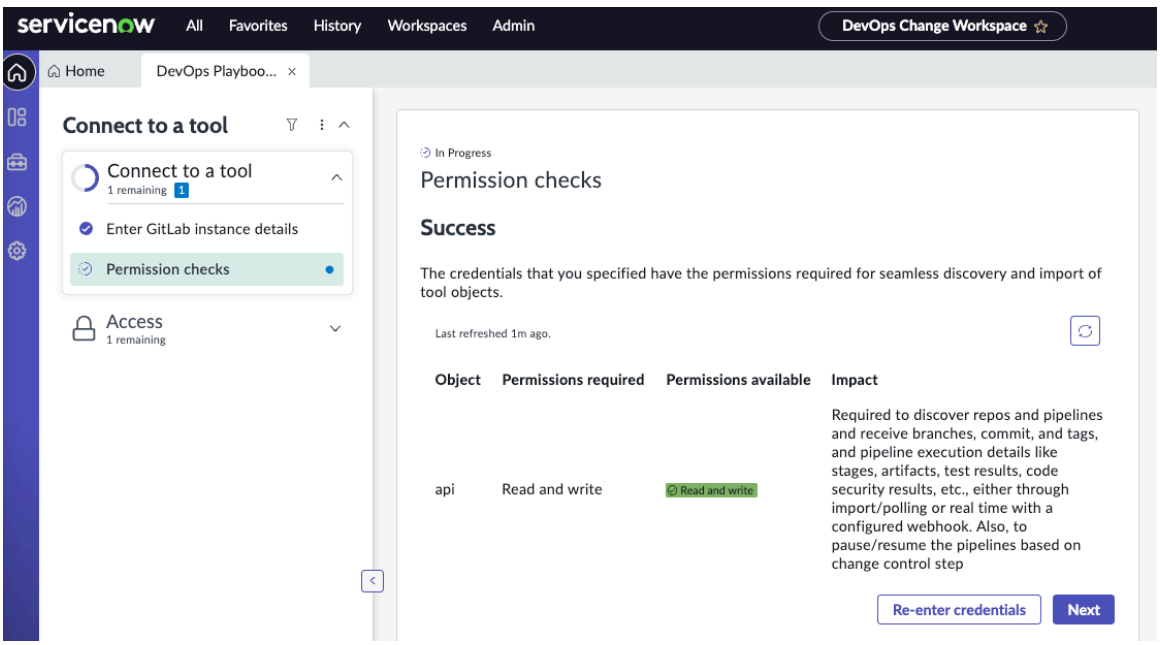
(Optional) MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.

e. 연결을 선택합니다.



5. 입력한 자격 증명에 대해 권한 검사가 실행됩니다.
필요한 권한과 사용 가능한 권한이 표시됩니다. 더 나은 권한으로 자격 증명을 입력하려면 자격 증명 다시 입력을 선택합니다. 필요한 모든 권한에 대한 자세한 내용은 의 도구에 DevOps 필요한 권한권한을 참조하십시오GitLab.

필요한 모든 권한이 없는 경우에도 도구 연결을 계속하도록 선택할 수 있습니다.



6. 다음을 선택합니다.

7. 도구에 대한 액세스 권한을 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.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

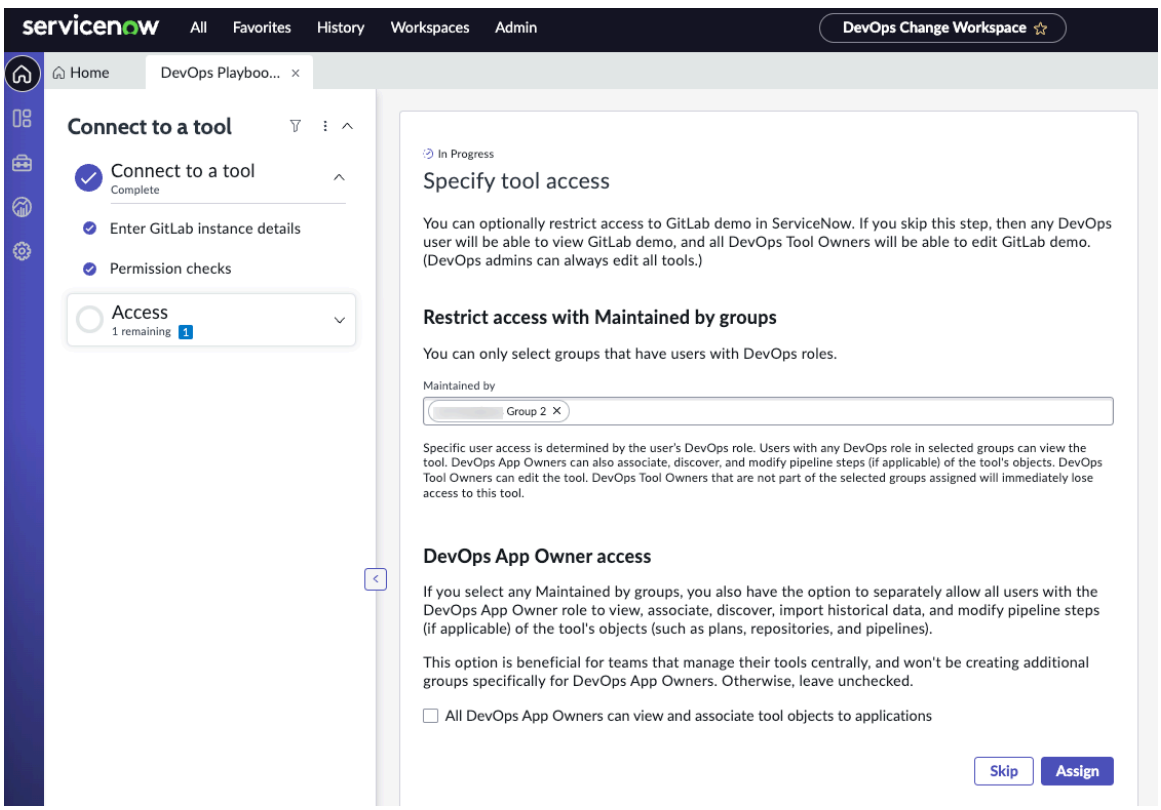
- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.

이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

c. 할당을 선택합니다.

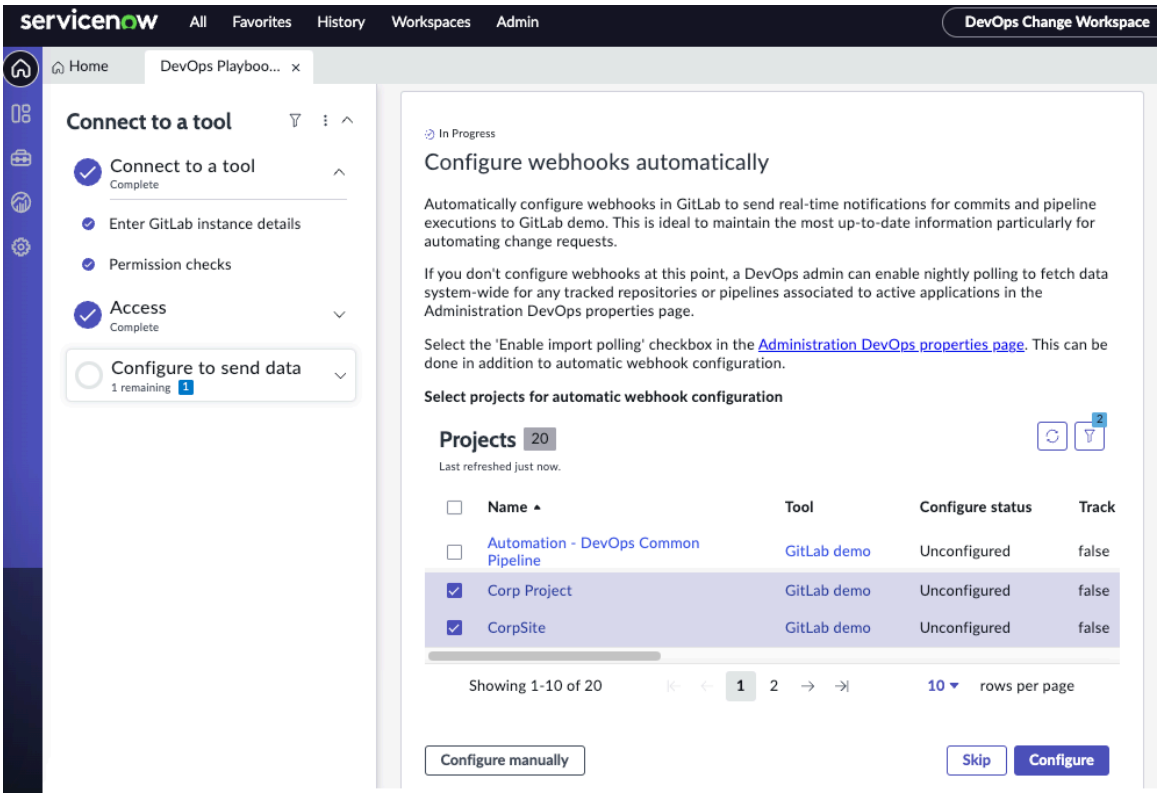


8. 웹후크를 자동으로 구성할 프로젝트를 선택합니다.

관리 모듈에서 폴링 사용 속성 옵션을 선택하여 야간 폴링을 활성화하여 추적된 파이프라인에 대한 데이터를 검색하도록 선택할 수도 있습니다. DevOps 변경 속도 속성 문서를 참조하십시오.

9. 구성을 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.



수동으로 구성하려면 수동으로 구성을 선택합니다. 자세한 내용은 수동으로 웹후크 GitLab 구성 문서를 참조하십시오.

중요사항:

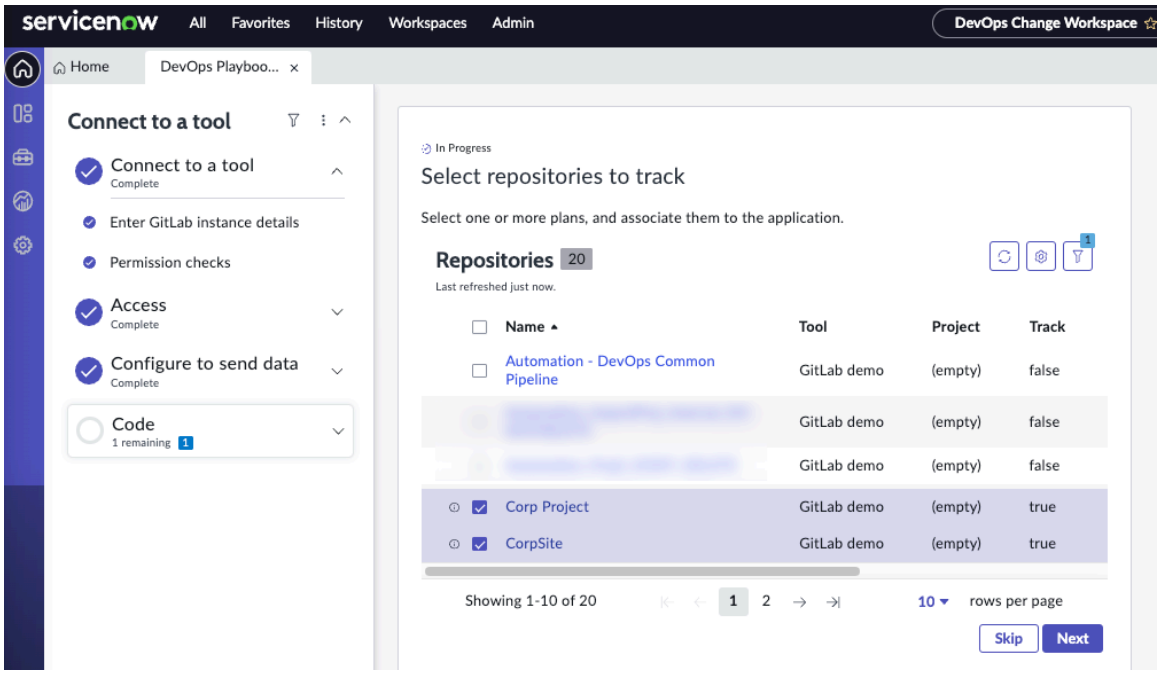
- 홈페이지 또는 도구 모듈에서 연결하는 경우 연결이 완료되고 요약 페이지로 이동합니다.
- 애플리케이션 모듈에서 연결하는 경우 프로젝트에서 사용할 수 있는 리포지토리 및 파이프라인이 검색됩니다. 이들로부터 기록 데이터를 추적하고 임포트할 수 있습니다.

10. 추적할 리포지토리를 선택합니다.

a. 업데이트를 추적하고 애플리케이션에 연결할 리포지토리를 선택합니다.

b. 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.

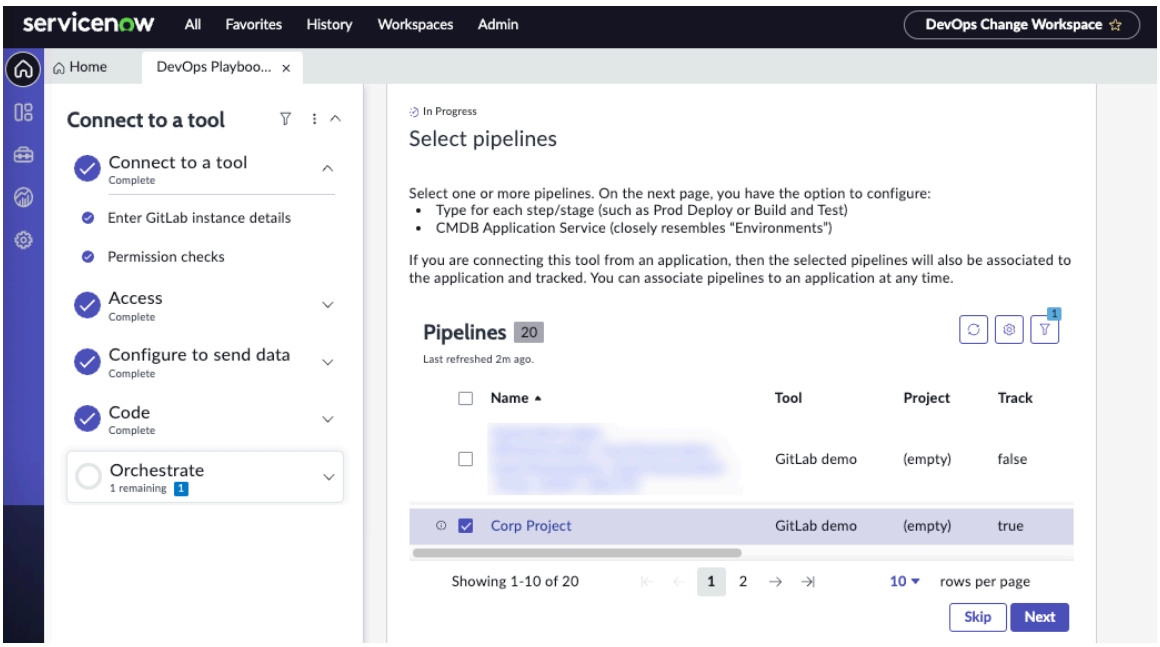


c. 리포지토리 데이터를 임포트하려면 날짜 범위를 선택하고 제출을 선택합니다.

최대 90일 분량의 데이터를 가져올 수 있습니다.

11. 추적할 파이프라인을 선택하고 다음을 선택합니다.

선택한 파이프라인별로 마지막으로 성공한 실행에 해당하는 모든 단계가 임포트됩니다.



12. 옵션: 파이프라인 단계에 서비스 할당 활동에서 각 파이프라인 단계에 대한 단계 유형 및 서비스를 지정합니다.

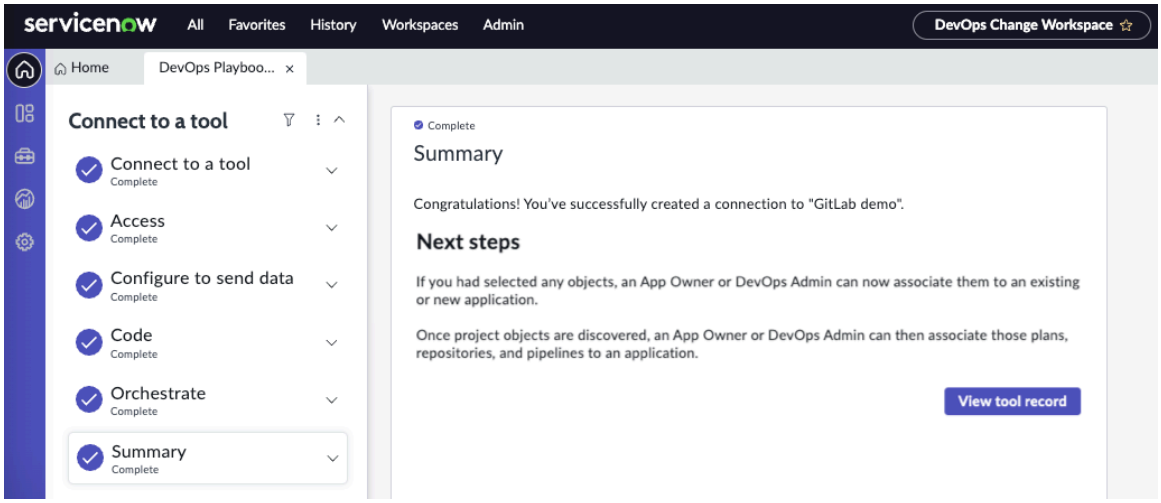
(Optional) 도구 온보딩의 일부로 이 단계를 완료하면 대시보드에서 DevOps 인사이트 더 의미 있는 데이터를 즉시 표시할 수 있습니다.

13. 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.

14. 요약 페이지에서 성공적으로 연결된 GitLab 도구의 상세 정보를 검토합니다.

    도구 기록 보기를 선택하여 연결된 인스턴스의 세부 정보를 검토합니다.



결과
도구를 에 성공적으로 온보딩 GitLab 했습니다 DevOps 변경 속도.

주:
도구 자격 증명이 변경되면 의 DevOps 변경자격 증명도 업데이트해야 합니다. 자세한 내용은 에서 외부 공급업체 도구 자격 증명 업데이트 DevOps 변경 속도 문서를 참조하십시오.

관련 정보

도구 기록에서 웹후크 구성

온보딩 **GitLab -DevOps** 변경 속도서비스 카탈로그

를 ServiceNow 서비스 카탈로그사용하여 인스턴스를 생성하고, 연결하고, 검색하고, 구성합니다GitLab.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 검색하십시오 DevOps.

   주:
   또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그 직원 센터 에 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩 및 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.
3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.
4. 도구 온보딩 양식에서 DevOps 도구 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
도구 이름	통합의 GitLab 이름입니다.
도구 통합	GitLab를 선택합니다.
도구 URL	인스턴스의 URL입니다 GitLab .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
자격 증명 유형	사용 중인 자격 증명에 따라 기본 인증 또는 OAuth를 선택합니다. ○ Basic Auth(기본 인증)에 사용자 이름과 암호 또는 액세스 토큰을 입력합니다. ○ OAuth의 경우 자격 증명을 입력합니다.
도구 암호 / 액세스 토큰 / API 키	GitLab 암호 또는 액세스 토큰입니다.
MidServer 사용	옵션입니다. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 MID 서버를 선택합니다. 애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 설정됩니다.

에 연결GitLab하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오GitLab.

5. 지금 주문을 선택합니다.
요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 도구가 생성, 연결 및 검색됩니다.
6. 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩을 DevOps 선택합니다.
7. DevOps 앱 온보딩 양식에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

새 앱을 생성하거나 기존 앱에 추가하시겠습니까?	새 앱을 생성할지 또는 기존 앱을 사용할지 옵션 중에서 선택합니다.
앱	만들거나 사용 중인 앱의 이름을 입력합니다.
온보딩 파이프라인	비워 둡니다.
온보딩 리포지토리	연결된 GitLab 도구 이름을 입력합니다.
리포지토리	웹후크를 구성하고 기록 데이터를 임포트할 리포지토리를 선택합니다.
임포트 소스 및 임포트 대상	데이터를 임포트할 날짜를 선택합니다. 기본적으로 지난 30일이 선택됩니다. 최대 90일 동안 데이터를 가져오도록 선택할 수 있습니다.
도구에 대한 웹후크를 구성하시겠습니까?	선택한 리포지토리에 대해 웹후크를 구성하려면 이 확인란을 선택합니다.
온보딩 계획	비워 둡니다.

8. 지금 주문을 선택합니다.
요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 리포지토리 객체가 앱 기록에 연결되고 웹후크가 실시간 추적을 위해 구성됩니다. 선택한 리포지토리의 이력 데이터가 임포트됩니다. 임포트한 리포지토리에 대해 추적 필드가 자동으로 활성화됩니다. 리포지토리의 경우 파일 변경 내용 추적 도 자동으로 활성화됩니다.

온보딩 **GitLab - DevOps** 변경 속도 클래식

GitLab 인스턴스를 연결하여 리포지토리와 파이프라인을 검색, 구성, 임포트합니다.

시작하기 전에
도구에 연결하기 전에 시작하기 섹션에 지정된 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.

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

이 태스크 정보

- 인스턴스 상세 정보를 사용하여 GitLab연결합니다.
- 리포지토리와 파이프라인을 검색합니다.
- 에서 GitLab웹후크를 구성합니다.
- 분기 및 커밋 기록, 작업 실행 및 단계 실행 기록을 임포트합니다.

프로시저

1. GitLab 연결할 DevOps 변경 속도인스턴스 상세 정보를 입력합니다.

   a. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시) 을 클릭하고 기록을 생성합니다.

   b. 도구 이름을 입력하고 도구 상세 정보를 입력합니다.

도구 URL	GitLab 도구 URL입니다. 예: https://gitlab.com
도구 사용자 이름	GitLab 사용자 이름
도구 암호/액세스 토큰	GitLab 접근 토큰 주: personal access token만 지원됩니다. 토큰을 생성할 때 범위 API를 선택하고 모든 그룹 및 프로젝트, 컨테이너 레지스트리 및 패키지 레지스트리를 포함한 읽기/쓰기 액세스 권한을 부여합니다.

   에 연결GitLab하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오GitLab.

   c. 옵션: 에 연결된 MID 서버온프레미스 도구에 대해 **MID** 서버를 선택합니다.
   애플리케이션 값이 자동으로 설정 DevOps 되고 기능 값이 REST로 설정됩니다.

   d. 제출을 클릭합니다.
   도구가 성공적으로 연결되었습니다.

공구를 성공적으로 생성하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

2. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

   그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 따라 다릅니다.

   - DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
   - DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 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.

- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

3. 검색을 클릭하여 기존 리포지토리와 파이프라인을 검색하고 프로젝트 검색 필터 창의 필드를 채웁니다.

> **주:**
> GitLab 검색된 리포지토리 및 파이프라인은 이러한 필터 조건에 따라 결정됩니다. 추가 리포지토리를 검색하려면 프로젝트 필터를 수정하여 결과를 확장합니다.

나에 의해 소유됨(권장)	현재 사용자가 소유하고 있는 프로젝트의 리포지토리를 검색합니다.
~의 현재 구성원	현재 사용자가 구성원으로 속해 있는 프로젝트의 리포지토리를 검색합니다.
검색	지정된 텍스트 문자열이 있는 프로젝트에서 리포지토리를 검색합니다.

> **주:**
> GitLab 검색된 리포지토리와 파이프라인은 연결에 구성된 자격 증명(액세스 수준)에 의해서도 결정됩니다.

기록이 해당 관련 목록에 추가됩니다.

4. 구성을 선택하여 도구에 DevOps 알림을 보내도록 리포지토리의 웹후크 URL을 GitLab 자동으로 구성합니다.
   또는 폴링 사용 속성을 예로 설정하여 야간 폴링을 활성화하여 추적된 리포지토리 또는 파이프라인에 대한 데이터 시스템을 가져오도록 선택할 수 있습니다.
5. 검색된 리포지토리의 경우 도구의 기록 데이터를 임포트하고 리포지토리를 앱과 연결합니다.

   a. 리포지토리 관련 목록에서 리포지토리 기록을 열고 임포트를 클릭합니다.
   리포지토리에서 임포트한 분기 기록 및 커밋 기록이 해당 관련 목록에 추가됩니다.

   b. 앱 필드에서 조회 목록을 클릭하고 리포지토리와 연결할 앱 기록을 선택하거나 새로 만들기를 클릭하여 생성합니다.

   임포트한 이력 데이터 기록이 해당 관련 목록에 추가됩니다.

에 대한 **OAuth 2.0** 자격 증명 설정 **GitLabDevOps**

에서 GitLab 사용자 지정 OAuth 애플리케이션을 만들고 에서 요청을 ServiceNow DevOps인증하여 계정을 인스턴스와 ServiceNow 통합 GitLab 합니다.

GitLab 계정을 구성하고, 응용 프로그램 레지스트리에 등록 GitLab 하고, 앱 공급자에 대한 GitLab 자격 증명 기록을 만듭니다.

필요한 역할: oauth_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.

GitLab 계정에서 앱 GitLab 구성(인증 코드)

계정에서 사용자 지정 GitLab 앱을 GitLab 생성하여 인스턴스에서 OAuth 2.0 인증을 활성화합니다 ServiceNow .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
GitLab을 OAuth 2.0 인증 ID 공급자로 구성합니다. 자세한 내용은 GitLab 설명서를 참조하십시오.

프로시저

1. GitLab 계정에서 다음으로 이동하여 앱을 생성합니다. 프로파일 편집 〉 애플리케이션.
2. 새 애플리케이션 추가 양식에서 이름을 지정하고 리디렉션 **URI** 필드에 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do 을 입력합니다.
3. 범위 섹션에서 **API** 확인란을 선택해야 합니다.
4. 나머지 필드는 비워 둡니다(기본값).
5. **Save** application(응용 프로그램 저장)을 클릭합니다.
   애플리케이션이 생성됩니다. 애플리케이션을 열어 애플리케이션 ID, 비밀 키 및 콜백 URL에 액세스할 수 있습니다.
6. 선택한 계정에 새로 만든 GitLab 앱을 설치합니다.

OAuth 제공자로 등록 GitLab (인증 코드)

앱 계정 구성 중에 GitLab 생성된 정보를 사용하여 OAuth 제공자로 등록 GitLab 하고 인스턴스가 OAuth 2.0 토큰을 요청하도록 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 어떤 종류의 **OAuth** 애플리케이션이 있습니까?
3. 타사 **OAuth** 공급자에 연결을 선택합니다.
   시스템에 빈 애플리케이션 레지스트리 양식이 표시됩니다.
4. 양식을 작성하십시오.

필드	필요한 값
이름	기록을 고유하게 식별할 이름을 입력합니다. 예를 들어 # GitLab # #### 입력합니다.
클라이언트 ID	앱의 응용 프로그램 ID를 GitLab 입력합니다.
클라이언트 비밀	앱의 비밀 키를 GitLab 입력합니다.
OAuth API 스크립트	**OAuthDevOpsGitLabHandler**를 선택합니다.
기본 부여 유형	인증 코드를 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	필요한 값
인증 URL	`https://gitlab.com/oauth/authorize` 입력합니다. 온프레미스 배포의 경우 적절한 GitLab 호스트 URL을 사용합니다.
토큰 URL	`https://gitlab.com/oauth/token` 입력합니다. 온프레미스 배포의 경우 적절한 GitLab 호스트 URL을 사용합니다.

5. 나머지 양식 필드는 기본값으로 둡니다.
6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   - 시스템에서 OAuth 자격 증명의 유효성을 검사하고 리디렉션 **URL**을 채웁니다(힌트: 이전에 앱 구성에 GitLab 제공된 리디렉션 **URI** 값과 일치해야 함).
   - 시스템은 부여 유형이 인증 코드인 **OAuth** 엔터티 프로파일을 채웁니다. 예를 들어 **OAuth** 엔터티 프로파일 은 기본 이름인 내 **GitLab** 앱 제공자 **default_profile**으로 생성됩니다.
7. **OAuth** 엔터티 범위 관련 목록에 **API** 범위가 포함되어 있는지 확인합니다.

앱 제공자에 대한 **GitLab** 자격 증명 기록 생성(인증 코드)

작업 권한을 부여하기 위해 이전에 생성한 GitLab 앱 제공자에 대한 자격 증명 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 어떤 유형의 자격 증명을 작성하시겠습니까?라는 메시지가 표시됩니다.
3. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.
   팝업 창에 빈 OAuth 2.0 자격 증명 양식이 표시됩니다.
4. 이 값을 입력합니다.

필드	필요한 값
이름	기록을 고유하게 식별할 이름을 입력합니다. 예를 들어 `# GitLab # ## ###` 입력합니다.
활성	사용
OAuth 엔터티 프로파일	이전에 생성한 기본 OAuth 엔터티 프로파일을 선택합니다.
적용 대상	이 자격 증명을 사용할 수 있는 MID Server를 선택하십시오. 예를 들어 모든 **MID Server**를 선택합니다.
순서	이 자격 증명을 적용하는 순서를 선택하십시오. 예를 들어 `100`을 입력합니다.

5. 레코드를 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. **OAuth** 토큰 임포트 관련 링크를 클릭하여 OAuth 토큰을 생성합니다.
   토큰 생성에 성공하면 이제 OAuth를 통해 ServiceNow DevOpsGitLab 연결을 인증할 수 있음을 나타냅니다.

GitLab 끌어오기 요청 구성

GitLab 프로덕션으로 이동하기 전에 변경 가속화를 거치는 끌어오기(병합) 요청 파이프라인 실행은 에서 DevOps 변경 속도추적할 수 있습니다 . 또한 이 통합은 에 유지할 DevOps 변경 속도병합 요청 메타 데이터를 수집 GitLab 합니다. 데이터는 병합 요청 파이프라인 실행에서 생성된 변경과 연결되며 변경 정책 적용, 검토 및 승인에 사용할 수 있습니다.

- 끌어오기 요청의 생성, 업데이트, 닫기, 다시 열기 및 병합이 지원됩니다.
- 파이프라인의 GitLab 변경 가속화를 위한 끌어오기 요청 파이프라인 실행이 지원됩니다. 끌어오기 요청 세부 정보를 변경 승인 정책에 사용할 수 있습니다.
- 파이프라인의 GitLab 상태는 변경 생성 후 자동으로 끌어오기 요청 상태로 업데이트됩니다. 파이프라인이 일시 중지되고 자동으로 다시 시작됩니다.
- 이메일 ID는 ##### <user_name>@noreply.gitlab.com 형식으로 설정됩니다.
- 주석은 병합 요청 지원의 일부로 지원됩니다. 끌어오기 요청에 대한 만들기 및 업데이트는 지원되지만 삭제 및 편집은 지원되지 않습니다.
- 최대 100개의 커밋이 에 표시됩니다 DevOps 변경 속도. 100개 이상의 인스턴스에 액세스해야 하는 경우 인스턴스를 참조해야 합니다 GitLab . 최신 코멘트만 채워집니다.

변경 승인을 위한 끌어오기(병합) 요청을 사용하도록 설정

GitLab 끌어오기(병합) 요청을 추적하려면 활성화 속성입니다DevOps**.** 활성화하지 않으면 끌어오기(병합) 요청 및 관련 이벤트가 무시됩니다. 에서 DevOps 변경 속도끌어오기(병합) 요청을 GitLab 추적할 수 있습니다.

> **주:**
> 이 속성은 기본적으로 사용하도록 설정됩니다. 병합(끌어오기) 요청을 추적하지 않으려면 사용하지 않도록 설정해야 합니다.

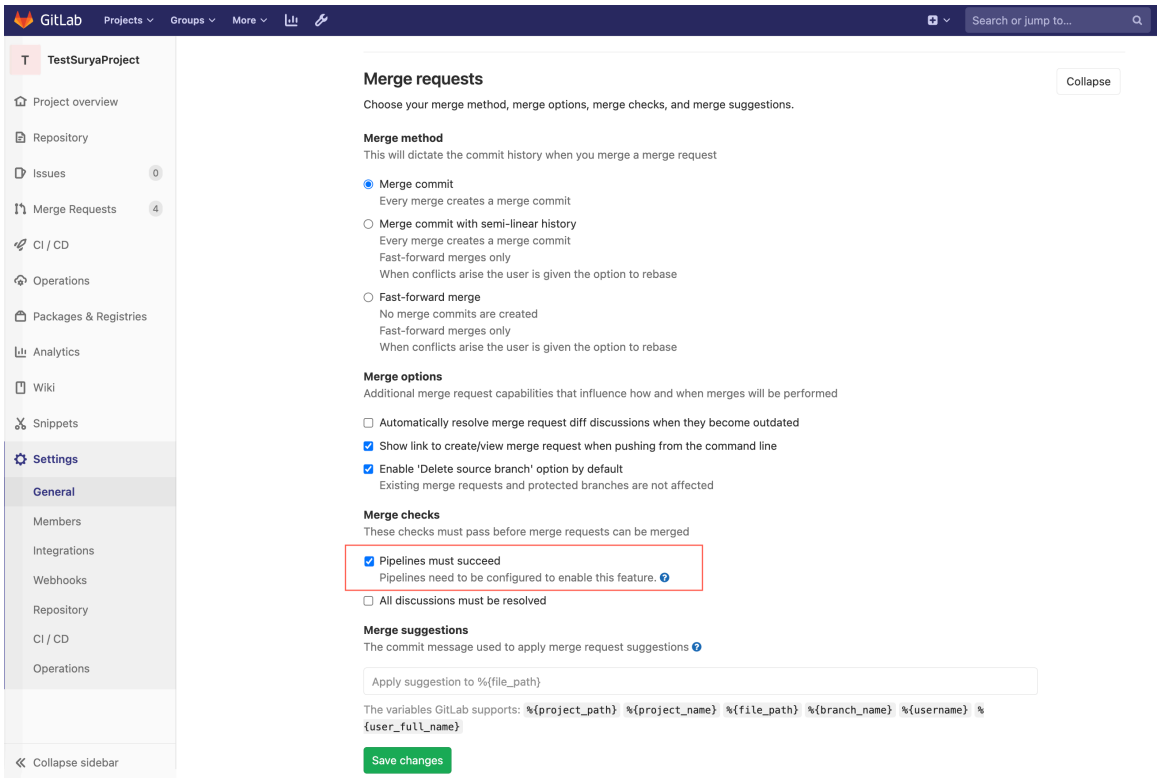
활성화하면 끌어오기(병합) 요청 변경 사항이 에 반영 DevOps 변경 속도됩니다. 사용하지 않도록 설정하면 DevOps 변경 속도 끌어오기 요청 이벤트를 무시합니다.

끌어오기 요청 및 오케스트레이션 파이프라인을 연결하고 변경 승인 추적을 사용하도록 설정하려면 다음이 필요합니다.

- 변경 내용 추적에 Docker를 사용합니다 GitLab . 자세한 내용은 ServiceNow 에 대한 사용자 지정 작업 GitLab 문서를 참조하십시오.
- GitLab 프로젝트에서,
  1. 다음으로 이동
     - 클라우드의 경우 GitLab : 설정 〉 병합 요청.
     - 온-프레미스(13.x)의 경우: 설정 〉 일반 〉 병합 요청.
  2. 파이프라인이 반드시 성공해야 함 확인란을 선택합니다.

     이 옵션을 선택하면 변경이 승인된 경우에만 병합 요청을 진행할 수 있습니다. 즉, 확인란을 선택하면 변경이 승인될 때까지 끌어오기 요청이 차단됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 변경 사항 저장을 선택합니다.

- 프로젝트로 이동하여 .yml 파일을 엽니다.

.yml 파일에 파이프라인 수준 또는 특정 작업 수준에서 다음 규칙을 추가합니다.

```
rules:
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request event'
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

파이프라인 수준의 예:

```
workflow:
  rules:
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

직무 수준의 예:

```
changeapproval:
   stage: changeapproval
   script:
     - sndevopscli create change -p
 '{"changeStepDetails":{"timeout":3600,"interval":100},"attributes":{"short_description":"Auto
mated Software Deployment","description":"Automated Software
 Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","implementation_
plan":"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.","backout_plan":"When software fails in production, the previous software release will
 be re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully deployed or not"}}'
   rules:
   - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
   - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```


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

GitLab 에서 기본 CI 파이프라인 모델링DevOps

GitLab 파이프라인을 앱에 매핑하고 파이프라인 단계를 파이프라인 작업에 매핑 DevOps 하여 GitLab 기본 CI 파이프라인을 모델링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

프로시저

1. 파이프라인을 앱에 매핑합니다.

   a. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 애플리케이션 및 파이프라인 〉 앱 을 클릭하고 파이프라인과 연결할 애플리케이션 기록을 엽니다.

   b. 파이프라인 관련 목록에서 편집... 을 클릭하여 앱과 연결할 파이프라인을 선택하거나 새로 만들기 를 클릭하여 파이프라인을 생성합니다.

      주:
      파이프라인을 앱과 연결하는 동안 임포트 중에도 파이프라인 단계를 가져옵니다.

      새 파이프라인의 경우 에 GitLab지정된 대로 그룹 이름, 하위 그룹 이름(해당하는 경우) 및 프로젝트 이름을 사용하여 오케스트레이션 파이프라인 필드를 채웁니다.

      예를 들어, `# ##/# ## ##/# ####`입니다.

      프로젝트가 그룹에 속하지 않는 경우 `# #####` 지정하기만 하면 됩니다.

   c. 제출을 클릭합니다.

2. 파이프라인 기록을 다시 열고 오케스트레이션 작업을 만들 수 있도록 각 GitLab 파이프라인 작업에 매핑할 단계를 생성합니다DevOps.
   다음 방법 중 하나로 단계를 만들 수 있습니다.
   - 파이프라인을 실행하여 파이프라인 단계를 DevOps 자동으로 생성하고 매핑합니다 GitLab .

     파이프라인 단계는 실행 중에 파이프라인에서 GitLab 단계 알림을 받을 때 DevOps 자동으로 생성, 매핑 및 연결됩니다.
   - 각 파이프라인 단계를 수동으로 생성하고 파이프라인 작업에 매핑합니다 GitLab .

     단계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 각 GitLab 파이프라인 작업 (오케스트레이션 스테이지 필드)에 대한 단계를 생성합니다DevOps.

     주:
     각 단계의 오케스트레이션 스테이지 필드 값은 대/소문자를 구분하며 해당 GitLab 파이프라인 작업의 원래 이름과 일치해야 합니다.

이름	파이프라인 단계의 이름입니다.
파이프라인	단계가 구성되는 파이프라인입니다.
유형	파이프라인 단계 유형입니다. ▪ 빌드 및 테스트 ▪ 테스트

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

	▪ 배포 ▪ 배포 및 테스트 ▪ 수동 ▪ Prod 배포
주문	단계가 실행되는 순서입니다. **주:** 단계 순서에 따라 파이프라인 UI에서 카드의 순서가 결정됩니다. 파이프라인 UI의 카드 순서는 작업 실행에 따른 것입니다.
오케스트레이션 스테이지	GitLab 파이프라인 작업 이름(대/소문자 구분). **주:** CI 파이프라인 작업과 단계 연결하려면 GitLab오케스트레이션 스테이지 필드를 구성해야 합니다.
비즈니스 서비스	단계에 적용되는 구성 서비스입니다.

오케스트레이션 작업이 생성되면 오케스트레이션 작업 관련 목록의 각 오케스트레이션 작업을 파이프라인 단계와 DevOps 연결합니다.

3. 옵션: 단계에서 변경 제어 확인란을 선택하여 변경 가속 및 해당 구성 필드를 활성화합니다.

주:
변경을 가속화하려면 변경 관리 기능을 설치해야 합니다.

영수증 변경	(Optional) 변경 요청이 생성될 때 파이프라인이 일시 중지되지 않도록 단계에 대한 영수증 변경을 활성화하려면 선택합니다. 모든 파이프라인 데이터가 변경에 포함되지만 파이프라인을 진행하기 위해 승인이 필요하지는 않습니다.
승인 그룹 변경	(Optional) 변경 요청에 대한 승인 그룹입니다. 변경 승인 그룹은 변경 요청의 DevOps할당 그룹이 됩니다. **주:** 승인자 필드가 비어 있지 않도록 선택한 그룹에 구성원과 그룹 관리자가 있는지 확인하십시오.
변경 유형	생성할 변경 요청 유형입니다.

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

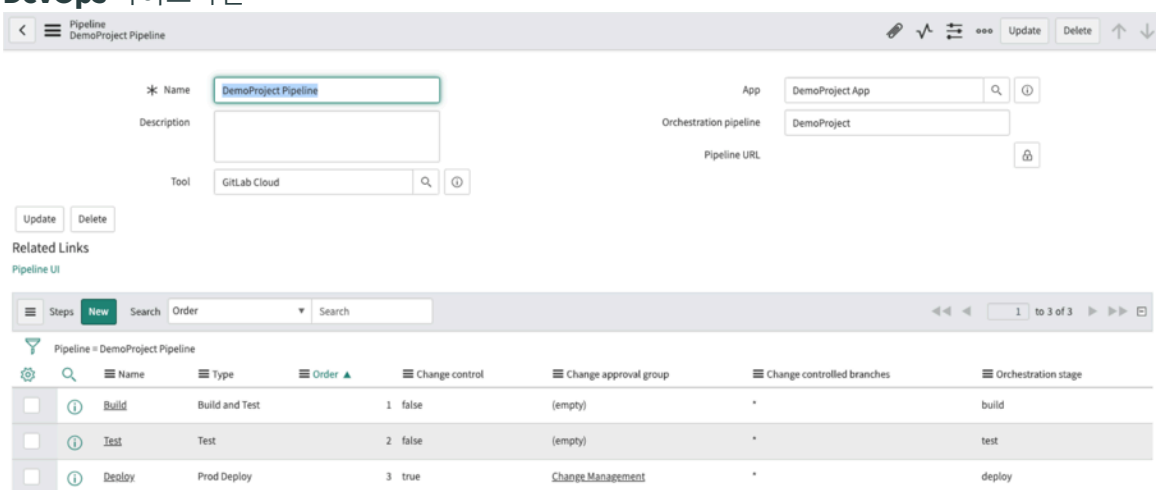
	○ 일반(기본값) ○ 표준 ○ 응급
변경 모델	변경 요청에 대한 변경 모델입니다. 자세한 내용은 DevOps 변경 모델 문서를 참조하십시오.
(Optional) 템플릿 주: 이 필드는 변경 유형 이 일반 또는 긴급인 경우에만 표시됩니다.	(Optional) 일반 또는 긴급 변경 요청의 필드를 자동으로 채우는 데 사용할 템플릿 목록입니다. 템플릿을 선택하거나 새 템플릿을 만듭니다.
(Optional) 표준 변경 템플릿 주: 이 필드는 변경 유형 이 표준인 경우에만 표시됩니다.	표준 변경 요청에 사용할 표준 변경 템플릿 목록입니다. 주: 이 필드는 표준 변경 유형에 필요합니다.
제어되는 분기 변경	(Optional) (다중 분기에만 해당) 변경 제어 중인 분기를 쉼표로 구분한 목록입니다. 와일드카드가 지원됩니다.

수동 GitLab 작업에 대한 변경 통제를 GitLab 설정할 수 있습니다.

주:
변경 제어를 사용하려면 먼저 파이프라인을 한 번 이상 실행하고 완료해야 합니다.

Example:

DevOps 파이프라인



다음에 수행할 작업
에서 변경 가속 GitLab

GitLab의 대량 커밋

대량 커밋은 GitLab에서 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.

대규모 커밋을 지원하려면 다음 작업을 수행합니다.

- ServiceNow 통합 허브 작업 템플릿 - 데이터 스트림(com.glide.hub.action_type.datastream) 플러그인을 설치합니다.
- 최적의 성능을 위해 Flow Designer com.snc.process_flow.reporting.level 속성을 **Off**로 설정하여 플로우 로깅을 비활성화합니다.
- MID 서버 설정에 대해서는 데이터 스트림 작업에 대한 MID 서버 지원 섹션을 참조하십시오.

GitLab 코드 푸시 웹후크는 알림에서 최대 20개의 커밋을 보냅니다. 밀어넣기의 커밋 수가 20개 미만이면 ServiceNow 인스턴스에서 단일 인바운드 이벤트가 생성되고 처리됩니다.

밀어넣은 커밋 수가 20보다 크거나 같으면 원래 이벤트에서 여러 인바운드 이벤트가 생성되고 각각의 새 이벤트에는 19개의 커밋 배치가 포함됩니다. 원래 인바운드 이벤트가 무시된 것으로 표시됩니다.

현재 GitLab 데이터 스트림 작업은 한 번의 푸시에서 최대 10,000개의 커밋을 처리할 수 있습니다.

수동으로 웹후크 **GitLab** 구성

웹후크를 GitLab 수동으로 구성하여 애플리케이션에 작업 및 푸시 알림을 DevOps 보냅니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 의 sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner DevOps 변경 속도
- GitLab 관리자

이 태스크 정보

추적하려는 모든 프로젝트에 대해 다음 두 트리거에 GitLab 대한 웹후크를 생성합니다.

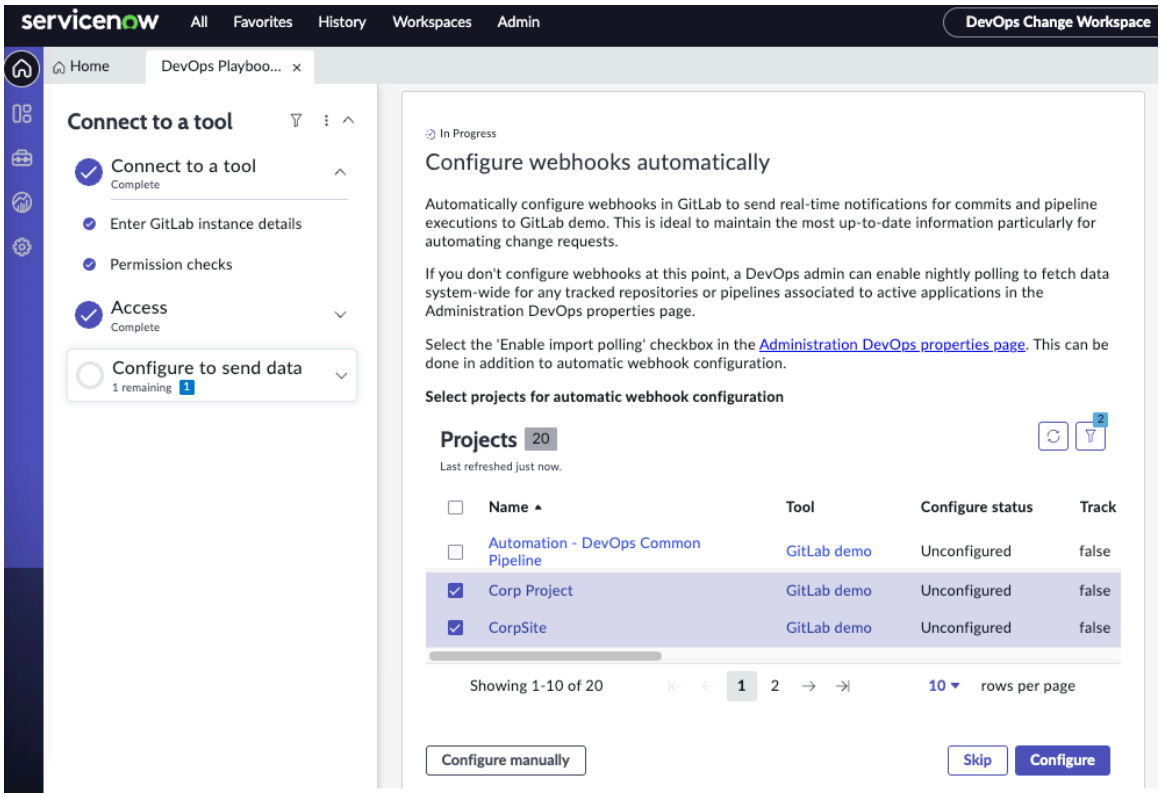
- 푸시 이벤트(코드 기능)
- 작업 이벤트(코드 기능)

의 DevOps 변경 속도도구 기록에서 수동 구성에 GitLab 액세스할 수도 있습니다.

프로시저

1. GitLab에서 프로젝트 〉 설정 〉 **Webhook** 을 클릭하고 웹후크를 추가합니다.
2. 에서 DevOps 변경 속도데이터를 전송하도록 도구 인스턴스를 구성할 때 수동으로 구성을 선택합니다.

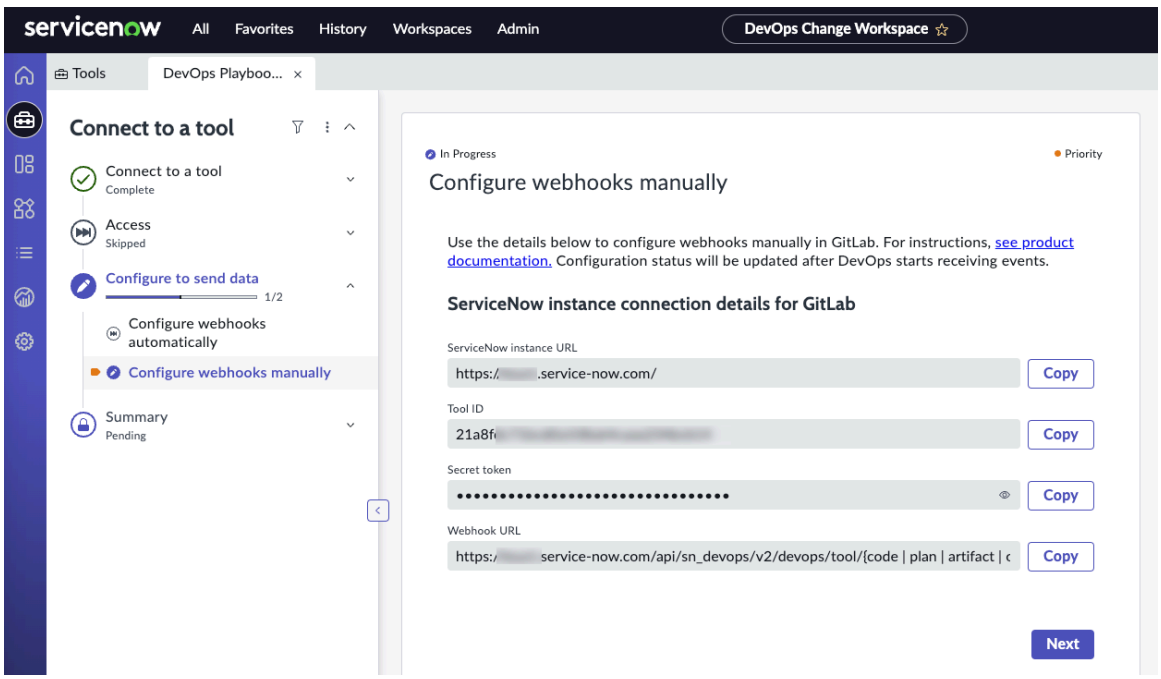
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주:
의 DevOps 변경 속도도구 기록에서 수동 구성에 GitLab 액세스할 수도 있습니다. 도구 기록에서 구성 〉 수동으로 구성.

3. 에 대한 연결 상세 정보에서 DevOps 변경 속도웹후크 **URL** 필드를 복사합니다GitLab.

주:
해당 필드에서 복사 를 선택하여 값을 클립보드에 복사합니다. 필드 레이블이 복사됨으로 변경되지만 여러 번 복사할 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.

4. 복사한 웹후크 URL을 수정하여 도구 상세 정보를 반영하고 URL GitLab을 에 붙여넣습니다.

   예:

   https://<your instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality }?toolId=<your ToolId>

   a. 도구와 일치하는 도구 기능 {code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality } 중 하나를 선택합니다.
   예:

   https://<####>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=<ToolId>

   b. 수정된 웹후크 URL을 인스턴스에 있는 새 웹후크의 **URL** 필드에 복사합니다 GitLab .

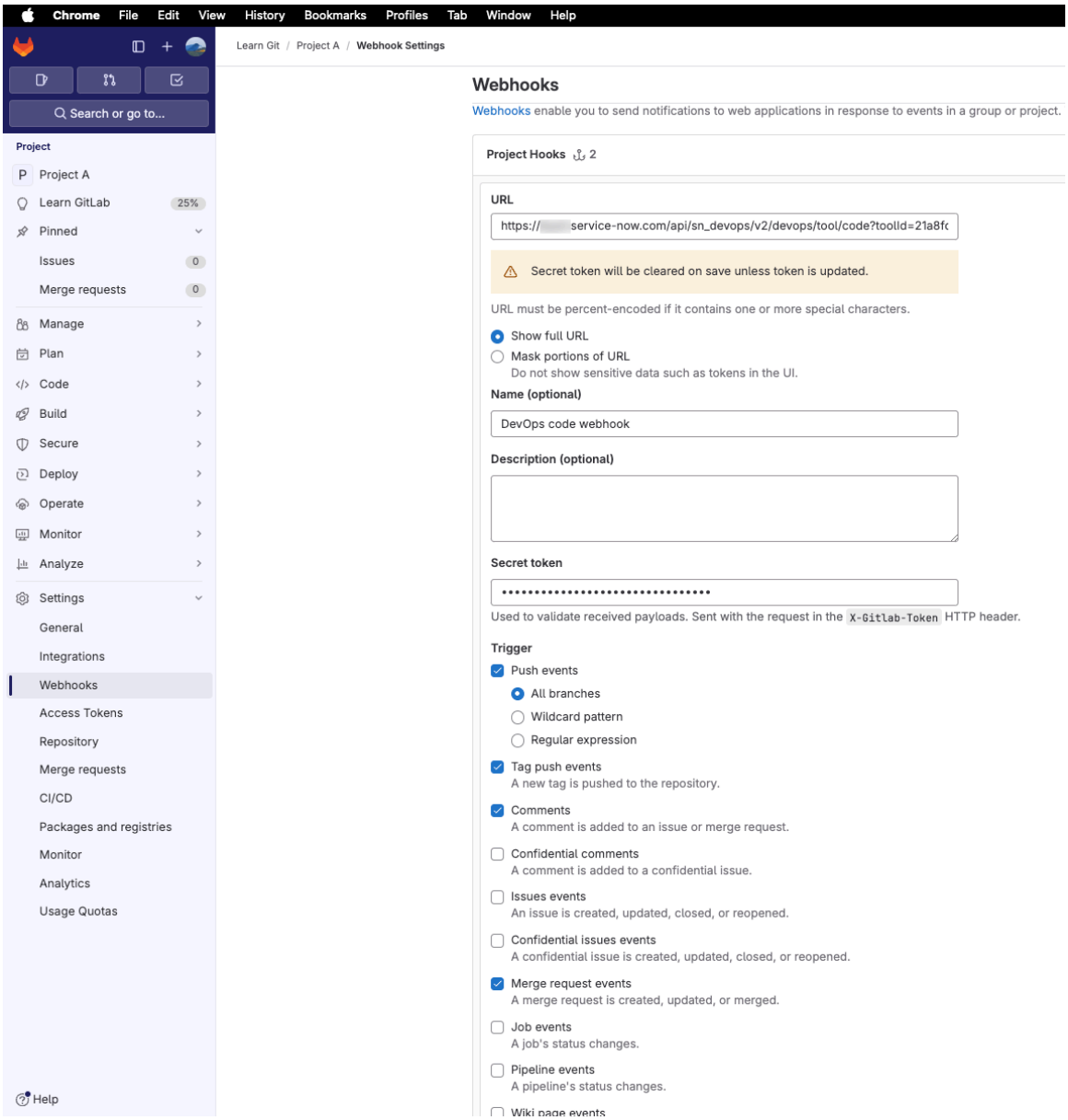
5. 에 대한 GitLabServiceNow 인스턴스 연결 상세 정보에서 비밀 토큰 필드를 복사하여 인스턴스에 있는 새 웹후크 GitLab 의 비밀 토큰 필드에 붙여넣습니다.

   필드 값 복사

시작: DevOps 변경 속도	받는 사람 GitLab
웹후크 URL(수정됨)	URL
비밀 토큰	비밀 토큰

6. 푸시 이벤트, 태그 푸시 이벤트, 설명 및 병합 요청 이벤트에 대한 확인란을 선택합니다.

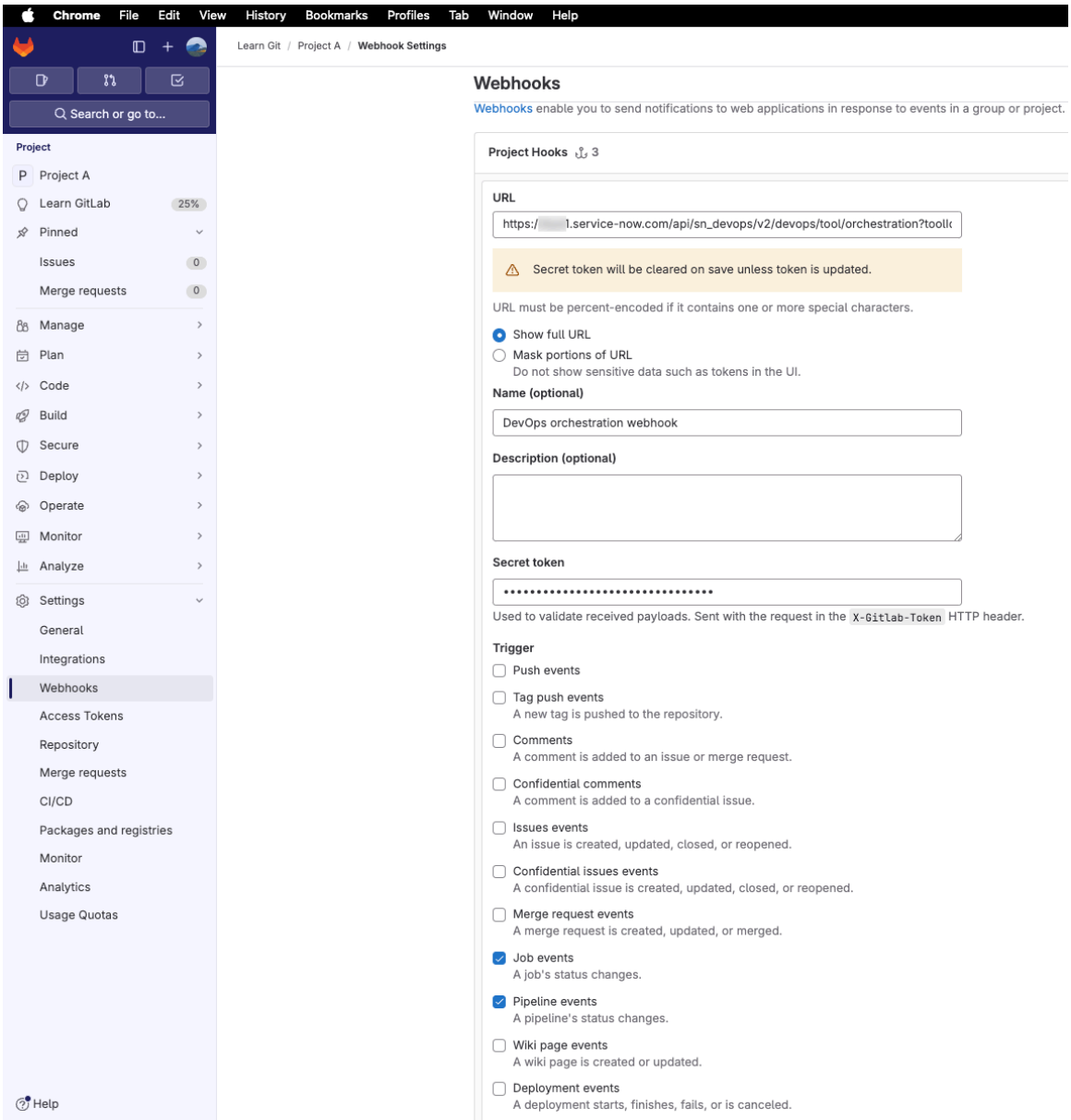
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 웹후크 추가를 선택합니다.
8. 의 작업 이벤트에 GitLab대한 웹후크를 생성하는 절차를 반복합니다.

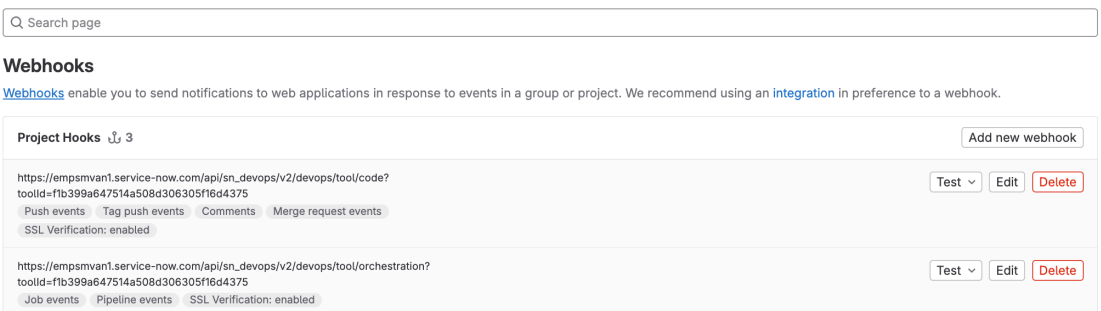
   작업 이벤트**(Job events)** 및 파이프라인 이벤트**(Pipeline events)**의 확인란을 선택합니다.

© 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.



9. 웹후크 추가를 선택합니다.

GitLab 통합을 위한 DevOps 변경 속도 웹후크:



에서 변경 가속 **GitLab**

변경 가속은 작업에서 DevOps 변경 속도GitLab 지원됩니다.

변경 가속화는 다음 방법을 사용하여 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.

- GitLab용 ServiceNow 사용자 지정 작업 사용
- 수동 작업 사용

파이프라인에서 **GitLab** 테스트 결과 게시

에 대해 GitLabJUnit 테스트 유형 통합이 지원됩니다. GitLab 단위 테스트 보고서는 JUnit 보고서 형식의 테스트 보고서만 지원합니다. 다른 테스트 유형을 JUnit으로 변환하고 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 단위 테스트 보고서 및 단위 테스트 보고서 예제를 참조하십시오.

테스트 도구 통합을 사용하면 단위, 기능 및 성능 테스트에 대한 GitLab 테스트 결과를 볼 수 있습니다DevOps.

ServiceNow 에 대한 사용자 지정 작업 **GitLab**

ServiceNow 에 대한 GitLab 사용자 지정 작업을 사용하여 컨테이너 이미지의 도움을 Docker 받아 파이프라인에서 변경 요청 생성, Sonar 스캔, 아티팩트 등록 및 패키지 등록과 관련된 데이터를 수집합니다GitLab.

Docker 이미지는 응용 프로그램을 실행하는 데 사용할 수 있는 소프트웨어 패키지입니다. 이 이미지는 컨테이너를 인스턴스화하는 방법과 실행해야 하는 소프트웨어 구성 요소를 알려줍니다. Docker 컨테이너는 애플리케이션 코드와 애플리케이션을 실행하는 데 필요한 모든 종속성을 결합하는 가상 환경입니다. Docker에 대한 자세한 내용은 Docker 설명서를 참조하세요.

이미지를 구성 Docker 하려면 프로젝트의 인스턴스에서 GitLab 다음 환경 변수를 사용할 수 있어야 합니다.

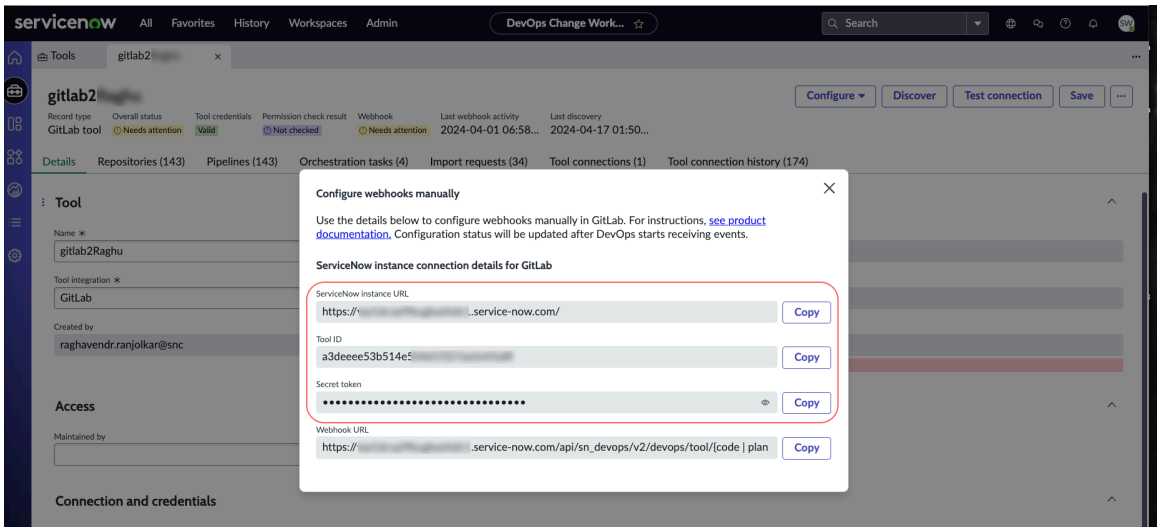
- SNOW_TOKEN: ServiceNow 토큰 번호. 마스킹된 변수이며 작업에 표시되지 않습니다.
- SNOW_TOOLID: ServiceNow 도구 ID.
- SNOW_URL: ServiceNow 인스턴스 URL.

프로젝트를 구성할 GitLab 때 프로젝트에 대한 환경 변수가 생성되고 마지막으로 구성된 변수 값이 고려됩니다. 업그레이드 고객인 경우 기존 GitLab 프로젝트를 다시 구성하거나 인스턴스에 환경 변수를 수동으로 추가해야 합니다 GitLab . 변수 추가에 대한 자세한 내용은 GitLab 설명서를 참조하십시오.

SNOW_TOKEN 변수를 추가할 때 도구 [sn_devops_tool] 테이블에 있는 도구 기록에서 토큰 복사 버튼을 클릭하여 토큰을 얻을 수 있습니다.

환경 변수는 도구 기록 페이지의 수동으로 웹후크 구성 팝업에서 사용할 수 있는 값으로 업데이트해야 합니다. 연결 세부 정보를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 수동으로 웹후크 GitLab 구성참조하십시오도구 기록에서 웹후크 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.



ServiceNow Docker 이미지

파이프라인에 ServiceNow 사용자 지정 작업을 추가하기 전에 파이프라인의 Docker 이미지(servicenowdocker/sndevops:4.0.0)를 전달해야 합니다. 에 https://github.com/ServiceNow/app-devops-gitlab 있는 app-devops-gitlab 퍼블릭 리포지토리를 복제하고 다음 명령을 실행하여 Docker 이미지를 생성할 수 있습니다.

```
docker build -t servicenowdocker/sndevops:4.0.0
```

```
docker push servicenowdocker/sndevops:4.0.0
```

.yml 파일의 시작 부분에 Docker 이미지를 추가할 수 있습니다. 각 작업에 대해 별도로 추가할 필요가 없습니다.

주:
여러 이미지를 사용하려면 작업 수준에서 이미지를 추가합니다.

app-devops-gitlab 퍼블릭 리포지토리를 사용자 지정하고 파이프라인에 전달할 고유한 Docker 이미지를 생성할 수도 있습니다.

ServiceNow DevOps 변경 단계

ServiceNow 직무 수준에서 DevOps 변경 사용자 지정 단계를 추가하여 ServiceNow 인스턴스에서 변경을 생성합니다. 예:

```
stages:
  - DevOpsChangeApproval

ServiceNow DevOps Change:
  stage: DevOpsChangeApproval
  image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
  script:
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"attributes\":
{\"short_description\":\"Software Deployment\",\"description\":\"Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
Docker 변경 단계와 시기: 수동 지침 변경 단계를 모두 사용하는 경우 다른 작업 수준에서 추가해야 합니다.

이 사용자 지정 작업에 대한 입력 값을 JSON 형식 문자열로 입력해야 합니다.

- **changeStepDetails**: 〔선택 사항〕 시간 제한 및 간격 세부 정보를 보유합니다.
- **interval**: 〔선택 사항〕 API 시도 사이에 대기하는 시간(초)입니다. 기본값은 100초입니다.
- **timeout**: 〔선택 사항〕 작업이 실패할 때까지 대기하는 최대 시간(초)입니다. 기본값은 3600초입니다.

  주:
  GitLab의 Timeout 러너에서도 시간 제한 값을 사용할 수 있는 경우 이전 시간 제한 값이 고려됩니다.

- 속성: 〔선택 사항〕 변경 요청 속성 상세 정보는 인스턴스에서 ServiceNow 변경을 생성하는 동안 사용됩니다. 변경 요청은 쉼표(,)로 구분된 키-값 쌍을 포함하는 중괄호 {}로 둘러싸인 JSON 객체입니다. 키-값 쌍은 콜론(:)으로 구분된 키와 값으로 구성됩니다. 키-값 페어에서 지원되는 키는 short_description, 설명, assignment_group, implementation_plan, backout_plan, test_plan 등입니다.

주:
변경 단계의 이름에는 작업 이름인 **ServiceNow DevOps** 변경 키워드가 포함되어야 합니다.

ServiceNow DevOps SonarScan 결과

ServiceNow 직무 수준에서 DevOps SonarScan 결과 사용자 지정 단계를 추가하여 ServiceNow 인스턴스에 소나 요약을 생성합니다. 예:

```
stages:
  - DevOpsSonarStage

ServiceNow DevOps SonarScan Results:
  stage: DevOpsSonarStage
  image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
  script:
    - sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey
'devsystem2019_TestImportTest'
```

- **url**: 〔필수〕 Sonar URL을 지정합니다.
- **projectKey**: 〔필수〕 Sonar 프로젝트 키를 지정합니다.

주:
소나 단계의 이름은 작업 이름(**ServiceNow DevOps SonarScan** 결과)과 동일해야 합니다.

제한사항

소프트웨어 품질 요약 결과를 생성하는 동안 CI_MERGE_REQUEST_SOURCE_BRANCH_NAME 환경 변수는 병합 파이프라인에 사용되며, CI_COMMIT_BRANCH 변수는 병합 또는 태그 파이프라인에 사용할 수 없으므로 태그 파이프라인에 CI_DEFAULT_BRANCH 사용됩니다. 자세한 내용은 GitLab 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.

아티팩트 등록

작업 수준에서 아티팩트 사용자 지정 단계를 추가하여 ServiceNow 인스턴스에 아티팩트를 등록합니다. 예:

```
stages:
  - artifact

artifact:
  stage: artifact
  image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
  script:
    - sndevopscli create artifact -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\",\"version\":
\"1.${CI_JOB_ID}.0\"}]"
```

이 사용자 지정 작업에 대한 입력 값을 JSON 형식 문자열로 입력해야 합니다.

-a: 〔필수〕 아티팩트 상세 정보를 지정합니다.

패키지 등록

작업 수준에서 패키지 사용자 지정 단계를 추가하여 ServiceNow 인스턴스에 패키지를 등록합니다. 예:

```
stages:
  - package

package:
  stage: package
  image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
  script:
    - sndevopscli create package -n "Package2" -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\" ,\"version\":
\"1.${CI_JOB_ID}.0\"}]"
```

이 사용자 지정 작업에 대한 입력 값을 JSON 형식 문자열로 입력해야 합니다.

-n: 〔필수〕 패키지 이름을 지정합니다.

변경 사항 가져오기

변경 요청을 식별하기 위해 지정된 changeDetails가 있는 인스턴스에서 ServiceNow changeRequestNumber를 가져오려면 직무 수준에서 추가합니다.

예:

```
stages:
  - DevOpsGetChange

ServiceNow DevOps Get Change:
  stage: DevOpsGetChange
  image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
```


© 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.

```
 script:
   - sndevopscli get change -p
"{\"buildNumber\":${CHG_JOB_ID},\"stageName\":\"ServiceNow DevOps Change
Step\",\"pipelineName\":\"GitlabDockerGetAndUpdateChange\"}"

-p: It stands for changeDetails. The change details to be used for identifying change request
 in ServiceNow instance. The change details is a JSON object surrounded by curly braces
 {} containing key-value pair separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key
 and a value separated by a colon :. The keys supported in key-value pair are buildNumber,
 pipelineName, stageName

buildNumber: [mandatory]
This specifies ID of the Job where we have created change request.

stageName: [mandatory]
This specifies the Job name where we have created change request..

pipelineName: [mandatory]
This specifies the pipeline name.

Outputs:
 sndevopschg.json file created with content: {
   "status": "SUCCESS",
   "changeRequestNumber": "CHGXXXXX"
 }

 changeRequestNumber: Change Request Number found for the given change details
 status: To know the status of the Change Request GET.
```

변경 업데이트

changeRequestDetails와 함께 입력으로 제공된 changeRequestNumber에 대한 인스턴스의 ServiceNow 변경을 업데이트하기 위해 직무 수준에서 추가합니다.

예:

```
stages:
 - DevOpsUpdateChangeStage

ServiceNow DevOps Update Change:
 stage: DevOpsUpdateChangeStage
 image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
 script:
   - sndevopscli update change -n 'CHGXXXXXX' -p "{\"short_description\":\"G
Venkata12345 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software update
is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
software fails in production, the previous software release will be
re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"

-n [Not mandatory if we have sndevopschg.json in our pipeline yml]: It stands for
changeRequestNumber. The change request number to identify a unique change request.
  Precedence of choosing changeRequestNumber:
    - changeRequestNumber mentioned in the pipeline yml
    - changeRequestNumber stored in sndevopschg.json.
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 : It stands for changeDetails. The change details to be used for Updating the change request information identified by the specified change request number with the key-value pairs.
The change details is a JSON object surrounded by curly braces {} containing key-value pair separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key and a value separated by a colon :.
The keys supported in key-value pair are short_description, state, description, work_notes ..so on

OR
 - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"

NOTE: State should be specified at last in case if you are update the state of change request.
- sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\",\"state\":\"3\"}'
```

변경 자동 종결

인스턴스에 자동 종결 변경을 통합합니다 ServiceNow . 자동 종결에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 파이프라인 내에서 변경 요청 상세 정보 구성 DevOps.

예:

```
stages:
 - changeapproval

ServiceNow DevOps Change Step:
 stage: changeapproval
 image: servicenowdocker/sndevops:4.0.0
 script:
   - sndevopscli create change -p "{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"

autoCloseChange: [optional] : Boolean value
```

GitLab 병렬 작업이 있는 파이프라인

GitLab Docker Image는 병렬 작업을 포함하는 파이프라인에서 GitLab 변경 만들기를 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
파이프라인에 GitLab 병렬 작업이 있는 경우 가 아닌 *when:manual*Docker 이미지를 사용하는 GitLab 것이 좋습니다. Docker 이미지에 대한 GitLab 자세한 내용은 을 참조하십시오 ServiceNow 에 대한 사용자 지정 작업 GitLab.

병렬 작업을 보여 주는 샘플 yaml 파이프라인:

```
image: servicenowdocker/sndevops:3.1.0  # Update docker version per your current version.
stages:
  - pre-build
  - build
  - test
  - pre-prod
  - prod


Scan PreProd:
  stage: pre-build
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Check policies in PreProd:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - exit 1  # Simulating a failed test job
  allow_failure: true  # Allow this job to fail without stopping the pipeline

Check policies in Prod:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Deploy App in Test:
  stage: test
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Deploy App in PreProd:
  stage: pre-prod
  needs:
    - job: "Deploy App in Test"
    - job: "Check policies in PreProd"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":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.

```
Deploy App in Prod:
  stage: prod
  needs:
    - job: "Deploy App in PreProd"
    - job: "Check policies in Prod"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
"{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"
```

수동 작업에 대한 변경 가속

의 DevOps 변경 속도도구 기록 페이지에서 파이프라인에 대한 변경 내용 추적을 활성화합니다.

GitLab 변경 제어 중인 작업에는 변경 요청을 통해 파이프라인 실행을 다시 시작하거나 취소하려면 다음 지침이 있어야 합니다.

- `when: ##`
- `allow_failure: ##`

예:

```
deploy:
  stage: deploy
  tags:
    - local-runner1
  when: manual
  allow_failure: false
  script:
    - echo 'Deploy'
```

주:
기반 변경의 경우 `when:manual` 변경 요청이 특정 단계에서 작성되려면 이전 스테이지가 모두 성공적으로 완료되어야 합니다. 이전 스테이지가 호출되지 않았거나 성공하지 못한 경우, 바로 이전 스테이지에 현재 스테이지에 의존성이 없더라도 에서 변경 요청이 생성 ServiceNow되지 않습니다.

GitLab 파이프라인 병렬 단계는 Docker 이미지에서 GitLab 지원됩니다. 자세한 내용은 해당 문서를 ServiceNow 에 대한 사용자 지정 작업 GitLab참조하십시오GitLab 병렬 작업이 있는 파이프라인.

작업을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 CI/CD 파이프라인 구성 참조 를 GitLab 참조하세요.

추가 고려 사항:

- `allow_failure`true로 설정하면 변경이 거부된 경우에도 파이프라인이 계속됩니다.
- 에서 적절한 역할 액세스 GitLab 권한이 있는 사용자는 변경 요청 상태에 관계없이 파이프라인의 차단을 해제하고 파이프라인을 계속할 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.

GitLab 변경 가속 동작

수동 실행	단계에서 가속도 변경	변경 요청 승인됨	결과
예	예	해당 사항 없음	수동 작업이 변경 제어 중인 경우 변경이 자동으로 생성됩니다.
		예	수동 작업은 자동으로 실행됩니다.
		아니요	수동 작업이 자동으로 거부/실패합니다.
	아니요	해당 사항 없음	수동 작업은 UI를 통해 파이프라인 소유자의 수동 개입을 GitLab 기다립니다 (기본 동작).
아니요	예	해당 사항 없음	변경 요청이 생성되지 않습니다.

주:
병렬 작업은 작업이 실행을 위해 큐에 대기하는 순서에 따라 순차적으로 표시됩니다.

Jenkins 및 **DevOps** 변경 속도 통합

Jenkins 인스턴스에 연결하여 파이프라인 정의를 검색하고 실시간 알림 또는 폴링을 구성하여 변경 추적 및 자동화를 활성화합니다.

Jenkins 통합 개요

DevOps 변경 속도 는 도구 및 단일 파이프라인, 다중 분기 파이프라인, 폴더 및 자유형 프로젝트 유형과 같은 다양한 종류의 파이프라인 유형에 대한 Jenkins 오케스트레이션 기능을 지원합니다. 폴더의 경우 기본적으로 세 가지 수준이 지원됩니다. 와 DevOps 변경 속도 통합 Jenkins 하면 변경 자동화를 위한 엔드 투 엔드 추적 및 정책 생성을 위해 파이프라인에서 데이터를 검색할 수 있습니다Jenkins.

시작하기

DevOps에 Jenkins 온보딩 변경 속도

Jenkins 인스턴스를 DevOps 변경 속도 에 연결하여 파이프라인에서 Jenkins 아티팩트, 테스트 결과, 스캔 결과 등의 데이터를 검색합니다. 직관적인 환경을 위해 Workspace 온보딩 Jenkins -DevOps 변경 속도작업 공간 를 사용하여 온보딩하는 것이 좋습니다.

다음 인증 방법 중 하나 또는 둘 다를 사용하여 연결할 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 사용자 자격 증명을 사용하는 기본 인증.DevOps

  통합 사용자 자격 증명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 통합 사용자 계정 설정 DevOps 변경 속도.

- 도구 연결 중에 생성된 비밀 토큰입니다.

실시간 데이터를 보내도록 Jenkins 플러그인 설정

파이프라인 실행에 대한 실시간 알림을 로 DevOps 변경 속도전송하도록 자동으로 구성합니다Jenkins. 실시간 알림은 특히 변경 요청을 자동화하기 위해 최신 정보를 유지하는 데 이상적입니다. 플러그인 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 플러그인 구성 Jenkins.

주:

- 를 사용하는 DevOps 구성경우 기본 인증을 사용하여 연결하는 Jenkins 것이 좋습니다.
- 사용된 기본 인증 자격 증명과 비밀 토큰이 유효한지 확인해야 합니다.

주:
Jenkins J Unit을 사용한 테스트 기능도 지원합니다. 테스트 도구 통합을 사용하면 단위, 기능 및 성능 테스트에 대한 Jenkins 테스트 결과를 볼 수 있습니다DevOps.

다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보딩 Jenkins합니다. 안내 환경을 위해 작업 공간을 사용하여 도구를 온보딩합니다. 또는 서비스 카탈로그 또는 클래식 환경을 사용할 수 있습니다.

온보딩 **Jenkins -DevOps** 변경 속도작업 공간

Jenkins DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 인스턴스에 연결하여 파이프라인을 검색합니다.

시작하기 전에
주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

Jenkins용 **ServiceNow DevOps** 플러그인을 설치하고 활성화합니다. 이미 설치한 경우 최신 버전으로 업데이트합니다. 지침은 플러그인 구성 Jenkins 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

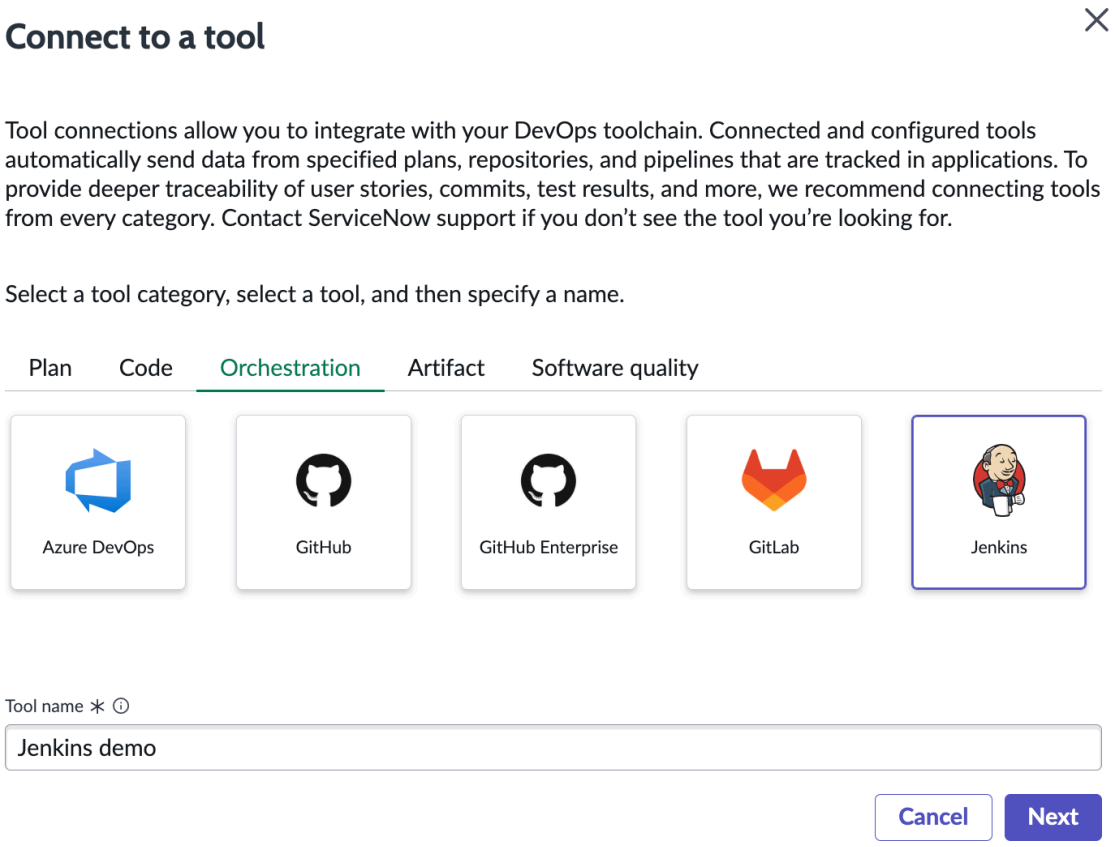
프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 및 다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보드Jenkins를 플레이북 엽니다.
   설정을 간소화하기 위해 해당 애플리케이션 아래에 연결하고 추적해야 하는 특정 파이프라인도 알고 있는 경우 애플리케이션에서 도구를 연결할 수 있습니다. 이렇게 하면 다음에서도 데이터를 쉽게 연결하고 가져올 수 있습니다 Jenkins .

   중요사항:
   도구에 연결하는 동안 파이프라인과 같은 도구 객체를 검색하고 추적하려면 애플리케이션 모듈에서 도구를 연결해야 합니다.

2. 도구 이름 필드에 도구의 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.



3. Jenkins 인스턴스 상세 정보 플레이북 활동:

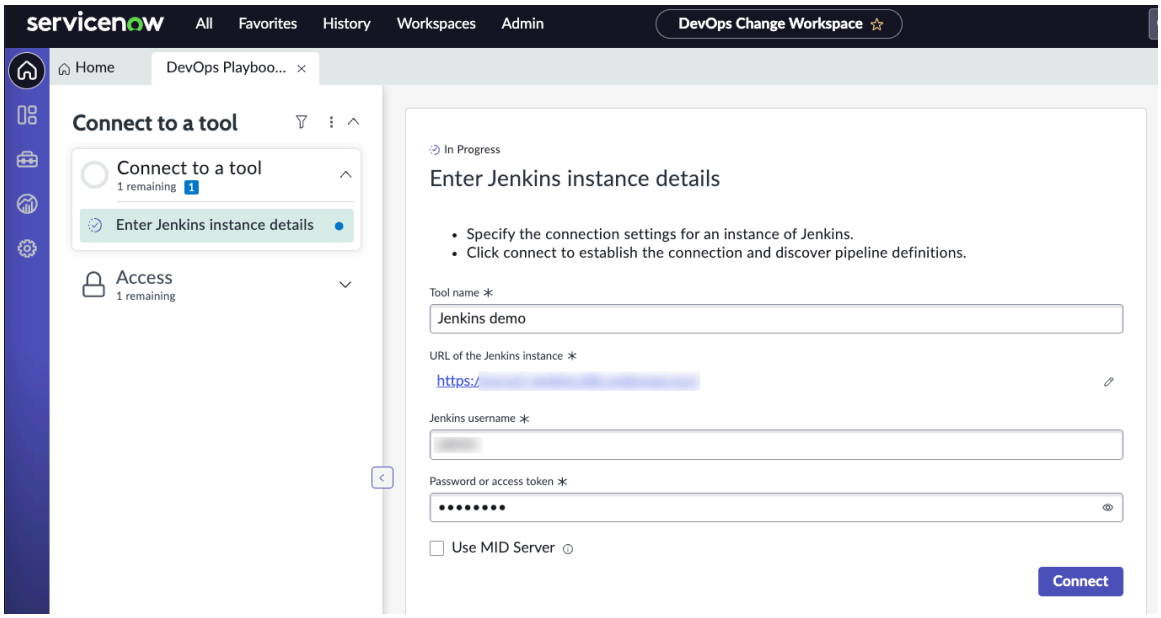
a. 인스턴스의 URL을 Jenkins 입력합니다.

b. 인스턴스의 로그인 자격 증명(암호 또는 액세스 토큰 또는 API 토큰)을 Jenkins 입력합니다. API 토큰을 생성하려면 을 참조하십시오 Jenkins API 토큰 인증을 사용하여 연결.

c. Jenkins 인스턴스가 MID 서버에 연결되어 있는 경우 MID 서버 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다.
도구 인스턴스가 온프레미스에서 호스팅되는 경우 MID 서버가 필요합니다. MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.

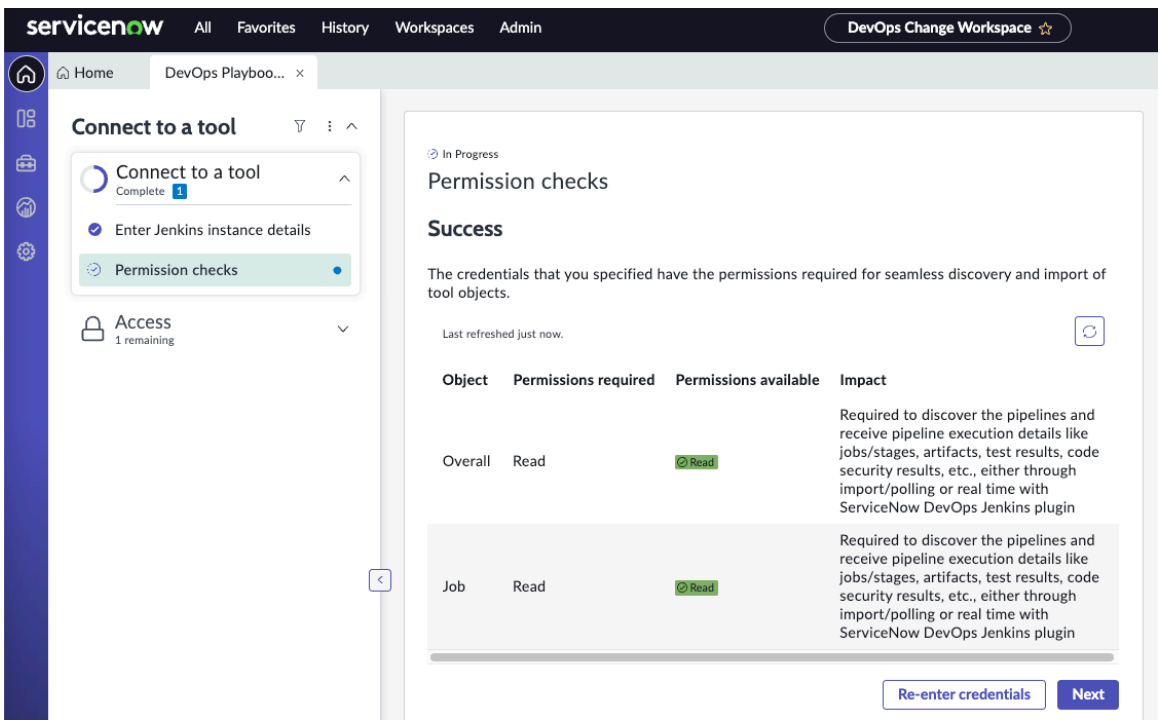
4. 연결을 선택합니다.

© 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. 입력한 자격 증명에 대해 권한 검사가 실행됩니다.
필요한 권한과 사용 가능한 권한이 표시됩니다. 더 나은 권한으로 자격 증명을 입력하려면 자격 증명 다시 입력을 선택합니다. 필요한 모든 권한에 대한 자세한 내용은 의 도구에 DevOps 필요한 권한권한을 참조하십시오Jenkins.

필요한 모든 권한이 없는 경우에도 도구 연결을 계속하도록 선택할 수 있습니다.



6. 다음을 선택합니다.

7. 도구에 대한 액세스 권한을 지정합니다.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 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.

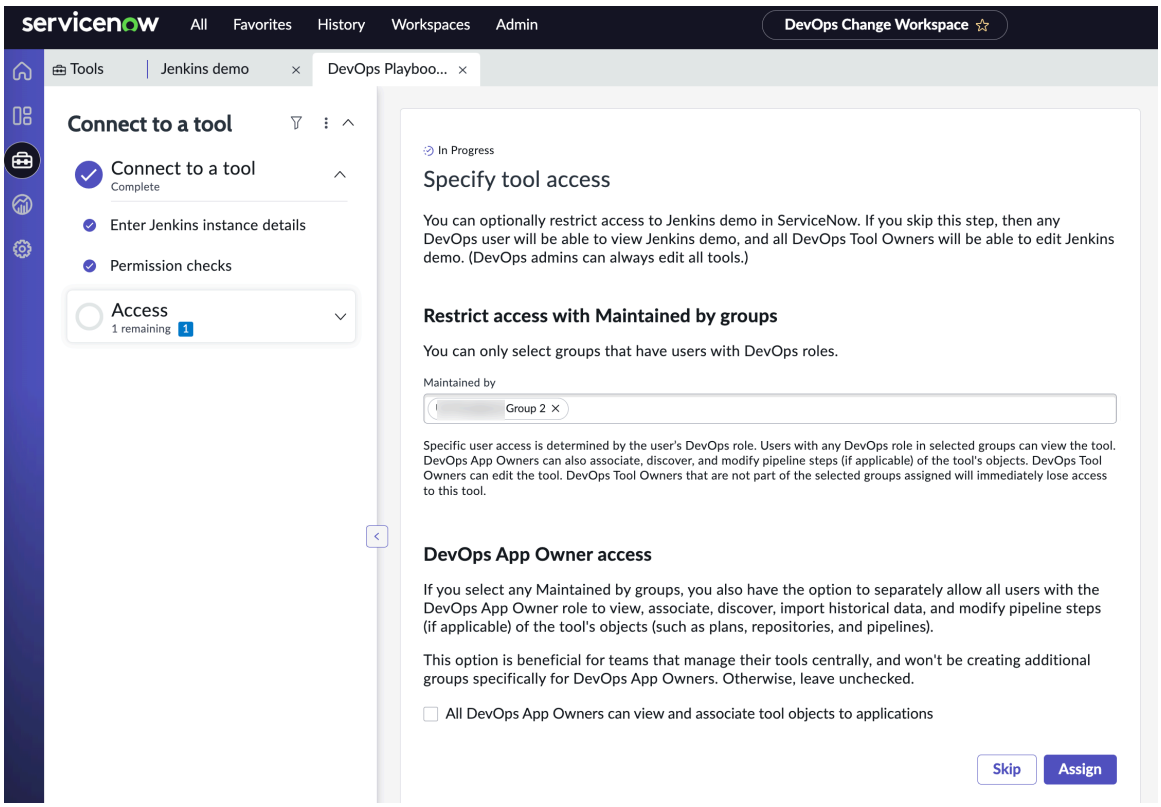
- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.

이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

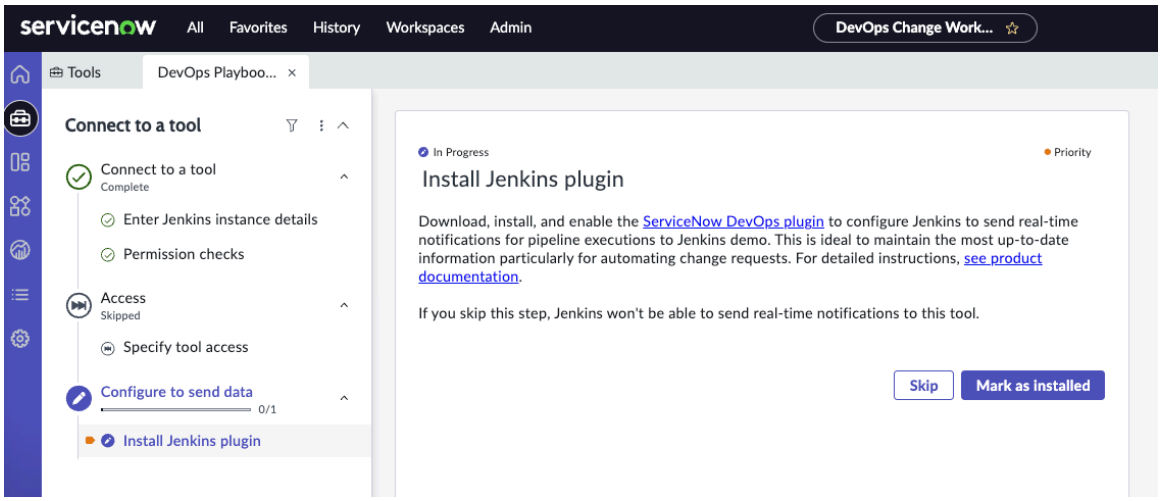
c. 할당을 선택합니다.



8. Jenkins용 플러그인을 ServiceNow DevOps 설치합니다.

확장에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 플러그인 구성 Jenkins.

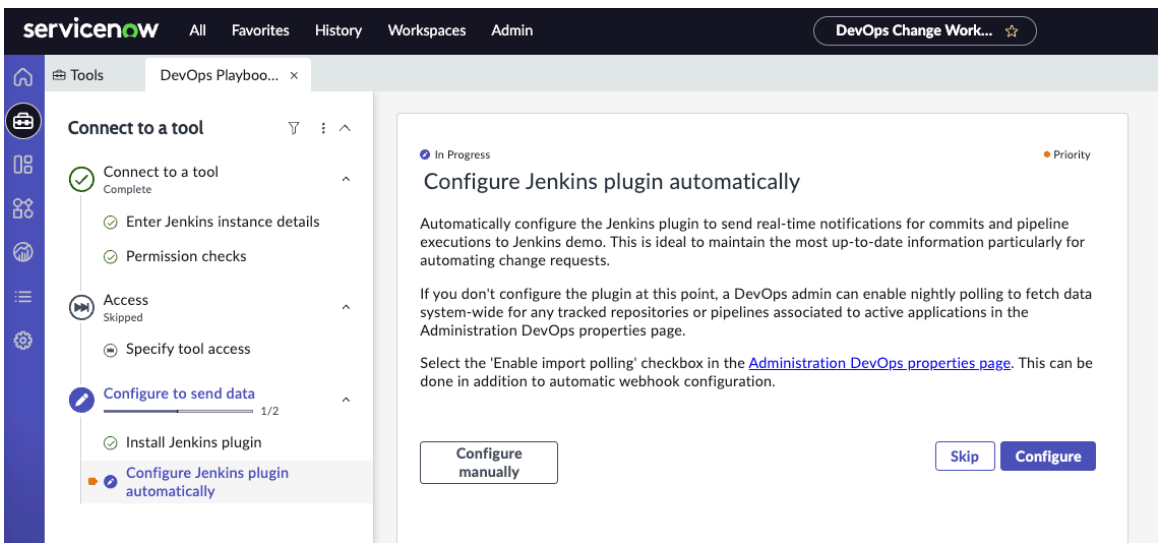
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



9. 구성을 선택하여 인스턴스에 **ServiceNow DevOps** 구성을Jenkins 자동으로 설정합니다.

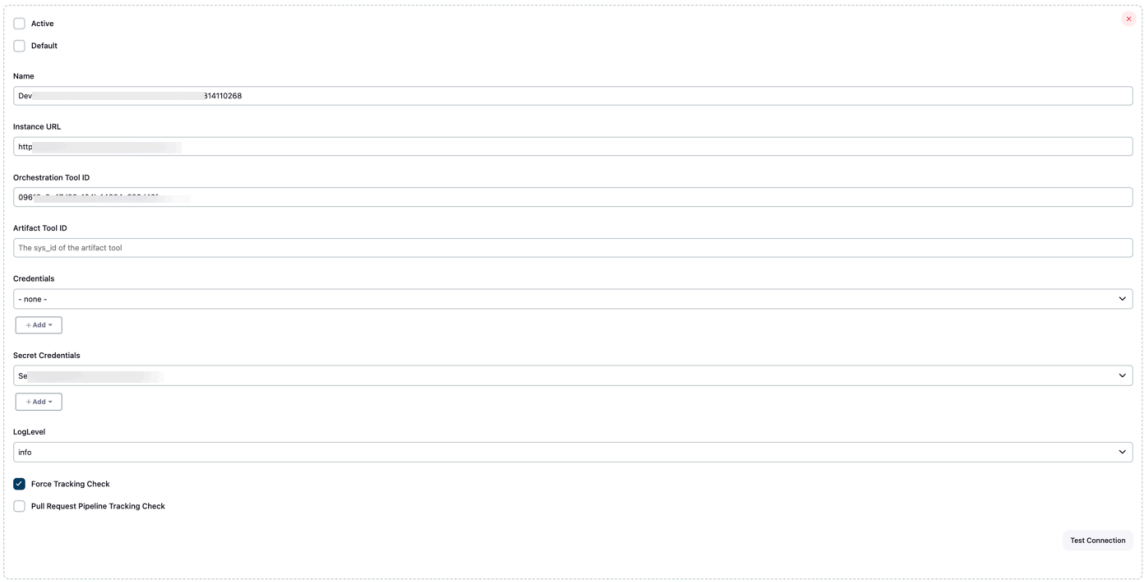
중요사항:

- 먼저 용 **ServiceNow DevOps** 플러그인을 Jenkins설치하고 활성화해야 합니다. 이미 설치한 경우 최신 버전으로 업데이트합니다. 지침은 플러그인 구성 Jenkins 문서를 참조하십시오.
- 웹후크를 자동으로 Jenkins 구성하려면 관리자 액세스 권한이 필요합니다.
- 이 도구를 자동으로 구성하도록 선택하면 **ServiceNow DevOps** 구성 에 Jenkins 대한 기존 설정을 덮어씁니다.
- 총 10개의 ServiceNow 구성을 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.

에서 **ServiceNow DevOps** 구성을 자동으로 설정 **Jenkins**



Jenkins에서 웹후크를 수동으로 구성하려면 을 참조하십시오 Jenkins에 대해 수동으로 웹후크 구성.

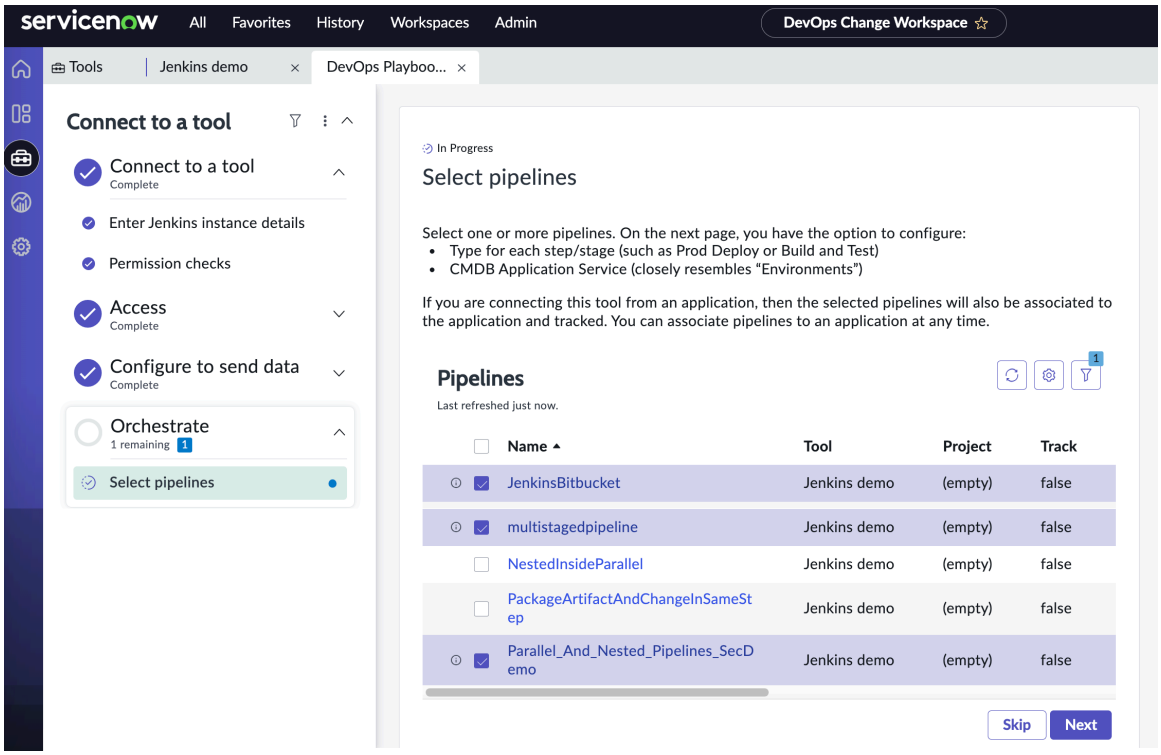
관리 모듈에서 폴링 사용 속성 옵션을 선택하여 야간 폴링을 활성화하여 추적된 파이프라인에 대한 데이터를 검색하도록 선택할 수도 있습니다. DevOps 변경 속도 속성 문서를 참조하십시오.

중요사항:

- 홈페이지 또는 도구 모듈에서 연결하는 경우 연결이 완료되고 요약 페이지로 이동합니다.
- 애플리케이션 모듈에서 연결하는 경우 인스턴스에서 사용할 수 있는 파이프라인이 검색됩니다. 이들로부터 기록 데이터를 추적하고 임포트할 수 있습니다.

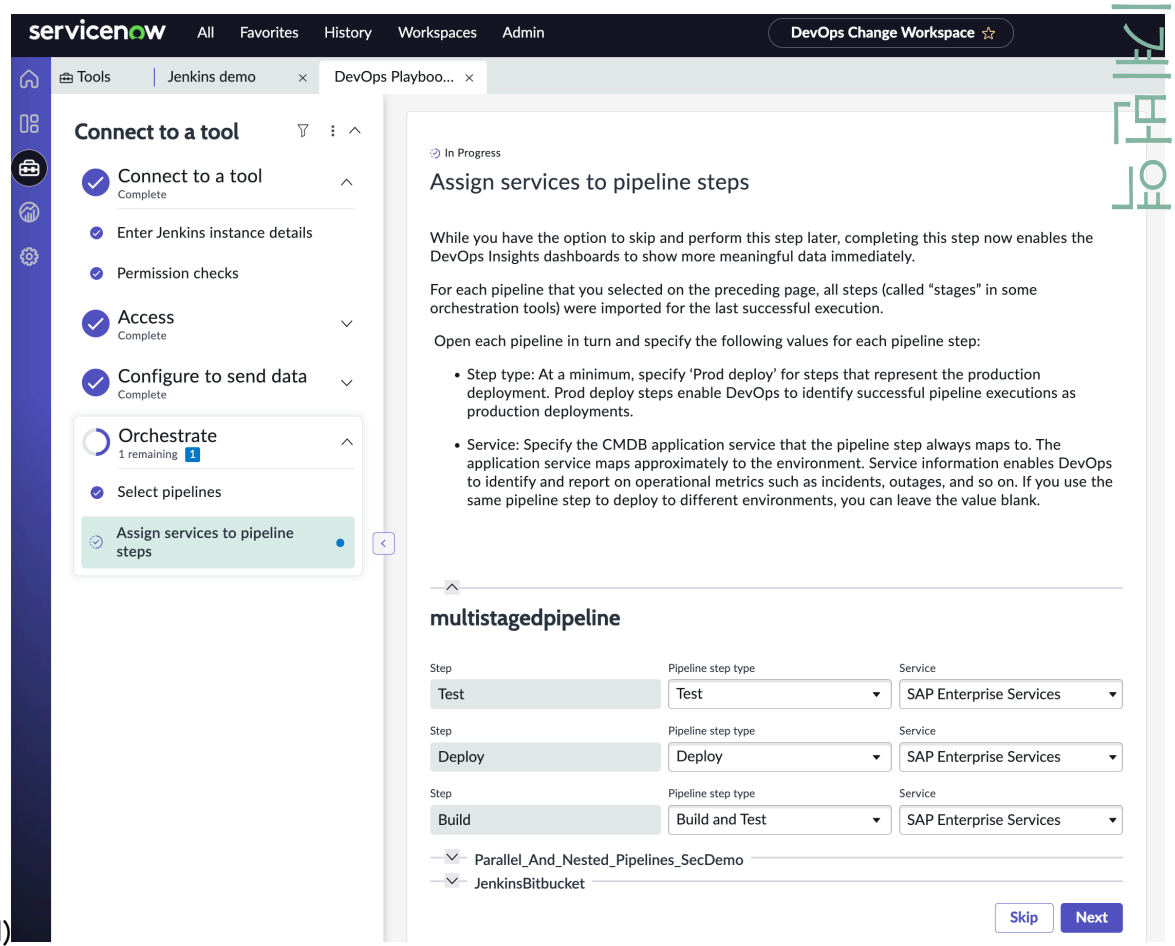
10. 파이프라인 선택 플레이북 활동에서 추적할 파이프라인을 선택합니다.
선택한 파이프라인별로 마지막으로 성공한 실행에 해당하는 모든 단계가 임포트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 옵션: 파이프라인 단계에 서비스 할당 활동에서 각 파이프라인 단계에 대한 단계 유형 및 서비스를 지정합니다.

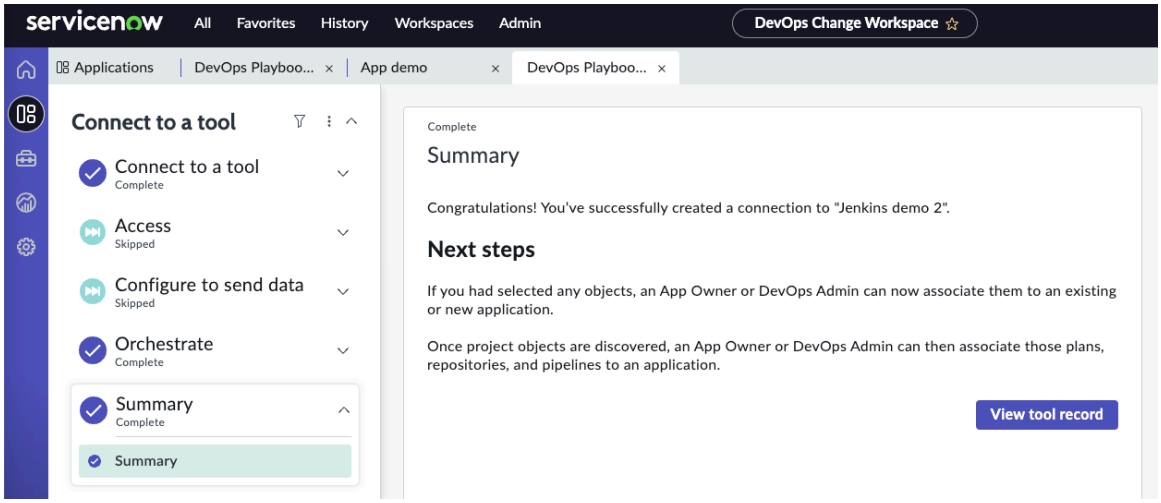
(Optional)



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

도구 온보딩의 일부로 이 단계를 완료하면 대시보드에서 DevOps 인사이트 더 의미 있는 데이터를 즉시 표시할 수 있습니다.

12. 파이프라인 데이터를 임포트하려면 날짜 범위를 선택하고 제출을 선택합니다.
13. 요약 페이지에서 도구 기록 보기를선택하여 연결된 Jenkins 도구의 상세 정보를 검토합니다.



주:
도구 자격 증명이 변경된 경우 인스턴스의 자격 증명을 업데이트해야 합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 에서 외부 공급업체 도구 자격 증명 업데이트 DevOps 변경 속도 문서를 참조하십시오.

결과
도구를 에 성공적으로 온보딩 Jenkins 했습니다 DevOps 변경 속도.

관련 정보

도구 기록에서 웹후크 구성

온보딩 **Jenkins -DevOps** 변경 속도서비스 카탈로그

Jenkins 를 사용하여 ServiceNow 서비스 카탈로그 인스턴스를 연결하여 아티팩트, 테스트 결과, 스캔 결과 등의 데이터를 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 검색하십시오 DevOps.

주:
또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그 직원 센터 에 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩 및 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.
3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.
4. DevOps 도구 온보딩 양식에서 도구 상세 정보를 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
도구 이름	통합의 Jenkins 이름입니다.
도구 통합	Jenkins를 선택합니다.
도구 URL	인스턴스의 URL입니다 Jenkins .
도구 사용자 이름	인스턴스의 Jenkins 사용자 이름입니다.
도구 암호/액세스 토큰	인스턴스에 대한 액세스 자격 증명입니다 Jenkins .
MidServer 사용	옵션입니다. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 MID 서버를 선택합니다. 애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 설정됩니다.

에 연결Jenkins하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오Jenkins.

5. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 도구가 연결되고 검색됩니다.
6. 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩을 DevOps 선택합니다.
7. DevOps 앱 온보딩 양식에서 상세 정보를 입력합니다.

새 앱을 생성하거나 기존 앱에 추가하시겠습니까?	새 앱을 생성할지 또는 기존 앱을 사용할지 옵션 중에서 선택합니다.
앱	만들거나 사용 중인 앱의 이름을 입력합니다.
온보딩 파이프라인	연결된 Jenkins 도구 이름을 입력합니다.
파이프라인	웹후크를 구성하고 기록 데이터를 임포트할 파이프라인을 선택합니다.
임포트 소스 및 임포트 대상	데이터를 임포트할 날짜를 선택합니다. 기본적으로 지난 30일이 선택됩니다. 최대 90일 동안 데이터를 가져오도록 선택할 수 있습니다.
온보딩 리포지토리	비워 둡니다.
온보딩 계획	비워 둡니다.

8. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 파이프라인 객체가 앱 기록에 연결되어 실시간 추적이 가능합니다. 선택한 파이프라인에 대한 기록 데이터도 임포트됩니다. 임포트한 파이프라인에 대해 추적 필드가 자동으로 활성화됩니다.

온보딩 **Jenkins - DevOps** 변경 속도 클래식

Jenkins 인스턴스를 연결하여 파이프라인을 검색 및 추적하고, 엔드 투 엔드 추적 가능성 및 변경 자동화를 위해 오케스트레이션 작업을 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

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

Jenkins용 **ServiceNow DevOps** 플러그인을 설치하고 활성화합니다. 이미 설치한 경우 최신 버전으로 업데이트합니다. 지침은 플러그인 구성 Jenkins 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
작업:

- 도구 기록을 제출 DevOps 할 때 웹후크 URL에 Jenkins 연결하고 가져옵니다.
- 오케스트레이션 작업 및 파이프라인을 검색합니다.
- 작업 실행 및 단계 실행 기록을 임포트합니다.

주:
API 토큰을 사용하여 Jenkins 연결을 Jenkins 인증할 수 있습니다. 자세한 내용은 Jenkins API 토큰 인증을 사용하여 연결 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 에서 도구 기록을 DevOps 생성하여 웹후크 URL에 자동으로 연결하고 Jenkins 가져옵니다.

a. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시) 을 클릭하고 기록을 생성합니다.

b. 도구 이름을 입력하고 도구 상세 정보를 입력합니다.

도구 통합	Jenkins
도구 URL	Jenkins 도구 URL 예: https://jenkins.com
도구 사용자 이름	Jenkins 사용자 이름
도구 암호/액세스 토큰	Jenkins 생성하는 암호, 액세스 토큰 또는 API 토큰입니다. 주: API 토큰을 생성하려면 을 참조하십시오 Jenkins API 토큰 인증을 사용하여 연결.

에 연결Jenkins하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오Jenkins.

c. 에 연결된 MID 서버온-프레미스 도구를 선택합니다MID 서버.
애플리케이션 값이 자동으로 설정 DevOps 되고 기능 값이 REST로 설정됩니다.

d. 제출을 클릭합니다.
도구가 성공적으로 연결되었습니다.

공구를 성공적으로 생성하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

2. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 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.

- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

3. 검색을 클릭하여 기존 오케스트레이션 작업(Jenkins스테이지) 및 파이프라인을 검색합니다.

> **주:**
> 속성에 *sn_devops.discover.folder.depth* 지정된 수준으로 중첩된 폴더에 대해 오케스트레이션 작업 및 파이프라인이 검색됩니다. 자세한 내용은 DevOps와 함께 설치되는 속성을 참조하세요.

기록이 해당 관련 목록에 추가됩니다.

4. 오케스트레이션 작업 관련 목록에서 검색된 기록을 열고 임 포트 관련 링크를 클릭하여 오케스트레이션 작업에서 기록 데이터를 임포트합니다.
임포트한 작업 실행 기록과 단계 실행 기록이 해당 관련 목록에 추가됩니다.

Jenkins 에서 파이프라인 모델링**DevOps**

Jenkins 파이프라인을 앱에 매핑하고 파이프라인 단계를 스테이지에 매핑 DevOps 하여 Jenkins 파이프라인을 모델링합니다.

시작하기 전에
용 플러그인 ServiceNow DevOps 은 Jenkins 오케스트레이션 도구가 파이프라인 실행의 특정 측면과 ServiceNow DevOps 통신하고 제어할 수 있도록 변경 가속화를 활성화하기 위해 제공됩니다.

Jenkins 마켓플레이스에서 플러그인을 설치합니다. Jenkins 인스턴스에서 **Jenkins** 관리 **>** 시스템 구성 **>** 플러그인 으로 이동합니다. **ServiceNow DevOps** 플러그인을 검색하여 선택한 다음, 설치를 선택합니다.

필요한 역할: sn_devops.admin

이 태스크 정보
스크립팅된 파이프라인(Jenkinsfile)과 자유형 작업이 모두 지원됩니다.

Jenkinsfile 파이프라인의 경우 파이프라인 단계가 수동으로 생성되지 않고 자동으로 생성되고 매핑되어 오케스트레이션 작업에 연결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 앱에 DevOps파이프라인을 매핑합니다.

a. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 애플리케이션 및 파이프라인 〉 앱 을 클릭하고 파이프라인과 연결할 애플리케이션 기록을 엽니다.

b. 파이프라인 관련 목록에서 편집... 을 클릭하여 앱과 연결할 파이프라인을 선택하거나 새로 만들기 를 클릭하여 파이프라인을 생성합니다.
새 파이프라인의 경우 Jenkins에 지정된 대로 전체 프로젝트 이름을 사용하여 오케스트레이션 파이프라인 필드를 채웁니다.

주:
파이프라인을 앱과 연결하는 동안 임포트 중에도 파이프라인 단계를 가져옵니다.

c. 제출을 클릭합니다.

2. 파이프라인 기록을 다시 열고 추적 확인란을 선택하여 파이프라인의 이벤트를 수신합니다.

주:
파이프라인을 와 DevOps통합하려면 추적 확인란을 선택해야 합니다.

3. 오케스트레이션 작업이 생성되도록 단계를 자동 또는 수동으로 생성 DevOps 하여 각 Jenkins 파이프라인 단계에 매핑합니다.

- 선언적 또는 스크립팅된 파이프라인의 경우 파이프라인을 실행하여 파이프라인 단계를 자동으로 생성하고 매핑합니다 JenkinsDevOps.

  파이프라인 단계는 실행 중에 Jenkins 파이프라인에서 단계 알림을 받을 때 DevOps 자동으로 생성, 매핑 및 연결됩니다.

- 자유형 작업의 경우 각 파이프라인 단계를 수동으로 생성하고 파이프라인 작업에 매핑합니다 Jenkins .

  단계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 각 Jenkins 파이프라인 스테이지 (오케스트레이션 스테이지 필드)에 대한 단계를 생성합니다DevOps.

주:
각 단계의 오케스트레이션 스테이지 필드 값은 대/소문자를 구분하며 해당 Jenkins 파이프라인 스테이지의 원래 이름과 일치해야 합니다.

이름	파이프라인 단계의 이름입니다.
파이프라인	단계가 구성되는 파이프라인입니다.
유형	파이프라인 단계 유형입니다. ▪ 빌드 및 테스트 ▪ 테스트 ▪ 배포 ▪ 배포 및 테스트 ▪ 수동 ▪ Prod 배포

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

주문	단계가 실행되는 순서입니다. 주: 단계 순서에 따라 파이프라인 UI에서 카드의 순서가 결정됩니다. 파이프라인 UI의 카드 순서는 작업 실행에 따른 것입니다.
오케스트레이션 스테이지	Jenkins 파이프라인 스테이지 이름(대/소문자 구분). 주: 파이프라인 스테이지와 Jenkins 단계 연결의 경우 오케스트레이션 스테이지 필드를 구성해야 합니다.
비즈니스 서비스	단계에 적용되는 구성 서비스입니다.

오케스트레이션 작업이 생성되면 오케스트레이션 작업 관련 목록의 각 오케스트레이션 작업을 파이프라인 단계와 DevOps 연결합니다.

4. 옵션: 파이프라인 유형에 따라 변경 통제를 자동 또는 수동으로 사용합니다.
   - 선언적 또는 스크립팅된 파이프라인의 경우 파이프라인에서 snDevOpsChange 스크립트를 사용한 경우 파이프라인을 실행하여 변경 통제를 Jenkins 자동으로 활성화합니다. 자유형 작업에 제공된 단계에 따라 변경 제어를 수동으로 활성화할 수도 있습니다.
   - 자유형 작업의 경우, 단계에서 변경 제어 확인란을 선택하여 변경 가속 및 해당 구성 필드를 활성화합니다.

     주:
     Change Acceleration을 사용하려면 ServiceNow Change Management 를 설치해야 합니다.

영수증 변경	(Optional) 변경 요청이 생성될 때 파이프라인이 일시 중지되지 않도록 단계에 대한 영수증 변경을 활성화하려면 선택합니다. 모든 파이프라인 데이터가 변경에 포함되지만 파이프라인을 진행하기 위해 승인이 필요하지는 않습니다.
승인 그룹 변경	(Optional) 변경 요청에 대한 승인 그룹입니다. 변경 승인 그룹은 변경 요청의 DevOps할당 그룹이 됩니다. 주: 승인자 필드가 비어 있지 않도록 선택한 그룹에 구성원과 그룹 관리자가 있는지 확인하십시오.

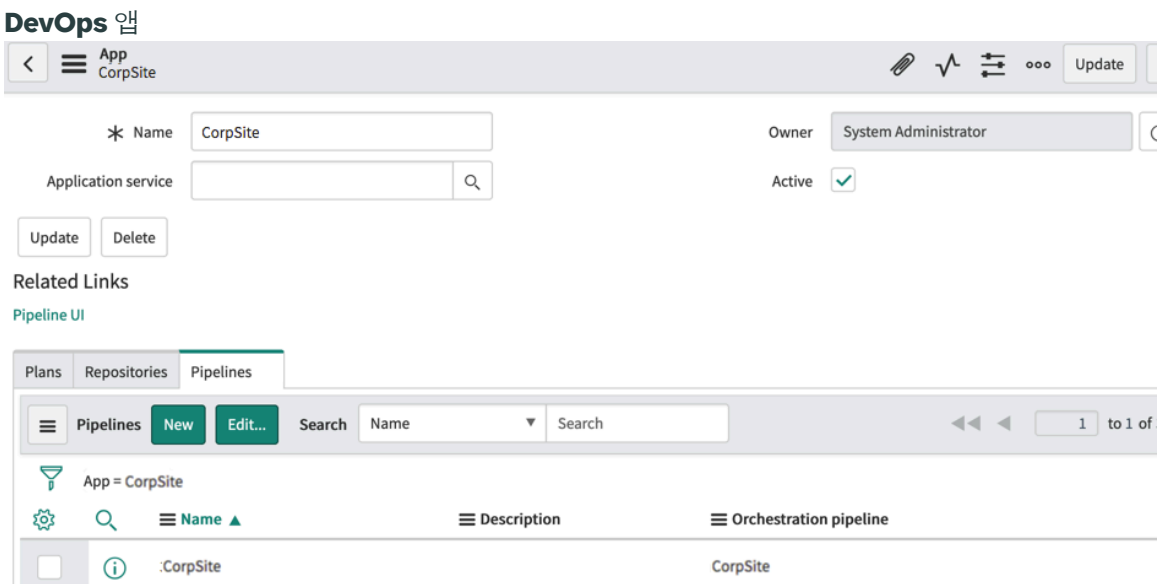
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변경 유형	생성할 변경 요청 유형입니다. ▪ 일반(기본값) ▪ 표준 ▪ 응급
변경 모델	변경 요청에 대한 변경 모델입니다. 자세한 내용은 DevOps 변경 모델 문서를 참조하십시오.
(Optional) 템플릿 주: 이 필드는 변경 유형 이 일반 또는 긴급인 경우에만 표시됩니다.	(Optional) 일반 또는 긴급 변경 요청의 필드를 자동으로 채우는 데 사용할 템플릿 목록입니다. 템플릿을 선택하거나 새 템플릿을 만듭니다.
(Optional) 표준 변경 템플릿 주: 이 필드는 변경 유형 이 표준인 경우에만 표시됩니다.	표준 변경 요청에 사용할 표준 변경 템플릿 목록입니다. 주: 이 필드는 표준 변경 유형에 필요합니다.
제어되는 분기 변경	(Optional) (다중 분기에만 해당) 변경 제어 중인 분기를 쉼표로 구분한 목록입니다. 와일드카드가 지원됩니다.

5. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 도구 〉 오케스트레이션 **Tool** 및 도구 기록에서 JenkinsDevOps 웹후크 **URL** 필드 값을 복사합니다.
   웹후크 URL에는 도구의 DevOps sys_id 포함하여 메시지를 보낼 위치가 Jenkins 포함되어 있습니다.

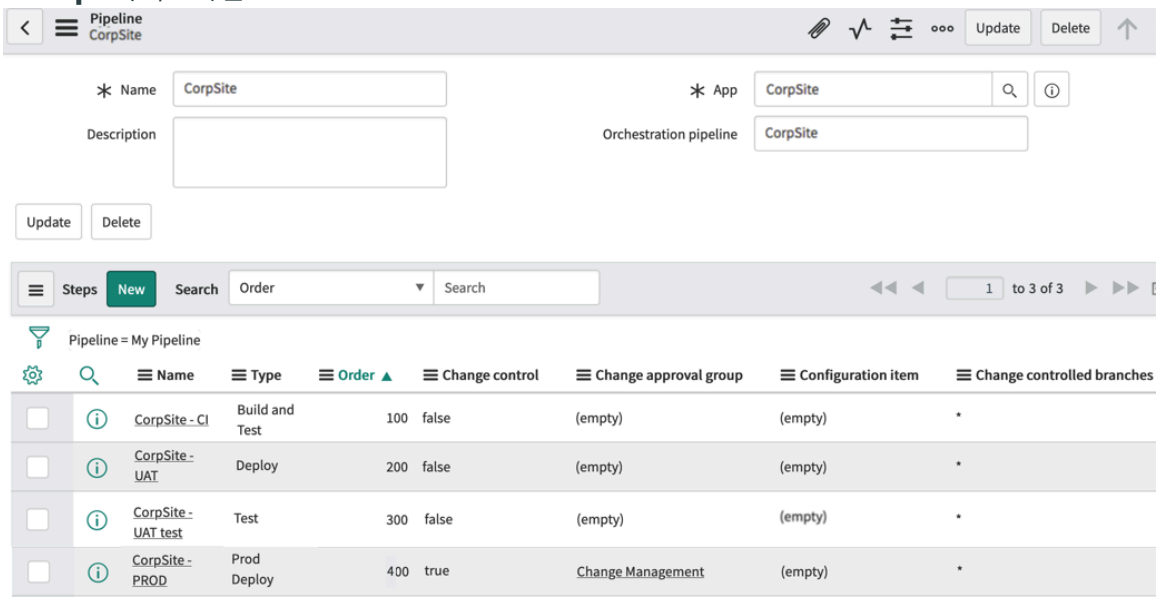
   https://<devops.integration.user>:<password>@<your-instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/event/{### sys_id}

Example:

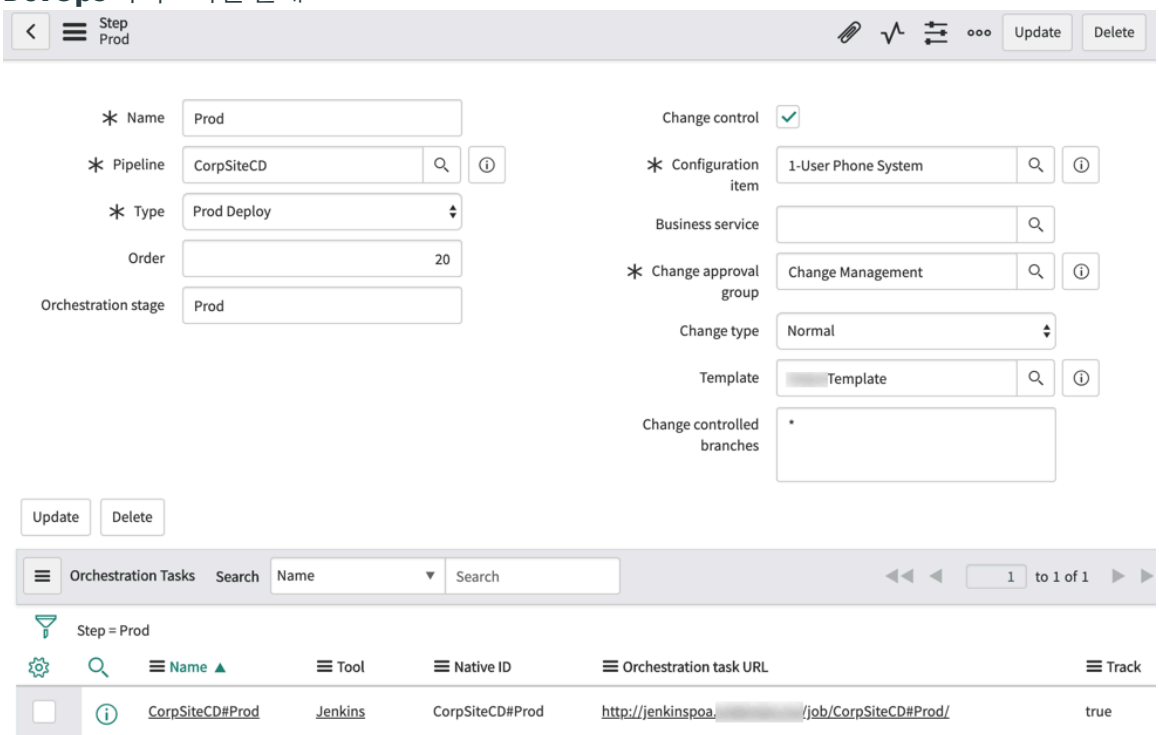


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DevOps 파이프라인



DevOps 파이프라인 단계



추가 정보 **- Jenkins**

Jenkins에 대한 추가 정보입니다.

플러그인 구성 **Jenkins**

파이프라인 실행에 대한 실시간 알림을 로 DevOps 변경 속도전송하도록 구성합니다Jenkins.

시작하기 전에
필요한 역할: Jenkins 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.

프로시저

1. Jenkins 인스턴스에서 **Jenkins** > 시스템 구성 > 플러그인 관리로 이동하여 Jenkins 마켓플레이스에서 **ServiceNow DevOps** 플러그인을 설치합니다.
2. **ServiceNow DevOps** 플러그인을 검색하여 선택한 다음, 설치를 선택합니다.

관련 정보

Jenkins에 대해 수동으로 웹후크 구성

Jenkins에 대해 수동으로 웹후크 구성

Jenkins에서 웹후크를 구성하여 애플리케이션에 동기화 알림을 DevOps 변경 속도 보냅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Jenkins 관리자의 DevOps 변경 속도sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

이 태스크 정보

총 10개의 ServiceNow DevOps 구성을 추가할 수 있습니다. 예를 들어 개발, 테스트, 프로덕션 인스턴스 등에 대한 연결을 구성할 Jenkins 수 있습니다.

업그레이드 고객인 경우 최신 Jenkins 플러그인을 다운로드하여 설치하여 여러 ServiceNow 구성을 사용하도록 설정해야 합니다. 설치 후 기존 구성이 유지되고 기본 구성으로 설정됩니다.

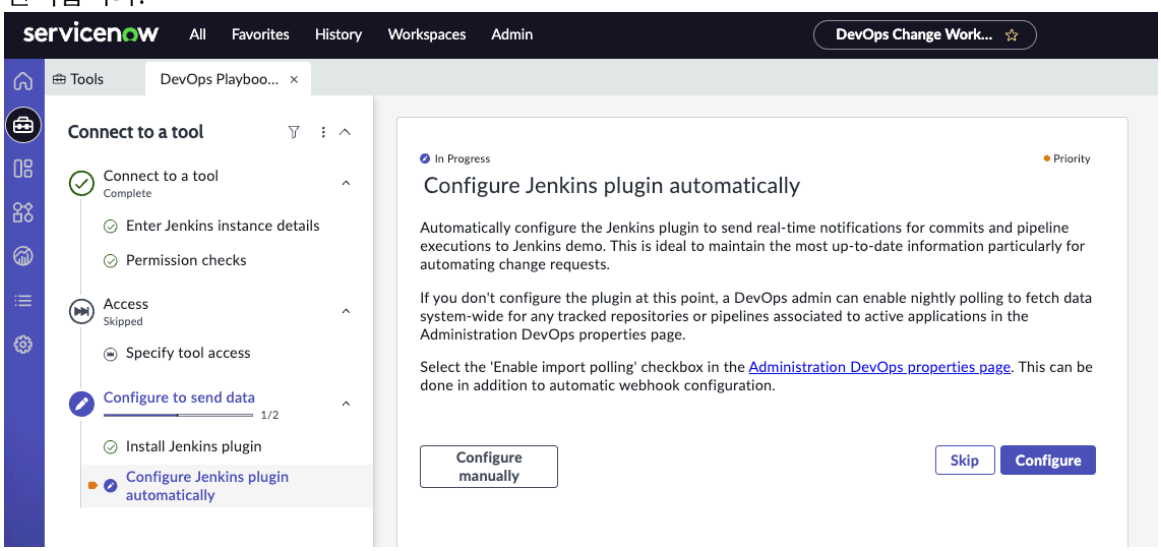
의 JenkinsServiceNow DevOps 구성 섹션에서 이름 필드의 값과 인스턴스 **URL** 및 오케스트레이션 도구 **ID** 필드의 조합은 고유해야 합니다.

에서 ServiceNow도구를 자동으로 구성하도록 선택하면 DevOps 구성에 대한 ServiceNow 기존 설정을 에서 Jenkins덮어씁니다.

DevOps 구성이 설치된 경우 Jenkins를 수동으로만 구성할 수 있습니다.

프로시저

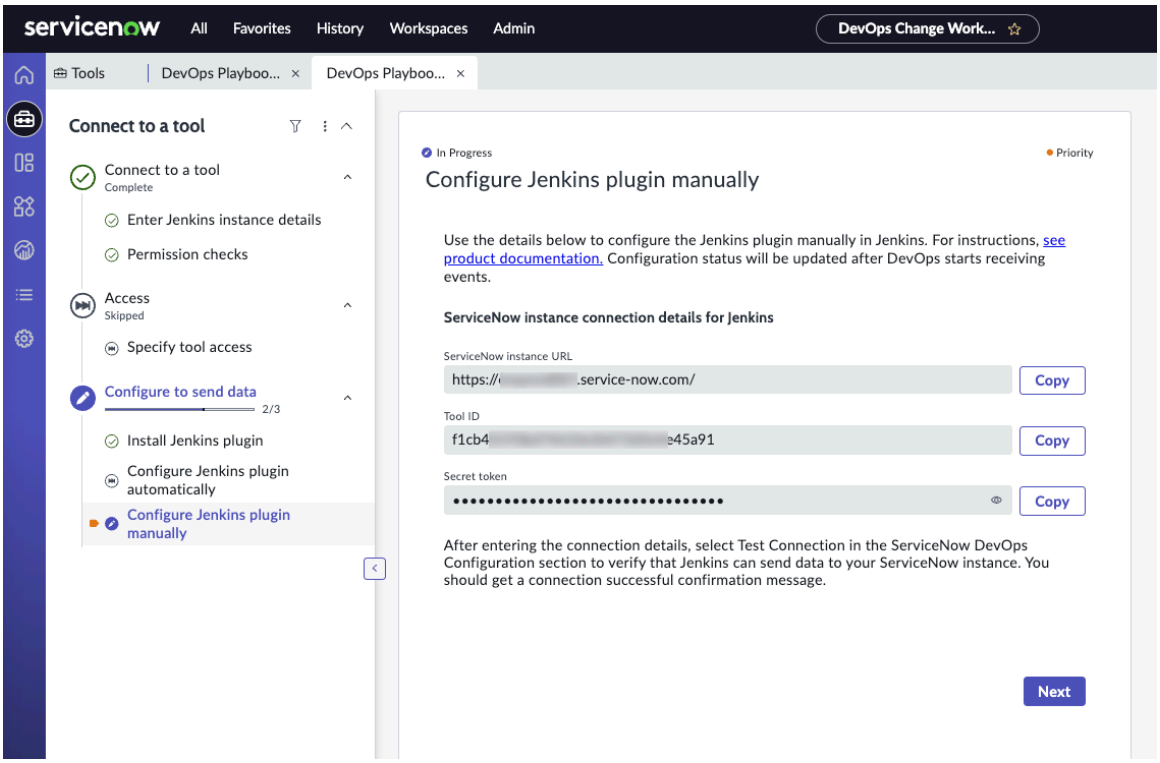
1. 에서 DevOps 변경 속도데이터를 전송하도록 도구 인스턴스를 구성할 때 수동으로 구성을 선택합니다.



2. 해당 필드에서 복사 를 선택하여 값을 클립보드에 복사합니다.

   필드 레이블이 복사됨으로 변경되지만 여러 번 복사할 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.



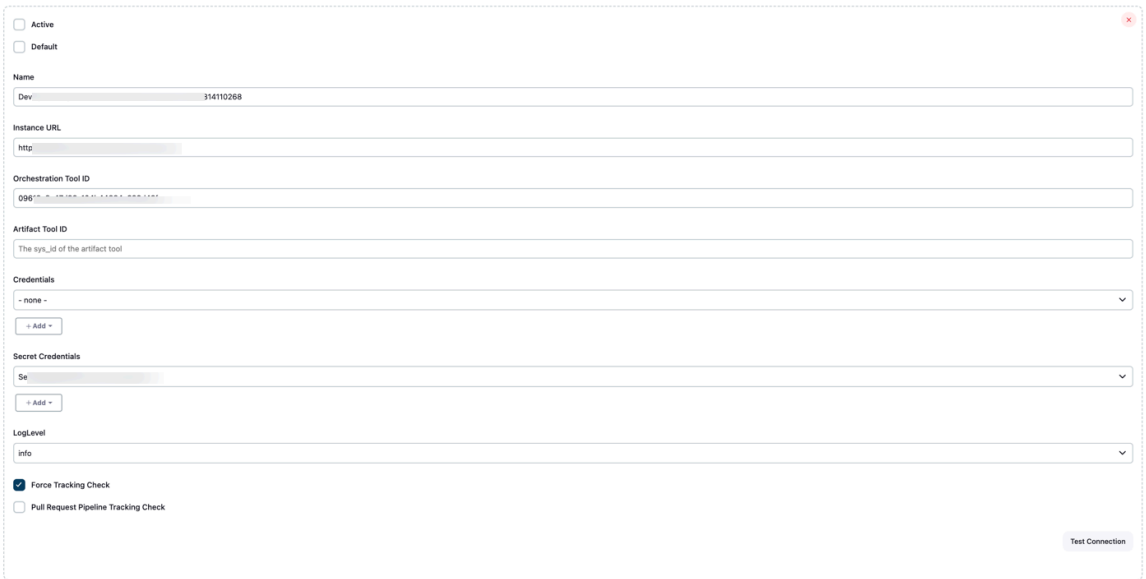
3. Jenkins에서 **Jenkins** 관리 〉 시스템 구성 〉 플러그인 관리 〉 시스템 구성.
4. ServiceNow DevOps 구성 섹션에서 추가를 선택합니다.

   주:
   각각의 새 구성에 대해 추가 를 선택하여 여러 연결을 추가할 수 있습니다.

5. 필드에 내용을 입력하여 플러그인을 구성합니다.

   활성화 Jenkins 하면 이벤트를 DevOps 인바운드 이벤트로 보내기 시작합니다.

   주:
   값은 대/소문자를 구분합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	연결을 활성화하려면 이 옵션을 선택합니다. 기본적으로 이 옵션은 새 연결에 대해 추가 를 선택할 때 선택됩니다. 주: 활성이 활성화된 모든 연결은 파이프라인 실행에 대한 웹후크 알림을 전송하지만 변경 단계에서는 지정된 연결만 고려됩니다.
기본값	파이프라인의 기존 단계에서 연결 이름이 전달되지 않은 경우 연결을 기본 연결로 설정하려면 이 옵션을 선택합니다. 주: 하나의 연결만 사용할 수 있는 경우 이 옵션을 선택하지 않으면 오류가 발생합니다.
이름	연결의 고유 이름입니다. 주: 에서 연결을 ServiceNow자동으로 구성하면 이름 값이 자동으로 생성됩니다.
인스턴스 URL	2단계에서 복사한 ServiceNow 인스턴스 URL을 입력합니다. 예: https://<your-instance>.service-now.com.
오케스트레이션 도구 ID	2단계에서 복사한 오케스트레이션 도구의 sys_id입니다. 또는 웹후크 URL(*toolid* 값)에서 이 값을 복사하거나 오케스트레이션 도구 기록에서 sys_id ## 명령을 사용하여 직접 가져올 수 있습니다. 주: 인스턴스 URL과 오케스트레이션 도구 ID 값의 조합은 각 연결에 대해 고유해야 합니다.
아티팩트 도구 ID	아티팩트 도구의 sys_id입니다.
자격 증명	에 연결하는 Jenkins데 사용할 기본 인증 자격 증명을 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
	a. 자격 증명을 추가하려면 추가를 선택합니다. **b.** 사용자 이름 필드에 DevOps 통합 사용자 상세 정보를 입력합니다. 기본값은 devops.integration.user입니다. **c.** 암호 필드에 DevOps 통합 사용자 암호를 입력합니다.
비밀 자격 증명	2단계에서 복사한 비밀 토큰을 선택합니다. 또는 다음 단계를 수행하여 도구 기록에서 비밀 토큰을 가져올 수 있습니다. **a.** 에서 DevOps 변경도구의 비밀 토큰을 복사합니다Jenkins. ▪ 작업 영역: 도구 기록으로 이동하여 구성을 선택하고 비밀 토큰을 복사합니다. ▪ 클래식 UI: 도구 기록으로 이동하여 토큰 복사를 선택합니다. **b.** 토큰을 추가하려면 추가를 선택합니다. **c.** 종류 목록에서 비밀 텍스트를 선택합니다. **d.** 비밀 필드에 에서 도구 연결을 DevOps생성하는 Jenkins 동안 생성된 비밀 토큰을 입력합니다. **e. ID** 필드에 토큰의 이름을 입력합니다.
로그 수준	로그/ ServiceNow 로그 레코더에 Jenkins 저장하려는 로그 메시지의 수준입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 상속 ○ 끄기 ○ 심각 ○ 경고 ○ 정보 ○ 구성 ○ 벌금 ○ 미세한 ○ 최고의 ○ 모두 로그 수준 및 로그 레코더에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Jenkins 로그 수준 및 로그 레코더

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
강제 추적 검사	파이프라인 추적 여부를 결정하기 위해 각 파이프라인 실행에 대해 REST(POST) API 호출 Jenkins 을 수행하려면 확인란을 선택합니다. 파일에 세부 정보를 *snPipelineInfo.json* 저장하고 모든 파이프라인 실행에 대한 API 호출을 중지하려면 확인란의 선택을 취소합니다. 주: 파이프라인을 추적하면 모든 활성 Jenkins 구성이 작업 알림을 받게 됩니다.
끌어오기 요청 파이프라인 추적 검사	끌어오기 요청 파이프라인에 대한 추적을 사용하도록 설정하려면 이 확인란을 선택합니다. 주: 파이프라인을 추적하면 모든 활성 Jenkins 구성이 작업 알림을 받게 됩니다.

6. 연결 테스트를 선택합니다.
   연결 성공 메시지가 표시되는지 확인합니다.
   - 기본 인증 자격 증명을 추가한 경우 연결에 성공하면 "## ##"# ### ### ######.
   - 비밀 토큰을 추가한 경우 연결에 성공하면 "## ## ##"# ### ### ######.
7. 적용을 선택하여 변경 내용을 적용하고 저장을 선택합니다.

Jenkins API 토큰 인증을 사용하여 연결

Jenkins 사용자 이름 및 암호 대신 API 토큰 인증을 사용하여 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- Jenkins: 관리자 또는 전체 읽기 및 작업 읽기 역할을 가진 모든 사용자

이 태스크 정보

동시에 여러 개의 활성 API 토큰을 보유할 수 있으며 토큰 사용량을 추적할 수 있습니다. 필요에 따라 API 토큰을 해지할 수도 있습니다. Jenkins CLI를 Jenkins 사용할 때 인증에 API 토큰을 사용할 수도 있습니다.

프로시저

Jenkins 배너 프레임에서 사용자 이름을 클릭하여 사용자 메뉴를 엽니다.

a. 다음으로 이동 사용자 이름 〉 구성 〉 **API** 토큰.

b. Add new Token(새 토큰 추가)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.

c. 생성을 클릭합니다.

d. 생성된 API 토큰을 복사합니다

주:

- 컨텍스트에 따라 6개월마다 토큰을 재생성합니다. Jenkins 토큰 사용 기간에 관한 표시기를 표시합니다.
- 응용 프로그램이 손상된 경우 해당 토큰을 개별적으로 해지할 수 있도록 응용 프로그램마다 다른 토큰을 사용합니다.
- 토큰이 만료되면 토큰을 재생성하고 인스턴스에서 Now Platform 업데이트합니다
- ServiceNow DevOps DevOps 는 레거시 API 토큰 사용을 권장하지 않으므로 Jenkins 레거시 API 토큰 사용을 지원하지 않습니다. 자세한 내용은 Jenkins 블로그 게시물 .

파이프라인 정보를 가져오기 위한 호출 **JenkinsServiceNow DevOps** 감소

구성 양식에서 Jenkins 강제 추적 검사 필드를 활성화하여 에서 파이프라인 추적 파일을 Jenkins생성합니다. ServiceNow DevOps 는 파이프라인의 추적 필드 가 수정될 때 추적 파일을 업데이트하기 위해 REST 호출을 Jenkins 수행합니다.

강제 추적 검사

의 구성 섹션에는 ServiceNow DevOps 추적 중인 파이프라인과 같은 파이프라인 정보를 가져오기 위한 호출 JenkinsDevOps 수를 줄이기 위한 강제 추적 확인란이 포함되어 있습니다.Jenkins 기본 시스템 플로우:

- DevOps Jenkins 파일 업데이트 - 플로우 추적
- DevOps Jenkins 파일 업데이트 - 테스트 정보 플로우

작동 원리

이전 버전에서는 REST 호출이 트리거된 모든 Jenkins 빌드에 대한 파이프라인 정보를 가져왔습니다. 환경에 파이프라인이 Jenkins 여러 개 있고 그 중 몇 개만 추적하는 경우 몇 개의 파이프라인을 추적하더라도 각 파이프라인에 대한 추적 정보를 가져오기 위한 호출이 수행되었음을 의미합니다.

빌드 또는 파이프라인 실행 Jenkins 을 Jenkins 처음 트리거할 때 파이프라인 정보 API를 호출하고 /{JENKINS_HOME}/jobs/{jobName} 디렉터리에 *snPipelineInfo.json* 파일을 만듭니다. 각 후속 파이프라인 실행 Jenkins 에 대해 파이프라인 정보 API를 호출하기 전에 *snPipelineInfo.json* 파일에서 사용할 수 있는 정보를 확인합니다.

Force Track Check(강제 추적 확인란)를 비활성화하는 경우:

- DevOps Jenkins 파이프라인 양식에서 추적 필드를 업데이트하면 파일 업데이트 - 추적 플로우가 트리거됩니다. 트랙 필드 정보가 *snPipelineInfo.json* 파일에서 업데이트됩니다.
- DevOps Jenkins 파일 업데이트 - 도구 통합을 위한 Jenkins 테스트 유형 매핑을 업데이트하고 파일에서 테스트 정보가 업데이트되었는지 확인할 때 테스트 정보 플로우 *snPipelineInfo.json* 트리거됩니다.

Force Track Check(강제 추적 확인) 확인란을 Jenkins 선택하면 *snPipelineInfo.json* 파일에 추적/테스트 정보가 있더라도 파이프라인 정보 API를 호출합니다DevOps.

에서 선언적 또는 스크립팅된 파이프라인 사용 **DevOps**

Jenkinsfile을 사용하면 단계가 수동으로 생성되지 않고 자동으로 오케스트레이션 작업에 매핑되고 연결됩니다.

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

Jenkinsfile은 파이프라인의 Jenkins 정의를 포함하는 텍스트 파일이며 소스 통제에 체크인됩니다.

Jenkinsfile에 구성된 각 루트 수준 스테이지는 개별 단계에 매핑되는 별도의 오케스트레이션 작업 DevOps 으로 검색됩니다.

주:
에서 작업 알림을 Jenkins받으려면 파이프라인의 추적 필드를 **True**로 설정해야 합니다DevOps. 이 필드가 예로 설정되면 모든 활성 Jenkins 구성이 작업 알림을 받게 됩니다.

DevOps Jenkinsfile 명령

- *snDevOpsChange(ignoreErrors:{true/false},changeRequestDetails:{setCloseCode:{true/false},attributes:})*

  여기서 *ignoreErrors* 는 오류(true/false)가 있는 경우 작업 실패를 방지하는 설정을 지정합니다.

  *### changeRequestDetails*는 파이프라인 내의 종결 코드 및 변경 요청 필드를 지정합니다.

  단계에 매핑된 각 루트 수준 스테이지에 대한 변경 통제를 DevOps 활성화합니다.

- *snDevOps####*

  구성할 아티팩트 및 패키지때 아티팩트를 등록합니다.

- *snDevOps###*

  구성할 아티팩트 및 패키지때 아티팩트에 대한 패키지를 작성합니다.

- *snDevOpsGetChangeNumber*

  특정 변경 상세 정보를 기반으로 Jenkins 파이프라인에서 변경 요청 번호를 검색합니다.

- *snDevOpsUpdateChangeInfo*

  Jenkins 파이프라인과 연결된 변경 요청 상세 정보를 업데이트합니다.

- *snDevOps## ##*

  파이프라인의 모든 스테이지에서 보안 스캔을 구성하고 스캔 상세 정보는 해당 스테이지에서 DevOps 변경 속도로 검색됩니다.

파이프라인의 Jenkins*configurationName* 특성을 전달하여 이러한 단계에서 서버 구성을 지정할 수 있습니다. 구성 이름이 어떤 단계에서도 지정되지 않은 경우 해당 단계에서 기본 구성이 사용됩니다. 플러그인을 구성하는 Jenkins 동안 **ServiceNow DevOps** 오류 무시 옵션을 선택하지 않으면 잘못된 구성 이름을 전달하면 단계가 실패하게 됩니다.

주:
스테이지 매핑은 중첩 또는 병렬 스테이지가 아닌 루트 수준의 스테이지에 대해서만 지원됩니다.

Jenkins 용 스니펫 생성기 DevOps

스니펫 생성기 유틸리티를 Jenkins 사용하여 스크립팅된 파이프라인의 오케스트레이션 작업에 대한 템플릿 코드를 생성할 수 있습니다. 스니펫 생성기 유틸리티를 사용하여 다음 오케스트레이션 작업에 대한 템플릿을 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.

- SnDevOps아티팩트
- SnDevOpsChange
- SnDevOps패키지
- snDevOpsGetChangeNumber
- snDevOpsUpdateChangeInfo
- snDevOps보안 결과

단계 스니펫을 생성하려면 구성된 파이프라인에서 파이프라인 구문으로 이동하고, 샘플 단계 목록에서 단계를 선택하고, 단계의 여러 변수에 대한 값을 업데이트합니다. 오류가 있는 경우 작업 실패를 방지하려면 오류 무시 옵션을 선택합니다. 파이프라인 스크립트 생성을 선택하여 코드 조각을 만듭니다. 코드 조각을 복사하여 파이프라인에 붙여넣을 수 있습니다.

SnDevOpsChange 작업에 대한 파이프라인 스크립트의 예:

```
snDevOpsChange changeCreationTimeOut: 3600, changeRequestDetails: '{ "attributes":
{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05
08:00:00", "end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification",
"description": "test description", "cab_required": true, "comments": "This update for
work notes is from jenkins file", "work_notes": "test work notes", "assignment_group":
"a715cd759f2002002920bde8132e7018" }, "setCloseCode": false, "autoCloseChange": true }',
changeStepTimeOut: 18000, configurationName: 'Jenkins1', pollingInterval: 60
```

병렬 및 하위 단계 지원

단계(또는 병렬 단계 집합)가 파이프라인 단계 내에 중첩되는 경우 다음 규칙이 적용됩니다.

- 중첩 스테이지의 모든 작업은 상위 루트 수준 스테이지의 일부로 처리됩니다
- 상위 루트 수준 스테이지 아래에 중첩된 여러 스테이지가 변경을 트리거하더라도 변경 요청은 하나만 생성됩니다(상위 루트 수준에서)
- 생성된 오케스트레이션 작업은 항상 중첩 스테이지가 아닌 상위 루트 수준 스테이지와 연결됩니다.

Example: 하위 스테이지

이 하위 스테이지 예에서 변경 요청이 하위 스테이지(배포 PROD)에서 생성되면 상위 루트 수준 스테이지(배포)의 세부 정보가 변경 요청에 사용되며 오케스트레이션 작업도 상위 루트 수준 스테이지(배포)와 연결됩니다.

```
stage("deploy") {
        stages{
           stage('deploy UAT') {
             when{
                branch 'dev'
             }
           stage('deploy PROD') {
             when {
               branch 'master'
             }
              steps{

               snDevOpsChange()
              }
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 병렬 스테이지

이 병렬 스테이지 예에서 하위 스테이지(UAT 테스트-1 및/또는 UAT 정적 코드 테스트)에서 변경 요청이 생성된 경우 두 하위 스테이지(UAT 테스트-1 및 UAT 정적 코드 테스트)가 모두 트리거되는지 여부에 관계없이 첫 번째 변경 요청만 생성됩니다(상위 루트 수준 스테이지, UAT 테스트의 상세 정보를 사용).

어떤 병렬 스테이지에서 변경이 발생했는지는 알 수 없으며, 오케스트레이션 작업은 상위 루트 수준 스테이지(UAT 테스트)와 연결됩니다.

```
stage('UAT test') {
    parallel {
        stage('UAT test-1') {
            steps {
                snDevOpsChange()
                // 'UAT test-1' tasks
            }
             post {
                success {
                  // post success tasks. E.g.: junit '**/target/surefire-reports/*.xml'
                }
            }
        }
        stage('UAT static code test') {
            steps {
                snDevOpsChange()
                // 'UAT static code test' tasks
            }
        }
    }
}
```


파이프라인에서 **Jenkins SonarQube** 스캔 구성

파이프라인에서 Jenkins SonarQube 스캔을 구성합니다.

시작하기 전에
SonarQube 스캔을 위해 Jenkins 파이프라인을 구성하기 전에 다음 필수 구성 요소를 충족하는지 확인합니다

- SonarCloud 또는 SonarQube 버전 8.6.1 커뮤니티 에디션
- 2.4 이상용 Jenkins SonarQube 스캐너가 Jenkins 인스턴스/환경에 설치되어 있습니다.
- ServiceNow DevOps Jenkins용 플러그인 버전 1.27 이상 .
- Jenkins용 SonarQube 스캐너 플러그인을 사용하여 SonarQube 스캔이 구성되고 파이프라인에 존재 Jenkins 하는지 확인합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
  - Jenkins용 SonarQube 스캐너
  - Jenkins용 SonarScanner
- SonarQube 도구가 생성되고 SonarQube 서버에 연결됩니다. 자세한 내용은 SonarQube 및 DevOps 변경 속도 통합 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_devops.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

SonarQube 스캔 실행이 있는 파이프라인을 실행하면 파이프라인에서 Jenkins 세부 정보를 가져옵니다ServiceNow DevOps. 플러그인을 Jenkins 사용하여 파이프라인에 Jenkins 스캔 실행이 구성되어 있는지 확인하고 withSonarQubeEnv 태그를 사용하여 모든 오케스트레이션 단계에서 SonarQube 스캔을 확인합니다. 파이프라인 실행의 모든 단계에서 SonarQube 분석이 발생한 경우 최종 알림의 일부로 특정 단계에서 발생하는 모든 스캔에 대한 scanID 및 URL 세부 정보가 포함된 모델을 추가합니다. 이러한 스캔 분석 또는 상세 정보는 서로 연관되어 변경 요청 및 작업 실행의 소프트웨어 품질 요약 관련 목록에 표시됩니다.

프로시저

1. Jenkins에서 **Jenkins** 관리 〉 시스템 구성에서 **SonarQube** 서버 섹션에서 **SonarQube** 서버 구성을 빌드 환경 변수로 삽입 사용 확인란을 선택하고 필드를 채웁니다.

SonarQube 설치

필드	설명
이름	구성/프로젝트의 고유한 이름입니다.
서버 URL	SonarQube 서버의 URL 또는 IP 주소입니다.
서버 인증	구성에 대한 관련 인증 토큰 유형을 선택합니다.

주:
파이프라인에서 Jenkins 뿐만 아니라 SonarQube 도구를 ServiceNow DevOps 생성하는 동안 동일한 SonarQube 서버 세부 정보 또는 값을 사용합니다.

2. 연결 테스트를 클릭합니다.
   연결 성공 메시지가 표시되는지 확인합니다.
3. Apply(적용) 및 Save(저장)를 클릭합니다.
4. 파이프라인을 실행합니다.

결과

파이프라인 실행의 다양한 스테이지에 대한 스캔 결과에 따라 파이프라인의 해당 단계에 결과가 표시됩니다. 알림에 대한 인바운드 이벤트가 생성되고 알림 유형 및 기능에 따라 하위 플로우가 트리거됩니다.

다음에 수행할 작업

주:

파이프라인 UI로 이동하여 품질 〉 소프트웨어 품질 결과.

- 작업 실행의 일부로 스캔 상세 정보를 봅니다. 빌드 또는 릴리스 파이프라인 실행 단계에 매핑된 작업 실행의 일부인 모든 소나 스캔의 상세 정보를 봅니다.

  1. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 작업 실행 관련 작업 실행 기록을 클릭합니다.
  2. 소프트웨어 품질 요약 관련 목록을 클릭합니다.
  3. 관련 스캔 ID 기록을 클릭합니다.
     소프트웨어 품질 스캔 요약 및 스캔 상세 정보가 표시됩니다.

- 변경 요청의 일부로 스캔 상세 정보를 봅니다. 에서 이 빌드/릴리스 파이프라인의 일부였던 모든 검사를 봅니다. 소프트웨어 품질 결과 〉 소프트웨어 품질 요약 관련 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.

1. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 파이프라인 변경 요청
2. 소프트웨어 품질 요약 관련 목록을 클릭합니다.
3. 관련 스캔 ID 기록을 클릭합니다.
   소프트웨어 품질 스캔 요약 및 스캔 상세 정보가 표시됩니다.

다음에서 구성 **JFrogJenkins**

아티팩트를 게시, 배포 또는 다운로드하기 위한 플러그인을 Jenkins 구성합니다JFrog.

시작하기 전에

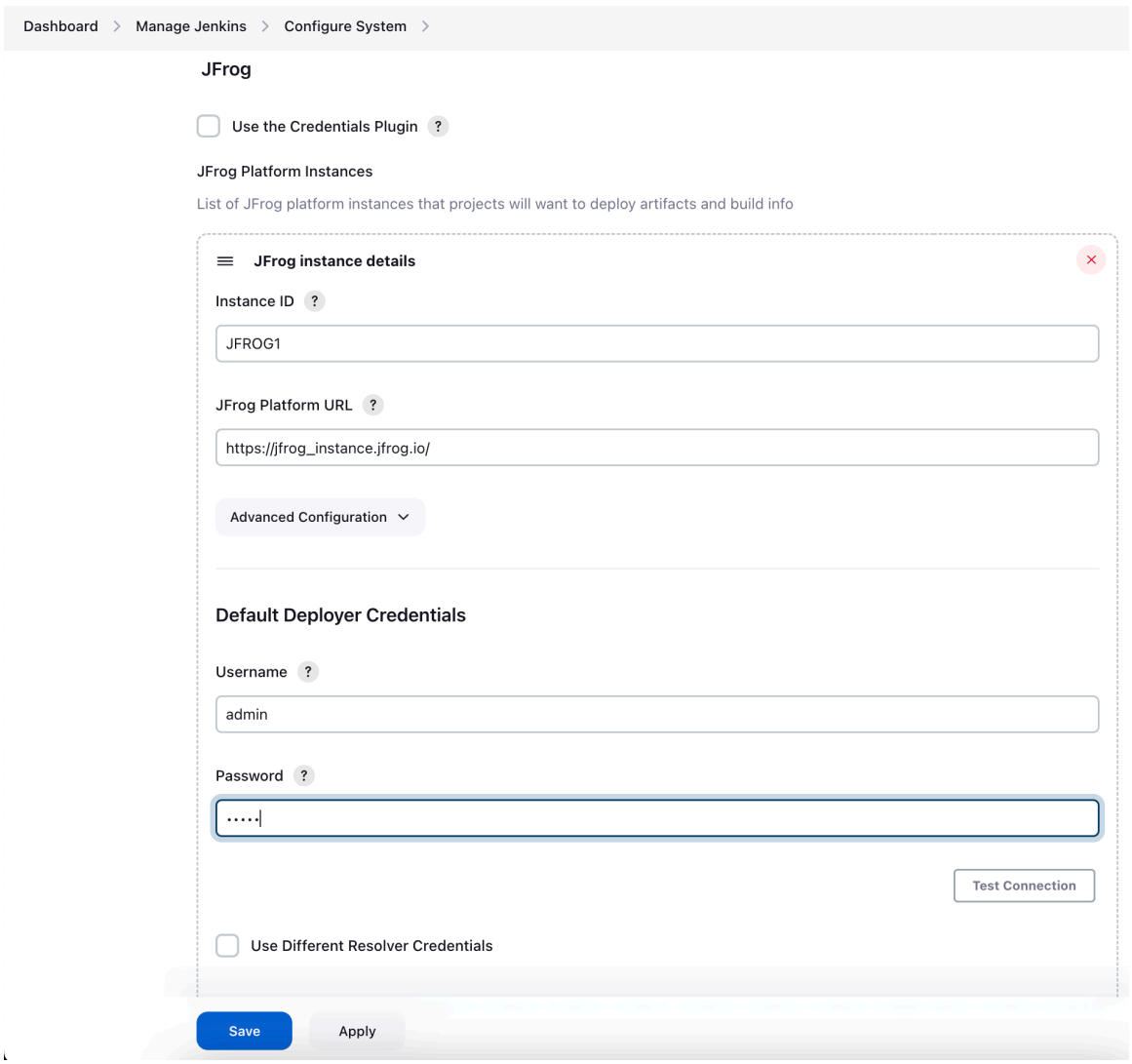
필요한 역할: 의 관리자 역할 Jenkins

프로시저

1. 와 통합 JenkinsJFrog하려면 Artifactory 플러그인을 설치하여 아티팩트를 게시, 배포 또는 다운로드합니다.
2. 설치 후 다음에서 서버 세부 정보를 구성합니다 JFrog . **Jenkins** 관리 〉 시스템 구성.

주:

와 통합 JFrogJenkins할 수 있으려면 아티팩트와 함께 빌드 정보를 게시 JFrog 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.

3. 다음 스크립트를 사용하여 에 아티팩트를 다운로드하거나 업로드합니다 Jenkins.

업로드할 스크립팅된 파이프라인:

```
def server = Artifactory.server 'JFROG1'
        def uploadSpec = """{
          "files": [{
            "pattern": "${env.WORKSPACE}/target/artifact-1.3.jar",
            "target": "default-docker-virtual/"
          }]
        }"""

      def buildInfo = server.upload(uploadSpec)
      server.publishBuildInfo buildInfo
```

다운로드할 스크립팅된 파이프라인:

```
    def server = Artifactory.server 'JFROG1'
        def downSpec= """{
          "files": [{
            "pattern": "default-docker-local/artifact-1.3.jar",
            "target":"/var/jfrog_artifacts/"
          }]
        }"""

      def buildInfo = server.download(downSpec)
      server.publishBuildInfo buildInfo
```

파이프라인에 **Jenkins** 변경 요청 거부 또는 취소 이유 알림

승인자 이름 및 변경 요청 번호와 함께 변경 요청 거부 또는 취소 이유를 파이프라인 로그로 Jenkins 보냅니다.

시작하기 전에

- 버전 1.28 이상으로 업그레이드 ServiceNow DevOps 했는지 확인합니다.
- 활성 Jenkins 통합이 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_devops.admin

이 태스크 정보

변경 요청 거부 또는 취소 이유나 코멘트를 파이프라인 로그에 Jenkins 보낼 수 있습니다.

- 변경 요청을 수동으로 거부하거나 취소하는 경우 적절한 이유나 설명을 입력해야 합니다.
- 업그레이드 중에 데모 데이터를 로드하고 데모 변경 자동화 플로우 또는 이를 기반으로 하는 사용자 지정 플로우를 사용하는 DevOps 경우 기본 메시지 값이 포함된 알림이 Jenkins 파이프라인 로그로 전송됩니다.

주:

- 또한 변경 요청 번호는 변경이 생성되는 즉시 파이프라인 로그(스크립팅된 파이프라인과 자유형 파이프라인 모두)로 전송됩니다 Jenkins .
- *Approver name* 취소/거부의 타임스탬프도 파이프라인 로그에 Jenkins 자동으로 전송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 변경 요청을 수동으로 거부하거나 취소하려면 다음 단계를 수행합니다.
   a. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 파이프라인 변경 요청 〉 변경 요청 기록.
   b. 필요한 변경 요청 기록을 엽니다.
      - 컨텍스트 메뉴에서 변경 취소를 클릭합니다. 변경 요청 취소**>** 이유 필드에 변경 취소에 대한 적절한 이유를 입력하고 저장을 클릭합니다.
      - 승인자 관련 목록에서 설명 필드에 입력 내용을 입력하고 기록을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 거부를 클릭합니다.

   변경 요청이 취소/거부되고 변경 취소 이유가 설명 필드에 추가되어 파이프라인 로그로 Jenkins 전송됩니다.
2. (자동 거부된 변경 요청에서) 에 사용자 지정 메시지를 보내려면 Jenkins다음 단계를 수행합니다.
   a. 다음으로 이동 플로우 디자이너 〉 **DevOps** 데모 변경 자동화 플로우 〉 **DevOps** 데모 변경 정책.
   b. 결정 〉*DevOps Apply Change Approval Definition* 하위 플로우 〉 *Devops Create Auto Approval Record* 작업으로 *DevOps Auto Reject* 이동합니다.
   c. approval.comments 속성 값에 대한 작업의 입력 스크립트를 수정합니다.
   기본적으로 자동 거부된 변경 요청은 approval.comments = 'Auto ' + state + ' via Change Policy'; 변수를 파이프라인에 Jenkins 알림으로 메시지로 저장하고 보냅니다.
3. 에서 Jenkins거부된 변경 요청에 해당하는 파이프라인〉 콘솔 출력으로 이동합니다.
   단계 실행의 일부로 저장된 변경 요청의 거부 또는 취소 설명은 콘솔 출력에 반영됩니다 Jenkins .

파이프라인에 **Jenkins** 변경 요청 번호 알림 **ServiceNow DevOps**

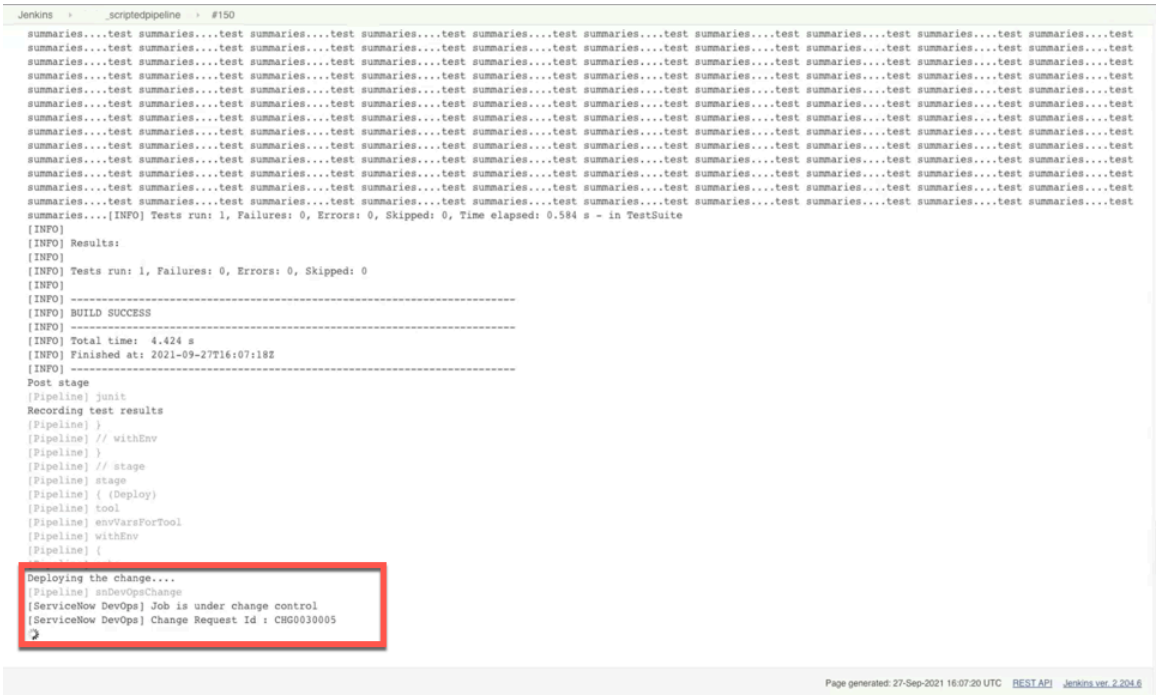
에서 ServiceNow DevOps변경 요청이 생성되면 파이프라인 단계 또는 로그에 변경 요청 번호를 Jenkins 보냅니다.

파이프라인에 **Jenkins** 변경 요청 전송 **ServiceNow DevOps** 중

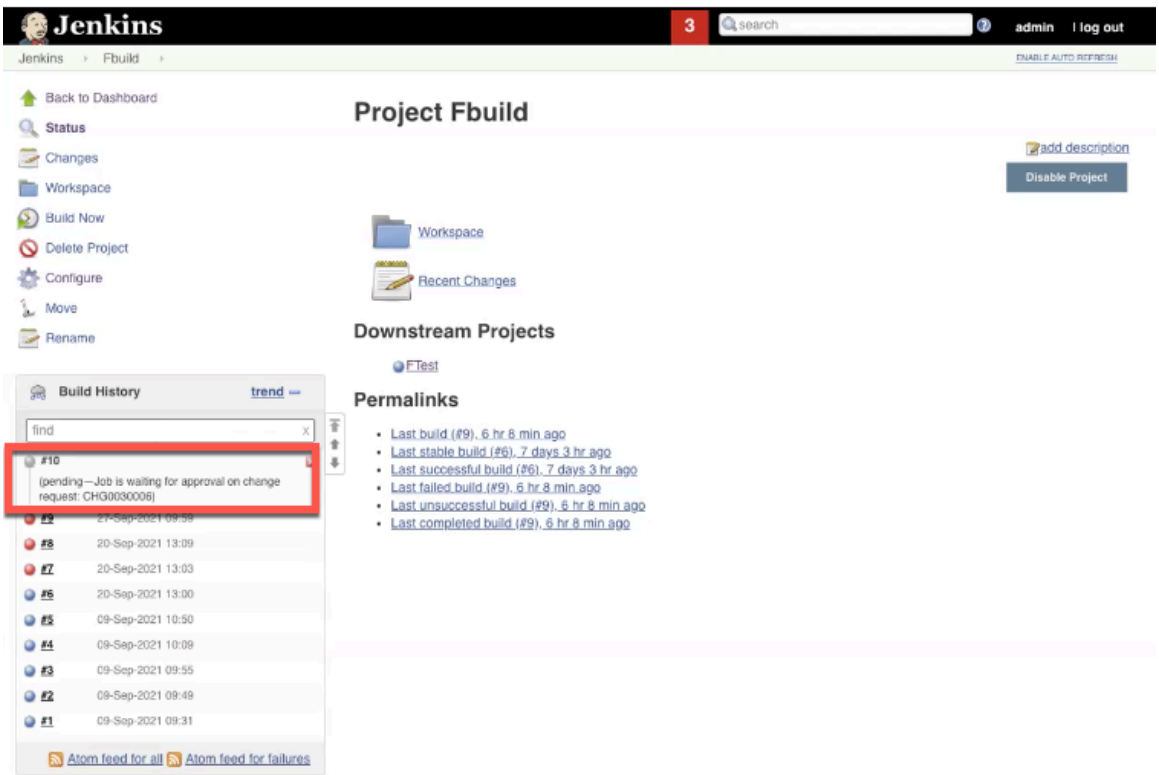
스크립팅된 파이프라인과 자유 스타일 파이프라인 모두에 대한 파이프라인 실행의 Jenkins 일부로 생성된 변경 요청은 파이프라인 콘솔에 Jenkins 통보됩니다.

스크립팅된 Jenkins 파이프라인을 트리거하고 에서 파이프라인 실행 단계 ServiceNow DevOps의 일부로 변경 요청이 생성되면 변경 요청 번호가 에 통보됩니다 Jenkins. 변경 요청 번호는 스크립팅된 파이프라인에 대한 파이프라인 작업 로그에 Jenkins 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.



자유 스타일 Jenkins 파이프라인을 트리거할 때 파이프라인 실행 단계의 ServiceNow DevOps 일부로 생성된 변경 요청은 변경에 대한 승인 작업이 수행되기를 기다립니다. 변경 요청 번호 및 세부 정보는 콘솔의 빌드 기록 섹션에 관련 빌드에 Jenkins 대해 표시됩니다.



주:
에서 ServiceNow DevOps변경 요청에 대해 승인 또는 거부 작업이 수행되면 변경 요청은 스크립팅된 파이프라인과 마찬가지로 파이프라인 빌드 로그에 Jenkins 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.

Jenkins 파이프라인에서 변경 요청 번호 가져오기

snDevOpsGetChangeNumber 스크립트를 실행하여 특정 변경 상세 정보를 기반으로 Jenkins 파이프라인에서 변경 요청 번호를 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Jenkins 관리자

프로시저

1. Jenkins 대시보드에서 변경 요청 번호를 검색할 파이프라인을 엽니다.
2. **>** 파이프라인 구성으로 이동합니다.
3. 파이프라인 스크립트 섹션에서 다음 입력 매개변수를 사용하여 snDevOpsGetChangeNumber 스크립트를 업데이트합니다.
   - 파이프라인 이름

     주:
     다중 분기 파이프라인의 경우 파이프라인 이름에 분기 이름 접미사가 붙어야 합니다.

   - 빌드 번호
   - 스테이지 이름

     주:
     중첩 스테이지의 경우 스테이지 이름에 상위 스테이지 이름을 접두사로 붙여야 합니다.

   - 분기 이름(다중 분기 파이프라인에만 해당)

   주:
   변경 요청 상세 정보를 입력 매개변수로 제공하지 않으면 현재 파이프라인 및 스테이지와 연결된 변경 요청 번호가 검색됩니다.

   다중 분기 파이프라인의 예:

```
snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name":
 "github_multi_branch_pipeline/scratch/release", "build_number": "${env.BUILD_NUMBER}",
 "stage_name": "Prod/Deploy", "branch_name": "scratch/release" }""");
```

   Jenkins 파이프라인의 예:

```
snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name": "github_pipeline",
 "build_number": "${env.BUILD_NUMBER}", "stage_name": "Prod/Deploy" }""");
```

4. 스크립트를 저장합니다.
5. DevOps로 이동하여 **>** 파이프라인 변경 요청을 오케스트레이션**>**.
6. 파이프라인과 연결된 변경 기록을 선택합니다.
7. 상태 필드에서 승인됨을 선택하여 변경 요청을 승인합니다.
8. Jenkins에서 변경 요청 번호를 검색할 파이프라인을 엽니다.
9. 지금 빌드를 선택합니다.
   파이프라인과 연결된 변경 요청 번호는 파이프라인에 출력으로 표시됩니다.

Jenkins 파이프라인에서 변경 요청 상세 정보 업데이트

파이프라인에서 snDevOpsUpdateChangeInfo 스크립트를 실행하여 Jenkins 파이프라인과 연결된 변경 요청 상세 정보를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: Jenkins 관리자

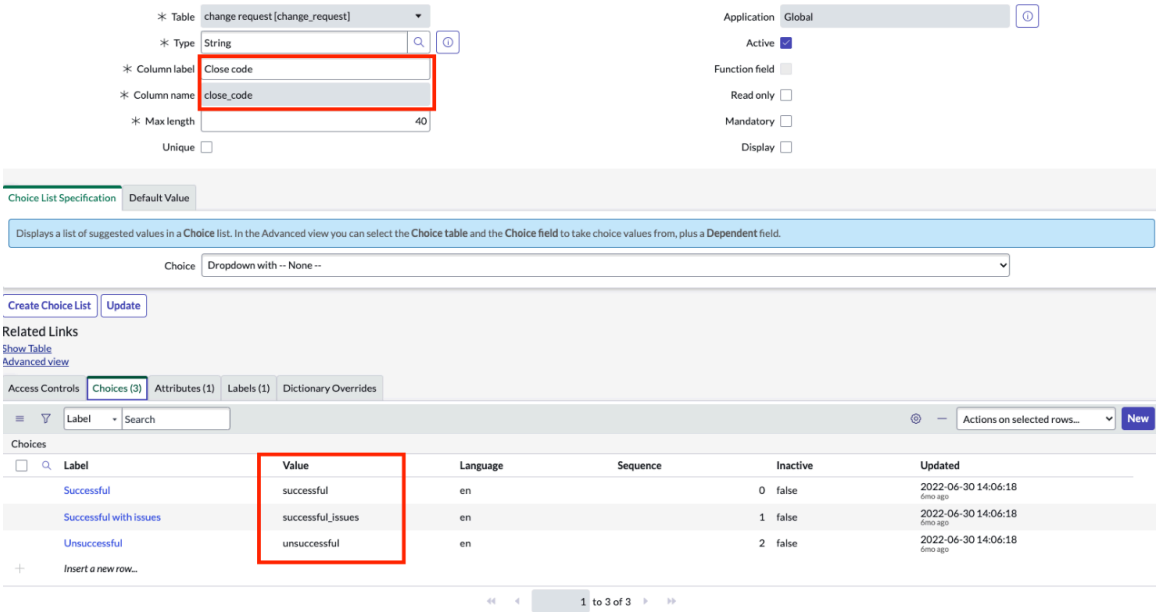
이 태스크 정보
변경 요청에서 상태 매개변수를 업데이트하면 다음 전환만 지원됩니다.

- cancel: 상태를 취소로 이동하려면 변경 요청 상태가 구현되어야 합니다. **reason**은 상태를 취소됨으로 업데이트하기 위한 필수 입력입니다.
- 종결됨: 상태를 종결로 이동하려면 변경 요청 상태가 구현 또는 구현 후여야 합니다. **close_code** 및 **close_notes**는 상태를 종결로 업데이트하기 위한 필수 입력입니다.

변경 요청 상태를 정수 값으로 지정합니다.

- 4 - 취소(sn_devops.change_request.cancel_state 속성에 설정된 값)
- 3 - 종결됨(sn_devops.change_request.closed_state 속성에 설정된 값)

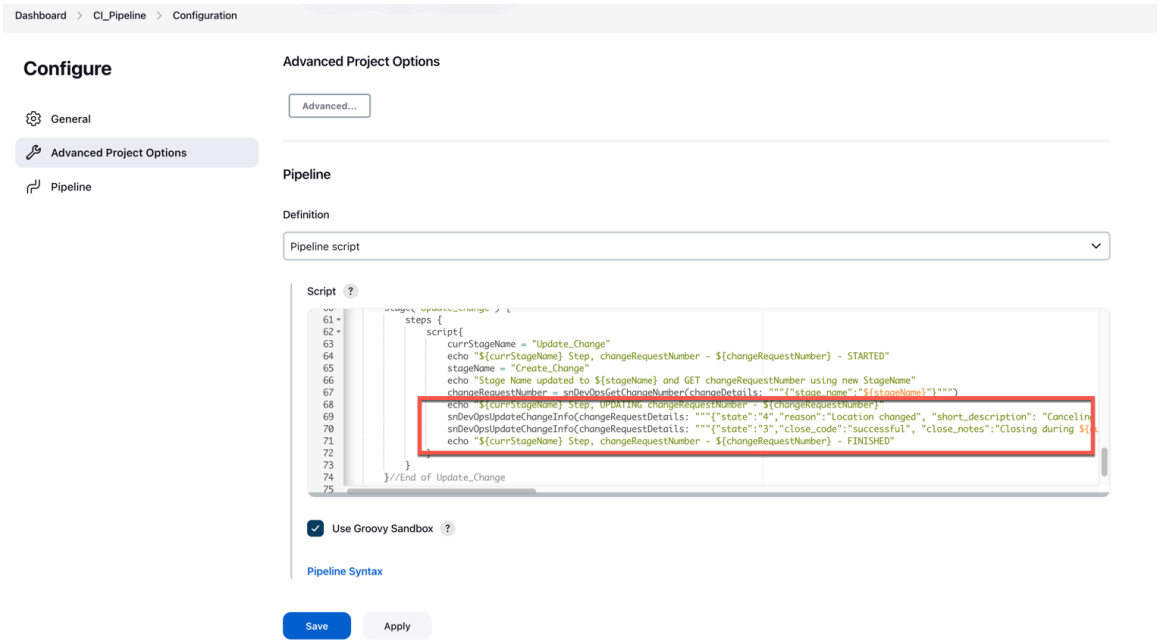
선택 필드를 업데이트할 때는 해당 선택 목록에서 사용할 수 있는 유효한 선택 값을 지정해야 합니다. 예를 들어, 종결 코드 필드의 선택 목록 값은 성공, successful_issues 및 실패입니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. Jenkins 대시보드에서 변경 요청 상세 정보를 업데이트할 파이프라인을 엽니다.
2. > 파이프라인 구성으로 이동합니다.



3. 파이프라인 스크립트 섹션에서 다음 입력 매개변수로 snDevOpsUpdateChangeInfo 스크립트를 업데이트합니다.
   - 상세 정보를 업데이트해야 하는 변경 요청 번호입니다.
   - 키:값 쌍으로 업데이트할 변경 요청 상세 정보입니다.

```
{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05 08:00:00",
"end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification", "description": "test
 description",
"cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work notes is from jenkins file",
 "work_notes": "test work notes",
"assignment_group": "<SYS_ID>", "state":"<STATE_CODE>",
 "close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>", "reason":"<As per Choice
 List>"
```

4. 스크립트를 저장합니다.
5. DevOps로 이동하여 > 파이프라인 변경 요청을 오케스트레이션>.
6. 파이프라인과 연결된 변경 기록을 선택합니다.
7. 상태 필드에서 승인됨을 선택하여 변경 요청을 승인합니다.
8. Jenkins에서 변경 요청 상세 정보를 업데이트할 파이프라인을 엽니다.
9. 지금 빌드를 선택합니다.
   3단계에서 지정한 변경 요청 상세 정보가 파이프라인에 대해 업데이트됩니다.

Jenkins 파이프라인 로그의 **ServiceNow DevOps** 변경 요청 상태

Jenkins 코드 조각 생성기 유틸리티를 사용하여 변경 상태 및 해당 정책 조건을 Jenkins 파이프라인 작업 로그에 표시해야 하는 방법과 시기를 구성할 수 있습니다. 이를 통해 개발자는 파이프라인 자체의 콘솔 로그에서 변경 상태를 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.

단계 스니펫을 생성하려면 구성된 파이프라인에서 파이프라인 구문으로 이동하고, 샘플 단계 목록에서 **SnDevOpsChange** 단계를 선택하고, 단계에서 변경 상태 변수의 값을 업데이트합니다. 오류가 있는 경우 작업 실패를 방지하려면 오류 무시 옵션을 선택합니다. 파이프라인 스크립트 생성을 선택하여 코드 조각을 만듭니다. 코드 조각을 복사하고 파이프라인에 붙여넣어 상태 변경 알림 수신을 시작할 수 있습니다. **SnDevOpsChange** 단계에서 다음 변수를 업데이트하여 변경 상태 알림을 받습니다.

- 폴링 간격: Jenkins가 변경 상태에 대해 ServiceNow를 폴링하고 콘솔 로그를 상태로 업데이트하는 빈도(초)를 지정합니다. 변경 상태는 변경 상태 전환, 할당 그룹 업데이트, 승인 업데이트, 계획된 시작/종료 날짜 또는 변경 상세 정보 (있는 경우) 필드가 업데이트되는 경우에만 콘솔 로그에서 업데이트됩니다.

  주:
  필드에 값을 입력하지 않으면 콘솔 로그의 변경 상태를 업데이트하기 위해 폴링 간격 검사가 실행되지 않습니다.

- 변경 생성 시간 제한: 변경 생성 시간 제한 값(초)을 지정합니다. 시간 초과 시 Jenkins는 ServiceNow에서 변경 생성 상태를 확인합니다. 변경이 생성되지 않은 경우 변경 생성 실패 시 중단 플래그에 따라 파이프라인이 재개되거나 중단됩니다. 기본적으로 시간 제한이 지정되고 변경 생성 실패 시 중단 플래그가 선택되면 파이프라인이 중단됩니다.

  주:
  필드에 값을 입력하지 않으면 파이프라인을 업데이트하기 위해 변경 생성 시간 제한 검사가 실행되지 않습니다.

- 변경 생성 실패 시 중단: 변경 생성 제한 시간까지 변경이 생성되지 않으면 파이프라인을 중단하거나 재개합니다.
  - 선택: 중단
  - 지워짐: 재개
- 변경 단계 시간 제한: 변경 단계 시간 제한 값(초)을 지정합니다. 시간 초과 시 Jenkins는 ServiceNow에서 변경 단계 상태를 확인합니다. 변경 단계가 아직 진행 중인 경우 변경 단계 중단 시간 제한 플래그에 따라 파이프라인이 재개되거나 중단됩니다. 기본적으로 시간 제한이 지정되면 파이프라인이 중단되고 변경 단계 시간 제한 시 중단 플래그가 선택됩니다.

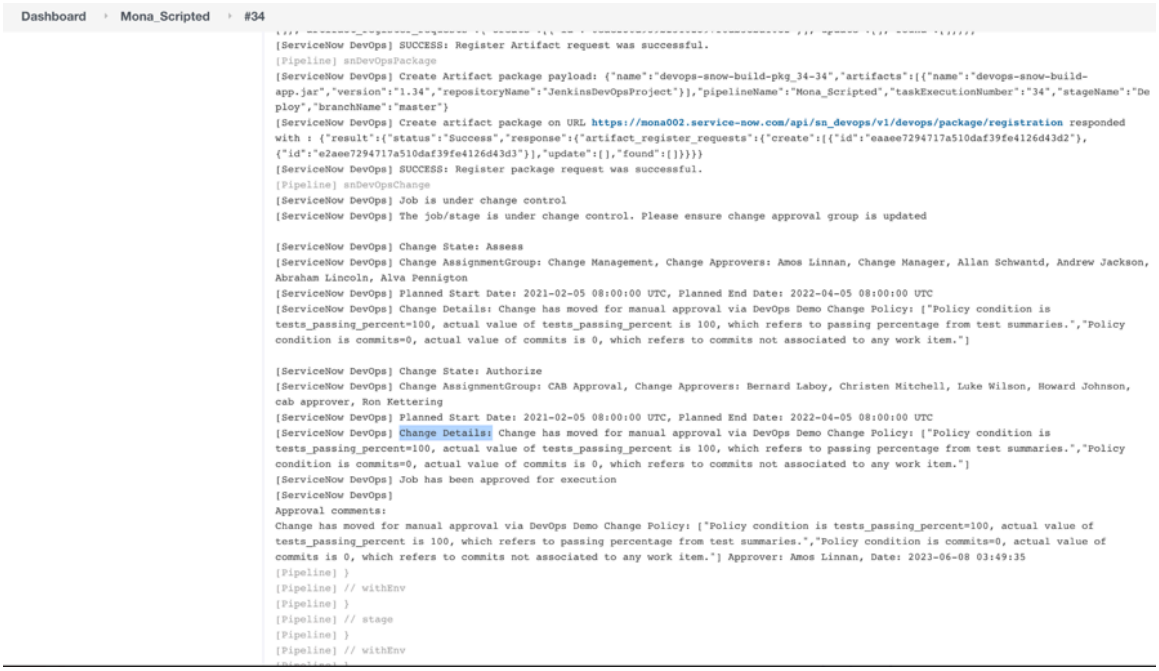
  주:
  필드에 값을 입력하지 않으면 파이프라인을 업데이트하기 위해 변경 단계 시간 제한 검사가 실행되지 않습니다.

- 변경 단계 시간 제한 시 중단: 변경 단계 시간 제한 시 변경 단계가 진행 중인 경우 파이프라인을 중단하거나 재개합니다.
  - 선택: 중단
  - 지워짐: 재개

파이프라인의 콘솔 로그로 이동하여 변경 요청이 생성되거나 변경 요청 상태가 업데이트될 때 변경 요청의 상태를 볼 수 있습니다. 변경 요청 상태와 관련된 정책 조건도 평가되어 로그에 표시됩니다. 예를 들어 DevOps 변경 요청 고급 자동화 정책이 활성화되면 정책

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

조건이 평가되고 해당 결정(자동 승인/자동 거부/수동 승인)이 로그에 표시됩니다.



다음과 같이 기본 시스템 변경 플로우에 대한 정책 조건에 대한 로그가 표시됩니다.

- DevOps 모델 변경 정책: 변경 생성 시와 변경 상태가 업데이트될 때만 로그만 표시됩니다.
- DevOps 변경 요청 최소 자동화 정책: 변경 결정에 해당하는 변경 결정 및 정책 조건과 함께 로그가 표시됩니다.
- DevOps 변경 요청 고급 자동화 정책: 변경 결정에 해당하는 변경 결정 및 정책 조건과 함께 로그가 표시됩니다.

변경 정책 입력 및 결정 조건은 결정 [sys_decision_question] 테이블에 저장됩니다. 다음 필드와 연산자가 정책 조건에 대한 입력으로 사용되는 경우 로그가 표시됩니다.

필드

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- 위험
- code_security
- 커밋

운영자

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

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- 비어 있음
- 사이
- 아무것도
- 은사미아스
- 사메아스
- GT_FIELD
- LT_FIELD

주:
변경 정책에서 기본 시스템 필드 이외의 필드가 수정되는 경우 정책 조건을 평가하려면 해당 필드를 플로우에 수동으로 추가해야 합니다.

어떤 문제로 인해 변경 요청이 생성되지 않은 경우 실패 이유와 상태도 콘솔에 기록됩니다.

〔store-future: BEGIN review〕

대량 **Jenkins** 이벤트를 동시에 처리

도구 통합 테이블에서 DevOps 파이프라인 이벤트에 대한 Jenkins 대량 처리를 활성화하고 인바운드 이벤트 테이블에서 처리하는 동안 이벤트 상태 업데이트를 확인할 수 있습니다.

대량 플로우를 사용하여 이벤트 처리 **Jenkins**

버전 1.26으로 업그레이드하면 새 기본 시스템 예약된 작업이 인스턴스에 추가됩니다. 이벤트에 대해 Jenkins 대량 처리를 사용하도록 설정하면 다음 예약된 작업 및 해당 플로우가 트리거됩니다. 현재 각 이벤트는 한 번에 하나의 이벤트로 전체 기간을 실행하는 오케스트레이션 플로우를 트리거합니다. 대량 처리 기능을 사용하도록 설정하면 예약된 작업이 시작되고 상태에 따라 이벤트의 병렬 처리가 일괄적으로 시작됩니다.

대량 흐름에서 이전 오케스트레이션 흐름은 이제 전처리, 처리 및 사후 처리의 세 단계로 나뉩니다. 이벤트는 현재 스테이지별로 그룹화되며 한 번에 하나의 이벤트가 아닌 병렬로 처리됩니다.

대량 처리-사전

도구 ID와 연결 상태가 유효한 경우 신규/재시도 상태의 인바운드 이벤트가 Jenkins준비 상태로 전환됩니다. 플로우 디자이너에 플로우 실행이 없는지 확인합니다.

대량 이벤트 프로세서

대량 처리 단계에서는 준비 상태의 모든 이벤트를 선택하고 페이로드를 변환한 후 완료 시 변환 됨으로 표시합니다.

대량 처리-사후

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업은 변환됨 상태의 모든 이벤트를 선택하여 처리됨 상태로 전환합니다. 이벤트가 대기해야 하는 경우 변환됨 상태로 업데이트하고 대기 이유 필드를 업데이트해야 합니다.

대량 처리-모니터

bulk_processing 중에 이벤트가 중단된 경우 워크플로우를 재설정합니다. 대량 처리가 거짓 상태에서 참으로 설정되면 새 대량 플로우에 새 이벤트에 할당됩니다. 대량 처리가 **True**에서 **False**로 설정된 경우 인바운드 이벤트의 상태가 신규로 설정되고 이전 워크플로우가 할당됩니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

이벤트의 **Jenkins** 대량 처리 사용

이벤트 처리를 위해 새 대량 플로우를 사용하는 이벤트의 Jenkins 대량 처리를 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 〉 통합 〉 도구 통합.
2. **Jenkins** 기록을 엽니다.
3. 도구 통합 역량 매핑 관련 목록을 엽니다.
4. 개인화된 목록 업데이트 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 대량 처리를 이동합니다.
6. 확인을 클릭합니다.
7. 오케스트레이션 도구 유형 역량의 경우 대량 처리 필드를 true로 설정합니다.

결과
인바운드 이벤트 테이블에 표시되는 새 Jenkins 이벤트는 이벤트 상태에 대한 처리 시간을 나타내는 타임스탬프와 함께 처리 상태를 표시합니다.

〔End〕

파이프라인의 **Jenkins** 중첩 및 병렬 스테이지

스크립팅된 Jenkins 파이프라인에서 중첩 단계와 병렬 단계를 사용하여 파이프라인 실행 속도를 높입니다. 변경 요청은 상위 스테이지뿐만 아니라 중첩 스테이지와 병렬 스테이지에 대해 생성됩니다.

파이프라인의 **Jenkins** 중첩 및 병렬 단계 지원

스크립팅된 Jenkins 파이프라인에서 중첩 및 병렬 스테이지를 사용하여 병렬로 실행할 수 있는 작업을 자동화하고 속도를 높일 수 있습니다. 예를 들어 다양한 운영 체제 및 브라우저에 대한 다양한 품질 검사와 같은 다양한 테스트 사례에 대해 중첩된 스테이지와 병렬 스테이지가 있는 스크립팅된 Jenkins 파이프라인이 있습니다.

ServiceNow DevOps 는 파이프라인에서 Jenkins 병렬 및 중첩 스테이지 처리를 지원하고 파이프라인 UI에 DevOps 파이프라인을 표시합니다. 실제로 파이프라인 UI는 ServiceNow DevOps 파이프라인 UI를 Jenkins 실시간으로 렌더링하거나 복제합니다. 관련 파이프라인의 파이프라인 실행**(Pipeline Execution)** 뷰에서 파이프라인 **UI** 관련 링크를 클릭하여 에 표시되는 Jenkins파이프라인의 실시간 상태를 확인합니다. 빌드 파이프라인, 테스트 결과, 소프트웨어 품질 요약 결과 및 변경 요청 상세 정보에서 가져온 관련 아티팩트 상세 정보가 파이프라인 UI에 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.

중요사항:
병렬 및 중첩 단계에 대한 지원은 의 Jenkins스크립팅된 파이프라인으로 제한됩니다. 자유형 파이프라인은 병렬 및 중첩 단계가 에서 자유형 파이프라인Jenkins의 일부인 경우에도 파이프라인 UI에 DevOps 순차적 또는 순차적 방식으로 계속 표시됩니다.

중첩 및 병렬 스테이지의 변경 요청

모든 업스트림 이벤트(변경 요청 이전)를 수신하면 모든 중첩 스테이지 및 병렬 스테이지에 대해 변경 요청이 생성됩니다. 이전 릴리스에서는 파이프라인의 Jenkins 중첩 또는 병렬 스테이지가 에서 식별되거나 처리 ServiceNow DevOps되지 않았습니다. 상위 단계만 선형 또는 순차적 방식으로 식별되고 처리되었습니다. 변경 요청이 중첩 및 병렬 스테이지의 일부로 존재하는 경우 이러한 변경 요청이 무시되고 단일 변경 요청이 상위 스테이지의 일부로 처리되었습니다. 업그레이드 후 새 파이프라인을 실행하면 중첩 단계에 대해 새 단계 및 단계 실행이 생성됩니다.

중첩 및 병렬 스테이지는 이전에 처리되지 않았으며 승인 그룹은 상위 스테이지에만 매핑되었습니다. 중첩 및 병렬 스테이지는 처리 중에 식별되므로 관련 승인 그룹이 적절한 중첩 또는 병렬 스테이지에 매핑되었는지 확인해야 합니다. 파이프라인의 후속 단계가 변경 요청의 승인에 따라 달라지는 경우 파이프라인 실행이 일시 중지 되고 변경 요청이 승인되면 다시 시작됩니다.

업그레이드 고려 사항

중첩 및 병렬 파이프라인을 오케스트레이션 도구로 이미 사용하고 Jenkins 있는 경우 업그레이드하는 동안 다음 사항을 고려합니다.

- 사용량이 적은 시간에 업그레이드합니다.
- 에서 현재 진행 ServiceNow DevOps중인 파이프라인 실행이 없는지 확인합니다. 파이프라인 실행이 처리 중인 경우 진행 중인 파이프라인 실행에 대해 단계 실행이 예상대로 생성되지 않을 수 있습니다. 파이프라인을 다시 실행하여 적절한 단계 실행을 생성합니다.

Jenkins 로그 수준 및 로그 레코더

디버깅에 필요한 로그 상세 정보의 범위에 따라 플러그인 ServiceNow DevOps 에서 로그 수준을 Jenkins 설정합니다.

기본 시스템 로그 기록자(로그)**Jenkins**

로그 메시지가 캡처하는 세부 정보 수준을 설정할 수 있습니다. 이전 버전의 플러그인에서는 디버그 모드만 활성화하거나 비활성화할 수 있었기 때문에 로그에 저장할 정보나 세부 정보의 수준을 선택할 수 없이 모든 Jenkins 로그를 활성화하거나 비활성화할 수 있었습니다. 이로 인해 로그에 과도한 정보가 입력되고, 더 많은 디스크 공간이 사용되며, 항상 관련성이 있거나 유용하지 않을 수 있는 정보가 수집되는 경우가 많습니다.

로그 수준을 유연하게 설정할 수 있으므로 조직의 요구에 적합한 로그 수준 정보를 선택할 수 있습니다. 현재 지원되는 로그 수준 또는 범주에 따라 사용자 지정 로그 수준을 선택할 수 있습니다 Jenkins .

로그 수준은 처음 DevOps 설치할 때 기본적으로 꺼져 있습니다. 성공적으로 업그레이드한 후 다음 항목을 고려하십시오.

- 디버그 확인란이 이전에 선택된 경우 로그 수준이 활성화되고 기본값으로 `Info` 설정됩니다.
- 이전에 디버그 확인란의 선택을 취소한 경우 기본적으로 로그 수준이 해제됩니다.

주:

Jenkins 로그는 보다 낮은 `Info`수준의 로그 메시지를 기록하지 않습니다. 기본 시스템 ServiceNow DevOps 로그 레코더는 이 메시지를 기록하는 데 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.

플러그인 ServiceNow DevOps 구성 Jenkins 양식 > 로그 수준 목록에서 사용자 지정 수준을 선택할 수 있습니다. 기본 시스템 ServiceNow DevOps 로그 레코더는 로그 레코더 목록에 생성됩니다 Jenkins . 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Jenkins 로그 보기에 대한 설명서 .

주:
〉 Log Recorders 〉 Configure log Recorders(로그 레코더 구성)에서 Jenkins 로그 레코더를 수정하지 마십시오. 에서 Jenkins 로그 레코더를 편집하면 로그 수준에 대한 변경 내용에 대한 중복 항목이 생성됩니다. 구성 양식의 로그 수준 ServiceNow DevOps 목록을 사용하여 로그 수준을 수정하십시오.

DevOps 변경 속도와 Argo CD 통합

Argo CD 인스턴스에 연결하여 GitHub 리포지토리에서 애플리케이션 배포를 자동화합니다.

Argo CD 통합 개요

이러한 통합을 통해 ServiceNow 플랫폼은 애플리케이션의 지속적 배포를 위해 Argo CD에서 받은 동기화 상태를 기반으로 변경 요청 종결 프로세스를 관리할 수 있습니다.

ServiceNow에서 Argo CD 인스턴스를 연결하기 전에 DevOps Integration with Argo CD 플러그인(sn_devops_argocd)을 활성화해야 합니다. 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 Activate a plugin 문서를 참조하십시오.

워크플로우

다음은 ServiceNow DevOps의 Argo CD를 통해 지속적 배포 프로세스가 작동하는 방식에 대한 워크플로우입니다.

- 클래식 또는 작업 공간 UI를 사용하여 ServiceNow DevOps Change Velocity에서 Argo CD 도구 연결을 생성합니다.
- Argo CD에서 수동으로 웹후크를 생성합니다.
- 배포를 위해 GitHub 리포지토리에서 구성 파일을 업데이트합니다. 구성 파일을 업데이트하는 동안 커밋 태그(sn_devops_change-<change request number〉)에 변경 요청 번호를 지정합니다.

  주:
  커밋 태그에 지정된 변경 요청 번호는 CI 파이프라인에 의해 이미 생성되어 구현 상태여야 합니다.

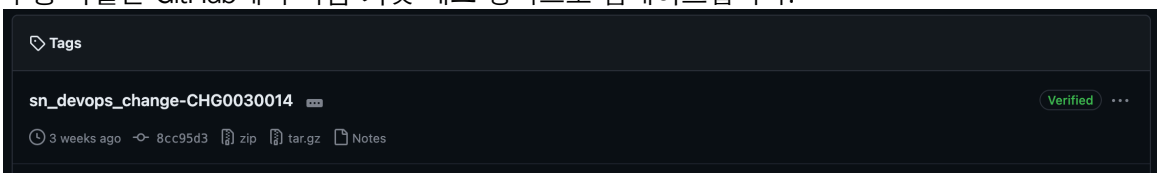
- Argo CD의 구성 파일 및 리포지토리와 연결된 필수 앱을 동기화합니다.
- 동기화가 성공하면 ServiceNow DevOps로 알림이 전송되고 인바운드 이벤트가 생성됩니다.
- 변경 요청 번호가 인바운드 이벤트에서 검색되고 Argo CD 동기화 상태로 업데이트됩니다.
- 변경 요청이 종결되고 동기화 상태에 따라 변경 요청의 종결 코드, 작업 메모 및 종결 메모 필드가 업데이트됩니다.

예제

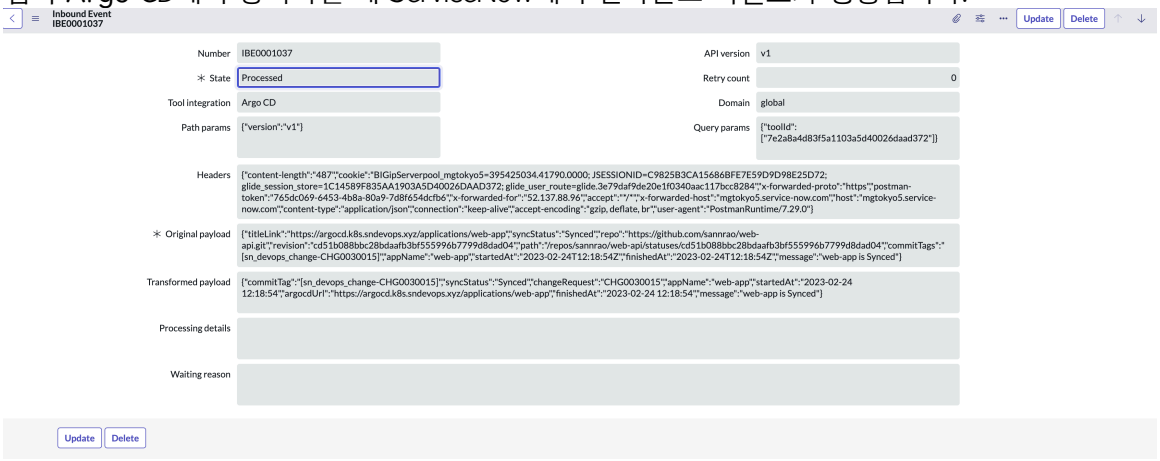
다음 예제에서는 Argo CD의 변경 사항이 웹후크를 통해 ServiceNow DevOps에 통지되는 방법을 지정합니다.

© 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.

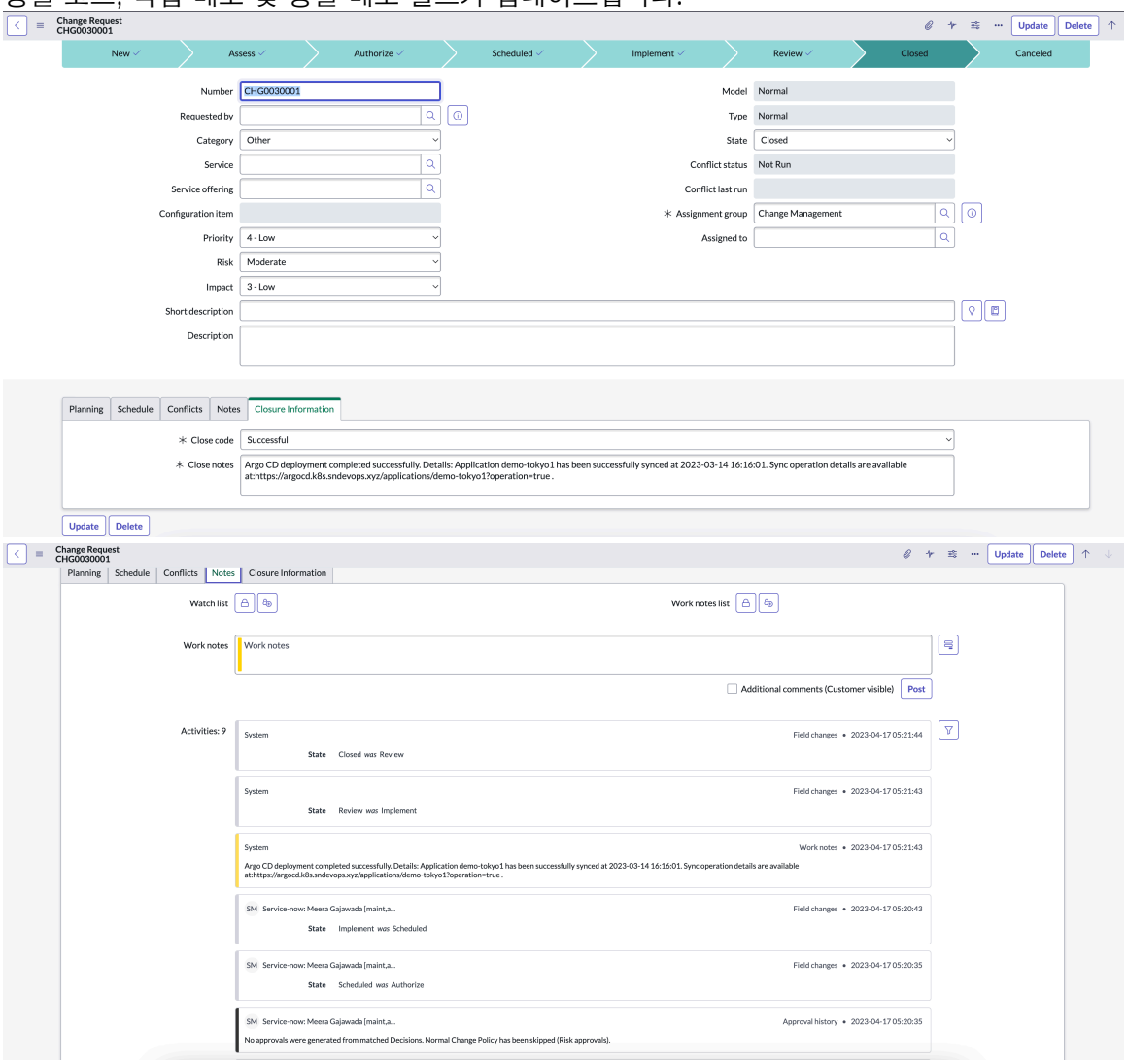
- 구성 파일은 GitHub에서 다음 커밋 태그 형식으로 업데이트됩니다.



- 앱이 Argo CD에서 동기화될 때 ServiceNow에서 인바운드 이벤트가 생성됩니다.



- 동기화에 성공하면 변경 요청이 종결되고 변경 요청에서
종결 코드, 작업 메모 및 종결 메모 필드가 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.

Argo CD를 **DevOps Change** Velocity에 온보딩 - 작업 공간

DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 Argo CD 인스턴스에 연결하여 GitHub 리포지토리에서 애플리케이션 배포를 자동화합니다.

시작하기 전에

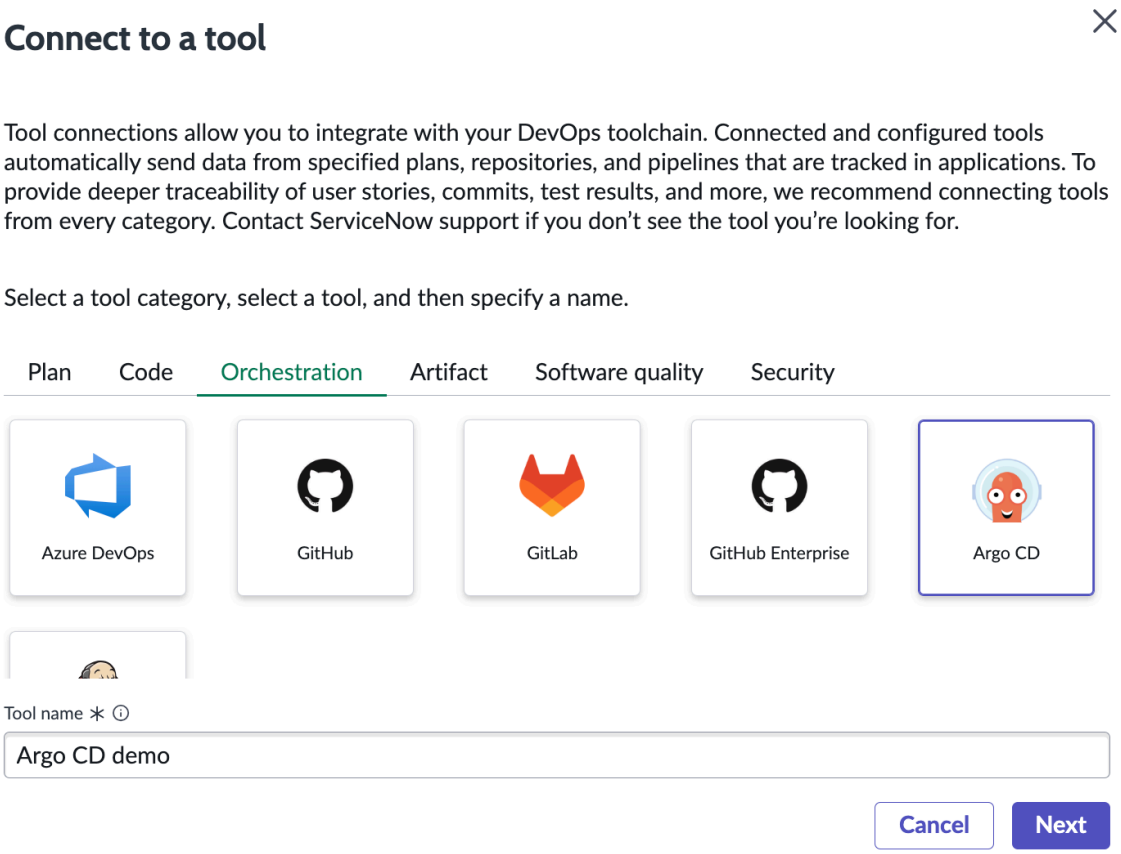
주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 및 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열고 Argo CD를 온보딩합니다.

2. 도구 이름 필드에 도구 이름을 지정하고 다음을 선택합니다.



3. Argo CD 인스턴스 상세 정보 플레이북 활동에서 다음을 수행합니다.

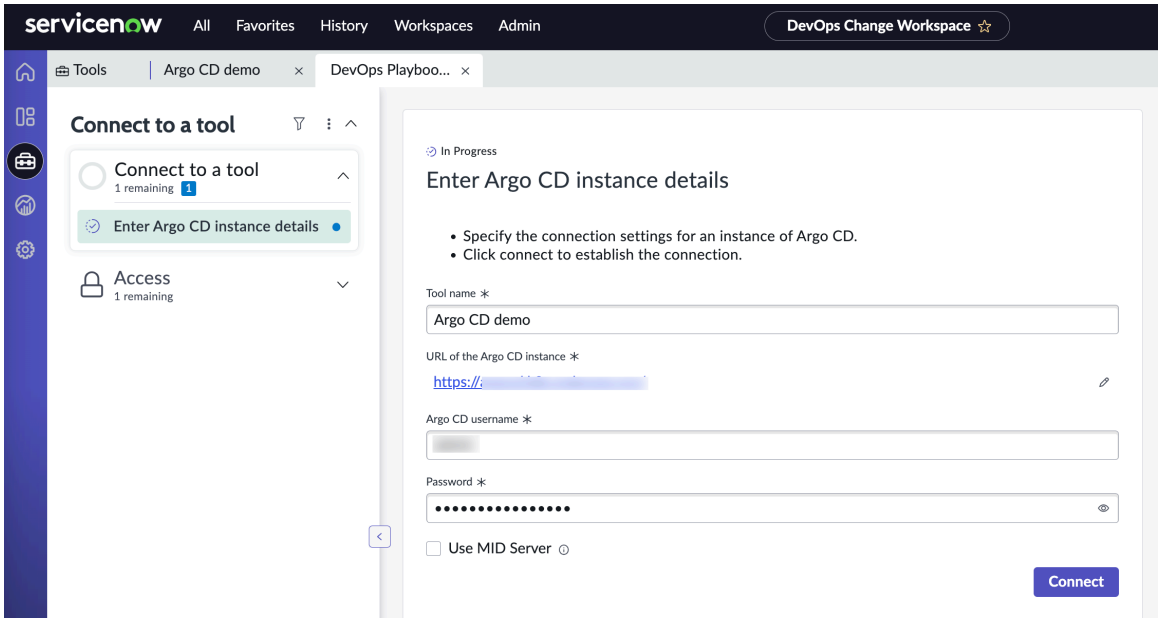
   a. Argo CD 인스턴스의 URL을 입력합니다.

   b. Argo CD 인스턴스의 로그인 자격 증명을 입력합니다.

   주:
   Argo CD에서 사용자에 대한 토큰을 생성하려면 계정으로 이동합니다. 사용자에게 apiKey 역량이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Argo CD 설명서를 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.

c. 옵션: Argo CD 인스턴스가 MID 서버에 연결되어 있는 경우 MID 서버 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다.
도구 인스턴스가 온프레미스에서 호스팅되는 경우 MID 서버가 필요합니다. MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.



4. 연결을 선택합니다.

5. 도구에 대한 액세스 권한을 지정합니다.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

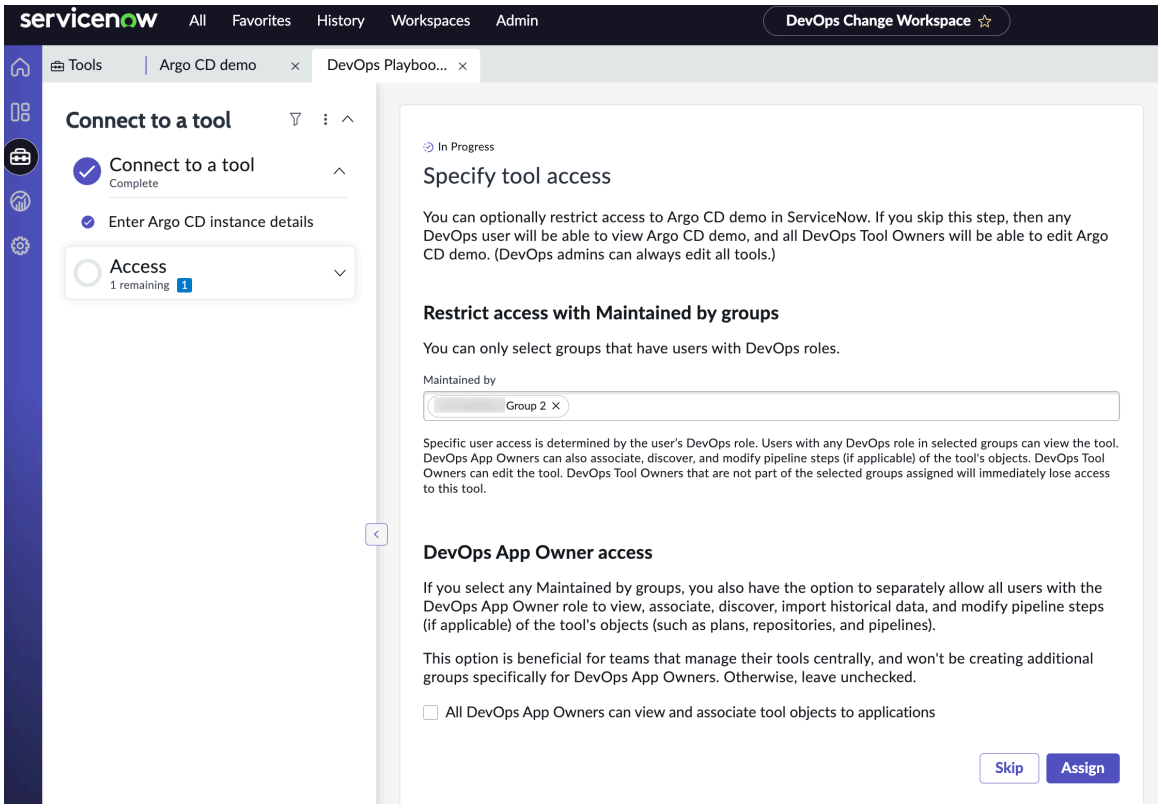
주:
그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.

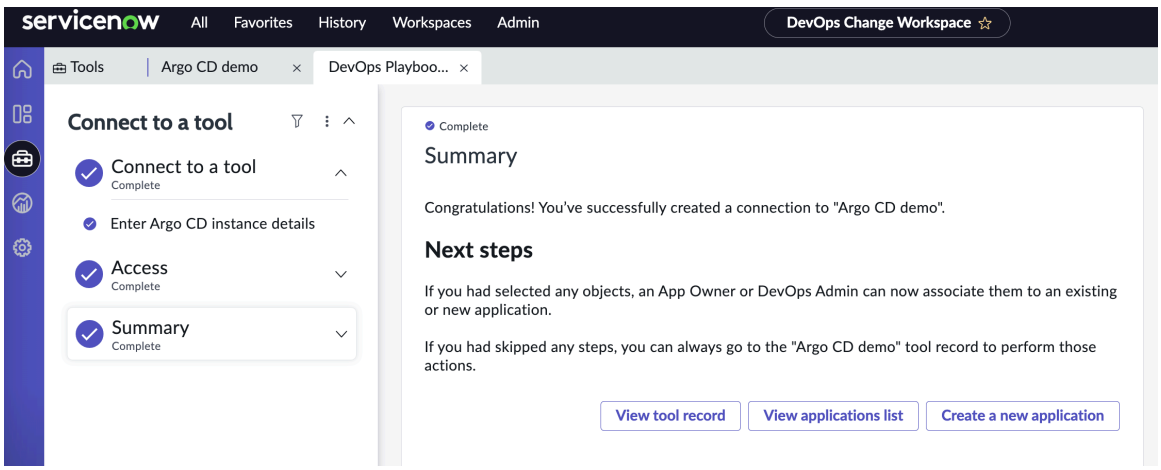
이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

c. 할당을 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. 요약 페이지에서 도구 기록 보기를 선택하여 연결된 인스턴스의 세부 정보를 검토합니다.



결과
Argo CD 도구를 에 성공적으로 온보딩했습니다 DevOps 변경 속도.

Argo CD 온보드 **—DevOps** 변경 속도서비스 카탈로그

를 ServiceNow 서비스 카탈로그사용하여 Sonar 인스턴스를 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 검색하십시오 DevOps.

   주:
   또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그 직원 센터 에 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩 및 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.
3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.
4. DevOps 도구 온보딩 양식에서 도구 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
도구 이름	Argo CD 통합의 이름입니다.
도구 통합	Argo CD를 선택합니다.
도구 URL	Argo CD 인스턴스 URL입니다.
도구 사용자 이름/API ID	Argo CD 인스턴스의 사용자 이름입니다.
도구 암호 / 액세스 토큰 / API 키	Argo CD 사용자 토큰 또는 암호입니다.
MidServer 사용	옵션입니다. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 MID 서버를 선택합니다. 애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 설정됩니다.

5. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 도구가 연결되고 검색됩니다.
6. 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩을 DevOps 선택합니다.
7. DevOps 앱 온보딩 양식에서 상세 정보를 입력합니다.

새 앱을 생성하거나 기존 앱에 추가하시겠습니까?	새 앱을 생성할지 또는 기존 앱을 사용할지 옵션 중에서 선택합니다.
앱	만들거나 사용 중인 앱의 이름을 입력합니다.
온보딩 파이프라인	연결된 Argo CD 도구 이름을 입력합니다.
파이프라인	웹후크를 구성하고 기록 데이터를 임포트할 파이프라인을 선택합니다.
임포트 소스 및 임포트 대상	데이터를 임포트할 날짜를 선택합니다. 기본적으로 지난 30일이 선택됩니다. 최대 90일 동안 데이터를 가져오도록 선택할 수 있습니다.
온보딩 리포지토리	비워 둡니다.
온보딩 계획	비워 둡니다.

8. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 파이프라인 객체가 앱 기록에 연결되어 실시간 추적이 가능합니다. 선택한 파이프라인에 대한 기록 데이터도 임포트됩니다. 임포트한 파이프라인에 대해 추적 필드가 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.

Argo CD를 DevOps 변경 속도에 온보딩 – 클래식

DevOps Change Velocity의 클래식 UI를 사용하여 Argo CD 인스턴스를 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 **DevOps** > 도구 > 신규 생성(레거시) 을 클릭하고 기록을 생성합니다.
2. 도구 이름을 입력하고 도구 상세 정보를 입력합니다.

DevOps 도구 생성 양식

필드	설명
도구 통합	통합할 도구입니다. 이 경우 **Argo CD**를 선택합니다.
도구 URL	통합할 기존 Argo CD 인스턴스의 URL입니다. 예: https://argocd.k8s.sndevops.xyz/
도구 사용자 이름	Argo CD 인스턴스의 사용자 이름입니다.
도구 암호	Argo CD 인스턴스의 암호입니다.

3. 옵션: MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 **MID** 서버를 선택합니다.
애플리케이션은 DevOps로 자동 설정되고 역량은 REST로 설정됩니다.
4. 제출을 선택합니다.
도구는 연결 별칭 및 HTTP 도구 연결(기본 인증 자격 증명)을 사용하여 자동으로 성공적으로 연결되었습니다.

Argo CD에서 수동으로 웹후크 구성

Argo CD에서 DevOps Change Velocity 애플리케이션에 동기화 알림을 보내도록 웹후크를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Argo CD 관리자

이 태스크 정보
Argo CD 애플리케이션 이벤트에 대한 구독은 `notifications.argoproj.io/subscribe.<trigger>.<service>: <recipient>` 주석을 사용하여 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. Argo CD에서 ConfigMap: argocd-notifications-cm.yaml 을 업데이트하여 로 전송 DevOps 변경 속도되는 알림을 설정합니다.

```
apiVersion: v1
kind: configMap
metadata:
annotations:
name: argocd-notifications-cm
namespace: default
```

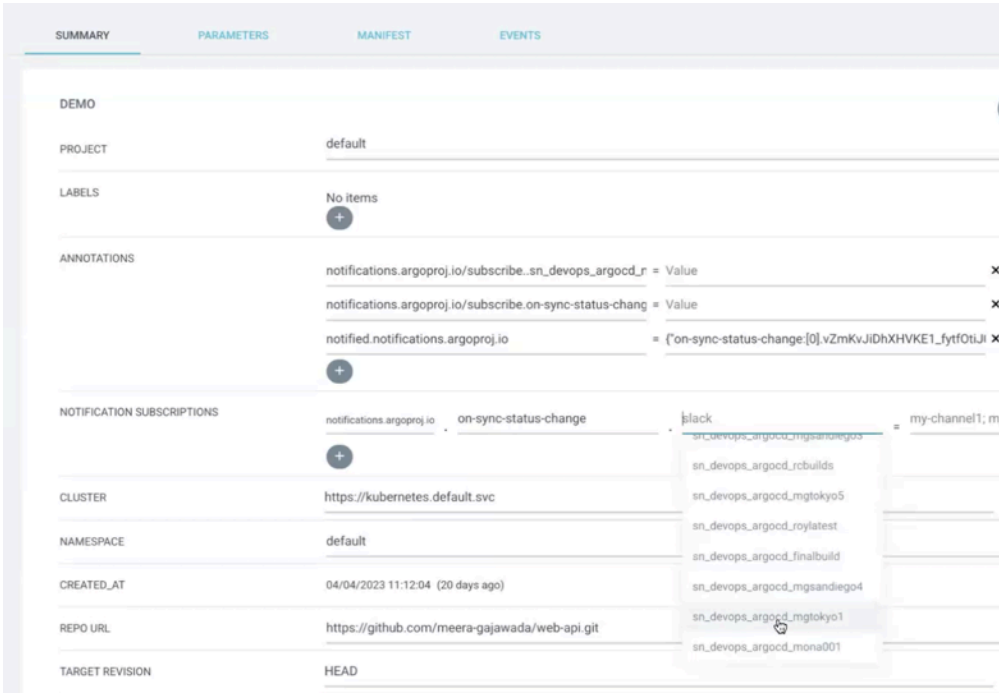

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
data:
context:|
⊠⊠⊠argocdUrl:⊠"https://<argocdURL>"
service.webhook.sn_devops_argocd: |
⊠⊠⊠url:⊠https://
<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=<toolId>
⊠⊠⊠basicAuth:⊠#optional⊠username⊠password
⊠⊠⊠⊠⊠username:#""
⊠⊠⊠⊠⊠password:#""
template.app-sync-succeeded: |
⊠⊠⊠webhook:
⊠⊠⊠⊠⊠sn_devops_argocd:
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠method:⊠POST
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠body:#|
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠{
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"titleLink"⊠:⊠"http://<argocdURL>/applications/{{.app.metadata.name}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"syncStatus"⊠:⊠"{{.app.status.sync.status}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"repo"⊠:⊠"{{.app.spec.source.repoURL}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"revision":⊠"{{.app.status.sync.revision}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"path":#"/
repos/{{call⊠.repo.FullNameByRepoURL⊠.app.spec.source.repoURL}}/statuses/{{.app.status.op
erationState.operation.sync.revision}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"commitAuthor"⊠:⊠"{{(call⊠.repo.GetCommitMetadata⊠.app.status.sync.revision).Autho
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"commitMessage"⊠:⊠"{{(call⊠.repo.GetCommitMetadata⊠.app.status.sync.revision).Mes
}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"commitTags"⊠:⊠"{{(call⊠.repo.GetCommitMetadata⊠.app.status.sync.revision).Tags}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"startedAt"⊠:⊠"{{.app.status.operationState.startedAt}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"finishedAt"⊠:⊠"{{.app.status.operationState.finishedAt}}",
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠"message":⊠"{{.app.metadata.name}}⊠app⊠is⊠synced"
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠}
trigger.on-sync-status-unknown: |
⊠⊠⊠-⊠description:⊠Application⊠status⊠is⊠'Unknown'
⊠⊠⊠⊠⊠send:
⊠⊠⊠⊠⊠-⊠app-sync-status-unknown
⊠⊠⊠⊠⊠when:⊠app.status.sync.status⊠==⊠'Unknown'
trigger.on-sync-succeeded: |
⊠⊠⊠-⊠description:⊠Application⊠syncing⊠has⊠succeeded
⊠⊠⊠⊠⊠send:
⊠⊠⊠⊠⊠-⊠app-sync-succeeded
⊠⊠⊠⊠⊠when:⊠app.status.operationState.phase⊠in⊠['Succeeded']
subscriptions: |
⊠⊠⊠-⊠recipients:
⊠⊠⊠⊠⊠-⊠sn_devops_argocd
⊠⊠⊠⊠⊠triggers:
⊠⊠⊠⊠⊠-⊠on-sync-succeeded
⊠⊠⊠⊠⊠-⊠on-sync-status-unknown
```

2. 웹후크를 구성할 Argo CD 앱을 엽니다.
3. **APP** DETAILS(앱 상세 정보) **>** SUMMARY(요약)로 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. 트리거 조건과 함께 **notifications.argoproj.io/subscribe.<trigger>.<service>: <recipient>** 주석을 추가하여 인스턴스의 변경 상태를 동기화합니다.
   예: notifications.argoproj.io/subscribe.on-sync-succeeded.sn_devops_argocd.



Jira 및 **DevOps** 변경 속도 통합

Jira 서버 또는 클라우드 인스턴스에 연결하여 계획을 검색하고 프로젝트, 문제 및 릴리스에 대한 실시간 알림을 활성화합니다.

Jira 통합 개요

인스턴스를 연결하고 구성 Jira 하면 모든 기존 작업 항목이 계획을 통해 임포트되고 웹후크가 설정되어 업데이트가 실시간으로 추적되도록 합니다. 그런 다음 엔드 투 엔드 추적성을 위해 이러한 계획 수립 객체를 애플리케이션에 연결할 수 있습니다.

시작하기

다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보딩 Jira합니다. 안내 환경을 위해 작업 공간을 사용하여 도구를 온보딩합니다. 또는 서비스 카탈로그 또는 클래식 환경을 사용할 수 있습니다.

온보딩 **Jira -DevOps** 변경 속도작업 공간

Jira DevOps 변경 작업 공간에서 서버 또는 Jira 클라우드 인스턴스에 연결하여 사용 가능한 계획을 검색하고 웹후크를 등록하여 프로젝트, 스토리, 기능, 에픽을 추적합니다.

시작하기 전에
주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

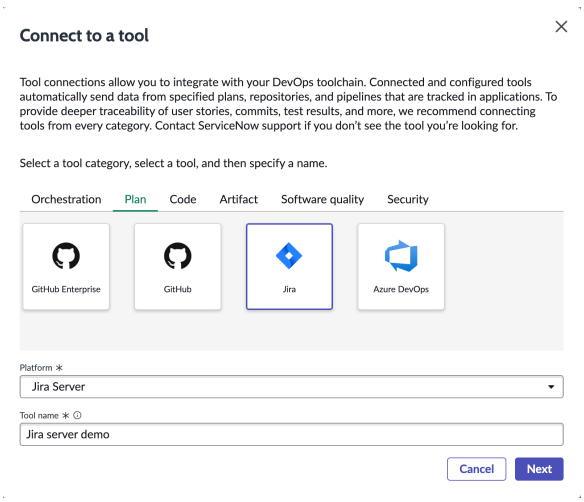
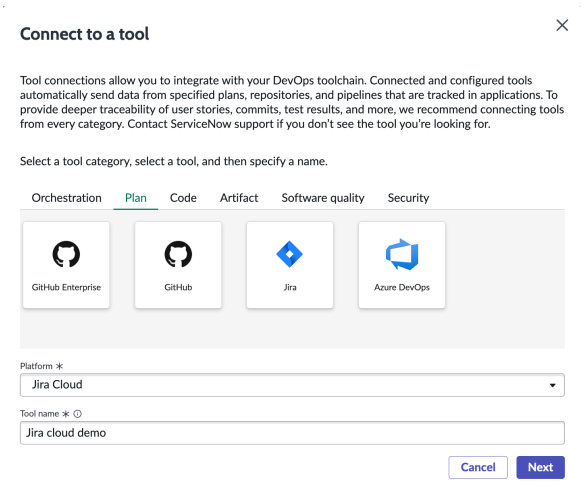
프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열어 온보딩 Jira합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
도구에 연결하는 동안 계획과 같은 도구 객체를 검색하고 추적하려면 애플리케이션 모듈에서 도구를 연결해야 합니다.

2. Jira 서버 또는 Jira 클라우드 인스턴스에 연결합니다.

Jira 서버	**a.** 플랫폼 목록에서 **Jira** 서버를 선택합니다. **b.** 도구 이름 필드에 도구의 이름을 입력합니다. 이 이름은 에 연결된 DevOps 변경 속도도구 목록에서 인스턴스를 Jira 식별하는 데 사용됩니다. 
Jira Cloud	**a.** 플랫폼 목록에서 **Jira Cloud**를 선택합니다. **b.** 도구 이름 필드에 도구의 이름을 입력합니다. 이 이름은 에 연결된 DevOps 변경 속도도구 목록에서 인스턴스를 Jira 식별하는 데 사용됩니다. 

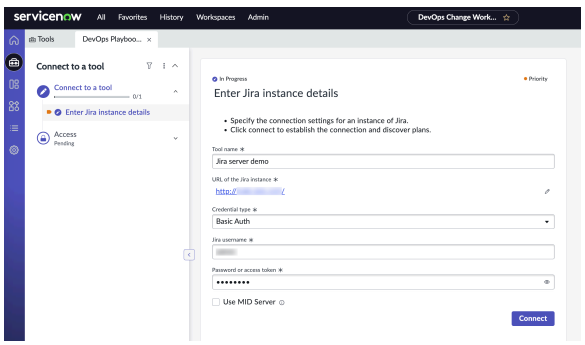
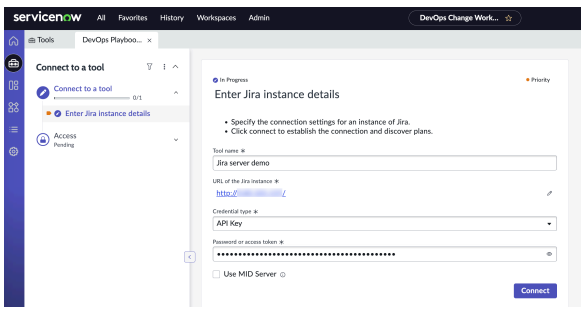
3. 다음을 선택합니다.

© 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.

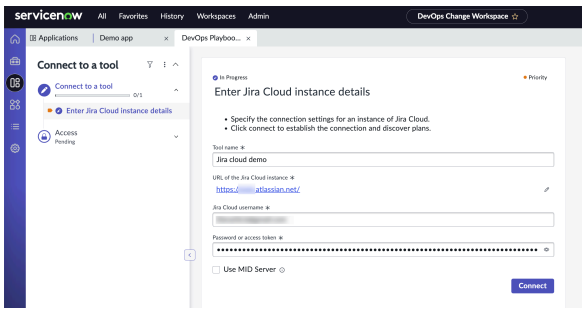
DevOps 온보딩 작업을 완료하는 데 도움이 되는 플레이북 페이지가 열립니다.

4. 플레이북을 사용하여 도구에 대한 연결을 완료합니다 Jira .

a. 연결 세부 정보를 입력합니다.

Jira 서버	**i.** 서버 인스턴스 URL을 Jira 입력합니다. **ii.** 자격 증명 유형 목록에서 서버와 Jira 연결하는 데 사용할 인증 유형을 선택합니다. ▪ 기본 인증 **1.** Jira 서버 사용자 이름을 입력합니다. 주: Jira 여기서 사용하는 사용자는 관리자 권한이 있어야 합니다Jira. **2.** 이 인스턴스에 접근하기 위한 암호 또는 액세스 토큰을 입력하십시오.  ▪ **API** 키 인스턴스에 액세스할 API 토큰을 입력합니다.  **iii.** Jira 인스턴스가 에 연결되어 MID 서버있는 경우 **MID** 서버 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다. MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 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.

Jira Cloud	**i.** 클라우드 인스턴스 URL을 Jira 입력합니다. **ii.** Jira 클라우드 사용자 이름을 입력합니다. 주: Jira 여기서 사용하는 사용자는 관리자 권한이 있어야 합니다Jira. **iii.** 이 인스턴스에 접근하기 위한 암호 또는 액세스 토큰을 입력하십시오. **iv.** Jira 인스턴스가 에 연결되어 MID 서버있는 경우 **MID** 서버 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다. MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오. 

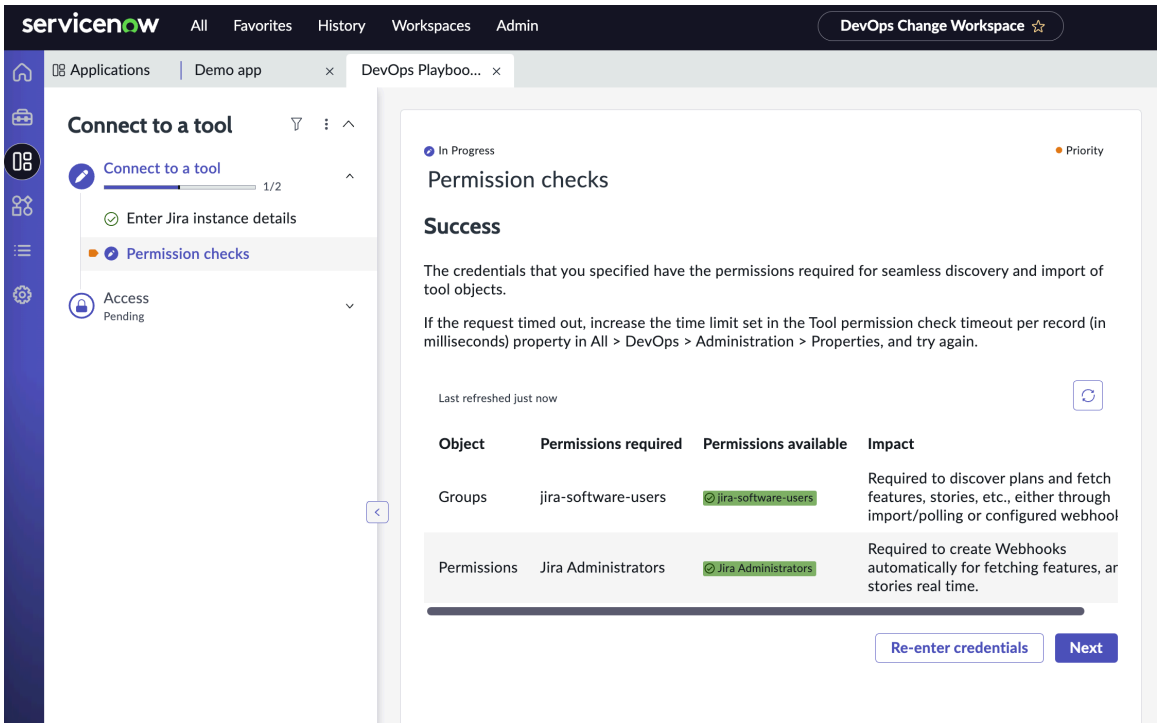
b. 연결을 선택합니다.

연결에 성공하면 도구가 인스턴스에 DevOps 변경 속도 생성되고 인스턴스에 Jira 연결됩니다.

c. 입력한 자격 증명에 대해 권한 검사가 실행됩니다.
필요한 권한과 사용 가능한 권한이 표시됩니다. 더 나은 권한으로 자격 증명을 입력하려면 자격 증명 다시 입력을 선택합니다. 필요한 모든 권한에 대한 자세한 내용은 의 Jira 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오.

필요한 모든 권한이 없는 경우에도 도구 연결을 계속하도록 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.



d. 다음을 선택합니다.

5. 도구에 대한 액세스 권한을 지정합니다.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

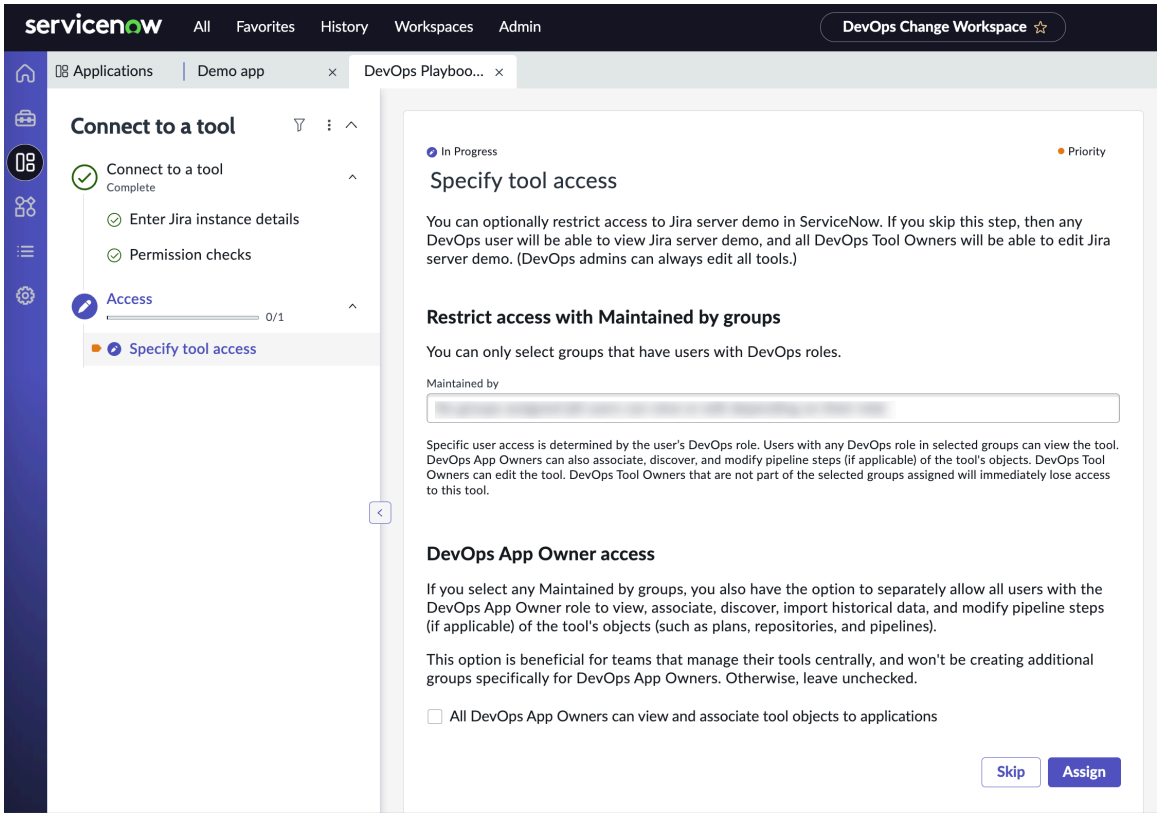
> **주:**
> 그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.

이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 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.

c. 할당을 선택합니다.



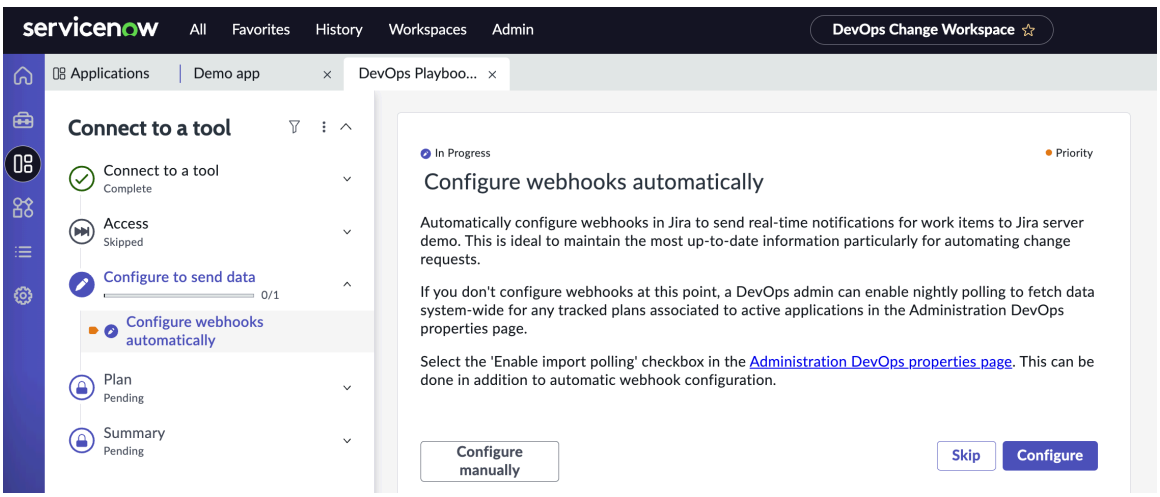
6. 인스턴스와 Jira 인스턴스 간에 DevOps 실시간으로 데이터를 보내려면 구성을 선택합니다.

이 동작은 다음을 수행합니다.

- 사용자와 JiraServiceNow 인스턴스 간에 웹후크를 등록하고 둘 사이에 실시간 데이터 전송을 활성화합니다.
- 인스턴스에서 Jira 사용 가능한 모든 프로젝트를 검색합니다.

검색된 Jira 모든 프로젝트가 계획으로 나열됩니다.

지금 구성하도록 선택하지 않으면 나중에 야간 폴링을 활성화하여 시스템 속성을 예로 설정하여 *`Enable Polling`* 추적된 계획에 대한 데이터를 가져올 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.

수동으로 구성하려면 수동으로 구성을 선택합니다. 자세한 내용은 수동으로 웹후크 Jira 구성 문서를 참조하십시오.

중요사항:

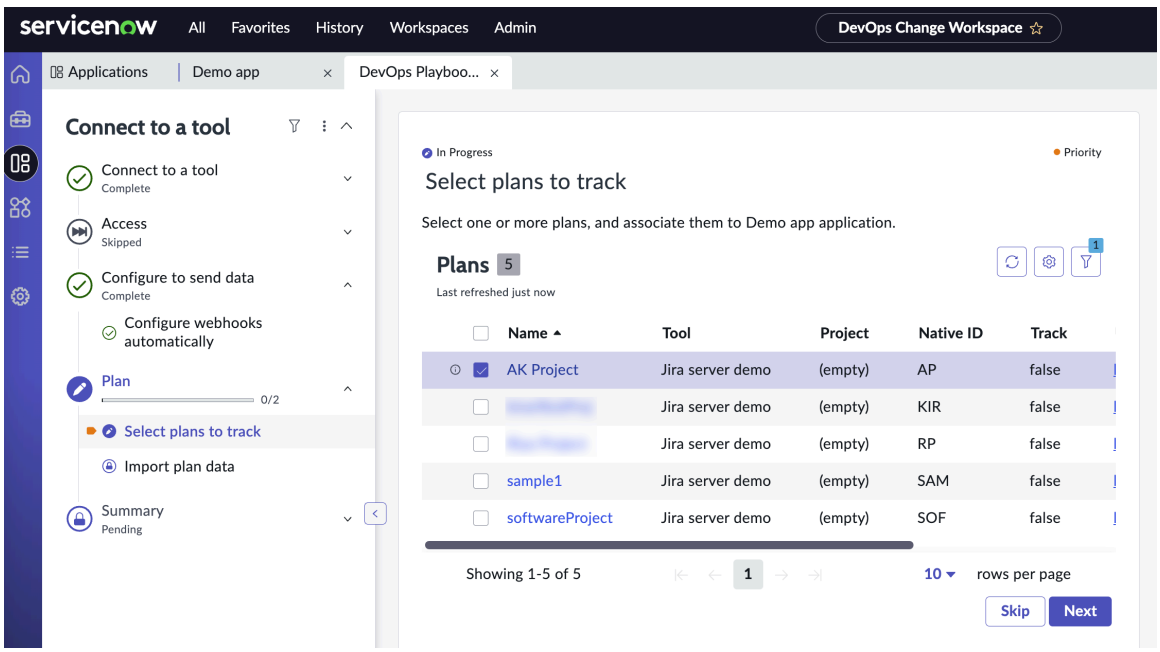
- 홈페이지 또는 도구 모듈에서 연결하는 경우 연결이 완료되고 요약 페이지로 이동합니다.
- 애플리케이션 모듈에서 연결하는 경우 Jira 인스턴스에서 사용할 수 있는 계획이 검색됩니다. 이들로부터 기록 데이터를 추적하고 임포트할 수 있습니다.

7. 추적할 계획을 선택합니다.

a. 업데이트를 추적하고 애플리케이션에 연결할 계획을 선택합니다.

도구 온보딩이 완료되면 선택한 계획에 대한 작업 항목만 자동으로 임포트됩니다.

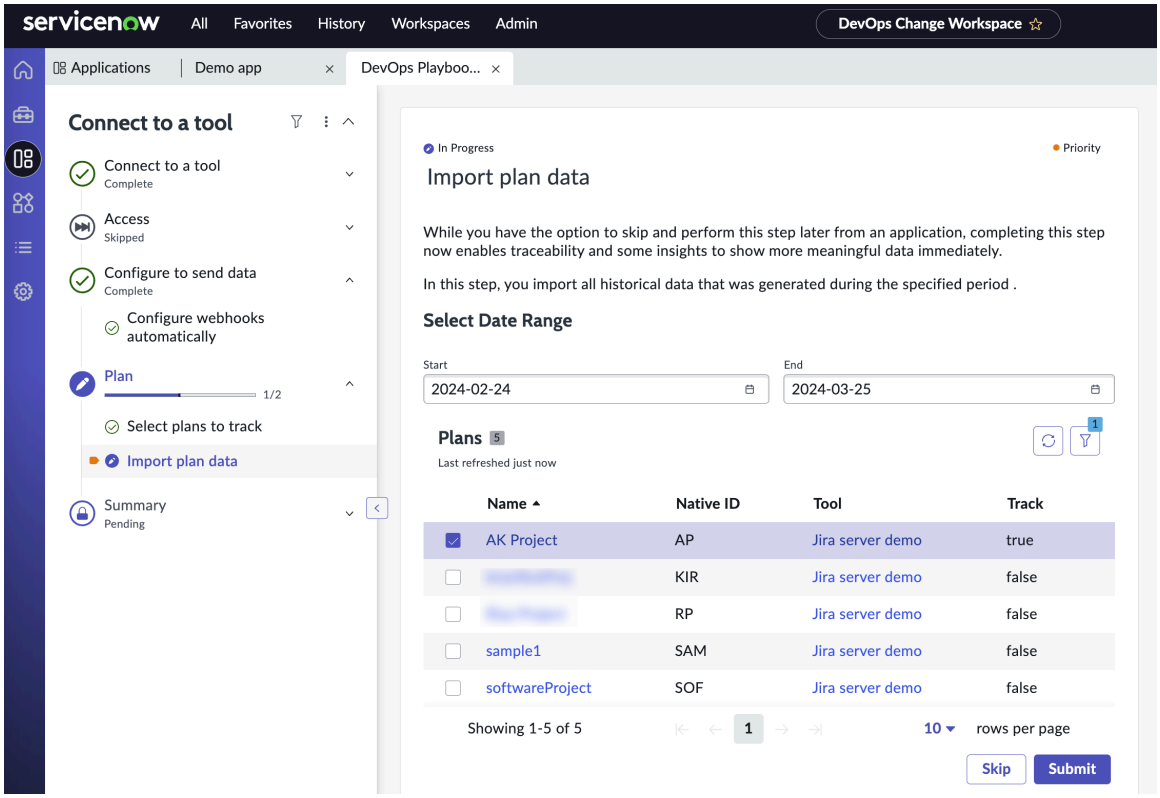
b. 다음을 선택합니다.



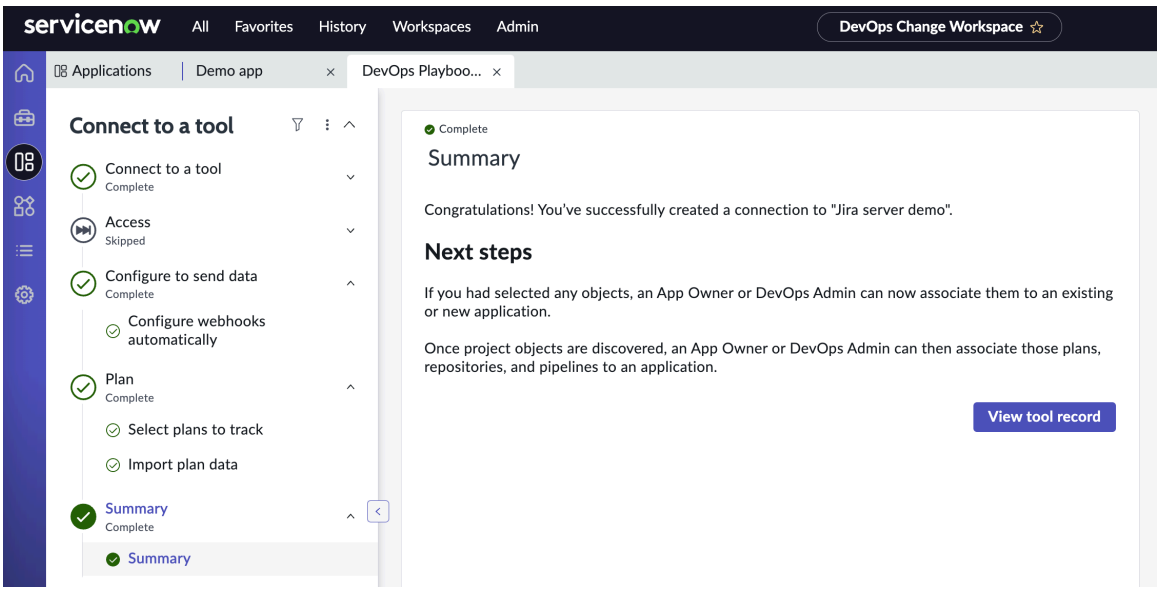
c. 계획 데이터를 임포트하려면 날짜 범위를 선택하고 제출을 선택합니다.

© 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.

최대 90일 분량의 데이터를 가져올 수 있습니다.



8. 요약 페이지에서 도구 기록 보기를 선택하여 연결된 인스턴스의 상세 정보와 여기에서 검색된 계획을 검토합니다.



결과
도구를 에 성공적으로 온보딩 Jira 했습니다 DevOps 변경 속도.

다음에 수행할 작업
도구 기록 페이지에서 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.

- 도구의 상세 정보 및 상태를 확인합니다.
- 계획을 검색하고 웹후크를 구성합니다.

  주:

  - 기본적으로 프로젝트는 클라우드에 대해 Jira 50개 세트로 검색됩니다. 50은 에서 지원하는 Jira최대 페이지 매김 제한입니다. 이 값을 줄이려면 DevOpsCommonConstants 스크립트에서 해당 상수를 편집해야 합니다.
  - 검색된 프로젝트 및 버전 데이터는 실시간으로 업데이트되거나 추적되지 않습니다.

- 유지 관리자 필드를 사용하여 도구에 대한 액세스를 제어하도록 그룹을 할당합니다.
- 자격 증명 권한을 확인하고 도구에 대한 자격 증명을 업데이트합니다. 자세한 내용은 도구에 대한 권한 확인 및 자격 증명 업데이트 — 작업 공간 문서를 참조하십시오.
- 계획 탭에서 계획을 선택하여 임포트한 작업 항목, 기능 등의 상세 정보를 봅니다.
- 계획에서 이력 데이터를 임포트하려면 계획을 애플리케이션과 연결하고 데이터를 임포트합니다. 자세한 내용은 도구 객체를 애플리케이션에 연결 - 작업 공간 문서를 참조하십시오.

주:
에서 Jira프로젝트의 프로젝트 키는 업데이트하지 않는 것이 좋습니다. 프로젝트 키가 업데이트되면 업데이트된 객체 이름이 에 반영 DevOps 변경 속도되지 않습니다. 에서 객체가 업데이트 Jira될 때만 새 이름이 에 반영 DevOps 변경 속도됩니다.

관련 정보

도구 기록에서 웹후크 구성

온보딩 **Jira -DevOps** 변경 속도서비스 카탈로그

를 ServiceNow 서비스 카탈로그사용하여 서버 또는 Jira 클라우드 인스턴스를 생성, 연결, 검색 및 구성합니다Jira.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 검색하십시오 DevOps.

주:
또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그에 직원 센터 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩 및 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.

3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.

4. 도구 온보딩 양식에서 DevOps 도구 상세 정보를 입력합니다.

Jira 서버	**a.** 도구 이름 필드에 도구의 이름을 입력합니다. **b.** **Tool** integration(도구 통합) 필드에서 을 검색하여 선택합니다Jira. **c.** 서버 인스턴스 URL을 Jira 입력합니다. **d.** 자격 증명 유형 목록에서 서버와 Jira 연결하는 데 사용할 인증 유형을 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 인증 **i.** Jira 서버 사용자 이름을 입력합니다. 주: Jira 여기서 사용하는 사용자는 관리자 권한이 있어야 합니다Jira. **ii.** 이 인스턴스에 접근하기 위한 암호 또는 액세스 토큰을 입력하십시오. ▪ **API** 키 인스턴스에 액세스할 API 토큰을 입력합니다. **e.** 인스턴스에서 Jira 검색된 모든 프로젝트에 대해 웹후크를 구성하려면 도구에 대한 웹후크를 구성하시겠습니까? **f.** MID 서버에 연결된 온프레미스 도구에 대해 **MidServer** 사용을 선택합니다. 애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 설정됩니다.
Jira Cloud	**a.** 도구 이름 필드에 도구의 이름을 입력합니다. **b.** 도구 통합 필드에서 클라우드를 검색하여 선택합니다Jira. **c.** 클라우드 인스턴스 URL을 Jira 입력합니다. **d.** Jira 클라우드 사용자 이름을 입력합니다. 주: Jira 여기서 사용하는 사용자는 관리자 권한이 있어야 합니다Jira. **e.** 이 인스턴스에 접근하기 위한 암호 또는 액세스 토큰을 입력하십시오. **f.** 인스턴스에서 Jira 검색된 모든 프로젝트에 대해 웹후크를 구성하려면 도구에 대한 웹후크를 구성하시겠습니까? **g.** MID 서버에 연결된 온프레미스 도구에 대해 **MidServer** 사용을 선택합니다. 애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 설정됩니다.

에 연결Jira하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오Jira.

5. 지금 주문을 선택합니다.
요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 도구가 생성, 연결, 구성 및 검색됩니다.
6. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.
7. DevOps 앱 온보딩 양식에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

새 앱을 생성하거나 기존 앱에 추가하시겠습니까?	새 앱을 생성할지 또는 기존 앱을 사용할지 옵션 중에서 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.

앱	만들거나 사용 중인 앱의 이름을 입력합니다.
온보딩 파이프라인	비워 둡니다.
온보딩 리포지토리	비워 둡니다.
온보딩 계획	연결된 Jira 도구 이름을 입력합니다.
계획	기록 데이터를 임포트할 계획을 선택합니다.
임포트 소스 및 임포트 대상	데이터를 임포트할 날짜를 선택합니다. 기본적으로 지난 30일이 선택됩니다. 최대 90일 동안 데이터를 가져오도록 선택할 수 있습니다.

8. 지금 주문을 선택합니다.
요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 계획 객체가 앱 기록에 연결되어 실시간 추적이 가능합니다. 선택한 계획에 대한 이력 데이터도 임포트됩니다. 임포트한 계획에 대해 추적 필드가 자동으로 활성화됩니다.

온보딩 **Jira - DevOps** 변경 속도 클래식

Jira 서버 또는 Jira 클라우드 인스턴스를 연결하여 스토리, 에픽, 기능 등의 프로젝트 및 작업 항목을 검색, 구성 및 임포트합니다.

시작하기 전에

의 DevOps 변경 속도 시작하기작업을 완료합니다.

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. Jira 서버 또는 Jira 클라우드 인스턴스에 연결합니다.

   a. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시).

   b. 인스턴스에 연결하기 Jira 위한 상세 정보를 입력합니다.

Jira 서버	i. 도구 이름 필드에 도구의 이름을 입력합니다. ii. **Tool** integration(도구 통합) 필드에서 을 검색하여 선택합니다Jira. iii. 서버 인스턴스 URL을 Jira 입력합니다. iv. 자격 증명 유형 목록에서 서버와 Jira 연결하는 데 사용할 인증 유형을 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 인증 **1.** Jira 서버 사용자 이름을 입력합니다. 주: Jira 여기서 사용하는 사용자는 관리자 권한이 있어야 합니다Jira. **2.** 이 인스턴스에 접근하기 위한 암호 또는 액세스 토큰을 입력하십시오. ▪ **API** 키 인스턴스에 액세스할 API 토큰을 입력합니다.
Jira Cloud	**i.** 도구 이름 필드에 도구의 이름을 입력합니다. **ii.** 도구 통합 필드에서 클라우드를 검색하여 선택합니다Jira. **iii.** 클라우드 인스턴스 URL을 Jira 입력합니다. **iv.** Jira 클라우드 사용자 이름을 입력합니다. 주: Jira 여기서 사용하는 사용자는 관리자 권한이 있어야 합니다Jira. **v.** 이 인스턴스에 접근하기 위한 암호 또는 액세스 토큰을 입력하십시오.

에 연결Jira하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오Jira.

c. 옵션: Jira 인스턴스가 에 연결되어 MID 서버있는 경우 **MID** 서버 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다.

(Optional) MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.

d. 제출을 선택합니다.

도구는 연결 별칭 및 HTTP 도구 연결(기본 인증 자격 증명)을 사용하여 자동으로 연결됩니다.

공구를 성공적으로 생성하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

2. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 따라 다릅니다.

역할	설명
DevOps 도구 소유자 역할	도구를 보고 편집할 수 있습니다.
DevOps 앱 소유자 역할	도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 객체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	설명
	파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
DevOps 관리자 역할	모든 도구를 편집할 수 있습니다.
기타 DevOps 역할	도구를 볼 수 있습니다.

주:
역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

3. 에서 기존 프로젝트를 Jira모두 검색하려면 검색을 선택합니다.

주:
기본적으로 프로젝트는 클라우드에 대해 Jira 50개 세트로 검색됩니다. 50은 에서 지원하는 Jira최대 페이지 매김 제한입니다. 이 값을 줄이려면 DevOpsCommonConstants 스크립트에서 해당 상수를 편집해야 합니다.

4. 구성을 선택하여 웹후크를 구성합니다.

이 동작은 다음을 수행합니다.

- 사용자와 JiraServiceNow 인스턴스 간에 웹후크를 등록하고 둘 사이에 실시간 데이터 전송을 활성화합니다.
- 인스턴스에서 Jira 사용 가능한 모든 프로젝트를 검색합니다.

검색된 Jira 모든 프로젝트가 계획으로 나열됩니다.

지금 구성하도록 선택하지 않으면 나중에 야간 폴링을 활성화하여 시스템 속성을 예로 설정하여 *`Enable Polling`* 추적된 계획에 대한 데이터를 가져올 수 있습니다.

주:
웹후크 URL의 자동 구성을 허용할 수 있는 Jira 관리자 권한이 없는 경우 관리자에게 구성을 요청합니다 Jira . 이 작업을 수행하려면 도구 인스턴스에서 웹후크 URL을 수동으로 생성하고 구성해야 합니다. 도구에서 웹후크를 구성한 후 수동 구성 모드 시작 을 선택하여 수동으로 연결 Jira 한 다음 수동 구성 모드를 종료합니다.

5. 프로젝트에서 기록 데이터를 Jira 임포트하려면 관련 임포트 링크를 선택합니다.

임포트한 작업 항목이 해당 관련 목록에 추가됩니다.

주:
에서 Jira프로젝트의 프로젝트 키는 업데이트하지 않는 것이 좋습니다. 프로젝트 키가 업데이트되면 업데이트된 객체 이름이 에 반영 DevOps 변경 속도되지 않습니다. 에서 객체가 업데이트 Jira될 때만 새 이름이 에 반영 DevOps 변경 속도됩니다.

수동으로 웹후크 **Jira** 구성

서버 또는 Jira 클라우드 인스턴스에서 Jira 웹후크를 DevOps 변경 속도 구성하여 애플리케이션에 동기화 알림을 보냅니다.

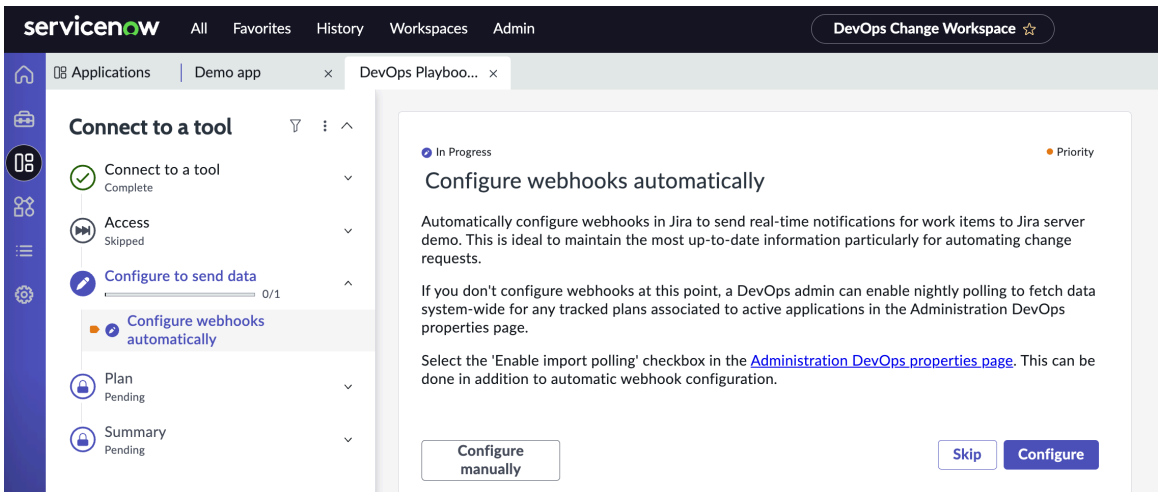
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 의 sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner DevOps 변경 속도.
- Jira관리자 Jira 역할로 설정해야 합니다Jira.

프로시저

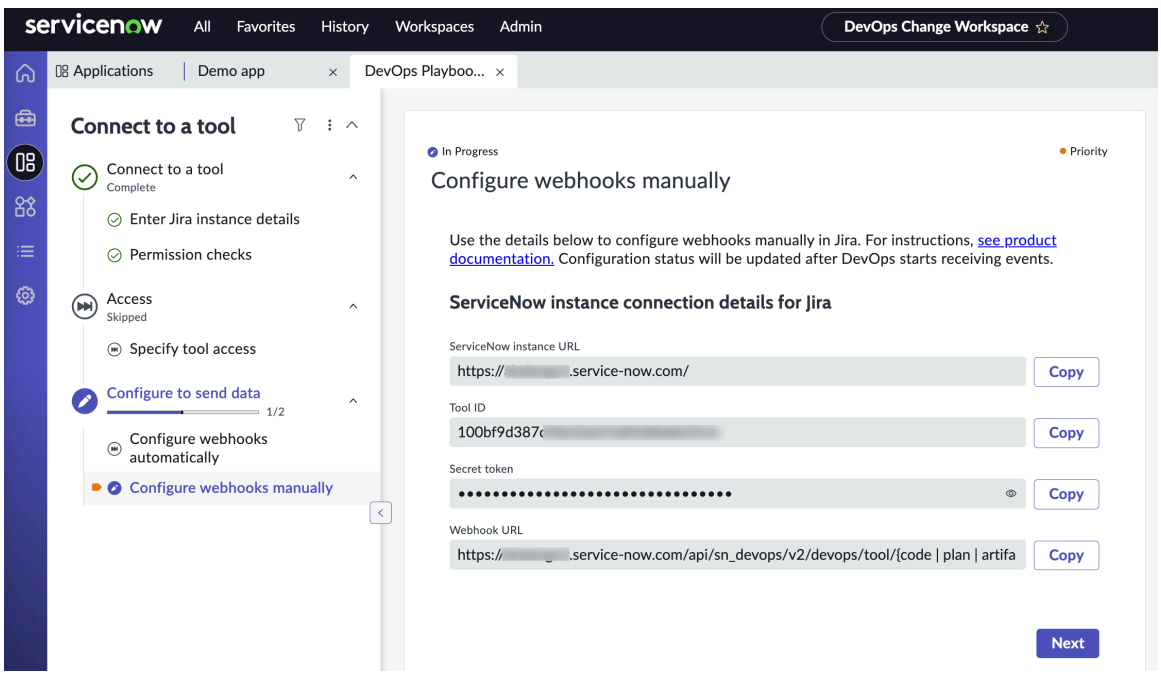
1. DevOps 변경 속도의 데이터를 보내도록 구성 플레이북 활동에서 데이터를 보내도록 도구 인스턴스를 구성할 때 수동으로 구성을 선택합니다.



> **주:**
> 의 DevOps 변경 속도도구 기록에서 수동 구성에 Jira 액세스할 수도 있습니다. 도구 기록에서 구성 〉 수동으로 구성.

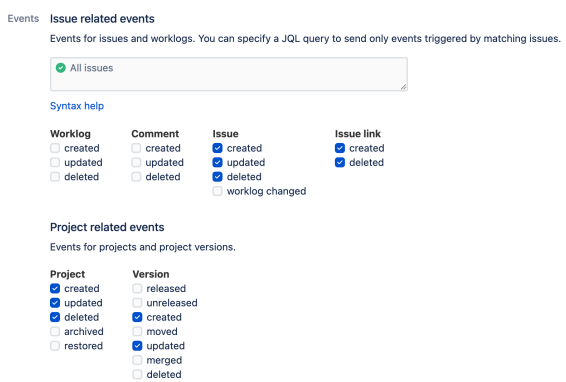
2. 에 대한 ServiceNow 인스턴스 연결 상세 정보에서 웹후크 **URL** 필드를 복사합니다 Jira.

> **주:**
> 해당 필드에서 복사 를 선택하여 값을 클립보드에 복사합니다. 필드 레이블이 복사됨으로 변경되지만 여러 번 복사할 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. 다음으로 이동합니다.
   - Server(서버)에서 Jira 관리 〉 시스템 〉 웹후크.
   - 클라우드 인스턴스의 경우 Jira 설정 〉 시스템 〉 웹후크.
4. **WebHook** 생성을 선택합니다.
5. 웹후크의 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
이름	웹후크의 이름을 입력합니다.
상태	사용을 선택합니다.
URL	에서 복사한 웹후크 URL을 붙여넣습니다 DevOps 변경 속도. ○ 복사한 웹후크 URL을 수정하여 코드 역량을 반영합니다. 예: https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/code?toolId=<your_toolID>?ni.nolog.token=<Secure Token> ○ 웹후크 URL 끝에 토큰을 추가합니다.
이벤트	추적할 이벤트를 선택합니다. 예: 

6. 생성을 선택합니다.
   웹후크를 테스트하려면 의 수동으로 웹후크 테스트섹션을 Jira 참조하십시오.

Rally 및 **DevOps** 변경 속도 통합

Broadcom Rally 인스턴스에 연결하여 계획을 검색하고 변경 추적 및 자동화를 사용하도록 실시간 알림을 구성합니다.

Rally 통합 개요

이 통합을 통해 프로젝트, 사용자 스토리 및 결함과 같은 데이터를 구성하고 노출할 수 있습니다 Rally. 그런 다음 엔드 투 엔드 추적성을 위해 이러한 계획 수립 객체를 애플리케이션에 연결할 수 있습니다.

Rally 플러그인 설치

에서 애플리케이션을 설치해야 Rally 합니다. ServiceNow Store .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:

- 구성된 Rally 기본 개체 유형은 "ObjectTypes"["HierarchicalRequirement","Defect","Feature"]###.
- 파일 스크립트 포함 **Rally** 상태 매핑 도우미 를 편집할 수 있습니다. 필요에 따라 이 파일을 특정 사용자 지정으로 재정의할 수 있습니다.
- 의 Rally Scheduledstate는 객체 상태를 내부 ServiceNow 작업 항목 상태에 매핑할 때 사용됩니다.
- 도구 매핑에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 도구 매핑.

시작하기

다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보딩 Rally합니다. 안내 환경을 위해 작업 공간을 사용하여 도구를 온보딩합니다. 또는 서비스 카탈로그 또는 클래식 환경을 사용할 수 있습니다.

온보딩 **Rally - DevOps** 변경 속도 작업 공간

Rally DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 인스턴스에 연결하여 웹후크를 구성하고 계획을 검색합니다.

시작하기 전에

주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

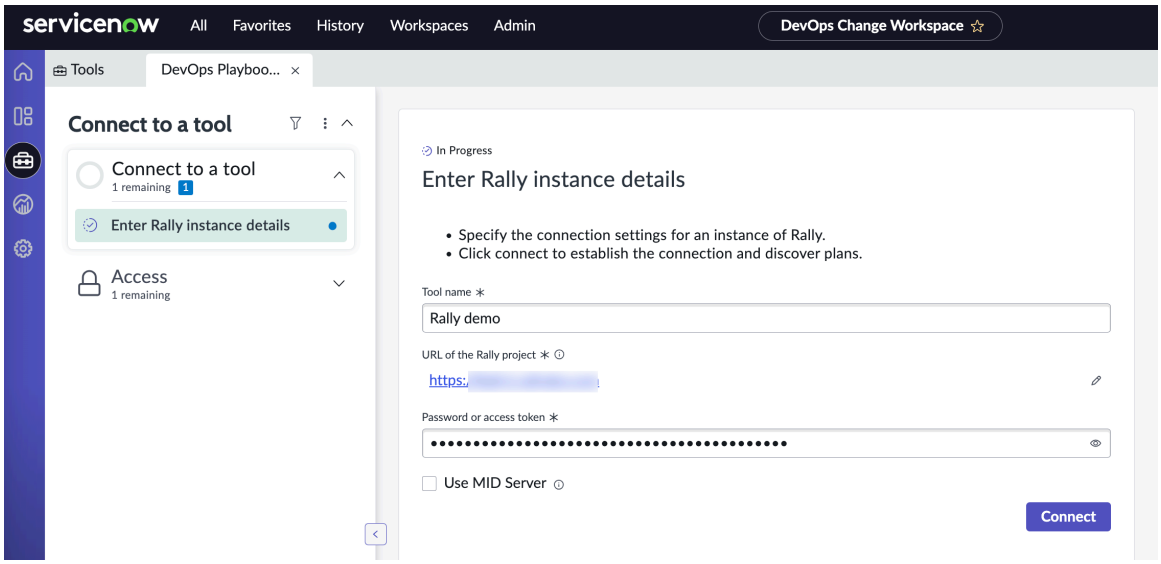
1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열어 온보딩 Rally합니다.

   중요사항:
   도구에 연결하는 동안 계획과 같은 도구 객체를 검색하고 추적하려면 애플리케이션 모듈에서 도구를 연결해야 합니다.

2. 도구를 식별하기 위한 도구 이름을 입력하고 다음을 선택합니다.
3. Enter Rally 인스턴스 세부 정보 플레이북 활동에서 다음 세부 정보를 입력합니다.
   a. **Rally** 프로젝트 필드의 **URL**에 프로젝트 URL을 Rally 입력합니다.
   b. 암호 또는 액세스 토큰 필드에 인스턴스에 대한 Rally API 토큰을 입력합니다.
   c. (선택 사항) Rally 인스턴스가 MID 서버에 연결되어 있는 경우 **MID** 서버 사용 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다.

      도구 인스턴스가 온프레미스에서 호스팅되는 경우 MID 서버가 필요합니다. MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.
4. 연결을 선택합니다.
   연결에 성공하면 도구가 ServiceNow에 생성되고 인스턴스에 Rally 연결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 도구에 대한 액세스 권한을 지정합니다.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

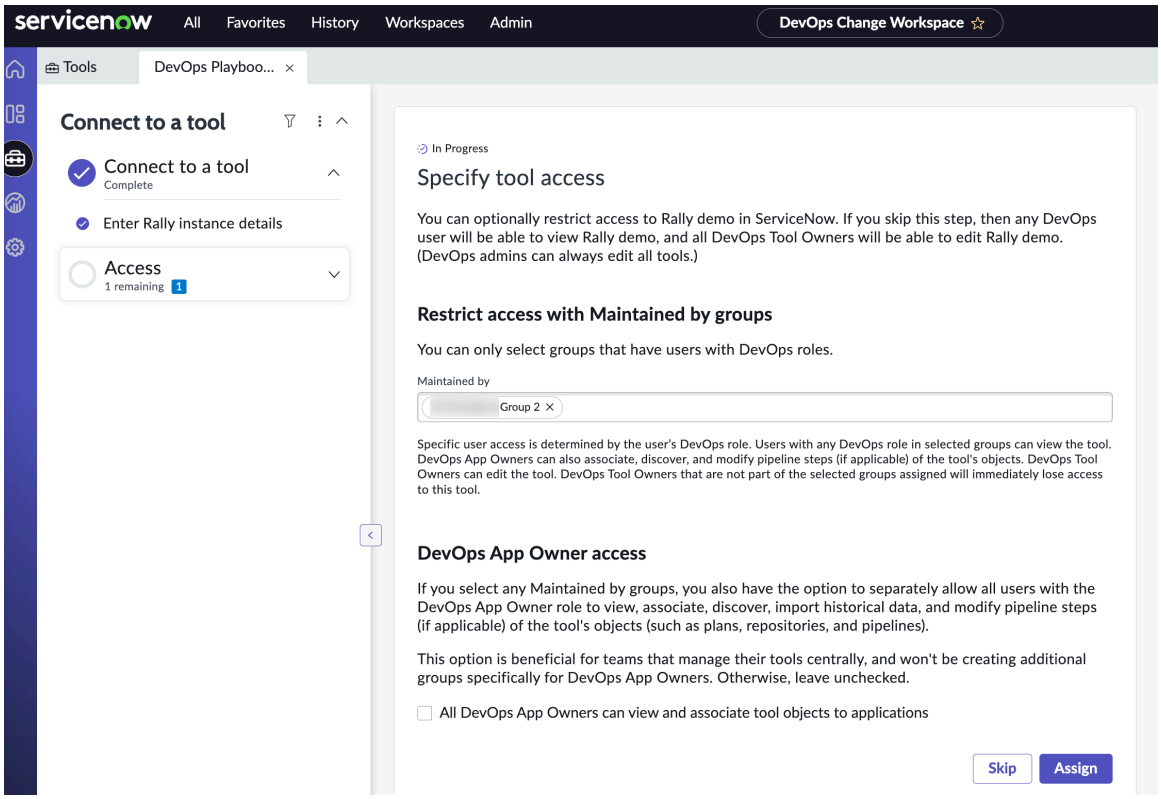
- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.
이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

c. 할당을 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. 웹후크를 자동으로 Rally 구성하여 실시간 알림을 보냅니다.

> **주:**
> 웹후크를 구성하지 않으려면 DevOps 속성에서 폴링 임포트 사용 확인란을 선택하여 야간 폴링을 활성화하여 추적된 모든 계획에 대한 데이터를 가져올 수 있습니다.

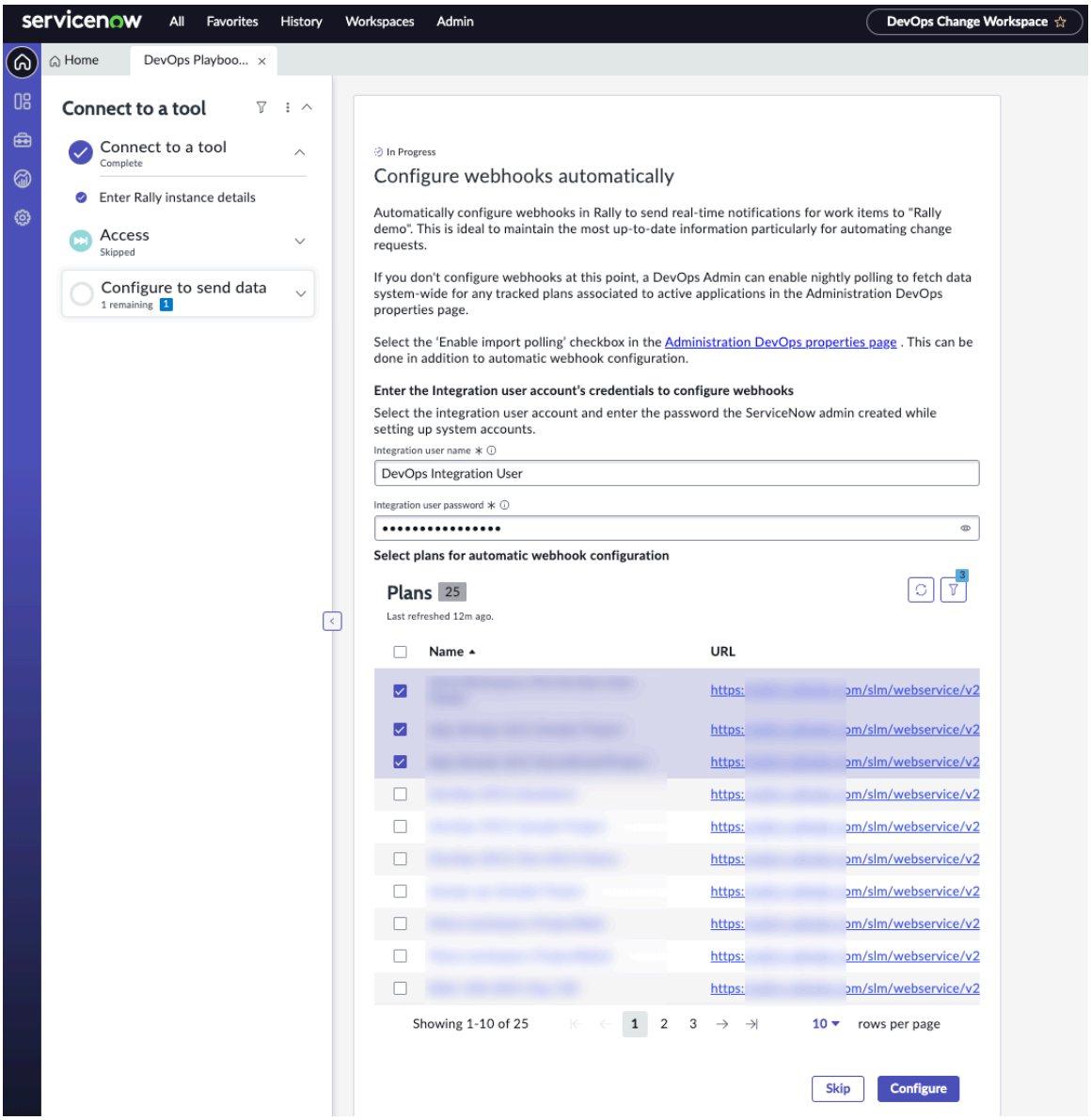
a. 통합 사용자 이름 및 암호를 입력합니다.

통합 사용자 및 암호 생성에 DevOps 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 통합 사용자 계정 설정 DevOps 변경 속도.

b. 추적할 계획을 선택합니다.

c. 구성을 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.



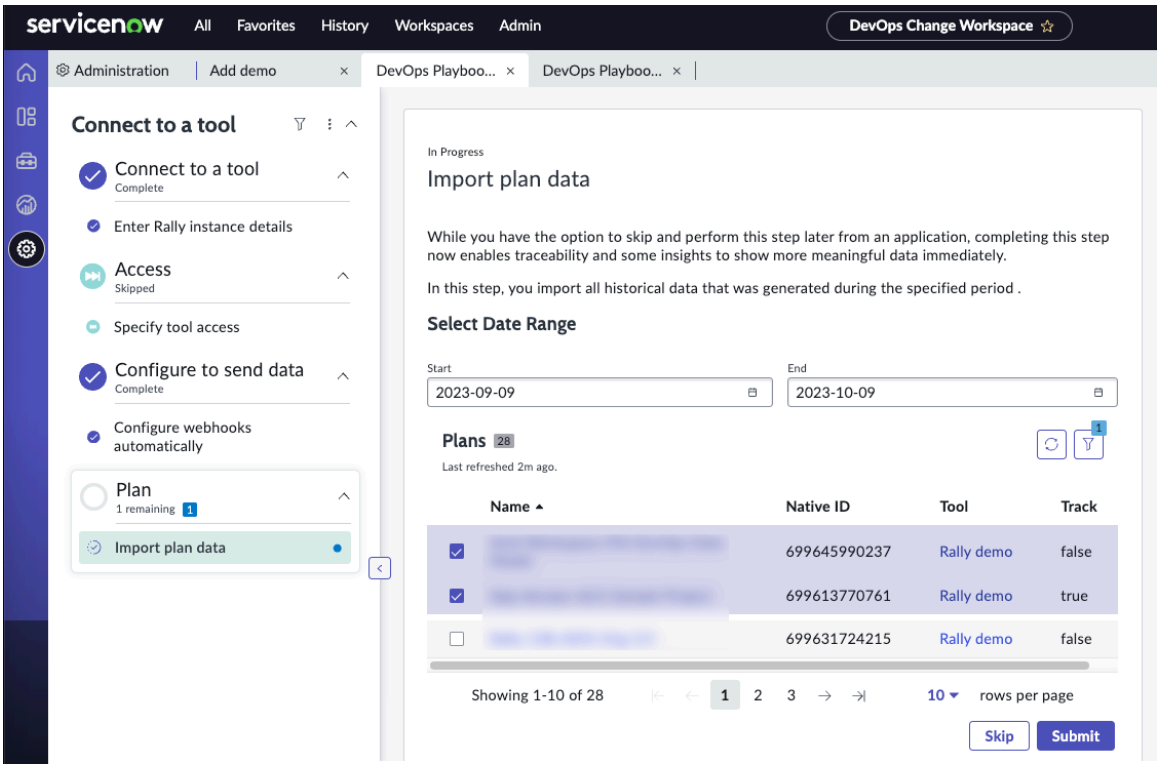
중요사항:

- 홈페이지 또는 도구 모듈에서 연결하는 경우 연결이 완료되고 요약 페이지로 이동합니다.
- 애플리케이션 모듈에서 연결하는 경우 인스턴스에서 사용할 수 있는 계획이 검색됩니다. 이들로부터 기록 데이터를 추적하고 임포트할 수 있습니다.

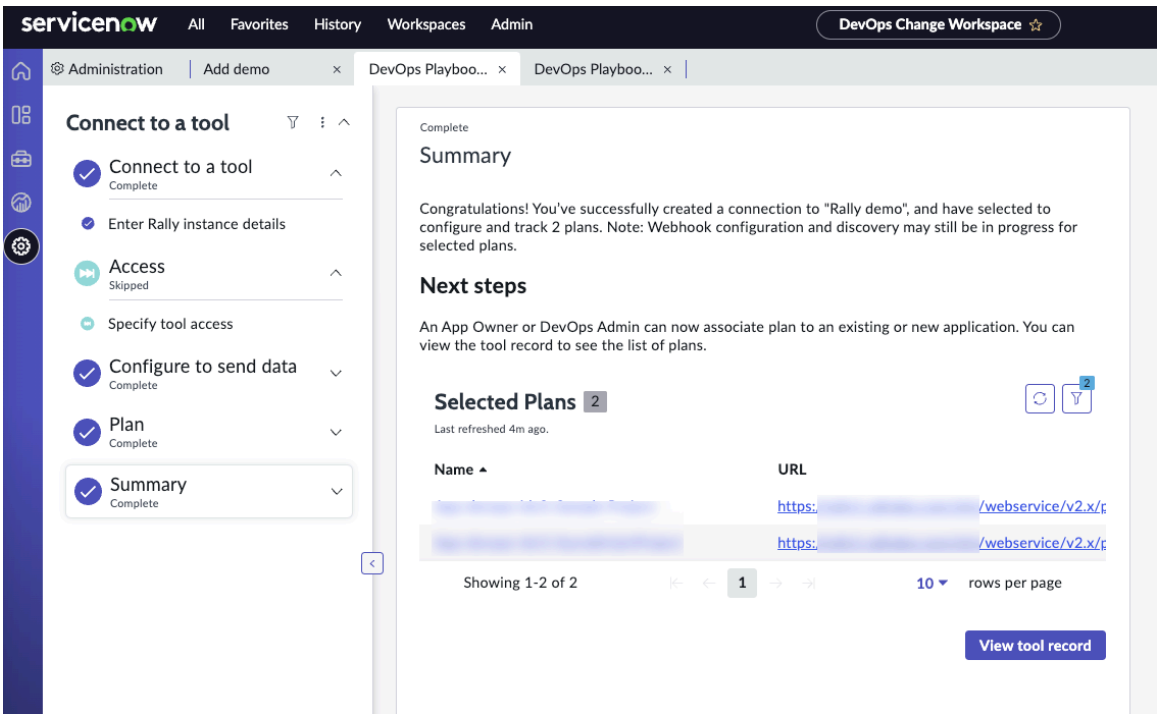
7. 계획 데이터를 임포트하려면 날짜 범위를 선택하고 제출을 선택합니다.

최대 90일 분량의 데이터를 가져올 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.



8. 요약 탭에서 도구 기록 보기를 선택하여 연결된 인스턴스의 상세 정보와 여기에서 검색된 계획을 검토합니다.



결과
도구를 에 성공적으로 온보딩 Rally 했습니다 DevOps 변경 속도.

다음에 수행할 작업
도구 기록 페이지에서 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.

- 도구의 상세 정보 및 상태를 확인합니다.
- 계획을 검색하고 웹후크를 구성합니다.
- 유지 관리자 필드를 사용하여 도구에 대한 액세스를 제어하도록 그룹을 할당합니다.
- 계획 탭에서 계획을 선택하여 임포트한 작업 항목, 기능 등의 상세 정보를 봅니다.
- 계획에서 이력 데이터를 임포트하려면 계획을 애플리케이션과 연결하고 데이터를 임포트합니다. 자세한 내용은 도구 객체를 애플리케이션에 연결 - 작업 공간 문서를 참조하십시오.

관련 정보

도구 기록에서 웹후크 구성

DevOps 변경 속도에 온보딩 **Rally — Service Catalog**

ServiceNow 서비스 카탈로그를 사용하여 인스턴스를 생성, 연결, 검색 및 구성합니다 Rally .

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 클릭하고 DevOps를 검색합니다.

   주:
   또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그 직원 센터 에 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩 및 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.
3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.
4. DevOps 도구 온보딩 양식에서 도구 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
도구 이름	통합의 Rally 이름입니다.
도구 통합	Rally를 선택합니다.
도구 URL	통합할 인스턴스의 URL입니다 Rally .
도구 암호/액세스 토큰	에 대한 RallyAPI 키를 입력합니다.
MidServer 사용	옵션입니다. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 MID 서버를 선택합니다. 애플리케이션은 DevOps로 자동 설정되고 역량은 REST로 설정됩니다.

5. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 도구가 생성, 연결, 검색 및 구성됩니다.
6. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.
7. DevOps 앱 온보딩 양식에서 상세 정보를 입력합니다.

새 앱을 생성하거나 기존 앱에 추가하시겠습니까?	새 앱을 생성할지 또는 기존 앱을 사용할지 옵션 중에서 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.

앱	만들거나 사용 중인 앱의 이름을 입력합니다.
온보딩 파이프라인	비워 둡니다.
온보딩 리포지토리	비워 둡니다.
온보딩 계획	연결된 Rally 도구 이름을 입력합니다.
계획	기록 데이터를 임포트할 계획을 선택합니다.
임포트 소스 및 임포트 대상	데이터를 임포트할 날짜를 선택합니다. 기본적으로 지난 30일이 선택됩니다. 최대 90일 동안 데이터를 가져오도록 선택할 수 있습니다.

8. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 계획 객체가 앱 기록에 연결되어 실시간 추적이 가능합니다. 선택한 계획에 대한 이력 데이터도 임포트됩니다. 임포트한 계획에 대해 추적 필드가 자동으로 활성화됩니다.

온보딩 **Rally - DevOps** 변경 속도 클래식

이 통합을 통해 프로젝트, 사용자 스토리 및 결함과 같은 데이터를 구성하고 노출할 수 있습니다 Rally. 그런 다음 엔드 투 엔드 추적성을 위해 이러한 계획 수립 객체를 애플리케이션에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시).
2. 도구 생성 DevOps 양식에서 도구 상세 정보를 입력합니다.

도구 이름	통합하려는 도구의 이름입니다.
도구 통합	통합할 도구입니다. Rally를 선택합니다.
도구 URL	통합할 인스턴스의 URL입니다 Rally .
도구 암호/액세스 토큰	에 대한 RallyAPI 키를 입력합니다.
MID 서버 사용	MID 서버는 선택 사항입니다. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 MID 서버를 선택합니다. 애플리케이션 값이 자동으로 설정 DevOps 되고 기능 값이 REST로 설정됩니다. 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.

3. 제출을 클릭하여 인스턴스에 연결합니다Rally.

공구를 성공적으로 생성하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

4. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

   그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 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.

- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

5. **Discover**를 클릭하여 연결된 기존 프로젝트를 임포트합니다Rally.
   계획 기록이 계획 관련 링크에 추가됩니다.
6. 프로젝트에 대한 Rally 웹후크를 구성하려면 다음을 수행합니다.
   a. 구성을 클릭합니다.
   b. 웹후크를 구성할 프로젝트를 선택하고 계속을 클릭합니다.
   c. DevOps 통합 사용자 자격 증명을 입력합니다.
7. 옵션: 이력 데이터를 임포트하려면 계획을 선택하고 임포트를 클릭합니다.
   프로젝트에서 기록 데이터를 Rally 임포트할 날짜를 선택합니다. 작업 항목에서 임포트한 데이터를 볼 수 있습니다. 작업 항목을 선택하여 커밋을 포함한 상세 정보를 확인합니다.

> **주:**
> 의 Scheduledstate Rally 는 객체 상태를 내부 ServiceNow 작업 항목 상태에 매핑할 때 사용됩니다.
>
> 형식이 지정된 ID는 작업 항목 NativeID에 사용되어 작업 항목과 커밋을 연결합니다.

애자일 개발 **2.0** 및 **DevOps** 변경 속도 통합

ServiceNow 애자일 개발 2.0 인스턴스에 연결하여 제품과 관련된 스토리, 에픽 및 릴리스 버전을 추적합니다.

에 대한 애자일 개발 2.0자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Agile Development 2.0 .

시작하기

다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보딩 애자일 개발 2.0합니다. 안내 환경을 위해 작업 공간을 사용하여 도구를 온보딩합니다. 또는 OR 클래식 환경을 사용할 서비스 카탈로그 수 있습니다.

온보딩 애자일 개발 **2.0 -DevOps** 변경 속도작업 공간

DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 인스턴스에 연결하여 스토리와 에픽을 추적할 수 애자일 개발 2.0 있습니다.

시작하기 전에
주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

플러그인을 활성화합니다 애자일 개발 2.0 . 자세한 내용은 Activate Agile Development 2.0 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

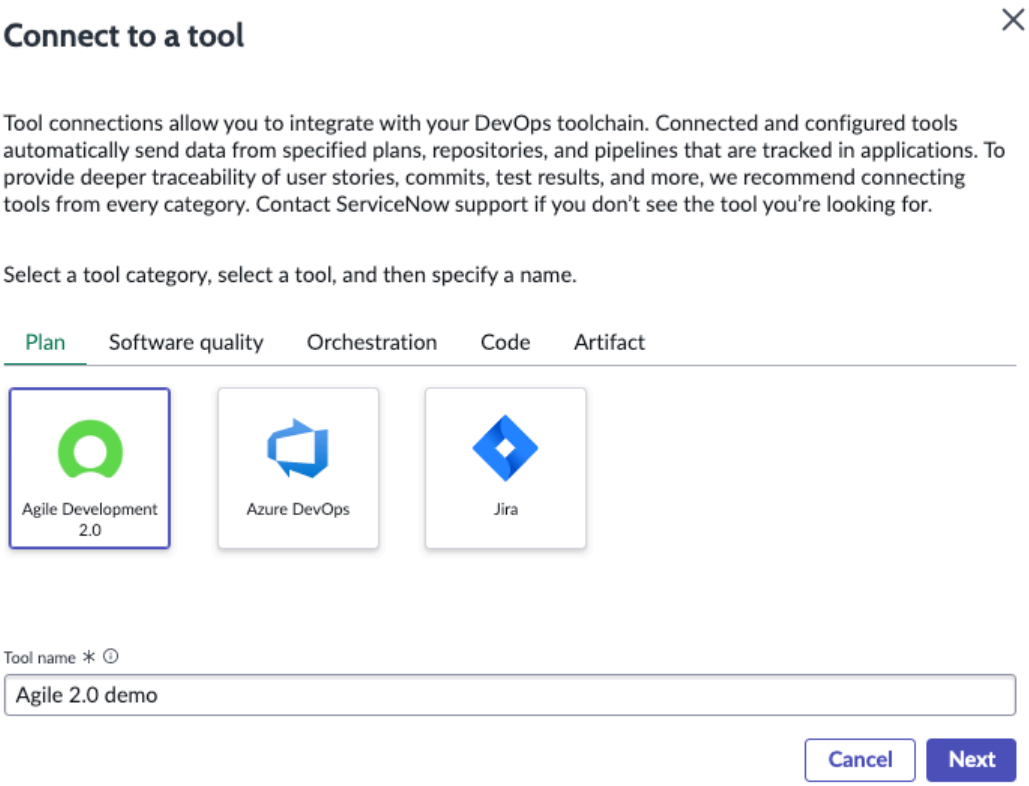
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열어 온보딩 애자일 개발 2.0합니다.

   중요사항:
   도구에 연결하는 동안 계획과 같은 도구 객체를 검색하고 추적하려면 애플리케이션 모듈에서 도구를 연결해야 합니다.

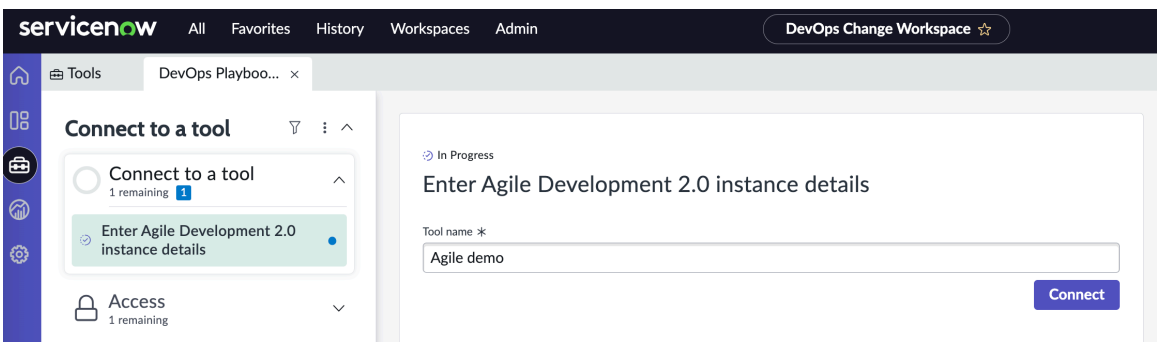
2. 도구 이름 필드에 도구의 이름을 입력합니다.



3. 다음을 선택합니다.

   온보딩 작업을 완료하는 데 도움이 되는 플레이북이 DevOps 열립니다.

4. 연결을 선택합니다.



5. 도구에 대한 액세스 권한을 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.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

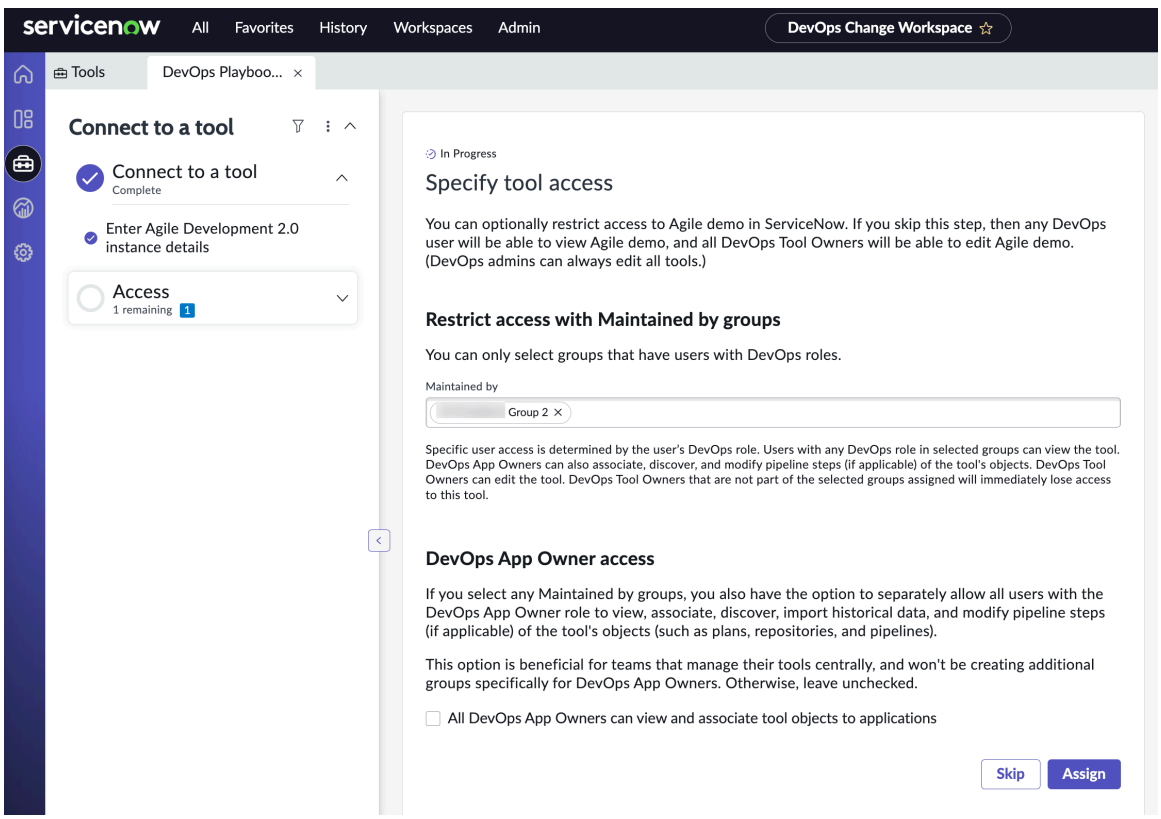
- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.

이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

c. 할당을 선택합니다.

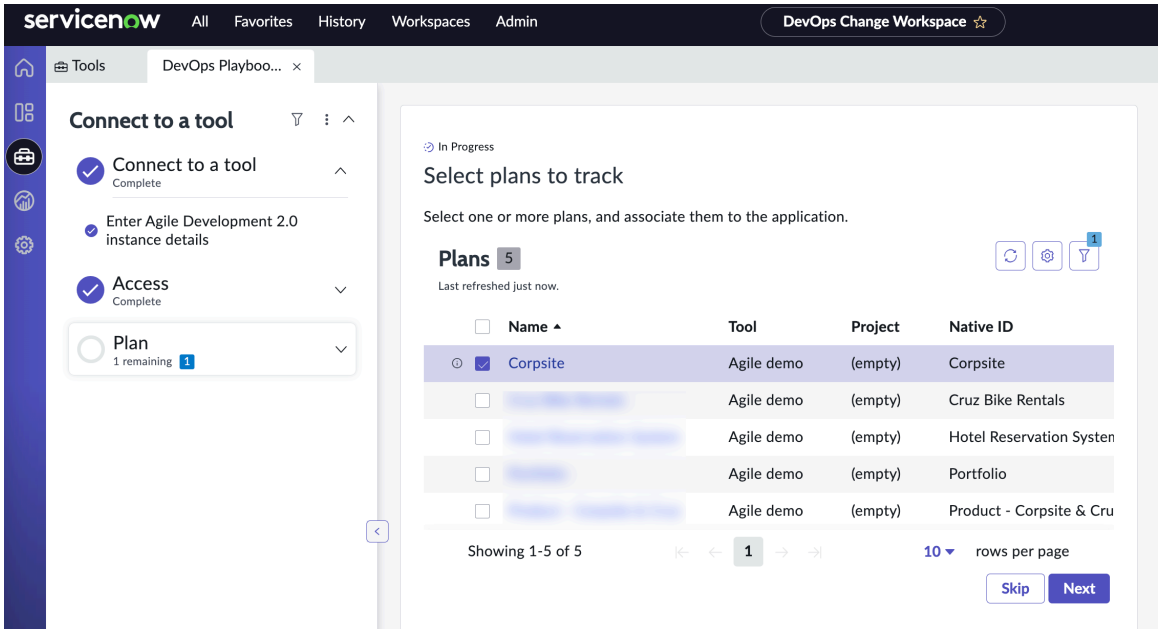


> **중요사항:**
> - 홈페이지 또는 도구 모듈에서 연결하는 경우 연결이 완료되고 요약 페이지로 이동합니다.
> - 애플리케이션 모듈에서 연결하는 경우 프로젝트에서 사용할 수 있는 계획이 검색됩니다. 이들로부터 기록 데이터를 추적하고 임포트할 수 있습니다.

© 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. 업데이트를 추적하고 애플리케이션에 연결할 계획을 선택하고 다음을 선택합니다.

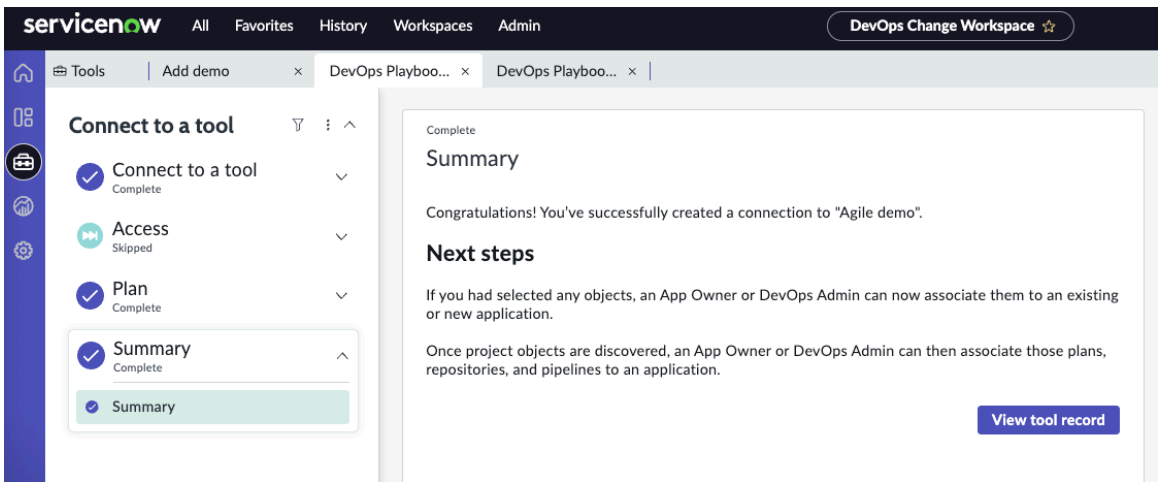
   지금 계획을 선택하도록 선택하지 않는 경우 나중에 야간 폴링을 활성화하여 시스템 속성을 예로 설정하여 *Enable Polling* 추적된 계획에 대한 데이터를 가져올 수 있습니다.



7. 계획 데이터를 임포트하려면 날짜 범위를 선택하고 제출을 선택합니다.

   최대 90일 분량의 데이터를 가져올 수 있습니다.

8. 요약 페이지에서 도구 기록 보기를 선택하여 연결된 인스턴스의 상세 정보와 여기에서 검색된 계획을 검토합니다.



결과
도구를 에 성공적으로 온보딩 애자일 개발 2.0 했습니다 DevOps 변경 속도.

온보딩 애자일 개발 **2.0 -DevOps** 변경 속도서비스 카탈로그

를 ServiceNow 서비스 카탈로그사용하여 인스턴스를 생성하고, 연결하고, 검색하고, 구성합니다애자일 개발 2.0.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

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

Jira 클라우드 버전은 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 검색하십시오 DevOps.

   주:
   또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그에 직원 센터 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩 및 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.
3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.
4. 도구 온보딩 양식에서 DevOps 도구 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
도구 이름	통합의 애자일 개발 2.0 이름입니다.
도구 통합	애자일 개발 2.0를 선택합니다.

5. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 도구가 생성, 연결, 구성 및 검색됩니다.
6. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.
7. DevOps 앱 온보딩 양식에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

새 앱을 생성하거나 기존 앱에 추가하시겠습니까?	새 앱을 생성할지 또는 기존 앱을 사용할지 옵션 중에서 선택합니다.
앱	만들거나 사용 중인 앱의 이름을 입력합니다.
온보딩 파이프라인	비워 둡니다.
온보딩 리포지토리	비워 둡니다.
온보딩 계획	연결된 애자일 개발 2.0 도구 이름을 입력합니다.
계획	기록 데이터를 임포트할 계획을 선택합니다.
임포트 소스 및 임포트 대상	데이터를 임포트할 날짜를 선택합니다. 기본적으로 지난 30일이 선택됩니다. 최대 90일 동안 데이터를 가져오도록 선택할 수 있습니다.

8. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 계획 객체가 앱 기록에 연결되어 실시간 추적이 가능합니다. 선택한 계획에 대한 이력 데이터도 임포트됩니다. 임포트한 계획에 대해 추적 필드가 자동으로 활성화됩니다.

온보딩 애자일 개발 **2.0 - DevOps** 변경 속도 클래식

애자일 개발 2.0 그것에 연결하고 계획을 검색합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 에서 도구 기록을 DevOps 생성하여 웹후크 URL에 자동으로 연결하고 애자일 개발 2.0 가져옵니다.

   a. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시).

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

도구 이름	도구를 식별하기 위해 선택한 이름입니다.
도구 통합	**Agile Development 2.0** 선택

   c. 제출을 클릭합니다.

공구를 성공적으로 생성하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

2. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

   그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 따라 다릅니다.

   - DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
   - DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
   - DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
   - 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

   > **주:**
   > 역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

   도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

3. Discover(검색)를 클릭하여 에서 제품을 애자일 개발 2.0검색합니다.

   검색된 기록은 계획 관련 목록에 추가됩니다.

4. 계획의 기록에서 관련 임포트 링크를 클릭하여 검색된 계획에 대한 데이터를 임포트합니다. 이 계획과 연결된 에픽, 스토리 및 릴리스 버전이 해당 관련 목록에 나열됩니다.

   - 작업 항목 관련 목록에는 스토리와 결함이 표시됩니다.

     작업 항목의 네이티브 상태 및 네이티브 형식 필드에는 소스 도구의 원래 상태 및 형식 값이 포함됩니다.

   - 계획 버전 관련 목록에 릴리스가 표시됩니다.
   - 기능 관련 목록에는 에픽이 표시됩니다.

Bitbucket 및 DevOps 변경 속도 통합

Bitbucket 리포지토리를 추적 Bitbucket 하려면 인스턴스에 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.

다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보딩 Bitbucket합니다. 안내 환경을 위해 작업 공간을 사용하여 도구를 온보딩합니다. 또는 서비스 카탈로그 또는 클래식 환경을 사용할 수 있습니다.

온보딩 **Bitbucket - DevOps** 변경 속도 작업 공간

Bitbucket DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 인스턴스에 연결하여 리포지토리를 검색합니다.

시작하기 전에
주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

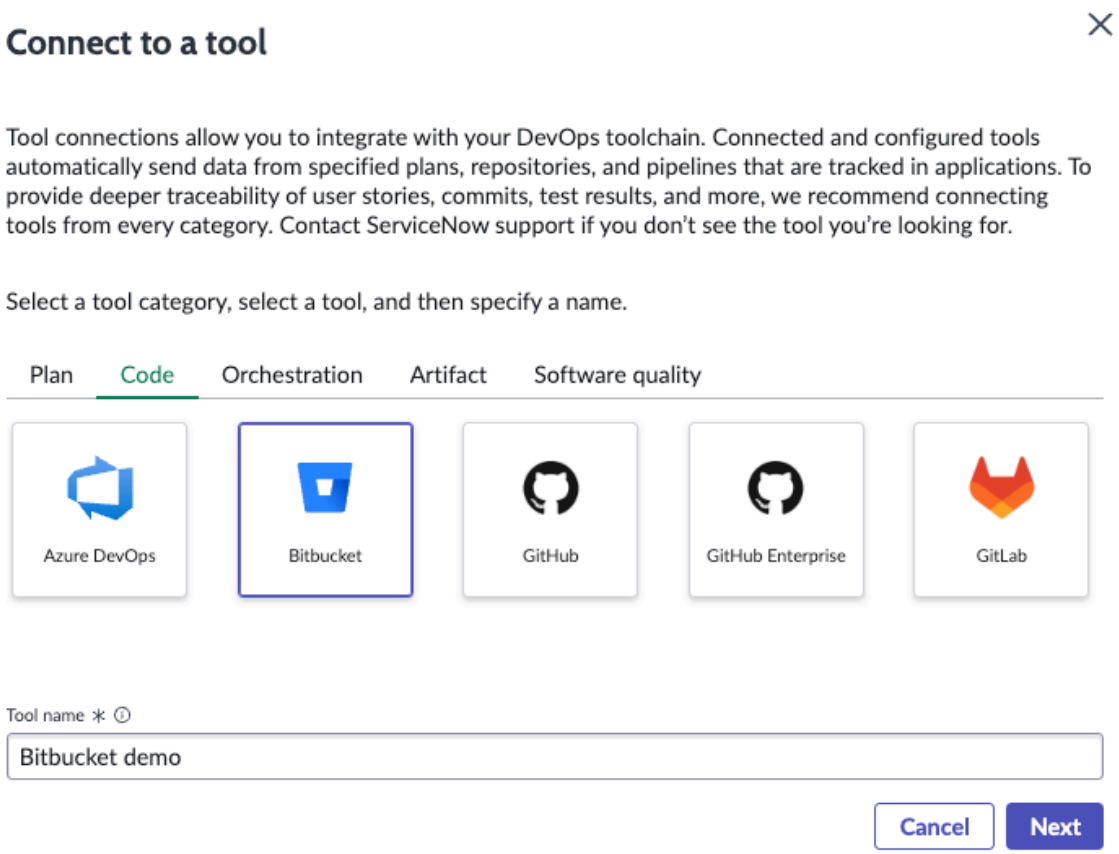
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열어 온보딩 Bitbucket합니다.

   중요사항:
   도구에 연결하는 동안 리포지토리와 같은 도구 객체를 검색하고 추적하려면 애플리케이션 모듈에서 도구를 연결해야 합니다.

2. 도구 이름 필드에 도구 이름을 지정하고 다음을 선택합니다.



3. 인스턴스 상세 정보 Playbook 활동에서 Bitbucket 다음을 수행합니다.

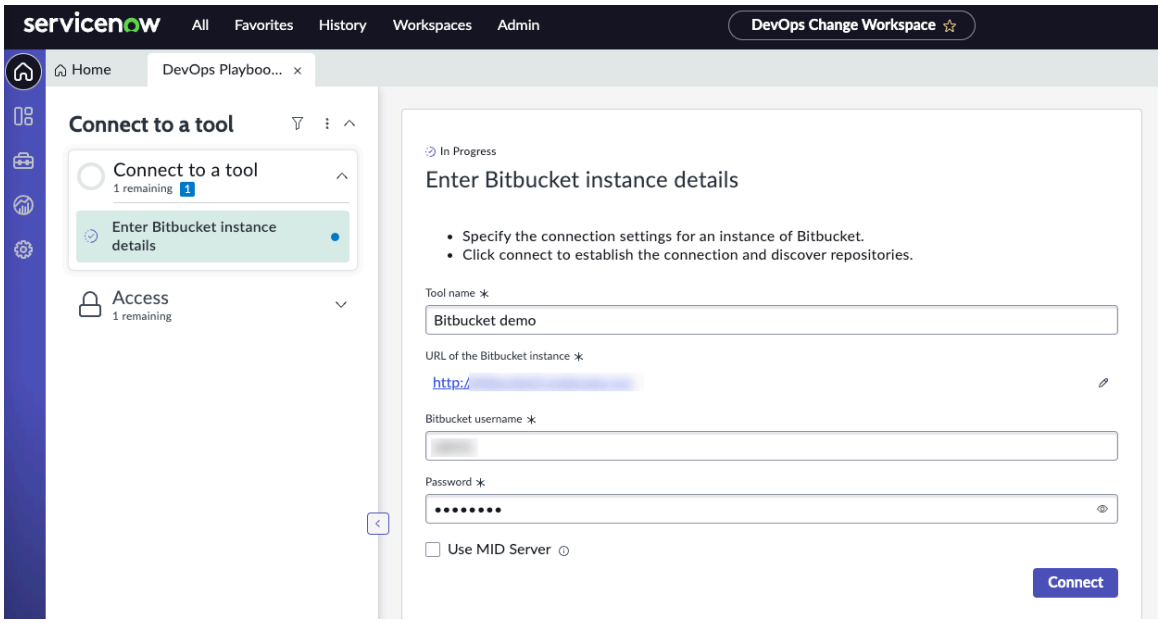
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 인스턴스의 URL을 Bitbucket 입력합니다.

b. 인스턴스에 대한 Bitbucket 전역 관리자의 로그인 자격 증명을 입력합니다.

c. Bitbucket 인스턴스가 MID 서버에 연결되어 있는 경우 MID 서버 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다. 도구 인스턴스가 온프레미스에서 호스팅되는 경우 MID 서버가 필요합니다. MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.

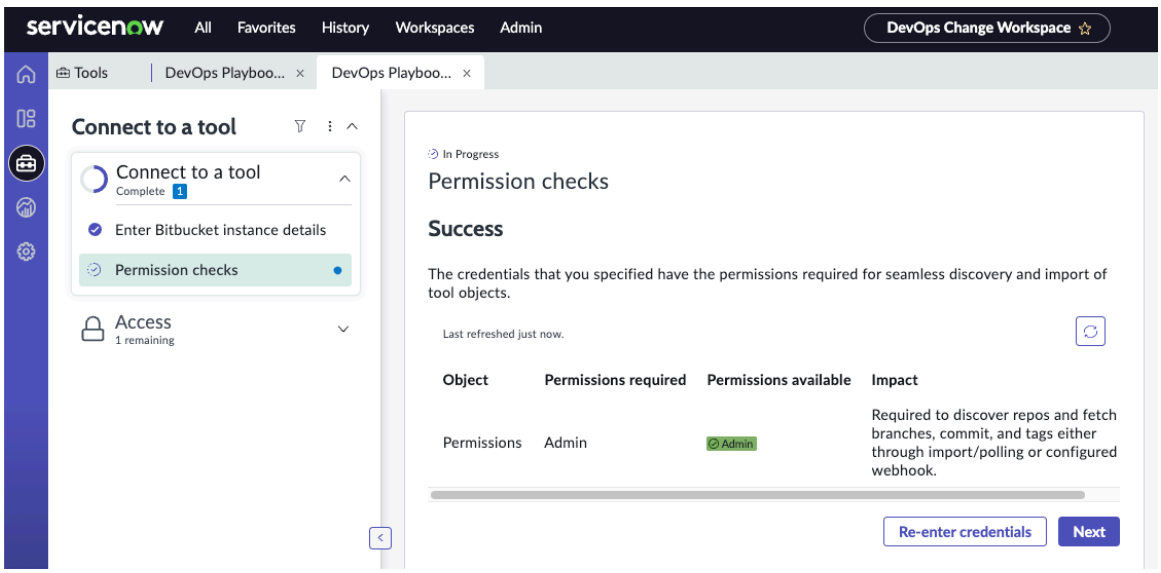
4. 연결을 선택합니다.



5. 입력한 자격 증명에 대해 권한 검사가 실행됩니다.

필요한 권한과 사용 가능한 권한이 표시됩니다. 더 나은 권한으로 자격 증명을 입력하려면 자격 증명 다시 입력을 선택합니다. 필요한 모든 권한에 대한 자세한 내용은 의 도구에 DevOps 필요한 권한권한을 참조하십시오Bitbucket.

필요한 모든 권한이 없는 경우에도 도구 연결을 계속하도록 선택할 수 있습니다.



6. 다음을 선택합니다.

7. 도구에 대한 액세스 권한을 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.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

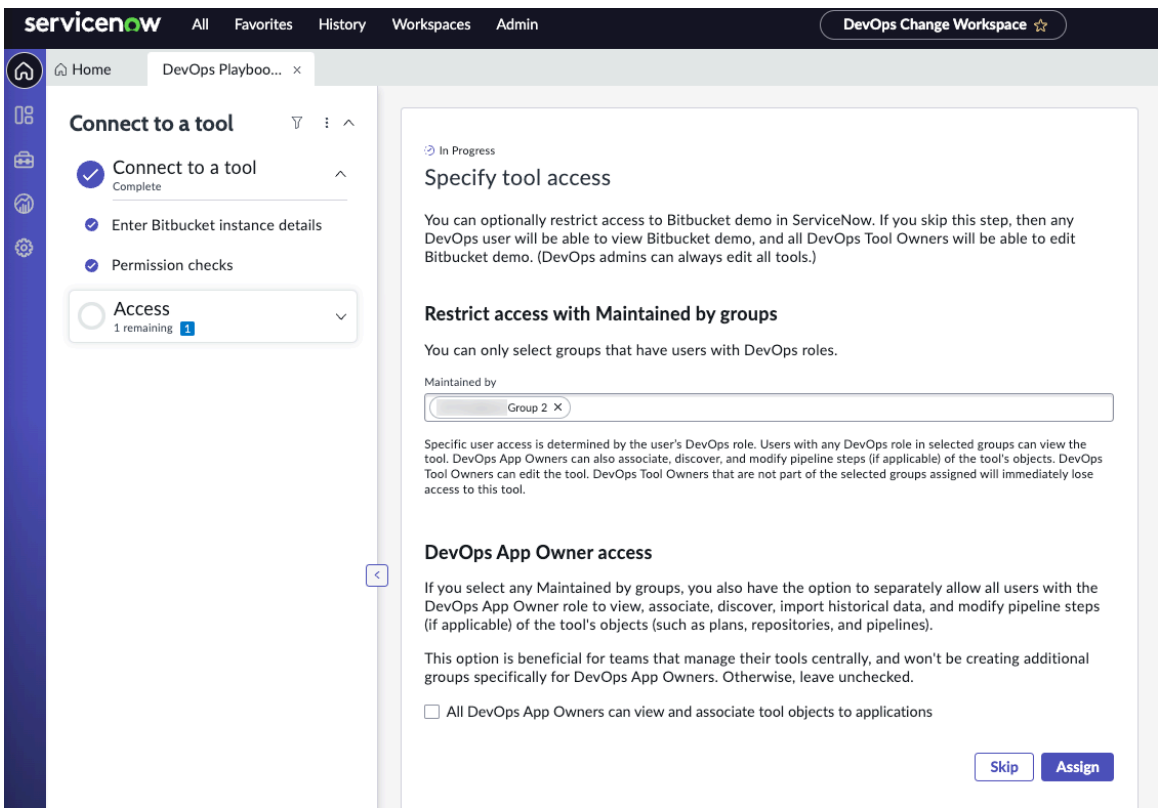
- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.

이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

c. 할당을 선택합니다.



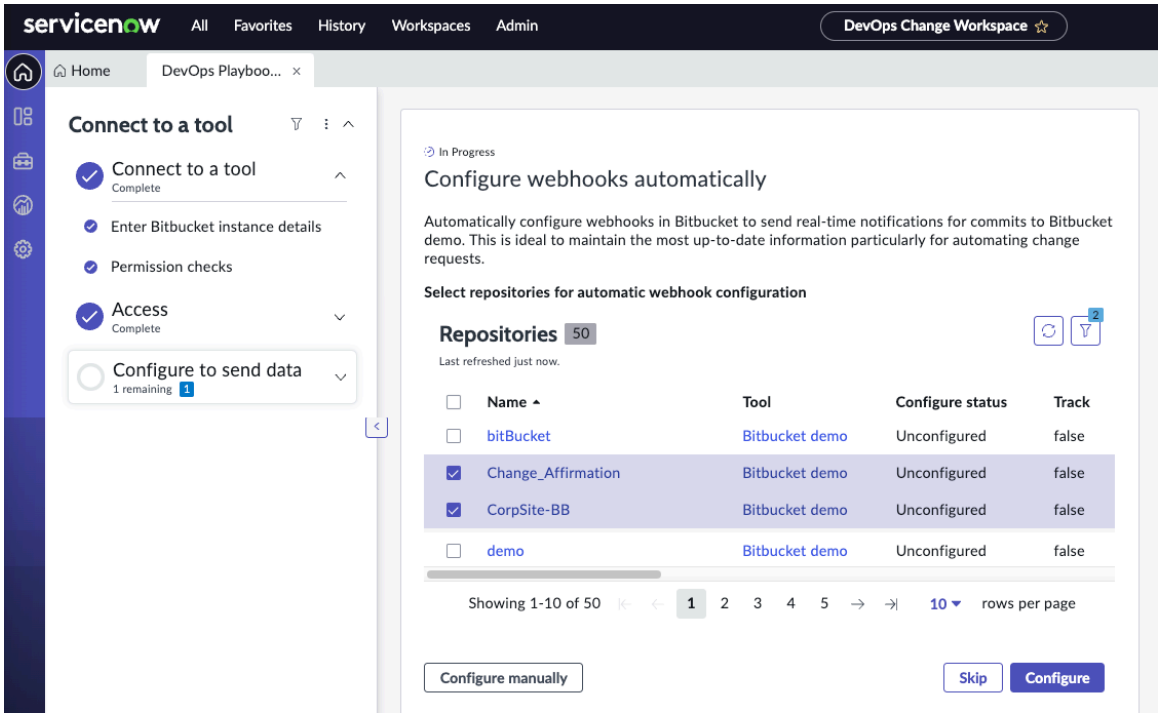
8. 웹후크를 자동으로 구성할 리포지토리를 선택합니다.

실시간 알림은 특히 변경 요청을 자동화하기 위해 최신 정보를 유지하는 데 이상적입니다.

웹후크를 수동으로 구성하여 설정할 수도 있습니다. 또는 폴링 사용 속성을 예로 설정하여 야간 폴링을 사용하여 추적된 리포지토리에 대한 데이터 시스템을 가져오도록 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.

9. 구성을 선택합니다.



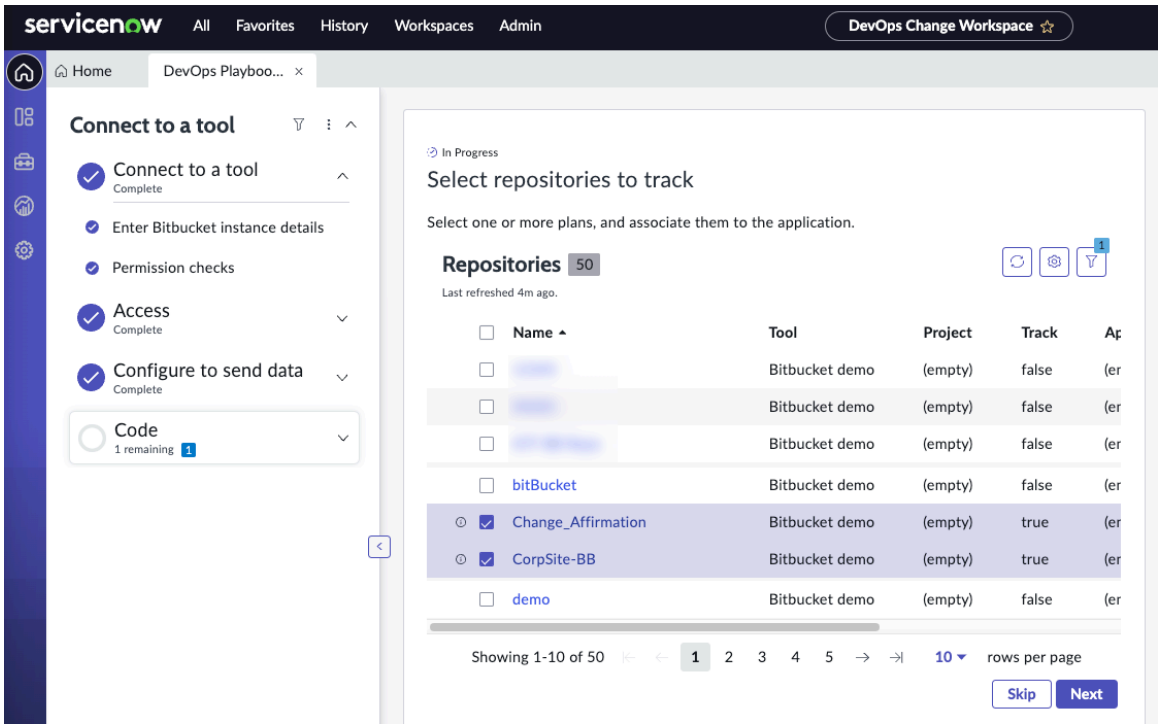
수동으로 구성하려면 수동으로 구성을 선택합니다. 자세한 내용은 수동으로 웹후크 Bitbucket 구성 문서를 참조하십시오.

중요사항:

- 홈페이지 또는 도구 모듈에서 연결하는 경우 연결이 완료되고 요약 페이지로 이동합니다.
- 애플리케이션 모듈에서 연결하는 경우 인스턴스에서 사용할 수 있는 리포지토리가 검색됩니다. 이들로부터 기록 데이터를 추적하고 임포트할 수 있습니다.

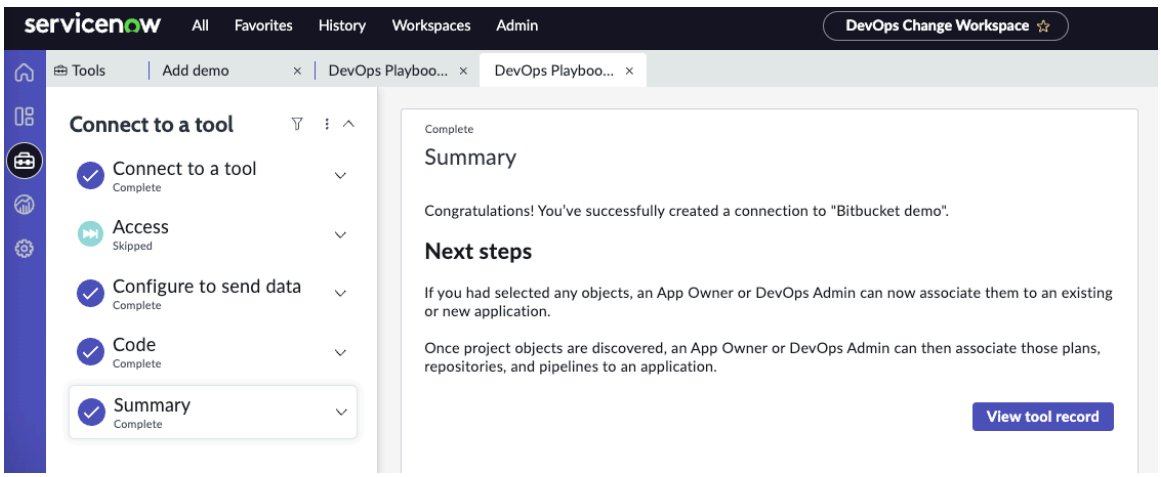
10. 플레이북 활동을 추적할 리포지토리 선택 에서 추적하고 애플리케이션에 연결할 리포지토리를 선택합니다.

© 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.



11. 다음을 선택합니다.
12. 요약 페이지에서 성공적으로 연결된 Bitbucket 도구의 상세 정보를 검토합니다.

    도구 기록 보기를 선택하여 연결된 인스턴스와 여기에서 검색된 리포지토리의 상세 정보를 검토합니다.



결과
도구를 에 성공적으로 온보딩 Bitbucket 했습니다 DevOps 변경 속도.

주:
도구 자격 증명이 변경되면 의 DevOps 변경자격 증명도 업데이트해야 합니다. 자세한 내용은 에서 외부 공급업체 도구 자격 증명 업데이트 DevOps 변경 속도 문서를 참조하십시오.

관련 정보

도구 기록에서 웹후크 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.

온보딩 **Bitbucket -DevOps** 변경 속도서비스 카탈로그

를 ServiceNow 서비스 카탈로그사용하여 인스턴스를 생성하고, 연결하고, 검색하고, 구성합니다Bitbucket.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 검색하십시오 DevOps.

> **주:**
> 또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그 직원 센터 에 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩 및 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.

3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.

4. 도구 온보딩 양식에서 DevOps 도구 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
도구 이름	통합의 Bitbucket 이름입니다.
도구 통합	Bitbucket를 선택합니다.
도구 URL	인스턴스의 URL입니다 Bitbucket .
도구 사용자 이름	계정의 사용자 이름입니다 Bitbucket .
도구 암호/액세스 토큰	Bitbucket 암호 또는 액세스 토큰입니다.
MidServer 사용	옵션입니다. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 MID 서버를 선택합니다. 애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 설정됩니다.

에 연결Bitbucket하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오Bitbucket.

5. 지금 주문을 선택합니다.
요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 도구가 생성, 연결 및 검색됩니다.

6. 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩을 DevOps 선택합니다.

7. DevOps 앱 온보딩 양식에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

새 앱을 생성하거나 기존 앱에 추가하시겠습니까?	새 앱을 생성할지 또는 기존 앱을 사용할지 옵션 중에서 선택합니다.
앱	만들거나 사용 중인 앱의 이름을 입력합니다.
온보딩 파이프라인	비워 둡니다.
온보딩 리포지토리	연결된 Bitbucket 도구 이름을 입력합니다.
리포지토리	웹후크를 구성하고 기록 데이터를 임포트할 리포지토리를 선택합니다.
임포트 소스 및 임포트 대상	데이터를 임포트할 날짜를 선택합니다. 기본적으로 지난 30일이 선택됩니다. 최대

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

	90일 동안 데이터를 가져오도록 선택할 수 있습니다.
도구에 대한 웹후크를 구성하시겠습니까?	선택한 리포지토리에 대해 웹후크를 구성하려면 이 확인란을 선택합니다.
온보딩 계획	비워 둡니다.

8. 지금 주문을 선택합니다.
요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 리포지토리 객체가 앱 기록에 연결되고 웹후크가 실시간 추적을 위해 구성됩니다. 선택한 리포지토리의 이력 데이터가 임포트됩니다. 임포트한 리포지토리에 대해 추적 필드가 자동으로 활성화됩니다. 리포지토리의 경우 파일 변경 내용 추적 도 자동으로 활성화됩니다.

온보딩 **Bitbucket - DevOps** 변경 속도 클래식

Bitbucket 인스턴스를 커넥트하여 리포지토리를 검색, 구성, 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

도구에 연결하기 전에 시작하기 섹션에 지정된 단계를 완료합니다.

이 태스크 정보

- 인스턴스 상세 정보를 사용하여 Bitbucket연결합니다.
- 리포지토리를 검색합니다.
- 리포지토리에 웹후크를 Bitbucket 자동으로 생성하도록 구성합니다.
- 분기 및 커밋 기록을 임포트합니다.

프로시저

1. Bitbucket 로 이동하여 연결할 DevOps 변경 속도 인스턴스 상세 정보 입력 모두 〉 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시).
2. 도구 이름필드에 값을 입력하고 도구 상세 정보를 입력합니다.

DevOps 도구 생성 양식

필드	설명
도구 통합	통합할 도구입니다. 이 경우 **Bitbucket**을 선택합니다.
도구 URL	통합할 기존 Bitbucket 인스턴스의 URL입니다.
도구 사용자 이름, 도구 암호/액세스 토큰	기존 Bitbucket 인스턴스의 로그인 자격 증명입니다.

에 연결Bitbucket하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오Bitbucket.

3. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 **MID** 서버를 선택합니다.
애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 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.

4. 제출을 선택합니다.
   도구가 성공적으로 연결되었습니다.

공구 생성에 성공하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

5. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

   그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 따라 다릅니다.

   - DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
   - DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
   - DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
   - 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

   > **주:**
   > 역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

   도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

6. 검색을 선택하여 코딩 도구의 기존 리포지토리를 검색합니다.
   리포지토리 기록이 리포지토리 관련 목록에 추가됩니다.
7. 구성을 선택하여 도구에 DevOps 알림을 보내도록 리포지토리의 웹후크 URL을 Bitbucket 자동으로 구성합니다.
   또는 속성을 예로 설정하여 `Enable Polling` 야간 폴링을 활성화하여 추적된 리포지토리에 대한 데이터 시스템을 가져오도록 선택할 수 있습니다.
8. Import(가져오기)를 선택하여 리포지토리에서 기록 데이터를 가져옵니다.

   > **주:**
   > 도구 자격 증명이 변경된 경우 인스턴스의 자격 증명을 업데이트해야 합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 에서 외부 공급업체 도구 자격 증명 업데이트 DevOps 변경 속도 문서를 참조하십시오.

   리포지토리에서 임포트한 분기 기록 및 커밋 기록이 해당 관련 목록에 추가됩니다.
9. 앱 필드에서 조회 목록을 클릭하고 리포지토리와 연결할 앱 기록을 선택하거나 새로 만들기를 클릭하여 생성합니다.

수동으로 웹후크 **Bitbucket** 구성

애플리케이션에 동기화 알림을 보내도록 웹후크 Bitbucket 를 DevOps 변경 속도 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 의 sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner DevOps 변경 속도, Bitbucket admin

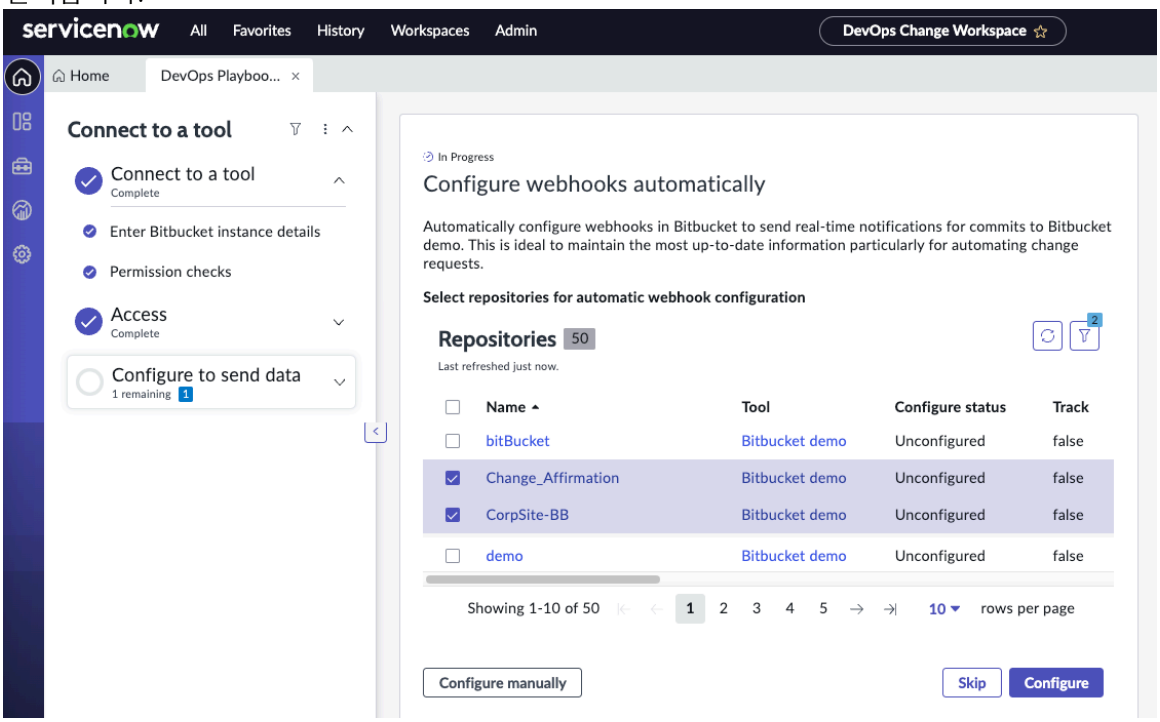
이 태스크 정보

의 DevOps 변경 속도도구 기록에서 수동 구성에 Bitbucket 액세스할 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.

프로시저

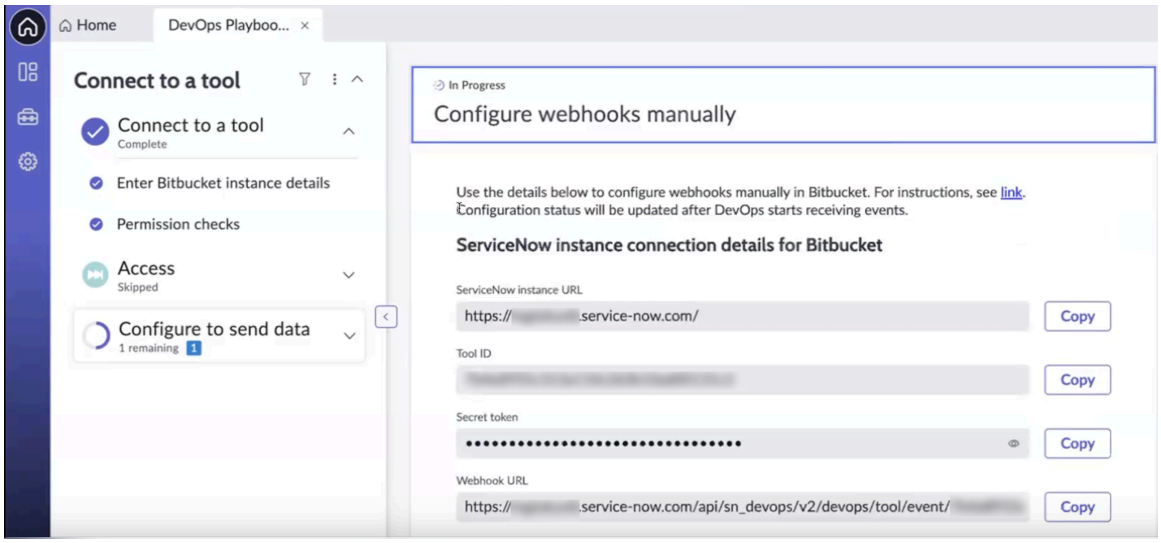
1. Bitbucket에서 설정 〉 **Webhook** 지정된 리포지토리에 대해 웹후크를 추가합니다.
2. 에서 DevOps 변경 속도데이터를 전송하도록 도구 인스턴스를 구성할 때 수동으로 구성을 선택합니다.

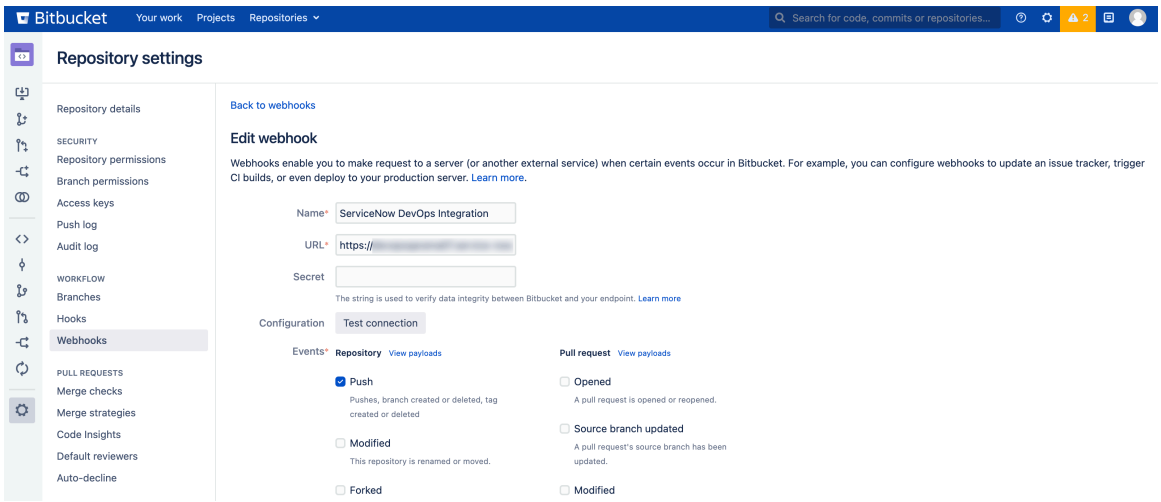


3. 에서 DevOps 변경 속도에 대한 ServiceNow 인스턴스 연결 상세 정보의 Bitbucket웹후크 **URL** 필드를 복사하고 웹후크 URL을 에 있는 새 웹후크Bitbucket의 **URL** 필드에 붙여넣습니다.

> **주:**
> 해당 필드에서 복사 를 선택하여 값을 클립보드에 복사합니다. 필드 레이블이 복사됨으로 변경되지만 여러 번 복사할 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.





JFrog 및 **DevOps** 변경 속도 통합

JFrog 인스턴스에 연결하여 , GitHub Actions, Azure DevOps및 GitLab의 파이프라인 실행에서 게시된 JFrog 아티팩트를 추적합니다Jenkins.

의 Jenkins경우 서버에서 **Artifactory** 플러그인 Jenkins 을 Jenkins 활성화하여 파이프라인 실행의 일부로 아티팩트를 생성하고 아티팩트 리포지토리에 JFrog 게시해야 합니다.

> **주:**
> 아티팩트의 JFrog 기록 임포트는 지원되지 않습니다. 서비스 카탈로그 기록 데이터 임포트 프로세스를 사용하여 작성된 Jenkins 아티팩트를 임포트 JFrog 할 수 있습니다. 자세한 내용은 도구의 DevOps 이력 데이터 임포트 문서를 참조하십시오. 검색 및 구성도 에 대해 JFrog지원되지 않습니다.

시작하기

다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보딩 JFrog합니다. 안내 환경을 위해 작업 공간을 사용하여 도구를 온보딩합니다. 또는 서비스 카탈로그 또는 클래식 환경을 사용할 수 있습니다.

온보딩 **JFrog -DevOps** 변경 속도작업 공간

JFrog DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 인스턴스에 연결하여 에 게시된 아티팩트 리포지토리를 추적합니다JFrog.

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

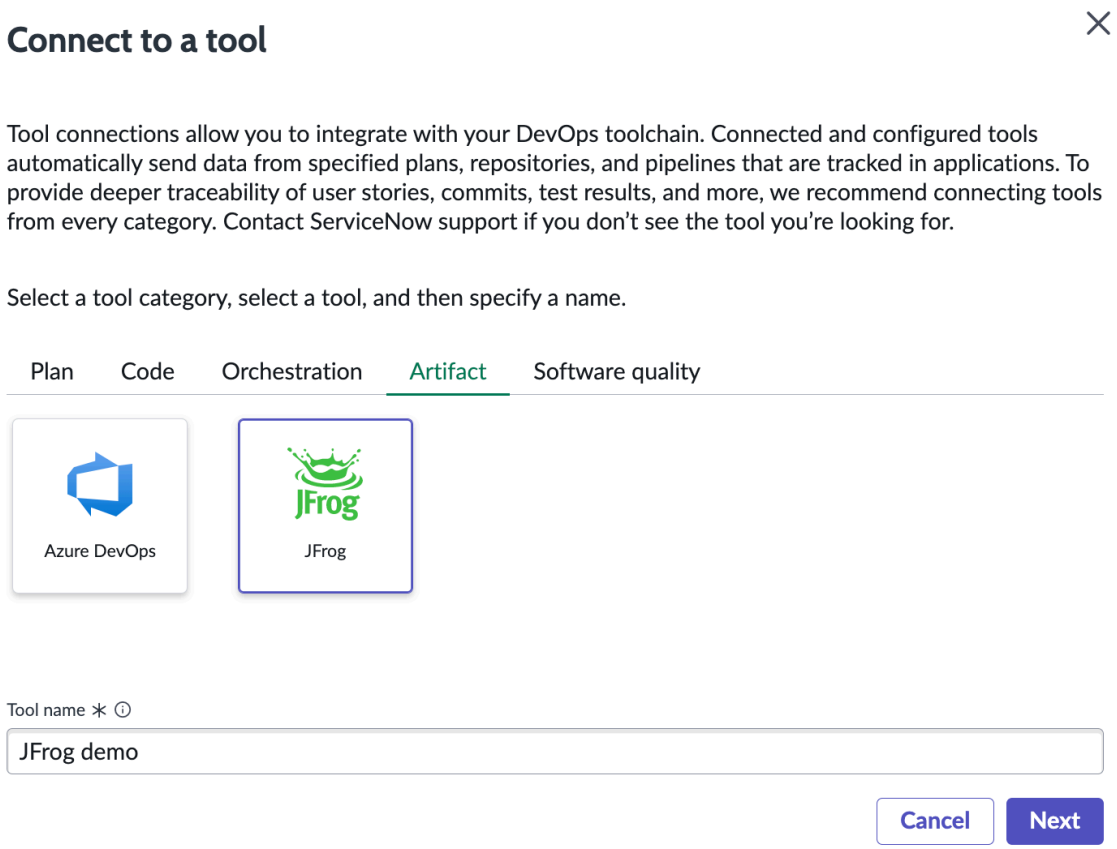
시작하기 전에
주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열어 온보딩 JFrog합니다.

2. 도구 이름 필드에 도구 이름을 지정하고 다음을 선택합니다.



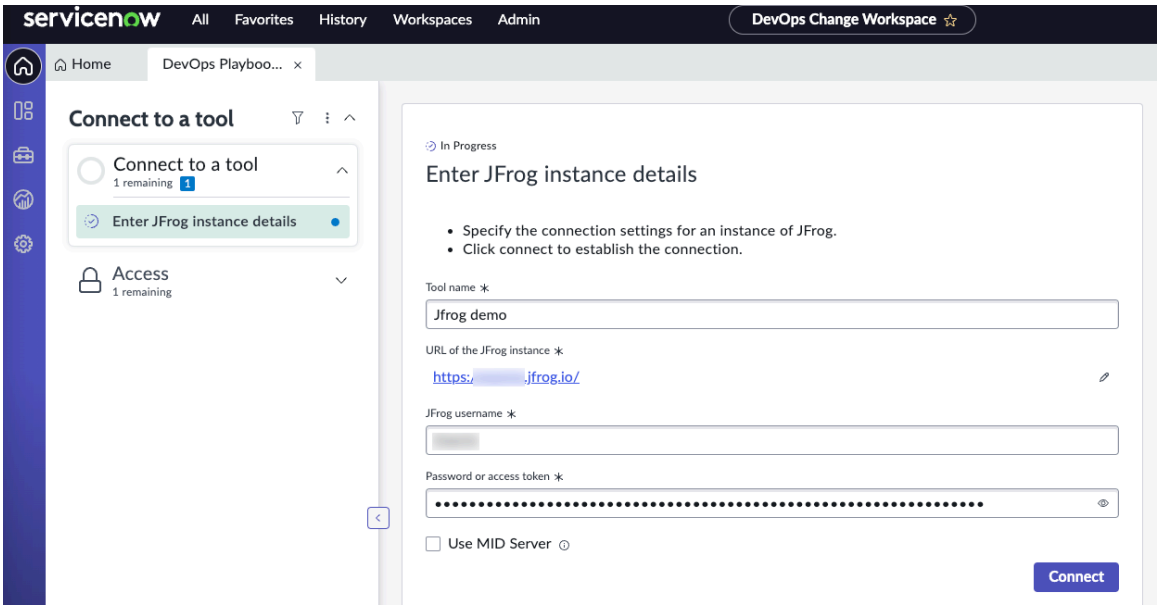
3. 인스턴스 상세 정보 Playbook 활동에서 JFrog 다음을 수행합니다.

   a. 인스턴스의 URL을 JFrog 입력합니다.

   b. 인스턴스에 대한 JFrog 전역 관리자의 로그인 자격 증명을 입력합니다.

   c. 옵션: 인스턴스가 MID 서버에 연결되어 있는 경우 JFrog MID 서버 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다.
   도구 인스턴스가 온프레미스에서 호스팅되는 경우 MID 서버가 필요합니다. MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.

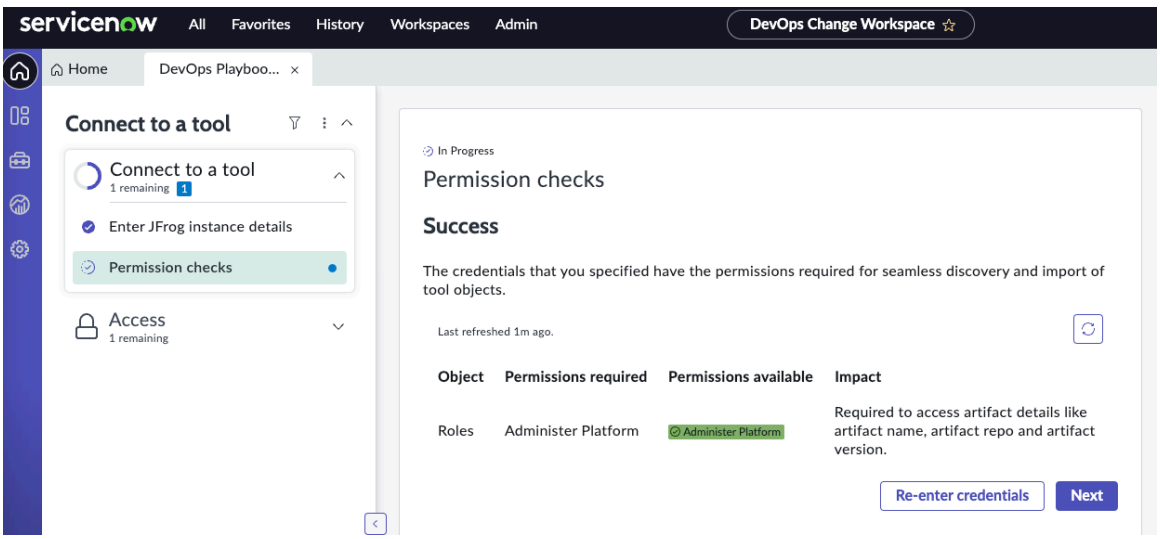
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 연결을 선택합니다.
5. 입력한 자격 증명에 대해 권한 검사가 실행됩니다.
   필요한 권한과 사용 가능한 권한이 표시됩니다. 더 나은 권한으로 자격 증명을 입력하려면 자격 증명 다시 입력을 선택합니다. 지정한 자격 증명에는 도구 객체의 원활한 검색 및 임포트를 위해 플랫폼 관리 역할이 JFrog 있어야 합니다. 이는 의 JFrog제한 사항입니다. 필요한 모든 권한에 대한 자세한 내용은 의 Jira 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오.

   필요한 모든 권한이 없는 경우에도 도구 연결을 계속하도록 선택할 수 있습니다.

   주:
   도구 자격 증명이 변경된 경우 인스턴스의 자격 증명을 업데이트해야 합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 에서 외부 공급업체 도구 자격 증명 업데이트 DevOps 변경 속도 문서를 참조하십시오.



6. 다음을 선택합니다.
7. 도구에 대한 액세스 권한을 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.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

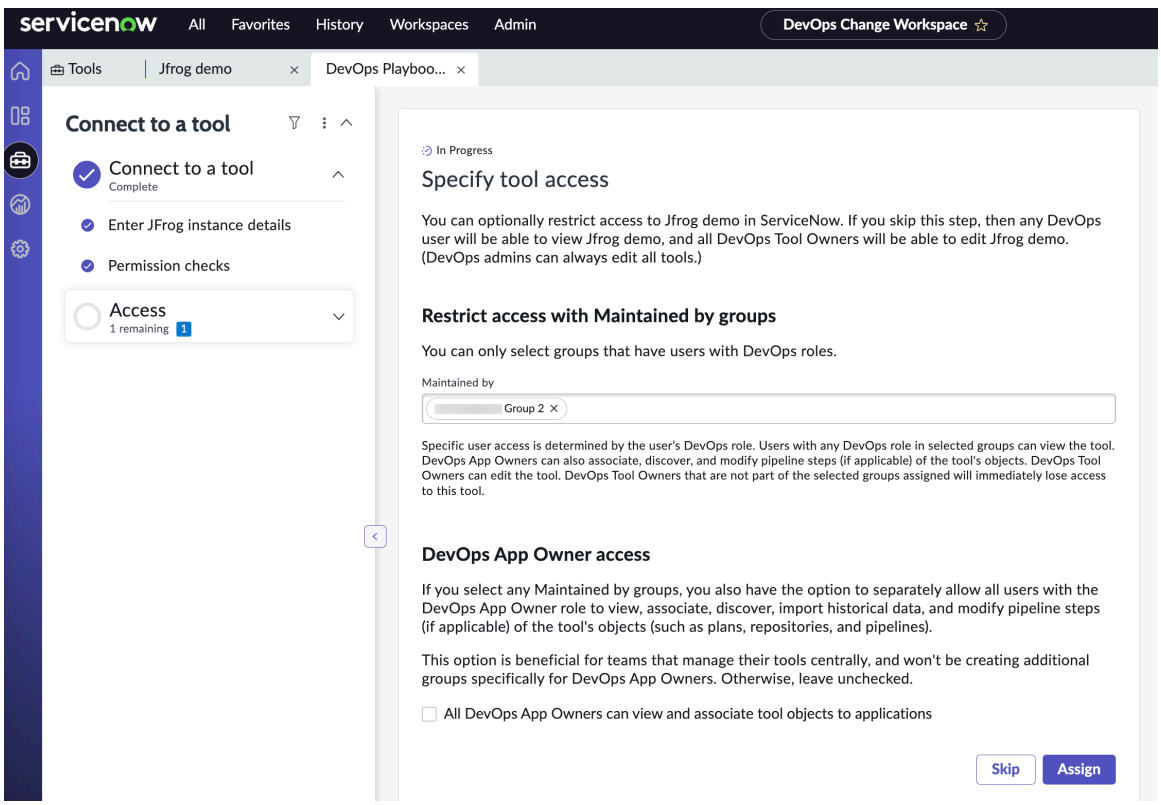
- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.

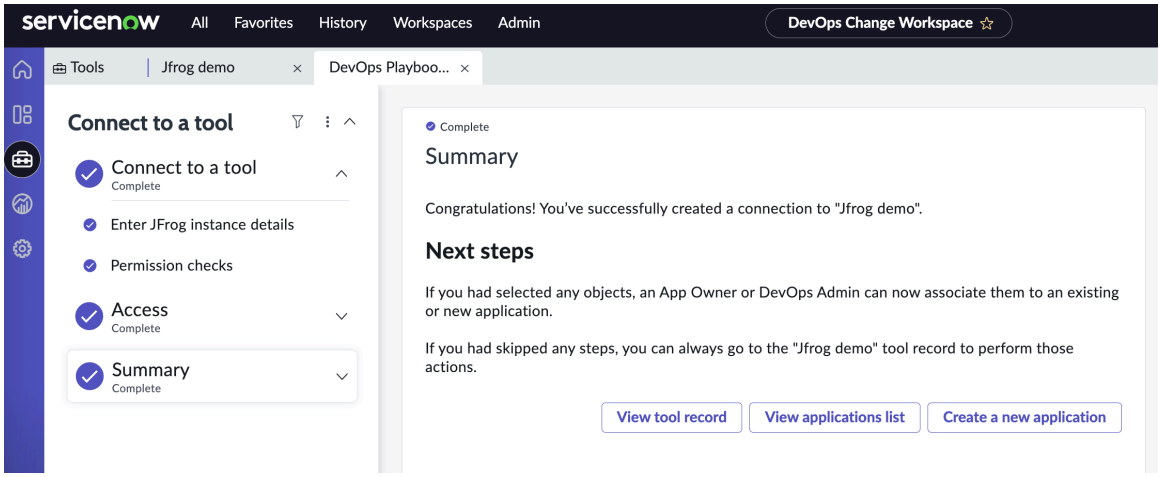
이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

c. 할당을 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.

8. 요약 페이지에서 도구 기록 보기를 선택하여 연결된 인스턴스의 세부 정보를 검토합니다.



결과
도구를 에 성공적으로 온보딩 JFrog 했습니다 DevOps 변경 속도.

온보딩 **JFrog -DevOps** 변경 속도서비스 카탈로그

JFrog 를 ServiceNow 서비스 카탈로그사용하여 인스턴스를 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 검색하십시오 DevOps.

> 주:
> 또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그 직원 센터 에 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩 및 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.

3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.

4. DevOps 도구 온보딩 양식에서 도구 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
도구 이름	통합의 JFrog 이름입니다.
도구 통합	JFrog를 선택합니다.
도구 URL	인스턴스의 URL입니다 JFrog .
도구 사용자 이름, 암호 또는 액세스 토큰	기존 JFrog 인스턴스에 대한 전역 관리자의 로그인 자격 증명입니다.
MidServer 사용	옵션입니다. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 MID 서버를 선택합니다. 애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 설정됩니다.

에 연결JFrog하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오JFrog.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 도구가 연결됩니다.

온보딩 **JFrog - DevOps** 변경 속도 클래식

에 게시된 JFrog아티팩트를 추적할 수 있도록 아티팩트 도구의 JFrog 인스턴스에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

도구에 연결하기 전에 시작하기 섹션에 지정된 단계를 완료합니다.

프로시저

1. JFrog 로 이동하여 연결할 DevOps 변경 속도 인스턴스 상세 정보 입력 모두 〉 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시).
2. 도구 이름필드에 값을 입력하고 도구 상세 정보를 입력합니다.

DevOps 도구 생성 양식

필드	설명
도구 통합	통합할 도구입니다. 이 경우 **JFrog**를 선택합니다.
도구 URL	통합할 기존 JFrog 인스턴스의 URL입니다.
도구 사용자 이름, 도구 암호/액세스 토큰	기존 JFrog 인스턴스에 대한 전역 관리자의 로그인 자격 증명입니다.

에 연결JFrog하기 위한 자격 증명에 필요한 모든 권한 목록은 의 권한을 도구에 DevOps 필요한 권한참조하십시오JFrog.

3. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 **MID** 서버를 선택합니다.
   애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 설정됩니다.
4. 제출을 클릭합니다.

   주:
   도구 자격 증명이 변경된 경우 인스턴스의 자격 증명을 업데이트해야 합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 에서 외부 공급업체 도구 자격 증명 업데이트 DevOps 변경 속도 문서를 참조하십시오.

   연결에 성공하면 도구가 인스턴스에 생성 ServiceNow 되어 인스턴스에 연결됩니다 JFrog .

공구를 성공적으로 생성하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

5. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

   그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 따라 다릅니다.

   - DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
   - DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 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.

- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

주:
역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

, GitLab및 Azure DevOps 에서 단계 GitHub연결JFrog

JFrog, 및 in DevOps 변경 속도 에 대한 GitHub ActionsArtifactory 지원을 사용하면 해당 파이프라인 실행을 위해 Artifactory에 JFrog 게시된 아티팩트 데이터를 임포트할 수 GitLab 있습니다. Azure DevOps 그런 다음 작업 항목, 커밋, 품질 요약, 테스트 실행 등과 같이 DevOps 변경 속도에 수집된 모든 DevOps 데이터와 연결할 수 있으므로 근본 원인을 추적하고 식별하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

Azure DevOps 릴리스 파이프라인은 지원되지 않습니다.

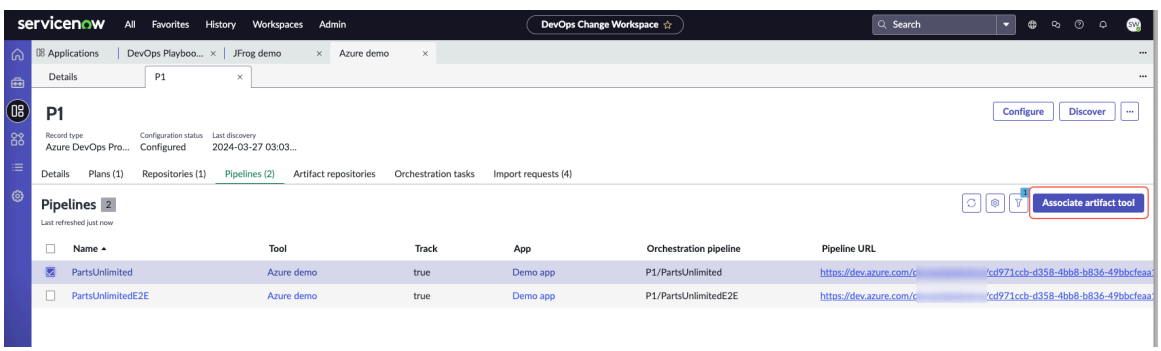
, 및 도구의 GitHub단계를 연결합니다JFrog.Azure DevOpsGitLab 단계를 연결하려면 먼저 다음을 수행해야 합니다.

- 에서 DevOps 변경 속도, GitLab또는 Azure DevOps 도구를 연결하고 구성합니다GitHub.
- 해당 GitHub, GitLab또는 Azure DevOps 인스턴스에서 파이프라인을 실행합니다.
- 의 DevOps 변경 속도각 도구에서 파이프라인과 단계를 검색합니다.
- JFrog 에서 DevOps 변경 속도도구를 연결합니다. 도구는 연결된 상태여야 합니다.

중요사항:
- 빌드 정보는 아티팩트와 함께 게시되어야 JFrog 합니다.
- 빌드 정보에는 URL과 모듈 또는 종속성 정보가 포함되어야 합니다.

파이프라인에서 단계 연결

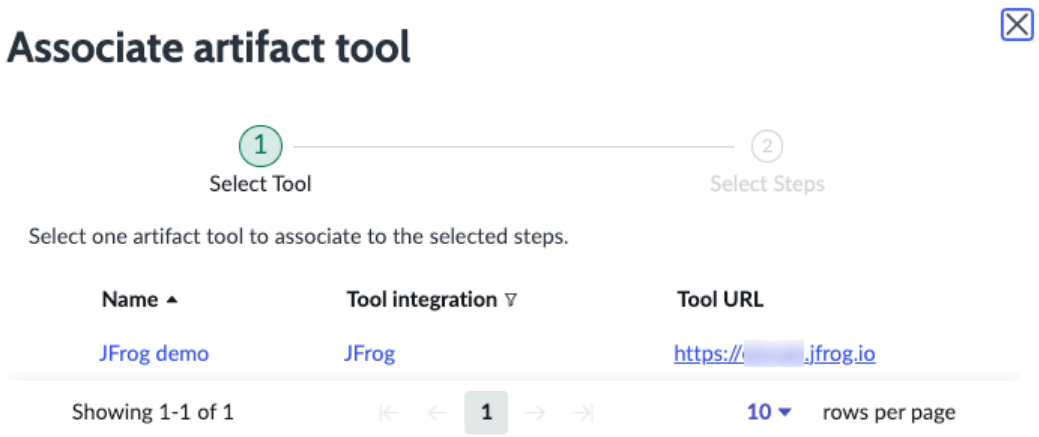
1. , GitLab또는 Azure DevOps 도구의 GitHub도구 기록 페이지를 열고 파이프라인 탭을 선택합니다.
2. 도구와 연결할 파이프라인을 선택합니다 JFrog .
3. 아티팩트 도구 연결을 선택합니다.



© 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.

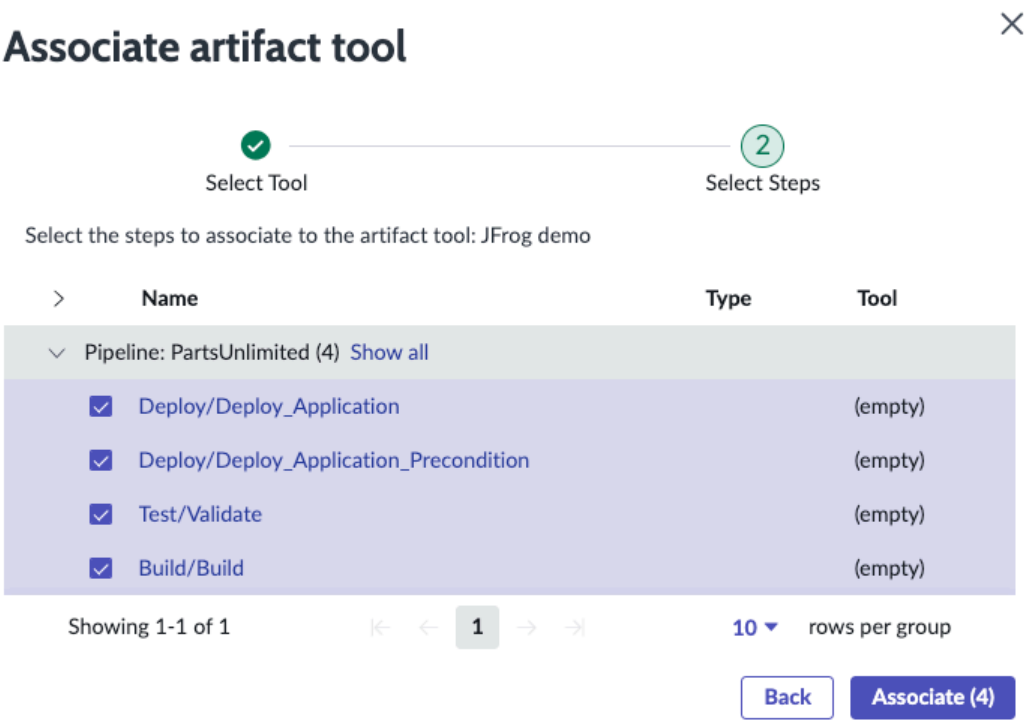
4. JFrog 연결할 도구를 선택합니다.

주:
연결된 JFrog 도구만 선택할 수 있습니다.



5. 선택한 JFrog 도구와 연결할 파이프라인 단계를 선택하고 연결을 선택합니다.

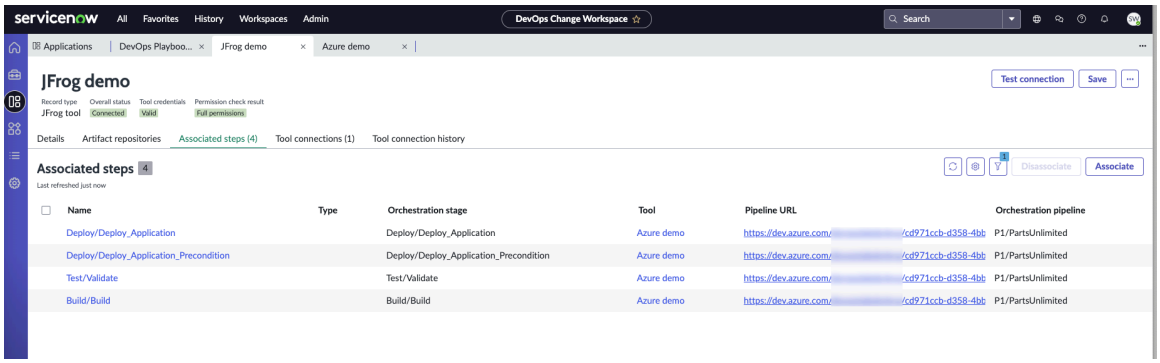
주:
단계는 하나의 도구에만 연결할 수 있습니다.



단계는 도구와 JFrog 연결됩니다. 관련 단계 탭 아래의 도구 기록에서 관련 단계를 볼 수 있습니다JFrog.

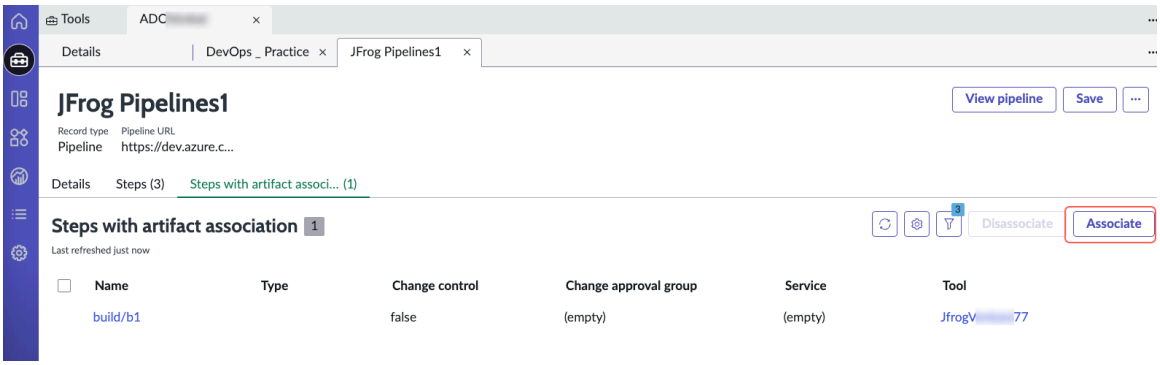
단계의 연결을 해제하려면 도구 기록의 연결된 단계 탭에서 JFrog 단계를 선택하고 연결 해제를 선택합니다.

© 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.



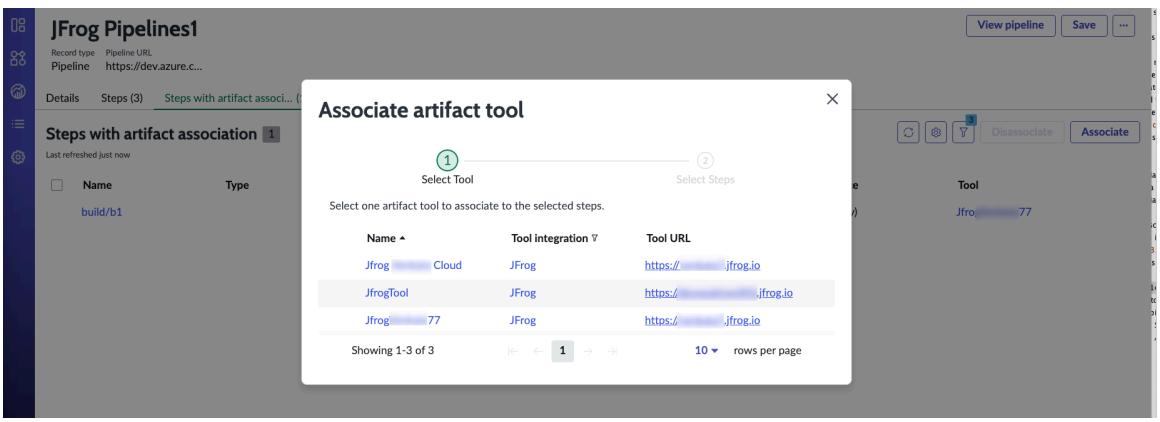
단계 테이블의 단계 연결

1. , 또는 도구의 GitHub도구 기록 페이지를 열고 도구와 연결할 단계가 있는 파이프라인을 선택합니다JFrog.Azure DevOpsGitLab
2. 파이프라인 레코드에서 아티팩트 연결 단계를 선택하고 연결을 선택합니다.



3. 연결된 JFrog 도구 목록에서 단계를 연결할 도구를 선택합니다.

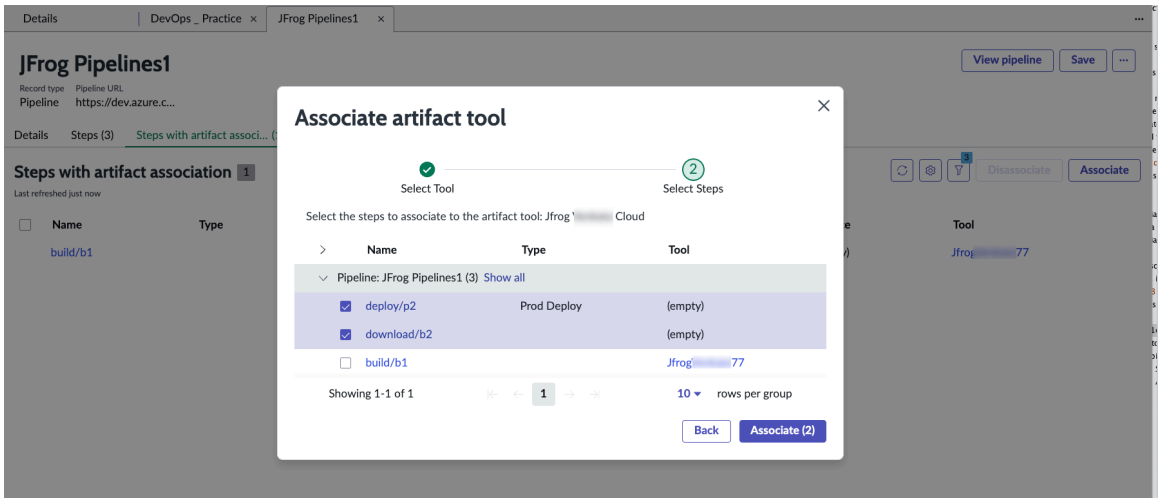
   주:
   연결된 JFrog 도구만 선택할 수 있습니다.



4. 파이프라인의 단계 목록에서 선택한 JFrog 도구와 연결할 단계를 선택하고 연결을 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:
이미 다른 JFrog 공구와 연관되어 있는 단계를 선택하면 해당 공구에서 연관이 해제된 다음 현재 JFrog 공구와 연관됩니다.

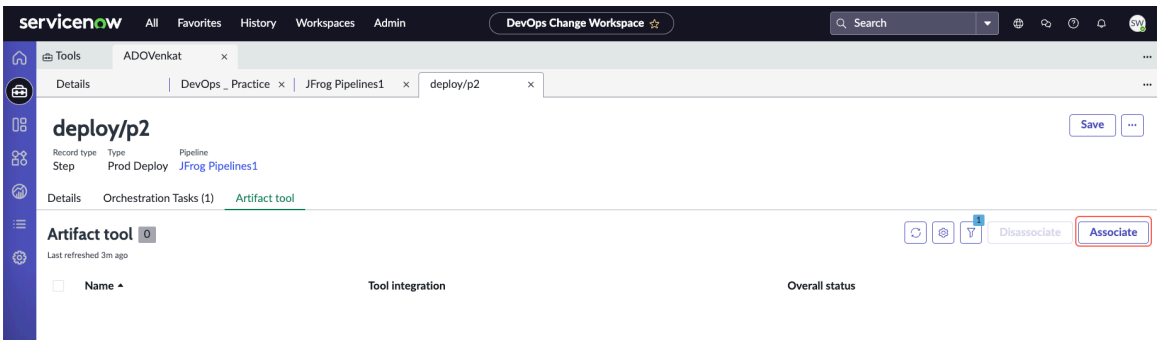


선택한 단계가 도구와 JFrog 연결됩니다. 단계의 연결을 해제하려면 단계를 선택한 다음 연결 해제를 선택합니다.

단계 기록에서 단계 연결

개별 단계의 경우 단계 기록에서 직접 연결된 JFrog 도구와 연결할 수 있습니다.

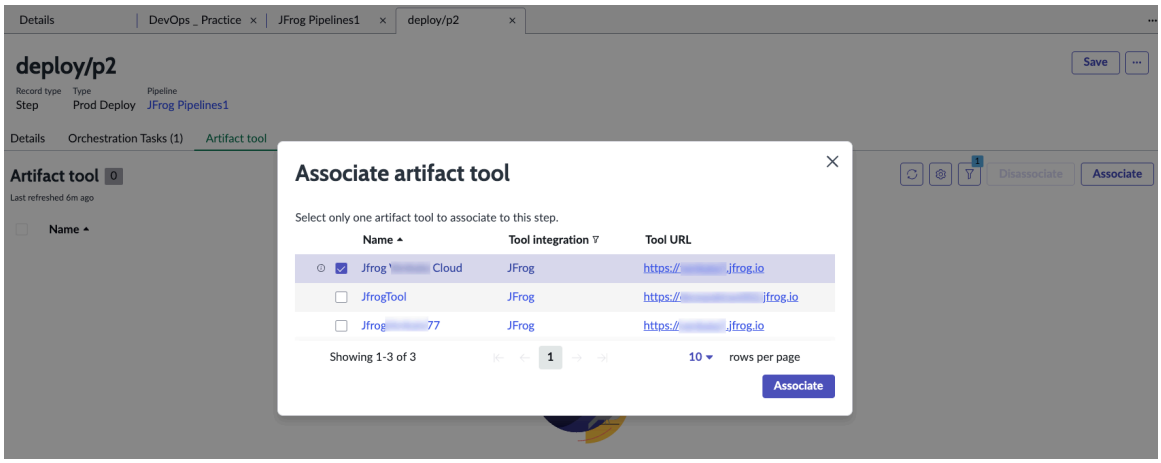
1. 도구와 연결할 단계의 단계 기록 페이지를 엽니다 JFrog .
2. 아티팩트 도구 탭을 선택하고 연결을 선택합니다.



3. 연결된 JFrog 도구 목록에서 단계를 연결할 도구를 선택하고 연결을 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:
연결된 JFrog 도구만 선택할 수 있습니다.

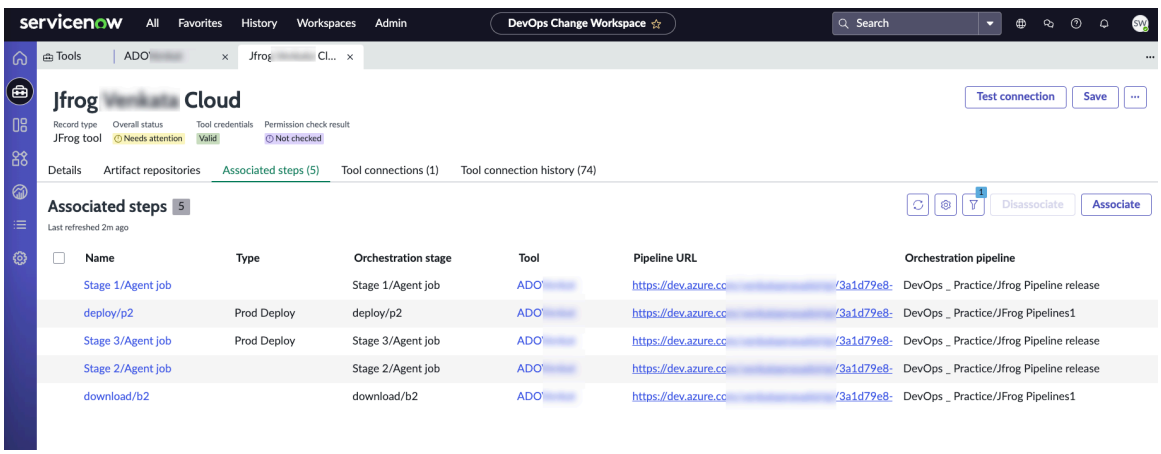


이 단계는 선택한 JFrog 도구와 연결됩니다. 단계의 연결을 해제하려면 단계를 선택한 다음 연결 해제를 선택합니다.

도구에서 **JFrog** 단계 연결

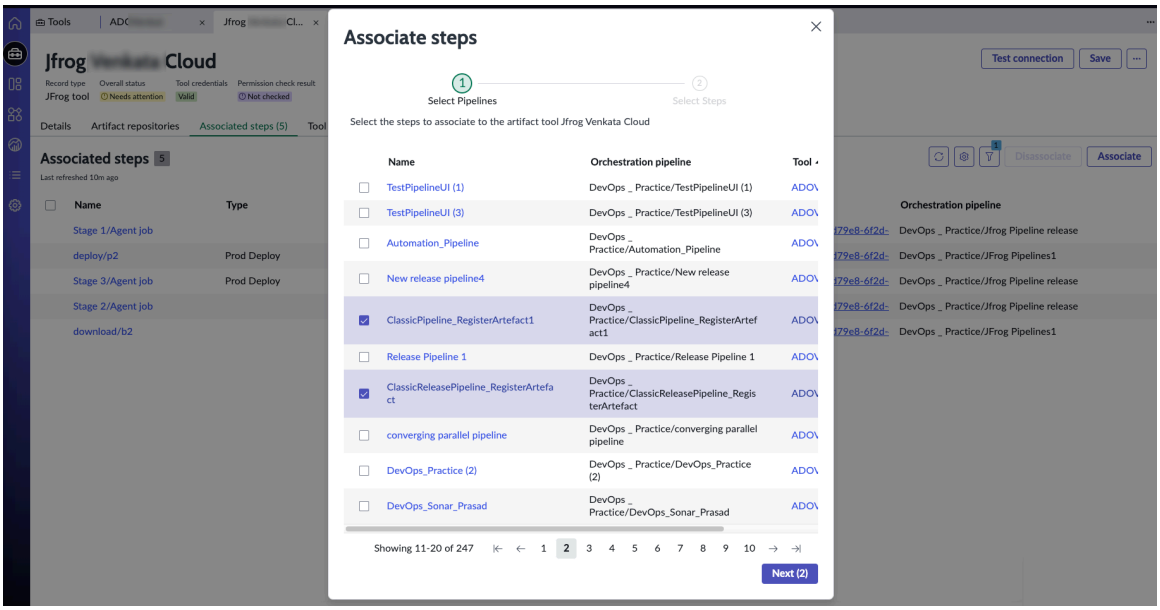
도구에서 JFrog 직접 단계를 연결할 수 있습니다.

1. 연결된 JFrog 도구로 이동합니다.
2. 연결된 단계 탭을 선택하고 연결을 선택합니다.



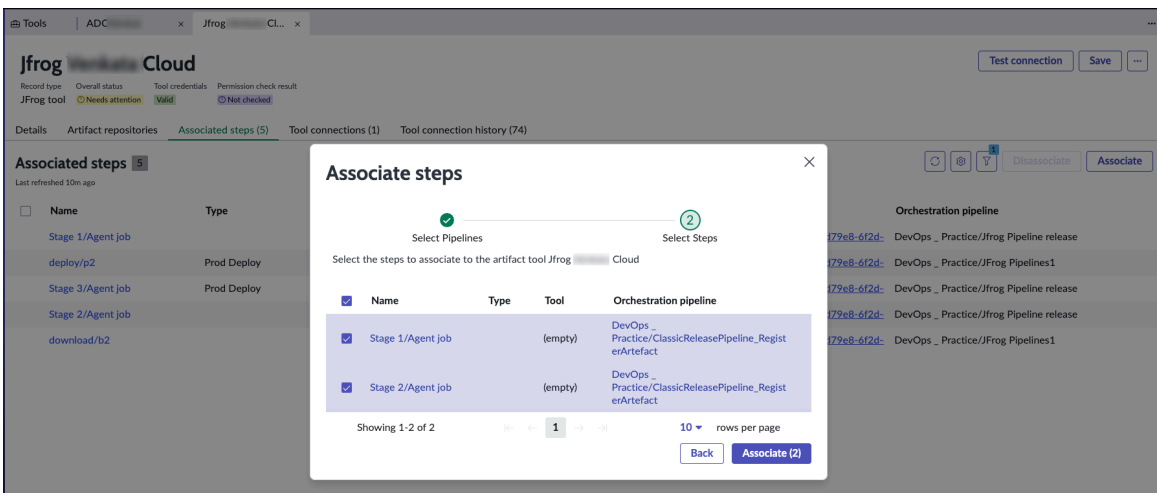
3. 도구와 연결하려는 단계가 있는 파이프라인을 JFrog 선택하고 다음을 선택합니다.

© 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.



4. 도구와 JFrog 연결할 파이프라인에서 단계를 선택하고 연결을 선택합니다.

> **주:**
> 이미 다른 JFrog 공구와 연관되어 있는 단계를 선택하면 해당 공구에서 연관이 해제된 다음 현재 JFrog 공구와 연관됩니다.



선택한 단계가 도구와 JFrog 연결됩니다. 단계의 연결을 해제하려면 단계를 선택한 다음 연결 해제를 선택합니다.

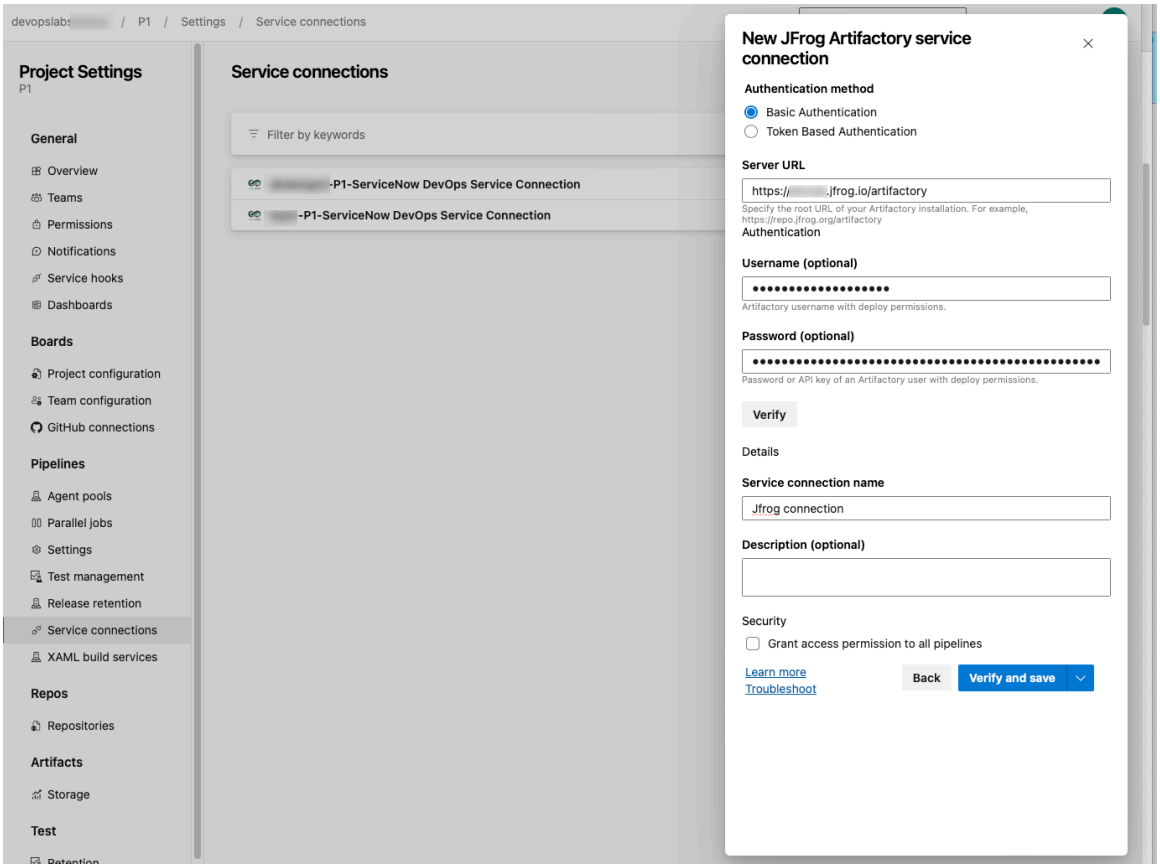
Azure DevOps for JFrog 구성

Azure DevOps 아티팩트를 JFrog 업로드하고 다운로드할 수 있도록 인스턴스를 구성합니다.

인스턴스 Azure DevOps 에는 다음 설정이 필요합니다.

1. JFrog Artifactory 플러그인을 설치합니다.
2. 프로젝트를 선택하고 다음으로 이동합니다. 프로젝트 설정 〉 파이프라인 〉 서비스 연결.
3. 새 서비스 연결을 선택하고, 설치된 **JFrog Artifactory** 플러그인을 검색하여 선택하고, 다음을 선택합니다.
4. JFrog 인스턴스 상세 정보를 입력하고 에 대한 JFrog서비스 연결을 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.



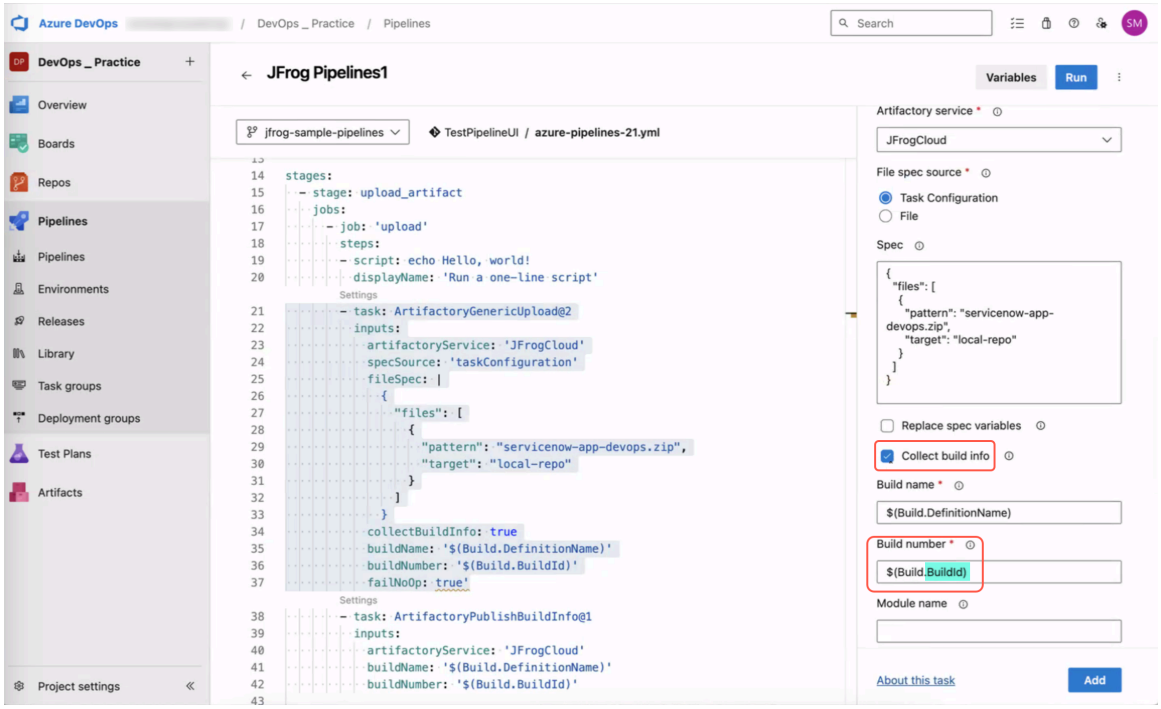
주:
Username(사용자 이름) 및 Password(암호) 필드에는 **Server** URL(서버 **URL**) 필드에 입력한 인스턴스에 대한 JFrog 자격 증명이 포함되어야 합니다.

에서 **Azure DevOps** 다음으로 아티팩트 업로드 **JFrog**

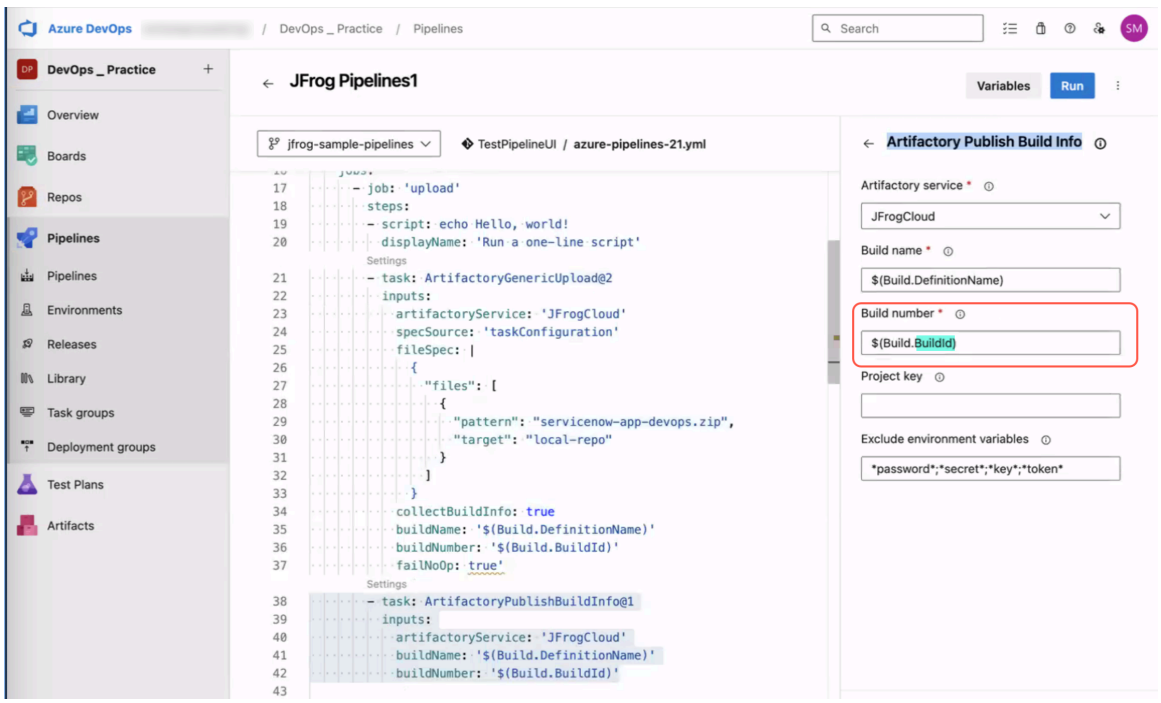
아티팩트를 업로드하려면 다음을 수행합니다.

1. 프로젝트 파이프라인으로 이동합니다.
2. 업로드 단계에서 아티팩트 업로드를 위한 **Artifactory Generic Upload** 작업을 추가합니다.
3. **Artifactory** 일반 업로드 작업의 경우:
   a. 에 대해 JFrog생성한 서비스 연결을 선택합니다.
   b. 사양 필드에서 전체 파일 사양을 입력합니다.
   c. 빌드 정보 수집 확인란을 선택합니다.
   d. 빌드 번호 필드에는 `BuildId` 매개 변수가 포함되어야 합니다.
   e. 추가를 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. 빌드 정보를 게시하기 위한 아티팩트 게시 빌드 정보 작업을 추가합니다.
5. 아티팩트 게시 빌드 정보 작업의 경우:
   a. 에 대해 JFrog생성한 서비스 연결을 선택합니다.
   b. 빌드 번호 필드에는 *BuildId* 매개 변수가 포함되어야 합니다.
   c. 추가를 선택합니다.



Azure DevOps에서 JFrog로 아티팩트를 업로드하는 샘플 파이프라인

```
trigger:
```


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

```
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: upload_artifact
    jobs:
      - job: 'upload'
        steps:
        - script: echo Hello, world!
          displayName: 'Run a one-line script'
        - task: ArtifactoryGenericUpload@2
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "local-repo"
                  }
                ]
              }
            collectBuildInfo: true
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
            failNoOp: true'
        - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

아티팩트 다운로드 위치 **JFrogAzure DevOps**

아티팩트를 다운로드하려면 다음을 수행합니다.

1. 프로젝트 파이프라인으로 이동합니다.
2. 다운로드 단계에서 아티팩트 다운로드를 위한 **Artifactory Generic Download** 작업을 추가합니다.
3. **Artifactory** 일반 다운로드 작업의 경우:
   a. 에 대해 JFrog생성한 서비스 연결을 선택합니다.
   b. 사양 필드에서 전체 파일 사양을 입력합니다.
   c. 빌드 정보 수집 확인란을 선택합니다.
   d. 빌드 번호 필드에는 *`BuildId`* 매개 변수가 포함되어야 합니다.
   e. 추가를 선택합니다.
4. 빌드 정보를 게시하기 위한 아티팩트 게시 빌드 정보 작업을 추가합니다.
5. 아티팩트 게시 빌드 정보 작업의 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.

a. 에 대해 JFrog생성한 서비스 연결을 선택합니다.

b. 빌드 번호 필드에는 *`BuildId`* 매개 변수가 포함되어야 합니다.

c. 추가를 선택합니다.

Azure DevOps에서 JFrog로 아티팩트를 다운로드하는 샘플 파이프라인

```
trigger:
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: download_artifact
    jobs:
      - job: 'download'
        steps:
        - task: ArtifactoryGenericDownload@3
          inputs:
            connection: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "local-repo/servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "/tmp/"
                  }
                ]
              }
            collectBuildInfo: true
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
            failNoOp: true
        - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

아티팩트를 업로드하고 다운로드할 샘플 파이프라인 **GitHub**

에 대한 아티팩트를 업로드하고 다운로드하는 단계를 포함하기 위한 GitHubGitHub파이프라인 샘플입니다.

에서 **GitHub** 다음으로 아티팩트 업로드 **JFrog**

```
name: JFrogUploadArtifact

on:
```


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

```
  push:
    branches:
      - main
jobs:
  upload_to_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"

    steps:
      - name: Checkout code
        uses: actions/checkout@v2

      - name: Set up JFrog CLI
        uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
        with:
          version: latest
        env:
          JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
          JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
          JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

      - name: Upload Artifact to Jfrog
        run: |
          export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
          #upload artifacts
          jf rt u "servicenow-app-devops.zip" "local_repo"
          # Publish build info
          jf rt bp
```

아티팩트 다운로드 위치 **JFrogGitHub**

```
name: JFrogDownloadArtifact

on:
  push:
    branches:
      - main

jobs:
  download_from_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"

    steps:
      - name: Checkout code
        uses: actions/checkout@v2

      - name: Set up JFrog CLI
        uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
```


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

```
    with:
      version: latest
    env:
      JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
      JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
      JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

  - name: download artifacts from jfrog
    run: |
      export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
      # download artifact from jfrog
      jf rt dl "local_repo/servicenow-app-devops.zip" ./
      # Publish build info
      jf rt bp
```

아티팩트를 업로드하고 다운로드할 샘플 파이프라인 **GitLab**

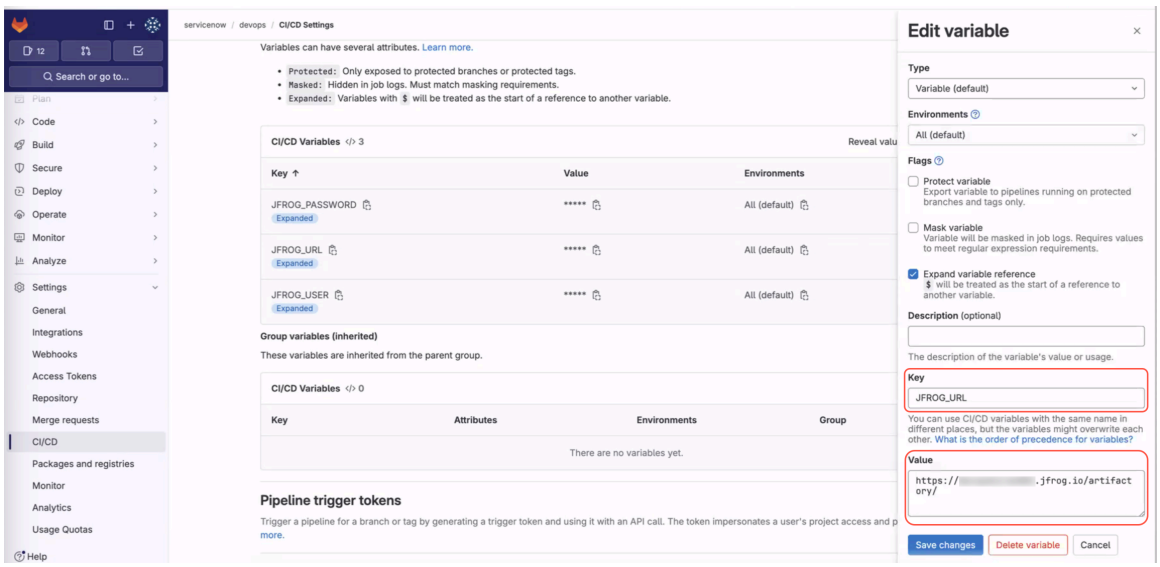
에 대한 아티팩트를 업로드하고 다운로드하는 단계를 포함하기 위한 GitLabGitHub파이프라인 샘플입니다.

에서 GitLab 까지 JFrog아티팩트를 업로드하고 다운로드하려면 , 매개변수 *JFROG_URL*, *JFROG_USER*및 *JFROG_PASSWORD* 은(는) 인스턴스 GitLab 에서 CI/CD 변수로 설정되어야 합니다.

1. 프로젝트로 이동한 후 설정 〉 **CI/CD** 〉 변수.
2. 변수 추가를 선택합니다.
3. 키 필드에 매개변수를 입력하고 값 필드에 매개변수 값을 입력합니다.
4. 저장할 변수 추가를 선택합니다.

다음 3개 매개변수에 대한 CI/CD 변수를 생성합니다.

- *JFROG_URL*
- *JFROG_USER*
- *JFROG_PASSWORD*



아티팩트 **GitLab** 를 업로드할 샘플 파이프라인 **JFrog**

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

```
stages:
  - upload

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

upload:
  stage: upload
  script:
    - export BUILD_URL=${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/pipelines/$CI_PIPELINE_ID
    # upload artifact
    - jfrog rt u "servicenow-app-devops.zip"  "${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}"
 --build-name=$CI_PROJECT_NAME --build-number=$CI_PIPELINE_ID
    # publish build-info
    - jfrog rt bp "${CI_PROJECT_NAME}" "${CI_PIPELINE_ID}"
  before_script:
  - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
  - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
  - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
  - jfrog config add artifactory-server --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
 --user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
 --password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

아티팩트 **JFrog** 를 다운로드할 샘플 파이프라인 **GitLab**

```
stages:
  - download

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

download:
  stage: download
  script:
    # download artifact
```


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

```
    - jfrog rt dl ${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}/servicenow-app-devops.zip --include-dirs
--build-name=$CI_PROJECT_NAME --build-number=$CI_PIPELINE_ID
   # publish build-info
    - jfrog rt bp ${CI_PROJECT_NAME} ${CI_PIPELINE_ID}
 before_script:
 - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
 - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
 - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
 - jfrog config add artifactory-server --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
--user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
--password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

SonarQube 및 **DevOps** 변경 속도 통합

SonarQube CI/CD 파이프라인과 통합된 인스턴스에 연결하여 코드 품질 및 코드 보안 결과를 검색합니다.

SonarQube 통합 개요

GitHub Actions, Jenkins 및 Azure DevOps 파이프라인에 구성된 소나 스캔은 에서 DevOps 변경 속도지원됩니다. SonarCloud와 SonarQube (온프레미스)가 모두 지원됩니다.

코드 품질 및 코드 보안 요약 결과는 변경 요청의 관련 목록 또는 인스턴스 파이프라인 ServiceNow 의 작업 실행에서 볼 수 있습니다. 또한 코드 품질 및 코드 보안 결과를 사용하여 변경 자동화를 위한 변경 정책 및 조건을 정의할 수 있습니다.

DevOps 변경 속도 전체 코드 메트릭과 새 코드 메트릭을 모두 캡처합니다.

시작하기

관리자 또는 비관리자 Sonar 사용자를 사용하여 Sonar 인스턴스를 온보딩할 수 있습니다.

관리자 사용자에 대한 필수 구성

에서 SonarQube: 인스턴스에 대한 SonarQube 프로젝트 수준 액세스를 통해 모든 프로젝트에 대한 스캔을 구성할 수 있습니다.

관리자가 아닌 사용자를 위한 필수 구성

- SonarQube에서:
  - 관리자가 아닌 사용자는 분기 분석을 사용하여 생성된 분기에 액세스할 수 있어야 합니다. 자세한 내용은 분기 분석을 참조하십시오.
  - 관리자가 아닌 사용자는 검사 결과를 실행하고 보려는 프로젝트(비공개 및 공용)에 대한 분석 찾아보기 및 실행 권한이 있어야 합니다.

  주:
  SonarCloud가 기본 분기와 별도로 프로젝트의 분기를 분석할 수 있도록 분기 분석을 설정할 수 있습니다. 커뮤니티 에디션 라이센스에 대한 SonarQube 분기 분석을 설정하거나 수행할 수 없습니다. Developer 또는 Enterprise Edition으로 업그레이드 SonarQube 하여 온-프레미스 구현에 대한 SonarQube 분기 분석을 설정합니다.

- 안으로 DevOps 변경 속도

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 〉 관리 〉 속성.
2. 예 옵션을 선택하여 **DevOps** 비관리자 소프트웨어 품질 요약 플래그 속성을 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.

Sonar 사용자 지정 작업 및 확장은 각각 GitHub 및 Azure DevOps 마켓플레이스에서 사용할 수 있습니다. Jenkins의 경우 플러그인을 사용하여 ServiceNow Jenkins Sonar 스캔 결과를 검색합니다.

에서 ServiceNow캡처한 스캔 결과에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 소프트웨어 품질 결과.

다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보딩 SonarQube합니다. 안내 환경을 위해 작업 공간을 사용하여 도구를 온보딩합니다. 또는 서비스 카탈로그 또는 클래식 환경을 사용할 수 있습니다.

온보딩 **SonarQube - DevOps** 변경 속도 작업 공간

DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 Sonar 인스턴스에 연결합니다.

시작하기 전에
주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열어 온보딩 SonarQube합니다.

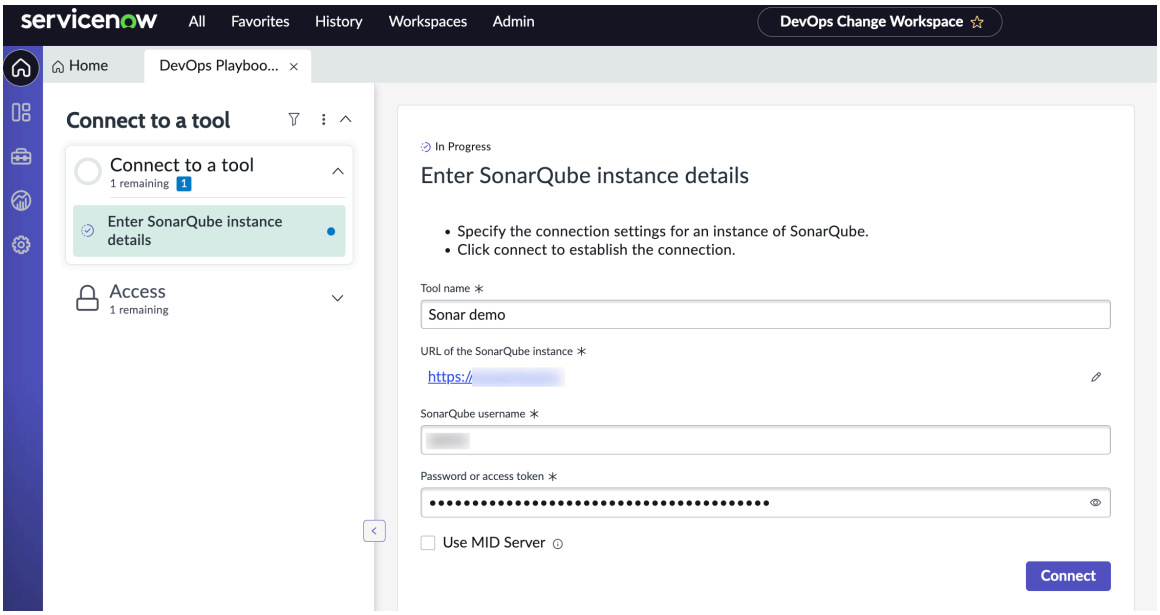
2. 도구를 식별할 이름을 입력하고 다음을 클릭합니다.
3. Sonar 인스턴스 상세 정보 플레이북 활동 입력 섹션에서 다음 상세 정보를 입력합니다.
   a. **SonarQube** 인스턴스 필드의 **URL**에 또는 SonarCloud 인스턴스 URL을 SonarQube 입력합니다.

      예: https://sonarcloud.io.

   b. **SonarQube** 사용자 이름 필드에 Sonar 계정의 사용자 이름을 입력합니다.
   c. 암호 또는 액세스 토큰 필드에 Sonar에서 생성된 토큰을 입력합니다.
   d. Sonar 인스턴스가 MID 서버에 연결되어 있는 경우 **MID** 서버 사용 옵션을 선택하고 상세 정보를 입력합니다.

      도구 인스턴스가 온프레미스에서 호스팅되는 경우 MID 서버가 필요합니다. MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.
4. Connect(연결)를 클릭하고 성공적으로 연결된 Sonar 인스턴스의 세부 정보를 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.



5. 도구에 대한 액세스 권한을 지정합니다.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

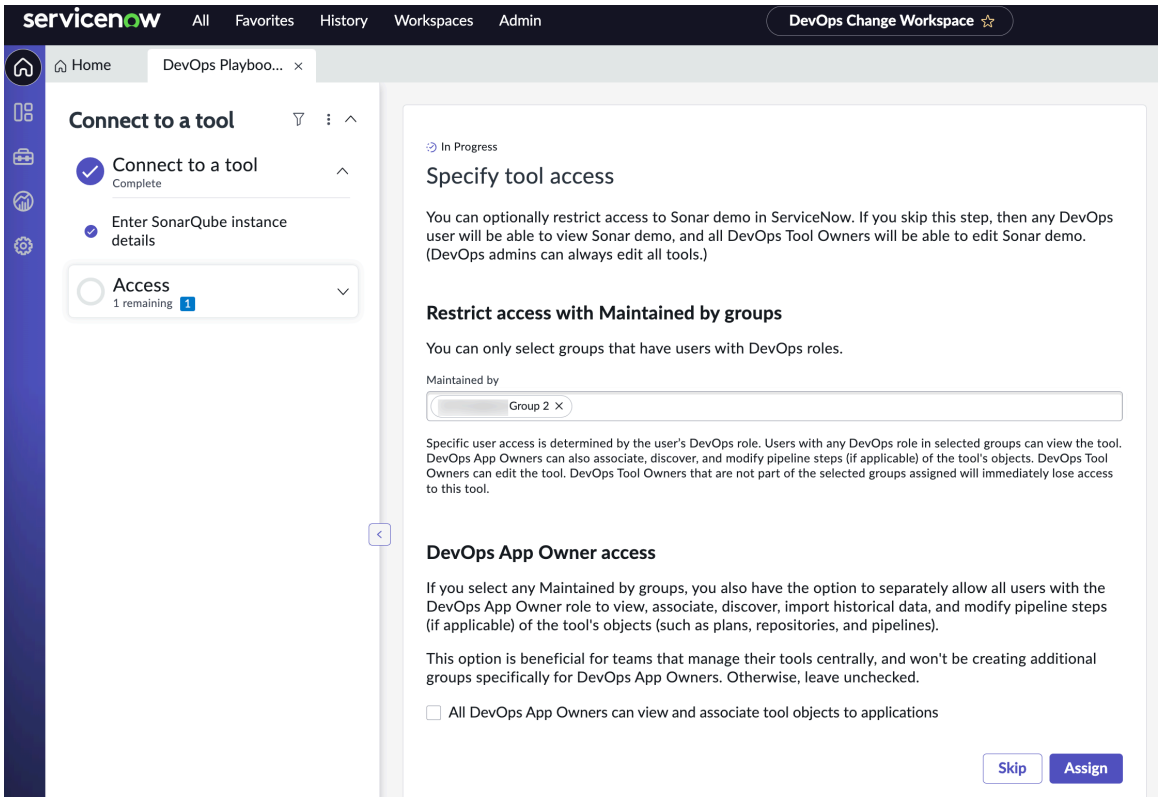
> **주:**
> 그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.

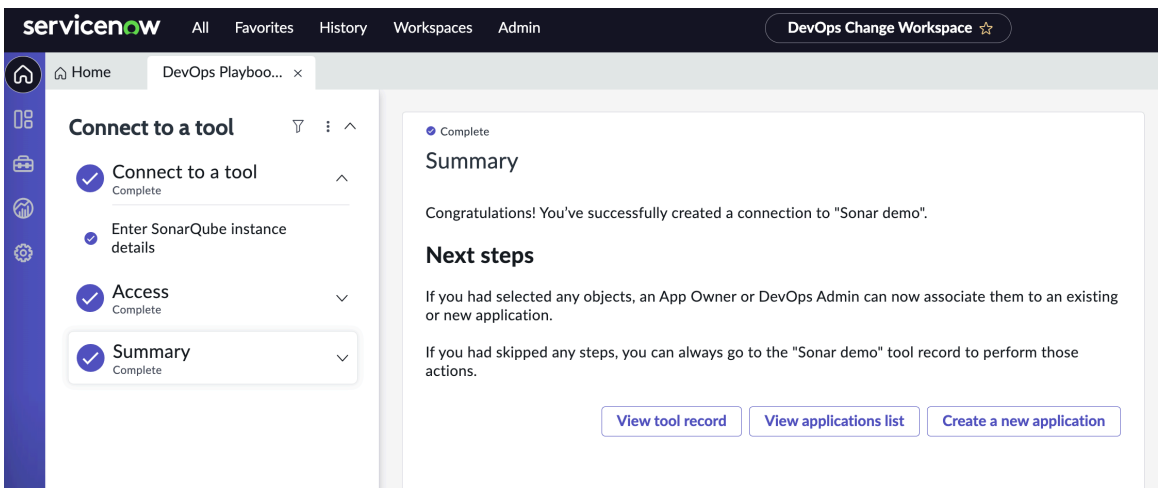
이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

c. 할당을 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. 요약 페이지에서 도구 기록 보기를 선택하여 연결된 인스턴스의 세부 정보를 검토합니다.



결과
도구를 에 성공적으로 온보딩 SonarQube 했습니다 DevOps 변경 속도.

온보딩 **SonarQube -DevOps** 변경 속도서비스 카탈로그

를 ServiceNow 서비스 카탈로그사용하여 Sonar 인스턴스를 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 검색하십시오 DevOps.

   주:
   또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그 직원 센터 에 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 앱 온보딩 및 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.
3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.
4. DevOps 도구 온보딩 양식에서 도구 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
도구 이름	Sonar 통합의 이름입니다.
도구 통합	SonarQube를 선택합니다.
도구 URL	SonarQube/SonarCloud 인스턴스 URL입니다. 예: https://sonarcloud.io.
도구 암호/액세스 토큰	SonarQube 사용자 토큰입니다.
MidServer 사용	옵션입니다. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 MID 서버를 선택합니다. 애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 설정됩니다.

5. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 도구가 연결됩니다.

온보딩 **SonarQube - DevOps** 변경 속도 클래식

Sonar 인스턴스에 연결하여 스캔 결과를 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시).
2. 도구 생성 DevOps 양식에서 도구 상세 정보를 입력합니다.

도구 이름	통합하려는 도구의 이름입니다.
도구 통합	통합할 도구입니다. SonarQube를 선택합니다.
도구 URL	SonarQube/SonarCloud 인스턴스 URL입니다. 예: https://sonarcloud.io 주: 소나 도구 URL 끝에 슬래시(/) 문자를 입력하지 마십시오.
도구 암호/액세스 토큰	SonarQube 사용자 토큰

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 다음에서 생성된 사용자 토큰만 사용자 〉 내 계정 〉 보안 Sonar 인스턴스에서 지원됩니다. 사용자에 대한 SonarQube 토큰을 생성하기 전에 모든 Sonar 프로젝트에 대해 찾아보기 권한을 부여해야 합니다. api: ## ## # ####, #### ##### # ### ###### #### API# ## ## ##/## ### ### #####.
MID 서버 사용	MID 서버는 선택 사항입니다. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 MID 서버를 선택합니다. 애플리케이션 값이 자동으로 설정 DevOps 되고 기능 값이 REST로 설정됩니다. 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.

3. 제출을 클릭하여 Sonar 인스턴스에 연결합니다.

공구를 성공적으로 생성하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

4. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

   그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 따라 다릅니다.

   - DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
   - DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
   - DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
   - 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

   주:
   역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

   도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 파이프라인에서 Azure DevOps SonarQube 스캔 구성
- 파이프라인에서 Jenkins SonarQube 스캔 구성

와의 **Split.io** 통합 **DevOps** 변경 속도

Split.io 인스턴스에 연결하여 인스턴스에서 ServiceNow 직접 기능 플래그 요청을 관리합니다.

분할 통합 개요

기능 플래그는 프로덕션 환경에서 코드를 켜고 끄는 데 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.

이 통합은 Split의 ServiceNow 기능 플래그 및 세그먼트에 대한 CHG 승인 프로세스를 관리하도록 플랫폼을 확장합니다. 이 기능을 사용하면 에서 기능 플래그에 대한 업데이트를 관리할 수 있습니다 DevOps 변경 속도.

- Split.io 기능 플래그 도구 통합 지원을 통해 작업 공간, 환경, 세그먼트 및 기능 플래그를 검색할 수 있습니다.
- 사용자는 CHG 요청 필드를 설정하여 CHG 제어를 Split.io 수 있습니다.
- CHG 요청이 승인/거부되면 분할 또는 세그먼트에 대한 Split.io 의 콜백 URL이 호출되어 분할 및 세그먼트에 대한 업데이트 구현을 다시 시작합니다.

분할 도구에서 **ServiceNow** DevOps와 통합 활성화

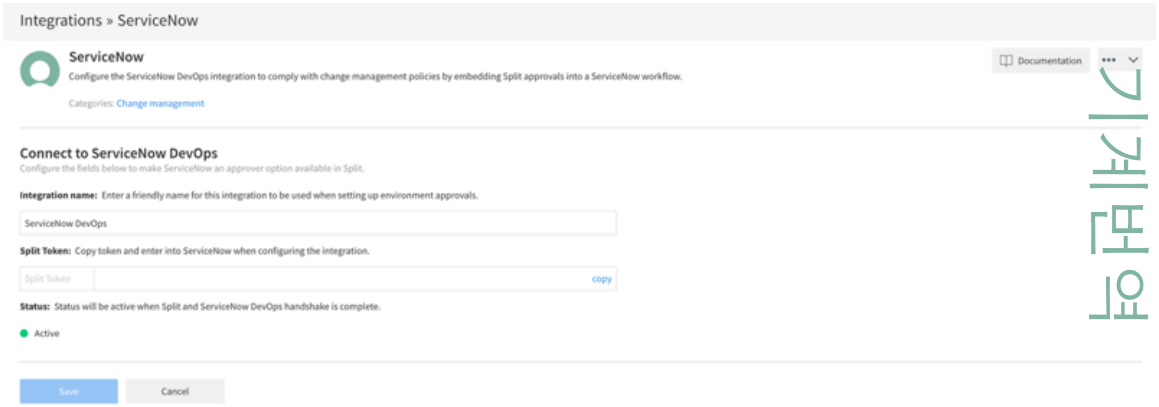
분할 도구에서 ServiceNow DevOps와 통합을 활성화하고 승인자를 사용자 환경에 대해 활성화된 통합으로만 제한합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 분할 조직의 관리자

프로시저

1. 분할 도구 마켓플레이스에서 관리자 설정 > 통합.
2. 통합 이름 필드에 ServiceNow DevOps를 추가하고 저장을

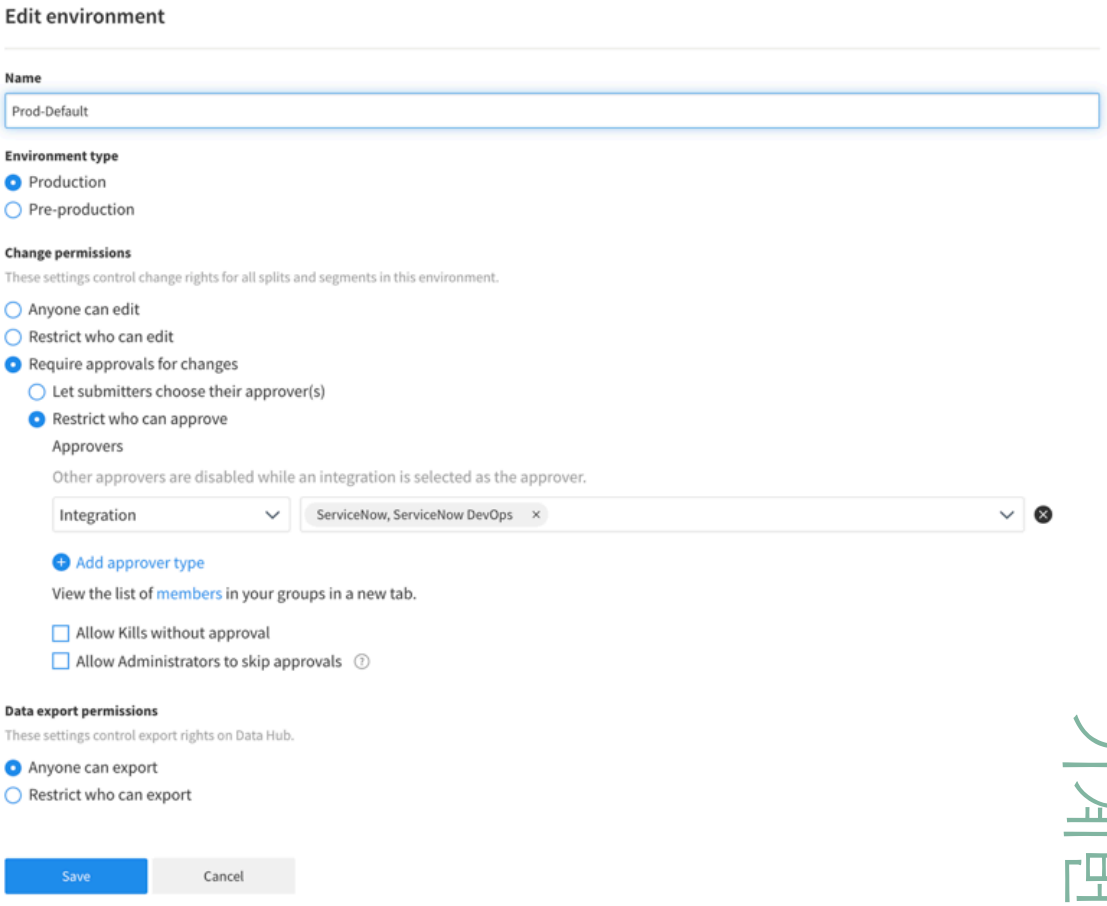


선택합니다.
Split.io 도구를 온보딩하는 동안 사용해야 하는 토큰이 생성됩니다.

3. 다음으로 이동 관리자 설정 > 작업 공간 > 필요한 작업 공간 > 선택 환경 편집.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 변경 권한 필드에서 변경 내용에 대해 승인 필요 > 승인할 수 있는 사람 제한을 선택합니다.
5. 드롭다운에서 통합을 선택하고, 2단계에서 구성된 통합을 다음으로 선택하고, 저장을



선택합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

분할 온 **DevOps** 변경 속도 보딩 — 작업 공간

DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 Split IO 인스턴스에 연결합니다.

시작하기 전에
주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 및 다음 옵션 중 하나를 사용하여 플레이북을 열고 분할 IO를 온보딩합니다.
2. 도구를 식별할 이름을 입력하고 다음을 클릭합니다.
3. 분할 IO 인스턴스 세부 정보 입력 플레이북 활동 섹션에서 다음 세부 정보를 입력합니다.
   a. **Split IO** instance(분할 **IO** 인스턴스) 필드의 **URL**에 https://api.split.io 를 입력합니다.
   b. **Split IO** 사용자 이름 필드에 Split IO 계정의 사용자 이름을 입력합니다.
   c. **Password or access** token(암호 또는 액세스 토큰) 필드에 Split IO에서 생성된 토큰을 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.

d. Split IO 인스턴스가 MID 서버에 연결된 경우 **MID** 서버 사용 옵션을 선택하고 세부 정보를 입력합니다.

도구 인스턴스가 온프레미스에서 호스팅되는 경우 MID 서버가 필요합니다. MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.

4. 연결을 클릭합니다.

5. 요약 페이지에서 연결된 분할 **IO** 도구 보기를 선택하여 도구 세부 정보를 확인합니다.

결과
Split IO 도구를 에 성공적으로 온보딩했습니다 DevOps 변경 속도.

〔End〕

다음으로 분할 **DevOps** 변경 속도 온보딩 — 클래식

분할 도구 기록을 생성하여 연결된 분할 도구에서 작업 공간, 환경, 세그먼트 및 기능 플래그를 연결하고 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

프로시저

1. 에서 도구 기록을 DevOps 생성하여 자동으로 분할에 연결하고 웹후크 URL을 가져옵니다.

a. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시) 을 클릭하고 기록을 생성합니다.

b. 도구 이름을 입력하고 도구 상세 정보를 입력합니다.

도구 통합	분할
도구 URL	도구 URL을 분할합니다. 예: https://api.split.io
도구 사용자 이름	사용자 이름 분할
도구 암호/액세스 토큰	암호 또는 접근 토큰을 분할합니다. 분할 토큰 생성에 대한 자세한 내용은 분할 도구에서 ServiceNow DevOps와 통합 활성화를 참조하세요.

MID 서버는 선택 사항입니다. MID 서버에 연결된 온 프레미스 도구의 경우 MID 서버를 선택합니다. 애플리케이션이 REST로 DevOps 자동 설정되고 역량이 REST로 설정됩니다.

c. 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.

도구는 연결 별칭 및 HTTP 도구 연결(기본 인증 자격 증명)을 사용하여 자동으로 성공적으로 연결 되었습니다.

> **주:**
> 웹후크 URL의 자동 구성을 허용하기 위해 도구에 대한 전역 관리자 권한이 없는 경우 도구 관리자 사용자가 구성하도록 해야 할 수 있습니다(웹후크 URL을 잘라내어 도구 구성에 붙여넣기). 도구에서 웹후크가 구성되면 수동 구성 모드로 들어가 도구에 수동으로 연결한 다음 종료합니다.

공구를 성공적으로 생성하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

2. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

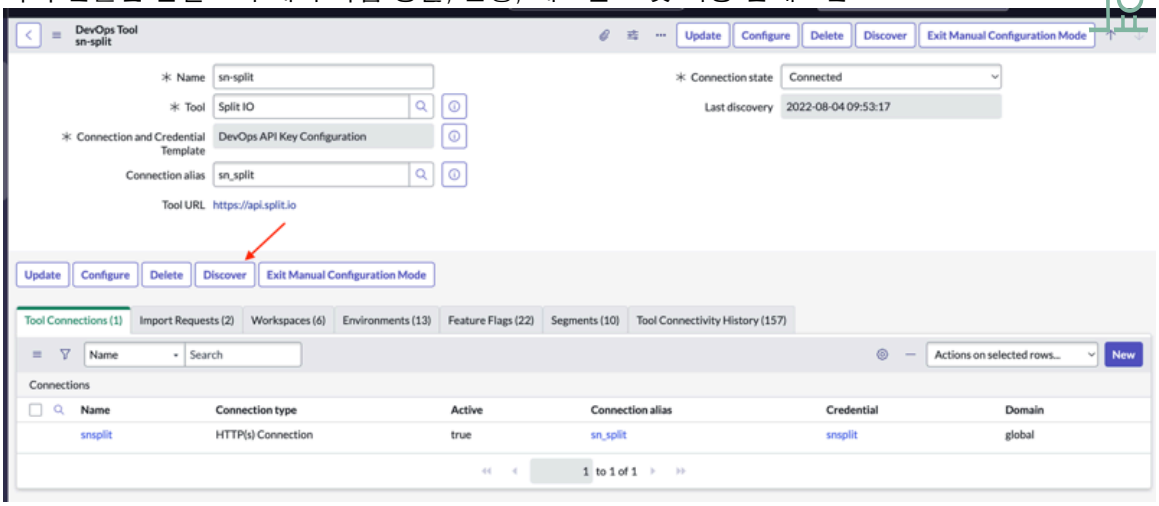
   그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 따라 다릅니다.

   - DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
   - DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
   - DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
   - 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

   > **주:**
   > 역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

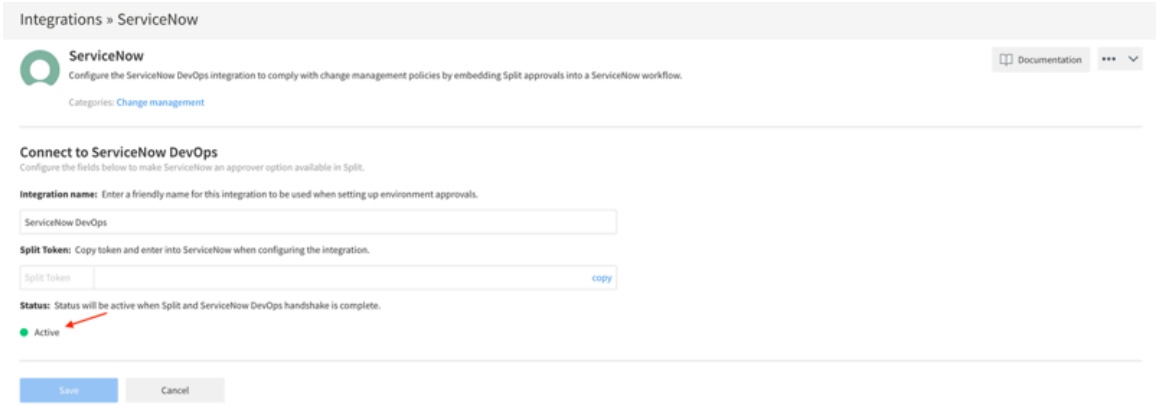
   도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

3. 검색을 선택하여 연결된 분할 도구에서 작업 공간, 환경, 세그먼트 및 기능 플래그를 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.

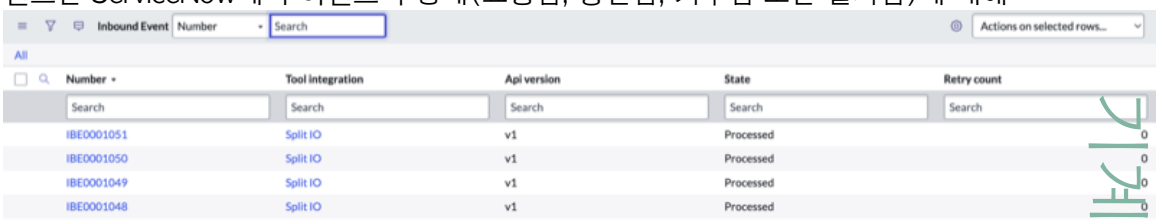
4. 구성을 선택하여 분할 도구에서 웹후크 URL을 자동으로 구성합니다.
   ServiceNow 통합은 분할 시 활성화됩니다. 웹후크가 자동으로 구성되고 분할 도구 DevOps에서 로 알림이



   전송됩니다.

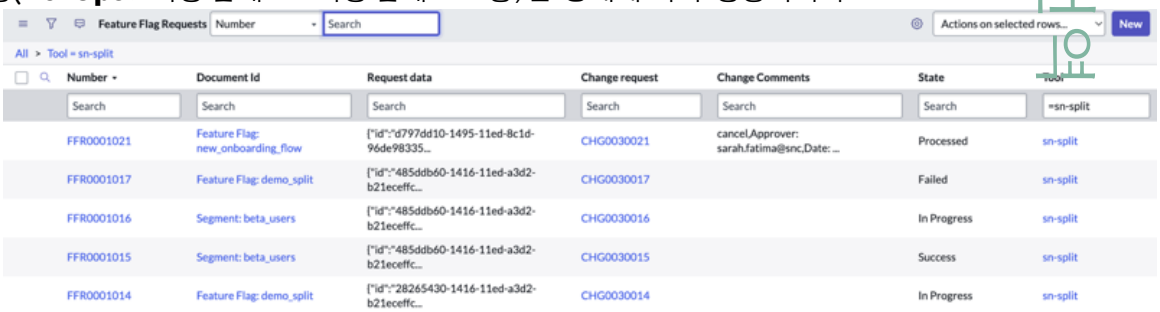
Example:
다음 예제에서는 분할 도구의 변경 내용이 웹후크를 통해 ServiceNow DevOps에 통보되는 방법을 지정합니다.

- 인바운드 이벤트는 ServiceNow에서 이벤트의 상태(요청됨, 승인됨, 거부됨 또는 철회됨)에 대해



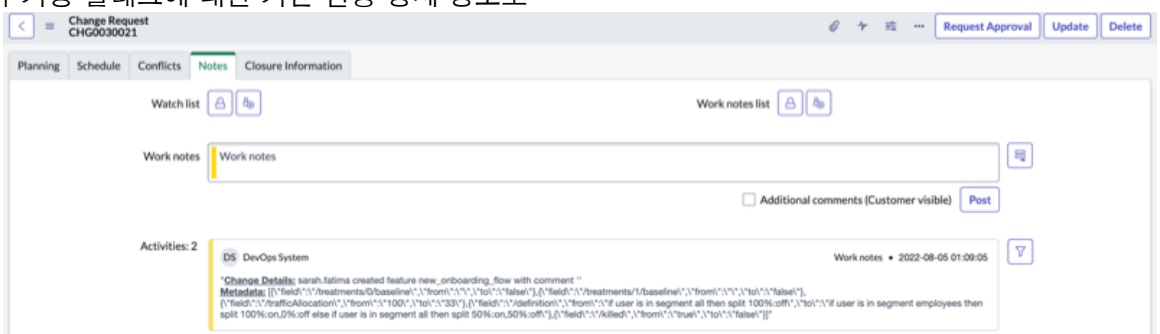
   생성됩니다.

- 기능 플래그 요청(**DevOps** > 기능 플래그 > 기능 플래그 요청)은 상태에 따라 생성되거나



   업데이트됩니다.

- 모든 기능 플래그 요청에 대해 변경 요청이 생성되고 변경 요청에 대한 작업 메모가 기능 플래그에 대한 기본 변경 상세 정보로



   업데이트됩니다.

Veracode 및 DevOps 변경 속도 통합

Veracode 보안 검사 결과를 검색하려면 CI/CD 파이프라인과 통합된 인스턴스에 연결합니다. 이렇게 하면 코드가 얼마나 취약한지 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.

Veracode 통합 개요

Veracode, Jenkins및 Azure DevOps 파이프라인에 구성된 GitHub Actions스캔은 에서 DevOps 변경 속도지원됩니다. GitLab 도구에 대해 Veracode를 구성하려면 을 참조하십시오 보안 도구와 통합 GitLab.

Veracode 자격 증명에 다음 API 역할이 있는지 확인합니다.

- 업로드 및 스캔
- 결과

자세한 내용은 Veracode 설명서를 참조하세요.

파이프라인의 모든 단계에서 스캔을 구성할 Veracode 수 있으며 스캔 상세 정보는 해당 스테이지 DevOps 변경 속도에서 로 검색됩니다. Azure DevOps 또는 GitHub Actions 오케스트레이션 도구를 사용하는 경우 항상 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가해야 합니다. Jenkins를 사용 중이고 파이프라인에 이미 보안 검사 단계가 있는 Veracode 경우 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가할 필요가 없습니다. 보안 검사 단계에 waitForScan: true가 Veracode 있는지 확인합니다. 이는 시스템이 스캔 정보를 검색하는 데 필요합니다.

변경 요청의 관련 목록, 파이프라인의 작업 실행 또는 인스턴스의 ServiceNow 파이프라인 UI에서 보안 검사 결과를 볼 수 있습니다. 또한 변경 자동화에 대한 변경 정책 및 조건을 정의할 때 보안 결과를 사용할 수 있습니다.

시작하기

인스턴스를 ServiceNow에 연결하기 전에 DevOps 취약성 통합(sn_devops_vul_ints) 및 Veracode와 취약성 대응 통합(sn_vul_veracode) 플러그인을 Veracode 설치해야 합니다. 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 Install a ServiceNow Store application 문서를 참조하십시오.

ServiceNow에서 캡처한 스캔 결과에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 보안 스캔 결과.

다음 옵션 중 하나를 사용하여 온보딩 Veracode합니다. 안내 환경을 위해 작업 공간을 사용하여 도구를 온보딩합니다. 또는 서비스 카탈로그 또는 클래식 환경을 사용할 수 있습니다.

온보딩 **Veracode - DevOps** 변경 속도 작업 공간

Veracode DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 인스턴스에 연결합니다.

시작하기 전에

주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

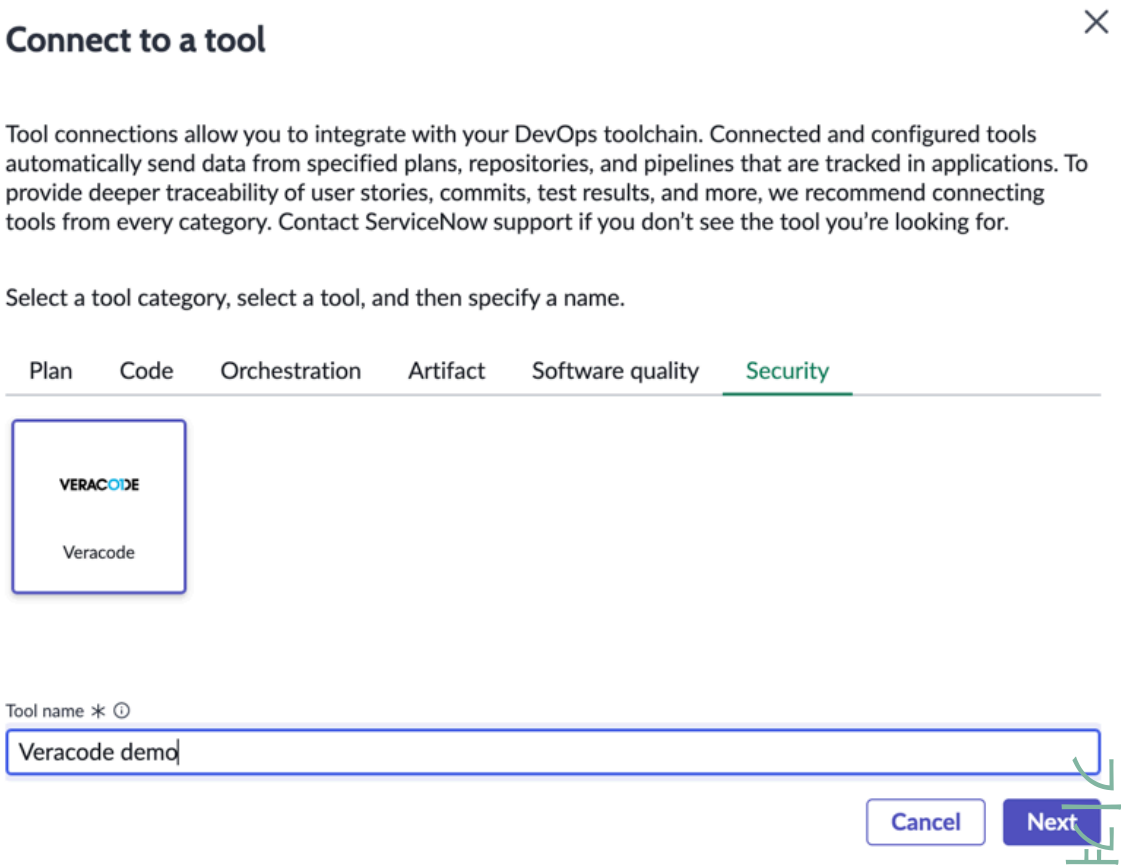
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열어 온보딩 Veracode합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 도구를 식별하는 이름을 입력하고 다음을



선택합니다.

3. Veracode 인스턴스 상세 정보 플레이북 활동 입력 섹션에서 다음 자격 증명을 입력합니다.

a. API ID 필드에 인스턴스의 API ID를 Veracode 입력합니다.

b. API 키 필드에 Veracode 인스턴스의 API 키를 입력합니다.

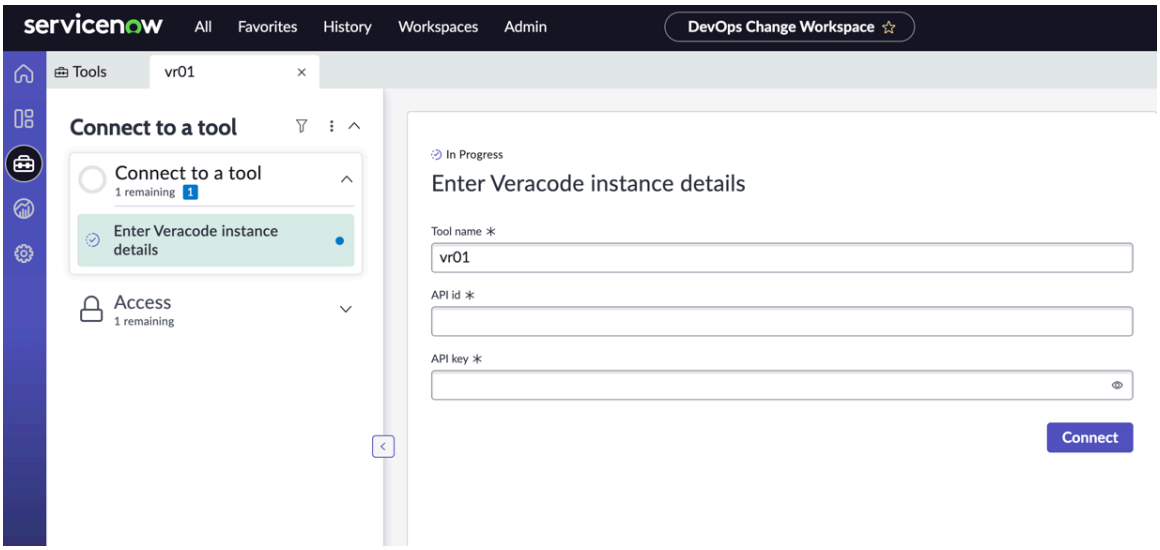
주:
자격 증명에 Veracode 다음 API 역할이 있는지 확인합니다.

- 업로드 및 스캔
- 결과

자세한 내용은 https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details 문서를 참조하십시오.

4. 연결을 선택하고 성공적으로 연결된 Veracode 인스턴스의 세부 정보를 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.



5. 도구에 대한 액세스 권한을 지정합니다.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

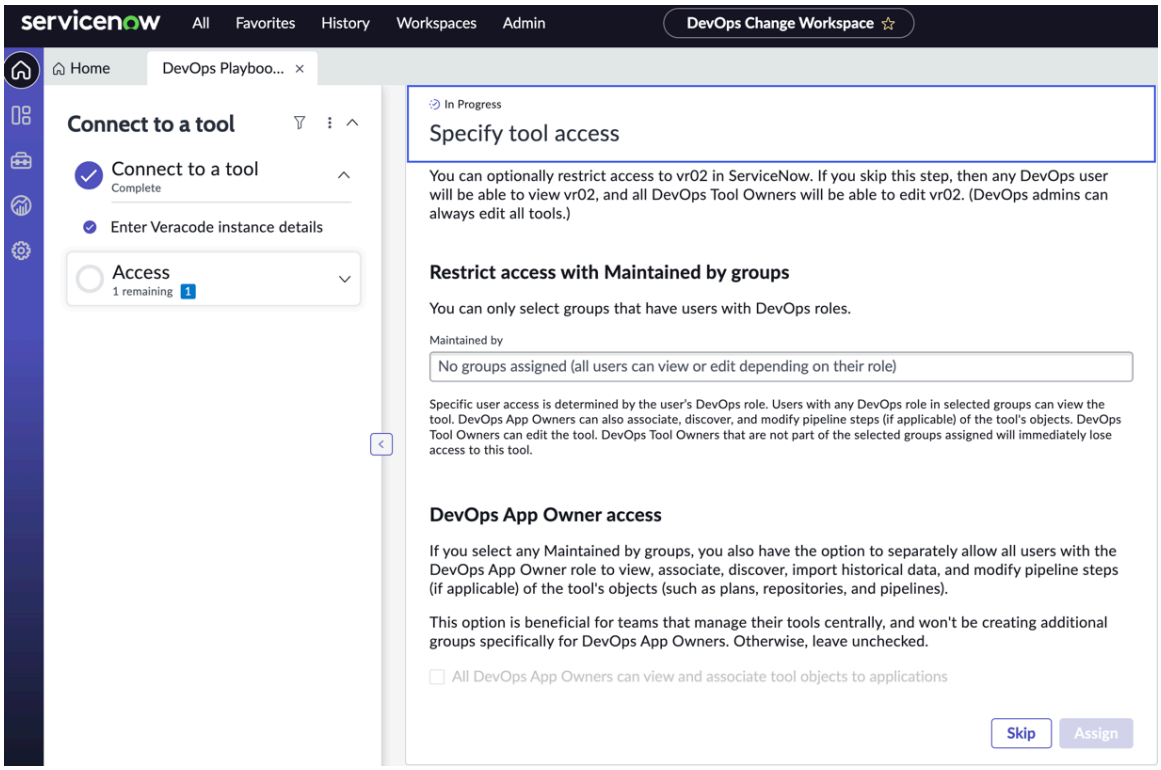
> **주:**
> 그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.

이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

c. 할당을 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.

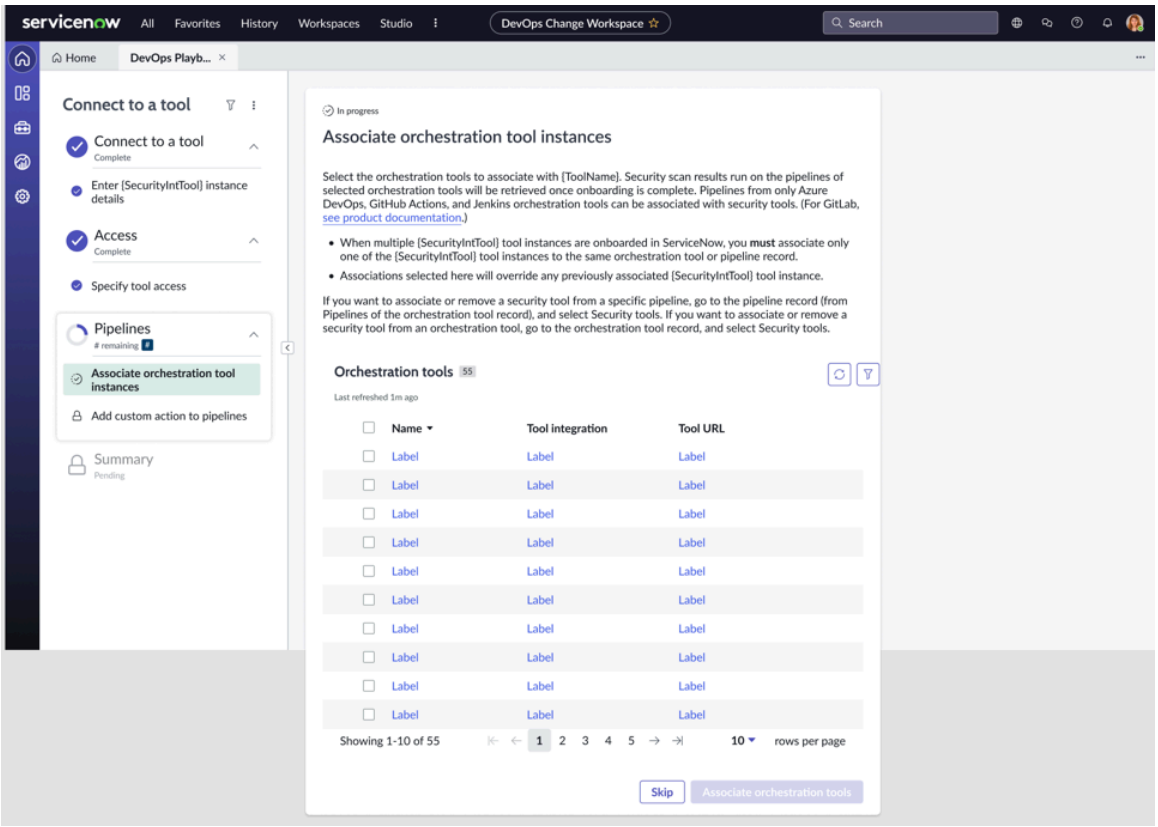


6. 온보딩하는 보안 도구의 첫 번째 인스턴스가 아닌 경우 오케스트레이션 도구 인스턴스 연결 플레이북 활동에서 보안 도구 인스턴스와 연결할 오케스트레이션 도구를 선택합니다.

   온보딩하는 첫 번째 보안 도구 인스턴스인 경우에는 이 활동이 표시되지 않습니다.

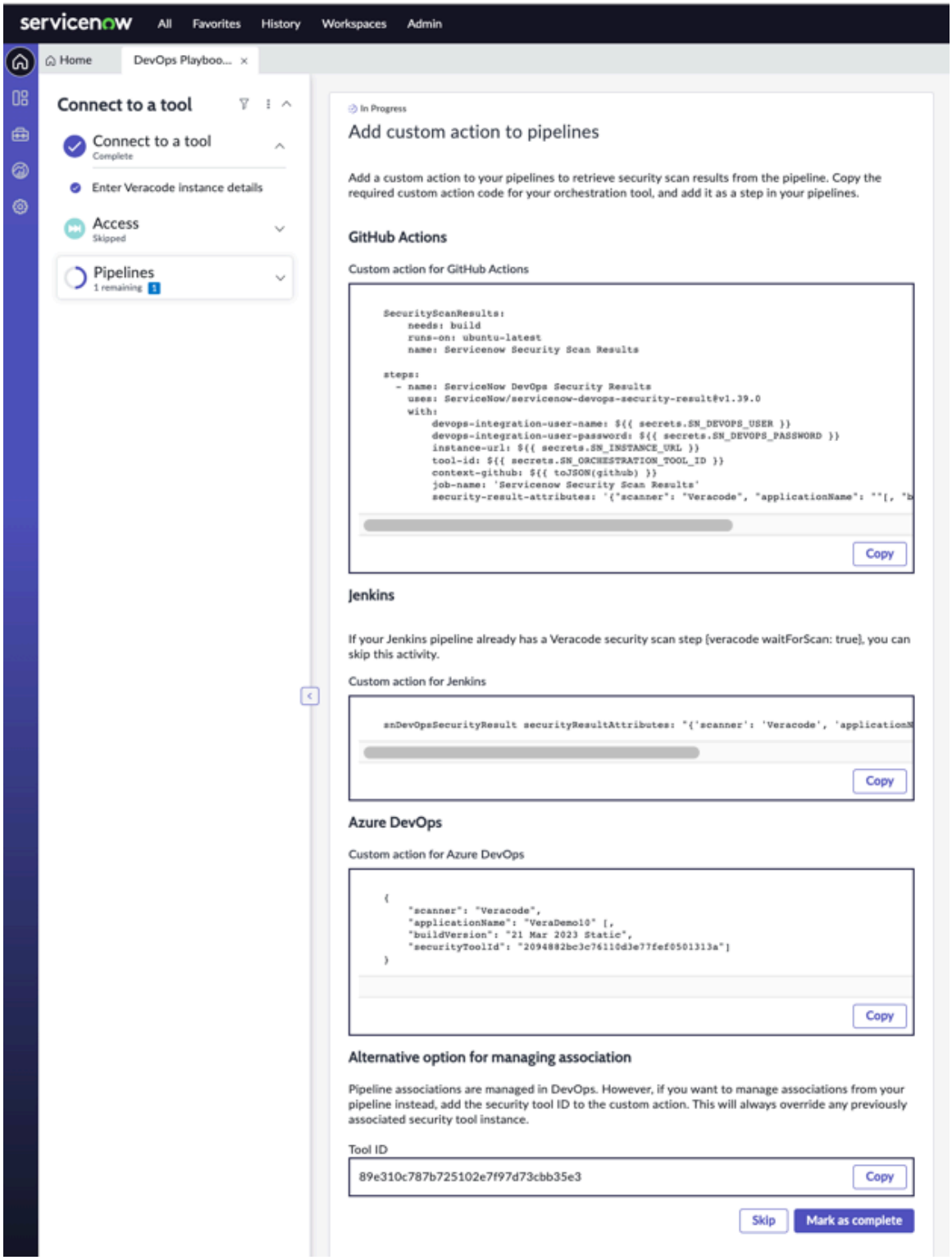
   주:
   이 플레이북 활동은 둘 이상의 보안 도구 인스턴스를 온보딩하는 경우에만 필요합니다. ServiceNow에 여러 보안 도구 인스턴스가 온보딩된 경우 보안 도구 인스턴스 중 하나만 동일한 오케스트레이션 도구 또는 파이프라인 기록에 연결해야 합니다.

© 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.



7. 파이프라인 플레이북 활동에 사용자 지정 작업 추가 섹션에서 필요한 사용자 지정 작업 코드를 복사하여 파이프라인의 단계로 추가합니다.
   - ServiceNow에 하나의 보안 인스턴스만 온보딩된 경우 파이프라인이 실행될 때 파이프라인이 Veracode 자동으로 연결됩니다.
   - 온보딩하는 첫 번째 보안 도구 인스턴스인 경우 ServiceNow에서 온보딩한 오케스트레이션 도구에 대한 사용자 지정 작업 코드를 복사할 수 있습니다.
     - Azure DevOps 또는 GitHub Actions 오케스트레이션 도구를 사용하는 경우 항상 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가해야 합니다.
     - Jenkins를 사용 중이고 파이프라인에 이미 보안 검사 단계가 있는 Veracode 경우 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가할 필요가 없습니다. 보안 검사 단계에 **waitForScan: true**가 Veracode 있는지 확인합니다. 이는 시스템이 스캔 정보를 검색하는 데 필요합니다.
   - 온보딩하는 첫 번째 보안 도구 인스턴스가 아닌 경우 6단계에서 선택한 오케스트레이션 도구에 대한 해당 사용자 지정 작업 코드를 복사할 수 있습니다. Jenkins를 사용 중이고 파이프라인에 이미 Veracode 보안 검사 단계가 있는 경우 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가할 필요가 없습니다. Veracode 보안 스캔 단계에 **waitForScan: true**가 있는지 확인합니다. 이는 시스템이 스캔 정보를 검색하는 데 필수입니다.
   - 기본 시스템에서 지원되지 않는 GitLab 오케스트레이션에 대한 보안 인스턴스를 온보딩하는 경우 항목에 지정된 보안 도구와 통합 GitLab 단계를 수행하여 구성할 수 있습니다.
   - 또는 사용자 지정 작업 코드에 보안 도구 ID를 추가하여 파이프라인을 보안 도구 인스턴스와 연결할 수 있습니다. 이렇게 하면 이전에 연결된 보안 도구 인스턴스가 재정의됩니다.

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

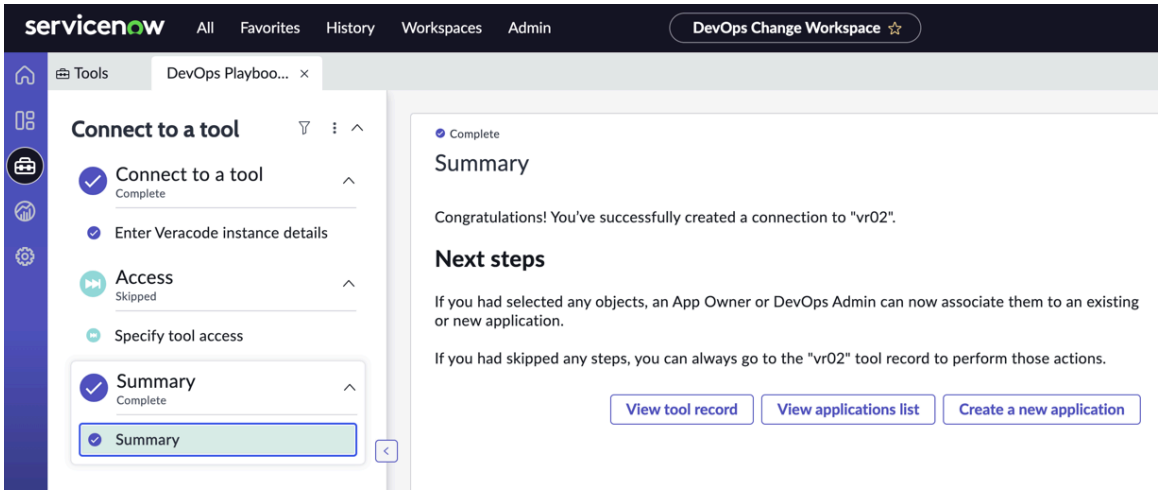


파이프라인에서 Veracode 검사를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 파이프라인에서 검사 구성 Veracode

8. 활동을 완료로 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.

9. 요약 페이지에서 도구 기록 보기를 선택하여 연결된 인스턴스의 세부 정보를 검토합니다.



다음에 수행할 작업
파이프라인에서 검사 구성 Veracode

DevOps Change Velocity에 온보딩 **Veracode - Service Catalog**

Veracode 를 ServiceNow 서비스 카탈로그사용하여 인스턴스를 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 검색하십시오 DevOps.

> 주:
> 또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그 직원 센터 에 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.

3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.

4. DevOps 도구 온보딩 양식에서 도구 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
도구 이름	Veracode 통합의 이름입니다.
도구 통합	Veracode를 선택합니다.
도구 사용자 이름 / API ID	Veracode 인스턴스의 API ID입니다.
도구 암호 / 액세스 토큰 / API 키	Veracode 인스턴스의 API 키입니다.

> 주:
> Veracode 자격 증명에 대한 결과 및 업로드 및 검사 API 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details 문서를 참조하십시오.

5. 지금 주문을 선택합니다.
요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 도구가 연결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
파이프라인에서 검사 구성 Veracode

온보딩 **VeracodeDevOps** 변경 속도 - 클래식

Veracode 인스턴스에 연결하여 스캔 결과를 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시).
2. 도구 생성 DevOps 양식에서 도구 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
도구 이름	Veracode 통합의 이름입니다.
도구 통합	Veracode를 선택합니다.
도구 사용자 이름 / API ID	Veracode 인스턴스의 API ID입니다.
도구 암호 / 액세스 토큰 / API 키	Veracode 인스턴스의 API 키입니다.

주:
Veracode 자격 증명에 대한 결과 및 업로드 및 검사 API 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details 문서를 참조하십시오.

3. 제출을 클릭하여 Veracode 인스턴스에 연결합니다.

공구를 성공적으로 생성하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

4. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

   그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 따라 다릅니다.

   - DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
   - DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
   - DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
   - 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

   주:
   역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

   도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
파이프라인에서 검사 구성 Veracode

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

파이프라인에서 검사 구성 **Veracode**

Azure DevOps, Jenkins 또는 GitHub 파이프라인에서 검사를 구성합니다 Veracode .

파이프라인의 모든 스테이지에서 스캔을 구성할 Veracode 수 있으며 스캔 상세 정보는 해당 스테이지에서 DevOps 변경 속도로 검색됩니다. Azure DevOps 또는 GitHub Actions 오케스트레이션 도구를 사용하는 경우 항상 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가해야 합니다. Jenkins를 사용 중이고 파이프라인에 Veracode 이미 보안 검사 단계가 있는 경우 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가할 필요가 없습니다. 보안 검사 단계에 waitForScan: true가 Veracode 있는지 확인합니다. 이는 시스템이 스캔 정보를 검색하는 데 필요합니다.

1. 파이프라인의 단계로 이동하여 사용자 지정 작업을 추가합니다.

Azure DevOps	**a.** 파이프라인 .yml 파일로 이동합니다. **b.** 오른쪽의 작업 섹션에서 **ServiceNow DevOps** 보안 결과 확장 작업을 검색합니다. **c.** ServiceNow 엔드포인트를 입력합니다. **d.** 보안 결과 속성을 다음과 같이 입력합니다. `{ "scanner": "Veracode", "applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": "" }` scanner: 스캔 도구이며 Veracode와 같이 필요합니다. applicationName: Veracode 애플리케이션의 이름이며 필수입니다. 이 속성은 Veracode에만 적용할 수 있습니다. buildVersion: Veracode 스캔 이름/빌드 버전이며 선택 사항입니다. 이 속성은 Veracode에만 적용할 수 있습니다. securityToolId: ServiceNow에 온보딩된 보안 도구(온보딩된 보안 도구의 sys_id)이며 선택 사항입니다. **e.** 추가를 선택하여 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가합니다.
젠킨스	**a.** 구성된 파이프라인에서 파이프라인 구문으로 이동합니다. **b.** 샘플 단계 목록에서 **snDevOpsSecurityResult** 단계를 선택하고 단계의 보안 스캔 속성 값을 업데이트합니다. **c.** 파이프라인 스크립트 생성을 선택하여 코드 조각을 만듭니다. 코드 조각을 복사하여 파이프라인에 붙여넣을 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.

```
snDevOpsSecurityResult {
securityResultAttributes:{"scanner":"Veracode", "applicationName": "",
 "buildVersion": "", "securityToolId": ""}}
```

scanner: 스캔 도구이며 Veracode와 같이 필요합니다.

applicationName: Veracode 애플리케이션의 이름이며 필수입니다. 이 속성은 Veracode에만 적용할 수 있습니다.

buildVersion: Veracode 스캔 이름/빌드 버전이며 선택 사항입니다. 이 속성은 Veracode에만 적용할 수 있습니다.

securityToolId: ServiceNow에 온보딩된 보안 도구(온보딩된 보안 도구의 sys_id)이며 선택 사항입니다.

GitHub 작업

a. 워크플로우 .yml 파일로 이동합니다.

b. 오른쪽의 마켓플레이스 섹션에서 **ServiceNow DevOps** 보안 결과 사용자 지정 작업을 검색합니다.

c. .yml 파일에 다음 스니펫을 추가합니다.

```
  SecurityScanResults:
    needs: build
    runs-on: ubuntu-latest
    name: Servicenow Security Scan
Results

  steps:
   - name: ServiceNow DevOps Security
Results
    uses:
ServiceNow/servicenow-devops-security
-result@v1.39.0
    with:
      devops-integration-user-name:
${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}

devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}
      instance-url:
${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
      tool-id:
${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL
_ID }}
      context-github:
${{ toJSON(github) }}
      job-name: 'Servicenow Security
Scan Results'
      security-result-attributes:
'{ "scanner": "Veracode",
```


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

	"applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": ""}
	scanner: 스캔 도구이며 Veracode와 같이 필요합니다. applicationName: Veracode 애플리케이션의 이름이며 필수입니다. 이 속성은 Veracode에만 적용할 수 있습니다. buildVersion: Veracode 스캔 이름/빌드 버전이며 선택 사항입니다. 이 속성은 Veracode에만 적용할 수 있습니다. securityToolId: ServiceNow에 온보딩된 보안 도구(온보딩된 보안 도구의 sys_id)이며 선택 사항입니다. 자세한 내용은 GitHub Marketplace 를 참조하세요.

2. 파이프라인을 실행하여 보안 검사 결과를 검색합니다.

오케스트레이션 도구를 **Veracode** 도구 기록과 연결하고 그 반대로 연결

오케스트레이션 도구를 Veracode 도구 기록에서 연결하고 Veracode 도구 기록을 오케스트레이션 또는 파이프라인 기록에서 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 **>DevOps** 변경 작업 공간 **>** 도구 **>** 보안 도구.

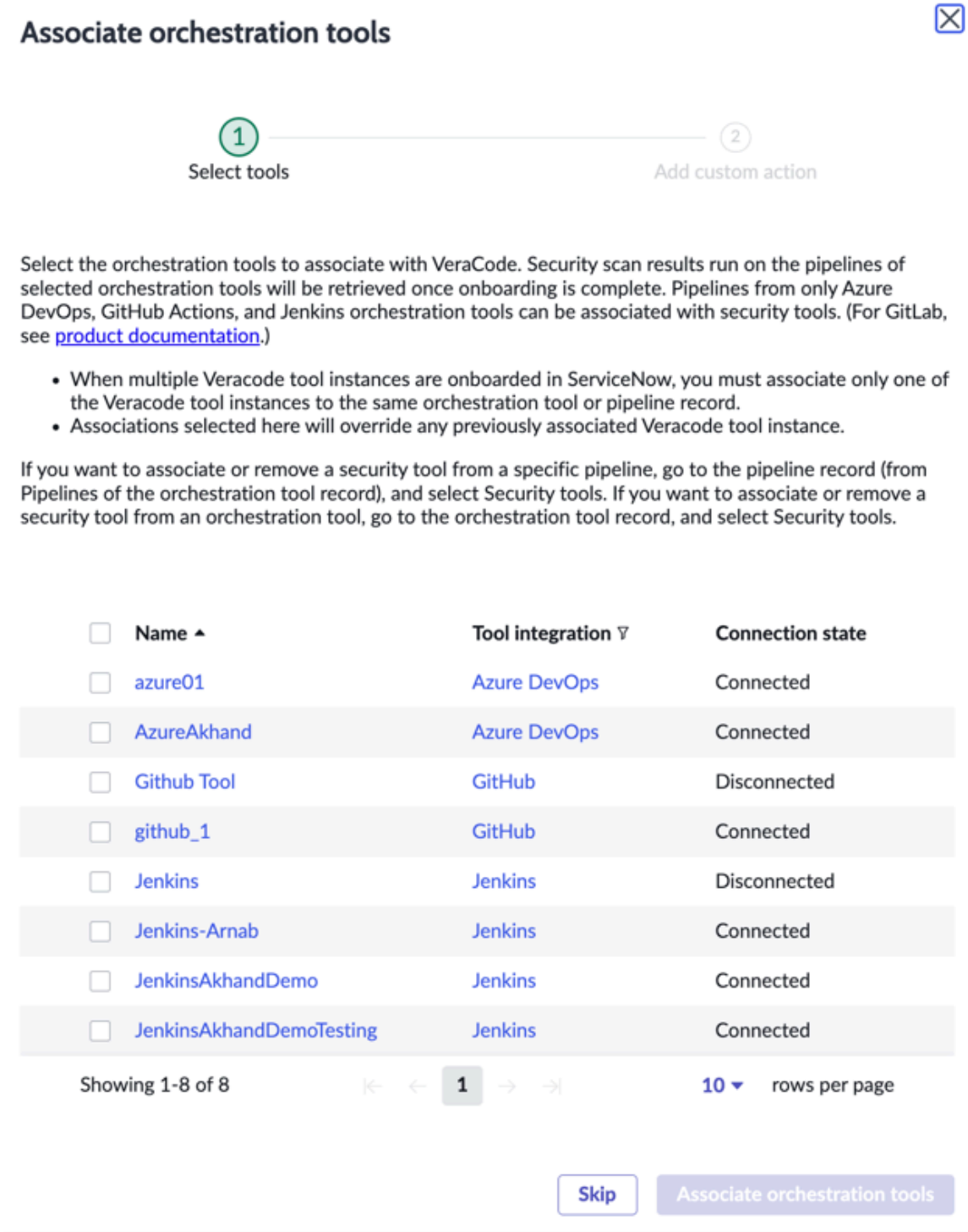
2. 보안 도구 목록에서 오케스트레이션 도구를 연결할 도구를 선택합니다.

3. 보안 도구 기록에서 오케스트레이션 도구 탭으로 이동합니다.

4. 오케스트레이션 도구 연결을 선택합니다.

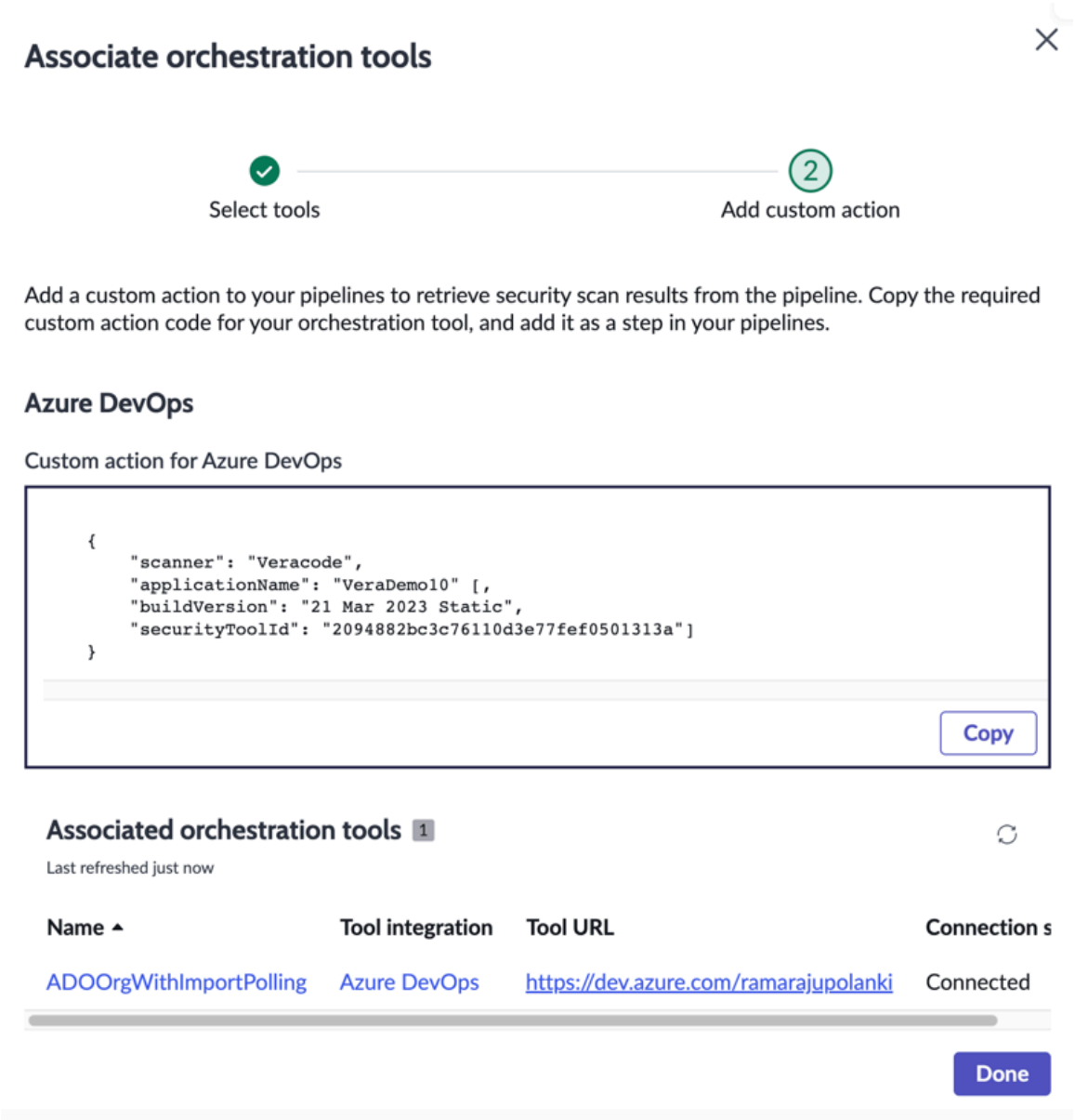
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 도구 선택 대화 상자에서 보안 도구와 연결할 오케스트레이션 도구를 선택하고 오케스트레이션 도구 연결을 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. 사용자 지정 작업 추가 대화 상자에서 오케스트레이션 도구에 필요한 사용자 지정 작업 코드를 복사하여 파이프라인의 단계로 추가합니다.



7. 완료를 선택합니다.

> **주:**
> 비슷한 방법으로 보안 도구 인스턴스를 오케스트레이션 도구 또는 파이프라인 기록과 연결할 수 있습니다. 오케스트레이션 도구 또는 파이프라인 레코드로 이동할 수 있으며 보안 도구 탭에서 보안 도구 연결을 선택할 수 있습니다. 표시되는 대화 상자에서 연결할 보안 도구 인스턴스를 선택한 다음 사용자 지정 작업을 복사하여 해당 파이프라인 단계에 추가할 수 있습니다.

추가 정보 - **Veracode**

보안 도구와 오케스트레이션 도구 연결, 보안 검사 결과, 보안 요약 테이블을 기반으로 하는 변경 정책 등에 대한 Veracode 추가 정보입니다.

보안 스캔 결과

보안 검사 결과에는 GitHub Actions, Jenkins 또는 Azure DevOps 파이프라인에 구성된 보안 검사의 검사 세부 정보가 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.

GitHub Actions, Jenkins 및 Azure DevOps 파이프라인에서 보안 검사를 구성하여 DevOps 변경 속도에서 검사 결과를 검색할 수 있습니다. 해당 파이프라인 실행에서 ServiceNow에 보안 인바운드 이벤트가 생성된 다음 스캔 결과를 저장하기 위해 처리됩니다. 빌드 또는 릴리스 파이프라인 실행의 일부였던 각 검사에 대한 검사 결과를 볼 수 있습니다.

주:
기본 시스템에서 지원되지 않는 GitLab 파이프라인에서 보안 검사를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 보안 도구와 통합 GitLab 문서를 참조하십시오.

검색된 검사 요약은 다음 테이블에 저장됩니다.

애플리케이션 취약성 검사 요약**(sn_vul_app_vul_scan_summary)**

열 이름	설명
소스	이 애플리케이션 기록에 대한 소스 애플리케이션 취약성 스캐너입니다.
탐지된 결함 수	검사에서 새로 탐지된 결함의 총 수입니다.
마지막 검사 날짜	가장 최근 검사 날짜입니다.
마지막 검사 등급	가장 최근 검사의 탐지된 항목을 기준으로 스캐너가 할당한 등급입니다.
마지막 정적 검사 날짜	가장 최근의 정적 검사 날짜입니다.
마지막 정적 검사 등급	가장 최근의 정적 검사에서 탐지된 항목을 기준으로 스캐너가 할당한 등급입니다.
마지막 동적 검사 날짜	가장 최근의 동적 검사 날짜입니다.
마지막 동적 검사 날짜	가장 최근의 동적 검사에서 탐지된 항목을 기준으로 스캐너가 할당한 등급입니다.
마지막 대화형 검사 날짜	가장 최근의 대화형 검사 날짜입니다.
마지막 대화형 검사 등급	가장 최근의 대화형 검사에서 탐지된 항목을 기준으로 스캐너가 할당한 등급입니다.

애플리케이션 취약성 검사 요약 상세 정보**(sn_vul_app_vul_scan_summary_details)**

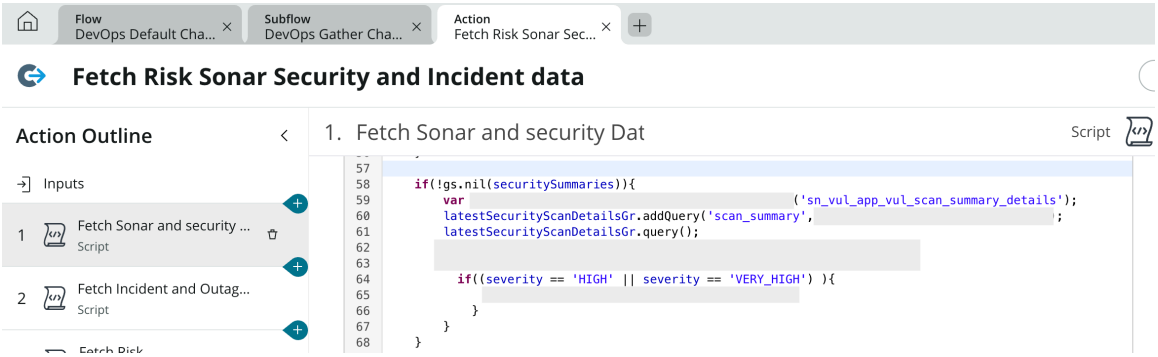
열 이름	설명
범주 이름	취약성 범주의 이름입니다.
심각도	스캔 보고서의 결함 심각도입니다.
카운트	심각도 범주의 결함 수입니다.

보안 요약 테이블을 기반으로 정책 변경

기본 시스템에서 사용할 수 있는 보안 조건을 사용하거나 요구 사항에 따라 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.

취약성 심각도 조건은 DevOps 기본 변경 요청 플로우의 **DevOps** 변경 정책 데이터 수집 하위 플로우의 위험 소나 보안 및 인시던트 데이터 가져오기 작업에 있습니다.



심각도 조건이 Veracode 또는 Checkmarx에서 높음 또는 매우 높음 으로 분류된 경우 변경 요청이 자동으로 거부됩니다.

업그레이드 고객이 추가 보안 데이터로 조건을 사용자 지정하거나 기존 조건을 변경하려는 경우 변경 플로우에서 위험 **Sonar** 보안 및 인시던트 데이터 가져오기 동작의 스크립트를 업데이트해야 합니다. 사용자 지정할 때 스크립트의 *`Application Vulnerability Scan Summary Details (sn_vul_app_vul_scan_summary_details)`* 테이블을 참조하고 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 보안 스캔 결과 문서를 참조하십시오.

DevOps와 Checkmarx의 통합 변경 속도

보안 검사 결과를 검색하려면 CI/CD 파이프라인과 통합된 Checkmarx 인스턴스에 연결합니다. 이렇게 하면 코드가 얼마나 취약한지 확인할 수 있습니다.

Checkmarx 통합 개요

, Jenkins및 Azure DevOps 파이프라인에 구성된 GitHub ActionsCheckmarx 스캔은 DevOps 변경 속도에서 지원됩니다. GitLab 도구에 대해 Checkmarx를 구성하려면 을 참조하십시오 보안 도구와 통합 GitLab.

DevOps Change Velocity에는 Checkmarx One과 Checkmarx SAST라는 두 가지 Checkmarx 도구를 통합할 수 있습니다. 자세한 내용은 Checkmarx One 및 Checkmarx SAST 설명서를 참조하세요.

Checkmarx SAST 사용자에게 요약 상세 정보를 얻기 위해 프로젝트 및 스캔 결과를 읽을 수 있는 권한이 있는 역할이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Checkmarx 설명서를 참조하세요. 검사 요약 상세 정보에 액세스할 수 있는 Checkmarx One 사용자에게 **create-scan** 및 **manage-project** 역할이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Checkmarx 설명서를 참조하세요.

> **주:**
> Checkmarx One과 통합하는 경우 SAST(정적 애플리케이션 보안 테스트) 스캔만 검색할 수 있고 SCA(소프트웨어 구성 분석) 스캔은 검색할 수 없습니다.

파이프라인의 모든 스테이지에서 Checkmarx 스캔을 구성할 수 있으며 스캔 상세 정보는 해당 스테이지에서 DevOps 변경 속도로 검색됩니다. Azure DevOps 또는 GitHub Actions 오케스트레이션 도구를 사용하는 경우 항상 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가해야 합니다. Jenkins를 사용 중이고 파이프라인에 Checkmarx One 보안 검사(checkmarxASTScanner) 단계가 이미 있는 경우 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가할 필요가 없습니다. Checkmarx SAST의 경우 보안 검사 단계(checkmarxASTScanner)가 있더라도 사용자 지정 작업 코드를 파이프라인에 추가해야 합니다.

변경 요청의 관련 목록, 파이프라인의 작업 실행 또는 인스턴스의 ServiceNow 파이프라인 UI에서 보안 검사 결과를 볼 수 있습니다. 또한 변경 자동화에 대한 변경 정책 및 조건을 정의할 때 보안 결과를 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.

시작하기

Checkmarx 인스턴스를 ServiceNow에 연결하기 전에 DevOps 취약성 통합(sn_devops_vul_ints) 및 Checkmarx One 취약성 통합(x_chec3_chexone) 또는 Checkmarx CxSAST 취약성 통합(x_chec3_cxsast) 플러그인을 설치해야 합니다. 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Install a ServiceNow Store application .

ServiceNow에서 캡처한 스캔 결과에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 보안 스캔 결과.

다음 옵션 중 하나를 사용하여 Checkmarx를 온보딩합니다. 안내 환경을 위해 작업 공간을 사용하여 도구를 온보딩합니다. 또는 서비스 카탈로그 또는 클래식 환경을 사용할 수 있습니다.

DevOps 변경 속도에 **Checkmarx** 온보딩 **-** 작업 공간

DevOps 변경 작업 공간 플레이북을 사용하여 Checkmarx 인스턴스에 연결합니다.

시작하기 전에
주제에 지정된 작업을 완료합니다 DevOps 변경 속도 시작하기 .

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

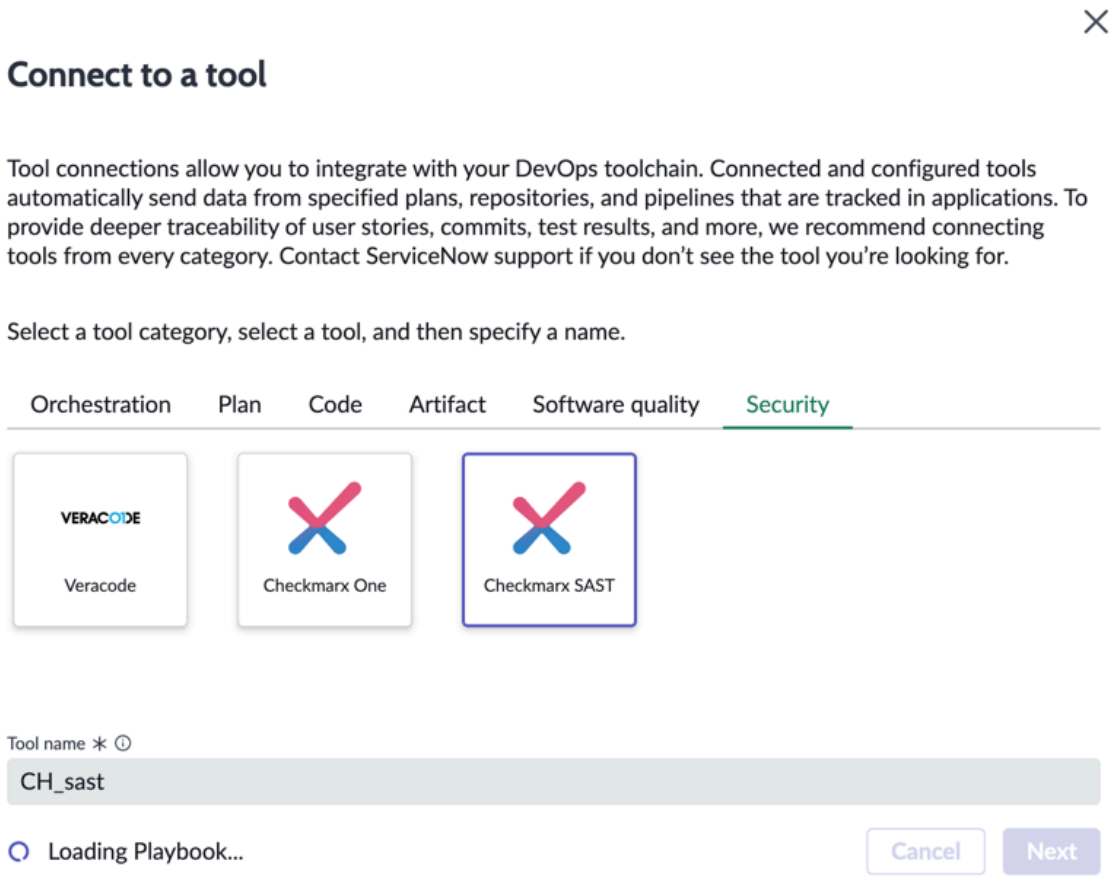
이 태스크 정보
Checkmarx에는 Checkmarx SAST와 Checkmarx One의 두 가지 유형의 도구가 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 을 클릭하고 다음 옵션 중 하나를 사용하여 Playbook을 열어 Checkmarx를 온보딩합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 도구를 식별하는 이름을 입력하고 다음을 선택합니다.



3. 인스턴스 상세 정보 플레이북 활동 섹션에서 Checkmarx One에 연결하는지 Checkmarx SAST에 연결하는지에 따라 다음 자격 증명을 입력합니다.

Checkmarx SAST 사용자에게 요약 상세 정보를 얻기 위해 프로젝트 및 스캔 결과를 읽을 수 있는 권한이 있는 역할이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Checkmarx 설명서를 참조하세요. 검사 요약 상세 정보에 액세스할 수 있는 Checkmarx One 사용자에게 **create-scan** 및 **manage-project** 역할이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Checkmarx 설명서를 참조하세요.

4. 연결을 선택하고 성공적으로 연결된 Checkmarx 인스턴스의 세부 정보를 검토합니다.

5. 도구에 대한 액세스 권한을 지정합니다.

a. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여해야 하는 그룹을 추가합니다.

그룹에서 이러한 사용자가 수행할 수 있는 작업은 할당된 역할에 따라 다릅니다.

- DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
- DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
- DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
- 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

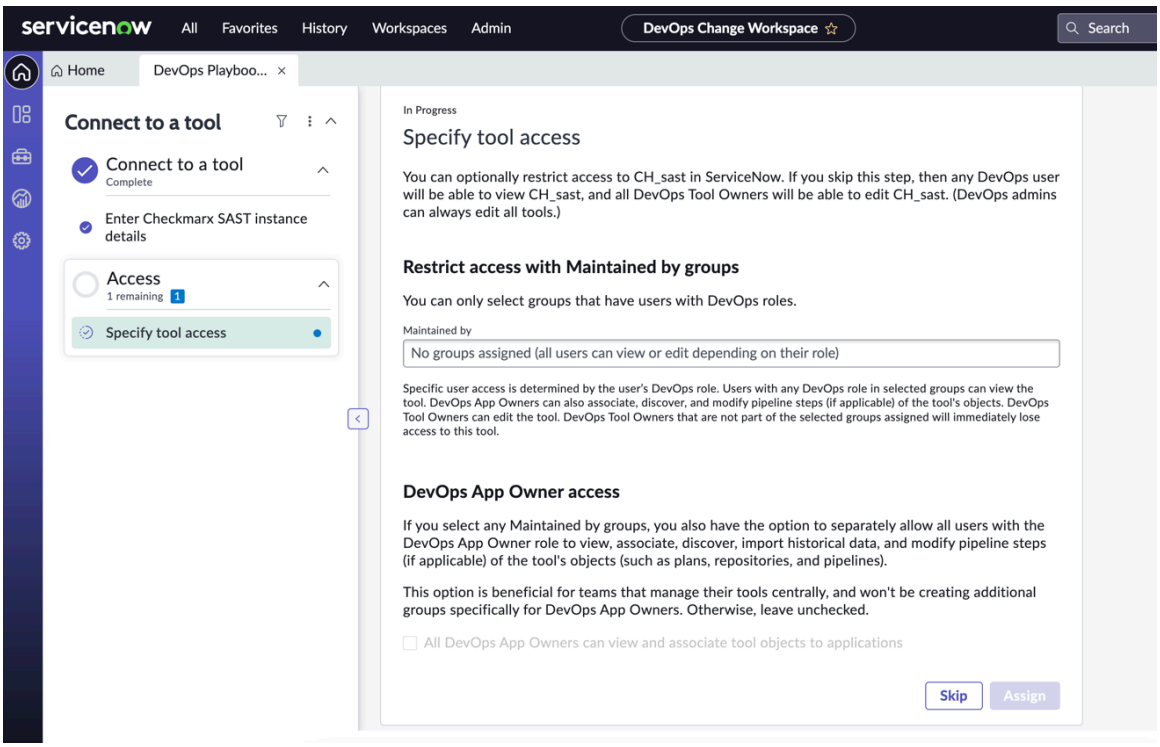
> **주:**
> 그룹을 선택하지 않고 이 단계를 건너뛰면 도구 소유자 역할이 DevOps 있는 모든 사용자가 도구를 편집할 수 있습니다.

© 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.

b. 도구에 대한 액세스를 제어하도록 선택하면 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다.

이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.

c. 할당을 선택합니다.

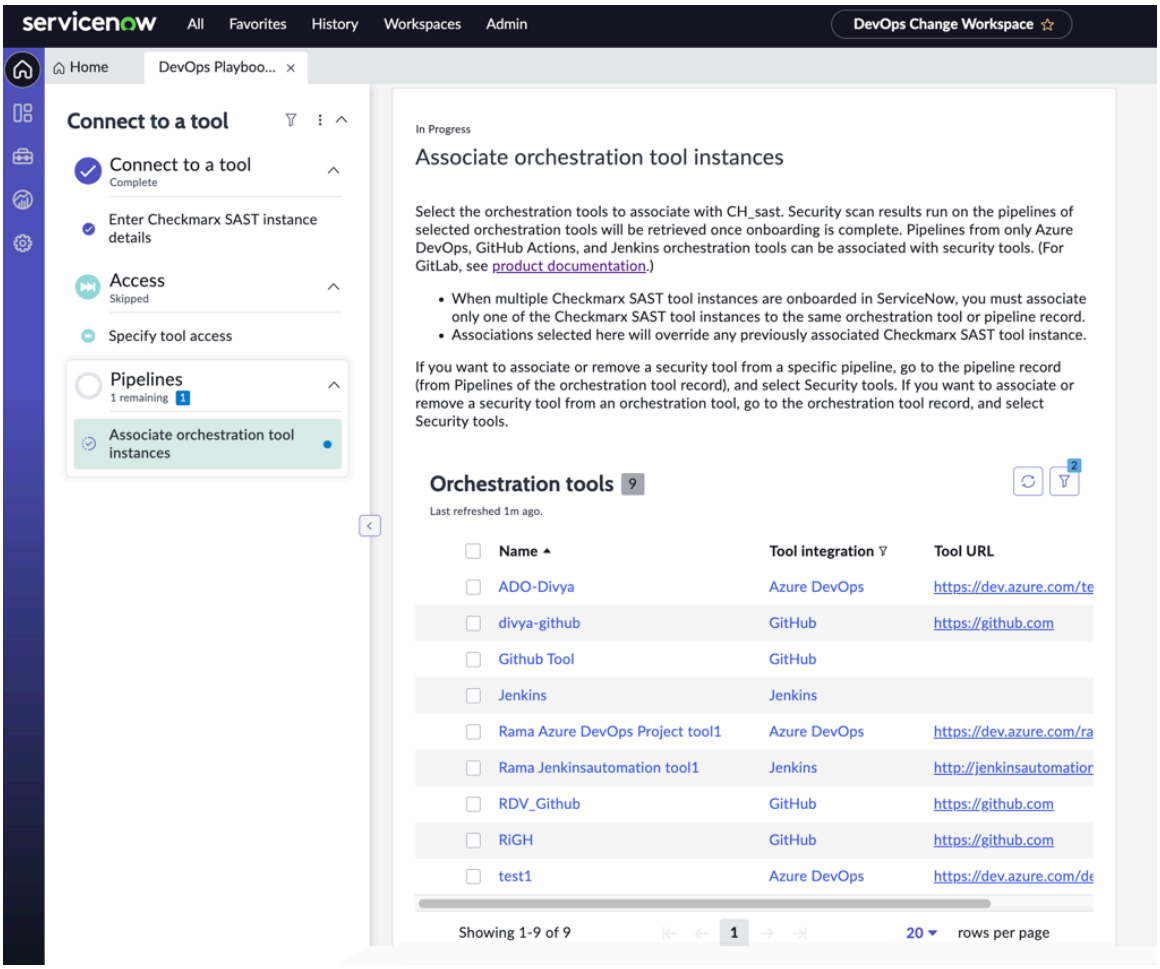


6. 온보딩하는 보안 도구의 첫 번째 인스턴스가 아닌 경우 오케스트레이션 도구 인스턴스 연결 플레이북 활동에서 보안 도구 인스턴스와 연결할 오케스트레이션 도구를 선택합니다.

온보딩하는 첫 번째 보안 도구 인스턴스인 경우에는 이 활동이 표시되지 않습니다.

주:
이 플레이북 활동은 둘 이상의 보안 도구 인스턴스를 온보딩하는 경우에만 필요합니다. ServiceNow에 여러 보안 도구 인스턴스가 온보딩된 경우 보안 도구 인스턴스 중 하나만 동일한 오케스트레이션 도구 또는 파이프라인 기록에 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.

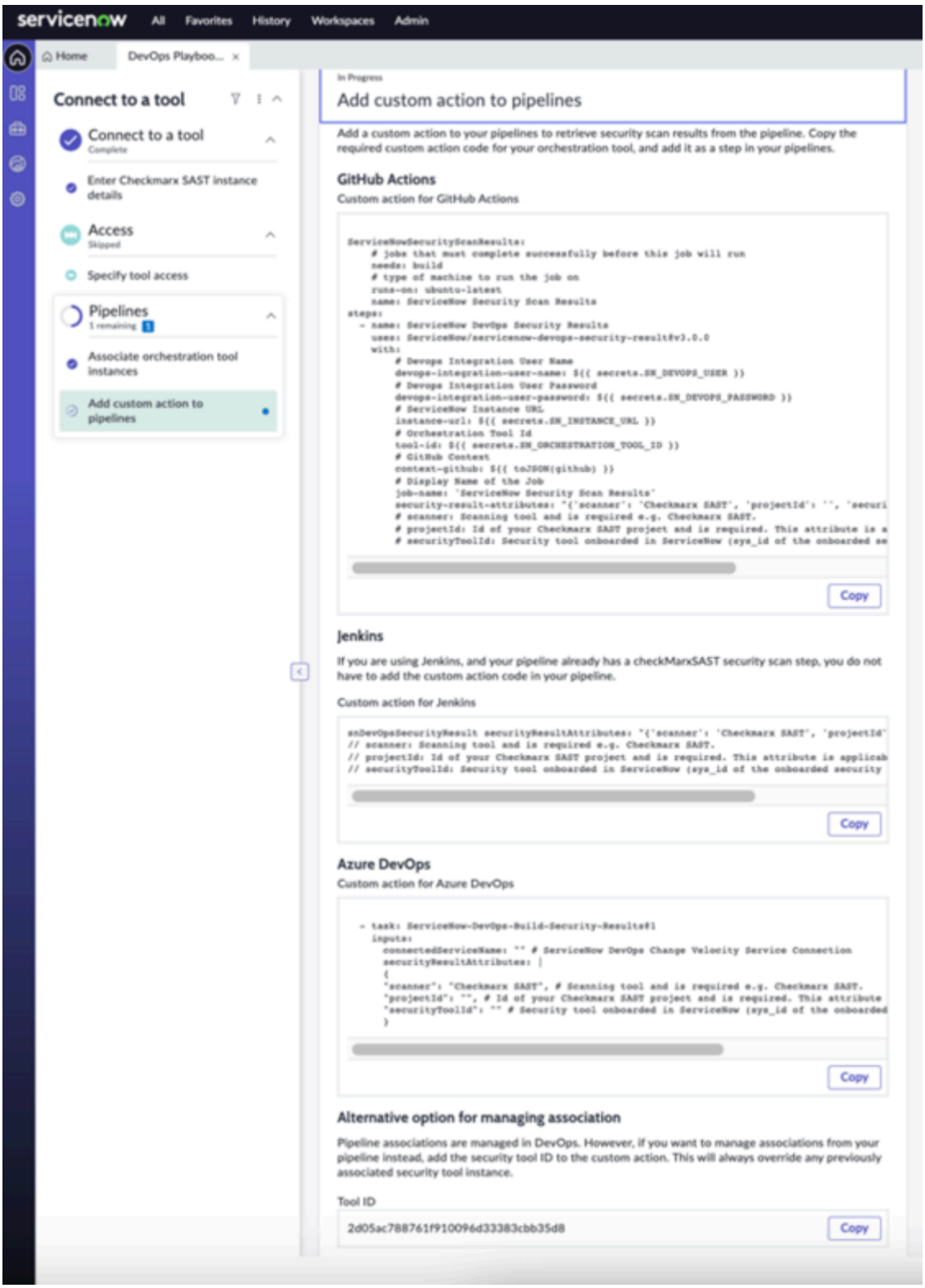


7. 파이프라인 플레이북 활동에 사용자 지정 작업 추가 섹션에서 필요한 사용자 지정 작업 코드를 복사하여 파이프라인의 단계로 추가합니다.
   - ServiceNow에 하나의 보안 인스턴스만 온보딩된 경우 파이프라인이 실행될 때 파이프라인이 Checkmarx와 자동으로 연결됩니다.
   - 온보딩하는 첫 번째 보안 도구 인스턴스인 경우 ServiceNow에서 온보딩한 오케스트레이션 도구에 대한 사용자 지정 작업 코드를 복사할 수 있습니다.
     - Azure DevOps 또는 GitHub Actions 오케스트레이션 도구를 사용하는 경우 항상 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가해야 합니다.
     - 파이프라인의 모든 스테이지에서 Checkmarx 스캔을 구성할 수 있으며 스캔 상세 정보는 해당 스테이지에서 DevOps 변경 속도로 검색됩니다. Azure DevOps 또는 GitHub Actions 오케스트레이션 도구를 사용하는 경우 항상 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가해야 합니다. Jenkins를 사용 중이고 파이프라인에 Checkmarx One 보안 검사(checkmarxASTScanner) 단계가 이미 있는 경우 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가할 필요가 없습니다. Checkmarx SAST의 경우 보안 검사 단계(checkmarxASTScanner)가 있더라도 사용자 지정 작업 코드를 파이프라인에 추가해야 합니다.
   - 온보딩하는 첫 번째 보안 도구 인스턴스가 아닌 경우 6단계에서 선택한 오케스트레이션 도구에 대한 해당 사용자 지정 작업 코드를 복사할 수 있습니다. Jenkins를 사용 중이고 파이프라인에 Checkmarx One 보안 검사(checkmarxASTScanner) 단계가 이미 있는 경우 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가할 필요가 없습니다.

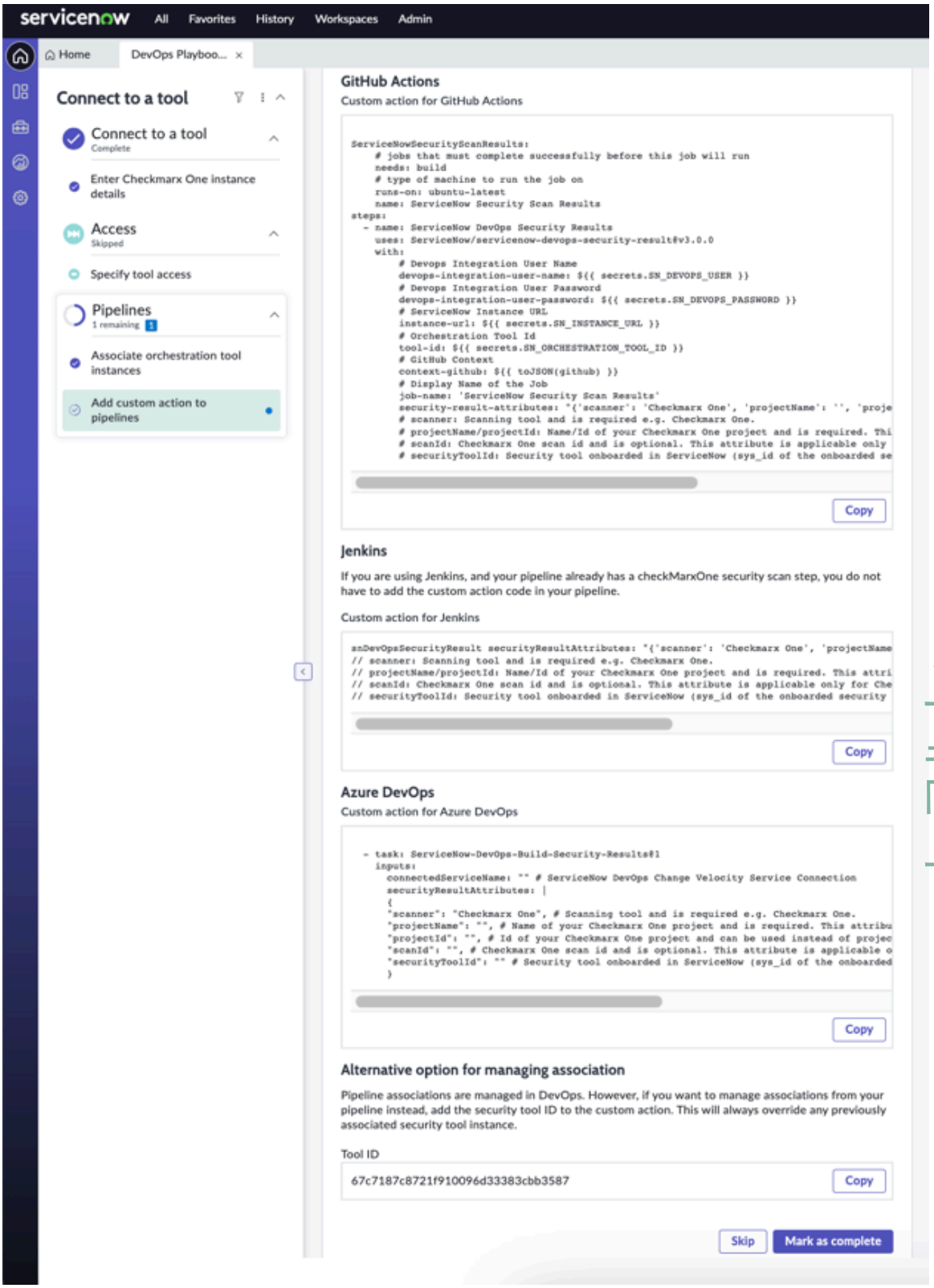
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기본 시스템에서 지원되지 않는 GitLab 오케스트레이션에 대한 보안 인스턴스를 온보딩하는 경우 항목에 지정된 보안 도구와 통합 GitLab 단계를 수행하여 구성할 수 있습니다.
- 또는 사용자 지정 작업 코드에 보안 도구 ID를 추가하여 파이프라인을 보안 도구 인스턴스와 연결할 수 있습니다. 이렇게 하면 이전에 연결된 보안 도구 인스턴스가 재정의됩니다.

Checkmarx SAST 및 Checkmarx One에 대한 사용자 지정 작업 플레이북 활동은 각각 다음 이미지를 참조하십시오.



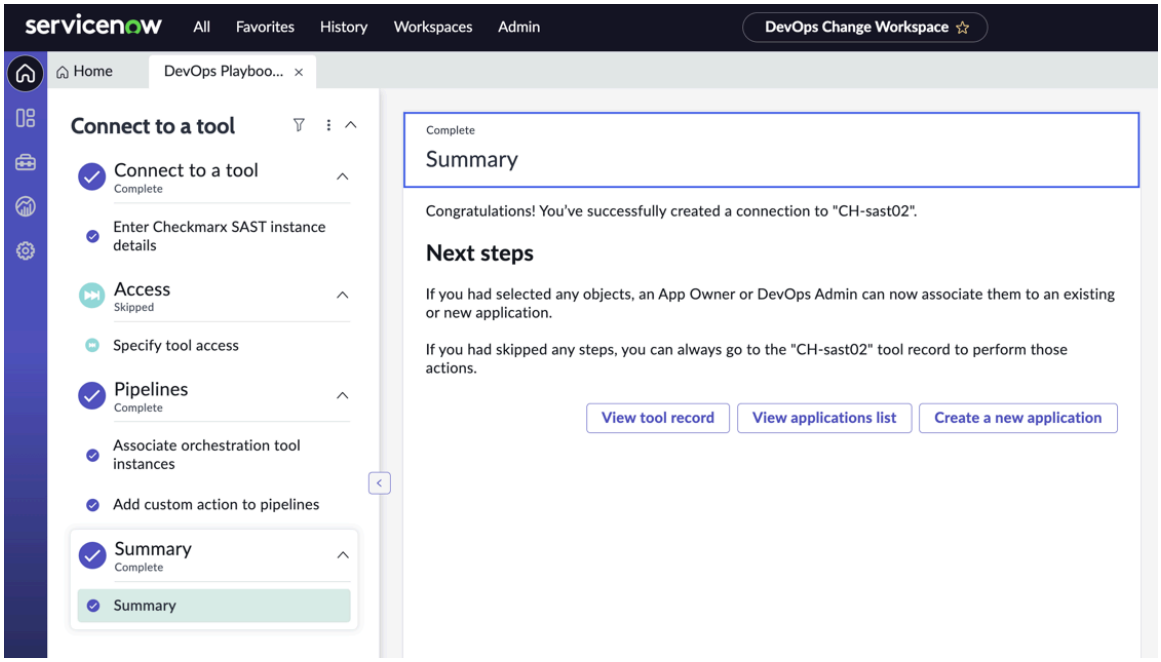
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



8. 활동을 완료로 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.

9. 요약 페이지에서 도구 기록 보기를 선택하여 연결된 인스턴스의 세부 정보를 검토합니다.



다음에 수행할 작업
파이프라인에서 Checkmarx 스캔 구성

DevOps 변경 속도에 **Checkmarx** 온보딩 **- Service Catalog**

를 ServiceNow 서비스 카탈로그사용하여 Checkmarx 인스턴스를 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 검색하십시오 DevOps.

> **주:**
> 또는 서비스 포털에서 서비스 카탈로그 직원 센터 에 액세스할 수도 있습니다.

2. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 도구 온보딩을 선택하고 활성화합니다.

3. 활성화한 후 **DevOps** 도구 온보딩 을 선택하고 사용해 보기를 선택합니다.

4. DevOps 도구 온보딩 양식에서 Checkmarx SAST 또는 Checkmarx One을 온보딩하는지 여부에 따라 도구 상세 정보를 입력합니다.

체크마르크스 **SAST**

필드	설명
도구 이름	Checkmarx 통합의 이름입니다.
도구 통합	체크마르크스 SAST.
서버 URL	Checkmarx One intance의 기본 URL입니다.
도구 사용자 이름 / API ID	Checkmarx 인스턴스의 API ID입니다.
도구 암호 / 액세스 토큰 / API 키	Checkmarx 인스턴스의 API 키입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
MID Server	Checkmarx One 인스턴스와 연결된 MID 서버입니다.

체크막스 원

필드	설명
도구 이름	Checkmarx 통합의 이름입니다.
도구 통합	체크마르크스 원.
CheckmarxOne 액세스 통제 기본 URL	Checkmarx One 인스턴스의 액세스 통제 기본 URL입니다.
CheckmarxOne API 기본 URL입니다.	Checkmarx One 인스턴스의 API 기본 URL입니다.
테넌트	Checkmarx One 테넌트 계정의 이름입니다.
클라이언트 ID	리포지토리에 Checkmarx 클라이언트 ID를 저장하는 데 사용한 이름입니다.
클라이언트 비밀	저장소에 Checkmarx Secret을 저장하는 데 사용한 이름입니다.

Checkmarx SAST 사용자에게 요약 상세 정보를 얻기 위해 프로젝트 및 스캔 결과를 읽을 수 있는 권한이 있는 역할이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Checkmarx 설명서를 참조하세요. 검사 요약 상세 정보에 액세스할 수 있는 Checkmarx One 사용자에게 **create-scan** 및 **manage-project** 역할이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Checkmarx 설명서를 참조하세요.

5. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 생성됩니다. 요청이 승인되면 도구가 연결됩니다.

다음에 수행할 작업
파이프라인에서 Checkmarx 스캔 구성

DevOps 변경 속도에 **Checkmarx** 온보딩 **-** 클래식

스캔 결과를 검색하려면 Checkmarx 인스턴스에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 〉 도구 〉 신규 생성(레거시).
2. 도구 생성 DevOps 양식에서 Checkmarx SAST 또는 Checkmarx One을 온보딩하는지 여부에 따라 도구 상세 정보를 입력합니다.

체크마르크스 **SAST**

필드	설명
도구 이름	Checkmarx 통합의 이름입니다.
도구 통합	체크마르크스 SAST.
서버 URL	Checkmarx One intance의 기본 URL입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자 이름 / API ID	Checkmarx 인스턴스의 API ID입니다.
도구 암호 / 액세스 토큰 / API 키	Checkmarx 인스턴스의 API 키입니다.
MID Server	Checkmarx One 인스턴스와 연결된 MID 서버입니다.

체크막스 원

필드	설명
도구 이름	Checkmarx 통합의 이름입니다.
도구 통합	체크마르크스 원.
CheckmarxOne 액세스 통제 기본 URL	Checkmarx One 인스턴스의 액세스 통제 기본 URL입니다.
CheckmarxOne API 기본 URL입니다.	Checkmarx One 인스턴스의 API 기본 URL입니다.
테넌트	Checkmarx One 테넌트 계정의 이름입니다.
클라이언트 ID	리포지토리에 Checkmarx 클라이언트 ID를 저장하는 데 사용한 이름입니다.
클라이언트 비밀	저장소에 Checkmarx Secret을 저장하는 데 사용한 이름입니다.

Checkmarx SAST 사용자에게 요약 상세 정보를 얻기 위해 프로젝트 및 스캔 결과를 읽을 수 있는 권한이 있는 역할이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Checkmarx 설명서를 참조하세요. 검사 요약 상세 정보에 액세스할 수 있는 Checkmarx One 사용자에게 **create-scan** 및 **manage-project** 역할이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Checkmarx 설명서를 참조하세요.

3. 제출을 클릭하여 Checkmarx 인스턴스에 연결합니다.

공구를 성공적으로 생성하면 공구 기록 페이지로 이동합니다.

4. 도구에 대한 액세스를 제어하려면 도구 액세스 탭의 유지 관리자 필드에 도구에 대한 액세스 권한을 부여받아야 하는 그룹을 추가합니다.

   그룹의 사용자가 수행할 수 있는 작업은 사용자에게 할당된 역할에 따라 다릅니다.

   - DevOps 도구 소유자 역할: 도구를 보고 편집할 수 있습니다.
   - DevOps 앱 소유자 역할: 도구를 보고, 기록 데이터를 연결, 검색, 임포트하고, 도구 개체(예: 계획, 리포지토리 및 파이프라인)의 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 수정할 수 있습니다.
   - DevOps 관리자 역할: 모든 도구를 편집할 수 있습니다.
   - 기타 DevOps 역할: 도구를 볼 수 있습니다.

   주:
   역할이 있는 DevOps 사용자를 포함하는 그룹만 유지관리자 필드에서 선택할 수 있습니다.

   도구에 대한 액세스를 제한하도록 선택한 경우 모든 앱 소유자가 도구 객체를 보고 애플리케이션에 연결할 수 있음 옵션을 선택할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 사용하면 앱 소유자 역할을 가진 DevOps 모든 사용자가 도구에 액세스할 수 있습니다. 선택하면 도구 개체를 보고, 연결하고, 검색하고, 기록 데이터를 가져오고, 파이프라인 단계(해당하는 경우)를 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.

다음에 수행할 작업
파이프라인에서 Checkmarx 스캔 구성

파이프라인에서 **Checkmarx** 스캔 구성

Azure DevOps, Jenkins 또는 GitHub 파이프라인에서 Checkmarx 검사를 구성합니다.

파이프라인의 모든 스테이지에서 Checkmarx 스캔을 구성할 수 있으며 스캔 상세 정보는 해당 스테이지에서 DevOps 변경 속도로 검색됩니다. Azure DevOps 또는 GitHub Actions 오케스트레이션 도구를 사용하는 경우 항상 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가해야 합니다. Jenkins를 사용 중이고 파이프라인에 Checkmarx One 보안 검사(checkmarxASTScanner) 단계가 이미 있는 경우 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가할 필요가 없습니다. Checkmarx SAST의 경우 보안 검사 단계(checkmarxASTScanner)가 있더라도 사용자 지정 작업 코드를 파이프라인에 추가해야 합니다.

1. 파이프라인의 단계로 이동하여 사용자 지정 작업을 추가합니다.

Azure DevOps

a. 파이프라인 .yml 파일로 이동합니다.

b. 오른쪽의 작업 섹션에서 **ServiceNow DevOps** 보안 결과 확장 작업을 검색합니다.

c. ServiceNow 엔드포인트를 입력합니다.

d. 보안 결과 속성을 다음과 같이 입력합니다.

- 체크마르크스 SAST

```
- task:
ServiceNow-DevOps-Build-Security-Results@1
  inputs:
    connectedServiceName: "" #
ServiceNow DevOps Change Velocity
Service Connection
    securityResultAttributes: |
     {"scanner": "Checkmarx SAST",
"projectId": "", "securityToolId": ""}
    # scanner: Scanning tool and is
required e.g. Checkmarx SAST.
    # projectId: Id of your Checkmarx
SAST project and is required. This
attribute is applicable only for
Checkmarx SAST.
    # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

- 체크막스 원

```
- task:
ServiceNow-DevOps-Build-Security-Results@1
  inputs:
    connectedServiceName: "" #
ServiceNow DevOps Change Velocity
Service Connection
    securityResultAttributes: |
```

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.

```
      {"scanner": "Checkmarx One",
"projectName": "", "projectId": "",
"scanId": "", "securityToolId": ""}
    # scanner: Scanning tool and is
required e.g. Checkmarx One.
    # projectName: Name of your
Checkmarx One project and is
required. This attribute is applicable
only for Checkmarx One.
    # projectId: Id of your Checkmarx
One project and can be used instead
of projectName field. This attribute is
applicable only for Checkmarx One.
    # scanId: Checkmarx One scan
id and is optional. This attribute is
applicable only for Checkmarx One.
    # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

e. 추가를 선택하여 파이프라인에 사용자 지정 작업 코드를 추가합니다.

젠킨스

a. 구성된 파이프라인에서 파이프라인 구문으로 이동합니다.

b. 샘플 단계 목록에서 **snDevOpsSecurityResult** 단계를 선택하고 단계의 보안 스캔 속성 값을 업데이트합니다.

c. 파이프라인 스크립트 생성을 선택하여 코드 조각을 만듭니다. 코드 조각을 복사하여 파이프라인에 붙여넣을 수 있습니다.

- 체크마르크스 SAST

```
snDevOpsSecurityResult
 securityResultAttributes: '{"scanner":
 "Checkmarx SAST", "projectId": "",
 "securityToolId": ""}'
// scanner: Scanning tool and is
 required e.g. Checkmarx SAST.
// projectId: Id of your Checkmarx
 SAST project and is required. This
 attribute is applicable only for
 Checkmarx SAST.
// securityToolId: Security tool
 onboarded in ServiceNow (sys_id of
 the onboarded security tool) and is
 optional.
```

- 체크막스 원

```
snDevOpsSecurityResult
 securityResultAttributes: '{"scanner":
 "Checkmarx One", "projectName":
 "", "projectId": "", "scanId": "",
 "securityToolId": ""}'
```


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

```
// scanner: Scanning tool and is
 required e.g. Checkmarx One.
// projectName/projectId: Name/Id of
 your Checkmarx One project and is
 required. This attribute is applicable
 only for Checkmarx One.
// scanId: Checkmarx One scan id and
 is optional. This attribute is applicable
 only for Checkmarx One.
// securityToolId: Security tool
 onboarded in ServiceNow (sys_id of
 the onboarded security tool) and is
 optional.
```

GitHub 작업

a. 워크플로우 .yml 파일로 이동합니다.

b. 오른쪽의 마켓플레이스 섹션에서 **ServiceNow DevOps** 보안 결과 사용자 지정 작업을 검색합니다.

c. .yml 파일에 다음 스니펫을 추가합니다.

- 체크마르크스 SAST

```
ServiceNowSecurityScanResults:
   # jobs that must complete
 successfully before this job will run
   needs: build
   # type of machine to run the job on
   runs-on: ubuntu-latest
   name: ServiceNow Security Scan
 Results
   steps:
     - name: ServiceNow DevOps
 Security Results
       uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-securi
ty-result@v3.0.0
       with:
         # Devops Integration User
 Name
         devops-integration-user-name:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
         # Devops Integration User
 Password

 devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
         # ServiceNow Instance URL
         instance-url:
 ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         # Orchestration Tool Id
         tool-id:
 ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TO
OL_ID }}
         # GitHub Context
```


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

```
        context-github:
${{ toJSON(github) }}
        # Display Name of the Job
        job-name: 'ServiceNow Security
Scan Results'
        security-result-attributes:
'{"scanner": "Checkmarx SAST",
"projectId": "", "securityToolId": ""}'
        # scanner: Scanning tool and is
required e.g. Checkmarx SAST.
        # projectId: Id of your
Checkmarx SAST project and is
required. This attribute is applicable
only for Checkmarx SAST.
        # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

- 체크막스 원

```
ServiceNowSecurityScanResults:
  # jobs that must complete
successfully before this job will run
  needs: build
  # type of machine to run the job on
  runs-on: ubuntu-latest
  name: ServiceNow Security Scan
Results
  steps:
   - name: ServiceNow DevOps
Security Results
     uses:
ServiceNow/servicenow-devops-securi
ty-result@v3.0.0
     with:
       # Devops Integration User
Name
       devops-integration-user-name:
${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
       # Devops Integration User
Password

devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
       # ServiceNow Instance URL
       instance-url:
${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
       # Orchestration Tool Id
       tool-id:
${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TO
OL_ID }}
       # GitHub Context
       context-github:
${{ toJSON(github) }}
       # Display Name of the Job
```


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

```
        job-name: 'ServiceNow Security Scan Results'
        security-result-attributes: '{"scanner": "Checkmarx One", "projectName": "", "projectId": "", "scanId": "", "securityToolId": ""}'
        # scanner: Scanning tool and is required e.g. Checkmarx One.
        # projectName/projectId: Name/Id of your Checkmarx One project and is required. This attribute is applicable only for Checkmarx One.
        # scanId: Checkmarx One scan id and is optional. This attribute is applicable only for Checkmarx One.
        # securityToolId: Security tool onboarded in ServiceNow (sys_id of the onboarded security tool) and is optional.
```

자세한 내용은 GitHub Marketplace 를 참조하세요.

2. 파이프라인을 실행하여 보안 검사 결과를 검색합니다.

Checkmarx 도구 기록에서 오케스트레이션 도구 연결 및 그 반대로 연결

Checkmarx 도구 기록에서 오케스트레이션 도구를 연결하고 오케스트레이션 또는 파이프라인 기록에서 Checkmarx 도구 기록을 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 **>DevOps** 변경 작업 공간 **>** 도구 **>** 보안 도구.

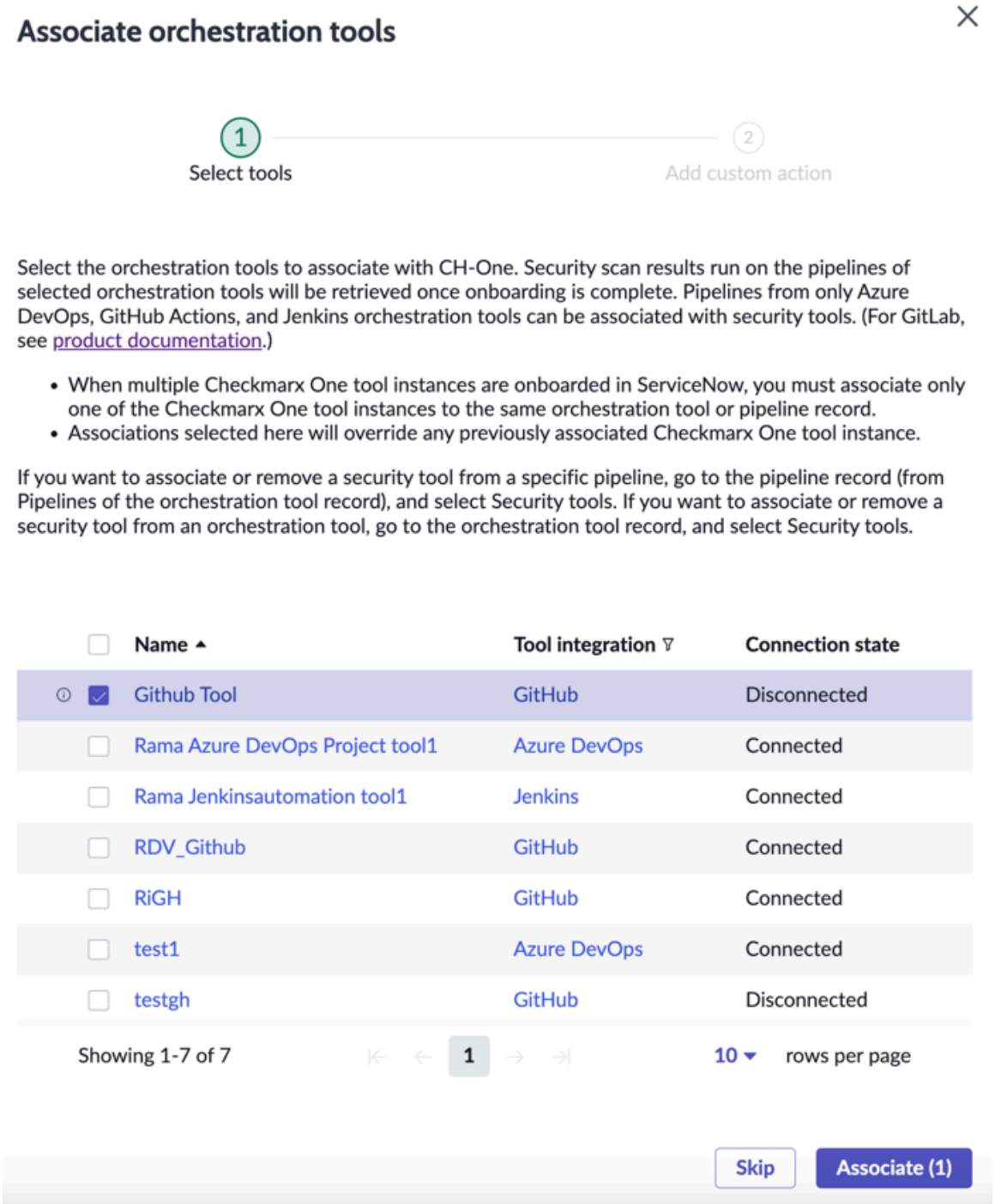
2. 보안 도구 목록에서 오케스트레이션 도구를 연결할 도구를 선택합니다.

3. 보안 도구 기록에서 오케스트레이션 도구 탭으로 이동합니다.

4. 연결을 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. 도구 선택 대화 상자에서 보안 도구와 연결할 오케스트레이션 도구를 선택하고 연결을 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. 사용자 지정 작업 추가 대화 상자에서 오케스트레이션 도구에 필요한 사용자 지정 작업 코드를 복사하여 파이프라인의 단계로 추가합니다.

7. 완료를 선택합니다.

> **주:**
> 비슷한 방법으로 보안 도구 인스턴스를 오케스트레이션 도구 또는 파이프라인 기록과 연결할 수 있습니다. 오케스트레이션 도구 또는 파이프라인 레코드로 이동하고 보안 도구 탭에서 연결을 선택할 수 있습니다. 표시되는 대화 상자에서 연결할 보안 도구 인스턴스를 선택한 다음 사용자 지정 작업을 복사하여 해당 파이프라인 단계에 추가할 수 있습니다.

에서 사용자 생성 통합 **DevOps** 변경 속도

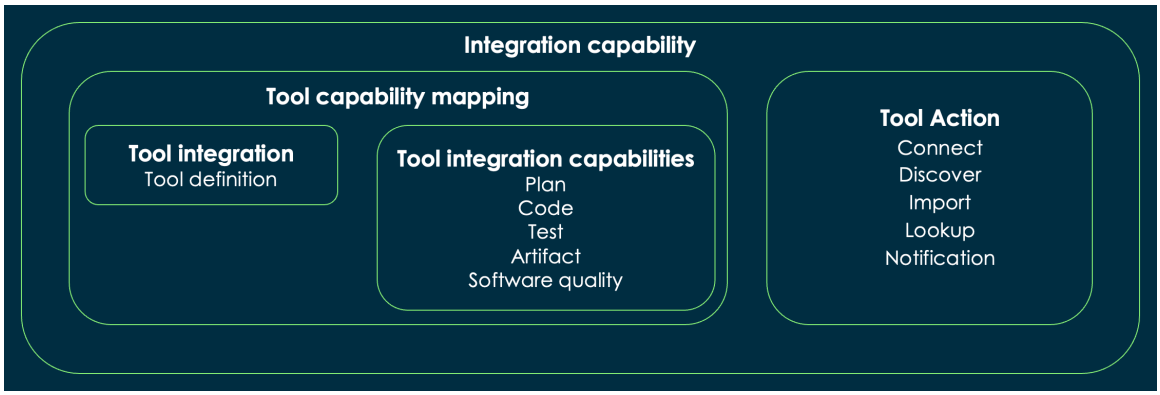
사용자 생성 통합은 애플리케이션에서 DevOps 변경 속도 기본적으로 사용할 수 없는 추가 계획 수립, 코딩 및 테스트 도구를 통합하기 위한 것입니다.

이 애플리케이션에는 DevOps 변경 속도 몇 가지 공통적인 계획 수립, 코딩 및 DevOps 테스트 도구 통합를 통합하기 위한 도구 정의가 포함되어 있지만 DevOps 환경의 추가 도구에 대해 사용자 생성 통합을 설정할 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.

통합 객체

DevOps 도구 통합은 이러한 객체로 구성됩니다.



도구 역량 작업

- 커넥트 작업:

  연결할 때 특정 도구의 하위 플로우가 호출되고 연결 상태가 업데이트됩니다. 연결 상태 메시지가 양식에 표시됩니다.

  자세한 내용은 역량 하위 플로우 연결 문서를 참조하십시오.

- 검색 작업:

  검색 시 임포트 요청 기록이 생성되고 (통합 역량 기록에 정의된대로) 특정 도구의 하위 플로우가 호출됩니다. 임포트 요청 기록의 상세 정보 및 상태 필드가 검색, 업데이트 및 실패한 항목 수로 업데이트됩니다.

  변환된 페이로드는 JSON 문자열인 객체 배열로 구성됩니다. 요소는 도구 유형에 따라 다릅니다.

  자세한 내용은 역량 하위 플로우 검색 문서를 참조하십시오.

- 작업 임포트 :

  임포트 작업은 기록 임포트 기능을 지원하지 않습니다.

- 조회 작업:

  조회 메인 플로우는 통합 개발자가 생성한 하위 플로우에서 아티팩트 도구 유형을 지원하기 위해 제공됩니다.

- 알림 (웹후크) 작업:

  소스 도구는 인스턴스에 원시 데이터를 ServiceNow 보내도록 수동으로(통합 개발자가) 구성합니다. 그런 다음 원시 페이로드는 하위 플로우를 사용하여 표준 JSON 객체로 변환됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 역량 하위 플로우 자세한 내용은 DevOps API 의 DevOps - POST /devops/tool/{capability} 엔드포인트를 참조하십시오.

주:
하위 플로우를 지정하지 않으면 알림의 기본 처리가 발생합니다(## #### 가 ### #### 에 자동으로 복사됨).

이 동작은 도구의 트랜잭션 데이터가 있는 그대로 지원되는 ServiceNow DevOps 경우에 유용합니다.

에서 예상되는 표준 페이로드를 알림 역량 하위 플로우 참조하십시오.

DevOps 통합 구성 개요

도구 통합 구성은 통합 개발자와 관리자가 완료할 수 있습니다 DevOps .

통합 개발자

- 에서 통합하려는 도구(소스 도구)를 정의하기 위해 도구 통합 기록을 DevOps 생성합니다.
- 통합하려는 도구(소스 도구)에서 데이터를 수집하고 변환하는 워크플로우 스튜디오 하위 플로우 를 생성합니다.
- 에서 도구 역량 매핑 기록을 DevOps 생성하여 도구 통합 기록을 도구 유형 역량에 매핑합니다.

  주:
  알림(웹후크) 기능이 지원됩니다. 연결 및 검색 기능도 지원됩니다.

- 에서 통합 역량 기록을 DevOps 생성하여 도구 유형 역량에 대한 작업을 지정합니다.

DevOps 관리자

- 에서 (계획 수립, 코딩 또는 테스트) 도구 기록을 DevOps 생성하여 통합하는 도구(소스 도구)에 연결합니다.

  주:
  도구 통합 기록은 도구 기록의 도구 필드에 지정해야 합니다.

- 웹후크 및 자격 증명을 사용하여 소스 도구를 구성합니다.

인바운드 이벤트

인바운드 이벤트는 실패한 페이로드의 재처리를 지원하는 알림 플로우의 준비 영역 역할을 합니다. 즉, 실패한 통합 또는 변환으로 인해 오류 상태의 기록을 다시 시도할 수 있습니다.

인바운드 이벤트 기록이 오류 상태인 경우 플로우가 기록을 핵심 DevOps 테이블에 성공적으로 삽입하지 못한 것입니다.

일반적인 오류는 이러한 작업으로 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.

인바운드 이벤트 오류 상태

오류	작업
필수 필드 누락	변환된 페이로드가 표준 페이로드와 일치하지 않습니다. 제공된 표준 및 JSON 페이로드를 참조하십시오.
리포지토리가 추적 대상으로 표시되지 않음	커밋을 삽입할 수 없습니다. DevOps 관리자는 리포지토리를 추적해야 합니다.
〔하위 플로우〕이(가) 애플리케이션 범위 〔app_scope〕 내에 게시되지 않았습니다.	하위 플로우가 생성되었지만 아직 게시되지 않았습니다.
시간 제한 예외	하위 플로우가 속성에 설정된 값보다 더 많은 시간이 걸립니다. *com.glide.hub.flow_api.default_execution_time* 자세한 내용은 FlowAPI - executeSubflowQuick(String name, Map inputs, Number timeout) 을 참조하십시오. 주: 하위 플로우의 실행이 통합 역량 기록의 시간 제한 필드에 설정된 값을 초과합니다.
알림 역량과 〔tool_integration_sys_id〕 도구 통합을 위해 일치하는 하위 플로우를 찾지 못함	플로우에서 일치하는 하위 플로우를 찾을 수 없습니다. 통합 설정 절차를 확인합니다.
페이로드가 예상 역량과 일치하지 않습니다.	원래 페이로드(전송 중인 페이로드)는 도구 역량 매핑에 구성된 도구 유형 역량과 다른 역량 유형입니다. 페이로드 유형은 도구 통합에 구성된 도구 유형 역량과 일치해야 합니다.

주:
다음 조건 중 하나가 발생하면 인바운드 이벤트 기록이 생성되지 않습니다.

- 소스 도구가 도구 ID를 쿼리 매개변수로 전달하지 않았습니다.
- 소스 도구가 도구 ID를 전달했지만 인스턴스에 일치하는 도구 ID가 없습니다.

도구 매핑

도구는 여러 역량에 매핑할 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.

도구 통합	도구 유형 역량	도구 역량 매핑
• Agile Development 2.0 • Azure DevOps • Bitbucket • GitHub • GitHub 엔터프라이즈 • GitLab • Jenkins • Jira • Rally	• 계획 • 코드 • 오케스트레이션 • 아티팩트 • 테스트	계획 • Agile Development 2.0 - 계획 • Azure DevOps -계획 • Jira -계획 • Rally -계획 코드 • Azure DevOps -코드 • Bitbucket -코드 • GitHub -코드 • GitHub 엔터프라이즈 - 코드 • GitLab -코드 오케스트레이션 • Azure DevOps -오케스트레이션 • Jenkins -오케스트레이션 • GitLab -오케스트레이션 테스트 • Azure DevOps -테스트 • Jenkins -테스트

도구 역량 매핑은 여러 작업에 매핑할 수 있습니다.

도구 역량 매핑	도구 동작	통합 기능
• Agile Development 2.0 - 계획 • Azure DevOps -계획 • Azure DevOps -코드 • Azure DevOps -오케스트레이션 • Bitbucket -코드 • GitHub -코드 • GitHub 엔터프라이즈 - 코드 • GitLab -코드 • GitLab -오케스트레이션	• 커넥트 • 검색 • 임포트 • 조회 • 알림	Agile Development 2.0 • Agile Development 2.0 - 계획 - 연결 • Agile Development 2.0 - 계획 - 검색 • Agile Development 2.0 - 계획 - 임포트 • Agile Development 2.0 - 계획 - 알림 Azure DevOps • Azure DevOps - 계획 - 연결 • Azure DevOps - 계획 - 검색 • Azure DevOps - 계획 - 알림 • Azure DevOps - 코드 - 검색 • Azure DevOps - 코드 - 알림

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

도구 역량 매핑	도구 동작	통합 기능
• Jenkins -오케스트레이션 • Jira -계획 • Rally -계획		• Azure DevOps - 오케스트레이션 - 검색 • Azure DevOps - 오케스트레이션 - 알림 Bitbucket • Bitbucket - 코드 - 연결 • Bitbucket - 코드 - 검색 • Bitbucket - 코드 - 임포트 • Bitbucket - 코드 - 알림 GitHub • GitHub - 코드 - 연결 • GitHub - 코드 - 검색 • GitHub - 코드 - 임포트 • GitHub - 코드 - 알림 GitHub 엔터프라이즈 • GitHub - 코드 - 연결 • GitHub - 코드 - 검색 • GitHub - 코드 - 임포트 • GitHub - 코드 - 알림 GitLab • GitLab - 코드 - 연결 • GitLab - 코드 - 검색 • GitLab - 코드 - 알림 • GitLab - 오케스트레이션 - 알림 Jenkins • Jenkins - 오케스트레이션 - 연결 • Jenkins - 오케스트레이션 - 검색 • Jenkins - 오케스트레이션 - 임포트 • Jenkins - 오케스트레이션 - 알림 Jira • Jira - 계획 - 연결 • Jira - 계획 - 검색 • Jira - 계획 - 임포트 • Jira - 계획 - 알림 Rally

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

도구 역량 매핑	도구 동작	통합 기능
		• Rally - 계획 - 검색 • Rally - 계획 - 임포트 • Rally - 계획 - 알림 • Rally - 계획 - 연결 • Rally - 계획 - 확인

여러 테스트 유형을 각 도구 통합에 매핑할 수 있습니다.

테스트 유형	도구 통합	테스트 유형 매핑
단위: JUnit, XUnit, NUnit, 단위 테스트 기능: • 통합 • 회귀 • 연기 • 시스템 • 사용자 수용 성능: 로드	• Azure DevOps • Jenkins • GitLab • GitHub • GitHub Enterprise	Azure DevOps • Azure DevOps - JUnit • Azure DevOps 누닛 • Azure DevOps 엑스유닛 • Azure DevOps 단위 테스트 • Azure DevOps -통합 • Azure DevOps -회귀 • Azure DevOps -연기 • Azure DevOps -체계 • Azure DevOps - 사용자 수용 • Azure DevOps -부하 Jenkins • Jenkins - JUnit • Jenkins -통합 • Jenkins -회귀 • Jenkins -연기 • Jenkins -체계 • Jenkins - 사용자 수용 • Jenkins -부하 GitLab • GitLab - JUnit • GitLab -통합 • GitLab -회귀 • GitLab -연기 • GitLab -체계

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유형	도구 통합	테스트 유형 매핑
		• GitLab - 사용자 수용 • GitLab -부하 GitHub과 GitHub Enterprise • GitHub - JUnit • GitHub 누닛 • GitHub 엑스유닛 • GitHub 단위 테스트 • GitHub -통합 • GitHub -회귀 • GitHub -연기 • GitHub -체계 • GitHub - 사용자 수용 • GitHub -부하

DevOps 테스트 도구 통합

테스트 도구 통합을 사용하면 , Azure DevOps, GitHub, GitHub Enterprise 및 GitLab 단위, 기능 및 성능 테스트에 DevOps 대한 Jenkins테스트 결과를 볼 수 있습니다.

및 Jenkins의 경우 GitLab JUnit 테스트 유형 통합만 지원됩니다.

주:
다른 테스트 유형의 경우 DevOps API 의 DevOps - POST /devops/tool/ {capability} 엔드포인트를 사용합니다.

- TestNG를 사용하여 실행 및 게시 된 Selenium 테스트는 플러그인에 JenkinsServiceNow DevOps의해보고됩니다.
- 테스트 유형 범주화가 지원됩니다.
- Apache JMeter와 같은 도구에서 보고한 추가 테스트 결과는 사용자 지정 워크플로우 스튜디오 하위 흐름을 사용하여 처리할 DevOps 수 있습니다(파이프라인을 변경할 필요 없음).

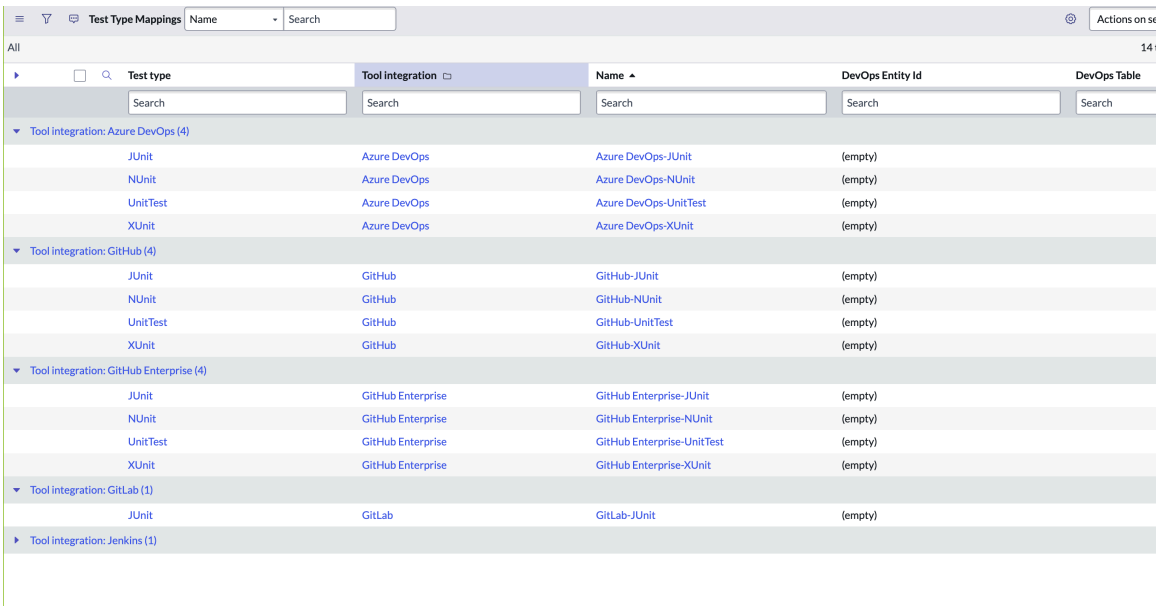
범주	테스트 유형
단위	JUnit(기본값) NUnit XUnit 단위 테스트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	테스트 유형
	주: • 및 Jenkins의 GitLab 경우 JUnit 테스트 유형 통합만 지원됩니다. • ADO, GitHub 및 GitHub Enterprise의 경우 JUnit, NUnit, XUnit 및 단위 테스트 유형 통합이 지원됩니다. 다음을 수정하여 기본 테스트 유형을 변경할 수 있습니다. *[sn_devops.default_test_type]* DevOps 속성.
기능	• 통합 • 회귀 • 연기 • 시스템 • 사용자 수용
성능	로드

테스트 유형 매핑

테스트 유형 매핑은 테스트 중인 테스트 유형과 엔터티를 DevOps 도구(**DevOps** 〉 통합 〉 테스트 유형 매핑 모듈.)



정확한 테스트 종류 매핑을 통해 테스트 종류가 항상 테스트 요약 결과에 의도한 대로 표시됩니다.

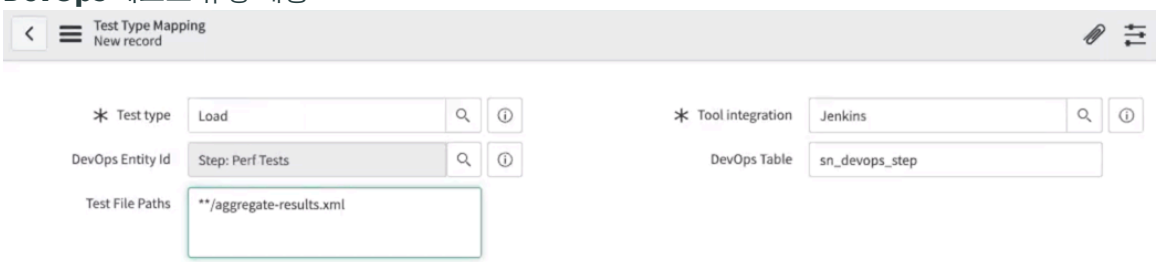
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드		설명
테스트 유형		• JUnit • 누닛 • 엑스유닛 • 단위 테스트 주: ○ 및 Jenkins의 GitLab 경우 JUnit 테스트 유형 통합만 지원됩니다. ○ ADO, GitHub 및 GitHub Enterprise의 경우 JUnit, NUnit, XUnit 및 단위 테스트 유형 통합이 지원됩니다. • 통합 • 회귀 • 연기 • 시스템 • 사용자 수용 • 로드
DevOps 엔터티 ID	테이블 이름	DevOps 테스트 결과 (테스트 보고서 페이로드)에 연결된 엔터티를 포함하는 테이블 이름입니다. • 단계 [sn_devops_step] • 파이프라인 [sn_devops_pipeline] 주: 단계 및 파이프라인 테이블만 DevOps 지원됩니다.
	문서	선택한 테이블에 지정된 엔터티의 이름입니다. 예를 들어 단계, 파이프라인, 아티팩트 또는 패키지의 이름입니다.

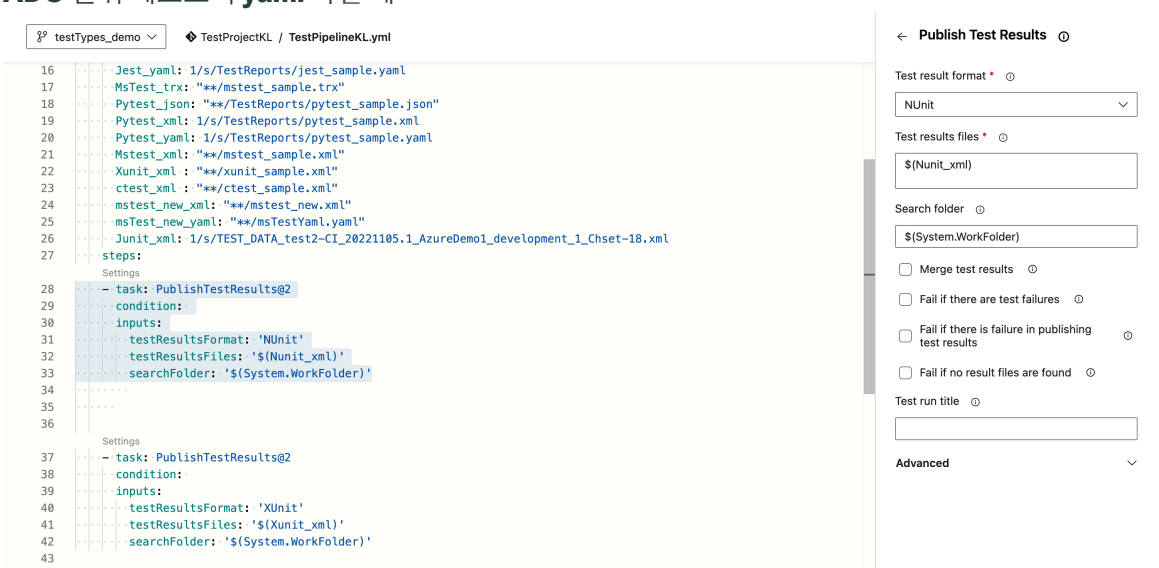
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
테스트 파일 경로 Jenkins(테스트만 해당)	서버에서 생성된 테스트 결과 파일의 경로입니다 Jenkins . 이는 JUnit 또는 TestNG 구현을 준수하지 않는 속성(예: JMeter)이 있는 테스트 보고서를 계속 활용할 DevOps수 있도록 유용합니다. 여러 파일을 쉼표로 구분합니다. **주:** 원시 테스트 페이로드를 변환하려면 하위 플로우를 워크플로우 스튜디오 사용해야 합니다.
도구 통합	테스트를 실행 중인 도구입니다.
DevOps 테이블	DevOps**DevOps** 엔터티 **ID** 설정의 테이블 이름에 해당하는 테이블입니다.

DevOps 테스트 유형 매핑

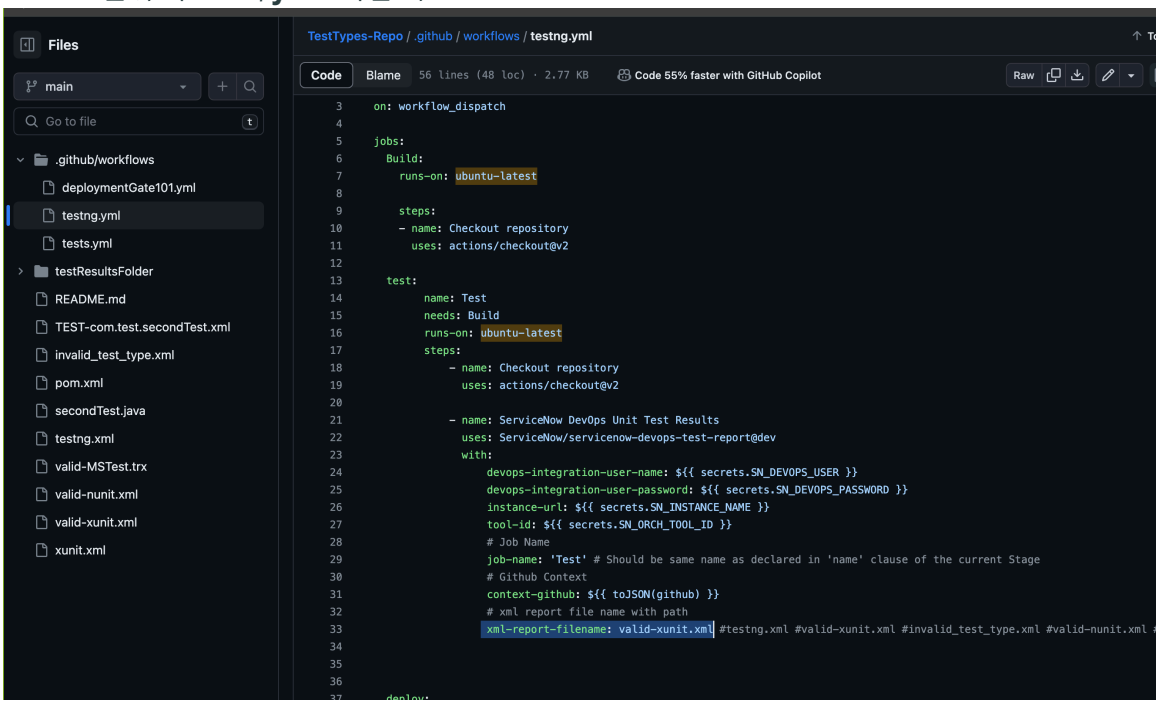


ADO 단위 테스트의 **yaml** 파일 예



© 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.

GitHub 단위 테스트의 **yaml** 파일 예



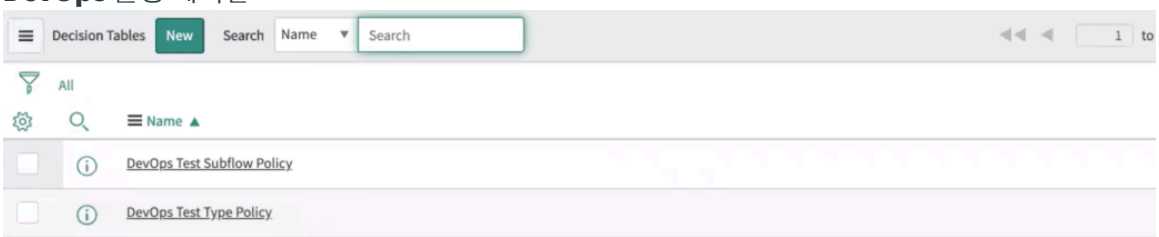
원시 테스트 페이로드 변환

예를 들어 사용자 지정 하위 플로우(결정 테이블 〉 결정 테이블 모듈).

주:
원시 테스트 페이로드를 변환하는 사용자 지정 워크플로우 스튜디오 하위 플로우를 만들어야 합니다.

성능 스테이지에 둘 이상의 테스트 유형이 있는 경우 **DevOps** 테스트 유형 정책 결정 테이블을 사용하여 테스트 결과 페이로드가 올바르게 변환되도록 각 테스트에 대한 테스트 유형을 구성할 수 있습니다.

DevOps 결정 테이블



DevOps 결정 테이블

결정 테이블	목적	구성
DevOps 테스트 하위 플로우 정책	도구에서 받은 원시 페이로드를 변환하는 사용자 지정 하위 플로우를 자동으로 호출합니다. 결정 입력:	원시 페이로드를 받을 때 호출할 사용자 지정 하위 플로우를 지정하는 결정을 생성합니다. 원시 페이로드에 포함될 필드를 포함하도록 조건을 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.

DevOps 결정 테이블

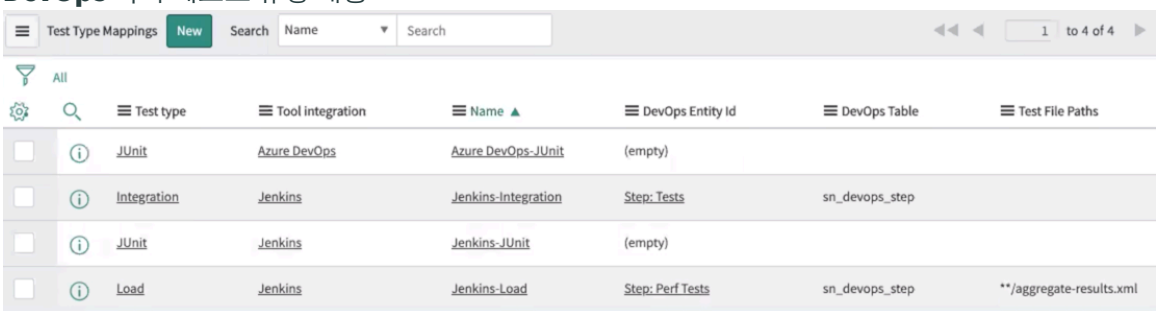
결정 테이블	목적	구성
	• 테스트 결과 페이로드 • 테스트 유형	예를 들어, BZ 성능 테스트 사용자 지정 하위 플로우를 호출 Jenkins 하려면 다음을 수행합니다. 조건: • ### ### #####. (부하는 성능 테스트를 위해 구성된 테스트 유형입니다.) • ### ## ##### ### ## • ### ## ##### ## ## ### # ## 정답: 플로우: Jenkins BZ 성능 테스트
DevOps 테스트 유형 정책	성능 테스트 스테이지에 둘 이상의 테스트 유형이 구성된 경우 테스트 종류를 자동으로 설정합니다. 이는 두 번째 테스트 유형의 결과가 올바르게 변환되도록 하기 위해 필요합니다. 예를 들어 부하 성능 테스트와 JUnit 성능 테스트가 모두 동일한 DevOps 단계에 매핑된 경우 결정을 내리지 않는 한 JUnit 테스트 결과의 형식이 올바르게 지정되지 않습니다. 결정 입력: • 단계 • 테스트 결과 페이로드 • 도구 통합 • 파이프라인	성능 테스트 단계에서 테스트의 종류별로 의사결정을 내려 테스트 종류를 설정합니다. 부하 테스트: • 조건: ○ ### ## #### ○ ### ## ##### ### ## ○ ### ## ##### ## ## ### # ## • 정답: TestType: ## JUnit 테스트 : • 조건: ○ ### ## #### ○ ### ## ##### #### #### ## ####. ○ ### ## ##### ## ## ### ## #### ## ####. • 정답: TestType: JUnit

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

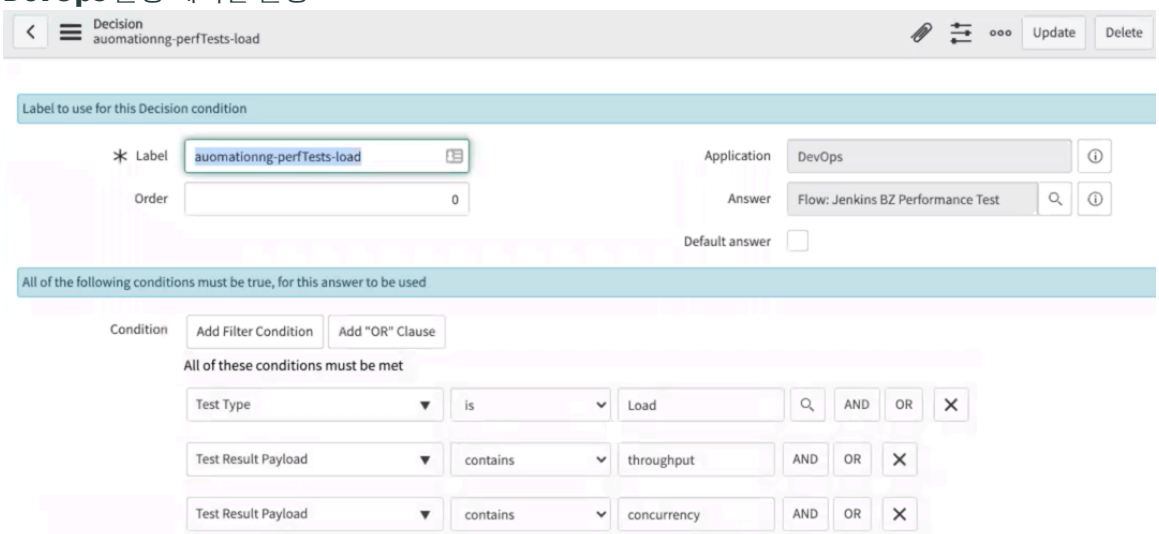
DevOps 여러 성능 테스트 유형

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

DevOps 여러 테스트 유형 매핑



DevOps 결정 테이블 결정



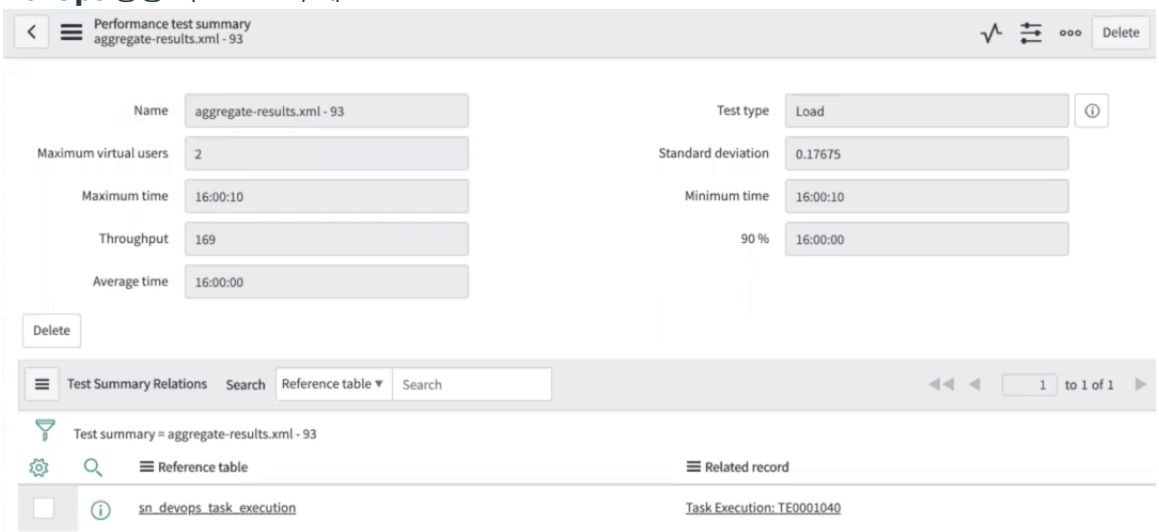
테스트 요약 결과

다음과 같은 방법으로 테스트 요약 결과를 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.

- **DevOps** 〉 테스트 결과 모듈(테스트 요약 및 성능 테스트 요약).
- DevOps 변경 요청 - 테스트 결과 관련 목록입니다.
- DevOps 파이프라인 UI - 품질 타일.

DevOps 성능 테스트 요약 예



예상 표준 **JSON** 알림 역량 페이로드 **-** 테스트 도구

기능:

```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
"totalTests": 4,
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of either  Artifact or
 Package, or the combination of Build + Stage + PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following order and the low priory
 one is ignored. For example, if you send attribute for both packages and artifacts, then
 attribute of package is considered and the attribute of artifacts is ignored.

1.packages
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
```


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

```
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in the Orchestration pipeline field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in the Orchestration stage field of the Step [sn_devops_step] table.
```

공연:

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of either  Artifact or Package, or the combination of Build + Stage + PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following order and the low priory one is ignored. For example, if you send attribute for both packages and artifacts, then attribute of package is considered and the attribute of artifacts is ignored.

1.packages
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in the Orchestration pipeline field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in the Orchestration stage field of the Step [sn_devops_step] table.
```

에서 테스트 도구 구성 **DevOps**

에서 테스트 도구를 DevOps 구성하여 단위, 기능 및 성능 테스트 결과를 확인합니다.

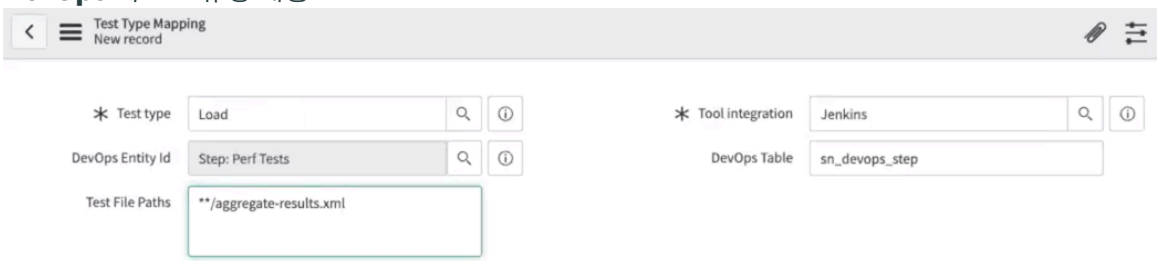
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 〉 통합 〉 테스트 유형 매핑 을 클릭하고 기록을 생성하여 테스트 유형을 통합 도구에 매핑합니다.
2. 테스트 유형 매핑 기록에서 검색 아이콘( )을 사용하여 테스트 유형 및 도구 통합 필드 값을 선택합니다.

DevOps 테스트 유형 매핑



3. **DevOps** 엔터티 **ID** 필드에서 검색)을 클릭하고 테스트 상세 정보를 입력합니다.

테이블 이름	DevOps 테스트 결과에 연결된 엔터티가 들어 있는 테이블 이름입니다.
문서	선택한 테이블에 지정된 엔터티의 이름입니다.

DevOps 테스트 매핑 엔터티 **ID**

자세한 내용은 섹션을 테스트 유형 매핑 참조하세요.

4. 옵션: 비 JUnit 또는 -TestNG 테스트의 원시 테스트 페이로드를 캡처하려면 .xml 파일 이름 및 경로(여러 파일을 쉼표로 구분)를 입력합니다.

   (Optional) 결정 테이블과 사용자 지정 워크플로우 스튜디오 하위 플로우를 사용하여 원시 페이로드를 변환할 수 있습니다.

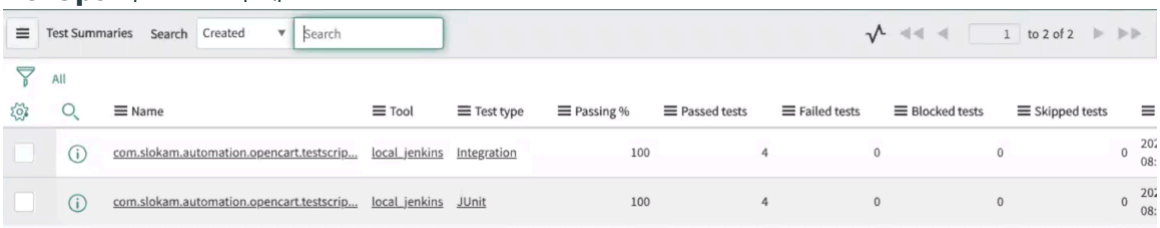
   주:
   원시 페이로드를 변환하는 사용자 지정 하위 플로우를 만들어야 합니다.

   원시 테스트 페이로드 변환 결정 테이블 구성에 대한 자세한 내용은 섹션을 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.

5. 다음으로 이동하여 테스트를 실행하고 테스트 결과를 봅니다. **DevOps** 〉 테스트 결과 (테스트 요약 및 성능 테스트 요약).

DevOps 테스트 요약 예



Example:

테스트 구성이 포함된 스크립팅된 파이프라인 예시

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    //junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

테스트 API를 사용하여 변경 요청에 테스트 결과 추가

DevOps - POST /devops/tool/{capability} API의 테스트 기능을 사용하여 변경 요청에 테스트 결과를 DevOps 추가합니다. API는 에 연결된 다양한 도구의 모든 테스트 유형에 사용할 수 있습니다 DevOps 변경 속도.

API에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 DevOps - POST /devops/tool/ {capability} . , GitHub 및 Jenkins에서 Azure DevOpsAPI를 사용하려면 아래 각 섹션에 언급된 형식을 사용해야 합니다.

필수 조건

필요한 역할: sn_devops.admin

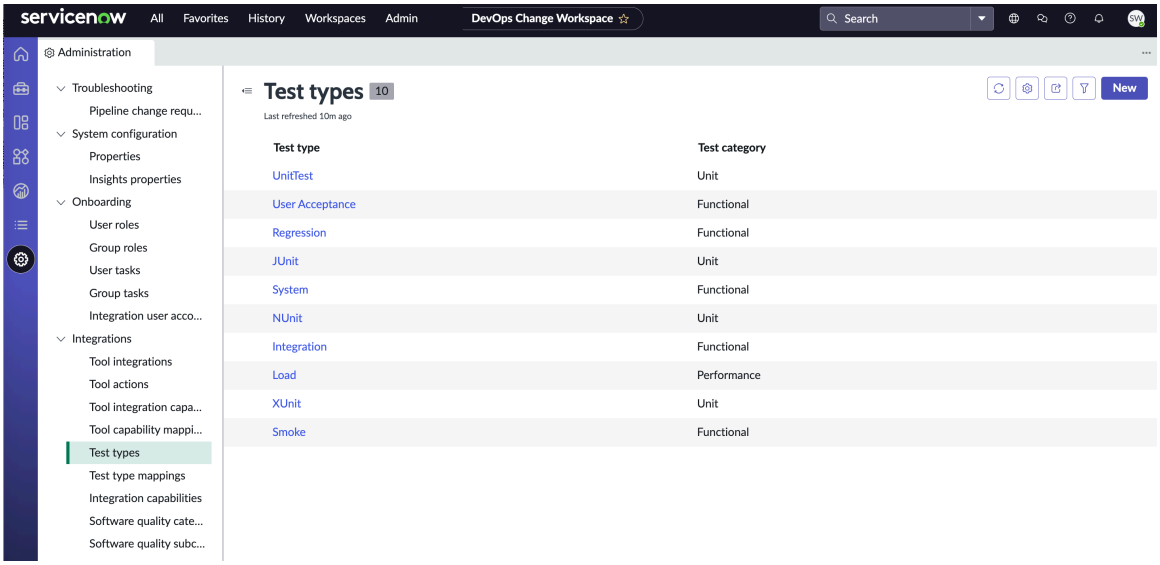
API에서 사용하려는 테스트 유형을 에서 DevOps 변경 속도 테스트 유형으로 사용할 수 있고 해당 오케스트레이션 도구와 매핑되는지 확인해야 합니다.

1. 다음으로 이동 **DevOps** 변경 작업 공간 〉 관리 〉 통합 〉 테스트 유형.

   클래식 UI 탐색을 사용할 수도 있습니다 **DevOps** 〉 통합 〉 테스트 종류.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 테스트 유형 테이블에서 테스트 유형을 사용할 수 있는지 확인합니다.



3. 사용자 지정 테스트 유형의 경우 새로 만들기 를 선택하고 목록에 테스트 유형을 추가합니다.

a. 테스트 유형 입력란에 테스트 유형의 이름을 입력합니다.

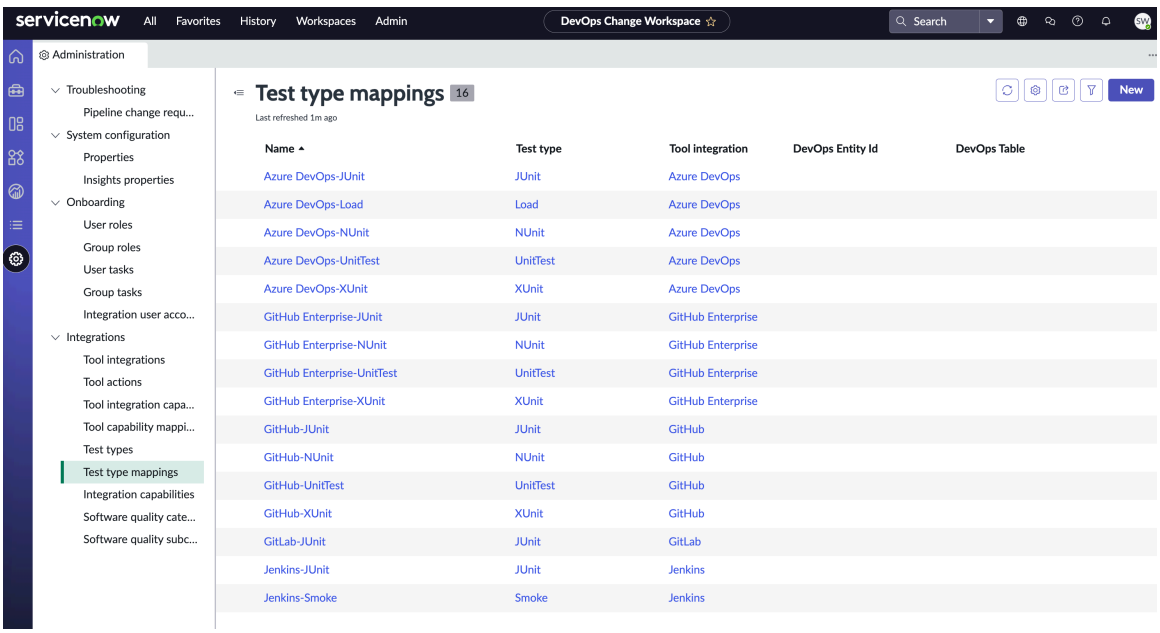
b. 테스트 범주 목록에서 테스트 유형의 범주를 선택합니다.

c. 저장을 선택합니다.

4. 다음으로 이동 **DevOps** 변경 작업 공간 〉 관리 〉 통합 〉 테스트 유형 매핑.

클래식 UI 탐색을 사용할 수도 있습니다 **DevOps** 〉 통합 〉 테스트 유형 매핑.

5. 테스트 유형이 오케스트레이션 도구에 매핑되어 있는지 확인합니다.



6. 매핑을 사용할 수 없는 경우 새로 만들기 를 선택하고 매핑을 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.

a. 테스트 유형 목록에서 매핑할 테스트 유형을 선택합니다.

b. 도구 통합 목록에서 오케스트레이션 도구를 선택합니다.

c. 저장을 선택합니다.

Azure DevOps

파이프라인의 경우 Azure DevOps 여기에 제공된 형식을 사용하여 다양한 테스트 종류에 대한 변경 요청에 테스트 결과를 추가합니다.

URL 접미사 및 매개변수 형식:

```
/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>
```

- 매개변수 *`toolId`* 는 에서 DevOps 변경 속도연결되고 구성된 도구의 유효한 도구 ID여야 합니다.
- 매개변수 *`testType`* 에는 에 테스트 유형 매핑 DevOps 변경 속도이 있어야 합니다.

내에서 *`Body`*테스트 유형에 따라 매개 변수를 전달해야 합니다.

주:
일반 연결의 경우 다음을 사용합니다.

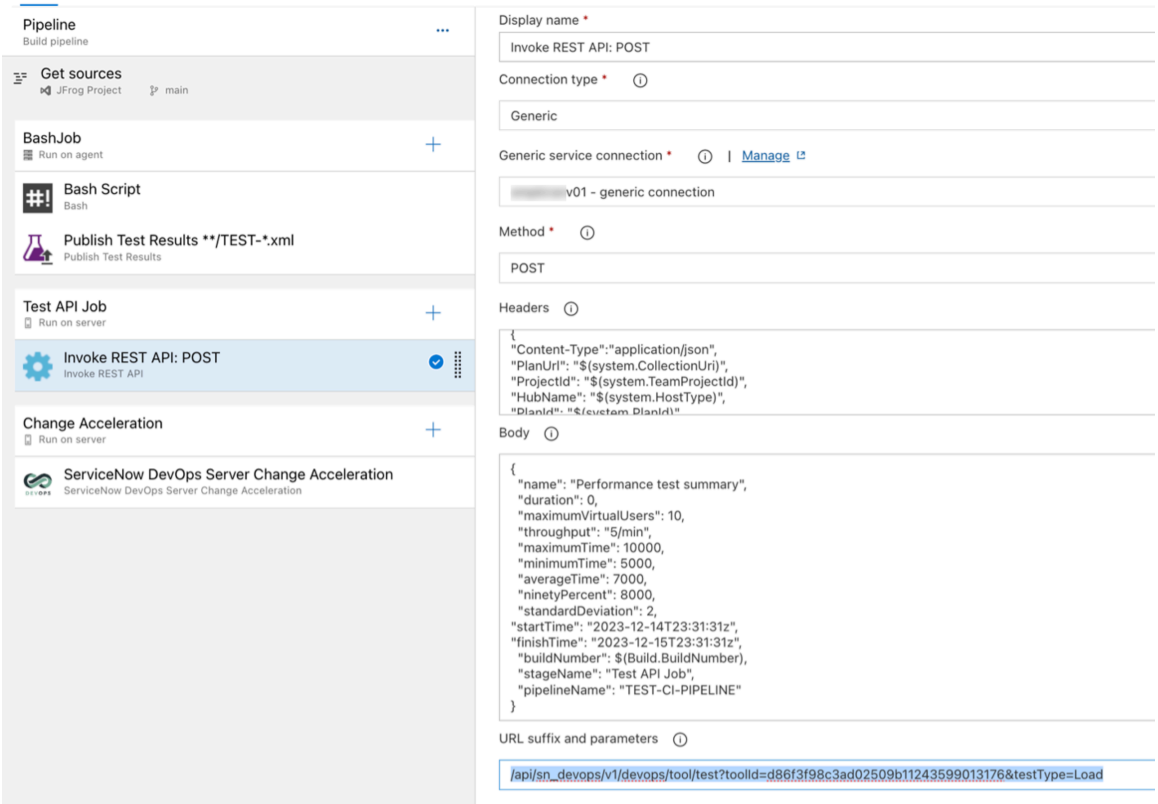
- 사용자 이름: devops.integration.user
- password: <devops.integration.user password>

성능 테스트를 위한 파이프라인 구성

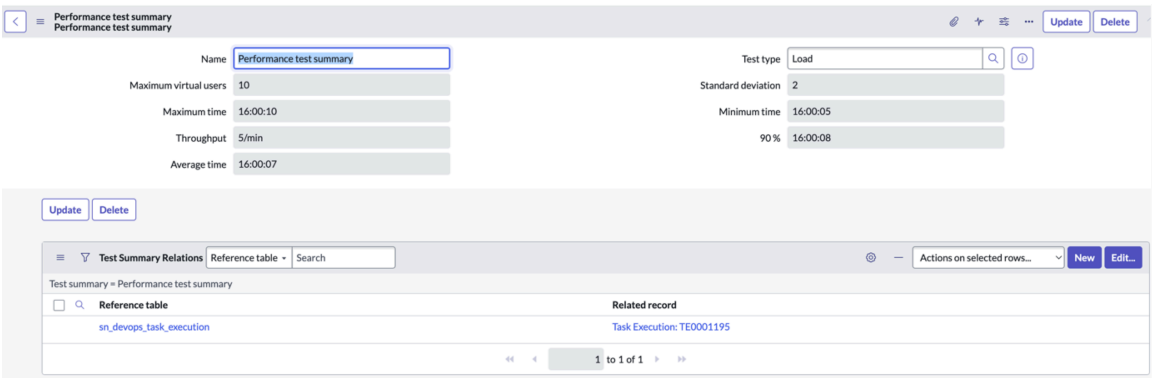
본문에 대한 샘플 매개 변수 :

```
{
  "name": "Perf. tests DEMO5",
  "duration": 0,
  "maximumVirtualUsers": 10,
  "throughput": "5/min",
  "maximumTime": 10000,
  "minimumTime": 5000,
  "averageTime": 7000,
  "ninetyPercent": 8000,
  "standardDeviation": 2,
"startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
  "buildNumber": $(Build.BuildNumber),
  "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```


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

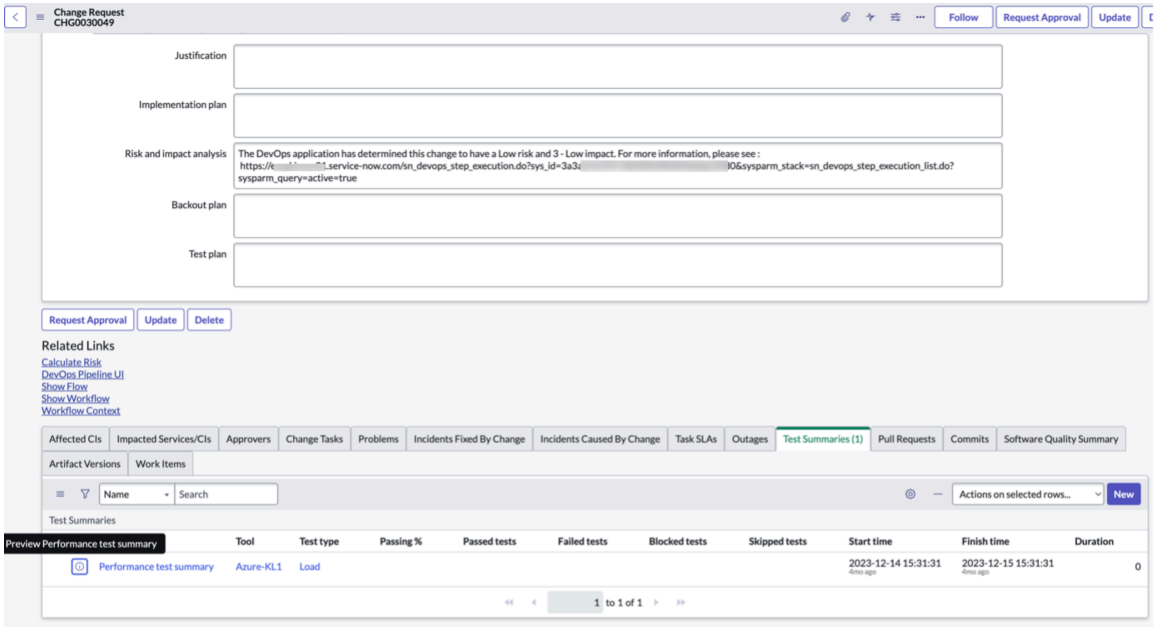


Now 인스턴스의 성능 테스트 요약:



DevOps 변경 요청에 첨부된 테스트 요약:

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

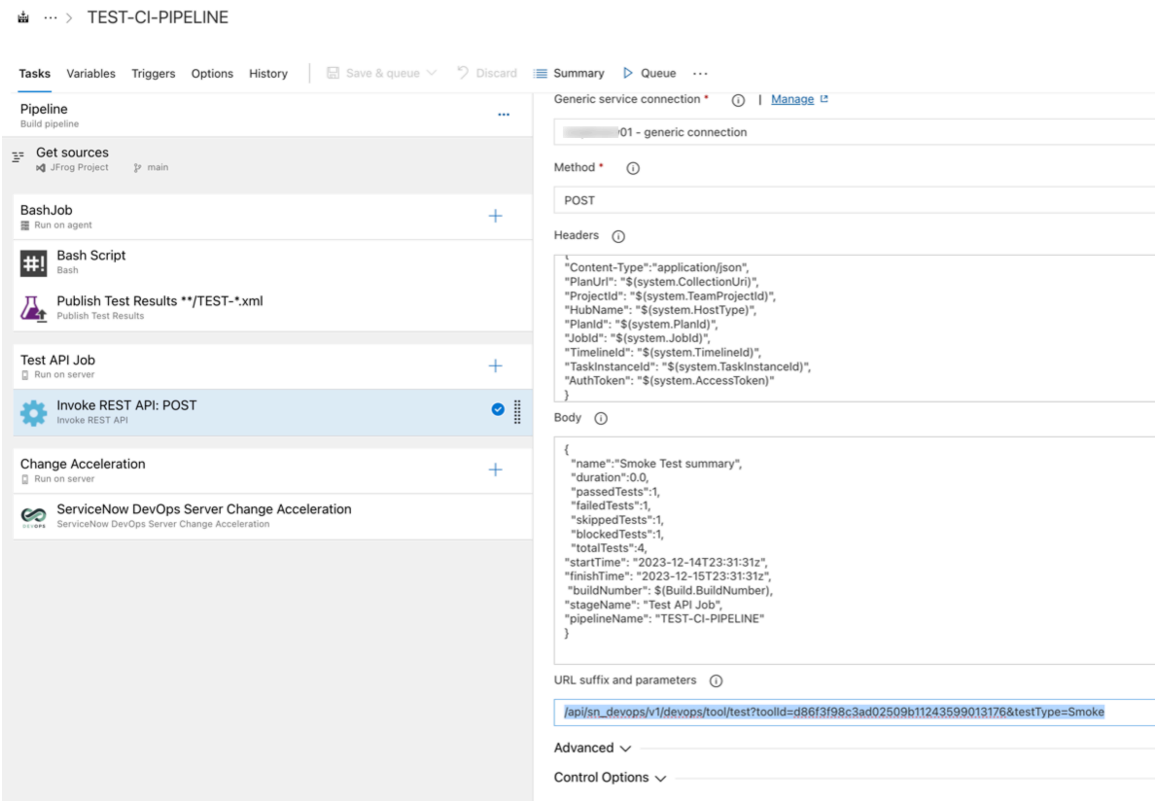


다른 기능 및 단위 테스트를 위한 파이프라인 구성

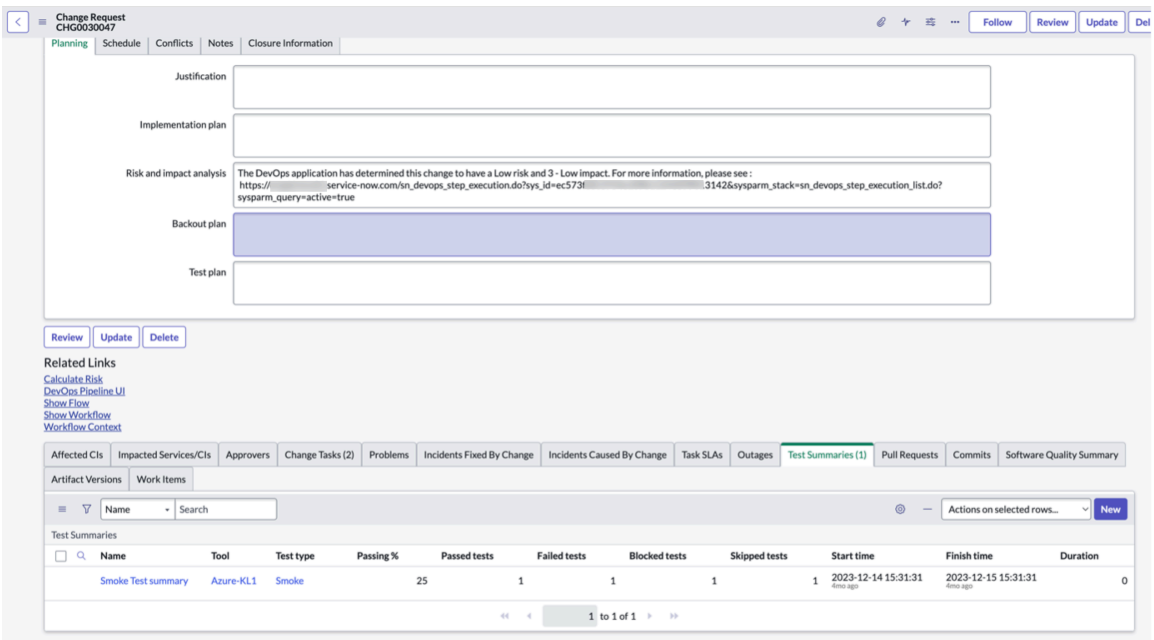
본문에 대한 샘플 매개 변수 :

```
{
  "name":" Smoke Test summary",
   "duration":0.0,
   "passedTests":1,
   "failed Tests":1,
   "skipped Tests":1,
   "blockedTests":1,
   "total Tests":4,
  "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-15T23:31:31z",
  "buildNumber": $(Build. BuildNumber),
 "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```


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



DevOps 변경 요청에 첨부된 테스트 요약:



Azure DevOps YAML 파이프라인

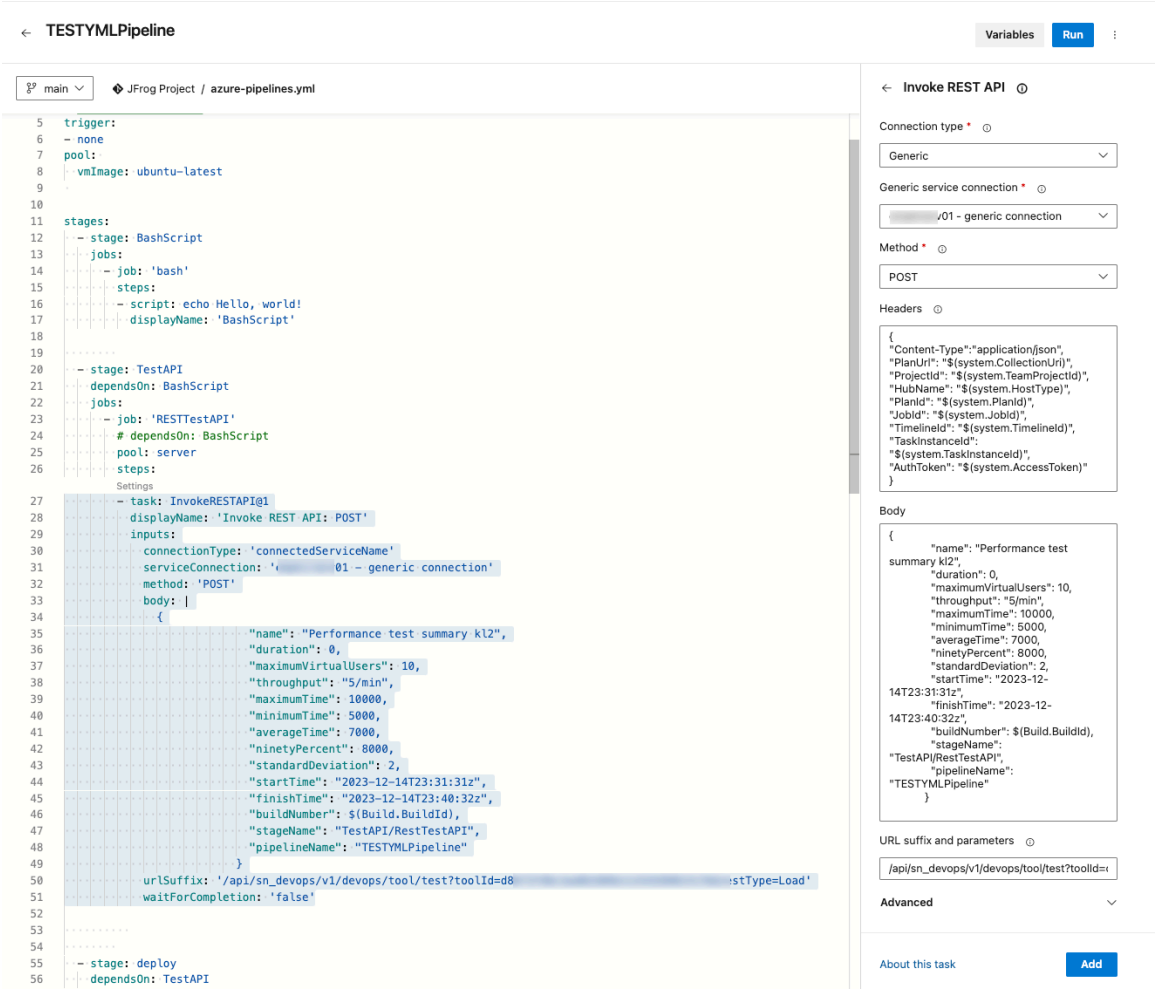
샘플 파이프라인:

```
stages:
  - stage: BashScript
    jobs:
      - job: 'bash'
        steps:
```


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

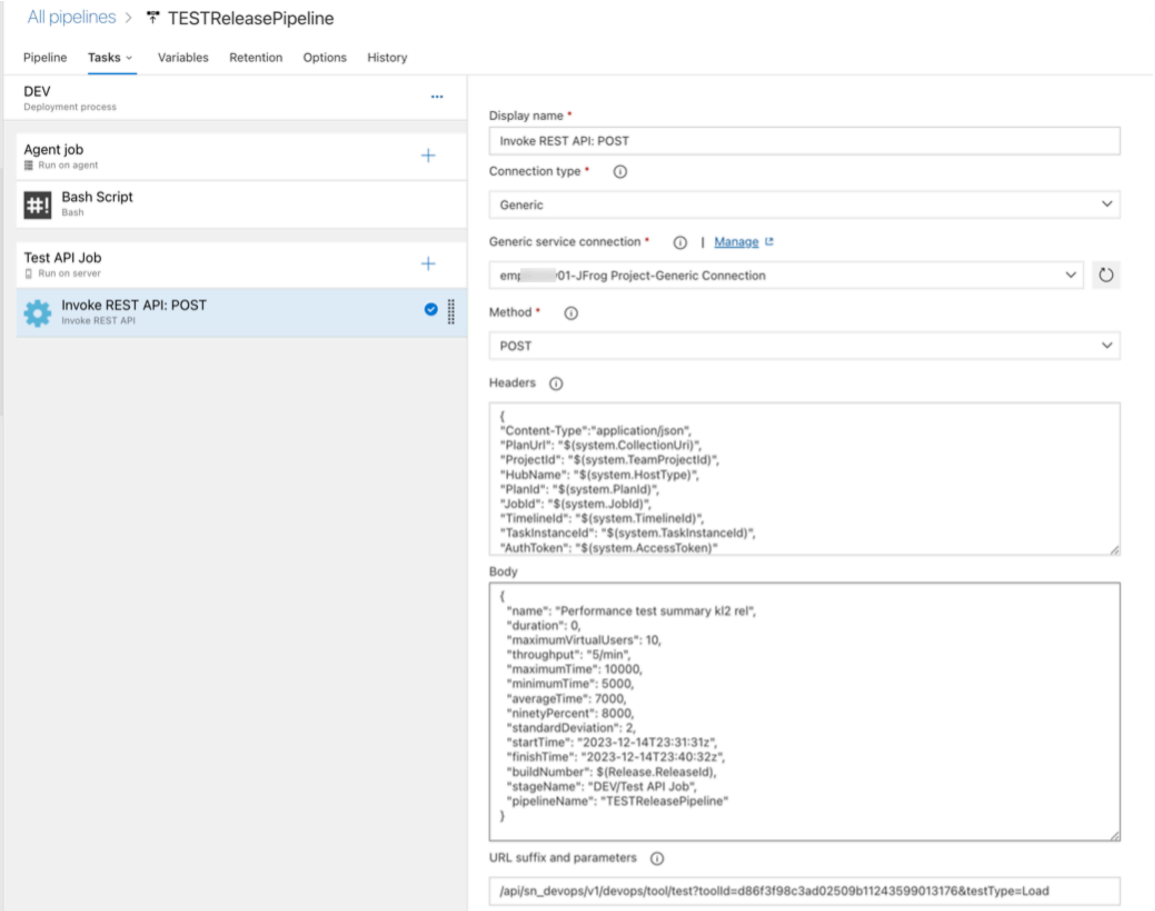
```
    - script: echo Hello, world!
      displayName: 'BashScript'


- stage: TestAPI
  dependsOn: BashScript
  jobs:
    - job: 'RESTTestAPI'
      # dependsOn: BashScript
      pool: server
      steps:
      - task: InvokeRESTAPI@1
        displayName: 'Invoke REST API: POST'
        inputs:
          connectionType: 'connectedServiceName'
          serviceConnection: 'v01 - generic connection'
          method: 'POST'
          body: |
            {
                        "name": "Performance test summary kl2",
                        "duration": 0,
                        "maximumVirtualUsers": 10,
                        "throughput": "5/min",
                        "maximumTime": 10000,
                        "minimumTime": 5000,
                        "averageTime": 7000,
                        "ninetyPercent": 8000,
                        "standardDeviation": 2,
                        "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
                        "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
                        "buildNumber": $(Build.BuildId),
                        "stageName": "TestAPI/RestTestAPI",
                        "pipelineName": "TESTYMLPipeline"
                    }
          urlSuffix:
'/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>'
          waitForCompletion: '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.



릴리스 파이프라인

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



GitHub

파이프라인의 경우 GitHub 여기에 제공된 형식을 사용하여 다양한 테스트 종류에 대한 변경 요청에 테스트 결과를 추가합니다.

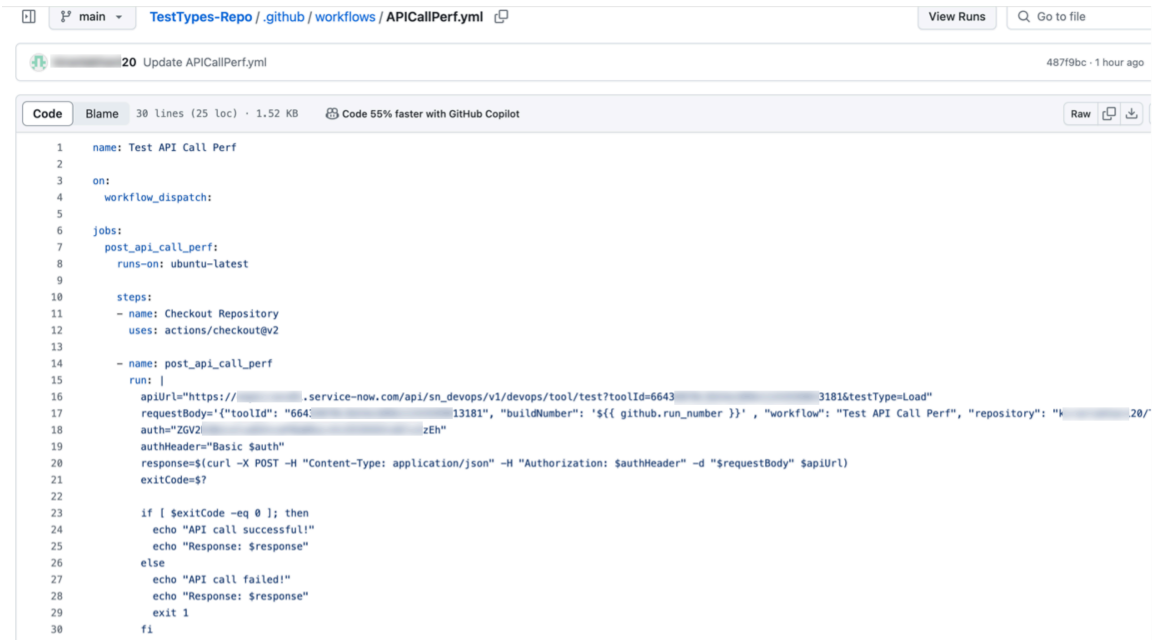
성능 테스트를 위한 파이프라인 구성

샘플 파이프라인:

```
name: Test API Call Perf

on:
  workflow_dispatch:

jobs:
  post_api_call_perf:
    runs-on: ubuntu-latest

    steps:
    - name: Checkout Repository
      uses: actions/checkout@v2

    - name: post_api_call_perf
      run: |

  apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolId
>&testType=<performance_test_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.

```
      requestBody='{"toolId": "<devops_ToolId>", "buildNumber": '${{ github.run_number }}' ,
"workflow": "Test API Call Perf", "repository": "<your_GitHub_repository>",
"stageName":"post_api_call_perf","pipelineName":"Test API Call Perf", "testType": "Load",
"buildNumber": '${{ github.run_number }}', "buildId": '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" :
'${{ github.run_attempt }}', "name": "GitHub Test Summary - Performance 1.0","duration":
0.0,"maximumVirtualUsers": 10,"throughput": "5/min","maximumTime": 1000,"minimumTime":
5000,"averageTime": 7000,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","finishTime":
"2023-12-14T23:31:31z","ninetyPercent": 8000, "standardDeviation": 2.0 }'
      auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"
      authHeader="Basic $auth"
      response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H "Authorization:
$authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
      exitCode=$?

      if [ $exitCode -eq 0 ]; then
        echo "API call successful!"
        echo "Response: $response"
      else
        echo "API call failed!"
        echo "Response: $response"
        exit 1
      fi
```



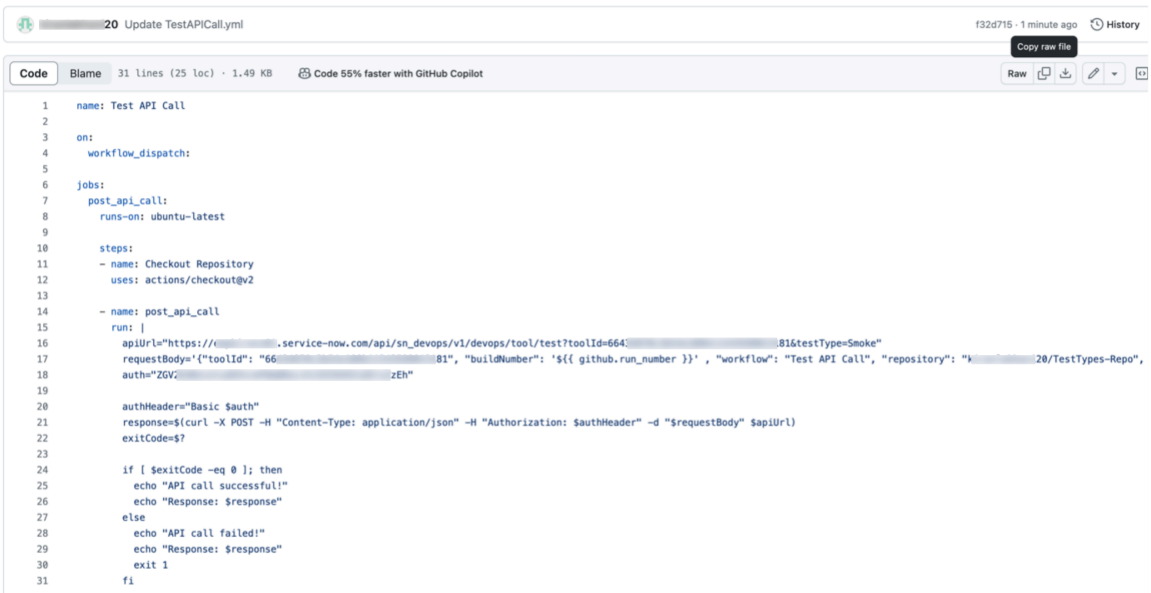
다른 기능 및 단위 테스트를 위한 파이프라인 구성

샘플 파이프라인:

```
name: Test API Call

on:
 workflow_dispatch:

jobs:
 post_api_call:
   runs-on: ubuntu-latest

   steps:
```


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

```
  - name: Checkout Repository
    uses: actions/checkout@v2

  - name: post_api_call
    run: |

apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolI
D>&testType=<test_type>"
      requestBody='{"toolId": "<devops_ToolID>", "buildNumber": '${{ github.run_number }}' ,
"workflow": "Test API Call", "repository": "<your_GitHub_repository>",
"stageName":"post_api_call","pipelineName":"TestAPICall", "testType": "Smoke",
"buildNumber": '${{ github.run_number }}', "buildId": '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" :
'${{ github.run_attempt }}', "testSummaries": [{"name": "GitHub Test Summary
- smoke","passedTests": 1,"failedTests": 1,"skippedTests": 1,"ignoredTests":
0,"blockedTests": 1,"totalTests": 4,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","endTime":
"2023-12-14T23:31:31z","duration": 0.0,"testType": "Smoke", "suites": []}] }'
      auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"

      authHeader="Basic $auth"
      response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H "Authorization:
$authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
      exitCode=$?

      if [ $exitCode -eq 0 ]; then
        echo "API call successful!"
        echo "Response: $response"
      else
        echo "API call failed!"
        echo "Response: $response"
        exit 1
      fi
```



Jenkins

파이프라인의 경우 Jenkins 여기에 제공된 형식을 사용하여 다양한 테스트 종류에 대한 변경 요청에 테스트 결과를 추가합니다.

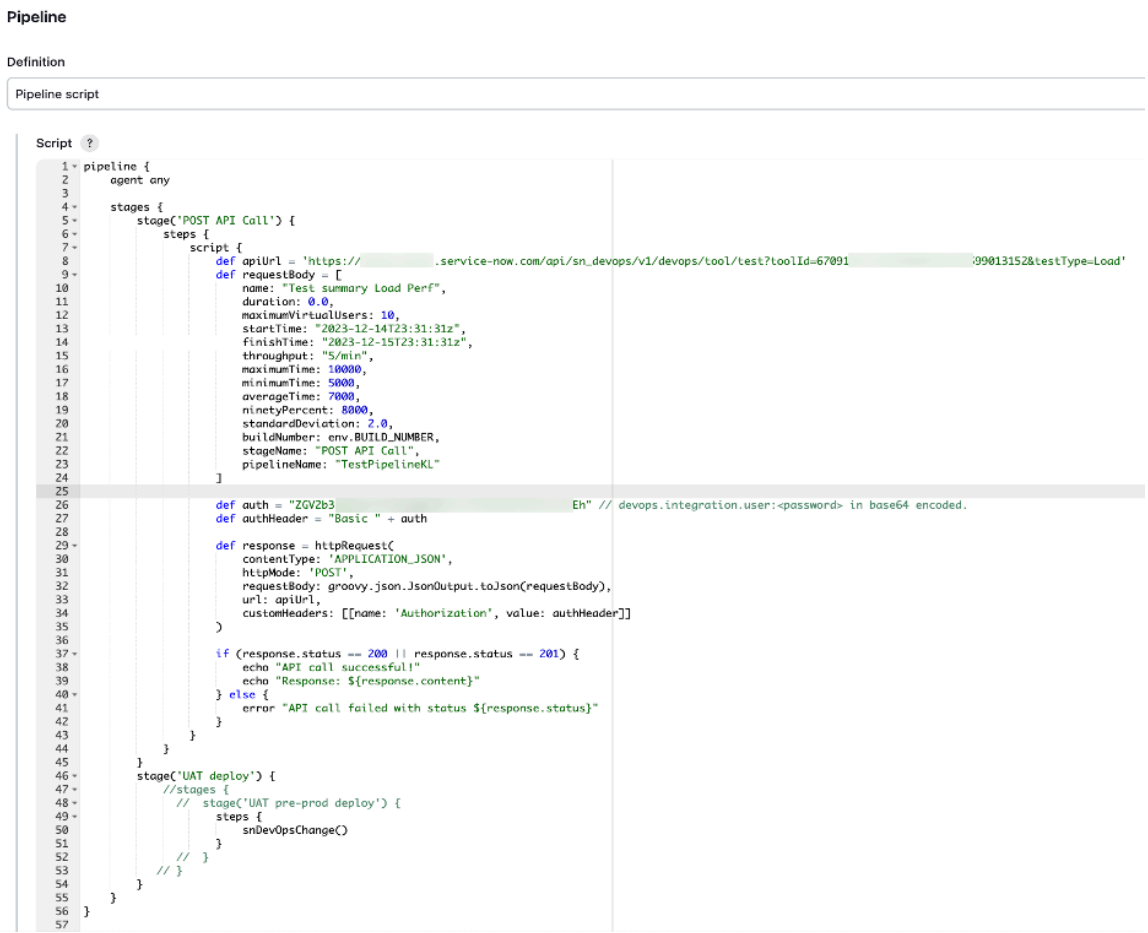
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

성능 테스트를 위한 파이프라인 구성

샘플 파이프라인:

```
pipeline {
    agent any
    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolID>&testType=<performance_test_type>'
                    def requestBody = [
                        name: "Performance Load tests jenkins",
                        duration: 0.0,
                        maximumVirtualUsers: 10,
                        throughput: "6/min",
                        maximumTime: 1000,
                        minimumTime: 300,
                        averageTime: 700,
                        ninetyPercent: 600,
                        standardDeviation: 2.0,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-14T23:40:32z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "KLPerformanceTestPipeline"
                    ]
                    def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth
                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```


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



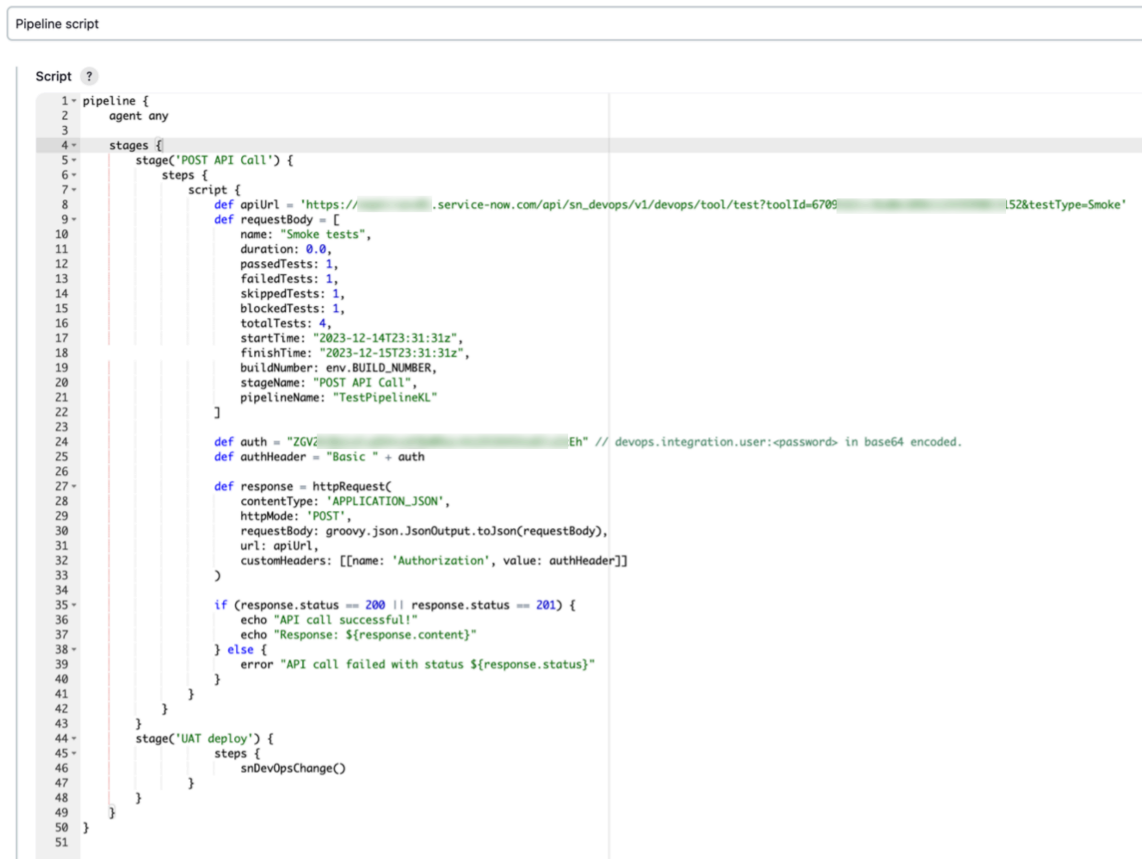
다른 기능 및 단위 테스트를 위한 파이프라인 구성

샘플 파이프라인:

```
pipeline {
   agent any

   stages {
      stage('POST API Call') {
         steps {
            script {
               def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolID>&testType=<test_type>'
               def requestBody = [
                  name: "Smoke tests",
                  duration: 0.0,
                  passedTests: 1,
                  failedTests: 1,
                  skippedTests: 1,
                  blockedTests: 1,
                  totalTests: 4,
                  startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                  buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                  stageName: "POST API Call",
                  pipelineName: "TestPipelineKL"
               ]
```


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

```
            def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
encoded.
            def authHeader = "Basic " + auth

            def response = httpRequest(
                contentType: 'APPLICATION_JSON',
                httpMode: 'POST',
                requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                url: apiUrl,
                customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
            )

            if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                echo "API call successful!"
                echo "Response: ${response.content}"
            } else {
                error "API call failed with status ${response.status}"
            }
        }
    }
  }
}
```



테스트 API의 제한 사항

- 대기 논리는 처리되지 않습니다.
- 재실행 시나리오는 처리할 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.

첨부 파일 API를 사용하여 변경 요청에 첨부 파일 추가

첨부 파일 API를 사용하여 DevOps 변경 요청에 테스트 보고서 xml을 첨부 파일로 추가합니다.

API에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Attachment - POST /now/attachment/file .

첨부 파일 API URL은 다음과 같습니다.

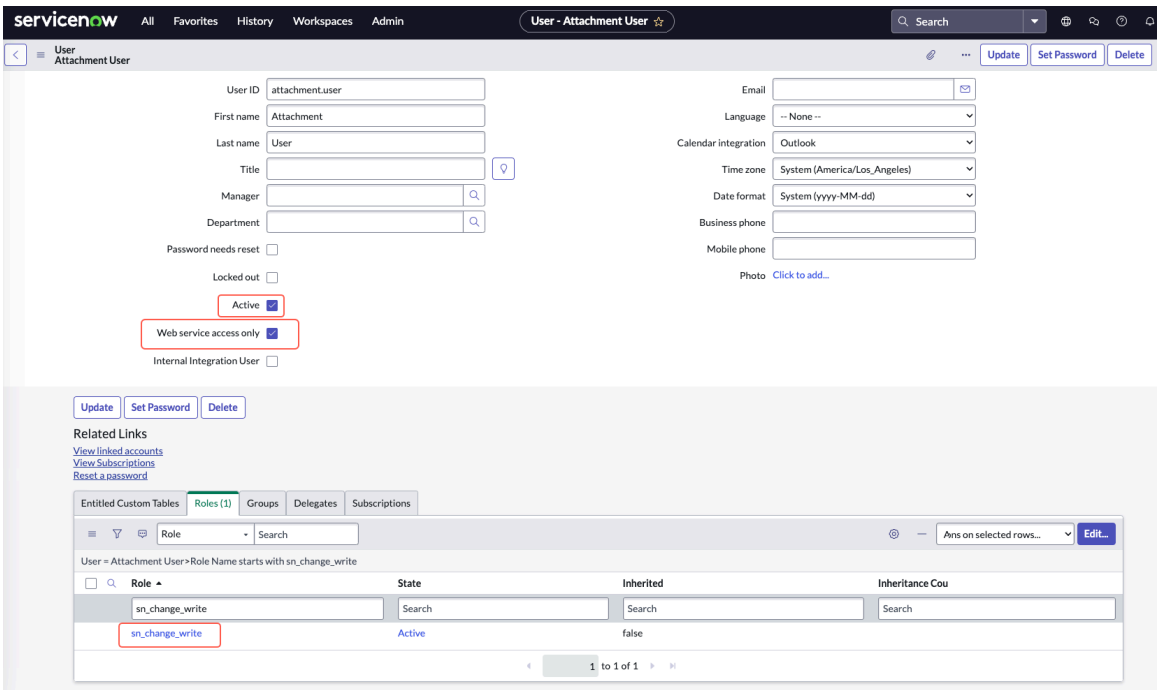
`https://<your_instance>.service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getServerChange.sys_id)&file_name=<attached_filename.xml>`, 여기서

- table_name = 'change_request'
- table_sys_id = <chg 기록 sys_id>
- file_name = 첨부 파일의 이름

Azure DevOps

필수 조건

- 웹 서비스 액세스 전용 옵션을 선택하여 활성 사용자를 생성합니다. 사용자를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Create a user .
- 사용자에게 역할 **sn_change_write** 할당합니다. 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Assign a role to a user .



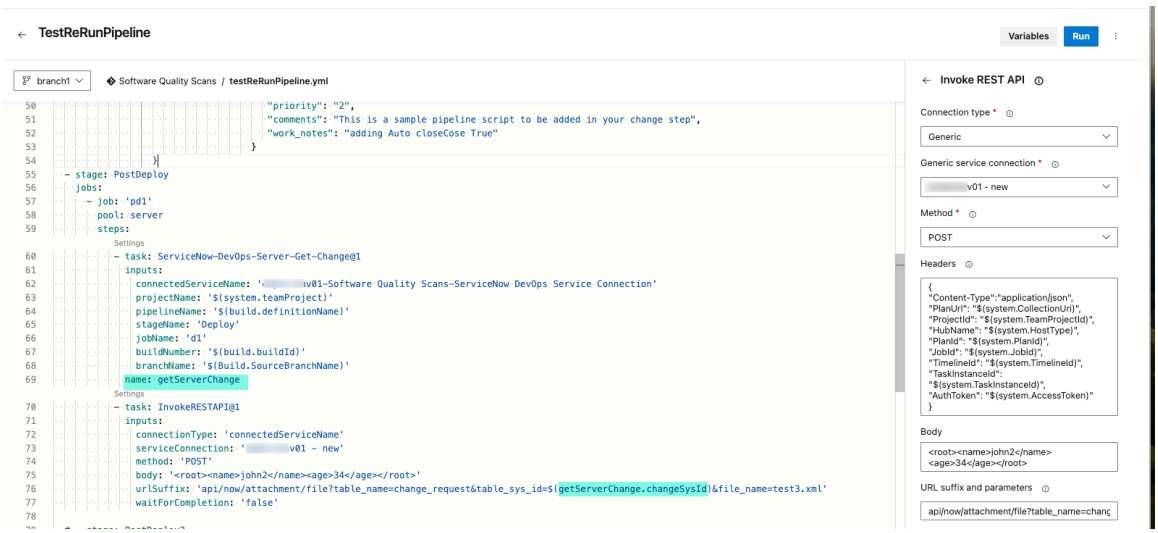
- 시스템 속성 **sn_devops.enable_ado_generic_connection**을 사용하도록 설정해야 합니다.
- 프로젝트를 구성하는 Azure DevOps 동안 변경 테이블에 업로드하려면 사용되는 일반 연결에 **sn_change_write** 역할을 가진 사용자가 있어야 합니다.

파이프라인의 경우 Azure DevOps 여기에 제공된 형식을 사용하여 변경 요청에 첨부 파일을 추가합니다.

샘플 파이프라인:

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

```
stage: PostDeploy
   jobs:
     - job: 'pd1'
       pool: server
       steps:
         - task: ServiceNow-DevOps-Server-Get-Change@1
           inputs:
             connectedServiceName: 'v01-Software Quality Scans-ServiceNow DevOps Service
 Connection'
             projectName: '$(system.teamProject)'
             pipelineName: '$(build.definitionName)'
             stageName: 'Deploy'
             jobName: 'd1'
             buildNumber: '$(build.buildId)'
             branchName: '$(Build.SourceBranchName)'
           name: getServerChange
         - task: InvokeRESTAPI@1
           inputs:
             connectionType: 'connectedServiceName'
             serviceConnection: 'v01 - new'
             method: 'POST'
             body: '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
             urlSuffix:
 'api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getServerChange.cha
ngeSysId)&file_name=test3.xml'
             waitForCompletion: 'false'
```



GitHub

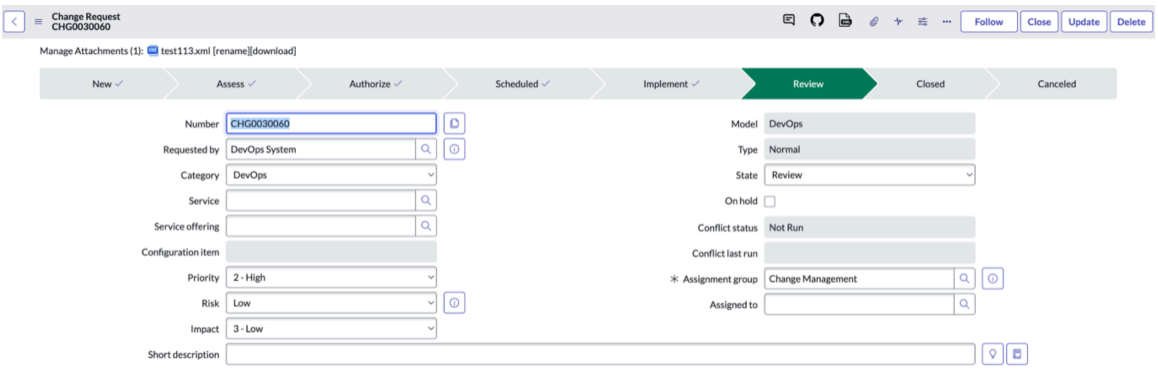
파이프라인의 경우 GitHub 여기에 제공된 형식을 사용하여 변경 요청에 첨부 파일을 추가합니다.

샘플 파이프라인:

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

```
change:
  needs: post_api_call
  runs-on: ubuntu-latest
  name: 'ServiceNow DevOps Change Automation'
  steps:
    - name: ServiceNow Change
      id: create_change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@dev
      with:
        # Devops Integration Token
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        # ServiceNow Instance URL
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        # Orchestration Tool Id
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        # GitHub Context
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        # Display Name of the Job
        job-name: 'ServiceNow DevOps Change Automation'
        change-request: '{"attributes":{"chg_model":{"name":"DevOps"}, "requested_by":{"name": "DevOps System"},"assignment_group":{"name": "Change management"},"priority": "2","comments": "This is a sample pipeline script to be added in
        # change-request: '{"attributes":{"chg_model":{"name":"DevOp"}}}'
        # You can specify the requested_by attribute either with name or sys_id. Example: "requested_by":{"name": "Test User"} or "requested_by": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
        # You can specify the assignment_group attribute either with name or sys_id. Example: "assignment_group":{"name": "Change Approval Team"} or "assignment_group": "5f721d93c0a8010e015533746de18bf9"
        # start_date: Enter the planned start date
        # end_date: Enter the planned end date
        abortOnChangeCreationFailure: false

    - name: Output of ServiceNow DevOps Change Automation
      run: |
        # echo 'Output of ServiceNow DevOps Change Automation is change-request-number = ${{ steps.create_change.outputs.change-request-number }}' >> $GITHUB_OUTPUT
        echo 'Output of ServiceNow DevOps Change Automation is change-request-sys-id = ${{ steps.create_change.outputs.change-request-sys-id }}' >> $GITHUB_OUTPUT
        curl -X POST \
          -H "Authorization: Basic ZG                    SE=" \
          -H "Content-Type: application/xml" \
          -d '<root><name>john2</name><age>34</age></root>' \
          "https://          .service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=${{ steps.create_change.outputs.change-request-sys-id }}&file_name=test113.xml"
```

Now 인스턴스의 변경 요청 양식에 있는 첨부 파일:



Jenkins

파이프라인의 경우 Jenkins 여기에 제공된 형식을 사용하여 변경 요청에 첨부 파일을 추가합니다.

샘플 파이프라인:

```
pipeline {
   agent any

   stages {
      stage('POST API Call') {
         steps {
            script {
               def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolId>&testType=Smoke'
               def requestBody = [
                  name: "Smoke tests",
                  duration: 0.0,
                  passedTests: 1,
                  failedTests: 1,
                  skippedTests: 1,
                  blockedTests: 1,
                  totalTests: 4,
                  startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                  buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
```


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

```
                stageName: "POST API Call",
                pipelineName: "TestPipelineKL"
            ]

            def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
encoded.
            def authHeader = "Basic " + auth

            def response = httpRequest(
                contentType: 'APPLICATION_JSON',
                httpMode: 'POST',
                requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                url: apiUrl,
                customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
            )

            if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                echo "API call successful!"
                echo "Response: ${response.content}"
            } else {
                error "API call failed with status ${response.status}"
            }
        }
    }
    stage('UAT deploy') {
            steps {
                script {
                    def chg_output = snDevOpsChange()
                    def changeRequestNumber = snDevOpsGetChangeNumber(changeDetails:
"""{"build_number":"${env.BUILD_NUMBER}", "pipeline_name": "TestPipelineKL",
"stage_name": "UAT deploy"}""")
                    echo "${changeRequestNumber}"
                    echo "Output of snDevOpsChange(): ${chg_output}"
            }
        }
    }
    stage('Example') {
        steps {
            script {
                def API_URL =
'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/devops/orchestration/changeIn
fo?pipelineName=TestPipelineKL&toolId=<devops_ToolId>&buildNumber=' +
env.BUILD_NUMBER + '&stageName=UAT%20deploy'
                def AUTH = 'Basic <password>'
                // Call the API
                def response = sh(script: "curl -X GET -H 'Authorization: ${AUTH}' -H
'Content-Type: application/json' '${API_URL}'", returnStdout: true).trim()
                echo "Response: ${response}"

                // Store the JSON response into a variable
                def slurper = new groovy.json.JsonSlurper()
                def jsonResponse = slurper.parseText(response)
                echo "Stored JSON Response: ${jsonResponse}"

                // Store the specific field value from JSON response into a variable
                def changeId = jsonResponse.result.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.

```
                echo "Change ID: ${changeId}"

                // Call the second API to post attachment
                def xmlData = '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
                def AUTH2 = 'Basic <password>='
                def postResponse = sh(script: "curl -X POST -H 'Authorization:
 ${AUTH2}' -H 'Content-Type: application/xml' -d '${xmlData}'
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_req
uest&table_sys_id=${changeId}&file_name=test10111.xml'", returnStdout: true).trim()
            }
        }
    }
  }
}
```

첨부 파일 API의 제한 사항

- 첨부 파일 xml 파일의 텍스트 크기는 오케스트레이션 도구에 허용되어야 합니다.
- 의 경우 Azure DevOps, *sn_change_write* 파일을 변경 기록에 업로드하려면 첨부 파일 API의 인증을 위해 역할이 필요합니다.

DevOps 사용자 생성 보안 도구 통합

DevOps 변경 속도의 기본 시스템에서 지원되지 않는 추가 보안 도구를 통합할 수 있습니다.

사용자 생성 보안 도구 구성

CI/CD 파이프라인 DevOps 변경 속도 과 통합된 사용자 지정 보안 도구를 연결하여 보안 검사 결과를 검색합니다.

시작하기 전에
CI/CD 파이프라인에 대한 가시성을 높이기 위해 애플리케이션 취약성 대응으로 DevOps 구성 (KB1441741) 활성화 가이드의 단계별 지침에 따라 애플리케이션 취약성 통합을 생성해야

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 이는 DevOps Change Velocity에서 사용자 지정 보안 도구를 온보딩하는 데 필요한 필수 전제 조건 설정입니다.

필요한 역할 :

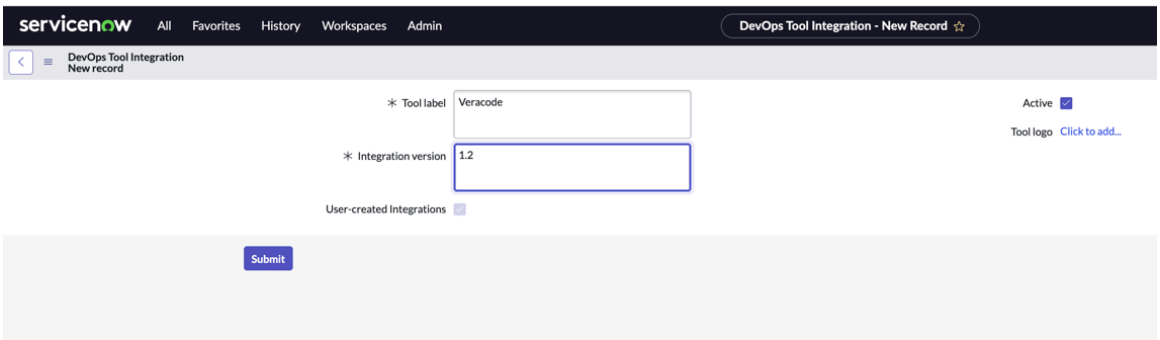
- 범위가 지정된 앱에 대한 개발자 역할
- DevOps 관리자 역할

주:
범위가 지정된 앱으로 통합을 생성할 때 시스템 관리자는 이러한 역할을 통합 개발자에게 할당해야 통합 개발자가 특정 범위에 대한 도구 통합 및 통합 기능 기록을 생성할 수 있습니다.

프로시저

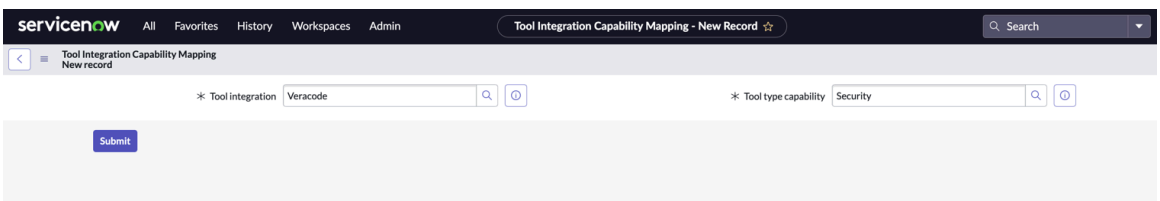
1. **DevOps > 통합 > 도구 통합**으로 이동하고 기록을 생성하여 통합할 도구를 정의합니다.
2. 새로 만들기를 선택하고 양식 필드에 다음 값을 입력합니다.

필드	값
도구 레이블	도구 통합의 이름입니다.
통합 버전	도구 통합의 버전입니다.



3. 제출을 선택합니다.
4. 새로 생성된 도구 통합을 열고 도구 통합 역량 매핑 관련 목록으로 이동합니다.
5. 새로 만들기를 선택하고 양식 필드에 다음 값을 입력합니다.

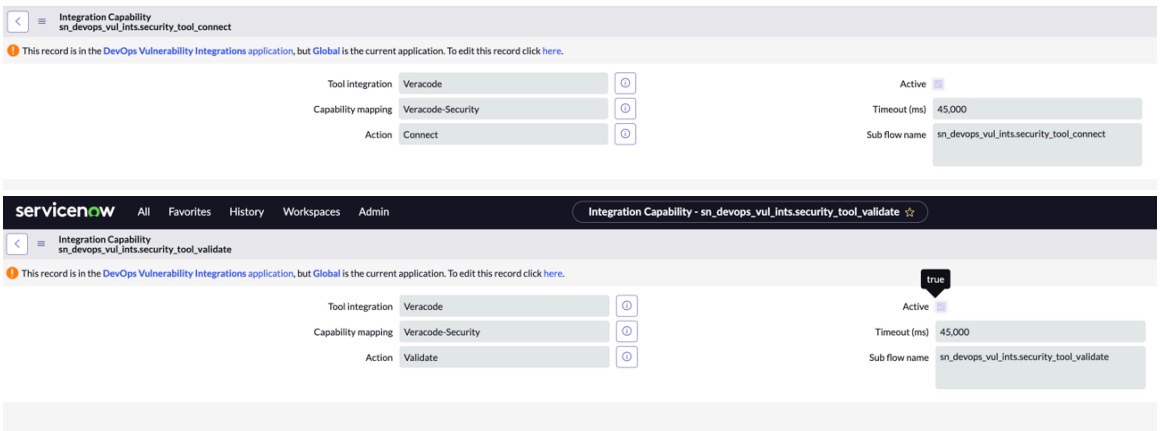
필드	값
도구 통합	샘플 도구
도구 유형 역량	보안



6. 제출을 선택합니다.
7. 통합 기능 관련 목록으로 이동하고 새로 만들기를 선택합니다.
8. 양식 필드에 다음 값을 입력하여 연결 및 확인 기록을 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	값
도구 통합	샘플 코드 도구
역량 매핑	6단계에서 생성된 역량 매핑 기록입니다.
작업	커넥트 주: 도구 작업 기록을 편집하지 마십시오.
활성	선택됨
시간 제한(ms)	해당 하위 플로우에 대한 시간 초과입니다. 하위 플로우의 실행이 이 값을 초과하면 시간 제한 예외가 발생합니다. 값은 밀리초(ms) 단위입니다. 기본값은 45,000(45초)입니다.
하위 플로우 이름	○ 연결의 경우: sn_devops_vul_ints.security_tool_connect ○ 유효성 확인용 sn_devops_vul_ints.security_tool_validate
도메인	전역



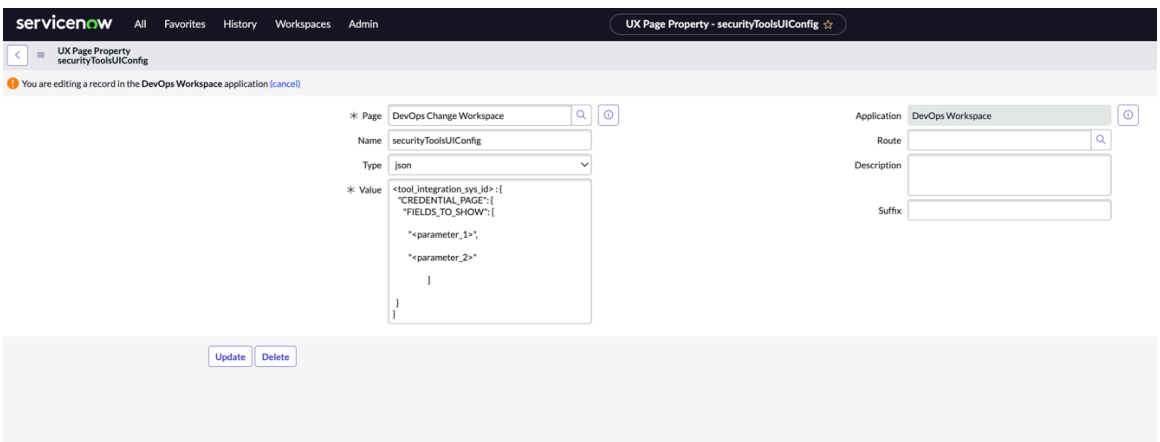
9. 새로 생성된 도구 통합 기록을 열고 양식 레이아웃 구성으로 이동하여 **SecOps** 소스 통합 및 통합 핸들러 이름 필드를 양식〉 추가합니다.
   도구 통합 양식에서 이러한 필드에 대해 다음 값을 입력합니다.
   - SecOps 소스 통합: CI/CD 파이프라인에 대한 가시성을 높이기 위해 애플리케이션 취약성 대응으로 DevOps 구성 (KB1441741) 지원 가이드의 구성 페이지 > 구성 섹션을 생성하는 단계 섹션에 설명된 대로 외부 공급업체 통합(sn_sec_int_integration) 테이블에서 생성된 소스 통합을 선택합니다.
   - 통합 핸들러 이름: sn_devops_vul_ints. DevOpsSecurityToolIntegrationHandler
10. 〈도구 통합 이름〉 DevOps 통합(예: Veracode DevOps 통합)이 애플리케이션 취약성 통합(sn_vul_app_integration) 테이블에 생성되고 구성 페이지에 설명된 대로 외부 공급업체 통합(sn_sec_int_integration) 테이블에 생성된 소스 통합에 매핑되는지 확인합니다 > 에서구성 섹션을 생성하는 단계CI/CD 파이프라인에 대한 가시성을 높이기 위해 애플리케이션 취약성 대응으로 DevOps 구성 (KB1441741) 지원 가이드

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
기본적으로 작업 공간에서 도구를 온보딩할 때 CI/CD 파이프라인에 대한 가시성을 높이기 위해 애플리케이션 취약성 대응으로 DevOps 구성 (KB1441741) 지원 가이드의 구성 페이지 섹션에 정의된 필수 필드를 입력해야 합니다. 모든 필수 필드가 자격 증명 필드는 아닙니다. 기본 시스템에서는 자격 증명을 업데이트하는 동안 모든 필수 필드가 표시됩니다. 자격 증명이 만료되었을 때 이 도구에 대한 자격 증명을 업데이트하려는 경우 모든 필수 필드를 입력하지 않는 것이 좋습니다. 자격 증명 업데이트 페이지에 표시할 필수 필드를 구성하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. **Now Experience** 프레임워크 > 경험으로 이동합니다.
2. **DevOps** 변경 작업 공간을 선택합니다.
3. UX 페이지 속성 관련 목록에서 **securityToolsUIConfig**를 선택합니다.
4. JSON에 다음 항목을 추가합니다.

```
<tool_integration_sys_id> : {
  "CREDENTIAL_PAGE": {
    "FIELDS_TO_SHOW": [
        "<parameter_1>",
        "<parameter_2>"
            ]
 }
}
```



보안 도구와 통합 GitLab

기본 시스템에서 지원되지 않는 보안 도구를 GitLab 구성합니다.

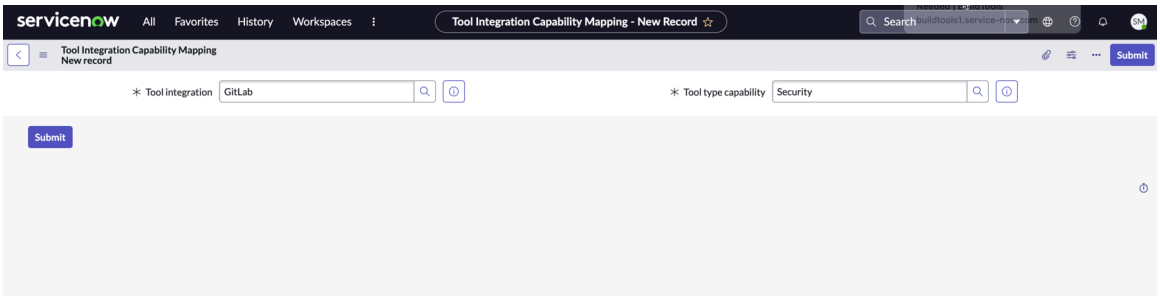
시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **DevOps** > 통합 > 도구 통합 을 클릭하고 GitLab 오케스트레이션 도구 통합 기록을 엽니다.
2. 도구 통합 역량 매핑 관련 목록으로 이동합니다.
3. 새로 만들기를 선택하고 양식 필드에 다음 값을 입력합니다.

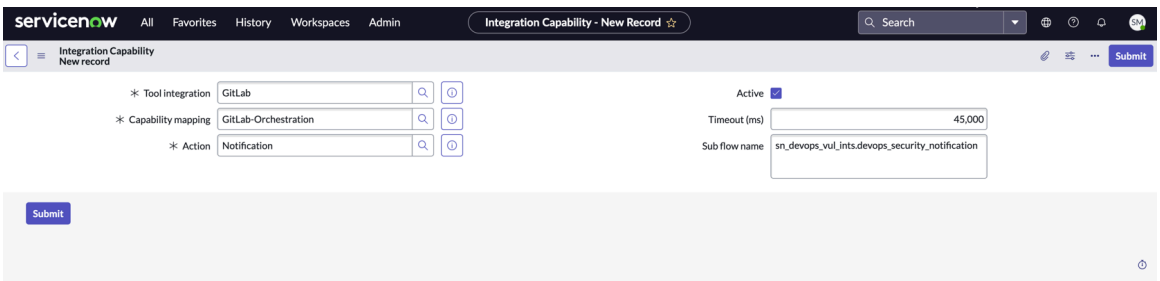
필드	값
도구 통합	GitLab
도구 유형 역량	보안

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 선택합니다.
5. 통합 기능 관련 목록으로 이동하고 새로 만들기를 선택합니다.
6. 양식 필드에 다음 값을 입력합니다.

필드	값
도구 통합	GitLab
역량 매핑	4단계에서 생성된 역량 매핑 기록입니다.
작업	알림 주: 도구 작업 기록을 편집하지 마십시오.
활성	선택됨
시간 제한(ms)	해당 하위 플로우에 대한 시간 초과입니다. 하위 플로우의 실행이 이 값을 초과하면 시간 제한 예외가 발생합니다. 값은 밀리초(ms) 단위입니다. 기본값은 45,000(45초)입니다.
하위 플로우 이름	sn_devops_vul_ints.devops_security_notification
도메인	전역



주:
BR Seeded tool integrations not editable 비즈니스 규칙을 비활성화하여 보안 도구를 GitLab과 통합합니다.

7. 시스템 정의 > 스크립트 포함으로 이동한 다음 스크립트를 검색하여 스크립트 포함을 *DevOpsGitLabIntegrationHandlersn_devops_ints.DevOpsGitLabIntegrationHandler* 수정합니다.
   a. handleEvent 메서드를 수정하여 GitLab 파이프라인의 보안 검사 결과를 처리합니다. GitLab 파이프라인의 보안 단계 이름이 handleEvent 메서드의 VERACODE_STAGE_NAME, CMARX_ONE_STAGE_NAME 또는 CMARX_SAST_STAGE_NAME 변수에서 업데이트한 이름과 동일한지 확인합니다. handleEvent 메서드 코드를 다음 코드 스니펫으로 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.

```
handleEvent: function(eventGr) {
  try {
     var renameHandler = new sn_devops.DevOpsPipelineRenameHandler(this.refTable,
this.appContext, this.relatedRecord);
     renameHandler.handlePipelineRename(eventGr);
     var payload = JSON.parse(eventGr.getValue("original_payload"));
     this._logger.debug("typeof payload >>" + typeof payload);
     if (!gs.nil(payload) && typeof payload === 'object') {
        var status = this.getTaskExecutionStatus(payload);
        this._logger.debug("Task Execution status -> " + status);
        if (gs.nil(status))
           this.updateInboundEvent(eventGr, {
              processing_details: gs.getMessage('Task execution status [{0}] is not handled',
payload.build_status),
              state:
sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_IGNORED
           });
        else {
           // create fake start event for cancelled job
           if (status == 'cancelled') {
              this.createFakeEvent(eventGr, payload, 'running');
           }
           var normalizedObject = {};
           normalizedObject.taskExecution = this.getTaskExecutionObject(eventGr,
payload, status);
           normalizedObject.orchestrationTask =
this.getOrchestrationTaskObject(normalizedObject.taskExecution, payload);
           normalizedObject.callback =
this.getCallbackObject(normalizedObject.taskExecution, payload);
           var devopsUtil = new sn_devops.DevOpsUtil(this.refTable, this.appContext,
this.relatedRecord);
           normalizedObject =
devopsUtil.schemaValidationForTransformedPayload(normalizedObject);
           var VERACODE_STAGE_NAME = 'SN_VERACODE';
           var CMARX_ONE_STAGE_NAME = 'SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME';
           var CMARX_SAST_STAGE_NAME = 'SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME';
           if (!gs.nil(payload.build_stage) &&
              (
                 payload.build_stage == VERACODE_STAGE_NAME ||
                 payload.build_stage == CMARX_ONE_STAGE_NAME ||
                 payload.build_stage == CMARX_SAST_STAGE_NAME
              )
              && this.isCompleted(normalizedObject.taskExecution)) {
              var queryParams =
sn_devops.DevOpsQueryParamsHelper.convertToSingular(JSON.parse(eventGr.getValue('q
uery_params')));
              if (gs.nil(normalizedObject.taskExecution.securityScan)) {
                 normalizedObject.taskExecution.securityScan = {
                    securityScanSummaryCount: 0
                 };
              }
              normalizedObject.taskExecution.securityScan.securityScanSummaryCount +=
1;
           }
           this._logger.debug("Normalized Object: " + JSON.stringify(normalizedObject));
           return JSON.stringify(normalizedObject);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
        this.updateInboundEvent(eventGr, {
          processing_details: gs.getMessage('Payload is missing or invalid'),
          state: sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_ERROR
        });
   } catch (error) {
      throw sn_devops.DevOpsErrorHelper.createDevOpsScriptIncludeError(error,
 sn_devops_ints.DevOpsIntegrationsCommonMessages.GITLAB_INBOUND_EVENT_PROCE
SS_ISSUE, "DevOpsGitLabIntegrationHandler.handleEvent", "handleEvent");
   }
},
```

다음 예제에서 GitLab 파이프라인은 보안 스테이지 이름이 handleEvent 메서드의 VERACODE_STAGE_NAME, CMARX_ONE_STAGE_NAME 또는 CMARX_SAST_STAGE_NAME 변수와 각각 동일함을 보여줍니다.

VERACODE_STAGE_NAME는 Veracode용입니다.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_VERACODE
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_VERACODE
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
       --request POST \
       --header "Accept:application/json" \
       --header "Content-Type:application/json" \
       --data "{
            \"pipelineInfo\": {
              \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
              \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
            },
            \"securityResultAttributes\": {
              \"scanner\": \"Veracode\",
              \"applicationName\": \"Application\"
            }
          }" \
       --user 'devops.system':'password'
```


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

CMARX_ONE_STAGE_NAME Checkmarx One을 위한 것입니다.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
       --request POST \
       --header "Accept:application/json" \
       --header "Content-Type:application/json" \
       --data "{
            \"pipelineInfo\": {
              \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
              \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
            },
            \"securityResultAttributes\": {
              \"scanner\": \"Checkmarx One\",
              \"projectId\": \"projectId\",
              \"scanId\": \"scanId\",
            }
          }" \
       --user 'devops.system':'password'
```

CMARX_SAST_STAGE_NAME는 Checkmarx SAST를 위한 것입니다.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
```


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

```
 stage: SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
 tags:
  - local-runner1
 script:
  - |
    curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
      --request POST \
      --header "Accept:application/json" \
      --header "Content-Type:application/json" \
      --data "{
          \"pipelineInfo\": {
            \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
            \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
          },
          \"securityResultAttributes\": {
            \"scanner\": \"Checkmarx\",
            \"projectId\": \"projectId\"
          }
        }" \
      --user 'devops.system':'password'
```

b. DevOpsGitLabIntegrationHandler 스크립트에 getPipelineWithSecurityEventPayload 메서드를 추가합니다.

```
getPipelineWithSecurityEventPayload: function(payload) {
      var gr = new GlideRecordSecure('sn_devops_task_execution');
      gr.addEncodedQuery("execution_url=" + payload.pipelineInfo.taskExecutionUrl);
      gr.query();
      var task = null;
      if (gr.next()) {
         task = gr;
      }
      if (gs.nil(task) || gs.nil(task.orchestration_task) || gs.nil(task.orchestration_task.step))
{
         throw "Pipeline Info not found";
      }
      var step = task.orchestration_task.step.getRefRecord();
      var pipelineDAO = new sn_devops.DevOpsPipelineDAO();
      var query = 'sys_id=' + step.pipeline;
      var pipeline = pipelineDAO.getLimitedRecordsByEncodedQuery(query);
      return pipeline;
   },
```

DevOps 사용자 생성 오케스트레이션 도구 통합

기본 시스템에서 지원되지 않는 오케스트레이션 도구와 통합 DevOps 변경 속도 합니다.

조직에서 사용하는 오케스트레이션 도구가 기본 시스템에서 제공되지 않는 경우 오케스트레이션 도구 통합을 직접 만들 수 있습니다. 기본 시스템에서 지원되지 않는 오케스트레이션 도구를 온보딩하려면 Now Support 지식베이스[KB1638410] 문서에 지정된 단계를 수행해야 합니다. 이를 통해 오케스트레이션 도구를 검색하고, 웹후크를 구성하고, 기록 데이터를 임포트하고, 라이브 데이터를 수신하고, 파이프라인에서 변경 통제를 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.

일반 플로우

통합 프레임워크에는 DevOps 변경 속도 기본 시스템에서 지원되지 않는 DevOps 도구를 ServiceNow DevOps 변경 속도와 통합하는 데 사용할 수 있는 공통 구성요소가 포함되어 있습니다. 이 프레임워크는 여러 통합을 사용하는 경우 공통 사용자 경험을 생성하며 더 적은 수의 사용자 지정 구성요소를 개발해야 합니다. 통합을 설정해야 하는 플로우는 다음과 같습니다. 다음 순서로 단계를 수행해야 합니다.

1. 애플리케이션 생성: ServiceNow 플랫폼의 기본 시스템에 제공되거나 앱 엔진 스튜디오 별도로 설치할 수 있는 Studio를 사용하여 관리자 역할로 애플리케이션을 생성해야 합니다. 이는 사용자 지정 오케스트레이션 도구 통합의 첫 번째 단계입니다.
2. 도구 통합 기록 생성: 1단계에서 생성한 애플리케이션 범위의 DevOps 변경 작업 공간에서 관리자 또는 위임된 개발자 역할로 도구 통합 기록을 생성해야 합니다. 도구 통합 기록을 생성하면 오케스트레이션 역량에 대한 연결된 도구 역량 매핑 기록이 자동으로 생성됩니다.
3. 구현
   a. 온보딩 및 오케스트레이션 API 핸들러: 온보딩 및 오케스트레이션 API 핸들러를 구현해야 합니다. 온보딩 핸들러를 사용하면 오케스트레이션 도구를 연결하는 데 필요한 구성을 가질 수 있습니다. 오케스트레이션 도구를 성공적으로 연결하면 오케스트레이션 API 핸들러가 오케스트레이션 도구에서 오는 알림을 처리하는 데 사용되며, 그런 다음 데이터를 ServiceNow에 성공적으로 유지할 수 있습니다.
   b. 통합 기능 하위 플로우: 통합 기능 하위 플로우는 오케스트레이션 도구에 포함될 일련의 동작입니다. 작업은 확인, 연결, 검색, 프로젝트 검색, 임포트 및 알림입니다. 순서의 마지막 단계로 오케스트레이션 도구를 성공적으로 통합하려면 해당 하위 플로우에서 이러한 작업을 구현해야 합니다.

기본 시스템에서 지원되지 않는 오케스트레이션 도구를 온보딩하는 방법에 대한 전체 지침은 Now Support 지식베이스 문서 [KB1638410]를 참조하십시오.

DevOps 도구 통합 생성

DevOps 도구 통합을 생성하기 위해 통합 개발자는 소스 도구에서 데이터를 수집하고 변환하는 도구 통합 설정 및 하위 플로우를 워크플로우 스튜디오 구성합니다DevOps. DevOps 그런 다음 관리자가 도구 연결을 구성합니다DevOps.

시작하기 전에

주:
범위가 지정된 앱으로 통합을 생성할 때 시스템 관리자는 이러한 역할을 통합 개발자에게 할당해야 통합 개발자가 특정 범위에 대한 도구 통합 및 통합 기능 기록을 생성할 수 있습니다.

- 범위가 지정된 앱에 대한 개발자 역할
- DevOps 관리자 역할

필요한 역할: sn_devops.admin

이 태스크 정보

도구 통합 절차를 생성하려면 DevOps 통합 개발자와 관리자가 모두 구성해야 합니다 DevOps .

- 통합 개발자는 에서 도구 통합 기록을 DevOps생성하고 워크플로우 스튜디오 하위 플로우, 도구 역량 매핑 및 통합 역량 기록을 생성 DevOps 하여 기능과 작업을 함께 매핑합니다.

  주:
  알림, 연결 및 검색 기능이 지원됩니다.

- DevOps 관리자는 DevOps 연결(계획 수립 또는 코딩 도구)을 설정하고 웹후크 및 자격 증명을 사용하여 소스 도구를 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.

이 절차에서는 도구 통합을 만드는 자세한 DevOps 단계를 제공합니다.

프로시저

1. 통합 개발자:
   소스 도구 통합 기능 및 작업과 하위 플로우를 구성합니다.

   a. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 통합 〉 도구 통합 을 클릭하고 통합하려는 도구(소스 도구)를 정의하는 기록을 생성합니다.

   주:
   애플리케이션과 함께 DevOps 제공된 도구 통합 기록을 편집하지 마십시오.

   DevOps 도구 통합

도구 레이블	샘플 코드 도구
테이블	코드 도구 [sn_devops_tool]
패키지 가능 통합 사용	선택됨
통합 버전	1.0
활성	선택됨

   b. 다음으로 이동 플로우 디자이너 〉 디자이너 및 통합하려는 도구(소스 도구)에서 데이터를 수집하고 변환하는 하위 플로우를 생성합니다 .

   주:
   실행 필드는 시스템 사용자로 설정되어야 하며 입력 레이블은 현재 변수로 설정되어야 합니다.

   알림 하위 플로우 속성

이름	코드 도구 알림
애플리케이션	샘플 통합 앱
다음에서 접근 가능	모든 애플리케이션 범위
설명	통합 앱용 코드 도구
다른 사용자 이름으로 실행	시스템 사용자

   하위 플로우에는 API 호출을 통해 더 많은 데이터 가져오기 및/또는 원래 페이로드 변환이 포함되어야 합니다. 변환된 페이로드를 인바운드 이벤트 기록에 복사합니다.

   주:
   DevOps 메인 플로우를 편집하지 마십시오.

   c. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 통합 〉 도구 역량 매핑 을 수행하고 기록을 생성하여 도구 통합 기록을 도구 유형 역량에 매핑합니다.

   DevOps 도구 역량 매핑

도구 통합	샘플 도구
도구 유형 역량	코드

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 통합 〉 통합 기능 을 클릭하고 기록을 생성하여 도구 역량 매핑에 대한 작업을 지정합니다.

> **주:**
> 애플리케이션과 함께 DevOps 제공되는 통합 기능 기록은 편집하지 마십시오.

DevOps 통합 역량

도구 통합	샘플 코드 도구
역량 매핑	샘플 코드 도구 코드 **주:** 도구 유형 역량 기록은 편집하지 마십시오.
작업	알림 **주:** 도구 작업 기록을 편집하지 마십시오.
활성	선택됨
시간 제한(ms)	해당 하위 플로우에 대한 시간 초과입니다. 하위 플로우의 실행이 이 값을 초과하면 시간 제한 예외가 발생합니다. 값은 밀리초(ms) 단위입니다. 기본값은 45,000(45초)입니다.
하위 플로우 이름	x_snc_sample_integ.code_tool_notification 이름 앞에 범위 이름이 붙고 실제 하위 플로우 이름 앞에 점(.)이 붙습니다. 예를 들면 다음과 같습니다. ▪ ## ### connect_code_tool ▪ my_app_scope 범위 이 필드의 값은 my_app_scope.connect_code_tool입니다. **주:** 알림 역량에 대한 하위 플로우 이름 필드를 비워 두면 알림의 기본 처리가 발생합니다. 알림 도구 역량 작업을 참조하십시오.
도메인	전역

2. DevOps 관리자:

소스 도구로의 DevOps 연결을 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.

a. 도구 기록에는 다음이 포함되어야 합니다.

- 통합 개발자가 생성한 도구 통합 기록에 대한 참조(도구 필드에서)
- 도구 레이블
- 연결 별칭(연결 및 자격 증명)

b. 계획 수립 도구에서 DevOps 생성된 알림(웹후크)을 알림 엔드포인트의 소스 도구 서비스 후크에 복사하고 자격 증명을 devops.integration.user로 설정합니다.

인바운드 이벤트 목록(**DevOps** 〉 관리 〉 인바운드 이벤트).

객체가 DevOps Core 테이블에 삽입되면 인바운드 이벤트 기록 상태가 처리됨 으로 설정됩니다. 이벤트 상태에는 신규, 진행 중, 처리됨, 일치하지 않음, 오류가 포함됩니다.

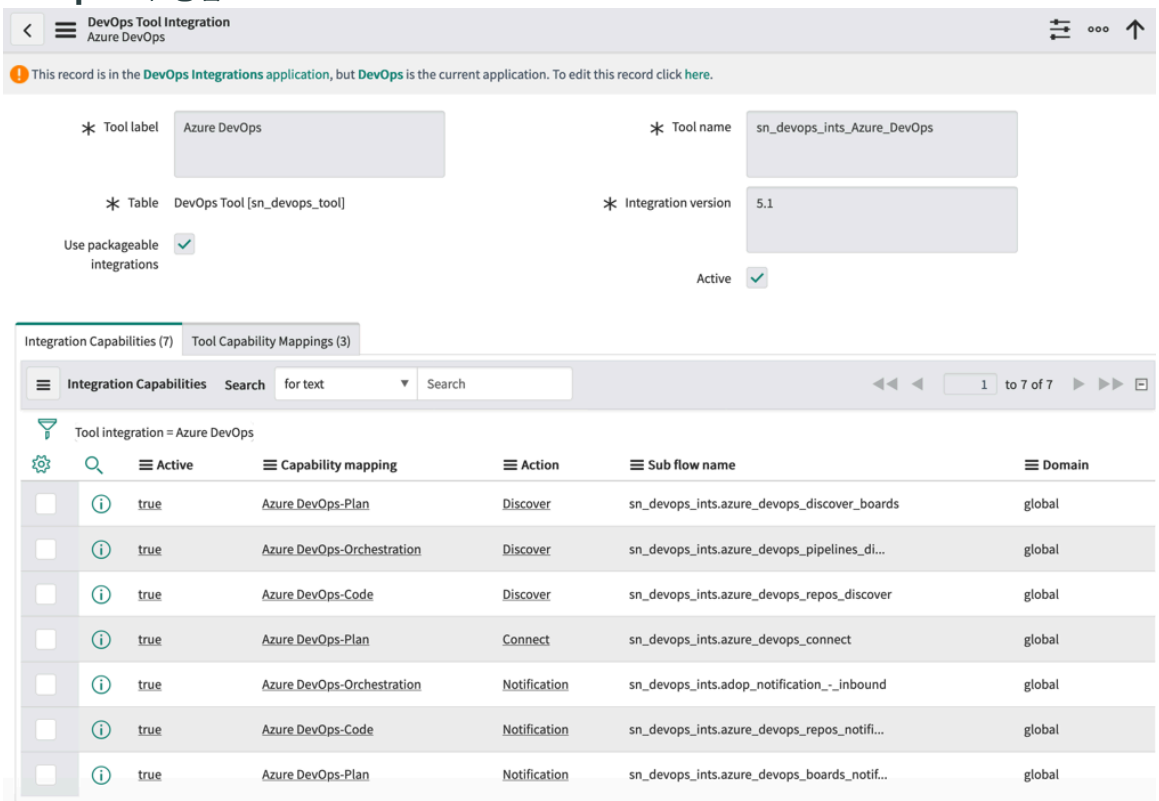
3. 도구 통합 기록과 하위 플로우가 다른 범위 DevOps 에서 생성된 경우 관리자는 두 개의 새 교차 범위 권한 기록을 생성하여 앱이 인바운드 이벤트 테이블에 액세스할 수 있도록 해야 합니다. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 애플리케이션 교차 범위 접근 및 읽기 및 쓰기 교차 범위 권한 레코드를 만들어 앱이 인바운드 이벤트 테이블에 액세스할 수 있도록 합니다.

필드	읽기	쓰기
소스 범위	현재 애플리케이션에 따라 자동으로 채워짐	
대상 범위	DevOps	
대상 이름	sn_devops_inbound_event	
대상 유형	테이블	
운영	읽기	쓰기
상태	허용됨	

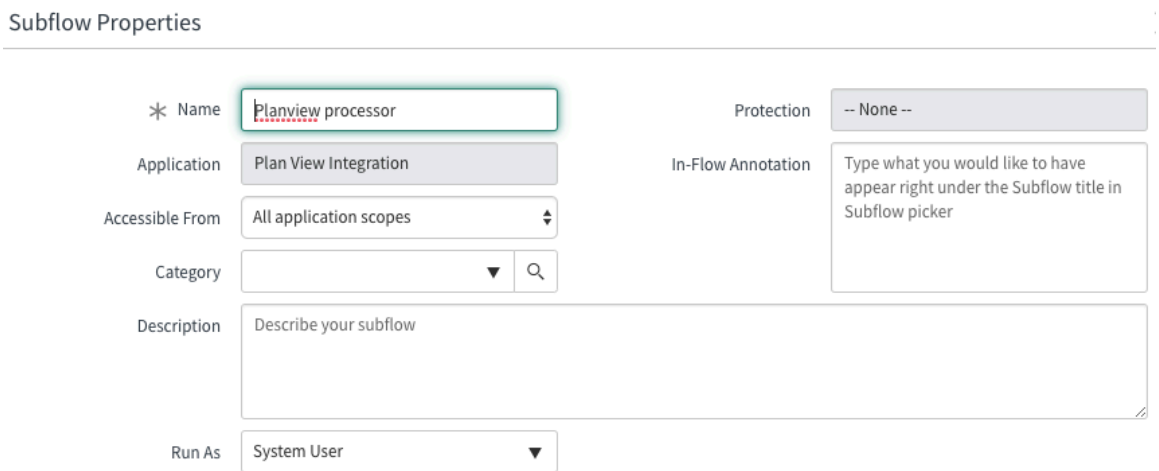
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example:

DevOps 도구 통합



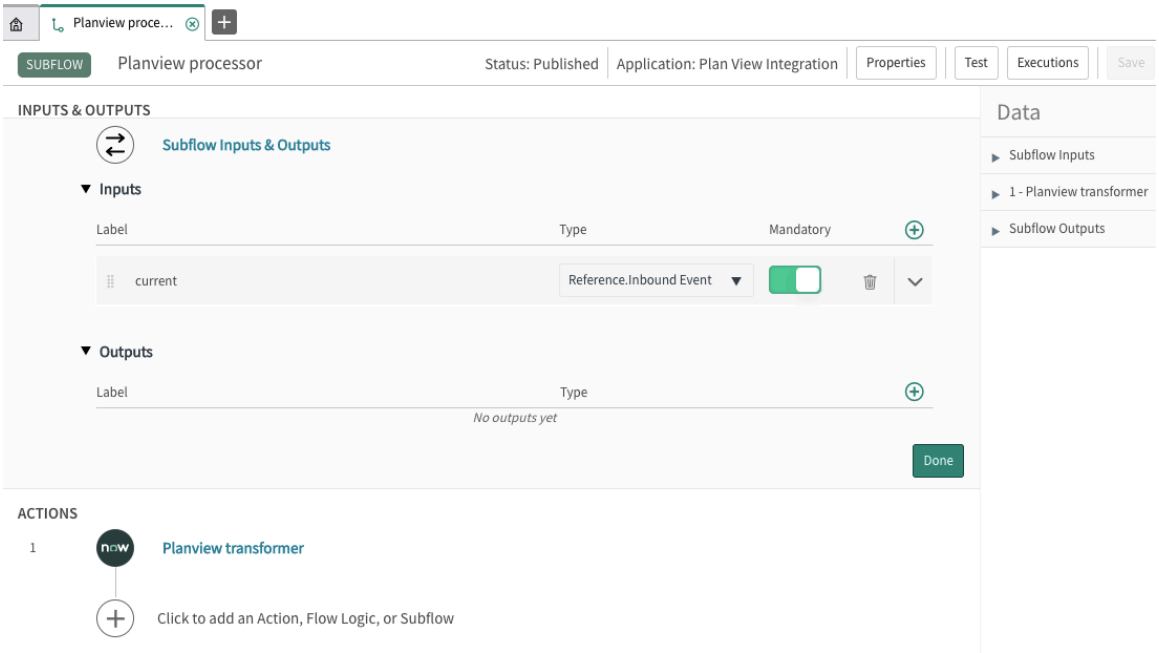
워크플로우 스튜디오 하위 플로우 속성



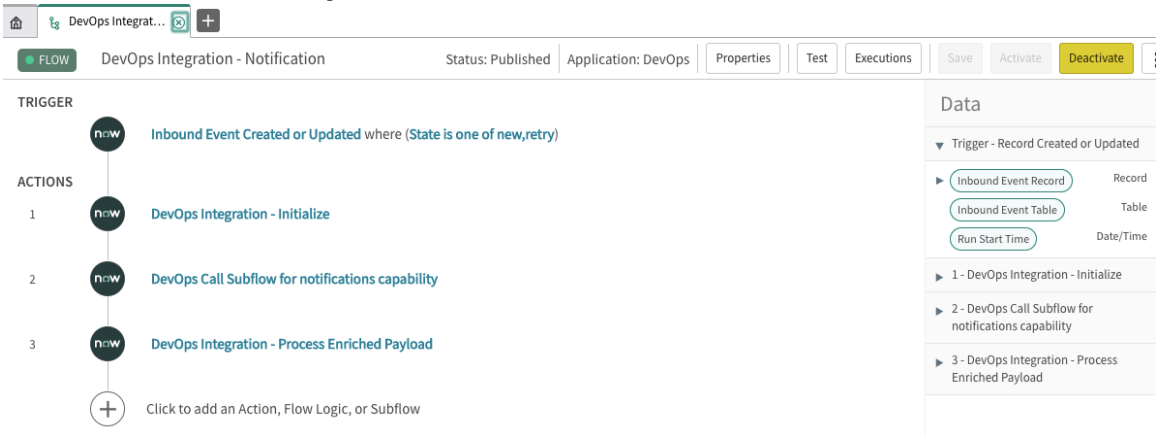
기계번역

© 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.

워크플로우 스튜디오 하위 플로우

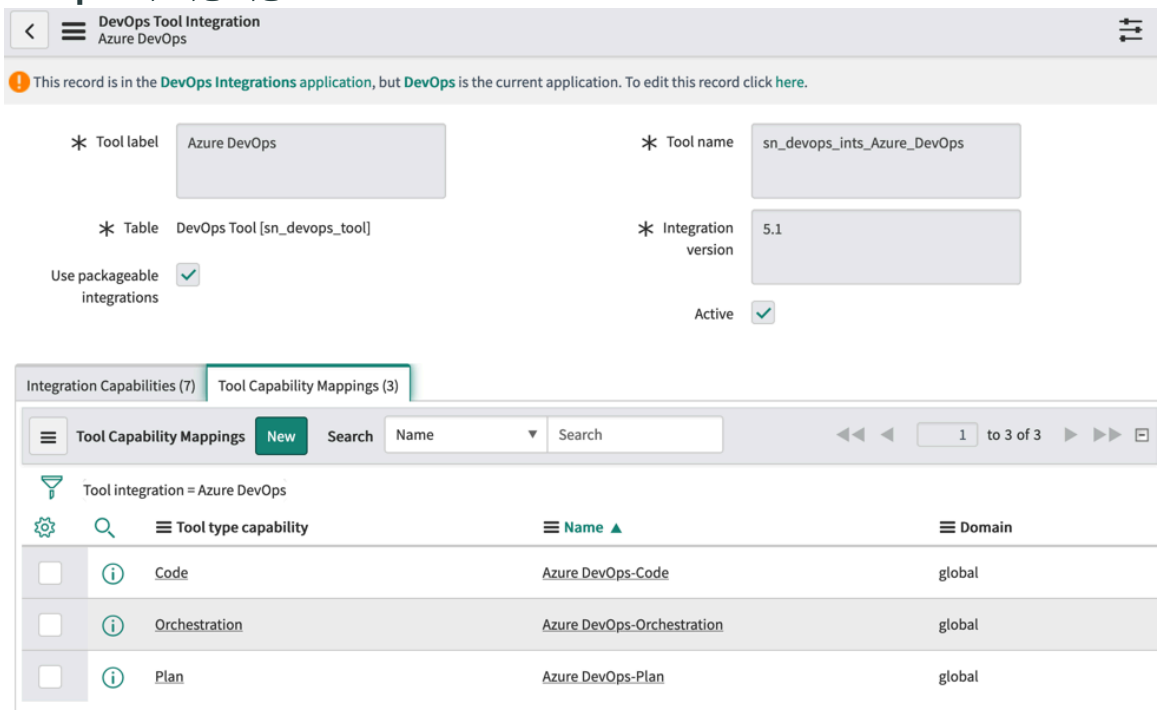


워크플로우 스튜디오 **DevOps** 통합 **-** 알림 플로우

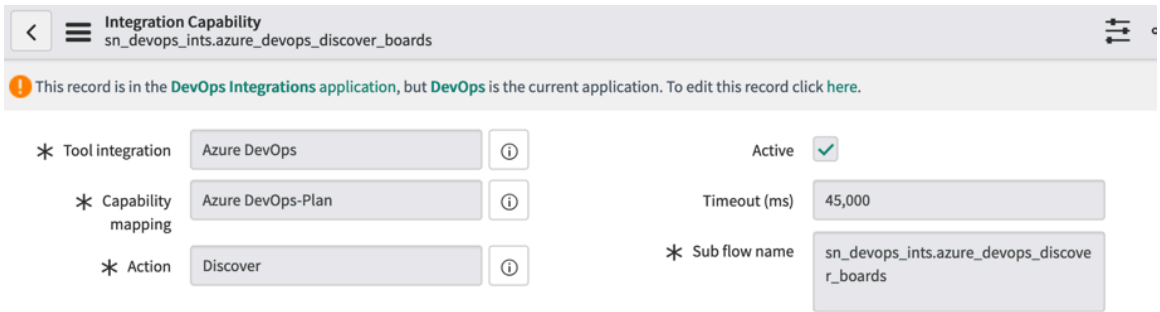


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

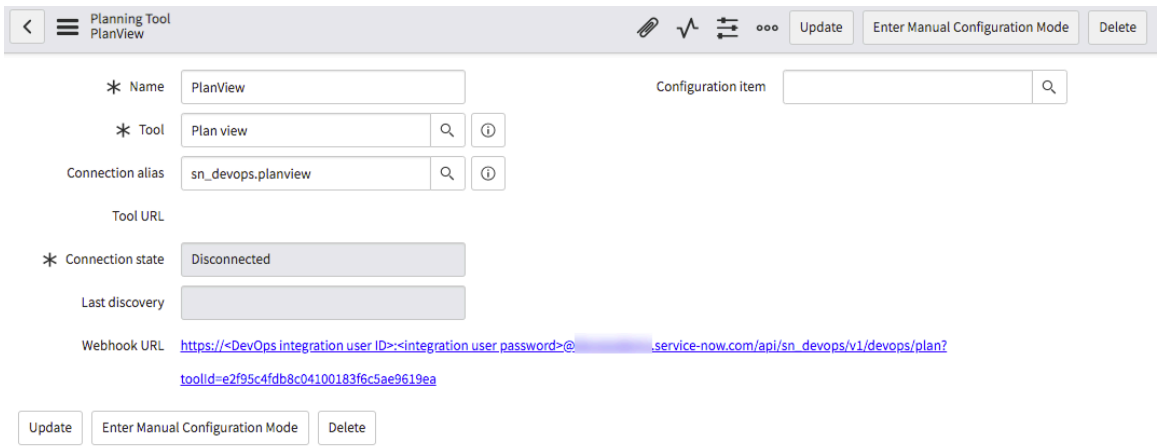
DevOps 도구 역량 매핑



통합 역량



계획 도구



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

교차 범위 접근 기록(읽기 및 쓰기)

하위 플로우 생성 **DevOps** 중

사용자 생성 통합의 경우 하위 플로우를 생성 DevOps 워크플로우 스튜디오 하여 통합 중인 도구에서 데이터를 수집하고 변환합니다.

ServiceNow Flow Designer Now Platform 는 통합 개발자가 일련의 작업을 사용하여 프로세스를 자동화하는 데 사용할 수 있는 기능입니다. 트리거 조건은 플로우를 시작하고 변수는 작업 간에 정보를 전달합니다.

하위 플로우를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 Flow Designer 하위 플로우 를 참조하십시오.

알림 역량 하위 플로우

항목	예상 값
입력	레이블: current 유형: 참조.인바운드 이벤트
출력	해당 사항 없음

원래 페이로드를 변환하고 최종 페이로드를 **transformed_payload** 필드에 저장합니다.

예상 표준 JSON 알림 역량 페이로드 - 계획 도구

> **주:**
> JSON 페이로드의 버전 속성은 선택 사항입니다. 버전 속성을 제공하지 않아도 페이로드가 성공적으로 처리됩니다.

```
{
  "id": "STR1234",
  "type": "Story",
  "shortDescription": "Planning API Spec",
  "state": "In-progress",
  "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
  "assignedTo": {
    "name": "Leo Neo",
    "userName": "lenn",
    "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
    "email": "lenn@smithworksinc.com"
  },
// The Version attribute is optional
  "version": {
      "id": "REL1234",
      "shortDescription": "APIs Release",
      "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
```


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

```
    "app": {
      "id": "PRODUCT1234",
      "shortDescription": "Mobile UI",
      "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
      "url": "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
     },
    "url": "https://jira.com/mycompany/browse/REL-125"
  },
 "app": {
    "id": "PRODUCT1234",
    "shortDescription": "Mobile UI",
    "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
    "url": "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
  },
 "url": "https://jira.com/mycompany/browse/HALOKEY-25"
}
```


예상 표준 JSON 알림 역량 페이로드 - 코딩 도구


```
{
 "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
 "url":
"https://github.com/mycompany/mobileplatform/commit/3fa85f6457174562b3fc
2c963f66afa6",
 "committedDate": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
 "repository": {
   "name": "Platform-Mobile",
   "url": "https://github.com/mycompany/mobileplatform"
 },
"branch": {
   "name": "master",
   "path": "refs/heads/master"
 },
 "committer": {
   "email": "lenn@smithworksinc.com"
 },
 "details": [
   {
     "additions": 0,
     "deletions": 0,
     "totalChanges": 0,
     "file": "src/test/java/com/mycompany/app/App.java",
     "action": "modified",
     "changes":
"%40%40%20-30%2C6%20%2B30%2C18%20%40%40%20public%20void%20testAp
pConstructor%28%29%20%7B%0A%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A
%20%20%20%20%20%7D%0A%20%0A%2B%20%20%20%20%40Test%0A%2B
%20%20%20%20public%20void%20testDatabase%28%29%0A%2B
%20%20%20%20%7B%0A%2B%09%2F%2FThis%20is%20a%20test%20function%0A
%2B%20%20%20%20%20%20%20%20App.main%28null%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20try%20%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20assertEquals%28%22Hello%20W
orld%21%22%20%2B%20System.getProperty%28%22line.separator%22%29%2C%2
0outContent.toString%28%29%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%20catch%20%28AssertionError%20e%29%2
0%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20fail%28%22%22message%22%2
```


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

```
0is%20not%20%22Hello%20World%21%22%22%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A%2B%20%20%20%20%7D%0A%2B%0A
%20%20%20%20%20%40Test%0A
%20%20%20%20%20public%20void%20testAppMain%28%29%0A%20%20%20%20
%20%7B"
    }
  ]
}
```

예상 표준 JSON 알림 역량 페이로드 - 오케스트레이션 도구

```
{
  "toolId": "bc1d9454dbdb0810ae77f3c61d9619d1",
  "buildNumber": "100",
  "nativeId": "HILR/Prod #100",
  "name": "HILR/Prod",
  "id": "HILR/Prod #100",
  "url":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildId=100#Prod/",
  "isMultiBranch": "false",
  "orchestrationTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build?name=HILR#Prod",
  "orchestrationTaskName": "CorpSite-ADO/HILR#Prod",
  "upstreamTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildId=100#UAT/",
  "upstreamId": "CorpSite-ADO/HILR#UAT",
  "result": "building",
  "startDateTime": "2020-03-20 22:59:27"
}
```

예상 표준 JSON 알림 역량 페이로드 - 테스트 도구

기능:

```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
"totalTests": 4,
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}
```

공연:

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

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}
```

예상 표준 JSON 알림 역량 페이로드 - 아티팩트 도구

파이프라인:

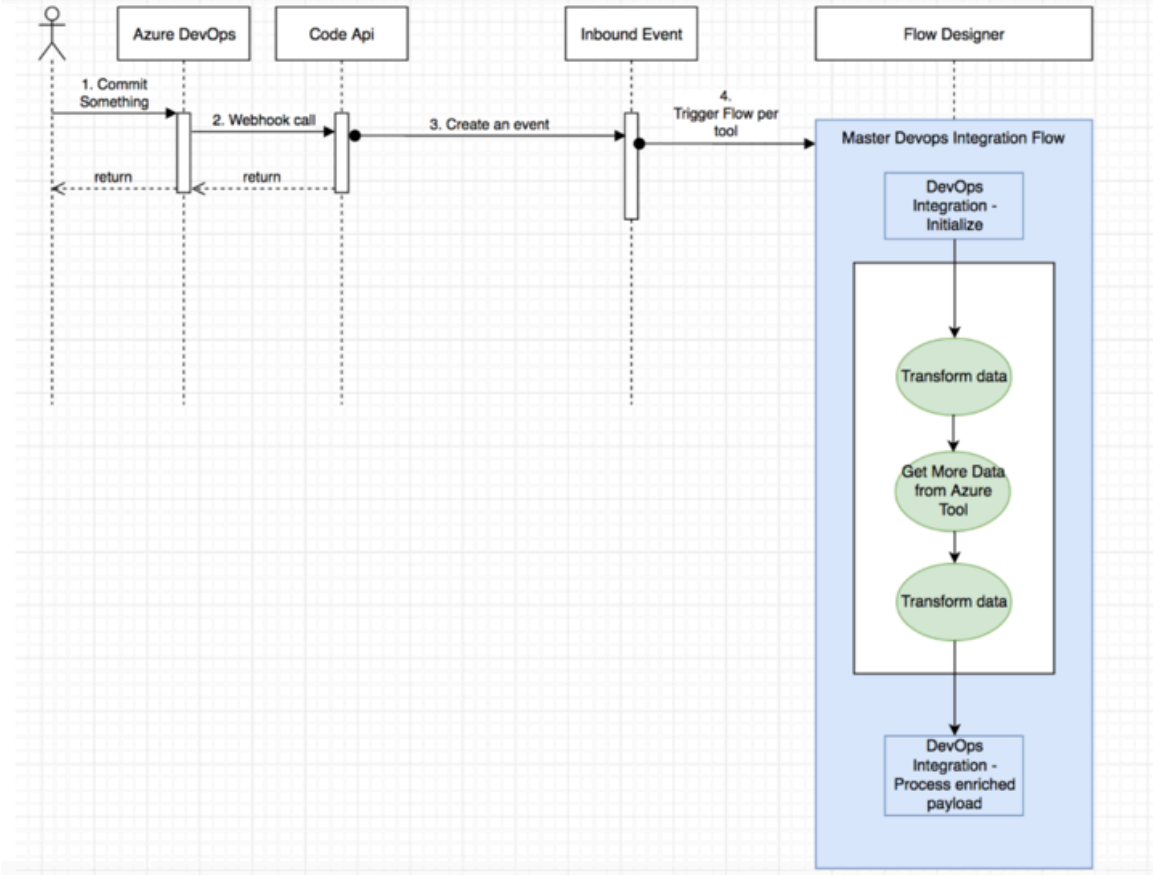
```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "acm.jar",
      "version": "1.82",
      "semanticVersion": "1.82.0",
      "repositoryName": "acm-repo"
    }
  ],
  "pipelineName": "testMultiBranch/master",
  "taskExecutionNumber": "82",
  "stageName": "buildmbmaster",
  "branchName": "master"
}
```

Jenkins Freestyle/Maven 프로젝트:

```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "mav1.jar",
      "version": "1.11",
      "semanticVersion": "1.11.0",
      "repositoryName": "mav-repo"
    }
  ],
  "projectName": "maven-test-proj",
  "taskExecutionNumber": "11"
}
```


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

DevOps 알림 역량 플로우 다이어그램 예 - 코딩 도구



역량 하위 플로우 연결

커넥트 기능이 지원됩니다.

항목	예상 값
입력	레이블: current 유형: 참조.DevOps 도구 커넥트 버튼 작업을 클릭하는 도구 기록입니다.
출력 하위 플로우 출력을 참조하십시오.	• 레이블: 연결됨 대상 도구에 대한 연결의 성공 또는 실패를 나타내는 플래그입니다(True/False). • 레이블: errormessage 연결 실패 양식에 표시되는 문자열 메시지입니다. 연결에 성공하면 변수는 빈 문자열입니다.

도구 양식에 DevOps 표시된 연결 오류:

연결 실패

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

하위 플로우가 성공적으로 실행되었지만 연결할 수 없습니다.

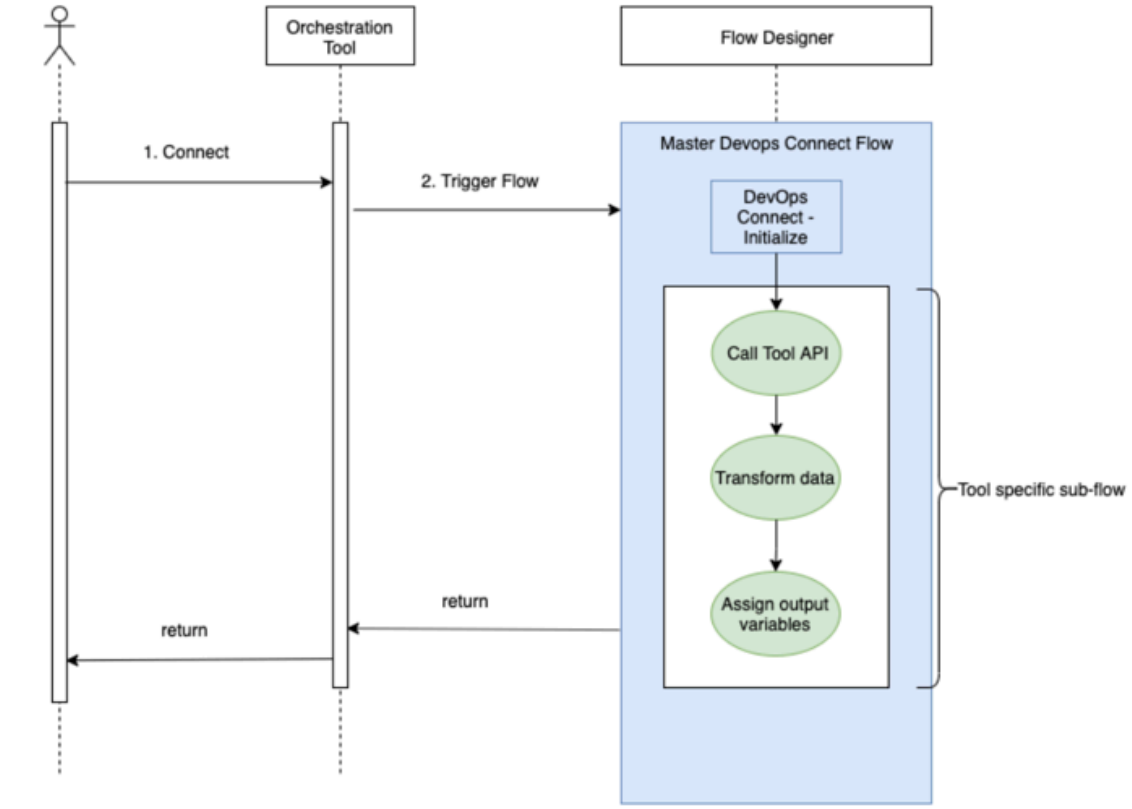
오류: 도구별 연결 플로우에서 실패 상세 정보를 가져오지 못함

알 수 없는 이유로 하위 플로우 실행에 실패했습니다.

도구 연결 상태 업데이트 중 오류 발생

알 수 없는 이유로 connection_state 속성을 업데이트할 수 없습니다.

DevOps 역량 플로우 다이어그램 연결 예 - 오케스트레이션 도구



역량 하위 플로우 검색

검색 기능이 지원됩니다.

항목	예상 값
입력	레이블: current 유형: 참조.DevOps 도구
출력 하위 플로우 출력을 참조하십시오.	페이지 매김 없음: 레이블: discoverpayload 유형: JSON 문자열로 된 객체의 배열입니다. (JSON.stringify([{},{}])) 페이지 매김이 없는 계획 도구:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	예상 값

	[
	{
	"id":"REL1234567",
	"name": "REL NUMBERS",
	
	"url":"https://
	jira.com/vult/browse/REL1234567",
	"nativeId":
	"1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226"
	},
	{
	"id":"TOR67",
	"name": "TOR 67",
	
	"url":"https://
	jira.com/welp/browse/TOR67",
	"nativeId":
	"482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2"
	}
	]
	
	페이지 매김이 없는 코딩 도구:
	
	[
	{
	"name": "nvm_repo",
	"url": "https://github.com/nvm_repo/"
	},
	{
	"name": "golang_util",
	"url": "https://github.com/golang_util/"
	}
	];
	
	페이지 매김이 없는 오케스트레이션 도구:
	
	{
	"orchestrationTasks": [
	{
	"name": "Build_APC_1",
	"url":
	"https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
	"projectName": "Build_APC_1"
	},
	{
	"name": "CI_CD_Jenkins",
	"url":
	"https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkin
	s",
	"projectName": "CI_CD_Jenkins"
	},
	{
	"name": "CI_deploy",
	"url":
	"https://pt2.jenkins.com/job/CI_deploy",
	"projectName": "CI_deploy"

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	예상 값

	<pre> }
	],
	 "pipelines": [
	  {
	  "name": "Build_APC_1",
	  "url":
	 "https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
	  "projectName": "Build_APC_1"
	  },
	  {
	  "name": "CI_CD_Jenkins",
	  "url":
	 "https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins",
	  "projectName": "CI_CD_Jenkins"
	  },
	  {
	  "name": "CI_deploy",
	  "url":
	 "https://pt2.jenkins.com/job/CI_deploy",
	  "projectName": "CI_deploy"
	  }
	]
	}</pre>
	페이지 매김 사용:
	
	레이블: discoverpayload
	
	유형: JSON 문자열로 된 객체의 배열입니다.
	
	(JSON.stringify([{},{}]))
	
	샘플 JSON 형식:
	<pre>"pageInfo" : {
	  "isLastPage" : true,
	  "discoverPayload" : {},
	  “pageDetails” : {}
	}</pre>
	페이지 매김 기능이 있는 계획 도구:
	<pre>{
	  "pageInfo": {
	  "isLastPage": false,
	  "discoverPayload": [
	  {
	  "id":"REL1234567",
	  "name": "REL NUMBERS",
	
	 "url":"https://
	jira.com/vult/browse/REL1234567",
	  "nativeId":
	 "1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226"
	  },
	  {</pre>

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	예상 값

	<pre>"id":"TOR67",
	"name": "TOR 67",
	
	"url":"https://
	jira.com/welp/browse/TOR67",
	"nativeId":
	"482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2"
	}
	],
	"pageDetails": {
	"curPage" : 1,
	"nextPage": 2
	}
	}
	}</pre>
	페이지 매김 기능이 있는 코딩 도구:
	<pre>{
	"pageInfo": {
	"isLastPage": false,
	"discoverPayload": [
	{
	"name": "nvm_repo",
	"url":
	"https://github.com/nvm_repo/"
	},
	{
	"name": "golang_util",
	"url":
	"https://github.com/golang_util/"
	}
	],
	"pageDetails": {
	"curPage" : 1,
	"nextPage": 2
	}
	}
	}</pre>
	페이지 매김 기능이 있는 오케스트레이션 도구:
	<pre>{
	"pageInfo": {
	"isLastPage": false,
	"discoverPayload": {
	"orchestrationTasks": [
	{
	"name": "Build_APC_1",
	"url":
	"https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
	"projectName": "Build_APC_1"
	},
	{
	"name": "CI_CD_Jenkins",</pre>

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

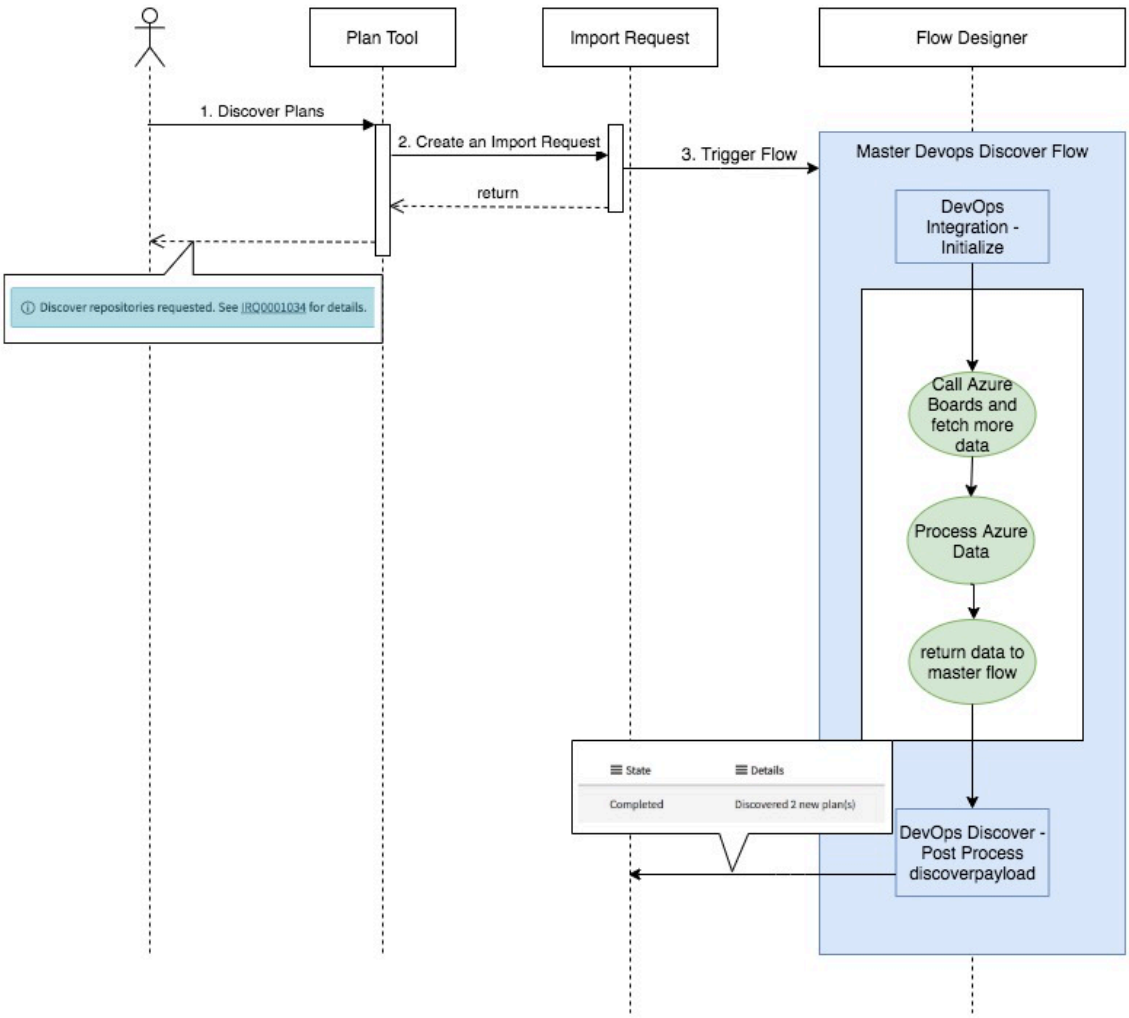
항목	예상 값
	"url": "https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins", "projectName": "CI_CD_Jenkins" }], "pipelines": [{ "name": "Build_APC_1", "url": "https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1", "projectName": "Build_APC_1" }] }, "pageDetails": { "curPage" : 1, "nextPage": 2 } } }

검색 메인 플로우는 임포트 요청 기록을 생성하는 동안 트리거됩니다. 임포트 요청에는 다음과 같은 상태와 메시지가 있습니다.

상태	메시지
요청됨	--
처리 중	--
완료함	객체 <number> 업데이트됨 toolId가 잘못된 <number> 객체가 발견됨 확인에 실패한 〈수〉 객체가 발견됨
오류	• 하위 플로우에서 페이로드 문자열을 구문 분석할 수 없음 • discoverpayload는 개체의 배열일 것으로 예상됩니다. • ImportRequest 기록에 도구 테이블에 대한 참조가 없습니다
일시 중지됨	--
취소됨	--
일치하지 않음	--

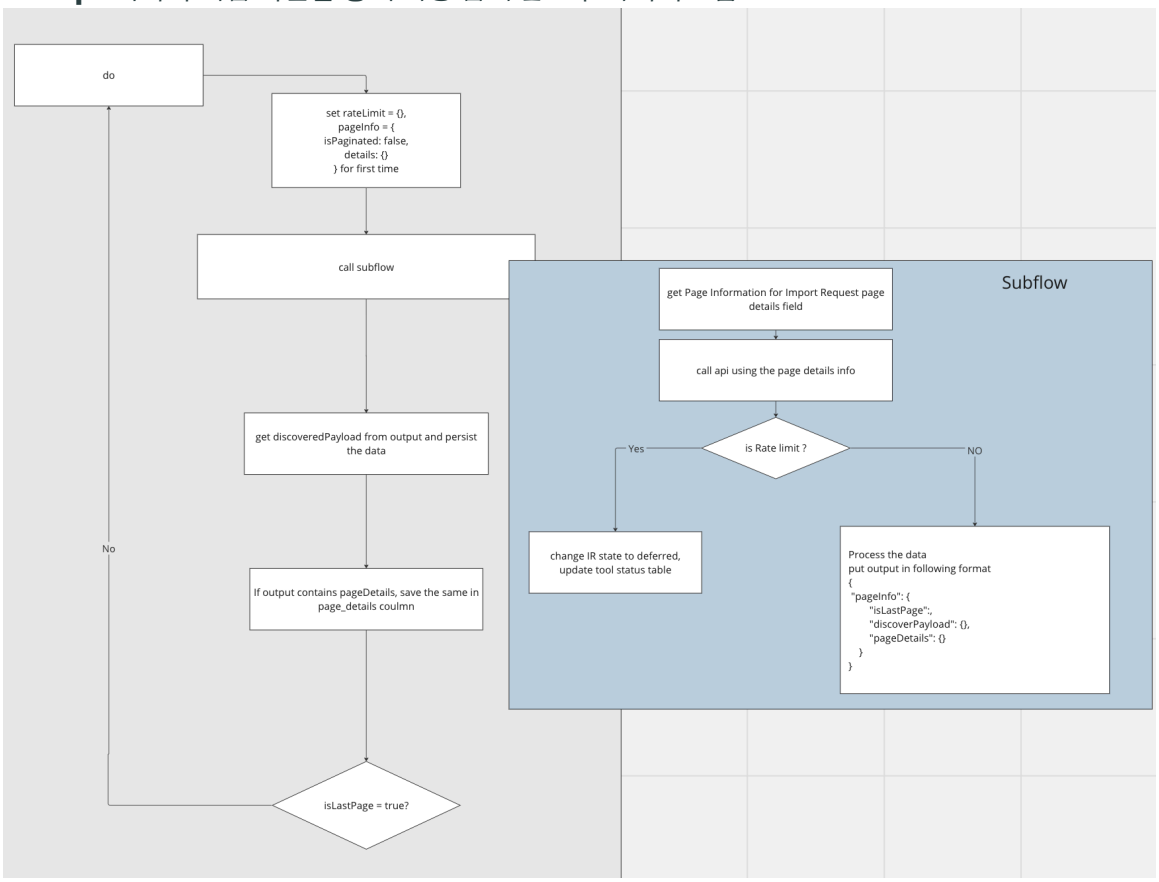
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DevOps 역량 검색 플로우 다이어그램 예 **-** 계획 도구



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

DevOps 페이지 매김 지원을 통해 기능 검색 플로우 다이어그램



임포트 요청 워크플로우 스튜디오 작업 업데이트

원하는 경우 검색 하위 플로우에서 임포트 요청 업데이트 작업을 사용하여 임포트 요청 기록 상태를 수정할 수 있습니다.

입력 레이블	유형
current	참조.임포트 요청
상태	(문자열) • requested • 처리 중 주: 상태가 처리 중으로 설정되면 플로우 실행이 중지됩니다(하위 플로우에서 반환이 수신되면). • 완료됨 • 오류 • 일시 중지됨

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

입력 레이블	유형
	• 취소됨 • 일치하지 않는
상세 정보	(문자열)

에서 외부 공급업체 도구 자격 증명 업데이트 **DevOps** 변경 속도

도구 자격 증명이 변경된 경우 연결이 끊어지지 않도록 인스턴스의 ServiceNow 자격 증명을 업데이트해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

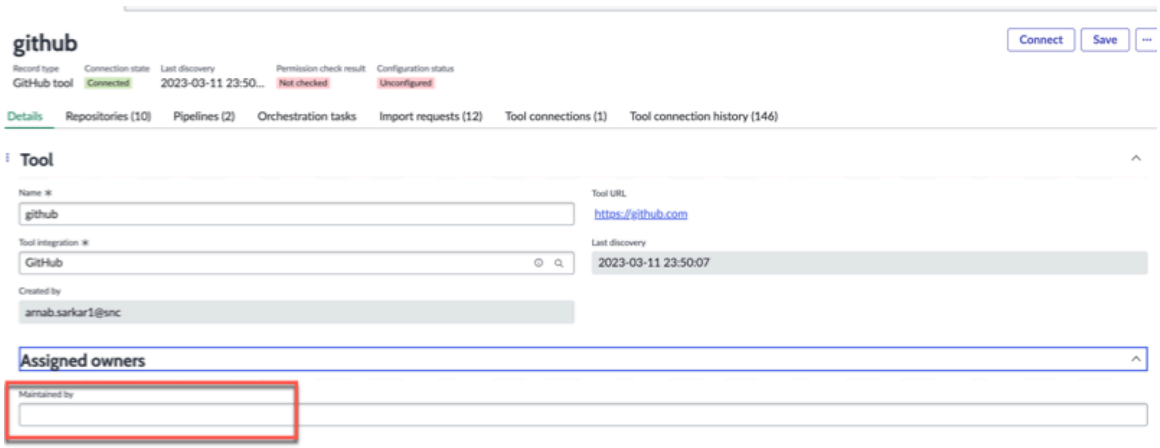
프로시저

다음 방법 중 하나를 사용하여 도구 자격 증명을 업데이트합니다.

도구 자격 증명 만료에 대한 알림

도구 자격 증명이 만료되면 도구 사용자에게 알림이 전송되어 경고합니다. 또한 기본 인증을 사용하여 생성된 도구에 대한 GitHub 도구 자격 증명이 만료되기 전에 미리 알림이 전송됩니다. 이렇게 하면 sn_devops.tool_owner 또는 sn_devops.admin 역할의 도구 사용자가 도구 자격 증명을 업데이트하고 데이터 손실을 방지할 수 있습니다.

유지 관리자 필드에 지정된 사용자 그룹에 속한 sn_devops.tool_owner 역할을 가진 사용자와 sn_devops.admin 역할을 가진 모든 사용자에게 범용 작업이 생성되고 할당됩니다. 범용 작업은 알림(종 모양 아이콘), 이메일, 작업 공간 홈페이지에 열려 있는 작업을 통해 알림을 받게 됩니다.



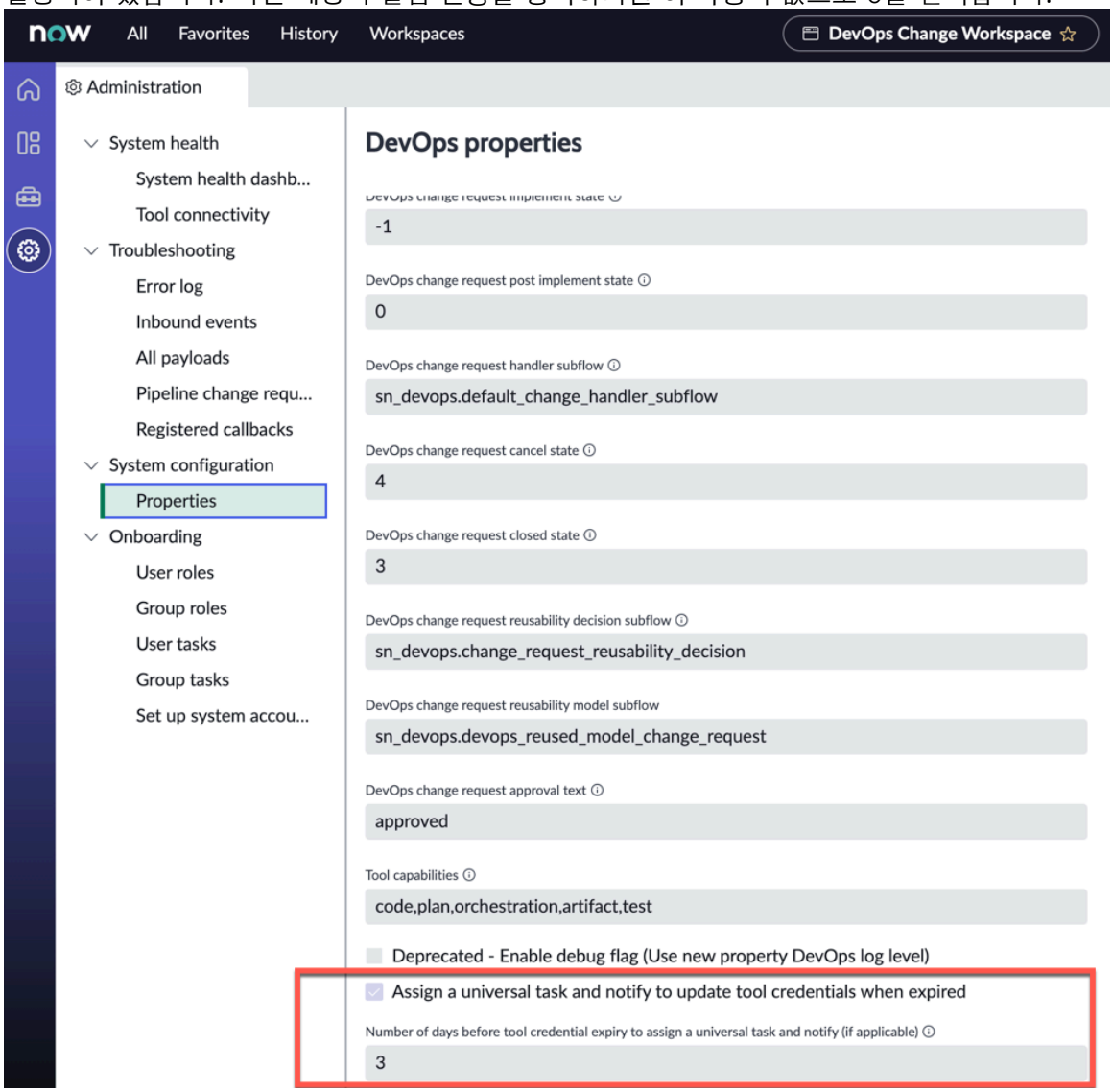
도구 자격 증명이 만료되면 도구에 액세스할 수 있는 모든 사용자에게 배너 메시지 형식으로 도구 레코드에 알림도 표시됩니다. 그러나 자격 증명은 sn_devops.tool_owner 또는 sn_devops.admin 역할을 가진 사용자만 업데이트할 수 있습니다.

자격 증명 만료 확인은 시스템에서 1시간마다 발생합니다. 도구 자격 증명이 만료된 경우 시스템에서 알림을 보내는 데 최대 1시간이 걸릴 수 있습니다.

기본 인증을 사용하여 만든 GitHub 도구의 경우 도구 자격 증명이 만료되기 전에 미리 알림도 전송됩니다. 범용 작업 및 배너 알림 외에도, 사전 예방적 만료 알림의 경우에도 필드 메시지가 표시됩니다. 도구 자격 증명 만료 전 일수에서 만료 알림을 보내야 하는 일수를 설정하여 범용 작업을 할당하고 (해당되는 경우) 속성을 알릴 수 있습니다. 기본적으로 3일로

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

설정되어 있습니다. 사전 예방적 알림 전송을 중지하려면 이 속성의 값으로 0을 선택합니다.

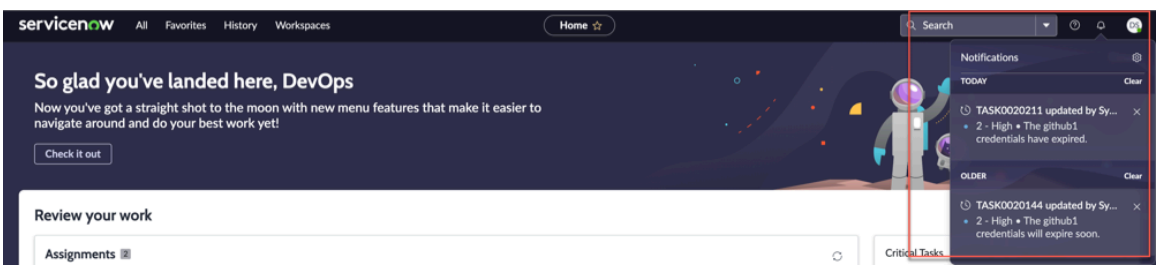


만료 후 만료된 자격 증명에 대한 알림 전송을 중지하려면 속성을 비활성화합니다 ***Assign a universal task and notify to update tool credentials when expired*** . 자세한 내용은 DevOps 변경 속도 속성 문서를 참조하십시오.

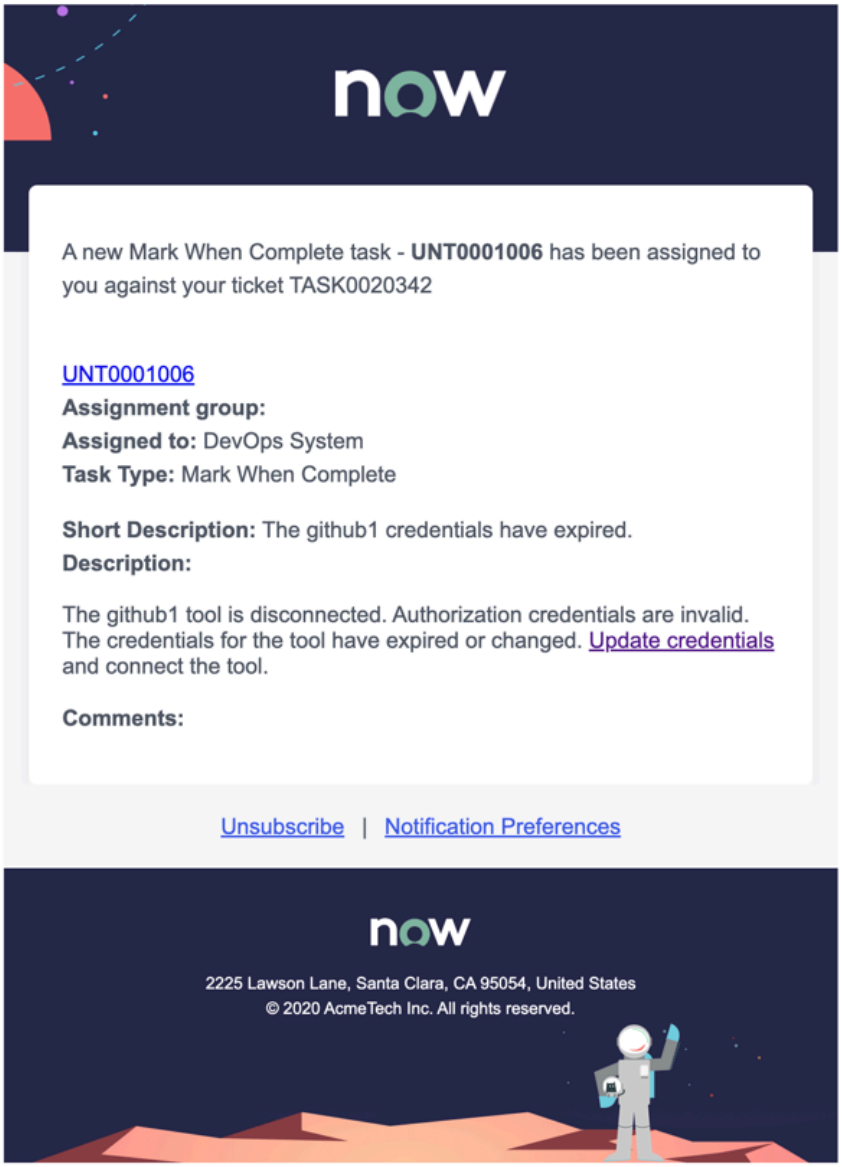
다음과 같은 유형의 알림이 전송됩니다.

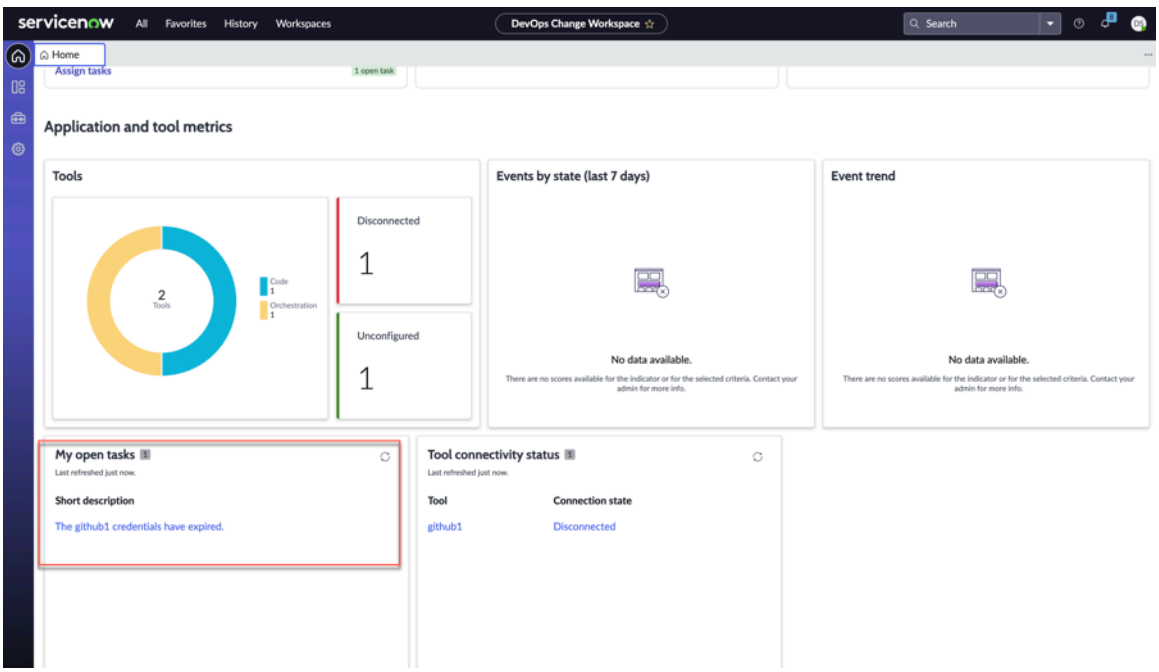
범용 작업

범용 작업이 생성되고 유지관리 사람 필드에 지정된 사용자 그룹에 속한 sn_devops.tool_owner 역할을 가진 사용자와 sn_devops.admin 역할을 가진 모든 사용자에게 알림이 전송됩니다.



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

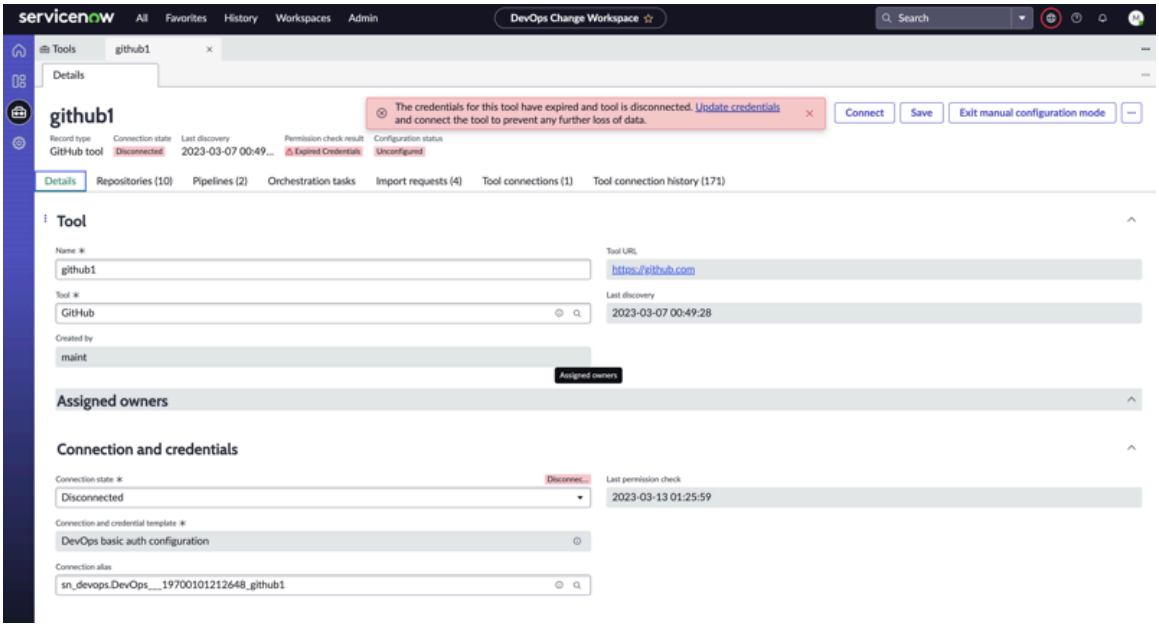




© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

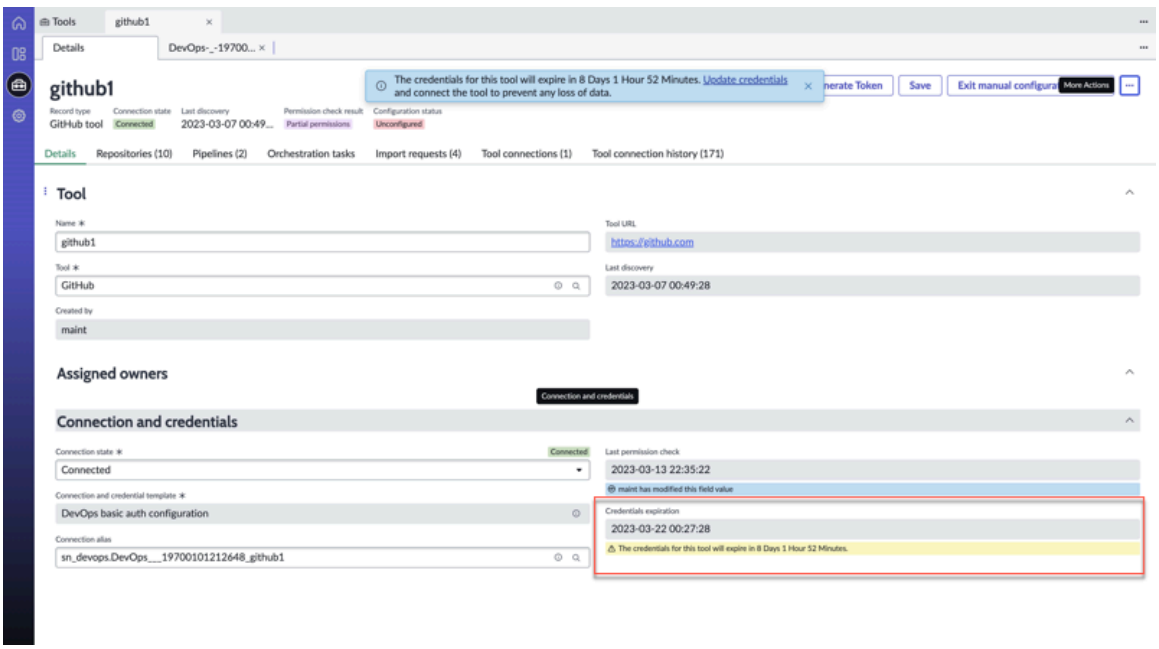
배너 메시지

도구 기록에 액세스할 수 있는 모든 사용자에게 도구 기록에 배너 메시지가 표시됩니다.



필드 메시지

기본 인증을 사용하여 만든 GitHub 도구에 대한 도구 기록의 자격 증명 만료 필드에 필드 메시지가 표시됩니다.



도구의 자격 증명이 만료되면 도구의 연결이 끊어집니다. 알림에서 자격 증명 업데이트 링크를 선택하고 도구 자격 증명을 업데이트할 수 있습니다. 자격 증명이 업데이트된 후 도구에 다시 연결하여 데이터 수신을 시작합니다. 도구 자격 증명 업데이트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 외부 공급업체 도구 자격 증명 업데이트 DevOps 변경 속도.

의 애플리케이션 **DevOps** 변경 속도

에서 DevOps 변경 속도애플리케이션은 연결된 도구가 계획, 리포지토리 및 파이프라인에 대해 보내는 모든 최신 데이터를 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.

계획, 리포지토리 및 파이프라인을 함께 그룹화하여 자동 추적을 가능하게 하고 작업 항목에 연결된 커밋과 같은 데이터에 대한 DevOps 연결을 제공하는 애플리케이션이 필요합니다. 애플리케이션을 를 포함한 DevOps 구성다른 ServiceNow 제품과 연결할 수 있습니다.

사용자 스토리, 커밋, 테스트 결과 등을 추적할 수 있도록 애플리케이션을 만들어야 합니다. 계획, 리포지토리 및 파이프라인을 애플리케이션에 연결하면 파이프라인 모델링, 변경 거버넌스 및 메트릭 보고도 사용할 수 있습니다. 에서 DevOps 변경이 절차는 AND DevOps 구성 (설치된 경우) 모두에서 DevOps 사용되는 단일 DevOps 애플리케이션 기록(sn_devops_app)을 생성합니다.

이 설치되면 DevOps 구성 애플리케이션 기록이 DevOps CDM sn_cdm_application(애플리케이션 기록)에도 연결됩니다. CSDM 애플리케이션 모델(이름, 소유자, 제조업체)은 제품 간의 ServiceNow DevOps 링크 역할을 합니다.

애플리케이션 생성 - 작업 공간

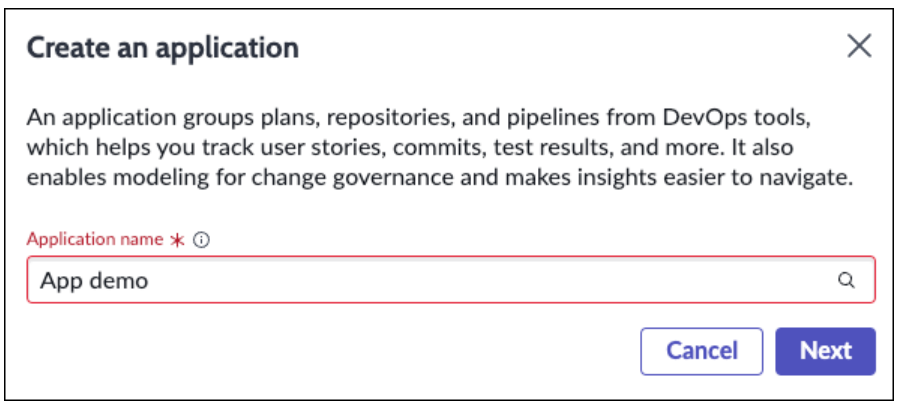
작업 공간을 사용하여 DevOps 변경 애플리케이션을 생성하고 파이프라인, 계획 및 리포지토리를 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.app_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간.
2. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 애플리케이션을 생성할 수 있습니다.
   - 홈페이지에서 응용 프로그램 만들기 를 선택합니다.
   - 응용 프로그램(모듈을 선택하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 애플리케이션 생성 모달의 애플리케이션 이름 필드에 애플리케이션의 이름을 입력합니다.



새 애플리케이션을 만들어 이름이 같은 새 애플리케이션 모델을 만들거나, 기존 애플리케이션 모델을 선택하여 모델과 이름이 같은 애플리케이션을 만들 수 있습니다.

유형	결과
새 애플리케이션	○ 시스템은 CMDB에 새 DevOps 애플리케이션, 새 애플리케이션 모델 및 새 SDLC 구성 요소(SDLC-C)를 생성합니다. ○ SDLC-C에는 새 애플리케이션과 동일한 이름이 할당됩니다. ○ DevOps 구성 애플리케이션이 설치된 DevOps 경우 은 애플리케이션을 CDM 애플리케이션에 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.

유형	결과
기존 애플리케이션 모델	시스템은 해당 애플리케이션 모델에서 새 DevOps 애플리케이션을 생성합니다. ○ 애플리케이션에는 애플리케이션 모델과 동일한 이름이 지정됩니다. ○ 애플리케이션 모델에 대한 SDLC 구성 요소가 있는 경우 DevOps SDLC-C를 새 애플리케이션에 연결합니다. ○ 애플리케이션 모델에 대한 SDLC 구성 요소가 없는 경우 DevOps 애플리케이션 모델과 이름이 같은 새 SDLC-C를 생성합니다. ○ 가 설치된 DevOps 경우 DevOps 구성 애플리케이션을 생성하고 CDM SDLC-C를 애플리케이션에 연결합니다.

애플리케이션 생성 플레이북 활동이 열립니다.

4. 애플리케이션 상세 정보 입력 플레이북 활동에서 다음을 수행합니다.

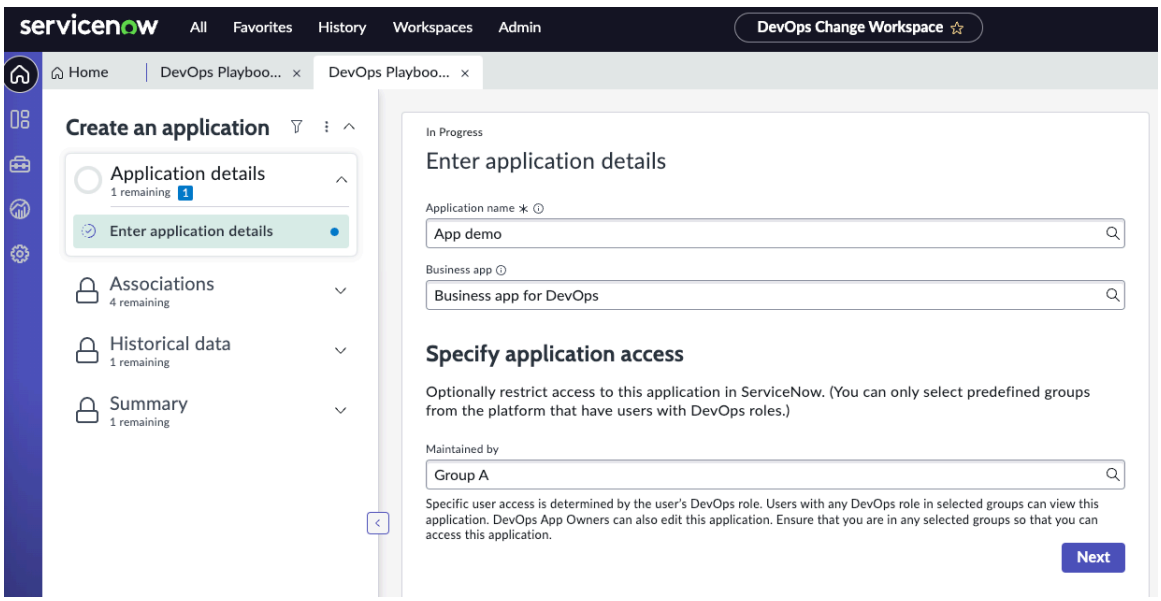
a. CMDB에서 애플리케이션에 연결할 비즈니스 앱을 선택합니다.

b. (Optional) 유지 관리자 필드에 사용자 그룹을 추가하여 애플리케이션에 대한 액세스를 제어합니다.

역할을 가진 DevOps 사용자가 한 명 이상 있는 그룹을 선택할 수 있습니다. 사용자 그룹이 추가되는 경우:

- 앱 소유자 역할 또는 DevOps 관리자 역할을 가진 DevOps 사용자는 애플리케이션을 편집할 수 있습니다.
- 다른 DevOps 역할을 가진 사용자는 애플리케이션을 볼 수 있습니다.
- 역할이 있지만 DevOps 추가된 그룹에 속하지 않는 사용자는 애플리케이션을 볼 수 없습니다.

c. 다음을 선택합니다.



5. 파이프라인 연결 플레이북 활동에서 다음을 수행합니다.

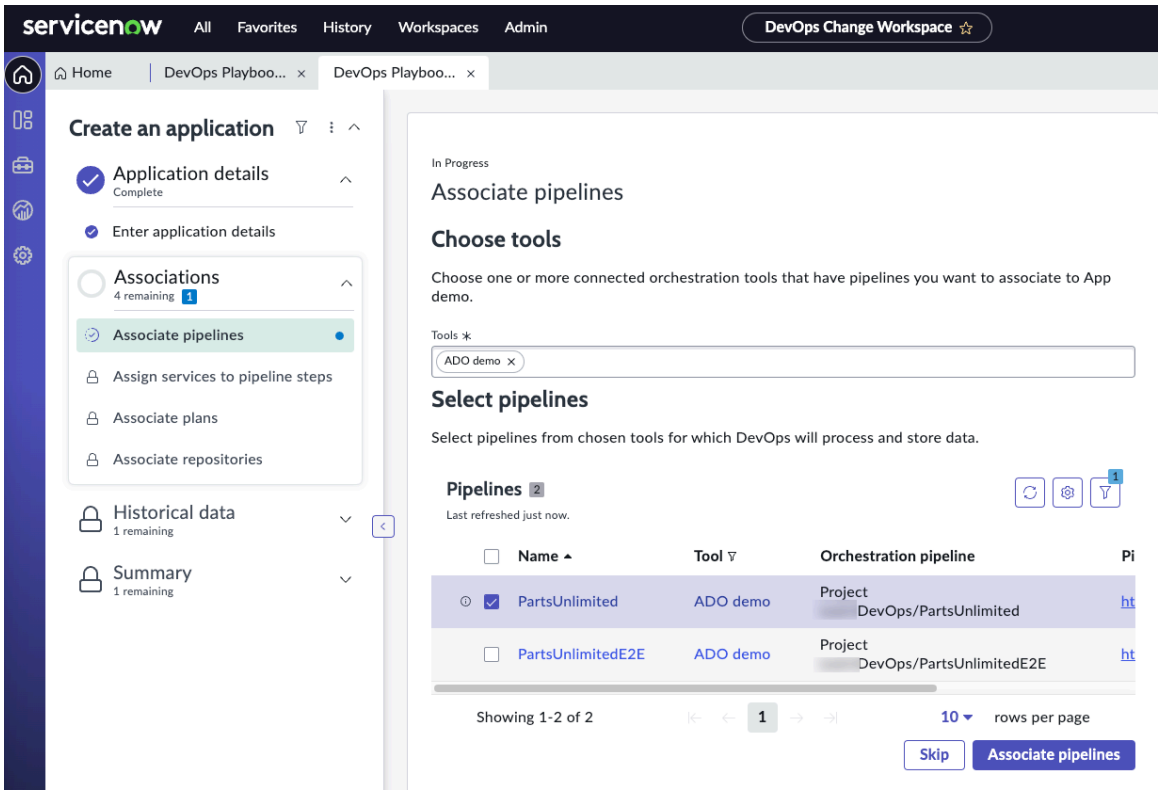
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 파이프라인을 앱과 연결하려는 오케스트레이션 도구를 도구 필드에 추가합니다.

> **주:**
> 오케스트레이션 도구에 연결하지 않았거나 파이프라인을 연결하지 않으려는 경우 이 단계를 건너뛸 수 있습니다.

b. 앱과 연결할 파이프라인을 선택합니다.

c. 파이프라인 연결을 선택합니다.



6. 파이프라인 단계에 서비스 할당 플레이북 활동에서 다음을 수행합니다.

a. 선택한 파이프라인별로 마지막으로 성공한 실행에 해당하는 모든 단계 또는 스테이지가 임포트됩니다. 각 파이프라인 단계에 대해 다음을 선택할 수 있습니다.

i. 파이프라인 단계 유형: 서비스를 할당할 단계 유형을 선택합니다.

> **팁:**
> 성공적인 파이프라인 실행을 `Prod deploy` 프로덕션 배포로 식별할 수 DevOps 있도록 최소한 프로덕션 배포를 나타내는 단계의 단계 유형을 지정합니다.

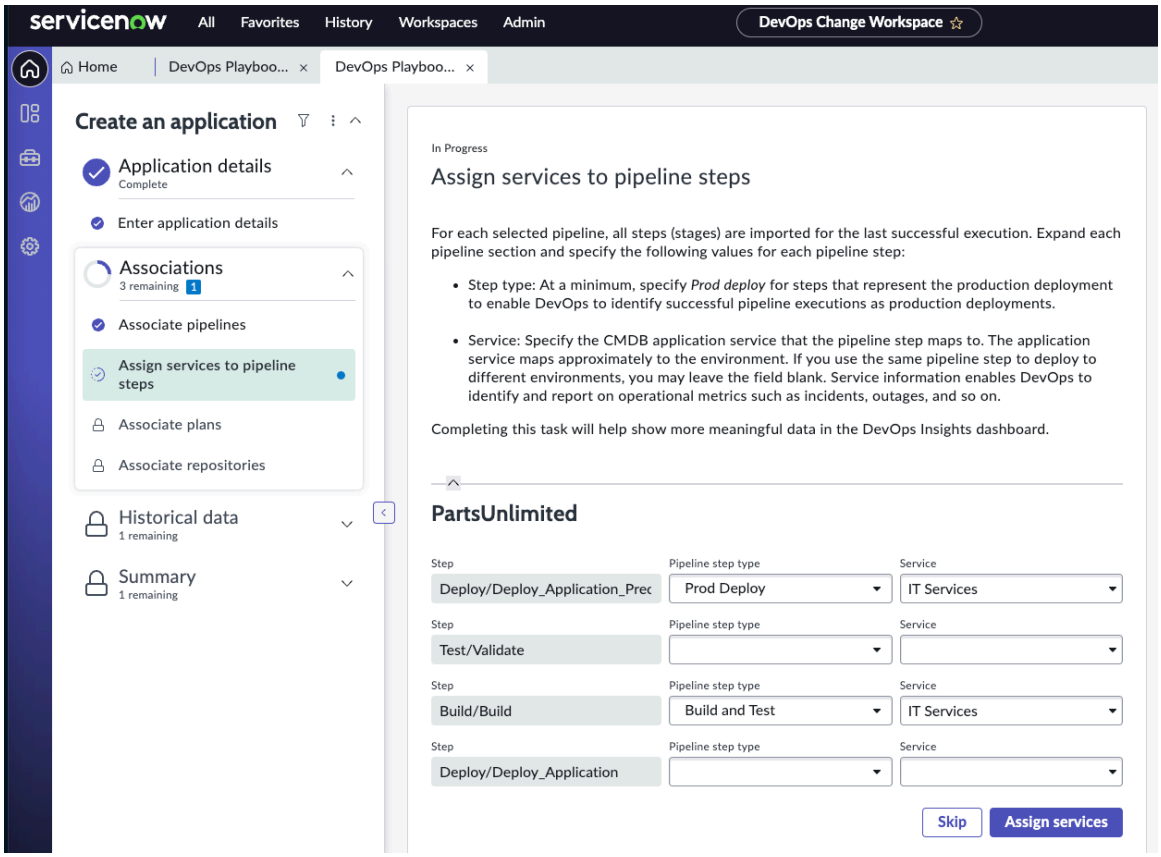
ii. 서비스: 파이프라인 단계가 매핑하는 애플리케이션 서비스를 선택합니다 CMDB .

애플리케이션 서비스는 대략 환경에 매핑됩니다. 동일한 파이프라인 단계를 사용하여 다른 환경에 배포하는 경우 필드를 비워 둡니다. 서비스 정보를 사용하면 인시던트, 중단 등과 같은 운영 메트릭을 식별하고 보고할 수 DevOps 있습니다.

b. 서비스 할당을 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:
파이프라인에 단계가 없거나 파이프라인을 연결하지 않은 경우 이 단계를 건너뛸 수 있습니다.



7. 계획 연결 플레이북 활동에서 다음을 수행합니다.

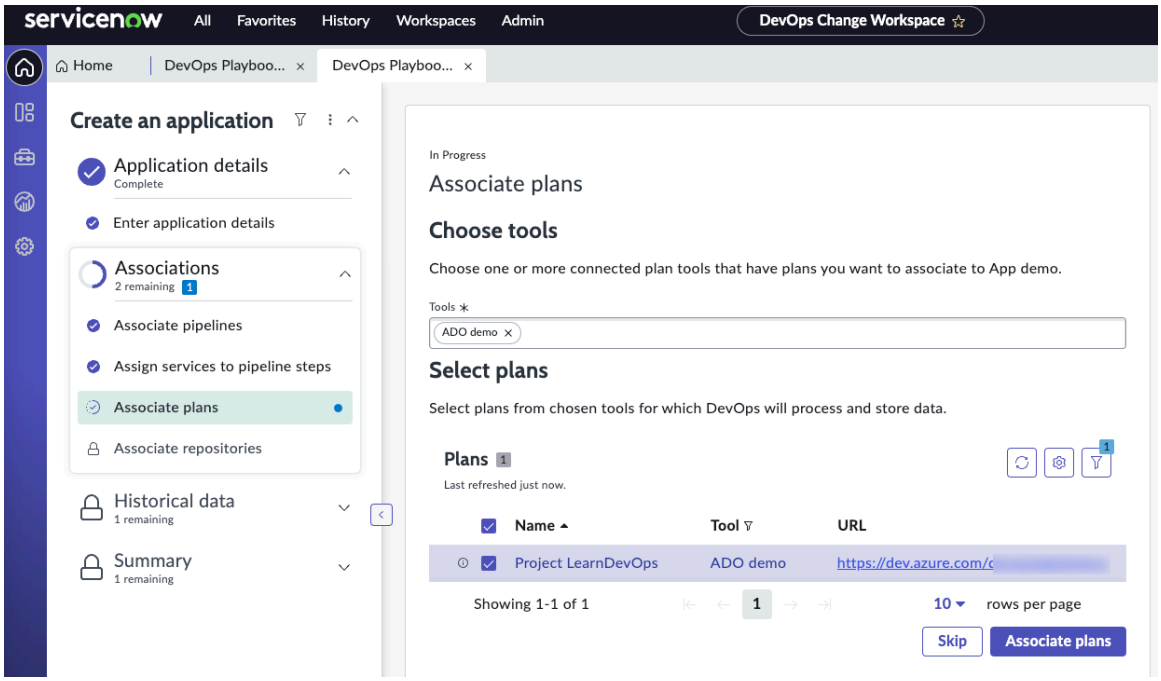
a. 앱과 연결할 계획이 있는 계획 수립 도구를 도구 필드에 추가합니다.

주:
계획 수립 도구에 연결하지 않았거나 계획을 연결하지 않으려는 경우 이 단계를 건너뛸 수 있습니다.

b. 앱과 연결할 계획을 선택합니다.

c. 계획 연결을 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.



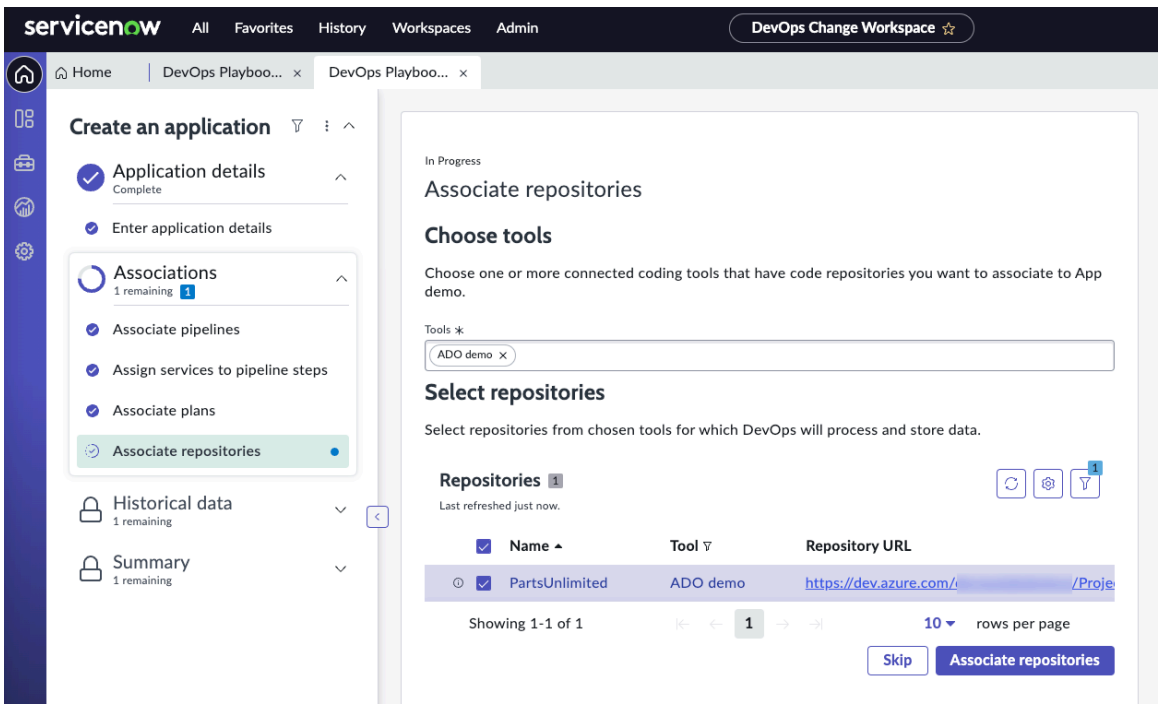
8. 리포지토리 연결 플레이북 활동에서 다음을 수행합니다.

a. 리포지토리를 앱과 연결할 코딩 도구를 도구 필드에 추가합니다.

> **주:**
> 코딩 도구에 연결하지 않았거나 리포지토리를 연결하지 않으려는 경우 이 단계를 건너뛸 수 있습니다.

b. 앱과 연결할 리포지토리를 선택합니다.

c. 리포지토리 연결을 선택합니다.



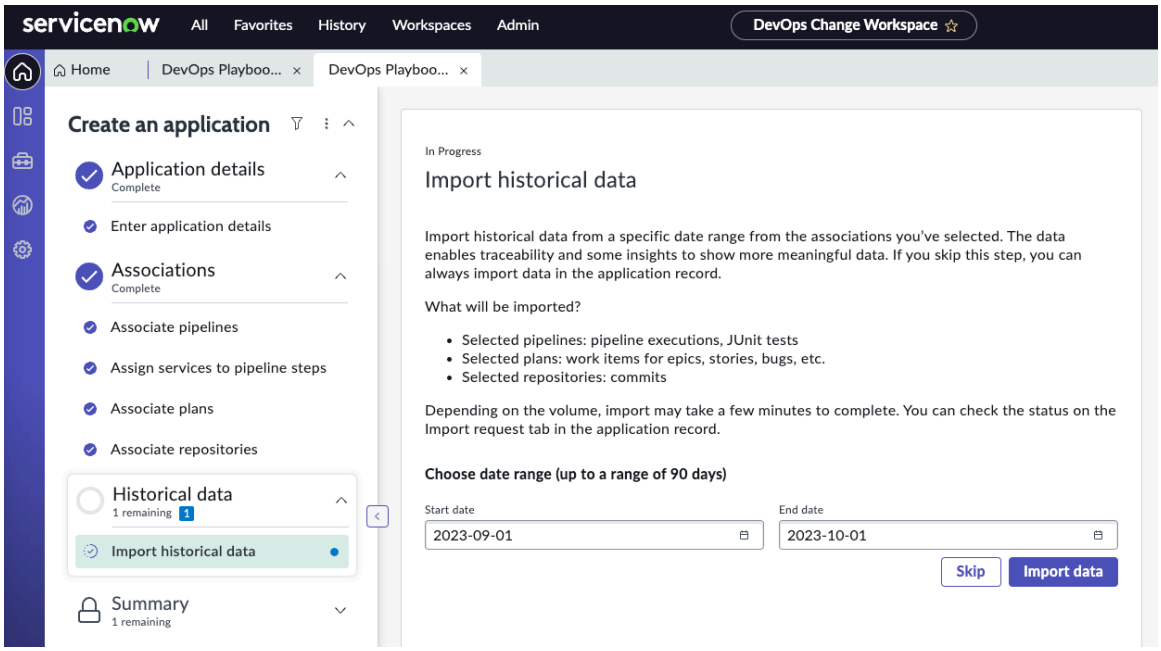
9. 이력 데이터 임포트 플레이북 활동에서 다음을 수행합니다.

© 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.

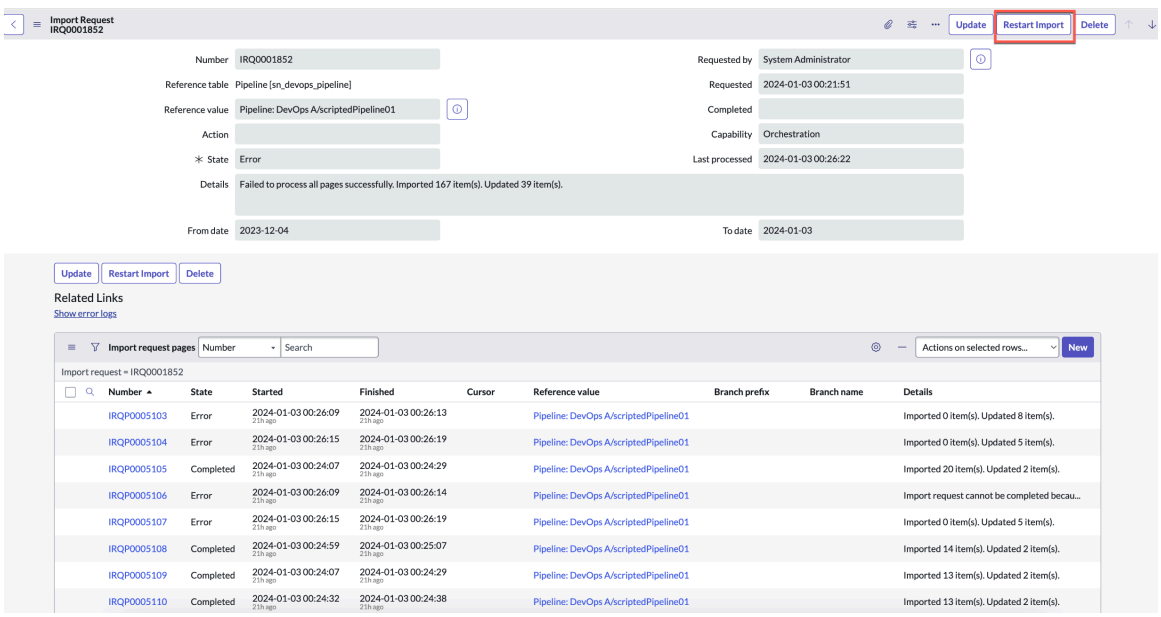
a. 임포트 시작 및 종료 날짜를 선택합니다. 최대 90일 분량의 데이터를 가져올 수 있습니다.

> **주:**
> 선택한 파이프라인, 계획 및 리포지토리에서 데이터를 임포트하지 않으려면 이 단계를 건너뛸 수 있습니다.

b. 데이터 가져오기를 선택합니다.

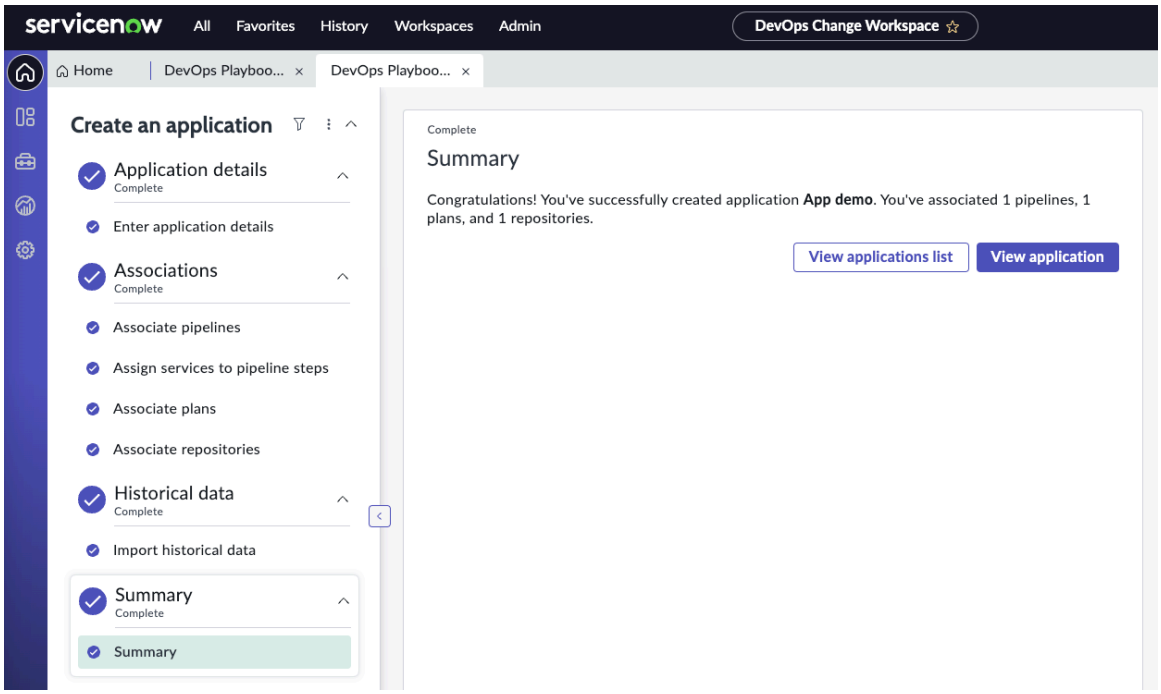


> **주:**
> 오류로 인해 임포트 요청을 완료할 수 없는 경우 해당 임포트 요청 기록에서 임포트 재시작을 선택하여 임포트를 다시 시도할 수 있습니다.



10. 요약 페이지에서 애플리케이션 보기를 선택하여 생성된 애플리케이션의 세부 정보를 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.



응용 프로그램에 객체 연결을 건너뛰었거나 다른 객체를 연결하려면 을 참조하십시오 도구 객체를 애플리케이션에 연결 - 작업 공간.

도구 객체를 애플리케이션에 연결 - 작업 공간

애플리케이션을 생성한 후 계획, 리포지토리 및 파이프라인을 연결할 수 있습니다. 애플리케이션은 사용자 스토리, 커밋, 테스트 결과 등을 추적할 수 있는 도구의 DevOps 계획, 리포지토리 및 파이프라인을 그룹화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.app_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 〉 애플리케이션.
2. 애플리케이션을 선택합니다.
3. 애플리케이션 기록 페이지에서 연결할 객체 유형의 탭을 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

애플리케이션 생성 - 클래식

클래식 UI 또는 서비스 카탈로그를 사용하여 애플리케이션을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.app_owner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 UI 또는 서비스 카탈로그를 사용하여 애플리케이션을 생성할 수 있습니다.
   - 클래식 UI: 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 〉 애플리케이션 및 파이프라인 〉 앱 생성(레거시).
   - 서비스 카탈로그: 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 **Maintatin** 항목 〉 **DevOps** 애플리케이션 생성 〉 시도.
2. DevOps 애플리케이션 생성 양식에서 새 애플리케이션 및 새 애플리케이션 모델을 생성할지, 아니면 기존 애플리케이션 모델을 기반으로 애플리케이션을 사용할지 선택합니다.
3. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

클래식 UI의 앱 페이지에서 모든 애플리케이션의 목록을 볼 수 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 〉 애플리케이션 및 파이프라인 〉 앱 을 클릭하고 애플리케이션을 선택합니다.

각 애플리케이션에 대해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 비즈니스 앱, 상태(활성) 및 로그 수준과 같은 상세 정보를 업데이트합니다. 활성으로 표시된 애플리케이션은 연결된 계획, 리포지토리 및 파이프라인에 대한 업데이트를 위해 매일 폴링됩니다.
- 유지 관리자 필드에 사용자 그룹을 추가하여 애플리케이션에 대한 액세스를 제어합니다. 역할을 가진 DevOps 사용자가 한 명 이상 있는 그룹을 선택할 수 있습니다.

  사용자 그룹이 추가되는 경우:
  - 앱 소유자 역할 또는 DevOps 관리자 역할을 가진 DevOps 사용자는 개체를 편집하고 애플리케이션과 연결할 수 있습니다.
  - 다른 DevOps 역할을 가진 사용자는 애플리케이션을 볼 수 있습니다.
  - 역할이 있지만 DevOps 추가된 그룹에 속하지 않는 사용자는 애플리케이션을 볼 수 없습니다.

  주:
  DevOps 관리자는 항상 에서 모든 내용을 DevOps보고 편집할 수 있습니다.

- 계획, 리포지토리, 파이프라인 및 아티팩트 리포지토리를 보고 연결합니다. 적절한 도구 개체를 애플리케이션에 연결하여 모든 DevOps 데이터가 그룹화되고 추적되도록 합니다. 자세한 내용은 애플리케이션에 도구 객체 연결 – 클래식 문서를 참조하십시오.
- 애플리케이션 기록을 삭제합니다.

애플리케이션에 도구 객체 연결 – 클래식

애플리케이션을 생성한 후에는 계획, 리포지토리, 파이프라인 및 아티팩트를 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.app_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 〉 애플리케이션 및 파이프라인 〉 앱.
2. 애플리케이션을 선택합니다.
3. 애플리케이션 기록 페이지에서 연결할 객체 유형의 관련 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.

변경 프로세스 가속화 **DevOps**

파이프라인에서 자동 변경 요청 생성에 대한 DevOps 변경 속도 변경 가속 기능을 활성화하고 변경 승인 플로우 및 정책을 사용하여 특정 조건에서 승인을 자동화합니다.

주:
변경 가속화를 위해 ServiceNow 변경 관리를 설치해야 합니다.

다음에서 파이프라인을 모델링할 때 변경 통제를 활성화하고 설정합니다.DevOps

- 에서 Azure 파이프라인 모델링 DevOps
- GitLab 에서 기본 CI 파이프라인 모델링DevOps
- Jenkins 에서 파이프라인 모델링DevOps

다음으로 이동하여 활성 변경 요청에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다. **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 파이프라인 변경 요청.

변경 통제 프로세스

개발 파이프라인의 DevOps 작업에 대해 변경 제어가 활성화된 경우 변경 요청이 자동으로 생성되고 변경 요청에 대한 할당 그룹이 추가된 경우 현재 스테이지 또는 작업의 실행에 대한 승인을 요청하는 평가 상태로 설정됩니다. 변경 승인 정책에서 조건을 구성하여 변경 요청을 자동으로 승인할 수 있습니다.

파이프라인을 일시 중지하지 않는 영수증 변경을 사용하도록 파이프라인 단계를 구성할 수 있습니다. 영수증 변경이 활성화된 상태로 생성된 변경 요청에는 모든 파이프라인 데이터가 포함되지만 파이프라인에서 진행하기 위해 승인이 필요하지 않으며 변경 요청은 구현 후 상태가 됩니다. 변경 영수증을 활성화하지 않고 생성된 변경 요청의 경우 변경 요청이 승인될 때까지 파이프라인이 일시 중지되고 승인 시 파이프라인이 재개됩니다.

영수증 변경이 켜져 있는 경우에도 변경 요청 상태의 자동 전환을 중지하려면 sn_devops.enable_change_receipt_state_transition 속성을 사용하지 않도록 설정해야 합니다. 자세한 내용은 DevOps 변경 속도 속성 문서를 참조하십시오.

변경 요청이 자동 또는 수동으로 승인되면 변경 요청이 구현 상태로 이동하고 작업이 실행됩니다. 작업이 실행되면 변경 요청은 종결됨 상태로 전환되고 종결 코드는 작업 실행이 성공한 경우 성공으로, 작업 실행에서 오류 발생 시 실패로 표시됩니다. 변경 요청 상태 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 변경 요청 프로세스 사용자 지정을 참조하십시오.

변경 요청이 승인되지 않고 취소됨 또는 종결됨 상태로 이동되면 연결된 Jenkins, GitHub 또는 ADO 작업이 실패로 표시되고 콘솔 메시지가 표시됩니다.

Jenkins의 경우: [ServiceNow DevOps] ## ### #### #####.

GitHub의 경우: ##: **** ### ###### ### ##### #######.

ADO의 경우: "changeState":"Closed"

플로우와 정책을 사용한 변경 요청 자동 승인

모든 DevOps 변경 요청에 대한 변경 승인 프로세스를 자동화할 수 있습니다. DevOps Change Velocity는 플로우 및 DevOps 데이터(예: 작업 항목, 커밋, 코드 범위, 코드 보안, 위험 및 테스트 결과)를 사용하여 변경 요청의 상태를 업데이트하고 변경 승인 정책에 따라 자동으로 승인합니다. 플로우 디자이너에서 클론, 사용자 지정 및 활성화할 수 있는 세 가지 플로우가 기본 시스템에 제공됩니다. 기본적으로 DevOps 변경 요청 수동 승인 플로우가 활성화됩니다. DevOps 플로우는 자동으로 생성된 변경 요청 또는 영수증 변경이 꺼져 있는 변경 요청에만 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.

플로우

플로우는 트리거(플로우 실행 시점 지정)와 재사용 가능한 일련의 작업(작업이 데이터에 대해 일련의 작업을 수행함)으로 구성된 자동화된 프로세스입니다. 플로우는 프로세스 자동화를 지원하는 Now Platform 기능인 Flow Designer에 내장되어 있습니다. 자세한 내용은 Flow Designer 문서를 참조하십시오.

기본 시스템에서 사용할 수 있는 DevOps 플로우 중 하나를 템플릿으로 사용할 수 있습니다. 플로우를 복제하고 비즈니스 요구 사항에 맞게 사용자 지정합니다. 상충과 오류를 방지하기 위해 항상 하나의 DevOps 플로우만 활성 상태인지 확인합니다. DevOps 플로우는 DevOps 범주가 있거나 devops_change 속성이 true로 설정된 변경 요청에 적용할 수 있습니다. (자동으로 생성된 DevOps 변경 요청은 기본적으로 범주를 DevOps로 설정합니다.)

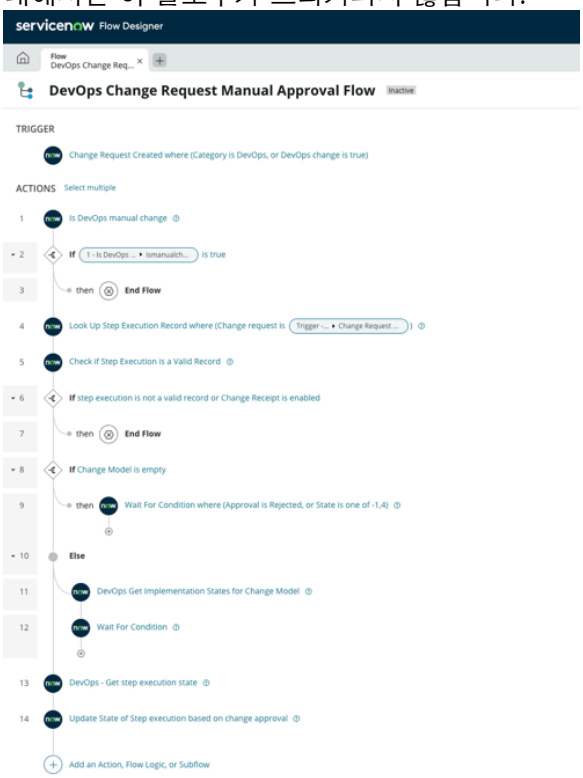
기본적으로 플로우는 변경 요청 상태 및 추가적인 기본 동작에 따라 단계 실행 상태를 업데이트하도록 구성됩니다. 단계 실행 상태에 따라 파이프라인에 콜백이 이루어집니다.

- DevOps 변경 요청이 승인되면 플로우는 단계 실행 상태를 승인됨으로 업데이트하고 변경 요청 상태는 구현으로 업데이트합니다. 그 후 파이프라인이 재개됩니다.
- DevOps 변경 요청이 거부되면 플로우는 단계 실행 상태를 거부됨으로 업데이트하고 변경 요청 상태는 신규로 업데이트합니다. 그 후 파이프라인이 종료됩니다.
- DevOps 변경 요청이 취소되면 플로우는 단계 실행 상태를 사용자에 의해 취소됨으로 업데이트하고 변경 요청은 취소됨으로 업데이트합니다. 그 후에는 파이프라인이 취소됩니다.

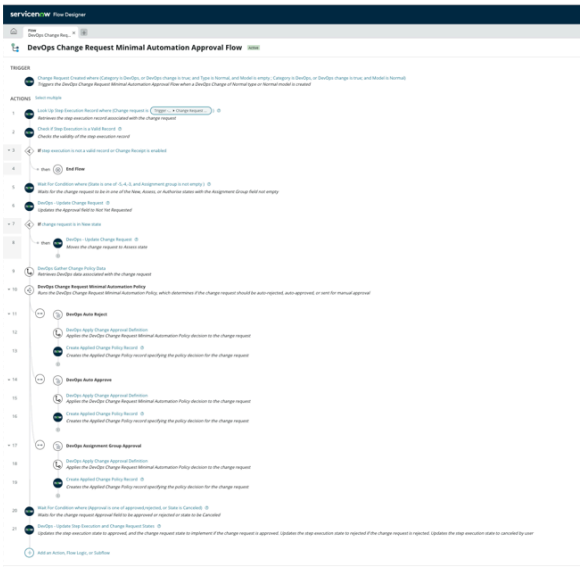
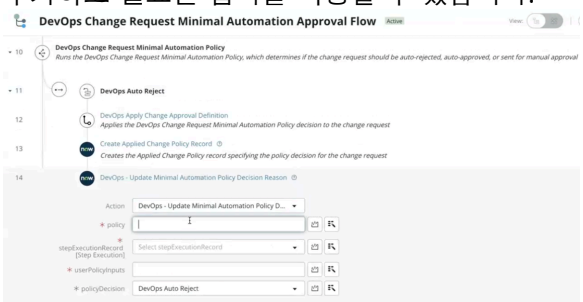
DevOps 변경 요청 수동 승인 플로우, DevOps 변경 요청 최소 자동화 승인 플로우 또는 DevOps 변경 요청 고급 자동화 승인 플로우에서 변경 사항을 업데이트하는 동안 비즈니스 규칙 또는 데이터 정책으로 인해 오류가 발생하면 해당 오류가 변경 요청의 작업 메모에 표시되고 파이프라인 도구의 콘솔 로그에 기록됩니다.

DevOps 플로우	기본 동작
DevOps 변경 요청 수동 승인 플로우	이 플로우는 기본적으로 활성화됩니다. 이 플로우에서 DevOps 변경 요청은 수동 승인 프로세스를 거쳐야 하며, 이 프로세스에서 플로우는 변경 요청이 적격 상태(거부됨, 구현됨 또는 특정 구현 상태)에 도달할 때까지 대기합니다. 도달 시 이 플로우는 변경 요청 상태에 따라 단계 실행 상태를 업데이트합니다. 변경 요청이 유형 기반인 경우 플로우는 변경 내용이 거부, 구현 또는 취소될 때까지 기다립니다. 변경 요청이 모델 기반인 경우 플로우는 변경이 거부되거나, 취소되거나, 모델에 정의된 구현 상태 중 하나 또는 DevOps 속성에 지정된 구현 상태에 도달할 때까지 기다립니다. 상충과 오류를 방지하기 위해 모델이 기본 시스템 DevOps 변경 모델(DevOps 또는 DevOps 간소화)인 DevOps 변경 요청에

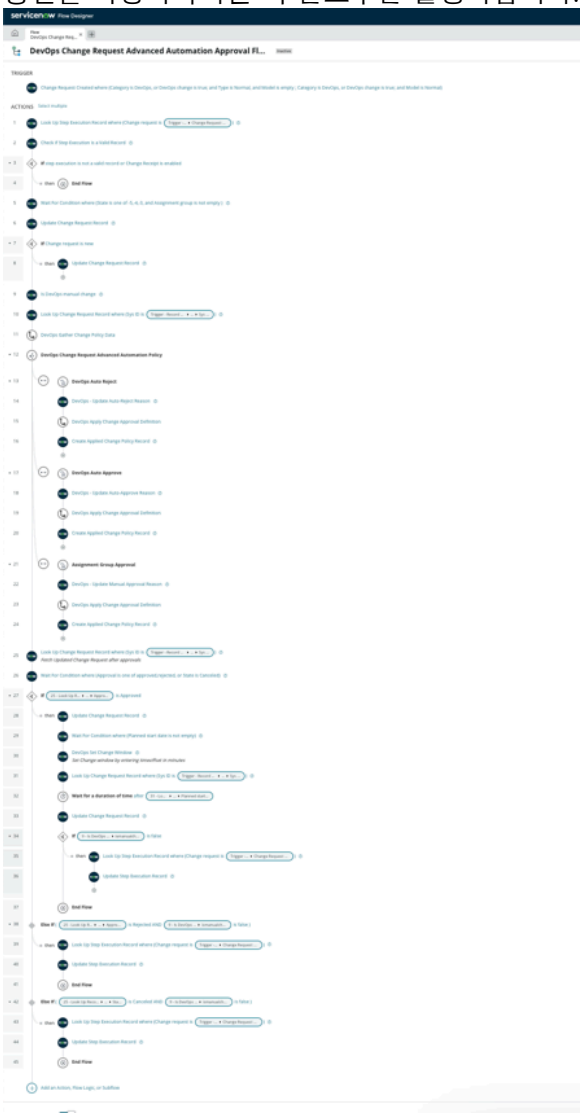
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DevOps 플로우	기본 동작
	대해서는 이 플로우가 트리거되지 않습니다.  이 플로우를 복제하고 사용자 지정하여 변경할 수 있습니다. 다른 DevOps 플로우가 비활성화되었는지 확인합니다.
DevOps 변경 요청 최소 자동화 승인 플로우	이 플로우는 DevOps 데이터를 수집하고 DevOps 변경 요청 최소 자동화 정책을 실행하여 변경을 자동 거부, 자동 승인 또는 수동 승인을 위해 보낼지 여부를 결정합니다. 이 플로우는 유형 또는 모델이 정상으로 설정된 DevOps 변경 요청에 대해 트리거됩니다.

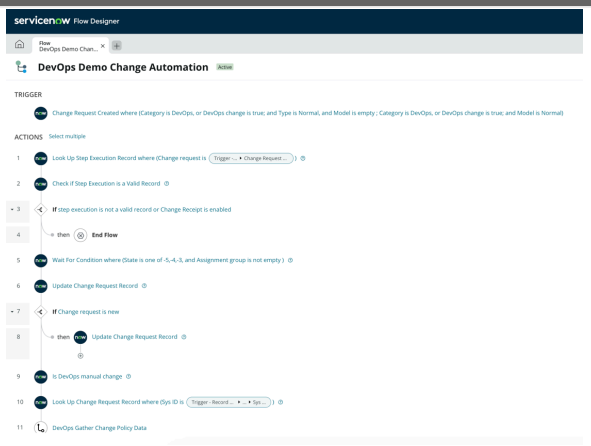
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DevOps 플로우	기본 동작
	변경 요청 승인을 자동화하되 최소한으로 시작하려면 이 플로우를 활성화합니다.  이 플로우를 복제하고 사용자 지정하여 변경할 수 있습니다. 다른 DevOps 플로우가 비활성화되었는지 확인합니다. 또한 DevOps - 최소 자동화 정책 결정 이유 업데이트 작업을 이 플로우에 추가하여 정책 결정을 단계 실행 변경 코멘트 및 변경 요청 워크노트로 업데이트하여 결정 이유를 알 수 있습니다. 모든 결정 블록 내에 이 작업을 추가하고 필요한 입력을 지정할 수 있습니다. 
DevOps 변경 요청 고급 자동화 승인 플로우	이 플로우는 DevOps 데이터를 수집하고 DevOps 변경 요청 고급 자동화 정책을 실행하여 변경을 자동 거부, 자동 승인 또는 수동 승인을 위해 보낼지 여부를 결정합니다. 이 플로우는 유형 또는 모델이 정상으로 설정된 DevOps 변경 요청에 대해 트리거됩니다. DevOps 변경 요청이 승인되면 플로우가 변경 요청을 예약된 상태로 업데이트하고 계획된 시작 날짜를 사용하여 변경 요청 시작 날짜를 설정합니다. 변경 요청 시작 날짜에 플로우는 변경 요청 상태를 구현으로 업데이트합니다. 그 후 파이프라인이 재개됩니다. 강력한 변경 정책으로 변경 요청

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

DevOps 플로우	기본 동작
	승인을 자동화하려면 이 플로우를 활성화합니다.  이 플로우를 복제하고 사용자 지정하여 변경할 수 있습니다. 다른 DevOps 플로우가 비활성화되었는지 확인합니다.
DevOps 데모 변경 자동화 플로우	데모 데이터가 설치되면 결정 정책에 따라 일반 유형의 변경 요청 또는 일반 모델 변경 요청을 자동으로 승인할 수 있는 DevOps 데모 변경 자동화 플로우를 사용할 수 있습니다. 데모 데이터의 일부로 사용할 수 있는 결정 정책은 다음과 같습니다. • DevOps 낮은 위험 자동 승인 정책으로, 실패한 테스트 수가 0입니다. • DevOps 실패한 테스트 수가 0보다 큰 고위험 수동 승인 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.

DevOps 플로우	기본 동작
	 플로우를 복제하고 사용자 지정하여 변경할 수 있습니다. 다른 DevOps 플로우가 비활성화되었는지 확인합니다.

변경 승인 정책

변경 승인 정책은 변경 요청에 적용할 수 있는 작업을 진행하는 과정입니다. 다음과 같이 구성됩니다.

- 정책 입력: 조건 내에서 평가되는 변수 소스입니다.
- 결정: 조건에 따라 변경 승인 정의를 적용해야 하는지 여부를 결정합니다.
- 승인 정의: 적용할 수 있는 승인 유형을 정의합니다.

DevOps 변경 요청 최소 자동화 정책 및 DevOps 변경 요청 고급 자동화 정책을 기본적으로 사용할 수 있습니다. 사용 가능한 세 가지 일반 변경 정책은 다음과 같습니다.

- DevOps 모델 변경 정책
- DevOps 변경 요청 최소 자동화 정책
- DevOps 변경 요청 고급 자동화 정책

변경 승인 정책에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 변경 승인 정책.

DevOps 자동 승인 플로우는 변경 승인 정책 및 DevOps 데이터(예: 작업 항목, 커밋, 끌어오기 요청, 테스트 요약, 보안 요약 및 품질 요약)를 사용하여 변경 기록 상태 및 단계 실행 상태를 승인됨, 거부됨 또는 취소됨으로 자동 업데이트합니다. 비즈니스 요구 사항에 따라 이러한 정책을 보고 편집하거나 결정 테이블에서 직접 만들 수 있습니다. 다음 결정 테이블을 참조하십시오.

DevOps 변경 요청 최소 자동화 정책에는 기본적으로 다음과 같은 조건과 기준이 있습니다.

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.

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

DevOps 변경 요청 고급 자동화 정책에는 기본적으로 다음과 같은 조건과 기준이 있습니다.

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Regression tests failed	0	All regression tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Integration tests failed	0	All integration tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Commits -> Total Changes	>50	Commits greater than 50 require manual change approval
Load Tests Failed	0	All load tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code Coverage %	>70%	>70%Code quality scans coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to SonarQube tool integration with orchestration tool such as Jenkins, or Azure DevOps or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.
Number of outages in 7 days	>70%	Zero outages in 7 days.
Number of current outages	0	No new current outages.
Number of open incidents	0	No new or open current incidents.

DevOps 변경 요청 최소 자동화 및 DevOps 변경 요청 고급 자동화 정책의 세 가지 결과(지정한 조건에 따라 다름)는 다음과 같습니다.

- 자동 승인: 정책에 지정된 조건이 충족되면 변경 요청이 자동으로 승인됩니다.
- 자동 거부: 정책에 지정된 조건 중 하나 이상이 충족되지 않으면 변경 요청이 자동으로 거부됩니다.
- 수동 승인: 정책에 지정된 사용자 또는 그룹의 수동 승인이 필요한 하나 이상의 조건이 있는 경우. 수동 승인을 신속히 처리하고 변경 요청을 진행하기 위해 정책에 따라 관련 사용자 또는 그룹에 알림이 전송됩니다.

사용자 지정 변경 요청 템플릿

단계에서 변경 제어를 ServiceNow DevOps 활성화하면 변경 요청을 생성하는 동안 필드를 자동으로 채우는 사용자 지정 템플릿을 선택할 수 있습니다. 변경 요청 범주 필드는 로 자동 설정됩니다 DevOps.

주:
사용자 지정 템플릿에서 **Category** 및 **changeType** 필드를 구성하지 마십시오.

변경 요청의 유형은 전역 범위의 변경 요청 테이블에 해당합니다.

자동 변경 요청 관련 목록

에서 DevOps자동으로 생성한 변경 요청의 경우 범주 필드가 DevOps로 자동 설정되고 다음 관련 목록이 추가됩니다.

커밋

변경 요청과 관련된 커밋입니다.

작업 항목

변경 요청과 관련된 작업 항목입니다.

아티팩트 버전

변경 요청이 승인되기 전에 생성된 패키지의 파이프라인 실행에 연결된 패키지와 연결된 아티팩트 버전 목록입니다.

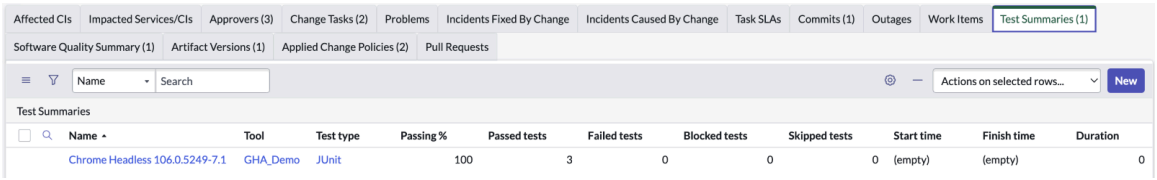
파이프라인 실행에 연결된 패키지가 없으면 목록이 비어 있습니다.

테스트 요약(테스트 결과 관련 목록 대체)

변경 요청 전에 아티팩트, 패키지 또는 작업 실행과 관련된 파이프라인 실행에 대한 테스트 요약 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.

자세한 내용은 테스트 결과를 참조하십시오.



주:
오케스트레이션 도구의 구현 상세 정보가 변경 요청 양식의 작업 메모 필드에 자동으로 추가됩니다. 작업 메모에 추가되는 상세 정보는 해당 단계에 대한 작업 실행 로그의 5KB로 제한됩니다.

사용자 지정 변경 요청 프로세스

이러한 DevOps 변경 속성은 변경 요청 플로우를 사용자 지정하는 데 사용할 수 있습니다.

- DevOps 변경 요청 구현 상태
- DevOps 변경 요청 사후 구현 상태
- DevOps 변경 요청 취소 상태
- DevOps 변경 요청 승인 텍스트

변경 요청 플로우를 사용자 지정하려면 먼저 시스템 정의 〉 선택 목록. 예를 들면 DevOps_Implement (value - 10)과 같습니다.

그런 다음 선택 목록을 시스템 정의 〉 **Script Includes** 〉 **ChangeRequestStateHandlerSNC**.

선택 목록을 생성하여 스크립트 포함에 추가한 후에는 DevOps 변경 속성을 새 선택 목록 값으로 업데이트할 수 있습니다. 예: *`DevOps change request implement state`* -10.

DevOps 위험 조건

커밋한 사람 위험 점수를 기준으로 위험 및 영향 계산을 사용할 DevOps 수 있습니다.

이 조건은 기본적으로 비활성화되어 있습니다.

테스트 결과 관련 목록

패키지를 만든 후 파이프라인에서 실행된 테스트를 나열합니다. 패키지가 생성되지 않은 경우 목록에는 아티팩트 버전이 생성된 후 실행된 테스트가 포함됩니다.

시나리오:

파이프라인에서 패키지가 만들어지지만 아티팩트 버전이 등록되지 않습니다.

- 변경 요청이 패키지 생성 단계에서 생성된 경우:

  패키지가 파이프라인 실행에 아직 연결되지 않았으므로 테스트 결과가 표시되지 않습니다.

- 패키지 생성 단계 이후의 스테이지에서 변경 요청이 생성되는 경우:

  빌드 테스트 요약에는 패키지 생성 단계 이후의 단계부터 변경 제어 단계까지의 단계와 관련된 요약이 포함됩니다.

아티팩트 버전이 등록되지만 패키지는 생성되지 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.

- 변경 요청이 아티팩트 버전 단계에서 생성된 경우:

  작업 실행이 완료될 때까지 연결된 테스트가 없으므로 테스트 결과가 표시되지 않습니다.

- 아티팩트 버전 스테이지 이후의 스테이지에서 변경 요청이 생성되는 경우:

  빌드 테스트 요약에는 아티팩트 버전 단계의 요약과 이후 단계, 변경 제어 단계까지의 요약이 포함됩니다.

아티팩트 버전과 패키지는 모두 파이프라인에서 만들어집니다.

- 변경 요청이 아티팩트 버전 및 패키지 생성 스테이지 이후 스테이지의 일부인 경우:

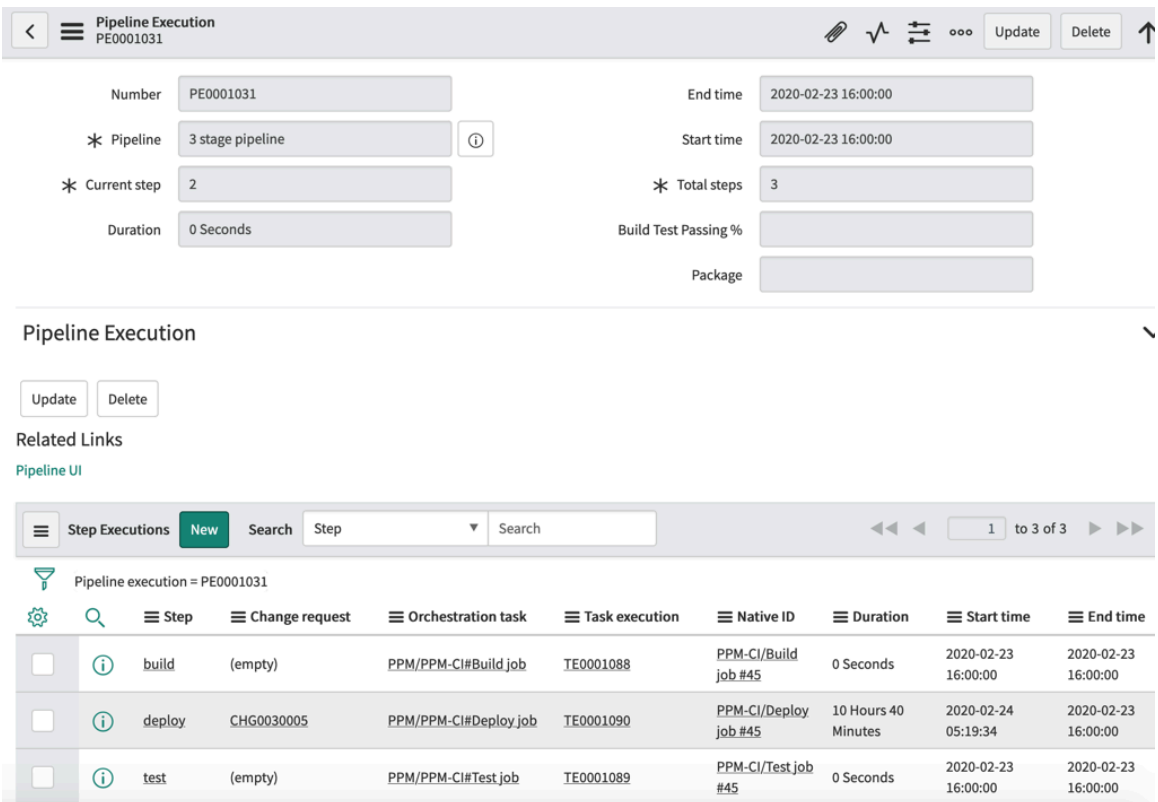
  빌드 테스트 요약에는 패키지 생성 단계와 관련된 요약과 이후 단계, 변경 제어 단계까지의 단계가 포함됩니다.

- 변경 요청이 패키지 생성 단계의 일부이고 아티팩트 버전이 이전 단계의 일부로 생성된 경우;
  - 또는 변경 요청은 아티팩트 버전 단계 이후 단계(패키지 생성 아님)에서 생성되지만 패키지 생성 단계 이전에 생성됩니다.
  - 또는 변경 요청이 패키지 생성 단계의 일부이고 아티팩트 버전이 이전 단계의 일부로 생성되는 경우:

  빌드 테스트 요약에는 아티팩트 버전 스테이지와 관련된 요약과 이후 스테이지, 변경 제어 스테이지까지의 요약이 포함됩니다.

파이프라인 실행 뷰

다음으로 이동하여 파이프라인 활동을 볼 수 있습니다. **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 파이프라인 실행.



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

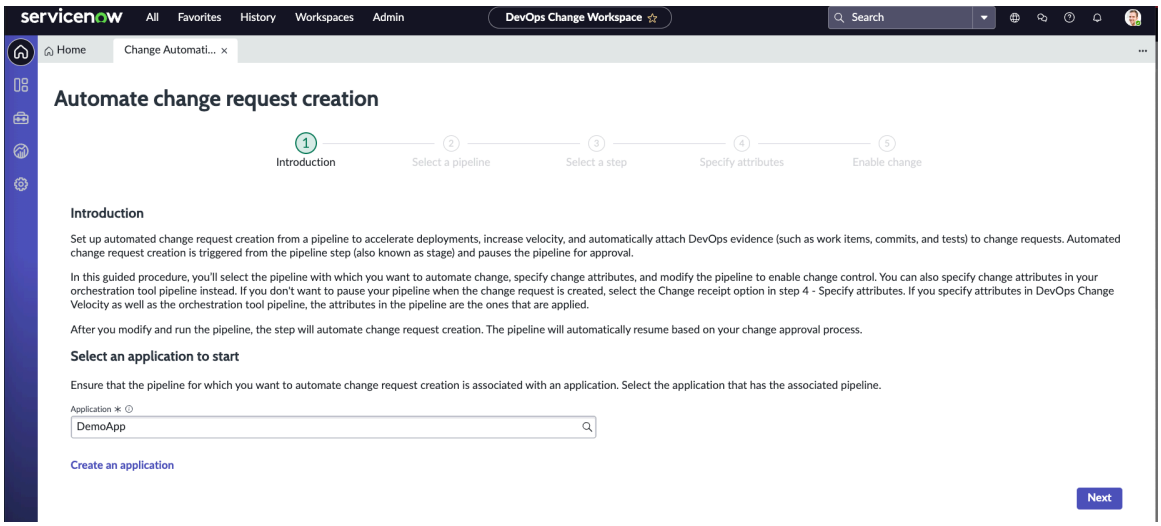
DevOps 변경 요청 생성 자동화

DevOps 변경 요청을 자동으로 생성하도록 파이프라인을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin, sn_devops.tool_owner 또는 sn_devops.app_owner

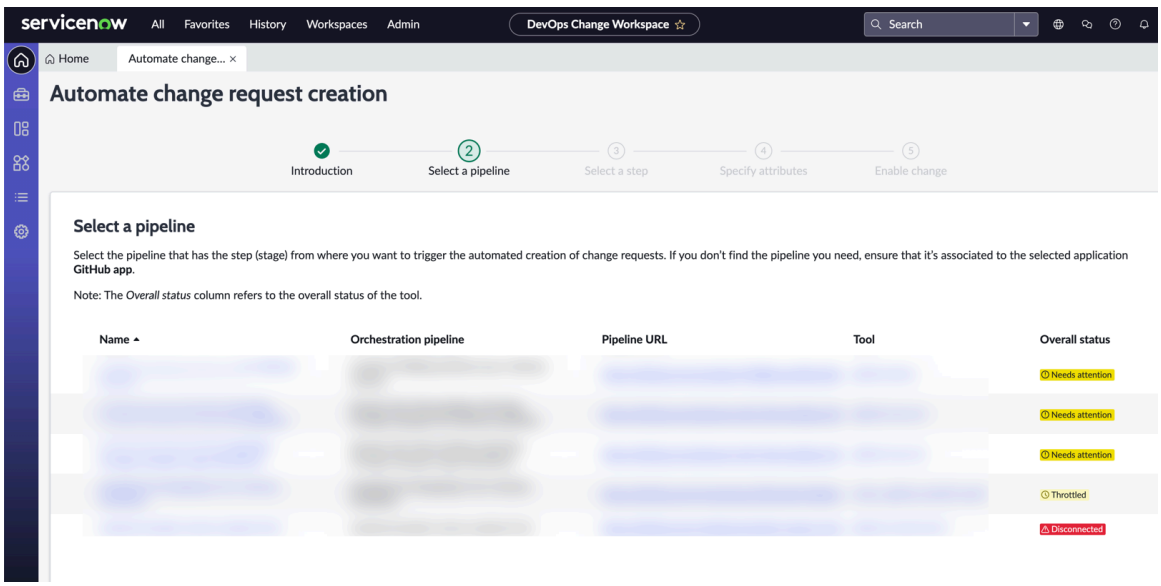
프로시저

1. 에서 DevOps 변경 작업 공간변경 자동화 만들기를 선택합니다.
2. 애플리케이션 필드에서 변경 요청 생성을 자동화할 파이프라인과 연결할 애플리케이션을 선택하고 다음을 선택합니다.



3. 변경 요청의 자동 생성을 트리거하려는 단계(스테이지)가 있는 파이프라인을 선택합니다.

> **주:**
> 파이프라인이 표시되지 않으면 이전 단계에서 선택한 애플리케이션에 연결되어 있는지 확인합니다.

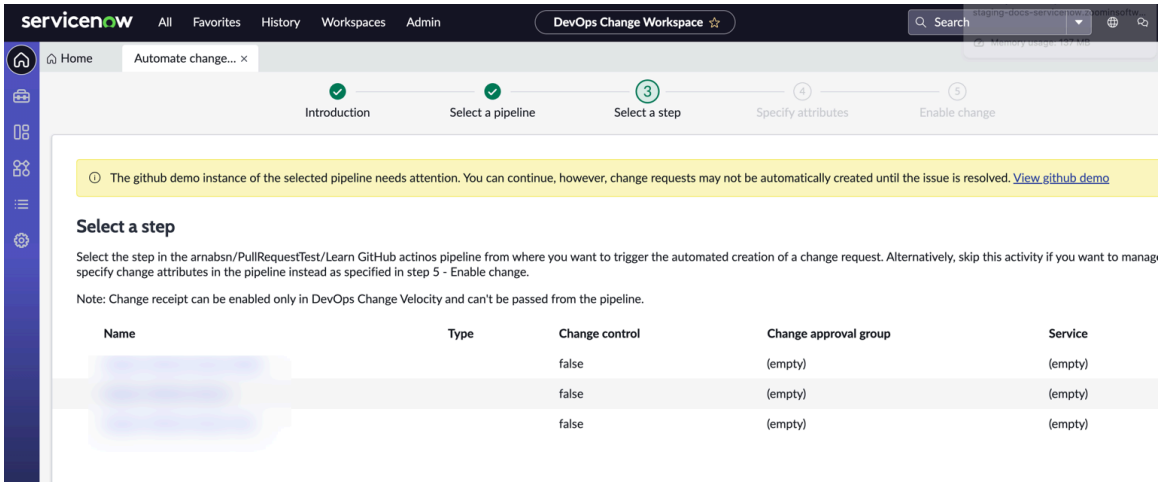


전체 상태 열에서 파이프라인과 연결된 도구의 연결 상태를 볼 수 있습니다. 다음 단계로 진행하기 전에 도구의 연결 상태에 따라 경고도 표시됩니다.

© 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.

4. 변경 요청의 자동 생성을 트리거할 파이프라인의 단계를 선택합니다.

   주:
   변경 활성화 단계에 지정된 대로 파이프라인에서 변경 속성을 관리하고 지정하려는 경우 이 활동을 건너뛸 수 있습니다.

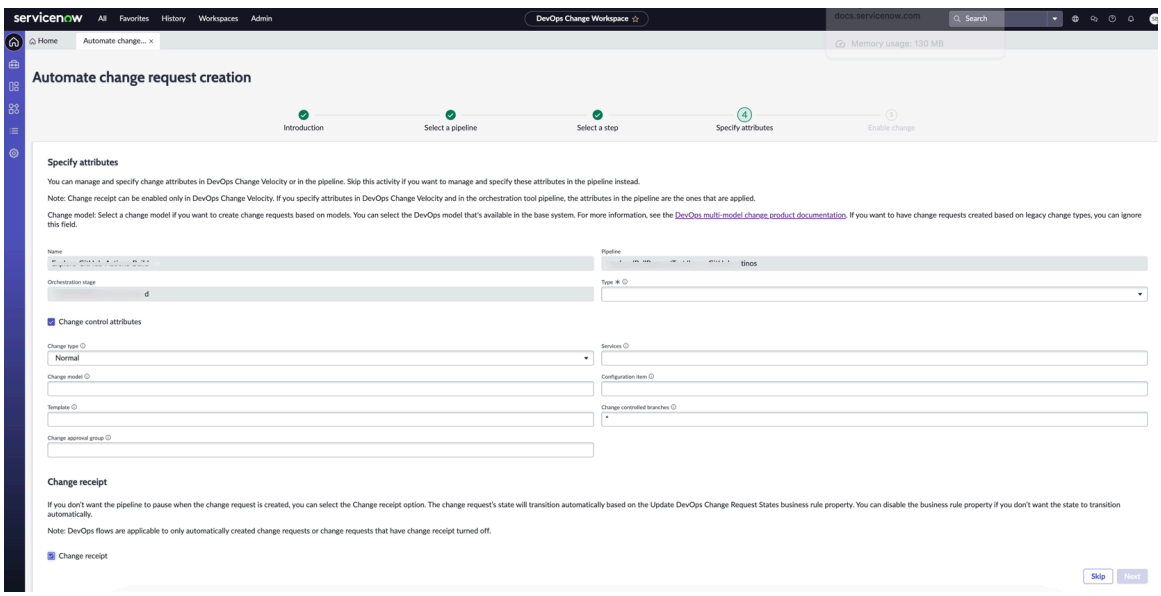


5. 변경 필드에 변경 속성을 지정하고 영수증 변경 옵션을 선택하여 영수증 변경을 활성화합니다.

   주:
   대신 파이프라인에서 이러한 속성을 관리하고 지정하려는 경우 변경 속성 지정 활동을 건너뛸 수 있습니다. 단, 영수증 변경은 ServiceNow DevOps Change Velocity에서만 활성화할 수 있습니다.

   변경 설정 구성에 대한 자세한 내용은 변경 만들기를 참조하십시오.

   변경 요청이 생성될 때 파이프라인이 일시 중지되지 않도록 하려면 영수증 변경을 활성화해야 합니다. 상태가 자동으로 전환되지 않도록 하려면 sn_devops.enable_change_receipt_state_transition 속성을 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다.

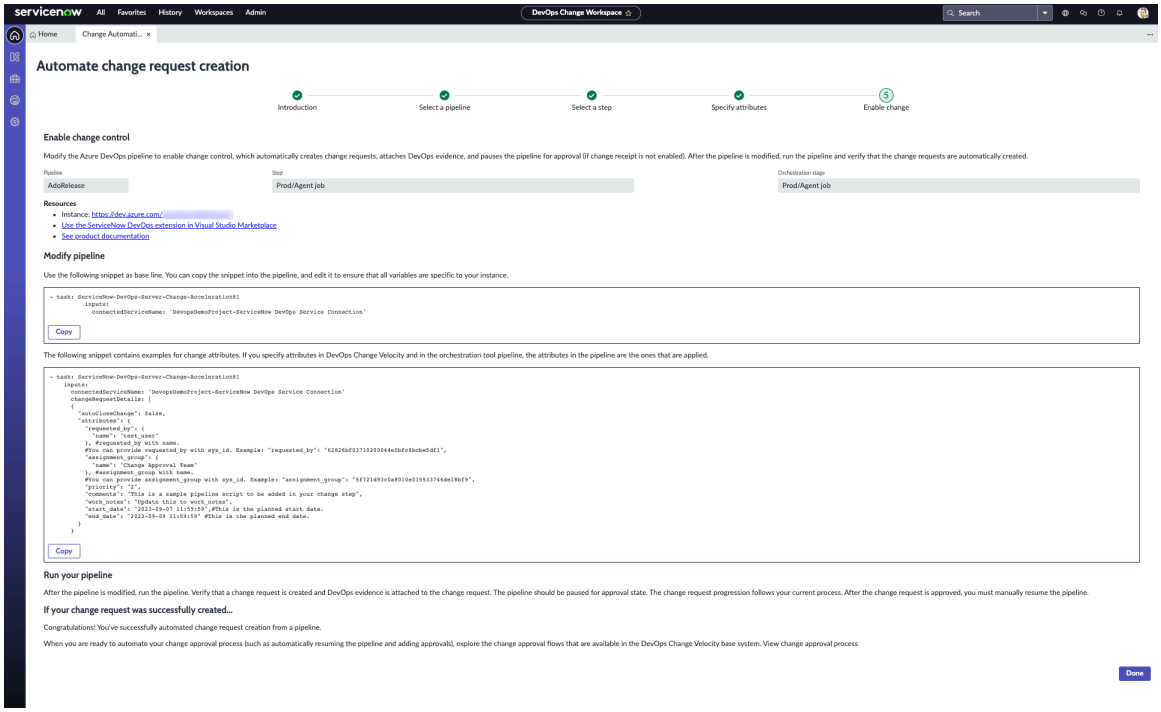


6. 파이프라인을 수정하고 해당 코드 스니펫을 사용하여 변경 제어를 활성화하고 변경 속성을 지정합니다.

© 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.

오케스트레이션 도구에 따라 변경 제어를 사용하도록 설정하는 단계가 표시됩니다. 페이지에 제공된 지침에 따라 파이프라인을 적절하게 수정합니다.

다음 이미지는 Azure DevOps에 대한 단계를 표시합니다.



7. 완료를 선택합니다.

DevOps 변경 요청 생성 및 기존 **DevOps** 데이터 연결 — **Workspace**

DevOps 작업 공간 UI를 통해 변경 요청을 생성하고 기존 DevOps 데이터를 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

이 태스크 정보
변경 기능 사용에 대한 자세한 내용은 변경 만들기를 참조하십시오.

> **중요사항:**
> 요청을 생성한 후에는 관련 데이터를 업데이트할 수 있지만 다음 상태 중 하나에 있는 경우 변경 요청을 편집할 수 없습니다.
>
> - 구현
> - 구현 후
> - 취소함

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 〉 애플리케이션( ).

2. 애플리케이션 목록에서 애플리케이션을 선택합니다.

3. 권장 작업 패널에서 수동 변경 만들기를 선택합니다.

4. 범주 목록에서 *DevOps*를 선택한 다음, 저장을 선택합니다.

5. DevOps 데이터 추가를 선택하여 변경 요청에 지원 데이터를 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.

6. DevOps 데이터 추가 페이지를 완료합니다.

   a. 데이터 형식 및 연결 선택 페이지에서 다음 값을 지정합니다.

   데이터 유형 및 연결 선택

필드	설명
데이터 유형	변경 요청과 연결할 데이터의 유형입니다. ▪ 아티팩트 버전 ▪ 릴리스 버전 ▪ 빌드 번호
데이터 연결	변경 요청과 연결할 특정 데이터입니다. 여러 아티팩트 버전 및 빌드 번호를 선택할 수 있습니다. 빌드 번호를 데이터 유형으로 선택하는 경우, 애플리케이션 이름과 해당 파이프라인 및 빌드 번호도 지정해야 합니다.

   b. 다음을 선택하여 데이터 연결 확인 페이지를 엽니다.

   c. 탭을 탐색하여 관련 데이터가 정확하게 매핑되었는지 확인합니다.
   필요에 따라 설정을 업데이트합니다.
   - 작업 항목
   - 커밋
   - 끌어오기 요청
   - 테스트 요약
   - 아티팩트 버전
   - 소프트웨어 품질 요약
   - 보안 검사 요약

   d. 제출을 선택합니다.

   변경 요청 양식이 업데이트됩니다.

7. 필요에 따라 다른 설정을 구성합니다.
   예를 들어, 일정을 지정합니다.

   주:
   설정 구성에 대한 자세한 내용은 변경 내용 만들기를 참조하십시오.

8. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
변경 요청과 연결된 데이터를 수정하려면 **DevOps** 데이터 편집을 선택합니다. **DevOps** 데이터 추가 모달의 추가/제거 탭에서 추가하거나 제거한 연결된 데이터를 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.

DevOps 변경 요청 생성 및 기존 DevOps 데이터 연결 — 클래식

DevOps 변경 요청을 생성하고 클래식 UI를 통해 기존 DevOps 데이터를 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_devops.admin 또는 sn_devops.app_owner

이 태스크 정보

DevOps 변경 요청을 생성하고 기존 DevOps 데이터를 연결합니다. DevOps 변경 및 관련 데이터를 생성한 후 관련 상세 정보를 수정할 수 있습니다.

중요사항:
변경 요청이 다음 상태 중 하나이면 **DevOps** 데이터 편집 버튼이 비활성화됩니다.

- 구현
- 구현 후
- 취소함

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 변경 〉 새로 작성 〉 정상 변경 생성.

주:
변경 모듈 사용에 대한 자세한 내용은 변경 만들기를 참조하시기 바랍니다.

2. 범주 목록에서 *DevOps* 또는 기타를 선택합니다.

3. 옵션: 범주 필드에서 기타를 선택한 경우 **DevOps** 변경 옵션을 선택합니다.

4. 양식 헤더에서 **DevOps** 데이터 추가 버튼을 클릭합니다.

주:
DevOps 데이터 추가 버튼은 *DevOps*를 범주로 선택하거나 기타를 범주로 선택하고 **DevOps** 변경 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.

DevOps 데이터 추가 모달이 표시됩니다.

5. 데이터 형식 및 연결 선택 섹션에서 데이터 형식 및 관련 데이터 연결을 선택합니다.

a. 데이터 형식 목록에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- 아티팩트 버전
- 릴리스 버전
- 빌드 번호

주:
여러 아티팩트 버전 및 빌드 번호를 선택할 수 있습니다.

b. 아티팩트 버전, 릴리스 버전 또는 빌드 번호 필드에서 변경과 연결할 데이터를 선택합니다.

중요사항:
빌드 번호를데이터 형식으로 선택하는 경우 애플리케이션 이름, 해당 파이프라인 및 빌드 번호도 지정해야 합니다.

6. 다음을 클릭합니다.

7. 다음 필드에 연결된 데이터가 정확하게 매핑되어 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.

- 작업 항목
- 커밋
- 끌어오기 요청
- 테스트 요약
- 아티팩트 버전
- 소프트웨어 품질 요약
- 보안 검사 요약

8. 제출을 클릭합니다.
   변경 요청 양식이 표시됩니다.
9. 이 변경 요청이 할당되는 할당 그룹을 선택합니다.
10. 일정 탭에서 변경 요청에 대한 변경 시간대를 구성합니다.

    주:
    일정 구성에 대한 자세한 내용은 변경 만들기를 참조하십시오.

11. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
변경 요청에 연결된 DevOps 데이터를 수정하려면 **DevOps** 데이터 편집 버튼을 클릭합니다. **DevOps** 데이터 추가 모달의 추가/제거 탭에서 추가하거나 제거한 연결된 데이터를 확인합니다.

DevOps 범주를 다음으로 요구하지 않는 변경 요청 **DevOps**

속성에서 DevOps 변경 요청 범주화를 DevOps 사용합니다. 파이프라인 실행 단계의 일부로 생성된 변경 요청은 가 아닌 DevOps다른 범주로 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin

이 태스크 정보
애플리케이션에서DevOps 생성된 변경 요청은 범주 를 로 DevOps사용하여 생성되지 않습니다.

변경 요청을 작성 DevOps 하려면 등과 같은 *Hardware, Software, Database* 특정 범주에 관련된 템플릿을 사용하십시오.속성에서 DevOps 변경 요청을 분류 DevOps 할 수 있습니다.

속성을 활성화한 이후에 애플리케이션에서 DevOps 생성된 새 변경 요청은 기본 시스템의 DevOps 데모 변경 자동화 플로우 및 DevOps 모델 변경 요청 플로우 외에도 사용자 지정 변경 정책 및 승인 워크플로우를 계속 사용할 수 있습니다. 이 속성을 활성화하지 않으면 category 속성이 로 DevOps설정된 상태로 변경 요청이 계속 생성되고 처리됩니다.

프로시저

1. 에서 DevOps 변경 작업 공간다음으로 이동합니다. 관리 〉 시스템 구성 〉 속성.
   다음에서 탐색할 수도 있습니다. 모두 〉 **DevOps** 〉 관리 〉 속성.
2. 활성화 **"DevOps** 변경" 필드에서 **DevOps** 변경 요청 범주화 재산.
   애플리케이션에서 생성된 DevOps 모든 변경 요청을 변경 요청으로 DevOps 분류하려면 이 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.

기본적으로 속성 확인란은 선택되어 있지 않습니다. 변경하려면 애플리케이션 범위를 데이터 모델로 설정하십시오 DevOps .

중요사항:
DevOps 이 속성을 선택하면 통찰력 기능이 비활성화됩니다.

결과
애플리케이션에서 DevOps 작성된 모든 새 변경 요청은 범주 속성에 관계없이 변경 내용으로 DevOps 간주되고 그에 따라 처리됩니다. DevOps 변경 요청 생성 및 처리는 더 이상 로 설정되는 범주 속성에만 의존하지 DevOps않습니다.

DevOps 데이터 검색 오류가 있는 변경 요청 생성

DevOps 데이터 검색에서 오류가 발생한 경우에도 변경 요청을 생성합니다.

DevOps를 사용한 변경 생성 데이터 개요

주:
DevOps 데이터 검색 오류가 있는 변경 요청 생성은 , GitHub Actions, GitLab및 Jenkins 파이프라인에 대해서만 Azure DevOps지원됩니다.

DevOps 데이터 검색에 오류가 있거나 없는 변경 요청을 생성할 수 있습니다. 이 기능은 **DevOps** 데이터 검색 속성에 오류가 있는 경우에도 변경 요청 생성 활성화로 제어할 수 있습니다. **DevOps** 데이터 검색 속성에 오류가 있는 경우에도 변경 요청 생성 활성화를 사용하도록 설정하고 작업 항목, 커밋, 테스트 요약 또는 보안 요약과 같은 DevOps 데이터를 검색하는 동안 오류가 발생하면 해당 변경 요청이 여전히 생성됩니다. 검색할 수 있는 데이터는 여전히 변경 요청과 연결됩니다. 검색할 수 없는 데이터의 경우, 오류 사유가 외부 공급업체 콘솔에서 사용자에게 통지되며, 동일한 정보가 단계 실행 기록의 변경 설명 필드와 변경 작업 메모에도 추가됩니다.

DevOps 데이터 검색 속성에 오류가 있는 경우에도 변경 요청 생성 활성화를 활성화하지 않으면 파이프라인 실행 단계에 오류가 없는 경우에만 변경 요청이 생성됩니다. 오류가 발생하면 파이프라인이 중단되고 오류의 원인이 인바운드 이벤트의 처리 세부 정보 필드에 추가되며 타사 콘솔에서 사용자에게 동일한 알림이 전송됩니다.

자세한 내용은 DevOps 변경 속도 속성 문서를 참조하십시오.

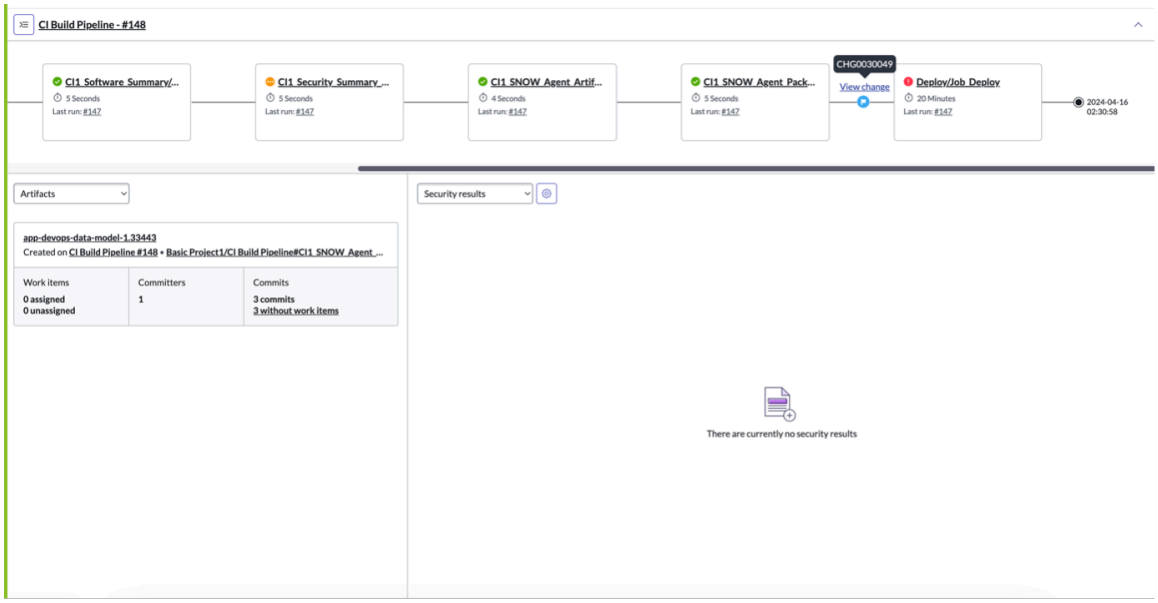
DevOps 데이터 검색 오류가 있는 변경 요청 승인

DevOps 데이터 검색 오류로 생성된 변경 요청의 경우 `is_change_with_partial_data` 모든 변경 승인 정책에 대해 정책 입력이 **True** 로 설정됩니다. 이러한 변경에는 수동 변경 승인 결정만 적용되므로 DevOps 데이터를 수동으로 확인한 후 변경을 승인하거나 거부할 수 있습니다. DevOps 변경 정책 데이터 수집 하위 플로우 `Is change with partial data` 에서 작업은 DevOps 데이터 검색 오류와 함께 변경이 생성되었는지 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.

DevOps 데이터 검색 오류가 있는 변경 요청의 파이프라인 **UI**

DevOps 데이터 검색 오류와 함께 변경 요청이 생성되면 오류가 발생한 스테이지를 지정하는 카드가 노란색으로 표시됩니다.



주:
CI(빌드 파이프라인)가 릴리스(CD) 파이프라인을 트리거하도록 설정되어 있고 릴리스 파이프라인에서 변경이 생성되면 빌드 파이프라인에서 데이터가 수집되고 변경 요청과 연결됩니다. ServiceNow DevOps Change Velocity가 빌드 파이프라인 이벤트 전에 릴리스 파이프라인 이벤트를 수신하고 처리하는 상황이 있을 수 있습니다. 이 경우 일부 데이터를 검색하는 동안 오류가 발생하더라도 빌드 파이프라인의 DevOps 데이터를 사용하여 변경이 생성됩니다. **DevOps** 데이터 검색 속성에 오류가 있는 경우에도 변경 요청 생성 활성화가 활성화된 경우에도 이 동작을 관찰할 수 있습니다. 또한 이 경우 정책 입력은 false가 되며, *`is_change_with_partial_data`* DevOps 데이터 검색 오류가 있는 변경 요청의 경우 항상 수동인 경우와 달리 승인 플로우에 정의된 방식으로 승인 프로세스가 적용됩니다.

콜백 시간 제한

파이프라인 실행 중에 인바운드 이벤트가 대기 상태로 전환되면 시스템은 속성의 *`sn_devops.change _request_callback_timeout`* 시간 제한 값이 초과될 때까지 변경 내용을 처리하려고 시도한 후 파이프라인이 중단됩니다. 오류의 원인은 타사 도구의 콘솔 로그에 표시됩니다. 콜백 시간 초과로 인해 파이프라인이 취소되면 해당 단계 실행의 콜백 레코드에 동일한 정보가 추가됩니다. DevOps 관리자에게 문의하여 속성의 *`sn_devops.change_request_callback_timeout`* 시간 제한 값을 늘릴 수 있습니다. 이 속성의 기본값은 120분이고 최솟값은 60분입니다. 자세한 내용은 DevOps 변경 속도 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.

주:
해당 파이프라인에서 GitHub 변경 자동화 사용자 지정 작업 또는 GitLab Docker 변경 자동화 사용자 지정 작업을 사용하여 변경 요청을 생성하는 경우 GitHub 또는 GitLab이 변경 상태에 대해 ServiceNow DevOps를 폴링할 수 있도록 사용자 지정 작업에 간격 을 제공해야 합니다. 지정된 간격 내에 변경이 ServiceNow에서 적절한 상태에 도달하면 변경 결과에 따라 적절한 상태가 GitHub 또는 GitLab 파이프라인으로 전송되어 파이프라인을 재개하거나 중단합니다. 자세한 내용은 및 문서를 ServiceNow 에 대한 사용자 지정 작업 GitLab 참조하십시오GitHub 마켓플레이스의 ServiceNow DevOps 사용자 지정 작업. 따라서 변경 사용자 지정 작업이 있는 파이프라인이 실행되고 GitHub 또는 GitLab의 단계 알림이 ServiceNow DevOps에 도달하지 않은 경우 콜백, 단계 실행 및 작업 실행의 연결이 ServiceNow DevOps에서 발생하지 않습니다. 연결을 사용할 수 없으므로 변경이 생성되지 않으며 연결이 완료될 때까지 ServiceNow DevOps가 대기합니다. 동시에 GitHub 또는 GitLab은 간격에 지정된 시간에 도달할 때까지 변경 상태에 대해 ServiceNow를 폴링합니다. 간격이 지나고 속성에 `sn_devops.change_request_callback_timeout` 지정된 시간 제한에 도달하면 ServiceNow DevOps는 파이프라인을 정상적으로 종료하지 않고 GitHub 또는 GitLab 단계에 설정된 기본 시간 제한 동안 파이프라인을 종료합니다. 이 시나리오에서 중요한 정보는 ServiceNow DevOps가 GitHub 또는 GitLab 콘솔 로그에서 단계 이벤트가 ServiceNow DevOps에 도달하지 않았다는 사실을 사용자에게 알릴 수 없다는 것입니다.

업그레이드

업그레이드한 후에는 속성이 기본적으로 false로 설정됩니다. 현재 변경 프로세스는 그대로 작동하지만, DevOps 데이터를 검색하는 동안 오류가 발생하면 파이프라인이 중단되고 (무기한 대기하는 대신) 오류의 원인이 인바운드 이벤트 처리 상세 정보 필드에 추가되며 외부 공급업체 콘솔의 사용자에게 동일하게 알림이 전송된다는 점만 표시됩니다. DevOps 데이터를 검색하는 동안 오류가 있는 변경 요청을 생성하고 파이프라인에도 실패하지 않으려면 **DevOps** 데이터 검색 속성에 오류가 있는 경우에도 변경 요청 생성 활성화 를 활성화할 수 있습니다. 이렇게 하면 DevOps 증거를 수집하여 자동으로 생성된 변경 내용을 변경 요청 작업 메모 및 오류 또는 데이터가 포함된 외부 공급업체 콘솔 로그에 적절하게 통지함으로써 변경 승인자 및 AppDev 팀에 가치를 제공합니다.

제한사항

DevOps 데이터 검색 속성에 오류가 있는 경우에도 변경 요청 생성 활성화가 활성화되고 파이프라인의 ADO 아티팩트 패키지 단계에서 오류가 발생하는 경우 연결된 ADO 아티팩트 없이 변경이 생성되지만 해당 오류는 작업 메모, 단계 실행 변경 설명 또는 ADO 콘솔 로그에 알리지 않습니다.

아티팩트 및 패키지

아티팩트와 패키지를 사용하면 다양한 배포 및 릴리스 모델에서 개발 및 테스트 활동을 추적할 수 DevOps 변경 속도 있습니다. 이 기능을 사용하면 서로 다른 시간 또는 다른 파이프라인에서 DevOps 아티팩트가 생성되고 릴리스될 때 데이터 모델에 저장된 파이프라인 활동을 검색하고 적용할 수 있습니다.

아티팩트

아티팩트 버전이 등록되면 커밋, 테스트 및 코드 검사와 같은 관련 활동이 추적되므로 아티팩트 버전이 배포되는 시기에 관계없이 해당 세부 정보를 검색할 수 있습니다. 현재 파이프라인 실행, 동일한 파이프라인의 이후 실행, 현재 파이프라인에 의해 트리거되는 파이프라인 또는 독립적으로 트리거되는 별도의 파이프라인에 있을 수 있습니다.

커밋을 아티팩트 버전(CI 파이프라인)과 연결하고 아티팩트 패키지(CD 파이프라인)를 정의하면 앱이 프로덕션에 마지막으로 배포된 이후 생성된 모든 아티팩트 버전이 변경에 대한 커밋 목록에 포함됩니다. 이러한 항목을 통합하면 배포 전에 CI 빌드가 여러 개 있는 경우에 유용합니다.

DevOps 변경 요청 속성:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 DevOps 에서 DevOps 범주 또는 **"DevOps** 변경" 필드에 대한 **DevOps** 변경 요청 범주 분류 확인란이 선택되어 있습니다. 자세한 내용은 DevOps 범주를 다음으로 요구하지 않는 변경 요청 DevOps 문서를 참조하십시오.
- 커밋 및 작업 항목 관련 목록

패키지

패키지는 배포 파이프라인에서 하나 이상의 아티팩트 버전이 사용되는 시기를 추적합니다. 이렇게 하면 두 가지 중요한 이점이 있습니다.

1. 패키지에 선언된 모든 아티팩트 버전에 대한 활동 검색입니다. 예를 들어 자동화된 변경 승인 정책에 사용합니다.
2. 지정된 아티팩트 버전이 성공적으로 릴리스되었을 때 기록하여 연결된 정보가 더 이상 고려되지 않도록 합니다. 예를 들어, 나중 변경 요청에 사용할 수 있습니다.

아티팩트 설정

1. DevOps에서 아티팩트 도구 기록을 생성합니다.

   주:
   아티팩트 버전을 조회하는 데 웹후크 또는 사용자가 생성한 통합 하위 플로우 구성이 필요한 경우가 아니면 아티팩트 도구가 필요하지 않습니다.

2. CI 파이프라인에 아티팩트를 등록합니다.
3. CD 파이프라인에서 패키지를 만듭니다.

   주:
   패키지 만들기 단계는 프로덕션 배포 단계 이전이어야 합니다.

아티팩트 등록

DevOps API /artifact/registration 엔드포인트를 사용하여 스크립팅된 파이프라인 또는 자유형 작업에서 아티팩트 등록을 구성합니다. 여러 아티팩트 버전이 지원됩니다.

파이프라인의 경우 Jenkins :

- 스크립팅되고 선언적인 파이프라인(*snDevOpsArtifact* Jenkinsfile 명령)

  예:

```
snDevOpsArtifact(artifactsPayload: """{"artifacts": [{"name": "sa-web.jar", "version":
 "1.9","semanticVersion": "1.9.0","repositoryName": "services-1031"}], "branchName":
 "master"}""")
```

- 자유형 작업(아티팩트 등록 빌드 단계)

  예:

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","semanticVersion":"1.9.0","re
positoryName":"maven-releases"}]}
```


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

아티팩트 패키지 생성

중요사항:
패키지가 변경 요청에 대한 파이프라인 실행에 연결되도록 파이프라인의 변경 단계 앞에 패키지 생성 단계를 추가해야 하며, 패키지 생성은 변경 단계 이전 단계에 추가해야 합니다.

DevOps API `/package/registration` 엔드포인트를 사용하여 스크립팅된 파이프라인 또는 자유형 작업에서 아티팩트 패키지 생성을 구성합니다.

주:
패키지 이름을 지정해야 합니다.

파이프라인의 경우 Jenkins :

- 자유형 작업(패키지 작성 빌드 단계)

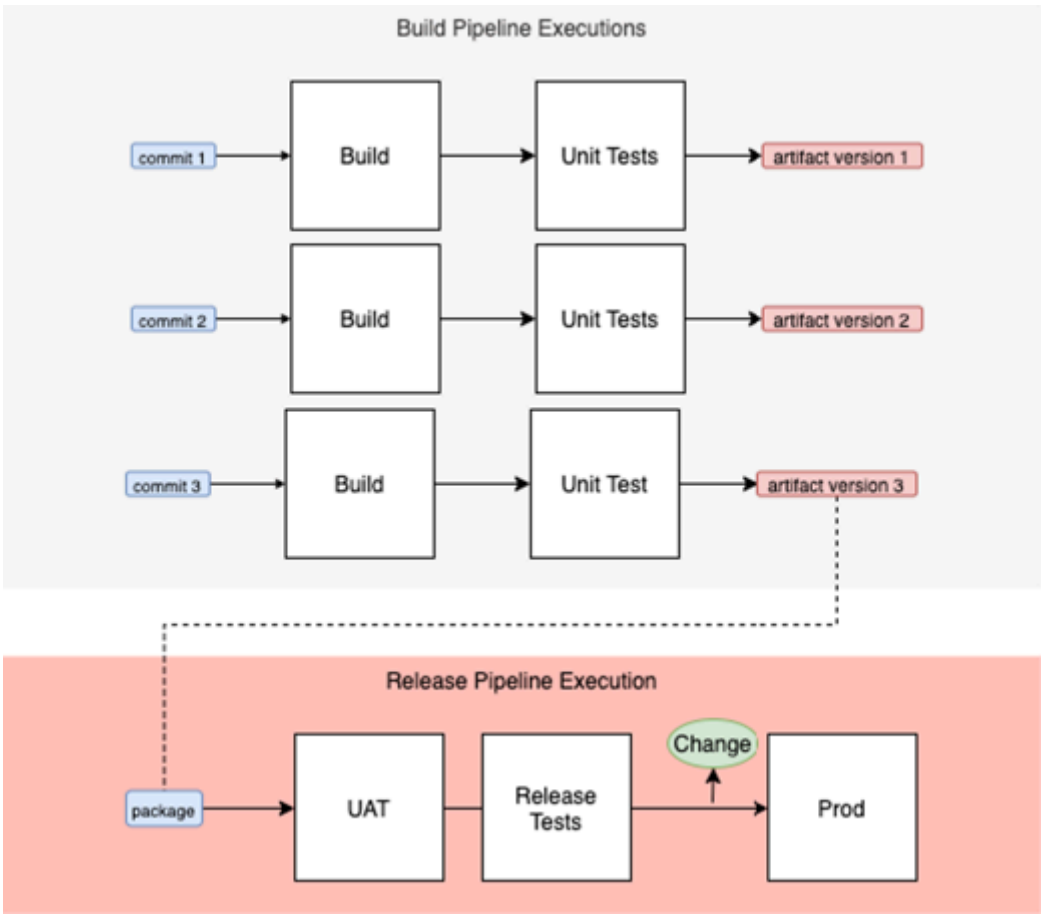
  예:

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","repositoryName":"maven-releases"}]}
```

- 선언적 및 스크립팅된 파이프라인(*snDevOpsPackage* Jenkinsfile 명령)

  페이로드에 둘 이상의 아티팩트(서로 다른 리포지토리)가 있는 패키지, 예:

```
snDevOpsPackage(name: "sentimentpackage", artifactsPayload: """{"artifacts":[{"name": "sa-web.jar", "version": "1.9", "repositoryName": "services-1031"}, "{"name": "sa-db.jar", "version": "1.3.2", "repositoryName": "services-1032"}], "branchName": "master"}""")
```



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:**
> 빌드 중에 아티팩트 버전을 사용할 수 없는 경우 빌드 세부 정보(pipelineName 또는 projectName, taskExecutionNumber, stageName, branchName)를 사용하여 작업 실행에서 아티팩트 버전을 조회합니다.

Jenkins 플러그인 단계 includeBuildInfo 를 사용하여 API 호출에 빌드 세부 정보를 포함할 수 있습니다.

아티팩트 워크플로우 및 객체

오케스트레이션 도구 작업은 새 아티팩트(버전으로 구성됨)를 아티팩트 리포지토리에 게시합니다. 각 아티팩트 버전은 작업 실행(관련 코드 커밋으로 구성됨)과 연결됩니다. 릴리스에 대한 패키지(배포 플래그가 지정된 특정 아티팩트 버전으로 구성됨)가 생성되고, 배포 단계가 완료되면 패키지가 프로덕션에 배포된 것으로 표시됩니다.

이러한 개체는 아티팩트 구조의 일부입니다.

- 아티팩트 도구

  아티팩토리와 같은 JFrog 아티팩트 리포지토리 관리자를 지원하는 데 사용됩니다.

  > **주:**
  > 아티팩트 버전을 조회하는 데 웹후크 또는 사용자가 생성한 통합 하위 플로우 구성이 필요한 경우가 아니면 아티팩트 도구가 필요하지 않습니다.

- 아티팩트 리포지토리

  빌드에서 생성된 아티팩트의 대상이며 빌드에 필요한 아티팩트의 소스이기도 합니다. 수동으로 만들거나 도구의 새 리포지토리 아래에 새 아티팩트가 게시될 때 RegisterArtifact API를 통해 만들 수 있습니다.

- 아티팩트

  다른 빌드(아티팩트 버전)가 생성되는 아티팩트 이름입니다. 수동으로 만들거나 RegisterArtifact API를 통해 만들 수 있습니다. 아티팩트(버전)는 작업 실행과 연결되고 아티팩트 리포지토리에 게시됩니다.

- 아티팩트 버전

  아티팩트의 특정 버전입니다. CI 빌드에 의해 생성된 애플리케이션의 배포 가능 구성요소입니다. 제공된 경우 의미 체계 버전이 사용됩니다.

  검색 또는 RegisterArtifact API를 통해 만들 수 있습니다. 아티팩트(버전)는 작업 실행과 연결되고 추적된 아티팩트 리포지토리에 게시됩니다.

- 시맨틱 버전

  제공되는 경우 변경에 대한 커밋을 결정하는 데 사용되는 아티팩트 버전의 선택적 속성입니다. 시맨틱 버전 형식은 (MAJOR. 사소한. PATCH)를 사용합니다.

- 패키지

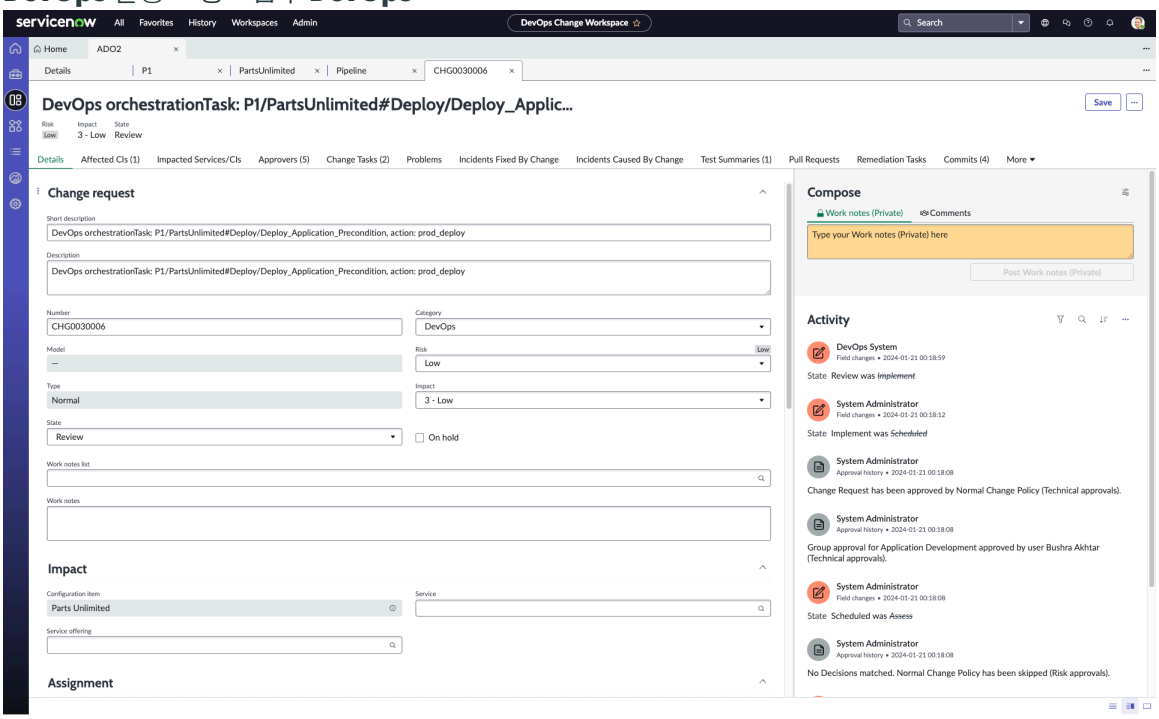
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CD 파이프라인에 대한 입력으로 사용되거나 테스트 결과를 연결하는 데 사용되는 아티팩트 버전 컬렉션입니다.

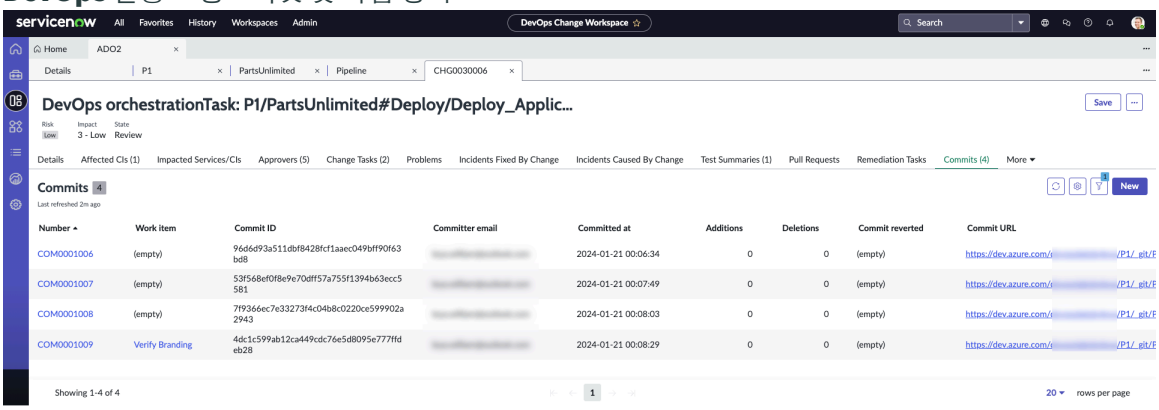
패키지 만들기는 오케스트레이션 도구의 CreatePackage API 호출에 의해 트리거되며 패키지에 포함된 모든 아티팩트 버전의 이름, 버전 및 리포지토리 이름을 포함합니다. 확인란은 패키지가 프로덕션에 배포되었는지 여부를 나타냅니다.

DevOps 릴리스에 대한 변경 가속:

DevOps 변경 요청 – 범주 **DevOps**

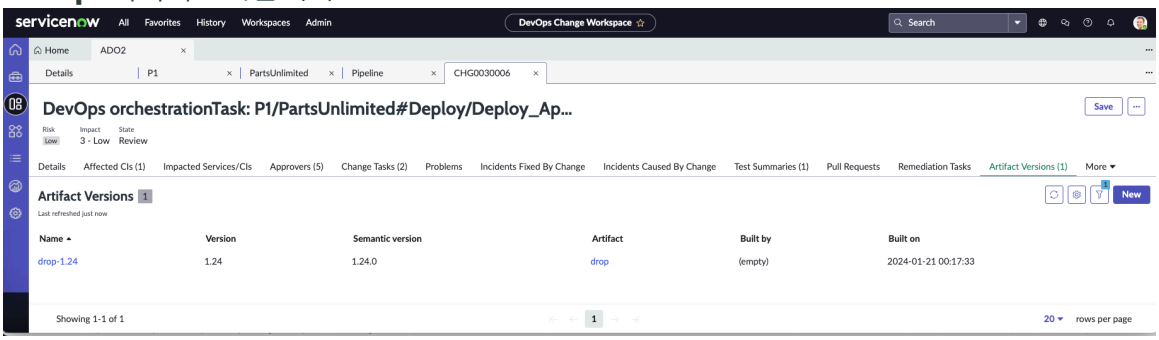


DevOps 변경 요청 – 커밋 및 작업 항목

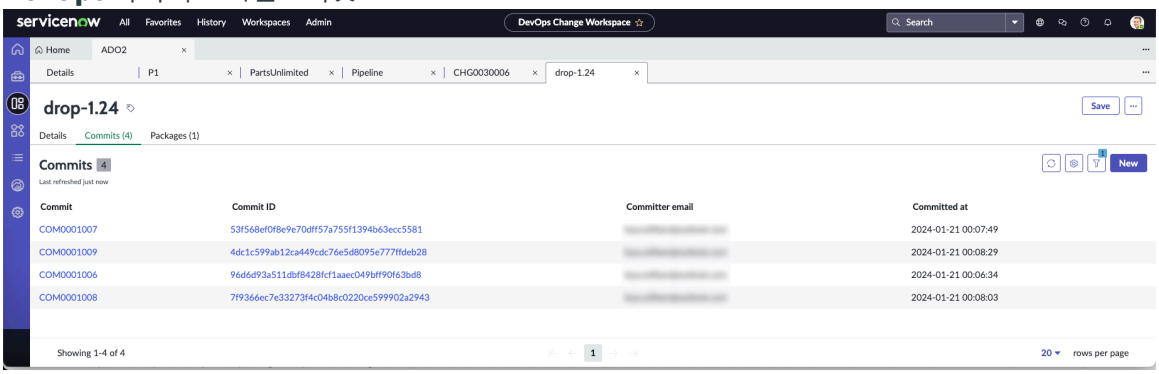


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

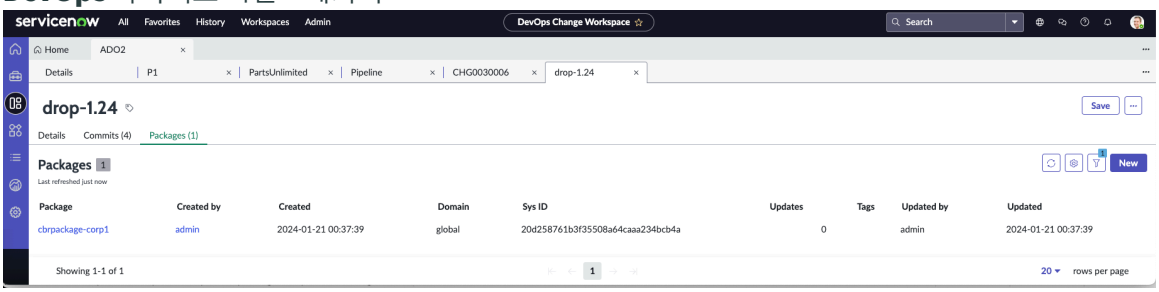
DevOps 아티팩트 버전 목록



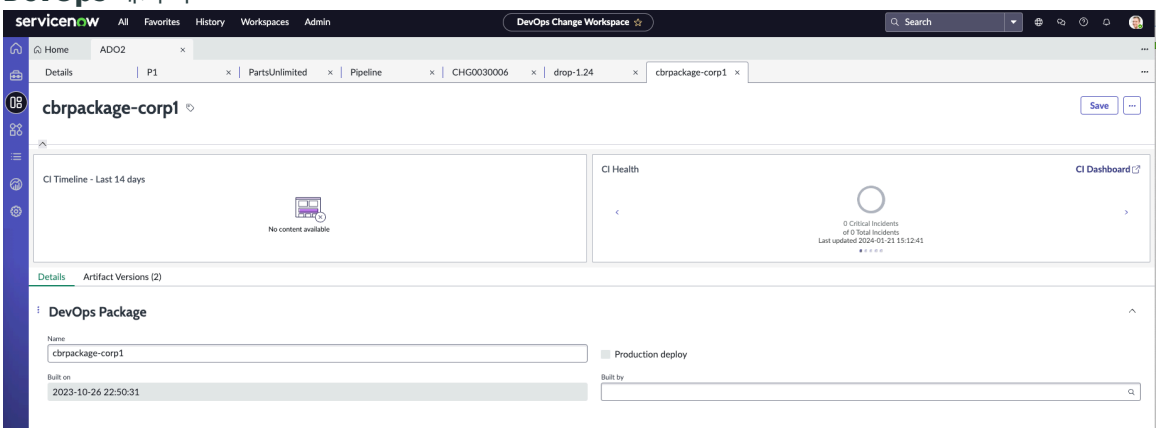
DevOps 아티팩트 버전 – 커밋



DevOps 아티팩트 버전 – 패키지



DevOps 패키지



또한 애플리케이션 네비게이터의 변경 모듈에서 기존의 모든 파이프라인 변경 요청을 직접 확인할 수 있습니다.

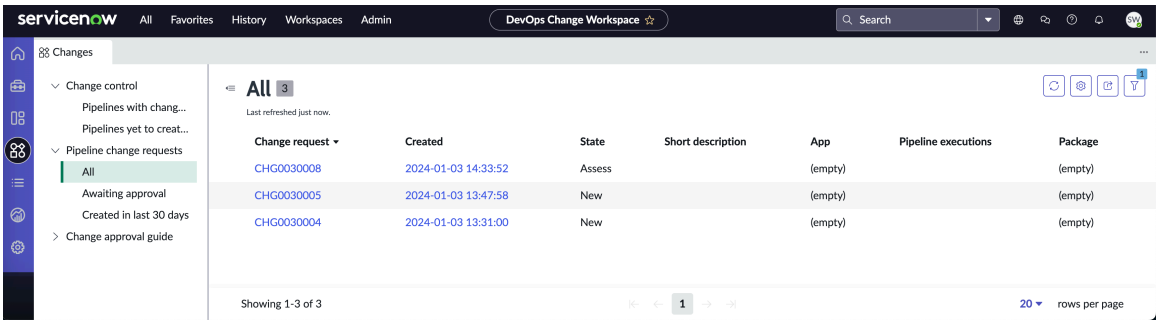
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모듈 변경

애플리케이션 내비게이터의 변경 모듈을 사용하여 기존의 모든 변경 제어 및 파이프라인 변경 요청을 직접 확인할 수 있습니다.

다음으로 이동 **DevOps** 변경 작업 공간 〉 변경 〉 파이프라인 변경 요청 〉 모두 - 모든 변경 관련 정보를 참조하십시오.

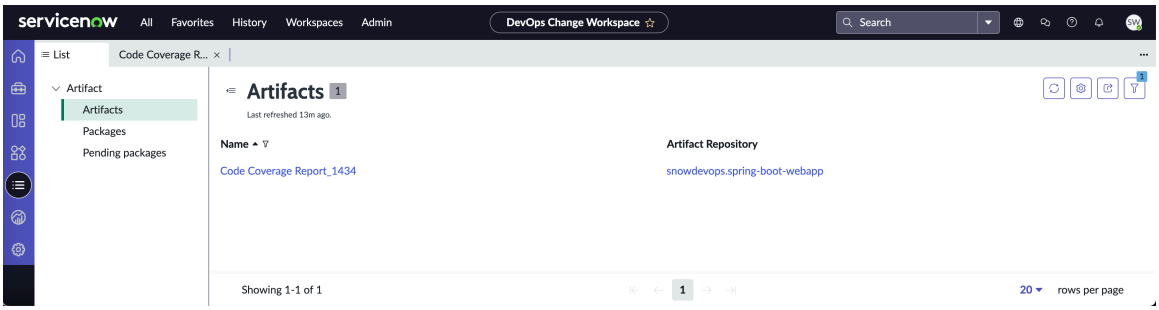
파이프라인 변경 요청



목록 모듈

애플리케이션 네비게이터의 목록 모듈을 사용하여 기존의 모든 아티팩트와 패키지를 직접 볼 수 있습니다.

다음으로 이동 **DevOps** 변경 작업 공간 〉 목록 〉 아티팩트 모든 아티팩트 관련 정보.



아티팩트 및 패키지 모니터링

아티팩트와 패키지가 소스 도구 ServiceNow에서 로 등록되면 테이블에 스테이징 *`sn_devops_artifact_staging`* 되는 경우가 많으며, 이러한 오브젝트의 생성 및 연결에 필요한 나머지 데이터는 인바운드 이벤트에서 수신되거나 플로우에서 DevOps 가져옵니다.

대부분의 경우 이러한 준비 기록은 몇 초 내에 처리됩니다. 그러나 필요한 데이터가 수신되지 않는 경우가 있을 수 있으므로 이러한 레코드는 유휴 상태로 남아 있을 수 있습니다. 아래 테이블의 설명 필드에는 보다 쉽게 모니터링할 수 있도록 이러한 경우에 누락된 상세 정보에 대한 요약이 포함되어 있습니다.

주:
릴리스 빌드에 대해 고유한 아티팩트 이름, 즉 다른 분기 빌드에서 실행되는 빌드에 대해 서로 다른 아티팩트 이름을 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.

준비 유형	스테이징 코드	이 문제가 발생할 수 있는 경우	최종 상태는?	설명
create_package	WAITING_FOR_OTHER_STAGED_REQUESTS	호출이 시작된 작업 실행이 시스템에서 발견되고 사후 처리되었지만 아티팩트 페이로드에 전달된 모든 아티팩트 버전이 시스템에서 발견되지 않은 경우.	아니요	다음과 같은 이유로 패키지 등록 요청이 보류 중입니다. 연결(TE00012345)에 대한 작업 실행이 발견되었고 후처리 플래그가 예로 설정되어 있지만 모든 아티팩트 버전이 발견되지는 않았습니다. 총 아티팩트 수: 2
create_package	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	호출이 시작된 작업 실행이 시스템에서 발견되었지만 아직 사후 처리되지 않은 경우입니다. 즉, 이 작업 실행에 대한 완료됨 웹후크 이벤트가 아직 처리되지 않았습니다.	아니요	다음과 같은 이유로 패키지 등록 요청이 보류 중입니다. 연결에 대한 작업 실행이 발견되었습니다 (TE00012345). 그러나 후처리 완료 플래그가 예로 설정되지 않았습니다. 총 아티팩트 수: 2
create_package	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	호출이 시작된 작업 실행을 시스템에서 아직 찾을 수 없는 경우입니다.	아니요	다음과 같은 이유로 패키지 등록 요청이 보류 중입니다. 연결에 대한 작업 실행을 찾을 수 없습니다 (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). 총 아티팩트 수: 2
create_package	VERSION_NOT_FOUND	호출 중에 아티팩트 페이로드에 전달된 아티팩트 버전이 시스템에서 아직 발견되지 않은 경우입니다.	아니요	다음과 같은 이유로 패키지 등록 요청이 보류 중입니다. 아티팩트 버전을 찾을 수 없습니다 (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). 아티팩트 수: 1/2
create_package	VERSION_NOT_FOUND	호출 중에 아티팩트 버전이 아티팩트 페이로드에 전달되지	아니요	다음과 같은 이유로 패키지 등록 요청이 보류 중입니다.

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

준비 유형	스테이징 코드	이 문제가 발생할 수 있는 경우	최종 상태는?	설명
		않지만 작업 실행 기록을 조회하는 데 사용할 수 있는 taskExecutionSysId 또는 (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber)가 포함된 경우(이 경우 발견되고 사후 처리되지만 연결된 아티팩트 버전 레코드가 없는 경우).		페이로드에서 아티팩트 버전을 사용할 수 없으며 작업 실행 상세 정보 (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18) (TE00012345)를 사용하여 찾을 수 없습니다. 아티팩트 수: 1/2
create_package	TASK_EXEC_POST_PROCESSING_PENDING	페이로드에 아티팩트 버전이 아티팩트 페이로드에 전달되지 않았지만 작업 실행 기록을 조회하는 데 사용할 수 있는 taskExecutionSysId 또는 (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber)가 포함된 경우(이 경우 발견되었지만 아직 사후 처리되지 않음).	아니요	다음과 같은 이유로 패키지 등록 요청이 보류 중입니다. 페이로드에서 아티팩트 버전을 사용할 수 없으며 연결에 대한 작업 실행이 발견되었지만 후처리 완료 플래그가 true로 설정되지 않았습니다 (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18) (TE00012345). 아티팩트 수: 1/2
create_package	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	페이로드에 아티팩트 버전이 아티팩트 페이로드에 전달되지 않았지만 작업 실행 기록을 조회하는 데 사용할 수 있는 taskExecutionSysId 또는 (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber)가 포함된 경우(이 경우 찾을 수 없음).	아니요	다음과 같은 이유로 패키지 등록 요청이 보류 중입니다. 페이로드에서 아티팩트 버전을 사용할 수 없으며 연결에 대한 작업 실행도 찾을 수 없습니다 (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). 아티팩트 수: 1/2
create_package	WAITING_FOR_OTHER_STAGED_REQUESTS	페이로드에 아티팩트 페이로드에 전달된 아티팩트 버전이 시스템에서 발견되었지만 다른 관련 스테이징 레코드	아니요	다음과 같은 이유로 패키지 등록 요청이 보류 중입니다.

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

준비 유형	스테이징 코드	이 문제가 발생할 수 있는 경우	최종 상태는?	설명
		(create_package 또는 create_package_association 레코드 모두 포함)가 처리될 때까지 기다려야 하는 경우.		아티팩트 버전을 찾았지만 나머지 패키지 등록 스테이징 기록을 기다려야 합니다. 아티팩트 수: 1/2
register_artifact	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	웹후크 호출이 시작된 작업 실행이 시스템에서 발견되었지만 아직 후처리되지 않은 경우입니다. 즉, 이 작업 실행에 대한 "완료됨" 웹후크 이벤트가 아직 처리되지 않았습니다.	아니요	다음 이유로 아티팩트 등록 요청이 보류 중입니다. 아티팩트 버전이 생성되었으며 연결에 대한 작업 실행이 발견되었습니다 (TE00012345). 그러나 후처리 완료 플래그가 예로 설정되지 않았습니다.
register_artifact	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	웹후크 호출 중에 호출이 시작된 작업 실행을 시스템에서 아직 찾을 수 없는 경우입니다.	아니요	다음 이유로 아티팩트 등록 요청이 보류 중입니다. 아티팩트 버전이 생성되었지만 연결에 대한 작업 실행을 찾을 수 없습니다 (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
register_artifact	VERSION_ALREADY_REGISTERED	웹후크 호출 중에 지정된 아티팩트 및 리포지토리에 대한 아티팩트 페이로드에 제공된 아티팩트 버전이 시스템에 이미 있는 경우.	예 (무시됨)	다음 이유로 아티팩트 등록 요청이 무시되었습니다. 아티팩트 버전이 이미 등록되었습니다.
register_artifact	NO_SUBFLOW_OVERRIDES_FOUND	웹후크 호출 중에 아티팩트 버전이 아티팩트 페이로드에 제공되지 않고 웹후크 및 조회 하위 플로우가 모두 아티팩트 버전 레코드를 찾지 못하는 경우입니다.	예 (무시됨)	다음 이유로 아티팩트 등록 요청이 무시되었습니다. 페이로드에서 아티팩트 버전을 사용할 수 없습니다. 웹후크 및 조회 하위 플로우를 사용할 수 없습니다.
register_artifact	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	웹후크 호출 중에 아티팩트 버전이 아티팩트 페이로드에 제공되지 않지만 웹후크가 지원되고 아티팩트 버전 레코드를 찾을 수 있지만 호출이 시작된 작업 실행을 시스템에서 아직 찾을 수 없는 경우입니다.	아니요	다음 이유로 아티팩트 등록 요청이 보류 중입니다. 웹후크를 통해 아티팩트 버전을 찾았지만 연결에 대한 작업 실행을 찾을 수 없습니다 (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).

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

준비 유형	스테이징 코드	이 문제가 발생할 수 있는 경우	최종 상태는?	설명
register_artifact	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	웹후크 호출 중에 아티팩트 버전이 아티팩트 페이로드에 제공되지 않지만 웹후크가 지원되고 아티팩트 버전 레코드를 찾을 수 있으며 호출이 시작된 작업 실행이 시스템에서 발견되었지만 아직 사후 처리되지 않은 경우입니다. 즉, 이 작업 실행에 대한 완료됨 웹후크 이벤트가 아직 처리되지 않았습니다.	아니요	다음 이유로 아티팩트 등록 요청이 보류 중입니다. 웹후크를 통해 아티팩트 버전을 찾았으며 연결에 대한 작업 실행이 발견되었습니다 (TE00012345). 그러나 후처리 완료 플래그가 예로 설정되지 않았습니다.
register_artifact	NO_TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	조회 중에 아티팩트 버전이 아티팩트 페이로드에 제공되지 않지만 조회 하위 플로우가 지원되고 아티팩트 버전 레코드를 찾을 수 있지만 호출이 시작된 작업 실행을 아직 시스템에서 찾을 수 없는 경우입니다.	아니요	다음 이유로 아티팩트 등록 요청이 보류 중입니다. 조회를 통해 아티팩트 버전을 찾았지만 연결에 대한 작업 실행을 찾을 수 없습니다 (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
register_artifact	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	조회 중에 아티팩트 버전이 아티팩트 페이로드에 제공되지 않지만 조회 하위 흐름이 지원되고 아티팩트 버전 레코드를 찾을 수 있고 호출이 시작된 작업 실행이 시스템에서 발견되었지만 아직 후처리되지 않은 경우입니다. 즉, 이 작업 실행에 대한 완료됨 웹후크 이벤트가 아직 처리되지 않았습니다.	아니요	다음 이유로 아티팩트 등록 요청이 보류 중입니다. 조회를 통해 아티팩트 버전을 찾았으며 연결에 대한 작업 실행이 발견되었습니다 (TE00012345). 그러나 후처리 완료 플래그가 예로 설정되지 않았습니다.
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	조회 중에 아티팩트 버전이 아티팩트 페이로드에 제공되지 않고 조회 하위 플로우가 지원되지만 아티팩트 버전을 찾을 수 없는 경우입니다.	예 (무시됨)	다음 이유로 아티팩트 등록 요청이 무시되었습니다. 조회 하위 플로우에서 아티팩트 버전을 찾지 못했습니다.
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	조회 중에 아티팩트 버전이 아티팩트 페이로드에 제공되지 않고 조회 하위 플로우가 지원되지만 하위 플로우의 오류로 인해 아티팩트 버전을 찾을 수 없는 경우입니다.	예 (무시됨)	다음 이유로 아티팩트 등록 요청이 무시되었습니다. 오류로 인해 조회 하위 플로우에서 아티팩트 버전을 찾을 수 없습니다 (자세한 내용은 DevOps 로그 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.

준비 유형	스테이징 코드	이 문제가 발생할 수 있는 경우	최종 상태는?	설명
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	호출 중에 아티팩트 버전이 아티팩트 페이로드에 제공되지 않고 조회 하위 플로우가 지원되지만 시스템에서 상위 아티팩트 기록을 찾을 수 없어 실행되지 않은 경우입니다.	예 (무시됨)	다음 이유로 아티팩트 등록 요청이 무시되었습니다. 아티팩트를 찾을 수 없습니다.

변경 요청에 포함된 **DevOps** 커밋

DevOps 아티팩트 패키지 및 관련 아티팩트 버전은 변경에 DevOps 포함되는 커밋을 결정하는 데 사용됩니다.

변경 유형에 따라 커밋이 변경에 포함됩니다.

변경 유형	커밋 포함됨
수동	변경 시 패키지의 아티팩트 버전에서 커밋합니다. 또한 data_type 열이 계획 또는 파이프라인 실행일 때 변경 참조 기록에 있는 모든 파이프라인 실행의 작업 실행에서의 커밋이 포함됩니다.
자동	• 패키지 없음: 아티팩트 버전의 모든 커밋이 포함됩니다. 아티팩트 버전은 파이프라인 실행 및 해당 파이프라인 실행에 대한 작업 실행에 연결된 버전입니다. • 패키지 사용: 변경 내용의 업스트림 작업 실행에 프로덕션 배포 단계가 있는 경우 마지막으로 성공한 프로덕션 배포 파이프라인 실행의 커밋이 포함됩니다. 여러 파이프라인 실행에 나타나는 커밋은 한 번만 나열됩니다. prod deploy 단계가 업스트림 작업 실행에 없는 경우 패키지의 모든 아티팩트 버전에서 커밋이 포함됩니다. • 커밋 실행: 이전에 지정한 대로 패키지 유무 플로우 또는 패키지 제외 플로우에서 커밋이 발생하지 않으면 변경 요청의 업스트림 작업 실행에서 커밋 실행이 연결됩니다.

마지막 배포 날짜 이후에 생성된 패키지의 아티팩트 버전에 대한 모든 커밋(현재 배포 중인 버전까지)이 변경 요청에 포함됩니다. 이전 주 버전은 포함되지 않습니다.

주:
패치 및 핫픽스 버전은 제외됩니다.

제공된 경우 의미 체계 버전은 변경에 대한 커밋을 결정하는 데 사용됩니다. 형식은 (MAJOR. 사소한. PATCH)를 사용합니다. 예를 들어 의미 체계 버전 2.0.1은 다음과 같이 읽습니다.

- 주 버전 2
- 부 버전 0
- 패치/핫픽스 버전 1

아티팩트를 빌드하지 않았지만 연결된 커밋이 있는 이전 아티팩트 버전과 현재 아티팩트 버전 간의 실패한 작업 실행도 생성된 아티팩트 버전과 연결됩니다.

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

커밋 유형

- 일반 커밋: 추적된 리포지토리의 커밋이 변경 요청과 연결됩니다.
- 커밋 되돌리기: 되돌리기 필드 값이 예인 커밋입니다. revert 커밋은 소스 트리에서 reverted 커밋 및 revert 커밋을 생성합니다. 두 커밋 모두 변경 요청에 연결되지 않습니다.
- 병합 커밋: 병합 필드 값이 true인 커밋입니다.
  - 병합 커밋: 원본 트리는 시간 경과에 따라 분기에 대한 커밋을 추적하고 특별한 병합 커밋을 수행할 수 있도록 합니다. 이 병합 커밋은 현재 분기와 병합할 분기 모두에서 가장 최근의 공통 커밋 바로 뒤에 있는 부모 커밋을 결합합니다. 병합 커밋은 메인 분기에 새 커밋을 추가합니다.
  - 스쿼시 및 병합: 병합 중 스쿼시는 병합 커밋을 만들지 않고 병합과 일치하도록 작업 트리 및 인덱스 상태를 생성합니다. Squash 및 merge는 변경 내용을 유지하지만 기록에서 개별 커밋을 제거합니다. 병합 값이 true인 단일 커밋이 있습니다.

예: 커밋 및 패키지

이 예제는 다음으로 구성됩니다.

- 빌드 파이프라인 3개(A, B, C)
- 변경 통제 하에 있는 릴리스 파이프라인(ABC)으로 4개의 패키지가 있습니다.
  1. 파이프라인 A 빌드(주 버전 1)
  2. 파이프라인 A 및 B 빌드(주 버전 1)
  3. 파이프라인 B 및 C 빌드(주 버전 1)
  4. 파이프라인 A, B 및 C 빌드(주 버전 1)

패키지 **1(A 1.1.0)**

커밋	파이프라인 빌드	시맨틱 버전	패키지에 포함
1	A	1.0.0	X
2	A	1.0.1	--
3	A	1.1.0	X

주:
커밋 2(빌드 A, 의미 체계 버전 1.0.1)는 의미 체계 버전 구문이 패치 또는 핫픽스를 나타내기 때문에 패키지에 포함되지 않습니다.

패키지 **2(A 1.2.0, B 1.1.0)**

커밋	파이프라인 빌드	시맨틱 버전	패키지에 포함
4	A	1.1.1	--
5	A	1.2.0	X
6	A	1.2.0	X
7	B	1.0.0	X
8	B	1.0.0	X
9	B	1.1.0	X

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

패키지 **2(A 1.2.0, B 1.1.0)**

커밋	파이프라인 빌드	시맨틱 버전	패키지에 포함
10	B	1.1.0	X

주:
커밋 4(빌드 A, 의미 체계 버전 1.1.1)는 의미 체계 버전 구문이 패치 또는 핫픽스를 나타내기 때문에 포함되지 않습니다.

패키지 **3(B 1.2.0, C 1.0.0)**

커밋	파이프라인 빌드	시맨틱 버전	패키지에 포함
11	A	1.3.0	--
12	B	1.2.0	X
13	B	1.2.0	X
14	C	1.0.0	X
15	C	1.0.0	X
16	C	1.0.0	X

주:
패키지가 빌드 A를 지정하지 않기 때문에 커밋 11(빌드 A, 의미 체계 버전 1.3.0)은 포함되지 않습니다.

패키지 **4(A 1.4.0, B 1.3.0, C 1.2.0)**

커밋	파이프라인 빌드	시맨틱 버전	패키지에 포함
17	A	1.4.0	X
18	A	1.4.0	X
19	B	1.3.0	X
20	B	1.3.0	X
21	C	1.1.0	X
22	C	1.1.0	X
23	C	1.2.0	X
24	C	1.2.0	X

주:
커밋 11은 마지막 패키지(빌드 A의 주 버전 1 포함)인 패키지 #2가 프로덕션에 배포된 이후 빌드 A의 주 버전 1 변경 내용의 일부이므로 이 패키지에도 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.

예: 계산 논리 커밋

아티팩트 버전에 연결된 커밋을 계산하기 위한 논리가 포함된 사용 사례입니다. 분기 정보는 커밋이 정의될 때마다 포함됩니다.

예를 들어 두 개의 파이프라인(하나는 main 분기에 있고 다른 하나는 test 분기에 있음)을 고려합니다. 시나리오 실행:

- 메인에서 커밋 C0을 생성하고 CI 빌드를 실행하되 아티팩트 버전은 생성하지 않습니다.
- 테스트에서 커밋 C1을 생성하고 CI 빌드를 실행하되 아티팩트 버전은 생성하지 않습니다.
- main에서 커밋 C2를 만들고 CI 빌드를 실행하면 빌드가 실패합니다.
- 메인에서 C3,C4 커밋 2개를 만들고, CI 빌드를 실행하고, 아티팩트 버전(v1.0)을 만듭니다.

예상 결과: 아티팩트 버전(v1.0)이 C0, C2, C3, C4에 연결되어 있습니다. 커밋 C1은 다른 분기에 있으므로 제외됩니다.

사용 사례 계속 진행:

- 메인에서 C5 커밋 1개를 생성하고 CI 빌드를 실행하되 아티팩트 버전은 생성하지 않습니다.
- 메인에서 C6 커밋 1개를 만들고, CI 빌드를 실행하고, 아티팩트 버전(v2.0)을 만듭니다.

예상 결과: 생성된 새 아티팩트 버전(v2.0)은 C5, C6에 연결됩니다.

요약:

- 지정된 아티팩트의 마지막 아티팩트 버전과 현재 아티팩트 버전 사이의 동일한 분기에서 파이프라인 실행의 모든 커밋(성공 및 실패)이 연결됩니다.
- 지정된 아티팩트에 대한 이전 아티팩트 버전을 찾을 수 없는 경우 동일한 분기의 파이프라인 실행의 모든 커밋이 연결됩니다.

사용 사례 계속 진행:

이전 단계의 아티팩트 버전을 사용하여 릴리스를 만들고 단계 유형 = 프로덕션 배포가 있는 CD 파이프라인이 있습니다.

예상 결과:

- 릴리스는 동일한 아티팩트 버전(v2.0)과 연결되어 있습니다.
- 변경 요청 생성됨은 아티팩트 버전(v2.0)을 표시하고 C0, C2, C3, C4, C5, C6 커밋을 커밋합니다.

요약:

- 메인 브랜치에 빌드된 두 아티팩트 버전(v1.0, v2.0)의 커밋(이전 패키지가 Prod에 배포되지 않음)은 변경 요청에 표시되지만 테스트 브랜치의 실행에서 커밋은 표시되지 않습니다.
- 변경 요청에 표시되는 커밋 수는 도구의 커밋 수와 동일합니다.

사용 사례 계속 진행:

- 테스트 분기에서 C7, C8 커밋 2개를 만들고, CI 빌드를 실행하고, 아티팩트 버전을 만듭니다.

  예상 결과: 아티팩트 버전(v3.0)이 C1, C7, C8에 연결되어 있습니다.

- 메인 분기에서 2개의 커밋 C9, C10을 만들고, CI 빌드를 실행하고, 아티팩트 버전을 생성합니다.

  예상 결과: 아티팩트 버전(v4.0)이 C9, C10에 연결되어 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.

- 이전 단계(v4.0)의 아티팩트 버전으로 릴리스를 만들고 단계 유형 = 프로덕션 배포가 있는 CD 파이프라인이 있습니다.

  예상 결과:

  - 릴리스는 아티팩트 버전(v4.0)과 연결되어 있습니다.
  - 변경 요청 생성됨은 아티팩트 버전(v4.0)을 표시하고 C9, C10을 커밋합니다.

요약:

- main에 빌드된 이전 아티팩트 버전의 커밋이 이전 패키지의 Prod에 배포되었기 때문에 변경 요청은 main 분기에 빌드된 최신 아티팩트 버전의 커밋만 표시합니다.
- 테스트에서 빌드된 아티팩트 버전의 커밋이 표시되지 않습니다.
- 변경 요청에 표시되는 커밋 수는 도구의 커밋 수와 동일합니다.

DevOps 파이프라인 UI

파이프라인 UI를 사용하여 파이프라인 실행 전반에 걸쳐 상호 작용과 결과를 시각화합니다. 이 그래픽 뷰는 파이프라인 단계 진행률과 각 파이프라인에 대한 기타 상세 정보를 보여줍니다.

에서 DevOps모든 것이 어떻게 연결되어 있는지 빠르게 확인하여 파이프라인에 무슨 일이 언제 발생하는지 정확히 확인할 수 있습니다. 애플리케이션에서 ServiceNow 변경 관리 파이프라인 UI에 액세스하여 변경 요청에 대한 커밋, 커밋한 사람 및 기타 상세 정보를 한 곳에서 빠르게 볼 수 있습니다.

파이프라인 UI는 릴리스 파이프라인에서 Azure DevOps 모델링된 병렬 스테이지를 표시합니다. 파이프라인 UI는 파이프라인의 실시간 상태를 에 Azure DevOps표시되는 대로 표시합니다. 빌드 파이프라인, 테스트 결과, 소프트웨어 품질 요약 결과에서 가져온 관련 아티팩트 상세 정보도 파이프라인 UI에 표시됩니다. 자세한 내용은 릴리스 파이프라인의 Azure DevOps 병렬 스테이지 문서를 참조하십시오.

파이프라인 UI에는 다시 실행되거나 다시 시작된 모든 단계 또는 작업의 모든 시도가 표시됩니다. 자세한 내용은 실패한 빌드 또는 릴리스 파이프라인 작업 및 스테이지 다시 시작 문서를 참조하십시오.

파이프라인 UI에는 에 DevOps구성된 단계 대신 실행된 파이프라인 단계가 표시됩니다.

특정 DevOps 양식 내에서 관련 링크를 사용하여 파이프라인 UI에 액세스할 수 있으며 변경 요청 양식에서도 액세스할 수 있습니다.DevOps

- DevOps 파이프라인 양식
- DevOps 파이프라인 실행 양식
- 변경 요청 양식 작성자 DevOps

주:
파이프라인 실행 기록(Pipeline execution History)의 상태 버튼을 업데이트하려면 뷰를 다시 로드해야 합니다.

단계 실행 상태(작업 실행 상태)	
녹색	성공입니다. 파이프라인 실행에 연결된 모든 단계 실행이 통과되었습니다.

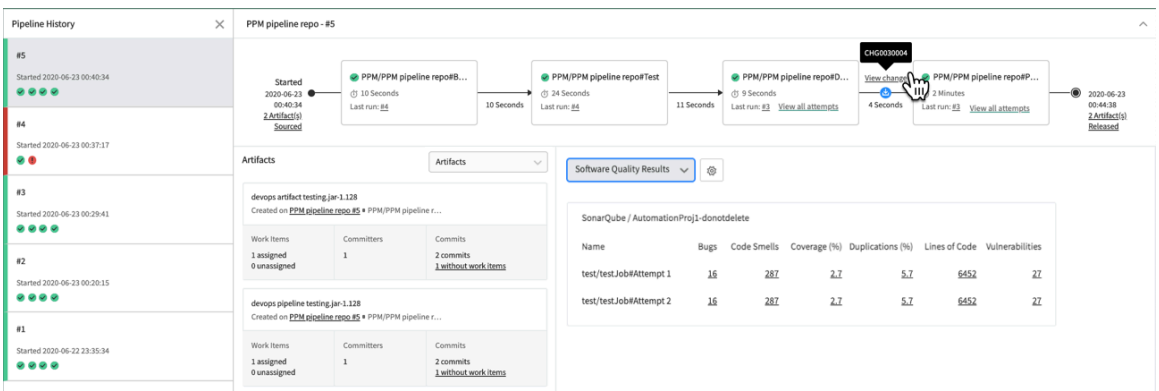
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

단계 실행 상태(작업 실행 상태)

회색	아직 실행되지 않았습니다.
황색	대기 중(보류 중, 빌드 중, 확인 중). 하나 이상의 단계 실행이 대기 중입니다.
적색	실패했습니다. 하나 이상의 단계 실행에 실패했습니다. 변경이 거부된 경우에도 작업 실행 종료 날짜가 채워집니다. **주:** 단계가 실패할 때 단계와 연관된 변경 요청을 취소하려면 속성을 예로 설정해야 `sn_devops.cancel_change_on_pipeline_cancel` 합니다. 자세한 내용은 DevOps와 함께 설치되는 속성을 참조하세요.

주:
파이프라인 UI에 카드가 표시되는 순서는 에서 파이프라인DevOps을 모델링할 때 각 파이프라인 단계의 순서 필드에 의해 결정됩니다. 건너뛴 스테이지는 표시되지 않습니다.

작업 실행별로 파이프라인 UI에 카드가 표시되는 순서입니다.



UI 기능	설명
파이프라인 단계	타이밍. • 시작 • 마지막 실행 • 각 단계의 기간 업스트림 작업 실행 직후 다운스트림 작업 실행이 시작되는 경우 기간은 0초입니다. • 작업 실행 사이의 대기 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.

UI 기능	설명
	대기 시간은 다음과 같이 계산됩니다. 작업 실행의 시작 시간에서 업스트림 작업 실행의 종료 시간을 뺀 값입니다.
변경 요청 보기	변경 요청 기록. 변경에 대한 상세 정보를 보고 조치를 취하려면 의해 생성된 DevOps 단계의 변경 요청을 직접 클릭합니다. 주: • 최근 작업 실행과 연결된 에 대한 변경 요청 기록이 표시됩니다. • 동일한 파이프라인 실행에서 되돌려진 커밋은 커밋 목록에 표시되지 않습니다.
파이프라인 이력	파이프라인 실행. 이력 타일을 클릭하여 파이프라인 실행에 대한 이전 단계 세부 정보를 확인합니다. 주: 파이프라인 기록은 가장 최근 20개의 파이프라인 실행에 대해서만 표시됩니다.
모든 시도 보기	작업이 단계에서 실행된 모든 시도입니다. 관련 단계의 링크를 클릭하여 모든 시도 상세 정보를 봅니다.
아티팩트	• 아티팩트 버전 ○ 작업 항목 ○ 커밋 ○ 패키지 • 커밋 • 작업 항목 주: 동일한 파이프라인 실행에서 되돌려진 커밋은 커밋 목록에 표시되지 않습니다.
테스트 결과	빌드 테스트 결과를 보고 통과 또는 실패한 테스트를 확인합니다. 품질 카드에는 테스트 요약이 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.

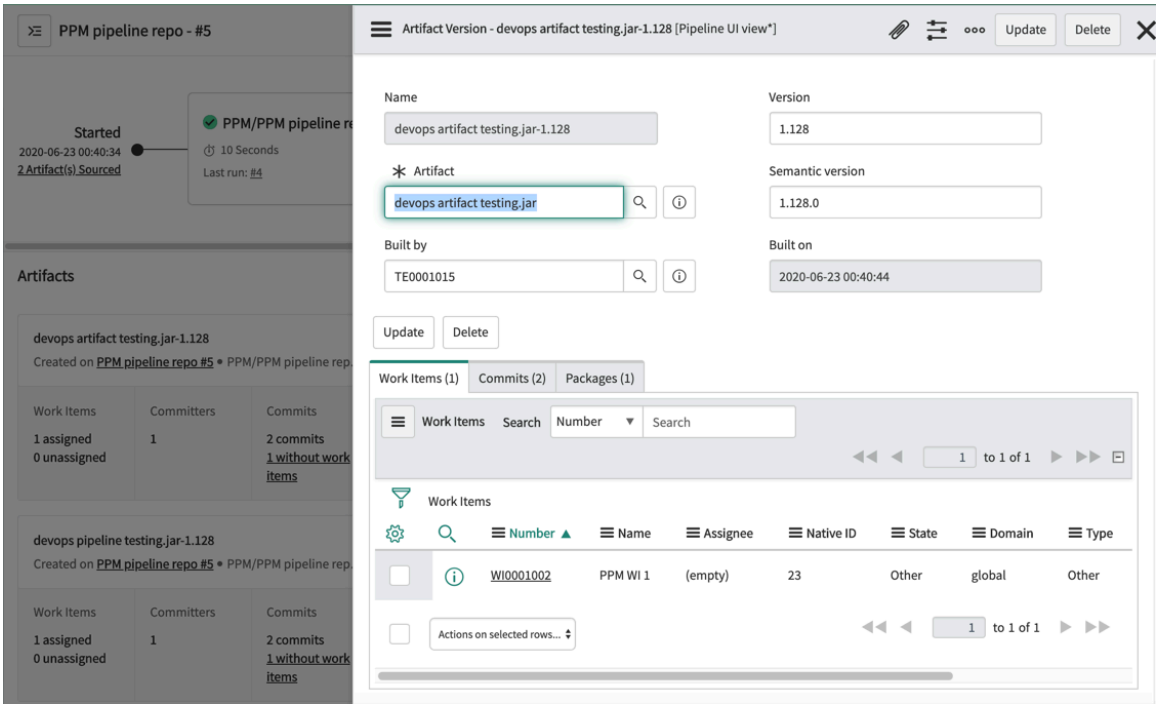
UI 기능	설명
	• 형식의 테스트 유형 및 테스트 범주: `### ##/### ##` • 단계의 네이티브 ID • 테스트 합격률(단위 및 기능 테스트에만 해당) • 처리량(성능 테스트에만 해당) • 단계 이름
소프트웨어 품질 결과	선택한 파이프라인의 일부로 가져온 프로젝트 이름별로 그룹화된 모든 소프트웨어 품질(SonarQube 스캔) 결과를 봅니다. 파이프라인 실행 단계에서 모든 범주에 대한 검사 결과를 볼 수 있습니다. 에서 열을 구성하여 파이프라인 UI에 표시되는 결과를 사용자 지정할 수 있습니다. 기본적으로 파이프라인 **UI** 뷰에 표시되는 소프트웨어 품질 범주 (**DevOps** 〉 관리 〉 속성 〉 **DevOps** 속성 범주 〉) 속성을 쉼표로 구분된 형식으로 입력합니다. • 기어 아이콘을 클릭하여 파이프라인 UI에서 열 뷰를 수정합니다. • 단계 실행 기록을 클릭하여 해당 소프트웨어 품질 검사 요약 기록을 봅니다. • 취약성 수 기록을 클릭하여 소프트웨어 품질 스캔 상세 정보 기록과 해당 하위 범주 상세 정보를 봅니다.
보안 결과	선택한 파이프라인의 일부로 검색된 모든 보안 결과를 봅니다. 파이프라인 실행 단계에서 모든 범주에 대한 검사 결과를 볼 수 있습니다. 파이프라인 UI에 표시되는 결과를 사용자 지정할 수 있습니다. • 기어 아이콘을 클릭하여 파이프라인 UI에서 뷰를 수정합니다. • 단계 실행 기록을 클릭하여 해당 보안 스캔 요약 기록을 봅니다. • 탐지된 결함 수 기록을 클릭하여 보안 스캔 상세 정보를 봅니다.

주:
테스트 또는 소프트웨어 품질 검사가 포함된 Azure DevOps에서 스테이지 또는 파이프라인 작업을 다시 실행하려고 하면 결과에 시도 번호가 추가됩니다.

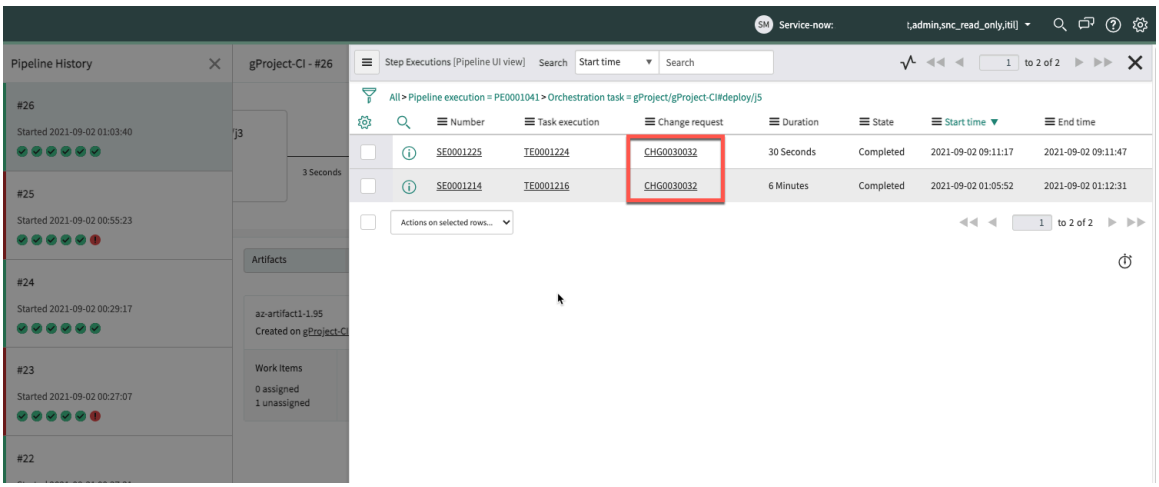
플라이아웃 창에서 변경 요청, 단계 실행, 아티팩트, 아티팩트 버전, 작업 항목, 테스트 요약 및 재시도를 직접 DevOps 클릭합니다.

© 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.

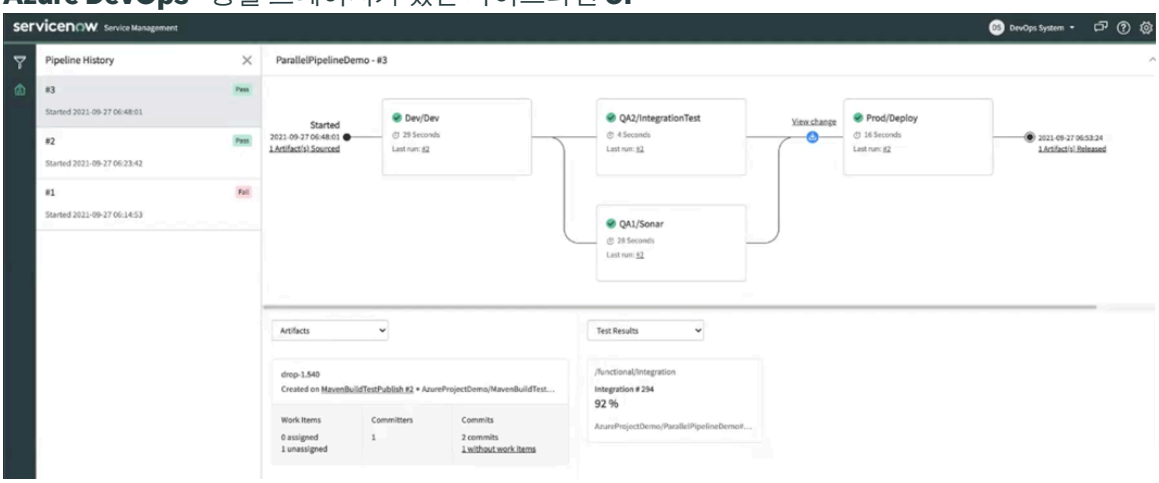
파이프라인 **UI -** 아티팩트 버전 플라이아웃



파이프라인 **UI -** 변경 요청 재사용 **-** 단계 실행 플라이아웃



Azure DevOps - 병렬 스테이지가 있는 파이프라인 **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.

파이프라인 내에서 변경 요청 상세 정보 구성 **DevOps**

파이프라인의 변경 단계에서 파이프라인 내에서 종결 정보, 변경 상태 및 변경 요청 필드를 업데이트하는 방법을 구성합니다.

주:
파이프라인 내에서 GitLab 변경 요청 세부 정보를 구성하는 것은 지원되지 않습니다.

기본적으로 시스템 변수는 기본 하위 플로우를 가리키며 기본 시스템의 변경 사항을 자동으로 닫습니다. **DevOps** 파이프라인 완료 하위 플로우*sn_devops.auto_close_change*의 변경 자동 종결()은 파이프라인이 완료될 때 종결 정보, 변경 상태 및 변경 요청 필드가 업데이트되는 방식을 결정합니다. 파이프라인이 완료될 때 활성화해야 하는 사용자 지정 하위 플로우를 지정하려는 경우 이 하위 플로우를 복제하고 요구 사항에 따라 사용자 지정할 수 있습니다.

종결 처리 정보 및 변경 요청 속성이 객체에 *changeRequestDetails* 포함되어 있습니다.

변경 자동 종결

파이프라인에서 변경을 생성할 때 changeRequestDetails 객체에서 매개변수를 *autoCloseChange*true/false 로 설정하여 종결 코드 및 종결 메모 필드를 업데이트하고 파이프라인이 완료되면 변경 요청을 종결합니다. 파이프라인이 완료되면 실제 시작 날짜 및 실제 종료 날짜 필드 값도 업데이트됩니다. 날짜 값은 파이프라인의 시작 시간 또는 파이프라인의 첫 번째 단계 시작 시간, 파이프라인의 종료 시간 또는 파이프라인의 마지막 단계 종료 시간을 기준으로 합니다. 종결 메모에는 종결 정보가 변경 자동 종결 기능에 따라 업데이트되었음을 나타내는 텍스트가 접미사로 붙습니다.

true로 설정하면 종결 코드 및 종결 메모 필드가 업데이트되고 파이프라인이 완료되면 시스템에서 변경 요청을 종결하려고 시도합니다.

false로 설정하면 파이프라인이 완료될 때 종결 코드 및 종결 메모 필드가 업데이트되지만 변경 요청은 종결되지 않습니다.

ServiceNow 애플리케이션에서 파이프라인에 대한 자동 종결 변경 필드 값을 설정할 수도 있습니다. 변경만 업데이트를 선택하면 파이프라인이 완료될 때 종결 코드 및 종결 메모 필드가 업데이트되고, 변경 업데이트 및 종결을 선택하면 종결 정보 업데이트와 함께 변경 요청도 종결됩니다.

자동 종결 변경이 파이프라인 또는 열에 지정되었는지 여부에 따라 고려되는 최종 상태는 다음과 같습니다.

변경 요청 속성의 **autoCloseChange** 플래그	자동 종결 변경 열 값 **(sn_devops_pipeline)**	최종 상태
참	변경만 업데이트	변경을 업데이트하고 상태를 종결로 이동
거짓	변경 업데이트 및 종결	변경 내용만 업데이트합니다.
-	변경만 업데이트	변경 내용만 업데이트합니다.
-	변경 업데이트 및 종결	변경을 업데이트하고 상태를 종결로 이동

주:
파이프라인의 autoCloseChange 속성에 지정된 값은 의 ServiceNow자동 변경 종결 열에 지정된 값보다 우선합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:

- 변경 자동 닫기 기능은 단일 변경이 생성된 기본 파이프라인에만 적용할 수 있습니다. 변경이 여러 개인 경우 자동 종결에는 최근 변경이 고려됩니다.
- 변경 영수증 기능이 활성화된 자유형 파이프라인 및 변경 요청에는 변경 자동 종결 기능이 지원되지 Jenkins 않습니다.
- 릴리스 파이프라인의 Azure 경우 파이프라인 완료 상태는 파이프라인의 각 단계 상태를 통합하여 파생됩니다. 한 단계라도 실패하면 파이프라인이 실패한 것으로 간주됩니다. 한 단계라도 부분적으로 성공하면 파이프라인은 문제가 있는 상태로 성공한 것으로 간주됩니다.

업그레이드 정보

업그레이드하는 경우 파이프라인에 대한 GitHubAzure autoCloseChange 매개 변수를 설정하고 파이프라인을 빌드하기 전에 오케스트레이션 도구를 다시 구성해야 합니다.

종결 코드 설정

원하는 동작에 따라 매개변수를 `setCloseCode:`true/false 로 설정합니다. 기본값은 true입니다.

true로 설정하면 변경 단계 속성에 지정된 대로 종결 코드 및 종결 메모 필드가 업데이트되고 스테이지가 완료되면 변경 요청이 구현 후 단계로 이동합니다. 코드 자동 종결 기능을 활성화하여 이 동작을 재정의할 수 있습니다. autoCloseChange가 활성화되고 true 또는 false로 설정되면 setCloseCode 기능이 비활성화됩니다. 자세한 내용은 변경 자동 종결을 참조하십시오. 보다 정확한 변경 요청 정보를 위해 autoCloseChange 기능을 사용합니다.

false로 설정하면 작업 또는 파이프라인이 완료될 때 변경 요청이 업데이트되지 않고 구현 상태로 유지됩니다.

- 변경 요청의 종결 정보가 설정되지 않았습니다(종결 코드 및 종결 메모 필드는 비워 둠).
- 단계 실행에 대한 링크가 작업 메모에 추가됩니다.

변경 요청 필드

지정된 변경 요청 템플릿에 대한 파이프라인 내에서 변경 요청 필드 값을 설정합니다.

- 매개변수를 `attributes:` 사용하여 필드 값을 설정합니다.
- API의 DevOps - POST /devops/orchestration/changeControl 엔드포인트를 DevOps 사용합니다.

주:

- 지정된 필드에 필요한 종속 필드가 있는 경우 해당 속성도 설정해야 합니다.
- 종속 필수 필드에 대한 속성이 설정되지 않은 경우 변경 요청 및 관련 단계 실행이 취소되고 작업 메모가 업데이트됩니다.

매개변수 내의 `attributes:` 필드 값은 키-값 쌍입니다. 즉, 키는 템플릿 내의 필드 이름이고 값은 필드에 채울 정보입니다.

`changeControl` API를 사용하여 , `cmdb_ci`, `template`, `assignment_group` `business_service`, 와 `standard_change_templatechg_model` 같은 `type`필드를 지정하고 변경 요청을 생성할 수 있습니다.

변경을 위해 속성이 전달될 때 우선순위의 순서는 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.

1. 변경 요청 필드 또는 changeControl API.
2. 단계 기록의 값입니다.
3. 변경 요청 템플릿에 제공된 값입니다.

주:
파이프라인 내에서 변경 요청을 구성할 때 변경 유형 및 템플릿 필드는 항상 한 소스에서 가져옵니다. API 요청과 변경 요청 양식의 속성 조합을 사용할 수 없습니다.

지정된 경우를 제외하고 변경 요청 [change_request] 테이블의 모든 필드가 지원됩니다.

변경 요청 필드 지원됨

지원되지 않는 필드	• 위험 • 영향도 • 번호 • sys_id • risk_impact_analysis
지원 필드	변경 요청 〔change_request〕 테이블의 나머지 모든 필드입니다.

주:
속성 이름은 변경 요청 필드 이름과 일치해야 하며 지정된 값은 유효해야 합니다.

샘플 **JSON** 페이로드

```
{

 "callbackURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/sn-devops/pipeline_839b7605-b98d-4831-bc87-96829de7da37",
   "orchestrationTaskURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests#deploy/",
   "isMultiBranch":"false",
   "orchestrationTaskName":"java_sample_tests#deploy",
   "orchestrationTaskDetails":{
      "triggerType":"upstream",

 "upstreamTaskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests/129/execution/node/35/wfapi/describe",

 "taskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests/129/execution/node/50/wfapi/describe"
   },
   "changeRequestDetails":{
      "setCloseCode":false,
      "attributes":{
         "sys_created_by":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
         "sys_updated_by":"56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
         "requested_by":{
            "name":"Abel Tuter"
         },
```


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

```
    "watch_list":[
      {
        "name":"Abel Tuter"
      },
      {
        "name":"Aileen Mottern"
      },
      {
        "name":"Alejandra Prenatt"
      },
      "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca"
    ],
    "work_notes_list":[
      "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
      "46c6f9efa9fe198101ddf5eed9adf6e7",
      "d8f57f140b20220050192f15d6673a98"
    ],
    "assigned_to":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
    "category":"Service",
    "sys_created_on":"2021-02-09 18:58:41",
    "priority":"2",
  }
 }
}
```


파이프라인 예시

변경 요청 상세 정보 **- Azure** 파이프라인

```
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
      - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
        inputs:
          connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
          changeRequestDetails: |
            {
              "autoCloseChange" : true,
              "attributes": {
                "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
                "work_notes" : "Update this to work_notes",
                "category" : "Service",
                "priority" : "2"
              }
            }
```


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

직무 수준 설정 — **Jenkins**

변경 요청 상세 정보 **- Jenkins**

```
stage('Change-Step') {
      steps {
          echo 'Change Step'
          snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "autoCloseChange": true, attributes:{"close_notes":"sample close notes"} }'
      }
}
```

변경 요청 상세 정보 **- GitHub**

```
deploy:
  name: Deploy
  needs: registerpackage
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
    - name: Custom Change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@master
      with:
        devops-integration-user-name: ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
        devops-integration-user-password: ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Deploy'
        change-request: '{"autoCloseChange":true,"attributes":{"close_notes":"Automated Software Deployment for close_Notes"}}'
        interval: '100'
        timeout: '3600'
```


변경 요청 수동 승인 플로우 사용 **DevOps**

플로우 또는 스크립트를 사용하여 요구 사항에 따라 변경 요청 수동 승인 플로우를 사용자 지정하거나 다시 만듭니다 DevOps .

변경 요청 수동 승인 플로우에서 DevOps 변경 승인에 따라 단계 실행 상태가 변경됩니다. 그러나 요구 사항에 따라 이 플로우를 사용자 지정하거나 다시 만들 수 있습니다.

변경 요청 상태가 승인됨, 취소됨 또는 거부됨으로 이동된 후(수동으로 또는 변경 정책 사용) 변경 승인에 따라 단계 실행 상태 업데이트를 워크플로우 스튜디오 호출 작업을 수행하여 단계 실행 기록의 상태 필드를 업데이트합니다.

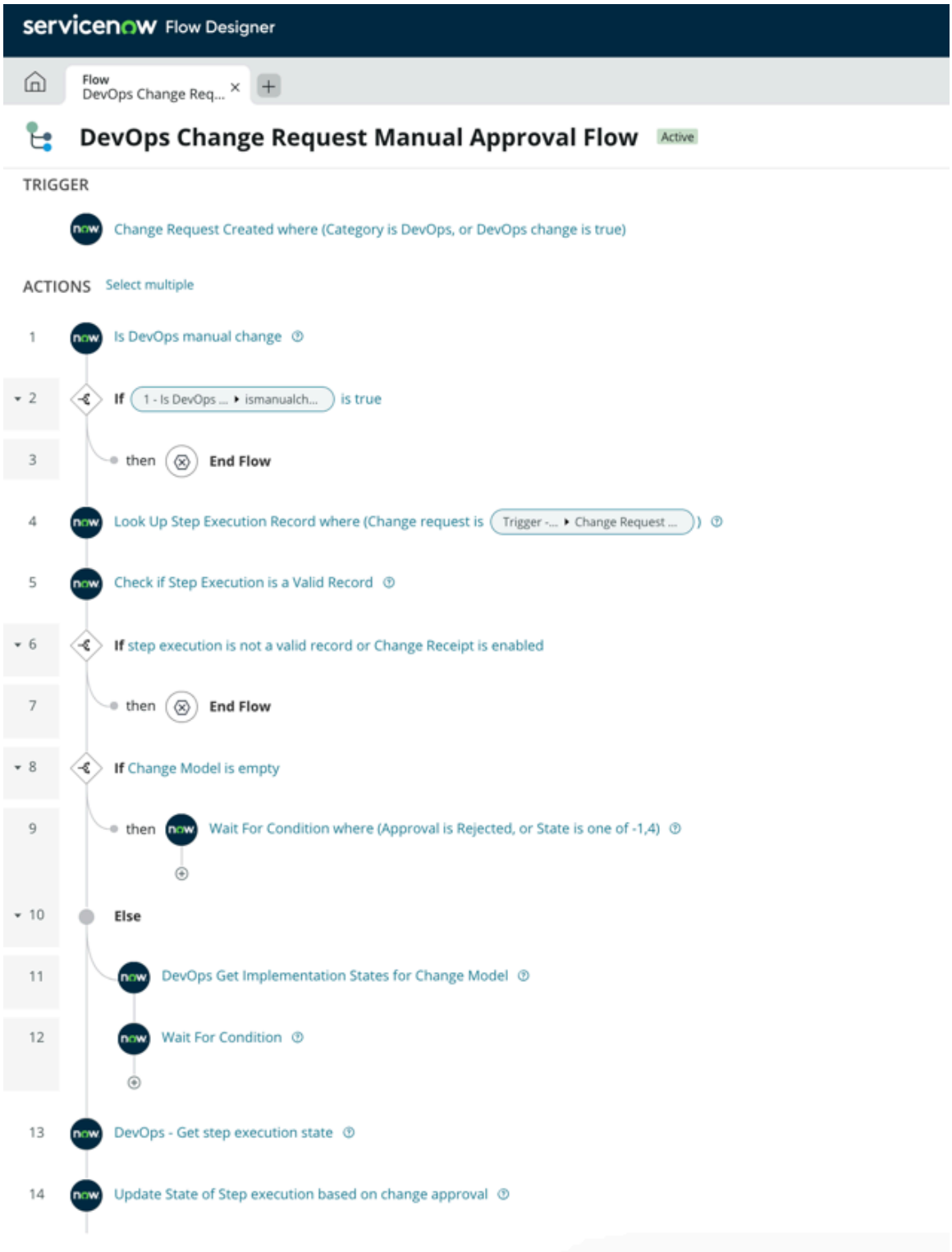
플로우 또는 스크립트를 사용하여 작업을 호출할 수 있습니다.

플로우를 워크플로우 스튜디오 사용하여 작업 호출

변경 요청 기록의 승인 필드에 따라 단계 실행 기록의 상태를 업데이트하려면 변경 승인 작업에 따라 단계 실행의 업데이트 상태를 워크플로우 스튜디오 호출해야 합니다.

이 작업은 변경 결정을 오케스트레이션 도구에 알리는 데 사용되는 변경 제어 콜백 플로우에 대한 트리거 역할을 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.



스크립트를 사용하여 작업 호출 워크플로우 스튜디오

스크립트에서 워크플로우 스튜디오 작업을 호출하는 메서드:

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.name_of_FD_action', inputs);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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() {

  try {
      var inputs = {};
      inputs['stepexecutiongr'] = ; // GlideRecord of table: sn_devops_step_execution
      inputs['state'] = ; // Choice

      // Start Asynchronously: Uncomment to run in background. Code snippet will not have access to outputs.
      // sn_fd.FlowAPI.startAction('sn_devops.update_state_of_step_execution_based_on_change_approval', inputs);

      // Execute Synchronously: Run in foreground. Code snippet has access to outputs.
      var outputs = sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.update_state_of_step_execution_based_on_change_approval', inputs);

      // Current action has no outputs defined.
  } catch (ex) {
      var message = ex.getMessage();
      gs.error(message);
  }

})();
```

기본 변경 핸들러 하위 플로우

기본 변경 핸들러 하위 플로우를 사용하여 이러한 변경 요청 필드를 기본값으로 채웁니다.

- 요청한 사람
- 근거
- 구현 계획
- 원상 복구 계획
- 테스트 계획
- 간단한 설명
- 설명
- 시작 날짜
- 종료 날짜
- 위험 영향 분석

기본 변경 핸들러 하위 플로우는 변경 요청 기록을 생성하는 동안 템플릿을 사용하여 채워진 필드 값을 무효화합니다.

원하는 경우 다음을 수정하여 이 플로우 대신 사용자 지정 하위 플로우를 작성할 수 있습니다. *[sn_devops.change_request_handler_subflow]* DevOps 속성.

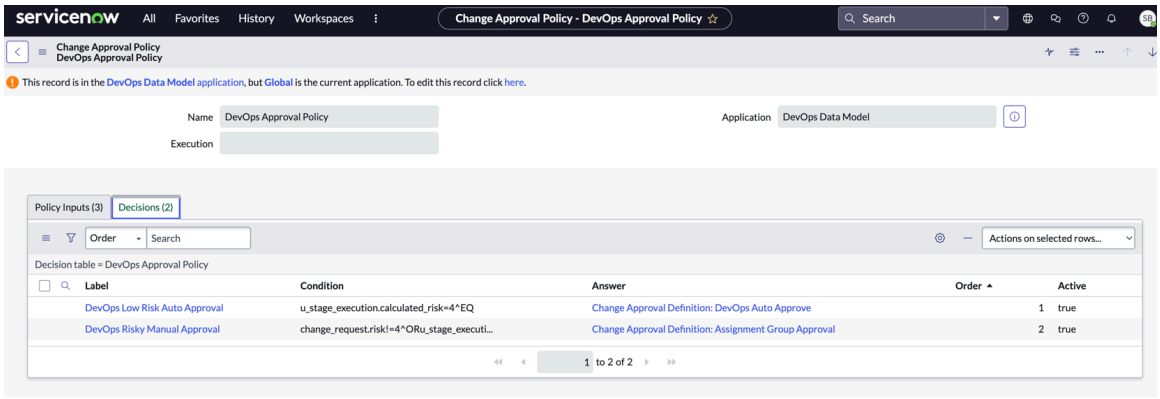
DevOps 데모 변경 자동화 플로우

데모 데이터가 설치 워크플로우 스튜디오 되면 결정 정책에 따라 일반 유형의 변경 요청 또는 일반 모델 변경 요청을 자동으로 승인할 수 있는 **DevOps** 데모 변경 자동화 플로우를 사용할 수 있습니다.

데모 데이터의 일부로 사용할 수 있는 결정 정책은 다음과 같습니다.

- DevOps 낮은 위험 자동 승인 정책으로, 실패한 테스트 수가 0입니다.
- DevOps 실패한 테스트 수가 0보다 큰 고위험 수동 승인 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.



데모 플로우 워크플로우 스튜디오 의 일부로 사용할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

- DevOps 세트 변경 시간대

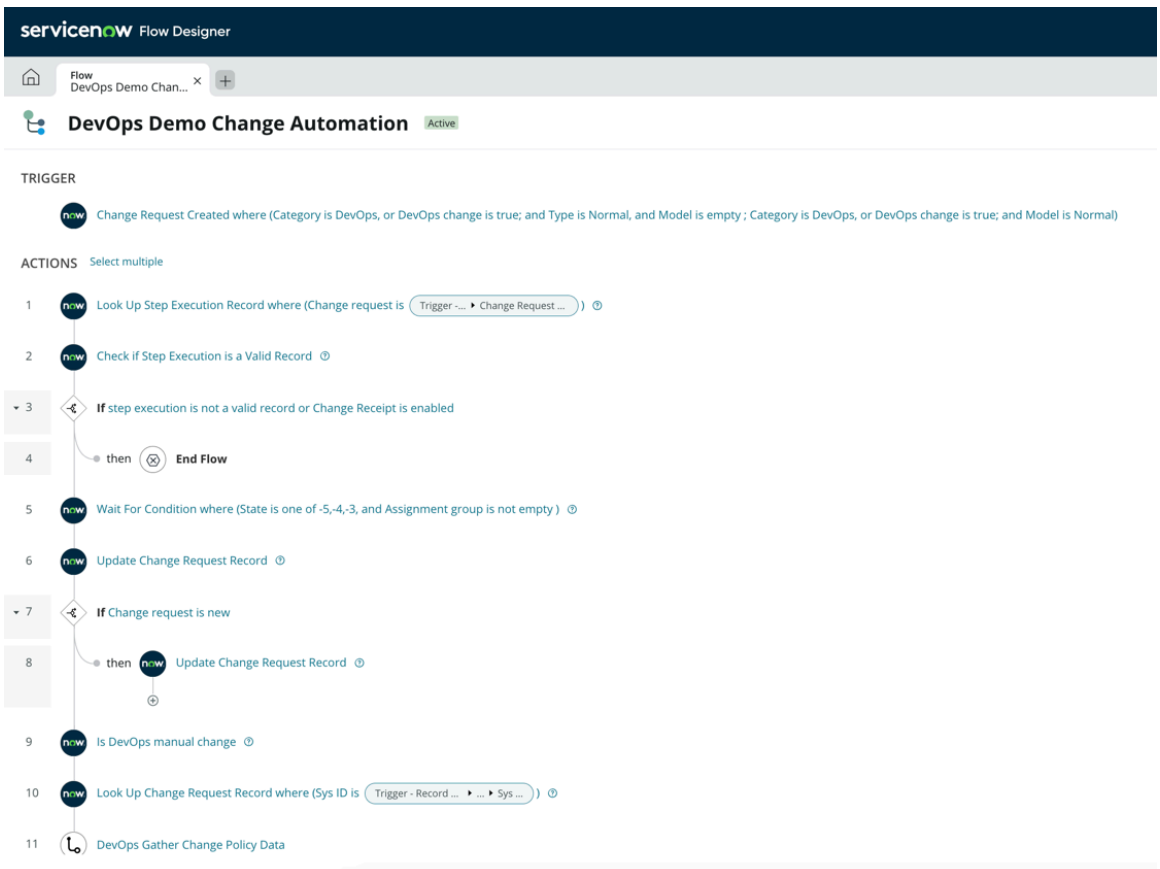
  변경 요청 시작 날짜를 설정하는 데 사용되는 작업입니다.

- 변경 정책 사용자/그룹 가져오기

  변경 요청 승인 정책에 따라 사용자/그룹을 가져오는 데 사용되는 작업입니다.

- DevOps 자동 승인 기록 생성

  사용자가 승인 기록을 자동 승인/자동 거부하는데 사용하는 동작입니다.



관련 정보

변경 프로세스 가속화 DevOps

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

DevOps 변경 모델

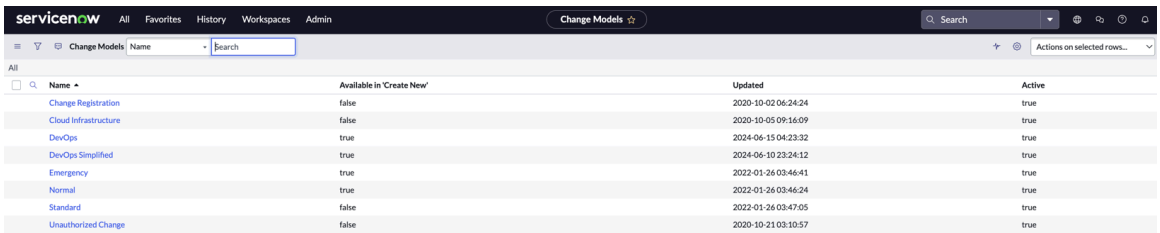
DevOps 변경 속도 를 사용하면 변경 모델이나 프로세스를 보다 유연하게 정의하여 최신 개발 방식을 반영할 수 있는 목적에 맞는 변경 모델을 사용할 수 있습니다.

DevOps 변경 모델 개요

중요사항:
DevOps 변경 요청의 경우 특정 사용 사례에 최적화된 방식으로 변경 프로세스 플로우를 활성화할 수 있는 보다 큰 유연성을 제공하는 변경 관리 - 변경 모델 기능을 사용합니다. 자세한 내용은 변경 모델 문서를 참조하십시오. 레거시 변경 관리 - 상태 모델도 지원됩니다. 자세한 내용은 상태 모델 및 전환 문서를 참조하십시오.

중요사항:
DevOps 및 DevOps 단순화 변경 모델은 Argo CD 및 분할 도구 변경 요청에 대해 지원되지 않습니다.

특정 사용 사례에 대해 Flow Designer에 빌드된 간결한 플로우 및 플로우 작업 제품군과 함께 목적에 맞는 변경 모델을 사용합니다. 변경 워크플로우(일반, 표준 및 긴급)에 사전 정의된 레거시 ITIL 기반 변경 프로세스를 사용하는 대신, 특정 사용 사례에 최적화된 다양한 모델로 선택적으로 전환할 수 있습니다. 상태 간의 전환을 결정하는 상태와 규칙을 사용하여 변경 모델을 만들 수 있습니다. 변경 모델에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 변경 모델.



DevOps 또는 DevOps 단순화된 변경 모델을 포함하여 기본 시스템 변경 모델을 사용할 수 있습니다. 모델을 기반으로 변경 요청을 만들려면 ServiceNow의 단계 양식에서 모델 필드를 구성하거나 오케스트레이션 파이프라인의 변경 단계에서 모델 sys_id 또는 이름을 전달할 수 있습니다.

기본 시스템 DevOps 변경 모델

DevOps 및 DevOps Simplified라는 두 가지 변경 모델이 기본 시스템에 포함되어 있으며 모델 기반 변경 요청을 생성할 수 있도록 기본적으로 활성화됩니다.

유형 호환성 플래그

형식 호환성
com.snc.change_management.change_model.type_compatibility 속성은 만들 변경 요청의 종류(형식 또는 모델 기반)를 결정하는 데 사용됩니다. 시스템 속성 > 모든 속성으로 이동하여 이 속성의 값을 설정합니다. 이 속성의 기본값은 False입니다. 이 속성을 사용하면 변경 모델에 대한 변경 유형 호환성을 사용할 수 있습니다. true로 설정하면 변경 요청을 유형 기반 워크플로우 또는 변경 모델로 만들 수 있습니다. 아니오로 설정하면 변경 모델을 사용해서만 변경 요청이 생성됩니다.

속성이 true 또는 false로 설정될 때 변경 요청은 다음 테이블에 정의된 구성 조합을 기반으로 생성됩니다.

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

형식 호환성 속성이 True로 설정된 경우

ServiceNow의 파이프라인 단계에 구성된 변경 속성	파이프라인에 전달된 변경 속성	변경 요청 생성 시 고려되는 변경 속성
변경 모델: 〈선택한 변경 모델〉	모델이나 변경 유형이 전달되지 않습니다.	모델 기반 변경 요청이 생성됩니다.
변경 모델: 〈선택한 변경 모델〉	유형이 전달되었습니다. 예: 일반 `{ "attributes": { "type": "normal" } }`	유형 기반 변경 요청이 생성됩니다.
변경 모델: 〈선택한 변경 모델〉 예: 모델 1.	다른 모델이 전달됩니다. 모델 2를 예로 들 수 있습니다. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "Model 2" } } }`	변경은 모델 2를 기반으로 생성됩니다.
변경 모델: 지정되지 않음 변경 유형: 〈선택한 변경 유형>	모델이나 변경 유형이 전달되지 않음	유형 기반 변경 요청이 생성됩니다.
변경 유형: 〈선택한 변경 유형〉	모델이 전달되었습니다. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "DevOps" } } }`	모델 기반 변경 요청이 생성됩니다.
변경 유형: 〈선택한 변경 유형〉. 예: 일반	다른 유형이 전달됩니다. 예를 들면 긴급입니다. `{ "attributes": { "type": "emergency" } }`	변경 요청은 긴급 유형에 따라 생성됩니다.

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

형식 호환성 속성이 False로 설정된 경우

ServiceNow의 파이프라인 단계에 구성된 변경 속성	파이프라인에 전달된 변경 속성	변경 요청 생성 시 고려되는 변경 속성
변경 모델: 〈선택한 변경 모델〉	모델이나 변경 유형이 전달되지 않음	모델 기반 변경 요청이 생성됩니다.
변경 모델: 〈선택한 변경 모델〉	유형이 전달되었습니다. 예: 일반 `{ "attributes": { "type": "normal" } }`	오류 유형 호환성 플래그가 비활성화되어 있어 변경 요청을 생성할 수 없습니다. 시스템 속성에서 유형 호환성 플래그를 활성화하거나, ServiceNow의 단계 기록에서 변경 모델을 구성하거나, 파이프라인에 적절한 변경 모델 시스템 ID 또는 이름을 입력합니다. 이 오류를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 일반 오류 DevOps 변경 속도.
변경 모델: 〈선택한 변경 모델〉 예: 모델 1.	다른 모델이 전달됩니다. 모델 2를 예로 들 수 있습니다. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "Model 2" } } }`	변경은 모델 2를 기반으로 생성됩니다.
변경 모델: 지정되지 않음 변경 유형: 〈선택한 변경 유형>	모델이나 변경 유형이 전달되지 않습니다.	오류 파이프라인에 대해 변경 유형 또는 변경 모델이 구성되지 않아 변경 요청을 생성할 수 없습니다. 이 오류를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 일반 오류 DevOps 변경 속도.
변경 유형: 〈선택한 변경 유형〉	모델이 전달되었습니다. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "DevOps"`	모델 기반 변경 요청이 생성됩니다.

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

형식 호환성 속성이 False로 설정된 경우

ServiceNow의 파이프라인 단계에 구성된 변경 속성	파이프라인에 전달된 변경 속성	변경 요청 생성 시 고려되는 변경 속성

	<pre>}
	}
	}</pre>	

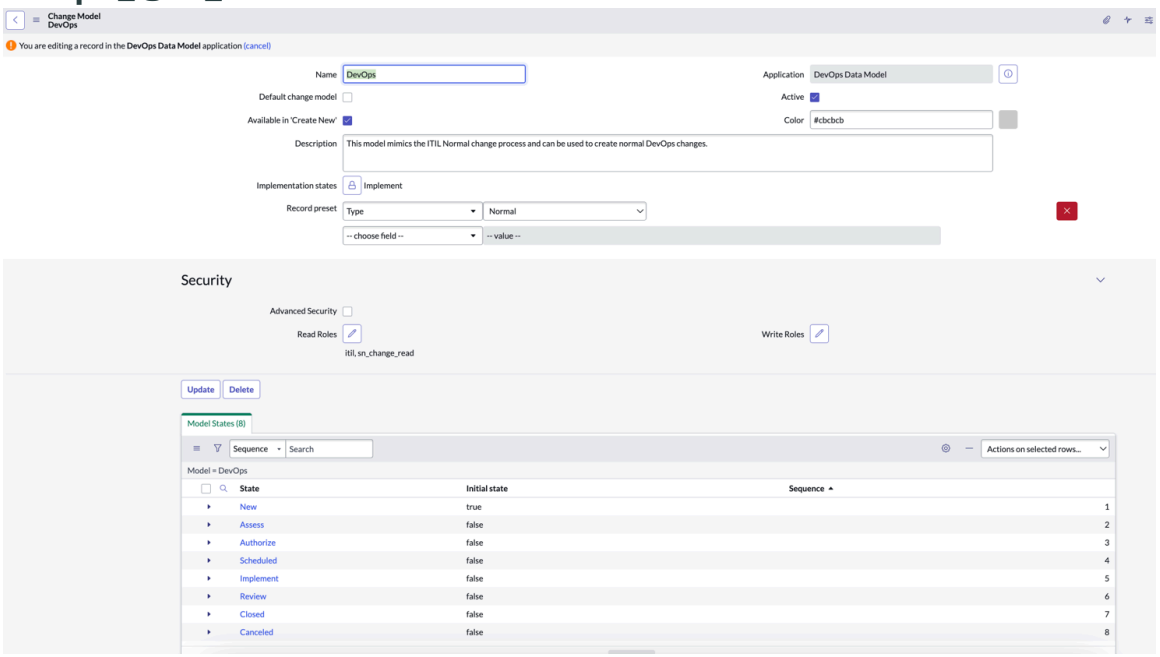
변경 유형: 〈선택한 변경 유형〉. 예: 일반	다른 유형이 전달됩니다. 예를 들면 긴급입니다.
	<pre>{
	"attributes": {
	"type": "emergency"
	}
	}</pre>
		오류
		
		유형 호환성 플래그가 비활성화되어 있어 변경 요청을 생성할 수 없습니다. 시스템 속성에서 유형 호환성 플래그를 활성화하거나, ServiceNow의 단계 기록에서 변경 모델을 구성하거나, 파이프라인에 적절한 변경 모델 시스템 ID 또는 이름을 입력합니다.
		
		이 오류를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 일반 오류 DevOps 변경 속도.

DevOps 모델 구성

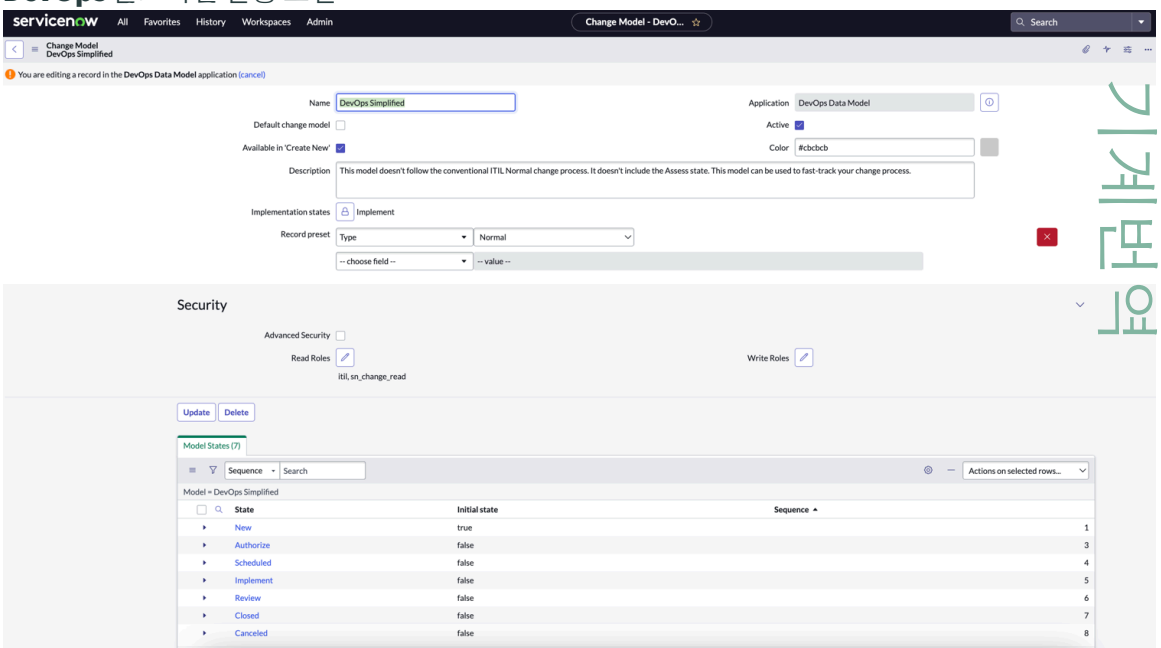
기본 시스템 변경 모델의 구현 상태 필드 값은 구현이며, 기록 사전 설정 필드는 기본적으로 유형=일반 으로 선택됩니다. DevOps 변경 모델에 사용할 수 있는 모델 상태는 신규, 평가, 승인, 예약됨, 구현, 검토, 종결됨 및 취소됨입니다. DevOps 단순화 변경 모델에 사용할 수 있는 모델 상태는 신규, 승인, 예약됨, 구현, 검토, 종결됨 및 취소됨입니다. 요구사항에 따라 변경 모델을 수정하고 특정 사용 사례의 상태와 전환을 구성할 수 있습니다.

© 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.

DevOps 변경 모델



DevOps 간소화된 변경 모델



기본 시스템 DevOps 모델을 사용하는 대신 자체 모델을 생성하려면 섹션의 변경 모델 생성 지침을 참조하십시오.

기록 사전 설정을 사용하여 변경 모델에 대한 변경 상세 정보를 구성할 수 있습니다. 변경이 생성될 때마다 이러한 값이 변경 내용에 자동으로 설정됩니다. 변경 요청에 있는 모든 변경 필드에 대해 기록 사전 설정을 설정할 수 있습니다.

변경 요청을 만들 때 변경 정보를 미리 제출하기 위해 고려되는 논리는 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.

- 기록 사전 설정에서 변경 상세 정보를 구성한 경우 파이프라인에서 변경 상세 정보를 전달하여 이 값을 재정의할 수 없습니다.
- 사전 설정된 레코드에 변경 상세 정보가 구성되지 않은 경우 파이프라인에서 전달된 값은 변경 요청의 상세 정보를 사전 제출하는 것으로 간주됩니다.
- 변경 상세 정보가 기록 사전 설정에 구성되지 않았거나 파이프라인에서 전달되지 않은 경우 ServiceNow의 단계 양식에 구성된 값이 고려됩니다.

ServiceNow의 기록 사전 설정에 구성된 변경 상세 정보	ServiceNow의 단계 양식에 구성된 변경 상세 정보	파이프라인에 전달된 변경 상세 정보	변경 작성 시 미리 채워진 변경 상세 정보
할당 그룹: DevOps 보고서	할당 그룹: 지정되지 않음	할당 그룹: 지정되지 않음	변경 요청의 사전 설정된 기록에서 할당 그룹이 미리 채워집니다.
할당 그룹: 구성되지 않음	할당 그룹: 지정되지 않음	할당 그룹: DevOps 보고서	변경 요청의 파이프라인에서 할당 그룹이 미리 채워집니다.
할당 그룹: 구성되지 않음	할당 그룹: DevOps 보고서	할당 그룹: 지정되지 않음	변경 요청의 단계 양식에서 할당 그룹이 미리 채워집니다.

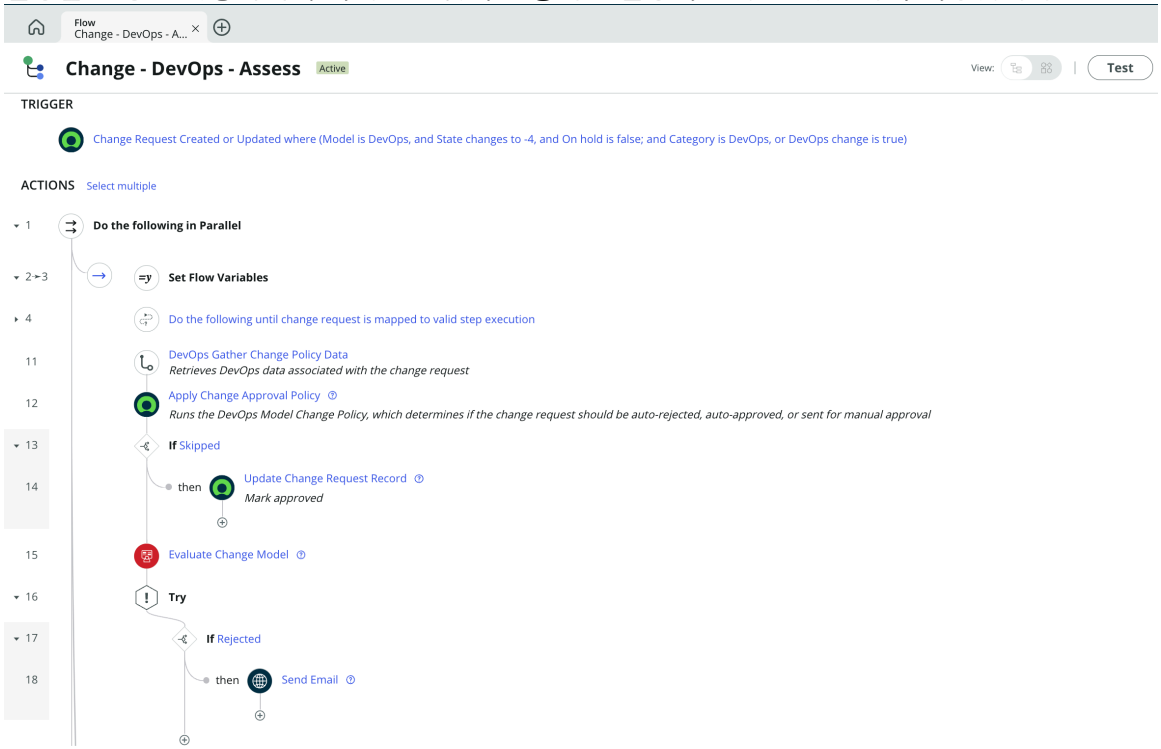
DevOps 변경 모델

DevOps 변경 모델에는 상태 전환 및 변경 승인을 위한 기본 시스템의 플로우가 포함되어 있습니다. DevOps 모델의 각 상태에는 고유한 플로우가 있으며 각 플로우는 필수 조건이 충족되면 트리거됩니다. 변경 승인(자동 또는 수동)은 DevOps 모델 변경 정책을 기반으로 합니다. 기본적으로 기본 시스템 DevOps 모델 변경 정책에는 수동 승인 결정만 활성화되어 있습니다. 승인 자동화를 수행할 준비가 되면 정책을 수정할 수 있습니다. 다음 플로우는 상태 전환 및 변경 승인 동작을 설명합니다.

- 변경 - DevOps - 신규: 변경 요청이 신규 상태로 생성되면 이 플로우가 트리거됩니다. 할당 그룹이 있는 경우 이 플로우는 변경 상태를 평가로 업데이트합니다.
- 변경 - DevOps - 평가: 변경 요청이 평가 상태인 경우 이 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우에는 DevOps 변경 정책 데이터 수집 및 변경 승인 정책 적용이라는 두 가지 주요 작업이 있으며, 이는 변경 요청과 연결된 DevOps 데이터를 검색하고 변경 요청을 자동 승인, 자동 거부 또는 수동 승인을 위해 전송해야 하는지 여부를 확인하는 데 사용됩니다. 변경 승인(자동 또는 수동)은 DevOps 모델 변경 정책에 따라 변경 승인 정책 적용 작업에서 이 플로우의 일부로 발생합니다. 변경이 승인(자동 또는 수동)되면 승인 상태로 이동합니다. 변경이 거부된 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.

변경을 요청한 사용자에게 이메일 알림이 전송되고 변경이 신규 상태로 다시 이동됩니다.



- 변경 - DevOps - 승인: 변경 요청이 승인 상태인 경우 이 플로우가 트리거됩니다. 기본 시스템에는 DevOps 변경 정책 데이터 수집 및 변경 승인 정책 적용이라는 두 가지 주요 작업이 있음을 알 수 있으며, 이 작업은 변경 요청과 연결된 DevOps 데이터를 검색하고 변경 요청을 자동 승인, 자동 거부 또는 수동 승인을 위해 전송해야 하는지 여부를 확인하는 데 사용됩니다. 변경 승인 정책 적용 작업의 DevOps 모델 변경 정책에 있는 조건이 충족되지 않습니다. 따라서 이 플로우의 변경 승인(자동 또는 수동)은 건너뜁니다. 이 플로우는 변경 - DevOps - 일정 플로우를 트리거하는 변경 요청 상태만 예약됨으로 이동합니다.

  주:
  변경 프로세스에 다른 승인이 필요한 경우 이 플로우를 참조하고 요구 사항에 따라 DevOps 모델 변경 정책을 사용자 지정할 수 있습니다.

- 변경 - DevOps - 일정: 변경 요청이 예약됨 상태인 경우 이 플로우가 트리거됩니다. 계획된 시작 날짜에 도달하면 변경이 구현 상태로 이동됩니다.
- 변경 - DevOps - 구현: 변경 요청이 구현 상태인 경우 이 플로우가 트리거됩니다.

DevOps 모델 변경 정책에는 다음과 같은 정책 입력이 포함됩니다.

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days

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

- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- 위험

DevOps 모델 변경 정책의 세 가지 결과(지정한 조건에 따라 다름)는 다음과 같습니다.

- 자동 승인: 정책에 지정된 조건이 충족되면 변경 요청이 자동으로 승인됩니다.
- 자동 거부: 정책에 지정된 조건 중 하나 이상이 충족되지 않으면 변경 요청이 자동으로 거부됩니다.
- 수동 승인: 정책에 지정된 사용자 또는 그룹의 수동 승인이 필요한 하나 이상의 조건이 있는 경우. 수동 승인을 신속히 처리하고 변경 요청을 진행하기 위해 정책에 따라 관련 사용자 또는 그룹에 알림이 전송됩니다.

> **주:**
> 기본적으로 기본 시스템 DevOps 모델 변경 정책에는 수동 승인 결정만 활성화되어 있습니다.

> **중요사항:**
> 기본 시스템 DevOps 모델을 그대로 사용하면 기본적으로 변경 승인이 자동으로 수행됩니다. 자동화된 변경 승인을 원하지 않는 경우 현재 변경 프로세스에 적합한 방식으로 DevOps 모델 변경 정책을 수정할 수 있습니다.

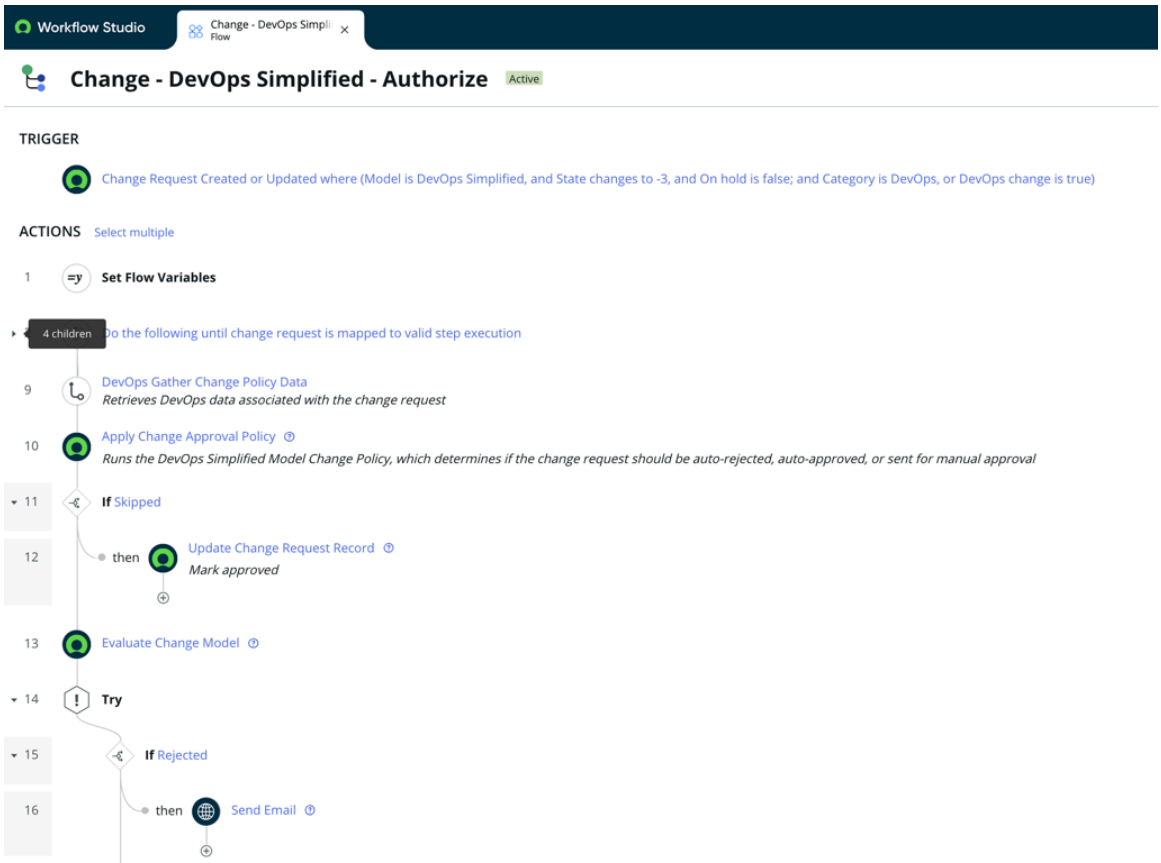
DevOps 간소화된 모델

DevOps 단순화된 변경 모델에는 기본 시스템의 상태 전환 및 변경 승인을 위한 플로우가 포함되어 있습니다. DevOps 단순화 모델의 각 상태에는 고유한 플로우가 있으며 각 플로우는 필수 조건이 충족될 때 트리거됩니다. 변경 승인(자동 또는 수동)은 DevOps 단순화된 모델 변경 정책을 기반으로 합니다. 다음 플로우에서는 상태 전환 및 변경 승인 동작을 설명합니다.

- 변경 - DevOps 단순화 - 신규: 변경 요청이 신규 상태로 생성되면 이 플로우가 트리거됩니다. 할당 그룹이 있는 경우 이 플로우는 변경 상태를 평가로 업데이트합니다.
- 변경 - DevOps 간소화 - 승인: 변경 요청이 승인 상태인 경우 이 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우에는 DevOps 변경 정책 데이터 수집 및 변경 승인 정책 적용이라는 두 가지 주요 작업이 있으며, 이는 변경 요청과 연결된 DevOps 데이터를 검색하고 변경 요청을 자동 승인, 자동 거부 또는 수동 승인을 위해 전송해야 하는지 여부를 확인하는 데 사용됩니다. 변경 승인(자동 또는 수동)은 DevOps 간소화된 모델 변경 정책에 따라 변경 승인 정책 적용 작업에서 이 플로우의 일부로 발생합니다. 변경이 승인(자동 또는 수동)되면 일정 상태로 이동합니다. 변경이 거부된 경우 변경을 요청한 사용자에게 이메일 알림이 전송되고 변경이 신규 상태로 다시 이동됩니다.

> **주:**
> 변경 프로세스에 다른 승인이 필요한 경우 이 플로우를 참조하고 요구 사항에 따라 DevOps 단순화 모델 변경 정책을 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.



- 변경 - DevOps 간소화 - 일정: 변경 요청이 예약됨 상태인 경우 이 플로우가 트리거됩니다. 계획된 시작 날짜에 도달하면 변경이 구현 상태로 이동됩니다.
- 변경 - DevOps 간소화 - 구현: 변경 요청이 구현 상태인 경우 이 플로우가 트리거됩니다.

DevOps 단순화 모델 변경 정책에는 다음과 같은 정책 입력이 포함됩니다.

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- 위험

DevOps 단순화 모델 변경 정책의 세 가지 결과는 (지정한 조건에 따라 다름) 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.

- 자동 승인: 정책에 지정된 조건이 충족되면 변경 요청이 자동으로 승인됩니다.
- 자동 거부: 정책에 지정된 조건 중 하나 이상이 충족되지 않으면 변경 요청이 자동으로 거부됩니다.
- 수동 승인: 정책에 지정된 사용자 또는 그룹의 수동 승인이 필요한 하나 이상의 조건이 있는 경우. 수동 승인을 신속히 처리하고 변경 요청을 진행하기 위해 정책에 따라 관련 사용자 또는 그룹에 알림이 전송됩니다.

> **주:**
> 기본적으로 기본 시스템 DevOps 단순화 모델 변경 정책에는 수동 승인 결정만 활성화되어 있습니다.

파이프라인을 재개하기 위한 콜백

DevOps Change Velocity에서 콜백 요청을 보내기 위해 다음과 같은 사항을 고려합니다.

- 구현 상태는 외부 공급업체 오케스트레이션 도구에 콜백을 보내는 데 사용됩니다. 변경 모델에 구현 상태가 하나만 있는 경우 절대 비교가 수행됩니다. 변경 모델에 의해 생성된 변경이 설정된 구현 상태에 도달하면 콜백이 외부 공급업체 오케스트레이션 도구로 전송됩니다.

> **주:**
> 변경 모델에서 구현 상태 필드에는 하나 이상의 상태가 있을 수 있습니다. 각 변경 모델의 구현 상태를 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 상태 모델 및 전환 문서를 참조하십시오.

- 변경 모델에 여러 구현 상태가 있는 경우 구현 상태에 먼저 도달한 상태의 외부 공급업체 오케스트레이션 도구에 콜백이 전송됩니다.
- 변경 모델에 설정된 구현 상태가 없으면 모델 상태의 구현 상태가 확인됩니다. 구현 상태가 있는 경우 타사 오케스트레이션 도구에 대한 콜백이 고려됩니다. 모델 상태에도 구현 상태가 없는 경우 **sn_devops.change_request.implement_state** 속성에 있는 값이 고려됩니다. 시스템 속성 값은 기본적으로 구현 상태인 -1입니다.

> **주:**
> 변경 – DevOps – 실행 상태 업데이트 플로우는 외부 공급업체 오케스트레이션 도구에 콜백을 보내는 데 사용됩니다. 이 승인 플로우는 변경 요청이 구현 상태가 될 때까지 대기합니다. 변경 요청이 구현 상태에 도달하면 이 플로우는 단계 실행 기록을 적절한(승인됨, 거부됨, 취소됨) 상태로 업데이트합니다. 단계 실행 기록이 업데이트되는 순간 콜백을 외부 공급업체 도구로 전송하기 위해 변경 제어 콜백 플로우가 트리거됩니다.

업그레이드 후

- 변경 모델 필드가 단계 양식에 표시됩니다. 형식 호환성 속성 (*com.snc.change_management.change_model.type_compatibility*)이 true이므로 기존 형식 기반 변경 생성 프로세스에는 영향을 주지 않습니다.
- 모델 기반 변경 요청을 수행하려면 형식 호환성 속성을 false로 설정합니다. 단계 양식의 변경 모델 필드가 필요합니다. 속성을 기반으로 하는 구성 조합에 대한 자세한 내용은 테이블을 형식 호환성 속성이 False로 설정된 경우참조하십시오 .

> **주:**
> 인스턴스를 zboot한 기존 고객 또는 신규 고객인 경우 기본적으로 모델 기반 변경 요청을 생성할 수 있습니다. 그러나 형식 호환성 속성을 true로 설정하여 형식 기반 변경 요청을 만들 수 있습니다.

다음 테이블에서는 신규 및 업그레이드 고객에게 변경 모델 기능이 작동하는 방식을 설명합니다.

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

업그레이드에 기반한 변경 모델 동작

새 인스턴스 또는 업그레이드 인스턴스	유형 호환성 플래그	모델 또는 유형	상태 전환 플로우	자동 변경 승인 플로우	외부 공급업체에 콜백
zboot(신규 또는 기존 zbooted)	거짓	DevOps 모델	• 변경 요청 - DevOps - 신규 • 변경 요청 - DevOps - 평가 • 변경 요청 - DevOps - 승인 • 변경 요청 - DevOps - 일정 • 변경 요청 - DevOps - 구현	기본 시스템에서 변경 승인(자동 또는 수동)은 변경 요청 - DevOps - 평가 플로우를 통해 이루어집니다. 다른 수준의 승인을 원하는 경우 변경 요청 - DevOps - 승인 플로우를 참조하고 그에 따라 DevOps 모델 변경 정책을 사용자 지정할 수 있습니다.	콜백 섹션의 메모 를 참조하십시오.
업그레이드	거짓	DevOps 모델	• 변경 요청 - DevOps - 신규 • 변경 요청 - DevOps - 평가 • 변경 요청 - DevOps - 승인 • 변경 요청 - DevOps - 일정 • 변경 요청 - DevOps - 구현	기본 시스템에서 변경 승인(자동 또는 수동)은 변경 요청 - DevOps - 평가 플로우를 통해 이루어집니다. 다른 수준의 승인을 원하는 경우 변경 요청 - DevOps - 승인 플로우를 참조하고 그에 따라 DevOps 모델 변경 정책을 사용자 지정할 수 있습니다.	콜백 섹션의 메모 를 참조하십시오.
zboot(신규 또는 기존 zbooted)	거짓	DevOps 간소화된 모델	• 변경 요청 - DevOps - 신규 • 변경 요청 - DevOps - 승인	기본 시스템에서 변경 승인(자동 또는 수동)은 변경 요청 - DevOps - 승인 플로우를 통해 이루어집니다.	콜백 섹션의 메모 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.

업그레이드에 기반한 변경 모델 동작

새 인스턴스 또는 업그레이드 인스턴스	유형 호환성 플래그	모델 또는 유형	상태 전환 플로우	자동 변경 승인 플로우	외부 공급업체에 콜백
			• 변경 요청 - DevOps - 일정 • 변경 요청 - DevOps - 구현	다른 수준의 승인을 원하는 경우 DevOps 간소화 모델 변경 정책을 적절하게 사용자 지정할 수 있습니다.	
업그레이드	거짓	DevOps 간소화된 모델	• 변경 요청 - DevOps - 신규 • 변경 요청 - DevOps - 평가 • 변경 요청 - DevOps - 승인 • 변경 요청 - DevOps - 일정 • 변경 요청 - DevOps - 구현	기본 시스템에서 변경 승인(자동 또는 수동)은 변경 요청 - DevOps - 승인 플로우를 통해 이루어집니다. 다른 수준의 승인을 원하는 경우 DevOps 간소화 모델 변경 정책을 적절하게 사용자 지정할 수 있습니다.	콜백 섹션의 메모 를 참조하십시오.
업그레이드	예	유형	현재 동작이 계속됨	DevOps 변경 요청 수동 승인, 또는 DevOps 변경 요청 최소 자동화 승인 또는 DevOps 변경 요청 고급 자동화 승인 플로우(활성 플로우)	변경 제어 콜백 플로우

파이프라인에서 변경 모델 업데이트

DevOps 파이프라인을 변경 모델로 마이그레이션 카탈로그 항목을 사용하여 기존 파이프라인 단계에서 변경 모델을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- chg_model 테이블에서 변경 모델을 읽는 sn_change_read 역할입니다.
- sn_devops.viewer 역할을 수행하여 sn_devops_pipeline 테이블에서 파이프라인을 읽습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
업그레이드 사용자이고 기존 파이프라인 단계를 마이그레이션하여 모델을 변경하려는 경우 이 절차를 수행해야 합니다.

DevOps 파이프라인을 변경 모델로 마이그레이션 카탈로그 항목을 사용하면 파이프라인의 각 단계 기록에서 변경 모델을 한 번에 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어 유형 호환성 com.snc.change_management.change_model.type_compatibility 속성을 false로 설정하고 여러 파이프라인 단계에 변경 모델 입력이 필요한 경우 이 카탈로그 항목을 사용하여 모든 파이프라인 단계에 대한 변경 모델을 한 번에 업데이트할 수 있습니다.

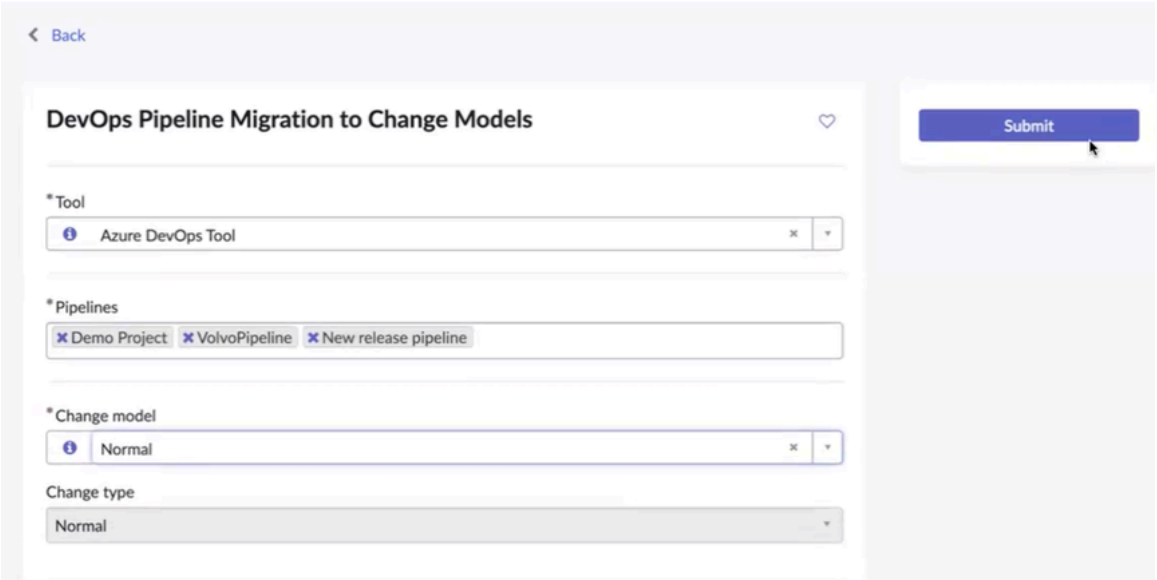
프로시저

1. **DevOps** 파이프라인을 변경 모델로 마이그레이션**>** 항목을 유지**>** 모든 **> Service Catalog >** 카탈로그 정의로 이동하고 활성 상태를 **true**로 설정하여 **DevOps** 파이프라인을 변경 모델로 마이그레이션 유지관리 항목을 활성화합니다.
   기본적으로 카탈로그 항목은 꺼져 있습니다.
2. 카탈로그 항목의 사용 가능 대상 관련 목록에서 카탈로그를 사용할 수 있어야 하는 사용자를 추가합니다.
3. 카탈로그 항목의 승인자 관련 목록에서 카탈로그 항목을 승인할 수 있는 사용자를 추가합니다.
   또는 모든 **>** 플로우 디자이너 **>** 플로우로 이동하고 파이프라인 마이그레이션 카탈로그 플로우 요청을 활성화합니다. 플로우의 승인 요청 작업에 설정된 규칙을 업데이트하여 카탈로그 항목을 승인할 수 있는 사용자 또는 사용자 그룹을 추가할 수 있습니다.
4. 서비스 포털의 서비스 카탈로그 범주에 카탈로그 항목을 추가하려면 이러한 항목의 범주를 **DevOps**로 설정하고 서비스 카탈로그 카탈로그를 추가합니다.
   DevOps 범주를 사용할 수 없는 경우 카탈로그 항목 기록 자체에서 **DevOps** 라는 새 범주를 생성하고 **DevOps** 온보딩 카탈로그를 할당해야 합니다.
5. Employee Service Center에서 카탈로그 항목을 추가하려면 **IT > IT** 섹션에서 분류가 직원인 할당된 주제 관련 목록에 새 주제를 추가합니다.
   할당된 주제 관련 목록은 카탈로그 항목 양식의 기본 뷰에서 사용할 수 없습니다. 추가하려면 추가 아이콘 **> >** 관련 목록 구성을 선택하고 연결된 컨텐츠 **➔** 카탈로그 항목 필드를 선택한 섹션으로 이동합니다.
6. 모든 **>** 서비스 카탈로그 **>** 카탈로그 정의로 이동하여 항목 유지**>DevOps**를 검색합니다.

   주:
   Employee Center 또는 Service Portal에서 서비스 카탈로그에 액세스할 수도 있습니다.

7. DevOps 카탈로그 항목에서 **DevOps** 파이프라인을 변경 모델로 마이그레이션을 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.



8. 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

DevOps 파이프라인을 변경 모델로 마이그레이션 양식

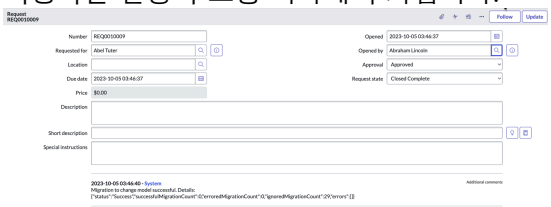
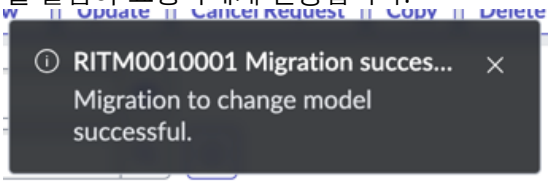
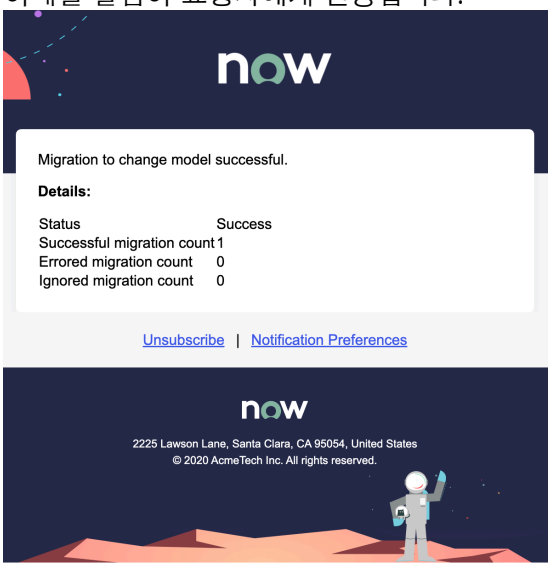
필드	설명
도구	필요한 파이프라인이 포함된 오케스트레이션 도구입니다.
파이프라인	변경 모델을 업데이트할 파이프라인입니다.
변경 모델	기존 모델을 업데이트할 변경 모델입니다.

9. 제출을 선택합니다.

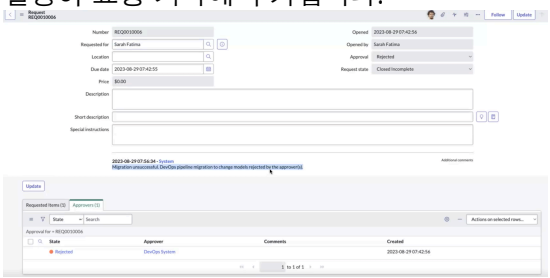
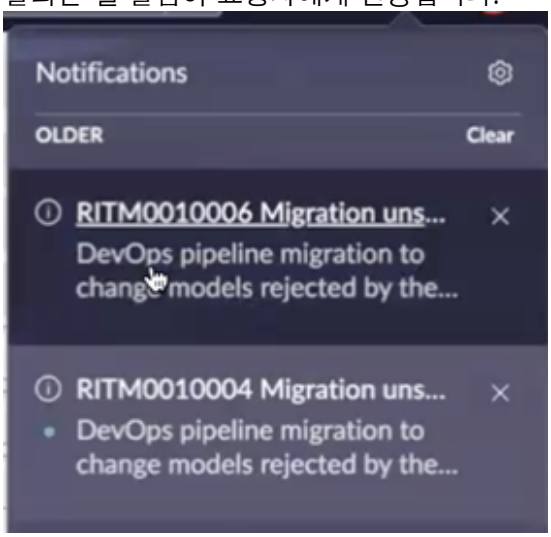
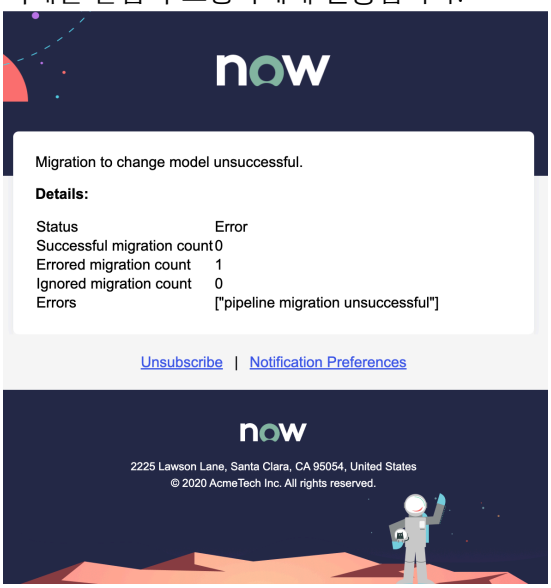
요청이 생성됩니다. 요청 승인 또는 거부 여부에 따라 요청자에게 알림이 전송됩니다.

주:
8단계에서 선택한 파이프라인에 파이프라인 단계를 업데이트할 수 없는 데이터 정책이 있는 경우 해당 요청의 작업 메모에서 오류로 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.

옵션	설명
승인됨 및 성공	○ 변경 모델로의 마이그레이션이 성공했음을 지정하는 설명이 요청 기록에 추가됩니다.  ○ 마이그레이션이 성공했음을 알리는 벨 알림이 요청자에게 전송됩니다.  ○ 마이그레이션 요청이 성공했음을 알리는 이메일 알림이 요청자에게 전송됩니다. 

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
거부됨 및 실패	○ 마이그레이션이 성공하지 못했다는 설명이 요청 기록에 추가됩니다.  ○ 마이그레이션 요청이 거부되었음을 알리는 벨 알림이 요청자에게 전송됩니다.  ○ 마이그레이션 요청이 거부되었음을 알리는 이메일 알림이 요청자에게 전송됩니다. 

DevOpsChangeRelationshipHelper 스크립트를 사용하여 변경 요청 데이터 검색

DevOpsChangeRelationshipHelper 스크립트 포함을 사용하여 지정된 관계 유형에 따라 변경 요청과 관련된 데이터를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.viewer

이 태스크 정보
스크립트 포함 을 사용하여 서버 스크립트에서 사용할 JavaScript 함수와 클래스를 저장합니다. 비즈니스 규칙, UI 작업, 워크플로우 스크립트, 스크립팅된 REST API 등에서 스크립트 포함을 호출할 수 있습니다.

이 메서드는 지정된 관계 유형에 따라 변경 요청과 관련된 데이터를 검색합니다.

지원되는 관계 유형은 다음과 같습니다.

- DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_TEST_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SECURITY_SCAN_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_ARTIFACT_VERSION_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SOFTWARE_QUALITY_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_PULL_REQUEST_TABLE

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
2. DevOpsChangeRelationshipHelper 스크립트를 검색합니다.
   비즈니스 규칙, UI 작업, 워크플로우 스크립트, 스크립팅된 REST API 등에서 이 스크립트 포함을 호출할 수 있습니다.

Example:
changeRelationHelperObj 메서드를 포함하는 개체의 인스턴스가 있다고 가정합니다.

```
var changeRelationHelperObj = new sn_devops.DevOpsChangeRelationshipHelper();
```

변경 요청을 나타내는 GlideRecord 객체가 있다고 가정합니다.

```
var changeRequest = new GlideRecord('change_request');
changeRequest.addQuery('number', 'CHG123456');
changeRequest.query();
changeRequest.next();
```

검색된 데이터에는 관계 유형에 따라 추가 세부 정보가 포함될 수 있습니다. 데이터가 발견되면 관련 시스템 ID 정보가 포함된 배열이 반환됩니다. 데이터를 찾을 수 없는 경우 디버그 메시지가 표시되고 빈 배열이 반환됩니다. 데이터 검색 중에 문제가 발생하면 세부 정보와 함께 오류 메시지가 표시됩니다.

예 1: 변경 요청에 대한 커밋 데이터 검색.

```
try {
    var commitsData = changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE);
    if (commitsData && commitsData.length > 0) {
        gs.log('Commits Data:', commitsData);
    } else {
        gs.log('No commits found for Change Request:', changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (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.

```
    gs.error('Error fetching commits data:', error.getMessage());
}
```

예 2: 변경 요청에 대한 작업 항목 검색.

```
try {
    var workItemsData = changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM);
    if (workItemsData && workItemsData.length > 0) {
        gs.log('Work Items Data:', workItemsData);
    } else {
        gs.log('No work items found for Change Request:', changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (error) {
    gs.error('Error fetching work items data:', error.getMessage());
}
```

DevOps에서 PR(끌어오기 요청) 또는 병합 요청 관리 변경 속도

에서 , Bitbucket및 ADO 코딩 소스ServiceNow DevOps에 대한 GitHubADO(Azure DevOps) 파이프라인의 끌어오기 요청을 관리합니다Jenkins. 끌어오기 요청에서 변경 승인 프로세스를 사용하도록 설정하여 끌어오기 요청 병합 승인을 ServiceNow DevOps 제어하고 변경 요청과 연결된 끌어오기 요청 세부 정보를 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에

끌어오기 요청을 승인하기 전에 다음 필수 구성 요소가 충족되는지 확인합니다.

- 관리자가 다중 분기 프로젝트 파이프라인을 사용하여 GitHub 또는 Bitbucket에서 끌어오기 요청 분기를 만들었습니다. 자세한 내용은 GitHub 브랜치 소스 및 Bitbucket 브랜치 소스를 참조하세요.
- 관리자가 ADO 리포지토리에서 끌어오기 요청 만들기를 사용하도록 설정했습니다. 자세한 내용은 https://marketplace.visualstudio.com/items?itemName=ShaykiAbramczyk.CreatePullRequest 문서를 참조하십시오.
- 관리자가 DevOps와 Jenkins 통합을 구성했습니다. 자세한 내용은 DevOps와 Jenkins 통합을 참조하세요.
- 관리자가 DevOps와의 GitHub 통합을 구성했습니다. 자세한 내용은 DevOps와 GitHub 통합을 참조하세요.
- 관리자가 DevOps와 Bitbucket 통합을 구성했습니다. 자세한 내용은 DevOps와 Bitbucket 통합을 참조하세요.
- 관리자가 DevOps와 ADO 통합을 구성했습니다. 자세한 내용은 Azure DevOps 및 DevOps 변경 속도 통합 문서를 참조하십시오.
- 관리자가 파이프라인에서 자동 변경 요청 생성을 위해 DevOps의 변경 가속화 기능을 활성화했습니다. 자세한 내용은 DevOps 변경 가속화를 참조하세요.

필요한 역할: sn_devops.admin

이 태스크 정보

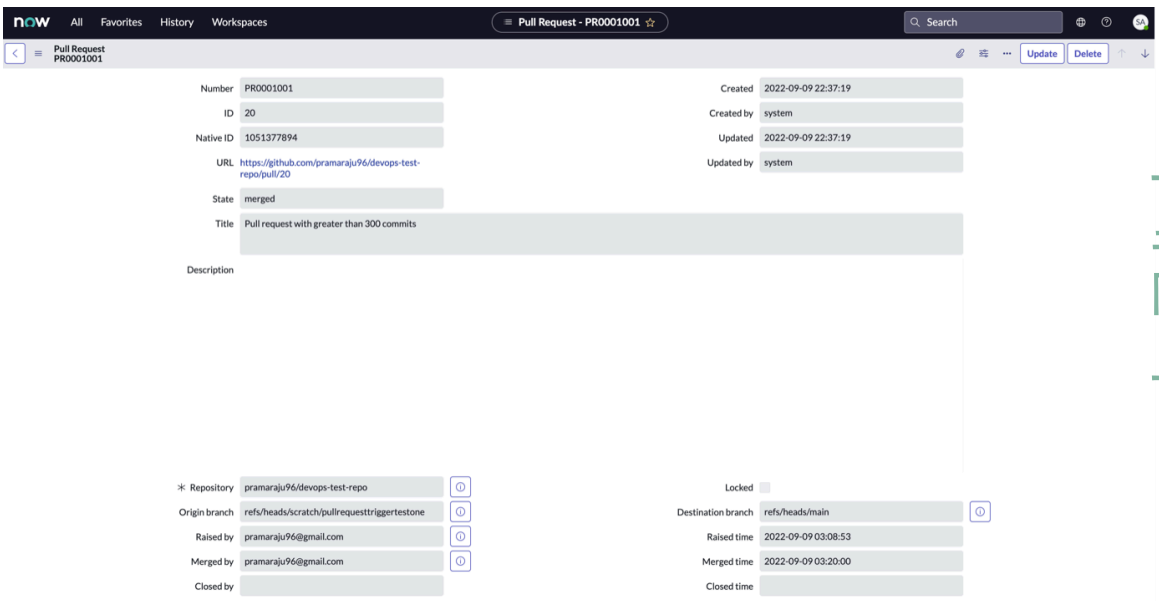
Jenkins 파이프라인의 경우 끌어오기 요청 및 Bitbucket 코딩 원본을 GitHub 관리할 수 있습니다.

ADO 파이프라인의 경우 ADO 코딩 원본에 대한 끌어오기 요청을 관리할 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. GitHub 또는 Bitbucket ADO.
   자세한 내용은 끌어오기 요청 만들기 또는 끌어오기 요청을 만들어 변경 내용을 병합하는 것을 참조하세요.
2. 오케스트레이션 도구에 따라 다음 단계를 수행합니다.
3. Jenkins 또는 ADO에서 끌어오기 요청 파이프라인을 실행합니다.
   빌드가 시작되고 파이프라인과 연결된 승인자에게 변경 요청 알림이 전송됩니다.
4. 다음으로 이동 **DevOps** > 오케스트레이션 > 파이프라인 변경 요청.
5. 끌어오기 요청과 연결된 변경 기록을 선택합니다.
6. 상태 필드에서 승인됨을 선택하여 끌어오기 요청과 연결된 변경 요청을 승인합니다.
   끌어오기 요청에 대해 GitHub 또는 Bitbucket 또는 ADO에서 병합을 사용하도록 설정합니다. 해당 도구에서 끌어오기 요청을 병합합니다.
7. 변경 기록과 연결된 끌어오기 요청 관련 목록을 선택합니다.
8. 번호 필드에 해당하는 끌어오기 요청 번호를 클릭하여 끌어오기 요청 세부 정보를 봅니다.



변경 기록과 연결된 모든 끌어오기 요청 상세 정보(요청이 병합된 후의 상세 정보 포함)가 표시됩니다. 끌어오기 요청 ID, 커밋, 원본 분기, 대상 분기, 제기한 사람, 승인자, 댓글, PR 제기 시간, PR 승인 시간, PR 병합/종결 시간 등의 세부 정보가 표시됩니다. 끌어오기 요청의 커밋은 커밋 관련 목록에 표시됩니다.

제한사항

BitBucket 코딩 소스에서 생성되고 Jenkins 파이프라인과 연결된 끌어오기 요청의 세부 정보는 변경 요청에 대해 표시되지 않습니다.

DevOps 인사이트 보고서

프로세스에 대한 DevOps 업데이트를 계획하고 구현하는 데 도움이 되도록 에서는 DevOps 인사이트 메트릭 유형별로 그룹화된 다양한 구성 가능한 보고서를 표시합니다. DevOps 변경 작업 공간에서 아이콘( )을 선택하여 DevOps 인사이트 보고서를 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.

DevOps 인사이트

운영 및 비즈니스 보고서를 분석하고 개발 프로세스의 전반적인 효율성과 성장을 파악합니다.

- 중앙 대시보드에서 활동, KPI 및 메트릭을 모니터링합니다.
- 시간 경과에 따른 성과를 추적합니다.
- 버그, 에픽, 기능, "기타", 스토리 또는 작업별로 분류된 요약 데이터를 봅니다.

메트릭 마이닝 및 분석

각 보고서는 중요한 비즈니스 메트릭에 대한 요약과 메트릭에 대한 자세한 정보에 대한 액세스를 모두 제공합니다.

- 기본적으로 대부분의 보고서에는 지난 30일 동안의 데이터가 표시됩니다. 날짜 아이콘( )을 선택하여 사용자 지정 날짜 범위를 구성합니다.
- 차트의 특정 데이터 요소를 가리키면 자세한 데이터를 볼 수 있습니다.
- 특정 데이터 포인트를 선택하여 별도의 탭에서 보고서의 핵심성과지표(KPI) 상세 정보를 봅니다. 그런 다음 Performance Analytics 애플리케이션의 강력한 데이터 관리 도구를 사용하여 데이터를 심층적으로 분석할 수 있습니다.
- 날짜 필터 이외의 필터를 적용하려면 필터 아이콘을 선택한 다음 필터 범주를 사용 가능 목록에서 적용 됨 목록으로 이동합니다.
- 필터는 탭 상단에 나타납니다. 각 보고서에 대해 적용된 필터 아이콘( )은 현재 보고서에 적용된 필터 수를 표시합니다. 위젯에 적용되는 필터를 보고 구성하려면 아이콘을 선택합니다.

데이터 수집 일정

연결된 외부 공급업체 도구에서 들어오는 새 DevOps 데이터로 대시보드를 채우려면 일일 데이터 수집 작업을 활성화해야 합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 퍼포먼스 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업.
2. 시스템 관리자 권한으로 *[DevOps] Daily Data Collection* 실행될 작업을 구성합니다.

   주:
   [DevOps] Daily Data Collection 작업은 기본적으로 활성 상태이며 관리자 권한으로 실행되도록 구성됩니다.

Load Change Request Repo Detail 기록 데이터에 대해 스케줄러 스크립트 및 *[DevOps] Historical Data Collection* 작업을 실행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 스케줄러 스크립트를 실행합니다 *Load Change Request Repo Detail* .

   이 작업은 DevOps Insights 애플리케이션을 설치한 후 데모 데이터를 임포트하는 경우 변경 요청 리포지토리 상세 정보 테이블 〔sn_devops_insights_change_request_repo_detail〕을 채웁니다.

   애플리케이션과 함께 DevOps 인사이트 데모 데이터를 설치하는 경우에는 이 작업을 실행할 필요가 없습니다. 퍼포먼스 분석 작업을 직접 실행하여 *[DevOps] Historical Data Collection* 점수를 볼 수 있습니다.
3. 다음으로 이동 모두 〉 퍼포먼스 분석 〉 데이터 수집기 〉 작업.
4. 시스템 관리자 권한으로 실행할 작업을 실행합니다 *[DevOps] Historical Data Collection* .

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

실행 시간은 데이터 볼륨에 따라 다릅니다. 이것은 기록 DevOps 데이터를 수집하는 일회성 작업이며 일정에 있을 수 없습니다.

팁:

이 작업을 완료하는 데 걸린 시간을 기준으로 사용량이 적은 기간 동안 실행할 계획을 세웁니다.

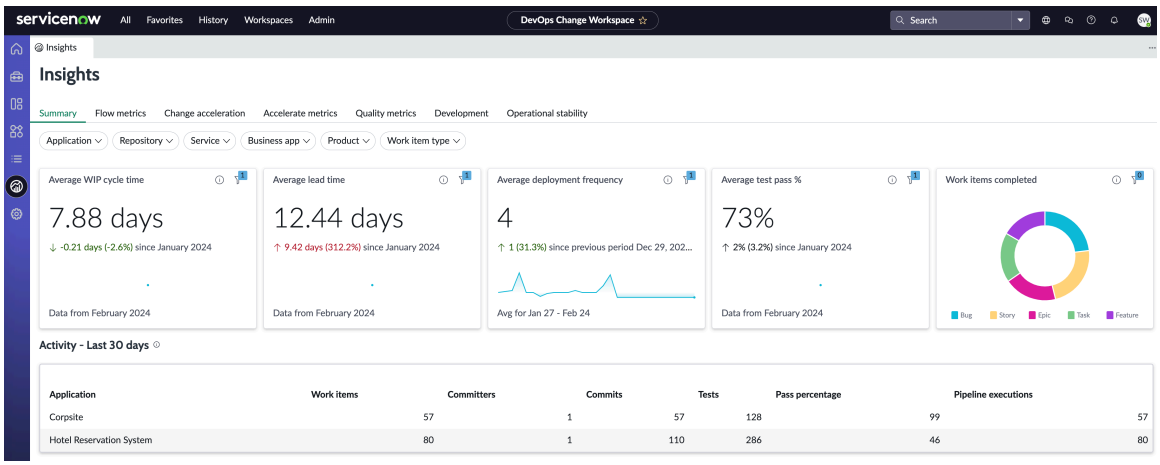
DevOps 인사이트 대시보드 - 작업 공간

대시보드는 DevOps 인사이트 운영 및 비즈니스 보고서의 유연한 그래픽 뷰를 제공합니다. 대시보드를 사용하여 전체 DevOps 프로세스의 결과를 평가합니다.

요약 대시보드

요약 대시보드를 DevOps 인사이트 사용하면 가장 활동적인 애플리케이션을 빠르게 파악할 수 있도록 가속화에서 품질 메트릭에 이르기까지 다양한 범주의 주요 메트릭에 대한 개요를 확인할 수 있습니다.

요약 보고서



보고서	설명	소스
평균 WIP 주기 시간	작업 항목이 완료되기 전 WIP 상태인 평균 시간(일)입니다.	계산: WIP 항목 완료 시간을 완료된 작업 항목 수로 나눈 값
평균 리드 타임	프로덕션 배포 파이프라인 실행의 일평균 리드 타임입니다.	계산: 성공적인 프로덕션 배포 리드 타임의 합계를 성공적인 프로덕션 파이프라인 실행 횟수로 나눈 값입니다.
평균 배포 빈도	성공적인 프로덕션 배포의 평균 횟수입니다. 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 파이프라인 단계에 적용됩니다.	단계 실행
평균 테스트 합격률(%)	파이프라인 실행에 대한 일일 평균 테스트 합격률입니다.	테스트 요약, 테스트 요약 관계, 단계 실행, 변경 요청

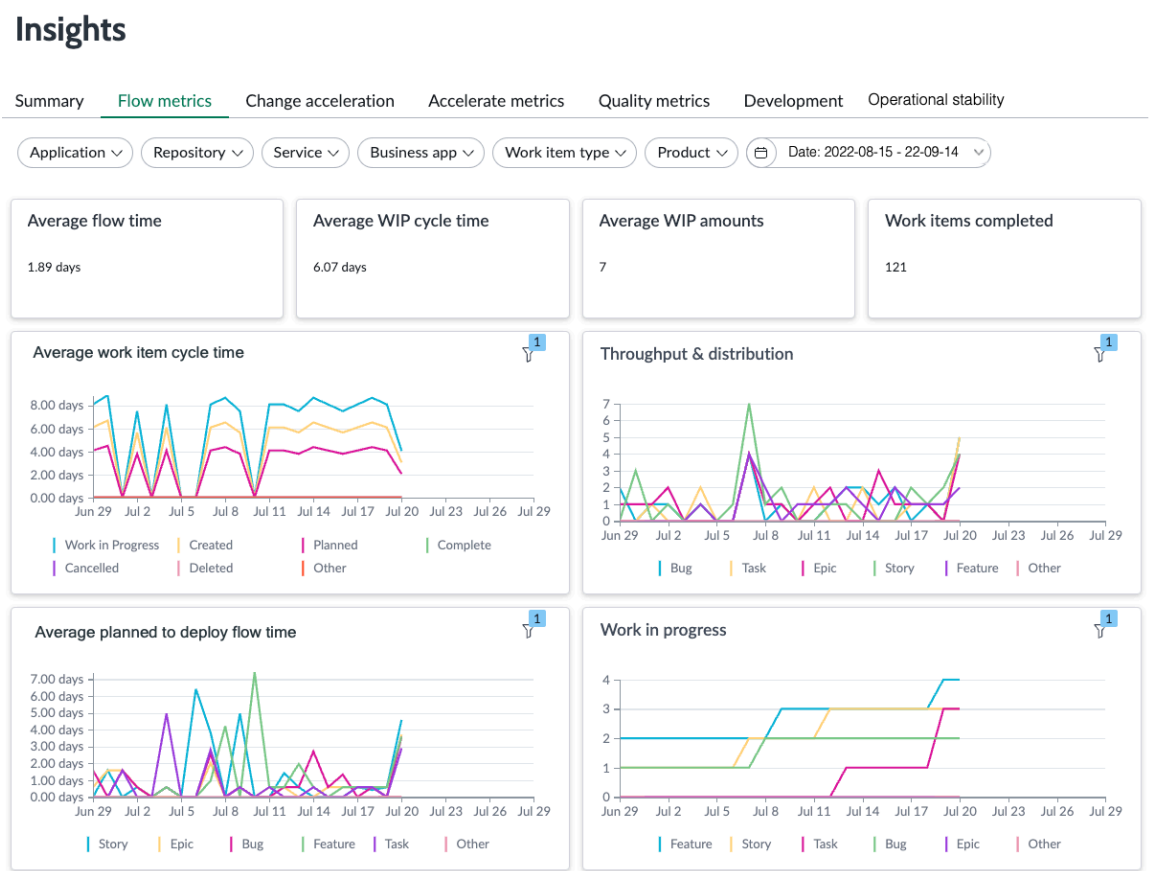
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보고서	설명	소스
		리포지토리 상세 정보, 단계, 파이프라인, 앱 및 애플리케이션 제품 상세 정보가 결합된 데이터베이스 뷰입니다.
완료된 작업 항목	지난 30일 동안 완료 상태로 설정된 작업 항목 유형별로 그룹화된 작업 항목입니다.	작업 항목, 메트릭 인스턴스, 커밋 작업 항목, 커밋, 커밋 실행, 단계 실행, 단계, 파이프라인, 앱 및 애플리케이션 제품 상세 정보로 결합된 데이터베이스 뷰입니다.
활동 — 지난 30일	애플리케이션별 지난 30일 동안의 활동 요약.	커밋, 커밋 작업 항목, 리포지토리, 커밋 실행, 앱, 테스트 요약 관계, 단계 실행, 테스트 요약이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.

플로우 메트릭 대시보드

DevOps 인사이트 플로우 메트릭 보고서는 개발 프로세스를 통해 작업이 어떻게 진행되는지 시각화하는 데 도움이 됩니다. 가장 오래 걸리는 작업 종류(예: 스토리 또는 버그)를 파악하여 병목현상을 파악합니다.

플로우 메트릭 보고서



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

플로우 메트릭 보고서

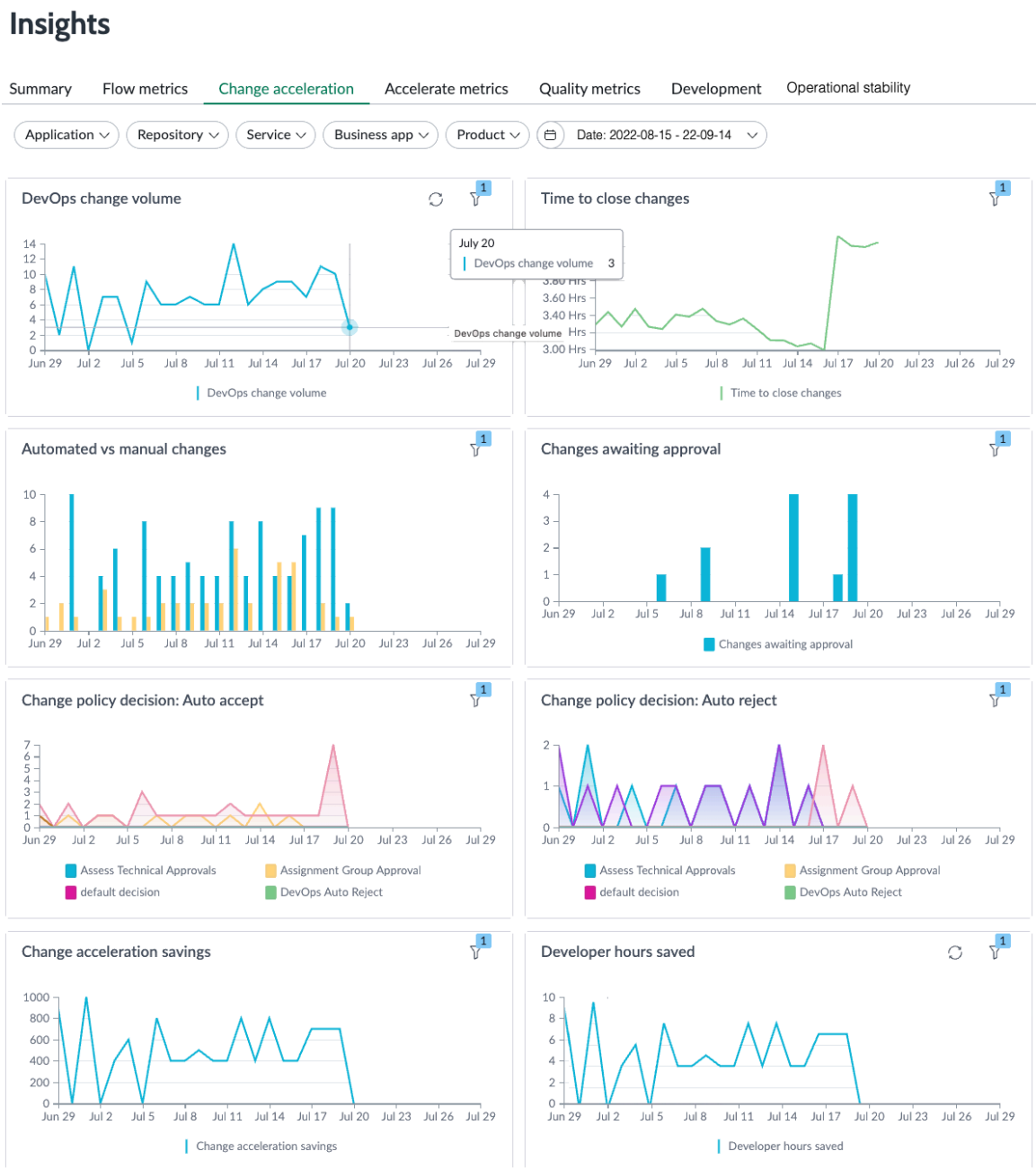
보고서	설명	소스
평균 플로우 시간	성공적인 프로덕션 파이프라인 배포의 작업 항목이 생성된 상태에서 단계 실행 종료 시간까지 소요된 평균 시간(일)입니다.	작업 항목, 메트릭 인스턴스, 커밋 작업 항목, 커밋, 커밋 실행, 단계 실행, 단계, 파이프라인, 앱 및 애플리케이션 제품 상세 정보로 결합된 데이터베이스 뷰입니다.
평균 WIP 주기 시간	작업 항목이 특정 상태인 평균 시간(일)입니다.	작업 항목, 메트릭 인스턴스, 커밋, 단계 실행, 커밋 실행 및 커밋 작업 항목 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.
평균 WIP 수	지난 30일 동안 WIP인 평균 작업 항목 수입니다.	상태가 작업 진행 중으로 설정된 작업 항목의 평균 카운트입니다.
완료된 작업 항목	지난 30일 동안 성공적인 프로덕션 파이프라인 배포를 통해 커밋과 연결된 완료 상태의 작업 항목 수입니다. 주: 이 차트에는 필터가 적용되지 않습니다.	프로덕션 배포로 설정된 단계 실행 유형과 관련된 작업 항목의 평균 개수입니다. 파이프라인을 통해 배포된 작업 항목만 프로덕션 중이므로 작업 항목 연결에 대한 커밋이 필요합니다.
평균 작업 항목 주기 시간	작업 항목이 특정 상태인 평균 시간(일)입니다.	작업 항목, 메트릭 인스턴스, 커밋, 단계 실행, 커밋 실행 및 커밋 작업 항목 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.
처리량 및 분포	유형별로 성공적인 프로덕션 파이프라인 배포를 통해 커밋과 연결된 작업 항목 수입니다.	작업 항목, 메트릭 인스턴스, 커밋, 단계 실행, 커밋 실행 및 커밋 작업 항목 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.
배포에 계획된 평균 플로우 시간	커밋과 연결된 작업 항목이 생성된 시간부터 항목이 파이프라인을 통해 프로덕션에 성공적으로 배포된 시간까지의 평균 기간입니다.	작업 항목, 메트릭 인스턴스, 커밋, 단계 실행, 커밋 실행 및 커밋 작업 항목 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.
작업 진행 중	현재 진행 중 상태인 작업 항목 수입니다.	작업 항목, 메트릭 인스턴스, 커밋, 단계 실행, 커밋 실행 및 커밋 작업 항목 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.

변경 가속 대시보드

변경 가속화 탭에는 DevOps 인사이트 자동화로 가는 경로에 초점을 맞추고 자동화된 변경을 수동 변경, 변경 정책 결정 및 ROI와 비교하는 변경 가속화 메트릭이 표시됩니다. 이 정보를 사용하여 자동화된 변경 요청이 수동으로 승인된 변경 요청보다 빠르게 해결되는지 확인할 수 있습니다.

변경 가속화 보고서

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



단계 실행의 일부인 변경 요청은 변경 요청으로 DevOps 인정됩니다.

변경 가속화 보고서

보고서	설명	소스
DevOps 볼륨 변경	DevOps 생성된 변경 요청 수입니다.	단계 실행, 변경 요청 및 변경 요청 리포지토리가 결합된 데이터베이스 뷰입니다.
변경 종결까지 걸린 시간	애플리케이션별 변경 종결 DevOps 에 소요되는 평균 시간(시간)입니다. 이 값은 매월 (변경 요청이 종결된 시간)에서 (변경 요청이	단계 실행, 변경 요청 및 변경 요청 리포지토리가 결합된 데이터베이스 뷰입니다.

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

변경 가속화 보고서

보고서	설명	소스
	오픈된 시간)을 뺀 값의 평균입니다.	
자동화된 변경과 수동 변경 비교	변경 승인 정책을 사용하는 변경 요청 수와 DevOps 수동 승인이 DevOps 필요한 변경 요청 간의 비교입니다. • 변경 요청은 변경 정책에서 승인/거부 작업을 수행할 때 자동화된 것으로 간주됩니다. • 수동 변경은 승인/거부 작업을 위해 사용자 또는 그룹에 할당된 변경 요청으로, 변경 정책에 따라 처리되지 않습니다.	단계 실행, 변경 요청 및 변경 요청 리포지토리가 결합된 데이터베이스 뷰입니다.
승인 대기 중인 변경	DevOps 날짜 범위별로 승인 보류 중인 변경 수입니다. 기본적으로 신규 또는 평가 상태의 변경 요청은 승인을 기다리는 것으로 간주됩니다. 승인 대기 중인 것으로 간주되는 상태를 지정하려면 속성 설정을 업데이트합니다 ***Change Request Awaiting States*** . 자세한 내용은 DevOps 인사이트 속성 문서를 참조하십시오.	단계 실행, 변경 요청, 시스템 속성 및 변경 요청 리포지토리 상세 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.
변경 정책 결정: 자동 수락	변경 요청을 자동으로 수락하는 결정 유형별 변경 정책 결정 수입니다. 차트의 값을 가리키면 자동 승인에 사용된 정책 결정 목록과 자동 승인에 결정이 사용된 횟수를 볼 수 있습니다.	단계 실행, 변경 요청, 시스템 속성 및 변경 요청 리포지토리 상세 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.
변경 정책 결정: 자동 거부	변경 요청을 자동으로 거부하는 결정 유형별 변경 정책 결정 수입니다. 차트의 값을 가리키면 자동 거부에 사용된 정책 결정 목록과 자동 거부에 사용된 결정 횟수가 표시됩니다.	단계 실행, 변경 요청, 적용된 정책, 자동 승인 거부 작업, 변경 승인 정의 및 변경 요청 리포지토리 상세 정보 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.

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

변경 가속화 보고서

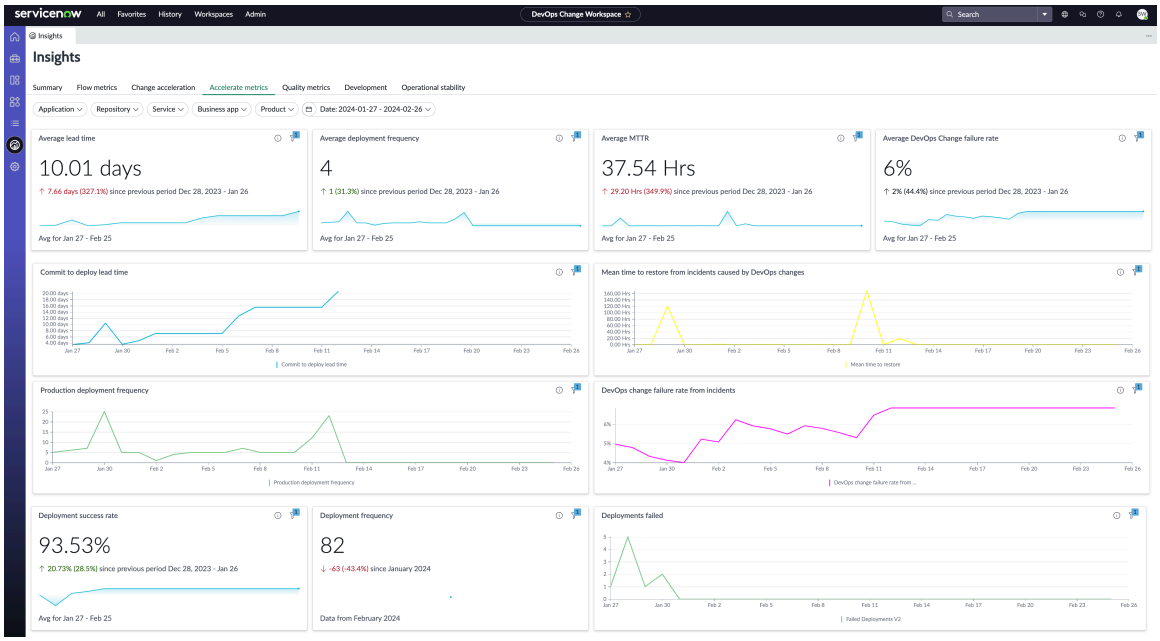
보고서	설명	소스
변경 가속 절감	변경 자동화를 통해 한 달에 절약된 순 금액입니다 DevOps . 변경이 자동화되면 개발자는 변경 요청을 수동으로 작성하고 각 작업 항목, 코드 커밋, 테스트 결과 및 기타 증거 및 아티팩트를 변경에 연결할 필요가 없습니다. 이 활동이 자동화되면 이제 변경 내용을 작성하고, 검색하고, 추적하고, 다른 도구에서 항목을 변경에 첨부하는 데 소요되었던 시간이 절약됩니다. 작업 항목이 많을수록 수동으로 연결하는 데 상대적으로 더 많은 시간이 필요합니다. 따라서 작업 항목 수가 많을수록 변경이 자동화된 후 더 많은 시간을 절약할 수 있습니다. 변경 가속 절감액은 절약된 시간에 시간당 평균 개발자 비용을 곱하여 계산됩니다. 평균 시간당 개발자 비용의 기본값을 변경하려면 속성 설정을 업데이트합니다 ***Average Hourly developer Cost*** . 자세한 내용은 DevOps 인사이트 속성 문서를 참조하십시오.	계산식: 시간당 평균 개발자 비용에 절약된 개발자 시간을 곱합니다.
저장된 개발자 시간	변경 자동화를 통해 한 달에 절약된 개발자 시간 수입니다 DevOps . 개발자당 1시간의 기본값을 변경하려면 속성 설정을 업데이트합니다 ***X hours per Developer time*** . 자세한 내용은 DevOps 인사이트 속성 문서를 참조하십시오.	계산: 변경 요청의 작업 항목 수에 개발자당 1시간을 곱합니다.

가속 메트릭 대시보드

DevOps 인사이트 가속 메트릭은 소프트웨어 제공 성과를 측정하는 4가지 주요 DevOps 메트릭입니다. 배포 빈도 및 리드 타임은 속도를 측정 DevOps 하고, 변경 실패율 및 평균 복구 시간은 안정성을 측정하는 데 사용됩니다.

가속 메트릭 보고서

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



가속 메트릭 보고서

보고서	설명	소스
평균 리드 타임	평균: (〔코드가 프로덕션에 성공적으로 푸시되는 시간〕에서 〔가장 빠른 커밋 시간〕을 뺀 값) 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 파이프라인 단계에 적용됩니다. **주:** 이 위젯은 평균 집계를 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.	파이프라인 실행
평균 배포 빈도	성공적인 프로덕션 배포의 평균 횟수입니다. 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 파이프라인 단계에 적용됩니다.	단계 실행
평균 MTTR	변경으로 인해 발생한 인시던트의 평균 해결 시간입니다 DevOps .	인시던트, 변경 요청, 단계 실행, 단계, 파이프라인 및 앱 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.

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

가속 메트릭 보고서

보고서	설명	소스
	주: 이 위젯은 평균 집계를 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.	
평균 DevOps 변경 실패율	인시던트와 연결된 변경 요청의 DevOps 일 평균 비율을 모든 DevOps 변경 요청으로 나눈 값입니다. 주: 이 위젯은 수식을 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.	변경 요청
커밋에서 배포까지 리드 타임	가장 빠른 커밋 시간부터 성공적인 파이프라인 실행을 위한 프로덕션 배포까지의 기간입니다. 이 값에는 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 단계만 포함됩니다. 가장 느린 파이프라인 단계를 식별하여 높은 리드 타임을 조사할 수 있습니다. 예를 들어, 수동 변경 승인 프로세스는 리드 타임을 증가시킬 수 있습니다.	계산식: 성공적인 프로덕션 배포 리드 타임의 합계를 성공적인 프로덕션 파이프라인 실행 횟수로 나눈 값입니다. '작업 실행에 커밋' 연결이 필요합니다. 리포지토리와 파이프라인을 모두 추적하고 동일한 앱에 연결해야 합니다. 단계 유형이 프로덕션 배포여야 합니다. 성공하려면 작업 실행 결과가 필요합니다.
변경으로 발생한 인시던트의 평균 복원 시간입니다.DevOps	변경으로 인해 발생한 인시던트를 해결하는 데 소요되는 일평균 시간입니다 DevOps .	단계 실행, 변경 요청, 변경 요청 리포지토리 상세 정보 및 인시던트 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다. 인시던트 오픈 및 종결 시간을 고려하여 인시던트에 대해서만 DevOps 계산됩니다.
프로덕션 배포 빈도	성공적인 프로덕션 배포 횟수입니다. 이 값에는 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 파이프라인 단계만 포함됩니다.	변경 요청, 단계 실행, 변경 요청 리포지토리 상세 정보가 결합된 데이터베이스 뷰입니다. 단계 실행 상태를 완료해야 합니다. 단계 유형이 프로덕션 배포여야 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.

가속 메트릭 보고서

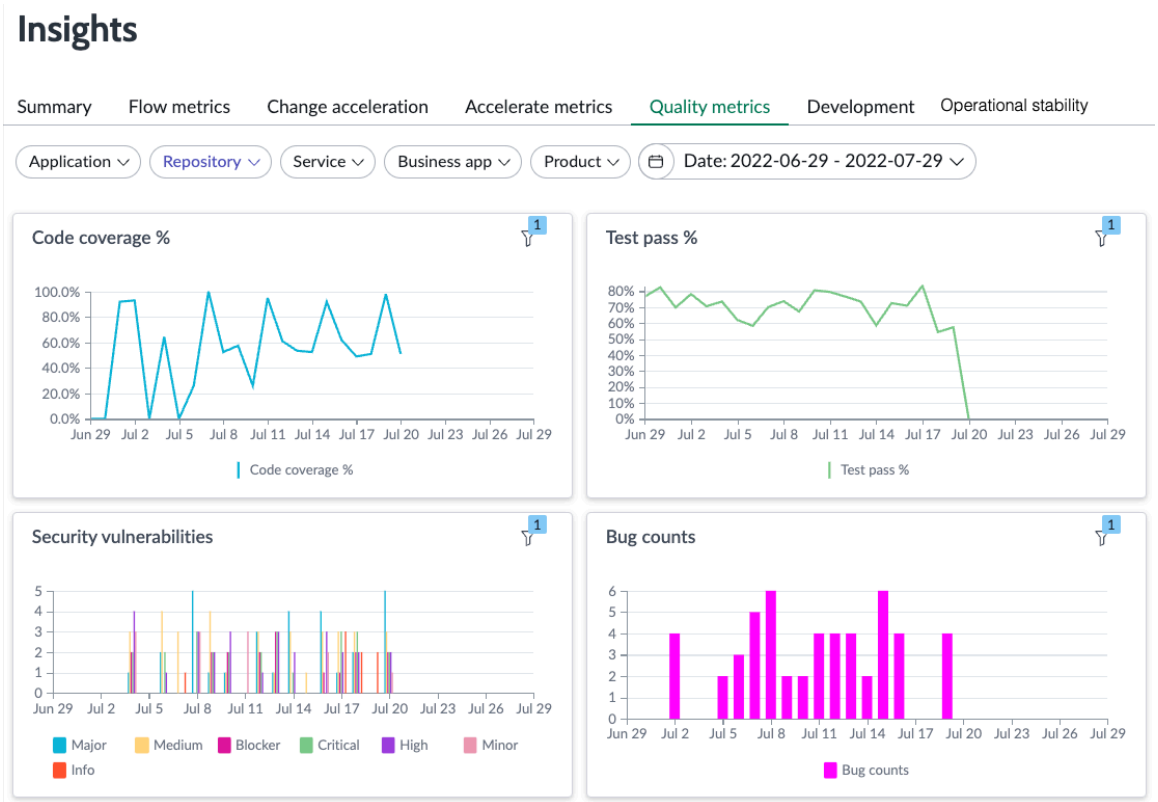
보고서	설명	소스
	기본값인 30일을 변경하려면 날짜 범위 설정을 업데이트합니다.	
DevOps 인시던트의 변경 실패율	인시던트를 발생시킨 변경의 DevOps 백분율을 프로덕션에 배포된 모든 변경 내용으로 나눈 값 DevOps 입니다. 변경 요청으로 인해 여러 인시던트가 발생한 경우에는 인시던트를 발생시키거나 트리거한 변경만 고려됩니다. 변경으로 인해 발생한 인시던트 수는 고려되지 않습니다.	변경 요청이 필요합니다 DevOps (단계 실행과 관련된 변경). 단계 실행 상태를 완료해야 합니다. 단계 유형이 프로덕션 배포여야 합니다. 변경 요청으로 DevOps 발생한 인시던트가 필요합니다.
배치 성공률	지난 30일 동안의 배포 성공률입니다 . 배포 성공률 = (지난 30일 동안 성공한 배포 수/지난 30일 동안의 총 배포 수) * 100 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 단계에 적용됩니다. 주: 이 위젯은 수식을 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.	단계 실행
배포 빈도	지난 30일 동안 성공한 프로덕션 배포 수입니다. 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 단계에 적용됩니다.	단계 실행
배포 실패	지난 30일 동안 실패한 프로덕션 배포 수입니다. 실패했거나 사용자가 취소한 상태의 프로덕션 배포 유형의 단계에 적용됩니다.	단계 실행

품질 메트릭 대시보드

품질 메트릭 대시보드를 DevOps 인사이트 사용하면 코드 검사와 같은 SonarQube 도구의 데이터, 오케스트레이션 도구의 테스트 합격률, 보안 도구의 취약성 및 전체 버그 수를 빠르게 살펴볼 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.

품질 메트릭 보고서



품질 메트릭 보고서

보고서	설명	소스
코드 범위 %	테스트에서 다루는 코드의 백분율입니다.	범주가 있는 소프트웨어 품질 스캔 상세 정보 필요 = 범위(%) 소프트웨어 요구 사항 품질 스캔 요약 작업 실행과 관련된 관계
테스트 합격률(%)	테스트 합격률입니다.	작업 실행과 관련된 테스트 필요 요약
보안 취약성	시간 경과에 따른 보안 취약성 수입니다.	범주가 있는 소프트웨어 품질 스캔 상세 정보 필요 = 취약성 소프트웨어 품질 스캔 요약 필요 작업 실행과 관련된 관계입니다.
버그 수	버그 유형의 작업 항목 수입니다.	연결이 필요합니다 *Commits to Work Items* . 리포지토리와 계획을 모두 추적하고 동일한 앱에 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.

품질 메트릭 보고서

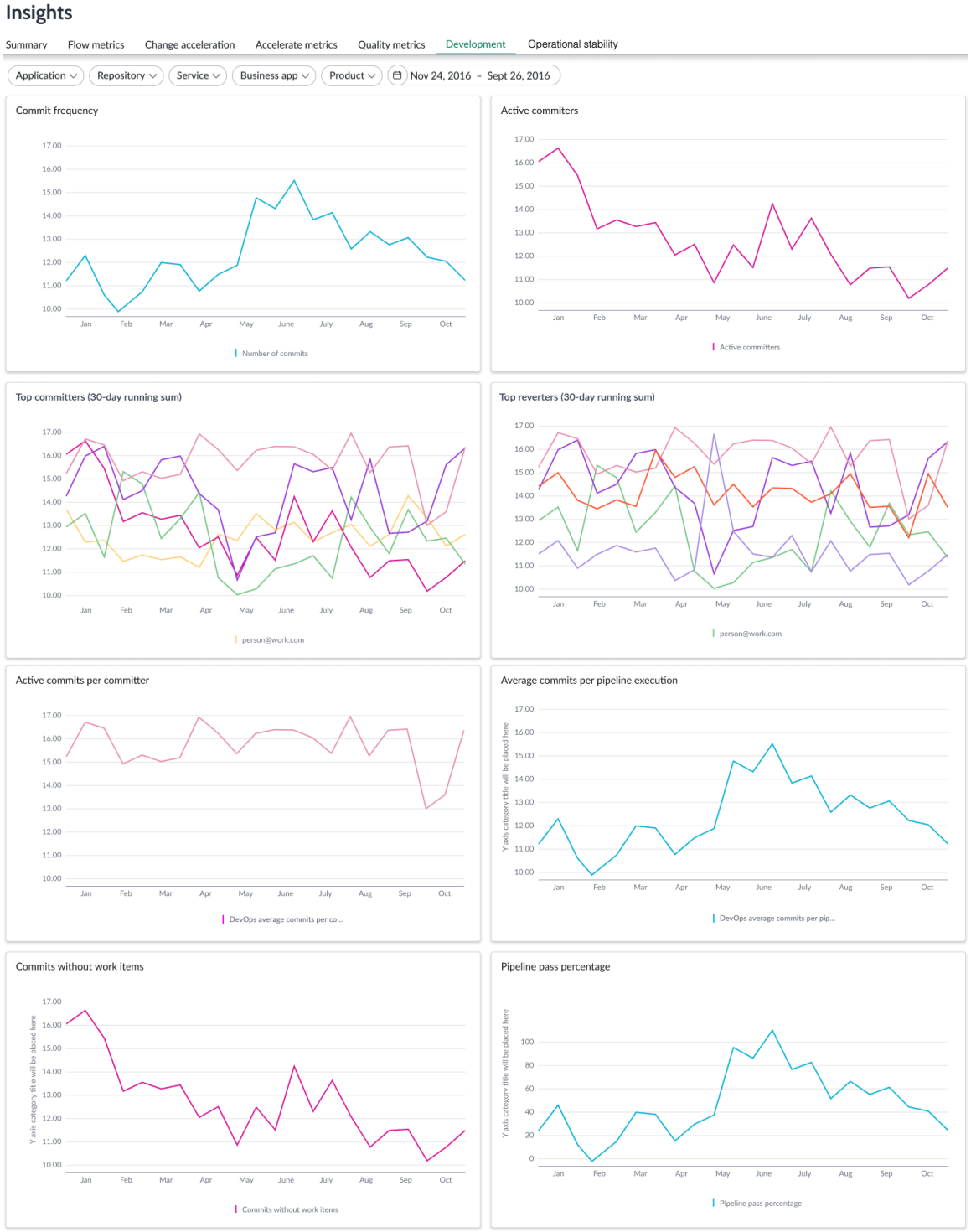
보고서	설명	소스
		연결이 필요합니다 *Commits to Task Execution*. 리포지토리와 파이프라인을 모두 추적하고 동일한 앱에 연결해야 합니다. 작업 항목이 버그 유형이어야 합니다.

DevOps 인사이트 개발 대시보드

개발 메트릭은 팀의 활동적이고 민첩성에 대한 인사이트를 제공하는 커밋 데이터에 중점을 둡니다. 이 정보를 사용하면 커밋에 적절한 작업 항목 태그가 지정되도록 하여 작업을 완벽하게 추적할 수 있습니다.

개발 보고서

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



개발 보고서

보고서	설명
커밋 빈도	파이프라인 실행과 관련된 커밋 수입니다. 더 작고 더 빈번한 커밋이 더 크고 덜 빈번한 커밋보다 선호됩니다.
활성 커밋자	커밋을 제출한 커밋한 사람 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.

개발 보고서

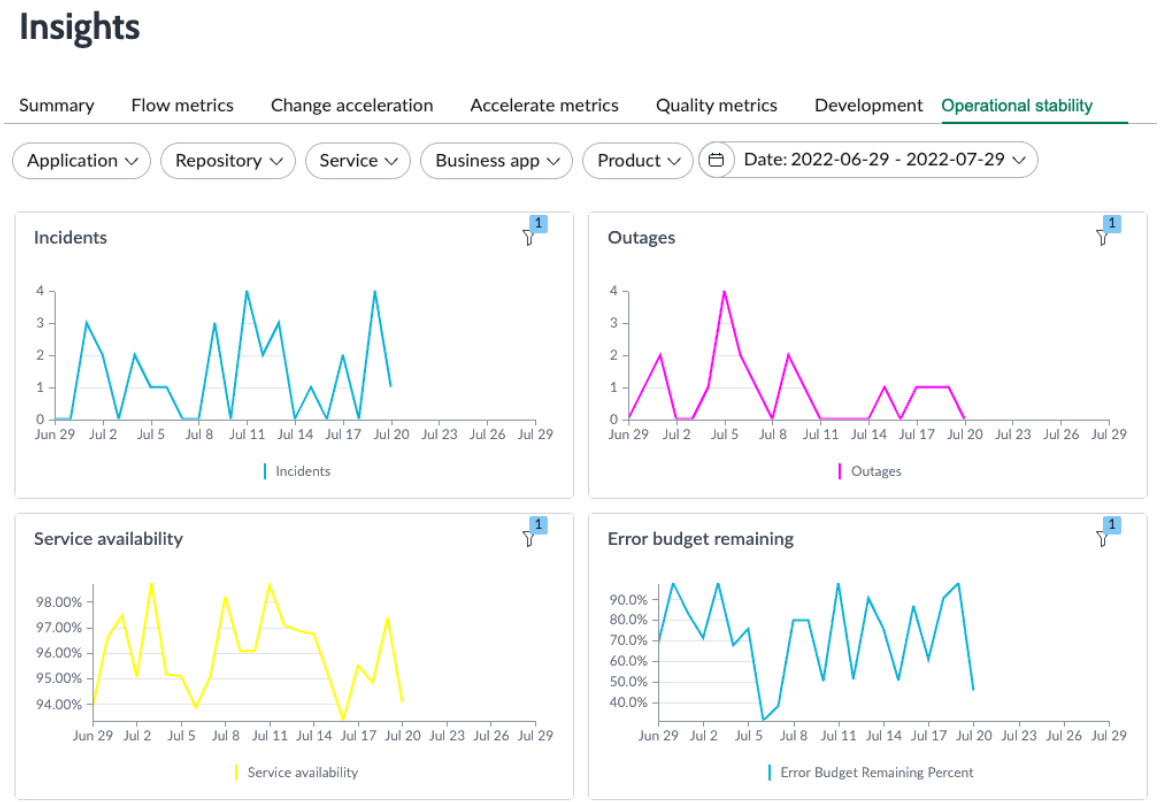
보고서	설명
	이 보고서는 지표 집계를 사용하기 때문에 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
최고 커밋자(30일 실행 합계)	커밋 수가 가장 많은 커밋자입니다.
최고 되돌린 사람(30일 실행 합계)	되돌리기 횟수가 가장 많은 커밋자입니다.
커밋자당 평균 커밋	평균 계산 계수: (# ## #)/(## ###)입니다. 값이 높을수록 유리합니다. 이 보고서는 지표 집계를 사용하기 때문에 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
파이프라인 실행당 평균 커밋	파이프라인당 평균 커밋으로, (총 커밋 수)/(파이프라인 실행 수)로 계산됩니다. 완료되지 않고 작업에서 작업으로 전환하는 것보다 집중된 노력을 나타내는 낮은 숫자가 좋습니다. 이 보고서는 지표 집계를 사용하기 때문에 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
작업 항목 없이 커밋	작업 항목에 연결되지 않은 커밋으로, 커밋한 사람별로 그룹화됩니다. 이 보고서는 모든 커밋이 작업 항목에 연결되어야 하기 때문에 커밋이 작업 항목에 연결되지 않은 이유를 조사하고 해결하는 데 유용합니다.
파이프라인 통과 백분율	성공적인 파이프라인 실행 횟수를 총 파이프라인 실행 횟수로 나눈 비율입니다.

DevOps 인사이트 운영 안정성 대시보드

운영 메트릭은 애플리케이션의 안정성을 반영하여 팀이 릴리스 품질의 저하 없이 빠르게 움직일 수 있도록 합니다.

운영 안정성 보고서

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



운영 안정성 보고서

보고서	설명	소스
인시던트	의 서비스에 연결된 프로덕션 배포 유형의 파이프라인 단계에 대한 인시던트 수입니다 CMDB.	단계 유형이 프로덕션 배포여야 합니다. 요구 사항 프로덕션 배포 단계의 서비스와 관련된 인시던트입니다.
중단	의 서비스에 연결된 프로덕션 배포 유형의 파이프라인 단계에 대한 중단 수입니다 CMDB.	단계 유형이 프로덕션 배포여야 합니다. 프로덕션 배포 단계의 중단과 일치하는 서비스와 연결된 cmdb_ci_outage(중단)이 필요합니다.
서비스 가용성	의 서비스에 연결된 프로덕션 배포 유형 파이프라인 단계의 평균 서비스 가용성입니다 CMDB.	단계 유형이 프로덕션 배포여야 합니다. 프로덕션 배포 단계의 서비스와 일치하는 서비스에 연결된 상위 서비스 오퍼링이 필요합니다.
남은 오류 예산	CMDB의 서비스에 연결된 프로덕션 배포 유형 파이프라인 단계에서 한 달에 지출할 남은	단계 유형이 프로덕션 배포여야 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.

운영 안정성 보고서

보고서	설명	소스
	오류 예산의 비율입니다. 이 데이터는 사이트 신뢰성 운영 애플리케이션에서 가져옵니다. 오류 예산은 지정된 시간 동안 지출할 수 있는 SLO(서비스 수준 목표)의 금액입니다. 릴리스 속도를 관리하는 데 사용할 수 있습니다. 일반적으로 가용성, 대기 시간 등을 기반으로 합니다. **주:** 에서 사이트 신뢰성 운영 애플리케이션을 ServiceNow Store 설치해야 남은 오류 예산 보고서를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 사이트 신뢰성 운영 애플리케이션 설치를 참조하십시오.	프로덕션 배포 단계의 서비스와 일치하는 서비스에 연결된 상위 서비스 오퍼링이 필요합니다. SRO 애플리케이션이 필요합니다. 사이트 신뢰성 운영 애플리케이션 설치의 내용을 참조하십시오.

애플리케이션을 제품으로 그룹화 **DevOps**

애플리케이션의 지원 계층 구조에서 애플리케이션 모델을 사용하는 제품.CSDM 계층 구조를 사용자 지정하여 보고서에서 "롤업된" 데이터의 DevOps 인사이트 추적을 단순화할 수 있습니다. 인사이트의 제품 필터에 사용됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 애플리케이션 소유자, sn_devops.admin

이 태스크 정보

예를 들어, 여러 DevOps 마이크로 서비스 응용 프로그램을 제품에 포함하고, 이러한 여러 제품을 포트폴리오에 포함시킨 다음, 조직의 포트폴리오를 포함("롤업")할 수 있습니다. 또 다른 예제 구조로는 애플리케이션 **>** 팀 **>** 제품 **>** 포트폴리오 또는 비즈니스 단위가 있습니다.

- 애플리케이션은 DevOps 하나 또는 여러 제품에 속할 수 있습니다.
- 제품 또는 여러 제품이 하나 또는 여러 다른 제품에 속할 수 있습니다.
- 여러 애플리케이션과 제품이 제품에 속할 수 있습니다.

시스템은 모든 제품에 대해 애플리케이션 모델 및 SDL 컴포넌트 테이블에 해당 항목을 생성합니다.

중요사항: 제품에 애플리케이션을 추가하려면 애플리케이션에 실행 데이터가 있어야 합니다. 따라서 새로 추가된 응용 프로그램의 경우 데이터 가져오기 작업이 실행될 때까지 기다려야 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. 설명된 애플리케이션 생성 - 작업 공간대로 응용 프로그램을 만듭니다.
2. 애플리케이션 모델 테이블(<instanceName>/cmdb_application_product_model_list.do)을 열고 다음 절차에 따라 제품에 포함될 각 애플리케이션을 구성합니다.
   a. 애플리케이션 모델 목록에서 애플리케이션 모델을 선택하여 기록을 엽니다.
   b. 애플리케이션 모델 양식의 모델 범주 필드에서 적절한 범주를 선택합니다.
   c. 레코드를 저장합니다.
3. 다음 절차에 따라 상위 역할을 할 제품을 생성합니다.
   a. 애플리케이션 모델 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 애플리케이션 모델 양식의 이름 필드에 제품 이름을 입력합니다.
   c. 모델 범주 필드에서 번들을 선택합니다.
   d. 옵션: 짧은 설명을 입력하십시오.
   e. 레코드를 저장합니다.
4. 구성요소 테이블의 모델 범주(<instanceName>/cmdb_m2m_model_component_list.do)를 열어 각 애플리케이션의 범주를 지정합니다(이 경우 애플리케이션은 구성요소 임).
5. 각 애플리케이션에 대해 새로 만들기를 선택하고 다음 설정을 지정한 다음, 레코드를 제출합니다.

모델 구성요소 양식

필드	설명
구성요소 모델 범주	애플리케이션 모델 양식에서 애플리케이션에 대해 지정한 모델 범주 값입니다.
구성요소	애플리케이션입니다.
번들	애플리케이션의 상위 역할을 할 제품입니다.

애플리케이션은 이제 지정된 제품의 멤버입니다.

결과
이 탭은 DevOps 인사이트 보고서에 대한 필터를 제공합니다.

- 예약된 "데이터 수집" 작업이 변경 내용을 처리합니다. 작업이 완료되면 추가된 제품에 대한 보고서를 볼 수 있습니다. 작업을 수동으로 실행하는 경우 데이터 수집 작업을 실행하기 전에 "리포지토리 상세 정보 및 작업 항목 상태 상세 정보 업데이트" 작업을 실행합니다.
- 애플리케이션 필터에는 모든 애플리케이션이 나열됩니다.
- 제품 필터에는 모든 애플리케이션과 모든 제품이 나열됩니다.
- 제품의 멤버를 보려면 구성요소 테이블(<instanceName>/cmdb_m2m_model_component_list.do)의 모델 범주에 있는 목록을 봅니다. 애플리케이션은 구성요소 열에, 제품은 번들 열에 나열됩니다.

DevOps 인사이트 속성

DevOps 인사이트 속성은 워크플레이스 데이터가 보고서에 표시되는 방식을 DevOps 인사이트 구성합니다.

필요한 역할: sn_devops.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.

다음으로 이동하여 워크플레이스에서 DevOps 변경 인사이트 속성을 볼 수 있습니다. 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 〉 시스템 구성 〉 통찰력 속성.

DevOps 인사이트 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명	기본값
개발자 시간당 X시간	개발자당 단일 작업 항목에 대해 작업하는 데 걸린 시간(시간)입니다. 이 값은 개발자 절약 시간 보고서를 계산하는 데 사용됩니다. 예를 들어, 개발자는 변경 요청과 연결된 모든 작업 항목에 대해 작업 항목, 커밋, 테스트 결과 및 기타 관련 DevOps 데이터를 작업에 연결하는 수고로 X시간을 절약했습니다.	1
변경 요청 대기 중 상태	승인 대기 중인 변경 보고서에서 변경 요청 대기 중인 것으로 보고된 상태 다른 상태에 대해 다음 값을 사용합니다. • 변경 후: -5 • 평가: -4 • 승인: -3 • 일정: -2 • 구현 - 1 • 리뷰: 0 • 종결: 3 • 취소됨: 4	-5, -4
평균 시간당 개발자 비용	선택한 통화로 변경 작업을 수행하는 DevOps 개발자의 평균 시간당 비용입니다. 이 값은 변경 가속 절약 보고서를 계산하는 데 사용되며, 여기서 절약된 개발자 시간에 이 개발자 비용을 곱하여 ROI를 추정합니다.	100

DevOps 변경 속도 참조

테이블, 사용자, 역할, 속성, 오류, 제한 사항 등에 대한 DevOps 변경 속도 추가 상세 정보를 제공하는 참조 정보입니다.

DevOps 변경 속도와 함께 설치되는 구성요소

테이블, 사용자, 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 와 함께 DevOps 변경 속도설치됩니다.

이 애플리케이션에 대한 데모 데이터를 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.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치된 사용자

사용자	설명
devops.integration.user	DevOps 통합 사용자 주: 통합 사용자가 도구를 구성하려면 먼저 DevOps 암호를 구성해야 합니다.
devops.시스템	DevOps 시스템 사용자

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
DevOps 관리자 [sn_devops.admin]	애플리케이션을 설정하고 구성합니다 DevOps . DevOps 관리자만 관리 모듈에 액세스할 수 있습니다.	• sn_devops.app_owner • sn_devops.integration • sn_devops.tool_owner • action_designer
DevOps 통합 〔sn_devops.통합〕	애플리케이션과 통합할 수 있도록 사용자 환경의 도구에 DevOps 인바운드로 액세스할 수 있습니다.	• flow_operator • cmdb_read
DevOps 앱 소유자 〔sn_devops.app_소유자〕	애플리케이션의 DevOps 운영을 감독하고 DevOps 환경의 성능을 모니터링합니다. 앱 소유자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 애플리케이션만 생성, 업데이트 및 삭제합니다. • 객체를 애플리케이션(파이프라인, 리포지토리, 계획, 아티팩트 리포지토리)에 연결 또는 연결 해제 • 변경 자동화를 수행하고 파이프라인 단계를 수정합니다. • 모든 도구를 볼 수 있지만 수정할 수는 없습니다.	• sn_devops.viewer • cmdb_read

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	• 도구 기록에서 검색을 클릭하여 이미 연결된 도구에서 새 계획, 리포지토리 또는 파이프라인을 찾을 수 있습니다. • 뷰어 역할이 있습니다.	
DevOps 도구 소유자 [sn_devops.tool_owner]	도구 소유자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 새 도구를 만듭니다. • 도구에서 다음 작업을 수행합니다. ◦ 검색(클래식 UI 및 작업 영역) ◦ 수동 구성 모드 시작(클래식 UI 및 작업 공간) ◦ 구성(클래식 UI 및 작업 영역) ◦ 안내 구성(Jenkins만 해당, 작업 공간) ◦ 자격 증명 업데이트(작업 공간) ◦ 권한 확인(작업 공간) ◦ 삭제 도구(클래식 UI 및 작업 영역) • 관리 모듈의 시스템 상태 및 문제 해결 섹션을 보고 인사이트 대시보드를 봅니다. • 도구 기록 페이지의 관련 링크 탭에 도구 연결 및 도구 연결 이력이 표시됩니다. • 사용자에게 도구 소유자 및 앱 소유자 역할이 모두 있는 경우 앱 및 변경 요청 자동화를 생성할 수도 있습니다. 도구 소유자는 액세스 그룹의 구성원인 도구 또는 접근 제한이 없는 도구에 대해서만 자격 증명을 업데이트할 수 있습니다.	sn_devops.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
DevOps Viewer 〔sn_devops.뷰어〕	환경에서 사용할 애플리케이션에 대한 액세스 권한이 DevOps 있습니다.	• sn_devops_ws.workspace_user • cmdb_read • sn_devops.report_viewer 주: sn_devops.report_viewer 역할을 사용하면 사용자가 DevOps 테이블에 대해 생성된 보고서를 볼 수 있습니다. 이 역할이 없으면 사용자는 DevOps 보고서를 볼 수 없습니다.

경고:
를 제거 DevOps 구성하면 역할이 포함된 관련 목록(테이블: sys_user_role_contains)에 와 함께 DevOps 변경 속도설치된 역할에 대한 행이 비어 있을 수 있습니다. 도구 객체를 검색하기 전에 이러한 빈 행을 삭제해야 합니다.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
〔데브옵스〕 이력 데이터 수집	요청 시 도구에서 DevOps 데이터를 수집합니다. 주: Insights 애플리케이션을 설치한 후 기록 DevOps 데이터를 보려면 이 예약된 DevOps 작업을 실행해야 합니다.
〔데브옵스〕 일일 데이터 수집	매일 도구에서 DevOps 데이터를 수집합니다.
DevOps 도구 연결 자동 검색	연결 상태에 있는 모든 도구와 모든 기능에 대한 새 파이프라인, 계획 및 리포지토리를 자동으로 검색합니다. 이 작업은 매일 한 번 실행되도록 예약되어 있습니다. 일정의 빈도를 비활성화하거나 변경할 수 있습니다. **1.** 다음으로 이동 시스템 정의 〉 예약된 작업 을 클릭하고 **DevOps** 도구 연결 자동 검색을 선택합니다. **2.** 작업을 비활성화하려면 활성 확인란의 선택을 취소합니다. **3.** 빈도를 변경하려면 반복 간격을 업데이트하십시오.
도구 연결 이력	각 도구에 대해 예약된 작업은 다음을 수행합니다. • 도구의 연결을 확인하고 도구 기록 페이지에서 연결 상태 필드를 업데이트합니다. • 지정된 간격으로 수신된 인바운드 이벤트를 확인하고 도구 기록 페이지의 마지막 웹후크 활동 필드를 최신 날짜 및 시간으로 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.

예약된 작업	설명
	이 작업은 매시간 실행되도록 예약되어 있습니다. 필요한 경우 빈도를 업데이트할 수 있습니다. **1.** 다음으로 이동 시스템 정의 〉 예약된 작업. **2.** 도구 연결 기록을 검색하여 선택합니다. **3.** 요구 사항에 따라 반복 간격 필드를 업데이트합니다.

설치되는 테이블

이름	테이블
API 스키마 정의	[sn_devops_api_schema_definition]
앱	[sn_devops_app]
아티팩트	[sn_devops_artifact]
아티팩트 리포지토리	[sn_devops_artifact_repository]
아티팩트 준비 요청	[sn_devops_artifact_staging]
아티팩트 버전	[sn_devops_artifact_version]
기본 계획 항목	[sn_devops_base_planning_item]
분기	[sn_devops_branch]
빌드 테스트 결과	[sn_devops_build_test_result]
빌드 테스트 요약	[sn_devops_build_test_summary]
콜백	[sn_devops_callback]
커밋	[sn_devops_commit]
커밋한 사람	[sn_devops_committer]
커밋 상세 정보	[sn_devops_commit_details]
기여자 점수 변경 요소	[sn_devops_contributor_score_chg_factor]

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

이름	테이블
환경	[sn_devops_environment]
이벤트	[sn_devops_event]
이벤트 프로세서	[sn_devops_event_processor]
임포트 필터	[sn_devops_import_filter]
임포트 요청	[sn_devops_import_request]
임포트 요청 페이지	[sn_devops_import_request_page]
인바운드 이벤트	[sn_devops_inbound_event]
통합 기능	[sn_devops_integration_capability] 테이블 애플리케이션 파일을 확장합니다.
계획할 앱	[sn_devops_m2m_app_plan]
TaskExecution에 배포된 아티팩트	[sn_devops_m2m_artifact_execution]
커밋할 아티팩트 버전	[sb_devops_m2m_artifact_version_commit]
패키지에 대한 아티팩트 버전	[sn_devops_m2m_artifact_version_package]
커밋할 분기	[sn_devops_m2m_branch_commit]
커밋 실행	[sn_devops_m2m_commit_execution]
버전 계획에 대한 작업 항목	[sn_devops_m2m_work_item_plan_version]
오케스트레이션 작업	[sn_devops_orchestration_task]
오케스트레이션 작업 정의	[sn_devops_orchestration_task_definition]
패키지	[sn_devops_package] 테이블 구성 항목을 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.

이름	테이블
참가자	[sn_devops_participant]
파이프라인	[sn_devops_pipeline]
파이프라인 실행	[sn_devops_pipeline_execution]
계획	[sn_devops_plan] 테이블 확장 기본 계획 수립 항목.
계획 버전	[sn_devops_plan_version] 테이블 확장 기본 계획 수립 항목.
리포지토리	[sn_devops_repository]
단계	[sn_devops_step]
단계 실행	[sn_devops_step_execution]
태그	[sn_devops_tag]
작업 실행	[sn_devops_task_execution]
테스트 실행	[sn_devops_test_execution]
테스트 결과	[sn_devops_test_result]
테스트 유형	[sn_devops_test_type]
DevOps 도구	[sn_devops_tool]
도구 동작	[sn_devops_tool_action]
도구 역량 매핑	[sn_devops_tool_capability_mapping]
DevOps Tool Integrations	[sn_devops_tool_integration] 테이블 애플리케이션 파일을 확장합니다.
도구 유형 역량	〔sn_devops_tool_type_capability〕

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

이름	테이블
작업 항목	[sn_devops_work_item] 테이블 확장 기본 계획 수립 항목.

DevOps 변경 속도 속성

이 속성을 사용하여 애플리케이션에서 DevOps 변경 속도 설정을 구성합니다.

필요한 역할: sn_devops.admin

다음으로 이동하여 작업 공간에서 속성을 DevOps 변경 볼 수 있습니다. 시스템 구성 〉 속성.

클래식 UI에서 속성을 보려면 모두 〉 **DevOps** 〉 관리 〉 속성.

속성	설명	기본값	이름
오류가 발생한 인바운드 이벤트의 최대 재시도 횟수	오류가 발생한 인바운드 이벤트의 최대 재시도 횟수입니다.	3	〔sn_devops.max_retry_count_inbound_e
도구 기능	지원되는 도구 기능으로, 쉼표로 구분된 값으로 입력됩니다.	코드, 계획, 오케스트레이션, 아티팩트, 테스트	〔sn_devops.tool_capabilities〕입니다.
DevOps 변경 요청 승인 텍스트	DevOps 변경 관리 사용자 지정에 사용할 변경 요청 승인 텍스트입니다.	승인함	〔sn_devops.change_request.approved_a
DevOps 변경 요청 - 변경 생성 시 속성 적용	사용하도록 설정하면 변경이 생성될 때 변경 속성이 적용됩니다. 변경 속성에 적용된 데이터 정책이 있는 경우 변경이 생성될 때 적용됩니다. 이 속성을 사용하지 않으면 변경이 생성된 후 변경 속성이 적용되므로 변경 속성에 데이터 정책이 있는 경우 변경 생성에 실패할 수 있습니다.	False(비활성화)	〔sn_devops.change_request.apply_attrib
시스템 상태 보고서 기간 DevOps (일)	기본값은 지난 7일로, 인바운드 이벤트와 같은 시스템 상태 메트릭을 표시합니다.	7	〔sn_devops.health_duration_report〕입니
파이프라인 실행 시 리포지토리와 앱의 자동 연결 활성화	사용하도록 설정하면 리포지토리를 앱에 자동으로 연결하고 파이프라인이 아직	예(사용)	〔sn_devops.enable_automatic_associati

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.

속성	설명	기본값	이름
	연결되지 않은 리포지토리의 커밋을 식별하는 경우 추적을 활성화합니다. 또한 리포지토리가 이미 앱에 할당된 경우 해당 앱에 아직 연결되지 않은 파이프라인을 연결합니다.		
임포트 요청에 대해 한 번에 처리할 최대 페이지 수	임포트 요청에 대해 한 번에 처리해야 하는 최대 페이지 수입니다.	10	〔sn_devops.import.max.pages.processi
DevOps 변경 요청 재사용 가능성 결정 하위 플로우	새 변경 내용을 작성하는 대신 이전에 만든 변경 내용을 다시 사용할 수 있는지 확인하기 위해 호출할 수 있는 하위 플로우입니다.	sn_devops.change_request_reusability_subflow	〔sn_devops.change_request_reusability_
GitHub URL	의 경우 GitHub이 필드는 API URL(REST 호출의 경우)을 가져오는 데 사용됩니다.	https://github.com	〔sn_devops.github.url〕
DevOps 변경 요청 취소 상태	DevOps 변경 관리 커스터마이제이션에 사용할 변경 요청 취소 상태입니다.	4(취소됨)	〔sn_devops.change_request.cancel_stat
임포트하는 동안 최대 오케스트레이션 도구 실행 횟수	자유형 작업을 임포트하는 동안 최대 오케스트레이션 도구 실행 횟수입니다 Jenkins .	1000	〔sn_devops.import.orchestration_tool.ex
임포트 요청 페이지 기록에 페이로드를 첨부 파일로 저장하려면 "값" 필드를 "true"로 설정합니다. 다른 모든 항목은 거짓으로 간주됩니다.	true인 경우 가져온 JSON 페이로드가 임포트 요청 페이지에 첨부 파일로 저장됩니다. 임포트 요청 페이지 기록에 페이로드를 첨부 파일로 저장하려면 값 필드를 true로 설정합니다. 다른 모든 것은 거짓으로 간주됩니다.	False(비활성화)	〔sn_devops.import.save.payloads.as.at
DevOps 비관리자 소프트웨어 품질 요약 플래그	관리자가 SonarQube 아닌 사용자로 , 또는 Azure DevOps 파이프라인에 JenkinsGitHub	False(비활성화)	〔sn_devops.non_admin_software_quality

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	기본값	이름
	Actions구성된 스캔을 보고 모니터링 SonarQube 할 수 있습니다.		
기본 테스트 유형	오케스트레이션 파이프라인의 기본 테스트 유형입니다.	JUnit	〔sn_devops.default_test_type〕입니다.
페이지당 코딩 도구 분기 수	페이지당 코딩 도구 분기 수입니다.	19	[sn_devops.import.coding_tool.branch
페이지당 계획 수립 도구 문제 수	페이지당 표시되는 계획 수립 도구 문제의 수입니다.	100	〔sn_devops.import.planning_tool.issues.
활성 DevOps 사용자에게 자동으로 추가될 sn_devops 역할	값 필드에 입력한 sn_devops 역할은 활성 DevOps 사용자(예: 커밋)인 사용자에게 자동으로 추가됩니다. sn_devops 범위에 없는 역할이 제공되면 추가되지 않습니다. 자동으로 역할이 제공되지 않아야 하는 경우 비워 둡니다.	sn_devops.viewer	〔sn_devops.discovered.user.auto.assign
기본적으로 파이프라인 UI 뷰에 표시되는 소프트웨어 품질 범주	기본적으로 파이프라인 UI 뷰에 쉼표로 구분된 값으로 입력되는 소프트웨어 품질 범주입니다.	보장,lines_of_code,버그,	〔sn_devops.중복,
오류 인바운드 이벤트가 재시도로 설정된 오류 또는 예외(쉼표로 구분됨)	오류가 발생한 인바운드 이벤트가 재시도로 설정된 오류 또는 예외입니다. 쉼표로 구분된 값으로 입력합니다.	TimeOutException,FlowObjectAPIException	[sn_devops.inbound_events_retry_error_
DevOps 로그 수준	로그 수준입니다 DevOps . 다음에서 적절한 수준을 선택합니다. • 오류 • 경고 • 정보 • 디버그 • 추적	경고	sn_devops.devops_log_level

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	기본값	이름
DevOps 변경 필드에 대한 변경 요청 범주화 DevOps	. 범주 필드가 변경으로 DevOps 설정된 변경 요청을 범주화하려면 DevOps 이 옵션을 선택합니다. 비활성화하려면 선택 취소합니다.	False(비활성화)	〔sn_devops.custom_change_categorizat
페이지당 오케스트레이션 도구 실행 횟수	페이지당 실행 횟수 오케스트레이션 도구 횟수입니다.	50	〔sn_devops.import.orchestration_tool.ex
폴링 임포트 사용	임포트 요청의 폴링을 활성화하는 옵션입니다. 폴링을 사용하지 않으려면 선택 취소합니다.	False(비활성화)	〔sn_devops.enable_import_polling〕
GitHub API 버전 경로	API 버전 경로입니다 GitHub .	/api/v3	〔sn_devops.github.api_version_path〕입니
기록당 도구 권한 검사 시간 제한(밀리초)	공구 연결 프로세스 중에 시스템은 포그라운드에서 권한 확인을 수행하고 공구 연결 페이지를 제한합니다. 모든 권한 확인에 대해 외부 도구에 대한 REST API 호출이 수행되어 권한의 가용성을 평가합니다. REST API 응답 시간은 네트워크 설정에 따라 다를 수 있습니다. 지연을 방지하기 위해 이 속성을 통해 권한을 오류로 표시하기 전에 시스템이 외부 도구로부터 응답을 받기 위해 대기해야 하는 시간을 지정할 수 있습니다.	10000	〔sn_devops.permission_check_timeout〕
DevOps 변경 요청 재사용 가능성 모델 하위 플로우	변경 요청 재사용 가능성 모델 하위 플로우입니다 DevOps .	sn_devops.devops_reused_model_change_request	〔sn_devops.devops_reused_model_char
경과 시간(분)	경과한 시간(분)입니다. 재시도 작업은 지정된 시간/값에서 오류가	1440년(7일)	〔sn_devops.inbound_events_error_retry_

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	기본값	이름
	발생한 인바운드 이벤트를 확인합니다.		
파이프라인의 연결된 단계가 실패하거나 취소되면 변경 요청을 취소합니다.	이 속성을 사용하도록 설정하고 파이프라인의 특정 단계에 DevOps 매핑된 오케스트레이션 작업이 실패하거나 취소되면 해당 단계와 연결된 변경 요청도 취소됩니다. 변경 요청은 아직 거부되지 않았거나 취소 시점에 구현 또는 검토 상태에 있지 않은 경우에만 취소할 수 있습니다.	False(비활성화)	〔sn_devops.cancel_change_on_pipeline_
계단식 삭제 임계치 (권장 전경 제한 1,000)	단계적 삭제 임계치입니다.	1000	〔sn_devops.cascade_delete_threshold〕입
임포트하는 동안 페이지당 최대 재시도 횟수	도구에서 데이터를 임포트하는 동안 페이지당 허용되는 최대 재시도 횟수입니다.	3	〔sn_devops.import.max.retries.per_page
DevOps 변경 요청 사후 구현 상태	DevOps 변경 관리 커스터마이제이션에 사용할 변경 요청 사후 구현 상태입니다.	0(검토)	〔sn_devops.change_request.post_implen
DevOps 변경 요청 구현 상태	DevOps 변경 관리 사용자 지정에 사용할 변경 요청 구현 상태입니다.	-1(구현)	〔sn_devops.change_request.구현_상태〕
커밋한 사람 기본 점수	커밋한 사람의 기본 점수입니다.	50	〔sn_devops.committer.score.default〕
끌어오기(병합) 요청을 추적 GitLab 하려면 활성화합니다. 활성화되지 않으면 끌어오기(병합) 요청 및 관련 이벤트가 무시됩니다.	이 속성을 활성화 GitLab 하면 끌어오기 (병합) 요청이 에서 추적 DevOps 변경 속도됩니다. 사용하지 않도록 설정하면 모든 병합 요청 이벤트가 무시됩니다.	예(사용)	sn_devops.track.gitlab.pullrequests
현재 시간에서 기본 제한 재설정 시간(분)	도구가 스로틀 재설정 시간을 지원하지 않는 경우 스로틀 재설정 시간은 현재 시간에 이 속성에 지정된 값을 더한 값으로 간주됩니다.	15분	〔sn_devops.throttle.reset.time.default〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	기본값	이름
커밋한 사람 점수에 대한 곱셈 계수	커밋한 사람 점수에 사용할 곱셈 계수입니다.	1	〔sn_devops.committer.score.multiply.fa
자동 보관(월)	테이블 데이터가 자동으로 보관되는 기간입니다.	9	〔sn_devops.table_auto_archive_duration
사용하지 않음 - 디버그 플래그 사용(새 속성 DevOps 로그 수준 사용)	DevOps 디버그 로거. 주: 이 속성은 더 이상 사용되지 않으므로 대신 (DevOps로그 수준) 속성을 사용하십시오 *sn_devops.devops_log_level* .	예(사용)	〔sn_devops.enable_debug〕입니다.
임포트하는 동안 페이지당 최대 처리 시간(초)	도구에서 데이터를 임포트하는 동안 페이지당 허용되어야 하는 최대 처리 시간(초)입니다.	300	〔sn_devops.import.max.processing.time
지원되는 웹후크 역량	에서 지원하는 웹후크 기능.DevOps 변경 속도	코드, 계획, 오케스트레이션, 아티팩트, 테스트	〔sn_devops.supported_webhook_capabi
DevOps 변경 요청 종결 상태	DevOps 변경 관리 사용자 지정에 사용되는 변경 요청 종결 상태입니다.	3	〔sn_devops.change_request.closed_stat
대량 플로우 시간 제한(밀리초)	대량 플로우 시간 제한(밀리초)입니다.	60000	〔sn_devops.bulk_flow_timeout〕
GitHub/Bitbucket 페이지당 코딩 도구 커밋 수	및 에 대한 GitHub 페이지당 코딩 도구 커밋 수입니다 Bitbucket.	100	〔sn_devops.import.coding_tool.commits
폴더 깊이	중첩 수준이 여기에 지정된 숫자보다 작거나 같은 폴더에 있는 해당 오케스트레이션 작업 및 파이프라인만 검색합니다. 폴더 깊이는 의 폴더 Jenkins에서 수행되는 중첩 수준으로, 검색하려는 오케스트레이션 작업 및 파이프라인이 포함되어 있습니다. 예를 들어 사용자	3	〔sn_devops.discover.jenkins.folder.deptl

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	기본값	이름
	환경에서 2번 Jenkins 중첩되는 폴더 구조에 대한 오케스트레이션 작업 및 파이프라인을 검색하려면 이 속성의 값으로 2를 입력해야 합니다.		
DevOps 변경 요청 핸들러 하위 플로우	DevOps 변경 요청 핸들러 하위 플로우.	sn_devops.default_change_request_handler_subflow	{sn_devops.change_request_handler_su
페이지당 코딩 도구 리포지토리 수	도구에 연결한 후 리포지토리를 임포트할 때 페이지당 표시되어야 하는 리포지토리 수입니다. 가져온 저장소의 총 수는 이 속성에 종속되지 않지만, 가져온 저장소의 총 수에서 페이지당 표시되어야 하는 저장소 수를 이 속성을 사용하여 지정할 수 있습니다. 예를 들어 도구에 1,000개의 리포지토리가 포함되어 있고 속성 값으로 100을 지정하면 1,000개의 리포지토리가 임포트되며, 그 중 100개는 임포트 요청 페이지에 페이지당 표시됩니다. 리포지토리를 검색할 때 백엔드에서 API 호출당 검색해야 하는 리포지토리 수도 이 속성 값에 따라 달라집니다. 많은 수의 저장소의 경우, 호출당 더 적은 수의 저장소가 검색되고 시스템이 제한시간을 초과하지 않도록 이 특성에서 상대적으로 더 작은 값을 설정하십시오.	100	{sn_devops.import.coding_tool.repos.pe
GitHub API URL	GitHub API URL입니다.	https://api.github.com	{sn_devops.github.api_url}입니다.
ITBM Agile 계획 수립 도구 문제 임포트 최대 한도	전략적 포트폴리오 관리 (SPM) 애자일 계획 도구에서	1000	{sn_devops.import.planning_tool.itbm.iss

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.

속성	설명	기본값	이름
	임포트 최대 한도를 발급합니다.		
범용 작업을 할당하고 만료 시 도구 자격 증명을 업데이트하도록 알림	관리자와 도구 소유자는 자격 증명이 만료된 후 도구 자격 증명이 만료되면 (범용 작업, 이메일, 배너 및 필드 메시지를 통해) 알림을 받게 됩니다. 관리자 또는 도구 소유자는 도구 자격 증명을 업데이트하고 도구를 연결하여 더 이상의 데이터 손실을 방지할 수 있습니다. 도구 자격 증명 업데이트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 외부 공급업체 도구 자격 증명 업데이트 DevOps 변경 속도.	예(사용)	〔sn_devops.credential_expiration.notify_
범용 작업을 할당하고 알림 도구 자격 증명이 만료되기 전의 일 수 (해당되는 경우)	기본 인증으로 생성된 도구에 대해 GitHub 관리자에게 알림 (범용 작업, 이메일, 배너 및 필드 메시지를 통해)을 보낼 도구 자격 증명이 만료되기 전의 일 수를 설정합니다. 사전 예방적 알림 전송을 중지하려면 이 속성의 값으로 0을 선택합니다. 도구 자격 증명 업데이트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 외부 공급업체 도구 자격 증명 업데이트 DevOps 변경 속도.	3	〔sn_devops.credential_expiration.notify_
이벤트를 수신하지 않을 때 경고 경보를 표시할 일 수	이벤트를 수신하지 않을 때 도구 기록의 마지막으로 받은 이벤트 필드에 경고 경보를 표시할 일 수를 설정합니다. 이는 데이터를 로 ServiceNow전송하는 도구에만 적용됩니다. 도구 기록 헤더와	2	〔sn_devops.last_event_received.warning

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	기본값	이름
	도구 기록 내부의 마지막으로 받은 이벤트 필드는 이벤트를 수신하지 않을 때 경고 경보를 위해 노란색으로 강조 표시됩니다.		
이벤트를 수신하지 않을 때 중요 경보를 표시할 일 수	이벤트를 수신하지 않을 때 도구 기록의 마지막으로 받은 이벤트 필드에 중요 경보를 표시할 일 수를 설정합니다. 이는 데이터를 로 ServiceNow전송하는 도구에만 적용됩니다. 도구 기록 헤더와 도구 기록 내부의 마지막으로 수신된 이벤트 필드는 이벤트를 수신하지 않을 때 중요 경보에 대해 빨간색으로 강조 표시됩니다.	7	〔sn_devops.last_event_received.critical〕
마지막으로 성공한 파이프라인 빌드를 기준으로 커밋 실행 여부 Azure DevOps 가 결정되도록 활성화합니다.	사용하도록 설정하면 DevOps 변경 커밋 실행의 일부로 마지막으로 성공한 파이프라인 빌드 Azure DevOps 후 생성된 마지막 커밋(최대 2,000개)을 선택합니다. 사용하지 않도록 설정하면 마지막 200개의 커밋만 커밋 실행에 고려됩니다.	아니요	〔sn_devops.enable_ado_bulk_run_comm
마지막으로 성공한 워크플로우 실행을 기준으로 커밋 실행이 결정되도록 할지 여부를 GitHub 활성화합니다.	사용하도록 설정하면 DevOps 변경 커밋 실행의 일부로 마지막으로 성공한 워크플로 실행 GitHub 후 처음 2000개의 커밋을 선택합니다. 주: 건너뛴 커밋은 고려되지 않습니다.	아니요	〔sn_devops.enable_github_run_commits

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	기본값	이름
	사용하지 않도록 설정하면 커밋 실행에 대한 마지막 커밋만 선택됩니다.		
이 속성은 에 대한 구성 작업 시 일반 연결을 생성할지 여부를 결정합니다. Azure DevOps	이 속성을 활성화하면 웹후크를 구성하려면 통합 사용자 이름과 암호를 입력하는 단계가 필요합니다.	아니요	〔sn_devops.enable_ado_generic_connec
프로젝트에 대해 Azure DevOps 검색할 수 있는 파이프라인 수의 최대 제한	ADO 프로젝트의 임포트 요청에서 검색할 수 있는 최대 파이프라인 수를 설정합니다. 프로젝트에 15,000개 이상의 파이프라인이 있는 경우 이 속성 값을 해당 숫자로 설정하고 파이프라인이 검색되는지 확인할 수 있습니다. 그렇지 않은 경우 값을 더 낮은 숫자로 줄이고 검색을 시도할 수 있습니다.	15000	〔sn_devops.discover.max.파이프라인.ac
영수증 변경 사용 시 변경 요청 상태를 자동으로 업데이트 DevOps	영수증 변경을 DevOps 사용하는 경우 변경 요청 상태를 자동으로 업데이트합니다. 영수증 변경이 켜져 있는 경우에도 변경 요청 상태의 자동 전환을 중지하려면 이 속성을 사용하지 않도록 설정해야 합니다.	선택됨(사용)	〔sn_devops.enable_change_receipt_stat
토큰 기반 인증이 성공하면 이 사용자로 전환	ServiceNow 인스턴스에서 devops.system 사용자를 사용할 수 없는 경우 이 속성을 사용하여 토큰 인증을 완료하는 데 필요한 sn_devops.integration 역할을 가진 다른 사용자를 설정합니다.	devops.시스템	〔sn_devops.token_auth.user〕
요율 제한을 초과하는 검색 작업이 재시도되는 횟수의 최대 한도입니다.	검색 작업이 요율 제한에 도달한 후 자동으로 다시 시도되는 최대 횟수를 결정합니다. 예를 들어, 속도 간격 Azure DevOps 이	10	〔sn_devops.max_재시도_카운트_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.

속성	설명	기본값	이름
	5분이고 여기에 값 4를 입력하면 5분마다 검색 작업이 4번 다시 시도됩니다.		
DevOps 데이터 검색에서 오류가 발생한 경우에도 변경 요청 생성 활성화	사용하도록 설정하면 작업 항목, 커밋, 테스트 요약, 보안 요약 등과 같은 DevOps 데이터를 검색하는 동안 오류가 발생해도 해당 변경 요청이 계속 생성됩니다. 검색할 수 있는 데이터는 여전히 변경 요청과 연결됩니다. 검색할 수 없는 데이터의 경우, 오류 사유가 외부 공급업체 콘솔의 사용자에게 통지되며, 동일한 정보가 단계 실행 기록의 변경 설명 필드와 변경 작업 메모에도 추가됩니다.	아니요(비활성화됨)	〔sn_devops.enable_change_creation_wit
변경 요청 콜백 시간 제한(분)	파이프라인 실행 중 인바운드 이벤트가 대기 상태로 전환될 때 시스템에서 변경 처리를 시도할 때까지의 시간 제한 값(분)을 설정합니다. 그 후에는 파이프라인이 중단됩니다. 오류의 원인은 타사 도구의 콘솔 로그에 표시됩니다. 콜백 시간 초과로 인해 파이프라인이 취소되면 해당 단계 실행의 콜백 레코드에 동일한 정보가 추가됩니다.	120분	〔sn_devops.change_request_callback_tir
GitHub 앱에 대한 클라이언트 ID 지정자	OAuth 2.0을 사용하여 GitHub 앱을 통해 GitHub에 연결하는 경우 GitHub 앱의 클라이언트 ID 접두사(ID의 처음 3자 이상)를 이 속성의 값으로 입력해야 합니다. 이는 GitHub 도구 연결에 대해 올바른 권한 검사가 실행되도록 하기 위한 것입니다.	IV1, IV2	〔sn_devops.github_oauth_client_id_speci

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

DevOps 시스템 상태 대시보드

관리자는 시스템 상태 대시보드를 통해 DevOps 통합의 전반적인 상태, 연결 상태뿐만 아니라 인바운드 이벤트 처리 데이터의 추세를 볼 수 있습니다.

필요한 역할: sn_devops.admin

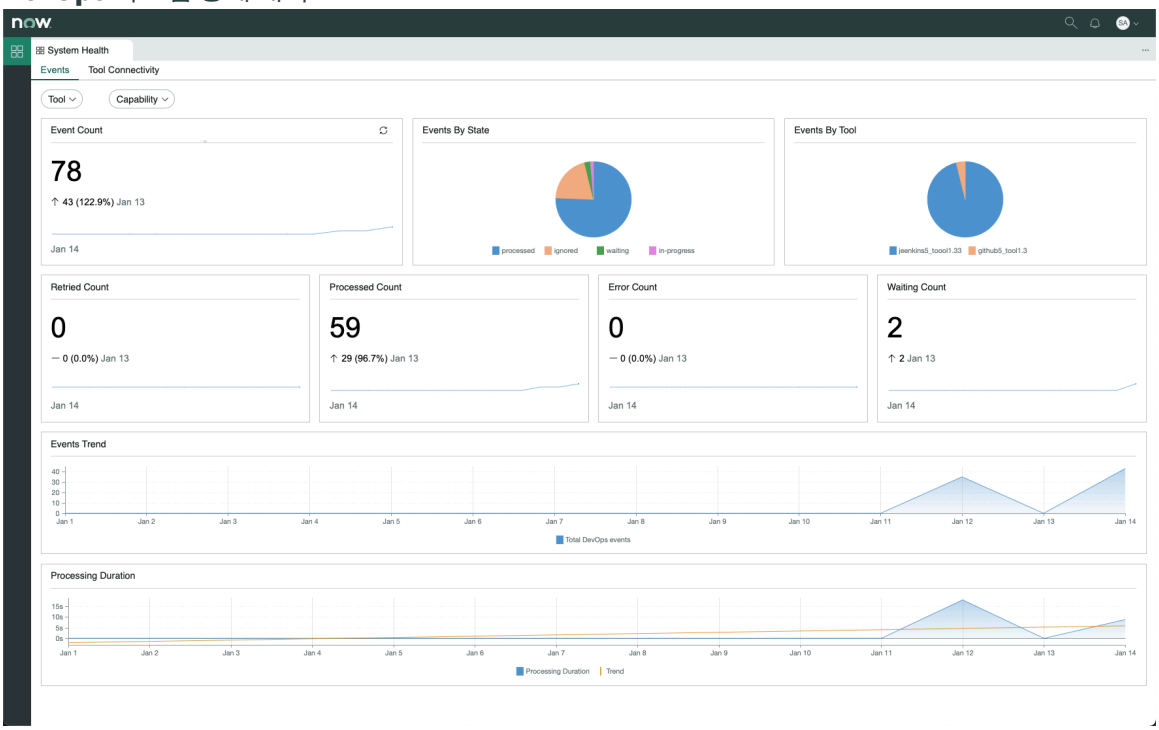
주:
시스템 상태 대시보드는 DevOps 데이터 모델 1.33 이상 버전에서만 DevOps 사용할 수 있습니다.

시스템 상태 대시보드를 사용하여 환경의 상태, 이벤트 상태 및 연결 상태를 추적할 수 있습니다 DevOps . 대화형 차트를 사용하면 시스템 상태 및 인바운드 이벤트 처리 상세 정보를 보고 분석할 수 있습니다.

주:

- 점수는 실시간이 아닙니다. 예를 들어 차트에 두 이벤트가 대기 중 상태로 표시되면 이벤트가 이미 완료됨 상태로 이동되었을 수 있습니다.
- 수식 표시기에서 점수를 가져오기 때문에 KPI 페이지의 기록으로 드릴다운할 수 없습니다.

DevOps 시스템 상태 대시보드



이벤트

DevOps 변경 작업 공간에서 관리 〉 시스템 상태 〉 태그 상태 대시보드.

보고서	유형	설명
이벤트 수	카운트 추세	일일 추세 총 이벤트 수 DevOps 입니다. 보고서에는 백분율과 개수(최근 7개의 실행 합계)가 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.

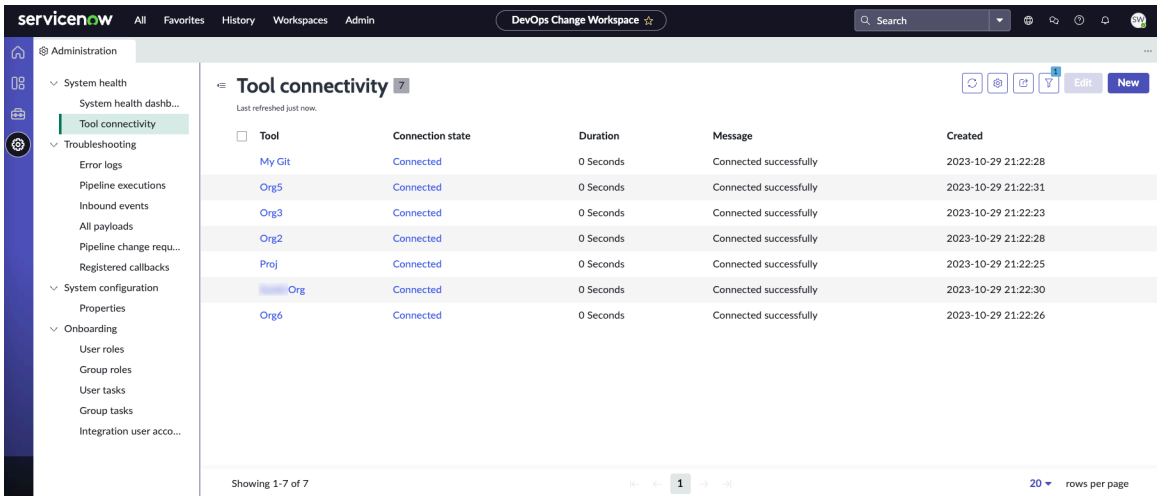
보고서	유형	설명
		총 개수에는 [sn_devops_inbound_event], [sn_devops_event] 및 [sn_devops_processed_event] 테이블의 이벤트가 포함됩니다.
상태별 이벤트	원형 차트	현재 상태별로 분포된 총 이벤트 수 DevOps 입니다.
도구별 이벤트	원형 차트	도구별로 분포된 총 이벤트 수 DevOps 입니다.
재시도 횟수	카운트 추세	총 재시도 DevOps횟수의 일일 추세입니다. 보고서에는 지난 24시간 동안의 백분율 및 개수 편차가 표시됩니다.
처리된 개수	카운트 추세	처리 DevOps 된 이벤트의 총 수에 대한 일일 추세입니다. 보고서에는 지난 24시간 동안의 백분율 및 개수 편차가 표시됩니다.
오류 카운트	카운트 추세	오류 상태에 있는 총 이벤트 수의 DevOps 일일 추세입니다. 보고서에는 지난 24시간 동안의 백분율 및 개수 편차가 표시됩니다.
대기 횟수	카운트 추세	대기 중 총 이벤트 수의 DevOps 일일 추세입니다. 보고서에는 지난 24시간 동안의 백분율 및 개수 편차가 표시됩니다.
이벤트 추세	라인 추세	이벤트의 DevOps 총 추세 수입니다. 보고서에는 지난 24시간 동안의 백분율 및 개수 편차가 표시됩니다.
처리 기간	라인 추세	매일 측정되는 이벤트 처리 기간 (초)입니다.

도구 연결

도구 연결 상태 보고서에는 모든 통합 도구의 상세 정보와 함께 연결 상태가 표시됩니다. 공구 연결 테이블에는 연결된 각 공구의 연결 상태가 표시됩니다. 백그라운드 작업은 매시간 도구에 연결을 시도하고 연결 기록을 유지 관리합니다. 도구 페이지의 새 관련 목록에서 기록 상세 정보를 볼 수 있습니다.

보고서를 DevOps 변경 보려면 작업 공간에서 관리 〉 시스템 상태 〉 도구 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.



시스템 상태 이메일 알림

기본적으로 기본 시스템 DevOps 보고서 그룹이 추가됩니다. 주간 시스템 상태 보고서를 요약한 이메일 알림이 기본 시스템 DevOps 상태 보고서 알림에 구성된 대로 시스템 알림 > 이메일 알림 양식의 시스템 알림을받을 사람 관련 목록에 지정된 이 DevOps 보고서 사용자 그룹의 사용자에게 전송됩니다. 자세한 내용은 이메일 알림을 참조하세요.

주:

- DevOps 관리자(sn_devops.admin) 역할을 DevOps 가진 사용자를 보고서 사용자 그룹에 추가합니다.
- 사용자가 알림을 수신하지 못하도록 구독을 취소하려면 그룹에서 사용자를 제거해야 합니다.

기본 시스템 이메일 알림에는 이전 주간 보고서의 성과와 비교한 주요 시스템 상태 성과 표시기의 비교 다이제스트가 포함되어 표시됩니다. 비교 데이터는 관련 테이블에서 제공되며 주간 보고서에 지정된 날짜 범위를 사용하여 필요한 지표를 기반으로 계산됩니다. 비교 데이터와 지표는 항상 동일한 테이블 및 지표와 관련하여 전주의 관련 보고서 및 지표 데이터와 비교하여 수집된 데이터를 표시합니다.

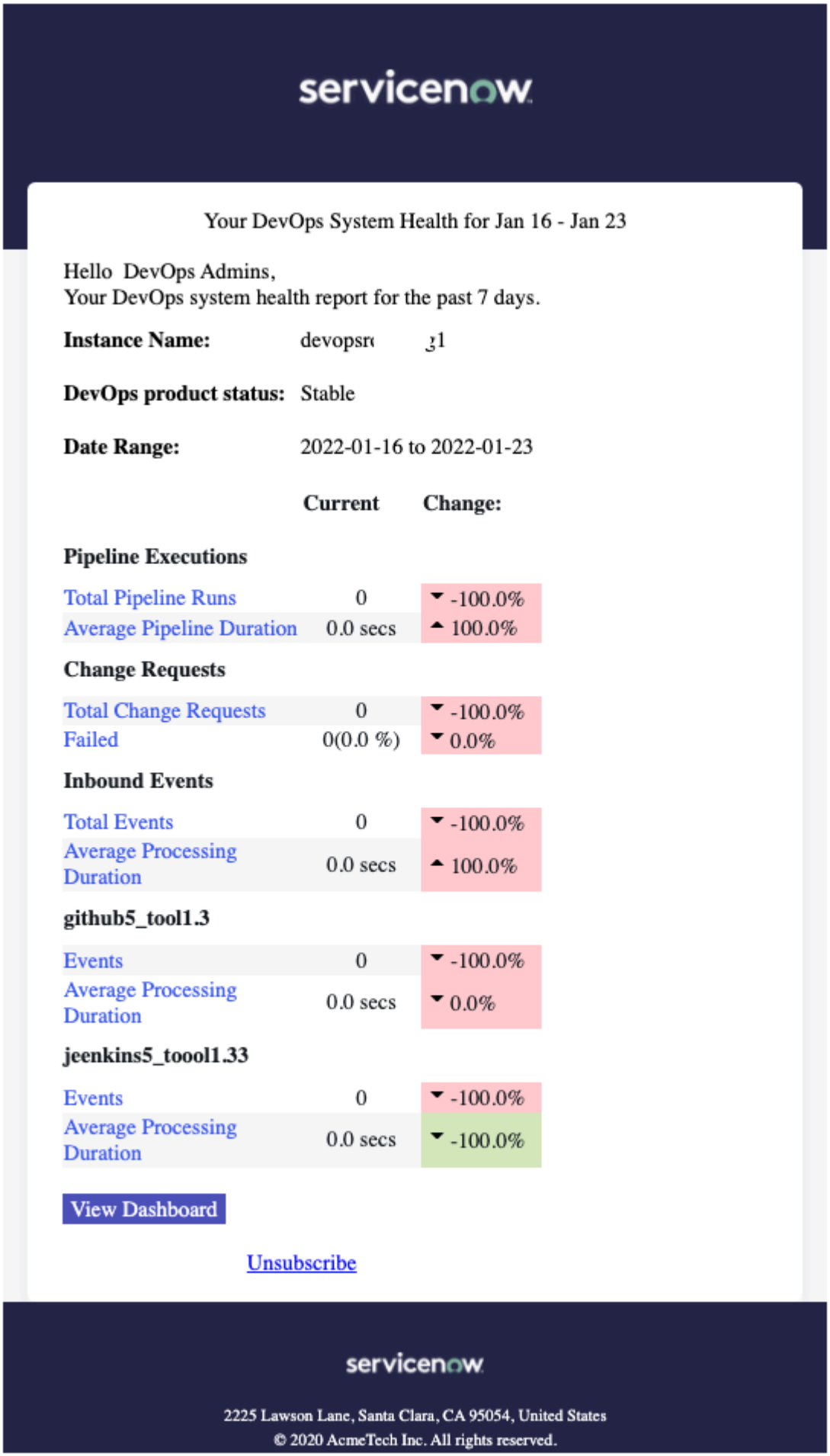
기본 시스템 이메일 알림이 전송되는 빈도를 구성합니다. 다음으로 이동 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업 〉 **DevOps** 상태 검사 이메일 알림 트리거 을 클릭하고 작업 알림 구성 관련 링크를 선택하고 일정을 변경합니다.

이메일 알림을 받는 사용자를 수정하려면 수신인 섹션의 그룹 필드에 지정된 사용자 그룹을 수정합니다. 다음으로 이동 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림 〉 **DevOps** 상태 스크립트. 자세한 내용은 Add a user to a group 문서를 참조하십시오.

알림 미리 보기 옵션을 사용하여 알림을 확인합니다.

예를 들어 알림을 받을 사용자나 받지 않을 사용자, 알림이 전송되는 인스턴스 상세 정보 및 기간을 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.



servicenow

Your DevOps System Health for Jan 16 - Jan 23

Hello DevOps Admins,
Your DevOps system health report for the past 7 days.

Instance Name: devopsr(g1

DevOps product status: Stable

Date Range: 2022-01-16 to 2022-01-23

	Current	Change:
Pipeline Executions		
Total Pipeline Runs	0	▼ -100.0%
Average Pipeline Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
Change Requests		
Total Change Requests	0	▼ -100.0%
Failed	0(0.0 %)	▼ 0.0%
Inbound Events		
Total Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
github5_tool1.3		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ 0.0%
jeenkins5_toool1.33		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ -100.0%

View Dashboard

Unsubscribe

servicenow

2225 Lawson Lane, Santa Clara, CA 95054, United States

© 2020 AcmeTech Inc. All rights reserved.

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

DevOps 로그 수준

DevOps 로그 수준을 사용하면 수준별뿐만 아니라 특정 도구나 애플리케이션별로 로그를 필터링할 수 있습니다. 애플리케이션의 DevOps 로그 수준을 사용하면 디버깅에 필요한 로그 세부 정보의 범위를 결정할 수 있습니다.

로그 수준을 유연하게 설정할 수 있으므로 조직의 요구에 적합한 로그 수준 정보를 선택할 수 있습니다. 필요한 로그 수준 또는 범주를 기반으로 그리고 애플리케이션 또는 도구가 현재 지원하는 대로 사용자 지정 로그 수준을 선택할 수 있습니다. 이전 버전의 DevOps에서는 기본 로그 수준이 디버그로 설정되었으며 [sn_devops.enable_debug 속성을 사용하거나 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. sn_devops.devops_log_level 속성을 사용하여 DevOps 애플리케이션에 대해 DevOps 다음 로그 수준 중 하나를 선택할 수 있습니다.

- 오류
- 경고
- 정보
- 디버그
- 추적

주:

- 기본 시스템 로그 수준은 경고로 설정됩니다. 속성에서 DevOps 기본 시스템 값을 수정해야 합니다.
- 기본적으로 연결된 앱과 애플리케이션에 대한 로그 수준이 DevOps 서로 다른 경우 추가 정보가 포함된 로그 수준이 인쇄됩니다. 예를 들어 Error(오류)에서 앱에 대한 로그 수준을 설정하고 Trace(추적)에서 DevOps 애플리케이션에 대한 로그 수준을 설정하면 로그 수준이 가장 많은 정보(Trace)와 함께 인쇄됩니다.

애플리케이션의 DevOps 여러 플로우는 이제 새 로깅 프레임워크를 사용하여 플로우 실행 중에 로그 데이터를 수집합니다. 다음 플로우는 현재 새 로그 수준을 지원합니다.

- 아티팩트 및 패키지 등록 플로우
- 셀프 서비스 온보딩
- 서비스 카탈로그 자체 — 앱 온보딩
- 변경 추적 가능성 플로우
- 계획, 코드 및 오케스트레이션 기능에 대한 알림 플로우입니다

의 일반 오류 DevOps 변경 속도

에서 발생하는 DevOps 변경 속도오류의 근본 원인을 파악하고 이를 해결할 수 있는 해당 단계를 확인합니다.

공구 연결

이 표에는 도구 연결 프로세스에서 도구 상세 정보를 입력한 후 제출 또는 연결 단추를 선택할 때 발생할 수 있는 오류를 해결하는 데 필요한 단계가 나열되어 있습니다.

메시지	작업
도구 이름을 입력하지 않았기 때문에 도구를 생성할 수 없습니다. 도구 이름을 입력하고 다시 시도하십시오.	도구 이름을 다시 입력합니다.

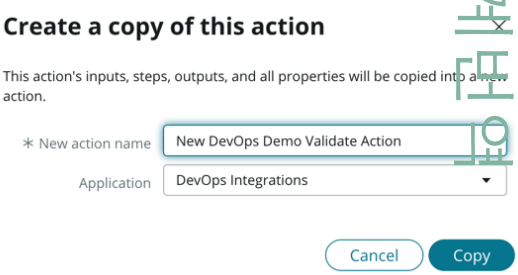
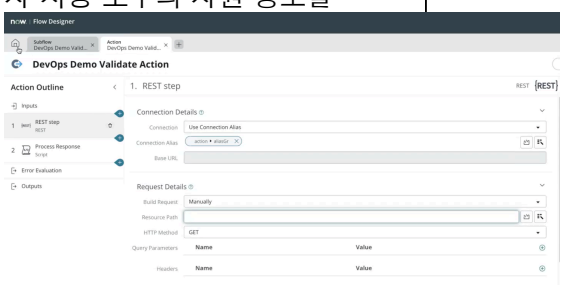
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메시지	작업
도구 통합이 선택되지 않았기 때문에 도구를 생성할 수 없습니다. 올바른 도구 통합 값을 선택하고 다시 시도하십시오.	올바른 도구 통합 값을 선택합니다.
도구 URL이 유효하지 않거나 잘못되었기 때문에 도구를 생성할 수 없습니다. 도구 URL을 다시 입력하고 다시 시도하십시오.	도구 URL을 다시 입력합니다.
플랫폼 버전을 확인할 수 없으므로 도구를 생성할 수 없습니다. glide.buildtag.last sys 속성을 생성하고 다시 시도하십시오.	1. **DevOps >** 관리 **>** 속성으로 이동합니다. 2. 속성이 `glide.buildtag.last sys` 있는지 확인합니다. 3. 그렇지 않은 경우 속성을 만듭니다 `glide.buildtag.last sys` .
연결된 CreateDevOps 도구 연결이 잘못되어 도구를 생성할 수 없습니다. 올바른 연결 별칭을 만들고 다시 시도하십시오.	1. 모든 **>** 연결 및 자격 증명 **>** 연결 및 자격 증명 별칭으로 이동하여 **CreateDevOpsTool** 기록을 엽니다. 2. 연결 관련 목록에서 기록을 생성하고 연결의 이름을 입력합니다. 3. 연결 양식에서 자격 증명 필드 조회 목록을 선택한 다음, 새로 만들기 를 선택하여 관리자 자격 증명을 만듭니다. 4. 기본 인증 자격 증명을 선택하고 이름을 입력합니다. 5. 관리자 사용자 이름 및 암호를 입력합니다 (DevOps 환경의 도구에 액세스하는 데 필요). connection_admin 역할을 가진 사용자는 HTTP 연결을 구성할 수 있습니다. 6. 연결 양식에서 연결 URL에 **https://<instance name>.service-now.com/** 을 입력합니다.
CreateDevOpsTool 별칭 자격 증명이 잘못되었기 때문에 도구를 생성할 수 없습니다. 자격 증명 기록을 업데이트하고 다시 시도하십시오.	1. 메시지에서 자격 증명 기록 링크를 선택합니다. 작업 영역 UI에서 도구에 연결하는 경우 자격 증명 레코드 링크를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 새 탭에서 열기를 선택합니다. 2. 자격 증명 기록 페이지의 Username(사용자 이름) 및 Password(암호) 필드에 올바른 자격 증명을 입력합니다. 3. 변경 내용을 저장하고 도구에 다시 연결해 보십시오.

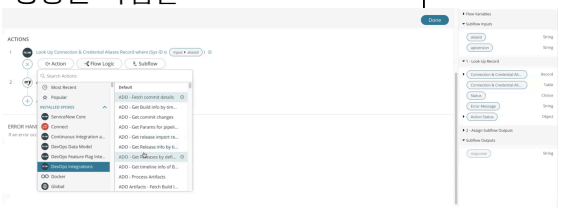
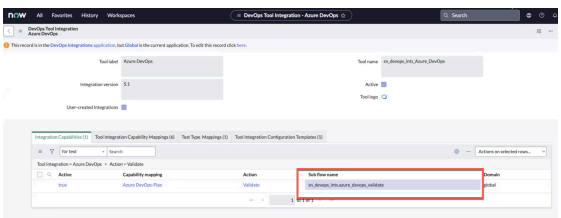
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메시지	작업
CreateDevOpsTool 별칭의 연결 URL이 잘못되어 도구를 생성할 수 없습니다. https://<instancename>.service-now.com URL을 사용하여 다시 시도하십시오.	**1.** 모든 **>** 연결 및 자격 증명 **>** 연결 및 자격 증명 별칭으로 이동하여 **CreateDevOpsTool** 기록을 엽니다. **2.** 연결 양식에서 연결 URL에 **https://<instance name>.service-now.com/** 을 입력합니다.
연결 별칭을 만들려면 connection_admin 역할이 필요합니다. 시스템 관리자에게 문의하십시오.	이 오류는 도구 기록에 대한 연결 별칭 필드가 비어 있는 경우에 발생합니다. 도구 연결을 생성하려면 연결 별칭이 필요합니다. 해당 역할이 있는 사용자만 연결 별칭을*connection_admin* 만들 수 있습니다. 관리자와 같은 이 역할을 가진 사용자에게 연락하여 연결 별칭을 생성해야 합니다.
<toolname> 도구 이름이 이미 있기 때문에 도구를 생성할 수 없습니다. 다른 이름을 입력하고 다시 시도하십시오.	도구에 다른 이름을 사용합니다.
<toolname>에 유효한 MID 서버 구성이 없으므로 도구를 생성할 수 없습니다. 올바른 MID 서버를 구성하고 다시 시도하십시오.	**1.** 작업 공간을 사용하는 경우 MID 서버가 실행 중이고 연결할 수 있는지 확인합니다. **2.** 카탈로그 및 기록 생성자를 사용하는 경우 MID 서버가 실행 중이고 애플리케이션이 DevOps이고 역량이 REST인 상태에서 연결할 수 있는지 확인합니다.
DevOps Data Model 범위에 사용할 수 있는 연결 및 자격 증명 별칭이 없기 때문에 도구를 생성할 수 없습니다. 새 연결 및 자격 증명 별칭을 생성하고 다시 시도하십시오.	이 오류는 OAuth 인증에 발생합니다. **1.** 모든 **>** 연결 및 자격 증명 **>** 연결 및 자격 증명 별칭으로 이동합니다. **2.** 애플리케이션을 **DevOps Data Model**로 사용하여 새 별칭을 생성합니다.
자격 증명 기록을 만드는 동안 기술적인 문제로 인해 도구를 만들 수 없습니다.	**1.** 모든 **>** 프로세스 자동화 **> Flow Designer >** 실행으로 이동합니다. **2.** 오류의 세부 정보를 확인하려면 sn_devops.devops_create_credentials 하위 플로우의 최신 실행을 확인합니다.
활성 기록에 대한 자격 증명 및 도메인 조합이 이미 있으므로 도구를 만들 수 없습니다.	이 오류는 OAuth 인증에 발생합니다. **1.** 다른 자격 증명을 사용합니다. **2.** 기존 자격 증명이 활성 연결에서 사용되는지 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.

메시지	작업
연결 기록을 생성하는 동안 기술적인 문제로 인해 도구를 생성할 수 없습니다.	**1.** 모든 **>** 프로세스 자동화 **> Flow Designer >** 실행으로 이동합니다. **2.** 오류의 세부 정보를 확인하려면 작업의 최신 실행 *sn_devops.create_connection_for_tool* 을 확인합니다.
다음 이유로 인해 도구를 생성할 수 없습니다. • 유효성 검사 하위 플로우가 구성되지 않았으며 • 연관된 도구 통합에 대해 하위 플로우 이름이 동일한 통합 역량 기록이 없습니다. 하위 플로우를 구성하고 검증 작업과 도구 통합을 위한 하위 플로우 이름을 사용하여 통합 역량 기록을 생성하고 다시 시도하십시오.	이 오류는 사용자 지정 도구 통합에 대해서만 발생합니다. **1.** 모두 **>** 프로세스 자동화 **> Flow Designer**로 이동합니다. **2.** 플로우 디자이너 페이지에서 하위 플로우 탭을 선택합니다. **3.** 목록에서 **DevOps** 데모 확인 하위 플로우 기록을 엽니다. **4.** 작업 섹션에서 작업 디자이너에서 열기 작업 ( ) 아이콘을 선택하여 **DevOps** 데모 확인 작업 기록을 엽니다. **5.** 복사 작업**>** 추가 작업 메뉴를  선택합니다. **6.** 작업의 새 이름을 입력하고 애플리케이션을 **DevOps** 통합으로 선택한 다음 복사를 선택합니다. **7.** 복사된 작업에서 **REST** 단계**>** 입력을 선택합니다. **8.** 요청 상세 정보 섹션에서, 자원 경로 필드에 사용자 지정 도구의 자원 경로를  입력합니다. **9. Query** Parameters(쿼리 매개변수) 필드에 사용자 지정 도구의 API 버전을 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.

메시지	작업
	10. 변경 사항을 저장합니다. **11.** 게시를 선택하여 작업을 게시합니다. **12.** **DevOps** 데모 하위 플로우 확인 기록으로 다시 이동합니다. **13.** 하위 플로우 복사**>** 추가 작업 메뉴를 선택합니다. **14.** 하위 플로우의 새 이름을 입력하고 애플리케이션을 **DevOps** 통합으로 선택한 다음 복사를 선택합니다. **15.** 복사한 하위 플로우에서 **DevOps** 데모 확인 작업 작업을 삭제하고 11단계에서 생성한 작업을  추가합니다. **a.** 작업 필드에서 11단계에서 만든 작업을 선택합니다. **b.** **aliasGR** 필드의 데이터 **>** 조회 기록 섹션에서 연결 및 자격 증명 별칭 기록을 선택합니다. **c.** **apiversion** 필드의 데이터 **>** 하위 플로우 입력 섹션에서 API 버전을 선택합니다. **d.** 변경 사항을 저장합니다. **16.** 게시를 선택하여 하위 플로우를 게시합니다. **17.** **DevOps > 통합 > 통합** 기능으로 이동하고 확인 작업으로 기록을 생성합니다. 자세한 내용은 DevOps 도구 통합 생성을 참조하세요.  **18.** 16단계에서 생성한 하위 플로우를 통합 역량 기록과 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.

메시지	작업
연결 문제로 인해 도구를 생성할 수 없습니다. 〈validate_subflow_name〉 하위 플로우에서 자세한 내용을 확인하고 다시 시도하십시오.	**1.** 모든 **>** 프로세스 자동화 **> Flow Designer >** 실행으로 이동합니다. **2.** 오류의 세부 정보를 확인하려면 하위 플로우 <validate_subflow_name> 최근 실행을 확인합니다.
도구 인증 자격 증명이 잘못되었습니다. 올바른 자격 증명을 입력하고 다시 시도하십시오.	도구에 대한 올바른 사용자 이름/암호를 다시 입력합니다.
서버에서 받은 응답이 없으므로 도구를 생성할 수 없습니다. 올바른 도구 URL을 입력하거나 서버가 실행 중인지 확인하고 다시 시도하십시오.	**1.** 도구 URL을 다시 입력합니다. **2.** MID 서버를 확인합니다.
연결 URL이 잘못되었습니다. URL을 클릭하고 다시 시도하십시오.	도구 URL을 다시 입력합니다.
GitHub 앱 슬러그 이름이 잘못되었기 때문에 도구를 연결할 수 없습니다. 올바른 GitHub 앱 슬러그 이름을 입력하고 다시 시도하세요.	앱의 설정 페이지에서 앱 슬러그 이름을 찾을 GitHub 수 있습니다GitHub. GitHub 앱 슬러그 이름은 URL에 친숙한 앱 이름입니다GitHub. 예를 들어 **Test App**이라는 이름으로 앱을 만든 GitHub 경우 해당 URL 친화적인 GitHub 앱 슬러그 이름은 **test-app**이 됩니다. GitHub URL에서 "https://github.com/settings/apps/〈test-app〉", "〈test-app〉"은 GitHub 앱 슬러그 이름입니다. 자세한 내용은 GitHub 설명서를 참조하세요.
암호 값이 너무 길어서 암호화 후 잘릴 수 있습니다. 암호 길이를 줄이거나 필드 크기를 늘려 주십시오.	2023년 1월 18일부터 Jira는 Atlassian 계정의 API 토큰 기간을 연장했습니다. 확장된 문자 길이를 수용하려면 discovery_credentials 테이블에서 최대 암호 값을 255보다 크게 늘려야 합니다. 자세한 내용은 KB1269878 KB 문서 및 Atlassian 설명서를 참조하세요.
원격 호스트에서 예기치 않은 동작: 'https://bitbucket.org/account/signin/?next=%2F...%2Frest%2Fapi%2F1.0%2Fusers'에 대한 순환 리디렉션.	BitBucket Cloud 인스턴스에 연결하려고 하면 이 오류가 발생할 수 있습니다. BitBucket Cloud는 지원되지 않습니다. ServiceNow DevOps에 연결하려면 BitBucket Server 인스턴스를 사용해야 합니다. MID 서버를 통해 BitBucket 인스턴스에 연결합니다. 도구 인스턴스가 온프레미스에서 호스팅되는 경우 MID 서버가 필요합니다. MID 서버에 대한 자세한 내용은 MID 서버 선택을 참조하십시오.
Mismatch in tool URL: Tool URL entered in ServiceNow below: https://<URL of the Jenkins instance you entered> Tool URL entered in Jenkins: https://<Jenkins location URL entered in Jenkins>	이 오류는 입력한 DevOps URL이 인스턴스에 입력한 Jenkins URL과 다를 Jenkins 때 Jenkins 발생합니다. Jenkins 인스턴스에서 **Jenkins** 관리 〉 시스템 〉 **Jenkins** 위치. 여기에 입력한 **Jenkins URL** 은 에 입력한 **Jenkins** 인스턴스의 URL과DevOps일치해야 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.

메시지	작업
In Jenkins, under Manage Jenkins > System, check that your configured Jenkins URL is the same as the Tool URL entered here. See the troubleshooting tool on-boarding errors.	

도구 권한

이 섹션에는 작업 공간 Playbook을 사용하여 DevOps 도구를 만들 때 도구 권한 오류를 해결하는 데 필요한 단계가 나열되어 있습니다. 도구 권한 점검 지침은 작업 공간에서 도구에 연결할 때 팝업에 표시됩니다.

작업

누락된 권한이 있는 경우 다음 단계를 수행합니다.

- 외부 DevOps 도구에서 제공된 자격 증명에 대한 권한을 업데이트합니다. 팝업에서 새로 고침 을 선택하여 검사를 다시 수행합니다.
- 팝업을 닫고, 다른 자격 증명을 사용하고, 연결을 다시 선택합니다. 새로 입력한 자격 증명의 결과와 함께 권한 점검 팝업이 나타납니다.
- 영향 열을 검토하고 영향이 사용 사례에 영향을 미치지 않으면 계속 진행 을 선택합니다.

모든 권한 검사가 성공한 경우:

- 계속을 선택하여 플레이북의 다음 단계로 진행합니다.
- 결과에 오류가 표시되면 새로 고침을 선택하여 다시 시도하십시오.
- 오류가 지속되면 기록당 도구 권한 검사 시간 제한(밀리초) 속성을 업데이트하고 다시 시도하십시오.

도구 권한 검사 시간 제한 속성

공구 연결 프로세스 중에 시스템은 포그라운드에서 권한 확인을 수행하고 공구 연결 페이지를 제한합니다. 모든 권한 확인에 대해 외부 도구에 대한 REST API 호출이 수행되어 권한의 가용성을 평가합니다. REST API 응답 시간은 네트워크 설정에 따라 다를 수 있습니다. 지연을 방지하기 위해 권한을 오류로 표시하기 전에 시스템이 외부 도구로부터 응답을 받기 위해 대기해야 하는 시간을 지정할 수 있습니다. 기록당 도구 권한 검사 시간 제한(밀리초) 속성을 *(sn_devops.permission_check_timeout)*사용하여 이 시간을 지정할 수 있습니다. 일부 권한 검사에서 오류가 발생하는 경우 시간 제한 값을 늘리고 권한 팝업에서 새로 고침 을 선택합니다.

도구 알림

이 표에는 커밋 세부 정보, 파이프라인 실행 세부 정보, 끌어오기 요청 세부 정보, 테스트 요약 검색과 같은 시나리오에서 발생할 수 있는 오류를 해결하는 데 필요한 단계가 나열되어 있습니다.

이유	작업
인증 자격 증명이 잘못되었거나 필요한 최소 권한이 없습니다.	• 외부 공급업체 도구 자격 증명에 필요한 범위가 있는지 확인합니다. 작업 공간 UI를 사용하는 경우 도구 기록으로 이동하고추가

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

이유	작업
	작업 (···) > 자격 증명 권한 확인을 선택하여 필요한 권한에 대해 확인할 수 있습니다. • 외부 공급업체 도구에 올바른 사용자 이름/암호를 입력했는지 확인합니다. 작업 공간 UI를 사용 중이고 도구 자격 증명을 업데이트하려면 도구 기록으로 이동하여 추가 작업 (···) > 자격 증명 업데이트를 선택합니다. 자격 증명 업데이트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 외부 공급업체 도구 자격 증명 업데이트 DevOps 변경 속도.
서버에서 응답이 없습니다. 서버 연결 상태를 확인하고 다시 시도하십시오.	• DevOps 도구 서버에 연결할 수 있고 응답성이 있는지 확인합니다. • MID 서버가 구성되어 있는 경우 서버가 실행 중인지 확인합니다.
요청을 처리할 수 없습니다.	웹후크와 연결된 인스턴스의 최대 수를 초과했는지 확인합니다. GitHub에 대해 이 오류가 발생한 경우 웹후크에 20개 이상의 인스턴스를 연결했는지 확인합니다.
권한 부여 자격 증명에 필요한 최소 권한이 없습니다.	외부 공급업체 도구 자격 증명에 필요한 범위가 있는지 확인합니다. 작업 공간 UI를 사용하는 경우 도구 기록으로 이동하고추가 작업 (···) 〉 자격 증명 권한 확인을 선택하여 필요한 권한에 대해 확인할 수 있습니다.
MID 서버 구성이 잘못되었습니다. 올바른 MID 서버를 구성하고 다시 시도하십시오.	MID 서버가 실행 중이고 연결할 수 있는지 확인합니다.
연결 URL이 잘못되었습니다. 올바른 URL을 입력하고 다시 시도하십시오.	**1.** 모든 **>** 연결 및 자격 증명 **>** 연결 및 자격 증명 별칭으로 이동하여 필요한 연결 및 자격 증명 기록을 엽니다. **2.** 연결 관련 목록에서 관련 연결 양식을 엽니다. **3.** 연결 양식에서 외부 공급업체 도구의 연결 URL이 올바른지 확인합니다.
요율 제한을 초과했습니다. {0} 후 다시 시도하십시오.	속도 제한은 앱 또는 사용자가 지정된 기간 내에 수행할 수 있는 API 호출 수입니다. 속도 제한은 네트워크 트래픽을 제한하여 사용자가 시스템 자원을 고갈시키지 않도록 하는 기술입니다. 타사 도구에서 허용되는 최대 속도 제한을 초과한 경우 이 오류가 발생할 수 있습니다.
자격 증명에 필요한 범위가 없습니다.	외부 공급업체 도구 자격 증명에 필요한 범위가 있는지 확인합니다. 작업 공간 UI를 사용하는 경우 도구 기록으로 이동하고추가 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.

이유	작업
	자격 증명 권한 확인을 선택하여 필요한 권한에 대해 확인할 수 있습니다.

변경 요청

다음 표에는 변경 요청 생성 중에 발생할 수 있는 오류를 해결하는 데 필요한 단계가 나열되어 있습니다.

오류	작업
유형 호환성 플래그가 비활성화되어 있어 변경 요청을 생성할 수 없습니다. 시스템 속성에서 유형 호환성 플래그를 활성화하거나, ServiceNow의 단계 기록에서 변경 모델을 구성하거나, 파이프라인에 적절한 변경 모델 시스템 ID를 입력합니다.	• 모든 > 시스템 속성으로 이동하여 속성을 활성화 *com.snc.change_management.change_model.type_comp* 하거나 • 단계 양식에 변경 모델을 추가하거나 파이프라인의 속성을 변경합니다.
파이프라인에 대해 변경 유형 또는 변경 모델이 구성되지 않아 변경 요청을 생성할 수 없습니다.	단계 양식에 변경 모델 또는 유형을 추가하거나 파이프라인의 속성을 변경합니다.

일반 오류

이 표에는 DevOps Change Velocity 애플리케이션으로 작업하는 동안 발생할 수 있는 몇 가지 일반적인 오류를 해결하는 데 필요한 단계가 나열되어 있습니다.

문제	작업
임포트 요청이 진행되지 않음	도구(예: Jenkins Jira또는 GitHub)에 대한 임포트를 수행하는 동안 임포트 요청이 너무 오랫동안 요청됨 상태로 유지되면 임포트 요청을 삭제하고 다시 시도하십시오. **주:** 기존 요청을 삭제하여 동일한 범위의 임포트를 다시 시도합니다.
도구 연결 실패	HTTP 연결 양식의 연결 **URL** 필드에서 후행 슬래시("/")를 제거합니다.
변경 통제 중인 작업에 대한 Jenkins 변경 요청이 생성되지 않음	다음 사항을 확인합니다. • 인스턴스의 도구 통합이 올바르게 설정되었습니다. • 작업이 인스턴스에서 동기화되었습니다. • 작업 및 앱 단계가 인스턴스에 구성되었습니다. 작업이 변경 통제 하에 있는 경우 변경 요청 생성이 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.

문제	작업
	• 파이프라인의 일부가 아닙니다(예: 독립 실행형 작업). • 파이프라인의 첫 번째입니다. • 파이프라인 내에 있지만 사용자가 변경 제어 중인 작업에서 직접 SCM 체크 아웃을 수동으로 트리거하거나 SCM 체크 아웃을 수행하므로 처음부터 파이프라인이 트리거되지 않습니다.
Jenkins 변경 제어 중인 작업을 차단하지 않습니다(변경 요청 승인을 기다리지 않음).	위치가 구성되어 있는지 확인합니다.Jenkins 다음으로 이동 젠킨스 〉 **Jenkins** 관리 〉 시스템 구성 및 위치 섹션에서 **Jenkins URL** 필드 Jenkins 의 호스트 이름을 제공합니다. 주: 캐싱 문제를 방지하려면 양식을 처음 열 때 **Jenkins URL** 필드에 값이 이미 포함되어 있더라도 저장을 클릭하십시오.
페이로드 로그에서 '연결되지 않음' 상태로 발생하는 이벤트	수동 구성 모드를 사용하여 수동으로 연결을 변경하면 연결이 자동으로 끊어집니다. • 도구와 관련된 별칭 • 도구 유형 • 별칭에 추가된 동일한 도메인에 대한 새로운 활성 HTTP 연결 • 동일한 도메인에 대한 기존 HTTP 연결이 활성화됨 • HTTP 연결의 연결 URL • HTTP 연결의 자격 증명 • HTTP 연결에서 설정 사용 MID 서버 수동 구성 모드로 들어가 다시 연결합니다.
REST API TimeoutException/ FlowObjectAPIException으로 인해 실패하거나 오류가 발생한 인바운드 이벤트 재시도	예약된 *`Retry Errored Inbound Events`* 작업을 업데이트하여 상태에 있는 *`Error`* 인바운드 이벤트 처리를 다시 시도합니다. • 오류 또는 예외 목록을 업데이트하여 이벤트 처리를 다시 시도할 예외를 지정합니다. • 기본 *`Maximum Retry`* 개수를 수정합니다. 자세한 내용은 오류가 발생한 인바운드 이벤트 재시도 문서를 참조하십시오.
SonarQube 도구가 없기 때문에 SonarQube 스캔이 수행되지 않으므로 의 ServiceNow	코드 품질 스캔의 모든 SonarQube 단계에서 사용자는 인스턴스에 SonarQube 도구를 ServiceNow DevOps 생성해야 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.

문제	작업
DevOps 파이프라인 실행이 진행되지 않고 무기한 대기합니다. 소프트웨어 품질 인바운드 이벤트는 처리 상세 정보 필드에 다음 오류 메시지를 표시합니다. "각 SonarQube 도구가 성공적으로 생성되었는지 확인하십시오. 그렇지 않은 경우 SonarQube 도구를 만들고 인바운드 이벤트를 다시 시도하십시오."	자세한 내용은 SonarQube 및 DevOps 변경 속도 통합 문서를 참조하십시오.
파이프라인 UI에 스테이지 간 끊어진 링크가 표시됩니다.	작업 실행으로 이동하여 업스트림 실행 열에 적절한 업스트림 링크 참조가 있는지 확인합니다.

오류가 발생한 인바운드 이벤트 재시도

기본 시스템 또는 수정된 예약된 작업을 실행하여 오류가 발생한 인바운드 이벤트 처리를 다시 시도합니다. 상태에 있는 *Error* 이벤트를 재시도할 예외 또는 오류를 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_devops.admin

이 태스크 정보

예약된 작업은 상태에 있는 *Error* 인바운드 이벤트 처리를 재시도합니다. 예약된 작업을 해당 기본 시스템 속성과 함께 사용하거나 필요에 맞게 속성을 사용자 지정하도록 선택할 수 있습니다.

- 오류 상태인 인바운드 이벤트에 대해 예약된 작업을 실행합니다.
- 이러한 예외와 함께 오류가 발생한 인바운드 이벤트 처리를 다시 시도할 수 있도록 예외 및 오류 목록을 업데이트합니다.
- 인바운드 이벤트에서 재시도 작업이 실행되는 최대 시도 횟수를 지정하십시오.
- 마지막 재시도 작업 이후 경과한 시간을 지정합니다. 재시도 작업은 지정한 기간이 지나면 오류가 발생한 인바운드 이벤트에서 다시 실행됩니다.

오류 또는 예외에 따라 다음 단계 중 하나를 수행하여 인바운드 이벤트 처리를 다시 시도합니다.

프로시저

1. 예약된 작업 빈도를 수정합니다 *Retry Errored Inbound Events* .

   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 예약된 작업.

   b. 작업을 검색하여 엽니다 *Retry Errored Inbound Events* .

   이 작업은 오류가 발생한 인바운드 이벤트를 확인합니다.

   > 주:
   > 기본적으로 예약된 작업은 2분마다 반복됩니다. 필요에 따라 빈도(분)를 수정할 수 있습니다.

   c. 실행 필드에서 작업을 실행할 빈도를 선택하고 해당 필드를 구성합니다.

   d. 업데이트를 클릭합니다.

   예약된 작업의 빈도를 수정했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 인바운드 이벤트 재시도 처리와 관련된 속성을 수정합니다.

a. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 관리 〉 속성.

b. 오류가 발생한 인바운드 이벤트 속성의 최대 재시도 횟수를 수정합니다.

주:
이 속성의 기본값은 3입니다. 필요에 따라 개수를 수정할 수 있습니다.

인바운드 이벤트 처리는 지정한 개수에 따라 다시 시도됩니다.

c. 경과 시간(분) 속성을 수정합니다.

주:
이 속성의 기본값은 1440분(24시간)입니다. 필요한 경우 개수를 수정할 수 있습니다.

이 속성 필드의 값에 따라 시스템은 인바운드 이벤트 처리를 재시도합니다. 예를 들어, 인바운드 이벤트를 처리하려는 마지막 시도가 1월 1일 낮 12시였다면, 기본적으로 예약된 작업은 인바운드 이벤트를 처리하기 위한 마지막 시도의 타임스탬프로부터 1440분 또는 1일 후에 오류 이벤트 처리를 재시도합니다.

d. 오류가 발생한 이벤트가 처리를 위해 재시도되는 기준이 되는 예외 목록을 업데이트하려면 오류가 발생한 인바운드 이벤트가 재시도 속성으로 설정된 오류 또는 예외(쉼표로 구분)를 수정합니다 .

주:
이 속성 *TimeOutExceptions, FlowObjectAPIException*의 기본값은 입니다. 처리를 다시 시도할 예외를 쉼표로 구분된 형식으로 업데이트할 수 있습니다.

속성에 대해 입력한 예외는 인바운드 이벤트 기록의 처리 세부 정보 필드를 검사하고 처리를 재시도합니다.

결과
인바운드 이벤트 처리를 재시도하는 예약된 작업은 사용자가 구성한 속성 또는 기본적으로 지정된 기본 시스템 속성에 따라 실행됩니다.

사용자 지정 목록

목록, 변경, 도구 및 관리 모듈에 대한 사용자 지정 목록을 생성합니다. 기존 목록 또는 새 목록의 고유한 버전을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_devops.admin, sn_devops.tool_owner 또는 sn_devops.app_owner

프로시저

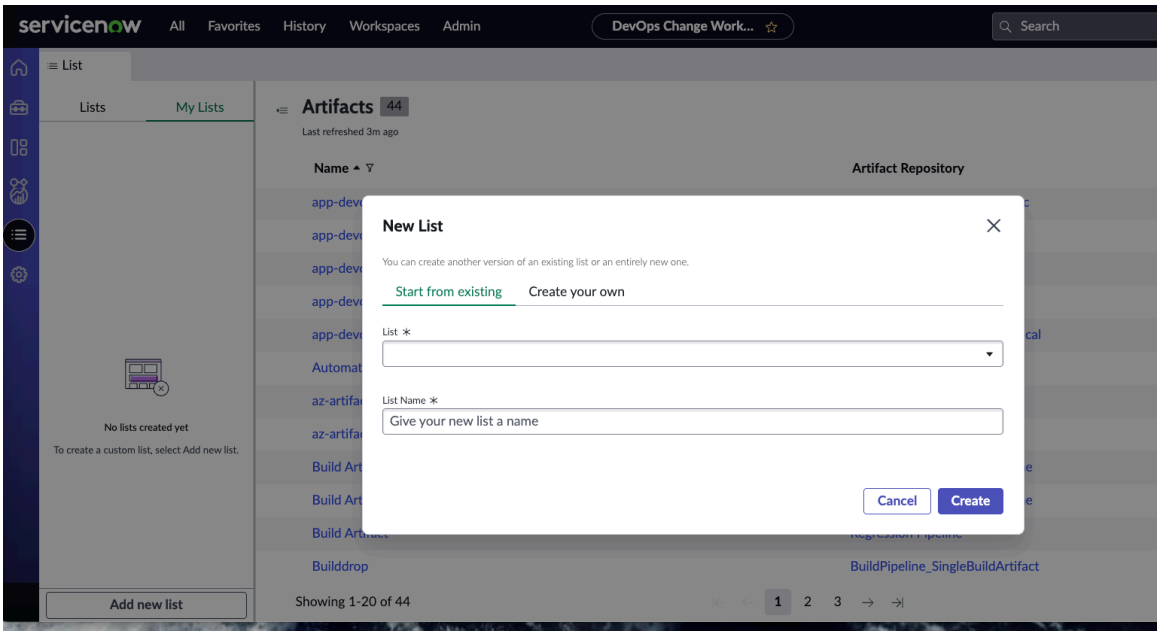
1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **DevOps** 변경 작업 공간.

2. 목록을 추가할 모듈(목록, 변경, 도구 또는 관리)을 선택합니다.

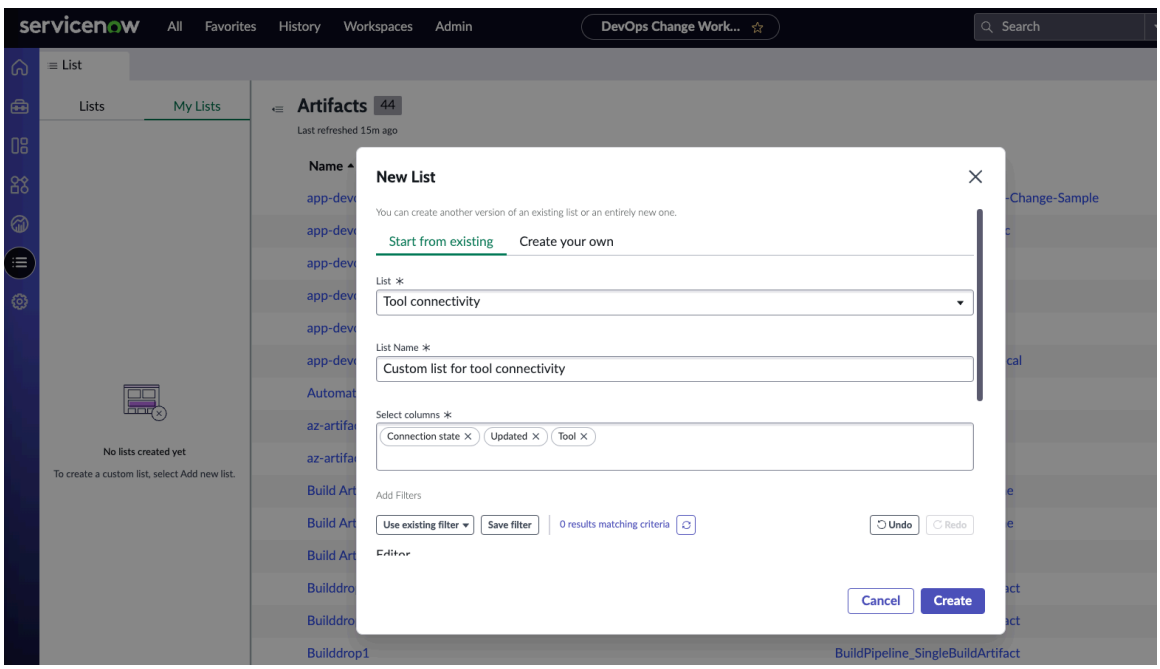
3. 내 목록 탭을 선택하고 새 목록 추가를 선택합니다.

기존 목록 또는 새 목록의 다른 버전을 작성할 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.



4. 기존 목록 또는 새 목록의 다른 버전을 작성할 수 있습니다.
   - 기존 목록에서 목록을 생성하려면:
     a. 기존에서 시작 탭을 선택합니다.
     b. 목록 드롭다운에서 기존 목록을 선택합니다.
     c. 목록 이름 필드에 목록의 이름을 지정합니다.
     d. 목록에서 원하는 열을 선택합니다.
     e. 필요한 경우 목록에 대한 필터를 추가합니다.
     f. 목록을 열별로 정렬하려면 정렬 기준 섹션에서 열을 선택하고 순서를 정렬합니다.
     g. 생성을 선택합니다.



   - 나만의 목록을 만들려면 다음 단계를 따르세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. Create your own 탭을 선택합니다.

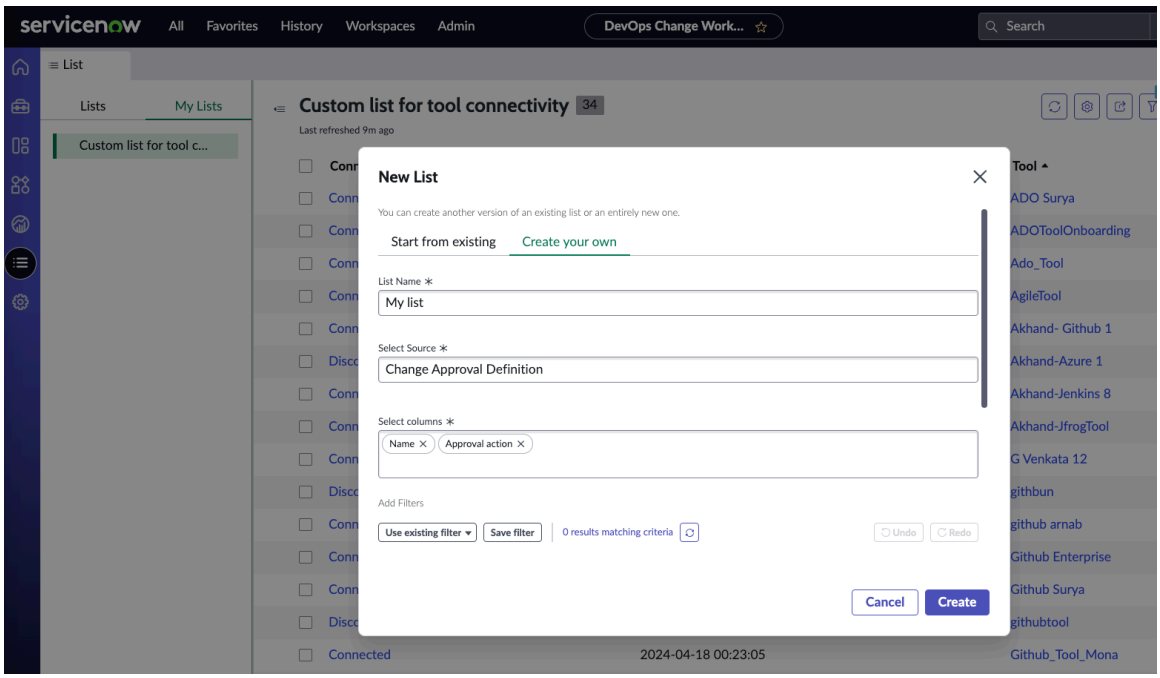
b. 소스 선택 목록에서 목록을 생성할 테이블을 선택합니다.

c. 목록에서 원하는 열을 선택합니다.

d. 필요한 경우 목록에 대한 필터를 추가합니다.

e. 목록을 열별로 정렬하려면 정렬 기준 섹션에서 열을 선택하고 순서를 정렬합니다.

f. 생성을 선택합니다.



에 대한 복제 지침 **DevOps** 변경 속도

DevOps 변경 속도 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 애플리케이션을 복제합니다.

주:
Utah 이후 버전에 유효합니다.

인스턴스 복제에 ServiceNow 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- System clone
  - Request a clone
  - Clone Target Registration and Authentication
  - Exclude a table from cloning
  - Data preservation on cloning target instances
- 새로운 백업 기반 클론 엔진 (KB0540342)

에서 사용된 전역 테이블의 기본 시스템 테이블 제외 및 보존자 **DevOps**

테이블 이름	테이블 항목을 제외합니까?	데이터 보관자 항목이 있습니까?
DevOps 도구용		
sys_alias	아니요	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 이름	테이블 항목을 제외합니까?	데이터 보관자 항목이 있습니까?
http_connection	예	예
discovery_credentials	예	예
oauth_entity_profile	예	예
oauth_entity	예	예
jwt_provider	예	예
jwt_keystore_aliases	예	예
sys_certificate	예	예
token_verification	예	예
sys_user_group	아니요	아니요
DevOps 앱의 경우		
cmdb_ci_business_app	아니요	아니요
cmdb_ci_sdlc_component	아니요	아니요
cmdb_application_product_model	아니요	아니요

소스 인스턴스에서 클론된 도구

- 소스 인스턴스에서 클론되는 도구에는 연결 별칭(sys_alias)이 연결되어 있습니다.
- 연결 레코드와 자격 증명 레코드는 해당 테이블이 제외되므로 소스 인스턴스에서 복제되지 않습니다.
- 도구 URL은 연결 기록을 사용하여 동적으로 계산되기 때문에 도구 URL이 비어 있습니다.
- 활성 연결이 없기 때문에 연결 테스트에 실패했습니다.
- 프로젝트, 계획, 파이프라인, 리포지토리, 작업 항목, 커밋, 파이프라인 실행 등과 같은 모든 기본 엔터티가 도구 아래에 있어야 합니다.
- 도구의 토큰은 복제되지 않습니다.
- 새 웹후크 인바운드 이벤트는 이러한 도구의 복제된 대상 인스턴스에 자동으로 제공되지 않습니다. 새 인바운드 이벤트를 수신하려면 도구를 다시 구성해야 합니다.

복제된 도구에 대한 수동 단계

1. 연결 및 자격 증명 작성
   - 도구 기록의 관련 링크 아래에 있는 새 연결 및 자격 증명 생성 작업을 사용하거나 연결(http_connection) 및 자격 증명(discovery_credentials) 기록을 수동으로 생성하고 도구의 연결 별칭에 연결합니다.
   - 도구에서 연결 작업을 수동으로 실행하고 도구 연결 상태가 연결됨인지 확인합니다.
2. 토큰 재생성 및 구성
   - 토큰 기반 웹후크 구성을 지원하는 도구의 경우 도구 기록 페이지의 관련 링크에서 토큰 재생성 작업을 사용합니다.
   - 토큰을 재생성하면 token_verification 테이블에 새 토큰이 생성되고 구성 상태가 구성됨인 도구 및 리포지토리에 대한 웹후크가 생성됩니다.
   - 토큰 기반 웹후크를 지원하지 않는 도구의 경우 구성을 클릭하고 통합 사용자의 사용자 이름과 암호를 DevOps 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.

소스 인스턴스에서 클론된 앱

- 원본 인스턴스에서 복제된 앱에는 모든 앱 연결이 그대로 유지됩니다.
- 비즈니스 앱 및 SDLC 구성요소 링크는 유지됩니다.
- 복제 후에는 수동 단계가 필요하지 않습니다.

대상 인스턴스의 데이터 보존 중

대상 인스턴스에서 기존 도구, 도구 연결 및 앱을 보존하는 것을 목표로 합니다.

수준 1 데이터 보관자

필수 데이터 보관자

제목	테이블 이름	목적	제안된 필터
DevOps 도구	sn_devops_tool	최상위 DevOps 도구 목록을 보존합니다.	connection_state=connected^EQ 를 사용하여 연결된 모든 도구를 유지하거나 특정 도구 ID를 필터링합니다.
연결 및 자격 증명 별칭	sys_alias	연결 상세 정보를 저장할 도구에 DevOps 지정됩니다.	idLIKEdevops^ORidLIKEspoke^EQ 를 사용하여 관련된 모든 별칭을 보존합니다 DevOps.
DevOps 앱	sn_devops_app	최상위 DevOps 앱 목록을 보존하기 위해	

복제 후 보존된 도구에 대한 수동 단계

1. 유지 관리자

   대상 인스턴스의 도구에 복제 전에 지정된 유지 관리자 사용자 그룹이 있는 경우 사용자 그룹을 업데이트하고 복제 후 도구 기록에 수동으로 설정합니다.

2. 검색
   - 프로젝트, 파이프라인, 계획 및 리포지토리는 복제 후 보존된 도구에 대해 존재하지 않습니다.
   - 도구의 경우 Azure DevOps 먼저 프로젝트 검색을 수행합니다.
   - 도구 또는 프로젝트에 대한 검색 작업을 수행하여 파이프라인, 계획 및 리포지토리 상세 정보를 가져옵니다.
3. 트랙

   필요한 파이프라인, 계획 및 리포지토리를 추적합니다.

4. 구성
   - 웹후크 URL에 도구 sys_id에 대한 참조만 있는 도구의 경우 선택 사항입니다. 예를 들어, GitHub, GitLab, JiraBitbucket.
   - 재검색 후 프로젝트 sys_id가 변경되었으므로 프로젝트를 다시 구성해야 Azure DevOps 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.

- 토큰은 도구에 대해 동일하게 유지됩니다.
- 재구성 후 외부 공급업체 DevOps 도구에서 생성된 중복 웹후크가 없는지 확인합니다.

5. 이력 임포트

임포트 작업 또는 작업 공간을 사용하여 계획, 리포지토리 및 파이프라인에 대한 기록 데이터를 임포트합니다.

복제 후 보존된 앱에 대한 수동 단계

1. 유지 관리자

대상 인스턴스의 앱에 복제 전에 지정된 유지 관리자 사용자 그룹이 있는 경우 사용자 그룹을 업데이트하고 복제 후 앱 기록에 수동으로 설정합니다.

2. 앱과 연결

계획, 리포지토리 및 파이프라인을 앱과 수동으로 다시 연결합니다.

3. SDLC 구성 요소 및 애플리케이션 모델에 다시 연결

앱을 SDLC 구성요소에 수동으로 연결하고 SDLC 구성요소를 애플리케이션 모델에 수동으로 연결합니다 DevOps .

수준 **2** 데이터 보관자

도구 및 DevOps 앱에서 데이터와 관계를 DevOps 보존하는 것을 목표로 합니다. 이러한 보존자는 레벨 1 보존자 및 수동 단계와 함께 사용해야 합니다.

필수 데이터 보관자

제목	테이블 이름	목적	제안된 필터
플러그인: **DevOps Data Model**			
아티팩트 리포지토리	sn_devops_artifact_repository	아티팩트 리포지토리의 최상위 목록입니다. 보존된 도구와 연결된 아티팩트 리포지토리를 유지하는 데 필요합니다.	tool=toolid^EQ입니다. 여기서 toolid 는 보존되는 도구입니다.
아티팩트	sn_devops_artifact	아티팩트의 최상위 목록입니다. 보존된 도구와 연결된 아티팩트를 보관하는 데 필요합니다.	artifact_repository.tool=toolid^EQ, 여기서 "toolid"는 보존되는 도구입니다.
파이프라인	sn_devops_pipeline	파이프라인의 최상위 목록입니다. 보존된 도구와 연결된 파이프라인을 유지하는 데 필요합니다.	tool=toolid^EQ입니다. 여기서 toolid 는 보존되는 도구입니다.
릴리스 버전	sn_devops_plan_version	릴리스 버전의 최상위 수준 목록입니다. 보존된 계획 수립 도구와 연결된 릴리스	plan.tool=toolid^EQ이며, ### toolid 는 보존되는 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.

필수 데이터 보관자

제목	테이블 이름	목적	제안된 필터
		버전을 유지하는 데 필요합니다.	
계획	sn_devops_plan	최상위 계획 목록입니다. 보존된 계획 도구와 연결된 계획을 유지하는 데 필요합니다.	tool=toolid^EQ입니다. 여기서 toolid 는 보존되는 도구입니다.
프로젝트	sn_devops_project	프로젝트의 최상위 수준 목록입니다. 보존된 도구와 연결된 프로젝트를 유지하는 데 필요합니다. 현재 에서 지원됩니다 Azure DevOps.	tool=toolid^EQ입니다. 여기서 toolid 는 보존되는 도구입니다.
리포지토리	sn_devops_repository	리포지토리의 최상위 수준 목록입니다. 보존된 코딩 도구와 연결된 리포지토리를 유지하는 데 필요합니다.	tool=toolid^EQ입니다. 여기서 toolid 는 보존되는 도구입니다.
아티팩트 리포지토리에 대한 앱	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	앱/아티팩트 리포지토리 연결. 보존된 앱과 아티팩트 리포지토리 간의 관계를 유지하는 데 필요합니다.	app=appid^EQ입니다. 여기서 appid 는 보존 중인 앱입니다.
앱에서 아티팩트로	sn_devops_m2m_app_artifact	앱/아티팩트 연결. 보존된 앱과 아티팩트 간의 관계를 유지하는 데 필요합니다.	app=appid^EQ입니다. 여기서 appid 는 보존 중인 앱입니다.
계획할 앱	sn_devops_m2m_app_plan	앱/계획 연결. 보존된 앱과 계획 간의 관계를 유지하는 데 필요합니다.	app=appid^EQ입니다. 여기서 appid 는 보존 중인 앱입니다.
플러그인: **DevOps** 취약성 통합			
DevOps 보안 오케스트레이션 관계	sn_devops_security_orchestration_rel	엔터티(예: 파이프라인)와 보안 도구 간의 DevOps 관계를 유지하는 데 필요합니다.	reference_table=sn_devops_pipeline

사용자 지정 통합 데이터 보관자

대상 인스턴스의 사용자 지정 도구 통합과 관련된 메타데이터를 보존하는 것을 목표로 합니다. 이러한 데이터 보관자는 level1 및 level2 보관자와 함께 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.

필수 데이터 보관자

제목	테이블 이름	목적	제안된 필터
플러그인: **DevOps Data Model**			
사용자 지정 도구 통합 기능	sn_devops_integration_capability	지원되는 작업을 사용자 지정 도구 통합의 통합 역량 매핑 기록에 유지하는 데 필요합니다.	tool_integration=customToolIntegration, 여기서 customToolIntegrationId는 사용자 지정 도구 통합입니다 *sys_id* .
사용자 지정 도구 통합 역량 매핑	sn_devops_tool_capability_mapping	사용자 지정 도구 통합의 통합 역량 매핑 기록을 유지하는 데 필요합니다.	tool_integration=customToolIntegration, 여기서 customToolIntegrationId는 사용자 지정 도구 통합입니다 *sys_id* .
사용자 지정 DevOps 도구 통합	sn_devops_tool_integration	사용자 지정 도구 통합의 도구 통합 기록을 유지하는 데 필요합니다.	sys_id=customToolIntegrationId^EQ. 여기서 customToolIntegrationId는 사용자 지정 도구 통합입니다 *sys_id* .
사용자 지정 도구 권한	sn_devops_tool_permission	사용자 지정 도구 통합에 대한 권한 점검 기록을 유지하는 데 필요합니다.	tool_integration=customToolIntegration, 여기서 customToolIntegrationId는 사용자 지정 도구 통합입니다 *sys_id* .
플러그인: **DevOps Workspace**			
사용자 지정 도구 온보딩 작업 유형	sn_devops_ws_onboarding_task_type	사용자 지정 도구 통합의 온보딩 작업 유형을 유지하는 데 필요합니다.	tool_integration=customToolIntegration 여기서 customToolIntegrationId는 사용자 지정 도구 통합의 sys_id입니다.

레벨 **3** 데이터 보관자

대상 인스턴스에서 모든 m2m 매핑을 그대로 유지하는 것을 목표로 합니다.

주:
다음은 특정 테이블입니다 DevOps . 다른 데이터가 필요한 경우 보존자 목록에 해당 테이블을 추가할 수 있습니다. 예를 들면 변경 요청입니다.

테이블 유지 및 제외

이름	테이블 이름	애플리케이션
앱	sn_devops_app	DevOps 데이터 모델
아티팩트	sn_devops_artifact	DevOps 데이터 모델
아티팩트 리포지토리	sn_devops_artifact_repository	DevOps 데이터 모델
아티팩트 준비 요청	sn_devops_artifact_staging	DevOps 데이터 모델
아티팩트 버전	sn_devops_artifact_version	DevOps 데이터 모델

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유지 및 제외

이름	테이블 이름	애플리케이션
기본 계획 항목	sn_devops_base_planning_item	DevOps 데이터 모델
분기	sn_devops_branch	DevOps 데이터 모델
빌드 테스트 결과	sn_devops_build_test_result	DevOps 데이터 모델
빌드 테스트 요약	sn_devops_build_test_summary	DevOps 데이터 모델
콜백	sn_devops_callback	DevOps 데이터 모델
변경 참조	sn_devops_change_reference	DevOps 데이터 모델
커밋	sn_devops_commit	DevOps 데이터 모델
커밋한 사람	sn_devops_committer	DevOps 데이터 모델
커밋 상세 정보	sn_devops_commit_details	DevOps 데이터 모델
기여자 점수 변경 요소	sn_devops_contributor_score_chg_factors	DevOps 데이터 모델
환경	sn_devops_environment	DevOps 데이터 모델
임포트 요청	sn_devops_import_request	DevOps 데이터 모델
임포트 요청 페이지	sn_devops_import_request_page	DevOps 데이터 모델
인바운드 이벤트	sn_devops_inbound_event	DevOps 데이터 모델
앱에서 아티팩트로	sn_devops_m2m_app_artifact	DevOps 데이터 모델
아티팩트 리포지토리에 대한 앱	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	DevOps 데이터 모델
계획할 앱	sn_devops_m2m_app_plan	DevOps 데이터 모델
TaskExecution에 배포된 아티팩트	sn_devops_m2m_artifact_execution	DevOps 데이터 모델
커밋할 아티팩트 버전	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	DevOps 데이터 모델
패키지에 대한 아티팩트 버전	sn_devops_m2m_artifact_version_package	DevOps 데이터 모델
커밋할 분기	sn_devops_m2m_branch_commit	DevOps 데이터 모델
커밋 실행	sn_devops_m2m_commit_execution	DevOps 데이터 모델
끌어오기 요청에 커밋	sn_devops_m2m_commit_pull_request	DevOps 데이터 모델
작업 항목에 커밋	sn_devops_m2m_commit_work_item	DevOps 데이터 모델
인바운드 이벤트 매핑으로 요청 임포트	sn_devops_m2m_inbound_event_devops_request	DevOps 데이터 모델
도구 통합 구성 템플릿	sn_devops_m2m_tool_integration_configuration_template	DevOps 데이터 모델
버전 릴리스를 위한 작업 항목	sn_devops_m2m_work_item_plan_version	DevOps 데이터 모델
오케스트레이션 작업	sn_devops_orchestration_task	DevOps 데이터 모델
오케스트레이션 작업 정의	sn_devops_orchestration_task_definition	DevOps 데이터 모델
DevOps 패키지	sn_devops_package	DevOps 데이터 모델
참가자	sn_devops_participant	DevOps 데이터 모델
성능 테스트 요약	sn_devops_performance_test_summary	DevOps 데이터 모델

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유지 및 제외

이름	테이블 이름	애플리케이션
파이프라인	sn_devops_pipeline	DevOps 데이터 모델
파이프라인 실행	sn_devops_pipeline_execution	DevOps 데이터 모델
계획	sn_devops_plan	DevOps 데이터 모델
릴리스 버전	sn_devops_plan_version	DevOps 데이터 모델
처리된 인바운드 이벤트	sn_devops_processed_inbound_event	DevOps 데이터 모델
프로젝트	sn_devops_project	DevOps 데이터 모델
끌어오기 요청	sn_devops_pull_request	DevOps 데이터 모델
리포지토리	sn_devops_repository	DevOps 데이터 모델
소프트웨어 품질 범주	sn_devops_software_quality_category	DevOps 데이터 모델
소프트웨어 품질 범주 상세 정보	sn_devops_software_quality_category_detail	DevOps 데이터 모델
소프트웨어 품질 스캔 상세 정보	sn_devops_software_quality_scan_detail	DevOps 데이터 모델
소프트웨어 품질 스캔 요약	sn_devops_software_quality_scan_summary	DevOps 데이터 모델
소프트웨어 품질 스캔 요약 관계	sn_devops_software_quality_scan_summary_relation	DevOps 데이터 모델
소프트웨어 품질 하위 범주	sn_devops_software_quality_subcategory	DevOps 데이터 모델
단계	sn_devops_step	DevOps 데이터 모델
단계 실행	sn_devops_step_execution	DevOps 데이터 모델
태그	sn_devops_tag	DevOps 데이터 모델
작업 실행	sn_devops_task_execution	DevOps 데이터 모델
테스트 실행	sn_devops_test_execution	DevOps 데이터 모델
테스트 결과	sn_devops_test_result	DevOps 데이터 모델
테스트 요약	sn_devops_test_summary	DevOps 데이터 모델
테스트 요약 관계	sn_devops_test_summary_relation	DevOps 데이터 모델
DevOps 도구	sn_devops_tool	DevOps 데이터 모델
도구 연결 상태	sn_devops_tool_connection_status	DevOps 데이터 모델
도구 연결 이력	sn_devops_tool_connectivity_history	DevOps 데이터 모델
대기 이유 추적	sn_devops_waiting_reason_tracking	DevOps 데이터 모델
작업 항목	sn_devops_work_item	DevOps 데이터 모델

일반 플레이북을 사용하여 **DevOps** 새 도구 온보딩

DevOps 변경 에는 사용자가 새 도구를 구성할 수 있는 사전 빌드 플레이북 설정이 있습니다. 사용자 지정 도구 통합은 의 DevOps 변경 작업 공간안내 플레이북 경험을 사용하여 생성할 수 있습니다.

Playbook은 최종 사용자에게 프로세스를 완료하는 단계가 포함된 시각적인 작업 중심 가이드를 제공하여 도구 온보딩을 위한 일관된 경험을 보장합니다. 플레이북에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 About Playbook Experience .

다음 단계를 수행하여 일반 플레이북을 DevOps 사용하여 사용자 지정 도구를 온보딩합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 도구 기능 식별

일반 플레이북을 사용하여 도구를 구성하려면 먼저 도구에서 지원하는 기능을 식별해야 합니다. 도구에는 코드, 계획 및 오케스트레이션과 같은 기능이 하나 이상 있을 수 있습니다.

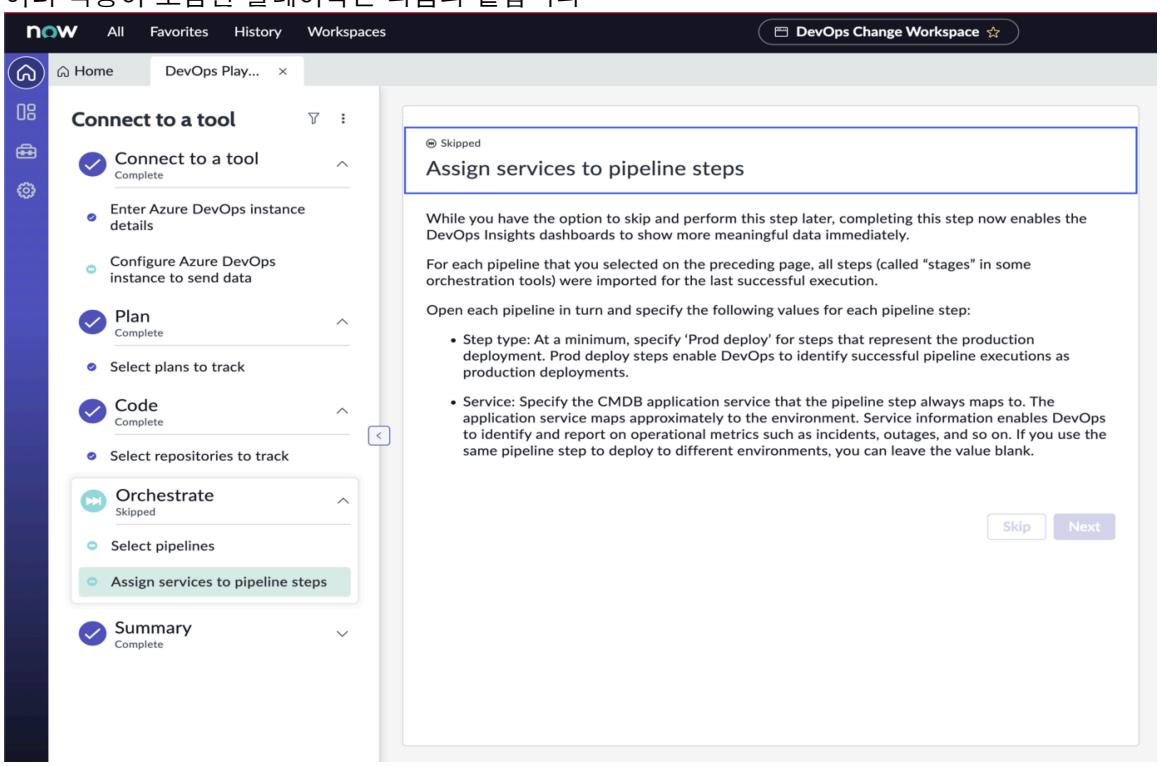
일반 플레이북은 다음 스테이지로 구성되며 각 스테이지에는 관련 활동이 있습니다.

1. 도구 연결
   a. 도구 연결
   b. 도구 접근 권한 지정
   c. 도구 구성
2. 역량

   기능은 계획, 코드 또는 오케스트레이션 유형일 수 있습니다. 도구에 여러 역량이 있는 경우 역량 이름을 가진 여러 스테이지가 존재합니다.

   a. 추적하려면 선택
   b. 데이터 임포트
   c. 연결(이 활동은 파이프라인 단계를 연결하는 오케스트레이션 도구를 위한 활동)
3. 요약

여러 역량이 포함된 플레이북은 다음과 같습니다



2. 활동 정의 구성

플레이북의 각 활동은 활동 정의와 연결됩니다. DevOps 에는 다음과 같은 활동 정의가 있습니다.

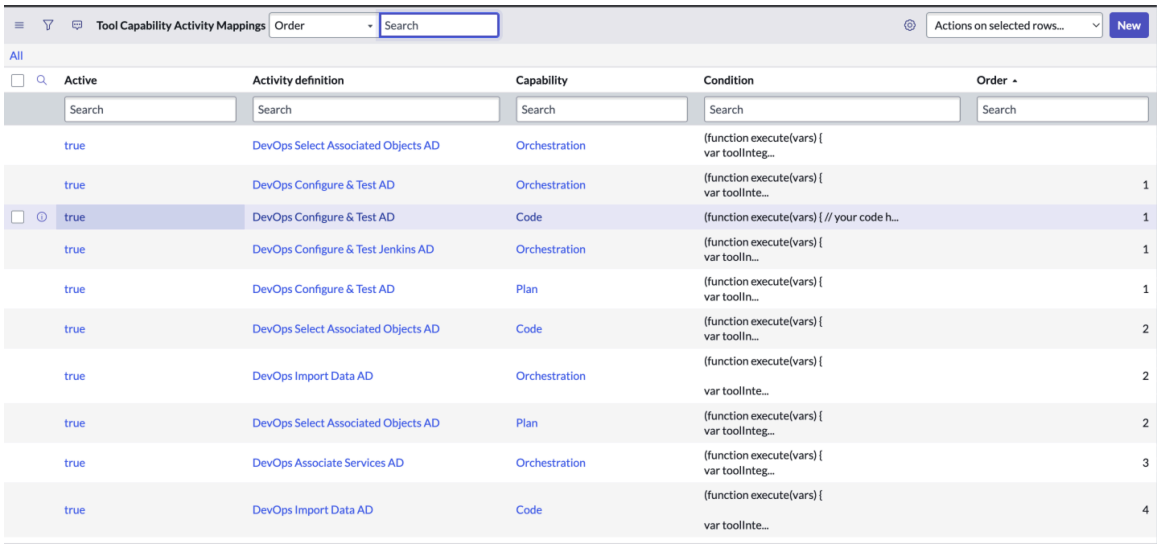
- DevOps CreateTool AD
- DevOps 구성 및 테스트 AD
- DevOps 연결된 객체 선택 AD

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

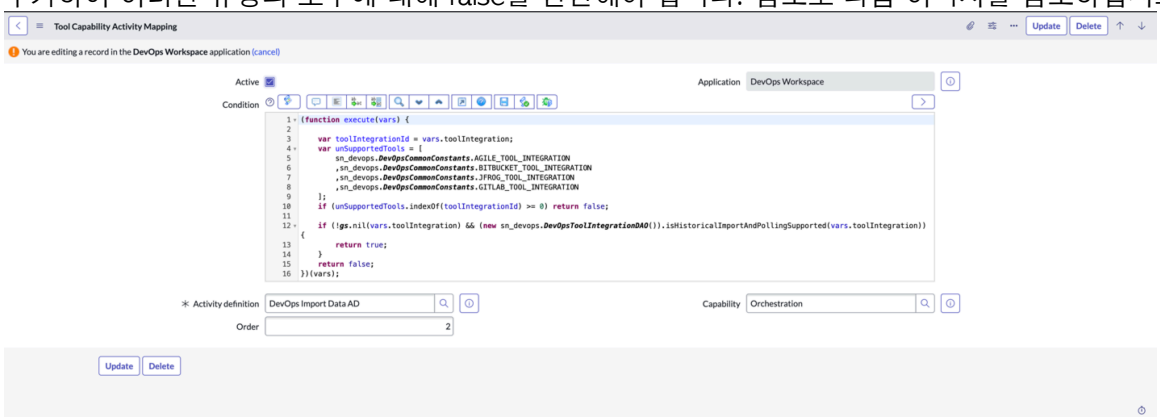
- DevOps 데이터 임포트 AD
- DevOps 서비스 AD 연결
- DevOps 요약 AD

자세한 내용은 Exploring playbooks 및 About Playbook Experience 문서를 참조하십시오.

이 테이블 *sn_devops_capability_activity_mapping* 은 DevOps 활동 정의와 역량 간의 연결을 유지하기 위해 생성되었습니다. 이 테이블 구성은 도구의 스테이지와 활동을 동적으로 렌더링하는 데 사용됩니다. 필요에 따라 조건을 업데이트하여 도구에 대한 특정 활동을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.



예를 들어 데이터 가져오기와 같은 GitLab 도구와 JFrog 지원하지 않는 도구는 같습니다. 따라서 이러한 도구에 대한 데이터 가져오기 작업이 필요하지 않습니다. 이 경우 조건 열에 논리를 추가하여 이러한 유형의 도구에 대해 false를 반환해야 합니다. 참조로 다음 이미지를 참조하십시오

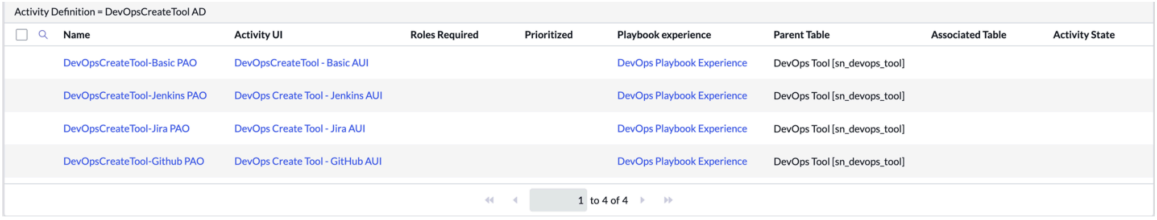


3. 활동 정의에 대한 활동 UI 구성

플레이북 활동 UI는 플레이북을 관리하면서 사용자에게 렌더링되는 경험 유형과 UI 템플릿을 정의합니다. 활동 정의에 대해 여러 활동 UI를 구성하고 조건 평가에 따라 동적으로 렌더링할 수 있습니다.

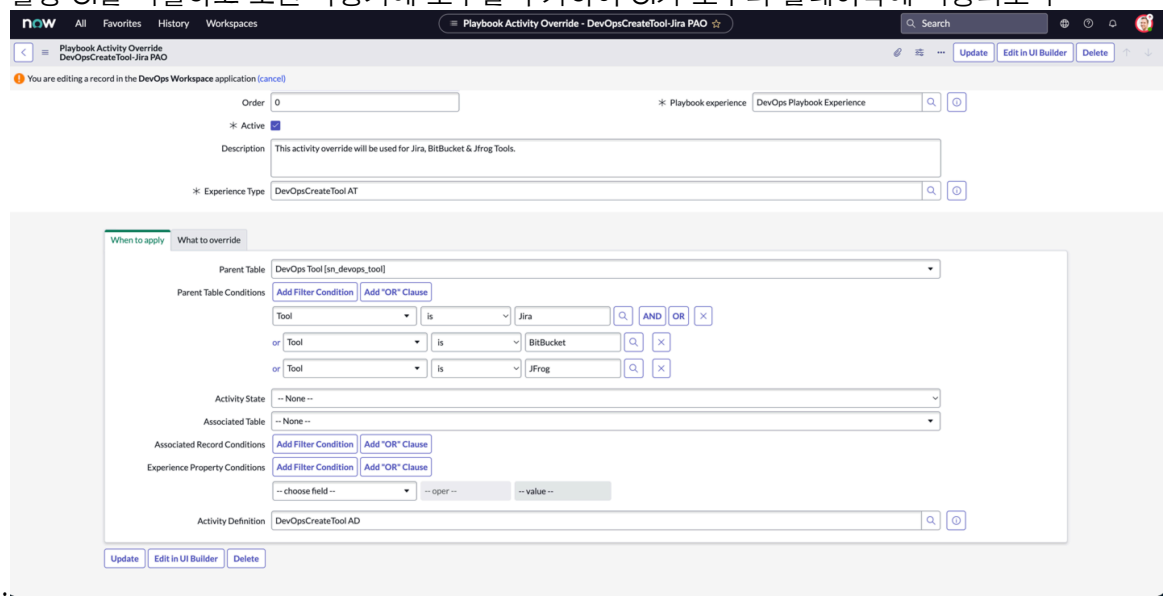
DevOps 에는 도구 생성 활동에 대해 다음과 같은 AUI가 있습니다. 이를 제외한 다른 모든 활동 정의에는 활동 UI가 하나만 있습니다.

© 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.



요구 사항에 따라 활동 UI를 구성할 수 있습니다. 플레이북 활동 UI를 탐색하려면 다음을 참조하십시오.

필요한 활동 UI를 식별하고 조건 작성기에 도구를 추가하여 UI가 도구의 플레이북에 적용되도록 합니다.



결과

이러한 단계를 완료한 후에는 일반 플레이북을 DevOps 사용하여 도구를 온보딩할 수 있습니다.

서비스 카탈로그를 사용하는 온보딩 **DevOps** 도구 및 앱에 대한 추가 정보

온보딩 카탈로그 항목을 셀프 서비스 접근 방식으로 사용하여 도구와 앱을 온보딩합니다 DevOps .

온보딩 도구 및 앱

주:
이 콘텐츠는 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.

를 ServiceNow 서비스 카탈로그 사용하여 도구 및 앱의 온보딩을 요청합니다. 도구 또는 앱에 대한 온보딩 양식 상세 정보를 입력하고 요청을 제출합니다. 더 빠르고 쉬운 온보딩을 위해 생성하는 앱의 데이터를 임포트 DevOps 할 수도 있습니다.

요청을 생성하기 전에 자동화된 워크플로우가 요청을 승인하거나 거부합니다.

- 워크플로우가 승인되면 성공 메시지가 표시됩니다.
- 거부되면 오류 로그를 캡처하는 인바운드 이벤트가 생성됩니다. 로그에 오류가 없는지 확인하면 요청을 다시 생성할 수 있습니다.

셀프 서비스 카탈로그 항목을 사용하여 도구와 앱을 온보딩 DevOps 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.

- **DevOps** 앱 온보딩 > 항목을 유지 > 모든 > 서비스 카탈로그 > 카탈로그 정의로 이동하고 활성 상태를 참으로 설정하여 **DevOps** 앱 온보딩 유지관리 항목을 활성화합니다. 기본적으로 카탈로그 항목(앱 온보딩)은 꺼져 있습니다.
- **DevOps** 도구 온보딩 > 항목을 유지관리 >> 모든 서비스 카탈로그 > 카탈로그 정의로 이동하고 활성 상태를 참으로 설정하여 **DevOps** 도구 온보딩 유지관리 항목을 활성화합니다. 기본적으로 카탈로그 항목(도구 온보딩)은 꺼져 있습니다.
- 서비스 포털의 서비스 카탈로그 범주에 DevOps 카탈로그 항목을 추가하려면 이러한 항목의 범주를 **DevOps** 로 설정하고 서비스 카탈로그 카탈로그를 추가합니다. **DevOps** 범주를 사용할 수 없는 경우 카탈로그 항목 기록 자체에서 **DevOps**라는 새 범주를 생성하고 **DevOps** 온보딩 카탈로그를 할당해야 합니다.
- Employee Service Center에서 DevOps 카탈로그 항목을 추가하려면 **IT** > IT용 **IT** 섹션에서 분류가 직원인 할당된 주제 관련 목록에 새 주제를 추가합니다. 할당된 주제 관련 목록은 카탈로그 항목 양식의 기본 뷰에서 사용할 수 없습니다. 추가하려면 > 관련 목록 구성 > 추가 아이콘을 선택하고 연결된 컨텐츠 → 카탈로그 항목 필드를 선택한 섹션으로 이동합니다.
- 모든 > 플로우 디자이너 > 플로우로 이동하고 온보딩 승인 요청 플로우를 활성화하여 도구 또는 앱 온보딩 요청이 기본적으로 승인되도록 합니다. 카탈로그 항목 온보딩에 대한 수동 승인을 요청하려면(예: DevOps 시스템 사용자 이외의 사용자로부터) 플로우의 승인 요청 작업에 설정된 규칙을 업데이트하면 됩니다. 카탈로그 항목의 이행 프로세스를 구성하여 이러한 항목에 대한 수동 요청 승인을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Service Catalog 요청 이행 을 참조하십시오.
- 플로우 디자이너에서 온보딩 승인 플로우 요청 승인 역할을 사용자 지정합니다.

대규모 온보딩

또한 온보딩 API를 사용하여 요청당 하나의 도구 또는 앱을 온보딩하는 대신 도구 및 앱을 대량으로 온보딩 DevOps 할 수 있습니다. 도구 또는 앱에 대한 요청 매개변수에서 여러 값을 지정하여 한 번에 온보딩할 수 있습니다. 예:

```
{
  "tools":[
  {
     "name": "jira_revamp",
     "type": "Jira",
     "url": "http://jira1.sndevops.xyz",
     "username": "admin",
     "password": "DevOps1!",
     "useMidServer": false
  },
  {
     "name" : "azure_revamp",
     "type" : "Azure DevOps",
     "url"  : "https://dev.azure.com/ADOLightweight/Testing%20ADO%20On%20empmolugu",
     "username" : "devops.integration.user",
     "password" : "a5xvoea2osy3ld43p2biojcu6eog5y5q3xicqbbgxwuphjbbcu6a",
     "useMidServer" : false
  },
  {
     "name" : "jenkins_revamp",
     "type" : "Jenkins",
     "url"  : "http://jenkins5.sndevops.xyz/",
     "username" : "admin",
     "password" : "DevOps1!",
     "useMidServer" : 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.

```
  {
     "name" : "github_revamp",
     "type" : "GitHub",
     "url"  : "https://api.github.com",
     "username": "admin",
     "password": "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",
     "useMidServer" : false
  },
  {
     "name" : "bitbucket_revamp",
     "type" : "Bitbucket",
     "url"  : "",
     "username" : "admin",
     "password" : "DevOps1!",
     "useMidServer" : false
  },
  {
     "name": "gitlab_revamp",
     "type": "GitLab",
     "url": "http://gitlab2.sndevops.xyz",
     "username": "admin",
     "password": "mYdAJQCLi6Qft4Nk3XvS",
     "useMidServer": false
  }],
  "credentials" : {
     "name" : "devops.integration.user",
     "password" : "devops"
  }
}
```

- 앱 온보딩 API를 사용하여 대규모로 앱을 온보딩 DevOps 합니다 DevOps . POST/devops/onboarding/app 요청은 DevOps 서비스에서 비동기적으로 처리되는 온보딩 앱 이벤트를 생성합니다. 자세한 내용은 POST/devops/온보딩/앱을 참조하세요.
- 도구 온보딩 API를 사용하여 대규모로 도구를 온보딩 DevOps 합니다 DevOps . POST/devops/onboarding/tool 요청은 DevOps 서비스에서 비동기적으로 처리되는 온보딩 도구 이벤트를 생성합니다. 자세한 내용은 POST/devops/onboarding/tool 을 참조하세요.

도구의 **DevOps** 이력 데이터 임포트

서비스 카탈로그를 사용하여 새 앱을 온보딩하고 해당 앱의 과거 DevOps 데이터를 임포트합니다. 폴링을 활성화하여 예약된 빈도로 연결된 계획, 리포지토리 및 파이프라인에 매핑된 데이터를 임포트합니다.

기존 도구의 이력 **DevOps** 데이터 임포트

앱 온보딩 카탈로그 양식을 사용하여 앱 온보딩 요청을 생성하고 이미 온보딩한 도구의 DevOps 기록 데이터를 임포트할 수 있습니다. 현재 현재 날짜로부터 지난 90일 동안의 기록 데이터를 임포트하고 다음 도구에 대해 예약된 빈도로 폴링을 활성화할 수 있습니다.

- Jira (예정)
- GitHub 및 GitHub Enterprise(코딩)
- Jenkins (오케스트레이션)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 임포트할 도구를 생성, 연결, 검색했는지 확인하십시오.
- 계획 도구(Jira)에 대한 임포트 요청이 먼저 처리된 다음 리포지토리 및 파이프라인 임포트 요청이 처리됩니다.

워크플로우 임포트 및 재시도

셀프 서비스 카탈로그에서 카탈로그 요청을 성공적으로 제출하면 구성한 지정된 승인자 플로우에 따라 승인을 위해 요청이 전송됩니다. 요청이 승인되면 앱 온보딩 요청에 대한 인바운드 이벤트가 생성됩니다. 인바운드 이벤트 기록의 처리 상세 정보 필드에 임포트 요청 ID 및 상태가 표시됩니다. 단일 임포트 요청은 관련 목록에 표시되는 여러 하위 임포트 요청 페이지를 생성합니다. 임포트 요청 페이지는 지원되는 도구에 대한 다음 논리를 기반으로 생성됩니다.

- Jira: 15일 범위에 대해 페이지가 만들어집니다.
- GitHub : 커밋 100개마다 페이지가 만들어집니다.
- Jenkins: 페이지는 빌드별로 만들어집니다.

. 임포트 요청 처리가 완료되면 매핑한 연결된 작업 항목, 커밋, 분기, 태그, 파이프라인 실행, 테스트 요약이 생성되고 시스템에 유지됩니다.

임포트에 성공하면 임포트한 모든 커밋을 **DevOps** 〉 개발:

- 지점
- 커밋
- 커밋한 사람
- 태그
- 리포지토리
- 작업 항목

지정된 날짜 범위에 대한 성공적인 임포트를 확인하는 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

가져오기 요청을 처리하는 동안 페이지 오류가 발생하면 기본 제공 재시도 메커니즘이 설정된 횟수 동안 페이지 처리를 시도합니다. 모든 자동 재시도 후에도 페이지가 여전히 오류 상태인 경우 가져오기 요청의 후속 페이지 또는 나머지 페이지가 처리됩니다. 임포트 요청의 전반적인 상태가 오류 상태로 남아 있습니다.

예를 들어 계획 임포트 요청이 실패하면(모든 재시도 후) 리포지토리 및 파이프라인 임포트 처리를 진행합니다. 다음에서 임포트 요청에 대한 재시도를 구성할 수 있습니다. **DevOps** 〉 관리 〉 속성 〉 임포트하는 동안 페이지당 최대 재시도 횟수.

- 임포트 요청 페이지가 임포트하는 동안 페이지당 최대 재시도 필드에서 실패할 경우 자동 시도 횟수를 지정합니다. 모든 자동 재시도 후에도 페이지가 성공하지 못하면 가져오기 요청은 나머지 페이지를 처리합니다. 임포트 요청의 전체 상태는 오류로 반영됩니다.
- 실패한 임포트 요청 페이지에서 임포트 재시도 버튼을 클릭하여 실패한 임포트 시도를 수동으로 다시 시도할 수 있습니다.

폴링 일정 및 구성

폴링을 활성화하여 예약된 빈도의 데이터를 기록 데이터를 임포트한 앱으로 임포트 DevOps 하고 연결된 계획, 리포지토리 및 파이프라인에 매핑합니다.

앱을 온보딩하고 관련 DevOps 데이터를 임포트한 후에는 추적되고 앱에 연결된 계획, 리포지토리 및 파이프라인에 대한 임포트 요청이 생성되도록 기본 시스템 일정을 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.

가져오기 요청이 처리를 완료하면 연결된 데이터가 유지되고 앱에 대해 표시됩니다. 기본 시스템 *DevOpsImportPolling* 예약 작업이 기본적으로 활성 상태인 동안 예약된 작업을 실행하려면 속성에서 DevOps 폴링을 활성화해야 합니다.

폴링을 활성화하려면 다음으로 이동합니다. **DevOps** 〉 관리 〉 속성 〉 폴링 임포트 사용 을 클릭하고 확인란을 선택합니다.

이 속성 플래그를 켜면 기본 시스템 *DevOpsImportPolling* 예약 작업이 활성화됩니다. 폴링을 위한 예약된 작업은 활성 상태이고 파이프라인을 추적한 모든 앱에 대해 마지막으로 성공한 가져오기 또는 30일 중 더 늦은 날짜를 '시작 날짜'로, 현재 날짜의 날짜를 데이터 가져오기의 '종료 날짜'로 간주합니다. 이 작업은 마지막으로 성공한 임포트 시간을 조회하고 그에 따라 후속 임포트 요청을 생성합니다. 이 논리는 예약된 폴링 작업이 해당 앱에 대한 관련 DevOps 데이터의 델타를 마지막으로 성공한 임포트 종료 날짜에서 최대 30일까지 임포트하도록 합니다.

주:
폴링 빈도를 하루 또는 24시간 미만으로 구성하지 마십시오.

작업의 기본 빈도는 시스템 시간대를 사용하여 매일 자정에 실행되도록 설정됩니다. 예약된 작업의 빈도를 변경하려면 관리자(관리자) 역할이 ServiceNow Now Platform 필요합니다.

다음으로 이동 시스템 정의 〉 예약된 작업 〉 DevOps임포트 폴링 을 클릭하고 필요에 따라 실행 빈도, 시간대 및 시간 필드 값을 수정합니다. 자세한 내용은 작업 예약을 참조하십시오

주:

- 예약된 작업은 활성 앱에만 적용됩니다. 폴링을 구성하려는 앱이 활성 상태이고 관련 파이프라인에 대해 추적 필드가 활성화되어 있는지 확인합니다.
- 일정 빈도를 수정할 때는 다음 사항을 고려하십시오.
  - JIRA의 경우 기본 시간대는 JIRA 서버 위치의 시간대를 기준으로 합니다.
  - 기본 시간대의 경우 Jenkins : UTC. 자세한 내용은 Jenkins 시스템 시간대 설명서를 참조하십시오.

데이터를 임포트 DevOps 하기 위해 폴링하는 작업 예약에는 임포트 및 임포트 요청과 관련된 다음 DevOps 속성의 기본값이 적용됩니다.

- 임포트하는 동안 페이지당 최대 재시도 횟수
- 임포트 요청에 대해 한 번에 처리할 최대 페이지 수
- 임포트 요청 페이지 기록에 페이로드를 첨부 파일로 저장하려면 "값" 필드를 "true"로 설정합니다. 다른 모든 것은 거짓으로 간주됩니다.

기존 **Azure DevOps** 파이프라인, 리포지토리 및 계획 임포트

와 통합 Azure DevOpsDevOps한 후에는 최대 90일 동안의 기존 Azure DevOps 파이프라인, 리포지토리 및 계획 데이터를 임포트할 수 있습니다. 그런 다음 대시보드를 사용하여 DevOps 데이터를 보고 관리할 Azure DevOps 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

- 서비스 카탈로그의 데이터를 미리 정의된 카탈로그 항목으로 요청합니다.
- 임포트한 테스트 요약, 아티팩트 및 패키지는 단계 실행이 아닌 파이프라인 실행에 연결됩니다.
- SonarQube 스캔 결과는 가져오지 않습니다.
- Azure DevOps 는 다음과 같은 제한 사항을 적용합니다.

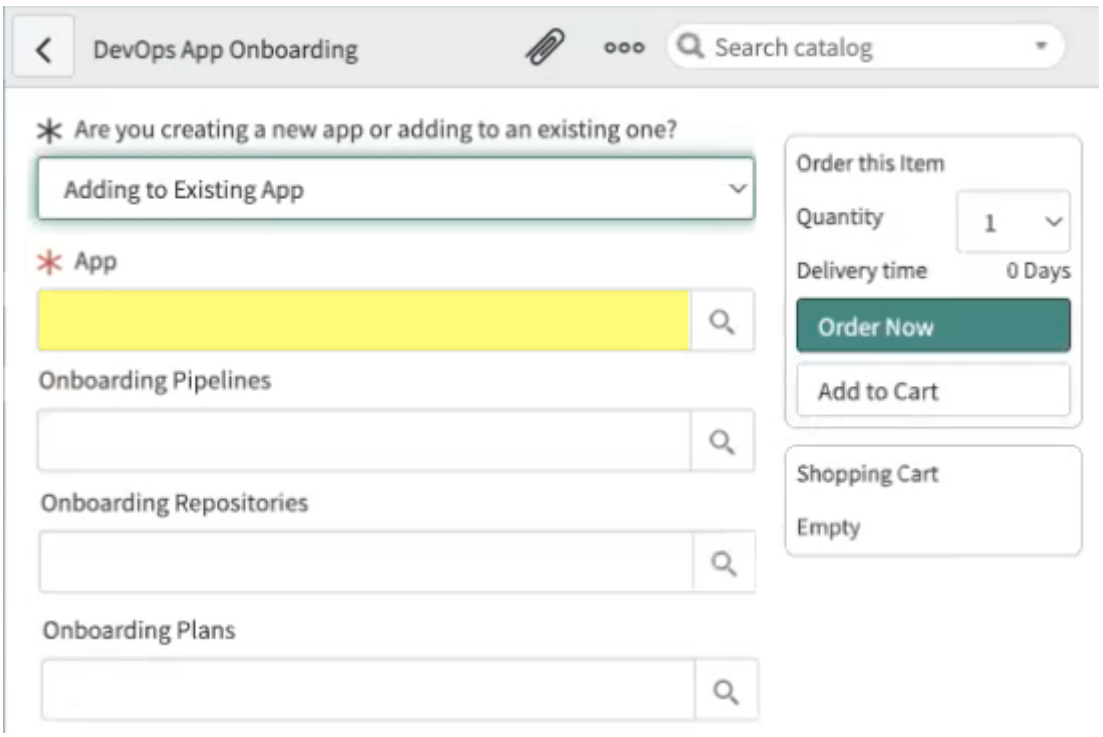
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 15일마다 최대 20,000개의 작업 항목을 임포트할 수 있습니다.
- 최대 200개의 실행 커밋을 모든 파이프라인 실행에 매핑할 수 있습니다.
- 7일 이상 경과한 파이프라인 실행에 대한 테스트 결과는 반환되지 않습니다.

주:
가져오기 프로세스는 매우 큰 데이터 세트의 경우 다소 시간이 걸릴 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 내 카탈로그 을 클릭한 다음, **DevOps** 온보딩을 선택합니다.
2. 카탈로그 항목 관련 목록에서 **DevOps** 앱 온보딩을 선택합니다.
3. 카탈로그 항목 양식에서 시도 하기를 선택하여 데이터를 요청합니다.
   결과 DevOps 앱 온보딩 양식을 사용하면 주문할 카탈로그 항목을 지정할 수 있습니다. 이 경우 주문할 "앱"이 인스턴스입니다 Azure DevOps .



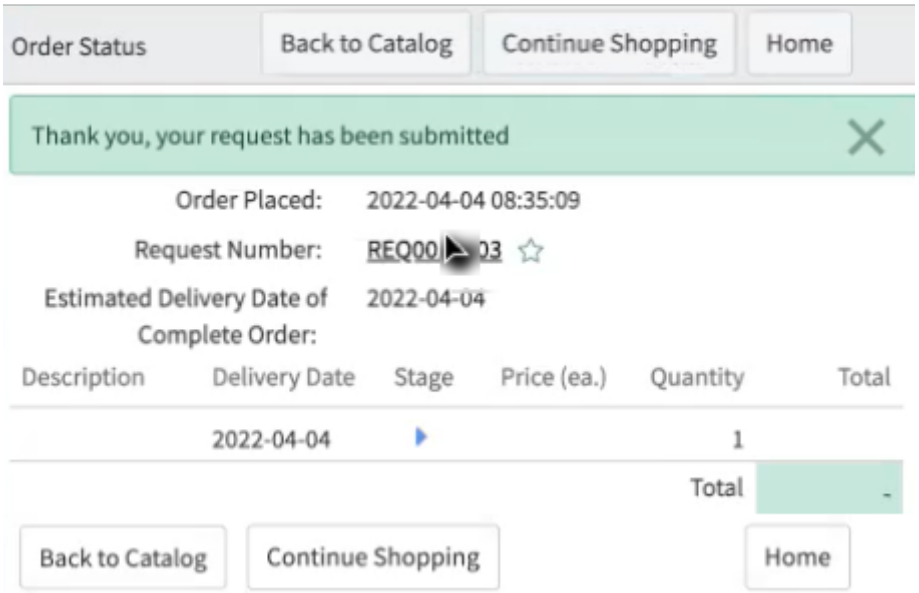
4. 앱 필드에서 목록에서 선택 아이콘( )을 선택한 다음 의 인스턴스를 Azure DevOps선택합니다.
   인스턴스를 지정했으니 이제 임포트할 데이터의 날짜 범위와 소스를 지정합니다.
5. 임포트하려는 각 파이프라인, 리포지토리 및 계획에 대해 다음 절차를 반복합니다.

   a. 해당 온보딩 필드에서 목록에서 선택 아이콘( )을 선택하여 임포트할 항목을 선택합니다.
   여러 항목을 선택할 수 있습니다.

   b. 임포트 원본 및 임포트 대상 필드에서 데이터의 날짜 범위를 지정합니다.

6. 지금 주문을 선택합니다.
   요청이 주문 상태 페이지에 나타납니다.
7. 본인 또는 관리자 역할이 있는 다른 사용자가 요청을 승인할 수 있도록 요청 번호를 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.



8. 요청 승인: 요청 양식에서 승인 및 요청 상태를승인됨으로 설정합니다.
   임포트 프로세스는 승인 즉시 시작됩니다.

기존 **GitLab** 파이프라인 및 리포지토리 임포트

와 통합 GitLabDevOps한 후에는 최대 90일 동안의 기존 GitLab 파이프라인 및 리포지토리 데이터를 임포트할 수 있습니다. 그런 다음 대시보드를 사용하여 DevOps 데이터를 보고 관리할 GitLab 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

- 서비스 카탈로그의 데이터를 미리 정의된 카탈로그 항목으로 요청합니다.
- 임포트한 테스트 요약은 단계 실행이 아닌 파이프라인 실행에 연결됩니다.
- artifacts 키워드를 사용하여 게시된 아티팩트만 임포트됩니다.
- 만료된 아티팩트에 대한 테스트 결과는 표시되지 않습니다. 파이프라인에서 **expire_in** 속성을 구성하여 아티팩트의 만료 날짜를 설정할 수 있습니다. 아티팩트 만료 정책에 대한 자세한 내용은 아티팩트 및 작업 메타 데이터 만료 를 참조하세요.
- SonarQube 스캔 결과는 가져오지 않습니다.
- 한 번의 가져오기에서 분기당 6400개의 커밋만 가져올 수 있습니다.
- GitLab은 실행 커밋을 파이프라인 실행에 연결하는 동안 GitLab은 일부 시나리오에서 커밋 세부 정보의 시작 부분을 제공하지 않습니다. SHA 앞의 부분만 '0000000000000000'으로 제공합니다. 이러한 시나리오에서 최신 커밋은 실행 커밋으로 연결됩니다. 예를 들어 새 분기가 생성되거나 파이프라인이 수동으로 실행되는 경우입니다.

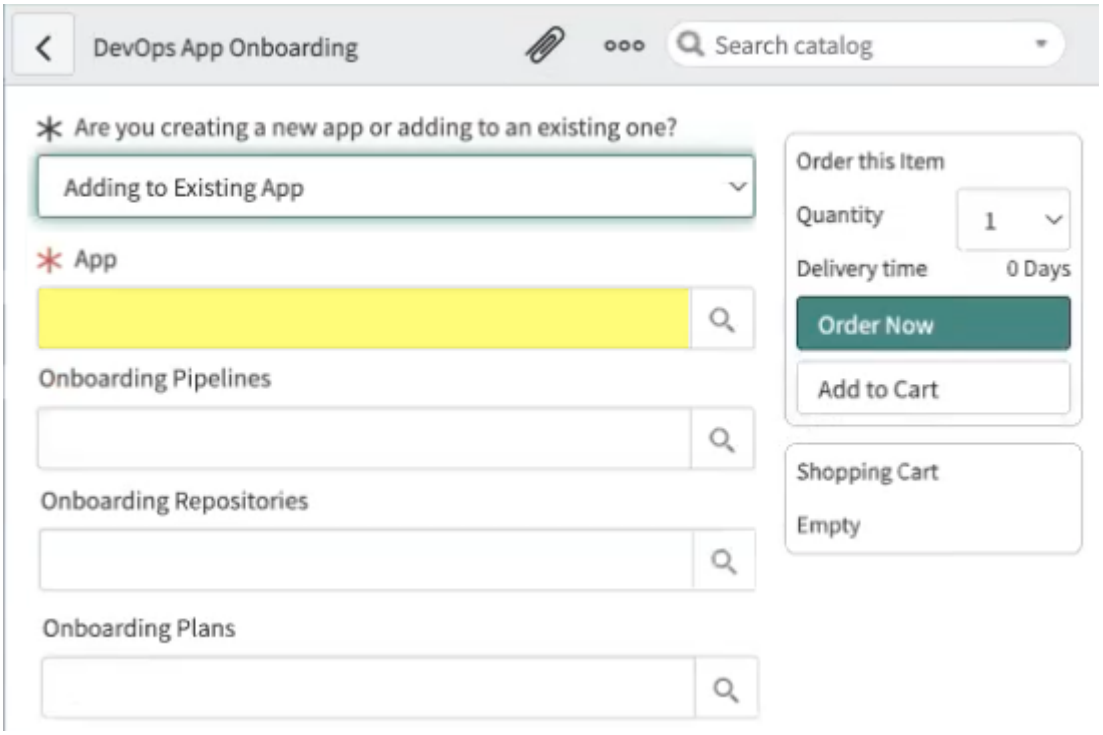
  주:
  가져오기 프로세스는 매우 큰 데이터 세트의 경우 다소 시간이 걸릴 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 내 카탈로그 을 클릭한 다음, **DevOps** 온보딩을 선택합니다.
2. 카탈로그 항목 관련 목록에서 **DevOps** 앱 온보딩을 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. 카탈로그 항목 양식에서 시도 하기를 선택하여 데이터를 요청합니다.
결과 DevOps 앱 온보딩 양식을 사용하면 주문할 카탈로그 항목을 지정할 수 있습니다. 이 경우 주문할 "앱"이 인스턴스입니다 GitLab .



4. 앱 필드에서 목록에서 선택 아이콘( )을 선택한 다음 의 인스턴스를 GitLab선택합니다.
인스턴스를 지정했으니 이제 임포트할 데이터의 날짜 범위와 소스를 지정합니다.

5. 임포트할 각 리포지토리에 대해 다음 절차를 반복합니다.

   a. 온보딩 리포지토리 필드에서 목록에서 선택 아이콘( )을 선택한 다음 임포트할 항목을 선택합니다.
   여러 항목을 선택할 수 있습니다.

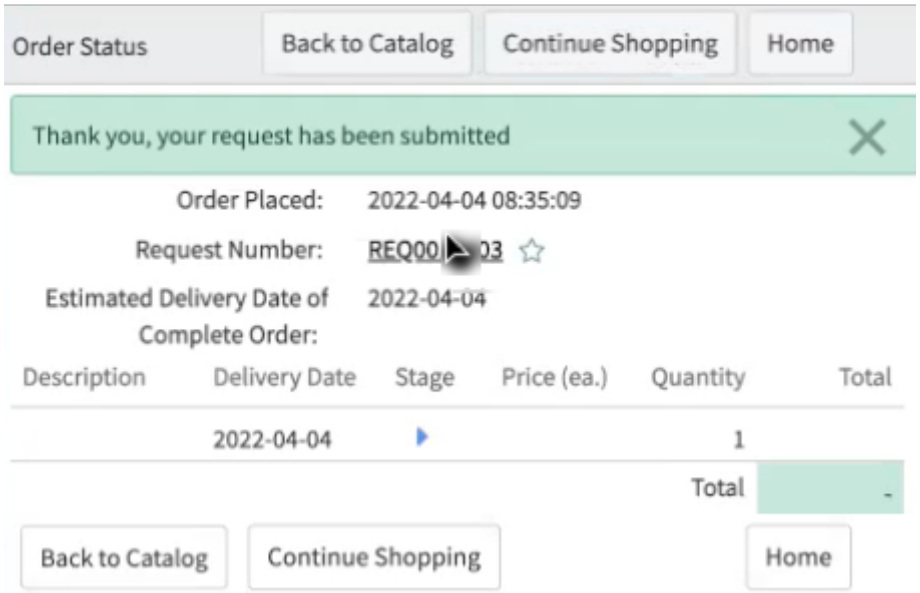
   b. 임포트 원본 및 임포트 대상 필드에서 데이터의 날짜 범위를 지정합니다.

   주:
   온보딩 리포지토리 필드에서 리포지토리를 선택하면 리포지토리에 매핑된 파이프라인이 자동으로 선택됩니다. 파이프라인을 별도로 선택할 필요가 없습니다.

6. 지금 주문을 선택합니다.
요청이 주문 상태 페이지에 나타납니다.

7. 본인 또는 관리자 역할이 있는 다른 사용자가 요청을 승인할 수 있도록 요청 번호를 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.



8. 요청 승인: 요청 양식에서 승인 및 요청 상태를승인됨으로 설정합니다.
   임포트 프로세스는 승인 즉시 시작됩니다.

에서 기록 삭제 **DevOps** 변경 속도

단계적 기록 삭제는 상위 또는 상위 수준 DevOps 엔터티가 삭제될 때마다 모든 종속 하위 수준 DevOps 기록을 삭제하도록 구현됩니다. 확인 팝업을 통해 기록(예: 도구 연결 기록)을 삭제하면 데이터가 손실된다는 점을 이해할 수 있습니다.

예를 들어 계획 기록이 삭제되면 모든 종속 작업 항목, 계획 버전 및 다대다 관계(예: 앱-계획 및 작업 항목-계획 버전) 기록이 삭제됩니다.

DevOps 이러한 테이블에 대해 단계적 삭제가 구현됩니다.

- 파이프라인, 파이프라인 실행, 단계, 오케스트레이션 작업, 작업 실행
- 리포지토리, 커밋, 분기, 태그
- 계획, 작업 항목, 계획 버전
- DevOps 도구, 아티팩트 리포지토리, 아티팩트, 테스트 요약 / 성능 테스트 요약

양식에서 **DevOps** 삭제 작업

sn_devops.admin 역할을 가진 사용자는 정의된 ACL 기준을 충족하는 기록에 한해 삭제할 DevOps 수 있습니다.

주:
양식에서 삭제 버튼을 보려면 sn_devops.admin 역할이 있어야 하며 현재 기록이 스크립트된 ACL에 정의된 기준을 충족해야 합니다.

엔터티	스크립팅된 **ACL** 기준
파이프라인	파이프라인 레코드는 다른 파이프라인의 다른 파이프라인 실행이 이 파이프라인의 파이프라인 실행에 의해 생성된 아티팩트 버전에 종속되지 않는 경우에만 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.

엔터티	스크립팅된 **ACL** 기준
파이프라인 실행	파이프라인 실행 기록은 이 파이프라인 실행에서 생성된 아티팩트 버전에 종속된 다른 파이프라인 실행이 없는 경우에만 삭제할 수 있습니다.
작업 실행	이러한 조건이 모두 충족되면 작업 실행 기록을 삭제할 수 있습니다. • 이를 참조하는 단계 실행이 없습니다. • 이를 참조하는 다운스트림 작업 실행이 없습니다. • 이 작업 실행으로 빌드된 아티팩트 버전에 종속된 파이프라인 실행은 없습니다.
단계	이 단계를 참조하는 오케스트레이션 작업 또는 단계 실행이 없는 경우에만 단계 기록을 삭제할 수 있습니다.
오케스트레이션 작업	오케스트레이션 작업에 연결된 단계가 있는 경우 이 오케스트레이션 작업을 참조하는 작업 실행이 없는 경우에만 삭제할 수 있습니다. 오케스트레이션 작업에 연결된 단계(예: Jenkins 자유형 작업)가 없는 경우 이 오케스트레이션 작업의 작업 실행에 의해 생성된 아티팩트 버전에 종속된 다른 파이프라인 실행이 없는 경우에만 삭제할 수 있습니다.
리포지토리	리포지토리 기록은 이 리포지토리의 커밋이 아티팩트 버전(커밋할 아티팩트 버전 테이블) 또는 작업 실행(커밋 실행 테이블)에 연결되어 있지 않은 경우에만 삭제할 수 있습니다. 따라서 리포지토리를 정리하기 전에 종속 파이프라인 엔터티를 삭제합니다.
분기	분기 기록은 Branch To Commit 테이블에 연결된 커밋이 없는 경우에만 삭제할 수 있습니다.
태그	sn_devops.admin은 태그 기록을 삭제할 수 없습니다.
커밋	이 모든 조건이 충족되면 커밋 기록을 삭제할 수 있습니다. • 커밋이 아티팩트 버전(커밋할 아티팩트 버전 테이블)에 연결되어 있지 않습니다. • 커밋이 작업 실행(커밋 실행 테이블)과 연결되어 있지 않습니다. • 커밋이 다른 커밋에서 되돌리기 커밋으로 참조되지 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.

엔터티	스크립팅된 **ACL** 기준
계획	계획 기록은 이 계획의 작업 항목 중 어떤 커밋도 연결되거나 참조되지 않는 경우에만 삭제할 수 있습니다.
작업 항목	이러한 조건이 모두 충족되면 작업 항목 기록을 삭제할 수 있습니다. • 작업 항목이 다른 작업 항목에서 상위로 참조되고 있지 않습니다. • 이 작업 항목을 참조하거나 연관된 커밋이 없습니다.
계획 버전	계획 버전 기록은 버전 계획에 대한 작업 항목 테이블에 연관된 작업 항목이 없는 경우에만 삭제할 수 있습니다.
테스트 요약/성능 테스트 요약	테스트 요약 관계 테이블에 연결된 관련 기록(아티팩트 버전/패키지/작업 실행)이 없는 경우에만 테스트 요약 기록을 삭제할 수 있습니다.
아티팩트	아티팩트 기록은 속한 모든 아티팩트 버전을 삭제할 수 있는 경우에만 삭제할 수 있습니다.
아티팩트 리포지토리	아티팩트 리포지토리 레코드는 속한 모든 아티팩트를 삭제할 수 있는 경우에만 삭제할 수 있습니다.
아티팩트 버전	아티팩트 버전 기록은 작업에 의해 빌드된 경우에만 삭제할 수 있습니다. 실행 필드가 비어 있습니다.
아티팩트 준비 요청	아티팩트 준비 요청 기록은 분리된 기록이거나 상태가 처리됨/오류일 때 삭제될 수 있습니다.
패키지	이러한 조건이 모두 충족되면 패키지 기록을 삭제할 수 있습니다. • 참조된 파이프라인 실행이 없습니다. • 패키지 기록의 작업 실행에 의해 구축된 값이 null입니다.
DevOps 도구	DevOps 도구 기록은 sn_devops.admin이 삭제할 수 없습니다.
빌드 테스트 요약 빌드 테스트 결과 커밋 상세 정보 이벤트 인바운드 이벤트	이러한 엔터티는 sn_devops.admin에서 삭제할 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.

DevOps 레코드 삭제 계단식 배열

상위 테이블 계단식 배열에서 기록을 삭제하면 계층 구조의 모든 하위 기록이 삭제됩니다.

상위 기록 삭제 중	단계적으로 삭제된 하위 기록

파이프라인	단계: 오케스트레이션 작업
	파이프라인 실행:
	• 단계 실행
	• 콜백
	• 작업 실행
	  ○ 패키지
	  ○ 커밋 실행
	  ○ 테스트 요약 관계
	  ○ 빌드 테스트 요약: 빌드 테스트 결과
	  ○ 아티팩트 버전
	  ▪ 아티팩트 준비 요청
	  ▪ 커밋할 아티팩트 버전
	  ▪ 패키지에 대한 아티팩트 버전

파이프라인 실행	단계 실행
	콜백
	작업 실행:
	• 패키지
	• 커밋 실행
	• 테스트 요약 관계
	• 빌드 테스트 요약: 빌드 테스트 결과
	• 아티팩트 버전
	  ○ 아티팩트 준비 요청
	  ○ 커밋할 아티팩트 버전
	  ○ 패키지에 대한 아티팩트 버전

단계	없음. 단계 기록은 연결된 오케스트레이션 작업 또는 단계 실행 기록이 없는 경우에만 삭제할 수 있습니다.
오케스트레이션 작업	작업 실행 • 패키지 • 커밋 실행

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

상위 기록 삭제 중	단계적으로 삭제된 하위 기록

	• 테스트 요약 관계
	• 빌드 테스트 요약: 빌드 테스트 결과
	• 아티팩트 버전
	  ○ 아티팩트 준비 요청
	  ○ 커밋할 아티팩트 버전
	  ○ 패키지에 대한 아티팩트 버전

리포지토리	태그 분기: 커밋할 분기 저지르다: • 커밋 상세 정보 • 커밋할 분기 • 태그
분기	커밋할 분기
태그	종속 하위 기록이 없습니다.
커밋	커밋 상세 정보 커밋할 분기 태그
계획	작업 항목 계획할 앱 계획 버전: 버전 계획에 대한 작업 항목
작업 항목	버전을 계획할 작업 항목
계획 버전	버전을 계획할 작업 항목
테스트 요약/성능 테스트 요약	테스트 요약 관계
아티팩트	아티팩트 버전 • 아티팩트 준비 요청 • 커밋할 아티팩트 버전 • 패키지에 대한 아티팩트 버전
아티팩트 리포지토리	아티팩트 아티팩트 버전:

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

상위 기록 삭제 중	단계적으로 삭제된 하위 기록
	• 아티팩트 준비 요청 • 커밋할 아티팩트 버전 • 패키지에 대한 아티팩트 버전
DevOps 도구	이벤트 인바운드 이벤트 테스트 요약/성능 테스트 요약: 테스트 요약 관계 계획: • 작업 항목 • 계획할 앱 • 계획 버전: 버전 계획에 대한 작업 항목 아티팩트 리포지토리 아티팩트 아티팩트 버전: • 아티팩트 준비 요청 • 커밋할 아티팩트 버전 • 패키지에 대한 아티팩트 버전 저장소: • 태그 • 분기: 커밋할 분기 • 커밋 ○ 커밋 상세 정보 ○ 커밋할 분기 ○ 태그 파이프라인 • 단계: 오케스트레이션 작업 • 파이프라인 실행 ○ 단계 실행 ○ 콜백 ○ 작업 실행 ▪ 패키지 ▪ 커밋 실행

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

상위 기록 삭제 중	단계적으로 삭제된 하위 기록
	▪ 테스트 요약 관계 ▪ 빌드 테스트 요약: 빌드 테스트 결과 ▪ 아티팩트 버전 ▪ 아티팩트 준비 요청 ▪ 커밋할 아티팩트 버전 ▪ 패키지에 대한 아티팩트 버전

DevOps 단계적 예외 기록 삭제

이러한 기록은 항상 포그라운드에서 삭제됩니다.

상위 기록 삭제 중	단계적으로 삭제된 하위 기록
아티팩트 버전	이러한 기록은 아티팩트 버전과 함께 삭제됩니다. • 아티팩트 준비 요청 • 커밋할 아티팩트 버전 • 패키지에 대한 아티팩트 버전
빌드 테스트 요약	이러한 기록은 빌드 테스트 요약과 함께 삭제됩니다.
패키지	이러한 기록은 패키지와 함께 삭제됩니다. • 아티팩트 준비 요청 • 패키지에 대한 아티팩트 버전

전경 삭제 임계치 속성

기록 삭제 DevOps 는 기본적으로 포그라운드에서 (동기적으로) 발생합니다. 즉, 동기 삭제 중에는 다른 UI 작업을 수행할 수 없습니다. 상위 기록을 삭제하면 여러 하위 기록이 삭제될 수 있으므로 나머지 기록이 백그라운드에서 삭제되도록 임계치 값을 설정할 수 있습니다.

주:
아티팩트 버전, 빌드 테스트 요약 및 패키지 기록은 항상 포그라운드에서 삭제됩니다.

DevOps 단계적 삭제 임계치 속성을 설정하려면 **DevOps** 〉 관리 〉 속성. 포그라운드에서 단계적으로 삭제할 수 있는 총 기록 수를 정의한 후 나머지 기록은 백그라운드에서 삭제됩니다. 기본값은 1000입니다.

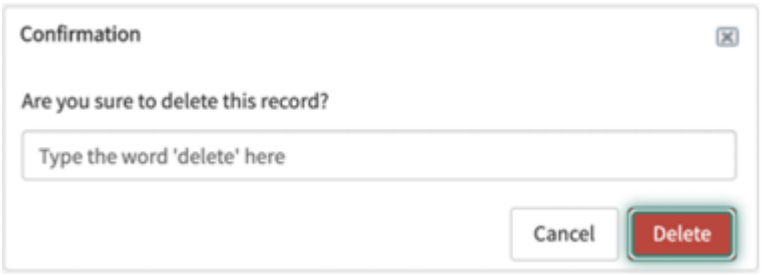
주:
계층 구조의 테이블 기록은 상향식 방식으로 삭제됩니다. 예를 들어, 리포지토리 기록에서 삭제 작업을 트리거한 후에도 삭제가 완료될 때까지 시스템에서 읽기, 쓰기 및 업데이트를 계속 사용할 수 있습니다.

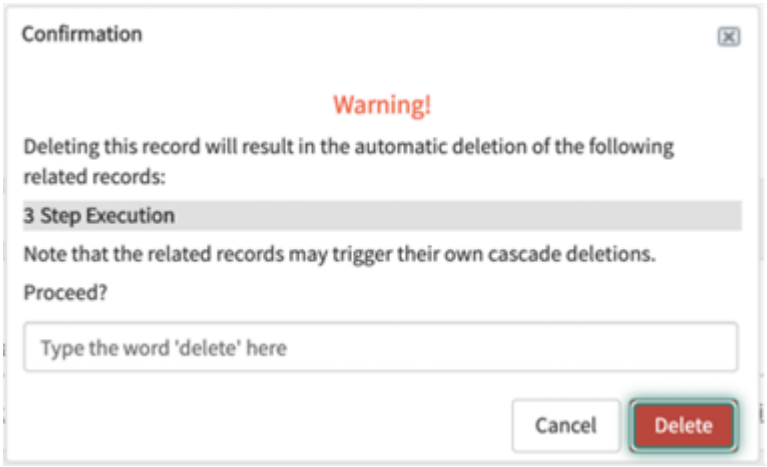
DevOps 기록 삭제는 비즈니스 규칙이나 워크플로우를 트리거하지 않습니다.

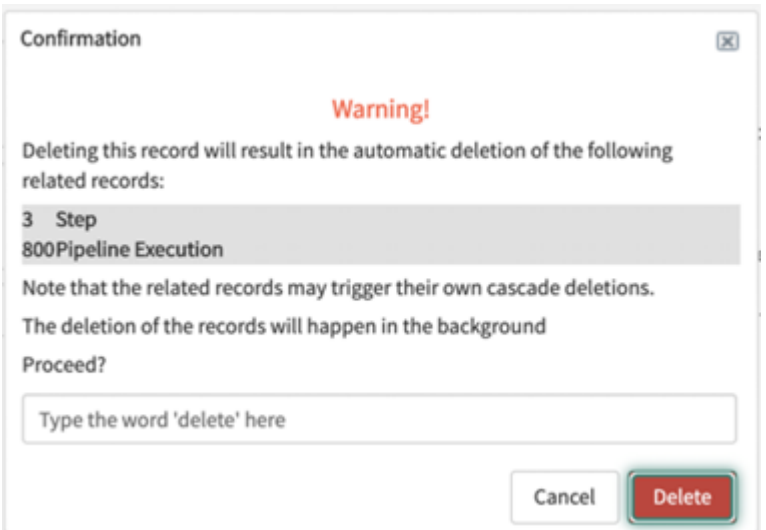
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DevOps 기록 삭제 UI

기록을 단계적으로 삭제 DevOps 하면 여러 확인 승인이 트리거됩니다.







소프트웨어 품질 결과

소프트웨어 품질 결과는 , GitHub ActionsJenkins또는 Azure DevOps 파이프라인에 구성된 SonarQube 스캔의 스캔 상세 정보를 표시합니다.

소프트웨어 품질 결과

에서 SonarQube 스캔 결과를 GitHub ActionsJenkins 구성하고 Azure DevOps 로 가져올 ServiceNow DevOps파이프라인을 구성할 수 있습니다. SonarQube 알림은 인바운드 이벤트를 생성한 다음 소프트웨어 품질 기능이 있는 모든 인바운드 이벤트와 연결된 기본 시스템 하위 플로우에 의해 처리됩니다.

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

파이프라인에서 SonarQube 스캔을 구성하고 해당 플러그인을 구성한 후 파이프라인을 실행하여 소프트웨어 품질 스캔 결과를 ServiceNow DevOps로 가져옵니다. 빌드 또는 릴리스 파이프라인 실행 단계의 일부였던 각 SonarQube 스캔에 대해 스캔 ID별로 스캔 결과를 볼 수 있습니다.

소프트웨어 품질 요약

소프트웨어 품질 요약은 인스턴스의 앱에서 Now Platform SonarQube 스캔을 사용하여 파이프라인에서 실행되는 스캔의 요약을 DevOps 보여줍니다.

소프트웨어 품질 요약

1. 다음으로 이동 소프트웨어 품질 결과 〉 소프트웨어 품질 요약.
2. 스캔 상세 정보를 보려면 스캔 **ID** 기록을 클릭합니다.

   스캔 ID에 대해 다음과 같은 소프트웨어 품질 스캔 요약 상세 정보가 나타납니다.

   소프트웨어 품질 스캔 요약 결과

필드	값
번호	CMDB의 스캔 기록 번호입니다.
개시자	스캔을 시작한 사용자
스캔 ID	고유 스캔 ID
프로젝트 이름	SonarQube 프로젝트 이름 또는 키입니다.
마지막 검색일	마지막 검사의 날짜 타임스탬프
스캔 URL	확장 작업에서 구성한 SonarQube 프로젝트 URL입니다.
스캐너 이름	코드 품질 스캐너 도구 이름입니다.
도메인	인스턴스에서 스캔이 구성된 도메인 이름입니다.
도구	생성한 SonarQube 도구의 이름입니다.

> **주:**
> 관리자가 아닌 사용자를 사용하여 Sonar를 온보딩할 때 scanID, lastScannedBy 및 initiatedBy 세부 정보가 검색되지 않습니다.

각 스캔 ID별 소프트웨어 품질 스캔 상세 정보 관련 목록은 스캔 결과 범주의 개수 값을 나타내는 해당 값과 함께 다음 범주에 대해 표시됩니다.

전체 코드 메트릭에 대한 소프트웨어 품질 범주:

- 범위
- 버그
- 신뢰성
- 평가 등급
- 코드
- 냄새
- 중복
- 보안 등급

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

- 코드 줄
- 취약성
- 보안 핫스폿
- 유지 용이성 등급

새 코드 메트릭에 대한 소프트웨어 품질 범주:

- 중복
- 새 중복
- 취약성
- 새로운 취약성
- 기술적 부채
- 새로운 기술 부채
- 유지 용이성 등급
- 새 유지관리 용이성 등급
- 버그
- 새 버그
- 커버할 라인
- 커버할 새 라인
- 코드 줄
- 새로운 코드 줄
- 범위
- 새 범위
- 신뢰성 등급
- 새 신뢰성 등급
- 코드 스멜
- 새 코드 스멜
- 보안 등급
- 새 보안 등급
- 보안 검토
- 새 보안 검토
- 보안 핫스폿
- 새 보안 핫스폿

소프트웨어 품질 하위 범주

각 검사 ID의 소프트웨어 품질 검사 상세 정보 관련 목록에는 검사 결과의 취약성 및 새로운 취약성 범주 결과에 대해 구성할 수 있는 소프트웨어 품질 하위 범주가 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.

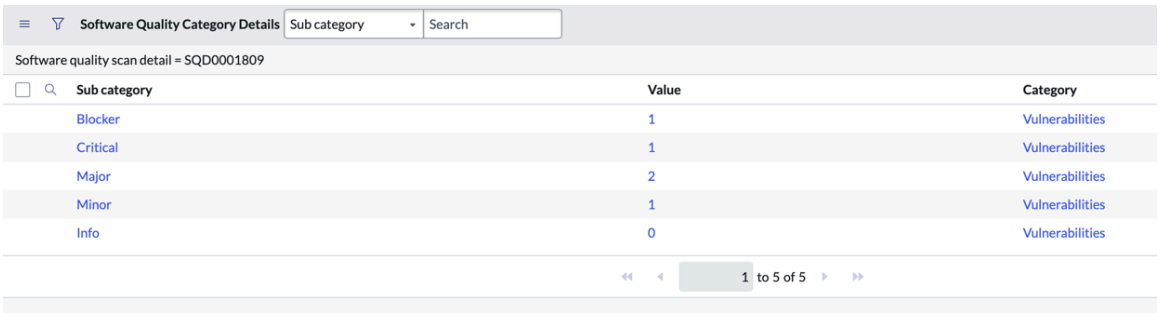
소프트웨어 품질 하위 범주 - 취약성 및 새로운 취약성

시드된 하위 범주를 사용하거나 새 범주를 생성하여 범주 유형(취약성 및 새로운 취약성)의 검사 결과에 대한 우선 순위를 지정하고 나열합니다.

1. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 통합 〉 소프트웨어 품질 하위 범주.

   소프트웨어 품질 하위 범주 양식은 다음 기본 시스템 하위 범주와 함께 표시됩니다.

   - 차단기
   - 위험
   - 중요
   - 경미
   - 정보



2. 새로 만들기 버튼을 클릭하여 사용자 지정 하위 범주를 만듭니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   소프트웨어 품질 하위 범주

필드	설명
레이블	하위 범주의 고유 레이블입니다.
도메인	앱이 실행 중인 도메인입니다 DevOps .
이름	하위 범주의 고유한 이름입니다.
범주	조회 목록의 시드된 기본 시스템 범주에서 범주를 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

   사용자 지정 하위 범주를 성공적으로 생성했습니다.

소프트웨어 품질 스캔 상세 정보 및 소프트웨어 품질 범주 상세 정보 관련 목록 > 하위 범주를 보려면 다음 단계를 수행하십시오.

- 작업 실행의 일부로 스캔 상세 정보를 봅니다. 빌드 또는 릴리스 파이프라인 실행 단계에 매핑된 작업 실행의 일부인 모든 소나 스캔의 상세 정보를 봅니다.

1. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 작업 실행 관련 작업 실행 기록을 클릭합니다.
2. 소프트웨어 품질 요약 관련 목록을 클릭합니다.
3. 관련 스캔 ID 기록을 클릭합니다.
   소프트웨어 품질 스캔 요약 및 스캔 상세 정보가 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.

- 변경 요청의 일부로 스캔 상세 정보를 봅니다. 에서 이 빌드/릴리스 파이프라인의 일부였던 모든 검사를 봅니다. 소프트웨어 품질 결과 〉 소프트웨어 품질 요약 관련 목록

1. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 파이프라인 변경 요청
2. 소프트웨어 품질 요약 관련 목록을 클릭합니다.
3. 관련 스캔 ID 기록을 클릭합니다.
   소프트웨어 품질 스캔 요약 및 스캔 상세 정보가 표시됩니다.

도구에 대한 권한 확인 및 자격 증명 업데이트 — 작업 공간

도구 상세 정보 페이지에서 권한 검사를 수행하고 도구에 대한 암호 및 액세스 토큰과 같은 자격 증명을 업데이트할 수 있습니다.

권한 점검

언제든지 연결된 도구에 대한 권한 검사를 수행하여 기존 자격 증명에 필요한 권한이 있는지 확인할 수 있습니다. 이 검사는 가능한 영향이 있는지 또는 도구에 대한 상위 수준 권한이 있는 토큰 또는 자격 증명을 가져와야 하는지 여부를 결정하는 데 도움이 됩니다.

주:

SonarQubeRally 권한을 확인할 수 있는 옵션이 없습니다.

1. DevOps 변경 작업 공간에서 도구로 이동하고 도구를 선택하여 상세 페이지를 엽니다.

   권한 점검 결과 필드에는 도구 자격 증명에 필요한 모든 권한이 있는지, 부분 권한이 있는지 또는 권한이 점검되지 않았는지가 표시됩니다. 마지막 권한 점검 필드는 권한 점검이 이전에 실행된 시기를 알려줍니다.

2. 추가 작업을 클릭합니다.

   - Bitbucket에서 암호 권한 확인을 선택합니다.
   - GitHub 앱을 사용하여 OAuth 자격 증명이 있는 GitHub 및 GitHub Enterprise의 경우 자격 증명 권한 확인을 선택한 다음, **GitHub** 앱 슬러그 이름을 입력합니다. 권한 확인을 클릭합니다.
   - 다른 사용자의 경우 자격 증명 권한 확인을 선택합니다.

   자격 증명 권한에 따라 검사 상태를 볼 수 있습니다. 원활한 검색 및 임포트를 위해 자격 증명에 대한 충분한 권한이 필요합니다.

3. 사용 권한이 충분하지 않은 경우 더 높은 수준의 사용 권한이 있는 자격 증명으로 자격 증명을 업데이트하거나 외부 도구에서 개체에 대한 사용 권한을 업데이트하는 것이 좋습니다.

자격 증명 업데이트

도구에서 데이터를 원활하게 검색하고 임포트할 수 있는 충분한 권한이 있는 자격 증명으로 도구 자격 증명을 업데이트할 수 있습니다.

1. DevOps 변경 작업 공간에서 도구로 이동하고 도구를 선택하여 상세 페이지를 엽니다.
2. 추가 작업을 클릭합니다. 도구에 따라 자격 증명을 업데이트하는 옵션이 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.

도구	단계
Bitbucket	**a.** 비밀번호 업데이트를 클릭합니다. **b.** 사용자 이름과 새 암호를 입력합니다. **c.** 권한 확인을 클릭합니다. **d.** 권한 점검 결과가 권한 점검 대화 상자에 표시됩니다. 도구에 대한 권한이 만족스러우면 자격 증명을 업데이트합니다.
Azure DevOps	**a. Update** credentials(자격 증명 업데이트)를 클릭합니다. **b.** 새 암호 또는 액세스 토큰을 입력합니다. **c.** 권한 확인을 클릭합니다. **d.** 권한 점검 결과가 권한 점검 대화 상자에 표시됩니다. 도구에 대한 권한이 만족스러우면 자격 증명을 업데이트합니다. 주: DevOps 도구는 Azure DevOps 조직에 매핑되므로 프로젝트 관리자 권한을 사용하려면 PAT의 소유자가 조직의 프로젝트 컬렉션 관리자 그룹의 구성원이어야 합니다.
Jira, Jenkins, JFrog	**a. Update** credentials(자격 증명 업데이트)를 클릭합니다. **b.** 사용자 이름과 새 암호 또는 액세스 토큰을 입력합니다. **c.** 권한 확인을 클릭합니다. **d.** 권한 점검 결과가 권한 점검 대화 상자에 표시됩니다. 도구에 대한 권한이 만족스러우면 자격 증명을 업데이트합니다.
GitLab	**a. Update** credentials(자격 증명 업데이트)를 클릭합니다. **b.** 자격 증명 유형을 선택합니다. ▪ 자격 증명 유형이 기본 인증인 경우 새 암호 또는 액세스 토큰을 입력합니다. ▪ 자격 증명 유형이 **OAuth**인 경우 새 자격 증명을 입력합니다. **c.** 권한 확인을 클릭합니다. **d.** 권한 점검 결과가 권한 점검 대화 상자에 표시됩니다. 도구에 대한 권한이 만족스러우면 자격 증명을 업데이트합니다.
GitHub, GitHub 엔터프라이즈	**a. Update** credentials(자격 증명 업데이트)를 클릭합니다. **b.** 자격 증명 유형을 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.

도구	단계
	▪ 자격 증명 유형이 기본 인증인 경우 사용자 이름과 새 암호 또는 액세스 토큰을 입력합니다. ▪ 자격 증명 유형이 GitHub 앱을 사용하는 **OAuth** 인 경우 새 자격 증명을 입력합니다. 사용 권한을 확인하지 않으려면 업데이트를 직접 클릭하면 자격 증명이 업데이트됩니다. 권한을 확인하려면 **GitHub** 앱 슬러그 이름을 입력해야 합니다. ▪ 자격 증명 유형이 GitHub 끝에서 OAuth 앱(GitHub 앱 아님)을 사용하는 OAuth인 경우 새 자격 증명을 입력합니다. **c.** 권한 확인을 클릭합니다. **d.** 권한 점검 결과가 권한 점검 대화 상자에 표시됩니다. 도구에 대한 권한이 만족스러우면 자격 증명을 업데이트합니다.
아르고 CD, 소나큐브, 랠리	이러한 도구는 권한을 확인하지 않습니다. 자격 증명을 업데이트하려면 다음을 수행합니다. **a. Update** credentials(자격 증명 업데이트)를 클릭합니다. **b.** 사용자 이름과 새 암호 또는 액세스 토큰을 입력합니다. **c.** 업데이트를 클릭하여 자격 증명을 업데이트합니다.

권한 검사는 새 자격 증명에서 실행됩니다. 권한 점검이 완료되면 자격 증명 업데이트를 진행할 수 있습니다. 업데이트를 중단하려면 취소를 클릭합니다.

도구에 **DevOps** 필요한 권한

연결할 외부 공급업체 도구에 필요한 권한입니다 DevOps 변경 속도.

Azure DevOps 권한

중요사항:
의 다음 표 Azure DevOps에 지정된 액세스 수준 권한과 확장을 ServiceNow DevOps 사용하여 ServiceNow에서 Azure DevOps에 연결할 수 있습니다. Azure DevOps 관리자는 Azure DevOps에서 웹후크 및 서비스 연결을 수동으로 구성할 필요가 없습니다.

중요사항:

- 프로젝트를 온보딩할 때 프로젝트 관리자 권한을 사용하려면 PAT의 소유자가 프로젝트의 프로젝트 관리자 그룹의 구성원이어야 합니다.
- 조직을 온보딩할 때 프로젝트 관리자 권한을 사용하려면 PAT의 소유자가 조직의 프로젝트 컬렉션 관리자 그룹의 구성원이어야 합니다.

객체	권한 필요	영향도
작업 항목	읽기	임포트, 폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 보드를 검색하고

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

객체	권한 필요	영향도
		작업 항목을 수신하는 데 필요합니다.
코드	읽기	임포트, 폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 리포지토리를 검색하고 분기, 커밋 및 태그를 수신하는 데 필요합니다.
빌드	읽기 및 실행	읽기: 임포트, 폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 빌드 파이프라인을 검색하고 스테이지, 아티팩트, 테스트 결과, 코드 보안 결과 등과 같은 파이프라인 실행 상세 정보를 수신하는 데 필요합니다. 실행: 변경 제어 단계에 따라 파이프라인을 일시 중지하거나 재개하는 데 필요합니다.
릴리스	읽기, 쓰기 및 실행	읽기: 임포트, 폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 릴리스 파이프라인을 검색하고 스테이지, 아티팩트, 테스트 결과, 코드 보안 결과 등과 같은 파이프라인 실행 상세 정보를 수신하는 데 필요합니다. 쓰기 및 실행: 변경 제어 단계에 따라 파이프라인을 일시 중지하거나 재개하는 데 필요합니다.
테스트 관리	읽기	파이프라인 실행에 대한 테스트 결과를 수신하는 데 필요합니다.
서비스 연결	읽기, 쿼리 및 관리	변경 가속, 아티팩트 및 패키지 등록 등과 같은 작업을 구성하는 ServiceNow 데 사용되는 서비스 연결을 자동으로 생성하는 데 필요합니다.
패키징	읽기	임포트, 폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 아티팩트 리포지토리를 검색하고 피드와 패키지를 수신하는 데 필요합니다.
권한	프로젝트 관리자	웹후크를 자동으로 생성하여 실시간으로 데이터를 수신하고, 변경 가속, 아티팩트 및 패키지

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

객체	권한 필요	영향도
		등록 등과 같은 작업을 구성하는 ServiceNow 에 사용되는 서비스 연결을 자동으로 생성하는 데 필요합니다.

Azure DevOps의 제한 사항

사용자 지정 정의된 액세스 수준으로 Azure 도구를 만들고 통합 사용자 자격 증명의 변경으로 인해 이러한 도구를 재구성하는 경우 생성된 릴리스 및 릴리스 배포에 대한 기존 서비스 후크가 업데이트되지 않습니다. 대신 새 구성 세부 정보를 사용하여 두 개의 새 서비스 후크가 생성됩니다. 이러한 서비스 후크가 중복되지 않도록 하려면 전체 액세스 수준으로 도구를 만들어야 합니다.

Bitbucket

객체	권한 필요	영향도
권한	관리자	리포지토리를 검색하고 분기, 커밋 및 태그를 임포트, 폴링 또는 구성된 웹후크를 통해 가져오는 데 필요합니다.

GitHub 권한

다음 표에는 기본 인증에 대한 GitHub 권한이 나와 있습니다.

객체	권한 필요	영향도
리포지토리	리포지토리	임포트, 폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 리포지토리 및 해당 워크플로우를 검색하고 분기, 커밋, 끌어오기 요청 및 태그를 수신하는 데 필요합니다.
관리자:repo_hook	쓰기:repo_hook	웹후크를 자동으로 생성하여 리포지토리 데이터를 실시간으로 수신하는 데 필요합니다.
관리자:repo_hook	읽기:repo_hook	새로운 웹후크가 자동으로 생성되어 리포지토리 데이터를 실시간으로 수신하기 전에 이미 존재하는 웹후크를 조회하는 데 필요합니다.
사용자	사용자:이메일	임포트, 폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 승인자, 제기한 사람, 병합한 사람, 검토자 및 담당자와 같은 끌어오기 요청 작업자를 검색하는 데 필요합니다.

다음 표에는 OAuth 2.0 인증에 필요한 GitHub 권한이 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.

객체	권한 필요	영향도
작업	읽기 전용	해당 레포지토리에 연결된 워크플로우를 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 수신하는 데 필요합니다.
컨텐츠	읽기 전용	임포트/폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 리포지토리 및 해당 워크플로우를 검색하고 분기, 커밋 및 태그를 수신하는 데 필요합니다.
배치	읽기 및 쓰기	ServiceNow 변경 사항이 환경 비밀로 설정된 워크플로우를 재개하는 데 필요합니다.
환경	읽기 전용	변경 생성을 위해 기존 환경 비밀을 조회하는 데 필요합니다.
메타데이터	읽기 전용	리포지토리와 해당 워크플로우를 검색하는 데 필요합니다.
비밀	읽기 전용	환경 비밀에 액세스하는 데 필요합니다(변경 생성용).
Webhook	읽기 및 쓰기 주: 에서 웹후크를 ServiceNow구성하려면 읽기 및 쓰기 권한이 필요합니다.	웹후크를 자동으로 생성하여 리포지토리 데이터를 실시간으로 수신하는 데 필요합니다.
끌어오기 요청	읽기 전용	임포트/폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 끌어오기 요청을 검색하고 끌어오기 요청 ID, 커밋, 제기한 사람, 승인자, 의견, 검토자 등과 같은 관련 상세 정보를 수신하는 데 필요합니다.
검사	읽기 전용	비공개 리포지토리와 연결된 워크플로우 이벤트를 처리하는 데 필요합니다.

주:
GitHub 앱을 사용하여 연결하고 권한 검사에 문제가 있는 경우 DevOps 속성: **GitHub** 앱에 대한 클라이언트 **ID** 지정자에서 GitHub 앱의 클라이언트 ID 접두사를 사용할 수 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 DevOps 속성에 클라이언트 ID 추가 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.

GitLab 권한

객체	권한 필요	영향도
API	읽기 및 쓰기	임포트, 폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 리포지토리와 파이프라인을 검색하고 분기, 커밋 및 태그는 물론, 스테이지, 아티팩트, 테스트 결과, 코드 보안 결과 등과 같은 파이프라인 실행 상세 정보를 수신하는 데 필요합니다. 또한 변경 제어 단계에 따라 파이프라인을 일시 중지하거나 재개합니다.

Jenkins 권한

객체	권한 필요	영향도
전체	읽기	임포트, 폴링을 통해 또는 플러그인을 통해 ServiceNow DevOps Jenkins 실시간으로 파이프라인을 검색하고 작업 또는 스테이지, 아티팩트, 테스트 결과, 코드 보안 결과 등과 같은 파이프라인 실행 상세 정보를 수신하는 데 필요합니다.
작업	읽기	임포트, 폴링을 통해 또는 플러그인을 통해 ServiceNow DevOps Jenkins 실시간으로 파이프라인을 검색하고 작업 또는 스테이지, 아티팩트, 테스트 결과, 코드 보안 결과 등과 같은 파이프라인 실행 상세 정보를 수신하는 데 필요합니다.

JFrog 권한

객체	권한 필요	영향도
역할	플랫폼 관리	아티팩트 이름, 아티팩트 리포지토리 및 아티팩트 버전과 같은 아티팩트 상세 정보에 액세스하는 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.

Jira 권한

객체	권한 필요	영향도
그룹	jira-software-users	계획을 검색하고 기능, 스토리 등을 임포트, 폴링 또는 구성된 웹후크를 통해 가져오는 데 필요합니다.
권한	Jira 관리자	기능 및 스토리를 실시간으로 가져오기 위해 웹후크를 자동으로 생성하는 데 필요합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

애자일 개발 2.0 권한

객체	권한 필요	영향도
API	읽기 및 쓰기	임포트, 폴링을 통해 또는 구성된 웹후크를 통해 실시간으로 리포지토리와 파이프라인을 검색하고 분기, 커밋 및 태그는 물론, 스테이지, 아티팩트, 테스트 결과, 코드 보안 결과 등과 같은 파이프라인 실행 상세 정보를 수신하는 데 필요합니다. 또한 변경 제어 단계에 따라 파이프라인을 일시 중지하거나 재개합니다.

〔End〕

DevOps의 수동 구성 모드

표준 설정 프로세스를 사용하여 연결하는 대신 수동 구성 모드를 사용하여 웹후크를 수동으로 설정할 수 있습니다.

예를 들어 웹후크 URL을 자동으로 구성할 수 있도록 도구에 대한 관리자 권한이 없는 경우 도구 관리자에게 ServiceNow 인스턴스를 웹후크에 추가해 달라는 이메일을 보낼 수 있습니다. 인스턴스가 추가되면 수동 구성 모드로 들어가연결 상태 필드를 연결됨(수동으로 연결)으로 변경할 수 있습니다.

이렇게 하면 도구에 대한 읽기 전용 권한만 있으면 됩니다. 연결이 완료되면 수동 구성 모드 종료를 클릭합니다.

주:
연결 상태 필드는 수동 구성 모드에서만 편집할 수 있습니다.

모든 계획 수립, 코딩 및 오케스트레이션 도구 연결은 수동 구성 모드를 지원합니다.

주:
URL, 자격 증명, 별칭, 유형 또는 MID 서버 설정과 같은 구성이 변경되면 연결 상태가 자동으로 연결 끊김으로 변경됩니다.

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

도구 기록에서 웹후크 구성

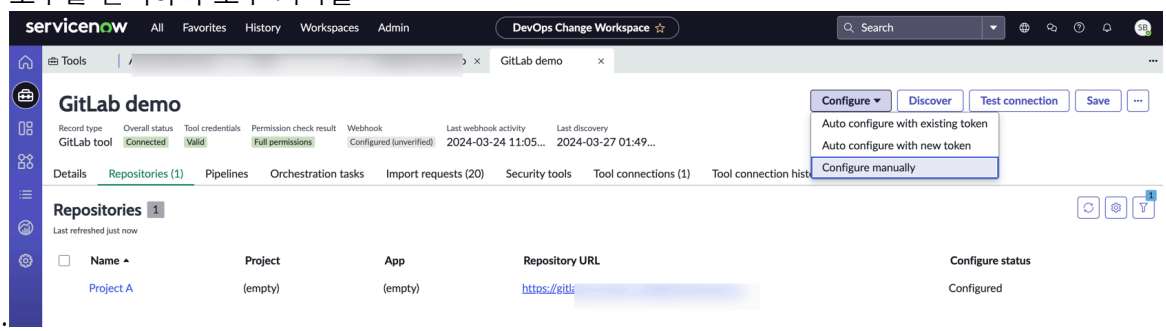
도구가 연결된 후 데이터를 보낼 도구 DevOps 변경 속도 기록에서 웹후크를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 의 sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner DevOps 변경 속도, 웹후크에 액세스하고 구성하기 위한 각 도구의 관리자 액세스 권한.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 변경 작업 공간 **>** 도구를 **>** 작업 공간.
2. 필요한 도구를 선택하여 도구 기록을



엽니다.

3. 구성 드롭다운 메뉴를 선택하고 다음 작업 중 하나를 선택합니다.

> **주:**
> 프로젝트, 계획 또는 리포지토리 기록을 선택하고 해당 웹후크를 구체적으로 구성할 수도 있습니다.

웹후크는 외부 공급업체 도구의 인스턴스에서 로 데이터를 DevOps 변경 속도전송하도록 구성됩니다.

수동으로 웹후크 테스트

, , RallySplit.io, Jira, , BitbucketArgo CD를 포함한 GitLab도구의 경우 연결에 문제가 있는 경우 웹후크를 수동으로 테스트해야 합니다.

GitLab

필요한 역할:

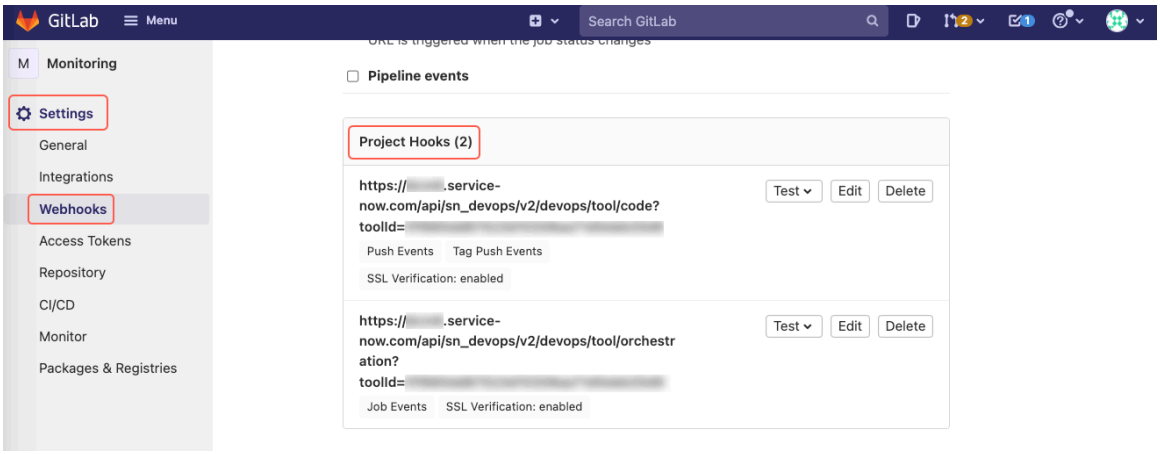
- GitLab: GitLab 관리자 권한
- DevOps 변경: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

에서 GitLab웹후크를 수동으로 테스트하려면 다음을 수행해야 합니다.

1. 웹후크를 테스트할 프로젝트로 GitLab 이동하여 선택합니다.
2. 다음으로 이동 설정 〉 **Webhook**.

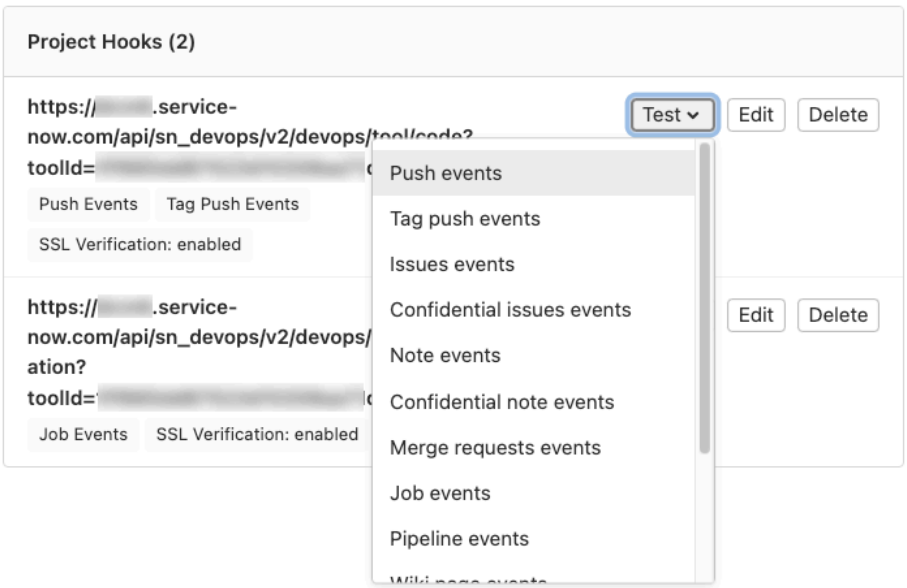
에서 프로젝트를 구성 DevOps 변경 속도하면 에서 해당 프로젝트에 GitLab대한 웹후크가 생성됩니다. 이러한 웹훅은 프로젝트 훅에서 사용할 수 있습니다.

© 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.



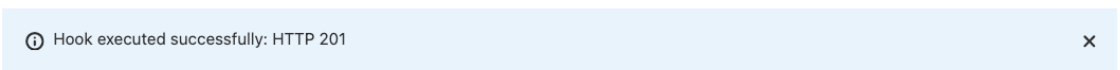
각 프로젝트에 대해 두 개의 웹후크가 생성됩니다. 하나는 코드 이벤트용이고 다른 하나는 오케스트레이션 이벤트용입니다.

3. 웹후크를 테스트하려면 테스트를 선택하고 목록에서 푸시 이벤트를 선택합니다.



주:
다른 이벤트(예: 태그 밀어넣기 이벤트)도 테스트할 수 있습니다.

- 웹후크가 올바르게 구성된 경우 성공 메시지를 받게 됩니다. 예:



- 웹후크가 잘못 구성된 경우 오류 메시지가 표시됩니다. 예:

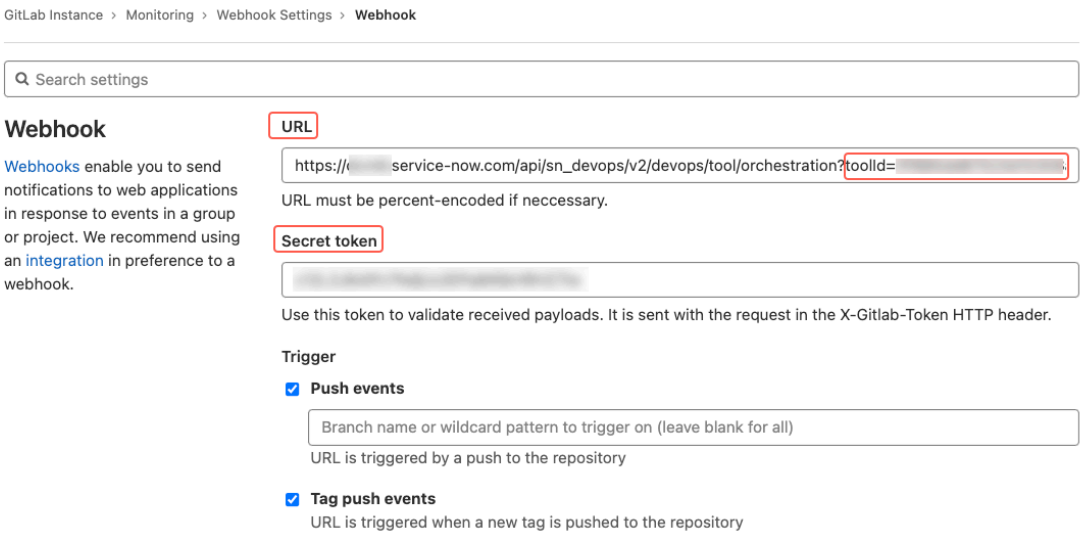
웹후크를 수정하려면 다음 옵션을 시도해 볼 수 있습니다.

© 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.

- 의 DevOps 변경 속도프로젝트 기록 페이지에서 구성을 선택하여 웹후크를 재구성합니다. 그러면 프로젝트의 모든 기존 웹후크가 재구성됩니다.

- 웹후크에 대해 편집을 선택하고 **URL** 필드가 올바른지 확인합니다*toolId*. 비밀 토큰이 올바른지 확인합니다.

  의 DevOps 변경 속도도구 기록 페이지에서 올바른 값을 찾을 수 있습니다.



의 GitLab웹후크에 대한 자세한 내용은 웹후크를 참조하십시오.

Rally

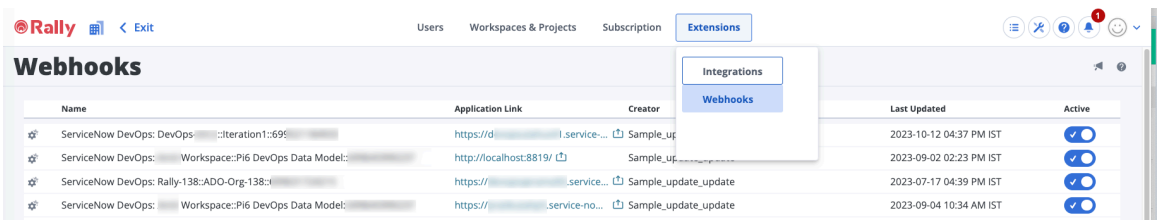
필요한 역할:

- Rally: Rally 관리자 권한
- DevOps 변경: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

Rally 웹후크 연결을 직접 테스트하는 옵션은 제공하지 않습니다. 에서 이벤트가 DevOps 변경 속도표시되지 Rally 않으면 다음 옵션을 시도해 볼 수 있습니다.

- Rally 인스턴스에서 내 설정 〉 시스템 관리 〉 확장명 〉 **Webhook**.

  인스턴스에 대해 DevOps 변경 생성된 해당 웹후크가 있는지, 활성 상태인지 확인합니다.



- 의 프로젝트 기록 페이지에서 구성을 선택하여 웹후크를 재구성합니다 DevOps 변경 속도. 이렇게 하면 프로젝트의 기존 웹후크가 재구성됩니다.

의 Rally웹후크에 대한 자세한 내용은 웹후크 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.

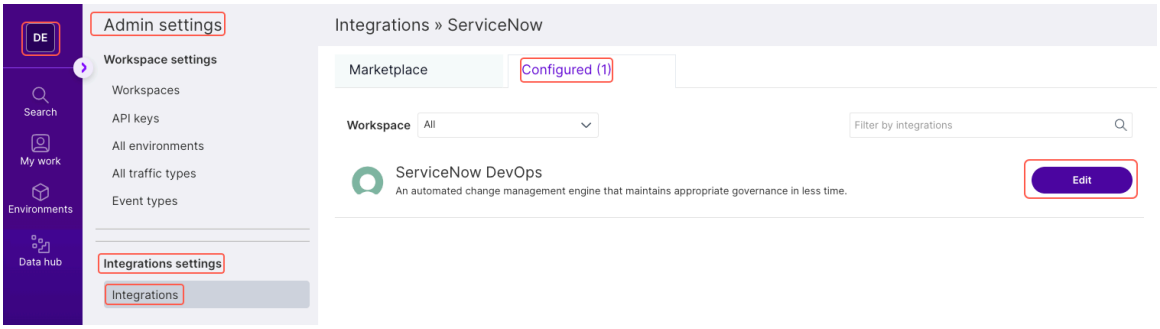
Split.io

필요한 역할:

- Split.io: Split.io 관리자 권한
- DevOps 변경: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

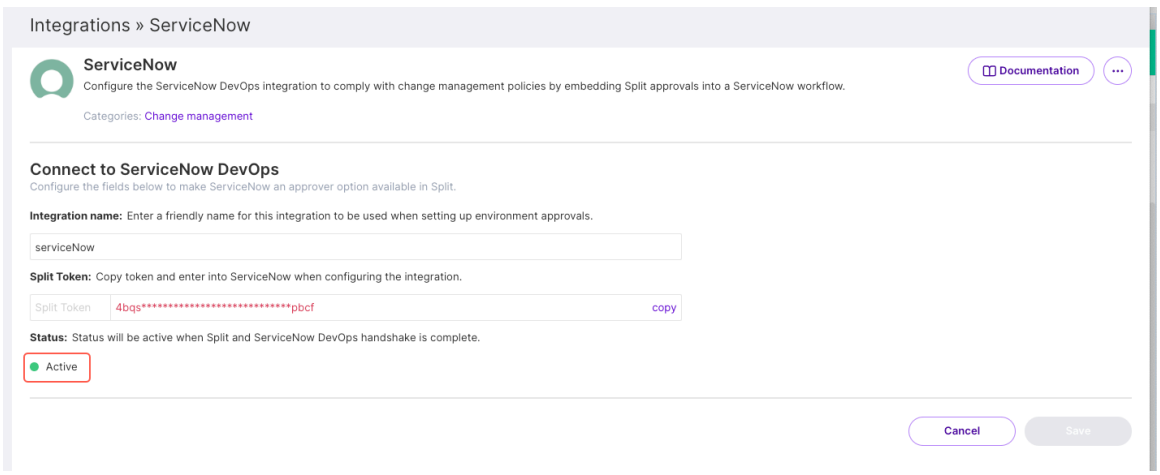
Split.io 에서는 웹후크 연결을 직접 테스트하는 옵션을 제공하지 않습니다. 에 Split.io 이벤트가 DevOps 변경 속도표시되지 않으면 다음 옵션을 시도해 볼 수 있습니다.

- Split.io 인스턴스에서 관리자 설정 〉 통합 설정 〉 통합. 구성됨 탭을 선택하고 ServiceNow DevOps 애플리케이션에 대해 편집을 선택합니다.



ServiceNow DevOps 애플리케이션이 Split.io 에서 올바르게 구성되어 있는지 확인합니다. 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 분할 도구에서 ServiceNow DevOps와 통합 활성화.

- ServiceNow DevOps 애플리케이션의 상태가 활성인지 확인합니다.



- 의 도구 기록 페이지에서 구성을 선택하여 웹후크를 재구성합니다 DevOps 변경 속도. 이렇게 하면 Split.io 도구에 대한 기존 웹후크가 재구성됩니다.

ServiceNow와 Split.io 의 통합을 참조할 수도 있습니다.

Jira

필요한 역할:

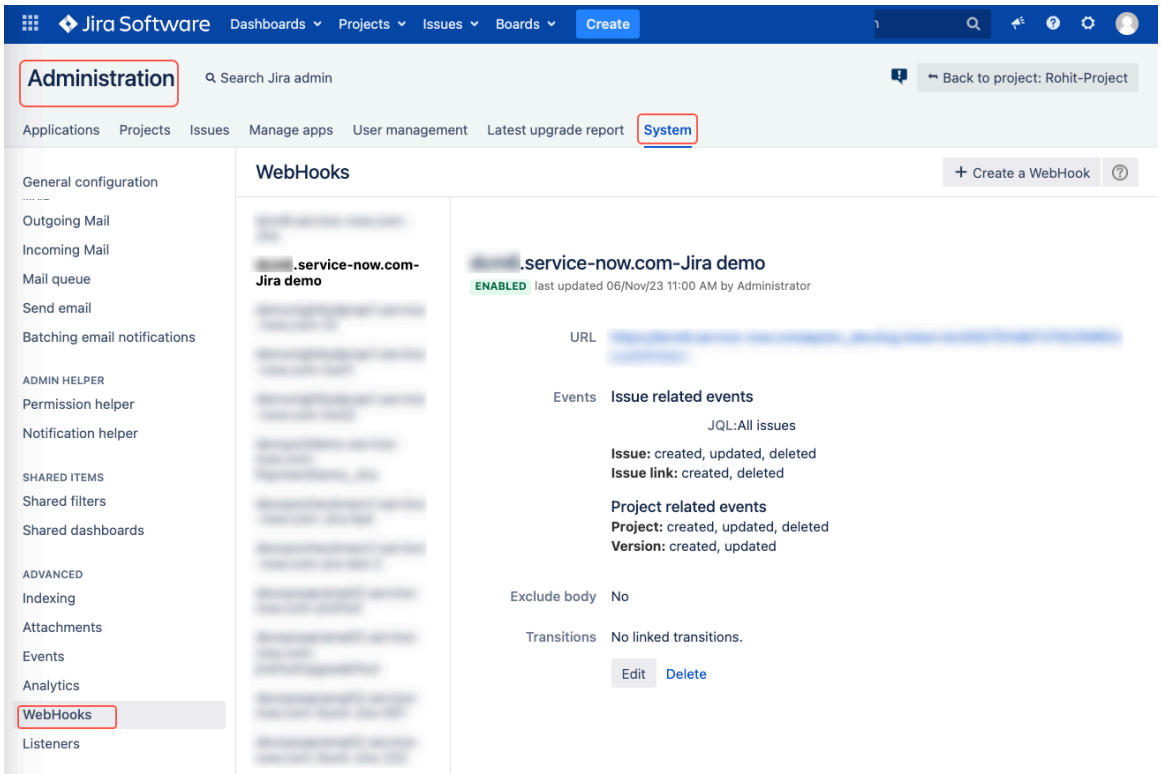
- Jira: Jira 관리자 권한
- DevOps 변경: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

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

Jira 웹후크 연결을 직접 테스트하는 옵션은 제공하지 않습니다. 에서 이벤트가 DevOps 변경 속도표시되지 Jira 않으면 다음 옵션을 시도해 볼 수 있습니다.

- 다음으로 이동합니다.
  - Server(서버)에서 Jira 관리 〉 시스템 〉 웹후크.
  - 클라우드 인스턴스의 경우 Jira 설정 〉 시스템 〉 웹후크.

  인스턴스에 대해 DevOps 변경 생성된 해당 웹후크가 있는지 확인합니다.



- 웹후크에 대해 편집 을 선택합니다.
  - 상태가 활성화되었는지 확인합니다.
  - **URL** 입력란이 올바른지 *`Tool ID`* 확인합니다. 는 *`Tool ID`* 다음 *`?toolId`*=값입니다.
  - **URL** 필드의 비밀 토큰이 올바른지 확인합니다. 토큰 값은 URL 끝의 *`token`*=.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 도구 기록 페이지에서 DevOps 변경 속도and *`Secret token`* 의 *`Tool ID`* 올바른 값을 찾을 수 있습니다.

의 Jira웹후크에 대한 자세한 내용은 웹후크를 참조하십시오.

- 의 도구 기록 페이지에서 구성을 선택하여 웹후크를 재구성합니다 DevOps 변경 속도. 그러면 도구에 대한 기존 웹후크가 Jira 재구성됩니다.

Bitbucket

필요한 역할:

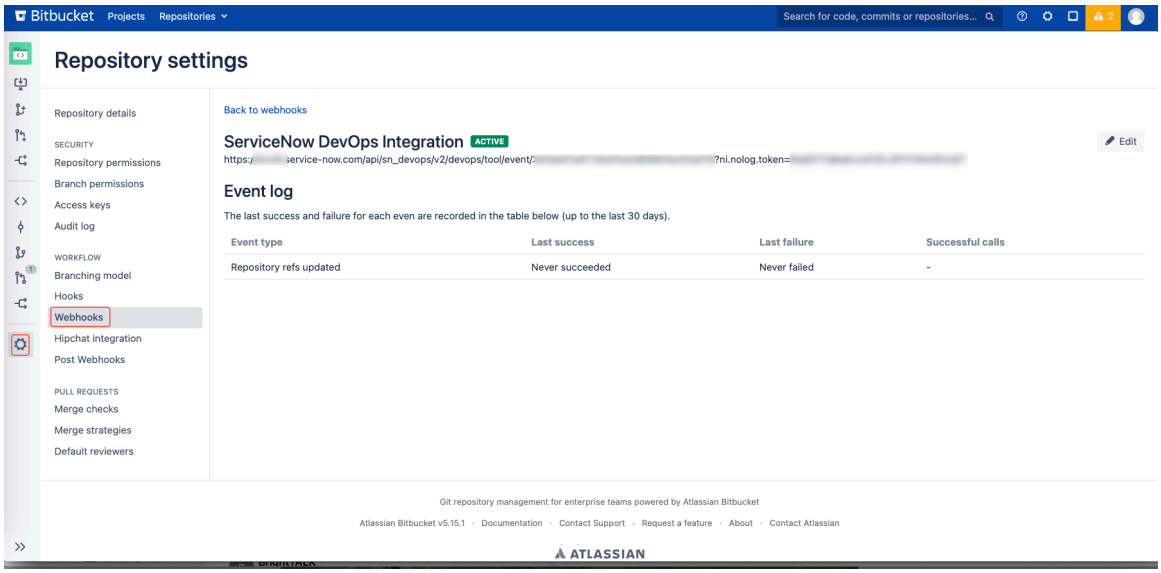
- Bitbucket: Bitbucket 관리자 권한
- DevOps 변경: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

Bitbucket 웹후크 연결을 직접 테스트하는 옵션은 제공하지 않습니다. 에서 이벤트가 DevOps 변경 속도표시되지 Bitbucket 않으면 다음 옵션을 시도해 볼 수 있습니다.

- 웹후크를 테스트할 리포지토리로 Bitbucket 이동하여 선택합니다. 다음으로 이동 리포지토리 설정 〉 워크플로우 〉 **Webhook**.

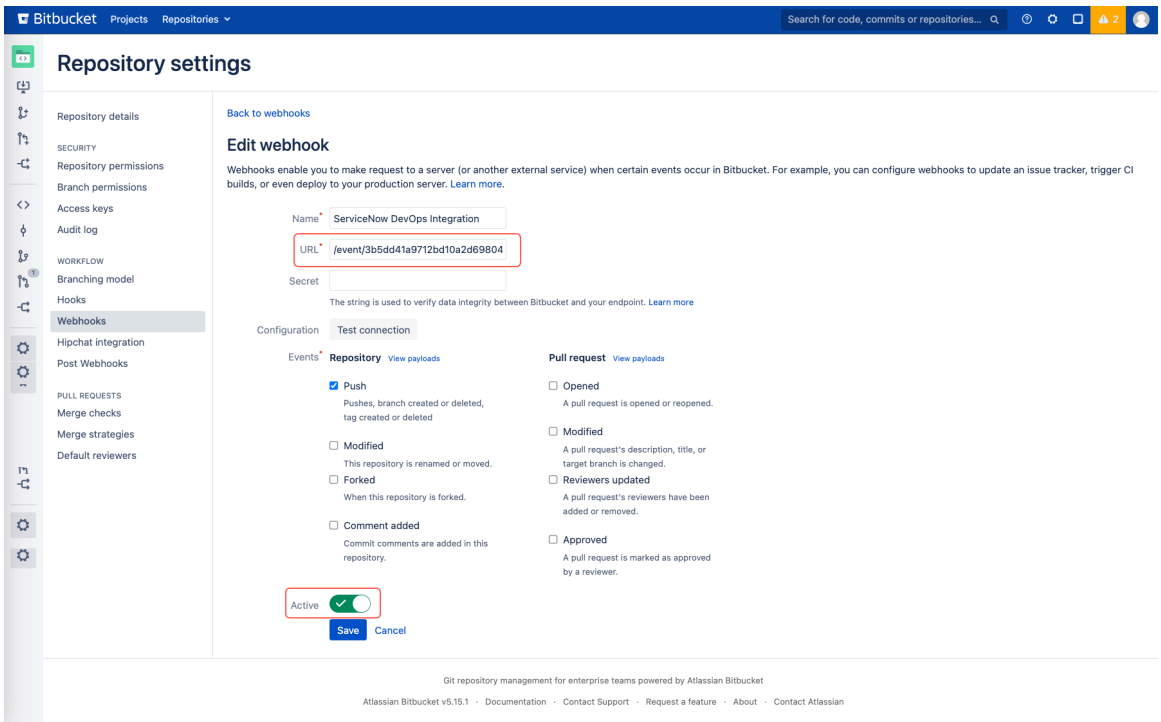
  인스턴스에 대해 DevOps 변경 생성된 해당 웹후크가 있는지 확인합니다.

© 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.



- 웹후크에 대해 편집 을 선택합니다.
  - 상태가 활성인지 확인합니다.
  - **URL** 입력란이 올바른지 *`Tool ID`* 확인합니다. 는 *`Tool ID`* 다음 */event/*값입니다.
  - **URL** 필드의 비밀 토큰이 올바른지 확인합니다. 토큰 값은 URL 끝의 *`token`*=.

의 도구 기록 페이지에서 DevOps 변경 속도and *`Secret token`* 의 *`Tool ID`* 올바른 값을 찾을 수 있습니다.



의 Bitbucket웹후크에 대한 자세한 내용은 웹후크 관리를 참조하십시오.

- 의 도구 기록 페이지에서 구성을 선택하여 웹후크를 재구성합니다 DevOps 변경 속도. 그러면 도구에 대한 기존 웹후크가 Bitbucket 재구성됩니다.

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

아르고 CD

필요한 역할:

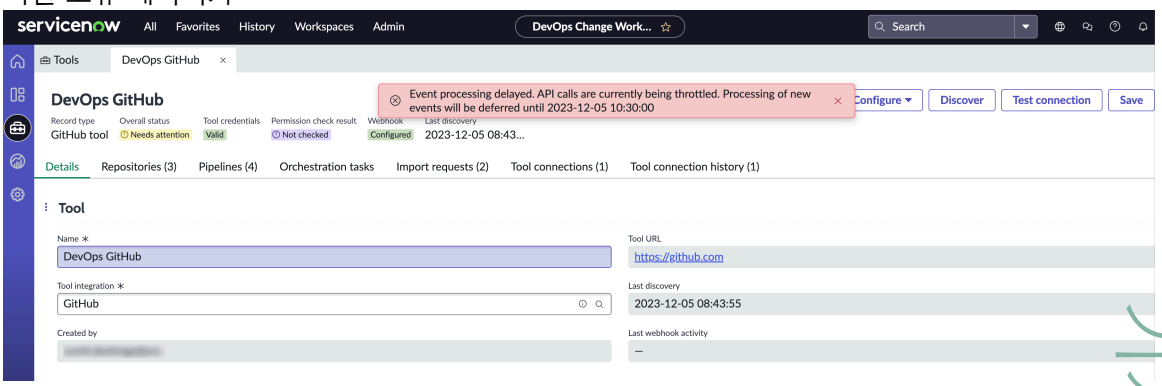
- Argo CD: Argo CD 관리자 권한
- DevOps 변경: sn_devops.admin 또는 sn_devops.tool_owner

Argo CD는 웹후크 연결을 직접 테스트하는 옵션을 제공하지 않습니다. 웹후크를 구성하려면 을 참조하십시오 Argo CD에서 수동으로 웹후크 구성.

도구 제한

에서 DevOps 변경 속도도구가 제한되면 제한이 만료되고 도구 상태가 **Throttled**로 변경될 때까지 새 이벤트 처리가 지연됩니다. , GitHub, 및 GitLab에 사용할 수 있습니다Azure DevOps.

도구가 제한되면 오류 메시지가



표시됩니다.

제한된 상태

조절 상태는 도구가 특정 사용 한도에 도달했거나 초과했기 때문에 API 요청이 데이터를 가져오는 것을 허용하지 않음을 의미합니다. API 응답에 요율 제한이 있거나 요청 오류가 너무 많습니다. 이 경우 DevOps 도구 상태가 제한됨으로 변경됩니다.

왜 이런 일이 발생합니까?

일부 도구는 특정 시간 내에 수행할 수 있는 API 요청 수를 제한합니다. 이 제한은 남용 및 서비스 거부 공격을 방지하는 데 도움이 되며 모든 사용자가 API를 계속 사용할 수 있도록 합니다.

이 경우 DevOps 도구 상태가 제한 됨으로 변경되고 도구에서 부과한 요율 제한이 제거될 때까지 추가 인바운드 이벤트가 처리되지 않습니다. 그때까지 인바운드 이벤트는 지연 됨 상태가 됩니다. 제한이 만료되면 이벤트 처리가 다시 시작됩니다.

스로틀을 재설정하는 방법

일반적으로 도구 API는 요율 제한이 적용되는 기간에 대한 정보를 제공합니다. 스로틀 재설정 시간을 나타냅니다. 이 정보는 보류 중인 인바운드 이벤트 또는 검색 또는 기록 임포트 요청이 있는 경우 해당 도구에 대한 API 요청을 재개하는 데 사용됩니다.

도구가 제한 재설정 시간을 제공하지 않으면 기본값인 15분이 적용됩니다. DevOps 속성 페이지에서 속성 ***Default throttle reset time in minutes from current time*** (sn_devops.throttle.reset.time.default)을 사용하여 기본값을 변경할 수 있습니다.

제한된 상태를 확인하고 상태를 재설정할 위치

sn_devops_tool_connection_status(도구 연결 상태) 테이블에는 도구 제한 관련 정보가 포함되어 있습니다. 도구, 스로틀 재설정 시간, 스로틀 활성과 같은 열이 있으며, 이는

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

스로틀 아래에 있는 도구, 이 스로틀이 재설정되는 시기, 스로틀이 활성 상태인지 여부를

나타냅니다.

REST_RATE_LIMIT_ERROR DevOps 오류 로그에 기록됩니다. 또한 스로틀 상태인 도구는 스로틀됨 상태가 됩니다.

인바운드 이벤트 테이블 데이터 보관 및 정리

인바운드 이벤트 테이블에서 테이블 클리너를 사용하여 지정된 기간이 지난 이벤트 데이터 기록을 제거합니다. 자동 플러시 양식에서 테이블 교대로 보존 정책을 구성하여 테이블 크기 증가를 관리하고 지정된 기간을 초과하는 데이터를 보관합니다.

데이터 관리

데이터 관리 기능을 사용하면 인바운드 이벤트 데이터를 보관하고 제거할 수 있습니다. 데이터베이스 순환 및 테이블 정리 구성을 사용하도록 설정되어 8주간의 이벤트 데이터가 보존되도록 합니다. 인스턴스 성능은 데이터베이스 교대, 테이블 교대 및 테이블 정리와 같은 기능을 사용하여 Now Platform 유지됩니다. 예약된 작업은 업그레이드 후 2주가 지나면 자동으로 활성화 됩니다.

처리된 인바운드 이벤트 테이블의 테이블 교대

처리된 인바운드 이벤트 [sn_devops_processed_inbound_event_list.do] 테이블에는 DevOps 인바운드 이벤트 [sn_devops_inbound_list.do] 테이블의 이벤트 데이터 DevOps 복사본 (상태 "*processed*" 및 "*ignored*)이 포함되어 있습니다.

처리된 인바운드 이벤트 테이블에 테이블 교대 기능이 활성화되어 있습니다. 총 8개의 사전 구성된 샤드가 있으며, 각 샤드에는 인바운드 이벤트 테이블의 일주일 동안의 이벤트 데이터가 포함되어 있습니다 DevOps . 기본적으로 처리된 인바운드 테이블에 56일(7일(기간) * 8개의 샤드(교대)의 데이터가 있으면 테이블 교대가 활성화됩니다. 테이블 교대 적용에 대한 자세한 내용은 테이블 교대 적용 단원을 참조하십시오

팁:
테이블 교대 구성을 수정하려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 정의 〉 테이블 교대 및 처리된 인바운드 이벤트에 대한 DevOps 기록 테이블을 엽니다.

예약된 작업 및 테이블 클리너

중요사항:
예약된 작업은 업그레이드 후 2주가 지나면 자동으로 활성화됩니다. 예약된 작업은 7일마다 실행되며 마지막 업데이트 후 비활성화됩니다.

예약된 작업은 다음 시나리오 중 하나가 충족되면 인바운드 이벤트에서 테이블 클리너를 활성화합니다.

- 업그레이드 후 일주일이 지나면 처리된 인바운드 테이블에 7주가 넘은 레코드가 있습니다.
- 업그레이드 후 2주가 지나면

인바운드 이벤트 테이블 〔sn_devops_inbound_table〕에 대한 테이블 정리 기능에는 기본 시스템 업그레이드의 일부인 두 개의 클리너가 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.

1. 테이블 클리너가 활성화되어 다음 상태의 이벤트에 대한 인바운드 이벤트 [sn_devops_inbound_table_list.do]에서 실행됩니다.
   - *Processed*
   - *Ignored*

   sys_created_on 필드의 값에 대한 기간(초) 필드에 지정된 값을 기준으로 합니다.
2. 테이블 클리너가 활성화되어 다음 상태의 이벤트에 대해 인바운드 이벤트 테이블 [sn_devops_inbound_table_list]에서 실행됩니다.
   - *New*
   - *Retry*
   - *In-progress*
   - *Deferred*

   sys_created_on 필드의 값에 대한 기간(초) 필드에 지정된 값을 기준으로 합니다.

주:
기본적으로 테이블 클리너는 일정 작업이 활성화된 시점부터 이러한 상태에 대한 인바운드 이벤트 테이블에서 실행됩니다. 기간(초) 필드의 기본값은 4,838,400초(56*24*60*60)입니다.

테이블 클리너 빈도로 자동 업데이트

상태 *processed* 이며 *ignored* 처리된 인바운드 이벤트 [sn_devops_processed_inbound_event_list] 테이블에 백업되고 복사됩니다. 기본적으로 다음 조건이 충족되면 프로세스 클리너가 인바운드 이벤트 테이블 에서 30분 또는 1800초 간격으로 자동 업데이트됩니다.

- 예약된 작업이 활성화된 지 2주가 지났습니다.
- 처리된 인바운드 이벤트 테이블에 7주 이상 된 이벤트 데이터가 있습니다.

테이블의 데이터 보관 규칙 **DevOps**

기본 시스템 테이블 보관 규칙은 테이블에 저장된 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 데이터가 체계적으로 보관되고 제거되도록 합니다DevOps.

테이블의 데이터에 **CMDB** 대한 **DevOps** 보관 규칙

데이터 보관에는 테이블 크기 증가를 관리하고 오래된 데이터를 보관하는 작업이 포함됩니다. 더 이상 매일 필요하지 않은 데이터를 기본 테이블에서 보관 테이블 세트로 이동합니다. 자세한 내용은 데이터 보관을 참조하세요. 기본 시스템 보관 규칙은 지정된 기간보다 오래된 테이블을 자동 보관 DevOps 하도록 구성됩니다. 보관 테이블은 연관된 보관 규칙이 있는 모든 테이블에 대해 생성됩니다. 보관 테이블에서 데이터를 복원하도록 선택할 수도 있습니다.

주:
보관 테이블에서 모든 기록을 복원할 수 있습니다. 보관된 데이터가 복원되면 동일한 데이터가 더 이상 자동 보관되지 않습니다. 자세한 내용은 Managing archived data 문서를 참조하십시오.

- 다음으로 이동 시스템 보관 〉 보관 규칙 을 클릭하고 데이터를 복원한 개별 보관 규칙을 선택합니다.
- 자동 다시 보관 확인란을 활성화하여 해당 보관 규칙에 대한 자동 보관을 다시 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.

보관 규칙에 대한 기본 시스템 값 수정

자동 보관(월) DevOps 시스템 속성의 테이블에 적용할 수 DevOps 있는 모든 보관 규칙에 대해 자동 보관 기간을 구성할 수 있습니다. 기본적으로 이 속성의 값은 9(개월)로 설정됩니다. 다음으로 이동 **DevOps** 〉 관리 〉 속성 〉 자동 보관(월)을 클릭하여 값을 수정합니다. 데이터 보관 구성에 대한 자세한 내용은 보관 규칙 만들기를 참조하세요

다음 목록은 자동 보관되는 테이블을 나타냅니다.

자동 보관된 **DevOps** 테이블

테이블	테이블 이름	보관된 테이블 이름
아티팩트 준비 요청	sn_devops_artifact_staging	ar_sn_devops_artifact_staging
아티팩트 버전	sn_devops_artifact_version	ar_sn_devops_artifact_version
분기	sn_devops_branch	ar_sn_devops_branch
빌드 테스트 결과	sn_devops_build_test_result	ar_sn_devops_build_test_result
빌드 테스트 요약	sn_devops_build_test_summary	ar_sn_devops_build_test_summary
콜백	sn_devops_callback	ar_sn_devops_callback
커밋	sn_devops_commit	ar_sn_devops_commit
커밋 상세 정보	sn_devops_commit_details	ar_sn_devops_commit_details
TaskExecution에 배포된 아티팩트	sn_devops_m2m_artifact_execution	ar_sn_devops_m2m_artifact_execution
커밋할 아티팩트 버전	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	ar_sn_devops_m2m_artifact_version_commit
커밋할 분기	sn_devops_m2m_branch_commit	ar_sn_devops_m2m_branch_commit
커밋 실행	sn_devops_m2m_commit_execution	ar_sn_devops_m2m_commit_execution
작업 항목에 커밋	sn_devops_m2m_commit_work_item	ar_sn_devops_m2m_commit_work_item
파이프라인 실행	sn_devops_pipeline_execution	ar_sn_devops_pipeline_execution
소프트웨어 품질 스캔 요약	sn_devops_software_quality_scan_summary	ar_sn_devops_software_quality_scan_summary
소프트웨어 품질 스캔 요약 관계	sn_devops_software_quality_scan_summary_relations	ar_sn_devops_software_quality_scan_summary_
단계 실행	sn_devops_step_execution	ar_sn_devops_step_execution
태그	sn_devops_tag	ar_sn_devops_tag
작업 실행	sn_devops_task_execution	ar_sn_devops_task_execution
작업 요약	sn_devops_test_summary	ar_sn_devops_test_summary
테스트 요약 관계	sn_devops_test_summary_relations	ar_sn_devops_test_summary_relations
작업 항목	sn_devops_work_item	ar_sn_devops_work_item

데이터 보관 규칙 기능은 개별 보관 규칙이 실행되기 전에 상위 규칙을 고려하고 적용합니다. 연결된 상위 보관 규칙이 있는 경우 하위 규칙은 상위 규칙이 실행될 때만 실행됩니다. 마찬가지로 개별 규칙을 수정할 때는 먼저 상위 보관 규칙을 비활성화하거나 연결을 해제하고 구성을 변경한 다음 상위 보관 규칙을 다시 활성화해야 합니다. 자동 보관(월) DevOps 속성을 변경하면 하위 보관 규칙의 기간에 대한 구성 변경 내용이 무효화됩니다. 예를 들어 활성 DevOps 보관 규칙의 보관 규칙 조건을 기본 9개월 대신 3개월과 같은 사용자 지정 값으로 업데이트할 수 있습니다. 그러나 자동 보관(월) DevOps 속성을 수정하면 개별 보관 규칙의 조건에 대한 모든 수정 사항을 자동 보관(월) 시스템 속성의 값으로 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.

주:
재정의 함수는 다음을 제외한 모든 시나리오에 대해 바인딩됩니다.

- 보관 규칙이 범위에 속하지 않는 경우.DevOps
- 보관 규칙이 범위에 DevOps 속하지만 비활성 상태인 경우.

데이터에 대한 **DevOps** 기본 시스템 삭제 규칙

기본 시스템 삭제 규칙도 보관된 모든 테이블에서 활성화됩니다 DevOps . 기본적으로 데이터가 아카이브 테이블에 저장된 시간으로부터 36개월 또는 1,095일이 경과하면 아카이브된 테이블에서 데이터가 삭제됩니다. 자세한 내용은 삭제 규칙 생성 을 참조하세요.

스포크 별칭을 새 **DevOps** 도구의 상위 별칭으로 매핑

GitHubJenkins DevOps 기본 인증 대신 상위 별칭이 해당 스포크 별칭으로 설정된 도구 또는 도구를 생성합니다Jira. 스크립트 포함을 사용하여 상위 별칭을 기존 또는 온보딩된 도구의 스포크 별칭으로 재설정합니다.

시작하기 전에

중요사항:
이 기능은 현재 스포크 v3.1, Jenkins 스포크 v2.1.1 및 GitHub 스포크 v2.2.2 이상에서만 Jira 지원됩니다.

- 구독이 Integration Hub 있는지 확인합니다.
- 및 JenkinsGitHub 에 대해 Jiraspoke를 사용하여 연결 및 자격 증명 별칭을 설정했는지 확인합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
  - Jira 스포크
  - Jenkins 스포크
  - GitHub 스포크
- 데이터 모델 및 DevOps 통합 버전 1.33 이상으로 업그레이드 DevOps 합니다.

필요한 역할: admin, sn_devops.admin

이 태스크 정보
, Jenkins및 GitHub 도구를 생성할 Jira때마다 지원되는 도구에 대한 스포크를 설정한 경우 상위 별칭은 해당 스포크 별칭으로 설정됩니다. 이전 버전에서는 도구를 만들 때 상위 별칭이 기본 인증(sn_devops으로 설정 DevOps 되었습니다. DevOps_BasicAuth) 온보딩한 모든 도구에 대해

연결 및 자격 증명 별칭을 사용하여 도구를 이미 생성/온보딩한 경우; 업그레이드 시 기능이 변경되지 않으며 상위 별칭은 기본 인증(sn_devops)으로 유지됩니다DevOps. DevOps_BasicAuth) , 및 JenkinsGitHub 도구가 상위 별칭으로 스포크 별칭에 연결되어 있지 않은 경우Jira. 기본 시스템 스크립트 포함을 사용하면 이전에 생성된 모든 기존 도구와 지원되는 도구에 대해 상위 별칭이 스포크 별칭으로 재설정되도록 할 수 있습니다.

주:
Integration Hub는 별칭을 사용하여 연결 및 자격 증명 정보를 관리합니다. 별칭을 사용하면 여러 환경을 사용할 때 여러 자격 증명과 연결 정보 프로파일을 구성하지 않아도 됩니다. 연결 또는 자격 증명 정보가 변경되면 연결을 사용하는 작업을 업데이트할 필요가 없습니다. 자세한 내용은 연결 및 자격 증명을 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 〉 스크립트 포함 〉 **DevOpsReparentingConnectionAliasFixScript**.
2. 스크립트 필드에서 스크립트를 복사합니다.
3. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 - 백그라운드.
4. 스크립트 실행(서버에서 실행된 **JavaScript)** 필드에 스크립트를 붙여넣습니다.

   주:
   스크립트가 전역 범위에서 실행되는지 확인합니다.

   스크립트 실행이 성공적으로 완료되면 버전 1.33 업그레이드 이전에 만들어진 지원되는 모든 도구가 해당 상위 별칭으로 재설정됩니다.

다음에 수행할 작업
상위 별칭이 sn_jira_spoke으로 설정되어 있는지 확인합니다. Jira for Jira, sn_github_spoke. GitHub for GitHub및 sn_jenkins_v2_spoke. Jenkins연결 및 자격 증명 별칭 양식에서 Jenkins_v2.

분리 연결 및 자격 증명 별칭 삭제

백그라운드 스크립트를 실행하여 연결 또는 자격 증명 기록에 레이블을 지정하지 않은 연결 및 자격 증명 별칭을 삭제합니다. 이렇게 하면 시스템의 공간을 확보하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 시스템 관리자(admin)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 - 백그라운드.
2. 범위를 전역으로 선택합니다.
3. 스크립트 실행(서버에서 실행된 **JavaScript)** 창에 다음 스크립트를 입력합니다.

```
deleteOrphanAliases();
function deleteOrphanAliases() {
    var orphanAliases = new GlideRecord('sys_alias');
    orphanAliases.addEncodedQuery("nameSTARTSWITHDevOps-_-");
    orphanAliases.query();
    while(orphanAliases.next()) {
        if (!checkIfAliasHasConnection(orphanAliases.getUniqueValue()))
            orphanAliases.deleteRecord();
    }
};
function checkIfAliasHasConnection(sysAliasId) {
    var httpToolConnGR = new GlideRecord("http_connection");
    httpToolConnGR.addEncodedQuery("connection_alias=" + sysAliasId);
    httpToolConnGR.query();
    if (httpToolConnGR.next())
        return true;
    return false;
};
```

4. 스크립트 실행을 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.

DevOps 재시도 정책

ServiceNow 플로우에서 대부분의 도구 통신에 대해 DevOps 사용자 지정 HTTP 재시도 정책을 활성화하여 단계에서 네트워크 장애 또는 요청 빈도 제한과 같은 간헐적인 문제가 발생할 때 실패한 요청을 자동으로 재시도합니다.

플로우 디자이너 > 디자이너 > 작업에서 작업으로 이동하고 REST 단계에서 재시도 정책 사용을 선택할 수 있습니다. DevOps 사용자 지정 HTTP 재시도 정책을 적용하려면 별칭에 대한 기본 정책을 재정의하고 DevOps 재시도 정책을 선택합니다.

재시도 구성을 사용자 지정하려면 재시도 정책의 통합 허브 > DevOps 사용자 지정 HTTP 재시도 정책 설정에 액세스합니다.

의 커밋 및 작업 실행 DevOps

커밋 실행은 DevOps 작업 실행과 연결됩니다.

커밋이 실행 커밋으로 표시되려면 커밋 레코드가 작업/파이프라인 실행 전에 있어야 ServiceNow 합니다.

동일한 커밋에서 작업을 다시 실행하는 경우 이러한 조건이 적용됩니다.

- Azure DevOps 실행 커밋이 표시되지 않습니다.
- GitLab 마지막 커밋만 실행 커밋으로 표시합니다.
- Jenkins 마지막 커밋만 실행된 실행 커밋으로 표시합니다. 모든 커밋의 차이는 표시되지 않습니다.

단일 페이로드의 여러 커밋(커밋 배열)에는 이러한 제한 사항이 있습니다.

도구	페이로드당 최대 커밋 수
Azure DevOps	• DevOps마지막으로 성공한 파이프라인 빌드에서 **Azure DevOps** 커밋 실행을 결정해야 하는지 여부를 결정해야 하는지 여부를 사용하도록 설정 속성이 사용하도록 설정된 DevOps 변경 경우 커밋 실행의 일부로 마지막으로 성공한 파이프라인 빌드 Azure DevOps 후 만든 마지막 커밋(최대 2,000개)을 선택합니다. • 사용하지 않도록 설정하면 마지막 200개의 커밋만 커밋 실행에 고려됩니다.
GitHub	• DevOps마지막으로 성공한 워크플로 실행에서 **GitHub** 커밋 실행을 결정해야 하는지 여부를 사용하도록 설정 속성이 사용하도록 설정된 DevOps 변경 경우 커밋 실행의 일부로 마지막으로 성공한 워크플로 실행 GitHub 후 처음 2000개의 커밋을 선택합니다. • 사용하지 않도록 설정하면 커밋 실행에 대한 마지막 커밋만 선택됩니다.
GitLab	20

에서 여러 작업 항목을 커밋에 연결 DevOps

커밋에 대한 여러 작업 항목은 , Azure DevOpsBitbucket, GitHub및 GitLab에서 지원됩니다DevOps.

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

커밋 메시지의 작업 항목 구문은 시스템 정의 > 스크립트 포함 모듈의 DevopsCommitMessageParserSNC 스크립트 포함을 사용하여 조직의 프로세스를 반영하도록 사용자 지정할 수 있습니다.

커밋을 작업 항목과 연결하기 위해 작업 항목 네이티브 ID가 커밋 메시지에서 추출됩니다. 기본 시스템에서 DevOps는 다음과 같은 커밋 메시지 형식을 지원합니다.

```
/**
    * Supported patterns
    * Colon pattern
        * Sample supported formats:
            *   1. STRY1,STRY2: Additional bug fixes
            *   2. STRY1 , STRY2 : Additional bug fixes
            *   3. STRY1, STRY2 : Additional bug fixes
    * Hash pattern
        * Sample supported formats:
            *   1. Fixes for #STRY1, #STRY2, #STRY3
            *   2. Fixes @$#3 and #1 work item
            *   3. Fixes for #STRY1 #STRY2 #STRY3
            *   4. Fixes for AB#123
    * Jira pattern
        * Sample supported formats:
            *   1. JRA-123 fixed
            *   2. JRA-123 JRA-234 JRA-345 resolved
    */
```

조직의 프로세스에 맞게 추가 메시지 형식에 대한 지원을 추가하려면 시스템 정의 > 스크립트 포함 모듈로 이동하여 DevOpsCommitMessageParser 스크립트 포함에 사용자 지정 논리를 추가할 수 있습니다. DevOpsCommitMessageParser 스크립트 포함은 DevopsCommitMessageParserSNC에서 확장됩니다. DevOpsCommitMessageParserSNC에는 기본 시스템에서 지원되는 메시지 형식에 대한 작업 항목 네이티브 ID를 식별하기 위해 정의된 세 가지 정규식이 있습니다. 대괄호 안에 작업 항목 네이티브 ID가 있는 새 사용자 지정 메시지 형식을 포함하려면 다음 예제를 참조하세요.

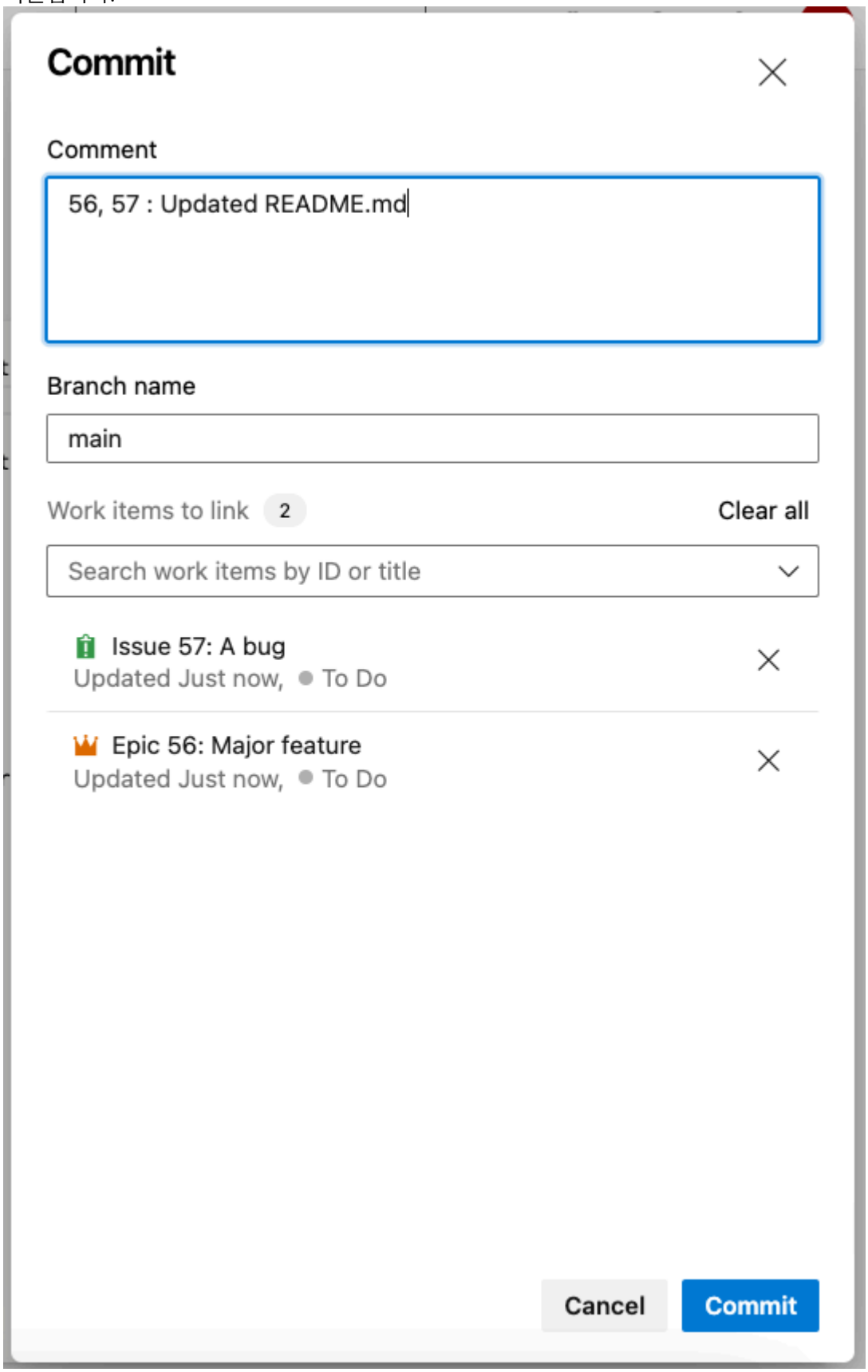
```
var DevopsCommitMessageParser = Class.create();
DevopsCommitMessageParser.prototype =
 Object.extendsObject(DevopsCommitMessageParserSNC, {
   initialize: function() {
      DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.initialize.call(this);
      this._customPattern = /\[(.*?)\]/g; // The regex pattern to match the words written inside
 square brackets.
      // Example commits message to match this custom pattern is : "[STRY1], [STRY2]
 Additional bug fixes"
   },
   getWorkitemsFromCommitMessage: function(message, branchName) {
      var workitems = [];
      // We first call the getWorkitemsFromCommitMessage method from the parent class to
 get the matching workitems ids for OOB formats
      var defaultWI =
 DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.getWorkitemsFromCommitMessage.call(this,
 message, branchName);
      if (!gs.nil(defaultWI) && defaultWI.length > 0) {
         workitems = workitems.concat(defaultWI);
      }
      // Now call your custom method that returns an array of workitem native IDs matching
 custom pattern
      var customWI = this.getWIFromCustomPattern(message);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 (!gs.nil(customWI) && customWI.length > 0) {
            workitems = workitems.concat(customWI);
        }
        // getUniqueWorkItems method from parent class removes duplicates from the workitems
 array
        workitems = this.getUniqueWorkItems(workitems);
        // return the final list
        return workitems;
    },
    getWIFromCustomPattern: function(message) {
        var wi = [];
        var l;
        var match;
        var matches = message.match(this._customPattern);
        if (gs.nil(matches))
            return wi;
        for (var i = 0; i < matches.length; i++) {
            l = matches[i].length;
            match = matches[i].substring(1, l - 1); // trim the brackets
            wi.push(match);
        }
        return wi;
    },
    type: 'DevopsCommitMessageParser'
});
```


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

Azure DevOps 사용자 인터페이스를 사용하여 작업 항목을 커밋에 연결하는 것도 DevOps에서 지원됩니다.



DevOps 커밋 기록 및 파이프라인 UI에서 연결된 작업 항목 목록을 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.

무시할 수 있는 **DevOps** 이벤트 필터링

성능을 향상시키기 위해 플로우 실행을 트리거하기 전에 무시할 수 있는 DevOps 이벤트를 필터링합니다.

Azure DevOps 및 GitHub 도구 통합에는 플로우가 트리거되기 전에 수신 이벤트를 무시할 수 있는지 여부를 결정하는 필터링 메커니즘이 있습니다. 두 통합 모두 자체 필터가 있으며, 필터링 기준을 변경하기 위해 비활성화하거나 재정의할 수 있습니다. 이러한 필터는 도구가 연결되어 있는지, 참조된 객체가 추적되는지, 시스템에 있는지 여부를 확인합니다.

이러한 필터를 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점 을 검색하십시오 DevOps.
2. **sn_devops** 선택합니다. DevOpsEventFilterAPI를 사용합니다.
3. 관련 링크 아래의 확장 인스턴스 섹션에서 필터를 활성화하거나 비활성화할 도구의 확장 인스턴스를 선택합니다.
4. 필터를 사용하려면 활성 확인란을 선택합니다.

   기본적으로 이 확인란은 선택되어 있습니다. 필터를 비활성화하려면 확인란의 선택을 취소합니다.

권장 프롬프트 사용 안 함

클래식 UI, 서비스 카탈로그, 서비스 포털및 직원 서비스 센터를 사용하여 도구 및 애플리케이션을 생성하는 동안 사용을 DevOps 변경 작업 공간 권장하는 프롬프트가 표시되지 않도록 설정합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지 을 클릭하고 DevOps를 검색합니다.
2. 다음 4개의 DevOps 카탈로그 항목 각각에 대해 카탈로그 클라이언트 스크립트를 편집하여 `showWorkspaceAdvertisement`에 대한 호출을 주석으로 처리해야 합니다.
   - DevOps 애플리케이션 생성
   - DevOps 도구 생성
   - DevOps 앱 온보딩
   - DevOps 도구 온보딩
3. 위에 나열된 각 DevOps 카탈로그 항목을 선택하고 관련 링크 아래의 카탈로그 클라이언트 스크립트 탭으로 이동합니다.
4. 카탈로그 클라이언트 스크립트에서 사용할 수 있는 각 스크립트를 선택합니다.
5. `showWorkspaceAdvertisement` 메서드를 검색합니다.
6. 있는 경우 주석으로 처리합니다.

   예: `showWorkspaceAdvertisement();`.

7. 변경 사항을 저장합니다.

도메인 분리 및 **DevOps** 변경 속도

도메인 분리는 DevOps 변경 속도에 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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.

개요의 **DevOps** 변경 속도 도메인 분리

도구 체인과 ServiceNow# DevOps 함께 DevOps 애플리케이션을 사용하면 단일 시스템을 사용하여 데이터 통찰력을 제공하고, 변경을 가속화하고, 환경의 가시성을 높일 수 있습니다 DevOps . 에서 DevOps도메인 분리는 애플리케이션의 테넌트 도메인 요청자 사용 사례를 대상으로 합니다. 이 애플리케이션은 테넌트 도메인 내에서 요청자 활동을 지원하도록 설계되었습니다. 논리는 적용 가능한 사용 사례에 따라 데이터를 테넌트 도메인에 라우팅하는 위치에 있습니다. 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 정상적으로 작동하도록 애플리케이션을 설정할 수 있어야 합니다. 애플리케이션은 도메인에 대한 데이터 라우팅을 처리합니다.

DevOps의 모든 테이블은 데이터 분리만 지원하며 위임된 도메인 분리는 지원되지 않습니다.

전역 도메인에서 도메인에 중요한 정보를 사용할 수 없도록 하려면 전역 수준이 아닌 도메인 수준에서 정책을 생성해야 합니다. 서비스 제공자를 관리하는 동안 서비스 제공자 수준에서 정책을 만듭니다. 대신 전역 수준에서 정책을 생성하는 경우 감사를 실행하면 태그 정책 "실행"결과가 해당 도메인이 아닌 전역 도메인에 생성됩니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

DevOps 인사이트 표준 대시보드 - 클래식

DevOps 통찰력 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow 퍼포먼스 분석 DevOps 환경에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

중요사항:
인사이트 표준 대시보드는 새 사용자에게 더 이상 사용되지 않습니다. 대신 DevOps 작업 공간에서 인사이트 대시보드를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 DevOps 인사이트 대시보드 - 작업 공간 문서를 참조하십시오.

주:
이러한 작업이 이전에 사용자 지정되지 않은 경우 매일 또는 기록 인사이트 데이터를 수집하려면 활성 을 선택하고 실행 자격 증명을 시스템 관리자로 설정해야 합니다.

- **[DevOps]** 일일 데이터 수집(일별) (기본적으로 활성화됨)

  주:
  이 작업은 매일 DevOps 데이터를 수집하기 위해 정기적으로 실행되도록 예약된 작업입니다. 최적의 성능을 위해 사용량이 적은 기간 동안 실행되도록 이 작업을 설정합니다.

- **[DevOps]** 기록 데이터 수집(온디맨드) (기본적으로 비활성)

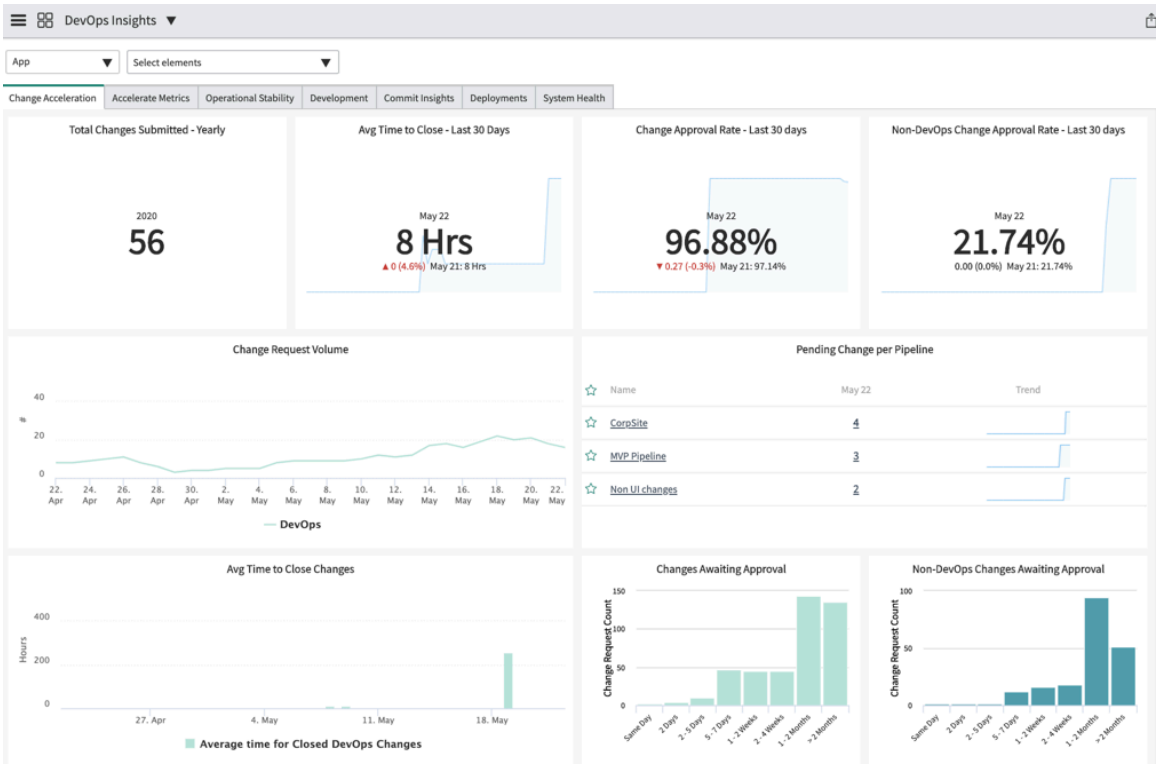
  새 DevOps Insights 설치의 경우 이미 앱을 사용하고 DevOps 있고 나중에 Insights를 설치한 DevOps 경우 이력 데이터 수집 작업을 실행하여 이력 Insights 데이터를 수집합니다.

  주:
  이것은 기록 DevOps 데이터를 수집하는 일회성 작업이며 일정에 있을 수 없습니다. 시간이 걸릴 수 있으므로 사용량이 적은 기간 동안 이 작업을 실행하도록 계획하십시오.

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

대시보드를 새로 고치면 대시보드 탭의 보고서가 업데이트됩니다.

변경 가속



변경 가속

보고서	소스 목록	설명
제출된 총 변경 - 연도별	변경 요청	매년 제출된 총 DevOps 변경 내용입니다.
평균 종결 시간 - 지난 30일	변경 요청	지난 30일 동안 변경을 종결 DevOps 하는 데 걸린 평균 시간입니다. **주:** 이 위젯은 평균 집계를 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
변경 승인율 - 지난 30일	변경 요청	DevOps 지난 30일 동안 변경 요청의 평균 변경 성공률: ([[DevOps 변경 성공]]/ [[DevOps 변경]]) * 100 **주:** 이 위젯은 평균 집계를 사용하며 다중 요소 선택을 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.

변경 가속

보고서	소스 목록	설명
비DevOps 변경 승인율 - 지난 30일	변경 요청	DevOps 지난 30일 동안의 변경 요청에 대한 비변경 승인율: ({{비DevOps 변경 승인}}/{{비DevOps 변경}}) * 100 주: 이 위젯에는 필터가 적용되지 않습니다.
요청 볼륨 변경	변경 요청	지난 7일 동안 생성된 DevOps 변경 요청의 볼륨입니다. 전환 DevOps 후 생성된 변경 요청 수를 비교하여 사용자 환경에서 실행할 DevOps 때의 이점을 확인할 수 있습니다.
파이프라인당 보류 중인 변경	단계 실행	각 파이프라인에 대해 종결되지 않은 변경 요청 수입니다. 원인을 조사할 수 있도록 변경 요청이 완료되지 않도록 하는 각 파이프라인의 막힘을 확인합니다.
변경 종결에 걸리는 평균 시간	변경 요청	앱별 평균 변경 종결 DevOps 시간입니다. 변경 요청 통계와 비 DevOps 변경 요청을 비교 DevOps 하여 변경 요청이 더 빨리 해결되는지 DevOps 확인합니다.
승인 대기 중인 변경 사항	변경 요청	DevOps 날짜 범위별로 승인 대기 중인 변경 수입니다. 변경 요청 통계와 비 DevOps 변경 요청을 비교 DevOps 하여 변경 요청이 더 빨리 해결되는지 DevOps 확인합니다.
승인 대기 중인 비DevOps 변경	변경 요청	날짜 범위별로 승인을 대기 중인 비DevOps 변경 수입니다. 변경 요청 통계와 비 DevOps 변경 요청을 비교

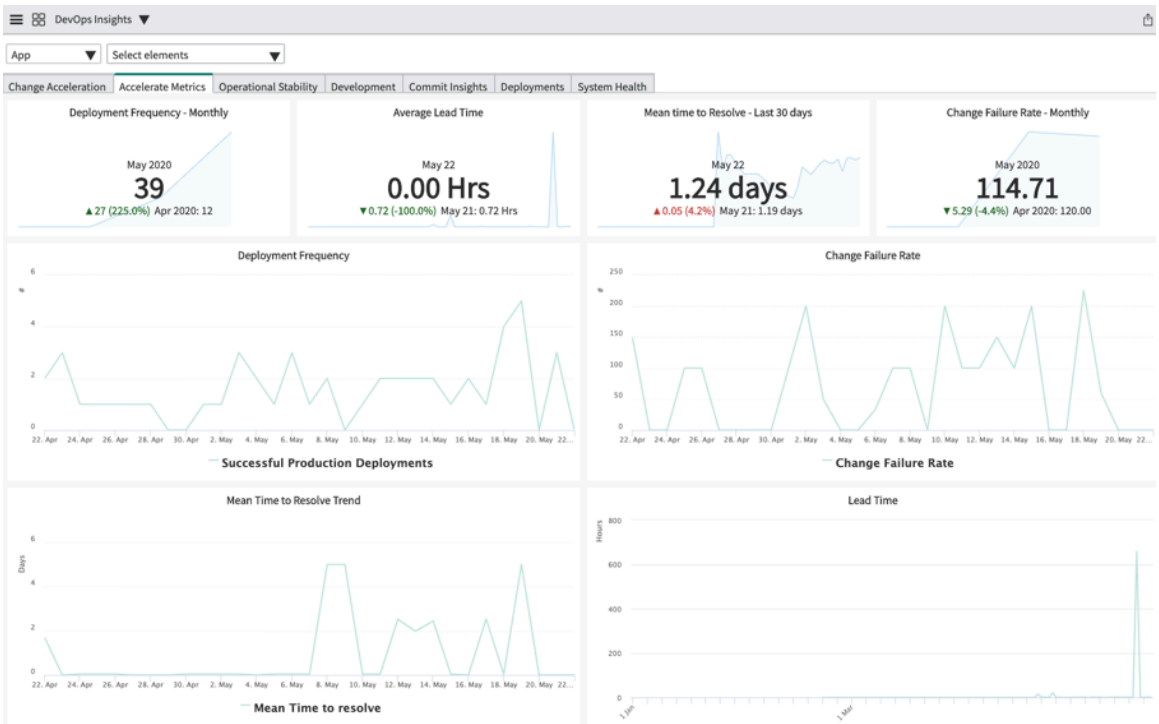
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변경 가속

보고서	소스 목록	설명
		DevOps 하여 변경 요청이 더 빨리 해결되는지 DevOps 확인합니다.

가속 메트릭

가속 메트릭 탭에는 배포 빈도, 리드 타임, MTTR 및 변경 실패율 정보가 표시됩니다.



가속 메트릭

보고서	소스 목록	설명
배포 빈도 - 월별	단계 실행	한 달 동안 성공한 프로덕션 배포 수입니다. 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 단계에 적용됩니다.
평균 리드 타임	파이프라인 실행	평균: (〔코드가 프로덕션에 성공적으로 푸시되는 시간〕 - 〔가장 빠른 커밋 시간〕) 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 단계에 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.

가속 메트릭

보고서	소스 목록	설명
		주: 이 위젯은 평균 집계를 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
평균 해결 시간 - 지난 30일	인시던트, 변경 요청, 단계 실행, 단계, 파이프라인 및 앱 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.	지난 30일 동안의 변경으로 DevOps 인한 인시던트의 평균 해결 시간입니다. 주: 이 위젯은 평균 집계를 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
변경 실패율 - 월별	변경 요청	한 달 동안의 평균 변경 실패율입니다. 주: 이 위젯은 수식을 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
배포 빈도	단계 실행	지난 30일 동안 성공한 프로덕션 배포 수입니다. 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 단계에 적용됩니다.
변경 실패율	변경 요청	지난 30일 동안의 평균 변경 실패율입니다.
평균 추세 해결 시간	인시던트, 변경 요청, 단계 실행, 단계, 파이프라인 및 앱 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.	변경으로 인해 발생한 인시던트의 일평균 해결 시간입니다 DevOps .
지연 시간	파이프라인 실행	([코드가 프로덕션에 성공적으로 푸시되는 시간] - [가장 빠른 커밋 시간]) 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 단계에 적용됩니다. 주: 이 위젯은 평균 집계를 사용하며 다중 요소 선택을 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.

운영 안정성

운영 안정성 탭에는 다음이 표시됩니다.

- 서비스 가용성

  평균 서비스 가용성 및 일일 서비스 가용성입니다.

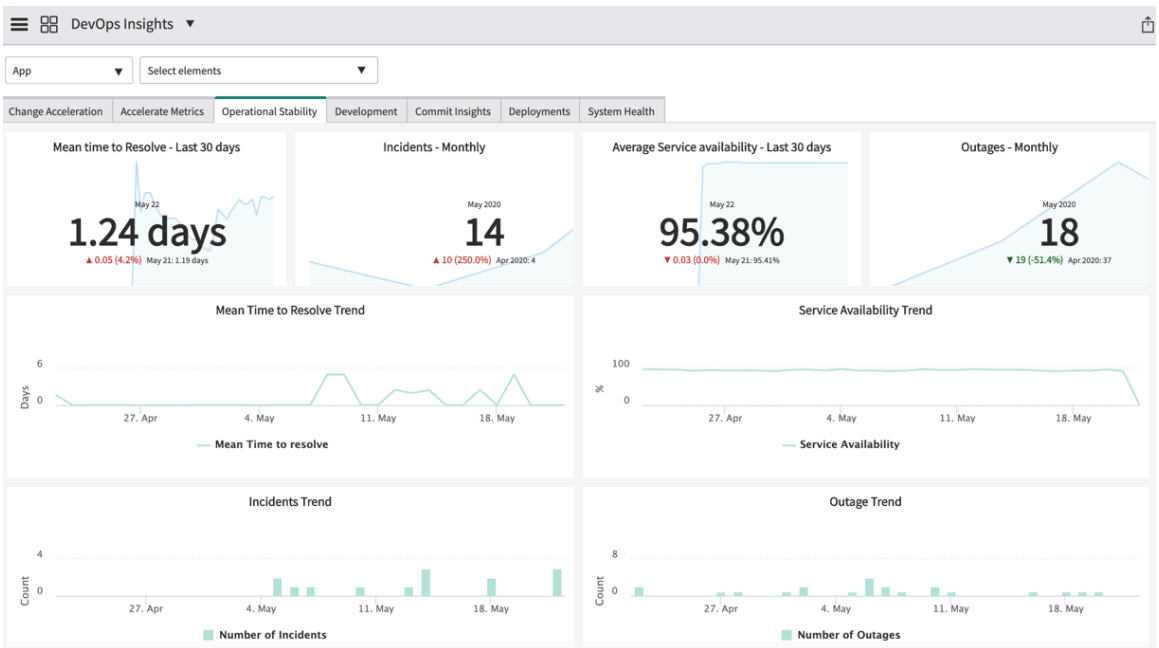
- 평균 해결 시간(MTTR)

  평균 해결 시간 및 일일 평균 해결 시간입니다.

주:
서비스 가용성 위젯을 서비스 포트폴리오 관리 파운데이션 보려면 (com.snc.service_portfolio) 플러그인을 설치해야 합니다.

서비스 가용성 위젯에 대한 데모 데이터도 제공됩니다.

주:
데모 데이터를 보려면 Insights 애플리케이션을 설치 DevOps 하기 전에 (com.snc.service_portfolio) 플러그인을 설치해야 서비스 포트폴리오 관리 파운데이션 합니다.



운영 안정성

보고서	소스 목록	설명
평균 해결 시간 - 지난 30일	인시던트, 변경 요청, 단계 실행, 단계, 파이프라인 및 앱 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.	지난 30일 동안의 변경으로 DevOps 인한 인시던트의 평균 해결 시간입니다. **주:** 이 위젯은 평균 집계를 사용하며 다중 요소 선택을 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.

운영 안정성

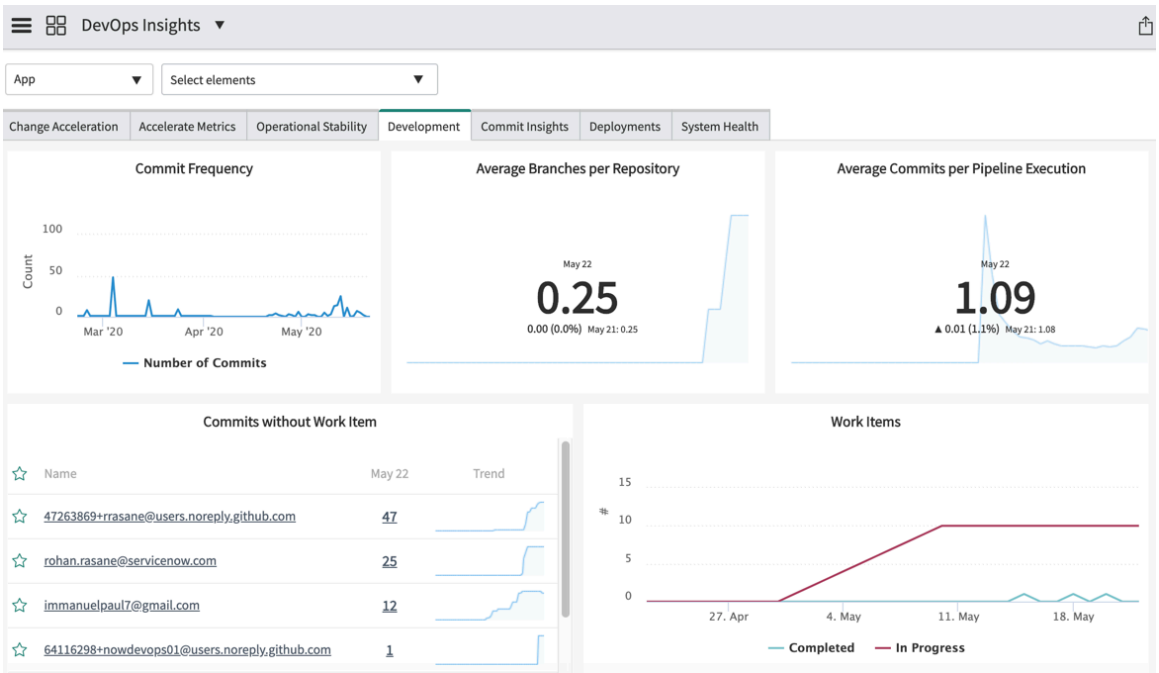
보고서	소스 목록	설명
인시던트 - 월별	인시던트	의 CMDB비즈니스 서비스에 연결된 월간 인시던트 수 (프로덕션 배포 유형의 파이프라인 단계에 기초한)입니다. 이 보고서는 환경 안정성에 대한 지표를 제공합니다.
평균 서비스 가용성 - 지난 30일	서비스 가용성, 서비스 오퍼링, 비즈니스 서비스, 단계, 파이프라인 및 앱 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.	의 CMDB애플리케이션 서비스에 연결된 지난 30일 동안의 평균 서비스 가용성 (제품 배포 유형의 파이프라인 단계 기준)입니다. 이 보고서는 환경 안정성에 대한 지표를 제공합니다.
중단 - 월별	중단	의 연결된 비즈니스 서비스에 CMDB연결된 월간 중단 수 (제품 배포 유형의 파이프라인 단계 기준)입니다. 이 보고서는 환경 안정성에 대한 지표를 제공합니다.
평균 추세 해결 시간	인시던트, 변경 요청, 단계 실행, 단계, 파이프라인 및 앱 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.	변경으로 인해 발생한 인시던트의 일평균 해결 시간입니다 DevOps .
서비스 가용성 추세	서비스 가용성, 서비스 오퍼링, 비즈니스 서비스, 단계, 파이프라인 및 앱 목록이 결합된 데이터베이스 뷰입니다.	의 애플리케이션 서비스에 연결된 일평균 서비스 가용성 (제품 배포 유형의 파이프라인 단계 기준)입니다 CMDB. 이 보고서는 환경 안정성에 대한 지표를 제공합니다.
인시던트 추세	인시던트	의 비즈니스 서비스에 연결된 일별 인시던트 수(프로덕션 배포 형식의 파이프라인 단계 기준)입니다 CMDB. 이 보고서는 환경 안정성에 대한 지표를 제공합니다.
중단 추세	중단	의 비즈니스 서비스에 연결된 일별 인시던트 수(제품 배포

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

운영 안정성

보고서	소스 목록	설명
		형식의 파이프라인 단계 기준)입니다 CMDB. 이 보고서는 환경 안정성에 대한 지표를 제공합니다.

개발



개발

보고서	소스 목록	설명
커밋 빈도	커밋	매일 측정되는 커밋 수입니다. 더 작고 더 빈번한 커밋이 더 크고 덜 빈번한 커밋보다 선호됩니다.
리포지토리당 평균 분기	분기, 리포지토리	지정된 날짜의 리포지토리당 평균 분기입니다. 주: 이 위젯은 수식을 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
파이프라인 실행당 평균 커밋	커밋, 파이프라인 실행	지난 30일 동안의 파이프라인당 평균 커밋:

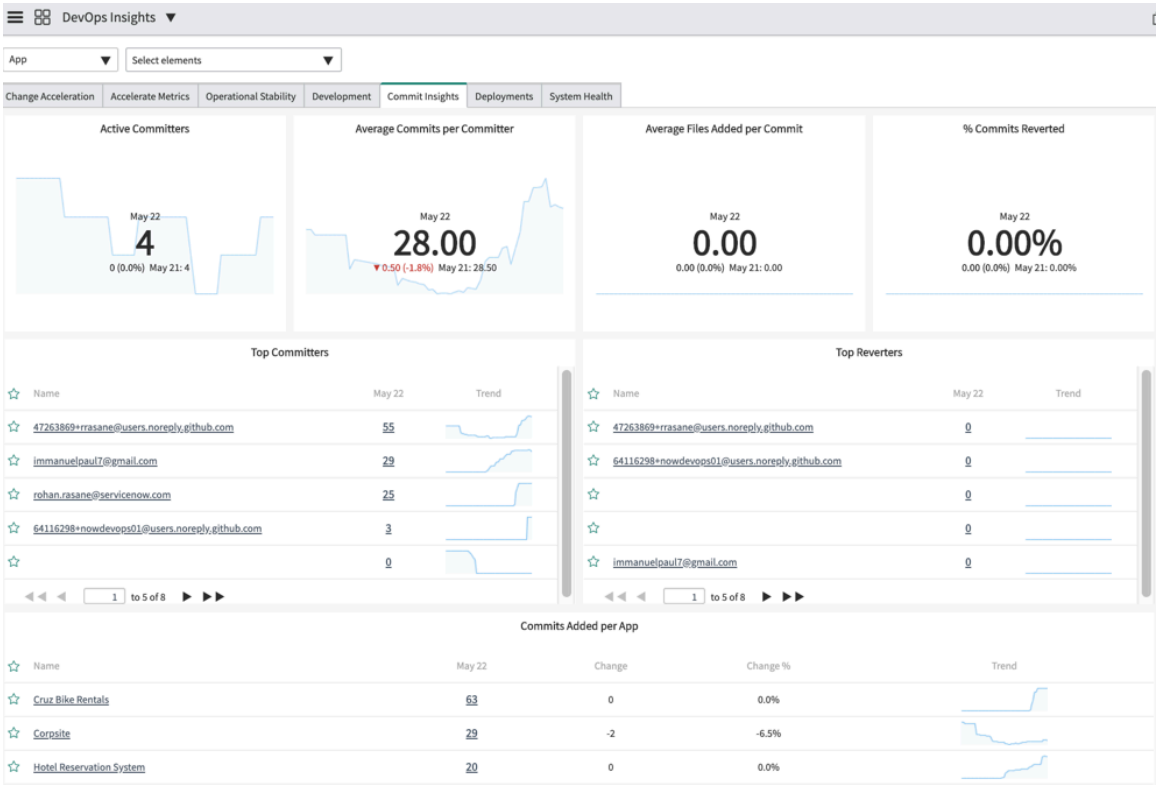
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개발

보고서	소스 목록	설명
		{{총 커밋 수}}/ {{파이프라인 실행 수}} 주: 이 위젯은 평균 집계를 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다. 완료되지 않고 작업에서 작업으로 전환하는 것보다 집중된 노력을 나타내는 낮은 숫자가 좋습니다.
작업 항목 없이 커밋	커밋	지난 30일 동안 작업 항목에 연결되지 않은 커밋을 커밋한 사람별로 그룹화한 것입니다. 이 보고서는 모든 커밋이 작업 항목에 연결되어야 하기 때문에 커밋이 작업 항목에 연결되지 않은 이유를 조사하고 해결하는 데 유용합니다.
작업 항목	작업 항목	지난 30일 동안 완료되거나 작업 중인 작업 항목 수입니다. 주: 이 위젯에는 필터가 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.

통찰력 커밋



통찰력 커밋

보고서	소스 목록	설명
활성 커밋자	커밋	지난 30일 동안 커밋을 제출한 커밋한 사람입니다. 활성 커밋한 사람 수를 표시합니다. 주: 이 위젯은 고유한 집계를 이용하며 다중 요소 선택은 지원하지 않습니다.
커밋자당 평균 커밋	커밋	지난 30일 동안의 총 커밋 수/활성 커밋자입니다. 커밋한 사용자가 커밋하는 빈도를 표시합니다. 값이 높을수록 유리합니다. 주: 이 위젯은 수식을 사용하며 다중 요소 선택을 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.

통찰력 커밋

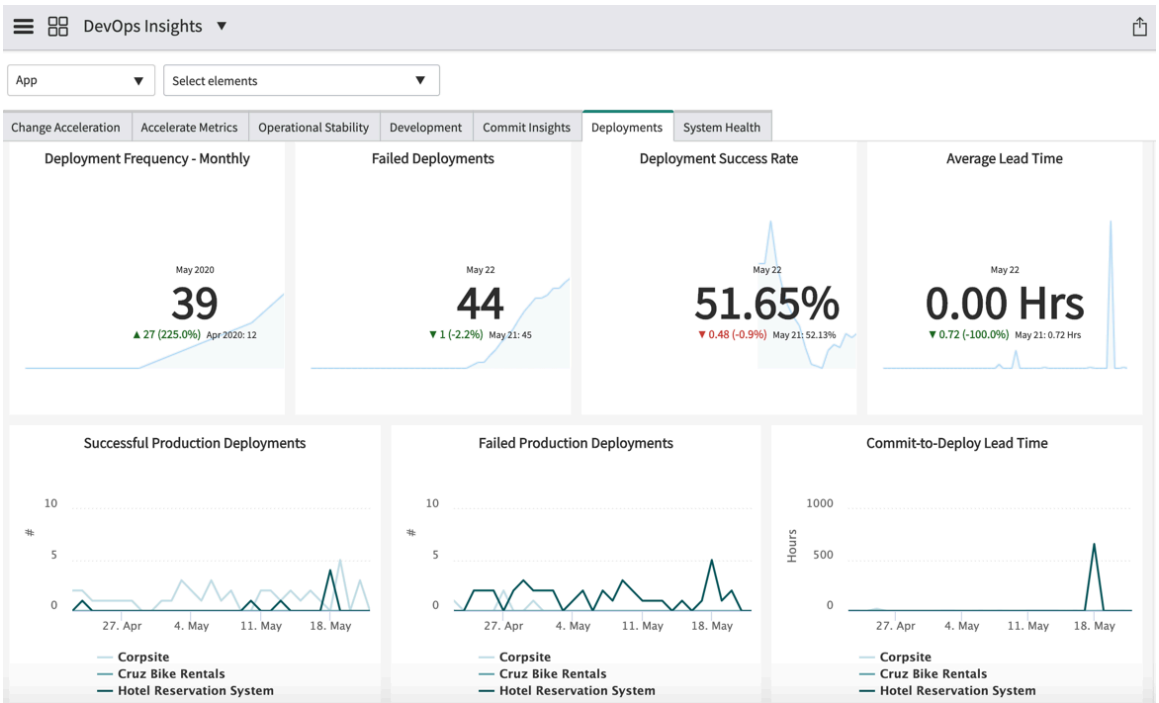
보고서	소스 목록	설명
커밋당 추가된 평균 파일	커밋, 커밋 상세 정보	지난 30일 동안 추가된 총 파일 수/지난 30일 동안의 총 커밋 수입니다. 한 번에 커밋되는 파일 수를 표시합니다. 값이 낮을수록 유리합니다. 주: 이 위젯은 수식을 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
커밋을 되돌린 %	커밋	지난 30일 동안의 되돌려진 커밋 수/지난 30일 동안의 총 커밋 수입니다. 되돌려진 커밋 수를 표시합니다. 값이 낮을수록 유리합니다. 주: 이 위젯은 수식을 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
최고 커밋자	커밋	지난 30일 동안 커밋 수가 가장 많은 커밋자입니다. 커밋을 가장 많이 하는 사용자에 대한 가시성을 제공합니다.
최고 되돌린자	커밋	지난 30일 동안 되돌리기 횟수가 가장 많은 커밋한 사람입니다. 커밋을 가장 많이 되돌리는 사용자에 대한 가시성을 제공합니다.
앱당 추가된 커밋	커밋, 커밋 상세 정보	지난 30일 동안 앱당 추가된 커밋 수입니다. 각 앱의 개발 활동에 대한 가시성을 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.

통찰력 커밋

보고서	소스 목록	설명
		주: 이 위젯에는 필터가 적용되지 않습니다.

배치



배포 빈도를 통해 프로덕션 배포를 기반으로 가치를 제공하는 빈도를 알 수 있습니다. 일반적으로 더 자주 배포하는 것이 좋습니다.

주:
메트릭은 프로덕션 배포를 기반으로 합니다(유형 필드는 앱 단계에서 프로덕션 배포로 설정됨).

배치

보고서	소스 목록	설명
배포 빈도 - 월별	단계 실행	한 달 동안 성공한 프로덕션 배포 수입니다. 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 단계에 적용됩니다.
배치 실패	단계 실행	지난 30일 동안 실패한 프로덕션 배포 수입니다. 실패했거나 사용자가 취소한 상태의 프로덕션 배포 유형의 단계에 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.

배치

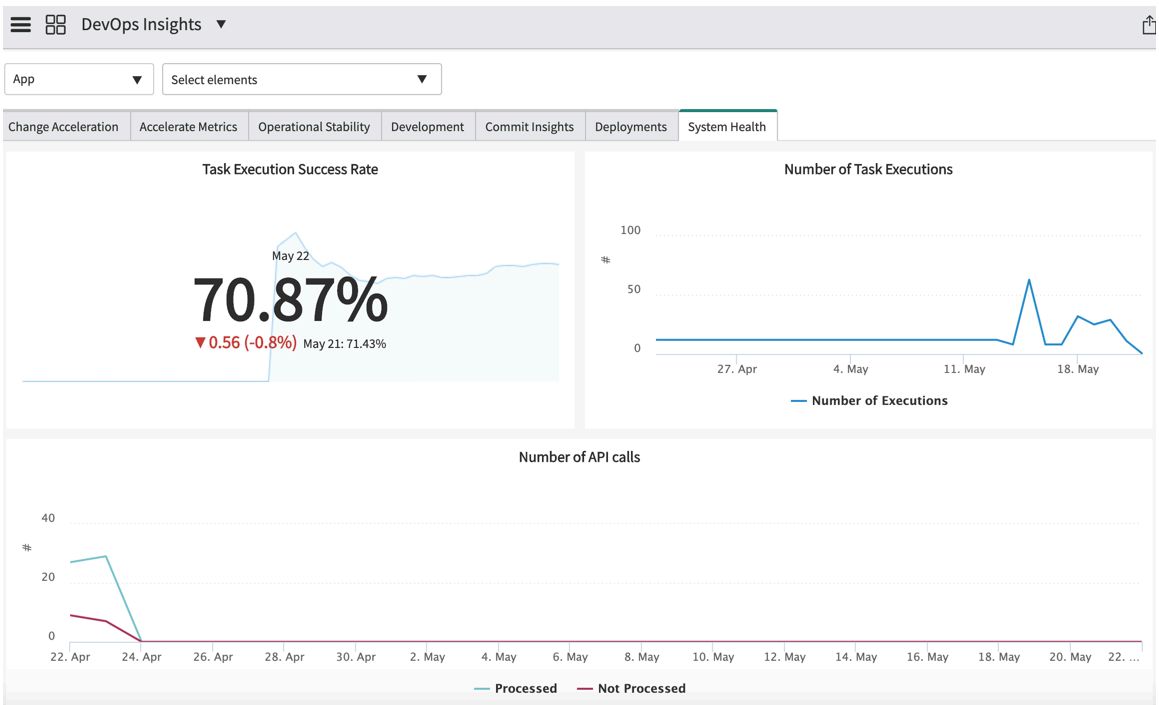
보고서	소스 목록	설명
배치 성공률	단계 실행	지난 30일 동안의 배포 성공률입니다. 배포 성공률 = (지난 30일 동안 성공한 배포 수/지난 30일 동안의 총 배포 수) * 100 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 단계에 적용됩니다. 주: 이 위젯은 수식을 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
평균 리드 타임	파이프라인 실행	평균: (〔코드가 프로덕션에 성공적으로 푸시되는 시간〕 - 〔가장 빠른 커밋 시간〕) 완료됨 상태의 프로덕션 배포 유형의 단계에 적용됩니다. 주: 이 위젯은 평균 집계를 사용하며 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
프로덕션 배치 성공	단계 실행	앱별로 구분된 시간 경과에 따른 성공적인 프로덕션 배포 빈도입니다. 더 빈번한 프로덕션 배포가 선호됩니다.
실패한 프로덕션 배치	단계 실행	시간별 실패한 프로덕션 배포 빈도를 앱별로 구분합니다.
커밋-배포 리드 타임	파이프라인 실행	가장 빠른 커밋 시간부터 성공적인 파이프라인 실행을 위한 프로덕션 배포까지의 기간입니다. 코드 커밋에서 프로덕션에서 성공적으로 실행하는 데 걸리는 시간을 최소화하는 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.

배치

보고서	소스 목록	설명
		리드 타임이 길면 파이프라인을 조사하여 가장 느린 단계를 식별할 수 있습니다. 예를 들어, 수동 변경 승인 프로세스는 리드 타임을 증가시킬 수 있습니다.

시스템 상태



시스템 상태

보고서	소스 목록	설명
작업 실행 성공률	작업 실행	시간 경과에 따라 실행 도구에서 실행한 작업의 성공률: {{작업 실행 성공}}/ {{작업 실행}} * 100 **주:** 이 위젯은 다중 요소 선택을 지원하지 않습니다.
작업 실행 수	작업 실행	지난 30일 동안 실행된 기본 작업 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.

시스템 상태

보고서	소스 목록	설명
API 호출 수	이벤트	지난 30일 동안의 기본 API 호출 수입니다. 주: 이 위젯에는 필터가 적용되지 않습니다.

DevOps 구성

ServiceNow# DevOps 구성 애플리케이션은 DevOps 파이프라인의 모든 스테이지에서 엔터프라이즈 애플리케이션의 구성 데이터를 확인하고 관리합니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

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.

DevOps 구성 애플리케이션을 소개하는 짧은 비디오를 시청하십시오.

DevOps Config 개요

시작하기

탐색	구성	통합
DevOps 엔지니어와 개발자가 DevOps 구성을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.	구현을 계획하고 구성합니다.	파이프라인을 통합하여 DevOps 구성 기능을 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.

사용	분석 및 보고 솔루션	참조
DevOps 구성을 사용하여 구성 데이터를 확인하고 관리합니다.	대시보드와 보고서를 사용하여 작업을 조정하고 프로세스를 개선합니다.	지원되는 구성 데이터, CDM API 및 PaCE 정책에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 다음에서 질문하거나 답변하기 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

관련 **ServiceNow** 애플리케이션 및 기능

DevOps 변경 속도 신청.

DevOps 구성 탐색

모든 구성 데이터를 단일 진실 공급원으로 저장하고 관리하는 데 사용합니다 DevOps 구성 . 또한 배포 전에 구성 데이터의 유효성을 검사하고 배포된 구성 데이터의 충돌을 해결하는 데 사용할 DevOps 구성 수 있습니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

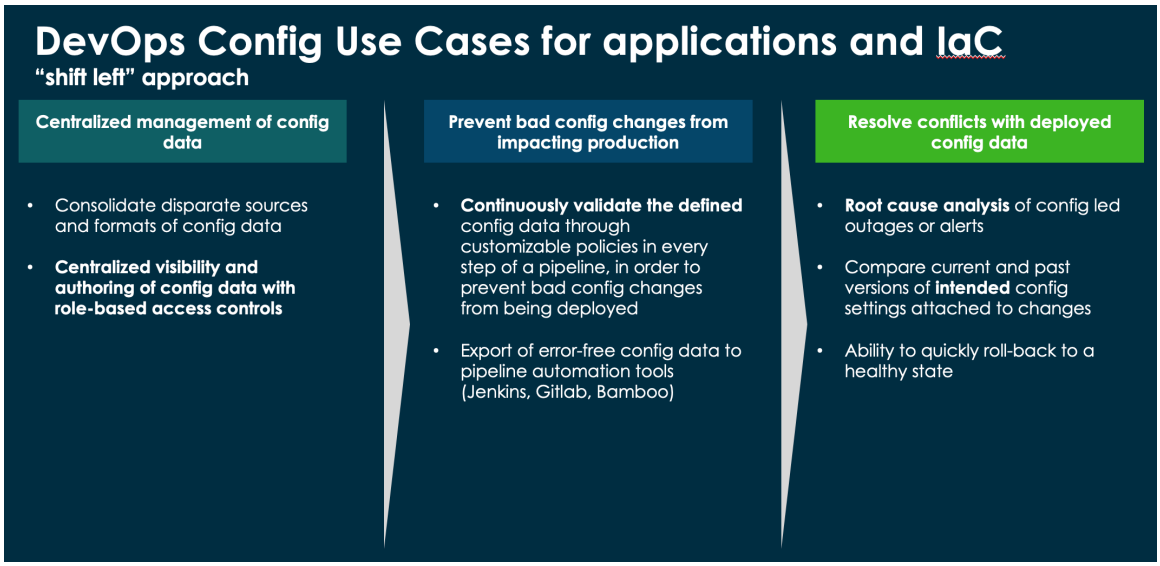
이 짧은 비디오를 시청하여 의 구성 데이터 스냅샷 DevOps 구성 이 의도하지 않은 구성 데이터 변경으로 인한 문제를 식별하는 데 어떻게 도움이 되는지 확인하십시오.

DevOps 구성 데이터를 사용한 구성 조사

구성 관련 중단 또는 경보의 근본 원인 분석을 사용하여 구성 "드리프트"라고도 하는 의도하지 않은 구성 데이터 변경을 신속하게 식별하고 해결합니다. 변경 요청에 첨부된 의도된 구성 데이터 변경의 현재 버전과 과거 버전을 비교하고 필요한 경우 원하는 상태로 롤백합니다.

자세한 내용은 구성 데이터 변경과 관련된 경보 조사 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.



구성 데이터 관리

DevOps 구성 은 소스 도구가 아닌 구성 데이터에 대한 단일 정보 소스가 됩니다. 통합 모델은 역할 기반 액세스 제어를 통해 여러 소스에서 구성 데이터를 관리하고 보호합니다.

배포 전에 구성 데이터의 유효성을 검사하여 규정 미준수 변경을 방지하지만 DevOps 구성 , 데이터가 소스에 보관되고 에 DevOps 구성저장되지 않은 경우 구성 데이터의 보안을 적용할 수 없습니다.

- 워크플로우

  DevOps 구성 모든 데이터를 한 위치에서 관리하고, 데이터가 작성된 대로 유효성을 검사하고, 필요할 때 데이터를 내보냅니다.

- DevOps 엔지니어 가상 사용자

  API DevOps 구성 를 사용하여 DevOps 구성 구성 데이터를 관리하고 유효성을 검증합니다. 따라서 팀이 더 빠른 속도로 릴리스할 수 있으므로 DevOps 프로덕션에서 위험하거나 규정을 준수하지 않는 변경 사항이 발생하지 않도록 할 수 있습니다.

  애플리케이션 또는 인프라 구성에 대한 변경이 위험하거나 규정을 준수하지 않는 것으로 간주되는 경우 배포가 중지되도록 CI/CD 파이프라인 또는 배포 스크립트에서 자동화된 게이트를 사용합니다.

  더 많은 정책이 추가되고 더 많은 익스포터가 정의되면 관리합니다 DevOps 구성 .

구성 데이터 유효성 검사

DevOps 구성 는 배포 전에 구성 데이터의 유효성을 자동으로 검사하여 정책 프레임워크를 준수하도록 보장하면서 규정 미준수 변경을 방지하는 테스트 도구 역할을 합니다.

구성 데이터에 대한 정책을 실행하여 배포 전 유효성 검사가 수행됩니다. 정책 콘텐츠 팩에는 DevOps 구성 표준 문제를 확인하는 일반 정책이 포함되어 있지만 사용 사례에 따라 사용자 지정할 수 있습니다.

- 워크플로우

  구성 데이터가 변경되거나 추가되면 여러 DevOps 구성 소스에 저장된 구성 데이터에 대한 정책을 실행하고, 유효성을 검사하고, 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.

파이프라인에서 배포 여부에 대한 결정이 이루어지고 배포할 원본(예: Git)에서 구성 데이터가 검색됩니다.

- 앱 엔지니어(또는 IT 인프라 소유자) 가상 사용자

  구성 데이터를 확인하는 데 사용합니다 DevOps 구성 . 따라서 프로덕션 환경에 변경 내용을 적용하기 전에 위험이 발생하지 않고 모든 변경 내용이 회사 정책을 준수하는지 확인합니다.

  이 도구는 기존 도구 집합과 통합되므로 작업이 수행되는 방식이 변경되지 않으며 학습할 새로운 도구가 없습니다. 구성 데이터에 대한 변경 사항은 백그라운드에서 확인되며 결과가 보고되면 조치를 취할 수 있습니다.

DevOps 구성과 **DevOps** 변경 속도

DevOps 변경 속도 는 모든 DevOps 도구에서 데이터를 수집하여 배포의 전체 수명주기에 대한 가시성을 제공하는 동시에 DevOps 구성 구성 데이터를 관리하고 검증합니다 DevOps .

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

DevOps 변경 속도 는 모든 개별 DevOps 도구 위에 오케스트레이션되는 수평 솔루션입니다. DevOps 변경 속도 기능은 가속을 변경하고 파이프라인을 일시 중지할 수 있습니다. DevOps 구성 는 다른 용도로 사용됩니다.

DevOps 구성 는 도구 중 하나로 DevOps 작동하여 프로덕션 전에 구성 데이터를 관리하고 테스트하는 포인트 솔루션입니다.

DevOps 구성 다음과 함께 사용하면 더 잘 작동합니다. **DevOps** 변경 속도

와 함께 DevOps 변경 속도 사용하여 DevOps 구성 에서 수집한 DevOps 변경 속도구성 데이터를 관리하고 확인합니다.

DevOps 변경 속도 는 전체 릴리스 파이프라인(계획, 코딩, 테스트, 오케스트레이션 도구)의 맨 위에 애플리케이션 공급망(가치 스트림 맵)으로 배치되는 우산 제품입니다.

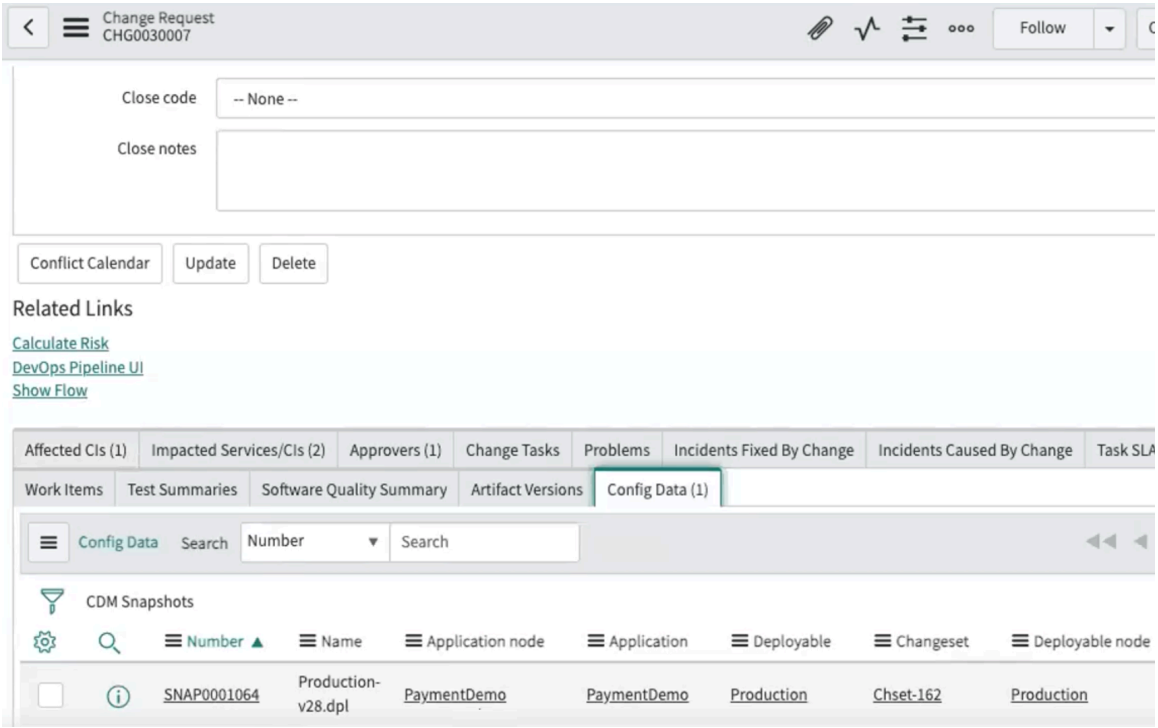
DevOps 구성 에서 계측되는 DevOps 변경 속도요소인 애플리케이션과 인프라가 구성된 방식에 대한 결과를 관리, 유효성 검사 및 제공합니다.

DevOps 변경 속도 앱 DevOps 구성 개체에 의해 동기화됩니다.

DevOps 변경 속도 변경 제어 기능을 사용하면 구성 변경에 대한 DevOps 구성 변경 요청이 생성됩니다.

DevOps 변경 속도에서 **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 파이프라인 변경 요청 변경에 의해 생성된 DevOps 변경 요청을 보고 승인할 수 있습니다 DevOps 구성 . CDM 스냅샷은 변경 요청의 구성 데이터 관련 목록에 나열됩니다 DevOps .

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



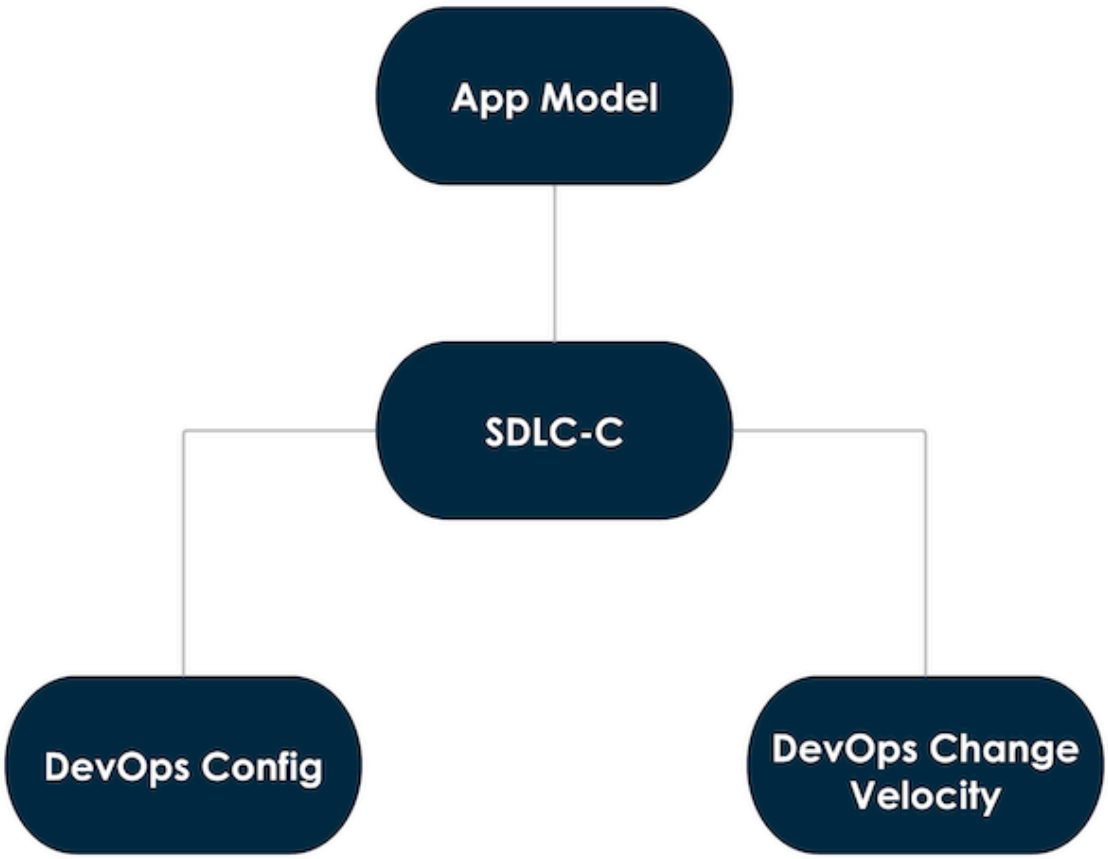
에서 앱 사용 **DevOps** 구성

에서 앱을 DevOps 구성만들 때 앱은 애플리케이션의 구성 데이터를 위한 컨테이너일 뿐만 아니라 선택한 애플리케이션 모델은 다음을 포함한 DevOps 변경 속도다른 ServiceNow 제품과 연결됩니다DevOps 구성.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

각 애플리케이션 모델에는 파이프라인 제품 간의 ServiceNow DevOps 링크인 CMDB의 SDLC 구성요소가 있습니다.

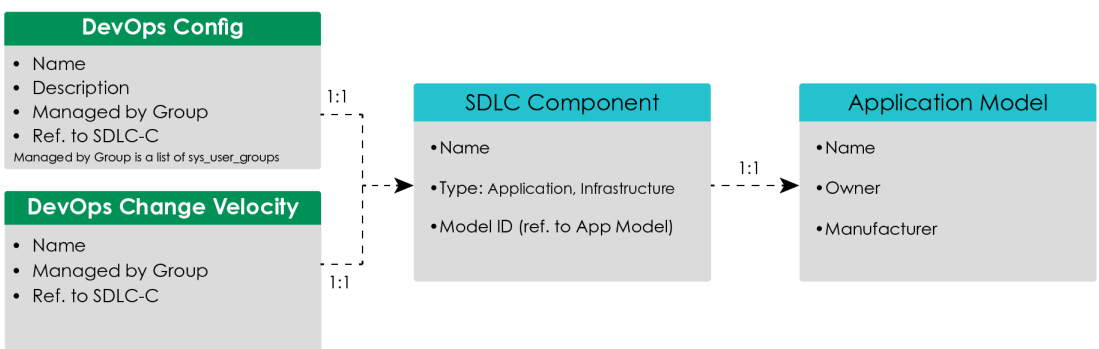
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



에서 앱을 DevOps 구성만들면 과 동기화 DevOps 변경 속도됩니다. 두 애플리케이션 중 하나에서 수행한 앱에 대한 업데이트 및 삭제도 동기화됩니다.

주:
SDLC-C와 연결된 또는 DevOps 변경 속도 앱이 있는 경우 DevOps 구성 SDLC-C를 삭제할 수 없습니다.

관련 엔터티 및 속성



매핑:

- SDLC-C와 앱 모델 간의 1:1 매핑
- 앱과 SDLC-C 간의 DevOps 구성 1:1 매핑
- 와 SDLC-C 간의 DevOps 변경 속도 1:1 매핑

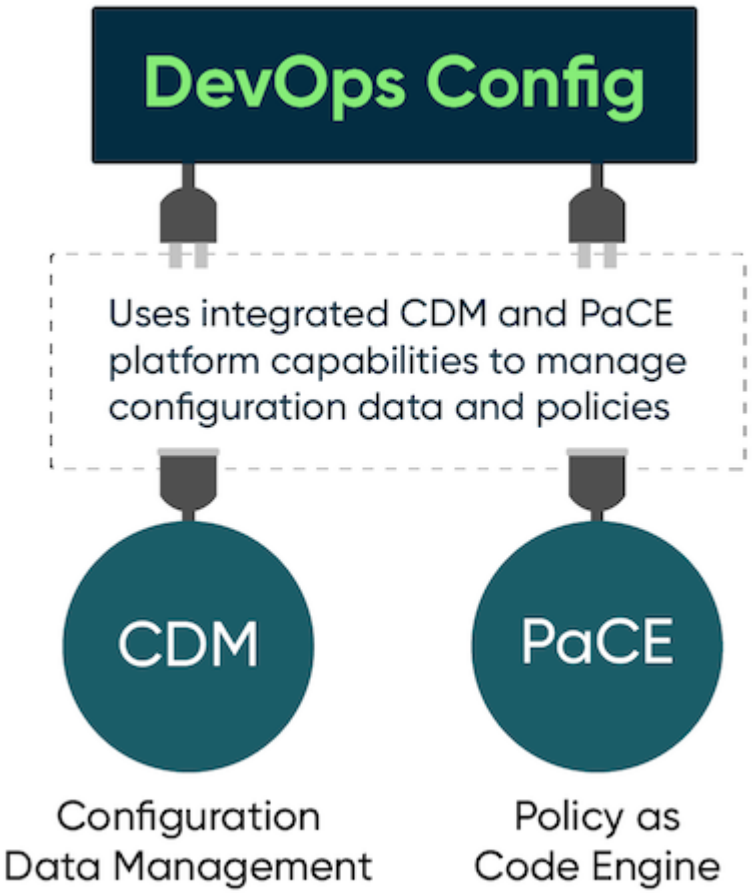
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DevOps 구성 powered by CDM 및 PaCE

DevOps 구성Policy as Code Engine 는 구성 데이터와 정책을 관리하는 플랫폼 기능을 사용합니다구성 데이터 관리.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

DevOps 구성 플랫폼 기능



구성 데이터 관리(CDM)

CDM 는 제품의 두 가지 주요 기능 DevOps 구성 중 하나입니다. 플러그인은 CDM 애플리케이션 및/또는 인프라 구성 데이터를 Now Platform관리합니다.

CDM 은 애플리케이션 구성 데이터 모델의 모든 측면을 처리하는 논리와 백엔드 테이블로 구성됩니다. 사용자가 데이터 모델을 관리하기 위해 상호작용하는 작업 공간 페이지도 이 플러그인에 의해 관리됩니다.

CDM 컨텍스트 메뉴 구성요소 플러그인은 플러그인의 하위 구성요소입니다CDM. 애플리케이션의 Config Data 탭에 있는 노드 목록 창에 대한 컨텍스트(예: 점 3개) 메뉴를 제공합니다.

Policy as Code Engine(PaCE)

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

PaCE 는 제품의 두 번째 메인 기능입니다 DevOps 구성 . Javascript로 작성된 정책 스크립트를 사용하여 구성 데이터의 스냅샷을 평가하고 규정 준수를 확인하는 강력한 정책 엔진을 제공합니다.

PaCE 포괄적인 버전 관리 시스템을 제공하므로 사용자는 시간 경과에 따른 정책 변경 내용을 감사할 수 있습니다. 또한 사용자 구성 데이터를 라이브로 전환하기 전에 잠재적인 정책 스크립트 변경 사항을 평가하는 테스트 플레이그라운드도 포함되어 있습니다.

DevOps 구성 핵심 애플리케이션

DevOps 구성

DevOps 구성 는 제품의 기본 애플리케이션입니다 DevOps 구성 .

애플리케이션은 DevOps 구성 사용자를 데이터 모델에 연결하여 애플리케이션별로 구성 데이터를 관리하고, 구성 데이터를 확인하는 정책을 관리하고, 애플리케이션 구성 데이터의 상태를 검토하는 작업 공간으로 구성됩니다.

인사이트 대시보드 위젯을 통해 사용자는 구성 데이터 통찰력에 대한 인사이트를 얻고 구성 데이터를 관리하는 더 나은 습관을 만들 수 있습니다.

DevOps 구성 컨텐츠 팩

DevOps 구성 익스포트 컨텐츠 팩(선택 사항)

DevOps 익스포터 콘텐츠 팩은 DevOps 구성 팀이 생성한 선별된 익스포터가 포함된 선택적 플러그인으로, 사용자는 이를 즉시 활용하여 적절하다고 판단되는 경우 스냅샷에서 구성 데이터를 익스포트할 수 있습니다.

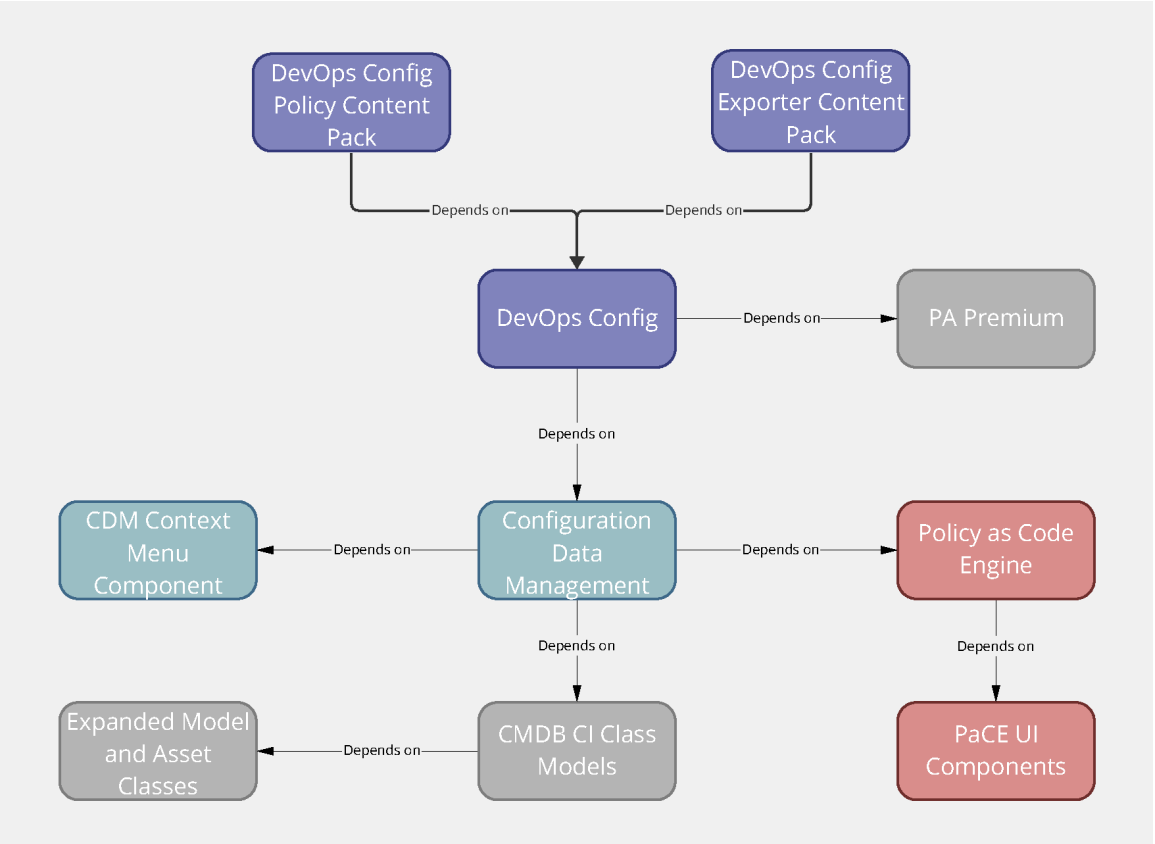
DevOps 구성 정책 콘텐츠 팩(선택 사항)

정책 콘텐츠 팩은 DevOps 구성 DevOps 구성 팀이 만든 선별된 정책을 포함하는 선택적 플러그인으로, 사용자는 구성 데이터의 유효성을 즉시 검사할 수 있도록 즉시 활용할 수 있습니다.

주:
사용자가 이러한 선택적 플러그인 중 하나를 먼저 설치하면 모든 DevOps 구성 종속성 플러그인도 자동으로 설치됩니다.

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

DevOps 구성 종속성



이러한 플러그인은 핵심 DevOps 구성 애플리케이션과 함께 설치됩니다. 그것들은 매우 중요하며 DevOps 구성 그것들 없이는 제대로 작동하지 않습니다.

CMDB CI 클래스 모델

CDM 는 CI Class Models 플러그인을 CMDB 활용하여 사용자 애플리케이션 구성 데이터 모델의 Now Platform CMDB여러 측면을 .

애플리케이션은 애플리케이션 모델에 연결되며, 이는 (CSDM)의 빌드 단계에 속합니다 일반 서비스 데이터 모델 . 마찬가지로, 배포 가능 항목은 의 운영 단계에 CSDM속하는 애플리케이션 서비스에 연결됩니다.

와 사이의 CSDM 링크 DevOps 구성 는 사용자 소프트웨어 팩터리에서 발생할 수 있는 문제를 해결하는 데 중요합니다.

예를 들어 운영자는 특정 CI, 구성 변경, 애플리케이션 서비스(CI가 속함)에 대한 경보 원인을 추적할 수 있습니다. 이렇게 하면 평균 해결 시간(MTTR)을 몇 시간에서 몇 분으로 줄일 수 있습니다.

PA 프리미엄

퍼포먼스 분석 (펜실베이니아) 프리미엄 플러그인은 Insights 플러그인에서 DevOps 구성 모든 Insights 위젯에 대해 DevOps 구성 180일 이상의 보고 데이터를 허용하는 데 활용됩니다.

확장된 모델 및 자산 클래스

확장된 모델 및 자산 클래스 스토어 애플리케이션은 엔터프라이즈 모델 및 자산 클래스를 추가하여 클래스 계층 구조 내에서 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 바로 사용 가능한 제품 모델 및 자산 클래스를 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.

이러한 확장에는 클래스 설명, 식별 규칙, 식별자 항목 및 종속 관계가 포함됩니다.

DevOps 구성 용어

다음은 일반적인 DevOps 구성 용어 중 일부입니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

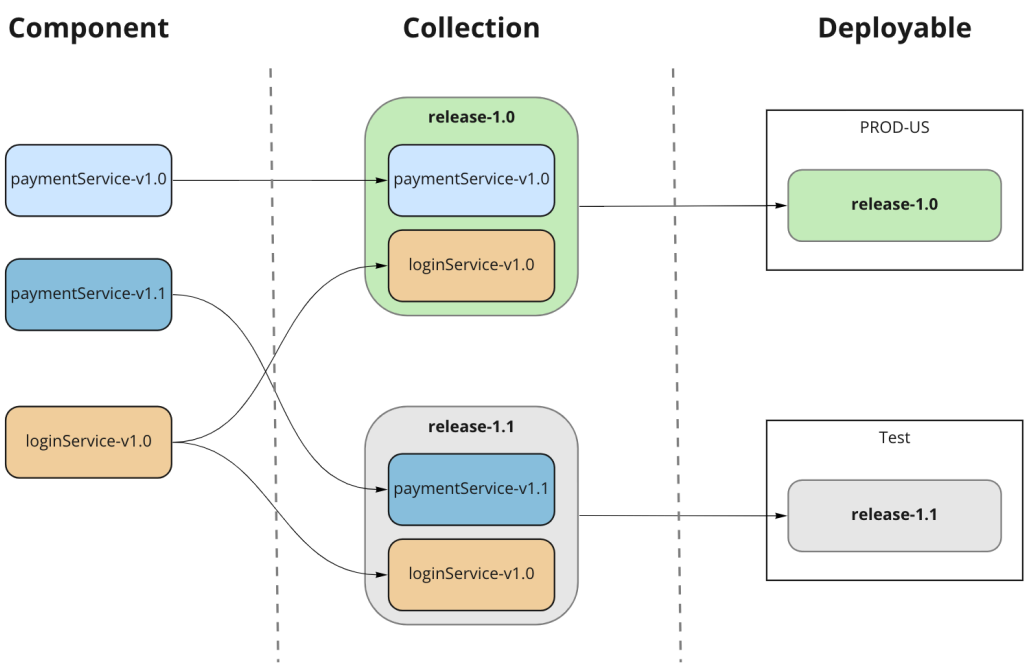
애플리케이션

플릿에 프로비저닝하거나 배포하는 데 필요한 관련 구성 데이터를 포함하는 애플리케이션 또는 애플리케이션 스택의 논리적 구성입니다. 이는 기존의 모놀리식 구조에서 여러 마이크로 서비스를 포함할 수 있는 최신 구조에 이르기까지 다양할 수 있습니다.

수집

릴리스 컴포지션을 구성하는 구성요소 집합입니다. 컬렉션은 배포 가능 항목에 포함되며 다양한 버전의 구성요소를 테스트하는 데 사용할 수 있습니다.

이 예제에서는 현재 프로덕션 환경에 배포된 애플리케이션의 release-1.0을 보여줍니다.



결제 서비스를 소유하는 마이크로 서비스 팀은 핫픽스를 만들고 현재 테스트 환경에서 테스트 중인 release-1.1 컬렉션에 추가하기로 결정합니다.

구성요소

구성 데이터의 최소 집계 단위입니다. 더 큰 애플리케이션 스택의 일부인 마이크로 서비스는 구성 요소의 예입니다.

구성 데이터 항목(CDI)

키-값 쌍으로 저장되는 구성 데이터의 단일 단위(예: 연결 문자열, 힙 크기 등)입니다.

데이터 모델

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 또는 인프라를 배포하는 데 사용되는 관련 구성 데이터의 계층 구조입니다.

배포 가능 항목

특정 대상 환경을 위한 애플리케이션 또는 인프라를 배포/프로비저닝하는 데 사용되는 구성 데이터 세트를 캡슐화하는 데이터 모델의 하위 집합입니다. 일반적으로 동일한 명명법(예: 프로덕션, 스테이징, 테스트, 개발 등)을 공유합니다.

스냅샷

구성 변경이 커밋될 때 배포 가능 항목의 전체 데이터 모델입니다. 여기에는 포함된 모든 구성요소, 컬렉션 및 변수와 배포 가능 항목별 var 및 overrides가 포함됩니다.

변수

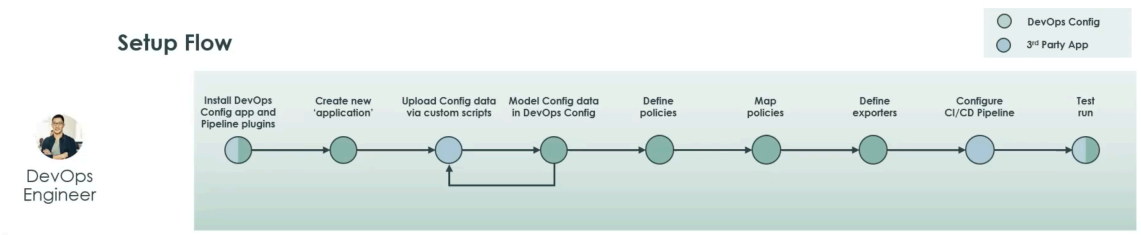
데이터 모델의 여러 섹션에서 여러 번 사용되는 구성 값을 롤업하는 데 사용할 수 있는 변수 구성 데이터입니다.

구성요소 수준에서 생성된 변수는 컬렉션 및/또는 배포 가능 항목과 같이 더 아래쪽 어디에서나 재사용할 수 있습니다. 그러나 특정 배포 가능 항목에 정의된 변수는 해당 컨텍스트(예: 환경별 자격 증명, 메모리 설정 등)에서만 사용하도록 되어 있습니다.

DevOps 구성 구성

DevOps 엔지니어 역할은 배포 전에 구성 데이터(개발자 또는 앱 엔지니어가 커밋)의 유효성을 검사하는 데 사용되는 를 DevOps 구성설치하고 설정합니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.



데이터 확인 구성 작업	(선택 사항) 데이터 모델 사용을 확장하기 위한 고급 구성 작업
1. DevOps 구성 설치. 애플리케이션, 콘텐츠 팩 및 파이프라인 플러그인을 설치합니다 DevOps 구성 . • DevOps 구성 애플리케이션입니다. • (선택 사항) DevOps 구성 정책 콘텐츠 팩. • (선택 사항) DevOps 구성 익스포터 컨텐츠 팩입니다. • (선택 사항) 와 DevOps 구성파이프라인 통합	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.

데이터 확인 구성 작업	(선택 사항) 데이터 모델 사용을 확장하기 위한 고급 구성 작업
◦ 용 Argo CD 플러그인 ServiceNow DevOps ◦ ServiceNow DevOps 에 대한 확장자입니다 Azure DevOps. ◦ Jenkins 에 대한 플러그인입니다 ServiceNow DevOps.	
2. 에서 애플리케이션 생성 DevOps 구성. 엔터티를 설정하고 제품 간에 ServiceNow 연결하는 애플리케이션을 만듭니다.	해당 사항 없음
3. DevOps 구성에서 배포 가능 항목을 생성합니다. 배포 가능 항목을 생성하여 애플리케이션에 대한 구성 데이터를 배포할 환경을 정의합니다 (일반적으로 개발, 테스트 및 프로덕션).	에서 배포 가능 항목에 대한 구성요소 및 컬렉션을 사용하여 데이터 모델 사용을 확장합니다 DevOps 구성.
4. 구성 데이터를 업로드합니다. 임포트 스크립트를 만들고 실행하여 각 도구 소스에서 구성 데이터를 업로드합니다 DevOps 구성 .	사용 사례에 따라 구성 데이터를 업로드합니다.
5. 에서 정책 정의 DevOps 구성. 기본 DevOps 구성 정책을 사용하여 구성 데이터의 유효성 확인을 위해 실행할 정책을 정의합니다.	의 전체 수명주기 관리 PaCE 정책 직접 만들어 보세요.
6. 정책을 배포 가능 항목에 매핑. 정책을 배포 가능 항목에 매핑하여 구성 데이터의 확인을 위해 실행합니다.	의 구성 요소 및 컬렉션 DevOps 구성에 정책을 매핑하여 데이터 모델 사용을 확장합니다.
7. 에서 익스포터 정의 DevOps 구성. 기본 DevOps 구성 익스포터를 사용하여 구성 데이터를 파이프라인으로 익스포트할 익스포터를 정의합니다.	• CI/CD 파이프라인의 배포 도구 다운스트림에서 사용할 구성 데이터를 익스포트합니다. • 사용자 지정 익스포터를 생성하여 데이터 모델의 사용을 확장합니다.
8. 에서 파이프라인 구성 DevOps 구성. 데이터 모델과 상호 작용하도록 파이프라인을 구성합니다.	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.

데이터 확인 구성 작업	(선택 사항) 데이터 모델 사용을 확장하기 위한 고급 구성 작업
및를 Jenkins 파이프라인 작업 사용하여 DevOps 구성 Azure DevOps 파이프라인 작업 파이프라인을 와 통합합니다DevOps 구성.	
9. 에서 확인 실행 DevOps 구성. 유효성 검사를 실행하고 결과를 검토합니다.	해당 사항 없음

DevOps 구성 설치

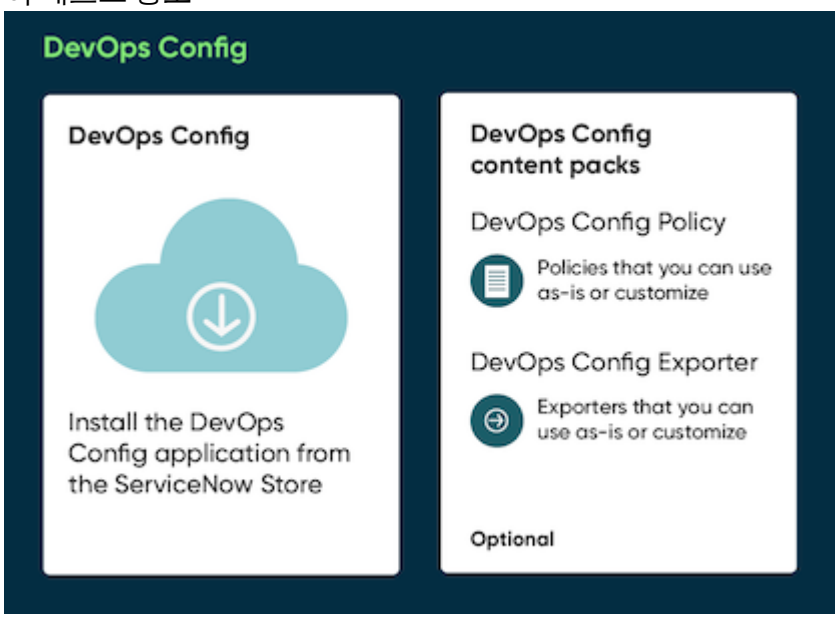
애플리케이션에서 DevOps 구성ServiceNow Store 애플리케이션을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보



프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 설치되지 않음 탭을 클릭하여 설치할 수 있는 응용 프로그램 목록을 확인합니다.
3. 응용 프로그램을 찾아 Install(설치)을 DevOps 구성 클릭합니다.
   구성 데이터 관리 플랫폼 Policy as Code Engine 기능도 설치됩니다.

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

정책 콘텐츠 팩 설치 **DevOps** 구성

있는 그대로 사용하거나 필요에 따라 사용자 지정할 수 있는 기본 정책 집합 DevOps 구성 에 대한 정책 콘텐츠 팩을 설치합니다DevOps 구성.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

주:
정책 콘텐츠 팩을 DevOps 구성DevOps 구성 설치하기 전에 응용 프로그램을 설치해야 합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

정책 콘텐츠 팩에는 DevOps 구성 구성 데이터를 확인하기 위한 기본 DevOps 구성 정책 세트가 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 설치되지 않음 탭을 클릭하여 설치할 수 있는 응용 프로그램 목록을 확인합니다.
3. Policy content pack(정책 콘텐츠 팩)을 DevOps 구성 찾아 Install(설치)을 클릭합니다.

익스포터 컨텐츠 팩 설치 **DevOps** 구성

있는 그대로 사용하거나 필요에 따라 사용자 지정할 수 있는 기본 익스포터 집합 DevOps 구성 에 대한 익스포터 컨텐츠 팩을 설치합니다DevOps 구성.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

주:
익스포터 컨텐츠 팩을 DevOps 구성DevOps 구성 설치하기 전에 애플리케이션을 설치해야 합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

익스포터 컨텐츠 팩에는 DevOps 구성 구성 데이터를 익스포트하기 위한 세트가 기본 DevOps 구성 익스포터 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 설치되지 않음 탭을 클릭하여 설치할 수 있는 응용 프로그램 목록을 확인합니다.
3. Exporter 컨텐츠 팩을 DevOps 구성 찾아 Install(설치)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.

에서 애플리케이션 생성 **DevOps** 구성

에서 DevOps 구성 앱을 생성하여 구성 데이터를 관리하고 를 포함한 DevOps 변경 속도다른 ServiceNow 제품과 연결합니다DevOps 구성.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

관리자는 앱을 만들고, 편집하고, 삭제하고, 볼 DevOps 구성 수 있습니다.

필요한 역할: sn_devops_config.admin

이 태스크 정보

에서 응용 프로그램을 DevOps 구성만드는 방법을 보려면 이 짧은 비디오를 시청하십시오.

DevOps 구성에서 애플리케이션 생성

의 DevOps 구성 앱은 애플리케이션의 구성 데이터에 대한 컨테이너입니다. 또한 앱은 파이프라인 UI에서 DevOps 구성 데이터를 볼 수 있는 애플리케이션과 DevOps 변경 속도 연결합니다.

에서 DevOps 변경 속도앱은 작업 항목, 코드 커밋 및 CI/CD 파이프라인 실행을 변경 요청 DevOps 과 인사이트 대시보드에 표시되는 데이터 모델에 함께 DevOps 연결합니다.

DevOps 구성 응용 프로그램과 DevOps 변경 속도 응용 프로그램의 앱이 동기화됩니다. 즉, 에서 앱이 생성 DevOps 구성되면 설치된 경우 에서도 생성 DevOps 변경 속도되며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다.

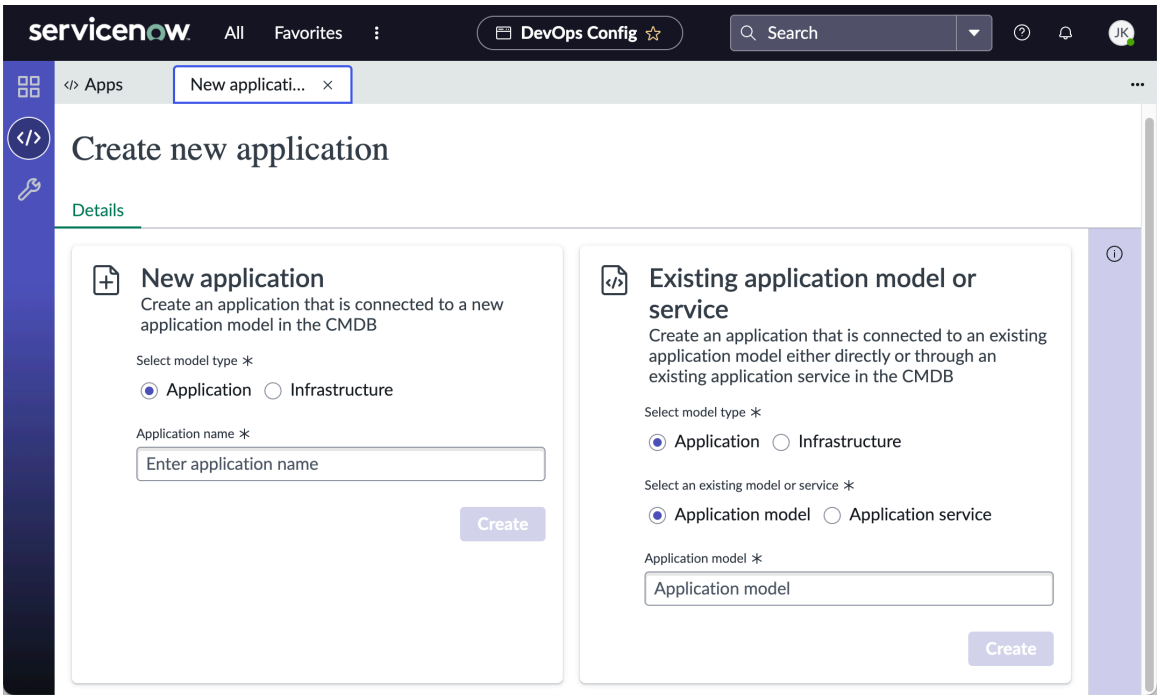
에서 DevOps 구성앱을 편집하거나 삭제할 수 있습니다. 앱을 삭제하는 경우:

- 에서 DevOps 구성응용 프로그램의 상태는 비활성 으로 설정되며 에서 DevOps 구성더 이상 액세스할 수 없습니다.
- 에서는 DevOps 변경 속도(설치된 경우)에서도 DevOps 구성 삭제됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 구성 〉 **DevOps** 구성 작업 공간.
2. 왼쪽 탐색 영역에서 앱 아이콘( )을 클릭하여 앱 탭을 엽니다.
3. 응용 프로그램 양식에서 새로 만들기 를 클릭하여 응용 프로그램 및 새 모델을 만들거나 응용 프로그램을 만들고 기존 모델(또는 서비스)을 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.



기존 애플리케이션 모델이 없는 새 애플리케이션 의 경우 애플리케이션과 모델이 모두 만들어집니다.

새 애플리케이션을 기존 애플리케이션 모델 또는 서비스에 연결하려면 애플리케이션만 만들어집니다.

애플리케이션 모델(이름, 소유자, 제조업체)은 CSDM 제품 간의 ServiceNow DevOps 링크 역할을 합니다. 각 CSDM 애플리케이션 모델에 대한 CMDB의 SDLC 구성 요소가 있습니다.

4. Overview(개요) 탭에서 Application details(응용 프로그램 세부 정보)를 입력하고 Save(저장)를 선택합니다.

유지 관리자	애플리케이션을 유지관리하는 사용자 그룹입니다. cdm_admin 역할을 사용하여 사용자 그룹을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 구성원인 그룹이 제거되면 애플리케이션에 대한 액세스 권한을 잃게 됩니다. 주: cdm_all_app_access 역할과 다른 역할(cdm_admin, cdm_editor 또는 cdm_viewer) 중 하나를 가진 사용자는 해당 그룹에 속하지 않아도 애플리케이션을 보고 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 CDM의 역할 문서를 참조하십시오.
애플리케이션 설명	애플리케이션에 대한 설명입니다.
애플리케이션 모델 소유자	애플리케이션 모델을 소유한 사용자 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.

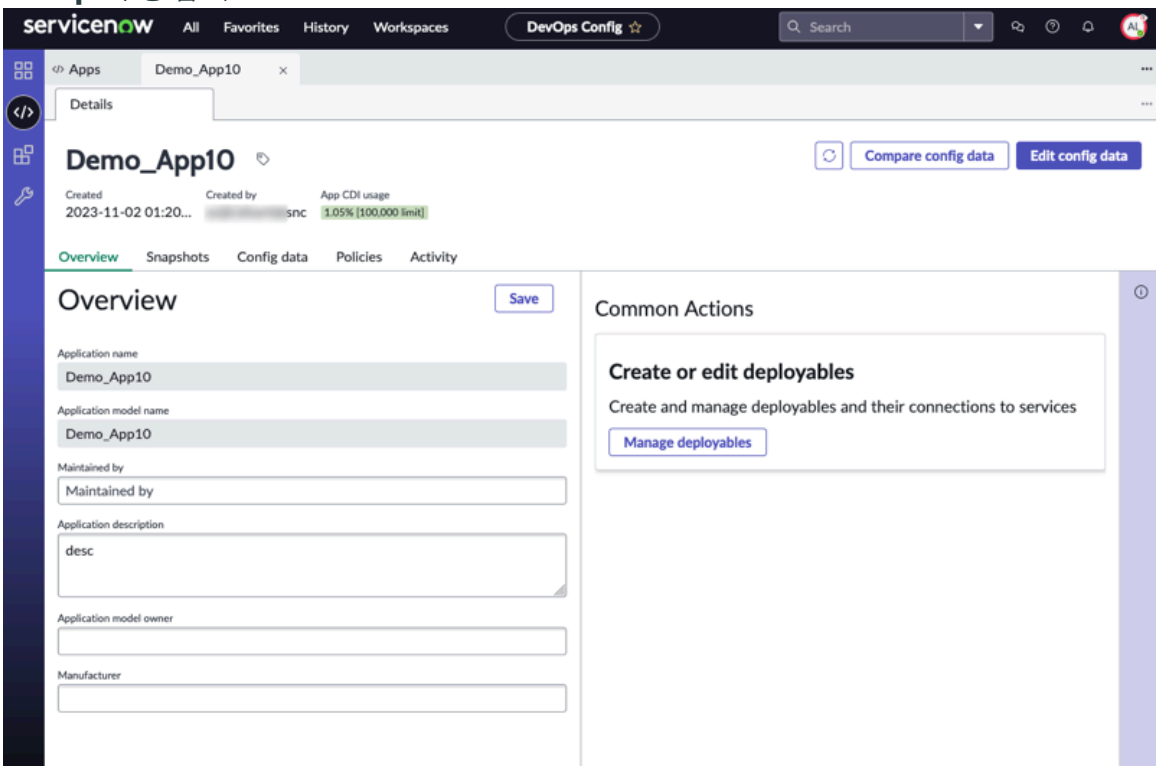
제조업체	애플리케이션의 제조업체입니다.

애플리케이션에는 아직 구성 데이터가 포함되어 있지 않으므로 다음 단계는 기존 구성 데이터를 애플리케이션으로 임포트하는 것입니다.

구성 데이터를 임포트하고 스냅샷이 생성되면 스냅샷 목록이 개요 탭에 표시됩니다.

Example:

DevOps 구성 앱 개요



CDM 에서 새 서비스를 생성하는 애플리케이션 만들기**CMDB**

에서 새 서비스(애플리케이션 서비스, 애플리케이션 모델 또는 동적 CI 그룹 〔인프라 애플리케이션 유형〕 CMDB)를 생성하고 서비스에 대한 구성 데이터의 컨테이너로 애플리케이션을 생성합니다 CDM .

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

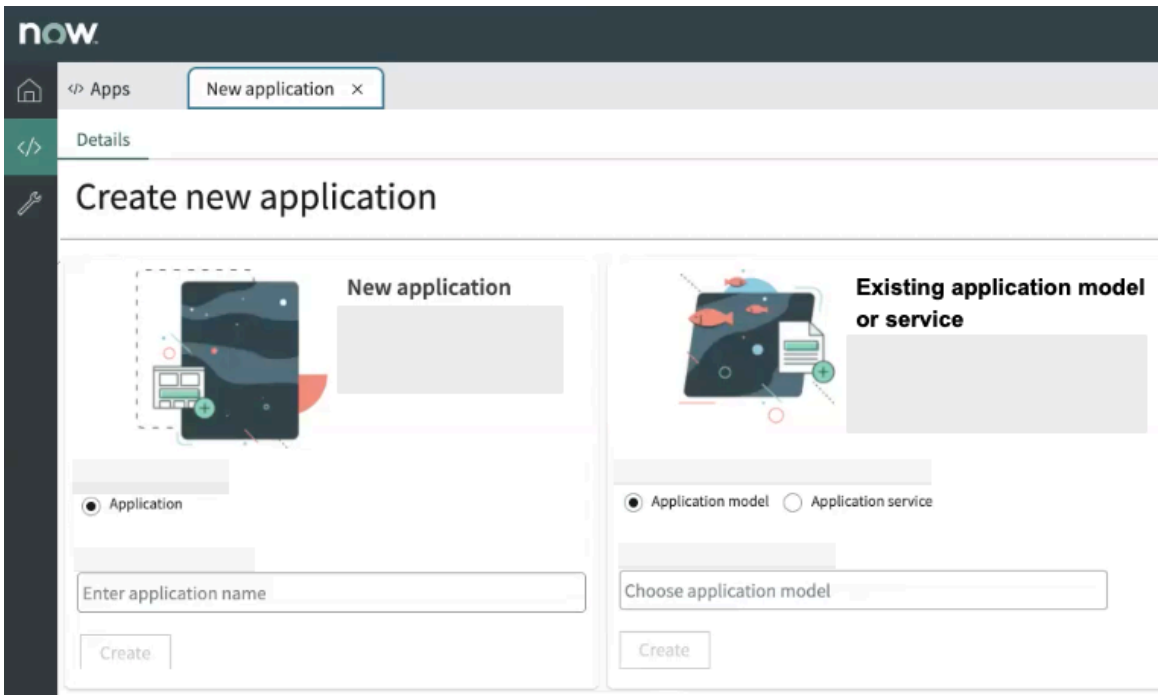
필요한 역할: CDM 관리자 〔sn_cdm.cdm_admin〕

이 태스크 정보
애플리케이션의 경우 생성할 개수 배치 가능 와 나타내는 배치 가능 SDLC 환경을 지정합니다. 기존 구성 데이터를 애플리케이션에 업로드하면 시스템은 데이터를 애플리케이션 데이터 구조 CDM 의 해당 노드에 [name:value] 쌍(구성 데이터 항목 — CDI)으로 매핑합니다. 구성 데이터를 수신하기 위해 새 응용 프로그램을 준비하는 프로세스에 대한 개요는 을 참조하십시오 구성 데이터 업로드를 위한 애플리케이션 준비.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 아이콘( )을 선택하여 새 애플리케이션 만들기 페이지를 연 다음 새 애플리케이션을 선택합니다.



2. 새 CDM 애플리케이션의 개요 탭에서, 의 CDM서비스를 더 잘 식별하는 추가 애플리케이션 상세 정보를 입력합니다.

   애플리케이션 모델(이름, 소유자, 제조업체)은 CSDM 기능 간의 DevOps 링크 역할을 합니다. 각 CSDM 애플리케이션 모델에 대한 CDM SDLC 구성 요소가 있습니다.

   상세 정보 탭의 애플리케이션 설정

애플리케이션 이름	애플리케이션의 고유하고 의미 있는 이름입니다.
애플리케이션 모델 이름	애플리케이션 모델의 이름입니다.
유지 관리자	애플리케이션에 액세스할 수 있는 그룹입니다. 이러한 그룹의 구성원만 애플리케이션 데이터에 액세스할 수 있습니다.
애플리케이션 설명	다른 사용자가 애플리케이션의 목적, 범위 및 의도를 이해하는 데 도움이 되는 설명입니다.
애플리케이션 모델 소유자	애플리케이션 모델 소유자의 이름입니다.
제조업체	애플리케이션의 제조업체입니다.

3. 배포 가능 항목 관리를 선택하여 를 구성할 배치 가능수 있는 배포 가능 항목 편집 탭을 엽니다.
4. 배포 가능 항목 만들기를 선택한 다음, 만들기 배치 가능 대화 상자의 설정을 입력하여 만들 수량 및 환경 유형 배치 가능 과 CMDB 연결할 서비스를 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.

배포 가능 항목 설정 생성

필드	설명
환경	의 구성 데이터로 구성된 환경의 종류입니다 배치 가능. ○ 개발 ○ 테스트 ○ 프로덕션
연결 기본 설정	새로 생성된 배치 가능 항목을 새 서비스에 연결하는 옵션입니다. 자동 연결은 기존 CMDB 항목에 애플리케이션을 만들 때 유일한 옵션입니다. 주: DevOps 파이프라인은 연결된 서비스 배치 가능 에만 구성 데이터를 배치 가능 적용하므로 every 배치 가능 를 서비스에 연결해야 합니다.
수량	작성할 개수 배치 가능 입니다. 한도: 100.

생성을 선택하면 시스템은 에서 애플리케이션 모델을 CMDB 생성하고 지정된 수와 CDM 유형을 배치 가능가진 애플리케이션을 생성합니다. 시스템이 양식 〈AppName_EnvironmentType_number〉의 이름을 자동으로 생성합니다.

5. 배포 가능 항목 편집 탭에서 각각 배치 가능 에 대한 카드를 차례로 선택하고 설정을 업데이트합니다.

   각각 배치 가능 을 의 서비스에 CMDB연결합니다. 배치 가능 연결된 서비스에 대한 구성 데이터를 보유합니다.

   시스템은 설정에 대한 업데이트를 자동으로 저장합니다.

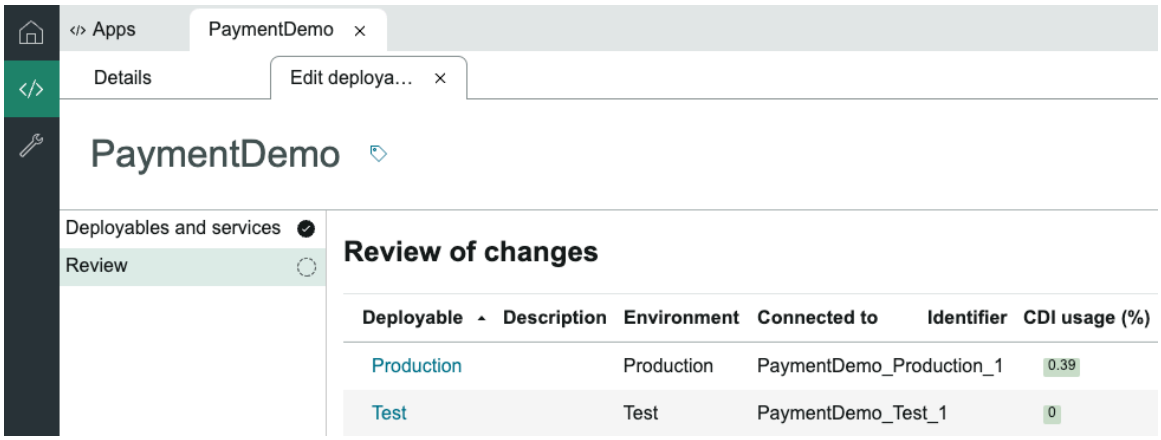
배포 가능 항목 상세 정보 설정

필드	설명
배포 가능 항목 이름	의 배치 가능기본 이름입니다. 자동 생성된 이름이 고유한지 확인하기 위해 시스템은 타임스탬프를 추가합니다. 필요에 따라 이름을 바꿉니다.
배포 가능 항목 설명	다른 사용자가 의 목적, 범위 및 의도를 이해하는 데 도움이 되는 설명입니다 배치 가능.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
식별자	동일한 이름 및 여러 구성 데이터 설정을 공유하는 다른 배치 가능 항목과 구별 배치 가능 하는 고유 식별자입니다. 예를 들어 식별자가 **Pacific**인 프로덕션은 ## 설정에 배치 가능 대한 구성 설정이 ID가 **EU**인 프로덕션 배치 가능 과 다를 수 있습니다.
연결 대상	연결된 의 CMDB배치 가능 서비스입니다. 사용 가능한 서비스 목록에서 서비스를 선택합니다. 다음 작업 중 하나를 수행합니다. ○ 배포 가능 항목을 다음 CMDB의 CI에 연결합니다. cmdb_ci 선택한 후 다음을 선택합니다. ○ 연결할 CI 만들기: 새로 만들기를 선택하고, CI를 정의한 다음, 다음을 선택합니다. 주: 계속하려면 각각 배치 가능 을 서비스에 연결해야 합니다.

6. 다음을 클릭하여 배포 가능 항목 편집 탭의 목록을 배치 가능 봅니다.



다음에 수행할 작업
애플리케이션은 아직 구성 데이터를 수락하도록 구조화되지 않았으므로 다음 단계는 데이터 구조를 추가하는 것입니다. 구성 데이터를 포함할 노드를 새 CDM 애플리케이션에 추가 문서를 참조하십시오.

관련 정보

CDM 데이터 모델

CDM 의 기존 서비스를 기반으로 하는 애플리케이션 작성**CMDB**

서비스(애플리케이션 서비스, 애플리케이션 모델 또는 동적 CI 그룹 〔인프라〕 CMDB)의 모든 구성 데이터에 대한 컨테이너로 애플리케이션을 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

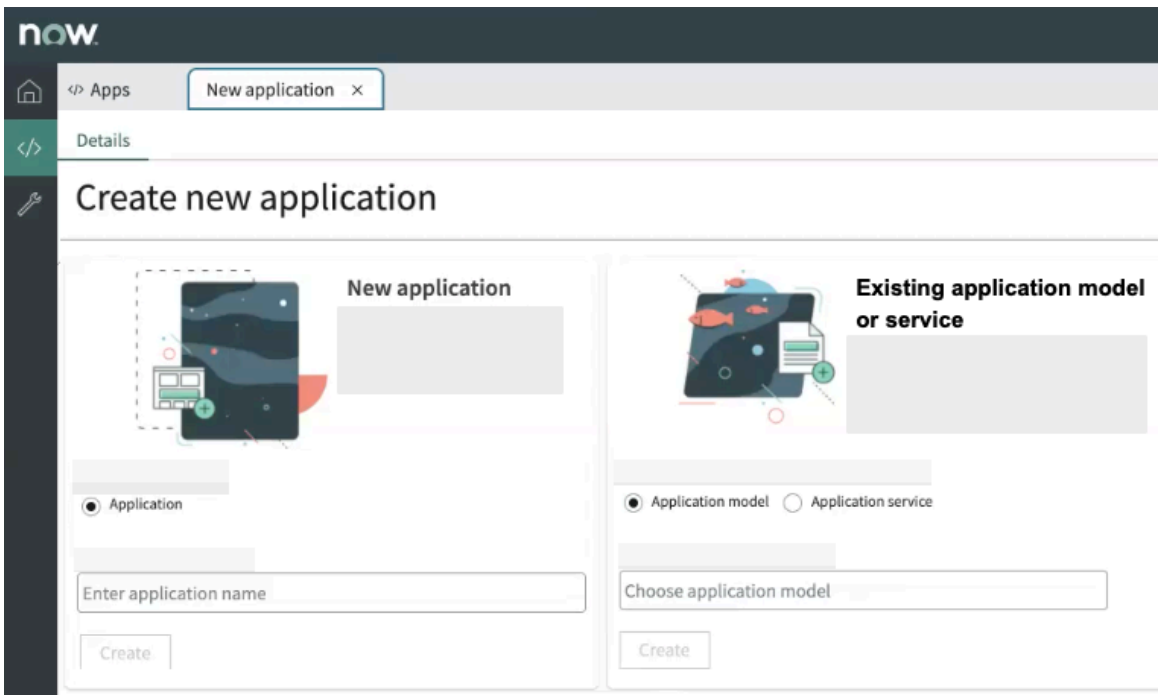
중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: CDM 관리자 (sn_cdm.cdm_admin)

이 태스크 정보
애플리케이션의 경우 생성할 개수 배치 가능 와 나타내는 배치 가능 SDLC 환경을 지정합니다. 기존 구성 데이터를 애플리케이션에 업로드하면 시스템은 데이터를 애플리케이션 데이터 구조 CDM 의 해당 노드에 [name:value] 쌍(구성 데이터 항목 — CDI)으로 매핑합니다. 구성 데이터를 수신하기 위해 새 응용 프로그램을 준비하는 프로세스에 대한 개요는 을 참조하십시오 구성 데이터 업로드를 위한 애플리케이션 준비.

프로시저

1. 애플리케이션 아이콘( )을 선택하여 새 애플리케이션 만들기 페이지를 연 다음, 기존 서비스 기반 애플리케이션을 선택하여 새 애플리케이션에 구성 데이터를 저장할 서비스를 지정합니다 CMDB .



2. 만들기 배치 가능 대화 상자의 설정을 입력하여 수량 및 환경 유형 배치 가능 과 CMDB 연결할 서비스를 지정합니다.

배포 가능 항목 설정 생성

필드	설명
환경	의 구성 데이터에 의해 구성되는 코드 환경의 종류입니다 배치 가능. ○ 프로덕션 ○ 개발 ○ 테스트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
연결 기본 설정	새로 만든 배치 가능 항목을 서비스에 연결하는 옵션입니다. ○ 각 새 배치 가능 항목을 애플리케이션 모델 또는 동적 CI 그룹. ○ 새로 배치 가능 연결할 서비스를 각각 수동으로 지정합니다. 다음 페이지에서 연결합니다. 주: 파이프라인은 DevOps 연결된 서비스 배치 가능 에만 구성 데이터를 배치 가능 적용하므로 every 배치 가능 를 서비스에 연결해야 합니다.
수량	작성할 개수 배치 가능 입니다. 이 수가 의 기존 항목 CMDB과 연결된 서비스 수를 초과하면 시스템이 비어 있는 새 서비스를 생성합니다.

생성을 선택하면 시스템은 지정된 수와 유형 배치 가능 으로 애플리케이션을 생성하고 애플리케이션에 대한 배포 가능 항목 편집 탭을 엽니다.

3. 배포 가능 항목 관리를 선택하여 를 구성할 배치 가능수 있는 배포 가능 항목 편집 탭을 엽니다.
4. 배포 가능 항목 편집 탭에서 각각 배치 가능 에 대한 설정을 업데이트한 다음, 다음을 선택합니다. 각각 배치 가능 을 의 서비스에 CMDB연결합니다. 배치 가능 연결된 서비스에 대한 구성 데이터를 보유합니다.

   시스템은 설정에 대한 업데이트를 자동으로 저장합니다.

배포 가능 항목 상세 정보 설정

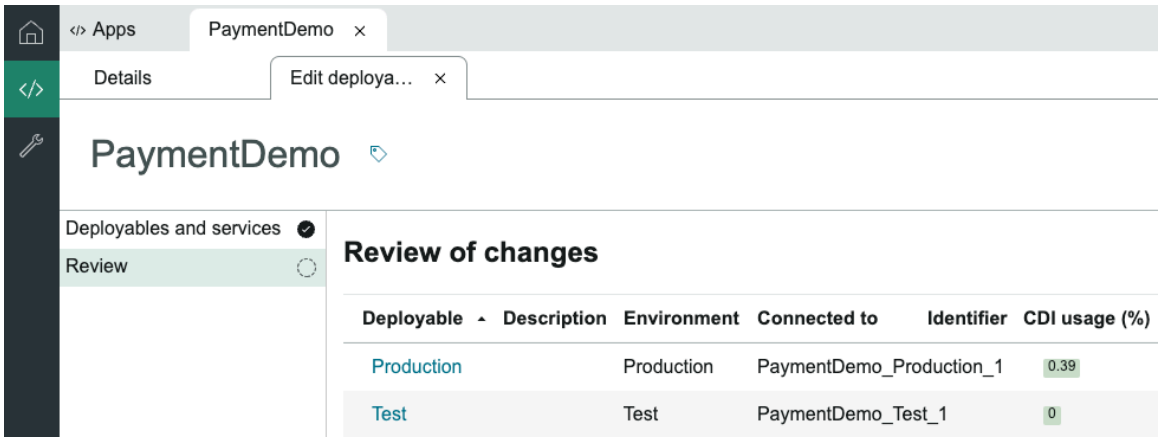
필드	설명
배포 가능 항목 이름	시스템이 생성하는 기본 이름입니다 배치 가능 . 필요에 따라 이름을 바꿉니다.
배포 가능 항목 설명	다른 사용자가 의 목적, 범위 및 의도를 이해하는 데 도움이 되는 설명입니다 배치 가능.
식별자	동일한 이름 및 여러 구성 데이터 설정을 공유하는 다른 배치 가능 항목과 구별 배치 가능 하는 고유 식별자입니다. 예를 들어 식별자가 **Uraguay**인 프로덕션에는 ## 설정에 배치 가능 대한 구성 설정이 **Greenland**라는 식별자가 있는 프로덕션 배치 가능 과 다를 수 있습니다.
연결 대상	CMDB 의 스냅샷배치 가능에 있는 데이터에 의해 구성되는 의 서비스입니다. 사용 가능한 서비스 목록에서 서비스를 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
	주: 계속하려면 각각 배치 가능 을 서비스에 연결해야 합니다. 다음 작업 중 하나를 수행합니다. ○ 배포 가능 항목을 의 CI CMDB에 연결합니다. cmdb_ci 선택한 후 다음을 선택합니다. ○ 연결할 CI 만들기: 새로 만들기를 선택하고, CI를 정의한 다음, 다음을 선택합니다.

검토 페이지가 열립니다.

5. 다음을 클릭하여 배포 가능 항목 편집 탭의 목록을 배치 가능 봅니다.



다음에 수행할 작업
애플리케이션은 아직 구성 데이터를 수락하도록 구조화되지 않았으므로 다음 단계는 데이터 구조를 추가하는 것입니다. 구성 데이터를 포함할 노드를 새 CDM 애플리케이션에 추가 문서를 참조하십시오.

관련 정보

CDM 데이터 모델
구성 데이터 보기 및 편집
구성요소 정의 또는 업데이트
애플리케이션에서 컬렉션 정의 또는 업데이트
변수 CDI 생성 또는 업데이트
암호화된 데이터 처리 방법

배포 가능 항목 생성 및 업데이트

배치 가능 변경 세트에서 작업하는 동안 생성합니다. 여러 구성요소와 컬렉션을 배치 가능.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 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.

필요한 역할: cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

중요사항:
변경 내용을 확신할 때마다 구성 데이터 탭을 나가기 전에 변경 내용을 저장합니다.

주:
업로드된 데이터 항목은 구조 폴더 내에서 알파벳순으로 정렬되어 특정 항목을 빠르게 찾을 수 있습니다.

시스템은 구성 데이터 항목(CDI)의 수에 대해 다음과 같은 제한을 둡니다.

- 애플리케이션에는 최대 총 100,000개의 CDI가 포함될 수 있습니다.
- 모든 싱글 배치 가능 에는 최대 10,000개의 CDI가 포함될 수 있습니다.

및 *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable* 속성 설정 구성 *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오CDM 시스템 속성.

프로시저

1. 애플리케이션에 대한 설정 탭의 트리 보기에서 배포 가능 항목을 선택한 다음, 새로 만들기를 선택합니다.
2. 마법사의 세부 정보 입력 페이지에서 필드를 채우고 다음을 선택합니다.

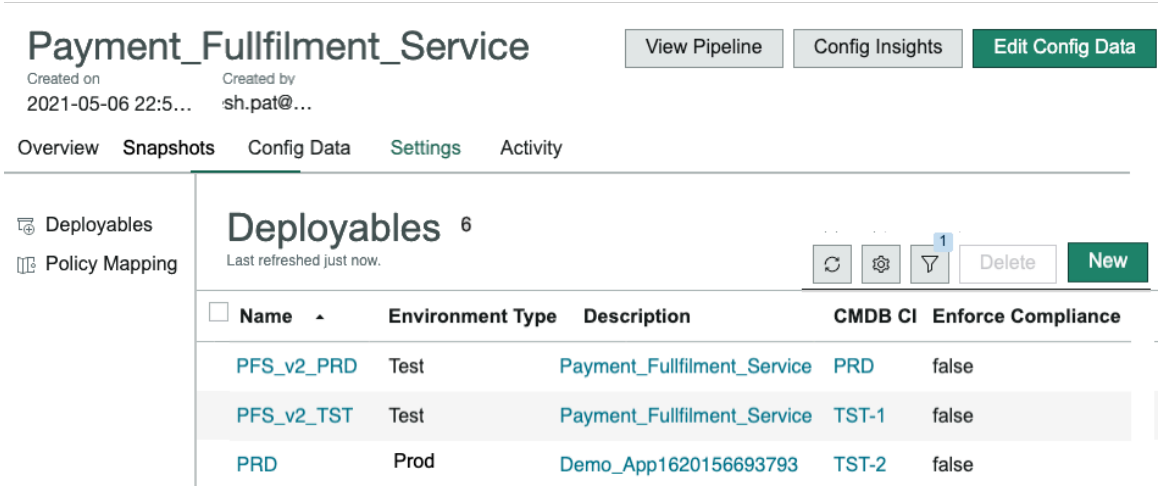
상세 정보 페이지 입력

필드	설명
이름	의 배치 가능고유하고 의미 있는 이름입니다.
설명	다른 사용자가 의 목적, 범위 및 의도를 이해하는 데 도움이 되는 설명입니다 배치 가능.
환경	구현되는 애플리케이션 또는 인프라 환경의 종류입니다 배치 가능 . ○ 개발 ○ 프로덕션 ○ 테스트
익스포트 제한	확인을 통과한 스냅샷만 익스포트할 수 있도록 하는 옵션입니다.

마법사가 마법사의 링크 페이지로 CMDB 이동합니다.

3. 연결 페이지에서 CMDB 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   ○ 배포 가능 항목을 다음 CMDB의 CI에 연결합니다. cmdb_ci 선택한 후 다음을 선택합니다.
   ○ 연결할 CI 만들기: 새로 만들기를 선택하고, CI를 정의한 다음, 다음을 선택합니다.
   마법사가 검토 페이지로 이동합니다.
4. 검토 페이지에서 새 배치 가능.
   뒤로를 선택하여 설정을 변경합니다. 만들기를 배치 가능선택하여 .
   시스템에서 을 생성 배치 가능 하여 애플리케이션의 설정 탭 목록에 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.



5. 옵션: 다음 절차에 따라 컬렉션을 하나 또는 여러 배치 가능개에 추가합니다.

   a. 트리의 컬렉션 노드에 대해 메뉴 아이콘(⋮ .을 클릭하고 배포 가능 항목에 포함을 선택합니다.

   b. 컬렉션을 포함할 모든 배치 가능 항목을 선택한 다음, 포함을 선택합니다.

      주:
      컬렉션이 아직 포함되어 있지 않은 항목만 배치 가능 목록에 나타납니다.

   컬렉션은 선택한 배치 가능각 .

   (Optional) 에 컬렉션을 배치 가능추가하면〔편집기〕패널에 포함된 컬렉션 이름이 나열되지만 컨텐츠는 나열되지 않습니다. 미리 보기 패널에는 데이터의 전체 상태가 표시됩니다.

6. 옵션: 구성요소 또는 컬렉션의 설정을 재정의하거나 오버레이하는 CDI 설정을 배포 가능 항목에 추가합니다.
   자세한 내용은 , 애플리케이션에서 컬렉션 정의 또는 업데이트또는 변수 CDI 생성 또는 업데이트를 참조하십시오구성요소 정의 또는 업데이트.

7. 저장을 선택하여 변경 집합의 변경 내용을 저장하고 변경 집합의 변경 내용을 커밋할 준비를 합니다.
   편집기 패널, 목록 뷰 및 미리 보기 패널이 새로 고쳐지면서 변경 세트의 해결된 상태가 반영됩니다. 시스템에서 변경 세트를 업데이트하지만 애플리케이션은 업데이트하지 않습니다. 활동 탭에 변경 내용이 나타납니다. 애플리케이션의 구성 데이터를 업데이트하려면 변경 세트를 커밋해야 합니다. 저장 후 다른 활동으로 이동하고 나중에 돌아와서 변경 세트를 편집할 수 있습니다.

8. 옵션: 커밋을 선택합니다.
   변경 세트 커밋 대화 상자가 열리고 변경 내용의 영향을 받는 각 배치 가능 항목이 나열됩니다.

   주:
   변경 세트를 커밋한 후에는 변경 세트를 수정할 수 없습니다.

   시스템은 변경 사항의 영향을 받는 각 배치 가능 스냅샷을 생성합니다. 이 대화 상자는 다음과 같은 추가 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.

- 변경 내용의 영향을 받지 않는 배치 가능 경우 추가 작업 없음을 선택합니다. 시스템에서 변경 내용을 유지하기 위해 응용 프로그램을 업데이트합니다.
- ▪ **Validate** snapshots(스냅샷 확인)를 선택하여 생성된 모든 스냅샷에 대해 다음 작업을 수행합니다.
  - 시스템은 연결된 배치 가능에 정적 또는 동적으로 매핑되는 모든 정책을 실행합니다.
  - 스냅샷이 모든 정책을 통과하면 확인 상태 값이 통과 로 설정되고 확인 결과 탭에 항목이 나열되지 않습니다. 유효한 게시 옵션을 사용하여 유효성 검사를 호출한 경우 유효한 스냅샷이 자동으로 게시됩니다.
  - 정책에 문제가 발생하면 확인 상태 값이 실패로 설정됩니다. 확인 결과 탭에는 정책에서 반환한 모든 실패 또는 경고가 표시됩니다.
  - 완료될 때까지 실행하지 못한 정책이 있는 경우 확인 상태 값이 실행 오류 로 설정되고 확인 결과 탭에는 오류로 인해 확인에 실패했음을 나타냅니다.
- ▪ **[Validate and publish snapshots**〕를 선택하여 **[Validate snapshots]** 작업에 설명된 대로 확인을 수행합니다. 유효성 검사를 통과한 스냅샷만 게시됩니다. 게시된 스냅샷만 익스포트할 수 있습니다.

커밋을 선택합니다.

- 시스템은 애플리케이션을 업데이트하여 구성 데이터에 대한 변경 내용을 유지합니다.
- 변경 집합 상태가 커밋됨으로 변경됩니다.
- 변경 세트를 수정할 수 없습니다.
- 스냅샷이 생성된 경우 확인 메시지에 스냅샷에 대한 링크가 포함됩니다.
- 커밋 프로세스 중에 오류가 발생하면 변경 집합 상태가 커밋 실패로 설정됩니다.

다음에 수행할 작업

배포 가능 항목에 정책 매핑

관련 정보

CDM 데이터 모델

구성 데이터 보기 및 편집

구성요소 정의 또는 업데이트

애플리케이션에서 컬렉션 정의 또는 업데이트

변수 CDI 생성 또는 업데이트

암호화된 데이터 처리 방법

배포 가능 항목 삭제

배포 가능 항목을 삭제하여 해당 구성 데이터와 모든 관련 스냅샷을 삭제합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: CDM 관리자 〔sn_cdm.cdm_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:
배포 가능 항목을 삭제하면 기존 스냅샷을 익스포트하거나 검증할 수 없으며 익스포터 또는 정책에서 참조할 수 없습니다.

프로시저

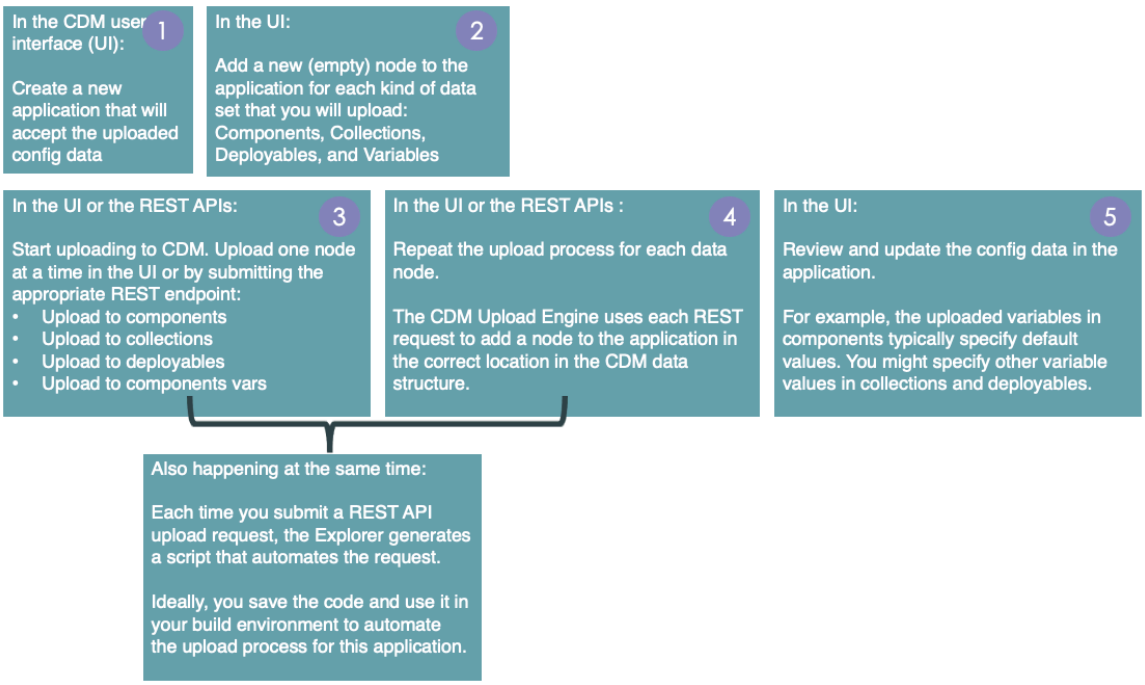
1. 열려 있는 응용 프로그램의 경우 설정 탭을 선택합니다.
2. 배포 가능 항목을 선택하여 애플리케이션에 대한 배포 가능 항목 목록을 봅니다.
3. 하나 이상의 배포 가능 항목을 선택하고 * 삭제 * 를 선택합니다.
   - 배포 가능 항목이 더 이상 목록에 나타나지 않습니다.
   - 배포 가능 항목의 모든 구성 데이터가 삭제됩니다.
   - 기존 스냅샷이 모두 삭제됩니다.
   - 삭제된 배포 가능 항목과 이름이 같은 새 배포 가능 항목을 생성할 수 있습니다.

구성 데이터 업로드

먼저 새 CDM 애플리케이션 구조를 만든 다음 기존 구성 데이터를 구조에 업로드합니다.

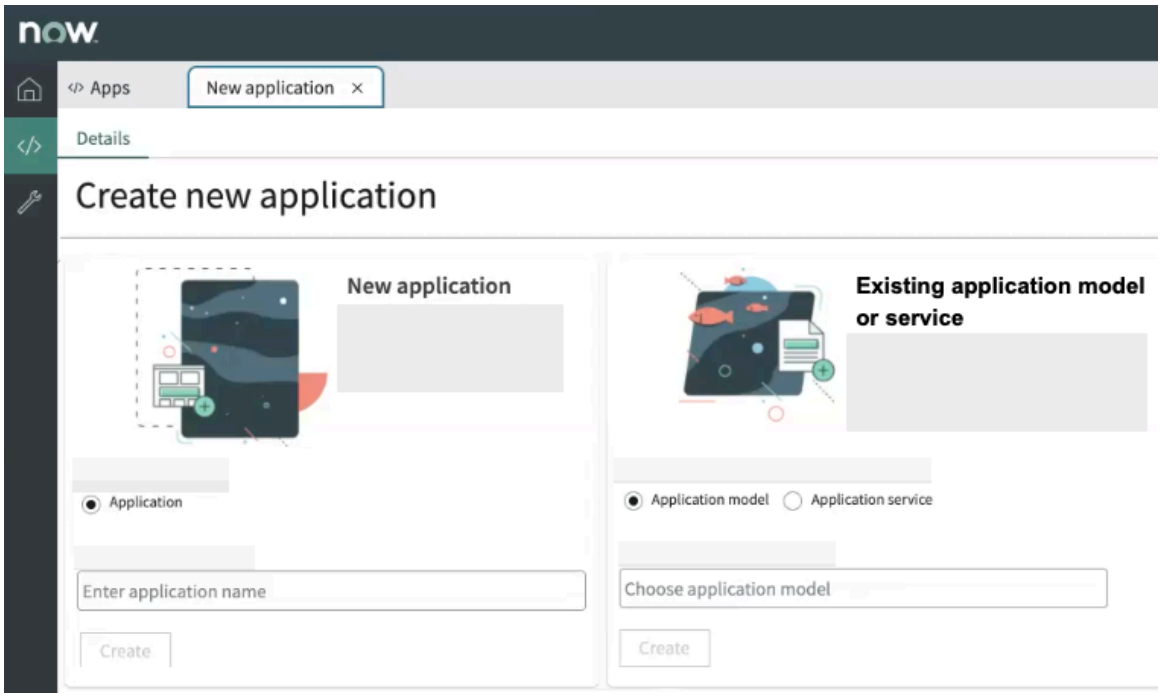
중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

작동 방식: 기존 구성 데이터를 데이터 테이블로 **CDM** 초기 업로드 수행

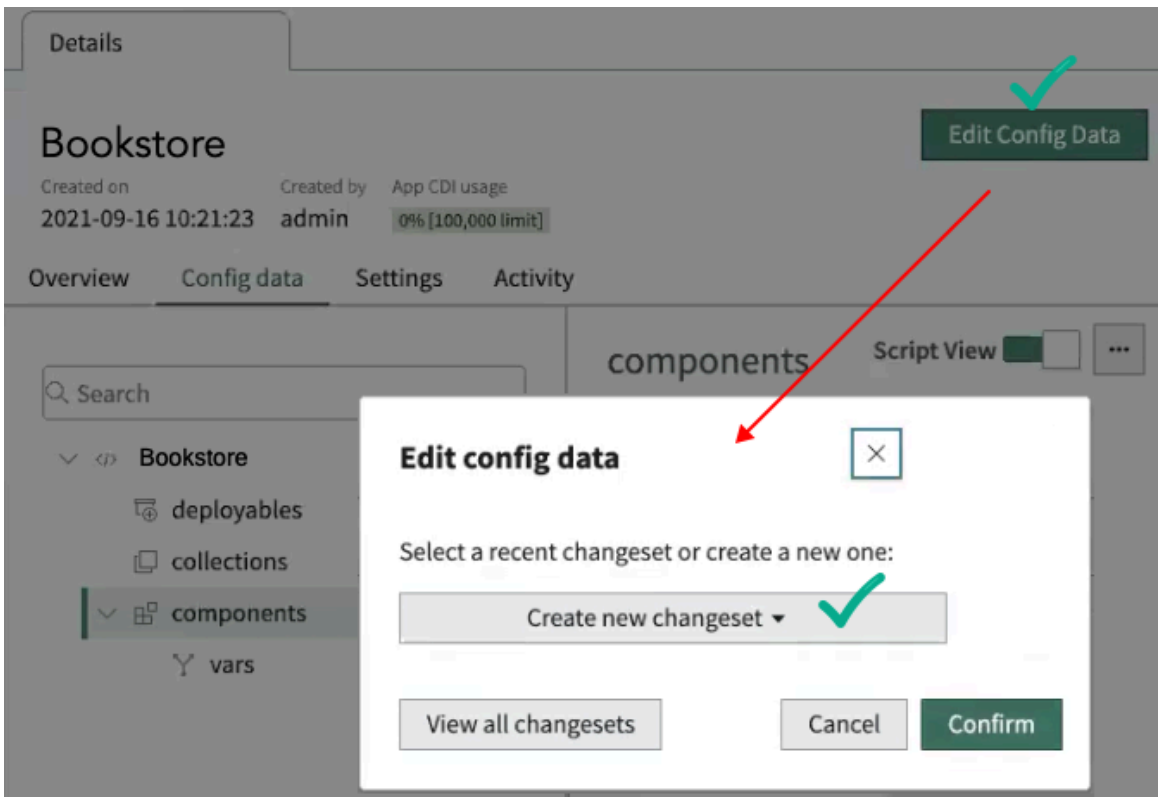


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. CDM 사용자 인터페이스를 열고 새 애플리케이션을 만듭니다. 예를 들어 온라인 서점을 지원하는 Bookstore 응용 프로그램을 만들어 보겠습니다. 의CDM 애플리케이션은 애플리케이션 서비스, 애플리케이션 모델 또는 동적 CI 그룹〔인프라〕에 대한 구성 데이터의 전체 컬렉션입니다CMDB.



2. 이제 Bookstore 응용 프로그램을 열고 데이터 구조를 제자리에 배치할 수 있도록 새 변경 집합을 생성합니다. (이 프로세스에 대한 자세한 개요는 에 나와 있습니다 구성 데이터 업로드를 위한 애플리케이션 준비.)

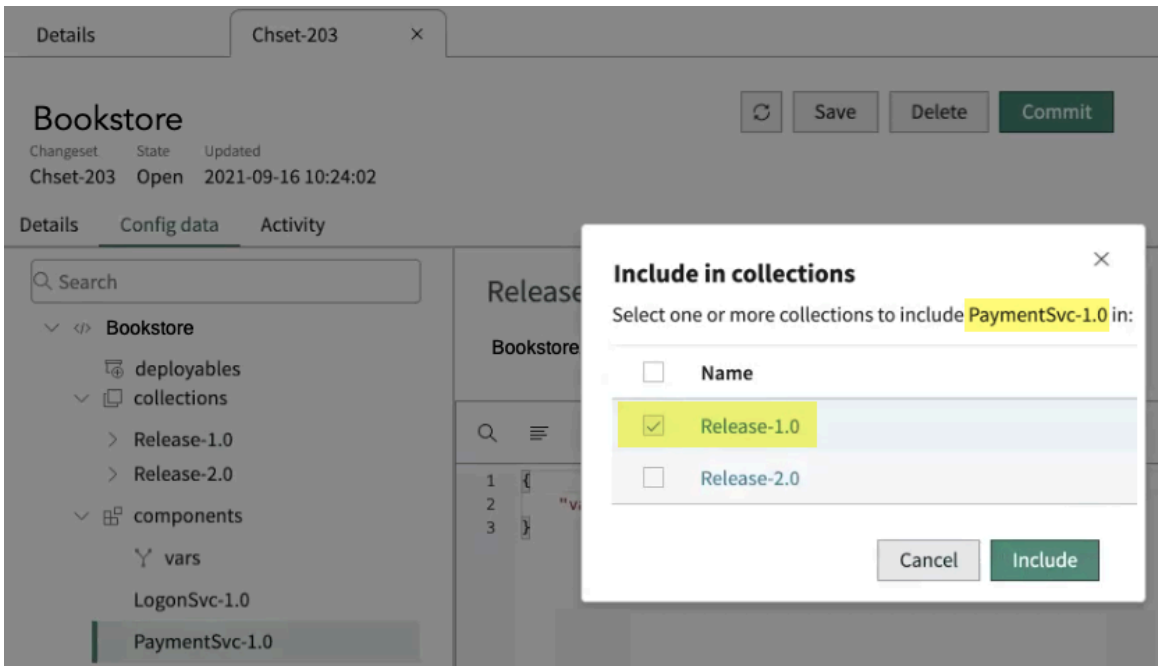


변경 세트에서 업로드할 각 구성 데이터 세트에 대한 노드를 포함하는 데이터 구조를 정의합니다. 이 프로세스를 데이터 모델링이라고 합니다. 필요에 따라 구성요소, 컬렉션, 배포 가능 항목 및

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

CDI를 추가합니다. 이러한 각 항목에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 CDM 데이터 모델. 응용 프로그램에 노드를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 구성 데이터 업로드를 위한 애플리케이션 준비.

이 예제에서는 두 개의 구성 요소와 두 개의 컬렉션이 추가되었습니다. 이제 **PaymentSvc-1.0** 구성요소가 **Release-1.0** 컬렉션에 포함됩니다. 모든 컬렉션과 마찬가지로 **PaymentSvc-1.0** 구성요소의 모든 데이터가 이제 **Release-1.0** 컬렉션에 포함됩니다.



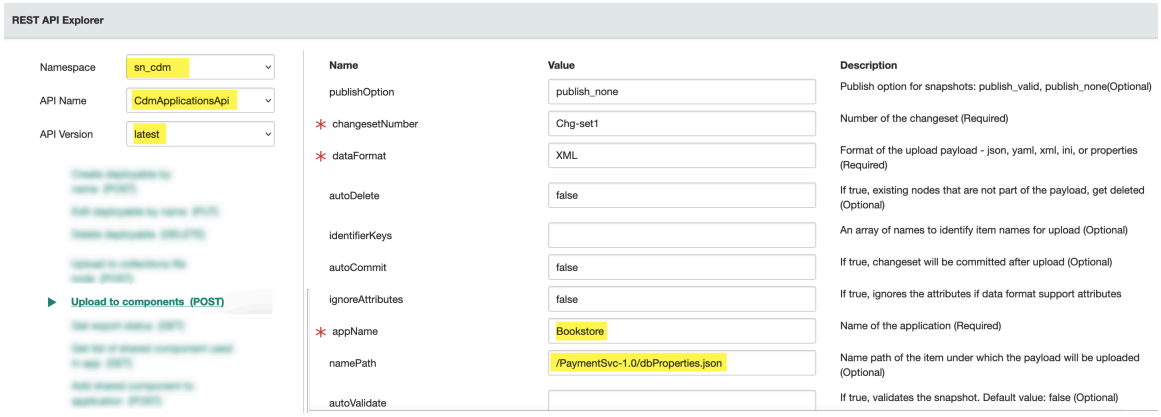
구조가 만족스러우면(언제든지 업데이트할 수 있음) REST 탐색기를 열어 소스 구성 데이터를 CDM 데이터 테이블에 업로드하는 프로세스를 시작합니다. 변경 세트를 커밋하지 마십시오. 데이터를 업로드할 수 있도록 열린 상태로 유지됩니다.

3. REST API 또는 구성 데이터 편집기를 사용하여 업로드할 애플리케이션의 이름, 데이터를 배치할 애플리케이션 데이터 구조 내의 CDM 경로, 소스 데이터의 형식(예시의 JSON) 등을 지정하는 매개변수 값을 설정합니다.

   주:
   XML 파일에서 기존 구성을 업로드하고 **ignoreAttributes** 가 **false**로 설정된 경우 CDM XML 파서는 식별자를 사용하여 JSON의 속성을 유지합니다. 자세한 내용은 에서 XML 파일 구문 분석 CDM 문서를 참조하십시오.

   이 예제에서는 명확성을 위해 REST API 탐색기 플랫폼 유틸리티를 보여 줍니다. 다음은 **PaymentSvc-1.0** 구성요소에서 dbProperties.json 노드를 만든 다음 소스 데이터를 새 노드에 추가하는 ##### ### REST POST 요청을 구성하는 방법의 예입니다. (다른 필드에 업로드할 소스 데이터를 지정합니다.) API는 , CdmChangesetsApi 및 에 설명되어 있습니다.CdmSnapshotApi CdmApplicationsApi

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 보내기를 선택하면 API가 원래 구성 데이터를 읽고, 업로드하고, 데이터 구조에 CDM 정렬합니다.

   주:
   업로드된 데이터 항목은 구조 폴더 내에서 알파벳순으로 정렬되어 특정 항목을 빠르게 찾을 수 있습니다.

   시스템은 구성 데이터 항목(CDI)의 수에 대해 다음과 같은 제한을 둡니다.

   - 애플리케이션에는 최대 총 100,000개의 CDI가 포함될 수 있습니다.
   - 모든 싱글 배치 가능 에는 최대 10,000개의 CDI가 포함될 수 있습니다.

   및 *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable* 속성 설정 구성 *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오CDM 시스템 속성.

   중요사항:
   POST 요청을 제출할 때마다 API는 POST를 수행하고 업로드 스크립트도 생성합니다. 여러 스크립트 언어 중 하나를 지정할 수 있습니다. 파이프라인 시스템의 코드를 사용하여 향후 업로드 시 이 애플리케이션에 대한 업로드 프로세스를 자동화하는 것이 목적입니다.

5. CDM돌아가기: 에 설명된 대로 구성 데이터를 검토하고 업데이트합니다구성 데이터 업로드를 위한 애플리케이션 준비.

6. 응용 프로그램이 구성 데이터의 완전하고 올바른 표현이라고 생각되면 변경 집합을 커밋할 수 있습니다. 커밋 작업은 각 배포 가능 항목의 스냅샷을 생성하고 API가 테이블에 데이터를 CDM 저장하도록 합니다.

   이제 애플리케이션이 완전히 준비되었으므로 필요에 따라 구성 설정 업데이트, 정책 적용으로 데이터 유효성 검사, 구성 데이터의 유효한 스냅샷 내보내기 등 데이터를 관리할 수 있습니다.

   스냅샷을 익스포트하는 동안 시스템은 익스포트 프로세스를 자동화하는 데 사용할 수 있는 API 코드를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 익스포터에 대한 API 발동 코드 생성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

구성 데이터 업로드를 위한 애플리케이션 준비

에서 XML 파일 구문 분석 CDM

에서 CSV 파일 구문 분석 CDM

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 데이터 업로드를 위한 애플리케이션 준비

의CDM 애플리케이션은 애플리케이션 서비스, 애플리케이션 모델 또는 동적 CI 그룹〔인프라〕에 대한 구성 데이터의 전체 컬렉션입니다CMDB. 원본 구성 데이터를 업로드한 후 애플리케이션은 서비스의 개발, 테스트 및 프로덕션 환경의 각 버전을 구성하는 모든 잠재력을 배치 가능 지원할 수 있습니다.

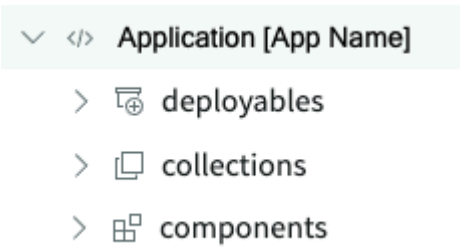
중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

개요: 업로드된 구성 데이터를 수락하도록 애플리케이션 준비

다음 일반 프로세스에 따라 구성 데이터 업로드를 수락할 애플리케이션을 준비합니다.

1. 앱 탭에서 해당 역할을 가진 CDM 관리자〔sn_cdm.cdm_admin〕 사용자가 애플리케이션 기록을 생성합니다.

   시스템은 계층 구조에서 여러 표준 폴더를 포함하는 애플리케이션을 생성합니다. 기존 구성 데이터를 이 데이터 구조에 매핑하여 설명된 CDM 데이터 모델이점을 활성화합니다.

   이 애플리케이션은 여러 배치 가능. 예를 들어 개발, 테스트 및 프로덕션과 같은 일반적인 각 환경에 대해 만들 배치 가능 수 있습니다. 각 환경 유형에 대해 각각 배치 가능 여러 버전을 만들 수도 있습니다.

2. 이제 코드 편집기에서 CDM 작업하여 편집할 수 있는 응용 프로그램의 초안 복사본인 변경 집합을 만듭니다.
3. 변경 집합에서 작업하는 동안 적절한 폴더에 다음과 같은 유형의 노드를 만듭니다. 이 프로세스는 구성 데이터를 모델링 합니다. 즉, 애플리케이션이 소스 구성 데이터를 데이터 구조에 매핑할 수 있도록 준비합니다 CDM .

   주:

   버전 4.2부터 구성 데이터 관리 슬래시(/)를 포함하여 UTF-8 문자를 사용하여 노드를 정의할 수 있습니다.

4. 이제 구조가 준비되었으므로 REST API 또는 코드 편집 패널을 CDM 사용하여 기존 구성 데이터를 변경 집합에 업로드합니다. 이 프로세스는 에 설명되어 있습니다 구성 데이터 업로드. 자세한 내용은 CdmApplicationsAPI , CdmChangesetsAPI 및 CdmSnapshoAPI 를 참조하세요.

   주:
   XML 또는 CSV 파일을 업로드하여 기존 구성 데이터를 CDM으로 임포트하는 경우 CDM 파서는 특정 방식으로 데이터를 구문 분석합니다. 자세한 내용은 에서 XML 파일 구문 분석 CDM 및 에서 CSV 파일 구문 분석 CDM 문서를 참조하십시오.

   업로드할 수 있는 데이터 세트 유형은 구성요소 변수, 구성요소, 컬렉션, 배포 가능 항목입니다.

   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.

구성요소는 일반적으로 애플리케이션 또는 인프라 서비스의 논리적 요소에 대한 구성 데이터를 나타내는 구성 요소입니다. 예로는 모놀리식 앱, 마이크로 서비스, 물리적 서버 또는 Docker 템플릿이 있습니다.

구성 요소에는 컬렉션에서 다른 값을 가질 수 있는 변수가 포함될 수 있습니다 배치 가능. 더 자세한 지침은 에 나와 있습니다 구성요소 정의 또는 업데이트.

수집

컬렉션은 릴리스를 함께 정의하는 구성요소 집합입니다. 컬렉션을 릴리스 컴포지션으로 생각할 수 있습니다.

컬렉션에는 변수 또는 특정 버전과 관련된 재정의 설정이 포함될 수 있습니다. 예를 들어 release-1에 사용된 VM 구성 데이터는 release-2에 사용된 데이터와 다릅니다. release-1은 ### 설정("memory": "2Gb")에 2Gb 값을 사용할 수 있고 release-2는 다른 값("memory": "4Gb")을 지정할 수 있습니다. 또한 컬렉션에는 해당 구성 요소에 표시되지 않는 구성 설정이 포함될 수 있습니다. 이러한 값을 "오버레이"로 생각할 수 있습니다.

배치 가능

A 배치 가능 는 CI/CD 파이프라인에 서비스로 배포할 수 있는 구성 데이터 세트(개발, 테스트 또는 프로덕션 환경용)입니다. 응용 프로그램의 CMDB각 배치 가능 항목은 . 예를 들어 개발, 테스트 및 프로덕션의 각 환경 유형에 대해 하나씩 3개의 배포 가능 항목을 생성할 수 있습니다.

A 배치 가능 는 특정 환경에 대한 릴리스를 정의하는 컬렉션 또는 컬렉션 집합으로 구성됩니다. 또는 인프라 서비스의 애플리케이션 서비스에 대한 컬렉션+환경 링크의 조합입니다 CMDB .

A 배치 가능 는 환경과 관련된 변수 또는 재정의 설정을 포함할 수 있습니다. 예를 들어, ###### 변수에는 개발 환경에서는 하나의 값이 있고 프로덕션 환경에서는 다른 값이 있습니다. 프로덕션 배치 가능 의 재정의 값은 개발 환경에 필요하지 않은 필수 컨테이너 매개변수를 지정할 수 있습니다.

5. 데이터가 업로드된 후 로 돌아갑니다 CDM. 비교적 작은 구성 요소 및 컬렉션 집합이 세 배치 가능 환경 모두에 대한 구성 데이터를 제공할 수 있도록 변수 값을 업데이트하고 재정의합니다. 예를 들어 ## 배치 가능 은 ### 배치 가능와 동일한 구성 요소 및 컬렉션을 사용할 수 있습니다. ## 에는 기본 ###### 변수 값이 사용됩니다. 반면 Test는 테스트 환경에 적합한 다른 값을 사용합니다.
6. 이제 변경 세트를 저장하고 커밋합니다. 시스템은 다음 작업을 수행합니다.
   - 다른 이전 커밋과 충돌이 있는지 여부를 확인합니다. 시스템에서 충돌을 보고하는 경우 이를 해결하고 변경 세트를 다시 커밋하거나 생성한 후 변경 내용을 다시 실행해야 합니다. 충돌 해결에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 변경 세트 커밋 간의 충돌.
   - 모든 변경 내용을 애플리케이션의 데이터 모델에 푸시합니다(구성 데이터가 유지됨).
   - 변경 세트의 변경 내용에 영향을 받는 각 배치 가능 스냅샷을 생성합니다. 시스템은 스냅샷에 대해 지정된 정책을 실행하여 구성 데이터를 검증합니다. 스냅샷이 생성되는 순간 스냅샷을 게시하고 구성 데이터를 내보내는 데 사용할 수 있습니다. 스냅샷은 편집할 수 없는 영구적인 기록입니다.

이제 소스 구성 데이터가 테이블에 보관 CDM 됩니다. 이제 필요에 따라 스냅샷의 유효성을 검사할 수 있도록 각각에 배치 가능 정책을 매핑하고, 스냅샷의 데이터를 검증하고(정책 적용), 구성 데이터를 내보내는 등의 데이터를 관리할 수 있습니다.

주:
정책을 빈 배치 가능에 매핑할 수 있지만 일반적인 절차는 아닙니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 구성요소 정의 또는 업데이트
- 애플리케이션에서 컬렉션 정의 또는 업데이트
- 배포 가능 항목 생성 및 업데이트
- 의 변경 세트 및 버전 제어 CDM
- 변경 세트 커밋 간의 충돌
- 구성 데이터 유효성 확인 및 수정

구성 데이터를 포함할 노드를 새 **CDM** 애플리케이션에 추가

업로드된 구성 데이터를 적절한 노드에 수락할 새 애플리케이션에 데이터 구조를 추가합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: CDM 관리자 〔sn_cdm.cdm_admin〕

이 태스크 정보
시스템에서 새 애플리케이션을 생성할 때 애플리케이션에는 최상위 구조 수준(구성요소, 컬렉션 및 배포 가능 항목 폴더)만 포함됩니다. 이 절차에서는 업로드된 구성 데이터를 수락할 구성 요소, 컬렉션 및 배치 가능 노드를 추가합니다. 기존 구성 데이터를 애플리케이션에 업로드하면 시스템은 데이터를 애플리케이션 데이터 구조 CDM 의 해당 노드에 [name:value] 쌍(구성 데이터 항목 — CDI)으로 매핑합니다. 자세한 내용은 CDM 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

주:

버전 4.2부터 구성 데이터 관리 슬래시(/)를 포함하여 UTF-8 문자를 사용하여 노드를 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 컬렉션에 포함될 구성요소를 만듭니다.
   자세한 내용은 구성요소 정의 또는 업데이트 및 애플리케이션에서 컬렉션 정의 또는 업데이트 문서를 참조하십시오.
2. 하나 이상의 배치 가능컬렉션에 컬렉션 추가:

   a. 트리의 수집 노드에 대해 메뉴 아이콘(⋮)을 선택하고 배포 가능 항목에 포함을 선택합니다.

   b. 컬렉션을 포함할 모든 배치 가능 항목을 선택한 다음, 포함을 선택합니다.

   주:
   컬렉션 또는 해당 하위 항목이 아직 포함되어 있지 않은 항목만 배치 가능 목록에 표시됩니다. 컬렉션의 이름이 기존 노드와 같으면 컬렉션이 재정의 또는 오버레이로 변환됩니다.

   컬렉션은 선택한 배치 가능각 .

에 컬렉션을 배치 가능추가하면 〔편집기 〕 패널에 포함된 컬렉션 이름이 표시되지만 해당 내용은 표시되지 않습니다(재정의 또는 오버레이가 나타남). 이 전략은 혼란을 줄이고 구조를 명확하게 합니다. 데이터의 완전히 해결된 내용을 보려면 미리 보기 패널을 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.

3. 컬렉션에 포함될 구성요소를 만듭니다.
4. 옵션: 구성요소 또는 컬렉션의 설정을 재정의하거나 오버레이하는 CDI를 배치 가능 추가합니다.

   주:
   업로드된 데이터 항목은 구조 폴더 내에서 알파벳순으로 정렬되어 특정 항목을 빠르게 찾을 수 있습니다.

   시스템은 구성 데이터 항목(CDI)의 수에 대해 다음과 같은 제한을 둡니다.

   ○ 애플리케이션에는 최대 총 100,000개의 CDI가 포함될 수 있습니다.

   ○ 모든 싱글 배치 가능 에는 최대 10,000개의 CDI가 포함될 수 있습니다.
   및 *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable* 속성 설정 구성 *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오CDM 시스템 속성.

   자세한 내용은 , 애플리케이션에서 컬렉션 정의 또는 업데이트또는 변수 CDI 생성 또는 업데이트를 참조하십시오구성요소 정의 또는 업데이트.
5. 저장을 선택하여 변경 집합의 변경 내용을 저장하고 변경 집합의 변경 내용을 커밋할 준비를 합니다.
   편집기 패널, 목록 뷰 및 미리 보기 패널이 새로 고쳐지면서 변경 세트의 해결된 상태가 반영됩니다. 시스템에서 변경 세트를 업데이트하지만 애플리케이션은 업데이트하지 않습니다. 활동 탭에 변경 내용이 나타납니다. 애플리케이션의 구성 데이터를 업데이트하려면 변경 세트를 커밋해야 합니다. 저장 후 다른 활동으로 이동하고 나중에 돌아와서 변경 세트를 편집할 수 있습니다.
6. 옵션: 커밋을 선택합니다.
   변경 세트 커밋 대화 상자가 열리고 변경 내용의 영향을 받는 각 배치 가능 항목이 나열됩니다.

   주:
   변경 세트를 커밋한 후에는 변경 세트를 수정할 수 없습니다.

   시스템은 변경 사항의 영향을 받는 각 배치 가능 스냅샷을 생성합니다. 이 대화 상자는 다음과 같은 추가 작업을 제공합니다.

   ○ 변경 내용의 영향을 받지 않는 배치 가능 경우 추가 작업 없음을 선택합니다. 시스템에서 변경 내용을 유지하기 위해 응용 프로그램을 업데이트합니다.

   ○ ▪ **Validate** snapshots(스냅샷 확인)를 선택하여 생성된 모든 스냅샷에 대해 다음 작업을 수행합니다.
      - 시스템은 연결된 배치 가능에 정적 또는 동적으로 매핑되는 모든 정책을 실행합니다.
      - 스냅샷이 모든 정책을 통과하면 확인 상태 값이 통과 로 설정되고 확인 결과 탭에 항목이 나열되지 않습니다. 유효한 게시 옵션을 사용하여 유효성 검사를 호출한 경우 유효한 스냅샷이 자동으로 게시됩니다.
      - 정책에 문제가 발생하면 확인 상태 값이 실패로 설정됩니다. 확인 결과 탭에는 정책에서 반환한 모든 실패 또는 경고가 표시됩니다.
      - 완료될 때까지 실행하지 못한 정책이 있는 경우 확인 상태 값이 실행 오류 로 설정되고 확인 결과 탭에는 오류로 인해 확인에 실패했음을 나타냅니다.

   ▪ **[Validate and publish snapshots**]를 선택하여 **[Validate snapshots]** 작업에 설명된 대로 확인을 수행합니다. 유효성 검사를 통과한 스냅샷만 게시됩니다. 게시된 스냅샷만 익스포트할 수 있습니다.

   커밋을 선택합니다.

   - 시스템은 애플리케이션을 업데이트하여 구성 데이터에 대한 변경 내용을 유지합니다.
   - 변경 집합 상태가 커밋됨으로 변경됩니다.

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

- 변경 세트를 수정할 수 없습니다.
- 스냅샷이 생성된 경우 확인 메시지에 스냅샷에 대한 링크가 포함됩니다.
- 커밋 프로세스 중에 오류가 발생하면 변경 집합 상태가 커밋 실패로 설정됩니다.

다음에 수행할 작업
애플리케이션에는 아직 구성 데이터가 포함되어 있지 않으므로 다음 단계는 기존 구성 데이터를 애플리케이션의 해당 노드로 임포트하는 것입니다. 구성 데이터 업로드 문서를 참조하십시오.

관련 정보

CDM 데이터 모델

에서 XML 파일 구문 분석 CDM

에서 CSV 파일 구문 분석 CDM

구성 데이터 보기 및 편집

구성요소 정의 또는 업데이트

애플리케이션에서 컬렉션 정의 또는 업데이트

변수 CDI 생성 또는 업데이트

암호화된 데이터 처리 방법

에서 **XML** 파일 구문 분석 **CDM**

CDM XML 파서를 사용하면 XML 파일에서 속성 키-값 쌍을 구문 분석할 수 있으므로 XML 파일에서 CDM로 구성 데이터를 업로드할 때 편집기 또는 목록 보기에서 CDM 각 요소의 속성을 쉽게 식별할 수 있습니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

XML 파일에서 JSON 형식으로 CDM 속성 키-값 쌍을 구문 분석하면 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- XML 파일의 기존 구성 데이터를 업로드하여 XML 요소의 속성을 JSON의 적절한 키-값 쌍으로 포함합니다.
- 편집기에서 구성 데이터 항목과 속성을 쉽게 구별합니다 CDM .
- 배포를 위해 속성이 포함된 임포트한 CSV 데이터의 유효성을 검사합니다 CDM .
- JSON 형식의 속성 키-값 쌍을 XML 파일의 XML 요소 속성으로 변환합니다.

임포트 중 XML을 JSON으로 구문 분석

구성 데이터를 CDM업로드하기 위해 XML 파일을 가져올 때 파서는 다음과 같이 속성과 XML 요소의 텍스트를 JSON 형식으로 변환합니다.

- XML 요소의 속성에 해당하는 모든 키 이름에 접두어를 추가합니다 `@` .
- 특성과 바깥쪽 텍스트가 모두 있는 XML 요소의 바깥쪽 텍스트 값에 대한 키를 추가합니다 `#text` .

이러한 옵션은 구성 데이터를 검토하는 동안 편집기 패널과 목록 뷰에서 속성을 식별하고 텍스트를 묶는 데 도움이 됩니다.

다음 예제에서는 XML과 JSON 형식 간의 변환이 어떻게 보이는지 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.

XML 형식

```
<app>
   <components>
      <paymentService type="B2C">
            <provider region="EMEA">ABCPay</provider>
            <service>XYZPay</service>
      </paymentService>
   </components>
<app>
```

JSON 형식

```
{
  "app" : {
      "components" : {
          "paymentService" : { //key-value pair for XML elements with attributes
                "@type" : "B2C", // @ prefix for attribute
                "provider" : {
                    "@region" : "EMEA", // @ prefix to key name for attribute
                    "#text" : "ABCPay"  // #text key name for enclosing text
                 },
           "service" : "XYZPay" //key-value pair for XML elements without attributes
           }
      }
  }
}
```

익스포트 중 JSON을 XML로 구문 분석

구성 데이터를 XML 파일 형식으로 내보낼 때 XML 특성과 바깥쪽 텍스트를 원래 형식으로 유지하려면 다음과 같이 구성 데이터를 업데이트해야 합니다.

- 모든 키 이름에 접두사를 @ 추가하여 XML 요소의 특성으로 구문 분석되도록 합니다.
- 특성과 바깥쪽 텍스트가 모두 있는 경우 XML 요소의 바깥쪽 텍스트 값으로 구문 분석되어야 하는 CDI에 명명된 `#text` 키를 추가합니다.

관련 정보

구성 데이터 업로드

구성 데이터를 포함할 노드를 새 CDM 애플리케이션에 추가

에서 CSV 파일 구문 분석 CDM

에서 **CSV** 파일 구문 분석 **CDM**

CDM CSV 파서를 사용하면 CSV 파일의 데이터를 구문 분석할 수 있으므로 CSV(쉼표로 구분된 값) 파일의 CDM구성 데이터를 로 업로드할 때 편집기 또는 목록 보기에서 CDM 데이터 형식 속성 및 구성 데이터를 쉽게 식별할 수 있습니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

CDM CSV 파서는 CSV 표준 RFC 4180을 따릅니다. CSV 파일에서 JSON 형식으로 CDM 데이터를 구문 분석하면 다음과 같은 이점을 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.

- 사용자 지정 헤더 및 구분 기호 속성이 있는 CSV 파일에서 기존 구성 데이터를 업로드하여 JSON에서 적절한 키-값 쌍으로 구문 분석합니다.
- 편집기의 구성 데이터 항목(데이터)과 데이터 형식 속성(메타데이터)을 구별합니다 CDM .
- 배포를 위해 임포트한 CSV 데이터의 유효성을 검사하는 CDM 중입니다.
- 구성 데이터를 JSON 형식에서 원래 형식의 속성을 사용하여 CSV 형식으로 변환합니다.

임포트 중 CSV를 JSON으로 구문 분석

CSV 파일을 CDM로 가져오면 파서는 다음과 같이 CSV 형식의 데이터를 JSON 형식으로 변환합니다.

- CSV 파일의 각 기록을 JSON 형식의 노드 아래에 *data* 별도의 인덱싱된 노드에 CDI로 추가합니다.
- 노드에서 CSV 업로드 *metadata* 중에 사용되는 데이터 형식 속성을 추가합니다.

  쿼리 매개변수 *dataFormatAttributes* 에는 구분 기호, 헤더, 헤더로서의 첫 번째 행 및 보안 헤더를 결정하기 위한 속성이 포함됩니다.

CDM CSV 파서의 속성

특성 이름	설명
구분 기호	각 헤더 필드를 키로, 기록 필드를 CDI 값으로 구분하는 문자입니다. 유효한 문자를 구분 기호로 지정할 수 있습니다. 기본값: "delimiter": ",".
containsHeader(헤더 포함)	CSV 파일의 첫 번째 행이 헤더 행으로 간주되는지 여부를 결정하는 옵션입니다. 이 속성은 선택 사항이며 ○ true: CSV 파일에 첫 번째 행이 헤더로 포함됩니다. ○ false: CSV 파일에 첫 번째 행이 헤더로 포함되어 있지 않습니다. 이 경우 특성에 헤더를 *headers* 제공해야 합니다. 기본값: "containsHeader": "true".
헤더	CSV 파일의 기록 필드에 대한 헤더 필드 목록입니다. 이러한 헤더는 JSON 형식의 CDI 키 이름으로 변환됩니다. 주: 이 특성은 특성이 *containsHeader***false**로 설정된 경우에만 적용할 수 있습니다. CSV 파일에 헤더가 있는 첫 번째 행이 없는 경우 헤더 배열을 제공할 수 있습니다. 헤더 수는 기록 필드 수와 일치해야 합니다. 예: "headers": ["FirstName","LastName","Location","Salary"].

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

특성 이름	설명
	기본값 : 빈 배열 : "headers": [].
securedHeaders	모든 기록의 값이 JSON 형식으로 암호화된 형식으로 표시되는 헤더 필드 목록입니다. 이 속성은 선택 사항이며 보호해야 하는 헤더 배열을 제공할 수 있습니다. 보안 헤더의 이름은 **headers** 속성 또는 CSV 파일의 헤더 이름과 일치해야 합니다. 예: "securedHeaders": ["Salary"]. 기본값: 빈 배열: "securedHeaders": [].

Example: CSV를 **JSON** 형식으로 변환

이 예제에서는 지정된 데이터 형식 속성과 이러한 속성을 기반으로 CSV 콘텐츠를 JSON 형식으로 변환하는 방법을 보여 줍니다.

데이터 형식 속성

> **주:**
> 이 매개변수는 선택 사항입니다. 값을 제공하지 않으면 속성의 기본값이 사용됩니다.

```
{ "## ##": ",", "containsHeader": "true", "headers": [], "securedHeaders": ["##"] }
```

CSV 형식

```
//Sample CSV file content: no header in the first row; each line represents a
 record
  FirstName,LastName,Location,Salary
  David,Ben,NYC,1000
  Jakes D,Ron,IRE,1220
  "George, R",Martin,US,12120
  "Antony, ""Ron",Mak,US,1210
```

JSON 형식

```
//data node for the records from CSV - each record row converted to individual nodes with
 fields separated by delimiter character converted to individual items of the node{
 "data": {
  "0": {
   "FirstName": "David",
   "LastName": "Ben",
   "Location": "NYC",
   "Salary": "*****"
  },
  "1": {
   "FirstName": "Jakes D",
   "LastName": "Ron",
   "Location": "IRE",
   "Salary": "*****"
  },
  "2": {
```


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

```
  "FirstName": "George, R",  //the name has a delimiter char so the full name is enclosed within " "
  "LastName": "Martin",
  "Location": "US",
  "Salary": "******"
 },
 "3": {
  "FirstName": "Antony, \"Ron", //the last name has "" so a \ is added to include " in the last name
  "LastName": "Mak",
  "Location": "US",
  "Salary": "*****"
 }
},
//metadata added for the data format attributes
 "metadata": {
  "containsHeader": "true",
  "delimiter": ",",
  "headers": "FirstName#LastName#Location#salary",
  "securedHeaders": "Salary"
 }
}
```

익스포트 중 JSON을 CSV로 구문 분석

구성 데이터를 CSV 파일 형식으로 내보낼 때 CSV 구성 데이터를 원래 형식으로 유지하려면 데이터에 및 `metadata` 노드가 있는지 `data` 확인합니다.

- 노드 내의 `data` 구성 데이터 항목은 CSV 파일의 개별 레코드 행으로 변환됩니다.
- 노드 내의 `metadata` 데이터 형식 속성은 CSV 파일에서 구분 기호, 헤더 및 비밀 헤더 정보를 정의하는 데 사용됩니다.

관련 정보

구성 데이터 업로드

구성 데이터를 포함할 노드를 새 CDM 애플리케이션에 추가

에서 XML 파일 구문 분석 CDM

에서 정책 정의 **DevOps** 구성

에서 정책을 DevOps 구성 정의하여 구성 데이터를 확인합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_devops_config.admin

이 태스크 정보

기본 DevOps 구성 정책을 사용하거나 사용자 지정하여 구성 데이터 콘텐츠가 규정을 준수하는지 확인하거나 사용자 지정 DevOps 구성 정책을 작성하고 테스트 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.

프로시저

1. 관리자 보기에서 정책 탭을 선택합니다.
2. 기본 정책을 선택하거나 새로 만들기 를 선택하여 정책을 만듭니다 .
3. 정책에 대한 정책 이름, 범주 및 설명을 입력하고 저장을 선택합니다.

> **주:**
> 정책 버전을 게시하여 최신 상태로 만들고 호출하기 전에 활성화해야 합니다.

관련 정보

기본 DevOps 구성 정책

How to write and test custom PaCE policies

구성의 **DevOps** 매핑 정책

정책을 배포 가능 항목에 매핑하면 정책을 업데이트의 유효성을 검사할 수 있습니다. Config의 DevOps 이러한 정책은 (PaCE)에 의해 Policy as Code Engine 구동됩니다.

> **중요사항:**
> Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

정책을 생성한 후에는 배포 가능 항목에 매핑하여 배포 가능 항목이 변경될 때 정책을 호출할 수 있습니다. 다음 매핑을 사용하여 정책을 매핑할 수 있습니다.

정적 매핑

정적 매핑에서는 정책이 배포 가능 항목에 직접 매핑됩니다. 이 매핑 유형은 다양한 환경 또는 구성에 정책을 적용하는 데 도움이 됩니다. 그러나 정책을 여러 배포 가능 항목에 매핑해야 하는 경우 각 배포 가능 항목에 대해 여러 번 매핑해야 합니다. 배포 가능 항목에 대해 직접 매핑된 정책에서 확인이 트리거됩니다.

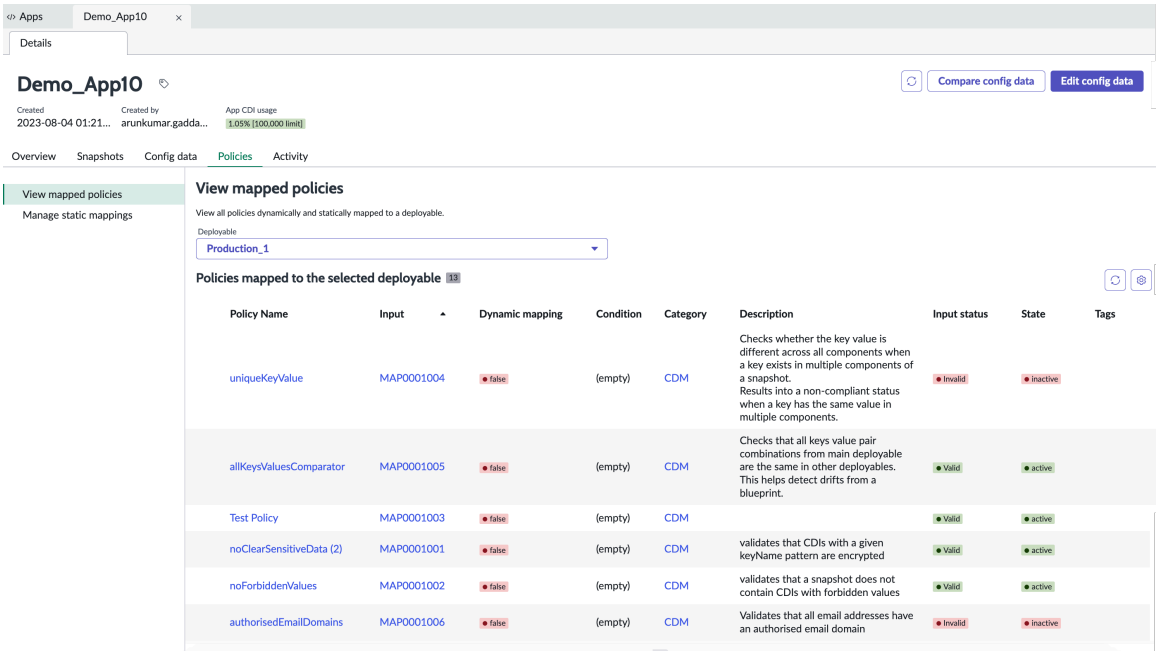
동적 매핑

동적 매핑에서 정책은 미리 정의된 조건에 따라 배포 가능 항목에 동적으로 매핑됩니다. 이 매핑 유형은 모두 동일한 조건을 충족하는 여러 애플리케이션에 걸쳐 더 큰 배포 가능 항목 집합에 정책을 적용하는 데 도움이 됩니다. 확인은 배포 가능 항목에 대해 런타임에 동적으로 매핑된 정책에서 트리거됩니다.

애플리케이션 양식의 정책 탭에서 매핑된 정책 보기 옵션을 선택하여 애플리케이션의 배포 가능 항목에 매핑된 모든 정책을 볼 수 있습니다. 목록에서 배포 가능 항목을 선택하여 정적 매핑 또는 동적 매핑을 모두 사용하여 매핑된 정책을 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.

애플리케이션 양식의 정책 탭



정책을 배포 가능 항목에 매핑

정책을 a 배치 가능 에 매핑하여 구성 데이터가 통과해야 하는 확인 프로세스를 정의합니다. 정적 매핑 또는 동적 매핑을 사용하여 정책을 배포 가능 항목에 매핑할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_policy_editor 또는 cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

정책은 매핑된 배포 가능 항목에 대한 변경 내용을 확인합니다. 영향을 배치 가능 주는 변경 사항이 커밋될 때마다 시스템은 새 스냅샷 배치 가능 을 생성한 다음 스냅샷에 대해 매핑된 모든 정책을 실행합니다. 또한 언제든지 정책을 수동으로 실행할 수 있습니다(예: 정책 작업 테스트).

프로시저

1. 응용 프로그램에 대한 Policies(정책) 탭에서 **Manage static** mappings(정적 매핑 관리)를 선택합니다.
   정적 매핑 관리 페이지에는 매핑된 정책이 있는 모든 배치 가능 항목이 나열됩니다. 정책은 매핑되는 대상을 기준으로 배치 가능 그룹화됩니다.
2. 추가를 선택합니다.
   맵 정책 대화 상자가 사용 가능한 정책 목록과 함께 표시됩니다.
3. 정책을 실행할 대상을 배치 가능 선택합니다.
4. 정책 목록에서 정책을 선택합니다.
   원하는 수의 정책을 매핑할 수 있습니다.
5. **Map** Policies(정책 매핑)를 선택합니다.
   정적 매핑 관리 페이지에서 배치 가능 매핑된 정책 목록으로 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.

매핑된 정책 목록 - 열

열 헤더	설명
정책 이름	정책 이름 정책은 매핑된 배포 가능 항목 아래에 그룹화되어 나타납니다.
입력	구성 가능한 정책 설정입니다.
동적 매핑	정책이 동적 또는 정적으로 매핑되는지 여부를 나타내는 식별자입니다. ○ **true**: 정책이 정의된 조건에 따라 동적으로 매핑됩니다. ○ **false**: 정책이 정적으로 매핑됩니다.
조건	정책이 특정 배포 가능 항목에 동적으로 매핑되는 기준이 되는 비즈니스 조건입니다. 예를 들어 환경 유형이 production인 배포 가능 항목에만 정책을 동적으로 매핑하려면 조건을 **[Environment][is][Production]**으로 정의할 수 있습니다. 조건 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Map PaCE policies using Dynamic Mapping .
설명	확인 대상을 지정하는 정책에 대한 설명입니다.
범주	정책 그룹화를 활성화하는 식별자입니다. 예를 들어 #### ### 있습니다.
입력 상태	정책 내 정책의 확인 상태입니다 매핑 입력 . 주: ○ 이 정보는 입력 설정의 유효성(즉, 유효성 검사를 수행할 정책의 준비 상태)을 반영합니다. ○ 모든 매핑 입력은 삽입 시 유효합니다. 정책 버전이 보관되거나 삭제되면 입력이 잘못됩니다. ○ 이 값은 스냅샷이 유효성 검사를 통과했는지 여부(즉, 스냅샷이 규정을 준수하는지 여부)를 나타내지 않습니다.
상태	정책의 매핑 상태와 배포 가능 항목입니다. 활성 상태인 매핑된 정책만 스냅샷 확인 중에 실행됩니다.
태그	정책과 연결된 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.

관련 정보

Map PaCE policies using Static Mapping

Map PaCE policies using Dynamic Mapping

에서 익스포터 정의 **DevOps** 구성

익스포터 DevOps 구성 를 정의하여 데이터 모델의 전체 또는 일부에서 구성 데이터를 추가 배포 또는 프로비저닝 활동에 대한 입력으로 익스포트합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_devops_config.admin

프로시저

1. 관리자 보기에서 익스포터 탭을 선택합니다.
2. 기본 익스포터를 선택하거나 새로 만들기 를 선택하여 사용자 지정 익스포터를 생성합니다. 자세한 내용은 Create a custom exporter 를 참조하십시오.
3. 익스포터 이름과 설명을 입력하고 확인을 클릭합니다.

관련 정보

기본 DevOps 구성 익스포터

에서 파이프라인 구성 **DevOps** 구성

데이터 모델과 DevOps 구성 상호 작용하도록 Argo CD Azure DevOps또는 Jenkins 파이프라인을 구성합니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

이러한 오케스트레이션 도구 통합은 기본 시스템에 포함되어 DevOps 구성 있습니다.

- 아르고 CD
- Azure DevOps
- Jenkins

필요한 플러그인

아르고 CD

의 보조 소프트웨어 섹션을 방문하십시오. ServiceNow Store 웹 사이트에서 DevOps용 ServiceNow Argo CD 플러그인을 다운로드하여 Argo CD 파이프라인을 애플리케이션과 통합할 수 있습니다 ServiceNow DevOps 구성 .

Azure DevOps

Visual Studio Marketplace 용 Azure DevOps 확장을 ServiceNow DevOps 사용하여 Azure 파이프라인을 애플리케이션과 통합합니다ServiceNow DevOps 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.

Jenkins

의 보조 소프트웨어 섹션을 방문하십시오. ServiceNow Store DevOps용 플러그인을 Jenkins 다운로드하여 파이프라인을 애플리케이션과 통합할 수 있는 웹 사이트입니다 JenkinsServiceNow DevOps 구성.ServiceNow

에서 확인 실행 **DevOps** 구성

설치 및 구성 DevOps 구성한 후 구성의 유효성을 검사하고 결과를 검토합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_devops_config.admin

이 태스크 정보

배포 가능 수준에서 정책 확인 작업을 수행하고 스냅샷 수준에서 게시 작업을 수행하면 프로덕션 환경에서 규정을 준수하지 않는 변경으로부터 보호할 수 있습니다.

배포 가능 항목에 더 많은 정책을 매핑하고 최신 스냅샷에 대해 검증하여 추가로 검증할 수도 있습니다.

프로시저

1. 응용 프로그램을 열고 스냅숏 탭에서 만든 변경 집합에서 만든 스냅숏을 선택합니다.
2. 유효성 검사를 선택하고 확인합니다.
   정적 및 동적으로 매핑된 모든 정책이 스냅샷의 유효성을 검사하기 위해 실행됩니다.
3. 규정 준수 결과를 검토합니다.
   향후 생성되는 모든 스냅샷은 구성된 정적으로 매핑된 정책에 대해 자동으로 검증됩니다. 동적 매핑은 배포 가능 항목과 일치하는 최신 조건에 따라 런타임에 결정됩니다.

유효성 검사 실패를 일으킨 데이터 수정

배포 가능한 스냅샷에 대해 실행되는 정책이 실패하거나 오류 또는 경고를 생성하면 정책은 문제가 되는 CDI와 실패 이유를 식별합니다. 변경 집합에서 작업하는 동안 유효성 검사 실패 패널을 사용하여 문제가 되는 CDI로 직접 이동하여 문제를 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_devops_config.admin

이 태스크 정보

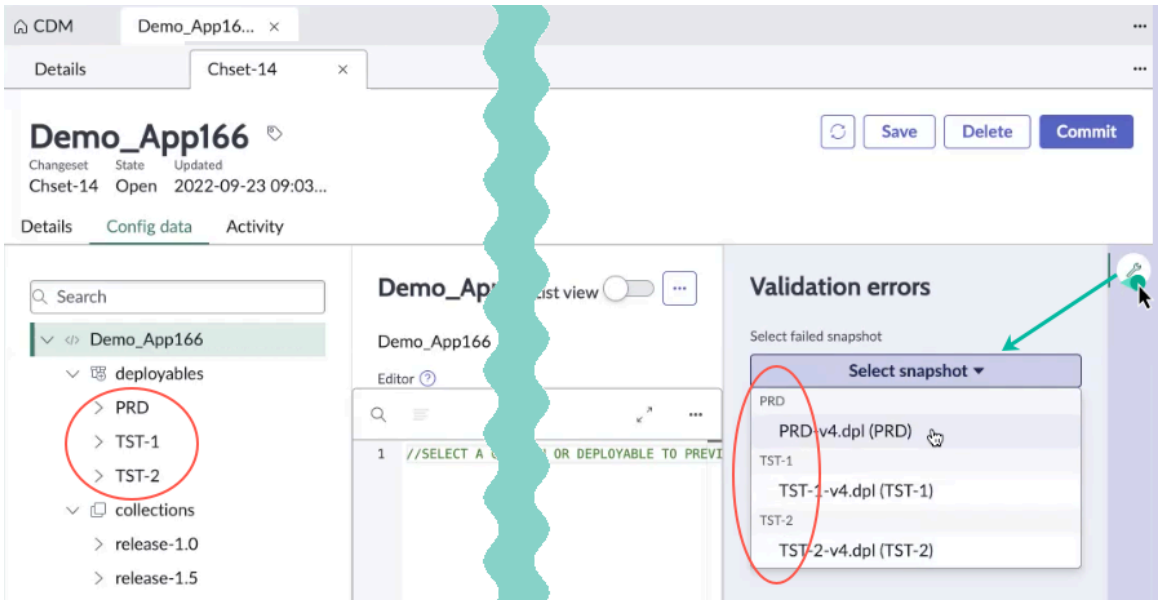
애플리케이션의 배포 가능 항목에 대한 유효성 검사가 실패할 때마다 확인 실패 패널이 애플리케이션 탭에 나타납니다. 패널에는 유효성 검사에 대한 오류, 경고 또는 실행 실패 상태가 있는 스냅샷만 표시됩니다. 확인되지 않았거나 진행 중 상태의 스냅샷은 표시되지 않습니다.

중요사항:
이 절차에서 업데이트하는 데이터 변경 내용 및 상태 설정은 선택한 변경 집합에만 적용됩니다. 따라서 팀의 다른 사람들과 작업을 조정해야 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. 변경 세트에서 작업하는 동안 유효성 검사에 실패한 애플리케이션의 스냅샷 목록을 보려면 확인)을 선택합니다.
이 예시에서는 애플리케이션의 배포 가능 항목 3개 모두에 대한 스냅샷이 어떤 방식으로든 확인에 실패했습니다(오류, 경고 또는 실행 실패).

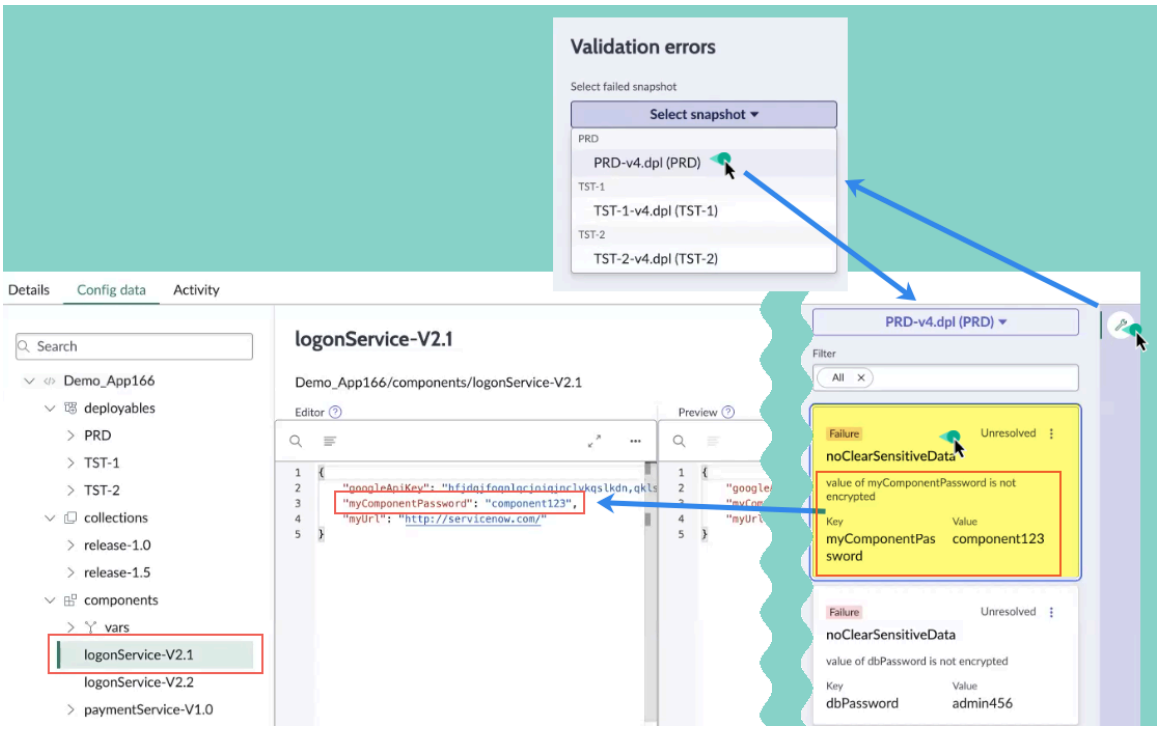


2. 실패로 이동합니다.

a. 카드를 보려면 스냅샷을 선택합니다.
각 카드는 정책 확인 실패를 나타냅니다. 필터를 사용하여 특정 확인 결과가 있는 카드를 찾습니다. 다른 사용자가 문제에 대해 작업한 경우 해결 상태(해결됨, 해결되지 않음 또는 무시됨)를 필터링할 수도 있습니다.

b. 카드를 선택하여 문제가 있는 CDI에 대한 편집기를 직접 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.



3. 데이터를 검토하고 필요한 업데이트를 수행합니다.
4. 데이터 작업을 마치면 오류 상태를 업데이트합니다.

   추가 작업 추가 작업 아이콘(추가 ⋮)을 열어 오류 상태를 업데이트합니다.

   - 해결되지 않음: 이 상태는 유효성 검사 오류의 초기 상태입니다. 데이터를 복구할 수 없는 경우 이 상태를 그대로 둡니다. 다른 사용자와 함께 문제를 해결할 수 있습니다.
   - 해결됨: 오류를 수정했습니다. 변경 세트를 커밋하고 데이터의 유효성을 검사하여 데이터가 올바른지 확인해야 합니다.
   - 무시됨: 이 상태는 추가 작업이 수행되지 않음을 나타냅니다.

CDM 시스템 속성

CDM 시스템 속성.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

CDM 시스템 속성

CDM 시스템 속성

속성	설명
sn_cdm.variable_regex	CDI 값에서 참조되는 변수를 캡처하는 데 사용되는 정규 표현식입니다. 이 값을 사용할 경우 변수를 사용하는 구문은 다음과 같습니다. @@name@@

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

CDM 시스템 속성

속성	설명
	기본값: @@([^@].*?) @@
sn_cdm.cdm_queue_request_expiry_time_ms	만료됨으로 표시되기 전에 프로세스를 처리할 수 있는 최대 시간입니다. 기본값: 900000ms(15분)
sn_cdm.cdm_validation_timeout_ms	스냅샷 확인을 위한 최대 시간 제한입니다. 기본값: 900000ms(15분)
sn_cdm.default_node_identifier_keys	배열 노드 내에서 노드 객체를 식별하는 데 사용되는 키입니다. 기본값: (none)
sn_cdm.execute_exporter_async_for_standard_request	false로 설정하면 익스포터 요청이 요청 대기열을 건너뛰고 해당 출력이 즉시 반환됩니다. 내보내기 요청이 많은 경우 이 설정을 변경하면 시스템 성능이 저하될 수 있습니다. 기본값: true
sn_cdm.exception_enabled	false로 설정하면 다른 정책 설정에 관계없이 예외 제어 기능을 사용할 수 없습니다. 기본값: true
sn_cdm.node_name_allowed_character_regex	노드 이름을 확인하는 데 사용되는 정규 표현식입니다. 허용되는 기본 문자는 다음과 같습니다. `0-9, A-Z, a-z, _, -, ., %, $, whitespace, :, #` 기본값: [\\w-.% :$#]
sn_cdm.app_이름_allowed_character_regex	애플리케이션 이름의 유효성을 검사하는 데 사용되는 정규 표현식입니다. 허용되는 기본 문자는 다음과 같습니다. `0-9, A-Z, a-z, _,-, ., whitespace, |, :, [], (), %, $, #` 기본값: [\\w-.%$#() :|[\\]]
sn_cdm.snapshot_name_allowed_character_regex	스냅샷 이름을 확인하는 데 사용되는 정규 표현식입니다. 허용되는 기본 문자는 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.

CDM 시스템 속성

속성	설명
	0-9, A-Z, a-z, _,-, ., % 기본값: [\\w-.%]
sn_cdm.exporter_name_allowed_character_regex	익스포터 이름을 확인하는 데 사용되는 정규 표현식입니다. 허용되는 기본 문자는 다음과 같습니다. 0-9, A-Z, a-z, _,-, .,% 기본값: [\\w-.%]
sn_cdm.exporter_argument_name_allowed_character_regex	익스포터 인수의 이름을 확인하는 데 사용되는 정규 표현식입니다. 허용되는 기본 문자는 다음과 같습니다. 0-9, A-Z, a-z, _ 기본값 : [\\w]
sn_cdm.cdm_max_allowed_open_changesets	오픈 변경 세트의 최대 허용 수입니다. 기본값: 10
sn_cdm.예방_중복_노드_이름_검사	예로 설정된 경우 노드 이름 중복을 확인하면 다른 모든 오픈 변경 세트에서도 이름 사용을 확인합니다(변경 세트 내에서 검사를 제한하는 것과는 반대). 기본값: false
sn_cdm.max_허용_업로드_파일_크기	REST API를 통해 구성 데이터를 업로드하기 위한 최대 페이로드 크기입니다. 기본값: 5MB
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application	애플리케이션당 허용되는 최대 CDI 수입니다. 이 수를 초과하면 REST API를 통한 구성 데이터의 추가 업로드가 차단됩니다. 이 제한을 늘리면 성능이 크게 저하되고 UI 기능이 중단될 수 있습니다. 값을 변경하는 경우 다음 명령을 실행하여 CDI 사용량 데이터를 다시 계산해야 합니다. new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();

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

CDM 시스템 속성

속성	설명
	기본값: 100000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable	배포 가능 항목당 허용되는 최대 CDI 수입니다. 이 수를 초과하면 REST API를 통한 구성 데이터의 추가 업로드가 차단됩니다. 이 제한을 늘리면 성능이 크게 저하되고 UI 기능이 중단될 수 있습니다. 값을 변경하는 경우 다음 명령을 실행하여 CDI 사용량 데이터를 다시 계산해야 합니다. `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` 기본값: 10000
sn_cdm.max_nodes_in_memory	CdmQuery의 queryTree 메서드를 사용할 때 지원할 수 있는 최대 노드 수입니다. 기본값: 10000
sn_cdm.reserved_node_names	노드에 사용할 수 없는 이름입니다. 기본값: vars, collections, deployables, components
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_shared_component	입니다. 공유 구성요소당 허용되는 최대 CDI 수입니다. 이 수를 초과하면 REST API를 통한 구성 데이터의 추가 업로드가 차단됩니다. 이 제한을 늘리면 성능이 크게 저하되고 UI 기능이 중단될 수 있습니다. 값을 변경하는 경우 다음 명령을 실행하여 CDI 사용량 데이터를 다시 계산해야 합니다. `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` 기본값: 10000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_library	공유 구성요소 라이브러리당 허용되는 최대 CDI 수입니다. 이 수를 초과하면 REST API를 통한 구성 데이터의 추가 업로드가 차단됩니다. 이 제한을 늘리면 성능이 크게 저하되고 UI 기능이 중단될 수 있습니다. 값을 변경하는 경우 다음 명령을 실행하여 CDI 사용량 데이터를 다시 계산해야 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.

CDM 시스템 속성

속성	설명
	new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications(); 기본값: 10000
sn_cdm.attachment.display_mime_types	미리 보기 창에서 컨텐츠 미리 보기를 사용할 수 있는 파일 형식입니다. 미리 보기 창에 표시할 추가 MIME 유형을 추가할 수 있습니다. 그러나 오디오, 이미지 및 비디오와 같은 이진 파일 MIME 유형에는 미리 보기를 사용할 수 없습니다. 기본값: text/yaml,text/css,text/csv,text/html,text/javascript,text/plain,text/richtext,text/x-vcard,text/x-vcalendar,application/xml,application/javascript,application/json

에서 파이프라인 통합 **DevOps** 구성

Argo CD Azure DevOps또는 Jenkins 파이프라인 DevOps 구성 을 데이터와 통합하여 데이터 모델과 상호 작용합니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

조직 정책에 대해 애플리케이션 및 인프라 상세 정보를 확인하고 소프트웨어 코드를 코드 리포지토리에 커밋하는 것과 동일한 방식으로 구성 데이터를 커밋합니다.

CI/CD 파이프라인에서 구성 데이터를 끌어와 애플리케이션에 대한 코드뿐만 아니라 해당 코드와 관련된 모든 구성도 배포합니다.

주:
파이프라인 통합에는 플러그인 설치가 필요합니다. 설치 요구 사항은 을 참조하십시오 에서 파이프라인 구성 DevOps 구성 .

DevOps 구성 및 **DevOps** 변경 가속

DevOps 변경 속도 변경 제어 기능을 사용하면 구성 변경을 위한 DevOps 구성 파이프라인의 일부로 변경 요청이 생성됩니다.

파이프라인에서 변경 가속화를 설정합니다.

아르고 CD

Azure DevOps

ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration Azure DevOps 작업 사용

Jenkins

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

`snDevOpsChange` Jenkins 작업 사용.

DevOps 변경 속도에서 **DevOps** 〉 오케스트레이션 〉 파이프라인 변경 요청 변경에 의해 생성된 DevOps 변경 요청을 보고 승인할 수 있습니다 DevOps 구성 .

변경 가속화 기능에 대한 DevOps 자세한 내용은 을 참조하십시오변경 프로세스 가속화 DevOps.

Azure DevOps 파이프라인 작업

파이프라인에서 이러한 작업을 사용하여 데이터 모델과 DevOps 구성 상호 작용합니다Azure DevOps.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

이러한 작업은 목표를 달성하기 위한 특정 파이프라인 정의를 생성하기 위해 제공됩니다.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config

  에이전트 작업을 통해 데이터 모델의 배포 가능 항목에 구성 데이터를 업로드합니다.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot

  애플리케이션에 대한 스냅샷을 가져옵니다.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name

  스냅샷의 이름을 추출합니다.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot

  구성 데이터의 스냅샷을 게시합니다.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot

  구성 데이터의 하위 집합을 익스포트합니다.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline

  변경 세트 및/또는 스냅샷을 파이프라인 실행에 등록합니다.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-validate-snapshot

  조직 정책을 기준으로 구성 데이터를 확인합니다.

- ServiceNow-DevOps-Server-변경-가속화

  파이프라인의 일부로 변경 요청을 생성합니다.

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config

애플리케이션 데이터 모델 내의 지정된 위치에 구성 파일을 업로드하는 작업입니다.

이 작업은 파이프라인 실행 중에 사용자가 애플리케이션 데이터 모델에 업로드하도록 선택한 모든 구성 파일에 대해 반복적인 특성으로 사용됩니다.

주:
사전 업로드된 파일은 호환 가능한 형식이어야 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.

입력 변수

connectedServiceName	파이프라인 끝점 연결을 지정합니다 DevOps .
applicationName	구성 데이터가 업로드되는 애플리케이션을 지정합니다.
'deployableName'	애플리케이션의 배포 가능 항목을 지정합니다(대상이 배포 가능한 경우 필수).
'업로드타겟'	구성 데이터가 업로드되는 데이터 모델 대상(예: ####, ###, ## ##)을 지정합니다.
collectionName	(선택 사항) 구성 데이터가 업로드될 컬렉션을 지정합니다(대상이 컬렉션인 경우 필수).
namePath	구성 데이터가 업로드되는 데이터 모델 경로를 지정합니다. 주: vars 폴더에 업로드할 때 변수 폴더 경로를 지정하려면 이름 경로를 "vars/"로 시작해야 합니다.
configFilePath	구성 데이터가 데이터 모델의 구성요소 또는 배포 가능 경로에 업로드되는 소스 폴더를 지정합니다. 비어 있는 것은 리포지토리의 루트입니다. 파일이 리포지토리에 없는 경우 변수를 사용합니다(예: $(agent.builddirectory)).
변환 경로	(선택 사항) 작업 공간과 관련하여 구성 파일의 디렉터리 구조를 유지할지 여부를 지정하고 디렉터리를 데이터 모델 내의 경로로 변환할지 여부를 지정합니다. 기본값은 false입니다.
데이터 포맷	config_file의 데이터 형식(예: JSON,YAML, XML 등)을 지정합니다.
changesetNumber	(선택 사항) 이 업로드 활동과 관련된 (열려 있는) 변경 세트를 지정합니다. 제공되지 않은 경우 새 변경 세트가 만들어집니다. 주: 여러 업로드 시나리오에만 사용됩니다.
자동 커밋	업로드 후 구성 데이터를 커밋할지 여부를 지정합니다(True/False). 기본값은 false입니다.

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

autoValidate (자동 확인)	커밋 중에 구성 데이터의 유효성을 검사할지 여부를 지정합니다(True/False). 기본값은 true입니다.

출력 변수

changesetNumber	업로드 중 변경 세트 기록이 생성/커밋되었습니다. 나중에 파이프라인에서 사용할 수 있도록 작업에 이름을 입력합니다(예: componentUpload).

예 - 업로드 구성

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
 name: componentUpload
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  uploadTarget: 'component'
  namePath: 'wep-api-v1.0'
  configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
  dataFormat: 'yaml'
  autoCommit: true
  autoValidate: true
```

예 - 다중 업로드(구성요소)

업로드 작업을 두 번 이상 호출하여 한 변경 집합의 업로드 부분을 유지하면서 다른 위치에서 다른 파일 형식으로 구성 데이터를 업로드할 수 있습니다.

- 첫 번째 업로드에서 changesetNumber 출력 변수를 후속 업로드에서 다시 사용할 수 있도록 작업 이름을 지정합니다.

  YAML 파일 업로드:

  ```
  -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
    name: componentUpload
    inputs:
      connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
      applicationName: 'PaymentDemo'
      uploadTarget: 'component'
      namePath: 'wep-api-v1.0'
      configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
      dataFormat: 'yaml'
      autoCommit: false
      autoValidate: false
  ```

- 후속 업로드에서 첫 번째 업로드의 changesetNumber 출력 변수를 입력 변수로 참조합니다.

  JSON 파일 업로드:

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

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'component'
    namePath: 'wep-api-v1.0'
    configFilePath: 'featureToggles/set1.json'
    dataFormat: 'json'
    autoCommit: true
    autoValidate: true
    changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

예 - 다중 업로드(컬렉션 및 변수)

업로드 작업을 두 번 이상 호출하여 한 변경 집합의 업로드 부분을 유지하면서 다른 위치에서 다른 파일 형식으로 구성 데이터를 업로드할 수 있습니다.

- 첫 번째 업로드에서 changesetNumber 출력 변수를 후속 업로드에서 다시 사용할 수 있도록 작업 이름을 지정하십시오.

  XML 파일 업로드:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  name: componentUpload
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'collection'
    collectionName: 'release-1.0'
    namePath: 'v1-common-configs'
    configFilePath: 'infra/v1/config.xml'
    dataFormat: 'xml'
    autoCommit: false
    autoValidate: false
```

- 후속 업로드에서는 첫 번째 업로드의 changesetNumber 출력 변수를 입력으로 참조합니다.

  JSON 파일 업로드:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'deployable'
    deployableName: 'Production-EMEA'
    namePath: 'vars/dbSettings'
    configFilePath: 'infra/prodc/dbSettings.json'
    dataFormat: 'json'
    autoCommit: true
    autoValidate: true
    changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
변수 폴더에 업로드하려면 uploadTarget을 deployable로 설정하고 deployableName 및 changesetNumber에 대해 올바른 값을 설정해야 합니다.

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot

이 작업은 다음과 같은 다양한 시나리오에서 사용할 수 있습니다.

- 특정 스냅샷을 검색합니다.

  CD 흐름에 따라 특정 스냅샷이 검색되어 게시한 다음 다운스트림에서 사용할 수 있도록 내보낼 수 있습니다(예: 인프라 또는 애플리케이션 프로비저닝).

- 확인된 최신 스냅샷을 검색합니다.

  지정된 애플리케이션 배포 가능 조합에 대해 확인된 최신 스냅샷이 검색됩니다.

- 영향을 받는 배포 가능 항목에 대한 모든 스냅샷을 검색합니다.

  구성 파일이 애플리케이션 데이터 모델에 업로드되면 시스템은 업로드의 영향을 받는 것으로 확인된 모든 배포 가능 항목에 대한 스냅샷을 생성합니다. CI 플로우를 따라가면서 마지막 업로드 호출에서 확인이 활성화되었다고 가정하면 다음 단계는 스냅샷 목록을 반복하고 모두 확인을 통과했는지 확인하는 것입니다.

- 업로드에서 스냅샷이 생성되지 않는 경우 애플리케이션의 배포 가능 항목에 대한 최신 스냅샷을 검색합니다.

  구성이 변경되지 않은 경우 구성 데이터 집합을 애플리케이션-배포 가능-변경 집합 조합의 환경에 배포할 수 있습니다.

- 정책 확인 표시 결과 파이프라인 실행.

  스냅샷을 가져올 때 ADO 빌드 테스트 결과 페이지에서 정책 유효성 검사 결과를 테스트 결과로 볼 수 있습니다(예외 준수 포함).

  입력 변수

connectedServiceName	파이프라인 끝점 연결(DevOps 프로젝트의 서비스 연결 설정에 정의됨)을 지정합니다.
applicationName	구성 데이터를 업로드하거나 데이터를 익스포트할 애플리케이션을 지정합니다.
'deployableName'	(선택 사항) 최신 스냅샷 데이터를 가져올 배포 가능 항목(지정된 애플리케이션당)을 지정합니다.
changesetNumber	(선택 사항) 적용 가능한 구성 변경 세트에 대한 변경 세트 ID를 지정합니다.
isValidated입니다.	(선택 사항) 통과된 스냅샷만 반환할지 또는 예외(True/False)를 제외하고 통과된 스냅샷을 반환할지 여부를 지정합니다. 기본값은 true입니다.
continueWithLatest (영문)	(선택 사항) 스냅샷이 생성되지 않은 경우(true/false) applicationName-deployableName-changesetNumber

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

	조합에 따라 최신 스냅샷을 반환할지 여부를 지정합니다. 기본값은 false입니다.

출력 변수

snapshotObject	요청된 스냅샷을 포함하는 JSON 객체입니다. 나중에 파이프라인에서 사용할 수 있도록 작업에 이름을 입력합니다(예: getSnapshot).

예 - 특정 스냅샷

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production'
  changesetNumber: 'Chset-16'
  isValidated: true
  continueWithLatest: true
```

예 - 최근 확인된 스냅샷(지정된 애플리케이션-배포 가능 조합의 경우)

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production'
  isValidated: true
```

예 - 모든 변경 세트 스냅샷

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  changesetNumber: 'Chset-16'
```

예 - 정책 확인 결과 표시

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot 작업 중에 생성된 스냅샷 확인 결과가 포함된 파일의 경로에 변수를 할당합니다.

파이프라인 실행에서 스냅샷 유효성 검사 결과를 로드하려면 변수를 입력으로 사용하여 ADO 네이티브 테스트 결과 게시 v2 작업을 활용해야 합니다.

```
stages:
- stage: Two
```


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

```
jobs:
  - job: A
variables:
    - name: validationResultsPath
      value: 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
    steps:
      - task: PublishTestResults@2
        inputs:
          testResultsFormat: 'JUnit'
          testResultsFiles: '$(validationResultsPath)'
          searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name

이 작업은 특정 스냅샷에서 스냅샷 이름을 가져오기 위한 ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name 작업의 후속 조치로 사용됩니다. 여기서 스냅샷 이름은 스냅샷 게시와 같은 다운스트림 작업에 대한 입력으로 사용할 수 있습니다.

입력 변수

'deployableName'	ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot 작업에서 반환된 스냅샷 객체를 가져올 배포 가능 항목을 지정합니다.
스크립트	스냅숏 개체에서 스냅숏 이름을 추출할 스크립트를 지정합니다.

출력 변수

snapshotName	배포 가능 항목의 스냅샷 이름입니다. 나중에 파이프라인에서 사용할 수 있도록 작업에 이름을 입력합니다(예: getSnapshotName).

예 - 스냅샷 이름 가져오기

이 스크립트를 사용하여 ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot 작업에서 검색된 스냅샷 이름을 추출합니다.

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name
inputs:
  deployableName: 'PRD'
  script: |
function run() {
      let name;
      let deployableName = process.argv[2];
      let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
      let size = jsonObj.result.length;
      for(let i=0; i<size; i++) {
       obj = jsonObj.result[i];
       if(obj[“deployable_id.name”].toLowerCase() == deployableName) {
         name = obj.name;
         console.log(name);
```


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

```
      }
     }
    }
    run();
```

예 - 스냅샷 가져오기에 사용되는 스냅샷 이름 가져오기

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot 작업 바로 뒤에 ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name 작업을 호출하여 스냅샷 이름을 반환합니다.

스냅샷 가져오기(영향을 받은 스냅샷이 포함된 JSON 객체 반환):

```
-stage: Two
 jobs:
   -job: B
    steps:
      -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
       name: getSnapshot
       inputs:
         connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
         applicationName: 'PaymentDemo'
         deployableName: 'Production-2'
         changesetNumber: 'Chset-16'
```

스냅샷 이름 가져오기(특정 배포 가능 항목에 대한 스냅샷 이름 반환):

```
-stage: Two
 jobs:
   - job: B
     steps:
      - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
        name: getSnapshotName
        inputs:
          deployableName: 'Production-2'
          script:|
          function run() {
           let name;
           let deployableName = process.argv[2];
           let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
           let size = jsonObj.result.length;
           for(let i=0; i<size ;i++) {
            obj = jsonObj.result[i];
            if(obj["deployable_id.name"].toLowerCase() == deployableName) {
             name = obj.name;
             console.log(name); // This standard output of inline script is given as
 the task output
            }
           }
          }
          run();
```

파이프라인에서 반환된 스냅샷 이름 사용(예: 게시):

```
-stage: Three
 jobs:
```


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

```
  -job: C
   variables:
     varSnapshotName:
$[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
   steps:
     -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-2'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot

이 작업은 지정된 애플리케이션 및 배포 가능 항목에 대한 스냅샷을 게시합니다. 여기에서 스냅샷은 내보내기 프로세스를 통해 사용할 수 있습니다.

입력 변수

connectedServiceName	끝점 연결을 지정합니다 ServiceNow .
applicationName	게시할 애플리케이션을 지정합니다.
′deployableName′	애플리케이션에서 구성 데이터를 게시할 배포 가능 항목을 지정합니다.
snapshotName	게시할 스냅숏의 이름을 지정합니다.

출력 변수

해당 사항 없음(성공 시 예 반환, 그렇지 않으면 아니오 반환)

예제

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot

이 작업은 지정된 애플리케이션 및 배포 가능 항목에 대한 스냅샷을 익스포트합니다. 익스포트, 관련 익스포트 인수, 익스포트 형식(예: YAML, JSON 등) 및 익스포트된 구성 데이터의 출력 위치를 지정합니다. 여기에서 구성 데이터를 파이프라인의 배포 또는 프로비저닝 도구 다운스트림에 대한 입력으로 직접 사용할 수 있습니다.

입력 변수

connectedServiceName	끝점 연결을 지정합니다 ServiceNow .
applicationName	게시할 응용 프로그램을 지정합니다.
′deployableName′	구성 데이터를 익스포트할 애플리케이션의 배포 가능 항목을 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.

snapshotName	구성 데이터를 익스포트할 스냅샷의 이름을 지정합니다.
익스포터 이름	스냅샷에 적용할 익스포터(예: UniqueCDIs)를 지정합니다.
args	(선택 사항) 익스포터와 함께 사용할 인수를 지정합니다.
내보내기 형식	스냅샷 데이터를 익스포트할 형식(예: INI, YAML, PROPS)을 지정합니다.
저장 파일	파일이 Azure 리포지토리에 저장되는지 확인합니다(예/아니오). 기본값은 false입니다. **주:** 스크립트에 대한 적절한 권한/OAuth 토큰 접근이 필요합니다. 그렇지 않으면 내보내기 파일이 파이프라인 작업 영역 디렉터리에 만들어집니다.

출력 변수

해당 사항 없음(성공 시 예 반환, 그렇지 않으면 아니오 반환)

예제

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production-2'
  exporterName: 'returnAllData-nowPreview'
  dataFormat: 'yaml'
  args: ''
  snapshotName: 'Production-v23.dpl'
  saveFile: true
  fileName:
 'ExporterOutput/ExportData_$(build.definitionName)_$(build.buildNumber).yaml'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline

이 작업은 파이프라인 실행 중에 추적할 수 있도록 변경 세트와 스냅샷을 파이프라인에 연결합니다. 에서 DevOps 변경 속도파이프라인 UI에 표시됩니다.

입력 변수

connectedServiceName	파이프라인 끝점 연결을 지정합니다 DevOps .
applicationName	애플리케이션 이름을 지정합니다.

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.

changesetNumber	(선택 사항) 파이프라인 실행에 연결할 변경 세트의 ID를 지정합니다.
snapshotName	(선택 사항) 파이프라인 실행에 연결할 스냅샷의 이름을 지정합니다.

출력 변수

해당 사항 없음(성공 시 예 반환, 그렇지 않으면 아니오 반환)

예제

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   changesetNumber: 'Changeset-143'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-validate-snapshot

조직 정책에 대해 구성 데이터를 확인합니다.

입력 변수

connectedServiceName	끝점 연결을 지정합니다 ServiceNow .
applicationName	유효성을 검사할 애플리케이션을 지정합니다.
′deployableName′	유효성을 검사할 배포 가능 항목(지정된 애플리케이션당)을 지정합니다.
snapshotName	(선택 사항) 유효성을 검사할 스냅샷의 이름을 지정합니다.
쇼결과	(선택 사항) 콘솔 로그에 확인 결과를 표시하도록 지정합니다.

출력 변수

해당 사항 없음(성공 시 예 반환, 그렇지 않으면 아니오 반환)

예제

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   snapshotName: ''
   showResults: false
```

ServiceNow-DevOps-Server-변경-가속화

이 작업은 에이전트 없는(서버) 작업이 파이프라인의 Azure DevOps 일부로 변경 요청을 ServiceNow 변경 관리 자동으로 생성하는 데 필요합니다.

에서 DevOps 구성동일한 변경 세트의 여러 스냅샷을 변경 요청에 연결하려면 스냅샷 이름과 애플리케이션 이름을 사용하여 지정된 애플리케이션 서비스에 대한 특정 구성 데이터를 추적합니다.

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

변경 가속화 기능에 대한 DevOps 자세한 내용은 을 참조하십시오변경 프로세스 가속화 DevOps.

입력 변수(관련)DevOps 구성

connectedServiceName	파이프라인 끝점 연결을 지정합니다 DevOps .
applicationName	변경 요청에 첨부된 스냅샷과 연결된 애플리케이션입니다.
snapshotName	변경 요청에 첨부할 스냅샷의 이름입니다.

예제

```
-stage: ChangeRequest
 jobs:
   -job: 'changerequestjob'
    pool: server
    steps:
      -task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration
       inputs:
         connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
         applicationName: 'PaymentDemo'
         snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

YAML 파이프라인 예시

```
trigger:
  branches:
    include:
    - none
stages:
- stage: One
  displayName: Upload Configuration Data
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: A
    displayName: Upload
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config@1
      name: componentUpload
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        uploadTarget: 'component'
        configFile: 'k8s/helm/values.yml'
        namePath: 'processor-api-v1.0'
        dataFormat: 'yaml'
        autoValidate: true
        autoCommit: true
        convertPath: true
- stage: Two
  displayName: Get Latest Snapshot
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
```


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

```
 - job: B
   displayName: Get Snapshot
   variables:
   - name: varChangesetNumber
     value: $[stageDependencies.One.A.outputs['componentUpload.changesetNumber'] ]
   - name: varConfigValidationResults
       value: 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
   steps:
   - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot@1
     name: getSnapshot
     inputs:
       connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
       applicationName: 'PaymentDemo'
       deployableName: 'Production-EMEA'
       changeSetNumber: '$(varChangesetNumber)'
       continueWithLatest: true
   - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name@1
     name: getSnapshotName
     inputs:
       deployableName: 'Production-EMEA'
       script: "function run() {\n  let name;\n  let deployableName = process.argv[2]; \n  let
 jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);\n  let size = jsonObj.result.length;\n  for(let i=0;
 i<size ;i++) {\n    obj = jsonObj.result[i];\n    if(obj[\"deployable_id.name\"].toLowerCase() ==
 deployableName) {\n      name = obj.name;\n      console.log(name);   // This standard output
 of inline script is given as the task output\n    }\n  }\n}\nrun();\n"
   - task: PublishTestResults@2
         inputs:
           testResultsFormat: 'JUnit'
           testResultsFiles: '$(varConfigValidationResults)'
           searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
   - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline@1
     inputs:
       connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
       snapshotName: '$(getSnapshotName.snapshotName)'
       applicationName: 'PaymentDemo'
- stage: Three
 displayName: Publish Snapshot
 pool:
   vmImage: ubuntu-latest
 jobs:
 - job: C
   displayName: Publish
   variables:
   - name: varSnapshotName
     value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
   steps:
   - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot@1
     inputs:
       connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
       applicationName: 'PaymentDemo'
       deployableName: 'Production-EMEA'
       snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: ChangeRequest
 dependsOn:
 - Two
 - Three
 jobs:
```


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

```
- job: 'changerequestjob'
  timeoutInMinutes: 2
  pool:
    name: server
  variables:
  - name: varSnapshotName
    value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
  steps:
  - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
    inputs:
      connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
      applicationName: 'PaymentDemo'
      snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: Four
 displayName: Export Snapshot
 dependsOn:
 - Two
 - Three
 - ChangeRequest
 pool:
   vmImage: ubuntu-latest
 variables:
 - name: varSnapshotName
   value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
 jobs:
 - job: D
   displayName: Export
   steps:
   - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot@1
     inputs:
       connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
       applicationName: 'PaymentDemo'
       deployableName: 'Production-EMEA'
       exporterName: 'returnAllData-now'
       dataFormat: 'yaml'
       snapshotName: '$(varSnapshotName)'
       saveFile: true
       fileName: 'ExportData_$(build.definitionName)_$(build.buildNumber).yaml'
   - task: CmdLine@2
     inputs:
       script: |
         echo Write your commands here
         echo Hello world
         tree $(Pipeline.Workspace)
```

Jenkins 파이프라인 작업

파이프라인에서 이러한 작업을 사용하여 데이터 모델과 DevOps 구성 상호 작용합니다Jenkins.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

Jenkins 스크립팅된 핍라인과 선언적인 pipline이 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.

이러한 작업은 목표를 달성하기 위한 특정 파이프라인 정의를 생성하기 위해 제공됩니다. 파일에 명령을 Jenkins 추가하여 이러한 작업을 수행합니다.

- snDevOps구성

  구성 데이터를 업로드, 확인 및 게시하는 결합된 작업입니다.

- snDevOpsConfig업로드

  에이전트 작업을 통해 구성 데이터를 업로드합니다 DevOps 구성 .

- snDevOpsConfigGetSnapshots

  특정 배포 가능 항목 또는 영향을 받는 모든 배포 가능 항목에 대한 스냅샷을 검색합니다.

- snDevOpsConfig게시

  지정된 애플리케이션 및 배포 가능 항목에 대한 스냅샷을 게시합니다.

- snDevOpsConfigExport (영문)

  지정된 애플리케이션 및 배포 가능 항목에 대한 스냅샷을 익스포트합니다.

- snDevOpsConfigRegisterPipeline (영문)

  변경 세트 및/또는 스냅샷을 파이프라인 실행에 연결합니다.

- snDevOpsConfigValidate

  조직 정책에 대해 구성 데이터를 확인합니다.

- snDevOpsChange

  연결된 스냅샷이 첨부된 변경 요청을 생성합니다.

snDevOps구성

구성 데이터 변경 사항을 한 단계로 업로드, 확인 및 게시합니다.

이 작업은 각 작업을 개별적으로 실행할 필요 없이 snDevOpsConfigUpload, snDevOpsConfigGetSnapshots, snDevOpsConfigRegisterPipeline 작업을 하나의 작업으로 결합합니다.

입력 변수

컨피그파일(configFile)	데이터 모델의 구성요소 또는 배포 가능 경로에 업로드할 구성 데이터 파일을 지정합니다.
applicationName	구성 데이터가 업로드될 애플리케이션을 지정합니다.
대상	구성 데이터가 업로드될 데이터 모델 대상(예: ####, ###, ## ##)을 지정합니다.
collectionName	(선택 사항) 업로드할 컬렉션의 이름입니다(대상이 컬렉션인 경우 필수).
'deployableName'	(선택 사항) 업로드할 배포 가능 항목의 이름입니다(대상이 배포 가능한 경우 필수).

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

namePath	구성 데이터가 업로드될 데이터 모델의 이름 경로를 지정합니다. 주: vars 폴더에 업로드할 때 변수 폴더 경로를 지정하려면 이름 경로를 "vars/"로 시작해야 합니다.
데이터 포맷	구성 파일의 데이터 형식(예: JSON,YAML, XML 등)을 지정합니다
자동 커밋	업로드 후 구성 데이터를 커밋할지 여부를 지정합니다(True/False). 기본값은 true입니다.
autoValidate (자동 확인)	커밋 중에 구성 데이터의 유효성을 검사할지 여부를 지정합니다(True/False). 기본값은 true입니다.
자동 게시	유효성 확인 후 구성 데이터를 게시할지 여부를 지정합니다(True/False). 기본값은 true입니다.
changesetNumber	(선택 사항) 이 업로드 활동과 관련된 (열려 있는) 변경 세트를 지정합니다. 제공되지 않은 경우 새 변경 세트가 만들어집니다. 주: 여러 업로드 시나리오에만 사용됩니다.
마크실패	(선택 사항) 유효성 검사 시도가 실패한 경우(백엔드 문제로 인해) 파이프라인에 실패합니다.
쇼결과	(선택 사항) 작업 콘솔 로그에 Jenkins 유효성 검사 결과를 표시합니다.
continueWithLatest (영문)	(선택 사항) 스냅샷이 생성되지 않은 경우 applicatioName-deployableName-changesetNumber 조합에 따라 최신 스냅샷을 반환할지 여부를 지정합니다 (true/false). 기본값은 false입니다.

출력

- 성공한 경우 스냅샷 또는 스냅샷 집합입니다.
- 실패하면 API/백엔드 실패 메시지가 표시됩니다.

예제

- 입력:

```
snapshotObj = snDevOpsConfig(
    applicationName: "PaymentDemo",
    configFile: "config/application/Collection/Collection2/*.json",
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: "collection",
    collectionName: "release-1.0",
    namePath: "settings/infrastructure/database",
    dataFormat: "json",
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true',
    continueWithLatest: 'true',
    markFailed: 'true',
    showResults: 'false'
)

echo"**********\n ${snapshotObj}"
```

- 출력

```
[Pipeline] snDevOpsConfig
[ServiceNow DevOps] Config step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Config upload step execution starts
Looking for file : config/application/Collection/Collection2/*.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - New changeset created, Since it is not provided with inputs
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Initiating the upload
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/0-9A-Za-z_-.whitespace $#.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File2.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File1.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Files got uploaded under the changeset : Chset-59
[ServiceNow DevOps] ----------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Config status step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Deployables which got impacted are : [preprod, prod, test]
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for creation
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 1
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 2
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for validation : 3
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Preparing to fetch policy validation results for snapshots
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots -  Result [{"sys_id":"[redacted]","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":nu
ll,"published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"[redacted]","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":null,"
published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"[redacted]","name":"Test-
[ServiceNow DevOps] ----------------------------------
[ServiceNow DevOps] ----------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Config register pipeline step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Successfully registered pipeline with given changeset / snapshot
[Pipeline] echo
**********
 [{"sys_id":"[redacted]","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":"2
023-07-20 10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-
07-20 10:26:20"},{"sys_id":[redacted]","name":"Test-
v7.dpl","deployableName":"Test","environmentType":"Test","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-07-20
10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"},{"sys_id":"[redacted]","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-
07-20 10:26:25","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:25","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"}]
[Pipeline] }
```

예제 - 컬렉션

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
컬렉션에 업로드할 때 collectionName 인수가 필요합니다.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'collection',
    collectionName: 'release-1.0',
    namePath: 'web-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/*.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

예 - 배포 가능

주:
배포 가능 항목에 업로드할 때 deployableName 인수가 필요합니다.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'web-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/*.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

하나의 커밋으로 여러 업로드

다른 위치에서 구성 데이터를 업로드하거나 데이터 모델에 대한 단일 커밋으로 추적되는 여러 대상(예: 하나의 구성요소, 하나의 배포 가능 항목)에 데이터 세트를 업로드하려면 첫 번째 업로드 세트에 필요한 만큼 snDevOpsConfigUpload 작업을 호출한 다음 최종 업로드에 대해 snDevOpsConfig 작업을 호출할 수 있습니다.

예를 들면 다음과 같습니다.

- 첫 번째 업로드에서 변수(예: $changeset)를 만들고 후속 업로드에서 다시 사용할 수 있도록 단계의 반환 값을 할당합니다.

  구성요소에 1 - XML 파일 업로드:

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'paymentService-v1.0',
    configFile: 'infra/v1/config.xml',
    dataFormat: 'xml',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: '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.

```
    autoPublish: 'false'
)
```

- 후속 업로드(및 최종 업로드)에서 변수를 입력으로 사용합니다.

  배포 가능 항목의 vars 폴더에 JSON 파일 업로드:

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'vars/dbSettings',
    configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
    dataFormat: 'json',
    changesetNumber: "${changeset}",
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false',
    autoPublish: 'false',
    continueWithLatest: 'true'
)
```

여러 데이터 형식 업로드

다양한 파일 형식으로 구성 데이터를 업로드하려면 이러한 사양으로 snDevOpsConfig 작업을 호출할 수 있습니다.

- configFile 인수가 경로에서 와일드카드를 사용하고 있는지 확인합니다.
- dataFormat 인수를 지정하지 마십시오.

예를 들면 다음과 같습니다.

- 이러한 구성 파일이 있다고 가정 해 보겠습니다.

Name	Last commit message	Last commit date
config.xml	Created initial config	2 years ago
server.xml	Changed listening port	yesterday
dbSettings.json	Updated connection string...	last month

- snDevOpsConfig를 사용하여 구성 파일을 업로드하는 방법입니다.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'paymentService-v1.0',
    configFile: 'infra/v1/*',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: '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.

snDevOpsConfig업로드

이 작업은 애플리케이션 데이터 모델 내의 지정된 위치에 구성 파일을 업로드합니다.

파이프라인 실행 중에 모든 구성 파일이 애플리케이션 데이터 모델에 업로드되도록 반복적인 특성에서 사용됩니다.

지원:

- 업로드 대상:
  - 구성요소, 수집 또는 배포 가능 항목입니다.
  - 구성요소, 컬렉션 또는 배포 가능 항목의 변수(vars) 폴더입니다.
- 구성 파일 입력을 위한 정규 표현식 패턴입니다.
- 동일한 파이프라인에서 여러 번 호출할 수 있는 기능입니다.

입력 변수

컨피그파일(configFile)	데이터 모델의 구성요소 또는 배포 가능 경로에 업로드할 구성 데이터 파일을 지정합니다.
applicationName	구성 데이터가 업로드될 애플리케이션을 지정합니다.
대상	구성 데이터가 업로드될 데이터 모델 대상(예: ####, ###, ## ##)을 지정합니다.
collectionName	(선택 사항) 업로드할 컬렉션의 이름입니다(대상이 컬렉션인 경우 필수).
'deployableName'	업로드할 배포 가능 항목의 이름입니다(대상이 배포 가능한 경우 필수).
namePath	구성 데이터가 업로드될 데이터 모델의 이름 경로를 지정합니다. **주:** vars 폴더에 업로드할 때 변수 폴더 경로를 지정하려면 이름 경로를 "vars/"로 시작해야 합니다.
데이터 포맷	구성 파일의 데이터 형식(예: JSON,YAML, XML 등)을 지정합니다
변환 경로	(선택 사항) 작업 공간과 관련하여 구성 파일의 디렉터리 구조를 유지하고 디렉터리를 데이터 모델 내의 경로로 변환할지 여부를 지정합니다.
changesetNumber	(선택 사항) 이 업로드 활동과 관련된 (열려 있는) 변경 세트를 지정합니다. 제공되지 않은 경우 새 변경 세트가 만들어집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 여러 업로드 시나리오에만 사용됩니다.
자동 커밋	업로드 후 구성 데이터를 커밋할지 여부를 지정합니다(True/False). 기본값은 false입니다.
autoValidate (자동 확인)	커밋 중에 구성 데이터의 유효성을 검사할지 여부를 지정합니다(True/False). 기본값은 false입니다.

출력 변수

changesetNumber	(선택 사항) 이 업로드 활동과 관련된 (열려 있는) 변경 세트를 지정합니다. 변경 세트 번호가 제공되지 않은 경우 새 변경 세트가 만들어집니다.

예제

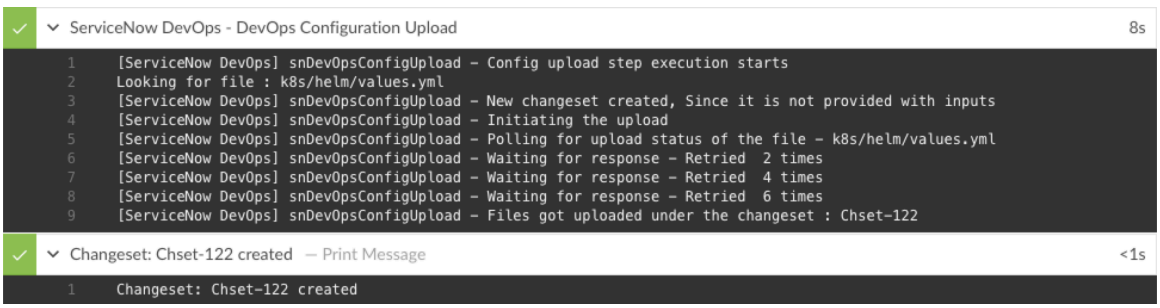
- 입력:

  다음은 snDevOpsConfigUpload 작업의 예입니다. 설명을 위해 디버깅 시나리오를 위해 콘솔 로그에 에코될 수 있는 ## changeSetId에 응답을 할당합니다.

```
changeSetId = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: "PaymentDemo",
    target: 'component',
    namePath: "web-api-v1.0",
    configFile: "k8s/helm/values.yml",
    dataFormat: "json",
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true'
)

echo "Changeset: $changeSetId created"
```

- 출력:

  에서 DevOps 구성데이터 모델에 업로드되는 데이터 외에도 출력은 다음과 같습니다 (Blue Ocean 플러그인을 사용하여 콘솔 출력 시각화).



예 - 다중 업로드(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.

업로드 작업을 두 번 이상 호출하여 한 변경 세트의 업로드 부분을 유지하면서 여러 위치에서 다양한 파일 형식으로 구성 데이터를 업로드할 수 있습니다.

- 첫 번째 업로드에서 changesetNumber 출력 변수를 후속 업로드에서 다시 사용할 수 있도록 작업 이름을 지정합니다.

  YAML 파일 업로드:

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/values.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false'
)
```

- 후속 업로드에서 첫 번째 업로드의 changesetNumber 출력 변수를 입력 변수로 참조합니다.

  3 JSON 파일 업로드:

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'infra/*.json',
    dataFormat: 'json',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

- 최종 호출에서 첫 번째 업로드의 changesetNumber 출력 변수를 입력 변수로 참조하는 것 외에도 autoCommit 및 autoValidate를 true로 설정합니다.

  INI 파일 업로드:

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'featureToggles/set1.ini',
    dataFormat: 'ini',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

예 - 다중 업로드(컬렉션 및 변수)

업로드 작업을 두 번 이상 호출하여 한 변경 세트의 업로드 부분을 유지하면서 여러 위치에서 다양한 파일 형식으로 구성 데이터를 업로드할 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.

- 첫 번째 업로드에서 변수(예: $changeset)를 만들고 후속 업로드에서 다시 사용할 수 있도록 단계의 반환 값을 할당합니다.

  XML 파일 업로드:

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'collection',
    collectionName: 'release-v1.0',
    namePath: 'v1-common-configs',
    configFile: 'infra/v1/config.xml',
    dataFormat: 'xml',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false'
)
```

- 후속 업로드에서 변수를 입력으로 사용합니다.

  JSON 파일 업로드:

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'vars/dbSettings',
    configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
    dataFormat: 'json',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

주:
변수 폴더에 업로드하려면 uploadTarget을 deployable로 설정하고 deployableName 및 changesetNumber에 대해 올바른 값을 설정해야 합니다.

snDevOpsConfigGetSnapshots

이 작업은 다음과 같은 다양한 시나리오에서 사용할 수 있습니다.

- 영향을 받는 배포 가능 항목에 대한 모든 스냅샷을 검색합니다.

  구성 파일이 애플리케이션 데이터 모델에 업로드되면 시스템은 업로드의 영향을 받는 것으로 확인된 모든 배포 가능 항목에 대한 스냅샷을 생성합니다. CI 플로우를 따라가면서 마지막 업로드 호출에서 확인이 활성화되었다고 가정하면 다음 단계는 스냅샷 목록을 반복하고 모두 확인을 통과했는지 확인하는 것입니다.

- 특정 스냅샷을 검색합니다.

  CD 흐름에 따라 특정 스냅샷이 검색되어 게시한 다음 다운스트림에서 사용할 수 있도록 내보낼 수 있습니다(예: 인프라 또는 애플리케이션 프로비저닝).

- 업로드에서 스냅샷이 생성되지 않는 경우 애플리케이션의 배포 가능 항목에 대한 최신 스냅샷을 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.

구성이 변경되지 않은 경우 구성 데이터 집합을 애플리케이션-배포 가능-변경 집합 조합의 환경에 배포할 수 있습니다.

- 정책 확인 표시 결과 파이프라인 실행.

  스냅샷을 가져올 때 Jenkins 빌드 테스트 결과 페이지에서 정책 확인 결과를 테스트 결과(예외 준수 포함)로 봅니다.

  입력 정의

applicationName	구성 데이터를 업로드하거나 데이터를 익스포트할 애플리케이션을 지정합니다.
'deployableName'	(선택 사항) 최신 스냅샷 데이터를 가져올 애플리케이션의 배포 가능 항목을 지정합니다.
changesetNumber	(선택 사항) 사용자가 관심 있는 구성 변경 집합에 대한 변경 세트 ID를 지정합니다.
isValidated입니다.	(선택 사항) 통과된 스냅샷만 반환할지 또는 예외(True/False)를 제외하고 통과된 스냅샷을 반환할지 여부를 지정합니다. 기본값은 true입니다.
continueWithLatest (영문)	(선택 사항) 스냅샷이 생성되지 않은 경우 applicatioName-deployableName-changesetNumber 조합에 따라 최신 스냅샷을 반환할지 여부를 지정합니다 (true/false). 기본값은 false입니다.

  출력

  - 성공한 경우 스냅샷 또는 스냅샷 집합입니다.
  - 실패하면 API/백엔드 실패 메시지가 표시됩니다.

  예제

  - 특정 스냅샷(지정됨):

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    changesetNumber: 'Chset-16',
    isValidated: 'true',
    continueWithLatest: 'true'
)
```

  - 확인된 최신 스냅샷(애플리케이션 및 배포 가능 항목 조합에 대한 최신 스냅샷 반환):

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
```


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

```
    deployableName: 'Production',
    isValidated: 'true'
)
```

- 모든 변경 세트 스냅샷(애플리케이션 및 배포 가능 항목 조합에 대한 모든 스냅샷 반환):

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    changesetNumber: 'Chset-16'
)
```

- 정책 확인 표시 결과 파이프라인 실행.

1. snDevOpsConfigGetSnapshots 작업 중에 생성된 스냅샷 확인 결과가 포함된 파일의 경로에 변수를 할당합니다.
2. JUnit 작업을 호출하여 스냅샷 확인 결과를 파이프라인 실행 테스트 섹션에 로드합니다.

```
stage('Validate') {
   steps {
 script {
        changeSetResults = snDevOpsConfigGetSnapshots( … )
        if (!changeSetResults) {
          echo "No snapshots were created"
        } else {
      def changeSetResultsObject = readJSON text: changeSetResults

      changeSetResultsObject.each {
            snapshotName = it.name
            snapshotObject = it
      }
      // STEP 1
 validationResultsPath =
 "${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.number}.xml"
    }
 }
   }
}

post {
   always {
      // STEP 2
      junit testResults: "${validationResultsPath}", skipPublishingChecks: true
   }
}
```

snDevOpsConfig게시

이 작업은 지정된 애플리케이션 및 배포 가능 항목에 대한 스냅샷을 게시합니다. 여기에서 스냅샷은 내보내기 프로세스를 통해 사용할 수 있습니다.

입력 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.

applicationName	구성 데이터를 게시할 애플리케이션을 지정합니다.
'deployableName'	구성 데이터를 게시할 애플리케이션의 배포 가능 항목을 지정합니다.
snapshotName	게시할 스냅숏의 이름을 지정합니다.

출력

- 성공하면 true입니다.
- 그렇지 않으면 false입니다.

예제

```
snDevOpsConfigPublish(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

snDevOpsConfigExport (영문)

이 작업은 지정된 애플리케이션 및 배포 가능 항목에 대한 스냅샷을 익스포트합니다.

사용자는 익스포트, 관련 익스포터 인수, 익스포트 형식(예: YAML, JSON 등) 및 익스포트된 구성 데이터의 출력 위치를 지정해야 합니다.

여기에서 구성 데이터를 파이프라인의 배포 또는 프로비저닝 도구 다운스트림에 대한 입력으로 직접 사용할 수 있습니다.

입력 인수

applicationName	데이터를 익스포트할 애플리케이션을 지정합니다.
'deployableName'	데이터를 익스포트할 애플리케이션에 대한 구성 배포 가능 항목을 지정합니다.
snapshotName	(선택 사항) 데이터를 익스포트할 스냅샷을 지정합니다. 스냅샷을 지정하지 않으면 배포 가능 항목의 최신 스냅샷이 사용됩니다.
익스포터 이름	스냅샷에 적용할 익스포터(예: UniqueCDIs)를 지정합니다.
exporterArgs (익스포터 인수)	(선택 사항) 익스포터와 함께 사용할 인수를 지정합니다.
내보내기 형식	스냅샷 데이터를 익스포트할 형식(예: INI, YAML, PROPS)을 지정합니다.
fileName	데이터를 내보낼 파일을 지정합니다 (작업 영역에 있는 것으로 가정).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이름을 지정하지 않으면 기본적으로 애플리케이션 이름과 배포 가능 이름(파일 확장명 포함)의 연결이 사용됩니다.

출력

- 성공하면 true입니다.
- 그렇지 않으면 false입니다.

예제

```
snDevOpsConfigExport(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
    exporterFormat: 'yaml',
    exporterName: 'returnAllData-now',
    exporterArgs: '',
    fileName: 'exported_file-Production-20220302.yml'
)
```

snDevOpsConfigRegisterPipeline (영문)

이 작업은 파이프라인 실행 중에 추적할 수 있도록 변경 세트 및/또는 스냅샷을 파이프라인에 연결합니다. 에서 DevOps 변경 속도파이프라인 UI에 표시됩니다.

변경 가속화 기능에 대한 DevOps 자세한 내용은 을 참조하십시오변경 프로세스 가속화 DevOps.

입력 인수

applicationName	애플리케이션의 이름을 지정합니다.
changesetNumber	(선택 사항) 파이프라인 실행과 연결할 변경 세트를 지정합니다. 주: changesetNumber 또는 snapshotName을 지정하되 둘 다 지정할 수는 없습니다.
snapshotName	(선택 사항) 파이프라인 실행에 연결할 스냅샷의 이름을 지정합니다. 주: changesetNumber 또는 snapshotName을 지정하되 둘 다 지정할 수는 없습니다.

출력

- 성공하면 true입니다.
- 그렇지 않으면 false입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

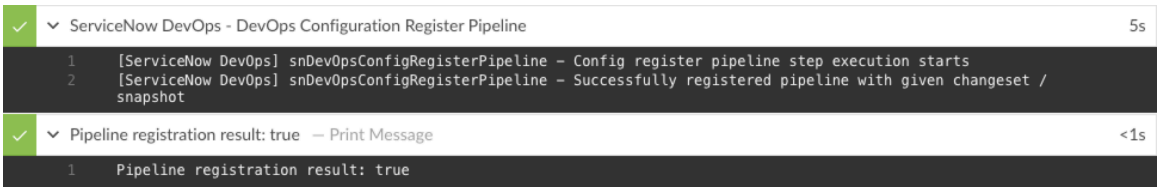
- 입력:

  ### snDevOpsConfigRegisterPipeline 작업의 예입니다. 설명을 위해 디버깅 시나리오를 위해 콘솔 로그에 에코될 수 있는 ## changeSetRegResult에 응답을 할당합니다.

```
changeSetRegResult = snDevOpsConfigRegisterPipeline(
    applicationName: "PaymentDemo",
    changesetNumber: "Chset-122"
)

echo "Pipeline registration result: ${changeSetRegResult}"
```

- 출력:

  에서 DevOps 구성데이터 모델에 업로드되는 데이터 외에도 출력은 다음과 같습니다 (Blue Ocean 플러그인을 사용하여 콘솔 출력 시각화).



snDevOpsConfigValidate

조직 정책에 대해 구성 데이터를 확인합니다.

입력 인수

applicationName	유효성을 검사할 애플리케이션입니다.
'deployableName'	애플리케이션의 유효성을 검사하기 위해 배포할 수 있습니다.
snapshotName	(선택 사항) 유효성을 검사할 스냅샷의 이름입니다.
마크실패	(선택 사항) 유효성 검사 시도가 실패한 경우(백엔드 문제로 인해) 파이프라인에 실패합니다.
쇼결과	(선택 사항) 작업 콘솔 로그에 Jenkins 유효성 검사 결과를 표시합니다.

출력

- 성공한 경우 출력이 없습니다.
- 실패하면 API/백엔드 실패 메시지가 표시됩니다.

예제

- 특정 스냅샷(지정됨):

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

```
snDevOpsConfigValidate(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

- 최신 스냅샷(애플리케이션 및 배포 가능 항목 조합에 대한 최신 스냅샷 검색 및 확인):

```
$changeset = snDevOpsConfigValidate(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production'
)
```

snDevOpsChange

변경 요청을 생성하고 참조용 스냅샷을 첨부합니다.

변경 가속화 기능에 대한 DevOps 자세한 내용은 을 참조하십시오변경 프로세스 가속화 DevOps.

입력 인수

applicationName	애플리케이션의 이름을 지정합니다.
snapshotName	변경 요청과 연결할 스냅샷의 이름을 지정합니다.

예제

```
snDevOpsChange(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl'
)
```

Jenkins 파이프라인 예시

```
pipeline {
    environment {
        buildArtifactsPath = "build_artifacts/${currentBuild.number}"
        validationResultsPath = ""
    }

    agent any

    stages {
        // Initialize pipeline
        stage('Initialize') {
            steps {
                script {
                    // DevOps Config application related information
                    appName = 'PaymentDemo'
                    deployableName = 'Production'
                    componentName = "web-api-v1.0"
                    collectionName = "release-1.0"
```


© 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.

```
                // Configuration file information
                exportFormat = 'yaml'
                configFilePath = "k8s/helm/values.yml"
                // Exporter related information
                exporterName = 'returnAllData-nowPreview'
                exporterArgs = ''
                // Jenkins variables declared to be used in pipeline
                exportFileName =
"${buildArtifactsPath}/export_file-${appName}-${deployableName}-${currentBuild.number}.${
exportFormat}"
                changeSetId = ""
                snapshotName = ""
                snapshotObject = ""
                isSnapshotValidateionRequired = false
                isSnapshotPublisingRequired = false
            }
        }
    }

    // Validate configuration data changes
    stage('Validate') {
        parallel {
            stage('Config') {
                stages('Config Steps') {
                    // Upload configuration data to DevOps Config
                    stage('Upload, Validate, & Publish') {
                        steps {
                            sh "echo uploading and auto-validating configuration file: ${configFilePath}"
                            script {
                                changeSetResults = snDevOpsConfig(
                                    applicationName: "${appName}",
                                    target: 'component',
                                    namePath: "${componentName}",
                                    configFile: "${configFilePath}",
                                    dataFormat: "${configFileFormat}",
                                    autoCommit: 'true',
                                    autoValidate: 'true',
                                    autoPublish: 'true',
                                    isValidated: 'true',
                                    continueWithLatest: 'true',
                                    markFailed: 'true'
                                )

                                echo "Snapshots generated, validated, and published:
${changeSetResults}"

                                def changeSetResultsObject = readJSON text: changeSetResults

                                changeSetResultsObject.each {
                                    snapshotName = it.name
                                    snapshotObject = it
                                }

                                validationResultsPath =
"${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.number}*.xml"
                            }
                        }
```


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

```
                }
                // Export published snapshot to be used by downstream deployment tools
                stage('Export') {
                    steps {
                        script {
                            // create build artifacts dir to store export file
                            sh "mkdir -p ${buildArtifactsPath}"

                            exportResponse = snDevOpsConfigExport(
                                applicationName: "${appName}",
                                snapshotName: "${snapshotObject.name}",
                                deployableName: "${deployableName}",
                                exporterFormat: "${exportFormat}",
                                fileName: "${exportFileName}",
                                exporterName: "${exporterName}",
                                exporterArgs: "${exporterArgs}"
                            )
                        }
                    }
                }
            }
        }
    }

    // Create change request and attach snapshot for reference
    stage('Change Management') {
        steps {
            script {
                // Trigger change request
                snDevOpsChange(
                    applicationName: "${appName}",
                    snapshotName: "${snapshotName}"
                )
            }
        }
    }
}
// NOTE: attach snapshot validation results to run (if the snapshot fails validation)
post {
    always {
        // attach policy validation results
        junit testResults: "${validationResultsPath}", skipPublishingChecks: true
    }
}
}
```

GitHub 파이프라인 작업

파이프라인에서 이러한 작업을 사용하여 데이터 모델과 DevOps 구성 상호 작용합니다GitHub.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

GitHub 스크립팅된 파이프라인과 선언적인 파이프라인이 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.

ServiceNow 특정 파이프라인 정의를 생성하기 위해 DevOps 구성 확인(servicenow-devops-config-validate) 및 DevOps 구성 익스포트(servicenow-devops-config-export) GitHub 작업이 제공됩니다.

DevOps 구성 확인(servicenow-devops-config-validate)

인스턴스에서 ServiceNow 구성 데이터를 업로드하고 확인합니다.

입력 인수

인수	설명
인스턴스-URL	ServiceNow 인스턴스 URL입니다.
devops-integration-username	DevOps 구성 통합 사용자 이름입니다.
devops-integration-user-password	DevOps 구성 통합 사용자 암호입니다.
애플리케이션 이름	DevOps 구성 애플리케이션 이름입니다.
대상	구성 파일이 업로드되는 데이터 모델 대상입니다. 데이터 모델 대상의 예는 다음과 같습니다. • component • ## • ## ##
배포 가능 이름	데이터 모델의 배포 가능 항목 이름입니다 DevOps 구성 .
컬렉션 이름	(선택 사항) 데이터 모델의 컬렉션 이름입니다. 대상이 컬렉션인 경우 필요합니다.
이름 경로	(선택 사항) 이름 구성 파일이 업로드되는 데이터 모델 내 노드의 경로입니다.
config-file-path	단일 파일을 업로드할 때 파일 경로, 데이터 모델에 여러 파일을 업로드할 때 Ant 스타일 패턴을 기반으로 하는 파일 경로 패턴입니다. Ant.1.10.14 매뉴얼 문서의 Ant 스타일 패턴 Apache 에 대한 정보는 디렉토리 기반 태스크 를 참조하십시오.
데이터 형식	구성 파일의 데이터 형식입니다. 데이터 형식의 예는 다음과 같습니다. • CSV • INI • JSON • ## • RAW

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

인수	설명
	• XML • YAML
데이터 형식 속성	(선택 사항) 구성 데이터를 구문 분석하기 위한 확장 데이터 형식 속성입니다.
자동 커밋	업로드 성공 후 구성 데이터를 커밋하기 위한 부울(예 또는 아니오) 입력입니다. 기본값: true
자동 확인	성공적인 커밋 후 구성 데이터를 확인하기 위한 부울(예 또는 아니오) 입력입니다. 기본값: true
자동 게시	유효성 확인 성공 후 구성 데이터를 게시하기 위한 부울(예 또는 아니오) 입력입니다. 기본값: true
변경 세트	(선택 사항) 업로드 작업과 연결된 변경 세트를 엽니다. 제공되지 않은 경우 새 변경 세트가 만들어집니다.
스냅샷 유효성 검사 시간 초과	(선택 사항) 작업이 실패하기 전에 확인이 완료되는 최대 시간(분)입니다. 기본값: 60
terminate-on-policy-validation-failures	(선택 사항) 정책 확인 실패 후 워크플로우를 GitHub 종료할 부울(예 또는 아니오) 입력입니다. 기본값: false

출력

변경 세트 번호

업로드 작업과 연결된 변경 세트 번호입니다.

스냅샷 이름

배포 가능 항목의 최신 스냅샷 이름입니다.

확인 상태

스냅샷의 확인 상태입니다. 예: ##, passed_with_exception, ##, execution_errornot_validated

확인 결과

스냅샷에 대한 JSON 형식의 확인 결과입니다.

예 — 배포 가능 항목에 구성 파일 업로드

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
```


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

```
  needs: <upstream job>
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
    - name: ServiceNow Devops Config Validate
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: deployable
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: true
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
        data-format: yaml
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true
```

예제 — 컬렉션에 구성 파일 업로드

```
upload_and_validate_job:
  name: Upload and validate
  needs: <upstream job>
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
    - name: ServiceNow Devops Config Validate
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: collection
        deployable-name: Production
        collection-name: release-1.0
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: true
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
        data-format: yaml
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true
```

예제 — 구성 요소에 구성 파일 업로드

```
upload_and_validate_job:
  name: Upload and validate
  needs: <upstream job>
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
```


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

```
    - name: ServiceNow Devops Config Validate
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: component
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: true
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
        data-format: yaml
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true
```

예 — 단일 커밋에 여러 구성 파일 업로드

```
upload_and_validate_job:
  name: Upload and validate

  needs: <upstream job>
  runs-on: ubuntu-latest
  # Upload an XML file to a component
  steps:
    - name: ServiceNow Devops Config Validate
      id: upload_and_validate_xml
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: component
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: false
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/infra/v1/*.xml
        data-format: xml
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true

  # Upload a JSON file to the vars folder of a deployable
  steps:
    - name: ServiceNow Devops Config Validate
      id: upload_and_validate_json
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_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.

```
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: component
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: true
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/infra/prod/*.json
        data-format: json
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true
        changeset : ${{ steps.upload_and_validate_xml.outputs.changeset-number }}
```

DevOps 구성 익스포트(servicenow-devops-config-export)

를 사용하여 구성 데이터를 익스포트합니다 ServiceNow DevOps 구성.

입력 인수

인수	설명
인스턴스-URL	ServiceNow 인스턴스 URL입니다.
devops-integration-username	DevOps 구성 통합 사용자 이름입니다.
devops-integration-user-password	DevOps 구성 통합 사용자 암호입니다.
애플리케이션 이름	DevOps 구성 애플리케이션 이름입니다.
배포 가능 이름	데이터 모델의 배포 가능 항목 이름입니다 DevOps 구성 .
익스포터 이름	데이터 모델에서 DevOps 구성 구성 데이터를 익스포트하는 익스포터 이름입니다.
스냅샷 이름	(선택 사항) 데이터를 익스포트할 스냅샷입니다. 스냅샷을 지정하지 않으면 배포 가능 항목의 최신 스냅샷이 사용됩니다.
익스포터 데이터 형식	(선택 사항) 스냅샷 데이터를 익스포트하는 형식입니다. 데이터 형식의 예는 다음과 같습니다. • CSV • INI • JSON • ## • RAW • XML • YAML

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

인수	설명
익스포터 인수	(선택 사항) 익스포터와 함께 사용할 인수입니다. 값은 문자열로 표현된 JSON 개체여야 합니다.

출력

exporter-content

익스포터가 익스포트하는 구성 데이터입니다.

예 — 특정 스냅샷 내보내기

```
export:
   name: Export config
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
   - name: ServiceNow DevOps Config Export
     uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
     with:
       instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
       devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
       devops-integration-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
       application-name: PaymentDemo
       deployable-name: Production
       exporter-name: returnDataforNodeName-now
       snapshot-name: Production-v1.dpl
       exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
```

예 - 추가 파라미터를 사용하여 배포된 최신 스냅샷 내보내기

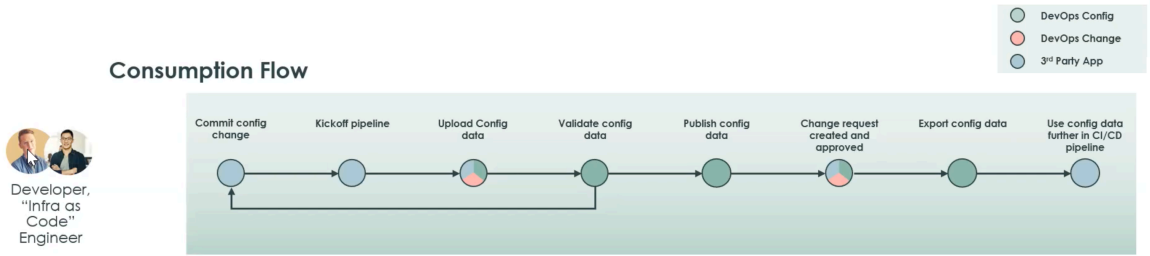
```
export:
   name: Export config
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
   - name: ServiceNow DevOps Config Export
     uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
     with:
       instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
       devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
       devops-integration-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
       application-name: PaymentDemo
       deployable-name: Production
       exporter-name: returnDataforNodeName-now
       exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
       exporter-data-format: XML
```

DevOps 구성 사용

개발자 또는 앱 엔지니어 역할은 DevOps 구성엔지니어 역할에 의해 DevOps 설치 및 설정되면 배포되기 전에 커밋한 구성 데이터의 유효성을 검사하고 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.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.



소비 과정:

1. 구성 변경은 개발자 또는 앱 엔지니어 역할의 일부로 커밋됩니다.
2. 빌드 프로세스는 파이프라인에서 시작됩니다.

   소스 코드 리포지토리에서 구성 변경이 커밋되면 일반적으로 파이프라인에서 빌드 프로세스가 시작됩니다.

3. 파이프라인 작업 또는 Jenkins 파이프라인 작업을 사용하여 Azure DevOps 구성 데이터를 업로드합니다.

   DevOps 구성 파이프라인 작업 및 작업은 데이터 모델과 상호 작용하여 확인을 위한 구성 데이터를 업로드하는 데 사용됩니다.

4. 업로드된 구성 파일의 스냅샷 상태를 가져옵니다.

   구성 변경이 커밋되면 스냅쇼트(구성 데이터)가 생성됩니다.

5. 정책을 사용하여 DevOps 구성 스냅샷의 유효성을 확인합니다.

   구성 데이터가 업로드되고 스냅샷이 생성되면 특정 배포 환경에 대해 미리 정의된 정책 집합에 대해 유효성이 DevOps 구성 검사됩니다.

6. 확인 후 스냅샷을 게시합니다.

   에 의해 DevOps 구성확인되면 구성 데이터가 게시되고 DevOps (변경 제어)에 의해 DevOps 변경 속도 변경 요청이 생성됩니다.

   스냅샷 정보는 가속화된 근본 원인 분석을 위해 변경 요청 구성 변경 탭에 표시됩니다DevOps.

7. 변경 요청을 승인합니다 DevOps .

   DevOps 변경 요청이 승인되면 구성 데이터가 CI/CD 파이프라인의 다운스트림에서 사용됩니다.

8. 사용자 환경에 배포합니다.

   변경 환경이 배포되면 변경 요청이 종결됩니다.

9. 익스포터를 사용하여 DevOps 구성 배포 도구에서 사용할 구성 데이터를 내보냅니다.

구성 데이터 보기 및 편집

구성 데이터 탭에서 변경 세트를 만들거나 열어 애플리케이션의 구성 데이터를 업데이트할 수 있으며, 여기에서 구성 데이터의 구조와 CDI를 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.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 페이지의 탭

애플리케이션을 열면 각 탭의 헤더 영역에 애플리케이션에 대한 관리 상세 정보(애플리케이션 이름, 애플리케이션을 만든 사용자 이름, 생성 타임스탬프)가 표시됩니다.

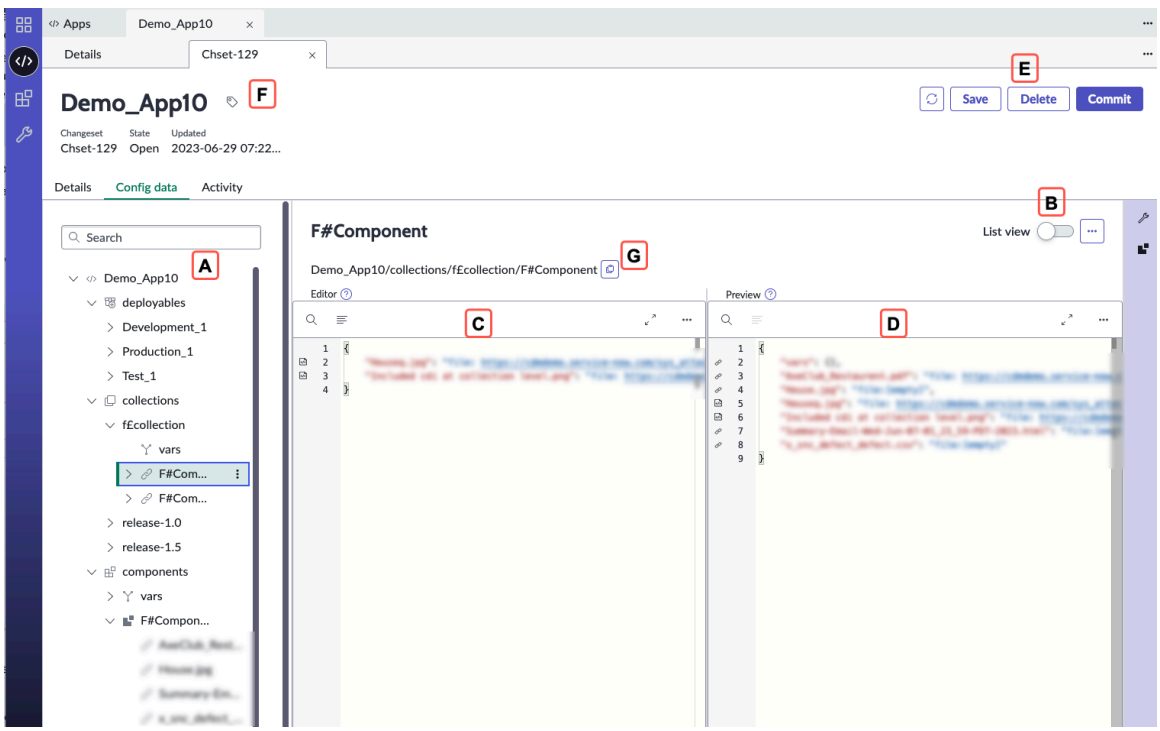
- 개요: 애플리케이션의 기본 설정 및 구성 데이터를 편집할 수 있는 배포 가능 항목 관리 버튼입니다.
- 스냅샷: 애플리케이션에 있는 각각 배치 가능 의 스냅샷 목록입니다. 각 항목에는 유효성 검사 및 게시 상태가 포함됩니다. 스냅샷에 대해 실행되는 정책은 확인 결과를 반환합니다. 게시된 스냅샷은 CI/CD 파이프라인에 릴리스할 수 있습니다.
- 구성 데이터: 트리 구조의 구성 데이터에 대한 읽기 전용 뷰입니다. 트리에서 노드를 선택하여 애플리케이션 서비스 또는 인프라 서비스에서 해당 노드의 구성 데이터를 봅니다. 열려 있는 변경 세트를 편집하거나 새 변경 세트를 만들 수 있습니다. 그러면 탭이 업데이트되어 변경 세트를 만들고, 편집하고, 저장할 수 있는 편집기 패널과 미리 보기 패널이 표시됩니다. 기존 스냅숏은 변경할 수 없지만 스냅숏 변경 집합으로 시작하여 변경 내용을 새 변경 집합에 저장할 수 있습니다.

  중요사항:
  변경 내용을 확신할 때마다 구성 데이터 탭을 나가기 전에 변경 내용을 저장합니다.

- 설정: 에 매핑된 정책 목록입니다 배치 가능. 항목을 선택하여 엽니다.
- 활동: 변경 집합의 목록입니다. 이 탭에서 변경 세트를 열어 편집을 계속하거나 변경 세트를 애플리케이션 구성 데이터의 새 버전으로 게시할 수 있습니다.

구성 데이터 탭

구성 데이터 편집을 선택하여 변경 세트를 연 후 구성 데이터 탭에서 구성 데이터를 편집할 수 있습니다. 구성 데이터 트리(스크린샷의 A)에서 편집할 노드를 선택합니다. 기본적으로 편집 패널(C)에는 선택한 노드에 있는 키-값 쌍(구성 데이터 항목 또는 CDI)의 스크립트 보기가 표시됩니다.



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.

A: 구성 데이터 트리

구성 데이터 트리에는 구조적 구성 데이터가 표시됩니다. 연결된 데이터를 편집할 노드를 선택합니다.

B: 뷰 선택기

스크립트 보기(패널 C 및 D로 표시)에서 편집 가능한 CDI 및 해당 값 목록으로 전환하려면 선택기를 목록 보기로 밉니다.

C: 편집기 패널

편집기 패널에는 선택한 노드의 내용이 표시됩니다. 편집기 패널에서 직접 구성 데이터를 편집할 수 있습니다.

중요사항:
편집하려는 데이터만 편집할 수 있도록 패널에는 선택한 노드에 직접 있는 데이터만 표시됩니다.〔편집기〕 패널에는 포함된 모든 컬렉션 및 구성 요소 이름이 나열되지만 해당 내용은 나열되지 않습니다. 이 전략은 배치 가능혼란을 줄이고 . 완전히 해결된 구성 데이터를 보려면 미리 보기 패널(D)을 봅니다.

D: 미리 보기 패널

미리 보기 패널에는 데이터의 지속 상태가 구조화된 형태로 표시됩니다.〔편집기〕 패널에서 변경 내용을 저장하고 저장하면〔미리 보기〕 패널의 데이터가 업데이트되어 변경 내용이 포함됩니다.

- 변수를 해결하고 미리 보기 패널에서 완전히 해결된 데이터를 보려면 추가 작업 메뉴( )에서 변수 적용을 선택합니다.
- 암호화된 데이터는 ********으로 표시됩니다. 이 CDM 비밀〔sn_cdm.cdm_secrets〕 역할을 가진 사용자는 미리 보기 패널에서 암호화된 모든 값을 볼 수 있습니다. 추가 작업 메뉴( )에서 암호화된 데이터 보기를 선택합니다.
- 상속에서 제외된 노드 및 CDI를 보려면 추가 작업 메뉴(.)에서 제외된 데이터 보기를 선택합니다.

E: 작업

- 뷰 새로 고침: 뷰의 데이터를 업데이트합니다.
- 변경 내용 저장: 현재 변경 내용을 저장(유지)하지만 데이터를 커밋하지는 않습니다. 편집기 패널, 목록 뷰 및 미리 보기 패널이 새로 고쳐지면서 변경 세트의 해결된 상태가 반영됩니다. 시스템에서 변경 세트를 업데이트하지만 애플리케이션은 업데이트하지 않습니다. 활동 탭에 변경 내용이 나타납니다. 애플리케이션의 구성 데이터를 업데이트하려면 변경 세트를 커밋해야 합니다. 저장 후 다른 활동으로 이동하고 나중에 돌아와서 변경 세트를 편집할 수 있습니다. 이 버튼은 변경한 경우에만 나타납니다.
- 변경 세트 삭제: 변경 세트의 기록을 삭제합니다.
- 커밋 변경 세트: 시스템은 변경 사항의 영향을 받는 각 배치 가능 스냅샷을 생성합니다.

  주:
  동시에 열려 있는 두 변경 집합의 변경 내용이 충돌할 수 있기 때문에 시스템은 이러한 커밋을 차단합니다. 변경 세트 커밋 간의 충돌 문서를 참조하십시오.

F: 변경 세트의 헤더

헤더에는 변경 집합에 대한 일반적인 읽기 전용 정보가 표시됩니다. 다음 섹션에 설명된 대로 상세 정보 탭에서 이 정보와 추가 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.

G: 선택한 노드의 이름 경로

이름 경로는 목록에서 선택한 노드의 전체 폴더 경로입니다. 클립보드에 이름 경로 복사 아이콘( )을 선택하여 노드의 이름 경로를 복사합니다.

변경 세트 - 헤더 및 상세 정보 탭

변경 세트 헤더 및 상세 정보 탭에 대한 정보

필드	설명
변경 세트 번호	시스템에서 자동으로 할당하는 고유한 순차적 변경 세트 번호입니다.
설명	다른 사용자가 변경 세트의 목적, 범위 및 의도를 이해하는 데 도움이 되는 설명입니다.
애플리케이션	변경 세트의 기반이 되는 애플리케이션입니다.
상태	• 커밋됨: 변경 세트의 이 초안이 커밋되었습니다. • Open: 변경 집합이 업데이트 중이며 커밋되지 않았습니다. • 차단됨: 다른 커밋이 이 커밋과 충돌합니다. 변경 세트를 커밋할 수 없습니다. 변경 세트 커밋 간의 충돌 문서를 참조하십시오. • 커밋 진행 중: 현재 커밋 중인 변경 세트의 초안입니다.
작성자 / 작성자	변경 세트를 만든 사용자와 생성 타임스탬프입니다.
업데이트됨 / 업데이트한 사람	변경 세트를 업데이트한 사용자와 업데이트의 타임스탬프입니다.
커밋됨/커밋 수행자	변경 세트를 커밋한 사용자와 커밋의 타임스탬프입니다.

구성요소 정의 또는 업데이트

변경 세트에서 작업하는 동안 구성요소를 정의하거나 업데이트합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

중요사항:
변경 내용을 확신할 때마다 구성 데이터 탭을 나가기 전에 변경 내용을 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.

프로시저

1. 다음 절차에 따라 애플리케이션에 구성요소를 추가합니다.
   a. 변경 세트에서 작업하는 동안 구성요소 노드에 대해 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택하고 구성요소 생성을 선택합니다.
   b. 고유하고 의미 있는 이름을 입력한 다음, 만들기를 선택합니다.
2. 다른 작업을 수행하려면 구성요소에 대한 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택하고 다음과 같이 작업을 선택합니다.
3. CDI 추가: 항목에 대해 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택하고 **CDI** 생성을 선택합니다.

CDI 생성

이름	CDI의 고유하고 의미 있는 이름입니다.

값	CDI가 현재 컨텍스트에서 가지는 값이거나 변수를 정의합니다.
	○ 직접 # : # 쌍을 지정할 수 있습니다.
	○ 변수를 정의하고 해당 기본값을 지정할 수 있습니다. 변수 정의의 형식은 다음과 같습니다.
	`@@<variableName>@@: <value>`
	○ 다음 형식을 사용하여 변수 값을 지정할 수 있습니다.
	`"<variableName>": "<value>"`
	○ 상황별 변수를 지정할 수 있습니다. 노드의 컨텍스트를 사용하여 변수 값을 설정하는 즉시 정의된 변수입니다. 변수의 형식은 다음과 같습니다.
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	○ CDI 값에 재귀 변수를 사용할 수 있습니다. 재귀 변수는 다른 변수 값을 매개변수로 사용하여 CDI 값을 설정합니다. 예를 들어 이러한 각 CDI 값은 재귀 변수로 인해 동일하게 확인될 수 있습니다.
	`cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@`
	`cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@`
	`cdi3: waffles`

암호화됨	CDI 값이 암호화되도록 지정하는 옵션입니다. 이 옵션은 해당 CDM 비밀 〔sn_cdm.cdm_secrets〕 역할이 있는 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.

	CDI를 생성하면 값이 모든 뷰에 로 표시됩니다. CDI를 표시하는 탭에서 값을 보려면 역할이 CDM 비밀 〔sn_cdm.cdm_secrets〕 있는 사용자가 암호화된 데이터 보기 메뉴 옵션을 선택할 수 있습니다.

관련 정보

변수 CDI 생성 또는 업데이트

파일 노드를 사용하여 구성 데이터 모델의 파일 관리

CDM 데이터 모델

구성 데이터 보기 및 편집

암호화된 데이터 처리 방법

애플리케이션에서 컬렉션 정의 또는 업데이트

애플리케이션의 변경 집합에서 작업하는 동안 컬렉션을 정의하거나 업데이트합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

중요사항:
변경 내용을 확신할 때마다 구성 데이터 탭을 나가기 전에 변경 내용을 저장합니다.

프로시저

1. 응용 프로그램에 컬렉션을 추가하려면 다음을 수행합니다. 변경 집합에서 작업하는 동안 컬렉션 노드에 대해 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택하고 컬렉션 만들기를 선택합니다.
2. 개별 데이터 항목을 편집하려면 코드에서 직접 작업하거나 항목에 대해 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택하고 다음과 같이 작업을 선택할 수 있습니다.
3. CDI 추가: 항목에 대해 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택하고 **CDI** 생성을 선택합니다.

CDI 생성

이름	CDI의 고유하고 의미 있는 이름입니다.
값	CDI가 현재 컨텍스트에서 가지는 값이거나 변수를 정의합니다. ○ 직접 `#:#` 쌍을 지정할 수 있습니다. ○ 변수를 정의하고 해당 기본값을 지정할 수 있습니다. 변수 정의의 형식은 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.

	@@<variableName>@@: <value> ○ 다음 형식을 사용하여 변수 값을 지정할 수 있습니다. "<variableName>": "<value>" ○ 상황별 변수를 지정할 수 있습니다. 노드의 컨텍스트를 사용하여 변수 값을 설정하는 즉시 정의된 변수입니다. 변수의 형식은 다음과 같습니다. "<variableName>": "(#<value>#)" ○ CDI 값에 재귀 변수를 사용할 수 있습니다. 재귀 변수는 다른 변수 값을 매개변수로 사용하여 CDI 값을 설정합니다. 예를 들어 이러한 각 CDI 값은 재귀 변수로 인해 동일하게 확인될 수 있습니다. cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@ cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@ cdi3: waffles
암호화됨	CDI 값이 암호화되도록 지정하는 옵션입니다. 이 옵션은 해당 CDM 비밀〔sn_cdm.cdm_secrets〕 역할이 있는 사용자에게만 표시됩니다. CDI를 생성하면 값이 모든 뷰에 로 표시됩니다. CDI를 표시하는 탭에서 값을 보려면 역할이 CDM 비밀〔sn_cdm.cdm_secrets〕 있는 사용자가 암호화된 데이터 보기 메뉴 옵션을 선택할 수 있습니다.

4. 옵션: 컬렉션의 설정을 재정의하거나 오버레이할 CDI 설정을 추가합니다. 자세한 내용은 구성요소 정의 또는 업데이트 문서를 참조하십시오.

관련 정보

CDM 데이터 모델

구성 데이터 보기 및 편집

암호화된 데이터 처리 방법

변수 CDI 생성 또는 업데이트

변수 **CDI** 생성 또는 업데이트

구성요소, 컬렉션 및 배포 가능 항목에서 변수를 정의하고 해당 값을 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

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

중요사항:
변경 내용을 확신할 때마다 구성 데이터 탭을 나가기 전에 변경 내용을 저장합니다.

- 애플리케이션을 생성할 때 시스템은 세 개의 최상위 폴더(구성요소, 컬렉션 및 배포 가능) 각각에 빈 **vars** 폴더를 자동으로 생성합니다.
- 컬렉션 또는 배포 가능 항목을 추가하면 시스템은 생성된 항목에 빈 **vars** 폴더를 추가합니다.
- **vars** 폴더에는 가변 CDI 또는 폴더만 포함될 수 있습니다. 모든 하위 폴더에는 변수 또는 폴더만 포함될 수 있습니다.
- 컬렉션의 변수 값은 구성 요소의 변수 값을 재정의합니다.
- 배포 가능 항목의 변수 값은 컬렉션 또는 구성요소의 변수 값을 재정의합니다.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 변경 세트에서 작업하는 동안 변수의 인스턴스를 편집하거나 추가합니다.
   - 편집 패널에서 직접 편집할 수 있습니다. 다음 형식을 사용하여 변수 값을 설정합니다.

     ```
     "<variableName>": "<value>"
     ```

     이 예제 *dbName* 에서 변수와 다른 여러 변수는 폴더에 있습니다 *database* . 또한 *backup* 폴더(폴더의 *database* 자식)에는 *dbServer* 변수가 있습니다.

     ```
     {
         "database": {
             "dbName": "paymentX_dev22",
             "dbUserName": "root2",
             "dbPassword": "admin1",
             "dbServer": "db22.paymentx.be",
             "dbPort": "03306",
             "backup":{
                 "dbServer": "1625575668.paymentx.be"
             }
         }
     }
     ```

   - 대화 상자에서 변수를 만듭니다. 다음 단계의 절차를 따릅니다.
2. 적절한 **vars** 폴더에 대해 추가 작업 메뉴 아이콘(⋮)을 선택하고 변수 만들기를 선택한 다음 해당 설정을 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.

변수 생성

이름	변수의 고유하고 의미 있는 이름입니다.
값	변수가 현재 컨텍스트에서 갖는 값입니다. **팁:** 구성 요소나 컬렉션에서 변수의 기본값을 정의하는 것이 유용한 경우가 많습니다. 이는 작은 구성요소 및 컬렉션 집합에서 다양한 배포 가능 항목을 생성할 수 있기 때문에 강력한 전략입니다. 구성요소 또는 컬렉션을 상속하는 배포 가능 항목은 재정의, 오버레이 및 변수 설정을 사용하여 환경 유형의 요구 사항을 충족할 수 있습니다. 예를 들어 ## 배치 가능 은 ### 배치 가능와 동일한 구성 요소 및 컬렉션을 사용할 수 있습니다. ## 에는 기본 ###### 변수 값이 사용됩니다. 반면 Test는 테스트 환경에 적합한 다른 값을 사용합니다.
암호화	변수 값이 암호화되도록 지정하는 옵션입니다. 이 옵션은 해당 CDM 비밀 〔sn_cdm.cdm_secrets〕 역할이 있는 사용자에게만 표시됩니다. 변수를 생성하면 값이 모든 뷰에 로 표시됩니다. 변수를 표시하는 탭에서 값을 보려면 해당 역할이 CDM 비밀 〔sn_cdm.cdm_secrets〕 있는 사용자는 암호화된 데이터 보기 메뉴 옵션을 선택할 수 있습니다.

파일 노드를 사용하여 구성 데이터 모델의 파일 관리

앱의 구성 데이터 모델 CDM 또는 구성요소 라이브러리에서 파일 노드를 사용하여 파일을 추가하고 관리합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

적용 가능한 노드에 파일을 첨부하면 해당 노드 아래에 파일 노드가 생성됩니다. 파일 노드에는 구성 데이터를 저장하는 첨부 파일에 대한 링크가 포함되어 있습니다. 예를 들어, 속성 파일 또는 로고 이미지 파일이 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.

- 앱에서 component, collection 또는 deployable 폴더 아래의 노드에 파일 노드를 추가할 수 있습니다. 구성 요소의 파일 노드는 구성 요소를 컬렉션에 포함하고 컬렉션을 앱의 배포 가능 항목에 포함할 때도 포함됩니다. 다른 구성 데이터 항목과 마찬가지로 컬렉션 또는 배포 가능 수준에 포함된 파일 노드를 재정의할 수 있습니다.
- 구성요소 라이브러리에서 공유 구성요소 아래의 노드에 파일 노드를 추가할 수 있습니다. 앱에서 공유 구성 요소를 사용하면 파일 노드가 첨부된 파일과 함께 복사됩니다.

앱 개발자와 앱 작성 그룹의 구성원은 파일 노드에 액세스하고 첨부된 파일을 다운로드할 수도 있습니다. 파일 내용의 유효성을 수동으로 검사한 다음 스냅샷을 게시할 수 있습니다. DevOps 사용자는 익스포트가 실행된 인스턴스에서 호스팅 ServiceNow 되는 첨부 파일에 대한 URL이 있는 파일 노드를 포함하여 검증된 구성 데이터를 익스포트할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 구성 〉 **DevOps** 구성 작업 공간.
2. DevOps 구성 앱 또는 구성요소 라이브러리를 열어 구성 데이터 모델에 파일 노드를 추가합니다. 구성 데이터 탭이 선택된 상태로 변경 세트가 열립니다.
3. 구성 데이터 트리에서 파일 노드를 추가할 노드 옆에 있는 추가 .)을 선택한 다음 메뉴에서 파일 추가 를 선택합니다.

   주:
   앱에서 구성 요소, 컬렉션 또는 배포 가능 항목 아래의 노드에 파일 노드를 추가할 수 있지만 앱의 구성 요소, 컬렉션 또는 배포 폴더에는 직접 추가할 수 없습니다. 공유 라이브러리에서 공유 구성요소 아래의 노드에 파일 노드를 추가할 수 있습니다.

4. 파일을 추가하여 파일 노드를 만듭니다.

   a. 파일 추가 대화 상자에서 시스템에서 파일을 찾아 선택하고 파일 추가를 선택합니다.
   에서 지원하는 Now Platform MIME 형식의 파일을 최대 파일 크기 5MB로 추가할 수 있습니다.

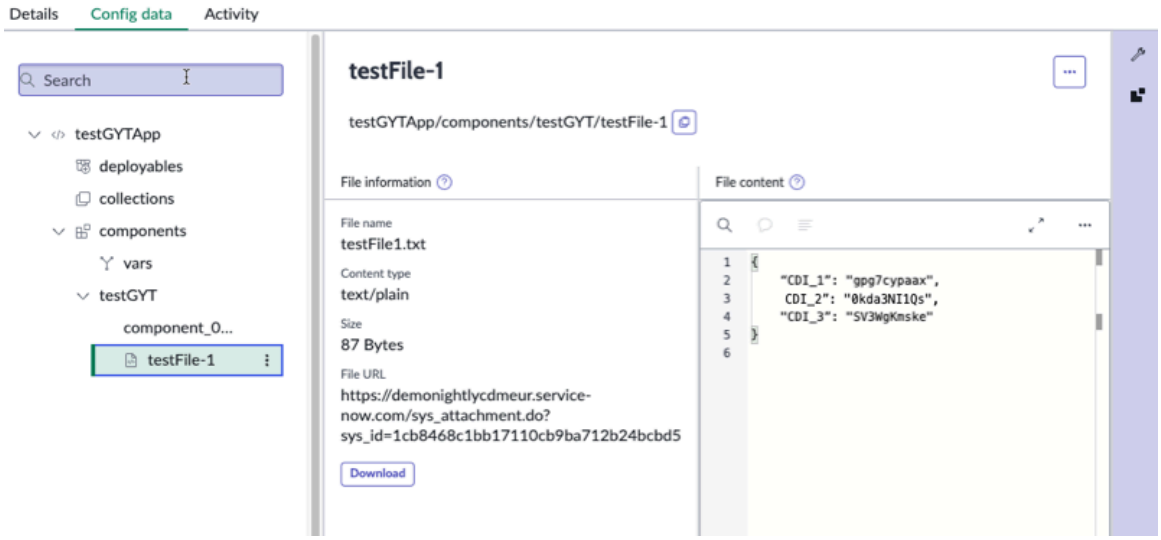
   b. 노드 이름 필드에 파일 노드의 이름을 입력합니다.
   기본적으로 첨부 파일 이름은 파일 노드 이름으로 채워집니다. 콘텐츠 유형 필드는 첨부된 파일의 콘텐츠 유형으로도 채워집니다.

   c. 파일 추가를 선택합니다.

   선택한 노드에 파일 노드가 추가됩니다. 구성 데이터 트리에서 파일 노드를 선택하여 파일 정보 창에 메타데이터를 표시하고 파일 내용 창에서 파일 내용을 미리 봅니다.

   주:
   컨텐츠 미리 보기는 text/yaml,text/css,text/csv,text/html,text/javascript,text/plain,text/richtext,text/x-vcard,text/x-vcalendar,application/xml,application/javascript,application/json과 같은 MIME 유형을 가진 파일에 사용할 수 있습니다. 추가 MIME 유형 파일의 내용을 보려면 해당 파일을 시스템 속성 *sn_cdm.attachment.display_mime_types*에 쉼표로 구분된 목록으로 추가합니다. 오디오, 이미지 및 비디오와 같은 이진 파일 MIME 유형에는 미리 보기를 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.



5. 옵션: 파일 노드가 구성 데이터에 추가되면 파일 노드 또는 그 안에 있는 첨부 파일에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

   주:
   파일 노드 또는 파일 첨부에 대한 모든 작업은 파일 노드의 추가 작업 메뉴를 통해서만 수행할 수 있습니다.

두 CDM 애플리케이션의 구성 데이터 비교

구성 데이터 분석기 도구를 사용하여 두 애플리케이션의 구성 데이터 간의 유사점과 차이점을 찾습니다. 다른 애플리케이션 또는 특정 애플리케이션의 다른 변경 세트를 비교할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

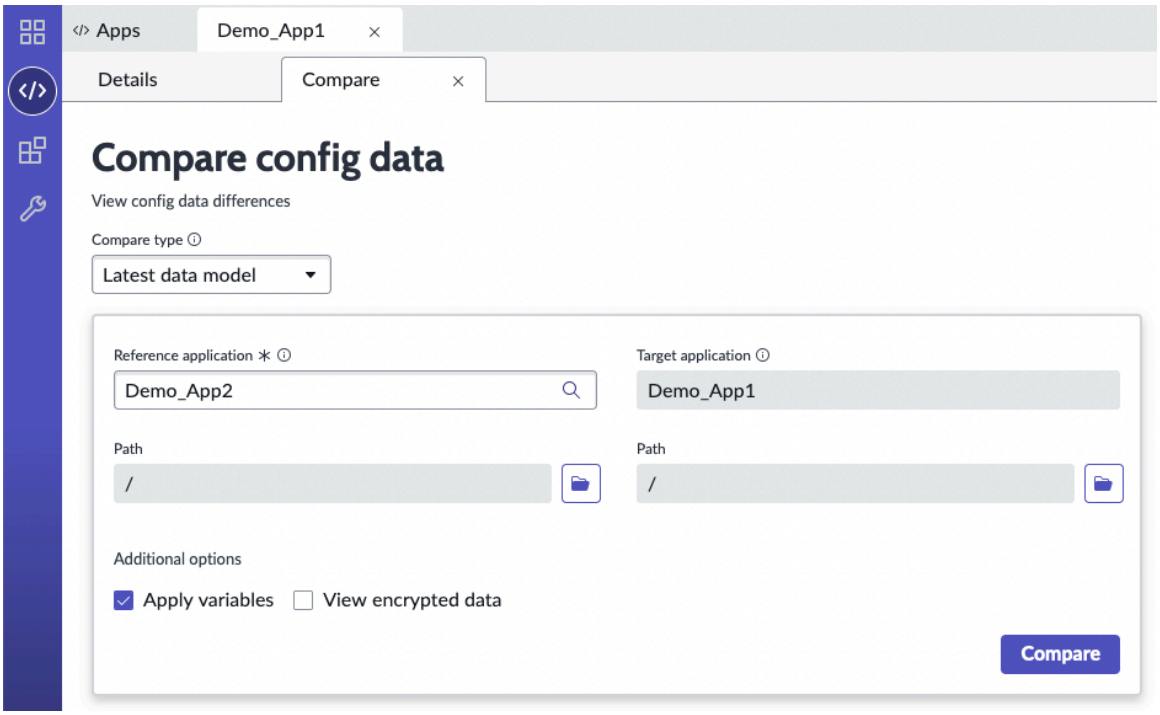
필요한 역할: cdm_viewer, cdm_editor 또는 cdm_admin

프로시저

1. 애플리케이션을 보는 동안 구성 데이터 비교 선택합니다.
   구성 데이터 비교 탭이 열립니다.

   현재 응용 프로그램(예제에서 시작한 *Demo_App1* 응용 프로그램)을 대상이라고 합니다. 대상과 비교할 응용 프로그램을 참조 응용 프로그램이라고 합니다. 대상 애플리케이션 필드는 대상에 대해 커밋된 최신 데이터로 설정되고 읽기 전용입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 유형 비교 필드에서 최신 데이터 모델 옵션을 선택합니다.
3. 참조 응용 프로그램을 선택합니다(*Demo_App2* 예: 이 경우).
   참조 애플리케이션 선택 목록에는 대상 애플리케이션을 제외한 모든 애플리케이션에 대해 커밋된 최신 데이터가 포함되어 있습니다.
4. 옵션: 폴더 아이콘( )을 선택하여 비교할 폴더 경로를 지정합니다.
5. 옵션: 비교 결과에 완전히 해결된 변수 값을 표시하려면 변수 적용 을 선택합니다.
6. 옵션: cdm_secrets 역할이 있는 경우 암호화된 데이터 보기를 선택하여 비교 결과에서 암호화된 값을 일반 텍스트로 볼 수 있습니다.

   주:
   cdm_secrets 역할이 없는 사용자에게는 확인란이 비활성화됩니다. 대상과 참조의 값이 다르면 비교 결과에 값이 다르다는 것이 표시되지만 데이터 자체는 여전히 ********으로 표시됩니다.

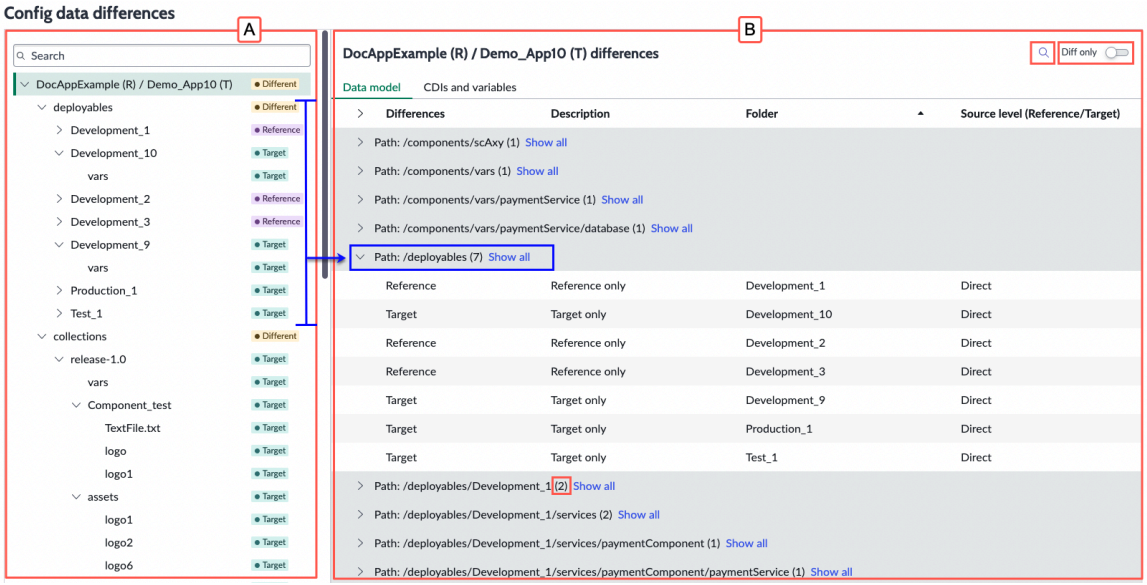
7. 비교를 선택합니다.

   비교 결과 섹션에는 참조 변경 세트와 대상 변경 세트 간의 차이점이 표시됩니다.

중요사항:
구성 데이터 비교 탭이 열려 있는 동안 참조 애플리케이션에 변경 내용을 커밋하는 경우: 구성 데이터 비교 탭으로 돌아가서 비교를 선택하면 가장 최근에 커밋된 변경 집합에서 비교가 수행되고 업데이트된 결과가 결과 섹션에 표시됩니다.

다음 그림의 문자는 데이터를 분석하는 데 사용할 수 있는 도구를 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.



A. 탐색 패널

탐색 패널에는 애플리케이션의 노드 구조가 표시됩니다.

- 변경된 CDI를 포함하는 노드(직접 또는 하위 노드)에는 **Different**라는 주석이 추가됩니다.
- 새로 추가된 CDI(직접 또는 하위 노드)를 포함하는 노드에는 새 데이터(참조 또는 대상)를 포함하는 애플리케이션 변경 집합의 ID가 주석으로 추가됩니다.
- 검색 필드를 사용하여 탐색 패널에서 텍스트를 검색합니다.
- 노드를 선택하여 〔차이점〕 패널에서 내용을 봅니다.

B: 차이점 패널

- 기본적으로 모든 구성 데이터가 표시됩니다. 두 변경 집합 간에 다른 데이터만 보려면 Diff만을 선택합니다.
- 검색 아이콘( )을 사용하여 구성 요소 차이점 패널에서 텍스트를 검색합니다.
- 이 패널에는 데이터 모델 과 **CDI** 및 변수라는 두 개의 탭이 있습니다. 두 탭 중 하나에서 확장 아이콘( )을 사용하여 그룹을 확장하고 닫습니다.
- 선택 항목에 50개 이상의 CDI가 포함된 경우 CDI는 50개의 페이지로 구성됩니다.

데이터 모델 탭에는 폴더 수준에서 애플리케이션 구조에 대한 변경 사항(예: 폴더 추가, 삭제 또는 이름 바꾸기)이 표시됩니다.

데이터 모델 탭 - 열 나열

열	설명
차이	차이점이 설명되는 구조체의 경로입니다.
설명	참조 및 대상 변경 세트 간의 차이점을 설명하는 텍스트입니다.
폴더	구조의 폴더입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
소스 수준(참조/대상)	○ 직접: 폴더가 노드에서 명시적으로 지정되거나 삭제됩니다. ○ 포함됨: 하위 폴더에서 폴더가 포함됩니다.

CDI 및 변수 탭에는 탐색 패널에서 선택한 노드의 개별 CDI에 대한 변경 사항이 표시됩니다.

- 기본적으로 루트 노드가 선택되고 데이터 패널에는 두 변경 세트에 대한 모든 CDI가 포함됩니다. 탐색 패널에서 노드를 선택하여 해당 노드와 해당 하위 항목에 대한 데이터만 표시합니다.
- **Diff** 전용을 선택하면 노드 경로 뒤에 다른 CDI 수가 나타납니다.
- 노드 경로는 회색으로 표시됩니다. 확장 아이콘( )을 사용하여 폴더에 있는 CDI를 봅니다.

CDI 및 변수 탭 **-** 열 나열

열	설명
차이	차이가 있는 위치를 표시하는 표시기입니다. ○ 대상: CDI는 대상 변경 집합에만 나타납니다. ○ 참조: CDI는 참조 변경 집합에만 나타납니다. ○ 다른: 지정된 CDI의 경우 대상 및 참조 변경 집합의 값이 다릅니다.
설명	변경 세트의 차이점에 대한 설명입니다. 예를 들어 텍스트는 CDI가 참조 변경 세트에만 나타나거나 변수 값이 변경 세트 간에 다르다는 것을 나타낼 수 있습니다. 차이 유형 및 원인의 전체 목록을 참조하십시오 애플리케이션 간 CDM 차이점 유형 .
이름	CDI의 이름입니다.
참조(R)	참조 변경 세트의 CDI 값입니다.
대상(T)	대상 변경 세트의 CDI 값입니다.
소스 수준(R/T)	CDI가 정의된 코드의 노드 수준입니다. ○ 직접: CDI가 선택한 노드에 정의됩니다. ○ 포함: CDI의 값은 선택한 노드에 포함된 노드에서 가져옵니다. ○ 재정의: 포함된 노드의 CDI 값은 포함 노드에 지정된 값으로 재정의됩니다. 값은 다음과 같은 형식으로 표시됩니다. ○ `<## ##/## ##>` 값이 대상과 참조 모두에 나타나는 경우입니다. ○ `<## ##>` 값이 참조 변경 세트에만 나타나는 경우입니다. ○ `<## ##>` 값이 대상 변경 세트에만 나타나는 경우입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	예를 들어 CDI가 참조 변경 세트에 true 값으로 정의되고 CDI가 대상 변경 세트에 나타나지 않으면 **CDI** 및 변수 탭의 마지막 세 열에 다음 값이 있습니다. ○ 참조**(R):**true ○ 대상**(T):** [비어 있음] ○ 소스 레벨**(R/T):**##

트리에서 파일 노드를 선택하면 파일 정보 탭에 해당 메타데이터가 표시됩니다.

파일 정보 탭 - 열 목록

열	설명
차이	차이가 있는 위치를 표시하는 표시기입니다. ○ 대상: 파일 노드는 대상 변경 집합에서만 사용할 수 있습니다. ○ 참조: 파일 노드는 참조 변경 세트에서만 사용할 수 있습니다. ○ 다름: 파일 노드 데이터는 대상 및 참조 변경 집합에서 다릅니다.
파일 메타데이터	파일 노드에 첨부된 파일의 메타데이터입니다. ○ 파일 이름: 파일 노드에 첨부된 파일의 이름입니다. ○ 콘텐츠 유형: 파일의 콘텐츠 유형입니다. ○ 내용: 첨부된 파일의 내용입니다. 목록에서 미리 보기를 사용할 수 없지만 파일을 다운로드하여 미리 볼 수 있습니다. ○ 파일 URL: 파일이 있는 폴더 경로입니다.
참조(R)	참조 변경 세트에 있는 파일의 상세 정보입니다.
대상(T)	대상 변경 세트에 있는 파일의 상세 정보입니다.

애플리케이션 간 **CDM** 차이점 유형

구성 데이터 분석기 도구를 사용할 때 애플리케이션 간 CDM 차이점에 대한 설명과 예시입니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

차이점 유형

앱 비교 탭의 **CDI** 및 변수 탭에는 탐색 패널에서 선택한 노드의 개별 CDI에 대한 변경 사항이 표시됩니다. 설명 열에는 변경 세트의 차이점을 설명하는 다음 값 중 하나가 표시됩니다.

값이 다릅니다

참조 및 대상 변경 집합에는 모두 특정 CDI가 포함되지만 값은 두 변경 집합 간에 다릅니다. 값에 대한 참조 및 대상 열을 참조하십시오.

암호화 설정이 다릅니다.

암호화된 데이터 보기 설정은 한 변경 집합에 대해 선택되고 다른 변경 집합에 대해서는 선택되지 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.

> **주:**
> 역할이 CDM 비밀 〔sn_cdm.cdm_secrets〕 없는 사용자의 경우 암호화된 데이터는 항상 ********로 표시됩니다.

소스 수준이 다름

다음 경우 중 하나입니다.

- 이 값은 한 변경 집합에서 직접 지정되고 다른 변경 집합에서는 재정의됩니다.
- 이 값은 한 변경 집합에서 직접 지정되고 다른 변경 집합에 포함됩니다.

소스 수준과 값이 다름

"소스 수준이 다름"에 설명된 경우 외에도 이 값은 변경 세트 간에 다릅니다.

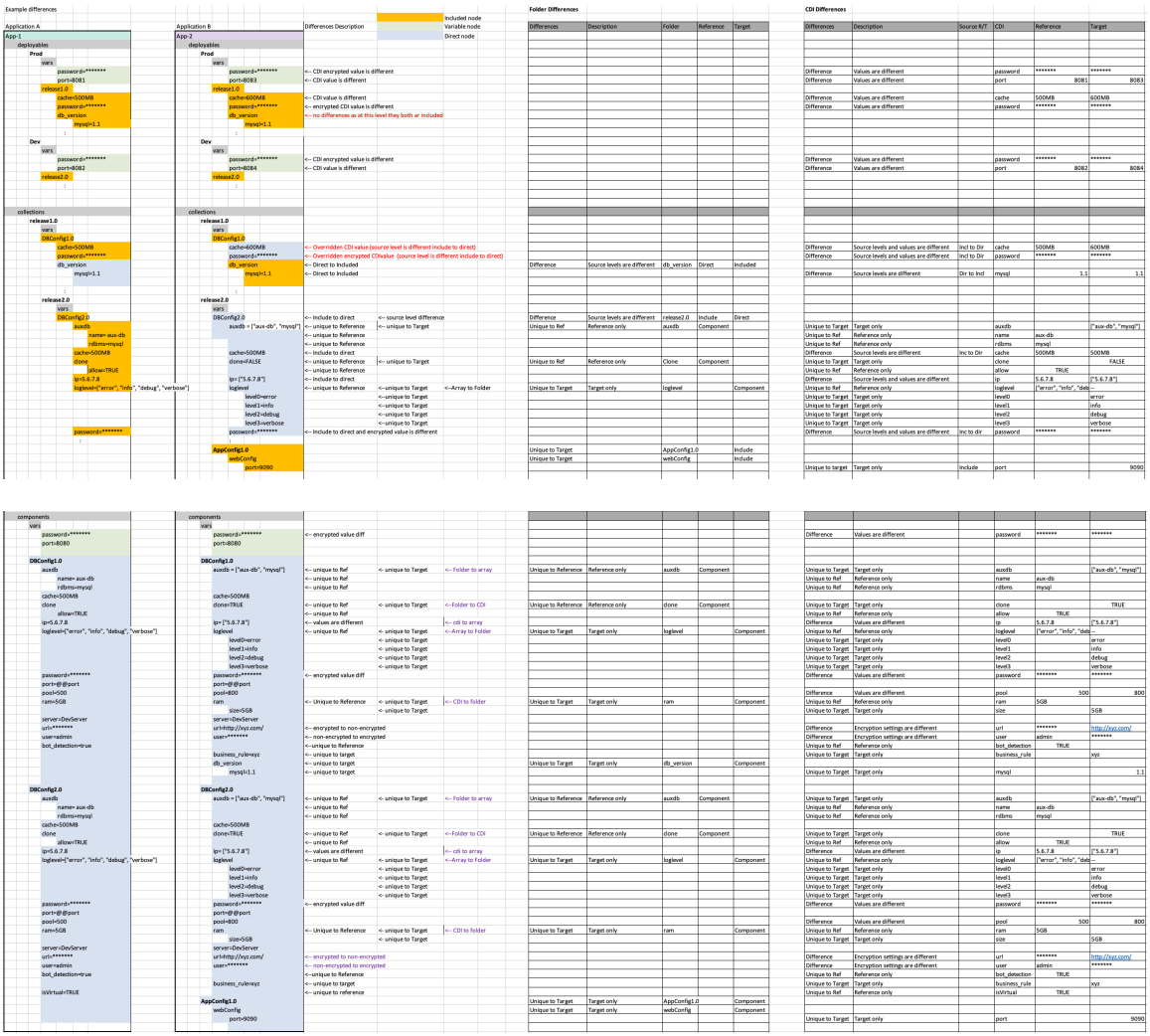
대상 전용

CDI 또는 CDI 값은 대상 변경 집합에만 나타납니다.

참조 전용

CDI 또는 CDI 값은 참조 변경 집합에만 나타납니다.

차이점의 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.

의 변경 세트 및 버전 제어 **CDM**

변경 세트는 필요할 때마다 업데이트하고 저장할 수 있는 애플리케이션의 초안 복사본입니다. 변경 내용이 만족스러우면 변경 집합을 커밋하여 응용 프로그램에 변경 내용을 적용할 수 있습니다. 커밋함

> **중요사항:**
> Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

변경 세트 정보

구성 데이터를 편집하려면 변경 집합을 만들고 변경 집합에서 변경합니다. 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 새 변경 집합 만들기: 변경 집합에는 애플리케이션의 전체 구성 데이터 집합이 포함됩니다.
- 변경 세트 저장: 편집기 패널, 목록 뷰 및 미리 보기 패널이 새로 고쳐지면서 변경 세트의 해결된 상태가 반영됩니다. 시스템에서 변경 세트를 업데이트하지만 애플리케이션은 업데이트하지 않습니다. 활동 탭에 변경 내용이 나타납니다. 애플리케이션의 구성 데이터를 업데이트하려면 변경 세트를 커밋해야 합니다. 저장 후 다른 활동으로 이동하고 나중에 돌아와서 변경 세트를 편집할 수 있습니다.
- 기존 변경 세트 업데이트: 저장되었지만 커밋되지 않은 변경 세트를 편집합니다.
- 저장된 변경 세트를 커밋합니다. 시스템은 변경 사항의 영향을 받는 각 배치 가능 스냅샷을 생성합니다.

작업 중인 응용 프로그램의 다른 변경 집합과의 충돌

경우에 따라 UserA와 UserB는 동일한 애플리케이션의 서로 다른 두 변경 집합에서 동시에 작업합니다. UserA가 *variableX* 를 A 이상으로 설정하는 변경 세트를 커밋할 때 UserB가 *variableX* 가 B로 설정된 변경 세트를 커밋하려고 하면 충돌이 발생합니다.

상충이 있는 오픈 변경 세트는 차단되어 커밋할 수 없습니다. 시스템은 페이지의 경고 메시지와 상충을 알려줍니다. 또한 헤더의 상태 값이 오픈 에서 차단됨으로 변경됩니다.

시스템이 식별하는 상충 유형에 대한 설명은 을 참조하십시오 변경 세트 커밋 간의 충돌 .

변경 세트를 열어 구성 데이터 업데이트

기존 변경 세트 또는 새 변경 세트에서 구성 데이터를 업데이트합니다. 이후 업데이트를 위해 변경 내용을 저장하거나 변경 내용을 저장하고 커밋할 수 있습니다. 변경 내용을 커밋하면 변경 내용의 영향을 받는 각각 배치 가능 에 대한 스냅샷이 생성됩니다.

시작하기 전에

> **중요사항:**
> Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_editor 또는 cdm_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

- 애플리케이션에 대한 변경 내용을 커밋하면(변경 세트 커밋) 시스템은 업데이트된 각 배치 가능 스냅샷의 스냅샷을 생성합니다. 스냅샷은 에 대한 구성 데이터의 정확한 기록입니다 배치 가능. 스냅샷은 읽기 전용이므로 스냅샷을 수정할 수 없습니다. 그러나 특정 스냅숏을 기반으로 하는 새 변경 집합을 시작할 수 있습니다.
- 동일한 데이터의 변경 집합에서 작업하는 동안 다른 사용자가 데이터 집합에 대한 변경 내용을 커밋하여 새 스냅숏을 만드는 경우가 있습니다. 이 경우 작업 중인 데이터가 부실 합니다 (데이터는 다른 사용자가 변경 내용을 커밋하기 전의 상태에 있음). 이로 인해 데이터 충돌이 발생할 수 있습니다. 에서 변경 세트를 사용하는 방법과 버전 제어를 의 변경 세트 및 버전 제어 CDM관리하는 방법에 CDM 대해 자세히 알아보십시오.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 편집할 변경 세트를 엽니다.
   - 애플리케이션의 활동 탭에서 변경 세트 번호를 선택합니다.
   - 애플리케이션의 개요 또는 구성 데이터 탭에서 구성 데이터 편집을 선택합니다.

   중요사항:
   변경 내용을 확신할 때마다 구성 데이터 탭을 나가기 전에 변경 내용을 저장합니다.

   변경 세트가 구성 데이터 탭에서 열립니다.
2. 구성 데이터 트리에서 스크립트 뷰 또는 목록 뷰로 편집할 항목을 선택합니다.

   기본적으로 편집기 패널에는 선택한 노드에 있는 키:값 쌍(구성 데이터 항목 — CDI)의 스크립트 뷰가 표시됩니다. 작업에 대한 자세한 내용은 구성 데이터 탭을 참조하십시오구성 데이터 보기 및 편집.
3. 구성요소, 컬렉션 또는 배치 가능추가 , 애플리케이션에서 컬렉션 정의 또는 업데이트및 배포 가능 항목 생성 및 업데이트의 지침을 구성요소 정의 또는 업데이트참조하십시오.
4. 저장을 선택하여 변경 집합의 변경 내용을 저장하고 변경 집합의 변경 내용을 커밋할 준비를 합니다.
   편집기 패널, 목록 뷰 및 미리 보기 패널이 새로 고쳐지면서 변경 세트의 해결된 상태가 반영됩니다. 시스템에서 변경 세트를 업데이트하지만 애플리케이션은 업데이트하지 않습니다. 활동 탭에 변경 내용이 나타납니다. 애플리케이션의 구성 데이터를 업데이트하려면 변경 세트를 커밋해야 합니다. 저장 후 다른 활동으로 이동하고 나중에 돌아와서 변경 세트를 편집할 수 있습니다.
5. 옵션: 커밋을 선택합니다.
   변경 세트 커밋 대화 상자가 열리고 변경 내용의 영향을 받는 각 배치 가능 항목이 나열됩니다.

   주:
   변경 세트를 커밋한 후에는 변경 세트를 수정할 수 없습니다.

   시스템은 변경 사항의 영향을 받는 각 배치 가능 스냅샷을 생성합니다. 이 대화 상자는 다음과 같은 추가 작업을 제공합니다.
   - 변경 내용의 영향을 받지 않는 배치 가능 경우 추가 작업 없음을 선택합니다. 시스템에서 변경 내용을 유지하기 위해 응용 프로그램을 업데이트합니다.
   - **Validate** snapshots(스냅샷 확인)를 선택하여 생성된 모든 스냅샷에 대해 다음 작업을 수행합니다.
     - 시스템은 연결된 배치 가능에 정적 또는 동적으로 매핑되는 모든 정책을 실행합니다.
     - 스냅샷이 모든 정책을 통과하면 확인 상태 값이 통과 로 설정되고 확인 결과 탭에 항목이 나열되지 않습니다. 유효한 게시 옵션을 사용하여 유효성 검사를 호출한 경우 유효한 스냅샷이 자동으로 게시됩니다.

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

  - 정책에 문제가 발생하면 확인 상태 값이 실패로 설정됩니다. 확인 결과 탭에는 정책에서 반환한 모든 실패 또는 경고가 표시됩니다.
  - 완료될 때까지 실행하지 못한 정책이 있는 경우 확인 상태 값이 실행 오류 로 설정되고 확인 결과 탭에는 오류로 인해 확인에 실패했음을 나타냅니다.
- **[Validate and publish snapshots]**를 선택하여 **[Validate snapshots]** 작업에 설명된 대로 확인을 수행합니다. 유효성 검사를 통과한 스냅샷만 게시됩니다. 게시된 스냅샷만 익스포트할 수 있습니다.

커밋을 선택합니다.

- 시스템은 애플리케이션을 업데이트하여 구성 데이터에 대한 변경 내용을 유지합니다.
- 변경 집합 상태가 커밋됨으로 변경됩니다.
- 변경 세트를 수정할 수 없습니다.
- 스냅샷이 생성된 경우 확인 메시지에 스냅샷에 대한 링크가 포함됩니다.
- 커밋 프로세스 중에 오류가 발생하면 변경 집합 상태가 커밋 실패로 설정됩니다.

관련 정보

의 변경 세트 및 버전 제어 CDM

구성요소 정의 또는 업데이트

애플리케이션에서 컬렉션 정의 또는 업데이트

스냅샷 게시 또는 게시 취소

수동으로 스냅샷 유효성 검사

스냅샷 확인 결과 보기

스냅샷 보기

변경 세트 커밋 간의 충돌

서비스 제공에는 매일 수백 건의 구성 변경이 있을 수 있는 구성 데이터에 대해 동시에 작업하는 여러 팀이 포함될 수 있습니다. 변경 내용이 다른 사용자의 이전 변경 내용과 충돌할 수 있으므로 커밋 CDM 및 스냅샷을 관리하여 충돌하는 커밋을 차단합니다. 이를 해결하는 데 도움이 되는 변경 세트 충돌에 대한 알림이 제공됩니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

상충이 발생한 경우

변경 세트를 커밋하려고 할 때마다 시스템은 이전의 다른 커밋과 상충이 있는지 여부를 확인합니다. 시스템에서 상충을 보고하는 경우 일부 변경 내용을 유지하거나 상충하는 모든 변경 내용을 취소하고 새 변경 세트에서 시작하도록 선택할 수 있습니다. 이러한 이유로 작업을 쉽게 다시 만들기 위해 충돌하는 변경 세트를 닫기 전에 더 큰 변경 내용을 텍스트 편집기에 복사하여 붙여넣을 수 있습니다.

충돌을 피하는 방법

충돌을 피하려면 다음 제안 사항을 따르십시오.

- 잠시 동안 변경 집합을 열어 두십시오. 조사가 필요한 경우 정보를 얻은 후 변경 집합을 닫고 새 변경 집합을 시작합니다.
- 동료와 코드 편집 작업을 조정합니다. 이렇게 하면 동일한 구성 항목을 동시에 업데이트하지 않아도 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.

상충 유형

식별된 충돌에 대한 다음 각 예에서 설명되는 "항목"은 변경 집합의 CDI(구성 데이터 항목)입니다. 다른 사용자가 사용자의 변경 내용과 충돌하는 변경 내용을 커밋했습니다.

작업 변경 세트의 부실 데이터

- 항목 값이 다른 변경 세트에서 변경되었습니다.
- 항목이 더 이상 컬렉션에 포함되지 않으며 다른 변경 세트에 배포할 수 없습니다.
- 데이터 테이블의 잘못된 변경으로 인한 데이터 손상: 오픈 변경 세트에서 새로 추가된 항목이 이전 버전을 잘못 참조하도록 데이터 테이블에서 수정되었습니다. 오픈 변경 세트의 항목이 데이터 테이블의 변경으로 대체되었습니다. 오픈 변경 세트에서 업데이트되거나 삭제된 항목이 이전 버전을 참조하지 않도록 데이터 테이블에서 잘못 수정되었습니다.

변경된 상위

상위 항목이 삭제되었거나 다른 변경 세트에서 이름이 바뀌었기 때문에 항목이 고아입니다.

변경된 상위/하위 관계

상위 데이터 항목을 변경하는 동안 새 항목이 다른 변경 세트에 추가되었습니다.

변경된 참조

- 항목이 컬렉션에 포함되었거나 다른 변경 세트에 배포 가능 항목입니다.
- 항목이 컬렉션에 포함되어 있거나 다른 변경 집합에 배포 가능하기 때문에 항목을 삭제할 수 없습니다.

중복

이름이 같은 항목이 이미 있습니다.

잘못된 포함 항목

- 포함이 참조되는 구성 요소 또는 컬렉션이 다른 변경 집합에서 삭제되었습니다.
- 포함이 참조되는 구성 요소 또는 컬렉션의 이름이 다른 변경 집합에서 변경되었습니다.
- 포함할 구성 요소의 하위 항목이 다른 변경 집합의 컬렉션에 이미 포함되어 있습니다.

변경 세트의 변경 이력 보기

활동 탭에서 커밋된 각 변경 세트의 변경 내용 에 대한 상세 정보를 봅니다.

시작하기 전에

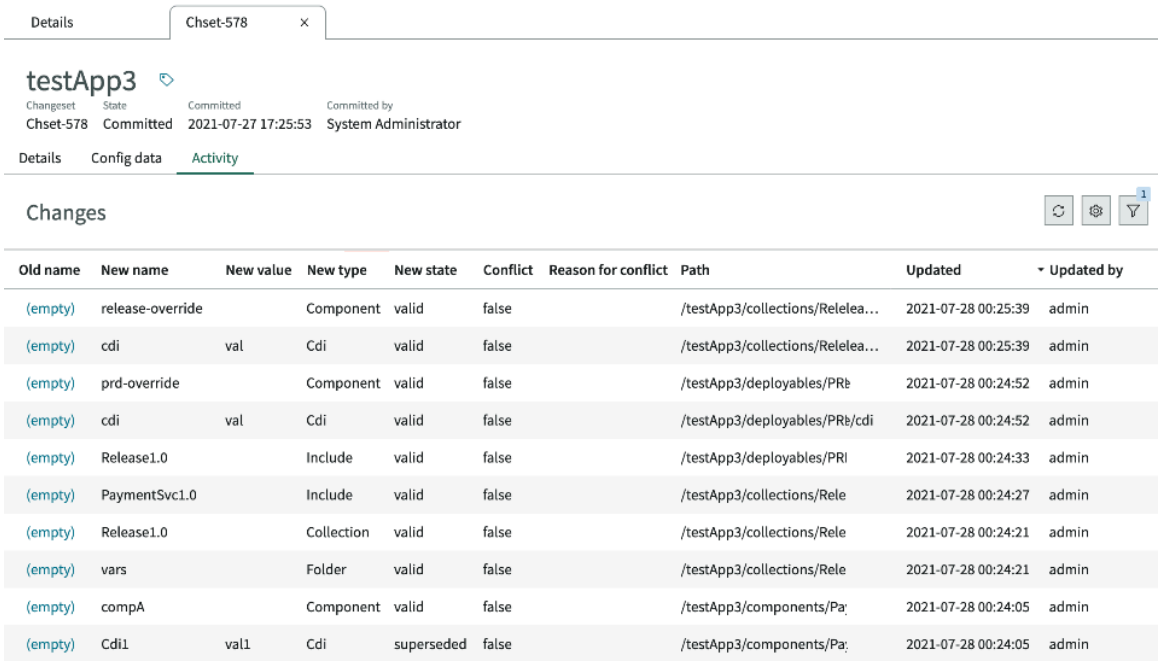
중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_viewer 또는 cdm_editor 또는 cdm_exporter_editor 또는 cdm_policy_editorcdm_admin

프로시저

1. 변경 세트에서 작업하는 동안 활동 탭을 선택합니다.
   변경 섹션에는 변경 내용이 커밋된 개별 노드 목록이 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.



활동 탭의 변경 섹션에 있는 필드

머리글	설명
이전 이름	항목의 원래 이름입니다. 항목 이름이 변경되지 않은 경우 항목이 "(비어 있음)"으로 나열됩니다. 자세한 변경 사항 목록을 보려면 링크를 선택하십시오.
새 이름/새 값/새 유형/새 상태	변경 세트에서 항목이 변경된 설정입니다. 모든 항목에 대해 데이터가 변경된 경우에만 값이 나타납니다.
상충/상충 사유	이 변경 집합에 커밋된 다른 변경 집합과 상충하는 설정이 있는지 여부를 나타내는 부울입니다.
경로	변경된 항목의 경로입니다.
업데이트됨 / 업데이트한 사람	변경 세트가 커밋되었을 때 변경 세트 및 타임스탬프를 업데이트한 사용자입니다.

2. CDI 또는 변수의 이름, 값, 유형 및 상태에 대한 신규, 이전 및 현재 설정을 보려면 새 이름 링크를 선택합니다.

세부 정보 대화 상자에는 설정이 표시되고 변경 집합이 다른 변경 집합과 충돌하는지 여부가 표시됩니다.

상세 정보 대화 상자

필드	설명
새 이름, 새 값, 새 유형, 새 상태	이 변경 세트에서 항목이 변경된 새 설정입니다. 데이터가 변경된 경우에만 값이 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
	중요사항: 새 이름 열에 나타나는 값은 변경되지 않은 설정을 나타낼 수 있습니다. 이름이 변경되었는지 여부를 확인하려면 링크를 선택합니다. 대화 상자에 새 이름 값이 있으면 이름이 변경된 것입니다.
이전 이름, 이전 값, 이전 유형, 이전 상태	이 변경 세트의 변경 내용이 커밋되기 전에 항목의 원래 설정입니다.
현재 이름, 현재 값, 현재 유형, 현재 상태	이 변경 세트가 커밋된 후 변경 세트가 커밋된 경우의 항목 설정입니다. 다른 변경 집합에서 값이 변경된 경우에만 값이 나타납니다.

변경 세트 삭제

활동 탭에서 변경 집합을 선택한 다음, 삭제를 선택합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: CDM 관리자 (sn_cdm.cdm_admin)

프로시저

활동 탭에서 변경 집합을 선택한 다음, 삭제를 선택합니다.

CDM 애플리케이션 삭제

CDM 애플리케이션을 삭제하여 연결된 모든 구성 데이터와 스냅샷을 삭제합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: CDM 관리자 (sn_cdm.cdm_admin)

프로시저

1. 애플리케이션 아이콘( )을 선택한 다음 하나 이상의 애플리케이션을 선택합니다.
2. 삭제를 선택한 다음, 삭제 작업을 확인합니다.

결과
애플리케이션을 삭제하면 시스템에서 다음 작업이 수행됩니다.

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

- 응용 프로그램의 상태를 "삭제됨"으로 변경합니다.
- 연결된 SDLC 구성 요소에서 애플리케이션의 연결을 끊습니다.
- 서비스에서 배포 가능 항목 연결을 해제합니다 CMDB .
- 연결된 스냅샷을 쿼리하려는 시도에 대해 오류를 반환합니다.

동일하거나 다른 **CDM** 애플리케이션의 변경 세트 비교

구성 데이터 분석기 도구를 사용하여 동일하거나 다른 애플리케이션에서 커밋된 두 변경 집합 간의 유사점과 차이점을 찾을 수 있습니다.

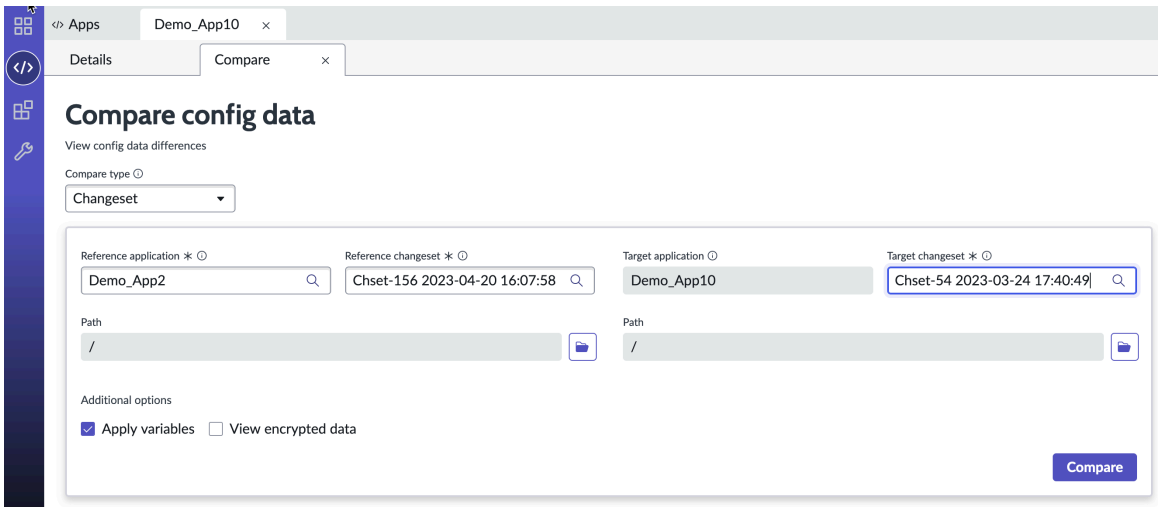
시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_viewer, cdm_editor 또는 cdm_admin

프로시저

1. 애플리케이션을 보는 동안 구성 데이터 비교를 선택합니다.
   구성 데이터 비교 탭이 열립니다. 현재 애플리케이션은 대상 애플리케이션이며, 해당 이름은 대상 애플리케이션에 미리 채워져 있습니다.



2. 유형 비교 필드에서 변경 세트 옵션을 선택합니다.
3. 애플리케이션을 선택한 다음 비교할 스냅샷을 선택합니다.

옵션	설명
참조 애플리케이션	대상 애플리케이션과 비교할 애플리케이션입니다. 이 필드에는 대상 애플리케이션을 포함하여 모든 애플리케이션에 대해 커밋된 최신 데이터가 나열됩니다.
참조 스냅샷	비교할 참조 애플리케이션의 스냅샷입니다.
대상 스냅샷	참조 스냅샷을 비교할 대상 애플리케이션의 스냅샷입니다.

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

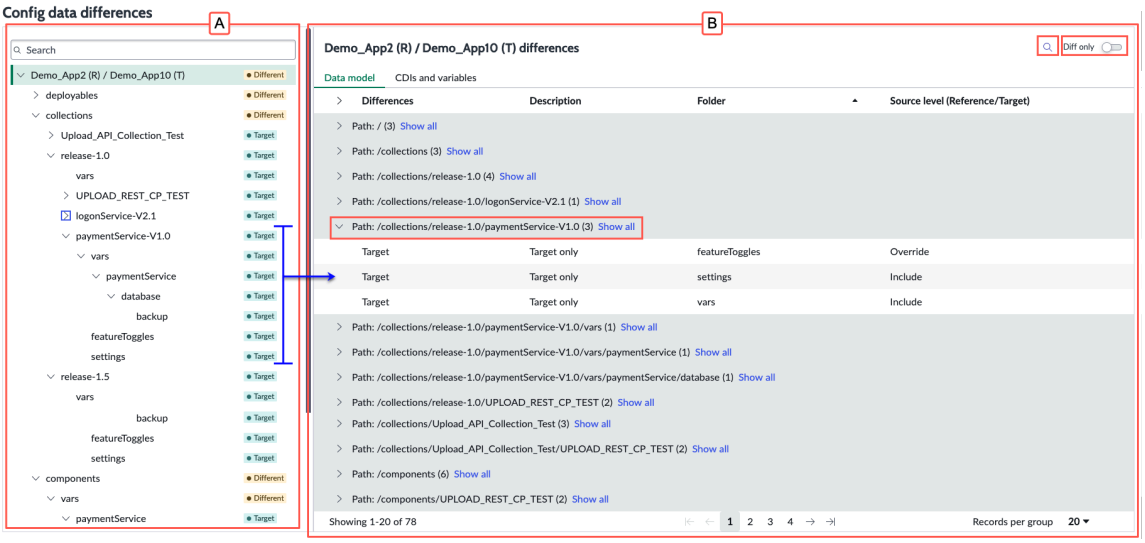
4. 옵션: 폴더 아이콘( )을 선택하여 비교할 폴더 경로를 지정합니다.
5. 옵션: 비교 결과에 완전히 해결된 변수 값을 표시하려면 변수 적용 을 선택합니다.
6. 옵션: cdm_secrets 역할이 있는 경우 암호화된 데이터 보기를 선택하여 비교 결과에서 암호화된 값을 일반 텍스트로 볼 수 있습니다.

   주:
   cdm_secrets 역할이 없는 사용자에게는 확인란이 비활성화됩니다. 대상과 참조의 값이 다르면 비교 결과에 값이 다르다는 것이 표시되지만 데이터 자체는 여전히 ********으로 표시됩니다.

7. 비교를 선택합니다.

   비교 결과 섹션에는 참조 변경 세트와 대상 변경 세트 간의 차이점이 표시됩니다.

   다음 그림의 문자는 데이터를 분석하는 데 사용할 수 있는 도구를 나타냅니다.



A. 탐색 패널

탐색 패널에는 애플리케이션의 노드 구조가 표시됩니다.

- 변경된 CDI를 포함하는 노드(직접 또는 하위 노드)에는 **Different**라는 주석이 추가됩니다.
- 새로 추가된 CDI(직접 또는 하위 노드)를 포함하는 노드에는 새 데이터(참조 또는 대상)를 포함하는 애플리케이션 변경 집합의 ID가 주석으로 추가됩니다.
- 검색 필드를 사용하여 탐색 패널에서 텍스트를 검색합니다.
- 노드를 선택하여 〔차이점〕 패널에서 내용을 봅니다.

B: 차이점 패널

- 기본적으로 모든 구성 데이터가 표시됩니다. 두 변경 집합 간에 다른 데이터만 보려면 Diff만을 선택합니다.
- 검색 아이콘( )을 사용하여 구성 요소 차이점 패널에서 텍스트를 검색합니다.
- 이 패널에는 데이터 모델 과 **CDI** 및 변수라는 두 개의 탭이 있습니다. 두 탭 중 하나에서 확장 아이콘( )을 사용하여 그룹을 확장하고 닫습니다.
- 선택 항목에 50개 이상의 CDI가 포함된 경우 CDI는 50개의 페이지로 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.

데이터 모델 탭에는 폴더 수준에서 애플리케이션 구조에 대한 변경 사항(예: 폴더 추가, 삭제 또는 이름 바꾸기)이 표시됩니다.

데이터 모델 탭

열	설명
차이	차이점이 설명되는 구조체의 경로입니다.
설명	참조 및 대상 변경 세트 간의 차이점을 설명하는 텍스트입니다.
폴더	구조의 폴더입니다.
소스 수준(참조/대상)	○ 직접: 폴더가 노드에서 명시적으로 지정되거나 삭제됩니다. ○ 포함됨: 하위 폴더에서 폴더가 포함됩니다.

CDI 및 변수 탭에는 탐색 패널에서 선택한 노드의 개별 CDI에 대한 변경 사항이 표시됩니다.

- 기본적으로 루트 노드가 선택되고 데이터 패널에는 두 변경 세트에 대한 모든 CDI가 포함됩니다. 탐색 패널에서 노드를 선택하여 해당 노드와 해당 하위 항목에 대한 데이터만 표시합니다.
- **Diff** 전용을 선택하면 노드 경로 뒤에 다른 CDI 수가 나타납니다.
- 노드 경로는 회색으로 표시됩니다. 확장 아이콘( )을 사용하여 폴더에 있는 CDI를 봅니다.

CDI 및 변수 탭

열	설명
차이	변경 유형이 무엇인지 보여주는 표시기입니다. ○ 대상: CDI는 대상 변경 집합에만 나타납니다. ○ 참조: CDI는 참조 변경 집합에만 나타납니다. ○ 다른: 지정된 CDI의 경우 대상 및 참조 변경 집합의 값이 다릅니다.
설명	변경 세트의 차이점에 대한 설명입니다. 예를 들어, 텍스트는 CDI가 참조 변경 세트에만 나타나거나 변수 값이 변경 세트 간에 다르다는 것을 나타낼 수 있습니다. 차이 유형 및 원인의 전체 목록을 참조하십시오 애플리케이션 간 CDM 차이점 유형 .
이름	CDI의 이름입니다.
참조(R)	참조 변경 세트의 CDI 값입니다.
대상(T)	대상 변경 세트의 CDI 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
소스 수준(R/T)	CDI가 정의된 코드의 노드 수준입니다. ○ 직접: CDI가 선택한 노드에 정의됩니다. ○ 포함: CDI의 값은 선택한 노드에 포함된 노드에서 가져옵니다. ○ 재정의: 포함된 노드의 CDI 값은 포함 노드에 지정된 값으로 재정의됩니다. 값은 다음과 같은 형식으로 표시됩니다. ○ <## ##/## ##> 값이 대상과 참조 모두에 나타나는 경우입니다. ○ <## ##> 값이 참조 변경 세트에만 나타나는 경우입니다. ○ <## ##> 값이 대상 변경 세트에만 나타나는 경우입니다. 예를 들어 CDI가 참조 변경 집합에 true 값으로 정의되고 CDI가 대상 변경 집합에 나타나지 않는 경우 **CDI** 및 변수 탭의 마지막 세 열에는 다음 값이 있습니다. ○ 참조**(R):**true ○ 대상**(T):** 〔비어 있음〕 ○ 소스 레벨**(R/T):**##

트리에서 파일 노드를 선택하면 파일 정보 탭에 해당 메타데이터가 표시됩니다.

파일 정보 탭 - 열 목록

열	설명
차이	차이가 있는 위치를 표시하는 표시기입니다. ○ 대상: 파일 노드는 대상 변경 집합에서만 사용할 수 있습니다. ○ 참조: 파일 노드는 참조 변경 세트에서만 사용할 수 있습니다. ○ 다름: 파일 노드 데이터는 대상 및 참조 변경 집합에서 다릅니다.
파일 메타데이터	파일 노드에 첨부된 파일의 메타데이터입니다. ○ 파일 이름: 파일 노드에 첨부된 파일의 이름입니다. ○ 콘텐츠 유형: 파일의 콘텐츠 유형입니다. ○ 내용: 첨부된 파일의 내용입니다. 목록에서 미리 보기를 사용할 수 없지만 파일을 다운로드하여 미리 볼 수 있습니다. ○ 파일 URL: 파일이 있는 폴더 경로입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
참조(R)	참조 변경 세트에 있는 파일의 상세 정보입니다.
대상(T)	대상 변경 세트에 있는 파일의 상세 정보입니다.

구성 데이터 유효성 확인 및 수정

환경을 변경할 때마다 수십 또는 수백 개의 규칙(정책)을 확인해야 할 수 있습니다. CDM 를 사용하면 구성 데이터를 사용하기 전에 구성 데이터의 유효성을 자동으로 검사하여 구성 변경에 오류가 없고 정책을 준수하는지 확인할 수 있습니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

CDM 대부분의 유효성 검사 프로세스를 자동화합니다.

팀은 응용 프로그램을 배포할 때 일반적으로 코드 및 구성 수준에서 오류가 발생하지 않고 규정 준수 정책이 준수되는지 확인해야 합니다. 환경을 변경할 때마다 수십 또는 수백 개의 규칙(정책)을 확인해야 할 수 있습니다. 수동 확인 프로세스에서는 오류가 발생하기 쉽습니다.

DevOps 개발자, IT 관리자, DevOps 구성 엔지니어 또는 팀장에게 구성 변경 사항에 오류가 없고 정책을 준수하도록 보장하는 방법을 제공합니다. 또한 After 유효성 검사는 개발자 또는 IT 관리자에게 문제를 식별하고 수정하는 데 필요한 충분한 상황별 정보를 제공합니다. 즉, 사용자가 구성 데이터에 대한 변경 내용을 커밋한 후 모든 관련 정책이 적용되고, 결과가 평가되고, 적절한 작업(예: 배포 또는 배포 안 함)이 트리거됩니다.

CDM 다음은 구성 데이터를 사용하기 전에 자동으로 유효성을 검사하는 프로세스입니다.

1. 기존 정책을 기반으로 정책 버전을 만든 다음 새 버전을 활성화하고 게시합니다.
2. 정책을 배포 가능 항목에 동적으로 매핑하려면 CDM 배포 가능 항목 [sn_cdm_deployable] 테이블에 조건을 생성합니다. 조건을 하나 이상의 정책과 연결합니다. 런타임 시 이러한 정책이 실행되어 정의된 조건을 충족하는 배포 가능 항목을 확인합니다.
3. 정적 매핑 또는 동적 매핑을 사용하여 정책을 배포 가능 항목에 매핑하면 요청(수동 또는 자동 요청) 시 배포 가능 항목의 스냅샷에 대해 정책이 실행되도록 할 수 있습니다.

   정책 매핑에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 PaCE Static and Dynamic Mapping .
4. 배포 가능 항목에 대한 변경 세트를 커밋할 때 시스템은 결과 스냅샷의 유효성을 검사해야 합니다. 변경 세트가 커밋될 때마다 매핑된 정책의 실행을 자동으로 트리거하려면 변경 세트를 커밋할 때 확인 옵션을 선택합니다. 스냅샷을 수동으로 확인할 수도 있습니다.

   두 경우 모두 정적 매핑과 동적 매핑을 사용하여 매핑된 정책이 실행됩니다.

   - 자동화된 프로세스가 파이프라인과 통합되도록 구성한 경우 정책은 유효성 검사 프로세스의 결과를 JSON 파일의 파이프라인에 반환합니다. 파이프라인은 유효성 검사 결정(규정 준수, 비준수)에 따라 계속할지 여부를 결정합니다.
   - 프로세스가 파이프라인과 통합되지 않았거나 확인에 실패했거나 완료되지 않은 경우 확인 결정을 검토하고 적절한 조치를 취합니다.

미리 정의된 정책을 사용자 지정 정책의 모델로 사용

CDM 에는 특정 요구 사항을 충족하는 사용자 지정 정책의 모델로 사용할 수 있는 정책이 포함되어 있습니다. 미리 정의된 정책에서 다음과 같은 중요한 패턴을 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.

- 정책은 모두 CdmQuery 스크립트 포함을 사용하여 구성 데이터를 검색합니다.
- 비밀과 함께 CdmQuery 를 사용하여 모든 데이터가 포함되도록 합니다.
- CdmPolicyUtil 스크립트 포함은 경고 및 실패를 추가합니다.
- 모든 정책이 실행되고 출력에 오류가 채워지면 결정이 non_compliant.
- 디버깅을 위해 로거를 사용합니다. 정책을 게시할 준비가 되면 로그를 제거합니다.
- 매핑 입력 매개변수를 사용하여 동적 입력 값을 제공합니다.

스냅샷 유효성 검사에 대한 지침

- 이미 확인 및 게시된 스냅샷은 수동으로 확인하지 마십시오.
- 변경 세트를 커밋할 때 스냅샷 확인 또는 스냅샷 확인 및 게시 옵션을 선택하면 스냅샷이 처음 생성될 때 시스템에서 각 스냅샷의 유효성을 자동으로 검사합니다.
- 스냅샷에 대한 현재 유효성 검사 실패 또는 경고를 보려면 스냅샷을 열고 유효성 검사 결과 탭을 선택합니다. 자세한 내용은 스냅샷 확인 결과 보기 문서를 참조하십시오.
- 정책을 개발하는 동안 정책 테스트 놀이터 기능을 사용하여 스냅샷의 유효성을 다시 검사합니다. 결과 유효성 검사 결과는 테스트 결과로 플래그가 지정되며 작업에 영향을 주지 않습니다.
- 배포 가능 항목의 모든 스냅샷을 다시 확인해야 하는 경우에는 정책을 테스트하고 게시한 후에만 다시 확인합니다.

피해야 할 관행

- *GlideRecord*를 사용하여 구성 데이터 기록을 검색하지 마십시오.
- UI CDM 에 정책 결정을 표시하려면 특정 구조의 경고 및 실패 데이터가 필요합니다. CdmPolicyUtil을 사용하여 경고 또는 오류(수동 삽입 아님)를 추가합니다. (최소한 CdmPolicyUtil 이 실패 및 경고에 삽입하는 구조를 이해해야 합니다.)
- 정책에서는 데이터에서 CDM 제공되지 않은 데이터를 검색하려고 시도하지 마십시오. 이 방법을 사용하면 범위 간 액세스 문제가 발생할 수 있습니다.
- "항상 준수" 또는 "항상 비준수" 정책을 작성하지 마세요.
- 정책에 이름이나 값을 하드 코딩하지 마십시오. 대신 매핑 입력 매개변수를 사용하여 동적 입력 값을 제공하는 것이 좋습니다.

스냅샷 상태

- 확인되지 않음: 스냅샷에 대해 정책이 실행되지 않은 초기 스냅샷 상태입니다.
- 요청됨: 확인 플로우가 시작되었습니다.
- 진행 중: 확인 플로우가 실행 중이며 정책이 현재 실행 중입니다.
- 통과됨: 스냅샷이 모든 정책을 통과했습니다.
- 실패: 스냅샷에서 하나 이상의 정책이 실패했습니다.
- 실행 오류: 예기치 않은 오류로 인해 정책을 완료하지 못했습니다(주로 CdmPolicyUtil 스크립트 포함이 경고 및 실패 메시지를 제공하는 데 사용되지 않는 경우).

플로우 예시

사용자는 배포 전에 구성 데이터에 대한 변경 내용을 커밋합니다.

할당된 모든 정책에 대해 데이터가 확인됩니다.

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

유효성 검사에 실패하면 배포가 중지됩니다. 구성 데이터에서 해당 위치를 가리키는 오류 목록이 사용자에게 제공됩니다. 사용 가능한 작업은 응용 프로그램 자체의 컨텍스트와 응용 프로그램이 배포되는 환경에서 결정되어야 합니다. 예:

- 오류 또는 경고 수에 관계없이 테스트 환경에서의 배포를 허용합니다.
- 오류가 있는 경우 PROD에서 배포를 중지합니다.
- 경고가 있는 경우 및 응용 프로그램이 중요한 경우 PROD에서 배포를 중지합니다.
- 중요하지 않은 경우 경고 수에 관계없이 PROD에서 배포를 허용합니다.

사용자가 오류를 수정하고 변경을 다시 커밋합니다.

데이터가 다시 확인되고 결과는 정상입니다.

스냅샷이 생성됩니다.

배포가 실행됩니다.

관련 정보

CdmQuery - Scoped

수동으로 스냅샷 유효성 검사

스냅샷 탭에서 스냅샷을 확인합니다. 예를 들어 스냅샷의 유효성을 수동으로 검사하여 새 정책 요구 사항에 유효한지 확인합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

- 이미 확인 및 게시된 스냅샷은 수동으로 확인하지 마십시오.
- 변경 세트를 커밋할 때 스냅샷 확인 또는 스냅샷 확인 및 게시 옵션을 선택하면 스냅샷이 처음 생성될 때 시스템에서 각 스냅샷의 유효성을 자동으로 검사합니다.
- 스냅샷에 대한 현재 유효성 검사 실패 또는 경고를 보려면 스냅샷을 열고 유효성 검사 결과 탭을 선택합니다. 자세한 내용은 스냅샷 확인 결과 보기 문서를 참조하십시오.
- 정책을 개발하는 동안 정책 테스트 놀이터 기능을 사용하여 스냅샷의 유효성을 다시 검사합니다. 결과 유효성 검사 결과는 테스트 결과로 플래그가 지정되며 작업에 영향을 주지 않습니다.
- 배포 가능 항목의 모든 스냅샷을 다시 확인해야 하는 경우에는 정책을 테스트하고 게시한 후에만 다시 확인합니다.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 스냅샷의 유효성을 검사합니다.
   - REST API 엔드포인트를 사용하여 유효성을 검사합니다.
   - 응용 프로그램의 Snapshots(스냅샷) 탭에서 유효성을 검사할 스냅샷의 이름을 선택한 다음, Validate(확인)를 선택합니다.
   - 열려 있는 스냅샷의 탭에서 Validate(확인)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.

2. 스냅샷 확인 대화 상자에서 작업을 확인합니다.

   시스템은 다음 절차에 따라 스냅샷을 확인합니다.

   - 시스템은 연결된 배치 가능에 정적 또는 동적으로 매핑되는 모든 정책을 실행합니다.
   - 스냅샷이 모든 정책을 통과하면 확인 상태 값이 통과 로 설정되고 확인 결과 탭에 항목이 나열되지 않습니다. 유효한 게시 옵션을 사용하여 유효성 검사를 호출한 경우 유효한 스냅샷이 자동으로 게시됩니다.
   - 정책에 문제가 발생하면 확인 상태 값이 실패로 설정됩니다. 확인 결과 탭에는 정책에서 반환한 모든 실패 또는 경고가 표시됩니다.
   - 완료될 때까지 실행하지 못한 정책이 있는 경우 확인 상태 값이 실행 오류 로 설정되고 확인 결과 탭에는 오류로 인해 확인에 실패했음을 나타냅니다.

다음에 수행할 작업

스냅샷 확인에 실패한 경우 문제를 확인하여 해결할 수 있습니다. 스냅샷 확인 결과 보기 문서를 참조하십시오.

관련 정보

스냅샷 확인 결과 보기

스냅샷 확인 결과 보기

스냅샷의 확인 결과 탭에서 확인 실패 및 경고를 봅니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

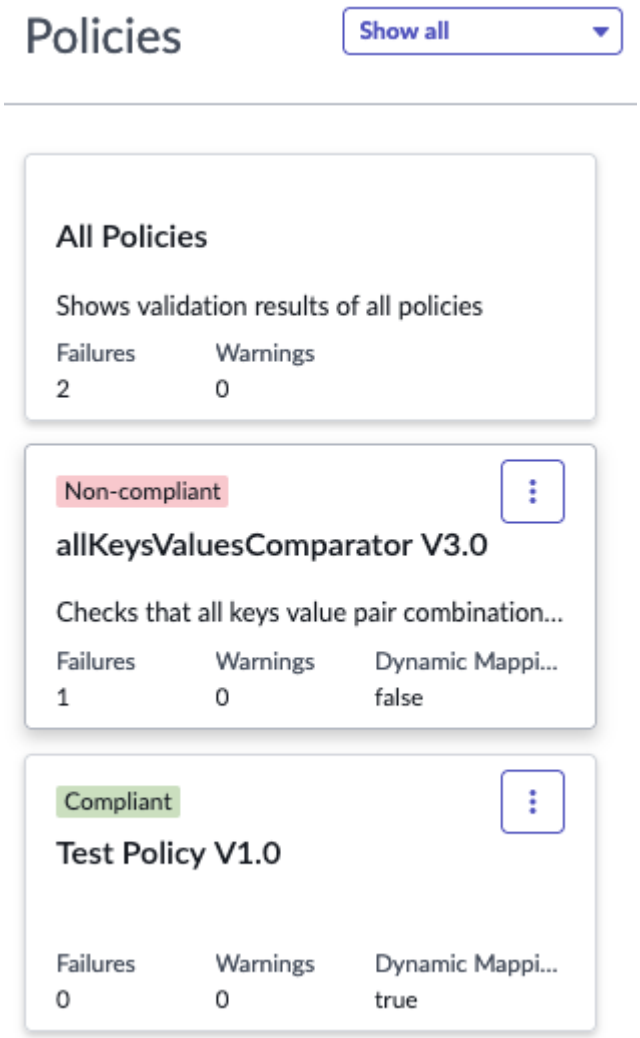
필요한 역할: cdm_viewer 또는 cdm_editor 또는 cdm_exporter_editor 또는 cdm_policy_editorcdm_admin

프로시저

1. 애플리케이션의 스냅샷**(Snapshots**) 탭에서 스냅샷을 선택하여 확인 결과**(Validation results**) 탭을 엽니다.
2. 스냅샷의 확인 결과 탭에서 실패 및 경고 정보를 봅니다.

   정책 패널에는 연결된 배포 가능 항목에 매핑된 각 정책에 대한 카드가 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.



정책 패널의 카드

카드 레이블	설명
모든 정책	카드에는 이 확인 실행에 대한 총 실패 및 경고 수가 표시됩니다.
매핑된 정책의 이름	배포 가능 항목에 대해 실행된 각 정책과 그 실행은 스냅샷이 정책을 준수하는지 여부에 따라 결정됩니다. 또한 다음 데이터도 표시합니다. ○ 실패: 현재 실행의 실패 횟수입니다. ○ 경고: 현재 실행에서 경고 수입니다. ○ 동적 매핑: 정책이 동적으로 매핑되는 경우 값이 예 이고, 그렇지 않으면 아니오입니다.

○ 정책 패널에서 카드를 선택하여 실패 및 경고 패널에서 관련 데이터를 봅니다.

○ 정책에 대해 추가 작업 아이콘(추가 ⋮)을 선택하고 다음과 같이 작업을 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.

추가 작업 메뉴 옵션

옵션	설명
실행 기록	이 정책 실행에 대한 실행 정보를 봅니다. 자세한 내용은 정책 실행에 대한 실행 기록 보기 문서를 참조하십시오.
미해결 정책	정책을 엽니다.
비즈니스 조건 열기	정책이 배포 가능 항목에 동적으로 매핑되고 실행된 CDM 배포 가능〔sn_cdm_deployable〕 테이블에 설정된 조건을 엽니다. 주: 이 메뉴 옵션은 동적으로 매핑된 정책에만 사용할 수 있습니다. 조건 및 동적 매핑에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Map PaCE policies using Dynamic Mapping.

장애 및 경고 패널에는 연결된 배포 가능 항목에 매핑된 정책에 대한 모든 장애 및 경고 목록이 표시됩니다.

실패 및 경고 패널 - 열 나열

열 헤더	설명
설명	실패 또는 경고 결과에 대한 정보를 제공하는 텍스트입니다.
유형	확인 결과의 유형: ○ (비어 있음) ○ 정보 ○ 실패 ○ 경고
정책	실패 또는 경고를 반환한 정책의 이름입니다. 정책을 열려면 선택합니다.
영향을 받은 데이터	실패 또는 경고를 발생시킨 CDI(##: # 쌍)입니다.
경로	영향을 받는 데이터가 포함된 데이터 트리의 노드 경로입니다.

정책 실행에 대한 실행 기록 보기

실행 기록을 보고 정책 실행을 분석합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스〔KB0867184〕 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.

필요한 역할: cdm_viewer 또는 cdm_editor 또는 cdm_exporter_editor 또는 cdm_policy_editorcdm_admin

프로시저

스냅샷에 대한 확인 결과 탭에서 정책에 대한 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택하고 실행 기록을 선택합니다.

상세 정보 탭의 정책 실행 정보

필드	설명
정책	실행된 정책의 이름입니다.
버전 이름	실행된 정책의 버전입니다.
종료 시간	실행이 완료되었을 때의 타임스탬프입니다.
결정	정책 실행의 결과입니다. • 규정 준수 • 비준수 • 실행 오류 • 예외를 허용하여 구정 준수

유효성 검사 결과에 경고 및 실패 메시지 추가 — **CdmPolicyUtil**

CdmPolicyUtil 스크립트 포함을 사용하여 정책 확인 결과 테이블의 확인 결과에 CDM 경고 및 실패 메시지를 추가할 수 있습니다. CDM 유효성 검사 경고 및 실패에는 노드 경로, 스냅샷 ID 및 영향을 받는 노드에 대한 참조가 포함될 것으로 예상합니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

CdmPolicyUtil

- CdmPolicyUtil 은 공용 스크립트 포함입니다.
- CdmPolicyUtil은 전역 스크립트 포함이므로 새 `CdmPolicyUtil()`처럼 호출할 필요가 없습니다.
- 모든 범위에서 CdmPolicyUtil 을 호출할 수 있지만 예상되는 호출 범위는 다음과 같습니다 PaCE (특히 정책 실행 PaCE 중).
- 적절한 호출은 CdmPolicyUtil.methodName(parameters)입니다.

주:
CdmPolicyUtil을 사용하는 대신 유효성 검사 결과에 경고 및 실패 메시지를 수동으로 추가하면 스냅숏 유효성 검사 상태가 실행 오류로 표시됩니다.

방법

addFailure (영문)

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

실패 메시지를 추가합니다. 스냅샷의 확인 결과 탭에 메시지가 나타납니다.

매개변수:

- *Output*: 주체 스냅샷()에 대한 정책 결정.*primarySnapshotId*
- *cdmNode*: 장애를 일으킨 노드(*sn_cdm_node*)입니다.
- *name*: 실패의 이름입니다.
- *description*: 실패에 대한 설명입니다.

add경고

정책 경고 메시지를 추가합니다. 스냅샷의 확인 결과 탭에 메시지가 나타납니다.

매개변수:

- *Output*: 주체 스냅샷()에 대한 정책 결정.*primarySnapshotId*
- *cdmNode*: 경고를 일으킨 노드(*sn_cdm_node*)입니다.
- *name*: 경고의 이름입니다.
- *description*: 경고에 대한 설명입니다.

getLastCreatedSnapshotIds

제공된 *additionalDeployables*에 대해 최근에 작성되고 게시된 스냅샷 ID를 반환합니다. 특정 배포 가능 항목에 사용할 수 있는 게시된 스냅샷이 없는 경우 디버그 메시지를 추가합니다.

매개변수:

additionalDeployables – 정책과 관련하여 직접 전달할 수 있습니다.

getLastPublishedSnapshotIds

제공된 *additionalDeployables*최신 스냅샷 ID와 게시된 스냅샷 ID를 검색합니다. 특정 배포 가능 항목에 사용할 수 있는 게시된 스냅샷이 없는 경우 디버그 메시지를 추가합니다.

매개변수:

additionalDeployables - 정책과 관련하여 직접 전달할 수 있습니다.

응용 프로그램 간에 구성 요소 공유 – 구성 요소 라이브러리

일부 응용 프로그램은 동일한 기본 구조를 공유할 수 있으며 거의 동일한 구성 데이터가 필요할 수 있습니다. CDM의 공유 구성요소를 사용하면 여러 애플리케이션에서 구성요소를 사용할 수 있습니다. 더 나은 구성을 위해 이러한 공유 구성요소는 구성요소 라이브러리에서 관리됩니다.

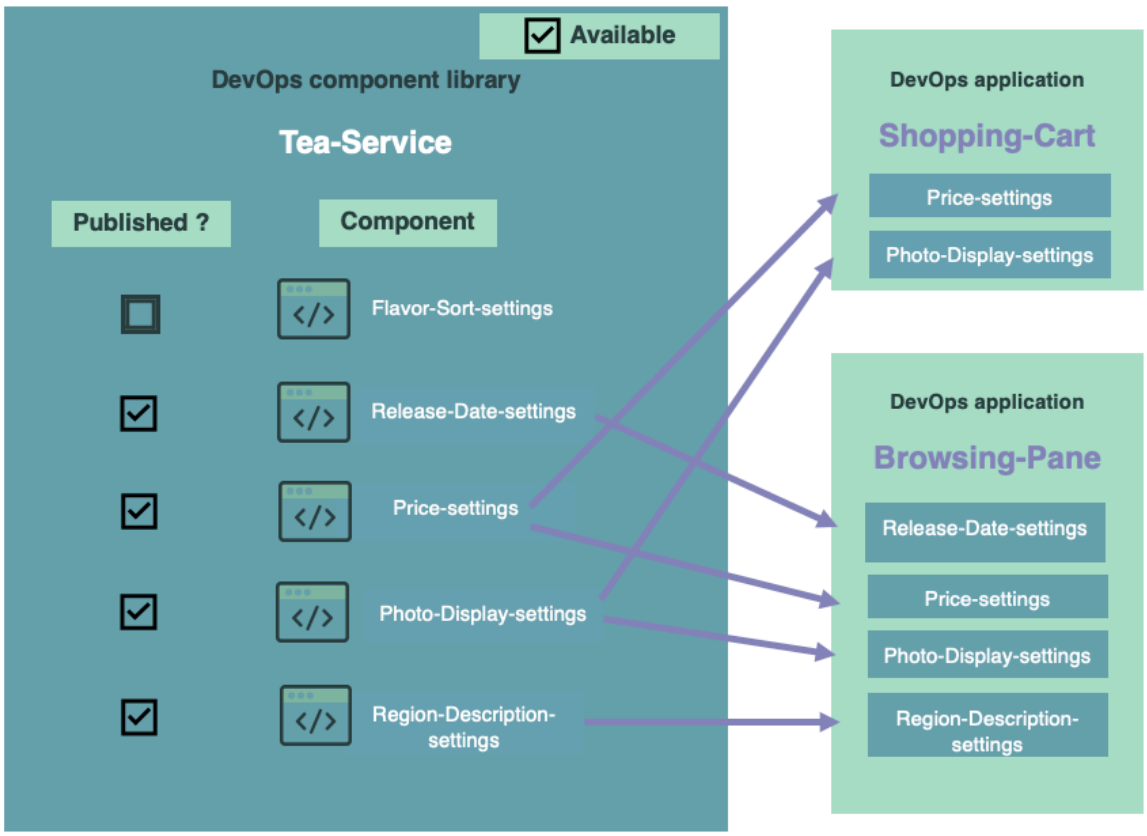
중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

구성요소 라이브러리

구성요소 라이브러리는 애플리케이션 전체에서 구성요소의 구성 데이터에 대한 단일 정보 소스를 보장하여 일관성과 유지관리 용이성을 향상시킵니다. 작업 영역 또는 CdmSharedLibraryApi REST API에서 DevOps 구성 통합 보기를 사용하여 이러한 라이브러리를 만들고 유지 관리할 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 예에서는 한 조직이 웹 사이트에서 차를 판매합니다. *Shopping-Cart* 및 *Browsing-Pane* 애플리케이션 서비스 모두 제품 가격과 사진 모양에 대한 구성 데이터를 사용합니다. 구성 데이터가 두 DevOps 애플리케이션에서 동일한지 확인하기 위해 각 애플리케이션은 구성요소 라이브러리의 공유 구성요소를 *Tea-Service* 사용합니다. 구성요소는 라이브러리에서 관리되며 각 애플리케이션은 라이브러리의 구성요소 중 두 가지를 사용합니다.



공유 구성요소 작업

- sn_cdm.cdm_admin 역할의 사용자는 구성 요소 라이브러리를 만들고 관리할 수 있으며 라이브러리에서 공유 구성 요소를 생성, 추가 및 삭제할 수 있습니다.
- 애플리케이션 변경 세트에서 작업하는 동안 공유 구성요소를 추가, 업데이트 또는 제거할 수 있습니다.
- 애플리케이션은 애플리케이션에 정의된 구성요소(직접 구성요소)와 구성요소 라이브러리의 구성요소 등 모든 구성요소를 혼합하여 사용할 수 있습니다.
- 애플리케이션 변경 집합에서 작업하는 동안에는 직접 구성 요소를 수정할 수 있는 것과 같은 방식으로 공유 구성 요소를 수정할 수 없습니다. 그러나 응용 프로그램의 컬렉션은 공유 구성 요소의 모든 값을 재정의할 수 있습니다.
- 애플리케이션에서 공유 구성요소를 사용할 수 있으려면 구성요소가 게시됨 상태여야 하며 구성요소를 보유하는 라이브러리가 사용 가능 상태여야 합니다.

  이 예에서는 구성요소가 *Flavor-Sort-settings* 게시되지 않았으므로 애플리케이션을 사용할 수 없습니다.

통합 뷰를 사용하여 구성요소 라이브러리 작업

작업 공간의 DevOps 구성 구성요소 라이브러리에 대한 통합 뷰는 구성요소 라이브러리와 그 안에 있는 구성요소를 보고 관리할 수 있는 단일 위치를 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.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

통합 뷰를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 구성요소 라이브러리 또는 공유 구성요소를 검색합니다.
- 서로 다른 구성요소 라이브러리 또는 공유 구성요소 간에 빠르게 탐색합니다.
- 라이브러리의 공유 구성요소를 사용하는 모든 애플리케이션 목록을 봅니다.
- 라이브러리의 구성 데이터를 편집합니다.
- 라이브러리 및 구성요소에 대한 변경 세트를 보고 만듭니다.
- 공유 구성요소의 여러 버전을 보고 게시하거나 게시를 취소합니다.

사용자

다음 사용자는 DevOps 구성 작업 공간에서 구성요소 라이브러리 및 공유 구성요소를 보고 관리할 수 있습니다.

- CDM 관리자는 라이브러리와 공유 구성요소를 보고 관리할 수 있습니다.
- CDM 편집기는 라이브러리 내의 공유 구성요소를 보고 관리할 수 있습니다.
- CDM 뷰어는 라이브러리와 공유 구성요소를 볼 수 있습니다.

구성요소 라이브러리 접근

구성요소 라이브러리를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **DevOps** 구성 〉 **DevOps** 구성 작업 공간을 클릭하고 구성요소 라이브러리 아이콘( )을 선택합니다.

구성요소 라이브러리 목록

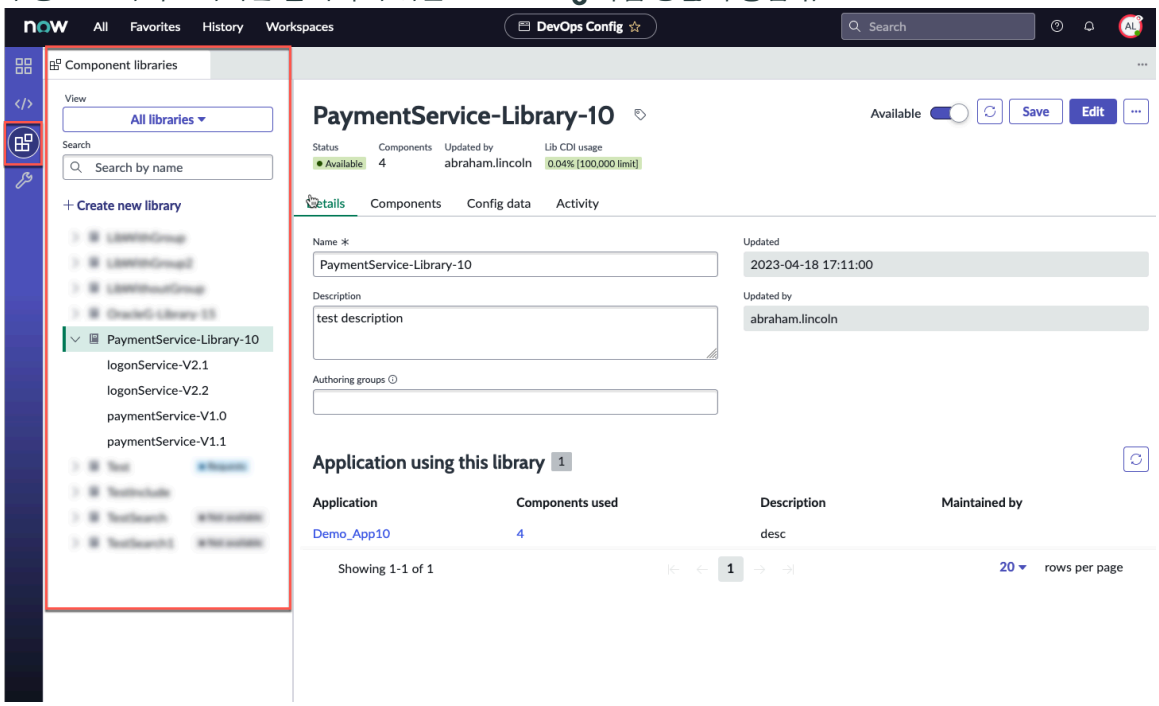
구성요소 라이브러리 목록에서 모든 구성요소 라이브러리와 그 안에 있는 공유 구성요소를 검토할 수 있습니다. 목록 창에는 라이브러리와 구성요소에 빠르게 액세스하고 관리할 수 있는 다음 섹션이 있습니다.

- 보기: 범주별로 라이브러리를 필터링합니다: 모든 라이브러리 및 편집 가능한 라이브러리. 편집 가능한 라이브러리는 사용자가 만들거나 다른 사용자가 만드는 라이브러리이지만 연결된 제작 그룹을 통해 보고 편집할 수 있는 권한을 부여합니다.
- 검색: 라이브러리 또는 구성요소를 이름으로 검색합니다.
- 새 라이브러리 만들기: 이 옵션을 사용하여 라이브러리를 만듭니다.
- 목록: 라이브러리 노드 또는 공유 구성요소 노드를 선택하여 양식 창에서 봅니다.

다음은 구성 요소 라이브러리에 대한 통합 보기의 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.

구성요소 라이브러리를 관리하기 위한 **DevConfig** 작업 공간의 통합 뷰



구성요소 라이브러리 양식

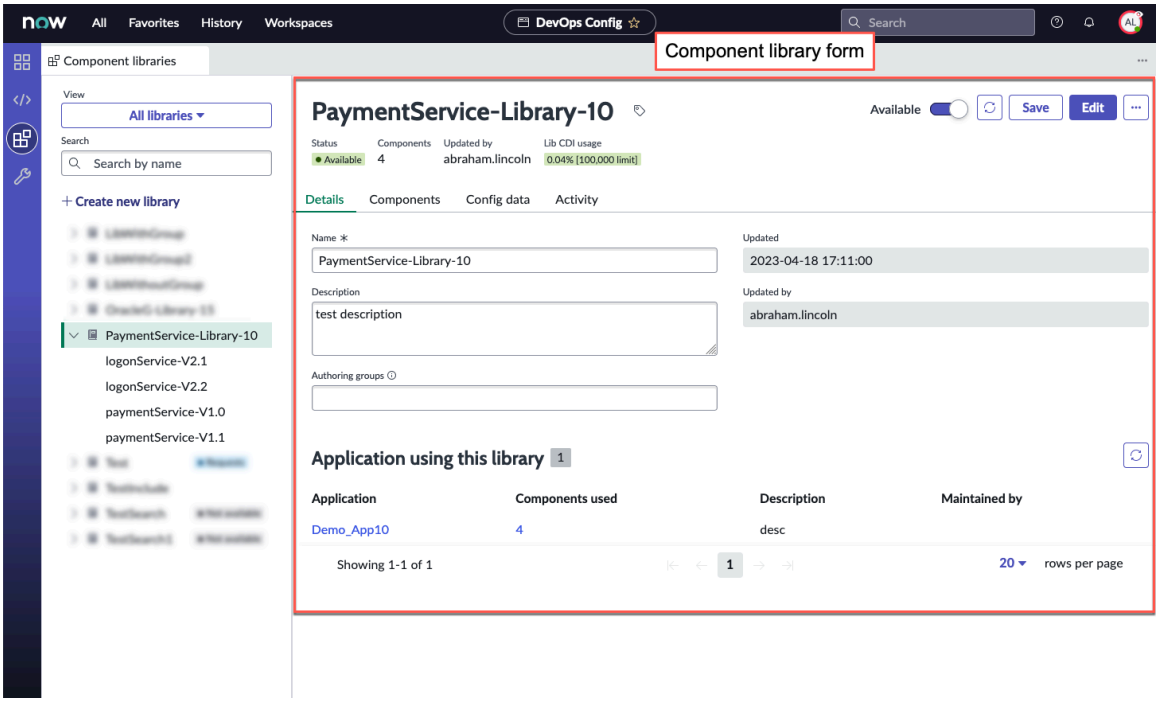
구성요소 라이브러리 양식 창에서 라이브러리와 그 안에 있는 구성요소를 검토하고 관리할 수 있습니다. 왼쪽 창에서 라이브러리 노드를 선택하여 관련 데이터를 보고 편집합니다.

- 헤더: 헤더 섹션에는 구성 요소 라이브러리의 상태 및 기타 메타데이터가 표시됩니다. 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
  - 사용 가능 토글 스위치를 사용하여 라이브러리를 사용 가능 또는 사용 불가능으로 표시합니다.
  - 라이브러리에 변경 내용을 저장합니다.
  - 편집: 공유 구성요소를 업데이트하기 위한 변경 세트를 만들거나 엽니다.
- 탭: 다음 탭을 사용할 수 있습니다.
  - 세부 정보: 이름, 설명 및 제작 그룹과 같은 라이브러리의 세부 정보를 보고 업데이트합니다. 이 탭에는 라이브러리의 하나 이상의 구성요소를 사용하는 모든 애플리케이션 목록도 포함되어 있습니다.
  - 구성요소: 라이브러리에서 사용할 수 있는 모든 구성요소를 봅니다.
  - 구성 데이터: 라이브러리의 각 구성 요소에서 구성 데이터를 검토합니다. 목록 뷰 토글 스위치를 사용하여 편집기와 목록 뷰 간에 전환할 수 있습니다.
  - 활동: 라이브러리, 해당 구성 요소 및 구성 데이터를 업데이트하기 위해 만든 모든 변경 집합의 목록을 봅니다.

다음은 DevOps 구성 작업 공간의 구성요소 라이브러리 양식의 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.

구성요소 라이브러리 양식



공유 구성요소 양식

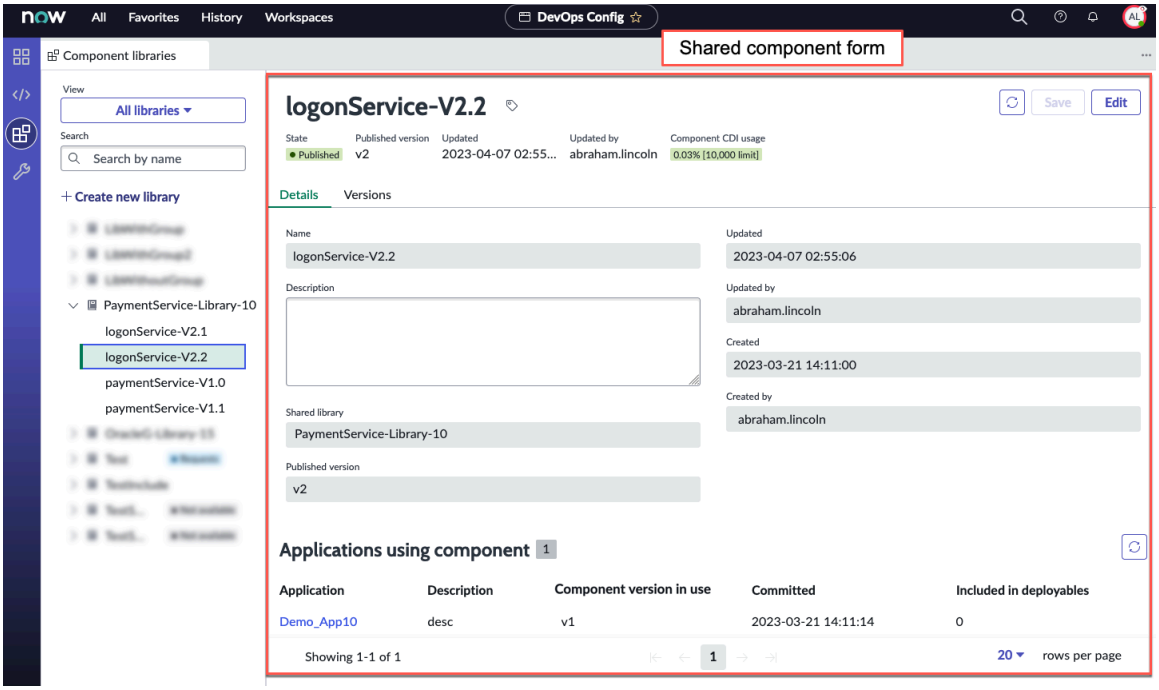
공유 구성요소 양식 창에서 라이브러리 내의 구성요소를 검토하고 관리할 수 있습니다. 왼쪽 창에서 구성요소 노드를 선택하여 관련 데이터를 보고 편집합니다.

- 헤더: 헤더 섹션에는 구성 요소 라이브러리의 상태 및 기타 메타데이터가 표시됩니다. 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
  - 구성요소에 대한 변경 사항을 저장합니다.
  - 편집하여 구성요소를 업데이트하기 위한 변경 세트를 만들거나 엽니다.
  - 양식 데이터를 새로 고칩니다.
- 탭: 다음 탭을 사용할 수 있습니다.
  - 상세 정보: 구성요소의 상세 정보를 보고 필요에 따라 설명을 업데이트합니다. 이 탭에는 구성요소를 사용하는 모든 애플리케이션 목록도 포함되어 있습니다.
  - 버전: 구성요소의 게시 버전과 게시되지 않은 버전을 모두 확인합니다. 구성요소의 버전을 게시하거나 게시를 취소할 수도 있습니다.

다음은 DevOps 구성 작업 공간에 있는 공유 구성요소 양식의 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.

구성요소 라이브러리 양식



구성요소 라이브러리 생성 또는 업데이트

여러 애플리케이션에서 재사용할 수 있는 구성요소를 관리하는 구성요소 라이브러리를 만듭니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 구성 〉 **DevOps** 구성 작업 공간.
2. 왼쪽 탐색 영역에서 component libraries 아이콘( )을 클릭하여 **Component libraries** 탭을 엽니다.
3. **Create new** library(새 라이브러리 만들기)를 클릭하여 구성 요소 라이브러리를 만듭니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

구성요소 라이브러리 양식 생성

필드	설명
라이브러리 이름	구성요소 라이브러리의 이름입니다. 이 이름은 모든 CDM 애플리케이션 및 라이브러리에서 고유해야 합니다.
설명	포함된 구성요소 유형과 같은 구성요소 라이브러리에 대한 설명입니다.
저작 그룹	구성요소 라이브러리를 편집할 수 있는 액세스 권한이 있는 사용자 그룹입니다. 적절한 역할을 가진 그룹의 사용자는 구성요소 라이브러리를 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
	주: 제작 그룹을 선택하는 경우 해당 그룹의 구성원인지 확인하지 않으면 라이브러리에 대한 편집 액세스 권한을 잃게 됩니다. 그러나 cdm_all_app_access 및 cdm_admin 역할이 있는 경우 이러한 제작 그룹의 구성원이 아니더라도 구성 요소 라이브러리에 대한 전체 액세스 권한을 갖게 됩니다.

5. 생성을 클릭합니다.

결과
구성요소 라이브러리가 생성됩니다. 라이브러리의 상태가 사용할 수 없음으로 설정되어 있으며, 이는 라이브러리에 추가된 구성요소를 사용, 업데이트 또는 내보낼 수 없음을 의미합니다.

다음에 수행할 작업

1. 구성요소 라이브러리에서 공유 구성요소 추가 또는 업데이트.
2. 구성요소 라이브러리 활성화.

구성요소 라이브러리 활성화

구성요소 라이브러리를 활성화하여 모든 공유 구성요소를 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_admin

이 태스크 정보
라이브러리는 다음과 같은 상황에서 사용할 수 없음 상태가 될 수 있습니다.

- 라이브러리를 처음 만들 때
- 라이브러리 및 해당 구성요소를 생성하는 경우
- 최신 버전의 라이브러리를 생성하는 경우

라이브러리를 사용할 수 없는 경우 해당 라이브러리 내의 구성요소를 사용, 업데이트 또는 내보낼 수 없습니다. 그러나 이 라이브러리 내의 구성요소를 이미 사용하고 있는 애플리케이션에는 영향을 주지 않습니다.

라이브러리를 사용할 준비가 되면 활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 구성 〉 **DevOps** 구성 작업 공간.
2. 왼쪽 탐색 영역에서 component libraries 아이콘( )을 클릭하여 **Component libraries** 탭을 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.

3. 왼쪽 창에서 구성요소 라이브러리를 선택합니다.
4. 사용 가능 토글 스위치를 선택하여 공유 구성요소를 애플리케이션에서 사용할 수 있도록 라이브러리를 사용할 수 있도록 합니다.

결과

- 라이브러리와 라이브러리의 공유 구성요소를 사용할 수 있게 됩니다.
- 라이브러리의 상태는 사용 가능으로 설정됩니다.

구성요소 라이브러리 삭제

라이브러리의 구성요소를 사용하고 있는 애플리케이션이 없는 경우 구성요소 라이브러리와 해당 구성요소 모두를 삭제합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 구성 〉 **DevOps** 구성 작업 공간.
2. 왼쪽 탐색 영역에서 component libraries 아이콘(.)을 클릭하여 **Component libraries** 탭을 엽니다.
3. 옵션 단추(.)에서 **Delete**를 선택한 다음 삭제 작업을 확인합니다.

주:
구성요소가 애플리케이션에서 사용 중인 경우에는 삭제 옵션을 사용할 수 없습니다.

결과
구성요소 라이브러리와 해당 구성요소 모두가 삭제됩니다.

구성요소 라이브러리에서 공유 구성요소 추가 또는 업데이트

구성요소 라이브러리에서 공유 구성요소를 추가하거나 업데이트합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보
요청에서 공유 구성요소로 라이브러리에 구성요소를 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 구성요소 라이브러리에 포함하기 위한 구성요소 요청을 수락하거나 거부합니다. 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 〉 **DevOps** 구성 〉 **DevOps** 구성 작업 공간.
2. 왼쪽 탐색 창에서 구성 요소 라이브러리 아이콘( )을 선택하여 구성 요소 라이브러리 탭을 엽니다.
3. 구성요소 라이브러리 목록 탭에서 공유 구성요소를 추가할 구성요소 라이브러리를 선택합니다.
4. 편집을 선택하여 변경 세트를 만들거나 작업할 오픈 변경 세트를 선택합니다.
5. 라이브러리에 공유 구성요소를 추가합니다.

   a. 변경 세트 기록의 구성 데이터 탭에서 구성 요소 노드에 대해 추가 작업 아이콘(.)을 선택하고 공유 구성 요소 만들기를 선택합니다.

   b. Create shared component(공유 구성 요소 생성) 대화 상자에서 구성 요소의 고유하고 의미 있는 이름을 입력합니다.

   c. 생성을 선택합니다.
   구성요소가 생성됩니다.

6. 공유 구성요소에 대한 구성 데이터 항목(CDI) 및 값을 추가합니다.
   a. 공유 구성요소 노드를 선택한 상태에서 편집기 창에 하나 이상의 CDI와 값을 추가합니다.
   b. 저장을 선택합니다.
7. 구성요소에 파일 노드를 추가합니다.
   파일 추가에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 파일 노드를 사용하여 구성 데이터 모델의 파일 관리.
8. 옵션: 구성요소의 이름을 바꾸거나 삭제하려면 추가)을 선택합니다.
   - 구성요소의 이름을 바꾸려면 메뉴에서 이름 바꾸 기를 선택합니다.
   - 구성 요소를 삭제하려면 메뉴에서 삭제 를 선택합니다.

   주:
   이러한 옵션은 구성요소가 애플리케이션에서 사용되지 않는 경우에만 사용할 수 있습니다.

9. 커밋을 선택하여 공유 구성 요소에 대한 모든 변경 사항을 커밋합니다.
   공유 구성요소의 새 버전이 생성됩니다.
10. 추가 작업 필드에서 최신 버전을 게시하거나 나중에 게시하는 옵션을 선택합니다.
    - 추가 작업 없음: 최신 버전의 구성요소에 대해서는 아무 것도 처리하지 않습니다.
    - 최신 버전 게시: 구성요소의 최신 버전을 게시합니다.

      주:
      공유 구성요소의 경우 한 번에 하나의 버전만 게시할 수 있습니다. 따라서 기존에 게시된 버전은 게시되지 않고 새 버전이 게시됩니다.

공유 구성요소 버전 게시 또는 게시 취소

애플리케이션에서 사용할 수 있도록 라이브러리에 공유 구성요소 버전을 게시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_admin

이 태스크 정보
버전이 게시되지 않으면 애플리케이션에서 구성요소와 해당 버전을 더 이상 사용할 수 없음을 의미합니다. 그러나 이미 버전을 사용하고 있는 애플리케이션에는 영향을 주지 않습니다.

주:
공유 구성요소에는 한 번에 하나의 게시된 버전만 있을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 구성 〉 **DevOps** 구성 작업 공간.
2. 왼쪽 탐색 창에서 Component libraries 아이콘( )을 클릭하여 **Component libraries** list 탭을 엽니다.
3. 구성요소 라이브러리 목록 탭에서 구성요소 라이브러리를 선택합니다.
4. 구성요소 탭을 선택한 다음, 열려는 구성요소 이름을 선택합니다.
5. 버전 탭을 선택합니다.
6. 구성요소 버전을 게시하거나 게시를 취소합니다.

구성요소 라이브러리에 구성요소 포함 요청

여러 애플리케이션에서 재사용할 수 있는 애플리케이션의 구성요소에 대한 요청을 제출하여 공유 구성요소 라이브러리에 추가합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_admin 또는 cdm_editor

이 태스크 정보
DevOps 구성 편집자와 관리자는 애플리케이션에 대한 데이터 모델을 생성하는 동안 특정 구성요소가 여러 애플리케이션에서 재사용될 수 있음을 식별할 수 있습니다. 구성 요소 라이브러리 소유자에게 해당 구성 요소를 라이브러리에 추가해 달라는 요청을 제출할 수 있습니다.

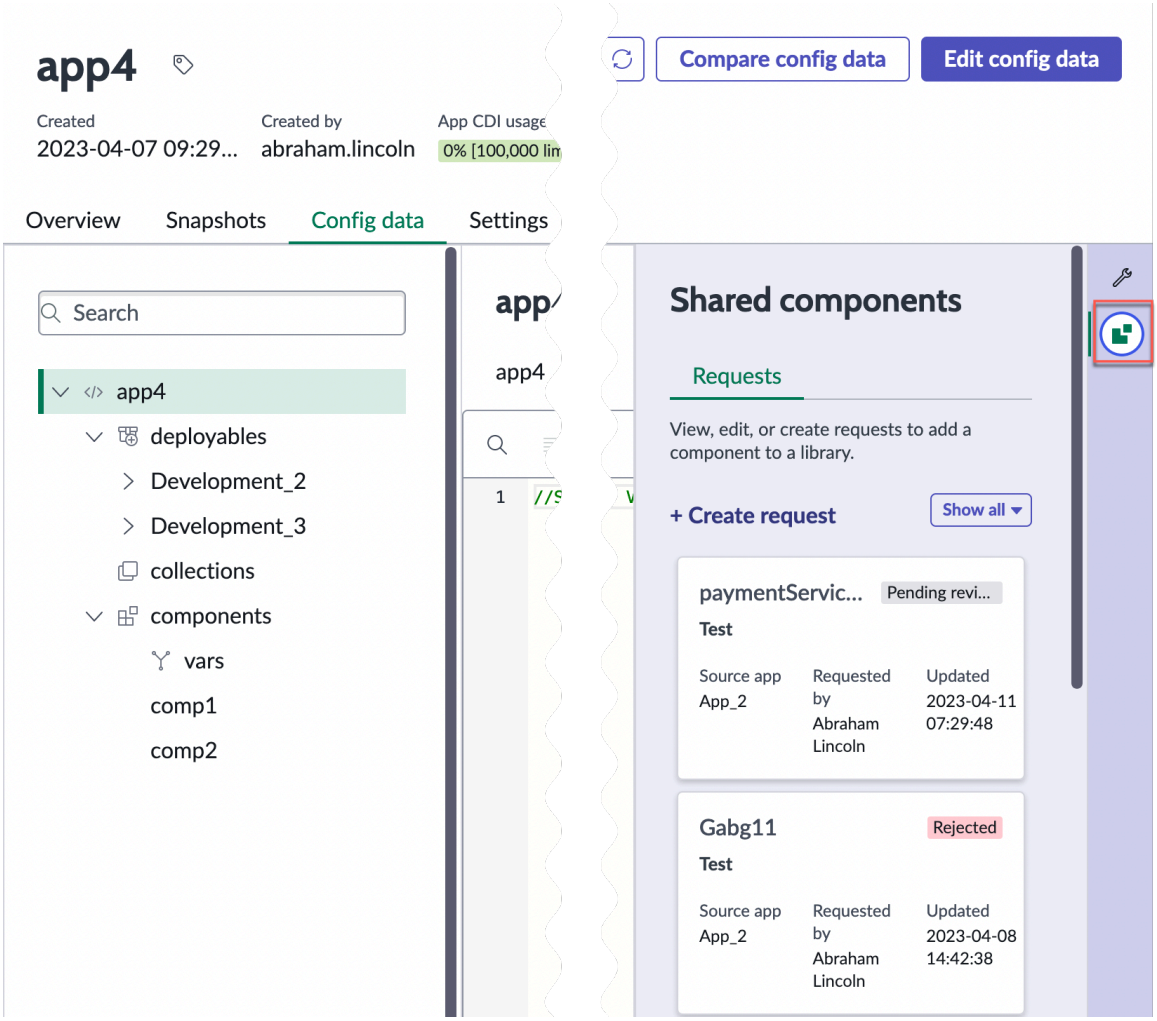
주:
동일한 라이브러리의 구성요소에 대한 요청은 한 번에 하나만 제출할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 구성 〉 **DevOps** 구성 작업 공간.
2. 왼쪽 탐색 영역에서 앱 아이콘( )을 선택하여 앱 탭을 엽니다.
3. 애플리케이션을 열고 구성 데이터 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.

4. 공유 구성요소 아이콘( )을 선택합니다.



5. 공유 구성 요소 창에서 + 요청 만들기를 선택합니다.
6. 요청 양식에 상세 정보를 입력합니다.

공유 구성요소 요청 생성

필드	설명
구성요소	요청에 추가할 구성요소의 이름입니다. **주:** 마지막으로 커밋된 변경 세트의 구성 데이터가 요청에 추가되며 파일 노드의 키, 참조된 변수 및 파일 첨부 파일에 대한 비밀 데이터 값은 제외됩니다.
대상 라이브러리	요청된 구성요소를 추가해야 하는 구성요소 라이브러리입니다. 기존 라이브러리와 사용 가능한 라이브러리만 필드에 나열됩니다.
요소 설명	작동 방식 등 구성요소에 대한 설명입니다.
추가 상세 정보	승인하는 동안 승인자에게 도움이 될 수 있는 구성요소에 대한 자세한 정보입니다.

7. 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.

라이브러리 소유자에게 선택한 구성요소를 대상 라이브러리의 공유 구성요소로 추가하라는 요청이 생성됩니다. 요청 상태가 검토 보류 중으로 설정되고 공유 구성 요소 창에 나열됩니다.

지난 30일 동안의 모든 요청을 확인하고 상태별로 필터링할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
요청이 검토 보류 중 상태인 동안 공유 구성요소 창에서 요청 카드를 선택하여 정보를 변경하거나 철회할 수 있습니다.

- 요청을 업데이트하려면 해당 필드에서 구성요소의 설명 또는 추가 상세 정보를 업데이트하고 업데이트를 선택합니다.
- 요청을 철회하려면 철회를 선택합니다.

라이브러리 소유자는 요청을 검토하고 승인하거나 거부할 수 있습니다.

구성요소 라이브러리에 포함하기 위한 구성요소 요청을 수락하거나 거부합니다.

구성요소 라이브러리에 구성요소를 추가하는 요청을 검토하고 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

누군가 애플리케이션의 로컬 구성요소를 구성요소 라이브러리에 공유 구성요소로 추가하도록 요청했습니다. 라이브러리에 승인이 필요한 요청이 있는 경우 라이브러리 이름 옆에 요청 레이블( )이 표시됩니다.

필요한 역할: cdm_admin 또는 cdm_editor

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **DevOps** 구성 〉 **DevOps** 구성 작업 공간.
2. 왼쪽 탐색 영역에서 component libraries 아이콘( )을 클릭하여 **Component libraries** 탭을 엽니다.
3. 구성 요소 라이브러리를 열고 요청 탭을 선택합니다.

   주:
   요청 탭은 라이브러리에 구성 요소를 추가하기 위한 미해결 요청이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

4. 요청 카드를 클릭하여 구성 데이터를 검토합니다.
   선택한 카드의 구성 데이터가 미리보기 창에 나타납니다.
5. 필요한 경우 요청 수락 또는 거부를 클릭합니다.

결과

- 요청이 요청 탭에서 제거됩니다.
- 요청에 추가된 코멘트는 요청이 제출된 앱의 요청자가 볼 수 있습니다.
- 요청이 승인되는 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.

- 요청 상태가 수락됨으로 업데이트됩니다.
- 구성요소가 선택된 구성요소 라이브러리에 공유 구성요소로 추가됩니다. 파일 노드의 키, 참조된 변수 및 첨부 파일에 대한 비밀 데이터 값(예: 계정 ID 또는 암호)은 구성요소에 포함되지 않습니다. 이러한 모든 파일 노드의 첨부 파일을 바꿔야 합니다.

  라이브러리를 사용할 수 있는 경우 구성요소를 여러 CDM 앱에서 사용할 준비가 된 것입니다.
- 추가 작업 필드에서 버전 게시를 선택한 경우 공유 구성요소가 게시됩니다.

- 요청이 거부되면 요청 상태가 거부됨으로 업데이트됩니다.

애플리케이션의 **CDM** 공유 구성요소 관리

애플리케이션에 공유 구성요소를 추가하거나, 애플리케이션에서 공유 구성요소를 추가 또는 제거할 수 있는 공유 구성요소를 봅니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: CDM 편집기 〔sn_cdm.cdm_editor〕

이 태스크 정보

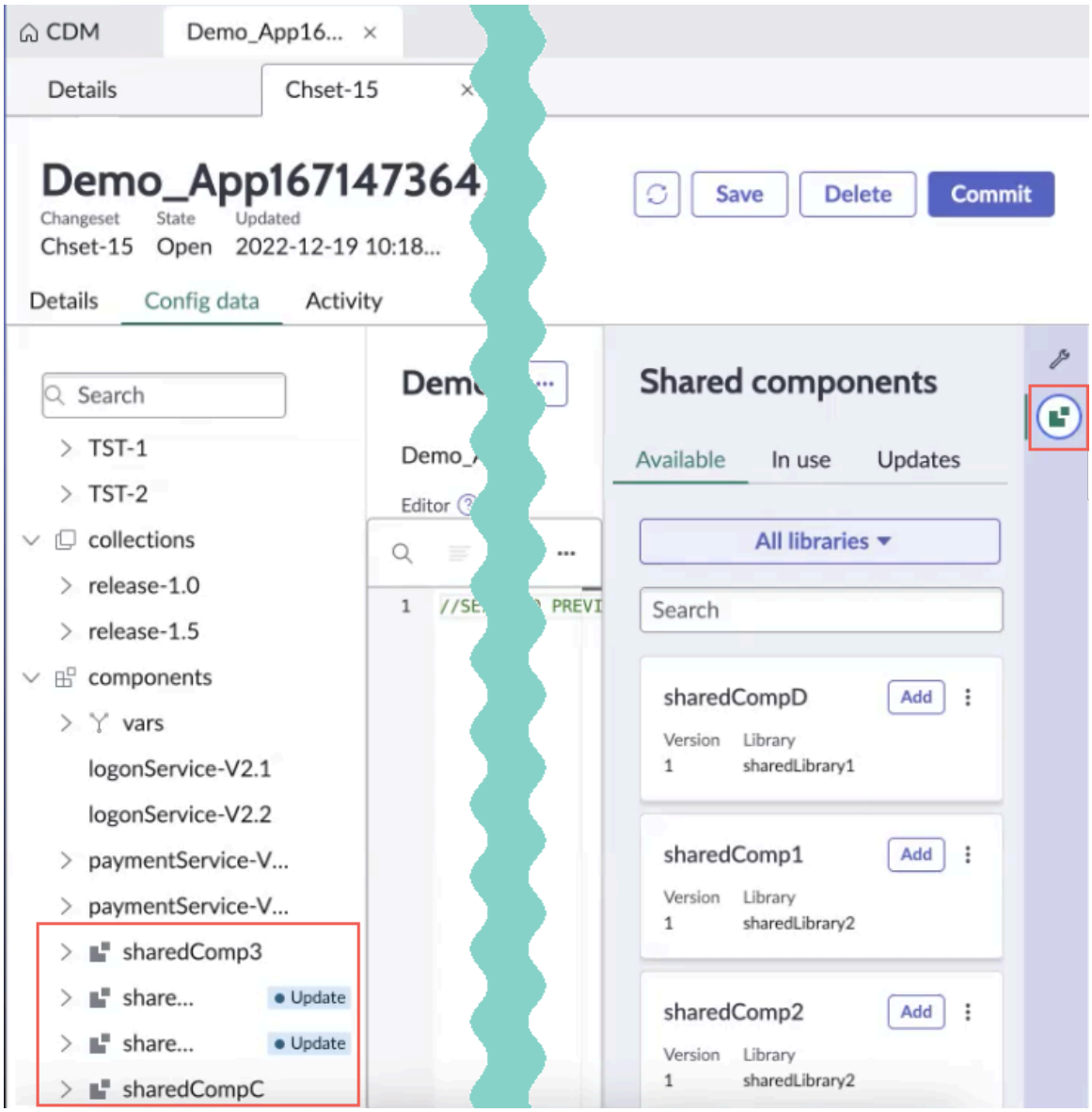
- 애플리케이션 변경 세트에서 작업하는 동안 공유 구성요소를 추가, 업데이트 또는 제거할 수 있습니다.
- 애플리케이션 변경 집합에서 작업하는 동안에는 직접 구성 요소를 수정할 수 있는 것과 같은 방식으로 공유 구성 요소를 수정할 수 없습니다. 그러나 응용 프로그램의 컬렉션은 공유 구성 요소의 모든 값을 재정의할 수 있습니다. 또한 응용 프로그램에서 공유 구성요소의 이름을 바꿀 수 없습니다. 이러한 변경이 필요한 경우 필요한 이름의 새 공유 구성 요소를 만든 다음 응용 프로그램에 다시 추가해야 합니다.

이러한 모든 변경 내용은 애플리케이션 변경 집합과 관련이 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 변경 세트에 대한 구성 데이터 탭에서 작업하는 동안 공유 구성요소 아이콘(.)을 선택합니다.
   - 공유 구성요소 탭의 각 카드에는 공유 구성요소의 이름, 상위 구성요소 라이브러리 및 버전이 표시됩니다.
   - 구성요소는 라이브러리별로 그룹화되고 사전순으로 정렬됩니다.
   - 라이브러리 선택기를 사용하여 선택한 라이브러리의 구성요소만 표시합니다.
   - 검색 텍스트 상자를 사용하여 구성요소 또는 라이브러리 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.



- 이용할 수 있는: 애플리케이션이 구성 데이터에 포함할 수 있는 공유 구성요소 목록입니다.

  애플리케이션에서 공유 구성요소를 사용할 수 있으려면 구성요소가 게시됨 상태여야 하며 구성요소를 보유하는 라이브러리가 사용 가능 상태여야 합니다.

- 사용 중: 애플리케이션에서 현재 사용 중인 공유 구성요소 목록입니다.
- 업데이트: 카드는 게시된 최신 버전의 구성요소를 사용할 수 있을 때 나타납니다. 새로 고침( )을 선택하여 현재 업데이트를 모두 표시합니다.

2. 응용 프로그램 데이터에 공유 구성 요소 추가: 사용 가능 탭에서 추가를 선택합니다.
   - 구성요소가 애플리케이션의 **components** 폴더에 추가됩니다.
   - 공유 구성요소 아이콘( )은 구성요소가 구성요소 라이브러리에서 제공되었음을 나타냅니다.
   - 구성요소가 선택되고 〔편집기] 패널과 〔미리 보기] 패널에 공유 구성요소의 코드가 표시됩니다.
3. 공유 구성요소의 구성 데이터 보기: 카드에서 추가 작업 메뉴( )를 선택한 다음 구성 데이터 보기를 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.

공유 구성요소 코드의 최근 게시된 버전이 팝업에 표시됩니다. 변수가 확인되지 않으며 암호화된 데이터는 팝업 뷰에서 해독되지 않습니다.

4. 공유 구성요소 제거: 다음 방법 중 하나를 사용하여 애플리케이션 데이터에서 공유 구성요소를 제거합니다.
   - 사용 중 탭의 구성요소 카드에서 **X**를 선택한 다음 팝업에서 작업을 확인합니다.
   - 애플리케이션의 구성 데이터 탭에서 구성요소에 대한 작업 메뉴( )를 선택한 다음 제거를 선택합니다. 팝업에서 작업을 확인합니다.

   주:
   제거는 삭제가 아닙니다. 제거하면 구성요소의 구성 데이터가 애플리케이션 밖으로 나가지만, 구성요소는 구성요소 라이브러리에서 변경되지 않은 상태로 유지됩니다. 애플리케이션에서 구성요소를 제거하면 구성요소 카드가 사용 가능 탭에 다시 나타납니다.

5. 공유 구성요소를 업데이트합니다.

   새로 고침( )을 선택하여 현재 업데이트를 모두 표시합니다. 시스템은 다음과 같은 방법으로 구성요소의 최신 게시 버전을 사용할 수 있음을 나타냅니다.
   - 강조 표시된 텍스트 "업데이트"가 **components** 폴더의 구성 요소 옆에 나타납니다.
   - 업데이트 탭에는 구성요소에 대한 카드가 표시됩니다.
   - 변경 세트를 커밋하는 팝업에는 "하나 이상의 공유 구성요소에 사용 가능한 업데이트가 있습니다"라는 알림이 포함됩니다.

   다음 절차에 따라 업데이트된 구성 데이터를 검토한 다음 구성요소를 업데이트합니다.

   a. Updates(업데이트) 탭에서 구성 요소에 대해 Update(업데이트)를 선택합니다.

   b. 공유 구성요소 업데이트 팝업의 정보를 검토한 다음 업데이트를 선택합니다.
      - 세부 정보 탭에는 이름 및 버전 정보가 표시됩니다.
      - 최신 구성 데이터 탭에는 공유 구성요소 코드의 최신 버전이 표시됩니다. 뷰에서 변수는 확인되지 않으며 암호화된 데이터는 해독되지 않습니다.

6. 애플리케이션 변경 세트를 커밋하여 이러한 모든 변경 내용을 포함하는 스냅샷을 생성합니다. 시스템은 변경의 영향을 받는 각 배포 가능 항목의 스냅샷을 생성합니다.

관련 정보

응용 프로그램 간에 구성 요소 공유 — 구성 요소 라이브러리

스냅샷 보기

애플리케이션의 상세 정보 탭에서 애플리케이션에 대한 모든 배치 가능 스냅샷을 봅니다. 릴리스 파이프라인은 현재 게시된 버전의 스냅샷에만 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_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.

프로시저

1. 애플리케이션을 열고 스냅샷 탭을 선택합니다.
   탭에는 애플리케이션과 연결된 모든 배치 가능 항목이 나열됩니다. 각각 배치 가능 은 스냅샷의 짧은 목록을 표시합니다. **Show** all(모두 표시)을 선택하여 전체 스냅샷 목록을 봅니다.

스냅샷 탭 - 스냅샷 목록의 열

열 이름	설명
이름	스냅샷의 고유 이름입니다. 스냅샷이 생성되면 시스템은 배포 가능 항목 이름과 스냅샷 번호를 사용하여 기본 이름(예: deployableName_1, deployableName_2)을 생성합니다. 이름을 편집할 수 있습니다. **팁:** 상세 정보 탭에서 이름을 편집할 수 있습니다. 스냅샷 이름을 선택하여 탭을 엽니다.
설명	다른 사용자를 돕기 위해 제공하는 설명 정보입니다. **팁:** 상세 정보 탭에서 설명을 추가할 수 있습니다. 스냅샷 이름을 선택하여 탭을 엽니다.
게시됨	스냅샷이 게시되었는지 여부를 나타내는 부울입니다. 게시된 스냅샷만 익스포트할 수 있습니다. **중요사항:** 기본적으로 익스포터는 가장 최근에 만든 게시된 스냅샷을 사용합니다. 를 배치 가능정의하거나 업데이트하는 동안 확인된 스냅샷만 게시할 수 있도록 지정할 수 있습니다. 스냅샷 게시를 취소할 수 있습니다. 스냅샷 게시 또는 게시 취소 문서를 참조하십시오.
배포 가능 항목	배치 가능 스냅샷의 기반이 됩니다.
확인	확인 상태: ○ 확인되지 않음: 스냅샷에 대해 정책이 실행되지 않은 초기 스냅샷 상태입니다. ○ 요청됨: 확인 플로우가 시작되었습니다. ○ 진행 중: 확인 플로우가 실행 중이며 정책이 현재 실행 중입니다. ○ 통과됨: 스냅샷이 모든 정책을 통과했습니다. ○ 실패: 스냅샷에서 하나 이상의 정책이 실패했습니다. ○ 실행 오류: 예기치 않은 오류로 인해 정책을 완료하지 못했습니다(주로 CdmPolicyUtil 스크립트 포함이 경고 및 실패 메시지를 제공하는 데 사용되지 않는 경우).
마지막으로 확인됨	스냅샷의 유효성이 마지막으로 검사된 타임스탬프입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이름	설명
작성됨	스냅샷이 작성된 타임 스탬프입니다.
작성자	스냅샷을 만든 사용자입니다.
변경 세트	스냅샷의 데이터를 포함하는 변경 세트입니다. 아이콘을 선택하여 변경 세트를 엽니다.
태그	목록에서 스냅샷을 필터링할 수 있는 텍스트 태그입니다.

2. 스냅샷 이름을 선택하여 상세 정보를 보고 상세 정보 탭에서 값을 설정합니다.

스냅샷 게시 또는 게시 취소

CI/CD 파이프라인이 구성 데이터에 액세스하고 사용할 수 있도록 익스포트할 수 있도록 스냅샷을 게시합니다. 익스포터는 게시된 스냅샷에서만 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: CDM 편집기 (sn_cdm.cdm_editor) 또는 CDM 관리자 (sn_cdm.cdm_admin)

이 태스크 정보

- 스냅샷이 나타내는 스냅샷이 파이프라인으로 내보낼 준비가 되었다고 생각 배치 가능 되면 스냅샷을 게시합니다.
- 를 배치 가능정의하거나 업데이트하는 동안 확인된 스냅샷만 게시할 수 있도록 지정할 수 있습니다.
- 배치 가능 스냅샷을 게시하려면 서비스에 연결해야 합니다.
- 게시된 항목과 서비스의 연결이 끊어진 경우 다음 작업을 수행할 수 있지만 서비스에 연결될 때까지 스냅샷 배치 가능배치 가능 을 게시할 수 없습니다.
  - 구성 데이터를 편집합니다.
  - 스냅샷을 생성합니다.
  - 스냅샷의 유효성을 검사합니다.
  - 확인 오류를 수정합니다.

팁:
스냅샷에 대한 텍스트 설명을 추가하거나 스냅샷의 세부 정보 탭에서 이름을 바꿀 수 있습니다.

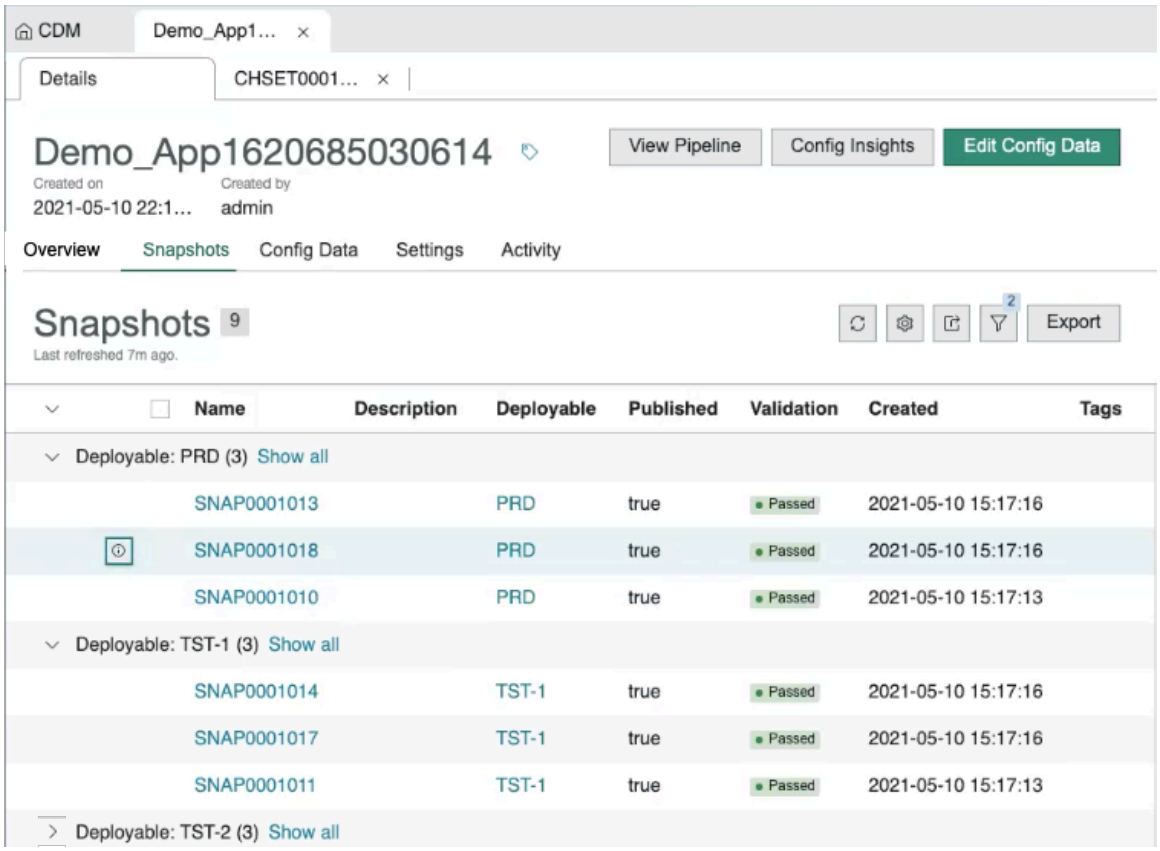
- 익스포터가 최신 스냅샷을 찾을 때 게시된 가장 최근에 ### 스냅샷을 찾아야 합니다.
- published_date는 게시가 발생하는 데이터입니다.
- 스냅샷 게시 취소 작업은 게시 플래그를 제거하고 published_date 값을 제거합니다.

© 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.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 스냅샷을 게시합니다.

- 열려 있는 스냅샷의 탭에서 Publish(게시)를 선택합니다.
- 응용 프로그램의 **Version** 탭에서 스냅샷의 Actions(작업) 메뉴에서 Publish(게시)를 선택합니다.



2. 정보 보기

스냅샷 헤더 및 상세 정보 탭에 대한 정보

변경 세트 번호	시스템이 변경 세트 번호를 자동으로 할당합니다. 시스템에서 이 번호를 기본 변경 세트 이름으로 사용합니다.
변경 세트 이름/설명	시스템은 변경 세트 번호를 기본 변경 세트 이름으로 사용합니다. 필드를 업데이트하여 사용자에게 더 친숙한 이름으로 변경하거나 설명 정보를 변경 세트와 연결하여 다른 사용자에게 도움을 줍니다.
배포 가능 항목	배치 가능 스냅샷의 기반이 됩니다.
확인 상태	○ 확인되지 않음: 스냅샷에 대해 정책이 실행되지 않았습니다. ○ 통과됨: 스냅샷이 모든 정책 실행을 통과했습니다. ○ Failed: 스냅샷이 하나 이상의 정책 실행에 실패했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 중: 정책이 현재 실행 중입니다. ○ 실행 오류: 정책을 완료할 때까지 실행하지 못했습니다.
작성자 / 작성자	변경 세트를 작성한 사용자 및 작성 타임스탬프'입니다.
게시된 날짜	스냅샷이 게시된 시점의 타임스탬프입니다.

3. 다음 방법 중 하나를 사용하여 스냅샷 게시를 취소합니다.
   - 열려 있는 스냅샷의 탭에서 Unpublish(게시 취소)를 선택합니다.
   - 애플리케이션의 **Version** 탭에서 스냅샷의 Actions(작업) 메뉴에서 Unpublish(게시 취소)를 선택합니다.

동일하거나 다른 애플리케이션의 스냅샷 비교

구성 데이터 분석기 도구를 사용하여 동일하거나 다른 애플리케이션의 두 스냅샷 간의 유사점과 차이점을 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_viewer, cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

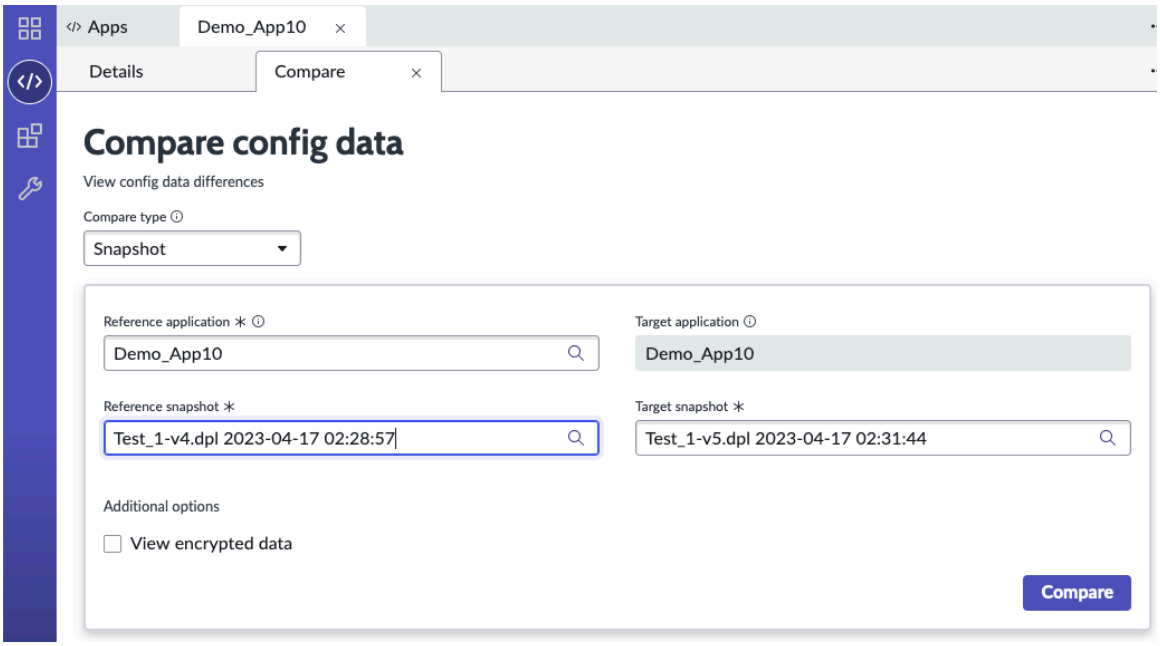
동일하거나 다른 애플리케이션의 배포 가능 항목에서 스냅샷을 비교하고 대조할 수 있습니다.

동일한 배포 가능 항목의 두 스냅샷 간의 변경 사항을 보려면 을 참조하십시오 배포 가능 항목의 두 스냅샷 비교.

프로시저

1. 애플리케이션을 보는 동안 구성 데이터 비교를 선택합니다.
   구성 데이터 비교 탭이 열립니다. 현재 애플리케이션은 대상 애플리케이션이며, 해당 이름은 대상 애플리케이션에 미리 채워져 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.



2. 유형 비교 필드에서 스냅샷 옵션을 선택합니다.
3. 애플리케이션을 선택한 다음 비교할 스냅샷을 선택합니다.

옵션	설명
참조 애플리케이션	대상 애플리케이션과 비교할 애플리케이션입니다. 이 필드에는 대상 애플리케이션을 포함하여 모든 애플리케이션에 대해 커밋된 최신 데이터가 나열됩니다.
참조 스냅샷	비교할 참조 애플리케이션의 스냅샷입니다.
대상 스냅샷	참조 스냅샷을 비교할 대상 애플리케이션의 스냅샷입니다.

4. 옵션: cdm_secrets 역할이 있는 경우 암호화된 데이터 보기를 선택하여 비교 결과에서 암호화된 값을 일반 텍스트로 볼 수 있습니다.

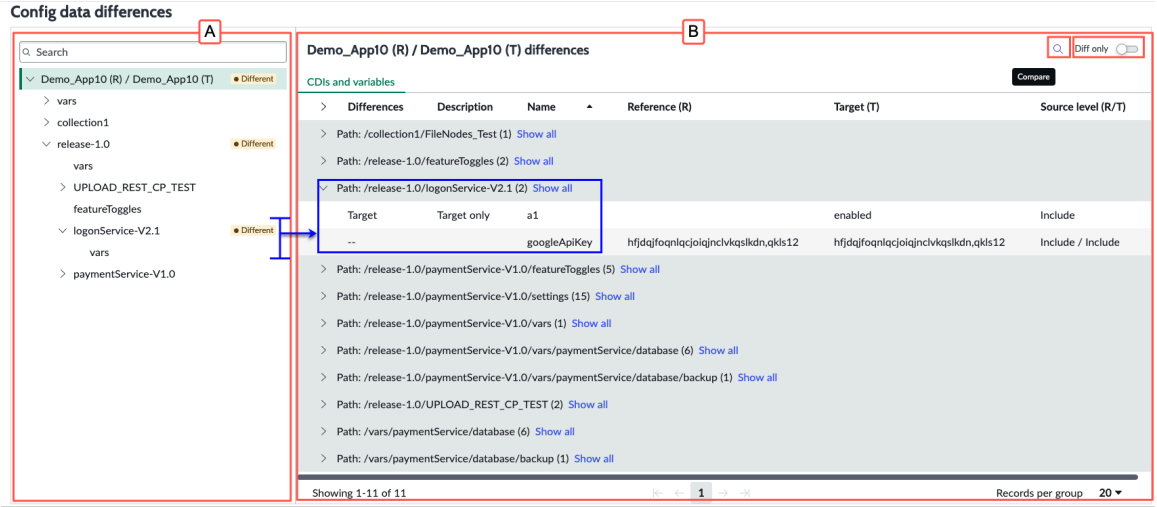
   주:
   cdm_secrets 역할이 없는 사용자에게는 확인란이 비활성화됩니다. 대상과 참조의 값이 다르면 비교 결과에 값이 다르다는 것이 표시되지만 데이터 자체는 여전히 ********으로 표시됩니다.

5. 비교를 선택합니다.
   구성 데이터 차이 섹션에 비교 결과가 표시됩니다. 선택한 참조 스냅샷과 대상 스냅샷 간의 차이를 보여줍니다.

   중요사항:
   구성 데이터 비교 탭이 열려 있는 동안 참조 애플리케이션에 변경 내용을 커밋하는 경우: 구성 데이터 비교 탭으로 돌아가서 비교를 선택하면 시스템은 가장 최근에 커밋된 변경 세트를 사용하고 비교를 다시 수행한 다음 결과 섹션에 새 결과를 표시합니다.

   다음 그림의 문자는 데이터를 분석하는 데 사용할 수 있는 도구를 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.



A: 탐색 패널

탐색 패널에는 애플리케이션의 노드 구조가 표시됩니다.

- 변경된 CDI를 포함하는 노드(직접 또는 하위 노드)에는 **Different**라는 주석이 추가됩니다.
- 새로 추가된 CDI(직접 또는 하위 노드)를 포함하는 노드에는 새 데이터(참조 또는 대상)를 포함하는 애플리케이션 변경 집합의 ID가 주석으로 추가됩니다.

검색 필드에서 노드 이름을 검색할 수 있습니다. 노드를 선택하여 〔차이점〕 패널에서 내용을 봅니다.

B: 차이점 패널

CDI 및 변수 탭에는 탐색 패널에서 선택한 노드의 개별 CDI에 대한 변경 사항이 표시됩니다.

- 기본적으로 루트 노드가 선택되고 데이터 패널에는 두 변경 세트에 대한 모든 CDI가 포함됩니다. 탐색 패널에서 노드를 선택하여 해당 노드와 해당 하위 항목에 대한 데이터만 표시합니다.
- **Diff** 전용을 선택하면 노드 경로 뒤에 다른 CDI 수가 나타납니다.
- 노드 경로는 회색으로 표시됩니다. 확장 아이콘( )을 사용하여 폴더에 있는 CDI를 봅니다.

CDI 및 변수 탭

열	설명
차이	차이가 있는 위치를 표시하는 표시기입니다. ○ 대상: CDI는 대상 변경 집합에만 나타납니다. ○ 참조: CDI는 참조 변경 집합에만 나타납니다. ○ 다른: 지정된 CDI의 경우 대상 및 참조 변경 집합의 값이 다릅니다.
설명	변경 세트의 차이점에 대한 설명입니다. 예를 들어, 텍스트는 CDI가 참조 변경 세트에만 나타나거나 변수 값이 변경 세트 간에 다르다는 것을 나타낼 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.

열	설명
	있습니다. 차이 유형 및 원인의 전체 목록을 참조하십시오 애플리케이션 간 CDM 차이점 유형 .
이름	CDI의 이름입니다.
참조(R)	참조 변경 세트의 CDI 값입니다.
대상(T)	대상 변경 세트의 CDI 값입니다.
소스 수준(R/T)	CDI가 정의된 코드의 노드 수준입니다. ○ 직접: CDI가 선택한 노드에 정의됩니다. ○ 포함: CDI의 값은 선택한 노드에 포함된 노드에서 가져옵니다. ○ 재정의: 포함된 노드의 CDI 값은 포함 노드에 지정된 값으로 재정의됩니다. 값은 다음과 같은 형식으로 표시됩니다. ○ <## ##/## ##> 값이 대상과 참조 모두에 나타나는 경우입니다. ○ <## ##> 값이 참조 변경 세트에만 나타나는 경우입니다. ○ <## ##> 값이 대상 변경 세트에만 나타나는 경우입니다. 예를 들어 CDI가 참조 변경 집합에 true 값으로 정의되고 CDI가 대상 변경 집합에 표시되지 않으면 **CDI** 및 변수 탭의 마지막 세 열에 다음 값이 있습니다. ○ 참조**(R):**true ○ 대상**(T):** 〔비어 있음〕 ○ 소스 레벨**(R/T):**##

트리에서 파일 노드를 선택하면 파일 정보 탭에 해당 메타데이터가 표시됩니다.

파일 정보 탭 - 열 목록

열	설명
차이	차이가 있는 위치를 표시하는 표시기입니다. ○ 대상: 파일 노드는 대상 변경 집합에서만 사용할 수 있습니다. ○ 참조: 파일 노드는 참조 변경 세트에서만 사용할 수 있습니다. ○ 다름: 파일 노드 데이터는 대상 및 참조 변경 집합에서 다릅니다.
파일 메타데이터	파일 노드에 첨부된 파일의 메타데이터입니다. ○ 파일 이름: 파일 노드에 첨부된 파일의 이름입니다. ○ 콘텐츠 유형: 파일의 콘텐츠 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 내용: 첨부된 파일의 내용입니다. 목록에서 미리 보기를 사용할 수 없지만 파일을 다운로드하여 미리 볼 수 있습니다. ○ 파일 URL: 파일이 있는 폴더 경로입니다.
참조(R)	참조 변경 세트에 있는 파일의 상세 정보입니다.
대상(T)	대상 변경 세트에 있는 파일의 상세 정보입니다.

배포 가능 항목의 두 스냅샷 비교

구성 데이터 분석기 도구를 사용하여 애플리케이션 배포 가능 항목의 두 스냅샷 간 변경 사항을 찾습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

비교할 배포 가능 항목에 사용 가능한 스냅샷이 두 개 이상 있어야 하며 대상 스냅샷이 배포 가능 항목의 첫 번째 스냅샷이 아니어야 합니다.

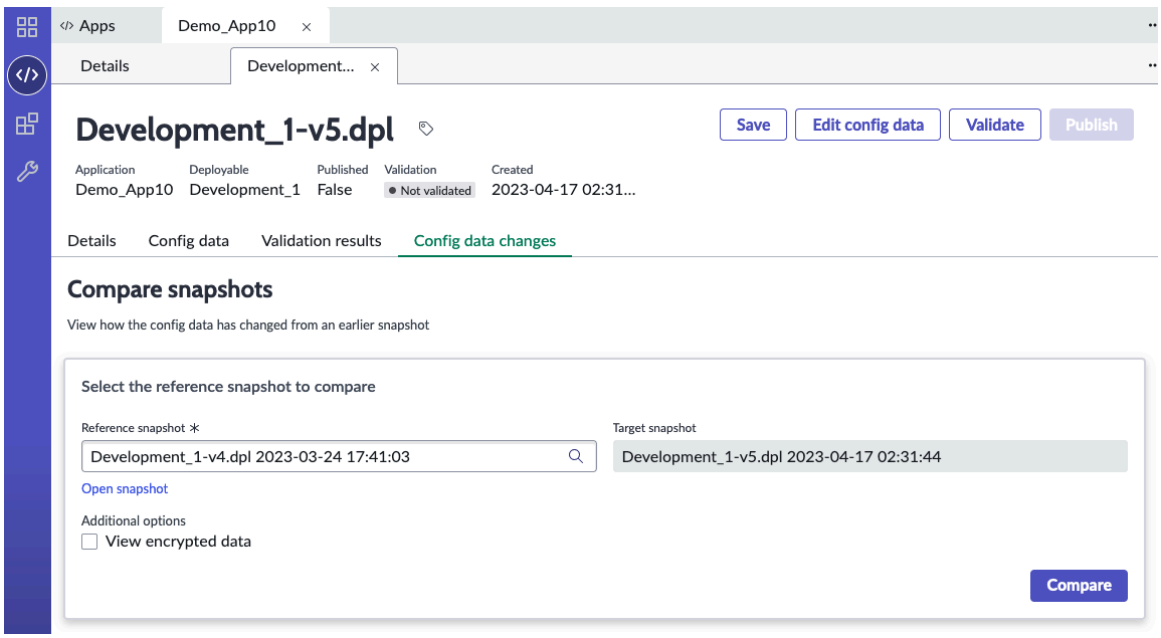
필요한 역할: cdm_viewer, cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

서로 다른 배포 가능 항목 또는 애플리케이션의 스냅샷을 비교하려면 을 참조하십시오 동일하거나 다른 애플리케이션의 스냅샷 비교.

프로시저

1. 애플리케이션을 보는 동안 스냅샷 탭을 선택합니다.
2. 배포 가능 항목의 스냅샷을 엽니다.
3. 〔Snapshot record〕 페이지에서 **[Config data changes** 〕 탭을 선택합니다.
   현재 스냅샷은 대상 스냅샷 필드에 자동으로 채워집니다.



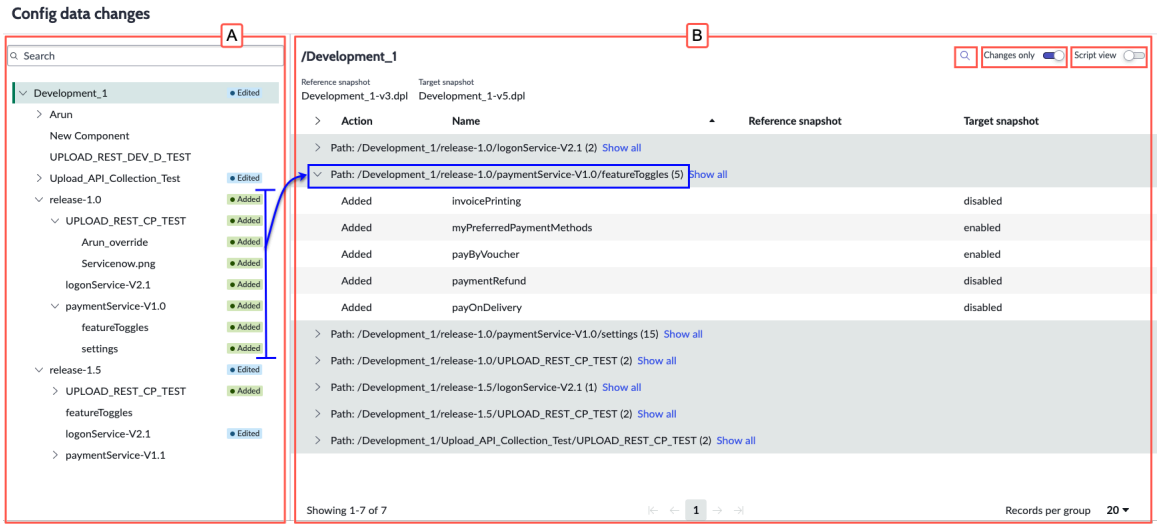
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 참조 스냅샷 필드에서 다른 스냅샷을 선택합니다.
   참조 스냅샷 필드에는 대상 스냅샷보다 오래된 모든 스냅샷이 나열됩니다. 이전 스냅샷을 사용할 수 없는 경우 참조 스냅샷 필드는 비활성입니다. 대상 스냅샷 이후에 생성된 최신 스냅샷이 배포 가능 항목에 있더라도 나열되지 않습니다.
5. 옵션: cdm_secrets 역할이 있는 경우 암호화된 데이터 보기를 선택하여 비교 결과에서 암호화된 값을 일반 텍스트로 볼 수 있습니다.

   주:
   cdm_secrets 역할이 없는 사용자에게는 확인란이 비활성화됩니다. 대상과 참조의 값이 다르면 비교 결과에 값이 다르다는 것이 표시되지만 데이터 자체는 여전히 ********으로 표시됩니다.

6. 비교를 선택합니다.
   데이터 변경 구성 섹션에 비교 결과가 표시됩니다. 선택한 참조 스냅샷과 대상 스냅샷 간의 변경 내용이 표시됩니다.

   다음 이미지는 데이터를 분석하는 데 사용할 수 있는 비교 결과가 포함된 구성 데이터 변경 섹션을 표시합니다.



A: 탐색 패널

탐색 패널에는 배포 가능 항목의 노드 구조가 표시됩니다.

- 변경된 CDI를 포함하는 노드(직접 또는 하위 노드)에는 **Edited**라는 주석이 추가됩니다.
- 새로 추가된 CDI(직접 또는 하위 노드)를 포함하는 노드에는 **Added**로 주석이 추가됩니다.

검색 필드에서 노드 이름을 검색할 수 있습니다. 노드를 선택하여 〔변경 내용〕 패널에서 내용을 봅니다.

B: 변경 사항 패널

패널에는 탐색 패널에서 선택한 노드의 개별 CDI에 대한 변경 사항 목록이 표시됩니다.

- 기본적으로 루트 노드가 선택되고 데이터 패널에는 두 스냅샷에 대한 모든 CDI가 포함됩니다. 탐색 패널에서 노드를 선택하여 해당 노드와 해당 하위 항목에 대한 데이터만 표시합니다.
- 노드 경로는 회색으로 표시됩니다. 확장 아이콘(›)을 사용하여 폴더에 있는 CDI를 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.

- 변경 내용만을 선택하면 변경 사항이 있는 CDI 수가 노드 경로 뒤에 나타납니다.
- 스크립트 뷰를 선택하면 목록 뷰가 편집기 뷰로 전환됩니다.

변경 패널의 열 나열

열	설명
작업	변경 유형이 무엇인지 보여주는 표시기입니다. ○ 추가됨: CDI는 대상 스냅샷에만 나타납니다. ○ 삭제됨: CDI가 참조 스냅샷에만 나타납니다. ○ 편집됨: 지정된 CDI의 경우 대상 스냅샷과 참조 스냅샷의 값이 다릅니다.
이름	CDI의 이름입니다.
참조 스냅샷	참조 스냅샷의 CDI 값입니다.
대상 스냅샷	대상 스냅샷의 CDI 값입니다.

트리에서 파일 노드를 선택한 경우 비교 결과에는 선택한 참조 스냅샷과 대상 스냅샷 간의 파일 변경 내용이 표시됩니다.

파일 노드 비교를 위한 열 나열

열	설명
작업	변경 유형이 무엇인지 보여주는 표시기입니다. ○ 추가됨: 파일 노드는 대상 스냅샷에서만 사용할 수 있습니다. ○ 삭제됨: 파일 노드는 참조 스냅샷에서만 사용할 수 있습니다. ○ 편집됨: 대상 및 참조 변경 세트에서 파일 노드 데이터가 다릅니다.
파일 메타데이터	파일 노드에 첨부된 파일의 메타데이터입니다. ○ 파일 이름: 파일 노드에 첨부된 파일의 이름입니다. ○ 콘텐츠 유형: 파일의 콘텐츠 유형입니다. ○ 내용: 첨부된 파일의 내용입니다. 목록에서 미리 보기를 사용할 수 없지만 파일을 다운로드하여 미리 볼 수 있습니다. ○ 파일 URL: 파일이 있는 폴더 경로입니다.
참조 스냅샷	참조 변경 세트에 있는 파일의 상세 정보입니다.
대상 스냅샷	대상 변경 세트에 있는 파일의 상세 정보입니다.

스냅샷 익스포트

스냅샷을 익스포트하여 파이프라인에서 사용할 구성 데이터를 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

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

- cdm_secrets 역할은 암호화된 데이터가 포함된 스냅샷을 익스포트하는 데 필요합니다.
- cdm_viewer는 암호화된 데이터가 포함되지 않은 모든 스냅샷을 내보낼 수 있습니다.
- cdm_exporter_editor 익스포터를 생성, 편집, 게시, 활성화 및 삭제할 수 있습니다.

필요한 역할: cdm_exporter_editor 또는 cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

- 컨텐츠 팩의 익스포터에는 **ServiceNow**의 소스 값이 있습니다. 컨텐츠 팩 익스포터는 복제할 수 있지만 삭제하거나 수정할 수는 없습니다.
- 게시된 활성 익스포터만 실행할 수 있습니다.
- 익스포트의 경우 스냅샷은 배포 가능 항목당 10,000개의 구성 데이터 항목(CDI) 또는 애플리케이션당 100,000개의 CDI를 초과할 수 없습니다.
- 수출업자 실행 기록은 3년 후에 삭제됩니다. 기본 기간 변경에 대한 지침은 을 참조하십시오 익스포터 실행 기록에 대한 제거 기간 설정.

프로시저

1. 관리자 아이콘( )을 선택하여 관리 페이지를 엽니다.
2. 익스포터 탭에서 익스포터의 이름을 선택합니다.

   팁:
   빠른 액세스를 위해 일반적으로 사용되는 익스 포터를 내 익스포터 목록에 추가합니다.

   익스포터의 버전 탭이 열리고 익스포터의 초안 및 게시된 버전 목록이 표시됩니다.
3. 실행할 익스포터의 게시된 버전을 선택합니다.
   익스포터가 익스포터 작성 기 탭에서 열립니다. 익스포트 스크립트의 텍스트가 보기 전용 패널에 나타납니다. 테스트 그라운드 패널을 사용하여 내보낼 스냅샷을 지정하고 구성 데이터를 내보내기 전에 설정을 테스트합니다.
4. 입력 선택 페이지에서 익스포터 실행에 대한 설정을 지정합니다.

놀이터 설정 테스트

필드	설명
익스포트할 배치 가능 항목 및 게시된 스냅샷	익스포트용 배포 가능 항목 및 유효성을 검사하고 사용하려는 게시된 특정 스냅샷입니다. 배포 가능 항목은 <AppName/DeployableName> 형식을 사용하여 목록에 나타납니다. 배포 가능 항목을 선택하면 다른 필드에 배포 가능 항목에 대해 게시된 모든 스냅샷이 나열됩니다. 가장 최근에 게시된

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	스냅샷이 목록에 제일 먼저 나타납니다. 익스포트할 스냅샷을 선택합니다.
입력 인수	익스포터 스크립트가 구성 데이터를 출력으로 생성하는 데 사용하는 인수입니다. 텍스트 상자에 모든 인수의 기본값이 표시됩니다. 필요에 따라 값을 업데이트합니다.
출력 형식	구성 데이터를 생성할 형식입니다.
추가 배포 가능 항목	배치 가능 익 스포트할 배치 가능 항목 및 게시된 스냅샷 필드에 지정한 기본 배포 가능 항목 외에 구성 데이터를 생성할 대상입니다. 이 선택적 설정에 대해 게시된 최신 스냅샷만 나타납니다.

5. 저장을 선택하여 변경 내용을 저장한 다음, 평가를 선택합니다.
   익스포터 스크립트는 지정한 설정을 사용하여 실행된 다음 출력 검토 페이지의 출력 상자에 결과 구성 데이터를 표시합니다.
6. 결과를 검토합니다.
   변경하려면 입력 선택을 선택하고, 새 설정을 지정한 다음, 평가를 선택합니다. 필요한 만큼 자주 반복합니다.

   주:
   익스포터가 완전한 구성 데이터를 생성하고 필요한 출력 형식 표준을 따르는 것이 만족스러우면 이를 게시하고 활성화할 수 있습니다.

익스포터 테스트 및 스냅샷 익스포트

스냅샷으로 구성 데이터를 익스포트하기 전에 익스포트를 테스트하도록 입력 설정을 지정하고 확인합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_exporter_editor 또는 cdm_editor 또는 cdm_admin

- cdm_secrets 역할은 암호화된 데이터가 포함된 스냅샷을 익스포트하는 데 필요합니다.
- cdm_viewer는 암호화된 데이터가 포함되지 않은 모든 스냅샷을 내보낼 수 있습니다.
- cdm_exporter_editor 익스포터를 생성, 편집, 게시 및 삭제할 수 있습니다.

이 태스크 정보

에 대한 DevOps 구성익스포터 컨텐츠 팩을 설치해야 합니다. 콘텐츠 팩의 익스포터는 사용자 지정 익스포터를 위한 좋은 시작점입니다. 일부 컨텐츠 팩 익스포터는 구성 데이터의 하위 집합을 생성하고 다른 컨텐츠 팩 익스포트는 전체 애플리케이션에 대한 데이터를 생성합니다. 예를 들어 데이터베이스에 대해 업데이트된 구성 데이터를 내보내려면 **returnAllDataforNodeName**

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

내보내기를 선택할 수 있습니다. 내보내기에 대한 입력 인수에서 배포 가능한 데이터베이스를 노드로 지정한 다음 업데이트된 설정을 입력 인수로 지정합니다. 설정이 원하는 구성 데이터를 생성하는지 확인한 후 데이터를 파이프라인으로 내보낼 수 있습니다.

- 컨텐츠 팩의 익스포터에는 **ServiceNow**의 소스 값이 있습니다. 컨텐츠 팩 익스포터는 복제할 수 있지만 삭제하거나 수정할 수는 없습니다.
- 게시된 익스포터만 실행할 수 있습니다.
- 익스포트의 경우 스냅샷은 배포 가능 항목당 10,000개의 구성 데이터 항목(CDI) 또는 애플리케이션당 100,000개의 CDI를 초과할 수 없습니다.
- 사용자 지정 익스포터 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 지정 익스포터 생성.
- 수출업자 실행 기록은 3년 후에 삭제됩니다. 기본 기간 변경에 대한 지침은 을 참조하십시오 익스포터 실행 기록에 대한 제거 기간 설정.

프로시저

1. 관리자 아이콘( )을 선택하여 관리 페이지를 엽니다.
2. 익스포터 탭에서 익스포터의 이름을 선택합니다.

   팁:
   빠른 액세스를 위해 일반적으로 사용되는 익스 포터를 내 익스포터 목록에 추가합니다.

3. 버전 탭에서 익스포터 버전을 선택합니다.
   익스포터 빌더 탭에서 익스포터가 열립니다. 익스포트 스크립트의 텍스트가 보기 전용 패널에 나타납니다. 테스트 그라운드 패널을 사용하여 내보낼 스냅샷을 지정하고 구성 데이터를 내보내기 전에 설정을 테스트합니다.
4. 입력 선택 페이지에서 익스포터 실행에 대한 설정을 지정합니다.

놀이터 설정 테스트

필드	설명
익스포트할 배치 가능 항목 및 게시된 스냅샷	익스포트용 배포 가능 항목 및 유효성을 검사하고 사용하려는 게시된 특정 스냅샷입니다. 배포 가능 항목은 <AppName/DeployableName> 형식을 사용하여 목록에 나타납니다. 배포 가능 항목을 선택하면 다른 필드에 배포 가능 항목에 대해 게시된 모든 스냅샷이 나열됩니다. 가장 최근에 게시된 스냅샷이 목록에 제일 먼저 나타납니다. 익스포트할 스냅샷을 선택합니다.
입력 인수	익스포터 스크립트가 구성 데이터를 출력으로 생성하는 데 사용하는 인수입니다. 텍스트 상자에 모든 인수의 기본값이 표시됩니다. 필요에 따라 값을 업데이트합니다.
출력 형식	구성 데이터를 생성할 형식입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
추가 배포 가능 항목	배치 가능 익 스포트할 배치 가능 항목 및 게시된 스냅샷 필드에 지정한 기본 배포 가능 항목 외에 구성 데이터를 생성할 대상입니다. 이 선택적 설정에 대해 게시된 최신 스냅샷만 나타납니다.

5. 평가를 선택합니다.
   - 익스포터 스크립트는 지정한 설정을 사용하여 실행됩니다.
   - 테스트 플레이그라운드 패널에 출력 검토 페이지가 표시됩니다.
   - 익스포터가 생성하는 구성 데이터가 출력 상자에 나타납니다.
   - 실행 탭에 실행에 대한 정보가 나열 됩니다 .
6. 결과를 검토합니다.
   a. 변경하려면 입력 선택을 선택하고, 새 설정을 지정한 다음, 평가를 선택합니다.
   b. 필요한 만큼 이전 단계를 반복합니다.

   주:
   익스포터가 완전한 구성 데이터를 생성하고 필요한 출력 형식 표준을 따르는 것이 만족스러우면 이를 게시하고 활성화할 수 있습니다.

7. 익스포터 빌더 탭에서 게시를 선택하여 익스포터를 게시합니다.

   주:
   익스포터를 파이프라인에서 실행할 수 있도록 하려면 익스포터를 활성으로 설정해야 합니다.

익스포터에 대한 **API** 발동 코드 생성

익스포터에 대한 API 호출의 샘플 코드를 생성합니다. 이 코드는 내보내기를 호출할 수 있습니다. 일반적으로 사용되는 여러 언어 중에서 선택합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_exporter_editor 또는 cdm_editor 또는 cdm_admin

프로시저

1. 에 설명된 대로 실행할 익스포터를 준비합니다 익스포터 테스트 및 스냅샷 익스포트.

   팁:
   익스포터를 테스트하여 작동을 확인합니다.

2. 평가 메뉴에서 샘플 **API** 생성을 선택합니다.
   Exporter API 호출 샘플 대화 상자가 열립니다.
3. 언어를 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.

시스템은 사용자가 지정한 설정을 적용하고 결과 API 샘플을 텍스트 상자에 표시합니다.

4. 클립보드에 복사를 선택합니다.
   이제 코드에 사용할 편집기에 코드를 붙여넣을 수 있습니다.

사용자 지정 익스포터 생성

사용자 지정 익스포터의 시작점으로 기존 익스포터 스크립트를 복사합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_exporter_editor 또는 cdm_editor 또는 cdm_admin

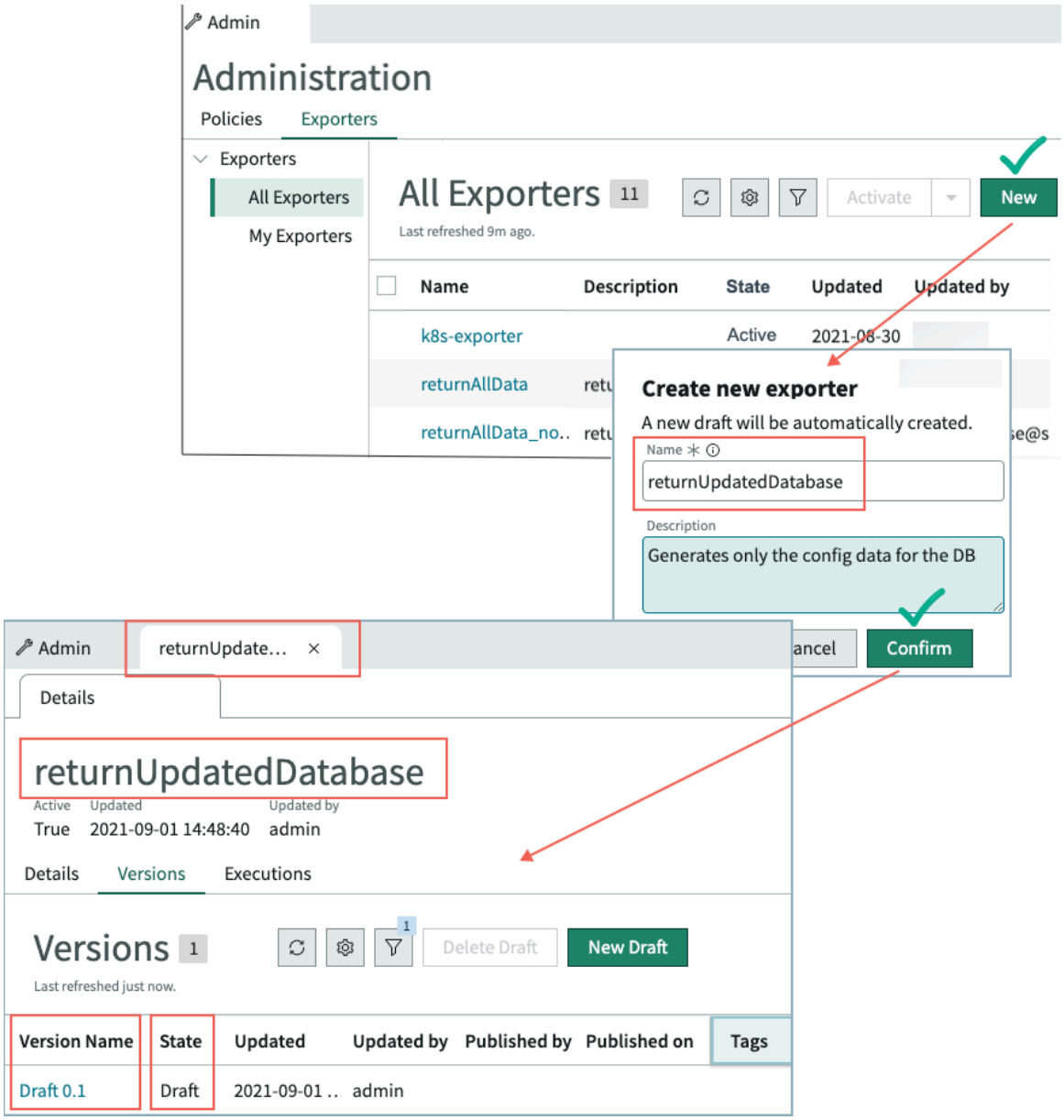
이 태스크 정보

DevOps 구성 컨텐츠 팩은 다양한 익스포터를 제공합니다. 제공된 익스포터 스크립트를 설계하는 사용자 지정 익스포터의 시작점으로 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 관리자 아이콘( )을 선택하여 관리 페이지를 엽니다.
2. 내보내기 탭에서 새로 만들기를 선택하고, 고유하고 의미 있는 이름과 설명을 입력한 다음, 확인을 선택합니다.
   익스포터의 첫 번째 초안 버전의 이름은 초안 **0.1** 이며 버전**(Versions**) 탭에 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.



3. 버전 이름을 선택하여 익스포터 빌더 탭에서 기본 익스포터 스크립트를 엽니다.

   익스포트 스크립트의 텍스트가 보기 전용 패널에 나타납니다.

4. 익스포터 탭에서 새 사용자 지정 익스포터의 시작점 역할을 할 익스포터의 이름을 선택합니다.
5. 익스포터의 버전 탭에서 사용할 익스포터 버전을 선택합니다.
   익스포터가 익스포터 작성 기 탭에서 열립니다. 익스포트 스크립트의 텍스트가 보기 전용 패널에 나타납니다.
6. 새 익스포터에서 사용할 스크립트의 텍스트를 복사합니다.
7. 옵션: 사용자가 익스포터를 편집할 때 동적 실행 조건 또는 CDI 값을 지정할 수 있도록 하려면 입력 인수를 생성하십시오.

   a. **[Input arguments]** 탭에서 **[New]**를 클릭합니다.

   b. 인수 생성 팝업 창에서 인수를 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.

인수 생성 팝업 창

필드	설명
(Optional) 이름/설명	인수에 대한 의미 있는 이름 및 설명입니다.
기본값	사용자가 편집을 위해 익스포터를 열 때 인수가 가질 값입니다.
필수	인수 값을 지정하도록 요구하려면 확인란을 선택합니다.

c. 생성을 선택합니다.
이제 인수가 테스트 운동장 패널의 입력 인수 필드에 나타납니다.

익스포터 실행 이력 보기

익스포터 실행 목록을 보고 성공한 구성 업데이트를 식별하고 파이프라인에서 실패를 일으킨 변경 사항을 격리합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_viewer 또는 cdm_exporter_editor 또는 cdm_editor 또는 cdm_admin

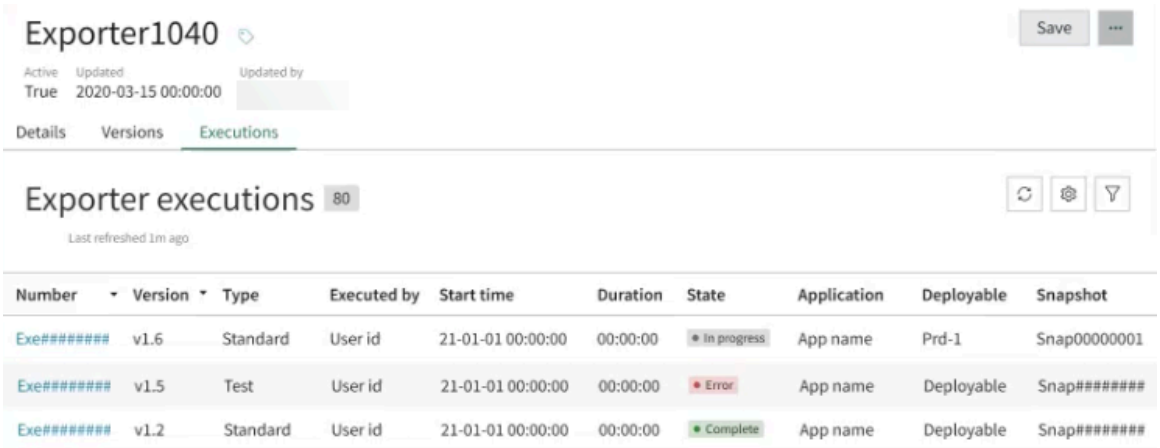
이 태스크 정보

프로시저

1. 관리자 아이콘(.)을 선택하여 관리 페이지를 엽니다.

2. 익스포터 탭에서 익스포터의 이름을 선택합니다.

3. 실행 탭을 선택하여 실행 목록을 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.

익스포터 실행 목록

열	설명
번호	실행에 대한 고유한 자동 생성 식별자입니다.
버전	익스포터의 버전입니다.
유형	○ 테스트: 테스트 플레이그라운드에서의 실행입니다. ○ 표준: 게시된 구성 데이터를 생성하는 실행입니다.
실행자	익스포터를 실행한 사용자입니다.
시작 시간/기간	실행이 시작된 타임스탬프와 익스포터가 실행된 기간입니다.
상태	실행의 결과입니다.
애플리케이션/배포 가능/스냅샷	익스포터가 사용한 애플리케이션, 배포 가능 항목 및 스냅샷입니다.

익스포터 삭제

익스포터를 삭제하여 사용자가 익스포터를 사용하여 구성 데이터를 생성할 수 없도록 합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_exporter_editor 또는 cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

- 컨텐츠 팩에 CDM 포함된 익스포터는 삭제, 수정 또는 활성화할 수 없습니다. 컨텐츠 팩의 익스포터에는 **ServiceNow**의 소스 값이 있습니다.
- 익스포터가 표준 실행을 수행한 경우 삭제할 수 없습니다. 이를 통해 완전하고 정확한 감사 추적이 보장됩니다. 표준 실행을 수행한 익스포터를 보관할 수 있습니다. 익스포터 보관 문서를 참조하십시오.
- 익스포터에 표준 실행이 없는 경우 익스포터를 삭제하여 모든 초안 버전과 게시된 버전을 삭제할 수 있습니다.
- 익스포터의 초안 버전을 삭제할 수 있습니다.

팁:
컨텐츠 팩 익스포터의 초안 버전을 생성할 수는 없지만 하나를 복제하고 초안 버전을 편집할 수 있습니다. 컨텐츠 팩 익스포터의 복제본을 편집하는 것은 사용자 지정 익스포터를 생성하는 좋은 방법입니다. 사용자 지정 익스포터 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.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 익스포터의 모든 버전을 삭제합니다. 익스포터 작성기 탭에서 익스포터에서 작업하거나 익스포터 목록을 보는 동안 익스포터를 선택한 다음 삭제를 선택합니다.
   - 익스포터 빌더 탭에서 익스포터에서 작업하는 동안 삭제를 선택합니다.
   - 익스포터 목록을 보는 동안 익스포터를 선택한 다음 삭제를 선택합니다.

   익스포터의 모든 버전이 삭제되고 익스포터가 더 이상 버전 탭에 나열되지 않습니다.
2. 익스포터의 특정 초안 버전만 삭제하려면 버전을 선택하고 초안 삭제를 선택한 다음 작업을 확인합니다.

익스포터 보관

익스포터를 보관하여 기록을 보존하고 일상 업무에서 사용하는 목록에서 제거합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_exporter_editor, 또는 cdm_editor, 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

- 표준 실행이 있는 익스포터만 보관할 수 있습니다.
- 보관된 익스포터를 복사하고 테스트 실행할 수 있습니다. API를 사용하여 보관된 익스포터를 실행할 수 없습니다.
- 보관된 익스포터를 사용하여 익스포트 작업을 수행할 수 없습니다.
- 보관된 익스포터 또는 해당 버전을 삭제, 수정, 게시 또는 이름을 바꿀 수 없습니다.
- 보관된 익스포터의 새 초안을 만들거나 익스포터의 이름을 재사용할 수 없습니다.
- 정상적인 사용을 위해 익스포터를 복원하려면 상태 값을 활성 으로 설정하고 버전을 게시합니다.

프로시저

익스포터 작성기 탭에서 익스포터에서 작업하는 동안 또는 익스포터 목록을 보는 동안 익스포터를 선택한 다음 보관을 선택합니다.
익스포터의 상태 값이 보관됨으로 설정됩니다.

익스포터 실행 기록에 대한 제거 기간 설정

기본 삭제 기간을 변경합니다. 기본적으로 익스포터 실행 기록은 3년 후에 삭제됩니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: CDM 관리자 (sn_cdm.cdm_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 유지관리 〉 테이블 정리.
2. **Tablename** 열에서 **sn_cdm_exporter_execution** 선택합니다.
3. 연령 설정을 보존 기간(초)으로 변경한 다음 기록을 저장합니다.

   최소: 1년. 예:

   - 1 년 = 31 536 000
   - 2 년 = 63 072 000
   - 3 년 = 94 608 000

구성 데이터 변경과 관련된 경보 조사

구성 데이터의 오류로 인해 발생하는 경보의 비율이 높습니다. 경보를 발생시킨 이벤트 체인에 경보와 동일한 CI를 포함하는 변경 요청이 포함되어 있는 경우 다양한 도구를 사용하여 경보를 발생시켰을 수 있는 구성 변경을 격리할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_viewer 및 evt_mgmt_user 모두.

이 태스크 정보
변경 구성 탭에서 작업하면서 경보의 원인을 조사합니다. 이 탭에는 경보로 이어질 수 있는 일련의 구성 변경을 시각화할 수 있는 몇 가지 도구가 포함되어 있습니다. 구성 데이터를 필터링, 정렬 및 구성하여 구성 데이터 항목 키:값 쌍(CDI)에 문제가 있는 변경 사항을 식별할 수 있습니다.

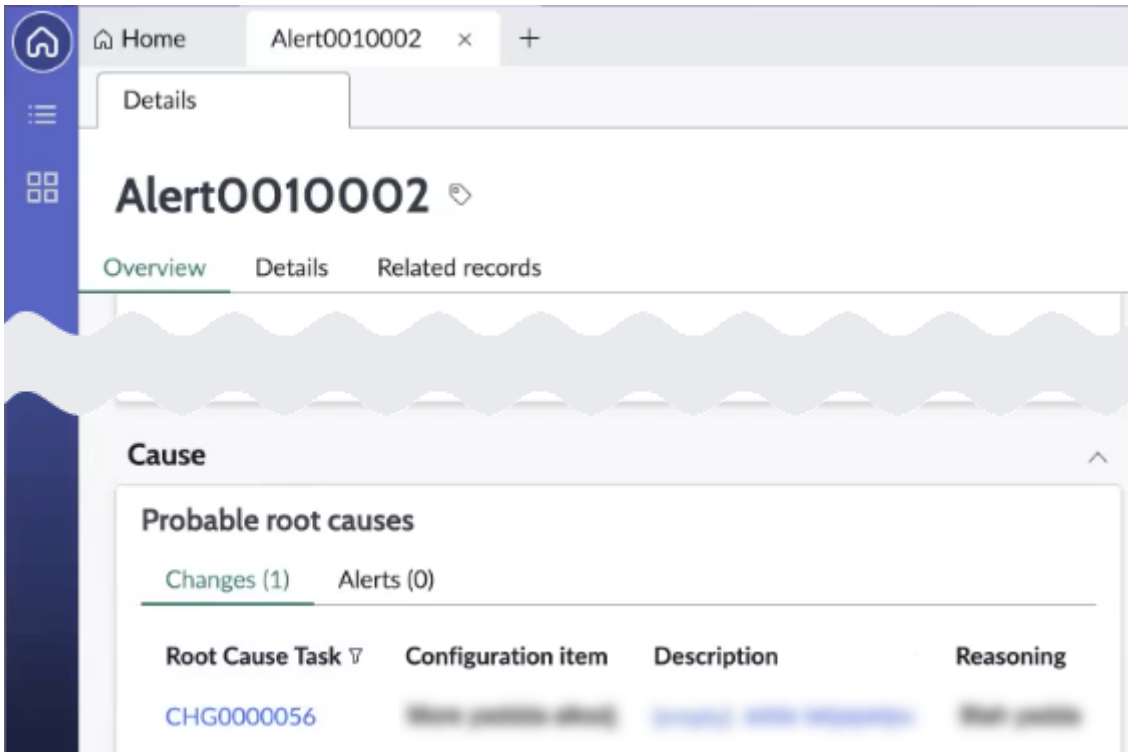
프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 경보를 봅니다.

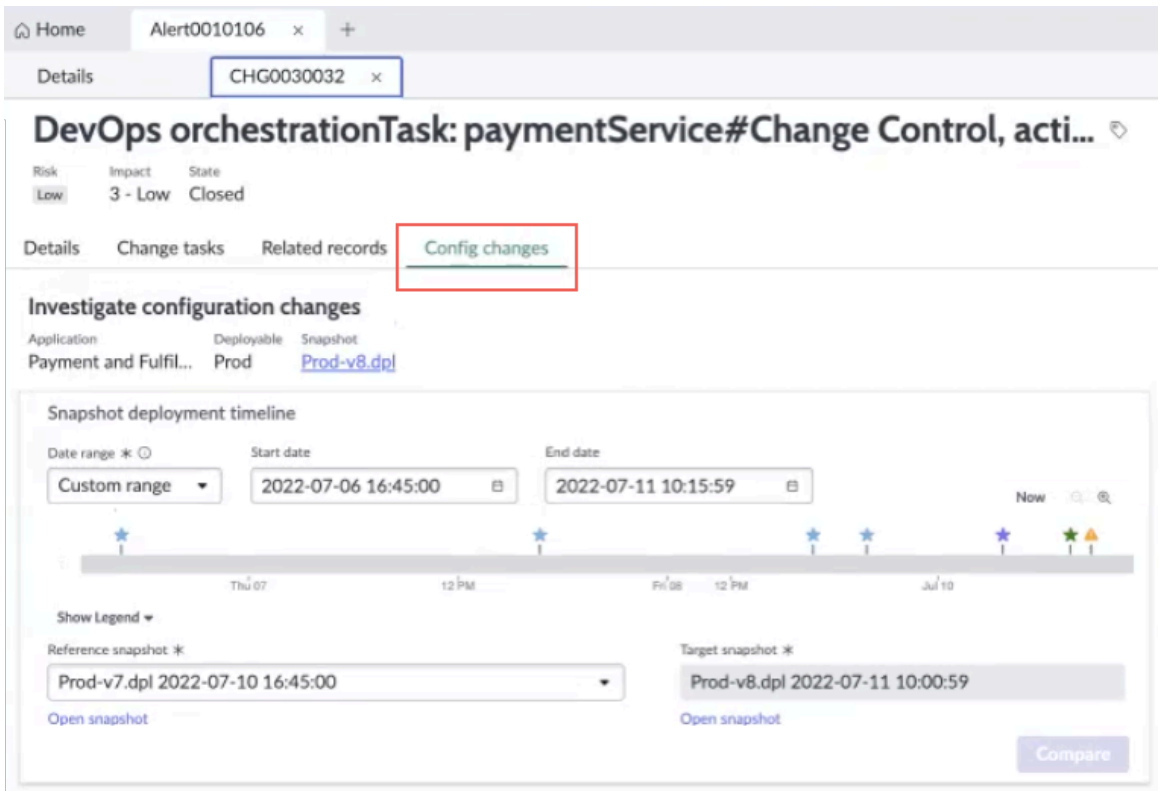
   - 서비스 운영 작업 공간의 홈페이지(홈페이지)에서 경보를 선택합니다.
   - 서비스 운영 작업 공간의 목록 페이지( )에서 경보 로 이동한 다음 경보를 선택합니다.

   경보의 가장 가능성이 높은 상위 5개 원인이 개요 탭의 원인 섹션에 나열됩니다. 경보를 발생시킨 이벤트 체인에 경보와 동일한 CI와 관련된 변경 요청이 포함되어 있으면 해당 CHG 레코드가 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.

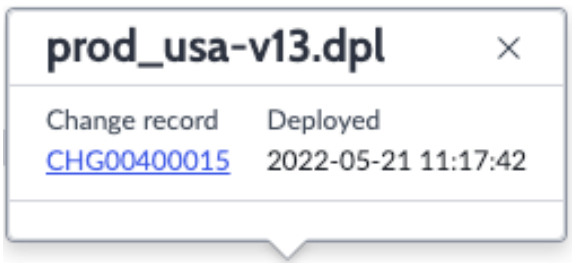


2. 변경 탭에서 변경 요청을 선택합니다.
   변경 요청이 열립니다. 스냅샷이 CDM 배포되었기 때문에 변경 요청에 구성 데이터 변경이 포함된 경우 변경 구성 탭이 나타납니다.
3. 변경 구성 탭에서 구성 변경 조사 섹션의 정보를 사용합니다.

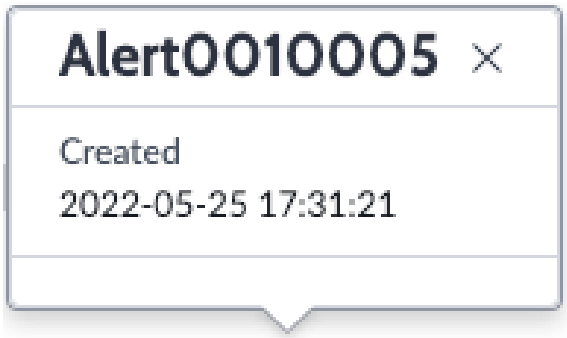


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변경 구성 탭의 구성 변경 조사 섹션

필드	설명
애플리케이션	경보의 CDM 영향을 받는 애플리케이션입니다.
배포 가능 항목	스냅샷이 CDM 배포된 배포 가능 항목입니다.
스냅샷	배포된 스냅샷입니다 CDM . 서비스 운영 작업 공간의 새 탭에서 스냅샷을 열려면 스냅샷을 선택합니다.
스냅샷 배포 타임라인	
날짜 범위/시작 날짜/종료 날짜	타임라인에 표시되는 기간입니다. 기본적으로 타임라인에는 경보, 대상 스냅샷(변경 요청과 연결된 스냅샷) 및 가장 최근에 배포된 스냅샷 5개가 포함된 기간이 표시됩니다. 날짜 범위 상자에서 미리 정의된 기간을 지정하거나 달력 도구를 사용하여 사용자 지정 시작 및 종료 시간을 지정합니다.
타임라인/범례 표시	타임라인에 스냅샷 배포와 경보가 표시됩니다. 범례 표시를 선택하여 타임라인에서 스냅샷과 이벤트를 식별하는 아이콘을 봅니다. 현재(대상) 스냅샷 바로 앞의 스냅샷 외에도 대상 스냅샷을 타임라인에 나타나는 이전 스냅샷과 비교할 수 있습니다. 추가 스냅샷을 보려면 날짜 범위를 변경합니다. 확대/축소)을 사용하여 타임라인에 나타나는 날짜 범위의 일부를 축소하거나 늘릴 수 있습니다. Zoom은 다른 타임라인 설정을 변경하지 않습니다. 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 사용하여 스크롤되어 보이지 않게 된 항목을 봅니다. 스냅샷을 선택하여 이름, 관련 변경 기록 및 배포 날짜를 봅니다. 링크를 선택하여 연결된 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.

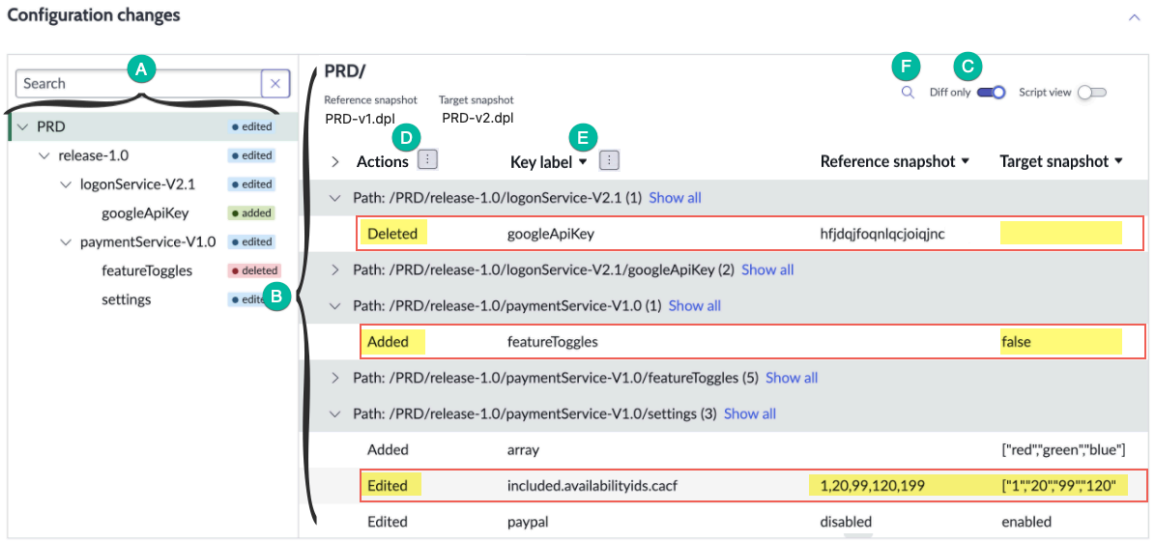
필드	설명
	경보를 선택하여 경보 ID 및 생성 날짜를 봅니다. 
참조 스냅샷/대상 스냅샷	대상 스냅샷은 변경 요청과 연결된 스냅샷입니다. (경보는 각각 대상 스냅샷과 연결된 여러 변경 요청과 연결될 수 있습니다.) 대부분의 경우 대상 스냅샷은 경보 바로 앞에 옵니다. 기본적으로 시스템은 대상 스냅샷 바로 앞의 스냅샷을 참조 스냅샷으로 선택합니다. 경보의 원인을 조사하는 동안 참조 스냅샷 목록을 사용하여 타임라인에서 선택한 날짜 범위에서 참조 스냅샷 앞에 있는 스냅샷을 선택할 수 있습니다. (대상 스냅샷 이후 타임라인의 스냅샷은 목록에 나타나지 않습니다.) 다른 참조 스냅샷을 선택하는 경우 비교 를 선택하여 선택한 두 스냅샷 간의 차이점 목록을 생성합니다. 차이 정보는 구성 변경 섹션에 나타납니다. 타임라인의 스냅샷의 경우 다음 단계에 따라 서비스 운영 작업 공간에서 엽니다. **a.** 대상 스냅샷을 선택하거나 참조 스냅샷 목록에서 스냅샷을 선택합니다. **b.** 스냅샷 열기를 선택합니다.

4. 이제 구성 변경 탭의 구성 변경 섹션에 있는 정보를 사용하여 작업합니다.

Config changes(구성 변경) 탭이 열리면 시스템은 참조 스냅샷과 대상 스냅샷 간의 CDI 차이를 즉시 식별합니다. 구성 변경 섹션에 차이점이 표시됩니다.

다음 그림의 문자는 데이터를 분석하는 데 사용할 수 있는 도구를 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.



A. 탐색 패널

탐색 패널에는 스냅샷의 노드 구조가 표시됩니다. 데이터 패널에서 내용을 볼 노드를 선택합니다. 변경된 CDI(직접 또는 하위 노드)를 포함하는 노드에는 적절하게 추가, 삭제 또는 편집된 주석이 추가됩니다. 검색 필드를 사용하여 탐색 패널에서 텍스트를 검색합니다.

B: 데이터 패널

데이터 패널에는 선택한 노드에 대한 CDI 그룹이 표시됩니다. 기본적으로 루트 노드는 노드 트리에서 선택되며 목록에는 두 스냅샷에 대한 모든 CDI가 포함됩니다. 탐색 패널에서 노드를 선택하여 해당 노드와 해당 하위 항목에 대한 CDI만 표시합니다. 설명된 G: 스크립트 뷰대로 구성 데이터의 이 목록 보기에서 스크립트 보기로 전환할 수 있습니다 .

확장 아이콘( )을 사용하여 그룹을 확장하고 닫습니다. 선택 항목에 50개 이상의 CDI가 포함된 경우 CDI는 50개 그룹으로 구성됩니다.

C: Diff만

Diff only(차이만)를 선택하여 두 스냅샷 간에 다른 CDI만 봅니다.

D: 목록에 표시되어야 하는 변경 유형을 필터링합니다.

목록 뷰에서 작업 열 이름을 가리키면 조건 작성기 아이콘(조건)이 나타납니다. 아이콘을 선택하여 목록에 표시되어야 하는 구성 데이터 변경 유형을 지정합니다.

"변경 유형" 필터

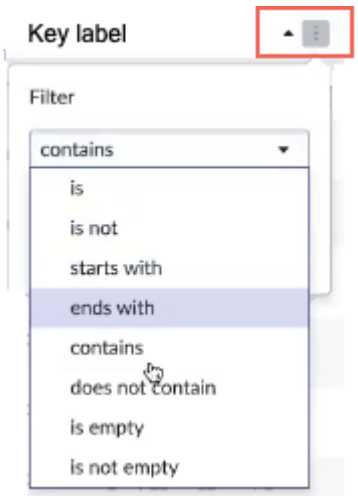
필터	의미
(비어 있음)	〔사용되지 않습니다.〕
--	이 CDI에는 참조 스냅샷과 대상 스냅샷 간에 차이가 없습니다.
추가됨	CDI가 대상 스냅샷에 추가되었습니다.
삭제됨	CDI가 대상 스냅샷에서 삭제되었습니다.
변경됨	대상 스냅샷에서 CDI 값이 변경되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: CDI 이름 및 값을 기준으로 목록 필터링

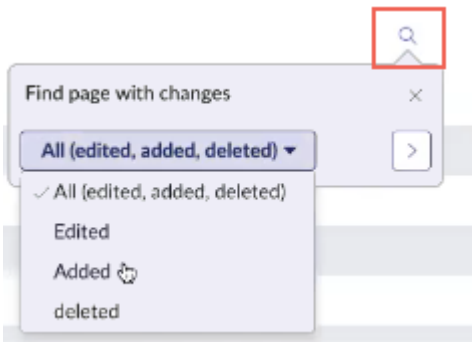
목록 뷰에서 키 레이블 열을 가리키면 조건 작성기 아이콘(조건)이 나타납니다. 목록에 표시되어야 하는 구성 데이터 변경 목록을 필터링하려면 아이콘을 선택합니다.

정렬 표시기 아이콘( )은 CDI가 키 레이블에 따라 알파벳순으로 정렬됨을 나타냅니다.



F: 특정 종류의 변경이 있는 노드 찾기

목록 뷰에서 찾기 아이콘( )을 선택하고 격리할 변경 유형을 지정합니다.



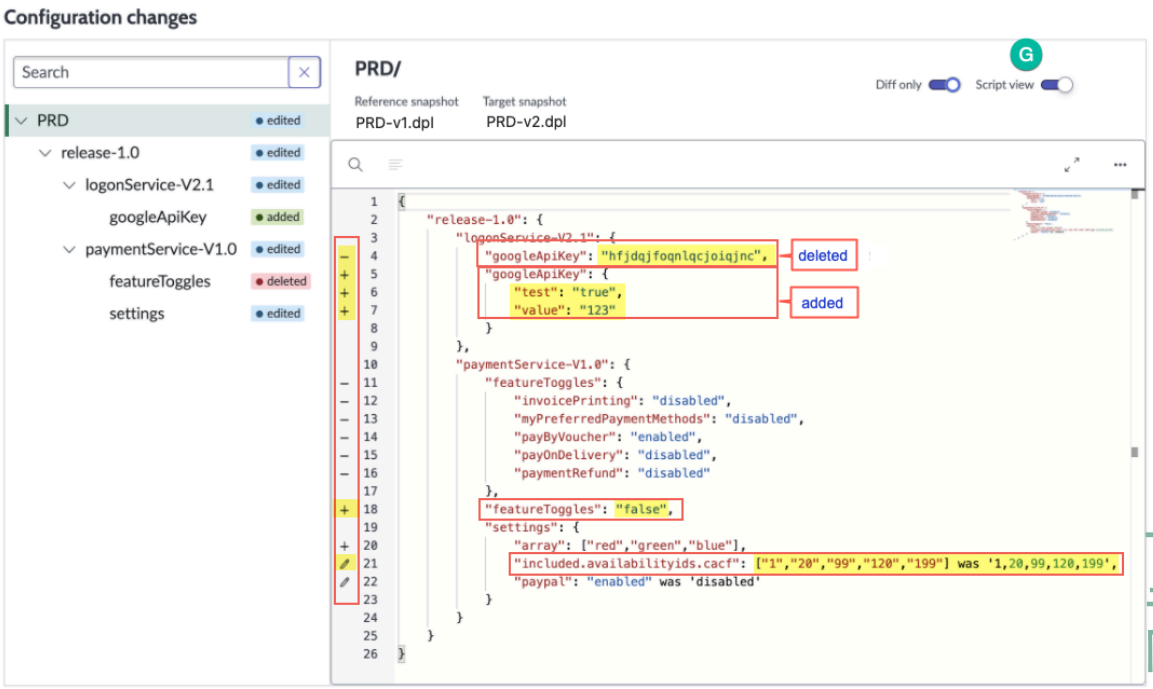
G: 스크립트 뷰

- 데이터는 처음에 목록 형태로 나타납니다. 스크립트 보기를 선택하여 구성 데이터를 코드로 봅니다.
- 차이점은 라인 번호 옆에 기호로 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.

- 삭제는 다음으로 표시됩니다.
- 추가 사항은 +로 표시됩니다.
- 편집 내용은 이 "Diff 전용" 예제와 같이 연필 아이콘( )과 인라인 텍스트의 메모로 표시됩니다.

○ 텍스트에서 배열로의 변환: 이 예에서는 googleApiKey CDI의 데이터 구조가 텍스트 값에서 배열로 변경되었기 때문에 텍스트 양식이 삭제되고 배열 양식이 추가되었습니다.



인사이트 대시보드를 **DevOps** 구성 사용한 분석 및 보고

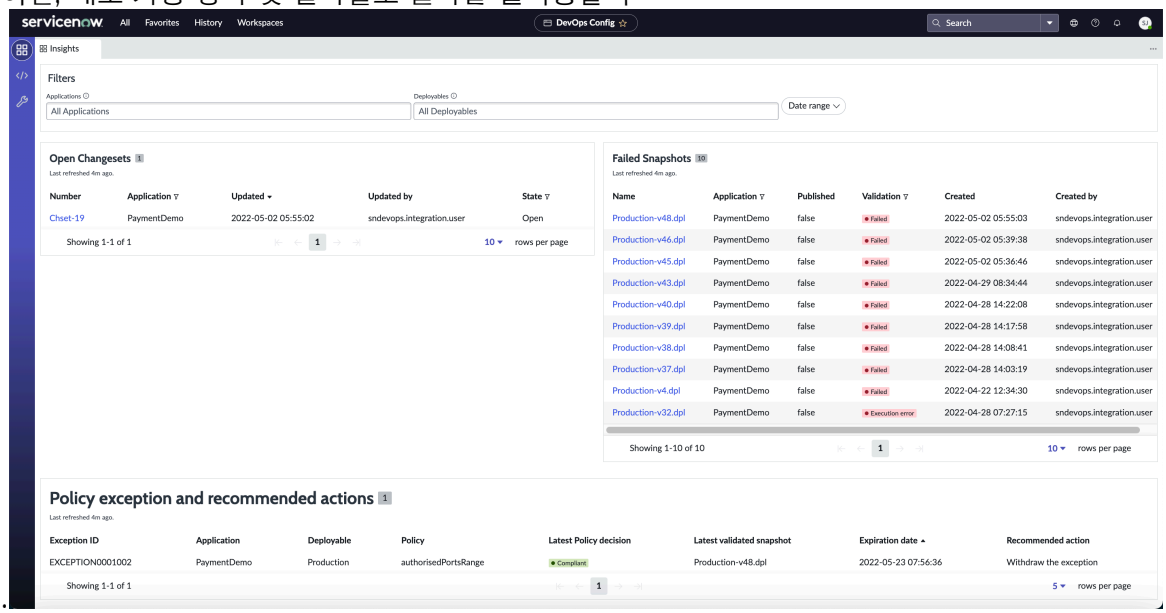
함께 인사이트 대시보드를 DevOps 구성 사용하여 구성 오류를 신속하게 식별하고 조치를 취할 수 있습니다 퍼포먼스 분석 . 모든 애플리케이션 및 배포 가능 항목에 대한 스냅샷 확인 추세, 오픈 변경 세트 및 실패한 snaphot을 봅니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

오류 임계치는 구성할 수 있으며 위젯은 사용자 지정이 가능합니다(다시 정렬하거나 숨길 수 있음).

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

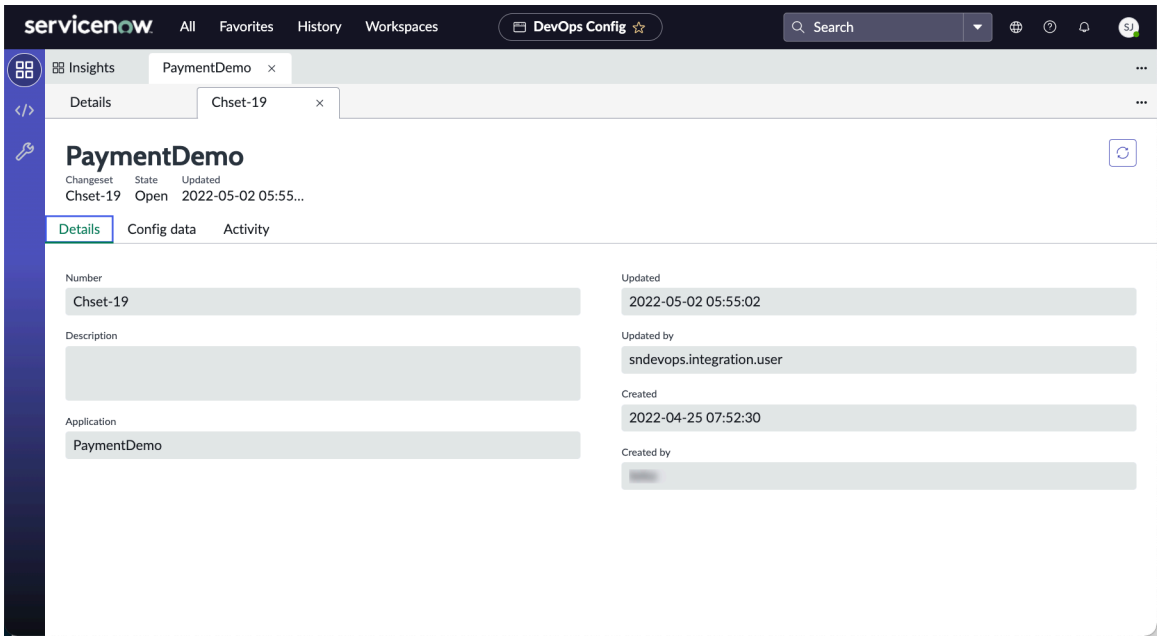
애플리케이션, 배포 가능 항목 및 날짜별로 결과를 필터링할 수 있습니다.



보고서	설명 및 사용 케이스
오픈 변경 세트	변경 세트 상세 정보를 엽니다. 사용 사례: DevOps 엔지니어 또는 앱 엔지니어로서 저는 오픈 변경 세트를 검토하여 즉시 조치를 취하고 부실해지지 않도록 하고 싶습니다. 나중에 실수로 변경 세트를 커밋하면 데이터 모델과 결과적으로 플릿에 위험이 추가될 수 있습니다.
실패한 스냅샷	커밋된 변경에 대한 규정 미준수 스냅샷. 사용 사례: DevOps 엔지니어 또는 앱 엔지니어로서, 저는 커밋한 변경 사항에 대해 규정 미준수 스냅샷을 검토하여 데이터를 프로덕션 환경으로 푸시하기 전에 변경 사항이 회사 정책에 부합하는지 확인하려고 합니다.
정책 예외 및 권장 작업	예외가 있는 정책에 대한 권장 작업입니다. 사용 사례: DevOps 구성 GRC 고객으로서 활성 예외 목록과 곧 만료되는 예외에 대한 권장 조치를 볼 수 있기를 원합니다.

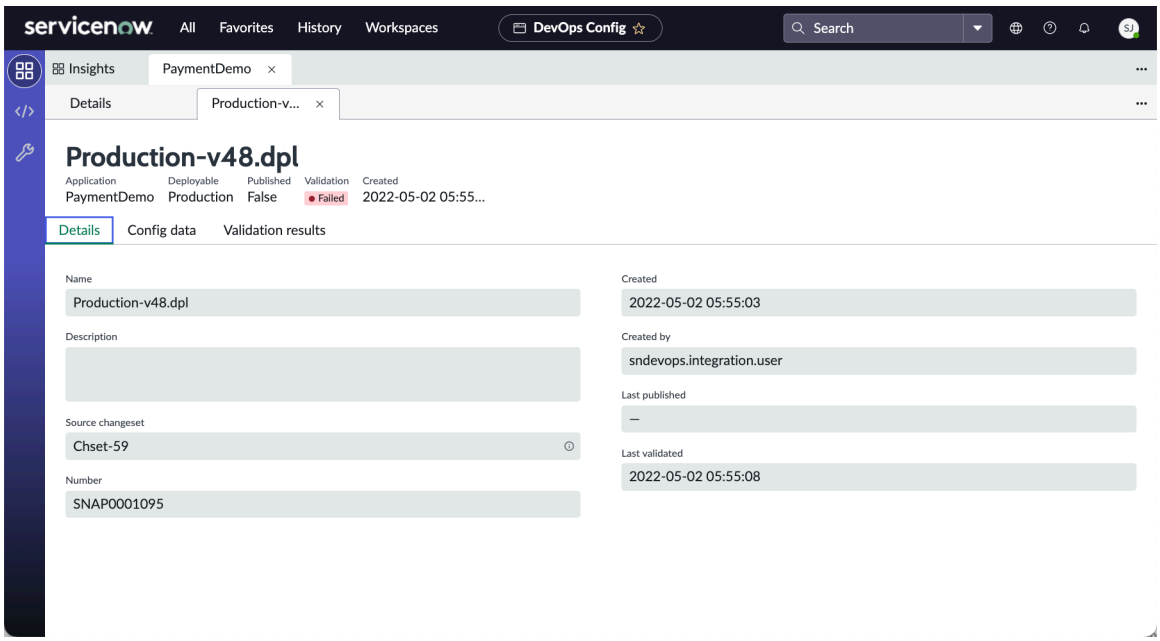
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DevOps 구성 통찰력 오픈 변경 세트



변경 세트 상세 정보를 검토하고 구성 데이터를 변경하고 변경 세트를 커밋하거나 변경 세트를 모두 삭제합니다. 일반적으로 대시보드에서는 이 숫자를 0으로 설정하려고 합니다.

DevOps 구성 통찰력 실패한 스냅샷



스냅샷을 조사하고 잘못된 구성을 수정하거나 정책에 적용해야 하는 변경 사항을 식별합니다. 일반적으로 대시보드에서는 이 숫자를 0으로 설정하려고 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.

DevOps 구성 정책 예외

가능한 조치	
무	문제가 이미 해결되었고 최신 스냅샷 상태가 통과된 경우 또는 더 이상 필요하지 않은 경우 예외를 철회합니다.
문제 해결	최신 스냅샷 유효성 검사 상태가 예외로 전달되고 예외가 만료되기 전에 문제를 해결할 시간이 있는 경우.
예외 확장	최신 스냅샷 유효성 검사 상태가 예외로 통과되고 문제를 해결할 시간이 충분하지 않은 경우.

DevOps 구성 참조

DevOps 구성 참조 컨텐츠.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

배포 가능 항목에 대한 연결 업데이트

의 배치 가능 이름과 설명, 그리고 애플리케이션과 기타 항목과의 연결을 업데이트합니다. 이 절차는 선택 사항입니다.

시작하기 전에

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: cdm_policy_editor 또는 cdm_editor 또는 cdm_admin

이 태스크 정보

이 선택적 절차에서는 정의의 배치 가능 세부 정보를 업데이트하는 방법을 설명합니다. 에서 배치 가능데이터를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 배포 가능 항목 생성 및 업데이트.

주:
SDLC 환경 유형(개발, 테스트 또는 프로덕션) 배치 가능 은 큰 영향을 미칠 수 있으므로 변경할 수 없습니다. 예를 들어 매핑된 정책 및 해당 입력은 구성 데이터 세트의 테스트 버전과 프로덕션 버전 간에 크게 다를 수 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션에 대한 Settings(설정) 탭의 트리 뷰에서 Deployables(배포 가능)를 선택합니다.
2. 의 배치 가능확인란을 선택하고 편집을 선택한 다음 에 대한 설정을 업데이트합니다 배치 가능.

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

배포 가능 항목 설정 편집

필드	설명
이름	의 배치 가능고유하고 의미 있는 이름입니다.
CDM 배포 가능 노드	데이터 세트에 배포할 수 있습니다.
노드 메인	
CDM 애플리케이션	CDM를 포함하는 응용 프로그램.배치 가능
도메인	
규정 준수 적용	확인을 통과한 스냅샷만 익스포트할 수 있도록 하는 옵션입니다.
CMDB CI (영문)	의 구성 항목입니다 CMDB.
환경	구현되는 SDLC 환경입니다 배치 가능 . ○ 개발 ○ 테스트 ○ 프로덕션
설명	다른 사용자가 의 목적, 범위 및 의도를 이해하는 데 도움이 되는 텍스트 설명입니다 배치 가능.

3. 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

변수 CDI 생성 또는 업데이트

에서 지원하는 구성 데이터의 유형 **DevOps** 구성

DevOps 구성 IT 스택의 모든 계층에 대한 구성 데이터를 중앙 위치에 저장합니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

구성 데이터에는 다음이 포함됩니다.

- 앱 및 서비스 구성
- 미들웨어 구성(예: 데이터베이스, 메시지 큐, 부하 분산 장치)
- Kubernetes 및 Service Mesh 구성
- 클라우드 자원 구성(예: AWS, GGP) Azure DevOps
- 기존 인프라 구성(예: 서버, VM, 네트워크)

API 키	암호	usernames	기능 토글
설치 경로	부하 분산 방법	데이터베이스 연결	힙 크기

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

조정 규칙	지리적 지역	호스트 이름	IP
클러스터 설정	크기 조정	sudo 사용자 목록	ssh
패치 적용 수준	방화벽	URL	인증서
버전	빌드 번호	핫픽스	--

일반적으로 구성 데이터는 파일(.json, .yaml, .properties, .ini, .xml, .csv)에 저장되며 GIT 리포지토리, 네트워크 폴더, 타사 도구(JFrog 아티팩토리, Sonatype Nexus) 기타 데이터베이스를 비롯한 다양한 위치에 있습니다.

DevOps 구성 는 중앙 위치에서 구성 데이터를 단일 진실 공급원으로 관리하고 검증합니다.

CDM 데이터 모델

CDM 데이터 모델은 표준화된 데이터 구조로, 자동화, 품질 확인 등 CSDM광범위한 소프트웨어 제공의 수명주기를 지원합니다. CDM 는 기존 구성 데이터를 임포트하고, 사용자가 정의한 정책을 사용하여 유효성을 검사하고, 유효한 구성 데이터를 조직의 기존 DevOps 파이프라인으로 내보내 애플리케이션, 서비스 및 인프라를 구현합니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

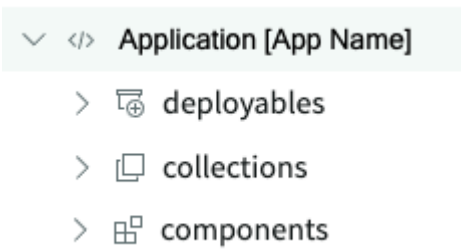
CDM 데이터 모델 개요

CDM 데이터 모델은 구성에 대해 생각하는 방식을 바꾸지 않습니다. 대신 REST API 및 사용자 인터페이스를 사용하여 CDM 기존 JSON, YAML, INI, XML 및 기타 구성 데이터를 다음과 같은 이점을 제공하는 직관적인 데이터 구조로 매핑합니다.

- 엄격하고 투명한 버전 및 변경 통제를 구현합니다.
- 중요한 데이터를 암호화하고 데이터에 대한 적절한 액세스 제어를 보장할 수 있습니다.
- 구성 데이터의 자동 확인을 활성화합니다.
- 값을 포함한 변수를 사용하고 값을 오버레이하여 구성 데이터 구조를 재사용할 수 있습니다.

데이터 모델의 구조 CDM

의CDM 애플리케이션은 애플리케이션 서비스, 애플리케이션 모델 또는 동적 CI 그룹 (인프라)에 대한 구성 데이터의 전체 컬렉션입니다CMDB. 사용자는 CDM 표준 계층 구조에서 다음과 같은 빈 폴더를 포함하는 애플리케이션 기록을 생성합니다. 시스템에서 기존 구성 데이터를 수집한 후 데이터를 적절한 폴더의 구성 요소로 구조화합니다. 구성요소 컬렉션을 생성한 다음, 컬렉션을 배포 가능 항목 , 즉 제공 프로세스에서 배포할 수 있는 구성 데이터 세트(개발, 테스트 또는 프로덕션 환경용)로 결합합니다. 각 구성요소, 컬렉션, 변수 및 배포 가능 항목은 구조의 노드 입니다.



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.

구성요소는 일반적으로 애플리케이션 또는 인프라 서비스의 논리적 요소에 대한 구성 데이터를 나타내는 구성 요소입니다. 예로는 모놀리식 앱, 마이크로 서비스, 물리적 서버 또는 Docker 템플릿이 있습니다.

구성요소는 직접 또는 포함된 하위 구성요소를 포함할 수 있습니다. 구성 요소에는 컬렉션에서 다른 값을 가질 수 있는 변수가 포함될 수 있습니다 배치 가능.

구성요소를 공유 구성요소 라이브러리로 그룹화할 수 있습니다.

팁:
구성 요소나 컬렉션에서 변수의 기본값을 정의하는 것이 유용한 경우가 많습니다. 이는 작은 구성요소 및 컬렉션 집합에서 다양한 배포 가능 항목을 생성할 수 있기 때문에 강력한 전략입니다. 구성요소 또는 컬렉션을 상속하는 배포 가능 항목은 재정의, 오버레이 및 변수 설정을 사용하여 환경 유형의 요구 사항을 충족할 수 있습니다. 예를 들어 `##` 배치 가능 은 `###` 배치 가능와 동일한 구성 요소 및 컬렉션을 사용할 수 있습니다. `##` 에는 기본 `######` 변수 값이 사용됩니다. 반면 Test는 테스트 환경에 적합한 다른 값을 사용합니다.

구성요소 Vars 폴더

components **Vars** 폴더에는 **Components** 폴더의 모든 CDI에서 사용할 수 있는 변수가 포함될 수 있습니다. components **Vars** 폴더는 하나만 있습니다.

수집

컬렉션은 릴리스를 함께 정의하는 구성요소 집합입니다. 컬렉션을 릴리스 컴포지션으로 생각할 수 있습니다.

컬렉션에는 변수 또는 특정 버전과 관련된 재정의 설정이 포함될 수 있습니다. 예를 들어 release-1에 사용된 VM 구성 데이터는 release-2에 사용된 데이터와 다릅니다. release-1은 `###` 설정(`"memory": "2Gb"`)에 2Gb 값을 사용할 수 있고 release-2는 다른 값(`"memory": "4Gb"`)을 지정할 수 있습니다. 또한 컬렉션에는 해당 구성 요소에 표시되지 않는 구성 설정이 포함될 수 있습니다. 이러한 값을 오버레이라고 합니다.

컬렉션은 응용 프로그램, 지역화 또는 기능 집합의 특정 버전을 나타낼 수 있습니다. 예를 들어, collection-2 라는 컬렉션에는 응용 프로그램의 Release 2.0 기능을 나타내는 구성 요소 또는 구성 요소 버전 집합이 포함될 수 있습니다. 반면, Release 3.0 기능을 나타내는 collection-3이라는 컬렉션에는 동일한 구성요소 집합 또는 구성요소 버전, 추가 구성요소 또는 구성요소 버전, 기타 변수, 재지정 및 오버레이 설정이 포함될 수 있습니다.

컬렉션 변수 폴더

컬렉션 **Vars** 폴더에는 컬렉션 폴더의 모든 CDI에서 사용할 수 있는 변수가 포함될 수 있습니다. 각 컬렉션에는 하나의 컬렉션 **Vars** 폴더가 있습니다. 컬렉션 변수는 구성요소 변수보다 우선순위가 높습니다.

배치 가능

데이터 구조에서 배포 가능 항목을 추가하고 구성합니다. A 배치 가능 는 제공 프로세스에서 배포할 수 있는 구성 데이터 세트(개발, 테스트 또는 프로덕션 환경용)입니다. 응용 프로그램의 CMDB각 배치 가능 항목은 .

배포 가능 항목은 특정 환경에 대한 릴리스를 정의하는 컬렉션 또는 컬렉션 세트로 구성됩니다. 컬렉션+환경의 조합은 의 애플리케이션 서비스 CMDB 또는 인프라 서비스에 연결됩니다.

A 배치 가능 는 변수를 포함하거나 환경과 관련된 설정을 재정의할 수 있습니다. 예를 들어, `######` 변수에는 개발 환경에서는 하나의 값이 있고 프로덕션 환경에서는 다른 값이 있습니다. 프로덕션 배치 가능 의 재정의 값은 개발 환경에 필요하지 않은 필수 컨테이너 매개변수를 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.

DEV-2라는 예제 배치 가능 에는 collection-2 컬렉션이 포함되며 릴리스 2.0의 개발 환경과 관련된 변수, 무효화 및 오버레이 설정을 지정합니다. 반면 배치 가능 명명된 PROD-2 에는 collection-2 컬렉션도 포함되지만 대신 릴리스 2.0의 프로덕션 환경과 관련된 설정을 지정합니다.

변경 세트가 만족스러우면 변경 내용을 저장하고 커밋할 수 있습니다. 시스템은 다른 사용자의 커밋된 변경 세트와 충돌하는지 확인합니다. 충돌이 없는 경우 시스템은 변경 내용을 유지한 다음 변경 사항의 영향을 받는 모든 배치 가능 스냅샷을 생성합니다. 스냅샷은 내보낼 수 있는 잠재적인 구성 데이터 세트를 나타냅니다. 시스템은 각 스냅샷에 대해 정책을 실행하고 확인 결과를 반환하여 구성 데이터를 확인합니다.

배포 가능 항목 변수 폴더

배포 가능 항목 **Vars** 폴더에는 배포 가능 항목 폴더의 모든 CDI에서 사용할 수 있는 변수가 포함될 수 있습니다. 각 배포 가능 항목에는 하나의 배포 가능 **Vars** 폴더가 있습니다. 배포 가능한 변수는 컬렉션 변수보다 우선순위가 높습니다.

예제

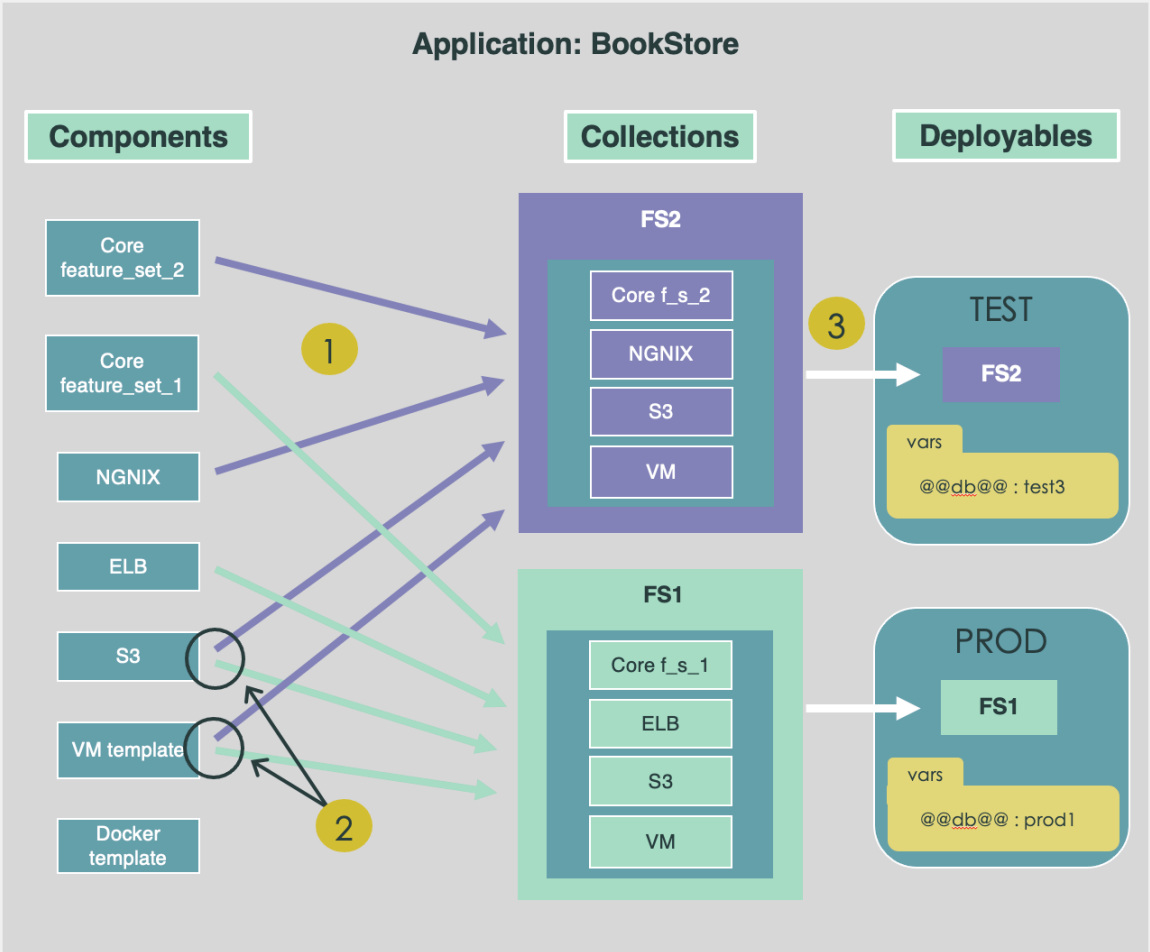
예제 BookStore 응용 프로그램의 다음 다이어그램에서 숫자는 구성 요소, 컬렉션 및 배치 가능.

1. 구성요소는 환경 또는 환경 버전을 나타내는 양식 컬렉션으로 그룹화됩니다. FS2(기능 세트 2) 컬렉션에는 현재 개발 및 테스트 중인 애플리케이션의 코어 버전 2에 대한 구성 데이터가 있습니다. 반면 FS1은 철저한 테스트를 거쳐 현재 프로덕션 환경에서 애플리케이션을 실행 중인 이전 Core 버전 1을 보유하고 있습니다.
2. 이 예에서 FS2(테스트 환경에서 사용되는 컬렉션)와 FS1(프로덕션 환경에서 사용되는 컬렉션)은 둘 다 *S3* 와 특정 *VM template*. 따라서 FS1 및 FS2 컬렉션은 모두 이러한 두 구성 요소를 상속합니다. 컬렉션은 서로 다른 기능 집합을 나타내기 때문에 FS1 및 FS2는 변수 또는 재정의를 사용하여 구성 요소에 대한 몇 가지 다른 설정을 지정하는 경우일 수 있습니다.
3. 각 배포 가능 항목에는 해당 환경(개발, 테스트 또는 프로덕션)에 적합한 컬렉션이 포함됩니다. 이 예에서 TEST 배포 가능 항목은 FS2 컬렉션, 최신 버전의 기능 세트 및 테스트 환경에서 사용되는 기타 구성 설정을 사용합니다. 반면 프로덕션 배포 가능 항목은 프로덕션 환경에서 FS1을 사용합니다. FS1은 프로덕션에 대해 검증된 구성 데이터 컬렉션의 이전 버전입니다.

   각 배포 가능 항목에서 변수는 환경에 적합한 값으로 설정됩니다. 예를 들어, PROD에서 ###### 변수는 prod1 (프로덕션 데이터베이스)로 설정됩니다. 그러나 TEST 배포 가능 항목은 테스트 팀에서 사용하는 데이터베이스 중 하나인 test3을 지정합니다.

이 다이어그램은 단순화된 것입니다. 구현 시 여러 컬렉션, 배치 가능 변수 및 재정의 설정, 오버레이 설정(배포 가능 항목을 구성하는 구성요소 및 컬렉션에 나타나지 않는 설정)을 포함할 수 있습니다. 또한 각 환경 유형에 대해 여러 배포 가능 항목이 있을 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.



정의

CDI

구성 데이터 항목(CDI)은 간단한 키-값 노드입니다.

변수

변수는 CDI 내에서 참조할 수 있는 키-값 항목입니다.

상위 노드 및 하위(리프) 노드

- CDI와 변수는 키-값 항목입니다. CDI와 변수는 하위 노드만 가능합니다.
- 구성요소, 컬렉션, 배포 가능 항목 및 폴더 노드는 상위 노드, 즉 키-값 항목 또는 다른 상위 노드가 있을 수 있는 노드일 수 있습니다.

주:

버전 4.2부터 구성 데이터 관리 슬래시(/)를 포함하여 UTF-8 문자를 사용하여 노드를 정의할 수 있습니다.

이름 경로

이름 경로는 목록에서 선택한 노드의 전체 폴더 경로입니다. REST API에서는 다음 형식으로 배열에 이름 경로를 제공할 수 있습니다.

- 백슬래시 형식: 예: testApp/deployables/Development1/cdi1

주:
노드 이름에 백슬래시("/")가 포함된 경우 이 형식을 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.

- 백엔드 이름 대체 문자가 있는 경로: 예: testApp 배포 가능 항목 개발1 cdi1
- 배열: 예: ['testApp','deployables','Development1','cdi1']

구성요소

구성요소는 일반적으로 애플리케이션 또는 인프라 서비스의 논리적 요소에 대한 구성 데이터를 나타내는 구성 요소입니다. 예로는 모놀리식 앱, 마이크로 서비스, 물리적 서버 또는 Docker 템플릿이 있습니다.

구성 요소에는 컬렉션에서 다른 값을 가질 수 있는 변수가 포함될 수 있습니다 배치 가능. 더 자세한 지침은 에 나와 있습니다 구성요소 정의 또는 업데이트.

수집

컬렉션은 릴리스를 함께 정의하는 구성요소 집합입니다. 컬렉션을 릴리스 컴포지션으로 생각할 수 있습니다.

컬렉션에는 변수 또는 특정 버전과 관련된 재정의 설정이 포함될 수 있습니다. 예를 들어 release-1에 사용된 VM 구성 데이터는 release-2에 사용된 데이터와 다릅니다. release-1은 ### 설정("memory": "2Gb")에 2Gb 값을 사용할 수 있고 release-2는 다른 값("memory": "4Gb")을 지정할 수 있습니다. 또한 컬렉션에는 해당 구성 요소에 표시되지 않는 구성 설정이 포함될 수 있습니다. 이러한 값을 "오버레이"로 생각할 수 있습니다.

배치 가능

A 배치 가능 는 CI/CD 파이프라인에 서비스로 배포할 수 있는 구성 데이터 세트(개발, 테스트 또는 프로덕션 환경용)입니다. 응용 프로그램의 CMDB각 배치 가능 항목은 . 예를 들어 개발, 테스트 및 프로덕션의 각 환경 유형에 대해 하나씩 3개의 배포 가능 항목을 생성할 수 있습니다.

A 배치 가능 는 특정 환경에 대한 릴리스를 정의하는 컬렉션 또는 컬렉션 집합으로 구성됩니다. 또는 인프라 서비스의 애플리케이션 서비스에 대한 컬렉션+환경 링크의 조합입니다 CMDB .

A 배치 가능 는 환경과 관련된 변수 또는 재정의 설정을 포함할 수 있습니다. 예를 들어, ###### 변수에는 개발 환경에서는 하나의 값이 있고 프로덕션 환경에서는 다른 값이 있습니다. 프로덕션 배치 가능 의 재정의 값은 개발 환경에 필요하지 않은 필수 컨테이너 매개변수를 지정할 수 있습니다.

변경 세트 및 스냅샷

애플리케이션에 대한 변경 내용을 CDM 커밋하면 시스템은 변경 내용을 애플리케이션의 변경 세트 로 유지합니다. 그런 다음 시스템은 변경 사항의 영향을 받는 모든 배치 가능항목의 스냅샷도 생성합니다. 스냅샷은 내보낼 수 있는 잠재적인 구성 데이터 세트를 나타냅니다. 시스템은 각 스냅샷에 대해 정책을 실행하고 확인 결과를 반환하여 구성 데이터를 확인합니다. 유효성 검사를 통과하고 게시된 스냅샷은 구성 데이터로 릴리스 파이프라인에 익스포트할 수 있습니다.

공유 구성요소 및 구성요소 라이브러리

의 공유 구성요소 구성 데이터 관리 를 사용하면 여러 애플리케이션에서 구성요소를 사용할 수 있습니다.

더 나은 구성을 위해 이러한 공유 구성요소는 구성요소 라이브러리에서 관리됩니다. 이러한 구성요소 라이브러리는 애플리케이션 전체에서 구성요소의 구성 데이터에 대한 단일 정보 소스를 보장하여 일관성과 유지관리 용이성을 향상시킵니다.

파일 노드

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 노드는 앱 또는 구성요소 라이브러리의 CDM 구성 데이터 모델에 파일을 첨부할 때 생성됩니다. 첨부된 파일에 대한 링크가 포함되어 있습니다. 파일 노드를 사용하면 에서 지원되는 Now Platform모든 MIME 유형의 파일을 첨부할 수 있습니다.

관련 정보

구성 데이터 업로드를 위한 애플리케이션 준비

배포 가능 항목 생성 및 업데이트

구성 데이터에 대한 상황별 변수

컨텍스트 변수는 노드의 컨텍스트를 사용하여 변수를 정의할 수 있도록 제공되는 바로 사용 가능한 변수 ServiceNow 입니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

예: CollectionA는 다음 변수를 정의했습니다.

- "environment": "(#DEPLOYABLE. ENVIRONMENT_TYPE#)"
- "deployable": "(#DEPLOYABLE.NAME#)"

배포 가능 항목에 컬렉션을 추가할 때 이러한 변수는 컨텍스트에 정의된 값으로 설정되며, 이는 CollectionA에 대한 배포 가능 항목의 환경 유형 및 이름입니다.

사용 가능한 바로 사용 가능한 상황별 변수는 다음과 같습니다.

상황별 변수

변수	설명
NAME	노드의 이름입니다.
APPLICATION.NAME	애플리케이션의 이름입니다.
DEPLOYABLE.NAME	배포 가능 항목의 이름입니다.
배포할. ENVIRONMENT_TYPE	배포 가능 항목의 환경 유형입니다.
COLLECTION.NAME	수집의 이름입니다.
FULL_PATH	컬렉션의 전체 파일 경로입니다.
RELATIVE_PATH	배포 가능 항목을 기준으로 한 컬렉션의 파일 경로입니다.
RELATIVE_PARENT_PATH	노드에 대한 상위의 파일 경로입니다.

API 및 DevOps 구성

API를 CDM 사용하여 DevOps 구성 구성 데이터에 액세스할 수 있습니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 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.

DevOps 구성

DevOps Config API

삭제, 가져오기, 패치 및 사후 작업을 사용하여 애플리케이션 수명 주기를 관리합니다.

CDM

CdmApplicationsApi

DevOps 구성 작업 공간 UI에 있는 구성요소, 컬렉션, 배포 가능 항목 및 구성요소 변수 폴더에 구성 데이터를 업로드합니다. 배포 가능 구성 데이터를 DevOps 파이프라인으로 익스포트하고 공유 구성요소 및 공유 애플리케이션을 관리합니다.

CdmChangesetsApi

다음을 포함한 변경 세트를 관리합니다.

- 새 변경 세트를 생성합니다.
- 변경 집합을 배포합니다.
- 또는 개별 변경 세트의 목록을 검색합니다.
- 변경 세트 내에서 노드 변경 내용을 검색합니다.
- 변경 세트의 영향을 받는 애플리케이션 또는 배포 가능 항목의 목록을 검색합니다.
- 변경 세트를 삭제합니다.
- 지정된 변경 세트와 연결된 공유 구성요소 목록을 반환합니다.

CdmEditorApi (영문)

노드를 생성하고, 노드를 업데이트하고, 다른 노드 아래에 기존 노드를 포함하고, 노드를 삭제하고, 노드 및 노드 포함을 검색합니다.

Cdm정책Api

에서 CDM배포 가능 항목의 정책 매핑을 관리합니다. 배포 가능 항목에 올바르게 매핑된 정책은 배포 가능 항목의 스냅샷이 확인될 때 실행됩니다.

CdmSharedLibraryApi

공유 라이브러리 및 공유 구성요소를 생성하고 관리합니다. 공유 구성요소의 구성 데이터를 업로드하고 익스포트합니다.

Cdm스냅샷API

에서 스냅샷을 CDM게시, 게시 취소 및 다시 확인합니다.

CdmVersionApi

공유 라이브러리 아래의 공유 구성요소에 대한 버전(스냅샷)을 CDM 게시, 게시 취소 및 익스포트합니다.

DevOps 구성 역할

DevOps 구성는 다음 역할을 사용합니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 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.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
[sn_devops.app_admin]	DevOps 구성 앱 관리자 앱을 생성/읽기/업데이트/삭제할 DevOps 구성 수 있습니다.	없음
〔sn_devops_config.뷰어〕	DevOps 구성 뷰어 에서 DevOps 구성읽기 전용 액세스 권한을 갖습니다.	sn_cdm.cdm_viewer
[sn_devops_config.editor]	DevOps 구성 편집자 구성 데이터를 관리하고, 변경 세트를 생성/커밋하고, 스냅샷을 게시/게시 취소할 수 있습니다.	• sn_devops_config.viewer • sn_cdm.cdm_editor
[sn_devops_config.secrets]	DevOps 구성 비밀 애플리케이션 내에서 암호화된 구성 데이터를 관리할 수 있습니다.	sn_cdm.cdm_secrets
[sn_devops_config.admin]	DevOps 구성 관리자 편집자 역할 권한에 더해 정책 및 익스포터 및 애플리케이션을 관리할 수 있는 권한이 있습니다.	• sn_devops.app_admin • sn_devops_config.편집기 • sn_cdm.cdm_admin

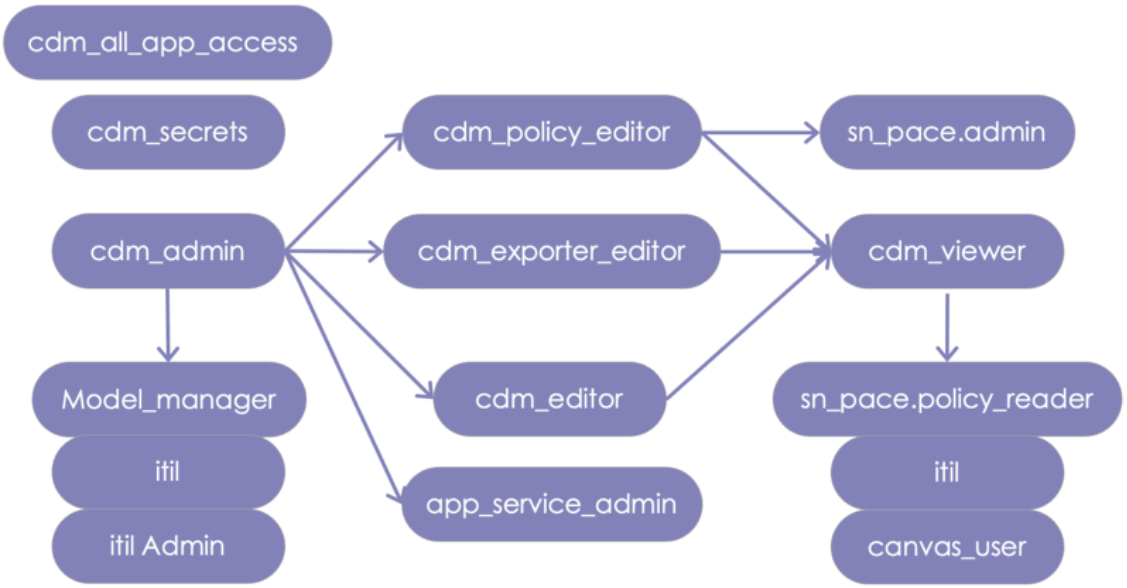
CDM의 역할

의 역할 및 권한 목록입니다 CDM.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 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.

CDM 역할



역할 이름 **[name]**	권한	포함하는 역할
CDM 뷰어 〔sn_cdm.cdm_viewer〕	• 액세스 권한이 있는 모든 애플리케이션에서 구성 데이터를 읽습니다(**Maintained by** 속성으로 설정된 사용자 그룹을 통해 관리됨). • 구성요소 라이브러리의 목록과 컨텐츠뿐 아니라 라이브러리 내에 포함된 공유 구성요소도 봅니다. • 변경 세트의 목록과 내용을 봅니다. • 스냅샷 및 확인 결과의 목록과 내용을 봅니다. • 스냅샷을 내보냅니다. • 익스포터를 봅니다. • 정책 및 정책 매핑을 봅니다. • Service Operations Workspace에서 변경 요청(CHG)에 대한 조사 페이지를 봅니다.	• 〔sn_pace.policy_reader〕입니다. • [itil] • [canvas_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.

역할 이름 **[name]**	권한	포함하는 역할
	주: 애플리케이션 수준에서 유지 관리자 그룹이 구성 데이터를 볼 수 있도록 설정된 경우 이 사용자는 그룹의 구성원이어야 합니다.	
이벤트 관리 사용자 (evt_mgmt_user)	• 스냅샷의 내용을 봅니다. • Service Operations Workspace에서 변경 요청(CHG)에 대한 조사 페이지를 봅니다. • 이 사용자가 애플리케이션 수준에서 설정된 유지 관리자 그룹의 구성원인지 여부에 관계없이 스냅샷, 노드 및 변경 세트를 봅니다.	itil
CDM 편집기 (sn_cdm.cdm_editor)	• 구성요소와 컬렉션 내에서 변수, 재정의 및 포함을 포함한 구성 데이터를 생성/업데이트/삭제합니다. • 변경 세트를 만들고 커밋합니다. • 스냅샷의 유효성을 검사합니다. • 스냅샷을 게시 및 게시 취소합니다. • 애플리케이션 내에서 CDM 구성 데이터를 생성, 업데이트 및 삭제합니다. • 구성요소 라이브러리를 추가하고 관리합니다. • 구성요소 라이브러리에서 공유 구성요소를 추가하고 삭제합니다.	cdm_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]**	권한	포함하는 역할
	주: 이 cdm_editor 역할은 애플리케이션 및 해당 배포 가능 항목을 생성/업데이트/삭제하거나 배포 가능 항목에 유효성 검사 적용 **(Enforce validation** on deployables) 설정을 변경할 수 있는 권한을 부여하지 않습니다. 애플리케이션 수준에서 유지 관리자 그룹이 구성 데이터를 볼 수 있도록 설정된 경우 이 사용자는 그룹의 구성원이어야 합니다.	
CDM 익스포터 편집기 〔sn_cdm.cdm_exporter_editor〕	익스포터를 생성/업데이트/삭제합니다.	cdm_viewer
CDM 정책 편집기 〔sn_cdm.cdm_policy_editor〕	• 정책을 생성/업데이트/삭제합니다. • 정책을 배포 가능 항목에 매핑합니다.	• cdm_viewer • [sn_pace.admin]
CDM 비밀 〔sn_cdm.cdm_secrets〕	• 암호화된 데이터를 읽고 익스포트합니다(역할이 cdm_viewer 있는 사용자에게 부여된 경우). • 데이터를 영구적으로 암호화/암호 해독합니다 (역할이 cdm_editor 있는 사용자에게 부여된 경우). • 암호화된 데이터를 편집합니다(역할이 있는 cdm_editor 사용자에게 부여된 경우). 주: 역할은 cdm_secrets , cdm_editor, 또는 cdm_admin 역할과 cdm_viewer함께만 유효합니다.	없음
애플리케이션 서비스 관리자 〔sn_cdm.app_service_admin〕	CDM 관리자가 애플리케이션 서비스를 생성할 수 있습니다.	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.

역할 이름 **[name]**	권한	포함하는 역할
CDM 관리자 〔sn_cdm.cdm_admin〕	• 애플리케이션을 생성/업데이트/삭제합니다. • 배포 가능 항목을 생성/업데이트/삭제합니다. • 구성 데이터를 생성/업데이트/삭제합니다. • 배포 가능 항목에 대한 설정을 변경하여 스냅샷 확인을 적용합니다.	• cdm_editor • cdm_exporter_editor • cdm_policy_editor • app_service_admin • Model_manager(애플리케이션 모델 작성/업데이트/삭제용) • [itil] (SDLC 구성요소 생성/업데이트/삭제용) • [itil 관리자〕
CDM 모든 앱 액세스 [sn_cdm.cdm_all_app_access]	주: cdm_all_app_access 역할은 cdm_admin, cdm_editor 또는 cdm_viewer 역할에서만 유효합니다. • cdm_all_app_access 및 cdm_admin 역할을 가진 사용자는 애플리케이션(유지 관리자 필드) 또는 라이브러리(제작 그룹 필드)를 유지관리하는 사용자 그룹의 구성원인지 여부에 관계없이 애플리케이션 또는 공유 구성 요소 라이브러리를 업데이트하거나 삭제할 수 있습니다. • cdm_all_app_access 및 cdm_editor 역할을 가진 사용자는 애플리케이션 또는 라이브러리를 유지관리하는 사용자 그룹의 구성원인지 관계없이 애플리케이션 또는 공유 구성요소 라이브러리를 편집할 수 있습니다. • cdm_all_app_access 및 cdm_viewer 역할을 가진 사용자는 애플리케이션을 유지관리하는 사용자 그룹의 구성원인지 관계없이 애플리케이션을 볼 수 있습니다.	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.

암호화된 데이터 처리 방법

기본적으로 암호화된 값은 모든 뷰에서 로 표시됩니다. 해당 CDM 비밀 [sn_cdm.cdm_secrets] 역할을 가진 사용자만 구성 데이터에서 암호화된 값을 보고, 만들고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. 시스템은 암호화된 데이터를 적절하게 확인하고 내보냅니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

CDM 비밀 **[sn_cdm.cdm_secrets]** 역할을 가진 사용자의 권한

- 암호화된 값은 기본적으로 모든 뷰에 표시됩니다.
- 모든 뷰에 암호화된 값을 표시하려면 암호화된 데이터 보기 메뉴 옵션을 선택합니다.
- 암호화된 데이터가 포함된 스냅샷을 확인하고 익스포트합니다. 내보낸 모든 데이터는 CI/CD 파이프라인 앱에서 읽을 수 있습니다.
- 능력 생성, 업데이트, 삭제:
  - 암호화된 값을 봅니다.
  - 암호화된 값을 편집합니다.
  - CDI를 생성하는 동안 값을 암호화하도록 지정합니다.
  - 현재 암호화되지 않은 값을 영구적으로 암호화합니다.
  - 현재 암호화된 값을 영구적으로 해독합니다.
  - 암호화된 값이 있는 CDI를 삭제합니다.

다른 모든 사용자의 권한

- 암호화된 값은 항상 모든 뷰에서 로 표시됩니다.
- 암호화된 데이터가 포함된 스냅샷의 수동 확인을 요청합니다.
- 구성 데이터에서 암호화된 값을 삭제합니다.
- 구성 데이터에서 암호화된 값을 보거나 만들거나 업데이트할 수 없습니다.
- 암호화된 데이터가 포함된 스냅샷은 익스포트할 수 없습니다.

도메인 분리 및 **DevOps** 구성

도메인 분리는 DevOps 구성에 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.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

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.

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

도메인 분리 및 DevOps 구성 개요

애플리케이션은 DevOps 구성 파이프라인의 모든 단계에서 DevOps 엔터프라이즈 애플리케이션의 구성 데이터를 확인하고 관리합니다. 도메인 분리는 데이터 분리 계층에서만 지원됩니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

도메인 분리 및 CDM

CDM에서는 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.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시키, 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.

도메인 분리 및 CDM 개요

도메인 분리 CDM 는 애플리케이션의 도메인 또는 상위 도메인에 있는 사용자만 데이터에 액세스할 수 있음을 의미합니다. 의 CDM 모든 기능은 도메인 내 사용자가 다음 작업을 모두 수행하는 한 도메인 분리 환경에서 작동합니다.

- 애플리케이션 작성
- 구성 데이터 작성/업로드
- 커밋 변경 세트
- 스냅샷 생성
- 스냅샷 유효성 확인
- 정책 매핑
- 스냅샷 익스포트

CDM에서 도메인 분리가 작동하는 방식

에 대한 도메인 분리를 설정하려면 다음을 수행합니다.CDM

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 도메인을 생성한 다음 해당 도메인에서 사용자를 생성합니다 CDM .
2. 지정된 사용자(CDM 해당 도메인의 관리자)만 애플리케이션의 도메인에서 구성 데이터를 채워야 합니다.
3. 애플리케이션 도메인의 사용자만 도메인에서 데이터를 업로드하거나 만들어야 합니다.

성공적인 도메인 분리를 위해 다음 지침을 따르십시오.

- 각 도메인에 대해 별도의 사용자를 생성하여 구성 데이터의 업로드, 편집 또는 익스포트를 수행합니다.
- 애플리케이션 도메인의 사용자만 도메인에서 데이터를 업로드하거나 만들어야 합니다.
- 여러 도메인에서 지정된 애플리케이션에 대한 구성 데이터를 업로드하거나 생성하지 마십시오.
- 정책 및 익스포터는 애플리케이션의 도메인 또는 전역 도메인에 있어야 합니다.

의 도메인 분리 테이블 **CDM**

CDM 테이블에는 도메인 열이 포함됩니다.

- sn_cdm_application
- sn_cdm_changeset
- sn_cdm_deployable
- sn_cdm_exporter
- sn_cdm_exporter_execution
- sn_cdm_exporter_execution_log
- sn_cdm_exporter_version
- sn_cdm_exporter_version_argument
- sn_cdm_node
- sn_cdm_node_main
- sn_cdm_pace_policy_mapping
- sn_cdm_restricted_groups
- sn_cdm_snapshot

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

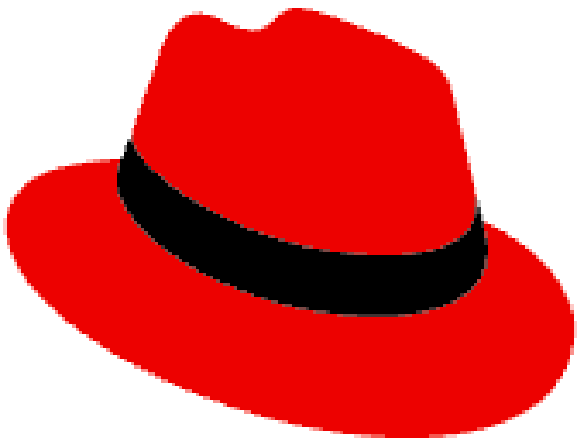
기본 **DevOps** 구성 정책

정책 콘텐츠 팩에는 DevOps 구성 구성 데이터의 유효성을 검사하는 기본 DevOps 구성 정책 집합이 포함되어 있습니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

범주를 선택하여 범주 내에서 사용할 수 있는 정책을 봅 DevOps 구성 니다.

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

일반	Kubernetes
Red Hat OpenShift	
	

의 일반 정책 **DevOps** 구성

기본적으로 정책 콘텐츠 팩에는 DevOps 구성 구성 데이터의 유효성을 검사하는 일반 정책 집합이 포함되어 있습니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

이러한 기본 DevOps 구성 정책을 사용하거나 사용자 지정하여 구성 데이터 컨텐츠가 적합한지 확인할 수 있습니다. 의 전체 수명주기 관리 PaCE 정책.

주:
기본 정책은 수정할 수 없습니다. 그러나 정책의 사본을 만들고 사본을 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.

모든 키-값 비교기(allKeysValuesComparator)

추가 배포 가능 항목의 모든 키-값 조합이 메인 배포 가능 항목과 동일한지 확인합니다.

결과는 다음 조건에 대해 규정 미준수 상태가 됩니다.

- 키가 기본 배포 가능 항목에는 있지만 추가 배포 가능 항목에는 없는 경우.
- 키가 추가 배포 가능 항목에는 있지만 기본 배포 가능 항목에는 없는 경우.
- 키가 메인 및 추가 배포 가능 항목에 모두 있지만 값이 다른 경우

사용 사례: 스테이징 환경과 프로덕션 환경 간의 구성 드리프트를 감지합니다.

입력 인수

- additionalDeployablesInput
  - 메인 배포 가능 항목과 비교할 추가 배포 가능 항목의 목록입니다.
  - 유형: 목록
  - 필수: 참
- includeNodes
  - 확인을 위해 CDI(구성 데이터 항목) 이외의 노드를 포함할지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: False
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오
- exceptionList
  - 비교하는 동안 무시해야 하는 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

인증된 이메일 도메인(authorizedEmailDomains)

정규 표현식을 기반으로 식별된 이메일 도메인 값이 인증된 이메일 도메인 목록에 포함되어 있는지 확인합니다.

이메일 도메인이 인증된 도메인이 아닌 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

사용 사례: (민감한) 데이터가 신뢰할 수 있는 회사 이메일 도메인을 벗어나지 않도록 합니다.

입력 인수

- authorizedDomains
  - 인증된 이메일 도메인의 목록으로, 쉼표로 구분됩니다.
  - 예시:

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

```
gmail.com,servicenow.com
```

- 유형: 문자열
- 필수: 참

- exceptionList
  - 정책에서 무시되는 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

URL의 권한 있는 호스트(authorisedHostsInURLS)

스냅샷에 있는 URL 값의 호스트 구성요소 형식에 권한이 있는지 확인합니다.

스냅샷의 URL 값이 호스트 구성 요소에 지정된 형식을 따르지 않으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

사용 사례: 승인되지 않은 URL을 통한 (민감한) 데이터의 노출을 방지합니다.

입력 인수

- authorizedHostsRegex
  - URL에서 호스트 구성요소의 유효성을 검사하는 데 사용되는 쉼표로 구분된 정규 표현식 목록입니다.
  - 예시:

```
notpresent$,code.devsnc+,mydomain.com
```

  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- exceptionList
  - 정책에서 무시되는 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

승인된 키-값 조합(authorisedKVCombinations)

스냅샷에 있는 입력 키 값에 권한이 있는지 확인합니다.

키에 권한이 없는 값이 있으면 불만 없음 상태가 됩니다.

입력 인수

- authorisedList
  - 각 키에 대해 승인된 문자열 값 목록이 있는 키의 JSON 목록입니다.
  - 예시:

```
{
  "image":"k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444",
  "domain":"example.service-now.com"
}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: JSON
- 필수: 참

- caseSensitive
  - 권한 있는 키와 유효성 검사에 사용되는 키 값이 대/소문자를 구분하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: False
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오

승인된 포트 범위(authorisedPortsRange)

스냅샷에 있는 입력 포트 값이 승인되었는지 여부를 확인합니다.

포트 값이 허용 가능한 범위에 있지 않으면 비불만 상태가 됩니다.

사용 사례: 포트 이름이 사용되는 환경에서 허용되는 범위 내에 있는지 확인합니다. 이 정책은 포트 번호뿐만 아니라 모든 범위 값 검사에 사용할 수 있습니다. 예를 들어 힙 크기를 정의하는 모든 매개 변수가 적절한 범위 내에 있는지 확인합니다.

입력 인수

- keysRegexWithRange
  - 최소값과 최대값이 있는 포트 키 및 포트 범위의 JSON 목록입니다. 키는 키가 입력에 지정된 정규식과 일치할 때 포트로 식별됩니다.
  - 예시:

```
{
  "^web_port$": "5000-5003",
  "env.db.port": "10000-65535"
}
```

  - 유형: JSON
  - 필수: 참
- exceptionList
  - 정책에서 무시되는 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

인증서 유효성 검사기(certificateValidator)

스냅샷에 인증서가 있는지 여부와 인증서가 만료되었거나 만료 기간 내에 만료될 예정인지 여부를 확인합니다.

스냅샷에서 PEM 인코딩 형식 값이 있는 ## ## 키 또는 ### 키가 만료되었거나 만료 기간 내에 만료되는 경우 규정 미준수 상태가 됩니다. 만료 기간은 정책이 실행된 날짜에 만료일을 더한 값으로 계산됩니다.

입력 인수

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

- certificatesNode
  - 인증서를 포함하는 노드의 이름입니다.
  - 기본값: `###`
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- expirationDays
  - 인증서의 만료 기간을 계산할 일 수입니다. 만료 기간은 정책이 실행된 날짜에 만료일을 더한 값으로 계산됩니다.
  - 유형: 정수
  - 필수: 아니오
- exceptionList
  - 정책에서 무시되는 쉼표로 구분된 인증서 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

일관성 노드 비교기(consistentNodesComparator)

스냅샷의 모든 첫 번째 수준 노드에 대해 모든 키-값 조합이 동일한지 여부를 확인합니다.

스냅샷의 두 첫 번째 수준 노드에 서로 다른 키-값 조합이 있는 경우 불만 없음 상태가 됩니다.

사용 사례: 스냅샷의 모든 노드가 장치 또는 VM(가상 머신) 그룹인 경우 구성이 동일합니다.

입력 인수

exceptionList

- 확인에서 제외할 노드 또는 키-값 조합의 목록이며 콤마로 구분됩니다.
- 유형: 문자열
- 필수: 아니오

올바른 호스트 정규 표현식(correctHostRegex)

호스트 관련 키의 형식을 검사하여 호스트 이름을 사용할 수 있는 권한이 있는지 확인합니다.

스냅샷에 URL 값이 있는 키가 승인된 호스트에 제공된 정규 표현식과 일치하지 않으면 불만 없음 상태가 됩니다.

입력 인수

- authorizedHostRegex
  - URL에서 호스트 구성요소의 유효성을 검사하는 데 사용되는 정규 표현식입니다.
  - 예시:

    ```
    mydomain.com
    ```

  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- exceptionList

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

- 비교에서 제외할 URL 값이 있는 쉼표로 구분된 키 목록입니다.
- 유형: 문자열
- 필수: 아니오

사용하지 않는 변수 감지(detectUnusedVariables)

배포 가능 항목 또는 컬렉션의 vars 폴더에 스냅샷에서 사용되지 않는 변수가 포함되어 있는지 확인합니다.

변수가 선언되었지만 스냅샷에서 사용되지 않으면 경고가 발생합니다.

다른 키 이름 동일한 값(differentKeyNamesSameValues)

키 쌍의 값이 동일한지 여부를 확인합니다.

지정된 키 쌍의 값이 같지 않으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

사용 사례: 서로 다른 키에 대해 값이 동일한지 확인하여 조건을 보다 세밀하게 제어할 수 있습니다.

입력 인수

keyPairs

- 동일한 값을 가져야 하는 키 쌍의 배열입니다. 키 쌍은 서로 다른 키를 가져야 하며 단일 키([key1) 또는 두 개 이상의 키([key1=key2=key3])로 구성되어서는 안 됩니다.
- 예시:

```
["key1=key3","key2=key4"]
```

- 유형: 문자열 배열
- 필수: 참

다른 값 노드 비교기(differentValuesNodesComparator)

키가 스냅샷의 여러 구성요소에 있는 경우 키 값이 모든 구성요소에서 다른지 여부를 확인합니다.

키의 값이 여러 구성요소에서 동일한 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

주:
동일한 구성 요소 내에 키가 여러 개 있는 경우 고유 키 값(uniqueKeyValue) 정책을 사용합니다.

입력 인수

keynameList

- 첫 번째 수준 노드에 대해 서로 다른 값을 가져야 하는 키 이름의 쉼표로 구분된 목록입니다.
- 예시:

```
key1,key2
```

- 유형: 문자열
- 필수: 참

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

Docker 이미지 형식 검사기(dockerImageFormatValidator)

서비스의 Docker 이미지가 입력에 지정된 정규 표현식을 따르는지 여부를 확인합니다. 예를 들어 Docker 이미지의 태그 지정 및 버전 관리가 모범 사례를 따르도록 정규 표현식 값을 제공합니다.

이미지 값이 imageExpectedRegex 입력 인수의 정규 표현식 입력 값과 일치하지 않으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

- imageExpectedRegex
  - Docker 이미지에 대한 정규 표현식 값입니다.

    이미지의 태그가 영숫자 값인지 확인하는 입력 값의 예:

    ```
    ^.*:([0-9]+.?)+([-_]{1}[A-Za-z0-9.]+)?$
    ```

  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- serviceExceptionList
  - 확인에서 제외되는 서비스 목록이며 콤마로 구분됩니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

Docker 이미지 레지스트리 검사기(dockerImageRegistryValidator)

Docker 이미지의 레지스트리가 승인된 레지스트리 목록에 포함되어 있는지 여부를 확인합니다.

각 서비스에 대한 Docker 이미지를 구문 분석하고, 이미지에서 레지스트리 값을 가져온 다음, 가져온 레지스트리 값이 입력에 *authorizedRegistryList* 포함되어 있는지 확인합니다.

이미지 레지스트리가 입력에 *authorizedRegistryList* 없는 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

authorizedRegistryList

- 쉼표로 구분된 레지스트리 목록입니다.

  예시:

  ```
  k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444
  ```

- 유형: 문자열
- 필수: 참

Docker 네트워크 유효성 검사기(dockerNetworkValidator)

Docker 서비스에 대한 네트워크가 네트워크 섹션에 정의되어 있는지 확인합니다.

서비스에 대한 네트워크가 최상위 네트워크 섹션에 정의되지 않았거나 속성에 *labels/com.docker.lb.network* 구성된 서비스의 네트워크가 서비스 수준 섹션 및 최상위 네트워크 섹션에 정의되지 않은 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

중복 값(duplicateValues)

스냅샷 내에서 중복 값을 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.

스냅샷에 예외 목록에 정의된 값을 제외한 중복된 키 값이 있는 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

사용 사례: 스냅샷 값이 서로 다른지 확인하여 조건을 보다 세밀하게 제어할 수 있습니다.

입력 인수

- includePath
  - 출력에 노드의 전체 경로를 포함할지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: True
  - 유형: True | False
  - 필수: 참
- pathSeparator
  - 노드의 경로 구분 기호를 나타내는 문자열입니다.
  - 기본값: /
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- exceptionList
  - 확인에서 제외할 문자열 배열입니다.
  - 기본값: ["true", "false", "yes", "no", "enabled", "disabled"]
  - 유형: 문자열 배열
  - 필수: 아니오

금지된 키-값 조합(forbiddenKVcombinations)

스냅샷에 금지된 키-값 조합이 있는지 확인합니다.

스냅샷에서 발견된 키에 입력 목록에 지정된 금지된 값이 있는 경우 불만 없음 상태가 됩니다.

입력 인수

forbiddenKV

- 각 키에 대한 금지된 값 목록이 있는 JSON 키 목록입니다.
- 예시:

```
{
  "username":"root,admin",
   "password":"qwerty123"
}
```

- 유형: JSON
- 필수: 참

제네릭 목록 검사기(genericListValidator)

스냅샷의 키 값을 입력에 제공된 값 목록과 비교합니다. 키 값은 문자열, 쉼표로 구분된 문자열 목록, 문자열 배열 또는 개체일 수 있습니다. 키 값이 객체인 경우 객체의 키가 비교에 사용됩니다.

정책 준수를 위해 다음 사항에 유의하십시오.

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

- 연산자가 IN인 경우 키 값의 모든 문자열이 입력 목록에 포함될 때 정책이 준수됩니다.
- 연산자가 EQUALS이면 키 값의 모든 문자열이 입력 목록에 순서에 관계없이 나열된 모든 문자열과 일치할 때 정책이 준수됩니다.
- 연산자가 CONTAINS인 경우 키 값에 입력 목록의 모든 문자열이 포함되어 있으면 정책이 준수됩니다.
- 연산자가 NOT CONTAINS인 경우 키 값의 문자열이 입력 목록에 없으면 정책이 준수됩니다.

입력 인수

- keysToValidateObject
  - 각 객체에 키 경로, 연산자 및 참조 목록이 포함된 객체의 배열입니다.
  - 허용되는 연산자는 IN,CONTAINS, NOT CONTAINS 및 EQUALS입니다.
  - 시스템 /root/user ## 에 정의된 사용자가 user1 또는 user2가 되도록 강제 적용하는 입력 값의 예:

```
[
 {
  keyPath: ["system", “root”, "user"]

  operator: "IN"

  referenceList: [user1, user2]

  }
]
```

  - 기본값: []
  - 유형: 개체 배열
  - 필수: 참
- caseSensitive
  - 목록 비교에서 대/소문자를 구분해야 하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: True
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오

제네릭 유효성 검사기(genericValidator)

연산자 및 참조 입력 값에 따라 키 값이 유효한지 여부를 확인합니다.

정책 준수를 위해 다음 사항에 유의하십시오.

- 연산자가 = 또는 ==인 경우 키 값이 참조 입력 값과 일치하면 정책이 준수됩니다.
- 연산자가 <되면 키 값이 참조 입력 값보다 작으면 정책이 준수됩니다.
- 연산자가 >되면 키 값이 참조 입력 값보다 크면 정책이 준수됩니다.
- 연산자가 <=인 경우 키 값이 참조 입력 값보다 작거나 같으면 정책이 준수됩니다.
- 연산자가 >=인 경우 키 값이 참조 입력 값보다 크거나 같으면 정책이 준수됩니다.
- 연산자가 != 또는 <>인 경우 키 값이 참조 입력 값과 일치하지 않으면 정책이 준수됩니다.

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

- 연산자가 IN인 경우 키 값이 참조 입력 목록에 포함되면 정책이 준수됩니다.
- 연산자가 IN# ## 경우 키 값이 참조 입력 목록에 포함되지 않은 경우 정책은 정책을 준수합니다.
- 연산자가 CONTAINS인 경우 키 값에 참조 입력 값이 포함되어 있으면 정책이 준수됩니다.
- 연산자가 NOT CONTAINS인 경우 키 값에 참조 입력 값이 포함되지 않으면 정책이 준수됩니다.
- 연산자가 REGEX인 경우 키 값이 참조 입력 값에 지정된 정규 표현식 패턴과 일치하면 정책이 준수됩니다.

입력 인수

- keysToValidate
  - 각 객체에 키, 연산자 및 참조 값이 포함된 객체의 배열입니다.
  - 허용되는 연산자는 <, <=, >, >=, = 또는 ==, <> 또는 !=, RANGE, CONTAINS, NOT CONTAINS, IN,NOT IN 및 REGEX입니다.
  - 예시:

```
[
    {
     "key": "webport-KO",
     "operator": "RANGE",
     "refValue": "8000-9000"
    },
    {
     "key": "webport-OK",
     "operator": ">=",
     "refValue": 8000
    },
    {
     "key": "fqdn-OK",
     "operator": "REGEX",
     "refValue": ".francecentral.cloudapp.azure.com$"
    },
    {
     "key": "trace_level-KO",
     "operator": "IN",
     "refValue": "INFO,ERROR,FATAL"
    },
    {
     "key": "trace_level-KO",
     "operator": "NOT IN",
     "refValue": "DEBUG,VERBOSE"
    },
    {
     "key": "trace-KO-ifcasesensitive",
     "operator": "CONTAINS",
     "refValue": "ERROR"
    }
  ]
```

  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- caseSensitive

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 비교에서 대/소문자를 구분해야 하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
- 기본값: True
- 유형: True | False
- 필수: 아니오

키 존재 비교기(keyExistenceComparator)

메인 배포 가능 항목의 모든 키가 입력에 제공된 추가 배포 가능 항목에도 있는지 확인합니다.

키가 기본 배포 가능 항목에는 있지만 추가 배포 가능 항목에는 없는 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

사용 사례: 환경 변수를 비교하고 일관성이 있는지 확인합니다.

입력 인수

- additionalDeployablesInput
  - 메인 배포 가능 항목과 비교할 추가 배포 가능 항목의 목록입니다.
  - 유형: 목록
  - 필수: 참
- includeNodes
  - 비교하는 동안 배포 가능한 항목의 하위 노드를 포함할지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: False
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오
- caseSensitive
  - 키 비교에서 대/소문자를 구분하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: False
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오
- exceptionList
  - 비교하는 동안 무시해야 하는 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

키 명명 규칙(keyNamingConvention)

키 이름이 지정된 명명 패턴을 따르는지 여부를 확인합니다.

키가 입력 인수에 지정된 접두사 접미사 명명 패턴을 따르지 않는 경우 비불만 상태가 됩니다.

입력 인수

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

- maxLength
  - 키 이름의 최대 길이를 나타내는 정수 값입니다.
  - 유형: 정수
  - 필수: 아니오
- approvedPrefixArray
  - 키 이름에 대해 승인된 프리픽스를 나타내는 문자열 배열입니다.
  - 유형: 문자열 배열
  - 필수: 아니오
- includePath
  - 출력에 노드의 전체 경로를 포함할지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: True
  - 유형: True | False
  - 필수: 참
- approvedSuffixArray
  - 키 이름에 대해 승인된 접미사를 나타내는 문자열 배열입니다.
  - 유형: 문자열 배열
  - 필수: 아니오
- exceptionList
  - 확인에서 제외할 쉼표로 구분된 키 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

키 경로 유효성 검사기(keyPathValidator)

지정된 키 경로에 대한 키가 스냅샷에서 발견되었는지 확인하고, 발견되더라도 연산자 값과 참조 입력 값에 따라 키 값이 유효한지 확인합니다.

지정된 키 경로의 키에 잘못된 값이 있으면 비준수 상태가 됩니다. 또한 ignoreIfNotFound 입력 인수가 False인 경우 입력 인수에 지정된 키 경로를 스냅샷에서 찾을 수 없을 때 비준수 상태가 됩니다.

입력 인수

- pathAndDesiredValues
  - 키 집합과 키가 가져야 하는 조건 및 값의 매핑을 포함하는 JSON 객체입니다.
  - 예시:

```
{
   "release-1.0/paymentService-V1.0/integerValues": ["<","3"],
   "release-1.0/paymentService-V1.0/database/dbPort": [">","8000"]
}
```

  - 유형: JSON
  - 필수: 참
- pathSeparator

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

- 노드의 경로 구분 기호를 나타내는 문자열입니다.
- 기본값: /
- 유형: 문자열
- 필수: 참

- ignoreIfNotFound
  - 지정된 키 경로에 대한 키가 스냅샷에 있어야 하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: True
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오

키 값 하위 문자열 검사(keyValueSubstringCheck)

지정된 키 이름에 대한 스냅샷 값에서 지정된 부분 문자열을 확인합니다.

키 이름 값에 입력 인수에 지정된 하위 문자열이 포함되지 않은 경우 비준수 상태가 됩니다.

입력 인수

keyNameWithKeyValues

- 키 이름, 하위 문자열 및 키 값 하위 문자열 쌍을 포함하는 필수 하위 문자열 세트를 포함하는 JSON 객체입니다.
- 예시:

```
{
  "live": "2022"
  "environment": "aws"
}
```

- 유형: JSON
- 필수: 참

목록 비교기(listComparator)

두 키 간의 값 목록을 비교하여 두 키의 값이 같은지 확인합니다. 비교는 대/소문자를 구분하지 않습니다.

첫 번째 키의 모든 값 목록이 순서에 관계없이 두 번째 키에 나열된 모든 값과 일치하면 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

- list1Node
  - 기본 노드의 키 이름입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- list2Node

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 노드와 비교할 노드의 키 이름입니다.
- 유형: 문자열
- 필수: 참

필수 키(mandatoryKeys)

입력에 지정된 키 이름 목록이 스냅샷에 있는지 확인합니다.

지정된 키 이름이 스냅샷에 없는 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

- mandatoryKeys
  - 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- caseSensitive
  - 키 비교에서 대/소문자를 구분하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: False
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오

메모리 제한 유효성 검사기(memoryLimitValidator)

키 값에 할당된 메모리 자원이 메모리 장치의 지정된 제한 내에 있는지 확인합니다. #대/소문자를 구분하지 않는 키 값을 메트릭 단위(KB, MB, GB 포함)와 이진 단위(KiB, MiB, GiB 포함)로 비교합니다. 비교하기 전에 키 값과 입력 값을 바이트로 변환합니다.

키 값이 지정된 제한 내에 있지 않거나 메모리 장치가 아닌 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

pathAndLimitsArray (영문)

- 키 경로의 배열과 메모리 단위 제한의 최솟값과 최댓값을 min 및 max로 지정합니다.
- 유형: 개체 배열
- 필수: 참

예시:

```
[
 {
 keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
 min: "250m",
 max: "500m"
 },
 {
 keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
 min: "1GB",
 max: "8GB"
 }
]
```


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

필수 태그 목록(mandatoryTagsList)

스냅샷에서 찾은 태그 노드에 승인된 값이 있는지 확인합니다.

태그 노드에 승인된 태그 목록에 포함되지 않은 값이 있는 경우 불만 없음 상태가 됩니다.

입력 인수

- tagsNodeName
  - 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- tagsList
  - 승인된 태그 값의 목록이며 콤마로 구분됩니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- caseSensitive
  - 키 비교에서 대/소문자를 구분하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: False
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오

필수 값(mandatoryValue)

입력으로 제공된 모든 키의 값이 비어 있지 않은지 확인합니다.

키 값이 null이거나 비어 있는 경우 규정 미준수 상태가 되거나, 입력에 지정된 키 이름을 스냅샷에서 찾을 수 없는 경우 경고가 발생합니다.

입력 인수

- keysList
  - 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- stopAtFirstFound
  - 스냅샷에서 키 값의 첫 번째 항목만 검사할지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: True
  - 유형: True | False
  - 필수: 참
- trimValue
  - 비교하기 전에 키 값에서 선행 또는 후행 공백을 제거할지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 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.

- 유형: True | False
- 필수: 참

- caseSensitive
  - 키 비교에서 대/소문자를 구분하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: False
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오

유형별 필수 값(mandatoryValueByType)

입력으로 제공된 모든 키의 값이 비어 있지 않은지 확인합니다.

결과는 다음 조건에 대해 규정 미준수 상태가 됩니다.

- keyNamesString 입력 인수에 지정된 키의 값이 문자열 값이 아니거나 비어 있는 경우
- keyNamesInteger 입력 인수에 지정된 키의 값이 정수 값이 아니거나 비어 있는 경우.
- keyNamesBoolean 입력 인수에 지정된 키 값이 부울 값이 아니거나 비어 있는 경우

입력 인수

- keyNamesString
  - 문자열 값이 있어야 하는 키 이름의 목록이며 콤마로 구분됩니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오
- keyNamesInteger
  - 정수 값이 있어야 하는 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오
- keyNamesBoolean
  - 부울 값이 있어야 하는 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

민감한 데이터 지우기 없음(noClearSensitiveData)

지정된 키워드를 포함하는 키 이름에 대해 값이 암호화되었는지 여부를 확인합니다.

지정된 키워드를 포함하는 키 이름이 암호화되지 않으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

사용 사례: DevOps 구성 조직에서 권한 기반 액세스 제어를 통해 중요한 데이터(암호, API 키 및 토큰)를 관리하고 제어하는 데 사용됩니다.

입력 인수

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

- keyWords
  - 스냅샷에서 중요한 키를 식별하는 데 사용되는 쉼표로 구분된 문자열 목록입니다. 이 정책은 대/소문자를 구분하지 않는 비교를 사용합니다.
  - 기본값: pass,pwd,secret
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- exceptionList
  - 확인에서 제외할 쉼표로 구분된 키 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

중복 키 없음(noDuplicateKeys)

스냅샷에 중복된 키 이름이 없는지 확인합니다.

키 이름이 스냅샷에 여러 개 있는 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

사용 사례: 배포 자동화 도구는 여러 번 발생하는 설정을 잘못 처리하여 서비스 다운타임을 초래할 수 있습니다.

입력 인수

keyNames

- 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
- 기본값: dbConnectionString,dbUserName
- 유형: 문자열
- 필수: 아니오

빈 값 없음(noEmptyValues)

모든 키에 비어 있지 않은 값이 있는지 확인합니다.

예외 목록에 포함되지 않은 키 값이 null이거나 비어 있으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

- trimValue
  - 비교하기 전에 키 값에서 선행 또는 후행 공백을 제거할지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: True
  - 유형: True | False
  - 필수: 참
- caseSensitive
  - 키 비교에서 대/소문자를 구분하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: False
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오

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

- exceptionList
  - 확인에서 제외할 쉼표로 구분된 키 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

금지된 값 없음(noForbiddenValues)

스냅샷에 금지된 값이 있는 키 이름이 있는지 확인합니다.

스냅샷에서 발견된 키에 입력 목록에 지정된 금지된 값이 있는 경우 불만 없음 상태가 됩니다.

입력 인수

- forbiddenValues
  - 금지된 값의 목록이며 콤마로 구분됩니다.
  - 기본값: root
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오
- excludedKeyNames
  - 확인에서 제외할 쉼표로 구분된 키 목록입니다.
  - 기본값: name,*desc*
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

FTP 없음(noFTP)

스냅샷의 모든 URL이 FTPS 프로토콜을 사용하는지 여부를 확인합니다.

URL의 스냅샷에 FTP가 포함되어 있으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

- searchValue
  - 키 값에 있어서는 안 되는 검색어입니다.
  - 기본값: FTTP:/
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- caseSensitive
  - 키 비교에서 대/소문자를 구분하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: False
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오
- exceptionList

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

- 확인에서 제외할 쉼표로 구분된 키 목록입니다.
- 유형: 문자열
- 필수: 아니오

HTTP 없음(noHTTP)

스냅샷의 모든 URL이 HTTPS 프로토콜을 사용하는지 여부를 확인합니다.

URL의 스냅샷에 HTTP가 포함되어 있으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

- searchValue
  - 키 값에 있어서는 안 되는 검색어입니다.
  - 기본값: `HTTP:/`
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- caseSensitive
  - 키 비교에서 대/소문자를 구분하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: `False`
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오
- exceptionList
  - 확인에서 제외할 쉼표로 구분된 키 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

노드 키 비교기(nodeKeysComparator)

기본 노드의 모든 키가 보조 노드에서 동일한지 여부를 확인합니다.

키가 기본 노드에는 있지만 보조 노드에는 없는 경우 또는 그 반대의 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

- fromNode
  - 스냅샷에서 기본 노드의 경로를 나타내는 문자열 배열입니다.
  - 기본값: []
  - 유형: 문자열 배열
  - 필수: 참
- toNode
  - 스냅샷에서 보조 노드의 경로를 나타내는 문자열 배열입니다.
  - 기본값: []

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 문자열 배열
- 필수: 참

- includePath
  - 출력에 노드의 전체 경로를 포함할지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: True
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오

LDAP 없음(noLDAP)

스냅샷의 모든 URL이 LDAPS 프로토콜을 사용하는지 여부를 확인합니다.

URL의 스냅샷에 LDAP가 포함되어 있으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

- searchValue
  - 키 값에 있어서는 안 되는 검색어입니다.
  - 기본값: LDAP:/
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- caseSensitive
  - 키 비교에서 대/소문자를 구분하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: False
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오
- exceptionList
  - 확인에서 제외할 쉼표로 구분된 키 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오

노드 값 비교기(nodesValueComparator)

스냅샷에 있는 두 노드 간의 모든 키-값 조합을 비교합니다.

결과는 다음 조건에 대해 규정 미준수 상태가 됩니다.

- sameValueKeys 입력 인수에 지정된 키가 두 노드에서 다른 값을 갖는 경우.
- diffValueKeys 입력 인수에 지정된 키가 두 노드에서 동일한 값을 갖는 경우.
- allowMissingKeys 입력 인수가 False로 설정되고 키가 기본 노드에는 있지만 보조 노드에는 없는 경우 또는 그 반대의 경우.

사용 사례: 두 노드 간의 키 값을 비교하여 노드 간의 일관성을 보장합니다.

입력 인수

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

- fromNode
  - 스냅샷에서 기본 노드의 경로를 나타내는 문자열 배열입니다.
  - 기본값: []
  - 유형: 문자열 배열
  - 필수: 참
- toNode
  - 스냅샷에서 보조 노드의 경로를 나타내는 문자열 배열입니다.
  - 기본값: []
  - 유형: 문자열 배열
  - 필수: 참
- includePath
  - 출력에 노드의 전체 경로를 포함할지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: True
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오
- sameValueKeys
  - 동일한 값을 가진 키 이름의 목록이며 콤마로 구분됩니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오
- diffValueKeys
  - 값이 다른 키 이름의 목록이며 콤마로 구분됩니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 아니오
- allowMissingKeys
  - 기본 노드의 모든 키가 보조 노드에서 동일한지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: False
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오

공백 문자를 사용할 수 없음(noWhiteSpaceAllowed)

키 값에 선행 및 후행 공백을 포함하여 공백 문자가 포함되어 있지 않은지 확인합니다.

키 값에 공백 문자가 포함된 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

사용 사례: 설정이 적용될 때 공백 문자가 도구 또는 애플리케이션에 문제를 일으키지 않도록 합니다.

입력 인수

excludedKeyNames

- 확인에서 제외할 쉼표로 구분된 키 목록입니다.
- 기본값: description

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 문자열
- 필수: 아니오

동일한 키 값(sameKeyValue)

스냅샷의 여러 구성요소에 포함된 키 값이 모든 구성요소에서 동일한지 여부를 확인합니다.

키의 값이 여러 구성요소에서 서로 다른 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

keyList

- 쉼표로 구분된 키 이름 목록
- 필수: 참
- 유형: 문자열

동일한 값 비교기(sameValuesComparator)

keyList 입력 인수로 제공된 모든 키가 배포 가능 항목 전체에서 동일한 값을 갖는지 확인합니다.

키 값이 여러 배포 가능 항목에서 다르면 규정 미준수 상태가 되거나, 입력에 지정된 키 이름을 배포 가능 항목에서 찾을 수 없는 경우 경고가 발생합니다.

사용 사례: 스테이징 환경과 프로덕션 환경 간의 구성 드리프트를 감지합니다.

입력 인수

- additionalDeployablesInput
  - 메인 배포 가능 항목과 비교할 추가 배포 가능 항목의 목록입니다.
  - 유형: 목록
  - 필수: 참
- keysList
  - 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참
- stopAtFirstFound
  - 스냅샷에서 키 값의 첫 번째 항목만 검사할지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: True
  - 유형: True | False
  - 필수: 참
- caseSensitive
  - 키 비교에서 대/소문자를 구분하는지 여부를 나타내는 부울 값입니다.
  - 기본값: True
  - 유형: True | False
  - 필수: 아니오

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

고유 키 값(uniqueKeyValue)

키에 스냅샷에 여러 항목이 있는 경우 키에 대해 키 값이 다른지 여부를 확인합니다.

키의 값이 두 개 이상 발생하는 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

keyList

- 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
- 필수: 참
- 유형: 문자열

배포 가능 항목 전체의 고유 값(checkUniqueKeyValue_crossDeployables)

keyName 입력 인수로 제공된 모든 키가 배포 가능 항목 간에 서로 다른 값을 갖는지 여부를 확인합니다.

키 값이 여러 배포 가능 항목에서 동일하면 규정 미준수 상태가 되고, 입력에 지정된 키 이름을 배포 가능 항목에서 찾을 수 없는 경우 경고가 발생합니다.

사용 사례: 스테이징 환경과 프로덕션 환경 간의 구성 드리프트를 감지합니다.

입력 인수

- additionalDeployablesInput
  - 메인 배포 가능 항목과 비교할 추가 배포 가능 항목의 목록입니다.
  - 유형: 목록
  - 필수: 참
- keyName
  - 쉼표로 구분된 키 이름 목록입니다.
  - 유형: 문자열
  - 필수: 참

해결되지 않은 변수(unresolvedVariables)

스냅샷에 해결되지 않은 변수가 있는지 확인합니다.

키 값에 사용된 변수를 확인할 수 없는 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

사용 사례: 확인되지 않은 변수는 배포 작업을 중단할 수 있으므로 구성 데이터 설정에 사용된 모든 변수가 값으로 대체되었는지 확인합니다.

Kubernetes 의 정책 DevOps 구성

기본적으로 정책 콘텐츠 팩에는 DevOps 구성 구성을 확인하는 정책 집합이 포함되어 있습니다 Kubernetes .

> **중요사항:**
> Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

이러한 기본 DevOps 구성 정책을 사용하거나 사용자 지정하여 구성 데이터 컨텐츠가 적합한지 확인할 수 있습니다. 의 전체 수명주기 관리 PaCE 정책 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
기본 정책은 수정할 수 없습니다. 그러나 정책의 사본을 만들고 사본을 사용자 지정할 수 있습니다.

이 페이지의 정책에 대한 첫 글자 탐색

ㅏ | ㄴ | 씨 | 디 | 나 | 케이 | 미디엄 | N | 피 | 아르 자형 | 에스 | 티

항상 이미지 끌어오기 승인 통제 플러그인이 사용됨 **(container_always_pull_images_plugin_is_enabled)**

API 서버에 대해 AlwaysPullImages 등록 컨트롤러 플러그인이 Kubernetes 활성화되어 있는지 확인합니다.

kube-apiserver 명령을 사용할 때 AlwaysPullImages 플러그인이 --enable-admission-plugins 인수로 지정되지 않은 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

기본 인증 파일이 설정되지 않음**(container_basic_auth_file_is not_set)**

API 서버가 기본 사용자 인증 메커니즘을 Kubernetes 사용하고 있지 않은지 확인합니다.

kube-apiserver 명령을 사용할 때 컨테이너에 --basic-auth-file 인수를 지정하면 규정 미준수 상태가 됩니다.

바인딩 주소가 설정되지 않음**(container_bind_address_not_set_to_localhost)**

스케줄러 또는 Kubernetes 컨트롤러 관리자의 Kubernetes 바인딩 주소가 127.0.0.1이 아닌지 확인합니다.

kube-controller-manager 또는 kube-scheduler 명령을 사용할 때 컨테이너에 대해 --bind-address 인수가 127.0.0.1로 설정된 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

컨테이너가 낮은 UID로 실행되지 않음**(container_uid_minimum_limit)**

팟 내 Kubernetes 각 컨테이너의 UID가 지정된 최소 UID 값보다 크거나 같은지 확인합니다.

컨테이너에 정의된 UID가 최소 UID 값보다 작은 경우 규정 미준수 상태가 됩니다. UID가 컨테이너에 대해 정의되지 않은 경우 연결된 Pod의 UID가 확인됩니다.

입력 인수

min_uid

- 포드의 컨테이너에 필요한 최소 UID 값입니다.
- 기본값: 10000
- 유형: 정수
- 필수: 아니오

컨테이너에 삭제 기능(container_requires_drop_capabilities)이 필요함

팟 내의 Kubernetes 컨테이너에 대해 삭제 기능이 정의되어 있는지 여부를 확인합니다.

컨테이너에 대한 삭제 기능이 정의되지 않은 경우 규정 미준수 상태가 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.

컨테이너는 루트가 아닌 사용자(container_run_as_nonroot_user)로 실행됩니다.

Pod 내의 Kubernetes 컨테이너가 보안 구성 오류의 악용 가능성을 제한하고 손상 시 공격자의 가능성을 제한하기 위해 루트가 아닌 사용자로만 실행되는지 확인합니다.

컨테이너의 runAsNonRoot 키가 false 로 설정되거나 컨테이너의 UID(사용자 ID)가 0이면 규정 미준수 상태가 됩니다.

컨테이너가 권한 액세스 없이 실행**(container_is_not_privileged)**

Pod 내의 Kubernetes 컨테이너가 액세스 권한 없이 실행되는지 여부를 확인합니다.

컨테이너의 권한 있는 필드가 true로 설정된 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

시스템 관리자 기능 없이 실행된 컨테이너 **(container_is_without_sys_admin_capability)**

팟 내의 Kubernetes 컨테이너가 SYS_ADMIN 기능 없이 실행되는지 여부를 확인합니다.

SYS_ADMIN 권한이 컨테이너에 할당되면 규정 미준수 상태가 됩니다.

CPU 요청이 제한 내에 있습니다**(container_cpu_request_within _limits)**

Pod 내의 Kubernetes 컨테이너가 지정된 CPU 한도 내에서 CPU(중앙 처리 장치) 자원을 요청하고 있는지 확인합니다.

limits.cpu 키가 정의되지 않았거나 requests.cpu 키 값이 limits.cpu 키 값을 초과하면 규정 미준수 상태가 됩니다.

Docker 디먼 소켓이 노출되지 않음**(docker_daemon_socket_not_exposed)**

Docker 디먼 소켓이 컨테이너에 노출되지 않았는지 여부를 확인합니다.

볼륨의 hostPath.path 키가 /var/run/docker.sock으로 설정된 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

이미지 끌어오기 정책은 항상**(container_imagePullPolicy_is_always)**

Pod 내의 Kubernetes 각 컨테이너에 대한 imagePullPolicy 필드가 ##으로 설정되어 있는지 확인합니다.

imagePullPolicy 필드가 정의되지 않았거나 ## 기준이 충족되지 않으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

안전하지 않은 바인딩 주소가 설정되지 않음 **(container_insecure_bind_address_is_not_set)**

Kubernetes API 서버가 안전하지 않은 주소에 바인딩되지 않는지, 그렇지 않으면 공격자가 안전하지 않은 포트를 통해 서버에 연결하고 전송 중인 중요한 데이터를 읽을 수 있는지 확인합니다.

kube-apiserver 명령을 사용할 때 insecure-bind-address 인수가 지정되면 규정 미준수 상태가 됩니다.

Kubelet HTTPS가 true입니다(container_kubelet_https_is_true).

API 서버와 kubelet 간의 Kubernetes 연결이 HTTPS 프로토콜을 사용하여 데이터 전송을 보호하는지 여부를 확인합니다.

kube-apiserver 명령을 사용할 때 -kubelet-https 인수가 false로 설정된 경우 규정 미준수 상태가 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.

메모리 요청 수가 제한**(container_memory_request_within _limits)** 내에 있습니다.

Pod 내의 Kubernetes 컨테이너가 지정된 메모리 한도 내에서 리소스를 소비하고 있는지 확인합니다.

limits.memory 키가 정의되지 않았거나 requests.memory 키 값이 limits.memory 키 값을 초과하면 규정 미준수 상태가 됩니다.

RBAC 규칙에 와일드카드 없음**(rbac_no_wildcard_in_rule)**

Role 및 ClusterRole 리소스가 RBAC(역할 기반 액세스 제어) 규칙에 대한 개체 또는 작업을 참조하기 위해 와일드카드를 사용하고 있지 않은지 확인합니다.

와일드카드가 RBAC 규칙의 apiGroups, ## 또는 ## 에 사용되는 경우 규정 미준수 상태로 돌아갑니다.

권한 에스컬레이션이 허용되지 않음**(container_privilege_escalation_not_allowed)**

Pod 내의 Kubernetes 컨테이너가 상위 프로세스보다 권한이 적은지 여부를 확인합니다.

컨테이너에 대한 allowPrivilegeEscalation 키가 true 로 설정되거나 정의되지 않은 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

승인된 루트 컨테이너**(container_read_only_root_file_system)**

Pod 내의 Kubernetes 컨테이너에 루트 파일 시스템이 읽기 전용으로 설정되어 있는지 확인합니다.

컨테이너에 대한 readOnlyRootFilesystem 키가 정의되지 않았거나 false로 설정된 경우 규정 미준수 상태로 돌아갑니다.

Seccomp 프로파일이 구성됨**(container_seccomp_profile_is_configured)**

Kubernetes 포드 내의 컨테이너가 잠재적으로 위험한 시스템 호출(syscall)을 제한하기 위해 보안 컴퓨팅 모드(seccomp) 프로파일로 구성되어 있는지 확인합니다.

컨테이너에 대한 seccompProfile.type 키가 정의되지 않았거나 Localhost 또는 RuntimeDefault 이외의 값으로 설정된 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

서비스 계정 개인 키 파일이 지정됨
(container_service_account_private_key_file_is_specified)

컨테이너에 대해 kube-controller-manager 명령으로 --service-account-private-key-file 인수를 지정했는지 확인합니다.

kube-controller-manager 명령을 사용할 때 컨테이너에 ## --service-account-private-key-file 인수를 지정하지 않으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

보안 포트가 0(container_secure_port_not_set_to_zero)으로 설정되지 않음

API 서버가 HTTPS 인증 및 권한 부여에 포트 0을 사용하고 있지 않은 Kubernetes 지 확인합니다.

kube-apiserver 명령을 사용할 때 컨테이너에 대해 --secure-port 인수가 0으로 설정된 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

토큰 인증 파일이 설정되지 않음**(token_auth_file_is_not_set)**

API 서버가 사용자 인증에 정적 토큰 파일을 사용하고 있지 않은 Kubernetes 지 확인합니다.

kube-apiserver 명령을 사용할 때 token-auth-file 인수를 지정하면 규정 미준수 상태가 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.

Red Hat OpenShift 의 정책 **DevOps** 구성

기본적으로 정책 콘텐츠 팩에는 DevOps 구성 구성을 확인하는 정책 집합이 포함되어 있습니다 Red Hat OpenShift .

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

이러한 기본 DevOps 구성 정책을 사용하거나 사용자 지정하여 구성 데이터 컨텐츠가 적합한지 확인할 수 있습니다. 의 전체 수명주기 관리 PaCE 정책 .

주:
기본 정책은 수정할 수 없습니다. 그러나 정책의 사본을 만들고 사본을 사용자 지정할 수 있습니다.

이 페이지의 정책에 대한 첫 글자 탐색

ㅏ | ㄴ | 씨 | H | N | 아르 자형 | 에스 | 티

감사 로그 최대 백업이 설정됨(openshift_audit_log_maxbackup_is_set)

API 서버에 대해 보존할 이전 감사 로그 파일의 최대 개수가 설정되어 있는지 확인합니다.

--audit-log-maxbackup 인수가 설정되지 않았거나 지정된 제한 내에 있지 않으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

- lowerLimit
  - --audit-log-maxbackup 인수의 하한입니다.
  - 유형: 정수
  - 필수: 아니오
- upperLimit
  - --audit-log-maxbackup 인수의 상한입니다.
  - 유형: 정수
  - 필수: 아니오

감사 로그 최대 파일 크기가 설정됨(openshift_audit_log_maxsize_is_set)

감사 로그 파일의 롤오버 임계값으로 지정된 최대 파일 크기가 설정되어 있는지 확인합니다. 감사 로그 파일이 최대 파일 크기에 도달하면 원래 감사 로그 파일의 이름이 바뀌고 원래 이름으로 새 로그 파일이 만들어집니다.

--audit-log-maxsize 인수가 설정되지 않았거나 지정된 제한 내에 있지 않으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

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

- lowerLimit
  - `--audit-log-maxsize` 인수의 메모리 하한입니다.
  - 유형: 정수
  - 필수: 참
- upperLimit
  - `--audit-log-maxsize` 인수의 메모리 상한입니다.
  - 유형: 정수
  - 필수: 참

감사 로그 경로가 설정되지 않음**(openshift_audit_log_path_is_not_set)**

감사가 활성화 OpenShift 되어 있고 감사 로그 파일 경로가 설정되어 있는지 확인합니다.

*`openshift-kube-apiserver`*의 `--audit-log-path` 인수가 /var/log/kube-apiserver/audit.log로 설정되지 않았거나 *`openshift-apiserver`*의 `--audit-log-path` 인수가 /var/log/openshift-apiserver/audit.log로 설정되지 않은 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

기본 인증 파일이 설정되지 않음**(openshift_basic_auth_file_is_not_set)**

API 서버에 대한 요청을 인증하기 위해 기본 인증 메커니즘을 사용하지 않는지 확인합니다 OpenShift .

`--basic-auth-file` 인수가 설정된 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

openshift_container_is_not_privileged(권한 액세스 없이 실행)Containers **run without privilege access ()**

Pod 내의 OpenShift 컨테이너가 액세스 권한 없이 실행되는지 여부를 확인합니다.

컨테이너의 권한 있는 필드가 `true`로 설정된 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

호스트 **PID** 네임스페이스가 비활성화됨 **(openshift_scc_with_hostPID_namespace_disabled)**

컨테이너가 호스트 PID 네임스페이스를 공유하는 것을 허용하지 않는 SCC(보안 컨텍스트 제약 조건)가 하나 이상 정의되어 있는지 확인합니다.

allowHostPID 필드가 `true`로 설정된 SCC가 정의되어 있는 경우 경고가 발생합니다.

NamespaceLifecycle 플러그인이 활성화됨 **(openshift_namespacelifecycle_plugin_is_enabled)**

등록 통제 플러그인 NamespaceLifecycle이 활성화되어 있는지 확인합니다.

NamespaceLifecycle 플러그인이 비활성화되면 규정 미준수 상태가 됩니다.

읽기 전용 포트가 비활성화됨**(openshift_read_only_port_disabled)**

Kubelet API 서버가 읽기 전용 포트를 사용하고 있지 않은지 또는 읽기 전용 포트가 0으로 설정되어 있는지 확인합니다.

`kubelet-read-only-port` 인수가 0으로 설정되지 않은 경우 규정 미준수 상태가 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.

요청 시간 제한이 설정됨(openshift_request_timeout_is_set)

API 서버에 대한 전역 요청 시간 제한이 설정되어 있는지 확인합니다.

--min-request-timeout 인수가 설정되지 않았거나 지정된 제한 내에 있지 않으면 규정 미준수 상태가 됩니다.

입력 인수

- lowerLimit
  - --min-request-timeout 인수의 하한입니다.
  - 유형: 정수
  - 필수: 아니오
- upperLimit
  - --min-request-timeout 인수의 상한입니다.
  - 유형: 정수
  - 필수: 아니오

스트리밍 연결 시간 제한이 비활성화되지 않음 (openshift_streaming_connections_timeout_not_disabled)

서비스 거부 공격, 비활성 연결 및 임시 포트 소모로부터 보호하기 위해 스트리밍 연결에 시간 제한이 설정되어 있는지 확인합니다.

Kubelet ## 파일에서 streamingConnectionIdleTimeout 인수가 0으로 설정된 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

토큰 인증 파일이 설정되지 않음(openshift_token_auth_file_is_not_set)

API 서버에 대한 요청을 인증하기 위해 정적 토큰 파일을 사용하지 않는지 OpenShift 확인합니다.

--token-auth-file 인수가 설정된 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

기본 DevOps 구성 익스포터

익스포터 컨텐츠 팩에는 DevOps 구성 추가 배포 및 프로비저닝 작업에 대한 입력으로 사용할 수 있는 기본 DevOps 구성 데이터 익스포트 집합이 포함되어 있습니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 DevOps 구성는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

DevOps 구성 익스포터를 사용하면 다른 도구가 배포 가능한 스냅샷의 데이터를 사용할 수 있습니다.

주:
기본 익스포터는 수정할 수 없습니다. 그러나 익스포터의 사본을 만들고 사본을 사용자 지정할 수 있습니다.

이러한 익스포터는 익스포터 컨텐츠 팩에 DevOps 구성 포함되어 있습니다.

- returnAllData-now
- returnAllData_noVars-now
- returnDataforNodeName-now

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

- returnDataForNodeNames-now
- returnDataForPath-now
- returnNodeListForLevel-now
- returnNodeListForPath-now
- returnValueForKeyAtNodeName-now
- returnValueForKeyPath-now
- returnValueForUniqueKeyName-now

모든 데이터 반환**(returnAllData-now)**

var 시스템 폴더를 포함하여 필터링이나 수정 없이 스냅샷의 전체 내용을 반환합니다.

주:
애플리케이션/배포 가능 항목이 활성 상태(삭제됨)가 아니면 익스포터가 실패합니다.

인수

- appName - 애플리케이션 이름
- deployableName - 배포 가능 항목 이름
- requestedFormat - 요청된 형식(json/yaml/xml/ini/raw)

특수 논리

없음.

오류 처리

없음.

vars를 제외한 모든 데이터 반환**(returnAllData_noVars-now)**

배포 가능 항목 이름과 변수를 제외한 배포 가능 항목에 대한 모든 구성 데이터를 반환합니다.

응답에 포함되지 않음:

- 배포 가능 항목 수준의 vars 폴더
- vars 폴더에 있습니다.
- 응답의 루트 수준에 있는 배포 가능 항목 이름

주:
이 익스포터는 삭제된 애플리케이션/배포 가능 항목에 대해서는 작동하지 않습니다.

인수

인수(명령줄에서 제공하거나 실행 모드에서 대화형으로 입력할 수 있음)

- appName - 애플리케이션 이름
- deployableName - 배포 가능 항목 이름
- requestedFormat - 요청된 형식(json/yaml/xml/ini/raw)

특수 논리

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.

오류 처리

없음.

노드 이름에 대한 데이터 반환(returnDataforNodeName-now)

인수로 제공되는 지정된 노드 이름에 대한 스냅샷 데이터의 하위 집합을 반환합니다. 인수 값은 문자열 텍스트로 전달되어야 합니다.

인수

- appName - 애플리케이션 이름
- deployableName - 배포 가능 항목 이름
- requestedFormat - 요청된 형식(json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeName - 노드 이름(따옴표로 묶은 문자열)
- includeNodeInOutput - (문자열, 기본값은 예)

특수 논리

- nodeName이 비어 있으면 모든 데이터가 반환됩니다.
- includeNodeInOutput이 false이면 노드 이름을 제외한 노드 데이터가 반환됩니다.

오류 처리

- nodeName이 고유하지 않으면 nodeName# ##### ## # ### ####.
- nodeName을 찾을 수 없는 경우 ### ## # ####(<nodeName>.
- includeNodeInOutput이 false이고 노드 데이터가 키-값 쌍인 경우 오류가 반환됩니다.

노드 목록에 대한 데이터 반환(returnDataForNodeNames-now)

노드 목록에 대한 스냅샷에서 전체 데이터를 반환합니다. 다음과 같음 ## ### ## #### ## 하지만 지정된 노드 이름(하위 노드 포함) 목록에 대한 구성 데이터가 포함된 중첩된 JSON을 반환합니다.

인수

- appName - 애플리케이션 이름
- deployableName - 배포 가능 항목 이름
- requestedFormat - 요청된 형식(json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeNames - 노드 이름(문자열, 따옴표, 쉼표로 구분)

특수 논리

nodeNamesList가 비어 있으면 모든 구성 데이터를 반환합니다.

오류 처리

없음.

응답 상세 정보

{"node1":{"contentKey":"contentValue"},"node2":{ "error":"nodeName을 찾을 수 없습니다"}}.

오류 처리

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

- nodeName이 고유하지 않은 경우 익스포터는 해당 특정 nodeName에 대해 "nodeName의 여러 인스턴스가 발견되었습니다"라는 오류 응답을 반환합니다. 다른 nodeNames에는 데이터가 포함되어 있습니다.
- nodeName을 찾을 수 없는 경우 해당 노드에 대한 오류 메시지가 포함되어야 합니다.

경로에 대한 데이터 반환(returnDataForPath-now)

스냅샷의 지정된 노드 경로에 대한 모든 구성 데이터를 반환합니다.

인수

- appName - 애플리케이션 이름
- deployableName - 배포 가능 항목 이름
- requestedFormat - 요청된 형식(json/yaml/xml/ini/raw)
- nodePath - 노드 경로(따옴표로 묶은 문자열)

특수 논리

nodePath가 비어 있으면 전체 콘텐츠(모든 구성 데이터와 유사)를 반환합니다.

오류 처리

nodePath를 찾을 수 없는 경우 찾을 수 없는 마지막 노드 이름은 `### ## # ##: <nodeName>`으로 표시됩니다.

수준에 대한 노드 목록 반환(returnNodeListForLevel-now)

스냅샷에서 지정된 수준(깊이)에 있는 루트 노드의 하위 노드 이름 목록을 반환합니다. 예를 들어 수준 1은 루트 노드의 직계 자식이고 수준 2는 손자입니다.

인수

- appName - 애플리케이션 이름
- deployableName - 배포 가능 항목 이름
- requestedFormat - 요청된 형식(json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [true|false] - 결과에서 vars 노드를 제외합니다(예 또는 아니오, 기본값은 예).
- nodeLevel - 노드의 수준(정수, 기본값은 0)

특수 논리

수준을 지정하지 않으면 exporter는 수준 0에 대한 값(예: 배포 가능한 루트 노드 이름)을 반환합니다.

오류 처리

없음.

응답 상세 정보

〔"노드 1", "노드 2", "노드 3"〕

경로에 대한 노드 목록 반환(returnNodeListForPath-now)

스냅샷의 지정된 노드 경로에 대한 노드 목록을 반환합니다(하위 노드를 고려하지 않음).

인수

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

- appName - 애플리케이션 이름
- deployableName - 배포 가능 항목 이름
- requestedFormat - 요청된 형식(json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [true|false] - 결과에서 vars 노드를 제외합니다(예 또는 아니오, 기본값은 예).
- nodePath - pathSeparator(따옴표로 묶은 문자열)로 구분된 노드 목록이 있는 경로
- pathSeparator - nodePaths 목록을 구분하는 문자(문자열, 기본값은 ",")

특수 논리

없음.

오류 처리

없음.

응답 상세 정보

〔"노드 1", "노드 2", "노드 3"〕

노드 내의 키에 대한 반환 값(returnValueForKeyAtNodeName-now)

스냅샷에서 노드의 일부인 특정 키의 값을 반환합니다. 키는 노드에 직접 정의되거나 데이터 모델에서 노드의 하위 항목 중 하나로 더 낮게 정의될 수 있습니다.

keyName# ## 이 내보내기와 내보내기 값의 차이점은 키 이름이 노드의 하위 트리 내에서만 고유해야 한다는 것입니다.

키/노드 조합은 스냅샷에서 고유해야 합니다. 키/노드 조합이 두 번 이상 발견되면 오류가 있는 것입니다.

인수

- appName - 애플리케이션 이름
- deployableName - 배포 가능 항목 이름
- requestedFormat - 요청된 형식(json/yaml/xml/ini/raw)
- keyName - 키 이름(문자열, 따옴표로 묶음)
- nodeName - 노드 이름(따옴표로 묶은 문자열)

특수 논리

없음.

오류 처리

keyName, nodeName 조합을 찾을 수 없는 경우 빈 응답이 반환됩니다.

keyPath에 대한 반환 값(returnValueForKeyPath-now)

특정 경로에서 특정 키의 값을 반환합니다.

인수

- appName - 애플리케이션 이름
- deployableName - 배포 가능 항목 이름
- requestedFormat - 요청된 형식(json/yaml/xml/ini/raw)

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

- keyPath - 끝에 키 이름이 있는 노드 이름 목록으로, pathSeparator(문자열, 따옴표로 묶음)로 구분됩니다.
- pathSeparator - keyPaths 목록을 구분하는 문자(문자열, 기본값은 ",")

특수 논리

없음.

오류 처리

- keyPath가 제공되지 않은 경우 keyPath ### #### ####.
- keyPath를 찾을 수 없는 경우 마지막 노드 이름을 찾을 수 없는 경로인 <path>/<nodeName>을 나타냅니다.
- keyPath가 발견되고 키가 아닌 노드인 경우 ### keyPath# ## ### #####.

고유 keyName에 대한 반환 값(returnValueForUniqueKeyName-now)

스냅샷의 이름을 기준으로 특정 키의 값을 반환합니다. ## # ## #### #과 달리, 키는 스냅샷 데이터 모델 전체에서 고유해야 합니다. 여러 키가 지원됩니다.

주:
이 익스포터에는 xml 및 ini 형식이 지원되지 않습니다.

인수

- appName - 애플리케이션 이름
- deployableName - 배포 가능 항목 이름
- requestedFormat - 요청된 형식(json/yaml/raw)
- keyName - 키 이름(데이터 배열)

특수 논리

키가 스냅샷에 여러 번 있는 경우 내보내기는 발견된 첫 번째 값을 반환합니다 (오류 반환).

오류 처리

- keyName이 제공되지 않은 경우 keyName ### #### ####.
- 키를 찾을 수 없는 경우 ## ## # ####(<keyName>.

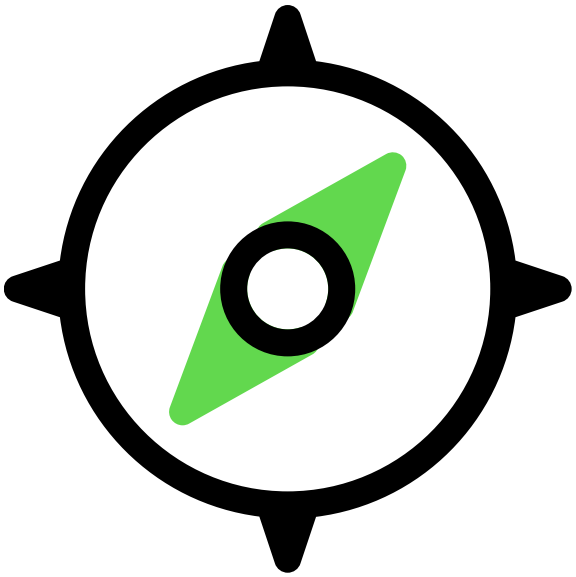
디지털 제품 릴리스

디지털 제품 릴리스 (DPR)은 릴리스 관리자, 제품 관리자 및 프로그램 관리자가 릴리스 프로세스를 관리할 수 있도록 도와주는 릴리스 관리 솔루션입니다.

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

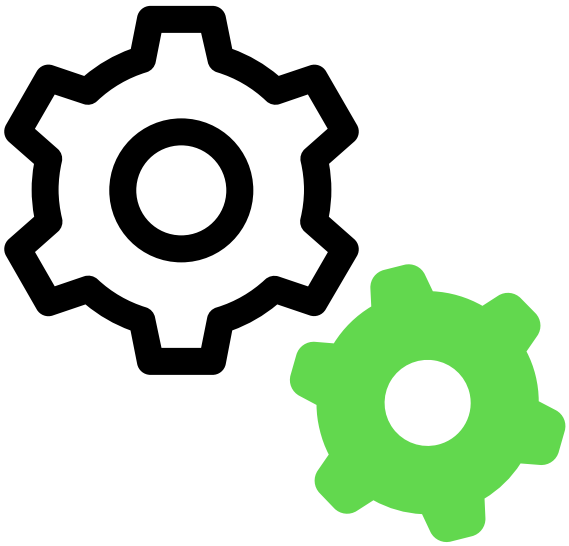
시작하기

탐색



디지털 제품을 제공하기 위한 릴리스 프로세스를 관리하는 데 어떤 도움을 주는지 디지털 제품 릴리스 알아보십시오.

구성

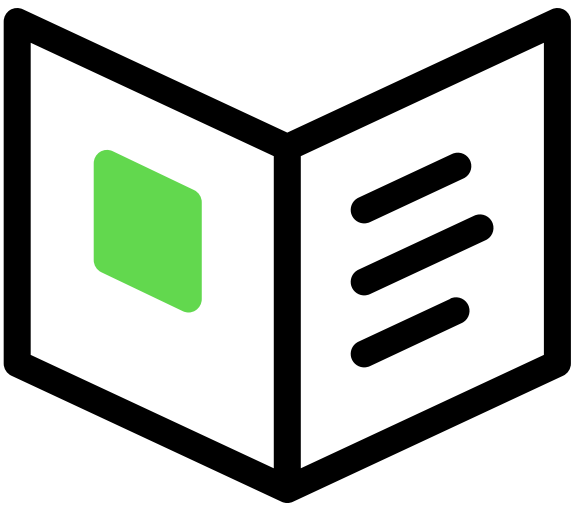


릴리스 준비 상태를 계획하고 구성합니다.

사용

계획에서 제공에 이르기까지 디지털 제품을 제공하는 프로세스를 관리하고 추적합니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 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.

문제 해결 및 도움 받기

- 다음에서 질문하거나 답변하기 디지털 제품 릴리스 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

디지털 제품 릴리스 탐색

이 ServiceNow# 디지털 제품 릴리스 애플리케이션을 사용하면 계획에서 제공까지의 프로세스를 관리하여 디지털 제품을 제공하는 프로세스를 간소화할 수 있습니다.

디지털 제품 릴리스 개요

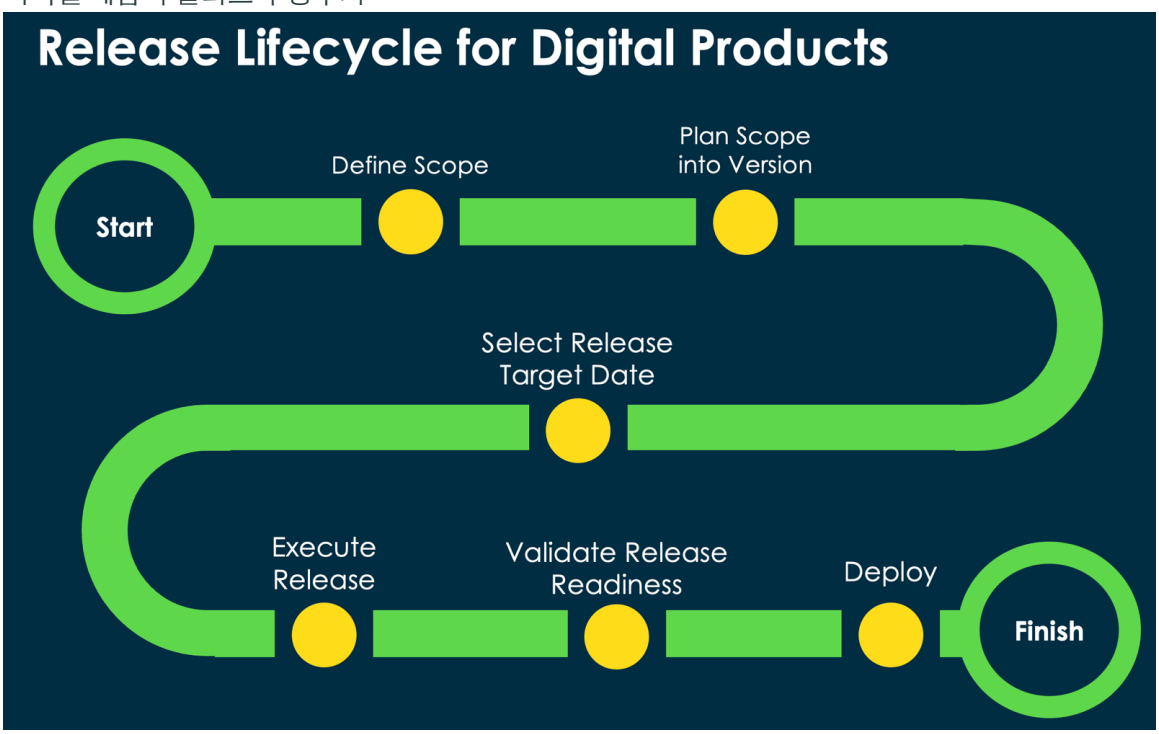
디지털 제품 릴리스 (DPR)는 릴리스 관리자, 제품 관리자 및 프로그램 관리자가 릴리스 프로세스를 관리할 수 있도록 도와주는 릴리스 관리 솔루션입니다. 릴리스가 회사의 정책을 준수하는지 확인하면서 릴리스 진행 상황을 추적할 수 있습니다.

이 솔루션은 이해 관계자 간의 공동 작업을 가능하게 하는 프로세스를 자동화하므로 모든 사람이 릴리스 상태를 처음부터 끝까지 추적할 수 있습니다.

디지털 제품 릴리스 워크플로우

디지털 제품에는 계획으로 시작하여 개발을 거쳐 제공으로 끝나는 릴리스 수명주기가 있습니다. 제품의 릴리스 수명주기에는 여러 단계가 있으며 각 단계에는 고유한 활동 세트가 있을 수 있습니다. 다음 인포그래픽은 디지털 제품의 수명 주기를 보여줍니다.

디지털 제품의 릴리스 수명주기



1. 제품을 만들고 기능 및 버전을 추가합니다.
2. 기능을 버전으로 이동하여 릴리스의 범위를 계획합니다.
3. 릴리스를 시작하고 릴리스 준비 대상 날짜를 설정합니다.
4. 진행률을 추적하고 각 단계 내의 단계와 작업을 완료하여 릴리스를 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.

5. 릴리스가 조직 표준을 준수하는지 확인하려면 매핑된 정책에 대해 릴리스 단계를 확인합니다.

6. 배포할 수 있도록 지정된 대상 날짜까지 제품을 준비합니다.

가상 사용자

디지털 제품 릴리스 는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

릴리스 관리자	• 릴리스 달력 관리 • 정책 게이트를 포함한 릴리스 프로세스 설정
릴리스 코디네이터 또는 프로그램 관리자	• 릴리스 전체에 걸쳐 의존성을 전달합니다. • 릴리스 범위를 승인합니다 • 릴리스 팀에 상태 업데이트를 제공합니다.
제품 관리자	• 새로운 제품 및 기능 출시 • 개발 상태에 대한 업데이트를 전달합니다. • 릴리스 범위 계획 • 릴리스 시작
엔지니어링 책임자	• 새로운 제품 및 기능 개발 보장 • 개발 범위를 릴리스에 연결

디지털 제품 릴리스 이점

이점	기능	사용자
단일 또는 반복 릴리스 일정에 대한 릴리스 준비 대상을 정의합니다.	릴리스 준비 대상	릴리스 관리자
단계, 작업, 정책, 승인 작업을 포함하는 릴리스 템플릿을 정의합니다.	릴리스 템플릿	릴리스 관리자
릴리스 프로세스를 자동화하는 정책을 생성합니다.	정책 관리	릴리스 관리자
제품, 기능, 버전을 관리하고 릴리스를 시작합니다.	릴리스 계획 수립	제품 관리자
릴리스 프로세스를 처음부터 끝까지 계획하고 관리합니다.	릴리스 실행	릴리스 관리자

디지털 제품 릴리스 주요 용어

포함된 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.

포함된 제품은 관련 디지털 제품을 구성하고 관리하는 데 도움이 됩니다. 포함된 제품을 사용하여 제품 계층 구조를 만들면 서로 다른 제품 간의 관계를 이해하고 제품 관리에 대해 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있습니다.

타임라인 지향 릴리스

타임라인 지향 프로세스를 따르는 릴리스입니다. 이 프로세스에는 릴리스의 각 단계에 대한 종료 날짜가 정의되어 있습니다. 계획된 기한에 맞춰 작업하고 특정 기간이 있는 단계가 있는 팀에 적합합니다.

스테이지 지향 릴리스

스테이지 지향 프로세스를 따르는 릴리스입니다. 이 프로세스에는 종료 날짜가 미리 정의된 단계가 없습니다. 기능과 목표를 완성하기 위해 노력하는 팀에 적합합니다. 팀은 작업을 완료하고 현재 단계에 대한 정책 준수를 충족하면 다음 단계로 이동할 수 있습니다. 팀은 돌아가야 하는 문제가 발생할 경우 완료된 단계를 유연하게 다시 시작할 수 있습니다.

릴리스 번들

릴리스 번들을 사용하면 여러 릴리스를 그룹화하여 단일 위치에서 동시에 추적하고 관리할 수 있습니다. 또한 종속성 및 잠재적 충돌을 식별하고 원활하고 조정된 릴리스 프로세스를 보장하기 위해 필요한 조정을 수행하는 데 도움이 됩니다.

릴리스 달력

릴리스 달력은 여러 릴리스 준비 대상을 그룹화하는 데 도움이 됩니다. 또한 중단, 유지관리 및 기타 사용자 정의 일정을 포함하여 해당 날짜에 릴리스 대상이 겹치지 않도록 할 수 있습니다.

릴리스 준비 대상

릴리스 준비 대상은 릴리스를 릴리스할 준비가 되었을 때입니다. 릴리스 관리자는 팀이 제품을 배포할 준비가 되는 날짜를 결정하는 데 도움이 됩니다.

버전 계획 수립

버전 계획 수립은 제품의 기능을 버전으로 계획하여 각 버전에 대한 작업 범위를 정의하는 활동입니다.

버전 계획이 완료된 후에 릴리스를 생성할 수 있습니다. 릴리스는 목표 날짜를 기준으로 단계와 작업의 날짜를 결정하는 릴리스 준비 대상과 연결되어야 합니다.

릴리스 실행

릴리스 실행은 릴리스 진행률을 추적하고 모니터링하는 지속적인 프로세스입니다. 이를 통해 릴리스의 모든 제품이 릴리스 준비 목표 날짜까지 준비되도록 할 수 있습니다.

릴리스 템플릿

릴리스 템플릿은 미리 정의된 단계, 작업, 정책, 승인 작업 세트를 포함하는 릴리스 프로세스의 청사진과 같습니다.

릴리스 팀은 이러한 릴리스 템플릿을 사용하여 릴리스를 생성할 수 있습니다. 템플릿의 모든 단계, 작업, 승인 및 단계 게이트가 새로 생성된 릴리스에 자동으로 적용됩니다. 이는 릴리스 팀이 중복 활동을 피하고 일정에 따라 릴리스를 완료하는 데 필요한 모든 작업을 추적하고 수행하는 데 집중할 수 있도록 도와줍니다.

승인 정의

승인 정의는 릴리스에 대한 이해 관계자 집합에서 작업을 승인하는 방법을 지정하는 규칙 세트입니다. 예를 들어 QA 팀이 코드 품질을 승인하거나 보안 팀이 보안 측면을 승인할 수 있습니다. 작업에 대한 승인은 개별 사용자 또는 사용자 그룹에서 요청할 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.

디지털 제품 릴리스 작업

작업 공간은 디지털 제품 릴리스 릴리스 관리자가 릴리스 프로세스 및 릴리스 준비 대상을 정의할 수 있는 단일 위치를 제공합니다. 제품 관리자는 이를 사용하여 제품과 기능을 생성 및 관리하고, 버전의 범위를 정의하고, 릴리스를 계획 및 실행할 수 있습니다.

디지털 제품 릴리스 작업 공간 사용자

작업 공간을 사용할 디지털 제품 릴리스 수 있는 사용자는 다음과 같습니다. 작업 공간은 다양한 역할에 맞게 개인화됩니다.

디지털 제품 릴리스 작업 공간 사용자

릴리스 관리자	• 릴리스 달력 관리 • 정책 게이트를 포함한 릴리스 프로세스 설정
릴리스 코디네이터 또는 프로그램 관리자	• 릴리스 전체에 걸쳐 의존성을 전달합니다. • 릴리스 범위를 승인합니다 • 릴리스 팀에 상태 업데이트를 제공합니다.
제품 관리자	• 새로운 제품 및 기능 출시 • 개발 상태에 대한 업데이트를 전달합니다. • 릴리스 범위 계획 • 릴리스 시작
엔지니어링 책임자	• 새로운 제품 및 기능 개발 보장 • 개발 범위를 릴리스에 연결

작업 공간 액세스

작업 공간을 열려면 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.

방문 페이지

작업 공간 방문 페이지에서 활성 릴리스, 오픈 승인 작업 및 정책 준수 상태에 대한 간략한 개요를 확인합니다.

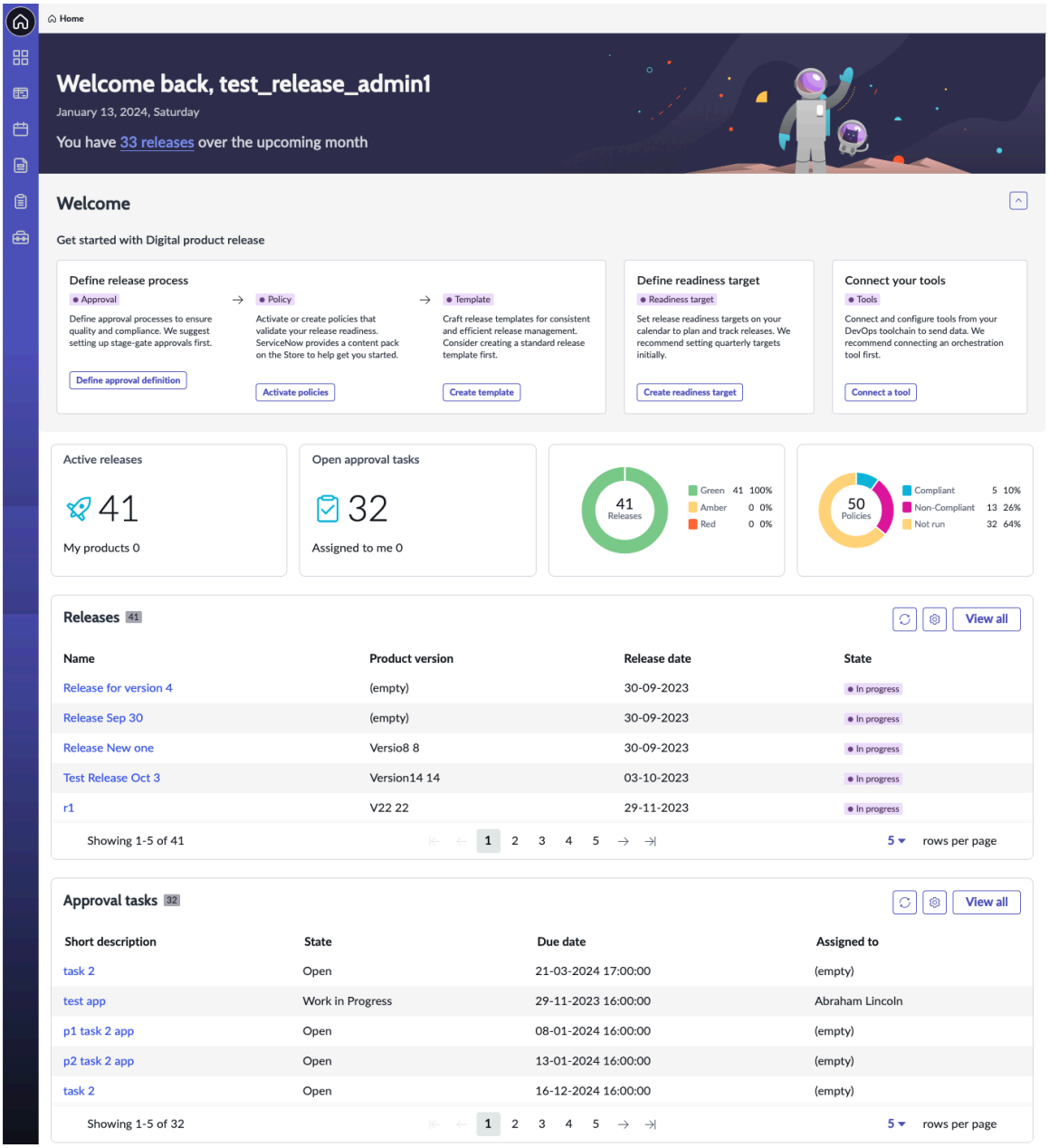
릴리스 관리자는 온보딩 도구를 사용하여 릴리스 프로세스를 만들고 관리할 수 있습니다.

주:
위젯과 위젯에 표시되는 데이터는 사용자의 역할에 따라 다릅니다.

다음은 애플리케이션에 대한 디지털 제품 릴리스 작업 공간 방문 페이지의 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.

작업 공간의 디지털 제품 릴리스 방문 페이지 예



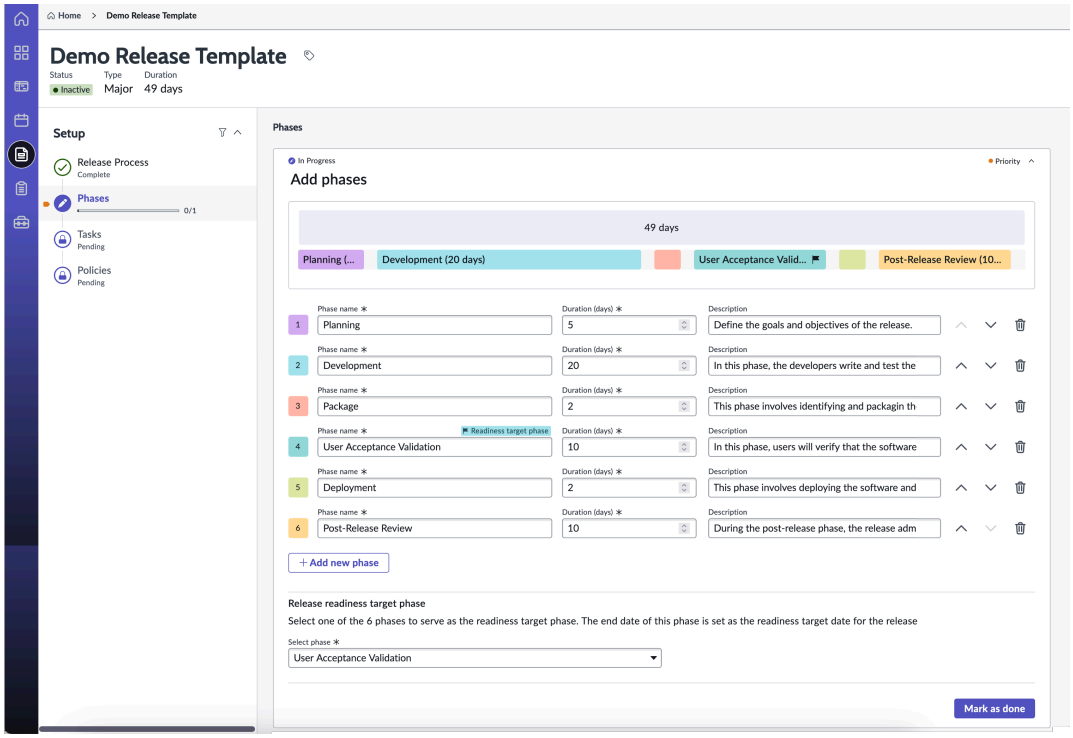
릴리스 템플릿 플레이북

작업 공간에서 Playbook을 사용하여 릴리스 템플릿을 만들 수 있습니다.

다음은 릴리스 템플릿 플레이북의 예입니다. 자세한 내용은 릴리스 템플릿 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.

작업 공간에 있는 릴리스 템플릿 플레이북의 예



제품에 대한 릴리스

릴리스는 특정 버전의 제품 또는 서비스에 대해 계획된 모든 작업(프로젝트, 에픽, 스토리, 향상, 결함, 문제, 인시던트 등)을 그룹화합니다.

릴리스는 일련의 단계로 나뉩니다. 각 단계에서 정의된 작업, 승인 프로세스 및 정책 목록을 이행해야 합니다.

정의된 릴리스 프로세스를 통해 릴리스의 작업 항목이 빌드되고 테스트되고 배포 준비가 완료됩니다. 디지털 제품 릴리스 에서는 릴리스를 실행하는 데 도움이 되는 두 가지 프로세스(타임라인 지향 및 단계 지향)를 제공합니다.

타임라인 중심의 릴리스 프로세스

타임라인 지향 프로세스는 기한이 고정되어 있고 엄격한 일정을 따르는 릴리스를 생성하는 데 적합합니다.

이 프로세스를 통해 작업의 우선순위를 정하고, 자원을 할당하고, 타임라인 대비 진행 상황을 추적할 수 있으므로 필요에 따라 조정을 통해 작업을 진행할 수 있습니다. 이 릴리스 프로세스를 사용하여 다음을 수행합니다.

- 배포의 각 단계에 대해 명확한 마감일을 설정하여 롤아웃을 원활하게 계획하고 실행할 수 있습니다.
- 자원을 효과적으로 관리할 수 있도록 명확한 목표를 정의하여 팀이 순조롭게 진행되도록 합니다.
- 주요 날짜에 대한 진행 상황을 추적하고 필요에 따라 계획을 조정하여 일정을 유지합니다.

다음은 타임라인 지향 릴리스가 거치는 일반적인 플로우입니다.

- 플로우는 보류 중 상태의 첫 번째 단계(기본 상태)로 시작합니다. 계획된 시작 날짜에 단계가 시작되면 단계의 상태가 진행 중으로 바뀝니다.
- 모든 작업이 완료되고 정책이 규정을 준수하면 계획된 종료 날짜에 단계가 자동으로 종료됩니다. 단계 상태가 완료됨 상태로 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.

- 현재 단계가 완료되면 다음 단계가 진행 중 상태로 전환됩니다. 한 번에 하나의 단계만 진행할 수 있습니다.
- 릴리스의 모든 단계가 완료되면 릴리스가 검토 상태로 전환됩니다.
- 릴리스 검토가 완료되면 릴리스가 완료됨 상태로 전환됩니다.

단계별 릴리스 프로세스

단계 지향 프로세스는 엄격한 타임라인을 따르기보다 목표와 기능을 완성하는 것을 우선시하는 릴리스를 생성하는 데 적합합니다.

특정 제품은 특정 단계에 얼마나 오래 머물러야 하는지에 대해 특정 시간 프레임의 제약을 받지 않습니다. 이러한 제품의 릴리스는 스테이지 지향 릴리스 프로세스를 따를 수 있습니다. 이 프로세스는 엄격한 일정이나 단계를 따르기보다는 제품을 출시할 준비가 되었는지 확인하는 데 중점을 둡니다.

특정 타임라인 또는 단계가 끝날 때까지 기다리지 않고 제품이 설정된 기준을 충족하는 즉시 릴리스를 완료할 수 있습니다. 그러나 개발, 테스트 및 품질 보증을 포함한 릴리스의 모든 측면이 잘 수행되어 제품의 고품질을 유지해야 합니다.

이 릴리스 프로세스를 사용하여 다음을 수행합니다.

- 개발 프로세스 전반에 걸쳐 계획을 조정할 수 있도록 기한 대신 기능과 목표에 대한 우선순위를 설정합니다.
- 이전 단계에서 릴리스를 다시 시작하여 테스트 결과와 사용자 피드백에 따라 목표와 기능을 조정합니다.
- 기능이 완료되고 고품질의 결과를 얻기 위한 목표가 충족되는지 확인하여 진행 상황을 추적합니다.

다음은 스테이지 지향 릴리스가 거치는 일반적인 플로우입니다.

- 플로우는 보류 중 상태의 첫 번째 단계(기본 상태)로 시작합니다. 수동으로 시작하면 단계의 상태가 진행 중으로 바뀝니다.
- 모든 작업이 완료되고 모든 정책이 규정을 준수하거나 현재 단계에 대한 예외를 준수하면 자동으로 완료됨 상태로 전환됩니다.
- 현재 단계가 완료되면 다음 단계가 진행 중 상태로 전환됩니다. 한 번에 하나의 단계만 진행할 수 있습니다.
- 언제든지 문제가 발생하면 이전에 완료한 단계에서 다시 시작할 수 있습니다. 작업 및 정책 상태를 포함하여 해당 단계와 이후 단계가 재설정됩니다.
- 릴리스의 모든 단계가 완료되면 릴리스가 검토 상태로 전환됩니다.
- 릴리스 검토가 완료되면 릴리스가 완료됨 상태로 전환됩니다.

릴리스 프로세스를 제어하는 시스템 속성

다음 시스템 속성은 릴리스 프로세스 중 여러 스테이지에서 자동화된 작업 시작을 제어합니다.

- stage_workflow_auto_transition
- auto_transition_release_to_review
- auto_transition_release_to_completed

이러한 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 디지털 제품 릴리스 속성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

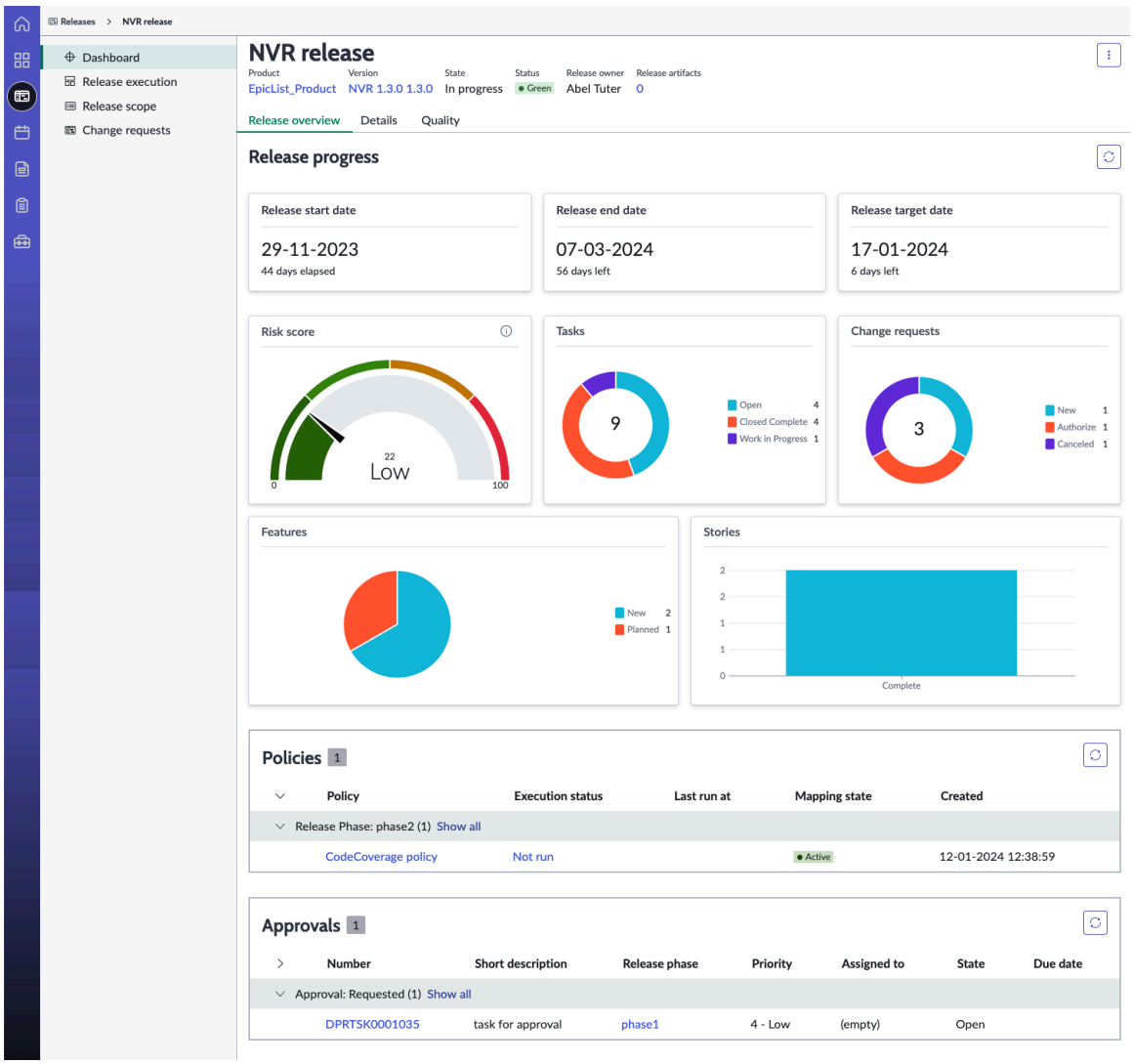
- 제품에 대한 릴리스 생성
- 타임라인 지향 릴리스 작업
- 스테이지 지향 릴리스에 대한 작업
- 릴리스 번들을 통해 여러 릴리스 추적

의 릴리스 대시보드 디지털 제품 릴리스

릴리스 대시보드는 릴리스에 대한 인사이트를 제공합니다. 진행 상황을 보고, 잠재적 위험을 식별하고, 소프트웨어 품질을 추적할 수 있습니다. 이 정보는 릴리스에 대해 정보에 입각한 결정을 내리고 릴리스의 성공을 보장하는 데 도움이 될 수 있습니다.

릴리스 개요 대시보드

릴리스 개요 대시보드는 제품 팀이 준비 상태를 평가하는 데 사용할 수 있는 릴리스에 대한 모든 정보의 개요를 제공합니다.



필요한 **Now Platform** 역할

대시보드를 보려면 sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator 또는 sn_dpr_model.release_user가 필요했습니다.

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

릴리스 개요 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스. 릴리스 아이콘( )을 선택한 다음, 릴리스 목록에서 릴리스를 선택합니다.

위젯

위젯	설명
릴리스 시작 날짜	릴리스의 시작 날짜입니다. 릴리스가 시작되지 않은 경우 계획된 시작 날짜가 표시됩니다. 릴리스가 시작되면 실제 시작 날짜가 표시됩니다.
릴리스 종료 날짜	릴리스의 종료 날짜입니다. 릴리스가 종결되지 않은 경우 계획된 종료 날짜가 표시됩니다. 릴리스가 종결되면 실제 종료 날짜가 표시됩니다.
릴리스 대상 날짜	릴리스의 준비 대상 날짜입니다.
위험 점수	지연된 작업 및 정책 실패를 기준으로 계산된 릴리스의 위험 수준입니다. 자세한 내용은 다음 섹션에서 위험 점수 계산을 참조하십시오.
작업	상태별로 그룹화된 릴리스의 작업 수입니다.
변경 요청	상태별로 그룹화된 릴리스의 변경 요청 수입니다.
기능	상태별로 그룹화된 릴리스의 제품 기능 수입니다.
스토리	상태별로 그룹화된 릴리스의 스토리 수입니다.
정책	매핑된 단계별로 그룹화된 모든 정책 목록입니다.
승인	승인 상태별로 그룹화된 모든 승인 작업의 목록입니다.

릴리스의 위험 점수 계산

다음 계산은 릴리스의 위험 점수를 측정하는 데 사용됩니다.

overdue_weight + policy_failure_weight = 1이 주어지면 릴리스의 위험 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

= ###((### ## ## * overdue_weight + ## ## ## * policy_failure_weight) * (##### ### # # / ##### ### # # #))

여기서 지연된 작업 점수는 다음과 같이 계산됩니다.

- 작업의 〈10%가 지연된 경우 지연된 작업 점수는 0입니다.
- 작업의 10-40%가 기한이 지난 경우 지연된 작업 점수는 1입니다
- 작업의 〉40%가 지연된 경우 지연된 작업 점수는 2입니다

작업에 종료 날짜가 없으면 단계 종료 날짜가 작업의 기한으로 간주됩니다.

그리고 정책 실패 점수는 다음과 같이 계산됩니다.

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

- 정책의 〈10%가 실패한 경우 정책 실패 점수는 0입니다
- 정책의 10-40%가 실패한 경우 정책 실패 점수는 1입니다
- 정책의 〉40%가 실패한 경우 정책 실패 점수는 2입니다

위험 점수는 그 값에 따라 다음과 같이 분류됩니다.

- 0 또는 1 - 낮음
- 2 - 보통
- 3 - 높음
- 4 - 매우 높음

릴리스 품질 대시보드

릴리스 품질 대시보드는 소프트웨어 품질 검사 요약 및 테스트 요약을 기반으로 릴리스 품질에 대한 인사이트를 제공합니다.

소프트웨어 품질 검사 요약은 코드에 대한 개요를 제공하고 릴리스에 영향을 미칠 수 있는 잠재적 버그 또는 취약성을 강조합니다. 테스트 요약은 실행, 통과 및 실패한 테스트 수를 포함하여 테스트 프로세스에 대한 포괄적인 뷰를 제공합니다.

릴리스 품질 추적에 필요한 구성

품질 탭에 표시되는 데이터는 파이프라인 실행, 작업 실행, 관련 테스트 요약 및 소프트웨어 품질 요약에서 가져온 것입니다. 릴리스 품질 대시보드에서 다양한 데이터 소스의 메트릭을 보려면 먼저 외부 도구 구성을 통해 파이프라인을 구성해야 합니다.

자세한 내용은 작업 공간에서 외부 도구 디지털 제품 릴리스 통합 문서를 참조하십시오.

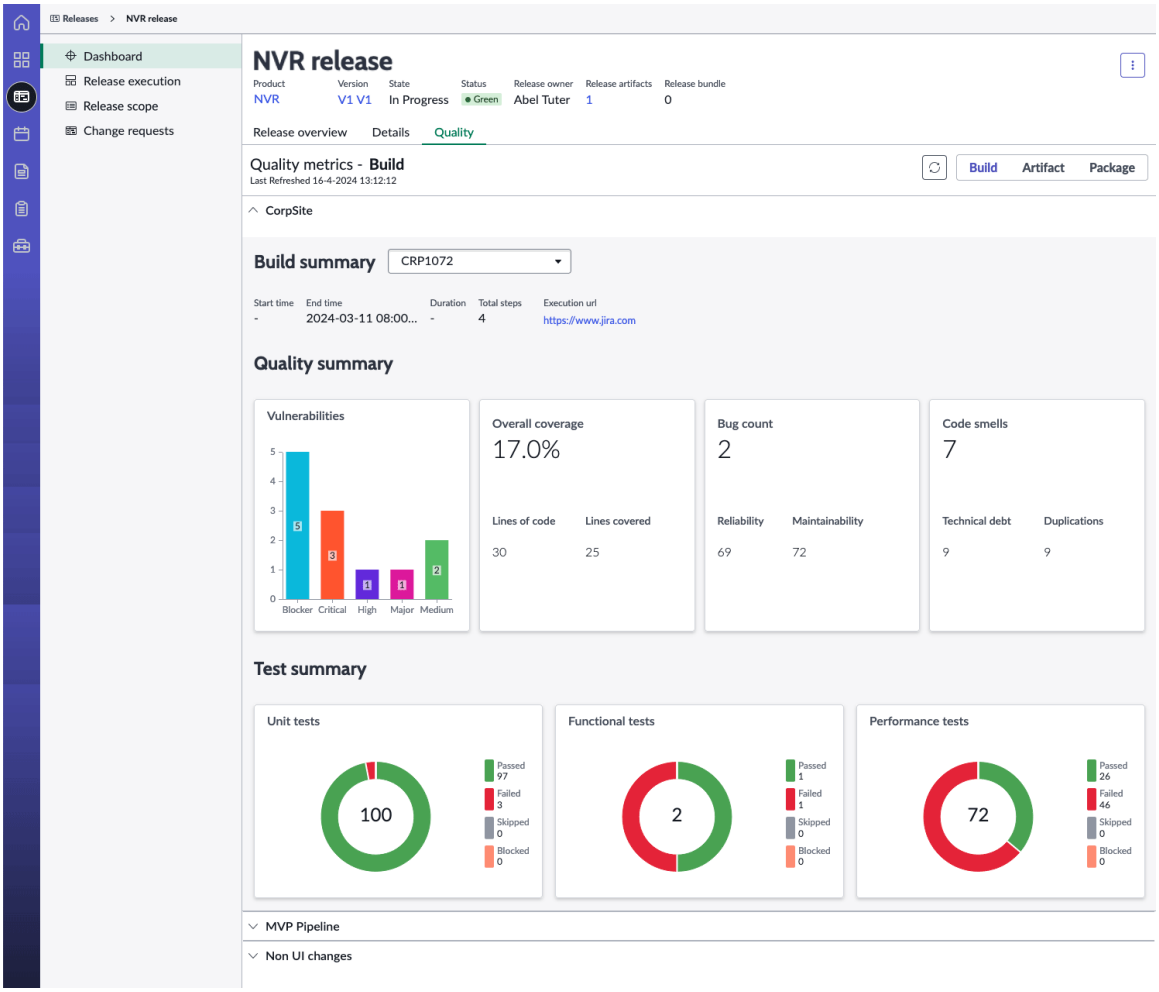
릴리스 품질 대시보드에 액세스

릴리스 품질 대시보드를 열려면 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스. 릴리스 아이콘 (.)을 선택한 다음, 릴리스 목록에서 릴리스를 선택합니다. 릴리스 기록에서 품질 탭을 선택합니다.

주:
품질 탭은 진행 중인 릴리스에만 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.

릴리스 품질 대시보드의 빌드, 아티팩트 및 패키지 탭



품질 메트릭의 데이터

품질 대시보드의 데이터는 소프트웨어 코드 품질 및 테스트 결과를 요약하는 두 개의 섹션으로 구성됩니다. 다음 옵션을 사용하여 품질 및 테스트 결과를 필터링할 수 있습니다.

- 빌드: 이 옵션은 sn_devops_pipeline 테이블의 릴리스와 연결된 제품의 모든 파이프라인을 표시합니다.

  빌드 요약 목록에는 sn_devops_pipeline_execution_list 테이블의 파이프라인 실행을 나타내는 빌드 번호가 포함되어 있습니다.

  활성 릴리스의 경우 빌드 요약 에는 지난 30일 동안 선택한 파이프라인의 모든 파이프라인 실행이 표시됩니다. 완료된 릴리스의 경우 빌드 요약 에는 릴리스의 실제 종료 날짜 최대 30일 전까지의 파이프라인 실행이 표시됩니다.

- 아티팩트: 이 옵션은 sn_devops_artifact 테이블의 모든 아티팩트 데이터를 표시합니다.

  아티팩트 버전 목록에는 아티팩트에 대해 지난 30일 이내에 생성된 모든 아티팩트 버전이 표시됩니다. 아티팩트의 최신 버전 사용 옵션을 선택하면 의미 체계 버전이 나열됩니다. 아티팩트 버전에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 릴리스의 아티팩트 관리.

- 패키지: 이 옵션은 최신 패키지와 연결된 모든 아티팩트 버전을 표시합니다. 아티팩트 버전 데이터는 sn_devops_m2m_artifact_version_package 테이블에서 가져오고 패키지 데이터는 sn_devops_package 테이블에서 가져옵니다. 그러나 패키지가 릴리스 후보로 표시된 경우 최신 패키지가 아니더라도 해당 패키지가 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.

주:
아티팩트 및 패키지 옵션은 릴리스에 연결된 아티팩트 및 패키지가 있는 경우에만 나타납니다.

품질 요약 섹션

품질 요약 섹션에는 파이프라인에서 실행되는 검사에 대한 요약이 표시됩니다. 이러한 위젯의 데이터 소스는 작업 실행과 관련된 소프트웨어 품질 스캔 요약입니다. 이 섹션에는 다음 메트릭이 포함되어 있습니다.

품질 요약 섹션 위젯

위젯	설명
취약성	선택한 빌드에 대한 총 보안 취약성 수입니다. 이 데이터는 소프트웨어 품질 스캔 상세 정보의 범주에서 가져옵니다 *Vulnerabilities* . *VulnerabilitiesTypeMapping* 시스템 속성을 사용하여 각 취약성 유형을 표준화하고 사용자 지정 값을 표준 값과 매핑합니다. 자세한 내용은 디지털 제품 릴리스 속성을 참조하십시오.
전체 범위	테스트 케이스에서 다루는 코드의 비율입니다. 이 데이터는 소프트웨어 품질 스캔 상세 정보의 범주에서 가져옵니다 *Coverage (%)* . 소프트웨어 품질 요약 결과가 여러 개 있는 경우에는 백분율을 사용할 수 없습니다. 모든 소프트웨어 품질 요약 결과에 포함된 총 코드 줄 및 줄 수가 이 위젯에 표시됩니다.
버그 수	모든 소프트웨어 품질 요약 결과에 대한 총 버그 수와 안정성 및 유지관리 용이성 데이터의 평균 등급입니다. 이 데이터는 소프트웨어 품질 스캔 상세 정보의 범주에서 가져옵니다 *Bugs* .
코드 스멜	모든 소프트웨어 품질 요약 결과에 대한 총 코드 스멜 수와 총 기술적 부채 및 중복 수입니다. 이 데이터는 소프트웨어 품질 스캔 상세 정보의 범주에서 가져옵니다 *Code Smells* .

테스트 요약 섹션

테스트 요약 섹션에는 테스트 실행 결과의 요약이 표시됩니다. 이러한 위젯의 데이터 소스는 작업 실행과 관련된 테스트 요약입니다. 이 섹션에는 다음 메트릭이 포함되어 있습니다.

테스트 요약 섹션 위젯

위젯	설명
단위 테스트	통과, 실패, 건너뜀 및 차단된 테스트 수를 포함하여 파이프라인 실행의 모든 작업 실행에서 실행되는 총 단위 테스트 수입니다.
기능 테스트	통과, 실패, 건너뜀 및 차단된 테스트 수를 포함하여 파이프라인 실행의 모든 작업 실행에서 실행되는 총 기능 테스트 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.

테스트 요약 섹션 위젯

위젯	설명
성능 테스트	통과, 실패, 건너뜀 및 차단된 테스트 수를 포함하여 파이프라인 실행의 모든 작업 실행에서 실행된 총 성능 테스트 수입니다.

관련 정보

품질 메트릭 대시보드

디지털 제품 릴리스 구성

애플리케이션을 계획하고 구성합니다 디지털 제품 릴리스 .

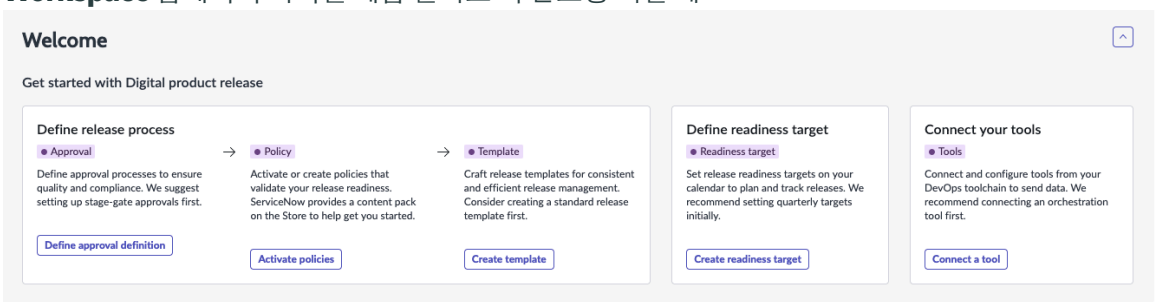
구성 개요

- 디지털 제품 릴리스 설치
- 작업 공간에서 외부 도구 디지털 제품 릴리스 통합
- 릴리스 준비 대상 생성
- 에서 승인 정의 생성 디지털 제품 릴리스
- 에서 정책 정의 디지털 제품 릴리스
- 릴리스 템플릿 생성

온보딩 섹션을 통해 시작하기 디지털 제품 릴리스

sn_dpr_model.release_admin 또는 관리자 역할이 있는 경우 작업 공간의 홈페이지 디지털 제품 릴리스 에 구성 작업을 시작하는 데 도움이 되는 온보딩 섹션이 표시됩니다.

Workspace 홈페이지 디지털 제품 릴리스 의 온보딩 섹션 예



디지털 제품 릴리스 설치

관리자 역할이 디지털 제품 릴리스 있으면 애플리케이션(sn_dpr)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 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 디지털 제품 릴리스 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

이 태스크 정보
다음 항목이 디지털 제품 릴리스 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인:

  Global Ranking 애플리케이션 플러그인(com.snc.sdlc.ranking)

- 스토어 애플리케이션:
  - 디지털 제품 릴리스 Data Model (sn_dpr_model) v1.2.12: 에 대한 디지털 제품 릴리스핵심 데이터 모델을 포함합니다.
  - 디지털 제품 릴리스 작업 공간(sn_dpr_workspace) v1.1.0: 프로그램 관리자가 디지털 제품의 릴리스를 계획하고 릴리스 관리자가 릴리스 프로세스를 관리하는 단일 위치를 제공합니다.
  - 디지털 제품 릴리스 정책 컨텐츠 팩 v1.0.0: 에서 단계 게이트 확인을 자동화할 수 있는 정책 및 데이터 수집기 세트가 포함되어 있습니다 디지털 제품 릴리스.
  - 릴리스 타임라인 구성요소 v1.1.0: 릴리스의 단계를 시각화하기 위한 디지털 제품 릴리스 타임라인 구성요소입니다.

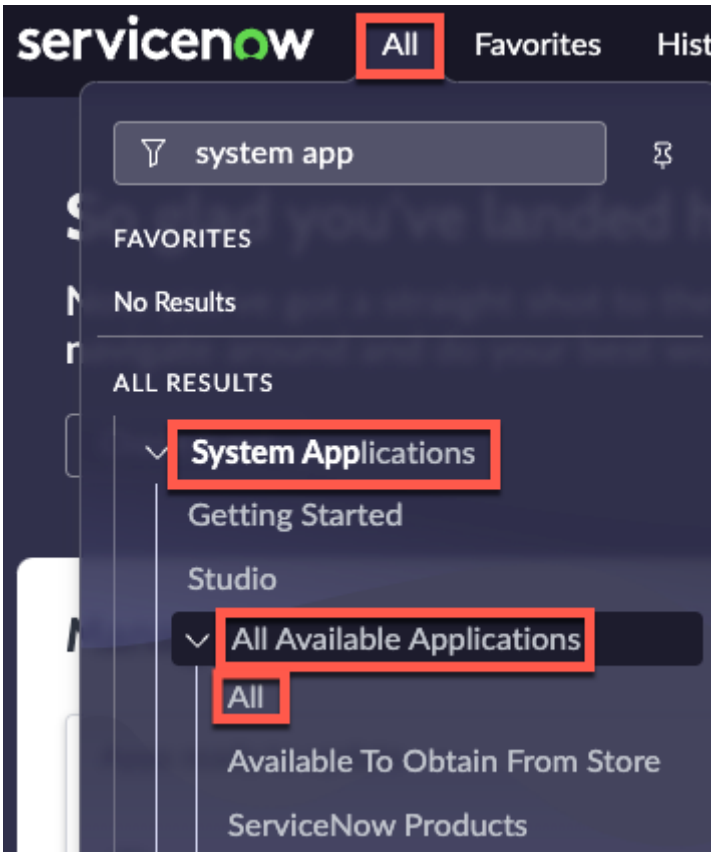
  다음 앱도 설치됩니다.
  - Policy as Code Engine (sn_pace) v2.9.0 버전
  - Policy as Code Engine UI(sn_pace_builder) v2.9.0
  - CMDB CI 클래스 모델(sn_cmdb_ci_class) v1.49.0
  - 로드맵 UI 빌더 구성요소(sn_roadmap) v22.5.0
  - 플레이북 경험 (sn_playbook_exp) v24.0.6 버전
  - 플레이북 경험 구성 요소(now_playbook_exp) v24.0.4
  - DevOps (sn_devops) v4.0.0 버전
  - DevOps 작업 공간(sn_devops_ws) v4.0.0
  - DevOps 통합(sn_devops_ints) v4.0.0
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 디지털 제품 릴리스와 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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 디지털 제품 릴리스 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_dpr)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   > **중요사항:**
   > 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

작업 공간에서 외부 도구 디지털 제품 릴리스 통합

엔드 투 엔드 변경 추적 및 자동화를 위해 Workspace의 디지털 제품 릴리스 오케스트레이션, 계획 수립, 코딩, 아티팩트, 소프트웨어 품질 및 보안을 위한 도구를 통합합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
외부 도구와의 통합은 의 일부로 DevOps 변경 속도액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 DevOps 변경 속도 통합 및 외부 공급업체 도구와 통합 DevOps 변경 속도 문서를 참조하십시오.

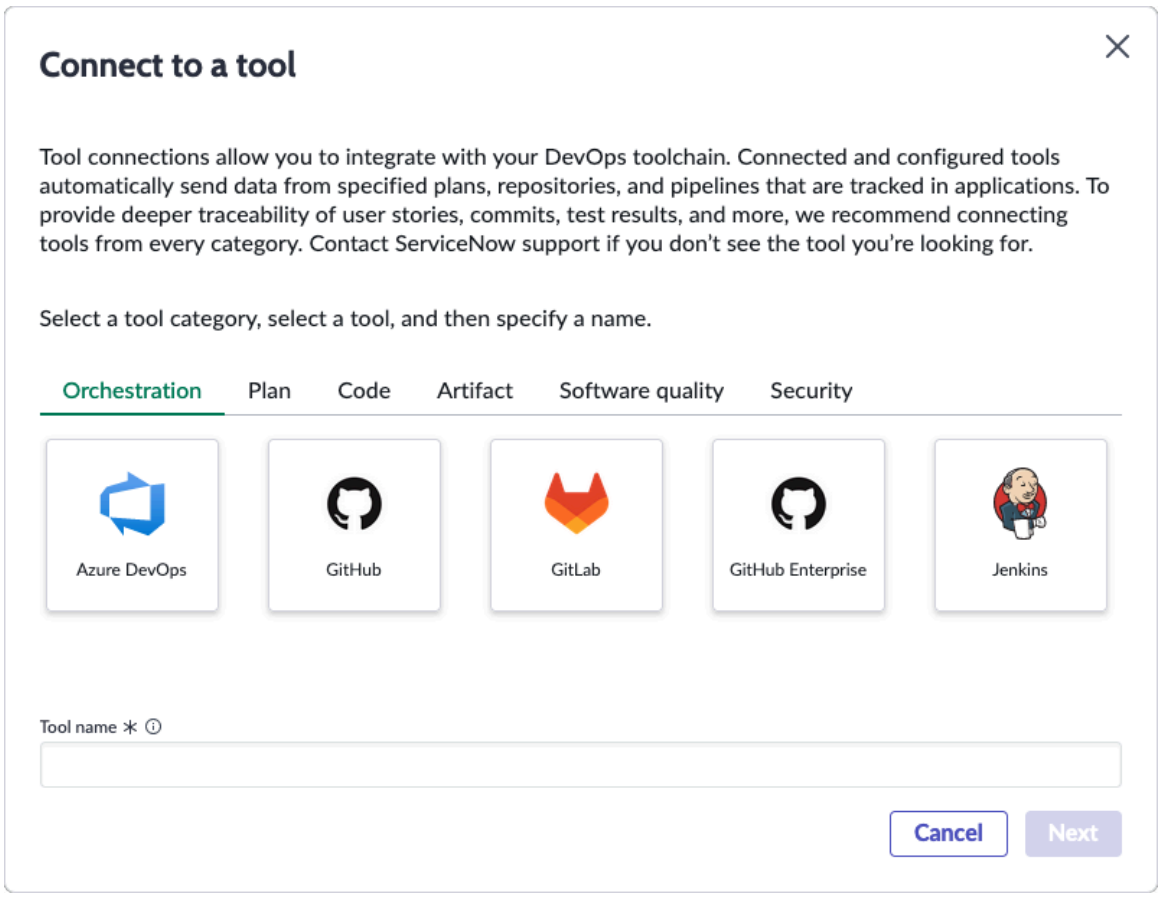
필요한 역할: sn_dpr_model.release_admin

이 태스크 정보
통합된 외부 도구에서 제공되는 데이터는 제품 기능을 에픽 및 해당 스토리로 세분화하는 방법에 대한 인사이트를 제공합니다. 또한 이 데이터를 사용하여 정책을 생성 및 자동화하고 릴리스가 릴리스 종료 기준을 충족하는지 여부를 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 외부 도구에서 데이터 보기 및 관리 문서를 참조하십시오.

이 데이터를 사용하여 다양한 위젯에 표시되는 릴리스릴리스 품질 대시보드 의 소프트웨어 품질을 추적할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 도구 아이콘(.)을 선택합니다.
3. 도구 연결을 선택합니다.
   도구에 연결 대화 상자가 나타납니다.



4. 도구 범주를 선택하고 도구를 선택한 다음 이름을 지정합니다.
5. 다음을 선택하고 안내 환경에 따라 도구를 연결하고 구성합니다.
   도구 구성에 대한 자세한 내용은 아래의 외부 공급업체 도구와 통합 DevOps 변경 속도온보딩을 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.

릴리스 달력 생성

릴리스 달력을 생성하여 그 안에 릴리스 준비 대상을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.release_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 달력 아이콘(릴리스)을 선택합니다.
3. 릴리스 달력을 생성하거나 기존 달력을 업데이트합니다.
   - 릴리스 달력을 만들려면 릴리스 달력 작업 단추( )를 선택한 다음 릴리스 달력 만들기를 선택합니다.
   - 기존 릴리스 달력을 수정하려면 드롭다운 목록에서 릴리스 달력을 열고, 릴리스 달력 작업 단추를 선택한 다음, 릴리스 달력 편집을 선택합니다.
4. 대화 상자에서 필드에 내용을 입력합니다.

릴리스 달력 대화 상자

필드	설명
이름	릴리스 달력의 이름입니다.
릴리스 관리자	릴리스 달력을 소유할 릴리스 관리자의 이름입니다.
설명	릴리스 달력에 대한 간략한 설명입니다.
제외 일정	중단, 유지관리 또는 휴일 일정은 계획된 휴무 또는 비즈니스 휴일 날짜 목록입니다. 특정 날짜에 대한 릴리스 대상이 없도록 이러한 일정을 릴리스 달력에 추가합니다. 중단 및 유지관리 일정은 일정 [cmn_schedule] 테이블에 표시됩니다. 자세한 내용은 Define a schedule 문서를 참조하십시오. 기타 범주 아래에 사용자 정의 제외 일정을 포함하려면 시스템 속성을 *sn_dpr.release_calendar_exclusions*구성할 수 있습니다 . 자세한 내용은 디지털 제품 릴리스 속성 문서를 참조하십시오.

5. 릴리스 달력을 저장합니다.
   - 만들기를 선택하여 새 릴리스 달력을 저장합니다.
   - 저장을 선택하여 기존 릴리스 달력에 변경 내용을 저장합니다.

결과
릴리스 달력이 저장되고 달력 레이아웃에 표시됩니다. 릴리스 달력에 추가된 제외 일정에 대한 이벤트는 달력의 특정 날짜에 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
릴리스 준비 대상 생성

릴리스 준비 대상 생성

릴리스 준비 대상을 생성하여 릴리스가 배포를 위해 준비되어야 하는 날짜를 정의합니다. 이러한 목표는 제품의 원활한 배송을 보장하면서 용량과 상충을 추적하고 관리하는 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.release_admin

이 태스크 정보

- 릴리스 준비 대상 날짜는 제품이 준비되어야 하는 시기를 나타냅니다. 실제 배포 날짜가 아닙니다.
- 릴리스 달력에서 단일 또는 반복 릴리스 준비 대상을 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 달력 아이콘(릴리스 을 선택합니다.
3. 릴리스 준비 대상을 생성할 달력을 선택합니다.
4. 릴리스 준비 대상을 생성하거나 기존 목표를 업데이트합니다.
   - 릴리스 준비 대상 생성을 하려면 릴리스 대상 생성을 선택합니다.
   - 기존 릴리스 준비 대상을 수정하려면 달력 또는 목록에서 릴리스 준비 대상을 엽니다.
5. 대화 상자에서 필드에 내용을 입력합니다.
   릴리스 준비 대상 필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 릴리스 준비 대상 양식.
6. 생성을 선택합니다.

결과
릴리스 준비 대상이 생성되어 선택한 달력에 표시됩니다. 제외 일정의 날짜와 겹치는 릴리스 대상은 비활성으로 표시됩니다.

에서 승인 정의 생성 디지털 제품 릴리스

승인을 받기 위해 릴리스 작업에서 사용할 수 있는 승인 정의를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.release_admin

이 태스크 정보
승인 정의는 릴리스에 대한 이해 관계자 집합에서 작업을 승인하는 방법을 지정하는 규칙 세트입니다. 예를 들어 QA 팀이 코드 품질을 승인하거나 보안 팀이 보안 측면을 승인할 수 있습니다. 작업에 대한 승인은 개별 사용자 또는 사용자 그룹에서 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 관리 아이콘( )을 선택합니다.
3. Release administration(릴리스 관리) 페이지에서 **Approval** definitions(승인 정의) 탭을 선택합니다.
4. 승인 정의를 생성하거나 기존 승인 정의를 업데이트합니다.
   - 승인 정의를 생성하려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 승인 정의를 수정하려면 목록에서 승인 정의를 엽니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   승인 정의 필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 승인 정의 양식.
6. 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.

에서 정책 정의 디지털 제품 릴리스

릴리스의 다양한 상태에 따라 릴리스 워크플로우를 자동화하는 정책을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.release_admin

이 태스크 정보
정책은 (PaCE)를 사용하여 ServiceNow# Policy as Code Engine 정의되므로 기본 사항을 숙지해야 합니다. 자세한 내용은 Understanding PaCE 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 정책 관리 아이콘( )을 선택합니다.
3. 정책을 만들거나 기존 정책을 업데이트합니다.
   - 정책을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.

     정책 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Create a PaCE policy .
   - 기존 정책을 수정하려면 목록에서 정책을 엽니다.

   정책이 비활성 상태로 생성되고 정책의 초안 버전이 추가됩니다.
4. 버전 탭을 선택하고 초안 버전을 엽니다.
5. 버전 레코드 양식에서 정책 작성기 탭을 선택하여 정책을 작성합니다 .

   a. 변수 정의 창에서 API 변수, 구성 매개변수, 기록 참조 및 데이터 수집기를 사용하여 정책을 작성합니다.

   b. 기본 시스템 데이터 수집기를 사용하여 제품과 관련된 DevOps 애플리케이션 데이터 모델의 데이터를 처리합니다.
   데이터 수집기는 출력을 제공하기 위해 또는 외부 데이터 원본에서 ServiceNow 데이터를 처리하여 입력을 수집합니다. 출력은 정책 논리에서 결정을 내리는 데 사용될 수 있습니다.
   자세한 내용은 디지털 제품 릴리스 데이터 수집기 문서를 참조하십시오.
6. 테스트 놀이터 탭에서 정책을 테스트합니다.
   자세한 내용은 Use the Test Playground for PaCE policies 문서를 참조하십시오.
7. 저장을 선택하여 정책 버전을 저장합니다.
   템플릿으로 저장을 선택하여 버전을 템플릿으로 저장할 수도 있습니다.
8. 게시를 선택하여 정책 버전을 게시하고 사용할 수 있도록 합니다.
9. 초안 게시 대화 상자에서 이 정책 활성화 를 선택하여 버전 게시와 함께 정책도 활성화합니다.

결과
정책 버전이 최신으로 업데이트되고 다음에 정책이 호출될 때 사용됩니다.

자세한 내용은 Manage PaCE policy versions 문서를 참조하십시오.

릴리스 템플릿 생성

릴리스 프로세스를 미리 정의하는 릴리스 템플릿을 만듭니다. 템플릿에는 릴리스 단계, 작업, 각 단계의 종료 기준 및 승인에 대한 템플릿이 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.

시작하기 전에
단계, 각 단계 내의 작업, 각 단계의 종료 기준, 릴리스에 필요한 승인을 식별합니다. 릴리스 또는 제품의 종류별로 다른 프로세스를 따르는 경우, 여러 릴리스 템플릿을 생성해야 합니다.

필요한 역할: sn_dpr_model.release_admin

이 태스크 정보
릴리스 팀은 이러한 템플릿을 사용하여 릴리스를 생성할 수 있습니다. 템플릿의 모든 단계, 작업, 승인 및 단계의 종료 기준이 새 릴리스에 적용됩니다. 릴리스 템플릿은 릴리스 팀이 기한 내에 릴리스를 완료하는 데 필요한 모든 작업을 추적하고 수행하는 데 도움이 됩니다.

중요사항:
활동을 완료로 표시한 후에는 단계, 작업 또는 맵 정책을 추가하거나 변경할 수 없습니다. 따라서 완료로 표시하기 전에 모든 활동 세부 정보를 검토하고 확인해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 관리 아이콘( )을 선택합니다.
3. Release administration(릴리스 관리) 페이지에서 **Release** templates(릴리스 템플릿) 탭을 선택합니다.
4. 릴리스 템플릿을 생성하거나 기존 템플릿을 업데이트합니다.
   - 릴리스 템플릿을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 릴리스 템플릿을 수정하려면 목록에서 릴리스 템플릿을 엽니다.
5. 릴리스 템플릿 생성 대화 상자에서 이름 및 간단한 설명과 같은 세부 정보를 추가합니다.
6. 유형 목록에서 릴리스 유형을 선택합니다.
7. 생성을 선택합니다.
   릴리스 템플릿이 생성되고 릴리스 템플릿의 설정 플레이북 페이지에서 열려 템플릿을 정의합니다.
8. 릴리스 프로세스 활동에서 타임라인 지향 또는 스테이지 지향 릴리스 프로세스 중에서 선택합니다.
9. 단계 활동에서 릴리스 템플릿에 단계를 추가합니다.
   a. 고유한 단계 이름, 단계의 기간(일) 및 짧은 설명을 입력합니다.
   기간 필드는 타임라인 지향 프로세스에 대해서만 나타납니다.
   b. 새 단계 추가를 선택하여 다른 단계를 추가합니다.
   필요에 따라 단계를 반복하여 단계를 더 추가합니다.
   c. 릴리스 준비 대상 단계 섹션의 단계 선택 목록에서 단계를 선택하여 릴리스 준비 상태에 맞춥니다.
   선택한 단계의 종료 날짜가 릴리스 준비 대상 날짜로 간주됩니다.
   d. 완료로 표시를 선택하여 릴리스 템플릿에 필요한 모든 단계 추가를 완료합니다.
   단계 활동이 완료로 표시되며 더 이상 편집할 수 없습니다. 작업 활동을 편집할 수 있게 되어 각 단계가 별도의 탭에 표시됩니다.
10. 작업 활동에서 각 단계에 작업을 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. 작업을 추가할 단계 탭을 선택합니다.

b. 작업 이름 필드에 작업의 고유한 이름을 입력합니다.

c. 승인 필요 필드에서 작업에 승인이 필요한지 여부를 선택합니다.

d. 작업에 승인이 필요한 경우 승인 정의 목록에서 승인 정의를 선택합니다.
자세한 내용은 에서 승인 정의 생성 디지털 제품 릴리스 문서를 참조하십시오.

e. 단계에 다른 작업을 추가하려면 새 작업 추가를 선택합니다.

f. 현재 단계에 모든 작업을 추가한 후 다음 단계를 선택합니다.
현재 단계에 추가한 작업이 저장됩니다. 사용 가능한 다음 단계 탭이 선택되므로 해당 단계에 대한 작업을 추가할 수 있습니다.

단계를 반복하여 각 단계에 필요한 작업을 더 추가합니다.

g. 모든 작업이 사용 가능한 모든 단계에 추가되면 마지막 단계 탭에서 저장 을 선택합니다.

h. 필요에 따라 단계에 작업 추가를 완료하려면 완료로 표시 를 선택합니다.
작업 활동이 완료로 표시되며 더 이상 편집할 수 없습니다. 다음 활동을 편집할 수 있게 되어 각 단계가 별도의 탭에 표시됩니다.

11. 날짜 키 활동에서 필요에 따라 키 날짜를 추가합니다.

a. 키 날짜를 추가할 단계 탭을 선택합니다.

b. 단계에 다른 키 날짜를 추가하려면 새 키 날짜 추가 를 선택합니다.

c. 단계에 매핑할 키 날짜 유형을 선택합니다.
자세한 내용은 의 키 날짜 양식 추가 DPR 문서를 참조하십시오.

d. 필요에 따라 단계에 키 날짜를 추가하려면 완료로 표시 를 선택합니다.
키 날짜 활동은 완료로 표시되며 더 이상 편집할 수 없습니다. 정책 활동을 편집할 수 있게 되어 각 단계가 별도의 탭에 표시됩니다.

12. 정책 활동에서 필요에 따라 정책을 각 단계에 매핑합니다.

a. 정책을 매핑할 단계 탭을 선택합니다.

b. 정책 매핑을 선택합니다.

c. 정책 매핑 대화 상자의 목록에서 단계에 매핑할 정책을 선택한 다음 정책 매핑을 선택합니다.

d. 현재 단계에 매핑된 정책을 저장하고 다음 단계로 이동하려면 다음 단계를 선택합니다.

e. 정책이 사용 가능한 단계에 매핑된 후 마지막 단계 탭에서 저장 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.

f. 완료로 표시를 선택하여 정책 활동을 완료합니다.
정책 활동은 완료로 표시되며 더 이상 편집할 수 없습니다.

13. 템플릿 게시 팝업 창에서 템플릿을 게시할지 여부를 선택합니다.
   - 예를 선택하여 템플릿을 게시하고 활성화합니다.
   - 아니요 를 선택하여 템플릿을 게시되지 않은 상태로 유지합니다. 나중에 릴리스 템플릿 기록 양식에서 게시하고 활성화할 수 있습니다.

결과

- 릴리스 템플릿이 생성되고 릴리스 템플릿 기록 양식에서 열립니다.
- 게시된 릴리스 템플릿은 릴리스를 생성하는 데 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
릴리스 템플릿 기록 양식에서 업데이트, 게시, 삭제 또는 새 템플릿으로 복제할 수 있습니다.

작업	단계
릴리스 템플릿 게시	템플릿 게시를 선택합니다. 주: 템플릿을 게시하는 옵션은 템플릿 게시 팝업 창에서 게시하도록 선택하지 않은 경우에만 사용할 수 있습니다.
릴리스 템플릿 편집	1. 추가 작업 버튼( )을 선택하고 편집을 선택합니다. 2. Edit template(템플릿 편집) 팝업 창에서 Yes(예)를 선택하여 편집을 확인합니다. 릴리스 템플릿이 비활성화되면 릴리스를 생성하는 데 사용할 수 없습니다. 편집을 위해 플레이북에서 릴리스 템플릿이 열립니다. 3. 필요에 따라 템플릿을 업데이트하여 단계, 작업 및 정책을 추가하거나 변경합니다. 4. 템플릿의 모든 변경 내용을 저장하려면 정책 활동에서 완료로 표시 를 선택합니다.
릴리스 템플릿 복제	1. 클론 템플릿을 선택합니다. 2. 릴리스 템플릿 만들기 팝업 창에서 중복 템플릿의 이름, 유형 및 설명을 입력하고 만들기를 선택합니다. 현재 릴리스 템플릿과 동일하게 새 릴리스 템플릿이 생성되고 편집을 위해 플레이북에서 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.

작업	단계
	3. 필요에 따라 템플릿을 업데이트하여 단계, 작업, 주요 날짜 및 정책을 추가하거나 변경합니다. **4.** 정책 활동에서 완료로 표시 를 선택하여 템플릿의 모든 변경 내용을 저장합니다.
릴리스 템플릿 삭제	추가 작업 버튼( )을 선택하고 삭제를 선택합니다.

템플릿을 사용하여 릴리스를 만들려면 **Create** release(릴리스 생성)를 선택합니다.

관련 정보

- 제품에 대한 릴리스
- 제품에 대한 릴리스 생성
- 타임라인 지향 릴리스 작업
- 릴리스 번들을 통해 여러 릴리스 추적

v2에서 릴리스 관리 v2로 데이터 마이그레이션 디지털 제품 릴리스

v2(RM v2)에서 릴리스 관리 로 데이터를 마이그레이션합니다 디지털 제품 릴리스.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

추가 역할에 대한 액세스를 제공하기 위해 시스템 속성*sn_dpr_model.rmv2.migration_roles*과 함께 DPR 설치된 다른 역할의 쉼표로 구분된 값을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 디지털 제품 릴리스 속성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
마이그레이션 유틸리티는 다음 작업을 수행합니다.

- RM v2 제품을 디지털 제품으로 마이그레이션: rm_product의 데이터를 새로 작성된 애플리케이션 제품 모델로 복사합니다.
- RM v2 릴리스에서 릴리스 템플릿 생성: 기존 RM v2 릴리스 기록의 단계 및 작업을 활용하여 DPR 릴리스 템플릿을 생성합니다.

V2에서 릴리스 관리 로 데이터를 마이그레이션하는 디지털 제품 릴리스방법에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 RMV2 제품 마이그레이션(KB1644412) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 필요에 따라 사용자 지정 필드 매핑을 정의합니다.
2. cmdb_application_product_model 기록을 생성한 후 후처리 지침을 추가합니다.
3. rm_product 목록 뷰에서 마이그레이션을 수행하거나 sn_dpr_model 앱 범위에서 마이그레이션 스크립트를 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.

디지털 제품 릴리스 사용

디지털 제품 릴리스 을 사용하면 계획에서 제공까지 전체 릴리스 수명주기를 관리하여 디지털 제품을 제공하는 프로세스를 간소화할 수 있습니다.

Workspace를 사용하여 디지털 제품 릴리스 이러한 작업을 수행하면 디지털 제품의 릴리스 주기를 관리할 수 있습니다.

새 디지털 제품 요청

기능 및 버전을 관리하기 위해 새 제품을 요청합니다.

시작하기 전에

- 제품에 필요한 기능의 백로그를 식별하고, 우선순위를 지정하고, 생성합니다.
- 여러 버전에 포함될 제품 기능의 로드맵을 정의합니다.
- 제품 요구 사항의 각 버전을 계획합니다.

필요한 역할: sn_dpr_model.product_manager

이 태스크 정보

제품 기록은 애플리케이션 모델 [cmdb_application_product_model] 테이블에 저장됩니다.

애플리케이션 모델에 해당하는 비즈니스 애플리케이션이 있으면 비즈니스 애플리케이션 관련 보기 링크가 제품 양식에 표시됩니다. 비즈니스 애플리케이션 보기를 선택하여 비즈니스 애플리케이션의 상세 정보를 봅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 제품 아이콘( )을 선택합니다.
3. 제품을 요청하거나 기존 제품을 업데이트합니다.
   - 새 제품을 요청하려면 제품 요청을 선택합니다.
   - 기존 제품을 수정하려면 목록에서 해당 제품을 엽니다.
4. 제품 요청 대화 상자에서 제품 이름, 소유자 및 간단한 설명을 입력합니다.
5. 제출을 선택합니다.

결과

- 제품을 만들기 위한 요청이 제출됩니다.
- 요청을 자동으로 승인하고 제품을 생성하는 제품 요청 플로우가 트리거됩니다.

  주:
  비즈니스 요구에 따라 제품 요청 플로우를 워크플로우 스튜디오 수정할 수 있습니다.

- 새 제품이 디지털 제품 목록에 나열됩니다.
- 제품에 해당하는 DevOps 앱도 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

목록에서 제품 이름을 선택하여 상세 정보 탭이 선택된 상태로 제품 개요 페이지에서 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.

포함된 제품을 사용하여 제품 계층 구조 관리

디지털 제품 내에서 포함된 제품으로 관리하는 디지털 제품을 추가하여 제품 계층 구조를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_dpr_model.product_manager

이 태스크 정보

포함된 제품을 사용하여 생성된 제품 계층 구조는 서로 다른 제품 간의 관계를 확인하고 제품 개발 및 관리에 대해 정보에 입각한 결정을 내리는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 제품 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록에서 열려는 제품을 선택합니다.
4. 포함된 제품 탭을 선택합니다.
5. 포함된 제품을 보고 관리합니다.
   - 기존 제품을 추가하려면 추가를 선택하고, 제품 목록에서 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
   - 새 제품을 추가하려면 추가 단추 옆에 있는 추가 작업 아이콘(추가)을 선택한 다음, 새 제품 요청을 선택합니다. 새 제품이 만들어지면 목록에 나타납니다.
   - 계층 구조에서 기존 제품을 제거하려면 목록에서 제품을 선택한 다음 제거를 선택합니다.
   - 제품의 상세 정보를 보려면 목록에서 열려는 제품을 선택합니다.

제품 기능 및 버전을 사용하여 릴리스 범위 정의

제품 기능, 버전 및 작업 항목을 추가하여 디지털 제품의 릴리스 범위를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_dpr_model.product_manager

이 태스크 정보

주:
DevOps 데이터 모델의 계획 버전이 의 소프트웨어 모델에 DPR매핑되면 해당 계획 버전과 연결된 모든 작업 항목이 릴리스 범위 페이지에 자동으로 나열됩니다. 작업 항목이 제품 기능과 연결된 경우 목록에서 해당 제품 기능 아래에 하위로 표시됩니다. 제품 릴리스의 릴리스 범위 페이지에서 이러한 작업 항목을 추적할 수 있습니다.

이 옵션은 제품을 Jira의 계획과 연결하는 동안 Jira의 수정 버전에 대한 제품 버전 자동 생성 을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다.

계획 버전과 소프트웨어 모델 간의 매핑은 sn_devops_m2m_plan_version_software_model(소프트웨어 모델에 대한 계획 버전) 테이블에 저장됩니다. 작업 항목과 계획 버전 간의 매핑은 sn_devops_m2m_work_item_plan_version(릴리스 버전에 대한 작업 항목) 테이블에 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 제품 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.

3. 목록에서 열려는 제품을 선택합니다.
4. 제품에 기능을 수동으로 추가하거나 에픽에서 추가합니다.
   - 제품에 제품 기능 추가
   - 에픽에서 제품 기능 추가
5. 디지털 제품의 새 버전 요청.

제품에 제품 기능 추가

제품에 제품 기능을 추가하면 제품 릴리스 범위를 계획하고 관리하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.product_manager

이 태스크 정보
에픽에서 기능을 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 에픽에서 제품 기능 추가 문서를 참조하십시오.

프로시저
1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 제품 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록에서 열려는 제품을 선택합니다.
4. 릴리스 범위 탭을 선택하여 제품에 대한 기능을 추가합니다.
5. 제품 기능을 추가하거나 수정합니다.
   - 새 제품 기능을 추가하려면 기능 추가를 선택합니다.
   - 기존 제품 피쳐를 수정하려면 목록에서 해당 제품 피쳐를 선택합니다.
6. 기능 추가 대화 상자에서 필드에 내용을 입력합니다.

기능 추가 양식

필드	설명
기능 이름	제품 기능의 이름입니다.
버전	기능이 연결된 버전입니다. 목록에는 계획 수립 상태에 있는 제품의 버전이 표시됩니다. 버전을 선택하지 않으면 기능이 제품 백로그에 추가됩니다.
우선순위	기능의 우선순위 수준입니다. 수준에 따라 기능의 목표를 충족하는 데 필요한 노력이 결정됩니다.
설명	새로운 기능에 대한 간략한 설명입니다.

7. 확인을 선택합니다.
   제품 기능이 생성되고 상세 정보 탭이 선택된 제품 기능 기록 페이지에서 열립니다.
8. 옵션: 상세 정보 탭에서 기능에 대한 상세 정보를 업데이트합니다.
9. 옵션: 첨부 파일 아이콘( )을 선택하여 첨부 파일 창을 열고 기능과 관련된 파일을 업로드하고 첨부합니다.

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

에픽에서 제품 기능 추가

에픽에서 제품에 제품 기능을 수동으로 추가합니다.

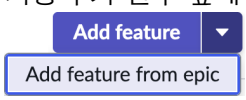
시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.product_manager

이 태스크 정보
다음 설정이 완료된 경우 데이터 모델을 통해 DevOps 인스턴스로 임포트한 ServiceNow 메인 에픽에서 제품 기능을 자동으로 생성할 수도 있습니다.

- 외부 계획 도구와의 통합이 완료되었습니다.
- 계획 수립 도구의 프로젝트가 제품과 연결됩니다. 자세한 내용은 외부 도구에서 데이터 보기 및 관리 문서를 참조하십시오.
- 시스템 속성이 *auto_create_product_feature_for_primary_epic***true**로 설정됩니다. 자세한 내용은 디지털 제품 릴리스 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 제품 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록에서 열려는 제품을 선택합니다.
4. 릴리스 범위 탭을 선택합니다.
5. 기능 추가 단추 옆에 있는 추가 작업 아이콘을 선택한 다음, 에픽에서 기능 추가를 선택합니다.



에픽에서 기능 추가 대화 상자가 나타납니다. 여기에는 제품 기능이 없는 연결된 프로젝트의 모든 최상위 에픽 목록이 있습니다.

6. 에픽에서 기능 추가 대화 상자의 목록에서 에픽을 선택한 다음, 기능 추가를 선택합니다.
선택한 에픽에 대해 제품 기능이 생성되고 제품 기능 목록에 나열됩니다.

관련 정보

제품에 제품 기능 추가

디지털 제품의 새 버전 요청

에서 디지털 제품 릴리스제품에 대한 버전을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.product_manager

이 태스크 정보
Jira에서 계획을 연결할 때 Jira에서 수정 버전에 대한 제품 버전 자동 생성 옵션을 선택한 경우 Jira에서 생성된 수정 버전에 해당하는 제품 버전이 자동으로 생성됩니다 DPR . 이 설정을 사용하면 제품 버전을 임포트할 때 Jira와 동기화할 수 있으므로 제품 버전을 수동으로 생성하고 제품 기능을 계획할 필요가 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 제품 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록에서 열려는 제품을 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. 버전 탭을 선택하여 제품 버전을 추가합니다.
5. 버전 탭에서 버전을 추가하거나 수정합니다.
   - 새 버전을 추가하려면 버전 요청을 선택합니다.
   - 기존 버전을 수정하려면 목록에서 해당 버전을 선택합니다.

   8단계부터 단계를 따릅니다.
6. Request version(버전 요청) 대화 상자에서 필드에 내용을 입력합니다.

   새 버전 양식

필드	설명
이름	버전의 이름입니다.
버전	버전 식별자입니다.
간단한 설명	버전에 대한 간략한 정보입니다.

7. 제출을 선택합니다.
   버전을 생성하기 위한 요청이 제출되고 제품 버전 요청 플로우가 트리거됩니다. 플로우가 실행되어 요청을 자동으로 승인하고 제품 버전을 생성합니다.

   주:
   비즈니스 요구에 따라 제품 버전 요청 플로우를 수정할 워크플로우 스튜디오 수 있습니다.

   제품 버전은 소프트웨어 모델 〔cmdb_software_product_model〕 테이블에 저장됩니다.

   새 버전이 버전 탭에 나열되고 목록에서 버전 이름을 선택하여 버전 기록 보기를 엽니다.
8. 옵션: Details(세부 정보) 탭의 Status(상태)에서 버전의 상태를 업데이트합니다.
9. 옵션: 첨부 파일 아이콘( )을 선택하여 첨부 파일 창을 열고 버전과 관련된 파일을 선택하고 업로드합니다.
10. 저장을 선택합니다.

외부 도구에서 데이터 보기 및 관리

외부 도구를 통해 임포트한 제품에 해당하는 DevOps 애플리케이션에서 가져온 데이터를 보고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.product_manager

이 태스크 정보
외부 도구에서 가져온 이 데이터는 제품 기능을 에픽 및 해당 스토리로 세분화하는 방법에 대한 인사이트를 제공합니다. 또한 이 데이터를 사용하여 정책을 생성 및 자동화하고 릴리스가 릴리스 종료 기준을 충족하는지 여부를 확인할 수 있습니다.

이 데이터는 릴리스의 품질 대시보드에서 릴리스의 소프트웨어 품질에 대한 개요를 제공하는 데도 사용됩니다. 자세한 내용은 릴리스 품질 대시보드 문서를 참조하십시오.

외부 도구와의 통합은 의 일부로 DevOps 변경 속도액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 DevOps 변경 속도 통합 및 외부 공급업체 도구와 통합 DevOps 변경 속도 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 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 제품 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록에서 열려는 제품을 선택합니다.
4. 외부 도구 탭을 선택합니다.
5. 계획, 리포지토리 및 파이프라인 탭에서 각각 계획, 리포지토리 및 파이프라인을 연결합니다.
   자세한 내용은 도구 객체를 애플리케이션에 연결 - 작업 공간 문서를 참조하십시오.
6. Jira에서 임포트한 각 수정 버전에 대한 제품 버전을 자동으로 생성하려면 Jira에서 계획을 연결할 때 Jira에서 수정 버전에 대한 제품 버전 자동 생성 옵션을 선택합니다.

   주:
   이 옵션은 연결을 위해 Jira 계획을 하나만 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 의 DevOps 앱과 의 제품 DPR간의 매핑을 완료했는지 확인합니다. 연결된 계획에 대해 Jira에서 생성된 모든 새 수정 버전의 경우 제품 버전이 에서 자동으로 생성됩니다 DPR.

7. 아티팩트 리포지토리 탭을 선택하여 아티팩트 리포지토리를 제품에 연결합니다.
8. 아티팩트 탭을 선택하여 아티팩트와 제품 간의 관계를 설정합니다.
   제품에 대한 릴리스를 생성하면 릴리스에 대해 정책을 실행할 수 있도록 아티팩트 버전과 릴리스 간에 관계가 설정됩니다.

제품 기능을 여러 버전으로 계획

제품 기능을 여러 제품 버전으로 이동하여 각 버전에서 제품 릴리스의 범위를 계획합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.product_manager

이 태스크 정보
릴리스 계획은 Kanban 보드를 사용하여 수행됩니다. 세로 레인은 버전을 나타내고 카드는 제품 기능을 나타냅니다.

Jira에서 계획을 연결할 때 Jira에서 수정 버전에 대한 제품 버전 자동 생성 옵션을 선택한 경우 Jira에서 생성된 수정 버전에 해당하는 제품 버전이 자동으로 생성됩니다 DPR . Jira 수정 버전에서 제품 버전이 생성되면 제품 기능도 적절한 제품 버전으로 계획됩니다. 이 옵션을 사용하면 릴리스 DPR 계획 수립에 Jira의 계획 수립 상태가 반영됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 제품 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록에서 열려는 제품을 선택합니다.
4. 릴리스 계획을 선택합니다.
5. Kanban 보드에서 릴리스 계획을 완료합니다.

제품에 대한 릴리스 생성

버전에서 계획된 모든 기능이 준비되면 제품 릴리스를 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

- 제품 기능 및 버전을 사용하여 릴리스 범위 정의
- 기능을 다른 버전으로 이동하여 릴리스 계획 수립 완료

필요한 역할: sn_dpr_model.product_manager

이 태스크 정보
릴리스는 타임라인 지향 및 스테이지 지향 릴리스 프로세스를 따를 수 있습니다. 자세한 내용은 제품에 대한 릴리스 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 계획 수립 페이지 또는 릴리스 목록 뷰에서 제품 버전에 대한 릴리스를 생성합니다.
3. 대화 상자에서 필드에 내용을 입력합니다.
   릴리스 필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 릴리스 양식.
4. 확인을 선택합니다.

결과

- 릴리스가 생성되고 릴리스 대시보드 페이지에서 열립니다.
- 대역 외 릴리스의 경우 기존 릴리스 대상과 동일한 날짜로 생성되면 동일한 대상이 사용됩니다. 그러나 해당 날짜에 대한 대상이 없으면 릴리스 대상이 생성됩니다. 이 새 릴리스 대상의 릴리스 관리자는 선택한 릴리스 달력의 릴리스 관리자로 설정됩니다.
- 제품과 연결된 모든 아티팩트가 릴리스에 추가됩니다. 자세한 내용은 외부 도구에서 데이터 보기 및 관리 문서를 참조하십시오.

  필요에 따라 릴리스에서 아티팩트를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 자세한 내용은 릴리스의 아티팩트 관리 문서를 참조하십시오.

타임라인 지향 릴리스 작업

타임라인 중심의 릴리스 프로세스를 따르는 릴리스에 대해 작업하고 진행 상황을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.product_manager 또는 sn_dpr_model.release_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 아이콘(릴리스)을 선택합니다.
3. 목록에서 열려는 릴리스를 선택합니다.
4. 릴리스가 진행 중이 아닌 경우 릴리스 시작을 선택합니다.
5. 대시보드를 선택하여 릴리스 상세 정보를 편집하고 메트릭 및 통계를 검토하여 필요한 조치를 취합니다.
   - 상세 정보 탭을 선택하여 릴리스 상세 정보(예: 릴리스 이름, 소유자, 상태 또는 설명)를 필요에 따라 변경합니다.
   - 개요 탭을 선택하여 릴리스 기간, 위험 점수, 정책 및 승인 상태를 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.

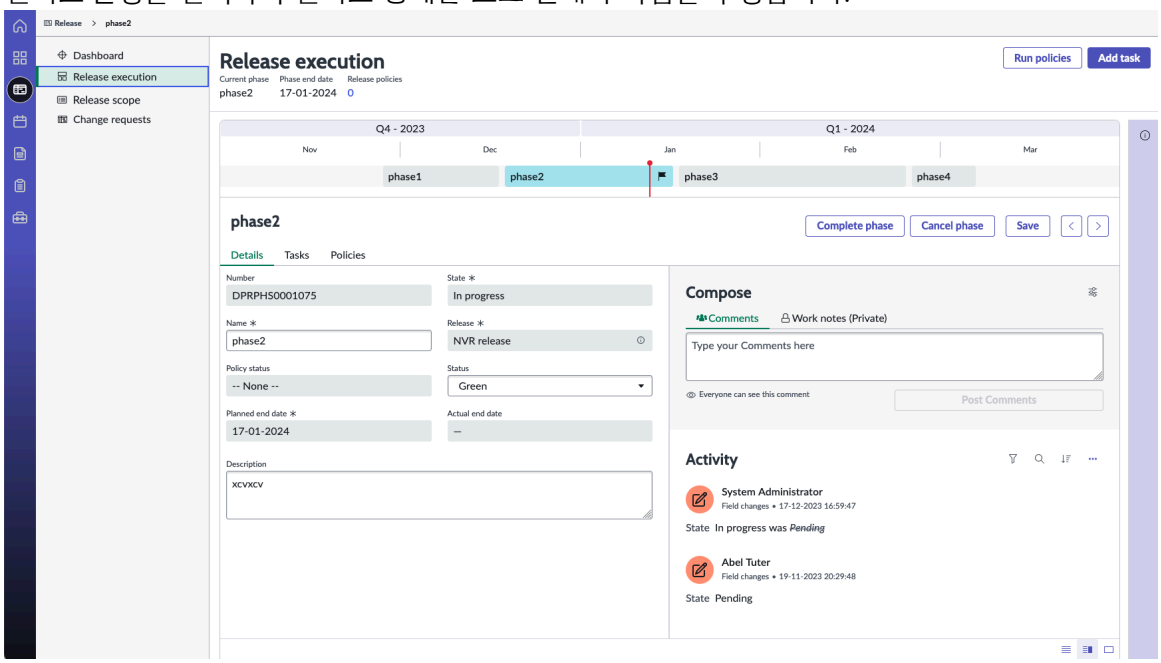
자세한 내용은 릴리스 개요 대시보드 문서를 참조하십시오.

- 품질 탭을 선택하여 진행 중인 릴리스에 대한 소프트웨어 및 테스트 품질 요약을 검토합니다.

  자세한 내용은 릴리스 품질 대시보드 문서를 참조하십시오.

6. 옵션: 릴리스 범위를 선택하여 릴리스의 제품 기능을 관리합니다.
   - 릴리스에 수동으로 제품 기능 추가
   - 에픽에서 제품 기능 추가

   릴리스에 추가된 제품 기능이 제품 기능 목록에 나열됩니다.
7. 릴리스에서 변경 요청을 관리하려면 변경 요청을 선택합니다.
   자세한 내용은 릴리스에서 변경 요청 관리 문서를 참조하십시오.
8. 릴리스에서 아티팩트를 추가하거나 제거합니다.
   자세한 내용은 릴리스의 아티팩트 관리 문서를 참조하십시오.
9. 릴리스 실행을 선택하여 릴리스 상태를 보고 단계와 작업을 수행합니다.



10. 옵션: 릴리스 단계에 작업을 추가합니다.

    a. 타임라인에서 단계를 선택하거나 화살표 버튼을 사용하여 이전 또는 다음 단계로 이동합니다.

    b. 작업 추가를 선택합니다.

    c. 작업 생성 대화 상자에서 이름, 속한 단계, 종료 날짜 및 설명과 같은 작업에 대한 상세 정보를 추가합니다.

    d. 작업에 승인이 필요한 경우 다음 단계를 수행합니다.

       i. 승인 필요 필드에서 예를 선택합니다.

          할당 대상**(Assigned to)** 및 승인 정의**(Approval definition)** 필드가 나타납니다.

       ii. 할당 대상 목록에서 작업을 승인할 사용자를 선택합니다.

       iii. 승인 정의 목록에서 승인 정의를 선택하여 미리 정의된 조건에 따라 승인을 트리거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 작업 만들기를 선택합니다.

> **중요사항:**
> 작업을 생성할 때 승인이 필요한지 여부를 선택할 수 있습니다. 이 옵션은 저장한 후에는 변경할 수 없습니다.

작업이 선택한 단계에 추가됩니다.

11. 선택한 단계의 작업 진행 상황을 추적하고 관리합니다.

a. 타임라인에서 단계를 선택하거나 화살표 버튼을 사용하여 이전 또는 다음 단계로 이동합니다.

b. 단계의 모든 작업을 보려면 작업 탭을 선택합니다.
필터를 적용하여 특정 작업을 보거나 칸반 또는 목록 옵션을 선택하여 보기 유형을 변경할 수 있습니다.

c. 작업 상세 정보 창에서 열 작업을 선택합니다.

d. 작업 상세 정보 창에서 작업을 검토하거나 전체 상세 정보를 선택하여 양식 뷰에서 작업 기록을 엽니다.

e. 할당 대상 필드의 작업을 담당할 사용자에게 할당합니다.

f. 승인 필드에서 승인 작업의 승인 상태를 검토합니다.

g. 상태 필드를 작업 상태로 업데이트합니다.

h. 저장을 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

12. 옵션: 정책을 릴리스 단계에 매핑하여 확인합니다.

a. 타임라인에서 단계를 선택하거나 화살표 버튼을 사용하여 이전 또는 다음 단계로 이동합니다.

> **주:**
> 정책을 완료되거나 취소된 단계에 매핑할 수 없습니다.

b. 정책 탭을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.

c. 정책 매핑 대화 상자의 목록에서 단계에 매핑할 정책을 하나 이상 선택합니다.

d. 정책 매핑을 선택합니다.

13. 현재 단계에서 정책을 실행하려면 정책 실행 을 선택합니다.
매핑된 모든 정책은 현재 단계(진행 중 상태)의 백그라운드에서 실행됩니다. 정책 탭에서 목록을 새로 고침하여 실행 상태를 확인할 수 있습니다.

예약된 작업은 매일 실행되어 단계에 매핑된 정책을 실행합니다. 각 단계에 대한 정책 목록의 실행 상태 열이 업데이트되어 각 실행 후 규정 준수 상태가 표시됩니다.

14. 릴리스 단계를 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.

a. 타임라인에서 단계를 선택하거나 화살표 버튼을 사용하여 이전 또는 다음 단계로 이동합니다.

b. 현재 단계의 모든 작업이 완료되고 매핑된 정책이 준수되면 단계 완료를 선택하여 단계를 완료로 표시합니다.

> **주:**
> 릴리스 관리자만 이 단계를 수동으로 완료할 수 있습니다.

현재 단계의 상태가 완료됨으로 업데이트되고 다음 단계가 시작됩니다. 현재 단계의 실제 종료 날짜가 현재 날짜로 업데이트됩니다.

15. 옵션: 릴리스 준비 대상 변경.

a. 릴리스 작업 아이콘(.)을 선택한 다음 릴리스 대상 변경을 선택합니다.

b. 릴리스 대상 변경 대화 상자에서 릴리스 준비 대상에서 다른 릴리스 준비 대상을 선택합니다.

c. 대역 외를 선택하여 릴리스를 대역 외 릴리스로 만들 수도 있습니다.
이 옵션은 시스템 속성*out_of_band_release_allowed* 및 *out_of_band_release_roles*에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 디지털 제품 릴리스 속성 문서를 참조하십시오.

d. 대역 외 옵션을 선택한 경우 릴리스 달력 에서 릴리스 달력을 선택하여 릴리스에 태그를 지정하고 릴리스 대상을 사용합니다.

e. 확인을 선택합니다.

스테이지 지향 릴리스에 대한 작업

스테이지 지향 릴리스 프로세스를 따르는 릴리스에 대해 작업하고 진행 상황을 추적합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_dpr_model.product_manager 또는 sn_dpr_model.release_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.

2. 릴리스 아이콘(릴리스)을 선택합니다.

3. 목록에서 열려는 릴리스를 선택합니다.

4. 릴리스가 진행 중이 아닌 경우 릴리스 시작을 선택합니다.

5. 대시보드를 선택하여 릴리스 상세 정보를 편집하고 메트릭 및 통계를 검토하여 필요한 조치를 취합니다.

- 상세 정보 탭을 선택하여 릴리스 상세 정보(예: 릴리스 이름, 소유자, 상태 또는 설명)를 필요에 따라 변경합니다.
- 개요 탭을 선택하여 릴리스 기간, 위험 점수, 정책 및 승인 상태를 확인합니다.

  자세한 내용은 릴리스 개요 대시보드 문서를 참조하십시오.

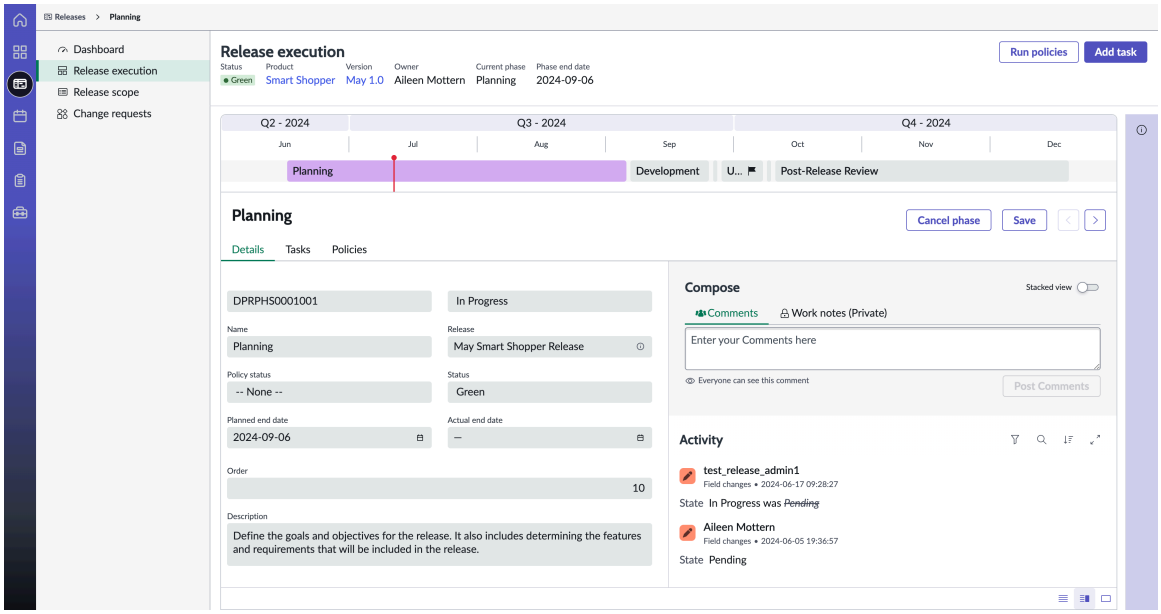
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 품질 탭을 선택하여 진행 중인 릴리스에 대한 소프트웨어 및 테스트 품질 요약을 검토합니다.

  자세한 내용은 릴리스 품질 대시보드 문서를 참조하십시오.

6. 옵션: 릴리스 범위를 선택하여 릴리스의 제품 기능을 관리합니다.
   - 릴리스에 수동으로 제품 기능 추가
   - 에픽에서 제품 기능 추가

   릴리스에 추가된 제품 기능이 제품 기능 목록에 나열됩니다.
7. 릴리스에서 변경 요청을 관리하려면 변경 요청을 선택합니다.
   자세한 내용은 릴리스에서 변경 요청 관리 문서를 참조하십시오.
8. 릴리스에서 아티팩트를 추가하거나 제거합니다.
   자세한 내용은 릴리스의 아티팩트 관리 문서를 참조하십시오.
9. 릴리스 실행을 선택하여 릴리스 상태를 보고 단계와 작업을 수행합니다.



10. 옵션: 릴리스 단계에 작업을 추가합니다.

    a. 타임라인에서 단계를 선택하거나 화살표 버튼을 사용하여 이전 또는 다음 단계로 이동합니다.

    b. 작업 추가를 선택합니다.

    c. 작업 생성 대화 상자에서 이름, 속한 단계, 종료 날짜 및 설명과 같은 작업에 대한 상세 정보를 추가합니다.

    d. 작업에 승인이 필요한 경우 다음 단계를 수행합니다.

       i. 승인 필요 필드에서 예를 선택합니다.

          할당 대상**(Assigned to)** 및 승인 정의**(Approval definition)** 필드가 나타납니다.

       ii. 할당 대상 목록에서 작업을 승인할 사용자를 선택합니다.

       iii. 승인 정의 목록에서 승인 정의를 선택하여 미리 정의된 조건에 따라 승인을 트리거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 작업 만들기를 선택합니다.

> **중요사항:**
> 작업을 생성할 때 승인이 필요한지 여부를 선택할 수 있습니다. 이 옵션은 저장한 후에는 변경할 수 없습니다.

작업이 선택한 단계에 추가됩니다.

11. 선택한 단계의 작업 진행 상황을 추적하고 관리합니다.

a. 타임라인에서 단계를 선택하거나 화살표 버튼을 사용하여 이전 또는 다음 단계로 이동합니다.

b. 단계의 모든 작업을 보려면 작업 탭을 선택합니다.
필터를 적용하여 특정 작업을 보거나 칸반 또는 목록 옵션을 선택하여 보기 유형을 변경할 수 있습니다.

c. 작업 상세 정보 창에서 열 작업을 선택합니다.

d. 작업 상세 정보 창에서 작업을 검토하거나 전체 상세 정보를 선택하여 양식 뷰에서 작업 기록을 엽니다.

e. 할당 대상 필드에서 작업을 수행할 사용자를 선택합니다.

f. 승인 필드에서 승인 작업의 승인 상태를 검토합니다.

g. 상태 필드를 작업 상태로 업데이트합니다.

h. 저장을 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

12. 옵션: 정책을 릴리스 단계에 매핑하여 확인합니다.

a. 타임라인에서 단계를 선택하거나 화살표 버튼을 사용하여 이전 또는 다음 단계로 이동합니다.

> **주:**
> 정책을 완료되거나 취소된 단계에 매핑할 수 없습니다.

b. 정책 탭을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.

c. 정책 매핑 대화 상자의 목록에서 단계에 매핑할 정책을 하나 이상 선택합니다.

d. 정책 매핑을 선택합니다.

13. 현재 단계에서 정책을 실행하려면 정책 실행 을 선택합니다.
매핑된 모든 정책은 현재 단계(진행 중 상태)의 백그라운드에서 실행됩니다. 정책 탭에서 목록을 새로 고침하여 실행 상태를 확인할 수 있습니다.

14. 릴리스 단계를 업데이트합니다.

> **주:**
> *stage_workflow_auto_transition* 시스템 속성이 true로 설정되어 있으면 모든 작업이 종결되고 정책이 준수되면 단계가 자동으로 종결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 타임라인에서 단계를 선택하거나 화살표 버튼을 사용하여 이전 또는 다음 단계로 이동합니다.

b. 현재 단계의 모든 작업이 완료되고 매핑된 정책이 준수되면 단계 완료를 선택하여 단계를 완료로 표시합니다.

> **주:**
> 매핑된 정책 중 하나라도 규정을 준수하지 않는 경우 sn_dpr_model.release_admin 역할 또는 시스템 속성에 정의된 역할*sn_dpr.complete_phase_override*이 있는 경우에만 단계를 완료할 수 있습니다.

현재 단계의 상태가 완료됨으로 업데이트되고 다음 단계가 시작됩니다. 현재 단계의 실제 종료 날짜가 현재 날짜로 업데이트됩니다.

15. 문제가 발생하여 돌아가려면 완료된 단계에서 다시 시작합니다.
자세한 내용은 릴리스 단계 재시작 문서를 참조하십시오.

16. 옵션: 릴리스 준비 대상 변경.

a. 릴리스 작업 아이콘(⋮)을 선택한 다음 릴리스 대상 변경을 선택합니다.

b. 릴리스 대상 변경 대화 상자에서 릴리스 준비 대상에서 다른 릴리스 준비 대상을 선택합니다.

c. 대역 외를 선택하여 릴리스를 대역 외 릴리스로 만들 수도 있습니다.
이 옵션은 시스템 속성*out_of_band_release_allowed* 및 *out_of_band_release_roles*에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 디지털 제품 릴리스 속성 문서를 참조하십시오.

d. 대역 외 옵션을 선택한 경우 릴리스 달력 에서 릴리스 달력을 선택하여 릴리스에 태그를 지정하고 릴리스 대상을 사용합니다.

e. 확인을 선택합니다.

릴리스 단계 재시작

이전 단계로 돌아가야 하는 문제가 발생하면 이전에 완료된 단계에서 스테이지 지향 릴리스를 다시 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에

> **주:**
> 완료된 단계에서 릴리스를 다시 시작하면 해당 단계와 이후 단계가 현재 단계까지 재설정됩니다. 또한 영향을 받는 각 단계에 연결된 작업, 승인 요청 및 정책의 상태를 재설정합니다.

필요한 역할: sn_dpr_model.release_admin

이 태스크 정보

단계를 다시 시작하면 계획을 재평가하고 조정하여 새로운 문제를 해결함으로써 릴리스가 순조롭게 진행되고 전반적인 목표를 충족하도록 할 수 있습니다. 예를 들어 릴리스 프로세스 중에 특정 버전의 아티팩트가 인증되고 유효성 검사를 통과하지 못한 경우 새 버전의 아티팩트를 선택할 수 있습니다. 그런 다음 이전 단계에서 릴리스를 다시 시작하여 해당 단계에서 동일한 작업, 매핑된 정책 및 승인을 반복할 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 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 아이콘(릴리스)을 선택합니다.
3. 목록에서 열려는 릴리스를 선택합니다.
4. 릴리스 실행을 선택합니다.
5. 릴리스 실행 페이지에서 릴리스 단계 작업 버튼( )을 선택한 다음 단계 다시 시작을 선택합니다.
6. 재시작 단계 대화 상자에서 재시작할 단계를 선택합니다.
   목록에 완료된 단계가 표시됩니다.
7. 다시 시작을 선택합니다.

결과

- 선택한 단계의 상태가 진행 중으로 업데이트되고 이후 단계의 모든 업데이트는 보류 중으로 업데이트됩니다.
- 현재 단계의 상태가 다시 시작됨으로 업데이트됩니다.
- 영향을 받는 단계의 모든 작업 상태가 진행 중으로 업데이트됩니다.
- 이러한 단계에 매핑된 정책의 마지막 실행 상태는 실행되지 않음으로 업데이트됩니다.

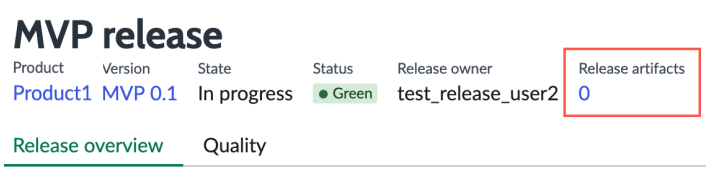
릴리스의 아티팩트 관리

릴리스에서 아티팩트를 추가하거나 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.product_manager 또는 sn_dpr_model.release_coordinator

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 아이콘(릴리스)을 선택합니다.
3. 목록에서 열려는 릴리스를 선택합니다.
4. 대시보드 페이지의 릴리스 아티팩트 아래에 있는 숫자를 선택합니다.



5. 릴리스 아티팩트 목록 뷰에서 아티팩트를 추가하거나 제거합니다.

릴리스에서 변경 요청 관리

제품 릴리스와 관련된 변경 요청을 보고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.release_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 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 아이콘(릴리스)을 선택합니다.
3. 목록에서 열려는 릴리스를 선택합니다.
4. 변경 요청을 선택합니다.
   변경 요청 목록에는 제품의 현재 릴리스와 연관된 모든 변경 요청이 표시됩니다. 릴리스는 변경 요청 기록의 소프트웨어 모델 필드에 해당 제품 버전을 입력하여 변경 요청과 연결됩니다.
5. 릴리스에 새 변경 요청을 추가하려면 새로 만들기를 선택합니다.
6. 변경 요청 모델을 선택하고 다음을 선택합니다.
7. 변경 요청 양식에 세부 정보를 입력하고 저장을 선택합니다.
   자세한 내용은 변경 요청 만들기 문서를 참조하십시오.
   변경 요청이 생성되고 변경 요청 목록에 나열됩니다.

릴리스 종결

모든 작업이 완료되고 모든 단계가 매핑된 정책을 준수하면 릴리스를 완료합니다.

시작하기 전에
릴리스를 완료로 표시하려면 검토 상태여야 합니다.

필요한 역할: sn_dpr_model.release_admin

이 태스크 정보

주:
스테이지 지향 프로세스를 따르는 릴리스는 *stage_workflow_auto_transition* 시스템 속성이 true로 설정된 경우 자동으로 완료됨으로 이동합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 아이콘(릴리스)을 선택합니다.
3. 목록에서 열려는 릴리스를 선택합니다.
4. 릴리스의 완성도를 검토하여 모든 릴리스 작업이 완료되었는지 확인합니다.
5. Dashboard(대시보드) 페이지에서 **Complete** release(릴리스 완료)를 선택합니다.
   릴리스가 종결되고 상태가 완료됨으로 업데이트됩니다.

릴리스 준비 대상에서 계획된 릴리스 보기

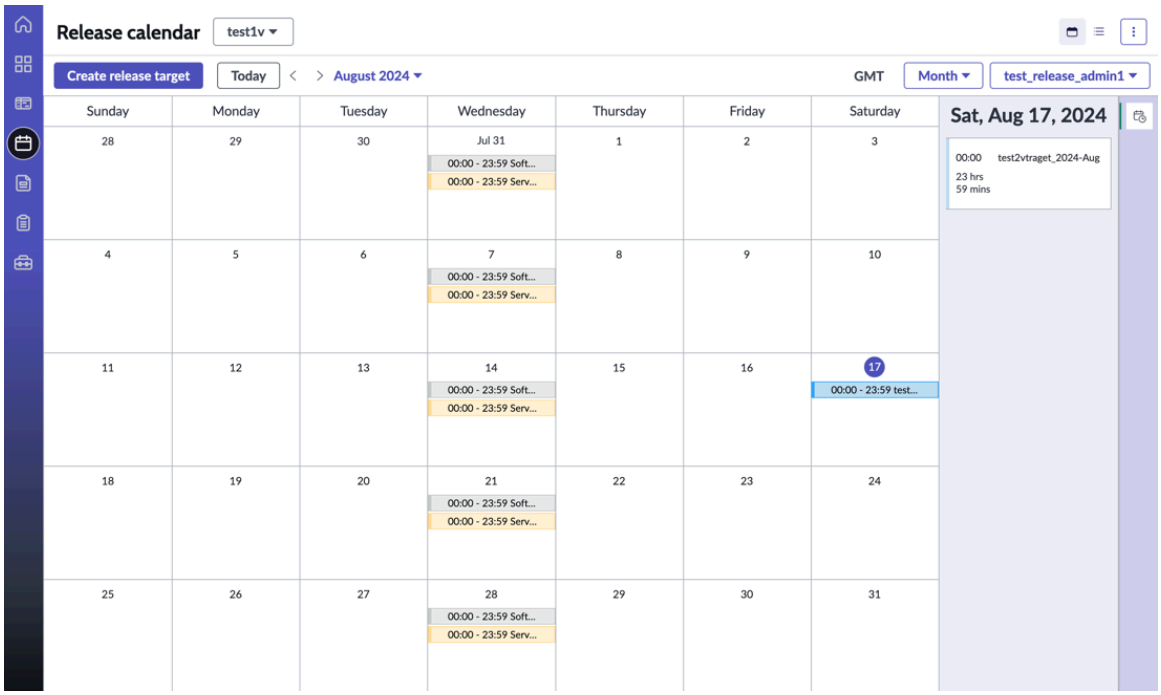
릴리스 준비 대상에서 계획된 모든 제품 릴리스를 보고 추적하며 진행 상황을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.release_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 달력 아이콘(릴리스)을 선택합니다.
   릴리스 달력이 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. 릴리스를 보려는 릴리스 달력을 선택합니다.
4. 옵션: 필터 목록에서 릴리스 관리자를 선택하여 릴리스 달력을 필터링합니다.
   기본적으로 릴리스 대상은 모든 릴리스 관리자에 대해 표시됩니다.
5. 달력, 목록 뷰 또는 어젠다 뷰 창에서 릴리스 준비 대상을 선택합니다.
6. 릴리스 대상 양식에서 릴리스 탭을 선택하여 준비 대상에서 계획된 모든 릴리스를 봅니다.
   목록에는 이 준비 대상에 연결된 모든 릴리스가 표시됩니다.
7. 목록에서 릴리스를 선택하여 상태 및 기타 상세 정보를 검토합니다.

릴리스 번들을 통해 여러 릴리스 추적

릴리스 번들을 사용하면 여러 릴리스를 그룹화하여 한 곳에서 동시에 추적하고 관리할 수 있습니다.

릴리스 코디네이터와 제품 관리자는 릴리스 번들을 사용하여 각 릴리스의 진행 상황을 쉽게 추적할 수 있습니다. 릴리스 번들은 종속성과 잠재적 충돌을 식별하고 원활하고 조정된 릴리스 프로세스를 보장하기 위해 필요한 조정을 수행하는 데 도움이 됩니다. 또한 모든 사람이 동일한 정보에 액세스하고 각 릴리스의 상태를 계속 업데이트할 수 있으므로 팀 구성원 간의 커뮤니케이션과 협업이 가능합니다.

여러 릴리스 번들에 릴리스를 포함할 수 있으며, 이는 대규모 프로젝트에 유용할 수 있습니다. 서로 다른 기능을 작업하는 여러 팀 간에 더 잘 조정하는 데 도움이 될 수 있습니다. 또한 업데이트를 관리하고 우선순위를 지정하는 데도 도움이 될 수 있습니다.

기능과 이점

릴리스 번들은 다음과 같은 기능과 이점을 제공합니다.

중앙 집중식 관리

릴리스 코디네이터와 프로젝트 관리자가 한 곳에서 여러 릴리스를 동시에 관리할 수 있도록 합니다.

진행 상황 및 품질 모니터링

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 팀과 프로젝트의 릴리스 진행 상황을 모니터링하고 번들 내 릴리스 품질을 보장합니다.

변경 요청 추적

릴리스의 모든 변경 요청을 추적합니다.

릴리스 번들 생성

릴리스 번들을 생성하여 단일 위치에서 여러 릴리스를 관리하고 추적합니다. 이러한 릴리스는 릴리스 준비 대상이 다를 수 있지만 번들로 그룹화하면 모두 효율적으로 관리하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager 또는 sn_dpr_model.release_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 아이콘(.)을 선택한 다음, 번들을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. Create release bundle(릴리스 번들 생성) 대화 상자에서 릴리스 번들의 이름, 소유자 및 설명을 입력합니다.
5. 다음을 선택합니다.
6. 릴리스를 번들에 추가하거나 건너뛰고 나중에 추가합니다.
   - 번들에 릴리스를 추가하려면 목록에서 릴리스를 선택하고 추가를 선택합니다.
   - 나중에 번들에 릴리스를 추가하려면 건너뛰기를 선택합니다.

릴리스 번들에서 여러 릴리스 추적

릴리스 번들의 릴리스 진행 상황을 동시에 추적하여 효율성을 개선하고 릴리스 관리 프로세스를 간소화합니다. 또한 릴리스의 종속성과 잠재적 상충을 식별하고 다른 릴리스에서 작업하는 팀 구성원과 조율할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager 또는 sn_dpr_model.release_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 디지털 제품 릴리스 워크스페이스.
2. 릴리스 아이콘(.)을 선택한 다음, 번들을 선택합니다.
3. 목록에서 열려는 릴리스 번들을 선택합니다.
4. 개요 탭에서 번들의 모든 릴리스에 대한 주요 메트릭을 검토합니다.

위젯	설명
상태별로 릴리스	상태별로 그룹화된 번들의 총 릴리스 수입니다.
작업	상태별로 그룹화된 번들의 모든 릴리스에서 총 작업 수입니다.
정책	번들의 모든 릴리스에서 규정 준수 상태별로 그룹화된 총 정책 수입니다.
승인	번들의 모든 릴리스에서 승인 상태별로 그룹화된 모든 승인 작업 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.

위젯	설명
기능	번들의 모든 릴리스에서 상태별로 그룹화된 총 제품 기능 수입니다.

5. 옵션: 상세 정보 탭에서 릴리스 번들 상세 정보를 보고 편집합니다.
6. 릴리스 탭에서 번들의 릴리스를 보고 관리합니다.
   - 번들에 릴리스를 추가하려면 추가 를 선택한 다음, 릴리스 목록에서 선택합니다.
   - 번들에서 기존 릴리스를 제거하려면 목록에서 릴리스를 선택한 다음 제거를 선택합니다.
   - 릴리스의 상세 정보를 보려면 목록에서 릴리스를 선택합니다.
7. 변경 요청 탭에서 번들에 포함된 모든 릴리스의 변경 요청을 확인합니다.
   변경 요청의 상세 정보를 보려면 목록에서 해당 변경 요청을 선택합니다.

디지털 제품 릴리스 정책 콘텐츠 팩

정책 컨텐츠 팩에는 디지털 제품 릴리스 에서 단계 게이트 검증을 자동화하기 위한 데이터 수집기 및 정책이 포함되어 있습니다 디지털 제품 릴리스.

- 데이터 수집기를 사용하면 데이터 모델 애플리케이션에 대한 DevOps 로우 코드 정책을 만들 수 있습니다.

  자세한 내용은 디지털 제품 릴리스 데이터 수집기 문서를 참조하십시오.

- 정책을 사용하면 소프트웨어 아티팩트의 위상 게이트 검증과 지속적인 평가를 자동화하여 비즈니스 요구 사항 및 표준을 충족하는지 확인할 수 있습니다.

  자세한 내용은 디지털 제품 릴리스 정책 문서를 참조하십시오.

디지털 제품 릴리스 데이터 수집기

정책 컨텐츠 팩에는 디지털 제품 릴리스 정책에 대해 유효성을 검사할 DevOps 데이터를 수집하는 데이터 수집기 세트가 포함되어 있습니다.

승인 작업 완성도

승인 작업 완성도 데이터 수집기는 릴리스 단계와 연결된 모든 승인 릴리스 작업이 완료되었는지 확인합니다.

입력: 릴리스 단계.

출력:

- true: 모든 승인 작업이 승인됩니다.
- false: 하나 이상의 승인 작업이 승인되지 않았거나 릴리스 단계에 대한 승인 작업이 없습니다.

아티팩트 스토리 완료

아티팩트 스토리 완료 데이터 수집기는 릴리스 아티팩트와 연결된 완료된 스토리의 백분율을 반환합니다. 백분율을 계산하는 데 사용되는 수식은 `### #### ### = (### ### # / (# ### # - ### ### ### # - ### ### ### #)) * 100`입니다.

입력: 릴리스 단계의 아티팩트 목록입니다.

출력: 완료된 스토리의 비율(%)

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

코드 범위

코드 검사 데이터 수집기는 아티팩트 버전을 기반으로 계산된 현재 코드 검사를 반환합니다.

입력: 릴리스 단계의 아티팩트 목록입니다.

출력: 코드 범위의 비율(%)

작업 항목 없이 커밋

작업 항목 없이 커밋 데이터 수집기는 연결된 작업 항목이 없는 커밋의 백분율을 반환합니다. 백분율을 계산하는 데 사용되는 수식은 ## ## ## ### ### = (## ## ## ## #/##### # ## #) * 100입니다.

입력: 릴리스 단계의 아티팩트 목록입니다.

출력: 작업 항목 없는 커밋의 비율(%)

계획된 스토리 완성도

계획된 스토리 완료율 데이터 수집기는 완료된 것으로 표시된 계획된 스토리의 백분율을 반환합니다. 릴리스와 연결된 에픽의 스토리가 고려됩니다. 백분율을 계산하는 데 사용되는 수식은 ### #### ### = (### ### # / (# ### # - ### ### ### # - ### ### ### #)) * 100;입니다.

입력: 릴리스와 연결된 에픽 목록입니다.

출력: 완료된 것으로 표시된 계획된 스토리의 비율(%)

보안 취약성

보안 취약성 데이터 수집기는 특정 범주와 연결된 보안 취약성 수를 반환합니다. 보안 취약성은 다음과 같이 아티팩트 버전과 취약성 범주를 기반으로 식별됩니다.

- 차단자: 차단기 문제의 합계를 반환합니다. DevOps 데이터에만 유효합니다.
- 중요 우선순위 문제: DevOps 데이터의 경우 중요 문제의 합계를 반환합니다. SecOps 데이터의 경우 매우 높은 우선 순위 문제의 합계를 반환합니다. DevOps 및 SecOps 데이터 모두에 대해 중요 및 매우 높은 우선순위 문제의 누적을 반환합니다.
- 높은 우선순위 문제: DevOps 및 SecOps 데이터 모두에서 높은 우선순위 문제의 합계를 반환합니다.
- 중간 우선순위 문제: DevOps 및 SecOps 데이터 모두에서 중간 우선순위 문제의 합계를 반환합니다.
- 주요 문제: 모든 아티팩트에서 중요 문제의 합계를 반환합니다. DevOps 데이터에만 유효합니다.
- 경미한 문제: 모든 아티팩트에서 경미한 문제의 합계를 반환합니다. DevOps 데이터에만 유효합니다.

입력: 릴리스 단계의 아티팩트 목록입니다.

출력: 취약성의 총 개수입니다.

테스트 통과

테스트 통과 데이터 수집기는 아티팩트 버전을 기반으로 통과한 테스트의 백분율을 반환합니다. 테스트 유형이 제공되면 지정된 테스트 유형에 대한 테스트 결과만 반환하고, 그렇지 않으면 아티팩트 버전의 모든 테스트 유형에 대한 테스트 결과를 반환합니다. 백분율을 계산하는 데 사용되는 수식은 ### ### ## = (### ### # / (# ### # - ### ### #)) * 100입니다.

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

입력: 릴리스 단계 및 테스트 유형에 대한 아티팩트 목록(선택 사항).

출력: 통과한 테스트 비율(%)

작업 항목에 커밋이 있음

작업 항목에 커밋이 있음 데이터 수집기는 모든 작업 항목에 관련 커밋이 있는지 여부를 반환합니다. 작업 항목은 릴리스와 관련된 에픽을 기반으로 식별됩니다. 백분율을 계산하는 데 사용되는 수식은 ### ## #### ### = (## ## ### ### #/### ### # ### #) * 100입니다.

입력: 릴리스 단계의 아티팩트 목록입니다.

출력: 작업 항목 없는 커밋의 비율(%)

관련 정보

디지털 제품 릴리스 정책

Passing parameters to PaCE policies

디지털 제품 릴리스 정책

기본적으로 정책 콘텐츠 팩에는 소프트웨어 아티팩트의 디지털 제품 릴리스 단계 게이트 확인 및 지속적인 평가를 자동화하는 정책 집합이 포함되어 있습니다.

이러한 기본 DPR 정책을 사용하거나 사용자 지정하여 구성 데이터 컨텐츠가 적합한지 확인하거나 정책의 전체 수명 주기 PaCE 를 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Policy as Code Engine (PaCE) 문서를 참조하십시오.

주:
기본 정책은 수정할 수 없습니다. 그러나 정책의 복사본을 만들고 사용자 지정할 수 있습니다.

완료된 모든 스토리에 연결된 커밋이 있음 **(all_completed_stories_have_associated_commits)**

릴리스의 완료된 모든 스토리에 연결된 커밋이 있는지 확인합니다.

릴리스의 완료된 스토리에 연결된 커밋이 없는 경우 규정 미준수 상태가 됩니다.

계획된 모든 스토리가 완료됨**(all_planned_stories_are_completed)**

릴리스의 계획된 모든 스토리가 완료되었는지 여부를 확인합니다.

릴리스에 대해 계획된 스토리의 완료율이 100%가 아닌 경우 규정 미준수 상태가 됩니다. 계획된 스토리의 완료율은 (# ### ### / # ### ###) * 100으로 계산됩니다.

코드 범위가 임계치를 초과함**(code_coverage_threshold)**

코드 범위의 백분율이 임계값을 초과하는지 여부를 확인합니다.

코드 범위의 백분율이 지정된 임계값보다 작으면 규정 미준수 상태가 됩니다. 릴리스의 코드 범위 백분율은 릴리스에 포함된 모든 아티팩트 버전에 대해 계산된 평균 코드 범위입니다.

주:
코드 검사 데이터가 없는 아티팩트 버전은 평균 코드 검사 계산에서 제외됩니다.

입력 인수

minCodeCoverageThreshold

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

- 릴리스의 코드 범위에 허용되는 최솟값입니다.
- 기본값: 100
- 유형: 정수
- 사용법 : 필수

통합 테스트 통과가 임계치를 초과함(integration_test_pass_threshold)

통과한 통합 테스트의 백분율이 임계값보다 작지 않은지 확인합니다.

통과한 통합 테스트의 백분율이 지정된 임계값보다 작으면 규정 미준수 상태가 됩니다. 통과한 통합 테스트의 백분율은 (## #### ### ## # ### ## ### / ## #### ### ## # ## ###) * 100으로 계산됩니다.

입력 인수

minTestPassThreshold

- 통합 테스트 통과율에 허용되는 최솟값입니다.
- 기본값: 100
- 유형: 정수
- 사용법 : 필수

부하 테스트 통과가 임계치를 초과함(load_test_pass_threshold)

통과한 부하 테스트의 백분율이 임계값보다 작지 않은지 여부를 확인합니다.

통과한 부하 테스트의 백분율이 지정된 임계값보다 작으면 규정 미준수 상태가 됩니다. 통과한 부하 테스트의 백분율은 (## #### ### ## # ### ## ### / ## #### ### ## # ## ###) * 100으로 계산됩니다.

입력 인수

minTestPassThreshold

- 부하 테스트 통과율에 허용되는 최솟값입니다.
- 기본값: 100
- 유형: 정수
- 사용법 : 필수

위험한 취약성을 찾을 수 없음(no_critical_vulnerabilities)

릴리스에서 발견된 위험한 취약성이 없는지 확인합니다.

차단기, 심각, 높음 또는 중요로 분류된 취약성의 총 수가 0보다 크면 규정 미준수 상태가 됩니다.

회귀 테스트 통과가 임계치를 초과함(regression_test_pass_threshold)

통과한 회귀 테스트의 백분율이 임계값보다 작지 않은지 확인합니다.

통과한 회귀 테스트의 백분율이 지정된 임계값보다 작으면 규정 미준수 상태가 됩니다. 통과한 회귀 테스트의 백분율은 (## #### ### ## # ### ## ### / ## #### ### ## # ## ###) * 100으로 계산됩니다.

입력 인수

minTestPassThreshold

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

- 회귀 테스트 통과율에 허용되는 최솟값입니다.
- 기본값: 100
- 유형: 정수
- 사용법 : 필수

스모크 테스트 통과가 임계치 초과(smoke_test_pass_threshold)

통과한 스모크 테스트의 백분율이 임계값보다 작지 않은지 확인합니다.

통과한 스모크 테스트의 백분율이 지정된 임계값보다 작으면 규정 미준수 상태가 됩니다. 통과한 스모크 테스트의 백분율은 (## #### ### ## # ### ### ### / ## #### ### ## # ### ###) * 100으로 계산됩니다.

입력 인수

minTestPassThreshold

- 스모크 테스트 통과율에 허용되는 최솟값입니다.
- 기본값: 100
- 유형: 정수
- 사용법 : 필수

시스템 테스트 통과가 임계치를 초과함(system_test_pass_threshold)

통과한 시스템 테스트의 백분율이 임계값보다 작지 않은지 확인합니다.

통과한 시스템 테스트의 백분율이 지정된 임계값보다 작으면 규정 미준수 상태가 됩니다. 통과한 시스템 테스트의 백분율은 (## #### ### ## # ### ### ### / ## #### ### ## # ### ###) * 100으로 계산됩니다.

입력 인수

minTestPassThreshold

- 시스템 테스트 통과율에 허용되는 최솟값입니다.
- 기본값: 100
- 유형: 정수
- 사용법 : 필수

사용자 수용 테스트 통과가 임계치를 초과함(user_acceptance_test_pass_threshold)

통과한 사용자 수용 테스트의 백분율이 임계값보다 작지 않은지 확인합니다.

통과한 사용자 수용 테스트의 백분율이 지정된 임계값보다 작으면 규정 미준수 상태가 됩니다. 통과한 사용자 수용 테스트의 백분율은 (## #### ### ## # ### ### ## ### / ## #### ### ## # ### ## ###) * 100으로 계산됩니다.

입력 인수

minTestPassThreshold

- 사용자 수용 테스트 통과율에 허용되는 최솟값입니다.
- 기본값: 100
- 유형: 정수
- 사용법 : 필수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

디지털 제품 릴리스 데이터 수집기

디지털 제품 릴리스 참조

참조 주제는 DPR(구성 및 관리 디지털 제품 릴리스)에 사용하는 목록 및 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

디지털 제품 릴리스와 함께 설치되는 구성요소

앱을 활성화하면 디지털 제품 릴리스 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
제품 기능 작성 〔sn_dpr_model.제품_기능_생성〕	제품에 제품 기능을 작성합니다.	없음
제품 기능 삭제 〔sn_dpr_model.제품_기능_삭제〕	제품의 제품 기능을 삭제합니다.	없음
제품 기능 읽기 〔sn_dpr_model.제품_기능_읽기〕	제품의 제품 기능을 읽습니다. 제품 기능을 만들거나 수정할 수 없습니다.	없음
제품 기능 쓰기 〔sn_dpr_model.제품_기능_쓰기〕	제품의 제품 기능을 업데이트합니다.	없음
디지털 프로덕트 매니저 [sn_dpr_model.product_manager]	디지털 제품을 관리합니다.	• model_manager • pd_operator • sn_change_write • sn_devops.app_owner • sn_dpr_model.product_feature_create입니다. • sn_dpr_model.제품_기능_삭제 • sn_dpr_model.제품_기능_읽기 • sn_dpr_model.제품_기능_쓰기 • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_pace.code_reader • sn_pace.execution_reader

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.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
		• sn_pace.policy_reader • task_editor • template_read_global
디지털 제품 릴리스 관리자 〔sn_dpr_model.릴리스_admin〕	릴리스 프로세스를 정의하고 릴리스를 모니터링합니다.	• pd_operator • sn_change_write • sn_devops.tool_owner • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.제품_기능_읽기 • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_pace.admin • sn_pace.mapping_admin • task_editor • template_editor_global
디지털 제품 릴리스 코디네이터 〔sn_dpr_model.릴리스_코디네이터〕	제품 팀의 책임을 지원합니다.	• pd_operator • sn_change_write • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.제품_기능_읽기 • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_pace.code_reader • sn_pace.execution_reader • sn_pace.policy_reader • task_editor • template_read_global
디지털 제품 릴리스 사용자 〔sn_dpr_model.릴리스_사용자〕	디지털 제품 릴리스 작업 공간에 액세스하여 릴리스 상세 정보를 보고 릴리스 작업을 업데이트 및 승인합니다. 릴리스를 생성하거나 수정할 수 없습니다.	• sn_change_read • sn_devops.viewer • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_pace.policy_reader • task_editor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
디지털 제품 릴리스 워크스페이스 사용자 [sn_dpr_workspace.workspace_user]	디지털 제품 릴리스 작업 공간에 액세스합니다.	cmdb_read

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
6개월 된 미사용 릴리스 대상 청소	6개월 이상 지났지만 사용되지 않은 릴리스 대상 기록을 삭제합니다. 실행: 매일
DPR 모든 활성 릴리스 단계에 대한 정책 실행	모든 릴리스에 대해 현재 진행 중인 단계에 매핑된 정책을 실행합니다. 실행: 매일 주: 이 예약된 작업은 기본적으로 비활성 상태입니다. 실행하려면 활성화해야 합니다.
릴리스 단계 상태 전환	진행 중인 릴리스의 단계 상태를 관리합니다. 이 작업은 진행 중인 모든 릴리스와 해당 단계를 확인합니다. 단계가 진행 중이고 계획된 종료 날짜가 오늘이며 정책 상태가 준수인 경우 완료됨으로 표시되고 다음 단계가 시작됩니다. 실행: 매시간
릴리스 상태 전환	보류 중이거나 진행 중인 릴리스의 상태를 관리합니다. • 릴리스가 보류 중 상태이고 계획된 시작 날짜가 오늘인 경우 상태는 진행 중으로 업데이트됩니다. • 릴리스가 진행 중 상태이고 모든 단계가 완료되면 상태가 검토로 업데이트됩니다. 실행: 매시간

설치되는 테이블

테이블	설명
승인 정의 [sn_dpr_model_approval_definition]	릴리스 작업에 대한 승인 요청을 사용자 또는 사용자 그룹에 전달하는 데 사용되는 승인 정의입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
에픽 [sn_dpr_model_product_feature_epic_mapping]	제품 기능에 연결된 에픽 매핑입니다.
정책 [sn_dpr_pace_policy_mapping]	릴리스에 매핑된 정책입니다. PaCE에서 정책 매핑 테이블(sn_pace_policy_mapping)을 확장합니다.
제품 기능 [sn_dpr_model_product_feature]	제품의 제품 기능입니다.
릴리스 [sn_dpr_model_release]	단계, 작업, 정책 및 승인이 포함된 제품에 대한 릴리스입니다.
릴리스 아티팩트 [sn_dpr_model_release_artifact]	제품 릴리스의 아티팩트입니다.
릴리스 번들 [sn_dpr_model_release_bundle]	릴리스 번들은 동시에 추적할 수 있는 릴리스 그룹입니다.
릴리스 번들 M2M [sn_dpr_model_release_bundle_m2m]	다양한 릴리스 번들로 그룹화된 릴리스입니다.
릴리스 달력 (sn_dpr_model.릴리스_달력)	관련 릴리스 준비 대상을 포함할 수 있는 달력 릴리스 달력에는 제외 일정이 첨부되어 이러한 제외 일정에 속하는 날짜에 릴리스 대상이 생성되지 않도록 할 수 있습니다.
릴리스 단계 [sn_dpr_model_release_phase]	제품 릴리스의 단계입니다.
릴리스 정책 실행 [sn_dpr_policy_execution]	릴리스에 대해 실행되는 정책의 결과입니다.
릴리스 준비 대상 [sn_dpr_model_release_target]	단일 또는 반복 릴리스에 대한 일정을 정의하는 릴리스 준비 대상입니다. 릴리스 대상은 릴리스 달력에 추가됩니다.
릴리스 작업	릴리스에 대한 단계별 작업입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
[sn_dpr_model_release_task]	
릴리스 템플릿 [sn_dpr_model_release_template]	미리 정의된 단계, 작업, 승인 및 정책이 포함된 릴리스 템플릿입니다. 릴리스를 생성하는 동안 릴리스 템플릿을 적용하여 이러한 단계, 작업, 승인 및 정책을 미리 채울 수 있습니다.

디지털 제품 릴리스 속성

기본 에픽에서 제품 기능을 자동으로 생성할 수 있도록 시스템 속성을 구성합니다.

이러한 속성은 디지털 제품 릴리스에서 사용할 수 있습니다.

주:
시스템 속성〔sys_properties〕테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

디지털 제품 릴리스의 속성

속성	설명
sn_dpr.allow_multiple_release	제품에 대해 여러 릴리스를 생성할 수 있 • 유형: true|false • 기본값: false • 기타 가능한 값: true
sn_dpr_workspace.allowed_states_for_create_auto_product_feature	제품 기능의 자동 생성을 위해 고려되는 • 유형: string • 기본값: created,planned,wip,complete,prop • 기타 가능한 값: 새 상태를 제공하거나 수 있습니다.
sn_dpr_workspace.auto_create_product_feature_for_primary_epic입니다.	기본 에픽에 대해 제품 기능을 자동으로 결정합니다. • 유형: true|false • 기본값: false • 기타 가능한 값: true
sn_dpr.out_of_band_release_allowed_allowed입니다.	릴리스 대상 없이 지정된 날짜에 릴리스를 결정합니다. • 유형: true|false • 기본값: true • 기타 가능한 값: false

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.

디지털 제품 릴리스의 속성

속성	설명
sn_dpr.out_of_band_release_roles	일회성 릴리스를 생성할 수 있는 역할 목 지정합니다. • 유형: string • 기본값: sn_dpr_model.release_adm
sn_dpr.release_calendar_exclusions	인코딩된 쿼리를 사용하여 릴리스 달력의 제한합니다. cmn_schedule 테이블에서 인코딩된 쿼 대화 상자의 제외 일정 필드에서 특정 일 있습니다. 중단 및 유지관리 일정은 항상 • 유형: string • 기본값: sn_dpr_model.release_adm
sn_dpr.release_kanban_lanes	릴리스 실행 페이지의 칸반 보드에 레인을 • 유형: string • 기본값: 1,2,3
sn_dpr.exclude_release_readiness_targets입니다.	제외된 일정의 날짜와 겹치는 릴리스 준비 결정합니다. 이 속성을 true로 설정하면 릴리스 준비 겹치는 경우 비활성으로 생성됩니다. • 유형: true|false • 기본값: true • 기타 가능한 값: false
sn_dpr.stage_workflow_auto_transition	스테이지 지향 릴리스와 해당 단계가 예 자동으로 전환될 수 있는지 여부를 결정 이 속성을 false로 설정하면 릴리스 단계 경우에도 상태 간에 전환되지 않습니다. • 유형: true|false • 기본값: true • 기타 가능한 값: false
sn_dpr.auto_transition_release_to_review	모든 단계가 완료되면 릴리스를 진행 중 자동으로 이동할 수 있는지 여부를 결정

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.

디지털 제품 릴리스의 속성

속성	설명
	• 유형: true|false • 기본값: true • 기타 가능한 값: false
sn_dpr.auto_transition_release_to_completed	검토가 완료되면 릴리스를 검토 상태에서 이동할 수 있는지 여부를 결정합니다. • 유형: true|false • 기본값: false • 기타 가능한 값: true
sn_dpr.complete_phase_override	특정 역할을 가진 사용자가 릴리스 단계를 기본 역할인 sn_dpr_model.release_adm 릴리스 단계 상태에 대한 쓰기 권한이 있 구분하여 추가할 수 있습니다. • 유형: string • 기본값: sn_dpr_model.release_adm • 기타 가능한 값: 릴리스 단계 상태에 대 역할입니다.
sn_dpr. VulnerabilitiesType매핑	다양한 유형의 취약성에 매핑된 수준을 사 위젯 릴리스 품질 대시보드에 나타낼 수
sn_dpr_model.rmv2.migration_roles	v2DPR에서 로 데이터 릴리스 관리 마이그 위한 관리자 역할 외에 추가 역할의 쉼표 지정합니다. 마이그레이션 시 rm_produ cmdb_application_product_model 테이 복사됩니다.

승인 정의 양식

릴리스 관리자는 승인 정의를 생성하여 릴리스의 단계 작업에 대한 승인을 받을 수 있습니다.

자세한 내용은 에서 승인 정의 생성 디지털 제품 릴리스 문서를 참조하십시오.

승인 정의 양식

필드	설명
이름	승인 정의의 이름입니다. 승인 목적을 식별하는 데 도움이 되는 의미 있는 이름을 제공합니다.
활성	승인 정의를 활성으로 표시하는 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.

승인 정의 양식

필드	설명
	작업 또는 작업 템플릿을 생성할 때는 활성 승인 정의만 선택할 수 있습니다.
승인자 소스	작업을 승인하는 사용자 또는 그룹의 소스입니다. • 승인 정의: 특정 사용자 또는 그룹을 선택합니다. • 디지털 제품: 제품 테이블의 참조 필드를 통해 동적으로 결정된 사용자 또는 그룹을 선택합니다.
승인 작업	승인을 다음으로 보내는 옵션: • 역할에 따른 개별 사용자 • 사용자 그룹
사용자 필드	사용자 [sys_user] 테이블의 필드입니다. 사용자 필드를 선택합니다. 작업에서 승인이 시작되면 승인 요청은 해당 사용자 필드에 이름이 있는 사람에게 전달됩니다. 예를 들어, 관리자 사용자 필드를 선택하면 승인 기록이 작업에 할당된 개인의 관리자에게 할당됩니다. 이 필드는 승인 작업에서 사용자를 선택한 경우에만 나타납니다.
그룹 필드	그룹 [sys_user_group] 테이블의 필드입니다. 그룹 필드를 선택합니다. 작업에서 승인이 시작되면 승인 요청은 그룹 필드에 나열된 그룹의 구성원에게 전달됩니다. 이 필드는 승인 작업에서 그룹을 선택한 경우에만 나타납니다.
대기	승인 요청이 승인된 것으로 간주해야 하는 시기를 결정하는 옵션입니다. • 모든 응답: 모든 그룹 구성원이 요청을 승인하면 승인된 것으로 간주됩니다. • 첫 번째 응답: 그룹 구성원 중 한 명이 요청을 승인하면 요청이 승인된 것으로 간주됩니다. • 사용자 비율: 지정된 최소 그룹 구성원 비율로 승인하면 요청이 승인된 것으로 간주됩니다. 이 옵션을 선택하는 경우 백분율 필드에 백분율을 입력합니다. 이 필드는 승인 작업에서 그룹을 선택한 경우에만 나타납니다.

의 키 날짜 양식 추가 **DPR**

릴리스 관리자는 릴리스 템플릿에 키 날짜를 추가하여 릴리스 대상과 관련하여 중요한 날짜를 정의할 수 있습니다.

자세한 내용은 릴리스 템플릿 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.

키 날짜 추가 양식

필드	설명
유형	날짜 유형입니다. 옵션으로는 마일스톤, 주요 이벤트, 마감일 또는 중요한 날짜가 있습니다.
키 날짜	키 날짜에 대한 간단한 설명입니다.
일	단계의 시작부터 또는 종료 전의 일 수

릴리스 준비 대상 양식

릴리스 관리자는 릴리스 달력에서 릴리스 준비 대상을 생성하여 릴리스 배포를 위해 준비해야 하는 날짜를 정의할 수 있습니다. 디지털 제품 릴리스을 클릭합니다.

자세한 내용은 릴리스 준비 대상 생성 문서를 참조하십시오.

릴리스 준비 대상 양식

필드	설명
이름	릴리스 준비 대상의 이름입니다.
릴리스 관리자	릴리스 프로세스를 관리하는 릴리스 관리자의 이름입니다. 이름은 기본적으로 미리 채워져 있습니다. 그러나 다른 사용자를 준비 대상 릴리스 관리자로 선택할 수 있습니다.
설명	릴리스 준비 대상에 대한 간략한 설명입니다.
날짜	제품 릴리스 준비가 완료되어야 하는 날짜입니다. 주: 릴리스가 연결된 릴리스 준비 대상에는 이 필드를 사용할 수 없습니다. 반복 옵션을 선택하면 날짜 필드가 시작 날짜 필드로 바뀝니다.
반복	되풀이 대상을 설정하는 옵션입니다. 반복에서 옵션을 선택하고 시작 날짜, 반복 옵션 및 종료 날짜를 선택하여 되풀이 대상을 설정합니다.
대상에서 제외된 일정	중단, 유지관리 또는 기타 일정과 겹치는 생성에서 릴리스 준비 대상이 제외되는 경우의 일정입니다. 이러한 일정은 선택한 달력에서 자동으로 채워집니다.

릴리스 양식

제품 관리자 또는 릴리스 관리자는 에서 제품 버전 디지털 제품 릴리스에 대한 릴리스를 생성할 수 있습니다.

자세한 내용은 제품에 대한 릴리스 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.

릴리스 양식 생성

필드	설명
릴리스 이름	릴리스를 식별하는 고유한 릴리스 이름입니다.
제품	릴리스가 생성되는 제품입니다.
버전	릴리스에 포함된 제품 버전입니다.
릴리스 템플릿	릴리스 프로세스를 정의하는 템플릿입니다. 템플릿은 미리 정의된 단계, 작업, 정책 및 승인을 이 릴리스에 적용합니다. 자세한 내용은 릴리스 템플릿 생성 문서를 참조하십시오. 선택한 템플릿에 따라 릴리스는 타임라인 지향 또는 스테이지 지향 릴리스 프로세스를 따릅니다. 자세한 내용은 제품에 대한 릴리스 문서를 참조하십시오.
릴리스 준비 대상	제품이 릴리스를 위해 준비되어야 하는 시기를 나타내는 준비 대상 주: 이 필드는 스테이지 지향 릴리스에 대한 선택 사항입니다. 자세한 내용은 릴리스 준비 대상 생성 문서를 참조하십시오. 이 필드는 대역 외 가 명확한 경우에만 나타납니다.
대역 외	이 릴리스를 대역 외 릴리스로 만드는 옵션으로, 이는 기존 릴리스 준비 대상과 연결되지 않음을 의미합니다. 대신 선택한 날짜에 대한 새 릴리스 준비 대상이 생성됩니다. 대역 외 릴리스를 생성하는 옵션은 다음 시스템 속성 구성에 따라 달라집니다. • *out_of_band_release_allowed*__true__로 설정됩니다. • 에 *out_of_band_release_roles*나열된 역할 중 하나가 있습니다. 자세한 내용은 디지털 제품 릴리스 속성 문서를 참조하십시오.
릴리스 날짜	대역 외 릴리스의 릴리스 날짜입니다. 이 필드는 대역 외 를 선택한 경우에만 나타납니다.
릴리스 달력	릴리스를 대상으로 하는 릴리스 달력입니다. 릴리스 달력에서 선택한 날짜에 릴리스 대상이 있는 경우 릴리스가 추가됩니다. 그렇지 않은 경우 릴리스 대상이 만들어지고 릴리스가 추가됩니다. 자세한 내용은 릴리스 달력 생성 문서를 참조하십시오. 이 필드는 대역 외 를 선택한 경우에만 나타납니다.

디지털 최종 사용자 경험

ServiceNow 클라우드의 ServiceNow# 디지털 최종 사용자 경험(DEX)에서는 애플리케이션, 네트워크 및 장치에 대한 포괄적인 모니터링을 제공하여 모든 채널에서 최적의 성능을 낼 수 있도록 합니다. DEX에는 성능 및 규정 준수를 모니터링하기 위한 애플리케이션 및 장치 상태, 정책 및 메트릭 검사를 통해 정정을 용이하게 하기 위한 DEX 콘텐츠 플레이북, 일상적인 최종 사용자 워크플로우에 ServiceNow 기능을 통합하기 위한 데스크톱 도우미가 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.

DEX 개요

ServiceNow DEX는 IT 전문가가 최종 사용자 애플리케이션, 장치 및 네트워크를 사전에 감독할 수 있도록 해줍니다. 데스크톱 도우미를 사용하면 직원이 문제를 해결하고, 알림을 받고, 가상 에이전트와 상호작용할 수 있습니다.

DEX 애플리케이션 및 장치 상태에서는 사용자 경험 데이터와 성능 메트릭을 수집하고 추적하여 애플리케이션 관리, 사용자 및 장치 관리를 지원합니다.

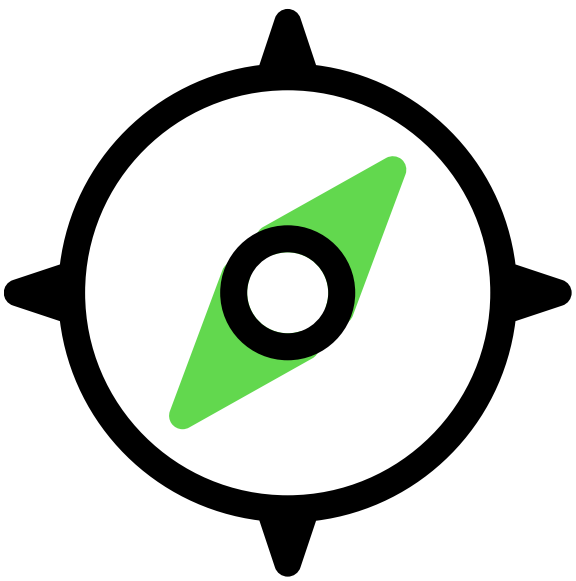
DEX 콘텐츠 플레이북에는 일반적으로 웹/SaaS 또는 설치된 애플리케이션 모니터링, 사용자 장치 상태 모니터링, 정정, 사용자가 문제 해결을 위해 연결된 장치에서 실행할 수 있는 진단 작업이 포함됩니다.

통합 모니터링 작업 공간 및 관련 콘텐츠(정책, 검사 정의 및 작업)는 애플리케이션 및 장치 상태 및 DEX 콘텐츠 플레이북 문서를 참조하십시오.

DEX 데스크톱 도우미 애플리케이션은 직원이 로컬 애플리케이션 및 요청을 모니터링하고 네트워크 테스트를 수행할 수 있는 편리한 액세스를 제공합니다. 가상 에이전트를 사용하면 통화를 대기하거나 담당자에게 전화로 문의하지 않고도 질문에 대한 답변을 빠르고 원활하게 받을 수 있습니다.

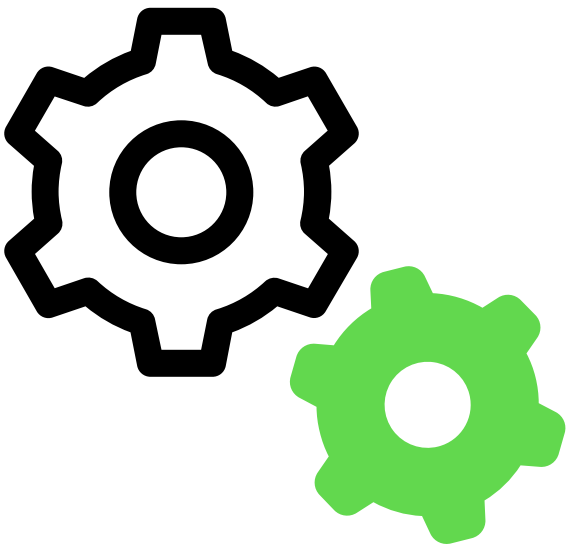
DEX 시작하기

탐색



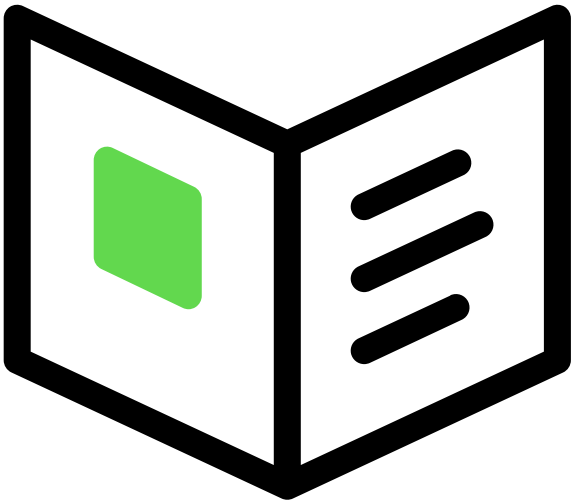
모니터링 및 정정 목표를 위해 시스템 활용합니다.

구성



구성: 디지털 최종 사용자 경험

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

관리	참조
	
다음을 사용하여 디지털 작업 공간 모니터링 및 관리: 디지털 최종 사용자 경험	DEX 작업 공간 관리에 대한 정보를 가져옵니다.

시너지 효과

서비스 데스크 에이전트용 DEX

서비스 데스크 에이전트는 UI16 인시던트 경험 또는 SOW의 인시던트 경험 내 조사 탭에서 DEX 장치 상태 페이지로 이동합니다. 플랫폼 내에서 장치 메트릭을 분석할 수 있는 기능을 위해 컴퓨터 CI를 구성하고 DEX 플러그인을 설치하여 효과적인 문제 조사를 위한 귀중한 인사이트를 얻습니다.

Software Asset Management

소프트웨어 자산 관리(SAM) 소프트웨어에 대한 DEX 애플리케이션 경험을 통합하면 SAM으로 표준화된 소프트웨어 콘텐츠에 액세스할 수 있습니다. 이러한 통합은 소프트웨어 라이선싱 재생을 위해 SAM과 통합할 수 있는 DEX의 소프트웨어 계량 데이터를 제공하므로 결과적으로 소프트웨어 라이센스 비용을 절감할 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

문의하기: Now Support.

디지털 최종 사용자 경험 탐색

디지털 최종 사용자 경험(DEX) 제품군은 조직 전체에서 최종 사용자 경험을 이해하고 개선할 수 있는 사전 예방적 가시성을 제공합니다. 여기에는 애플리케이션 및 장치 상태, DEX 콘텐츠 플레이북 및 데스크톱 도우미가 포함되어 있으며 이러한 기능이 결합되어 부정적인 경험을 진단하고 해결할 수 있는 고유한 이점을 제공합니다.

디지털 최종 사용자 경험 개요

디지털 최종 사용자 경험(DEX)에서는 애플리케이션, 네트워크 및 최종 사용자 장치의 상태에 대한 엔드 투 엔드 가시성을 제공합니다. DEX는 애플리케이션, 사용자와 장치 탐색, 추세 분석 및 여러 유용한 메트릭과 같은 기능을 제공합니다. DEX를 사용하면 단순히 증상을 해결하는 것이 아니라 문제의 근본 원인을 파악할 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.

디지털 최종 사용자 경험의 이점

긍정적인 디지털 경험을 통해 다음과 같은 다양한 이점을 얻을 수 있습니다.

최종 사용자 경험에 대한 사전 예방적 가시성

위치, 장치 유형 또는 네트워크 연결에 관계없이 최종 사용자 관점에서 애플리케이션 및 서비스의 디지털 경험에 대한 인사이트를 확보합니다. 사용자 시스템의 상태를 식별하고 측정합니다. 어떤 애플리케이션과 시스템에서 충돌이 발생하는지 확인합니다. 이러한 모든 신뢰성 데이터는 하나의 중앙 작업 공간에 통합되어 IT 팀이 추가 모니터를 배포하지 않고도 보다 상세한 데이터를 자세히 파악할 수 있게 해줍니다.

생산성 향상

디지털 도구와 자원에 쉽게 액세스하여 IT 문제를 해결하거나, 암호를 재설정하거나, 소프트웨어에 액세스합니다. 이 기능을 사용하면 IT 인력의 부담을 줄임으로써 생산성을 높일 수 있습니다. DEX 콘텐츠 플레이북에는 두 운영 체제 모두에 필요한 메트릭 및 후속 작업에 대한 정책과 검사가 포함되어 있습니다.

문제 분석

문제점, 사용 패턴, 성능 및 영향에 대한 인사이트를 제공하여 문제를 식별하고 분석합니다. 조직은 DEX 데이터를 분석하여 개선 영역을 파악하고 데이터 기반 결정을 내려 최종 사용자의 디지털 업무 경험을 향상시킬 수 있습니다.

성과 평가

생산성, 효율성, 사용자 행동 및 참여에 대한 인사이트를 제공합니다. DEX은 장치 성능과 상태 정보를 풍부하게 제공합니다. 이 데이터를 통해 IT 팀은 특정 애플리케이션이 어떻게 활용되고 있는지 이해하고 개선할 영역을 식별할 수 있습니다.

참여 개선

애플리케이션 및 장치 상태 메트릭을 지속적으로 측정하고 모니터링하여 최종 사용자 경험과 생산성을 향상시킵니다. 전반적인 사용자 경험에 대한 엔드 투 엔드 가시성과 인사이트를 확보하고 주의가 필요한 열악한 환경의 사용자, 애플리케이션 및 장치를 신속하게 파악합니다. 긍정적인 디지털 경험을 통해 최종 사용자 참여를 개선하여 동기 부여를 높이고, 직무 만족도를 향상하고, 이직률을 낮출 수 있습니다.

최적화된 최종 사용자 디지털 경험

요청 및 장치 상태에 대한 포괄적인 뷰를 제공하고, 인터넷 연결 테스트를 지원하고, ServiceNow# 인스턴스와의 원활한 통신을 위한 사용량 메트릭 대시보드를 제공하는 중앙 집중식 허브인 데스크톱 도우미를 통해 직원의 역량을 강화하십시오.

디지털 최종 사용자 경험 사용 사례

조직 내 다른 사람이 DEX 애플리케이션 및 장치 상태를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

사용자 및 책임

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
DEX 관리자 [sn_dex.admin]	DEX에 대한 사용자 액세스 관리, 모니터링 중인 애플리케이션 관리, 온보딩/등록 취소 관련 작업 처리 등을 담당합니다. 또한 애플리케이션 내에서 발생하는 문제를 해결합니다.	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_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.

사용자 및 책임

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
DEX 엔지니어 [sn_dex.engineer]	정정 작업에 대한 액세스 및 실행을 담당합니다.	sn_dex.user
DEX 사용자 [sn_dex.user]	DEX에서 제공하는 기능에 대한 액세스 및 사용을 담당합니다.	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
DEX 서비스 데스크 에이전트 [sn_dex.service_desk_user]	인시던트에 연결된 장치의 상세 정보를 탐색하고 조사하기 위해 인시던트 플랫폼에서 DEX에 액세스하는 L1 또는 L2 지원 담당자입니다.	해당 사항 없음

조직 내 다른 사람이 데스크톱 도우미를 사용하는 방법의 예는 다음 사용 사례를 참조합니다.

사용자 및 책임

사용자	책임
데스크톱 도우미 관리자 [sn_dex_desktop.admin]	구성 관리 및 애플리케이션 내에서 발생할 수 있는 문제 해결을 담당합니다.
데스크톱 도우미 사용자 [sn_dex_desktop.user]	데스크톱 도우미 사용을 담당합니다. 사용자는 애플리케이션 내에서 항목을 구성할 수 없습니다.

아키텍처에 대해 알아보려면 DEX 아키텍처 문서를 참조하고 DEX를 시작하려면 디지털 최종 사용자 경험 구성 문서를 참조하십시오.

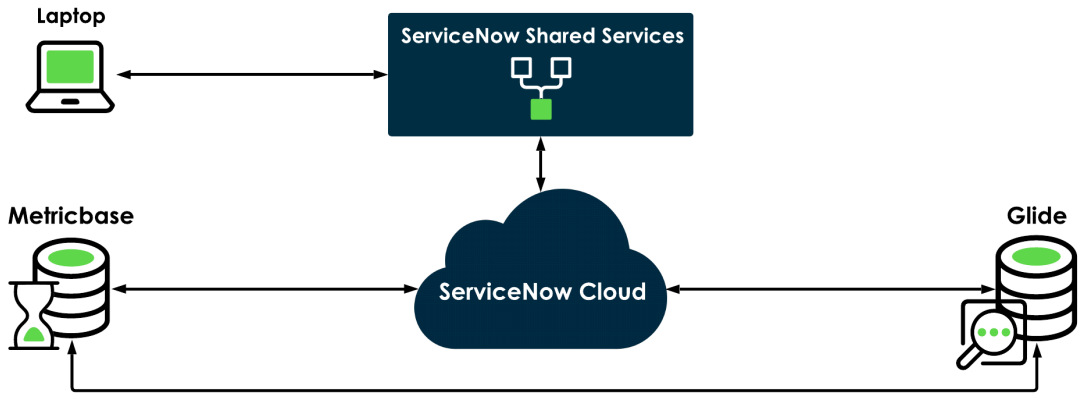
DEX 아키텍처

디지털 최종 사용자 경험(DEX) 아키텍처는 최종 사용자를 위한 원활한 통합형 디지털 환경을 제공합니다. 이 주제에서는 설계를 포함하여 DEX 작동 방식에 대한 포괄적인 개요를 제공합니다.

DEX은 ServiceNow 클라우드 서비스라는 새로운 다중 테넌트 클라우드 네이티브 서비스 세트를 사용합니다. 이 아키텍처에서 DEX 엔드포인트 에이전트(Agent Client Collector)는 MID 서버 없이 ServiceNow 클라우드와 통신할 수 있습니다. ServiceNow 클라우드 서비스는 DEX 에이전트에 인증을 제공하고 최종적으로 고객별 Glide 및 시계열 데이터 스토어(MetricBase)로 전송되는 데이터의 메시지 버퍼링 및 상태 저장 스트림 처리를 지원합니다. 또한 ServiceNow 클라우드 서비스를 사용하면 Glide에서 DEX 에이전트에 대한 정책 업데이트 및 요청 시 검사 실행을 안전한 방법으로 전송할 수 있습니다. 따라서 ServiceNow 클라우드 서비스는 Glide와 DEX 엔드포인트 에이전트 간의 안전한 양방향 통신을 지원합니다.

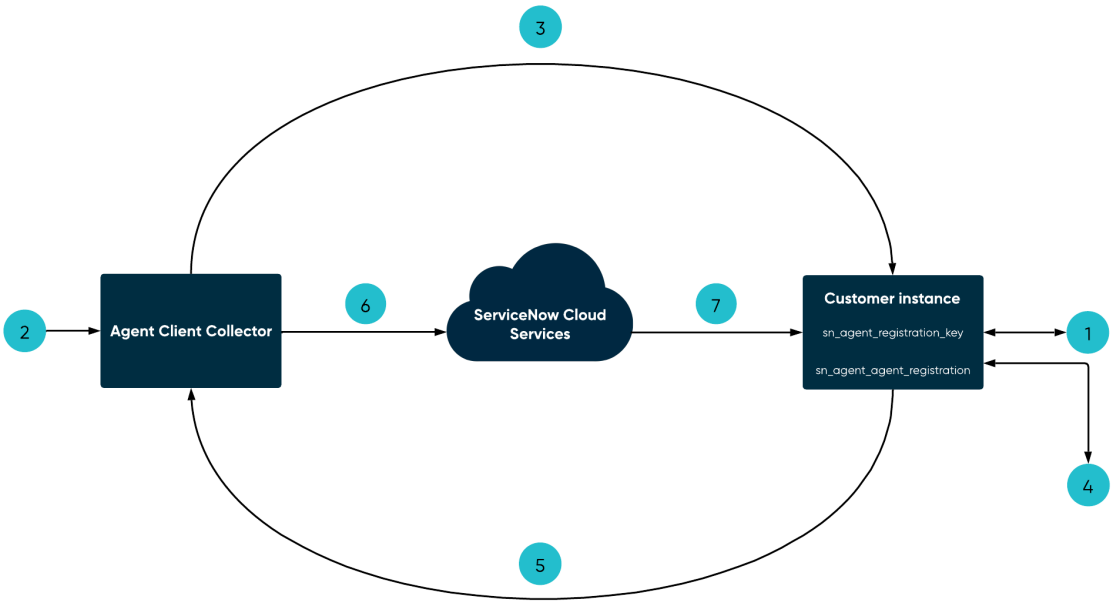
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DEX 아키텍처 다이어그램



에이전트 등록 플로우

엔드포인트 검색을 시작하기 전에 엔드포인트의 에이전트 클라이언트 수집기(에이전트)가 에이전트 등록 플로우를 통해 등록을 완료하고 고객 Glide 인스턴스에서 TLS 클라이언트 인증서를 발급받아야 합니다.



에이전트 등록 프로세스에는 다음 단계가 포함됩니다.

1. 고객 인스턴스에서 에이전트 클라이언트 수집기(에이전트)에 대한 등록 키가 자동으로 생성됩니다.
2. 에이전트는 등록 키, 인스턴스 URL 및 공용 엔드포인트를 사용하여 고객 인스턴스에 설치됩니다.

   인스턴스 URL은 한 줄 설치 관리자 명령의 INSTANCE_URL 변수에 해당합니다. 공용 엔드포인트는 가장 가까운 ServiceNow 클라우드 서비스 엔드포인트의 DNS 이름을 참조하며, 이 이름은 한 줄 설치 관리자 명령의 ACC_CNC 변수 값으로 표시됩니다. 명령 및 매개변수에 대한 자세한 내용은 Install Agent Client Collector on Windows using ITOM Cloud Services 및 Perform a single-line Agent Client Collector installation on macOS by using ITOM Cloud Services 문서를 참조하십시오.
3. 에이전트가 고객 인스턴스에 등록 요청을 보냅니다.
4. 에이전트가 고객 인스턴스에 등록되고 인증서가 발급됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 에이전트가 발급된 인증서와 코드 서명을 위한 서명을 확인하는 데 사용되는 공개 키를 모두 저장합니다.
6. 에이전트가 메시지를 전송하여 ServiceNow 클라우드 서비스를 통해 고객 인스턴스와 통신합니다.
7. ServiceNow 클라우드 서비스가 에이전트 메시지를 보내야 하는 올바른 고객 인스턴스를 결정합니다.

엔드포인트 검색

DEX 메트릭을 수집하고 처리하려면 먼저 DEX 엔드포인트를 검색하고 CMDB에 추가해야 합니다. DEX 에이전트가 등록되면 ServiceNow 클라우드 서비스에 연결하고 연결 유지 API를 사용하여 Glide로 체크인합니다. 이렇게 하면 에이전트 클라이언트 수집기 상태 대시보드 에서 에이전트 상태가 업데이트됩니다. 그런 다음 Glide는 ServiceNow 클라우드 서비스를 통해 에이전트로 Checks and policies 을 푸시합니다. 일부 정책은 검색 및 CMDB 채우기를 트리거합니다. ACC를 사용하여 검색하고 CMDB를 채우는 방법에 대한 자세한 내용은 Agent Client Collector for Visibility 문서를 참조하십시오.

에이전트에 푸시된 DEX 관련 정책은 SaaS 앱, 설치된 앱 및 엔드포인트에 대해 수집할 메트릭을 에이전트에게 알립니다. 이러한 정책은 먼저 Glide에서 직접 REST API를 호출하여 ServiceNow 클라우드 서비스를 통해 검색을 수행하고 메트릭을 수집하는 데 필요한 스크립트 및 코드를 포함하는 Agent Client Collector plugins 의 에이전트 엔드포인트 다운로드를 트리거합니다.

DEX 메트릭 처리

- DEX Chrome 확장은 에이전트에 대한 내부 API 호출을 수행하여 메트릭을 수집해야 하는 SaaS 앱 URL 목록을 가져옵니다. Chrome용 DEX Chrome 확장은 주로 페이지 로드 시간 및 응답시간과 같은 성능 메트릭을 캡처하는 데 중점을 둡니다. 사용자 동작, 상호작용 및 참여에 대한 자세한 정보는 캡처하지 않습니다.
- ACC는 데이터 전처리 또는 필터링을 수행하고 수집된 데이터를 ServiceNow 클라우드 서비스로 보냅니다.
- ServiceNow 클라우드 서비스는 추가 처리를 위해 원시 메트릭 주제의 데이터를 버퍼링합니다.
- 원시 메트릭 주제의 데이터는 DEX 관련 데이터 보강, 변환, 필터링, 집계, 분석 또는 이벤트 생성을 수행하는 상태 저장 스트림 처리 작업에 의해 사용됩니다.
- DEX 스트림 처리 작업에 필요한 메트릭 메타데이터는 Glide에서 검색합니다.
- 보강되고 집계된 데이터는 ServiceNow 클라우드 서비스의 해당 주제에 기록됩니다.
- 이러한 주제의 데이터는 MetricBase에서 직접 소비하며, MetricBase는 추가 분석을 위해 이를 DEX MetricBase 테이블에 저장합니다.
- 일부 처리된 비메트릭 데이터는 스트림 처리 작업에 따라 Glide 테이블에 직접 저장됩니다.
- 메트릭 데이터는 MetricBase에서 읽힌 후 DEX 대시보드에 시각화됩니다.

DEX 구독

디지털 최종 사용자 경험(DEX) 라이센스 계산은 DEX 기능(데스크톱 도우미, 애플리케이션 및 장치 상태 및 DEX 콘텐츠 플레이북)이 활성화된 구독 단위(SU) 소비 계산 컴퓨터를 제공합니다.

여러 DEX 기능이 동일한 CI에 대한 사용을 보고하는 경우 SU 수에서 중복이 제거됩니다.

DEX 용량 제한

DEX는 MetricBase 데이터 저장소를 사용하여 일정한 간격으로 샘플링된 시계열 데이터를 저장합니다. MetricBase 시리즈 제한은 애플리케이션 및 장치에 대해 수정할 수 없는 데이터 수집 및 보존 정책을 통해 제어됩니다. 예를 들어 각 장치에서 5분 간격으로 수집된 애플리케이션 및 장치

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 데이터는 문제 해결을 위해 최대 7일 동안 보존됩니다. 더 오랜 기간 동안 집계된 데이터를 롤업하여 성능 및 사용량 추세를 분석할 수 있습니다. 정책 및 검사 정의에 대한 자세한 내용은 DEX 콘텐츠 플레이북 참조 문서를 참조하십시오.

DEX는 인스턴스에서 활성 애플리케이션을 50개까지 모니터링할 수 있습니다. 활성 애플리케이션은 SaaS(서비스형 소프트웨어)로, DEX에 의해 모니터링되는 최종 사용자 컴퓨팅 장치에 설치된 애플리케이션입니다.

DEX는 메트릭 규칙을 사용해 기준 및 임계치 집합과 비교하여 메트릭 데이터 스트림을 분석하고, 성과 메트릭이 지정된 매개변수에서 벗어날 때 경보를 트리거합니다. 인스턴스에는 최대 50개의 활성 메트릭 규칙이 있을 수 있습니다.

DEX 구독 단위 계산

DEX는 구매한 SU 수까지 권리를 포함합니다. SU는 정의된 비율을 사용하여 관리되는 IT 자원에 적용되는 측정 단위입니다. DEX의 경우 관리되는 IT 자원 유형은 EUC(최종 사용자 컴퓨팅) 장치입니다. SU 대 EUC 장치 비율은 1:4입니다. 예를 들어 1,000 SU = 4,000 EUC입니다.

연락처 정보

DEX 가격 및 패키징에 관한 추가 정보는 계정 팀에 문의하십시오.

디지털 최종 사용자 경험 구성

디지털 최종 사용자 경험을 설정하고 구성합니다. 웹/SaaS 또는 설치된 애플리케이션을 통합하고 애플리케이션 및 장치 상태 모니터링 시스템에서 수정 또는 제거하는 방법을 알아봅니다. 홈페이지를 섹션으로 구성하고 이러한 섹션에 카드를 추가하여 데스크톱 도우미를 사용자 지정하면 효율성과 접근성이 향상됩니다.

디지털 최종 사용자 경험(DEX)을 설정하고 사용하기 전에 시스템이 최적의 성능을 보장할 수 있도록 최소 요구 사항을 충족하는지 확인합니다. 자세한 내용은 DEX 시스템 요구 사항 문서를 참조하십시오.

DEX를 설정하고 작업 공간 탐색을 시작하려면 다음 구성을 완료해야 합니다.

1. 애플리케이션 및 장치 상태를 설치합니다.
2. ACC 등록 키 생성.
3. DEX용 에이전트 클라이언트 수집기 설치 - 한 줄 설치 관리자를 사용한 Windows 또는 DEX용 에이전트 클라이언트 수집기 설치 - 한 줄 설치 관리자를 사용한 Mac
   - Windows 및 Mac에 에이전트 클라이언트 수집기(ACC)를 수동으로 설치하려면 Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually 또는 Manually install Agent Client Collector on macOS 문서를 참조하십시오. 다음 구성 단계를 진행하기 전에 MID 없는 ACC를 구성했는지 확인하십시오.
   - MID 기반 ACC가 있는 경우에는 MID 없는 ACC로 변환해야 합니다. 변환에 대한 자세한 내용은 MID 기반 ACC를 MID가 없는 ACC로 변환 문서를 참조하십시오.
   - Windows 장치에 대한 전체 플레이북 콘텐츠 데이터를 가져오려면 로컬 시스템 계정으로 에이전트 클라이언트 수집기 실행 문서를 참조하십시오.
4. 웹/SaaS 애플리케이션 모니터링을 위해 DEX 브라우저 확장 활성화.
5. 애플리케이션 및 장치 상태에 온보딩합니다.
6. 애플리케이션 및 장치 상태 인터페이스를 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.

주:
DEX 콘텐츠 플레이북은 애플리케이션과 장치의 모니터링을 용이하게 하고 애플리케이션 정정을 지원하기 위해 애플리케이션 및 장치 상태에서 사용할 수 있는 정책, 검사 정의, 작업을 제공합니다. DEX 콘텐츠 플레이북 참조 문서를 참조하여 제공되는 콘텐츠를 알아볼 수도 있습니다.

7. DEX 데스크톱 도우미 설정.

DEX 시스템 요구 사항

시스템 요구 사항은 DEX을 효과적으로 설치하고 실행하는 데 필요한 기본 사양 및 구성입니다.

DEX에 필요한 최소 Glide 버전은 Vancouver 패치 6입니다.

DEX는 에이전트 클라이언트 수집기(ACC) 버전 3.4.1 및 3.5.1을 지원합니다. DEX 브라우저 확장의 경우 필요한 최소 브라우저 버전은 Google Chrome 114 이상 및 Microsoft Edge 버전 96 이상입니다.

운영 체제 요구 사항

DEX는 다음 버전의 Microsoft Windows 및 Apple macOS에서 사용할 수 있습니다.

운영 체제 요구 사항

운영 체제	지원되는 버전
Windows	• Windows 10 Enterprise Edition • Windows 11 Professional 및 Enterprise
macOS	• Monterey • Ventura • Sonoma 데스크톱 도우미의 경우 최소 OS 요구 사항은 Ventura 13 및 Sonoma 14입니다.

디지털 최종 사용자 경험 설치

디지털 최종 사용자 경험[sn_dex] 플러그인을 활성화하면 DEX(디지털 최종 사용자 경험)를 사용할 수 있습니다. 관리자 역할이 있으면 DEX 제품(sn_dex)을 설치할 수 있습니다. 설치하는 동안 애플리케이션 및 장치 상태가 DEX에 구성 요소로 포함됩니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- ServiceNow Store의 DEX 애플리케이션 및 장치 상태 애플리케이션 목록에서 의존성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항 및 릴리스 호환성에 관한 내용을 살펴보십시오.

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
다음 항목이 디지털 최종 사용자 경험 앱과 함께 설치됩니다.

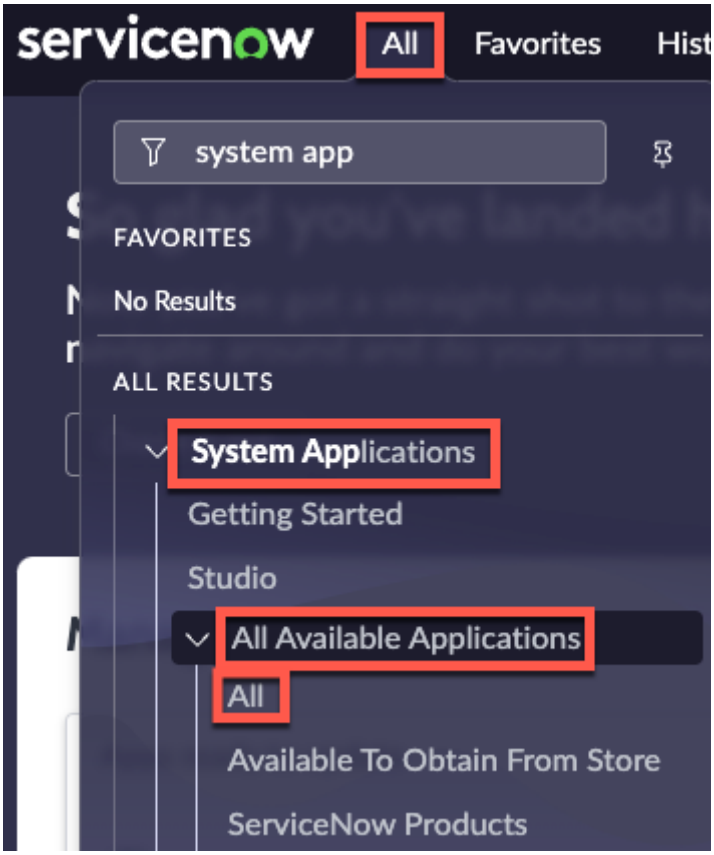
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 DEX와 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

DEX 데이터 마이그레이션에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 KB1646364 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 디지털 최종 사용자 경험 애플리케이션 (sn_dex)를 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

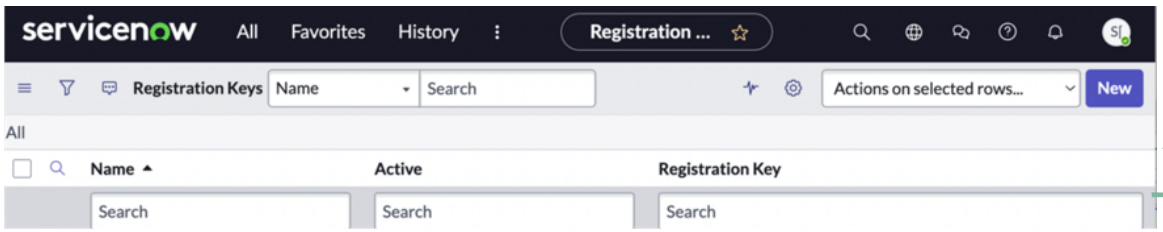
ACC 등록 키 생성

수집기로 데이터를 보낼 수 있는 에이전트를 고유하게 식별하고 인증하는 에이전트 등록 키를 생성하여 에이전트 클라이언트 수집기(ACC)를 설정합니다. 이 키는 시스템에서 수집된 데이터의 보안과 무결성을 보장하는 데 도움이 됩니다.

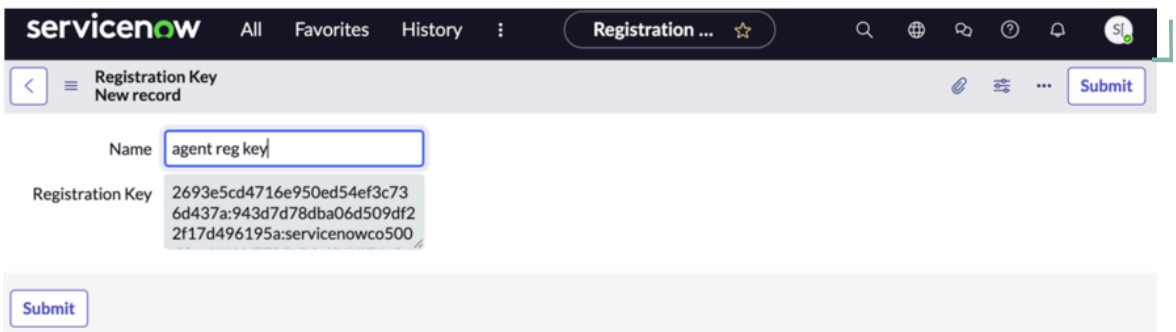
시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 셀프 서비스 〉 에이전트 클라이언트 수집기 〉 배포 〉 에이전트 등록 키로 이동하거나 sn_agent_registration_key 테이블을 검색합니다.
2. 등록 키 창에서 새로 만들기를 선택합니다.



3. 이름 필드에 등록 키의 이름을 입력합니다.



등록 키 필드는 자동으로 등록 키를 생성합니다.

4. 제출을 선택합니다.
등록 키를 사용하여 ServiceNow 클라우드 서비스에 연결할 수 있습니다. acc.yml 구성 파일에 필요하므로 키를 저장해야 합니다.

다음에 수행할 작업
DEX용 에이전트 클라이언트 수집기 설치 - 한 줄 설치 관리자를 사용한 Windows 또는 DEX용 에이전트 클라이언트 수집기 설치 - 한 줄 설치 관리자를 사용한 Mac

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

DEX용 에이전트 클라이언트 수집기 설치 - 한 줄 설치 관리자를 사용한 Windows

에이전트 클라이언트 수집기(ACC)를 설치하여 중앙 집중식 및 조직화된 방식으로 데이터를 모니터링 및 수집하며 시스템 성능에 대한 인사이트를 제공하고, 문제를 식별하고, 사전 예방적 유지관리를 활성화합니다.

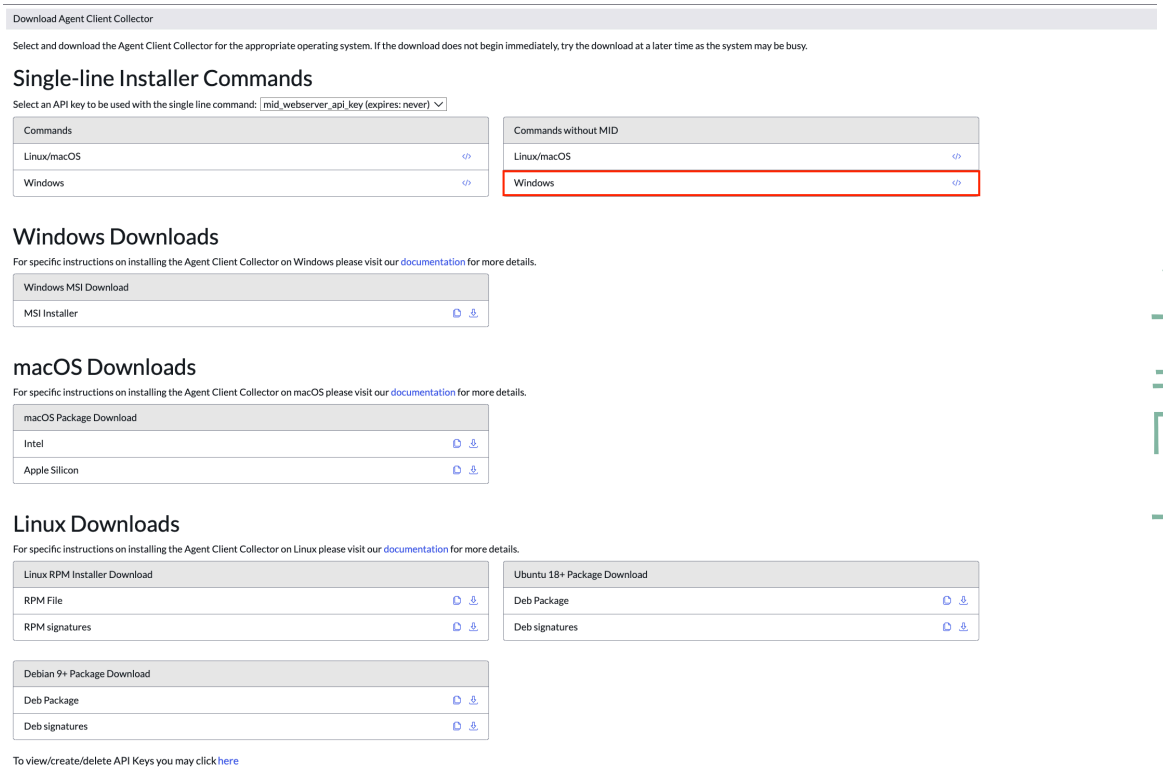
시작하기 전에

ACC 등록 키를 설정했는지 확인합니다.

필요한 역할: agent_client_collector_admin

프로시저

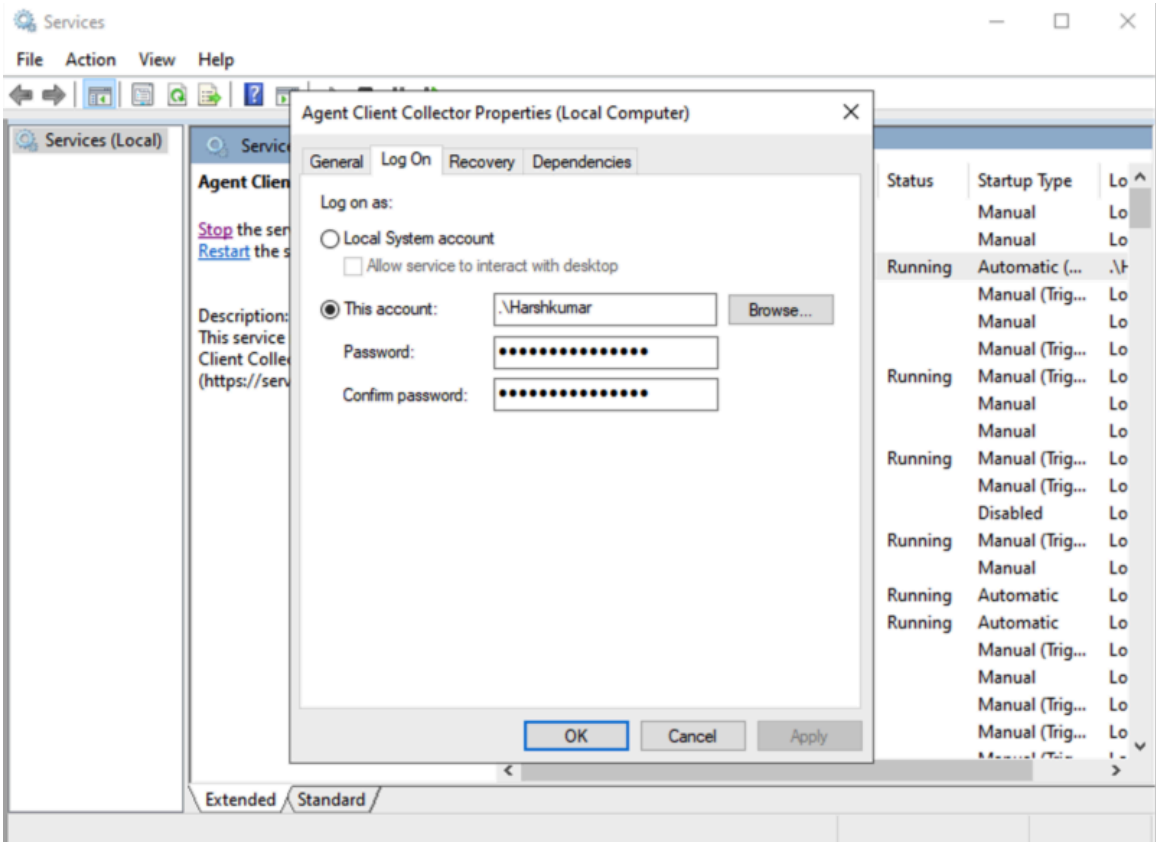
1. 셀프 서비스 〉 에이전트 클라이언트 수집기 〉 배포 〉 에이전트 클라이언트 다운로드로 이동합니다.
2. 한 줄 설치 관리자 명령 〉 MID가 없는 명령 〉 **Windows**에서 명령 아이콘(</>)을 선택하여 실행할 명령 또는 스크립트를 복사합니다.



명령 및 매개변수 값에 대한 자세한 내용은 Install Agent Client Collector on Windows using ITOM Cloud Services 문서를 참조하십시오.

3. Windows 다운로드 섹션에서 다운로드 아이콘( )을 선택하여 MSI 설치 관리자를 다운로드합니다.
4. 시스템에서 관리자 모드로 명령 프롬프트를 엽니다.
5. 명령을 붙여넣고 Enter 키를 누릅니다.
   ACC가 설치되었습니다.
6. Windows 호스트에서 서비스로 이동합니다.
7. 관리자 또는 로컬 시스템 계정 사용자 역할을 사용하여 ACC 서비스를 시작합니다.
   ACC가 ServiceNow 인스턴스에 연결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 서비스를 다시 시작합니다.

다음에 수행할 작업
웹/SaaS 애플리케이션 모니터링을 위해 DEX 브라우저 확장 활성화.

DEX용 에이전트 클라이언트 수집기 설치 **-** 한 줄 설치 관리자를 사용한 **Mac**

에이전트 클라이언트 수집기(ACC)를 설치하여 중앙 집중식 및 조직화된 방식으로 데이터를 모니터링 및 수집하며 시스템 성능에 대한 인사이트를 제공하고, 문제를 식별하고, 사전 예방적 유지관리를 활성화합니다.

시작하기 전에
ACC 등록 키를 설정했는지 확인합니다.

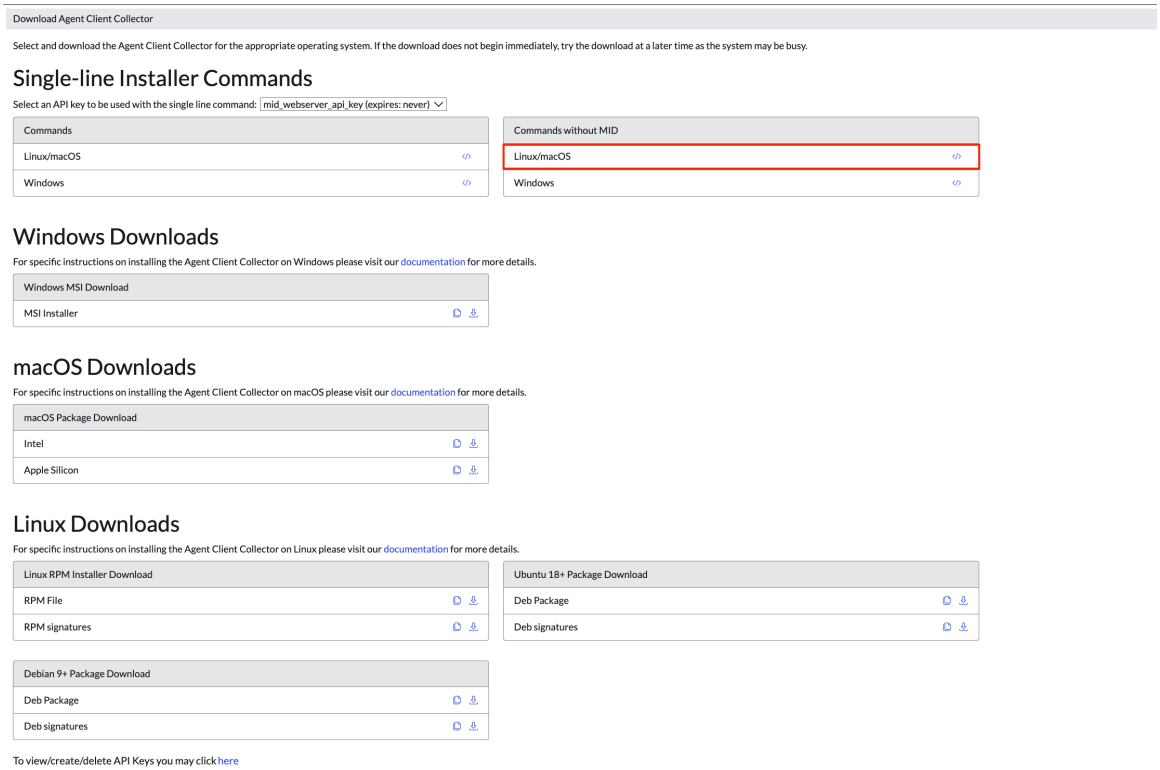
필요한 역할: agent_client_collector_admin

프로시저

1. 셀프 서비스 〉 에이전트 클라이언트 수집기 〉 배포 〉 에이전트 클라이언트 다운로드로 이동합니다.

2. 한 줄 설치 관리자 명령 〉 MID가 없는 명령 〉 **Linux/macOS**에서 명령 아이콘(</>)을 선택하여 실행할 명령 또는 스크립트를 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.



명령 및 매개변수 값에 대한 자세한 내용은 Perform a single-line Agent Client Collector installation on macOS by using ITOM Cloud Services 문서를 참조하십시오.

3. 시스템에서 Terminal.app을 엽니다.
4. 명령을 붙여넣고 Enter 키를 누릅니다.
5. `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`를 실행하여 ACC를 중지합니다.
6. /Library/Application\ Support/servicenow/agent-client-collector로 이동하여 acc.yml 파일을 편집합니다.
7. `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`를 실행하여 ACC를 다시 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.

ACC가 ServiceNow 인스턴스에 연결됩니다.

팁:
터미널 창을 사용하여 Mac에 ACC를 배포하려면 다음을 수행합니다.

a. 다음을 설치합니다.

i. `cd /tmp;`

ii.
```
sudo curl -L -O -k
 https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/app-signed/agent-client-collector-3.1.0-macos_x64.pkg
sudo installer -pkg agent-client-collector-3.1.0-macos_x64.pkg -target /;
sudo cp -p "/Library/Application
 Support/servicenow/agent-client-collector/acc.yml.example" "/Library/Application
 Support/servicenow/agent-client-collector/acc.yml";
```

b. 다음을 시작하고 실행합니다.

```
sudo launchctl load /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;
sudo launchctl load /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist
sudo launchctl unload /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist
sudo tail -f /var/log/servicenow/agent-client-collector/acc.log (only for version 3.4.0)
sudo tail -f /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/log/acc.log (for version 3.4.1 or later)
cd "/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector"
```

c. ACC 서비스를 중지하고 ACC를 제거합니다.

```
sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;
sudo rm /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;
sudo rm -rf /opt/servicenow/agent-client-collector;
sudo rm -rf /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector; (only for version
 3.4.0)
sudo rm -rf /var/run/servicenow/agent-client-collector;
sudo rm -rf /var/log/servicenow/agent-client-collector; (only for version 3.4.0)
sudo rm -rf "/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector";
```

다음에 수행할 작업
웹/SaaS 애플리케이션 모니터링을 위해 DEX 브라우저 확장 활성화.

로컬 시스템 계정으로 에이전트 클라이언트 수집기 실행

Windows 장치에 대한 전체 플레이북 콘텐츠 데이터를 가져오려면 ACC(에이전트 클라이언트 수집기)가 로컬 시스템 계정으로 실행되어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex.admin

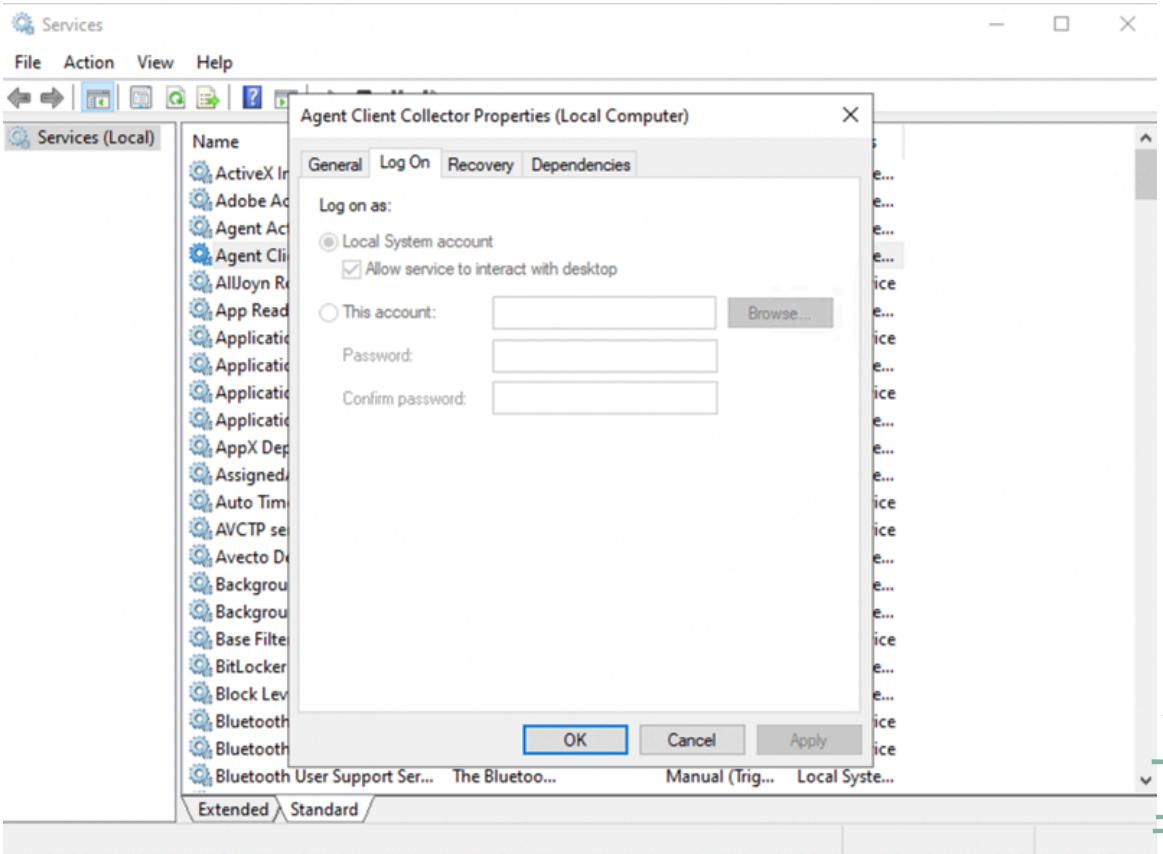
프로시저

1. Windows 작업 표시줄에서 서비스 〉 관리자로 실행으로 이동합니다.
2. 에이전트 클라이언트 수집기 서비스를 열고 로그온 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. 로컬 시스템 계정을 선택하고 적용을 클릭합니다.

에이전트 클라이언트 수집기 속성 창



웹/SaaS 애플리케이션 모니터링을 위해 **DEX** 브라우저 확장 활성화

시스템에서 DEX Chrome 또는 Edge 확장을 활성화하여 웹/SaaS 애플리케이션에 대한 여러 가지 운영 또는 성능 기반 메트릭을 수집합니다.

시작하기 전에

DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

DEX 브라우저 확장의 경우 브라우저 버전이 Google Chrome 114 이상 및 Microsoft Edge 버전 96 이상인지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. Chrome 브라우저에 DEX 브라우저 확장을 설치하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. DEX브라우저 확장 으로 이동합니다.
   b. Chrome에 추가를 클릭합니다.
   c. 확인 창에서 확장 추가를 클릭합니다.
2. Edge 브라우저에 DEX 브라우저 확장을 설치하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. DEX브라우저 확장 으로 이동합니다.
   b. 가져오기를 클릭합니다.
   c. 확인 창에서 확장 추가를 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
Chrome 및 Edge 확장은 기본적으로 활성화되어 있으며, 웹/SaaS 애플리케이션 모니터링을 시작하면 수집된 메트릭을 ServiceNow 인스턴스로 보냅니다.

다음에 수행할 작업
온보딩 - DEX 애플리케이션 및 장치 상태.

온보딩 - DEX 애플리케이션 및 장치 상태

온보딩 프로세스 중에 모니터링할 애플리케이션 목록이 없으면 사용 가능한 애플리케이션 목록에 액세스하여 시작할 수 있습니다. 또한 사용자 지정 애플리케이션을 추가하고 기존 애플리케이션과 함께 모니터링하도록 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
모니터링할 웹/SaaS 애플리케이션을 추가하려면 다음 작업을 완료해야 합니다.

- ACC 등록 키 생성
- DEX용 에이전트 클라이언트 수집기 설치 - 한 줄 설치 관리자를 사용한 Windows 또는 DEX용 에이전트 클라이언트 수집기 설치 - 한 줄 설치 관리자를 사용한 Mac
- 웹/SaaS 애플리케이션 모니터링을 위해 DEX 브라우저 확장 활성화

필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 기본 탐색 창에서 DEX 관리 아이콘( )을 선택합니다.
2. 애플리케이션 관리를 선택합니다.

   모니터링 지원 애플리케이션의 기존 목록이 제공되며 처음에는 해제되어 있습니다. 목록에 사용자 애플리케이션을 추가할 수 있습니다.

3. 새 애플리케이션을 추가하려면 다음 단계를 수행합니다.
   a. **+** 새 애플리케이션을 선택합니다.
   b. 양식의 필드에 내용을 입력하고 저장을 선택합니다.

      각 필드에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 애플리케이션 양식 문서를 참조하십시오.

4. 기존 목록의 애플리케이션을 모니터링하려면 애플리케이션 모니터링을 켭니다. 애플리케이션을 켜는 방법에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 모니터링 활성화 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
애플리케이션 및 장치 상태에 액세스하여 제품을 살펴보고 다양한 페이지와 오퍼링에 대해 알아볼 수 있습니다.

DEX에 대한 MID 없는 에이전트 클라이언트 수집기 구성

에이전트 클라이언트 수집기(ACC)에 대한 acc.yml 파일을 구성합니다. ACC는 추가적인 소프트웨어 구성요소 없이 구성할 수 있으므로 훨씬 간단하고 효율적인 프로세스입니다.

시작하기 전에
ACC 등록 키가 설정되어 있고 ACC가 설치되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 다음을 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.

- ACC 등록 키 생성.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually 또는 Manually install Agent Client Collector on macOS

필요한 역할: agent_admin 및 agent_client_collector_admin

자세한 내용은 Agent Client Collector user roles 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. acc.yml 파일을 엽니다.
2. *backend-url* 매개변수를 편집하여 <ITOM #### ### #####>를 지정합니다.

   인스턴스 위치를 기준으로 다음 게이트웨이 중 하나를 사용합니다.

   - AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

   에이전트가 ITOM 클라우드 서비스 게이트웨이를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 DEX 아키텍처 문서를 참조하십시오.
3. 다음 매개변수를 구성합니다.
   - connect-without-mid: true
   - instance-url: <full_instance_url>

     예: https://dex.servicenow.com.
   - insecure-skip-tls-verify: false
   - registration-key: 〈등록 키 값>

     자세한 내용은 ACC 등록 키 생성 문서를 참조하십시오.
4. API 키 매개변수를 주석 처리합니다.
   api-key: "encrypted...."
5. 파일을 저장합니다.

MID 기반 ACC를 MID가 없는 ACC로 변환

acc.yml에서 구성을 조정하여 MID 기반 에이전트 클라이언트 수집기(ACC)를 MID가 없는 ACC로 변환하면 특정 MID에서 분리하여 유연성과 적응성을 향상시킬 수 있습니다.

시작하기 전에
ACC 등록 키가 설정되어 있고 ACC가 설치되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- ACC 등록 키 생성.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually 또는 Manually install Agent Client Collector on macOS

필요한 역할: agent_admin 및 agent_client_collector_admin

자세한 내용은 Agent Client Collector user roles 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. 운영 체제에 따라 ACC를 중지합니다.
   - Windows의 경우 관리자로 서비스에 액세스한 후 에이전트 클라이언트 수집기 서비스를 중지합니다.
   - Mac의 경우 `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;` 명령을 실행합니다.
2. acc.yml 파일을 엽니다.
3. 인스턴스 URL을 편집합니다.
4. *backend-url* 매개변수를 편집하여 <ITOM #### ### #####>를 지정합니다.

   인스턴스 위치를 기준으로 다음 게이트웨이 중 하나를 사용합니다.
   - AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

   에이전트가 ITOM 클라우드 서비스 게이트웨이를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 DEX 아키텍처 문서를 참조하십시오.
5. 다음 매개변수를 구성합니다.
   - connect-without-mid: true
   - instance-url: <full_instance_url>

     예: https://dex.servicenow.com.
   - insecure-skip-tls-verify: false
   - registration-key: 〈등록 키 값〉

     자세한 내용은 ACC 등록 키 생성 문서를 참조하십시오.
6. API 키 매개변수를 주석 처리합니다.
   api-key: "encrypted...."
7. 파일을 저장합니다.
8. 운영 체제에 따라 파일을 삭제합니다.
   - Windows의 경우 /agent-client-collector/config/cert/cnc로 이동하여 cnc_chain.crt 및 priv_key.pem.go 파일을 제거합니다.
   - macOS의 경우 /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc에 액세스하여 cnc_chain.crt 및 priv_key.pem 파일을 삭제합니다.
9. 운영 체제에 따라 다음 폴더를 삭제합니다.
   - Windows의 경우 /agent-client-collector/cache 폴더를 삭제합니다.
   - macOS의 경우:
     - 에이전트 3.4.1 이상에서는 /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache 폴더를 삭제합니다.
     - 에이전트 3.4.0 이하에서는 /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector 폴더를 삭제합니다.
10. 운영 체제에 따라 ACC 서비스를 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.

- Windows에서는 관리자로 서비스를 연 다음, 에이전트 클라이언트 수집기 서비스를 시작합니다.
- macOS에서는 `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist` 명령을 사용합니다.

한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 ACC 변환

모니터링을 위한 에이전트 클라이언트 수집기(ACC) 인스턴스를 변환하여 데이터 수집, 가시성, 도구 호환성을 개선하거나 특정 모니터링 요구 사항을 충족합니다.

시작하기 전에

ACC 등록 키를 설정하고 ACC를 설치했는지 확인합니다. 설정 및 설치 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- ACC 등록 키 생성.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually 또는 Manually install Agent Client Collector on macOS

필요한 역할: agent_admin 및 agent_client_collector_admin

역할에 대한 자세한 내용은 Agent Client Collector user roles 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

에이전트 클라이언트 수집기(ACC)가 이미 한 인스턴스에 연결되어 있는 경우 acc.yml에서 구성을 변경하여 에이전트를 다른 인스턴스로 변환할 수 있습니다.

프로시저

1. 운영 체제에 적합한 단계를 수행하여 ACC를 중지합니다.
   - Windows의 경우 관리자 권한으로 서비스에 액세스하고 에이전트 클라이언트 수집기 서비스를 중지합니다.
   - Mac의 경우 `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;` 명령을 실행합니다.
2. acc.yml 파일을 엽니다.
3. 새 인스턴스에 대한 인스턴스 URL을 편집합니다.
4. *`backend-url`* 매개변수를 편집하여 <ITOM #### ### #####>를 지정합니다.

   인스턴스 위치를 기준으로 다음 게이트웨이를 사용합니다.
   - AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

   에이전트가 ITOM 클라우드 서비스 게이트웨이를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 DEX 아키텍처 문서를 참조하십시오.
5. 다음 새 매개변수를 추가합니다.
   - connect-without-mid: true
   - instance-url: <full_instance_url>, 예: https://dex.servicenow.com
   - registration-key: 〈등록 키 값〉

     등록 키를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 ACC 등록 키 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.

6. *api-key: "encrypted...."* 매개변수를 주석 처리합니다.
7. 파일을 저장합니다.
8. 운영 체제에 따라 파일을 삭제합니다.
   - Windows의 경우 /agent-client-collector/config/cert/cnc로 이동하여 cnc_chain.crt 및 priv_key.pem.go 파일을 제거합니다.
   - Mac의 경우 /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc에 액세스하여 cnc_chain.crt 및 priv_key.pem 파일을 삭제합니다.
9. 운영 체제에 따라 다음 폴더를 삭제합니다.
   - Windows의 경우 /agent-client-collector/cache 폴더를 삭제합니다.
   - Mac의 경우:
     - 에이전트 3.4.1 이상에서는 /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache 폴더를 삭제합니다.
     - 에이전트 3.4.0 이하에서는 /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector 폴더를 삭제합니다.
10. 운영 체제별 단계에 따라 ACC 서비스를 시작합니다.
    - Windows에서는 관리자 권한으로 서비스를 연 다음, 에이전트 클라이언트 수집기를 시작합니다.
    - Mac에서는 `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist` 명령을 사용합니다.

모니터링할 새 애플리케이션 추가

모니터링 중인 모든 애플리케이션 목록에 새 애플리케이션을 추가하고, 애플리케이션에 대한 포괄적인 뷰를 사용하고 문제가 발생할 때 신속하게 식별하고 해결할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

모니터링할 웹/SaaS 애플리케이션을 추가하려면 다음 작업을 완료해야 합니다.

- ACC 등록 키 생성
- DEX용 에이전트 클라이언트 수집기 설치 - 한 줄 설치 관리자를 사용한 Windows 또는 DEX용 에이전트 클라이언트 수집기 설치 - 한 줄 설치 관리자를 사용한 Mac
- 웹/SaaS 애플리케이션 모니터링을 위해 DEX 브라우저 확장 활성화

필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 DEX 관리 아이콘( )을 선택합니다.
2. 애플리케이션 관리 카드를 선택합니다.
3. **+** 새 애플리케이션을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   각 필드에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 애플리케이션 양식 문서를 참조하십시오.
5. 저장을 선택합니다.

결과

새 애플리케이션이 모니터링되는 애플리케이션 목록에 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.

애플리케이션 상세 정보 편집

애플리케이션 이름, 게시자, 지원 그룹 등 애플리케이션에 대한 여러 상세 정보를 편집합니다.

시작하기 전에
DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 DEX 관리 아이콘( )을 선택합니다.
2. 애플리케이션 관리 카드를 선택합니다.
   모니터링되는 애플리케이션 목록이 나타납니다.
3. 상세 정보를 수정할 애플리케이션 이름을 선택합니다.
   애플리케이션 편집 양식이 나타납니다.
4. 양식에서 필수 필드를 편집합니다.
   각 필드에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 애플리케이션 양식 문서를 참조하십시오.
5. 저장을 선택합니다.

결과
애플리케이션 상세 정보가 업데이트됩니다.

애플리케이션 로고 추가

로고를 추가하여 애플리케이션의 시각적 표현을 개선하고 다른 애플리케이션과 구별할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex.admin

이 태스크 정보
기존 애플리케이션의 로고만 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 DEX 관리 아이콘( )을 선택합니다.
2. 애플리케이션 관리 카드를 선택합니다.
   모니터링되는 애플리케이션 목록이 나타납니다.
3. 로고를 추가할 애플리케이션의 이름을 선택합니다.
   애플리케이션 편집 양식이 나타납니다.
4. 이미지 추가/편집 링크를 선택합니다.
   애플리케이션 양식이 새 창에서 열립니다.
5. 로고 필드에서 추가하려면 클릭을 선택합니다.
6. 파일 선택을 선택하고 열기를 선택한 다음, 확인을 선택합니다.
7. 창을 닫습니다.

다음에 수행할 작업
새 애플리케이션 로고를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 왼쪽 창에서 애플리케이션 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.

3. 로고를 추가한 애플리케이션을 엽니다.

   로고가 애플리케이션 이름 앞에 나타납니다.

애플리케이션 모니터링 활성화

애플리케이션 모니터링을 사용하면 성능 메트릭에 대한 인사이트를 확보하고, 문제를 진단하고, 최적의 기능을 보장하여 성능을 개선하고 잠재적인 병목현상 또는 장애를 사전에 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 DEX 관리 아이콘( )을 선택합니다.
2. 애플리케이션 관리 카드를 선택합니다.
   모니터링되는 애플리케이션 목록이 나타납니다.
3. 비활성화하려는 애플리케이션 이름 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
4. 작업 드롭다운 목록을 선택합니다.
5. 모니터링 켜기를 선택합니다.
   애플리케이션 모니터링이 활성화됩니다.

애플리케이션 모니터링 비활성화

모니터링으로 인해 성능 문제가 발생하거나 애플리케이션 기능에 지장을 주는 상황에서는 애플리케이션 모니터링을 비활성화합니다.

시작하기 전에

DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 DEX 관리 아이콘( )을 선택합니다.
2. 애플리케이션 관리 카드를 선택합니다.
   모니터링되는 애플리케이션 목록이 나타납니다.
3. 비활성화하려는 애플리케이션 이름 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
4. 작업 드롭다운 목록을 선택합니다.
5. 모니터링 끄기를 선택합니다.
   애플리케이션 모니터링이 비활성화되었습니다.

모니터링 목록에서 애플리케이션 삭제

더 이상 성능이나 활동을 추적할 필요가 없는 경우 모니터링 목록에서 애플리케이션을 삭제합니다. 필요한 경우 나중에 모니터링 목록에 애플리케이션을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 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.

필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 DEX 관리 아이콘( )을 선택합니다.
2. 애플리케이션 관리 카드를 선택합니다.
   모니터링되는 애플리케이션 목록이 나타납니다.
3. 삭제하려는 애플리케이션 이름 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
4. 작업 드롭다운 목록을 선택합니다.
5. 애플리케이션 삭제를 선택합니다.
6. 확인 창에서 삭제를 선택합니다.

결과
애플리케이션이 모니터링되는 애플리케이션 목록에서 삭제됩니다.

애플리케이션 관리자 보기

애플리케이션을 관리하고 올바른 작동을 보장하며 발생할 수 있는 모든 문제를 처리해야 하는 애플리케이션 관리자에 대해 이해합니다.

시작하기 전에
DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 DEX 관리 아이콘( )을 선택합니다.
2. 관리자 카드를 선택합니다.

결과
목록에는 애플리케이션에 사용할 수 있는 모든 관리자가 표시됩니다.

장치에서 프로세스 종료

장치에서 프로세스를 종료하면 성능을 높이고 원활한 작업에 필요한 귀중한 자원을 확보할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex.engineer 또는 sn_dex.admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 기본 탐색 창에서 장치 아이콘( )을 선택합니다.
2. 프로세스를 종료할 장치를 선택합니다.
3. 실행 중인 프로세스를 선택합니다.
4. 상황별 측면 패널에서 작업 라이브러리 아이콘( )을 선택합니다.
5. 종료 프로세스 카드에서 시작을 선택합니다.
6. 이제 프로세스 상태가 새로 만들기로 표시된 종료 프로세스 카드를 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. 사용자 승인 가져오기 카드에서 이 작업을 트리거할 수 있는 승인을 받았습니다. 확인란을 선택하고 제출을 선택합니다.
8. PID 열에서 가져온 해당 프로세스 ID를 프로세스 **ID** 필드에 입력합니다.
9. 제출을 선택합니다.

   프로세스가 종료됩니다.

다음에 수행할 작업

상황별 측면 패널에서 플레이북 아이콘( )을 선택하여 장치의 현재 작업에 액세스한 후 장치의 작업 실행 이력을 검토합니다.

디지털 최종 사용자 경험에 대한 메트릭 규칙

메트릭 규칙은 기준과 임계치를 설정하고, 성능 메트릭이 지정된 매개변수에서 벗어날 때 경보를 트리거하여 효과적인 시스템 모니터링 및 관리를 용이하게 합니다. 경보를 생성하는 이 포괄적인 접근 방식을 통해 잠재적인 문제를 식별하고 해결할 수 있으며, 이는 시스템 안정성과 운영 효율성을 향상시키는 데 도움이 됩니다.

메트릭 규칙 페이지에 액세스하려면 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 기본 탐색 창에서 관리 아이콘( )을 선택합니다. 메트릭 규칙 카드를 선택합니다.

> **주:**
> 처음 DEX(디지털 최종 사용자 경험)를 설치하면 기본 시스템에서 미리 구성된 메트릭 규칙 집합을 사용할 수 있습니다. 이러한 규칙은 설치 시 비활성 상태로 유지됩니다. 활성화 방법에 대한 자세한 내용은 메트릭 규칙 활성화 또는 비활성화 문서를 참조하십시오. 이러한 규칙을 삭제하면 영구적으로 제거되므로 검색할 수 없습니다.

DEX 사전 예방적 인게이지먼트 애플리케이션을 설치하고 규칙에 대한 경보 작업을 추가한 경우 작업 필드에는 해당 메트릭 규칙에 대해 추가된 작업이 표시됩니다.

메트릭 규칙 페이지의 필드와 해당 설명에 대한 자세한 내용은 메트릭 규칙 페이지 문서를 참조하십시오.

메트릭 규칙 만들기

성능 메트릭의 기준과 임계치를 설정하는 메트릭 규칙을 생성하면 적시에 경보를 활성화하고 사전 예방적 시스템 관리를 수행할 수 있습니다.

메트릭 규칙을 만들려면 다음 단계를 수행해야 합니다.

1. 메트릭 규칙에 대한 구성 항목 지정.
2. 경보 메트릭 기준 정의.
3. 경보 작업 추가.
4. 메트릭 규칙 이름 및 상태 정의.

메트릭 규칙에 대한 구성 항목 지정

애플리케이션 또는 장치를 선택하고 메트릭 규칙의 필터 조건을 정의합니다.

시작하기 전에
DEX 플러그인 〔sn_dex〕이 설치되어 있고 메트릭 규칙 페이지가 표시되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.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. 새 규칙 생성을 선택합니다.

   새 규칙 생성 창에 새 탭이 열리고 왼쪽 창에 **CI** 선택 옵션이 미리 선택되어 있습니다.

2. 모니터링할 다음 구성 항목 유형 중 하나를 선택합니다.
   - SaaS/웹 애플리케이션
   - 설치된 애플리케이션 (.exe, .app 등)
   - 장치

3. SaaS/웹 애플리케이션 또는 설치된 애플리케이션의 경우 모니터링할 애플리케이션을 선택합니다.

   주:
   장치를 선택하면 애플리케이션을 선택하는 옵션을 사용할 수 없습니다.

4. 옵션: 구성 항목에 조건부 필터링을 적용합니다.
   미리 결정된 필터링 옵션에는 부서, 위치, OS, 사용자 및 버전과 설치된 애플리케이션에 맞게 특별히 설계된 버전 옵션이 포함됩니다.

   (Optional) 필터를 더 추가하려면 **+** 새 조건 세트를 선택합니다.

5. 다음을 선택합니다.
   왼쪽 창에 기준 추가 옵션이 선택되어 있습니다.

다음에 수행할 작업
경보 메트릭 기준 정의.

경보 메트릭 기준 정의

경보 심각도를 선택하고, 임계치를 정의하고, 경보를 트리거해야 하는 시기에 대한 조건을 지정하여 경보 메트릭 기준을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 경보 심각도 필드에서 경보의 심각도를 선택합니다.
2. 경보에 대한 임계치를 정의합니다.
   미리 결정된 메트릭은 SaaS/웹, 설치됨 또는 장치와 같은 CI(구성 항목) 유형을 기반으로 합니다.

   주:
   다른 경보 심각도 수준을 추가하고 경보 임계치를 정의하려면 다른 경보 심각도 추가를 선택합니다.

3. 사용자에 대한 임계치 설정 확인란을 선택하고 영향을 받는 사용자 수에 따른 기준을 정의하여 경보를 트리거합니다.
4. 다음과 같은 경우 경보 발송 섹션에서 다음 단계 중 하나를 수행합니다.
   - 샘플링된 모든 값은 다음 기간에 기준을 위반해야 합니다.를 선택하고 기간을 정의합니다.
   - 다음 기간의 샘플링된 값의 평균은 기준을 위반해야 합니다.를 선택하고 기간을 정의합니다.
5. 옵션: 경보 해제 조건을 정의하려면 다음과 같은 경우 경보 해제 섹션에서 조건을 정의합니다.

   (Optional) 하나 이상의 조건을 만들면 조건 필드가 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.

6. 다음을 선택합니다.
   왼쪽 창에서 경보 작업 설정(선택 사항) 옵션이 선택됩니다.

다음에 수행할 작업

메트릭 규칙 이름 및 상태 정의.

경보 작업 추가

디지털 최종 사용자 경험에 대한 사전 예방적 인게이지먼트로 경보 작업을 설정하여 디지털 경험 문제를 탐지하고 해결 작업을 자동화합니다.

시작하기 전에

- 디지털 최종 사용자 경험(DEX)에 대한 사전 예방적 인게이지먼트 플러그인(sn_pren)이 설치되어 있는지 확인합니다.
- 메트릭 규칙에 대한 구성 항목이 지정되고 경보 메트릭 기준이 정의되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 메트릭 규칙에 대한 구성 항목 지정 및 경보 메트릭 기준 정의 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 경보 작업 추가(선택 사항) 페이지에서 해결 추가를 선택합니다.
2. 사전 예방적 해결 콘텐츠 페이지의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 사전 예방적 인게이지먼트에 대한 해결 방법 문서를 참조하십시오.

3. 참여 설정으로 진행을 선택합니다.
4. 사전 정의된 솔루션을 통해 문제를 자체 해결할 수 있도록 참여 설정을 구성합니다.

   참여 설정에 대한 자세한 내용은 사전 예방적 인게이지먼트에 대한 참여 설정 문서를 참조하십시오.

5. 해결 추가를 선택합니다.

메트릭 규칙 이름 및 상태 정의

이름과 상태를 포함한 메트릭 규칙 속성을 정의합니다(예: 활성 또는 비활성).

시작하기 전에

필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 이름 필드에 규칙의 이름을 입력합니다.
   메트릭 규칙은 기본적으로 활성화됩니다.
2. 메트릭 규칙의 상태를 설정하려면 활성 슬라이더( )를 사용하여 규칙을 활성화하거나 비활성화합니다.
3. 마침을 선택합니다.

   메트릭 규칙이 생성되어 메트릭 규칙 창에 표시됩니다.

메트릭 규칙에서 생성된 경보 보기

메트릭 규칙의 경보를 사용하여 성능 인사이트를 쉽게 추적할 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: sn_dex.user 또는 sn_dex.admin

프로시저

작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 고속 목록 아이콘( )을 선택합니다.

주:
동일한 규칙에 속하는 이벤트에 대해 여러 경보가 트리거되면 이러한 경보는 자동으로 함께 그룹화됩니다.

경보 그룹화에 대한 자세한 내용은 DEX 경보 그룹화 문서를 참조하십시오.

DEX 경보 그룹화

DEX에서 동일한 메트릭 규칙이 적용되는 이벤트에서 여러 경보가 트리거되면 경보 그룹화 메커니즘이 자동으로 이러한 경보를 통합합니다. 이 메커니즘을 사용하면 사용자가 개별 경보를 관리하고 응답 프로세스를 간소화하고 더 빠르게 문제를 해결해야 할 필요성이 줄어듭니다.

경보가 함께 그룹화되면 기본 경보 번호 옆에 그룹화된 보조 경보의 총 수가 표시됩니다.

DEX 이벤트 및 경보 표현

이벤트 테이블 〔em_event〕에서 소스 필드 값이 DEX인 모든 이벤트는 DEX 이벤트로 분류됩니다. DEX의 경우 DEX 메트릭 규칙에 따라 DEX 경보가 생성되므로 유형 필드에 **DEX** 메트릭 규칙이 표시됩니다. 임의의 이벤트에 대해 해당 이벤트의 상태가 처리됨이면 경보가 생성되어 경보 테이블 〔em_alert〕에 저장됩니다.

경보 테이블 〔em_alert〕에서 세부 정보에 액세스할 경보를 선택합니다. DEX 이벤트에서 생성된 경보는 소스 필드 값이 DEX로 표시됩니다. 메트릭 이름 필드 값은 DEX 앱 메트릭 또는 DEX 장치 메트릭으로 나타납니다. 경보의 경우 메트릭 이름 필드 값은 DEX 장치 메트릭입니다. 구성 항목 필드에는 해당 애플리케이션 또는 장치의 이름이 표시됩니다. 해당 그룹 필드에 규칙 기반이 표시되는 경보의 경우, DEX 경보 그룹입니다.

경보 상관 관계 규칙

모두 〉 이벤트 관리 〉 규칙 〉 경보 상관 관계 규칙에서 DEX 메트릭 상관 관계 규칙은 경보를 그룹화해야 하는 시기를 결정하고 필요한 세부 정보를 제공합니다.

주:
하나의 애플리케이션과 하나의 메트릭 규칙인 경우, DEX에는 하나의 경보만 있습니다. DEX는 구성 항목이 동일한지 또는 서로 다른지 여부에 관계없이 메트릭 규칙이 동일하면 경보 그룹을 생성합니다. 문제가 해결되었을 때 기본 경보를 닫으면 같은 그룹 내의 보조 경보도 닫힙니다.

시간 기반 경보 그룹화

시간 기반 경보 그룹화는 미리 정의된 시간 간격에 따라 경보를 자동으로 그룹화하므로 많은 경보를 생성하는 서비스에 유용합니다. 통합 경보를 사용하면 응답자의 업무 중단이 줄어들고 해결 시간이 단축됩니다.

시스템 속성 테이블 〔sys_properties〕에서 *sn_dex.alert.correlation_rule.device.period* 속성은 유사한 메트릭 규칙 기반 DEX 경보를 그룹화하고 상관 관계를 지정하기 위한 시간(초)을 정의합니다. 값 필드에 원하는 시간(초)을 입력할 수 있습니다. 예를 들어 경보 그룹화 간격을 5분으로 설정하려면 300을 입력합니다. 0을 입력하면 규칙이 비활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 장치 D1에서 규칙 R1에 대해 경보 A1이 생성됩니다. 2분 후 동일한 규칙 R1에 대해 각각 장치 D2 및 D3에서 경보 A2 및 A3이 생성됩니다. A1이 첫 번째 경보인 상태이므로 기본 경보로 지정되고 A2와 A3은 A1 아래에 보조 경보로 그룹화됩니다.

이제 시간을 300초(5분)로 설정했다고 가정합니다. 5분 이내에 규칙 R1에 대한 경보가 생성되지 않고 이 시간이 지난 후에 동일한 규칙에 대해 경보 A4, A5 및 A6이 생성되면 새 그룹이 형성됩니다. 이 경우, 경보 A4가 기본 경보가 되고 A5와 A6은 A4 아래에 그룹화됩니다.

그러나 5분 이내에 규칙 R1에 대한 경보가 생성되면 A1에 대한 보조 경보로 간주되어 그에 따라 그룹화됩니다.

DEX 경보 그룹화 비활성화

DEX 경보 그룹화를 비활성화하면 개별 경보 가시성을 확보하여 상세한 분석과 대상 지정 응답을 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

다음 옵션 중 하나를 수행합니다.

메트릭 규칙 활성화 또는 비활성화

메트릭 규칙을 활성화 또는 비활성화하여 모니터링을 간소화하고 변화하는 요구에 맞춰 운영 효율성을 개선합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 메트릭 규칙 이름을 선택하여 규칙을 엽니다.
2. 메트릭 규칙 업데이트 페이지의 왼쪽 창에서 규칙 이름 지정을 선택합니다.
3. 규칙 상태 아래에서 활성 슬라이더( )를 사용하여 규칙을 활성화합니다.

   활성 메트릭 규칙을 비활성화하려는 경우에는 토글 스위치를 끄기 위치로 밀면 됩니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

메트릭 규칙 편집

메트릭 규칙을 수정하여 모니터링 기준과 임계치를 세부적으로 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex.admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 관리 아이콘( )을 선택합니다.
2. 메트릭 규칙 카드를 선택합니다.
   메트릭 규칙 홈 페이지가 나타납니다.
3. 업데이트할 메트릭 규칙의 이름을 선택합니다.
4. 필요한 값을 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.

5. 업데이트를 선택합니다.

> **주:**
> 기존 경보 작업 또는 사전 예방적 해결을 편집하면 메트릭 규칙을 저장하지 않고 닫아도 변경 내용이 저장됩니다.

결과
메트릭 규칙이 업데이트됩니다.

메트릭 규칙 삭제

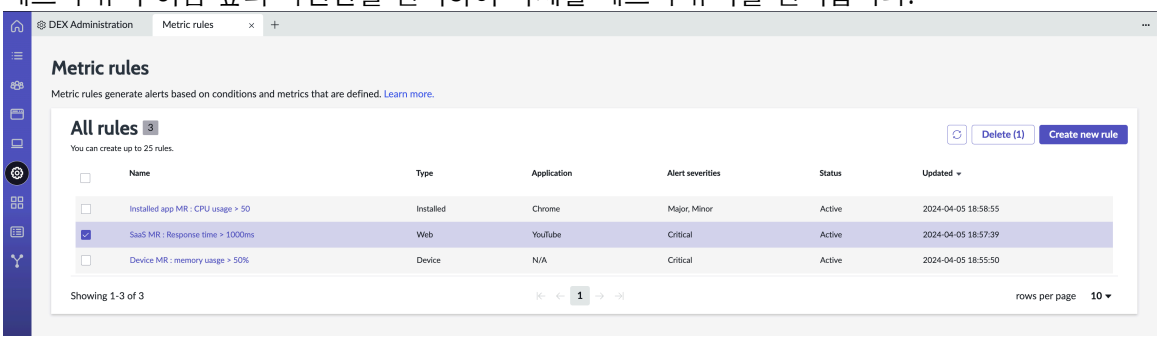
메트릭 규칙을 제거하여 모니터링 기준과 임계치를 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex.admin

이 태스크 정보
규칙을 삭제하면 영구적으로 제거되며 검색할 수 없습니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 관리 아이콘( )을 선택합니다.
2. 메트릭 규칙 카드를 선택합니다.
   메트릭 규칙 홈 페이지가 나타납니다.
3. 메트릭 규칙 이름 앞의 확인란을 선택하여 삭제할 메트릭 규칙을 선택합니다.



4. 삭제를 선택합니다.
5. 확인 창에서 삭제를 선택합니다.
   메트릭 규칙이 목록에서 제거됩니다.

DEX 데스크톱 도우미 설정

애플리케이션을 보다 효율적으로 액세스할 수 있도록 데스크톱 도우미를 다운로드한 후 홈페이지를 카드 섹션으로 나누어 사용자 지정하십시오.

데스크톱 도우미 관리자 역할 〔sn_dex_desktop.admin〕에서 애플리케이션을 구성할 수 있습니다.

인스턴스에서 SSO 제공자를 구성하는 방법은 OAuth 설명서를 참조하십시오.

> **주:**
> 데스크톱 도우미에 문제가 발생하면 다음 위치의 로그에 액세스하여 문제를 해결할 수 있습니다.
>
> - Mac: Users/[### ##]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs
> - Windows: Users\[### ##]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs

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

데스크톱 도우미 다운로드

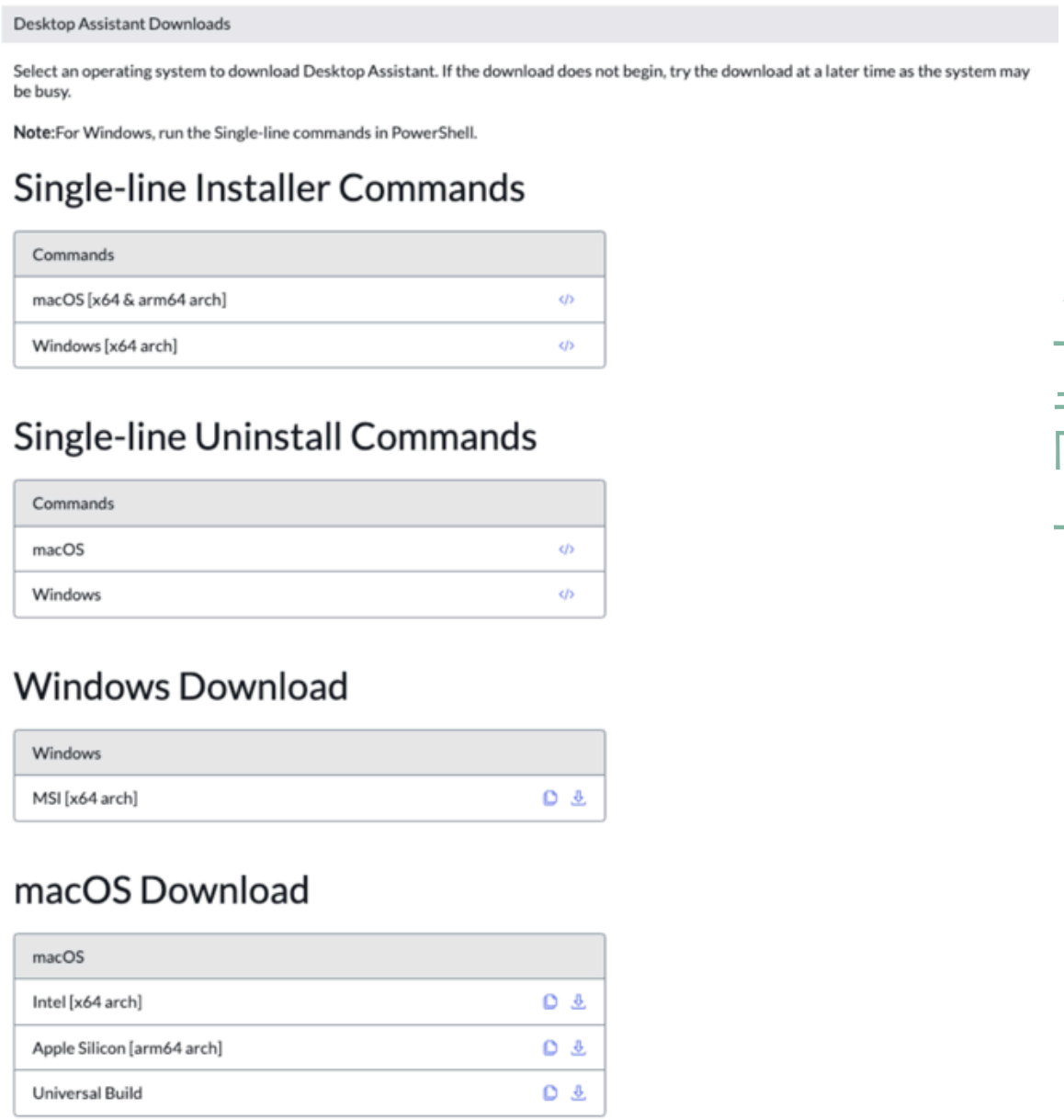
데스크톱 도우미를 다운로드할 운영 체제를 선택합니다. 설치 관리자 명령을 실행하여 해당 운영 체제에 대한 데스크톱 도우미를 다운로드할 수도 있습니다.

시작하기 전에
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex_desktop.admin

프로시저

1. #### ### 〉 배포 〉 설치 관리자 및 제거 관리자로 이동합니다.



2. 한 줄 설치 관리자 명령을 사용하여 데스크톱 도우미를 다운로드하려면 다음 단계를 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. 명령 아이콘(</>)을 선택하여 실행할 명령 또는 스크립트를 복사합니다.

b. 시스템에서 Terminal.app(Mac)을 열거나 관리자 권한으로 PowerShell(Windows)을 실행합니다.

c. 명령을 붙여넣고 Enter 키를 누릅니다.

> **주:**
> 데스크톱 도우미에 대한 단일 라이너 스크립트를 실행하려면 관리자 권한이 필요합니다.

d. 암호에 대한 메시지가 표시되면 활성 디렉터리 암호를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

설치 관리자가 다운로드됩니다.

> **주:**
> 설치 관리자의 인스턴스 URL이 데스크톱 도우미 로그인 페이지의 인스턴스 **URL** 필드에 자동으로 채워집니다.

3. Windows 또는 Mac 장치에서 데스크톱 도우미를 가져오려면 Windows용 데스크톱 도우미 다운로드 또는 Mac용 데스크톱 도우미 다운로드에 설명된 단계를 실행합니다.

결과
데스크톱 도우미가 다운로드됩니다.

Windows용 데스크톱 도우미 다운로드

Windows 시스템에서 데스크톱 도우미를 사용하여 요청에 액세스하고 네트워크 테스트를 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
다운로드 페이지에 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex_desktop.admin

프로시저

1. 명령줄을 사용하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 복사 아이콘(</>)을 선택하여 실행할 명령 또는 스크립트를 복사합니다.

b. 시스템에서 PowerShell을 엽니다.

c. 명령을 붙여넣고 Enter 키를 누릅니다.

d. 암호에 대한 메시지가 표시되면 활성 디렉터리 암호를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

데스크톱 도우미가 설치되고 데스크톱 도우미 방문 페이지에 인스턴스 URL이 채워집니다.

2. 옵션: 설정 파일을 다운로드하려면 다음 단계를 수행합니다.

a. 다운로드 아이콘을 선택합니다( ).

데스크톱 도우미의 설정 파일(Desktop_Assistant_〈버전〉.msi)이 다운로드됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
MSI 설치 관리자를 사용하면 한 줄 설치 방법으로 데스크톱 도우미에 인스턴스 URL이 자동으로 채워집니다. MSI 파일은 일관된 설치를 위한 표준화된 설치 프로세스를 제공하고, 효율적인 관리를 위한 자동 작업을 지원하며, 버전 관리 및 롤백을 용이하게 하여 소프트웨어 유지관리 및 호환성 문제 해결을 지원합니다.

b. 설정 파일을 두 번 클릭하고 설치 마법사의 단계를 완료합니다.

결과
데스크톱 도우미가 설치되어 있으며 시작 메뉴에서 데스크톱 도우미 애플리케이션을, 시스템 트레이에서 데스크톱 도우미 아이콘( )을 확인할 수 있습니다.

Mac용 데스크톱 도우미 다운로드

Mac 장치에서 데스크톱 도우미를 사용하여 요청에 액세스하고 네트워크 테스트를 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
다운로드 페이지에 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex_desktop.admin

프로시저

1. 명령줄에서 단일 줄 명령을 사용하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 복사 아이콘( )을 선택하여 실행할 명령 또는 스크립트를 복사합니다.

b. 시스템에서 Terminal.app(Mac)을 엽니다.

c. 명령을 붙여넣고 Enter 키를 누릅니다.

d. 암호에 대한 메시지가 표시되면 활성 디렉터리 암호를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

설치 관리자가 다운로드됩니다.

주:
설치 관리자의 인스턴스 URL이 데스크톱 도우미 로그인 페이지의 인스턴스 **URL** 필드에 자동으로 채워집니다.

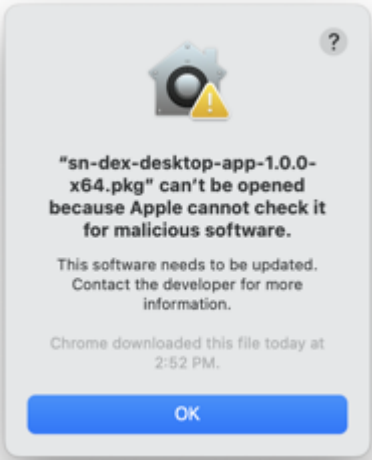
2. 옵션: 인텔 칩이 있는 Mac 장치에서 다운로드하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 다운로드 아이콘( )을 선택하여 PKG 파일을 다운로드하고 파일을 두 번 클릭하여 설치 관리자를 시작합니다.

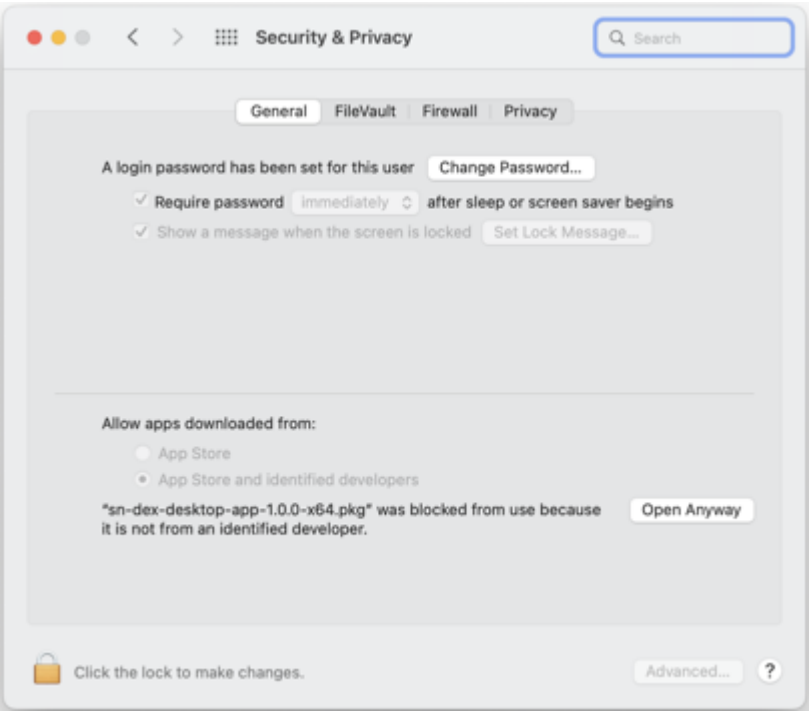
b. .x64.pkg 파일을 엽니다.

c. Apple이 악성 소프트웨어를 확인할 수 없으므로 파일을 열 수 없다는 메시지가 표시되는 팝업에서 확인을 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.



d. Mac 로고에서 시스템 설정 〉 개인정보 보호 및 보안 으로 이동한 다음, 계속 열기를 선택합니다.



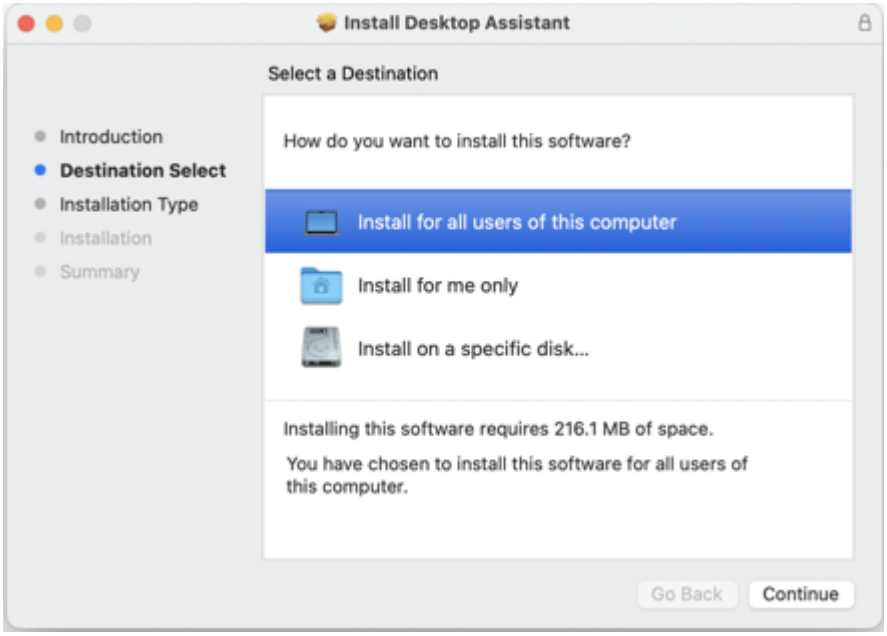
e. Apple이 악성 소프트웨어를 확인할 수 없으므로 파일을 열 수 없다는 메시지가 표시되는 팝업에서 열기를 선택합니다.

데스크톱 도우미 설치 창이 열립니다.

f. 계속을 선택합니다.

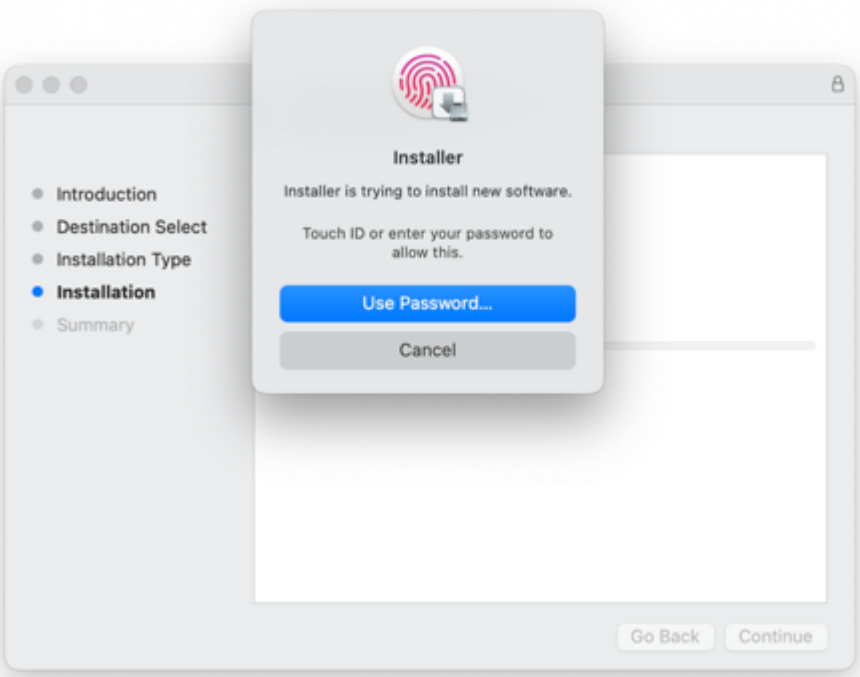
g. 대상을 선택하고 계속을 선택합니다.

© 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.



h. 설치 유형 섹션에서 설치를 선택합니다.

i. 암호에 대한 메시지가 표시되면 암호 사용을 선택하고 암호를 입력하여 설치를 허용한 다음, 계속을 선택합니다.



데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치됩니다.

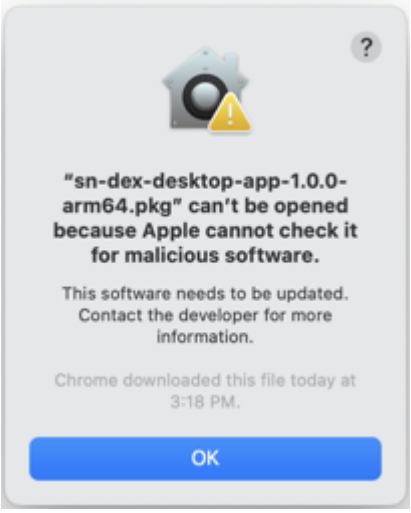
3. 옵션: Apple Silicon 칩이 있는 Mac 장치에서 다운로드하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 다운로드 아이콘( )을 선택하여 PKG 파일을 다운로드하고 파일을 두 번 클릭하여 설치 관리자를 시작합니다.

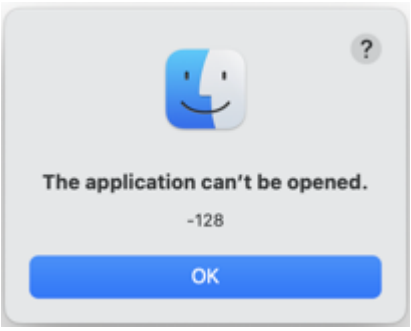
b. -arm64.pkg 파일을 엽니다.

© 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. Apple이 악성 소프트웨어를 확인할 수 없으므로 파일을 열 수 없다는 메시지가 표시되는 팝업에서 확인을 선택합니다.



d. 애플리케이션을 열 수 없음을 표시하는 팝업에서 확인을 선택합니다.



e. Mac 로고에서 시스템 설정 〉 개인정보 보호 및 보안 으로 이동한 다음, 계속 열기를 선택합니다.

f. Apple이 악성 소프트웨어를 확인할 수 없으므로 파일을 열 수 없다는 메시지가 표시되는 팝업에서 열기를 선택합니다.

데스크톱 도우미 설치 창이 열립니다.

g. 계속을 선택합니다.

h. 대상을 선택하고 계속을 선택합니다.

i. 설치 유형 섹션에서 설치를 선택합니다.

j. 암호에 대한 메시지가 표시되면 암호 사용을 선택하고 암호를 입력하여 설치를 허용한 다음, 계속을 선택합니다.

데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치됩니다.

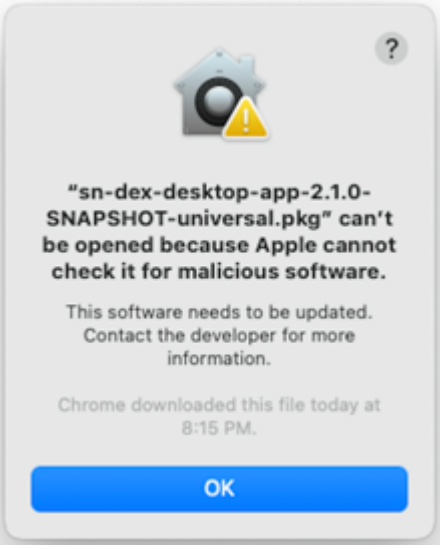
4. 옵션: 인텔 칩 또는 Apple 실리콘 칩이 있는 Mac 장치에 다운로드하려면 범용 빌드 설치 관리자를 사용하고 다음 단계를 수행하십시오.

a. 다운로드 아이콘( )을 선택하여 PKG 파일을 다운로드하고 파일을 두 번 클릭하여 설치 관리자를 시작합니다.

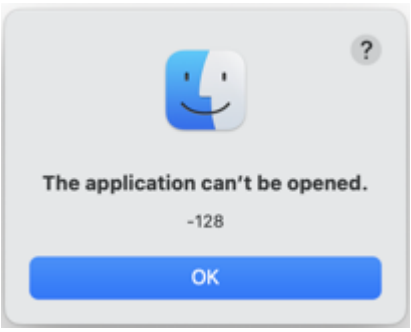
b. -universal.pkg 파일을 엽니다.

© 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. Apple이 악성 소프트웨어를 확인할 수 없으므로 파일을 열 수 없다는 메시지가 표시되는 팝업에서 확인을 선택합니다.



d. 애플리케이션을 열 수 없음을 표시하는 팝업에서 확인을 선택합니다.



e. Mac 로고에서 시스템 설정 〉 개인정보 보호 및 보안 으로 이동한 다음, 계속 열기를 선택합니다.

f. Apple이 악성 소프트웨어를 확인할 수 없으므로 파일을 열 수 없다는 메시지가 표시되는 팝업에서 열기를 선택합니다.

데스크톱 도우미 설치 창이 열립니다.

g. 계속을 선택합니다.

h. 대상을 선택하고 계속을 선택합니다.

i. 설치 유형 섹션에서 설치를 선택합니다.

j. 암호에 대한 메시지가 표시되면 암호 사용을 선택하고 암호를 입력하여 설치를 허용한 다음, 계속을 선택합니다.

결과
데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치됩니다.

OAuth 상세 정보 구성

필요에 따라 OAuth 필드 값을 편집합니다.

시작하기 전에
SSO 제공자를 설정하고 해당 기능이 작동되도록 인스턴스에 구성해야 합니다.

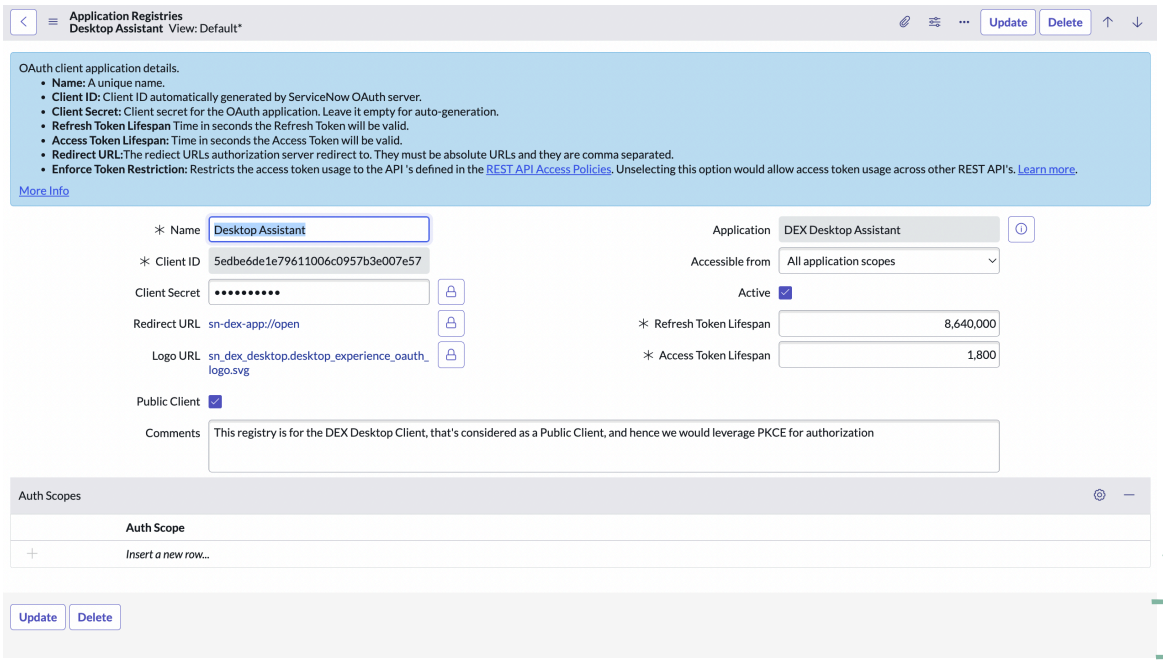
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: sn_dex_desktop.admin

프로시저

1. 인스턴스에서 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리로 이동합니다.
2. 목록에서 데스크톱 도우미를 선택합니다.

애플리케이션 레지스트리 양식



3. 양식에서 필수 필드를 편집합니다.
   각 필드와 해당 설명에 대해 알아보려면 애플리케이션 레지스트리 양식 문서를 참조하십시오.
4. 업데이트를 선택합니다.

결과
OAuth 클라이언트 애플리케이션 상세 정보가 업데이트됩니다.

DEX 데스크톱 도우미 제거

깔끔한 시스템을 위해 한 줄 제거 관리자 명령을 사용하여 데스크톱 도우미를 쉽게 제거할 수 있습니다.

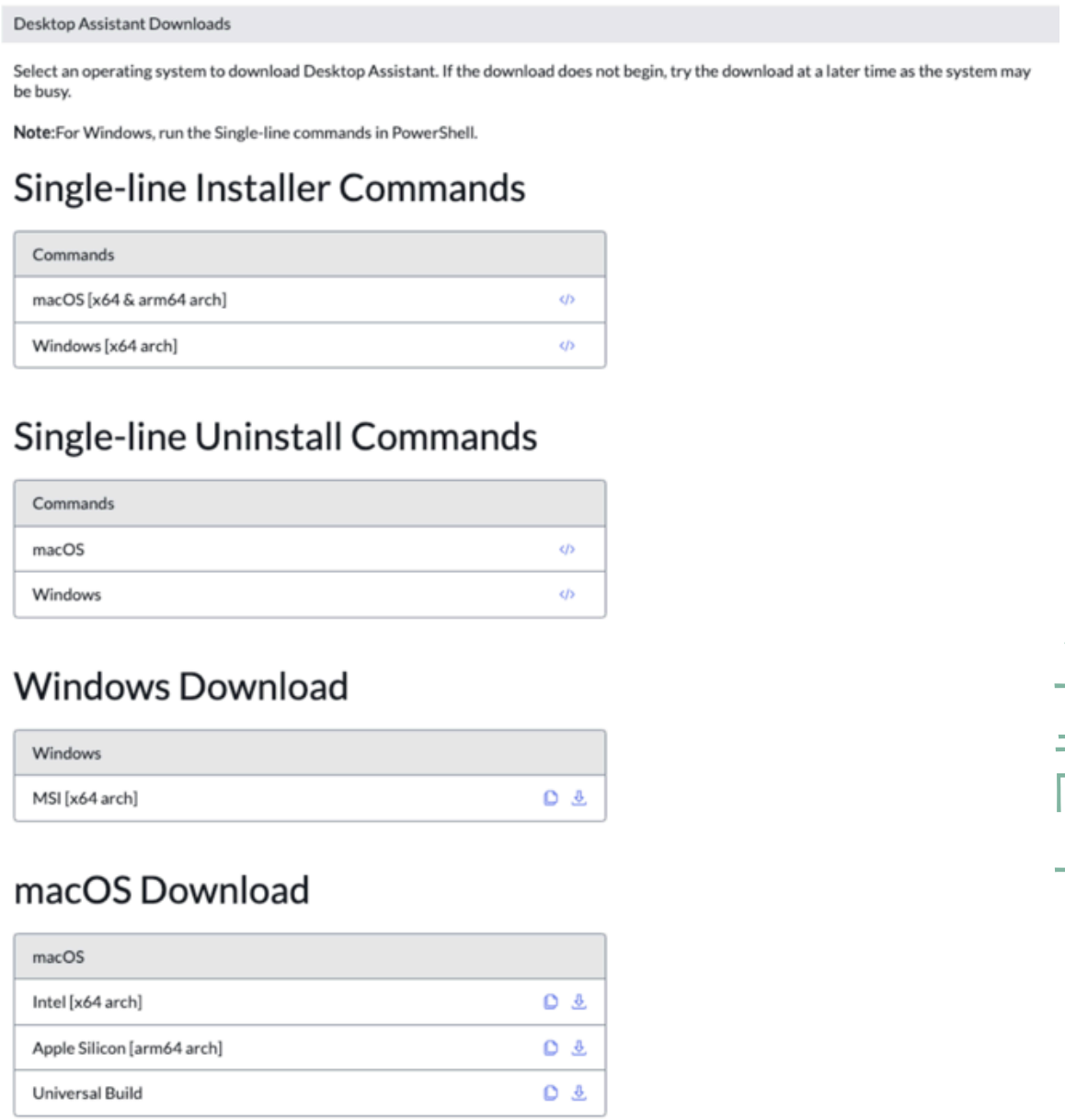
시작하기 전에
운영 체제에서 단일 라이너 스크립트를 실행할 수 있는 관리자 권한이 있는지 확인하십시오.

필요한 역할: sn_dex_desktop.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. #### ### 〉 배포 〉 설치 관리자 및 제거 관리자로 이동합니다.



2. Single-line Uninstall Commands(한 줄 제거 명령) 섹션에서 다음 단계를 수행합니다.

a. 명령 아이콘(</>)을 선택하여 실행할 명령 또는 스크립트를 복사합니다.

b. 시스템에서 Terminal.app(Mac) 또는 PowerShell(Windows)을 엽니다.

c. 명령을 붙여넣고 Enter 키를 누릅니다.

d. 암호에 대한 메시지가 표시되면 활성 디렉터리 암호를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

결과
데스크톱 도우미 앱이 제거됩니다.

홈페이지 제목 및 설명 변경

필요에 따라 홈페이지의 제목과 설명을 변경합니다.

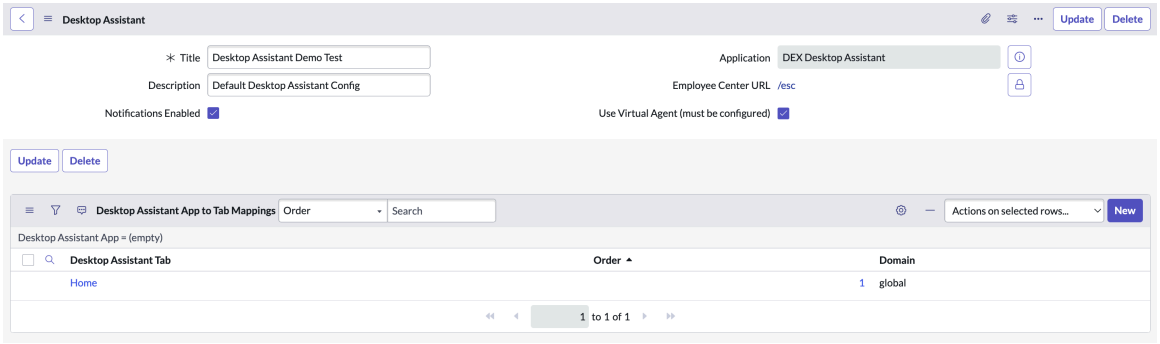
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex_desktop.admin

프로시저

1. #### ### 〉 구성 〉 애플리케이션으로 이동합니다.



2. 양식에서 필수 필드를 편집합니다.

필드	설명
제목	홈페이지의 제목입니다.
설명	제품의 컨텐츠와 목적에 대한 간략한 개요입니다.
직원 센터 URL	직원이 업무와 관련된 중요한 자원, 정보 및 도구에 액세스할 수 있는 직원 센터의 URL입니다.
알림 사용	알림 벨 아이콘을 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다.
가상 에이전트 사용(구성해야 함)	채팅 아이콘을 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다.

3. 업데이트를 선택합니다.

결과
홈페이지 정보가 업데이트됩니다.

알림 활성화

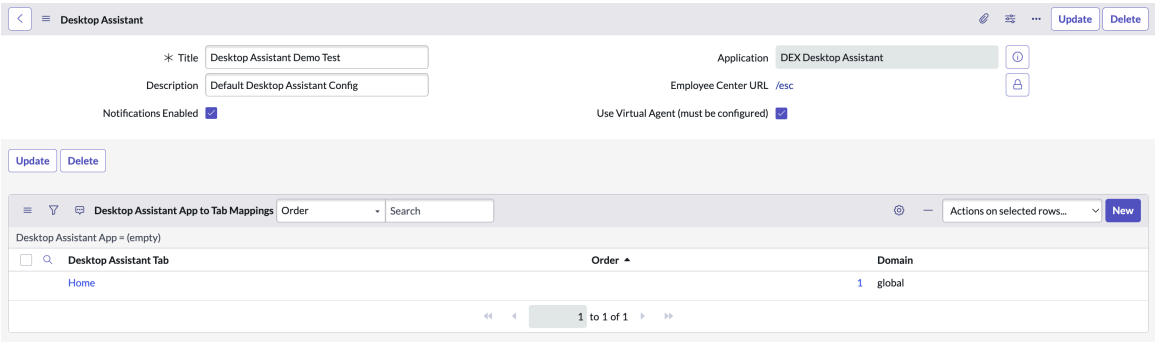
시스템 내의 중요한 이벤트 및 활동에 대한 업데이트 및 알림을 적시에 수신하여 정보를 제공하고 참여를 유지합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex_desktop.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. #### ### 〉구성 〉애플리케이션으로 이동합니다.



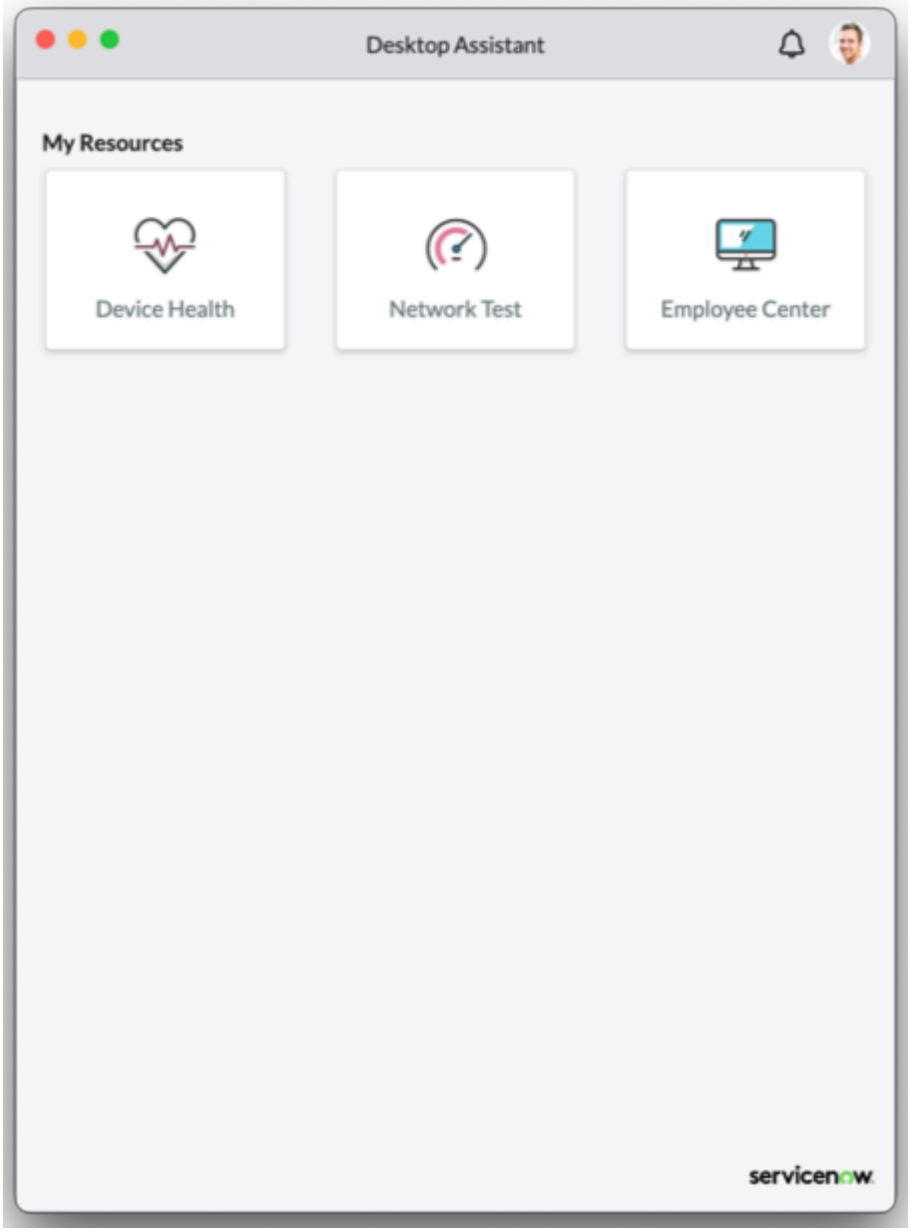
2. 데스크톱 도우미 페이지에서 활성화된 알림을 선택합니다.

3. 업데이트를 선택합니다.

결과

알림 벨 아이콘( )이 데스크톱 도우미 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.



알림을 보고 중요한 정보와 이벤트를 최신 상태로 유지하려면 알림 보기 문서를 참조하십시오.

가상 에이전트 또는 채팅 사용

가상 에이전트를 사용하면 통화를 대기하거나 담당자에게 전화로 문의하지 않고도 문의 사항에 대한 솔루션을 찾을 수 있습니다.

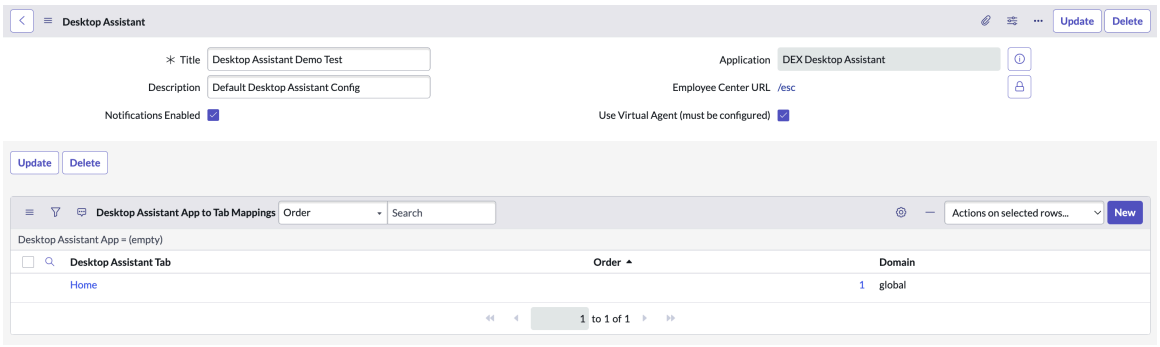
시작하기 전에
Glide 가상 에이전트 플러그인 〔com.glide.cs.chatbot〕을 설치했으며 플러그인이 활성 상태인지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex_desktop.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. #### ### 〉구성 〉애플리케이션으로 이동합니다.



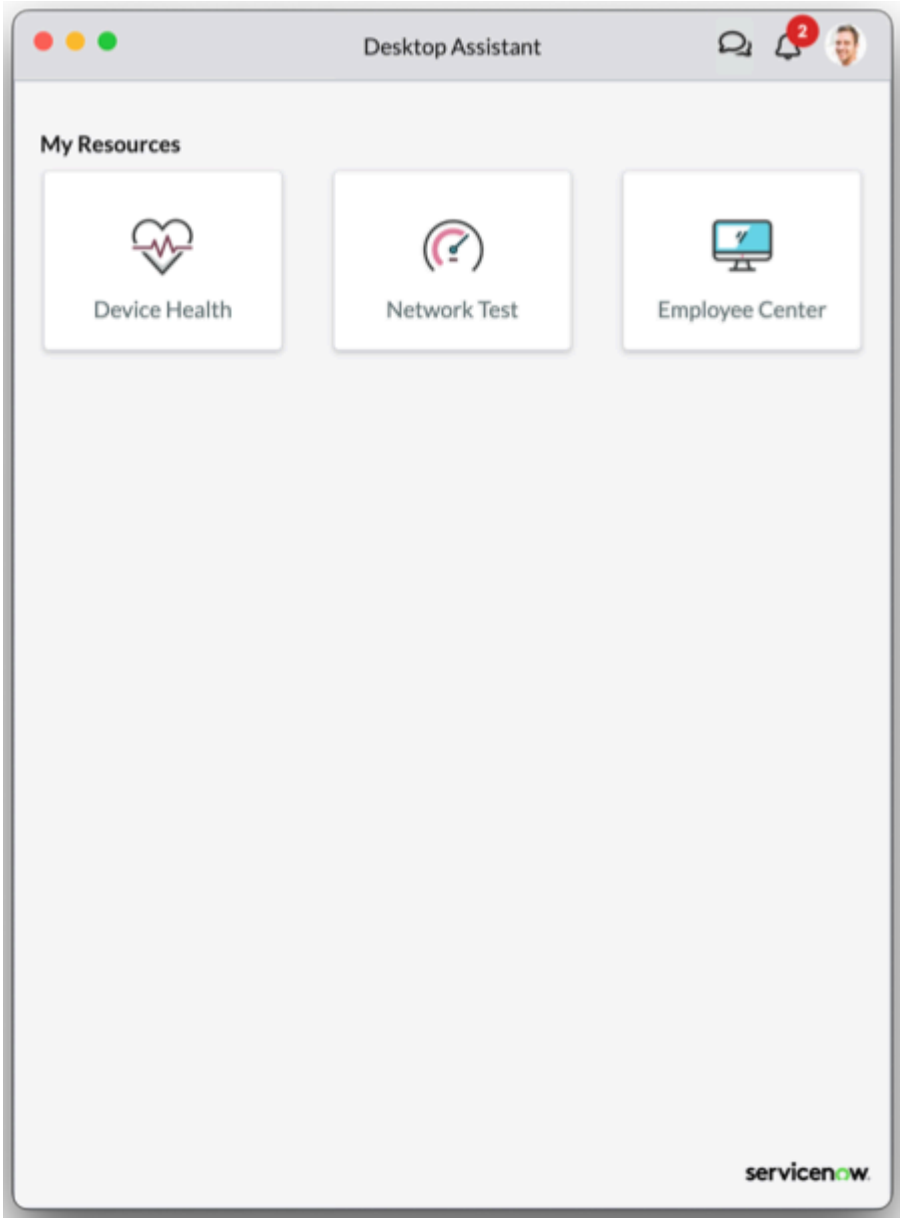
2. 데스크톱 도우미 페이지에서 가상 에이전트 사용(구성해야 함)을 선택합니다.
   가상 에이전트 구성에 대한 내용은 Configuring Virtual Agent 문서를 참조하십시오.
3. 업데이트를 선택합니다.

결과

가상 에이전트 또는 채팅 아이콘( )이 데스크톱 도우미 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.

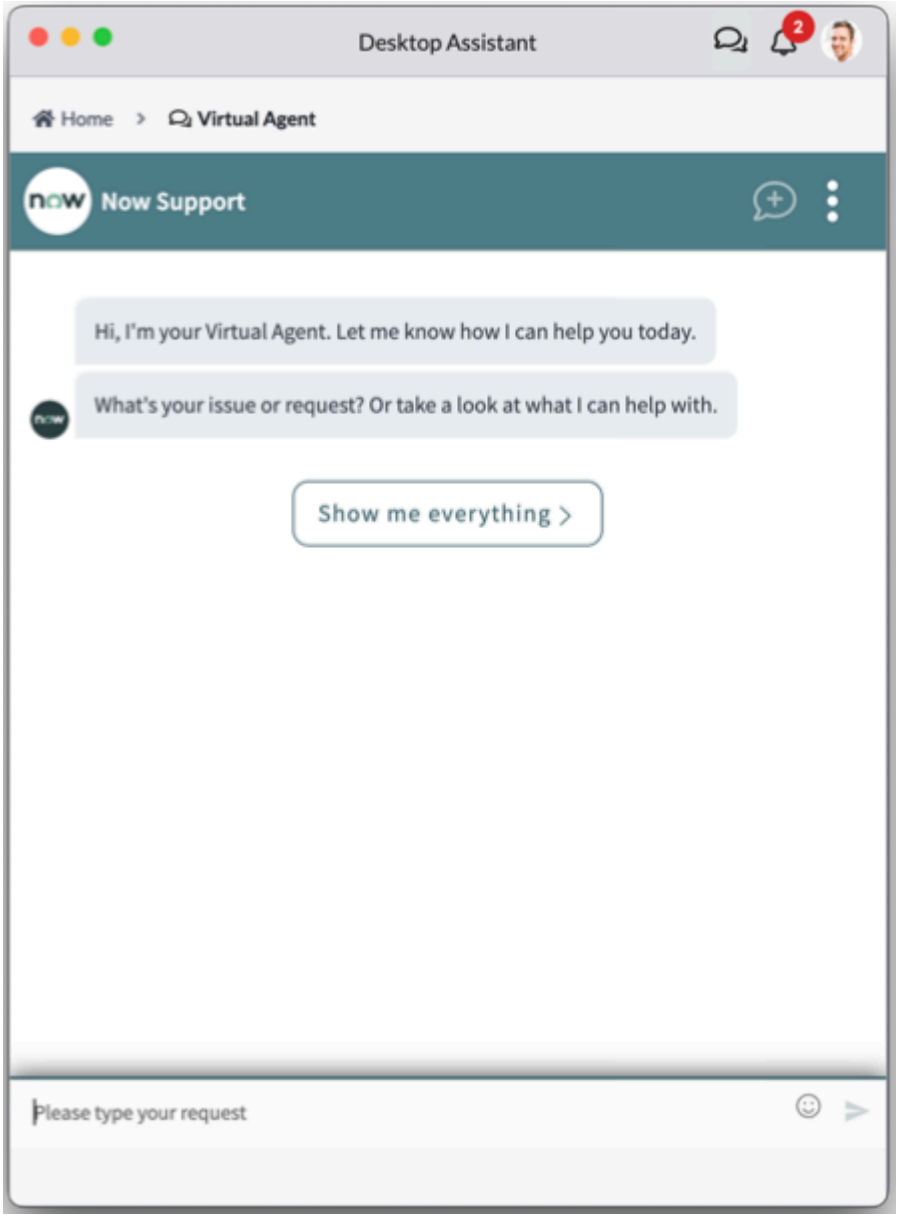
가상 에이전트 아이콘이 있는 데스크톱 도우미



채팅 창을 열려면 가상 에이전트 또는 채팅 아이콘( )을 선택합니다.

채팅 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.



주:
채팅 브랜딩을 구성하려면 Set up your Virtual Agent bot's branding 문서를 참조하십시오.

기록 뷰 카드 생성

대상 테이블의 기록 목록 보기에 직접 액세스할 수 있도록 기록 뷰 카드를 생성합니다.

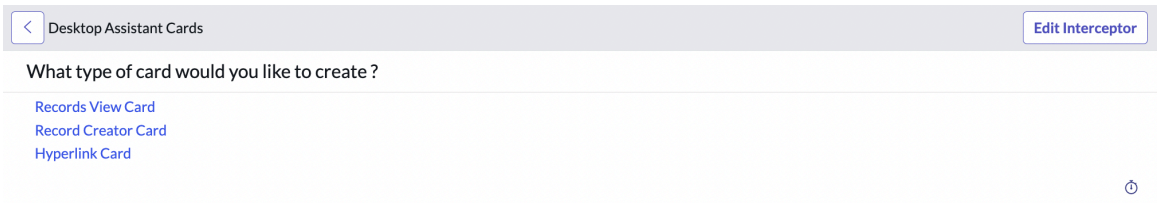
시작하기 전에
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex_desktop.admin

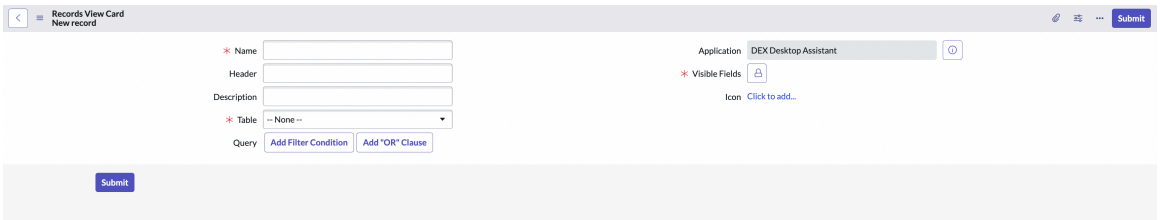
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. #### ### 〉구성 〉새 카드로 이동합니다.



2. 기록 뷰 카드를 선택합니다.



3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   각 필드와 해당 설명에 대해 알아보려면 기록 뷰 카드 생성 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

결과
새 기록 뷰 카드가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
카드를 표시할 섹션에 매핑합니다. 자세한 내용은 섹션에 카드 매핑 문서를 참조하십시오.

기록 생성자 카드 생성

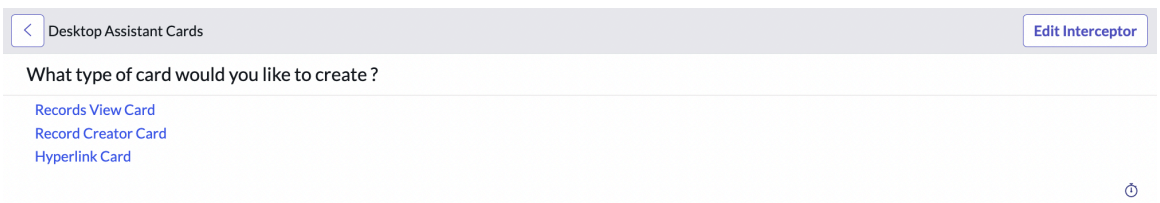
뷰가 아닌 기록을 만들 수 있는 기록 생성자 카드를 생성합니다.

시작하기 전에
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex_desktop.admin

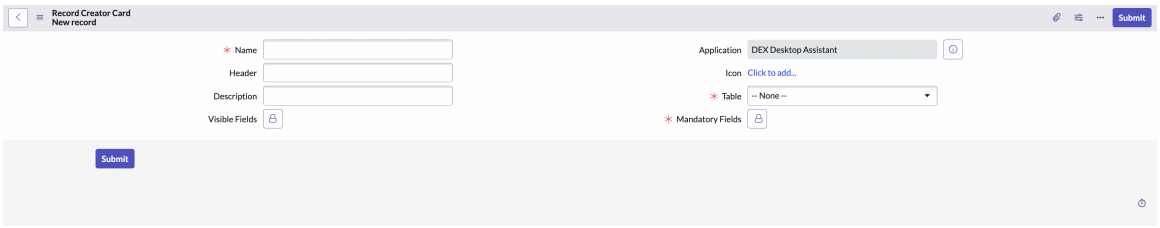
프로시저

1. #### ### 〉구성 〉새 카드로 이동합니다.



2. 기록 생성자 카드를 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. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   각 필드와 해당 설명에 대해 알아보려면 기록 생성자 카드 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

결과
새 기록 생성자 카드가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
카드를 표시할 섹션에 매핑합니다. 자세한 내용은 섹션에 카드 매핑 문서를 참조하십시오.

하이퍼링크 카드 생성

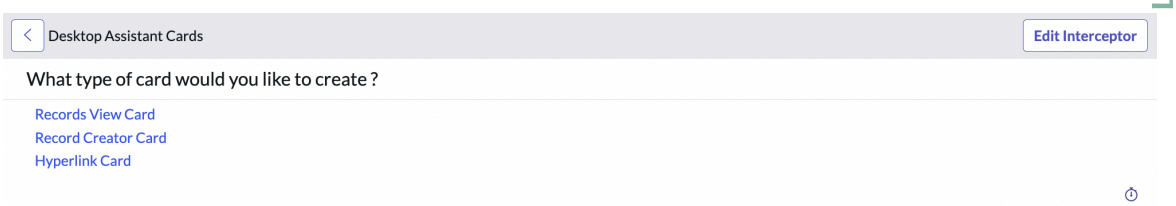
대상 사이트, 페이지 또는 기록에 직접 액세스할 수 있도록 하이퍼링크 카드를 생성합니다.

시작하기 전에
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

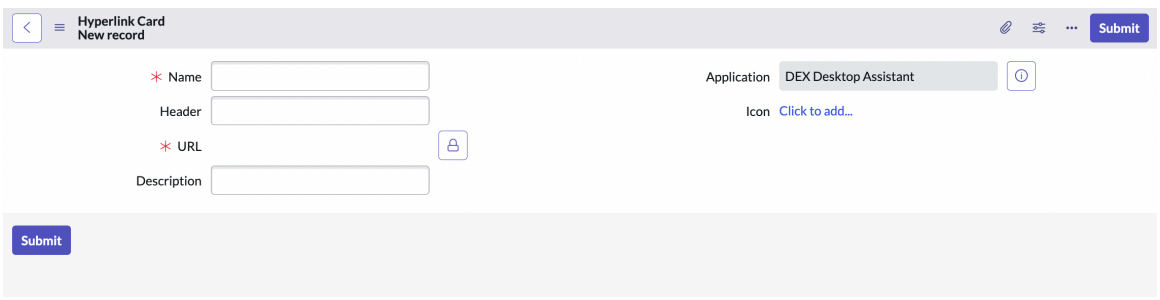
필요한 역할: sn_dex_desktop.admin

프로시저

1. #### ### 〉구성 〉새 카드로 이동합니다.



2. 하이퍼링크 카드를 선택합니다.



3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   각 필드와 해당 설명에 대해 알아보려면 하이퍼링크 카드 양식 문서를 참조하십시오.
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.

결과
새 하이퍼링크 카드가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
카드를 표시할 섹션에 매핑합니다. 자세한 내용은 섹션에 카드 매핑 문서를 참조하십시오.

섹션에 카드 매핑

카드가 표시되어야 할 섹션에 매핑합니다.

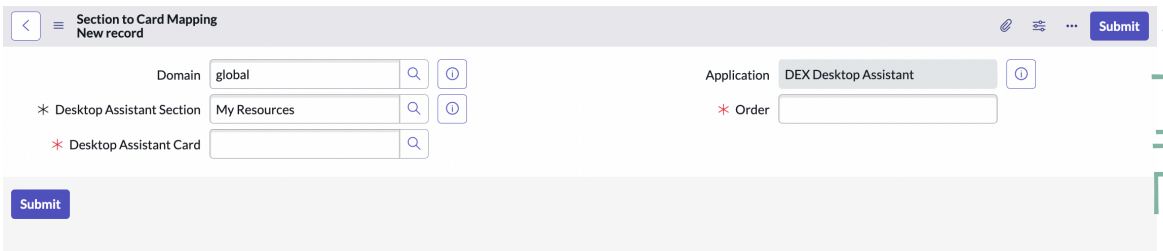
시작하기 전에
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex_desktop.admin

이 태스크 정보
기본적으로 데스크톱 도우미에서는 내 자원 섹션을 제공합니다.

프로시저

1. #### ### 〉 구성 〉 **<section_name>**으로 이동합니다.
2. 카드 매핑에 대한 섹션이라는 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.



3. #### ### 카드 필드에서 생성한 카드를 선택합니다.
4. 순서 필드에서 카드의 순서 번호를 선택합니다.
   순서 번호는 카드가 섹션에 배치되는 순서입니다.
5. 제출을 선택합니다.

결과
선택한 특정 섹션 아래에 카드가 표시됩니다.

홈페이지에서 카드 삭제

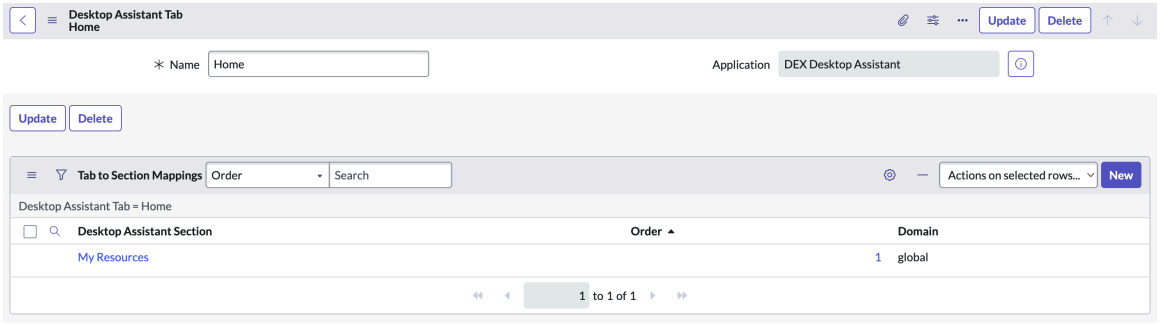
더 이상 필요하지 않은 카드를 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex_desktop.admin

프로시저

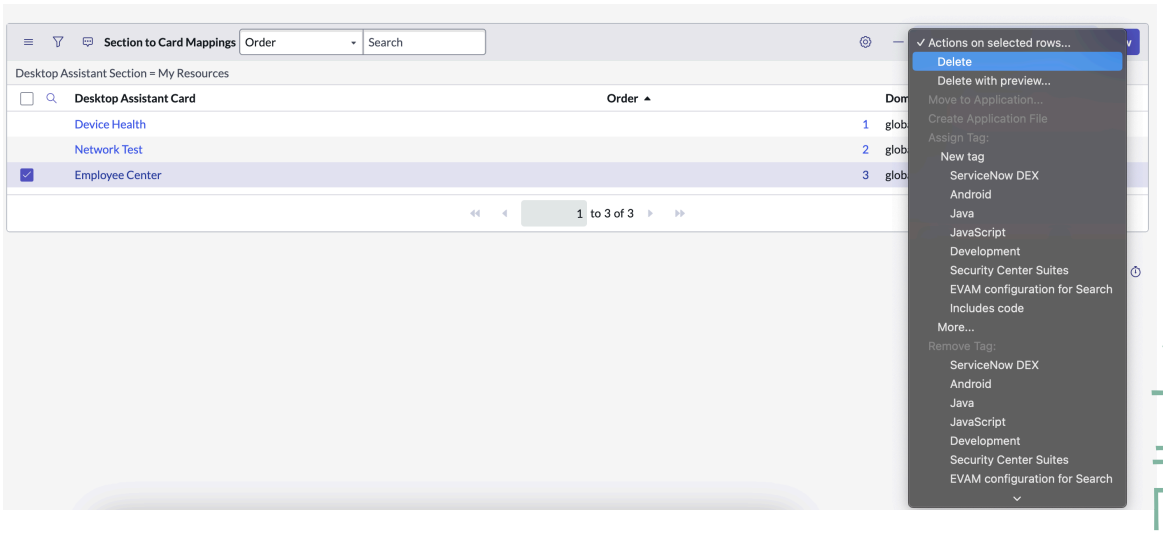
1. #### ### 〉 구성 〉 홈으로 이동합니다.
2. 카드를 제거할 홈페이지 이름을 선택합니다.
3. #### ### 섹션에서 카드가 배치된 섹션 이름을 선택합니다.

© 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. #### ###카드 열에서 제거할 카드 이름 앞에 나타나는 확인란을 선택합니다.

5. 선택한 행에 대한 작업 드롭다운 목록에서 삭제를 선택합니다.



6. 확인 창에서 삭제를 선택합니다.

결과
카드가 삭제됩니다.

홈페이지에 섹션 추가

편리한 탐색을 위해 해당 섹션 아래에 관련 카드를 구성할 수 있도록 섹션을 추가합니다.

시작하기 전에
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex_desktop.admin

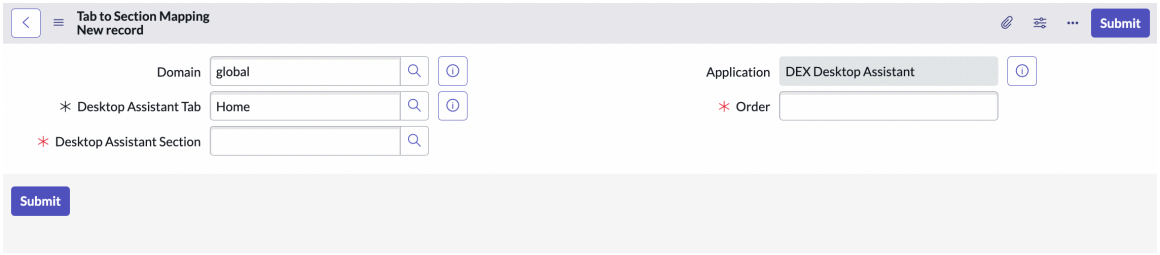
프로시저

1. #### ### 〉 구성 〉 홈으로 이동합니다.

2. 섹션을 추가할 홈페이지의 이름을 선택합니다.

3. 섹션 매핑에 대한 탭 섹션에서 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.



4. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 이미 존재하는 섹션을 선택하려면 다음 단계를 수행합니다.
     a. #### ###섹션 필드에서 돋보기 아이콘( )을 선택합니다.
     b. 섹션 이름을 선택하고 제출을 선택합니다.

        이 섹션은 데스크톱 도우미 홈페이지에 생성됩니다.
   - 새 섹션을 만들려면 다음 단계를 수행합니다.
     a. #### ###섹션 필드에서 돋보기 아이콘( )을 선택한 다음, 새로 만들기를 선택합니다.
     b. 이름 필드에 섹션의 이름을 입력합니다.
     c. 제출을 선택합니다.

        #### ###섹션 필드에서 섹션 이름을 볼 수 있는 섹션 매핑에 대한 탭 페이지로 이동됩니다.
     d. 제출을 선택합니다.

결과
이 섹션은 #### ### 홈페이지에 생성됩니다.

홈페이지에서 섹션 삭제

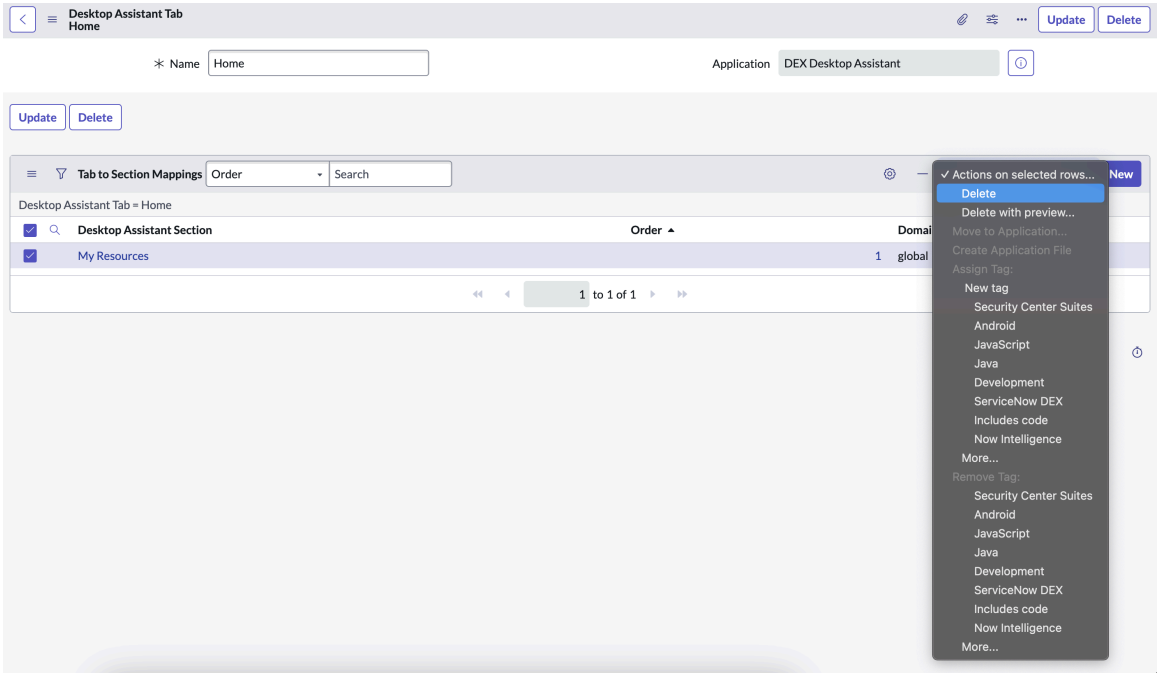
더 이상 필요하지 않은 섹션을 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex_desktop.admin

프로시저

1. #### ### 〉 구성 〉 홈으로 이동합니다.
2. #### ### 섹션에서 제거할 섹션 이름 앞에 나타나는 확인란을 선택합니다.
3. 선택한 행에 대한 작업 드롭다운 목록에서 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.



4. 확인 창에서 삭제를 선택합니다.

결과
이 섹션이 홈페이지에서 제거됩니다.

데스크톱 도우미 사용량 메트릭 보기

장치의 연결 상태, 사용자 로그인 상태, 애플리케이션 버전을 추적하여 ServiceNow 인스턴스와의 원활한 통신을 보장합니다.

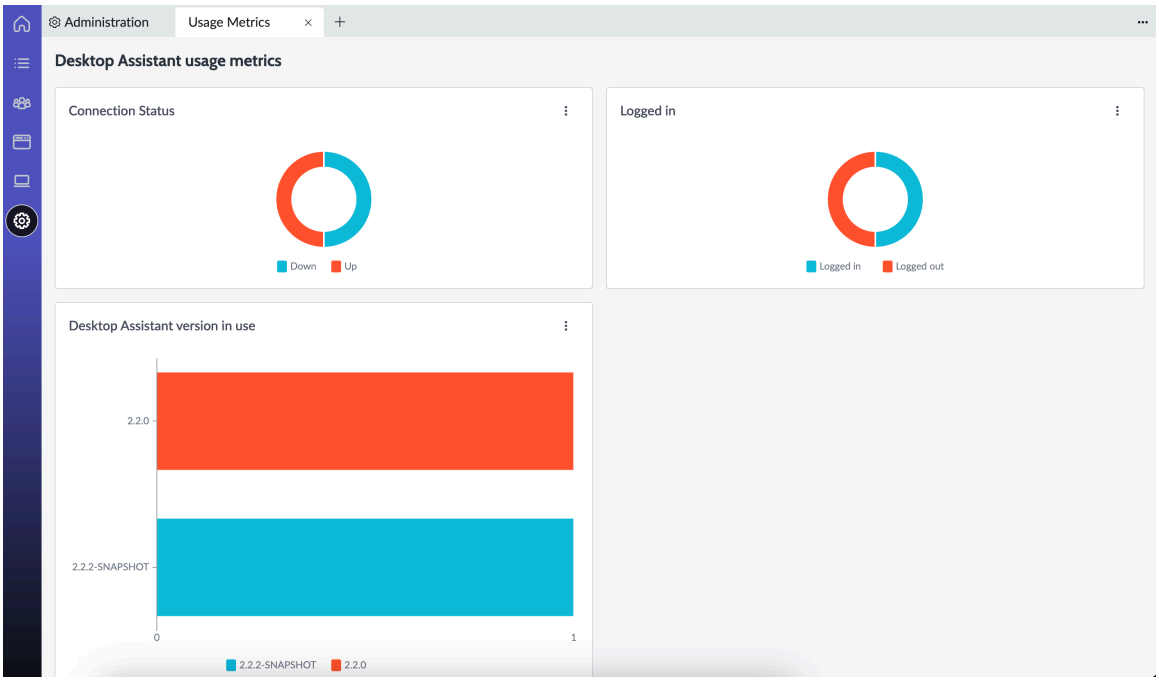
시작하기 전에
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex.admin 또는 sn_dex_desktop.admin과 sn_sow.sow_user의 조합

프로시저

〉 사용량 메트릭으로 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.



주:
15일 동안 비활성 상태인 사용자와 관련된 데이터는 대시보드에 표시되지 않습니다. 각 카드에 대한 자세한 내용은 데스크톱 도우미 사용량 메트릭 문서를 참조하십시오.

DEX 애플리케이션 및 장치 상태를 사용하여 장치 및 애플리케이션 모니터링

애플리케이션 및 장치 상태는 최종 사용자의 관점에서 IT 환경을 모니터링하고 관리할 수 있는 강력한 솔루션입니다. 사용자가 매일 사용하는 기술과 상호작용하는 방법에 대한 귀중한 인사이트를 제공하는 다양한 기능을 제공합니다.

DEX 애플리케이션 및 장치 상태 액세스

애플리케이션 내 페이지를 탐색하여 다양한 디지털 최종 사용자 경험 애플리케이션 및 장치 상태 기능에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

디지털 최종 사용자 경험 애플리케이션 및 장치 상태 페이지

페이지	설명
홈페이지	홈페이지에서는 경보, 영향 받는 사용자, 활성 사용자, 활성 장치, 월드 맵 및 경보 섹션에 대한 정보에 액세스할 수 있습니다.
DEX 인사이트 페이지	인사이트 페이지는 장치 성능, 사용자 상호 작용 및 네트워크 상태에 대한 간단한 보기를 제공하며, 속도가 느려지기 전에 문제와 해결 방법을 파악하는 데 도움이 되는 명확한 인사이트를 함께 제공합니다.
사용자 페이지	사용자 페이지는 사용자 데이터의 중앙 허브 역할을 하며 개별 사용자 경보, 관련 장치 및 해당 장치 위치에 대한 액세스를 제공합니다.
애플리케이션 페이지	애플리케이션 페이지에서는 애플리케이션 이름, 유형, 각 애플리케이션에 연결된 인시던트 및 경보 수, 각 애플리케이션의 영향 받는 사용자 등의 세부

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

디지털 최종 사용자 경험 애플리케이션 및 장치 상태 페이지

페이지	설명
	정보를 포함하여 모니터링되는 애플리케이션에 대한 인사이트를 제공합니다.
장치 페이지	장치 페이지에서는 장치, 할당된 사용자, 마지막 로그인, 일치하는 할당, 상태, 활성 경보 및 인시던트에 대한 정보를 제공합니다.
DEX 관리 페이지	관리자 페이지에는 애플리케이션, 정책, 메트릭 규칙, 활성 사용자, 관리자 수, 에이전트 다운로드, 서비스 상태 및 사용량 메트릭에 대한 정보가 있습니다.

홈페이지

홈페이지에는 총 경보 수, 영향을 받은 사용자, 활성 사용자, 활성 장치, 최종 사용자 월드 맵에 대한 정보와 애플리케이션 경보의 세부 정보를 제공하는 전용 경보 섹션이 표시됩니다.

홈페이지에 액세스하려면 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다. 기본적으로 홈페이지 아이콘( )이 선택되어 있고 홈페이지를 볼 수 있습니다.

주:
그래프에는 지난 2시간 동안의 최신 데이터가 표시됩니다.

각 카드에 대한 자세한 내용은 홈페이지 카드 문서를 참조하십시오.

주:
활성 사용자는 DEX 애플리케이션 사용자이며, ServiceNow 등록 사용자이거나 등록 사용자가 아닐 수 있습니다.

최종 사용자

최종 사용자 월드 맵은 사용자에 대한 정보를 제공하며 국가, 주 및 도시를 선택하여 검색 범위를 좁힐 수 있습니다. 최종적으로 특정 위치에 있는 사용자에게 초점을 맞춰 해당 지역과 관련된 자세한 사용자 목록에 액세스할 수 있습니다.

애플리케이션 경보

애플리케이션 경보 섹션에서는 애플리케이션 이름, 해당 유형(설치됨 또는 웹/SaaS), 애플리케이션과 연결된 경보 수, 영향을 받는 사용자 수와 같은 세부 정보를 제공합니다.

사용자 페이지

사용자 페이지는 개별 사용자와 관련된 경보, 사용자와 연결된 장치 및 해당 위치 정보를 포함하여 사용자 관련 데이터에 액세스하기 위한 포괄적인 허브 역할을 합니다. 이 통합 뷰는 효율적인 모니터링 및 관리를 용이하게 하여 관리자가 사용자 활동을 추적하고, 경보에 즉시 대응하고, 보안 및 운영 감독을 강화하기 위해 장치 위치에 액세스할 수 있도록 합니다.

사용자 페이지에 액세스하려면 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 사용자 아이콘( )을 선택합니다.

사용자 페이지에는 검색을 세분화할 수 있는 사용자, 위치 및 상태의 세 가지 필터가 있습니다. 위치 필터는 DEX에 연결된 장치의 위치를 표시하며 도시, 주 또는 국가별로 위치를 필터링할 수 있습니다. 최신 데이터를 가져오려면 페이지를 새로 고치십시오. 상태에서는 사용자 상태에 대한 개요를 제공하여 활성 상태인지 또는 영향을 받는지 나타내며 모든 사용자를 볼 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:
사용자 목록은 모든 ServiceNow 등록 사용자나 미등록 사용자 또는 활성 사용자의 목록이며, 또는 상태 필터에서 선택한 옵션에 따라 영향을 받은 사용자를 표시할 수도 있습니다. 또한 위치와 같은 열에 필터 조건을 적용하면 임의의 열에서 정렬과 같은 다른 기능을 수행할 때 필터 조건이 자동으로 사라지지 않습니다. 필터는 수동으로 제거해야 합니다.

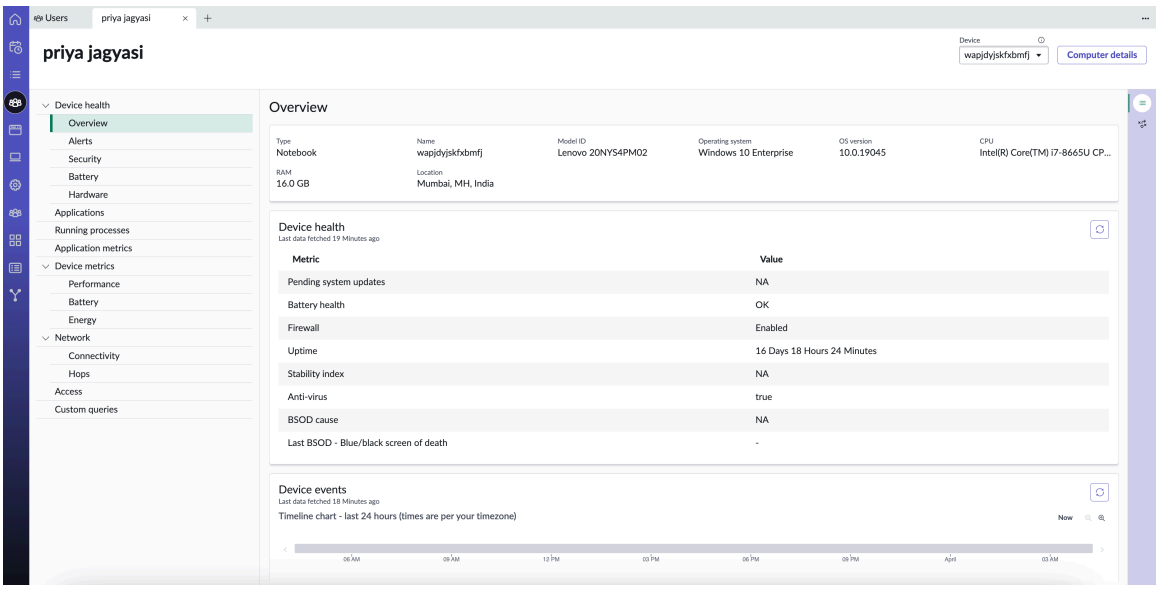
각 열에 대한 자세한 내용은 사용자 목록 문서를 참조하십시오. 사용자 이름을 선택하면 해당 사용자의 상세 페이지로 이동합니다. 사용자, 애플리케이션, 장치, 상태, 실행 중인 프로세스, 애플리케이션 메트릭, 네트워크, 로그인 및 사용자 지정 쿼리에 대한 자세한 내용은 사용자 상세 페이지 문서를 참조하십시오.

사용자 상세 페이지

설치된 애플리케이션 또는 사용자가 참여하고 있는 웹/SaaS 애플리케이션, 사용자가 애플리케이션에 연결된 장치의 상태, 사용자의 장치에서 실행되는 프로세스, 애플리케이션 메트릭, 사용자의 네트워크 구성, 사용자 액세스 상세 정보와 관련된 중요한 데이터 및 SQL을 사용하여 운영 체제 정보에 액세스하기 위한 사용자 지정 쿼리를 대략적으로 확인합니다.

주:
장치 드롭다운에는 사용자가 애플리케이션에 연결하는 데 사용한 모든 장치가 나열됩니다. 메뉴의 위로 및 아래로 옵션은 현재 작동 중인지 또는 오프라인 상태인지에 따라 장치를 분류합니다. 자산 태그, 일련 번호, 모델 ID, 제조업체와 함께 운영 체제, OS 도메인, DNS 도메인, RAM, CPU 제조업체, 속도 및 개수 등과 같이 연결된 구성요소의 구성 상세 정보를 포함하여 장치에 대한 포괄적인 정보에 액세스하려면 컴퓨터 상세 정보를 선택하십시오.

사용자 장치 상세 정보 페이지



사용자 – 장치 상태

사용자가 애플리케이션과 상호작용하는 장치의 전반적인 운영 상태와 성능에 대한 상세 정보를 봅니다. 상태는 시스템 가동 시간, 미해결 패치, 보류 중인 소프트웨어 업데이트, 최근 블루/블랙스크린, 애플리케이션 충돌, 배터리 상태 및 기타 핵심성과지표 등의 다양한 메트릭과 지표를 기반으로 평가됩니다.

시스템은 72시간마다 정책을 사용하여 장치 데이터를 업데이트합니다. 또한 새로 고침 아이콘 ( )을 클릭하여 요청 시 데이터를 수동으로 채울 수 있습니다. 정책에 대해 알아보려면 Mac용 DEX 정책 및 Windows용 DEX 정책 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.

장치 상태 개요

개요 섹션에서는 유형, 이름, OS, 모델 ID, 현재 위치, CPU 및 RAM 사양과 같은 필수적인 장치 상세 정보를 제공합니다. 장치 메트릭은 보류 중인 업데이트, 배터리 상태, BSOD 원인 및 충돌과 같은 주요 정보를 표시하여 장치 성능 및 상태에 대한 포괄적인 뷰를 제공합니다. 지난 24시간 동안의 장치 이벤트에는 소프트웨어 설치와 같은 활동이 포함되어 사용 패턴 및 성능 기록에 대한 인사이트를 제공합니다. 보류 중인 시스템 업데이트에서는 기능 및 보안 향상을 위해 버전 상세 정보와 필요한 작업을 제공하며, OS 상세 정보에서는 장치의 운영 체제에 대한 정보를 제공합니다.

장치 상태 경보

장치의 미해결 경보를 검색하려면 경보 섹션을 탐색합니다. 각 경보는 고유 식별자(번호)로 구분되며 문제에 대한 요약, 심각도 및 생성 타임스탬프(생성됨)가 포함되어 있습니다.

장치 상태 보안

보안 섹션은 Windows OS 전용으로, 장치 보호에 대한 중요한 인사이트를 제공하며, Windows 디스크 암호화 도구인 Bitlocker에 특히 중점을 둡니다. 볼륨 유형, 보호 상태, 탑재 지점, 용량, 볼륨 상태 및 암호화 백분율과 같은 주요 세부 사항을 강조 표시하여 장치의 암호화된 볼륨 및 보안 상태에 대한 포괄적인 개요를 제공합니다.

장치 상태 배터리

배터리 상태는 장치 배터리의 전반적인 상태, 효율성 및 잠재적 수명을 평가하여 현재 용량, 주기 카운트 및 남은 충전 백분율에 대한 인사이트를 제공하며, 이를 통해 성능을 최적화하고, 수명을 연장하고, 중단 없는 장치 가용성을 보장할 수 있습니다.

장치 상태 하드웨어

하드웨어 섹션에서는 하드 드라이브에 대한 주요 상세 정보를 제공하고 중요한 사양에 대한 인사이트를 제공합니다. 여기에는 식별을 위해 드라이브에 할당된 이름, 작동 상태를 나타내는 상태, 생산 회사를 나타내는 제조업체, 저장 매체가 삽입되어 있는지 여부를 나타내는 로드된 미디어, 드라이브의 특정 버전을 지정하는 모델 번호, 드라이브의 고유한 섹션 수를 보여주는 파티션, 하드 드라이브에서 사용할 수 있는 총 저장 용량을 나타내는 크기와 같은 정보가 포함됩니다. 이러한 상세 정보는 하드 드라이브의 특성과 기능에 대한 포괄적인 개요를 종합적으로 제공하며 유지관리, 문제 해결, 호환성, 용량 계획 및 전체 시스템 관리에 필수적입니다.

각 필드에 대한 자세한 내용은 장치 상태 페이지 문서를 참조하십시오.

사용자 – 애플리케이션

설치된 애플리케이션 또는 사용자가 현재 사용하고 있는 웹/SaaS 애플리케이션에 대한 상세 정보를 제공합니다.

애플리케이션 섹션은 애플리케이션에 대한 인사이트를 제공하여 효과적인 장치 관리를 지원합니다. 이름, 버전, 유형, 오늘의 사용량, 마지막으로 액세스한 시간 등의 상세 정보를 추적하여 모니터링 및 최적화를 용이하게 수행할 수 있습니다.

각 필드에 대한 자세한 내용은 사용자 애플리케이션 문서를 참조하십시오.

사용자 – 실행 중인 프로세스

실행 중인 프로세스의 성능 및 동작에 대한 인사이트를 제공하는 데이터 포인트와 함께 장치 CPU 사용량(%), 유휴 CPU %, 프로세스 수 및 메모리 사용량을 확인할 수 있습니다. 이러한 메트릭을 모니터링함으로써 조직은 실행 중인 프로세스의 수행 방식에 대한 인사이트를 얻고 성능 병목현상 또는 디지털 경험에 영향을 미칠 수 있는 문제를 식별할 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.

시스템은 72시간마다 정책을 사용하여 실행 중인 프로세스 데이터를 업데이트합니다. 또한 새로 고침 아이콘( )을 클릭하여 요청 시 데이터를 수동으로 채울 수 있습니다. 정책에 대해 알아보려면 Mac용 DEX 정책 및 Windows용 DEX 정책 문서를 참조하십시오.

각 카드에 대한 자세한 내용은 실행 중인 프로세스 메트릭 페이지 문서를 참조하십시오.

사용자 – 애플리케이션 메트릭

특정 애플리케이션과 관련된 성능 및 사용량 데이터를 봅니다.

애플리케이션 메트릭은 애플리케이션이 어떻게 사용되고 있는지, 성능이 얼마나 우수한지, 사용자 경험을 향상하고 비즈니스 목적을 달성하기 위해 개선이 필요할 수 있는 영역에 대한 귀중한 인사이트를 제공합니다.

성능 및 사용량 메트릭 카드에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 메트릭 페이지 문서를 참조하십시오.

사용자 – 장치 메트릭

CPU, 메모리, 디스크 사용량, I/O 읽기/쓰기 작업, 배터리 백분율, 에너지 소비 및 손실을 포함한 실시간 메트릭을 모니터링하여 시스템 자원 사용률에 대한 포괄적인 인사이트를 얻을 수 있습니다. 이러한 장치 메트릭은 장치가 사용되는 방식, 성능 및 사용자 경험을 향상시키고 비즈니스 목적을 달성하기 위해 개선이 필요할 수 있는 영역에 대한 귀중한 인사이트를 제공합니다.

주:
시작 및 종료 날짜는 현재 날짜로부터 3일 이내여야 하며 범위는 7일을 초과할 수 없습니다.

배터리 섹션에서는 사용량을 효과적으로 관리하고 중단 없는 작업을 보장할 수 있도록 남은 배터리 충전량을 평가합니다.

CPU, 디스크, 네트워크, 디스플레이, SOC, MBB, EMI 및 기타 에너지 소비에 대한 총 에너지 소비 및 세부 항목에 대한 그래픽 인사이트를 통해 자원 사용률을 시각적으로 이해할 수 있습니다.

성능, 배터리 및 에너지에 대한 자세한 내용은 장치 메트릭 페이지 문서를 참조하십시오.

사용자 – 네트워크

사용자 네트워크 구성의 다양한 측면에 대한 인사이트를 얻습니다. 네트워크 서버, WiFi 상세 정보, 유선 연결 상세 정보 및 애플리케이션 네트워크 홉과 같은 중요한 정보를 표시합니다.

네트워크

네트워크 상세 정보 개요 섹션에는 연결 상태, WiFi 신호 강도, WiFi 프로토콜 및 WiFi BSSID(기본 서비스 세트 식별자)를 포함하여 사용자의 네트워크 연결에 대한 정보가 표시됩니다. WiFi 상세 정보에서는 메트릭 이름과 해당 값을 찾아 WiFi 성능에 대한 포괄적인 개요를 제공할 수 있습니다. 마찬가지로 유선 연결 상세 정보 섹션에는 사용자의 유선 네트워크 연결과 관련된 메트릭 이름과 값이 표시됩니다.

홉

홉 섹션에서 애플리케이션 드롭다운을 사용하여 원하는 애플리케이션을 선택한 후 해당 홉 정보를 볼 수 있습니다. 최신 정보를 얻으려면 실행을 선택합니다. 이 섹션은 애플리케이션/대상 드롭다운 메뉴, 각 홉의 도메인 이름 및 주소뿐만 아니라 왕복 시간(RTT1, RTT2, RTT3)도 보여줍니다. 이 정보는 최적의 성능을 위해 네트워크 구성을 이해하고 최적화할 수 있도록 지원합니다.

네트워크 카드에 대한 자세한 내용은 네트워크 페이지 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.

사용자 – 액세스

사용자 로그인 상세 정보와 관련된 필수 정보를 봅니다. 이 탭은 사용자의 사용자 이름, 사용자 유형, 로그인 유형 및 마지막 로그인 타임스탬프 등 중요한 정보를 제공합니다.

사용자 이름은 시스템 내에서 고유 식별자 역할을 하므로 사용자가 자신을 쉽게 식별할 수 있습니다. 사용자 유형 필드는 사용자의 상태를 나타내며 활성 사용자인지 여부를 결정합니다. 로그인 유형 필드에는 표준 사용자 이름 및 암호와 같은 로그인 프로세스에 사용되는 메서드 또는 프로토콜이 표시됩니다. 끝으로 마지막 로그인 타임스탬프는 사용자의 최근 로그인 활동의 날짜 및 시간을 나타내므로 사용자가 로그인 정보를 추적하고 효과적으로 관리할 수 있습니다.

시스템은 72시간마다 정책을 사용하여 로그인 데이터를 업데이트합니다. 또한 새로 고침 아이콘( )을 클릭하여 요청 시 데이터를 수동으로 채울 수 있습니다. 정책에 대해 알아보려면 Mac용 DEX 정책 및 Windows용 DEX 정책 문서를 참조하십시오.

주:
호스트 필드는 RDP(Windows) 또는 SSH(Mac)를 통해 원격으로 장치에 액세스할 때만 표시됩니다. 사용자 프로파일 섹션은 Windows OS 전용입니다.

사용자 로그인 카드에 대한 자세한 내용은 액세스 페이지 문서를 참조하십시오.

사용자 – 사용자 지정 쿼리

사용자 지정 쿼리는 SQL을 사용하여 운영 체제 정보에 액세스하므로 심층적인 시스템 분석 및 문제 해결이 가능합니다.

미리 정의된 OSQuery (운영 체제 계측 프레임워크 쿼리) 쿼리를 활용하여 문제를 해결하거나 관리자와 공동 작업을 수행하거나 요구 사항에 따라 새 사용자 지정 쿼리를 작성합니다.

쿼리 목록에서 쿼리를 선택한 다음, 실행을 선택하여 장치에서 최신 응답을 가져올 수 있습니다.

주:
사용자 지정 쿼리는 장치 사용자 지정 쿼리 〔dex_ci_device_custom_query〕 테이블에 저장됩니다. 쿼리를 실행하면 해당 테이블에서 검색된 최대 100개의 항목이 목록에 표시됩니다. 전체 응답 항목 세트는 장치 사용자 지정 쿼리 응답 〔dex_ci_device_custom_query_response〕 테이블을 참조하면 됩니다.

애플리케이션 페이지

조직의 활성 애플리케이션을 관리하여 최종 사용자의 생산성과 참여도를 높이십시오. 애플리케이션 페이지는 모니터링되는 애플리케이션에 대한 가시성을 제공하는 중앙 허브 역할을 합니다. 애플리케이션 이름, 해당 유형, 각 애플리케이션과 연결된 경보 및 인시던트 수, 영향을 받는 사용자 등의 상세 정보에 액세스할 수 있습니다.

애플리케이션 페이지에 액세스하려면 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 애플리케이션 아이콘( )을 선택합니다.

서비스 또는 서비스 오퍼링을 선택하는 경우 인시던트 플랫폼 뷰에서 애플리케이션 상태에 액세스할 수도 있습니다.

애플리케이션을 기반으로 검색을 구체화하려면 애플리케이션 필터를 사용합니다. 애플리케이션 데이터는 인시던트를 기준으로 내림차순으로 정렬됩니다.

주:

커서를 열 이름 위에 놓으면 추가 메뉴( )가 나타납니다. 추가 메뉴를 선택하고 필터 섹션의 드롭다운 목록에서 원하는 필터 조건을 선택합니다. 그 후 다음 필드에 문자열을 입력하고 적용을 선택합니다. 예를 들어 문자 "M"으로 시작하는 모든 애플리케이션을 선택하려면 드롭다운 메뉴에서 "다음으로 시작" 옵션을 선택합니다. 그런 다음, 후속 필드에 "M"을 입력하고 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.

애플리케이션의 상세 정보를 보려면 애플리케이션의 이름을 선택합니다. 각 필드에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 목록 문서를 참조하십시오.

웹/SaaS 애플리케이션 상세 페이지

애플리케이션 성능, 장치 사용량 및 추세에 대한 포괄적인 가시성을 제공하여 긍정적인 디지털 경험을 보장합니다.

상태

애플리케이션의 성능을 실시간으로 모니터링하여 애플리케이션이 사용 가능하고 요청에 응답하고 있음을 알 수 있습니다. 특정 위치를 기반으로 검색을 구체화하려면 위치 필터를 사용합니다. 기본적으로 그래프에는 지난 2시간 동안의 최신 데이터가 표시됩니다.

주:
성능 데이터의 〈time〉 범위는 성능 섹션에 제공되는 드롭다운 목록에서 선택한 기간에 따라 지난 2시간, 24시간 또는 15일을 포함할 수 있습니다.

각 카드에 대한 자세한 내용은 웹/SaaS 애플리케이션 — 상태 섹션 문서를 참조하십시오.

사용자

활성 사용자를 모니터링하여 애플리케이션에 참여하고 있는 사용자 수를 정확하게 측정합니다. 활성 사용자는 사용자 동작의 추세를 식별하는 중요한 메트릭입니다.

주:
사용자 목록에는 ACC(에이전트 클라이언트 수집기)가 장치에 설치된 모든 시스템 사용자가 표시됩니다. 사용자가 지난 3일 동안 애플리케이션을 사용하지 않은 경우 마지막으로 액세스한 앱 필드의 값은 -로 표시됩니다. 기본적으로 마지막으로 액세스한 앱 필드에 정렬이 적용되고 데이터는 최근 1,000개 기록이 정렬됩니다.

각 필드에 대한 자세한 내용은 웹/SaaS 애플리케이션 — 사용자 섹션 문서를 참조하십시오.

추세

애플리케이션 메트릭의 그래픽 뷰를 통해 하나 이상의 메트릭 값이 시간이 지나면서 어떻게 변경되는지 확인합니다. 추세 보고서의 가로 축에 있는 값은 시간 측정을 나타냅니다. 세로 축의 값은 모니터링되는 메트릭에 대한 변경 사항을 나타냅니다.

각 카드에 대한 자세한 내용은 웹/SaaS 애플리케이션 — 추세 섹션 문서를 참조하십시오.

설치된 애플리케이션 상세 페이지

애플리케이션 성능, 장치 사용률 및 패턴에 대한 완전한 인사이트를 확보하여 성능 문제를 식별하고, 장치 사용을 최적화하고, 사용자 경험을 개선합니다.

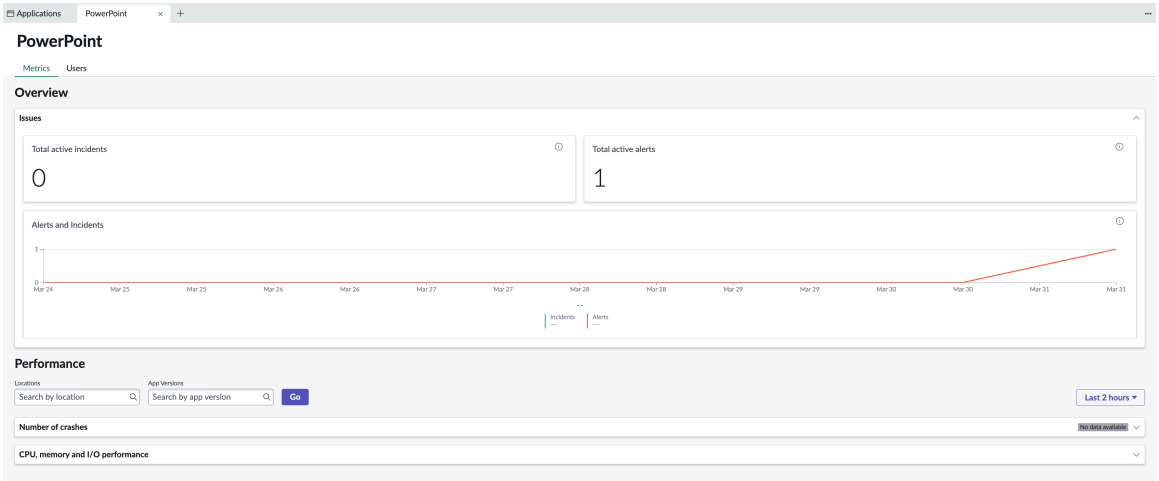
메트릭

메트릭 섹션은 실시간 상태를 모니터링하고 잠재적인 문제를 신속하게 해결하여 원활한 사용자 경험을 유지함으로써 애플리케이션의 원활한 작동을 보장하는 데 중점을 둡니다. 또한 의도한 작업을 효율적으로 수행하고 사용자 요청에 신속하고 신뢰할 수 있는 응답을 제공하는 측면에서 시스템의 성능을 평가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 섹션

애플리케이션의 상태를 실시간으로 모니터링하고 사용자 경험에 영향을 미치기 전에 잠재적인 문제를 사전에 식별 및 해결합니다.



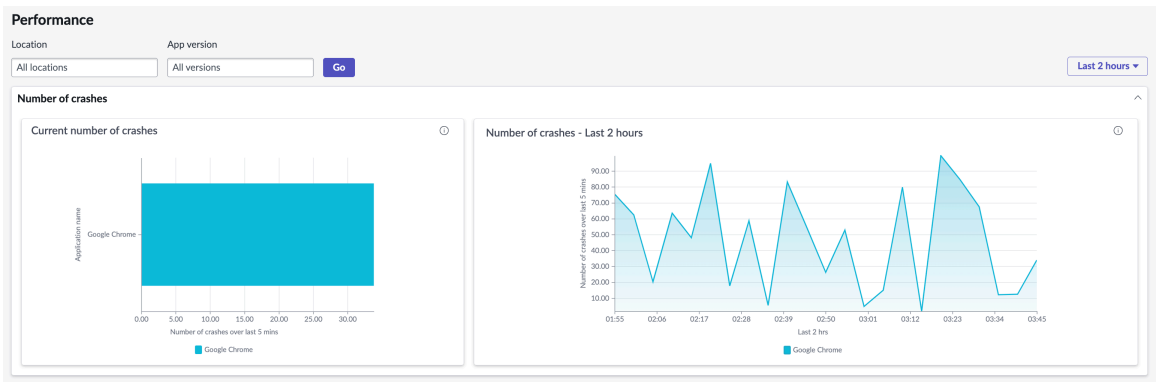
상태 카드에 대한 자세한 내용은 설치된 애플리케이션 — 개요 섹션 문서를 참조하십시오.

성능 섹션

위치 또는 앱 버전 필터를 기반으로 검색을 구체화하십시오.

주:
제공된 드롭다운 목록에서 원하는 기간을 선택하여 지난 2시간, 24시간 또는 15일 동안의 애플리케이션 성능 데이터에 액세스합니다.

복원성, 지속 가능성 및 안정성을 나타내는 애플리케이션의 시간별 충돌 수를 확인합니다.



주:
충돌 수는 Zoom 애플리케이션뿐만 아니라 Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook 및 Microsoft Word 등과 같이 충돌 시 창 앱 충돌 이벤트(이벤트 ID = 1000)를 내보내는 애플리케이션도 지원합니다.

카드에 대한 자세한 내용은 설치된 애플리케이션 — 충돌 수 섹션 문서를 참조하십시오.

CPU, 메모리 및 **I/O** 성능 섹션

시스템에서 의도한 기능을 얼마나 잘 수행하고 사용자 요청에 얼마나 빠르고 안정적으로 응답하는지 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.

성능 카드에 대한 자세한 내용은 설치된 애플리케이션 — CPU, 메모리 및 I/O 성능 섹션 문서를 참조하십시오.

사용자

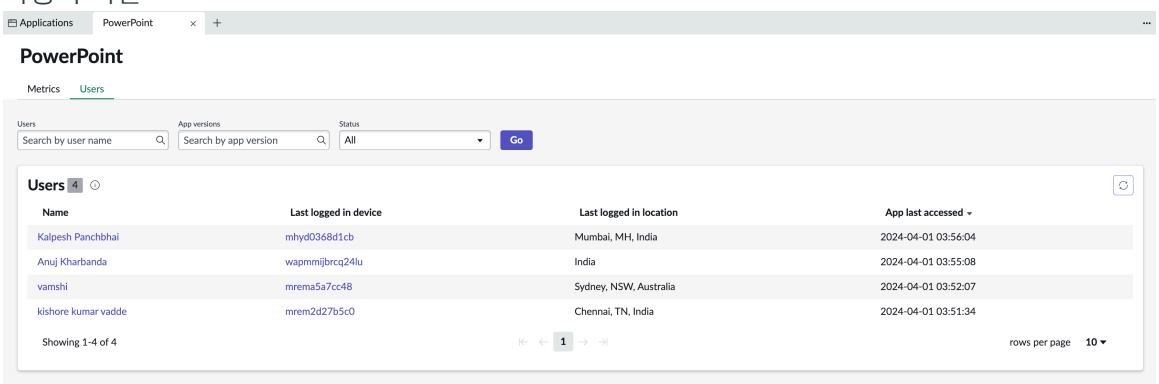
최종 사용자는 다양한 장치를 통해 애플리케이션에 연결할 수 있습니다. 사용자, 마지막으로 로그인한 장치 및 위치, 사용자가 현재 날짜에 애플리케이션과 상호작용하는 데 소비한 총 시간, 애플리케이션의 마지막 액세스 시간을 개략적으로 확인합니다. 이 정보는 문제 해결 및 지원을 제공하고, 성능을 최적화하고, 보안을 강화하는 데 도움이 될 수 있습니다.

사용자, 위치 또는 앱 버전 필터를 기반으로 검색을 구체화합니다.

> **주:**
> 사용자 목록에는 ACC(에이전트 클라이언트 수집기)가 장치에 설치된 모든 시스템 사용자가 표시됩니다. 사용자가 지난 3일 동안 애플리케이션을 사용하지 않은 경우 마지막으로 액세스한 앱 필드의 값이 -로 표시됩니다. 기본적으로 마지막으로 액세스한 앱 필드에 정렬이 적용되고 데이터의 최근 1,000개 기록이 정렬됩니다. Mac에서 설치한 애플리케이션에는 마지막으로 액세스한 앱 필드가 적용되지 않습니다. 따라서 앱 버전 드롭다운 목록에는 Windows용 애플리케이션 버전만 표시됩니다.

사용자 이름을 선택하면 해당 사용자의 상세 페이지로 이동합니다. 사용자 및 관련 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 사용자 상세 페이지 문서를 참조하십시오.

사용자 섹션



각 필드에 대한 자세한 내용은 설치된 애플리케이션 — 사용자 섹션 문서를 참조하십시오.

DEX 인사이트 페이지

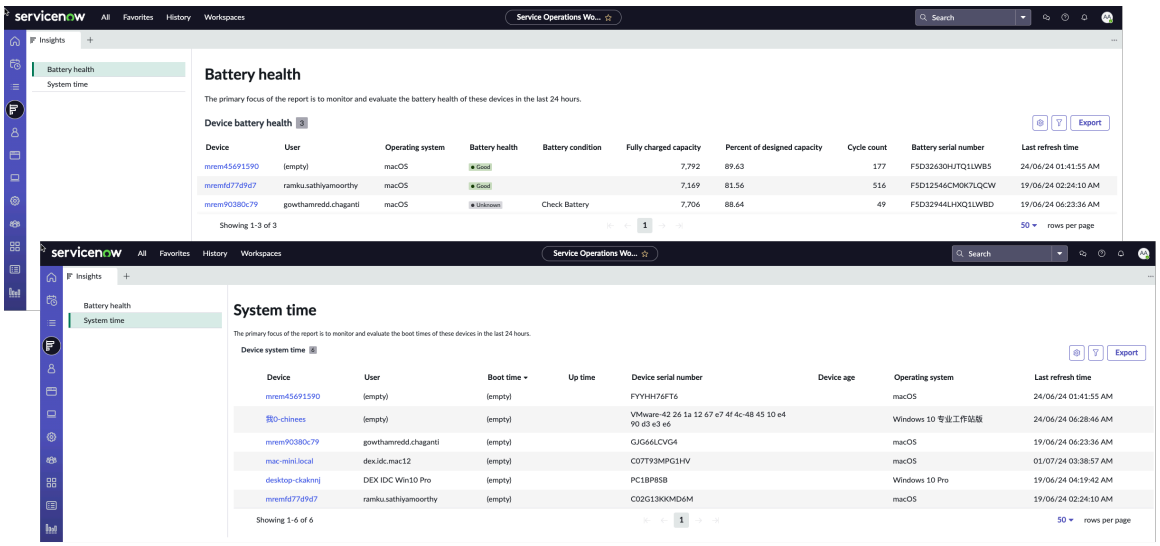
디지털 최종 사용자 경험(DEX) 인사이트 페이지에서는 배터리 상태 및 시스템 시간 보고서에 대한 액세스를 제공하므로 관리자가 사용자 장치를 추적하고 수정 작업을 수행할 수 있습니다.

DEX 인사이트 페이지는 장치 성능, 네트워크 상태 및 사용자 상호 작용에 대한 전체적인 상황을 제공합니다. 배터리 상태 및 시스템 시간 보고서를 사용하여 속도가 느려지기 전에 문제에 대한 초기 정보를 얻을 수 있습니다.

인사이트 페이지에 액세스하려면 셀프 서비스 〉 작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 기본 탐색 창에서 인사이트 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.

인사이트 페이지



각 보고서 필드에 대한 자세한 내용은 DEX 인사이트 보고서 문서를 참조하십시오.

장치 페이지

장치 페이지에 액세스하면 사용자 할당 상태, 마지막 로그인 타임스탬프, 일치하는 할당, 장치 상태, 활성 경보 및 인시던트를 포함하여 각 장치에 대한 자세한 정보를 확인할 수 있으므로 포괄적인 장치 관리 및 운영 효율성 개선이 가능합니다.

장치 페이지에 액세스하려면 셀프 서비스 〉 작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 장치 아이콘( )을 선택합니다.

장치를 기반으로 검색을 구체화하려면 장치 필터를 사용합니다. 활성 장치만 보려면 활성 장치만 표시 토글 스위치를 활성화합니다( ). 스위치를 비활성화하면 모든 장치가 표시됩니다.

각 필드에 대한 자세한 내용은 장치 목록 문서를 참조하십시오.

주:
장치를 선택하면 상세 페이지로 이동합니다. 마찬가지로 사용자 상세 페이지에서 장치를 선택하면 선택한 장치에 대한 세부 정보로 연결됩니다. 사용자 장치에 대한 자세한 내용은 사용자 상세 페이지 및 관련 하위 주제를 참조하십시오.

장치 상세 페이지

장치의 성능, 소프트웨어 애플리케이션, 네트워크 연결 및 로그인 상세 정보를 포괄하는 디지털 환경에 대한 전체 뷰를 확인합니다.

장치를 선택하면 해당 상세 페이지로 이동합니다. 마찬가지로 사용자 상세 페이지에서 장치를 선택하면 선택한 장치에 대한 세부 정보로 연결됩니다. 두 경우 모두 사용자 상세 페이지 및 관련 하위 주제에서 사용자의 장치에 대한 상세 정보를 찾을 수 있습니다.

DEX 관리 페이지

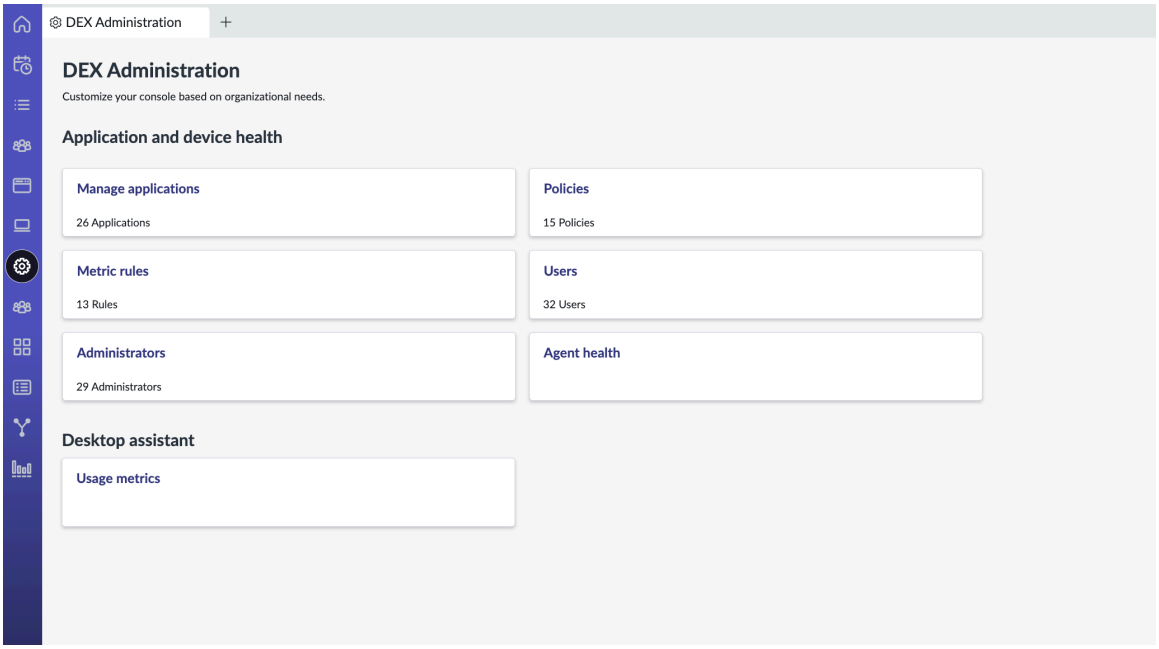
관리 페이지는 관리자에게 시스템을 관리하고 모니터링하는 데 필요한 필수 도구를 제공하는 DEX 애플리케이션 및 장치 상태의 중요한 구성요소입니다.

관리 페이지에 액세스하려면 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 관리 아이콘( )을 선택합니다.

주:
관리 탭을 보려면 sn_dex.admin 역할이 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.

DEX 관리 페이지



애플리케이션을 모니터링하고 관리합니다. 정책, 사용자 및 관리자 카드를 통해 애플리케이션 정책, 사용자 활동, 메트릭 규칙, 관리 권한을 확인합니다. 에이전트 상태에서 에이전트 클라이언트 수집기 설치를 추적합니다. 각 카드에 대한 자세한 내용은 관리 카드 문서를 참조하십시오.

데스크톱 도우미의 연결 상태를 확인하여 ServiceNow 인스턴스와의 원활한 통신을 보장하기 위한 데스크톱 도우미 사용량 메트릭 보기입니다. 데스크톱 도우미에 대한 자세한 내용은 DEX 데스크톱 도우미 사용 문서를 참조하십시오.

DEX 애플리케이션 및 장치 상태 열기

DEX 애플리케이션 및 장치 상태는 조직 전체에서 최종 사용자 경험을 이해하고 부정적인 경험을 진단할 수 있는 사전 예방적 가시성을 제공합니다. 애플리케이션 및 사용자 탐색, 추세 분석 및 기타 유용한 메트릭과 같은 기능이 포함된 DEX 애플리케이션 및 장치 상태를 사용하면 단순히 증상을 확인하는 것이 아니라 문제의 근본 원인을 식별할 수 있습니다.

시작하기 전에

DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.user

프로시저

작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.

결과

기본적으로 홈페이지 아이콘( )이 선택되어 있습니다. 자세한 내용은 홈페이지 카드 문서를 참조하십시오.

모든 활성 사용자 보기

모든 활성 사용자를 확인하여 현재 활성 상태인 사용자에 대한 최신 정보를 정확하게 파악할 수 있습니다. 사용자 동작, 장치 상세 정보 및 참여 수준에 대한 귀중한 인사이트를 얻고 애플리케이션 또는 사용자 참여 전략에 대해 정보에 입각한 결정을 내리십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.user 또는 ITIL

프로시저

작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 사용자 아이콘( )을 선택합니다. 사용자 페이지는 개별 사용자와 관련된 경보, 사용자와 연결된 장치 및 해당 위치 정보를 포함하여 사용자 관련 데이터에 액세스하기 위한 포괄적인 허브 역할을 합니다. 사용자의 상세 정보를 보려면 사용자의 이름을 선택합니다.

디지털 최종 사용자 경험 작업 라이브러리에서 작업 보기

디지털 최종 사용자 경험 작업 라이브러리에서 장치에 사용할 수 있는 사전 설치된 다양한 서비스를 확인하고 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dex.user 또는 ITIL

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하여 기본 탐색 창에서 다음 아이콘 중 하나를 선택합니다.
   - 장치( )
   - 사용자( )
2. 목록에서 장치 또는 사용자를 선택합니다.
3. 상황별 측면 패널에서 작업 라이브러리 아이콘( )을 선택하고 다음 작업을 확인합니다.
   - 브라우저 캐시 지우기
   - DNS 캐시 지우기
   - 종료 프로세스
   - 서비스 다시 시작

애플리케이션의 지원 그룹 보기

애플리케이션의 지원 그룹을 보고 문제가 발생할 때 연락할 대상을 신속하게 식별합니다. 지원 그룹은 일반적으로 인시던트 관리, 문제 해결, 애플리케이션에 대한 기술 지원 제공을 담당합니다.

시작하기 전에
DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.user 또는 ITIL

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 애플리케이션 아이콘( )을 선택합니다.
2. 보려는 지원 그룹의 애플리케이션 이름을 선택합니다.
   지원 그룹이 지원 그룹 필드에 나타납니다.

   지원 그룹을 편집하려면 지원 그룹을 변경하고 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.

설치된 애플리케이션의 메트릭 보기

애플리케이션의 CPU 및 메모리 사용량을 보고 모니터링하여 성능을 최적화하고 효율적인 자원 할당을 보장합니다.

시작하기 전에
DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.user 또는 ITIL

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 애플리케이션 아이콘( )을 선택합니다.
2. 메트릭 정보를 보려는 설치된 애플리케이션 이름을 선택합니다.
3. 메트릭 탭을 선택합니다.
   CPU 사용량, CPU 사용량 추세, 메모리 사용량 및 메모리 사용량 추세에 대한 정보를 볼 수 있습니다. 메트릭에 대한 자세한 내용은 설치된 애플리케이션 상세 페이지 문서를 참조하십시오.

웹 애플리케이션의 메트릭 보기

웹 애플리케이션의 메트릭을 보고 애플리케이션 성능을 포괄적으로 확인합니다. 시간 경과에 따라 이러한 메트릭을 추적하면 애플리케이션의 변경 사항에 따른 영향을 측정하고 장기적인 성능을 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에
DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.user 또는 ITIL

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 애플리케이션 아이콘( )을 선택합니다.
2. 보려는 메트릭의 웹 애플리케이션 이름을 선택합니다.
   메트릭에 대한 자세한 내용은 웹/SaaS 애플리케이션 상세 페이지 문서를 참조하십시오.

사용자 장치의 상세 정보 보기

장치의 상태를 보고 상태에 대한 개요를 확인하고 잠재적인 문제를 식별합니다. 이 정보를 사용하여 장치의 성능을 최적화하고 장치가 계속 효율적으로 작동하는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.user 또는 ITIL

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 사용자 아이콘( )을 선택합니다.
2. 보려는 장치 상태 정보의 사용자 이름을 선택합니다.
3. 장치 드롭다운 목록에서 상세 정보를 받으려는 장치를 선택합니다.
   메트릭에 대한 자세한 내용은 사용자 — 장치 상태 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.

웹/SaaS 애플리케이션의 도메인 또는 **URL** 보기

웹/SaaS 애플리케이션의 도메인 또는 웹 주소를 보고 애플리케이션에 액세스하고 효과적으로 사용합니다.

시작하기 전에
DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.user 또는 ITIL

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 DEX 관리 아이콘( )을 선택합니다.
2. 애플리케이션 관리 카드를 선택합니다.
   모니터링되는 애플리케이션 목록이 나타납니다.
3. 애플리케이션 URL을 보려는 애플리케이션을 선택합니다.
   이 URL은 도메인/**URL** 필드에 나타납니다.

애플리케이션 게시자 보기

애플리케이션 게시자를 보고 애플리케이션을 배포하고 지원할 수 있는 권한이 있는 조직을 알 수 있습니다.

시작하기 전에
DEX 플러그인 〔sn_dex〕가 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_dex.user 또는 ITIL

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 왼쪽 창에서 DEX 관리 아이콘( )을 선택합니다.
2. 애플리케이션 관리 카드를 선택합니다.
   모니터링되는 애플리케이션 목록이 나타납니다.
3. 게시자를 보려는 애플리케이션을 선택합니다.
   게시자 필드에 게시자 이름이 나타납니다.

DEX 데스크톱 도우미 사용

DEX 데스크톱 도우미를 사용하면 인기 있는 일부 앱과 서비스에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 요청, 장치 상태, 중단, 로컬 애플리케이션에 액세스할 수 있으며 네트워크 테스트를 수행하는 데도 도움이 됩니다.

주:
데스크톱 도우미에 문제가 발생하면 다음 위치의 로그에 액세스하여 문제를 해결할 수 있습니다.

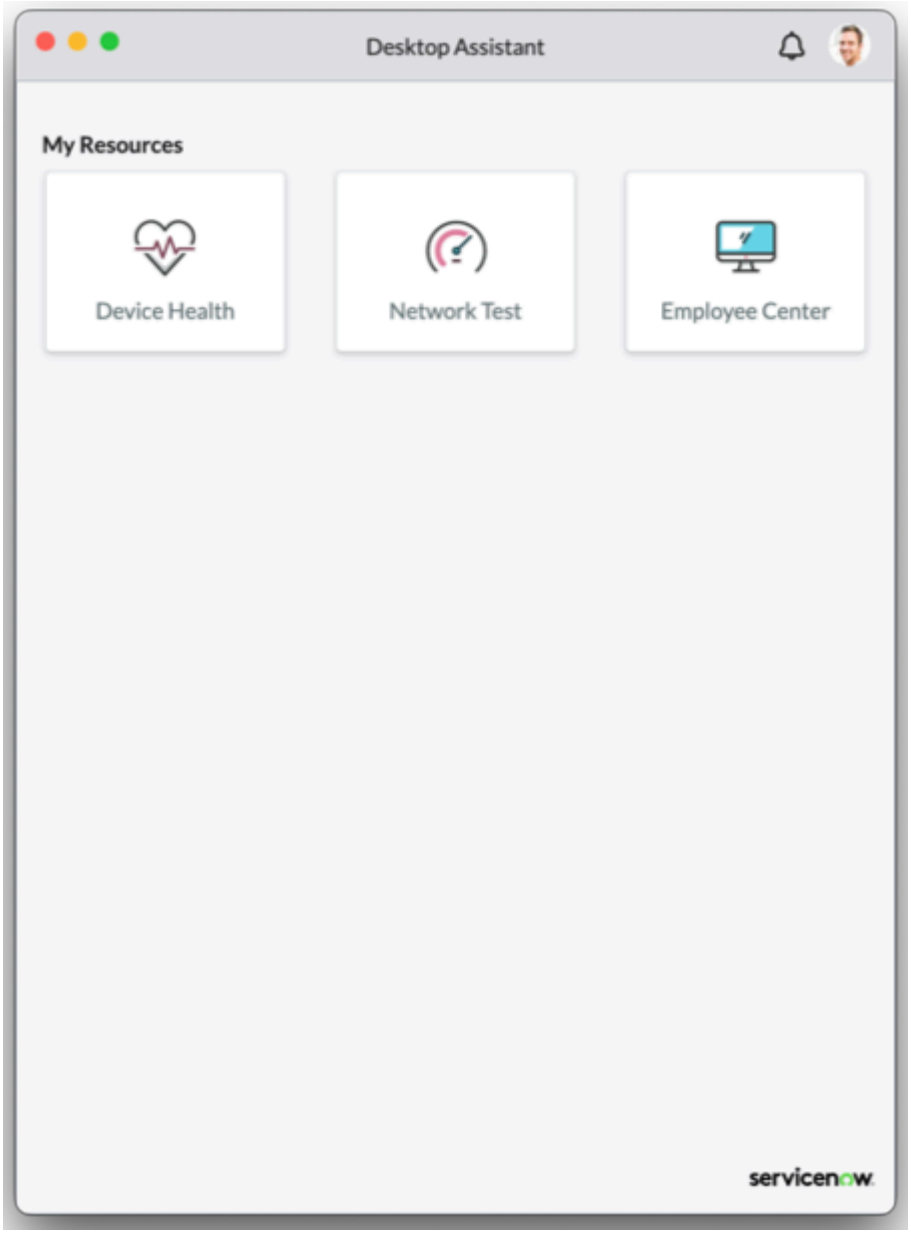
- Mac: Users/[### ##]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs
- Windows: Users\[### ##]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs

데스크톱 도우미 액세스

애플리케이션 내 구성 요소를 탐색하여 다양한 데스크톱 도우미 기능에 대한 통찰력을 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.

데스크톱 도우미 홈페이지



홈페이지 구성요소

구성 요소	설명
머리글	헤더에는 홈페이지의 이름, 알림 아이콘 및 사용자 아이콘이 포함됩니다. 알림 벨 아이콘( )은 새 알림 수를 나타내는 숫자가 있는 작은 빨간색 점을 표시합니다. 사용자 프로파일 아이콘( )은 사용자 로그오프 아이콘입니다.
섹션	섹션을 사용하면 항목을 순차적으로 논리적 그룹에 정렬하여 항목을 쉽게 검색할 수 있습니다. 기본적으로 ServiceNow에서는 내 자원 섹션을 제공합니다. 데스크톱 도우미 관리자는 섹션을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 홈페이지에 섹션 추가 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.

홈페이지 구성요소

구성 요소	설명
카드	애플리케이션에 빠르게 액세스할 수 있는 애플리케이션 바로 가기입니다. 데스크톱 도우미 관리자는 모든 섹션에서 카드를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 자세한 내용은 하이퍼링크 카드 생성 또는 홈페이지에서 카드 삭제 문서를 참조하십시오.

데스크톱 도우미 열기

데스크톱 도우미를 열거나 로그인하여 애플리케이션, 장치 상태, 요청, 시스템의 네트워크 속도 및 직원 센터와 같은 ServiceNow 기능에 쉽게 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에

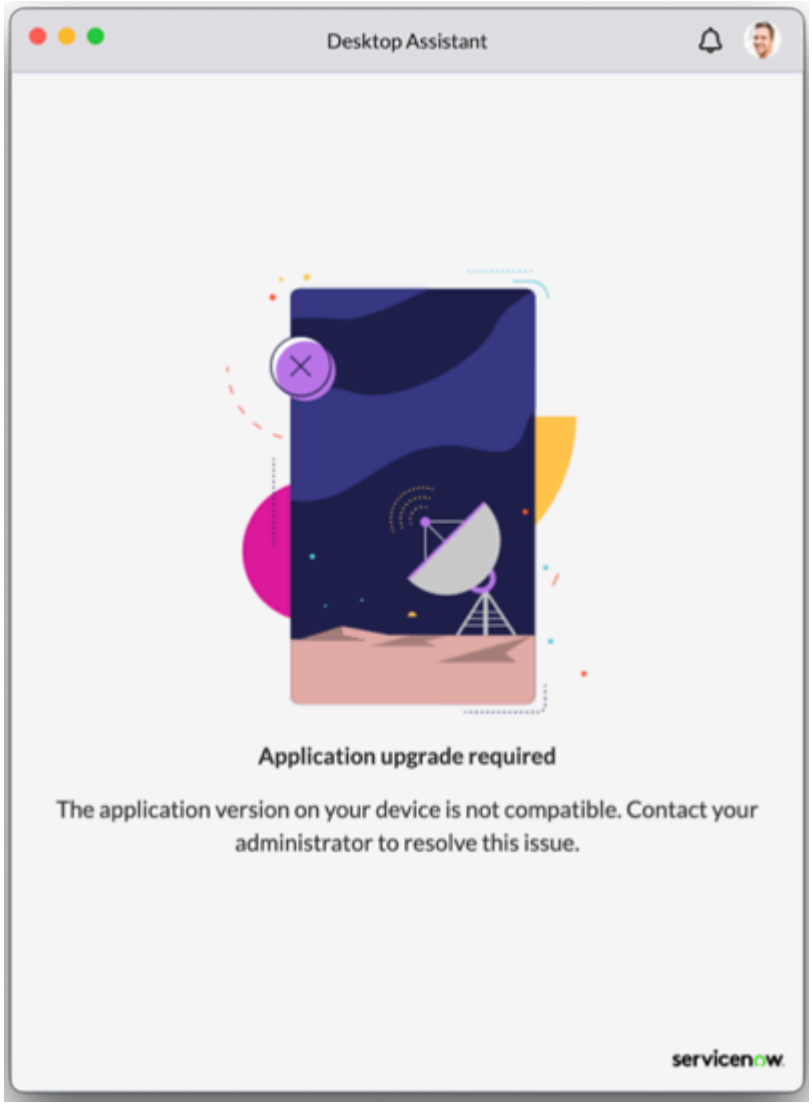
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex_desktop.user 또는 sn_dex_desktop.admin

이 태스크 정보

Incompatibility application version detected(### ###### ### ###) 메시지가 표시되면 관리자에게 문의하십시오.

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



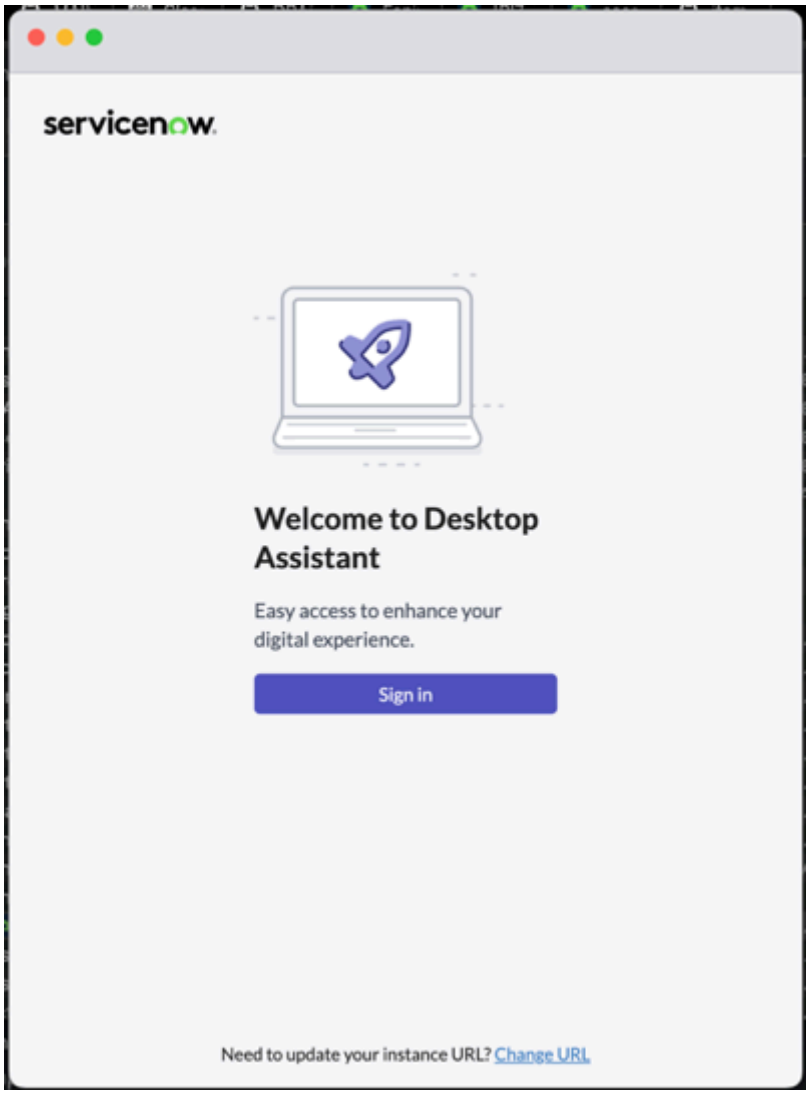
프로시저

1. 시스템 트레이에서 데스크톱 도우미 아이콘( )을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음, 열기를 선택합니다.
2. 로그인을 선택합니다.

   settings.json 파일에서 다음 값을 변경하여 로그인 페이지를 사용자 지정할 수 있습니다.

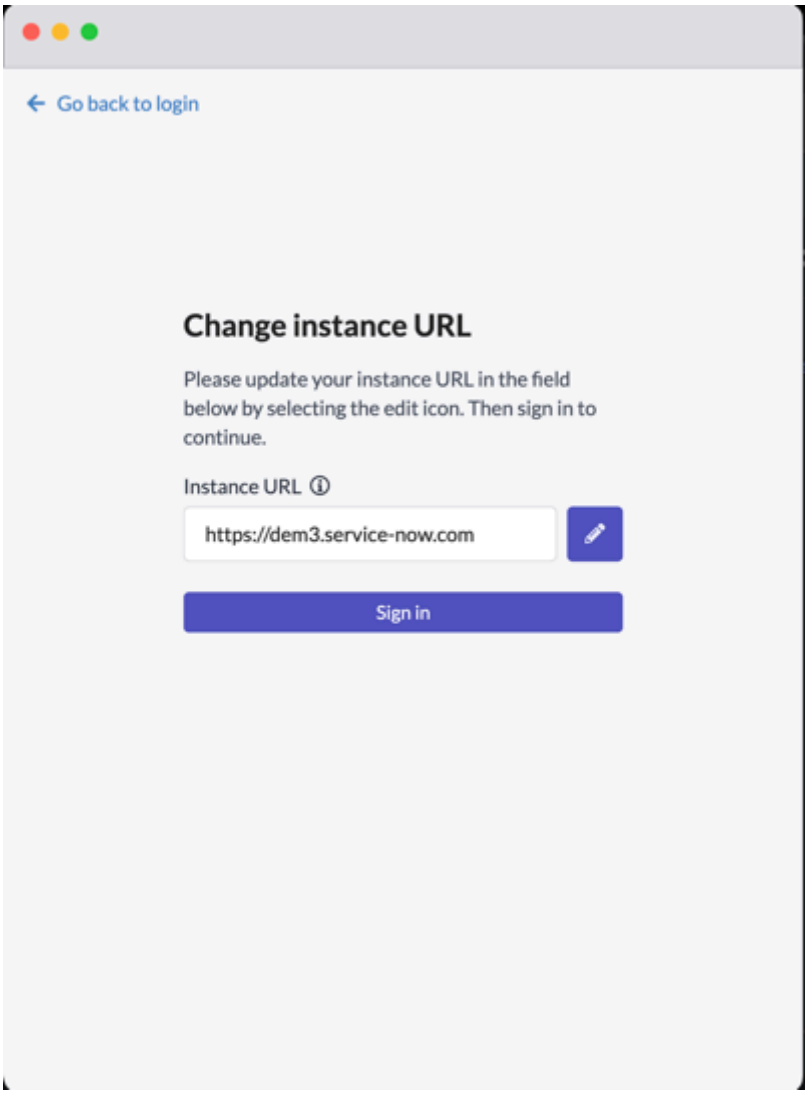
   - loginHeader
   - loginBody
   - companyLogoSvg

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



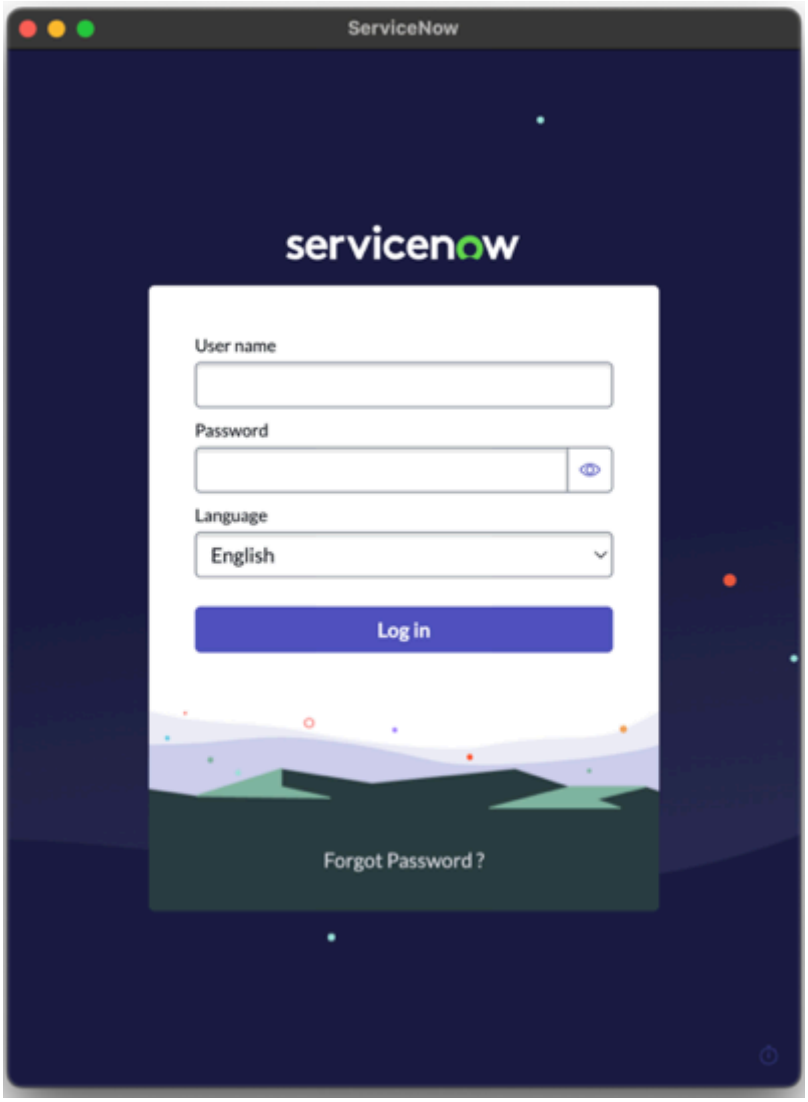
3. 인스턴스 **URL** 필드에 ServiceNow 인스턴스 URL을 입력합니다.

© 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.



4. 로그인을 선택합니다.
인증 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.



로그인 상세 정보가 기억나지 않으면 암호를 잊어버리셨습니까? 기능을 사용하여 암호를 재설정합니다.

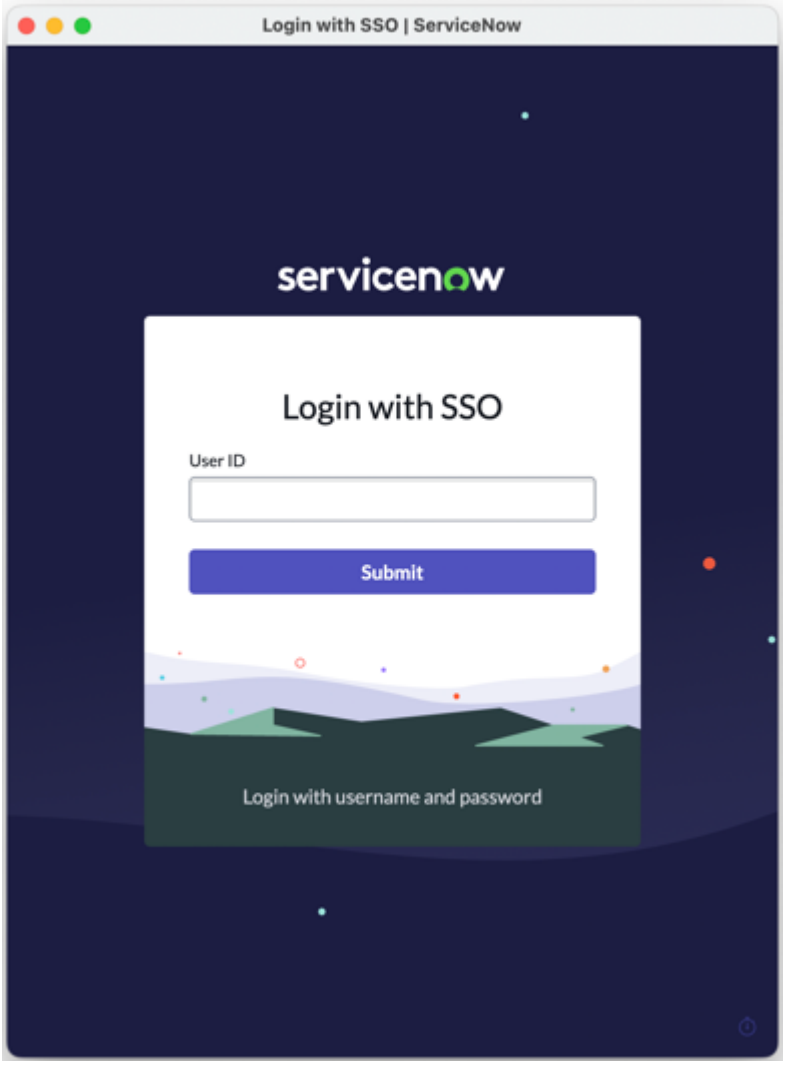
5. 다음 작업 중 하나를 수행하여 로그인합니다.
   - 1회 사용자 인증(SSO)이 없는 경우:
     - 인스턴스에 대한 사용자 이름과 암호를 사용자 이름 및 암호 필드에 입력합니다.
     - 로그인을 선택합니다.
     - 허용을 선택하여 데스크톱 도우미가 ServiceNow 계정에 연결할 수 있도록 합니다.

       주:
       SSO 로그인을 사용하려면 SSO 제공자를 설정하고 인스턴스에서 SSO를 구성해야 합니다. SSO 구성에 대한 자세한 내용은 OAuth 상세 정보 구성 문서를 참조하십시오.

   - 1회 사용자 인증(SSO)이 있는 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.

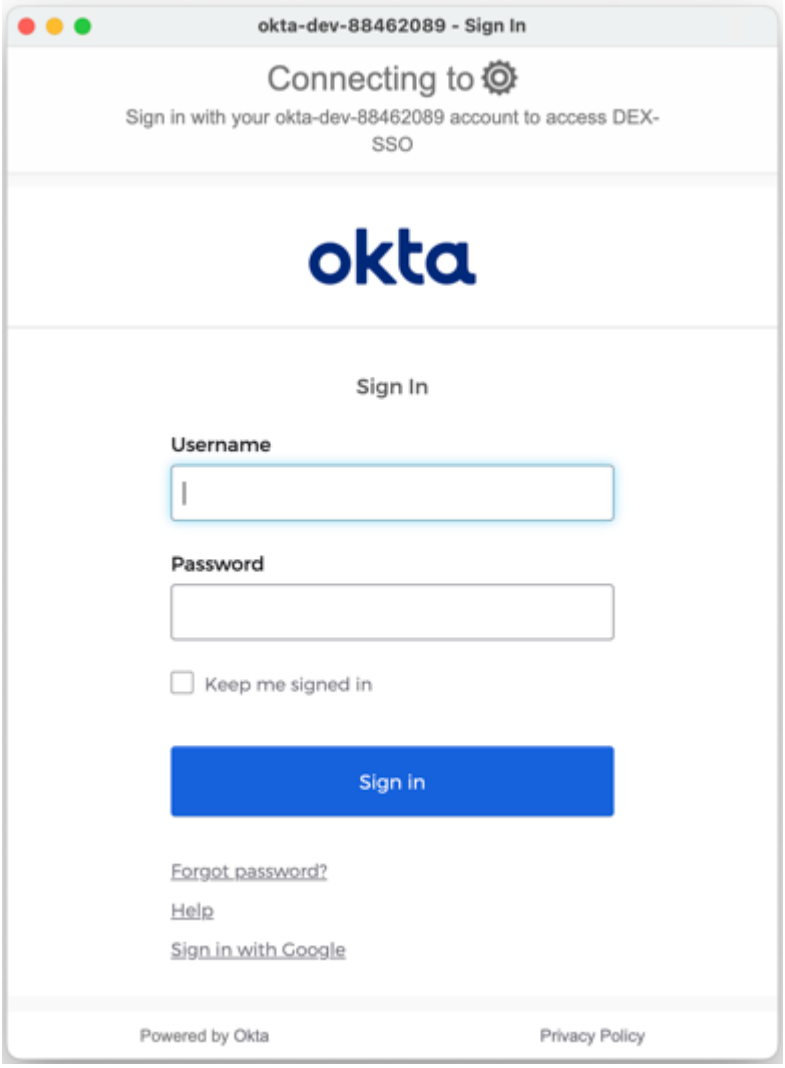
- SSO로 로그인 링크를 선택합니다.



- 사용자 **ID** 필드에 사용자 ID를 입력합니다.
- 제출을 선택합니다.

  SSO 로그인 화면으로 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.



- 사용자 이름과 암호를 사용자 이름 및 암호 필드에 입력합니다.
- 로그인을 선택합니다.
- 허용을 선택하여 데스크톱 도우미가 ServiceNow 계정에 연결할 수 있도록 합니다.

결과
데스크톱 도우미 홈페이지가 열립니다.

Now Assist 및 가상 에이전트를 사용한 채팅

디지털 최종 사용자 경험(DEX) 가상 에이전트를 사용하면 Now Assist에서 제공하는 편리한 채팅 기반 지원 기능에 액세스하여 답변과 지침을 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex_desktop.user 또는 sn_dex_desktop.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. 데스크톱 도우미 홈페이지에서 가상 에이전트 또는 데스크톱 도우미 헤더에 표시되는 채팅 아이콘( )을 선택합니다.
2. 채팅 창에서 요청을 입력하십시오 필드에 질문을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
3. Now Assist의 프롬프트를 사용하여 티켓을 만들거나, 기존 티켓의 상태를 확인하거나, 있을 수 있는 다른 문제를 해결합니다.

> **주:**
> 나에게 모든 항목 표시 창에서 표시하고 사용할 수 있어야 하는 주제를 사용자 지정하려면 Getting started with Virtual Agent Designer 문서를 참조하십시오.

알림 보기

실시간으로 중요한 정보와 이벤트를 최신 상태로 유지합니다.

시작하기 전에
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex_desktop.user 또는 sn_dex_desktop.admin

이 태스크 정보
사용자가 직접 시작한 알림은 데스크톱 도우미 애플리케이션에 표시되지 않습니다.

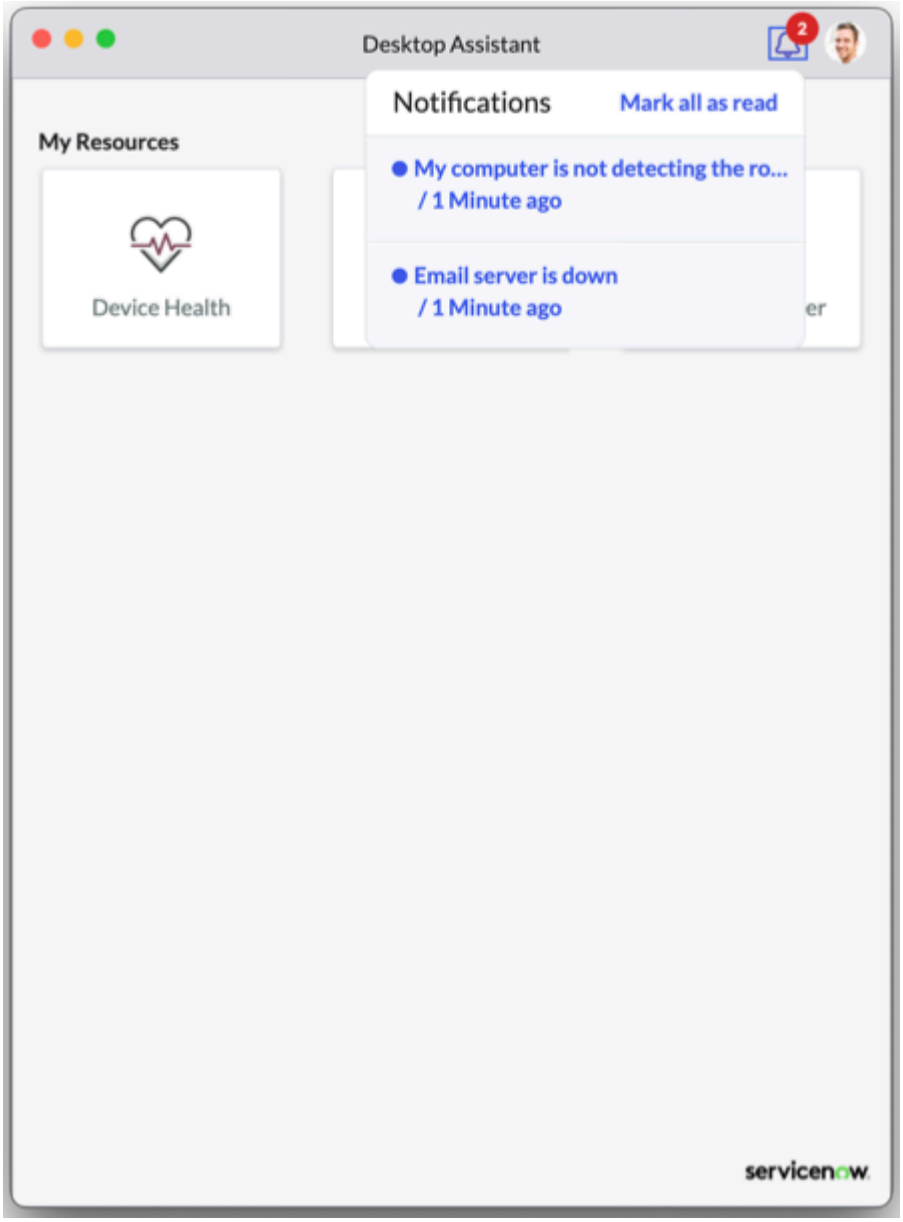
프로시저

데스크톱 도우미 홈페이지에서 알림 벨 아이콘( )을 클릭합니다.

벨 아이콘에 숫자가 있는 빨간색 점은 새 알림 수를 나타냅니다. 알림 벨 아이콘 을 클릭하면 알림 목록이 표시되는 드롭다운 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.

데스크톱 도우미 알림 목록



주:
데스크톱 도우미 애플리케이션은 Next Experience 경로에 대해 구성된 〔sys_notification〕 테이블에서 로그인한 특정 사용자에 대한 알림을 검색합니다. Next Experience 알림을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Create custom notifications in Next Experience 문서를 참조하십시오.

장치 상태 보기

지난 1시간 동안의 CPU 및 메모리 사용량 기준 배터리 상태, 저장소 공간, 상위 5개 애플리케이션, 마지막 컴퓨터 재시작에 대한 정보를 봅니다.

시작하기 전에

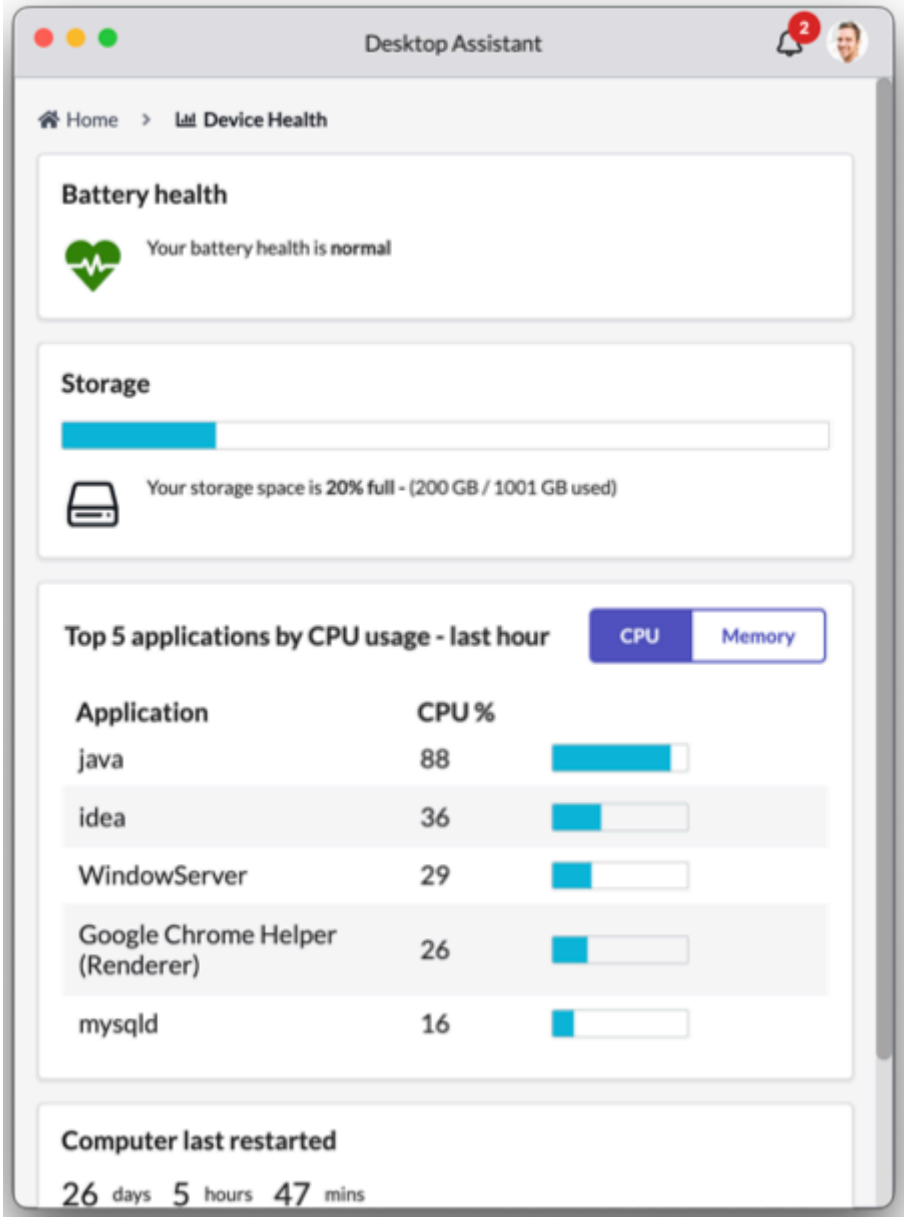
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex_desktop.user 또는 sn_dex_desktop.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

데스크톱 도우미 홈페이지에서 장치 상태 카드를 클릭합니다.



시스템 활동에 대한 자세한 내용을 보려면 활동 모니터 열기를 클릭합니다.

주:
Windows에서는 배터리 상태 정보가 표시되지 않으며 작업 관리자 열기를 클릭하여 시스템 활동에 대한 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.

시스템의 인터넷 연결 테스트

인터넷 속도 테스트를 수행하여 인터넷 서비스의 성능을 평가합니다. 인터넷이 예상보다 느린 것 같은 경우 사용자 쪽에 문제가 있는지 또는 인터넷 서비스 제공자에 문제가 있는지 알아내는 가장 빠른 방법은 속도 테스트를 실행하는 것입니다.

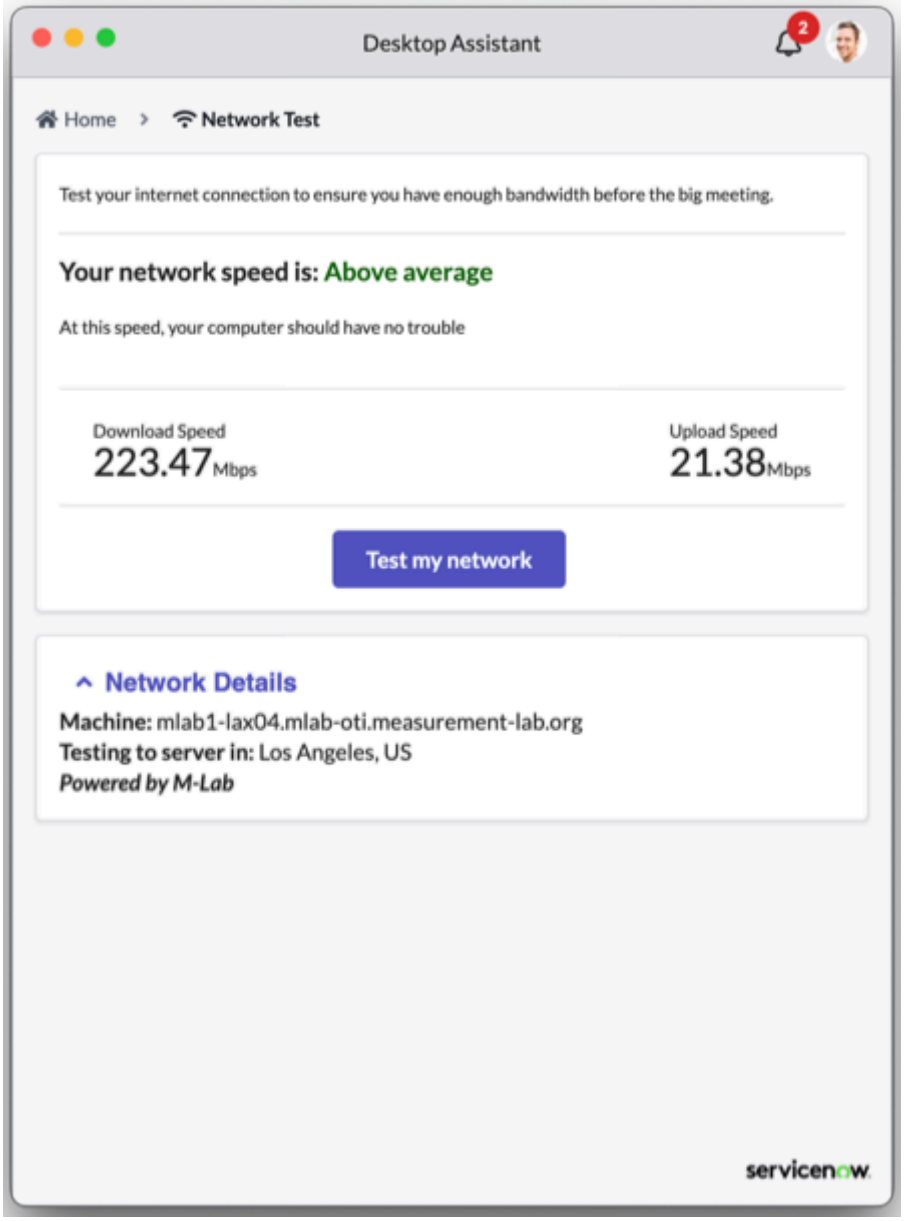
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dex_desktop.user 또는 sn_dex_desktop.admin

프로시저

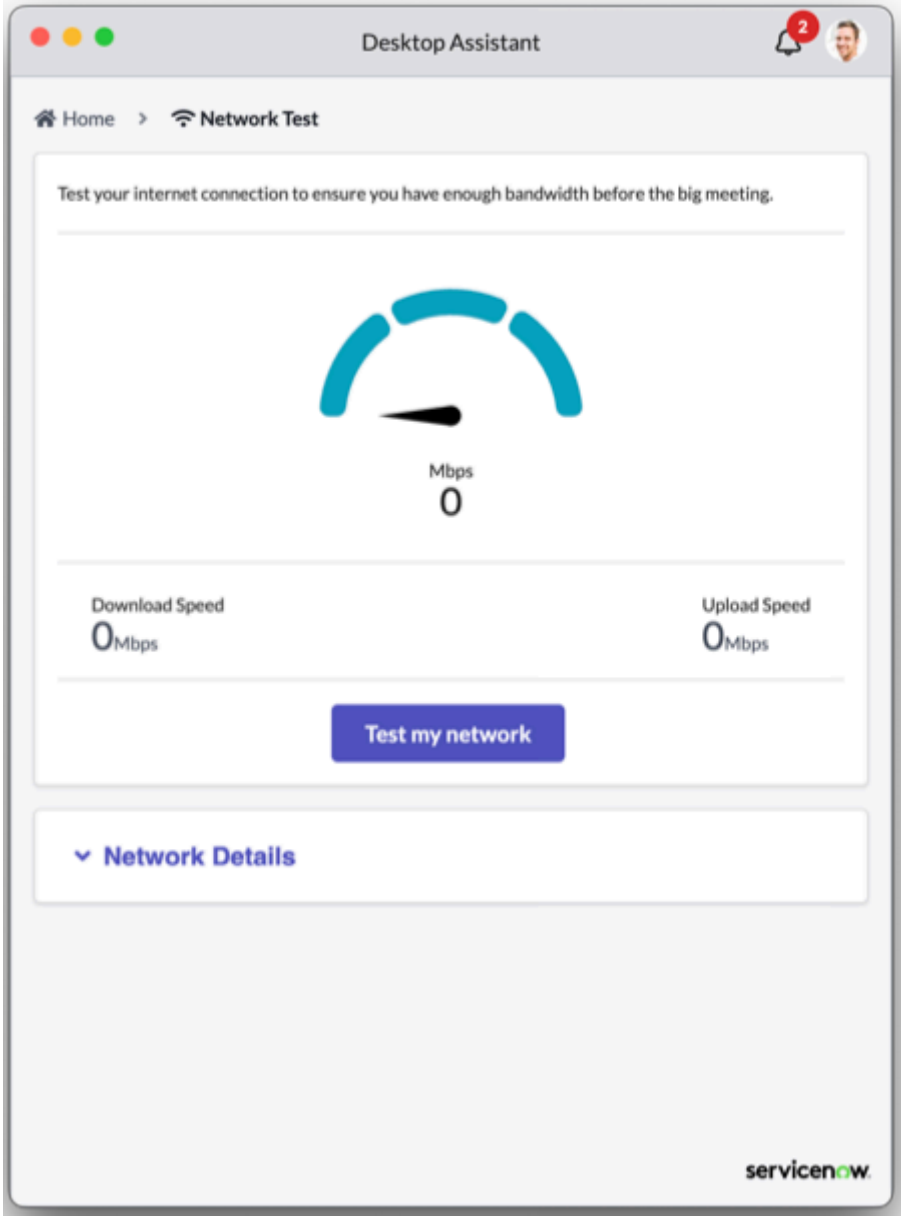
1. 데스크톱 도우미 홈페이지에서 네트워크 테스트 카드를 클릭합니다.
   네트워크 테스트 페이지가 열립니다.



2. 내 네트워크 테스트를 클릭합니다.

   이 테스트는 데스크톱 도우미가 설치된 장치의 네트워크 속도(다운로드 및 업로드 속도)를 제공합니다. 네트워크 상세 정보 섹션에서 컴퓨터 이름과 서버 상세 정보를 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.



네트워크 속도가 평균보다 낮으면 문제 해결 단계에 대한 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

직원 센터 열기

직원 센터를 열고 단일 통합 포털을 사용하여 정보를 찾고, 지원을 받고, 필요한 서비스를 요청합니다.

시작하기 전에
DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop] 플러그인과 데스크톱 도우미 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 및 장치 상태 설치 및 데스크톱 도우미 다운로드 문서를 참조하십시오.

또한 직원 센터 카드를 조직의 직원 센터 포털에 매핑해야 합니다.

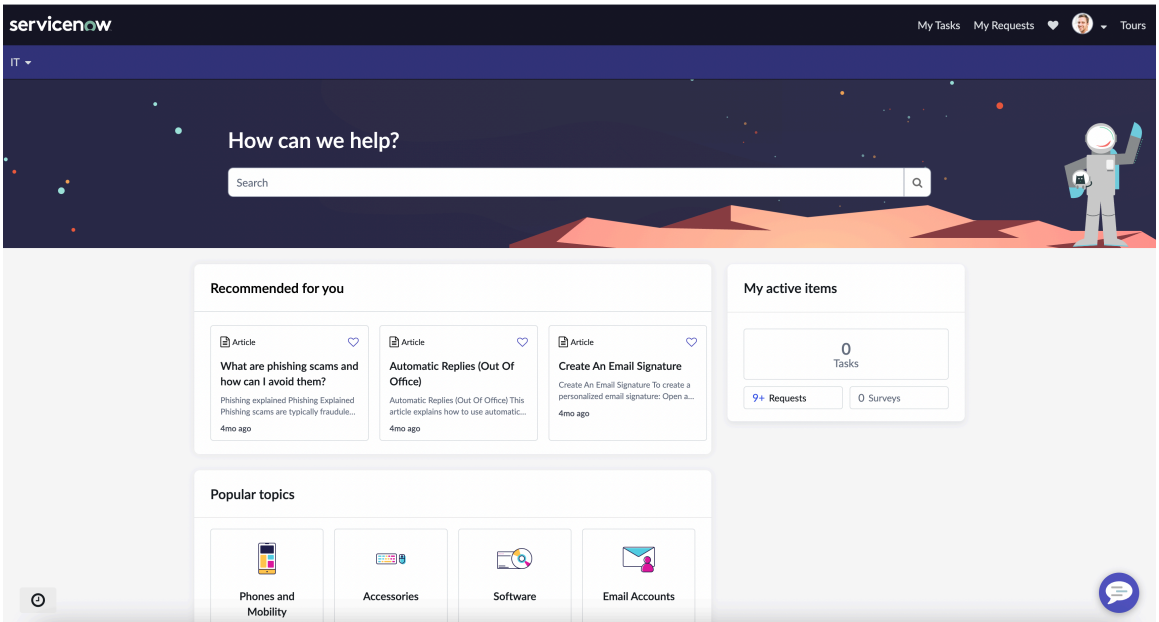
필요한 역할: sn_dex_desktop.user 또는 sn_dex_desktop.admin

© 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

데스크톱 도우미 홈페이지에서 직원 센터 카드를 클릭합니다.

직원 센터 페이지가 열립니다.



디지털 최종 사용자 경험 참조

이 참조 섹션에서는 디지털 최종 사용자 경험을 통해 장치와 앱을 모니터링하고 관리하는 방법에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

DEX 애플리케이션 및 장치 상태 참조

참조 주제는 DEX 애플리케이션 및 장치 상태를 구성 및 사용하는 데 도움이 되는 카드, 목록 및 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

DEX와 설치되는 구성요소

DEX 애플리케이션〔sn_dex〕 플러그인을 활성화하면 사용자 역할, 테이블 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

사용자 및 책임

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
DEX 관리자 [sn_dex.admin]	DEX에 대한 사용자 액세스 관리, 모니터링 중인 애플리케이션 관리, 온보딩/등록 취소 관련 작업 처리 등을 담당합니다. 또한 애플리케이션 내에서 발생하는 문제를 해결합니다.	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin
DEX 엔지니어	정정 작업에 대한 액세스 및 실행을 담당합니다.	sn_dex.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.

사용자 및 책임

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
[sn_dex.engineer]		
DEX 사용자 [sn_dex.user]	DEX에서 제공하는 기능에 대한 액세스 및 사용을 담당합니다.	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
DEX 서비스 데스크 에이전트 [sn_dex.service_desk_user]	인시던트에 연결된 장치의 상세 정보를 탐색하고 조사하기 위해 인시던트 플랫폼에서 DEX에 액세스하는 L1 또는 L2 지원 담당자입니다.	해당 사항 없음

설치되는 테이블

테이블	설명
애플리케이션 [dex_application]	관리 〉 애플리케이션 페이지에서 모니터링하도록 구성된 웹/SaaS 및 설치 애플리케이션의 목록을 모두 저장하는 상위 테이블입니다.
애플리케이션이 설치됨 [dex_application_installed]	관리 〉 애플리케이션 페이지를 통해 모니터링하도록 구성된 설치 애플리케이션의 목록을 모두 저장하는 하위 테이블입니다.
애플리케이션 서비스 [dex_application_service]	관리 〉 애플리케이션 페이지를 통해 모니터링하도록 구성된 웹/SaaS 애플리케이션의 목록을 모두 저장하는 하위 테이블입니다.
설치된 애플리케이션 [dex_installed_config_app]	설치된 모든 애플리케이션의 목록을 저장하는 테이블입니다.
메트릭 규칙 [dex_metric_rules]	모든 DEX 메트릭 규칙을 저장하는 테이블입니다.
경보 메타데이터 [dex_alert_metadata]	메트릭 규칙에서 들어오는 이벤트에 대한 데이터를 저장하는 테이블입니다.
경보의 영향을 받은 사용자 [dex_alert_impacted_users]	지정된 메트릭 규칙의 영향을 받는 사용자/장치에 대한 데이터를 저장하는 테이블입니다.
경보 위치	지정된 메트릭 규칙의 영향을 받는 위치에 대한 데이터를 저장하는 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.

테이블	설명
[dex_alert_location]	

홈페이지 카드

홈페이지 카드는 모니터링되는 애플리케이션에 대한 활성 사용자 및 영향을 받은 사용자, 활성 장치, 경보에 대한 시각적 요약 정보를 제공하므로 다양한 범주에서 효율적인 데이터 분석을 용이하게 수행할 수 있습니다.

주:
그래프에는 지난 2시간 동안의 최신 데이터가 표시됩니다.

홈페이지 카드

카드	설명
활성 경보	총 활성 경보 수입니다.
영향을 받은 사용자	애플리케이션 서비스 또는 성능 장애 또는 경보로 인해 영향을 받는 사용자도 동일하게 생성됩니다.
활성 사용자	마지막 5분 동안의 총 활성 사용자 수입니다. 그래프는 지난 2시간 동안의 추세를 나타냅니다. 주: 활성 사용자 수는 애플리케이션의 인기도와 사용량을 나타냅니다. 사용자 참여와 유지를 추적하고 성장과 개선 기회를 파악하는 데 사용할 수 있습니다.
활성 장치	마지막 5분 동안의 총 활성 장치 수입니다. 그래프는 지난 2시간 동안의 추세를 나타냅니다.

메인 페이지로 돌아가려면 홈페이지 문서를 참조하십시오.

DEX 인사이트 보고서

디지털 최종 사용자 경험(DEX) 인사이트는 사용자 장치 배터리 상태 및 시스템 시간에 대한 보고서를 제공하여 효율적인 모니터링 및 문제 식별을 지원합니다.

배터리 상태

필드	설명
장치	노트북 또는 데스크톱과 같은 모니터링되는 디지털 장치의 이름입니다.
사용자	장치의 소유자입니다.
운영 체제	장치 하드웨어를 관리하고 제어하며 Windows 또는 macOS 등과 같은 애플리케이션 실행을 활성화하는 OS입니다.
배터리 상태	배터리의 상태입니다. • 좋음 • 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.

필드	설명
	• 기준 미달 • 알 수 없음
배터리 조건	배터리 조건 값은 OS에 따라 다릅니다. 각 OS에는 다음과 같은 값이 있습니다. • Windows: Degraded, Error, Lost Comm, No Contact, NonRecover, OK, Pred Fail, Service, Starting, Stopping, Stressed, Unknown • macOS: Normal, Service Needed, Permanent Failure, Check Battery
완충된 용량	완충 시 배터리의 용량입니다.
설계 용량의 백분율	현재 용량을 설계 용량으로 나눈 값입니다.
주기 카운트	교체 전의 주기 카운트입니다.
배터리 일련 번호	배터리의 일련 번호입니다.
마지막 새로 고침 시간	기록이 마지막으로 업데이트된 시간입니다.

시스템 시간

필드	설명
장치	노트북 및 데스크톱과 같이 모니터링되는 디지털 장치입니다.
사용자	장치의 소유자입니다.
부팅 시간	장치가 마지막으로 재부팅된 시간입니다.
가동 시간	장치가 실행된 전체 시간입니다.
장치 일련 번호	장치의 일련 번호입니다.
장치 수명	장치의 수명입니다.
운영 체제	장치 하드웨어를 관리하고 제어하며 Windows 또는 macOS 등과 같은 애플리케이션 실행을 활성화하는 OS입니다.
마지막 새로 고침 시간	장치 기록이 마지막으로 업데이트된 시간입니다.

애플리케이션 목록

애플리케이션 양식은 설치된 애플리케이션 또는 웹/SaaS 기반 애플리케이션으로서의 이름 및 분류, 경보 및 인시던트 수, 영향을 받은 사용자를 포함하여 애플리케이션에 대한 상세 정보를 제공합니다.

애플리케이션 양식

필드	설명
이름	애플리케이션의 이름입니다.
유형	애플리케이션의 범주입니다(웹/SaaS인지 또는 설치되었는지 여부).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 양식

필드	설명
경보	소스가 DEX인 애플리케이션에서 오픈, 다시 오픈 또는 플래핑 상태인 총 경보 수입니다. 경보 번호를 선택하면 해당 경보에 대한 자세한 정보를 볼 수 있는 고속 목록으로 이동합니다.
영향받은 사용자	서비스 또는 성능 장애의 영향을 받아 인시던트를 생성한 사용자입니다.
인시던트	애플리케이션에 대한 총 활성 인시던트 수입니다.

애플리케이션 페이지로 돌아가려면 애플리케이션 페이지 문서를 참조하십시오.

사용자 목록

사용자 페이지에서는 경보 수, 장치 정보 및 장치 위치를 포함하여 사용자 프로파일에 대한 자세한 인사이트를 제공하므로 효율적인 모니터링 및 문제 식별이 가능합니다.

사용자 페이지

필드	설명
이름	모든 ServiceNow 등록 사용자나 미등록 사용자 또는 활성 사용자의 목록이며, 또는 상태 필터에서 선택한 옵션에 따라 영향을 받은 사용자를 표시할 수도 있습니다.
경보	사용자에 대한 총 경보 수입니다.
장치	사용자가 가장 최근에 사용한 랩톱 및 데스크톱과 같은 디지털 장치입니다.
위치	사용자가 가장 최근에 사용한 장치의 위치입니다.

sys_user 테이블의 다른 열을 사용하여 사용자 기록을 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 KB1645678 문서를 참조하십시오.

사용자 페이지로 돌아가려면 사용자 페이지 문서를 참조하십시오.

웹/SaaS 애플리케이션 – 상태 섹션

문제를 사전에 탐지 및 해결하고, 최적의 성능을 유지하고, 사용자 경험을 개선하며, 궁극적으로 애플리케이션이 의도한 목적을 충족할 수 있도록 애플리케이션의 상태를 모니터링합니다.

애플리케이션 상태

카드	설명
개요	
영향받은 사용자	애플리케이션 서비스 또는 성능 장애 또는 미결 인시던트로 인해 영향을 받은 총 사용자 수도 동일하게 생성됩니다.
인시던트 평균 해결 시간	이 애플리케이션으로 인해 생성된 인시던트를 해결하는 데 걸린 평균 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.

애플리케이션 상태

카드	설명
모든 인시던트	애플리케이션에 대해 생성된 미결 인시던트(P1-P5) 수입니다.
모든 경보	애플리케이션에 대해 생성된 미결 경보(P1-P5) 수입니다.
계약	
활성 사용자	지난 2시간, 특히 최근 5분 동안 애플리케이션을 사용하고 있는 총 고유 활성 사용자 수입니다. 주: 선택한 기간의 활성 사용자는 각 사용자를 고유하게 집계하여 계산됩니다. 한 활성 상태의 사용자가 여러 장치를 동시에 사용하는 경우 활성 사용자 한 명으로 계산됩니다. 이 메트릭은 애플리케이션의 확장과 참여에 대한 귀중한 정보를 제공합니다.
세션을 시작함	지난 2시간, 특히 최근 5분 동안 애플리케이션의 총 활성 사용자 세션 수입니다. 주: 활성 사용자 세션은 서버 로드를 결정하는 데 중요합니다. 또한 서버 유지관리를 위한 완벽한 시기를 결정하는 데 도움이 됩니다.
평균 세션 기간	지난 2시간, 특히 최근 5분 동안 애플리케이션의 사용자당 평균 소요 시간입니다. 세션 전체에서 소요된 총 시간을 총 사용자 수로 나누어 계산합니다.
페이지 뷰	사용자가 애플리케이션 내의 특정 페이지에 액세스하거나 보는 빈도입니다. 각 페이지 방문은 최초 방문자인지 또는 재방문자인지 여부에 관계없이 하나의 페이지 뷰로 기록됩니다.
성능	
평균 응답시간	선택한 기간 동안 응답하는 데 걸린 총 시간입니다.
평균 페이지 로드 시간	선택한 기간 동안 시작부터 로드 완료까지 페이지를 로드하는 데 걸린 평균 시간입니다.
평균 DNS 조회	선택한 기간 동안 DNS(Domain Name System) 조회를 완료하는 데 걸린 평균 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.

애플리케이션 상태

카드	설명
	평균 DNS 조회 시간이 짧을수록 웹 페이지 로드 속도가 빨라지고 전반적인 인터넷 성능이 향상되므로 일반적으로 바람직합니다.
실패한 웹 요청	선택한 기간 동안 오류 코드 또는 HTTP 408 상태 코드를 반환하거나 성공 코드를 반환하지 못한 총 요청 내의 모든 요청 세트입니다.
성공한 웹 요청	클라이언트(예: 웹 브라우저)가 서버로 HTTP 요청을 보내 긍정적이고 예상된 응답을 얻은 횟수입니다.
가용성	시스템의 운영 성능 및 필요 시 액세스하고 사용할 수 있는 기능을 측정합니다. 일반적으로 애플리케이션이 작동하고 사용할 수 있는 시간의 비율을 나타내는 백분율로 표시됩니다.

웹/SaaS 애플리케이션 상세 정보 페이지로 돌아가려면 웹/SaaS 애플리케이션 상세 페이지 문서를 참조하십시오.

웹/SaaS 애플리케이션 – 사용자 섹션

사용자 양식은 사용자, 최근 로그인한 장치 및 장치 위치와 사용자가 애플리케이션에 마지막으로 액세스한 날짜 및 시간에 대한 데이터를 캡처합니다.

사용자 및 애플리케이션 사용량

필드	설명
이름	장치를 사용하여 DEX에 연결된 활성 사용자입니다.
마지막으로 로그인한 장치	사용자가 가장 최근에 애플리케이션에 액세스하는 데 사용한 랩톱 및 데스크톱과 같은 디지털 장치입니다.
마지막으로 로그인한 위치	사용자가 가장 최근에 애플리케이션에 액세스한 장치의 지리적 위치 또는 물리적 위치입니다. 주: 장치 위치는 중단 또는 긴급 상황이 발생할 경우 중요합니다. 중단 또는 긴급 상황인 경우 영향을 받는 장치와 사용자를 신속하게 찾아서 도움과 지원을 제공하는 것이 중요합니다. 장치 위치 데이터를 사용하여 중단의 범위와 심각도를 식별하고, 복원 작업의 우선순위를 지정하고, 영향을 받은 영역으로 직접 자원을 보낼 수 있습니다.
마지막으로 액세스한 앱	장치와 관련하여 사용자가 애플리케이션에 마지막으로 액세스한 날짜 및 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.

사용자 및 애플리케이션 사용량

필드	설명
	주: 사용자는 여러 장치를 사용하여 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다. 마지막으로 액세스한 앱 필드에는 사용자가 애플리케이션에 액세스한 날짜 및 시간이 표시됩니다.

웹/SaaS 애플리케이션 상세 정보 페이지로 돌아가려면 웹/SaaS 애플리케이션 상세 페이지 문서를 참조하십시오.

웹/SaaS 애플리케이션 – 추세 섹션

추세 양식은 경보 추세, 평균 페이지 로드 시간, 평균 응답시간, 실패한 웹 요청에 대한 메트릭, 총 사용량 및 인시던트 해결에 걸린 평균 시간과 같은 다양한 메트릭을 캡처합니다. 이 정보는 시스템 성능을 평가하고 개선 영역을 식별하며, 데이터 기반 결정을 내리는 데 필수적입니다.

추세

카드	설명
경보 추세	지난 11개월 동안 모니터링 애플리케이션에서 생성된 경보의 빈도 및 심각도를 나타내는 패턴 또는 변경입니다.
인시던트 평균 해결 시간	인시던트를 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
메트릭(지난 11개월 동안)	
평균 페이지 로드 시간	시작부터 로드 완료까지 페이지를 로드하는 데 걸린 평균 시간 추세를 볼 수 있는 옵션입니다.
평균 응답시간	애플리케이션의 평균 응답시간 추세를 볼 수 있는 옵션입니다.
실패한 웹 요청	실패한 모든 요청의 총 수 추세를 볼 수 있는 옵션입니다.
총 사용량	모든 사용자가 애플리케이션에 소비한 총 시간을 볼 수 있는 옵션입니다.

웹/SaaS 애플리케이션 상세 정보 페이지로 돌아가려면 웹/SaaS 애플리케이션 상세 페이지 문서를 참조하십시오.

설치된 애플리케이션 – 개요 섹션

설치된 애플리케이션 상태 섹션은 총 활성 인시던트 및 경보 수에 대한 상세 정보를 표시하고 보고된 문제 유형에도 패턴을 표시합니다. 이 정보는 효과적인 인시던트 관리, 자원 할당 및 잠재적인 애플리케이션 취약성의 사전 예방적 식별에 매우 중요합니다.

애플리케이션 상태

카드	설명
총 활성 인시던트(DEX)	사용자가 보고한 진행 중인 문제점의 수입니다. 이러한 인시던트에는 하드웨어 또는 소프트웨어 문제, 시스템 성능 저하 또는 효율적인 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.

애플리케이션 상태

카드	설명
	기능에 영향을 주는 기타 기술적 문제가 포함될 수 있습니다. 주: 총 활성 인시던트를 추적하면 DEX의 전반적인 상태를 모니터링하고 관리하는 데 도움이 됩니다. 이러한 문제를 신속하게 식별하고 해결하면 기술적인 문제가 비즈니스 운영에 미치는 영향을 최소화할 수 있습니다.
총 활성 경보(DEX)	DEX 성능과 관련된 진행 중인 알림 또는 경고 수입니다. 이러한 경보에는 시스템 가용성, 네트워크 연결, 보안 위협 또는 비즈니스 운영에 대한 기타 잠재적 중단 문제가 포함될 수 있습니다. 주: DEX 대시보드에서 총 활성 경보를 추적하면 이러한 문제가 사용자 생산성에 미치는 영향을 사전에 관리하고 완화하는 데 도움이 됩니다. 이러한 경보를 신속하게 식별하고 해결하면 중요한 시스템과 애플리케이션이 예상대로 작동하는지 확인하고, 기술적인 문제가 비즈니스 운영에 미치는 영향을 최소화할 수 있습니다.
경보 및 인시던트	지난 7일 동안 특정 컨텍스트에서 보고된 인시던트 및 경보 유형의 패턴입니다. 주: 시간 경과에 따른 인시던트 및 경보 추세를 분석하여 문제의 근본 원인에 대한 인사이트를 얻고 전반적인 제품 또는 서비스 품질을 개선하기 위한 전략을 개발할 수 있습니다.

설치된 애플리케이션 상세 정보 페이지로 돌아가려면 설치된 애플리케이션 상세 페이지 문서를 참조하십시오.

설치된 애플리케이션 – 충돌 수 섹션

충돌 수를 확인하여 애플리케이션의 안정성을 측정하고, 성능 추세를 식별하고, 정보에 입각한 결정을 내려 신뢰성과 사용자 경험을 향상시킵니다.

애플리케이션의 충돌 수

카드	설명
Current number of crashes(현재 충돌 수)	애플리케이션의 안정성과 신뢰성을 측정합니다. 충돌 수가 적을수록 장치가 더 원활하고 신뢰할 수 있다는 것을 나타내며, 이는 애플리케이션에서 예기치 않은 장애나 중단이 더 적게 발생함을 시사합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 충돌 수

카드	설명
	주: 이 메트릭은 Zoom 애플리케이션뿐만 아니라 Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook 및 Microsoft Word와 같이 충돌 시 창 앱 충돌 이벤트(이벤트 ID = 1000)를 내보내는 애플리케이션도 지원합니다.
충돌 수 - 〈time〉 주: 성능 데이터의 〈time〉 범위는 성능 섹션에 제공되는 드롭다운 목록에서 선택한 기간에 따라 지난 2시간, 24시간 또는 15일을 포함할 수 있습니다.	특정 기간 동안의 충돌 수 추세입니다. 이 추세는 애플리케이션의 안정성과 신뢰성을 반영하며, 변동은 성능 변화를 나타냅니다.

설치된 애플리케이션 상세 페이지로 돌아가려면 설치된 애플리케이션 상세 페이지 문서를 참조하십시오.

설치된 애플리케이션 **– CPU,** 메모리 및 **I/O** 성능 섹션

설치된 애플리케이션 성능 섹션은 CPU 사용량, CPU 사용량 추세, 메모리 사용량 및 메모리 사용 추세에 대한 정보를 제공합니다. 이 정보는 시스템 성능, 자원 할당, 용량 계획 수립 및 문제 해결을 최적화하는 데 중요합니다.

애플리케이션의 **CPU,** 메모리 및 **I/O** 성능

카드	설명
현재 CPU 사용량	애플리케이션에서 소비하는 처리 능력의 양(백분율)입니다. 주: CPU 사용량이 많을수록 애플리케이션 성능이 저하되고 응답시간이 느려지며 사용자 만족도가 낮아질 수 있습니다. 성능 병목현상을 식별하고 사전 예방적 단계를 수행하여 애플리케이션 성능을 최적화합니다.
CPU 사용량 - 〈time〉	애플리케이션의 명령을 실행하는 데 사용되는 처리 능력의 양과 특정 기간 동안 시스템의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **CPU,** 메모리 및 **I/O** 성능

카드	설명
주: 성능 데이터의 〈time〉 범위는 성능 섹션에 제공되는 드롭다운 목록에서 선택한 기간에 따라 지난 2시간, 24시간 또는 15일을 포함할 수 있습니다.	CPU 사용량이 어떻게 변경되었는지에 대한 추세입니다. 주: 시간 경과에 따라 CPU 사용량을 추적하여 잠재적인 성능 문제를 식별하고, 시스템 자원을 최적화하며 전반적인 디지털 최종 사용자 경험을 개선하기 위한 조치를 취할 수 있습니다.
현재 메모리 사용량	애플리케이션에서 소비하는 메모리(RAM)의 양(백분율)입니다. 주: 메모리 사용량이 높으면 애플리케이션 성능이 저하되고 응답 시간이 느려지며 충돌 또는 시스템 불안정이 발생할 수 있습니다. 메모리 사용량을 모니터링하여 자원 할당 및 용량 계획을 최적화하고 애플리케이션에 사용자 요구를 충족할 수 있는 충분한 자원을 확보합니다.
메모리 사용량 - 〈time〉 주: 성능 데이터의 〈time〉 범위는 성능 섹션에 제공되는 드롭다운 목록에서 선택한 기간에 따라 지난 2시간, 24시간 또는 15일을 포함할 수 있습니다.	애플리케이션 또는 시스템에서 특정 기간 동안 사용하는 메모리(RAM)의 양에 대한 추세입니다. 주: 메모리 사용량을 최적화하여 다운타임 위험을 줄이고 애플리케이션 성능을 개선하며, 직원 생산성을 극대화할 수 있습니다.
현재 I/O 읽기	스토리지 장치의 데이터 검색으로, 애플리케이션 속도와 응답성에 영향을 줍니다. 주: I/O 읽기를 모니터링하면 서로 다른 버전의 앱 간에 성능 차이가 나타날 수 있습니다.
I/O 읽기 - 〈time〉 주: 성능 데이터의 〈time〉 범위는 성능 섹션에 제공되는 드롭다운 목록에서 선택한 기간에 따라 지난 2시간, 24시간 또는 15일을 포함할 수 있습니다.	데이터 검색 작업 이력을 추적하여 성능 추세와 잠재적 병목 현상에 대한 인사이트를 제공합니다.
현재 I/O 쓰기	스토리지 장치에 데이터를 저장하는 프로세스로, 애플리케이션 성능과 데이터 무결성에 영향을 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.

애플리케이션의 **CPU,** 메모리 및 **I/O** 성능

카드	설명
I/O 쓰기 - 〈time〉 주: 성능 데이터의 〈time〉 범위는 성능 섹션에 제공되는 드롭다운 목록에서 선택한 기간에 따라 지난 2시간, 24시간 또는 15일을 포함할 수 있습니다.	데이터 스토리지 작업 이력을 추적하여 성능 분석 및 데이터 관리 평가를 용이하게 합니다.

설치된 애플리케이션 상세 페이지로 돌아가려면 설치된 애플리케이션 상세 페이지 문서를 참조하십시오.

설치된 애플리케이션 — 사용자 섹션

설치된 애플리케이션 사용자 양식은 활성 사용자, 마지막으로 로그인한 장치 및 사용자 위치에 대한 데이터를 캡처합니다. 이 정보는 보안 및 액세스 제어에 도움이 될 뿐만 아니라 사용자 동작 및 애플리케이션 사용에 대한 인사이트를 제공합니다.

사용자 및 애플리케이션 사용량

필드	설명
이름	장치를 사용하여 DEX에 연결된 활성 사용자입니다.
마지막으로 로그인한 장치	사용자가 가장 최근에 사용한 랩톱 및 데스크톱과 같은 디지털 장치입니다.
마지막으로 로그인한 위치	사용자가 가장 최근에 사용한 장치의 위치입니다. 주: 장치 위치는 중단 또는 긴급 상황이 발생할 경우 중요합니다. 중단 또는 긴급 상황인 경우 영향을 받는 장치와 사용자를 신속하게 찾아서 도움과 지원을 제공하는 것이 중요합니다. 장치 위치 데이터를 사용하여 중단의 범위와 심각도를 식별하고, 복원 작업의 우선순위를 지정하고, 영향을 받은 영역으로 직접 자원을 보낼 수 있습니다.
마지막으로 액세스한 앱	장치와 관련하여 사용자가 애플리케이션에 마지막으로 액세스한 날짜 및 시간입니다. 주: 사용자는 여러 장치를 사용하여 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다. 마지막으로 액세스한 앱 필드에는 특정 장치의 날짜 및 시간이 표시됩니다.

사용자 이름을 선택하면 해당 사용자의 상세 정보 페이지로 이동합니다. 사용자 및 관련 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 사용자 상세 페이지 문서를 참조하십시오.

설치된 애플리케이션 상세 페이지로 돌아가려면 설치된 애플리케이션 상세 페이지 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.

장치 상태 페이지

장치 상태에는 장치/배터리 상태, 지난 24시간 동안의 장치 이벤트, OS 상세 정보, 인시던트 및 경보 상세 정보(숫자, 설명, 소유권, 타임스탬프)와 같은 메트릭과 함께 유형, 이름, OS, 모델, 위치, CPU와 같은 중요한 장치 세부 정보가 포함됩니다. 이러한 측면을 모니터링하고 관리하면 최적의 장치 성능을 보장하고 모든 문제를 적시에 해결할 수 있습니다.

상태 페이지에서 제공하는 중요한 정보 중 일부는 다음과 같습니다.

사용자 장치 상태 — 개요

필드	설명
유형	랩톱 또는 데스크톱 컴퓨터와 같은 장치의 범주입니다.
이름	장치의 고유한 이름입니다.
모델 ID	내부 추적, 시스템 인식 또는 관리 목적으로 장치의 특정 모델에 할당된 고유 식별자입니다.
CPU	장치의 CPU 또는 프로세서 사용자 유형(예: 단일 코어, 듀얼 코어, 쿼드 코어, 헥사 코어, 옥타 코어 및 데카 코어 프로세서)입니다.
RAM	장치의 RAM 용량입니다.
운영 체제	장치의 하드웨어를 관리하고 제어하며 Windows 또는 macOS와 같은 애플리케이션 실행을 활성화하는 OS입니다.
OS 버전	장치의 현재 운영 체제 버전이며 호환성, 보안 및 최적의 성능 보장에 필수적입니다.
위치	현재 장치의 위치 또는 네트워크 주소를 나타내는 실제 위치입니다.
마지막으로 다시 시작됨	가장 최근에 장치를 재부팅하거나 다시 시작한 시간입니다.
장치 상태	
메트릭	장치의 특정 측면을 평가하는 데 사용되는 메트릭 이름입니다. 장치 상태는 일반적으로 시스템 가동 시간, 미해결 패치, 보류 중인 소프트웨어 업데이트, 최근 블루/블랙스크린 및 애플리케이션 충돌 등의 메트릭을 사용하여 측정됩니다.
장치 이벤트	
타임라인 차트	현지 시간대에 따라 지난 24시간 동안 장치에서 생성된 이벤트의 그림입니다. 장치에 관한 장치 이벤트는 이벤트 빈도, 이벤트 기간, 이벤트 발생 패턴, 이벤트 신뢰성 및 시스템 성능에 미치는 이벤트 영향 등의 메트릭을 사용하여 측정할 수 있습니다. 원하는 이벤트를 선택하면 이벤트 상세 정보가 제공됩니다.
시스템 업데이트 보류 중	
제목	보류 중인 시스템 업데이트의 이름 또는 설명입니다.
레이블	보류 중인 업데이트와 관련된 범주화입니다.
버전	보류 중인 시스템 업데이트의 숫자 또는 영숫자 식별자입니다.
크기	보류 중인 업데이트에 필요한 데이터 크기 또는 스토리지 공간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 장치 상태 – 개요

필드	설명
권장	최적의 시스템 성능을 위해 보류 중인 업데이트가 권장되는지 여부를 나타냅니다.
작업	보류 중인 시스템 업데이트에 대해 수행할 권장 작업입니다(예: 설치 또는 다시 시작).
OS 상세 정보	
메트릭	OS의 특정 측면을 평가하는 데 사용되는 메트릭 이름입니다.
값	지정된 메트릭과 연결된 데이터입니다.

사용자 장치 상태 페이지 – 경보

필드	설명
경보	참조 목적으로 경보에 할당된 고유 식별자입니다.
설명	문제의 특성에 대한 상세 정보를 제공하는 경보 요약입니다.
심각도	경보의 심각도입니다.
작성됨	경보가 처음 보고되거나 기록된 날짜 및 시간입니다.

보안 섹션은 Windows OS 전용입니다.

사용자 장치 상태 페이지 – 보안

필드	설명
볼륨 유형	Bitlocker가 보호할 수 있는 볼륨 유형입니다(예: 데이터 또는 운영 체제).
보호 상태	BitLocker가 현재 키 보호기를 사용하여 볼륨 암호화 키를 암호화하는지 여부를 나타냅니다. 보호 상태는 켜짐 또는 꺼짐일 수 있으며, 볼륨이 보호되는지 여부를 나타냅니다.
탑재 포인트	잠금이 해제된 후 BitLocker로 보호되는 볼륨에 할당된 드라이브 문자 또는 볼륨 경로를 나타냅니다. 암호화된 볼륨의 암호 해독된 내용에 액세스할 수 있는 위치를 지정합니다. 예를 들어 탑재 지점은 C: 또는 볼륨 경로(예: \\?\Volume{guid}\)와 같을 수 있습니다.
용량	볼륨 또는 드라이브의 스토리지 크기입니다.
볼륨 상태	BitLocker가 현재 볼륨의 데이터 일부 또는 전부를 보호하는지 또는 전혀 보호하지 않는지를 나타냅니다. 예: FullyEncrypted, FullyDecrypted, EncryptionInProgress, DecryptionInProgress, EncryptionSuspended.
암호화 백분율	BitLocker로 보호되는 볼륨의 백분율입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 장치 상태 페이지 — 배터리

필드	설명
메트릭	장치의 배터리 상태를 평가하는 데 사용되는 메트릭 이름입니다. 장치의 배터리 상태는 일반적으로 배터리 용량, 주기 카운트 및 임피던스와 같은 메트릭을 사용하여 측정됩니다.
값	지정된 메트릭과 연결된 데이터입니다.

사용자 장치 상태 페이지 — 하드웨어

필드	설명
이름	하드 드라이브의 식별 레이블입니다. 예: \\\\.\\PHYSICALDRIVE2.
상태	하드 드라이브의 현재 상태입니다. 예: 정상 및 오류.
설명	하드 드라이브에 대한 추가 상세 정보 또는 참고 사항입니다.
제조업체	하드 드라이브를 제조한 회사입니다.
미디어 로드됨	True이면 디스크 드라이브의 미디어가 로드되며, 이는 디바이스에 읽을 수 있는 파일 시스템이 있고 액세스할 수 있음을 의미합니다. 고정 디스크 드라이브의 경우 이 속성은 항상 TRUE입니다.
모델	디스크 드라이브의 제조업체 모델 번호입니다.
파티션	운영 체제에서 인식한 이 물리적 디스크 드라이브의 파티션 수입니다.
크기	하드 드라이브에서 사용할 수 있는 총 스토리지 용량입니다.

장치 상태 페이지로 돌아가려면 사용자 — 장치 상태 문서를 참조하십시오.

사용자 애플리케이션

이름, 버전, 유형, 일일 사용량, 마지막 액세스 날짜 및 시간 등과 같은 애플리케이션 관리를 위한 필수 상세 정보를 봅니다.

사용자 — 애플리케이션

필드	설명
이름	애플리케이션의 이름입니다.
버전	호환성 및 업데이트를 위한 애플리케이션 버전입니다.
유형	애플리케이션의 유형입니다(예: 설치됨 또는 웹/SaaS).
오늘의 사용량	지정된 날짜에 특정 장치에서 애플리케이션을 사용한 기간입니다. 일일 애플리케이션 사용량을 알면 여러 가지 이유로 유용할 수 있습니다. 예를 들어 조직에서는 최종 사용자의 생산성을 모니터링하고, 애플리케이션의 인기도를 평가하고, 애플리케이션 또는 실행 중인 시스템의 잠재적 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.

사용자 — 애플리케이션

필드	설명
	식별하고, 소프트웨어 라이선싱 및 자원 할당에 대해 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있습니다.
마지막 접근 시간	애플리케이션에 가장 최근에 액세스한 날짜/시간입니다. 애플리케이션에 마지막으로 액세스한 시기를 알면 잠재적인 보안 위험 또는 애플리케이션에 대한 무단 액세스를 식별하는 데 도움이 될 수 있습니다. 또한 애플리케이션의 성능에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 애플리케이션이 오랫동안 액세스되지 않았다면 더 이상 필요하지 않거나, 사용자가 효과적으로 사용하지 않거나, 사용자에게 문제가 발생하는 것일 수 있습니다.

사용자 상세 정보 페이지로 돌아가려면 사용자 상세 페이지 문서를 참조하고, 사용자의 애플리케이션 페이지로 돌아가려면 사용자 — 애플리케이션 문서를 참조하십시오.

실행 중인 프로세스 메트릭 페이지

실행 중인 프로세스 메트릭을 관찰하여 실행 중인 프로세스의 수행 방식에 대한 인사이트를 얻고 성능 병목현상 또는 디지털 경험에 영향을 미칠 수 있는 문제를 식별할 수 있습니다.

사용자 장치 — 카드 및 설명

카드	설명
CPU 사용량	현재 CPU 사용률(%)은 현재 사용 중인 CPU의 전체 처리 용량 비율을 나타냅니다.
유휴 CPU	활발하게 사용되지 않거나 유휴 상태인 CPU 용량의 백분율입니다.
프로세스 수	지정된 시간에 시스템에서 실행 중인 활성 작업 또는 프로세스의 총 수입니다.
메모리 사용량	실행 중인 프로세스 및 애플리케이션에서 현재 사용 중인 컴퓨터 메모리(RAM)의 양입니다.

사용자 장치 — 필드 및 설명

필드	설명
이름	프로세스의 이름입니다.
CPU 사용량(%)	특정 프로그램 또는 프로세스에 소비된 처리 능력의 양입니다(백분율). **주:** CPU 사용량이 많을수록 애플리케이션 성능이 저하되고 응답시간이 느려지며 사용자 만족도가 낮아질 수 있습니다. 성능 병목현상을 식별하고 사전 예방적 단계를 수행하여 애플리케이션 성능을 최적화합니다.
CPU 시간(초)	CPU가 특정 프로그램 또는 프로세스에 대한 데이터를 처리하는 데 소요되는 정확한 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.

사용자 장치 – 필드 및 설명

필드	설명
	주: 시간 경과에 따라 CPU 사용량을 추적하여 조직에서 잠재적인 성능 문제를 식별하고, 시스템 자원을 최적화하며 전반적인 디지털 최종 사용자 경험을 개선하기 위한 조치를 취할 수 있습니다.
메모리(KB)	특정 프로그램 또는 프로세스에 소비된 메모리(RAM)의 양입니다(KB). 주: 메모리 사용량이 높으면 애플리케이션 성능이 저하되고 응답시간이 느려지며 충돌 또는 시스템 불안정이 발생할 수 있습니다. 메모리 사용량을 모니터링하여 자원 할당 및 용량 계획을 최적화하고 애플리케이션에 사용자 요구를 충족할 수 있는 충분한 자원을 확보합니다.
PID	PID(프로세스 ID)는 실행 중인 각 프로세스에 할당된 고유한 숫자 식별자입니다. 주: PID를 사용하여 실행 중인 프로세스를 모니터링하고 관리할 수 있습니다. 필요한 경우 PID를 통해 특정 프로세스를 종료하거나 강제 종료할 수도 있습니다.
PPID	PPID(상위 프로세스 ID)는 실행 중인 프로세스의 상위 프로세스에 할당된 고유한 숫자 식별자입니다. 주: PPID는 관리자가 하위 프로세스를 생성한 프로세스를 식별하고 시스템의 프로세스 플로우를 추적할 수 있기 때문에 프로세스 관리에 유용합니다. 또한 PPID를 사용하면 프로세스에 할당된 자원을 관리하고 하위 프로세스에서 필요한 자원에 액세스할 수도 있습니다.

사용자 상세 페이지로 돌아가려면 사용자 상세 페이지 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 메트릭 페이지

특정 애플리케이션과 관련된 성능 및 사용량 데이터에 액세스합니다. 이 정보는 애플리케이션의 효율성을 평가하고, 병목현상과 최적화를 위한 영역을 식별하며, 성능을 향상하기 위해 정보에 입각한 결정을 내리는 데 중요합니다.

사용자 장치 – 애플리케이션 메트릭

카드	설명
평균 응답시간	애플리케이션이 사용자 요청에 응답하는 데 걸리는 시간(밀리초)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.

사용자 장치 — 애플리케이션 메트릭

카드	설명
(웹/SaaS 애플리케이션에만 이 필드가 있음)	주: 응답시간이 느리면 사용자의 불만이 발생하고 참여도가 낮아지며 생산성이 떨어지는 반면, 응답시간이 빠르면 사용자 만족도를 개선하고 참여도를 높일 수 있습니다. 따라서 응답시간을 주요 애플리케이션 메트릭으로 추적하며, 지속적으로 모니터링하고 최적화하여 최적의 사용자 경험을 보장하는 것이 필수적입니다.
평균 페이지 로드 시간 (웹/SaaS 애플리케이션에만 이 필드가 있음)	웹 페이지가 콘텐츠를 완전히 표시하고 사용자의 요청에 따라 상호작용할 수 있게 되는 데 걸린 시간입니다.
평균 DNS 조회 (웹/SaaS 애플리케이션에만 이 필드가 있음)	사용자의 장치가 도메인 이름을 IP 주소로 확인하는 데 걸리는 시간(밀리초)입니다. 주: DNS 조회에서 사용자 시스템의 DNS 항목 매핑에 오류가 있다고 확인되는 경우 사용자는 인터넷이나 원하는 웹 사이트에 액세스할 수 없습니다.
실패한 웹 요청 (웹/SaaS 애플리케이션에만 이 필드가 있음)	요청된 웹 콘텐츠 또는 자원을 서버에서 성공적으로 검색하거나 로드하지 못한 인스턴스입니다. 주: 실패한 웹 요청 결과는 웹 성능에 영향을 줄 수 있는 잠재적 문제에 대한 인사이트를 제공합니다. 사용자 경험을 방해할 수 있는 서버 오류, 끊어진 링크 또는 네트워크 문제 등을 식별하는 데 도움이 됩니다. 실패한 요청의 빈도, 유형 및 이유를 이해하면 문제를 해결하고 웹 인프라를 최적화하며 사용자에게 보다 원활한 탐색 경험을 제공하는 데 도움이 됩니다.
성공한 웹 요청 (웹/SaaS 애플리케이션에만 이 필드가 있음)	요청된 웹 콘텐츠 또는 자원을 서버에서 성공적으로 검색하거나 로드한 인스턴스입니다.
가용성 (웹/SaaS 애플리케이션에만 이 필드가 있음)	서비스가 작동하고 사용자가 액세스할 수 있는 시간의 백분율입니다.
CPU 사용량 (설치된 애플리케이션에만 이 필드가 있음)	애플리케이션에서 소비하는 처리 능력의 양(백분율)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.

사용자 장치 — 애플리케이션 메트릭

카드	설명
	주: CPU 사용량이 많을수록 애플리케이션 성능이 저하되고 응답시간이 느려지며 사용자 만족도가 낮아질 수 있습니다. 따라서 성능 병목현상을 식별하고 사전 예방적 단계를 수행하여 애플리케이션 성능을 최적화하십시오.
메모리 사용량 (설치된 애플리케이션에만 이 필드가 있음)	애플리케이션에서 소비하는 메모리 또는 RAM(Random Access Memory)의 양(백분율)입니다. 주: 메모리 사용량이 높으면 애플리케이션 성능이 저하되고 응답시간이 느려지며 충돌 또는 시스템 불안정이 발생할 수 있습니다. 따라서 메모리 사용량을 모니터링하여 자원 할당 및 용량 계획을 최적화하고 애플리케이션에 사용자 요구를 충족할 수 있는 충분한 자원이 있는지 확인하십시오.
I/O 읽기 (설치된 애플리케이션에만 이 필드가 있음)	컴퓨터 시스템 내의 하드 드라이브 또는 반도체 드라이브와 같은 스토리지 장치에서 데이터를 읽는 프로세스입니다. 주: I/O 읽기 작업이 과도하게 많을 경우 성능 병목 현상이 발생하고 대기 시간이 길어지며 시스템 응답시간이 느려질 수 있습니다. 따라서 I/O 읽기 활동을 모니터링하여 데이터 검색 프로세스가 애플리케이션 성능을 제한하는 요소가 아닌지 확인합니다.
I/O 쓰기 (설치된 애플리케이션에만 이 필드가 있음)	컴퓨터 시스템 내의 하드 드라이브 또는 반도체 드라이브와 같은 스토리지 장치에 데이터를 저장하거나 기록하는 프로세스입니다. 주: I/O 쓰기 작업이 과도하게 많을 경우에도 성능 병목 현상이 발생하고 대기 시간이 길어지며 시스템 응답시간이 느려질 수 있습니다. 따라서 I/O 쓰기 활동을 모니터링하여 데이터 스토리지 프로세스가 애플리케이션 성능을 방해하지 않는지 확인합니다.
충돌 수	지난 2시간 동안 장치에서 발생한 애플리케이션 충돌의 추세입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 장치 — 애플리케이션 메트릭

카드	설명
(설치된 애플리케이션에만 이 필드가 있음)	주: 이 그래프를 분석하면 잠재적인 문제를 식별하고, 추세를 정확히 파악하고, 애플리케이션의 신뢰성과 사용자 경험을 향상시키기 위한 사전 조치를 취할 수 있습니다.

애플리케이션 메트릭 메인 페이지로 돌아가려면 사용자 — 애플리케이션 메트릭 문서를 참조하십시오.

장치 메트릭 페이지

CPU, 메모리, 디스크 사용량, I/O 작업, 배터리, 에너지 소비와 같은 실시간 메트릭에 액세스하여 시스템 자원 사용률, 성능 및 개선 영역에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

장치 메트릭 — 성능

카드	설명
CPU 사용량	애플리케이션에서 소비하는 처리 능력의 양(백분율)입니다. 주: CPU 사용량이 많을수록 애플리케이션 성능이 저하되고 응답시간이 느려지며 사용자 만족도가 낮아질 수 있습니다. 따라서 성능 병목현상을 식별하고 사전 예방적 단계를 수행하여 애플리케이션 성능을 최적화하십시오.
메모리 사용량	애플리케이션에서 소비하는 메모리 또는 RAM(Random Access Memory)의 양(백분율)입니다. 주: 메모리 사용량이 높으면 애플리케이션 성능이 저하되고 응답 시간이 느려지며 충돌 또는 시스템 불안정이 발생할 수 있습니다. 따라서 메모리 사용량을 모니터링하여 자원 할당 및 용량 계획을 최적화하고 애플리케이션에 사용자 요구를 충족할 수 있는 충분한 자원을 확보하십시오.
디스크 사용량	디스크 드라이브에서 데이터와 애플리케이션이 사용하는 스토리지 용량의 비율(백분율로 측정)입니다. 디스크 사용량이 증가하면 시스템 성능이 느려지고 로드 시간이 길어지며 스토리지와 관련된 잠재적 문제가 발생할 수 있습니다. 디스크 사용량 모니터링은 스토리지 자원을 최적화하고, 데이터 병목 현상을 방지하고, 효율적인 데이터 관리를 보장하여 전반적인 시스템 안정성과 응답성에 기여하는 데 매우 중요합니다.

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

장치 메트릭 — 성능

카드	설명
I/O 읽기 및 쓰기	스토리지 장치에서 데이터를 읽거나 쓰는 속도입니다. 이 메트릭은 스토리지 시스템의 데이터 전송 속도와 효율성에 대한 인사이트를 제공합니다.

장치 메트릭 — 배터리

필드	설명
배터리 백분율	배터리 잔량의 백분율입니다.

장치 메트릭 — 에너지

필드	설명
총 에너지 소비량	효율적인 자원 관리에 필수적인 전체 에너지 사용량입니다.
에너지 손실	낭비되는 에너지로, 효율성 개선을 구현하는 데 매우 중요합니다.
CPU 에너지 소비량	CPU의 에너지 사용량으로, 성능 최적화를 위한 인사이트를 제공합니다.
디스크 에너지 소비량	디스크 작업에 소비되는 에너지로, 스토리지 효율성 전략을 지원합니다.
네트워크 에너지 소비량	네트워크 활동에서의 에너지 사용량으로, 절전 대책에 영향을 줍니다.
디스플레이 에너지 사용량	디스플레이의 에너지 사용량으로, 에너지 효율적인 디스플레이 설정을 용이하게 합니다.
SOC 에너지 소비량	SoC(System-on-Chip)에서 소비하는 에너지로, 하드웨어 최적화에 도움이 됩니다.
MBB 에너지 소비량	모바일 광대역에서 사용하는 에너지로, 모바일 장치 전원 관리를 지원합니다.
EMI 에너지 소비량	전자기 간섭에 의해 소비되는 에너지로, 간섭 감소에 매우 중요합니다.
기타 에너지 소비량	특정 범주에서 다루지 않는 에너지 사용량으로, 포괄적인 인사이트를 제공합니다.

메인 장치 메트릭 페이지로 돌아가려면 사용자 — 장치 메트릭 문서를 참조하십시오.

네트워크 페이지

네트워크 구성의 다양한 측면에 대한 귀중한 인사이트를 확보합니다. 여기에는 네트워크 서버, WiFi 상세 정보, 유선 연결 상세 정보 및 애플리케이션 네트워크 홉에 대한 정보가 포함되어 사용자가 네트워크 성능을 최적화할 수 있습니다.

네트워크 페이지에서 제공하는 중요한 정보 중 일부는 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.

네트워크 – 연결

필드	설명
Wi-Fi 상세 정보	Wi-Fi 연결 상세 정보입니다.
유선 연결 상세 정보	유선 연결 정보입니다.

네트워크 – 홉

필드	설명
홉	데이터 패킷이 하나의 네트워크 노드 또는 라우터에서 대상 지점까지 도달하는 도중에 다른 네트워크 노드나 라우터로 이동하는 경로를 따르는 특정한 중지입니다.
도메인 이름	인터넷에서 네트워크 도메인을 식별하는 이름입니다.
주소	특정 라우터에 할당된 IP 주소입니다.
RTT1	첫 번째 패킷이 홉에 도달하여 돌아오는 데 걸리는 기간(밀리초)입니다.
RTT2	두 번째 패킷이 홉에 도달하여 돌아오는 데 걸리는 기간(밀리초)입니다.
RTT3	세 번째 패킷이 홉에 도달하여 돌아오는 데 걸리는 기간(밀리초)입니다.

메인 네트워크 페이지로 돌아가려면 사용자 — 네트워크 문서를 참조하십시오.

액세스 페이지

사용자 이름, 사용자 유형, 로그인 유형, 마지막 로그인 타임스탬프 및 호스트 등의 필수 사용자 로그인 상세 정보를 봅니다. 이러한 중요한 정보를 표시함으로써 사용자는 쉽게 자신을 식별하고 할당된 사용자 유형과 로그인 방법을 이해하며, 로그인 정보를 효과적으로 관리할 수 있습니다.

액세스 페이지에서 제공하는 중요한 정보 중 일부는 다음과 같습니다.

사용자 – 액세스 페이지

필드	설명
로그인	
사용자 이름	사용자가 애플리케이션에 액세스하는 데 사용하는 고유 식별자입니다.
사용자 유형	시스템 내 액세스 또는 권한 수준에 따라 사용자에게 할당된 역할입니다.
로그인 유형	암호 기반, 다단계 인증 또는 1회 사용자 인증(SSO) 등 사용자가 시스템에 로그인하는 데 사용하는 인증 메커니즘입니다.
마지막 로그인	사용자가 장치에 성공적으로 액세스한 최근 인스턴스를 나타내는 날짜 및 시간입니다.
사용자 프로필(Windows에만 해당)	
로컬 경로	장치 온보드 스토리지 또는 파일 시스템의 경로입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 — 액세스 페이지

필드	설명
마지막으로 사용됨	장치가 작업 또는 활동을 위해 마지막으로 활발하게 사용되거나 액세스된 날짜 및 시간입니다.
SID	장치를 식별하는 데 사용되는 고유한 영숫자 식별자입니다.
로드됨	장치의 운영 체제 또는 소프트웨어가 성공적으로 초기화되었거나 시작되었는지를 나타냅니다.

메인 액세스 페이지로 돌아가려면 사용자 — 액세스 문서를 참조하십시오.

장치 목록

장치 페이지에서는 장치, 할당된 사용자, 마지막 로그인, 일치하는 할당, 상태, 활성 경보 및 인시던트에 대한 정보를 제공합니다.

장치 양식

필드	설명
장치	랩톱 또는 모바일 장치와 같은 실제 물리적 또는 가상 하드웨어입니다.
담당자	장치가 할당된 사람의 이름입니다. 사용자가 ServiceNow 사용자가 아닌 경우 이름은 "-"로 표시됩니다.
마지막 로그인	장치에 마지막으로 로그인한 사람의 이름입니다. 사용자가 ServiceNow 사용자가 아닌 경우 이름은 "-"로 표시됩니다.
다음에 할당된 일치 항목	사용자가 DEX에 연결하는 데 사용하는 장치가 사용자 이름에 할당되었는지 여부를 나타냅니다. 주: 사용자가 장치의 소유자인 경우 필드에 예가 표시됩니다. 공유 장치의 경우 사용자가 장치의 소유자인 경우에만 예가 값으로 표시됩니다.
장치 상태	장치의 현재 상태입니다(예: 실행 중, 다운 또는 알 수 없음).
경보	장치에 대한 총 활성 경보 수입니다.
인시던트	장치에 대한 총 활성 인시던트 수입니다.

메인 장치 페이지로 돌아가려면 장치 페이지 문서를 참조하십시오.

관리 카드

관리 카드는 관리자에게 애플리케이션을 모니터링하고 관리할 수 있는 기능을 제공하여 필요에 따라 추가, 활성화 또는 비활성화할 수 있도록 합니다. 또한 규정 준수에 적용된 정책 수, DEX 사용자 및 DEX 관리자 정보 목록, 메트릭 규칙 목록, 데이터 분석을 위해 에이전트 클라이언트 수집기가 설치된 장치와 같은 인사이트를 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.

관리 페이지 카드

카드	설명
애플리케이션 및 장치 상태	
애플리케이션 관리	현재 모니터링 중인 애플리케이션 수입니다.
정책	애플리케이션에 적용된 정책 수입니다.
메트릭 규칙	정의된 조건과 메트릭을 기반으로 경보를 생성하는 DEX 메트릭 규칙 목록입니다.
사용자	DEX 사용자, 애플리케이션 및 장치 페이지에 액세스할 수 있는 사용자 수입니다.
DEX 관리자	DEX 관리 페이지에 액세스할 수 있는 사용자 수입니다.
에이전트 상태	에이전트 클라이언트 수집기가 설치된 사용자 장치 수입니다. 에이전트 상태는 작동 중인 에이전트 수와 중단된 에이전트 수도 표시합니다.
데스크톱 도우미	
사용량 메트릭	장치의 연결 상태, 로그인 상태 및 현재 실행 중인 버전에 대한 정보입니다. 자세한 내용은 데스크톱 도우미 사용량 메트릭 보기 문서를 참조하십시오.

관리 상세 정보 페이지로 돌아가려면 DEX 관리 페이지 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 애플리케이션 양식

사용자 지정 애플리케이션 양식을 활용하여 모니터링할 애플리케이션의 상세 정보를 추가하거나 편집할 수 있습니다.

새 애플리케이션 양식 추가

필드	설명
애플리케이션 이름	모니터링할 애플리케이션의 이름입니다. SAM 플러그인 [com.snc.samp]가 설치되면 애플리케이션 이름 필드가 [samp_sw_product] 테이블을 참조하는 드롭다운 목록으로 바뀝니다. 드롭다운 목록에서 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 + 새 사용자 지정 소프트웨어를 선택하고 애플리케이션 이름 및 게시자와 함께 저장하여 추가할 수 있습니다.
게시자	애플리케이션을 배포하고 지원할 수 있는 권한이 있는 회사입니다.
+ 새 사용자 지정 소프트웨어	SAM 플러그인 [com.snc.samp]가 설치되면 애플리케이션 이름 필드가 [samp_sw_product] 테이블을 참조하는 드롭다운

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션 양식 추가

필드	설명
	목록으로 바뀝니다. 드롭다운 목록에서 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 **+** 새 사용자 지정 소프트웨어를 선택하고 애플리케이션 이름 및 게시자와 함께 저장하여 추가할 수 있습니다.
지원 그룹	사용자가 애플리케이션에서 발생할 수 있는 문제점을 해결하도록 도와주는 팀입니다. 서비스 중단 또는 기타 인시던트가 발생한 경우 지원 그룹은 인시던트를 관리하고 가능한 한 빨리 서비스를 재개할 책임이 있습니다.
애플리케이션 유형 선택: • 웹/SaaS(.com) 애플리케이션입니다 • 설치된(.exe, .app) 애플리케이션입니다	웹/SaaS 또는 설치된 애플리케이션 중에서 선택하는 옵션입니다.
도메인/URL (이 필드는 web/SaaS(.com) 애플리케이션을 선택한 경우에만 나타납니다.)	애플리케이션을 시작하고 해당 특성과 기능에 액세스하는 데 사용되는 웹 주소입니다.
• Windows: 기본 프로세스 이름(예: process.exe) • Windows: 보조 프로세스는 쉼표로 구분됩니다 • macOS: 기본 프로세스 이름(예: process.app) • macOS: 보조 프로세스는 쉼표로 구분됩니다 (이러한 필드는 설치된 애플리케이션을 선택한 경우에만 나타납니다.)	• **Windows:** 기본 프로세스 이름(예: **process.exe)**: Windows 애플리케이션의 기본 실행 인스턴스에 대한 고유 식별자입니다. • **Windows:** 쉼표로 구분된 보조 프로세스: Windows 애플리케이션의 보조 실행 인스턴스에 대한 고유 식별자입니다. • **macOS:** 기본 프로세스 이름(예: **process.app)**: macOS 애플리케이션의 기본 실행 인스턴스에 대한 고유 식별자입니다. • **macOS:** 쉼표로 구분된 보조 프로세스: macOS 애플리케이션의 보조 또는 추가 실행 인스턴스에 대한 고유 식별자입니다.
웹 엔드포인트 연결 (이 필드는 설치된 애플리케이션을 선택한 경우에만 나타납니다.)	네트워크 대기 시간을 측정하는 데 사용되는 쉼표로 구분된 도메인 목록입니다. 예: company.zoom.us, company.outlook.com. 주: 일반적으로 클라우드에 연결되는 설치한 애플리케이션에 대해 이 필드를 채웁니다.
로고 업로드 (이 필드는 기존 애플리케이션에만 표시됩니다.)	애플리케이션의 로고를 업로드하거나 편집하는 링크입니다.
모니터링	사용자가 활성화하거나 비활성화할 수 있도록 애플리케이션의 모니터링 상태를 전환하는 슬라이더입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션 양식 추가

필드	설명
(애플리케이션 및 장치 상태를 온보딩할 때는 이 필드가 표시되지 않습니다.)	모니터링하려는 애플리케이션의 경우 모니터링 토글 스위치 ( )가 활성화되어 있는지 확인합니다.

온보딩 주제로 돌아가려면 온보딩 - DEX 애플리케이션 및 장치 상태 문서를 참조하고, 사용자 지정 애플리케이션을 추가할 수 있는 페이지로 돌아가려면 모니터링할 새 애플리케이션 추가 문서를 참조하십시오.

메트릭 규칙 페이지

메트릭 규칙 페이지에는 이름, CI 유형, 애플리케이션 이름, 경보 심각도 및 경보 상태를 포함하여 특정 규칙에 대한 정보가 표시됩니다.

메트릭 규칙 — 필드 및 설명

필드	설명
이름	메트릭 규칙의 이름입니다.
유형	메트릭 규칙이 적용되는 CI 유형입니다(예: SaaS/웹, 설치됨 또는 장치).
애플리케이션	메트릭 규칙이 적용되는 애플리케이션 이름입니다. CI 유형이 장치인 경우 애플리케이션 이름은 해당 없음으로 표시됩니다.
경보 심각도	경보에 할당된 긴급도 또는 중요도의 수준입니다.
상태	경보 규칙의 현재 상태로, 활성 상태인지 또는 비활성 상태인지 나타냅니다.
작업	경보에 대한 정정 작업을 트리거하는 메트릭 규칙의 경보 작업입니다.
업데이트됨	메트릭 규칙이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.

메트릭 페이지로 돌아가려면 디지털 최종 사용자 경험에 대한 메트릭 규칙 문서를 참조하십시오.

DEX 콘텐츠 플레이북 참조

참조 주제는 DEX 콘텐츠 플레이북에서 제공하는 정책 및 검사 정의에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Mac용 DEX 정책

Mac에 대한 정책은 애플리케이션이 일관되고 안전하며 적합한 방식으로 사용되도록 촉진하기 위한 가이드라인과 규칙입니다. DEX 정책은 조직이 데이터 유출 위험을 줄이고, 데이터 품질과 정확도를 개선하고, 애플리케이션 성능과 가용성을 최적화하는 데 도움이 됩니다.

macOS 시스템의 경우 전체 데이터를 검색하려면 다음 내용을 /etc/sudoers에 포함합니다.

에이전트 버전 3.4.0 이하의 경우:

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 버전 3.4.1 이상의 경우:

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

주:
애플리케이션 또는 장치의 이력 데이터는 지난 7일 동안 MetricBase 데이터베이스에 보관된 정보이며, 최신 데이터는 사용 가능한 최근 정보와 관련되어 있습니다.

Mac용 정책 — 애플리케이션

DEX에서는 애플리케이션에 대해 다음과 같은 정책을 제공합니다.

정책 이름	설명	인스턴스 검사	빈도	이력/최신	검사 인스턴스 매개변수
DEX Mac 앱 메트릭	이 정책은 Mac 장치에서 애플리케이션 메트릭을 수집하고 메트릭 데이터를 메트릭 기본으로 보냅니다.	os.mac.check-app-historical	5분	이력	cpu_usage, memory_usage, uptime, io_usage_read, io_usage_write, is_running, last_access_time

Mac용 정책 — 장치

DEX에서는 장치에 대해 다음과 같은 정책을 제공합니다.

정책 이름	설명	인스턴스 검사	빈도	이력/최신	검사 인스턴스 매개변수
DEX Mac 장치 메트릭	이 정책은 Mac 장치 메트릭을 수집하고 메트릭 데이터를 ServiceNow 인스턴스로 보냅니다.	os.mac.check-system-metrics-latest	24시간	최신	uptime, logged_in, firewall_enabled, session_details, disk_details, os_details, cpu_details, battery_details, device_details, network_details, pending_updates, device_events,os_setup_details,last_ac
DEX Mac 장치 메트릭	이 정책은 Mac 장치 메트릭을 수집하고 메트릭 데이터를 ServiceNow 인스턴스로 보냅니다.	os.mac.check-system-metrics-latest	6시간	최신	cpu_usage, memory_usage

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

정책 이름	설명	인스턴스 검사	빈도	이력/최신	검사 인스턴스 매개변수
DEX Mac 장치 메트릭	이 정책은 Mac 장치 메트릭을 수집하고 메트릭 데이터를 MetricBase로 보냅니다.	os.mac.check-system-metrics-historical	5분	이력	disk_usage, io_usage_write, io_usage_read, memory_usage, cpu_usage, battery_charge_percentage,wifi_transr
DEX Mac 장치 메트릭	이 정책은 실행 중인 Mac 프로세스의 데이터를 수집하고 해당 데이터를 ServiceNow 인스턴스로 보냅니다.	os.mac.check-process-data	6시간	해당 사항 없음	해당 사항 없음

주:
인스턴스에서 콘텐츠 플레이북 플러그인을 업그레이드했는데 예기치 않은 정책 업데이트 문제가 발생할 경우 Now Support 지식베이스의 문제 해결: DEX 플러그인 업그레이드 후 정책 업데이트 문제(KB1586917) 문서를 참조하십시오.

Windows용 **DEX** 정책

Windows에 대한 정책은 애플리케이션이 일관되고 안전하며 적합한 방식으로 사용되도록 보장하기 위한 가이드라인과 규칙입니다. DEX 정책은 조직이 데이터 유출 위험을 줄이고, 데이터 품질과 정확도를 개선하고, 애플리케이션 성능과 가용성을 최적화하는 데 도움이 됩니다.

Windows 장치에 대한 전체 플레이북 데이터를 가져오려면 ACC(에이전트 클라이언트 수집기)가 로컬 시스템 계정으로 실행되어야 합니다. ACC 서비스를 로컬 시스템 계정으로 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 로컬 시스템 계정으로 에이전트 클라이언트 수집기 실행 문서를 참조하십시오.

주:
애플리케이션 또는 장치의 이력 데이터는 지난 7일 동안 MetricBase 데이터베이스에 보관된 정보이며, 최신 데이터는 사용 가능한 최근 정보와 관련되어 있습니다.

Windows용 정책 — 애플리케이션

DEX에서는 애플리케이션에 대해 다음과 같은 정책을 제공합니다.

정책 이름	설명	인스턴스 검사	빈도	이력/최신	검사 인스턴스 매개변수
DEX Windows 앱 메트릭	이 정책은 Windows 장치에서 애플리케이션 메트릭을 수집하고 메트릭 데이터를	os.win.check-app-historical	5분	이력	cpu_usage, memory_usage, uptime, last_access_time, crashes, io_usage_read, io_usage_write, is_running

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

정책 이름	설명	인스턴스 검사	빈도	이력/최신	검사 인스턴스 매개변수
	MetricBase로 보냅니다.				

Windows용 정책 – 장치

DEX에서는 장치에 대해 다음과 같은 정책을 제공합니다.

정책 이름	설명	인스턴스 검사	빈도	이력/최신	검사 인스턴스 매개변수
DEX Windows 장치 메트릭	이 정책은 Windows 장치 메트릭을 수집하고 메트릭 데이터를 ServiceNow 인스턴스로 보냅니다.	os.win.check-system-metrics-latest	24시간	최신	uptime, logged_in,antivirus_enabled, firewall_enabled, disk_details, device_details, battery_details, bsod_details, cpu_details, os_details, power_plan, stability_index, pending_updates, network_details, bitlocker_details, user_profiles, antimalware_details, hard_drive_status, peripheral_devices_details, device_events,last_access_time,os_setu
DEX Windows 장치 메트릭	이 정책은 Windows 장치 메트릭을 수집하고 메트릭 데이터를 ServiceNow 인스턴스로 보냅니다.	os.win.check-system-metrics-latest	6시간	최신	cpu_usage, memory_usage
DEX Windows 장치 메트릭	이 정책은 Windows 장치 메트릭을 수집하고 메트릭 데이터를 MetricBase로 보냅니다.	os.win.check-system-metrics-historical	5분	이력	disk_usage,io_usage_write, io_usage_read, memory_usage, cpu_usage,battery_charge_percentage, energy_consumption,wifi_transmit_rate,
DEX Windows 장치 메트릭	이 정책은 실행 중인 Windows 프로세스의 데이터를 수집하고 해당 데이터를 ServiceNow	os.win.check-process-data	6시간	해당 사항 없음	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.

정책 이름	설명	인스턴스 검사	빈도	이력/최신	검사 인스턴스 매개변수
	인스턴스로 보냅니다.				

주:
인스턴스에서 콘텐츠 플레이북 플러그인을 업그레이드했는데 예기치 않은 정책 업데이트 문제가 발생할 경우 Now Support 지식베이스의 문제 해결: DEX 플러그인 업그레이드 후 정책 업데이트 문제(KB1586917) 문서를 참조하십시오.

Mac에 대한 **DEX** 검사 정의

Mac에 대한 검사 정의는 Mac 장치의 성능, 보안 및 적합성을 평가하는 미리 결정된 규칙 및 기준 세트입니다. 이러한 검사는 CPU 사용량, 메모리 사용량, 배터리 세부 정보 및 방화벽 상태와 같은 다양한 측면을 다룰 수 있습니다.

macOS 시스템의 경우 전체 데이터를 검색하려면 다음 내용을 /etc/sudoers에 포함합니다.

에이전트 버전 3.4.0 이하의 경우:

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

에이전트 버전 3.4.1 이상의 경우:

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
 Defaults:_servicenow !requiretty
```

주:
검사 정의 및 관련 검색 가능 데이터를 구성할 수 있습니다. 나열된 검사 정의 중 일부는 개인 정보를 포함하거나 개인 정보로 간주되는 데이터를 검색할 수 있습니다.

검사 정의 — 애플리케이션(메트릭)

DEX에서는 애플리케이션이 실행되고 있지 않아도 액세스할 수 있는 os.mac.check-app-version, os.mac.check-app-is-installed, os.mac.check-app-last-access-time 및 os.mac.check-app-last-updated 검사 정의를 제외하고 애플리케이션이 실행될 때만 액세스 가능한 다음과 같은 검사 정의를 제공합니다. 검사 정의 매개변수에는 다음 항목이 있습니다.

- appName = 애플리케이션 이름. 예: Webex
- appSysId= 애플리케이션의 시스템 ID입니다.
- primaryProcess = 파이프 기호(|)로 구분된 애플리케이션의 기본 프로세스 목록입니다. 엔드포인트 장치에 존재하는 첫 번째 프로세스에 우선순위가 부여됩니다. 예 1: Webex.app. 예 2: Microsoft Teams.app | Microsoft Teams Classic.app.

  주:
  Teams 애플리케이션의 기본 프로세스가 한 엔드포인트 장치에서는 Microsoft Teams.app이고, 다른 엔드포인트 장치에서는 Microsoft Teams classic.app인 경우 엔드포인트 장치의 프로세스 가용성에 따라 우선순위를 결정할 때 엔드포인트 장치에 먼저 존재하는 프로세스에 우선순위가 부여됩니다.

- secondaryProcesses = 파이프 기호(|)로 구분된 애플리케이션의 보조 프로세스 목록입니다. 예: Cisco WebEx Start.app | webexmtaV2.app.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
os.mac.check-app-cpu-usage	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	애플리케이션에서 사용하는 CPU 자원의 양을 확인합니다.
os.mac.check-app-memory-usage	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	애플리케이션에서 사용하는 메모리 자원의 양을 확인합니다.
os.mac.check-app-listening-ports	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	열려 있고 들어오는 네트워크 트래픽이 애플리케이션에 도달할 수 있는 포트 번호를 검색합니다.
os.mac.check-app-last-updated	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	최신 애플리케이션 업데이트 설치의 시간과 날짜를 확인합니다. 주: 이 검사 정의는 애플리케이션이 실행 중이지 않아도 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.

검사 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
os.mac.check-app-version	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	애플리케이션의 버전 번호를 조회합니다. 주: • 이 검사 정의는 애플리케이션이 실행 중이지 않아도 사용할 수 있습니다. • 애플리케이션에 버전이 없는 경우 검사 정의는 해당 애플리케이션에 대해 문자열 'unversioned'를 반환합니다.
os.mac.check-app-is-installed	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	애플리케이션이 장치에 설치되어 있는지 여부를 확인합니다. 주: 이 검사 정의는 애플리케이션이 실행 중이지 않아도 사용할 수 있습니다.
os.mac.check-app-is-running	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	애플리케이션이 현재 실행 중 상태인지 여부를 확인합니다.
os.mac.check-app-uptime	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프	지정된 애플리케이션의 가동 시간을 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.

검사 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
	기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	
os.mac.check-app-last-access-time	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	애플리케이션이 실행된 가장 최근 시간을 확인합니다. 주: • 이 검사 정의는 애플리케이션이 실행 중이지 않아도 사용할 수 있습니다. • 사용자가 지난 7일 이내에 애플리케이션을 실행하지 않은 경우 마지막 액세스 시간은 비어 있습니다.
os.mac.check-app-io-usage-read	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	애플리케이션의 읽기 I/O(입력/출력) 작업 사용량을 확인합니다.
os.mac.check-app-io-usage-write	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	애플리케이션의 쓰기 I/O(입력/출력) 작업 사용량을 확인합니다.
os.mac.check-app-domain-network-latency	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프	애플리케이션 도메인의 네트워크 대기 시간을 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.

검사 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
	기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID> • --domain=〈애플리케이션의 도메인>	

검사 정의 – 장치(메트릭)

DEX에서는 장치에 대해 다음과 같은 유형의 검사 정의를 제공합니다.

검사 정의 이름	설명
os.mac.check-system-cpu-usage	CPU 사용률을 확인합니다.
os.mac.check-system-cpu-details	CPU 이름, 물리적 및 논리적 코어 수, 아키텍처 정보를 검색합니다.
os.mac.check-system-memory-usage	시스템 메모리 사용률을 확인합니다.
os.mac.check-system-last-access-time	현재 장치에 마지막으로 액세스한 시간을 확인합니다. 주: 이 검사 정의는 잠겨 있거나 잠금 해제된 장치에서 작동합니다.
os.mac.check-system-uptime	시스템이 마지막으로 부팅된 이후 경과한 시간을 확인합니다.
os.mac.check-system-time	Unix 타임스탬프를 사용하여 UTC(조정된 범용 시간)의 현재 시간을 확인합니다.
os.mac.check-system-device-crashes	장치에서 발생한 여러 충돌의 상세 정보를 조회합니다.
os.mac.check-system-device-details	섀시의 유형, 모델 및 일련 번호를 조회합니다.
os.mac.check-system-device-events	지정된 시간 간격 동안 장치에서 발생한 이벤트의 상세 정보를 조회합니다. Mac에 대한 이벤트에는 마지막 부팅, 로그인한 사용자, 설치된 소프트웨어, 업데이트된 소프트웨어, 추가된 사용자 및 암호 재설정이 포함됩니다.
os.mac.check-system-disk-details	총 공간, 사용된 공간 및 여유 공간(바이트 단위)과 같은 디스크 상세 정보를 조회합니다.
os.mac.check-system-disk-io-usage-read	초당 읽기 디스크 바이트를 조회합니다.
os.mac.check-system-disk-io-usage-write	초당 쓰기 디스크 바이트를 조회합니다.
os.mac.check-system-disk-usage	전체 공간의 백분율인 디스크 사용 공간을 검색합니다.
os.mac.check-system-os-details	운영 체제의 이름, 버전, 플랫폼, 아키텍처 및 설치 날짜를 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.

검사 정의 이름	설명
os.mac.check-system-net-bytes-incoming	모든 네트워크 장치에서 초당 수신 네트워크 바이트를 조회합니다.
os.mac.check-system-net-bytes-outgoing	모든 네트워크 장치에서 초당 발신 네트워크 바이트를 조회합니다.
os.mac.check-system-logged-in-users	현재 장치에 로그인한 사용자의 상세 정보를 조회합니다.
os.mac.check-system-session-details	현재 로그인한 사용자의 세션 시간(분 단위)을 조회합니다.
os.mac.check-system-network-details	이더넷, Wi-Fi 및 기타 관련 정보 등 네트워크 상세 정보를 조회합니다.
os.mac.check-system-battery-details	배터리 잔량 백분율, 설계된 전압, 예상 실행 시간 및 배터리의 최대 용량을 포함한 배터리 관련 데이터를 검색합니다. 주: 이 검사 정의는 배터리가 없으므로 VM(가상 머신) 또는 데스크톱에 적용되지 않습니다.
os.mac.check-system-battery-charge-percentage	장치에 있는 배터리의 충전 백분율을 조회합니다. 주: 이 검사 정의는 배터리가 없으므로 VM(가상 머신) 또는 데스크톱에 적용되지 않습니다.
os.mac.check-system-firewall-enabled	운영 체제 방화벽이 활성 상태이고 사용되고 있는지 확인합니다.
os.mac.check-system-pending-updates	보류 중인 소프트웨어 업데이트의 상태를 확인합니다.
os.mac.check-system-admin-users	로컬 관리 권한이 있는 모든 사용자 계정을 조회합니다.
os.mac.check-system-reboot-details	장치의 재부팅 상세 정보를 조회합니다.
os.mac.check-system-os-setup-details	장치의 대략적인 OS 사용 기간을 조회합니다.

검사 정의 – 진단 작업

DEX에서는 진단 작업에 대해 다음과 같은 유형의 검사 정의를 제공합니다.

검사 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
os.mac.check-app-process-ids	--process_name=〈프로세스 이름〉	애플리케이션과 연결된 상위 프로세스와 모든 하위 프로세스의 프로세스 ID(PID)를 조회합니다.
os.mac.check-process-cpu	해당 사항 없음	실행 중인 모든 프로세스의 목록과 CPU 사용률, CPU

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
		시간, PID(프로세스 ID), 상위 프로세스 ID(PPID) 및 이름을 조회합니다.
os.mac.check-process-memory	해당 사항 없음	실행 중인 모든 프로세스의 목록과 메모리 사용량(KB), PID(프로세스 ID), 상위 프로세스 ID(PPID) 및 이름을 조회합니다.
os.mac.check-process-data	해당 사항 없음	현재 실행 중인 모든 프로세스의 CPU 사용량, 메모리 사용량 및 디스크 사용량을 조회합니다.
os.mac.check-process-disk	해당 사항 없음	실행 중인 모든 프로세스의 목록과 디스크 사용량(바이트), PID(프로세스 ID), 상위 프로세스 ID(PPID) 및 이름을 조회합니다.
os.mac.check-traceroute	--url=<url> --max_hops = 〈기본값은 65> --timeout = 〈기본값은 5>	각 네트워크 홉에 대한 IP 주소, 도메인 이름 및 RTT(왕복 시간)를 조회합니다.
os.mac.check-ping-test	--url=〈url〉	제공된 URL에 ping 요청을 보내고 URL에 현재 연결할 수 있는지 여부를 나타내는 연결 상태를 반환합니다.

검사 정의 – 정정 작업

DEX에서는 정정 작업에 대해 다음과 같은 유형의 검사 정의를 제공합니다.

검사 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
os.mac.action-kill-process	--pid=〈프로세스 id> 또는 --process_name=〈실행 파일 이름> 주: 프로세스 ID는 애플리케이션 이름보다 우선합니다.	실행 중인 프로세스나 PID(프로세스 ID) 또는 실행 파일(.app) 이름에 지정된 여러 프로세스를 종료합니다.
os.mac.action-restart-service	--service_name=〈서비스 이름〉	시스템에 대한 입력으로 서비스 이름을 사용하는 로깅된 사용자 서비스를 다시 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.

Windows에 대한 **DEX** 검사 정의

Windows에 대한 검사 정의는 Windows 장치의 성능, 보안 및 적합성을 평가하는 미리 결정된 규칙 및 기준 세트입니다. 이러한 검사는 CPU 사용량, 메모리 사용량, 네트워크 테스트, 네트워크 바이트, 로그인한 사용자 등 다양한 측면을 다룰 수 있습니다.

Windows 장치에 대한 전체 플레이북 데이터를 가져오려면 ACC(에이전트 클라이언트 수집기)가 로컬 시스템 계정으로 실행되어야 합니다. ACC 서비스를 로컬 시스템 계정으로 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 로컬 시스템 계정으로 에이전트 클라이언트 수집기 실행 문서를 참조하십시오.

주:
검사 정의 및 관련 검색 가능 데이터를 구성할 수 있습니다. 나열된 검사 정의 중 일부는 개인 정보를 포함하거나 개인 정보로 간주되는 데이터를 검색할 수 있습니다.

검사 정의 — 애플리케이션(메트릭)

DEX에서는 애플리케이션이 실행되고 있지 않아도 액세스할 수 있는 os.win.check-app-crash-rate 및 os.win.check-app-last-access-time 검사 정의를 제외하고 애플리케이션이 실행될 때만 액세스 가능한 다음과 같은 검사 정의를 제공합니다. 검사 정의 매개변수에는 다음 항목이 있습니다.

- appName = 애플리케이션 이름. 예: Zoom
- appSysId= 애플리케이션의 시스템 ID입니다.
- primaryProcess = 파이프 기호(|)로 구분된 애플리케이션의 기본 프로세스 목록입니다. 엔드포인트 장치에 존재하는 첫 번째 프로세스에 우선순위가 부여됩니다. 예 1: chrome.exe. 예 2: teams.exe|msteams.exe.

  주:
  Teams 애플리케이션의 기본 프로세스가 Windows 10에서는 teams.exe이고 Windows 11에서는 msteams.exe인 경우, 엔드포인트 장치의 프로세스 가용성에 따라 우선순위를 결정할 때 엔드포인트 장치에 먼저 존재하는 프로세스에 우선순위가 부여됩니다.

- secondaryProcesses = 파이프 기호(|)로 구분된 애플리케이션의 보조 프로세스 목록입니다. 예: cpthost.exe|cptservice.exe.

검사 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
os.win.check-app-cpu-usage	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	애플리케이션에서 사용하는 CPU 자원의 양을 확인합니다.
os.win.check-app-memory-usage	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름>	애플리케이션에서 사용하는 메모리 양을 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.

검사 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
	• --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	
os.win.check-app-last-access-time	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	애플리케이션이 실행된 가장 최근 시간을 확인합니다. 주: • 이 검사 정의는 애플리케이션이 실행 중이지 않아도 사용할 수 있습니다. • 지난 7일 이내에 애플리케이션이 실행되지 않은 경우 마지막 액세스 시간은 비어 있습니다. • 애플리케이션의 프로세스 경로가 7일 이내에 변경되면 (앱 업데이트 중에 발생할 수 있음) 앱을 다시 실행할 때까지 마지막 액세스 시간은 비어 있습니다. • 7일 보존 정책을 수정하려면 다음과 같은 방법으로 레지스트리 경로를 변경할 수 있습니다. ○ 레지스트리 키: "HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager\BAM" ○ 레지스트리 이름: "UserSettingsLifetimeMs" ○ 레지스트리 유형: REG_DWORD(32비트 값) ○ 레지스트리 값: 기간 (밀리초)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
os.win.check-app-last-updated	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	최신 애플리케이션 업데이트 설치의 시간과 날짜를 확인합니다.
os.win.check-app-crash-rate	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	애플리케이션의 충돌률을 조회합니다. 이 검사 정의는 다음을 지원합니다. • Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Word 등과 같이 충돌 시 창 앱 충돌 이벤트(이벤트 ID = 1000)를 내보내는 애플리케이션 • Zoom 애플리케이션 **주:** 이 검사 정의는 애플리케이션이 실행 중이지 않아도 사용할 수 있습니다.
os.win.check-app-uptime	• --appName=〈애플리케이션 이름> • --primaryProcess=〈기본 프로세스 이름> • --secondaryProcesses=〈파이프 기호로 구분된 보조 프로세스 목록> • --appSysId=〈애플리케이션의 시스템 ID>	지정된 애플리케이션의 가동 시간을 확인합니다.

검사 정의 – 장치(메트릭)

DEX에서는 장치에 대해 다음과 같은 유형의 검사 정의를 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.

검사 정의 이름	설명
os.win.check-system-cpu-usage	현재 CPU 사용률을 확인합니다.
os.win.check-system-cpu-details	CPU ID, CPU 이름, 물리적 및 논리적 코어 수, 아키텍처 정보를 검색합니다.
os.win.check-system-memory-usage	현재 시스템 메모리 사용률을 확인합니다.
os.win.check-system-last-access-time	현재 장치에 마지막으로 액세스한 시간을 확인합니다. 주: 이 검사 정의는 잠겨 있거나 잠금 해제된 장치에서 작동합니다. 이 검사 정의가 처음 실행되면 데이터가 없기 때문에 이벤트가 캡처되고 오류 메시지가 생성됩니다.
os.win.check-system-uptime	시스템을 마지막으로 부팅한 이후 경과한 시간을 확인합니다.
os.win.check-system-disk-io-usage-read	초당 읽기 디스크 바이트를 조회합니다.
os.win.check-system-disk-io-usage-write	초당 기록된 디스크 바이트를 조회합니다.
os.win.check-system-energy-consumption	Windows 장치의 CPU, SoC, 디스플레이, 디스크, 네트워크, MBB, EMI, 기타, 총, 손실 에너지 소비 값(밀리와트시 단위)을 조회합니다. 주: 이 검사 정의는 에너지 센서가 없는 가상 머신과 호환되지 않습니다. 최신 데이터를 조회하는 다른 검사 정의와 달리, 이 검사 정의는 마지막 5분의 데이터 합계를 조회합니다.
os.win.check-system-time	UNIX 타임스탬프를 사용하여 UTC(조정된 범용 시간)의 현재 시간을 확인합니다.
os.win.check-system-power-plan	활성 전원 계획의 이름을 조회합니다.
os.win.check-system-os-details	운영 체제의 이름, 버전, 플랫폼, 아키텍처 및 설치 날짜를 조회합니다.
os.win.check-system-device-crashes	장치에서 발생한 여러 충돌의 상세 정보를 조회합니다.
os.win.check-system-device-events	지정된 시간 간격 동안 장치에서 발생한 이벤트의 상세 정보를 조회합니다. Windows에 대한 이벤트에는 마지막 부팅 및 로그인한 사용자가 포함됩니다.
os.win.check-system-disk-usage	전체 공간의 백분율인 디스크 사용 공간을 검색합니다.
os.win.check-system-battery-details	배터리 잔량 백분율, 설계된 전압, 예상 실행 시간 및 배터리의 최대 용량을 포함한 배터리 관련 데이터를 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.

검사 정의 이름	설명
	주: 이 검사 정의는 배터리가 없으므로 VM(가상 머신) 또는 데스크톱에 적용되지 않습니다.
os.win.check-system-network-details	이더넷, Wi-Fi 및 기타 관련 정보 등 네트워크 상세 정보를 조회합니다.
os.win.check-system-logged-in-users	현재 장치에 로그인한 사용자의 로그인 사용자 ID를 확인합니다.
os.win.check-system-power-consumption	장치의 전력 소비량(밀리와트)을 조회합니다. 주: 이 검사 정의는 물리적 머신과만 호환되며 가상 머신(VM)을 지원하지 않습니다.
os.win.check-system-admin-users	로컬 관리 권한이 있는 모든 사용자 계정을 조회합니다.
os.win.check-system-bsod	BSOD(블루스크린)의 발생 횟수, 메시지, ID, 수준 및 시간을 조회합니다. 주: 이 검사 정의는 이벤트 ID가 41,1001,6008인 시스템 이벤트를 내보내는 BSOD를 지원합니다.
os.win.check-system-firewall-enabled	운영 체제 방화벽이 활성 상태이고 사용되고 있는지 확인합니다.
os.win.check-system-antimalware-details	장치에서 맬웨어 방지 소프트웨어의 상세 정보를 조회합니다.
os.win.check-system-reboot-details	재부팅 기간(초)과 마지막 재부팅 타임스탬프(UNIX Epoch 시간)를 조회합니다. 주: 표시된 값은 시스템 업데이트, 정전 또는 수동 개입과 같이 시스템 재부팅이 중단된 케이스를 정확하게 반영하지 않을 수 있습니다.
os.win.check-system-os-setup-details	장치의 대략적인 OS 사용 기간을 조회합니다.

검사 정의 – 진단 작업

DEX에서는 진단 작업에 대해 다음과 같은 유형의 검사 정의를 제공합니다.

검사 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
진단 작업		
os.win.check-app-process-ids	--process_name=〈프로세스 이름〉	애플리케이션과 연결된 상위 프로세스와 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.

검사 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
		하위 프로세스의 프로세스 ID(PID)를 조회합니다.
os.win.check-process-cpu	해당 사항 없음	실행 중인 모든 프로세스의 목록과 CPU 사용률, CPU 시간, PID(프로세스 ID), 상위 프로세스 ID(PPID) 및 이름을 조회합니다.
os.win.check-process-memory	해당 사항 없음	실행 중인 모든 프로세스의 목록과 메모리 사용량(KB), PID(프로세스 ID), 상위 프로세스 ID(PPID) 및 이름을 조회합니다.
os.win.check-process-disk	해당 사항 없음	실행 중인 모든 프로세스의 목록과 디스크 사용량(바이트), PID(프로세스 ID), 상위 프로세스 ID(PPID) 및 이름을 조회합니다.
os.win.check-rssi-value	해당 사항 없음	현재 연결된 WiFi 인터페이스에 대한 수신 신호 강도 표시기(RSSI) 값을 조회합니다. RSSI는 무선 접근 포인트(AP)와 장치 간의 신호 강도를 나타내며, RSSI 값이 높을수록 신호 강도가 더 강함을 나타냅니다. 주: 이 검사 정의는 가상 머신에 적용할 수 없습니다.

검사 정의 – 정정 작업

DEX에서는 정정 작업에 대해 다음과 같은 유형의 검사 정의를 제공합니다.

검사 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
os.win.action-kill-process	--pid=<프로세스 id> 또는 --process_name=<쉼표로 구분된 실행 파일 이름 목록> 주: 프로세스 ID는 애플리케이션 이름보다 우선합니다.	실행 중인 프로세스나 PID(프로세스 ID) 또는 실행 파일(.exe) 이름 목록에 지정된 여러 프로세스를 종료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 정의 이름	검사 정의 매개변수	설명
os.win.action-restart-service	--service_name=〈서비스 이름〉	시스템에 대한 입력으로 서비스 이름을 사용하는 로깅된 사용자 서비스를 다시 시작합니다.
os.win.action-flush-dns-cache	해당 사항 없음	Windows 장치에서 DNS 캐시를 플러시합니다.
os.win.action-clear-browser-cache	--auto_close = <true/false> 주: 자동 닫기가 활성화된 경우 브라우저 캐시를 지우는 동안 브라우저가 닫히며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. --browsers = 〈쉼표로 구분된 브라우저 목록>	Google Chrome, Mozilla Firefox 및 Microsoft Edge와 같은 지원되는 브라우저의 캐시를 지웁니다. 주: 이 정의 검사를 실행하기 전에 브라우저 작업을 저장합니다.

DEX 데스크톱 도우미 참조

참조 주제는 데스크톱 도우미를 구성 및 관리에 사용하는 양식 및 대시보드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

데스크톱 도우미 사용량 메트릭

사용량 메트릭 대시보드를 사용하면 장치의 연결 상태, 사용자 로그인 상태, 애플리케이션 버전 및 데스크톱 도우미 애플리케이션을 사용하여 생성된 인시던트 수를 모니터링하여 ServiceNow 인스턴스와의 원활한 통신을 보장할 수 있습니다.

데스크톱 도우미 사용량 메트릭 대시보드

카드	설명	소스 테이블
연결 상태	장치가 현재 ServiceNow 인스턴스에 연결되어 있는지 여부를 표시합니다. 주: 사용자가 6시간 동안 비활성 상태인 경우, 사용자가 로그인했지만 활성 상태가 아니더라도 연결 상태는 "중단"으로 간주됩니다. 이 정보를 통해 연결 문제를 해결하고 장치가 필요한 자원에 액세스할 수 있습니다.	DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop_exp]
로그인함	사용자가 현재 장치에 로그인했는지 여부를 나타냅니다. 사용자가 로그인하거나 로그아웃하면	DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop_exp]

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

데스크톱 도우미 사용량 메트릭 대시보드

카드	설명	소스 테이블
	사용자의 로그인 상태가 업데이트됩니다. 이 정보는 장치가 현재 사용 중인지 여부를 확인하고 시간 경과에 따라 사용자 활동을 추적하는 데 도움이 됩니다.	
사용 중인 데스크톱 도우미 버전	사용자 장치에서 실행 중인 데스크톱 도우미의 현재 버전을 표시합니다. 이 정보는 애플리케이션이 최신 상태인지 확인하고 OS 또는 기타 애플리케이션과의 호환성 문제를 파악하는 데 유용합니다.	DEX 데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop_exp]

사용량 메트릭에 액세스할 수 있는 사용량 메트릭 페이지 또는 관리 페이지로 돌아가려면 데스크톱 도우미 사용량 메트릭 보기 또는 DEX 관리 페이지 문서를 참조하십시오.

데스크톱 도우미 앱과 함께 설치되는 구성요소

데스크톱 도우미 〔sn_dex_desktop〕 플러그인을 활성화하면 사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
데스크톱 도우미 관리자 [sn_dex_desktop.admin]	구성 관리 및 애플리케이션 내에서 발생할 수 있는 문제 해결을 담당합니다.	sn_dex_desktop.user
데스크톱 도우미 사용자 [sn_dex_desktop.user]	데스크톱 도우미 사용을 담당합니다. 애플리케이션 내에서 항목을 구성할 수는 없습니다.	• sn_incident_read • sn_change_read

설치되는 테이블

테이블	설명
데스크톱 도우미 [sn_dex_desktop_app]	애플리케이션의 레지스트리입니다. 관리자는 이 테이블로 이동하여 데스크톱 도우미의 제목을 업데이트할 수 있습니다.
데스크톱 도우미 카드 [sn_dex_desktop_app_card]	데스크톱 도우미에 표시되는 카드를 기록합니다. 이는 모든 카드 유형의 기본 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.

테이블	설명
데스크톱 도우미 섹션 [sn_dex_desktop_app_section]	카드의 컨테이너 역할을 하는 UI의 섹션을 정의합니다.
데스크톱 도우미 탭 [sn_dex_desktop_app_tab]	각 탭에 여러 섹션이 포함된 UI 앱에 있는 다양한 탭을 정의합니다.
탭 매핑에 대한 데스크톱 도우미 앱 [sn_dex_desktop_app_to_tab_mapping]	애플리케이션과 탭 간의 매핑을 기록합니다.
데스크톱 도우미 설치 [sn_dex_desktop_exp]	데스크톱 도우미 애플리케이션의 설치 및 사용에 대한 정보를 기록합니다.
하이퍼링크 카드 [sn_dex_desktop_hyperlink_card]	하이퍼링크를 정의하는 카드 유형입니다.
기록 뷰 카드 [sn_dex_desktop_records_view_card]	조회할 기록을 정의하는 카드 유형입니다.
기록 생성자 카드 [sn_dex_desktop_record_creator_card]	의도한 필드로 기록 생성자를 정의하는 카드 유형입니다.
카드 매핑에 대한 섹션 [sn_dex_desktop_section_to_card_mapping]	지정된 섹션의 모든 카드를 지정합니다.
섹션 매핑에 대한 탭 [sn_dex_desktop_tab_to_section_mapping]	탭 컨텐츠의 페이지에 있는 모든 섹션을 지정합니다.

기록 뷰 카드 양식

기록 뷰 카드 양식은 양식의 필드와 해당 설명에 대한 상세한 데이터를 제공합니다.

양식에 액세스하려면 데스크톱 도우미 관리자 [sn_dex_desktop.admin] 역할이 있어야 합니다.

기록 뷰 카드 양식 필드 및 설명

필드	설명
이름	카드 제목의 고유한 이름입니다.
헤더	카드의 개별 페이지에 대한 고유한 이름입니다. 카드를 선택하면 상세 페이지로 이동합니다. 헤더 필드의 이름은 해당 상세 페이지의 헤더 또는 제목으로 나타납니다.
설명	간단한 카드 설명입니다.
테이블	표시할 데이터를 끌어올 테이블입니다.
쿼리	데이터를 표시하는 필터 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.

기록 뷰 카드 양식 필드 및 설명

필드	설명
애플리케이션	애플리케이션의 범위입니다.
표시 필드	카드 상세 페이지에 나타나야 하는 선택 테이블의 필드입니다. 표시 필드 잠금 해제 아이콘( )을 사용하고 사용 가능 섹션에서 표시할 필드를 선택한 다음, 오른쪽 화살표 아이콘( )을 선택하여 선택된 섹션으로 이동합니다. 위쪽 화살표 아이콘( ) 또는 아래쪽 화살표 아이콘( )을 사용하여 열 위치를 사용자 지정할 수도 있습니다. 필수 필드를 모두 추가한 경우 잠금 표시 필드 아이콘( )을 선택하여 양식의 변경 사항에 관계없이 이러한 필드가 양식에 항상 표시되도록 합니다.
아이콘	카드에 나타나는 이미지입니다. 클릭하여 추가 링크를 사용하고 파일 선택을 선택하여 시스템에서 이미지를 선택합니다.

기록 뷰 카드 페이지로 돌아가려면 기록 뷰 카드 생성 문서를 참조하십시오.

기록 생성자 카드 양식

기록 생성자 카드 양식에는 보기가 아닌 기록을 생성하는 데 사용하는 필드에 대한 자세한 설명이 표시됩니다.

양식에 액세스하려면 데스크톱 도우미 관리자 [sn_dex_desktop.admin] 역할이 있어야 합니다.

기록 생성자 카드 양식 필드 및 설명

필드	설명
이름	카드 제목의 고유한 이름입니다.
헤더	카드의 개별 페이지에 대한 고유한 이름입니다. 카드를 선택하면 상세 페이지로 이동합니다. 헤더 필드의 이름은 해당 상세 페이지의 헤더 또는 제목으로 나타납니다.
설명	간단한 카드 설명입니다.
표시 필드	카드 상세 페이지에 나타나야 하는 선택 테이블의 필드입니다. 표시 필드 잠금 해제 아이콘( )을 사용하고 사용 가능 섹션에서 표시할 필드를 선택한 다음, 오른쪽 화살표 아이콘( )을 선택하여 선택된 섹션으로 이동합니다. 위쪽 화살표 아이콘( ) 또는 아래쪽 화살표 아이콘( )을 사용하여 열 위치를 사용자 지정할 수도 있습니다. 필수 필드를 모두 추가한 경우 잠금 표시 필드 아이콘( )을 선택하여 양식의 변경 사항에 관계없이 이러한 필드가 양식에 항상 표시되도록 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.

기록 생성자 카드 양식 필드 및 설명

필드	설명
애플리케이션	애플리케이션의 범위입니다.
아이콘	카드에 나타나는 이미지입니다. 클릭하여 추가 링크를 사용하고 파일 선택을 선택하여 시스템에서 이미지를 선택합니다.
테이블	표시할 데이터를 끌어올 테이블입니다.
필수 필드	카드 상세 정보 페이지에서 필수적으로 선택된 테이블의 필드입니다. 표시 필드 잠금 해제 아이콘( )을 사용하고 사용 가능 섹션에서 필수 필드를 선택한 다음, 오른쪽 화살표 아이콘( )을 선택하여 선택됨 섹션으로 이동합니다. 위쪽 화살표 아이콘( ) 또는 아래쪽 화살표 아이콘( )을 사용하여 열 위치를 사용자 지정할 수도 있습니다. 필수 필드를 모두 추가한 경우 잠금 표시 필드 아이콘( )을 선택하여 양식의 변경 사항에 관계없이 이러한 필드가 양식에 항상 표시되도록 합니다.

기록 생성자 카드 페이지로 돌아가려면 기록 생성자 카드 생성 문서를 참조하십시오.

하이퍼링크 카드 양식

하이퍼링크 양식은 양식의 필드와 해당 설명에 대한 상세한 데이터를 제공합니다.

양식에 액세스하려면 데스크톱 도우미 관리자 [sn_dex_desktop.admin] 역할이 있어야 합니다.

하이퍼링크 카드 양식 필드 및 설명

필드	설명
이름	카드 제목의 고유한 이름입니다.
헤더	카드의 개별 페이지에 대한 고유한 이름입니다. 카드를 선택하면 상세 페이지로 이동합니다. 헤더 필드의 이름은 해당 상세 페이지의 헤더 또는 제목으로 나타납니다.
URL	카드를 선택할 때 열리는 사이트 또는 페이지의 URL입니다. 주: URL에는 두 가지 옵션이 있습니다. • 상대 URL: 현재 인스턴스를 참조하여 "/esc"로 시작됩니다. • 공용 URL: https://www.servicenow.com/ 과 같은 프로토콜이 있는 전체 이름이 필요합니다. 표시 필드 잠금 해제 아이콘( )을 사용하고 사용 가능 섹션에서 표시할 필드를 선택한 다음, 오른쪽 화살표 아이콘( )을 선택하여 선택됨

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

하이퍼링크 카드 양식 필드 및 설명

필드	설명
	섹션으로 이동합니다. 위쪽 화살표 아이콘( ) 또는 아래쪽 화살표 아이콘( )을 사용하여 열 위치를 사용자 지정할 수도 있습니다.
설명	간단한 카드 설명입니다.
아이콘	카드에 나타나는 이미지입니다. 클릭하여 추가 링크를 사용하고 파일 선택을 선택하여 시스템에서 이미지를 선택합니다.

하이퍼링크 카드 페이지로 돌아가려면 하이퍼링크 카드 생성 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 레지스트리 양식

애플리케이션 레지스트리 양식은 양식의 필드와 해당 설명에 대한 상세한 데이터를 제공합니다.

양식에 액세스하려면 데스크톱 도우미 관리자 [sn_dex_desktop.admin] 역할이 있어야 합니다.

애플리케이션 레지스트리 양식 필드 및 설명

필드	설명
이름	애플리케이션의 이름입니다.
클라이언트 ID	서비스 제공자가 발급한 애플리케이션의 고유 식별자입니다.
클라이언트 비밀	서비스 제공자의 API로 애플리케이션을 인증하는 데 사용되는 비밀 키입니다.
리디렉션 URL	서비스 제공자가 인증이 완료된 후 사용자를 리디렉션해야 하는 URI입니다. 애플리케이션이 인증 코드 또는 액세스 토큰을 받는 곳입니다.
로고 URL	애플리케이션 로고 이미지의 URL입니다.
공용 클라이언트	애플리케이션에 공개적으로 액세스할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다. 공용 클라이언트의 예로는 모바일 앱, 웹 애플리케이션 및 JavaScript 기반 애플리케이션이 있습니다.
설명	특정 요청 또는 응답에 대한 추가 컨텍스트 또는 정보입니다.
애플리케이션	사용자를 대신하여 보호된 자원 또는 서비스에 대한 액세스 권한을 요청하는 클라이언트 애플리케이션입니다.
다음에서 액세스 가능	OAuth 클라이언트에 액세스할 수 있는 권한이 있는 IP 주소 또는 도메인입니다. 서비스 제공자에 OAuth 클라이언트를 등록할 때 클라이언트를 대신하여 서비스 제공자의 API를 요청할 수 있는 IP 주소 또는 도메인 목록을 제공해야 할 수도 있습니다.
활성	액세스 토큰의 상태입니다. OAuth를 사용하여 자원에 액세스할 수 있는 애플리케이션 권한을 부여하면 서비스 제공자는 애플리케이션이 API 요청을 수행하는 데 사용하는 액세스 토큰을 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.

애플리케이션 레지스트리 양식 필드 및 설명

필드	설명
새로 고침 토큰 수명	애플리케이션에서 재인증을 요구하기 전의 사용자 세션 기간입니다.
액세스 토큰 수명	애플리케이션에서 액세스 토큰을 사용할 수 있는 것으로 간주되는 기간을 나타냅니다.
기본 부여 유형	OAuth 2.0 인증 서버에서 클라이언트 애플리케이션에 대한 액세스 토큰을 부여하는 데 사용하는 기본 방법을 참조합니다.

Oauth 상세 페이지로 돌아가려면 OAuth 상세 정보 구성 문서를 참조하십시오.

디지털 포트폴리오 관리

ServiceNow# 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 작업 공간을 사용하여 단일 위치에서 모든 솔루션(서비스, 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스)을 관리하고 유지합니다. DPM은 ServiceNow 플랫폼 전체에서 데이터를 가져오므로 사용자가 소유하거나 중요하게 생각하는 솔루션의 컨텍스트에서 영향을 확인할 수 있습니다.

https://player.vimeo.com/video/995348445?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

이 비디오에서는 계획, 빌드, 실행 수명주기를 사용하여 DPM 작업 공간에서 서비스 관련 데이터를 관리하는 방법을 간략하게 설명합니다.

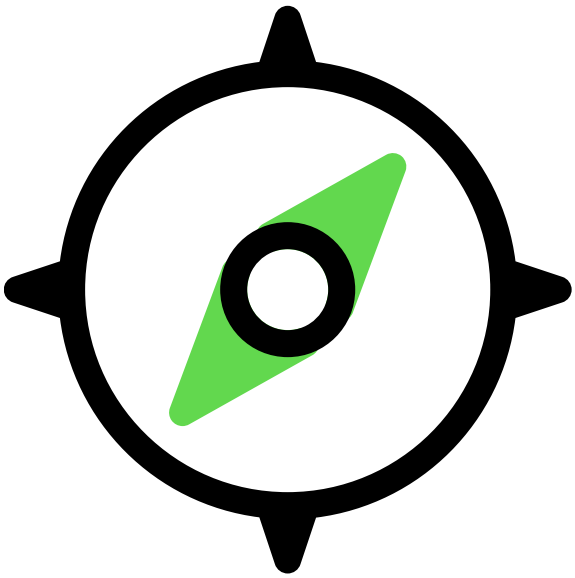
시작하기

DPM을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 계획, 빌드, 실행 및 최적화의 전체 수명주기 동안 중앙 작업 공간에서 모든 솔루션을 보고 관리합니다.
- KPI(핵심성과지표) 그룹을 사용하여 각 솔루션의 성과를 추적합니다.
- 각 솔루션의 세부 정보를 드릴다운하여 영향을 확인합니다.

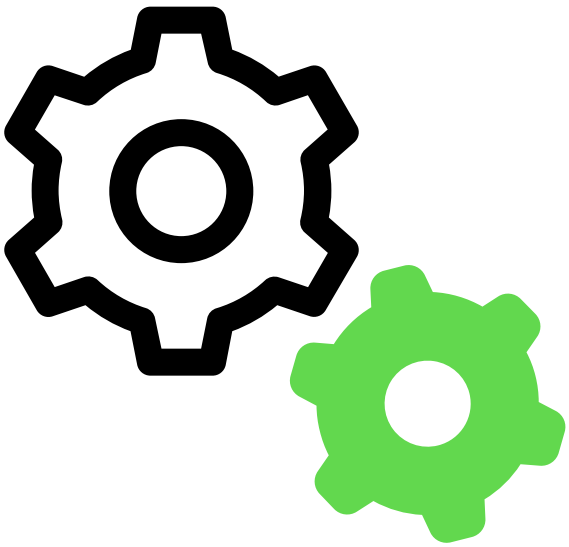
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



디지털 포트폴리오 관리(DPM) 작업 공간 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.

구성

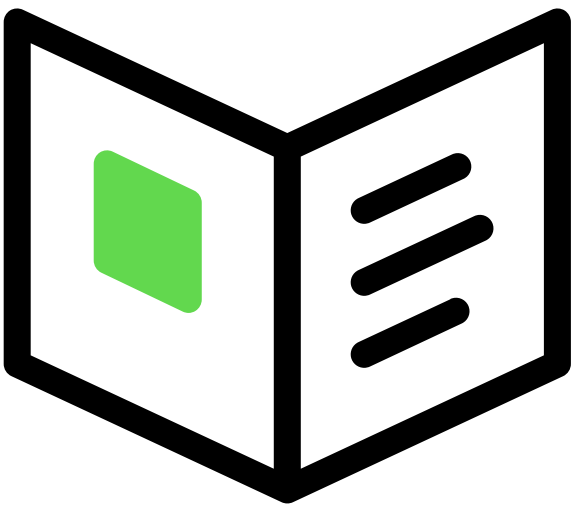


DPM 작업 공간 환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다.

관리

DPM 작업 공간을 사용하여 모든 솔루션을 관리합니다.

참조



DPM 작업 공간 관리에 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.

문제 해결 및 도움 받기

- 디지털 포트폴리오 관리 툴킷 검색
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 문의하기: Now Support.

디지털 포트폴리오 관리 탐색

모든 솔루션을 한 곳에서 관리할 수 있는 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 작업 공간의 기능 및 이점에 대해 알아보십시오. DPM 컨텍스트에서 솔루션은 서비스, 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스입니다.

디지털 포트폴리오 관리 개요

DPM 작업 공간은 ServiceNow에서 제공하는 여러 구성 가능한 작업 공간 중 하나입니다. 작업 공간에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- List of workspaces
- Open a Configurable Workspace experience in UI Builder

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 작업 공간을 통해 계획, 빌드, 실행 수명주기 프레임워크를 사용하여 한 곳에서 모든 솔루션을 살펴보고 종합적으로 관리합니다.

디지털 포트폴리오 관리 사용자

사용자

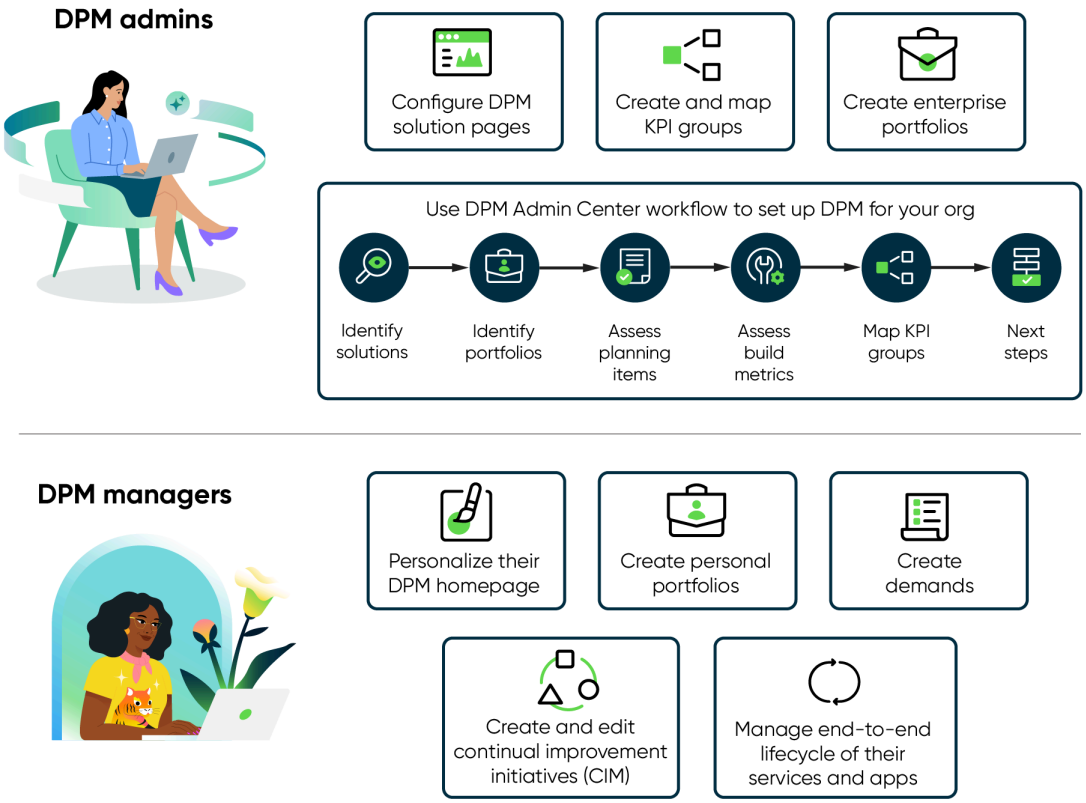
사용자	설명
DPM 관리자	DPM 관리자 역할은 표시되는 탭, KPI(핵심성과지표) 그룹 및 임계치, 다른 ServiceNow 및 타사 애플리케이션과의 통합을 포함한 DPM 작업 공간 환경을 설정합니다.
DPM 매니저	DPM 매니저 역할은 DPM 작업 공간 환경에서 작동하여 모든 솔루션과 해당 KPI 메트릭을 볼 수 있습니다.

디지털 포트폴리오 관리 워크플로우

DPM 관리자와 DPM 매니저는 모두 DPM 작업 공간에서 작업하는 이점을 누릴 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.

DPM 작업 공간 개요



- DPM 관리자 역할을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.
  - DPM 작업 공간 솔루션 페이지를 구성합니다.
  - KPI(핵심성과지표) 그룹을 생성하고 매핑합니다.
  - 엔터프라이즈 포트폴리오를 생성합니다.
  - DPM 관리자 센터 안내형 워크스루를 사용하여 다음을 수행합니다.
    - 구성할 솔루션 식별
    - 포트폴리오 식별
    - 계획 수립 항목 평가
    - 빌드 메트릭 평가
    - KPI 그룹 매핑
    - 수행할 수 있는 다음 단계에 대해 알아보기
- DPM 매니저 역할을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.
  - DPM 작업 공간 홈페이지 개인화
  - 개인 포트폴리오 생성 및 관리
  - 수요 및 CIM(지속적 개선 이니셔티브) 생성
  - 서비스 및 애플리케이션의 엔드 투 엔드 수명주기 관리

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

디지털 포트폴리오 관리 이점

디지털 포트폴리오 관리 이점

이점	기능	사용자
계획-빌드-실행 프레임워크에서 서비스의 전체 수명주기를 관리하여 서비스를 시각화하고 향후 서비스를 계획합니다.	디지털 포트폴리오 관리 수명주기 관리	DPM 매니저
일반 서비스 데이터 모델(CSDM)에 맞게 조정하여 IT 환경을 전체적으로 파악할 수 있습니다.	디지털 포트폴리오 관리에 CSDM 가이드라인 적용	DPM 관리자
개인 포트폴리오와 엔터프라이즈 포트폴리오의 모든 서비스, 서비스 오퍼링, 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션을 볼 수 있습니다.	디지털 포트폴리오 관리 포트폴리오	DPM 매니저는 솔루션을 볼 수 있습니다. DPM 관리자는 엔터프라이즈 포트폴리오를 생성합니다.
서비스, 서비스 오퍼링, 애플리케이션 서비스 및 비즈니스 애플리케이션에 대한 KPI(핵심성과지표) 그룹을 보고 설정합니다.	디지털 포트폴리오 관리의 KPI 그룹	DPM 매니저는 KPI 그룹 및 메트릭을 볼 수 있습니다. DPM 관리자는 KPI 그룹을 설정하고 조정할 수 있습니다.
ServiceNow# 전략 계획 애플리케이션과의 통합을 통해 서비스의 로드맵 및 해당 서비스의 성과 수준을 확인하고 종합적 로드맵을 볼 수 있습니다.	서비스 및 서비스 오퍼링 상세 정보	DPM 매니저
중요한 인시던트, 중단, 변경, 위험 및 감사 등의 서비스 영향을 확인합니다. 다른 팀이 이러한 영향을 완화하는 시기도 확인할 수 있습니다.	비즈니스 애플리케이션 상세 정보	DPM 매니저
가속 메트릭 및 플로우 메트릭에 대한 비즈니스 애플리케이션 상세 정보를 위해 DevOps 변경 작업 공간 데이터를 확인합니다.	디지털 포트폴리오 관리의 DevOps 가치 스트림 메트릭	DPM 매니저는 DevOps 데이터를 볼 수 있습니다. DPM 관리자는 DevOps 시스템 속성을 켤 수 있습니다. 디지털 포트폴리오 관리 경험 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.

디지털 포트폴리오 관리 이점

이점	기능	사용자
프로세스 마이닝과 통합하여 솔루션 KPI 메트릭의 상태를 확인하고 필요에 따라 조정합니다.	프로세스 마이닝과 통합하도록 디지털 포트폴리오 관리 구성	DPM 매니저는 프로세스 마이닝 데이터를 볼 수 있습니다. 프로세스 마이닝 분석가는 시스템 속성을 활성화할 수 있습니다. 디지털 포트폴리오 관리의 프로세스 마이닝 구성요소 문서를 참조하십시오.

다음으로 살펴볼 내용

DPM 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 디지털 포트폴리오 관리 구성
- 디지털 포트폴리오 관리 사용
- 디지털 포트폴리오 관리 참조

디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 홈페이지

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 작업 공간 홈페이지는 솔루션과 포트폴리오의 모든 측면을 탐색하기 위한 출발점입니다. 가장 중요한 솔루션을 보고 추적할 수 있도록 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 홈페이지를 개인화하는 것이 좋습니다.

DPM 작업 공간 개요

DPM 작업 공간 홈페이지( )는 모든 솔루션의 상태를 볼 수 있는 중앙 영역입니다. DPM 작업 공간에 처음 로그인하면 시스템이 특정 필드를 사용하여 사용자의 홈페이지에 표시되는 기본 솔루션 카드 세트를 생성합니다. 홈페이지를 개인화하면 시스템은 *dpm_home_page_item_list* 테이블의 업데이트를 기억하므로 다음에 작업 공간에 로그인할 때 개인화된 홈페이지가 표시됩니다. 첫 번째 로그인 솔루션 카드에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 홈페이지 기본 솔루션 카드 문서를 참조하십시오.

홈페이지에는 다음과 같은 메인 영역이 포함되어 있습니다.

- 사용자를 환영하는 개인화된 메시지와 DPM에 대한 개요 비디오 링크입니다.
- 시스템 정의 필드를 기반으로 연결된 솔루션이 포함된 솔루션 카드를 담은 현재 상태 섹션입니다. 이 섹션의 솔루션을 개인 설정하는 것이 좋습니다. 레이아웃을 사용하면 관심 있는 모든 솔루션에 대한 전체적인 그림을 볼 수 있습니다.

  팁:
  솔루션 카드가 표시되지 않으면(빈 상태) 항목 추가를 선택하여 홈페이지에 솔루션을 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.

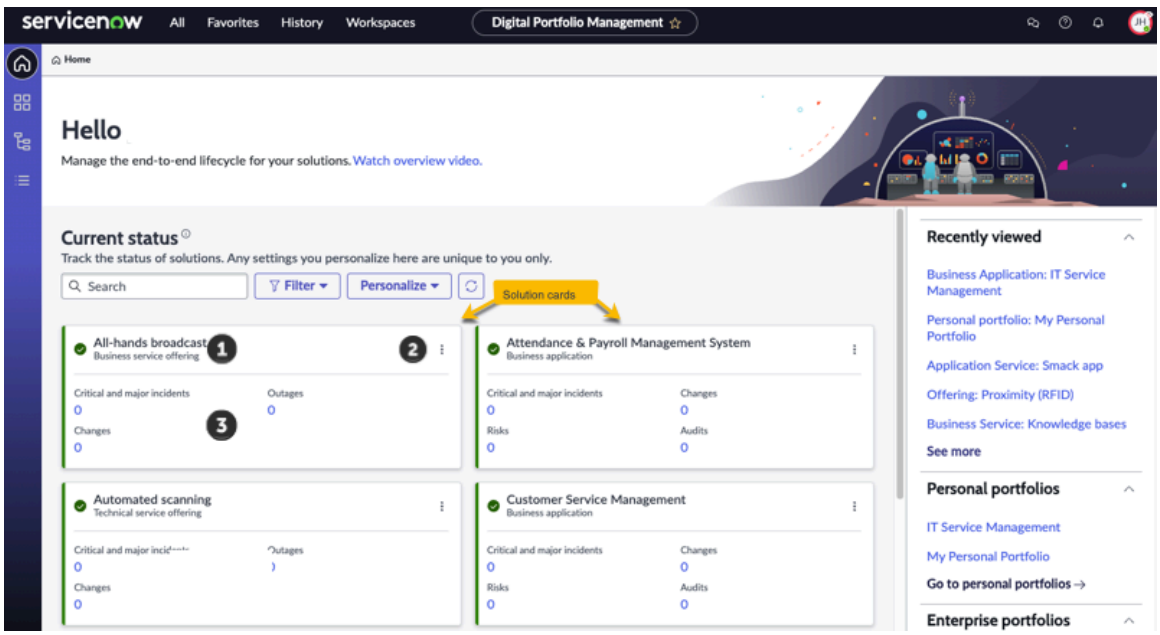
- 솔루션 카드에는 솔루션 유형에 따라 달라지는 주의 필요 속성이 나열됩니다. 각 속성 이름과 솔루션에 영향을 주는 횟수를 한눈에 볼 수 있습니다. 또한 색상과 상태 아이콘은 주의 필요 속성이 솔루션을 양호, 보통 또는 중요로 표시하는지 여부를 결정합니다.

  주:
  각 솔루션 카드의 데이터에는 페이지를 보는 시점의 현재 데이터가 반영됩니다. 페이지를 새로 고침하여( ) 데이터를 업데이트합니다.

- DPM 작업 공간 홈페이지에 표시되는 내용을 검색, 필터링 및 개인화할 수 있는 필드입니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 홈페이지 개인화 문서를 참조하십시오.
- DPM에서 최근에 방문한 개인 포트폴리오를 보여주는 개인 포트폴리오 섹션입니다. 링크를 선택하여 개인 포트폴리오 페이지로 이동할 수도 있습니다.
- DPM에서 최근에 방문한 엔터프라이즈 포트폴리오를 보여주는 엔터프라이즈 포트폴리오 섹션입니다. 링크를 선택하여 엔터프라이즈 포트폴리오 페이지로 이동할 수도 있습니다.
- DPM에서 최근에 방문한 항목을 표시하는 최근에 봄 섹션입니다.

현재 상태 솔루션 카드

현재 상태 섹션을 개인화하여 가장 중요한 솔루션을 확인하는 것이 좋습니다. 각 솔루션 카드는 솔루션에 대한 자세한 정보를 제공합니다. 자세한 내용은 이미지와 해당 번호를 참조하십시오.



1. 솔루션 이름 및 유형(서비스, 서비스 제공, 비즈니스 애플리케이션 또는 애플리케이션 서비스)입니다.
2. 솔루션의 상세 정보나 관계 맵을 보거나 홈페이지에서 항목을 제거할 수 있는 작업 메뉴 입니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 홈페이지 개인화 문서를 참조하십시오.
3. 각 카드의 상태를 결정하는 주의 필요 속성입니다. 주의 필요 속성은 솔루션 유형에 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.

주의 필요 기본 임계값

DPM은 주의 필요 속성에 대한 기본 임계값과 함께 제공됩니다. 임계값을 개인 설정하여 양호, 보통 및 심각에 대한 메트릭을 정의하는 것이 좋습니다. 디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 홈페이지 개인화 문서를 참조하십시오.

주의 필요 기본 임계값

색상	기호	의미	기본 임계값
녹색		양호	값 없음(비어 있음)
주황색		보통	• 중요 인시던트: 비어 있음 • 중단: 비어 있음 • 변경: 비어 있음 • 경보: 3 • 위험: 1 • 감사: 비어 있음
빨간색		심각	• 중요 인시던트: 1 • 중단: 1 • 변경: 비어 있음 • 경보: 10 • 위험: 3 • 감사: 비어 있음

관련 정보

List of workspaces

디지털 포트폴리오 관리 수명주기 관리

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 작업 공간을 사용하면 계획-빌드-실행 수명주기 모델에서 작업할 수 있습니다. 자신이 소유한 솔루션을 관리하고 중요하게 여기는 서비스 또는 제품에 영향을 미칠 수 있는 솔루션을 볼 수 있습니다.

DPM 계획-빌드-실행 수명주기는 다른 ServiceNow# 제품의 데이터를 중앙 위치에 나타냅니다. 데이터를 보고 DPM 환경에서 기본 작업을 수행하려면 플러그인과 역할을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스를 참조하십시오.

계획-빌드-실행 수명주기 내에서 솔루션 소유자를 위한 DPM 팀, 애플리케이션, 작동 방식에 대한 개요를 듣습니다.

디지털 포트폴리오 관리 개요.

수명주기 관리 단계는 DPM과 함께 표준으로 제공되지만 모든 기록은 사용자의 작업 방식과 일치하도록 완전히 구성할 수 있습니다. 관리자가 DPM에서 구성을 제어하는 방법에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성 문서를 참조하십시오. 다른 구성에 대한 자세한 내용은 UI Builder 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.

DPM의 수명주기 관리 단계

계획	빌드	실행
솔루션(서비스, 애플리케이션 또는 제품)의 컨텍스트 내에서 계획을 수립합니다.	현재 스프린트의 에픽 및 스토리를 포함하여 솔루션에 대해 제공되는 작업의 진행 상황을 추적합니다.	솔루션의 중요한 KPI(핵심성과지표) 결과 및 운영 성과를 모니터링합니다.

• 로드맵 및 로드맵 의존성(전략 계획 시작)을 봅니다.
• 백로그를 보고 각 계획 유형을 다시 정렬하여 우선순위를 정하고 일부를 파이프라인으로 이동합니다.
• 솔루션에 대해 계획된 사항의 요약을 봅니다.
  ○ 아이디어와 상태를 검토하고 새 아이디어를 승격합니다.
  ○ 솔루션의 계획 조직 및 계층 구조 내의 요구를 확인합니다.
  ○ 프로젝트 및 개선 이니셔티브를 봅니다.
	• 현재 프로젝트의 상태를 봅니다.
	  ○ 완료율 메트릭이 있는 활성 프로젝트를 봅니다(색상 눈금 및 목록 뷰 포함).
	  ○ 기한이 지났거나 주요 마일스톤이 누락된 프로젝트를 봅니다.
	  ○ 중요 문제를 포함한 프로젝트를 봅니다.
	  ○ 팀이 작업량을 소화하는 방법을 평가합니다.
	• 프로젝트 및 개선 이니셔티브를 봅니다.
	  ○ 색상 눈금과 목록 뷰를 포함한 상태를 봅니다.
	  ○ 월별로 기한이 초과된 사항을 확인합니다.
	  ○ 예정된 변경을 봅니다.
	  ○ 지난 30일 동안의 변경 백로그 증가치를 봅니다.
	• 비즈니스 애플리케이션에 대한 DevOps 정보를 봅니다.
	  ○ DevOps 인사이트의 플로우 메트릭을 보면서 비즈니스 애플리케이션의 컨텍스트에서 진행 중인 에픽, 버그, 스토리 및 작업에 대한 상세 정보를 확인합니다.
	  ○ DevOps 변경 작업 공간의 가속 메트릭을 보면서 스크럼
		• 퍼포먼스 분석 표시기를 사용하여 솔루션의 성능 스냅샷 및 상세 정보를 봅니다.
		  주: 퍼포먼스 분석에 대한 표준 라이센스가 있는 경우 이력 데이터(지난 6개월)를 볼 수 있지만 퍼포먼스 분석 표시기는 편집할 수 없습니다. DPM 페이지의 KPI 결과에 대한 자세한 내용은 KB1637474 를 참조하십시오.
		  ○ 약정과 대비하여 성과를 측정합니다.
		  ○ 솔루션 가용성을 백분율로 봅니다.
		  ○ 새 인시던트 수를 봅니다.
		  ○ 구독자 수를 봅니다.
		  ○ 서비스 고객 만족도 점수를 봅니다.
		  ○ 하위 오퍼링 세부 항목을 봅니다.
		• 현재 및 진행 중인 영향에 대한 경보를 수신합니다.
		• 비즈니스 애플리케이션 배포를 봅니다.
		  ○ ServiceNow# 거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스의 데이터를 사용하여 하드웨어 및 소프트웨어 모델과 기술 위험을 평가합니다.
		  ○ 위험 적합성을 확인하고 위험 정정 작업에 대한 조치를 취합니다.
		  ○ DevOps 변경 작업 공간의 가속 메트릭을 보면서 스크럼 및 워터폴 개발을 관리하여 소프트웨어

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

DPM의 수명주기 관리 단계

계획	빌드	실행
	및 워터폴 개발을 관리하여 소프트웨어 개발 수명주기에 대한 가시성을 확보합니다. 주: DPM 내의 DevOps 가속 메트릭 및 플로우 메트릭을 보려면 관리자가 DevOps 시스템 속성을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Digital Portfolio Management 경험 구성을 참조하십시오.	개발 수명주기에 대한 가시성을 확보합니다. 주: DPM 내의 DevOps 가속 메트릭을 보려면 관리자가 DevOps 시스템 속성을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성을 참조하십시오.

서비스 및 서비스 오퍼링 상세 정보

솔루션에 영향을 미칠 수 있는 서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 정보를 봅니다. 각 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 페이지에는 계획, 빌드, 실행 및 정보 탭에 수명주기 단계 정보가 제공됩니다.

서비스 및 서비스 오퍼링의 상태

DPM에서 서비스 및 서비스 오퍼링 상세 정보를 볼 경우, 각 항목의 단계 및 상태는 작업 공간 뷰와 목록 뷰에 나열됩니다.

폐기된 서비스 또는 서비스 오퍼링의 상세 정보를 볼 경우, 작업 공간 뷰 상단의 경보 배너에 폐기되었다는 내용이 표시됩니다. 목록 뷰에서 단계는 폐기됨으로, 수명 주기 스테이지는 수명 종료로, 수명 주기 스테이지 상태는 폐기됨으로 나열됩니다.

중요사항:
조직이 기존 서비스 포트폴리오 관리 필드에서 CSDM 수명주기 필드로 전환한 경우 필드 이름이 이 문서와 다릅니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리에 CSDM 가이드라인 적용 문서를 참조하십시오.

서비스 및 서비스 오퍼링은 계획, 빌드, 실행 및 정보 탭을 통해 DPM에 정보를 표시합니다. 조직에서 하나 이상의 탭을 비활성화하면 비활성화된 탭은 표시되지 않습니다. 예를 들어 조직에서 계획 수립 활동을 진행하지 않고 계획 탭을 비활성화하면 계획 탭이 표시되지 않습니다. 관리자가 탭을 숨기거나 표시하는 방법에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성 문서를 참조하십시오.

DPM에서 볼 수 있는 내용은 소스 애플리케이션에서 제품 라이센스가 허용하는 항목에 따라 달라집니다. 각 데이터 요소를 보려면 필요한 설치 및 플러그인에 대한 디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스 문서를 참조하십시오.

주:
전략 계획 작업 공간(이전의 조정 플래너 작업 공간)은 Pro 버전입니다. 포트폴리오 계획 작업 공간은 전략적 포트폴리오 관리(SPM) 표준 라이센스를 보유한 사용자에게 제공됩니다.

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

계획 탭

서비스 및 서비스 오퍼링 계획 탭

섹션	설명
로드맵 및 백로그	• 선택하는 경우 전략 계획 또는 포트폴리오 계획 작업 공간의 로드맵 상세 정보를 참조하십시오. • 선택하는 경우 공유 서비스 지원 계획 수립 백로그 목록에서 백로그 정보를 참조하십시오.
요약	서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 요약 카드입니다. 각 카드를 선택하면 해당 항목 목록으로 이동할 수 있습니다. • 총 아이디어 • 승인된 요구 • 다음 30일 이내에 시작되는 프로젝트 • 새 개선 이니셔티브
수요	서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 총 수요 수입니다. 수요 수는 회색 상자에 표시됩니다. 수요 기록을 선택하여 작업, 이해 관계자, 요구 사항, 위험 등을 포함한 상세 정보를 볼 수 있습니다. 서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 수요를 생성할 수도 있습니다. 요구 생성 문서를 참조하십시오.

빌드 탭

서비스 및 서비스 오퍼링 빌드 탭

섹션	설명
로드맵	선택하는 경우 전략 계획 또는 포트폴리오 계획 작업 공간에서 로드맵 상세 정보를 볼 수 있습니다.
프로젝트	서비스 또는 서비스 오퍼링과 관련된 프로젝트 정보입니다. • 도넛형 그래프는 현재 상태별 활성 프로젝트를 보여줍니다. 도넛의 각 상태로 마우스를 이동하면 프로젝트 수와 백분율을 볼 수 있습니다. 또한 각 상태를 선택하여 해당 상태의 프로젝트 기록 목록에 액세스할 수도 있습니다. • 막대 그래프는 월별 지연 프로젝트를 보여줍니다. 막대 그래프의 각 상태로 마우스를 이동하면 프로젝트에 대한 월, 연도 및 수를 볼 수 있습니다. 또한 각 막대를 선택하여 해당 월의 프로젝트 목록에 액세스할 수도 있습니다. • 카드 세트를 사용하면 숫자(개수)를 선택하여 서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 프로젝트 목록을 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.

서비스 및 서비스 오퍼링 빌드 탭

섹션	설명
	◦ 작업이 진행 중인 상태의 프로젝트 ◦ 키 마일스톤이 누락된 프로젝트 ◦ 중요 문제를 포함한 프로젝트 활성 프로젝트 서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 총 활성 프로젝트 수입니다. 활성 프로젝트 수는 회색 상자에 표시됩니다. 활성 프로젝트 기록을 선택하여 프로젝트 작업, Agile 단계, 스토리, 에픽 등을 포함한 상세 정보를 볼 수 있습니다.
변경	변경 그래프 • 도넛형 그래프는 상태별 변경 내용을 보여줍니다. ◦ 신규 ◦ 평가 ◦ 승인 ◦ 예약됨 ◦ 구현 ◦ 검토 ◦ 종결 ◦ 취소됨 • 막대 그래프는 월별 지연 변경 내용을 보여줍니다. • 스파크라인 그래프는 이번 주에 예정된 변경 내용을 보여줍니다. • 막대 그래프는 지난 30일 동안의 변경 백로그 증가율을 보여줍니다.
개선 이니셔티브	• 도넛형 그래프는 상태별 변경 내용을 보여줍니다. ◦ 신규 ◦ 진행 중 ◦ 모니터링/검토 ◦ 종결 • 막대 그래프는 월별 지연 개선 이니셔티브를 보여줍니다. • 카드를 사용하면 서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 지연된 작업 수(카운트)를 선택할 수 있습니다. • 막대 그래프는 지난 30일 동안 종결된 개선 이니셔티브를 보여줍니다. 활성 개선 이니셔티브 서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 총 활성 개선 이니셔티브 수입니다. 활성 개선 이니셔티브 수는 회색 상자에 표시됩니다. 활성 개선 이니셔티브를 선택하여 지속적

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 및 서비스 오퍼링 빌드 탭

섹션	설명
	개선 관리(CIM) 단계, CIM 작업, 영향을 받는 KPI(핵심성과지표), 승인자를 포함한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

실행 탭

실행 탭의 일부 필드는 다음 테이블에 나와 있는 것처럼 서비스 및 서비스 오퍼링에 따라 다릅니다. DPM 페이지의 KPI 결과에 대한 자세한 내용은 KB1637474 를 참조하십시오.

서비스 및 서비스 오퍼링 실행 탭

섹션	설명
서비스 성과 또는 오퍼링 성과	기본 시스템과 함께 제공되는 성과 스냅샷 KPI 그룹입니다. 표시기에는 일반적으로 가용성, 미해결 인시던트 및 새 요청이 표시됩니다. 각 표시기에는 정보 아이콘( )이 있으며, 이 아이콘을 선택하면 해당 표시기에 대한 도구 설명이 제공됩니다. 기본 시스템과 함께 제공되는 KPI에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리와 함께 설치되는 KPI 그룹 문서를 참조하십시오. 관리자가 KPI 그룹을 수정하고, KPI를 생성하고, KPI 그룹 매핑을 생성할 수 있으므로 사용자는 실행 탭에서 성과 스냅샷보다 많은 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리에서 KPI 그룹 및 매핑 생성 문서를 참조하십시오. KPI 구성에 대한 자세한 내용은 서비스 가용성 예시를 사용하여 디지털 포트폴리오 관리에서 KPI 구성 문서를 참조하십시오.
오퍼링 세부 항목(서비스만 해당)	각 오퍼링을 포함한 서비스에 대한 오퍼링 세부 항목 목록: • 가용성 • 미해결 인시던트 • 5일 동안 업데이트되지 않은 인시던트 • 새 요청
애플리케이션 서비스 종속성(서비스 오퍼링만 해당)	서비스 오퍼링이 종속된 애플리케이션 서비스의 목록입니다. 애플리케이션 서비스의 수는 회색 상자에 표시됩니다. 애플리케이션 서비스를 선택하여 상세 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 애플리케이션 서비스 상세 정보 문서를 참조하십시오.
약정(서비스 오퍼링만 해당)	약정 이름, 유형 및 대상과 같은 서비스 오퍼링 가용성 약정에 대한 정보입니다.
SLA 약정(서비스 오퍼링만 해당)	서비스 오퍼링의 서비스 수준 계약(SLA) 약정에 대한 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 탭

정보 탭에서는 서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 일반 정보를 제공합니다. 일부 필드는 다음 테이블에 나와 있는 것처럼 서비스 및 서비스 오퍼링에 따라 다릅니다. 정보 탭의 필드는 편집할 수 없습니다.

서비스 및 서비스 오퍼링 정보 탭

섹션	설명
서비스 설명 또는 서비스 오퍼링 설명	서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 설명입니다.
일반 정보	서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 일반 정보입니다. • 서비스 포트폴리오 • 분류 노드 • 서비스 분류(비즈니스 또는 기술) • 단계 및 상태(서비스 포트폴리오 관리 필드를 사용하는 경우) • 스테이지 및 상태(CSDM 수명주기 필드를 사용하는 경우) • 소비자 유형 • 마지막 검토 날짜 • 시작 및 종료 날짜
개인 포트폴리오	서비스 또는 오퍼링에 대한 개인 포트폴리오입니다. 개인 포트폴리오 수는 회색 상자에 표시됩니다. 상세 정보를 보려면 개인 포트폴리오를 선택합니다.
구독자	서비스 또는 서비스 오퍼링의 구독자에 대한 일반 정보입니다. 각 카드를 선택하면 다음에 대한 자세한 구독자 정보를 볼 수 있습니다. • 위치 • 부서 • 그룹 • 회사 • 개별 사용자
가격(서비스 오퍼링만 해당)	가격 모델, 단위, 비용 및 설명과 같은 서비스 오퍼링에 대한 일반 가격 정보입니다.
오퍼링 약정(서비스 오퍼링만 해당)	오퍼링에 대한 서비스 약정(예: 95% 24x7)입니다. 약정 수는 회색 상자에 표시됩니다. 상세 정보를 보려면 약정을 선택합니다.
오퍼링(서비스만 해당)	서비스에 대한 오퍼링입니다. 서비스 오퍼링 수는 회색 상자에 표시됩니다. 상세 정보를 보려면 오퍼링을 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.

서비스 및 서비스 오퍼링 정보 탭

섹션	설명
서비스 범위(서비스만 해당)	• 서비스에 대한 비즈니스 케이스 중요도입니다. 중요도 수준은 다음과 같습니다. **1.** 가장 중요 **2.** 다소 중요 **3.** 덜 중요 **4.** 중요하지 않음 • 서비스에 대한 비즈니스 역량입니다. 비즈니스 역량의 수는 회색 상자에 표시됩니다. 상세 정보를 보려면 비즈니스 역량을 선택합니다.
서비스 계약(서비스의 경우) 또는 계약(서비스 오퍼링의 경우)	서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 계약 목록입니다. 사용 가능한 경우 계약을 선택하면 상세 정보를 볼 수 있습니다.

주의 필요 패널 아이콘

주의 필요 패널에는 서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 다음 아이콘이 포함되어 있습니다.

- 주의 필요 패널을 표시하거나 숨길 수 있는 주의 필요 아이콘( ) 주의 필요 값에 대한 자세한 내용은 주의 필요 패널 작업 문서를 참조하십시오.
- 해당 기록의 팀 구성원과 팀을 볼 수 있는 연락처 아이콘( )
- 서비스 또는 서비스 오퍼링 기록에서 카탈로그 항목을 검색할 수 있는 카탈로그 항목 아이콘( )
- 관련 지식 문서를 검색할 수 있는 지식 문서 아이콘( )
- 첨부 파일을 보고 기록에 추가할 수 있는 첨부 파일 아이콘( )

관련 정보

주의 필요 패널 작업

비즈니스 애플리케이션 상세 정보

솔루션에 영향을 미칠 수 있는 비즈니스 애플리케이션에 대한 정보를 봅니다. 각 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 페이지에는 계획, 빌드, 실행, 위험 및 정보 탭에 비즈니스 애플리케이션 수명주기 단계 정보가 제공됩니다.

비즈니스 애플리케이션의 상태

DPM에서 비즈니스 애플리케이션 상세 정보를 볼 경우, 각 항목의 상태는 작업 공간 뷰와 목록 뷰에 나열됩니다.

폐기된 비즈니스 애플리케이션의 상세 정보를 볼 경우, 작업 공간 상단의 경보 배너를 통해 이를 알려줍니다. 목록 뷰에서 수명 주기 스테이지는 수명 종료로, 수명 주기 스테이지 상태는 폐기됨으로 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.

중요사항:
조직이 기존 서비스 포트폴리오 관리 필드에서 CSDM 수명주기 필드로 전환한 경우 필드 이름이 이 문서와 다릅니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리에 CSDM 가이드라인 적용 문서를 참조하십시오.

비즈니스 애플리케이션 정보는 계획, 빌드, 실행, 위험 및 정보 탭을 통해 DPM에 표시됩니다. 조직에서 하나 이상의 탭을 비활성화하면 비활성화된 탭은 표시되지 않습니다. 예를 들어 조직에서 계획 수립 활동을 진행하지 않고 계획 탭을 비활성화하면 계획 탭이 표시되지 않습니다. 관리자가 탭을 숨기거나 표시하는 방법에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성 문서를 참조하십시오.

DPM에서 볼 수 있는 내용은 소스 애플리케이션에서 제품 라이센스가 허용하는 항목에 따라 달라집니다. 각 데이터 요소를 보려면 필요한 설치 및 플러그인에 대한 디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스 문서를 참조하십시오.

주:
전략 계획 작업 공간(이전의 조정 플래너 작업 공간)은 Pro 버전입니다. 포트폴리오 계획 작업 공간은 전략적 포트폴리오 관리(SPM) 표준 라이센스를 보유한 사용자에게 제공됩니다.

계획 탭

비즈니스 애플리케이션 계획 탭

섹션	설명
로드맵 및 백로그	• 선택하는 경우 전략 계획 또는 포트폴리오 계획 작업 공간의 로드맵 상세 정보를 참조하십시오. • 선택하는 경우 공유 서비스 지원 계획 수립 백로그 목록에서 백로그 정보를 참조하십시오.
요약	비즈니스 애플리케이션에 대한 요약 카드입니다. 각 카드를 선택하면 해당 항목 목록으로 이동할 수 있습니다. • 총 아이디어 • 승인된 요구 • 30일 이내에 시작되는 프로젝트 • 계획된 에픽
수요	비즈니스 애플리케이션에 대한 총 수요 수입니다. 수요 수는 회색 상자에 표시됩니다. 수요 기록을 선택하여 작업, 이해 관계자, 요구 사항, 위험 등을 포함한 상세 정보를 볼 수 있습니다. 서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 수요를 생성할 수도 있습니다. 요구 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.

빌드 탭

DevOps 시스템 속성이 활성화되지 않은 비즈니스 애플리케이션 빌드 탭

섹션	설명
로드맵	선택하는 경우 전략 계획 또는 포트폴리오 계획 작업 공간의 로드맵 상세 정보를 참조하십시오.
프로젝트	서비스 또는 서비스 오퍼링과 관련된 프로젝트 정보입니다. • 도넛형 그래프는 현재 상태별 활성 프로젝트를 보여줍니다. 도넛의 각 상태로 마우스를 이동하면 프로젝트 수와 백분율을 볼 수 있습니다. 또한 각 상태를 선택하여 해당 상태의 프로젝트 기록 목록에 액세스할 수도 있습니다. • 막대 그래프는 월별 지연 프로젝트를 보여줍니다. 막대 그래프의 각 상태로 마우스를 이동하면 프로젝트에 대한 월, 연도 및 수를 볼 수 있습니다. 또한 각 막대를 선택하여 해당 월의 프로젝트 목록에 액세스할 수도 있습니다. • 카드 세트를 사용하면 숫자(개수)를 선택하여 서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 프로젝트 목록을 볼 수 있습니다. ◦ 작업이 진행 중인 상태의 프로젝트 ◦ 키 마일스톤이 누락된 프로젝트 ◦ 중요 문제를 포함한 프로젝트 **주:** 현재 상태별 활성 프로젝트와 월별 지연 프로젝트 그래프에는 모두 다음이 포함됩니다. • 비즈니스 애플리케이션과 직접 관련된 프로젝트 업데이트 • 비즈니스 애플리케이션으로 롤업되는 관련 애플리케이션 서비스의 프로젝트 업데이트 활성 프로젝트 서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 총 활성 프로젝트 수입니다. 활성 프로젝트 수는 회색 상자에 표시됩니다. 상세 정보를 보려면 활성 프로젝트 기록을 선택합니다.
에픽	에픽 카드는 비즈니스 애플리케이션에 대해 다음 각 항목의 수를 제공합니다. 카드를 선택하면 항목 목록으로 이동할 수 있습니다. • 준비된 백로그의 에픽 • 진행 중인 에픽
스토리	스토리 카드는 비즈니스 애플리케이션에 대해 다음 각 항목의 수를 제공합니다. 카드를 선택하면 항목 목록으로 이동할 수 있습니다. • 준비된 백로그의 스토리 • 진행 중인 스토리 • 차단된 스토리

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

DevOps 시스템 속성이 활성화되지 않은 비즈니스 애플리케이션 빌드 탭

섹션	설명
스프린트	비즈니스 애플리케이션과 관련된 현재 스프린트입니다. 스프린트 수는 회색 상자에 표시됩니다. 스프린트를 선택하면 상세 정보를 볼 수 있습니다.
릴리스	비즈니스 애플리케이션과 관련된 최신 릴리스입니다. 최신 릴리스 수는 회색 상자에 표시됩니다. 최신 릴리스를 선택하면 스크럼 릴리스 상세 정보를 볼 수 있습니다.

변경	변경 그래프
	• 도넛형 그래프는 상태별 변경 내용을 보여줍니다.
	  ○ 신규
	  ○ 평가
	  ○ 승인
	  ○ 예약됨
	  ○ 구현
	  ○ 검토
	  ○ 종결
	  ○ 취소됨
	• 막대 그래프는 월별 지연 변경 내용을 보여줍니다.

DevOps가 활성화된 빌드 탭

DPM 관리자가 DevOps 시스템 속성을 활성화하면 빌드 탭에서 플로우 메트릭과 가속 메트릭을 볼 수 있습니다. DevOps를 활성화하면 에픽, 스토리, 스프린트 및 릴리스가 표시되지 않습니다. DevOps 시스템 속성을 켜거나 끄는 관리자 지침은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성 문서를 참조하십시오.

DevOps 시스템 속성이 활성화된 비즈니스 애플리케이션 빌드 탭

섹션	설명
로드맵	선택하는 경우 전략 계획 또는 포트폴리오 계획 작업 공간의 로드맵 상세 정보를 참조하십시오.
프로젝트	서비스 또는 서비스 오퍼링과 관련된 프로젝트 정보입니다. • 도넛형 그래프는 현재 상태별 활성 프로젝트를 보여줍니다. 도넛의 각 상태로 마우스를 이동하면 프로젝트 수와 백분율을 볼 수 있습니다. 또한 각 상태를 선택하여 해당 상태의 프로젝트 기록 목록에 액세스할 수도 있습니다. • 막대 그래프는 월별 지연 프로젝트를 보여줍니다. 막대 그래프의 각 상태로 마우스를 이동하면 프로젝트에 대한 월, 연도 및 수를 볼 수 있습니다. 또한 각 막대를 선택하여 해당 월의 프로젝트 목록에 액세스할 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.

DevOps 시스템 속성이 활성화된 비즈니스 애플리케이션 빌드 탭

섹션	설명

	• 카드 세트를 사용하면 숫자(개수)를 선택하여 서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 프로젝트 목록을 볼 수 있습니다.
	  ○ 작업이 진행 중인 상태의 프로젝트
	  ○ 키 마일스톤이 누락된 프로젝트
	  ○ 중요 문제를 포함한 프로젝트
	
	주:
	현재 상태별 활성 프로젝트와 월별 지연 프로젝트 그래프에는 모두 다음이 포함됩니다.
	  • 비즈니스 애플리케이션과 직접 관련된 프로젝트 업데이트
	  • 비즈니스 애플리케이션으로 롤업되는 관련 애플리케이션 서비스의 프로젝트 업데이트
	
	활성 프로젝트
	
	서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 총 활성 프로젝트 수입니다. 활성 프로젝트 수는 회색 상자에 표시됩니다. 상세 정보를 보려면 활성 프로젝트 기록을 선택합니다.

변경	변경 그래프
	
	• 도넛형 그래프는 상태별 변경 내용을 보여줍니다.
	  ○ 신규
	  ○ 평가
	  ○ 승인
	  ○ 예약됨
	  ○ 구현
	  ○ 검토
	  ○ 종결
	  ○ 취소됨
	• 막대 그래프는 월별 지연 변경 내용을 보여줍니다.

플로우 메트릭	비즈니스 애플리케이션과 관련된 DevOps 변경 작업 공간 플로우 메트릭 정보의 개요입니다. DevOps에서 플로우 메트릭 보기를 선택하여 DevOps 변경 작업 공간, 플로우 메트릭 탭으로 이동할 수도 있습니다. 다음 플로우 메트릭은 일수, 도넛형 보고서 및 그래프로 표시됩니다. • 에픽의 평균 플로우 시간(지난 30일) • 에픽 및 기능의 평균 플로우 시간 • 버그 및 스토리의 평균 수(지난 30일) • 버그 및 스토리의 배포

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

DevOps 시스템 속성이 활성화된 비즈니스 애플리케이션 빌드 탭

섹션	설명
	• 에픽에 대한 진행 중 주기 시간(지난 30일) • 스토리에 대한 진행 중 주기 시간(지난 30일) • 버그에 대한 진행 중 주기 시간(지난 30일) • 진행 중 항목(매주 표시된 개수)
가속 메트릭	비즈니스 애플리케이션과 관련된 DevOps 변경 작업 공간 가속 메트릭 정보의 개요입니다. DevOps에서 가속 메트릭 보기를 선택하여 DevOps 변경 작업 공간, 가속 메트릭 탭으로 이동할 수도 있습니다. 다음 가속 메트릭은 일수와 그래프로 표시됩니다. • 배포의 평균 리드 타임(지난 30일) • 리드 타임을 배포하기 위한 커밋(지난 6개월 동안 매일 표시됨) • 평균 배포 빈도(지난 30일) • 프로덕션 배포 빈도(지난 6개월 동안 매일 표시됨)

실행 탭

DPM 페이지의 KPI 결과에 대한 자세한 내용은 KB1637474 를 참조하십시오.

DevOps 시스템 속성이 활성화되지 않은 비즈니스 애플리케이션 실행 탭

섹션	설명
비즈니스 애플리케이션 성과	비즈니스 애플리케이션에 대한 성과 상세 정보입니다. 각 섹션에서 카드 표시기를 선택하면 상세 정보를 볼 수 있습니다. 각 표시기에는 정보 아이콘( )이 있으며, 이 아이콘을 선택하면 해당 표시기에 대한 도구 설명이 제공됩니다. 포트폴리오 성공 메트릭 • 가용성 • 위반된 SLA를 포함한 인시던트 • 변경으로 발생한 인시던트 • 성공한 변경 비즈니스 애플리케이션 성과 • 인시던트 수 • 문제 수 • 변경 수 이러한 각 표시기에는 다음과 같은 경우의 기록도 포함됩니다. • 기록은 비즈니스 애플리케이션과 관련된 애플리케이션 서비스를 참조하며, • 비즈니스 애플리케이션을 직접 참조합니다.

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

DevOps 시스템 속성이 활성화되지 않은 비즈니스 애플리케이션 실행 탭

섹션	설명
애플리케이션 서비스 세부 항목	비즈니스 애플리케이션에서 매핑(또는 상속)한 가장 낮은 순서의 KPI 그룹을 보여주는 KPI(핵심성과지표) 그룹 세부 항목 그리드입니다.

DevOps가 활성화된 실행 탭

DPM 관리자가 DevOps 시스템 속성을 활성화하면 실행 탭에서 가속 메트릭을 볼 수 있습니다. DevOps 시스템 속성을 켜거나 끄는 관리자 지침은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성 문서를 참조하십시오.

DPM 페이지의 KPI 결과에 대한 자세한 내용은 KB1637474 를 참조하십시오.

DevOps 시스템 속성이 활성화된 비즈니스 애플리케이션 실행 탭

섹션	설명
비즈니스 애플리케이션 성과	비즈니스 애플리케이션에 대한 성과 상세 정보입니다. 각 섹션에서 카드 표시기를 선택하면 상세 정보를 볼 수 있습니다. 각 표시기에는 정보 아이콘( )이 있으며, 이 아이콘을 선택하면 해당 표시기에 대한 도구 설명이 제공됩니다. 포트폴리오 성공 메트릭 • 가용성 • 위반된 SLA를 포함한 인시던트 • 변경으로 발생한 인시던트 • 성공한 변경 비즈니스 애플리케이션 성과 • 인시던트 수 • 문제 수 • 변경 수 이러한 각 표시기에는 다음과 같은 경우의 기록도 포함됩니다. • 기록은 비즈니스 애플리케이션과 관련된 애플리케이션 서비스를 참조하며, • 비즈니스 애플리케이션을 직접 참조합니다.
애플리케이션 서비스 세부 항목	비즈니스 애플리케이션에서 매핑(또는 상속)한 가장 낮은 순서의 KPI 그룹을 보여주는 KPI(핵심성과지표) 그룹 세부 항목 그리드입니다.
가속 메트릭	다음 가속 메트릭은 일수와 그래프로 표시됩니다. 이 데이터를 표시하려면 DevOps 시스템 속성을 활성화해야 합니다. • 평균 재개 시간(지난 30일) • 변경으로 발생한 인시던트의 평균 복원 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.

DevOps 시스템 속성이 활성화된 비즈니스 애플리케이션 실행 탭

섹션	설명
	• 평균 변경 실패율(지난 30일) • 시간 경과에 따른 변경 실패율

위험 탭

비즈니스 애플리케이션 위험 탭

섹션	설명
거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스	비즈니스 애플리케이션과 관련된 위험에 대한 정보입니다. 카드를 선택하면 상세 정보를 볼 수 있습니다. 위험 요약 • 위험 등급(낮음, 중간 또는 높음) • 위험 수(숫자) 준수 요약 • 준수를 벗어난 통제(수) • 증명 수(번호) • 총 통제 수(번호) 참여 • 총 참여(수) • 진행 중인 참여(수) 문제점과 작업 • 총 문제(수) • 위험 응답 작업(수) • 정정 작업(수)
기술 수명주기 위험	비즈니스 애플리케이션에 대한 기술 수명주기 위험이며 도넛형 보고서와 목록에 소프트웨어 및 하드웨어 모델이 함께 제공됩니다.

주:
기술 수명주기 위험 정보를 보려면 기술 포트폴리오 관리 플러그인 〔sn_apm_tpm〕이 설치되어 있어야 합니다. 〔sn_apm_tpm〕 플러그인에는 두 개의 종속성 플러그인이 있습니다.

- 애플리케이션 포트폴리오 관리 [com.snc.apn]
- 소프트웨어 자산 관리 [com.snc.sams]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 탭

정보 탭에서는 비즈니스 애플리케이션에 대한 일반 정보를 제공합니다. 정보 탭의 필드는 편집할 수 없습니다.

비즈니스 애플리케이션 정보 탭

섹션	설명
애플리케이션 설명	비즈니스 애플리케이션에 대한 설명입니다.
일반 정보	비즈니스 애플리케이션에 대한 일반 정보입니다. • 엔터프라이즈 포트폴리오 • 분류 노드 • 부서 • 비즈니스 단위 • 애플리케이션 제품군 • 애플리케이션 범주 • 아키텍처 유형 • 상태 • 수명주기 스테이지 • 수명주기 스테이지 상태 • 설치 유형 • 사용자 기반 수 • 활성 사용자 수
개인 포트폴리오	비즈니스 애플리케이션을 포함하는 개인 포트폴리오입니다. 개인 포트폴리오 수는 회색 상자에 표시됩니다. 개인 포트폴리오를 선택하면 상세 정보를 볼 수 있습니다.
비즈니스 역량 및 애플리케이션 서비스	비즈니스 애플리케이션과 관련된 비즈니스 역량 및 애플리케이션 서비스의 수를 보여주는 카드입니다. 각 카드를 선택하면 각 항목의 목록으로 이동할 수 있습니다.
계약	비즈니스 애플리케이션과 관련된 계약에 대한 일반 정보입니다. • 벤더 • 지원 벤더 • 계약 종료 날짜
추가 정보	비즈니스 애플리케이션과 관련된 다음과 같은 추가 정보 수를 보여주는 카드입니다. 각 카드를 선택하면 해당 항목 목록으로 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.

비즈니스 애플리케이션 정보 탭

섹션	설명
	• 비즈니스 단위 전략 • 목표 • 정보 개체

주의 필요 패널 아이콘

주의 필요 패널에는 비즈니스 애플리케이션에 대한 다음 아이콘이 포함되어 있습니다.

- 주의 필요 패널을 표시하거나 숨길 수 있는 주의 필요 아이콘( )
- 해당 기록의 팀 구성원과 팀을 볼 수 있는 연락처 아이콘( )
- 첨부 파일을 보고 기록에 추가할 수 있는 첨부 파일 아이콘( )

관련 정보

엔터프라이즈 포트폴리오

엔터프라이즈 포트폴리오 생성

애플리케이션 서비스 상세 정보

솔루션에 영향을 미칠 수 있는 애플리케이션 서비스에 대한 정보를 봅니다. 각 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 페이지에서는 기본적으로 실행 및 정보 탭에 애플리케이션 서비스 수명주기 단계 정보를 제공합니다. 기술 포트폴리오 관리 플러그인 〔sn_apm_tpm〕이 설치되어 있으면 위험 탭이 표시됩니다.

다음 테이블을 볼 때 DPM에서 볼 수 있는 내용은 소스 애플리케이션에서 제품 라이센스가 허용하는 항목에 따라 달라집니다. 각 데이터 요소를 보려면 필요한 설치 및 플러그인에 대한 디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스를 참조하십시오.

애플리케이션 서비스용 **KPI** 그룹

조직에서 최신 엔터프라이즈 포트폴리오 테이블과 함께 엔터프라이즈 포트폴리오 모듈을 사용하는 경우, 애플리케이션 서비스가 여러 포트폴리오에 포함될 수 있습니다. 여러 포트폴리오에 포함되는 경우에는 KPI(핵심성과지표) 그룹의 상속에 영향을 줍니다.

- 애플리케이션 서비스가 비즈니스 애플리케이션 포트폴리오에 포함될 수 있는 이유는 다음과 같습니다.
  - 애플리케이션 서비스는 비즈니스 애플리케이션으로 롤업됩니다.
  - 애플리케이션 서비스의 실행 데이터가 비즈니스 애플리케이션 수준에서 표시됩니다.
- 애플리케이션 유형 포트폴리오에 애플리케이션 서비스를 추가할 수 있습니다.

애플리케이션 서비스는 서로 다른 두 유형의 포트폴리오에 포함될 수 있으므로 애플리케이션 서비스는 서로 다른 두 위치에서 KPI 그룹을 상속합니다. 다음 사용 사례에서 KPI 그룹의 작동 방식에 대한 테이블을 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.

포트폴리오의 **KPI** 그룹

보기	표시된 **KPI**	조건
엔터프라이즈 포트폴리오 애플리케이션 서비스 미리 보기	엔터프라이즈 포트폴리오에서 상속된 KPI 그룹입니다. 엔터프라이즈 포트폴리오 KPI 그룹이 없으면 빈 상태가 표시됩니다.	애플리케이션 서비스 엔터프라이즈 포트폴리오 유형에는 애플리케이션 서비스가 포함되어 있으며 비즈니스 애플리케이션 유형에 연결되지 않습니다. cmdb_rel_ci를 사용하여 애플리케이션 서비스를 비즈니스 애플리케이션 엔터프라이즈 포트폴리오 유형에 연결할 수 있습니다. 상위는 비즈니스 애플리케이션이고 지원 항목은 애플리케이션 서비스여야 합니다. 필수 관계는 *Consumes: Consumed by*입니다.
엔터프라이즈 포트폴리오의 애플리케이션 서비스 상세 페이지 (실행 탭)	• 탐색 위치에 관계없이 상속된 모든 KPI 그룹이 표시됩니다. • 또한 KPI 그룹이 해당 애플리케이션 서비스 디스플레이에 직접 추가됩니다.	애플리케이션 서비스가 추가되고 상위 엔터프라이즈 포트폴리오가 해당 KPI 그룹 유형으로 매핑됩니다.
개인 포트폴리오 또는 목록의 애플리케이션 서비스	모든 KPI 그룹	조건이 없습니다.

실행 탭

DPM 페이지의 KPI 결과에 대한 자세한 내용은 KB1637474 를 참조하십시오.

애플리케이션 서비스 실행 탭

섹션	설명

애플리케이션 서비스 성과	애플리케이션 서비스에 대한 성과 상세 정보입니다. 각 섹션의 그래프와 카드를 선택하면 자세한 내용을 볼 수 있습니다. 각 표시기에는 정보 아이콘( )이 있으며, 이 아이콘을 선택하면 해당 표시기에 대한 도구 설명이 제공됩니다.이 섹션에는 다음과 같은 KPI 그룹 및 표시기가 있습니다.
	• 포트폴리오 성공 메트릭
	  ○ 가용성
	  ○ 서비스 수준 계약(SLA) 위반이 발생한 인시던트
	  ○ 변경으로 발생한 인시던트
	  ○ 성공한 변경

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 서비스 실행 탭

섹션	설명

	• 비즈니스 애플리케이션 성과
	  ○ 인시던트 수
	  ○ 문제 수
	  ○ 변경 수
	• 서비스 상태
	  ○ 중요 인시던트
	  ○ 심각 경보
	  ○ 종결된 변경
	• 서비스 영향도
	  ○ 영향을 받는 비율
	  ○ 시간에 따른 중요 심각도
	• 경보 추세
	  ○ 경보로 발생한 인시던트
	  ○ 심각도별 경보
	• 가용성 인사이트
	  ○ 가용성
	  ○ 계획되지 않은 중단
	  ○ 평균 중단 기간

약정	애플리케이션 서비스에 대한 약정 데이터입니다. 약정을 선택하면 상세 정보를 볼 수 있습니다.
사이트 신뢰성 관리(sn_sow_srm 플러그인이 설치됨)	애플리케이션 서비스에 대한 사이트 신뢰성 관리 정보 데이터입니다. 신뢰성 표시기를 보려면 sn_sow_srm 플러그인을 설치해야 합니다. 신뢰성 표시기를 선택하면 상세 정보를 볼 수 있습니다.
이 애플리케이션 서비스에 종속된 오퍼링	이 애플리케이션 서비스에 종속된 오퍼링 목록입니다. 오퍼링 수는 회색 상자에 표시됩니다. 상세 정보를 보려면 오퍼링을 선택합니다. 오퍼링에 대한 자세한 내용은 서비스 및 서비스 오퍼링 상세 정보 문서를 참조하십시오.

위험 탭

위험 탭을 보려면 기술 포트폴리오 관리 플러그인 [sn_apm_tpm]이 설치되어 있어야 합니다. 위험 탭에는 애플리케이션 서비스에 대한 기술 수명주기 위험이 표시되며 도넛형 보고서와 목록에 소프트웨어 및 하드웨어 모델이 함께 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
기술 포트폴리오 관리 플러그인(sn_apm_tpm)에는 두 개의 종속성 플러그인이 있습니다.

- 애플리케이션 포트폴리오 관리 [com.snc.apn]
- 소프트웨어 자산 관리 [com.snc.sams]

정보 탭

정보 탭에서는 애플리케이션 서비스에 대한 일반 정보를 제공합니다. 정보 탭의 필드는 편집할 수 없습니다.

애플리케이션 서비스 정보 탭

섹션	설명
애플리케이션 서비스 설명	애플리케이션 서비스에 대한 설명입니다.
일반 정보	애플리케이션 서비스에 대한 일반 정보입니다. • 비즈니스 중요도 • 버전 • 환경 • 운영 상태 • 그룹별로 관리 • 지원 그룹 • 승인 그룹 • 변경 그룹
개인 포트폴리오	애플리케이션 서비스에 대한 개인 포트폴리오입니다. 개인 포트폴리오 수는 회색 상자에 표시됩니다. 상세 정보를 보려면 개인 포트폴리오를 선택합니다.
애플리케이션 서비스 약정	애플리케이션 서비스에 대한 서비스 약정입니다. 약정 수는 회색 상자에 표시됩니다. 상세 정보를 보려면 약정을 선택합니다.
소프트웨어 및 하드웨어 모델	애플리케이션 서비스의 소프트웨어 및 하드웨어 모델입니다. 각각의 개수는 회색 상자에 표시됩니다. 상세 정보를 보려면 소프트웨어 또는 하드웨어 모델을 선택합니다.
관계	애플리케이션 서비스의 CI(구성 항목)입니다. CI 수는 회색 상자에 표시됩니다. 상세 정보를 보려면 CI를 선택합니다.

주의 필요 패널 아이콘

주의 필요 패널에는 애플리케이션 서비스에 대한 다음 아이콘이 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.

- 주의 필요 패널을 표시하거나 숨길 수 있는 주의 필요 아이콘( )
- 해당 기록의 팀 구성원과 팀을 볼 수 있는 연락처 아이콘( )
- 첨부 파일을 보고 기록에 추가할 수 있는 첨부 파일 아이콘( )

관련 정보

엔터프라이즈 포트폴리오

엔터프라이즈 포트폴리오 생성

주의 필요 패널 작업

디지털 포트폴리오 관리 포트폴리오

개인 포트폴리오를 만들고 구성하여 여러 솔루션을 한 곳에서 볼 수 있습니다. 관리자가 엔터프라이즈 포트폴리오를 생성합니다. 서비스 유형 엔터프라이즈 포트폴리오는 서비스 포트폴리오 관리 테이블을 사용하여 생성됩니다. 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스 포트폴리오는 엔터프라이즈 포트폴리오 테이블을 사용하여 생성됩니다. 목록 모듈을 사용하면 포트폴리오에 없는 서비스 및 애플리케이션의 목록 모듈도 볼 수 있습니다.

개인 포트폴리오

개인 포트폴리오에는 사용자가 편리하게 확인하고 보고할 수 있도록 서비스, 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스의 데이터가 한 공간에 포함되어 있습니다. 각 항목이 할당된 로드맵에 따라 진행되는지 확인하고 관심 있는 핵심성과지표(KPI)를 기반으로 성과를 평가할 수 있습니다.

개인 포트폴리오 개요

DPM 관리자 역할〔sn_dpm.dpm_manager〕이 있으면 내가 생성한 개인 포트폴리오 및 나에게 공유된 포트폴리오를 볼 수 있습니다. 개인 포트폴리오를 생성할 때 서비스와 비즈니스 애플리케이션, 서비스 및 서비스 오퍼링의 솔루션 데이터를 한 공간에 끌어와서 볼 수 있습니다. 개인 포트폴리오를 생성하기 위해 끌어오는 항목이 내가 소유한 것일 필요는 없습니다. 각 항목이 할당된 로드맵에 따라 진행되는지 확인하고 관심 있는 핵심성과지표(KPI)를 기반으로 성과를 평가할 수 있습니다. 관계 맵과 요약, 현재 문제를 볼 수도 있습니다.

생성한 개인 포트폴리오를 개인 또는 그룹과 공유할 수 있습니다. 그룹과 공유하려면 그룹에 DPM [dpm_manager] 역할이 있어야 합니다. 그룹에 DPM 관리자 역할을 할당하려면 디지털 포트폴리오 관리에 대한 역할 문서를 참조하십시오.

솔루션이 의존하는 서비스에 관심이 있을 수 있습니다(예: 서비스의 중단 또는 지연). 개인 포트폴리오에는 해당 정보가 표시되므로 각 ServiceNow 애플리케이션에서 서비스 상태를 확인할 필요가 없습니다.

개인 포트폴리오 필터링

개인 포트폴리오를 열면 포트폴리오에 있는 항목과 함께 솔루션 카드 목록이 표시됩니다. 표시되는 카드는 개인 포트폴리오의 항목에 따라 다릅니다. 볼 항목이 너무 많은 경우 모든 항목을 선택하여 표시할 카드를 필터링할 수 있습니다.

다음 목록에는 모든 항목을 선택하여 필터링할 수 있는 가능한 모든 솔루션 유형이 나와 있습니다. 개인 포트폴리오에 이러한 솔루션 유형이 하나 이상 없는 경우 해당 솔루션 유형은 필터 목록에 표시되지 않습니다.

- 모든 서비스
- 모든 오퍼링
- 기술 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.

- 기술 서비스 오퍼링
- 비즈니스 서비스
- 비즈니스 서비스 오퍼링
- 애플리케이션 서비스

개인 포트폴리오 편집

개인 포트폴리오에서 연 솔루션을 편집하려면 포트폴리오를 구성하는 각 솔루션의 접근 제어 목록(ACL)에 따라 편집 권한이 있어야 합니다. 예를 들어, 나에게 서비스 편집자 역할이 할당되어 있고 내가 특정 서비스 및 오퍼링을 소유하고 있는 경우 개인 포트폴리오에서 연 특정 기록을 편집할 수 있습니다. 그러나 이러한 액세스 권한이 없는 경우 개인 포트폴리오에서 서비스 및 오퍼링만 보고 KPI를 확인할 수 있습니다.

팁:
DPM 관리자 역할 〔sn_dpm.dpm_admin〕을 보유한 사용자는 개인 포트폴리오에서 솔루션의 특정 탭과 탭 섹션을 숨길 수 있습니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

개인 포트폴리오 생성

관계 맵 보기

개인 및 엔터프라이즈 포트폴리오 참조

엔터프라이즈 포트폴리오

관리자는 엔터프라이즈 포트폴리오 테이블을 사용하여 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스를 위한 엔터프라이즈 포트폴리오를 생성합니다. 서비스 포트폴리오 관리 테이블을 사용하여 생성되는 서비스에 대한 엔터프라이즈 포트폴리오를 볼 수 있습니다. 엔터프라이즈 포트폴리오는 서비스 관련 항목과 분류 노드를 탐색하는 중첩 트리 형식으로 구성되어 있습니다.

엔터프라이즈 포트폴리오.

엔터프라이즈 포트폴리오를 사용하면 포트폴리오 분류의 각 수준에서 핵심 메트릭을 롤업할 수 있습니다. 노드 및 포트폴리오 수준에서 전체 성과를 볼 수 있습니다. 핵심 메트릭의 세부 항목을 사용하면 우수한 성과 및 기준 미달 성과에 기여하는 포트폴리오 영역을 확인할 수 있습니다.

개인 포트폴리오와 마찬가지로 엔터프라이즈 포트폴리오의 성과 스냅샷 정보를 볼 수 있습니다. 엔터프라이즈 포트폴리오를 보기 위해 솔루션을 소유할 필요는 없습니다.

관리자가 엔터프라이즈 포트폴리오를 생성합니다. 자세한 내용은 엔터프라이즈 포트폴리오 생성 문서를 참조하십시오.

엔터프라이즈 포트폴리오 유형

DPM에서 다음 세 가지 유형의 엔터프라이즈 포트폴리오를 생성, 확인 및 검색할 수 있습니다.

- 서비스 포트폴리오(보기 전용)
- 비즈니스 애플리케이션 포트폴리오
- 애플리케이션 서비스 포트폴리오

각 엔터프라이즈 포트폴리오 유형은 엔터프라이즈 포트폴리오를 검색할 때 명확하게 표시됩니다. 각 유형에 대한 자세한 내용은 엔터프라이즈 포트폴리오 탐색 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.

주:
서비스 포트폴리오는 DPM에서 볼 수 있지만 서비스 포트폴리오 관리 테이블을 사용하여 계속 생성됩니다. 비즈니스 애플리케이션 포트폴리오 및 애플리케이션 서비스 포트폴리오를 생성하려면 엔터프라이즈 포트폴리오 테이블을 사용합니다.

수명주기 스테이지

수명주기 스테이지별로 엔터프라이즈 포트폴리오를 필터링할 수 있습니다. 서비스 포트폴리오와 비즈니스 애플리케이션 포트폴리오에는 다음과 같은 수명주기 스테이지가 포함됩니다.

- 운영 전 — 솔루션에 아직 운영 데이터가 없습니다.
- 운영 — 솔루션에 운영 데이터가 있습니다.
- 폐기됨 — 솔루션이 더 이상 운영되지 않으며 새 데이터를 추적하지 않으므로 데이터가 최신 상태가 아닙니다.

애플리케이션 서비스 포트폴리오의 수명주기 스테이지는 운영 또는 폐기됨입니다.

주의 필요 상세 정보

엔터프라이즈 포트폴리오를 볼 경우 포트폴리오 뷰 하단의 탭으로 세분화된 주의 필요 상세 정보를 볼 수 있습니다. 예를 들어 비즈니스 애플리케이션 포트폴리오에서 주의 필요 탭에는 중요한 인시던트, 문제, 중단, 경보 및 기술 위험이 포함됩니다.

관리자는 수명주기 스테이지에 따라 포트폴리오에서 비즈니스 애플리케이션을 표시하거나 숨길 수 있습니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

엔터프라이즈 포트폴리오 사용

엔터프라이즈 포트폴리오 생성

엔터프라이즈 포트폴리오 탐색

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 애플리케이션에서 세 가지 유형의 엔터프라이즈 포트폴리오를 탐색할 수 있습니다(서비스, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스). DPM에서 서비스 엔터프라이즈 포트폴리오를 볼 수 있지만 해당 포트폴리오는 서비스 포트폴리오 관리 테이블을 사용하여 생성됩니다. 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스에 대한 엔터프라이즈 포트폴리오는 엔터프라이즈 포트폴리오 테이블에서 생성됩니다.

엔터프라이즈 포트폴리오는 각 유형의 엔터프라이즈 포트폴리오를 쉽게 탐색할 수 있도록 중첩 컨텐츠 트리 형식으로 구성되어 있습니다. 엔터프라이즈 포트폴리오 아이콘( )을 사용하여 엔터프라이즈 포트폴리오에 액세스하십시오. 엔터프라이즈 포트폴리오 액세스에 대한 자세한 내용은 엔터프라이즈 포트폴리오 사용 문서를 참조하십시오.

각 유형의 엔터프라이즈 포트폴리오는 해당 유형과 관련된 고유한 데이터를 제공합니다.

서비스 포트폴리오

서비스 엔터프라이즈 포트폴리오는 서비스 포트폴리오 관리 테이블에서 생성됩니다. DPM 작업 공간에는 분류 노드가 있는 중첩 컨텐츠 트리에 서비스 포트폴리오가 표시된 다음, 서비스 포트폴리오에 있는 서비스가 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.

서비스의 포트폴리오 구조

섹션	설명
분류 노드	• 컨텐츠 트리에서 서비스 엔터프라이즈 포트폴리오 아래의 첫 번째 수준입니다. • 분류 노드에 대해 다음과 같은 정보가 제공됩니다. ◦ 짧은 설명, 이름별 소유 및 전체 구독자가 포함된 헤더. ◦ 가용성, 열린 인시던트, 5일 동안 업데이트되지 않은 인시던트 및 새 요청에 대한 성능 스냅샷 메트릭. ◦ 중요 인시던트, 중단 및 변경에 대한 주의 필요 카드 • 상세 정보 보기 링크는 분류 노드에 대한 다음 정보를 제공합니다. ◦ 서비스 포트폴리오 이름, 관리자 이름 및 총 구독자가 포함된 헤더. ◦ 성과 스냅샷 메트릭과 범주의 서비스 세부 항목이 포함된 개요 탭 주: 2.2.15 이전 버전의 DPM에는 서비스 세부 항목 섹션에 중복 서비스가 표시될 수 있습니다. 자세한 내용은 KB1123710 을 참조하십시오. ◦ 포트폴리오와 관련된 모든 분류 노드가 있는 분류 노드 탭. ◦ 상위, 분류(비즈니스 또는 기술), 단계, 상태, 중요도 및 소유자 이름과 함께 포트폴리오의 모든 서비스를 나열하는 서비스 탭. 비즈니스 서비스 생성 또는 기술 서비스 생성을 선택하여 해당 작업을 서비스 빌더에서 수행할 수도 있습니다. ◦ 분류 노드에 대한 설명과 일반 정보가 포함된 정보 탭 ◦ 중요 인시던트, 중단 및 변경 사항을 나열하는 주의 필요 패널
서비스 및 서비스 오퍼링	• 컨텐츠 트리에서 분류 노드 아래의 다음 두 수준입니다. 서비스 및 서비스 오퍼링은 기술 또는 비즈니스일 수 있습니다. • 헤더: ◦ 짧은 설명 ◦ 소유자 이름 ◦ 제공 관리자 이름 ◦ 총 구독자. ◦ 단계(CSDM 필드를 사용하는 경우 수명주기 스테이지) ◦ 상태(CSDM 필드를 사용하는 경우 수명주기 상태) 주: CSDM 수명주기 필드 이름에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리에 CSDM 가이드라인 적용 문서를 참조하십시오. • 가용성, 열린 인시던트, 5일 동안 업데이트되지 않은 인시던트 및 새 요청에 대한 성능 스냅샷 메트릭. • 중요 인시던트, 중단 및 변경에 대한 주의 필요 카드 • 추가 메뉴 아이콘( )을 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.

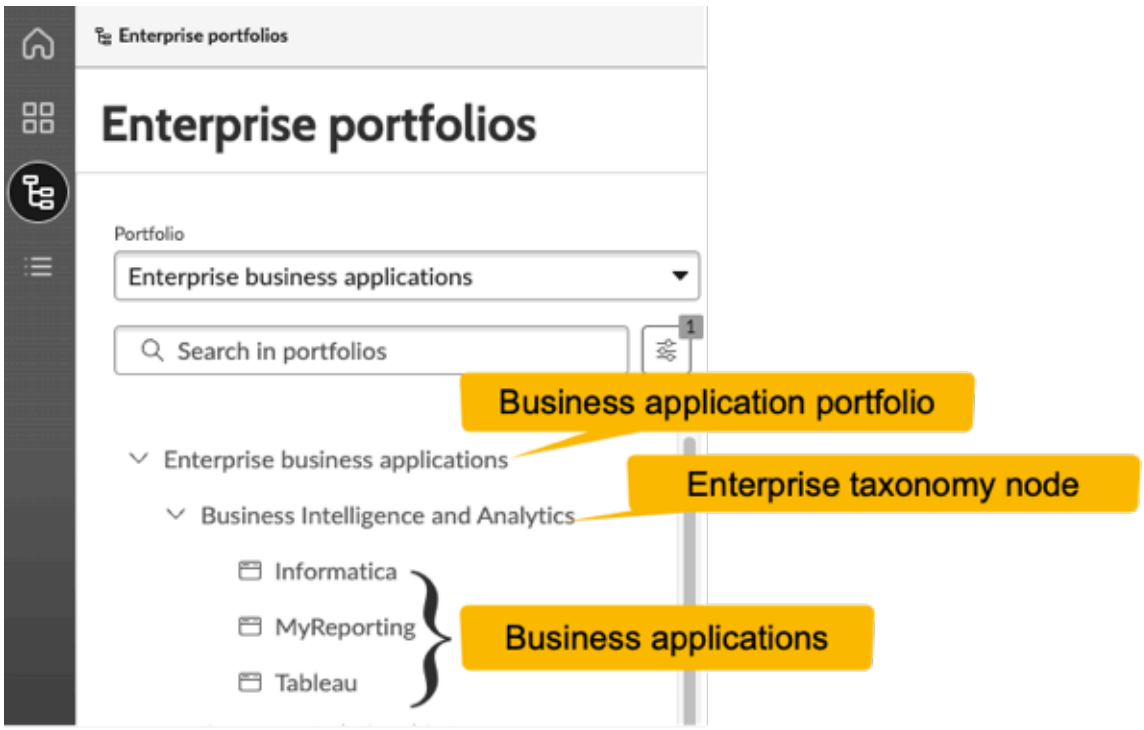
서비스의 포트폴리오 구조

섹션	설명
	◦ 개인 포트폴리오에 서비스 또는 서비스 오퍼링을 추가합니다. 자세한 내용은 개인 포트폴리오 생성 문서를 참조하십시오. ◦ DPM 홈페이지에 서비스를 추가합니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 홈페이지 문서를 참조하십시오. ◦ 서비스 빌더에서 서비스 또는 서비스 오퍼링을 편집합니다. 자세한 내용은 서비스 빌더에서 서비스 만들기 문서를 참조하십시오. • 상세 정보 보기 링크는 서비스 또는 서비스 오퍼링 상세 정보를 시작합니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스에서 서비스 및 서비스 오퍼링 섹션을 참조하십시오.

비즈니스 애플리케이션 포트폴리오

비즈니스 애플리케이션 엔터프라이즈 포트폴리오는 엔터프라이즈 포트폴리오 테이블을 사용하여 생성됩니다. DPM 작업 공간은 최상위 수준에서 엔터프라이즈 분류 노드로 시작하는 중첩 컨텐츠 트리에 엔터프라이즈 포트폴리오를 표시합니다(둘 이상 있을 수 있음). 상위 노드 다음에는 엔터프라이즈 포트폴리오에 있는 비즈니스 애플리케이션이 나열됩니다. 다음은 비즈니스 애플리케이션 엔터프라이즈 포트폴리오 컨텐츠 트리의 예입니다.

비즈니스 애플리케이션 엔터프라이즈 포트폴리오 컨텐츠 트리 예



중요사항:
이미지에서는 포트폴리오 필드가 엔터프라이즈 비즈니스 애플리케이션으로 표시되어 있습니다. 현재 표시된 엔터프라이즈 포트폴리오와 다른 유형의 엔터프라이즈 포트폴리오를 선택하려면 포트폴리오 필드에서 값을 삭제한 다음, 다른 포트폴리오 유형(서비스, 비즈니스 또는 애플리케이션 서비스)을 볼 수 있도록 필드를 (다시) 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.

비즈니스 애플리케이션용 포트폴리오 구조

섹션	설명
엔터프라이즈 분류 노드	• 컨텐츠 트리에서 비즈니스 애플리케이션 엔터프라이즈 포트폴리오 아래의 첫 번째 수준입니다. 하위 엔터프라이즈 분류 노드가 있는 경우 두 번째 또는 세 번째 수준을 포함할 수 있습니다. • 헤더: ○ 짧은 설명 ○ 소유자 이름 ○ 관리자 이름 ○ 총 구독자 • 가용성, 서비스 수준 계약(SLA) 위반 인시던트, 변경으로 발생한 인시던트 및 성공한 변경에 대한 포트폴리오 성공 메트릭. • 중요 인시던트, 중단, 변경, 경보, 위험 및 감사에 대한 주의 필요 카드. • 상세 정보 보기 링크는 엔터프라이즈 분류 노드에 대한 다음 정보를 제공합니다. ○ 소유자 이름과 관리자 이름이 있는 헤더 ○ 포트폴리오 성공 메트릭과 엔터프라이즈 분류 노드의 비즈니스 애플리케이션 세부 항목이 포함된 개요 탭 ○ 모든 관련 분류 노드를 나열하는 분류 노드 탭. ○ 엔터프라이즈 분류 노드에 있는 비즈니스 애플리케이션 목록이 포함된 비즈니스 애플리케이션 탭 ○ 엔터프라이즈 분류 노드에 대한 설명과 일반 정보가 포함된 정보 탭 ○ 엔터프라이즈 분류 노드에 대한 중요 인시던트, 중단, 변경, 경보, 위험 및 감사가 나열된 주의 필요 패널
비즈니스 애플리케이션	• 컨텐츠 트리에서 엔터프라이즈 분류 노드 아래의 다음 수준입니다. • 헤더: ○ 짧은 설명 ○ 애플리케이션 소유자 이름 ○ 비즈니스 소유자 이름 ○ 총 구독자. ○ 상태 전체 위험은 비어 있습니다. • 가용성, SLA 위반 인시던트, 변경으로 발생한 인시던트 및 성공한 변경에 대한 포트폴리오 성공 메트릭. • 중요 인시던트, 변경, 위험 및 감사에 대한 주의 필요 카드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션용 포트폴리오 구조

섹션	설명
	• 추가 메뉴 아이콘(⋮)을 사용하면 비즈니스 애플리케이션을 개인 포트폴리오에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 개인 포트폴리오 생성 문서를 참조하십시오. • 상세 정보 보기 링크는 비즈니스 애플리케이션 상세 정보를 시작합니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스에서 비즈니스 애플리케이션 섹션을 참조하십시오.

애플리케이션 서비스 포트폴리오

애플리케이션 서비스 엔터프라이즈 포트폴리오는 엔터프라이즈 포트폴리오 테이블을 사용하여 생성됩니다. 애플리케이션 서비스 포트폴리오의 정보는 애플리케이션 서비스와 관련하여 몇 가지 차이점이 있는 비즈니스 애플리케이션 포트폴리오와 유사합니다.

애플리케이션 서비스 포트폴리오의 KPI 그룹에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 서비스 상세 정보 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 서비스용 포트폴리오 구조

섹션	설명
엔터프라이즈 분류 노드	• 컨텐츠 트리에서 애플리케이션 서비스 엔터프라이즈 포트폴리오 아래의 첫 번째 수준입니다. 하위 엔터프라이즈 분류 노드가 있는 경우 두 번째 또는 세 번째 수준을 포함할 수 있습니다. • 헤더: ◦ 짧은 설명 ◦ 소유자 이름 ◦ 관리자 이름 ◦ 총 구독자. • 가용성, 평균 해결 일(MTTR), 변경으로 발생한 인시던트 및 성공한 변경에 대한 포트폴리오 성공 메트릭 • 중요 인시던트, 중단, 변경, 경보, 위험 및 감사에 대한 주의 필요 카드. • 상세 정보 보기 링크는 엔터프라이즈 분류 노드에 대한 다음 정보를 제공합니다. ◦ 소유자 이름과 관리자 이름이 있는 헤더 ◦ 포트폴리오 성공 메트릭과 엔터프라이즈 분류 노드의 애플리케이션 서비스 세부 항목이 포함된 개요 탭 ◦ 엔터프라이즈 분류 노드에 있는 애플리케이션 서비스 목록이 포함된 애플리케이션 서비스 탭 ◦ 엔터프라이즈 분류 노드에 대한 설명과 일반 정보가 포함된 정보 탭 ◦ 엔터프라이즈 분류 노드에 대한 중요 인시던트, 중단, 변경, 경보, 위험 및 감사가 나열된 주의 필요 패널.
애플리케이션 서비스	• 컨텐츠 트리에서 엔터프라이즈 분류 노드 아래의 다음 수준입니다. • 헤더:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 서비스용 포트폴리오 구조

섹션	설명
	○ 짧은 설명 ○ 소유자 이름 ○ 관리자 이름 ○ 운영 상태 전체 위험은 비어 있습니다. • 가용성, SLA 위반 인시던트, 변경으로 발생한 인시던트 및 성공한 변경에 대한 포트폴리오 성공 메트릭. • 중요 인시던트, 변경, 중단, 위험 및 경보에 대한 주의 필요 카드 • 추가 메뉴 아이콘( )을 사용하면 애플리케이션 서비스를 개인 포트폴리오에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 개인 포트폴리오 생성 문서를 참조하십시오. • 상세 정보 보기 링크는 애플리케이션 서비스 상세 정보를 시작합니다. 이 화면에 포함된 항목에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스에서 애플리케이션 서비스 섹션을 참조하십시오.

관련 정보

엔터프라이즈 포트폴리오

엔터프라이즈 포트폴리오 사용

목록 모듈

디지털 포트폴리오 관리(DPM)의 목록 모듈은 개인 포트폴리오 또는 엔터프라이즈 포트폴리오에 있을 수도 있고 없을 수도 있는 정보를 제공합니다. 목록 모듈을 보거나 만들기 위해 솔루션을 소유할 필요는 없습니다.

DPM 작업 공간의 목록 모듈에는 목록과 내 목록의 두 탭이 포함됩니다. 다음 범주는 목록 탭에 있으며 각각 나의 소유 및 모두 옵션이 있습니다.

- 서비스
- 오퍼링
- 비즈니스 애플리케이션
- 애플리케이션 서비스
- 수요
- 프로젝트
- 계약

지정된 범주에 대해 모두를 선택하면 소유하지 않더라도 해당 범주의 모든 기록이 표시됩니다. 기록 목록과 마찬가지로 뷰에서 열을 정렬, 필터링 및 변경할 수 있습니다. 내 목록이라고 하는 개인 목록에 추가할 수도 있습니다.

서비스 오퍼링, 로드맵, 프로젝트, 수요, 아이디어, 계약, 인시던트, 팀 구성원 또는 팀 등 관심 있는 기록을 추가하여 개인 목록을 생성합니다. 목록을 만들 때 기존 목록에서 시작하거나 직접 목록을 만들 수 있습니다. 목록을 생성한 후에는 목록 모듈의 내 목록 탭에 해당 목록이 표시됩니다. 둘 이상의 목록을 생성한 후에는 목록을 구성하는 데 도움이 되도록 재정렬을 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.

관련 정보

목록을 사용하여 작업

디지털 포트폴리오 관리의 **KPI** 그룹

DPM에서 가장 중요한 KPI(핵심성과지표) 그룹을 정의하고 구성합니다. KPI 그룹을 서비스 및 애플리케이션과 연결하면 중앙 집중식 영역에서 해당 성과를 분석할 수 있습니다.

KPI 그룹을 사용합니다.

KPI 그룹을 사용하면 다음과 같은 여러 방법으로 각 솔루션의 성과를 분석할 수 있습니다.

- KPI 표시기 카드에서 ⓘ을 선택하여 KPI 표시기에 대한 자세한 설명을 참조하십시오.
- 드릴다운하여 벤더, KPI 그룹 또는 개별 KPI에 대한 추세와 성과 이력을 봅니다.
- 지원 KPI를 선택하여 관련 기록 상세 정보를 봅니다.
- KPI에 대한 스파크라인을 확인하면 데이터를 빠르게 시각적으로 볼 수 있습니다.
- 최근 점수 시스템 속성(*sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score*)이 활성화된 경우 최신(또는 마지막) KPI 점수를 확인합니다.

  가장 관심 있는 방식으로 KPI 그룹 데이터를 확인하십시오. 관리자는 언제든지 시스템 속성을 업데이트할 수 있으므로 사용자는 KPI 그룹 데이터를 최근 점수 또는 집계 점수별로 볼 수 있습니다. 관리자가 최근 점수 시스템 속성을 활성화하면 다음 항목이 DPM에 표시됩니다.

  - 집계 계층(합계 또는 평균 기준) 없이 DPM의 모든 KPI 그룹에 있는 KPI 표시기에 대해 마지막으로 수집된 점수
  - 각 KPI 세부 항목 그리드의 모든 값에 대해 마지막으로 수집된 점수
  - 추세 및 시계열 시각화를 위한 지난 30일 간의 점수. KPI별로 서로 다른 시간 범위를 설정할 수 있습니다.
  - 점수가 수집된 날짜(각 KPI 표시기 카드에 표시됨)

  주:
  DPM의 2024년 6월 릴리스부터 신규 및 zBoot 고객에 대해 최신 점수 시스템 속성이 true로 설정됩니다. 해당되지 않는 경우 DPM 관리자는 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 관리 〉 **KPI** 그룹 속성으로 이동하여 최신 점수 시스템 속성을 활성화할 수 있습니다. 관리자에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성을 참조하십시오.

  DPM에서 KPI 드릴다운 정보에 액세스하면 시스템이 브라우저 주소 필드의 URL 끝에 타임스탬프를 추가합니다. 타임스탬프는 밀리초 단위이며 epoch 시간을 기준으로 합니다.

DPM 기본 시스템에는 서비스 및 기타 솔루션에 대한 전반적인 성과와 개별 메트릭을 평가하는 귀중한 표시기를 제공하는 KPI 그룹이 포함됩니다. 자체 KPI 그룹을 생성할 수도 있지만 기본 시스템 옵션을 살펴보는 것이 좋습니다.

엔터프라이즈 포트폴리오의 **KPI** 그룹

두 개의 KPI 그룹을 통해 엔터프라이즈 포트폴리오의 솔루션에 대한 유연한 보고 기능을 사용할 수 있습니다.

- 엔터프라이즈 포트폴리오

  엔터프라이즈 포트폴리오 KPI 그룹 [*Portfolio success metrics*]을 사용하면 모든 엔터프라이즈 포트폴리오 유형에 매핑하여 포트폴리오 성과를 볼 수 있습니다. 가용성, 평균 해결 시간(MMTR), 변경으로 발생한 인시던트 및 성공한 변경을 추적할 수 있습니다. 엔터프라이즈 포트폴리오의 상세 정보를 볼 때 이러한 성과 메트릭을 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.

- 비즈니스 애플리케이션

  비즈니스 애플리케이션 KPI 그룹 유형 [*Business application performance*]를 사용하면 비즈니스 애플리케이션의 인시던트 수, 문제 수 및 변경 횟수를 추적할 수 있습니다. DPM 작업 공간에서 비즈니스 애플리케이션의 실행 탭에서 이러한 성과 메트릭을 확인할 수 있습니다.

  중요사항:
  실행 탭에 데이터를 표시하려면 비즈니스 애플리케이션 성과 KPI 그룹을 비즈니스 애플리케이션에 매핑해야 합니다.

주:
비즈니스 애플리케이션 성과 KPI 그룹은 Utah 릴리스 이전에 사용된 메트릭을 대체합니다. KPI 그룹을 만들고 편집한 후 비즈니스 애플리케이션에 매핑할 수 있으므로 보다 유연하게 보고 기능을 구성할 수 있습니다. 메트릭을 변경하기 위해 UIB에서 페이지를 편집할 필요는 없습니다.

애플리케이션 서비스용 **KPI** 그룹

KPI 그룹은 애플리케이션 서비스에 대해 상속되지 않지만 애플리케이션 서비스에 대한 *Availability insights* KPI 그룹으로 다음을 수행할 수 있습니다.

- 소유하거나 담당하는 애플리케이션 서비스에 대한 가용성 보기 및 평가
- 가용성 인사이트 KPI 그룹을 일대다 애플리케이션 서비스에 매핑
- 애플리케이션 서비스의 실행 탭에서 가용성 약정 및 약정 성과 보기
- 애플리케이션 서비스의 정보 탭에 나열된 모든 약정 보기

관련 정보

디지털 포트폴리오 관리에서 KPI 업데이트

엔터프라이즈 포트폴리오 탐색

디지털 포트폴리오 관리와 함께 설치되는 KPI 그룹

디지털 포트폴리오 관리에서 KPI 그룹 및 매핑 생성

서비스 가용성 예시를 사용하여 디지털 포트폴리오 관리에서 KPI 구성

디지털 포트폴리오 관리의 **DevOps** 가치 스트림 메트릭

디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 솔루션 성과와 관련된 주요 메트릭을 봅니다. DevOps 모델에서 솔루션을 관리하는 경우 비즈니스 애플리케이션에 대한 DevOps 데이터를 볼 수 있을 뿐만 아니라 DPM에서 직접 DevOps 변경 작업 공간에 링크할 수 있습니다.

주요 메트릭은 솔루션에서 수행 중인 작업의 성과에 미치는 영향을 평가하는 데 도움이 됩니다. DPM 내 비즈니스 애플리케이션의 컨텍스트에서 DevOps 가치 스트림 메트릭을 봅니다(예: 변경으로부터 재개하는 데 걸리는 평균 시간, 변경 실패율 및 리드 타임). DPM 내 비즈니스 애플리케이션에서 직접 DevOps 변경 작업 공간에 액세스하여 데이터 기반 의사 결정을 내릴 수도 있습니다. 가속 메트릭은 빌드 탭과 실행 탭에 모두 표시되므로 각 단계에 대한 비즈니스 애플리케이션의 컨텍스트에서 데이터를 볼 수 있습니다. 비즈니스 애플리케이션의 빌드 탭에서 플로우 메트릭 데이터를 볼 수 있습니다.

주:
DPM 내의 DevOps 가속 메트릭 및 플로우 메트릭을 보려면 관리자가 DevOps 시스템 속성을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성을 참조하십시오.

비즈니스 애플리케이션의 빌드 탭에서 다음 데이터를 숫자 형태 및 차트로 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.

- 가속 메트릭
- ○ 지난 30일 동안 배포하는 데 걸린 평균 리드 타임
  - 커밋에서 배포까지 리드 타임
  - 지난 30일 동안의 평균 배포 빈도
  - 프로덕션 배포 빈도
- 플로우 메트릭
  - 에픽의 평균 플로우 시간
  - 에픽 및 기능의 평균 플로우 시간
  - 버그 및 스토리의 평균 수
  - 버그 및 스토리의 배포
  - 에픽, 스토리 및 버그에 대한 진행 중 주기 시간(각각에 고유한 위젯이 있음)
  - 진행 중 항목

비즈니스 애플리케이션의 실행 탭에서 다음 가속 메트릭 데이터를 숫자 형태 및 차트로 봅니다.

- 지난 30일 동안 변경으로 인해 발생한 인시던트의 평균 재개 시간
- 변경(DevOps 변경 및 비DevOps 변경으로 세분화됨)으로 인해 발생한 인시던트의 평균 재개 시간

> **주:**
> 비DevOps 변경은 변경 테이블에 나열된 기타 변경을 의미합니다.

- 지난 30일 동안의 평균 변경 실패율
- 시간 경과에 따른 변경 실패율(DevOps변경 및 비DevOps 변경으로 세분화됨)
- 평균 재개 시간

디지털 포트폴리오 관리 구성

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 작업 공간을 활성화하고 조직에 대한 설정을 구성합니다. 데이터를 표시하도록 설정하면 서비스, 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스를 모니터링할 수 있습니다. 모든 구성 작업에는 DPM 관리자 역할 〔sn_dpm.dpm_admin〕이 필요합니다.

안내 설정을 사용하여 디지털 포트폴리오 관리**(DPM)** 구현

안내 설정은 ServiceNow 인스턴스에서 DPM 작업 공간을 구성하는 데 도움이 되는 일련의 작업을 제공합니다. DPM에 대한 안내 설정을 열려면 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **DPM** 관리자 센터로 이동합니다.

자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리의 관리자 센터 문서를 참조하십시오.

구성 개요

DPM 관리자 역할 〔sn_dpm.dpm_admin〕이 있는 경우 DPM 관리자 센터 또는 시스템 속성을 사용하여 DPM 작업 공간을 구성할 수 있습니다.

DPM 관리자 센터에서는 다음 구성 작업을 수행할 수 있는 안내형 워크스루가 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 조직에 맞게 구성할 준비가 된 솔루션을 식별합니다. 솔루션은 서비스, 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스일 수 있습니다.
2. 조직에 대해 구성할 준비가 된 서비스 포트폴리오 또는 엔터프라이즈 포트폴리오를 식별합니다.
3. 솔루션 수명주기의 계획 부분에 대한 계획 수립 항목을 평가합니다. 조직에서 수명주기의 계획 수립 부분을 사용하지 않는 경우 프롬프트에 따라 조직의 계획 뷰를 제거합니다.
4. 빌드 메트릭을 평가하여 솔루션 수명주기의 빌드 부분에서 솔루션의 성과를 보여줍니다.
5. KPI(핵심성과지표) 그룹을 매핑하여 솔루션의 성과를 추적합니다.
6. 제안된 작업에 액세스하여 DPM 작업 공간이 조직에 맞게 준비되었는지 확인합니다.

보다 맞춤형 구성을 만들려면 다음 자원을 참조합니다.

- UI 빌더
- Open a Configurable Workspace experience in UI Builder
- List of workspaces

이 섹션에는 다음 구성 주제가 나와 있습니다.

관련 정보

디지털 포트폴리오 관리의 관리자 센터

디지털 포트폴리오 관리 활성화

디지털 포트폴리오 관리 플러그인은 ServiceNow# ServiceNow Store에서 제공됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_dpm.dpm_admin

이 태스크 정보

ServiceNow Store에서 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 애플리케이션을 설치하면 필요한 플러그인이 자동으로 설치됩니다. DPM에서 기타 애플리케이션 데이터를 표시하기 위해 설치해야 하는 기타 애플리케이션 플러그인의 목록은 디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스를 참조하십시오.

프로시저

1. 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.
2. 플러그인을 찾습니다.
   필터 기준과 검색 창을 사용하여 이름 또는 ID로 검색합니다. 원하는 플러그인을 찾을 수 없으면 플러그인 요청 을 참조하십시오.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

디지털 포트폴리오 관리와 다른 **ServiceNow** 애플리케이션 통합

다른 ServiceNow 애플리케이션에서 데이터를 가져와 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 작업 공간에서 솔루션에 대한 포괄적인 뷰를 확인할 수 있습니다.

이 이미지는 DPM 작업 공간에서 솔루션 컨텍스트의 데이터를 볼 수 있도록 통합할 수 있는 모든 애플리케이션의 포괄적인 뷰를 제공합니다. 일부 애플리케이션은 기본 시스템과 함께 제공되며 다른 애플리케이션에는 플러그인이 필요합니다. 데이터 소스 및 필수 플러그인에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스 문서를 참조하십시오.

다음 테이블에서는 DPM 작업 공간과 통합될 때 표시되는 애플리케이션 데이터를 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.

서비스 및 서비스 오퍼링을 위한 **DPM** 작업 공간 통합 애플리케이션

DPM의 수명주기 탭	애플리케이션	DPM의 데이터 뷰
계획	전략 계획 또는 포트폴리오 계획	계획 로드맵 백로그
	지속적 개선 관리	개선 이니셔티브
	프로젝트 포트폴리오 관리	승인된 요구 다음 30일 이내에 시작되는 프로젝트
빌드	전략 계획 또는 포트폴리오 계획	추적 로드맵
	프로젝트 포트폴리오 관리	프로젝트 데이터 • 활성 프로젝트 목록 • 월별 프로젝트 지연 • 상태별 프로젝트 • 마일스톤이 누락된 프로젝트 • 중요 문제를 포함한 프로젝트
	변경 관리	변경 상세 정보
	지속적 개선 관리	개선 이니셔티브 데이터 • 상태별 이니셔티브 • 월별 지연 이니셔티브 • 지연된 작업 • 지난 30일 동안 종결된 개선 이니셔티브
실행	ITSM 퍼포먼스 분석(PA)	ITSM에서 제공되는 KPI(핵심성과지표) 데이터(문제, 변경, 중단 및 요청 포함) DPM에 더 많은 KPI 데이터를 표시하려면 디지털 포트폴리오 관리와 함께 설치되는 KPI 그룹 문서를 참조하십시오.

비즈니스 애플리케이션을 위한 **DPM** 작업 공간 통합 애플리케이션

DPM의 수명주기 탭	애플리케이션	DPM의 데이터 뷰
계획	전략 계획 또는 포트폴리오 계획	로드맵 및 백로그

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션을 위한 **DPM** 작업 공간 통합 애플리케이션

DPM의 수명주기 탭	애플리케이션	DPM의 데이터 뷰
	지속적 개선 관리	개선 이니셔티브
	애자일 개발 2.0	에픽, 스토리, 스프린트, 릴리스와 같은 Agile 데이터입니다.
	요구 관리	요구 데이터
빌드	전략 계획 또는 포트폴리오 계획	로드맵
	애자일 개발 2.0	에픽, 스토리, 스프린트, 릴리스와 같은 Agile 데이터입니다.
	프로젝트 포트폴리오 관리	프로젝트 데이터
	DPM에서 DevOps 활성화	DevOps 데이터
실행	애플리케이션 포트폴리오 관리(APM)	배포 데이터
	ITSM 퍼포먼스 분석(PA)	ITSM에서 제공되는 KPI(핵심성과지표) 데이터(문제, 변경, 중단 및 요청 포함) DPM에 더 많은 KPI 데이터를 표시하려면 디지털 포트폴리오 관리와 함께 설치되는 KPI 그룹 문서를 참조하십시오.
위험	거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스(GRC)	비즈니스 애플리케이션과 관련된 위험 데이터
	기술 포트폴리오 관리(TPM)	소프트웨어 및 하드웨어 위험 데이터

애플리케이션 서비스를 위한 **DPM** 작업 공간 통합 애플리케이션

DPM의 수명주기 탭	애플리케이션	DPM의 데이터 뷰
실행	서비스 포트폴리오 관리 인시던트 관리	가용성, 인시던트 데이터, 성공한 변경과 같은 엔터프라이즈 포트폴리오에 대한 포트폴리오 성공 메트릭
위험	기술 포트폴리오 관리(TPM)	소프트웨어 및 하드웨어 위험 데이터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 공간에 대한 브라우저 지원

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

디지털 포트폴리오 관리에 **CSDM** 가이드라인 적용

서비스 데이터는 서로 다른 애플리케이션을 사용하고 다양한 방식으로 서로 관련됩니다. 디지털 포트폴리오 관리(DPM)는 일반 서비스 데이터 모델(CSDM) 프레임워크를 참조하여 서비스 관련 데이터를 단일 뷰로 결합합니다.

DPM을 사용하면 비즈니스에 적합한 논리적 시퀀스로 서비스 데이터를 구성할 수 있습니다. 자신이 소유한 서비스뿐 아니라 소유하지 않지만 비즈니스에 영향을 미칠 수 있는 서비스에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

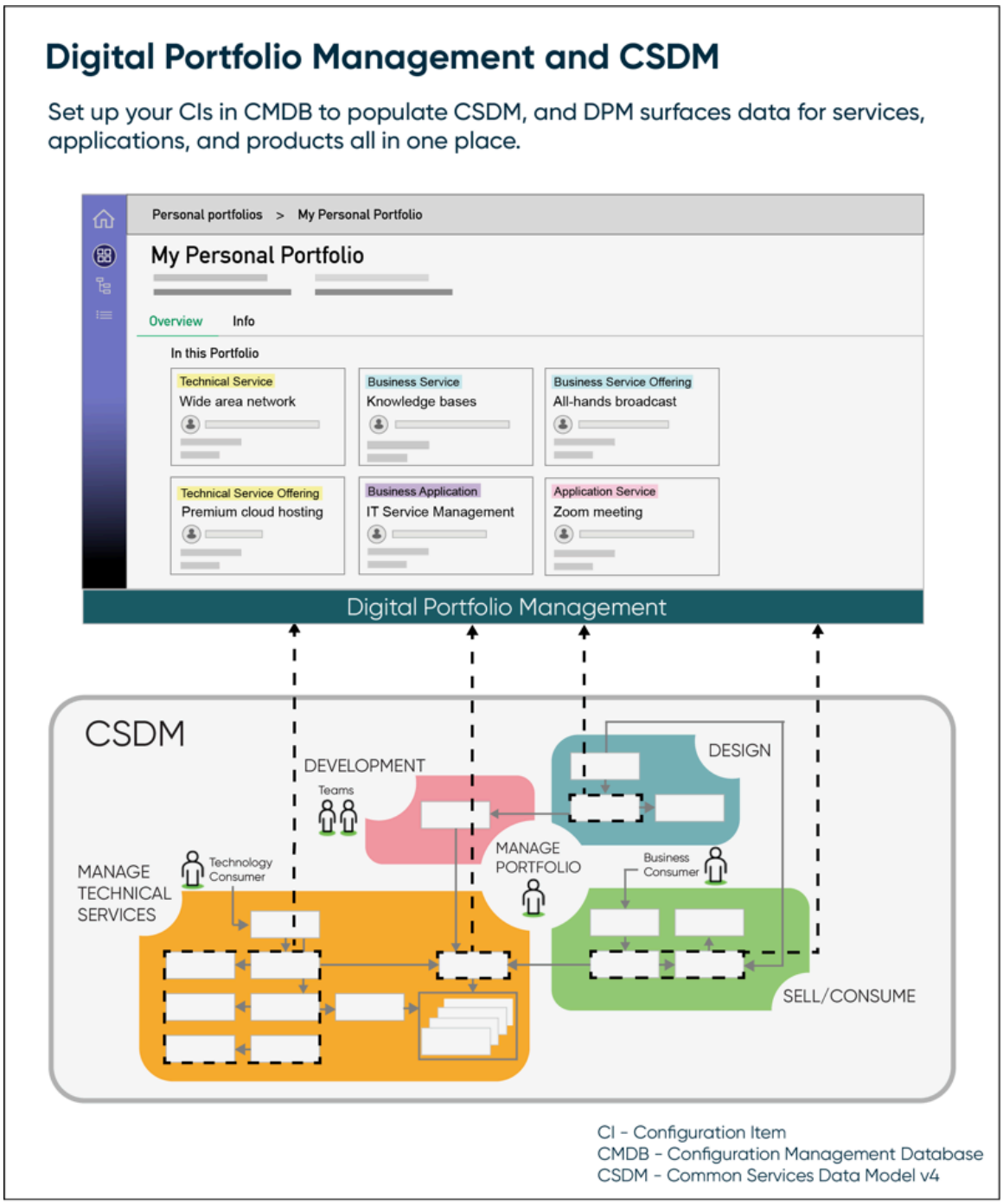
팁:
CSDM 설정 정보에 대해서는 Implementing the CSDM framework in stages 문서를 참조하십시오.

개인 포트폴리오 및 **CSDM**

DPM이 CSDM 프레임워크와 어떻게 연계하여 IT 환경의 전체적인 뷰를 제공하는지 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.

DPM과 CSDM



비즈니스 및 기술 서비스의 **CSDM** 수명주기 필드

DPM에 표시된 서비스 포트폴리오는 각 비즈니스 및 기술 서비스와 서비스 오퍼링의 헤더에 단계(또는 스테이지) 필드와 상태 필드를 표시합니다. 필드 값은 서비스 테이블(cmdb_ci_service)에서 가져옵니다.

다음 비교에서는 기존 서비스 포트폴리오 관리 단계 및 상태 필드와 CSDM 수명주기 스테이지 및 상태 필드의 차이점을 보여 줍니다.

이러한 필드는 PA(퍼포먼스 분석) 표시기를 사용할 때도 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.

서비스 포트폴리오 관리및 **CSDM**의 서비스 테이블 **[cmdb_ci_service]** 매핑

서비스 포트폴리오 관리 단계 및 상태 필드 이름	**CSDM** 수명주기 스테이지 및 수명주기 상태 필드 이름
파이프라인 | 요구 사항	개념화 | 평가 중
파이프라인 | 정의	개념화 | 평가 중
파이프라인 | 분석	개념화 | 평가 중
파이프라인 | 승인됨	개념화 | 평가 중
파이프라인 | 공인됨	디자인 | 공인됨
카탈로그 | 디자인	디자인 | 디자인
카탈로그 | 개발	디자인 | 디자인
카탈로그 | 빌드/테스트/릴리스	배포 | 테스트
카탈로그 | 운영	운영 | 사용 중
카탈로그 | 폐기	운영 | 폐기 보류 중
폐기됨 | 폐기됨	수명 종료 | 폐기됨
폐기됨 | 사용되지 않음	수명 종료 | 사용되지 않음

DPM의 **CSDM** 관계

DPM에서 원하는 데이터가 표시되도록 하려면 올바른 CSDM 관계를 설정해야 합니다.

솔루션과 구성 항목(CI) 간의 관계를 설정하는 방법은 상황에 따라 달라집니다. 자세한 내용은 CI relationships in the CSDM 문서를 참조하십시오.

관련 정보

- 디지털 포트폴리오 관리에 대한 CSDM 용어
- Implementing the CSDM framework in stages

디지털 포트폴리오 관리에 대한 **CSDM** 용어

ServiceNow# 제품인 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 및 서비스 포트폴리오 관리 모두 일반 서비스 데이터 모델(CSDM)과 밀접하게 연계되어 있으므로 이러한 애플리케이션에서 작업할 때 공통 용어를 알면 도움이 됩니다.

DPM 및 서비스 포트폴리오 관리에서 사용되는 일반 **CSDM** 용어

용어	정의	메모
포트폴리오	서비스, 제품, 프로젝트 또는 애플리케이션의 컬렉션입니다.	비즈니스에 대해 같은 항목을 함께 관리하는 데 사용됩니다. 포트폴리오는 프로젝트나 서비스와 같이 목표, 역량, 조직별로 그룹화할 수 있습니다.
비즈니스 역량	조직에서 비즈니스 모델을 실행하거나 임무를 수행하는 데 필요한 상위 수준의 역량입니다.	일반적으로 비즈니스 성과를 달성하기 위해 하나 이상의 특정 작업을 수행하는 컨텍스트에서 설명됩니다. 예로는 요구 관리 또는 재무 계획 수립이 있습니다.
서비스	고객이 특정 비용과 위험의 소유권 없이 달성하고자 하는	일반적으로 다음과 같은 세 가지 측면이 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.

DPM 및 서비스 포트폴리오 관리에서 사용되는 일반 **CSDM** 용어

용어	정의	메모
	결과를 촉진하여 고객에게 가치를 제공하는 수단입니다.	• 상호작용 • 오퍼링 • 서비스 시스템 ServiceNow는 세 가지 기본 서비스 유형을 제공합니다. • 비즈니스 • 기술 • 애플리케이션 고객은 기본 유형을 확장하여 조직의 서비스 유형에 맞도록 조정할 수 있습니다.
비즈니스 서비스	비즈니스 사용자에게 게시되는 서비스 유형이며 일반적으로 하나 이상의 비즈니스 역량을 뒷받침합니다.	일반적으로 비즈니스 사용자가 주문할 수 있습니다. 비즈니스 사용자는 ServiceNow# 서비스 카탈로그를 통해 원하는 오퍼링 및 서비스 약정 수준을 선택할 수 있습니다. 예로는 구매, 배송 및 재무가 있습니다.
기술 서비스	서비스 소유자에게 게시되며 일반적으로 비즈니스 또는 애플리케이션 서비스를 뒷받침하는 서비스 유형입니다.	일반적으로 서비스 소유자가 주문할 수 있습니다. 서비스 소유자는 서비스 카탈로그를 통해 원하는 오퍼링 및 서비스 약정 수준을 선택할 수 있습니다. 예로는 컴퓨터, 저장소 및 네트워크가 있습니다.
애플리케이션 서비스	배포된 애플리케이션 스택을 논리적으로 대표하는 서비스 유형입니다.	애플리케이션 서비스의 예로는 호스팅, 데이터 백업 및 복구가 있습니다. 주: 애플리케이션과 애플리케이션 서비스 간에는 1 대 1 관계가 없습니다.
애플리케이션	컴퓨터 인프라에서 특정 기능을 제공하도록 설계되어 배포된 프로그램, 모듈 또는 프로그램 그룹입니다.	동작을 정의하며 해당 애플리케이션과 연관된 특정 기능이 있습니다. 애플리케이션은 일반적으로 Apache 웹 서버와 같이 검색 가능한 기능입니다.
비즈니스 애플리케이션	기능을 제공하도록 구성된 모든 소프트웨어 및 인프라 환경(개발, 테스트, 제품)을 나타냅니다.	생산성을 높이고 다른 비즈니스 기능을 정확하게 수행하는 데 사용됩니다. 예로는 Dell Online이 있습니다.
서비스 카탈로그	사용 가능한 제품, 서비스, 서비스 약정 옵션 및 오퍼링에 대한 소비 가능한 뷰를 제공합니다.	사용자가 액세스할 수 있는 서비스를 관리하는 데 도움이 됩니다. 또한 카탈로그는 사용 가능한 서비스에 액세스할 수 있는 시작 지점입니다. 예로는 IT 서비스 카탈로그가 있습니다.
서비스 오퍼링	서비스를 기능, 가용성, 가격 및 패키징 옵션으로 분류한 것입니다.	지정된 서비스에 대해 다양한 수준의 성능과 기능을 제공할 수 있습니다. 예를 들어 ITSM Standard 및 ITSM Pro가 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.

DPM 및 서비스 포트폴리오 관리에서 사용되는 일반 **CSDM** 용어

용어	정의	메모
서비스 약정	소비자와 제공자 간에 합의된 서비스 제공 의무를 정의합니다.	서비스 수준 계약, 운영수준협약 및 외부공급계약과 같은 계약 형태로 나타나는 경우가 많습니다. 서비스 약정에는 한 오프링을 다른 오퍼링과 구별하는 특정 성능 특성이 포함됩니다.
CI(구성 항목)	현재 구성 관리에 있거나 곧 구성 관리에 들어 가는 인프라의 실제 및 논리적 구성 요소입니다.	서버, 데이터베이스 또는 라우터와 같은 단일 모듈이거나 전체 시스템과 같은 보다 복잡한 항목일 수 있습니다. 예로는 웹 서버, 데이터베이스 또는 인프라가 있습니다.
자산	재무 가치가 추적되는 항목입니다.	많은 자산이 CI이고 그 반대의 경우도 마찬가지이지만 항상 그렇지는 않습니다. 예를 들어 Microsoft Office 365라는 자산에는 재무 고려 사항이 포함된 수명주기가 있습니다.
운영 모델	조직이 고객 또는 수혜자에게 가치를 제공하는 방식을 추상적 방법 및 원칙적으로 시각적 방법으로 나타낸 것(모델)입니다.	일반적으로 조직의 운영 방식을 구성하는 다양한 요소를 나타냅니다. 일반적으로 혁신 모델, 지능형 자동화 정도, 산업 조율, 제공자 제공 모델, IT에 대한 비즈니스 예측과 같은 전략 포지션을 통합합니다.

디지털 포트폴리오 관리의 관리자 센터

디지털 포트폴리오 관리(DPM)의 관리자 센터에서는 관리자가 조직의 DPM 작업 공간을 설정하고 구성할 수 있도록 단계별로 안내합니다. 제공된 정보와 구성 프롬프트를 통해 엔드 투 엔드 서비스 및 애플리케이션 수명주기를 파악할 수 있습니다.

DPM 관리자 역할〔sn_dpm.dpm_admin〕을 통해 DPM 관리자 센터에 액세스하여 조직의 DPM 환경을 설정하고 구성합니다. 관리자 센터에서는 따라하기 쉬운 설정 단계를 제공하며 자원, 플러그인 및 구성 테이블에 대한 링크와 도구 설명이 포함되어 있습니다.

주:
관리자〔admin〕가 플러그인을 설치해야 합니다.

DPM 관리자 센터 액세스

DPM 관리자 센터에 액세스하려면 DPM 관리자 역할〔sn_dpm.dpm_admin〕이 있어야 합니다.

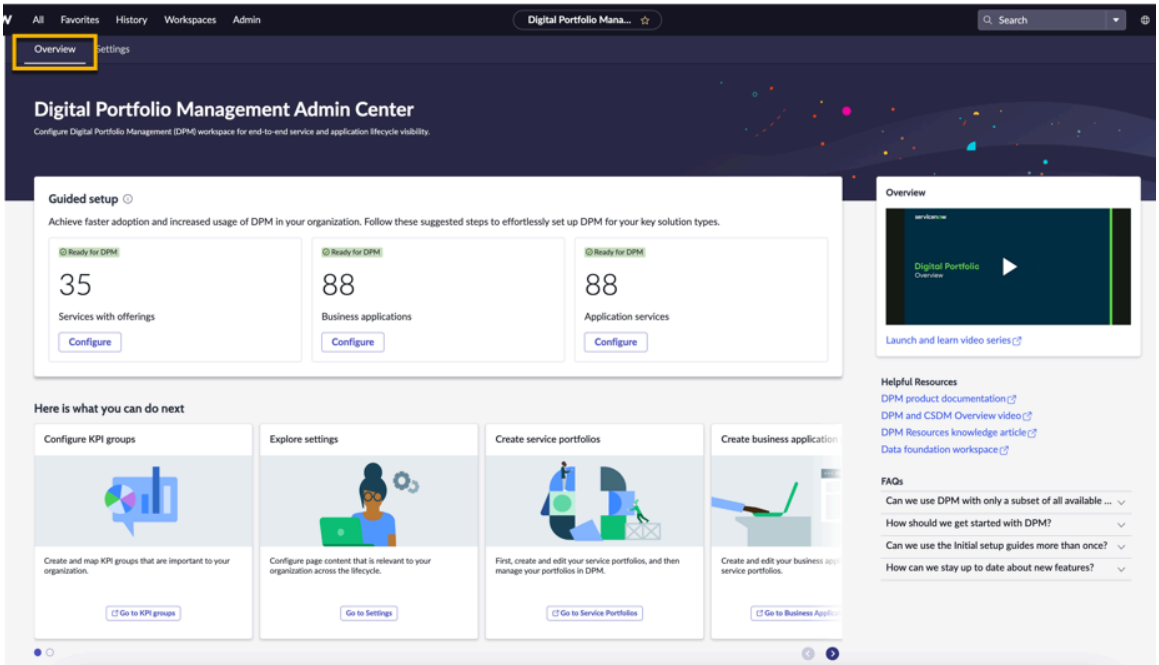
주:
기본 시스템과 함께 제공되는 데모 데이터 사용자에게 관리자 역할〔sn_dpm.dpm_admin〕이 할당되었습니다. 따라서 데모 데이터 사용자 중 한 명으로 가장하여 관리자 센터를 테스트할 수 있습니다.

모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **DPM** 관리자 센터로 이동합니다.

관리자 센터에는 개요와 설정의 두 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.

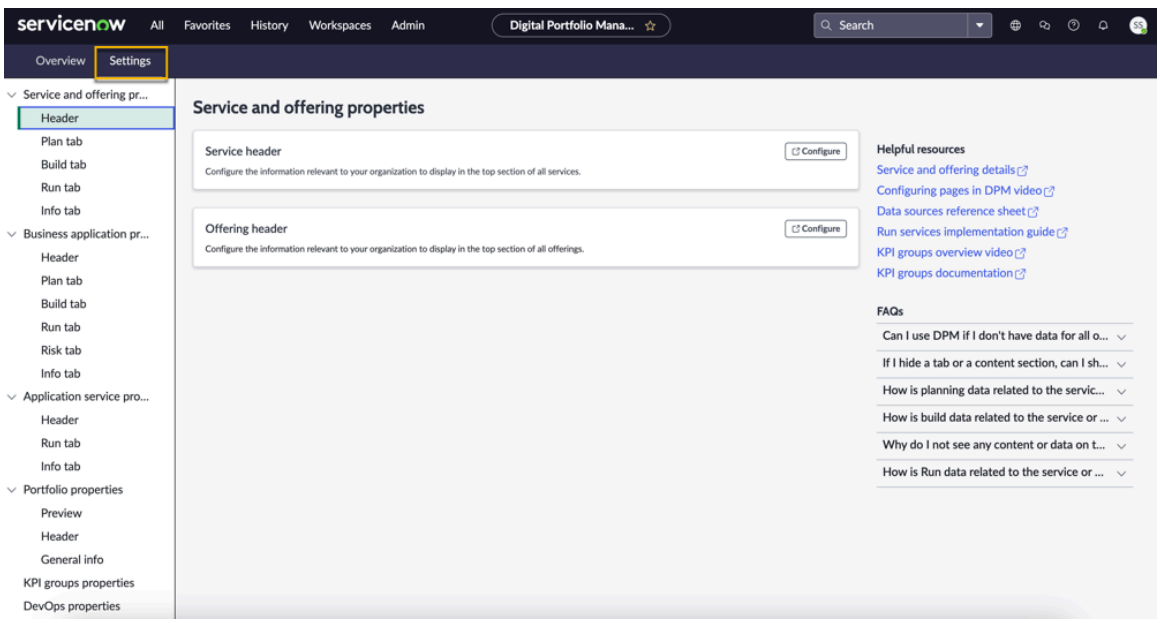
개요 탭



개요 탭에서는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 구성할 수 있는 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스가 포함된 서비스 수를 확인합니다.
- KPI(핵심성과지표) 그룹을 구성합니다.
- 설정을 살펴봅니다.
- 서비스 포트폴리오를 만들고 검토합니다.
- 비즈니스 애플리케이션을 만들고 검토합니다.
- 추가 도움이 필요한 자원에 액세스합니다.

설정 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.

설정 탭을 사용하면 솔루션(서비스, 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스)에 대해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 각 솔루션 페이지에서 다음을 구성합니다.
  - 헤더 필드
  - 계획 필드
  - 빌드 필드
  - 실행 필드
  - 정보 탭의 일반 정보 필드
  - KPI 그룹 속성
  - DevOps 속성
- 계획, 빌드 및 실행 탭을 표시하거나 숨깁니다.
- 각 메인 탭에서 필드를 표시하거나 숨깁니다.
- 추가 도움이 필요한 자원에 액세스합니다.

설정 단계 탐색

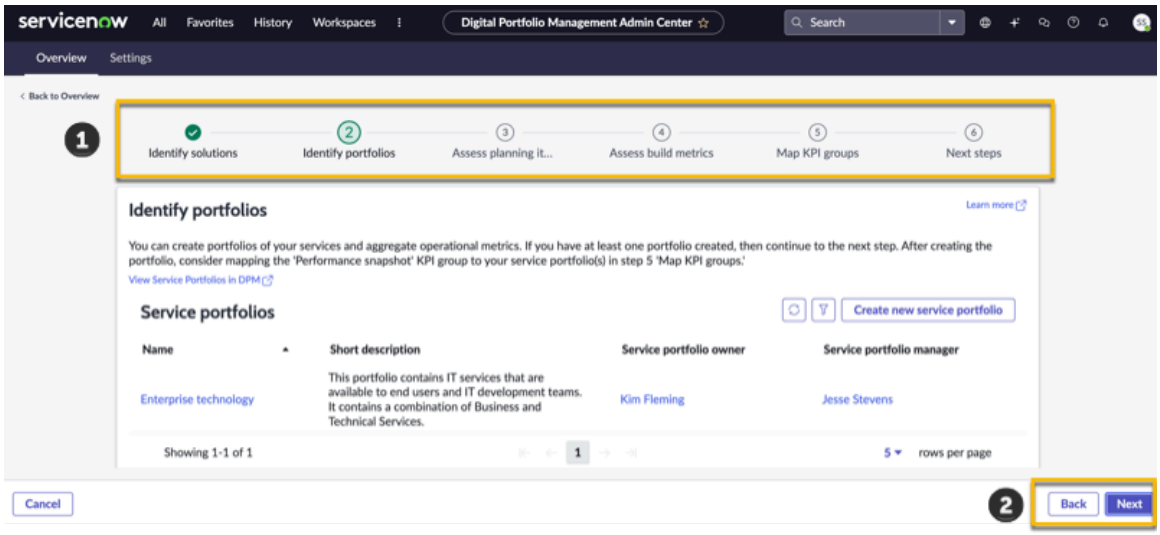
- 솔루션 카드(개요 탭)에서 구성을 선택합니다.
- 가이드식 안내에 따릅니다. 각 단계에는 DPM에서 데이터를 설정하기 위한 고유한 프롬프트, 지침 및 조건이 있습니다.
  - 솔루션 식별
  - 포트폴리오 식별
  - 계획 수립 항목 평가
  - 빌드 메트릭 평가
  - KPI 그룹 매핑
  - 다음 단계
- 두 가지 방법 중 하나로 단계를 진행합니다.

  1. 단계 번호를 선택합니다.

  완료된 단계에는 숫자 대신 확인 표시가 나타납니다. 구성 중인 단계는 숫자의 글꼴 크기가 더 크고 배경이 음영 처리됩니다.

  2. 다음 단계로 이동하려면 다음을 선택하고 이전 단계로 돌아가려면 뒤로를 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.



언제든지 원하는 단계로 이동하여 구성 설정을 업데이트할 수 있습니다.

중요사항:
구성하는 동안 빈 화면이 표시되면 해당 작업에 대한 액세스 권한이 없을 가능성이 큽니다. 액세스 문제를 해결하려면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

DPM 관리자 센터에서 페이지 헤더 구성

DPM 관리자 센터에서 솔루션에 대한 페이지 헤더 필드를 구성합니다. 구성에 따라 헤더 필드가 DPM 작업 공간에 표시되는 방식이 달라집니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpm.dpm_admin

이 태스크 정보
각 솔루션은 해당 솔루션에 대한 헤더 정보를 표시합니다. 예를 들어 서비스의 경우 헤더 정보에는 소유자 이름, 소비자 유형, 단계, 상태 및 비즈니스 중요도가 표시될 수 있습니다. 조직의 요구 사항에 가장 적합하도록 헤더 정보를 구성할 수 있습니다. DPM 관리자 센터를 사용하면 다음 솔루션에 대해 헤더 정보를 구성할 수 있습니다.

- 서비스 및 서비스 오퍼링(비즈니스 및 기술 둘 모두)
- 비즈니스 애플리케이션
- 애플리케이션 서비스
- 서비스 포트폴리오 및 분류
- 엔터프라이즈 포트폴리오 및 분류

프로시저

1. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **DPM** 관리자 센터 〉 설정으로 이동합니다.
2. 헤더 정보를 구성하려는 솔루션의 헤더를 선택합니다.
3. 구성을 선택합니다.
   기록을 편집하려면 올바른 애플리케이션 범위에 있어야 합니다. 다른 범위에 있으면 기록을 편집할 링크를 선택할 수 있는 텍스트 배너가 표시됩니다.
4. 보조 값 탭에서 필드 이름을 검토합니다.
   필드 이름은 DPM 작업 공간의 솔루션 헤더에 표시되는 정보를 나타냅니다.
5. 목록 뷰에서 필드를 구성합니다.
   목록 뷰에서 몇 가지 사소한 구성을 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.

- 활성 값을 true 또는 false로 설정할 수 있습니다. 필드가 false로 설정되면 DPM 작업 공간의 솔루션 헤더에 표시되지 않습니다.
- DPM 작업 공간의 솔루션 헤더에 활성 필드가 표시되는 순서를 변경할 수 있습니다.

6. 필드를 개별적으로 구성합니다.
   - 구성할 필드를 선택합니다. 기록을 편집하려면 올바른 애플리케이션 범위에 있어야 합니다. 다른 범위에 있으면 기록을 편집할 링크를 선택할 수 있는 텍스트 배너가 표시됩니다.
   - 정보를 검토 또는 변경합니다.

보조 값

필드	설명	편집 가능
테이블	항목의 테이블 이름입니다.	아니요
필드	DPM 작업 공간에 표시되는 항목의 필드 이름입니다.	예
순서	항목이 DPM 작업 공간의 솔루션 헤더에 표시되는 순서입니다.	예
애플리케이션	항목의 애플리케이션입니다.	아니요
작업 공간	항목의 작업 공간입니다.	아니요
활성	DPM 작업 공간의 솔루션 헤더에 항목이 표시되는지 여부를 결정하는 플래그입니다.	예
조건	항목에 대한 조건을 설정할 수 있는 구성 옵션입니다.	예

7. 업데이트를 선택합니다.

DPM 관리자 센터에서 정보 탭 구성

DPM 관리자 센터에서 솔루션에 대한 일반 정보 필드를 구성합니다. 구성에 따라 DPM 작업 공간에 있는 정보 탭의 일반 정보 섹션에 필드가 표시되는 방식이 달라집니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_dpm.dpm_admin

이 태스크 정보

각 솔루션에는 해당 솔루션에 대한 일반 정보를 표시하는 정보 탭이 있습니다. 예를 들어 서비스의 경우 정보 탭의 일반 정보 섹션에는 연관된 서비스 포트폴리오, 분류 노드, 서비스 분류(기술 또는 비즈니스), 단계, 상태 등이 표시될 수 있습니다. 조직의 요구 사항에 가장 적합하도록 일반 정보 섹션을 구성할 수 있습니다. DPM 관리자 센터를 사용하면 다음 솔루션에 대해 일반 정보 필드를 구성할 수 있습니다.

- 서비스 및 서비스 오퍼링(비즈니스 및 기술 둘 모두)
- 비즈니스 애플리케이션
- 애플리케이션 서비스
- 서비스 포트폴리오 및 분류
- 엔터프라이즈 포트폴리오 및 분류

프로시저

1. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **DPM** 관리자 센터 〉 설정으로 이동합니다.
2. 일반 정보 필드를 구성하려는 솔루션의 정보 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.

주:
포트폴리오 속성 옵션에서 일반 정보를 선택합니다.

3. 구성을 선택합니다.
기록을 편집하려면 올바른 애플리케이션 범위에 있어야 합니다. 다른 범위에 있으면 기록을 편집할 링크를 선택할 수 있는 텍스트 배너가 표시됩니다.
4. 보조 값 탭에서 필드 이름을 검토합니다.
필드 이름은 DPM 작업 공간에 있는 정보 탭의 일반 정보 섹션에 표시되는 정보를 나타냅니다.
5. 목록 뷰에서 필드를 구성합니다.
목록 뷰에서 몇 가지 사소한 구성을 수행하여 솔루션의 정보 탭에 표시되는 일반 정보에 영향을 줄 수 있습니다.
   - 활성 값을 true 또는 false로 설정할 수 있습니다. 필드가 false로 설정되면 일반 정보 섹션에 표시되지 않습니다.
   - 일반 정보 섹션에 활성 필드가 표시되는 순서를 변경할 수 있습니다.
6. 필드를 개별적으로 구성합니다.
   - 구성할 필드를 선택합니다. 기록을 편집하려면 올바른 애플리케이션 범위에 있어야 합니다. 다른 범위에 있으면 기록을 편집할 링크를 선택할 수 있는 텍스트 배너가 표시됩니다.
   - 정보를 검토 또는 변경합니다.

보조 값

필드	설명	편집 가능
테이블	항목의 테이블 이름입니다.	아니요
필드	DPM 작업 공간의 일반 정보 섹션에 표시되는 항목의 필드 이름입니다.	예
순서	항목이 DPM 작업 공간의 일반 정보 섹션에 표시되는 순서입니다.	예
애플리케이션	항목의 애플리케이션입니다.	아니요
작업 공간	항목의 작업 공간입니다.	아니요
활성	DPM 작업 공간에 있는 정보 탭의 일반 정보 섹션에 항목이 표시되는지 여부를 결정하는 플래그입니다.	예
조건	항목에 대한 조건을 설정할 수 있는 구성 옵션입니다.	예

7. 업데이트를 선택합니다.

디지털 포트폴리오 관리에서 **KPI** 그룹 구성

조직의 솔루션 컨텍스트에서 성과 정보를 표시하도록 디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 KPI(핵심성과지표) 그룹을 구성합니다.

KPI 그룹을 구성합니다. DPM 관리자 역할 〔sn_dpm.dpm_admin〕을 사용하여 DPM에서 KPI(핵심성과지표) 그룹을 정의하고 구성할 수 있습니다. KPI 그룹을 사용하면 중앙 집중식 영역에서 서비스, 오퍼링, 비즈니스 서비스 및 애플리케이션 서비스의 성과를 분석할 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:
DPM의 KPI 데이터는 서비스 포트폴리오 관리 애플리케이션의 포트폴리오에서 가져옵니다. 다음 네 가지 지표와 함께 서비스 제공 메트릭 데이터(service_offering_metric_data) 테이블은 Utah 릴리스에서 더 이상 사용되지 않습니다.

- 평균 SLA 성과[ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- 평균 고객 만족도[ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- 평균 가용성[ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- 평균 요청 활동[ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

따라서 서비스 포트폴리오 관리 표준 포트폴리오(가장 최신 버전)가 있는 경우 레거시 표시기의 메트릭 데이터를 더 이상 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 포트폴리오 문서를 참조하십시오.

디지털 포트폴리오 관리에서 **KPI** 그룹 및 매핑 생성

디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 KPI(핵심성과지표) 그룹 및 매핑을 생성하여 모든 서비스 및 오퍼링의 전반적인 상태와 진행 상태를 모니터링합니다.

시작하기 전에

- 필요한 플러그인: sn_dpm, com.sn_team_perf 및 com.snc.service_portfolio
- 필요한 역할: sn_dpm.dpm_admin

이 태스크 정보
KPI 그룹을 만들고 각 그룹의 유형을 해당 기록과 연결합니다. 기록 유형은 다음과 같습니다.

- 서비스 포트폴리오
- 분류 노드
- 서비스
- 오퍼링
- 애플리케이션 서비스
- 비즈니스 애플리케이션
- 엔터프라이즈 포트폴리오
- 엔터프라이즈 분류 노드

자체 KPI 그룹을 생성하는 것 외에도 기본 DPM 애플리케이션과 함께 제공되는 KPI 그룹을 사용하고 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리의 KPI 그룹을 참조하십시오.

이 절차에는 다음 작업이 포함됩니다.

1. KPI 그룹을 생성합니다.
2. KPI 그룹에 표시기를 추가합니다.
3. KPI 그룹 매핑을 생성합니다.

프로시저

1. KPI 그룹을 생성합니다.
   a. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 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.

KPI 그룹 양식

필드	설명
이름	KPI 그룹의 이름입니다.
설명	KPI 그룹에 대한 설명입니다.
유형	만들려는 유형입니다. ▪ 서비스 포트폴리오 ▪ 분류 노드 ▪ 서비스 ▪ 오퍼링 ▪ 애플리케이션 서비스 주: 유형은 기록과 상관관계가 있어야 합니다. 예를 들어, 서비스 포트폴리오 유형은 포트폴리오 기록에만 연결할 수 있습니다. 오퍼링 유형은 오퍼링 기록에만 연결할 수 있습니다.
순서	디지털 포트폴리오 관리 작업 공간에서 KPI 그룹의 페이지 레이아웃을 결정합니다.

d. 제출을 선택합니다.

팁:
기존 KPI 그룹을 복사하여 KPI 그룹을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리에서 KPI 그룹을 복사하여 새 KPI 그룹 생성 문서를 참조하십시오.

2. KPI 그룹에 표시기를 추가합니다.

a. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.

b. 표시기를 추가할 KPI 그룹을 선택합니다.

c. KPI 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.

d. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

KPI 양식

필드	설명
KPI 그룹	표시기를 추가할 KPI 그룹입니다.
KPI	측정하려는 KPI 표시기입니다.
레이블	KPI 표시기의 이름입니다. 레이블을 편집할 수 있습니다.
상위 KPI	이 KPI가 지원 KPI인 경우, 상위 KPI입니다.
집계 표시	KPI 집계 표시: 평균 또는 합계입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 최근 점수 속성 〔sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score〕이 false일 때 적용됩니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성 문서를 참조하십시오.
순서	디지털 포트폴리오 관리 작업 공간에서 KPI 그룹의 페이지 레이아웃입니다.
설명	표시기에 대한 설명입니다. KPI 결과에 대한 자세한 내용은 KB1123710 을 참조하십시오.
차트 유형	KPI 그룹의 차트 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ▪ 단일 점수 ▪ 시계열: 라인 ▪ 시계열: 열 ▪ 시계열: 영역 ▪ 시계열: 스플라인 ▪ 시계열: 계단식 라인 ▪ 그룹화 기준 주: 그룹화 기준 옵션을 사용하면 결과 세부 항목을 선택할 수 있습니다. 우선순위별 인시던트를 예로 들 수 있습니다.

e. 제출을 선택합니다.

3. KPI 그룹 매핑을 생성합니다.

a. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **KPI** 그룹 매핑으로 이동합니다.

주:
모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **KPI** 그룹으로 이동해서 KPI 그룹을 매핑할 수도 있습니다. 확인할 KPI 그룹을 선택한 다음 **KPI** 그룹 매핑 탭을 선택합니다.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

KPI 그룹 매핑 양식

필드	설명
KPI 그룹	매핑을 추가할 KPI 그룹 이름입니다.
매핑	KPI 그룹과 연결된 매핑 유형입니다. 선택한 KPI 그룹에 따라 다음 중 하나가 매핑 필드로 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.

필드	설명
	▪ 서비스 포트폴리오 ▪ 분류 노드 ▪ 서비스 ▪ 오퍼링 ▪ 애플리케이션 서비스 ▪ 비즈니스 애플리케이션 ▪ 엔터프라이즈 포트폴리오 ▪ 엔터프라이즈 분류 노드

d. 제출을 선택합니다.

관련 정보

디지털 포트폴리오 관리에서 KPI 그룹 구성

서비스 가용성 예시를 사용하여 디지털 포트폴리오 관리에서 KPI 구성

서비스 가용성 예시를 사용하여 디지털 포트폴리오 관리에서 **KPI** 구성

솔루션 컨텍스트에서 성능 정보를 표시하도록 디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 핵심성과지표(KPI)를 구성합니다. 이 절차는 서비스 가용성을 구성하는 예시를 사용하여 수명주기 실행 단계에서 가용성 점수를 표시합니다.

시작하기 전에

- 필요한 플러그인: sn_team_perf_kpi_group 및 com.snc.service_portfolio
- 필요한 역할: sn_dpm.dpm_admin

이 태스크 정보

sn_dpm.dpm_admin 역할을 보유한 사용자는 DPM에서 KPI를 표시하도록 구성할 수 있습니다. 이 작업은 중단 및 가용성 KPI 그룹을 사용하여 서비스 가용성 KPI를 구성하는 방법을 보여줍니다.

주:
이 작업을 수행하려면 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 구독이 있어야 합니다. 이 프리미엄 구독은 DPM을 설치한 경우 자동으로 설치됩니다.

KPI 그룹에 대한 일반 정보는 디지털 포트폴리오 관리의 KPI 그룹을 참조하십시오.

KPI 그룹을 만들려면 KPI 그룹, 매핑 및 시각화 만들기를 참조하십시오.

이 절차에는 다음 작업이 포함됩니다.

1. KPI 그룹 매핑을 생성합니다.
2. 서비스 약정을 생성합니다.
3. 서비스 약정을 서비스 오퍼링과 연결합니다.
4. 서비스 오퍼링에 대한 중단을 생성합니다.
5. 데이터 수집 작업을 실행하고 검증합니다.
6. DPM에서 KPI가 표시되는지 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.

프로시저

1. KPI 그룹 매핑을 생성합니다.
   생성하는 매핑은 가용성을 보려는 서비스 오퍼링을 설정합니다.
   a. 디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 〉 **KPI** 그룹 매핑으로 이동합니다.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

KPI 그룹 매핑 양식

필드	설명
KPI 그룹	매핑을 추가할 KPI 그룹 이름입니다. 이 예에서는 중단 및 가용성 KPI 그룹에 매핑합니다. 이 매핑은 기본 DPM 시스템의 일부로 이미 수행되었을 수 있습니다.
▪ 서비스 포트폴리오 ▪ 분류 노드 ▪ 서비스 ▪ 오퍼링 ▪ 애플리케이션 서비스	이 KPI 그룹과 연결할 매핑입니다. 표시되는 필드는 선택한 KPI 그룹의 유형에 따라 다릅니다. 이 예에서는 매핑이 오퍼링입니다.

   d. 제출을 선택합니다.

2. 서비스 약정을 생성합니다.
   이 예에서는 서비스 가용성 KPI를 구성하려는 서비스 포트폴리오를 선택합니다. 개인 포트폴리오 또는 엔터프라이즈 포트폴리오를 선택할 수 있습니다.
   a. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 약정으로 이동합니다.
   b. 새로 만들기를 선택하여 가용성 데이터를 설정합니다.
   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

약정 양식

필드	설명
이름	약정 이름입니다.
유형	약정 유형입니다. 가용성 유형은 가용성 데이터를 설정합니다.
사용 가능한 백분율	약정을 사용할 수 있는 백분율입니다. 예를 들어 90%입니다.
일정	약정을 사용할 수 있는 기간입니다. 예를 들어 24 x 7은 매일 약정을 설정합니다.
시간대	약정의 시간대입니다.
설명	약정에 대한 설명입니다.

   d. 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.

3. 서비스 약정을 서비스 오퍼링과 연결합니다.

   a. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스 약정으로 이동합니다.

   > 주:
   > 플러그인이 설치되어 있지 않으면 필터 탐색기 **service_offering_commitment.list**에 테이블 이름을 입력한 다음 **Enter** 키를 누릅니다.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   서비스 약정 양식

필드	설명
서비스 오퍼링	서비스 약정과 연결된 서비스 오퍼링입니다.
서비스 약정	서비스 오퍼링에 연결된 서비스 약정입니다.

   d. 제출을 선택합니다.

4. 서비스 오퍼링에 대한 중단을 생성합니다.
   중단 기록을 생성하기 전 지난 7일 동안의 서비스 가용성을 설정합니다.

   a. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 중단으로 이동합니다.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   중단 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 중단 기록 번호입니다.
구성 항목	중단과 연결된 서비스 오퍼링입니다.
시작	중단의 시작 날짜입니다.
종료	중단의 종료 날짜입니다.

   d. 제출을 선택합니다.

   > 주:
   > 서비스 오퍼링에 대해 생성하는 중단은 서비스 오퍼링에 대한 서비스 가용성 기록도 생성합니다.

5. 데이터 수집 작업을 실행하고 검증합니다.
   이 작업은 예약된 작업 목록의 모든 퍼포먼스 분석 표시기에서 데이터를 수집합니다. 이 단계에서는 작업이 성공적으로 실행되었는지 확인하기 위한 검증 단계도 제공합니다.

   a. 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업으로 이동합니다.

   b. 이름 열에서 PA에 대한 **SPM** 데이터 수집 작업을 검색합니다.

   c. 편집을 선택합니다.

   d. 상대 시작이 데이터 수집 일수로 설정되어 있는지 확인합니다(기본값은 **1**).

   e. 지금 실행을 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.

f. 화면을 새로 고치면 작업 로그 탭에서 작업 로그가 표시됩니다. 생성된 날짜를 검토하고 상태가 수집됨인지 확인합니다.

g. 표시기 탭을 열고 이름 열 아래에서 **SPM** 가용성 표시기를 검색합니다.

h. **SPM** 가용성을 선택한 다음 편집을 선택합니다.

i. 양식에서 SPM 가용성 표시기 기록을 열어 작업을 성공적으로 생성했는지 확인합니다.

j. 분석 허브 표시 관련 링크를 선택하여 오퍼링에 대한 가용성 점수가 표시되는지 확인합니다. 여러 값이 표시되는 경우 오퍼링 이름을 검색하여 해당 오퍼링에 대한 가용성 점수를 올바르게 설정했는지 확인합니다.

6. DPM에 KPI가 표시되는지 확인합니다.

a. 작업 공간 〉 디지털 포트폴리오 관리 로 이동합니다.

b. 생성한 가용성 KPI가 있는 서비스 포트폴리오를 찾습니다.

- 개인 포트폴리오에 대한 가용성 KPI를 생성한 경우 가용성 KPI가 있는 개인 포트폴리오 카드를 엽니다.
- 엔터프라이즈 포트폴리오에 대한 가용성 KPI를 생성한 경우 엔터프라이즈 포트폴리오 트리 구조를 사용하여 서비스 오퍼링 기록을 찾습니다.

c. 실행 탭에서 성능 스냅샷 가용성 카드에 올바른 백분율 값이 표시되는지 확인합니다.

관련 정보

서비스 가용성 예시를 사용하여 디지털 포트폴리오 관리에서 KPI 구성

디지털 포트폴리오 관리에서 KPI 그룹 및 매핑 생성

디지털 포트폴리오 관리에서 **KPI** 그룹을 복사하여 새 **KPI** 그룹 생성

디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 기존 KPI 그룹을 복사하여 새 KPI(핵심성과지표) 그룹을 생성합니다. KPI 그룹의 모든 기록과 매핑도 복사됩니다. KPI 그룹을 복사한 후 새 그룹이 요구 사항에 가장 적합하도록 KPI 그룹의 모든 측면을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpm.dpm_admin

프로시저

1. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.
2. 목록에서 복사하려는 KPI 그룹을 엽니다.
3. 복사를 선택합니다.
   5단계에서 지정한 대로 KPI 그룹을 복사한 후 업데이트할 수 있습니다.
4. KPI 그룹 목록으로 돌아가 복사된 KPI 그룹을 찾습니다.
   복사된 KPI 그룹 이름은 복사한 것과 동일하며 이름 앞에 *Copy of* 단어가 붙습니다.
5. 복사한 KPI 그룹을 엽니다.
   이름, 설명 및 순서를 변경합니다. 지원 KPI 및 KPI 그룹 매핑을 변경할 수도 있습니다.
6. 옵션: KPI 그룹을 삭제합니다.
   복사한 KPI 그룹(또는 다른 KPI 그룹)을 삭제하려면 KPI 그룹 목록에서 KPI 그룹 이름 옆에 있는 확인란을 선택합니다. 그런 다음 선택한 행에 대한 작업 〉 삭제로 이동합니다.

디지털 포트폴리오 관리에서 **KPI** 업데이트

디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 KPI(핵심성과지표) 필드를 업데이트할 수 있습니다. KPI 데이터는 DPM 작업 공간에 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: sn_dpm.dpm_admin

이 태스크 정보
이 절차는 DPM의 KPI 그룹을 통해 KPI 데이터에 액세스합니다. 상위 KPI 그룹의 컨텍스트 없이 모든 KPI 표시기 목록을 보려면 필터 탐색기에 sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.list를 입력한 다음, **Enter**를 누릅니다.

프로시저

1. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.

2. KPI 그룹을 열어 상세 정보를 확인합니다.

3. KPI 관련 목록(탭)의 레이블 열에서 항목을 선택하여 엽니다.

> 주:
> **KPI** 열이 아닌 레이블 열에서 항목을 선택해야 합니다.

4. 양식의 필드를 업데이트합니다.

KPI 필드

필드	설명
KPI 그룹	KPI 그룹의 이름입니다.
KPI	퍼포먼스 분석(PA) 표시기의 이름입니다. 주: KPI 필드는 표시기 테이블 〔pa_indicators〕에서 데이터를 가져옵니다.
레이블	DPM 작업 공간에 표시되는 KPI 레이블입니다.
상위 KPI	KPI의 상위 KPI입니다.
집계 표시	DPM 작업 공간에 KPI 데이터가 표시되는 방법입니다. 항목은 평균 또는 합계일 수 있습니다. 주: 이 필드는 최근 점수 속성 〔sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score〕이 false로 설정된 경우에 적용됩니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성 문서를 참조하십시오.
설명	KPI 표시기에 대한 설명입니다. DPM 작업 공간에서 KPI 카드의 도구 설명을 선택하면 해당 설명이 표시됩니다. 다음 영역에서 KPI 카드에 액세스할 수 있습니다. ○ 서비스, 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스의 경우 실행 탭 ○ 포트폴리오 및 분류 노드의 경우 개요 탭 KPI 차트와 그래프에 표시되는 데이터에 대한 자세한 내용은 KB1123710 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.

필드	설명
차트 유형	KPI 그룹의 차트 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 단일 점수 ○ 시계열: 라인 ○ 시계열: 열 ○ 시계열: 영역 ○ 시계열: 스플라인 ○ 시계열: 계단식 라인 ○ 그룹화 기준 주: 그룹화 기준 옵션을 사용하면 결과 세부 항목을 선택할 수 있습니다. 우선순위별 인시던트를 예로 들 수 있습니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

디지털 포트폴리오 관리의 KPI 그룹

주의 필요 패널 구성

디지털 포트폴리오 관리(DPM)의 각 솔루션 페이지에는 페이지의 컨텍스트에서 주의가 필요한 항목을 표시하는 주의 필요 패널이 있습니다. 조직의 요구 사항에 맞게 주의 필요 속성을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpm.dpm_admin

이 태스크 정보
구성 가능한 주의 필요 패널과 해당 속성 테이블은 2023년 11월 Utah 스토어 릴리스에 도입되었습니다. 다음은 일반적인 가이드라인이지만 추가적인 관리자 구성 단계는 KB1519343 문서를 참조하십시오.

기본 임계치는 DPM 작업 공간 홈페이지에 적용됩니다. 솔루션은 사용자가 DPM 작업 공간 홈페이지 환경을 개인화하기로 결정할 때까지 속성 테이블의 기본 속성과 임계치를 사용합니다. 디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 홈페이지 개인화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 주의 필요 〉 주의 필요 속성으로 이동합니다.
   중요 인시던트, 중단, 변경, 경보, 위험, 감사 및 중요 문제와 같은 주의 필요 속성이 테이블에 표시됩니다.

   주:
   주의 필요 패널에서 중요 문제를 보려면 DPM 2024년 8월 릴리스 이상을 사용해야 합니다.

2. 옵션: 목록 개인화 아이콘( )을 사용하여 다음 열 필드를 테이블에 추가합니다.
   ○ 이름
   ○ 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.

- 솔루션 유형
- 순서
- 활성
- 홈페이지에 표시
- 주의 필요에 표시
- 보통 임계치
- 심각 임계치

3. 필드 설정을 업데이트합니다.

열 필드	설정
순서	○ 사용자의 홈페이지 솔루션 카드에 있는 속성 순서입니다. ○ 사용자가 홈페이지에서 상태 조건 편집을 개인화할 때 속성의 순서입니다. **주:** 상태 조건을 편집할 때 각 유형의 처음 4개 속성이 표시됩니다. 드롭다운 목록을 선택하여 다른 상태 조건을 선택할 수 있습니다.
○ 활성 ○ 홈페이지에 표시 ○ 주의 필요에 표시	true 또는 false로 설정합니다. true로 설정하면 로그인한 사용자가 홈페이지 솔루션 카드에 속성을 표시하도록 선택한 다음, 해당 속성의 임계치를 개인화할 수 있습니다.
○ 보통 임계치 ○ 심각 임계치	기본 임계치의 숫자를 각 속성에 대해 설정하려는 임계치로 변경합니다. **주:** 임계치가 0으로 설정되면 해당 속성 필드는 비어 있습니다.

관련 정보

주의 필요 패널 작업

기록 뷰 구성

디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 지정된 테이블에 대한 기록을 표시할 UX 사용자 지정 양식 뷰를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpm.dpm_admin

이 태스크 정보
UX 사용자 지정 양식 뷰를 생성하여 DPM에서 지정된 테이블에 표시할 뷰를 결정합니다.

주:
캐시를 지우면 이 절차의 변경 결과를 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.

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 양식 뷰 규칙으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

뷰 규칙 양식

필드 세트	설명
이름	사용자 지정 양식 뷰의 고유한 이름입니다.
테이블	사용자 지정 양식 뷰에 연결된 테이블 이름입니다. 팁: 서비스 또는 오퍼링과 같은 키워드를 입력합니다.
뷰	사용자 지정 UI 뷰입니다. 기본값, 작업 공간 또는 새로 만들기를 선택할 수 있습니다.
애플리케이션	뷰 규칙에 대한 애플리케이션입니다. 이 필드는 기본적으로 현재 애플리케이션으로 지정되어야 합니다.
실행 순서	뷰가 표시되는 순서입니다.

4. 제출을 선택합니다.

디지털 포트폴리오 관리 경험 구성

조직이 디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 특정 모듈 또는 수명주기 단계를 사용하지 않는 경우 사용자 뷰에서 이러한 요소를 숨겨 경험을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_dpm.dpm_admin

이 태스크 정보

DPM 작업 공간에서 사용자 경험을 구성합니다. UI 빌더 애플리케이션을 사용하여 구성할 수도 있지만 DPM에서 할 수 있는 작업이 너무 많습니다. DPM 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 사용자 뷰에서 전체 탭, 탭의 특정 섹션 및 솔루션 유형(예: 비즈니스 애플리케이션)을 숨깁니다. 탭 또는 솔루션 유형이 숨겨지면 해당 항목이 검색 및 필터에서도 숨겨집니다.
- 사용 가능한 항목 유형(서비스, 기술 서비스, 비즈니스 서비스, 애플리케이션 서비스, 서비스 오퍼링 및 비즈니스 애플리케이션)을 숨깁니다.
- 시스템 속성을 활성화하여 다음을 표시합니다.
  - 표준 주의 필요 패널.

    주:
    신규 고객의 경우 표준 주의 필요 패널이 true로 설정됩니다. 기존 고객은 시스템 속성을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 주의 필요 패널 작업 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.

- 최근(또는 마지막) 핵심성과지표(KPI) 점수. 이 옵션을 사용하면 KPI가 더 이상 날짜 범위에 걸쳐 합계 또는 평균으로 표시되지 않습니다. 이 기능은 Utah 릴리스 이후 버전에서만 사용할 수 있습니다.
- DevOps 데이터. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리의 DevOps 가치 스트림 메트릭 문서를 참조하십시오.

주:
언제든지 이러한 구성을 활성화 및 비활성화할 수 있습니다.

DPM 사용자 뷰 구성의 실제 작동 모습을 참조하십시오.

DPM 사용자 뷰를 구성합니다.

DPM의 구성 옵션

서비스 및 오퍼링	비즈니스 애플리케이션	애플리케이션 서비스	최근 **KPI** 점수	**DevOps** 데이터
다음 탭을 숨깁니다. • 계획 • 빌드 • 실행 계획 탭에서 다음 섹션을 숨깁니다. • 수요 • 백로그 • 로드맵 빌드 탭에서 다음 섹션을 숨깁니다. • 로드맵 • 프로젝트 • 변경 • 개선 이니셔티브 기본적으로 DevOps 데이터는 실행 탭에서 숨겨집니다. 사용자가 실행 탭에서 DevOps 가속 메트릭을 볼 수 있도록 DevOps 시스템 속성을 활성화합니다.	다음 탭을 숨깁니다. • 계획 • 빌드 • 실행 • 위험 계획 탭에서 다음 섹션을 숨깁니다. • 수요 • 백로그 • 로드맵 빌드 탭에서 다음 섹션을 숨깁니다. • 로드맵 • 프로젝트 • DevOps 플로우 메트릭 • DevOps 가속 메트릭 기본적으로 DevOps 데이터는 빌드 탭에 숨겨집니다. 사용자가 빌드 탭에서 플로우 메트릭과 가속 메트릭을 볼 수	실행 탭을 숨깁니다.	최근 점수 옵션을 활성화하여 최근 또는 마지막 KPI 점수를 표시합니다. 이 옵션을 사용하면 KPI가 날짜 범위에 걸쳐 합계 또는 평균으로 표시되지 않습니다.	DPM에서 플로우 메트릭 및 가속 메트릭과 같은 DevOps 데이터를 표시하려면 **DevOps** 속성 옵션을 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.

DPM의 구성 옵션

서비스 및 오퍼링	비즈니스 애플리케이션	애플리케이션 서비스	최근 **KPI** 점수	**DevOps** 데이터
	있도록 DevOps 시스템 속성을 활성화합니다.			

프로시저

1. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 관리로 이동합니다.
2. 사용자에 대해 구성할 메뉴 항목을 선택합니다.
   - 애플리케이션 서비스 속성
   - 비즈니스 애플리케이션 속성
   - 서비스 및 오퍼링 속성
   - **DevOps** 속성
   - **KPI** 그룹 속성(최근 점수 시스템 속성을 설정하는 옵션)
   - 사용 가능한 항목 유형(6단계로 이동)
3. 해당하는 경우 제공된 지침에 따라 선택한 기록을 편집합니다.
   일부 속성의 경우 선택할 수 있는 링크가 있습니다.
4. 제공된 지침에 따라 각 구성을 편집합니다.
5. 저장을 선택합니다.
6. 옵션: 사용 가능한 항목 유형을 숨기거나 표시합니다.
   - 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 관리 〉 사용 가능한 항목 유형으로 이동합니다.
   - 활성 열에서 항목 유형을 false(숨기기) 또는 true(표시)로 설정합니다. 솔루션 유형이 숨겨지면 해당 솔루션은 다음 영역에서 생략됩니다.
     - 자동으로 생성된 솔루션 카드 결과.
     - 항목 추가 및 제거의 개인화 옵션.
     - 임계치를 업데이트할 때 상태 조건 설정.
     - 페이지 필터.

관련 정보

Open a Configurable Workspace experience in UI Builder

UI Builder

디지털 포트폴리오 관리에서 볼 비즈니스 역량 연결

서비스 또는 비즈니스 애플리케이션의 비즈니스 역량을 연결하여 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 작업 공간에서 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_dpm.dpm_admin

이 태스크 정보

DPM에서 CI 관계를 만들기 위한 두 가지 조건이 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.

1. 비즈니스 역량을 생성해야 합니다.
2. 비즈니스 역량을 서비스에 연결해야 합니다.

모두 〉 **CSDM** 〉 설계 〉 비즈니스 역량으로 이동하여 비즈니스 역량을 생성할 수 있습니다.
CI(구성 항목) 관계에 대한 자세한 내용은 Create or edit a CI relationship 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 연결하려는 비즈니스 역량 이름과 솔루션 이름을 확인합니다.
2. CI 관계를 생성합니다.
   a. 필터 탐색기에 cmdb_rel_ci.list를 입력하고 **Enter**를 누릅니다.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
상위	서비스 또는 비즈니스 애플리케이션과 연결할 비즈니스 역량입니다. 검색 아이콘( )을 사용하여 비즈니스 역량을 선택합니다.
유형	CI 관계의 유형입니다. 검색 아이콘( )을 사용하여 **Provided By:: Provides**를 선택합니다.
하위	비즈니스 역량과 연결할 서비스 또는 비즈니스 애플리케이션입니다. 검색 아이콘( )을 사용하십시오.

   d. 제출합니다.
3. CI 관계를 확인합니다.
   다음 두 가지 방법 중 하나로 CI 관계를 확인할 수 있습니다.
   - 비즈니스 역량 기록의 관련 항목 섹션
   - DPM 작업 공간에서 서비스 또는 비즈니스 애플리케이션의 정보 탭

관련 정보

서비스 및 서비스 오퍼링 상세 정보

비즈니스 애플리케이션 상세 정보

프로세스 마이닝과 통합하도록 디지털 포트폴리오 관리 구성

디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 프로세스 마이닝을 사용하여 솔루션의 KPI(핵심성과지표) 상태를 확인하고 필요에 따라 조정합니다.

프로세스 마이닝을 사용하면 DPM에서 솔루션의 KPI 출력을 분석하고 해결할 수 있습니다.

관리자는 몇 가지 단계를 완료하여 프로세스 마이닝을 설정해야 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.

DPM에서 프로세스 마이닝 설정

일반적으로 DPM에서 프로세스 마이닝을 사용하려면 KPI 그룹에 액세스하고 프로세스 마이닝 시작을 선택합니다. 해당 옵션을 보려면 dpm_admin 역할을 가진 관리자가 다음을 수행해야 합니다.

1. ServiceNow Store에서 ITSM 프로세스 마이닝 컨텐츠 팩을 설치합니다. 이 컨텐츠 팩은 DPM의 프로세스 마이닝에 대한 다음과 같은 프로젝트 인사이트와 시스템 속성을 제공합니다.
   - 팀 성과
   - 프로세스 마이닝
   - 시스템 속성 *sn_dpm.enable.po.dpm*
2. *sn_dpm.enable.po.dpm* 시스템 속성을 true로 설정합니다. 이 시스템 속성은 기본적으로 false로 설정됩니다. 관리자 〔sn_dpm.dpm_admin〕가 이 시스템 속성을 true로 설정해야 합니다.
   a. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 관리 〉 설정으로 이동합니다.
   b. 시스템 속성 이름 검색 필드에 ***enable**을 입력한 다음 **Enter** 키를 누릅니다.
   c. *sn_dpm.enable.po.dpm* 시스템 속성이 true로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 이 시스템 속성을 선택하고 값 필드를 true로 설정합니다(기록을 편집할 수 있는 링크를 제공하는 텍스트 배너가 표시될 수 있음).
   d. 업데이트를 선택합니다.

프로세스 마이닝을 사용하는 기본 역할은 프로세스 마이닝 Analyst 〔process_optimization_analyst〕입니다. 속성, 역할 및 예약된 작업에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리의 프로세스 마이닝 구성요소 문서를 참조하십시오.

디지털 포트폴리오 관리에서 **KPI** 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트 생성

디지털 포트폴리오 관리(DPM)의 각 KPI(핵심성과지표) 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트를 생성하여 KPI 성과를 확인하고 예외를 분석합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_process_optimization_analyst
- 프로세스 마이닝 사용 설정

이 태스크 정보

프로세스 마이닝을 사용하여 DPM의 KPI 성과를 분석하고 개선합니다.

KPI 할당 그룹 관리자에게는 KPI 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트를 생성하는 데 필요한 프로세스 마이닝 analyst [sn_process_optimization_analyst] 역할이 있어야 합니다.

속성, 역할 및 예약된 작업에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리의 프로세스 마이닝 구성요소 문서를 참조하십시오.

여러 프로젝트 템플릿이 기본 DPM 시스템과 함께 제공됩니다.

- 인시던트
- 문제
- 변경
- 요청

다른 템플릿이 필요한 경우 인사이트를 보려는 대상에 해당하는 테이블에 관리자가 해당 템플릿을 생성해야 합니다. 템플릿 생성에 대한 자세한 내용은 프로세스 마이닝 템플릿 생성을 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.

추가 데이터가 추가되면 프로젝트에 대해 업데이트된 최신 인사이트를 얻을 수 있도록 예약된 작업이 실행되어 프로젝트를 재마이닝합니다.

프로시저

1. 프로젝트를 마이닝하여 각 KPI 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트를 생성합니다.

a. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.

b. 마이닝하려는 KPI 그룹을 엽니다.

c. 프로세스 마이닝 시작을 선택합니다.

프로세스 마이닝 시작을 선택하면 백그라운드에서 KPI 그룹의 각 KPI 테이블에 대한 프로젝트가 생성됩니다. 프로세스 마이닝에 수식 표시기를 사용하는 경우 수식에 사용되는 표시기 소스를 선택할 수 있습니다.

> **주:**
> *sn_dpm.enable.po.dpm* 시스템 속성을 사용하도록 설정해야 합니다. 자세한 내용은 프로세스 마이닝과 통합하도록 디지털 포트폴리오 관리 구성 문서를 참조하십시오.

2. 옵션: 프로젝트를 열고 마이닝을 확인합니다.
사용자가 폐기된 프로젝트를 필터링하지 않도록 하려면 프로젝트 정의 상태가 폐기됨으로 설정되어 있는지 확인합니다.

a. 프로젝트를 찾으려면 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **DPM** 프로젝트로 이동합니다.

b. 프로젝트를 열고 모델 생성(전체)을 선택하여 마이닝 상태를 확인합니다.

3. 옵션: 프로세스 마이닝을 수행한 후 KPI 그룹에 할당 그룹을 추가하면 KPI 그룹을 다시 마이닝해야 합니다.

a. 선택한 KPI 그룹에 대한 할당 그룹 관련 목록에서 편집을 선택합니다.

b. KPI 그룹에 원하는 할당 그룹을 추가합니다.
할당 그룹에 대한 프로세스가 자동으로 생성됩니다. KPI 그룹에 할당 그룹을 추가하면 필터 조건에서 할당 그룹이 업데이트됩니다. 할당 그룹을 제거하면 프로젝트 필터 조건에서 제거됩니다. KPI 그룹이 이미 마이닝된 경우에만 할당 그룹을 KPI 그룹에 추가하면 정보 메시지가 표시됩니다.

4. 선택한 KPI 기록에 대한 프로세스 마이닝 인사이트 및 변형을 확인합니다.

a. DPM 작업 공간을 엽니다.

b. 엔터프라이즈 포트폴리오 아이콘( )을 선택한 다음, 엔터프라이즈 포트폴리오를 엽니다.

c. 상세 정보 보기를 선택합니다.

d. 인시던트 KPI 단일 점수를 선택합니다.
KPI 드릴다운 페이지에서 프로세스 분석 탭을 선택하여 선택한 KPI 기록에 대한 인사이트와 변형을 확인합니다. 기본적으로 표시된 데이터는 최근 30일 동안의 데이터입니다.

관련 정보

프로세스 마이닝과 통합하도록 디지털 포트폴리오 관리 구성

디지털 포트폴리오 관리의 프로세스 마이닝 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.

디지털 포트폴리오 관리 사용

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 작업 공간은 모든 서비스, 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스를 볼 수 있는 통합 환경입니다. 적절한 접근 권한을 통해 DPM 경험을 계속 사용하며 상세 정보를 확인하고 솔루션을 편집할 수도 있습니다.

DPM 사용 개요

https://player.vimeo.com/video/974352474?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

이 비디오에서는 DPM 작업 공간 사용을 시작하는 단계를 제공합니다.

작업 수행 및 뷰 사용자 지정

DPM 애플리케이션은 개인 포트폴리오를 생성하기 위한 기본 역할을 제공합니다. 포트폴리오 상세 정보를 보려면 보려는 제품에서 적절한 플러그인과 역할을 설치해야 합니다.

예를 들어, 로드맵 보기 및 편집은 전략 계획 애플리케이션에서 제공됩니다. DPM 환경에 있는 동안 서비스 또는 서비스 오퍼링의 컨텍스트에서 로드맵을 보려면 전략 계획용 플러그인 및 역할을 설치해야 합니다.

또한 관리자는 DPM을 통해 특정 탭과 탭 섹션(이전 예시에 언급된 로드맵도 가능)을 숨겨 사용자 뷰를 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 경험 구성을 참조하십시오.

DPM 환경에서 다른 ServiceNow 애플리케이션의 데이터를 보는 데 필요한 플러그인 및 역할에 대해 자세히 알아보려면 디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스를 참조하십시오.

> **주:**
> DPM 환경에서는 다른 애플리케이션에서 가져오는 데이터는 다른 애플리케이션에서 보유하는 라이센스로 제한됩니다. 예를 들어 전략 계획에 대해 표준 라이센스를 보유한 경우 DPM에서는 표준 전략 계획 데이터를 볼 수 있습니다. 마찬가지로 전략 계획에 대해 Pro 라이센스를 보유한 경우 DPM 환경에서는 Pro 전략 계획 데이터를 볼 수 있습니다.

DPM 기본 역할과 플러그인을 사용하면 요구 및 개선 이니셔티브 생성과 같은 몇 가지 작업을 수행할 수 있습니다. 더 많은 작업을 수행하거나 편집하려면 DPM에서 작업하려는 애플리케이션의 적절한 접근 제어 목록(ACL) 권한을 보유해야 합니다.

DPM의 기본 작업

DPM 기본 역할인 〔sn_dpm.dpm_manager〕와 플러그인을 사용하면 DPM 애플리케이션에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 홈페이지 개인화

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 작업 공간 홈페이지를 개인화하여 각 솔루션의 상태 조건을 편집합니다. 홈페이지에 솔루션을 추가하고, 추가한 솔루션의 상태 조건을 편집할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpm.dpm_manager

이 태스크 정보

홈페이지( )를 개인화하여 솔루션에서 추적할 속성과 임계치를 설정할 수 있습니다. 상태 조건을 개인화하면 시스템이 기본 DPM 시스템과 함께 제공되는 기본 속성 및 임계치를 더 이상 사용하지 않습니다. 대신, 개인화 설정은 사용자 기본 설정 기록(*dpm_home_page_item_list*)에 저장되어 확인하려는 상태 결과를 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. 디지털 포트폴리오 관리로 이동합니다.
2. 개인화를 선택합니다.
3. 솔루션 카드를 개인화하는 옵션을 선택합니다.
   - 홈페이지에서 비즈니스 애플리케이션, 서비스/오퍼링 및 애플리케이션 서비스의 주의 필요 속성에 대한 자체 임계치를 설정하려면 상태 조건 편집을 선택합니다. 기본값에 대한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 홈페이지 문서를 참조하십시오.
   - 항목 추가를 선택하여 홈페이지에 비즈니스 애플리케이션, 서비스/오퍼링 및 애플리케이션 서비스를 추가합니다.
   - 항목 제거를 선택하여 홈페이지에서 비즈니스 애플리케이션, 서비스/오퍼링 및 애플리케이션 서비스를 제거합니다.

     팁:
     처음 로그인할 때 홈페이지에 항목이 없으면 항목 추가를 선택하여 홈페이지에 솔루션을 추가합니다.

개인 포트폴리오 생성

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 애플리케이션을 사용하여 개인 포트폴리오를 생성합니다. DPM을 사용하면 소유하고 있거나 소유하고 있지는 않지만 관심 있는 서비스 및 애플리케이션의 개인화되고 구조화되지 않은 포트폴리오를 생성하고, 편집하고, 공유할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpm.dpm_manager

이 태스크 정보
DPM는 서비스, 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스를 지원하므로 이러한 항목으로 개인 포트폴리오를 채울 수 있습니다. 각 항목 유형은 개인 포트폴리오를 드릴할 때 태그가 지정되고 색으로 구분됩니다.

- 생성한 포트폴리오와 공유한 포트폴리오를 확인합니다.
- 생성한 개인 포트폴리오에 대한 편집자와 뷰어를 할당합니다.
- 솔루션(비즈니스 서비스, 기술 서비스, 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션, 애플리케이션 서비스)을 추가하거나 제거하려는 경우 언제든지 개인 포트폴리오를 편집합니다.
- 주의가 필요한 모든 항목을 보고, 상세 정보를 확인하여 자세히 알아보고, 항목의 접근 제어 목록(ACL)에 따라 적절한 권한이 있는 경우 조치를 취합니다.

DPM 환경을 탐색할 때 관심 있는 서비스, 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스를 찾을 수 있습니다. 개인 포트폴리오 메뉴로 돌아가지 않고도 이러한 솔루션을 개인 포트폴리오에 즉시 추가할 수 있습니다. 개인 포트폴리오를 개인 및 그룹과 공유할 수도 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 디지털 포트폴리오 관리 로 이동합니다.
2. 개인 포트폴리오 아이콘( )을 선택합니다.
3. 개인 포트폴리오 생성을 선택합니다.
4. 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.

새 개인 포트폴리오 양식

필드	설명
이름	개인 포트폴리오의 이름입니다.
소유자	개인 포트폴리오 소유자의 이름입니다.
설명	이 포트폴리오를 공유하는 다른 사용자가 이해할 수 있는 명확한 설명을 입력합니다.
공동 작업자 추가	○ 편집자는 개인 포트폴리오를 편집할 수 있도록 선택하는 사용자 또는 그룹입니다. ○ 뷰어는 개인 포트폴리오를 볼 수 있도록 선택하는 사용자 또는 그룹입니다.
주: 포트폴리오를 구성하는 각 항목의 ACL에 따라 편집 권한이 있는 경우에만 개인 포트폴리오 내의 각 항목을 편집할 수 있습니다. 그룹이 개인 포트폴리오를 편집하거나 보려면 그룹에 DPM 관리자(dpm_manager) 역할이 있어야 합니다. 디지털 포트폴리오 관리에 대한 역할 문서를 참조하십시오.	

5. 다음을 선택합니다.
6. 개인 포트폴리오에 비즈니스 애플리케이션, 서비스, 서비스 오퍼링 및 애플리케이션 서비스를 추가합니다.
   - 개인 포트폴리오에 추가할 솔루션을 찾으려면 각 탭 항목을 선택하거나 검색을 사용하여 항목을 찾습니다. 솔루션 제목 또는 이름으로 검색하면 해당 소유자 이름으로 소유한 모든 항목을 찾을 수 있습니다.
   - 추가할 항목을 선택한 다음, 선택한 항목 추가를 선택하여 개인 포트폴리오에 추가합니다.

     주:
     각 탭을 검토합니다. 검색어에 비즈니스 애플리케이션, 서비스/오퍼링 또는 애플리케이션 서비스 등 세 가지 탭 중 하나 이상의 결과가 표시 될 수 있습니다.

7. 포트폴리오 검토(합계)를 선택합니다.
   포트폴리오 상세 정보에는 두 개의 카드가 제공됩니다. 개인 포트폴리오 이름, 설명 및 소유자 이름이 포함된 요약 카드와 공동 작업자 목록이 포함된 카드입니다.
8. 개인 포트폴리오의 항목을 검토한 다음 생성을 선택합니다.
   항목을 더 추가하려면 뒤로를 선택합니다.

   주:
   뒤로를 선택한 경우 각 탭을 검토하여 선택 항목을 확인합니다.

9. 옵션: 개인 포트폴리오를 편집 또는 공유합니다.
   개인 포트폴리오를 편집할 때는 추가할 선택 목록에 개인 포트폴리오에 아직 없는 솔루션만 표시됩니다. 공유는 개인, 그룹 또는 둘 모두의 조합으로 개인 포트폴리오를 공유할 수 있는 옵션을 제공합니다.

관련 정보

개인 포트폴리오

개인 및 엔터프라이즈 포트폴리오 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.

주의 필요 패널 작업

디지털 포트폴리오 관리(DPM)를 사용하면 솔루션의 컨텍스트에서 주의가 필요한 항목을 볼 수 있습니다. 각 주의 필요 패널의 범주는 솔루션 유형에 따라 다릅니다. 주의가 필요한 항목에 대해 조치를 취하지 않을 수도 있지만, 해당 상태와 심각도를 확인하여 솔루션에 대한 데이터 기반 결정을 내릴 수 있습니다.

각 DPM 작업 공간 페이지에는 페이지의 컨텍스트에서 주의가 필요한 항목을 표시하는 주의 필요 패널이 있습니다. DPM 홈페이지에서 주의가 필요한 항목을 검색할 수 있지만 포트폴리오 또는 솔루션을 보면서 검색하는 것이 더 유용합니다.

중요사항:
이 항목은 표준 주의 필요 패널에 적용됩니다.

표준 주의 필요 패널은 Utah 릴리스(2023년 5월)에서 도입되었습니다. 표준 버전은 레거시 버전보다 훨씬 유연합니다. 기본적으로 표준 시스템 속성은 true로 설정됩니다. 기존 고객의 경우 false로 설정하면 이전 주의 필요 기능으로 돌아갈 수 있습니다. 값을 true에서 false(및 뒤로)로 변경하는 데는 제한이 없습니다. 신규 고객은 시스템 속성을 false로 설정할 수 없으므로 표준 버전만 보게 됩니다.

표준 주의 필요 패널 시스템 속성

관리자는 sn_dpm.dpm_admin 역할로 시스템 속성을 업데이트합니다.

- 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 관리 〉 설정으로 이동합니다.
- 시스템 속성 이름 검색 필드에 *needs를 입력한 다음, **Enter**를 누릅니다.
- 시스템 속성 [sn_dpm.standard_needs_attention]을 선택합니다.
- 편집할 기록을 해제한 다음, 속성을 false 또는 true로 설정합니다.
- 업데이트를 선택합니다.

주의 필요 패널의 문제 옵션

주의 필요 패널에서 문제를 보려면 DPM 2024년 8월 릴리스 이상을 사용해야 합니다.

다음 솔루션에 따라 문제를 식별할 수 있습니다.

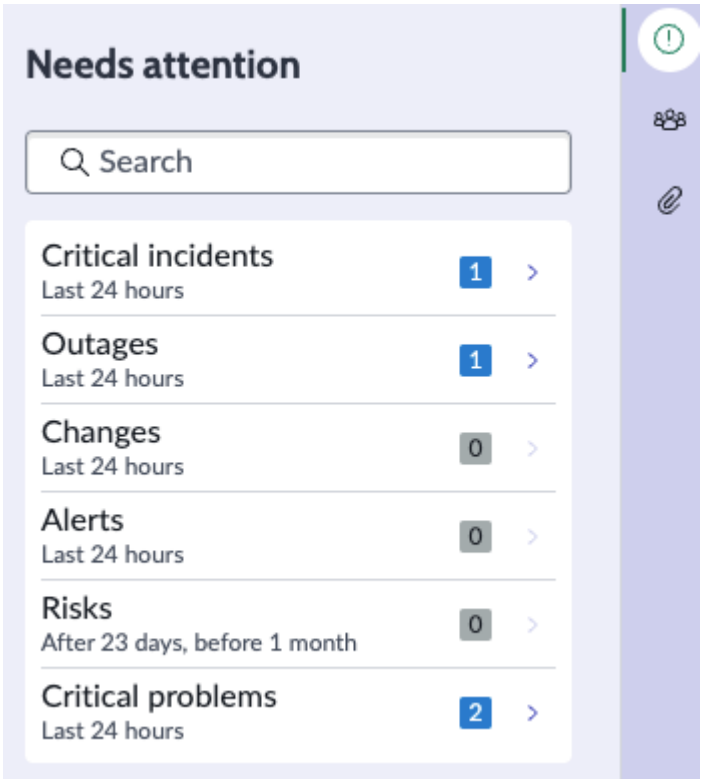
- 서비스 및 서비스 오퍼링. 문제는 양식, 영향을 받는 서비스 관련 목록 및 영향을 받는 CI 관련 목록에 있는 서비스 오퍼링 기록을 통해 서비스 오퍼링과 관련되어 있습니다. 문제는 상위 서비스로 롤업되고 상위 서비스 수준에서 중복 제거되어야 합니다.
- 비즈니스 애플리케이션. 문제는 양식의 구성 항목 필드를 통해 애플리케이션 서비스와 관련되어 있습니다. 문제는 애플리케이션 서비스에서 비즈니스 애플리케이션으로 롤업되고 상위 서비스 수준에서 중복 제거되어야 합니다.
- 애플리케이션 서비스. 문제는 양식의 구성 항목 필드를 통해 애플리케이션 서비스와 관련되어 있습니다.

패널 속성 및 아이콘

주의 필요 패널 범주는 포트폴리오 및 솔루션마다 다르지만 기본 탐색은 동일합니다. 모든 패널에서 주의 필요 카드 목록을 검색하고, 보고, 카드를 페이지 매김하고, 카드 목록에서 기록으로 드릴다운할 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.

애플리케이션 서비스를 사용하는 주의 필요 패널 예



- 각 주의 필요 범주에는 해당 범주의 항목 수를 나타내는 숫자가 포함되어 있습니다. 범주에 주의 필요 항목이 없으면 숫자는 0입니다.
- 범주의 숫자 옆에 있는 앞으로 화살표(〉)를 선택하여 주의가 필요한 기록 카드 목록을 봅니다. 카드 목록에서 카드를 선택하여 기록에 액세스할 수 있습니다. 주의 필요 뒤로 화살표(〈)를 선택하여 뒤로 이동할 수도 있습니다.
- 주의 필요 검색 필드를 사용하면 숫자, 단어의 일부 또는 전체 단어를 입력하여 검색 기준이 포함된 주의 필요 항목을 찾을 수 있습니다. 주의가 필요한 기록을 보고 연 후에는 검색 필드로 돌아갈 수 있습니다. 필드를 지울 때까지 검색 기준은 검색 필드에 유지됩니다.

다음 테이블에는 각 솔루션 유형에 대해 표시되는 주의 필요 패널 아이콘이 나와 있습니다.

솔루션 유형별 주의 필요 패널 아이콘

솔루션 유형	주의 필요 패널 아이콘
서비스 및 서비스 오퍼링	○ 주의 필요 패널을 표시하거나 숨길 수 있는 주의 필요 아이콘( ). DPM 작업 공간 홈페이지에는 이 전환 기능이 없습니다. ○ 서비스 오퍼링을 지원하는 모든 팀과 팀 구성원을 볼 수 있는 연락처 아이콘( ) ○ 관련 지식 문서를 검색할 수 있는 지식 문서 아이콘( ) ○ 첨부 파일을 보고 기록에 추가할 수 있는 첨부 파일 아이콘( ) ○ 서비스 또는 서비스 오퍼링 기록에서 카탈로그 항목을 검색할 수 있는 카탈로그 항목 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.

솔루션 유형	주의 필요 패널 아이콘
비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스	○ 주의 필요 패널을 표시하거나 숨길 수 있는 주의 필요 아이콘( ). DPM 작업 공간 홈페이지에는 이 전환 기능이 없습니다. ○ 비즈니스 애플리케이션 또는 애플리케이션 서비스를 지원하는 모든 팀과 팀 구성원을 볼 수 있는 연락처 아이콘( ) ○ 첨부 파일을 보고 기록에 추가할 수 있는 첨부 파일 아이콘( )

서비스 고려사항

- 기록은 오퍼링에 연결되고 서비스로 롤업됩니다. 인시던트가 오퍼링이 아닌 서비스에 직접 연결되면 인시던트, 중단 및 변경을 볼 수 있습니다.
- 인시던트, 중단 또는 변경은 여러 오퍼링에 영향을 미칠 수 있습니다.
- 기록은 오퍼링에 먼저 표시된 다음, 상위 서비스로 롤업됩니다.
- 두 개의 오퍼링이 인시던트에 추가되고 동일한 서비스로 롤업되는 경우 인시던트는 한 번(두 번 아님)만 표시됩니다.

서비스 오퍼링 고려사항

오퍼링이 다음과 같은 경우 심각한 인시던트, 중단 및 변경이 주의 필요 패널에 표시할 오퍼링에 연결됩니다.

- 인시던트 기록 또는 변경 기록의 서비스 오퍼링 필드에 나열된 경우
- 영향 받는 서비스 또는 영향 받는 CI 관련 목록 또는 둘 모두에 포함된 경우
- 인시던트 또는 변경이 오퍼링과 연결되어 있을 때(관련 목록을 통해 또는 양식에서 직접) 상위 서비스 수준으로 롤업된 경우

주:
기본적으로 심각한 인시던트가 표시됩니다. 심각한 인시던트와 중요 인시던트를 보려면 중요 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.mim)을 설치해야 합니다.

DPM 솔루션별 패널 옵션

각 DPM 솔루션 페이지에 포함된 기록은 "오늘" 생성된 기록입니다.

각 **DPM** 솔루션 페이지에 대한 주의 필요 패널

서비스 및 서비스 오퍼링	애플리케이션 서비스	비즈니스 애플리케이션
• 심각한 인시던트와 중요 인시던트 • 중단 • 변경 신규 및 zBoot 고객의 경우, 위의 모든 항목과 더불어 감사 및 위험	• 심각한 인시던트와 중요 인시던트 • 중단 • 변경 • 경보 • 위험	• 심각한 인시던트와 중요 인시던트 • 변경 • 위험 • 감사

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **DPM** 솔루션 페이지에 대한 주의 필요 패널

서비스 및 서비스 오퍼링	애플리케이션 서비스	비즈니스 애플리케이션
	신규 및 zBoot 고객의 경우, 위의 모든 항목 및 감사	

주:

위험 데이터를 보려면 기술 포트폴리오 관리 플러그인 〔sn_apm_tpm〕이 설치되어 있어야 합니다. 이 플러그인에는 두 개의 종속성 플러그인이 있습니다.

- 애플리케이션 포트폴리오 관리 [com.snc.apn]
- 소프트웨어 자산 관리 [com.snc.sams]

관련 정보

주의 필요 패널 구성

관계 맵 보기

디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 관계 맵을 보면 지정된 솔루션을 구성하는 모든 관계를 볼 수 있습니다. DPM에서는 ServiceNow 통합 맵을 사용하여 CMDB에 기반한 그래픽 계층 맵을 표시합니다.

관계 맵 액세스

DPM 솔루션(비즈니스 애플리케이션, 애플리케이션 서비스, 서비스 또는 서비스 오퍼링) 내에서 관계 보기를 선택합니다.

통합 맵에는 선택한 솔루션이 맨 위에 표시되며, 이는 맵에서 가장 높은 수준임을 나타냅니다. 가장 높은 수준의 솔루션을 구성하는 다른 관계는 가장 높은 수준에서 분기됩니다.

관계 맵 탐색

통합 맵 패널 및 탐색에 대한 자세한 내용은 Unified Map 문서를 참조하십시오.

맵 페이지에서 패널을 사용하여 매핑된 솔루션에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

- 을 선택하여 선택한 솔루션의 요약을 봅니다.
- 선택한 솔루션과 관련된 팀 구성원 및 팀의 연락처 정보를 보려면 을 선택합니다.
- 을 선택하여 선택한 솔루션의 컨텍스트에서 모든 현재 문제(예: 중요 인시던트, 현재 중단 또는 중요 경보)를 봅니다.

  주:
  현재 문제에 대한 변경 옵션은 솔루션 유형에 따라 달라집니다.

- 을 선택하여 선택한 솔루션과 연결된 애플리케이션 서비스를 봅니다.

엔터프라이즈 포트폴리오 사용

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 애플리케이션에서 세 가지 유형의 엔터프라이즈 포트폴리오(서비스, 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스)를 사용할 수 있습니다. DPM에서 서비스 엔터프라이즈 포트폴리오를 볼 수 있지만 서비스 포트폴리오 관리 테이블을 사용하여 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스에 대한 엔터프라이즈 포트폴리오는 엔터프라이즈 포트폴리오 테이블을 사용하여 생성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dpm.dpm_manager

이 태스크 정보
엔터프라이즈 포트폴리오를 사용하여 서비스 포트폴리오 관리 테이블에서 생성한 일반적인 서비스 포트폴리오를 볼 수 있습니다. 엔터프라이즈 포트폴리오 테이블로 생성된 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스에 대한 포트폴리오도 볼 수 있습니다. 디지털 포트폴리오 관리 환경에서 검색 기능을 사용하면 모든 엔터프라이즈 포트폴리오에서 검색하여 원하는 항목을 찾을 수 있습니다. 가용성, 새 인시던트, 구독자 및 고객 만족도 점수와 같은 KPI(핵심성과지표)의 성과 스냅샷을 볼 수 있습니다.

또한 주의가 필요한 항목을 보고 포트폴리오의 부분을 선택하여 자세한 내용을 볼 수도 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 디지털 포트폴리오 관리로 이동합니다.
2. 엔터프라이즈 포트폴리오 아이콘( )을 선택합니다.
3. 포트폴리오 검색 필드를 선택합니다.
   서비스 포트폴리오, 비즈니스 애플리케이션 포트폴리오 및 애플리케이션 서비스 포트폴리오 등 다양한 유형의 포트폴리오가 그룹으로 표시됩니다.
4. 그룹 중 하나에서 포트폴리오를 선택합니다.
   포트폴리오를 선택하면 트리 구조에서 엔터프라이즈 분류 노드 목록이 최상위 수준에 중첩됩니다.
5. 관심 있는 엔터프라이즈 분류 노드를 선택한 다음, 상세 정보 보기를 선택합니다.
   엔터프라이즈 분류 노드의 상세 정보에는 여러 탭, 일반적으로 개요, 선택한 포트폴리오 유형의 탭 하나(또는 두 개) 및 일반 정보 탭이 포함됩니다. 엔터프라이즈 포트폴리오 화면에 대해 자세히 알아보려면 엔터프라이즈 포트폴리오 탐색 문서를 참조하십시오.
6. 이동 경로에 따라 엔터프라이즈 포트폴리오의 트리 구조로 돌아갑니다.
7. 엔터프라이즈 분류 노드를 확장하여 하위 노드와 해당 솔루션(서비스, 비즈니스 애플리케이션 또는 애플리케이션 서비스)을 확인합니다.
   트리 구조에서 각 항목을 선택하면 해당 항목에 대한 고수준 정보가 표시됩니다. 모든 하위 노드와 솔루션에는 고유한 상세 정보 보기 옵션이 있습니다. 엔터프라이즈 포트폴리오 화면에 대해 자세히 알아보려면 엔터프라이즈 포트폴리오 탐색 문서를 참조하십시오.
8. 다른 유형의 엔터프라이즈 포트폴리오에 대한 정보를 봅니다.

> **중요사항:**
> 현재 있는 포트폴리오에서 다른 유형의 엔터프라이즈 포트폴리오를 선택하려면 포트폴리오 필드에서 값을 삭제해야 합니다. 포트폴리오 필드가 비어 있으면 (다시) 선택하여 다른 포트폴리오 유형을 볼 수 있습니다. 예를 들어 서비스 포트폴리오를 탐색하는 중인 경우 비즈니스 포트폴리오를 보려면 포트폴리오 필드에서 서비스 포트폴리오의 이름을 삭제해야 합니다. 삭제 후 포트폴리오 필드를 (다시) 선택하면 다른 엔터프라이즈 포트폴리오 옵션(서비스, 비즈니스 또는 애플리케이션 서비스)을 볼 수 있습니다.

관련 정보
- 엔터프라이즈 포트폴리오
- 엔터프라이즈 포트폴리오 탐색
- 엔터프라이즈 포트폴리오 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.

엔터프라이즈 포트폴리오 생성

관리자가 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스에 대한 엔터프라이즈 포트폴리오를 만듭니다. 엔터프라이즈 포트폴리오는 서비스 관련 항목과 분류 노드를 탐색하는 중첩 트리 형식으로 구성되어 있습니다. 개인 포트폴리오와 마찬가지로 포트폴리오 성과를 평가하는 메트릭을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 플러그인: 엔터프라이즈 포트폴리오
- 필요한 역할: sn_dpm.dpm_admin

이 태스크 정보

비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스를 모니터링할 엔터프라이즈 포트폴리오를 만듭니다. 엔터프라이즈 포트폴리오를 사용하면 포트폴리오 분류의 각 수준에서 핵심 메트릭을 롤업할 수 있습니다. 노드 및 포트폴리오 수준에서 전체 성과를 볼 수 있습니다. 핵심 메트릭을 세분화하면 우수한 성과 및 기준 미달 성과에 기여하는 포트폴리오 영역을 확인할 수 있습니다.

개요 정보는 엔터프라이즈 포트폴리오 문서를 참조하십시오. 자세한 내용은 엔터프라이즈 포트폴리오 탐색 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **DPM** 엔터프라이즈 포트폴리오 〉 새로 생성으로 이동합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

엔터프라이즈 포트폴리오 양식 생성

필드	설명
이름	DPM 작업 공간의 엔터프라이즈 포트폴리오 탭에 있는 포트폴리오 이름입니다.
짧은 설명	DPM 작업 공간의 헤더 영역에 표시되는 포트폴리오에 대한 간단한 설명입니다.
설명	DPM 작업 공간의 서비스 헤더에 표시되는 포트폴리오 설명입니다.
포트폴리오 유형	엔터프라이즈 포트폴리오 유형입니다. ○ 비즈니스 애플리케이션 포트폴리오 ○ 애플리케이션 서비스 포트폴리오
포트폴리오 소유자	포트폴리오 담당자 이름입니다.
포트폴리오 관리자	포트폴리오 관리자의 이름입니다.
포트폴리오 이해 관계자	엔터프라이즈 포트폴리오에 관심이 있는 개인 또는 그룹입니다.

3. 엔터프라이즈 포트폴리오를 제출합니다.

제출 후 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 **DPM** 엔터프라이즈 포트폴리오로 이동한 다음, 유형(비즈니스 애플리케이션 또는 애플리케이션 서비스)을 선택하여 포트폴리오에 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.

관련 정보

엔터프라이즈 포트폴리오

엔터프라이즈 포트폴리오 사용

요구 생성

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 애플리케이션을 사용하여 요구를 생성합니다. DPM을 사용하면 소유한 비즈니스 또는 기술 서비스에 대한 요구를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

디지털 포트폴리오 관리에서 요구를 생성하는 데 필요한 플러그인에 대해서는 디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스의 요구 관리 영역을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dpm.dpm_manager

이 태스크 정보

서비스 또는 오퍼링의 네이티브 애플리케이션으로 이동할 필요 없이 곧바로 작업 공간에서 자신이 소유한 서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 수요를 관리하고 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 > 개인 포트폴리오로 이동합니다.
2. 요구를 생성하려면 비즈니스 또는 기술 서비스를 선택합니다.
3. 목록에서 만들기 옵션을 선택한 다음 요구를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   요구 항목에 대한 자세한 내용은 요구 생성 을 참조하십시오.

   요구 생성 양식

필드 세트	설명
날짜	요구의 시작 및 종료 날짜입니다.
상세 정보	요구를 생성하는 서비스 유형에 따라 상세 정보 필드가 변경됩니다. 프롬프트에 따라 각 필드 항목을 완료합니다.
비즈니스 케이스	요구를 생성하는 서비스 유형에 따라 비즈니스 케이스 필드가 변경됩니다. 프롬프트에 따라 각 필드 항목을 완료합니다.
재무	비용 정보, 투자 수익률(ROI) 및 계획된 이익입니다.
평가 데이터	제안된 요구의 영향과 위험입니다.
요구	요구에 할당할 소유자 및 조직 정보입니다.

5. 요구를 저장합니다.

   서비스 계획 탭에 새 요구가 표시됩니다.

개선 이니셔티브 생성

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 애플리케이션을 사용하여 개선 이니셔티브를 생성합니다. DPM을 사용하면 소유한 비즈니스 또는 기술 서비스에 대한 개선 이니셔티브를 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.

시작하기 전에

디지털 포트폴리오 관리에서 개선 이니셔티브를 생성하는 데 필요한 플러그인에 대해서는 디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스의 지속적 개선 관리 영역을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_dpm.dpm_manager

이 태스크 정보

서비스 또는 오퍼링의 네이티브 애플리케이션으로 이동할 필요 없이 곧바로 작업 공간에서 자신이 소유한 서비스 또는 서비스 오퍼링에 대한 개선 이니셔티브를 관리하고 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 > 개인 포트폴리오로 이동합니다.
2. 개선 이니셔티브를 생성하려면 비즈니스 또는 기술 서비스를 선택합니다.
3. 목록에서 만들기 옵션을 선택한 다음 개선 이니셔티브를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   개선 이니셔티브 프로세스에 대한 자세한 내용은 개선 요청 생성을 참조하십시오.

개선 이니셔티브 양식

필드	설명
번호	개선 이니셔티브의 고유 번호입니다.
비즈니스 서비스	DPM에서 개선 이니셔티브를 생성한 비즈니스 서비스입니다.
서비스 오퍼링	DPM에서 개선 이니셔티브를 생성한 서비스 오퍼링입니다.
비즈니스 프로세스	DPM에서 개선 이니셔티브를 생성한 비즈니스 오퍼링입니다.
CIM 코디네이터	지속적 개선 관리 코디네이터입니다.
승인자 그룹	개선 이니셔티브에 대한 지속적 개선 관리 승인자입니다.
전략	개선 이니셔티브에 대해 지속적 개선 관리에서 할당한 자동화 및 작업량 절감 방식입니다.
상태	개선 이니셔티브의 상태입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다. 설명은 지속적 개선 관리 참조를 참조하십시오. ○ 신규 ○ 수락됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 평가 ○ 승인됨 ○ 진행 중 ○ 검토 ○ 종결 ○ 취소됨
우선순위	개선 이니셔티브의 우선순위입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다. ○ 1 - 중요 ○ 2 - 높음 ○ 3 - 보통 ○ 4 - 낮음 ○ 5 - 계획 수립
예상 작업량	개선 이니셔티브의 작업량 수준입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다. ○ 작게 ○ 보통 ○ 크게 ○ 아주 크게
이점	개선 이니셔티브에서 예상되는 이점의 수준입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다. ○ 낮음 ○ 보통 ○ 높음
완료율	개선 이니셔티브의 완료율입니다.
짧은 설명	개선 이니셔티브에 대한 짧은 설명입니다.
비즈니스 근거	근거 및 수행된 조사를 추가하여 짧은 설명을 상세화한 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.

목표 탭

필드	설명
성공 측정 방법	퍼포먼스 분석(PA) 표시기 자동화된 항목입니다.
개선 KPI	개선 이니셔티브의 핵심성과지표(KPI)를 명시합니다.
기준값	백분율 값으로 100%를 초과하지 않습니다.
개선율	백분율 값으로 100%를 초과하지 않습니다.
목푯값	백분율 값으로 100%를 초과하지 않습니다.
대상 검토 날짜	개선 이니셔티브를 검토할 것으로 예상되는 날짜입니다.
예상 결과	제공된 KPI를 뒷받침하는 예상 결과에 대한 설명입니다.

상세 정보 탭

필드	설명
요청 대상	개선 이니셔티브를 생성하는 사람의 이름입니다.
유형	개선 이니셔티브의 유형입니다. ○ 사람 ○ 프로세스 ○ 기술
감시 목록	이 개선 이니셔티브를 감시하는 다른 항목입니다.
상위 이니셔티브	상위 이니셔티브입니다(있는 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.

일정 탭

필드	설명
계획된 시작 날짜	개선 이니셔티브를 시작하기로 계획된 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	개선 이니셔티브를 종료하기로 계획된 날짜입니다.
실제 시작 날짜	개선 이니셔티브의 실제 시작 날짜입니다.
실제 종료 날짜	개선 이니셔티브의 실제 종료 날짜입니다.

메모 탭

필드	설명
추가 코멘트	개선 이니셔티브에 대해 고객에게 표시되는 코멘트입니다.
작업 메모	개선 이니셔티브에 추가하려는 메모입니다 (이 메모는 고객에게 표시되지 않음).

5. 개선 이니셔티브를 저장합니다.

목록을 사용하여 작업

디지털 포트폴리오 관리 작업 공간에서 목록으로 작업할 수 있습니다. 목록을 사용하면 개인 포트폴리오 또는 엔터프라이즈 포트폴리오에 없는 서비스 및 애플리케이션 정보를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_dpm.dpm_manager

이 태스크 정보

목록 탭을 사용하여 서비스, 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션, 애플리케이션 서비스, 수요, 프로젝트 및 계약 목록을 볼 수 있습니다. 사용자가 소유한 솔루션뿐만 아니라 소유하지 않은 솔루션도 볼 수 있습니다. 또한 사용자 지정 목록을 만들어 서비스, 인시던트, 사용자 등의 관심 항목을 볼 수 있습니다. 생성하는 목록의 유형에 따라 목록의 테이블 열 이름이 변경됩니다. 목록 뷰에 열을 추가하거나 숨길 수도 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 디지털 포트폴리오 관리 〉 디지털 포트폴리오 관리 작업 공간으로 이동합니다.

2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.

3. 목록에서 보려는 항목을 선택합니다.

4. 목록을 생성하려면 내 목록 탭을 선택한 다음, 새 목록 추가를 선택합니다.
기존 목록의 다른 버전 또는 완전히 새로운 목록을 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.

5. 내 목록 열에서 목록을 검토합니다.
6. 옵션: 목록 뷰를 사용자 지정합니다.
   - 목록 새로 고침( )을 선택하여 목록 결과를 새로 고칩니다.
   - 목록 작업( )을 선택하여 목록 열을 편집하고 목록을 저장합니다.
   - 필터 패널 표시( )를 선택하여 목록에 대한 필터를 추가하거나 제거합니다.

디지털 포트폴리오 관리 참조

참조 주제는 디지털 포트폴리오 관리(DPM) 관리에 대한 추가 정보를 제공합니다.

디지털 포트폴리오 관리에 대한 역할

ServiceNow# ServiceNow Store에서 애플리케이션을 활성화하면 디지털 포트폴리오 관리(DPM)와 함께 몇 가지 유형의 구성요소가 설치됩니다. DPM에는 관리자와 사용자의 두 가지 역할이 있습니다.

DPM와 함께 설치되는 역할

DPM의 경우 두 가지 역할이 있습니다.

- DPM 관리자 [sn_dpm.dpm_admin] 역할은 사용자를 위한 DPM 작업 공간을 구성합니다. DPM 관리자 역할은 모든 사용자가 만든 모든 개인 포트폴리오를 생성, 검색, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있습니다. 또한 DPM 관리자 역할은 개인 포트폴리오 소유자가 개인 포트폴리오를 보거나 편집할 그룹을 선택할 수 있도록 그룹에 DPM 관리자 역할을 할당할 수도 있습니다.
- DPM 관리자 [sn_dpm.dpm_manager] 역할은 DPM 작업 공간의 최종 사용자입니다. DPM 관리자 역할은 자신이 생성하는 개인 포트폴리오에 대해서만 CRUD 작업을 수행할 수 있습니다.

각 역할에 대한 자세한 내용은 다음 테이블을 참조하십시오.

DPM 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
DPM 관리자 (sn_dpm.dpm_admin)	• 모든 DPM 시스템 속성 및 관리자 페이지를 봅니다. • 모든 DPM 시스템 속성을 업데이트합니다.	• sn_dpm.dpm_manager • sn_ep.enterprise_portfolio_admin(엔터프라이즈 포트폴리 테이블을 사용하여 생성된 엔터프라이즈 포트폴리오에 대해 CRUD 작업 수행 가능) **중요사항:** 엔터프라이즈 포트폴리오 플러그인을 설치하는 경우에만 DPM 관리자에게 이 역할이 부여됩니다. 플러그인을 설치한 후에는 다음이 수행됩니다. ○ DPM 관리자(admin) 역할에 엔터프라이즈 포트폴리오 관리자 역할이 상속됩니다. ○ DPM 관리자(manager) 역할에 엔터프라이즈 포트폴리오 뷰어 역할이 상속됩니다.

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

DPM 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할

	주:
	DPM 관리자 역할은 적절한 서비스 포트폴리오 관리자(admin) 또는 관리자(manager) 역할이 서비스 포트폴리오 관리에 없으면 서비스 포트폴리오에 대해 CRUD 작업을 수행할 수 없습니다.
	
	• 핵심성과지표(KPI) 기능을 사용합니다.
	  ○ KPI 그룹 및 KPI 그룹 매핑에 대한 KPI 그룹 테이블을 봅니다.
	  ○ KPI 그룹을 생성합니다.
	  ○ 모든 KPI 그룹을 업데이트하고 삭제합니다.
	  ○ KPI 그룹을 매핑합니다.	

DPM 관리자 〔sn_dpm.dpm_manager〕	• 자신이 편집자인 개인 포트폴리오를 검색하고 업데이트합니다. • 자신이 뷰어인 개인 포트폴리오를 검색합니다. • DPM 작업 공간에서 사용 가능한 모든 데이터를 읽습니다. • 수요를 생성합니다. • 지속적 개선 관리(CIM) 항목을 생성합니다. • 로드맵을 업데이트합니다. • DPM 작업 공간에서 KPI를 봅니다.	• sn_devops.viewer • cmdb_read • sn_team_perf.team_performance_user • service_viewer • sn_ep.enterprise_portfolio_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.

DPM 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	주: DPM 관리자는 Now Platform에서 KPI 그룹을 보거나 매핑할 수 없지만 service_editor, service_admin 또는 service_author 역할을 가진 사용자는 KPI 그룹을 서비스에 매핑할 수 있습니다. • DPM 관리자가 수행할 수 없는 기능: ○ 서비스, 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 또는 애플리케이션 서비스를 편집합니다. ○ 서비스, 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 또는 애플리케이션 서비스에 대한 관계를 편집하고 업데이트합니다. ○ 서비스 빌더에서 서비스를 생성 또는 편집합니다. 주: 사용자가 특정 솔루션에 대한 편집 액세스 권한을 제공하는 올바른 역할을 가지고 있지 않으면 DPM 관리자 역할에서 서비스 빌더 버튼이 숨겨집니다.	

그룹에 **DPM** 관리자 역할 할당

개인 포트폴리오를 편집하려면 그룹에 DPM 관리자 역할이 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.

그룹에 DPM 관리자(manager) 역할을 할당하기 위해 관리자(admin)는 다음을 수행합니다.

1. 필터 탐색기에 dpm_personal_portfolio.list를 입력합니다.
2. DPM 관리자(manager) 역할을 할당할 개인 포트폴리오 기록을 엽니다.
3. 사용자 그룹 편집을 선택한 다음, DPM 관리자(manager) 역할에 추가할 사용자 그룹을 검색합니다.
4. 개인 포트폴리오를 볼 수 있는 그룹에 DPM 관리자(manager) 역할을 추가하려면 사용자 그룹 보기에 대해 이전 단계를 반복합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

DPM 앱과 함께 설치되는 테이블

디지털 포트폴리오 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
dpm_available_item_type	각 유형에 대한 기록을 개인 포트폴리오에 저장합니다.
dpm_navigation_history	각 유형 탐색에 대한 기록을 개인 포트폴리오에 저장합니다.
dpm_personal_portfolio	생성된 각 개인 포트폴리오에 대한 기록을 저장합니다.
dpm_personal_portfolio_item	개인 포트폴리오에 있는 모든 유형에 대한 기록을 저장합니다.
dpm_unified_backlog	백로그 정보에 대한 기록을 개인 포트폴리오에 저장합니다.
sn_dpm_kpi_group_m2m_spm_nodes	서비스 포트폴리오 관리에서 KPI(핵심성과지표) 그룹 노드에 대한 기록을 저장합니다.
sn_dpm_kpi_group_m2m_viz_config	데이터 시각화별로 그룹화된 KPI에 대한 기록을 저장합니다.
sn_team_perf_kpi_group	팀 성과별로 그룹화된 KPI에 대한 기록을 저장합니다.

관련 정보

디지털 포트폴리오 관리 활성화

디지털 포트폴리오 관리 홈페이지 기본 솔루션 카드

디지털 포트폴리오 관리는 특정 필드를 사용하여 DPM 홈페이지에 표시할 기본 솔루션 카드 세트를 자동으로 생성합니다. 홈페이지에서 솔루션을 추가하거나 제거하면 DPM에서 업데이트를 기억하고 자동 생성된 세트 대신 개인화된 솔루션 카드를 표시합니다.

DPM 홈페이지 개요

DPM 작업 공간에 로그인할 때마다 시스템은 특정 필드를 사용하여 기본 솔루션 카드 세트를 표시합니다. 개인화 옵션을 사용하여 홈페이지에 솔루션을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 홈페이지 개인화 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.

솔루션을 추가하거나 제거한 후에는 DPM 시스템이 *dpm_home_page_item* 테이블의 업데이트를 기억하므로 다음에 DPM 작업 공간에 로그인할 때 개인화된 홈페이지가 표시됩니다. 시스템은 더 이상 기본 솔루션 카드 세트를 생성하지 않습니다.

주:
DPM 홈페이지에 액세스할 때마다 자동으로 생성된 기본 솔루션 세트가 있든 개인화된 솔루션 카드 세트가 있든 관계없이 솔루션 카드 데이터가 새로 고침됩니다.

솔루션 카드 수에 대한 시스템 속성

두 가지 시스템 속성에 따라 DPM 홈페이지의 솔루션 카드 수가 결정됩니다.

DPM 홈페이지의 솔루션 제한에 대한 시스템 속성

시스템 속성	설명	솔루션 유형	기본 제한
dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit	DPM 홈페이지에 대한 서비스, 서비스 오퍼링 및 애플리케이션 서비스를 자동 생성할 때의 쿼리 제한입니다.	cmdb_ci_service	750
dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit	DPM 홈페이지에 대한 비즈니스 애플리케이션을 자동 생성할 때의 쿼리 제한입니다.	cmdb_ci_business_app	250

이 두 시스템 속성에 따라 DPM 홈페이지의 전체 제한인 1,000이 파생됩니다. DPM 홈페이지를 개인화한 후에도 홈페이지의 총 솔루션 수는 1,000개를 초과할 수 없습니다.

DPM 홈페이지를 개인화하여 솔루션 카드 수를 조정할 수 있습니다. 예를 들어 서비스는 1,000개이고 비즈니스 애플리케이션은 0개일 수 있지만 DPM 홈페이지의 총 솔루션 수는 1,000개를 초과할 수 없습니다.

중요사항:
sn_dpm.dpm_admin 역할이 있는 관리자는 DPM 홈페이지에서 1,000개를 초과하는 솔루션으로 시스템 속성 제한을 변경할 수 있습니다. 그러나 한도를 높이면 시스템 성능에 부정적인 영향을 줄 수 있습니다.

기본 솔루션 카드 필드

DPM 애플리케이션은 특정 필드를 사용하여 DPM에 처음 로그인할 때(개인화하기 전에) 표시할 기본 솔루션 카드 세트를 자동으로 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.

솔루션	솔루션 기록 이름	기본 솔루션 카드에 사용되는 필드
서비스	• cmdb_ci_service • cmdb_ci_service_business • cmdb_ci_service_technical	• 소유자 • 제공 관리자 • 대리인 • 비즈니스 관계 관리자 • 비즈니스 연락처 • 관리자
서비스 제공	service_offering	• 소유자 • 제공 관리자 • 대리인 • 비즈니스 연락처 • 관리자
비즈니스 애플리케이션	cmdb_ci_business_app	• IT 애플리케이션 소유자 • 비즈니스 소유자 • 포트폴리오 관리자
애플리케이션 서비스	동적 CI(구성 항목) 그룹을 포함한 cmdb_ci_service_auto	• 소유자 • 관리자

개인 및 엔터프라이즈 포트폴리오 참조

DPM에서 포트폴리오를 만들고 구성하기 위한 제안 및 팁을 사용할 수 있습니다.

이 DPM 아카데미 시리즈 비디오는 개인 및 기업 포트폴리오를 만들고 구성하는 팁을 제공합니다. DPM의 개인 및 엔터프라이즈 포트폴리오에 대한 팁과 제안입니다. 약 16분 길이입니다.

디지털 포트폴리오 관리와 함께 설치되는 **KPI** 그룹

디지털 포트폴리오 관리(DPM)를 사용하면 기본 시스템에 포함된 표준 핵심성과지표(KPI) 그룹을 볼 수 있습니다. sn_dpm.dpm_admin 역할로 KPI를 구성할 수도 있습니다.

관리자는 디지털 포트폴리오 관리 〉 모두 〉 **KPI** 그룹으로 이동하여 KPI 그룹의 백엔드 상세 정보를 볼 수 있습니다.

기본 DPM 시스템과 함께 제공되는 KPI를 보는 것 외에 해당 항목을 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리에서 KPI 구성을 참조하십시오.

KPI의 최근 점수를 보려면 최근 점수 시스템 속성을 활성화합니다. 이 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리의 KPI 그룹 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.

DPM 기본 시스템 **KPI** 그룹

KPI 그룹	유형	**KPI** 포함	지원 **KPI**
비즈니스 애플리케이션 성과	비즈니스 애플리케이션	• 인시던트 수 • 문제 수 • 변경 수	지원 KPI 없음
성과 스냅샷 및 서비스 메트릭	서비스 포트폴리오 및 서비스	가용성	• 중단 • 평균 중단 기간
		미해결 인시던트	• P1 인시던트(합계) • MTTR(평균 해결 시간) • 인시던트 CSAT(고객 만족도 점수)(평균) • SLA(서비스 수준 계약) 위반이 발생한 인시던트(합계) • 5일 동안 업데이트되지 않은 인시던트(합계) • 30일 동안 업데이트되지 않은 인시던트(합계)
		5일 동안 업데이트되지 않은 인시던트(성과 스냅샷의 경우)	지원 KPI 없음
		평균 해결 시간(MTTR)(서비스 메트릭의 경우)	P1에서 P5까지의 모든 인시던트를 해결하는 데 걸리는 평균 시간입니다.
		새 요청	지원 KPI 없음
중단 및 가용성	오퍼링	총 중단(분)	• 계획되지 않은 중단 시간(분)(합계) • 저하된 중단 시간(분)(합계) • 계획된 중단 시간(분)(합계) • 새 긴급 변경(합계)
		가용성	• 계획되지 않은 중단(합계) • 평균 중단 기간(평균)

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

DPM 기본 시스템 **KPI** 그룹

KPI 그룹	유형	**KPI** 포함	지원 **KPI**
			• 저하된 중단(합계) • 계획된 중단(합계)
인시던트	오퍼링	새 인시던트	• P1에서 P4 인시던트(평균) • 변경으로 발생한 인시던트(평균)
		5일 동안 업데이트되지 않은 인시던트	지원 KPI 없음
		서비스 수준 계약(SLA) 위반이 발생한 인시던트	지원 KPI 없음
		우선순위별 인시던트	지원 KPI 없음
변경	오퍼링	오픈 변경	• 높은 위험 변경 • 높은 우선순위 변경 • 지연된 변경
		새 변경	지원 KPI 없음
문제	오퍼링	• 새 문제 • 우선순위별 문제	• P1(중요) • P2(높음) • P3(보통) • P4(낮음) • P5(계획 수립)
카탈로그 활동	오퍼링	서비스 요청	• 미완료 종결된 RITM(평균) • 평균 종결 시간(평균) • 완료 종결된 RITM(평균) • 건너뛴 채 종결된 RITM(평균)
		카탈로그 항목별 요청	• 항목별 카탈로그 활동(합계) • 항목별 평균 종결 시간(평균)

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

DPM 기본 시스템 **KPI** 그룹

KPI 그룹	유형	**KPI** 포함	지원 **KPI**
서비스 상태	애플리케이션 서비스	중요 인시던트	• P1 인시던트(합계) • P2 인시던트(합계) • MTTR(평균)
		종결된 변경	• 긴급 변경(합계) • 높은 위험 변경(합계)
가용성 인사이트	애플리케이션 서비스	가용성	• 계획되지 않은 중단(합계) • 저하된 중단(합계) • 계획된 중단(합계)
		계획되지 않은 중단	새 긴급 변경
		평균 중단 기간	지원 KPI 없음
포트폴리오 성공 메트릭	엔터프라이즈 포트폴리오	• 가용성 • 위반된 SLA를 포함한 인시던트 • 변경으로 발생한 인시던트 • 성공한 변경	지원 KPI 없음
서비스 CSAT	서비스	• 평균 CSAT • CSAT 등급	평균 CSAT는 5등급(가장 높음)에서 1등급(가장 낮음)입니다.

주:
자세한 내용을 보려면 KPI 번호를 선택합니다. KPI 차트는 선택할 수 없습니다.

디지털 포트폴리오 관리 관련 애플리케이션 및 데이터 소스

디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 관련 애플리케이션을 사용하여 계획-빌드-실행 수명주기에 있는 서비스 상세 정보를 보고 편집할 수 있습니다. 모든 관련 애플리케이션은 선택 사항이므로 DPM 환경을 사용할 필요가 없습니다.

데이터 소스

설계에 따라 DPM은 광범위한 데이터 소스를 제공하여 솔루션에 영향을 주는 정보에 대한 고수준 뷰를 제공합니다. 데이터 소스는 70개 이상의 테이블과 많은 표시기 전반에서 수백 개의 데이터 요소에 달합니다. 이러한 넓은 범위는 솔루션에 영향을 줄 수 있는 항목에 대한 광범위한 관점을 제공합니다.

DPM에는 세 가지 메인 데이터 소스가 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.

- 기록 및 필드 조회(UIB 또는 데이터 브로커의 직접 구성). 조회는 KB1123710 에서 다운로드할 수 있는 데이터 소스 Excel 파일에 나열됩니다.
- 데이터 브로커의 주의 필요 속성. 자세한 내용은 KB1519343 문서를 참조하십시오.
- 퍼포먼스 분석 표시기, 데이터 수집 작업 및 KPI(핵심성과지표) 그룹.

DPM을 일반 서비스 데이터 모델(CSDM)과 연계하는 방법에 대한 개요는 디지털 포트폴리오 관리에 CSDM 가이드라인 적용 문서를 참조하십시오.

데이터 요소, 소스 테이블, 필드 및 필수 플러그인을 포함하여 디지털 포트폴리오 관리 데이터 소스에 대한 상세 정보를 보려면 KB1123710 을 참조하여 데이터 소스 **Excel** 파일 다운로드 옵션을 선택합니다.

엔터프라이즈 포트폴리오

Utah 릴리스 이후 핵심 Now Platform의 일부로 사용할 수 있는 엔터프라이즈 포트폴리오 플러그인 [enterprise portfolio]을 설치할 수 있습니다. 플러그인을 설치하면 다음 두 가지 새로운 역할이 설치됩니다.

- 엔터프라이즈 포트폴리오 관리자 [sn_ep.enterprise_portfolio_admin]는 엔터프라이즈 포트폴리오를 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있습니다.
- 엔터프라이즈 포트폴리오 뷰어 [sn_ep.enterprise_portfolio_viewer]는 엔터프라이즈 포트폴리오를 읽을 수 있습니다.

  엔터프라이즈 포트폴리오 플러그인을 설치하면 다음과 같은 결과를 얻게 됩니다.
  - DPM 관리자(admin) 역할에 엔터프라이즈 포트폴리오 관리자 역할이 상속됩니다.
  - DPM 관리자(manager) 역할에 엔터프라이즈 포트폴리오 뷰어 역할이 상속됩니다.

서비스 및 서비스 오퍼링

주:
DPM의 데이터 뷰는 데이터를 가져오는 애플리케이션(Standard 또는 Pro)에서 제품 라이센스가 허용하는 것과 동일합니다.

서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 **DPM** 관련 애플리케이션

DPM에서 보려는 항목	필요한 설치	필요한 역할	사용 사례
• 상황별 측면 패널 • 주의 필요	상황별 측면 패널을 사용하거나 주의가 필요한 항목을 보는 데에는 특수 설치가 필요하지 않습니다.	DPM 매니저 [sn_dpm.dpm_manager]	• 상황별 측면 패널을 사용 DPM의 포트폴리오와 목 이동합니다. • 중요도에 따라 주의가 필 봅니다.
계획 탭	로드맵 데이터를 보려면 다음을 수행합니다. 전략 계획용 플러그인 설치: com.sn_align_ws	전략 계획의 경우: • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user	• 로드맵 보기를 선택해 전 실행하여 선택한 서비스 또 오퍼링의 컨텍스트에서 로 정보를 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.

서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 **DPM** 관련 애플리케이션

DPM에서 보려는 항목	필요한 설치	필요한 역할	사용 사례
	개선 이니셔티브를 보려면 다음을 수행합니다. ServiceNow# 지속적 개선 관리용 플러그인 설치: com.sn_cim 요구 데이터를 보려면 다음을 수행합니다. 요구 관리용 플러그인 설치: idea_core, dmn_demand 및 pm_project	• sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor 지속적 개선 관리 및 요구의 경우: DPM 매니저 [sn_dpm.dpm_manager]	• sn_roadmap_plng.roadm 역할로 로드맵을 편집할 있습니다. • 지속적 개선 관리를 사용 서비스 및 서비스 오퍼링 대해 아이디어를 보고 프 개선합니다. • DPM에서 서비스 및 서비 오퍼링에 대한 수요를 생
빌드 탭	로드맵 데이터를 보려면 다음을 수행합니다. 전략 계획용 플러그인 설치: com.sn_align_ws 프로젝트 데이터를 보려면 다음을 수행합니다. 프로젝트 포트폴리오 관리용 플러그인 설치: com.snc.financial_planning_pmo 변경을 보려면 다음을 수행합니다. 필요한 설치가 없습니다. 변경 데이터는 IT Service Management(ITSM) 표준입니다. 개선 이니셔티브를 보려면 다음을 수행합니다. 지속적 개선 관리용 플러그인 설치: com.sn_cim	전략 계획의 경우: • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor PPM, 변경 및 지속적 개선 관리의 경우: DPM 매니저 [sn_dpm.dpm_manager]	• DPM에서 로드맵 보기를 전략 계획을 시작합니다. 서비스 또는 서비스 오퍼 컨텍스트에서 로드맵 상세 수 있습니다. • sn_roadmap_plng.roadm 역할로 로드맵을 편집합니 • 서비스 또는 서비스 오퍼 미칠 수 있는 프로젝트 데 봅니다. • 변경 그래프를 선택하여 서비스 오퍼링에 영향을 있는 변경 기록에 대한 상 봅니다. • 지속적 개선 관리를 사용 서비스 및 서비스 오퍼링 대해 아이디어를 보고 프 개선합니다.
실행 탭	성과 데이터를 볼 수 있도록 KPI(핵심성과지표) 그룹(sn_team_perf_kpi_group)이 자동으로 설치됩니다. 성과 스냅샷 표시기 소스는 퍼포먼스 분석에서 제공됩니다. • serviceoffering.availability.daily • incidents.open	• DPM 관리자(manager) [sn_dpm.dpm_manager](KPI를 보려면) • DPM 관리자(admin) [sn_dpm.dpm_admin](KPI를 생성하려면)	다음과 같은 지원 KPI를 포함 스냅샷 KPI 그룹을 봅니다. • 서비스 가용성 • 서비스의 새 인시던트 • 서비스 구독자 • 서비스 고객 만족도 점수 서비스 오퍼링에 대한 추가 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.

서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 **DPM** 관련 애플리케이션

DPM에서 보려는 항목	필요한 설치	필요한 역할	사용 사례
	• incidents.resolved • [DPM]requests.new 성능 데이터를 확인하려면 중요 기준에 대한 KB1160281 을 참조하십시오.		• 중단 및 가용성 • 인시던트 • 변경 • 문제 • 카탈로그 활동 가용성 및 서비스 수준 계약 보고를 봅니다.
정보 탭	특별 설치가 필요하지 않습니다.	DPM 매니저 〔sn_dpm.dpm_manager〕	서비스 및 서비스 오퍼링에 정보를 봅니다.

비즈니스 애플리케이션

주:
DPM의 데이터 뷰는 데이터를 가져오는 애플리케이션(Standard 또는 Pro)에서 제품 라이센스가 허용하는 것과 동일합니다.

비즈니스 애플리케이션에 대한 **DPM** 관련 애플리케이션

DPM에서 보려는 항목	필요한 설치	필요한 역할	사용 사례
• 상황별 측면 패널 • 주의 필요	감사를 보려면 감사 관리용 플러그인(sn_audit)을 설치합니다. 기술적 위험을 보려면 기술 포트폴리오 관리용 플러그인인 sn_apm_tpm을 설치합니다. 이 플러그인에는 두 개의 종속성 플러그인이 있습니다. • 애플리케이션 포트폴리오 관리(com.snc.apm) • 소프트웨어 자산 관리(com.snc.sams)	DPM 매니저 [sn_dpm.dpm_manager]	• 상황별 측면 패널을 사용하 DPM의 포트폴리오와 목록 이동합니다. • 중요도에 따라 주의가 필요 봅니다.
계획 탭	로드맵 데이터를 보려면 다음을 수행합니다. 전략 계획용 플러그인 설치: com.sn_align_ws 개선 이니셔티브를 보려면 다음을 수행합니다.	전략 계획의 경우: • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor	• 로드맵 보기를 선택해 전략 계획를 실행하여 선택한 비 애플리케이션의 컨텍스트에 로드맵 상세 정보를 봅니다. • sn_roadmap_plng.roadm 역할로 로드맵을 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.

비즈니스 애플리케이션에 대한 **DPM** 관련 애플리케이션

DPM에서 보려는 항목	필요한 설치	필요한 역할	사용 사례
	지속적 개선 관리용 플러그인 설치: com.sn_cim 요구 데이터를 보려면 다음을 수행합니다. 요구 관리용 플러그인 설치: idea_core, dmn_demand 및 pm_project	지속적 개선 관리 및 요구의 경우: DPM 매니저 [sn_dpm.dpm_manager]	• 지속적 개선 관리를 사용하 비즈니스 애플리케이션 전 대한 아이디어를 보고 프로 개선합니다. • DPM에서 비즈니스 애플리 대한 수요를 생성합니다.
빌드 탭	로드맵 데이터를 보려면 다음을 수행합니다. 전략 계획용 플러그인 설치: com.sn_align_ws 프로젝트 데이터를 보려면 다음을 수행합니다. 프로젝트 포트폴리오 관리(PPM)용 플러그인 설치: com.snc.financial_planning_pmo Agile 데이터를 보려면 다음을 수행합니다. 애자일 개발용 플러그인 설치: com.snc.sdlc.agile.2 변경을 보려면 다음을 수행합니다. 필요한 설치가 없습니다. 변경 데이터는 IT Service Management(ITSM) 표준입니다. 플로우 메트릭 및 가속 메트릭을 확인하려면 다음을 수행합니다. DPM에 대해 DevOps 활성화 (디지털 포트폴리오 관리 경험 구성 참조) • DevOps 변경 작업 공간의 상세 정보를 확인하려면 플로우 메트릭 섹션에서 **DevOps Insights** 보기를 선택합니다. • DevOps 변경 작업 공간의 상세 정보를 확인하려면 가속 메트릭 섹션에서 DevOps에서 가속 메트릭 보기를 선택합니다.	전략 계획의 경우: • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor PPM, 변경 및 애자일 개발의 경우: DPM 매니저 [sn_dpm.dpm_manager]	• DPM에서 로드맵 보기를 선 전략 계획을 시작합니다. 선 비즈니스 애플리케이션의 컨텍스트에서 로드맵 상세 수 있습니다. • sn_roadmap_plng.roadm 역할로 로드맵을 편집합니 • 비즈니스 애플리케이션에 미칠 수 있는 프로젝트 데이 봅니다. • 애자일 개발의 데이터를 보 선택한 비즈니스 애플리케 컨텍스트에서 에픽, 스토리 스프린트 및 릴리스에 대한 정보를 확인합니다. • DPM에서 스크럼 및 워터폴 개발을 관리하여 소프트웨 개발 수명주기에 대한 가시 확보합니다. • 변경 그래프를 선택하여 비 애플리케이션에 영향을 미 있는 변경 기록에 대한 상세 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.

비즈니스 애플리케이션에 대한 **DPM** 관련 애플리케이션

DPM에서 보려는 항목	필요한 설치	필요한 역할	사용 사례
실행 탭	애플리케이션 포트폴리오 관리(APM)용 플러그인 설치: com.snc.apm 가속 메트릭을 확인하려면 다음을 수행합니다. DPM에 대해 DevOps 활성화 주: DevOps 변경 작업 공간의 상세 정보를 확인하려면 가속 메트릭 섹션에서 DevOps에서 가속 메트릭 보기를 선택합니다.	• DPM 관리자(manager) [sn_dpm.dpm_manager](KPI를 보려면) • DPM 관리자(admin) [sn_dpm.dpm_admin](KPI를 생성하려면)	다음 메트릭을 포함하는 성과 봅니다. • 인시던트 수 • 문제 수 • 변경 수 • 총 변경 시간 배치 데이터 보기: • 배포 세부 항목 • 배포 하드웨어 및 소프트웨 (기술 데이터) 주: 기술 포트폴리오 관리 데 APM에서 가져온 것입니
위험 탭	거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스 및 ServiceNow# 위험 관리용 플러그인 설치: • com.sn_risk • com.snc.governance • sn.grc.common • com.snc.risk_asmt • com.snc.grc_risk_dep • com.snc.grc.common • com.snc.grc_policy_dep ServiceNow# 감사 관리용 플러그인(sn_audit) 설치	DPM 매니저〔sn_dpm.dpm_manager〕	비즈니스 애플리케이션과 관 위험을 봅니다.
정보 탭	특별 설치가 필요하지 않습니다.	DPM 매니저〔sn_dpm.dpm_manager〕	비즈니스 애플리케이션에 대 정보를 봅니다.

애플리케이션 서비스

주:
DPM의 데이터 뷰는 데이터를 가져오는 애플리케이션(Standard 또는 Pro)에서 제품 라이센스가 허용하는 것과 동일합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 서비스용 **DPM** 관련 애플리케이션 서비스

DPM에서 보려는 항목	필요한 설치	필요한 역할	사용 사례
주의 필요	경보 및 경보 데이터를 보려면 이벤트 관리용 플러그인(com.glide.platform_ml)을 설치합니다. 기술적 위험을 보려면 기술 포트폴리오 관리용 플러그인인 sn_apm_tpm을 설치합니다. 이 플러그인에는 두 개의 종속성 플러그인이 있습니다. • 애플리케이션 포트폴리오 관리(com.snc.apm) • 소프트웨어 자산 관리(com.snc.sams)	DPM 매니저 [sn_dpm.dpm_manager]	경보 및 기술적 위험 정보를 포함하여 주의가 필요한 항목을 참조하십시오.
실행 탭	신뢰성 표시기를 보려면 다음 사이트 신뢰성 메트릭용 플러그인을 설치합니다. sn_srm 경보 및 경보 데이터를 보려면 이벤트 관리용 플러그인(com.glide.platform_ml)을 설치합니다.	• DPM 관리자(manager) [sn_dpm.dpm_manager] (KPI를 보려면) • DPM 관리자(admin) [sn_dpm.dpm_admin] (KPI를 생성하려면)	다음과 같은 정보를 볼 수 있습니다. 애플리케이션 서비스 성과 보기 • 서비스 상태 • 서비스 영향도 • 경보 추세 사이트 신뢰성 관리 보기 • 신뢰성 표시기 수 • 신뢰성 표시기 설명 이 애플리케이션 서비스에 종속된 오퍼링 보기 • 신뢰성 오퍼링 수 • 오퍼링으로 드릴다운하여 관련 기록 보기 기술 위험 보기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 서비스용 **DPM** 관련 애플리케이션 서비스

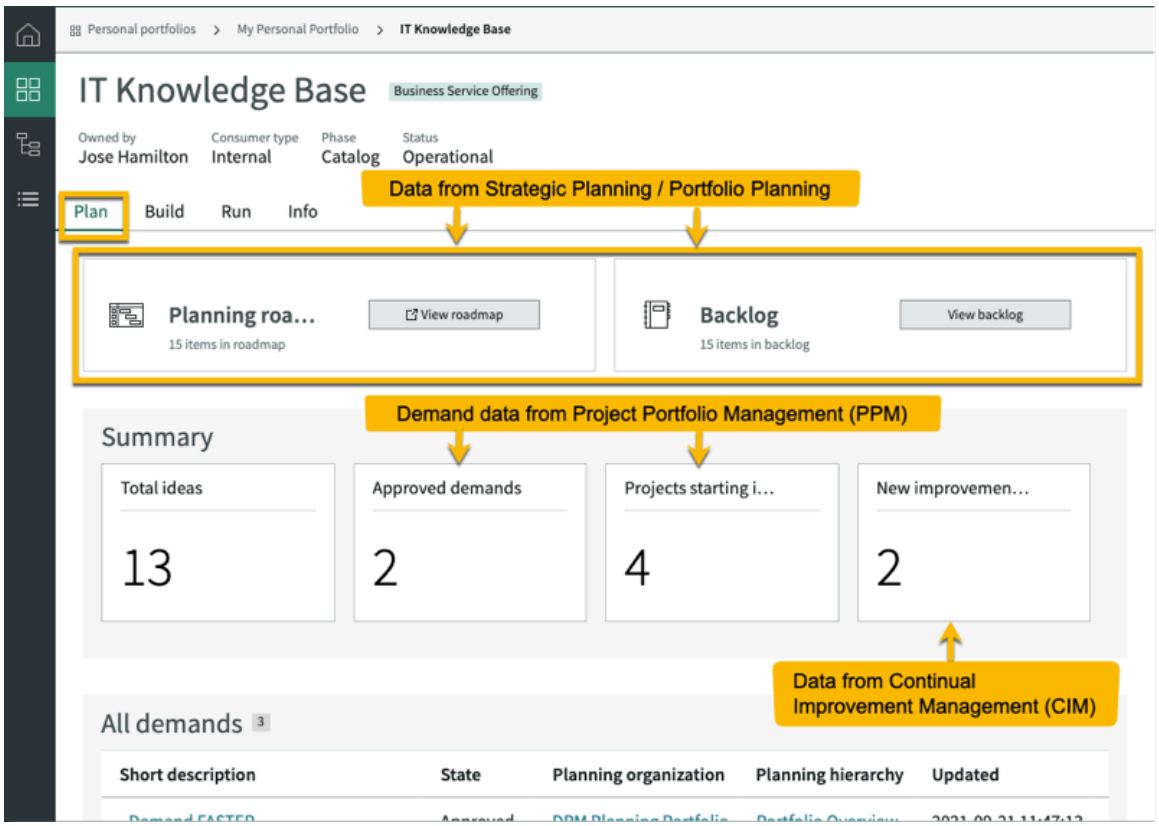
DPM에서 보려는 항목	필요한 설치	필요한 역할	사용 사례
			• 소프트웨어 모델 기준: • 하드웨어 모델 • 각 모델로 드릴다운하여 관련 기록 보기
정보 탭	특별 설치가 필요하지 않습니다.	DPM 매니저 〔sn_dpm.dpm_manager〕	애플리케이션 서비스에 대한 일반 정보를 봅니다.

예시

Example: 서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 데이터 소스 계획

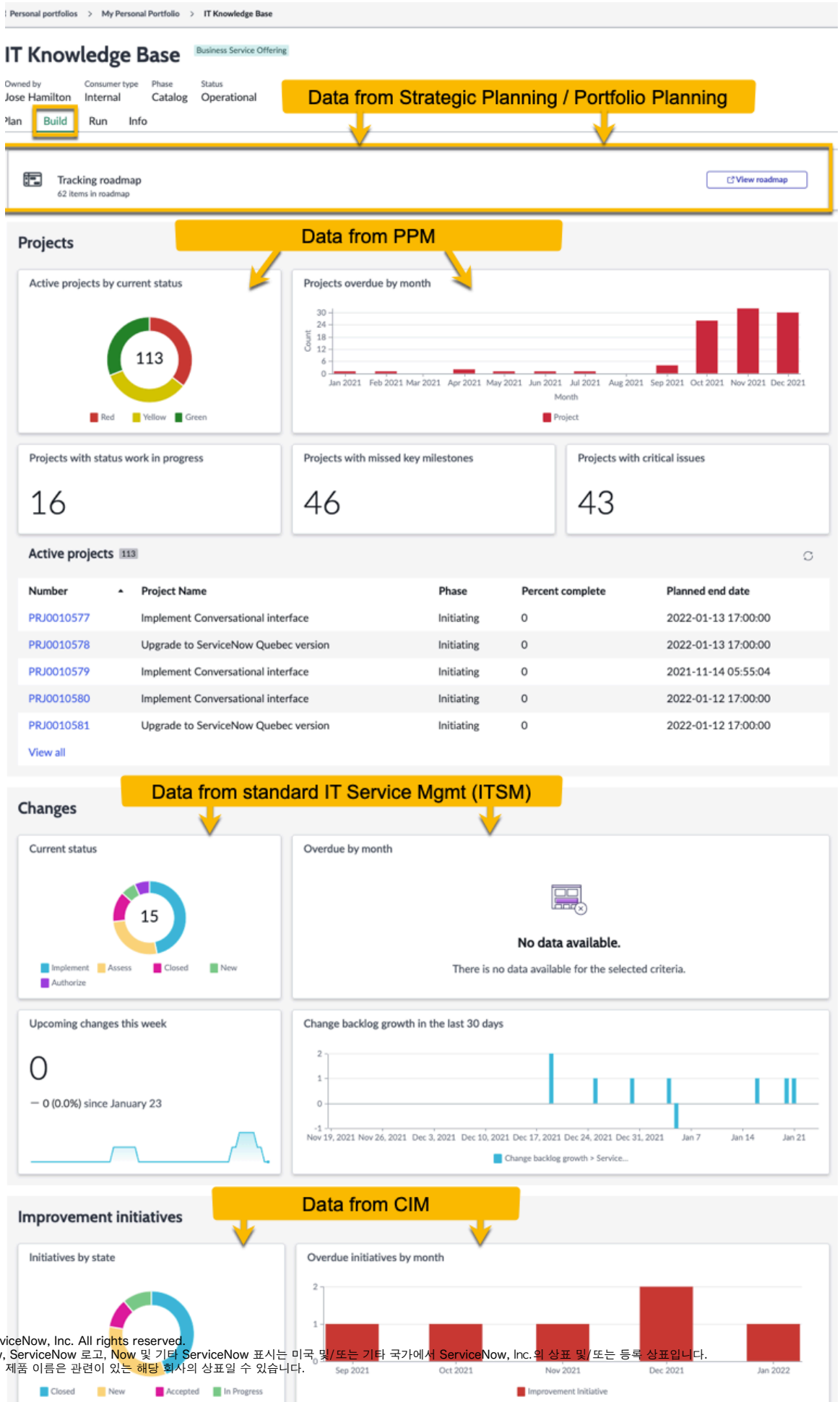
주:
DPM의 데이터 뷰는 데이터를 가져오는 애플리케이션(Standard 또는 Pro)에서 제품 라이센스가 허용하는 것과 동일합니다.

전략 계획(이전 명칭: 조정 플래너 작업 공간)은 Pro 버전입니다. 포트폴리오 계획은 전략적 포트폴리오 관리(SPM) 표준 라이센스를 보유한 사용자가 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.

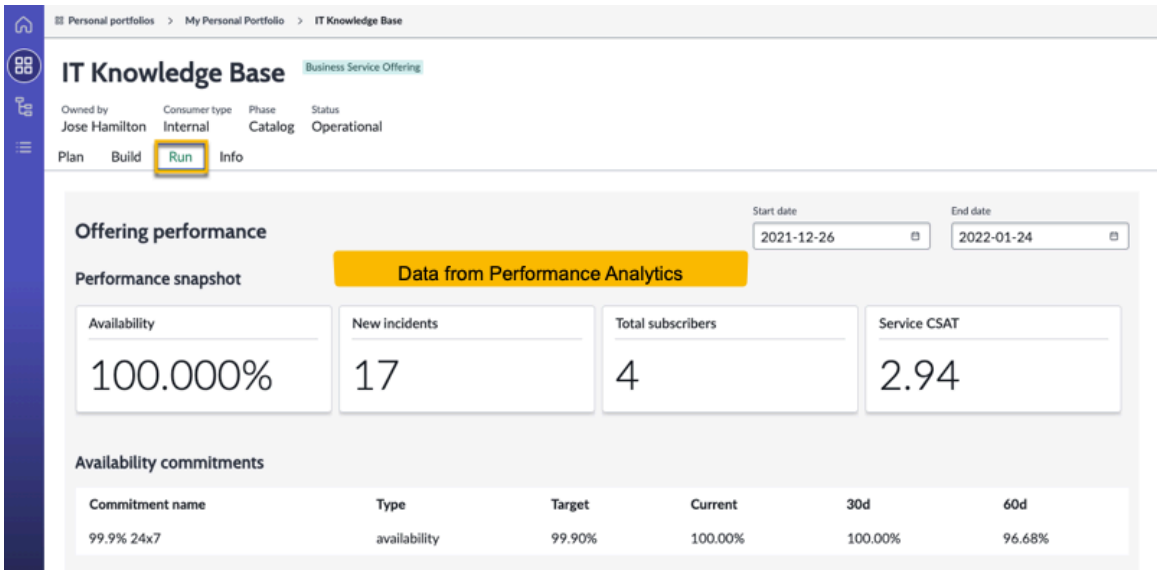
Example: 서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 데이터 소스 빌드



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.

Example: 서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 데이터 소스 실행



디지털 포트폴리오 관리의 프로세스 마이닝 구성요소

관리자는 ServiceNow# Store에서 ITSM 프로세스 마이닝 컨텐츠 팩을 설치하여 디지털 포트폴리오 관리(DPM)의 프로세스 마이닝에 대한 인사이트와 시스템 속성을 얻어야 합니다. 프로세스 마이닝을 사용하여 DPM의 KPI(핵심성과지표) 출력을 분석하고 개선합니다.

속성

속성	설명
sn_dpm.enable.po.dpm	프로세스 마이닝을 DPM과 함께 사용할 수 있습니다. • 유형: True | False • 기본값: false
sn_itsm_dpm.po_mining.run_frequency	프로세스 마이닝 프로젝트를 재마이닝하는 시간 간격입니다. 데이터를 마이닝하려면 DPM에서 프로세스 마이닝 예약된 작업을 실행해야 합니다. 설정된 간격으로만 다시 실행할 수 있습니다. 이보다 일찍 작업을 실행하면 데이터를 재마이닝하지 않습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 7일

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
프로세스 마이닝 분석가 (sn_process_optimization_analyst)	프로세스 마이닝 프로젝트를 생성 및 공유합니다.	sn_process_optimization_viewer

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.

예약된 작업

모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업으로 이동합니다.

이름	설명
프로세스 마이닝 - DPM 프로젝트 재마이닝	매일 한 번 자동으로 실행합니다. 프로젝트에 추가 데이터가 추가되면 프로젝트에 대한 최신 프로세스 인사이트를 얻을 수 있도록 요청 시 이 작업을 실행할 수 있습니다. 이 작업은 *dpm.po_mining.run_frequency* 속성에 설정된 빈도에 따라 데이터를 재마이닝합니다.

관련 정보

- 프로세스 마이닝과 통합하도록 디지털 포트폴리오 관리 구성
- 디지털 포트폴리오 관리에서 KPI 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트 생성

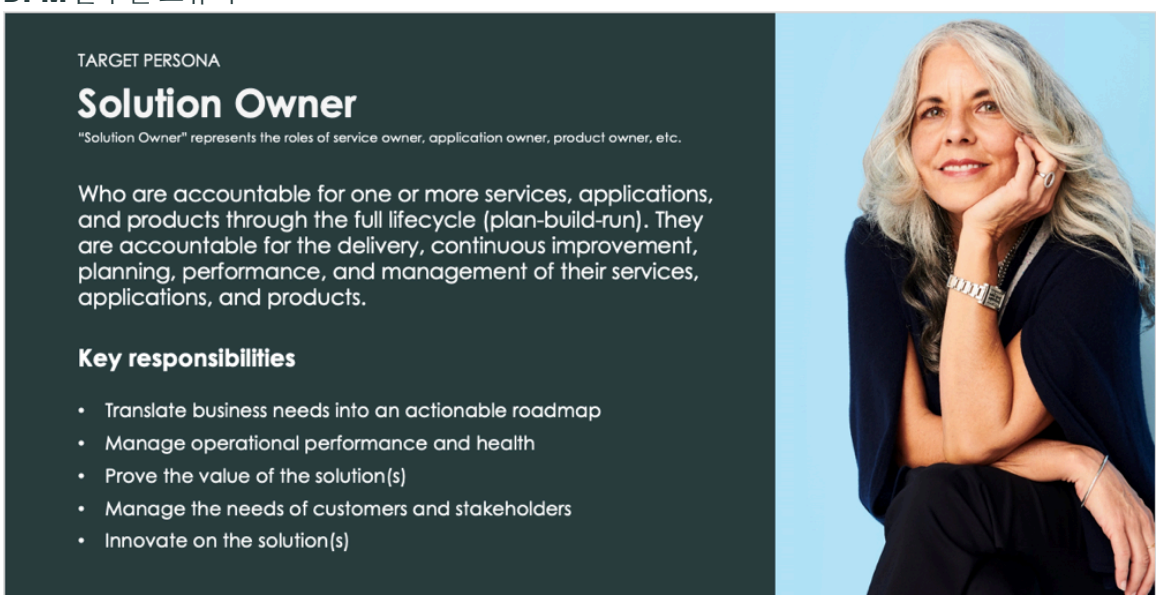
디지털 포트폴리오 관리 가상 사용자

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 가상 사용자는 솔루션 소유자이며 서비스, 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 또는 애플리케이션 서비스를 소유합니다.

대상 가상 사용자

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 대상 가상 사용자는 서비스, 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션 또는 애플리케이션 서비스와 같은 솔루션을 소유합니다. DPM 작업 공간을 사용하면 전체 수명주기의 단일 뷰를 통해 솔루션의 전반적인 상태와 성능을 확인할 수 있습니다.

DPM 솔루션 소유자



디지털 포트폴리오 관리 뷰

디지털 포트폴리오 관리(DPM) 작업 공간은 다양한 ServiceNow 애플리케이션에서 데이터를 가져옵니다. 뷰에는 데이터의 출처가 표시됩니다.

뷰

DPM 홈페이지

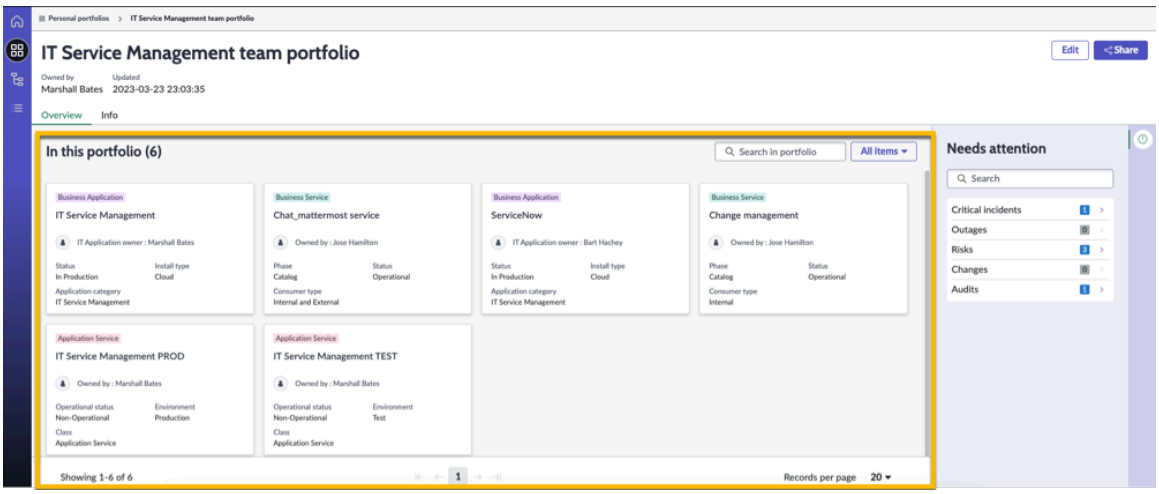
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DPM 홈페이지에서 모든 솔루션의 상태를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 작업 공간 홈페이지 문서를 참조하십시오.

개인 포트폴리오

다른 ServiceNow 제품에서 나온 데이터로 고유한 서비스 및 애플리케이션 컬렉션을 생성할 수 있습니다. DPM은 기본 CMDB 서비스 테이블의 비즈니스 서비스, 애플리케이션 서비스 및 기타 서비스로 개인 포트폴리오를 채울 수 있도록 전용 서비스 테이블을 지원합니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 포트폴리오 문서를 참조하십시오.

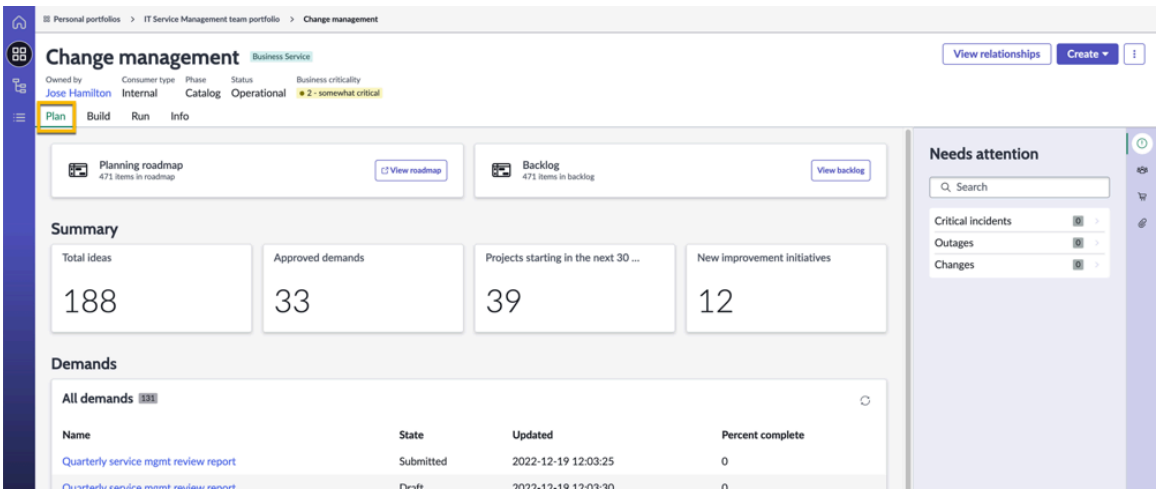
DPM 개인 포트폴리오



실시간 데이터

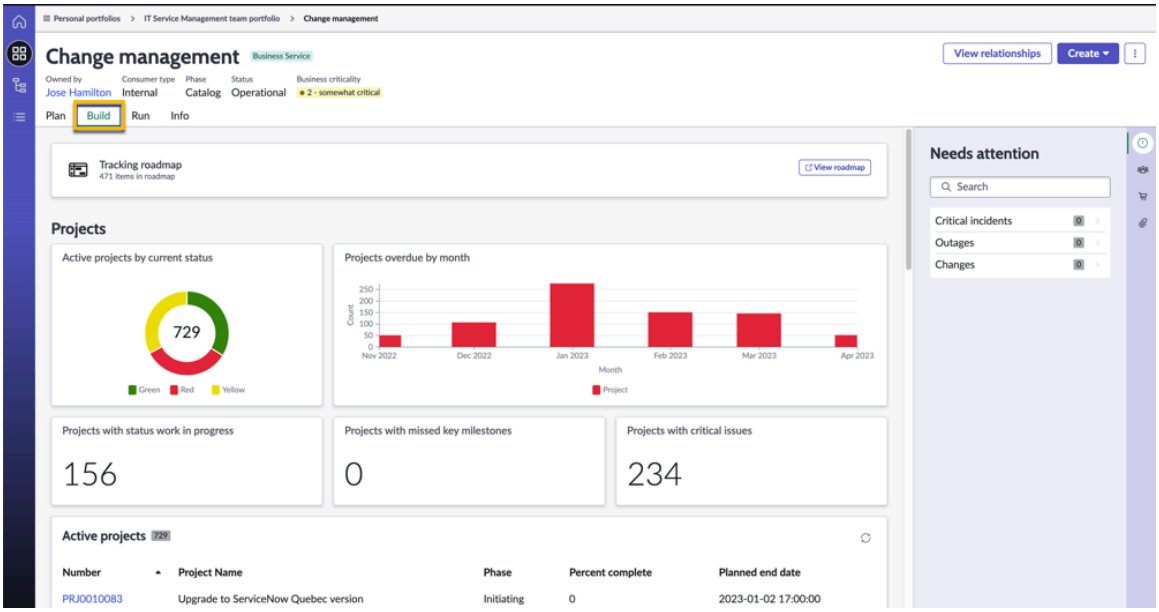
각 포트폴리오를 드릴다운하여 계획-빌드-실행 수명주기의 컨텍스트에서 상세 정보를 분석할 수 있습니다. 핵심성과지표(KPI)를 완전히 구성할 수 있습니다. 수명주기에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 수명주기 관리 문서를 참조하십시오. KPI에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리의 KPI 그룹 문서를 참조하십시오.

DPM 개인 포트폴리오 - 계획 탭

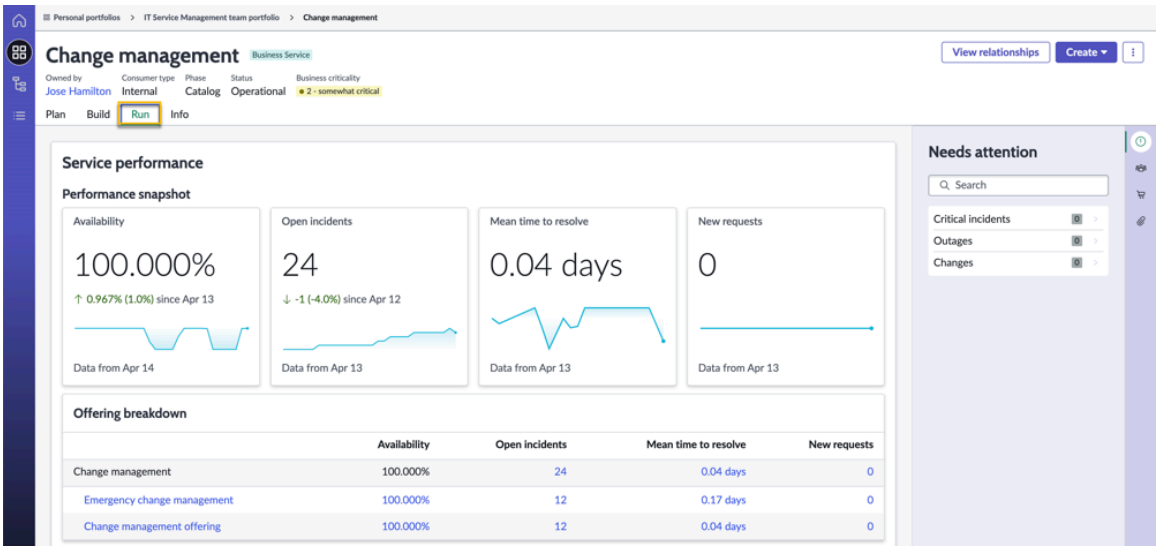


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

DPM 개인 포트폴리오 - 빌드 탭



DPM 개인 포트폴리오 - 실행 탭

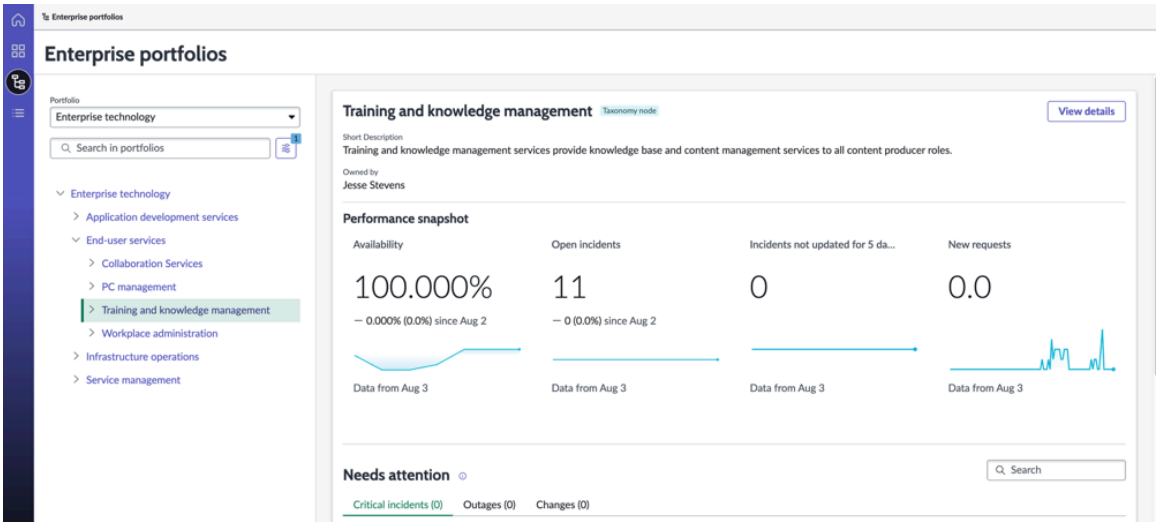


엔터프라이즈 포트폴리오

비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스에 대한 엔터프라이즈 포트폴리오를 만듭니다. 내게 공유된 서비스 포트폴리오를 볼 수도 있습니다. 서비스 포트폴리오는 서비스 포트폴리오 관리 테이블에서 생성되므로 변경할 수 없습니다. 그러나 소유한 서비스의 컨텍스트에서 전체 IT 구조를 계속 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 엔터프라이즈 포트폴리오 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.

엔터프라이즈 포트폴리오



도메인 분리 및 디지털 포트폴리오 관리

디지털 포트폴리오 관리에서는 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 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.

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.

디지털 포트폴리오 관리 애플리케이션은 퍼포먼스 분석를 사용하여 데이터를 수집하며 도메인 분리 지원을 제공합니다.

디지털 포트폴리오 관리 도메인 분리 요청

Domain Support- Domain Extensions Installer 플러그인 (com.glide.domain.msp_extensions.installer)은 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다. 이 플러그인이 활성화되면 관리자는 퍼포먼스 분석 - 도메인 지원 플러그인 (com.snc.pa.domain_support)을 활성화할 수 있습니다.

디지털 포트폴리오 관리 기능을 사용하려면 퍼포먼스 분석 - 도메인 지원 플러그인 (com.snc.pa.domain_support)을 활성화해야 합니다.

ITSM 가상 에이전트

ITSM 가상 에이전트를 사용하여 IT 조직을 지원하고 확장할 수 있습니다. ITSM 가상 에이전트를 통해 기술자는 더욱 까다로운 IT 관련 사용자 요청 및 인시던트를 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.

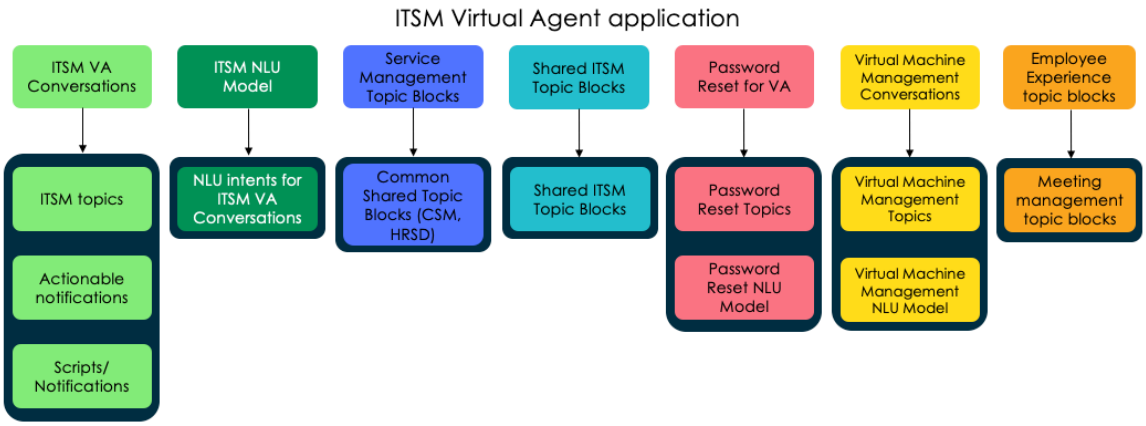
스토어에서 앱 요청

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.

ITSM 가상 에이전트 정보

ITSM 가상 에이전트는 일반적인 IT 관련 쿼리를 즉시 처리하여 직원 워크플로우를 자동화하는 데 도움이 됩니다. 사용자는 가상 대화 중 언제든지 라이브 IT 기술자와의 대화를 요청할 수 있습니다.

ITSM 가상 에이전트는 일반적인 IT 상호작용을 다루는 사전 구축된 주제 대화를 포함합니다. 이러한 대화는 웹 채팅 클라이언트에서 실행되며, 지원되는 ITSM 가상 에이전트 메시징 통합에서도 사용 가능합니다.



가상 에이전트와 사용자 간의 대화는 IT 목표를 달성합니다. 사용자 입력 및 가상 에이전트 응답과 같이 대화 플로우 중에 교환되는 정보는 가상 에이전트가 요청을 이행하거나 작업 완료를 지원하는 데 사용할 수 있습니다.

ITSM 가상 에이전트는 ServiceNow# Integration Hub 및 Flow Designer 와 통합됩니다. 일부 주제에는 특정 스포크를 설치해야 할 수 있습니다.

가상 에이전트 기능에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

ITSM 가상 에이전트의 NLU 서비스에서 지원되는 언어

영어 외에도, ITSM 가상 에이전트에서는 다음 NLU 언어를 지원합니다.

- 독일어
- 프랑스어
- 프랑스어(캐나다)
- 한국어
- 스페인어
- 포르투갈어(브라질)
- 일본어
- 이탈리아어
- 네덜란드어
- 중국어(간체)

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

NLU에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트의 자연어 이해 를 참조하십시오.

`gs.getMessageLang()`로 리팩터링된 ITSM 가상 에이전트 항목에서는 기본 설정 언어로 봇 대화의 모든 메시지를 활용하고 표시함으로써 ITSM 가상 에이전트에 대한 개선된 운영을 제공합니다. `gs.getMessageLang` 메서드는 `vaContext.getRequesterLang()` 변수를 사용하여 제공된 언어로 번역된 텍스트 버전에 있는지 UI 메시지 테이블 [sys_ui_message]을 확인합니다.

ITSM 가상 에이전트용 에지 암호화 규칙

에지 암호화 규칙을 통해 데이터 보안을 직접 통제할 수 있습니다. 암호화 및 키 관리는 브라우저와 ServiceNow# 인스턴스 간의 인트라넷에서 수행됩니다. 에지 암호화 규칙에 대한 자세한 내용은 ITSM 내 ITSM 가상 에이전트를 위한 에지 암호화 규칙 문서를 참조하십시오.

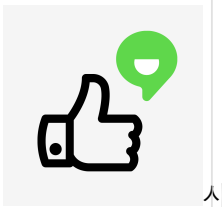
ITSM 가상 에이전트 탐색

ServiceNow ITSM 가상 에이전트는 지능형 메시징 인터페이스 내의 대화를 통해 지원을 제공합니다.

ITSM 가상 에이전트 개요

가장 일반적이고 더 단순한 인시던트를 가상 에이전트로 전환하여 IT 기술자가 보다 어렵고 까다로운 사용자 요청 및 인시던트에 집중할 수 있도록 역량을 강화하십시오. ITSM 가상 에이전트는 IT 관련 쿼리를 즉시 처리함으로써 IT 기술자 경험과 직원 경험을 모두 개선합니다.

가상 에이전트 이점

 사용자 만족도	사용자 만족도 상시 가동되는 옴니채널 경험을 통해 사용자와 고객이 필요한 것을 신속하게 얻을 수 있도록 지원하여 더 나은 셀프 서비스를 제공합니다. 사용자가 언제라도 즉시 도움을 받을 수 있습니다. 사용자 정보를 기억하고 대화 중에 적용하는 맞춤형 가상 에이전트 경험을 제공함으로써 사용자 및 고객 만족도를 높입니다.
	생산성 향상 티켓을 전환하고 호출량을 줄여 사용자뿐만 아니라 에이전트와 기술자에게도 탁월한 경험을 제공합니다. Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger 및 Workplace와 같은 친숙한 채널에서 가상 에이전트를 제공하여 생산성을 향상합니다.
	자동화 지원 일반적인 지원 작업을 자동화함으로써 지원 조직을 확장하고 에이전트와 기술자가 더 복잡한 사용자 문제에 집중할 수 있도록 합니다.
	서비스 소유자 역량 강화 서비스 소유자가 데이터 과학 전문 지식 없이도 AI 역량을 신속하게 제공하고 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

자연어 이해

모든 ITSM 가상 에이전트 주제 대화 플로우를 위해 자연어 이해(NLU)을 사용합니다. ITSM 가상 에이전트에서는 NLU를 사용하여 단어의 의미를 이해하고, 단어의 문맥을 인식하며, 사용자 또는 시스템 작업을 유추합니다.

ITSM 가상 에이전트에서 키워드만 사용할 것인지 결정할 수 있으므로 단기간에 값을 더 빠르게 사용합니다. 또는 NLU를 사용하면 장기적으로 보다 효율적인 직원 경험이 가능합니다.

ITSM 가상 에이전트 및 ITSM NLU 가상 에이전트 대화를 위한 모델은 ServiceNow Store에서 사용할 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 정보 를 참조하십시오.

가상 에이전트 대화용 ITSM NLU 모델은 사전 구축된 NLU 엔터티, 의도 및 발언을 제공합니다. 제공되는 의도 및 발언에는 다음이 포함됩니다.

- 티켓 에스컬레이션 주제:
  - 인시던트 INC0010023 티켓 우선순위를 상위 수준으로 올려 주세요.
  - 오픈 티켓의 우선순위를 올려 주세요.
- 중단 및 서비스 저하 확인 주제:
  - 현재 보고된 회사 차원의 문제가 있습니까?
  - 서비스 중단이 있습니까?
- 이메일 설정 주제:
  - 모바일 장치에서 이메일을 설정하고 싶습니다.
  - 내 휴대폰에서 회사 이메일을 설정하려면 어떻게 해야 합니까?

ITSM 가상 에이전트 애플리케이션에서 NLU를 활성화하고 기존 대화를 다시 게시하여 NLU 기능을 사용하는 사용자 환경을 최적화할 수 있습니다.

ITSM 가상 에이전트 자동 알림

가상 에이전트는 인시던트 및 요청의 상태를 미리 알려 줍니다. 관리자에게 승인이 있을 경우 알림이 제공됩니다.

작업(task) 테이블에 정의된 ITSM 가상 에이전트 알림

이행자와 직원이 이러한 알림을 사용합니다. 작업 테이블의 작업 유형 필터는 인시던트 또는 요청된 항목 값일 때 자동 상태 알림을 사용합니다. 인시던트 또는 요청된 항목 작업의 상태가 변경되면 사용자는 가상 에이전트 메시지를 받습니다.

승인(sysapproval_approver) 테이블에 정의된 ITSM 가상 에이전트 알림

이러한 알림은 요청 관리 또는 지식 관리에서 사용합니다. 승인이 제출되면 승인자에게 자동 가상 에이전트 메시지가 전송되어 승인 요청에 대한 경보를 보냅니다.

ITSM 가상 에이전트 설정

직원, IT 팀 및 고객에게 지원을 제공하는 데 필요한 ITSM 가상 에이전트 기능 및 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.

ITSM 가상 에이전트 주제를 먼저 활성화하고 게시해야 직원이 이를 사용할 수 있습니다. 기본적으로 기본 시스템에서는 주제가 비활성이고 게시되지 않은 상태로 제공됩니다. 가상 에이전트 디자이너에서 ITSM 주제를 보거나 복제하거나 미리 보거나 게시하려면 가상 에이전트 디자이너 시작하기 를 참조하십시오.

ITSM 가상 에이전트 설정

관리자 역할이 있는 경우 가상 에이전트 디자이너에서 대화 주제를 생성하고 게시할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

가상 에이전트 는 ITSM 가상 에이전트 주제 대화를 사용할 수 있도록 먼저 활성화되어야 합니다. admin 역할이 있는 사용자는 Glide 가상 에이전트 (com.glide.cs.chatbot)를 활성화할 수 있습니다.

ITSM 가상 에이전트 및 가상 에이전트 대화용 ITSM NLU 모델을 ServiceNow Store에서 요청하여 설치하십시오. 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 정보 를 참조하십시오.

주제를 먼저 활성화하고 게시해야 직원이 이를 사용할 수 있습니다. 기본적으로 기본 시스템에서는 주제가 비활성이고 게시되지 않은 상태로 제공됩니다. 가상 에이전트 디자이너에서 ITSM 주제를 보거나 복제하거나 미리 보거나 게시하려면 가상 에이전트 디자이너 시작하기 를 참조하십시오.

프로시저

1. Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 활성화합니다.
2. ServiceNow Store에서 요청하여 ITSM 가상 에이전트를 설치합니다.
3. 가상 에이전트 디자이너에서 ITSM 관련 대화 주제를 검토합니다.
4. 가상 에이전트의 자연어 이해(NLU) 구성

   ITSM 가상 에이전트 주제는 ServiceNow NLU 모델을 사용합니다. 영어 NLU 모델이 기본적으로 활성화됩니다. 다른 언어를 사용하는 경우 해당 NLU 모델을 수동으로 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 다국어 모델 관리 를 참조하십시오.

5. 가상 에이전트 디자이너에서 ITSM 가상 에이전트 주제 및 해당 NLU 모델을 게시합니다.

   가상 에이전트 디자이너에 게시하면 사용자가 가상 에이전트 지원 클라이언트에서 대화를 실행할 수 있습니다.

   > **주:**
   > 제공된 주제는 편집할 수 없습니다. 제공된 주제를 복제한 다음 편집할 수 있습니다. 추가 주제를 생성할 수도 있습니다. 대화 주제 활성화 및 게시에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 시작하기 를 참조하십시오.

6. 게시된 활성 대화 주제를 테스트하려면 가상 에이전트 디자이너에서 테스트할 주제를 선택하고 테스트를 선택합니다.

로컬 관리자 접근 주제 설정

Virtual_agent_admin 역할을 가진 관리자와 사용자는 에이전트 클라이언트 수집기 Spoke 플러그인을 설치하고 활성화할 수 있습니다. 개발자는 조직에 필요한 대로 스크립트를 업데이트하고 명령을 구성할 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: virtual_agent_admin 또는 admin

프로시저

1. 에이전트 클라이언트 수집기 설치 지침에 따라 인스턴스에 에이전트 클라이언트 수집기 Spoke 플러그인을 설치합니다.
2. macOS 장치의 sudoer 파일을 다음 항목으로 업데이트합니다.
   이 프로세스를 사용하면 ServiceNow 사용자가 sudo 모드에서 grant_admin_access 스크립트를 실행하고 암호 요구 사항을 바이패스할 수 있습니다.

```
_servicenow ALL=
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/admin-access-mac/bin/grant_admin_acc
ess.sh *
Defaults:_servicenow !requiretty
Defaults exempt_group += _servicenow
```

3. 내부 IT 팀과 함께 첨부된 페이로드를 검증한 후 에이전트 클라이언트 수집기 플러그인(admin-access-mac)을 활성화합니다.
4. 조직에 필요한 대로 다음 명령을 구성합니다.
   ACC 확인 정의: check-admin-access, grant-admin-access
5. ITSM 범위에서 로컬 관리자 접근 주제를 복제하고 활성화합니다.
   가상 에이전트 디자이너에서 IT Service Management 주제를 보거나 복제하거나 미리 보거나 게시하려면 가상 에이전트 디자이너 시작하기를 참조하십시오.

ITSM 가상 에이전트에 대한 실행 가능한 알림 설정

관리자와 virtual_agent_admin 역할을 가진 사용자는 시스템 알림을 활성화하고, 실행 가능한 알림 주제의 워크플로우 스튜디오 플로우를 트리거하며, 가상 에이전트에서 알림을 활성화할 수 있습니다.

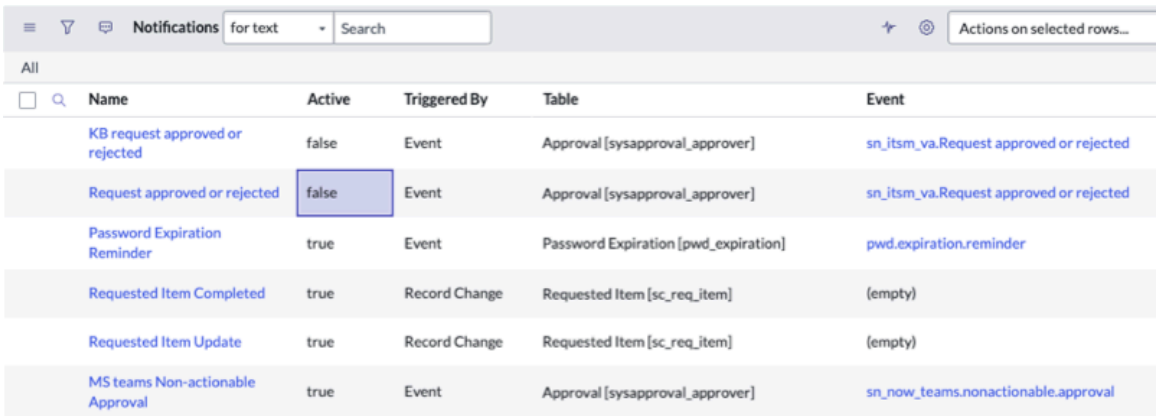
시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

프로시저

1. 시스템 알림을 활성화합니다.

   a. 모두 > 시스템 알림 > 제공자 > 알림으로 이동합니다.

   b. 활성화하려는 대화에 대해 활성 속성을 *true*로 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.

2. 특정 실행 가능한 알림의 ITSM 가상 에이전트 대화에 대해 워크플로우 스튜디오 플로우를 활성화합니다.

   이러한 주제는 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 플로우 활성화에 대한 자세한 내용은 플로우 활성화 를 참조하십시오.

   실행 가능한 알림과 함께 사용하려면 실행 가능한 알림에 대한 다음 플로우를 활성화해야 합니다.

   - ITSM 실행 가능한 알림 트리거 플로우 - 승인 미리 알림
   - ITSM 실행 가능한 알림 트리거 플로우 - 인시던트 코멘트 추가
   - ITSM 실행 가능한 알림 트리거 플로우 - 소프트웨어 설치

   a. 워크플로우 스튜디오에서 활성화할 플로우를 선택합니다.

   b. 활성화를 선택합니다.

3. 가상 에이전트에서 알림을 활성화합니다.

ITSM 가상 에이전트용 문제 자동 해결 설정

virtual_agent_admin 또는 관리자 역할을 가진 사용자는 검색 가능한 주제를 나타내고 비즈니스 규칙을 설정하는 가상 에이전트 설정을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

- 가상 에이전트를 활성화 하여 가상 에이전트를 응답 채널로 사용합니다.
- ITSM 가상 에이전트 설정

  가상 에이전트 대화용 ITSM NLU 모델이 포함된 ITSM 가상 에이전트 대화 앱을 설치합니다. ServiceNow Store에서 이 앱을 요청합니다. 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 정보 를 참조하십시오.

이 태스크 정보

대부분의 문제 자동 해결 기능은 Glide 가상 에이전트(com.glide.cs.chatbot) 플러그인에 포함되어 있습니다. ITSM 가상 에이전트 Conversations 스토어 앱에서 더 많은 기능을 사용할 수 있습니다. 문제 자동 해결이 자동으로 활성화됩니다.

프로시저

1. 머신 러닝 모델을 학습시킵니다.
   자동 해결 구성 기록을 활성화하기 전에 문제 자동 해결 머신 러닝 모델을 학습시킵니다.

   > **주:**
   > 모델을 학습시키기 위해 인시던트 테이블의 쿼리에는 *glide.platform_ml.api.min_agent_zero_records* 시스템 속성에 지정한 최소 기록 수가 있어야 합니다. 이 속성의 기본값은 300,000이며 기록이 300,000개 이상이면 모델 학습이 실패할 수 있으므로 더 증가해서는 안 됩니다. 학습을 클릭하기 전에 자동 해결 구성 기록에 지정한 조건이 300,000개 미만의 기록을 반환하는지 확인합니다. 예측 인텔리전스 속성에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 속성 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.

a. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 가상 에이전트로 이동합니다.

b. ITSM 가상 에이전트(IAR)에서 설정 보기를 클릭합니다.

c. 대상 테이블을 선택합니다.

d. 상세 정보 탭에서 머신 러닝 모델 섹션으로 이동합니다.

e. 훈련을 클릭합니다.
학습 진행률 필드에는 학습 완료율이 표시되고 양식을 새로 고칠 때마다 업데이트됩니다.

f. 학습 상태 필드에 ### ##가 표시되면 *Active* 속성을 선택합니다.

g. 옵션: 재학습 빈도를 설정하여 머신 러닝 모델이 자동으로 재학습되는 빈도를 정의합니다.
관리자 또는 virtual_agent_admin 역할을 가진 사용자는 언제든지 모델을 수동으로 재학습시킬 수도 있습니다.

2. 옵션: 문제 자동 해결 의도에 대한 매핑을 일치하는 ITSM 가상 에이전트 주제로 변경합니다.

a. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 가상 에이전트로 이동합니다.

b. 문제 자동 해결**(IAR)**에서 설정 보기를 선택합니다.

c. 대상 테이블을 선택합니다.

d. 자동 해결 의도 주제 맵 탭에서 의도 및 일치하는 주제에 대한 기본 매핑을 보고 변경할 주제를 선택합니다.
매핑을 수정할 수 있지만 지원되는 문제 자동 해결 의도와 활성 가상 에이전트 주제만 매핑에 사용할 수 있습니다.

이러한 기록은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 이 기록을 사용하려면 템플릿 주제를 복제하여 생성하고 게시합니다. 의도를 선택한 주제에 연결한 후 의도 주제 맵을 활성화합니다.

e. 지정된 문제 자동 해결 의도의 경우, 해당 일치하는 주제를 두 번 클릭하고 다른 주제를 선택한 다음 저장을 선택합니다.

대화 상자 인텔리전스 사용

ITSM 가상 에이전트에서 대화 상자 인텔리전스를 사용하면 가상 에이전트가 대화 중에 사용자의 발언과 수정에 동적으로 반응할 수 있습니다.

IT Service Management 주제에서는 노드 수준에서 주제 수준으로 토글을 변경하여 최신 플랫폼 대화 상자 법 개선 사항을 활용합니다. 대화 상자 법 개선 사항은 가상 에이전트에서 사용 가능한 모든 주제와 가상 머신 애플리케이션에서 지원됩니다.

Now Platform에서 대화 상자 법 개선 사항에 대한 자세한 내용은 Dialog Acts for Virtual Agent 문서를 참조하십시오.

ITSM 가상 에이전트 사전 구축 주제 사용

ITSM 가상 에이전트에는 사용자가 암호를 재설정하고 인시던트를 작성하는 것과 같은 일반적인 IT 관련 작업을 완료할 수 있도록 설계된 여러 가지 사전 구축 주제의 대화가 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.

ITSM 가상 에이전트 사전 구축 주제는 설치 후 읽기 전용 상태가 되며 이름 뒤에 (템플릿)이 붙습니다. 해당 주제를 사용하려면 ITSM 가상 에이전트 대화 범위에서 주제를 복제하고 회사의 명명 규칙에 따라 이름을 바꿉니다. NLU(자연어 이해)는 사용자가 수행하려는 작업을 식별하고 트리거하는 데 사용됩니다.

ITSM 가상 에이전트 사전 구축 주제 대화는 여러 주제 범주로 구성됩니다. 다음 테이블을 사용하여 필요에 맞는 주제를 찾습니다.

주:
일부 사전 구축된 주제에는 추가 유료 플러그인이 필요합니다.

하려는 작업	이 ITSM 주제 범주 사용	사용 가능한 사전 구축된 주제
itil 역할이 있는 ITSM 전문가로서 문제 해결	ITSM 이행자	• 변경 요청 생성 • 문제 생성 • 사용 가능한 변경 시간대 확인 • 예약된 변경 내용 식별 • 인시던트 해결 • 할당된 작업 업데이트 • 변경 요청 업데이트
이메일 설정, VPN 연결, 회의실 문제 등의 일반적인 IT 관련 문제 자동화	ITSM IT 문제	• 공동 작업 애플리케이션 • 이메일 문제 • 이메일 설정 • 게스트 WiFi 접근 • 하드웨어 문제 • 로컬 관리자 접근 • 회의실 문제 • 프린터 문제 • 리포지토리 접근 • RSA 토큰 • 속도가 느린 컴퓨터 문제 해결 • VPN 연결
사용자가 IT 티켓 관리, 할당된 장비 검증 및 서비스 중단 등의 IT 관련 정보에 액세스할 수 있도록 권한 부여	ITSM 셀프 서비스	• 회의실 예약 EXO • 회의실 예약 OnPrem

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

하려는 작업	이 ITSM 주제 범주 사용	사용 가능한 사전 구축된 주제
		• IT 티켓 상태 확인 • IT 티켓 에스컬레이션 • 암호 재설정 링크 가져오기 • Zoom 회의 녹화 가져오기 • 내 할당된 장비 • IT 티켓 열기 • IT 티켓 2.0 열기 • 승인 처리 • IT 문제 보고 • 서비스 중단 • OOO 회신 설정 Exchange Online • OOO 회신 설정 Exchange Server • 요청 제출 • 워크업 체크인 • Windows 365 클라우드 PC
Citrix 연결 자동화	ITSM 셀프 서비스(Citrix 통합 포함)	• Citrix 세션 재설정 • Citrix 데스크톱/앱 프로비저닝
사용자 암호 관리 자동화	Password Reset for Virtual Agent 애플리케이션	• 암호 변경 • 암호 재설정 • 계정 잠금 해제
Microsoft Office 365 그룹 관리	ITSM 셀프 서비스 (Microsoft Office 365 통합 포함)	• Office 365 그룹에 소유자를 추가합니다. • Office 365 그룹에 사용자를 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.

하려는 작업	이 ITSM 주제 범주 사용	사용 가능한 사전 구축된 주제
		• Office 365 그룹 생성 • Office 365 그룹 상세 정보 가져오기 • Office 365 그룹 소유자 제외 • Office 365 그룹 사용자 제거
Microsoft Active Directory 그룹 관리	ITSM 셀프 서비스 (Microsoft Active Directory 통합 포함)	• AD 그룹에 사용자 추가 • AD 배포 그룹 생성 • AD 그룹에서 사용자 제거 • 내 AD 그룹 구성원 자격 표시
Microsoft Exchange Online에서 회의 초대 자동화	ITSM 셀프 서비스 (Microsoft Exchange Online 통합 포함)	• 회의 관리 EXO v1.0 • 회의 관리 EXO
Microsoft Exchange Server에서 회의 초대 자동화	ITSM 셀프 서비스 (Microsoft Exchange Server 통합 포함)	회의 관리 EXS
가상 머신 관리	클라우드 VM	• 가상 머신 설명 • 가상 머신 관리 • 가상 머신 프로비저닝 • 가상 머신 시작 • 가상 머신 CAI 시작 • 가상 머신 중지 • 가상 머신 CAI 중지
표준 환영 인사말 및 대화 맺음말, 그리고 사용자 피드백 및 설문 조사 생성	주제 설정	동적 인사말 항목

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

ITSM 가상 에이전트에 대한 IT 문제 사전 구축 주제

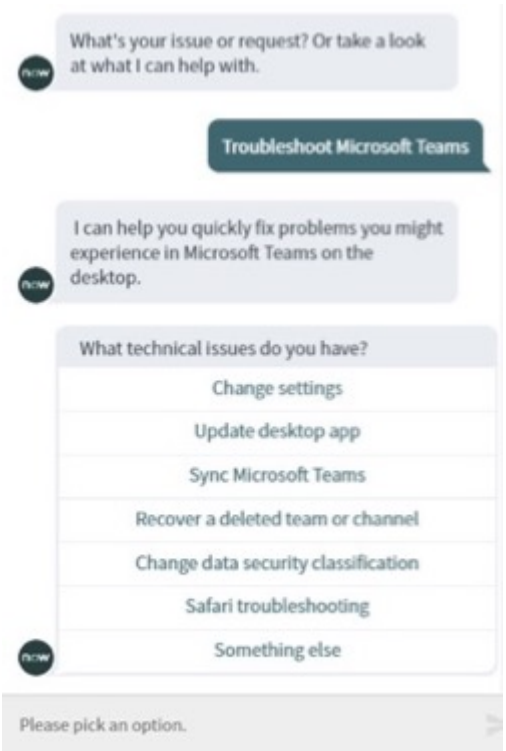
IT 문제 주제 대화는 이메일 설정, VPN 연결 및 회의실 문제 등의 일반적인 IT 관련 문제를 자동화하도록 설계되었습니다.

공동 작업 애플리케이션

사용자는 가상 에이전트를 사용해 Cisco Webex, Zoom 및 Microsoft Teams 등의 공동 작업 소프트웨어의 일반적인 문제를 해결할 수 있습니다. 이 주제는 환경에 맞게 사용자 지정할 수 있는 주제 블록을 사용합니다. 사용자가 직면한 문제의 정적 도움말 콘텐츠에 만족하지 않는 경우 AI 검색 또는 컨텍스트 검색을 수행할 수 있습니다. 검색 유형은 *sn_itsm_va.fallback_search_option* 시스템 속성에 따라 결정됩니다.

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

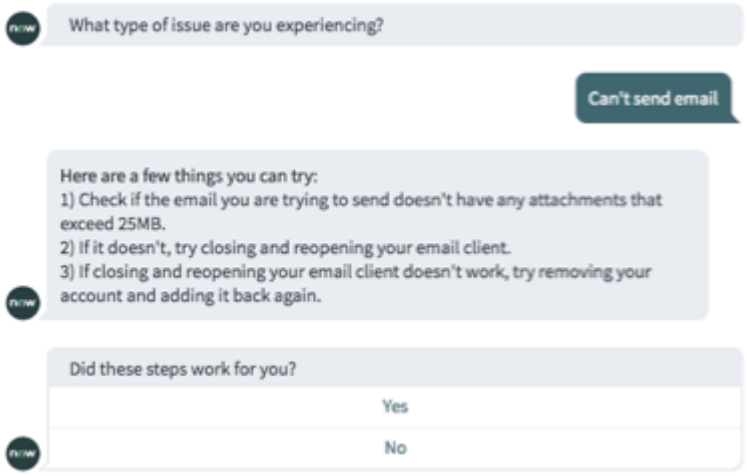
- 컨텍스트 검색
- 인시던트 생성
- Cisco Webex 문제 해결
- Microsoft Teams 문제 해결
- Zoom 문제 해결



이메일 문제

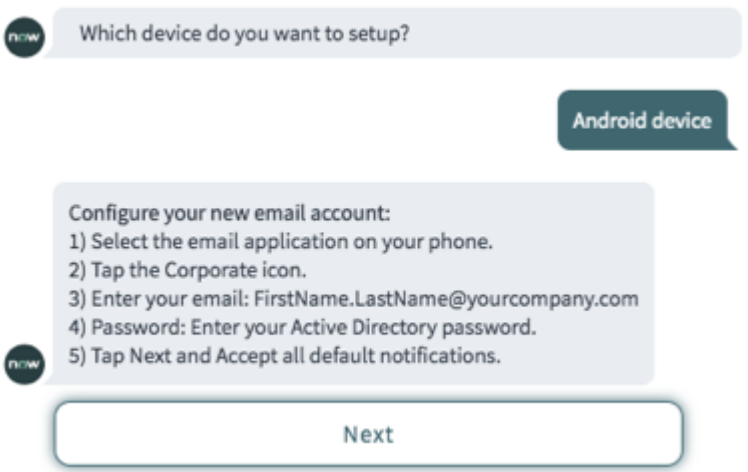
이메일을 보내거나 받는 문제 또는 이메일 클라이언트에 문제가 발생하는 등의 이메일 문제에 대한 도움을 요청할 수 있습니다.

© 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 설정

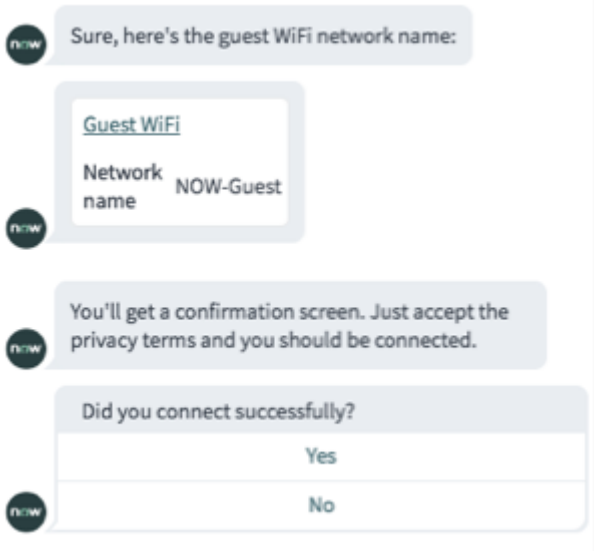
사용자는 이메일 접근에 대한 도움을 요청하거나 컴퓨터 또는 전화를 통해 접근할 수 있는 이메일 계정을 설정할 수 있습니다. 또한 사용자는 이메일 구성 또는 웹 메일 설정에 대한 도움을 요청할 수 있습니다.



게스트 **WiFi** 접근

회사의 게스트는 WiFi 접근이 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.



하드웨어 문제

사용자는 특정 하드웨어 문제를 해결할 수 있습니다.

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 컨텍스트 검색
- 인시던트 생성

로컬 관리자 접근

사용자는 시스템 내에서 소프트웨어 및 기타 관리자 관련 항목을 설치하거나 접근하는 관리자 권한을 요청하고 얻을 수 있습니다.

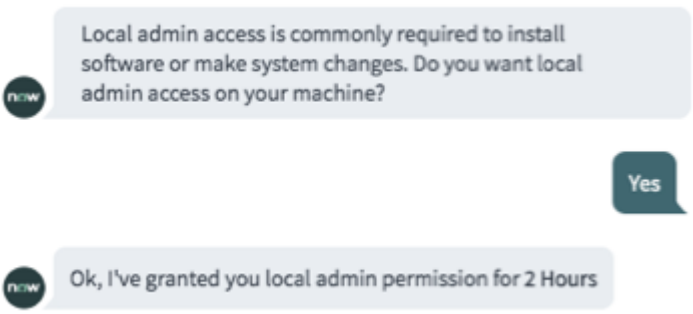
가상 에이전트는 관리자 액세스 권한을 부여하고 지정된 기간 이후에 장치에서 모든 사용자의 액세스 권한을 제거합니다(DEFAULT_ADMIN_USERS에 나열된 사용자 제외).

사용자가 관리자 접근 권한으로 지원을 요청하면 가상 에이전트는 사용자에게 관리자 권한을 원하는 장치를 선택하도록 요청합니다.

요구 사항:

- 에이전트 클라이언트 수집기 스포크 (com.sn.acc.spoke)
- macOS 사용자에만 적용

  사용자가 다른 운영 체제를 선택한 경우 가상 에이전트에서는 관련 KB 문서를 제공합니다.



로컬 관리자 접근 주제를 설정하고 사용하려면 로컬 관리자 접근 주제 설정 문서를 참조하십시오.

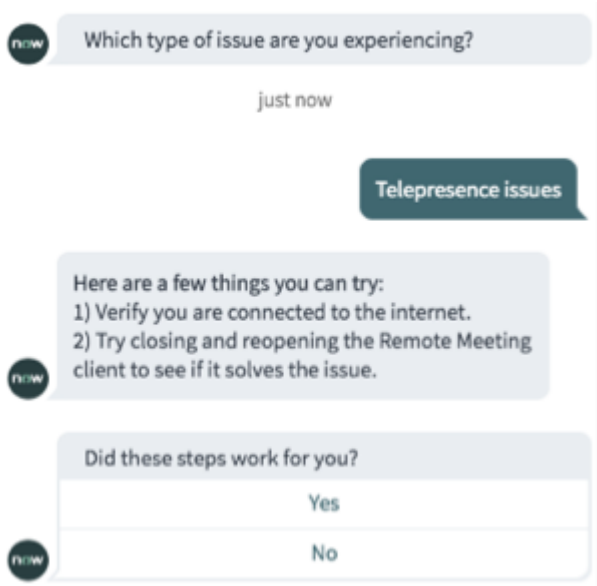
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

회의실 문제

사용자는 회의 문제, 사운드 문제, 디스플레이, 연결성, 공유 등과 같은 회의실 문제에 대한 도움을 요청할 수 있습니다.

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 컨텍스트 검색
- 인시던트 생성

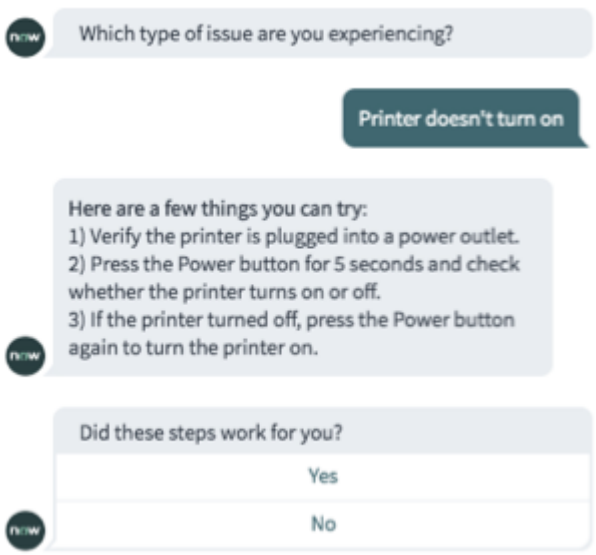


프린터 문제

사용자는 잉크 없음, 프린터 미작동, 연결 문제 등의 프린터와 관련한 문제에 대한 도움을 요청할 수 있습니다. 이 주제는 문제 자동 해결과 함께 사용할 수 있습니다.

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 컨텍스트 검색
- 인시던트 생성

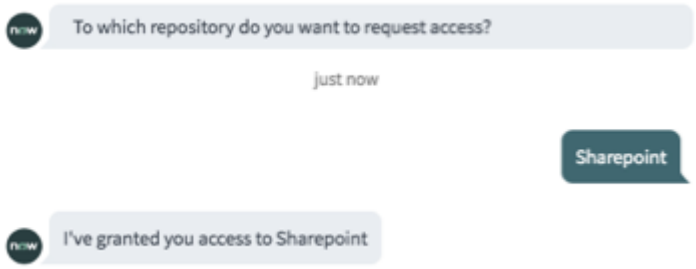


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

리포지토리 접근

사용자는 데이터 리포지토리를 수동으로 요청하고 접근하는 것이 가능하며 미리 로드된 리포지토리에서 선택할 수 있습니다.

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 사용합니다.

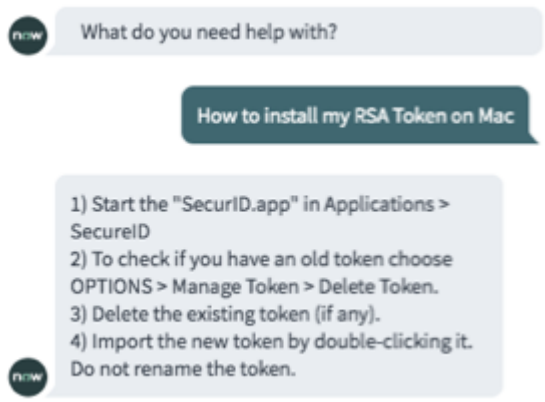


RSA 토큰

사용자는 RSA 토큰을 요청하거나 RSA 토큰에 발생한 문제를 보고할 수 있습니다. 또한 사용자는 RSA 토큰의 설정에 대한 도움을 요청할 수 있습니다.

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 컨텍스트 검색
- 인시던트 생성



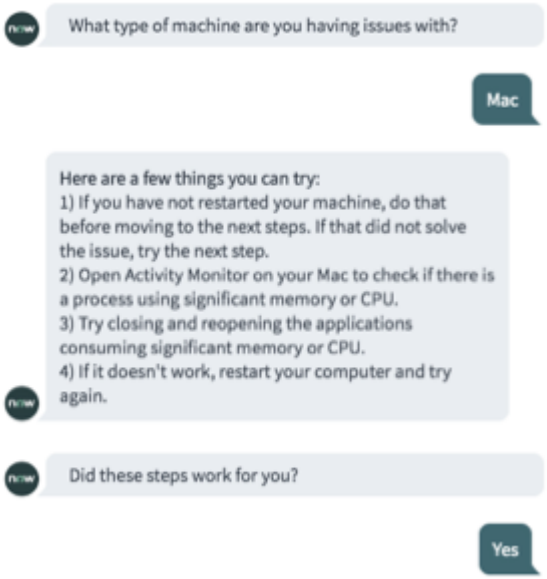
속도가 느린 컴퓨터 문제 해결

사용자는 용량이 적은 RAM과 같이 속도가 느린 컴퓨터와 관련된 도움을 요청할 수 있습니다.

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 컨텍스트 검색
- 인시던트 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.

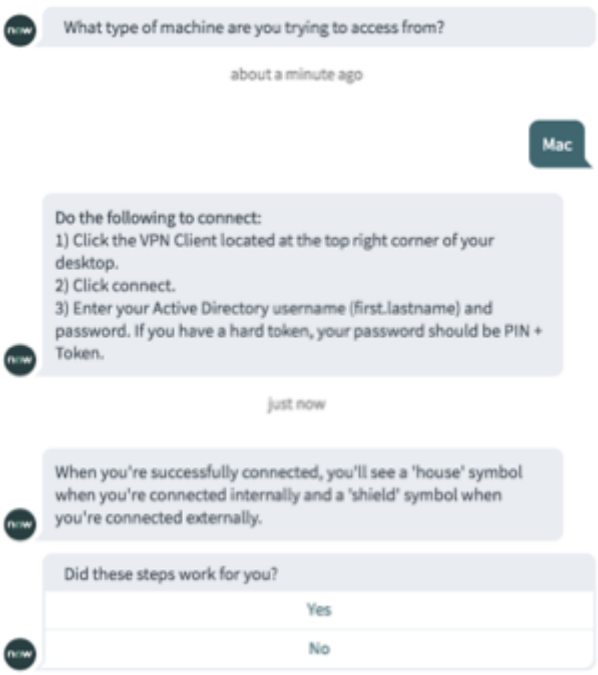


VPN 연결

사용자는 원격 위치에서 비즈니스 시스템에 액세스하기 위해 VPN에 연결하거나 VPN을 설정하는 방법에 대한 도움을 요청할 수 있습니다.

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 컨텍스트 검색
- 인시던트 생성



ITSM 가상 에이전트에 대한 셀프 서비스 사전 구축 주제

셀프 서비스 주제 대화는 사용자가 IT 티켓 상태 열기 또는 확인, 할당된 장비 검증, 지식베이스 검색 등의 IT 관련 정보에 액세스할 수 있도록 설계되었습니다.

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

회의실 예약 **EXO**

사용자는 가상 에이전트를 활용하여 Microsoft Exchange Online에서 회의실을 예약할 수 있습니다.

요구 사항: Microsoft Exchange Online 스포크 (sn_ex_online_spke)

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 사용합니다.

기본 플로우:

1. 사용자는 회의를 위한 도시를 선택합니다.

   도시는 회의실 자원으로 구성되어야 합니다.

2. 사용자는 참석자 수와 시작 날짜 및 시간을 선택합니다.
3. 사용자는 회의 시간을 선택합니다.

   기본적으로 최소 시간은 30분입니다.

4. 가상 에이전트는 사용 가능한 회의실 목록을 제공합니다.

   사용 가능한 회의실 조회는 10개 룸의 배치로 이루어집니다. 조회 결과를 통해 한 번에 5개의 회의실이 표시되며, 페이지 매김이 적용됩니다.

5. 사용자는 회의 제목을 제공하며 사용자가 이메일 주소를 제공하는 경우 참석자에게 초대를 보낼 수 있습니다.
6. 사용자가 회의 상세 정보를 확인하면 요청이 제출됩니다.

회의실 예약 **OnPrem**

사용자는 가상 에이전트를 활용하여 온프레미스 Microsoft Exchange Server에서 회의실을 예약할 수 있습니다.

요구 사항: Microsoft Exchange Server 스포크(sn_exchange_spoke)

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 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 플로우:

1. 사용자는 회의를 위한 도시를 선택합니다.

   도시는 회의실 자원으로 구성되어야 합니다.

2. 사용자는 참석자 수와 시작 날짜 및 시간을 선택합니다.
3. 사용자는 회의 시간을 선택합니다.

   기본적으로 최소 시간은 30분입니다.

4. 가상 에이전트는 사용 가능한 회의실 목록을 제공합니다.

   사용 가능한 회의실 조회는 50개 룸의 배치로 이루어집니다. 조회 결과를 통해 한 번에 5개의 회의실이 표시되며, 페이지 매김이 적용됩니다.

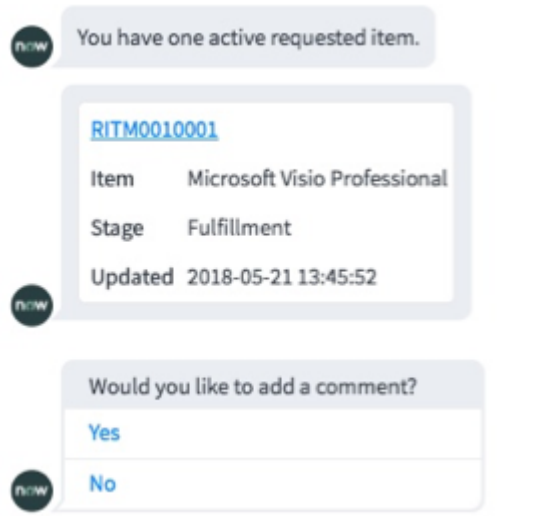
5. 사용자는 회의 제목을 제공하며 사용자가 이메일 주소를 제공하는 경우 참석자에게 초대를 보낼 수 있습니다.
6. 사용자가 회의 상세 정보를 확인하면 요청이 제출됩니다.

IT 티켓 상태 확인

사용자는 활성 IT 티켓(인시던트 또는 요청)의 상태를 확인할 수 있습니다. 사용자가 티켓 상태에 대해 질문하면 가상 에이전트는 해당 사용자에 대한 모든 활성 티켓 목록으로 응답합니다. 각 티켓에는 인시던트 또는 요청, 항목, 상태(단계) 및 업데이트된 시간에 대한 링크가 포함됩니다.

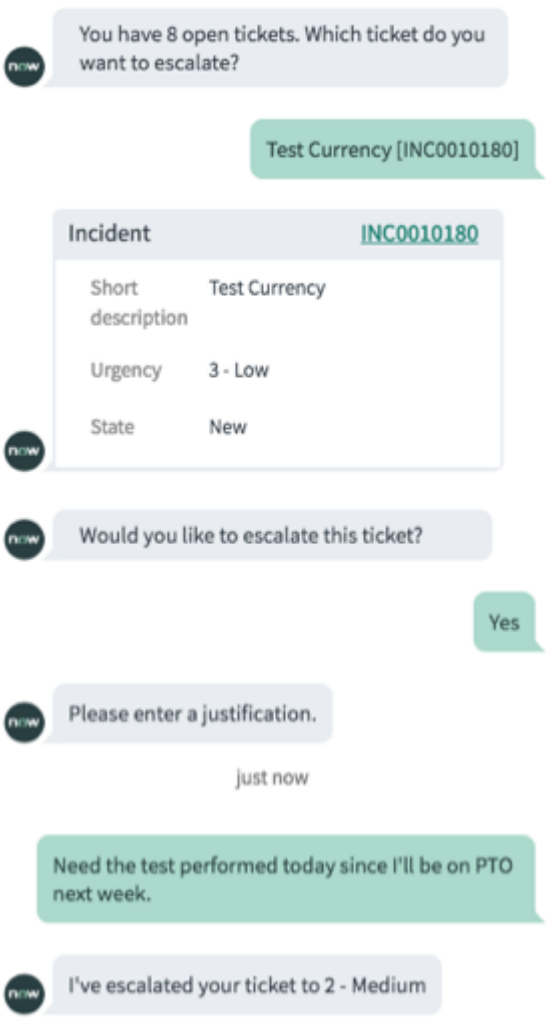
사용자는 설명을 추가하고 라이브 에이전트와의 채팅도 요청할 수 있습니다.

© 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.



IT 티켓 에스컬레이션

사용자는 신속한 해결을 위해 IT 티켓의 긴급도를 제기할 수 있습니다. 티켓 우선 순위를 에스컬레이션하려면 인시던트를 선택하고 에스컬레이션을 확인해야 합니다. 사용자는 인시던트를 에스컬레이션하기 위해서 근거를 제공해야 합니다. 가상 에이전트는 인시던트를 다음 긴급도 수준(예: 낮음에서 보통 또는 중간에서 높음)으로 에스컬레이션합니다. 인시던트의 긴급도가 이미 높은 수준에 있는 경우 가상 에이전트는 이를 사용자에게 경고하고 사용자가 설명을 추가하여 신속하게 해결할 수 있도록 요청합니다.



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

암호 재설정 링크 연결(사용하지 않음)

이 주제는 더 이상 사용되지 않습니다. 대신 암호 재설정을 사용합니다.

사용자는 시스템이 잠금 상태가 되거나 암호가 기억나지 않는 경우 암호 재설정 링크에 접근할 수 있습니다. 사용자가 암호 재설정과 관련된 키워드를 입력하면 가상 에이전트는 암호 재설정 프로세스에 대한 링크를 제공합니다. 사용자가 시스템에서 인증되지 않은 경우 가상 에이전트는 사용자의 이메일 주소를 요청합니다. 사용자가 암호 재설정에 등록되어 있지 않으면 가상 에이전트는 암호 등록에 대한 링크를 제공합니다.

주:
관리자는 이 주제가 설명된 대로 작동하도록 유효한 검증 유형을 사용하여 암호 재설정 프로세스를 올바르게 구성해야 합니다. 자세한 내용은 암호 재설정 프로세스 구성 을 참조하십시오.

Zoom 회의 녹화 가져오기

사용자는 Microsoft Exchange Online에서 호스팅된 Zoom 회의의 녹화본을 얻을 수 있습니다.

요구 사항:

- Microsoft Exchange Online spoke (com.sn.msexchange.spoke)
- Zoom spoke(com.sn.zoom.spoke)
- 사용자 [sys_user] 테이블에서 사용자 이메일 주소를 구성해야 함
- 사용자 이메일 주소는 Microsoft Exchange Online 및 Zoom의 주소와 일치해야 함

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 사용합니다.

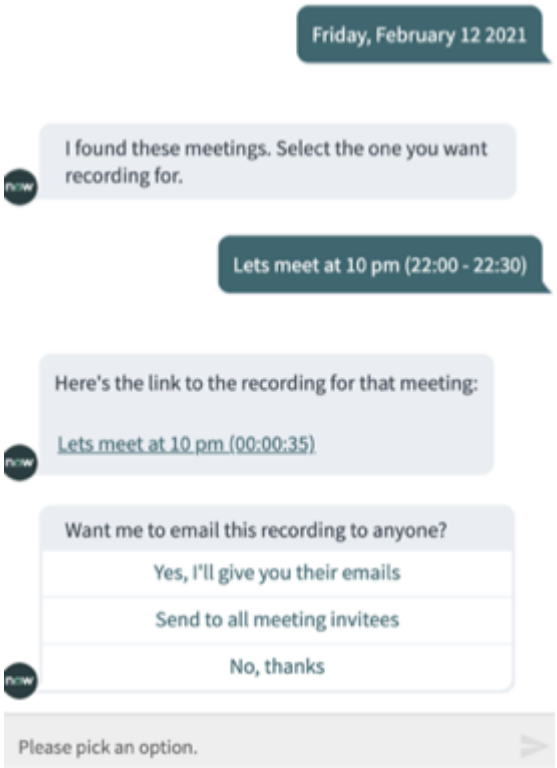
기본 플로우:

1. 사용자가 회의가 개최되면 입장합니다.
2. 가상 에이전트가 가능한 회의 목록을 반환합니다.
3. 사용자는 원하는 회의를 선택합니다.
4. 가상 에이전트가 녹화본에 대한 링크를 보냅니다.

   녹화에 암호가 활성화되어 있는 경우 이메일에는 암호가 포함됩니다.

   또한 사용자는 회의 초대자와 녹화를 공유하거나 이메일 목록에 녹화를 공유할 수 있습니다. 호스트가 회의 링크를 공유하면 수신자는 이메일 알림을 받습니다.

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



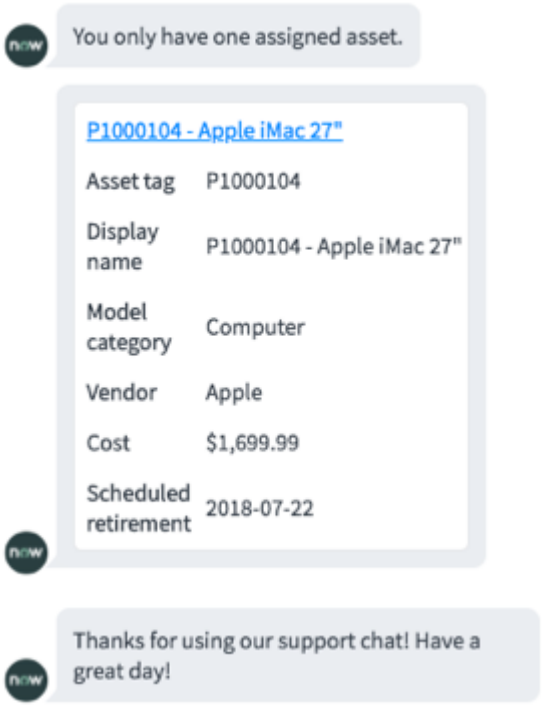
내 할당된 장비

사용자는 노트북, 휴대 전화 및 모니터와 같은 할당된 모든 장비의 목록을 볼 수 있습니다. 항목 링크를 클릭하면 자산에 대한 추가 정보가 제공됩니다. 사용자는 대화에서 직접 자산 관련 인시던트를 생성할 수도 있습니다. 이 대화에서 인시던트를 열면 인시던트 생성 주제 블록을 사용하여 IT 티켓 열기 대화 주제를 시작합니다.

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 컨텍스트 검색
- 인시던트 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.



IT 티켓 열기(사용하지 않음)

이 주제는 더 이상 사용되지 않습니다. 대신 IT 티켓 2.0 열기를 사용합니다.

주:
이 대화 주제는 인시던트 생성 주제 블록을 사용하기 위해 재구성됩니다.

사용자는 문제를 해결하기 위해 인시던트를 열거나 관련 지식베이스 문서에 접근할 수 있습니다. ## ## 또는 #### 등의 키워드를 입력하면 가상 에이전트가 사용자에게 문제에 대한 짧은 설명을 입력하라는 메시지를 표시합니다. 가상 에이전트는 관련 지식베이스 문서에 대한 링크를 반환하고 문서를 통해 문제를 해결했는지 묻습니다. 문제를 해결하지 못한 경우 가상 에이전트는 문제의 긴급도를 묻고 실제 인시던트에 대한 링크를 제공하여 인시던트를 생성합니다.

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 컨텍스트 검색
- 인시던트 생성

인시던트를 생성할 때 인시던트 대신 연결된 범용 요청를 생성하여 가상 에이전트에서 범용 요청 카드를 표시하려는 경우, 범용 요청 플러그인 (com.snc.universal_request)이 활성 상태여야 하며 인시던트를 포함한 범용 요청 생성 시스템 속성 (*com.snc.create_universal_request_with_incident*)을 예(기본값은 예)로 설정해야 합니다.

주:
인시던트 **VA** 대화 범주의 인시던트 속성 모듈 내에서 속성을 찾습니다. itil_admin 역할이 있는 사용자에게 읽기와 쓰기 권한이 있습니다.

IT 티켓 **2.0** 열기

이 주제는 IT 인시던트 생성을 권장합니다. 사용자는 유사한 오픈 티켓을 예측하기 위한 애플리케이션 논리를 사용하여 머신 러닝 알고리즘을 활용할 수 있습니다. 유사한 인시던트를 찾고 사용자가 유사한 인시던트에 설명을 추가할 것인지 묻는 방법을 통하여 중복 인시던트를 열지 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.

요구 사항: 인시던트용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.incident.ml)

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 설명과 유사한 인시던트 추가
- 컨텍스트 검색
- 인시던트 생성

이 주제는 이전에 지능형 IT 티켓 열기라고 했습니다. IT 티켓 열기 및 IT 문제 보고 주제는 모두 앞으로 사용되지 않으며 이 주제로 대체됩니다. ITSM 가상 에이전트 Conversations 버전 5.6 릴리스 이전에 이 세 개의 주제 중 하나 이상을 직접 사용한 경우 사용되지 않는 주제 이름이 포털에 표시되며 업데이트해야 합니다. 새 템플릿으로 업데이트하려면 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너로 이동합니다. IT 티켓 2.0 열기 주제를 복제하고 저장한 다음 게시를 선택합니다.

승인 처리

approver_user 역할을 보유한 사용자는 활성 승인 요청에 접근할 수 있습니다. 가상 에이전트는 모든 활성 승인을 목록으로 반환합니다. 사용자는 승인을 클릭하여 실제 승인 기록에 접근하여 승인하거나 거부할 수 있습니다.

서비스 중단

사용자는 알려진 모든 중단 정보에 접근할 수 있습니다. 사용자가 특정 시스템이 다운된 것인지 질문하면 가상 에이전트는 계획된 또는 계획되지 않은 중단 및 모든 시스템 저하를 보여주는 링크 목록을 반환합니다. 사용자는 특정 중단 또는 성능 저하에 대한 자세한 내용을 보기 위해 해당 링크를 클릭하고 추가 중단이 발생된 경우 더 보기를 클릭할 수 있습니다.

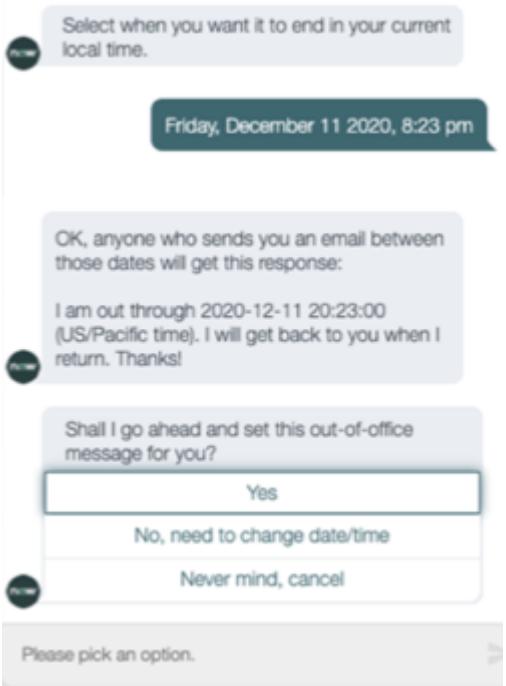
OOO 회신 설정 Exchange Server

사용자는 가상 에이전트를 활용해 Microsoft Exchange Server에 대한 자동 부재중 회신을 설정할 수 있습니다. 현재의 현지 로컬 시간대를 사용하여 시작 및 종료 시간을 선택합니다. 이 주제는 날짜 범위 엔터티와 의도를 인식합니다. 메시지는 하드 코딩되며 내부 및 외부 수신자에 대해 동일합니다.

요구 사항: Microsoft Exchange Server 스포크(sn_exchange_spoke)

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 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.



요청 제출(사용하지 않음)

주:
요청 제출 주제를 사용하여 카탈로그 항목을 검색하고 요청할 수 있지만 대체 설정 주제 를 사용하는 것이 좋습니다.

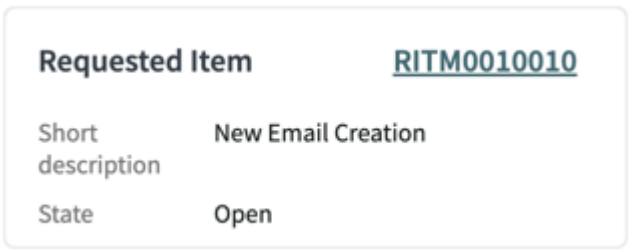
사용자는 사용 가능한 모든 옵션에서 선택하여 요청을 제출할 수 있습니다. 예를 들어 사용자가 항목을 요청하는 경우 가상 에이전트는 사용자에게 검색 키워드를 입력하라는 메시지를 표시합니다. 사용자가 키워드를 입력하면 가상 에이전트가 캐러셀 뷰를 통해 사용 가능한 선택 항목으로 응답합니다.

이 주제에서는 다음 서비스 카탈로그 주제 블록 을 사용합니다.

- 카탈로그 항목 요청
- 카탈로그 항목 검색

사용자가 필요한 항목을 선택한 경우 다음 시나리오가 가능합니다.

- 사용자는 라인의 질문에 응답하여 대화 모드에서 요청을 제출할 수 있습니다. 요청 제출 후 요청된 항목 카드가 요청 번호와 함께 요청 페이지에 대한 링크로



표시됩니다.

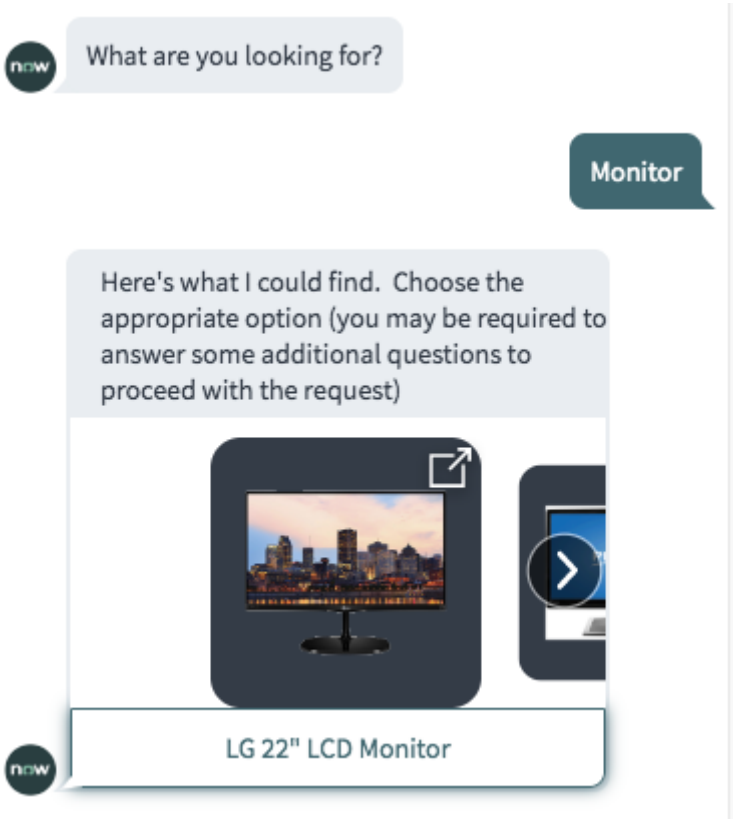
주:
Now# Mobile에서 URL은 기본 화면을 엽니다.

- 사용자는 팝업 또는 창에서 요청을 제출할 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.

- 팝업의 경우 가상 에이전트는 사용자가 새 탭으로 이동하지 않고 팝업에서 요청을 제출할 수 있는 링크를 제공합니다. 비대화 카탈로그 항목은 사용자 지정, 레이블이 있는 사용자 지정 또는 UI 페이지 변수가 없는 경우에만 팝업으로 렌더링할 수 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트의 서비스 카탈로그 주제 블록 을 참조하십시오.
- 창의 경우 가상 에이전트는 *sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url* 속성에 정의된 서비스 포털에서 사용자가 요청을 제출할 수 있는 링크를 제공합니다. 비대화 항목은 사용자 지정, 레이블이 있는 사용자 지정 또는 UI 페이지 변수가 있는 창으로 렌더링됩니다. 자세한 내용은 가상 에이전트의 서비스 카탈로그 주제 블록 을 참조하십시오.

주:
Now Mobile이 모바일 직원 서비스 포털(mesp)에서 항목을 엽니다.



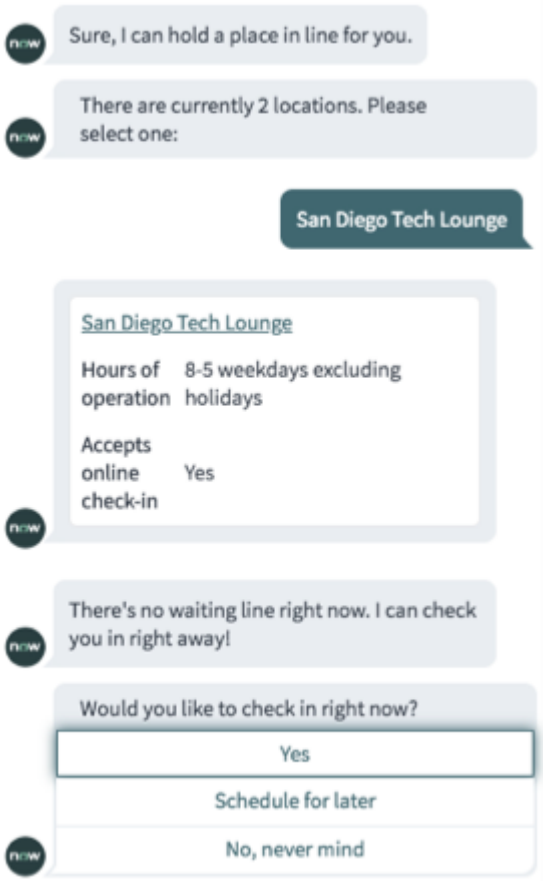
워크업 체크인

사용자는 ServiceNow# 워크업 경험 위치에 체크인하여 큐의 한 자리를 확보하거나 워크업 위치에서 직접 약속을 예약할 수 있습니다. 사용자가 다른 사람을 대신해 약속을 예약할 수도 있습니다.

요구 사항: 워크업 경험 플러그인(com.snc.walkup)

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 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.



가상 에이전트 아카데미: 가상 에이전트 및 워크업 경험으로 신속하게 서비스 받기
(가상 에이전트 아카데미 비디오)

Windows 365 클라우드 PC

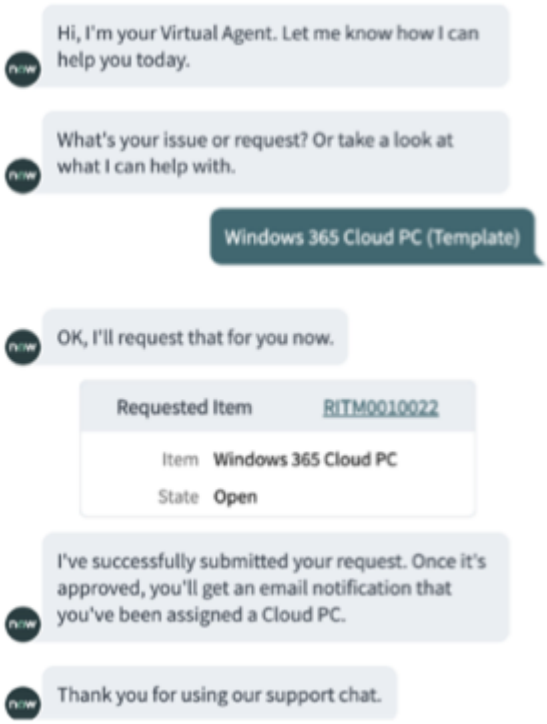
사용자는 가상 에이전트 대화를 통해 Microsoft 365 클라우드 PC를 직접 요청할 수 있습니다. 프로비저닝은 사용자의 관리자가 검토합니다.

요구 사항:

- Microsoft Azure Active Directory 스포크 (com.sn.azure_ad.spoke)
- ServiceNow# Integration Hub 및 워크플로우 스튜디오를 통한 Microsoft 서비스와의 통합

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 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.



ITSM 가상 에이전트에 대한 **Citrix** 세션 사전 구축 주제

사용자는 가상 에이전트 대화 플로우를 사용하여 Citrix 데스크톱 또는 애플리케이션 세션을 재설정할 수 있습니다. 사용자는 Citrix 데스크톱 또는 애플리케이션을 프로비저닝할 수도 있습니다.

NLU(자연어 이해)는 사용자가 수행하려는 Citrix 작업을 식별하고 트리거하는 데 사용됩니다.

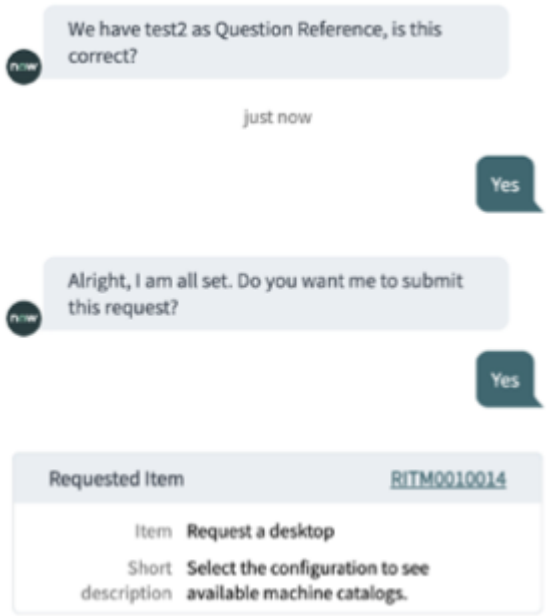
요구 사항: Citrix IT 서비스 관리 커넥터 (x_cion_citrix_it_s)

내 팀이 최종 사용자에게 최고의 경험을 쉽게 제공하고, 새로운 수준의 최종 사용자 셀프 서비스를 제공하고, IT 팀이 더 영향력 높은 일에 집중할 수 있는 소중한 시간을 확보하는 데 ServiceNow용 Citrix ITSM 플러그인이 어떤 도움이 되는지 알아보십시오.

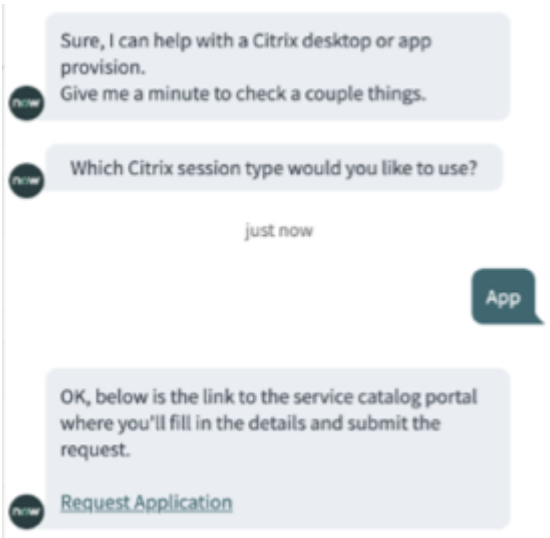
Citrix 데스크톱/앱 프로비저닝

가상 에이전트는 Citrix 데스크톱 또는 애플리케이션을 대화에서 바로 프로비저닝할 수 있습니다. 사용자는 세션 유형을 선택합니다. 데스크톱을 요청하면 가상 에이전트는 OS를 요청하고 요청 항목 상세 정보를 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.



애플리케이션을 요청하면 가상 에이전트는 사용자가 요청을 제출할 수 있는 서비스 포털로 링크를 보냅니다.



가상 에이전트는 데스크톱 또는 애플리케이션이 프로비저닝되었거나 프로비저닝이 실패한 경우 사용자에게 실행 가능한 알림을 보냅니다.

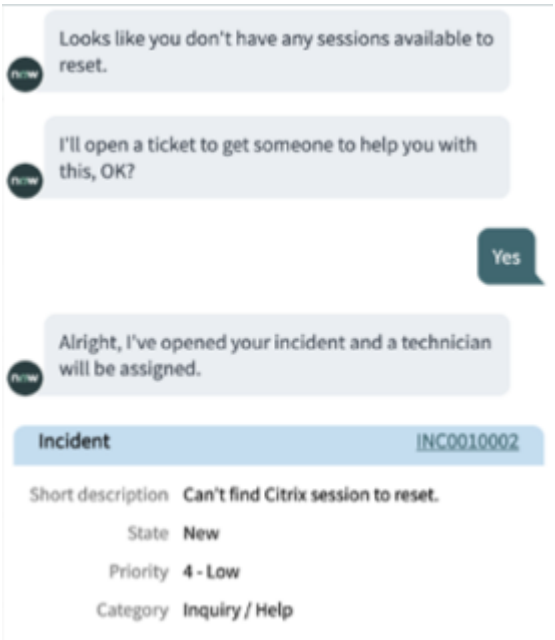
이 주제에서는 카탈로그 항목 요청 서비스 카탈로그 주제 블록 을 사용합니다.

Citrix 세션 재설정

가상 에이전트에서 재설정할 수 있는 세션 목록을 제공하면 사용자가 개별 세션을 재설정하거나 모든 세션을 한번에 재설정하도록 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.

사용자에게 재설정할 수 있는 세션이 없는 경우 가상 에이전트가 사용자를 대신하여 인시던트를 열 수 있습니다.



이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 사용합니다.

ITSM 가상 에이전트의 암호 관리 주제

최종 사용자는 가상 에이전트 대화를 사용하여 암호 재설정, 암호 변경 및 계정 잠금 해제 작업을 수행할 수 있습니다.

최종 사용자는 ###, ##, ## ## 또는 ## 키워드를 입력하여 가상 에이전트에서 암호 관리 대화를 시작할 수 있습니다.

로그인하지 않은 사용자는 암호 재설정 및 계정 잠금 해제 작업을 수행할 수 있습니다. 로그인한 사용자는 암호 변경, 암호 재설정 및 암호 잠금 해제 작업을 수행할 수 있습니다.

요구 사항:

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

- 암호 재설정(com.glideapp.password_reset) 플러그인
- 암호 재설정 가상 에이전트 대화(com.snc.password_reset.virtual_agent) 플러그인

주:
가상 에이전트에서 암호 재설정 프로세스를 사용할 수 있도록 하려면 암호 재설정 프로세스 구성 페이지에서 가상 에이전트에서 사용 확인란을 선택했는지 확인하십시오.

암호 재설정 프로세스에 대한 자세한 내용은 Password Reset for Virtual Agent 를 참조하십시오.

가상 에이전트 대화의 암호 재설정을 위한 검증 옵션

다음 ID 확인 옵션은 가상 에이전트 대화에서 지원됩니다. 가상 에이전트에서는 사용자 지정 검증이 지원되지 않습니다.

- 개인 데이터 확인: 사용자가 특정 개인 데이터를 제공합니다.
- Google 인증자 확인: 사용자가 Google 서비스 인증자 모바일 앱에서 생성된 코드를 입력합니다.
- SMS 코드 확인: 사용자가 모바일 문자 메시지를 통해 받은 코드를 입력합니다.
- 이메일 코드 확인: 사용자가 이메일을 통해 받은 코드를 입력합니다.
- 보안 질문 확인: 사용자가 구성된 보안 질문 답변을 입력합니다.

자세한 내용은 암호 재설정 프로세스 구성 을 참조하십시오.

암호 변경

사용자는 사용자의 암호 변경을 요청할 수 있습니다.

이 주제에서는 암호 재설정 URL 표시 주제 블록을 사용합니다.

기본 플로우:

1. 가상 에이전트는 사용자에게 현재 암호를 입력하도록 요청합니다.
2. 현재 암호가 일치하면 사용자는 새 암호를 입력할 수 있습니다.
3. 가상 에이전트에서 암호 규칙이 표시됩니다.
4. 사용자가 암호 요구사항을 충족하는 암호를 제공하면 가상 에이전트는 암호를 업데이트합니다.
5. 사용자가 유효한 암호를 입력하지 않은 경우 사용자는 암호를 다시 입력해야 합니다.

암호 재설정

사용자는 사용자의 암호 재설정을 요청할 수 있습니다.

이 주제에서는 암호 재설정 URL 표시 주제 블록을 사용합니다.

기본 플로우:

1. 가상 에이전트 는 암호 재설정 프로세스 구성에 따라 최종 사용자에게 ID 검증 정보를 보냅니다.
2. 사용자가 주어진 항목에 입력하여 ID를 성공적으로 확인하면 가상 에이전트가 재설정 단계를 제공합니다.
3. 가상 에이전트에서 암호 규칙이 표시됩니다.
4. 사용자는 암호 규칙을 준수하여 새 암호를 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.

5. 암호가 기준을 충족하지 않으면 가상 에이전트는 사용자에게 암호를 다시 입력하라는 메시지를 보냅니다.
6. 암호가 기준을 충족하면 가상 에이전트는 암호를 재설정합니다.

계정 잠금 해제

사용자는 잠긴 사용자 계정 검증을 요청할 수 있습니다.

이 주제에서는 암호 재설정 URL 표시 주제 블록을 사용합니다.

기본 플로우:

1. 가상 에이전트 는 암호 재설정 프로세스 구성에 따라 최종 사용자에게 ID 검증 정보를 보냅니다.
2. 사용자가 주어진 항목에 입력하여 ID를 성공적으로 확인하면 가상 에이전트가 확인 정보를 제공합니다.
3. 사용자가 식별되고 확인되면 가상 에이전트는 사용자의 계정을 잠금 해제합니다.

ITSM 가상 에이전트에 대한 Microsoft Office 365 그룹 사전 구축 주제

ITSM 가상 에이전트 를 활용하면 대화 플로우의 작업을 사용하여 Microsoft Office 365 그룹을 관리할 수 있습니다.

NLU(자연어 이해)는 사용자가 수행하려는 Microsoft Office 365 그룹 작업을 식별하고 트리거하는 데 사용됩니다.

요구 사항: Microsoft Azure AD spoke (com.sn.azure_ad.spoke) 플러그인

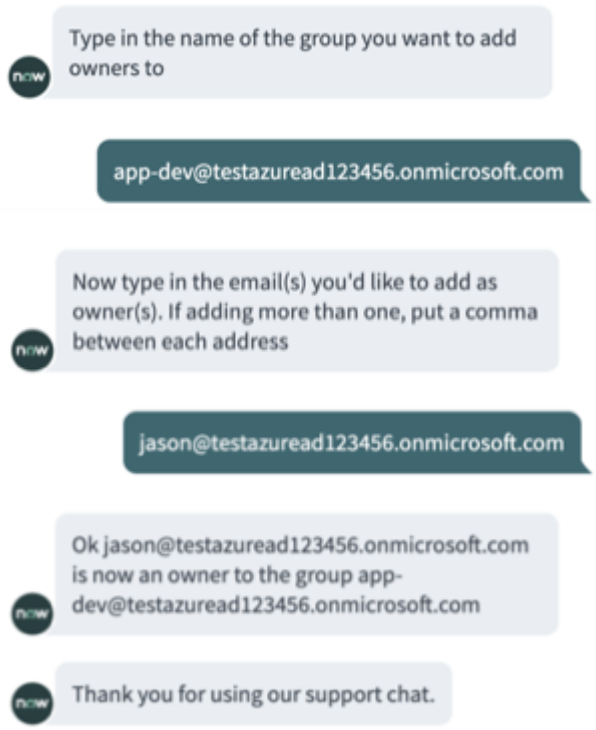
> **주:**
> Microsoft Office 365 주제가 ITSM VA 대화와 다른 범위에서 중복되는 경우 스크립트 논리에 영향을 주어 오류를 일으킬 수 있습니다.

Office 365 그룹에 소유자를 추가합니다.

그룹 소유자는 추가할 사용자 이메일 주소와 그룹 이름을 제공하여 다른 사용자를 그룹 소유자로 추가할 수 있습니다.

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 사용합니다.

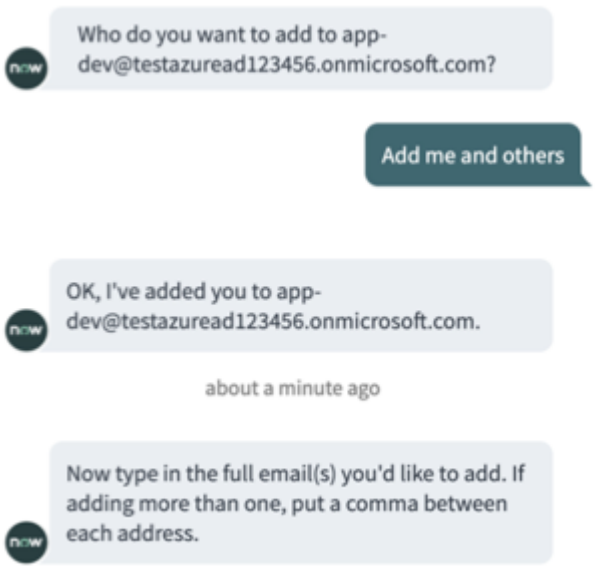
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Office 365 그룹에 사용자를 추가합니다.

그룹 소유자는 한 명 이상 추가할 사용자의 이메일 주소와 그룹 이름을 제공하여 자신 또는 다른 사용자를 Microsoft Office 365 그룹에 추가할 수 있습니다.

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 사용합니다.



Office 365 그룹 생성

사용자는 다음 정보를 제공하여 Microsoft Office 365에서 그룹을 생성할 수 있습니다.

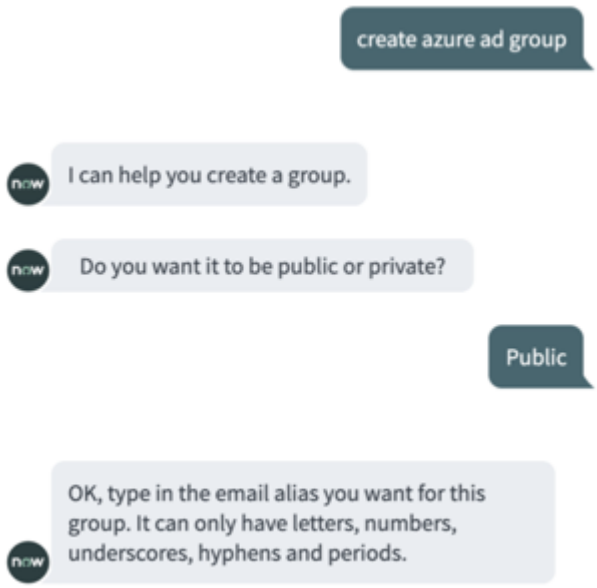
- 그룹 개인정보
- 그룹 이메일 별칭
- Outlook 표시 이름

© 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.

- 그룹 설명
- 소유자 및 구성원(선택 사항)

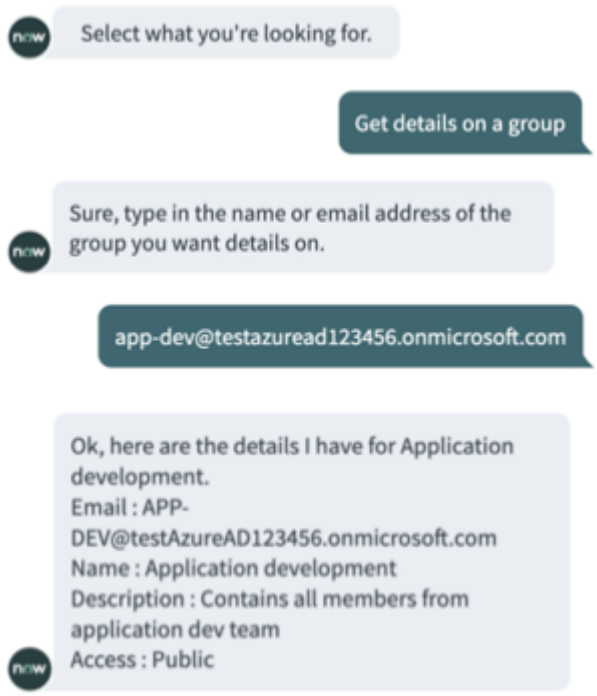
현재 사용자는 지정된 다른 사용자와 함께 자동으로 그룹 소유자로 추가됩니다.

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 사용합니다.



Office 365 그룹 상세 정보 가져오기

그룹 구성원은 그룹의 이름 또는 이메일을 제공하여 그룹 상세 정보를 얻을 수 있습니다.

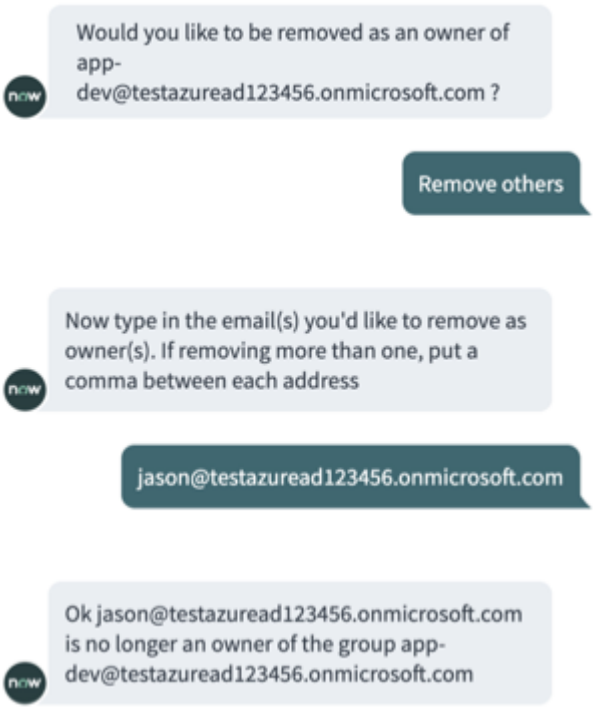


Office 365 그룹 소유자 제외

그룹 소유자는 제거할 사용자 이메일 주소와 그룹 이름을 제공하여 자신 또는 다른 그룹 소유자를 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.

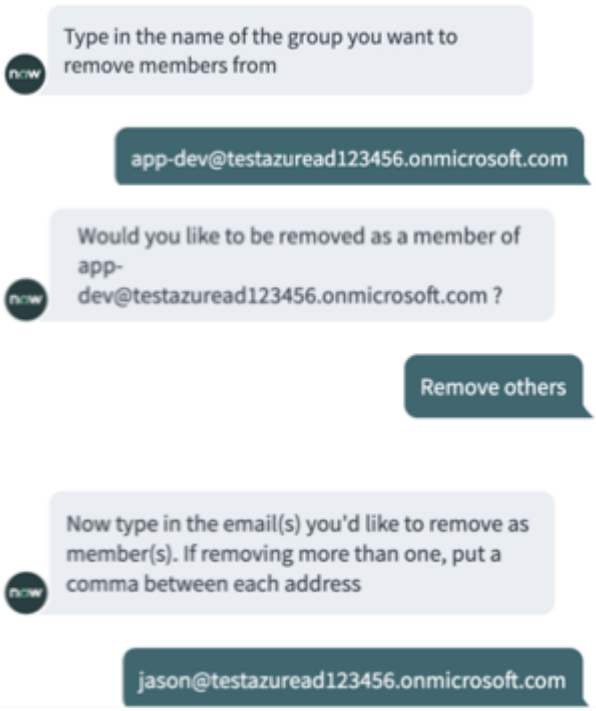
이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 사용합니다.



Office 365 그룹 사용자 제거

사용자는 Microsoft Azure AD 그룹에서 자신을 제거할 수 있습니다. 그룹 소유자는 그룹에서 다른 사용자를 제거할 수 있습니다. 제거할 사용자 이메일 주소와 그룹 이름을 입력합니다.

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 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.

ITSM 가상 에이전트에 대한 Microsoft Active Directory 사전 구축 주제

ITSM 가상 에이전트 를 활용하면 대화 플로우의 작업을 사용하여 Microsoft Active Directory 배포 목록을 관리할 수 있습니다.

NLU(자연어 이해)는 사용자가 수행하려는 Microsoft Active Directory 그룹 작업을 식별하고 트리거하는 데 사용됩니다.

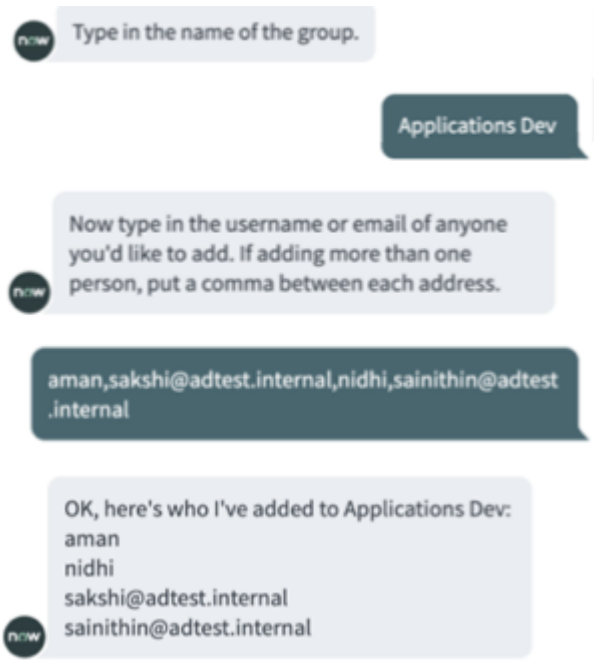
요구 사항: Microsoft AD spoke for Integration Hub(com.sn.ad.spoke) 플러그인

주:
Microsoft Active Directory 주제가 ITSM 가상 에이전트 대화와 다른 범위에서 복제될 경우 스크립트 논리에 영향을 주어 오류를 일으킬 수 있습니다.

AD 그룹에 사용자 추가

그룹 소유자는 한 명 이상 추가할 사용자의 이메일 주소 또는 사용자 이름과 그룹 이름을 제공하여 자신 또는 다른 사용자를 Microsoft Active Directory 그룹 배포 목록에 추가할 수 있습니다.

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 사용합니다.



AD 배포 그룹 생성

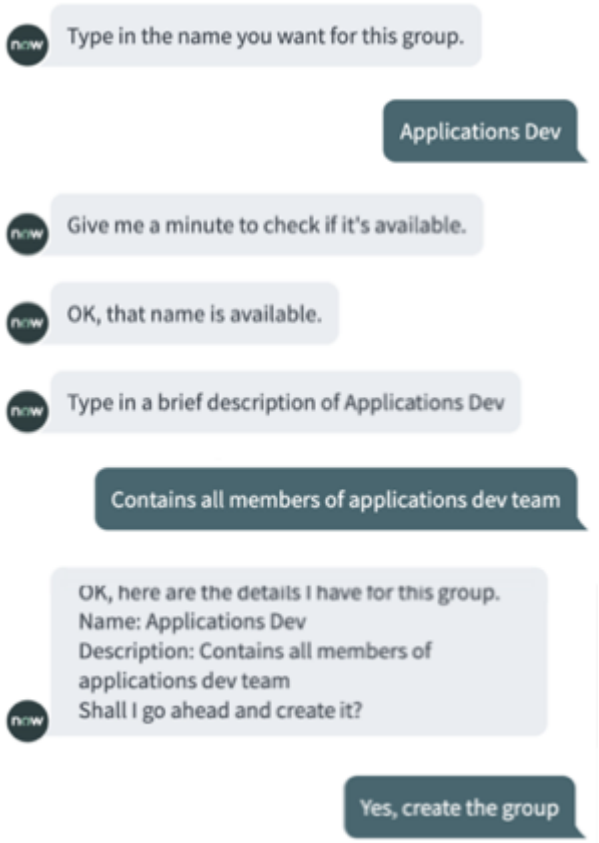
사용자는 다음 정보를 제공하여 Microsoft Active Directory 배포 목록을 생성할 수 있습니다.

- 그룹 이름
- 그룹 설명
- 구성원(선택 사항)

현재 사용자는 자동으로 그룹 소유자로 추가됩니다. 배포 목록은 항상 공개됩니다.

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 사용합니다.

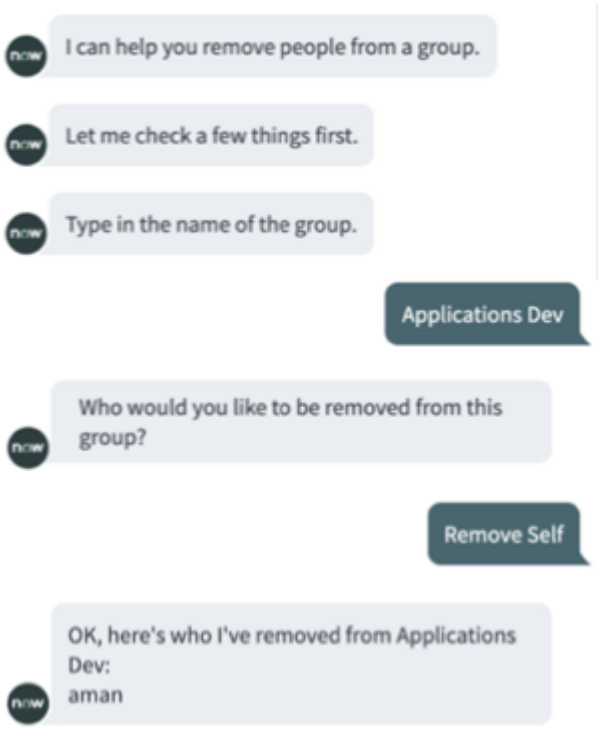
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



AD 그룹에서 사용자 제거

사용자는 Microsoft Active Directory 그룹 배포 목록에서 자신을 제거할 수 있습니다. 그룹 소유자는 그룹에서 다른 사용자를 제거할 수 있습니다. 제거할 사용자 이름 또는 이메일 주소와 그룹 이름을 입력합니다.

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 사용합니다.

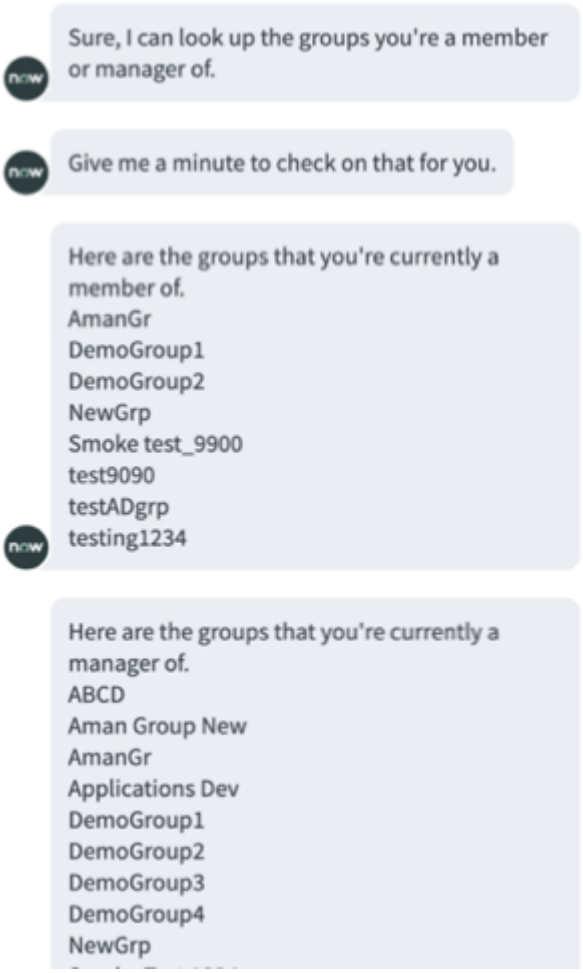


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내 **AD** 그룹 구성원 자격 표시

그룹 구성원은 현재 구성원 또는 관리자가 나열된 Microsoft Active Directory 배포 목록을 볼 수 있습니다.

이 항목은 인시던트 생성 주제 블록을 사용합니다.



ITSM 가상 에이전트에 대한 **Microsoft Exchange Online** 회의 관리 사전 구축 주제

ITSM 가상 에이전트 는 Microsoft Exchange Online에서 회의를 관리하는 데 도움이 됩니다. 회의 관리 EXO 주제를 사용하여 회의 예약, 회의 일정 변경 및 회의 취소를 수행할 수 있습니다.

회의 관리 **EXO v1.0**

NLU(자연어 이해)는 사용자가 수행하려는 작업을 식별하고 트리거하는 데 사용됩니다. 사용자는 회의를 예약, 회의 일정을 변경 또는 회의를 취소할 수 있습니다.

요구 사항:

- Microsoft Exchange Online 스포크 (sn_ex_online_spke)
- 회의 초대에 추가할 사용자 [sys_user] 테이블에 회의 참석자의 이메일 주소를 구성해야 함
- 일부 작업은 Microsoft Teams Communication 스포크 (sn_msteams_com_spk)를 사용하여 Microsoft Teams로 회의 링크를 보낼 수 있음
- 일부 작업은 Cisco Webex Teams 스포크 (sn_cisco_teams_spk)를 사용할 수 있음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업은 Zoom 스포크(com.sn.zoom.spoke)를 사용하여 회의 링크를 추가할 수 있음
- 이 주제에서는 직원 경험 VA 주제 블록을 사용함

주:
이 주제가 ITSM 가상 에이전트 대화와 다른 범위에서 복제될 경우 스크립트 논리에 영향을 주어 오류를 일으킬 수 있습니다. 이 주제는 ITSM 가상 에이전트 대화 범위에서 복제해야 합니다.

회의 예약에 대한 기본 플로우:

1. 사용자는 모든 참석자의 이메일 주소, 회의 시간 및 회의 기간을 입력합니다.
2. 가상 에이전트는 초대 대상자의 달력을 기준으로 사용 가능한 회의 시간의 목록을 제공합니다.
3. 사용자는 회의 제목과 설명을 입력합니다.
4. 사용자는 가상/온라인, 회의실 또는 하이브리드 등의 회의 유형을 선택할 수 있습니다.

   인스턴스에서 스포크가 활성화된 경우 사용자는 Microsoft Teams, Webex 또는 Zoom에 대한 회의 링크를 추가할 수 있습니다.
5. 가상 에이전트는 회의 링크(해당하는 경우)와 회의 상세 정보를 반환합니다.
6. 사용자는 가상 에이전트가 회의를 예약해야 함을 확인합니다.
7. 사용자가 확인하면 가상 에이전트에서 이메일 초대를 전송하고 회의를 예약합니다.

주:
또한 사용자는 Microsoft Teams 서비스를 사용하여 가상 에이전트를 통해 회의를 예약할 수 있습니다.

회의 취소에 대한 기본 플로우:

1. 사용자는 원래 회의의 시작 및 종료 날짜 및 시간을 입력합니다.
2. 가상 에이전트는 취소할 수 있는 회의 목록을 반환합니다.
3. 사용자는 원하는 회의를 선택하거나 지정된 기간의 모든 회의를 취소할 수 있습니다.
4. 가상 에이전트에서 지정된 모든 회의를 취소하고 사용자에게 확인 이메일을 전송합니다.

회의 일정 변경에 대한 기본 플로우:

1. 사용자는 원래 회의 날짜를 입력합니다.
2. 가상 에이전트는 일정을 변경할 수 있는 회의 목록을 반환합니다.
3. 사용자는 원하는 회의를 선택합니다.
4. 사용자는 새 회의 시간을 입력합니다.
5. 가상 에이전트는 회의 일정이 변경되었음을 확인합니다.
6. 사용자는 원할 경우 회의 일정을 추가로 변경할 수 있습니다.

회의 관리 EXO(사용하지 않음)

이 주제는 더 이상 사용되지 않습니다. 대신 회의 관리 EXO v1.0을 사용합니다.

요구 사항:

- Microsoft Exchange Online 스포크
- 회의 초대에 추가할 사용자 [sys_user] 테이블에 회의 참석자의 이메일 주소를 구성해야 함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업은 Zoom 스포크(com.sn.zoom.spoke)를 사용하여 회의 링크를 추가할 수 있음
- 일부 작업은 Microsoft Teams Communication 스포크(sn_msteams_com_spk)를 사용하여 Microsoft Teams로 회의 링크를 보낼 수 있음

주:
이 주제가 ITSM 가상 에이전트 대화와 다른 범위에서 복제될 경우 스크립트 논리에 영향을 주어 오류를 일으킬 수 있습니다. 이 주제는 ITSM 가상 에이전트 대화 범위에서 복제해야 합니다.

회의 예약에 대한 기본 플로우:

1. 사용자는 모든 참석자의 이메일 주소, 회의 시간 및 회의 기간을 입력합니다.
2. 가상 에이전트는 초대 대상자의 달력을 기준으로 사용 가능한 회의 시간의 목록을 제공합니다.
3. 사용자는 회의 제목과 설명을 입력합니다.
4. 관리자가 스크립트 변수 **default_collaboration_software**를 구성하고 인스턴스에서 적절한 스포크가 활성화된 경우 사용자는 Zoom 링크 또는 Microsoft Teams 링크를 추가할 수 있습니다.
5. 가상 에이전트는 회의 링크(해당하는 경우)와 회의 상세 정보를 반환합니다.
6. 사용자는 가상 에이전트가 회의를 예약해야 함을 확인합니다.
7. 사용자가 확인하면 가상 에이전트에서 이메일 초대를 전송하고 회의를 예약합니다.

주:
또한 사용자는 Microsoft Teams 서비스를 사용하여 가상 에이전트를 통해 회의를 예약할 수 있습니다.

회의 취소에 대한 기본 플로우:

1. 사용자는 원래 회의의 시작 및 종료 날짜 및 시간을 입력합니다.
2. 가상 에이전트는 취소할 수 있는 회의 목록을 반환합니다.
3. 사용자는 원하는 회의를 선택하거나 지정된 기간의 모든 회의를 취소할 수 있습니다.
4. 가상 에이전트에서 지정된 모든 회의를 취소하고 사용자에게 확인 이메일을 전송합니다.

회의 일정 변경에 대한 기본 플로우:

1. 사용자는 원래 회의 날짜를 입력합니다.
2. 가상 에이전트는 일정을 변경할 수 있는 회의 목록을 반환합니다.
3. 사용자는 원하는 회의를 선택합니다.
4. 사용자는 새 회의 시간을 입력합니다.
5. 가상 에이전트는 회의 일정이 변경되었음을 확인합니다.
6. 사용자는 원할 경우 회의 일정을 추가로 변경할 수 있습니다.

ITSM 가상 에이전트에 대한 Microsoft Exchange Server 회의 관리 사전 구축 주제

ITSM 가상 에이전트 는 Microsoft Exchange Server에서 회의를 관리하는 데 도움이 됩니다. 회의 관리 EXS 주제를 사용하여 회의 예약, 회의 일정 변경 및 회의 취소를 수행할 수 있습니다.

회의 관리 EXS

NLU(자연어 이해)는 사용자가 수행하려는 작업을 식별하고 트리거하는 데 사용됩니다. 사용자는 회의를 예약, 회의 일정을 변경 또는 회의를 취소할 수 있습니다.

요구 사항:

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

- Microsoft Exchange Server 스포크(sn_exchange_spoke)
- 회의 초대에 추가할 사용자 [sys_user] 테이블에 회의 참석자의 이메일 주소를 구성해야 함
- 일부 주제는 Zoom 스포크를 사용하여 회의 링크를 추가할 수 있음

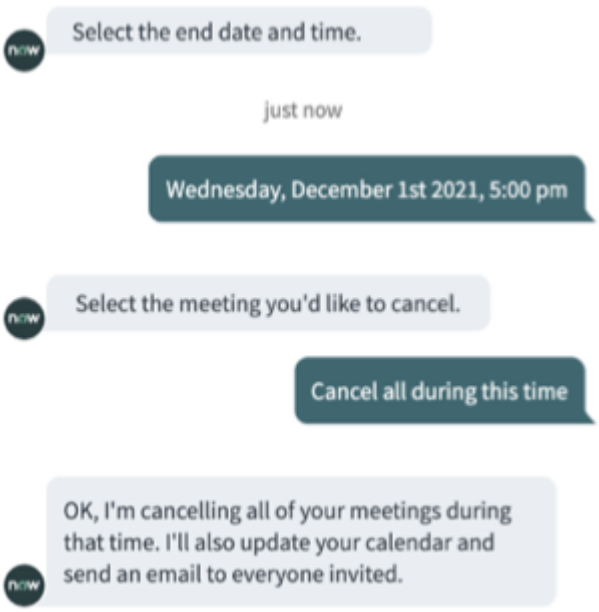
주:
이러한 주제가 ITSM 가상 에이전트 대화와 다른 범위에서 복제될 경우 스크립트 논리에 영향을 주어 오류를 일으킬 수 있습니다. 이 주제는 ITSM 가상 에이전트 대화 범위에서 복제해야 합니다.

회의 관리 **EXS:** 회의 취소

사용자는 가상 에이전트에 회의 취소를 요청하는 메시지를 전송하거나 원하는 템플릿을 선택하고 회의 취소를 선택할 수 있습니다.

기본 플로우:

1. 사용자는 원래 회의의 시작 및 종료 날짜 및 시간을 입력합니다.
2. 가상 에이전트는 취소할 수 있는 회의 목록을 반환합니다.
3. 사용자는 원하는 회의를 선택하거나 지정된 기간의 모든 회의를 취소할 수 있습니다.
4. 가상 에이전트에서 회의를 취소하고, 모든 참석자에게 이메일을 보내고, 달력을 업데이트합니다.



회의 관리 **EXS:** 회의 일정 조정

사용자는 가상 에이전트에 회의 일정 변경을 요청하는 메시지를 전송하거나 원하는 템플릿을 선택하고 회의 일정 변경을 선택할 수 있습니다.

기본 플로우:

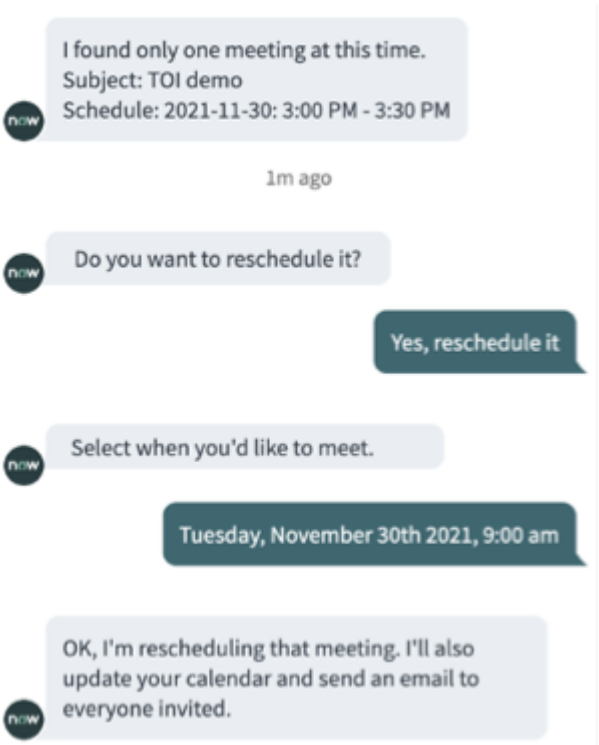
1. 사용자는 원래 회의 날짜를 입력합니다.
2. 가상 에이전트는 일정을 변경할 수 있는 회의 목록을 반환합니다.
3. 사용자는 원하는 회의를 선택합니다.

© 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. 사용자는 새 회의 시간을 입력합니다.

5. 가상 에이전트에서는 회의 일정을 변경하고, 참석자에게 이메일을 보내고, 달력을 업데이트합니다.

가상 에이전트에서는 회의 일정을 변경하고, 참석자에게 이메일을 보내고, 달력을 업데이트합니다.



회의 관리 **EXS:** 회의 예약

사용자는 가상 에이전트에 회의 예약을 요청하는 메시지를 전송하거나 원하는 템플릿을 선택하고 회의 설정을 선택할 수 있습니다.

기본 플로우:

1. 사용자는 모든 참석자의 이메일 주소, 회의 시간 및 회의 기간을 입력합니다.

2. 가상 에이전트는 초대 대상자의 달력을 기준으로 사용 가능한 회의 시간의 목록을 제공합니다.

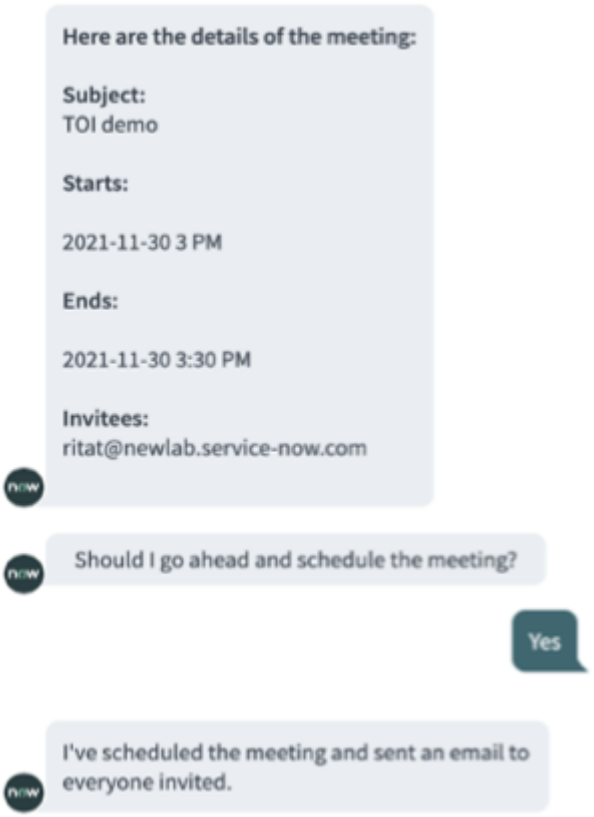
3. 사용자는 회의 제목과 설명을 입력합니다.

4. 가상 에이전트는 회의 상세 정보를 반환합니다.

5. 사용자는 가상 에이전트가 회의를 예약해야 함을 확인합니다.

6. 사용자가 확인하면 가상 에이전트에서 이메일 초대를 전송하고 회의를 예약합니다.

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



ITSM 가상 에이전트에 대한 가상 머신 사전 구축 주제

ITSM 가상 에이전트 는 대화 플로우를 사용하여 VM(가상 머신)을 관리하는 데 도움이 됩니다. 이 대화 플로우를 사용하여 가상 머신 시작, 중지, 종료, 설명 및 프로비저닝을 수행할 수 있습니다.

가상 머신 관리 주제에는 두 가지 범주가 있습니다.

AWS 및 Azure 제공자를 지원하는 주제

CAI 레이블이 지정된 주제는 Cloud Access Interface를 사용하여 AWS 및 Azure에서 프로비저닝된 가상 머신에 대한 작업을 수행합니다. 가상 머신에서 이러한 작업을 수행하려면 사용자에게 sn_managevm_va.cai_vm_user 역할이 필요합니다. 가상 에이전트 관리자는 스크립트 변수 *max_records*(기본값: 100)를 설정하여 단일 REST API 호출 시 Azure에서 가져올 기록 수를 나타낼 수 있습니다. 스크립트 변수 *carousel_entries_threshold*는 캐러셀 입력이 보여주는 기록 수를 나타냅니다. 기록 수가 지정된 값보다 크면 참조 선택 목록이 사용자에게 표시됩니다.

AWS 및 Azure에 대한 VM을 설명, 시작, 중지 및 종료하는 데 클라우드 프로비저닝 및 거버넌스는 필요하지 않습니다. 가상 에이전트에 대해 CAI(Cloud Access Interface) 주제를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 가상 머신 CAI 시작
- 가상 머신 CAI 중지
- 가상 머신 CAI 종료
- 가상 머신 CAI 설명

Cloud Provisioning and Governance 플러그인 (com.snc.cloud.mgmt)을 사용하는 주제

다음 주제는 클라우드 프로비저닝 및 거버넌스와 통합됩니다(필수).

- 가상 머신 관리
- 가상 머신 프로비저닝

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

가상 머신 **CAI** 설명

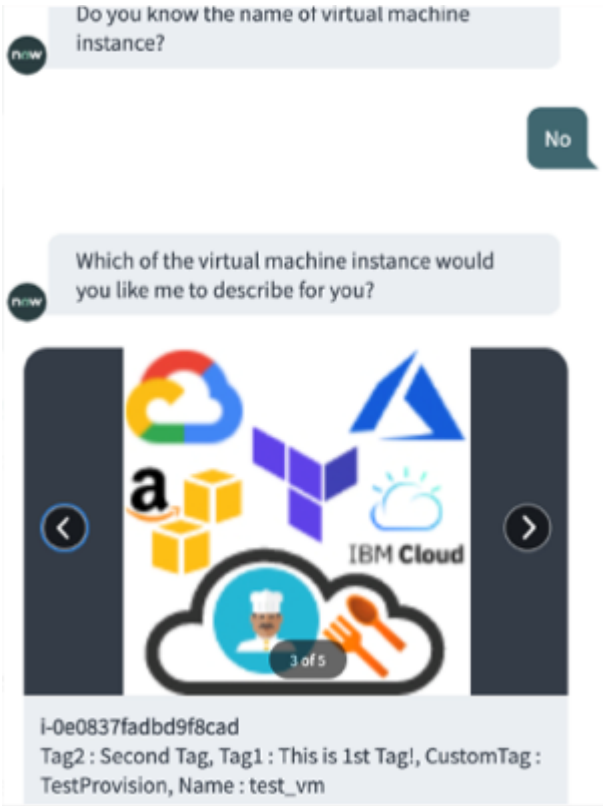
사용자는 시스템 관리자가 설정한 자격 증명과 연결된 모든 할당된 VM 인스턴스의 상세 정보를 볼 수 있습니다. AWS에 오류가 발생하면 가상 에이전트에서 자세한 조사를 위해 사용자에게 인시던트 생성을 요청합니다.

반환되는 상세 정보에는 제공자, 지역 및 인스턴스 ID가 포함됩니다. 사용자가 설명할 VM을 지정하거나 가상 에이전트가 사용 가능한 VM 인스턴스 목록을 제공하면 사용자는 원하는 VM을 선택하여 설명할 수 있습니다.

요구 사항: 이러한 작업을 수행하려면 사용자에게 sn_managevm_va.cai_vm_user 역할이 필요합니다.

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 가상 머신 운영 AWS
- 가상 머신 운영 Azure



가상 머신 관리

이 주제는 적절한 주제 블록(설명, 시작, 중지 및 종료)을 호출하여 요청의 엔드 투 엔드 이행을 완료합니다.

이 주제는 적절한 주제 블록(설명, 시작, 중지 및 종료)을 호출하여 요청의 엔드 투 엔드 이행을 완료합니다. 이 사전 구축 주제는 읽기 전용입니다. 가상 에이전트의 Virtual Machine Management 범위에서 주제를 복제하고 활성화하여 대화 플로우를 사용할 수 있습니다.

요구 사항: Cloud Provisioning and Governance 플러그인 (com.snc.cloud.mgmt)

이 주제는 다음 주제 블록을 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.

- 가상 머신 설명
- 가상 머신 시작
- 가상 머신 중지
- 가상 머신 종료

가상 머신 프로비저닝

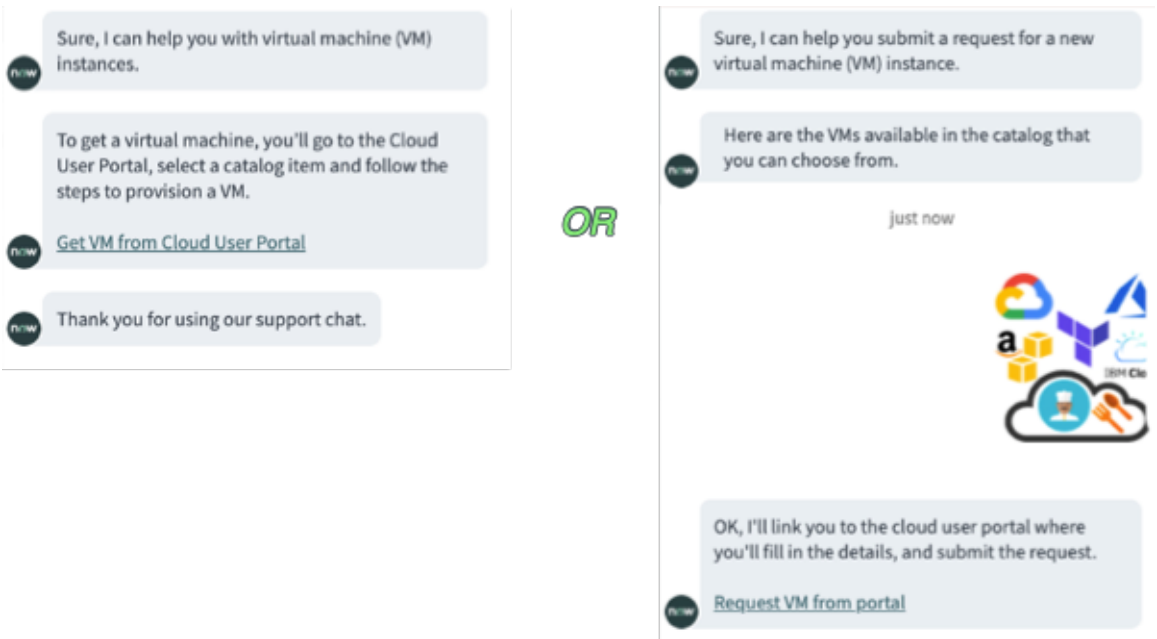
사용자는 가상 에이전트 대화에서 새 VM을 요청할 수 있습니다. 가상 에이전트에서 카탈로그 항목을 제출할 수 있는 클라우드 사용자 포털 링크를 전송합니다.

요구 사항: Cloud Provisioning and Governance 플러그인 (com.snc.cloud.mgmt)

기본 플로우:

1. 사용자가 가상 머신을 요청합니다.
2. 가상 에이전트는 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 클라우드 사용자 포털 에 대한 링크와 더불어 카탈로그에서의 VM 요청에 대한 지침을 제공합니다.
   - 사용자에게 할당된 VM 카탈로그에 항목을 표시합니다.

     원하는 카탈로그 항목을 찾을 수 없는 경우 클라우드 사용자 포털로 직접 이동하거나 대화를 종료할 수 있습니다.



가상 머신 **CAI** 시작

사용자는 시스템 관리자가 설정한 자격 증명과 연결된 모든 할당된 가상 머신 인스턴스를 시작할 수 있습니다. AWS에 오류가 발생하면 가상 에이전트에서 자세한 조사를 위해 사용자에게 인시던트 생성을 요청합니다.

요구 사항: 이러한 작업을 수행하려면 사용자에게 sn_managevm_va.cai_vm_user 역할이 필요합니다.

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

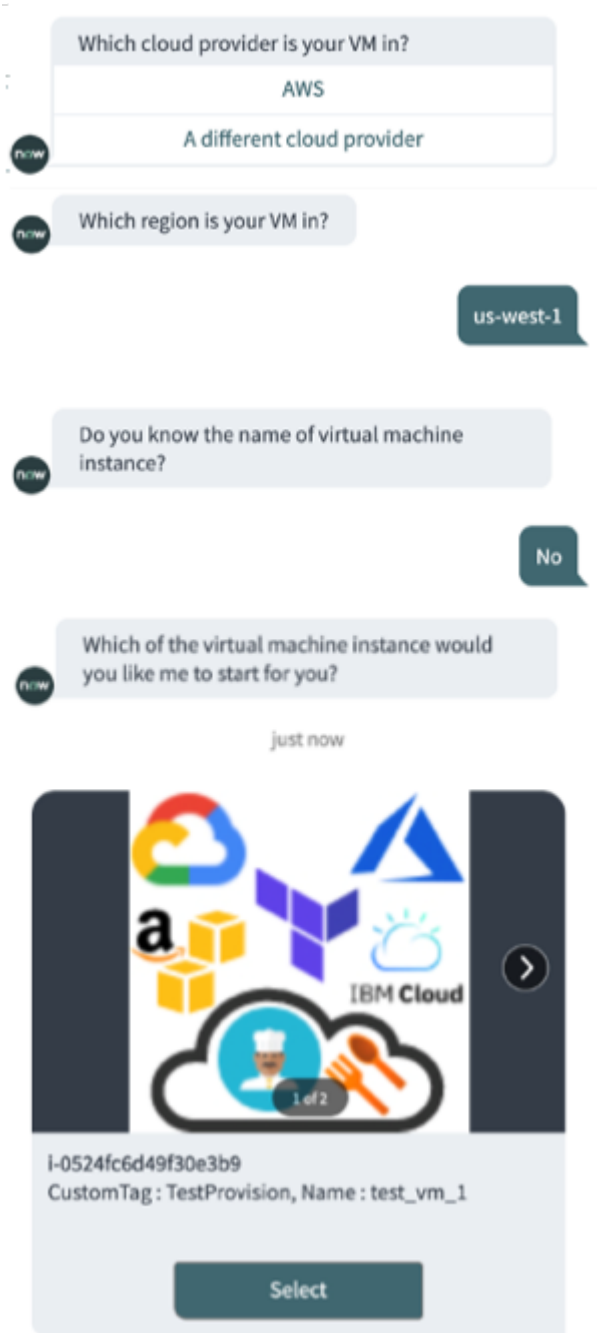
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 가상 머신 운영 AWS
- 가상 머신 운영 Azure

기본 플로우:

1. 사용자가 시작할 VM을 지정하거나, 가상 에이전트가 사용자가 선택할 수 있는 VM 인스턴스 목록을 제공합니다.
2. 요청된 VM이 시작되면 가상 에이전트가 사용자에게 실행 가능한 알림을 전송합니다.
3. 사용자는 상세 정보를 보거나, 가상 머신에 로그인하기 위한 추가 지침을 요청하거나, 알림을 건너뛰도록 선택할 수 있습니다.

   또한 가상 에이전트는 작업이 실패한 경우 사용자에게 알립니다.



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

가상 머신 **CAI** 중지

사용자는 시스템 관리자가 설정한 자격 증명과 연결된 모든 할당된 VM 인스턴스를 중지할 수 있습니다. AWS에 오류가 발생하면 가상 에이전트에서 자세한 조사를 위해 사용자에게 인시던트 생성을 요청합니다.

요구 사항: 이러한 작업을 수행하려면 사용자에게 sn_managevm_va.cai_vm_user 역할이 필요합니다.

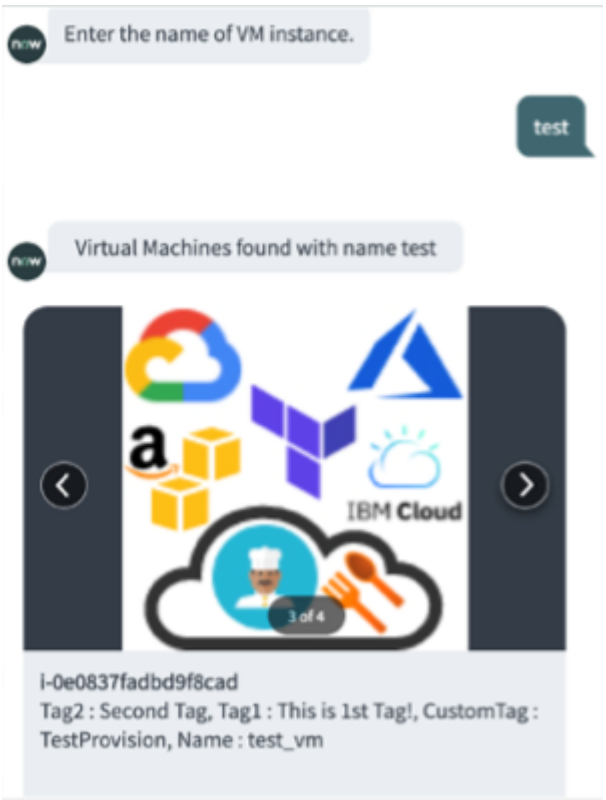
이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 가상 머신 운영 AWS
- 가상 머신 운영 Azure

기본 플로우:

1. 사용자가 중지할 VM을 지정하거나, 가상 에이전트가 사용자가 선택할 수 있는 VM 인스턴스 목록을 제공합니다.
2. 요청된 VM이 중지되면 가상 에이전트가 사용자에게 실행 가능한 알림을 전송합니다.
3. 사용자는 상세 정보를 보거나, 가상 머신에 로그인하기 위한 추가 지침을 요청하거나, 알림을 건너뛰도록 선택할 수 있습니다.

   또한 가상 에이전트는 작업이 실패한 경우 사용자에게 알립니다.



가상 머신 **CAI** 종료

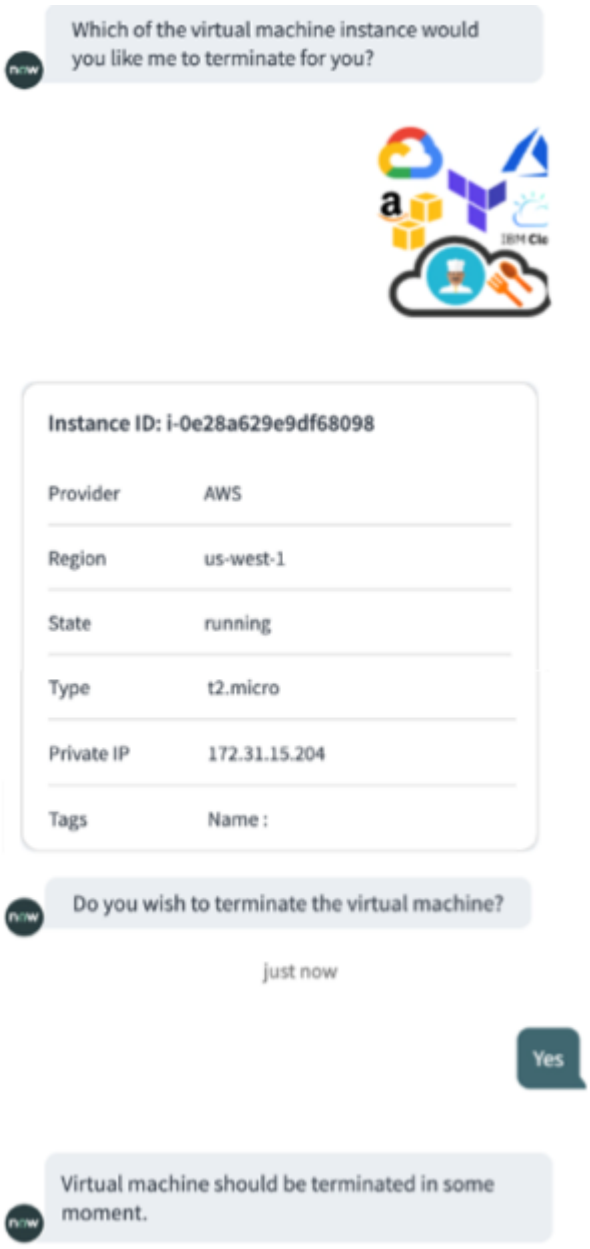
사용자는 시스템 관리자가 설정한 자격 증명과 연결된 모든 할당된 가상 머신 인스턴스를 종료할 수 있습니다. 종료는 영구적인 작업이므로 가상 에이전트에서 VM 상세 정보를 표시하고 확인을 요청합니다. AWS에 오류가 발생하면 가상 에이전트에서 자세한 조사를 위해 사용자에게 인시던트 생성을 요청합니다.

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

요구 사항: 이러한 작업을 수행하려면 사용자에게 sn_managevm_va.cai_vm_user 역할이 필요합니다.

이 주제는 다음 주제 블록을 사용합니다.

- 가상 머신 운영 AWS
- 가상 머신 운영 Azure



가상 에이전트에 대한 사전 구축 설정 주제

사전 구축된 설정 주제를 사용하여 표준 환영 인사말 및 대화 맺음말을 생성합니다. 또한 설정 주제는 사용자 피드백과 설문 조사뿐 아니라 오류 처리도 제공할 수 있습니다.

설정 주제에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 사용자를 위한 채팅 경험 설정 을 참조하십시오.

가상 에이전트에 포함된 설정 주제의 전체 목록은 설정 주제를 사용한 작업 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.

동적 인사말 항목

대화 시작 시 사용자가 가상 에이전트로부터 동적인 시간 기반 인사말을 받습니다. 인사말에는 사용자 이름별로 시간을 함께 지정하여, 사용자가 오픈할 수 있는 인시던트 또는 요청을 참조하고, 중단이 발생하거나 계획된 경우 중단 정보를 언급할 때 포함됩니다. 예:

"안녕하세요, John. 현재 [x] 인시던트 및 [x] 요청이 열려 있습니다. 〔시작 시간〕에 시작된 〔서비스〕의 〔중단〕에 대해 알고 있습니다."

종료 시간이 알려진 경우 가상 에이전트는 다음과 같은 메시지를 포함합니다.

"〔중단〕은 〔종료 시간〕에 끝날 수 있도록 계획되어 있습니다."

주:
인시던트, 요청 또는 중단이 없는 경우 이 메시지는 표시되지 않습니다.

동적 인사말 다음에는 표준 인사말이 표시되어 사용자에게 정보를 입력하도록 요청합니다.

인사말 설정 구성 주제에 대한 자세한 내용은 Change the Virtual Agent greeting messages in the Greeting setup topic 문서를 참조하십시오.

ITSM 가상 에이전트용 이행자 사전 구축 주제

이행자 주제 대화는 itil 역할이 있는 ITSM 전문가를 위해 특별히 설계되었습니다. 이러한 사전 구축 주제에는 인시던트 해결, 문제 생성 및 시스템 내 데이터 업데이트가 포함됩니다.

변경 요청 생성

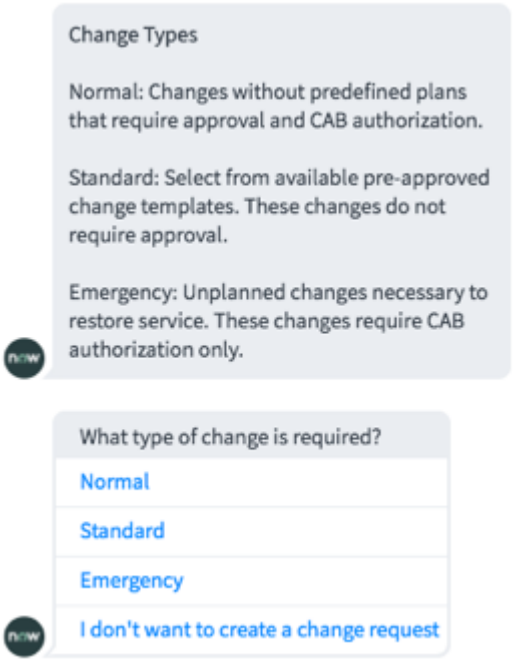
itil 역할을 가진 사용자는 Slack과 같이 선택하는 클라이언트를 사용하여 변경 요청을 생성할 수 있습니다. 사용자는 변경 요청 유형(일반, 표준 또는 긴급)을 지정합니다. 변경 유형 정의는 가상 에이전트에서 제공합니다.

일반 및 긴급 변경 요청의 경우 사용자는 가상 에이전트에서 다음 기준을 입력하도록 메시지를 받습니다.

- 짧은 설명
- 근거
- 구성 항목
- 할당 그룹
- 계획된 시작 날짜
- 계획된 종료 날짜

표준 변경 요청의 경우 가상 에이전트는 캐러셀 링크를 표준 변경 항목의 카탈로그로 보냅니다. 사용자가 항목을 선택하면 가상 에이전트는 연결된 범주 페이지를 열어 변경을 요청하는 링크를 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.



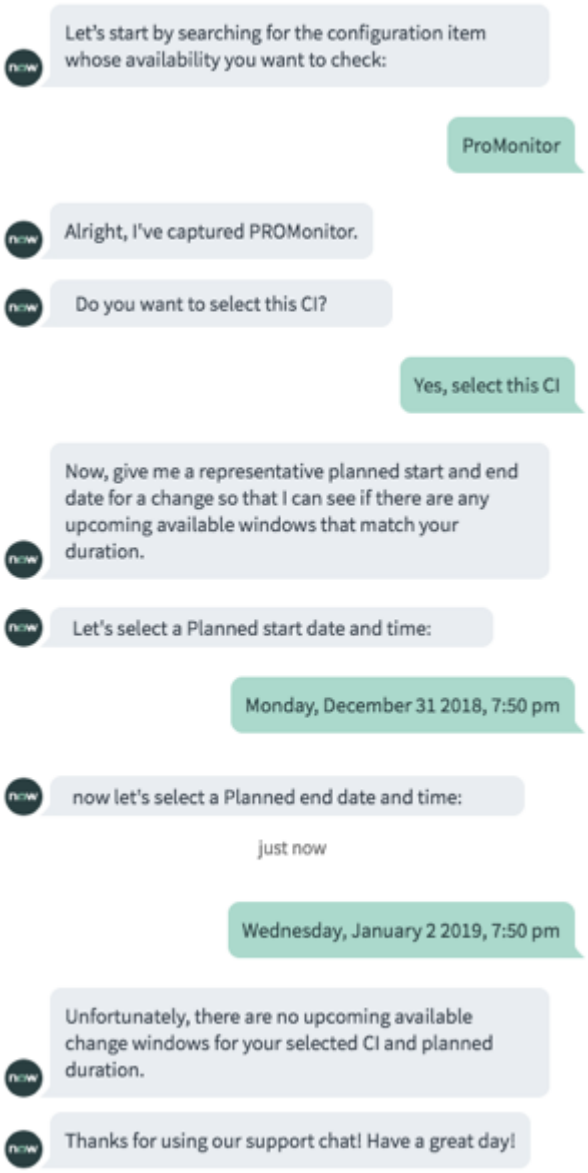
문제 생성

itil 역할을 가진 사용자는 문제 기록을 생성할 수 있습니다. 사용자는 문제에 대한 설명을 제공하고 긴급도 및 문제의 영향을 지정합니다. 사용자는 문제 있는 관련 구성 항목을 확인하고 입력해야 합니다.

사용 가능한 변경 시간대 확인

itil 역할을 가진 사용자는 구성 항목에 대해 다음에 사용 가능한 변경 시간대를 확인할 수 있습니다. 예를 들어 유지관리 또는 중단 일정과 관련하여 사용자에게 할당된 특정 자산에 대해 다음에 사용 가능한 변경 시간대를 결정할 수 있습니다. 사용자는 PROmonitor와 같이 확인할 구성 항목을 입력한 다음 계획된 시작 및 종료 날짜 및 시간을 선택해야 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.



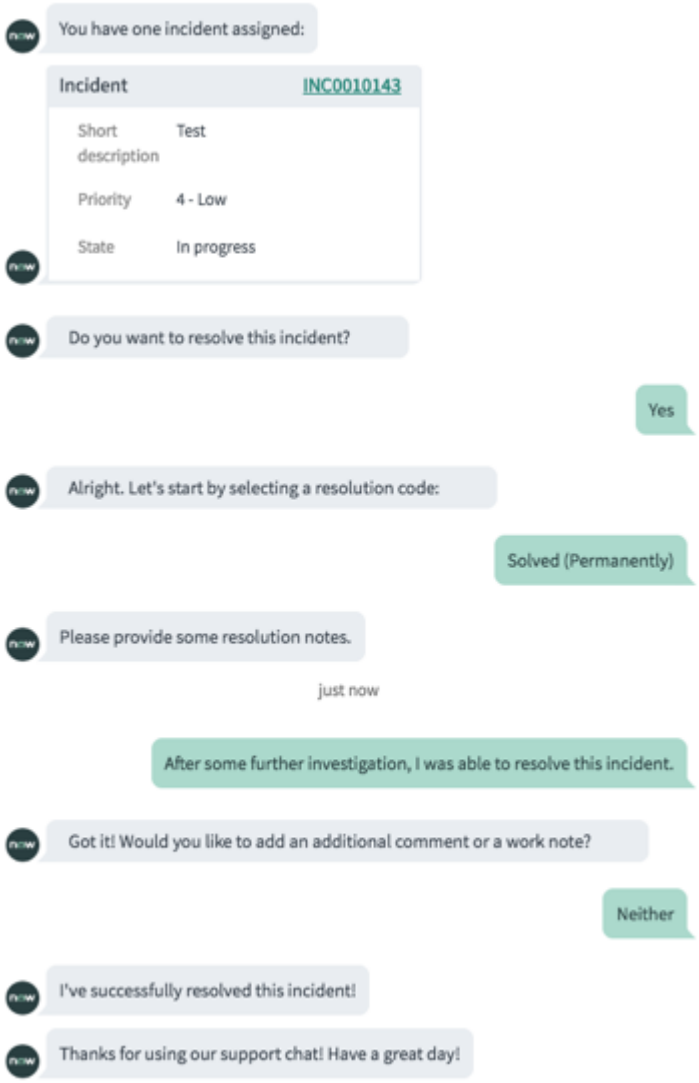
예약된 변경 내용 식별

itil 역할을 가진 사용자는 특정 CI(구성 항목)에 대한 예정된 변경 요청을 찾을 수 있습니다. 변경 요청을 보려면 사용자가 변경 내용을 포함하는 구성 항목의 이름을 입력해야 합니다.

인시던트 해결

itil 역할을 가진 사용자는 종결 코드(예: 해결됨(영구) 또는 해결됨(임시 해결책)) 및 해결 메모를 제공하여 지원 채팅을 통해 인시던트를 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.



할당된 작업 업데이트

itil 역할을 가진 사용자는 할당된 작업에서 설명이나 작업 메모를 업데이트할 수 있습니다. 사용자가 작업을 업데이트하려는 경우 가상 에이전트는 모든 할당된 작업의 목록을 반환하고 사용자가 업데이트할 작업을 요청합니다. 사용자는 나열된 단일 작업을 선택하여 업데이트하거나 모두를 선택하여 할당된 모든 작업을 로드하고 업데이트할 수 있습니다. 그러면 가상 에이전트는 사용자가 설명, 작업 메모 또는 모두를 추가할 것인지 묻는 메시지를 표시합니다. 선택적으로 사용자가 업데이트를 취소할 수 있습니다.

변경 요청 업데이트

itil 역할을 가진 사용자는 변경 작업의 실제 시작 시간 및 종료 시간을 업데이트할 수 있을 뿐 아니라 진행 중 또는 종결 상태로 이동할 수도 있습니다.

재사용 가능한 **ITSM** 가상 에이전트 사전 구축 주제 블록

주제 블록을 재사용하여 ITSM 가상 에이전트 대화에서 일반적인 기능(예: 인시던트 생성 또는 검색 수행)을 수행할 수 있습니다.

가상 에이전트 디자이너 내 주제 페이지의 유형 목록을 사용하여 주제 블록별로 정렬합니다. 주제 블록에 대한 자세한 내용은 주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화 를 참조하십시오.

ITSM 가상 에이전트는 다음과 같이 사전 구축된 주제 블록과 템플릿을 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.

주:
이 주제 블록 상당수는 서비스 관리 가상 에이전트 주제 블록 플러그인(com.glideapp.cs.sm_topic_blocks)과 함께 사용할 수 있습니다. 플러그인에 대한 자세한 내용은 ServiceNow 플러그인 을 참조하십시오.

컨텍스트 검색

컨텍스트 검색 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수	
context	검색 컨텍스트(cxs_context_config) 기록의 sys_id입니다. 검색에 포함되는 소스를 정의합니다. 예를 들어 소스에는 지식베이스나 커뮤니티가 포함될 수 있습니다.
query	가상 에이전트 대화 중에 사용자가 입력한 검색 키워드입니다.
portal	서비스 포털 또는 인사 관리 포털과 같이 대화가 시작된 포털입니다. 이 포털은 검색 결과가 열리는 URL 서픽스(예: sp, esc, csm, hr)입니다.
kb_knowledge_base	지식베이스(kb_knowledge_base) 기록의 sys_id입니다. 컨텍스트 내에서 해당 지식베이스 문서를 검색합니다.
출력 매개변수	
results_returned	검색 결과를 찾으면 True, 그렇지 않은 경우에는 False입니다.
results_helpful	사용자가 검색 결과가 도움이 된다고 응답하면 True, 그렇지 않은 경우에는 False입니다.

인시던트 생성

이 주제 블록은 **IT** 티켓 열기 대화 주제를 시작합니다.

인시던트 생성 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수	
caller	인시던트(incident) 기록을 생성하는 사용자 이름입니다.
short_description	인시던트(incident) 기록에 입력한 짧은 설명입니다.
urgency	인시던트(incident) 기록에 표시되는 긴급도 수준입니다.
description	인시던트(incident) 기록에 입력한 설명입니다.
cmdb_ci	CMDB 구성 항목입니다.
출력 매개변수	
created_incident_sys_id	새로 생성된 인시던트의 반환 sys_id입니다.

MS Teams 회의 링크 생성(사용하지 않음)

이 주제 블록은 더 이상 사용되지 않습니다. 대신 MS Teams 회의 링크 가져오기를 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.

사용자는 가상 에이전트를 활용하여 Microsoft Teams 회의 링크를 요청할 수 있습니다. 이 주제 블록은 다른 주제에 포함될 수 있습니다. 기본적으로 이 주제 블록은 자동 모드로 실행되며 출력 메시지는 표시되지 않습니다.

요구 사항: Microsoft Teams Communication spoke (sn_msteams_com_spk) 플러그인

Zoom 회의 링크 생성

추가 작업을 위해 Zoom 회의 작업 주제 블록도 사용할 수 있습니다.

사용자는 가상 에이전트를 활용하여 Zoom 회의 링크를 요청할 수 있습니다. 이 주제 블록은 다른 주제에 포함될 수 있습니다. 기본적으로 이 주제 블록은 자동 모드로 실행되며 출력 메시지는 표시되지 않습니다.

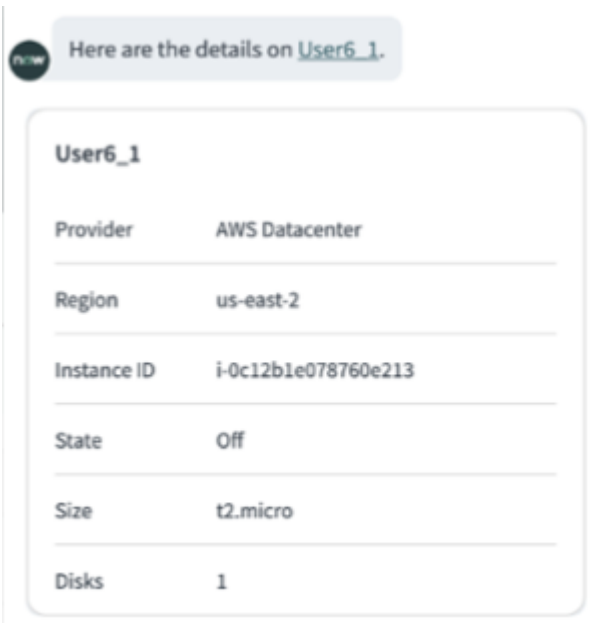
요구 사항: Zoom spoke(com.sn.zoom.spoke) 플러그인

가상 머신 설명

사용자는 가상 에이전트에서 가상 머신 관리 주제를 사용하여 할당된 모든 VM(가상 머신) 인스턴스에 대한 상세 정보를 받을 수 있습니다. 상세 정보에는 제공자, 지역, 인스턴스 ID 등이 포함됩니다.

기본 플로우:

1. 사용자가 설명할 VM을 지정하거나, 가상 에이전트가 사용자가 선택할 수 있는 VM 인스턴스 목록을 제공합니다.
2. 가상 에이전트가 요청된 가상 머신 상세 정보를 제공합니다.
3. 추가 상세 정보를 보려면 클라우드 사용자 포털로 리디렉션되는 제공된 링크를 선택하면 됩니다.



가상 머신 설명 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수:	가상 머신 인스턴스의 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.

가상 머신 설명 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
vm_name	
입력 매개변수: vm_sys_id	cmdb_ci_vm_instance 테이블 내 가상 머신 인스턴스의 시스템 ID입니다.
출력 매개변수: incident_short_description	인시던트 기록에 대한 짧은 설명입니다(기록된 경우).

암호 재설정 **URL** 표시

암호 재설정이 가상 에이전트에서 활성화되어 있고 사용자가 인증된 경우 이 주제 블록은 암호 재설정 링크를 반환합니다. 암호 재설정이 비활성화되어 있는 경우 사용자는 서비스 데스크로 디렉션됩니다.

이 주제 블록에는 입력 매개변수가 *`unlock_account`* 하나만 있습니다. 사용자가 인증된 경우 값은 *`true`*입니다. 그렇지 않은 경우 값은 *`false`*입니다.

자세한 내용은 Password Reset for Virtual Agent 를 참조하십시오.

이 주제 블록에는 입력 매개변수가 *`unlock_account`* 하나만 있습니다. 사용자가 인증된 경우 값은 *`true`*입니다. 그렇지 않은 경우 값은 *`false`*입니다.

카탈로그 항목 요청

이 주제 블록에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트의 서비스 카탈로그 주제 블록 을 참조하십시오.

카탈로그 항목 검색

이 주제 블록에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트의 서비스 카탈로그 주제 블록 을 참조하십시오.

가상 머신 시작

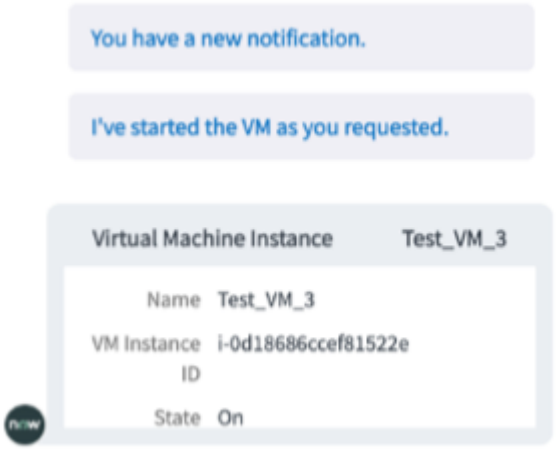
사용자는 가상 머신 관리 주제를 사용하여 할당된 모든 VM 인스턴스를 시작할 수 있습니다. VM이 이미 켜져 있거나 시작할 수 없는 상태인 경우 가상 에이전트는 이를 사용자에게 알립니다.

기본 플로우:

1. 사용자가 시작할 VM을 지정하거나, 가상 에이전트가 사용자가 선택할 수 있는 VM 인스턴스 목록을 제공합니다.
2. 요청된 VM이 시작되면 가상 에이전트가 사용자에게 실행 가능한 알림을 전송합니다.

   또한 가상 에이전트는 작업이 실패한 경우 사용자에게 알립니다.
3. 사용자는 상세 정보를 보거나, 가상 머신에 로그인하기 위한 추가 지침을 요청하거나, 알림을 건너뛰도록 선택할 수 있습니다.
4. 사용자가 추가 로그인 지침을 요청하는 경우 가상 에이전트는 이러한 지침을 제공하며 사용자는 로그인이 성공했는지 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.



가상 머신 시작 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수: vm_name	가상 머신 인스턴스의 이름입니다.
출력 매개변수: incident_short_description	인시던트 기록에 대한 짧은 설명입니다(기록된 경우).

가상 머신 중지

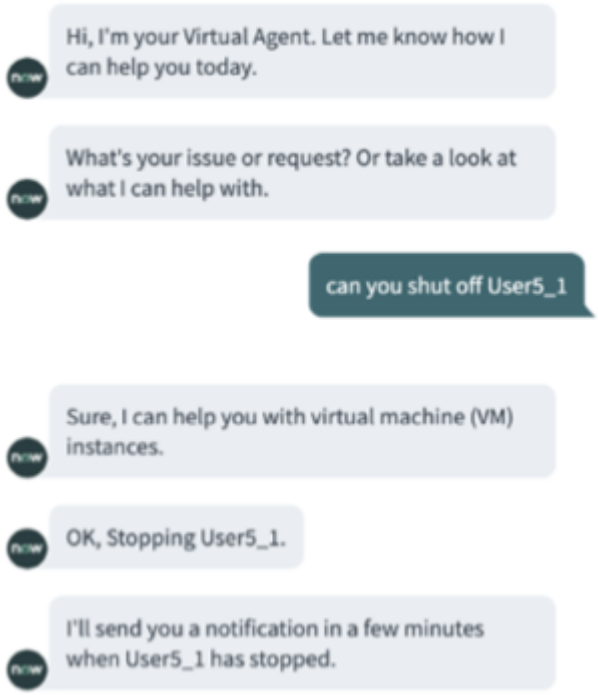
사용자는 가상 머신 관리 주제를 사용하여 할당된 모든 VM 인스턴스를 중지할 수 있습니다. VM이 이미 꺼져 있거나 중지할 수 없는 상태인 경우 가상 에이전트는 이를 사용자에게 알립니다.

기본 플로우:

1. 사용자가 중지할 VM을 지정하거나, 가상 에이전트가 사용자가 선택할 수 있는 VM 인스턴스 목록을 제공합니다.
2. 요청된 VM이 중지되면 가상 에이전트가 사용자에게 실행 가능한 알림을 전송합니다.

   또한 가상 에이전트는 작업이 실패한 경우 사용자에게 알립니다.
3. 사용자는 상세 정보를 보거나 알림을 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.



가상 머신 중지 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수: vm_name	가상 머신 인스턴스의 이름입니다.
출력 매개변수: incident_short_description	인시던트 기록에 대한 짧은 설명입니다(기록된 경우).

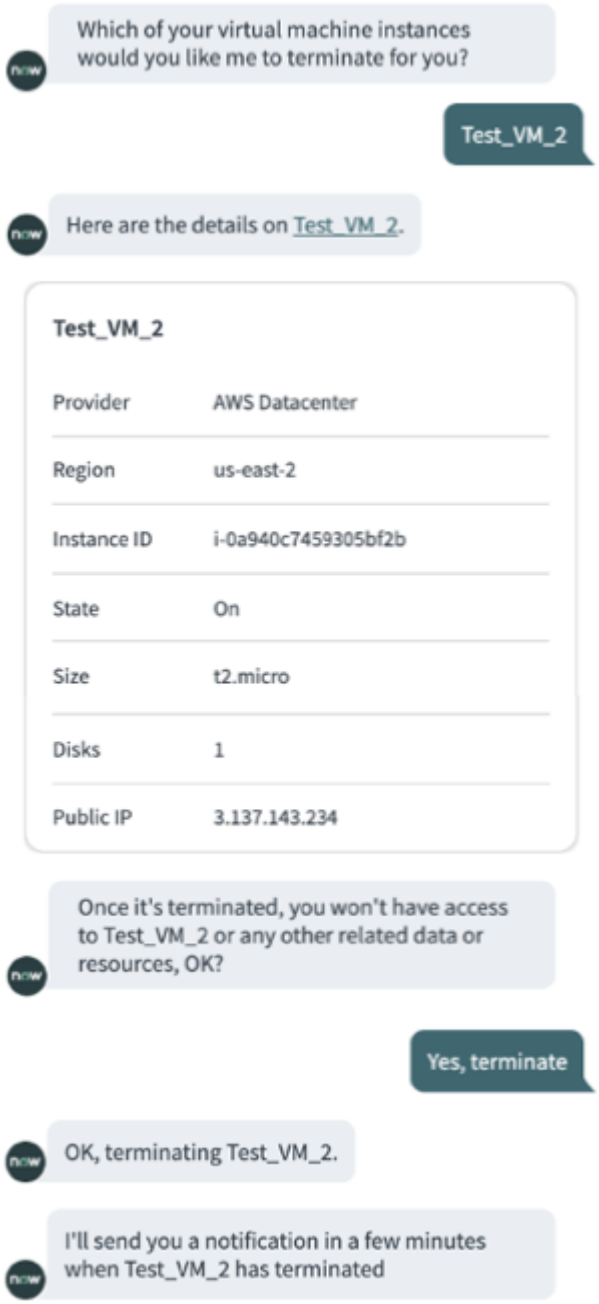
가상 머신 종료

사용자는 가상 머신 관리 주제를 사용하여 할당된 모든 VM(가상 머신) 인스턴스를 종료할 수 있습니다. VM이 이미 종료되었거나 종료할 수 없는 상태인 경우 가상 에이전트는 이를 사용자에게 알립니다.

기본 플로우:

1. 사용자가 종료할 VM을 지정하거나, 가상 에이전트가 사용자가 선택할 수 있는 VM 인스턴스 목록을 제공합니다.
2. 가상 에이전트가 종료하도록 요청된 VM의 상세 정보를 제공합니다.
3. 가상 머신을 종료하는 것은 영구적인 작업이므로, 사용자가 작업을 계속할지 확인해야 합니다.
4. 요청된 가상 머신이 종료되면 가상 에이전트가 사용자에게 실행 가능한 알림을 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.



가상 머신 종료 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수: vm_name	가상 머신 인스턴스의 이름입니다.
출력 매개변수: incident_short_description	인시던트 기록에 대한 짧은 설명입니다(기록된 경우).

Cisco Webex 문제 해결

사용자는 일반적인 Webex 문제에 대한 솔루션을 찾을 수 있습니다. 이 주제 블록은 공동 작업 애플리케이션 주제에 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.

사용자가 문제의 정적 도움말 콘텐츠에 만족하지 않는 경우 AI 검색 또는 컨텍스트 검색으로 이를 대체합니다. 검색 유형은 *sn_itsm_va.fallback_search_option* 시스템 속성에 따라 결정됩니다.

Cisco Webex 문제 해결 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수	
issue	사용자 애플리케이션 문제입니다.
출력 매개변수	
user_query	대체 검색에 사용되는 문제 문자열입니다.

Microsoft Teams 문제 해결

사용자는 일반적인 Microsoft Teams 문제에 대한 솔루션을 찾을 수 있습니다. 이 주제 블록은 공동 작업 애플리케이션 주제에 사용됩니다.

사용자가 문제의 정적 도움말 콘텐츠에 만족하지 않는 경우 AI 검색 또는 컨텍스트 검색으로 이를 대체합니다. 검색 유형은 *sn_itsm_va.fallback_search_option* 시스템 속성에 따라 결정됩니다.

Microsoft Teams 문제 해결 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수	
issue	사용자 애플리케이션 문제입니다.
출력 매개변수	
user_query	대체 검색에 사용되는 문제 문자열입니다.

Zoom 문제 해결

사용자는 일반적인 Zoom 문제에 대한 솔루션을 찾을 수 있습니다. 이 주제 블록은 공동 작업 애플리케이션 주제에 사용됩니다.

사용자가 문제의 정적 도움말 콘텐츠에 만족하지 않는 경우 AI 검색 또는 컨텍스트 검색으로 이를 대체합니다. 검색 유형은 *sn_itsm_va.fallback_search_option* 시스템 속성에 따라 결정됩니다.

Zoom 문제 해결 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수	
issue	사용자 애플리케이션 문제입니다.
출력 매개변수	
user_query	대체 검색에 사용되는 문제 문자열입니다.
ticket_description	IT 티켓을 생성하는 데 사용되는 문제 문자열입니다.

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

가상 머신 운영 **AWS**

사용자는 Cloud Access Interface를 사용하여 Amazon AWS에서 프로비저닝된 가상 머신에 대한 조치를 수행할 수 있습니다. 사용자에게 sn_managevm_va.cai_vm_user 역할이 필요합니다.

이 주제 블록은 가상 머신 관리 CAI 사전 구축 주제에 사용됩니다. 사용 가능한 작업에는 가상 머신 중지, 시작, 종료 또는 설명이 포함됩니다.

가상 머신 운영 **Azure**

사용자는 Cloud Access Interface를 사용하여 Microsoft Azure에서 프로비저닝된 가상 머신에 대한 작업을 수행할 수 있습니다. 사용자에게 sn_managevm_va.cai_vm_user 역할이 필요합니다.

이 주제 블록은 가상 머신 관리 CAI 사전 구축 주제에 사용됩니다. 사용 가능한 작업에는 가상 머신 중지, 시작, 종료 또는 설명이 포함됩니다.

직원 경험 주제 블록

ITSM 가상 에이전트는 Microsoft Exchange Online에서 회의를 관리하는 데 도움이 됩니다. 회의 관리 EXO v1.0 주제를 사용하여 회의 예약, 회의 일정 변경 및 회의 취소를 수행할 수 있습니다.

가상 에이전트 디자이너 내 주제 페이지의 범주 목록을 사용하여 셀프 서비스별로 정렬하고 모든 직원 경험 주제 블록을 봅니다.

주제 블록에 대한 자세한 내용은 주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화 를 참조하십시오.

회의 취소 **EXO**

사용자는 가상 에이전트에 회의 취소를 요청하는 메시지를 보낼 수 있습니다.

회의 취소 **EXO** 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수	
시작 날짜 시간	회의의 시작 날짜 및 시간(UTC 기준)입니다.
종료 날짜 시간	회의의 종료 날짜 및 시간(UTC 기준)입니다.
출력 매개변수	
status	회의에 대한 취소 상태를 반환합니다.
status_code	회의에 대해 다음 상태 코드 중 하나를 반환합니다. • MEETING_CANCELLED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

회의실 가용성

사용자는 회의에 사용할 수 있는 회의실을 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.

회의실 가용성 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수	
회의실 위치	회의실의 위치입니다.
회의실 수용력	회의실에 수용할 수 있는 사람 수입니다.
시작 날짜 시간	회의의 시작 날짜 및 시간(UTC 기준)입니다.
기간	회의 진행 시간(분)입니다. *15*에서 *1440*(1일)까지 15분 단위로 증가하는 값입니다.
출력 매개변수	
selected_room_info	선택한 회의실의 이름입니다.
booking_info	추가 예약 정보(위치, 시작 시간 및 회의 기간)를 나타내는 JSON 문자열입니다.
status	회의에 대한 상태를 반환합니다.
status_code	회의에 대해 다음 상태 코드 중 하나를 반환합니다. • NO_EMAIL_FOUND • TECHNICAL_ISSUE • INVALID_SCHEDULE_INFO • INVALID_EMAIL • NO_ROOMS_AVAILABLE • ROOMS_SELECTED • ROOMS_VIEWED

MS Teams 회의 링크 가져오기

Microsoft Teams Communication Spoke (sn_msteams_com_spk)가 인스턴스에 설치된 경우 사용자는 초대와 함께 Microsoft Teams 회의 링크를 보낼 수 있습니다.

MSN Teams 회의 링크 가져오기 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수	
email_id	회의 주최자의 이메일 주소입니다.
meeting_subject	회의의 주제입니다.
silent_mode	주제 블록의 메시지 출력 생성 여부를 결정합니다. 값이 *true*이면 주제 블록에서 출력 메시지를 생성하지 않습니다.
service_user_azure	사용자의 서비스 계정 Azure ID입니다. 이는 Microsoft Teams 회의에서 회의를 시작하는 데 사용됩니다. 스크립트 변수를 사용하여 사용자 ID를 전달합니다.
출력 매개변수	
url	Microsoft Teams 회의 URL입니다.

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

MSN Teams 회의 링크 가져오기 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
meeting_id	Microsoft Teams 회의 ID입니다.
output_status	작업이 성공적으로 완료되었는지 여부를 나타냅니다.
output_error_message	회의 링크가 생성되지 않았음을 알리는 오류 메시지입니다.

회의 일정 변경 **EXO**

사용자는 가상 에이전트에 회의 일정 변경을 요청하는 메시지를 전송하거나 원하는 템플릿을 선택하고 회의 일정 변경을 선택할 수 있습니다.

회의 일정 변경 **EXO** 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수	
시작 날짜 시간	회의의 현재 시작 날짜 및 시간(UTC 기준)입니다.
종료 날짜 시간	회의의 현재 종료 날짜 및 시간(UTC 기준)입니다.
조정된 일정 날짜	회의의 새로운 날짜 및 시간(UTC 기준)입니다.
기간	회의 진행 시간(분)입니다. *15*에서 *1440*(1일)까지 15분 단위로 증가하는 값입니다.
출력 매개변수	
status	회의에 대한 일정 변경 상태를 반환합니다.
status_code	회의에 대해 다음 상태 코드 중 하나를 반환합니다. • MEETING_RESCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

회의 예약 **EXO**

사용자는 가상 에이전트에 회의 예약을 요청하는 메시지를 전송하거나 원하는 템플릿을 선택하고 회의 설정을 선택할 수 있습니다.

회의 예약 **EXO** 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수	
참석자	회의에 초대된 사람들의 이메일 주소입니다. 쉼표로 참석자 여러 명의 이메일 주소를 구분합니다.
주제	회의의 주제입니다.
회의 날짜	사용자의 시간대로 표시되는 회의의 시작 날짜입니다.
회의 시간	분 단위로 표현되는 회의 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.

회의 예약 **EXO** 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
	예를 들어 오후 11시 26분의 경우 값은 *1406*입니다.
기간	회의 진행 시간(분)입니다. *15*에서 *1440*(1일)까지 15분 단위로 증가하는 값입니다.
자원 유형	회의에 필요한 자원입니다. 값은 다음과 같습니다. • *Virtual*: Zoom과 같은 회의 소프트웨어가 필요합니다. • *Conference*: 예약할 회의실이 필요합니다. • *Hybrid*: 회의 소프트웨어와 회의실이 모두 필요합니다. • *None*: 추가 자원이 필요하지 않습니다.
회의 애플리케이션	회의를 위한 회의 소프트웨어 도구입니다. 값은 다음과 같습니다. • *Teams* • *Webex* • *Zoom* • *None*
본문	회의 어젠다입니다.
서비스 사용자 Azure ID	Microsoft Teams 회의 내 사용자의 서비스 계정 Azure ID입니다.
출력 매개변수	
event_id	예약된 회의에 대한 ID입니다.
status	회의에 대한 상태를 반환합니다.
status_code	회의에 대해 다음 상태 코드 중 하나를 반환합니다. • MEETING_SCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • NO_MEETING_SELECTED

Webex 회의 작업

Cisco Webex Teams Spoke (sn_cisco_teams_spk)가 인스턴스에 설치된 경우 사용자는 초대와 함께 Webex 회의 링크를 보낼 수 있습니다.

Webex 회의 작업 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수	
작업	회의에 대한 Webex 작업입니다. 값은 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.

Webex 회의 작업 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
	• *Schedule* • *Reschedule* • *Cancel*
시작 날짜 시간	회의의 현재 시작 날짜 및 시간(UTC 기준)입니다.
기간	회의 진행 시간(분)입니다. *15*에서 *1440*(1일)까지 15분 단위로 증가하는 값입니다.
사용자 ID	회의 주최자의 이메일 주소 또는 사용자 ID입니다.
회의 주제	회의의 주제입니다.
어젠다	회의 어젠다입니다.
회의 URL	가상 회의에 대한 참여 URL입니다.
회의 초대 대상자	초대된 사용자의 이메일 주소로, 쉼표로 구분됩니다.
출력 매개변수	
meeting_url	가상 회의에 대한 참여 URL입니다.
output_status	회의에 대한 상태를 반환합니다.
status_code	회의에 대해 다음 상태 코드 중 하나를 반환합니다. • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING

Zoom 회의 작업

Zoom Spoke(com.sn.zoom.spoke)가 인스턴스에 설치된 경우 사용자는 초대와 함께 Zoom 회의 링크를 보낼 수 있습니다.

Zoom 회의 작업 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
입력 매개변수	
작업	회의에 대한 Zoom 작업입니다. 값은 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.

Zoom 회의 작업 주제 블록 입력 및 출력 매개변수

이름	설명
	• 일정 • 일정 조정 • 취소
사용자 ID	계정 사용자의 ID 또는 이메일 주소입니다.
시작 날짜 시간	회의의 현재 시작 날짜 및 시간(UTC 기준)입니다.
기간	회의 진행 시간(분)입니다. *15*에서 *1440*(1일)까지 15분 단위로 증가하는 값입니다.
회의 주제	회의의 주제입니다.
어젠다	회의 어젠다입니다.
회의 ID	가상 회의에 할당된 고유 Zoom ID입니다.
출력 매개변수	
output_status	회의에 대한 상태를 반환합니다.
status_code	회의에 대해 다음 상태 코드 중 하나를 반환합니다. • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING
meeting_url	가상 회의에 대한 참여 URL입니다.

ITSM 가상 에이전트 사전 구축 실행 가능한 알림

보류 중인 작업 또는 경보를 기준으로 가상 에이전트를 통해 직원에게 대화형 메시지를 보냅니다. 가장 일반적인 ITSM 인시던트 중 일부를 ITSM 가상 에이전트에 전환하고 서비스 데스크에 발생하는 인시던트 양을 줄이며, 직원이 해결 채널로 ITSM 가상 에이전트를 검색할 수 있습니다.

실행 가능한 알림

실행 가능한 알림은 사용자가 비대화형 서비스 채널에서 특정 작업을 수행할 때 가상 에이전트가 최종 사용자에게 보내는 대화형 메시지입니다. 이러한 알림에는 수신자가 코멘트 추가 또는 라이브 에이전트 요청과 같은 특정 작업을 수행할 수 있는 버튼이 있습니다. 실행 가능한 알림을 만들 때 작업을 게시된 가상 에이전트 주제, 스크립트 가능한 작업 또는 수행할 작업을 처리하는 플로우 작업과 연결합니다. 예를 들어 직원에게 필요한 업데이트나 작업이 있는 경우, 직원이 이메일

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

또는 ServiceNow# 서비스 포털을 통해 인시던트를 제출할 때 가상 에이전트에서 알림을 보낼 수 있습니다. 직원은 라이브 에이전트가 참여하지 않아도 가상 에이전트 대화에서 직접 인시던트를 해결할 수 있습니다.

관리자 또는 가상 에이전트 관리자(virtual_agent_admin) 사용자가 알림 및 ITSM 가상 에이전트 대화 주제를 활성화합니다.

고유한 사용자 지정 알림을 생성하려면 가상 에이전트 알림 구성 을 참조하십시오.

사전 구축 **ITSM** 실행 가능한 알림

ITSM 가상 에이전트에 대해 다음과 같은 사전 구축 알림을 사용할 수 있습니다. 알림을 사용하려면 먼저 해당 알림을 워크플로우 스튜디오에서 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트에 대한 실행 가능한 알림 설정 문서를 참조하십시오.

하려는 작업	사전 구축 알림
사용자에게 인시던트에 대한 변경 사항 알림	ITSM 가상 에이전트 내 인시던트에 대한 실행 가능한 알림
사용자에게 서비스 카탈로그 요청에 대한 변경 사항 알림	ITSM 가상 에이전트 내 서비스 카탈로그 요청에 대한 실행 가능한 알림
사용자에게 변경 요청 또는 KB 문서에 대한 승인 알림	ITSM 가상 에이전트 내 승인에 대한 실행 가능한 알림
사용자에게 암호 만료 임박 시 알림	가상 에이전트용 암호 재설정에 대한 실행 가능한 알림
사용자에게 가상 머신에 대한 변경 사항 알림	ITSM 가상 에이전트 내 가상 머신에 대한 실행 가능한 알림
사용자에게 가상 에이전트가 최종 사용자의 문제를 해결할 수 있는 주제를 찾을 시 알림	ITSM 가상 에이전트 내 문제 자동 해결에 대한 실행 가능한 알림

관련 정보

ITSM 가상 에이전트용 문제 자동 해결

ITSM 가상 에이전트 내 인시던트에 대한 실행 가능한 알림

ITSM 가상 에이전트에서 알림을 사용하여 보류 중인 작업과 인시던트 경보를 직원에게 알립니다.

알림을 사용하려면 먼저 알림을 워크플로우 스튜디오에서 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트에 대한 실행 가능한 알림 설정 문서를 참조하십시오.

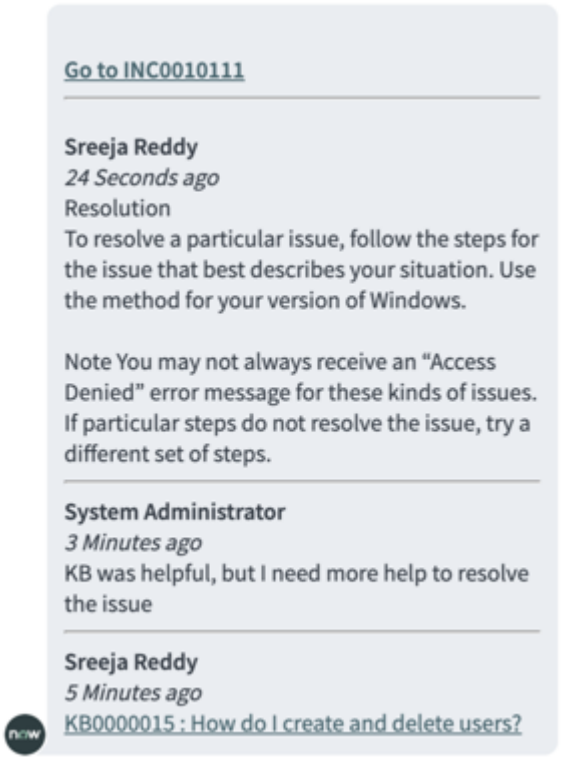
언급된 인시던트

다른 사람이 인시던트에 코멘트를 추가할 때마다 최종 사용자에게 알림이 전송됩니다. 최종 사용자는 코멘트를 보거나 인시던트를 해결하거나, 알림을 건너뛰는 것을 선택할 수 있습니다.

최종 사용자가 코멘트 보기를 선택하는 경우 인시던트에 대한 최근 코멘트 3개가 가상 에이전트에 표시됩니다.

최근 코멘트를 본 후 최종 사용자는 자신의 코멘트와 이미지를 추가하기 위해 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.

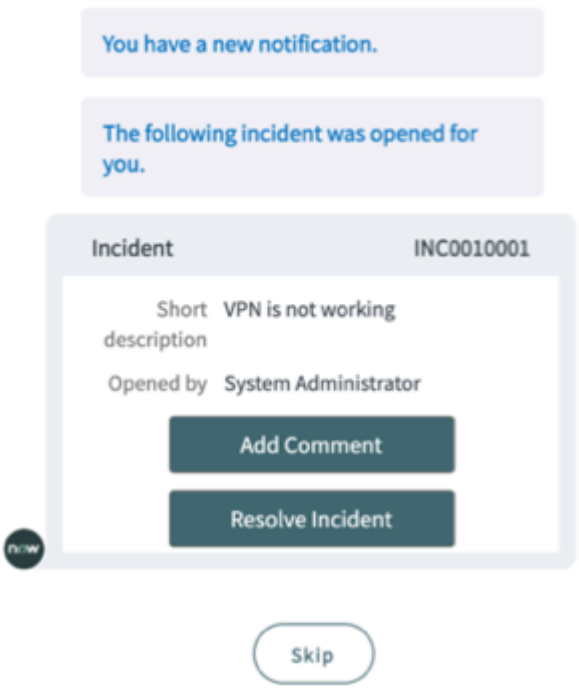


호출자를 대신한 인시던트

최종 사용자는 다른 사람이 대신 인시던트를 열 때마다 이 알림을 받습니다. 최종 사용자는 인시던트에 코멘트를 추가하거나 인시던트를 해결하거나, 알림을 건너뛰는 것을 선택할 수 있습니다.

최종 사용자가 코멘트 추가를 선택하면 가상 에이전트에서 인시던트에 대한 URL을 제공하며, 최종 사용자는 채팅에 직접 코멘트를 입력할 수 있습니다.

최종 사용자가 인시던트 해결을 선택하면 가상 에이전트에서는 인시던트를 해결하고 인시던트 URL을 제공합니다.



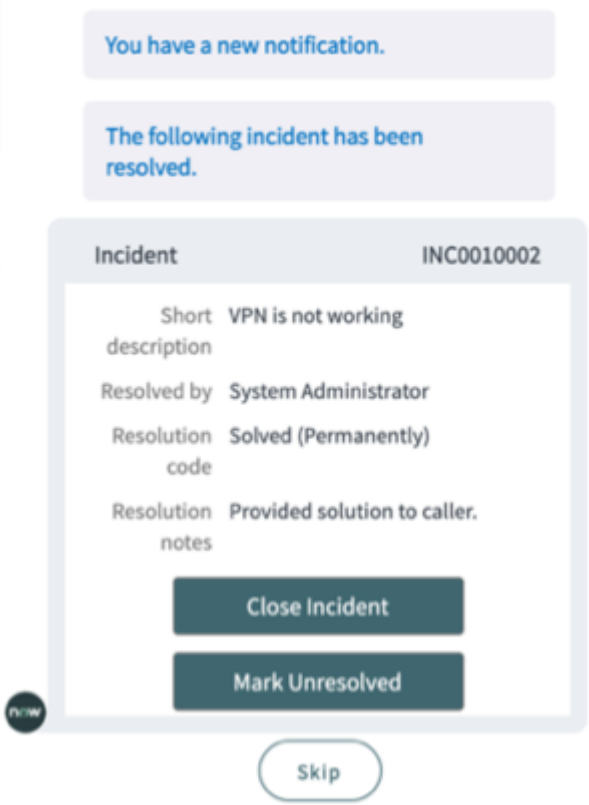
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해결된 인시던트

최종 사용자가 아닌 다른 사람이 인시던트 중 하나를 해결할 때마다 최종 사용자는 이 알림을 받습니다. 최종 사용자는 인시던트를 종결하거나 해결되지 않은 인시던트로 표시하거나, 알림을 건너뛰는 것을 선택할 수 있습니다.

최종 사용자가 인시던트를 해결되지 않음으로 표시하려고 하면 가상 에이전트에서 채팅을 통해 직접 최종 사용자가 코멘트를 추가할 수 있고 인시던트가 다시 열립니다.

최종 사용자가 인시던트 종결을 선택하면 가상 에이전트에서는 인시던트를 종결하고 인시던트 URL을 제공합니다.



인시던트 업데이트

최종 사용자는 다른 사람이 인시던트를 업데이트할 때마다 이 알림을 받습니다. 최종 사용자는 인시던트에 코멘트를 추가하거나 인시던트를 해결하거나, 알림을 건너뛰는 것을 선택할 수 있습니다.

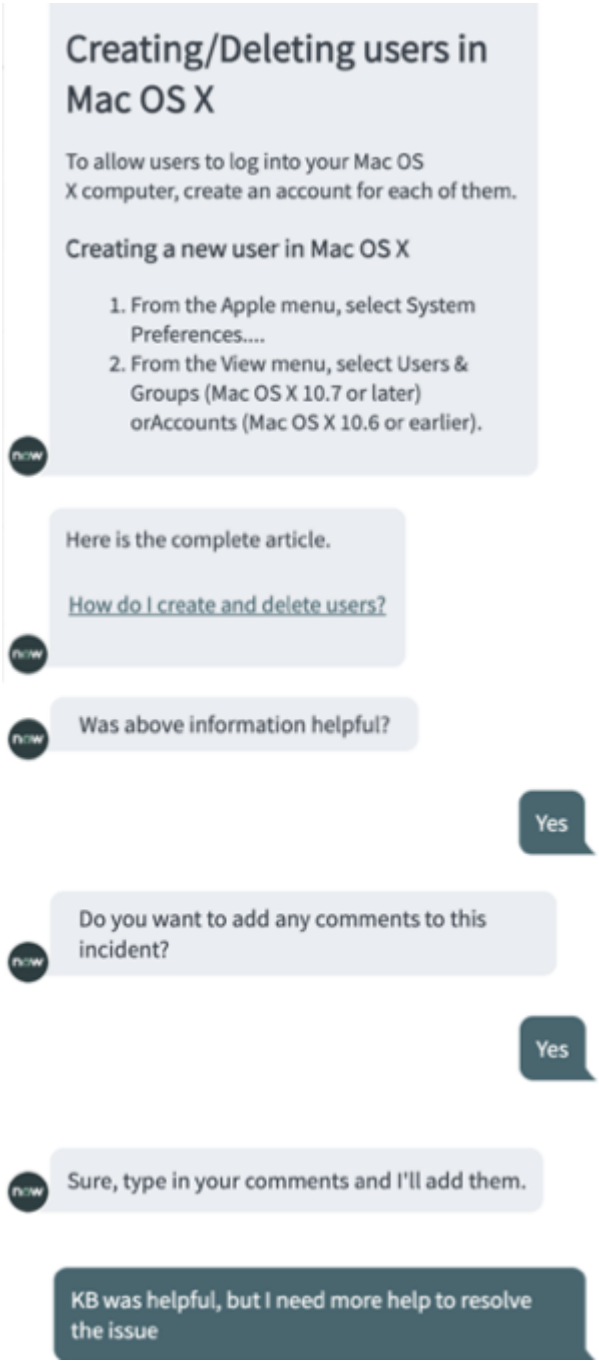
인시던트에 첨부된 KB(사용하지 않음)

최종 사용자는 지식베이스 문서가 해당 인시던트에 첨부될 때 가상 에이전트에서 이 알림을 받습니다. 최종 사용자는 문서를 보거나 인시던트를 해결하거나, 알림을 건너뛰는 것을 선택할 수 있습니다.

최종 사용자가 문서를 보려고 선택하면 가상 에이전트에는 스니펫과 전체 문서에 대한 링크가 표시됩니다.

최종 사용자는 피드백을 제공하고 인시던트에 코멘트를 추가할 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.



ITSM 가상 에이전트 내 서비스 카탈로그 요청에 대한 실행 가능한 알림

ITSM 가상 에이전트에서 알림을 사용하여 서비스 카탈로그 작업과 경보를 직원에게 알립니다.

이러한 알림을 워크플로우 스튜디오에서 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트에 대한 실행 가능한 알림 설정 문서를 참조하십시오.

Citrix 프로비저닝 알림

Citrix 세션 또는 애플리케이션에 변경이 발생할 때마다 최종 사용자에게 알림이 전송됩니다. Citrix의 사전 구축 주제에 대한 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트에 대한 Citrix 세션 사전 구축 주제 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.

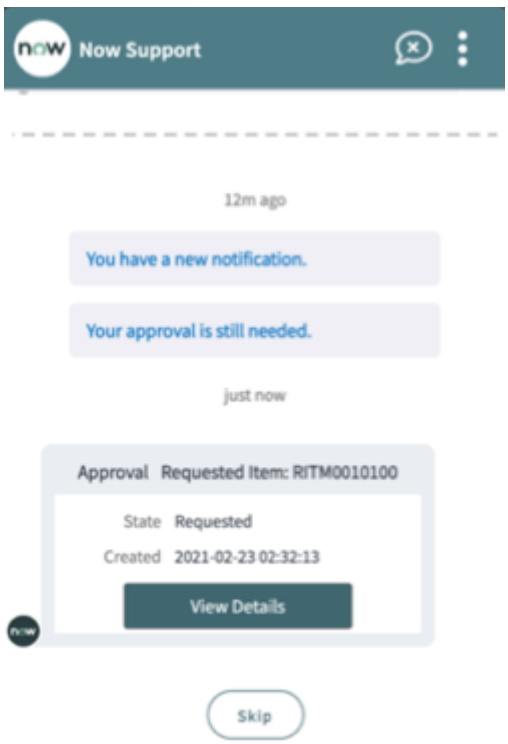
요청 승인됨 또는 거부됨

가상 에이전트는 일반 서비스 카탈로그 요청의 요청자에게 알림을 보냅니다. 요청자는 상세 정보를 보거나 알림을 건너뛸 수 있습니다.

요청된 항목 승인 미리 알림

가상 에이전트는 서비스 카탈로그 요청의 승인자에게 알림을 보냅니다. 승인자는 요청 상세 정보를 보거나 알림을 건너뛸 수 있습니다.

승인자는 채팅에서 직접 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 승인자는 채팅에서 직접 거부된 요청에 코멘트를 추가할 수도 있습니다.

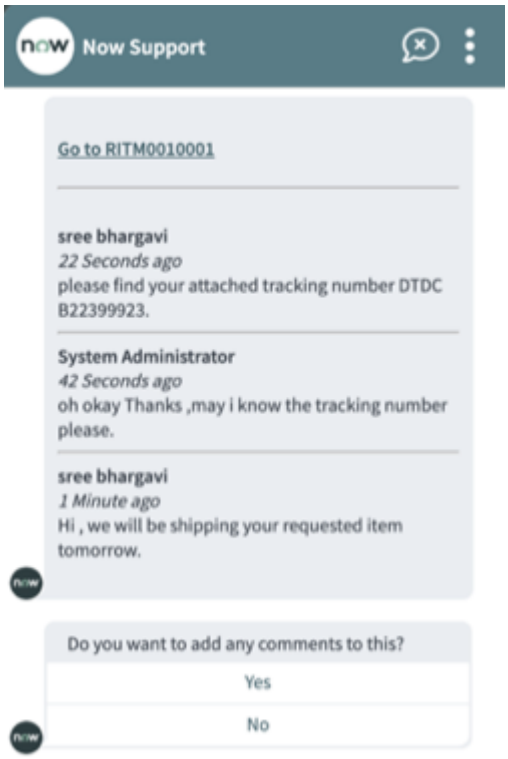


요청된 항목에 코멘트가 작성됨

가상 에이전트는 새 코멘트가 요청에 추가될 때 서비스 카탈로그 항목을 요청한 직원에게 알림을 보냅니다. 요청자는 코멘트를 보거나 알림을 건너뛸 수 있습니다.

요청자가 코멘트 보기를 선택하면 가상 에이전트에 최근 코멘트 3개가 표시되고 요청자는 자신의 코멘트를 추가하기로 선택할 수 있습니다.

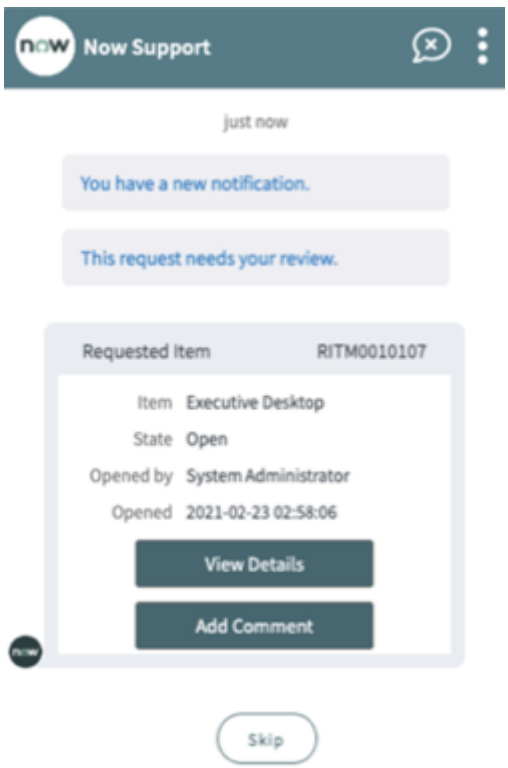
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



요청자가 코멘트를 입력하면 가상 에이전트는 채팅에서 직접 새 코멘트를 추가합니다.

요청자 대신 요청된 항목

가상 에이전트는 최종 사용자를 대신하여 서비스 카탈로그 요청이 열리면 최종 사용자에게 알림을 보냅니다. 요청자는 요청 상세 정보를 보거나 채팅에 직접 코멘트를 추가하거나, 알림을 건너뛸 수 있습니다.



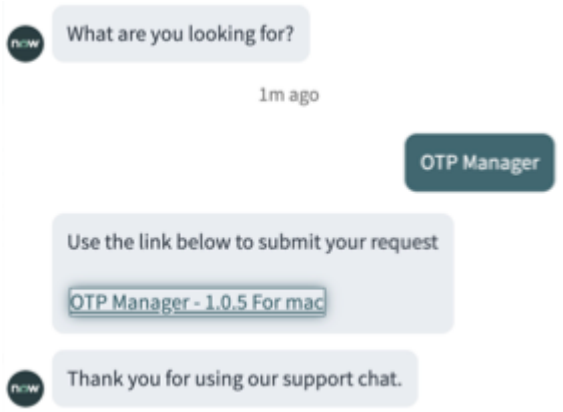
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청된 항목 업데이트

가상 에이전트는 상태가 변경되면 서비스 카탈로그 요청의 요청자에게 알림을 보냅니다. 요청자는 상세 정보를 보거나 알림을 건너뛸 수 있습니다.

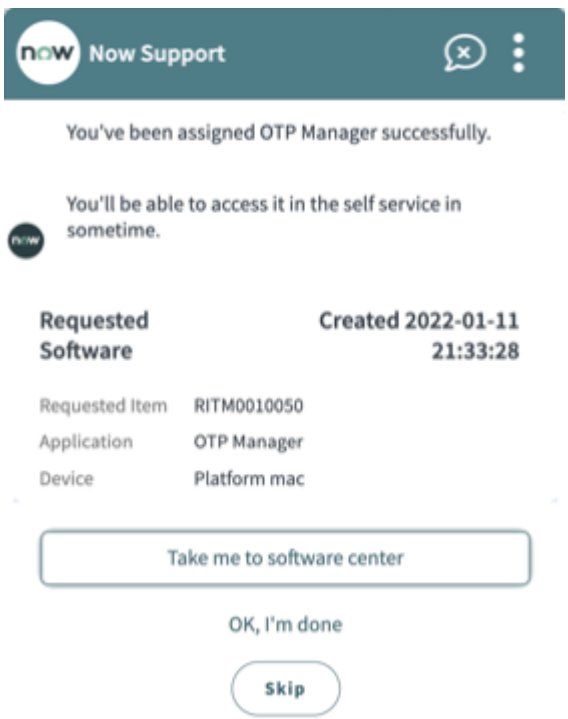
소프트웨어 설치

최종 사용자(요청자)는 아래 링크를 사용하여 요청을 제출하면 소프트웨어 카탈로그에서 소프트웨어 요청을 제출할 수 있습니다.



제출된 요청이 승인되면 가상 에이전트에서는 최종 사용자에게 소프트웨어가 할당되었고 곧 사용할 수 있음을 알리는 실행 가능한 알림을 보냅니다.

주:
최종 사용자는 클라이언트 소프트웨어 배포 를 사용해야 합니다.



요청자는 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.

- 소프트웨어 센터로 이동을 선택하여 소프트웨어 요청에 대한 상세 정보를 봅니다.
- 좋습니다. 다 됐습니다를 선택하여 관련 KB(지식베이스) 문서 목록을 참조합니다.

기본적으로 가상 에이전트에는 sc_2_kb 테이블에 포함된 문서가 표시됩니다. 관리자는 *sn_itsm_va.cat_item_related_kb* 시스템 속성의 값을 변경하여 사용되는 테이블을 정의할 수 있습니다.

ITSM 가상 에이전트 내 승인에 대한 실행 가능한 알림

ITSM 가상 에이전트에서 알림을 사용하여 요청에 대한 승인을 직원에게 알립니다.

알림을 사용하려면 먼저 알림을 워크플로우 스튜디오에서 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트에 대한 실행 가능한 알림 설정를 참조하십시오.

승인이 필요한 ITSM 가상 에이전트의 실행 가능한 기본 알림은 다음과 같습니다.

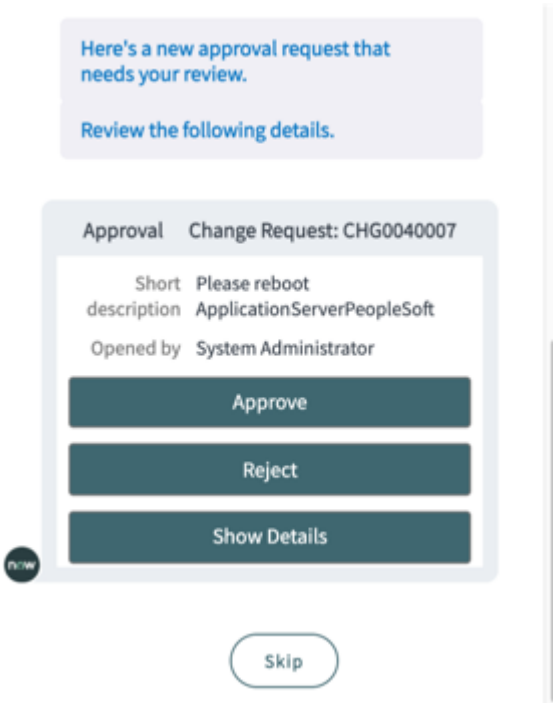
요청된 항목에 대한 승인 요청

가상 에이전트는 서비스 카탈로그 항목 요청의 승인자에게 알림을 보냅니다. 승인자는 요청 상세 정보를 보거나 알림을 건너뛸 수 있습니다.

승인자는 채팅에서 직접 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 승인자는 채팅에서 직접 거부된 요청에 코멘트를 추가할 수도 있습니다.

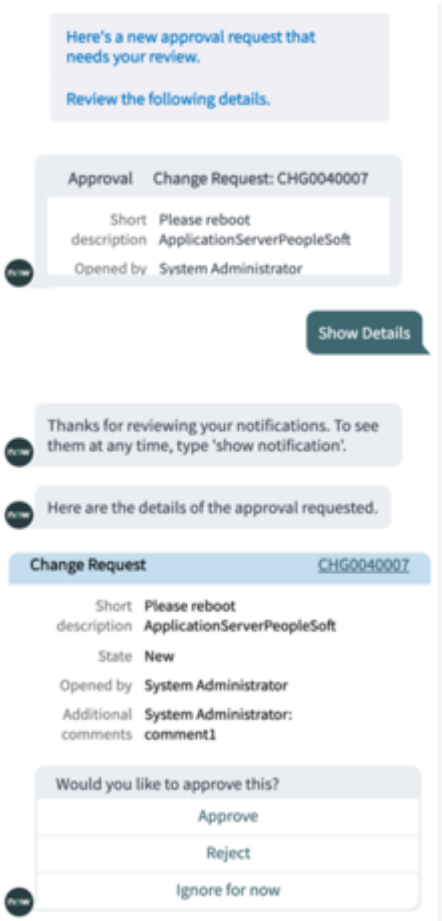
요청에 대한 승인 요청

변경 승인이 요청되면 가상 에이전트에서는 변경 요청을 한 최종 사용자에게 알림을 전송합니다. 최종 사용자는 요청자 또는 승인자일 수 있습니다. 가상 에이전트에서는 알림을 최종 사용자에게 전송합니다(해당하는 경우). 그러면 최종 사용자는 요청을 승인 또는 거부하거나, 상세 정보를 보거나, 알림을 건너뛸 수 있습니다.



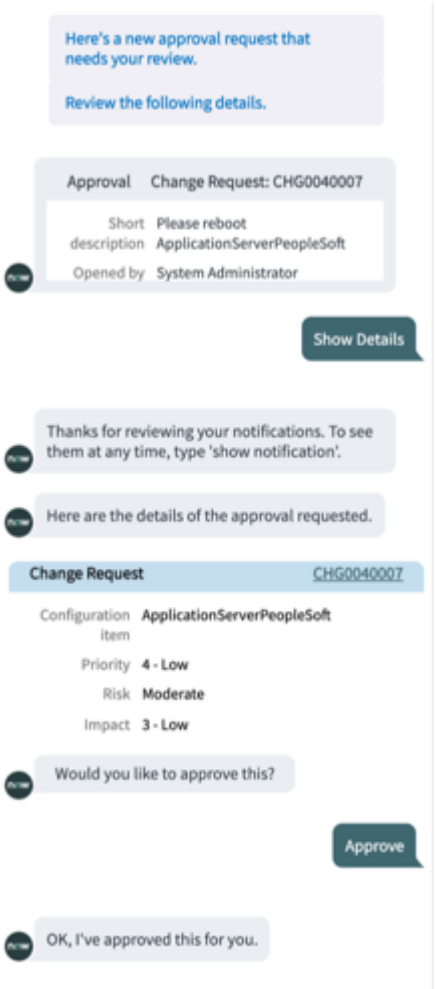
아래에 표시된 필드는 모든 작업 테이블의 기본 필드입니다(상세 정보 표시 필드는 작업 확장된 테이블에 대해 구성되지 않음).

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



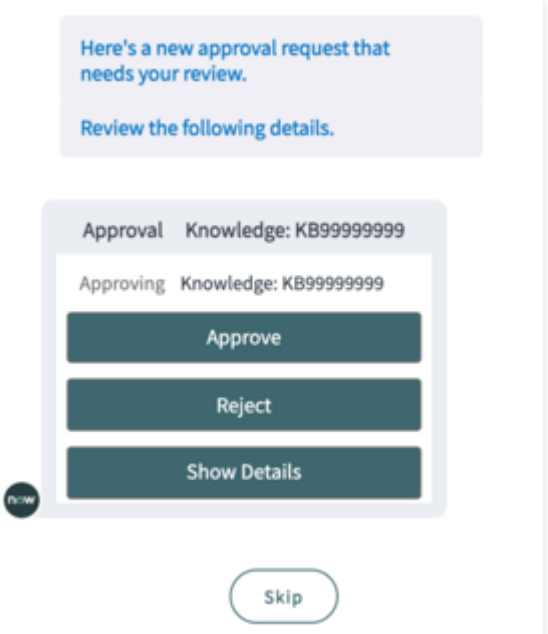
아래 필드는 _show_approval_details_ 주제에서 구성된 필드입니다(상세 정보 표시 필드는 작업 확장 테이블에 대해 구성됨). 관리자 사용자는 주제를 복제하고 주제 내에서 approval_default_task_fields 스크립트 변수를 편집하여 이러한 필드를 구성할 수 있습니다.

© 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.



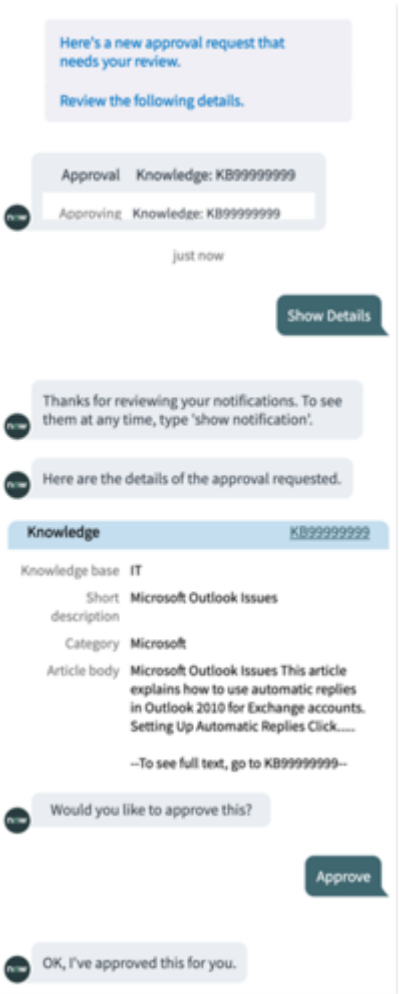
KB 요청 승인됨 또는 거부됨

가상 에이전트는 지식 문서에 대한 승인이 요청될 때 알림을 보냅니다. 최종 사용자는 요청을 승인 또는 거부하거나, 상세 정보를 보거나, 알림을 건너뜁니다.



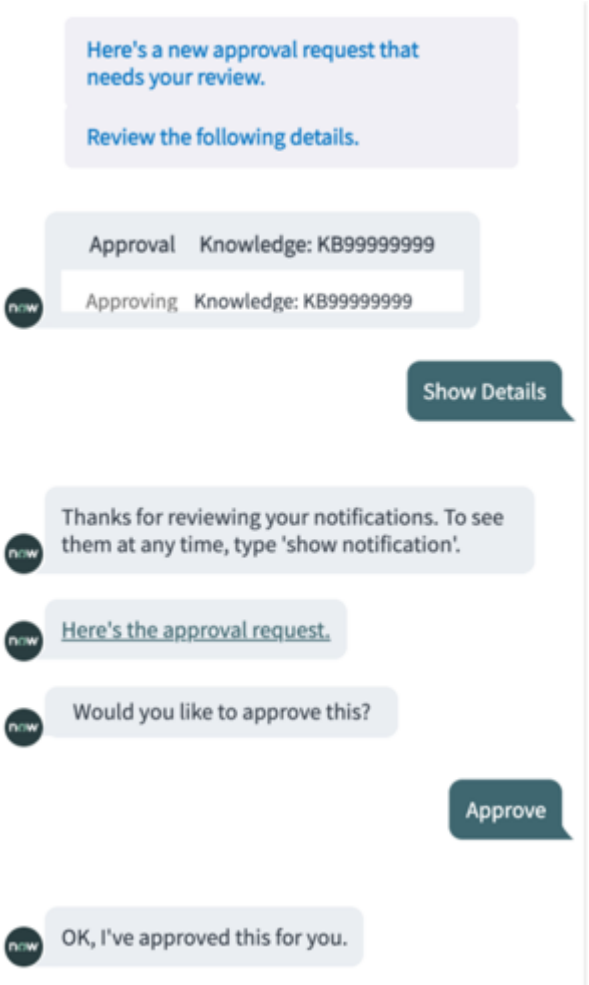
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여기에 표시된 필드는 _show_approval_details_ 주제에 구성된 필드입니다.관리자 사용자는 주제를 복제하고 주제 내에서 approval_default_task_fields 스크립트 변수를 편집하여 이러한 필드를 구성할 수 있습니다.



비작업 테이블의 경우 _show_approval_details_ 주제에 필드가 구성되지 않으면 검토하는 기록에 대한 링크가 포함된 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.



기타 승인

가상 에이전트는 비작업 기록(예: 지식베이스 문서)에 승인이 필요하면 승인자에게 알림을 보냅니다. 승인자는 요청 상세 정보를 보거나 알림을 건너뛸 수 있습니다.

승인 요청 미리 알림

가상 에이전트는 보류 중인 서비스 카탈로그 요청의 승인자에게 알림을 보냅니다. 승인자는 요청 상세 정보를 보거나 알림을 건너뛸 수 있습니다.

요청 승인됨 또는 거부됨

가상 에이전트는 요청이 승인 또는 거부되면 서비스 카탈로그 항목 요청자에게 알림을 보냅니다. 요청자는 요청 상세 정보를 보거나 알림을 건너뛸 수 있습니다.

작업 승인

가상 에이전트는 검토 및 승인이 필요한 새로 생성된 작업에 대해 승인자에게 알립니다.

이 알림은 변경 또는 표준 변경과 같은 작업에는 적용되지 않습니다. 요청(sc_requests) 및 요청된 항목(sc_req_item)에도 적용되지 않습니다.

가상 에이전트용 암호 재설정에 대한 실행 가능한 알림

가상 에이전트를 사용하여 암호 만료 임박 시 직원에게 이를 알립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 알림은 워크플로우 스튜디오에서 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트에 대한 실행 가능한 알림 설정 문서를 참조하십시오.

암호 만료 미리 알림

가상 에이전트는 암호 만료 임박 시 사용자에게 이를 알립니다. 사용자는 로그인하지 않아도 암호를 재설정하고 계정의 잠금을 해제할 수 있습니다. 사용자가 로그인하면 암호 변경을 비롯한 모든 작업을 수행할 수 있습니다. 암호를 변경하거나 재설정한 후에는 사용자가 이후 24시간 동안 암호를 변경하거나 재설정할 수 없습니다.

암호 만료 구성에 대한 자세한 내용은 Configure password expiration reminder 문서를 참조하십시오.

ITSM 가상 에이전트 내 가상 머신에 대한 실행 가능한 알림

VM(가상 머신) 인스턴스에 변경 사항이 생기면 사용자에게 알립니다.

알림을 사용하려면 먼저 알림을 워크플로우 스튜디오에서 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트에 대한 실행 가능한 알림 설정 문서를 참조하십시오.

VM 시작 실패

가상 머신 인스턴스에 대해 적용된 변경이 실패하면 최종 사용자에게 알림을 보냅니다. 예를 들어 가상 머신을 시작 또는 중지하지 못했을 수 있습니다. 가상 머신의 사전 구축 주제에 대한 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트에 대한 가상 머신 사전 구축 주제 문서를 참조하십시오.

VM 시작 성공

가상 머신 인스턴스에 대해 적용된 변경이 성공하면 최종 사용자에게 알림을 보냅니다. 예를 들어 가상 머신을 시작 또는 중지했을 수 있습니다. 가상 머신의 사전 구축 주제에 대한 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트에 대한 가상 머신 사전 구축 주제 문서를 참조하십시오.

ITSM 가상 에이전트 내 문제 자동 해결에 대한 실행 가능한 알림

가상 에이전트가 최종 사용자의 의도와 일치하는 주제를 발견하면 직원에게 알립니다.

문제 자동 해결은 머신 러닝 모델이 최종 사용자의 의도와 일치하는 주제를 찾으면 가상 에이전트를 통해 기본 채팅 채널에서 최종 사용자에게 직접 실행 가능한 알림을 보냅니다. 문제 자동 해결을 활성화하고 최종 사용자가 알림을 구독한 상태여야 합니다.

실행 가능한 알림에는 최종 사용자가 선택할 수 있는 버튼이 있습니다. 각 버튼은 문제 자동 해결에 대해 활성화된 주제에 매핑됩니다. 최종 사용자의 선택을 바탕으로 일치된 주제의 논리에 따라 문제 자동 해결은 다양한 측면으로 실행됩니다.

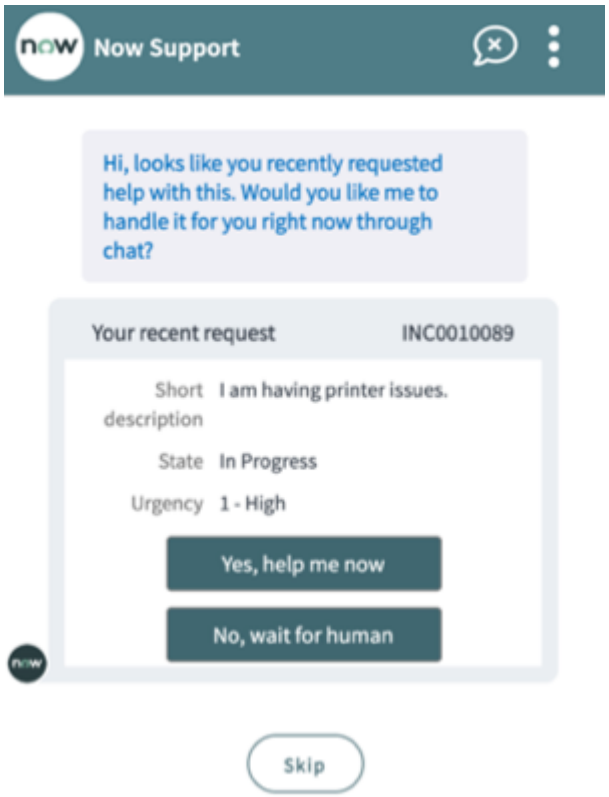
문제 자동 해결에 대한 자세한 내용은 문제 자동 해결 사용 및 ITSM 가상 에이전트용 문제 자동 해결 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 알림을 사용하려면 먼저 알림을 워크플로우 스튜디오에서 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트에 대한 실행 가능한 알림 설정 문서를 참조하십시오.

문제 자동 해결

인시던트가 생성되고 인시던트의 짧은 설명이 기존 문제 자동 해결 주제 의도와 관련된 경우 최종 사용자는 이 알림을 받습니다. 최종 사용자는 가상 에이전트 지원을 수락하거나 휴먼 에이전트를 기다리거나, 알림을 건너뛰는 것을 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.



최종 사용자가 가상 에이전트 지원을 수락하면 일치하는 문제 자동 해결 주제가 실행되고 가상 에이전트에서 문제 해결을 위한 제안 사항을 제공합니다.

가상 에이전트가 문제 해결을 위한 제안 사항을 제공한 후 최종 사용자는 이러한 제안이 성공했는지 표시하고, 티켓을 닫거나 열어 둘 수 있습니다. 최종 사용자가 티켓을 열어 두기로 선택한 경우, 가상 에이전트에서는 티켓을 라이브 에이전트에 할당합니다.

문제 자동 해결 미리 알림

최종 사용자는 이 알림을 받음으로써 도움을 받을 수 있는 가상 지원이 발견되었음을 알 수 있습니다. 최종 사용자는 가상 에이전트 지원을 수락하거나 휴먼 에이전트를 기다리거나, 알림을 건너뛰는 것을 선택할 수 있습니다.

ITSM 가상 에이전트용 문제 자동 해결

ITSM 가상 에이전트에 대한 일반 ITSM 인시던트를 사전 예방적으로 차단합니다. 기존 ITSM 가상 에이전트 대화에서 문제를 해결할 수 있는 경우 비대화형 서비스 채널을 통해 인시던트를 제출한 후 최종 사용자와 대화를 시작합니다.

문제 자동 해결 이해

문제 자동 해결은 ITSM 가상 에이전트를 사용하여 사용자의 기본 채팅 채널에서 대화하여 인시던트를 사전 예방적으로 해결합니다. 문제 자동 해결 플로우는 다음 단계를 따릅니다.

- 최종 사용자가 비대화 서비스 채널(예: ServiceNow# 서비스 포털 또는 이메일)을 통해 인시던트를 생성하면 NLU(자연어 이해) 모델은 문제 자동 해결이 활성화된 의도가 일치하는지 확인합니다.
- 일치하는 의도와 주제가 발견될 경우 문제 자동 해결은 기존 채팅 채널의 최종 사용자에게 실행 가능한 알림을 보냅니다. 사용자는 지원을 수락하거나 거부할 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.

- 최종 사용자가 지원을 수락하면 문제 자동 해결에서 일치하는 ITSM 가상 에이전트 대화를 호출하여 인시던트를 해결합니다.
- 대화가 완료되면 사용자는 대화에서 인시던트가 해결되었는지 여부를 나타내고 티켓을 열어 두거나 닫을 수 있습니다.
- 일치하는 문제 자동 해결 의도를 찾을 수 없는 경우 AI 검색는 추가된 의도와 함께 폴백으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 문제 자동 해결에서 AI 검색 사용 문서를 참조하십시오.

문제 자동 해결에서 인시던트 할당이 해제되는 시기

문제 자동 해결에서 인시던트가 할당 해제되고 다음 조건이 적용될 때 휴먼 에이전트로 라우팅됩니다.

- 일치하는 의도에는 인시던트와 도메인이 동일한 일치하는 주제가 없습니다.
- 일치하는 주제에 문제 자동 해결이 활성화되어 있지 않습니다.
- 최종 사용자가 알림을 구독하지 않았습니다.
- 최종 사용자는 가상 에이전트 대화를 거부, 무시 또는 중단합니다.
- 일치하는 주제로 문제를 해결하지 못했습니다.

문제 자동 해결에서 인시던트가 할당되는 시기

인시던트가 문제 자동 해결에서 할당되며 인시던트에 대해 주제에 대한 의도가 일치하는 경우 가상 에이전트로 라우팅됩니다.

인시던트 테이블에 대해 인스턴스에서 SLA 및 알림 설정에 문제가 발생하지 않도록 **Assigned to is EMPTY** 조건을 트리거하는지 SLA 및 알림을 확인해야 합니다.

SLA 및 알림 트리거 조건을 **Assigned to is EMPTY**로 업데이트하거나 할당 대상 필드가 가상 에이전트로 설정되어 있는지 확인합니다.

문제 자동 해결 대시보드

문제 자동 해결 대시보드는 가상 에이전트 대화를 기반으로 인시던트 차단의 효과성에 대한 메트릭을 제공합니다. 이 대시보드는 admin 역할, virtual_agent_admin 역할, chat_analytics_viewer 역할 또는 iar_admin 역할을 가진 사용자만 액세스할 수 있습니다. 대시보드는 문제 자동 해결의 사용량과 인시던트 해결 성공률을 모두 추적합니다. 사용자는 다음 ServiceNow# 퍼포먼스 분석 KPI를 통해 문제 자동 해결에 대해 차단된 작업과 문제 자동 해결의 전체 성공 수준을 볼 수 있습니다.

- 문제 자동 해결으로 해결한 작업 수
- 요청자가 무시한 알림 수입니다.
- 요청자가 응답했지만 문제 자동 해결에서 해결하지 못한 작업 수입니다.

대시보드를 보려면 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 대화형 분석 〉 가상 에이전트 대시보드로 이동합니다. 문제 자동 해결 탭을 선택하여 분석을 봅니다.

이 탭에서는 자동 해결을 위해 수행된 의도 및 주제 일치에 대한 자세한 시각화도 제공합니다. 자세한 내용은 문제 자동 해결 탭 을 참조하십시오.

문제 자동 해결 의도 분석 대시보드

의도 분석 대시보드는 문제 자동 해결 주제를 시작하기 전에 발생하는 의도 예측 효율성 및 기타 메트릭에 대한 보고서를 제공합니다. 이 대시보드는 admin, virtual_agent_admin 또는 iar_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.

역할을 가진 사용자만 액세스할 수 있습니다. 의도 분석 및 보고서는 컨텍스트 기록을 기반으로 하며 다음 작업을 위해 컨텍스트 데이터에서 생성됩니다.

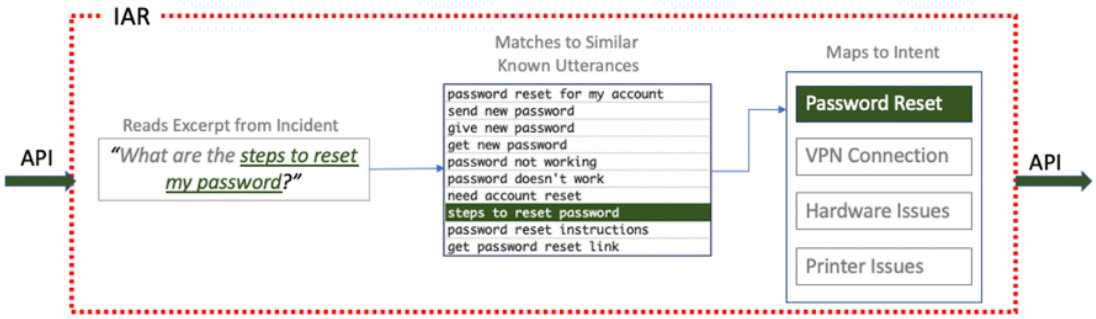
- 머신 러닝 API(NLU)의 효율성을 측정합니다.
- 문제 자동 해결이 성공적으로 작업을 해결했는지 측정합니다.

대시보드를 보려면 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 인시던트 자동 해결 〉 의도 분석으로 이동합니다.

자연어 이해 및 문제 자동 해결

문제 자동 해결은 NLU를 사용하여 사용자가 제출한 의도와 일치하는 가상 에이전트 주제를 식별합니다. 의도 일치는 인시던트 설명 및 짧은 설명 필드에 의해 결정됩니다. 의도가 일치로 간주되려면 필요한 최소 신뢰도 임계치를 충족해야 합니다.

문제 자동 해결 **NLU** 통합



NLU 모델을 보거나 교육하거나 재교육하려면 가상 에이전트 디자이너에서 모델 교육 및 테스트를 참조하십시오.

주:
NLU 모델에 액세스하려면 문제 자동 해결을 활성화하고 ITSM 가상 에이전트를 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM 가상 에이전트용 문제 자동 해결 설정 문서를 참조하십시오.

실행 가능한 알림 정보

실행 가능한 알림은 가상 에이전트가 기본 채팅 채널의 최종 사용자에게 보내는 대화형 메시지입니다. 머신 러닝 모델이 사용자의 의도와 일치하는 주제를 찾고 사용자가 알림을 구독하는 경우 문제 자동 해결에서 실행 가능한 알림을 전송합니다. 실행 가능한 알림에는 사용자가 선택할 수 있는 버튼이 있습니다. 각 버튼은 문제 자동 해결 주제에 매핑됩니다. 사용자의 선택을 바탕으로 일치된 주제의 논리에 따라 문제 자동 해결은 다양한 측면으로 실행됩니다. 실행 가능한 알림이 작동하는 방식과 수신자에게 전달되는 방법에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 알림 구성을 참조하십시오.

문제 자동 해결에 대한 **ITSM** 가상 에이전트 주제

admin 또는 virtual_agent_admin 역할이 있는 사용자는 문제 자동 해결에 이용할 수 있도록 사전 구축된 주제의 하위 집합을 선택할 수 있습니다. 기본적으로 다음 ITSM 가상 에이전트 의도가 문제 자동 해결에서 지원되며 일부 IAR 의도는 기본적으로 ITSM 주제에 매핑됩니다.

IAR에서 지원되는 주제 매핑에 대한 의도

의도	매핑된 주제
CollaborationSoftwareIssues	해당 사항 없음
HardwareRequest	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.

IAR에서 지원되는 주제 매핑에 대한 의도

의도	매핑된 주제
HardwareIssues	하드웨어 문제(템플릿)
LocalAdminAccess	로컬 관리자 액세스(템플릿)
SoftwareAccessRequest	해당 사항 없음
SoftwareInstall	해당 사항 없음
RSAToken	해당 사항 없음
VPNConnectivity	VPN 연결(템플릿)
EmailIssues	이메일 문제(템플릿)
RepositoryAccess	리포지토리 액세스(템플릿)
PrinterIssues	프린터 문제(템플릿)
ManageDistributionList	해당 사항 없음
ResetPassword	암호 재설정(템플릿)
MACHINE_GENERATED	해당 사항 없음

기본 의도와 일치하는 주제가 자동 해결 의도 주제 맵 탭에 나열됩니다. admin 또는 virtual_agent_admin 역할이 있는 사용자는 미리 작성하여 포함된 주제 대신 사용자 지정 주제를 직접 생성하여 사용할 수 있습니다. 이러한 사용자 지정 주제는 자동 해결 구성을 위한 자동 해결 의도 주제 맵에서 지원되는 의도에 매핑되어야 합니다.

문제 자동 해결 조정

문제 자동 해결 관리자 콘솔로 돌아가기 전에 NLU 워크벤치에서 기본 IAR 의도를 조정한 후 게시합니다. 자세한 내용은 Issue Auto Resolution Tuning in NLU 문서를 참조하십시오.

관련 정보

문제 자동 해결에 가상 에이전트 사용

문제 자동 해결에서 **AI** 검색 사용

인시던트에 대해 일치하는 의도가 없는 경우 문제 자동 해결에서 폴백 메커니즘으로 AI 검색을 활성화할 수 있습니다.

문제 자동 해결 구성에 **AI** 검색 적용

문제 자동 해결에 대해 일치하는 의도를 찾을 수 없는 경우 AI 검색를 폴백 기능에 적용할 수 있습니다. AI 검색을 폴백으로 사용하려면 다음을 수행합니다.

- 자동 해결 구성 기록을 엽니다.
- **AI** 검색 탭으로 이동합니다.
- **AI** 검색 적용 확인란을 선택하여 폴백을 활성화합니다.

주제에 대해 일치하는 의도가 없을 때 사용할 IAR 구성 기록에서 다음 AI 검색 설정을 확인할 수 있습니다.

- **EVAM** 정의: 엔터티 뷰 작업 매퍼 정의는 기본적으로 가상 에이전트 검색으로 설정됩니다.
- 검색 애플리케이션: AI 검색 폴백을 위한 기본 애플리케이션은 **Service Portal Default Search Application**으로 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.

- **AI** 검색 표시 주제: 기본적으로 제공되는 AI 검색 표시 주제는 **IAR - AI** 검색 주제입니다.
- 검색 결과 포털: AI 검색 폴백을 위한 기본 포털은 서비스 포털로 설정됩니다.

AI 검색 폴백을 지원하기 위해 ITSM 가상 에이전트는 주제 매핑에 다음과 같은 의도를 제공합니다.

주제 맵에 대한 의도

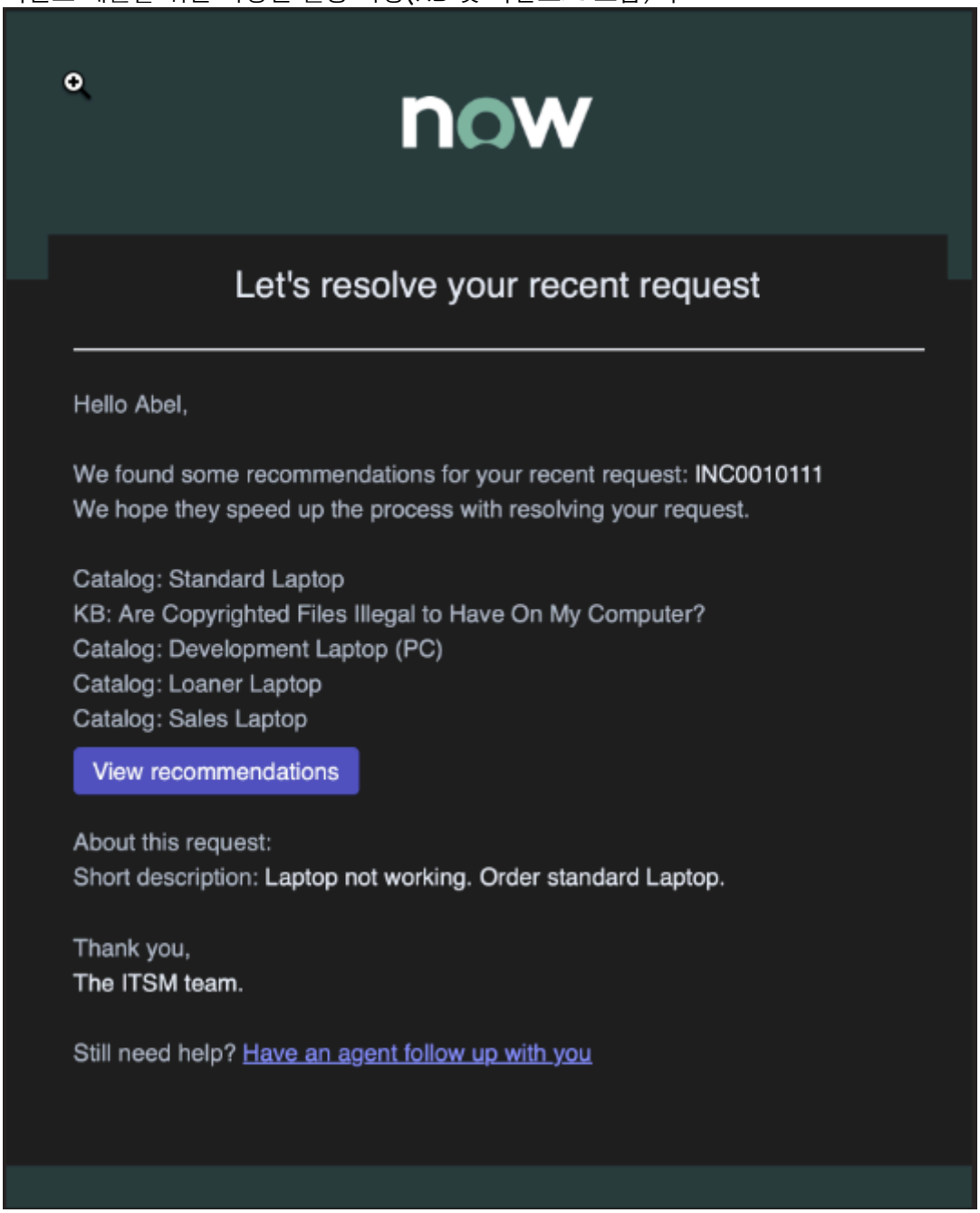
자동 해결 의도	일치한 주제
RepositoryAccess	리포지토리 액세스(템플릿)
Emailissues	이메일 문제(템플릿)
RSAToken	RSA 토큰(템플릿)
LocalAdminAccess	로컬 관리자 액세스(템플릿)
CollaborationSoftwareIssues	공동 작업 애플리케이션(템플릿)

IAR을 트리거하는 채널로 이메일 또는 셀프 서비스를 사용하여 인시던트를 생성하려고 할 때마다 관련 권장 사항이 수신됩니다.

권장 사항, KB, 카탈로그 및 VA 주제에는 세 가지 유형이 있습니다.
예를 들어 인시던트를 만들고 이메일 알림을 확인하는 경우 문제 자동

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

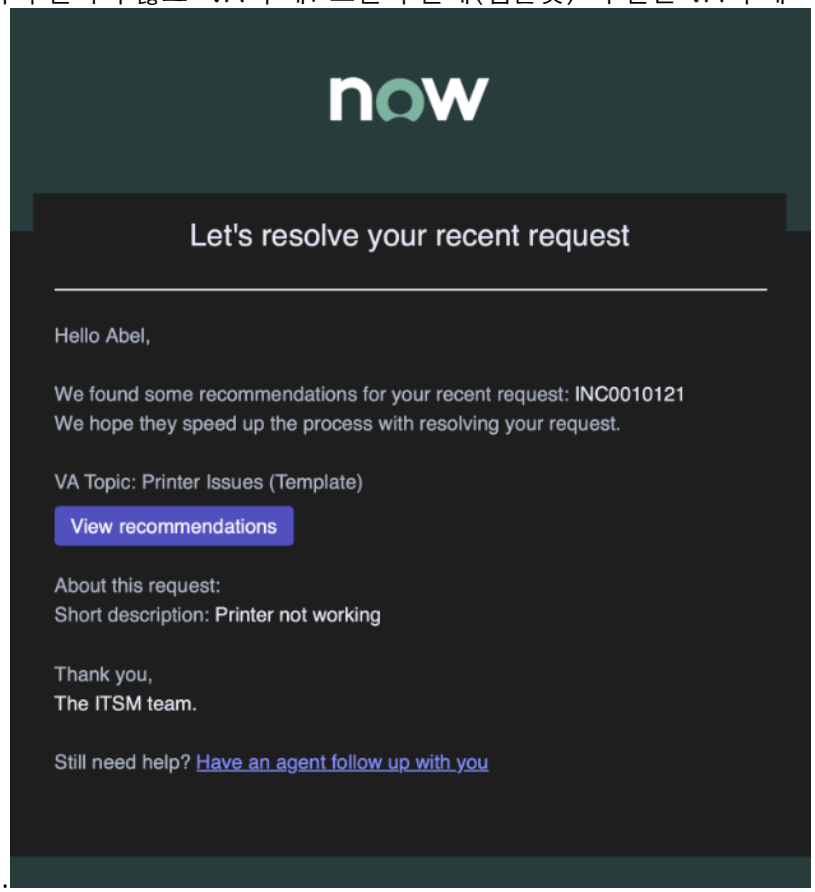
해결에서 인시던트 해결을 위한 다양한 권장 사항(KB 및 카탈로그 포함)이



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.

주제 매핑에 대한 의도에 일치하는 VA 주제가 있는 경우, 이메일 알림에서 KB 및 카탈로그 권장 사항이 수신되지 않고 "VA 주제: 프린터 문제(템플릿)"와 같은 VA 주제 이름이

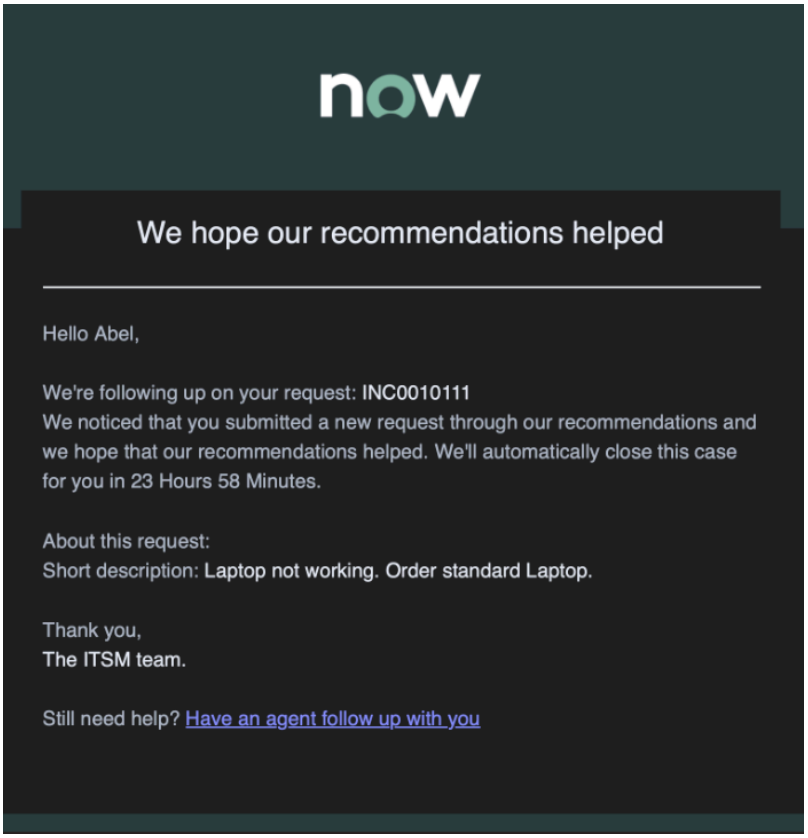


수신됩니다.

이메일 알림에서 권장 사항 보기를 클릭하면 권장 사항 탭이 있는 서비스 포털 인시던트로 이동하며, 이제 이 탭에서 KB를 읽고 권장 사항을 유용한 것으로 표시하고 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.

주:
권장 사항에 카탈로그 항목이 권장 옵션으로 있고 권장 사항 탭에서 카탈로그 요청을 생성하는 경우 이메일 알림이 트리거되며 인시던트가 24시간 후에 자동으로 종결됩니다.



ITSM 가상 에이전트의 편향 추적

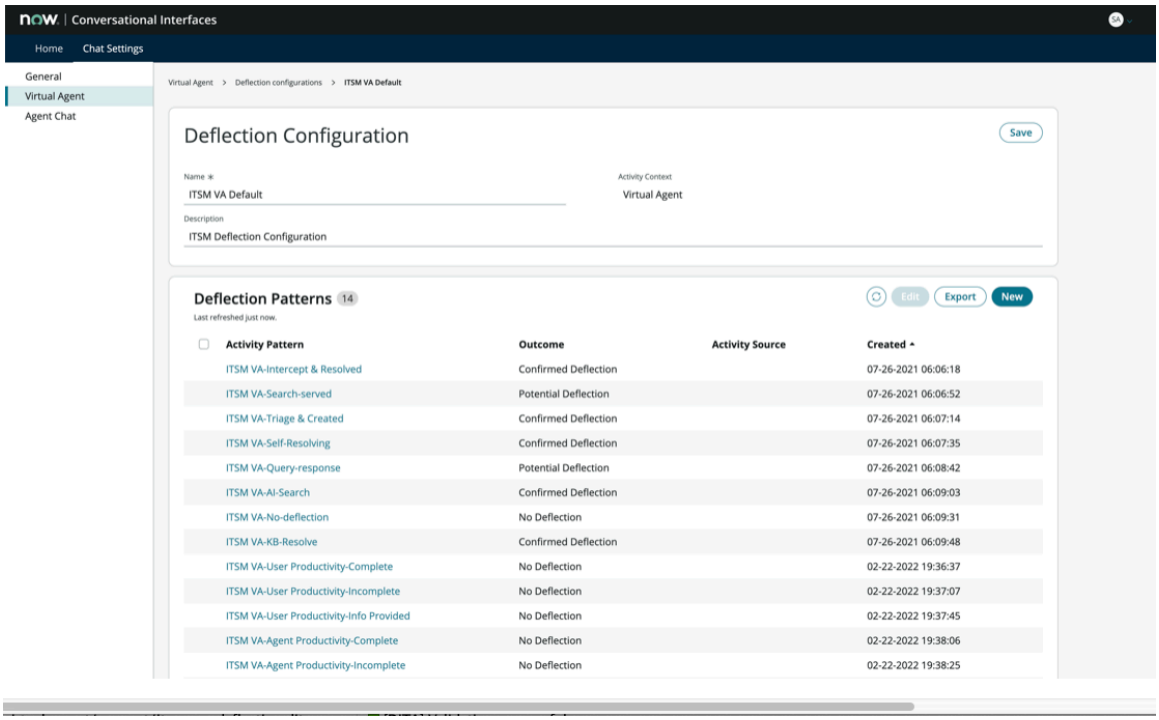
가상 에이전트 대화에서 사전 구축 편향 주제와 주제 블록을 사용하여 해결에 ITSM 가상 에이전트가 도움을 제공한 인시던트를 추적할 수 있습니다.

ITSM 가상 에이전트가 문제를 해결하면 편향이 발생합니다. 관련된 질문을 함으로써 ITSM 가상 에이전트는 올바른 할당 그룹에서 인시던트를 생성할 수 있습니다. 따라서 인시던트를 생성할 필요가 없거나 라이브 에이전트의 지원이 필요하지 않을 수 있습니다.

편향 추적은 가상 에이전트 디자이너에 생성된 주제와 주제 블록을 사용하며 기본적으로 활성화됩니다. 자세한 내용은 편향 주제 블록을 사용하여 편향 추적 을 참조하십시오.

기본적으로 ITSM 가상 에이전트에는 기본 시스템에 사전 구축 편향 구성이 포함됩니다. 기본 시스템의 편향 구성을 사용하거나 필요에 따라 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 편향 구성 및 패턴 생성 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.



기본 시스템의 사전 구축 편향 패턴은 다음 테이블에 설명되어 있습니다.

편향 패턴 이름	설명	결과
ITSM VA-자체 해결	가상 에이전트는 ITSM에 대한 작업 기록을 제출하거나 제출하지 않고 작업을 완료합니다. 예를 들어 가상 에이전트는 배포 목록에 사용자를 추가할 수 있습니다.	확인된 편향
ITSM VA-환자 분류 및 생성됨	가상 에이전트가 최종 사용자 입력을 기반으로 작업 기록을 제출하고 생성했습니다. 이 작업 기록을 생성하면 해결 완료 기간이 단축됩니다.	확인된 편향
ITSM VA-KB-해결	사용자가 표시된 KB(지식베이스) 문서를 사용하여 문제를 해결했습니다.	확인된 편향
ITSM VA-가로채기 및 해결됨	가상 에이전트가 최종 사용자가 생성한 인시던트를 가로채서 해결 및 종결에 도움을 주었습니다. 예를 들어 가상 에이전트가 IAR(문제 자동 해결)로 인시던트를 해결하고 종결할 수 있습니다.	확인된 편향
ITSM VA-검색-제공됨	가상 에이전트는 사용자의 IT 서비스 요구에 따라 검색 결과를 표시합니다.	잠재적 편향
ITSM VA-AI-Search	가상 에이전트는 AI 검색 결과를 사용하여 지원을 제공합니다.	확인된 편향

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

편향 패턴 이름	설명	결과
ITSM VA-쿼리-응답	가상 에이전트는 고객 쿼리에 응답합니다. 응답이 도움이 되었는지 여부는 불분명합니다.	잠재적 편향
ITSM VA-편향 없음	가상 에이전트가 사용자를 지원할 수 없습니다.	편향 없음
ITSM VA-사용자 생산성-완료	사용자가 가상 에이전트를 사용하여 작업을 완료합니다. 이 패턴은 시간을 절약하고 생산성을 향상시킨 완료된 작업을 추적합니다.	편향 없음
ITSM VA-사용자 생산성-정보 제공됨	사용자에게 도움이 될 수 있는 정보가 제공되었습니다.	편향 없음
ITSM VA-사용자 생산성-완료 안 됨	사용자가 가상 에이전트를 사용하여 작업을 완료할 수 없었습니다.	편향 없음
ITSM VA-에이전트 생산성-완료	에이전트(이행자)가 가상 에이전트를 서비스 채널로 사용하여 작업을 완료할 수 있었습니다. 이 패턴은 시간을 절약하고 생산성을 향상시킨 완료된 작업을 추적합니다.	편향 없음
ITSM VA-에이전트 생산성-정보 제공됨	에이전트(이행자)에게 도움이 될 수 있는 정보가 제공되었습니다.	편향 없음
ITSM VA-에이전트 생산성-완료 안 됨	에이전트(이행자)가 가상 에이전트를 서비스 채널로 사용하여 작업을 완료할 수 없었습니다.	편향 없음

편향 메트릭이 생성되어 편향 메트릭 [ssa_deflection_metric] 테이블에 저장됩니다. 각 편향 패턴에 대한 편향 메트릭을 보려면 다음 방법 중 하나를 선택할 수 있습니다.

- 셀프 서비스 분석 기법 프레임워크에서 편향 메트릭 모듈로 이동합니다.

  주:
  셀프 서비스 분석 기법 프레임워크에는 셀프 서비스 분석 기법 Core 플러그인(com.snc.self_service_analytics_core)이 필요합니다.

  자세한 내용은 셀프 서비스 분석 기법 활성화 를 참조하십시오.

- 대화형 분석 대시보드의 개요 탭을 사용합니다.

  이 대시보드에 대한 자세한 내용은 대화형 분석 대시보드 를 참조하십시오.

ITSM 가상 에이전트 Lite

ITSM 가상 에이전트의 사전 구축된 하위 집합 기능을 사용하여 최종 사용자를 위한 가상 에이전트를 빠르고 쉽게 구현할 수 있습니다. ITSM 가상 에이전트 Lite는 IT 지원을 위한 대화 주제의 입문용 컬렉션을 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.

ITSM 가상 에이전트 Lite 이해

ITSM 가상 에이전트 Lite는 제한된 버전의 가상 에이전트를 사용할 수 있습니다. 사용 가능한 키워드 기반 대화는 Slack, Microsoft Teams, Workplace by Facebook, Facebook Messenger 등의 웹 채팅 클라이언트와 메시징 애플리케이션에서 실행됩니다.

ITSM 가상 에이전트 Lite 주제 범주 및 대화

주제 대화는 웹 채팅 클라이언트 및 지원되는 ITSM 가상 에이전트 메시징 통합에서 실행됩니다. 가상 에이전트 기술을 익히고 간소화된 대화형 인터페이스로 ITSM 셀프 서비스 경험을 개선합니다.

ITSM 가상 에이전트 Lite의 사전 구축된 읽기 전용 주제 대화 템플릿은 **ITSM Self Service Lite** 가상 에이전트 디자이너 범주에 포함되어 있습니다. 다음은 게시하여 사용할 수 있는 대화 주제 템플릿입니다.

- 티켓 상태 확인
- 문제 보고

ITSM 가상 에이전트 Lite 설정

가장 일반적인 ITSM 셀프 서비스 케이스에 대해 사전 구축된 읽기 전용 대화 주제를 사용하도록 ITSM 가상 에이전트 Lite를 설정합니다. 예를 들어 사용자를 가상 에이전트에 연결하여 티켓 상태를 확인하고, 지식베이스를 검색하고, 문제를 보고할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

이 태스크 정보
가상 에이전트 Lite는 가상 에이전트에서 사용할 수 있는 기능의 하위 집합입니다. 가상 에이전트 Lite는 자동으로 활성화됩니다. 가상 에이전트 Lite에 대한 구독은 필요하지 않습니다.

admin 또는 virtual_agent_admin 역할을 갖는 사용자는 다음의 필요한 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

- ITSM 가상 에이전트 Conversation Topics Lite(com.snc.itsm.virtualagent.lite) 플러그인

  기본 ITSM 셀프 서비스를 위해 읽기 전용 대화 주제를 활성화합니다.

- 서비스 관리 가상 에이전트 Core(com.glideapp.sm_va_core) 플러그인

  서비스 관리 가상 에이전트의 핵심 기능을 제공합니다. 이 플러그인은 ITSM 가상 에이전트 Conversation Topics Lite 플러그인과 함께 활성화됩니다.

프로시저

1. ITSM 가상 에이전트 Conversation Topics Lite(com.snc.itsm.virtualagent.lite) 플러그인을 활성화하여 사전 구축된 ITSM 가상 에이전트 Lite 대화 주제에 액세스합니다.
2. 가상 에이전트 디자이너에서 **ITSM Self Service Lite** 읽기 전용 대화 주제를 검토합니다.
   a. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너로 이동합니다.
   b. 범주 드롭다운 상자에서 **ITSM Self Service Lite**를 선택합니다.
3. 사용 가능한 주제를 선택하여 엽니다.
   가상 에이전트 디자이너에서 대화 주제 템플릿이 열립니다.
4. 헤더 막대에서 비활성을 선택하고 토글을 활성으로 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.

주:
활성을 선택하고 토글을 비활성 위치로 전환하여 주제를 비활성화합니다.

5. 게시를 선택하여 주제를 게시합니다.

주:
대화 주제 활성화 및 게시에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 시작하기 를 참조하십시오.

6. 가상 에이전트 디자이너에서 테스트할 주제를 선택하고 테스트를 선택하여 게시된 활성 대화 주제를 테스트합니다.

ITSM 가상 에이전트 Lite 사전 구축 주제

ITSM 가상 에이전트 Lite에는 최종 사용자를 위해 가상 에이전트를 설정하는 데 사용할 수 있는 사전 구축된 읽기 전용 주제 대화가 여러 개 포함되어 있습니다.

ITSM 가상 에이전트 Lite 주제

티켓 상태 확인

사용자는 활성 IT 티켓(인시던트 또는 요청)의 상태를 확인할 수 있습니다. 사용자가 티켓 상태에 대해 질문하면 가상 에이전트는 해당 사용자에 대한 모든 활성 티켓 목록으로 응답합니다. 각 티켓에는 인시던트 또는 요청, 항목, 상태(단계) 및 업데이트된 시간에 대한 링크가 포함됩니다.

문제 보고

사용자는 Record Producer 를 사용하여 인시던트를 만들 수 있습니다.

워크업 경험

워크업 경험은 IT 관련 문제에 대해 사용자에게 대면 및 원격 지원을 제공하여 사용자 경험을 향상시키는 것을 목표로 합니다.

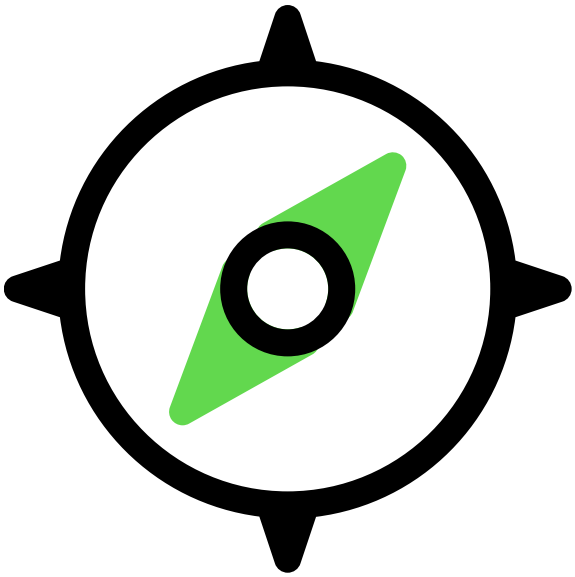
워크업 경험 개요

워크업 경험은 사용자가 IT 관련 문제에 대해 즉각적인 도움과 지원을 요청할 수 있는 편리하고 효율적인 방법을 제공합니다. 지정된 워크업 센터를 통해 사용자는 대면 또는 원격 지원을 요청하고, 문제를 보고하고, IT 전문가의 조언을 얻을 수 있습니다. 워크업 경험 서비스는 전반적인 사용자 경험을 향상시키고 IT 관련 문제를 신속하고 효과적으로 해결하는 것을 목표로 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.

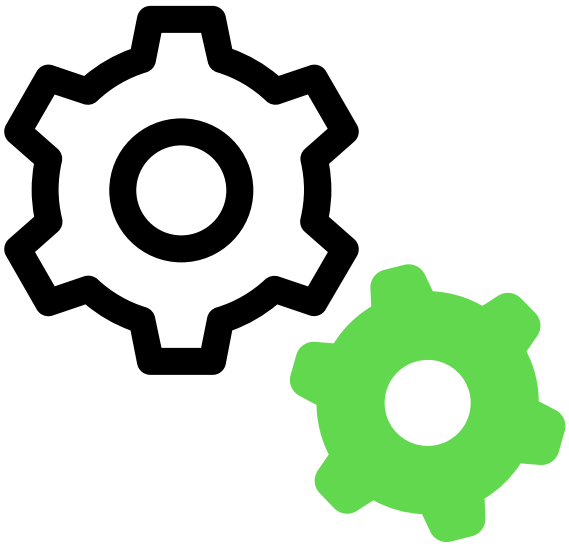
시작하기

탐색



워크업 경험 기능과 이점을 알아봅니다.

구성



특정 요구 사항에 맞게 워크업 경험을 계획하고 사용자 지정합니다.

계획

워크업 경험 방문을 계획합니다.

관리

워크업 경험 큐와 상호작용을 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.

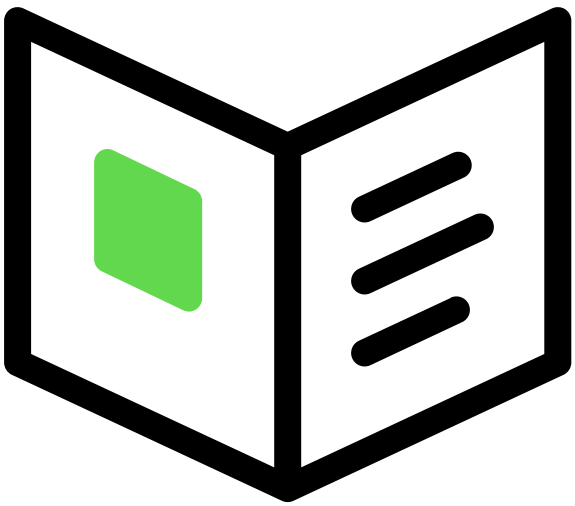
모니터링

워크업 경험 성능을 모니터링합니다.

Now Mobile#에서 워크업

Now Mobile#에서 워크업 경험을 탐색합니다.

참조



워크업 경험 서비스에 대한 추가 정보를 얻습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 고객 서비스 및 지원에 문의

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

워크업 경험 탐색

워크업 경험 애플리케이션을 사용하여 사용자가 직접 또는 숙련된 에이전트를 통해 원격으로 요청과 문제를 실시간으로 해결하고 이행할 수 있는 현장 지원 채널을 만들고 관리합니다.

워크업 경험 개요

워크업 경험을 사용하여 요청자에게 서비스를 제공하는 에이전트의 생산성을 높일 수 있습니다. 또한 요청자는 문제 및 장치에 대해 실시간으로 직접 또는 원격 지원을 받을 수 있습니다.

워크업 서비스 센터의 주된 목적은 서비스 데스크에서 발견하는 IT(정보 기술) 관련 문제를 지원하고 해결하는 것입니다. 예를 들어 에이전트는 마우스 장치 또는 키보드, 계정 잠금 해제 또는 모바일 장치에 소프트웨어 설정 등에 대한 요청을 받을 수 있습니다. 워크업 센터에 사용할 수 있는 일반적인 이름으로는 기술 라운지, 서비스 센터 또는 지니어스 바가 있습니다.

워크업 경험 워크플로우

다음 샘플 엔드 투 엔드 워크플로우에서는 조직의 여러 사용자가 워크업 경험을 활용하는 방법을 알아봅니다.

1. 관리자는 워크업 경험 서비스 채널, 약속 예약 일정, 워크업 위치, 키오스크 및 재고 보관실을 구성하고 활성화합니다. 또한 관리자는 셀프 서비스 온라인 체크인을 활성화하여 요청자에 대한 원격 액세스를 지원할 수도 있습니다.
2. 에이전트는 큐, 상호작용, 예약된 약속을 관리합니다. 또한 할당된 위치, 재고 보관실 및 자산을 검토하여 직원의 IT 문제 해결을 지원할 수 있습니다.
3. 직원은 IT 관련 문제를 해결하기 위해 대면 또는 원격 약속을 예약할 수 있습니다. 직원은 모바일 장치를 사용하여 대기 목록이 큐에 있는 기간을 확인하거나, 빠른 해결을 위해 키오스크 위치로 이동하거나, 약속을 예약 또는 수정할 수 있습니다.
4. 관리자와 매니저는 워크업 경험 대시보드를 사용하여 워크업 경험 성과를 확인하고 분석할 수 있습니다. 대시보드에 대한 자세한 내용은 워크업 경험 성과 모니터링 문서를 참조하십시오.

워크업 경험 이점

워크업 경험에서는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

이점	기능	사용자
워크업 라운지 또는 지원 라운지 워크업 경험 직원 센터를 방문하는 약속을 하나 또는 여러 개 예약합니다.	직원 센터를 통해 워크업 경험 방문 계획	요청자/직원
워크업 위치를 방문하여 실시간으로 IT 서비스에 액세스합니다. 또한 나중에 편리하게 워크업 위치를 방문할 수 있도록 약속을 예약할 수도 있습니다. 에이전트가 사용자 장치에 직접 접근하여 직원이 신속하게 작업을 진행하도록 할 수 있습니다.	Now Mobile의 워크업 경험	요청자/직원
중앙 집중식 작업 공간에서 워크업 요청을 처리하는 데 사용하는 워크업 큐, 상호작용 및 관련 재고 보관실을 구성하고 관리합니다.	워크업 경험 큐 및 상호작용 관리	에이전트
워크업 대시보드를 모니터링하여 운영 성과를 개선할 수 있는 추세와 통계를 관찰하고 캡처합니다.	워크업 경험 성과 모니터링	관리자/매니저

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

워크업 경험의 주요 기능

워크업 경험는 IT 관련 요구 사항에 대한 즉각적이고 맞춤화된 지원을 제공하여 사용자 만족도와 생산성을 높입니다.

모든 직원 또는 게스트는 설정된 워크업 서비스 센터에서 체크인하고 지원을 받을 수 있습니다.

요청자

사용자는 여러 가지 방법으로 워크업 경험 애플리케이션에 접근할 수 있습니다.

- 온라인 및 모바일 장치를 통해:
  - 노트북, 태블릿 또는 휴대폰을 사용하여 서비스 포털의 사전 구축 체크인 위젯을 통해 가장 가까운 워크업 장소에 온라인으로 신속하게 체크인합니다.

    주:
    사용자를 가장 가까운 워크업 큐로 라우팅하기 위해 지리적 위치와 워크업 경험 애플리케이션이 상호작용합니다. 원하는 경우 위치를 변경할 수 있습니다.

    지리적 위치는 브라우저 또는 모바일 장치 좌표를 사용하여 위치를 결정합니다. 브라우저에서 지리적 위치가 차단되면 워크업 경험가 기본적으로 사용자 프로파일 또는 모바일 장치의 위도/경도 기준이 됩니다.

  - 서비스 포털의 워크업 상태 위젯을 통해 체크인 위치에서 작업 시간, 예상 대기 시간 및 해당 큐의 순번을 봅니다. 이 위젯에서 온라인 워크업 경험 체크인에 액세스할 수도 있습니다.

    주:
    워크업 상태 위젯은 서비스 포털에 나타나도록 구성해야 합니다.

  - 모바일 장치에서 Now# Mobile 애플리케이션 서비스 탭을 사용하여 예정된 워크업 약속과 현재 큐 순번을 위치별로 봅니다. 연결된 데이터가 있으면 기술 라운지 방문이 나타납니다. 데이터가 없으면 섹션이 숨겨집니다.

    주:
    ServiceNow Mobile 요청 네이티브 애플리케이션 화면과 Applet Launcher 플러그인(com.glide.mobile-employee)을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Mobile 플러그인 및 업그레이드 를 참조하십시오. 이 플러그인은 기본적으로 서비스 카탈로그 기능을 활성화합니다.

  - 지원 약속을 예약하고 미리 알림의 링크 또는 온라인 체크인 인터페이스를 통해 약속을 취소하거나 일정을 다시 지정하고 약속에 대한 미리 알림을 받습니다.
  - 각 워크업 위치 큐마다 한 번에 하나의 약속만 예약합니다.

    주:
    예약된 약속을 사용하는 경우에도 온라인이나 현장에 있는 워크업 위치 큐를 체크인할 수 있습니다.

  - 임원 또는 부하 직원 등 IT 지원이 필요한 다른 사람을 대신하여 약속을 예약합니다.

    주:
    임원 비서와 같은 약속 위임 그룹의 사용자가 이를 사용할 수 있게 하려면 구성이 필요합니다. 이는 워크업 위치 큐(wu_location_queue) 테이블에서 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.

- 요청이 IT 지원 이행자에게 할당되었을 때, 지원 차례가 가까워졌을 때, 워크업 요청이 종결되거나 무시되었을 때(큐에 참여하지 않기로 한 경우) 이메일이나 모바일 장치를 통해 알림을 받습니다.
- Microsoft Office 365 Outlook 달력 통합을 통해 기본 달력에서 워크업 경험 약속을 봅니다. 약속을 만들거나 수정 또는 취소하면 약속에 대한 초대 및 업데이트가 달력에 전송됩니다.

  주:
  이 기능은 Microsoft Office 365 Outlook이 호스팅된 달력 서비스인 경우에만 사용할 수 있습니다.

- iCalendar를 통해 선택한 달력에 온라인 워크업 경험 약속을 추가합니다. 포털에서 링크를 클릭하여 약속 위치를 비롯한 약속 상세 정보가 포함된 iCalendar 파일을 다운로드합니다.

• 워크업 경험 위치의 현장에서:

- 자신의 이름이나 이메일을 직접 입력하거나 직원 배지를 스캔하여 실제 워크업 위치에서 큐에 체크인합니다.

  주:
  배지 스캔 기능을 사용하려면 활성화 및 구성이 필요합니다. 워크업 경험용 배지 판독기 통합 문서를 참조하십시오.

- 미예약 요청자 및 예약 요청자를 모두 표시하는 대규모 모니터에서 큐 활동을 관찰합니다.
- 현재 큐에 있는 사용자 수, 큐의 게스트 위치, 지원을 받는 사람, 예상 대기 시간을 표시하는 모니터를 봅니다.
- 사용자가 서비스를 받기 위해 큐의 맨 위로 이동하는 경우, 현장 워크업 위치의 대형 모니터에서 나오는 오디오 사운드를 듣습니다.
- 방문 서비스에 대한 사용자 만족도를 파악하는 단일 질문 설문 조사에 응답합니다.

• 업무 시간 외 지원 — 워크업 큐가 닫혔을 때도 지원을 받을 수 있습니다. 실시간으로 인시던트를 생성하는 링크와 함께 IT 지원 전화번호가 체크인 장치에 표시됩니다.

에이전트

IT 조직은 워크업 경험 애플리케이션을 사용하여 긴급한 IT 문제와 요청의 요구 사항을 충족합니다.

- 워크업 경험 IT 기술자는 워크업 큐 위치에서 일상적인 작업을 관리합니다. IT 관련 문제를 해결하고 모바일 장치 및 노트북을 지원하며 소프트웨어 및 하드웨어 소모품에 대한 요청을 수행합니다.
- 에이전트는 에이전트 작업 공간 인터페이스를 통해 워크업 경험 상호작용을 수락하고 닫을 수 있습니다. 에이전트 작업 공간가 고급 작업 할당에 구성된 경우 자동으로 할당을 위해 워크업 상호작용을 하는 개인 받은 편지함이 포함됩니다.
- 에이전트는 에이전트 작업 공간를 사용하여 모든 워크업 경험 이행의 양상을 관리할 수 있습니다. 용량을 기반으로 하여 기록이 대기 상태이면 동시에 여러 트랜잭션에서 작업하고 인시던트 또는 요청과의 상호작용을 촉진하거나 관련 재고 소모품에 접근할 수 있습니다.
- 기술자는 에이전트 작업 공간 개인 받은 편지함에서 예약된 약속을 보고 수락할 수 있습니다. 약속은 에이전트 가용성에 따라 받은 편지함으로 이동됩니다. 또는 에이전트가 약속을 수동으로 지정하고 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.

- 필요한 경우 기술자는 언제든지 큐에 있는 모든 사용자와 작업할 수 있습니다. 기술자는 에이전트 작업 공간에서 할당되지 않은 상호작용 목록으로부터 상호작용을 수락하여 자신을 워크업 상호작용에 수동으로 할당할 수 있습니다.
- 에이전트는 에이전트 지원 기능을 사용하여 인시던트 해결을 신속하게 처리할 수 있습니다.

관리자

IT 관리자는 워크업 위치 기술자를 관리하고 일상적인 운영을 감독합니다.

- 워크업 관리자는 워크업 대시보드를 모니터링하여 운영 및 성과 데이터를 관찰하고 캡처할 수 있습니다.
- 워크업 관리자는 애플리케이션을 사용하여 IT 고객의 만족도를 높이고 재고 인벤토리의 사용을 확인하며 적시에 고객 서비스를 제공하고 성과 데이터를 상위 관리에 보고할 수 있습니다.

관리자

워크업 위치 브랜딩 및 텍스트, 큐 위치 및 일정, 약속, Advanced Work Assignment 및 알림, CSAT 설문 조사 및 관련 재고 보관실 같은 워크업 관련 시스템을 구성하고 유지관리합니다.

서비스 포털에서 사용할 사전 구축된 워크업 온라인 체크인 경험 위젯에 액세스합니다. 사소한 변경 작업은 코드를 사용자 지정할 필요 없이 위젯에서 바로 수행합니다.

워크업 경험 Microsoft Office 365 달력 통합을 활성화합니다. 사용자가 약속을 만들거나 수정 또는 취소하면 약속에 대한 초대 및 업데이트가 Outlook 달력에 전송됩니다. 이 기능에 대한 자세한 내용은 Microsoft Office 365 달력과 워크업 경험 통합 문서를 참조하십시오.

주:
이 기능은 Microsoft Office 365 Outlook이 호스팅된 달력 서비스인 경우에만 사용할 수 있습니다.

워크업 경험 제공에 필요한 장치

워크업 경험 애플리케이션의 기능은 다양한 종류의 장치에 의존합니다. 사용자는 데스크톱이나 노트북 컴퓨터, 태블릿 또는 휴대폰을 사용하여 온라인 워크업 큐를 체크인할 수 있습니다.

현장 워크업 위치의 사용자는 직원 배지를 스캔하거나 일반적으로 고정된 제공 태블릿을 사용하여 큐에 체크인합니다.

다음 지침에서는 필요한 장치와 워크업 경험의 각 특징에 가장 적합한 기능을 설명합니다.

- 온라인 체크인 및 약속 일정: 데스크톱 또는 노트북 컴퓨터, 태블릿 또는 휴대폰
- 현장 체크인: 태블릿 또는 데스크톱
- 현장 큐: 대형 평면 TV. 이 기능은 TV 모니터와 같이 더 큰 디스플레이 장치를 위해 설계되었습니다. 태블릿에서는 지원되지 않습니다.
- 현장 CSAT 설문 조사: 태블릿 또는 데스크톱
- 현장 배지 판독기: 배지 스캔 통합. 자세한 내용은 워크업 경험용 배지 판독기 통합 문서를 참조하십시오.

주:
Apple iOS 기반의 태블릿 장치의 환경을 최적화하려면 열려있는 체크인 및 CSAT 설문 조사의 탭을 장치의 홈페이지에 저장합니다. 홈페이지에서 선택하면 전체 화면으로 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.

워크업 경험 구성

필요에 맞게 워크업 경험 포털을 사용자 지정하고 약속, 알림, 워크업 장소 현장, 관련 재고 보관실, 고객 만족도 설문 조사, 작업 시간을 구성합니다.

워크업 경험에는 관련 알림이 있어, 현장이 닫히거나 상호작용이 에이전트에게 할당되면 요청자에게 알림을 보냅니다. 사전 구축된 고객 만족도 설문 조사는 이용 경험에 대한 사용자의 느낌을 확인합니다. 또한 사용자 지정 가능한 다양한 테이블을 통해 워크업 포털 및 서비스 센터 경험을 맞춤화할 수 있습니다. 다음 기능을 구성하고 사용자 환경에 맞게 지정할 수 있습니다.

- 워크업 위치에 실제로 도착하기 전 요청자가 워크업 큐에 참여할 수 있는 온라인 체크인 채널을 구성합니다.
- 서비스 포털에서 사용할 사전 구축된 워크업 온라인 체크인 경험 위젯에 액세스합니다. 사소한 변경 작업은 코드를 사용자 지정할 필요 없이 위젯에서 바로 수행합니다.
- 실제 워크업 위치 큐 정보를 구성해 워크업 서비스 센터를 관리 및 운영합니다.
- 워크업 위치를 결정하고, 작업 시간을 정하고, 온라인 체크인을 사용하고, 할당 그룹을 결정하고, 재고 보관실을 연결하고, 큐 시간 표시 및 포지션 알림 시스템을 설계합니다.
- 워크업 큐 방문 이유를 현장별로 구성합니다.
- 자신의 스타일에 맞게 포털 및 워크업 위치에 로고와 브랜드를 추가합니다.
- 워크업 큐용 위치별 브랜딩 요소(로고 이미지 등)에 액세스합니다. 이러한 구성 옵션은 워크업 위치 큐 [wu_location_queue] 테이블에 있습니다.

다음 애플리케이션은 워크업 경험 탐색 바의 관리 모듈에 있습니다.

워크업 경험 애플리케이션 관리

애플리케이션	설명
포털 구성	사용자 지정 워크업 경험 온라인 및 현장 서비스 포털을 만들고 수정합니다.
알림	요청자와 에이전트에게 관련 이벤트에 대한 정보를 지속적으로 제공하는 경보에 액세스하고 구성합니다.
약속 구성	개별 워크업 큐 위치에 대한 서비스 구성을 만듭니다. 일정을 구성하고 하루에 허용되는 약속 수, 향후 요청자가 약속을 예약할 수 있는 거리 등을 구성할 수 있습니다.
워크업 위치	사용자 지정 일정, 할당 그룹, 평균 대기 시간 등을 이용해 워크업 위치 큐를 만듭니다.
일정	평일 8시~5시 등의 워크업 장소 일정을 확인, 생성, 수정하고 이를 워크업 위치 큐에 연결합니다.
워크업 재고 보관실	워크업 장소 재고 보관실을 현장별로 결정하고 사용 가능한 소모품을 지정합니다.
설문 조사	고객 만족도 설문 조사에 액세스하고 설문 조사 공개 액세스를 설정하며, 설문 조사 트리거 조건을 설정하고, 요청자 응답을 확인합니다.

워크업 경험 관리

sn_walkup.walkup_admin 역할이 있는 워크업 경험 사용자와 관리자는 애플리케이션을 활성화하고 특정 요구사항에 맞게 구성할 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.

약속을 구성하고, 사용자에게 알림을 보내는 시점을 결정하고, 실제 큐 위치 및 작업 일정을 정하고 구성하고, CSAT 설문 조사를 통합하고, 재고 보관실을 큐 위치와 연결할 수 있습니다. 또한 고유 로고와 브랜딩으로 워크업 경험 포털을 사용자 지정할 수도 있습니다.

워크업 경험 활성화

admin 역할이 있다면 워크업 경험 플러그인(com.snc.walkup)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인에는 데모 데이터가 포함되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
워크업 경험 애플리케이션은 사전 구축 지원 라운지용입니다. 애플리케이션을 사용하면 조직은 워크업 접촉 창구를 만들어, 온라인 및 현장 큐 체크인을 지원할 수 있습니다.

상호작용 로깅, 라우팅 및 큐(com.glide.interaction) 플러그인은 워크업 경험 플러그인(com.snc.walkup)으로 활성화됩니다. 다음 플러그인은 워크업 경험 애플리케이션을 사용하려면 반드시 활성화해야 합니다.

- 자산 관리(com.snc.asset_management)
- 서비스 포털(com.glide.service-portal)

워크업 경험 배지 판독기 통합을 활성화하고 이 기능에 대한 자세한 내용을 알아보려면 워크업 경험용 배지 판독기 통합 문서를 참조하십시오.

보안을 강화하려면 Explicit Role(com.glide.explicit_roles) 플러그인을 활성화합니다. 워크업 사용자에게 자동으로 snc_external이 할당됩니다. 이 플러그인은 Now Platform Paris 릴리스에 도입되었습니다.

> **주:**
> 플러그인에 대한 자세한 내용은 Explicit Role 플러그인을, 이 업그레이드 프로세스에 대한 상세한 정보는 명시적 역할 을 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   > **주:**
   > 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

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

워크업 경험 포털 보안 및 접근

애플리케이션에서 보안을 구축하여 워크업 경험 현장 포털에서 최종 사용자가 직면한 장치가 사용자에게 상승된 역할 권한을 제공하는 것을 방지합니다. 워크업 경험 현장 포털에서 sn_walkup.walkup_login 역할만 포함된 계정으로 액세스합니다.

워크업 경험 포털 보안 이해

Explicit Role(com.glide.explicit_roles) 플러그인을 활성화하여 사용자 보안 역할(snc_internal 또는 snc_external)을 할당합니다. 이 플러그인은 Now Platform Paris 릴리스에 도입되었습니다. Quebec 릴리스에서 새로 설치하는 경우 명시적으로 워크업 경험 사용자를 외부 사용자로 설정하기 위해 이 플러그인에 대한 의존성이 워크업 경험에 추가되었습니다.

Rome 릴리스 이전의 워크업 경험 설치를 업그레이드할 때 워크업 경험 사용자에게는 snc_external 대신 snc_internal이 할당됩니다. 이는 Explicit Role 플러그인이 워크업 경험 사용자를 포함한 모든 사용자를 snc_internal에 할당하기 때문입니다. 워크업 경험는 업그레이드 중에 snc_internal을 제거할 수 없습니다. 워크업 경험를 새로 설치하는 경우 이 프로세스가 자동으로 작동합니다.

주:
플러그인에 대한 자세한 내용은 Explicit Role 플러그인을, 이 업그레이드 프로세스에 대한 상세한 정보는 명시적 역할 을 참조하십시오.

워크업 경험 액세스

비즈니스를 위한 현장 워크업 위치를 열거나 운영 시간 중에 지원팀에 참여하는 에이전트가 sn_walkup.walkup_login 역할이 있는 사용자 기록 계정으로 액세스하여 워크업 경험 포털에 로그인합니다. 내부 및 외부 사용자는 일반적으로 태블릿과 같은 체크인 장치를 통해 현장 워크업 경험 포털에 액세스하여 큐에 들어갈 수 있습니다. 인증된 내부 사용자도 데스크톱 또는 모바일 장치를 통해 온라인 큐 체크인에 접근할 수 있습니다.

워크업 경험를 **Xanadu**으로 업그레이드하기 위한 중요한 정보

Explicit Role(com.glide.explicit_roles) 플러그인은 Now Platform Paris 릴리스에 도입되었습니다. 설치되면 사용자에게 snc_internal 또는 snc_external의 보안 역할이 할당됩니다. Xanadu 릴리스에서 명시적으로 워크업 경험 사용자를 외부 사용자로 설정하기 위해 이 플러그인에 대한 종속성이 워크업 경험에 추가되었습니다.

워크업 경험를 Xanadu으로 업그레이드할 때 워크업 경험 사용자에게는 snc_external 대신 snc_internal이 할당됩니다. 이는 Explicit Role 플러그인이 워크업 경험 사용자를 포함한 모든 사용자를 snc_internal에 할당하기 때문입니다. 워크업 경험는 업그레이드 중에 snc_internal을 제거할 수 없습니다. 워크업 경험를 새로 설치하는 경우 Explicit Role 플러그인이 먼저 설치되고 모든 사용자를 snc_internal에 할당한 다음 이미 할당된 snc_external 역할을 이용해 워크업 경험 사용자 계정이 생성되므로 이 프로세스는 문제없이 작동합니다.

주:
플러그인 및 Now Platform 명시적 역할에 대한 자세한 내용은 Explicit Role 플러그인을 참조하십시오.

Xanadu로 업그레이드한 후, 워크업 경험 사용자 계정 또는 워크업 경험 키오스크에 로그인하기 위해 생성된 모든 사용자에서 snc_internal 역할을 제거해야 합니다. 그런 다음 사용자에게 snc_external 역할을 추가해야 합니다. 이 프로세스는 Xanadu 이후의 업그레이드에는 필요하지 않습니다.

주:
이 프로세스에 대한 자세한 내용은 명시적 역할 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.

워크업 경험 포털 구성

로고, 포털 테마, 원하는 카탈로그, 지식베이스, 소셜 커뮤니티 등에 대한 링크를 제공하는, 매력적인 워크업 센터 서비스 포털을 만듭니다.

시작하기 전에

워크업 경험는 완전한 기반 시스템인 워크업 포털을 테마와 함께 제공합니다. 워크업 포털 페이지는 제작 목적에 맞게 사용해야 합니다. 포털 페이지 및 관련 위젯을 복사하고 복사본을 변경하여, 필요에 맞는 사용자 정의 포털 페이지를 만들 수 있습니다. 워크업 위치의 온라인 체크인 포털과 실제 체크인 포털을 모두 구성할 수 있습니다.

워크업 서비스 포털은 여러 가지 방법으로 구성할 수 있습니다.

- 서비스 포털 애플리케이션: 애플리케이션 포털의 빠르고 쉬운 구축 및 커스터마이제이션을 위한 모듈식 사용자 인터페이스 프레임워크입니다.
- 서비스 포털 워크업 양식: CSS와 HTML 환경이 필요합니다.

필요한 역할: sn_walkup.walkup_admin 또는 admin

프로시저

1. 서비스 포털 애플리케이션으로 워크업 서비스 포털을 구성하려면, 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성으로 이동합니다.
2. 고유 브랜딩, 제목, 로고, 테마 색상, 레이아웃, 속성, 위젯 등으로 기본 시스템 워크업 포털을 사용자 지정하거나, 새 워크업 포털을 생성하려면 서비스 포털 에서 자세한 내용을 참조하십시오.
3. 대신 서비스 포털 워크업 양식으로 워크업 서비스 포털을 구성하고 싶다면 모두 〉 워크업 경험 〉 관리 〉 포털 구성으로 이동합니다.
4. Service Portal 목록에서 워크업을 선택합니다.
5. 양식 메뉴 아이콘 을 클릭하고 구성 〉 양식 설계를 선택합니다.
6. 양식 디자이너 헤더 드롭다운 목록에서 구성 가능한 워크업 양식을 선택하거나 검색해 포털 모습을 사용자 지정합니다.

옵션	설명
워크업 컨텍스트〔wu_context〕	워크업 위치에 실제로 도착하기 전 요청자가 워크업 큐에 참여할 수 있는 온라인 체크인 채널입니다. 워크업 요청자를 식별하고 관련된 상호작용에 대해 설명합니다.
워크업 위치 큐〔wu_location_queue〕	서비스 센터를 관리 및 운영할 실제 워크업 위치 상호작용 큐입니다. 워크업 위치를 결정하고, 작업 시간을 정하고, 온라인 체크인을 사용하고, 할당 그룹을 결정하고, 재고 보관실을 연결하고, 큐 시간 표시 및 포지션 알림 시스템을 설계할 수 있습니다.
워크업 이유〔wu_m2m_location_queue_reason〕	요청자가 워크업 지원을 필요로 하는 이유입니다.
방문에 대한 워크업 이유〔wu_reason〕	워크업 위치에서 방문 이유 우선순위를 지정하는 순서입니다.

포털 요구 사항을 충족하도록 양식 컨텐츠를 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 구성 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.

워크업 경험 서비스 채널 구성

워크업 에이전트의 필요와 에이전트 작업 공간의 상호작용 할당 및 관리 방식에 맞게 워크업 경험 서비스 채널을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_walkup.walkup_admin 또는 admin

이 태스크 정보
워크업 경험 서비스 채널은 고급 작업 할당로 확인하고 구성합니다. 원한다면 기본값과 조건을 수정할 수도 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널로 이동합니다.
2. 워크업을 선택해 워크업 경험 서비스 채널을 엽니다.
3. 서비스 채널 워크업 양식 값 및 조건에 관한 자세한 내용은 서비스 채널 구성 을 참조하십시오. 용량 및 사용률 구성, 받은 편지함 레이아웃, 선택한 에이전트에 대한 에이전트 용량 재정의 등 고급 작업 할당 서비스 채널에 관한 자세한 내용은 서비스 채널 을 참조하십시오.

워크업 경험 일정 만들기 또는 수정

워크업 경험 현장의 운영 시간을 안다면, 기반 시스템의 기본 일정에 액세스하거나 새 일정을 만들고 워크업 위치에 연결하면 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_walkup.walkup_admin

프로시저

1. 워크업 경험 애플리케이션에서 기반 시스템의 기본 일정을 확인하고 사용하려면, 워크업 경험 〉 관리 〉 일정으로 이동합니다.
   평일 기준 8~5시, 공휴일 제외 같은 사용 가능한 모든 기반 시스템 기본 일정을 확인할 수 있습니다.
2. 기존 기반 시스템 일정을 수정하려면 일정 이름을 클릭합니다. 워크업 위치에 적용할 기본 일정이 없다면 새로 만들기를 클릭해 일정을 만듭니다.
3. 일정 새로 만들기 기록 양식을 작성하거나 기존 양식의 필드를 수정합니다.
   이 프로세스를 완료하는 방법과 시스템에서 일정을 생성, 수정, 사용하는 방법에 대한 자세한 내용(모든 양식 필드 정의 포함)은 일정 을 참조하십시오.

워크업 경험 약속 예약

워크업 경험 약속 예약 기능을 이용하면, 워크업 사용자는 사용 가능한 예약 창을 확인하고, 약속을 선택하고, 온라인 워크업 체크인 기능을 이용해 워크업 위치에서의 약속을 예약할 수 있습니다. 또한 워크업 에이전트는 고객을 대신해 약속을 예약할 수도 있습니다.

요청자가 서비스 약속을 예약할 수 있도록 워크업 큐 위치에 대한 약속 창을 만듭니다.

애플리케이션을 사용하려면 약속 예약 플러그인(com.snc.appointment_booking)을 활성화해야 합니다. 플러그인을 활성화하면 애플리케이션 내비게이터와 다음 모듈에 약속 예약 메뉴가 추가됩니다.

- 약속 예약 구성: 이 모듈을 이용하면 애플리케이션의 약속 예약 구성을 만들고, 애플리케이션의 각 서비스를 구성할 수 있습니다.
- 약속 예약: 이 모듈을 이용하면 서비스에 예약된 약속 목록을 확인할 수 있습니다. 이 목록에는 각 약속과 연결된 작업 주문이 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.

약속 예약은 애플리케이션 수준의, 그리고 이번 케이스(워크업 경험)에서는 워크업 큐의 실제 현장으로 표시되는 워크업 큐 서비스 수준의 구성이 모두 필요합니다.

워크업 경험 애플리케이션 구성은 약속 예약을 지원하는 애플리케이션 내의 모든 서비스 현장에 적용되는 설정을 제공합니다.

서비스 구성은 예약된 약속을 제공하는 애플리케이션 내의 워크업 큐 위치별로 반드시 수행해야 합니다. 서비스 구성은 특정 워크업 큐 서비스 현장에만 작용되는 설정을 제공합니다.

주:
약속을 예약하려면 애플리케이션 구성과 서비스 구성을 모두 활성화해야 합니다.

약속 예약 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 Managing appointments in Field Service Management 문서를 참조하십시오.

워크업 경험 약속 예약 관리

워크업 경험 약속 예약 기능을 만들거나 수정합니다.

관리자는 워크업 경험 애플리케이션 구성을 만들고, 수정하고, 활성화할 수 있습니다. 약속 예약 관리자 (appointment_booking_admin)는 워크업 경험 응용 프로그램 내에서 서비스 위치에 대 한 구성을 만들고, 수정 하 고, 활성화할 수 있습니다.

워크업 경험은 기본 시스템 약속 예약 기능이 제공 하는 응용 프로그램 수준 구성입니다. 서비스 수준 구성을 필요한 만큼 포함할 수 있습니다. 서비스 수준 구성은 존재하는 개별 워크업 큐 위치에 적용됩니다. 관리자는 필요하다면 이러한 구성을 수정하거나, 예시로 활용해 새 구성을 만들 수도 있습니다.

약속 예약 관리에 대한 자세한 내용은 약속 예약 관리 를 참조하십시오.

워크업 경험 약속 예약 사용

요청자가 이용할 수 있는 개별 워크업 서비스 위치 및 워크업 경험에 대한 약속 예약 기능을 활성화하거나 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_walkup.walkup_admin 또는 admin

이 태스크 정보
애플리케이션을 사용하려면 약속 예약 플러그인(com.snc.appointment_booking)을 활성화해야 합니다.
약속 예약이 사용 설정되면 온라인 체크인 페이지에 약속 예약 탭이 나타납니다. 요청자는 약속 이유를 선택하고, 현재 이용 가능한 약속의 날짜와 시간을 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 약속 예약 〉 약속 예약 구성으로 이동합니다.
2. 워크업 경험을 선택합니다.
   워크업 경험 구성은 기반 시스템 약속 예약 기능으로 제공됩니다.
3. 활성을 클릭해 워크업 경험 애플리케이션의 약속 예약을 사용 설정합니다.
4. 약속 예약 서비스 구성 관련 목록에서 서비스 이름을 선택합니다.
   워크업 경험에서 서비스는 워크업 큐의 실제 현장으로 정의됩니다. 애플리케이션과 연결된 모든 워크업 큐는 약속 예약을 위해 구성해야 하는 서비스입니다.
   선택한 서비스의 약속 예약 서비스 구성 양식이 열립니다.
5. 활성을 선택하여 필드를 true로 설정합니다.
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.

워크업 경험 약속 예약 구성

워크업 경험에 대한 약속 예약 구성을 만들거나 수정합니다. 워크업 경험 애플리케이션 약속 예약 구성을 확인하거나 수정하고, 관련 서비스 약속 구성을 만들거나 수정할 수 있습니다.

기반 시스템 워크업 경험 애플리케이션에는 수정 가능한 기본 약속 예약 구성이 있습니다. 기본적으로 워크업 경험 애플리케이션 약속 예약 구성에 저장된 정보는 애플리케이션의 모든 서비스에 적용됩니다. 워크업 경험 애플리케이션의 서비스는 실제 워크업 큐 위치로 정의됩니다. 워크업 경험 애플리케이션의 새 약속 예약 서비스 구성을 만들거나 기존 구성을 수정할 수 있습니다.

예를 들어 월요일에서 금요일까지 매일 약속 예약을 수락하는 워크업 큐를 만들고, 다른 큐에서는 월요일, 수요일, 금요일에만 약속 예약을 수락해야 할 수도 있습니다. 서비스 수준에서 약속 예약을 구성하면 이를 실현할 수 있습니다.

약속 예약을 위한 워크업 경험 설정 기준은 다음 구성을 포함합니다.

- 큐 위치마다 다른 약속 일정 및 시간대를 정의합니다.
- 약속을 지원할 시간 창을 정의합니다. 예를 들면 15분이나 30분으로 정의할 수 있습니다.
- 시간 창 용량을 정의합니다. 대표적인 예는 시간대별 최대 약속 수입니다.

워크업 경험 약속 예약 구성 확인 또는 수정

기반 시스템 기본 약속 예약 애플리케이션 구성을 확인해, 기준이 워크업 약속 예약 필요를 충족하는지 확인합니다. 애플리케이션 구성을 자신의 약속 예약 관리에 맞게 수정할 수 있습니다. 워크업 경험 약속 예약 애플리케이션 구성에 저장된 정보는 애플리케이션의 모든 서비스에 적용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_walkup.walkup_admin 또는 admin

이 태스크 정보
워크업 경험 구성은 약속 예약 기능으로 제공됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 약속 예약 〉 약속 예약 구성으로 이동합니다.
2. 워크업 경험 구성을 보려면 구성 이름을 선택합니다.
3. 약속 예약 구성 양식에서 필요에 따라 다음 필드를 보거나 수정합니다.

약속 예약 구성

필드	설명
이름	애플리케이션 구성의 이름입니다.
작업 테이블	작업에 대한 약속이 생성되는 테이블입니다. 이 필드는 워크업 경험을 구성하기 위한 워크업 약속〔wu_appointment〕테이블로 자동으로 채워집니다.
가용성 메서드	약속 가용성을 결정하는 옵션입니다. ○ 슬롯당 약속 수: 시간 슬롯당 특정 수의 약속을 정의합니다. 이 가용성 방법은 작업 할당 방법을 수동으로 설정했을 때 사용합니다. 이것이 기본 설정입니다. ○ 스크립트: 이 구성 설정은 작업 할당 방법을 자동 할당 사용이나 동적 일정으로 설정했을 때 가용성을 판단하는 용도로 사용합니다.
포털의 고급 달력 뷰	약속을 예약할 달력의 고급 뷰를 표시하는 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
활성	애플리케이션 구성을 활성화하고 약속 예약을 사용하는 옵션입니다.
자동 수락	프로세스 수명주기의 애플리케이션 구성 설정이 작업 기반이라면, 에이전트는 할당받은 작업을 수락하거나 거절해야 합니다. 자동 수락 확인란을 선택하면 약속 예약에 대한 이 구성 설정을 무시합니다.
포털 뷰	온라인 셀프 서비스 워크업 체크인 포털이나 서비스 포털에서 워크업 아이콘을 구성했다면, 하루 또는 한 주에 사용 가능한 약속을 표시합니다.

4. 제출을 선택합니다.

워크업 경험 약속 기록을 캡처하도록 기록 생성자 만들기

개별 워크업 위치에 대한 고유 기록 생성자를 만들어 워크업 경험 약속 기록을 캡처합니다. 약속 예약 서비스 구성 양식에는 관련 기록 생성자의 변수를 참조하는 필수 필드가 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: appointment_booking_admin 또는 admin

이 태스크 정보
약속 예약에 대해 워크업 위치 서비스를 올바르게 구성하려면, 먼저 각 워크업 위치에 대한 고유 기록 생성자를 만들어야 합니다. 그리고 변수 세트를 기록 생성자에 추가해야 합니다. 적절한 변수 세트로 고유 기록 생성자를 만들면, 각 현장에 대한 워크업 약속 기록을 모두 캡처할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 기록 생성자로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭해 기록 생성자 새 기록 양식을 엽니다.
3. 이름 필드에 기록 생성자의 고유한 이름을 입력합니다.
4. 테이블 이름 필드에서 워크업 약속 **[wu_appointment]**을 검색해 선택합니다.
5. 짧은 설명을 입력해 추가 정보를 제공합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
7. 기록 생성자 목록으로 돌아가 새로 만든 기록 생성자를 검색합니다.
8. 새로 만든 기록 생성자를 클릭해 엽니다.
9. 양식을 내려 변수 세트 탭을 클릭해 엽니다.
10. 편집을 선택해 적절한 변수 세트를 기록 생성자에 추가합니다.
11. *sn_appointment_variable_set* 및 *sn_walkup_variable_set* 변수 세트를 선택하고 추가 버튼을 눌러 기록 생성자에 추가합니다.
12. 저장을 클릭합니다.

워크업 경험 약속 예약 서비스 구성 만들기 또는 수정

워크업 경험 서비스에 대한 약속 예약 구성을 만들거나 수정합니다. 서비스는 워크업 큐의 실제 물리적 위치로 정의됩니다. 워크업 경험 애플리케이션 구성에 저장된 정보는 애플리케이션의 모든 서비스 또는 큐 위치에 적용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: appointment_booking_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

약속 예약 기능을 이용하려면, 관리자는 워크업 고객이 이용할 수 있는 각 서비스 또는 큐 위치에 대한 구성을 만들어야 합니다. 서비스 구성은 워크업 경험 애플리케이션 구성에서 약속 예약 애플리케이션의 일부로 생성됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 약속 예약 〉 약속 예약 구성으로 이동합니다.
2. 워크업 경험을 선택합니다.
3. 약속 예약 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 약속 예약에 대한 구성을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 구성을 수정하려면 목록에서 구성을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

약속 예약 서비스 구성 필드

필드	설명
활성	서비스의 약속 예약을 활성화하는 옵션입니다. 주: 비활성화하면 고객은 서비스 약속을 예약할 수 없지만, 작업 주문을 만들 수는 있습니다.
일 단위 구성 사용	일 단위에서 일정을 구성하는 옵션입니다. 자세한 내용은 일 단위 약속 예약 구성 문서를 참조하십시오.
일반 정보	
이름	서비스 구성의 이름입니다.
구성	이 서비스가 속한 약속 예약 구성의 이름입니다.
가용성 테이블	약속 가용성 계산에 사용하는 테이블입니다. 워크업 경험에서 워크업 약속 [wu_appointment]을 선택합니다.
휴일 일정	가용성을 결정할 때 사용하는 휴일 일정입니다. 약속 예약은 사용 가능한 약속 수를 결정할 때 휴일 일정을 평가하고, 제외로 설정한 날짜는 모두 제외합니다. 조회 아이콘을 클릭하고 일정 목록에서 일정을 선택합니다. 주: 휴일 일정은 작업의 할당 방법을 수동으로 설정했을 때 유용하며, 이때 에이전트 일정은 고려하지 않습니다.
카탈로그 정보	
카탈로그 항목	이 약속 예약 구성을 만드는 서비스 카탈로그에 있는 서비스입니다. 카탈로그 항목은 서비스 카탈로그에 있어야 합니다. 조회 아이콘을 클릭하고 기록 생성자 목록에서 관련 서비스를 선택합니다. 각 워크업 서비스 현장에 대한 기록 생성자를 만들어야 합니다. 워크업 경험 약속 기록을 캡처하도록 기록 생성자 만들기 문서를 참조하십시오. 약속 예약을 작업 주문과 함께 사용한다면, 작업 주문 템플릿을 만든 다음 약속 예약을 구성해야 합니다.
위치	약속 위치를 결정하는 기록 생성자의 필드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 양식과 워크업 위치 큐(wu_location_queue) 양식의 위치 필드가 맞게 구성되었는지 확인합니다. 워크업 경험에는 위치(cmn_location) 기록인 *location* 참조 변수가 포함되어 있습니다. 검색 목록 아이콘에서 위치를 선택하면 구성 중인 워크업 위치와 동일한 시간대로 맞출 수 있습니다. 위치를 선택하면 온라인 약속 일정 달력이 요청자 시간대로 표시됩니다. 이 필드를 비워 두거나 인스턴스의 요청자 기본 설정이 연결된 시간대를 갖도록 구성되지 않은 경우에는 약속 일정 달력이 기본적으로 요청자 시간대로 표시됩니다. 유럽 요청자의 시간대에 대한 사용자 기본 설정이 유럽/브뤼셀로 구성되어 있고 위치 필드의 약속 예약 구성이 미국/태평양 시간대와 cmn_location으로 설정된 경우 약속 일정 달력이 미국/태평양 시간대로 표시됩니다. 요청자가 약속을 만들면 시스템이 이 기록 생성자의 위치 필드 값에 관계없이 기본적으로 워크업 위치 큐(wu_location_queue)와 관련된 일정을 사용합니다.
시간대	위치에 사용되는 시간대입니다. 드롭다운 목록에서 약속 위치를 선택합니다.
예약 필수	이 서비스를 요청할 때 요청자가 약속 만들기를 의무화하는 기능을 활성화하는 옵션입니다. ○ 선택하면, 약속 필드가 기록 생성자에 표시되고 요청자는 사용 가능한 약속을 선택한 다음 서비스 요청을 제출합니다. ○ 선택하지 않으면, 요청자는 약속을 선택하지 않고 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.
사용자 연락처	약속 대상을 결정하는 기록 생성자의 필드입니다. 이 필드를 접촉 창구로 설정합니다. 이것은 기록 생성자에서 sys_user 변수를 찾는 참조 필드입니다.
예약	
기간당 약속	구성된 각 예약 시간대의 사용 가능한 약속 수입니다. 이 숫자는 약속 선택 창에 표시되는, 사용 가능한 약속 숫자를 결정합니다. 작업 할당 방법을 수동으로 설정했다면, 이 필드에 숫자를 입력합니다. 자동 할당 사용이나 동적 일정 사용으로 설정했다면, 현장을 입력하지 않는 한 이 설정은 적용되지 않습니다. 그러면 구성은 시간대별 약속 숫자 기본값으로 설정됩니다.
지연 시간	이 서비스에 약속을 예약할 수 있을 때까지 필요한 시간 또는 일 수입니다(현재 시간 기준). 지연 시간을 시간 또는 일 단위로 정의합니다. 기본값은 4시간입니다.
향후 예약 가능한 최대 일	이 서비스에 약속을 예약할 수 있을 때까지 필요한 일 수입니다(현재 일자 기준). 기본값은 14일입니다.
시간별 일정 조정/취소	약속을 취소하거나 일정을 조정하는 데 필요한, 약속 시작까지 필요한 시간 또는 일 수입니다. 요청자가 이 시간 안에 약속을 취소하거나 일정을 조정할 때는 취소 버튼을 누를 수 없습니다. 시간을 시간 또는 일 단위로 정의합니다. 기본값은 4시간입니다.
약속	
약속 기간	약속 기간입니다. 주: 작업이 이 기간 안에 시작되고 완료될 수 있도록 충분한 시간을 허용해야 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
작업 기간	기록 생성자가 만든 모든 작업을 완료하는 데 필요한 시간입니다. 이 기간은 작업을 만들 때 설정합니다. 가용성을 결정하는 데 사용합니다. 기본값은 1시간입니다.
이동 시간(왕복)	에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 평균 이동 시간(왕복) 예상 값입니다. 작업이 현장에서 수행되어 이동할 필요가 없으니, 값을 0으로 설정합니다.
일일 일정	
예약 가능일	약속을 예약할 수 있는 요일입니다. 기본값은 월요일~금요일입니다. 예약 가능일은 약속 일정을 반영해야 합니다. 주: 약속 일정은 워크업 큐 위치 일정과는 별개지만, 워크업 큐 위치 일정의 날짜 및 시간과 동일해야 합니다.
일일 시작 시간	약속 기간의 업무 시작 날짜와 가장 이른 시작 시간입니다. 기본값은 9:00입니다.
일일 종료 시간	약속 기간의 업무 종료 날짜와 가장 늦은 종료 시간입니다. 기본값은 오후 6:00입니다.
일일 휴식 포함	예약 가능한 날짜별로 휴식 시간을 예약하는 옵션에 이어 휴식 시작 및 종료 시간을 선택합니다. 모든 날짜에 적용되는 단일 휴식을 정의할 수도 있습니다.
약속 예약 미리 보기	선택한 시작 및 종료 시간, 휴식 시간, 약속 기간을 기준으로 약속 기간 및 시간의 미리 보기를 제공하는 옵션입니다.

5. 제출을 선택합니다.

일 단위 약속 예약 구성

서비스에 대한 약속을 예약할 때 일 단위에서 다른 일정을 만들거나 수정합니다. 오전, 오후, 저녁 등 여러 슬롯에 약속을 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 약속 예약 〉 약속 예약 구성으로 이동합니다.

2. 워크업 경험를 선택합니다.

3. 약속 예약 서비스 구성 관련 목록에서 약속 일정을 구성하고자 하는 서비스 구성을 선택합니다.

4. 고급 구성 활성화를 선택합니다.

5. 약속 예약일 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

약속 예약일 구성 양식

이름	오전, 오후 또는 저녁과 같은 일 단위 구성의 이름
활성	약속 슬롯의 활성 여부를 표시하는 옵션입니다.
시작 날짜	약속 예약 기간의 시작 날짜

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

종료 날짜	약속 예약 기간의 종료 날짜
일일 시작 시간	약속 기간의 업무 시작 날짜와 가장 이른 시작 시간입니다. 이 필드는 자동으로 오전 9시로 설정됩니다.
일일 종료 시간	약속 기간의 업무 종료 날짜와 가장 늦은 종료 시간입니다. 기본값은 오후 6시입니다.
서비스 구성	POS 설치와 같이 일 단위에서 구성을 예약할 서비스 구성의 이름입니다.
작업 기간	기록 생성자가 만든 모든 작업을 완료하는 데 필요한 시간입니다. 이 기간은 작업을 만들 때 설정합니다. 가용성을 결정하는 데 사용합니다. 기본값은 1시간입니다.
이동 시간(왕복)	에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 평균 이동 시간(왕복) 예상 값입니다. 가용성을 결정하는 데 사용합니다. 기본값은 15분입니다.
약속 기간	약속 기간입니다. 주: 작업이 이 기간 안에 시작되고 완료될 수 있도록 충분한 시간을 허용해야 합니다.
기간당 약속	구성된 각 예약 시간대의 사용 가능한 약속 수입니다. 이 숫자는 약속 선택 창에 표시되는, 사용 가능한 약속 숫자를 결정합니다. 작업 할당 방법을 수동으로 설정했다면, 이 필드에 숫자를 입력합니다. 자동 할당 사용이나 동적 일정 사용으로 설정했다면, 현장을 입력하지 않는 한 이 설정은 적용되지 않습니다. 그러면 구성은 시간대별 약속 숫자 기본값으로 설정됩니다.
일일 휴식 포함	예약 가능한 날짜에 휴식을 예약하는 옵션입니다. 휴식 시작 및 종료 시간을 설정합니다. 모든 날짜에 적용되는 단일 휴식을 정의할 수도 있습니다.
약속 예약 미리 보기	선택한 시작 및 종료 시간, 휴식 시간, 약속 기간을 기준으로 약속 기간 및 시간의 미리 보기를 제공합니다.

7. 제출을 선택합니다.

워크업 경험 약속 예약의 일별 일정 구성

워크업 경험 위치에서 약속을 예약하기 위한 작업 시간과 일별 일정을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: appointment_booking_admin 또는 admin

이 태스크 정보
각 요일 또는 특정 요일의 고유한 약속 예약 일정을 만듭니다. 예를 들어 약속 예약 가능 시간을 월요일, 수요일, 금요일은 오전 9:00부터 오후 5:00까지 실행되도록 설정할 수 있습니다. 화요일과

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

목요일 약속 사용 가능 일정은 오전 9:00부터 오후 12:00까지 실행할 수 있습니다. 특정 요일(예: 금요일)에 약속 예약을 완전히 제거할 수도 있습니다.

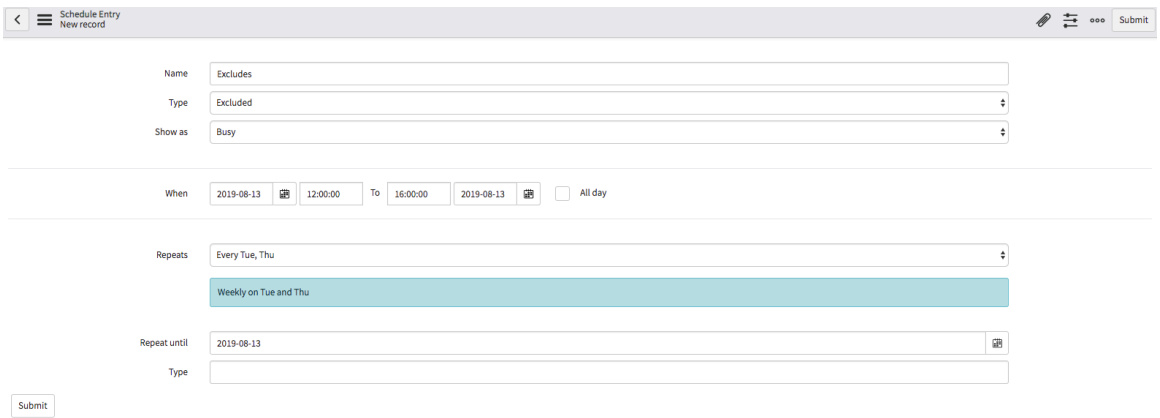
주:
관련 약속 예약 구성을 이용하는 중에 고유한 일일 예약 일정을 지정하려면, 새 일정 항목을 만들어 약속 예약을 사용할 수 없는 시간을 제외해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 워크업 경험 〉 관리 〉 일정으로 이동합니다.
2. 사용할 일정을 선택합니다(예: 평일 기준 **8~5,** 휴일 제외 일정).
3. 일정 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 새 기록의 이름을 제외로 정하고, 양식을 작성해 화요일과 목요일 약속에 대한 고유한 일일 예약 일정을 만듭니다.

일정 항목 구성 필드 제외

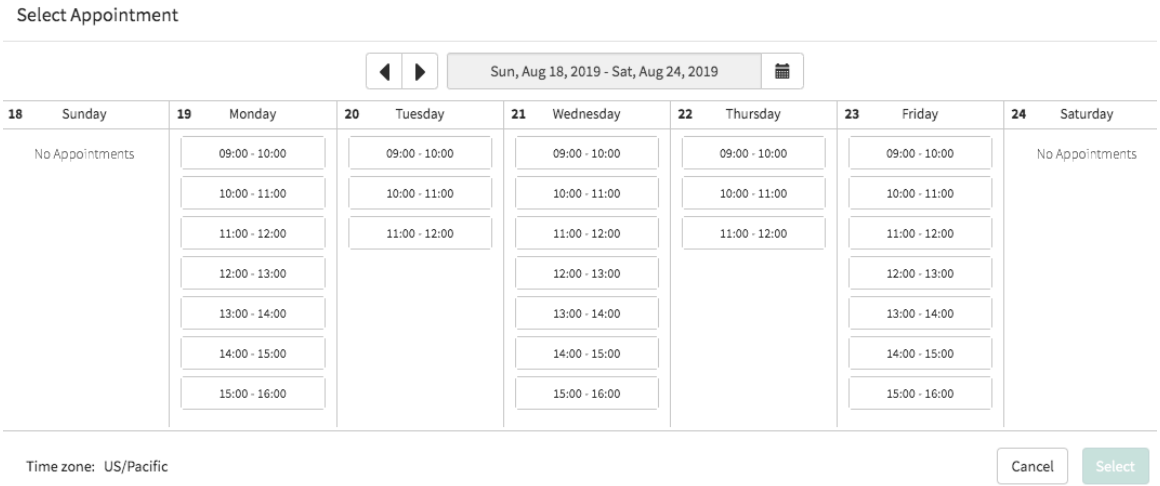
필드	설명
이름	기록의 이름입니다. 예를 들어 기록 이름을 제외로 정해 약속 예약에서 제외할 시간을 표시합니다.
유형	유형으로 제외를 선택합니다.
표시 형식	제외의 이유로 다른 용무 중을 선택합니다.
시기	이 예약 사용 가능 일정을 사용할 시작일을 보여줍니다. 이 날짜에 예약 기능을 제외할 시간도 확인할 수 있습니다. 예를 들어 12:00pm~5:00pm 등이 가능합니다.
반복	이 가용성 일정의 반복 여부를 보여줍니다. 예를 들어 매주 화요일 및 목요일 등이 가능합니다.
반복 기간	종료 날짜를 선택해, 이 가용성 일정의 실행 기간을 지정합니다.



5. 제출을 선택합니다.
6. 화요일과 목요일의 약속 예약이 9:00am~12:00pm에만 가능한지 확인하려면, 온라인 워크업 체크인 애플리케이션으로 이동합니다.
   현재 뷰에 구성했다면, 서비스 포털 홈페이지 또는 왼쪽 탐색 바의 셀프 서비스에서 온라인 워크업 체크인 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다.
7. 일정을 확인할 워크업 위치를 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.

8. 약속 예약을 선택하고 방문 이유를 선택합니다.
9. 약속 날짜를 선택합니다.
   약속 선택 창에 가장 먼저 사용 가능한 약속이 주 및 날짜 별로 표시됩니다.
10. 약속을 화요일과 목요일 9:00am~12:00pm에만 할 수 있는지 확인합니다.



약속 예약의 워크업 경험 제외 시간 구성

약속 예약 애플리케이션을 사용하여 워크업 경험 위치의 일정에서 제외된 약속 시간을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: appointment_booking_admin 또는 admin

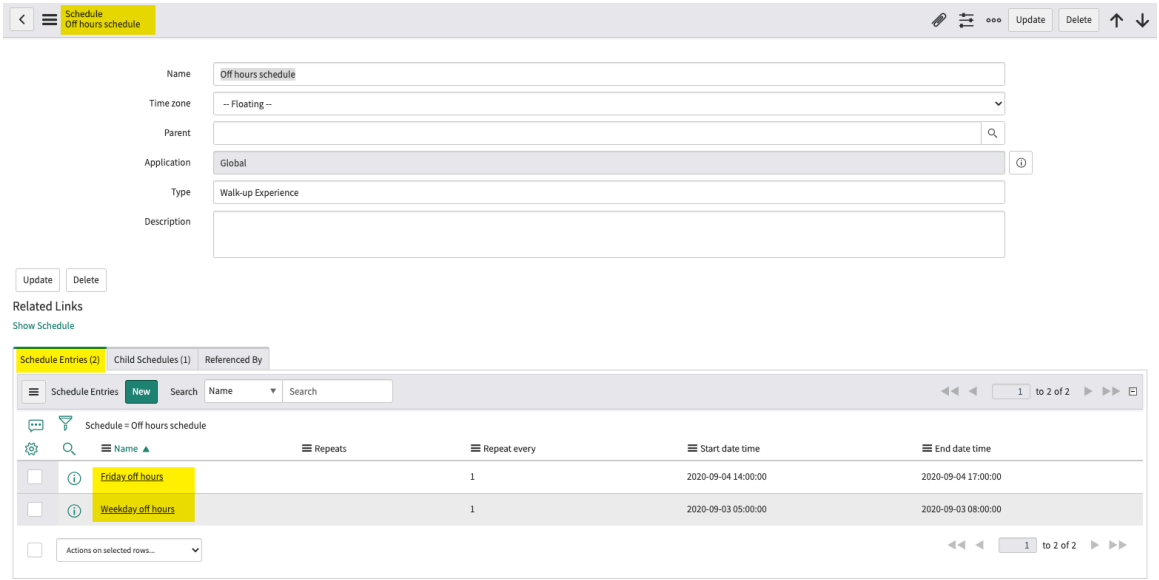
이 태스크 정보
사용자의 약속 예약에서 특정 시간이 작동하지 않도록 제외할 워크업 경험 위치를 구성합니다. 예를 들어 약속 예약이 가능한 일정을 월요일부터 목요일까지, 오전 8:00부터 오후 5:00까지 설정하여 실행할 수 있습니다. 금요일에는 약속 예약이 가능한 시간을 오전 8:00부터 오후 2:00까지 지정할 수 있습니다. 특정 요일(예: 월요일 또는 금요일)에 사용할 약속 예약을 완전히 제거할 수도 있습니다.

기본 휴일 일정 대신 사용자 지정 휴가 일정을 사용하려면 워크업 위치에 대한 약속 예약 서비스 구성 양식의 휴일 일정 필드를 다시 구성합니다.

프로시저

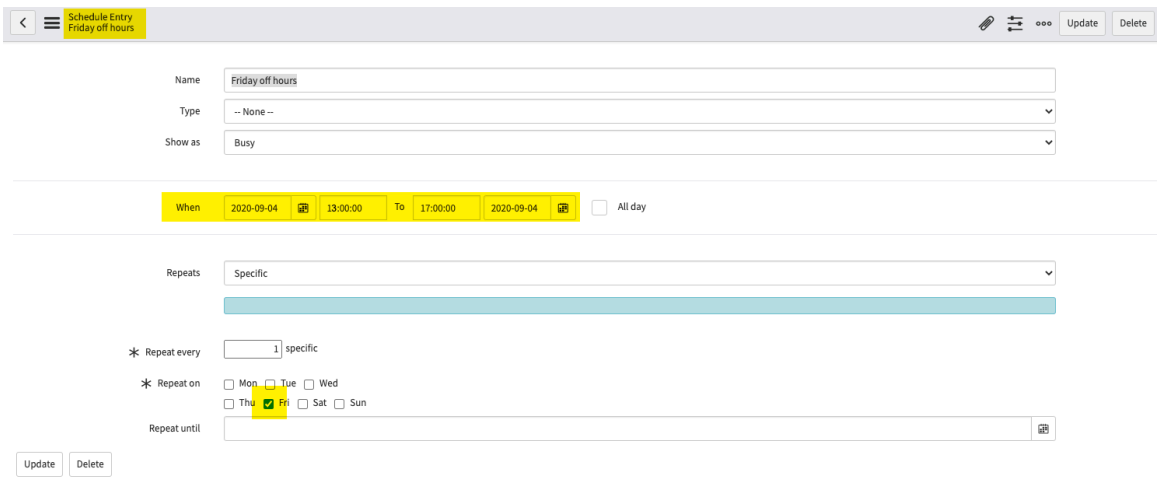
1. 사용할 수 없는 약속 예약 시간을 제외할 일정을 만들려면 워크업 경험 〉 관리 〉 일정으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 일정의 이름(예: `## ##`)을 입력합니다.
4. 원하는 경우 설명을 추가합니다.
5. 제출을 선택합니다.
6. 일정 목록에서 이름으로 새 휴가 일정 기록을 검색합니다.
7. 휴가 일정을 선택하여 기록을 엽니다.
   일정 항목 관련 목록을 사용하여 제외 시간 일정 항목을 두 개(각각 금요일 휴가, 평일 휴가)로 분리해서 생성합니다.

© 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.



8. 일정 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 금요일 휴가를 생성합니다.

   오후 1:00 이후의 모든 약속을 제외하도록 금요일을 구성합니다.



9. 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
10. 미국 공휴일 기본 휴가 일정을 휴가 일정에 하위 일정으로 추가합니다.

    a. 하위 일정 관련 목록을 클릭합니다.

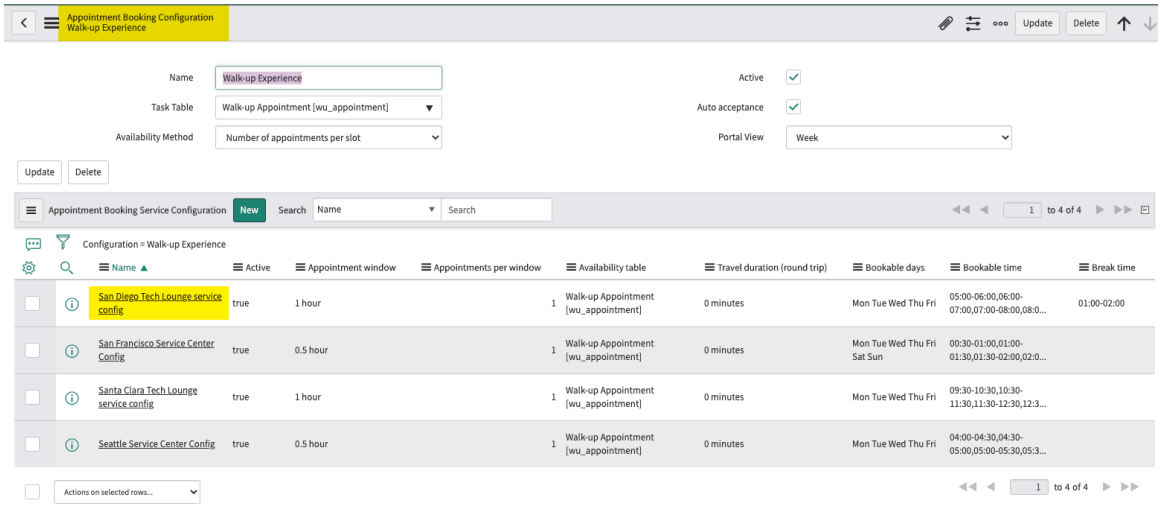
    b. 편집을 클릭하고 슬러시버킷을 사용하여 미국 공휴일 일정을 휴가 일정에 대한 하위 일정 목록으로 이동할 수 있습니다.
    미국 공휴일 일정을 하위로 추가하면 모든 휴일이 약속 예약에서 제외되고 휴일에 대한 휴가 일정 구성이 무효화됩니다.

    > 주:
    > 미국 공휴일 일정은 미국의 기본 휴가 일정입니다. 기본 휴가 일정은 해당 위치에 따라 다릅니다.

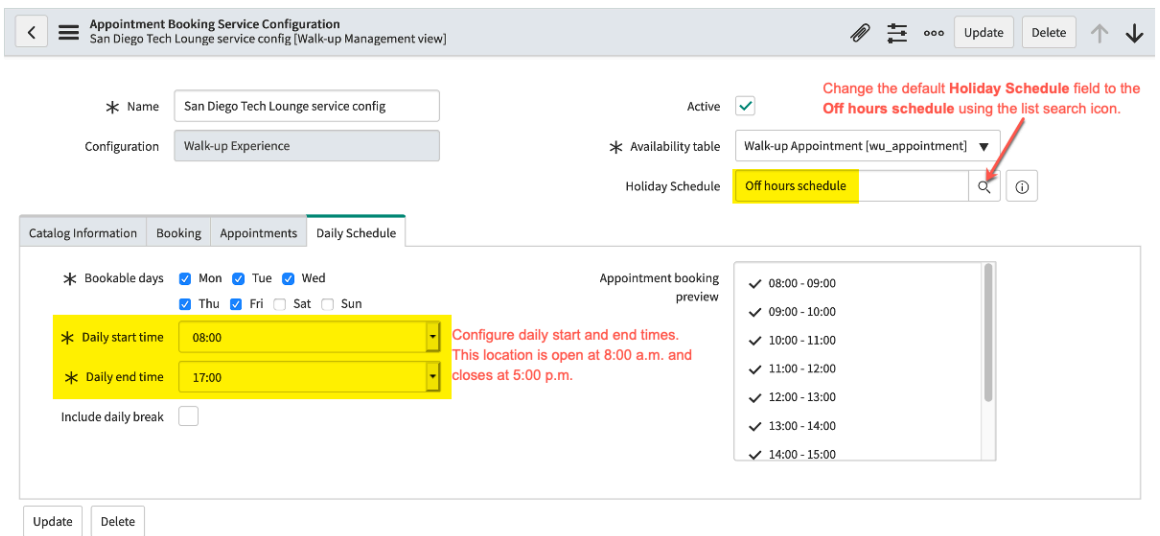
    c. 저장을 클릭합니다.

© 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.

11. 업데이트를 클릭하여 휴가 일정 기록을 저장합니다.
12. 다음으로 휴가 일정을 사용할 워크업 위치를 구성하려면 약속 예약 〉 약속 예약 구성으로 이동합니다.
13. 워크업 경험을 선택한 다음 재구성하려는 워크업 위치(예: 샌디에고 테크 라운지)를 선택합니다.

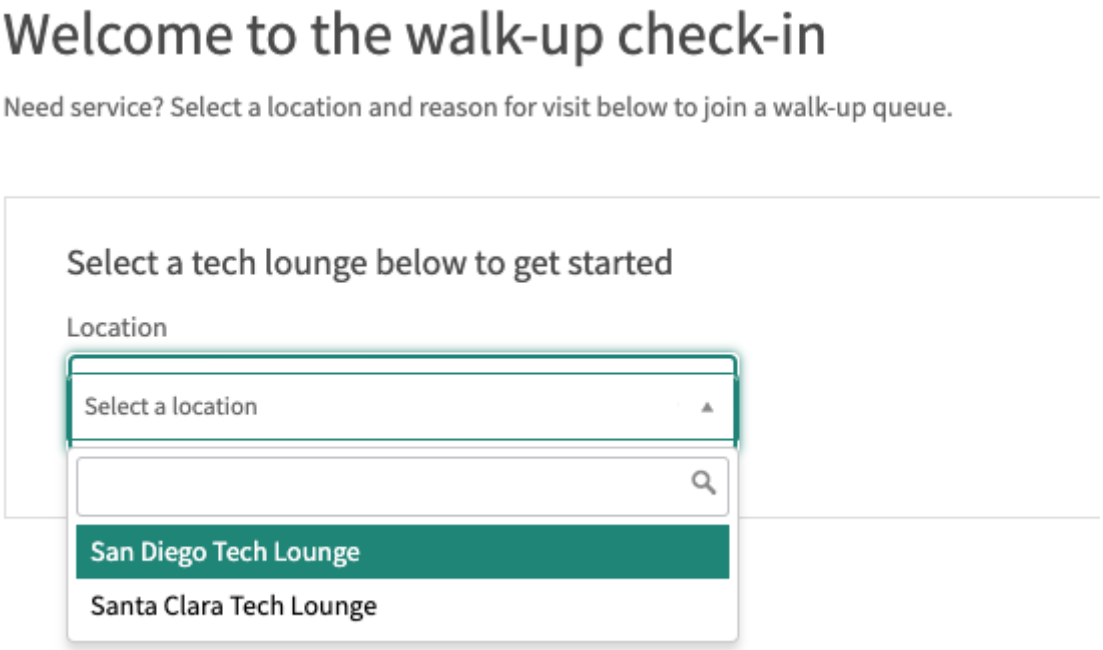


14. 휴일 일정 필드에서 목록 검색 아이콘을 사용하여 기본 시스템 일정 값을 휴가 일정으로 변경합니다.
15. 일일 일정 탭을 클릭하고 워크업 위치에 사용할 일일 시작 시간 및 종료 시간을 구성합니다. 이 위치의 경우 운영 시간은 월요일부터 금요일까지, 오전 8:00에 시작하고 오후 5:00(17:00)에 종료합니다.



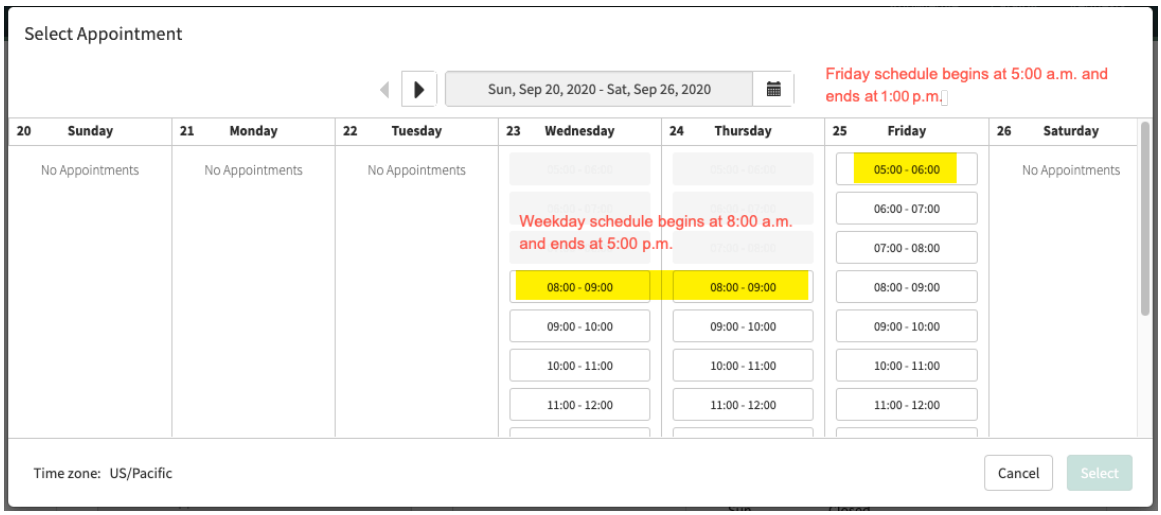
16. 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
17. 약속 예약에서 제외하려는 시간을 사용할 수 없는지 확인하려면 셀프 서비스 〉 워크업 체크인으로 이동합니다.
18. 확인하려는 제외 시간을 사용하여 워크업 위치를 선택합니다.

© 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.



19. 약속 예약을 선택합니다.

20. 달력 아이콘을 클릭하면 워크업 위치에 사용할 수 있는 약속 시간을 볼 수 있습니다. 약속 일정은 휴가 일정을 사용하여 구성한 제외 시간을 반영합니다. 종료 시간을 표시하려면 약속 선택 창에서 아래로 스크롤합니다.



워크업 경험의 약속 예약 미리 알림 활성화 및 구성

워크업 경험 사용자에 대한 예약된 약속 미리 알림을 구성합니다. 미리 알림을 이용하면 사용자는 약속 시간에 늦지 않게 도착하거나, 참석할 필요가 없다면 약속을 빠르게 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_walkup.walkup_admin 또는 admin

이 태스크 정보

약속 예약 미리 알림이 작동하려면, 기본적으로 비활성화되는 약속 예약 미리 알림 예약 작업을 활성화해야 합니다. 또한 기본적으로 약속 미리 알림 필드는 약속 예약 서비스 구성 양식에 표시되지

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

않습니다. 직접 양식에 추가하고 미리 알림을 구성해야 합니다. 구성을 설정하지 않으면 미리 알림은 계속 비활성화됩니다.

프로시저

1. 시스템 정의 〉 예약된 작업으로 이동합니다.
2. 약속 예약 미리 알림을 이름으로 검색하고 선택해서 엽니다.
3. 활성 필드를 클릭해 예약된 작업을 활성화합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
5. 약속 미리 알림 필드를 약속 예약 서비스 구성 양식에 추가하려면, 워크업 경험 〉 관리 〉 약속 구성으로 이동합니다.
6. 목록에서 워크업 경험 서비스 구성을 선택합니다.
7. 메뉴 버튼( )을 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃까지 화면을 내립니다.
8. 사용 가능 목록에서 약속 미리 알림을 선택하고, 추가 버튼을 이용해 선택됨 목록으로 옮깁니다.
9. 저장을 선택합니다.
   약속 예약 서비스 구성 양식이 약속 미리 알림 필드와 함께 표시됩니다.
10. 약속 미리 알림을 구성하려면 약속 미리 알림 필드 드롭다운 목록에서 시간을 선택합니다.
    시간은 미리 알림을 보낼 예약된 약속 전 시간을 나타냅니다. 예를 들어 예약된 약속 2시간 전에 미리 알림이 전송됩니다.
11. 업데이트를 선택하여 약속 미리 알림 구성을 추가합니다.

약속 예약을 위한 변수 시간 슬롯 구성

약속에 대한 작업 기간 및 날짜와 같은 변수 시간 슬롯은 위치 사유에 따라 구성하고 예약할 수 있습니다. 그 사유는 문제나 요청일 수 있습니다.

이 기능을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 고급 구성 및 서비스 구성 규칙을 생성하여 위치에 대한 다양한 사유를 기반으로 약속을 예약하기 위한 변수 시간 슬롯을 구성합니다.

  주:
  서비스 구성 규칙과 고급 구성은 서로 겹쳐서는 안 됩니다.

- 위치에 대한 에이전트의 가용성에 대해 고객에게 알릴 수 있습니다.
- 워크업 위치와 자원을 보다 효과적이고 효율적으로 관리합니다.

이 기능을 활성화하려면 약속 예약 서비스 구성 양식에서 고급 구성 활성화 확인란을 선택합니다.

서비스 구성 규칙에 대한 여러 고급 구성을 만들 수 있습니다.

약속 예약을 위한 변수 시간 슬롯 구성

규칙과 구성을 정의하여 워크업 위치에서 약속 예약을 위한 변수 시간 슬롯을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: appointment_booking_admin 또는 admin

이 태스크 정보

약속 예약 기능을 이용하려면, 관리자는 워크업 고객이 이용할 수 있는 각 서비스 또는 큐 위치에 대한 구성을 만들어야 합니다. 서비스 구성은 워크업 경험 애플리케이션 구성에서 약속 예약 애플리케이션의 일부로 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 워크업 경험 〉 관리 〉 약속 구성으로 이동합니다.
2. 약속 예약 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 약속 예약에 대한 구성을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 구성을 수정하려면 목록에서 구성을 선택합니다.

   주:
   워크업 경험용 약속 예약 구성 생성과 수정, 그리고 필드 관련 내용에 대해 자세히 알아보려면 워크업 경험 약속 예약 서비스 구성 만들기 또는 수정 문서를 참조하십시오.

3. 고급 구성 활성화 확인란을 선택합니다.
   고급 구성 및 서비스 구성 규칙 탭은 약속 예약 서비스 구성 양식의 관련 목록에 나타납니다.
4. 서비스 구성 규칙 탭을 클릭하고 기존 규칙을 만들거나 수정합니다.
   - 새 규칙을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 규칙을 수정하려면 목록에서 구성을 선택합니다.
5. 서비스 구성 규칙 양식의 필드에 내용을 입력하고 제출을 클릭합니다.
   필드에 대한 자세한 내용은 약속 예약 서비스 구성 규칙 생성 을 참조하십시오.

   주:
   작업 테이블 및 작업 조건 필드는 워크업 경험에 적용할 수 없습니다.

6. 고급 구성 탭을 클릭하고 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 새 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 구성을 수정하려면 목록에서 구성을 선택합니다.
7. 고급 구성 양식의 필드에 내용을 입력하고 제출을 클릭합니다.
   필드에 대한 자세한 내용은 약속 예약 고급 구성 생성 을 참조하십시오.
8. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
정의된 고급 구성을 위치에 대해 정의된 서비스 구성 규칙과 매핑해야 합니다. 워크업 위치 큐 양식에서 방문 이유 관련 목록을 사용합니다. 자세한 내용은 워크업 경험 위치 만들기 또는 수정 문서를 참조하십시오.

최대 다중 약속 구성

요청자가 여러 약속을 동시에 예약할 수 있도록 지원하여 워크업 경험 서비스 경험을 개선합니다. 여러 예약을 수락하도록 위치를 구성하고 요청자가 위치에서 예약할 수 있는 최대 약속 수를 결정할 수도 있습니다.

워크업 경험 약속 예약 기능을 사용하여 요청자는 하나의 약속만 예약할 수 있습니다. 요청자는 후속 약속을 예약할 수 없습니다. 예를 들어 요청자가 랩톱 배달 약속을 예약하고 픽업 약속을 미리 예약하려고 합니다.

향상된 약속 예약 기능을 통해 요청자는 이제 여러 약속을 동시에 예약할 수 있습니다.

여러 약속을 예약하면 요청자와 에이전트가 서비스 요청의 컨텍스트를 유지할 수 있습니다. 에이전트는 오가는 통신 횟수를 줄이고 문제를 원활하게 해결하기 위해 요청자 대신 여러 약속을 예약할 수도 있습니다.

구현

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 관리자는 요청자가 특정 위치에 대해 예약할 수 있는 최대 약속 수를 결정하고 구성할 수 있습니다. 예를 들어, Santa Clara 기술 라운지 위치에서 최대 약속 수를 2로 설정하면 요청자는 미리 두 개의 약속만 예약할 수 있습니다. 사용자당 최대 약속 수가 변경되거나 수정되어도 기존 약속은 영향을 받지 않습니다. 변경은 향후 모든 약속 예약에 적용됩니다. 위치에서 최대 약속 수를 구성하고 설정하려면 워크업 경험 위치 만들기 또는 수정 문서를 참조하십시오.
- 에이전트: 인시던트 해결을 위해 후속 방문 요청자가 필요한 경우 요청자를 대신하여 워크업 약속을 예약하려면 인시던트를 통해 약속 생성 문서를 참조하십시오.
- 요청자: 여러 약속을 예약하고 워크업 방문을 미리 계획하려면 직원 센터를 통해 워크업 경험 방문 계획 문서를 참조하십시오.

약속 유형 구성

요청자를 대면/가상으로 지원하고 원격 약속을 통해 지원합니다.

워크업 위치는 요청자의 대면 방문을 지원하거나 요청자를 가상으로 지원할 수 있습니다.

새 워크업 약속 예약 유형을 원격으로 사용하여 원격으로 작업하는 직원에게 서비스를 확장합니다. 새로운 원격 약속 유형을 사용하면 위치에서 혼잡한 상황을 관리하고 재택 및 하이브리드 작업 모델로 작업을 쉽게 지원할 수 있습니다. MS Teams를 통합하여 에이전트와 요청자에 연결하고 대화 컨텍스트를 유지합니다.

- 관리자: 관리자는 위치를 원격, 대면 또는 둘 다로 설정할 수 있습니다. 위치에 대한 약속 유형을 구성하려면 워크업 경험 위치 만들기 또는 수정 문서를 참조하십시오.
- 에이전트: 에이전트는 상호작용이 원격인지 대면인지에 대한 알림을 받습니다. Microsoft Teams에서 요청자와 대화를 시작하고 Microsoft Teams 채팅에서 워크업 상호작용에 이르기까지 컨텍스트를 가져올 수 있습니다.
- 요청자: 요청자는 약속을 예약하는 동안 약속 유형을 원격으로 선택하여 원격으로 서비스를 제공받을 것인지 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 직원 센터를 통해 워크업 경험 방문 계획 문서를 참조하십시오. 여전히 위치를 방문하여 문제를 해결할 수 있습니다.

워크업 경험 재고 보관실 생성 또는 수정

재고 보관실을 만들고 자신의 워크업 위치에 맞게 자산과 그룹을 할당합니다. 워크업 재고 보관실에는 일반적으로 컴퓨터 마우스, 모니터, 케이블 같은, 워크업 위치에 온 방문자가 자주 요구하는 자산이 있습니다. 요청을 빠르게 이행하려면, 여러분의 워크업 위치에서 워크업 위치 재고 보관실에 쉽게 액세스할 수 있어야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_walkup.walkup_admin, asset_user, inventory_user 또는 admin

이 태스크 정보

재고 보관실은 자산 관리 애플리케이션에서 분리된 독립 실행형 엔터티입니다.

프로시저

1. 워크업 위치 재고 보관실을 보려면 워크업 경험 〉 관리 〉 워크업 재고 보관실로 이동합니다.
2. 기존 워크업 재고 보관실을 수정하려면 재고 보관실 이름을 클릭하고, 재고 보관실을 만들고 싶다면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 재고 보관실 새로 만들기 기록 (Walk-up view) 양식을 작성하거나 기존 양식의 필드를 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.

필드	설명
이름	재고 보관실의 표시 이름 및 고유 식별자입니다.
할당 그룹	재고 보관실을 주로 사용하는 그룹입니다.
외부	이 재고 보관실을 내부적으로 관리하거나(확인란 선택 취소), 타사가 외부적으로 관리합니다(확인란이 선택됨).
위치	재고 보관실의 실제 현장(주소)입니다.
유형	재고 보관실의 유형입니다. 워크업 재고 보관실을 만들 워크업을 선택합니다.
관리자	재고 보관실 담당자입니다. 재고 보충 알림 및 재고 보관실의 재고 규칙에 대한 요청을 받습니다.

재고 보관실을 생성하거나 수정하는 방법과 재고 보관실 자산을 추가하고 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 재고 보관실을 참조하십시오.

워크업 경험 위치 만들기 또는 수정

미리 정의된 워크업 경험 위치를 만들거나 사용자 지정합니다. 워크업 경험 위치에는 워크업 지원 장소에 대한 모든 정보가 포함되어 있습니다. 각 위치 또는 지원 장소의 작동 방식을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager 또는 admin

이 태스크 정보

작업 일정, 약속 예약, 할당 그룹, 관련 재고 보관실의 워크업 위치를 구성할 수 있습니다. 워크업 위치에 대한 관리 및 관리 규칙을 설정합니다. 방문 이유 옵션을 지정하고, 각 워크업 위치에 상호작용이 표시되는 방법을 구성합니다.

프로시저

1. 모두 〉 워크업 경험 〉 관리 〉 워크업 위치로 이동합니다.
2. 기존 워크업 위치를 만들거나 수정하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 워크업 위치를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 위치를 수정하려면 목록에서 워크업 위치를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

워크업 위치 구성 양식

필드	설명
이름	위치 이름입니다. 예를 들면 ## ### ## ###입니다.
설명	위치에 대한 설명입니다.
일정	워크업 위치가 팔로우하는 작업일 및 시간의 일정입니다.
약속 예약	워크업 위치의 약속 예약 계획입니다. 자세한 내용은 워크업 약속 예약을 참조하십시오.
서비스 채널	에이전트가 작업하는 서비스 채널입니다. 워크업 서비스 채널을 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
여기에 조건 정의	조건을 사용하여 작업 항목을 큐로 라우팅하는 옵션입니다.
조건 모드	작업 항목의 라우팅을 정의하는 조건 모드입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 단순 ○ 고급 이 필드는 여기에서 조건 정의 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.
작업 항목 라우팅 조건	워크업 위치에서 고객 지원을 제공하는 사람을 정의하는 조건입니다. 위치는 실제 주소를 바탕으로 결정합니다. 이 필드는 조건 모드 필드에서 단순을 선택한 경우에만 나타납니다.
활성	워크업 위치를 활성으로 설정하는 옵션입니다.
자리 비움 상태 사용	위치를 비운영 또는 종결 상태로 설정하는 옵션입니다.
자리 비움 메시지	지정된 시간 동안 위치가 일시적으로 닫혔음을 나타내는 메시지를 표시합니다. 예약된 닫힘 시간이 아닌 작업 시간에 대해 메시지가 지정됩니다.
재고 보관실	위치에 자산을 제공하는 재고 보관실입니다.
위치	위치의 실제 주소입니다.
위치 이미지	위치의 사진입니다. 예를 들어 워크업 위치의 도시, 건물 또는 작업 데스크 사진입니다.

4. 관리 탭을 선택하고 필드를 채웁니다.

워크업 관리 탭

필드	설명
순서 알림	요청자에게 알림이 전송되는 큐 순서입니다. 예를 들어 순서 알림이 **3**으로 설정되면 요청자는 3순위로 지원 알림을 받습니다.
마지막 체크인	마지막으로 사용 가능한 체크인 시간(분)입니다. 예를 들어 닫기 30분 전 등을 지정하는 식입니다.
온라인 체크인 사용	온라인 체크인을 위해 이 위치를 설정하는 옵션입니다. 요청자가 노트북이나 휴대폰을 이용해 원격으로 위치에 체크인할 수 있도록 합니다.
키오스크 사용	위치에서 키오스크 기능을 활성화하는 옵션입니다.
키오스크 표시	포털과 현장 표시 모니터에 키오스크를 표시하는 옵션입니다.
약속 위임 사용	에이전트와 요청자가 다른 사람을 대신하여 약속을 예약할 수 있도록 하는 옵션입니다.
약속 위임 그룹	요청자 또는 에이전트를 대신하여 약속을 예약할 수 있는 사람들의 그룹입니다. 적절한 그룹이 없는 경우 새 요청자 그룹을 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
	이 필드는 약속 위임 사용 필드가 선택되었을 때만 나타납니다.
사용자별 최대 약속 수	요청자가 위치에서 예약할 수 있는 최대 약속 수입니다. 이 필드는 1로 자동 설정됩니다. 주: 사용자당 최대 약속 수가 변경되거나 수정되어도 기존 약속은 영향을 받지 않습니다. 변경은 향후 모든 약속 예약에 적용됩니다.
이름 구성	현장 큐 표시 모니터와 온라인 체크인 화면에 요청자의 정보를 표시하는 옵션입니다. 다음과 같은 방식으로 이름을 표시할 수 있습니다. ○ 이름(기본) ○ 이름과 성 ○ 이름 전체와 성의 이니셜
약속 라우팅 시간	약속 시간 이전에 작업 항목을 에이전트로 라우팅할 시간(분)입니다.
보류 시간	상호작용을 다시 에이전트에게 라우팅할 때까지 보류 상태로 둘 시간(분)입니다. 예를 들어 이 필드를 **5**로 설정하면 상호작용이 5분 동안 보류된 후 다른 에이전트로 다시 라우팅됩니다.
예상 대기 시간 표시	워크업 큐에서 요청자의 예상 대기 시간을 표시하는 옵션입니다. 대기 시간은 큐의 평균 대기 시간과 현재 큐에 있는 요청자 수를 통해 계산됩니다. 예상 대기 시간은 모두 가장 가까운 분으로 반올림됩니다. 예상 대기 시간을 계산하려면 고급 작업 할당 큐 시스템을 사용하여 평균 대기 시간을 계산해야 합니다. 예상 대기 시간은 다음 위치에 표시됩니다. ○ 온라인 체크인 ○ 현장 체크인 및 현장 큐 표시 모니터입니다. ○ 서비스 포털의 상태 위젯
오디오 재생	오디오 확인이 재생되는 시기를 지정합니다. 예를 들어 요청자가 현장 큐 또는 온라인으로 체크인하거나 둘 다에서 체크인하면 오디오가 재생됩니다. 이 필드는 없음으로 자동 설정됩니다.
오디오 파일	다음 워크업 큐 조건에 대해 재생되는 오디오입니다. ○ 요청자가 큐에 체크인하면 실제 체크인 위치(일반적으로 정해진 노트북)에서 오디오가 재생됩니다. ○ 새 요청자가 큐에서 위로 이동하면 오디오가 큐 표시 모니터에서 재생됩니다. ○ 요청자가 온라인으로 약속을 지정하면 오디오가 요청자의 장치에서 재생됩니다. 기본 시스템의 기본 파일은 walkup_checkin.mp3입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 모든 브라우저에서 mp3 파일 형식만 지원됩니다. Safari 브라우저에서 오디오 파일을 사용하려면 추가 브라우저 권한을 제공해야 할 수도 있습니다.

5. 관리 탭을 클릭하고 필드를 채웁니다.

워크업 관리 탭

필드	설명
큐 시간 표시	현장 표시 모니터에 시간을 표시할지 선택합니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. ○ 없음: 표시를 원하지 않는 경우 선택합니다. ○ 체크인 시간: 요청자의 체크인 시간입니다. ○ 대기한 시간. 요청자가 체크인할 때까지 남은 시간입니다.
큐 메시지	위치의 현장 표시 모니터에 표시할 환영 메시지입니다.
체크인 인사말	지정된 체크인 모니터에서 요청자에게 큐에 등록하도록 안내하는 환영 메시지입니다.
종결 메시지	작업 시간 외에 위치가 닫혀 있음을 요청자에게 알리는 메시지입니다.
종결된 전화 번호	위치가 닫힌 경우 요청자를 위한 문의 전화 번호입니다.
종결된 전화번호 레이블	연락처 정보에 대해 정의된 레이블입니다. 예를 들어 IT ##, ## ## 또는 HR ##입니다.
종결된 기록 생성자	위치가 닫히면 서비스 제공자에게 연락하는 모드입니다. 예를 들어 이 옵션이 인시던트 생성으로 설정된 경우 요청자는 인시던트를 생성하도록 리디렉션됩니다.
배지 체크인 이유	워크업 위치에 체크인하는 이유입니다. 이 필드는 기타로 자동 설정됩니다. 주: 배지 스캔 체크인은 인증 메커니즘이 아닙니다.
배지 체크인 이유 설명	체크인 이유에 대한 설명입니다. 이 필드는 워크업 배지 스캔 체크인으로 자동 설정됩니다. 주: 배지 스캔 체크인은 인증 메커니즘이 아닙니다.
종결 이미지	워크업 위치가 닫혔음을 알리는 사진 또는 이미지입니다. 이미지는 현장 표시 모니터에 표시됩니다.
최대 검색 결과 수	상황별 검색에 제공할 검색 결과 수입니다.
컨텍스트 검색 구성	약속을 체크인하거나 예약하는 동안 요청자가 사용하는 컨텍스트입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
약속 유형	요청자가 해당 위치에 대해 예약할 수 있는 약속 유형을 설정하는 옵션입니다. 다음 옵션을 사용할 수 있습니다. ○ 직접 ○ 원격 ○ 모두
등록되지 않은 사용자 항목 사용	시스템에 사용자 이름이 없는 요청자도 지원 위치에 체크인할 수 있도록 허용하는 옵션입니다. 예를 들어 이러한 요청자는 해당 위치를 방문하는 게스트인 비직원일 수 있습니다.
사용자 조회 항목 사용	요청자가 입력을 시작할 때 목록에서 자신의 이름을 빨리 볼 수 있도록 하는 옵션입니다.
기술 지원 담당자 정보 사용	위치에서 모니터에 에이전트의 이름을 표시하는 옵션입니다.
기술 지원 담당자 아바타 사용	위치에서 벽 모니터에 에이전트의 아바타를 표시하는 옵션입니다.
배지 체크인 알림 사용	요청자가 배지 스캐너를 사용하여 큐로 체크인할 때 알림을 표시하는 옵션입니다.
헤더 로고	헤더 로고를 추가하는 옵션입니다. 헤더 로고는 위치에 따라 다릅니다. 로고를 지정하지 않으면, 기본적으로 워크업 포털 로고를 사용합니다.
큐 로고	지정된 현장 표시 모니터에 로고를 추가하는 옵션입니다. 이 로고는 검은 배경에서 표시되도록 설계되었습니다. 큐에 지정된 로고가 없다면, 기본적으로 헤더 로고를 사용합니다. 헤더 로고를 지정하지 않으면, 기본적으로 워크업 포털 로고를 사용합니다.

6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
다음 탭이 나타납니다.
   - 상호작용: 상호작용을 확인하거나 워크업 상호작용 목록 표시 방법을 구성합니다.
   - 워크업 약속: 약속을 확인하거나 워크업 약속 목록 표시 방법을 구성합니다.
   - 방문 이유: 방문 이유를 보거나 수정하거나 새로 만듭니다.

     주:
     워크업 경험에서 변수 시간 슬롯 기능을 구성하려면 이 탭을 사용하여 고급 구성을 서비스 구성 규칙과 매핑해야 합니다. 자세한 내용은 약속 예약을 위한 변수 시간 슬롯 구성 문서를 참조하십시오.

   - 워크업 위치 키오스크: 해당 위치에 대한 키오스크를 수정하거나 생성합니다.
   - 할당 자격: 워크업 위치의 할당 규칙을 보거나 수정하거나 만듭니다.

     담당 규칙은 고급 작업 할당 애플리케이션에서 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.

- 작업 항목 정렬 순서: 워크업 위치에 대한 작업 순서를 보거나 수정하거나 만듭니다.
- 위치 큐 배지 판독기: 워크업 위치에 대한 배지 판독기를 보거나 수정하거나 추가합니다.

7. 새 워크업 위치나 수정된 워크업 위치를 저장하려면 업데이트를 클릭합니다.

워크업 경험 키오스크

워크업 경험 키오스크는 요청자가 IT(정보 기술) 관련 문제를 해결하고 조직의 다양한 IT 서비스 및 자원에 액세스할 수 있도록 지원합니다.

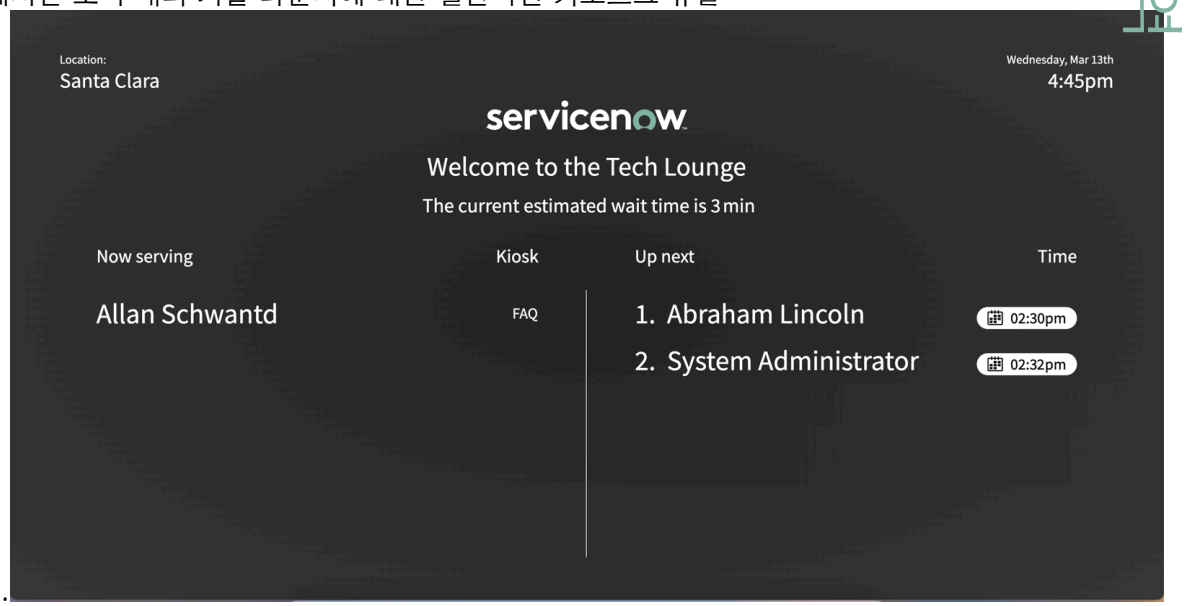
관리자는 워크업 위치에서 키오스크를 활성화하고 사용자 지정하여 요청자의 IT 관련 요청을 지원할 수 있습니다. 예를 들어 키오스크 하나는 요청자의 노트북을 새로 고치는 데 할당하고 다른 키오스크는 컴퓨터 장치를 공급하는 데 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 위치에 키오스크 생성 문서를 참조하십시오.

요청자는 데스크톱 또는 모바일 장치를 사용하여 약속을 만들거나 큐에 참여할 수 있습니다. 모바일 장치를 사용하여 약속하는 방법에 대한 자세한 내용은 Now Mobile의 워크업 경험 문서를 참조하십시오. 요청자의 서비스 요구 사항에 따라 지정된 키오스크로 연결됩니다. 그러면 요청자가 키오스크 화면과 데스크톱 또는 모바일 장치에서 큐 번호를 확인할 수 있습니다.

키오스크에서 지원 가능한 에이전트는 자신에게 상호작용을 할당하거나 기술 기반 라우팅을 활용하여 요청자가 지원을 받을 수 있도록 지정된 키오스크에 연결할 수 있습니다. 기술 기반 라우팅에 대한 자세한 내용은 워크업 경험에서 기술 기반 라우팅 구성 문서를 참조하십시오. 그러나 상호작용을 지원하기 위해서는 에이전트가 서비스 운영 작업 공간(SOW)에서 키오스크에 체크인해야 합니다. 에이전트는 한 번에 하나의 키오스크에만 체크인할 수 있습니다. 에이전트가 다른 키오스크에 체크인하려고 하면 해당 에이전트는 이전 키오스크에서 자동으로 체크아웃됩니다.

요청자는 데스크톱 또는 모바일 장치 화면에서 키오스크 큐를 확인한 다음, 필요한 서비스에 계속 액세스할 수 있습니다. 예를 들어 요청자가 노트북을 새로 고쳐야 하는 경우에는 노트북 새로 고침 전용 키오스크로 연결됩니다.

다음 예제에서는 조직 내의 기술 라운지에 대한 일반적인 키오스크 큐를 보여줍니다.



위치에 키오스크 생성

워크업 경험 키오스크는 기술적인 문제, 질문 또는 요청에 대한 지원을 제공함으로써 요청자에게 즉각적인 지원을 제공합니다. 요청자는 IT 관련 문제에 대해 현장에서 지침 또는 해결책을 받을 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

이 태스크 정보
키오스크는 요청자에게 제공해야 하는 특정 서비스에 맞춰 구성된 플랫폼을 의미합니다. 키오스크는 요청자에게 문제를 해결하기 위한 서비스를 제공하는 효율적인 방법입니다.

다양한 비즈니스 프로세스에 따라 워크업 위치에서 여러 키오스크를 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 금융 조직, 병원, IT 회사는 키오스크를 에이전트에 대한 별칭으로 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 워크업 경험 〉 관리 〉 워크업 위치로 이동합니다.
2. 키오스크를 만들거나 추가할 워크업 위치 목록에서 위치를 선택합니다.
3. 워크업 위치 키오스크 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 워크업 위치 키오스크 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Walk-up 위치 키오스크

필드	설명
이름	키오스크의 고유한 이름입니다.
설명	키오스크에서 제공되는 서비스를 설명하는 상세 정보입니다.
활성	위치에 대해 키오스크를 활성화하는 옵션입니다.
위치 큐	키오스크를 생성하려는 위치입니다. 이 필드는 자동으로 현재 위치로 채워집니다. 조회 목록에서 다른 위치를 선택하여 다른 위치에 대한 키오스크를 만들 수 있습니다.

5. 제출을 선택합니다.

워크업 경험에서 기술 기반 라우팅 구성

작업 항목을 할당된 그룹으로 라우팅합니다. 기술 기반 라우팅을 사용하여 워크업 이유에 따라 적합한 작업이 적합한 에이전트에게 제대로 전달되도록 합니다.

워크업 이유에 대해 정의된 특정 조건 세트에 대한 기술을 식별합니다. 비즈니스 규칙을 사용하여 이러한 유형의 작업 항목에 기술을 자동으로 추가합니다. 워크업 경험 애플리케이션에서 기술에 따라 적합한 에이전트에게 작업 항목이 자동으로 할당됩니다.

- 체크인 포털을 통해 또는 약속 예약을 통해 새 워크업 상호작용을 열면 고급 작업 할당에서 상호작용 이유를 해결하는 데 필요한 기술 세트가 있는 에이전트에게 상호작용을 라우팅합니다.
- 관리자는 에이전트의 기술을 기반으로 상호작용을 라우팅하기 위해 고급 작업 할당의 상호작용 테이블에서 상호작용을 위한 기술 결정 BR을 활성화해야 합니다.
- 설정 후 열린 새 상호작용은 해당 기술을 가진 가용 에이전트로 라우팅됩니다.
- 에이전트를 사용할 수 없고 상호작용에 필수 기술이 필요하지 않은 경우, 워크업 작업은 위치와 연결된 할당 규칙에 따라 라우팅됩니다.

자세한 내용은 기술 관리 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.

워크업 작업을 숙련된 에이전트에게 라우팅

비즈니스 규칙을 사용하여 워크업 작업을 기술 세트에 따라 에이전트에게 자동으로 라우팅합니다.

시작하기 전에

기술 기반 라우팅을 위한 워크업 위치를 구성하기 전에 모든 기술, 그룹 기술 및 사용자 기술 테이블의 메타데이터를 설정합니다. 자세한 내용은 Configuring Skills Management 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 워크업 경험 〉 관리 〉 워크업 위치로 이동합니다.
2. 에이전트의 기술을 추가할 위치를 선택합니다.
3. 관련 목록에서 방문 이유를 선택합니다.
4. 기술을 연결하는 이유를 선택합니다.
5. 이유를 위한 워크업 기술 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

워크업 기술

필드	설명
활성	기술을 활성화하는 옵션입니다.
기술	선택한 워크업 이유에 필요한 기술입니다.
필수	기술을 필수로 만드는 옵션입니다. 기술이 필수로 설정되어 있으면 워크업 작업은 해당 특정 기술이 없는 에이전트에게 라우팅되지 않습니다.
워크업 이유	요청자에게 도움이 필요한 이유입니다.

7. 제출을 선택합니다.

워크업 경험 알림 만들기 또는 수정

워크업 경험 알림을 만들고 사용해, 요청자가 관심 있는 큐 이벤트를 요청자에게 지속적으로 알립니다. 시스템은 이메일, SMS 문자 메시지나 푸시 알림을 통해 모바일 장치에 알림을 보냅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_walkup.walkup_admin 또는 admin

이 태스크 정보

워크업 경험에는 다양한 기반 시스템 알림이 있으며, 이를 이용하거나 사용자 지정하면 워크업 요청자에게 특정 정보 및 상호작용을 알릴 수 있습니다. 대표적인 예는 다음과 같습니다.

워크업 경험 알림

알림	설명
워크업 폐기됨	워크업 상호 작용이 중단될 때 알림이 전송됩니다.
워크업 임계값 알림	방문자가 지원을 받기 위한 순번이 가까워지면 알림이 전송됩니다.
워크업 할당됨	상호 작용이 기술자에게 할당되면 알림이 전송됩니다.
워크업 닫힘	워크업 위치가 닫히면 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.

프로시저

1. 워크업 경험 알림을 보려면 워크업 경험 〉 관리 〉 알림으로 이동합니다.
2. 사용 가능한 워크업 알림을 클릭하면 기본 속성과 알림 전송 시간, 수신자, 알림 내용 같은 정보를 확인할 수 있습니다.
3. 워크업 알림을 수정하려면 양식 필드를 편집합니다.
4. 새 워크업 이메일이나 푸시 알림을 만들려면 새로 만들기를 클릭하고 이메일 알림 만들기 나 푸시 메시지 만들기 를 참조하십시오.
   시스템 알림 애플리케이션 사용에 관한 자세한 내용은 알림 을 참조하십시오.

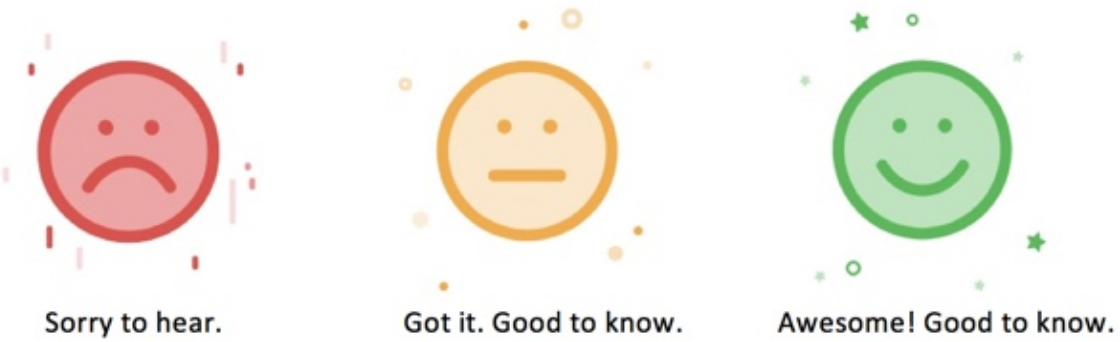
워크업 경험 고객 만족도 설문 조사 구성

워크업 경험 설문 조사를 통해 요청자는 워크업 위치 상호작용에 대한 만족도를 평가하여 워크업 경험 애플리케이션을 개선하기 위한 피드백을 제공할 수 있습니다.

기반 시스템에서 사전 정의한 2가지 워크업 경험 설문 조사가 제공됩니다.

- 워크업 **CSAT** 설문 조사: 현장 원클릭 감정 분석 설문 조사로, 요청자는 서비스를 1~3점 척도로 빠르게 평가할 수 있습니다. 1점은 부정적인 경험을, 3점은 긍정적인 경험을 의미합니다. 이 설문 조사는 서로 다른 감정(슬픔, 중립, 미소)을 담은 얼굴 이미지를 사용합니다.

  워크업 설문 조사

- 워크업 경험 만족도 설문: 워크업 상호작용이 끝나면 설문 조사 링크가 이메일로 전송됩니다. 전반적인 경험, 대기 시간 경험, 에이전트 관련 경험, 에이전트의 전문성, 추가 코멘트에 대해 감정 분석을 사용합니다. 이 설문 조사는 1~5점 숫자 평가 척도를 이용하며, 1점은 대단히 불만스러움을 의미하고 5점은 대단히 만족함을 의미합니다.

워크업 운영자와 관리자는 두 설문 조사와 관련된 트리거 조건을 수정할 수 있습니다. 관리자와 운영자는 워크업 경험 대시보드 모듈에서 질문별 응답을 검토하고, 각 설문 조사의 성과표를 볼 수 있습니다. 요청자 피드백은 워크업 상호작용의 성능을 개선하는 데 사용됩니다.

설문 조사, 감정 분석, 트리거 조건, 설문 조사 질문과 관련된 작업에 관한 자세한 내용은 Assessments and Surveys 문서를 참조하십시오.

워크업 경험 고객 만족도 설문 조사 만들기 또는 수정

설문 조사를 활용하고 설문 조사 결과를 모니터링해 워크업 경험 운영 및 고객 서비스를 개선합니다. 워크업 설문 조사는 현장에서 제공된 상호작용 경험에 대해 사용자가 제공하는 중요 정보를 포착합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager 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
새 고객 만족도 설문 조사를 만들려면 먼저 새 설문 조사를 정의한 다음, 설문 조사 디자이너를 이용해 디자인하고, 구성하고, 요청자에게 제공해야 합니다.

프로시저

1. 워크업 경험 애플리케이션에서 기반 시스템에서 기본 일정을 확인하고 사용하려면, 워크업 경험 〉 관리 〉 설문 조사로 이동합니다.
2. 기존 워크업 설문 조사를 수정하려면 설문 조사 이름을 클릭합니다. 워크업 위치에 적합한 기반 시스템 설문 조사가 없다면, 설문 조사 〉 설문 조사 확인으로 이동하고 새로 만들기를 클릭해 새 설문 조사를 정의합니다.
3. 양식을 수정하거나 작성하려면 설문 조사 정의 수정 을 참조하십시오.

워크업 경험 현장 제거

실제 워크업 경험 현장을 영구적으로 폐쇄한다면, 워크업 위치 큐 테이블에서 현장을 제거해도 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_walkup.walkup_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 〉 관리 〉 워크업 위치로 이동합니다.
2. 제거할 워크업 위치 이름을 클릭해 현장 큐 기록을 엽니다.
3. 양식 헤더에서 삭제를 클릭합니다.
   기록 삭제 여부를 묻는 확인 팝업창이 나타납니다.
4. 팝업창에 기록 삭제 여부를 확인하는 메시지가 나타나면, 삭제를 클릭합니다.
   워크업 경험 위치 큐가 애플리케이션에서 제거됩니다.

Microsoft Office 365 달력과 워크업 경험 통합

Microsoft Office 365 달력 통합으로 워크업 경험 사용자는 기본 달력에서 약속을 볼 수 있습니다. 약속을 만들거나 수정 또는 취소하면 Outlook 달력을 통해 초대 및 업데이트가 전송됩니다.

이 기능은 Microsoft Office 365 Outlook이 호스팅된 달력 서비스인 경우에만 사용할 수 있습니다. 관리자는 워크플로우 스튜디오를 사용하여 통합을 실행하는 플로우를 활성화합니다. 기타 전제 조건은 다음과 같습니다.

- Microsoft Azure AD 및 Microsoft Office 365 테넌트가 존재하며 구성됩니다.
- 관련 연결 및 자격 증명이 설정되고 테스트됩니다.

> 주:
> 이러한 전제 조건은 이미 해당 비즈니스에 적용되어 있는 것으로 가정합니다.

Microsoft Office 365에 대한 워크업 경험 통합 설정

워크업 경험 Microsoft Office 365 달력 통합을 활성화합니다. 요청자가 약속을 만들거나 수정 또는 취소하면 약속에 대한 초대 및 업데이트가 Outlook 달력에 전송됩니다.

시작하기 전에
특정 고객 계정으로 Microsoft Azure 포털(https://portal.azure.com)에 로그인해야 합니다. 포털에 로그인하려면 테넌트에 대한 액세스 권한이 필요하기 때문에 이 테넌트를 이미 보유하고 있습니다. 테넌트 설정에 대한 자세한 내용은 빠른 시작: 테넌트 설정 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.

또한 기존 테넌트에 연결된 Microsoft Office 365 구독이 있어야 합니다. 이에 대한 자세한 내용은 Microsoft 365 개발자 구독 설정 을 참조합니다.

Microsoft Exchange Online 스포크 설정 설정 Microsoft Exchange Online 스포크 에서 Microsoft Azure클라이언트 설정에 필요한 권한을 참조하십시오.

가상 에이전트 아카데미: 가상 에이전트 및 워크업 경험으로 신속하게 서비스 받기
(가상 에이전트 아카데미 비디오)

필요한 역할: admin

프로시저

1. 인스턴스에서 워크업 경험(com.snc.walkup), Microsoft Exchange Online Spoke(sn_ex_online_spke), Microsoft Exchange Server Spoke(sn_exchange_spoke) 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.
2. 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리 〉 **Microsoft Exchange Online**으로 이동하여 OAuth를 설정하십시오.
   a. Microsoft Azure AD 애플리케이션에서 가져올 수 있는 클라이언트 ID(애플리케이션 ID)를 삽입합니다.
   b. Microsoft Azure AD 애플리케이션에서 가져올 수 있는 클라이언트 암호를 삽입합니다.
   c. 다음 링크를 복사하고 붙여넣어 인증, 토큰 및 리디렉션에 액세스합니다.
      - 권한 부여 URL: https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/authorize
      - 토큰 URL: https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/token
      - 리디렉션 URL: https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do
3. 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명으로 이동하여 자격 증명을 설정합니다.
   a. 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.
   c. OAuth 2.0 자격 증명 새 기록에서 자격 증명의 이름을 제공하고 **OAuth** 엔터티 프로파일 양식 필드에서 **Microsoft Exchange Online default_profile**을 선택합니다.
   d. 저장을 클릭합니다.
   e. 양식의 관련 링크 섹션에서 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.
   f. Microsoft Exchange 테넌트에서 유효한 사용자로 로그인합니다.
4. 연결 및 자격 증명 별칭으로 이동하여 연결을 설정합니다.
   a. **Microsoft Exchange Online**을 선택합니다.
   b. 연결 관련 링크에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 연결 이름을 Exchange_Online_Connection으로 지정하고 자격 증명 양식 필드에서 이전에 생성한 자격 증명을 선택합니다.
   d. 연결 URL 필드에 https://graph.microsoft.com를 입력합니다.
5. 플로우 디자이너로 이동하여 플로우를 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.

a. 워크업 약속 달력 이벤트 만들기를 선택하고, 워크플로우 스튜디오에서 열고 활성화합니다.

b. 워크업 약속 달력 이벤트 업데이트/삭제를 선택하고, 워크플로우 스튜디오에서 열고 활성화합니다.

6. 약속을 예약하여 모두 제대로 작동하고 있는지 확인합니다.

a. 시스템에서 새 테스트 사용자를 생성합니다.
자세한 내용은 사용자 생성 을 참조하십시오.

> 주:
> 테스트 사용자의 사용자 ID, 이름, 성, 암호 및 이메일을 입력합니다.

b. 인스턴스에서 테스트 사용자를 가장합니다.

c. 셀프 서비스 〉 서비스 포털 〉 워크업 체크인으로 이동하여 약속을 예약합니다.

> 주:
> 링크를 보고 클릭하려면 서비스 포털 방문 페이지에 워크업 체크인 아이콘 링크가 표시되도록 구성해야 합니다. 링크가 서비스 포털 방문 페이지에 없는 경우 워크업 경험 온라인 체크인 아이콘이 서비스 포털에 표시되도록 구성 문서를 참조하십시오.

d. 테스트 사용자로 약속을 예약합니다.

7. 플로우 디자이너 〉 오늘의 실행으로 이동하여 모두 제대로 작동하고 있는지 확인합니다.
8. 워크업 약속 달력 이벤트 만들기를 클릭합니다.
9. 테스트 사용자의 회사 Microsoft Office 365 달력을 확인하여 이메일로 받은 달력 이벤트를 볼 수 있습니다.

> 주:
> 달력 이벤트가 생성되기까지 1~2분 정도 걸릴 수 있습니다. 이 기능을 활성화하면 사용자는 개별 회사 달력에서 달력 초대, 업데이트 및 취소를 자동으로 받습니다.

Microsoft Azure 포털을 사용하여 애플리케이션 등록

Azure AD에 애플리케이션을 등록하여 ServiceNow 인스턴스에 권한을 부여합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Azure Active Directory 관리자

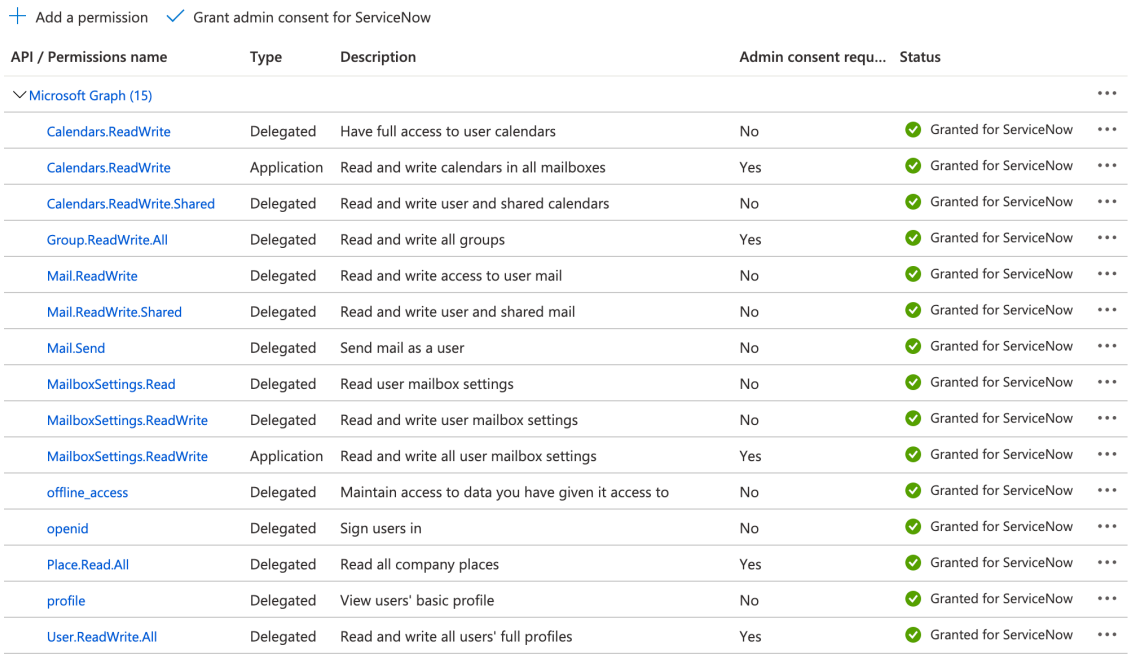
이 태스크 정보

Microsoft Azure 포털에서 다음 단계를 완료합니다. 애플리케이션 등록에 대한 자세한 내용은 Microsoft Azure 설명서 를 참조하십시오.

프로시저

1. Microsoft Azure 포털에서 리디렉션 **URI**를 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do 형식으로 추가합니다.
2. 필요한 권한에서 **Microsoft Graph**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.



API / Permissions name	Type	Description	Admin consent requ...	Status
Microsoft Graph (15)				
Calendars.ReadWrite	Delegated	Have full access to user calendars	No	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite	Application	Read and write calendars in all mailboxes	Yes	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared calendars	No	Granted for ServiceNow
Group.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all groups	Yes	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite	Delegated	Read and write access to user mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.Send	Delegated	Send mail as a user	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.Read	Delegated	Read user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Delegated	Read and write user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Application	Read and write all user mailbox settings	Yes	Granted for ServiceNow
offline_access	Delegated	Maintain access to data you have given it access to	No	Granted for ServiceNow
openid	Delegated	Sign users in	No	Granted for ServiceNow
Place.Read.All	Delegated	Read all company places	Yes	Granted for ServiceNow
profile	Delegated	View users' basic profile	No	Granted for ServiceNow
User.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all users' full profiles	Yes	Granted for ServiceNow

3. 이후 구성에 사용할 수 있도록 클라이언트 비밀을 기록합니다.

결과
ServiceNow 애플리케이션은 Microsoft Azure AD를 사용하여 생성됩니다.

Microsoft Exchange Online을 **OAuth** 제공자로 등록

워크업 경험 인스턴스에서 OAuth 2.0 토큰을 요청할 수 있도록 Microsoft Exchange Online을 OAuth 제공자로 등록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Microsoft Azure 포털에서 애플리케이션을 등록하는 동안 생성된 정보를 사용합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리로 이동합니다.
2. **Microsoft Exchange Online** 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

애플리케이션 레지스트리 양식

필드	설명
이름	기록을 식별하는 이름입니다. 예: Microsoft Exchange Online
클라이언트 ID	애플리케이션 등록 중에 생성된 애플리케이션 ID입니다.
클라이언트 비밀	애플리케이션 등록 중에 생성된 클라이언트 비밀입니다.
OAuth API 스크립트	요청 및 응답을 사용자 지정하는 선택적 스크립트입니다.
로고 URL	애플리케이션 로고로 사용할 이미지가 포함된 URL입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
기본 부여 유형	토큰을 설정하는 데 사용된 부여 유형입니다. 인증 코드를 선택합니다.
새로 고침 토큰 수명	새로 고침 토큰이 유효한 시간(초)입니다. 기본 시간은 8,640,000초입니다.
PKCE 필요	공용 클라이언트가 권한 부여를 위해 PKCE를 요구할 수 있도록 하는 옵션입니다. 주: **PKCE**가 활성화된 경우에는 인증 코드를 기본 부여 유형으로만 사용할 수 있습니다.
애플리케이션	이 기록이 포함된 애플리케이션 범위입니다.
다음에서 접근 가능	이 레지스트리에 액세스할 수 있는 애플리케이션 범위입니다.
활성	애플리케이션 레지스트리를 사용하는 옵션입니다.
인증 URL	OAuth 인증 코드 엔드포인트입니다. https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/authorize를 입력합니다.
토큰 URL	OAuth 서버 토큰 엔드포인트입니다. https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token을 입력합니다.
토큰 해지 URL	OAuth 서버 토큰 해지 엔드포인트입니다.
리디렉션 URL	OAuth 콜백 엔드포인트입니다. https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do를 입력합니다.
상호 인증 사용	토큰 요청 및 해지에 상호 인증을 사용하는 옵션입니다. 이 옵션을 사용하려면 상호 인증 프로파일을 지정해야 합니다.
자격 증명 보내기	요청의 클라이언트 자격 증명입니다.

4. 양식 헤더를 선택하고 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다. 시스템에서 생성된 OAuth 엔터티 프로파일이 생성되어 OAuth 엔터티 프로파일 관련 목록에 표시됩니다. 예를 들어 Microsoft Exchange Online default_profile입니다.
5. 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리로 이동합니다.
6. **Microsoft Exchange Online_clientCredentials** 기록을 엽니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

애플리케이션 레지스트리 양식

필드	설명
클라이언트 ID	애플리케이션 등록 중에 생성된 애플리케이션 ID입니다.
클라이언트 비밀	애플리케이션 등록 중에 생성된 클라이언트 비밀입니다.
기본 부여 유형	토큰을 설정하는 데 사용된 부여 유형입니다. 클라이언트 자격 증명을 선택합니다.
토큰 URL	OAuth 서버 토큰 엔드포인트입니다. https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token을 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
리디렉션 URL	OAuth 콜백 엔드포인트입니다. https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do를 입력합니다.

8. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   시스템에서 생성된 OAuth 엔터티 프로파일이 생성되어 OAuth 엔터티 프로파일 관련 목록에 표시됩니다. 예: Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile

Microsoft Exchange Online 스포크에 대한 자격 증명 기록 생성

Microsoft Azure 포털에 등록된 애플리케이션에 대한 자격 증명 기록을 생성하여 Microsoft Exchange Online 스포크 작업을 인증합니다. Microsoft Exchange Online 연결 및 자격 증명 별칭은 이러한 자격 증명을 사용하여 작업을 인증합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 ## ### ## ### ########?라는 메시지가 표시됩니다.
3. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

OAuth 2.0 자격 증명 양식

필드	설명
이름	기록을 식별하는 이름입니다. 예: Exchange_Online_Credentials
활성	자격 증명 기록을 사용하는 옵션입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	기본 부여 유형을 인증 코드로 사용하여 Microsoft Exchange Online 스포크를 OAuth 제공자로 등록하는 동안 생성된 OAuth 프로파일입니다. 예: Microsoft Exchange Online
적용 대상	이 자격 증명을 사용할 수 있는 MID 서버입니다. 예를 들어 모든 **MID Server**를 선택합니다.
순서	자격 증명이 사용되는 순서입니다. 예를 들어 100을 입력합니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
6. OAuth 토큰을 생성하려면 **OAuth** 토큰 가져오기 관련 링크를 클릭합니다.
7. 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명으로 이동합니다.
8. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 ## ### ## ### ########?라는 메시지가 표시됩니다.
9. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.
10. 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.

OAuth 2.0 자격 증명 양식

필드	설명
이름	기록을 식별하는 이름입니다. 예: Exchange_Online_Credentials_clientCred
활성	자격 증명 기록을 사용하는 옵션입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	기본 부여 유형을 클라이언트 자격 증명으로 사용하여 Microsoft Exchange Online 스포크를 OAuth 제공자로 등록하는 동안 생성된 OAuth 프로파일입니다. 예: Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile
적용 대상	이 자격 증명을 사용할 수 있는 MID 서버입니다. 예를 들어 모든 **MID Server**를 선택합니다.
순서	자격 증명이 사용되는 순서입니다. 예를 들어 100을 입력합니다.

11. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
12. OAuth 토큰을 생성하려면 **OAuth** 토큰 가져오기 관련 링크를 클릭합니다.

결과
Microsoft Exchange Online 스포크에 대한 자격 증명 기록이 생성됩니다.

Microsoft Exchange Online 스포크에 대한 연결 기록 생성

Microsoft Exchange Online 계정에 대한 연결 기록을 만들어 Microsoft Exchange Online에서 작업을 수행합니다. Microsoft Exchange Online 스포크 연결 및 자격 증명 별칭은 이러한 연결을 사용하여 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

프로시저

1. 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭으로 이동합니다.
2. **Microsoft_Exchange_Online** 기록을 엽니다.
3. 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTP 연결 양식

필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예: Exchange_Online_Connection
자격 증명	Microsoft Exchange Online에 대해 생성된 자격 증명 기록입니다. 예: Exchange_Online_Credentials
연결 별칭	이 연결과 관련된 별칭 기록입니다.
URL 작성기	주: 이 확인란을 선택하지 마십시오.
연결 URL	연결 URL입니다. https://graph.microsoft.com을 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
MID Server 사용	MID 서버를 사용하는 옵션입니다. 확인란을 선택하면 고급 MID 서버 구성 관련 목록에서 필드를 정의합니다.
활성	연결을 적극적으로 사용하는 옵션입니다.
도메인	작업 또는 활동이 실행되는 도메인입니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.
6. 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭으로 이동합니다.
7. **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** 기록을 엽니다.
8. 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTP 연결 양식

필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예: Exchange_Online_Connection_clientCred
자격 증명	Microsoft Exchange Online에 대해 생성된 자격 증명 기록입니다. 예: Exchange_Online_Credentials_clientCred
연결 별칭	이 연결과 관련된 별칭 기록입니다.
URL 작성기	주: 이 확인란을 선택하지 마십시오.
연결 URL	연결 URL입니다. https://graph.microsoft.com을 입력합니다.
MID Server 사용	MID 서버를 사용하는 옵션입니다. 확인란을 선택하면 고급 MID 서버 구성 관련 목록에서 필드를 정의합니다.
활성	연결을 적극적으로 사용하는 옵션입니다.
도메인	작업 또는 활동이 실행되는 도메인입니다.

10. 업데이트를 클릭합니다.

결과
Microsoft Exchange Online 스포크가 설정되고 워크업 경험 인스턴스와 통합됩니다.

워크업 경험용 배지 판독기 통합

현장 워크업 큐 위치에서 배지 판독기 통합 애플리케이션을 사용하여 워크업 경험 사용자 만족도를 개선합니다. 워크업 경험 사용자는 자격 증명을 입력하는 대신 직원 배지를 스캔하여 큐에 체크인할 수 있습니다.

워크업 경험 현장 큐 위치의 배지 판독기 통합

배지 판독기 통합은 사전 구축된 도메인 분리 기본 시스템 애플리케이션입니다. 이 애플리케이션을 사용하면 워크업 경험 사용자가 간단히 직원 배지를 스캔하여 현장 워크업 큐에 참가할 수 있습니다. 배지 스캔을 통해 사용자가 큐에 참여하기 위해 이름이나 이메일을 조회할 필요가 없습니다. 관리자는 워크업 경험와 사용할 수 있도록 배지 스캔 통합을 손쉽게 구성할 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.

더욱 향상되고, 더 쉽고, 더 빠른 워크업 경험 체크인 프로세스를 제공하면 현장 워크업 위치 큐가 증가하고 전반적인 사용자 만족도가 향상될 수 있습니다. 사용자가 워크업 큐에 체크인하는 데 성공하면 화면에 확인 메시지가 표시되고 오디오 알림이 울립니다.

배지 스캔 통합을 사용하려면 Badge Reader Integration 플러그인(com.snc.badge_reader)이 활성화되어 있어야 합니다. 이 플러그인을 사용하면 워크업 경험 같은 애플리케이션을 배지 판독기 하드웨어와 통합할 수 있습니다. 배지 판독기 통합 관리를 위해서는 배지 관리자 역할(sn_badge.badge_admin)이 필요합니다.

주:
배지 판독기 통합은 인증 메커니즘이 아닙니다.

워크업 경험 배지 판독기 통합 구성요소

배지 판독기 하드웨어와 통합 클라이언트는 실제로 워크업 큐 위치에 있습니다. 배지 판독기 통합 애플리케이션은 배지 통합 클라이언트에서 사용하는 재사용 가능한 일반 REST API를 제공합니다. 워크업 경험는 배지 판독기 통합 애플리케이션을 소프트 의존성으로 사용합니다.

시스템에 설치할 배지 판독기 통합 실행 파일을 다운로드합니다. 배지 판독기 통합 애플리케이션을 활성화하면 실행 파일이 제공됩니다. 클라이언트는 HID(Human Interface Device) Omnikey 5427ck USB 배지 판독기 하드웨어 및 배지 판독기 통합 애플리케이션 REST API와 통합됩니다. 배지 판독기 통합 모듈에는 Linux 또는 OSX 운영 체제에 클라이언트를 다운로드하는 링크가 포함되어 있습니다.

워크업 경험 구현자는 각 현장 워크업 큐 위치에 있는 새 컴퓨터에 HID Omnikey 5427ck USB 배지 판독기 하드웨어를 설치합니다. 이 하드웨어는 현장 체크인에 사용되는 기존 태블릿을 대체합니다.

다음은 중요한 관련 구성요소입니다.

배지 판독기의 관련 구성요소

구성요소	설명
배지 번호	직원 배지 번호입니다.
시설 코드	조직을 식별하는 각 카드로 인코딩된 고유한 시설 또는 사이트 코드입니다.
HID(Human Interface Device)	USB를 통해 사용자 인터페이스 장치와 상호작용하기 위한 프로토콜입니다.
PACS(물리적 접근 제어 서비스)	권한 부여 및 인증 규칙을 설정하여 물리적 환경의 보안을 보호하는 데 사용되는 방법입니다.
배지 판독기 클라이언트	배지 판독기용 클라이언트입니다. 사용 가능한 플랫폼으로는 macOS 및 Linux가 있습니다.
배지 판독기 플러그인	Badge Reader Integration 플러그인(com.snc.badge_reader)은 추가 비용이 들지 않습니다.

배지 판독기 통합 모듈

배지 관리자는 여러 애플리케이션 모듈에 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.

모듈	설명
다운로드	시스템에 다운로드할 배지 판독기 통합 클라이언트입니다.
배지 판독기	배지 판독기 장치를 정의하고 활성화하기 위한 구성 모듈입니다.
배지 이벤트 처리기	배지 판독기 장치에서 배지를 스캔할 때 수행할 작업을 정의하는 구성 모듈입니다. 입력된 스크립트는 배지를 스캔할 때 실행되는 코드입니다. 이러한 기록은 일반적으로 애플리케이션 관련 배지 판독기 통합의 일부로 제공됩니다.
사용자 배지	사용자를 사용자 배지와 연결하기 위한 구성 모듈입니다. 구성을 위해서는 sys_user를 고유한 배지 번호 및 시설 코드와 연결해야 합니다.
배지 검사 로그	배지 판독기 오류 이벤트를 모니터링할 보기 전용 모듈입니다.
사용자 배지 구성	사용자 ID 및 배지 ID 매핑 정보가 검색되는 대상 테이블을 정의하기 위한 구성 모듈입니다.

배지 판독기 통합 보안

배지 판독기 통합 애플리케이션은 인증 메커니즘이 아닙니다. 사용자가 워크업 큐에 더 빠르고 더 효율적으로 체크인할 수 있는 방법입니다. 시설의 기존 보안 경계에서 사용하기 위한 것입니다. 이 애플리케이션은 해당 시설의 기존 액세스 제어 소프트웨어와 통합되지 않습니다.

배지 스캐너 통합 스캔 로그

배지 스캐너 통합 스캔 로그를 보고 오류를 수정하여 배지 판독기에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 배지 스캐너 통합 스캔 로그 보기 문서를 참조하십시오.

배지 판독기 통합 활성화

배지 sn_badge.badge_admin 역할이 있다면 Badge Reader Integration 플러그인 (com.snc.badge_reader)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_badge.badge_admin

이 태스크 정보
배지 판독기 통합 애플리케이션은 다른 애플리케이션(예: 워크업 경험)을 배지 판독기 하드웨어와 통합할 수 있게 해주는 프레임워크입니다. 관리자는 배지 스캐너를 워크업 위치에 연결하고 배지 ID 번호와 판독기가 매핑되는지 확인하여 배지 판독기 클라이언트와 통합을 구성하고 관리합니다.

개발자는 배지 스캔 프레임워크를 확장하여 배지 스캔 이벤트를 기반으로 다른 애플리케이션의 작업을 트리거할 수 있습니다. 배지 판독기 통합 애플리케이션은 커스터마이제이션이 필요하지 않지만 고유한 배지 시스템 하드웨어에 응답하도록 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.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

배지 판독기 통합과 함께 설치되는 구성요소

Badge Reader Integration 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
배지 관리자 [sn_badge.badge_admin]	배지 판독기 통합을 관리하는 데 사용됩니다.	없음

설치되는 테이블

테이블	설명
사용자 배지 [sn_badge_user_badge]	사용자를 배지 번호와 시설 코드에 연결하여 사용자 배지를 구성하는 데 사용되는 기록입니다.
배지 이벤트 핸들러 [sn_badge_event_handler]	배지 스캔 이벤트와 관련된 작업을 구성하는 데 사용되는 기록입니다. 배지 판독기에 매핑할 수 있는 이벤트 핸들러 스크립트를 저장합니다. 애플리케이션 파일 테이블을 확장합니다.
배지 검사 로그 [sn_badge_scan_log]	모든 배지 판독기 오류 이벤트를 로깅하는 데 사용되는 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.

설치되는 테이블

테이블	설명
배지 판독기 [sn_badge_badge_reader]	배지 판독기 장치를 구성하는 데 사용되는 기록입니다. 작업 테이블을 확장합니다.

워크업 경험 배지 판독기 통합 설정 및 구성

배지 판독기 통합을 설정하고 구성하면 현장 워크업 경험 사용자가 배지를 스캔하여 큐에 빠르게 체크인할 수 있습니다.

워크업 경험(com.snc.walkup) 및 Badge Reader Integration(com.snc.badge_reader) 플러그인이 활성화되어 있어야 통합을 설정하고 구성할 수 있습니다. 활성화와 관련된 자세한 내용은 워크업 경험 활성화 및 배지 판독기 통합 활성화를 참조하십시오.

배지 판독기 통합은 조건부 플러그인을 통해 워크업 경험로 자동 활성화됩니다.

배지 판독기 통합을 활성화하면 클라이언트 실행 파일이 제공되고, 해당 파일이 적절한 컴퓨터에 설치되면 HID Omnikey 5427ck USB 배지 판독기 하드웨어 및 배지 판독기 통합 애플리케이션 REST API와 통합됩니다. 배지 판독기 통합 모듈에는 Linux 또는 OSX 운영 체제에 클라이언트를 다운로드하는 링크가 포함되어 있습니다.

배지 판독기를 통합하려면 HID Omnikey 5427ck USB 배지 판독기 하드웨어를 현장 워크업 경험 위치의 클라이언트 컴퓨터에 연결해야 합니다. 이 컴퓨터에 배지 판독기 클라이언트 실행 파일을 다운로드하고 설치하면 배지 판독기 하드웨어와 통합할 수 있습니다.

설정 및 구성에는 다음과 같은 스테이지가 수반됩니다.

- 클라이언트 소프트웨어: 클라이언트 실행 파일을 다운로드하고 시스템에 설치합니다.
- 배지 판독기 장치: 배지 판독기 장치를 구성하고 수동으로 또는 자동 프로세스를 통해 등록합니다.
- 승인: 수신 장치 활성화 승인을 요청합니다.
- 워크업 경험 애플리케이션: 배지 판독기 장치와 통합되도록 워크업 경험를 구성합니다.

배지 판독기 통합 이벤트 핸들러 생성 또는 수정

배지 스캔 이벤트와 관련된 작업을 구성하고 배지가 스캔되면 실행할 코드를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_badge.badge_admin

이 태스크 정보

배지 이벤트 핸들러 모듈을 사용하면 배지 이벤트 핸들러를 여러 배지 판독기에 매핑할 수 있습니다. 예를 들어, 캘리포니아주 샌디에이고 위치에 배지 판독기가 있고, 캘리포니아주 산타클라라 위치에 또 다른 배지 판독기가 있을 수 있습니다. 이러한 배지 판독기는 모두 동일한 워크업 배지 판독기 이벤트에 매핑될 수 있습니다.

배지 이벤트 핸들러 기록은 워크업 경험 애플리케이션 관련 배지 판독기 통합의 일부로 제공됩니다.

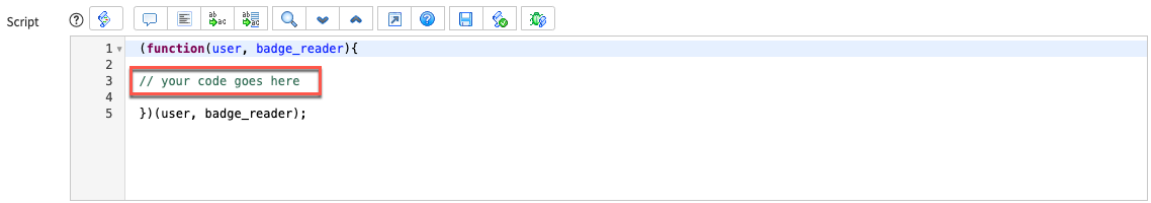
주:

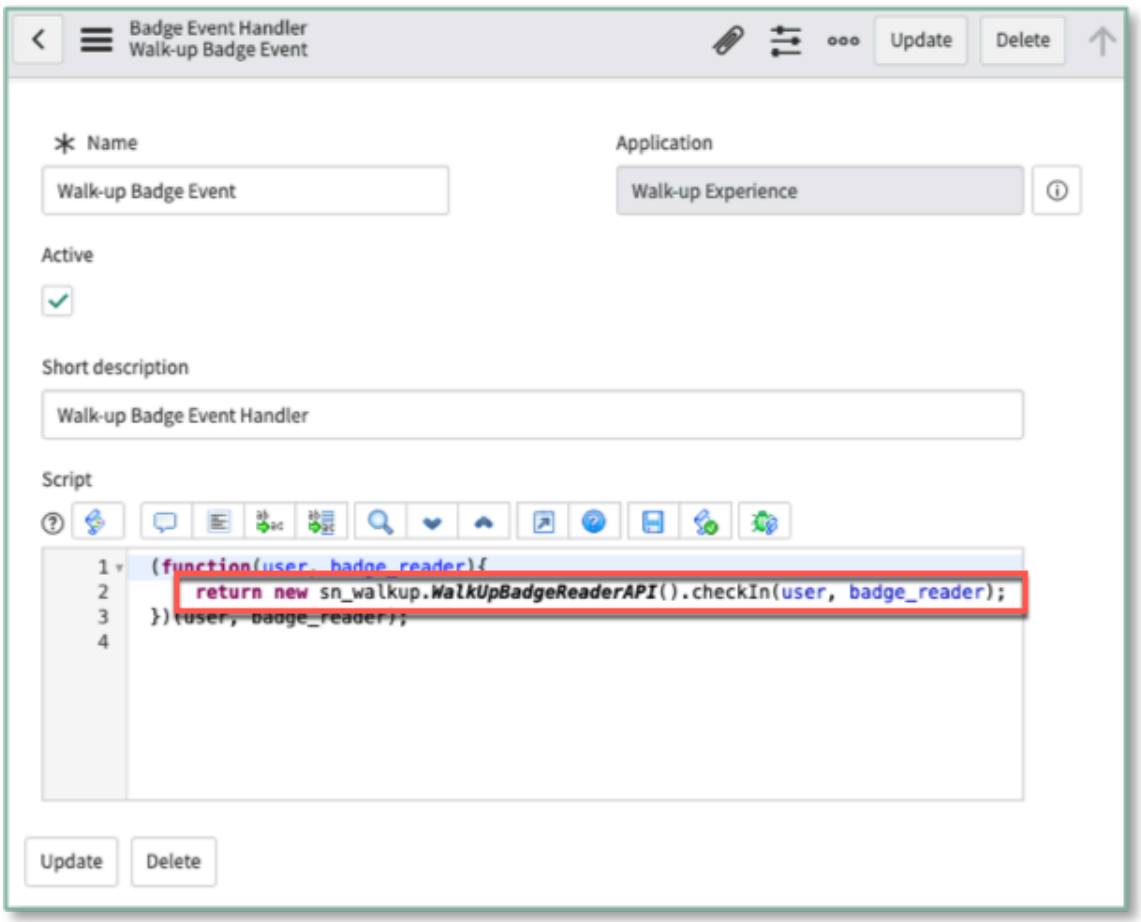
배지 이벤트 핸들러 양식의 스크립트 필드에 입력된 코드는 BadgeScanProcessor의 GlideScopedEvaluator를 사용하여 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 배지 판독기 통합 〉 배지 이벤트 핸들러로 이동합니다.
   배지 이벤트 핸들러 목록이 나타나고 기존 배지 이벤트 핸들러가 표시됩니다.
2. 기존 배지 이벤트 핸들러를 수정하려면 이름을 클릭합니다.
   그렇지 않고 새 배지 이벤트 핸들러를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 배지 이벤트 핸들러의 이름을 입력합니다.
   예를 들어, `### ## ###`라고 입력합니다.
4. 원하는 경우 짧은 설명 필드에 상세 정보를 입력합니다.
5. 스크립트 필드의 `// your code goes here` 뒤에 코드를 입력합니다.





주:
스크립트 필드에 워크업 경험 애플리케이션을 지정하는 코드를 입력하고 기록을 저장하거나 제출할 때까지 애플리케이션 필드가 전역으로 설정됩니다.

6. 제출을 클릭하여 기록을 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.

배지 판독기 클라이언트를 사용하여 배지 판독기 장치 정의 및 등록

배지 판독기 클라이언트를 사용하여 시스템에서 등록할 배지 판독기 장치를 만듭니다. 배지 판독기를 등록하면 워크업 경험 현장 큐에서 해당 배지 판독기가 작동합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_badge.badge_admin

이 태스크 정보

배지 판독기 장치를 등록하는 방법은 두 가지가 있습니다.

- 배지 판독기 클라이언트를 통한 자동 방식. 배지 판독기와 통합하려면 사용자 지정 배지 판독기 클라이언트 소프트웨어를 만들어야 합니다.
- Now Platform#을 통한 수동 방식. 이 절차에 대한 자세한 내용은 수동으로 배지 판독기 장치 정의 및 등록을 참조하십시오.

배지 판독기 클라이언트 자동 등록 방법은 초기 배지 판독기 기록을 만듭니다. 이 방법은 클라이언트 실행 파일을 사용하여 배지가 스캔되면 배지 판독기 장치 일련 번호를 사용하여 기록의 장치 식별자 필드를 자동으로 채웁니다.

장치 식별자 필드가 자동으로 채워지면 배지 판독기 기록에 추가할 배지 판독기 장치 일련 번호를 찾는 시간을 절약할 수 있습니다.

배지 판독기 클라이언트 지원을 받아 배지 판독기 장치를 등록하려면 먼저 배지 스캔 등록을 사용하고 배지 액세스 토큰을 사용하지 않도록 시스템 속성을 구성해야 합니다. 다음 시스템 속성을 구성해야 합니다.

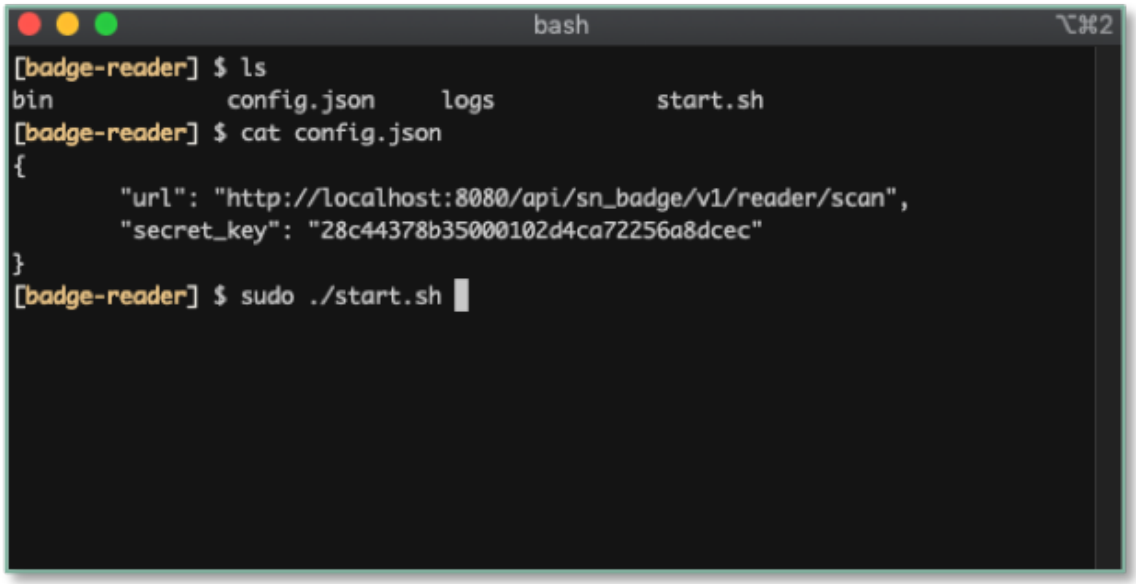
- **sn_badge.enable_scan_registration**: 기본적으로 사용하지 않도록 설정됩니다. 이 속성을 **True**로 설정하면 n_badge.badge_admin이 배지를 스캔하여 배지 판독기 장치를 빠르게 등록할 수 있습니다.
- **sn_badge.disable_access_token**: 기본적으로 사용하도록 설정됩니다. 이 속성은 배지 판독기 통합 API에 대한 액세스 토큰 요구사항을 사용하지 않도록 설정합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성으로 이동합니다.
2. **sn_badge**를 입력하여 속성의 ##을 기준으로 검색합니다.
3. **sn_badge.enable_scan_registration**을 클릭하여 시스템 속성 기록을 엽니다.
   이 속성은 기본적으로 **False**로 설정되어 있습니다.
4. 속성 값 필드를 **True**로 변경하고 업데이트를 클릭합니다.
5. **sn_badge.disable_access_token**을 클릭하여 시스템 속성 기록을 엽니다.
   이 속성은 기본적으로 **False**로 설정되어 있습니다.
6. 속성 값 필드를 **True**로 변경하고 업데이트를 클릭합니다.
7. 다운로드한 배지 판독기 클라이언트 파일로 이동하여 client.json을 구성합니다.
8. client.json 파일을 찾아 클릭합니다.

> **주:**
> sudo로 클라이언트를 시작하여 USB 포트에 액세스를 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.



스캔 등록을 사용할 때는 URL만 필요합니다. 비밀 키 필드는 배지 판독기 기록이 만들어질 때 생성됩니다.

9. 새로 만든 기록을 보려면 배지 판독기 통합 〉 배지 판독기로 이동합니다.
10. 이름 필드에 배지 판독기의 이름을 입력합니다.
예를 들어, B# ## ### ## ###라고 입력합니다.

> **주:**
> 상태 필드는 읽기 전용이며 새 배지 판독기를 구성할 때 신규로 표시됩니다. 배지 판독기의 활성화가 승인되면 활성화됨으로 표시됩니다. 배지 판독기가 비활성화되면 비활성화됨으로 표시됩니다.

11. 검색 목록 아이콘을 사용하여 배지 이벤트 핸들러를 지정합니다.

> **주:**
> 선택할 수 있는 배지 이벤트 핸들러가 없는 경우에는 새 배지 이벤트 핸들러 기록을 만듭니다. 이 프로세스에 대한 자세한 내용은 배지 판독기 통합 이벤트 핸들러 생성 또는 수정을 참조하십시오.

12. 장치 식별자와 비밀 키 필드가 채워졌는지 확인합니다.
장치 식별자는 배지 판독기 하드웨어를 고유하게 식별합니다. 클라이언트는 기본적으로 배지 판독기 장치 일련 번호를 사용합니다. 입력한 값은 클라이언트 소프트웨어 애플리케이션에서 받은 장치 일련 번호와 일치해야 합니다.
13. 원하는 경우 짧은 설명 및 위치 양식 필드(선택 사항)를 채웁니다.
14. 제출을 선택하여 배지 판독기를 등록합니다.

수동으로 배지 판독기 장치 정의 및 등록

시스템에서 등록할 배지 판독기 장치를 수동으로 만듭니다. 배지 판독기를 등록하면 워크업 경험 현장 큐에서 해당 배지 판독기가 작동합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_badge.badge_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

배지 판독기 장치를 정의하고 등록하는 방법은 두 가지가 있습니다.

- Now Platform#을 통한 수동 방식.
- 배지 판독기 클라이언트를 통한 자동 방식. 이 절차에 대한 자세한 내용은 배지 판독기 클라이언트를 사용하여 배지 판독기 장치 정의 및 등록을 참조하십시오.

프로시저

1. 배지 판독기 장치를 수동으로 등록하려면 배지 판독기 통합 〉 배지 판독기로 이동하십시오.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 배지 판독기의 이름을 입력합니다.
   예를 들어, B# ## ### ## ###라고 입력합니다.

   주:
   상태 필드는 읽기 전용입니다. 새 배지 판독기를 구성할 때 이 필드는 신규로 설정됩니다. 배지 판독기의 활성화가 승인되면 활성화됨 상태가 됩니다. 배지 판독기가 비활성화되면 비활성화됨으로 설정됩니다.

4. 배지 이벤트 핸들러를 선택합니다.

   주:
   선택할 수 있는 배지 이벤트 핸들러가 없는 경우에는 새 배지 이벤트 핸들러 기록을 만듭니다. 이 프로세스에 대한 자세한 내용은 배지 판독기 통합 이벤트 핸들러 생성 또는 수정을 참조하십시오.

5. 장치 식별자를 지정합니다.
   장치 식별자는 배지 판독기 하드웨어를 고유하게 식별합니다. 클라이언트는 기본적으로 배지 판독기 장치 일련 번호를 사용합니다. 입력한 값은 클라이언트 소프트웨어 애플리케이션에서 받은 장치 일련 번호와 일치해야 합니다.

   주:
   비밀 키 필드는 배지 판독기 기록이 만들어질 때 자동으로 채워집니다.

6. 사용자 배지 구성을 선택합니다.
   배지 판독기는 요청자가 배지를 스캔하여 위치에 체크인할 때 이 매핑 구성을 사용하여 배지 ID에서 사용자 ID를 검색합니다.

   주:
   기본적으로 사용자 배지 구성을 선택할 수 있습니다. 새 사용자 배지 구성 정의에 대한 자세한 내용은 사용자 배지 구성 정의 문서를 참조하십시오.

7. 옵션: 원하는 경우 짧은 설명 및 위치 양식 필드(선택 사항)에 내용을 입력합니다.
8. 제출을 선택하여 배지 판독기를 등록합니다.

사용자 배지 구성 정의

사용자 ID 및 배지 ID 매핑 정보가 검색되는 대상 테이블을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: badge_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 ID 및 배지 ID 매핑 구성은 요청자가 배지를 배지 판독기로 스캔하여 위치에 체크인할 때 배지 ID에서 사용자의 사용자 ID를 검색하는 데 사용됩니다. 매핑에 대해 여러 구성을 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 배지 판독기 통합 〉 사용자 배지 구성으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사용자 배지 구성 양식

필드	설명
이름	구성의 이름입니다.
테이블 이름	사용자 ID 및 배지 ID에 대한 매핑 정보가 있는 테이블입니다. 목록에서 이 테이블을 선택합니다.
사용자 필드	요청자의 사용자 ID입니다.
배지 필드	사용자 배지가 연결되는 엔터티입니다. 목록에서 이 엔터티를 선택합니다.
시설 코드 필드	각 카드로 인코딩된 고유한 시설 또는 사이트 코드입니다. 코드는 조직을 식별합니다.
활성	구성을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션은 기본적으로 선택됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과

매핑 구성이 생성됩니다. 배지 판독기 양식에서 이 매핑 구성을 선택하여 이 매핑 구성을 기반으로 배지 ID에서 사용자 ID를 검색할 수 있습니다.

배지 판독기 장치에 대한 활성화 승인 요청

배지 판독기 장치에 대한 활성화 승인을 요청합니다. 배지 판독기 통합은 배지 판독기가 활성화될 때까지 이벤트 핸들러를 트리거하지 않습니다. 배지 판독기 장치 승인 및 활성화는 itil 역할을 가진 사용자가 수행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_badge.badge_admin

이 태스크 정보

활성화 승인을 요청할 때 배지 판독기 기록을 통해 장치 등록 워크플로우를 시작합니다. 활성화 요청은 배지 판독기 승인자 그룹으로 라우팅됩니다. 시스템을 승인하려면 itil 역할이 필요합니다. itil 역할을 가진 사용자가 배지 판독기 승인자 그룹에 추가되었는지 확인합니다.

승인 그룹에 사용자가 없는 경우 워크플로우는 승인 그룹 요구사항을 통과하고 배지 판독기를 활성화합니다. 승인, 그룹 및 그룹에 사용자를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 승인 Creating groups 및 Add a user to a group 문서를 참조하십시오.

주:
배지 판독기 장치가 활성화된 경우 배지 판독기 기록 필수 필드는 읽기 전용입니다. 배지 판독기 기록의 활성 필드를 선택 해제하여 배지 판독기 장치를 비활성화할 수 있습니다. 배지 판독기를 다시 활성화하려면 승인 프로세스를 다시 반복해야 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. 모두 〉 배지 판독기 통합 〉 배지 판독기로 이동합니다.
2. 활성화할 배지 판독기 이름을 선택합니다.
   배지 판독기 기록이 열립니다.
3. 모든 필수 양식 필드가 채워졌는지 확인합니다.
   포함되는 필드는 이름, 배지 이벤트 핸들러, 장치 식별자 및 비밀 키 필드입니다. 배지 판독기 양식 필드 채우기와 관련된 정보는 배지 판독기 클라이언트를 사용하여 배지 판독기 장치 정의 및 등록 또는 수동으로 배지 판독기 장치 정의 및 등록을 참조하십시오.
4. 활성화 승인 워크플로우를 시작하려면 활성화 요청을 선택합니다.
   이 요청은 배지 판독기 승인자 그룹에서 itil 역할을 가진 사용자가 승인합니다. 배지 판독기 승인자 그룹이 없거나 그룹이 비어 있는 경우 sn_badge.badge_admin 역할을 가진 사용자가 활성화를 요청하면 배지 판독기가 활성화됩니다.

배지 판독기 통합용 워크업 경험 구성

배지 판독기 장치를 현장 워크업 경험 큐와 연결합니다. 한 워크업 위치에 배지 판독기 장치 여러 개를 연결할 수 있지만 개별 배지 판독기 장치는 하나의 워크업 위치에만 매핑됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_walkup.walkup_manager

이 태스크 정보

- 이 워크업 경험 애플리케이션을 사용하려면 기능 통합을 위해 배지 판독기 장치가 워크업 위치에 매핑되어야 합니다.
- 워크업 경험 관리자는 워크업 위치 큐(wu_location_queue) 테이블의 위치 큐 배지 판독기 관련 목록을 사용하여 워크업 위치에 배지 판독기 통합을 구성할 수 있습니다.
- 하나 이상의 배지 판독기가 활성화되어 있고 워크업 위치와 통합될 수 있어야 합니다. 사용할 배지 판독기가 활성화되지 않은 경우 배지 판독기 장치에 대한 활성화 승인 요청을 참조하십시오.
- 각 배지 판독기마다 체크인 이유를 정의할 수 있습니다. 요청자가 해당 배지 판독기를 사용하여 위치에서 체크인하면 체크인에 관련된 체크인 사유가 자동으로 채워집니다. 배지 판독기와 관련된 체크인 사유가 없으면 체크인에 대해 위치 사유가 고려됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 워크업 경험 〉 관리 〉 워크업 위치로 이동합니다.
2. 배지 판독기 장치와 연결할 워크업 위치 큐의 이름을 클릭합니다.
3. 위치 큐 배지 판독기 관련 링크를 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

위치 큐 배지 판독기 양식

필드	설명
배지 판독기	위치와 연결하려는 배지 판독기입니다.
위치 큐	배지 판독기와 연결된 위치입니다.
체크 인 이유	배지 판독기로 연결하려는 체크인 이유입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
체크 인 이유 설명	배지 판독기로 연결하려는 체크인 이유에 대한 설명입니다.

6. 제출을 선택합니다.

결과
여러 배지 판독기를 워크업 위치와 통합할 수 있습니다.

배지 판독기 통합 사용자 지정

배지 판독기 통합에는 스크립팅된 여러 확장점이 포함되어 있으므로 해당 기능과 함께 설치되는 스크립트 포함을 사용자 지정할 수 있습니다.

기본 배지 판독기 통합 스크립트 포함은 읽기 전용입니다. 기능의 모양과 느낌을 수정하려는 고객은 스크립팅된 확장점을 사용하는 여러 스크립트 포함을 변경할 수 있습니다.

스크립트 포함 코드를 수정하는 기능이 유용한 다양한 시나리오가 있습니다. 예를 들어 이미 데이터 모델을 사용하여 배지 번호를 저장하는 경우 배지 판독기 통합 애플리케이션 사용자 배지 (sn_badge_user_badge) 테이블을 사용하여 배지 번호를 저장하지 않는 것이 좋습니다. 대신 데이터 모델을 지원하는 `sn_badge.BadgeReader`에 대한 확장 구현을 만들 수 있습니다.

배지 스캔에서 수신되는 데이터 형식 또는 데이터를 구문 분석하는 방법을 사용자 지정할 수 있습니다. 데이터 모델을 지원하는 `sn_badge.BadgeReaderParser`에 대한 확장 구현을 만들 수 있습니다.

다음 코드는 배지 판독기 통합 애플리케이션에서 스크립팅된 확장점을 사용하여 변경할 수 있습니다.

스크립팅된 확장점	설명
BadgeReader API 이름: `sn_badge.BadgeReader`	BadgeReaderImpl 스크립트 포함에 사용되는 확장점입니다. 장치 식별자로 배지 판독기를 찾으려면 이 스크립트를 사용합니다.
BadgeReaderParser API 이름: `sn_badge.BadgeReaderParser`	BadgeReaderParserImpl 스크립트 포함에 사용되는 확장점입니다. API에서 카드 데이터 문자열을 구문 분석하는 데 사용합니다.
BadgeReaderUser API 이름: `sn_badge.BadgeReaderUser`	BadgeReaderUserImpl 스크립트 포함에 사용되는 확장점입니다. 배지 번호 및 시설 코드에서 sys_user를 찾으려면 이 스크립트를 사용합니다. **주:** 배지 번호를 저장할 데이터 모델이 이미 있는 경우 데이터 모델을 지원하도록 배지 판독기 통합 애플리케이션 코드를 재정의하는 데 사용되는 스크립트입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 확장점	설명
BadgeReaderScanProcessor API 이름: `sn_badge.BadgeReaderScanProcessor`	BadgeReaderScanProcessor 스크립트 포함에 사용되는 확장점입니다. 배지 스캔 이벤트를 관리하려면 이 측면을 사용합니다.

스크립팅된 확장점과 이를 만들고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 및 스크립팅된 확장점 생성 및 추가를 참조하십시오.

워크업 경험의 셀프 서비스 온라인 체크인 사용

애플리케이션 네비게이터의 셀프 서비스에 있는 워크업 경험 온라인 워크업 체크인 모듈을 표시하거나 숨깁니다. 기본 플랫폼 메뉴나 모듈 사용 프로세스를 이용해 모듈을 활성화 또는 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_walkup.walkup_admin 또는 admin

이 태스크 정보

워크업 경험 온라인 워크업 체크인 모듈은 기본적으로 비활성화(숨김) 상태이며, 활성화해야 셀프 서비스 메뉴에 표시됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 애플리케이션 메뉴로 이동합니다.
2. 조건 이동 경로에서 모두를 선택해 활성 및 비활성 애플리케이션 메뉴를 모두 표시합니다.
   이 작업은 기본 필터 조건을 제거합니다.
3. 셀프 서비스 애플리케이션 메뉴에서 제목으로 검색합니다.
   검색하면 itil_self_service와 mobile_self_service 메뉴 애플리케이션이 나타납니다. 각 메뉴 애플리케이션의 워크업 체크인 모듈을 활성화(표시)할 수 있습니다.
4. 이름: **itil_self_service**인 셀프 서비스 메뉴 애플리케이션을 클릭합니다.
   애플리케이션 메뉴 셀프 서비스 기록이 열리고 애플리케이션 네비게이터에 나타나는 모듈이 모듈 관련 목록에 표시됩니다.
5. 워크업 체크인 모듈을 제목으로 검색합니다.
6. 워크업 체크인을 클릭합니다.
   워크업 체크인 모듈 기록이 열립니다.
7. 가시성 탭에서 활성을 클릭해 워크업 체크인 모듈을 활성화합니다.
   모듈의 경우 활성은 **true**입니다. 애플리케이션 메뉴 셀프 서비스 모듈 관련 목록에서 모듈을 활성화할 수도 있습니다.
   a. 모듈 관련 목록의 워크업 체크인 모듈 이름 옆에 있는 활성 필드를 두 번 클릭합니다.
   b. 활성을 **True**(표시) 또는 **False**(숨김)로 설정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.
   애플리케이션 메뉴나 모듈을 변경하면 애플리케이션 네비게이터가 자동으로 갱신되어 변경 내용이 표시됩니다.
9. 워크업 체크인 모듈을 활성화해 모바일 애플리케이션에서 셀프 서비스를 표시하고 싶다면, 모바일 모듈 관련 목록에서 워크업 체크인을 클릭합니다.
10. 활성 필드를 클릭해 모바일 장치에 모듈을 활성화합니다.
11. 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.

워크업 경험 온라인 체크인 아이콘이 서비스 포털에 표시되도록 구성

요청자는 서비스 포털을 통해 워크업 위치에 온라인으로 체크인할 수 있습니다. 서비스 포털 홈페이지를 편집해 일반 IT 도움말 보기 지원 아이콘 링크를 워크업 경험 온라인 체크인 지원 아이콘 링크로 교체할 수 있습니다.

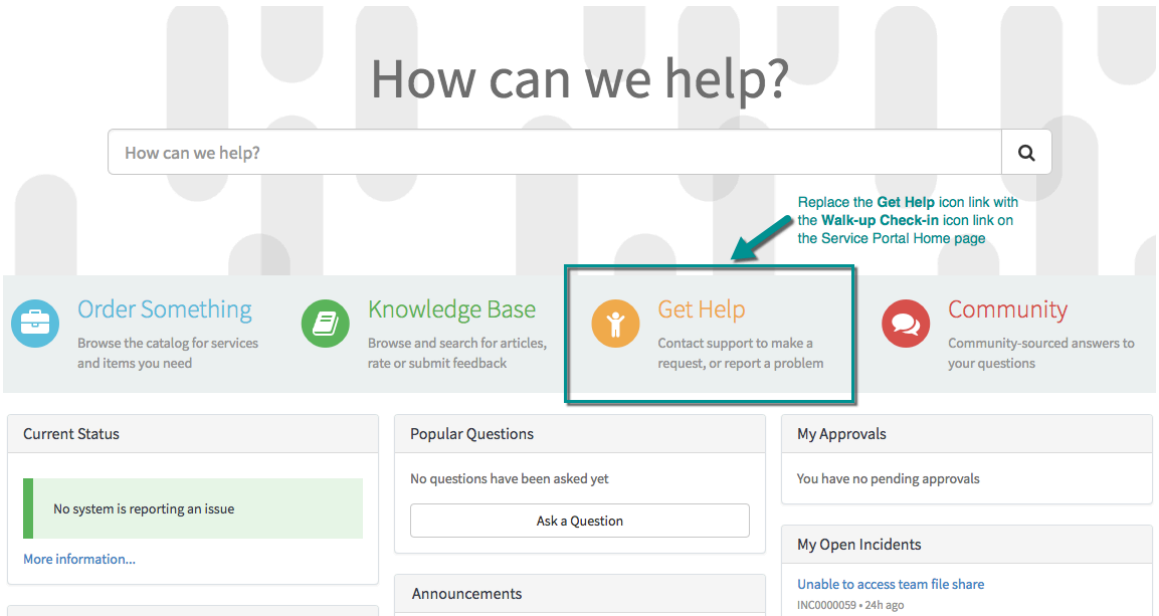
시작하기 전에

엔터프라이즈 서비스 관리용 서비스 포털(com.glide.service-portal.esm)을 활성화해야 합니다.
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보

서비스 포털 홈페이지에서 도움말 보기 아이콘 링크를 워크업 체크인 아이콘 링크로 교체하려면, 서비스 포털 디자이너에 액세스해야 합니다. 도움말 보기 아이콘 링크를 유지하려면, 새 컨테이너를 서비스 포털의 워크업 체크인 아이콘 링크에 추가합니다.

도움말 보기 아이콘 링크가 있는 서비스 포털 홈페이지



프로시저

1. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성으로 이동합니다.
2. 구성 페이지에서 디자이너 타일을 클릭합니다.
3. 편집할 서비스 포털 인덱스 페이지를 선택합니다.
4. 편집 모드에 있는지 확인합니다. 서비스 포털 디자이너 배너에서 편집이 활성 상태로 강조되어야 합니다.
   편집 모드에서는 아이콘 링크 배치 현장에 따라, 워크업 체크인 아이콘 링크의 새 컨테이너를 추가하거나 기존 컨테이너를 편집할 수 있습니다.
5. 기존 컨테이너를 편집하려면 도움말 보기 아이콘 링크 컨테이너를 선택합니다.
6. 오른쪽 위에 있는 편집 아이콘을 누릅니다.
7. 다음 데이터 및 프레젠테이션 정보를 이용해 양식 필드를 편집합니다.

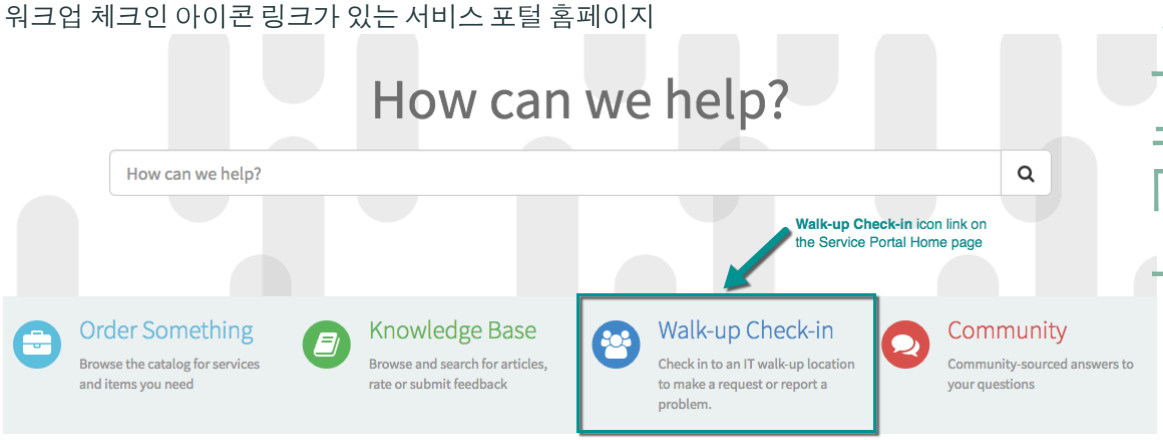
필드	구성 입력
데이터	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 입력
유형	페이지를 선택해 walkup_online_checkin 페이지를 아이콘 링크의 위젯에 포함합니다.
페이지	**walkup_online_checkin**을 선택합니다.
프레젠테이션	
제목	### ###을 입력합니다.
짧은 설명	표시할 아이콘 링크 관련 설명을 입력합니다(예: ## ## ## ### ## IT ### ### ### #######).
부트스트랩 색상	기본값을 선택합니다.
부트스트랩 클래스 이름	클래스 이름을 입력하거나 아무것도 입력하지 않습니다.
글리프	글리프를 선택합니다. 필드를 무시하고 싶다면 빈 글리프를 선택합니다.
템플릿	원 아이콘을 선택합니다.

8. 저장을 클릭합니다.
   서비스 포털 홈페이지가 편집 모드로 열립니다. 온라인 워크업 체크인 아이콘 링크가 선택한 글리프 이미지 및 설명과 함께 이전 도움말 보기 아이콘 링크 자리에 표시됩니다.

워크업 체크인 아이콘 링크가 있는 서비스 포털 홈페이지



9. 서비스 포털 〉 서비스 포털 홈으로 이동해, 새로 만든 워크업 체크인 아이콘 링크를 확인하고 테스트합니다.
10. 워크업 체크인 아이콘 링크를 새 컨테이너에 추가하려면 서비스 포털 디자이너를 사용하여 페이지 생성 및 편집 을 참조하십시오.
11. 위의 양식 구성 입력 설명에 나온 것과 같은 데이터와 프레젠테이션을 이용해 컨테이너 양식 필드를 편집하고, 나머지 관련 단계를 수행합니다.

직원 센터를 통해 워크업 경험 방문 계획

워크업 라운지 또는 지원 라운지 워크업 경험 직원 센터를 방문하는 약속을 하나 또는 여러 개 예약합니다. 원격 도움말을 볼 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 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.

이 태스크 정보
직원 센터 포털을 사용하면 사용자가 디지털 워크플로우를 사용하여 IT, HR, Workplace, 법무 및 구매와 같은 부서 간에 서비스 솔루션을 쉽게 확장할 수 있습니다. 이 통합 포털은 기본 서비스를 제공할 뿐만 아니라 커뮤니케이션, 참여 및 콘텐츠 경험을 위한 플랫폼을 제공합니다. 자세한 내용은 직원 센터 를 참조하십시오.

- 직원 센터를 사용하여 워크업 약속을 예약하고 새 하드웨어 요청, 소프트웨어 업데이트 또는 시스템 업그레이드 같은 지원을 받을 수 있습니다.
- 약속을 만들거나, 다음 약속을 요청하거나, 예정된 약속을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 브라우저에서 직원 센터 서비스 포털을 시작합니다.
2. 포털 홈페이지에서 메가 메뉴의 **IT** 주제를 선택합니다.
3. 워크업: 방문 계획 링크를 선택합니다.
   또는 내 활성 항목 위젯 아래에서 워크업 방문을 선택합니다.
4. 워크업 체크인 페이지에서 큐에 합류하거나 향후 약속을 예약합니다.
5. 약속 예약 탭을 선택합니다.
6. 방문 이유를 선택합니다.
7. 달력 아이콘( ) 을 클릭하고 사용 가능한 시간 슬롯을 선택합니다.
8. 약속 유형을 선택합니다.

   주:
   위치에서 직접 약속과 원격 약속을 모두 허용하는 경우에만 약속 유형을 선택할 수 있습니다.

9. 약속 예약을 선택합니다.

   주:

   선택한 위치에 따라 여러 약속을 예약할 수도 있습니다. 최대 약속 예약 한도에 도달하면 메시지가 표시됩니다.

결과
성공 메시지가 표시됩니다. 약속 상세 정보는 예정된 약속 섹션 아래에 표시됩니다.

직원 센터 홈페이지의 내 활성 항목 위젯 아래에서 예정된 약속을 확인할 수도 있습니다.

워크업 경험 큐 및 상호작용 관리

워크업 경험 매니저와 에이전트는 워크업 위치 큐와 상호작용 요구의 모든 측면을 효율적으로 관리할 수 있습니다. 에이전트는 할당된 워크업 위치, 상호작용, 워크업 요청 처리에 사용한 관련 재고 보관실을 확인할 수 있습니다.

워크업 경험는 에이전트가 워크업 큐를 구성하고 관리하는 데 도움을 줍니다.

에이전트는 주로 요청을 관리하기 위해 에이전트 작업 공간에 액세스합니다. 에이전트 작업 공간를 사용하여 에이전트는 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

- 개인 받은 편지함에 액세스해 워크업 서비스 채널을 비롯한 다양한 서비스 채널에서 할당된 작업을 확인합니다.
- 워크업 상호작용 큐에서 수신함으로 자동 푸시된 할당을 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.

- 동시 또는 다수의 상호작용에서 작업을 진행합니다.
- 인시던트나 요청에 대한 상호작용 수준을 올립니다.
- 큐 목록 전체에서, 그리고 목록 상단에서 큐에 있는 요청자를 가져와 언제든 작업을 수행합니다.
- 에이전트 지원을 이용해 수행 속도를 개선합니다.

에이전트 작업 공간를 이용할 때 에이전트는 일반적으로 상호작용을 선착순으로 수행합니다. 상호작용이 개별 워크업 받은 편지함에 푸시되기 때문입니다. 상호작용은 고급 작업 할당 기능의 할당 규칙 구성에 따라 워크업 에이전트 수신함으로 배포됩니다.

워크업 위치에서 문제가 해결되지 않는다면, 에이전트는 에이전트 작업 공간에서 문제를 바로 열면 됩니다. 또한 워크업 위치 재고 보관실에서 자산을 이용할 수 없다면, 서비스 카탈로그에서 하드웨어나 소프트웨어 요청을 바로 생성할 수도 있습니다.

워크업 경험의 애플리케이션 네비게이터에는 에이전트 모듈이 있는데, 여기서는 워크업 위치를 지원하는 에이전트가 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 에이전트 작업 공간에 바로 연결된 개인 워크업 받은 편지함에 액세스합니다.
- 할당된 워크업 상호작용을 확인합니다.
- 필요하다면 워크업 상호작용을 다시 할당하고 수정합니다.
- 예약된 모든 약속과 향후 약속을 확인합니다.
- 워크업 큐 위치를 확인합니다.
- 사용 가능한 자산을 확인하고 위치 재고 보관실에서 요청을 수행합니다.
- 필요한 경우 인시던트와 요청을 생성합니다.
- 필요한 경우 워크업 상호작용을 다른 에이전트 또는 큐 위치로 전송합니다.

다음 애플리케이션은 워크업 경험 탐색 바의 에이전트 모듈에 있으며 에이전트 작업 공간 워크업 경험 인터페이스에서 확인할 수도 있습니다.

워크업 경험 에이전트 애플리케이션

UI 뷰 및 애플리케이션	설명
플랫폼: 내 워크업 수신함 에이전트 작업 공간: 받은 편지함	에이전트 작업 공간의 할당받은 워크업 상호작용입니다. 상호작용은 고급 작업 할당 기능의 할당 규칙 구성에 따라 수신함으로 푸시됩니다.
플랫폼: 내 워크업 재고 보관실 에이전트 작업 공간: 내 재고 보관실	지원하는 워크업 큐 위치와 관련된 재고 보관실과 자산입니다.
플랫폼: 내 워크업 위치 에이전트 작업 공간: 워크업 위치	할당받은 워크업 위치입니다.

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

워크업 경험 에이전트 애플리케이션

UI 뷰 및 애플리케이션	설명
플랫폼 및 에이전트 작업 공간: 할당받은 워크업	해결 또는 수행을 위해 할당받은 워크업 상호작용입니다. 이러한 상호작용은 진행 중 상태가 됩니다.
플랫폼 및 에이전트 작업 공간: 오픈 - 미할당	위치에 대해 열려 있거나 할당되지 않은 모든 워크업 상호작용 목록입니다. 이러한 상호작용은 신규, 큐에 대기 중 또는 진행 중 상태가 됩니다.
플랫폼 및 에이전트 작업 공간: 종결 워크업	모든 종결 워크업 상호작용입니다. 종결 상호작용은 완료 종결 또는 중단 종결 상태가 됩니다.
플랫폼: 예약된 약속 에이전트 작업 공간: 약속	워크업 위치에 예약된 모든 예정된 약속입니다.

에이전트 작업 공간 및 고급 작업 할당에 대한 자세한 내용은 에이전트 작업 공간 및 고급 작업 할당을 참조하십시오.

워크업 경험 수신함 보기

에이전트 작업 공간 기능 인터페이스를 이용해, 자동 할당된 워크업 경험 상호작용의 개인 수신함을 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보

에이전트는 두 가지 방법으로 워크업 받은 편지함을 볼 수 있습니다. 에이전트는 주로 에이전트 작업 공간에 액세스해 수신함을 포함하여 워크업 경험 관련 정보 일체를 이용합니다. 하지만 애플리케이션 네비게이터의 워크업 경험 또는 왼쪽 탐색 바에 액세스해 에이전트 작업 공간의 받은 편지함을 연결하고 확인할 수도 있습니다.

프로시저

1. 에이전트 작업 공간로 워크업 수신함을 확인하려면 **Workspace Experience** 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
   에이전트 작업 공간 홈페이지가 열리면 사용자 이름이 표시됩니다.
2. 인터페이스의 왼쪽 탐색 바에서 수신함을 클릭합니다.
   자동으로 푸시된 상호작용 할당은 고급 작업 할당 기능의 에이전트 일정 및 할당 규칙 구성을 바탕으로 수신함에 표시됩니다. 에이전트는 수신함의 상태를 상호작용 가능, 자리 비움, 오프라인으로 설정할 수 있습니다.
3. 애플리케이션 네비게이터로 워크업 수신함을 보려면 워크업 경험 〉 기술 지원 담당자 〉 내 워크업 수신함으로 이동합니다.
   사용자는 에이전트 작업 공간의 개인 수신함과 직접 연결됩니다. 자동으로 푸시된 상호작용 할당은 고급 작업 할당 기능의 에이전트 일정 및 할당 규칙 구성을 바탕으로 수신함에 표시됩니다.

관련 정보

자동으로 할당된 워크업 경험 상호작용 관리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 워크업 경험 위치 보기

워크업 경험 에이전트는 지원하도록 할당된 워크업 큐 목록을 확인할 수 있습니다. 위치 큐는 에이전트가 큐를 효과적으로 운용하는 데 필요한 모든 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보
에이전트는 다음과 같은 방법으로 관련 워크업 위치 재고 보관실을 볼 수 있습니다.

- 에이전트 작업 공간를 통해
- 탐색 메뉴를 통해

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 탐색 메뉴에서 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 워크업에서 워크업 위치를 선택합니다.
4. 큐 이름을 선택하면 위치 관련 정보(상호작용, 약속, 방문 이유 등)를 확인할 수 있습니다.
5. 또는 탐색 메뉴를 통해 워크업 위치를 보려면 워크업 경험 〉 에이전트 〉 내 워크업 위치로 이동합니다.
6. 목록에서 위치를 선택하면 관련 정보(상호작용, 약속, 방문 이유 등)를 확인할 수 있습니다. 큐에 연결된 게스트가 없는 보류 중인 상호작용이 있는 경우 모두 중단을 선택하여 상호작용을 취소합니다.

자동으로 할당된 워크업 경험 상호작용 관리

워크업 경험 위치를 지원하는 에이전트는 에이전트 작업 공간 수신함에 자동으로 표시된 상호작용을 보고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보
워크업 경험 상호작용은 고급 작업 할당 기능의 에이전트 일정 및 할당 규칙 구성에 따라 에이전트 작업 공간의 개인 받은 편지함에 자동으로 푸시될 수 있습니다. 에이전트는 수신함에 표시되는 순서대로 상호작용을 수행합니다.

애플리케이션 네비게이터에 있는 워크업 경험 에이전트 모듈을 이용해 상호작용을 수동으로 할당하고 관리하는 방법은 수동으로 워크업 경험 상호작용 관리 문서를 참조하십시오.

에이전트는 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 상태를 설정해 상호작용 수락 준비 상태를 나타냅니다. 상태는 근무 중, 자리 비움, 오프라인을 선택할 수 있습니다.

상호작용을 워크업 수신함으로 자동 푸시했더라도, 에이전트는 언제든 워크업 큐에 있는 누구와도 함께 작업할 수 있습니다.

워크업 수신함이나 할당받은 워크업 목록에 자동으로 할당된 워크업 큐 상호작용을 확인합니다. 지원하는 큐의 열림 - 미할당 상호작용 일체도 확인할 수 있습니다.

에이전트 작업 공간를 이용하면 모든 관련 워크업 상호작용과 약속, 케이스, 요청자 계정 및 연락처, 인시던트, 요청 등의 목록을 편리한 단일 인터페이스로 확인할 수 있습니다. 워크업 경험 관련 상호작용 목록은 다음 항목을 포함합니다.

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

워크업 경험 관련 상호작용 목록

목록 항목	설명
할당받은 워크업	활성 상호작용을 수락할 때 자신에게 할당하거나 다른 사람이 할당한 상호작용입니다. 에이전트는 큐에 있는 상호작용을 수락할 때 자신에게 상호작용을 할당합니다. 관리자는 특정 에이전트에 상호작용을 할당할 수 있습니다. 이러한 상호작용은 '진행 중' 상태가 됩니다. 할당된 에이전트는 필요하다면 다른 에이전트나 큐에 상호작용을 전송해 작업을 완료할 수 있습니다.
열림 — 미할당	특정 워크업 큐 위치에 연결된, 열려 있지만 할당되지 않은 모든 상호작용입니다. 요청자가 워크업 큐로 체크인하면, 상호작용이 생성됩니다. 상호작용은 에이전트가 상호작용을 수락하거나 상호작용에 할당될 때까지 큐에 들어갑니다. 이때는 상태가 '진행 중'으로 변경됩니다.
종결 워크업	특정 워크업 위치 큐에 할당된, 완료 종결 및 중단 종결 상태의 상호작용 일체입니다. 게스트가 지원을 받기 전에 큐에서 나가면, 에이전트는 상호작용을 중단할 수 있습니다.

프로시저

1. 워크업 큐 요청자 지원을 시작하려면 〉 **Workspace Experience** 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
   에이전트 작업 공간 홈페이지가 열리면 사용자 이름이 표시됩니다.
2. 수신함을 클릭하고 상태가 상호작용 가능으로 설정되어 있는지 확인합니다.
   수신함에 있는, 자동으로 푸시된 상호작용을 확인합니다.
3. 목록 상단에서 상호작용을 선택하고, 문제 해결이나 요청 수행을 시작합니다.

   서비스 카탈로그에서 연결된 인시던트나 요청을 만든다면, 새 인시던트 탭이나 새 카탈로그 항목 탭이 원 상호작용의 상세 정보 탭 옆에 열립니다. 새 인시던트 양식을 작성하거나 자산을 주문합니다. 저장을 클릭해 새 인시던트를 저장하거나 주문 확인을 완료합니다. 주문한 항목의 요청 번호가 전송됩니다.

   a. 상호작용을 해결하는 데 예외적으로 많은 시간이 필요하거나, 종결하는 데 쉽게 사용할 수 없는 자원이 필요하다면 상호작용을 보류할 수 있습니다.
   요청자는 큐에서 순위를 잃지 않으며 에이전트는 다른 요청자를 동시에 도울 수 있습니다.
   상호작용 보류는 새로운 상호작용 용량에 영향을 주지 않습니다. 상호작용을 보류하려면 보류하기 버튼을 클릭하십시오.

   b. 상호작용 헤더의 추가 UI 작업 아이콘 ooo에서 기록 연결을 선택하면 상호작용을 다른 기록에 연결할 수 있습니다.

   c. 요청 수행을 위한 워크업 위치 재고 보관실을 보려면 에이전트 작업 공간 인터페이스 왼쪽 탐색 창에서 목록을 클릭한 다음, 내 재고 보관실을 클릭합니다.

   d. 문제를 해결할 수 없다면 상호작용 헤더에서 인시던트 생성 버튼을 클릭합니다.
   재고 보관실에서 요청을 수행할 수 없다면, 상호작용 헤더에서 추가 UI 작업 아이콘 ooo을 클릭해 추가 작업을 표시하십시오. 목록에서 요청 만들기를 선택하여 서비스 카탈로그에 액세스합니다.

4. 상호작용이 해결되었다면, 상호작용 헤더에서 종결 버튼을 선택합니다.
   상호작용을 종결하면 새 상호작용이 수신함으로 푸시되기 때문에 용량이 달라집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

에이전트 작업 공간 UI

ITSM용 에이전트 작업 공간

인시던트 생성

Create a request through a catalog

수동으로 워크업 경험 상호작용 관리

워크업 위치를 지원하는 에이전트는 다양한 워크업 경험 상호작용 관련 모듈을 이용해 큐 요청을 수동으로 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보

애플리케이션 네비게이터에 있는 워크업 경험 기술 지원 담당자 모듈을 이용해 상호작용을 수동으로 관리합니다. 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 자동으로 할당된 상호작용을 관리하는 방법은 자동으로 할당된 워크업 경험 상호작용 관리 문서를 참조하십시오.

워크업 큐는 요청자를 큐에 체크인한 순서대로, 즉 선착순으로 지원합니다. 큐를 지원하는 에이전트는 최초 상호작용 담당자를 결정할 수 있습니다. 새 요청자가 큐에 들어와 상호작용을 제출하면, 기술 지원 담당자는 작업 부하를 공유해 큐에 있는 상호작용을 할당합니다.

VIP로 간주되는 요청자도 있습니다. 시스템은 VIP가 큐에 체크인할 때 VIP 여부를 인식합니다. VIP에 대한 상호작용은 상호작용 목록의 **VIP**에서 **True**로 표시됩니다. 에이전트가 VIP 요청자를 먼저 지원하면 VIP는 큐의 맨 앞으로 이동합니다.

주:

워크업 유형 상호작용을 수동으로 생성하는 것은 지원되지 않습니다. 워크업 상호작용은 테이블을 통해서가 아니라 체크인 또는 약속 예약 인터페이스를 통해 생성하는 경우에만 체크인 또는 약속에 유효한 것으로 간주됩니다. 에이전트는 최종 사용자를 대신하여 워크업 위치에 체크인할 수 없습니다.

여러 워크업 경험 모듈을 이용해 워크업 큐 상호작용을 확인합니다.

워크업 경험 상호작용 모듈

모듈	설명
할당받은 워크업	활성 상호작용을 수락할 때 자신에게 할당하거나 다른 사람이 할당한 상호작용입니다. 에이전트는 큐에 있는 상호작용을 수락할 때 자신에게 상호작용을 할당합니다. 관리자는 특정 에이전트에 상호작용을 할당할 수 있습니다. 이러한 상호작용은 '진행 중' 상태가 됩니다. 할당된 에이전트는 필요하다면 다른 에이전트나 큐에 상호작용을 전송해 작업을 완료할 수 있습니다.
열림 — 미할당	특정 워크업 큐 위치에 연결된, 열려 있지만 할당되지 않은 모든 상호작용입니다. 요청자가 워크업 큐로 체크인하면, 상호작용이 생성됩니다. 상호작용은 에이전트가 상호작용을 수락하거나 상호작용에 할당될 때까지 큐에 들어갑니다. 이때는 상태가 '진행 중'으로 변경됩니다.
종결 워크업	특정 워크업 위치 큐에 할당된, 완료 종결 및 중단 종결 상태의 상호작용 일체입니다. 요청자가 지원을 받기 전에 큐에서 나가면, 에이전트는 상호작용을 중단할 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. 〉 워크업 경험 〉 〉 에이전트 〉 오픈됨 - 미할당으로 이동합니다.
2. 상호작용 목록의 오픈 대상 열에서 요청자 이름을 찾습니다.
3. 요청자와 관련된 상호작용 번호를 클릭합니다.
4. 양식의 할당 대상 필드에 본인 이름을 입력하고, 상태를 진행 중으로 변경한 다음 업데이트를 선택합니다.
   a. 요청자가 큐에서 나가 상호작용을 종결하려면 양식 헤더에서 중단을 클릭하거나, 상태 양식 필드에서 중단 종결을 선택하고 업데이트를 클릭합니다.
   b. 상호작용 헤더의 기록 연결 버튼을 클릭해 상호작용을 다른 기록에 연결하는 방법도 있습니다.
5. 상호작용을 해결하려면 워크업 경험 〉 에이전트 〉 할당받은 워크업으로 이동합니다.
6. 목록에서 상호작용 번호를 클릭하여 워크업 상호연결 양식을 엽니다.
7. 문제를 해결하거나 요청을 수행합니다.
   a. 요청자가 약속 시간에 나타나지 않거나 상호작용에서 시간이 오래 걸리는 프로세스(OS 업그레이드 등)가 동반된다면, 상호작용 상태를 보류 중으로 변경합니다.
   b. 요청 수행을 위한 워크업 위치 재고 보관실을 보려면 재고 보관실 소모품 관련 링크를 클릭합니다.
   c. 문제를 해결하거나 요청을 수행할 수 없다면, 인시던트 생성나 요청 만들기 관련 링크를 클릭해 인시던트를 만들거나 서비스 카탈로그에 액세스합니다.

   연결된 인시던트나 요청을 서비스 카탈로그를 통해 만들면, 양식의 연결된 관련 목록도 연동해서 입력됩니다. 관련 목록에는 다음과 같은 상세 정보가 포함됩니다.
   - 상호작용의 인시던트: 상호작용과 관련된 인시던트
   - 상호작용의 요청: 상호작용과 연결된 서비스 카탈로그 요청
   - 동일한 호출자의 인시던트: 워크업 요청자에 대해 생성된 인시던트
   - 동일한 호출자의 요청: 워크업 요청자에 대해 생성된 요청
8. 상호작용 해결이 끝나면 상호작용 상태를 완료 종결됨으로 설정하고 업데이트를 선택해 상호작용을 업데이트합니다.
   종결을 클릭해 상호작용을 완료해도 됩니다.

관련 정보

플랫폼 뷰를 이용해 재고 보관실의 워크업 경험 요청 수행

인시던트 생성

워크업 경험 위치 재고 보관실 및 자산 확인

워크업 경험 위치를 지원하는 에이전트는 재고 보관실을 확인하고 액세스해, 자주 요청받는 하드웨어 및 소프트웨어 자산을 워크업 큐 게스트에게 제공할 수 있습니다. 재고 보관실 인벤토리는 자산 및 인벤토리 관리자가 정의합니다. 워크업 위치 에이전트는 인벤토리를 관리하며, 추가 소모품이 필요하다면 자산 및 인벤토리 관리자에게 이를 통보할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보

에이전트는 다음과 같은 방법으로 관련 워크업 위치 재고 보관실을 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.

- 에이전트 작업 공간를 통해
- 탐색 메뉴를 통해

프로시저

1. 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 **Agent Workspace** 홈으로 이동합니다.
2. 또는 애플리케이션 네비게이터로 워크업 위치를 보려면 모두 〉 워크업 경험 〉 에이전트 〉 내 워크업 재고 보관실로 이동합니다.
3. 탐색 목록에서 목록을 선택합니다.
4. 워크업에서 내 재고 보관실을 선택합니다.
5. 실제 주소, 재고 보관실에 할당된 그룹, 사용 가능한 자산(하드웨어, 소모품 및 소프트웨어 라이센스) 등의 관련 정보를 확인할 재고 보관실 이름을 선택합니다.
6. 사용 가능한 인벤토리를 보려면 목록 탭을 선택합니다.
   예를 들어 소모품을 선택하면 사용 가능한 전체 소모품 목록을 볼 수 있습니다. 인벤토리 목록 탭에는 다음이 포함됩니다.

옵션	설명
하드웨어	케이블, 커넥터, 배터리 등이 있습니다.
소모품	컴퓨터 모니터, 비디오 장비, 태블릿, 노트북, 컴퓨터 마우스 등이 있습니다.
소프트웨어 라이센스	사용 가능한 소프트웨어 프로그램 및 도구입니다.
기타 자산	기타 자산입니다.

7. 사용 가능한 소모품의 이름을 선택하여 자산에 대한 상세 정보(예: 수량, 비용, 경비 정보)를 확인합니다.

관련 정보

플랫폼 뷰를 이용해 재고 보관실의 워크업 경험 요청 수행

플랫폼 뷰를 이용해 재고 보관실의 워크업 경험 요청 수행

워크업 경험 에이전트는 플랫폼 뷰의 상호작용에서 바로 연결된 재고 보관실에 액세스해 사용자 요청을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보
워크업 큐 요청자가 컴퓨터 모니터나 키보드 같은 소모품을 요청하면, 연결된 현장 재고 보관실에 액세스해 요청을 빠르게 수행할 수 있습니다. 워크업 요청자는 요청한 항목을 얻고 큐에서 나가게 됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 〉 기술자 〉 할당받은 워크업으로 이동합니다.
   상호작용 목록이 열립니다.
2. 요청과 관련된 상호작용 번호를 클릭합니다.
3. 상호작용의 관련 링크 섹션에서 재고 보관실 소모품을 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.

연결된 재고 보관실 목록이 열리며 사용 가능한 소모품 일체를 확인할 수 있습니다.

4. 요청된 소모품 표시 이름을 선택합니다.
5. 사용 버튼을 선택합니다.
6. 양식의 수량, 자산, 사용자 정보를 업데이트합니다.
7. 확인을 선택합니다.
   소모품 양식에는 항목이 소비되었고 지정된 사용자에게 연결되었다고 표시됩니다.
8. 재고 보관실에서 항목을 검색해 요청자에게 제공합니다.
9. 할당받은 워크업 모듈의 상호작용으로 돌아가 상태를 완료 종결로 변경하고, 업데이트를 클릭해 상호작용을 업데이트합니다.

   종결을 클릭해 상호작용을 완료해도 됩니다.

   연결된 재고 보관실에서 요청을 수행할 수 없다면, 상호작용 양식의 요청 만들기 관련 링크를 클릭해 서비스 카탈로그에 액세스합니다. 요청자를 위해 항목을 주문하는 방법은 Create a request through a catalog 문서를 참조하십시오.

에이전트 지원을 이용해 워크업 경험 이행 속도 개선

워크업 경험 에이전트는 에이전트 작업 공간의 에이전트 지원 기능을 이용해 인시던트와 요청을 빠르게 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보

에이전트 지원은 에이전트 작업 공간에서 이용 가능한 컨텍스트 검색 옵션으로, 워크업 에이전트가 워크업 경험 상호작용과 관련된 새 인시던트 또는 새 케이스를 만들 때 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 에이전트 지원을 이용하려면 작업 공간 경험 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 연결된 새 인시던트나 새 케이스가 필요한 목록의 할당받은 워크업에서 워크업 상호작용을 엽니다.
3. 인시던트 생성 또는 케이스 만들기 버튼을 클릭합니다.
   연결된 원래 워크업 상호작용의 상세 정보 탭 옆에 새 인시던트 또는 케이스 탭이 열립니다.
4. 기능을 사용하려면 에이전트 지원 아이콘 을 클릭합니다.
   에이전트 지원 및 에이전트 지원을 이용해 인시던트와 요청 처리 속도를 높이는 방법에 대한 자세한 내용은 A에이전트 작업 공간에서 에이전트 지원 사용 및 에이전트 지원을 이용해 카탈로그 항목 주문을 참조하십시오.

에이전트 작업 공간에서 워크업 경험 약속 확인 및 관리

예약된 향후 워크업 경험 약속 보기 기능을 이용하면 기술 지원 담당자는 앞으로 큐 수요와 작업 부하를 예측할 수 있습니다. 관리자는 향후 예약을 확인하고, 워크업 큐 위치에 맞게 인력을 배치해 요구를 최대한 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보

워크업 에이전트와 관리자는 주로 에이전트 작업 공간를 이용해 예약된 약속 확인 및 관리를 포함한 워크업 경험 관련 정보 일체를 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.

주:
애플리케이션 네비게이터의 워크업 경험나 왼쪽 탐색 바에서도 예약된 약속을 확인하고 관리할 수 있습니다.

약속은 사용 가능하다면 에이전트 작업 공간 수신함에 자동으로 전달됩니다. 예약된 약속 목록을 확인하고 수락할 약속을 선택할 수도 있습니다.

향후 약속은 현장 워크업 위치 큐 벽 모니터에 표시되는 사용자 이름 옆에 작은 달력 아이콘으로 표시됩니다. 약속이 있는 사용자가 모니터에 잠시 표시된 후 약속 예약이 시작됩니다.

주:
예정된 약속은 온라인 체크인 화면에도 표시되며 사용자 이름 옆에 동일한 달력 아이콘으로 표시됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
   에이전트 작업 공간 홈페이지가 열리면 사용자 이름이 표시됩니다.
2. 왼쪽 탐색 바에서 목록을 클릭합니다.
3. 워크업에서 약속을 클릭합니다.
   큐에 할당된 워크업 약속이 나열됩니다.
4. 약속 번호를 클릭하면 요청자 이름, 상호작용 번호 및 설명, 약속 시간 등의 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

   a. 관련 상호작용을 열어 상세 정보를 확인하려면, 상호작용 번호 옆에 있는 기록 열기 아이콘 을 클릭합니다.

   b. 약속 수락을 클릭해 상호작용 처리를 시작합니다.

      필요하다면 약속을 다른 에이전트에 할당하고 작업 메모를 추가할 수 있습니다.

      약속 시간이 제법 지났지만 요청자가 나타나지 않는다면, 상호작용 헤더에서 추가 UI 작업 아이콘 을 클릭하고 삭제를 선택해 약속을 삭제할 수 있습니다.

   c. 저장을 선택합니다.

워크업 상호작용에서 작업

에이전트 작업 공간에서 워크업 약속을 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_walkup.walkup_technician 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 사이드바에서 받은 편지함을 선택합니다.
3. 상태를 작업 가능으로 설정합니다.
   아직 워크업 상호작용이 할당되지 않은 경우 워크업 상호작용 작업이 받은 편지함에 자동으로 푸시됩니다.
4. 수락을 선택합니다.
5. 상세 페이지에서 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.

6. 상호작용이 이미 할당된 경우 목록 〉 워크업 〉 내 할당 워크업으로 이동합니다.
7. 워크업 목록에서 위치 키오스크를 선택합니다.
8. 목록에서 위치에 할당된 키오스크를 선택합니다.
9. 워크업 위치 키오스크 페이지에서 체크인을 선택합니다.

   주:
   워크업 위치 키오스크는 키오스크 표시 옵션을 사용하는 경우에만 표시됩니다.

10. 내 할당 워크업 페이지에서 자신에게 할당된 워크업 상호작용을 선택합니다.
11. 요청을 이행하거나 해결한 후 워크업 상호작용의 상태를 완료 종결로 설정합니다.

인시던트를 통해 약속 생성

인시던트 기록을 통해 요청자를 대신하여 약속을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 목록을 선택합니다.
3. 인시던트에서 오픈됨 또는 나에게 할당됨을 선택합니다.
4. 약속을 예약할 인시던트를 선택합니다.
5. 상세 정보 탭에서 추가 작업 아이콘을 선택합니다.
6. 드롭다운 목록에서 워크업 약속 예약 옵션을 선택합니다.
7. 워크업 약속 예약 창에 요청자를 대신하여 약속을 예약하는 데 필요한 상세 정보를 입력합니다.
8. 제출을 선택합니다.

결과

- 워크업 약속 기록이 생성되었습니다.
- 워크업 약속 탭이 관련 목록에 나타납니다. 워크업 약속 관련 목록을 플랫폼에 수동으로 추가해야 합니다.
- 요청자에게 약속에 대한 알림이 전송됩니다. 요청자는 홈페이지에서 내 활성 항목 위젯 아래에서 생성된 약속을 볼 수도 있습니다.

애플리케이션 네비게이터에서 워크업 경험 약속 확인 및 관리

예약된 향후 워크업 경험 약속 보기 기능을 이용하면 기술 지원 담당자는 앞으로 큐 수요와 작업 부하를 예측할 수 있습니다. 관리자는 향후 예약을 확인하고, 워크업 큐 위치에 맞게 인력을 배치해 요구를 최대한 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보
에이전트와 관리자는 애플리케이션 네비게이터의 워크업 경험나 왼쪽 탐색 바에서 예약된 워크업 약속을 확인하고 관리할 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:
주로 에이전트 작업 공간를 이용해 예약된 약속을 포함한 워크업 경험 관련 정보 일체를 확인합니다.

향후 약속은 현장 워크업 위치 큐 벽 모니터에 표시되는 사용자 이름 옆에 작은 달력 아이콘으로 표시됩니다. 약속이 있는 사용자가 모니터에 잠시 표시된 후 약속 예약이 시작됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 워크업 경험 〉 에이전트 〉 예약된 약속으로 이동합니다.
   향후 14일 동안 예약된 워크업 약속이 모두 표시됩니다.
2. 약속 번호를 선택하면 요청자 이름, 상호작용 번호 및 설명, 약속 시간 등의 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

   a. 관련 상호작용 정보를 미리 보고 싶다면, 약속 번호 옆에 있는 기록 미리 보기 아이콘 을 클릭합니다.

   b. 상호작용 작업을 시작하려면 워크업 약속 양식에서 약속 수락을 클릭합니다.

      필요하다면 약속을 다른 에이전트에 할당하고 작업 메모를 추가할 수 있습니다.

      약속 시간이 제법 지났지만 요청자가 나타나지 않는다면, 삭제를 선택해 약속을 삭제할 수 있습니다.

   c. 업데이트를 선택해 상호작용 양식에 적용한 변경 사항을 모두 저장합니다.

워크업 경험 성과 모니터링

워크업 경험 대시보드 및 보고 모듈은 인시던트와 요청 유형, 레코드 볼륨, 평균 대기 및 서비스 시간, 에이전트 및 위치에 따른 할당 등 기본적인 고급 보고 기능을 제공합니다. 관리자는 대시보드를 보고 워크업 위치 작업을 빠르게 이해한 뒤 상급 관리 담당에 성과 데이터를 보고할 수 있습니다.

워크업 경험 대시보드를 보려면 다음 역할 중 하나가 있어야 합니다.

- sn_walkup.walkup_manager
- sn_walkup.walkup_admin
- admin

워크업 경험 〉 대시보드로 이동하여 대시보드에 액세스합니다. 자세한 정보를 보려면 보고서 그래픽 위로 마우스를 이동합니다. 그래픽을 PNG 또는 JPEG 파일로 저장하여 이메일에 첨부하거나 보고 프레젠테이션에 포함할 수 있습니다. 모든 그래프는 최신 데이터로 갱신됩니다.

대시보드 보고서 그래픽	설명
완료된 분기별 워크업	비즈니스 회계 분기 중 생성된 총 레코드 수입니다. 값이 단일 점수로 표시됩니다.
금년도 CSAT 설문 조사 종료	현재 연도의 종료 설문 조사 중 평균 고객 만족도 감정(1~3)을 보여주는 속도계입니다.
전년도 전체 CSAT	속도계가 지난해(현재 날짜부터 364일) 동안 이메일 설문 조사로 수집한 평균 고객 만족도(1~5)를 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.

대시보드 보고서 그래픽	설명
전년도 위치별 워크업	지난해(현재 날짜부터 364일)의 위치에 따른 총 워크업 상호작용 수입니다. 값이 월별 분산 그래프로 표시됩니다.
전년도 위치별 인시던트 워크업 상호작용	지난해(현재 날짜부터 364일)의 위치에 따른 총 워크업 인시던트 수입니다. 값이 월별 분산 그래프로 표시됩니다.
전년도 위치별 요청 워크업 상호작용	지난해(현재 날짜부터 364일)의 위치에 따른 총 워크업 요청 수입니다. 값이 월별 분산 그래프로 표시됩니다.
전년도 위치별 워크업 이유	지난해(현재 날짜부터 364일)의 위치에 따른 총 워크업 큐 방문 이유입니다. 데이터는 막대형 차트로 표시됩니다.
요일별 워크업	위치별로 한 주 동안 하루에 발생하는 총 워크업 상호작용 수입니다. 데이터는 막대형 차트로 표시됩니다.
시간별 워크업	위치 및 시간별로 나타낸 총 워크업 상호작용 수입니다. 데이터는 막대형 차트로 표시됩니다.
워크업 소모품	위치별로 워크업 게스트가 소비한 총 자산 수입니다. 데이터는 막대형 차트로 표시됩니다.
위치별 평균 서비스 시간	위치별로 상호작용을 종료하는 데 소요된 평균 시간입니다. 평균 시간이 월별 분산 그래프로 표시됩니다.
위치별 평균 대기 시간	위치별 워크업 고객의 평균 서비스 대기 시간입니다. 데이터는 막대형 차트로 표시됩니다.
설문 조사 CSAT 점수 종료	기술 라운지에서 종료된 워크업에 대한 감성 설문 조사
워크업 생성됨 및 종결됨(위치 또는 사유별)	주간 워크업 상호작용 생성됨 및 종결됨
인시던트 및 요청과의 워크업 상호작용 비율(%)(위치별)	인시던트 및 관련된 요청과의 종결된 워크업 상호작용 비율
요일별 워크업(위치별)	하루에 생성된 워크업 상호작용
시간별 워크업(위치별)	하루 중 매 시간마다 분산되어 생성된 워크업 상호작용
워크업 소모품(재고 보관실별)	재고 보관실별 소모품 인벤토리
평균 서비스 시간 및 대기 시간(위치별)	워크업 상호작용의 평균 대기 및 서비스 시간
평균 서비스 시간 및 대기 시간(사유별)	워크업 상호작용의 평균 대기 및 서비스 시간
평균 서비스 시간 및 대기 시간(할당 그룹별)	워크업 상호작용의 평균 대기 및 서비스 시간
약속으로 워크업(원격 및 대면)	워크업 상호작용 약속 예약됨
워크업 상호작용 비율(%) (워크업 유형별)	체크인, 온라인 체크인 및 약속을 통해 분산된 워크업 상호작용 비율
중단된 워크업 비율(%) (워크업 유형별)	체크인, 온라인 체크인 및 약속을 통해 분산된 중단된 워크업 비율

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

Now® Mobile의 워크업 경험

자신의 모바일 장치에서 Now# Mobile 앱의 ServiceNow# 워크업 경험를 사용할 때 테크 라운지와 같은 워크업 장소에 대한 약속을 만들고 관리할 수 있습니다.

Now# Mobile 앱을 사용하면 모바일 장치를 사용하여 약속을 예약하고 큐에 있는 위치를 확인하며, 테크 라운지에 대한 약속을 취소하거나 수정할 수 있습니다. 약속을 다시는 놓치지 않을 것입니다. 약속이 변경될 경우 예정된 약속 및 알림에 대해 미리 알림을 받습니다.

워크업 경험 테크 라운지에서 약속 예약

Now# Mobile 앱을 사용해 ServiceNow 워크업 경험 테크 라운지에서 약속을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

프로시저

1. 모바일 장치에서 Now# Mobile 앱 아이콘( )을 누릅니다.
2. 다음 옵션을 이용해 사용 가능한 기술 라운지 목록으로 이동합니다.
3. 활성 테크 라운지 목록에서 원하는 테크 라운지를 누릅니다.
4. 약속 만들기를 누릅니다.

   주:
   슬롯을 미리 예약하는 옵션은 일부 테크 라운지에서만 사용할 수 있습니다. 향후 예약 가능한 최대 날짜 필드가 테크 라운지 상세 정보 뷰에 표시되지 않는 경우, 특정 테크 라운지에서 미리 슬롯을 예약할 수 없습니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   약속 만들기 양식

필드	설명
이유	방문 이유입니다.
날짜	원하는 방문 날짜입니다.
시간 슬롯	원하는 방문 시간 슬롯입니다.

   테크 라운지가 닫히거나 예약할 수 없는 날짜를 선택하면 시간 슬롯이 표시되지 않습니다. 다른 날짜 및 시간 슬롯을 선택합니다.

6. 제출을 누릅니다.
   약속 확인이 화면에 표시됩니다.
7. 옵션: 약속에서 열기를 누르면 상세 정보를 볼 수 있습니다.
   약속 확인을 보는 또 다른 방법은 테크 라운지 목록 뷰로 돌아가 방문 탭을 누르거나, Now# Mobile 앱 홈페이지로 돌아가서 내 기술 방문을 누르는 것입니다.

워크업 경험 테크 라운지에서 약속 수정

모바일 장치에서 Now# Mobile 앱을 사용하여 ServiceNow 워크업 경험 테크 라운지에서 약속을 수정하거나 취소합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: user

이 태스크 정보
약속을 수정할 수 있는 시간 제한은 테크 라운지에 따라 다를 수 있습니다. 특정 테크 라운지에 대해 설정된 시간 제한 내에 확인된 약속을 수정할 수 없습니다. 테크 라운지에서 시간 제한을 2시간으로 설정한 경우를 예로 들어 보겠습니다. 약속이 오전 10시인 경우, 같은 날 오전 8시 이후에는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 모바일 장치에서 Now# Mobile 앱 아이콘( )을 누릅니다.
2. 다음 옵션을 사용하여 약속 카드로 이동합니다.
3. 약속 카드를 눌러 엽니다.
4. 다음 작업 중 하나를 선택합니다.
   약속 카드를 살짝 밀고 원하는 작업을 눌러 약속을 수정할 수도 있습니다.

워크업 경험 테크 라운지에서 큐 참여

Now# Mobile 앱을 사용하여 ServiceNow 워크업 경험 테크 라운지의 큐에 참여하면 문제에 대해 즉시 지원받을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

프로시저

1. 모바일 장치에서 Now# Mobile 앱 아이콘( )을 누릅니다.
2. 다음 옵션을 이용해 사용 가능한 기술 라운지 목록으로 이동합니다.
3. 활성 테크 라운지 목록에서 원하는 테크 라운지를 누릅니다.
4. 큐 참여를 누릅니다.

   주:
   이 옵션은 테크 라운지가 열려 있을 때만 표시됩니다. 테크 라운지가 닫히면 일반 운영 시간 동안 큐에 참여할 때까지 기다리십시오. 또는 옵션 사용이 가능한 경우 약속을 예약할 수 있습니다. 약속을 예약하는 방법에 대한 자세한 내용은 워크업 경험 테크 라운지에서 약속 예약 문서를 참조하십시오.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

큐 참여 양식

필드	설명
이유	방문 이유입니다.
설명	문제에 대한 짧은 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 제출을 누릅니다.
   방문 상세 정보 및 큐에 있는 위치가 화면에 표시됩니다.

워크업 경험 테크 라운지에서 큐 나가기

모바일 장치에서 Now# Mobile 앱을 사용하여 언제든지 ServiceNow 워크업 경험 테크 라운지 큐를 나갈 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

프로시저

1. 모바일 장치에서 Now# Mobile 앱 아이콘( )을 누릅니다.
2. 내 항목 〉 내 기술 방문으로 이동합니다.
3. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 큐 카드로 이동합니다.

4. 방문 카드를 눌러 엽니다.
5. 큐 나가기를 누릅니다.
   방문 카드를 살짝 밀고 큐 나가기를 누를 수도 있습니다.

워크업 경험 참조

워크업 경험 서비스에 대한 포괄적인 추가 정보를 탐색합니다.

다음 항목에서는 워크업 경험에 대한 추가 정보를 제공합니다. 이를 통해 직원이 직면한 IT 관련 문제를 해결할 수 있도록 애플리케이션을 사용자 지정할 수 있습니다.

- 배지 스캐너 통합 스캔 로그 보기
- 워크업 경험에 대한 빠른 시작 테스트
- 워크업 경험과 함께 설치되는 사용자 역할 및 테이블

도메인 분리 및 워크업 경험 애플리케이션

워크업 경험 애플리케이션과 관련된 도메인 분리와 서비스 포털 페이지, 상호작용 큐 및 구성과의 관련성에 대한 개요입니다. 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.

워크업 경험 개요

워크업 경험 애플리케이션의 도메인 분리는 기본 수준에서 지원됩니다. 하지만 애플리케이션은 도메인 분리를 지원하지 않는 서비스 포털에 따라 다릅니다. 워크업 경험 애플리케이션과 관련되는 도메인 분리의 특성은 다음과 같습니다.

- 워크업 위치 큐는 각 위치 큐에 접근할 수 있는 최종 사용자를 정의하기 위해 도메인 분리를 지원합니다.
- 상호작용 테이블은 데이터 보안을 위한 표준 도메인 분리를 지원합니다. 상호작용 티켓은 특정 도메인에 대해 엽니다.
- 워크업 위치 큐와 상호작용은 도메인 분리를 지원합니다. 따라서 에이전트는 위치 큐와 연결된 상호작용 티켓의 주소를 지정하는 경우 도메인 분리의 환경 내에서도 작동됩니다.
- 관리 및 관리 구성은 워크업 위치 큐 기록에 포함되어 있습니다. 따라서 해당 도메인 관리자와 관리자는 이러한 구성을 사용할 수 있습니다.
- 서비스 포털 페이지는 도메인으로 구분되지 않지만 워크업 경험 애플리케이션의 포털 페이지에서는 사용자의 특정 도메인 내에서 데이터를 검색합니다. 따라서 이러한 페이지는 별도의 도메인에 대해 디자인되고 구성된 여러 서비스 포털에서 다시 사용할 수 있습니다. 관리자는 각 포털 자체를 빌드해야 합니다.
- 도메인 필드는 wu_location_queue 테이블에서 사용할 수 있습니다. 여기에 도메인을 설정하면 온라인 체크인 중에 도메인에 속하는 큐만 사용자에게 표시됩니다.
- 고급 작업 할당 라우팅을 작동하려면 각 wu_location_queue에 큐가 포함된 도메인에 대한 참조를 명시적으로 추가하는 작업 항목 라우팅 조건이 포함되어야 합니다.

> **주:**
> 약속 예약 기능은 도메인으로 구분되지 않습니다. 약속 [itil_appointment] 테이블 데이터는 도메인으로 구분되지 않으므로 목록 뷰를 통해 여러 도메인에 데이터가 노출될 수 있습니다.

워크업 경험 애플리케이션에서 도메인 분리가 작동되는 방법

이 애플리케이션을 가장 효과적으로 사용하려면 워크업 관리자가 워크업 위치를 적절히 구성해야 합니다. 이 작업은 요청자의 요구에 맞게 wu_location_queue 기록을 구성하여 수행됩니다. 위치 큐 기록에 구성된 각 도메인에는 고유한 규칙 세트가 있습니다. 또한 워크업 애플리케이션 내의 다른 테이블에도 동일하게 적용됩니다.

> **주:**
> 설정, 포털 및 위젯과 같은 서비스 포털 플랫폼의 요소는 도메인 분리될 수 없습니다. 그러나 위젯 내의 데이터는 도메인이 구성된 방식에 따라 표시됩니다. MSP 각 고객에 대해 별도의 포털을 설정하는 방법이 권장됩니다.

다음은 워크업 경험의 일부로 사용되는 서비스 포털의 요소입니다.

- 포털(워크업)
- 페이지(walkup_online_checkin, walkup_queue_on_site, walkup_home, walkup_survey, walkup_check_in)
- 테마(워크업 테마)
- 위젯(온라인 체크인 경험, 사이트의 워크업 큐, 워크업 체크인, 워크업 종료 설문 조사, 워크업 홈, 워크업 일정)

자세한 내용은 도메인 분리 및 서비스 포털 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.

데이터 분리의 경우 워크업 경험 애플리케이션에서 워크업 요청자의 도메인을 사용하여 요청자 데이터가 저장될 도메인을 결정합니다.

- 요청자는 가시성이 있는 위치에서만 체크인할 수 있습니다.
- 요청자는 자신의 도메인에만 속하는 이유를 선택할 수 있습니다.
- 요청자의 도메인에 상호작용 기록이 생성됩니다.

애플리케이션은 워크업 에이전트 또는 관리자의 도메인을 사용하여 에이전트에게 표시되는 기록을 결정합니다.

- 도메인 분리 규칙에 따라 에이전트는 표시되는 상호작용에서만 작동될 수 있습니다.
- 에이전트는 해당 도메인에 속하거나 전체 도메인에 있거나 부모-자식 계층 구조가 있는 워크업 위치 기록만 구성할 수 있습니다.
- 위치와 이유 간의 매핑을 제어하는 다대다 [wu_m2m_location_queue_reason] 테이블에도 동일한 가시성 규칙이 적용됩니다.
- 워크업 컨텍스트 기록에는 도메인 분리도 지원됩니다. 이 지원을 통해 에이전트는 도메인 분리 규칙으로 표시되는 기록에 대한 자세한 요청자 정보만 볼 수 있습니다.

워크업 경험 도메인 분리 테이블

워크업 경험의 일부인 다음 테이블의 기록은 도메인 분리될 수 있습니다.

- 워크업 위치 큐 [wu_location_queue]
- 방문에 대한 워크업 이유 [wu_reason]
- 워크업 이유 [wu_m2m_location_queue_reason]
- 워크업 컨텍스트 [wu_context]
- 상호작용 [interaction]

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

워크업 경험과 함께 설치되는 사용자 역할 및 테이블

워크업 경험 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
워크업 로그인 [sn_walkup.walkup_login]	필요할 때 현장 워크업 경험 포털에 로그인하는 데 사용됩니다. 예를 들어	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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	에이전트의 작업을 시작할 때 사용할 수 있습니다. 주: 이 역할은 현장 워크업 경험 포털에서 체크인 장치(일반적으로 태블릿)에 로그인하기 위해 사용자 기록에 할당됩니다. 할당된 역할을 갖는 실제 사용자는 아니지만 현장 포털 장치에 로그인하는 데 사용되는 계정이 있습니다. 사용자 기록은 현장 워크업 경험 포털에 접근하기 위해 이 역할만 할당될 수 있습니다. 사용자 기록 계정은 다른 관련 역할을 포함할 수 없습니다. 보안상의 이유로 워크업 경험 포털에는 관리자 역할을 사용하여 액세스할 수 없습니다.	
워크업 기술 지원 담당자 [sn_walkup.walkup_technician]	워크업 경험 위치에서 작업하여 IT 관련 문제 및 요청과 같은 고객 요구사항을 충족합니다.	• itil • interaction_agent • workspace_agent • awa_agent • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
워크업 매니저 [sn_walkup.walkup_manager]	워크업 경험 위치에서 기술 지원 담당자를 관리합니다. 운영 및 성과를 감독하고 모니터링하기 위해 워크업 경험 대시보드에 접근합니다.	• itil • sn_walkup.walkup_technician • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
워크업 관리자 [sn_walkup.walkup_admin]	워크업 경험 모듈을 관리하고 구성합니다.	• itil • sn_walkup.walkup_manager • inventory_admin • schedule_admin • 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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
		• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_ • awa_admin

설치되는 테이블

테이블	설명
방문에 대한 워크업 이유 [wu_reason]	사용자가 워크업 지원을 필요로 하는 여러 가지 일반적인 이유를 정의하는 데 사용되는 기록입니다.
워크업 컨텍스트 [wu_context]	워크업 위치에 실제로 도착하기 전 요청자가 워크업 큐에 참여할 수 있는 온라인 체크인 채널을 구성하는 데 사용되는 기록입니다. 워크업 요청자를 식별하고 관련된 상호작용에 대해 설명합니다.
워크업 위치 큐 [wu_location_queue]	워크업 위치를 구성하는 데 사용되는 기록입니다. 큐〔awa_queue〕 테이블을 확장합니다.
워크업 이유 [wu_m2m_location_queue_reason]	특정 방문 이유의 순서를 설정하는 데 사용되는 기록은 워크업 위치에서 우선순위가 지정되어야 합니다.
워크업 약속 [wu_appointment]	예약된 약속을 구성하는 데 사용되는 기록입니다. 작업〔task〕 테이블을 확장합니다.

워크업 경험에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 워크업 경험 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

워크업 경험 빠른 시작 테스트를 하려면 워크업 경험 플러그인(com.snc.walkup)을 활성화하고 데모 데이터를 로드해야 합니다.

워크업 경험 - 테스트 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
위치 만들기	워크업 관리자〔sn_walkup.walkup_admin〕 역할이 있는 사용자가 기존의 모든 워크업 큐에 액세스하고, 새 큐 위치를 만들고, 큐를 적절하게 구성할 수 있어야 합니다.	Orlando

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

워크업 경험 - 테스트 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
현장 체크인(ITIL 사용자)	ITIL 역할이 있는 사용자가 현장 큐 위치에 체크인할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
현장 체크인(ESS 사용자)	ESS 역할이 있는 사용자가 현장 큐 위치에 체크인할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
현장 체크인(게스트)	게스트 사용자가 현장 큐 위치에 체크인할 수 있는지 확인합니다.	Orlando

관련 정보

빠른 시작 테스트

배지 스캐너 통합 스캔 로그 보기

워크업 경험 현장 위치에서 스캐너 로그를 보고 스캐너 사용 오류 활동을 모니터링합니다. 배지 판독기 장치가 오류를 트리거할 때마다 스캔 이벤트가 배지 스캔 로그 모듈에 로깅됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_badge.badge_admin

이 태스크 정보
배지 스캔 로그 모듈은 배지 판독기 통합 오류 메시지만 저장합니다. 워크업 경험 관련 배지 스캔에 대한 오류 메시지는 표시하지 않습니다. 오류를 수정하고 애플리케이션을 다시 실행하여 원하는 결과를 얻을 수 있습니다.

워크업 경험 배지 스캔 오류는 시스템 로그에서 찾을 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 배지 판독기 통합 〉 배지 스캔 로그로 이동합니다.
2. 관련 메시지, 배지 판독기 및 사용자 배지를 보려면 배지 스캔 로그 목록에서 이벤트를 선택합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간 - 레거시

ITSM 에이전트 작업 공간를 사용하여 ITSM 에이전트 환경을 개선하고 IT 이행 볼륨을 보다 효율적으로 관리할 수 있습니다. 탐색하기 쉬운 다중 탭 인터페이스를 사용하면 여러 인시던트, 문제 및 변경 요청을 효율적으로 감독하고 해결할 수 있습니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 ITSM 에이전트 작업 공간는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오. 여러 IT Service Management 및 IT Operations Management 워크플로우에 대한 통합 경험을 제공하도록 구성 가능한 작업 공간인 서비스 운영 작업 공간를 사용합니다. ITSM용 서비스 운영 작업 공간에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간 for ITSM 문서를 참조하십시오.

ITSM 에이전트 작업 공간의 실제 작동 모습

여기서는 IT 에이전트가 ITSM 에이전트 작업 공간를 사용하는 방법을 보여줍니다.

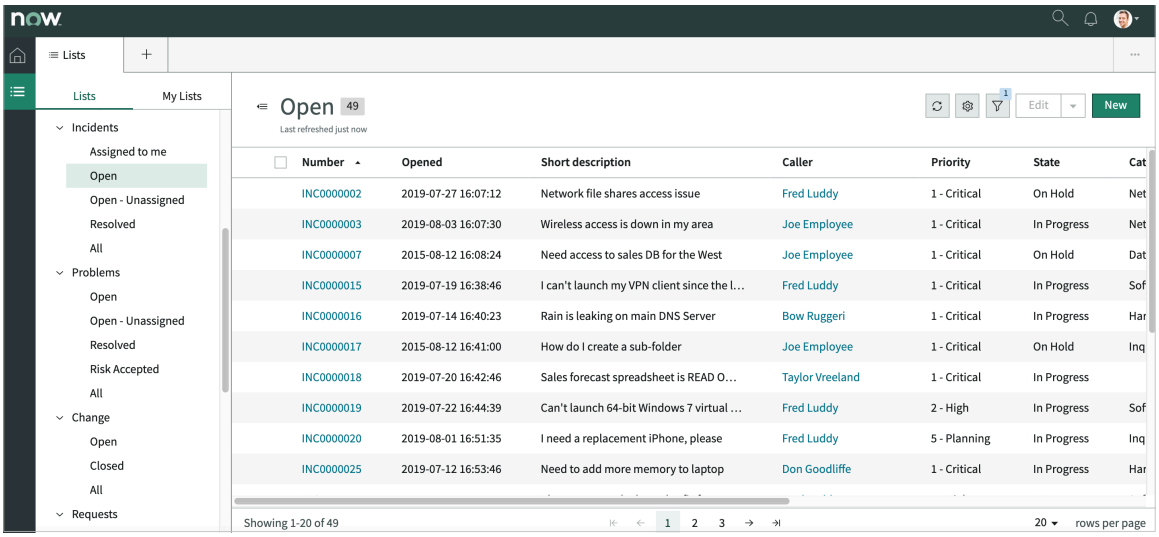
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ITSM 에이전트 작업 공간 개요

주요 기능

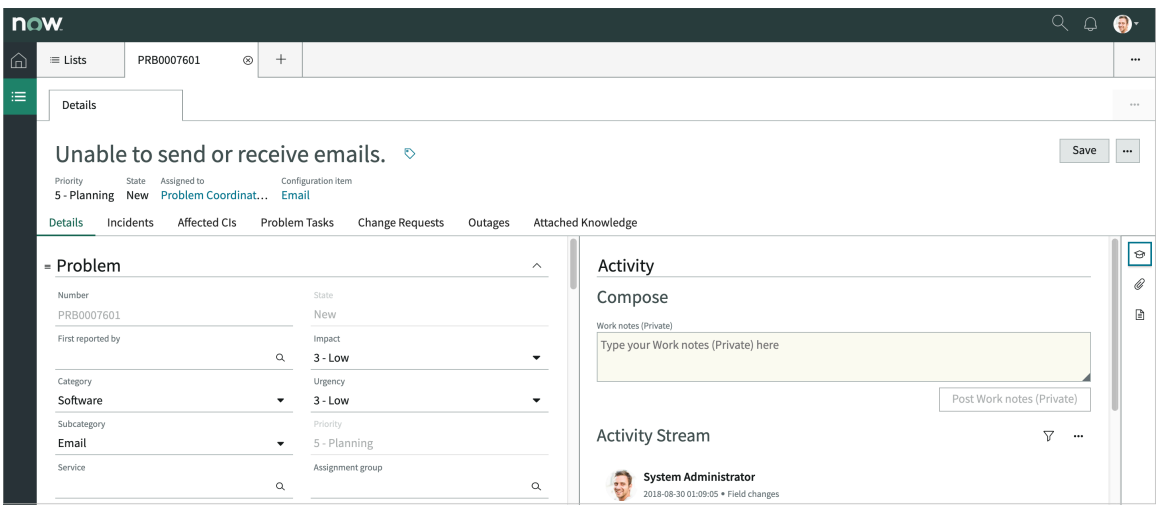
통합 위치의 데이터

ITSM 에이전트 작업 공간를 사용하여 요청자와 상호작용하고, 질문에 응답하고, 인시던트, 문제 및 변경 작업을 해결할 수 있습니다.



단일 창 뷰

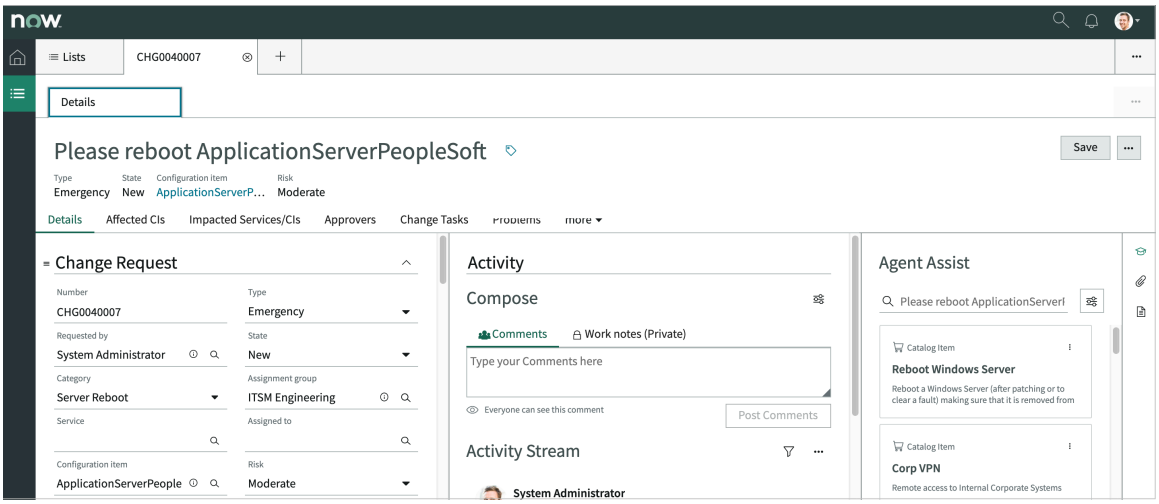
인시던트, 문제 또는 변경 작업과 관련된 모든 상세 정보를 한 곳에서 볼 수 있습니다.



에이전트 지원

AI 권장 사항을 통해 티켓을 효율적이고 신속하게 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.



시작하기

시작하려면 타일을 선택합니다.

1. 에이전트 및 시스템 관리자는 여기로 이동하여 Workspace에 대해 자세히 알아보십시오.	1. 시스템 관리자는 여기로 이동하여 Workspace를 설정하십시오.	1. 에이전트는 여기로 이동하여 Workspace 사용 방법을 알아보십시오.

ITSM 에이전트 작업 공간 탐색

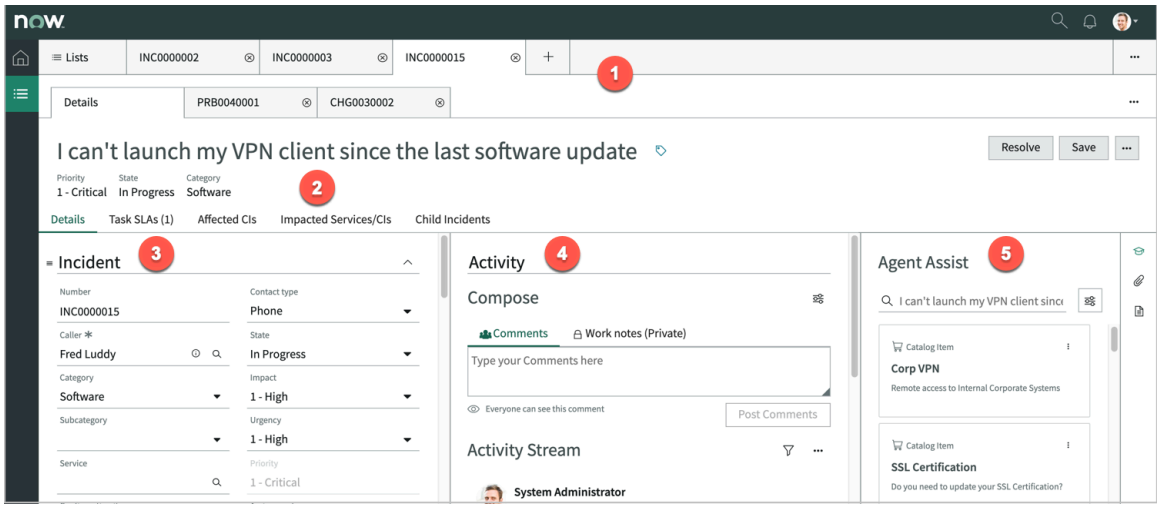
ITSM 에이전트 작업 공간의 개요와 작동 방식을 확인합니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 ITSM 에이전트 작업 공간은 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오. 여러 IT Service Management 및 IT Operations Management 워크플로우에 대한 통합 경험을 제공하도록 구성 가능한 작업 공간인 서비스 운영 작업 공간를 사용합니다. ITSM용 서비스 운영 작업 공간에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간 for ITSM 문서를 참조하십시오.

기능

ITSM 에이전트 작업 공간 기능을 사용하여 여러 인시던트, 문제 및 변경 기록을 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.



번호	ITSM 에이전트 작업 공간 기능	설명
1	다중 탭 인터페이스	열려 있는 여러 기록을 쉽게 탐색할 수 있는 탭입니다. • 인시던트 레코드가 최상위 탭에서 열립니다. • 문제 및 변경 사항과 같은 관련 기록은 인시던트 탭 아래의 하위 탭에 열립니다.
2	양식 헤더	인시던트, 문제 또는 변경 레코드에 대한 빠른 요약을 제공하는 양식 헤더의 구성 가능한 필드입니다.
3	양식 필드	상세 정보 관련 목록에서 양식 필드의 상세 뷰입니다.
4	활동 스트림	활동에 대한 시간대별 기록을 표시하는 활동 스트림입니다. 활동 스트림은 기본 레이아웃의 중앙 위치를 차지하므로 에이전트가 레코드 내역을 쉽게 스크롤할 수 있습니다.
5	에이전트 지원	미해결 인시던트, 문제, 변경 기록 등 여러 소스의 정보 목록입니다. 예측 인텔리전스를 통해 에이전트는 유사한 작업 기록도 볼 수 있습니다.

ITSM 에이전트 작업 공간 앱과 함께 설치되는 구성요소

ITSM Workspace(com.snc.agent_workspace.itsm) 플러그인을 활성화하면 사용자 역할을 비롯한 여러 가지 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
작업 공간 에이전트 [agent_workspace_user]	작업 공간 에이전트 역할(agent_workspace_user)이 ITIL 역할에 추가됩니다. ITSM 에이전트 작업 공간에 접근하려면 이 역할이 필요합니다.	없음

테이블

ITSM 에이전트 작업 공간에서는 다음 테이블에 대한 작업 공간 뷰를 제공합니다.

- 인시던트 [incident]
- 문제 [problem]
- 변경 [change]
- 문제 작업 [problem_task]
- 변경 작업 [change_task]
- 영향을 받는 CI [task_ci]
- 영향을 받는 서비스/CI [task_cmdb_ci_service]
- 작업 SLA [task_sla]
- 중단 [task_outage]
- 승인 [sysapproval_approver]

ITSM 에이전트 작업 공간 **-** 표준 방문 페이지에서 인시던트 상세 정보 및 인시던트 작업 보기

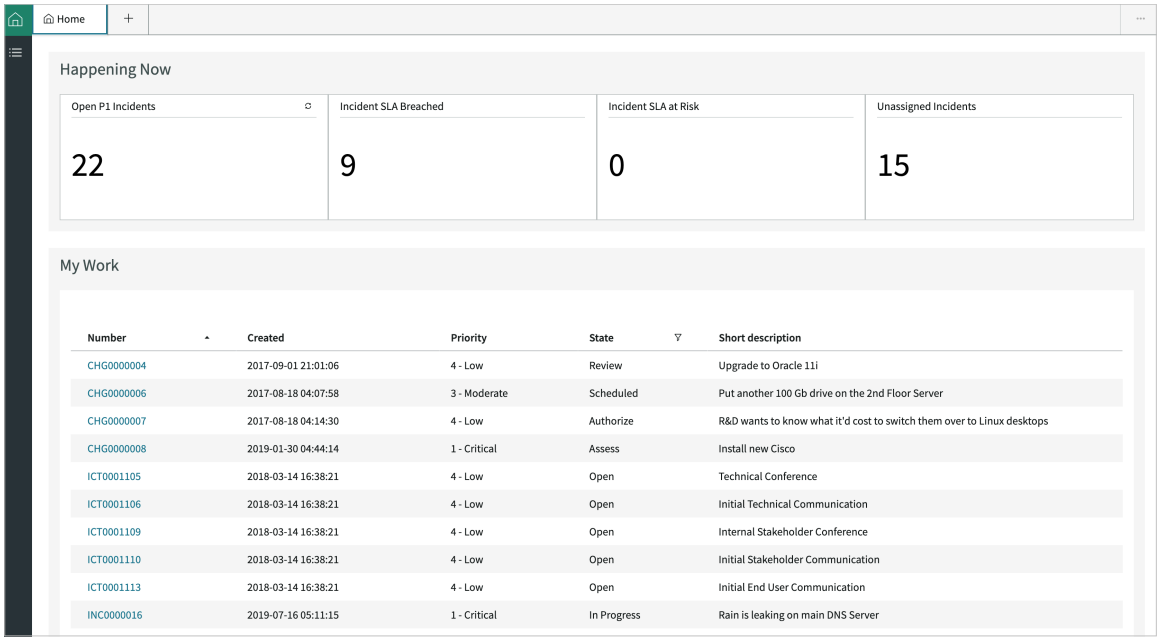
ITSM 에이전트 작업 공간 표준 방문 페이지에서는 열린 우선순위 1 인시던트 수, SLA를 충족하지 않는 인시던트, SLA를 위반하기 직전인 인시던트, 시스템의 미할당 인시던트 등의 정보를 제공하는 사건 보고서를 볼 수 있습니다. 자신에게 할당된 모든 작업을 볼 수도 있습니다.

ITSM Workspace 플러그인(com.snc.agent_workspace.itsm)은 ITSM 에이전트 작업 공간 방문 페이지의 기본 버전을 제공하는 ITSM Workspace Landing Pages(com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page) 플러그인을 활성화합니다. 표

큐에 대한 인시던트 목록을 보려면 현재 발생 중인 인시던트 섹션에서 타일을 클릭합니다. 인시던트 상세 정보를 보려면 인시던트 번호를 클릭합니다. 내 작업 섹션에는 할당된 모든 작업 목록이 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.

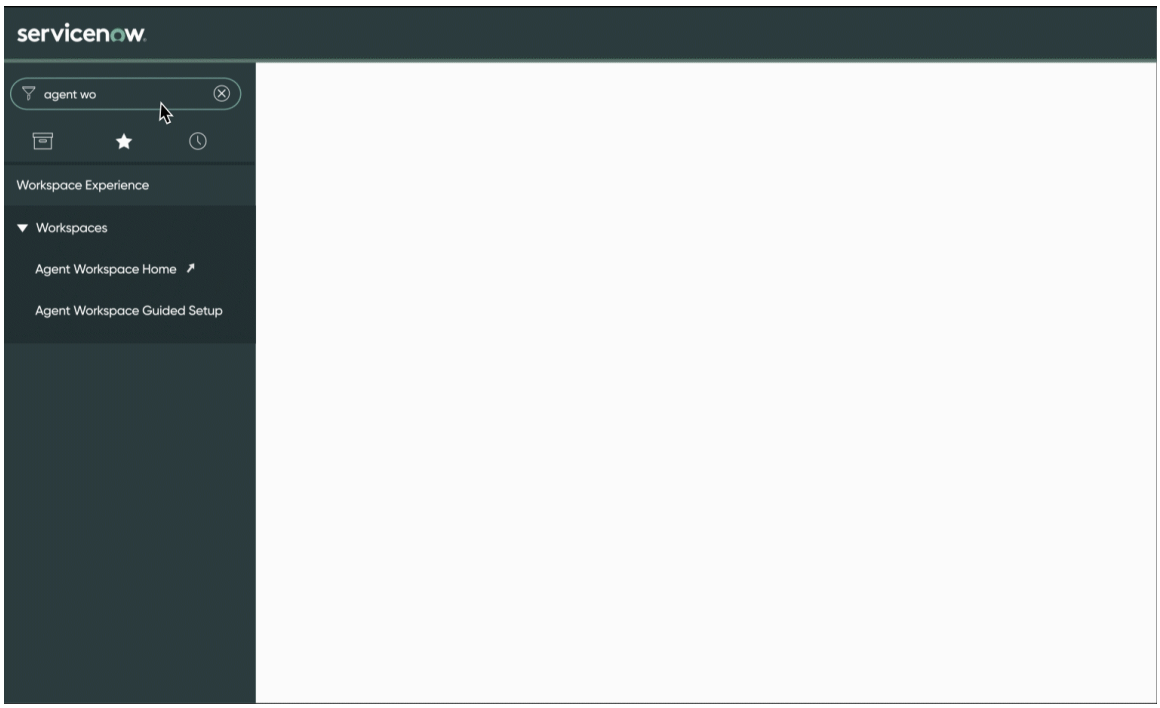
ITSM 에이전트 작업 공간 방문 페이지



ITSM 에이전트 작업 공간방문 페이지

ITSM용 워크포스 최적화 에이전트 작업 공간를 사용하여 사용자에게 할당된 작업과 인시던트 해결의 전반적인 성과를 모니터링합니다.

홈 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
작업 공간 에이전트는 다음을 할 수 있습니다.	sn_incident_read, sn_incident_write, 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.

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
• 현재 작업 중인 인시던트 또는 아직 할당되지 않은 인시던트를 분석합니다. • SLA를 위반했거나 위반할 위험이 있는 인시던트, 오픈 상태의 P1 인시던트, 또는 24시간 동안 업데이트되지 않은 인시던트를 모니터링합니다. • 인시던트 해결의 성과를 분석할 수 있도록 평균 해결 시간, 최초 콜 해결 및 고객 만족도를 추적합니다.	

사용 사례

하루를 시작할 때 작업을 모니터링하고, 주의가 필요한 보고서를 검토하고, 조치를 취해야 하는 인시던트로 이동합니다.

표시기

평균 해결 시간
: 인시던트 해결을 위한 평균 시간입니다.

최초 콜 해결
: 에이전트가 처음으로 처리할 때 해결한 인시던트 수입니다.

고객 만족도
: 인시던트 해결에 대한 전반적인 고객 만족도입니다.

내 인시던트
: 관리하는 인시던트 목록입니다.

미할당 인시던트
: 할당되지 않은 인시던트 목록입니다.

세부 항목

- 우선순위
- 범주
- 할당 그룹
- 할당 대상

보고서

제목	유형	설명
미해결 P1 인시던트	단일 점수( )	우선순위가 최상위인 미해결 인시던트 수입니다.
24시간 동안 업데이트되지 않은 인시던트	단일 점수( )	지난 24시간 동안 업데이트되지 않은 인시던트 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.

제목	유형	설명
위반된 인시던트 SLA	단일 점수( )	위반된 SLA가 있는 인시던트 수입니다.
위험 상태의 인시던트	단일 점수( )	위험에 처한 SLA가 있는 인시던트 수입니다.

ITSM 에이전트 작업 공간 설정

에이전트가 고객과 소통하고, 질문에 답하고, 작업 기록을 만들고, 문제를 해결할 수 있도록 ITSM 에이전트 작업 공간을 설정합니다.

ITSM Workspace(com.snc.agent_workspace.itsm) 플러그인은 ITSM 에이전트 작업 공간 기능을 제공합니다. 이 플러그인은 신규 고객과 기존 고객에게 기본적으로 제공됩니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 ITSM 에이전트 작업 공간은 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오. 여러 IT Service Management 및 IT Operations Management 워크플로우에 대한 통합 경험을 제공하도록 구성 가능한 작업 공간인 서비스 운영 작업 공간을 사용합니다. ITSM용 서비스 운영 작업 공간에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간 for ITSM 문서를 참조하십시오.

ITSM Workspace 방문 페이지 활성화 - 프리미엄

관리자 역할인 경우 ITSM Workspace Landing Pages – Premium 플러그인 (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

이 태스크 정보
ITSM Workspace Landing Pages – Premium 플러그인 (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium)은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 관련 플러그인을 활성화합니다.

ITSM Workspace Landing Pages – Premium 플러그인

플러그인	설명
에이전트 작업 공간 [com.agent_workspace]	에이전트, 케이스 관리자, 헬프 데스크 전문가 및 관리자에게 고객 질문에 답하거나 고객 문제를 해결하는 데 도움이 되는 도구를 제공하는 도구 모음을 제공합니다. **주:** 에이전트 작업 공간 플러그인은 ITSM 에이전트 작업 공간에 대한 표준 방문 페이지를 제공하는 ITSM 작업 공간 방문 페이지 플러그인 (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page)을 활성화합니다.
퍼포먼스 분석 – 콘텐츠 팩 – ITSM 대시보드	프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 퍼포먼스 분석 라이센스가 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.

ITSM Workspace Landing Pages – Premium 플러그인

플러그인	설명
[com.snc.pa.itsm_dashboards]	

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(New York)

기본 방문 페이지 설정

기본 방문 페이지를 설정하여 에이전트와 가장 관련도가 높은 정보를 화면에 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 작업 공간 경험 〉 관리 〉 모든 작업 공간으로 이동합니다.
2. 에이전트 작업 공간을 클릭합니다.
3. 방문 페이지 관련 목록에서, 기본값으로 설정할 방문 페이지의 순서 필드 값을 최소로 설정합니다.

   주:
   최소 순서 값이 있는 방문 페이지는 기본 방문 페이지로 간주됩니다.
4. 옵션: 작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동하여 기본 방문 페이지 할당을 확인합니다.
   기본 방문 페이지가 열립니다.

작업 공간 양식에 필드 또는 관련 목록 추가

플랫폼에서 양식 레이아웃 또는 관련 목록을 구성하여 작업 공간 양식에 필드나 관련 목록을 빠르게 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

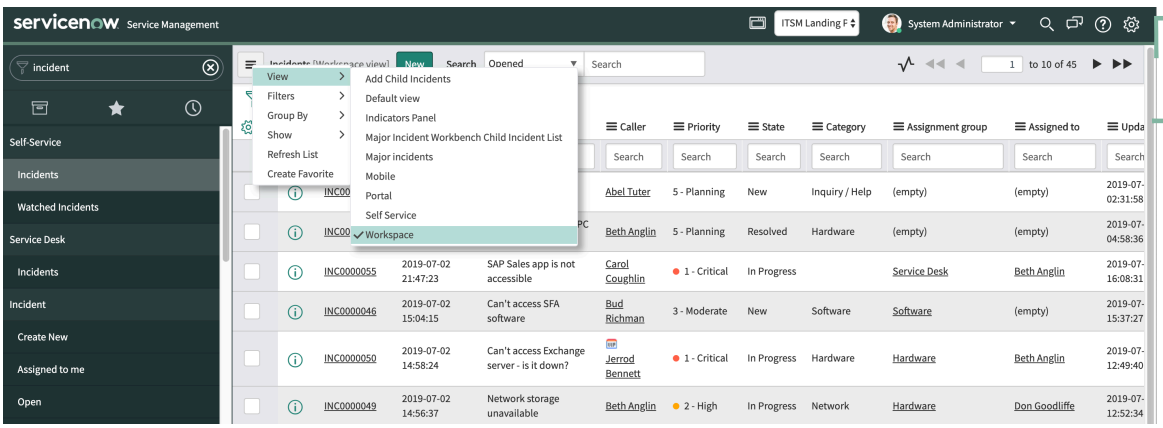
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

작업 공간에 필드 및 관련 목록 추가

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 작업 테이블 뷰를 작업 공간으로 변경합니다.



3. 인시던트 기록을 엽니다.
4. 옵션: 설정 아이콘( )을 클릭하고, 시스템 설정에서 개발자를 클릭합니다.
5. 업데이트하려는 양식 레이아웃에 따라 애플리케이션 목록에서 ITSM 방문 페이지 또는 ITSM 방문 페이지 프리미엄을 선택합니다.
6. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
7. 사용 가능 상자에서 필요한 필드 및 관련 목록을 선택됨 상자로 이동합니다.
8. 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.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 상호작용 기록 만들기

사용자의 요구사항이 명확하지 않은 경우 사용자와 통신할 때 상호작용 기록을 만듭니다. 나중에 사용 사례를 기반으로 상호작용에서 인시던트 또는 요청을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workspace_agent 또는 admin

이 태스크 정보

- 상호작용 기록 양식에서 인시던트 생성을 클릭하면 저장되지 않은 새 인시던트가 열리는데, 이 인시던트는 상호작용 기록에서 복사한 호출자의 값과 간단한 설명을 포함하고 있습니다.
- 상호작용 기록 양식에서 문제 생성을 클릭하면 저장되지 않은 새 문제가 열리는데, 여기에는 상호작용 기록의 짧은 설명에서 복사한 문제 명세서의 값이 있습니다. 문제 〉 관리 〉 문제 속성에 있는 상호작용에서 문제를 생성하도록 허용합니다.(*glide.problem.interaction.allow_create*) 문제 속성은 문제 생성 옵션이 상호작용 양식에 표시되는지 여부를 결정합니다.
- 표준 변경 생성을 클릭하면 새 카탈로그 항목 페이지로 이동합니다. 메뉴에서 표준 변경을 선택합니다.
- 요청 만들기를 클릭하면 새 카탈로그 요청을 만들 수 있는 새 카탈로그 항목 페이지로 이동합니다.

프로시저

1. 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 더하기 아이콘(+)을 클릭하여 새 탭을 엽니다.
   새 상호작용 페이지가 나타납니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
번호	〔자동 생성〕 상호작용 기록을 식별하는 고유 번호입니다.
유형	에이전트가 사용자와 상호작용할 때 사용되는 통신 채널입니다.
상태	해결을 위해 상호작용이 진행될 때 여러 상태를 거치게 됩니다.
오픈 대상	상호작용이 만들어지는 에이전트입니다.
할당 대상	상호작용을 수행하는 에이전트입니다.
대기 시간	상호작용을 만들어서 에이전트에 할당할 때까지 걸리는 시간입니다.
짧은 설명	상호작용에 대한 간단한 설명입니다.
작업 메모	상호작용 기록에 대해 수행하는 작업에 대한 글입니다.

4. 저장을 클릭합니다.
   상호작용 기록이 만들어집니다. 사용자의 호출 및 사용자의 작업 관련 목록은 상호작용 양식에서 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.

- 사용자의 호출: 사용자의 호출 관련 목록에는 요청자와 서비스 데스크 에이전트 간의 이전 호출이 표시됩니다. 이 기능은 서비스 데스크 Call 플러그인(com.snc.service_desk_call)이 이미 활성화된 사용자만 사용할 수 있습니다.

  > **주:**
  > Orlando 릴리스에서 서비스 데스크 전화 플러그인(com.snc.service_desk_call)은 별도로 구독해야 하며 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다. 관리자 역할을 가진 사용자가 플러그인을 더 이상 활성화할 수 없습니다.

  상호작용의 오픈 대상 필드에 있는 고객 이름이 서비스 데스크 호출의 호출자 필드와 일치하며, 과거 사용자 호출 기록이 검색되는 상호작용 속성 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
  - 서비스 카탈로그 기록의 요청 대상 필드

ITSM 에이전트 작업 공간에서 작업 기록으로 중단 만들기

인시던트, 문제, 변경 등의 작업 기록에서 중단을 구성 항목이 중단되는 시간을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 중단을 만들 작업 기록 유형으로 이동합니다.
3. 중단을 만들 작업 기록을 엽니다.
4. 추가 작업 아이콘(···)을 클릭하고 중단 생성을 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
번호	중단을 식별하는 고유 번호입니다.
구성 항목	중단이 적용되는 CI(구성 항목)입니다.
유형	성능 저하, 중단, 계획된 중단 등의 중단 유형입니다.
시작	중단이 시작되는 날짜 및 시간입니다. 현재 날짜 및 시간을 입력하려면 지금 중단 시작 관련 링크를 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
종료	중단이 종료되는 날짜 및 시간입니다. 중단이 끝나면 기록을 열고 날짜 및 시간을 수동으로 입력합니다. 현재 날짜 및 시간을 입력하려면 지금 중단 종료 관련 링크를 클릭합니다.
기간	중단 기간입니다(일 수 및 시간).
작업 번호	중단을 만든 상위 작업 기록 번호입니다.
짧은 설명	중단에 대한 간단한 설명입니다.

6. 옵션: 지원 문서를 첨부하려면 첨부 파일 아이콘( )을 클릭하고 파일을 선택합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간 사용

ITSM 에이전트 작업 공간를 사용하여 고객과 상호작용하고, 작업 기록을 만들어서 작업하고, 문제를 해결할 수 있습니다.

중요사항:
Washington DC 릴리스부터 ITSM 에이전트 작업 공간는 더 이상 배포, 개선 또는 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오. 여러 IT Service Management 및 IT Operations Management 워크플로우에 대한 통합 경험을 제공하도록 구성 가능한 작업 공간인 서비스 운영 작업 공간를 사용합니다. ITSM용 서비스 운영 작업 공간에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간 for ITSM 문서를 참조하십시오.

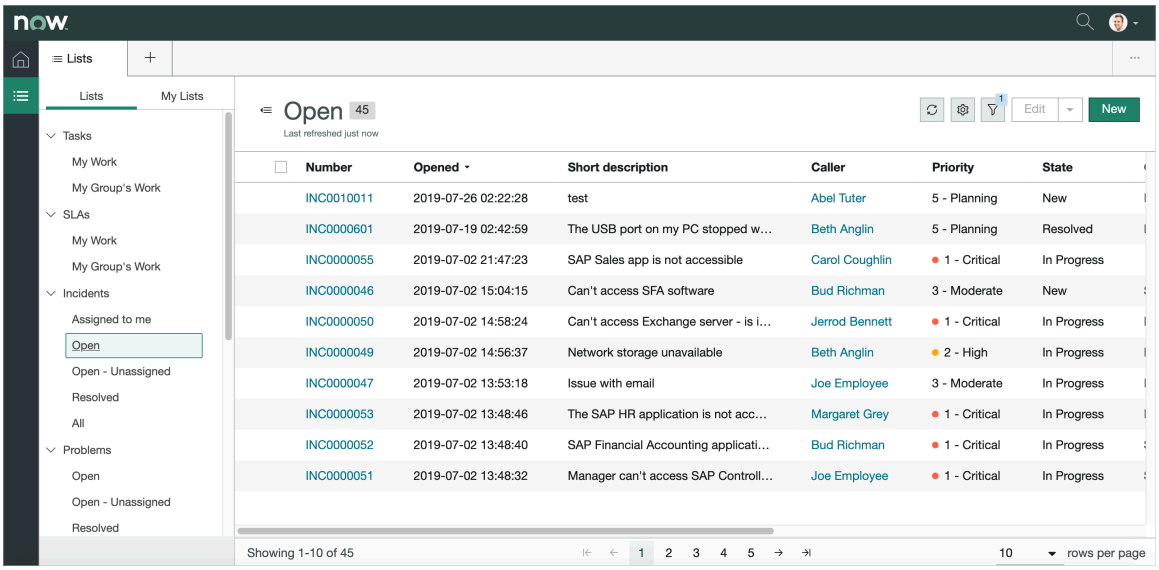
ITSM 에이전트 작업 공간 - 인시던트

인시던트 작업 공간 양식은 기본 플랫폼 인시던트 양식과 비슷합니다.

인시던트 작업 공간 양식의 보기를 변경하려면 인시던트 양식에서 작업 공간 보기를 사용자 지정합니다. 자세한 내용은 작업 공간 양식에 필드 또는 관련 목록 추가 문서를 참조하십시오.

ITSM 에이전트 작업 공간 개요

ITSM 에이전트 작업 공간 - 인시던트



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

ITSM 에이전트 작업 공간에서 인시던트 생성

예상되는 작업 표준의 편차를 문서화할 인시던트 기록을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

이 태스크 정보

인시던트 기록을 사용하면 고객 문제의 조사 정보, 가능한 솔루션 및 해결 방법을 추적할 수 있습니다. 인시던트를 해결할 때 문제, 변경 또는 서비스 요청을 만드는 작업이 포함되는 경우 인시던트 기록에서 직접 기록을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 인시던트 〉 열기를 클릭합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

인시던트 양식

필드	설명
번호	〔자동 생성〕 인시던트 기록을 식별하는 고유 번호입니다.
호출자	문제가 있다고 문의한 사용자입니다. 호출자의 이름을 입력하고 일치하는 이름 목록에서 이름을 선택하거나, 조회 아이콘( )을 클릭하고 사용자를 선택합니다.
범주	문제의 유형입니다. 범주를 선택한 후, 해당 하위 범주가 있으면 하위 범주를 선택할 수 있습니다.
하위 범주	범주의 하위 분류입니다.
서비스	영향을 받는 비즈니스 서비스입니다.
서비스 오퍼링	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 서비스 오퍼링을 통해 특정 서비스에 대해 다양한 기능과 성능 수준을 받을 수 있습니다.
구성 항목	영향을 받는 구성 항목입니다.
연락처 유형	사용자가 인시던트를 만들기 위해 수행하는 통신 모드입니다.
상태	인시던트가 수명주기 동안 거치게 되는 여러 가지 상태입니다.
영향도	인시던트, 문제 또는 변경이 비즈니스 프로세스에 미치는 영향입니다.
긴급도	인시던트, 문제 또는 변경이 비즈니스에 큰 영향을 미칠 때까지 해결을 연기할 수 있는 기간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 나타냅니다. 우선순위는 영향도와 긴급도를 기준으로 합니다.
할당 그룹	이 인시던트를 담당할 그룹입니다. 값을 입력하지 않으면 인시던트가 자동으로 할당됩니다. 각 CI(구성 항목)에 사용할 수 있는 지원 그룹에 따라 할당 그룹 필드를 자동으로 채울 수 있습니다. CI에 지원 그룹이 없는 경우 필드는 서비스 오퍼링에 사용할 수 있는 지원 그룹으로 입력됩니다. CI/SO를 기반으로 할당 그룹 채우기 비즈니스 규칙은 인시던트, 문제 또는 변경 요청이 생성되거나 업데이트되고, 할당 그룹 및 할당 대상 필드가 비어 있을 때 트리거합니다. 다음 속성은 값이 할당 그룹 필드를 채우는 필드를 식별합니다. ○ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name* 이 인시던트 속성은 할당 그룹 필드를 채우는 CI 필드를 식별합니다. ○ *com.snc.incident.service_offering_assignment_gr* 이 인시던트 속성은 할당 그룹 필드를 채우는 서비스 오퍼링 필드를 식별합니다. **주:** 속성의 기본값은 각 변경 요청의 인시던트나 문제 및 변경 그룹에 대한 지원 그룹입니다. CI/SO를 기반으로 할당 그룹 채우기 비즈니스 규칙은 개발 플러그인, ITSM CSDM 베스트 프랙티스 – Quebec 플러그인 (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec)의 일부로 제공되며 신규 고객만 사용할 수 있습니다.
할당 대상	이 인시던트를 담당할 사용자입니다. **주:** 할당 그룹을 변경하면 할당 대상 필드가 지워집니다.
짧은 설명	인시던트에 대한 간단한 설명입니다.
설명	인시던트에 대한 자세한 설명입니다.
메모	
감시 목록	인시던트에 설명이 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다.
작업 메모 목록	인시던트에 작업 메모가 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 관리자는 작업 메모 목록에 대한 이메일 알림을 만들어야 합니다.
추가 코멘트(고객이 볼 수 있음)	인시던트에 대한 자세한 정보입니다(해당하는 경우). 인시던트를 볼 수 있는 모든 사용자는 추가 설명을 볼 수 있습니다.
작업 메모	인시던트를 해결하는 방법 또는 문제 해결을 위해 수행한 단계(해당하는 경우)에 대한 정보입니다.
관련 기록	
상위 인시던트	현재 인시던트를 하위 인시던트로 만드는 연결된 상위 인시던트입니다. 주: 상위 인시던트가 해결되면 하위 인시던트도 해결된 것으로 표시됩니다.
문제	관련된 문제 기록입니다.
변경 요청	관련 변경 요청입니다.
변경에 의해 발생	인시던트 생성을 촉발한 관련 변경 요청입니다.
해결 정보	
Knowledge	인시던트를 닫을 때 이 인시던트에서 지식 문서를 만들 수 있는 옵션입니다. 주: 인시던트 관리를 위한 KCS 통합 플러그인(com.snc.incident.knowledge)을 활성화하면 확인란이 비활성화되며, 추가 작업 아이콘(...)을 클릭하여 지식 생성 UI를 사용할 수 있습니다.
해결 코드	인시던트의 해결 코드입니다.
해결 참고 사항	인시던트를 종결한 방법 또는 이유입니다.
해결한 사람	문제를 해결한 사용자입니다.
해결됨	인시던트를 해결한 날짜 및 시간입니다.

5. 저장을 클릭합니다.

상호작용에서 인시던트 생성

고객이 하나 이상의 서비스 중단을 발생시키는 이벤트를 보고할 때 상호작용에서 직접 인시던트 기록을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_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. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 상호작용 기록을 만듭니다.
   자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 상호작용 기록 만들기 문서를 참조하십시오.
3. 상호작용 페이지에서 인시던트 생성을 클릭합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

인시던트 양식

필드	설명
번호	인시던트 기록을 식별하기 위해 자동으로 생성되는 고유 번호입니다.
호출자	문제가 있다고 문의한 사용자입니다. 호출자의 이름을 입력하고 일치하는 이름 목록에서 이름을 선택하거나, 조회 아이콘( )을 클릭하고 사용자를 선택합니다.
범주	문제의 유형입니다. 범주를 선택한 후, 해당 하위 범주가 있으면 하위 범주를 선택할 수 있습니다.
하위 범주	범주의 하위 분류입니다.
서비스	영향을 받는 비즈니스 서비스입니다.
서비스 오퍼링	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 서비스 오퍼링을 통해 특정 서비스에 대해 다양한 기능과 성능 수준을 받을 수 있습니다.
구성 항목	영향을 받는 구성 항목입니다.
연락처 유형	사용자가 인시던트를 만들기 위해 수행하는 통신 모드입니다.
상태	인시던트가 수명주기 동안 거치게 되는 여러 가지 상태입니다.
영향도	인시던트, 문제 또는 변경이 비즈니스 프로세스에 미치는 영향입니다.
긴급도	인시던트, 문제 또는 변경이 비즈니스에 큰 영향을 미칠 때까지 해결을 연기할 수 있는 기간입니다.
우선순위	서비스 데스크에서 작업을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 나타냅니다. 우선순위는 영향도와 긴급도를 기준으로 합니다.
할당 그룹	이 인시던트를 담당할 그룹입니다. 값을 입력하지 않으면 담당 규칙에 따라 인시던트가 자동으로 할당됩니다.
할당 대상	이 인시던트를 담당할 사용자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 할당 그룹을 변경하면 할당 대상 필드가 지워집니다.
짧은 설명	인시던트에 대한 간단한 설명입니다.
설명	인시던트에 대한 자세한 설명입니다.
메모	
감시 목록	인시던트에 설명이 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다.
작업 메모 목록	인시던트에 작업 메모가 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다. 주: 관리자는 작업 메모 목록에 대한 이메일 알림을 만들어야 합니다.
추가 코멘트(고객이 볼 수 있음)	인시던트에 대한 자세한 정보입니다 (해당하는 경우). 인시던트를 볼 수 있는 모든 사용자는 추가 설명을 볼 수 있습니다.
작업 메모	인시던트를 해결하는 방법 또는 문제 해결을 위해 수행한 단계(해당하는 경우)에 대한 정보입니다.
관련 기록	
상위 인시던트	현재 인시던트를 하위 인시던트로 만드는 연결된 상위 인시던트입니다. 주: 상위 인시던트가 해결되면 하위 인시던트도 해결된 것으로 표시됩니다.
문제	관련된 문제 기록입니다.
변경 요청	관련 변경 요청입니다.
변경에 의해 발생	인시던트 생성을 촉발한 관련 변경 요청입니다.
해결 정보	
Knowledge	인시던트를 닫을 때 이 인시던트에서 지식 문서를 만들 수 있는 옵션입니다. 주: 인시던트 관리를 위한 KCS 통합 플러그인(com.snc.incident.knowledge)을 활성화하면 확인란이 비활성화되며, 추가 작업 아이콘(…)을 클릭하여 지식 생성 UI를 사용할 수 있습니다.
해결 코드	인시던트의 해결 코드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
해결 참고 사항	인시던트를 종결한 방법 또는 이유입니다.
해결한 사람	문제를 해결한 사용자입니다.
해결됨	인시던트를 해결한 날짜 및 시간입니다.

5. 저장을 클릭합니다.
   인시던트가 생성되고 상호작용 관련 목록에 상호작용이 나타납니다.

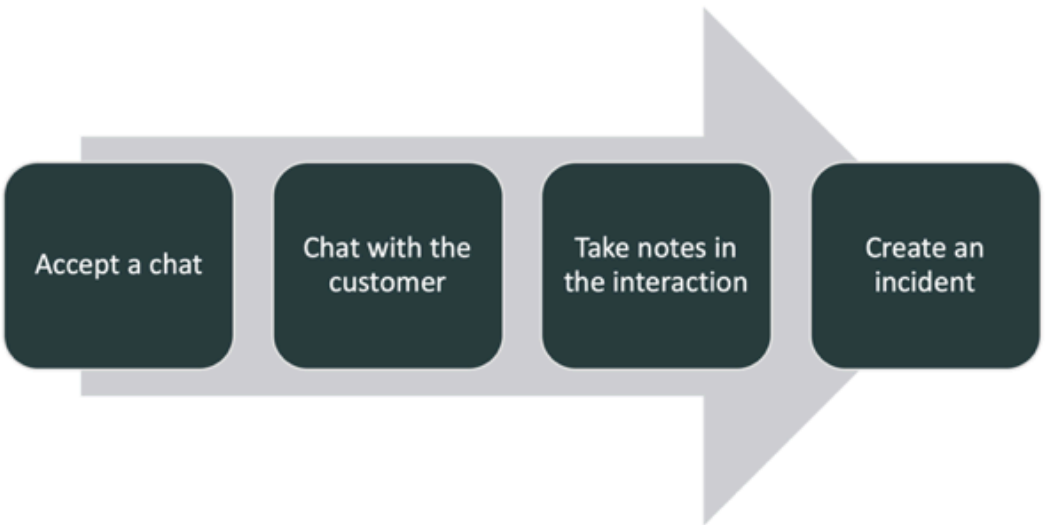
채팅에서 인시던트 생성

ITSM 에이전트 작업 공간를 사용하면 고객 채팅 요청을 수락 및 응답하고 필요에 따라 인시던트를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

이 태스크 정보
고객과 채팅하고 문제에 대해 자세히 알아봅니다. 고객 및 문제에 대한 메모를 상호작용 양식에서 적어둡니다. 쉽게 해결할 수 있으면 상호작용에서 직접 문제를 해결합니다. 조사가 더 필요한 문제는 인시던트를 생성하고 에이전트에게 할당합니다.

채팅 워크플로우에서 인시던트 생성



프로시저

1. 채팅을 수락할 준비가 되도록 현재 상태를 설정합니다.

   받은 편지함에서 상태를 클릭하고 연락 가능을 선택합니다.

2. 받은 편지함에서 채팅을 수락하고 고객에게 응답합니다.

   채팅 카드에서 수락을 클릭하고 활성 채팅 패널의 정보를 검토한 후 응답을 입력합니다.

3. 질문을 하고 문제에 대해 자세히 알아봅니다.
4. 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.

5. 이 문제에 대한 인시던트를 생성합니다.

상호작용 양식에서 인시던트 생성을 클릭하여 상호작용의 상세 정보로 새 인시던트를 엽니다.

다음에 수행할 작업
지식을 사용하여 인시던트 해결

지식을 사용하여 인시던트 해결

관련 지식을 검색하고 지식 문서를 첨부하여 인시던트를 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

이 태스크 정보
인시던트를 처리할 준비가 되면 목록 또는 받은 편지함에서 인시던트를 선택합니다. 문제를 이해하려면 활동 스트림에서 상세 정보를 읽어봅니다. 에이전트 지원을 사용하여 관련 지식을 검색하고, 문서를 선택하여 미리 본 다음, 인시던트에 첨부합니다.

Knowledge 워크플로우를 사용하여 인시던트 해결

프로시저

1. 목록 또는 받은 편지함에서 인시던트를 엽니다.

2. 활동 스트림에서 인시던트 상세 정보를 검토합니다.

3. 에이전트 지원을 사용하여 관련 지식을 검색합니다.

4. 항목을 선택하여 미리 봅니다.

5. 첨부를 클릭한 다음, 항목 첨부를 클릭하여 문서를 인시던트에 연결합니다.

시스템에서 인시던트에 지식 문서를 첨부하고 활동 스트림에 작업을 추가합니다.

ITSM 서비스 포털에서는 고객이 인시던트에 연결된 지식 문서를 볼 수 있으며 링크를 클릭하여 새 탭에서 문서를 열 수 있습니다. 이 문서로 문제가 해결되면 고객이 작업 위젯에서 인시던트 종결을 클릭할 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.

인시던트에서 지식 문서 만들기

ITSM 에이전트 작업 공간에서 인시던트에 대한 지식 문서를 생성하고 문제 해결에 사용된 상세 정보를 캡처합니다. 유사한 인시던트의 빠른 해결을 위해 지식 문서를 사용합니다.

시작하기 전에

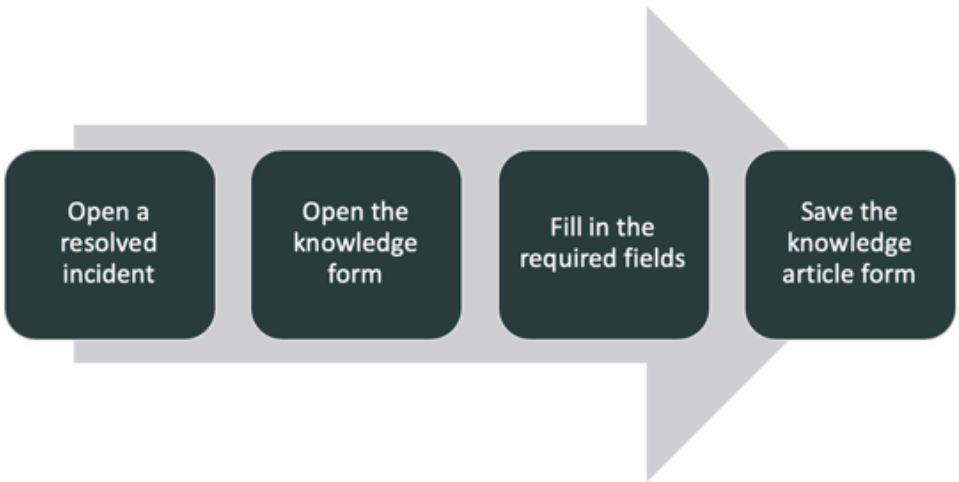
필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

KCS Integration for 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.knowledge)을 활성화합니다.

이 태스크 정보

인시던트가 해결되고 해당 인시던트의 지식 문서를 아직 생성하지 않은 경우에만 지식 문서를 만들 수 있습니다.

인시던트에서 지식 문서 만들기 워크플로우



프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 인시던트 〉 해결됨을 클릭합니다.
3. 지식 문서를 작성할 인시던트 기록을 엽니다.
4. 추가 작업 아이콘(···)을 클릭하고 지식 생성을 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

> **주:**
> KCS Integration for 인시던트 관리(com.snc.incident.knowledge) 플러그인이 활성화되면 CSM 테이블 맵(csm_table_map) 테이블에 나열된 필드가 인시던트에서 복사됩니다. 플러그인이 활성화되어 있지 않으면 상위 인시던트의 인시던트 번호가 지식 격차 피드백 작업의 상위 필드로 복사되고 짧은 설명의 텍스트가 설명 필드에 복사됩니다.

인시던트 **KCS** 문서 양식 필드

필드	설명
번호	[자동 생성] 지식 문서를 식별하기 위한 고유 번호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
지식베이스	문서가 저장되는 지식베이스입니다. 인시던트 KCS 문서는 〔kb_template_incident_kcs_article〕 테이블에 저장됩니다.
범주	〔자동 생성〕 지식 문서를 식별하기 위한 고유 번호입니다.
유효 기간	데이터베이스에서 지식 문서가 삭제될 예정일입니다. 이 날짜 후에는 문서가 검색 결과에 표시되지 않습니다.
버전	〔자동 생성〕 지식 문서를 식별하기 위한 고유 번호입니다.
워크플로우	〔자동 생성〕 지식 문서를 식별하기 위한 고유 번호입니다.
소스 작업	〔자동 생성〕 지식 문서를 식별하기 위한 고유 번호입니다.
첨부 파일 링크	문서에 접근할 때 문서를 열지 않고 첨부 문서를 자동으로 다운로드하는 옵션입니다.
첨부 파일 표시	지식 문서의 첨부 파일을 표시하는 옵션입니다. 첨부 파일은 문서 텍스트 아래에 표시됩니다.
짧은 설명	지식 문서에 대한 간단한 설명입니다.
문제	인시던트 원인에 대한 정보입니다.
해결 방법	인시던트를 해결하는 데 사용된 방법입니다.

6. 옵션: 지원 문서를 첨부하려면 첨부 파일 아이콘( )을 클릭하고 파일을 선택합니다.
7. 저장을 클릭합니다.
   지식 문서가 생성되었습니다. 문서 기록은 인시던트 양식의 생성된 지식 관련 목록에 표시됩니다.

인시던트에서 지식 격차 보고

인시던트에 대해 문서화된 적절한 해결 방법을 찾지 못하면 지식 격차를 보고합니다. 지식 격차 기록을 작성하면 인시던트에 대한 지식 문서를 만드는 방법을 팀원들에게 알려줄 수 있습니다.

시작하기 전에

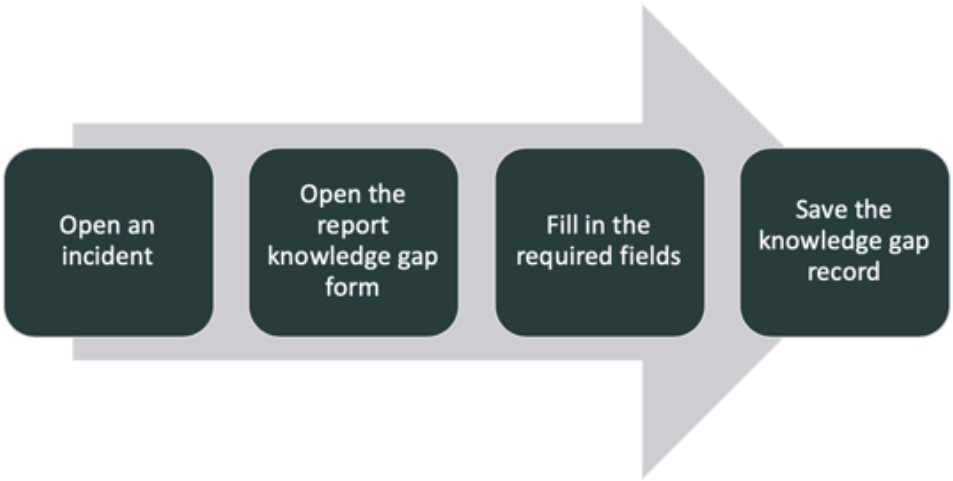
필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

이 태스크 정보

인시던트 관리(com.snc.incident.knowledge) 플러그인에 대한 KCS 통합이 활성화되면 인시던트에서 지식 격차 피드백 작업으로 복사할 필드가 CSM 테이블 맵(csm_table_map) 테이블에 유지됩니다. 플러그인이 활성화되어 있지 않으면 상위 인시던트의 인시던트 번호가 지식 격차 피드백 작업의 상위 필드로 복사되고 짧은 설명의 텍스트가 설명 필드에 복사됩니다.

> **주:**
> sn_km_ml.knowledge_curation_user 역할이 있는 인시던트 관리자는 인시던트에 대한 요구 인사이트 대시보드를 사용하여 지식 범위가 없거나 불충분한 인시던트를 식별할 수 있습니다. 자세한 내용은 인시던트에 대한 요구 인사이트 대시보드를 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. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 지식 격차를 보고하기 위해 기록을 만들려는 인시던트 기록을 엽니다.
3. 추가 작업 아이콘(···)을 클릭하고 지식 격차 보고를 클릭합니다.
   하위 탭에 지식 격차 피드백 작업 기록이 생성됩니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
5. 저장을 클릭합니다.
   지식 격차 피드백 작업이 저장되고 지식 격차 관련 목록에 추가됩니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 영향을 받는 구성 항목에 대한 정보 캡처

인시던트에서 유형이 자산인 영향을 받는 구성 항목(CI)에 대한 정보를 캡처하여 업데이트, 수리, 교환 또는 폐기된 구성 항목에 대한 기록을 유지합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil 또는 admin

하드웨어 자산 관리 전문가 플러그인(com.sn_hamp)을 활성화합니다.

이 태스크 정보

자산을 추적하여 자산의 위치, 사용 방식 및 변경 시기를 알 수 있습니다. 이 정보는 체계적 접근 방식을 사용하여 회사를 모니터링하고 관리하는 데 도움이 됩니다.

인시던트의 호출자가 아니고 영향을 받는 CI 목록에 CI 값이 있는 경우에는 인시던트의 상태를 해결됨으로 변경하기 전에 CI에 대한 정보를 제공해야 합니다.

영향을 받는 **CI** 관련 목록에서 CI 정보를 입력할 수 있습니다. 관련 목록에서 자산 작업과 교환된 **CI** 필드를 수동으로 추가해야 합니다. 관련 목록을 추가하는 방법은 작업 공간 양식에 필드 또는 관련 목록 추가에서 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. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 인시던트를 엽니다.
3. 인시던트를 해결하기 전에 영향을 받는 **CI** 관련 목록으로 이동합니다.
4. 영향을 받는 CI를 엽니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

영향을 받는 **CI** 양식에 대한 정보

필드	설명
자산 작업	CI가 업데이트 또는 복구되었는지, 다른 CI로 교체되었는지, 시스템에서 폐기되었는지에 대한 정보입니다. 사용 가능한 옵션은 작업 없음, 업데이트/복구, 교체, 폐기입니다. 주: CI를 교체하거나 폐기하는 경우 sn_hamp_asset.swap 또는 sn_hamp_asset.retire 이벤트가 각각 생성됩니다.
교체된 CI	기존 CI와 교체된 새 CI에 대한 정보입니다. 주: ○ 이 필드는 자산 작업 필드의 값을 교환으로 선택한 경우에만 나타납니다. ○ 교체된 CI에 사용할 수 있는 CI 값은 자산 CI 클래스가 하드웨어인 값입니다.

6. 저장을 클릭합니다.
   레코드가 저장되고 CI에 대한 정보가 〔task_ci〕 테이블에 저장됩니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 인시던트 복사본 만들기

인시던트 복사본을 만들면 새 인시던트의 모든 필드 값을 수동으로 입력할 필요가 없습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

이 태스크 정보

agent_workspace_user 역할이 할당된 사용자는 모든 인시던트를 복사할 수 있지만, 역할이 없는 사용자는 자신이 만든 인시던트만 복사할 수 있습니다. 필드 및 관련 목록은 인시던트 속성 설정에 따라 상위 인시던트에서 새 인시던트로 복사됩니다.

주:
관련 목록에서 영향을 받는 CI(task_ci) 및 영향을 받는 서비스(task_cmdb_ci_service)를 기본적으로 사용할 수 있습니다. 이 필드에 다른 테이블을 추가할 수 없지만 기본 값을 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.

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 인시던트 〉 열기를 클릭합니다.
3. 복사하려는 인시던트 기록을 엽니다.
4. 추가 작업 아이콘(···)을 클릭하고 인시던트 복사를 선택합니다.
5. 인시던트 복사 대화 상자에서, 복사된 인시던트를 만들려는 호출자 이름을 입력합니다.
6. 확인을 클릭합니다.
   새 인시던트가 생성되어 저장됩니다. 활동 스트림에 다음 메시지가 나타납니다.

   # ##### INCXXXXXXX## #######.

작업 공간에서 중요 인시던트가 될 인시던트 제안

인시던트를 중요 인시던트로 제안하면 중요 인시던트 관리자에게 인시던트를 분석하고 중요 인시던트로 수락 또는 거부해 달라는 요청이 전송됩니다. 중요 인시던트는 비즈니스 영향이 큰 인시던트를 빠르게 해결하는 데 필요한 기간이 짧고 긴급성이 높은 별도의 절차를 따릅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 메뉴에서 인시던트 〉 열기를 클릭합니다.
3. 중요 인시던트로 제안하려는 인시던트 기록을 엽니다.
4. 추가 작업 아이콘(···)을 클릭하고 중요 인시던트 제안을 클릭합니다.
5. 중요 인시던트 제안 대화 상자의 작업 메모 필드에서, 이 인시던트를 중요 인시던트로 분류하는 것을 지원하는 비즈니스 영향에 대한 정보를 입력하고 제안을 클릭합니다.
   중요 인시던트 상태가 제안됨으로 변경되고 INCXXXXXXX# ## #### ### ### 메시지가 표시됩니다.

인시던트에서 지식 격차 보고

인시던트에 대해 문서화된 적절한 해결 방법을 찾지 못하면 지식 격차를 보고합니다. 지식 격차 기록을 작성하면 인시던트에 대한 지식 문서를 만드는 방법을 팀원들에게 알려줄 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

이 태스크 정보
인시던트 관리(com.snc.incident.knowledge) 플러그인에 대한 KCS 통합이 활성화되면 인시던트에서 지식 격차 피드백 작업으로 복사할 필드가 CSM 테이블 맵(csm_table_map) 테이블에 유지됩니다. 플러그인이 활성화되어 있지 않으면 상위 인시던트의 인시던트 번호가 지식 격차 피드백 작업의 상위 필드로 복사되고 짧은 설명의 텍스트가 설명 필드에 복사됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 인시던트 〉 열기를 클릭합니다.
3. 지식 격차를 보고하기 위해 기록을 만들려는 인시던트 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.

4. 추가 작업 아이콘(⋯)을 클릭하고 지식 격차 보고를 클릭합니다.
   하위 탭에 지식 격차 피드백 작업 기록이 생성됩니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
   지식 격차 피드백 작업이 저장되고 지식 격차 관련 목록에 추가됩니다.

영향을 받는 서비스 및 CI 새로 고침

ITSM 에이전트 작업 공간의 영향을 받는 서비스 및 CI 관련 목록은 영향을 받는 CI에 따라 해당 기록을 새로 고칩니다. 영향을 받는 서비스 및 CI를 식별하고 필요한 조치를 취합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, agent_workspace_user 또는 admin

비즈니스 애플리케이션 관련 목록을 구성했는지 확인하십시오.

이 태스크 정보

영향을 받는 서비스를 새로 고치면 영향을 받는 서비스/CI, 비즈니스 애플리케이션 및 서비스 오퍼링 관련 목록이 영향을 받는 CI를 기반으로 업데이트됩니다. 영향을 받는 단일 CI에서 영향이 발생할 수 있지만 각 관련 목록의 기록은 고유합니다. 다음 속성으로 이 기능을 실행합니다.

- 영향을 받는 CI를 기반으로 영향을 받는 서비스 채우기. 참고: 이 작업에는 이전에 애플리케이션 서비스로 전환된 것으로 확인된 비즈니스 서비스가 필요합니다.(*incident.refresh_impacted.include_affected_cis*)
- 인시던트에 대한 비즈니스 애플리케이션 관련 목록 채우기(*com.snc.incident.populate_business_application*)
- 인시던트에 대한 서비스 오퍼링 관련 목록 채우기(*com.snc.incident.populate_service_offering*)

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 인시던트 〉 열기를 클릭합니다.
3. 해당 값이 영향을 받는 CI를 기반으로 하는 관련 목록을 새로 고치려는 인시던트 기록을 엽니다.
4. 추가 작업 아이콘(⋯)을 클릭하고 영향을 받는 서비스 새로 고침을 클릭합니다.
   영향을 받는 서비스/CI, 비즈니스 애플리케이션 및 서비스 오퍼링 관련 목록의 기록이 업데이트됩니다.

인시던트에서 문제 기록 만들기

인시던트의 원인이 오류이거나 광범위한 문제인 경우 문제 기록을 만들어서 문제의 근본 원인을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 인시던트 〉 열기를 클릭합니다.
3. 문제 기록을 만들려는 인시던트 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.

4. 추가 작업 아이콘(⋯)을 클릭하고 문제 생성을 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
번호	〔자동 생성〕 문제 기록을 식별하기 위한 고유 번호입니다.
최초 보고자	이 문제를 처음으로 식별한 작업입니다. 여기서는 문제가 생성된 인시던트 번호입니다.
범주	문제가 속한 소프트웨어, 하드웨어 등의 그룹입니다. 범주를 선택한 후 해당하는 경우 하위 범주를 선택합니다.
서비스	영향을 받는 비즈니스 서비스입니다.
서비스 오퍼링	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 서비스 오퍼링을 통해 특정 서비스에 대해 다양한 수준의 성능과 기능을 받도록 선택할 수 있습니다.
구성 항목	영향을 받는 구성 항목입니다. 선택한 구성 항목의 CI 클래스는 문제 유형(예: 하드웨어, 네트워크 또는 데이터베이스)을 식별합니다.
상태	Madrid 릴리스 이전 고객의 경우 사용 가능한 상태는 오픈, 변경 보류 중, 알려진 오류, 종결 또는 해결됨입니다. Madrid 릴리스로 시작하는 고객의 경우 새로운 상태 모델이 적용되고 상태 필드는 읽기 전용입니다. 문제가 한 상태에서 다른 상태로 진행되면서 필드 값이 변경됩니다. 사용할 수 있는 상태는 신규, 평가, 근본 원인 분석, 진행 중인 수정, 해결됨 및 종료됨입니다. **주:** 새로운 상태 관리 프로세스에 접근하려면 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid(om.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다.
영향도	문제가 비즈니스에 미치는 영향입니다.
긴급도	문제의 해결이 지연될 수 있는 정도입니다.
우선순위	서비스 데스크에서 문제를 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 나타냅니다. **주:** 우선순위 필드는 읽기 전용이며 영향도 및 긴급도 값에 따라 설정됩니다.
할당 그룹	문제가 할당된 그룹입니다. 값을 지정하지 않으면 자동으로 문제가 할당됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	문제가 할당된 문제 코디네이터입니다. 할당 규칙이 적용되면 적당한 사용자 또는 그룹에 문제가 자동으로 할당됩니다.
문제 명세서	문제에 대한 짧은 설명입니다.
설명	문제에 대한 상세 설명입니다.
메모 섹션	
작업 메모 목록	작업 메모가 추가될 때 문제에 대한 알림을 받는 사용자입니다. **주:** 관리자는 작업 메모 목록에 대한 이메일 알림을 만들어야 합니다. 자세한 내용은 이메일 알림 만들기 를 참조하십시오.
작업 메모	문제에 대해 수행하는 작업 관련 정보입니다.
분석 정보 섹션	
임시 해결책	문제가 완전히 해결될 때까지 임시로 사용되는 방법입니다. 임시 해결책이 제공되는 경우 문제 코디네이터가 임시 해결책 제공 작업을 클릭하여 관련 인시던트를 알릴 수 있습니다. 자세한 내용은 인시던트와 문제 기록 간의 동기화 문서를 참조하십시오.
원인 메모	문제의 원인에 대한 설명입니다.
해결 정보 섹션	
해결됨	인시던트를 해결한 날짜 및 시간입니다.
해결한 사람	문제를 해결한 사용자입니다.
수정 메모	문제를 해결한 방법에 대한 정보입니다.
기타 정보 섹션	
오픈 일시	〔자동 생성〕 문제를 시작한 사용자입니다.
오픈한 사람	〔자동 생성〕 사용자가 문제를 시작한 날짜 및 시간입니다.
확인됨	〔자동 생성〕 문제를 확인한 사용자입니다.
확인자	〔자동 생성〕 사용자가 문제를 확인한 날짜 및 시간입니다.

6. 옵션: 지원 문서를 첨부하려면 첨부 파일 아이콘( )을 클릭하고 파일을 선택합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

인시던트에서 변경 요청 생성

인시던트 원인을 해결하려면 인프라 또는 비즈니스 서비스를 변경해야 하는 경우 문제를 해결하는 과정에서 인시던트에서 변경 요청을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 인시던트 〉 열기를 클릭합니다.
3. 변경을 만들 인시던트 기록을 엽니다.
4. 추가 작업 아이콘(···)을 클릭하고 변경 요청 생성을 클릭합니다.
5. 변경 요청 생성 대화 상자에서 변경 유형을 선택합니다.

옵션	설명
일반	표준 변경이나 긴급 변경이 아닌 서비스 변경입니다.
표준	위험이 적고, 비교적 일반적이며, 지정된 절차나 작업 지시를 따르는 사전 승인된 변경입니다.
긴급	그룹과 동료의 검토 및 승인을 무시하고 CAB 승인 그룹의 승인을 받기 위한 인증 상태로 바로 이동할 수 있는 긴급 변경입니다.

6. 생성을 클릭합니다.
7. 변경 기록이 생성됩니다.
   자세한 내용은 변경 작업 만들기를 참조하십시오.
8. 저장을 클릭합니다.
   변경 기록이 변경 요청 관련 목록에 나타납니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 인시던트에 대한 지식 문서 만들기

에이전트 작업 공간에서 인시던트에 대한 지식 문서를 생성하여 문제 해결 단계 및 문제 해결에 사용된 기타 상세 정보를 캡처하면 비슷한 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

KCS Integration for 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.knowledge)을 활성화합니다.

이 태스크 정보
인시던트가 해결되고 아직 해당 인시던트의 지식 문서를 생성하지 않은 경우에만 지식 문서를 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 인시던트 〉 해결됨을 클릭합니다.
3. 지식 문서를 작성할 인시던트 기록을 엽니다.
4. 추가 작업 아이콘(···)을 클릭하고 지식 생성을 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.

주:

- KCS Integration for 인시던트 관리(com.snc.incident.knowledge) 플러그인이 활성화되면 CSM 테이블 맵(csm_table_map) 테이블에 나열된 필드가 인시던트에서 복사됩니다. 플러그인이 활성화되어 있지 않으면 상위 인시던트의 인시던트 번호가 지식 격차 피드백 작업의 상위 필드로 복사되고 짧은 설명의 텍스트가 설명 필드에 복사됩니다.
- 지식 관리 KCS 역량 플러그인(com.snc.knowledge_kcs_capabilities)이 활성화되면 신뢰도 및 거버넌스 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 KCS 문서 상태 관리 를 참조하십시오.

인시던트 **KCS** 문서 양식 필드

필드	설명
번호	〔자동 생성〕 지식 문서를 식별하기 위한 고유 번호입니다.
지식베이스	문서가 저장되는 지식베이스입니다. 인시던트 KCS 문서는 〔kb_template_incident_kcs_article〕 테이블에 저장됩니다.
범주	〔자동 생성〕 지식 문서를 식별하기 위한 고유 번호입니다.
유효 기간	데이터베이스에서 지식 문서가 삭제될 예정일입니다. 이 날짜 후에는 문서가 검색 결과에 표시되지 않습니다.
신뢰도	완전성 및 재사용성에 기반한 문서 성숙도입니다.
버전	〔자동 생성〕 지식 문서를 식별하기 위한 고유 번호입니다.
워크플로우	〔자동 생성〕 지식 문서를 식별하기 위한 고유 번호입니다.
소스 작업	〔자동 생성〕 지식 문서를 식별하기 위한 고유 번호입니다.
첨부 파일 링크	문서에 접근할 때 문서를 열지 않고 첨부 문서를 자동으로 다운로드하는 옵션입니다.
첨부 파일 표시	지식 문서의 첨부 파일을 표시하는 옵션입니다. 첨부 파일은 문서 텍스트 아래에 표시됩니다.
거버넌스	민감하거나 중요하거나 규제 대상 정보를 제어할 수 있는 문서의 속성입니다. 모든 문서에 동일한 규정 준수 검토 요건이 있는 것은 아닙니다. 일부 문서는 문서(경험 기반)를 사용하는 사람들의 집단적 경험에 기반합니다. 다른 문서에는 엄격한 통제(준수 기반)가 필요한 정책 또는 법률 정보가 있습니다.
짧은 설명	지식 문서에 대한 간단한 설명입니다.
문제	인시던트 원인에 대한 정보입니다.
해결 방법	인시던트를 해결하는 데 사용된 방법입니다.

6. 옵션: 지원 문서를 첨부하려면 첨부 파일 아이콘( )을 클릭하고 파일을 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. 저장을 클릭합니다.
   지식 문서가 생성되었습니다. 문서 기록은 인시던트 양식의 생성된 지식 관련 목록에 표시됩니다.

인시던트에서 개선 이니셔티브를 만듭니다.

인시던트에서 개선 이니셔티브를 만들어 서비스나 프로세스를 개선하는 작업 또는 인시던트와 관련된 작업을 추적하고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user, itil 또는 admin

- 지속적 개선 관리(com.sn_cim) 플러그인을 활성화해야 합니다. 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 지속적 개선 관리 요청을 참조하십시오.
- 관리자는 작업 공간 뷰의 인시던트 양식에 개선 이니셔티브 관련 목록을 추가 해야 합니다.

이 태스크 정보
개선 이니셔티브에는 성공 여부를 측정하기 위한 목표와 개선을 완료하기 위한 특정 작업이 있는 작업 단계가 포함됩니다. 자세한 내용은 지속적 개선 관리 개요 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 인시던트 〉 모두를 클릭합니다.
3. 개선 이니셔티브를 만들 인시던트를 엽니다.
4. 개선 이니셔티브 관련 목록을 클릭합니다.
5. 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 개선 이니셔티브 필드에서 검색 아이콘을 클릭하여 적절한 이니셔티브를 찾습니다.
7. 기존 이니셔티브를 연결하거나 새 이니셔티브를 만듭니다.

옵션	설명
기존 이니셔티브를 찾은 경우	이 인시던트에 연결할 이니셔티브를 선택합니다.
이니셔티브를 찾지 못한 경우	**a.** 개선 이니셔티브 생성 관련 링크를 만듭니다. **b.** 개선 이니셔티브 양식을 작성하여 이니셔티브를 만듭니다. 자세한 내용은 개선 요청 만들기 문서를 참조하십시오.

8. 옵션: 지원 문서를 첨부하려면 찾아보기를 클릭하고 파일을 선택합니다.
9. 저장을 클릭합니다.
   이제 개선 이니셔티브가 인시던트와 연결되었습니다.

인시던트 삭제

인시던트 정보가 더 이상 필요 없으면 인시던트를 삭제해도 됩니다. 이 작업을 수행하면 ServiceNow 데이터베이스와 인시던트 [incident] 테이블 모두에서 인시던트가 삭제됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_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. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 인시던트 〉 열기를 클릭합니다.
3. 삭제하려는 인시던트 기록을 엽니다.
4. 추가 작업 아이콘 ···을 클릭하고 삭제를 클릭합니다.
5. 확인 대화 상자에서 확인을 클릭합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간의 인시던트 관리와 범용 요청 통합

인시던트 관리 및 범용 요청 애플리케이션을 통합하여 서비스 요청을 생성하는 동안 직원에게 일관된 사용자 경험을 제공할 수 있습니다. 모든 직원에게 공통 지원 센터를 제공하여 부서 간 요청 이전과 여러 부서의 사용 사례에 발생하는 복잡한 문제를 숨길 수 있습니다.

범용 요청 Integration for 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.universal_request)을 설치하고 구성합니다. 통합은 다음과 같은 구성과 기능을 제공합니다.

범용 요청와 인시던트 관리 통합

- 범용 요청 양식에는 인시던트를 생성하는 UI 작업이 있습니다. 새 인시던트가 생성될 때 범용 요청 기록에서 인시던트 기록으로 복사되는 기본 필드는 universal_request, short_description, description, caller_id, opened_by입니다. 인시던트 관리자는 시스템 속성 *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields*를 사용해 필드를 사용자 지정할 수 있습니다.
- 범용 요청 필드는 인시던트가 범용 요청 기록과 연결된 경우에만 인시던트 양식에 표시됩니다.
- 이전 버튼은 ITIL 에이전트가 인시던트를 범용 요청, 다른 부서 또는 서비스로 다시 이전할 수 있는 인시던트 양식에 나타납니다.
- 기록 생성자에서 만든 인시던트는 자동으로 Universal Request를 만듭니다. 이 작업은 기록 생성자에서 범용 요청 생성 확인란이 활성화될 때만 실행됩니다.
- 범용 요청과 관련된 인시던트가 상태 변경을 거치면 인시던트 번호가 아닌 범용 요청 번호가 있는 직원(요청자)에게 알림이 전송됩니다.

ITSM 에이전트 작업 공간의 범용 요청에서 인시던트 생성

범용 요청 기록에서 인시던트를 생성하여 최대한 빠르게 고객에게 서비스를 재개합니다. 인시던트 기록을 생성한 후 잠재적인 솔루션을 조사할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: routing_agent와 ITIL 또는 admin

범용 요청(sn_uni_req) 및 인시던트 관리(sn_inc_uni_req) 플러그인에 대한 범용 요청 통합을 활성화합니다.

프로시저

1. 범용 요청 〉 모두로 이동합니다.
2. 인시던트를 생성하려는 범용 요청 기록을 엽니다.
3. 인시던트 생성을 클릭합니다.
   인시던트 기록이 생성되고 범용 요청과 연결됩니다. 기록을 제출할 때까지 인시던트 기록은 저장되지 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.

4. 인시던트 양식의 필드 내용을 입력하고 저장을 클릭합니다.
   인시던트가 생성된 범용 요청 번호는 작업 공간의 인시던트 양식에 있는 범용 요청 필드에 표시됩니다. 인시던트 번호는 기본 티켓 필드와 범용 요청 양식의 연결 티켓 관련 목록에도 나타납니다.

ITSM 에이전트 작업 공간의 인시던트 이전

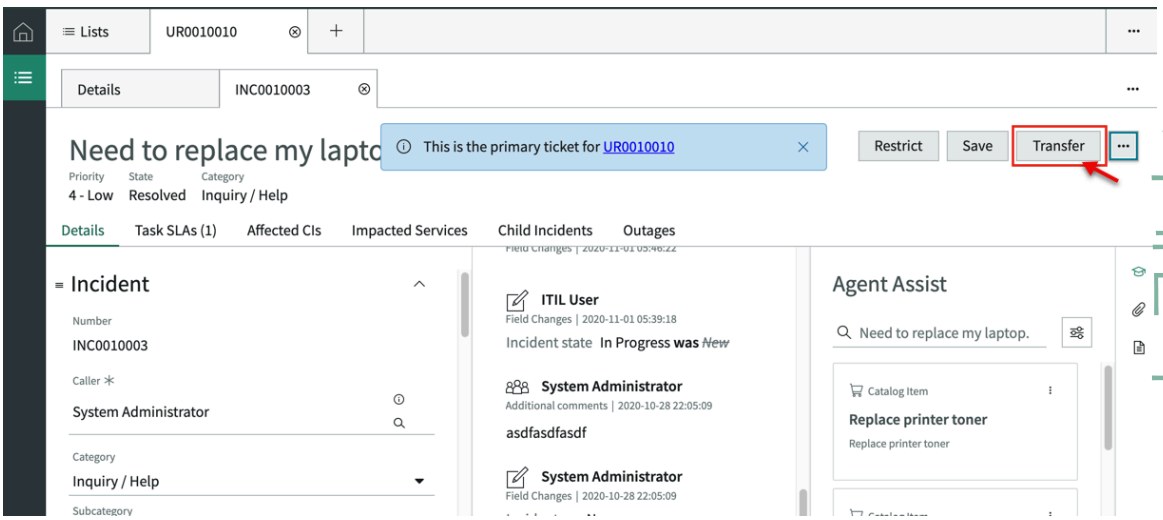
해결 여부와 관계없이 인시던트를 범용 요청 큐 또는 다른 부서로 다시 이전합니다. 문제가 인시던트와 관련이 없음을 알게 되면 해결하지 않고 관련 부서 또는 서비스로 인시던트를 이전합니다. 문제를 해결하면 해결 방법과 함께 인시던트를 이전할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 admin

인시던트를 범용 요청 기록과 연결합니다.

프로시저

1. 이전할 인시던트를 엽니다.
2. 이전을 클릭합니다.



3. 티켓 이전 대화 상자에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

   주:
   이전 유형 구성에 따라 주어진 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 범용 요청 속성 을 참조하십시오.

   - 작업: 케이스를 다른 부서로 이전하거나 범용 요청에 다시 전달해야 하는지 선택합니다.
   - 부서: 목록에서 부서를 선택합니다.
   - 서비스: 선택한 부서의 특정 서비스를 선택합니다.

     주:
     이 필드는 작업에서 부서로 이전을 선택한 경우 표시되지 않습니다.

   - 이전 이유: 목록에서 이유를 선택합니다.
   - 이전 메모: UR 라우팅 에이전트에게 전달하려는 기본 티켓 라우팅에 대한 간략한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 코멘트 및 첨부 파일 복사: 추가 코멘트나 첨부 파일 없이 티켓을 이전하려는 경우 선택을 해제합니다. 기본적으로 모든 첨부 파일과 코멘트가 이전됩니다.

  주:
  이전 시에 작업 메모는 복사되지 않습니다.

4. 이전을 클릭합니다.

제한된 인시던트로 표시

중요한 정보가 포함된 인시던트 티켓을 제한할 수 있습니다. 제한된 인시던트로 표시하여 에이전트에 대한 액세스를 제한합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 user

이 태스크 정보
에이전트와 사용자는 모두 인시던트를 제한됨으로 표시할 수 있습니다. 사용자는 인시던트를 생성하는 동안 제한됨으로 표시할 수 있습니다. 에이전트는 인시던트를 분류하거나 작업하는 동안 제한됨으로 표시할 수도 있습니다. 제한됨으로 표시된 케이스는 다음 사용자만 액세스할 수 있습니다.

- 할당 그룹에 속해 있으며 중요한 에이전트 역할을 담당하는 라우팅 에이전트.
- 기본 티켓 할당 그룹의 구성원인 에이전트.

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 인시던트 〉 열기를 클릭합니다.
3. 제한된 상태로 표시할 인시던트를 엽니다.
4. 제한을 클릭합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간 **-** 문제

문제 작업 공간 양식은 기본 플랫폼 문제 양식과 비슷합니다.

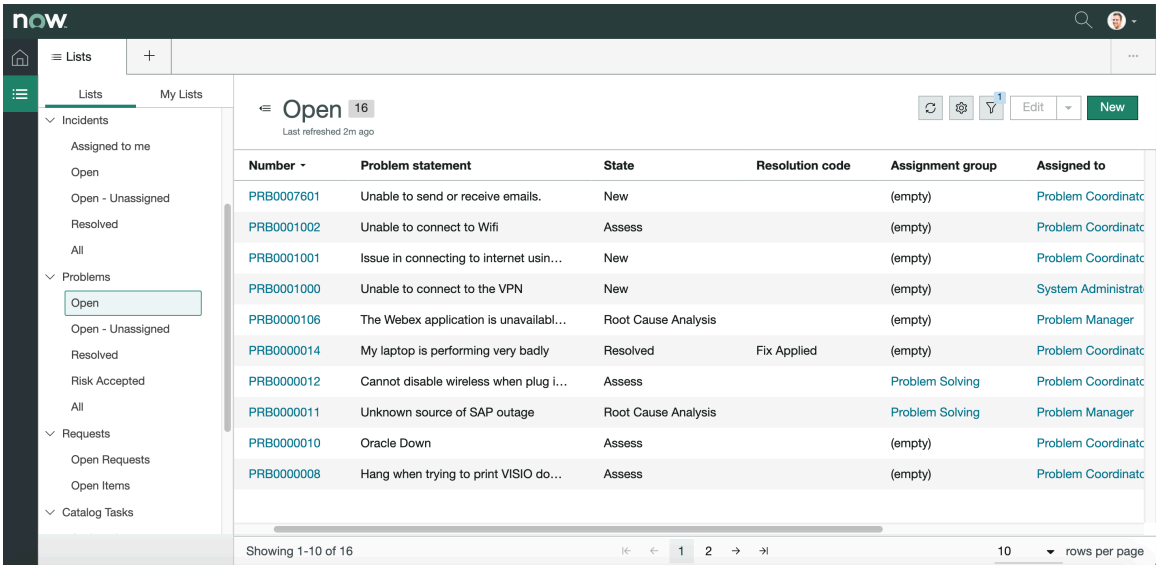
문제 양식에서 사용할 수 있는 모든 필드는 문제 작업 공간 양식에서도 사용할 수 있습니다. 하지만 문제 작업 공간 양식에서는 상태 필드가 읽기 전용입니다.

주:
현재 에이전트 작업 공간에서는 짧은 설명, 설명 및 작업 메모 업데이트와 같은 문제 기록 작성과 간단한 업데이트만 지원합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간 - 문제 개요

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

ITSM 에이전트 작업 공간 - 문제



작업 공간에서 문제 생성 및 추적

반복되는 인시던트나 심각한 인시던트가 있는 경우 문제를 생성하여 인시던트의 근본 원인을 파악하고 재발을 방지할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user, problem_coordinator 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록 메뉴에서 문제 〉 열기를 선택합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 문제 양식 만들기

필드	설명
번호	〔자동 생성〕 문제 기록을 식별하는 고유 번호입니다.
최초 보고자	이 문제를 처음으로 식별한 작업입니다. 주: 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다.
범주 및 하위 범주	문제가 속한 소프트웨어, 하드웨어 등의 그룹입니다. 범주를 선택한 후 해당하는 경우 하위 범주를 선택합니다.
서비스	문제가 적용되는 이메일 또는 IT 서비스 같은 비즈니스 서비스입니다.
서비스 오퍼링	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	서비스 약정으로 구성됩니다. 서비스 오퍼링을 통해 특정 서비스에 대해 다양한 기능과 성능 수준을 받을 수 있습니다.
구성 항목	문제가 적용되는 CI(구성 항목)입니다. 선택한 구성 항목의 CI 클래스는 문제 유형(예: 하드웨어, 네트워크 또는 데이터베이스)을 식별합니다.
상태	Madrid 릴리스 이전 고객의 경우 사용 가능한 상태는 오픈, 변경 보류 중, 알려진 오류, 종결 또는 해결됨입니다. Madrid 릴리스로 시작하는 고객의 경우 새로운 상태 모델이 적용되고 상태 필드는 읽기 전용입니다. 문제가 한 상태에서 다른 상태로 진행되면서 필드 값이 변경됩니다. 사용할 수 있는 상태는 신규, 평가, 근본 원인 분석, 진행 중인 수정, 해결됨 및 종료됨입니다. 주: 새로운 상태 관리 프로세스에 접근하려면 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid(om.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다.
영향도	문제가 비즈니스 운영에 미치는 영향입니다.
긴급도	문제의 해결이 지연될 수 있는 정도입니다.
우선순위	서비스 데스크에서 문제를 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 나타냅니다. 우선순위 필드는 영향도 및 긴급도 값에 따라 자동으로 설정됩니다.
할당 그룹	문제가 할당된 그룹입니다. 각 CI(구성 항목)에 사용할 수 있는 지원 그룹에 따라 할당 그룹 필드를 자동으로 채울 수 있습니다. CI에 지원 그룹이 없는 경우 필드는 서비스 오퍼링에 사용할 수 있는 지원 그룹으로 입력됩니다. CI/SO를 기반으로 할당 그룹 채우기 비즈니스 규칙은 인시던트, 문제 또는 변경 요청이 생성되거나 업데이트되고, 할당 그룹 및 할당 대상 필드가 비어 있을 때 트리거합니다. 다음 속성은 값이 할당 그룹 필드를 채우는 필드를 식별합니다. ○ *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*: 이 문제 속성은 할당 그룹 필드를 채우는 CI 필드를 식별합니다. ○ *com.snc.problem.service_offering_assignment_gro* 이 문제 속성은 할당 그룹 필드를 채우는 서비스 오퍼링 필드를 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
	주: ○ 속성의 기본값은 각 변경 요청의 인시던트나 문제 및 변경 그룹에 대한 지원 그룹입니다. CI/SO를 기반으로 할당 그룹 채우기 비즈니스 규칙은 개발 플러그인, ITSM CSDM 베스트 프랙티스 – Quebec 플러그인 (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec)의 일부로 제공되며 신규 고객만 사용할 수 있습니다. ○ Quebec 또는 이후 버전으로 업그레이드하지 않은 경우 이 플러그인을 기본적으로 사용할 수 없습니다. 플러그인 설치를 위해 Hi 요청을 제기할 수 있습니다.
할당 대상	문제가 할당된 문제 코디네이터입니다. 할당 규칙이 적용되면 적당한 사용자 또는 그룹에 문제가 자동으로 할당됩니다.
문제 명세서	문제에 대한 짧은 설명입니다. 주: 문제 관리 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 경우 문제를 해결하는 데 사용되는 방법입니다.
원인 메모	문제의 원인입니다.
자동 생성 정보	
해결됨	〔자동 생성〕 사용자가 문제를 해결한 날짜 및 시간입니다.
해결한 사람	〔자동 생성〕 문제를 해결한 사용자의 이름입니다.
수정 메모	문제를 해결한 방법에 대한 정보입니다.
자동 생성 정보	
오픈 일시	〔자동 생성〕 사용자가 문제를 연 날짜 및 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
오픈한 사람	〔자동 생성〕 문제를 연 사용자입니다.
확인됨	〔자동 생성〕 문제가 실제로 해결된 것을 사용자가 확인한 날짜 및 시간입니다.
확인자	〔자동 생성〕 이슈에 접근하여 이슈가 문제였음을 확인한 사용자입니다.

5. 저장을 클릭합니다.

상호작용에서 문제 만들기

고객이 이슈와 관련하여 연락을 했고 이슈의 원인을 조사해야 하는 경우 상호작용에서 직접 문제 기록을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

- 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다.
- 문제 〉 문제 속성에서 상호작용에서 문제를 생성하도록 허용(*glide.problem.interaction.allow_create*) 문제 속성을 선택합니다.

> **주:**
> 서비스 데스크 콜(com.snc.service_desk_call) 플러그인의 새 호출 기능에서 문제 기록을 작성한 사용자로, 이제 상호작용에서 문제를 만들 수 있습니다. Orlando 릴리스부터 서비스 데스크 콜(com.snc.service_desk_call) 플러그인은 유지관리 플러그인이며 사용자가 플러그인을 활성화할 수 없습니다.

프로시저

1. 작업 공간 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 상호작용 기록을 만듭니다.
   자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 상호작용 기록 만들기 문서를 참조하십시오.
3. 상호작용 페이지에서 추가 작업 아이콘(...)을 클릭하고 문제 생성을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

문제 양식

필드	설명
번호	〔자동 생성〕 문제 기록을 식별하는 번호입니다.
최초 보고자	이 문제를 처음으로 식별한 작업입니다. **주:** 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다.
범주 및 하위 범주	문제가 속한 소프트웨어, 하드웨어 등의 그룹입니다. 범주를 선택한 후 해당하는 경우 하위 범주를 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
	주: 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다.
서비스	문제가 적용되는 비즈니스 서비스입니다.
서비스 오퍼링	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 서비스 오퍼링을 통해 특정 서비스에 대해 다양한 기능과 성능 수준을 받을 수 있습니다.
구성 항목	문제가 적용되는 CI(구성 항목)입니다. 선택한 구성 항목의 CI 클래스는 문제 유형(예: 하드웨어, 네트워크 또는 데이터베이스)을 식별합니다.
상태	Madrid 릴리스 이전 고객의 경우 사용 가능한 상태는 오픈, 변경 보류 중, 알려진 오류, 종결 또는 해결됨입니다. Madrid 릴리스로 시작하는 고객의 경우 새로운 상태 모델이 적용되고 상태 필드는 읽기 전용입니다. 문제가 한 상태에서 다른 상태로 진행되면서 필드 값이 변경됩니다. 사용할 수 있는 상태는 신규, 평가, 근본 원인 분석, 진행 중인 수정, 해결됨 및 종료됨입니다. 주: 새로운 상태 관리 프로세스에 접근하려면 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid(om.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다.
영향도	문제가 비즈니스 운영에 미치는 영향입니다.
긴급도	문제의 해결이 지연될 수 있는 정도입니다.
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: 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 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.

필드	설명
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 경우 문제를 해결하는 데 사용되는 방법입니다.
원인 메모	문제의 원인입니다.
해결 정보	
해결됨	〔자동 생성〕 사용자가 문제를 해결한 날짜 및 시간입니다.
해결한 사람	〔자동 생성〕 문제를 해결한 사용자입니다.
수정 메모	문제를 해결한 방법에 대한 정보입니다.
기타 정보	
오픈 일시	〔자동 생성〕 사용자가 문제를 연 날짜 및 시간입니다.
오픈한 사람	〔자동 생성〕 문제를 연 사용자입니다.
확인됨	〔자동 생성〕 이슈가 문제인 것으로 확인된 날짜 및 시간입니다.
확인자	〔자동 생성〕 이슈에 접근하여 이슈가 문제였음을 확인한 사용자입니다.

5. 저장을 클릭합니다.
   문제 기록이 만들어지고 상호작용 양식의 관련 작업 관련 목록에 해당 기록이 표시됩니다.

작업 공간에서 문제 작업 만들기

다른 팀이나 에이전트에게 도움을 받아야 하는 경우 문제 작업을 만들어 도움을 받을 사람에게 할당합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user, problem_task_analyst 또는 admin

문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid - 상태 모델 (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) 플러그인을 활성화하여 문제 작업 유형에 접근합니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록 메뉴에서 문제 〉 열기를 선택합니다.
3. 작업을 생성하고자 하는 문제 기록을 엽니다.
4. 문제 작업 관련 목록을 클릭하고 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.

5. 문제 작업 생성 대화 상자에서 만들려는 문제 작업 유형을 선택합니다.
   - 일반: 근본 원인 분석 작업 이외의 작업입니다.
   - 근본 원인 분석: 문제의 근본 원인을 조사하고 문제 해결 방법을 찾는 작업입니다.
6. 생성을 클릭합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 문제 작업 양식 만들기

필드	설명
번호	〔자동 생성〕 문제 작업 기록을 식별하는 번호입니다.
상태	Madrid 릴리스 이전 고객의 경우 사용 가능한 상태는 오픈, 변경 보류 중, 알려진 오류, 종결 또는 해결됨입니다. Madrid 릴리스로 시작하는 고객의 경우 새로운 상태 모델이 적용되고 상태 필드는 읽기 전용입니다. 문제가 한 상태에서 다른 상태로 진행되면서 필드 값이 변경됩니다. 사용할 수 있는 상태는 신규, 평가, 근본 원인 분석, 진행 중인 수정, 해결됨 및 종료됨입니다. 주: 새로운 상태 관리 프로세스에 접근하려면 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid(om.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다.
유형	문제 작업 유형입니다.
구성 항목	문제 작업이 적용되는 CI(구성 항목)입니다. 선택한 구성 항목의 CI 클래스는 문제 유형(예: 하드웨어, 네트워크 또는 데이터베이스)을 식별합니다.
기한	문제 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
문제	문제 작업을 생성한 문제의 고유 ID 번호입니다.
우선순위	서비스 데스크에서 문제를 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 나타냅니다.
할당 그룹	문제 작업이 할당된 그룹입니다.
할당 대상	작업이 할당된 문제 분석가입니다.
순서	문제 작업을 문제에 연결해야 하는 순서입니다. 주: 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다.
짧은 설명	문제 작업에 대한 짧은 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	문제 작업에 대한 자세한 설명입니다.
메모	
작업 메모 목록	작업 메모가 문제 작업에 추가되면 알림을 받는 사용자입니다.
작업 메모(개인)	문제 작업에서 수행한 작업에 대한 정보입니다.
분석 정보 - 근본 원인 분석 문제 유형에 사용 가능	
원인 코드	환경적 재난, 하드웨어 문제, 사람/프로세스/설명서 등 문제 유형의 원인을 나타내는 코드입니다.
원인 메모	문제 작업의 원인에 대한 정보입니다. 주: 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다.
제안된 수정 메모	문제 작업에 대해 제안된 수정 방안입니다.
임시 해결책	아직 사용 가능한 해결 방법이 없는 경우 문제를 해결하는 데 사용되는 방법입니다.
종결 처리 정보	
종결한 사람	〔자동 생성〕 문제 작업을 종결한 사용자의 이름입니다.
종결	사용자가 문제 작업을 종결한 날짜 및 시간입니다.
종결 메모(일반 문제 작업 유형에만 해당)	문제 작업에 대해 완료된 작업의 정보입니다.

8. 저장을 클릭합니다.
   문제 작업 기록이 만들어지고 문제 양식의 문제 작업 관련 목록에 추가됩니다.

에이전트 지원에서 문제 또는 문제 작업에 지식 문서 첨부

이슈를 신속하게 해결할 수 있는 정보를 제공하는 지식 문서(예: 알려진 오류 문서)를 문제 또는 문제 작업에 첨부할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user 또는 admin

프로시저

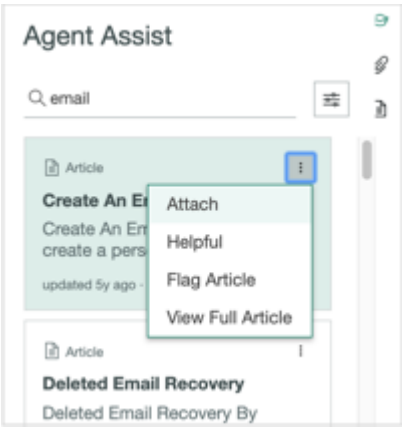
1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록 메뉴에서 문제 〉 열기를 선택합니다.
3. 관련 문제 기록 또는 문제 작업에 접근합니다.

옵션	설명
문서를 문제 기록에 첨부하는 경우	문제 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.

옵션	설명
문서를 문제 작업에 첨부하는 경우	**a.** 관련 문제 기록을 엽니다. **b.** 문제 작업 관련 목록을 클릭합니다. **c.** 문제 작업 기록을 선택합니다.

4. 에이전트 지원에서 첨부하려는 문서를 검색하여 선택합니다.
5. 추가 작업 아이콘 ···을 클릭하고 첨부를 클릭합니다.



지식 문서는 첨부된 지식베이스 관련 목록에 표시됩니다.

문제에서 변경 요청 생성

문제의 원인을 해결하려면 인프라 또는 비즈니스 서비스를 변경해야 하는 경우 문제를 해결 과정으로 문제에서 변경 요청을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user, itil 또는 admin

이 태스크 정보
표준 변경 절차를 적용하고 서비스 복구 확인을 테스트하여 문제에 대한 해결 방법을 구현할 수 있습니다. 일반 변경의 경우 변경 요청(RFC)을 제기합니다. CAB(변경심의위원회)에서 RFC를 승인해야만 해결 방법을 문제에 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 문제 〉 열기를 클릭합니다.
3. 변경 요청을 만들려는 문제 기록을 엽니다.
4. 추가 작업 아이콘(···)을 클릭하고 변경 요청 생성을 클릭합니다.
5. 변경 요청 생성 대화 상자에서 변경 유형을 선택합니다.

옵션	설명
일반	표준 변경이나 긴급 변경이 아닌 서비스 변경입니다.
표준	위험이 적고, 비교적 일반적이며, 지정된 절차나 작업 지시를 따르는 사전 승인된 변경입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
긴급	그룹과 동료의 검토 및 승인을 무시하고 CAB 승인 그룹의 승인을 받기 위한 인증 상태로 바로 이동할 수 있는 긴급 변경입니다.

6. 생성을 클릭합니다.
7. 변경 기록을 만듭니다.
   자세한 내용은 변경 작업 만들기를 참조하십시오.
8. 저장을 클릭합니다.
   변경 기록이 변경 요청 관련 목록에 나타납니다.

문제에서 개선 이니셔티브 생성

문제에서 개선 이니셔티브를 만들어 서비스나 프로세스를 개선하는 작업 또는 문제와 관련된 작업을 추적하고 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent_workspace_user, itil 또는 admin

- 지속적 개선 관리(com.sn_cim) 플러그인을 활성화해야 합니다. 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 지속적 개선 관리 요청을 참조하십시오.
- 관리자는 작업 공간 뷰의 문제 양식에 개선 이니셔티브 관련 목록을 추가 해야 합니다.

이 태스크 정보

개선 이니셔티브에는 성공 여부를 측정하기 위한 목표와 개선을 완료하기 위한 특정 작업이 있는 작업 단계가 포함됩니다. 자세한 내용은 지속적 개선 관리 개요 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록 탭에서 문제 〉 모두를 클릭합니다.
3. 개선 이니셔티브를 만들려는 문제를 엽니다.
4. 개선 이니셔티브 관련 목록을 클릭합니다.
5. 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 개선 이니셔티브 필드에서 검색 아이콘을 클릭하여 적절한 이니셔티브를 찾습니다.
7. 기존 이니셔티브를 연결하거나 새 이니셔티브를 만듭니다.

옵션	설명
기존 이니셔티브를 찾은 경우	이 인시던트에 연결할 이니셔티브를 선택합니다.
이니셔티브를 찾지 못한 경우	**a.** 개선 이니셔티브 생성 관련 링크를 만듭니다. **b.** 개선 이니셔티브 양식을 작성하여 이니셔티브를 만듭니다. 자세한 내용은 개선 요청 만들기 문서를 참조하십시오.

8. 옵션: 지원 문서를 첨부하려면 찾아보기를 클릭하고 파일을 선택합니다.
9. 저장을 클릭합니다.
   이제 개선 이니셔티브가 문제와 연결되었습니다.

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

문제 삭제

더 이상 문제 정보가 필요 없으면 문제를 삭제해도 됩니다. 이 작업을 수행하면 ServiceNow 데이터베이스와 문제 테이블 모두에서 문제가 삭제됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

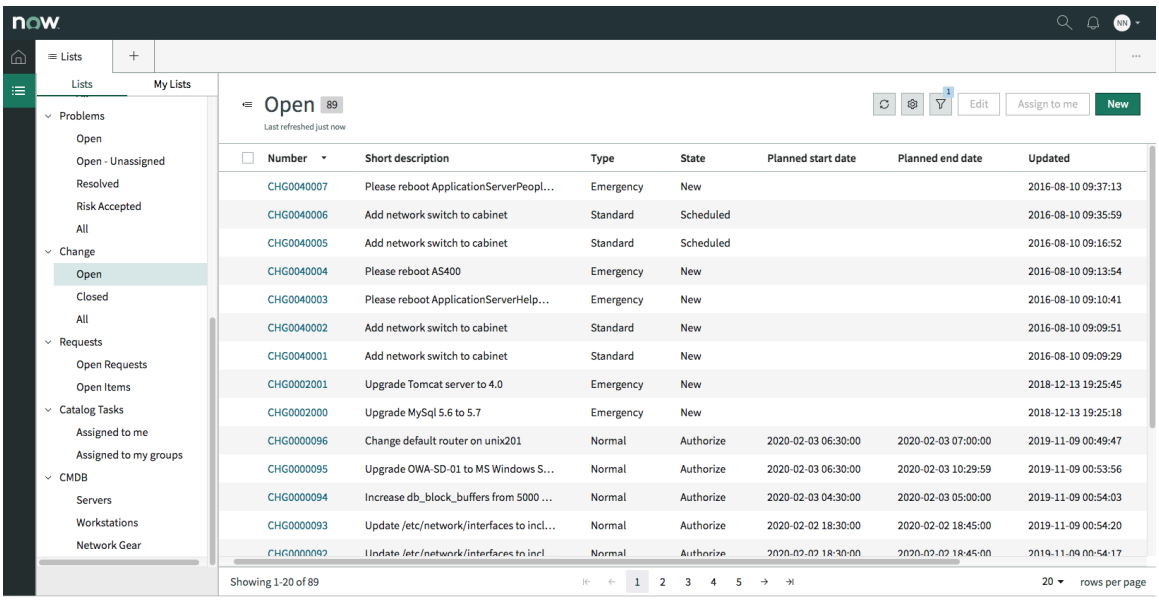
1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 문제 〉 열기를 클릭합니다.
3. 삭제하려는 문제 기록을 엽니다.
4. 추가 작업 아이콘(···)을 클릭하고 삭제를 클릭합니다.
5. 확인 대화 상자에서 확인을 클릭합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간 - 변경 관리

ServiceNow# ITSM 에이전트 작업 공간를 사용하여 변경 요청을 작성하고 관리할 수 있습니다.

변경 작업 공간 양식은 Now Platform 변경 요청 양식과 비슷합니다. 작업 공간 뷰를 변경하여 에이전트 작업 공간 양식의 뷰를 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 공간 양식에 필드 또는 관련 목록 추가 문서를 참조하십시오.

ITSM 에이전트 작업 공간 - 변경



에이전트 작업 공간에서 변경 요청 만들기

변경 요청은 지원되는 CI(구성 항목)를 변경하자는 제안입니다. 변경 요청 양식을 사용하여 변경의 이유, 유형, 우선순위, 위험 등의 정보를 기록할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_change_write, itil 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 변경 〉 열기를 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. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 변경 유형을 선택하고 생성을 클릭합니다.

옵션	설명
일반	표준 변경이나 긴급 변경이 아닌 서비스 변경입니다.
표준	위험이 적고, 비교적 일반적이며, 지정된 절차나 작업 지시를 따르는 사전 승인된 변경입니다.
긴급	그룹과 동료의 검토 및 승인을 무시하고 CAB 승인 그룹의 승인을 받기 위한 인증 상태로 바로 이동할 수 있는 긴급 변경입니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변경 양식

필드	설명
번호	고유한 변경 요청 번호
요청한 사람	변경을 요청한 사용자입니다.
범주	하드웨어, 네트워크, 소프트웨어 등의 변경 범주입니다.
서비스	변경 요청에 사용할 수 있도록 할 비즈니스 서비스입니다.
서비스 오퍼링	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 서비스 오퍼링을 통해 특정 서비스에 대해 다양한 기능과 성능 수준을 받을 수 있습니다.
구성 항목	변경이 적용되는 CI(구성 항목)입니다. 서비스 상품을 비롯한 모든 유형의 CI를 변경 요청에 연결할 수 있습니다. SLA 및 가용성 요구사항에 대한 상세 정보고 제공합니다.
우선순위	영향도 및 긴급도를 기반으로 자동 생성되는 우선순위 값입니다. 서비스 데스크에서 작업을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 식별합니다.
영향도	자동 생성되는 영향도 값은 인시던트, 문제 또는 변경이 비즈니스 프로세스에 미치는 영향을 측정한 값입니다.
유형	선택한 변경 요청 유형(표준, 일반 또는 긴급)을 표시합니다. 다른 유형을 선택하여 이 값을 변경할 수 있습니다.
상태	변경 요청의 상태입니다. 기본적으로 상태는 새로 만들기입니다.
할당 그룹	변경에 할당된 그룹입니다. 각 CI(구성 항목)에 사용할 수 있는 지원 그룹에 따라 할당 그룹 필드를 자동으로 채울

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	수 있습니다. CI에 지원 그룹이 없는 경우 필드는 서비스 오퍼링에 사용할 수 있는 지원 그룹으로 입력됩니다. CI/SO를 기반으로 할당 그룹 채우기 비즈니스 규칙은 인시던트, 문제 또는 변경 요청이 생성되거나 업데이트되고, 할당 그룹 및 할당 대상 필드가 비어 있을 때 트리거합니다. 다음 속성은 값이 할당 그룹 필드를 채우는 필드를 식별합니다. ○ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fiel* 이 변경 속성은 할당 그룹 필드를 채우는 CI 필드를 식별합니다. ○ *com.snc.change_request.service_offering_assignm* 이 변경 속성은 할당 그룹 필드를 채우는 서비스 오퍼링 필드를 식별합니다. **주:** 속성의 기본값은 각 변경 요청의 인시던트나 문제 및 변경 그룹에 대한 지원 그룹입니다. CI/SO를 기반으로 할당 그룹 채우기 비즈니스 규칙은 개발 플러그인, ITSM CSDM 베스트 프랙티스 – Quebec 플러그인 (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec)의 일부로 제공되며 신규 고객만 사용할 수 있습니다.
할당 대상	변경 요청에 할당된 사용자입니다. 할당 규칙이 적용되면 변경이 해당 사용자 또는 그룹에 자동으로 할당됩니다.
위험	변경에 대한 위험 수준입니다. 높음, 보통 또는 낮음입니다. 이 값을 수동으로 설정할 수도 있고 위험 계산 및 위험 평가를 사용하여 값을 파생시킬 수도 있습니다.
짧은 설명	변경에 대한 간단한 설명입니다.
설명	변경에 대한 자세한 설명입니다.
계획 섹션	
근거	계획된 변경 요청의 이유로, 승인자의 결정을 도와줍니다.
구현 계획	변경을 구현하기 위해 따라야 할 계획 또는 프로세스입니다.
위험 및 영향 분석	변경이 구현될 것을 예견하여 위험과 영향을 자세히 분석합니다.
원상 복구 계획	구현이 실패할 경우 시스템을 원래 상태로 복원하는 데 필요한 정보입니다.
테스트 계획	변경 요청의 테스트 전략과 목적에 대한 상세 정보입니다.
일정 섹션	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
계획된 시작 날짜	변경에 대한 작업을 시작할 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	변경을 완료하기로 계획한 날짜입니다. 작업 유형이 구현되는 경우 계획된 시작 날짜 및 계획된 종료 날짜 값은 변경 요청에 지정된 계획된 시작 및 종료 날짜 내에 있어야 합니다.
승인되지 않음	변경이 무단 변경임을 나타내는 옵션입니다. 자세한 내용은 무단 변경 요청 문서를 참조하십시오.
실제 시작 날짜	구현의 시작 날짜입니다.
실제 종료 날짜	변경이 완전히 구현된 날짜입니다.
메모 섹션	
감시 목록	작업 메모가 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다.
작업 메모 목록	작업 메모가 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다. 주: 관리자는 작업 메모 목록에 대한 이메일 알림을 만들어야 합니다.
추가 코멘트(고객이 볼 수 있음)	변경에 대한 추가 정보입니다.
작업 메모	변경을 해결하는 방법 또는 변경 해결을 위해 수행한 단계(해당하는 경우)에 대한 정보입니다. 이 메모는 내부용입니다. 작업 메모 정보는 고객에게 표시되지 않습니다.
종결 처리 정보 섹션	
종결 코드	변경의 해결 코드입니다.
종결 메모	변경을 종결한 방법 또는 이유입니다.

6. 저장을 클릭합니다.

상호작용에서 표준 변경 만들기

변경 관리 모듈을 진행하여 구현할 필요 없이 상호작용에서 직접 표준 변경 기록을 만들어 사전 승인된 저위험 변경을 구현할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, sn_change_write 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 상호작용 기록을 만듭니다.
   자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 상호작용 기록 만들기 문서를 참조하십시오.
3. 상호작용 양식에서 추가 작업 아이콘 ⋯을 클릭하고 표준 변경 생성을 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. 새 카탈로그 항목 페이지에서 표준 변경 목록을 확장하고 사용 가능한 변경 범주에서 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   표준 변경이 만들어지고 상호작용 관리 양식의 관련 작업 관련 목록에 기록이 표시됩니다.

에이전트 지원을 통해 변경 요청을 인시던트에 연결

작업 공간의 에이전트 지원 패널에서 변경으로 인한 인시던트를 식별하여 변경 기록에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_change_write, itil 또는 admin

프로시저
1. 모두 〉 작업 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 변경 〉 열기를 클릭합니다.
3. 작업할 변경 기록을 클릭합니다.
4. 에이전트 지원에서 설정 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 메뉴 목록에서 변경 관련 인시던트를 선택합니다.
6. 변경에 연결하려는 인시던트 타일에서 추가 작업 아이콘( )을 클릭합니다.
7. 인시던트에 연결 메뉴 항목을 클릭합니다.
8. 인시던트에 연결 양식에서 작업 메모와 추가 설명을 입력합니다.
9. 인시던트에 연결을 클릭합니다.

결과
변경 기록이 인시던트에 연결되었으며, 변경으로 발생한 인시던트 관련 목록을 보면 인시던트 상세 정보가 표시됩니다.

변경 요청 삭제

변경 정보가 더 이상 필요 없으면 변경 기록을 삭제해도 됩니다. 이 작업을 수행하면 ServiceNow 데이터베이스와 변경 [change] 테이블에서 변경 기록 양식이 삭제됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user, itil_admin 또는 admin

프로시저
1. 모두 〉 작업 경험 〉 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈으로 이동합니다.
2. 목록에서 변경 〉 열기를 클릭합니다.
3. 삭제하려는 변경 기록을 엽니다.
4. 추가 작업 아이콘( )을 클릭하고 삭제를 클릭합니다.
5. 확인 대화 상자에서 확인을 클릭합니다.

에이전트 작업 공간에서 긴급 변경 생성 비활성화

에이전트 작업 공간에서 긴급 변경 요청을 생성하는 액세스 권한을 제한합니다. 그러나 Now Platform 인스턴스에서 긴급 변경을 계속 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.

시작하기 전에
필요한 역할: itil_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 **Change Management** 〉 〉 작업 공간 기록 유형 선택기로 이동합니다.
2. 긴급 표시 값이 있는 *change_request* 대상 테이블을 클릭합니다.
   레코드가 읽기 전용 모드로 열립니다.
3. 기록을 편집하려면 표시된 메시지에서 여기를 클릭합니다.
   편집 가능한 레코드가 열립니다.
4. 활성 확인란을 클릭하여 비활성화합니다.
   기록을 비활성화하면 에이전트 작업 공간의 새 변경 요청 창에 나타나는 긴급 옵션이 제거됩니다.
   이 작업은 인터셉터가 사용되는 위치에서 변경을 생성하는 데 영향을 줍니다.

ITSM용 워크포스 최적화

ITSM용 워크포스 최적화을 사용하여 단일 위치에서 인력 생산성을 관리하고 유지합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 팀의 기술 및 일정을 효율적으로 관리하고 작업 과제를 팀에 라우팅하며, 성과를 모니터링할 수 있습니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 실제 작동 모습

관리자가 ITSM용 워크포스 최적화을 사용하는 방법은 다음과 같습니다. ITSM용 워크포스 최적화 개요

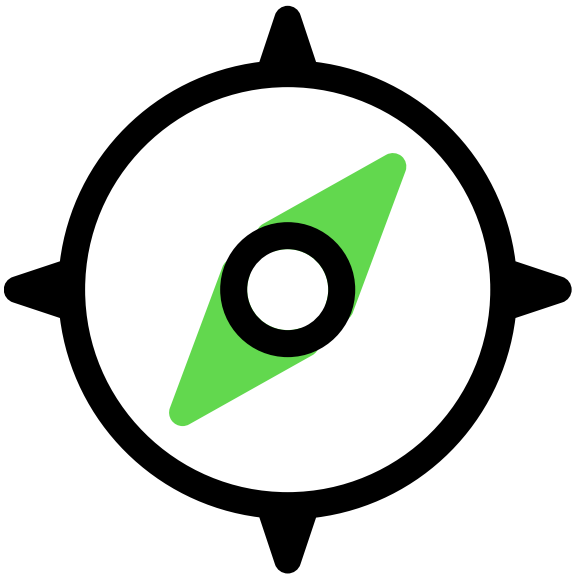
시작하기

ITSM용 워크포스 최적화에서는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 작업을 에이전트에게 자동으로 라우팅합니다.
- 팀의 작업을 예약합니다.
- 중앙 위치에서 작업을 할당하거나 재할당합니다.
- 팀 성과를 모니터링하고 측정하며 평가를 사용하여 피드백을 제공합니다.
- 평가를 기반으로 팀을 코칭하고 교육할 수 있는 기회를 만듭니다.
- 팀이 수행하는 훌륭한 업무를 기념합니다.

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

인력 최적화

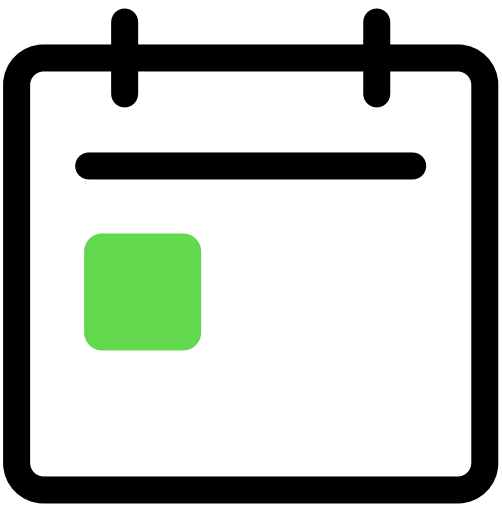


관리자가 사용할 수 있는 방법
알아보기 ITSM용 워크포스 최적화

채널

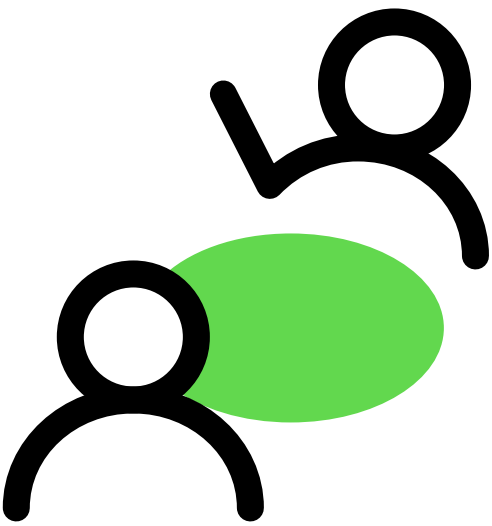
올바른 작업이 적합한 에이전트에게 전달될
수 있도록 작업을 특정 그룹에 라우팅

일정



에이전트의 일정을 효과적으로 관리

작업 스케줄러



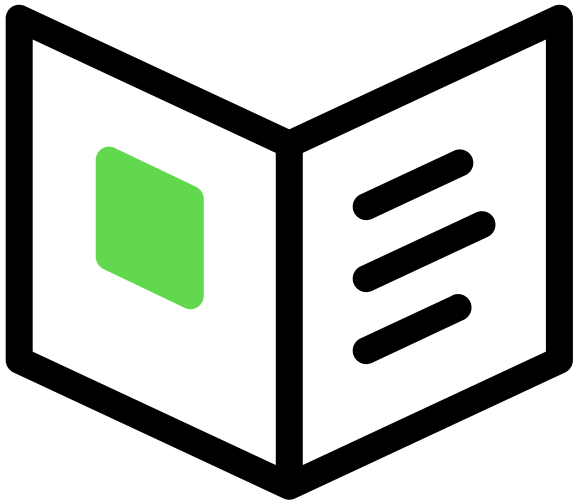
기술과 가용성에 따라 에이전트에
복잡한 작업 항목 할당

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

팀

팀을 할당 그룹으로 구성

코칭

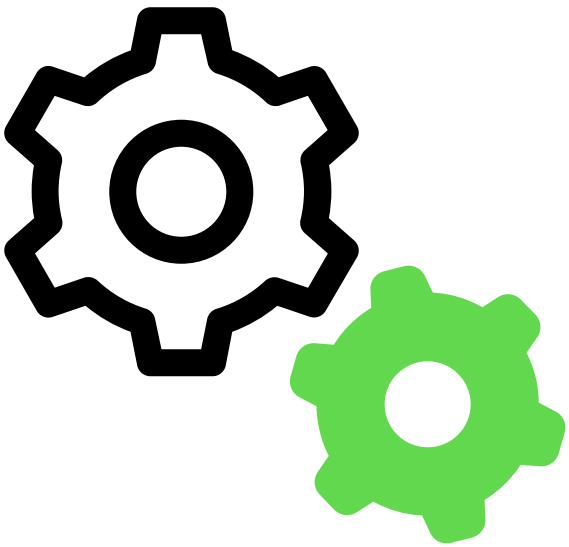


팀의 완료된 상호작용에 대한 품질 평가

박수

팀의 성과 인정

참조



역할, 테이블 및 시스템 속성과 같은 ITSM용 워크포스 최적화 구성요소에 대한 상세 정보 받기

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.

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

문제 해결 및 도움 받기

- ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 고객 서비스 및 지원 에 문의

ITSM용 워크포스 최적화 탐색

ITSM용 워크포스 최적화을 사용하여 인력을 최적화하고 팀을 효율적으로 관리합니다. 고객의 요구를 해결할 수 있는 기술을 습득하도록 팀을 코칭합니다. 통합 채널 관리로 효율적인 범위를 제공할 수 있도록 팀 작업 일정을 수립합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 개요

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.

에이전트는 자신의 일정을 관리하고 동료의 일정을 확인하거나 휴가 또는 교대조 교환을 요청할 수 있습니다.

ITSM용 워크포스 최적화에 대한 개요를 제공하는 팟캐스트를 청취합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 개요

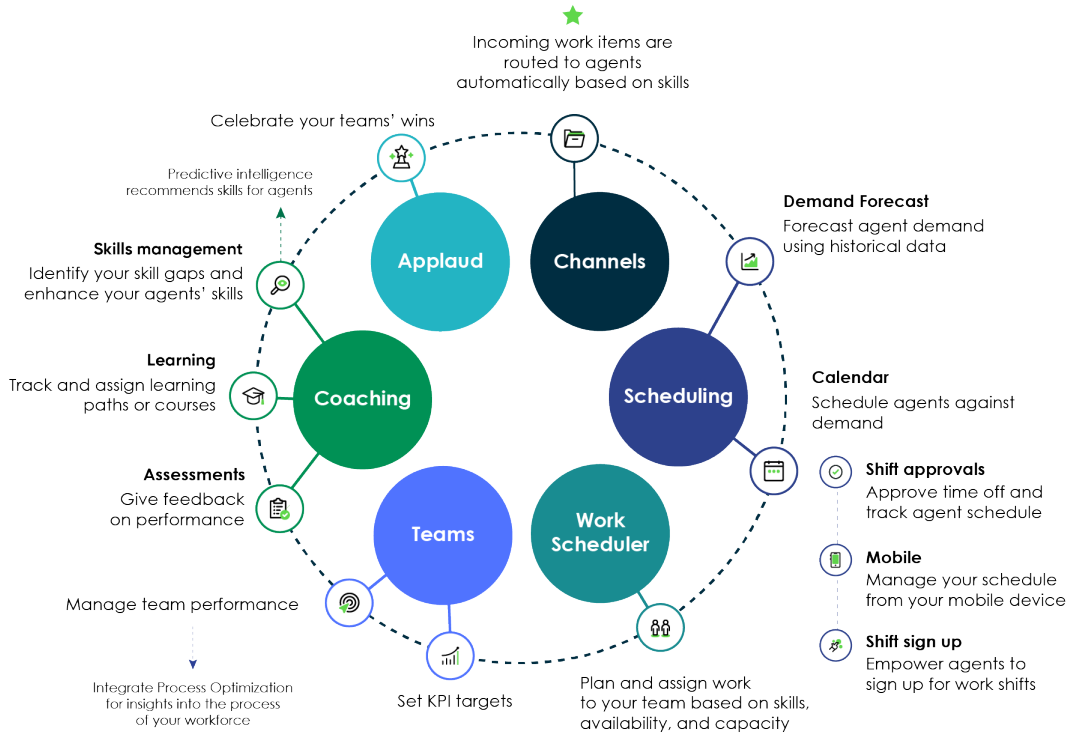
ITSM용 워크포스 최적화 구현 계획을 세우려면 ITSM용 워크포스 최적화 시작하기 문서를 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화 워크플로우

이미지는 ITSM용 워크포스 최적화에서 서로 다른 모듈 간의 관리자 워크플로우를 표시합니다. 이러한 각 모듈은 애플리케이션에 독립적으로 또는 함께 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.

ITSM용 워크포스 최적화 워크플로우



채널 관리

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 액세스하여 일정 범위에 있는 에이전트나 휴가를 받은 에이전트를 확인합니다.

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

작업 스케줄러

팀의 작업을 계획하고 기술, 가용성, 업무량 및 시간대에 따라 작업 항목을 할당합니다.

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.

- 팀의 교대조, 이벤트 및 작업 할당 보기
- 중앙 위치에서 작업 항목을 할당하거나 재할당
- 일치 규칙을 사용하여 팀 구성원 순위 매기기
- 규칙에 따라 작업 항목을 할당하는 일치 규칙 기준 추가

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 팀 식별
- 팀에 중요한 KPI 분석
- 각 팀 내의 에이전트를 드릴다운하고 성과 모니터링
- 각 에이전트의 프로파일에 접근하여 관리자, 동료, 할당 그룹 등의 상세 정보 보기
- 각 에이전트의 기술을 드릴다운하거나 코칭 권장

코칭 및 기술 평가

코칭을 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.

- 에이전트 기술에 대한 점수 기록, 등급 지정, 평가를 자동화
- 코칭 기회를 사용하여 평가 생성
- 평가를 기반으로 에이전트에 할당된 교육 추적
- 기술 격차를 분석하고 교육 추천

Applaud

Applaud를 사용하여 팀의 성과를 평가합니다.

이 애플리케이션을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 팀에 찬사 보내기
- 다른 팀 구성원에게 공로 인정 알림
- 박수 리더보드의 인정 활동 분석

ITSM용 워크포스 최적화 시작하기

ITSM용 워크포스 최적화의 모듈에서 완료해야 하는 작업을 쉽게 찾을 수 있습니다.

ITSM용 워크포스 최적화 모듈	이점	모듈에서 완료할 작업 찾기
채널	할당된 그룹에 자동으로 작업 라우팅	ITSM용 워크포스 최적화에서 채널 시작하기

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

ITSM용 워크포스 최적화 모듈	이점	모듈에서 완료할 작업 찾기
일정	일정을 사용하여 팀의 작업 일정 잡기	ITSM용 워크포스 최적화에서 스케줄링 시작하기
작업 스케줄러	작업 스케줄러를 사용하여 작업 할당	ITSM용 워크포스 최적화에서 작업 스케줄러 시작하기
팀	Teams를 사용하여 팀 성과 분석	ITSM용 워크포스 최적화에서 Teams 시작하기
코칭	학습 동반 코칭으로 팀 교육하기	ITSM용 워크포스 최적화에서 코칭 시작하기
박수	Applaud로 팀의 뛰어난 성과 축하	ITSM용 워크포스 최적화의 Applaud

ITSM용 워크포스 최적화 시작하기

ITSM용 워크포스 최적화 시작 및 실행에 대한 기본 사항을 알아봅니다.

시작하려면 먼저 ITSM용 워크포스 최적화를 활성화한 다음, 팀을 할당 그룹으로 구성하고 각 에이전트에 대한 기본 할당 그룹을 배정해야 합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 활성화

ITSM용 워크포스 최적화 Configurable Workspace 플러그인(sn_wfo_cfg_itsm)은 ITSM Enterprise 구독 패키지에서 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
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.

ITSM용 워크포스 최적화 플러그인

플러그인	설명
ITSM용 워크포스 최적화 Configurable Workspace(sn_wfo_cfg_itsm) 주: ServiceNow Store 플러그인입니다. 이 플러그인은 ServiceNow Store에서 별도로 설치해야 합니다.	ITSM용 워크포스 최적화에서 Scheduling, 작업 스케줄러, 코칭, Teams, 채널 관리 애플리케이션을 사용할 수 있는 관련 플러그인을 활성화합니다.
MetricBase (com.snc.clotho)	ITSM용 워크포스 최적화에서 수요 예측을 사용할 수 있습니다. 수요 예측을 사용하려면 ITSM용 워크포스 최적화 플러그인을 활성화하기 전에 MetricBase 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 MetricBase 제품 요청을 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.

ITSM용 워크포스 최적화 플러그인

플러그인	설명
	이러한 플러그인을 모두 활성화하면 에이전트 예측 플러그인(com.sn_agent_forecast)이 활성화됩니다.
ITSM 가상 에이전트 Conversations (com.snc.itsm.virtualagent) 주: ServiceNow Store 플러그인입니다. 이 플러그인은 ServiceNow Store 에서 별도로 설치해야 합니다.	ITSM 가상 에이전트를 활성화하고 가상 에이전트를 사용하여 휴가 요청을 생성할 수 있습니다.
ITSM 모바일 에이전트 for ITSM용 워크포스 최적화 주: ServiceNow Store 플러그인입니다. 이 플러그인은 ServiceNow Store 에서 별도로 설치해야 합니다.	ITSM 모바일 에이전트를 활성화하고 ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션을 사용하여 에이전트가 교대조 교환 또는 휴가를 요청하고 관리자가 요청을 승인할 수 있도록 합니다.
프로세스 마이닝 플러그인(com.sn_po)	프로세스 마이닝을 ITSM용 워크포스 최적화과 통합합니다.

ServiceNow Store에서 이러한 ITSM용 워크포스 최적화 애플리케이션 플러그인을 가져올 수도 있습니다.

플러그인	설명
Team Performance(sn_team_perf) 주: 이 플러그인을 설치할 때는 다음 플러그인을 최신 스토어 릴리스 버전으로 업그레이드했는지 확인해야 합니다. • ITSM용 워크포스 최적화 Configurable Workspace(sn_wfo_cfg_itsm) • 워크포스 최적화 Configurable Workspace Core(sn_wfo_cfg_ws) • 워크포스 최적화 Common(sn_wfo_common)	단일 위치에서 팀의 성과 추세를 추적하고 분석할 수 있습니다. 중요사항: 이 플러그인은 ITSM용 워크포스 최적화 Configurable Workspace(sn_wfo_cfg_itsm) 플러그인이 활성화되면 자동으로 설치됩니다.
코칭(sn_coaching)	인시던트를 효율적으로 해결하는 팀의 능력을 평가할 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	설명
주: 코칭(sn_coaching) 플러그인을 설치할 때는 다음 플러그인을 최신 스토어 릴리스 버전으로 업그레이드했는지 확인해야 합니다. • ITSM용 워크포스 최적화 Configurable Workspace(sn_wfo_cfg_itsm) • 워크포스 최적화 Configurable Workspace Core(sn_wfo_cfg_ws) • 워크포스 최적화 Common(sn_wfo_common)	중요사항: 이 플러그인은 ITSM용 워크포스 최적화 Configurable Workspace(sn_wfo_cfg_itsm) 플러그인이 활성화되면 자동으로 설치됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 그룹 구성

관리자는 하나의 중앙 위치에서 ITSM용 워크포스 최적화을 사용하여 전체 인력을 관리하고 최적화할 수 있습니다. 팀(예: 조직도에서 서로 다른 수준의 직원)을 그룹으로 구성하는 것이 ITSM용 워크포스 최적화의 기본 작동 방식입니다.

따라서 ITSM용 워크포스 최적화에서 팀을 그룹으로 설정한 후에는 관리자가 작업을 라우팅하고, 일정을 설정하고, 팀을 교육하고, 한 위치에서 인력의 모든 측면을 분석할 수 있습니다.

ITSM용 워크포스 최적화 구현 계획 수립

ITSM용 워크포스 최적화 구현을 시작하기 전에 다음을 수행해야 합니다.

중요사항:
그룹은 할당 그룹과 동의어입니다. 팀 구성원은 여러 그룹에 속할 수 있지만 하나의 그룹이 기본 할당 그룹으로 식별되어야 합니다. 그렇지 않은 경우 해당 팀 구성원은 서비스 운영 작업 공간에서 일정을 볼 수 없습니다. 서비스 운영 작업 공간의 일정에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간 - 스케줄링 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.

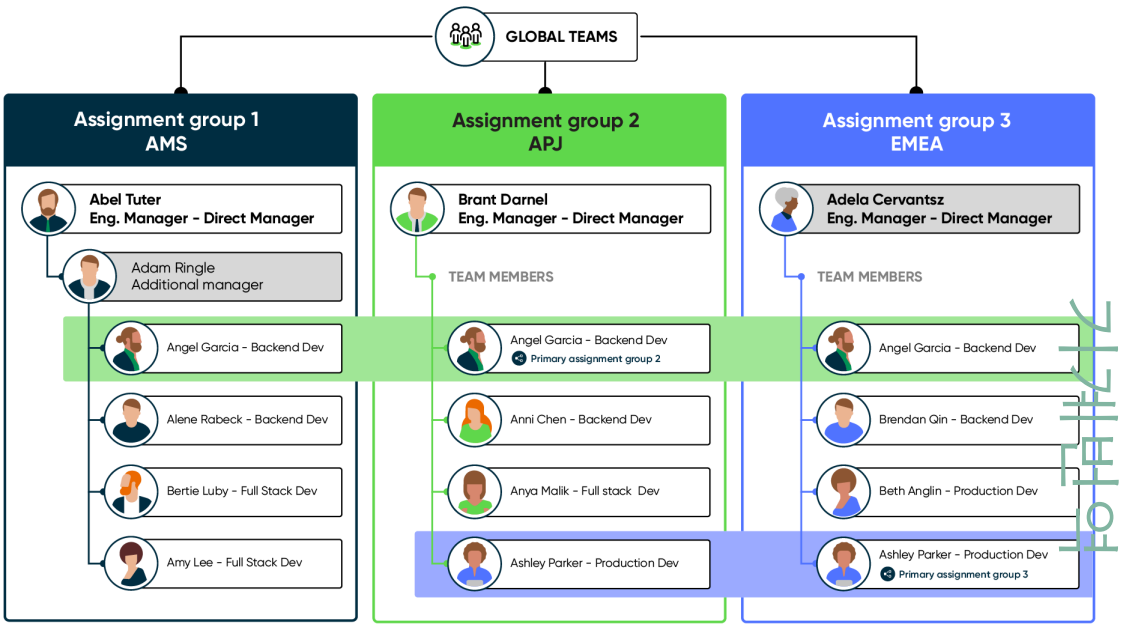
1. 팀 식별

   관리하려는 조직 내에서 다양한 팀을 정의합니다. 이러한 각 팀은 사용자 그룹 [sys_user_group] 테이블에서 그룹으로 구성됩니다. 사용자가 ITSM용 워크포스 최적화에 로그인하면 작업 공간에는 로그인한 사용자의 팀 및 해당 팀과 관련된 정보만 표시됩니다.

2. 팀의 각 구성원에 대한 기본 할당 그룹 할당

   팀 구성원은 여러 그룹에 속할 수 있지만 각 팀 구성원의 기본 할당 그룹으로 식별되는 그룹 하나를 식별한 후 할당해야 합니다. 이를 통해 팀 구성원이 서비스 운영 작업 공간의 일정 모듈에서 볼 수 있는 할당 그룹의 팀 달력을 결정하고 코칭 및 승인 등과 같은 활동도 결정할 수 있습니다. 기본 할당 그룹 설정에 대한 자세한 내용은 각 에이전트에 대한 기본 할당 그룹 할당 문서를 참조하십시오.

   아래 이미지에서는 둘 이상의 그룹에 속하는 팀 구성원에게 기본 그룹을 할당하는 표현을



   보여줍니다.

3. 각 그룹에 관리자 추가

   각 팀에는 관리자가 할당되어야 합니다. 이 관리자는 팀을 직접 감독하는 사람입니다.

4. 각 그룹에 추가 관리자 추가

   생성하는 각 그룹에 대해 그룹을 직접 관리하지는 않지만 해당 그룹에 대한 가시성이 필요한 관리자를 추가할 수도 있습니다. 이러한 관리자를 추가 관리자라고 합니다.

서로 다른 지역에 세 개의 팀이 있고 첫 번째 팀은 아메리카(AMS) 지역, 두 번째 팀은 아시아 태평양(APJ) 지역, 세 번째 팀은 유럽, 중동 및 아프리카(EMEA) 지역에 있는 경우, 각 팀에 대한 할당 그룹을 생성하고 각 팀 구성원을 기본 할당 그룹으로 그룹 중 하나에 연결해야 합니다. 해당 팀을 직접 관리하지 않더라도 더 많은 관리자를 팀에 연결할 수도 있습니다. 이러한 관리자는 팀이 수행하는 작업을 파악할 수 있는 추가 관리자라고 합니다.

관련 정보

ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간에서 특정 그룹에 대한 액세스 제외

확장점을 사용하여 ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간의 특정 그룹에 대한 액세스 권한 포함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트에 대한 기본 할당 그룹 할당

팀의 각 에이전트를 기본 할당 그룹에 연결하여 해당 에이전트가 속한 그룹의 KPI 메트릭을 볼 수 있도록 지원합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.admin

이 태스크 정보
ITSM용 워크포스 최적화을 설정하기 전에 팀의 각 에이전트를 해당 에이전트가 속한 기본 할당 그룹으로 식별되는 할당 그룹에 할당해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자로 이동합니다.
2. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 오른쪽 클릭하고 보기 〉 **WFO**를 선택합니다.
3. 기본 할당 그룹 필드에서 그룹을 각 에이전트의 기본 할당 그룹으로 선택합니다.
   기본 할당 그룹 필드가 표시되지 않으면 기어 아이콘을 선택하고 기본 할당 그룹 필드를 선택됨 열에 추가하고 확인을 클릭합니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 관리자 콘솔

가이드식 접근 방식을 사용하여 중앙 위치에서 ITSM용 워크포스 최적화 내의 그룹 설정 및 구성을 단순화할 수 있습니다.

조직의 필요에 맞게 조정된 ITSM용 워크포스 최적화 내에서 각 애플리케이션에 대한 액세스를 구성합니다. ITSM용 워크포스 최적화 작동의 기초는 모든 팀을 할당 그룹으로 구성하는 것입니다. 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화에서 그룹 구성 문서를 참조하십시오.

관리자 콘솔은 관리자가 ITSM용 워크포스 최적화를 구성할 수 있도록 단계별 프로세스를 안내합니다.

관리자는 관리자 콘솔을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

1. WFO 할당 그룹을 관리합니다.
   - 사용자 관리 〉 그룹 목록에 있는 그룹을 추가합니다.

     주:
     - 원하는 그룹을 선택하여 관리자 콘솔에 추가하면 해당 그룹이 **WFO_ITSM** 유형으로 표시됩니다. 그룹 내 사용자의 권한은 그대로 유지됩니다.
     - 관리자 콘솔에서는 WFO 할당 그룹이라고도 하는 **WFO_ITSM** 유형의 그룹만 볼 수 있습니다.
     - [store-future: BEGIN review]사용자가 없는 새 그룹을 추가하는 경우 관리자 콘솔에서 해당 사용자에 대한 권한을 명시적으로 설정해야 합니다.[End]

   - 그룹에 관리자를 추가합니다.
     - 각 그룹의 기본 관리자를 할당합니다.
     - 그룹에 대한 가시성이 필요한 추가 관리자를 할당합니다.
   - 그룹에 구성원을 추가하고 각 팀 구성원에게 기본 그룹을 할당합니다.
2. 애플리케이션 액세스 권한을 정의합니다.

   ITSM용 워크포스 최적화 내에서 에이전트와 관리자에게 각 애플리케이션에 대한 액세스 권한을 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.

ITSM용 워크포스 최적화의 관리자 콘솔에서 그룹을 **WFO** 할당 그룹으로 정의

WFO와 관련된 기존 그룹을 식별하고 관리자 콘솔에 추가하여 조직의 요구 사항에 따라 쉽게 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 콘솔로 이동합니다.
2. 할당 그룹 관리 섹션에서 구성을 선택합니다.
   할당 그룹 관리 화면이 나타납니다.
3. 그룹 추가를 선택합니다.

   주:
   화면에는 아직 **WFO** 할당 그룹으로 정의되지 않은 사용자 관리 〉 그룹 목록에 있는 모든 그룹이 표시됩니다.

4. 관리자 콘솔에 **WFO** 할당 그룹으로 추가할 모든 그룹을 선택합니다.
5. 선택사항 저장을 선택합니다.

결과
이제 선택한 모든 그룹이 **WFO** 할당 그룹으로 정의됩니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 관리자 콘솔에서 각 애플리케이션에 대한 액세스 권한 정의

조직의 필요에 따라 ITSM용 워크포스 최적화에서 각 애플리케이션에 대한 할당 그룹 액세스 권한을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 콘솔로 이동합니다.
2. 애플리케이션 액세스 권한 정의 섹션에서 구성을 선택합니다.
   애플리케이션 액세스 권한 정의 화면이 나타납니다.
3. 구성하려는 애플리케이션을 선택하고 액세스 권한 편집을 선택합니다.
4. 그룹 액세스 탭에서 그룹 추가를 선택합니다.

   a. 이 애플리케이션에 대한 액세스 권한을 부여할 그룹을 선택합니다.

   b. 옵션: 선택한 그룹의 관리자를 추가합니다.

   c. 제출을 선택합니다.
      애플리케이션에 대한 액세스 권한이 그룹의 관리자와 팀 구성원에게 부여됩니다.

5. 관리자 액세스 탭에서 관리자 추가를 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.

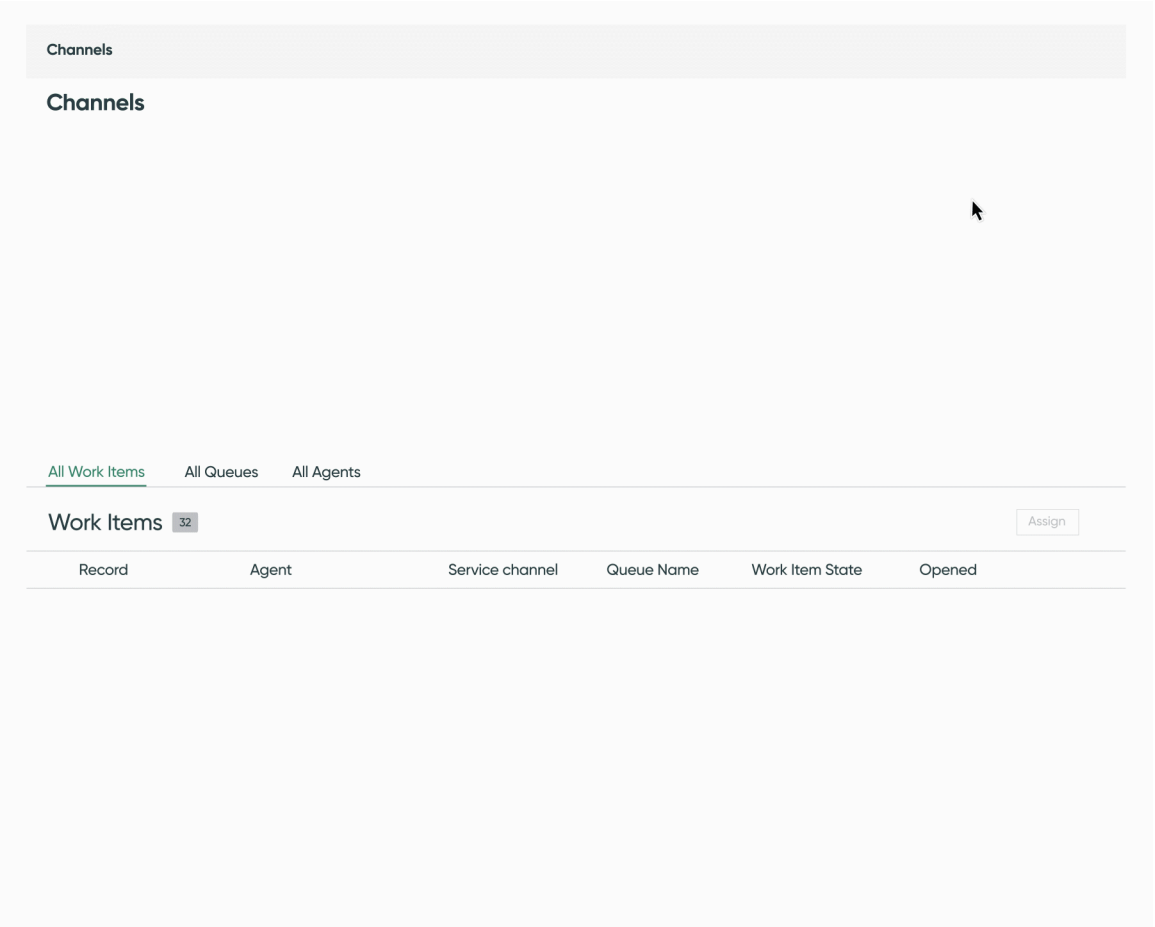
a. 이 애플리케이션에 대한 액세스 권한을 부여할 관리자를 선택합니다.

b. 제출을 선택합니다.
애플리케이션에 대한 액세스 권한이 선택한 관리자에게 부여됩니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 채널

채널을 사용하여 특정 그룹에 작업을 라우팅하는 방법과 기술 기반 라우팅을 사용하여 올바른 작업이 적합한 에이전트에게 이동하는지 확인합니다. 실시간 성과를 검토하고 에스컬레이션에 도움이 되도록 큐의 상태를 모니터링합니다.

채널 관리를 사용하여 큐를 관리하고 중앙 위치에서 실시간 팀 성과를 모니터링합니다.



채널 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 큐에 할당 그룹 연결
- 실시간으로 큐 상태 모니터링
- 팀 성과 추적
- 큐에서 보류 중인 작업 항목 모니터링

ITSM용 워크포스 최적화에서 채널 시작하기

채널 모듈에서 완료해야 하는 작업을 쉽게 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.

스케줄링

이점	역할	채널에서 완료할 작업 찾기
ITSM용 워크포스 최적화에서 채널을 활성화합니다.	admin	채널 활성화
채널에 사용되는 역할, 시스템 속성 및 보고서와 같은 구성요소를 참조하십시오.	모든 채널 역할	ITSM용 워크포스 최적화의 채널에서 사용되는 구성요소 이해
작업 항목이 에이전트에게 자동으로 라우팅되도록 서비스 채널, 큐 및 핵심성과지표를 설정합니다.	채널 관리 관리자	ITSM용 워크포스 최적화에서 채널 설정
작업 항목을 할당된 그룹으로 라우팅합니다.	채널 관리 사용자	작업 항목을 에이전트에게 자동으로 라우팅

ITSM용 워크포스 최적화의 채널 관리 사용 예시

특정 그룹에 작업을 라우팅하는 방법과 채널 관리를 사용하여 실시간 성과를 모니터링할 수 있는 방법을 이해합니다.

관리자는 대규모 조직의 IT 운영을 관리하고 12개 팀이 이를 보고합니다. 팀 각각에는 에이전트가 20~50명이 있습니다. 이들은 수신 작업이 모든 채널에서 올바른 그룹에 효과적으로 라우팅되는지 확인해야 합니다.

관리자는 다음과 같이 팀 성과를 모니터링할 수 있도록 채널 관리를 설정할 수 있는지 확인해야 합니다.

- 작업 항목을 라우팅하기 위해 서비스 채널 및 큐 추가
- 채널과 큐에 KPI를 추가하여 팀 성과 측정
- 팀의 진행 중인 작업 및 성과 모니터링
- 에이전트를 지원하는 채팅 대화 참여

ITSM용 워크포스 최적화을 사용하여 채널을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화를 사용하여 채널 설정을 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화의 채널 설정

에이전트의 가용성, 역량 및 기술에 따라 작업 항목이 에이전트에게 자동으로 라우팅되도록 서비스 채널, 큐 및 핵심성과지표(KPI)를 설정합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 사용:

- 채널 관리자는 서비스 채널 및 작업 항목 큐를 설정한 다음 에이전트에게 수신 작업을 자동으로 라우팅할 수 있습니다. 또한 메트릭 및 목록의 실시간 새로 고침 간격을 구성하여 관리자가 항상 자신의 팀에 대한 최신 정보를 볼 수 있도록 할 수 있습니다.
- 매니저는 팀에서 수행 중인 작업과 팀에서 작업 중인 특정 항목에 대한 실시간 운영 메트릭을 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.

주:
관리자는 필터를 구성하여 검색을 세분화하고 대상 결과를 확인합니다. 필터는 세션의 모든 채널 관리 페이지에서 유지됩니다. 대화형 필터에 매핑할 수 있는 채널, 큐, 에이전트 및 그룹의 기본 대화형 필터 및 KPI 보고서 목록을 보려면 채널에 대한 필터 구성 테이블을 참조하십시오. 기본적으로 할당 그룹 필터는 귀하가 관리하는 모든 목록 및 그룹에 적용됩니다. *sn_channel_mgmt.filter_config.enable* 속성을 사용하여 대화형 필터를 비활성화할 수 있습니다.

서비스 채널 및 큐 추가

서비스 채널과 큐를 추가하여 수신 작업 항목을 에이전트에 자동으로 라우팅합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

이 태스크 정보
서비스 채널은 에이전트에 특정 유형의 작업 항목을 할당하는 방법입니다. 기존 서비스 채널을 수정하거나 사용자 지정 서비스 채널을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 서비스 채널을 생성하려면 다음을 수행합니다.
   a. ITSM용 워크포스 최적화 > 채널 관리 > 서비스 채널로 이동합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭하고 서비스 채널 생성 의 내용을 참조하여 서비스 채널을 생성합니다.
   c. 제출을 클릭합니다.
   서비스 채널이 생성됩니다.
2. 큐를 생성하려면 다음을 수행합니다.
   a. ITSM용 워크포스 최적화 > 채널 관리 > 큐로 이동하거나 서비스 채널을 선택한 후 큐 탭을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭하고 작업 항목 큐 생성 의 내용을 참조하여 큐를 생성합니다.
   서비스 채널에 큐가 생성됩니다.

담당 규칙 및 그룹 생성

에이전트 할당 규칙을 정의하고 큐의 오버플로우 작업 할당을 받을 자격이 있는 에이전트 그룹을 지정합니다.

시작하기 전에
서비스 채널을 생성하기 전에 새 할당 규칙을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 채널 생성 을 참조하십시오. Exploring Advanced Work Assignment (AWA)를 사용하여 에이전트의 가용성, 용량 및 기술을 기준으로 에이전트에게 작업 항목을 자동으로 라우팅합니다.

필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

이 태스크 정보
적격 할당 그룹은 큐 항목에서 작업할 수 있는 하나 이상의 에이전트 그룹으로 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > ITSM용 워크포스 최적화 > 채널 관리 > 큐로 이동합니다.
2. 할당 규칙을 정의할 큐를 선택합니다.
3. 할당 자격 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 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	정의
에이전트 할당 규칙	에이전트에 작업 항목을 할당하는 규칙의 이름입니다.
적합한 시간	해당 할당 규칙이 에이전트 세트에 유효한 기간입니다.
그룹	할당 대상 그룹 세트입니다. ○ 잠금 아이콘을 클릭하여 잠금을 해제하고 적격 할당 풀에서 에이전트 그룹을 선택합니다. ○ 잠금 아이콘을 클릭하여 고정합니다.

5. 제출을 클릭하여 적격 대상을 생성하거나, 적격 할당 풀을 수정할 경우에는 업데이트합니다.
큐(awa_queues) 테이블이 적격 할당 그룹으로 업데이트됩니다.

주:
새 서비스 채널의 경우, 먼저 새 할당 규칙을 생성한 다음 서비스 채널을 생성 해야 합니다.

서비스 채널에 대한 **KPI** 구성

서비스 채널에서 핵심성과지표를 구성하여 팀의 진행 중인 작업 및 실시간 성과를 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

이 태스크 정보
기본적으로 ITSM용 워크포스 최적화으로 구성된 채널 관리 보고서를 추가하거나 나에게 가장 중요한 새 KPI 보고서를 생성합니다. 핵심성과지표는 관리자가 다음 동작을 수행하는 데 도움을 줍니다.

- 팀이 채널과 큐 간에 작업을 적극적으로 진행하면서 실시간 성과를 검토합니다.
- KPI에 대한 진행률을 추적하고 에이전트, 팀 및 개별 성과를 드릴다운합니다.
- 모든 큐를 드릴다운하고 진행 중인 인시던트, 상호작용 및 작업을 모니터링합니다.
- 채팅 귓속말을 사용하여 요청된 작업 항목에 대해 에이전트를 지원하거나 작업에 작업 메모를 추가합니다.
- 보고서를 수정할 필요 없이 할당 그룹 대화형 필터를 사용하여 대시보드에서 데이터를 세분화합니다. 자세한 내용은 Interactive Filters 문서를 참조하십시오.

KPI 점수 자동 새로 고침 활성화 또는 비활성화

- 기본적으로 KPI 점수는 5초마다 자동 새로 고침하도록 설정됩니다. *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* 시스템 속성을 사용하여 간격을 변경할 수 있습니다.
- 자동 새로 고침을 비활성화하려면 **sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable** 속성을 **false**로 설정합니다.

서비스 채널 카드를 자동으로 또는 수동으로 새로 고침

- 기본적으로 서비스 채널 카드는 2분마다 자동 새로 고침하도록 설정됩니다. **sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds** 시스템 속성을 사용하여 간격을 변경할 수 있습니다.
- 서비스 채널 카드를 수동으로 새로 고치려면 새로 고침 아이콘을 선택합니다.

속성에 대한 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화의 채널 관리 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. ITSM용 워크포스 최적화 〉 채널 관리 〉 서비스 채널로 이동합니다.
2. KPI를 추가하려는 서비스 채널을 클릭합니다.
3. 보고서 탭에서 편집을 클릭합니다.

   주:
   보고서 탭이 보이지 않으면 보고서 관련 목록을 추가 해야 합니다.

4. ITSM용 워크포스 최적화에서 기본적으로 구성된 보고서를 추가합니다.
   채널 관리 보고서에 대한 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화의 채널 관리 구성요소 문서를 참조하십시오.

   주:
   보고서의 정의를 검토하고 나에게 가장 중요한 서비스 채널에 적용할 수 있는 필터를 추가합니다.

5. 내 관리 그룹에 따라 필터링한 ITSM용 워크포스 최적화 KPI를 추가합니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 옵션: 팀에 명시적으로 적용하는 KPI 보고서를 생성하려면 다음을 수행합니다.
   a. 보고서 〉 새로 생성 〉 으로 이동합니다.
   b. 양식에 세부 정보를 입력합니다. 자세한 내용은 단일 점수 보고서 를 참조하십시오.
   c. 저장을 선택합니다.

      KPI 보고서가 생성됩니다.

   d. 보고서 〉 관리 〉 대화형 필터로 이동합니다.
   e. 채널 관리 그룹 필터를 선택합니다.
   f. 대화형 필터 참조 관련 목록을 선택하고 새로 만들기를 선택합니다.

      대화형 필터 참조 - 채널 관리 그룹 필터 페이지가 나타납니다.

   g. KPI 보고서의 테이블 이름 및 필드 이름을 선택합니다. 자세한 내용은 Create a reference field interactive filter 문서를 참조하십시오.
   h. 제출을 선택합니다.

      보고서를 더 추가하려면 위 단계를 반복합니다.

      - KPI 보고서는 100, 200 등의 순서로 표시되면서 추가됩니다. 선택하는 동안 KPI 보고서의 순서를 변경할 수도 있습니다.
      - 기본적으로 보고서 이름은 이름으로 간주됩니다. 그러나 비즈니스 요구에 따라 표시 이름을 변경할 수 있습니다.

   KPI가 서비스 채널에 추가되고 채널 페이지에 표시됩니다. 순서 번호가 가장 낮은 첫 KPI 5개가 서비스 채널 카드에 표시됩니다.

에이전트에 대한 **KPI** 구성

서비스 채널에서 에이전트의 핵심성과지표(KPI)를 구성하여 에이전트가 진행 중인 작업 및 실시간 성과를 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_channel_mgmt.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
핵심성과지표를 채널에 추가하면 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 채널 및 큐 전반에서 적극적으로 작업을 수행 중인 에이전트의 실시간 성과를 검토합니다.
- KPI와 대비하여 진행률을 추적하고 에이전트 및 개별 성과를 드릴다운합니다.

KPI 점수는 30초 간격으로 자동으로 새로 고침됩니다. 그러나 *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* 시스템 속성을 추가하여 새로 고침 간격을 수정할 수 있습니다. 또한 서비스 채널 카드는 *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds*에 구성된 대로 2분 안에 자동으로 새로 고침됩니다. 새로 고침 아이콘을 클릭하여 수동으로 새로 고칠 수도 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 〉 채널 관리 〉 서비스 채널로 이동합니다.

2. KPI를 추가하려는 서비스 채널을 클릭합니다.

3. 에이전트 보고서 관련 목록을 클릭합니다.

4. 기본적으로 ITSM용 워크포스 최적화으로 구성된 채널 관리의 에이전트용 보고서를 추가합니다.

> **주:**
> 보고서의 정의를 검토하고 나에게 가장 중요한 서비스 채널에 적용할 수 있는 필터를 추가합니다.

5. 저장을 클릭합니다.

6. 옵션: 팀에 명시적으로 적용할 수 있는 KPI 보고서를 생성하려면 다음을 수행하십시오.

a. 보고서 〉 새로 생성으로 이동합니다.

b. 세부 정보를 입력합니다.
자세한 내용은 Create a single score report 문서를 참조하십시오.

c. 저장을 클릭합니다.
KPI 보고서가 생성됩니다.

d. 보고서 〉 관리 〉 대화형 필터로 이동합니다.

e. 채널 관리 에이전트 필터를 클릭합니다.

f. 대화형 필터 참조 관련 목록을 선택하고 새로 만들기를 클릭합니다.
대화형 필터 참조 - 채널 관리 에이전트 필터 페이지가 나타납니다.

g. KPI 보고서의 테이블 이름 및 필드 이름을 선택합니다.
자세한 내용은 Create a reference field interactive filter 문서를 참조하십시오.

h. 제출을 클릭합니다.

i. 서비스 채널에 추가할 KPI 보고서별로 1~4단계를 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.

- KPI 보고서는 100, 200 등의 순서로 표시되면서 추가됩니다. 선택하는 동안 KPI 보고서의 순서를 변경할 수도 있습니다.
- 기본적으로 보고서 이름은 이름으로 간주됩니다. 그러나 비즈니스 요구에 따라 표시 이름을 변경할 수 있습니다.

결과
서비스 채널에서 구성된 KPI는 에이전트의 개요 페이지에서 현재 작업 섹션에 표시됩니다. 자세한 내용은 에이전트의 성과 추적 및 분석 문서를 참조하십시오.

큐에 대한 **KPI** 구성

서비스 채널의 특정 작업 범주에 대한 수신 작업을 추적하기 위해 큐의 핵심성과지표를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

프로시저

1. 큐에 KPI를 추가합니다.
2. 보고서 탭을 클릭합니다.

   주:
   보고서 탭을 표시하려면 관련 목록을 구성해야 할 수도 있습니다.

3. 편집을 클릭합니다.
4. 내 관리 그룹에 따라 필터링한 ITSM용 워크포스 최적화 KPI(보고서)를 추가합니다.
   관리 대상 팀에 명시적으로 적용하는 보고서를 생성하려면 보고서 생성 을 참조합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   핵심성과지표가 큐에 추가되어 관리자 작업 공간에 있는 모든 큐 탭에 표시됩니다. 기본적으로 표시기는 5초 간격으로 자동 새로 고침됩니다. 간격 시간을 수정하려면 시스템 속성에서 `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` 속성을 추가합니다.

서비스 채널에 대한 감독자 목록 구성

서비스 채널 및 큐 전반의 활성 작업 항목 목록을 볼 수 있도록 서비스 채널에서 감독자 목록을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

이 태스크 정보
감독자 목록에 대한 보고서를 생성하는 데에는 테이블 결합을 정의하는 데이터베이스 뷰가 사용됩니다. 예를 들어 인시던트 테이블을 상호작용 및 메트릭 테이블에 결합할 수 있는 데이터베이스 뷰를 생성할 수 있습니다. 이 데이터베이스 뷰를 사용하여 감독자 목록을 만들어 활성 작업 항목에 대한 보고서를 생성하는 경우 이러한 3개의 테이블 중 어느 테이블의 필드도 포함할 수 있습니다. 자세한 내용은 Working with database views for reporting 문서를 참조하십시오.

주:
서비스 채널별로 3개의 감독자 목록을 구성할 수 있습니다. 순서 번호가 가장 낮은 첫 3개의 목록이 채널 관리에 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. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 채널 관리 〉 서비스 채널로 이동합니다.
2. 감독자 목록을 추가하려는 서비스 채널을 선택합니다.
3. 감독자 목록 탭을 클릭합니다.

   주:
   감독자 목록 탭이 보이지 않으면 보고서 관련 목록과 양식 레이아웃을 구성 해야 합니다.

4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

감독자 목록 양식

필드	설명
목록 제목	목록의 표시 이름입니다.
탭 제목	관리자 작업 공간에 표시되는 탭의 제목입니다.
서비스 채널	목록이 표시되는 서비스 채널입니다.
뷰 이름	서비스 채널의 데이터베이스 뷰입니다.
순서	순서를 표시하는 번호입니다. 주: 순서 번호가 가장 낮은 첫 3개의 목록이 채널 관리에 표시됩니다.

6. 제출을 클릭합니다.
   감독자 목록이 서비스 채널에 추가되고 관리자 작업 공간에서 채널 모듈에 나타납니다.

일일 보고서 생성 예약

이메일을 통해 에이전트의 작업 성과를 요약 보고하는 일별 예약 보고서를 생성 및 배포합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

이 태스크 정보

시기	다음 작업 수행
*Send Daily Agents Report*예약된 작업 이 실행됩니다.	*sn_channel_mgmt.agents_report* 이벤트가 실행됩니다.
sn_channel_mgmt.agents_report 이벤트가 실행됩니다.	*Daily Agents Report* 알림이 트리거되었습니다.
Daily Agents Report 알림이 트리거되었습니다.	*daily_agents_reports* 이메일 스크립트가 실행됩니다.
daily_agents_reports 이메일 스크립트가 실행됩니다.	모든 관리자에게 이메일이 전송됩니다.

주:
기존 보고서를 변경하려면 *daily_agents_reports* 이메일 스크립트를 수정하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업으로 이동합니다.
2. 일별 에이전트 보고서 보내기를 검색하여 클릭합니다.
   예약된 스크립트 양식이 나타납니다.
3. 여기 링크를 클릭하여 기록을 편집합니다.
4. 활성 확인란을 선택합니다.
5. 실행 필드에서 일별 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.
   기본적으로 이 스크립트는 에이전트의 작업 요약 보고서를 매일 관리자에게 보냅니다.
6. 시간대를 선택합니다.
7. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 예약된 작업을 업데이트하려면 업데이트를 선택합니다.
   - 예약된 스크립트를 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.

결과
팀의 모든 관리자 및 추가 관리자가 에이전트의 성과가 요약된 이메일 알림을 받게 됩니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 채널 관리 확장점

확장점을 사용해 스크립트를 호출하여 채널 관리에서 목록 정렬 순서를 구성합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에 사용할 수 있는 확장점 목록을 보려면 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점으로 이동하십시오. 스크립팅된 확장점을 사용하면 애플리케이션 코드에서 핵심 구성요소를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 통합할 수 있습니다. 기본 애플리케이션을 사용자 지정할 때 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 이를 스크립팅된 확장점과 대조하여 등록함으로써 스크립팅된 확장점을 구현합니다. 확장점 구현에 대한 자세한 내용은 Using scripted extension points in server-side scripts 문서를 참조하십시오.

구성할 확장점

확장 스크립트	설명
sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint	vardata 섹션에서 열을 추가하거나 수정하고 방향을 정렬하여 채널 관리의 모든 에이전트 및 모든 큐 목록에 대한 정렬 메커니즘을 구성합니다. 예를 들어, 확장 스크립트에서 현재 상태 열의 정렬 방향이 **ASC**인 경우 모든 에이전트 목록에서 현재 상태 기록이 오름차순으로 표시됩니다. 주: 여러 구현을 생성할 수 있지만 순서 번호가 가장 낮은 구현이 실행됩니다.
sn_channel_mgmt.AgentListColumns	채널 관리에서 모든 에이전트 목록의 열을 구성할 수 있도록 getColumns를 추가 또는 업데이트하여 현재 구현을 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.

구성할 확장점

확장 스크립트	설명
sn_channel_mgmt.QueueListColumns	채널 관리에서 모든 큐 목록의 열을 구성할 수 있도록 getColumns를 추가 또는 업데이트합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 채널을 사용하여 작업 항목 라우팅

채널을 사용하여 작업 항목을 할당된 그룹으로 라우팅합니다. 기술 기반 라우팅을 사용하여 올바른 작업이 에이전트에게 제대로 전달되도록 합니다. 팀이 채널 간에 작업을 적극적으로 진행하면서 실시간 성과를 검토합니다. 에스컬레이션이 표시되면 요청자가 인식할 수 없는 문제를 에이전트가 해결하도록 도움을 줄 수 있습니다.

서비스 채널 및 큐의 진행 중인 작업 모니터링

에이전트가 각 서비스 채널 및 큐에서 수행하는 수신 데이터와 진행 중인 작업을 모니터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_ws.manager

이 태스크 정보
사용자와 가시성이 있는 팀에 직접 보고하는 팀의 실시간 성과를 추적합니다. 작업 항목, 특정 에이전트, 서비스 채널, 큐 또는 할당 그룹에 대한 데이터를 드릴다운합니다. 할당된 큐 및 할당 그룹을 기준으로 에이전트를 필터링합니다. 필요한 경우 작업 항목 또는 지원 에이전트를 할당합니다.

특정 기록을 드릴다운하고 각 채널과 큐에 대해 다음 작업을 수행합니다.

- 진행 중인 인시던트, 상호작용 및 기타 작업에 대한 실시간 정보입니다.
- 하루 동안 수행한 업무입니다.
- 할당해야 할 대기 중인 작업 항목입니다.
- 하나 이상의 할당 그룹에서 에이전트 정보를 드릴다운하고 확인합니다.
- 큐 및 에이전트 간에 요약 정보입니다.
- 소유 권한을 얻거나 변경합니다.
- 코멘트를 추가합니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 서비스 채널을 선택합니다.
   - 개요 섹션에서 선택합니다.
   - 활성 작업 항목 탭에서 선택합니다.
3. 에이전트의 진행 중인 작업을 모니터링합니다.

서비스 채널 및 큐 관리

모든 큐에 대해 에이전트의 진행 중인 작업을 관리합니다. 서비스 채널 및 큐의 핵심성과지표 보고서를 사용하여 서비스 채널의 수신 데이터를 모니터링하고 직접 보고하는 팀과 추가로 관리하는 팀의 실시간 성과를 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: sn_wfo_cfg_ws.manager

이 태스크 정보
작업 항목 뷰에는 모든 채널과 큐에서 보류 중 및 대기 중인 작업 항목의 목록이 표시됩니다. 특정 기록을 드릴다운하여 할당 그룹과 관련된 다양한 채널과 큐의 팀 내에서 진행 중인 작업을 확인할 수 있습니다. 작업 항목은 사용자가 정의한 작업 항목 큐, 라우팅 조건 및 할당 기준을 사용하여 자격을 갖춘 에이전트에 할당됩니다. 관리자는 채널과 큐를 통하여 한눈에 팀의 진행 중인 작업, 서비스 품질을 볼 수 있으므로 에이전트 성과 및 최종 사용자 경험을 개선할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 채널 아이콘을 클릭합니다.
3. 큐 탭을 클릭합니다.
4. 큐를 선택하고 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 에이전트에 작업 항목을 할당합니다.
   - 작업 항목 소유 권한을 얻거나 변경합니다.
   - 에이전트 성과를 검토합니다.

채팅 대화에 참여하여 에이전트 지원

채팅 대화에 참여하여 실시간으로 에이전트를 지원하고 빠른 해결을 위해 해당하는 사람과 바로 연결하여 모든 기록에서 공동으로 작업합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_ws.manager

이 태스크 정보
작업 진행 중인 채팅 상호작용을 보고 에이전트가 도움 요청 플래그를 예로 설정했는지 확인합니다. 상호작용 기록을 열고 최종 사용자와 에이전트 간에 교환하는 모든 메시지를 확인하며 컨텍스트를 얻은 다음, 내부 메시지를 보내거나 공개 대화에 참가하는 것을 선택하여 대화에 참여합니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 방문 페이지에서 도움 요청 표시기를 클릭합니다.
   - 채널 아이콘을 클릭하고 큐를 선택한 다음 활성 상호작용 탭을 클릭합니다.
   - 목록에서 대화 모니터링을 클릭합니다.
3. 대화에 참여하려는 상호작용 기록을 클릭합니다.
4. 에이전트와의 상호작용을 시작하려면 대화 참여를 선택하고, 에이전트에게만 이동하는 메시지를 보내려면 프라이빗 메시지 보내기를 선택합니다.
   채팅 대화가 설정됩니다.

에이전트에 수동으로 작업 항목 할당

보류 중인 작업 항목을 에이전트에 할당하여 작업을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_ws.manager

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

에이전트에 서비스 채널의 관련 기술, 가용성 및 하나 이상의 큐에 대한 접근 권한이 있는지 확인합니다.

이 태스크 정보

다음 이유 중 하나로 인해 활성 작업 항목이 큐에 보류 중인 수동 할당 상태로 남습니다.

- 에이전트의 용량이 최대값을 초과했습니다.
- 사용 가능한 에이전트가 작업 항목을 수락할 수 없습니다.
- 필요한 기술이 있는 에이전트를 사용할 수 없습니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 채널 아이콘을 클릭합니다.
3. 작업 항목을 수동으로 할당하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   사용 가능한 에이전트 목록에 현재 상태, 용량 및 일치 기술 등의 상세 정보가 표시됩니다.
4. 작업 항목을 할당할 에이전트를 선택합니다.
   예를 들어, 용량이 0/4일 경우 에이전트의 최대 작업 항목 용량은 4개임을 의미합니다.

   주:
   에이전트에 한 번에 하나의 작업 항목을 할당할 수 있습니다.

5. 할당을 클릭합니다.
   작업 항목이 선택한 에이전트에 할당됩니다. 에이전트가 할당된 작업 항목에 대한 경보를 받습니다.
   - 에이전트가 작업 항목을 수락하면 상태가 수락 보류 중에서 수락됨 상태로 이동합니다. 할당 대상 필드가 에이전트의 이름으로 업데이트됩니다.
   - 에이전트가 작업 항목을 거부하는 경우에는 상태가 큐에 대기 중 상태로 이동합니다.
   - 에이전트가 오랫동안 작업 항목을 수락하지 않으면 상태가 수락 보류 중 상태로 남아 있어 다시 할당해야 합니다.

에이전트의 성과 추적 및 분석

Agent 360에서 에이전트의 프로파일과 요약 정보를 보고 해당 성과를 검토합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wfo_cfg_ws.manager

이 태스크 정보

특정 에이전트에 대한 데이터를 드릴다운할 수 있으며 다음 상세 정보를 볼 수 있습니다.

- 진행 중인 케이스, 상호작용 및 기타 작업에 대한 실시간 정보.
- 예정된 휴가.
- 할당된 교육 작업.
- 기술 세트, 일정 및 프로파일.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 채널 관리 〉 서비스 채널로 이동합니다.
2. 에이전트 및 해당 작업에 대한 정보를 보려면 모든 에이전트 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.

필드	설명
에이전트	에이전트 이름입니다. 에이전트의 이름을 클릭하여 Agent 360에서 에이전트 프로파일 요약을 봅니다.
서비스 채널	서비스 채널 이름입니다.
전체 용량	에이전트에 자동으로 할당된 항목 수입니다(보류 중은 제외). ○ 채팅: 기본값은 4입니다. ○ 인시던트: 기본값은 2입니다.
사용 중인 용량	진행 중인 작업 항목 수입니다.
사용률	에이전트 작업 부하/용량에 대한 백분율을 계산하는 활성 항목을 구성하는 항목을 결정하는 조건입니다.
할당 그룹	작업 항목이 할당되는 그룹입니다.

3. 실시간 보고서를 볼 에이전트를 선택합니다.
   또한 특정 일의 활동 또는 휴식 빈도와 같은 에이전트 참석 이력도 볼 수 있습니다.

에이전트의 채널 용량 재정의

에이전트가 서비스 채널에 대해 처리할 수 있는 기본 작업 항목 수를 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_ws.manager

이 태스크 정보
기본적으로 용량 재정의는 12시간 동안 유효합니다. 관리자는 *sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes*시스템 속성을 사용하여 지속 시간을 변경할 수 있습니다. 시스템 속성 추가에 대한 자세한 내용은 시스템 속성 추가 를 참조하십시오. 지정된 시간 후에는 용량이 이전 값으로 재설정됩니다. *Reset Temporary Capacity Override* 예약된 작업이 2분마다 실행되어 무효하거나 만료된 재정의 용량을 확인하고 이를 이전 값으로 재설정합니다.

> **주:**
> 한 번에 한 명의 에이전트에 대해 채널 용량을 재정의할 수 있습니다. 채널 용량을 재정의하려는 에이전트는 고급 작업 할당 및 필요한 채널과 연결되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 에이전트의 프로파일로 이동합니다.
3. 개요 탭을 클릭합니다.
4. 채널 섹션에서 용량을 재정의하려는 서비스 채널을 선택합니다.
5. 용량 재정의를 클릭합니다.
   에이전트 용량 재정의 페이지가 표시됩니다.
6. 용량 재정의 필드에 새 용량을 입력합니다.
7. 적용을 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
용량 업데이트가 정의된 기간 동안 유효함을 나타내는 메시지가 표시됩니다. 지정된 시간 후에는 용량이 이전 값으로 재설정됩니다.

ITSM용 워크포스 최적화과 함께 음성 사용

음성를 사용하면 봇을 사용하여 인시던트가 실제 에이전트에게 도달하지 않도록 할 수 있습니다. 에이전트가 문제를 해결할 때의 전화 상호작용을 기록할 수 있습니다. 또한 이러한 상호작용을 모니터링하여 인시던트 해결 품질을 평가하고 개선할 수 있습니다.

이 비디오는 음성 애플리케이션에 대한 개요를 제공합니다. 클라우드 콜 센터 개요

음성 애플리케이션으로 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원이 음성 채널을 사용하고 에이전트가 발신자와 상호작용할 때 통화 녹음, 통화 기록 및 감정 분석 보고서를 받을 수 있도록 합니다. 이러한 모든 정보를 ITSM용 워크포스 최적화의 채널 애플리케이션 내에서 시각화할 수 있습니다.
- 상호작용이 완료된 후 사용자의 통화 녹취록 및 감정을 분석하여 평가를 생성하고 에이전트에게 피드백 및 교육을 제공할 수 있습니다.
- 큐 내에서 에이전트 현재 상태를 동기화할 수 있습니다.

주:
외부 공급업체 전화 서비스를 ServiceNow Voice Center 애플리케이션 과 통합할 수 있습니다. 기본적으로 음성는 Amazon Connect 애플리케이션과 통합할 수 있는 기능을 제공합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 채널 애플리케이션을 사용하여 음성를 통해 라우팅되는 Amazon Connect 통화 큐의 메트릭을 시각화할 수 있습니다. 음성 애플리케이션은 고급 작업 할당 을 사용하여 Amazon Connect 큐의 데이터를 보고합니다.

음성 **Amazon Connect** 통합 워크플로우

음성가 Amazon Connect와 통합되는 방법은 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.

Name: Zeke Smith
Title: Sales Manager
Location: San Diego
VIP: False

Let's try and deflect the call

Cloud Call Center recognizes this is Zeke and identifies that there is a wifi issue in his office location

There is a wifi issue in San Diego. Is this why you are calling?

"No, can you please tell me the status of my request?

I will look up the status of your request.

Need an external hardrive

Need an external hardrive

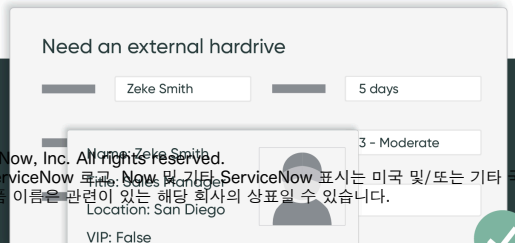
Data lookup

Operation handlers find Zeke's request

Your request should be completed in 5 days.

That's way too long! Please transfer me to an agent.

Transferring you to a live agent...



Agent receives interaction with the needed information and resolves the request

Queue integration

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에 [illegible] 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 음성 사용의 이점

관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 고객 문제를 해결하고 있는 에이전트의 통화 내용을 모니터링합니다.
- ITSM용 워크포스 최적화의 채널 애플리케이션 내에서 동기화된 에이전트 현재 상태 를 볼 수 있습니다.
- 에이전트 상호작용 및 통화 녹취 기록을 검토하여 에이전트를 평가합니다.
- 통화 녹취의 감정을 분석하고 이 정보를 사용하여 에이전트를 코칭하고 교육합니다.

에이전트로서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 수신 통화에 응답하기 전에 호출자에 대한 정보를 확인할 수 있습니다.
- 상호작용을 완료한 후 통화 녹취록을 분석하고 기록 내용을 청취할 수 있습니다.
- 자동화된 아웃바운드 다이얼링을 사용하여 아웃바운드 전화를 걸 수 있습니다.

ITSM용 **Amazon Connect** 큐를 **ServiceNow** 인스턴스에 연결

ITSM용 워크포스 최적화을 사용해 Amazon Connect에 통화 큐를 설정하여 큐에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다.

시작하기 전에

Amazon Connect 큐를 생성하려면 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)을 활성화합니다. 클라우드 콜 센터 코어(sn_cti_core) 플러그인을 활성화하기 전에 이 플러그인을 활성화해야 두 애플리케이션을 성공적으로 통합할 수 있습니다.

클라우드 콜 센터 애플리케이션 설치 후 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)을 활성화하면 ITSM용 워크포스 최적화에 Amazon Connect(전화) 서비스 채널이 표시됩니다.

필요한 역할: sn_wfo_cfg_ws.admin 또는 sn_cti_amzn_cct.admin

이 태스크 정보

에이전트가 ITSM용 워크포스 최적화를 사용하여 통화를 완료하면 다음 사항을 파악할 수 있습니다.

- 보류 상태에 있었던 호출자 및 보류 상태에 있었던 기간
- 통화에 소요된 시간
- 투입 가능한 에이전트 및 투입 가능 시기
- 가용 에이전트의 수 및 해당 에이전트의 현재 사용률

샘플 접촉 창구 플로우를 사용하여 데모 데이터를 설치하면 다음 큐를 볼 수 있습니다.

Amazon Connect 전화 큐

통화가 라우팅될 큐	시기
기본 큐	"에이전트와 대화할게요."와 같은 일반적인 말입니다.
VIP 큐	VIP 필드가 활성화된 사용자가 지원팀에 전화를 겁니다.
IT 장비 지원	말한 내용에 IT 장비 지원 또는 하드웨어 문제가 포함됩니다.
애플리케이션 지원	말한 내용에 애플리케이션 지원이 포함됩니다.

라우팅 프로파일은 큐를 에이전트에 연결합니다. 모든 에이전트에게는 ServiceNow 인스턴스와 통합된 Amazon Connect 인스턴스에 라우팅 프로파일이 있어야 합니다. 자세한 내용은 라우팅 프로파일 생성 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.

주:

- 각 프로파일을 여러 Amazon Connect 큐와 연결할 수 있습니다.
- Amazon Connect ARN 번호를 사용하여 Amazon Connect인스턴스의 각 큐를 ServiceNow 인스턴스의 해당 큐와 연결해야 합니다. 이렇게 연결하면 큐 통계 및 통화 메트릭을 ITSM용 워크포스 최적화 내에서 보고할 수 있습니다.

프로시저

1. 추가 큐가 필요한 경우 Amazon Connect(전화) 서비스 채널에 대한 자리 표시자 큐를 생성합니다. 큐 생성에 대한 자세한 내용은 작업 항목 큐 생성 을 참조하십시오.

   주:
   자리 표시자 큐를 생성할 때 작업 항목 라우팅 조건을 추가하지 마십시오.

2. ServiceNow 고급 작업 할당(AWA) 큐 기록을 Amazon Web Services(AWS) 큐 ARN과 연결합니다.
   a. Amazon Connect 인스턴스에서 라우팅 〉 큐로 이동합니다.
   b. 큐를 선택합니다.
   c. 큐의 ARN을 복사합니다.
   d. ServiceNow 인스턴스에서 고급 작업 할당 〉 큐로 이동하여 해당 큐를 선택합니다.
   e. 클라우드 콜 센터 소스 **ID** 필드에 ARN 번호를 입력합니다.
   f. 업데이트를 클릭합니다.
   g. 각 큐에 대해 이 단계를 반복합니다.
3. 큐에 할당 그룹을 추가합니다.
   a. 작업 항목 큐를 선택합니다.
   b. 그룹 큐 우선순위 관련 목록을 클릭합니다.

      주:
      관련 목록이 표시되도록 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

   c. 새로 만들기를 클릭합니다.
   d. 그룹 필드에서 이 큐를 처리할 수 있는 에이전트가 포함된 할당 그룹을 추가합니다.
   e. 순서 필드에서 수신 전화가 처리되는 우선순위를 보여주는 할당 그룹의 순서 번호를 선택합니다.
   f. 제출을 클릭합니다.

에이전트 통화 청취

ITSM용 워크포스 최적화을 사용하여 외부 발신자의 문제를 해결할 때 에이전트 통화를 모니터링합니다.

시작하기 전에

Amazon Connect에 활성 세션이 있고 실시간 대화를 모니터링할 수 있어야 합니다. 자세한 내용은 실시간 대화 모니터링 을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wfo_cfg_ws.manager

이 태스크 정보

Amazon Connect 애플리케이션이 외부 소스에서 걸려온 통화에 응답할 때 상호작용 기록이 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 에이전트가 ITSM용 워크포스 최적화에서 외부 호출자에게 이야기할 때 에이전트의 통화 큐를 모니터링합니다.
2. 전화 통화가 진행 중일 때 활성 상호작용 기록을 엽니다.
3. 통화 모니터링을 클릭하고 Amazon Connect에서 통화를 청취합니다.

Amazon Connect 전화 채널의 녹취록 및 감정 분석

에이전트의 통화 기록, 녹취록 및 감정 보고서를 분석합니다. 이 정보를 사용하여 통화 품질을 평가하고 에이전트가 향후에 통화를 보다 효과적으로 처리하도록 교육할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cti_core.user_manager

이 태스크 정보
에이전트가 외부 호출자와 상호작용할 때 해당 통화가 녹음 및 녹취됩니다. 애플리케이션에서 녹취록에 있는 모든 진술에 대해 감정 점수를 매깁니다. 통화가 완료된 후 감정 보고서가 자동으로 생성됩니다.

주:
관리자는 Amazon Connect에 활성 세션이 있어야 녹취 및 감정 정보를 볼 수 있습니다. 녹취 및 감정은 Amazon Connect 애플리케이션에서 생성됩니다. 그런 다음 ITSM용 워크포스 최적화의 채널 애플리케이션에 표시됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Optimization for ITSM** 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 분석할 상호작용 기록을 선택합니다.
3. 통화 분석을 클릭합니다.
   Amazon Connect 애플리케이션은 상호작용 및 상호작용의 감정 분석을 생성하고 ITSM용 워크포스 최적화에 보고서로 표시합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 팀에 대한 기술 분석

그룹에 기술을 추가하고 팀에 대한 기술 할당을 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. Teams 아이콘을 클릭합니다.
3. 기술을 분석하려는 팀을 선택합니다.
4. 그룹에 대한 기술을 추가합니다.

주:
그룹은 팀과 같은 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.

a. 기술 탭을 선택합니다.

> **주:**
> 오른쪽 창에서 언제든지 팀이 사용 중인 상위 5개 기술을 분석할 수 있습니다. 기술을 사용하는 사용자 수 또는 해당 기술을 필요로 하여 할당된 작업을 사용하는 사용자 수, 전체 기술 범위, 현재 해당 기술을 보유한 전문가 수와 같은 기술 데이터를 분석하려면 원하는 기술을 선택하십시오.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 기술 필드에서 기술을 선택합니다.

d. 기술 수준 필드에서 선택한 기술의 수준을 선택합니다.

e. 다음에서 상속 필드에서 이 기술을 상속한 기술을 선택합니다.

f. 저장을 클릭합니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 채널 관리 구성요소

ITSM용 워크포스 최적화에는 채널과 큐를 관리하는 역할, 기본 동작을 구성하는 속성, ITSM용 워크포스 최적화의 데이터를 분석하는 보고서가 있습니다.

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
채널 관리 사용자 (sn_channel_mgmt.user)	채널 보고서, 채널 뷰 및 큐 보고서 테이블에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	awa_manager
채널 관리 관리자 (sn_channel_mgmt.admin)	채널 보고서, 채널 뷰 및 큐 보고서 테이블을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

속성

> **주:**
> 채널 관리 속성을 사용하려면 시스템 속성 (sys_properties) 테이블에 추가해야 합니다. 시스템 속성을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 Add a system property 문서를 참조하십시오.

속성	설명
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	채널 관리에서 목록의 자동 새로 고침을 비활성화하려면 이 속성을 **false**로 설정합니다. • 유형: True 또는 False • 기본값: True
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	채널 관리에서 목록의 자동 새로 고침을 비활성화하려면 이 속성을 **false**로 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.

속성	설명
	• 유형: True 또는 False • 기본값: True
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	채널 관리 목록 데이터를 새로 고치는 빈도를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	채널 관리 표시기 데이터를 새로 고치는 빈도를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	채널 관리 개요 컨테이너의 카드에 대한 자동 새로 고침 간격을 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	**true**로 설정하면 채널에 할당 그룹 대화형 필터가 표시됩니다. • 유형: True 또는 False • 기본값: True
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override.interval.seconds	채널 용량에 대해 설정된 기간을 재정의합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 12시간

보고서

보고서 이름	설명
오늘 할당된 상호작용 작업 항목	지정된 날짜에 할당된 상호작용 작업 항목 수입니다.
중단된 상호작용 작업 항목	중단된 상호작용 작업 항목의 수입니다.
할당되지 않은 상호작용 작업 항목	에이전트에 할당되지 않은 상호작용 작업 항목 수입니다.
평균 작업 항목 CSAT 점수	평균 작업 항목에 대한 고객 만족도 점수입니다.
미할당 인시던트 작업 항목	에이전트에 할당되지 않은 인시던트 작업 항목 수입니다.
완료된 상호작용 작업 항목	에이전트가 완료한 상호작용 작업 항목 수입니다.
오늘의 평균 상호작용 서비스 시간	상호작용을 종료하는 데 소요되는 평균 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.

보고서 이름	설명
오늘 해결된 상호작용 작업 항목	지정된 날짜에 해결된 상호작용 작업 항목의 평균 수입니다.
오늘 생성된 새 인시던트 작업 항목	지정된 날짜에 인시던트에 대해 생성된 새 작업 항목입니다.
상호작용 작업 항목의 평균 처리 시간	상호작용 작업 항목을 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
상호작용 작업 항목을 처리할 수 있는 에이전트	상호작용 작업 항목에 대해 작업할 수 있는 에이전트 수입니다.
위반된 SLA 인시던트 작업 항목	SLA 위반에 따른 작업 항목 수입니다.
P1 인시던트 작업 항목 오픈	P1 인시던트에 대해 열려 있는 작업 항목 수입니다.
오늘 해결된 인시던트 작업 항목	지정된 날짜에 해결된 작업 항목 수입니다.
평균 워크업 상호작용 대기 시간	사용자가 워크업 상호작용을 시작하기 전에 대기열에 있는 평균 시간입니다.
현재 대기 중인 상호작용 작업 항목	현재 큐에 대기 중인 처리할 작업 항목입니다.

보고서의 대화형 필터

대화형 필터의 이름	설명	참조 테이블
채널 관리 에이전트 필터	에이전트를 기준으로 보고서를 필터링합니다.	〔sys_user〕
채널 관리 그룹 필터	그룹을 기준으로 보고서를 필터링합니다.	〔sys_user_group〕
채널 관리 큐 필터	큐를 기준으로 보고서를 필터링합니다.	〔awa_queue〕
채널 관리 서비스 채널 필터	서비스 채널을 기준으로 보고서를 필터링합니다.	〔awa_service_channel〕

ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링

에이전트가 ITSM용 워크포스 최적화에서 일정을 효율적으로 관리할 수 있도록 자동으로 휴식 시간에 시차를 두고 교대조를 계획하는 방법에 대해 알아봅니다. 다음 스케줄링 기간에 대한 일정을 게시하여 해당 기간 동안 문제를 해결하기 위해 에이전트가 배치된 스냅샷을 확인합니다.

교대조 계획

중앙 위치에서 조직에 대한 일정을 관리합니다. 문제가 발생할 때 전담 팀 구성원들이 해결할 수 있도록 ITSM용 워크포스 최적화과 함께 당직 일정 관리을 사용합니다.

이미지에서는 스케줄링 애플리케이션에 대한 전체적인 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.

Scheduling

Manage on-call and regular shifts from a central location. Get the coverage you need and have dedicated agents to resolve issues as they arise.

Plan
Create shift plans that automatically stagger breaks to maximize coverage

Schedule
Create schedule plans, view them in real time, and publish the schedule for the next time period

Manage
Create time-off requests and swap shifts for your agents without going through an approval process

Forecast
Model demand scenarios to analyze agent forecast and view updated demand on the calendar

View team schedule
Know when your peers are working and when they are taking time off

Add events
Create events such as a meeting, training, or an ad hoc work shift

Request time off
Send a request for the span of time you want to take off

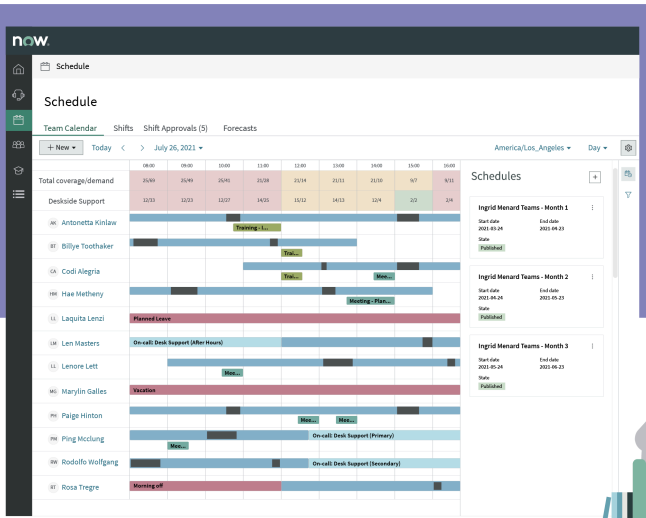
Swap shifts
Trade shifts with your peers

Scheduler
sn_shift_planning.admin

Agent
sn_shift_planning.agent

기계번역

이미지에서는 달력에서 수행할 수 있는 작업 스케줄러와 에이전트에 대한 전체적인 개요를 제공합니다.



Scheduler

Assess planned coverage and see which agents cover regular and on-call shifts for your groups

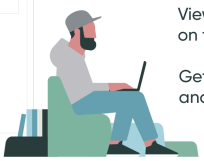
Gain visibility into your teams' schedule and modify published schedules in the agents' time zone

See overall coverage and demand for each group you manage

Agent

View your regular and on-call shifts on the calendar and request time off

Get visibility into the schedule of your peers and swap shifts with them



교대조 계획 관리자는 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.

- 필요한 시간 범위에 대해 팀 범위를 갖출 수 있도록 교대조를 생성합니다.
- 교대조에 휴식을 추가하여 교대조에 대한 에이전트 가용성을 자동으로 적용합니다.
- 일정을 미리 보고 필요에 따라 변경하여 에이전트에 게시합니다.
- 한 위치에서 모든 팀의 일정에 접근합니다.

교대조 계획 수립 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 일정을 조회하고 필요한 경우 휴가를 요청합니다.
- 교대조를 동료와 교환합니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링 시작하기

스케줄링 모듈에서 완료해야 하는 작업을 쉽게 찾을 수 있습니다.

스케줄링

이점	사용자	스케줄링에서 완료할 작업 찾기
ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링을 활성화합니다.	admin	스케줄링 활성화
스케줄링 및 일정 준수에 사용되는 역할, 시스템 속성 등을 참조하십시오.	모든 스케줄링 역할	ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링에서 사용되는 구성요소 이해
이벤트 범주, 이벤트 유형에 대한 액세스 등을 구성합니다.	스케줄링 관리자	ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링 설정
팀의 교대조 및 일정을 계획하여 인력을 효율적으로 관리합니다. 또한 한 위치에서 팀 전체의 일정과 인력 배치 요구를 계획하고 관리할 수 있습니다.	일정 관리자	ITSM용 워크포스 최적화에서 팀의 작업 예약
일정 준수의 작동 방식을 알아봅니다.	모든 역할	ITSM용 워크포스 최적화의 일정 준수 이해
에이전트가 일정을 준수하는지 평가하고 준수 여부에 따라 인력 배치 요구사항을 세부 조정합니다.	일정 관리자	에이전트의 일정 준수 모니터링
과거 데이터를 기반으로 자원을 예측합니다.	스케줄링 관리자	ITSM용 워크포스 최적화의 수요 예측

ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링 사용 예시

에이전트 일정을 설정하고 게시할 수 있는 방법과 에이전트가 예시를 기반으로 자신의 일정을 관리하는 방법을 이해합니다.

관리자는 대규모 조직의 IT 운영을 관리하고 12개 팀이 이를 보고합니다. 팀 각각에는 에이전트가 20~50명이 있습니다. 이들은 언제든지 팀의 일정을 확인할 수 있어야 합니다. 또한 교대조를 생성하고 에이전트의 교대조 교환 또는 휴가 요청을 승인하거나 거부할 수 있어야 합니다.

이들은 관리자로서 스케줄링을 사용하여 전체 팀의 일정을 관리할 수 있습니다. 팀은 교대조 교환 또는 휴가를 요청하여 자신의 일정을 효과적으로 관리할 수 있습니다.

관리자를 비롯한 팀은 하나의 중앙 위치에서 다음 단계를 수행하여 일정을 관리할 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.

1. 교대조 계획 생성
2. 일정 계획 생성
3. 근무 교대조에 에이전트 할당
4. 일정 게시
5. 에이전트는 일정 변경이나 휴가 사용을 요청합니다.

   자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간 - 스케줄링 문서를 참조하십시오.
6. 요청 승인

이 비디오에서는 일정 계획을 사용하여 교대조 계획을 생성하고 교대조에 에이전트를 할당하는 방법에 대한 개요를 확인합니다. 일정 계획 및 교대조 생성

이 비디오에서는 단일 위치에서 전체 팀의 교대조와 일정을 모니터링할 수 있는 방법에 대한 개요를 확인합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 팀 일정 모니터링

에이전트가 작업 공간을 사용하여 일정을 관리하는 방법에 대한 개요를 확인합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 에이전트 일정

ITSM용 워크포스 최적화를 사용하여 일정을 생성하고 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링을 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링 설정

팀 달력을 사용하여 이벤트를 관리합니다. 다양한 유형의 이벤트 범주를 생성하고 스크립팅된 확장점을 사용하여 이벤트 유형을 사용자 지정할 수 있습니다.

교대조 승인 플로우에 대한 기한 논리 구성

관리자는 휴가 요청 및 교대조 교환 요청 승인 플로우에 대한 기한 논리를 구성할 수 있습니다.

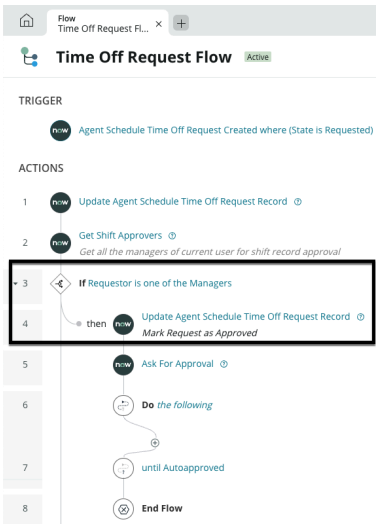
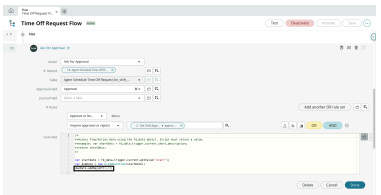
시작하기 전에
애플리케이션이 교대조 계획 범위 내에 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

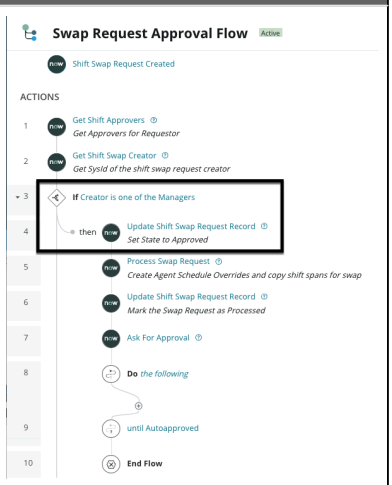
이 태스크 정보
요청을 승인할 수 있는 사람을 제한하도록 플로우를 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 에이전트의 기본 할당 그룹의 관리자만 승인할 수 있도록 설정할 수 있습니다. 에이전트가 에이전트 휴가 시작 날짜 이전 2일 이내에 승인 요청을 제출하면 승인 요청이 자동으로 거부됩니다.

프로시저
1. 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너로 이동합니다.
   각 플로우에는 요청자와 승인자 워크플로우가 있습니다.
2. 휴가 요청 플로우에 대한 기한 논리를 구성합니다.

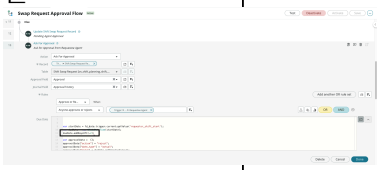
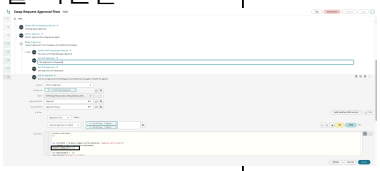
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건	다음 작업 수행	참조 이미지
요청자가 관리자인 경우	요청이 자동으로 승인됩니다.	
요청자가 에이전트인 경우	요청을 승인할 기한을 입력합니다. **a.** 기타 〉 승인 요청 플로우를 엽니다. **b.** 기한 필드에서 아래쪽 화살표 아이콘( )을 선택합니다 **c.** 기한 스크립트 창에서 *`dueDate.addDaysUTC(-2);`* 매개변수의 값을 승인 기한을 설정하려는 일수로 업데이트합니다. **d.** 완료를 선택합니다.	

3. 교환 요청 승인 플로우의 기한을 구성합니다.

조건	다음 작업 수행	참조 이미지
교대조 교환 요청자가 관리자인 경우	요청이 자동으로 승인됩니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	다음 작업 수행	참조 이미지
교대조 교환 요청자가 에이전트(요청자)이며 교대조 교환 승인자가 관리자인 경우	요청 수신자 에이전트가 승인할 기한을 입력합니다. **a.** 기타 〉 승인 요청에서 요청 수신자 에이전트로부터 승인 요청 플로우를 엽니다. **b.** 기한 필드에서 아래쪽 화살표 아이콘( )을 선택합니다 **c.** 기한 스크립트 창에서 *dueDate.addDaysUTC(-2);* 매개변수의 값을 승인 기한을 설정하려는 일수로 업데이트합니다. **d.** 완료를 선택합니다. 요청을 승인할 기한을 입력합니다. **a.** 승인 요청에서 두 에이전트 모두의 관리자와 추가 관리자로부터 승인 요청 플로우를 엽니다. **b.** 기한 필드에서 아래쪽 화살표 아이콘( )을 선택합니다 **c.** 기한 스크립트 창에서 *dueDate.addDaysUTC(-2);* 매개변수의 값을 승인 기한을 설정하려는 일수로 업데이트합니다. **d.** 완료를 선택합니다.	요청 수신자 에이전트가 승인할 기한을 입력합니다.  요청을 승인할 기한을 입력합니다. 

관련 정보

플로우 디자이너에서 첫 번째 플로우 빌드

ITSM Manager Workspace의 이벤트 범주 구성

이벤트 범주를 추가합니다. 이벤트의 필드 구성을 생성하거나 업데이트합니다. 에이전트의 교대조 범위를 계산할 때 이벤트 범주를 제외해야 하는지 여부를 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

기본적으로 다음 이벤트 범주 구성을 사용할 수 있습니다.

- 작업
- 회의
- 교육
- 사용자 지정 이벤트

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

- 휴가
- 휴식

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 스케줄링 〉 이벤트 범주로 이동합니다.
2. 이벤트 범주 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 이벤트 범주의 이름을 입력합니다.
4. 에이전트 범위 계산 시 이 이벤트 범주를 제외하려면 범위에서 제외 확인란을 활성화합니다.
5. 이벤트 필드 구성 대화 상자에서 필요에 따라 다음 구성을 편집합니다.

주:

- 이벤트 유형에 적용되지 않는 속성은 무엇이든 제거할 수 있습니다.
- 기본적으로 에이전트는 회의 및 교육 이벤트 유형에 참석자를 추가할 수 있습니다.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
              "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
        },
        "edit": {               //Edit an event type form
           "attendees": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false,
           "allowAllUsers": false
           },
           "attendeesFieldForAgent": { //Add attendees to events
           "mandatory": 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.

```
            "visible":true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false,
            "label":"Attendees"
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
             "description":{              //Add text fields to the form
    "mandatory":false,
    "readOnly":false,
    "label":"Notes"
    },
            "additionalSelectors":[
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        }
     }
```

6. 제출을 클릭합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 이벤트 로드 순서 구성

시스템 속성을 추가하여 달력에 기본 이벤트 범주를 먼저 표시합니다.

시작하기 전에

맵 애플리케이션 범위를 교대조 계획으로 설정합니다. 범위 설정 방법에 대한 자세한 내용은 맵 애플리케이션 범위 설정 을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에서 sys_properties.list를 입력합니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
서픽스	sn_shift_planning.event_load_order
애플리케이션 범위	교대조 계획

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값
유형	문자열

값	<pre>{
	  "fastLoad":[
	    "07e433f449a11010f877de942e7c1d18"
	]
	}</pre>
	여기서 *fastLoad*는 먼저 로드하려는 이벤트 범주에 대한 sys_id의 배열입니다. 남은 사용자 지정 이벤트 범주는 *fastLoad* 범주가 있는 모든 이벤트 범주가 달력에 로드되고 업데이트된 후에 로드됩니다.

읽기 역할	sn_shift_planning.agent
쓰기 역할	sn_shift_planning.admin

4. 제출을 클릭합니다.

이벤트 유형을 생성하거나 이벤트 유형에 대한 접근을 활성화하여 이벤트 유형을 팀 달력에 추가

같은 범주에서 여러 이벤트를 생성하여 ITSM Manager Workspace 달력에 추가합니다. 에이전트 또는 관리자가 특정 이벤트 유형을 생성할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

프로시저

1. 이벤트 유형을 생성합니다.

a. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 스케줄링 〉 이벤트 유형으로 이동합니다.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이벤트 유형 양식

필드	설명
이름	이벤트 유형의 고유한 이름입니다.
우선순위 순서	범위에서 제외하려는 이벤트 유형의 우선순위입니다. 숫자가 높을수록 우선순위가 높다는 것을 의미합니다. 예를 들어, 하루에 4시간 동안 작업 이벤트에 참석하고 있다고 가정해 보겠습니다. 귀하가 이 기간을 휴가로도 표시하고 회의 이벤트 유형으로도 표시했습니다. 휴가의 우선순위가 더 높은 경우 애플리케이션에서 해당 이벤트 유형을 범위에서 제외합니다.
색상	팀 달력에서 이 유형의 이벤트를 식별하는 색상입니다.
사용자 지정 색상 사용	팀 달력에 이벤트 유형의 배경과 테두리를 표시하기 위해 선택할 수 있는 기본 색상입니다.
활성	활성화되면 달력에 이벤트 유형을 표시하는 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
범주	이벤트의 유형입니다(예: 사용자 지정, 회의, 휴식 또는 휴가).

d. 제출을 클릭합니다.

2. 에이전트 또는 관리자가 특정 이벤트 유형을 생성할 수 있도록 합니다.
사용자에게 이벤트 유형에 대한 액세스를 추가 또는 제거하는 방법에 대한 자세한 내용은 이벤트 유형에 대한 액세스 포함 또는 제외를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
팀 달력에 이벤트 추가

ITSM용 워크포스 최적화의 이벤트 유형 확장점

확장점을 사용하여 회의, 휴가, 작업 시간 등 이벤트 범주에 대한 스크립트를 호출합니다.

확장점을 사용하여 사용자 지정 이벤트 유형 생성

사용자 지정 이벤트에 대한 확장점을 생성할 때는 다음 사항을 고려하십시오.

- 어떤 사용자가 이벤트를 생성할 수 있습니까?
- 이벤트가 승인 절차를 거쳐야 합니까?
- 작업 유형 이벤트입니까? 아니면 비작업 유형 이벤트입니까?

다음은 확장점을 사용하여 새 사용자 지정 이벤트를 만들 때 고려해야 할 수 있는 몇 가지 고려 사항에 대한 지침을 제공하는 예입니다.

- 월간 직원 회의를 위한 이벤트를 만들 때는 다음 사항을 고려하십시오.
  - 관리자만 이 유형의 이벤트를 생성할 수 있습니다.
  - 이 이벤트는 비작업 유형 이벤트입니다.
  - 이벤트는 승인 프로세스를 거칠 필요가 없습니다.
- 휴가 요청에 대한 이벤트를 만들 때는 다음 사항을 고려하십시오.
  - 모든 직원이 이 이벤트를 생성할 수 있습니다.
  - 이 이벤트는 비작업 유형 이벤트입니다.
  - 이벤트는 관리자 승인 프로세스를 거쳐야 합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에 사용할 수 있는 확장점 목록을 보려면 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점으로 이동합니다. 확장점 목록에서 `sn_shift_planning.EventManager` 확장점을 엽니다.

스크립팅된 확장점을 사용하면 애플리케이션 코드에서 핵심 구성요소를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 통합할 수 있습니다. 기본 애플리케이션을 사용자 지정할 때 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 이를 스크립팅된 확장점과 대조하여 등록함으로써 스크립팅된 확장점을 구현합니다.

이벤트 유형의 확장점

확장점 이름	설명
`sn_shift_planning.EventManager`	이 확장점을 구현하여 귀하가 생성하는 이벤트 범주의 논리를 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.

확장점을 사용하여 회의, 교육, 휴가 요청과 같은 이벤트를 생성할 수 있습니다. 확장점 구현의 예는 구현 관련 목록에서 다음 확장 인스턴스를 참조하십시오.

범주	확장 스크립트
회의	`AgentScheduleMeetingEventManager`
휴식	`AgentScheduleBreakEventManager`
교육	`AgentScheduleTrainingEventManager`
휴가	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
작업	`AgentScheduleWorkEventManager`

관련 정보

확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장

ITSM용 워크포스 최적화의 에이전트 달력과 **Microsoft Outlook** 달력 동기화

에이전트가 한 위치에서 일정을 볼 수 있도록 달력 관리 방식을 간소화합니다.

관리자는 ITSM용 워크포스 최적화의 에이전트 달력을 Microsoft Outlook 달력과 동기화할 수 있습니다.

두 달력이 통합되면 교대조 계획 수립 에이전트(sn_shift_planning.agent) 역할을 가진 에이전트가 Microsoft Outlook 달력에서도 실시간으로 달력 정보를 볼 수 있습니다. 이 정보에는 에이전트의 교대조, 일정 및 이벤트(예: 회의, 교육, 휴가)가 포함됩니다.

주:
사용자 지정 유형의 이벤트를 생성할 때는 확장점을 사용하여 두 달력의 사용자 지정 이벤트를 동기화해야 합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 에이전트 달력과 **Microsoft Outlook** 달력의 통합 설정

두 달력을 동기화하면 에이전트 달력의 일정, 교대조 및 이벤트가 해당 Microsoft Outlook 달력에도 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. Microsoft Exchange Online 스포크를 설정합니다.

주:
다음 Microsoft Graph 권한이 Microsoft Azure 포털에서 올바르게 설정되어 있는지 확인합니다.

권한	유형	설명
Calendars.ReadWrite	위임됨	사용자 달력에 대한 모든 액세스 권한
Calendars.ReadWrite.Shared	위임됨	사용자 및 공유 달력에 대한 읽기 및 쓰기 액세스 권한
Calendars.ReadWrite	애플리케이션	모든 사서함의 달력에 대한 읽기 및 쓰기 액세스 권한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync* 시스템 속성을 **true**로 설정합니다.
   자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링 구성요소 문서를 참조하십시오.
3. 동기화할 사용자의 이메일 ID를 사용자 [sys_user] 테이블에 추가합니다.
   이제 에이전트의 ITSM용 워크포스 최적화 달력이 Microsoft Outlook 달력과 동기화됩니다.

> **중요사항:**
> 교체된 교대조가 Microsoft Outlook 달력에 표시되지 않으면 이 절차의 모든 단계를 수행했는지 확인하여 교대조의 일정이 Microsoft Outlook과 동기화되었는지 확인하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화에서 팀의 작업 예약

매일 교대조를 계획하고 교대조에 사용자를 할당하여 인력을 효율적으로 관리할 수 있습니다. 스케줄링을 사용하면 한 위치에서 팀 전체의 일정 및 인력 수요를 계획하고 관리하여 자원을 효율적으로 사용할 수 있습니다. 또한 당직 일정 관리와 통합하고 당직 순환을 위해 교대조와 일정을 생성할 수 있습니다.

팀 달력을 사용하여 회의, 교육, 휴가 요청 또는 임시 작업 교대조를 추가할 수 있습니다. 팀 달력에서 에이전트의 위치, 지역, 할당 그룹, 일정 계획, 팀원 목록 또는 에이전트의 기록에 있는 모든 필드를 기준으로 에이전트를 필터링할 수도 있습니다.

> **중요사항:**
> 작업 스케줄링에서 새 테이블을 보려면 새 테이블을 인덱싱해야 합니다. 테이블 인덱싱에 대한 자세한 내용은 Configure a table for indexing and searching 문서를 참조하십시오.

교대조 계획 생성

모든 작업 할당과 휴식을 포함하도록 팀의 교대 근무 일정을 지정합니다. 정기적인 교대를 중단해야 하는 요일을 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
교대조 탭에서는 별도의 탭에서 근무 교대조와 당직 교대조를 볼 수 있습니다. 교대조는 활성 및 비활성 교대조로 그룹화됩니다. 상황별 측면 패널은 교대조 탭에 표시되는 순서대로 활성 교대조를 먼저 표시하고 그 다음에 비활성 교대조를 표시합니다. 페이지 매김을 사용하여 교대조를 스크롤할 수 있습니다.

> **주:**
> 관리자는 페이지 매김 크기에 대한 사용자 기본 설정을 구성하여 근무 교대조와 당직 교대조를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링을 참조하십시오.

프로시저

1. 작업 공간 > 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 교대조 탭을 클릭합니다.
   - 교대조 계획 검색: 관련 교대조 계획에 쉽게 액세스하려면 근무 교대조 또는 당직 교대조 검색 필드에 키워드를 입력합니다.
   - 교대조 계획 필터링: 필터 아이콘( )을 사용하여 교대조가 초안 상태인지 게시됨 상태인지 여부에 따라 교대조를 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.

- 근무 교대조를 필터링하려면 근무 교대조 탭에서 필터 아이콘( )을 클릭하고 상태 필드를 사용하여 보려는 교대조의 원하는 상태를 선택합니다. 요일 필터를 사용하여 한 주의 원하는 요일을 기준으로 교대조 표시 범위를 좁힙니다.
- 당직 교대조를 필터링하려면 당직 교대조 탭에서 필터 아이콘( )을 클릭하고 보려는 교대조의 원하는 상태를 선택합니다.

4. 더하기(+) 아이콘을 클릭합니다.
5. 교대조를 생성합니다.

관련 정보

당직 일정 관리

일정 계획 생성

시간대에 맞춰 팀의 근무 교대조를 포함하는 일정 계획을 생성하여 팀의 일정을 관리합니다. 기술과 가용성에 따라 교대조에 에이전트를 할당할 수도 있습니다. 이렇게 하면 조직에서 최적의 방법으로 자원을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache 시스템 속성을 사용하여 에이전트 일정을 캐시할 일수를 설정할 수 있습니다.

다음 중 하나를 수행하는 경우:

- 테이블 임포트를 사용하여 에이전트 일정 임포트
- 비즈니스 규칙을 비활성화하고 스크립트를 사용하여 데이터 로드

캐시를 지우려면 *Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache* 예약된 작업을 수동으로 실행해야 합니다.

주:
관리자는 페이지 매김 크기에 대한 사용자 기본 설정을 설정하여 일정 계획을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링을 참조하십시오.

프로시저

1. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 일정 계획을 생성합니다.
   a. 팀 달력 탭을 클릭합니다.

      주:
      하루 또는 일주일의 인력 수급 상태를 분석할 수 있습니다.

   b. 상황별 측면 패널에서 일정 표시 아이콘 을 클릭하여 일정을 표시합니다.
   c. 일정 패널에서 + 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.

팁:

- 일정 검색: 일정 검색 필드에 키워드를 입력하여 관련 일정 계획에 간편하게 액세스합니다.
- 일정 필터링: 필터 아이콘( )을 선택한 다음 일정 계획 상태 필터를 사용하여 원하는 일정 상태를 선택하고 일정 계획 날짜 필터를 사용하여 원하는 시작 및 종료 날짜를 선택함으로써 팀 달력에 표시되는 일정의 범위를 좁힙니다.

기존 일정을 복제하여 다른 일정을 만들 수 있습니다. 시작 날짜가 현재 날짜의 다음 날짜로 변경되고 종료 날짜가 현재 날짜에서 30일 후의 날짜로 변경됩니다.

d. 이름 필드에 일정 계획의 이름을 입력합니다.

e. 시작 날짜 필드에서 일정 계획을 시작할 날짜를 선택하고 확인을 클릭합니다.

f. 종료 날짜 필드에서 일정 계획을 종료할 날짜를 선택하고 확인을 클릭합니다.

g. 할당 그룹 섹션에서 일정 계획을 그룹에 할당합니다.

- 관리하는 모든 그룹에 할당하려면 내가 관리하는 그룹을 선택합니다.
- 특정 그룹에 할당하려면 특정 그룹을 선택합니다.

직접 또는 추가적으로 관리하는 할당 그룹의 모든 에이전트 일정을 볼 수 있습니다.

h. 일정 저장을 클릭합니다.

.

4. 일정 계획에 근무 교대조를 추가합니다.

주:
기존 일정 계획에 교대조를 더 추가하려면 일정 계획을 선택한 다음 근무 교대조를 추가합니다.

a. 교대조 추가를 클릭합니다.

b. 교대조 필드에서 일정 계획에 추가할 근무 교대조를 선택합니다.

c. 이벤트 유형 필드에서 근무 교대조를 분류하는 작업 이벤트를 선택합니다.

5. 근무 교대조에 에이전트를 추가합니다.

a. 에이전트 할당 필드에서 에이전트를 검색하여 한 명 이상의 에이전트를 교대조에 추가합니다.

b. 일정 계획을 게시하려면 게시를 선택합니다.

화면을 새로 고치는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다. 일정 계획 게시에 대한 자세한 내용은 팀 범위를 볼 수 있도록 일정 계획 게시 문서를 참조하십시오.

팀이 근무 교대조에 등록할 수 있도록 지원

팀이 가용성 및 기본 설정에 따라 근무 교대조에 등록할 수 있도록 권한을 부여합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보

일정 계획에 등록이 활성화되면 알림을 받을 수 있습니다. 등록 가능한 일정 계획의 기한이 현재 날짜이거나 기한이 얼마 남지 않았을 때 알림을 받을 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.

중요사항:
관리자는 *glide.ui_notification.max_recipients* 속성의 값을 알림을 보낼 에이전트의 최대 수로 설정해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 일정 계획을 추가합니다.

   a. 팀 달력 탭을 선택합니다.

   b. 상황별 측면 패널에서 일정 표시 아이콘 을 클릭하여 일정을 표시합니다.

   팁:
   필터 아이콘( )을 선택한 다음 원하는 등록 상태 및 등록 날짜를 선택하여 등록이 활성화된 일정 계획의 범위를 좁힙니다.

필터에서 원하는 항목을 추가합니다.	수행할 작업
등록 상태	i. 사용 가능 열에서 하나 이상의 등록 상태를 두 번 클릭하여 적용됨 열로 이동합니다. ii. 적용을 선택합니다.
등록 날짜	i. 지난 7일과 같이 미리 정의된 옵션을 선택하거나, 등록이 활성화된 일정 계획을 보려는 시작 및 종료 날짜를 선택합니다. ii. 적용을 선택합니다.

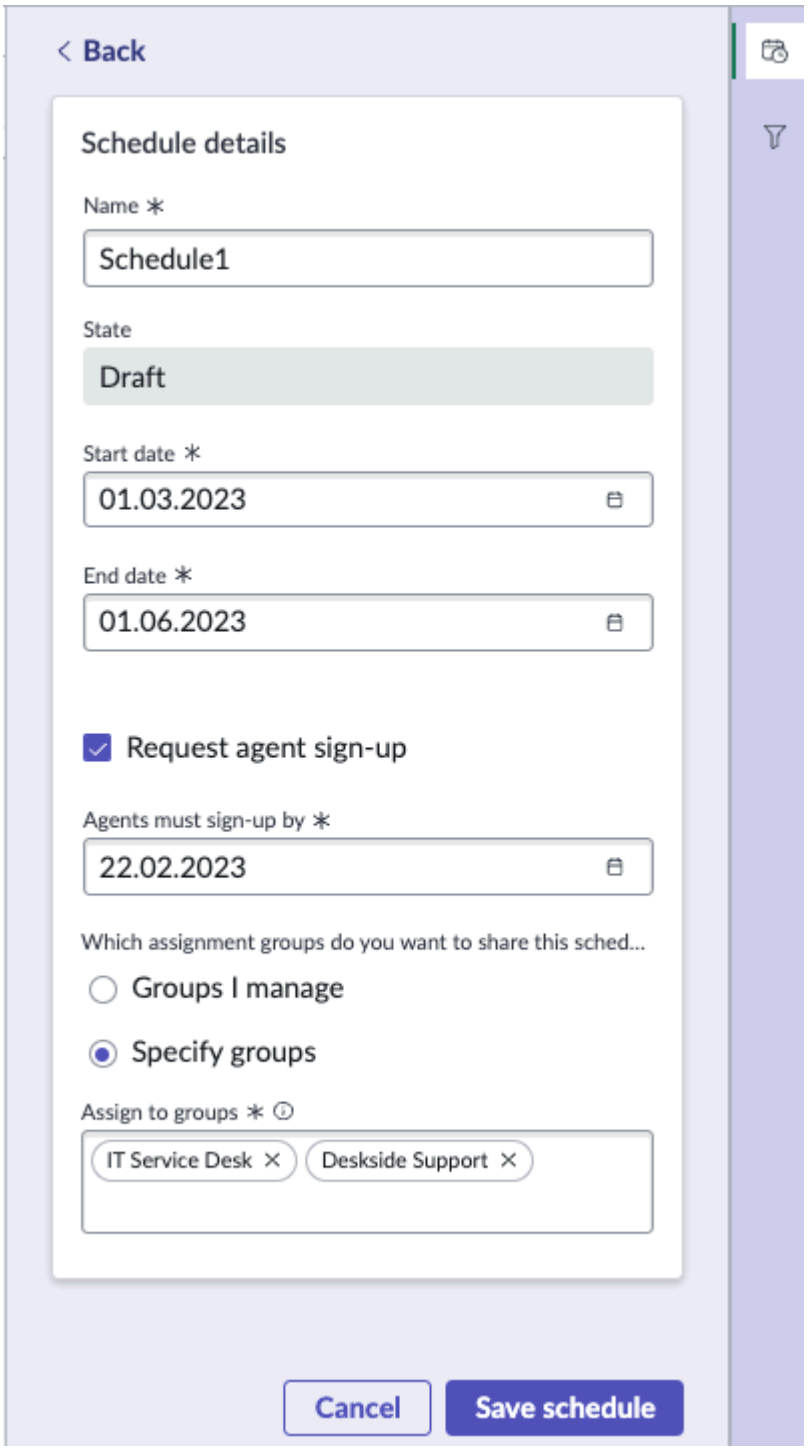
   c. 일정 패널에서 + 아이콘을 선택합니다.

   기존 일정을 복제하여 다른 일정을 만들 수 있습니다. 교대조 등록이 활성화된 일정을 복제한 후에는 시작 날짜, 종료 날짜 및 에이전트가 일정에 등록해야 하는 날짜를 업데이트할 수 있습니다.

   주:
   일정과 연결된 에이전트가 없으면 일정과 연결된 교대조가 복제되지 않습니다.

   d. 양식의 필수 필드에 내용을 입력합니다.
   아래 이미지는 채워진 일정 양식의 예를 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.



e. 에이전트가 근무 교대조에 등록할 수 있도록 하려면 다음을 수행합니다.

i. 에이전트 등록 요청 확인란을 활성화합니다.

ii. 에이전트의 등록 기한 필드에 해당 일정 내에서 교대조에 등록해야 하는 날짜를 입력합니다.

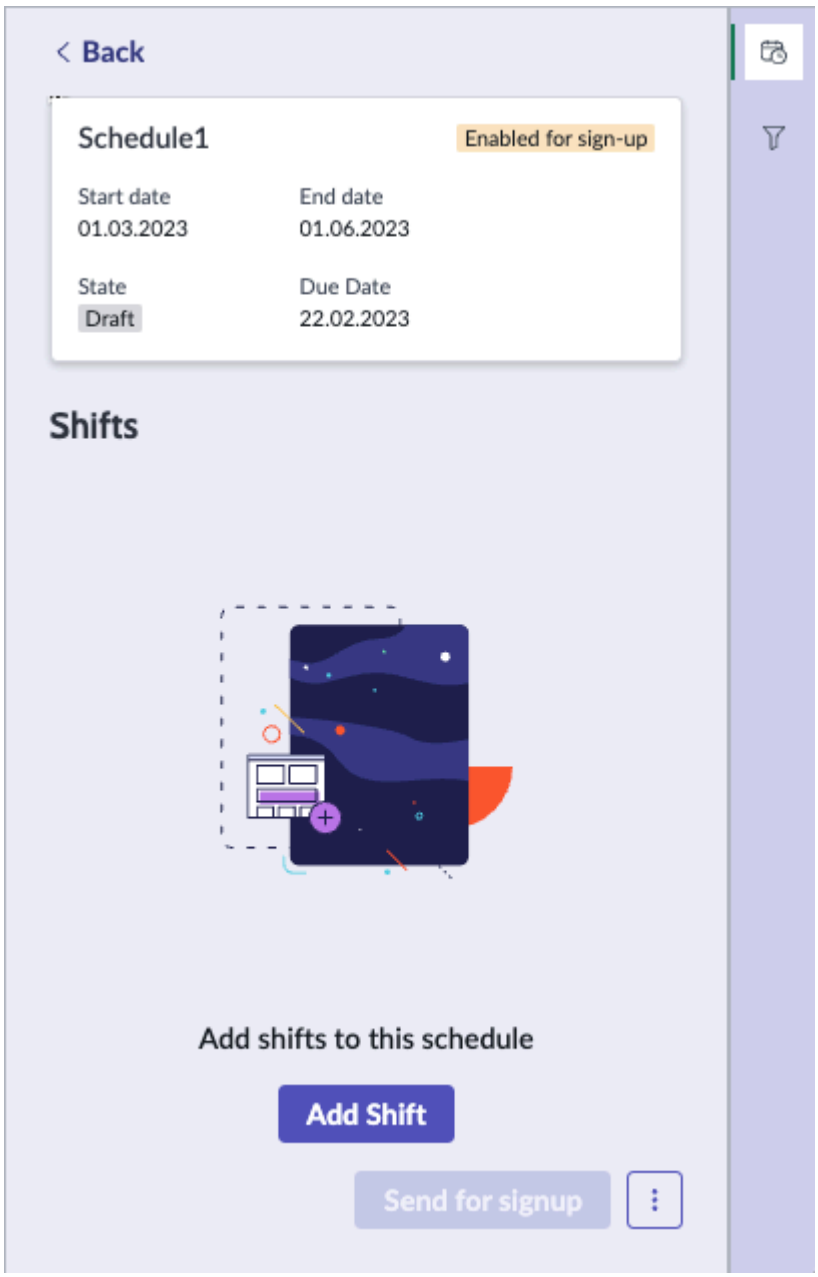
> 팁:
> 에이전트가 선호하는 교대조에 등록하면, 할당 대상 필드가 해당 에이전트로 자동으로 채워집니다.

f. 일정 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.

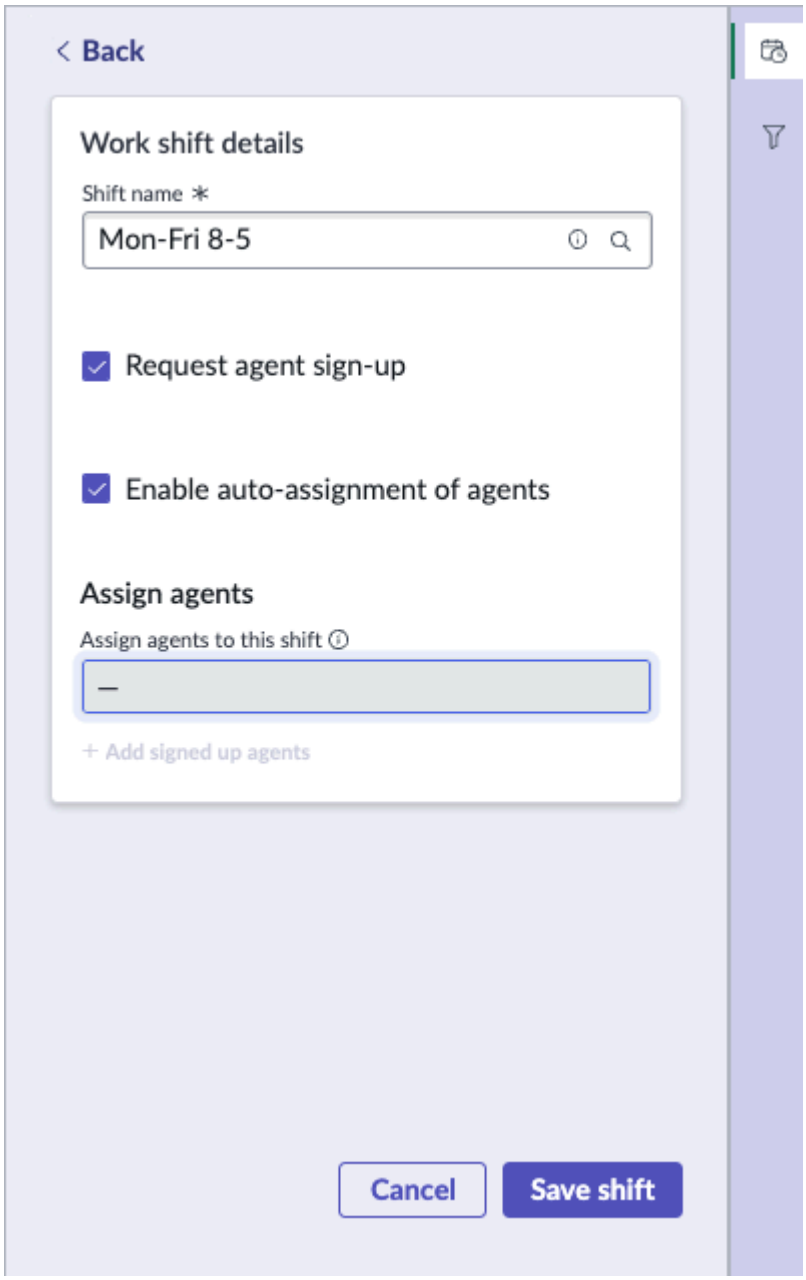
4. 일정 계획에 근무 교대조를 추가합니다.

a. 생성한 일정 계획을 선택합니다.
아래 이미지에는 생성된 일정 계획이 표시되어 있습니다.



b. 교대조 추가를 선택합니다.
아래 이미지는 교대조의 상세 정보를 입력하는 양식의 예를 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.



c. 교대조 필드에서 일정 계획에 추가할 근무 교대조를 선택합니다.

주:
에이전트가 교대조에 등록할 수 있도록 일정 계획을 활성화한 경우 다음 필드가 자동으로 활성화됩니다.

- 에이전트 등록 요청
- 에이전트 자동 할당 활성화

에이전트를 수동으로 할당하려면 언제든지 이러한 확인란을 비활성화할 수 있습니다.

d. 등록에 교대조가 활성화된 경우 등록을 위해 보내기를 선택할 수 있습니다.
등록을 위해 활성화된 모든 교대조는 해당 교대조에 등록하기 위해 에이전트에게 전송됩니다.
등록 닫기를 선택하여 등록 기한 전에 교대조에 대한 에이전트 등록을 닫고 에이전트를 수동으로 할당할 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.

- 등록 활성화됨이 강조 표시된 레이블이 등록 닫힘으로 변경됩니다.
- 시스템은 등록 기한 이후에 자동으로 등록을 닫습니다.

5. 근무 교대조에 에이전트를 추가합니다.

6. 교대조 저장을 선택합니다.
일정 계획의 상태가 미리 보기 생성 중으로 변경됩니다.

7. 일정 계획을 게시하려면 게시를 선택합니다.

주:
화면을 새로 고치는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다.

테이블에는 일정 계획의 다양한 교대조 등록 상태가 설명되어 있습니다.

일정 계획 등록 상태	설명
등록이 활성화되지 않음	예약 계획이 등록에 대해 활성화되지 않았습니다.
등록 활성화됨	○ 일정 계획이 등록에 대해 활성화되었지만 에이전트의 교대조 등록에 대해서는 아직 준비되지 않았습니다. ○ 등록을 활성화하면 일정 계획을 게시할 수 없습니다.
등록 열기	○ 일정 계획이 등록에 대해 활성화되었으며 에이전트의 등록에 대해서 준비되었습니다. ○ 등록이 열리면 일정 계획을 게시 또는 삭제할 수 없습니다. ○ 등록이 열리면 ▪ 등록 기한을 변경할 수 없습니다. ▪ 근무 교대조 상세 정보를 변경할 수 없습니다. ▪ 새 교대조를 추가할 수 없습니다. ▪ 자동 할당을 활성화하면 교대조의 에이전트 할당을 변경할 수 없습니다.
등록 닫힘	일정 계획이 에이전트의 등록에 대해 닫혀 있습니다.

팀 범위를 볼 수 있도록 일정 계획 게시

일정 계획 미리 보기를 생성하고 게시하여 에이전트가 자신의 교대조와 일정을 미리 확인할 수 있도록 합니다. 일정 게시를 취소하여 내용을 변경한 후 다시 게시할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
일정의 사본을 만든 다음 이를 업데이트하여 새 일정을 생성할 수 있습니다. 일정 시작 및 종료 날짜를 수정하는 것과 교대조 또는 에이전트를 추가 또는 제거하는 것도 업데이트에 해당할 수 있습니다.

일정의 사본을 만들면 일정 사본에 다음과 같은 업데이트가 자동으로 수행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 날짜가 현재 날짜로 설정되고 종료 날짜가 현재 날짜에서 30일 후의 날짜로 설정됩니다.
- 일정 상태가 초안으로 바뀝니다. 교대조에 대해 필요한 변경 작업을 수행한 다음 저장을 클릭할 수 있습니다.
- 일정에는 현재 로그인한 사용자의 할당 그룹에 있는 에이전트만 표시됩니다.

일정 게시를 취소하여 업데이트한 후 다시 게시할 수도 있습니다.

일정 게시를 취소하는 경우:

- 시작 날짜가 현재 날짜이거나 과거 날짜인 경우 일정 상태는 게시됨으로 유지되고 종료 날짜는 내일로 변경됩니다.
- 시작 날짜가 미래 날짜인 경우 애플리케이션은 일정 상태를 초안으로 변경합니다.
- 일정 계획에서 하나 이상의 그룹을 삭제하면 삭제된 그룹에 속하는 모든 에이전트가 일정의 교대조에서 제거됩니다. 그룹을 제거하면 일정이 초안 상태로 변경되고 팀 달력은 업데이트된 데이터로 새로 고쳐집니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 일정 미리 보기를 생성합니다.
   a. 팀 달력 탭을 클릭합니다.
   b. 일정 표시 아이콘( )을 클릭하여 상황별 측면 패널에 표시합니다.
   근무 교대조를 저장하면 팀 달력이 새로 고침되고 미리 보기가 생성됩니다.
4. 일정을 게시합니다.
   a. 일정을 선택하고 필요한 경우 일정을 편집합니다.
   b. 필요한 경우 일정을 편집한 다음 저장을 클릭합니다.
   c. 게시를 클릭합니다.

   주:
   초안 상태에서 삭제를 클릭하여 더 이상 필요하지 않은 일정을 삭제할 수 있습니다.

   초안 상태의 모든 일정이 게시됨상태로 이동됩니다. 팀 달력에서 게시된 일정을 볼 수 있습니다.

주:
페이지 매김을 사용하여 에이전트의 일정을 스크롤할 수 있습니다.

팀의 일정 추적 및 관리

한 위치에서 팀의 일정을 생성, 업데이트 또는 모니터링합니다. 할당 그룹 내의 에이전트에 대한 교대조 교환 또는 휴가에 대한 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
팀 달력을 사용하여 할당 그룹별로 모든 에이전트 목록에 접근할 수 있습니다. 에이전트에 대한 교대조를 선택하면 휴식 시간을 포함한 에이전트의 업무 일정을 볼 수 있습니다. 각 그룹에 대해 매 시간별로 예약된 에이전트 수를 볼 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.

프로시저

1. 에이전트의 교대조를 수정합니다.
   해당 교대조를 포함하는 일정은 미리 보기 또는 게시됨 상태여야 합니다.
   a. ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
   b. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
   c. 팀 달력 탭에서 일정을 수정하려는 에이전트의 교대조를 탐색하여 이동합니다.
   d. 교대조 팝업 창에서 편집 아이콘( )을 클릭합니다.
   e. 필요한 경우 에이전트의 교대조를 수정합니다.

      주:
      기존 교대조에 휴식이 있는 경우 휴식을 더 추가할 수 있습니다.

   f. 저장을 클릭합니다.
2. 에이전트의 휴가 또는 다른 에이전트와 교대조 교환을 승인하거나 거부합니다.

   주:
   휴가 또는 교대조 교환 시작 날짜 이틀 전에 요청을 승인해야 합니다. 그렇지 않은 경우 승인은 자동으로 거부됩니다. 관리자는 이 기본 설정을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 구성 가능한 작업 공간에서 ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링의 휴가 및 교대조 교환 요청 승인에 대한 기한 설정을 참조하십시오.

   a. 승인을 클릭합니다. 큐의 모든 에이전트 요청 및 각 요청에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다. 작성 필드를 사용하여 에이전트와 소통할 수 있습니다.
   b. 승인 또는 거부하려는 요청을 선택하고 다음 중 하나를 수행합니다.
      - 요청을 승인하려면 승인을 클릭합니다.
      - 요청을 거부하려면 거부를 클릭합니다.

   요청을 승인하면 일정이 팀 달력에서 승인에 따라 업데이트됩니다.

수요 예측을 사용하여 인력 수급 상태 분석

수요 예측을 사용하여 필요한 인력 구성원의 수를 계획하면 작업을 수행하는 데 충분한 에이전트를 확보할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_agent_forecast.user

이 태스크 정보

수요 예측을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

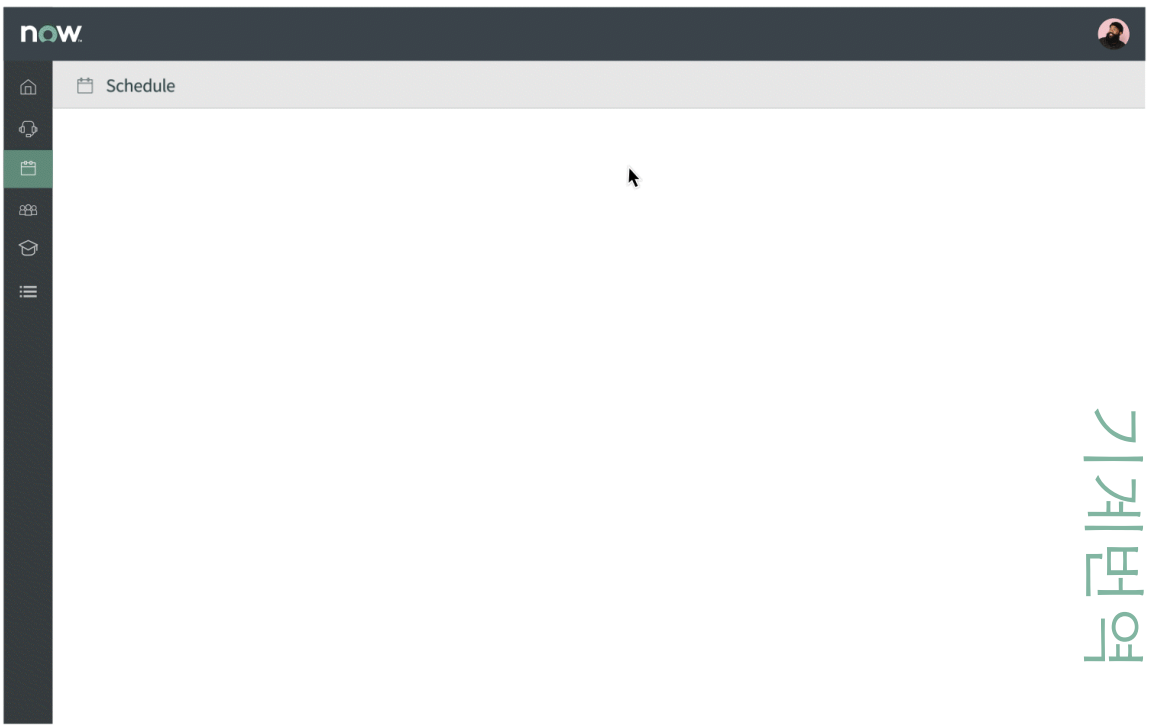
- 어떤 날이나 주에 대해서든 에이전트와 팀의 교대조 범위를 모니터링할 수 있습니다.
- 수요에 비해 인력이 너무 많거나 부족한지 또는 인력 수급 상태가 완벽하거나 그렇지 못한지 분석합니다.
- 필요한 범위와 팀 일정에 따라 인력 수급을 조정합니다.
- 일정을 생성할 때 인력 수급 상태를 분석합니다.
- 해당일의 할당 그룹 및 근무 교대조를 기준으로 보유한 에이전트 범위와 실제 에이전트 수요를 분석할 수 있습니다.

© 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. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 팀 달력 탭을 클릭합니다.
4. 교대조별로 인력 수급 상태를 분석합니다.
   필터 아이콘을 클릭하고 직원 정렬을 확인할 할당 그룹 및 교대조 계획을 선택할 수 있습니다.

   다음 이미지는 주 단위 뷰에서 인력 수급 상태의 예를 보여줍니다. 팝업 창에 정렬되지 않은 인력 배치 표시기는 예측 관리자가 교대조별로 4명의 에이전트를 예약했지만 교대조를 구성하려면 더 많은 에이전트가 필요함을 보여줍니다.



ITSM용 워크포스 최적화의 이벤트 유형에 대한 사용자 기준 이해

팀 달력에서 회의, 교육 및 휴가 요청과 같은 이벤트 유형에 대한 사용자 액세스를 관리합니다.

포함 및 제외 사용자 기준 액세스를 사용하여 이벤트 유형에 대한 CRUD(생성, 읽기, 쓰기 또는 업데이트 및 삭제) 권한을 포함하거나 제외할 수 있습니다. 사용자, 그룹 또는 역할에 대해 CRUD 작업을 수행할 수 있습니다.

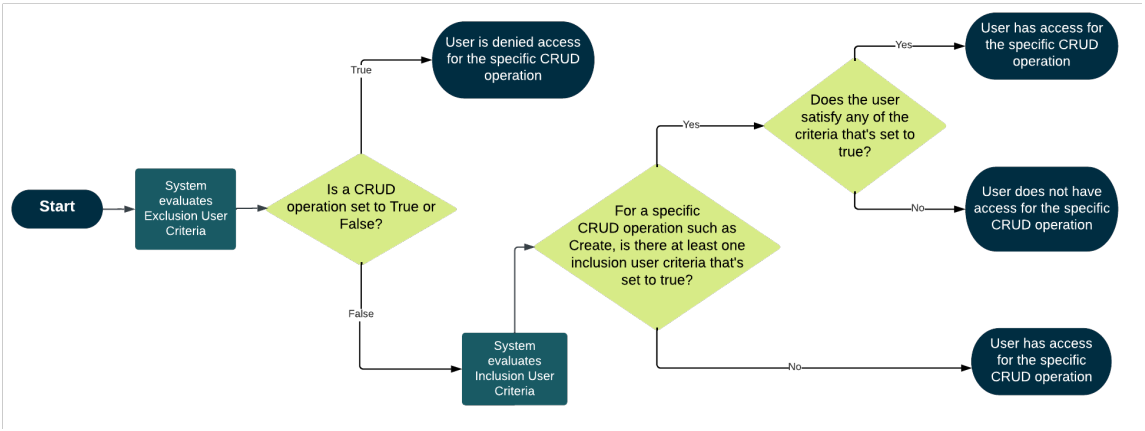
주:
기본적으로 다음과 같이 수행됩니다.

- 사용자는 이벤트 유형을 관리할 수 있는 역할 기반 액세스 권한을 갖습니다.
- 팀 구성원에게는 실제 작업 유형의 이벤트에 대한 읽기 액세스 권한이 없습니다.

CRUD 액세스 관리에 대한 추가적인 유연성을 위해 각 이벤트 유형에 대한 사용자 기준을 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 팀 구성원에게 역할 기반 액세스를 사용하여 근무 교대조를 편집할 수 있는 액세스 권한이 없는 경우 사용자 기준을 사용하여 해당 액세스를 설정할 수 있습니다. 특정 팀 구성원 또는 전체 그룹에 대해 이 액세스를 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.

플로우 다이어그램에서는 이벤트 유형에 대한 포함 및 제외 사용자 기준 액세스의 작동 방식에 대한 로직을



보여줍니다.

포함 및 제외 사용자 기준 액세스의 작동 방식

사용자 기준 규칙 평가는 다음 순서로 수행됩니다.

1. 시스템은 먼저 각 기준에 대한 제외 액세스를 평가합니다.
   - CRUD 작업에 대한 제외 액세스가 **true**로 설정된 경우 시스템은 사용자 기준을 평가합니다.
     a. 사용자의 역할에 따라 액세스 권한이 없는 경우 해당 사용자는 특정 CRUD 작업에 대한 액세스가 거부됩니다.
     b. 사용자의 액세스가 거부되지 않은 경우 시스템은 포함 기준을 평가합니다.
   - CRUD 작업에 대한 제외 액세스가 **false**로 설정된 경우 시스템은 포함 기준을 평가합니다.
2. 포함 액세스의 경우 생성과 같은 특정 CRUD 작업에서 시스템은 최소한 포함 사용자 기준 중 하나가 **true**로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇다면 시스템은 사용자의 역할 액세스에 따라 사용자 기준을 평가합니다.
   - 사용자가 다음과 같은 경우:
     - 사용자 역할에 따라 CRUD 작업에 대한 액세스 권한이 있는 경우, 사용자는 해당 작업을 수행할 수 있습니다. 예를 들어 이벤트 유형이 교육이고 CRUD 작업이 생성이면 사용자는 교육 이벤트 유형을 만들 수 있습니다.
     - 사용자 역할에 따라 CRUD 작업에 대한 액세스 권한이 없는 경우, 사용자는 해당 작업을 수행할 수 없습니다.
   - 최소한 하나라도 포함 기준이 **true**로 설정되지 않은 경우, 사용자에게는 특정 CRUD 작업에 대한 액세스 권한이 없습니다. 이 예에서는 사용자가 교육 이벤트 유형을 생성할 수 없습니다.

주:
제외 액세스는 항상 포함 액세스보다 우선합니다. 포함 또는 제외 액세스가 설정되지 않은 경우, 역할 기반 액세스는 이벤트 유형을 관리하는 데 사용됩니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 이벤트 유형에 대한 사용자 기준 생성

사용자 기준 기록을 추가하여 ITSM용 워크포스 최적화에서 이벤트 유형에 액세스할 수 있는 사용자, 역할 및 그룹을 지정합니다.

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. 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 사용자 기준으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	사용자 기준에 대한 고유 이름입니다.
사용자	이벤트 유형에 액세스할 수 있는 사용자입니다.
그룹	이벤트 유형에 액세스할 수 있는 그룹입니다.
역할	사용자 기준을 적용할 때 이벤트 유형에 액세스할 수 있는 역할입니다.
고급	사용자 기준에 대한 스크립트를 만드는 옵션입니다.
활성	이 확인란을 활성화하면 사용자 기준을 사용할 수 있습니다.
회사	이벤트 유형에 액세스할 수 있는 회사입니다.
위치	이벤트 유형에 액세스할 수 있는 위치입니다.
부서	이벤트 유형에 액세스할 수 있는 부서입니다.
모두 일치	사용자 기준을 적용할 때 모든 조건을 필수로 설정하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

관련 정보

Create a user criteria record for Service Portal

이벤트 유형에 대한 사용자 액세스 포함 또는 제외

사용자에게만 관련된 이벤트 유형을 볼 수 있도록 이벤트 유형에 대한 액세스 권한을 사용자에게 추가하거나 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 스케줄링 〉 이벤트 유형으로 이동합니다.
2. 이벤트를 선택합니다.
3. 이벤트에 대한 사용자의 특정 CRUD 액세스 권한을 제외하거나 포함합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 그룹 또는 팀 구성원에 대한 액세스 기준 확인

이벤트에 대해 그룹 또는 팀 구성원이 보유한 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 권한을 확인하여 필요한 올바른 사용 권한이 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록 모듈에서 스케줄링 〉 이벤트 유형으로 이동합니다.
3. 사용자 액세스를 검증할 이벤트를 선택합니다.
4. 사용자 액세스 탭을 선택합니다.
5. 다음 중 하나를 수행합니다.
   화면에서 선택한 이벤트에 대한 특정 유형의 액세스 권한이 있는 각 팀 구성원에 대해 생성, 읽기, 쓰기 및 삭제 열이 **true**로 표시됩니다.

팀 달력에 이벤트 추가

팀 달력에서 회의, 교육, 휴가 요청, 사용자 지정 이벤트 또는 임시 근무 교대를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
사용자 지정 이벤트 유형을 생성하고 원하는 필드를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 자세한 내용은 ITSM 관리자 작업 공간에 대한 이벤트 유형 구성을 참조하십시오.

주:
팀 달력에서 팀 구성원에 대한 이벤트를 선택한 후 삭제하면 해당 이벤트의 다른 참가자에 대한 이벤트도 삭제됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 팀 달력 탭을 선택합니다.
4. +새로 만들기를 선택합니다.
5. 이벤트를 생성합니다.
6. 저장을 선택합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 에이전트의 교대조 교환

할당 그룹에서 에이전트의 교대조를 해당 교대조에서 작업할 수 있는 다른 에이전트와 교환하고 승인 프로세스를 건너뜁니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 팀 달력 탭에서 다른 에이전트와 교환하려는 에이전트의 교대조를 탐색하여 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. 교대조 팝업 창에서 교대조 교환 아이콘(⇅)을 클릭합니다.
5. 요청된 교대조 섹션에서 에이전트 필드를 클릭하고 해당 교대조에서 작업할 수 있는 에이전트를 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   팀 달력에 업데이트된 일정이 표시됩니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링 구성요소

ITSM용 워크포스 최적화에는 에이전트 교대조와 일정을 관리하는 역할 및 기본 동작을 구성하는 속성이 있습니다.

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
교대조 계획 수립 사용자 (sn_shift_planning.user)	일정 및 교대조를 볼 수 있는 기능을 포함하여 일정에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	
교대조 계획 수립 에이전트 (sn_shift_planning.agent)	에이전트에 해당 달력에 대한 접근 권한을 부여합니다. 에이전트는 교대조 교환 또는 휴가를 요청할 수 있습니다.	sn_shift_planning.user
교대조 계획 수립 관리자 (sn_shift_planning.admin)	일정과 근무 교대조를 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

속성

속성	설명
sn_itsm_mobile_agent.events_query_days_past	교대조에 대한 최대 지난 이벤트 일수가 모바일 애플리케이션에 표시될 수 있습니다. -1에서 -31 범위의 값을 입력할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: -31
sn_itsm_mobile_agent.events_query_days_future	교대조에 대한 최대 미래 이벤트 일수가 모바일 애플리케이션에 표시될 수 있습니다. 1에서 90 범위의 값을 입력할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 90
sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break	에이전트가 교대조 범위에서 휴식 시간의 시작 및 종료 시간을 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.

속성	설명
	• 유형: true|false • 기본값: false
sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break	에이전트가 교대조 범위에서 휴식 시간을 추가하거나 제거할 수 있습니다. • 유형: true|false • 기본값: false
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	에이전트 일정을 캐시할 일 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign	자동 할당될 일정 계획의 기본 교대조 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1
sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup	에이전트가 일정 계획 내에서 등록할 수 있는 최대 교대조 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1
sn_shift_planning.enable_agent_signup	에이전트가 자신의 교대조에 등록할 수 있도록 합니다. • 유형: true|false • 기본값: True
sn_shift_planning.enable_schedule_signup_link	에이전트가 등록했으며 기한이 현재 날짜이거나 그 이후인 경우 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지의 예정 섹션에서 링크를 활성화하거나 비활성화합니다. • 유형: true|false • 기본값: true
sn_shift_planning.days_to_signup_due_date	에이전트와 관리자에게 통보되는 교대조 등록 기한 전 일수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 2
sn_shift_planning.display_shift_name	교대조 이름을 표시하려면 이 속성을 true로 설정합니다. 값을 false로 설정하면 이벤트 유형이 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.

속성	설명
	• 유형: 부울 • 기본값: True 주: 속성 값에 대한 변경 사항이 적용되려면 24시간이 걸립니다. 변경 사항을 즉시 보려면 예약된 *Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache* 작업을 실행하십시오.
assignShiftAgentsTypeaheadDisableAutoClose	에이전트가 선택될 때마다 이 교대조에 에이전트 할당 자동 완성 목록 닫기를 끕니다. 애플리케이션 네비게이터에서 sys_ux_page_property.LIST를 입력하고 **Enter**를 누릅니다. • 유형: true|false • 기본값: false
sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync	에이전트의 달력과 Microsoft Outlook 달력 간의 동기화를 켜려면 이 속성을 **true**로 설정합니다. • 유형: 부울 • 기본값: False

예약된 작업

예약된 작업

이름	설명
교대조 계획 수립 - 모든 에이전트 일정 캐시 삭제	sn_shift_planning_agent_availability 테이블에서 캐시를 삭제합니다. • 매일 오전 2:30에 자동으로 실행됩니다. • 데이터를 임포트할 때 요청 시 이 작업을 실행합니다.

사용자 기본 설정

모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정으로 이동하여 아래 테이블에 나열된 기본 설정을 추가합니다.

주:
시스템 전반의 사용자 기본 설정을 설정하려면 시스템 확인란을 선택합니다.

사용자 기본 설정 구성에 대한 자세한 내용은 사용자 기본 설정 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.

사용자 기본 설정	설명
workspace.onCallShiftsPageSize	교대조 측면 패널의 당직 교대조 탭에서 페이지당 볼 최대 당직 교대조 수를 설정합니다. • 이름: workspace.onCallShiftsPageSize • 유형: 정수 • 값: 페이지당 보려는 기본 당직 교대조 수를 입력합니다.
workspace.workShiftsPageSize	교대조 측면 패널의 근무 교대조 탭에서 페이지당 볼 최대 근무 교대조 수를 설정합니다. • 이름: workspace.workShiftsPageSize • 유형: 정수 • 값: 페이지당 보려는 기본 근무 교대조 수를 입력합니다.
workspace.schedulePlanPageSize	일정 측면 패널에서 페이지당 볼 예약 계획의 최대 수를 설정합니다. • 이름: workspace.schedulePlanPageSize • 유형: 정수 • 값: 페이지당 보려는 기본 일정 수를 입력합니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 일정 준수

에이전트가 예약된 활동을 얼마나 철저하게 준수하는지 분석합니다. 또한 예약된 총 작업 시간을 충족하는지 여부를 분석할 수 있습니다. 이러한 메트릭을 사용하면 인력 배치 요구사항을 더 잘 충족하고 에이전트에 대한 수요를 보다 효과적으로 예측할 수 있습니다.

준수는 에이전트가 할당된 작업을 완료하기 위해 일정을 얼마나 철저히 따르는지를 측정합니다. 일치는 작업의 완료 시기와 관계없이 완료된 작업을 측정합니다.

일정 준수를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 에이전트 자원이 과거에 사용된 방식에 대한 인사이트를 얻고 해당 데이터를 기반으로 인력 배치 요구사항을 계획합니다.
- 에이전트 수요 예측 및 팀 구성원의 일정 관리가 최적의 방식으로 진행되었는지 측정합니다.
- 준수 상태에 격차가 있는 경우 에이전트에 대한 코칭 기회를 탐색합니다. 자세한 내용은 코칭을 참조하십시오.

관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 팀이 게시된 일정을 준수하는지 여부에 대한 인사이트를 얻습니다.
- 예상 준수 목표를 설정하여 팀의 성과를 개선합니다.
- 에이전트의 클럭인/클럭아웃 시간 등 상세 정보를 통해 에이전트의 근무 상태를 확인합니다.
- 팀 구성원의 과거 근무 상태를 분석합니다.
- 팀 및 개별 에이전트의 계획 기록 데이터와 실제 기록 데이터를 대조해서 확인합니다.
- 에이전트의 클럭인/클럭아웃 시간을 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.

관리자는 임계치 백분율을 설정하고 일정 준수 및 일치를 계산하는 수식을 변경할 수 있습니다.

에이전트는 근무 교대조에 대한 클럭인/클럭아웃을 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간 - 스케줄링 문서를 참조하십시오.

다음은 일반적인 일정 준수 및 적합성 워크플로우입니다.

1. 관리자가 *Agent Time Work Event Trigger* 비즈니스 규칙을 활성 상태로 설정하여 ITSM용 워크포스 최적화 에이전트의 클럭인/클럭아웃 시간을 기록합니다.
2. 에이전트는 ITSM 팀에서 작업을 하고 관리자에게 보고합니다. 이 시나리오를 일반적인 업무일로 가정하겠습니다.
   a. 에이전트가 ITSM 에이전트 작업 공간에 로그인합니다.
   b. 에이전트가 현재 상태를 근무 중으로 변경하고 작업을 시작합니다. 클럭인 이벤트가 생성됩니다.
   c. 에이전트가 현재 상태를 휴식으로 변경하고 점심을 먹으러 갑니다. 클럭아웃 이벤트가 생성됩니다.
   d. 에이전트가 식사를 마치고 돌아와서 전화 통화에 응답하고, 현재 상태가 다른 용무 중으로 변경되며 클럭인 이벤트가 생성됩니다.
   e. 그런 다음 에이전트가 CSM 에이전트 작업 공간에서 로그아웃하거나 현재 상태를 오프라인으로 변경합니다. 클럭아웃 이벤트가 생성됩니다.
   f. 하루 일과가 끝나면 시작 시간, 종료 시간, 계획된 작업, 작업하지 않은 시간, 작업 가능한 비계획 시간, 작업한 시간, 준수 백분율, 일치 백분율 등의 핵심성과지표(KPI)와 함께 에이전트의 작업 시간 요약이 생성됩니다.
3. 에이전트의 관리자가 관리자 작업 공간에 로그인하면 팀 달력에서 에이전트의 작업 시간을 볼 수 있습니다. 관리자는 또한 모든 과거 업무일에 대해 에이전트의 실제 작업 시간과 작업 패턴을 볼 수 있습니다. 필요한 경우 관리자는 에이전트가 팀 문화에 맞는 바람직한 성과를 내도록 하기 위해 에이전트를 코칭할 수 있습니다.

에이전트의 일정 준수 모니터링

할당된 일정에 대한 에이전트의 준수 여부를 평가합니다. 많은 가치를 제공하지 않는 에이전트 활동이 축소 또는 제거될 수 있는 영역을 찾고, 준수에 따라 인력 배치 수준 요구 사항을 미세 조정하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보

- 높은 준수율은 에이전트가 일정을 준수하고 있으며 예상대로 작업 항목을 해결하고 있음을 나타냅니다. 낮은 준수율은 프로세스 또는 결정을 분석하고 수정하여 팀의 일정을 효율적으로 관리해야 함을 나타냅니다. 미준수 에이전트의 경우 숫자가 빨간색으로 강조 표시됩니다.
- 일정 준수 및 일치 계산은 일정 준수 및 일치를 계산하기 위한 수식과 에이전트의 실제 및 계획된 작업 시간을 기반으로 합니다. 다음은 에이전트의 준수 및 일치 상태를 계산하는 데 사용되는 기본 수식입니다. 그러나 관리자는 일정 준수 확장점을 사용자 지정하여 필요에 따라 수식을 구성할 수 있습니다.

  일정 준수에 사용되는 구성요소 및 수식은 다음과 같습니다.

  - 에이전트의 현재 상태가 변경될 때마다 *Agent Time Work Event Trigger* 비즈니스 규칙이 클럭인/클럭아웃 이벤트를 생성합니다. *shift_planning_clock-in* 및 *shift_planning_clock-out* 스크립트는 로그인 및 로그아웃 세션에서 에이전트의 클럭인/클럭아웃 이벤트를 생성합니다.
  - 수식은 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.

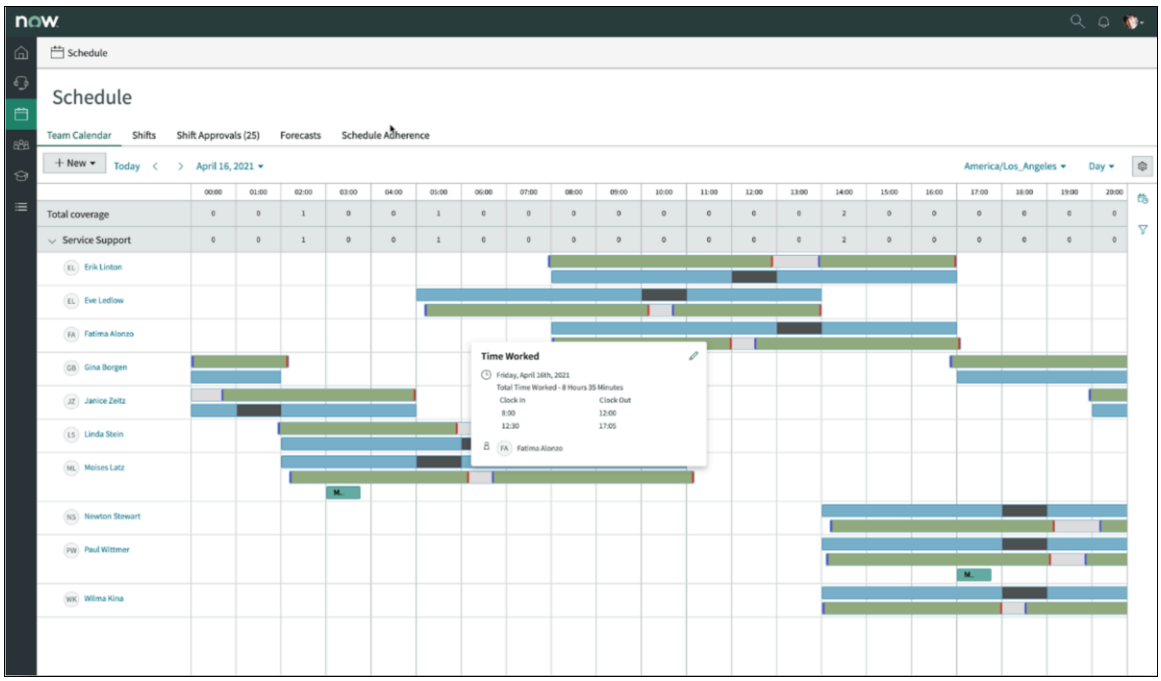
- 일정 준수는 (##### ### ##(#)/### ### ##(#) + ## ## ##)으로 계산됩니다.
- 일치는 (##### ### ##(#) + ## ## ##)/### ### ##(#)으로 계산됩니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 에이전트의 일정 준수를 모니터링합니다.

   아래 이미지는 팀 구성원이 작업 일정을 얼마나 잘 준수하는지의 예를 보여줍니다. 막대 색상은 다음과 같이 표시됩니다.

   - 파란색 - 계획된 근무 교대
   - 회색 - 에이전트 없음
   - 녹색 - 에이전트 있음
   - 보라색 - 에이전트 클럭인 시간
   - 빨간색 - 에이전트 클럭아웃 시간



작업 시간 요약을 사용하여 에이전트 일정 준수 및 일치 분석

팀이 계획된 일정을 준수하는지 분석합니다. 준수 기록을 사용하면 에이전트가 과거에 일정을 얼마나 잘 준수했는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_shift_planning.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:

- 준수 기록에서는 실시간 준수에 대한 보고서를 제공합니다.
- 일정 준수 및 일치 계산은 에이전트의 실제 및 계획된 작업 일정을 기반으로 합니다. 관리자는 일정 준수 및 일치 구성을 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 일정 준수 참조를 참조하십시오.

프로시저

1. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 일정 준수 범주에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 에이전트의 작업 시간 요약을 분석하려면 작업한 시간 요약을 선택합니다.
   - 에이전트의 시간 참석을 분석하려면 시간 참석을 선택합니다.

주:
사용 가능한 비계획 시간은 에이전트의 예정된 작업 이벤트 외에 이용 가능한 시간과 클럭인한 시간을 캡처합니다. 예를 들어, 에이전트가 오후 1시부터 오후 2시까지 교육에 참석할 예정이지만 출석을 클럭아웃하는 것을 잊어버린 경우 해당 시간은 클럭인 시간으로 간주됩니다. 따라서 오후 1시부터 오후 2시까지의 교육 시간은 비계획 시간으로 캡처됩니다.

Example:
작업 시간 요약에서 필드의 계산을 이해하기 위해, Fatima Alonzo의 일과를 다음과 같이 가정하겠습니다.

- 교대조 시간이 오전 8시에 시작하여 오후 4시에 끝남 = 8시간
- 계획된 시간 = 8시간 = 480분
- 오전 8시에 클럭인하고 정오에 휴식을 취하기 위해 클럭아웃합니다. 휴식을 마치고 돌아온 후 오후 12시 30분에 클럭인하고 오후 4시에 클럭아웃합니다.
- 교대조에서 작업한 시간(분) = 480 - 30 = 450분
- 일정 준수= (교대조에서 작업한 시간(분)/계획된 교대조 시간(분) + 초과 근무 시간) = 450/(480+65) = 82.57%
- 일치= (교대조에서 작업한 시간(분) + 초과 근무 시간)/계획된 교대조 시간(분) = (450+65)/480 = 107.29%

주:
일정 준수 및 일치 상태가 둘 다 임계치 내에 있기 때문에 Fatima Alonzo는 준수와 일치를 모두 지키고 있는 에이전트입니다. 어떤 에이전트가 미준수 에이전트인지 확인하려면 빨간색으로 강조 표시된 숫자를 살펴봅니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 일정 준수 확장점

일정 준수 확장점을 사용하여 에이전트 일정 준수 및 일치를 위한 사용자 지정 스크립트를 호출합니다.

확장점에 액세스하려면 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점으로 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.

일정 준수의 확장점

확장점 이름	설명
sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExt	이 확장점을 구현하여 일정 준수 및 일치를 위한 논리를 사용자 지정합니다.

관련 정보

확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장

일정 준수 및 일치를 위한 속성 구성

조직의 운영 효율성을 개선할 수 있도록 일정 준수 속성을 구성하여 에이전트의 준수 및 일치 상태를 계산합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
준수와 일치에 대한 임계치 설정은 에이전트가 예정된 근무 교대보다 빠르게 혹은 늦게 클럭인/클럭아웃해도 미준수로 간주되지 않는 시간을 분 단위로 표시합니다.

프로시저

1. 모두 〉 교대조 계획 수립 〉 일정 준수 〉 설정으로 이동합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

일정 준수 속성 양식

필드	설명
일정 준수 사용	에이전트의 일정 준수에 대한 계산 및 정보입니다.
계획된 교대조의 조기 체크인 임계치(분)	조기 체크인을 위해 설정할 수 있는 시간입니다. 이 시간은 에이전트가 실제 교대조 시간보다 먼저 근무 교대조를 시작하는 것이 허용된 시간입니다. 기본값은 60분입니다. 예를 들어 계획된 근무 교대조가 오전 8시부터 오후 5시까지인 에이전트가 오전 7시에 클럭인한 경우, 임계치 시간으로 설정된 유연성으로 인해 에이전트가 미준수 에이전트로 간주되지 않습니다.
작업 시간 준수 백분율의 임계치 요약	준수 상태인 임계치에 대해 설정할 수 있는 백분율입니다. 정의된 임계치 값(70%) 이상을 충족하지 않는 에이전트는 미준수 에이전트로 간주됩니다.
작업한 시간 일치 백분율의 하한 임계치 요약	일치 유연성에 대해 설정할 수 있는 하한 임계치 백분율입니다. 정의된 하한 및 상한 일치 임계치 값(80-120)을 충족하지 않는 에이전트는 미일치 에이전트로 간주됩니다. 기본값은 80%입니다.
작업한 시간 일치 백분율의 상한 임계치 요약	일치 유연성에 대해 설정할 수 있는 상한 임계치 백분율입니다. 정의된 하한 및 상한 일치 임계치 값(80-120)을 충족하지 않는 에이전트는 미일치 에이전트로 간주됩니다. 기본값은 120%입니다.
클럭아웃 이벤트 생성을 위한 기본 임계치 시간(분)	에이전트가 클럭아웃하지 않은 경우 자동 클럭아웃 이벤트를 생성하는 기본 임계치 시간입니다. 기본값은 60분입니다. 예를 들어, 에이전트의 계획된 근무 교대조가 오전 8시부터 오후 5시이며

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	오후 5시에 클럭아웃하지 않으면 시스템이 임계치 시간에 따라 60분을 대기한 후 자동 클럭아웃 이벤트를 생성합니다.

3. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

ITSM용 워크포스 최적화의 일정 준수

ITSM용 워크포스 최적화의 수요 예측

수요 예측을 사용하여 기록 데이터를 기반으로 자원을 예측하는 방법에 대해 알아봅니다.

아래 비디오는 수요 예측 애플리케이션의 개요를 보여줍니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서의 수요 예측

수요 예측은 MetricBase 를 사용하여 팀에 대한 수요를 예측합니다.

수요 예측 구성을 만들 때 애플리케이션에서는 다음 메트릭을 생성합니다.

- 상호작용에 필요한 에이전트 수를 예측합니다.
- 지정된 날 동안 인시던트를 해결합니다.

주:
모든 테이블에 대해 예측 구성을 생성할 수 있습니다.

요구 예측 자원 예측 분석

이 비디오를 시청하면서 요구 시나리오를 모델링하고 달력에서 업데이트된 요구를 보는 방법을 확인합니다.

수요 예측 - 모델 요구 시나리오

예측 관리자 역할을 가진 관리자는 ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간에서 예측 매개변수를 만들 수 있습니다. 예측 매개변수를 수정하여 예측 데이터를 시각화하고 시계열 데이터를 미리 본 후 게시합니다. 원하는 수만큼 예측을 생성하여 실시간으로 시계열 데이터를 미리 볼 수 있습니다.

또한 수동 조정을 통해 예측을 수정하고 예측 패턴을 분석할 수 있습니다. 예측 모델을 분석하기 위해 시각화된 예측 데이터에 수동 조정을 오버레이하고 시계열 데이터를 확인할 수 있습니다. 예를 들어, 다가오는 주에 특정 패턴이 있지만 해당 주간에 공휴일이 있는 경우 매출이 증가할 것으로 예상되기 때문에 더 많은 에이전트가 필요할 수 있습니다. 이러한 경우 10% 상승하는 것으로 예측을 수동으로 수정한 후에 해당 데이터를 분석할 수 있습니다.

수요 예측

수요 예측 애플리케이션에는 다음과 같은 4개의 모듈이 포함되어 있습니다.

수요 예측 애플리케이션 모듈

모듈 이름	설명
데이터 수집 정의	인시던트, 상호작용 또는 테이블에 대해 수집하려는 데이터를 정의하는 조건을 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.

수요 예측 애플리케이션 모듈

모듈 이름	설명
수식 매개변수	하루의 시간당 자원 개수를 계산하는 수식에 정의할 매개변수를 추가합니다.
자원 변환 수식	예측을 자원으로 변환하는 수식을 추가합니다.
그룹 예측 구성	자원 변환을 위해 구성된 수식을 그룹에 연결합니다.

예측 관리자(sn_agent_forecast.admin)는 교대조에 필요한 에이전트 수를 예측할 수 있습니다.

수요를 예측하려면 다음을 수행합니다.

1. 데이터 수집 정의를 정의하여 데이터 수집
2. 예측 매개변수를 생성합니다.
3. 예측 인시던트 수를 해당 인시던트에 대응해야 하는 자원 수로 변환하는 수식을 생성합니다.
4. 수식을 할당 그룹에 연결합니다.
5. 달력에서 예측 수요를 확인합니다.

주:
수요 예측과 함께 설치되는 기본 구성요소 및 구성에 대한 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화 구성 가능한 작업 공간에서의 수요 예측을 참조하십시오.

데이터 수집 정의를 정의하여 데이터 수집

데이터 수집 정의 애플리케이션을 사용하여 에이전트 예측을 위해 수집하려는 데이터를 정의합니다.

- *Collect daily data for automated forecast configurations* 예약된 작업을 사용하여 데이터 수집 정의에 정의된 메트릭의 데이터를 수집합니다. 예약된 작업은 각 시간 및 모든 할당 그룹에 대해 전날의 기록을 가져옵니다. 이 데이터는 MetricBase에 저장됩니다.

  그룹 [sys_user_group] 테이블의 MetricBase list를 사용하여 수집된 데이터의 시계열에 액세스할 수 있습니다. MetricBase 데이터 액세스에 대한 자세한 내용은 list 명령을 사용하여 MetricBase 데이터에 액세스 를 참조하십시오.

- *Collect historical data for automated forecast configurations* 요청 시 작업을 사용하여 시간별 기록 데이터를 수집합니다. 이 작업은 지난 3년 동안의 데이터를 수집합니다.
- 향후 자원 예측 예약된 작업을 사용하여 수집된 데이터에 입각하여 자원을 예측합니다. 예약된 작업은 MetricBase의 에이전트 예측 메트릭에 데이터를 저장합니다. 데이터를 수집해야 하는 일수와 같은 수집 빈도를 설정하려면 예측 속성을 참조합니다. 이 정보를 사용하여 데이터를 저장할 기간 또는 예측을 계산할 수 있습니다.

주:
데이터 수집 정의를 위해 생성된 시계열 메트릭에는 **WFO** 예측 유지 정책이 사용됩니다. 이 정책은 지난 3년 동안의 데이터를 1시간 간격으로 저장합니다.

수식 매개변수 생성

숫자 값 또는 스크립트를 사용하여 예측 수식에 사용할 매개변수를 정의합니다. 기본적으로 사용할 수 있는 구성된 자원 예측 수식은 자원 예측 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.

수식을 할당 그룹에 연결

인시던트 수를 에이전트로 전환하려면 할당 그룹을 자원 변환 공식에 연결합니다.

달력에서 예측된 수요 확인

MetricBase에서 에이전트 예측 메트릭을 통해 수집된 데이터는 하루 중 매 시간별로 필요한 에이전트를 예측하는 데 사용됩니다. 이 데이터는 팀 달력에 표시됩니다. 달력의 주별 뷰에는 특정 주의 인력 배치 수준이 표시됩니다.

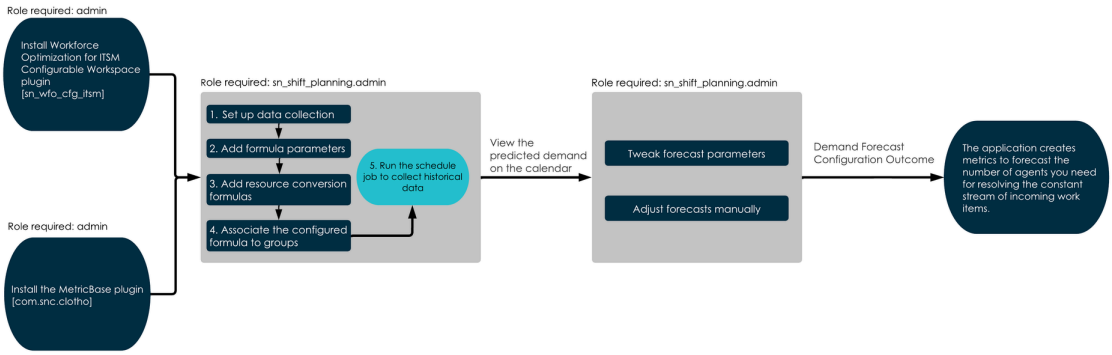
관련 정보

수요 예측 설정

ITSM용 워크포스 최적화의 수요 예측 설정

수집할 데이터를 구성하고, 예측 매개변수를 수정하고, 수요 예측을 사용하여 수동 조정을 보정합니다.

이미지에서는 수요 예측 설정의 엔드 투 엔드 플로우를 보여줍니다.



요구 예측 구성

인력 배치에 필요한 에이전트 수를 예측하기 위해 인시던트, 상호작용 또는 테이블에 대해 수집하려는 데이터를 정의합니다.

시작하기 전에

- ITSM용 워크포스 최적화에서 수요 예측을 사용하려면 MetricBase 플러그인(com.snc.clotho)이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 MetricBase 제품 요청 을 참조하십시오.
- 사용자가 Global scope 에 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_agent_forecast.admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 수요 예측으로 이동합니다.
2. 필요한 에이전트 수를 예측하기 위해 수집할 데이터를 정의합니다.
   a. 데이터 수집 정의를 클릭합니다.

      기본적으로 사용할 수 있는 구성 목록은 수요 예측의 예측 구성 테이블을 참조하십시오.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 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.

예측 구성 양식

필드	설명
이름	컬렉션 예측 구성의 고유 이름입니다.
유형	기본적으로 컬렉션으로 설정되고 예약된 작업을 사용하여 데이터를 수집하는 데이터 수집 정의 유형입니다.
테이블	데이터 수집에 사용되는 테이블입니다. 목록에서 다음 중 하나를 수행합니다. ▪ 인시던트 예측을 위해 데이터를 수집하려면 인시던트를 선택합니다. ▪ 상호작용 예측에 필요한 데이터를 수집하려면 상호작용을 선택합니다.
조건	필요한 데이터가 캡처되도록 설정할 수 있는 조건입니다.
날짜 필드	향후 예측을 위해 추가할 수 있는 데이터입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

주:
게시된 상태의 예측 매개변수가 자동으로 생성됩니다.

e. 날짜 필드와 테이블에 추가한 조건을 사용하여 만든 해당 테이블의 인덱스를 생성합니다. 테이블 인덱스 생성에 대한 자세한 내용은 Create a table index 문서를 참조하십시오.

3. 수식에 대한 매개변수를 추가하여 하루에 시간당 필요한 에이전트 수를 계산합니다.

a. 수식 매개변수를 클릭합니다.

b. 이름 필드에 매개변수의 이름을 입력합니다.

c. 다음 중 하나를 수행합니다.

- 수식을 위해 계산할 값을 추가하려면 값 필드에 해당 값을 입력합니다.
- 퍼포먼스 분석 점수 카드 API 또는 사용자 지정 API를 사용하려면 고급을 클릭하고 스크립트를 추가합니다.

기본적으로 제공되는 평균 채팅 기간 및 평균 워크업 기간 예측 매개변수는 스크립트를 사용하여 매개변수를 추가할 수 있는 방법의 예입니다. 기본적으로 제공되는 매개변수 목록은 기본적으로 사용할 수 있는 구성 목록에 대한 수요 예측의 예측 매개변수를 참조하십시오.

주:
자원 변환 수식은 여러 데이터 수집 정의를 사용하여 자원 변환을 계산합니다. 데이터 수집 정의에서 각 예측 구성에 대해 설정된 예측 매개변수가 다른 경우, 자원 변환 수식은 예측 구성에 대해 설정된 가장 낮은 매개변수 값을 사용합니다.

예를 들어, 다음과 같이 가정해 보겠습니다.

- P1 인시던트 생성 예측 구성에 기간 길이가 7일로 설정되어 있고 예측 기간은 2일로 설정되어 있습니다. 따라서 예측이 계산되는 다음 일수는 14일입니다.
- 채팅 상호작용 생성 예측 구성에 기간 길이가 7일로 설정되어 있고 예측 기간은 4일로 설정되어 있습니다. 따라서 예측이 계산되는 다음 일수는 28일입니다.

이러한 예측 구성을 둘 다 자원 변환 수식에 추가하면 수식은 두 예측 구성 값 중 더 낮은 값인 14일만을 고려하여 자원 변환을 계산합니다.

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. 자원 변환 수식을 구성합니다.
   a. 자원 변환 수식을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예측 구성 양식

필드	설명
이름	자원 예측 구성의 이름입니다.
유형	자원 변환 수식으로 설정된 유형입니다.
수식	필요한 에이전트 예측 수를 계산하는 수식입니다. 관련 링크 섹션에서 다음을 수행합니다. ▪ 예측 구성 찾아보기클릭하고 수식에 추가할 예측 구성을 선택한 다음 추가를 클릭합니다. ▪ 예측 매개변수 찾아보기 관련 링크를 클릭하고 수식에 추가할 예측 매개변수를 선택한 다음 추가를 클릭합니다. 주: **FC**는 예측 구성을 의미하며 **FP**는 예측 매개변수를 의미합니다.

   d. 제출을 클릭합니다.

5. 할당 그룹을 자원 변환 수식과 연결합니다.
여러 할당 그룹에 예측 구성을 할당할 수 있지만 할당 그룹에는 예측 구성이 하나만 있을 수 있습니다.
   a. 그룹 예측 구성을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭하고 다음을 수행합니다.
      ▪ 할당 그룹 필드에서 검색 아이콘 ( )을 클릭하고 예측 구성을 연결하려는 그룹을 선택합니다.
      ▪ 예측 구성 필드에서 검색 아이콘 ( )을 클릭하고 자원 변환 수식을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
`Collect historical data for automated forecast configurations` 예약된 작업을 실행합니다. 자세한 내용은 수요 예측을 위한 예약된 작업을 참조하십시오.

관련 정보

수요 예측 사용

수요를 예측할 최소 에이전트 수 및 최대 에이전트 수 정의

항상 원하는 인력 배치 범위를 확보할 수 있도록 시간당 필요한 에이전트의 최소 또는 최대 수를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_agent_forecast_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
인력 배치 필요에 대한 에이전트 수를 계산할 때 Math.min 및 Math.max 함수를 사용하여 기본적으로 시간당 필요한 최소 또는 최대 에이전트 수를 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 수요 예측 〉 수식 매개변수로 이동합니다.

2. 수식 매개변수를 생성하여 매시간 필요한 에이전트의 최소 또는 최대 수를 설정합니다.

a. 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 이름 필드에 매개변수의 고유한 이름을 입력합니다.

c. 값 필드에 자원을 변환할 때 필요한 에이전트 수를 입력합니다.

- 최소 에이전트 수를 설정하려면 시간당 필요한 가장 적은 에이전트 수를 입력합니다.
- 최대 에이전트 수를 설정하려면 시간당 필요한 가장 많은 에이전트 수를 입력합니다.

d. 제출을 클릭합니다.

3. 자원 변환 수식을 만듭니다.

a. 자원 변환 수식을 클릭합니다.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 이름 필드에 자원 변환 수식의 고유한 이름을 입력합니다.

d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

e. 수식 필드에서 다음 중 하나를 수행합니다.

- 시간당 필요한 최소 에이전트 수에 대한 수식을 생성하려면 다음과 같이 수행합니다.

  i. Math.max 함수를 추가합니다.

  ii. 수식 매개변수 찾아보기를 클릭하고 생성한 수식을 선택하여 최소 에이전트 수를 설정합니다.

  iii. 예측 구성 찾아보기클릭하고 예측 구성에 사용할 수식을 선택합니다.
  자원 변환 수식을 계산할 때 두 값 중 더 높은 값이 시간당 필요한 최소 에이전트 수에 대한 하한으로 사용됩니다.

  예를 들어, 시간당 최소 2명의 에이전트가 필요하고 다음 수식을 사용한다고 가정해 봅니다. Math.max(([FP: ## #### #]), (([[FC: ### ## ####] * [FP: ## ## ##]) / [FP: ## ## #### ## ##])). 여기서,

  - [FP: ## #### #] 값을 2로 설정했습니다.
  - ([FC: ### ## ####] * [FP: ## ## ##]) / [FP: ## ## #### ## ##] 수식의 출력 값은 0입니다.

  예측 구성은 필요한 에이전트가 없음을 나타내지만 최소 에이전트 수를 2로 설정했다면 해당 값은 자원 변환에 사용됩니다.

- 시간당 필요한 최소 에이전트 수에 대한 수식을 생성하려면 다음과 같이 수행합니다.

  i. Math.min 함수를 추가합니다.

  ii. 수식 매개변수 찾아보기를 클릭하고 생성한 수식을 선택하여 최대 에이전트 수를 설정합니다.

  iii. 예측 구성 찾아보기클릭하고 예측 구성에 사용할 수식을 선택합니다.
  자원 변환 수식을 계산할 때 두 값 중 더 낮은 값이 시간당 필요한 최소 에이전트 수에 대한 상한으로 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.

예를 들어, 시간당 최대 8명의 에이전트가 필요하고 다음 수식을 사용한다고 가정해 봅니다. Math.min(([FP: ## #### #]), ((([FC: ### ## ####] * [FP: ## ## ##]) / [FP: ## ## #### ## ##])). 여기서,

- [FP: ## #### #] 값을 8로 설정했습니다.
- ([FC: ### ## ####] * [FP: ## ## ##]) / [FP: ## ## #### ## ##] 수식의 출력 값은 10입니다.

예측 구성은 필요한 에이전트가 10임을 나타내지만 최대 에이전트 수를 8로 설정했다면 해당 값은 자원 변환에 사용됩니다.

f. 제출을 클릭합니다.

예측 매개변수를 수정하여 예측 데이터 시각화

예측 매개변수를 구성하고 조정하여 기간 길이, 예측 기간 수 또는 알고리즘을 변경할 때 예측이 어떻게 작동하는지 확인합니다. 수정된 예측은 시계열 시각화에서 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_agent_forecast.admin, sn_wfo_itsm.manager

이러한 역할을 보유한 사용자는 또한 자원 변환 수식과 연결된 할당 그룹의 관리자여야 합니다.

이 태스크 정보

예측 데이터를 시각화할 시작 날짜와 종료 날짜를 정의할 수 있습니다. 예측 구성의 시작 날짜는 데이터 시각화를 고려하려는 과거 일수를 기준으로 합니다. *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* 속성을 사용하여 설정됩니다.

기본 시작 날짜는 현재 날짜의 전날로부터 90일 전으로 설정됩니다. 종료 날짜는 일 수로 표현된 기간의 길이와 예측 기간 수를 기준으로 계산됩니다. 예를 들어, 기간의 길이가 7일이고 예측 기간 수가 5면 종료 날짜는 현재 날짜를 포함하여 35일 후입니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.

2. 일정 아이콘 을 클릭합니다.

3. 예측을 클릭합니다.

4. 시계열 데이터를 보려는 예측 모델을 선택합니다.
예측 모델에 대해 생성된 각 예측 매개변수를 시각화할 수 있습니다.

5. 기어 아이콘 을 클릭합니다.

6. 더하기(+) 기호를 클릭합니다.

7. 예측 매개변수를 구성합니다.

a. 기간 길이 단위 목록에서 예측할 기간 길이의 단위를 선택합니다.

b. 기간 길이 필드에 예측할 계절의 길이를 입력합니다.

c. 예측 기간 수 필드에 예측할 기간 길이에 해당하는 시즌 수를 입력합니다.

d. 알고리즘 필드에서 예측을 계산하는 데 사용할 알고리즘을 선택합니다.

e. 업데이트를 클릭합니다.
예측이 초안 상태로 생성됩니다. 예측이 계산된 후 예측 모델에 표시됩니다. 새 예측 매개변수를 사용하여 예측을 분석한 후 게시할 수 있습니다.

8. 예측을 게시하기 전에 미리 보기를 클릭하면 미리 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.

예측은 예측 매개변수에 구성된 알고리즘과 매개변수를 사용하여 계산됩니다. 향후 자원을 예측하기 위해 수동 조정을 생성하면 요구 예측이 시계열 차트에 조정을 오버레이합니다.

9. 예측 매개변수를 게시합니다.

a. 새로 만든 예측 매개변수를 게시하려면 저장을 클릭한 다음 게시를 클릭하십시오.

b. 활성 예측 매개변수를 게시하려면 게시를 클릭하십시오.

주:
게시됨 상태의 예측은 하나만 보유할 수 있으며, 이 예측은 자원을 계산하는 데 사용됩니다.

예측 매개변수가 게시되면 다음 작업이 이루어집니다.

- 기록의 상태가 게시됨으로 변경됩니다.
- 향후 자원 예측 작업이 매일 실행되며 게시된 예측 매개변수를 사용하여 에이전트 예측을 계산합니다. 이 계산은 자원 변환 수식을 사용하여 현재 시점부터 향후의 예측 데이터를 계산합니다. 팀 달력에서 업데이트된 자원을 볼 수 있습니다.
- 생성된 다른 예측 매개변수의 게시가 취소된 후 비활성됩니다.

다음에 수행할 작업
예측에 대한 수동 조정 생성

예측에 대한 수동 조정 생성

예측을 수동으로 조정하면 세부 조정을 통해 정확도를 높일 수 있습니다. 지정된 기간에 대한 조정을 생성하고 예측에 미치는 영향을 분석합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_agent_forecast.admin 및 sn_wfo_cfg_itsm.manager

이러한 역할을 보유한 사용자는 또한 자원 변환 수식과 연결된 할당 그룹의 관리자여야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.

2. 일정 아이콘을 클릭합니다.

3. 예측을 클릭합니다.

4. 수동 조정을 수행할 예측 모델을 선택합니다.

5. 수동 조정 아이콘을 클릭합니다.

6. 수동 조정을 생성합니다.

a. 수동 조정 아이콘을 클릭합니다.

b. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드 이름	설명
이름	수동 조정의 고유한 이름입니다.
시작 날짜 시간	예측에 대한 수동 조정이 시작되어야 하는 날짜 및 시간입니다.
종료 날짜 시간	예측에 대한 수동 조정이 종료되어야 하는 날짜 및 시간입니다.
조정 단위	수동 조정의 단위입니다. 사용 가능한 값:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이름	설명
	▪ 백분율 - 조정 값 백분율입니다. 예를 들어 예측 데이터에 인시던트 수가 표시되고 조정 값이 15인 경우 수동 조정은 예측 데이터보다 인시던트 수가 15% 증가했다고 표시합니다. ▪ 숫자 - 조정 값 수입니다. 예를 들어 예측 데이터에 인시던트 수가 표시되고 조정 값이 15인 경우 수동 조정은 예측 데이터보다 인시던트가 15개 증가했다고 표시합니다.
조정 값	예측을 조정하려는 숫자 값입니다. 이 값은 그룹 [sys_user_groups] 테이블의 각 그룹에 적용됩니다. 시계열 차트의 수동 조정 시각화가 그룹에 대한 데이터를 표시합니다. 예를 들어, 값이 15이며 단위는 숫자라고 가정하겠습니다. 대상이 되는 날에 예측 모델의 그룹이 2개 있으며 수동 오버레이를 수행하기 전에 각각 에이전트가 2명씩 있는 경우, 값을 15로 입력하면 이 값이 두 그룹에 각각 적용되고 총 값은 34로 표시됩니다. 이 계산은 다음과 같이 이루어집니다. ▪ 그룹 A의 에이전트 2명 + 조정 값 15 = 17 ▪ 그룹 B의 에이전트 2명 + 조정 값 15 = 17 총 합계는 34입니다.

c. 저장을 클릭합니다.
수동 조정은 초안 상태로 생성됩니다. 수동 조정이 계산되어 예측 모델에 녹색 선으로 표시됩니다. 게시하기 전에 이 수동 조정을 사용하여 예측을 분석하거나 업데이트할 수 있습니다.

7. 수동 조정을 게시합니다.

a. 자원 예측에 사용할 저장된 수동 조정을 클릭합니다.

b. 게시를 클릭합니다. 상태가 게시 준비됨으로 변경됩니다.
향후 자원 예측 작업이 실행되면 예측을 계산하고, 수동 조정을 확인하고, 수동 조정이 있는 경우 해당 값을 적용하고, 게시됨 상태로 옮깁니다.

주:

- 예측 게시를 취소하면 초안 상태로 이동됩니다. 초안 상태의 예측을 삭제할 수 있습니다.
- 조정이 시작된 후 종료 날짜 이전에 수동 조정을 종료하려면 지금 종료를 클릭합니다. 이렇게 하면 예측이 자원 변환 수식에서 더 이상 사용되지 않습니다.

수동 조정이 게시되면 다음 작업이 수행됩니다.

- 기록의 상태가 게시됨으로 변경됩니다.
- 달력에 표시되는 수요 예측, 그리고 자원 변환 수식에 조정된 값이 사용됩니다.
- 생성된 기타 수동 조정 구성의 게시가 취소되고 초안 상태로 옮겨집니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 수요 예측 구성요소

ITSM용 워크포스 최적화에서 ITSM Manager Workspace 요구 예측을 관리하는 역할, 기본 동작을 구성하는 속성, 구성에 대한 데이터를 수집하는 예약된 작업, 데이터를 저장하는 테이블, 인시던트와 상호작용에 대한 데이터를 수집하는 예측 구성, 메트릭 데이터를 저장하는 보존 정책을 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 구성

이름	설명
생성된 채팅 상호작용	채팅 상호작용에 대한 데이터를 수집합니다.
생성된 비 P1 인시던트	우선순위 1로 태그가 지정되지 않은 모든 인시던트에 대한 데이터를 수집합니다.
생성된 P1 인시던트	우선순위 1의 인시던트에 대한 데이터를 수집합니다.
생성된 워크업 상호작용	워크업 상호작용에 대한 데이터를 수집합니다.

메트릭 유지 정책

모든 예측 구성에 기본적으로 **WFO** 예측 시계열 메트릭 유지 정책을 사용할 수 있습니다. 기본적으로 이 유지 정책은 지난 3년간의 데이터를 1시간 간격으로 저장합니다.

자원 예측 구성을 생성하는 수식

이름	이 자원 예측 구성을 생성하는 수식
에이전트 변환에 대한 채팅 상호작용	([FC: ### ## ####] * [FP: ## ## ##]) / [FP: # ## #### ## ##]
인시던트 및 상호작용 자원	[FC: #### ### ### ####] + [FC: #### ### ## ## ####] + [FC: #### ### ## ### ####]
에이전트 변환에 생성된 인시던트	(([FC: ### P1 ####] * [FP: ## P1 #### ## ##]) / [FP: # ## #### ## ##]) + ((([FC: ### # P1 ####] * [FP: ## # P1 #### ## ##]) / [FP: # ## #### ## ##])
에이전트 변환에 대한 워크업 상호작용	([FC: ### ### ####] * [FP: ## ### ##]) / [FP: # ## #### ## ##]

예측 매개변수

이름	설명
일 평균 에이전트 작업 시간	에이전트가 지정된 날짜에 작업하는 평균 시간입니다.
평균 채팅 기간	각 인시던트 또는 상호작용에 대한 에이전트 채팅의 평균 기간입니다.
평균 비 P1 인시던트 작업 시간	에이전트가 우선순위 1로 분류되지 않은 모든 인시던트 작업에 소비하는 평균 시간입니다.
평균 P1 인시던트 작업 시간	에이전트가 우선순위 1로 분류되는 모든 인시던트 작업에 소비하는 평균 시간입니다.
평균 워크업 기간	에이전트가 워크업 상호작용에 소비하는 평균 기간입니다.

예측 구성에 대한 예측 매개변수를 생성하는 경우, 예측 속성 섹션에 나열된 기본 예측 매개변수 대신 구성에 설정된 값이 사용됩니다. 예측 매개변수 구성에 대한 자세한 내용은 예측 매개변수를 수정하여 예측 데이터 시각화를 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.

예측 속성

이름	설명	예
sn_agent_forecast.historical_data_points	예측에 사용할 시간별 기록 데이터 포인트입니다. 허용되는 최대 데이터 포인트는 26280입니다. 기본값은 8760이며 1년 기간의 시간별 데이터 요소를 나타냅니다 (24시간 x 365일 x 1년).	예: 24시간 x 365일 x 3년 = 26280
sn_agent_forecast.seasonal_frequency	반복되는 패턴의 시즌 빈도입니다. 기본값은 168입니다.	예: • 일별 데이터 패턴 = 1 * 24 = 24 • 주별 데이터 패턴 = 7 * 24 = 168 • 월별 데이터 패턴 = 30 * 24 = 720
sn_agent_forecast.forecast_periods	예측할 기간/시즌 수입니다. 기간은 시즌의 길이입니다. 기본값은 5입니다.	예: • 시즌 길이가 24시간(1일)과 같은 일별이고 예측 기간이 30인 경우 예측할 기간의 수는 24 * 30 = 720시간과 같습니다. • 시즌 길이가 168시간(1주)과 같은 주별이고 예측 기간이 5인 경우 예측할 기간의 수는 168 * 5 = 840시간과 같습니다.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	과거 작업 공간의 시계열 차트에 표시될 과거 일 수	예를 들어, 숫자가 90으로 설정되어 있는 경우 날짜 수는 현재 날짜부터 90일 전까지로 계산됩니다.

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.

수요 예측에 대한 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
예측 관리자 〔sn_agent_forecast.admin〕	예측 구성 테이블을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리 권한을 부여합니다.	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
예측 사용자 〔sn_agent_forecast.user〕	예측 구성 테이블에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	

요구 예측에 대한 테이블

테이블	설명
예측 구성 〔sn_agent_forecast_configuration〕	데이터 수집 정의 및 자원 변환 수식 구성을 정의합니다.
예측 매개변수 〔sn_agent_forecast_parameter〕	수식에 필요한 예측 매개변수를 정의합니다.
예측 구성 그룹 〔sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group〕	자원 변환 수식을 할당 그룹과 연결합니다.

기본적으로 사용 가능한 예측 구성

기본적으로 예측 구성은 다음 그룹에 사용할 수 있습니다.

- 데스크 측 지원
- IT 서비스 데스크
- 애플리케이션 지원
- 기술 지원

수요 예측을 위한 작업 예약

이름	설명
Collect historical data for automated forecast configurations	• 기록 데이터 수집을 위한 요청 시 작업입니다. • 지난 3년간의 일별 기록 데이터를 시간별로 수집합니다.
Collect daily data for automated forecast configurations	• 매일 오전 2시에 실행됩니다. • 데이터 수집 정의 구성에 규정한 테이블별로 모든 그룹에 대해 전날에 매 시간마다 작성된 기록을 가져와 MetricBase에 저장합니다. • 그룹 [sys_user_group] 테이블의 MetricBase 목록 명령을 사용하여 수집된 데이터의 시계열에 액세스할 수 있습니다. • 데이터 보존을 위해 WFO 예측 보존 정책을 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.

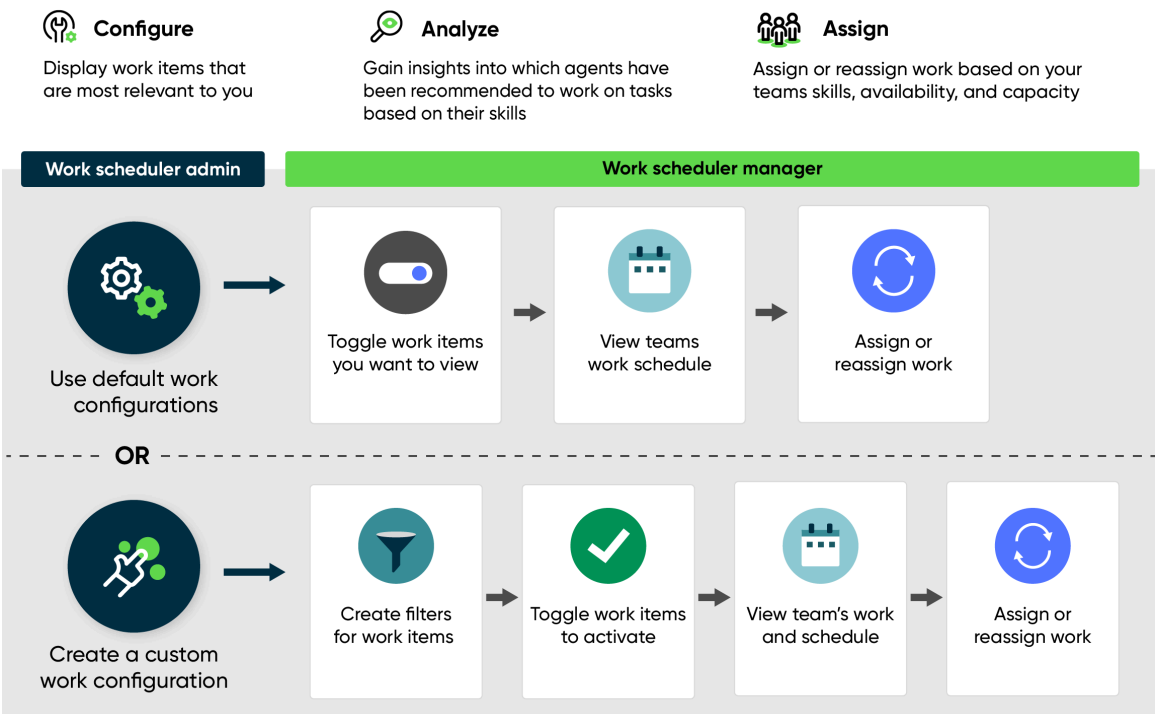
이름	설명
Forecast resources for future	수집된 데이터를 기반으로 미래 예측 자원을 계산합니다. • 매일 오전 3시에 실행됩니다. • 수식 예측 구성을 위해 매일 시간별 데이터를 수집합니다. • MetricBase의 에이전트 예측 메트릭에 데이터를 저장합니다. • 예측 속성을 사용하여 데이터 수집 빈도 또는 데이터 저장 기간을 설정합니다. 데이터 수집 정의에 대한 게시된 예측 매개변수가 존재하는 경우 예측 속성이 사용되지 않습니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 작업 스케줄러

중앙 위치에서 모든 팀의 작업을 관리합니다. 전체 팀의 작업 부하에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다. 달력 인터페이스에서 팀 작업의 복잡성 수준, 작업을 수행할 수 있는 가용 인원을 평가하고 작업을 할당하거나 재할당할 수 있습니다.

작업 스케줄러의 개요는 다음과 같습니다. 작업 스케줄러

이미지는 작업 스케줄러에 대한 개략적인 개요를 제공합니다.



관리자(admin)는 다음을 할 수 있습니다.

- 관리자가 작업 큐에서 볼 수 있는 작업 구성을 만듭니다. 작업 구성 설정에 대한 자세한 내용은 작업 구성 설정을 참조하십시오.
- 작업 스케줄러 카드를 생성하고 필요에 따라 구성합니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 빌더를 사용하여 작업 스케줄러 카드 생성을 참조하십시오.
- 작업 스케줄러 카드를 작업 구성과 연결합니다. 자세한 내용은 작업 스케줄러 카드를 작업 구성에 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.

관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 사용자 지정 사전 설정 필터를 생성하여 사용자에게 중요한 항목에 따라 작업 항목의 우선순위를 지정합니다.
  - 작업 유형에 따라 필터를 정의할 수 있습니다. 예를 들어 우선순위 1 및 우선순위 2로 범주화되는 인시던트에 대한 필터를 설정할 수 있습니다.
  - 사용 사례를 기반으로 필터를 정의할 수도 있습니다. 예를 들어 다른 단위보다 VIP 비즈니스 단위의 카탈로그 작업을 우선시하려면 필터에 해당 조건을 정의할 수 있습니다.
- 가장 관련성이 높은 작업 항목을 표시하도록 작업 큐를 구성합니다.
- 기술 권장 사항에 따라 작업 항목을 할당합니다.
- 팀의 교대조에 따라 작업 항목을 할당합니다.

자세한 내용은 팀의 기술과 역량에 따라 작업 할당을 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화의 작업 스케줄러 시작하기

스케줄링 모듈에서 완료해야 하는 작업을 쉽게 찾을 수 있습니다.

작업 스케줄러

이점	역할	작업 스케줄러에서 완료할 작업 찾기
ITSM용 워크포스 최적화에서 작업 스케줄러를 활성화합니다.	관리자	작업 스케줄러 활성화
작업 스케줄러에 사용되는 시스템 속성과 같은 구성요소를 참조하십시오.	모든 작업 스케줄러 역할	ITSM용 워크포스 최적화의 작업 스케줄러에서 사용되는 구성요소 이해
관리자가 팀의 기술, 가용성 및 업무량에 따라 작업 항목을 할당할 수 있도록 작업 스케줄러를 설정합니다.	작업 스케줄러 관리자	ITSM용 워크포스 최적화의 작업 스케줄러 설정
가장 관련성이 높은 작업 항목을 표시하도록 작업 큐를 사용자 지정하여 팀의 작업 할당을 간편하게 관리합니다.	작업 스케줄러 관리자	ITSM용 워크포스 최적화의 작업 스케줄러 사용

ITSM용 워크포스 최적화의 작업 스케줄러 설정

필요에 따라 기존 작업 스케줄러 카드를 사용자 지정합니다. 작업 구성 및 작업 스케줄러 카드를 처음부터 생성하고 관리자가 작업 큐에서 카드를 볼 수 있도록 연결할 수도 있습니다.

Next Experience UI 빌더를 사용하여 작업 스케줄러 카드 사용자 지정

추가 필드 추가, 필드의 색상 또는 순서 변경과 같은 작업 스케줄러 카드 구성요소를 사용자 지정하여 작업 스케줄러 큐에 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

이 태스크 정보
인시던트, 문제, 변경 요청과 같은 기존 작업 항목 변형을 복제하고 필요에 따라 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.

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 내 경험 목록에서 관리자 작업 공간을 선택합니다.
3. 페이지 아이콘을 선택합니다.
4. 페이지 메뉴에서 작업 스케줄러를 선택합니다.
5. 왼쪽 창에서 컨텐츠 섹션으로 이동하여 본문(자유 선택) 〉 작업 큐(자유 선택) 〉 사이드바로 이동합니다.
6. 오른쪽 창의 작업 항목 카드 기본 하위 페이지에서 아이콘( )을 선택합니다.
7. 왼쪽 창에서 본문(자유 선택) 〉 뷰포트**1**을 선택합니다.
8. 오른쪽 창에서 구성하고자 하는 카드 옆에 있는 아이콘( )을 선택합니다(예: 인시던트 기본값).
9. 선택한 변형을 복제하려면 왼쪽 창의 변형 섹션에서 복제할 변형 위에 마우스 커서를 대고 ( ) 아이콘을 선택한 다음 복제를 선택합니다.
10. 복제한 변형 위에 마우스 커서를 댄 다음 ( ) 아이콘을 선택하고 조건 편집을 선택합니다.
11. 순서 필드에서 이 변형이 관리자 작업 공간에 표시되도록 순서를 가장 낮은 값으로 설정합니다.

    팁:
    하나의 작업 항목 유형에 하나의 변형만 표시할 수 있습니다.

12. 저장을 클릭합니다.
13. Next Experience UI 빌더를 사용하여 작업 스케줄러 카드 생성에 나열된 작업 또는 단계를 사용하여 생성한 변형을 사용자 지정합니다.

Example:

작업 스케줄러 카드에서 구성하려는 경우	참조 항목
필드 추가	작업 스케줄러에 대한 페이지 스크립트 생성 및 workItem을 cardProps로 변환 페이지 스크립트 생성 단계를 참조하십시오.
아바타 추가	작업 스케줄러에 대한 아바타 구성요소 구성

관련 정보

UI 빌더에서 페이지 생성

작업 구성 설정

작업 항목에 대한 작업 구성을 생성합니다. 관리자가 분석하려는 핵심 정보를 표시하는 필터를 추가합니다. 이 작업 구성은 작업 항목이 관리자 작업 공간의 작업 스케줄러 달력에 표시되는 방식을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_work_sched.admin

프로시저

1. 모두 〉 작업 스케줄러 〉 작업 구성으로 이동합니다.
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.

필드	설명
이름	작업 구성의 고유한 이름입니다.
테이블	작업 구성을 생성할 테이블입니다. 기본적으로 다음 테이블을 사용하여 작업 구성을 생성할 수 있습니다. ○ 카탈로그 작업 ○ 변경 요청 ○ 변경 작업 ○ 인시던트 ○ 상호작용 ○ 문제 ○ 요청 ○ 요청된 항목
설명 필드	작업 항목을 설명하는 데 사용할 선택한 테이블의 필드입니다.
필드에 할당	작업 항목에 에이전트를 할당하는 데 사용할 선택한 테이블의 필드입니다.
할당 그룹 필드	그룹을 작업 항목에 할당하는 데 사용할 선택한 테이블의 필드입니다.
시작 날짜 필드	작업 항목의 시작 날짜를 표시하는 데 사용할 선택한 테이블의 필드입니다.
종료 날짜 필드	작업 항목의 종료 날짜를 표시하는 데 사용할 선택한 테이블의 필드입니다.
기본 색상	관리자 작업 공간에 작업 항목 카드를 표시하는 기본 색상입니다.
UX 앱 경로	이 작업 항목 유형에 대해 카드 레이아웃이 정의된 경로입니다. 경로가 UI 빌더에서 경험 목록에 표시됩니다. 이 UX 앱 경로는 작업 항목 카드의 레이아웃을 결정합니다. 기본적으로 기본 카드로 설정되며 다음 필드를 표시합니다. ○ 설명 필드 ○ 필드에 할당 ○ 할당 그룹 필드 ○ 시작 날짜 필드 ○ 종료 날짜 필드 추가 필드가 필요한 경우 추가 필드 필드에 추가해야 합니다. 카드 레이아웃 정의에 대한 자세한 내용은 UI 빌더를 사용하여 작업 스케줄러 카드 생성을 참조하십시오.
순서	작업 항목의 표시 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.

필드	설명
추가 필드	중요사항: 관리자 작업 공간의 작업 항목 카드에 표시할 선택한 테이블에 추가 필드가 필요한 경우 이 필드에 추가해야 합니다.
일치 규칙	작업 구성에 대한 일치 규칙을 선택합니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 제출을 클릭합니다.
5. 작업 구성 필터를 생성합니다.
   a. 작업 구성 필터 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 이름 필드에 필터의 고유한 이름을 입력합니다.
   c. 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 양식을 저장하여 선택한 테이블을 추가합니다.
   d. 작업 구성 필터에 원하는 조건을 추가합니다.
   조건 추가에 대한 자세한 내용은 조건 작성기 를 참조하십시오.
   e. 업데이트를 선택합니다.

Next Experience UI 빌더를 사용하여 작업 스케줄러 카드 생성

작업 스케줄러 카드를 만들고 관리자 작업 공간의 작업 스케줄러 애플리케이션에서 필요에 따라 표시할 구성요소를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 내 경험 목록에서 관리자 작업 공간을 선택합니다.
3. 페이지 아이콘을 선택합니다.
4. 페이지 메뉴에서 작업 스케줄러를 선택합니다.
5. 왼쪽 창에서 컨텐츠 섹션으로 이동하여 본문(자유 선택) 〉 작업 큐(자유 선택) 〉 사이드바로 이동합니다.
6. 오른쪽 창의 작업 항목 카드 기본 하위 페이지에서 아이콘()을 선택합니다.
7. 왼쪽 창에서 본문(자유 선택) 〉 뷰포트**1**을 선택합니다.
8. 오른쪽 창에서 +추가 를 선택하고 카드의 이름을 입력합니다.
   경로 필드가 자동으로 채워집니다.
9. 생성을 선택합니다.
   새 카드가 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:**
> 작업 스케줄러 카드를 생성한 후에는 생성한 작업 구성의 **UX** 앱 경로 필드에서 이 카드의 이름을 선택해야 합니다. 작업 구성 설정에 대한 자세한 내용은 작업 구성 설정을 참조하십시오.

10. 완료를 선택합니다.
아래 각 주제에 나열된 단계를 따라 지정된 순서대로 작업 스케줄러를 사용자 지정합니다.

관련 정보

UI 빌더에서 페이지 생성

작업 스케줄러에 대한 클라이언트 상태 매개변수 생성

사용자 지정 클라이언트 상태 매개변수 값을 추가하여 카드 구성요소에 속성을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

프로시저

1. 클라이언트 상태 아이콘( )을 선택합니다.

2. 클라이언트 상태 매개변수 섹션에서 +추가를 클릭합니다.

3. 클라이언트 상태 매개변수를 생성합니다.

a. 이름 필드에 *cardProps*를 입력합니다.

b. 유형 메뉴에서 *JSON*을 선택합니다.

c. 초기 값 필드에서 편집을 선택합니다.

d. 초기 값 팝업 화면에 다음 코드를 입력합니다.

```
{
   "tagline": {},
   "heading": {},
   "dropdowns": [],
   "content": [],
   "assignedTo": null,
   "aria": {}
 }
```

e. 적용을 선택합니다.

다음은 클라이언트 상태 매개변수를 생성하는 방법에 대한 데모입니다. 클라이언트 상태 매개변수 생성

다음에 수행할 작업
작업 스케줄러에 대한 페이지 스크립트 생성

관련 정보

구성요소에 클라이언트 상태 매개변수 생성 및 바인딩

작업 스케줄러에 대한 페이지 스크립트 생성

이벤트를 통해 클라이언트 상태를 업데이트하거나 workItem 객체를 속성으로 변환할 수 있도록 작업 스케줄러에 대한 사용자 지정 페이지 스크립트를 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: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

이 태스크 정보
카드와 해당 작업을 클릭할 때 생성되는 이벤트를 처리하기 위해 *Handle card clicked* 및 *Handle card action clicked* 페이지 스크립트를 추가합니다.

Transform workItem to cardProps 페이지 스크립트를 추가하여 작업 큐의 *workItem* 개체를 카드 구성요소의 속성으로 변환합니다.

주:
작업 스케줄러 카드를 사용자 지정한 경우 아래 단계에 따라 클라이언트 스크립트를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 클라이언트 스크립트 아이콘(</>)을 선택합니다.
2. *Handle card clicked* 페이지 스크립트를 생성합니다.
   a. 페이지 스크립트 섹션에서 +추가를 클릭합니다.
   b. 스크립트 이름 필드에 *Handle card clicked*을 입력합니다.
   c. 스크립트 포함 섹션에서 다음 스크립트를 추가합니다.

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. *Handle card action clicked* 페이지 스크립트를 생성합니다.
   a. 페이지 스크립트 섹션에서 +추가를 클릭합니다.
   b. 스크립트 이름 필드에 *Handle card action clicked*을 입력합니다.
   c. 스크립트 포함 섹션에서 다음 스크립트를 추가합니다.

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. workItem을 cardProps로 변환 페이지 스크립트를 생성하고 *WorkSchedulerUIBCardUtils* 스크립트 포함을 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.

a. 페이지 스크립트 섹션에서 +추가를 클릭합니다.

b. 스크립트 이름 필드에 *Transform workItem to cardProp*을 입력합니다.

c. 스크립트 편집기에서 다음 스크립트를 추가합니다.

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
   const {workItem} = api.context.props;
   const {mappingFields, recordFields} = workItem;
   const cardUtils = imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
   const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not defined>');
   const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
      ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
      : [];
   // Fields for getContent() and getAria()
   const contentFields = [{
      name: 'assigned_to',
      label: await helpers.translate('Assigned to')
   },
   {
      name: 'assignment_group',
      label: await helpers.translate('Assignment group')
   },
   {
      name: 'start_date',
      label: await helpers.translate('Start date')
   },
   {
      name: 'end_date',
      label: await helpers.translate('End date')
   }];
   // Create cardProps
   const cardProps = {};
   cardProps.tagline = {
      label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
   };
   cardProps.heading = {
      label: mappingFields.description ? mappingFields.description.displayValue :
fallbackValueLabel
   };
   cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
      ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon: 'ellipsis-v-outline'}]
      : [];
   cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers, contentFields, workItem, null,
null, true);
   cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields, workItem, null, true);
   cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
   api.setState('cardProps', cardProps);
}
```


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

필드의 표시를 사용자 지정하려면 https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview 문서를 참조하십시오.

5. 저장을 클릭합니다.

다음은 작업 스케줄러에 대한 페이지 스크립트를 생성하는 방법의 데모입니다. 페이지 스크립트 생성

다음에 수행할 작업
작업 스케줄러 페이지 구성에서 workItem 속성 정의

관련 정보

구성요소에 클라이언트 스크립트 정의 및 바인딩

작업 스케줄러 페이지 구성에서 **workItem** 속성 정의

작업 스케줄러 페이지 구성에 *workItem* 속성을 추가하여 작업 큐에서 제공하는 *workItem* 객체를 받습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

프로시저

1. 페이지 구성 섹션에서 구성 탭을 선택합니다.
2. 속성 섹션에서 편집을 선택합니다.
3. 속성 편집 팝업 창에서 +추가를 선택합니다.
4. 속성 이름 필드에 *workItem*을 입력합니다.
5. 유형 메뉴에서 *JSON*을 선택합니다.
6. 추가를 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.
   workItem 속성이 생성됩니다.
8. *workItem* 속성 위에 마우스 커서를 대고 동적 데이터 바인딩 아이콘()을 선택합니다.
9. *workItem* 필드에 *@state.workItem*을 입력합니다.
10. 저장을 클릭합니다.

다음은 작업 스케줄러 페이지 구성에서 workItem 속성을 정의하는 방법에 대한 데모입니다. 작업 스케줄러 페이지 구성에서 workItem 속성 정의

다음에 수행할 작업
작업 스케줄러에 대한 이벤트 매핑 정의

작업 스케줄러에 대한 이벤트 매핑 정의

작업 스케줄러에서 카드 상호작용과 카드 속성 변환에 필요한 이벤트 매핑을 페이지 구성에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_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. 페이지 구성 섹션에서 이벤트 탭을 선택합니다.
2. 페이지 준비 이벤트에 *Transform workItem to cardProps*를 첨부합니다.
   a. 페이지 준비 메뉴에서 +새 이벤트 핸들러 추가를 선택합니다.
   b. 팝업 화면에서 스크립트 섹션으로 이동하여 *Transform workItem to cardProps*를 선택합니다.
   c. 추가를 선택합니다.
3. 페이지 준비 이벤트에 *Transform workItem to cardProps*를 첨부합니다.
   a. 페이지 준비 메뉴에서 +새 이벤트 핸들러 추가를 선택합니다.
   b. 팝업 화면에서 스크립트 섹션으로 이동하여 *Transform workItem to cardProps*를 선택합니다.
   c. 추가를 선택합니다.
4. 페이지 속성 변경됨 이벤트에 *Transform workItem to cardProps*를 첨부합니다.
   a. 페이지 속성 변경됨 메뉴에서 +새 이벤트 핸들러 추가를 선택합니다.
   b. 팝업 화면에서 스크립트 섹션으로 이동하여 *Transform workItem to cardProps*를 선택합니다.
   c. 추가를 선택합니다.
5. *CARD_CLICKED* 및 *CARD_CLICKED (Work item cards)* 이벤트를 첨부합니다.
   이벤트 생성 팝업 화면이 표시됩니다.

   다음은 작업 스케줄러에 대한 이벤트 매핑을 정의하는 방법에 대한 데모입니다. 작업 스케줄러에 대한 이벤트 매핑 정의

다음에 수행할 작업
작업 스케줄러에 대한 컨테이너 구성요소 구성

관련 정보

UI 빌더의 이벤트

작업 스케줄러용 컨테이너 구성요소 구성

카드 기본 컨테이너 구성요소를 사용하여 정보를 직관적인 형식으로 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

프로시저

1. 컨텐츠 섹션에서 +구성요소 추가를 선택합니다.
2. 구성요소 팝업 화면에서 카드 기본 컨테이너를 선택합니다.
3. 구성 탭에서 상호작용 및 aria 속성을 설정합니다.
   - 상호작용 메뉴에서 *Click*을 선택합니다.
   - 접근성 섹션에서 동적 데이터 바인딩 아이콘을 선택합니다.
   - **ARIA** 속성 목록에서 *@state.cardProps.aria*를 선택합니다.
4. 이벤트 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.

5. 카드 클릭됨 메뉴에서+새 이벤트 핸들러 추가를 선택합니다.
   이벤트 핸들러 미리 보기 팝업 화면이 나타납니다.
6. 스크립트 섹션에서 *Handle card clicked*를 선택합니다.
7. 추가를 선택합니다.
8. 저장을 선택합니다.

   다음은 작업 스케줄러에서 컨테이너 구성요소를 구성하는 방법에 대한 데모입니다. 작업 스케줄러에 대한 컨테이너 구성요소 구성

다음에 수행할 작업

작업 스케줄러 카드 제목 구성요소 구성

관련 정보

UI 빌더의 컨테이너 구성요소

작업 스케줄러 카드 제목 구성요소 구성

필요에 따라 제목을 표시하도록 작업 스케줄러 제목 구성요소를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

프로시저

1. 컨텐츠 섹션에서 +구성요소 추가를 선택합니다.
2. 구성요소 팝업 화면에서 카드 기본 헤더를 선택합니다.
   선택한 컨테이너가 오른쪽 창에 표시됩니다.
3. 헤더 구성요소를 구성합니다.
   a. 구성 탭에서 드롭다운 섹션 위에 마우스 커서를 대고 동적 데이터 바인딩 아이콘을 선택합니다.
   b. 드롭다운 메뉴에서 *@state.cardProps.dropdowns*를 선택합니다.
   c. 제목 섹션 위에 마우스 커서를 대고 동적 데이터 바인딩 아이콘을 선택합니다.
   d. 제목 메뉴에서 *@state.cardProps.heading*을 선택합니다.
   e. 태그라인 섹션 위에 마우스 커서를 대고 동적 데이터 바인딩 아이콘을 선택합니다.
4. 카드 작업 클릭됨 처리를 카드 헤더 작업 클릭됨 이벤트에 추가합니다.
   a. 이벤트 탭을 선택합니다.
   b. 카드 헤더 작업 클릭됨 섹션에서 +새 이벤트 핸들러 추가를 선택합니다.
   c. 태그라인 메뉴에서 *@state.cardProps.tagline*을 선택합니다.
   d. 이벤트 핸들러 미리 보기 팝업 화면의 스크립트 섹션에서 카드 작업 클릭됨 처리를 클릭합니다.
   e. 추가를 클릭합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

   다음은 작업 스케줄러 카드 제목을 구성하는 방법에 대한 데모입니다. 작업 스케줄러 카드 제목 구성요소 구성

다음에 수행할 작업

작업 스케줄러 카드의 표시 유형 구성요소 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.

관련 정보

UI 빌더의 제목 구성요소

작업 스케줄러 카드에 대한 표시 유형 구성요소 구성

카드 내에 *Label value stacked* 표시 작업 항목 필드를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

프로시저

1. 컨텐츠 섹션에서 본문(자유 선택) 〉 카드 기본 컨테이너(자유 선택) 〉 카드 기본 헤더로 이동합니다.
2. 카드 기본 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 뒤에 구성요소 추가를 선택합니다.
3. 팝업 화면에서 누적된 레이블 값 구성요소를 선택합니다.
4. 왼쪽 창에서 누적된 레이블 값을 선택합니다.
5. 오른쪽 창에서 구성 탭을 선택하고 크기, 정렬 및 항목을 구성합니다.
   a. 정렬 메뉴에서 *Horizontal-equal*을 선택합니다.
   b. 크기 메뉴에서 작음을 선택합니다.
   c. 항목위에 마우스 커서를 올려 놓고 동적 데이터 바인딩 아이콘 을 선택합니다.
   d. 항목 메뉴에 *@state.cardProps.content*를 입력합니다.
   e. 항목 최솟값, 너비 필드에 75px를 입력합니다.
   f. 텍스트 줄 바꿈 및 잘림 옵션을 활성화합니다.
   g. 저장을 클릭합니다.

   다음은 작업 스케줄러 카드의 표시 유형 구성요소를 구성하는 방법에 대한 데모입니다. 작업 스케줄러 카드의 표시 유형 구성요소 구성

다음에 수행할 작업
작업 스케줄러에 대한 아바타 구성요소 구성

관련 정보

Configure UI Builder workspace experiences

작업 스케줄러에 대한 아바타 구성요소 구성

Container 구성요소를 사용하여 작업 항목 담당자의 아바타와 사용자 이름을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

프로시저

1. 컨텐츠 섹션에서 본문(자유 선택) 〉 카드 기본 컨테이너(자유 선택) 〉 카드 기본 헤더로 이동합니다.
2. 카드 기본 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 뒤에 구성요소 추가를 선택합니다.
3. 팝업 화면에서 누적된 레이블 값 구성요소를 선택합니다.
4. 왼쪽 창에서 누적된 레이블 값을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 뒤에 구성요소 추가를 선택합니다.
5. 구성요소를 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.

a. 구성요소 팝업 화면에서 컨테이너를 선택합니다.

b. 구성 탭에서 다음을 수행합니다.

i. 구성요소 가시성 편집 아이콘( )을 선택합니다.

ii. 구성요소 숨기기 필드 위에 마우스 커서를 대고 동적 데이터 바인딩 아이콘 을 선택합니다.

iii. 구성요소 숨기기 필드에 `!@state.cardProps.assignedTo`를 입력합니다.

iv. 방향 메뉴에서 행을 선택합니다.

v. 스타일 탭의 항목 정렬 필드에서 가운데 아이콘을 선택합니다.

vi. 저장을 선택합니다.

6. 아바타 구성요소를 추가하려면 컨테이너(자유 선택) 〉 +구성요소 추가를 선택합니다.

7. +구성요소 추가 선택
구성요소 팝업 화면이 나타납니다.

다음은 작업 스케줄러용 아바타 구성요소를 구성하는 방법에 대한 데모입니다. 작업 스케줄러 작업 스케줄러용 아바타 구성요소 구성

작업 스케줄러 카드를 작업 구성에 연결

생성한 작업 스케줄러 카드를 작업 구성에 연결하여 작업 스케줄러 사이드바에 카드를 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

프로시저

1. 모두 〉 작업 스케줄러 〉 작업 구성으로 이동합니다.
2. 작업 스케줄러 카드를 연결할 작업 구성을 선택합니다.
3. **UX** 앱 경로 필드에서 작업 스케줄러 카드의 이름을 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
작업 구성 카드는 관리자 작업 공간의 작업 스케줄러에 표시됩니다.

작업 구성 설정에 대한 자세한 내용은 작업 구성 설정을 참조하십시오.

작업 스케줄러 카드 생성에 대한 자세한 내용은 UI 빌더를 사용하여 작업 스케줄러 카드 생성을 참조하십시오.

작업 스케줄러에 대한 확장점 생성

확장점을 생성하여 작업 스케줄러에서 구현을 사용자 지정합니다. 예를 들어, 팀 구성원이 현장 작업을 수행하도록 하려면 팀 구성원의 위치를 자신에게 할당된 작업 항목으로 구성하여 작업을 신속하게 수행할 수 있도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

애플리케이션 범위를 작업 스케줄러(sn_wfo_work_sched)로 설정해야 합니다.

이 태스크 정보
기본적으로 *`WorkItemSkillsRecommendationManager`* 확장점을 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. 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점으로 이동합니다.
2. *sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager* 확장점을 엽니다.
3. 관련 링크 섹션에서 구현 생성을 선택합니다.
4. 필요에 따라 기능을 정의하여 구현을 사용자 지정합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 작업 스케줄러를 사용하여 작업 할당

가장 관련성이 높은 작업 항목을 표시하도록 작업 큐를 사용자 지정하여 팀의 작업 할당을 간편하게 관리합니다.

에이전트가 보유하고 있는 필수 및 선택적 기술을 기반으로 어떤 에이전트에게 작업에 대한 업무가 권장되었는지에 대한 인사이트를 확보합니다.

팀의 기술과 역량에 따라 작업 할당

팀의 작업을 계획하고 기술, 가용성 및 용량에 따라 인시던트, 문제, 변경 요청 또는 상호작용과 같은 작업 항목을 할당합니다. 팀의 교대조, 이벤트 및 작업 할당을 보고 중앙 위치에서 작업 항목을 할당하거나 재할당합니다.

시작하기 전에

주:
관리자는 달력에 표시할 이벤트 범주의 시스템 ID를 *sn_wfo_work_sched.shift_data_categories* 시스템 속성에 추가해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화의 작업 스케줄러 구성요소 참조 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wfo_work_sched.manager

이 태스크 정보
에이전트에게 할당된 작업과 실제 교대조 계획을 분석합니다. 작업을 완료해야 하는 기간 동안 에이전트가 작업하지 않는 경우 에이전트 가용성에 따라 작업을 재할당할 수 있습니다.

주:

- 각 작업 유형은 큐 구성에 정의된 색상으로 표시됩니다.
- 사이드바의 검색 필드에 키워드를 입력하여 카드를 검색할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 작업 스케줄러아이콘을 선택합니다.
   - 관리하는 모든 팀의 모든 에이전트의 근무 교대조를 볼 수 있습니다. 교대조를 선택하면 교대조 시간 범위 및 에이전트 휴식 시간과 같은 교대조 상세 정보가 팝업에 표시됩니다.
   - 상황별 측면 패널에서 필터 아이콘( )을 선택하고 필터를 선택한 다음, 원하는 기준을 추가하고 적용을 선택하여 달력에서 팀 구성원의 표시 범위를 좁힙니다. 팀의 할당 그룹, 기술, 위치, 일정 계획 또는 교대조 계획을 기준으로 필터링할 수 있습니다.
3. 옵션: 작업 스케줄러에 큐 구성이 없는 경우 큐 설정 아이콘( )을 선택하고 최대 다섯 개까지 작업 항목 유형을 활성화합니다.
   애플리케이션은 활성화된 각 작업 항목 유형에 대해 큐 구성과 해당 필터를 생성합니다.
4. 옵션: 큐 구성을 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.

a. 큐 구성을 선택합니다.

b. 내 큐 구성 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이름	설명
이름	큐 구성의 이름입니다.
작업 구성	큐 구성에 사용할 작업 구성의 유형입니다.
색상	달력에 표시되는 작업 항목 색상입니다.
순서	작업 스케줄러에서 큐 구성을 표시할 순서 번호입니다.
일치 규칙	작업 항목 유형에 대한 일치 규칙입니다.

d. 저장을 선택합니다.

5. 팀의 작업과 일정을 분석합니다.

a. 큐 메뉴에서 관련 작업을 볼 작업 항목을 선택합니다.

예를 들어, 미할당 인시던트를 선택하면 미할당 인시던트 큐와 관련된 모든 작업을 볼 수 있습니다.

시간대를 선택하여 해당 시간대의 에이전트 일정을 볼 수 있습니다.

b. 달력에서 각 에이전트의 작업과 근무 교대조를 분석합니다.
페이지 매김을 사용하여 근무 교대조를 스크롤할 수 있습니다.

6. 에이전트에 작업 항목을 할당합니다.

a. 에이전트에 할당할 작업을 선택합니다.

제안된 항목만 표시 옵션을 활성화하면 기본적으로 팀 구성원의 가용성, 기술 또는 시간대에 따라 팀 구성원을 표시할 수 있습니다. 팀 구성원의 순위는 각 기준에 대해 설정된 일치 담당 규칙을 기반으로 합니다. 작업 스케줄러에서는 담당 워크벤치 를 사용하여 작업을 수행하는 에이전트를 평가합니다.

다음 기준 중 하나 이상을 선택할 수 있으며 팀 구성원의 순위는 선택한 기준을 따릅니다.

- **WFO -** 가용성—팀 구성원을 이용할 수 있는 시간입니다.
- **WFO -** 필수 기술—작업에 필수 및 선택적 기술이 연결된 경우 작업 스케줄러는 필수 기술을 보유한 에이전트를 먼저 표시한 다음, 선택적 기술을 보유한 가진 에이전트를 표시합니다.
- **WFO -** 선택 기술—작업에 선택적 기술만 연결되어 있는 경우 목록에 선택적 기술이 있는 에이전트가 표시됩니다.
- **WFO -** 시간대 겹침—작업 시간대와 사용자의 시간대 사이의 델타입니다. 예를 들어 사용자가 태평양 시간대에 있고 작업 위치는 동부 시간대인 경우 **+3**으로 표시됩니다. 작업 위치가 하와이인 경우에는 **-3**으로 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.

자체 일치 규칙을 추가하려면 작업 스케줄러에서 일치 규칙에 대한 기준 생성 문서를 참조하십시오.

이러한 기준은 모두 값이 높을수록 좋은 많을수록 좋음 순위 지정 메서드를 기반으로 합니다. 예를 들어 WFO-필수 기술 기준이 활성화되면 작업 항목에서 작업하는 데 필수적인 기술을 더 많이 보유한 팀 구성원의 순위가 높아집니다.

각 기준에 대해 100% 일치가 있으면 값이 녹색으로 표시됩니다. 그렇지 않으면 값은 노란색으로 표시됩니다. 모든 기준이 100%에 일치하면 일치 상세 정보가 녹색으로 표시됩니다. 그렇지 않으면 노란색으로 표시됩니다.

b. 작업 스케줄러 달력에서 작업을 할당할 에이전트를 선택합니다.

c. 에이전트가 작업을 수행할 달력의 시간 범위에 마우스 장치를 클릭하고 끌어서 옮깁니다. 작업이 에이전트에 할당됩니다. 시간 범위의 기간을 편집하거나 시간 범위를 끌어서 작업을 다른 에이전트에게 재할당할 수도 있습니다.

> **주:**
> 작업 큐에서 에이전트에 할당된 작업을 선택하면 애플리케이션이 작업에 대한 시간 범위가 있는 페이지로 자동 스크롤하고 에이전트의 일정을 표시합니다.

7. 옵션: 달력에서 작업 항목을 업데이트합니다.

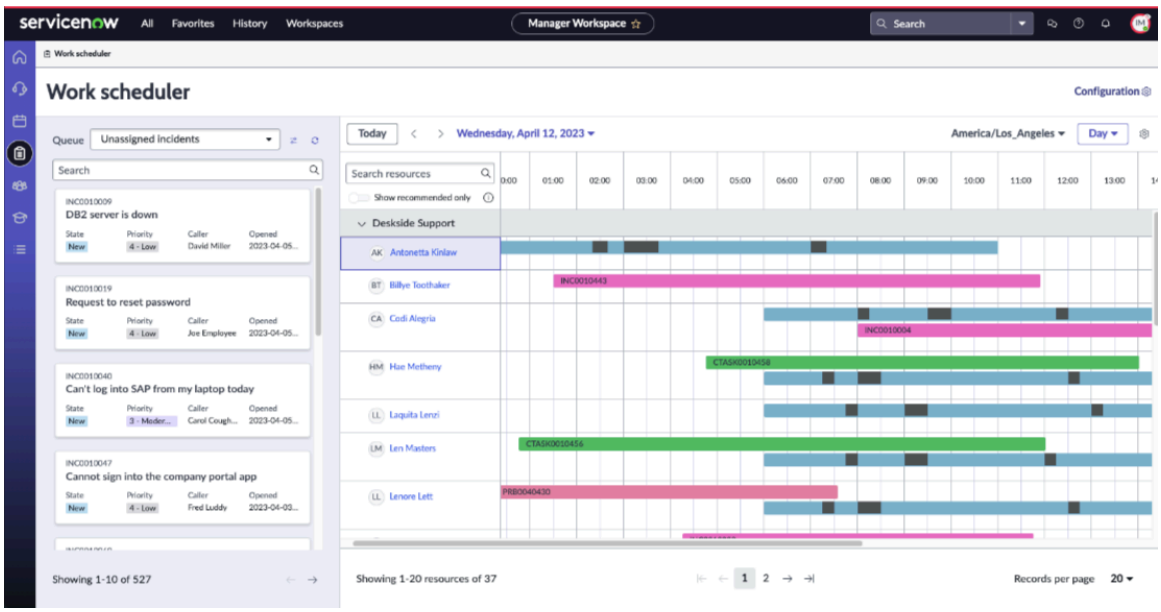
a. 업데이트하려는 달력에서 원하는 작업을 선택합니다.

b. 작업 항목 기록에 액세스하려면 편집 아이콘을 선택합니다.

c. 양식에서 필요한 업데이트를 진행합니다.

d. 업데이트를 선택합니다.

(Optional) 아래 이미지는 작업 스케줄러 화면을 표현한 것입니다.



작업 스케줄러에서 일치 규칙에 대한 기준 생성

일치 규칙에 대한 기준을 추가하여 해당 규칙에 따라 작업 항목을 팀 구성원에게 할당할 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
기본적으로 사용할 수 있는 다음과 같은 일치 규칙은 선택 기준 일치 유형을 기반으로 합니다.

규칙 이름	작업 구성 이름	테이블	UX 앱 경로
인시던트 일치 규칙	인시던트	인시던트 〔incident〕	인시던트
문제 일치 규칙	문제	문제 〔problem〕	문제
요청된 항목 일치 규칙	요청된 항목	요청된 항목 〔sc_req_item〕	요청된 항목
요청 일치 규칙	요청	요청 〔sc_request〕	요청
카탈로그 작업 일치 규칙	카탈로그 작업	카탈로그 작업 〔sc_task〕	카탈로그 작업
변경 요청 일치 규칙	변경 요청	변경 요청 〔change_request〕	변경 요청
변경 작업 일치 규칙	변경 작업	변경 작업 〔change_task〕	변경 작업

일치 기준의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 작업 스케줄러의 작업 항목에 대한 일치 기준 문서를 참조하십시오.

기본적으로 다음 네 가지 기준을 사용할 수 있습니다.

- WFO-필수 기술
- WFO-가용성
- WFO-선택 기술
- WFO-시간대 겹침

프로시저

1. 모두 〉 작업 스케줄러 〉 일치 규칙으로 이동합니다.
2. 일치 규칙 목록에서 일치 규칙을 선택합니다(예: 인시던트 일치 규칙).
3. 기준 선택 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   새 일치 기준 생성에 대한 자세한 내용은 Create assignment workbench matching criteria 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

작업 스케줄러의 작업 항목에 대한 일치 기준

담당 워크벤치는 구성 가능한 일치 기준(예: 기술 및 가용성 등)을 사용하여 선택한 그룹의 에이전트를 평가하고 전체적인 순위를 알려줍니다.

다음 세 가지 유형의 일치 기준이 있습니다.

- 단순 일치: 에이전트의 시간대를 작업 위치의 시간대와 일치시키는 등, 일대일 일치를 만듭니다.
- 집계: 단순 쿼리를 사용하여 집계 결과를 반환합니다. 집계 유형의 경우 테이블을 선택하고 필터를 만든 다음 할당 대상 필드와 같은 집계 필드를 선택합니다. 이 쿼리 유형은 사용자 집합을 반환합니다.
- 스크립트됨: 사용자 목록을 반환하는 스크립팅된 쿼리를 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.

담당 워크벤치와 함께 다음과 같은 여러 일치 기준이 제공됩니다.

- 오늘 가용성: 가용성은 에이전트의 작업 일정, 할당된 작업, 개인 휴가를 기준으로 계산됩니다. 에이전트의 가용성이 많을수록 에이전트의 전체 순위에 대한 기여도는 더 높아집니다.
- 일치하는 기술: 인시던트에 필요한 기술과 일치하는 에이전트 기술 개수입니다. 일치하는 기술이 많을수록 에이전트의 전체 순위에 대한 기여도는 더 높아집니다.
- 일치하는 기술 - 필수 기술 지원 필수 기술과 일치하는 에이전트 기술 수를 계산합니다. 이를 위해 필수 기술이 없는 모든 에이전트를 필터링하고 나머지 에이전트 순위를 매기면 됩니다. 일치하는 기술이 많을수록 에이전트의 전체 순위에 대한 기여도는 더 높아집니다.

  주:
  필수 기술 기능을 사용하는 경우 일치하는 기술 - 필수 기술 지원 기준을 사용하여 인시던트에 대해 식별된 Configuring the mandatory skills feature 과 에이전트를 일치시킵니다.

- 할당된 인시던트: 이 에이전트에 이미 할당된 인시던트 수입니다. 할당된 인시던트가 많을수록 에이전트의 전체 순위에 대한 기여도는 더 낮아집니다.
- 마지막 할당: 할당된 작업의 균형을 위해 마지막으로 할당된 작업을 기준으로 에이전트의 우선순위를 지정했습니다.

일치 기준을 작성하려면 유형을 선택하고 해당 유형과 관련된 필드를 사용하여 쿼리를 작성합니다. 일치 기준을 생성한 후에는 선택 기준 유형의 일치 규칙을 생성하고 원하는 일치 기준을 선택하여 담당 워크벤치에 대한 구성을 생성할 수 있습니다.

워크벤치 구성의 일치 기준을 선택하는 과정에서 각 개별 기준에 대해 다음 설정을 지정할 수 있습니다.

- 사용량 순위 및 표시
- 순위 지정 메서드
- 순위 가중치
- 임계치
- 활성/비활성

사용량 순위 및 표시

사용 대상 필드에서 일치 기준이 사용되는 방식을 지정합니다.

- 순위 및 표시: 이 기준을 사용하여 에이전트 순위를 결정하고, 이를 워크벤치의 열에 표시합니다.
- 표시 전용: 기준을 워크벤치의 열에 표시하지만 에이전트 순위를 결정하는 데 사용하지 않습니다.
- 순위 전용: 기준을 사용하여 에이전트 순위를 결정하지만 워크벤치에 표시하지 않습니다.

순위 지정 메서드

다음과 같은 두 가지 순위 지정 메서드가 있습니다.

- 많을수록 좋음: 예를 들어, 에이전트 순위를 결정할 때는 가용성이 많을수록 좋습니다.
- 적을수록 좋음: 예를 들어, 에이전트 순위를 결정할 때 할당된 인시던트 수가 적을수록 좋습니다.

가중치

일치하는 각 기준에는 가중치가 할당됩니다. 기본적으로 일치 기준에는 가중치 10이 할당됩니다. 더 중요한 기준에 더 높은 가중치를 할당할 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.

임계치

임계치는 기준에 대한 최소 요구사항을 설정합니다. 예를 들어, 작업에 필요한 기술이 세 개 이상인 에이전트만 보려면 일치하는 기술 기준의 임계치를 3으로 설정하십시오. 가용성을 위해 원하는 시간 수로 임계치를 설정하여 사용 가능한 최소 작업 시간 수가 있는 에이전트만 표시합니다. 일치 규칙 양식의 기준 선택 관련 목록에서 임계치를 설정할 수 있습니다. 필요한 경우 목록을 개인화하고 임계치 열을 추가합니다.

활성/비활성

담당 워크벤치 구성을 결정하는 일치 규칙과 연결된 여러 기준이 있을 수 있습니다. 각각의 기준을 활성 또는 비활성으로 설정할 수 있습니다. 이 설정을 변경하면 에이전트 순위에 즉시 영향을 줍니다. 일치 규칙 양식의 기준 선택 관련 목록에서 이와 같이 변경할 수 있습니다. 필요한 경우 목록을 개인화하고 활성 열을 추가합니다.

에이전트 순위 계산

담당 워크벤치는 일치 기준의 값과 해당하는 각 가중치를 추가하고 이러한 값을 사용하여 전체 에이전트 순위를 결정합니다.

1. 각 기준에 대해 숫자를 계산합니다.
2. 이 숫자에 기준 가중치를 곱합니다.
3. 결과를 모든 기준의 합계로 나눕니다.
4. 각 기준에 대해 이를 반복하고 결과를 더합니다.

다음 예시에서는 일치하는 조건 값이 있는 에이전트의 순위가 결정되는 방식을 보여줍니다.

- 일치하는 기술과 필수 기술 지원: 5/6
- 오늘 가용성: 7시간
- 할당된 인시던트: 2

계산:

- 일치하는 기술: 2/3 = 0.666 (최대 기술 개수는 3)
- 오늘 가용성: 7/8 = 0.875 (최대 시간 수는 8)
- 할당된 인시던트: 2/26 = 0.0769 (테이블의 총 작업 수는 26)
- 가중치: 일치하는 각 기준의 가중치는 10으로 동일

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

이 계산은 할당 그룹의 각 에이전트에 대해 수행됩니다. 에이전트는 이 계산 값을 기준으로 순위가 매겨집니다(가장 높은 숫자가 가장 높은 순위를 차지).

ITSM용 워크포스 최적화의 작업 스케줄러 구성요소 참조

ITSM용 워크포스 최적화에는 작업 스케줄러 기본 동작을 구성하는 속성이 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.

속성

작업 공간 필터 탐색기에서 *sys_properties.list*를 입력하고 아래에 나열된 작업 스케줄러 속성을 검색합니다.

속성

속성	설명
sn_wfo_work_sched.allowed_tables	작업 스케줄러 관리자(sn_wfo_work_sched.admin)가 ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간에서 업무 할당에 대한 구성을 생성할 수 있는 테이블 목록을 정의합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: incident,problem,change_request,change_task,sc_task,sc_reques
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	관리자 작업 공간의 작업 스케줄러 달력에 표시되는 이벤트 범주의 시스템 ID이며 쉼표로 구분됩니다. 유형: 문자열
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간의 작업 스케줄러에서 교대조 범위를 표시할 수 있습니다. • 유형: true|false • 기본값: true
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	제안이 활성화된 경우, 작업 스케줄러의 각 일치 규칙에 대해 생성할 수 있는 일치 기준의 개수를 정의합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	제안이 활성화되고 일치 기준 백분율이 표시된 값보다 큰 경우, 작업 스케줄러에 표시되는 사용자를 정의합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 0

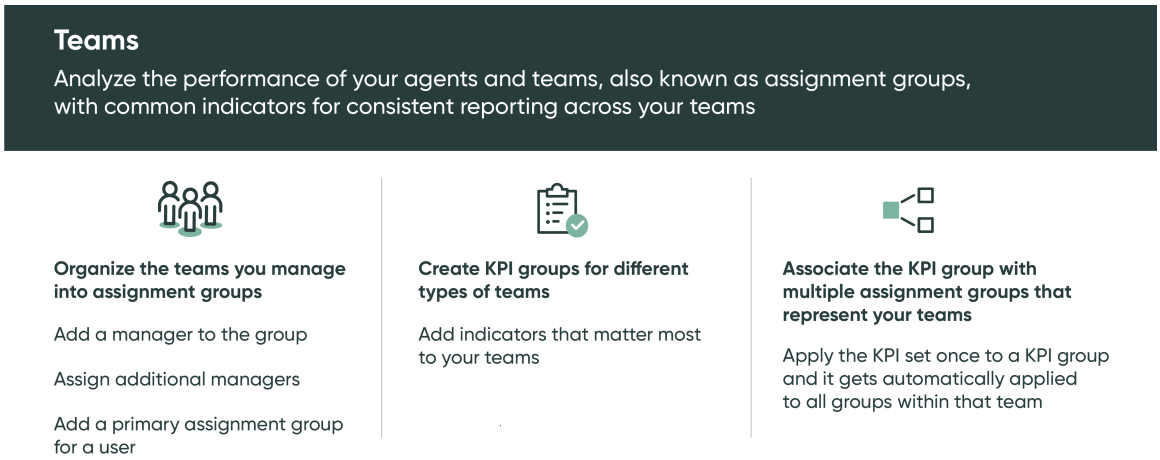
ITSM용 워크포스 최적화의 **Teams**

각 팀을 할당 그룹으로 구성하는 방법에 대해 알아봅니다. 그런 다음 핵심성과지표(KPI) 세트를 정의하여 해당 팀 내의 모든 그룹의 성과를 분석할 수 있습니다. 중앙 위치에서 그룹, 에이전트 또는 해당 팀 내의 인시던트에 대한 메트릭을 드릴다운합니다.

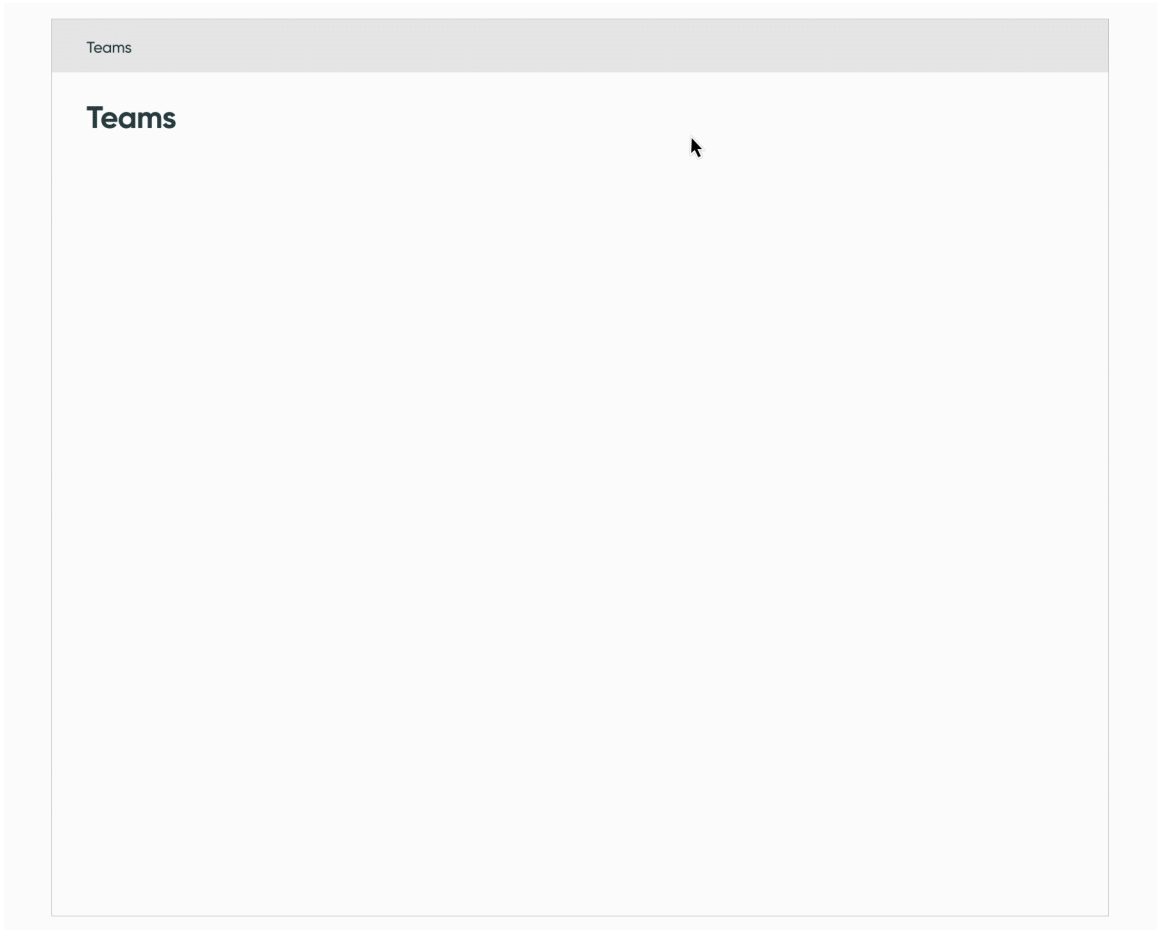
이 비디오에서는 팀을 할당 그룹으로 설정하고 KPI를 추가하여 성과를 측정하는 방법에 대한 개요를 제공합니다. 팀을 할당 그룹으로 구성

이미지는 팀을 그룹으로 구성하는 방법에 대한 시각적 표현을 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.



보고서를 드릴다운합니다.



Teams 관리자인 경우 다음을 수행할 수 있습니다.

- 팀의 성과를 측정하는 데 사용하는 공통 표시기 세트(KPI)에 대한 KPI 그룹을 생성합니다.

  주:
  팀은 **Teams** 애플리케이션 내의 할당 그룹이라고 합니다.

- KPI 그룹에 KPI를 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.

- KPI 그룹에 할당 그룹을 추가합니다.

  주:
  각 할당 그룹에 관리자를 추가했는지 확인합니다. 관리자는 할당 그룹을 직접 관리하거나 할당 그룹을 볼 수 있어야 합니다.

관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 팀의 성과 추세를 분석합니다.
- 팀, 에이전트 또는 인시던트의 성과를 드릴다운합니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 **Teams** 시작하기

수행할 작업을 선택하여 자세한 지침을 제공하는 주제로 이동합니다.

팀

이점	사용자	Teams에서 완료할 작업 찾기
ITSM용 워크포스 최적화에서 Teams를 활성화합니다.	admin	ITSM용 워크포스 최적화에서 Teams 활성화
Teams에서 사용되는 역할, 테이블 및 기타 구성요소를 참조하십시오.	모든 Teams 역할	ITSM용 워크포스 최적화의 Teams 구성요소
관리자가 팀 성과를 분석할 수 있도록 관리자의 할당 그룹으로 팀을 구성합니다.	admin	ITSM용 워크포스 최적화의 Teams 설정
프로세스 마이닝과 통합	admin	프로세스 마이닝과 ITSM용 워크포스 최적화의 통합 설정
팀의 성과 분석	팀 성과 관리자	ITSM용 워크포스 최적화에서 Teams를 사용하여 팀 성과 분석
프로세스 내의 예외 또는 병목현상 식별	프로세스 마이닝 분석가	ITSM용 워크포스 최적화과 프로세스 마이닝의 통합을 사용하여 병목현상 파악

ITSM용 워크포스 최적화의 **Teams** 사용 예시

예시를 사용하여 단일 위치에서 팀을 관리할 수 있는 방법을 이해합니다.

IT 서비스 데스크의 관리자는 3개 팀을 직접 관리하고 있습니다. 이들은 직접 보고받지는 않지만 가시성이 있는 다른 팀의 추가 관리자입니다.

관리자는 팀 성과를 분석하기 위해 다음을 수행합니다.

1. 팀을 할당 그룹이라는 그룹으로 구성합니다. 팀이 관리자에게 직접 보고하거나 관리자가 팀의 성과를 확인할 수 있습니다.
2. 할당 그룹의 성과를 측정하기 위해 가장 중요한 지표 세트가 있는 KPI 그룹을 생성합니다.
3. KPI 세트를 사용하는 모든 할당 그룹을 KPI 그룹에 추가합니다.

이 설정을 사용하여 관리자는 KPI 그룹별로 그룹화된 팀의 성과를 효과적으로 분석할 수 있습니다.

관리자는 다음 단계를 수행하여 Teams를 설정하고 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.

1. KPI 그룹 생성
2. 해당 그룹에 KPI 추가
3. 할당 그룹에 관리자 추가
4. KPI 그룹에 할당 그룹 추가
5. 여러 KPI 그룹을 하나 이상의 할당 그룹과 연결합니다.
6. KPI, 에이전트 또는 인시던트를 드릴다운하여 성과 분석

이 비디오에서 팀 성과를 분석할 수 있는 방법에 대한 개요를 확인합니다. Teams를 사용하여 성과 추적

Teams를 설정하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Teams를 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화의 **Teams** 설정

팀을 할당 그룹으로 구성하고 해당 그룹에 대한 보고서를 생성하여 팀의 성과를 파악할 수 있습니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 Teams 설정

중요사항:
ServiceNow Store에서 Team Performance(sn_team_perf) 플러그인을 활성화한 경우 다음 플러그인을 Tokyo 제품군 릴리스의 스토어 릴리스 최신 버전으로 업그레이드했는지 확인해야 합니다.

- ITSM용 워크포스 최적화 Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm)
- 워크포스 최적화 Configurable Workspace Core(sn_wfo_cfg_ws)

자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화 활성화를 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화에서 기본 날짜 범위를 설정하는 시스템 속성 추가

구성 가능한 ITSM용 워크포스 최적화 애플리케이션에서 기본 날짜 범위를 설정하는 시스템 속성을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Teams 애플리케이션은 구성 가능한 ITSM용 워크포스 최적화 애플리케이션의 sn_optimize.default_date_range 속성을 사용하여 날짜 범위 선택기에서 기본 날짜 범위를 설정함으로써 해당 기간 동안 팀의 성과를 봅니다.

프로시저
1. 모두를 선택하고 애플리케이션 네비게이터에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
이름	sn_optimize.default_date_range
유형	정수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값
값	Teams 모듈의 날짜 범위 선택기에서 설정된 시작 날짜와 종료 날짜를 기준으로 하는 기본 날짜 수입니다.
읽기 역할	sn_team_perf.team_performance_user
쓰기 역할	sn_team_perf.team_performance_admin

팀 성과를 모니터링할 **KPI** 그룹 생성

팀에 가장 중요한 KPI를 포함하는 KPI(핵심성과지표) 그룹을 생성합니다. KPI 그룹을 할당 그룹과 연결하면 팀의 성과를 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_team_perf.team_performance_admin

이 태스크 정보
기본적으로 KPI 할당 그룹과 연결된 KPI는 매일 데이터를 수집하도록 지정되어 있습니다. KPI에는 다음과 같은 표시기 세부 항목이 있어야 합니다.

- 할당 그룹
- 할당 대상

프로시저

1. KPI 그룹을 생성합니다.

a. ITSM용 워크포스 최적화 〉 팀 성과 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 이름 필드에 KPI 그룹의 이름을 입력합니다.

d. 유형 메뉴에서 **Teams**를 선택합니다.

> **주:**
> 채널 유형과 같이 팀 성과에서 지원되지 않는 유형을 선택하면 KPI 그룹의 관련 목록에 sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators 테이블의 기본 목록이 표시됩니다.

e. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

KPI 그룹에는 KPI를 최대 5개까지 추가할 수 있습니다. KPI와 집계가 계산되는 방법에 대한 자세한 내용은 팀 예시 섹션의 개요 비디오를 참조하십시오.

2. KPI 그룹에 KPI를 추가합니다.

a. KPI 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. KPI 필드에서 이 그룹에 적용할 KPI를 선택합니다.

c. 제출을 클릭합니다.

3. KPI 할당 그룹을 KPI 그룹에 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.

주:

- 여러 KPI 그룹을 하나 이상의 할당 그룹과 연결할 수 있습니다.
- 각 할당 그룹에 추가 관리자를 추가할 수 있습니다.
- 사용자를 해당 사용자에 대한 기본 할당 그룹으로 KPI 그룹에 연결할 수 있습니다.

a. 할당 그룹 탭에서 편집을 클릭합니다.

b. 원하는 할당 그룹을 컬렉션에서 할당 그룹 목록으로 이동합니다.

c. 저장을 클릭합니다.

주:
KPI 그룹을 열면 기본적으로 현재 선택한 애플리케이션에 따라 KPI 그룹의 유형이 KPI 그룹 양식에 표시됩니다.

KPI 그룹 복사

기존 KPI 그룹을 복사합니다. 복사된 KPI 그룹에서는 KPI 임계치를 비롯하여 할당 그룹 매핑을 제외한 모든 항목이 복사됩니다. 요구 사항에 따라 복사된 KPI 그룹을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_team_perf.team_performance_admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 팀 성과 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.

2. 복사하려는 KPI 그룹을 엽니다.

3. 복사를 선택합니다.

복사된 KPI 그룹이 열립니다. 복사된 KPI 그룹 이름은 복사한 것과 동일하며 이름 앞에 Copy of 단어가 붙습니다.

요구 사항에 따라 이름, 설명 및 순서를 변경할 수 있습니다. 지원 KPI를 변경할 수도 있습니다.

KPI 그룹의 각 KPI에 대한 임계치 생성

KPI 그룹의 각 KPI에 대한 임계치를 생성하여 지표 상태를 모니터링하고 팀의 성과를 분석합니다. 상한 및 하한값으로 임계치를 정의하여 각 지표에 대해 팀 성과를 평가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_team_perf.team_performance_admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 팀 성과 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.

2. KPI 임계치를 생성할 KPI 그룹을 엽니다(예: IT 서비스).

3. KPI를 엽니다(예: 종결된 인시던트).

4. KPI 임계치 탭을 선택합니다.

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.

KPI 임계치

필드	설명
KPI	선택한 KPI의 이름입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
하한 임계치	이 KPI에 대해 정의된 하한값입니다.
상한 임계치	이 KPI에 대해 정의된 상한값입니다.
상태	정의된 임계치의 상태입니다(중요, 긍정적 또는 경고). 주: 상태에 대해 아이콘 표시 확인란이 활성화된 경우 각 상태에 해당하는 아이콘이 워크포스 최적화 작업 공간에 표시됩니다. 이 옵션은 기본적으로 중요 상태에 대해 활성화됩니다.
순서	정의된 임계치 한도에 대한 숫자입니다. 이 숫자는 각 한도 집합에 대해 고유해야 합니다.
아이콘 표시	각 상태에 해당하는 아이콘입니다. 아이콘 표시 확인란을 선택하면 관리자 작업 공간에만 아이콘이 표시됩니다. KPI 그룹과 관련된 상위 KPI는 그리드 구성요소의 임계치를 기반으로 하는 아이콘을 표시합니다(해당하는 경우). 사용자는 워크포스 최적화 작업 공간의 임계치를 기반으로 다음과 같은 아이콘을 볼 수 있습니다. ○ 중요 아이콘( ) ○ 긍정적 아이콘( ) ○ 경고 아이콘( ) 아이콘은 하한 및 상한 임계치에 대해 설정한 값에 따라 상위 KPI가 KPI 그룹과 연결된 모든 페이지에 표시됩니다.

6. 제출을 선택합니다.

주:
관리자 작업 공간에서 사용자가 KPI로 드릴다운하면 단일 성과표 구성요소는 임계치 한도에 근접하거나 초과하는 중요 임계치에 대한 임계치 경고를 표시합니다. 다음은 성과표에 표시되는 메시지의 예입니다.

- 임계치 95%에 근접
- 임계치 170 초과

성과표에는 다음 조건에 해당하는 경고가 표시됩니다.

최대화 유형 KPI의 경우

- 값 < 하한 임계치(중요): 초과된 〈하한 임계치 값>
- 하한 임계치(중요) < 값 < 상한 임계치(중요): 〈하한 임계치 값〉에 근접

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

최소화 유형 KPI의 경우

- 값 > 상한 임계치(중요): 초과된 〈상한 임계치 값>
- 하한 임계치(중요) < 값 < 상한 임계치(중요): 〈상한 임계치 값〉에 근접

KPI 할당 그룹에 관리자 추가

그룹에 대한 가시성을 확보하고 팀의 성과를 모니터링할 수 있도록 하나 이상의 관리자를 각 KPI 할당 그룹에 할당합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wfo_admin 또는 admin

이 태스크 정보

사용자 기록에서 그룹을 선택하여 사용자를 기본 할당 그룹과 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 팀 성과 〉 추가 관리자로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 할당 그룹 필드에서 할당 그룹을 선택합니다.
4. 관리자 필드에서 이 할당 그룹에 추가하려는 관리자를 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

팀의 성과 추세 분석

ITSM용 워크포스 최적화에서 Teams를 사용하여 팀 성과 분석

Teams를 사용하여 단일 위치에서 팀의 성과 추세를 추적하고 분석합니다. 팀 내의 각 에이전트에 대한 추세를 모니터링하고 에이전트 또는 팀 구성원을 서로 비교할 수 있습니다. Teams를 사용하면 기술 격차를 식별할 수 있으므로 에이전트를 코칭하는 데 필요한 기술을 추천할 수 있습니다.

팀을 할당 그룹으로 구성합니다. 그룹에서 팀 성과를 일관되게 측정할 수 있도록 KPI(핵심성과지표) 세트를 추가할 수 있습니다.

예를 들어 IT 서비스 데스크 장치를 관리한다고 가정해 봅시다. 장치에는 하드웨어 및 네트워크 지원과 같은 여러 팀이 포함되어 있습니다. IT 서비스 데스크 장치에 대한 KPI 그룹을 생성한 후 이 KPI 그룹에 하드웨어 및 네트워크 지원을 할당 그룹으로 추가할 수 있습니다. 다음으로 KPI 세트를 KPI 그룹에 추가합니다. 이 데이터로 하드웨어 및 네트워크 지원 팀의 성과 추세를 측정할 수 있습니다.

또한 관리자는 여러 KPI 그룹을 하나 이상의 할당 그룹과 연결할 수 있습니다. 예를 들어 두 개의 KPI 그룹이 있다고 가정해 보겠습니다.

- IT 서비스
- 운영

IT 서비스 KPI 그룹은 다음 두 개의 할당 그룹으로 구성됩니다.

- IT 서비스 데스크
- 데스크 측 지원

따라서 관리자는 IT 서비스 KPI 그룹에서 이미 사용할 수 있는 하나 이상의 할당 그룹을 운영 KPI 그룹에 추가할 수 있습니다. 데스크 측 지원을 예로 들 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.

데스크 측 지원 할당 그룹은 두 KPI 그룹에 속하므로 하나 이상의 KPI 그룹을 하나 이상의 할당 그룹과 연결할 수 있습니다.

에이전트에 대한 **KPI** 목표 추가

에이전트가 인시던트 해결 방법의 품질을 개선할 수 있도록, 달성할 핵심성과지표 목표를 설정합니다. 목표를 설정하여 기존 기준선 측정을 모니터링하고 개선할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pa_target_admin 및 sn_team_perf.team_performance_admin

이 태스크 정보
관리하는 에이전트 또는 팀에 대한 전역 KPI 목표를 설정할 수 있습니다. 관리하는 KPI 할당 그룹과 연결된 KPI 그룹에서 지표에 대한 목표를 만들 수 있습니다. 전역 목표를 설정하면 할당 그룹 내의 모든 사용자가 볼 수 있으며 시계열 위젯에도 표시됩니다.

개인 목표를 설정할 때만 표시됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. Teams 아이콘을 클릭합니다.
3. 팀을 선택합니다.
4. KPI 목표를 설정하려는 에이전트를 선택합니다.
5. 목표 아이콘을 클릭합니다.
   - 새 목표를 생성하려면 더하기(+) 부호를 클릭합니다.
   - 기존 목표를 편집하려면 편집할 대상을 선택합니다.
6. 목표 유형을 선택합니다.
   - 전역 목표를 설정하려면 전역을 클릭합니다.
   - 개인 목표를 설정하려면 개인을 클릭합니다.
7. KPI 목표를 설정합니다.
8. 시작 날짜 필드에서 달력 아이콘을 클릭한 다음, 대상 목표 추적을 시작할 날짜를 선택하고 확인을 클릭합니다.
9. 검토 날짜 필드에서 달력 아이콘을 클릭한 다음, 설정된 목표를 검토할 날짜를 선택하고 확인을 클릭합니다.
10. 목표를 설정합니다.
    - 새 목표를 생성하는 경우 저장을 클릭합니다.
    - 기존 목표를 업데이트하는 경우 업데이트를 클릭합니다.

    표시기 시계열 메트릭의 목표 추세를 분석할 수 있습니다.

관련 정보

퍼포먼스 분석 대상

팀의 성과 추세 분석

추세를 분석하여 KPI 그룹 내에서 팀의 성과를 모니터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_team_perf.team_performance_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
팀, 특정 팀 구성원, 표시기 또는 인시던트의 데이터를 드릴다운하여 데이터를 분석합니다.

프로시저

1. 모두 〉 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. Teams 아이콘을 클릭합니다.
3. **KPI** 그룹 목록에서 성과를 분석할 KPI 그룹을 선택합니다.
   최상위 KPI의 데이터를 볼 수 있습니다.

   주:

   Teams 페이지에는 선택한 KPI 그룹과 연결된 할당 그룹 목록이 표시됩니다.

4. 해당 기간에 대한 팀의 성과를 보려면 날짜 범위를 선택합니다.
   sn_optimize.default_date_range 시스템 속성을 사용하여 기본 날짜 범위를 설정할 수 있습니다.
   관리하는 모든 팀이 그룹 헤더에서 내 팀으로 강조 표시되어 식별됩니다. 가시성이 있는 팀을 볼 수도 있습니다.
5. 팀의 데이터를 드릴다운합니다.

목적	수행할 작업
지표 성과 분석	성과 탭에서 팀의 모든 구성원에 대한 지표 성과 전체를 추적하고 분석합니다. **a.** 팀의 지표 성과를 분석하려면 지표를 클릭합니다. 그런 다음 시계열 시각화 또는 테이블의 인시던트 수에서 위치를 선택하여 더 자세히 드릴다운할 수 있습니다. **b.** 팀 구성원의 지표 성과를 분석하려면 팀 구성원에 대한 표시기 값을 클릭합니다.
인시던트 추적	인시던트 탭을 클릭하고 팀과 관련된 모든 인시던트를 분석합니다. ○ 인시던트 상세 정보를 보려면 인시던트를 선택합니다. ○ 팀 구성원의 상세 정보를 보려면 할당 대상 열에서 팀 구성원을 선택합니다.
팀에 대한 기술 분석	성과 탭을 클릭하여 팀의 각 에이전트에 대한 기술을 분석합니다. **a.** 기술 수준 유형을 기준으로 기술을 분석하려는 에이전트를 선택합니다. **b.** 다음 중 하나를 수행합니다. ▪ 에이전트에 대한 모든 기술을 분석하려면 기술 탭을 클릭합니다. ▪ 에이전트와 연결된 기술 수준 유형을 기반으로 기술을 분석하려면 개요 탭을 클릭하고 기술 섹션에서 기술 수준 유형에 대한 점수를 선택합니다.

또한 인시던트, 할당 그룹에 대한 상세 정보, 추가 관리자 및 팀 관련 정보를 검토할 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.

팀의 성과에 대한 인사이트 확보

프로세스 병목현상에 대한 인사이트를 얻고 최적화할 수 있는 잠재적 영역을 찾습니다. 변형 분석을 볼 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_process_optimization_analyst

프로세스 인사이트를 분석하려는 해당 KPI 그룹에 대한 프로젝트를 마이닝한 상태여야 합니다. 자세한 내용은 KPI 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트 생성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
상위 또는 하위 KPI에 대한 프로세스 인사이트 및 변형 분석을 얻을 수 있습니다. 상위 또는 하위 KPI에 대한 메트릭 및 기록을 볼 수도 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. Teams 아이콘( )을 선택합니다.
   Teams 페이지가 열립니다.

   > **주:**
   > Teams 페이지에는 할당 그룹과 해당 상세 정보(예: 평균 처리 시간, 종결된 인시던트 또는 최종 콜 해결)가 표시됩니다. 관련 할당 그룹의 값을 클릭하면 상세 정보를 볼 수 있습니다. 예를 들어 평균 처리 시간 값을 클릭하면 새 페이지에 그룹 IT 서비스 데스크의 평균 처리 시간 메트릭 상세 페이지가 표시됩니다.

3. 프로세스 인사이트를 분석할 할당 그룹(예: IT 서비스 데스크)을 선택합니다.

   Teams 페이지에는 할당 그룹에 매핑된 KPI와 KPI 그룹 목록에서 선택한 KPI 그룹이 표시됩니다. 이 목록을 사용하여 KPI 그룹을 변경할 수 있습니다. 동일한 할당 그룹에 대해 KPI 그룹에 속하는 KPI를 볼 수 있습니다. 그러나 선택한 할당 그룹에 하나의 KPI 그룹만 연결된 경우에는 **KPI** 그룹 목록이 비활성으로 표시됩니다.

   할당 그룹의 특정 사용자를 추가로 드릴다운하면 사용자 상세 정보 페이지에 사용자가 속한 할당 그룹과 해당 할당 그룹이 속한 KPI 그룹이 표시됩니다.

4. KPI(예: 종결된 인시던트)로 드릴다운합니다.

   > **주:**
   > 상위 KPI에 대한 인사이트를 보려면 프로세스 분석 탭을 클릭합니다. 메트릭 상세 정보(예: 종결된 인시던트의 상세 정보)를 보려면 메트릭 탭을 클릭합니다. 종결된 인시던트에 대한 기록 수를 보려면 기록 탭을 클릭합니다.

5. 에이전트의 KPI(예: P1 인시던트)로 드릴다운합니다.
6. 프로세스 분석 탭을 선택하고 프로세스 인사이트 및 변형 분석을 수행합니다.
   데이터를 마이닝한 날짜 범위에 대한 프로세스 인사이트를 분석할 수 있습니다. 비즈니스 인사이트에 대한 자세한 내용은 비즈니스 인사이트 보기 를 참조하십시오.

관련 정보

프로세스 인사이트 분석 및 가져오기

특정 날짜에 대한 팀의 성과 데이터 보기

시계열 차트를 사용하여 특정 날짜에 대한 팀의 성과 데이터를 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.

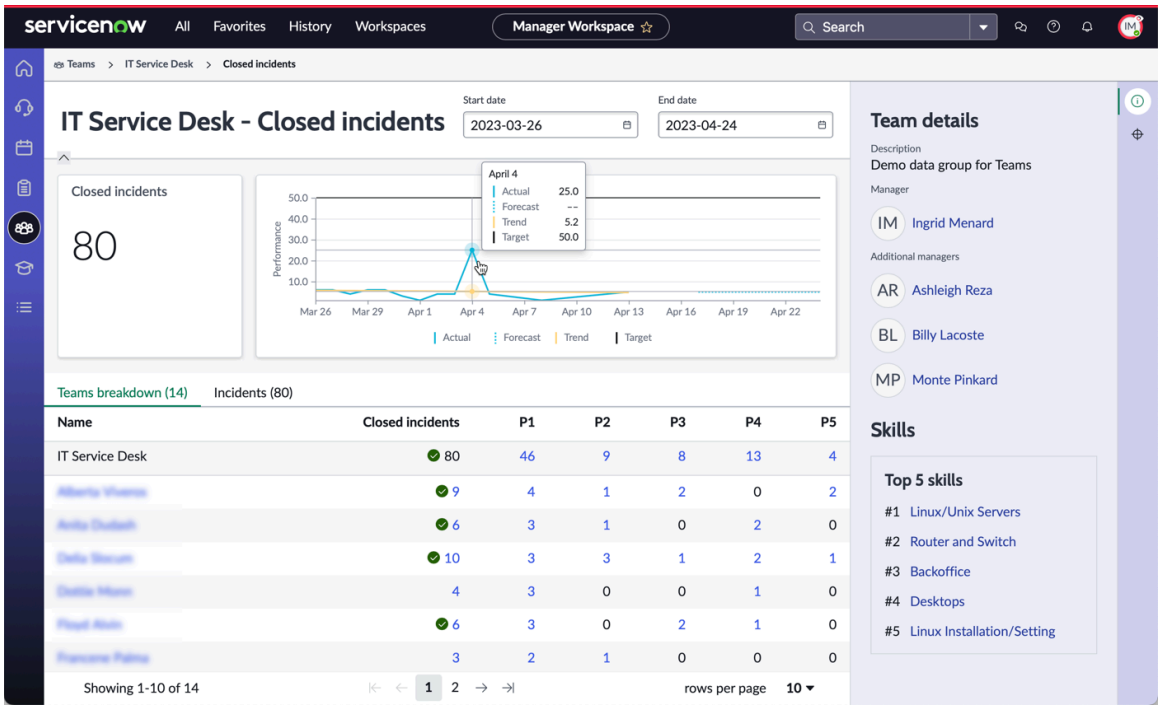
시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.manager 및 sn_team_perf.team_performance_admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. Teams 아이콘을 선택합니다.
3. 팀을 선택하고 KPI(예: 종결된 인시던트)로 드릴다운합니다.
4. 시계열 차트를 가리킵니다.

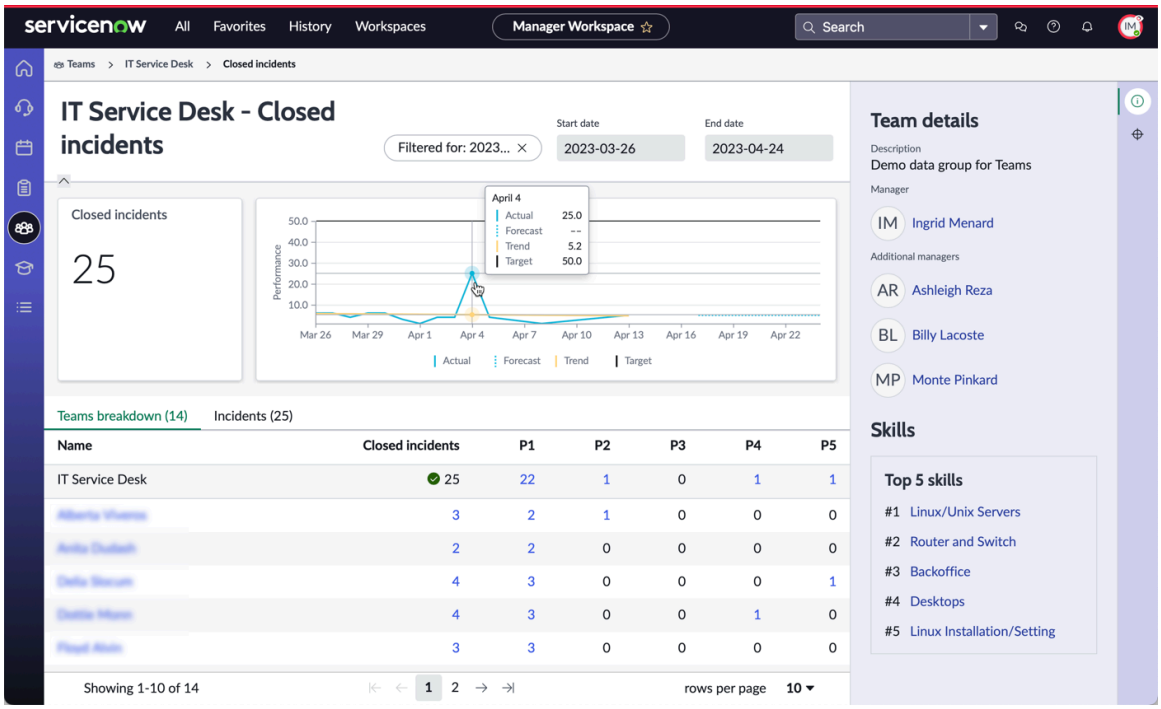
   차트에는 선택한 날짜 범위에 대한 성과 데이터가 표시됩니다. 시계열 차트에는 특정 날짜가 표시됩니다. 사용 가능한 날짜에 대한 데이터를 볼 수 있습니다.

5. 날짜에 대한 차트를 선택합니다.



KPI 세부 정보 페이지에는 선택된 날짜(날짜 필터)가 날짜 범위 필드의 날짜와 동일한 형식으로 표시됩니다. 필터링 대상: 2023-04-15를 예로 들 수 있습니다. 이 페이지에는 선택한 날짜에 대해 필터링된 데이터도 표시됩니다. 다음 이미지에서는 선택한 날짜와 해당 데이터를 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.



6. KPI(예: P1)를 추가로 드릴다운합니다.

   상세 페이지에는 선택한 날짜의 데이터가 표시됩니다.

   주:

   시계열 차트에서 날짜를 선택하면 날짜 범위 필드가 비활성 상태가 됩니다. 언제든지 날짜 필터를 닫으면 날짜 범위별로 필터링된 데이터로 돌아갈 수 있습니다.

   날짜 정제 필터를 닫으면 선택한 날짜 범위에 대해 보려는 데이터로 돌아갈 수 있습니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 **Teams** 구성요소

ITSM용 워크포스 최적화은 역할을 사용하여 팀 및 속성을 관리하고 기본 동작을 수정합니다.

역할

역할 이름 **[name]**	설명
Teams 사용자(sn_team_perf.team_performance_user)	KPI 테이블을 읽을 수 있는 권한을 부여합니다.
Teams 관리자 (sn_team_perf.team_performance_admin)	Teams 모듈에서 KPI, KPI 그룹 및 할당 그룹을 생성하고 구성하기 위한 접근 권한을 부여합니다.
Teams 관리자 [sn_team_perf.team_performance_manager]	관리자 작업 공간의 팀 성과 모듈에 대한 액세스 권한을 부여합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

속성	설명
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	한 KPI 그룹에 추가할 수 있는 상위 표시기의 최대 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	상위 KPI를 정의할 수 있는 지원 KPI의 최대 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	관리자 작업 공간에서 Teams 애플리케이션에 표시할 순서 번호에 따라 우선순위가 지정되는 최대 할당 그룹 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 15
sn_optimize.default_date_range	날짜 범위 선택기에서 설정된 기본 날짜 범위입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30

표시기

표시기 이름	설명
종결 인시던트	종결된 인시던트 수입니다.
고객 만족도	CSAT 설문 조사 결과에 따른 인시던트에 대한 평균 고객 만족도입니다. 이 표시기는 에이전트 및 할당 그룹 세부 항목과 관련되어 있습니다. 각 에이전트 및 에이전트 팀에 대한 고객 만족도 설문 조사 결과를 제공합니다.
품질	계산된 평가 피드백 점수를 제공합니다.
평균 처리 시간(MTTR)	인시던트를 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
최초 콜 해결	첫 번째 호출에서 해결한 인시던트의 백분율입니다.
교육생 자질 등급	교육생을 평가하기 위해 코치가 실시한 모든 설문 조사의 평균 점수(백분율)입니다.
VA로 분류된 인시던트	작업이 차단될 때 가상 에이전트에 의해 팀에 대해 자동으로 생성된 인시던트 수입니다. 이 KPI를 분석하려면 시스템에 ITSM 가상 에이전트 Conversations(com.snc.itsm.virtualagent)가 설치되어 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.

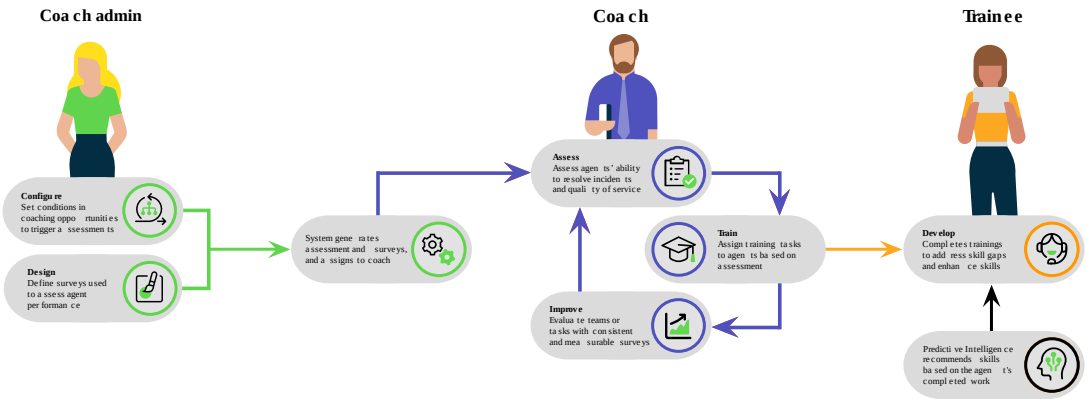
ITSM용 워크포스 최적화의 코칭

팀이 완료한 상호작용 및 작업에 대한 품질을 검토하고 평가할 수 있는 방법을 알아봅니다. 해당 평가를 기반으로 하는 교육을 할당하여 팀의 기술 세트를 개선할 수 있습니다. 또한 교육 후에 팀의 프로파일에 기술을 추가할 수도 있습니다.

기술 검토 프로세스를 시작하여 팀이 자체 기술 세트를 평가하고 기술을 승인하거나 거부하도록 합니다. 승인되면 팀 구성원의 기술 세트에 자동으로 추가됩니다.

코칭 개요

이미지에서는 코칭 관리자가 코칭을 설정하는 방법과 관리자 및 에이전트가 코칭을 사용하는 방법에 대한 상위 수준 워크플로우를 보여줍니다.



다음은 ITSM용 워크포스 최적화에서 에이전트의 기술을 추천하는 데 예측 인텔리전스를 사용하는 방법의 예입니다.

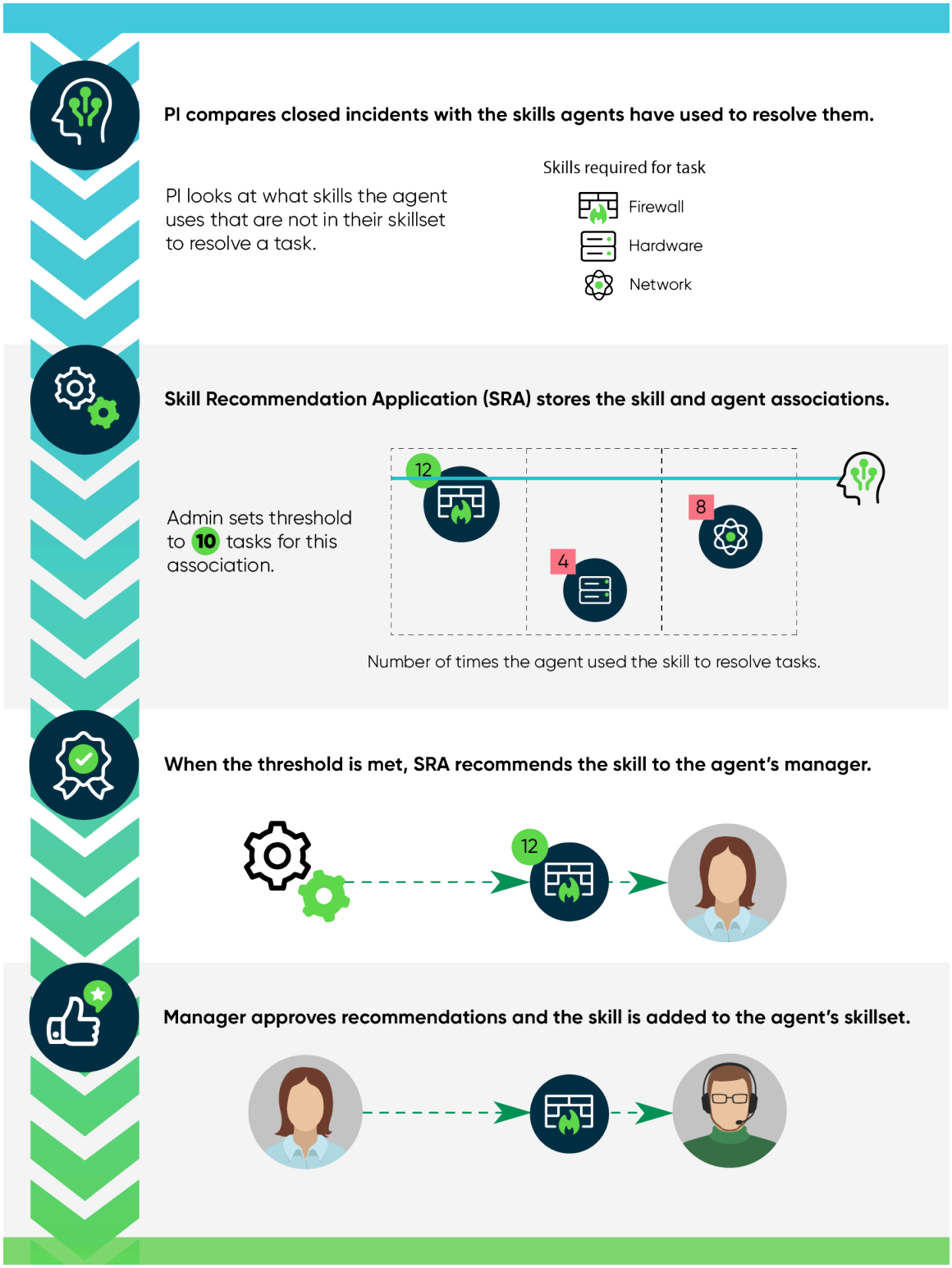
단계	설명	예
1.	예측 인텔리전스는 유사한 기술을 사용하여 종결된 인시던트를 연결한 다음 인시던트를 해결한 에이전트별로 작업을 그룹화합니다.	Predictive Intelligence는 기술 방화벽을 사용하여 해결된 작업 간의 유사성을 살펴봅니다.
2.	에이전트가 인시던트를 해결할 때 기술 추천 애플리케이션에 스킬 및 에이전트 연결이 저장됩니다.	에이전트 A는 기술 방화벽이 필요한 작업을 완료하지만 해당 기술은 아직 에이전트의 사용자 프로파일에 없습니다.
3.	시스템 관리자는 기술 및 에이전트 연결에 대한 임계치를 설정합니다. 임계치에 도달하면, 기술 추천 애플리케이션은 에이전트의 프로파일에 기술을 추가하도록 에이전트의 관리자에게 권장합니다.	시스템 관리자가 임계치를 10으로 설정합니다. 즉, 에이전트는 동일한 기술을 보유하고 유사한 작업 10개를 완료해야 합니다. 에이전트 A는 기술 방화벽을 사용하여 작업 10개를 완료합니다. 기술 추천 애플리케이션은 에이전트 관리자가 에이전트 A에게 기술 방화벽을 제공하도록 권장합니다.
4.	관리자가 승인하고 에이전트의 프로파일에 기술을 추가합니다.	에이전트 A의 관리자가 기술 방화벽을 승인하고 해당 기술을

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

단계	설명	예
		에이전트 A의 프로파일에 추가합니다.
5.	고급 작업 할당(AWA)은 에이전트의 프로파일에 추가된 새로운 기술을 사용하고, 기술이 필요한 작업을 조회하여 해당 작업을 완료하도록 에이전트를 할당합니다.	작업에 기술 방화벽이 필요한 경우 에이전트 A가 해당 작업 할당에 자동으로 고려됩니다.
6.	시간에 따라 예측 인텔리전스 머신 러닝 알고리즘이 에이전트에 할당된 기술을 학습하여 인시던트를 해결합니다.	

인포그래픽에서는 에이전트의 기술을 추천할 때 예측 인텔리전스를 사용할 수 있는 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.



코칭 용어

용어	설명
코칭 평가	평가를 사용하여 에이전트를 평가한 다음, 평가 결과에 따라 교육 및 기술을 할당할 수 있습니다. 기회에 설정된 조건에 따라 코칭 기회에서 평가를 자동으로 생성할 수 있습니다. 평가는 수동으로 생성할 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.

용어	설명
코칭 기회	설정 조건에 따라 평가를 생성하는 프로세스에서 중요한 순간입니다. 코칭 기회는 인시던트, 문제, 변경 요청 또는 요청 항목을 포함한 작업 기록의 수명주기 동안 언제든지 생성할 수 있습니다.
가상 코치	평가와 관련된 작업을 자동으로 완료하는 코칭 기회와 연결할 수 있는 기록입니다.
코칭 설문 조사	코칭 평가와 연결된 설문 조사로, 코치가 에이전트의 완료된 작업에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다. 또한 에이전트가 코칭 효과에 대한 피드백을 제공할 수도 있습니다.

코칭 평가

코칭 평가를 수동으로 생성하고 작업 기록과 연결하거나, 코칭 기회를 사용하여 자동으로 생성할 수 있습니다. 코칭 기회에 설정된 트리거 조건이 충족되면 평가가 자동으로 생성됩니다. 그런 다음, 훈련생이 평가를 트리거한 컨텍스트를 평가할 수 있도록 코치에게 자동으로 할당됩니다. 예를 들어 직원이 인시던트를 에스컬레이션할 때 명확한 작업 메모를 작성하지 않는다고 가정해 보겠습니다. 코칭 기회에서 이 시나리오에 대한 조건을 설정하여 코칭 평가를 생성할 수 있습니다. 코치는 평가를 사용하여 직원을 평가하고 학습 작업을 추가하여 더 나은 작업 메모를 작성하도록 교육할 수 있습니다.

수동 또는 자동으로 코칭 평가를 생성한 후에는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.

- 기술 부여
- 학습 작업 할당
- 평가에 코칭 설문 조사 연결

주:
코칭 기회와 연결된 가상 코치를 사용하여 이러한 작업을 자동화할 수 있습니다.

기술 부여: 코치가 평가를 완료한 후 평가와 관련된 기술을 교육생에게 부여할 수 있습니다.

학습 작업 할당: 코칭 평가에는 평가를 기반으로 에이전트를 교육하기 위해 학습 작업이 연결될 수 있습니다. 에이전트가 교육을 완료하면 학습 작업과 연결된 기술이 에이전트의 기술 세트에 추가됩니다. 예를 들어 에이전트가 라우터 기술이 필요한 에스컬레이션을 해결했다고 가정해 보겠습니다. 에이전트에 해당 기술이 없는 경우 학습 작업에 라우터 기술에 대한 교육이 포함될 수 있습니다. 에이전트가 교육을 완료하면 라우터 기술이 에이전트의 기술 세트에 추가됩니다. 다음에 라우터 기술이 필요한 인시던트가 에이전트에 할당되면 해당 인시던트를 성공적으로 해결할 수 있습니다.

코칭 설문 조사 설정: 코칭 설문 조사는 코칭 평가와 연결될 수 있습니다. 코치가 코칭 평가를 완료하면 설문 조사를 트리거할 수 있습니다. 코칭 설문 조사를 사용하여 코치는 에이전트가 인시던트를 해결하는 능력 또는 완료된 작업의 품질에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다. 훈련생 설문 조사를 사용하면 에이전트가 코칭 효과에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다.

- 코치 설문 조사는 코치가 훈련생을 평가하는 피드백을 제공할 수 있는 경우 코치에 의해 수행됩니다. 예를 들어, 교육생은 필요한 지식과 기술 역량을 입증했습니까?
- 훈련생 설문 조사는 에이전트가 코치를 평가하는 피드백을 제공할 수 있는 경우 에이전트에 의해 수행됩니다. 예를 들어, 에이전트에게 할당된 학습 작업이 기술 구축에 유용했습니까?

코칭 기회

코칭 기회는 코칭 기회 기록에 설정된 조건에 따라 코칭 평가가 트리거되는 프로세스에서 중요한 순간입니다. 코칭 기회는 작업 기록의 수명주기 동안 언제든지 생성할 수 있습니다. 이러한 기록에는 인시던트, 문제, 변경 요청 또는 요청 항목과 같은 작업이 포함될 수 있습니다. 예를 들어, 인시던트가

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

재할당되거나 에스컬레이션될 경우 코칭 기회를 트리거하는 조건을 설정할 수 있습니다. 코칭 기회 확인에 대한 예는 코칭 기회 확인을 참조하십시오.

코칭 기회 기록에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 트리거 조건을 설정합니다.
- 기술, 학습 작업 또는 설문 조사를 코칭 기회와 연결합니다. 이러한 항목은 기회와 연결된 평가와 자동으로 연결됩니다.
- 가상 코치를 정의합니다. 기회에서 평가가 자동으로 생성되고 가상 코치 기록이 연결된 경우 평가가 자동으로 종결, 완료 상태로 이동됩니다. 또한 평가와 관련된 모든 학습 작업과 기술이 훈련생에게 자동으로 부여됩니다. 기회와 관련된 설문 조사도 코치 또는 훈련생에게 할당됩니다.

  주:

  - 모든 가상 코치 기록에는 코칭 기회가 연결되지만 연결된 가상 코치 기록이 모든 코칭 기회에 있는 것은 아닙니다.
  - 가상 코치는 수동으로 생성된 평가와 연결할 수 없습니다.

  가상 코치에 대한 자세한 내용은 가상 코치를 위한 코스 항목 식별 및 추가 문서를 참조하십시오.

평가 트리거 예

코칭 기회에서 평가를 트리거했습니까?	가상 코치가 코칭 기회와 연결되어 있고 설정된 조건이 충족됩니까?	결과
예	예	가상 코치가 코칭 기회와 연결되어 있기 때문에 다음 작업이 자동으로 완료됩니다. • 기술 부여 • 학습 작업 할당 • 평가에 코칭 설문 조사 연결
예	아니요	가상 코치가 코칭 기회와 연결되어 있지 않기 때문에 다음 작업을 수동으로 완료해야 합니다. • 기술 부여 • 학습 작업 할당 • 평가에 코칭 설문 조사 연결
아니요	아니요	수동 평가를 생성하고 다음 작업을 수동으로 완료할 수 있습니다. • 기술 부여 • 학습 작업 할당 • 평가에 코칭 설문 조사 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.

변경 관리, 고객 서비스 관리 또는 인시던트 관리 등에서 코칭을 설정하도록 작업 기반 프로세스에 코칭을 사용할 수 있습니다. 비즈니스 규칙을 구성하면 비작업 또는 사용자 지정 테이블 소스에 코칭을 사용할 수도 있습니다.

코치는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 설문 조사를 사용하여 팀의 성과를 평가합니다.
- 개선 기회를 인식하고 교육 작업을 할당합니다.
- 인시던트를 해결하는 교육생의 역량을 평가합니다.
- 평가를 기반으로 하는 교육을 할당합니다.
- 예측 인텔리전스의 추천을 기반으로 한 교육생 프로파일에 기술을 추가합니다.
- 기술 검토 프로세스를 시작하여 팀이 자체 기술 세트를 평가하도록 합니다.
- 팀 구성원이 평가한 기술을 승인하거나 거부합니다.

교육생은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 기술 격차를 해결할 수 있도록 교육을 받습니다.
- 기존 기술의 기술 숙련도를 평가하거나 기술 세트에 새 기술을 추가합니다.
- 관리자의 승인을 요청하여 평가된 기술을 기술 세트에 추가합니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 코칭 시작하기

코칭 모듈에서 완료해야 하는 작업을 쉽게 찾을 수 있습니다.

학습 동반 코칭

이점	역할	코칭에서 완료할 작업 찾기
ITSM용 워크포스 최적화에서 코칭을 활성화합니다.	admin	코칭 활성화
코칭에서 사용되는 역할, 테이블 및 기타 구성요소를 참조하십시오.	모든 코칭 역할	ITSM용 워크포스 최적화의 코칭에서 사용되는 구성요소 이해
코칭을 설정합니다.	관리자	ITSM용 워크포스 최적화의 코칭 설정
학습 동반 코칭을 사용하여 팀을 교육합니다.	코치	ITSM용 워크포스 최적화에서 학습 동반 코칭을 사용하여 팀 교육
중앙 위치에서 팀의 기술 관리	기술 관리자	ITSM용 워크포스 최적화에서 기술 관리

ITSM용 워크포스 최적화의 코칭 사용 예시

에이전트 성과를 평가하고 기술 격차를 식별하며 코칭을 통하여 해당 기술을 향상할 수 있도록 교육하는 방법을 이해합니다.

IT 관리자는 대규모 조직의 IT 운영을 관리하고 12개 팀이 이를 관리자에게 보고합니다. 관리자의 팀 각각에는 에이전트가 20~50명이 있습니다. 이 관리자는 가시성이 필요한 다른 팀의 관리자로도 추가되었습니다.

관리자는 다음을 위한 단일 위치를 원합니다.

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

- 팀이 문제를 해결할 때에 가장 많이 사용하는 기술 모니터링
- 메트릭을 분석하고 보류 중인 코칭 평가 및 팀 교육 모니터링
- 문제 해결에 사용하거나 예측 인텔리전스 워크벤치에서 권장하는 기술 추가

관리자는 다음을 수행하여 해당 작업을 모두 관리할 수 있습니다.

1. 코칭 기회를 트리거하는 조건을 설정합니다.
2. 에이전트의 기술을 평가하고 교육을 할당합니다.
3. 교육을 수료하거나 예측 인텔리전스 추천을 사용할 때 에이전트 프로파일에 기술을 추가합니다.

코칭 개요를 확인하고 평가를 생성하며, 설문 조사에 참여하고 교육을 할당하거나 기술을 추가합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 코칭 개요

수동으로 기술을 추가하거나 예측 인텔리전스 및 기술 추천 애플리케이션을 사용하여 권장하는 기술을 추가하는 방법에 대한 개요를 확인합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 기술 추천

ITSM용 워크포스 최적화의 코칭을 설정하고 사용하는 방법에 대한 자세한 지침은 코칭을 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화의 코칭 설정

에이전트 기술을 관리하고 완료된 작업 품질을 평가합니다. 예측 인텔리전스를 사용하여 에이전트에게 맞는 기술을 권장합니다. 내부 및 외부 학습 컨텐츠로 에이전트를 교육합니다.

가상 코치를 위한 코스 항목을 식별하고 추가하려면 가상 코치를 위한 코스 항목 식별 및 추가 문서를 참조하십시오.

중요사항:
코칭(sn_coaching) 플러그인을 활성화한 경우 다음 플러그인을 최신 스토어 릴리스 버전으로 업그레이드했는지 확인해야 합니다.

- ITSM용 워크포스 최적화 Configurable Workspace(sn_wfo_cfg_itsm)
- 워크포스 최적화 Configurable Workspace Core(sn_wfo_cfg_ws)
- 워크포스 최적화 Common(sn_wfo_common)

자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화 활성화를 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화의 코칭 개요 탭에 표시할 표시기 구성

코칭 애플리케이션의 코칭 개요 탭에 원하는 표시기를 나타내는 시스템 속성을 추가합니다.

시작하기 전에
맵 애플리케이션 범위를 코칭으로 설정합니다. 범위 설정 방법에 대한 자세한 내용은 맵 애플리케이션 범위 설정 을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기존 표시기를 할당 대상 및 할당 그룹 세부 항목이 있는 퍼포먼스 분석 표시기로 대체하여 코칭 애플리케이션의 코칭 개요 탭에 나타낼 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.

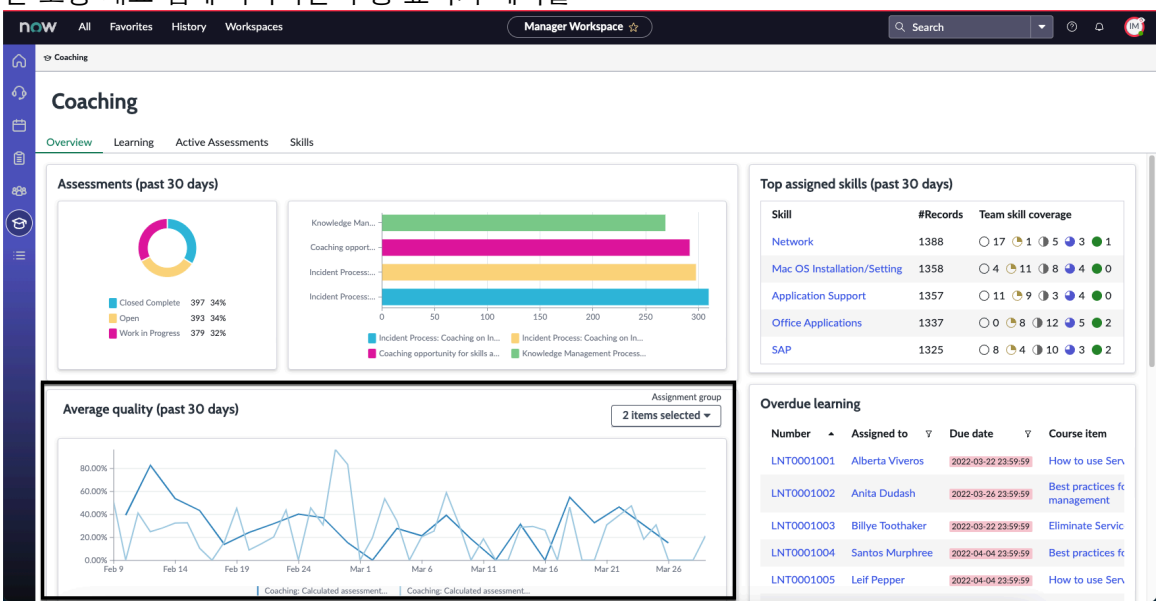
프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
서픽스	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
애플리케이션 범위	코칭
유형	문자열
값	{"title": "〈name〉", "sys_id": "〈sys id〉"} 여기서 〈name〉은 코칭 개요 탭에 표시할 표시기 이름이며, <sys id〉는 표시기의 고유 기록 식별자 (sys_id)입니다. 예시: ○ 이름: 첫 번째 호출에서 해결된 P1 인시던트의 비율(%) ○ 시스템 ID: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "첫 번째 호출에서 해결된 P1 인시던트의 %", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
읽기 역할	sn_coaching.coach

4. 제출을 클릭합니다.
   구성된 표시기는 ITSM용 워크포스 최적화의 코칭 애플리케이션의 개요 탭에 있는 기존 표시기를 대체합니다.

   아래 이미지는 코칭 개요 탭에 나타나는 구성 표시기 예시를 보여줍니다.



ITSM용 워크포스 최적화의 학습 탭에 표시할 목록 메뉴 구성

ITSM용 워크포스 최적화의 코칭 애플리케이션에서 학습 동반 코칭에 대한 목록 메뉴를 추가하거나 수정하는 시스템 속성을 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

중요사항:
이 기능은 ServiceNow Store의 학습 동반 코칭 플러그인(sn_coach_lrn)에서 사용할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하려면 구성 가능한 작업 공간에 대한 ITSM용 워크포스 최적화 활성화를 참조하십시오.

맵 애플리케이션 범위를 학습 동반 코칭으로 설정합니다. 범위 설정 방법에 대한 자세한 내용은 맵 애플리케이션 범위 설정 을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
서픽스	learning_list_menu_props
이름	sn_coach_lrn.learning_list_menu_props
애플리케이션	학습 동반 코칭
유형	문자열

값	[{
	“children”: [{
	“conditions”: “<filter condition on table>“,
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<unique identifier for the selection path>“,
	“selectionPath”: [
	“<list parent name>“,
	“<unique identifier for the selection path>”
	],
	“table”: “<table name>”
	}
	],
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<list parent name>“,
	“isExpanded”: true,
	“selectionPath”: [“<list parent name>“]
	}]
	
	위치:
	○ 〈children〉은 목록을 생성할 객체 배열입니다.
	○ 〈conditions〉는 선택된 테이블에 설정된 조건입니다.
	○ 〈label〉은 목록의 이름입니다.
	○ 〈id〉는 선택 경로의 고유한 식별자입니다.
	○ 〈selectionPath〉는 메뉴에서 상위-하위 관계를 설정하는 경로입니다.
	○ <table> 메뉴 항목의 테이블 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	값
읽기 역할	sn_wfo_cfg_ws.user
쓰기 역할	sn_wfo_cfg_ws.admin

4. 제출을 클릭합니다.
   구성된 목록은 ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간의 코칭에 있는 학습 탭에 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
아래 코드를 시스템 속성의 값 필드에 복사하고 필요한 경우 수정할 수 있습니다.

```
[{
   “children”: [{
         “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15”,
         “label”: “All Tasks”,
         “id”: “all”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “all”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^active=true”,
         “label”: “Active Tasks”,
         “id”: “active”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “active”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^due_date<javascript:gs.beginnin
gOfToday()^state!=3”,
         “label”: “Overdue Tasks”,
         “id”: “overdue”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “overdue”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^state=3",
         “label”: “Completed Tasks”,
         “id”: “complete”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “complete”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      }
   ],
```


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

```
    “label”: “Learning Tasks”,
    “id”: “learning_tasks”,
    “isExpanded”: true,
    “selectionPath”: [“learning_tasks”]
}, {
    “children”: [{
            “conditions”: “”,
            “label”: “All Catalogs”,
            “id”: “all”,
            “selectionPath”: [
                “learning_catalogs”,
                “all”
            ],
            “table”: “sn_lc_catalog”
        },
        {
            “conditions”: “sys_created_by=javascript: gs.getUserName()“,
            “label”: “My Catalogs”,
            “id”: “my”,
            “selectionPath”: [
                “learning_catalogs”,
                “my”
            ],
            “table”: “sn_lc_catalog”
        }
    ],
    “label”: “Learning Catalogs”,
    “id”: “learning_catalogs”,
    “isExpanded”: true,
    “selectionPath”: [“learning_catalogs”]
}, {
    “children”: [{
            “conditions”: “active=true”,
            “label”: “All Courses”,
            “id”: “all”,
            “selectionPath”: [
                “learning_courses”,
                “all”
            ],
            “table”: “sn_lc_course_item”
        },
        {
            “conditions”: “authorDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^active=true”,
            “label”: “Internal Courses”,
            “id”: “internal”,
            “selectionPath”: [
                “learning_courses”,
                “internal”
            ],
            “table”: “sn_lc_content”
        },
        {
            “conditions”: “active=true”,
            “label”: “External Courses”,
            “id”: “external”,
            “selectionPath”: [
                “learning_courses”,
```


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

```
            "external"
          ],
          "table": "sn_lc_external_content"
        }
    ],
    "label": "Learning Courses",
    "id": "learning_courses",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_courses"]
}]
```

학습 동반 코칭을 외부 공급업체 학습 관리 시스템과 통합

ServiceNow 인스턴스를 외부 공급업체 학습 사이트와 연결하여 학습 컨텐츠를 리포지토리로 끌어옵니다.

시작하기 전에

중요사항:
학습 동반 코칭 애플리케이션은 ServiceNow# Store에서 사용할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 활성화하려면 ITSM용 워크포스 최적화 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: learning_admin

이 태스크 정보
외부 공급업체 학습 사이트를 통합하는 애플리케이션

학습 동반 코칭(sn_coach_lrn) 플러그인을 활성화하면 ServiceNow Store에서 다음 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

- 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크
- Cornerstone 스포크
- Pluralsight 스포크
- Udemy 스포크
- ServiceNow University 스포크. ServiceNow University 스포크에 대한 자세한 내용은 ServiceNow University Spoke 문서를 참조하십시오.

외부 공급업체 학습 소스와의 통합에 대한 자세한 내용은 Integrating Learning Core with third-party learning management systems 문서를 참조하십시오 .

프로시저

1. 각 외부 공급업체 시스템에 대한 통합 소스를 생성합니다.

   주:
   기본적으로 Cornerstone, Pluralsight, Udemy 및 ServiceNow University 통합을 사용할 수 있습니다.

   a. 통합 프레임워크 > 소스로 이동합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 이름 필드에 통합 소스의 이름(예: Pluralsight)을 입력합니다.
   d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   e. 통합 서비스 관련 목록에서 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.

f. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	통합 서비스의 이름(예: Pluralsight)입니다.
임포트 세트 테이블	외부 공급업체 시스템의 기록을 저장하는 중간 테이블 목록입니다. 주: 이 필드는 서비스 유형 필드에서 예정된 끌어오기 서비스가 선택된 경우에만 활성화됩니다.
플로우	필요한 데이터를 끌어오기 위해 외부 공급업체 시스템과 상호작용하는 플로우입니다.
활성	통합 서비스를 사용할 수 있다고 표시하는 옵션입니다.
애플리케이션	통합 서비스 기록을 포함하는 애플리케이션입니다.
소스	애플리케이션을 통합할 외부 공급업체 시스템의 이름입니다.
순서	변환 스크립트를 실행하려는 순서입니다.
서비스 유형	예약된 끌어오기 또는 온디맨드 푸시 서비스 유형을 나타내는 옵션입니다.
재시도 정책	이전의 푸시가 실패하는 경우 기록을 푸시하도록 설정된 구성입니다. 주: 이 필드는 서비스 유형 필드에서 온디맨드 푸시 서비스가 선택된 경우에만 표시됩니다.

g. 업데이트를 클릭합니다.

2. ServiceNow 인스턴스를 외부 공급업체 학습 소스 계정과 통합합니다.
API 호출을 사용하여 외부 공급업체 컨텐츠의 기록을 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다. 이 API 호출을 성공적으로 실행하려면 다음을 해야 합니다.

a. 애플리케이션 네비게이터에서 sys_properties.list를 입력하고 **Enter**를 누릅니다.

b. 다음 각 속성에 대해 값을 **1638400**으로 설정합니다.

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

이러한 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 학습 동반 코칭 시스템 속성을 참조하십시오.

3. 일정 플로우를 활성화하여 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 통합합니다.

a. 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너로 이동합니다.

b. 플로우 섹션에서 다음 플로우를 각각 선택하고 활성화를 클릭합니다.

- Cornerstone 학습 동기화 트리거
- Pluralsight 학습 동기화 트리거
- Udemy 학습 동기화 트리거
- ServiceNow University 동기화 트리거

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. Learning 〉관리 〉학습 시스템 구성으로 이동합니다.

d. 각 외부 공급업체 학습 소스를 선택하고 활성 필드를 **true**로 설정합니다.
일정 플로우는 일정에 따라 자동으로 실행되어 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스에 동기화합니다.

4. 외부 공급업체 통합 소스를 구성한 후에는 전체 외부 공급업체 컨텐츠를 새로 고치거나 신규 및 업데이트된 서비스를 ServiceNow 인스턴스에 동기화할 수 있습니다.
   - 전체 컨텐츠를 새로 고치려면 *full_pull* 속성을 **true**로 설정합니다.

     주:
     주기적으로 전체 컨텐츠를 새로 고치는 것이 좋습니다.

   - 신규 및 업데이트된 서비스를 동기화하려면 *full_pull* 속성을 **false**로 설정합니다.

   a. 컨텐츠를 끌어올 통합 소스를 엽니다.

   b. 작업 실행을 클릭합니다.
   통합 프레임워크는 해당 외부 공급업체 학습 과정을 ServiceNow 인스턴스의 학습 외부 컨텐츠〔sn_lc_external_content〕테이블로 끌어옵니다.

   신규 및 업데이트된 서비스를 동기화할 때 아래 테이블의 설명에 따라 컨텐츠가 채워집니다.

외부 공급업체 컨텐츠	신규 및 업데이트된 서비스 동기화
Udemy	○ 코스 ○ 사용자 활동
Cornerstone	○ 사용자 ○ 코스 ○ 사용자 활동
Pluralsight	○ 코스 ○ 백분율 등의 코스 진행률
ServiceNow ServiceNow University	○ 코스 ○ 사용자 활동

외부 콘텐츠 통합 소스

학습 동반 코칭을 외부 공급업체 학습 관리 시스템과 통합하면 Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy 및 ServiceNow University 애플리케이션의 소스 기록은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 자동으로 생성됩니다. 이러한 소스 기록에는 사전 정의된 속성 및 통합 서비스 세트가 포함되어 있습니다.

Cornerstone Ondemand에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Cornerstone.
속성	Cornerstone OnDemand 애플리케이션에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다.

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

Cornerstone Ondemand에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
	• **page_size**: Cornerstone OnDemand 애플리케이션에서 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다. • **full_pull: True**로 설정하면 Cornerstone OnDemand 시스템의 모든 활성 사용자와 학습 코스가 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. **False**로 설정하면 수정된 사용자, 수정된 증명서 및 업데이트된 코스가 Cornerstone OnDemand 시스템에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. • **url_prefix**: 딥 링크 접두사를 사용하여 런타임 동안 Cornerstone OnDemand 시스템에서 학습 객체를 끌어옵니다. • **pull_offset_hours**: 다음 동기화가 발생하기 위해 마지막으로 성공한 실행에서 계산된 시간입니다. 예를 들어, 마지막으로 성공한 실행이 2021년 12월 12일 17:00:00였다면 pull_offset_hours가 5로 설정되고, full_pull이 False로 설정됩니다. 다음 끌어오기는 2021년 12월 12일 12:00:00부터 현재 날짜 및 시간까지 수정된 모든 기록을 가져옵니다.
통합 서비스	서비스는 Cornerstone Ondemand 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 끌어오거나 푸시합니다. • 코스 할당 서비스: Cornerstone Ondemand 애플리케이션에서 직원에게 코스를 할당합니다. • 사용자 동기화: 이메일 ID를 사용하여 Cornerstone OnDemand 시스템의 사용자를 ServiceNow 시스템의 사용자에게 매핑합니다. 주: 사용자 매핑에 user_id 또는 user_name 필드를 사용하려면 sn_lc.UserMappingUtil 스크립트에서 **getCornerstoneUser** 메서드를 재정의합니다. • 코스: Cornerstone OnDemand 시스템의 학습 코스를 ServiceNow로 끌어옵니다. • 사용자 활동: Cornerstone OnDemand 시스템의 학습 코스에서 사용자 활동에 대한 상세 정보를 ServiceNow로 끌어옵니다.

Pluralsight에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Pluralsight.
속성	Pluralsight 시스템에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다.

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

Pluralsight에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
	• **page_size**: Pluralsight에서 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다. • **full_pull**: True로설정하면 모든 학습 코스가 Pluralsight에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. **False**로 설정하면 업데이트된 학습 코스 진행률이 Pluralsight에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. • **pull_offset_hours**: 수정된 기록을 끌어오기에 고려되는 값입니다. 예를 들어, 마지막으로 성공한 실행이 2021년 12월 12일 17:00:00였다면 pull_offset_hours가 5로 설정되고, full_pull이 False로 설정됩니다. 다음 끌어오기는 2021년 12월 12일 12:00:00부터 현재 날짜 및 시간까지 수정된 모든 기록을 가져옵니다.
통합 서비스	통합 서비스는 Pluralsight 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 ServiceNow로 끌어옵니다. • 코스: Pluralsight의 학습 코스를 ServiceNow로 끌어옵니다. • 코스 진행률: Pluralsight의 학습 코스 진행률을 ServiceNow로 끌어옵니다.

Udemy에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Udemy
속성	Udemy 시스템에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다. • **page_size**: Udemy에서 ServiceNow로 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다. • **full_pull**: True로설정하면 모든 학습 코스가 Udemy에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. **False**로 설정하면 업데이트된 학습 코스 및 학습 코스 진행률이 Udemy에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. • **pull_offset_hours**: 수정된 기록을 끌어오기에 고려되는 값입니다. 예를 들어, 마지막으로 성공한 실행이 2021년 12월 12일 17:00:00였다면 pull_offset_hours가 5로 설정되고, full_pull이 False로 설정됩니다. 다음 끌어오기는 2021년 12월 12일 12:00:00부터 현재 날짜 및 시간까지 수정된 모든 기록을 가져옵니다.
통합 서비스	통합 서비스는 Udemy 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 ServiceNow로 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.

Udemy에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
	• 코스 끌어오기: Udemy의 학습 코스를 ServiceNow 플랫폼으로 끌어옵니다. • 사용자 활동 끌어오기: Udemy의 학습 코스에서 사용자 활동에 대한 상세 정보를 ServiceNow 플랫폼으로 끌어옵니다.

ServiceNow University에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: ServiceNow University
속성	**full_pull** 속성은 ServiceNow University 시스템에 대해 미리 정의되어 있습니다. • **True**로 설정하면 모든 학습 코스가 ServiceNow University에서 ServiceNow 플랫폼으로 끌어와집니다. • **False**로 설정하면 업데이트된 학습 코스 및 학습 코스 진행률이 ServiceNow University에서 ServiceNow 플랫폼으로 끌어와집니다.
통합 서비스	통합 서비스는 ServiceNow University 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 ServiceNow로 끌어옵니다. • 코스 끌어오기: ServiceNow University의 학습 코스를 ServiceNow 플랫폼으로 끌어옵니다. • 사용자 활동 끌어오기: ServiceNow University의 학습 코스에서 사용자 활동에 대한 상세 정보를 ServiceNow 플랫폼으로 끌어옵니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 코칭을 사용하여 팀 교육

ITSM용 워크포스 최적화에서 코칭을 사용하여 중요한 서비스 시간에 작업을 검토하면 인시던트를 효과적으로 해결하는 팀의 역량을 평가할 수 있습니다.

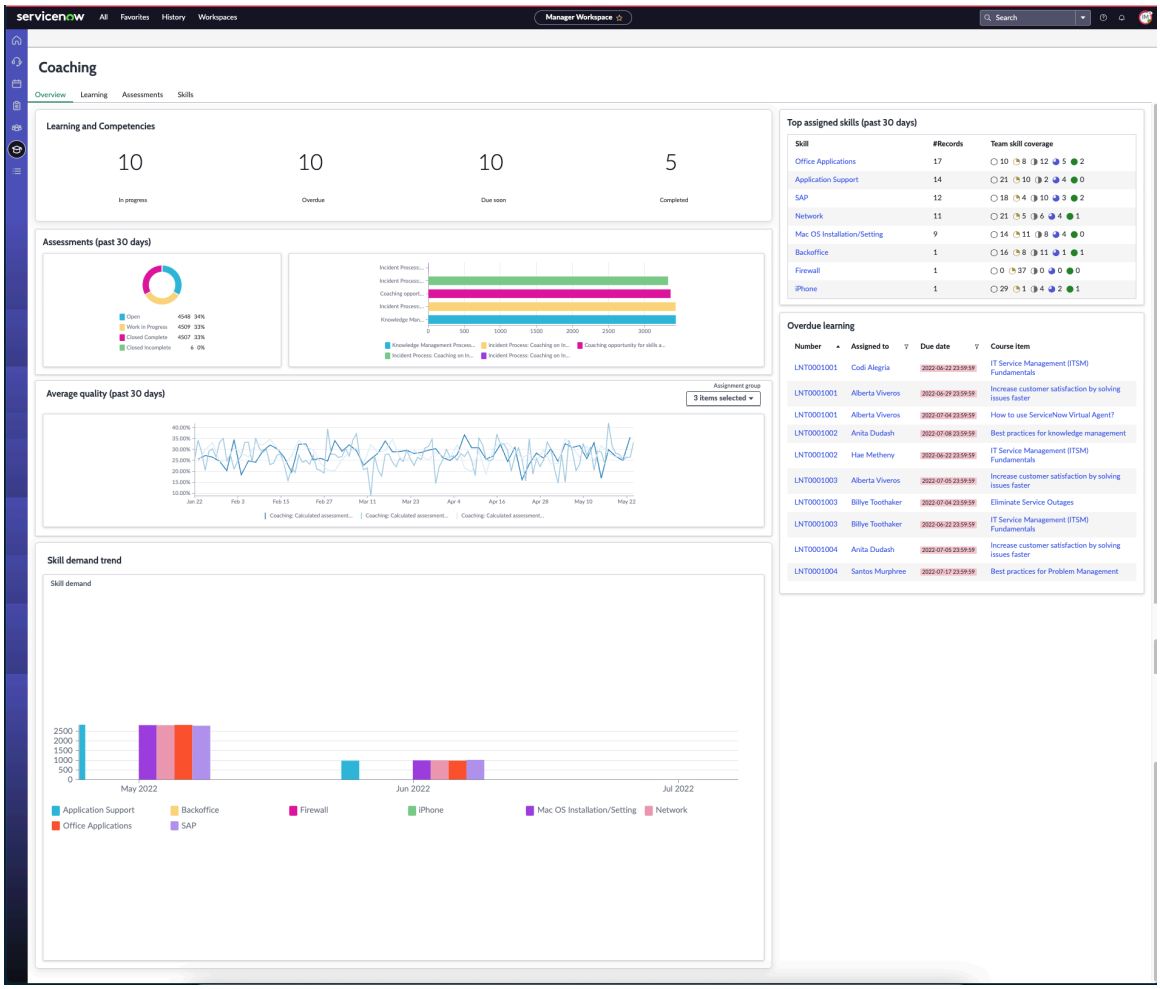
코칭을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 기술 격차를 해결할 수 있는 에이전트 교육을 제공합니다.
- 설문 조사를 사용하여 팀 전체에 일관되고 측정 가능한 점수를 적용합니다.
- 코칭 애플리케이션을 사용하여 개선할 수 있는 기회를 생성합니다.
- 예측 인텔리전스를 사용하여 에이전트에게 기술을 추천하고 기술 격차를 해소할 수 있는 교육을 제공합니다.

코칭 개요 페이지

평가 진행률을 모니터링하고 기한이 지난 학습 작업을 추적합니다. 코칭 품질 표시기를 추가하여 추세를 모니터링할 수도 있습니다. 최근 팀에 가장 많이 할당된 기술과 수요가 있는 상위 기술을 분석합니다.

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



코칭 개요 페이지 액세스

대시보드를 열려면 다음을 수행합니다.

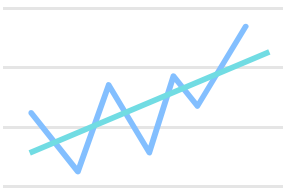
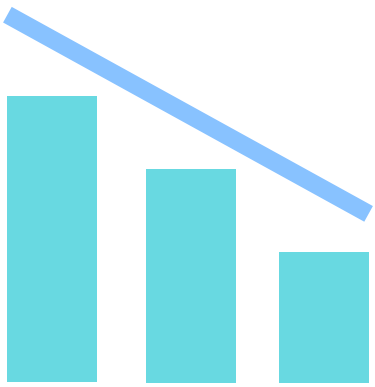
- 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
- 코칭 아이콘 을 선택합니다.
- 개요 탭을 선택합니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
코치는 다음을 분석할 수 있습니다. • 지난 30일 동안의 평가 상태 • 완료 기한이 지난 학습 작업 • 지난 30일 동안 팀에 가장 많이 할당한 기술 • 수요가 있는 상위 기술 5개에 대한 추세	sn_coaching.coach

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 시각화

제목	유형	설명
학습 및 역량	단일 점수	진행 중이거나, 기한이 만료되었거나, 향후 5일 후에 기한이 만료될 예정이거나, 지난 30일 이내에 완료된 학습 작업 수입니다.
평가	도넛형 차트	지난 30일 동안의 평가 상태입니다.
평균 품질	라인 차트 	지난 30일 동안 코칭 평가의 평균 품질 추세입니다.
기술 수요 추세	막대형 차트 	수요가 있는 상위 5개 기술에 대한 추세입니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 학습

학습 동반 코칭을 사용하여 내부 및 외부 학습 컨텐츠로 에이전트를 교육합니다. 유사한 컨텐츠를 학습 라이브러리로 구성합니다. 에이전트에 학습 작업을 할당하고 완료 상태를 추적합니다. 기술 세트와 연결된 특정 주제에 대한 코스 컬렉션을 포함하는 학습 경로를 생성합니다.

중요사항:
학습 동반 코칭은 ServiceNow# Store에서 학습 동반 코칭 애플리케이션을 활성화하면 사용할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 활성화하려면 ITSM용 워크포스 최적화 활성화 문서를 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화의 학습 동반 코칭

ITSM용 워크포스 최적화에서 코스 카탈로그 생성

코스 카탈로그를 만들고 사용자 기준을 설정하여 이와 관련 있는 코스 항목 및 학습 경로에 대한 사용자 액세스를 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
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘( )을 선택합니다.
3. 학습 탭을 선택합니다.
4. 학습 코스 카탈로그 〉 모든 코스 카탈로그로 이동합니다.
5. 새로 만들기를 선택합니다.
6. 코스 카탈로그를 생성합니다.
   자세한 내용은 코스 카탈로그 생성 을 참조하십시오.

학습 라이브러리 생성

학습 라이브러리를 생성하여 관련 컨텐츠를 여러 범주로 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.manager

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘을 선택합니다.
3. 학습 탭을 선택합니다.
4. 학습 라이브러리를 선택하고 내 학습 라이브러리를 선택합니다.
5. 학습 라이브러리를 생성합니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 제목 필드에 학습 라이브러리의 고유한 이름을 입력합니다.
   c. 설명 필드에 학습 라이브러리에 대한 설명을 입력합니다.
   d. 저장을 선택합니다.

   주:
   학습 라이브러리는 직접 또는 추가적으로 관리하는 모든 그룹에 표시됩니다.

6. 학습 라이브러리에 학습 코스를 추가합니다.
   a. 컨텐츠 탭을 선택합니다.
   b. 추가를 선택합니다.
   c. 학습 코스 추가 팝업 창에서 학습 라이브러리에 추가할 모든 코스 항목을 선택합니다.
   d. 추가를 선택합니다. 코스 항목이 학습 라이브러리에 추가됩니다.

   주:
   추가한 코스 항목을 제거하려면 코스 항목을 선택하고 제거를 선택합니다.

7. 학습 라이브러리에 그룹을 추가합니다.
   a. 해당 그룹 탭을 클릭합니다.
   b. 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. 그룹 필드에서 학습 라이브러리와 연결하려는 그룹을 선택합니다.

d. 저장을 선택합니다.

내부 학습 컨텐츠 생성

에이전트가 새 컨텐츠를 학습하고 기술 세트를 향상할 수 있도록 내부 코스를 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.manager

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.

2. 코칭 아이콘을 선택합니다.

3. 학습 코스를 선택하고 내부 코스를 선택합니다.
코스 검색 필드를 사용하여 키워드를 기반으로 코스를 검색하거나 기술별로 코스 필터링 필드를 사용하여 기술을 기반으로 코스 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.

4. 내부 학습 코스를 생성합니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다. 학습 내부 컨텐츠 화면이 나타납니다.

b. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

이름	설명
제목	코스의 이름입니다.
내부 소스	코스의 컨텐츠 유형을 선택합니다. 사용 가능한 코스 유형은 다음과 같습니다. ▪ URL - Youtube, Vimeo 또는 비디오 링크 ▪ 지식 문서 ▪ 자유 양식 ▪ 퀴즈
완료 기간(일)	코스 완료에 필요한 일 수입니다. 기본값은 5로 설정됩니다.
코스 카탈로그	코스와 연결된 카탈로그입니다.
지식 문서	내부 소스가 지식 문서인 경우 문서를 선택합니다.
URL 도메인	내부 소스가 URL인 경우 URL의 도메인을 선택합니다. 사용 가능한 URL 도메인 유형은 다음과 같습니다. ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ 기타
URL	내부 소스가 URL인 경우 선택한 도메인의 URL을 입력합니다.
예상 기간	코스를 완료해야 하는 기간입니다. 예를 들어, 비디오의 경우 비디오의 길이입니다. 지식 문서의 경우, 기간은 문서 길이를 기준으로 예상됩니다.

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.

6. 내부 컨텐츠에 기술을 추가합니다.
   a. 연결된 기술 탭을 선택합니다.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 기술 필드에서 내부 컨텐츠와 연결하려는 기술을 선택합니다.
   d. 기술 수준 필드에서 선택한 기술의 기술 수준을 선택합니다.
   e. 저장을 선택합니다.
7. 내부 컨텐츠에 학습 작업을 추가합니다.
   a. 학습 작업 탭을 선택합니다.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 할당 대상 필드에서 이 학습 작업을 할당할 교육생을 선택합니다.
   d. 코스 항목 필드에서 학습 작업과 연결할 코스 항목을 선택합니다.
   e. 기한 필드에서 달력 아이콘을 선택하고 교육생이 학습 작업을 완료할 날짜 및 시간을 선택합니다.
   f. 저장을 선택합니다.

학습 동반 코칭을 사용하여 외부 코스 액세스

사용자가 외부 컨텐츠에서 기술을 얻을 수 있도록 하려면 Udemy, Pluralsight 또는 Cornerstone 같은 외부 소스의 코스를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.manager

코칭을 외부 공급업체 학습 관리 시스템과 통합해야 합니다. 이 통합을 수행하는 방법에 대한 자세한 내용은 학습 동반 코칭을 외부 공급업체 학습 관리 시스템과 통합 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘을 클릭합니다.
3. 학습 탭을 클릭합니다.
4. 학습 코스 〉 외부 코스로 이동합니다.
   코스 검색 필드를 사용하여 키워드를 기반으로 코스를 검색하거나 기술별로 코스 필터링 필드를 사용하여 기술을 기반으로 코스 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.
5. 코스를 선택합니다.
6. 코스로 이동을 클릭합니다.
   외부 코스를 검토하고 학습할 수 있습니다.

관련 정보

Integrating Learning Core with third-party learning management systems

에이전트에 코스 항목 할당

한 명 이상의 에이전트에게 코스 항목을 할당하고 코스를 완료할 기한을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
팀 구성원이 가장 많이 수행한 코스 항목을 분석할 수 있습니다. 지난 5일 동안 생성된 코스를 볼 수도 있습니다.

주:
해당 코스 항목에 대해 완료로 표시를 선택하여 직접 또는 추가로 관리하는 모든 팀 구성원의 코스 항목 상태를 종결할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘( )을 선택합니다.
3. 학습 탭을 선택합니다.
4. 학습 코스 〉 모든 코스를 선택합니다.
   - 코스 검색 필드를 사용하여 키워드를 기반으로 코스를 검색하거나 기술별로 코스 필터링 필드를 사용하여 기술을 기반으로 코스 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.
   - 코스 항목 카드에서 각 코스의 상세 정보를 볼 수 있습니다. 예를 들어 다음과 같습니다.
     - 코스 기간
     - 코스 항목의 유형(예: URL 또는 지식 문서)
     - 코스 항목이 내부 코스 항목인지 또는 외부 코스 항목인지 여부
     - 코스와 연결된 기술. 코스에 두 개 이상의 기술이 있는 경우 기술 옆에 있는 개수를 선택하고 모든 기술을 볼 수 있습니다. 기술을 제거하려면 기술을 선택하고 제거를 선택합니다.
   - 해당 코스 항목에 대해 완료로 표시를 선택하여 직접 또는 추가로 관리하는 모든 팀 구성원의 코스 항목 상태를 종결할 수 있습니다.
5. 에이전트에게 할당할 코스 항목의 할당 아이콘( )을 선택합니다.
6. 학습 코스 할당 화면에서 그룹 또는 팀 구성원에게 학습 코스를 할당합니다.

   a. 에이전트가 지정된 날짜 내에 코스 항목을 완료해야 하는 경우 필수 확인란을 선택합니다.

   b. 기한 필드에서 완료해야 하는 날짜를 선택합니다.

   c. 할당을 선택합니다.

주:
- 에이전트가 가장 많이 수행하는 코스는 최다 수강 강조 표시로 식별됩니다.
- 현재 날짜로부터 5일 이내에 생성된 코스는 신규 강조 표시로 식별됩니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 학습 경로 생성

학습 경로를 만들고, 관련 기술 및 코스 항목을 추가하고, 경로를 게시합니다. 에이전트가 경로를 완료하면 경로와 관련된 모든 기술이 에이전트의 프로파일에 자동으로 추가됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_ws.manager

이 비디오는 학습 경로를 생성하는 단계를 안내합니다. 학습 경로 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.

프로시저

1. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘( )을 선택합니다.
3. 학습 탭을 선택합니다.
4. 학습 경로 〉 모든 학습 경로로 이동합니다.
   - 검색 필드를 사용하여 키워드를 기반으로 경로를 검색하거나 기술별로 필터링 필드를 사용하여 기술을 기반으로 경로 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.
   - 학습 경로를 선택하여 세부 정보를 볼 수 있습니다. 경로 목표, 코스 항목과 관련된 기술, 경로의 총 코스 수, 완료 기간을 분석할 수 있습니다.
   - 기술을 표시하는 링크를 선택하고 학습 경로와 관련된 모든 기술을 볼 수 있습니다. 학습 경로와 관련된 기술이 5개보다 많은 경우 기술 목록이 표시됩니다.
5. 새 경로 생성을 선택합니다.
   새 학습 경로 화면이 표시됩니다.
6. 학습 경로를 생성합니다.
   a. 경로 이름 필드에 학습 경로의 고유한 이름을 입력합니다.
   b. 코스 카탈로그 필드에서 학습 경로와 연결할 카탈로그를 선택합니다.

      중요사항:
      기본 카탈로그가 아닌 모든 카탈로그에 대해 게시 플로우를 사용자 지정할 수 있습니다. 게시 플로우에 대한 자세한 내용은 코스 카탈로그 생성 및 코스 카탈로그 양식을 참조하십시오.

   c. 다음을 선택합니다.
   생성된 학습 경로는 초안 상태입니다. 나중에 완료하도록 선택할 수 있습니다.
7. 코스 항목을 추가하거나 제거합니다.
   - 검색 필드를 사용하여 키워드를 기반으로 코스를 검색하거나 기술별로 필터링 필드를 사용하여 기술을 기반으로 코스 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.
   - 코스를 선택하고 세부 정보를 미리 볼 수 있습니다.

   주:
   퀴즈를 코스 항목으로 추가할 수 있습니다.

   a. 학습 경로에서 추가하거나 제거하려는 코스 항목에 대해 확인란을 활성화하거나 비활성화합니다.
   b. 항목 추가를 선택합니다.
   검토 화면이 나타납니다. 학습 경로는 교육생이 지정된 순서로 수행하는 코스 목록으로 구성됩니다. 목록에서 코스를 끌어서 놓아 교육생이 경로를 완료해야 하는 순서를 설정할 수 있습니다. 학습 경로의 항목 목록에서 추가된 코스 항목이 선택한 순서대로 표시됩니다. 이러한 항목을 끌어서 순서를 변경할 수 있습니다.
8. 학습 경로를 검토합니다.
   선택한 코스와 연결된 기술은 과정 기술 필드에 자동으로 채워집니다.

   a. 필수 상세 정보를 검토하고 편집합니다.
   학습 경로에 기술을 추가할 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.

b. 옵션: 더 이상 학습 경로와 연결하지 않으려는 항목을 제거하려면 해당 항목을 선택한 다음 선택한 항목 제거를 선택합니다.

c. 다음을 선택합니다.
게시 화면이 나타납니다.

- 화면에 학습 경로의 에이전트 뷰가 표시됩니다.
- 커리큘럼 섹션에는 검토 화면에서 선택한 순서대로 코스 항목이 표시됩니다.
- 학습 경로를 게시하지 않으려면 저장을 선택하고 나중에 다시 돌아올 수 있습니다.

9. 제출을 선택하여 학습 경로를 게시합니다.
학습 경로는 게시 플로우에 따라 게시됩니다.

에이전트에 학습 경로 할당

한 명 이상의 에이전트에게 학습 경로를 할당하고 기한을 추가하여 경로를 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.manager

이 태스크 정보

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.

2. 코칭 아이콘( )을 선택합니다.

3. 학습 탭을 선택합니다.

4. 학습 경로 〉 모든 학습 경로를 선택합니다.

- 검색 필드를 사용하여 키워드를 기반으로 경로를 검색하거나 기술별 필터링 필드를 사용하여 기술을 기반으로 경로 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.
- 각 경로는 초안 상태인지 게시 상태인지를 보여주는 강조 표시를 나타냅니다. 초안 상태인 경로를 선택하고 완료할 수 있습니다. 게시됨 상태인 경로를 선택하고 경로 상세 정보를 볼 수 있습니다.

5. 에이전트에게 할당할 경로의 할당 아이콘( )을 선택합니다.
할당 아이콘은 경로가 게시됨 상태인 경우에만 사용 가능합니다.

6. 학습 경로 할당 화면에서 그룹 또는 팀 구성원에게 학습 경로를 할당합니다.

a. 에이전트가 지정된 날짜 내에 경로를 완료해야 하는 경우 필수 확인란을 선택합니다.

b. 기한 필드에서 경로를 완료해야 하는 날짜를 선택합니다.

c. 할당을 선택합니다.
에이전트가 경로에서 작업할 때 수행한 진행 상황을 볼 수 있습니다.

학습 작업 만들기

에이전트의 학습 작업을 생성하여 학습 활동을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
exclude_weekends_on_learning_task_due_date 시스템 속성을 사용하여 학습 작업 완료 기한에 주말을 포함하거나 제외할지 설정합니다. 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화 참조를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 학습 탭을 클릭합니다.
4. 학습 작업을 클릭하고 모든 작업을 선택합니다.
5. 학습 작업을 생성합니다.
   a. 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

이름	설명
할당 대상	학습 작업을 할당하려는 에이전트의 이름입니다.
학습 라이브러리	학습 작업에 대한 코스 항목이 포함된 학습 라이브러리입니다.
코스 항목	에이전트가 완료해야 하는 코스입니다.
기한	에이전트가 코스를 완료해야 하는 날짜입니다. 기본값은 학습 작업을 생성한 후 5일입니다. 이 값은 코스 항목의 완료 기간(일) 필드에서 계산됩니다. 할당되거나 진행 중인 학습 작업의 경우 기한 필드가 다음과 같이 강조 표시됩니다. ▪ 녹색 - 작업 기한이 현재 날짜 이후인 경우. ▪ 노란색 - 작업 기한이 현재 날짜인 경우. ▪ 빨간색 - 작업 기한이 현재 날짜 이전인 경우.

6. 저장을 클릭합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 퀴즈 상세 정보 분석

퀴즈에 액세스하여 상세 정보를 분석합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.manager

프로시저

1. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘을 선택합니다.
3. 학습 탭을 선택합니다.
4. 학습 코스 〉 내부 코스로 이동합니다.
5. 퀴즈를 선택합니다.
6. 퀴즈 상세 정보 보기를 선택합니다.
   퀴즈 상세 정보 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.

ITSM용 워크포스 최적화의 설문 조사

에이전트의 완료된 작업 품질을 평가합니다. 설문 조사를 사용하여 팀으로부터 피드백을 받습니다.

주:
설문 조사를 생성하고 코칭 기회와 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 설문 조사 생성 및 코칭 기회와 연결을 참조하십시오.

에이전트의 완료된 작업 품질 평가

에이전트가 인시던트를 해결하는 능력이나 완료된 작업의 품질을 평가합니다.

시작하기 전에
상호작용 또는 모든 작업 유형에서 평가를 생성할 수 있습니다. 수동으로 평가를 생성할 때 설문 조사를 추가할 수 있습니다. 또한 코칭 기회에 정의된 트리거 조건에 따라 코칭 평가가 생성되어 코치에게 할당됩니다.
필요한 역할: sn_coaching.coach

이 태스크 정보
코칭 기회에 설문 조사가 포함된 경우 설문 조사 및 평가를 받도록 선택할 수 있습니다. 설문 조사를 사용하여 교육생을 평가할 경우 설문 조사를 완료할 때 설문 조사의 점수가 자동으로 계산됩니다. 그런 다음 점수에 따라 평가 등급이 업데이트됩니다.

코칭 개요 화면에는 할당 그룹에 대한 지난 30일 동안 완료된 작업의 평균 품질이 표시됩니다.

- 도넛형 차트에는 다양한 완료 상태의 평가 수가 표시됩니다. 상태 중에서 하나를 선택하여 클릭하면 해당 상태의 모든 평가가 열립니다.
- 막대형 차트에는 코칭 기회에 의해 생성된 평가가 표시됩니다. 그래프의 데이터 중 아무 부분이나 클릭하면 평가를 확인할 수 있습니다.
- 표시기 데이터를 표시하는 그래프를 클릭하면 표시기에 대한 자세한 정보에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 임시 평가를 수행하거나 코칭 기회에 의해 트리거된 평가를 수행합니다.
3. 양식에서 에이전트 평가 필드에 내용을 입력합니다.

평가 양식

필드	설명
기회	코칭 평가와 관련한 코칭 기회입니다.
상태	평가의 상태입니다. ○ 오픈: 새 코칭 기회입니다. ○ 진행 중: 교육생이 코치받고 있습니다. ○ 해결됨: 교육생에게 코칭 프로그램 및 교육 모듈이 할당되었습니다. ○ 완료 종결: 평가가 해결되고 종결되었습니다. ○ 미완료 종결: 일반적으로 코칭 평가 기한이 만료되었기 때문에 평가가 종결된 상태이지만 완료되지 않았습니다.
평가 등급	에이전트가 인시던트를 해결한 수준입니다. 코치가 교육생에 대한 설문 조사를 완료하면 코칭 애플리케이션은 이 필드를 자동으로 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
추가 작업	교육생의 교육 성과 개선을 위해 코치가 추가 작업을 수행해야 하는지 확인합니다.
설명	평가에 대해 추가하는 메모입니다(있는 경우).
코치가 수행하는 설문 조사	교육생에 대해 코치가 수행한 설문 조사입니다. 수동으로 평가를 생성하거나 코칭 기회에서 설문 조사가 없는 평가를 트리거할 때 평가에 대한 설문 조사를 추가할 수 있습니다. 코칭 기회가 평가를 트리거하고 설문 조사가 포함되어 있으면 설문 조사가 자동으로 평가에 추가되며 코치가 이를 변경할 수 없습니다.
학습자가 수행하는 설문 조사	코치에 대해 교육생이 수행한 설문 조사입니다.
기술 추가	평가가 완료되면 교육생 프로파일에 추가될 기술입니다. 이 필드를 클릭하면 교육생 프로파일에 없는 모든 기술과 기술 수준이 표시됩니다.
교육 추가	교육생에게 할당할 교육입니다. 과정 항목에서 학습 작업을 할당할 수도 있습니다.

4. 다음과 같이 수행하십시오.
   - 임시 평가를 완료하려면 저장을 클릭합니다.
   - 코칭 기회를 사용한 평가 생성을 완료하려면 평가 완료를 클릭합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 설문 조사 생성

설문 조사를 생성하고 게시합니다. 게시된 설문 조사를 에이전트 또는 그룹에 할당할 수 있습니다. 설문 조사의 소유자로 해당 팀의 관리자를 추가하여 설문 조사를 다른 팀과 공유할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wfo_cfg_ws.manager

프로시저

1. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘( )을 선택합니다.
3. 평가 탭을 선택합니다.
4. 설문 조사 〉 설문 조사 보기를 선택합니다.
5. 설문 조사를 추가합니다.

   주:
   설문 조사를 생성하고 코칭 기회와 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 설문 조사 생성 및 코칭 기회와 연결을 참조하십시오.

6. 필요에 따라 설문 조사를 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.

설문 조사 구성에 대한 자세한 내용은 설문 조사 디자이너를 사용하여 설문 조사 구성 을 참조하십시오.

> **주:**
> 설문 조사를 다른 관리자와 공유하려면 해당 팀의 관리자를 설문 조사의 소유자로 추가해야 합니다.

에이전트 또는 그룹에 설문 조사 할당

게시된 설문 조사를 에이전트 또는 그룹에 할당하여 설문 조사를 수행할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_ws.manager

이 태스크 정보

프로시저

1. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘( )을 선택합니다.
3. 에이전트 또는 그룹에 설문 조사를 할당합니다.

> **주:**
> 게시됨 상태의 설문 조사만 할당할 수 있습니다.

   a. 설문 조사 할당을 선택합니다.
   새 설문 조사 할당 팝업이 나타납니다.

   b. 에이전트 또는 그룹에 설문 조사를 할당합니다.
   - 그룹에 설문 조사를 할당하려면 그룹 수준에서 할당 필드에서 설문 조사를 할당할 그룹을 추가합니다.
   - 에이전트에게 설문 조사를 할당하려면 특정 팀 구성원에게 할당 필드에서 설문 조사를 할당할 팀의 개별 구성원을 추가합니다.

   c. 할당을 선택합니다.
   설문 조사가 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 설문 조사를 완료하면 성과표 보기를 선택하고 설문 조사의 보고서를 분석할 수 있습니다.

에이전트는 설문 조사가 할당되면 알림을 받습니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 코칭 구성요소

ITSM용 워크포스 최적화은 ITSM용 워크포스 최적화 플러그인(sn_wfo_cfg_itsm)이 활성화되면 역할과 테이블을 설치합니다.

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
코칭 관리자 (sn_coaching.admin)	코칭 기회, 평가, 교육 및 기술을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_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.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
코칭 코치(sn_coaching.coach)	코칭 기회, 평가, 교육 및 기술을 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
코칭 교육생 (sn_coaching.trainee)	교육, 평가 및 기술 기록을 추가할 수 있도록 접근 권한을 부여합니다.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

코칭 기회

이 코칭 기회	트리거 시기
인시던트 SLA 위반에 대한 코칭	SLA가 위반됩니다.
상호작용이 오래 소요되는 호출 시간 코칭	전화 통화가 10분 넘게 지속됩니다.
상호작용이 오래 소요되는 채팅 시간 코칭	채팅 상호작용이 30분 이상 지속됩니다.
상호작용이 오래 소요되는 워크업 시간 코칭	워크업 상호작용이 60분 이상 지속됩니다.

코칭 설문 조사

이름	설명
전화 품질 설문 조사	전화 상호작용 코칭 기회와 관련된 설문 조사입니다. 코치는 에이전트가 전화 상호작용을 완료한 후 이 설문 조사를 사용하여 에이전트를 평가합니다.
채팅 품질 설문 조사	채팅 상호작용 코칭 기회와 관련된 설문 조사입니다. 코치는 에이전트가 채팅 상호작용을 완료한 후 이 설문 조사를 사용하여 에이전트를 평가합니다.
워크업 품질 설문 조사	워크업 상호작용 코칭 기회와 관련된 설문 조사입니다. 코치는 에이전트가 워크업 상호작용을 완료한 후 이 설문 조사를 사용하여 에이전트를 평가합니다.

비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
코칭 설문 조사 점수 계산	평가 인스턴스 (asmt_assessement_instance)	설문 조사 점수를 기준으로 피드백 등급을 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.

학습 동반 코칭

중요사항:
이 기능은 ServiceNow Store의 학습 동반 코칭 플러그인(sn_coach_lrn)에서 사용할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하려면 ITSM용 워크포스 최적화 구성 가능한 작업 공간 활성화를 참조하십시오.

학습 동반 코칭의 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
학습 관리자 (sn_lc.learning_admin)	카탈로그, 학습 컨텐츠, 역할을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)하고 학습 소스를 구성할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
학습 과정 카탈로그 관리자 (sn_lc.learning_course_catalog_admin)	학습 과정 카탈로그를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	
학습 카탈로그 관리자 (sn_lc.catalog_manager)	학습 라이브러리를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
학습 카탈로그 그룹 관리자 (sn_lc.catalog_group_manager)	그룹을 기반으로 학습 라이브러리를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
학습 컨텐츠 작성자 (sn_lc.content_writer)	학습 코스에 대한 읽기 또는 쓰기 권한을 부여합니다.	sn_lc.content_creator
학습 컨텐츠 자문가 (sn_lc.learning_advisor)	학습 작업을 할당할 수 있습니다.	
학습 작업 생성자 (sn_lc.task_creator)	학습 작업에 대한 읽기 또는 쓰기 권한을 부여합니다.	

학습 동반 코칭의 테이블

테이블	설명
학습 외부 컨텐츠 [sn_lc_external_content]	외부 공급업체 시스템에서 가져온 외부 코스 항목의 상세 정보를 저장합니다.
학습 사용자 코스 활동 [sn_lc_user_course_activity]	코스가 할당된 사용자, 상태, 기한 및 학습 코스 이름과 같은 학습 코스 활동의 상세 정보를 저장합니다.
학습 컨텐츠 [sn_lc_content]	ServiceNow에서 생성된 지식 문서, 비디오 등의 내부 학습 컨텐츠에 대한 상세 정보를 저장합니다.
학습 코스 항목	학습 코스가 속한 소스와 같은 학습 코스 항목의 상세 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.

테이블	설명
[sn_lc_course_item]	
학습 카탈로그 [sn_lc_catalog]	학습 카탈로그 항목의 상세 정보를 코스 항목과 함께 저장합니다.
학습 작업 [sn_lc_learning_task]	학습 작업이 할당된 사용자, 학습 작업을 완료해야 하는 기한 등 학습 작업에 대한 상세 정보를 저장합니다.
학습 시스템 구성 [sn_lc_learning_system_configuration]	소스의 구성 매개변수를 저장합니다(외부 공급업체 학습 관리 시스템).

학습 동반 코칭의 속성

속성	설명
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	코칭 평가 활동을 표시합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	현재 관련 기능은 사용되지 않으며 학습 동반 코칭의 코스 항목과 학습 작업으로 대체됩니다. • 유형: 문자열 • 기본값: true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	학습 작업에 대한 기한 날짜를 설정하는 동안 주말을 제외하려면 속성을 사용합니다. • 유형: true|false • 기본값: true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	학습 작업 탭 코칭 모듈의 now-list-menu 구성요소에 대한 데이터 배열 속성입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 데이터 배열에 대한 스크립트
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON 객체를 내부 객체로 변환하고 API 호출을 통해 가져온 기록의 단어 제한을 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 16384

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	주: 원하는 값을 설정하려면 이 시스템 속성을 추가 해야 합니다. 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스와 동기화할 때 인스턴스로 가져오는 컨텐츠의 단어 수가 이 속성에 대해 설정된 값을 초과하면 동기화가 실패합니다.
com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit	플로우 실행 상세 정보에서 각 단계의 런타임 값에 허용되는 바이트 수를 지정합니다. 자르기 방지를 위해 값을 0보다 작거나 같은 정수로 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 16384 주: 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스와 동기화할 때 인스턴스로 가져오는 컨텐츠의 단어 수가 이 속성에 대해 설정된 값을 초과하면 동기화가 실패합니다.
sn_coach_lrn.learningpath_detail_viewmore	새 비스 운영 작업 공간에 표시될 학습 경로 페이지의 코스 항목 기록 수. • 유형: 정수 • 기본값: 50
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_discover	새 비스 운영 작업 공간 학습 애플리케이션에서 검색 탭을 활성화합니다. • 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 예
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_recommendations	새 비스 운영 작업 공간 학습 애플리케이션에서 학습 경로 권장 사항을 활성화합니다. • 유형: 예 | 아니요 • 기본값: 예

학습 동반 코칭의 설문 조사

이름	설명
전화 품질 설문 조사	전화 상호작용 코칭 기회와 관련된 설문 조사입니다. 코치는 에이전트가 전화 상호작용을 완료한 후 이 설문 조사를 사용하여 에이전트를 평가합니다.
채팅 품질 설문 조사	채팅 상호작용 코칭 기회와 관련된 설문 조사입니다. 코치는 에이전트가 채팅 상호작용을 완료한 후 이 설문 조사를 사용하여 에이전트를 평가합니다.
워크업 품질 설문 조사	워크업 상호작용 코칭 기회와 관련된 설문 조사입니다. 코치는 에이전트가 워크업 상호작용을 완료한 후 이 설문 조사를 사용하여 에이전트를 평가합니다.

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

권장 그룹화

아래 테이블에 나열된 권장 그룹은 기본적으로 로그인한 사용자의 기본 할당 그룹에서 사용할 수 있습니다.

주:
기본적으로 제공된 권장 그룹에 대한 권장 사항을 비활성화할 수 있지만, 삭제할 수는 없습니다. 권장 사항을 비활성화하려면 컨텍스트 양식의 권장 사항 관련 목록에서 활성 필드 값을 **false**로 변경합니다.

추가 권장 사항 및 권장 그룹을 생성하고 권장 컨텍스트와 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 권장 작업 애플리케이션 을 참조하십시오.

권장 그룹 이름	이 기준에 따라 제공되는 권장 사항
작업 항목 기반	과거에 수행한 작업입니다.
팀 활동 기반	사용자가 속한 팀의 활동입니다.
이전 코스 기반	과거에 완료한 코스입니다.
팀에서 가장 인기 있음	팀에서 가장 인기 있는 것으로 간주되는 코스입니다.
라이브러리에서 새로 만들기	학습 라이브러리의 코스입니다.
조직에서 가장 인기 있음	조직에서 가장 인기 있는 코스입니다.
카탈로그에서 새로 만들기	코스 카탈로그의 새 코스입니다.

코스 활동 기록 삭제

코스 활동 기록은 학습 권장 사항에 사용되며 기본적으로 365일 동안 유지됩니다. 기록을 유지하려는 기간(초)으로 표시된 일 수를 변경하려면 다음을 수행합니다.

1. 애플리케이션 필터 탐색기에서 sys_auto_flush.LIST를 입력하고 **Enter**를 누릅니다. 자동 플러시 목록이 표시됩니다.
2. 테이블 이름 열에서 학습 사용자 코스 활동 [sn_lc_user_course_activity] 테이블을 선택합니다.
3. 기간(초) 필드에서 기록을 유지하려는 시간으로 값을 변경합니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 기술 관리

중앙 위치에서 팀의 기술을 관리합니다. 기술 데이터를 분석하고 조직에 필요한 기술을 평가합니다. 예측 인텔리전스를 사용하여 팀을 위한 기술을 권장합니다.

중요사항:
관리자는 ITSM 산업 기술 데이터를 ServiceNow 인스턴스에 추가할 수 있습니다. ITSM용 워크포스 최적화 Configurable Workspace 플러그인(sn_wfo_cfg_itsm)이 설치되어 있어야 합니다. 이 플러그인은 기술 산업 데이터(com.sn_skills_data) 플러그인을 자동으로 설치합니다. 다운로드를 시작하려면 *Download Skills Industry Data* 요청 시 예약된 작업을 처음으로 실행해야 합니다. 그 후에는 모든 증분 기술 데이터를 가져오려면 동일한 작업을 실행해야 합니다. 산업 기술 데이터 다운로드에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

예약된 작업을 실행하면 애플리케이션에 2000가지의 IT 관련 기술이 추가되며 이 작업은 되돌릴 수 없습니다. 데이터를 확인하기 위해 먼저 비프로덕션 인스턴스에서 예약된 작업을 실행하는 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.

ITSM용 워크포스 최적화의 기술 예측 설정

인시던트 해결에 사용된 기술 에이전트를 기반으로 기술 데이터를 수집합니다. 에이전트가 유사한 미해결 인시던트를 해결할 수 있도록 해당 기술을 권장하려면 지도 학습을 사용합니다. 또한 인시던트 해결에 기술이 사용되는 방식에서 패턴을 찾고 자율 학습을 사용하여 에이전트의 기술을 추천할 수도 있습니다.

시작하기 전에

모델을 교육하려면 인스턴스에서 예측 인텔리전스를 설정하고 구성해야 합니다. 자세한 내용은 예측 인텔리전스 를 참조하십시오.

Skill Recommendation 애플리케이션 플러그인(com.snc.sre)을 활성화하여 기술 추천에 예측 인텔리전스를 사용합니다.

필요한 역할: sn_sre.admin

프로시저

1. Skill Recommendation 애플리케이션에 대한 속성을 구성합니다.
2. 솔루션 정의 모델을 실행하여 지도 및 자율 솔루션을 교육합니다.
   솔루션 교육에 대한 자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육 을 참조하십시오.
3. 매일 ***Start skill prediction*** 예약된 작업을 실행하여 인시던트 또는 에이전트의 기술 예측을 시작합니다.
   이 예약된 작업은 기본적으로 비활성 상태입니다. 이 업무를 활성화하면 전날 해결된 모든 인시던트에 대해 매일 오전 1시에 실행됩니다. 그러면 이 작업에서 사용자 예측 기술〔sn_sre_user_predicted_skill〕 테이블 및 작업 예측 기술〔sn_sre_task_predicted_skill〕 테이블에 기술을 추가합니다.

기술 예측에 확장점 사용

스크립팅된 확장점을 사용하여 작업에 대한 기술 예측을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

기술 추천 확장점에는 Skill Recommendation(com.snc.sre) 플러그인이 포함되어 있습니다.
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 실행됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 확장점 〉 클라이언트 확장점으로 이동합니다.
2. 확장점 목록에서 기술 추천(sn_sre.SkillPredictionAPI)을 선택합니다.
3. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 새 기술 권장 구현을 생성하려면 구현 생성을 클릭합니다.
   - 기존 구현을 수정하려면 구현 관련 목록에서 클래스를 선택합니다.
4. 필요에 따라 스크립트를 수정합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 에이전트의 기술 세트에 기술 추가

에이전트가 보유한 모든 기술과 각 기술의 수준을 한 위치에서 분석합니다.

기술 추천

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

코칭 애플리케이션에서 ITSM용 워크포스 최적화의 기술 매트릭스에는 사용자가 관리하거나 추가로 관리하는 모든 팀의 기술이 모두 표시됩니다.

기술 매트릭스를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 할당 그룹별로 그룹화된 모든 에이전트의 각 기술 수준과 모든 기술 목록을 볼 수 있습니다.
- 각 그룹의 전체 기술 범위를 볼 수 있습니다.
- 사용자, 그룹, 기술 유형, 기술 수준 또는 기술 범주를 기준으로 기술 매트릭스를 필터링할 수 있습니다.

> **주:**
> 모든 사용자를 위한 기술을 보려면 필터를 재설정합니다. 필터를 재설정하면 기술 필터 이외의 모든 필터가 재설정됩니다. 기술 필터는 기술 매트릭스에 표시하기 위해 적용한 기술 선택 항목을 유지합니다.

언제든지 최대 50개까지 기술을 볼 수 있습니다. 기술 및 기술 수준에 대한 자세한 내용은 기술 관리 를 참조하십시오.

에이전트가 새로운 기술을 습득하면 수동으로 추가하거나 예측 인텔리전스를 사용하여 에이전트가 사용했지만 아직 기술 세트에 추가되지 않은 기술을 추천할 수 있습니다. 예측 인텔리전스가 에이전트의 기술을 추천하는 방법에 대한 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화의 코칭 문서를 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화를 사용하여 기술 추가 또는 업데이트

에이전트의 기술을 추가하거나 기술 수준을 업데이트하여 해당 기술 세트에 추가되도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_manager

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘을 선택합니다.
3. 기술 탭을 선택합니다.
4. 기술을 추가하거나 기술 수준을 업데이트합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 권장 기술 승인 또는 거부

에이전트가 할당된 작업을 완료하는 데 기술이 필요한 경우 예측 기술을 승인할 수 있습니다. 기술이 에이전트에 적용되지 않는 경우에는 기술을 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_manager

이 태스크 정보
기술을 위한 예측 인텔리전스 애플리케이션은 각 에이전트의 프로파일에 권장 기술을 표시합니다. 애플리케이션은 에이전트가 작업한 샘플 인시던트를 사용하여 에이전트의 기술을 권장합니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘을 선택합니다.
3. 기술 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.

4. 예측 인텔리전스에서 권장하는 기술을 승인하거나 거부합니다.
   a. 기술 매트릭스에서 권장을 선택하여 사용자의 기술을 승인하고 권장합니다.
   b. 상세 정보 탭에서 기술 승인 요청, 기술을 예측하는 데 사용한 샘플 인시던트 해결, 활동 스트림을 검토합니다.
      - 기술을 승인하려면 승인을 선택합니다. 기술이 에이전트에 추가되고 최하위 기술 수준이 추가된 기술과 자동으로 연결됩니다. 요청 상태가 승인됨으로 변경되고 기술이 에이전트에 추가됩니다.
      - 기술을 거부하려면 거부를 선택합니다. 요청 상태가 거부됨으로 변경됩니다. 예측 인텔리전스는 사용자의 기술을 다시 권장하지 않으며 필드가 추가로 변경됩니다.
   c. 추가 옵션 아이콘(···)을 선택하고 저장을 선택합니다.
   애플리케이션은 기술을 사용자에게 할당합니다. 할당된 기술에 기술 수준이 없는 경우 애플리케이션은 사용자에게 기본 기술 수준을 추가합니다.

팀 또는 그룹에 대한 기술 검토 시작

기존 기술을 검토하고 업데이트하거나 새 기술을 추가할 수 있도록 그룹 또는 특정 팀 구성원에 대한 기술 검토 프로세스를 시작합니다. 구성원이 기술 검토를 완료할 기한을 입력합니다.

시작하기 전에
기술 검토

필요한 역할: sn_wfo_skillreview.manager

프로시저
1. 작업 공간 〉 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘( )을 선택합니다.
3. 기술 탭을 선택합니다.
4. 기술 요청 생성을 선택합니다.
   생성된 기술 요청을 초안 상태로 저장하고 나중에 작업할 수 있습니다.
5. 기술 검토 시작 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
제목	기술 검토의 이름입니다.
기한	팀 구성원 또는 그룹이 기술 검토를 완료해야 하는 날짜입니다.
할당	○ 내 그룹으로: 기술 검토를 내 그룹의 팀원에게 보냅니다. ○ 특정 그룹 또는 팀 구성원:기술 검토를 지정된 그룹 또는 팀원에게 보냅니다.
검토할 기술	○ 팀 구성원의 기존 기술: 팀 구성원에게 기존 기술 수준을 검토하고 업데이트하도록 요청합니다. ○ 추가 기술: 팀 구성원에게 새 기술을 추가하도록 요청합니다.

6. 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.

주:
검토를 위해 제출한 기술 검토 요청을 취소할 수 있습니다.

에이전트는 요청을 검토하라는 알림을 받게 됩니다.

기술 검토 요청 승인 또는 거부

팀이 기술 숙련도를 업데이트하고 승인을 요청할 때 기술을 검토합니다. 이러한 각 기술을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 승인하는 기술이 에이전트의 프로파일에 추가됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_skillreview.manager

이 태스크 정보
할당 그룹의 에이전트가 기술 검토 요청을 제출하면 알림을 받게 됩니다.

프로시저

1. 작업 공간 > 관리자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 코칭 아이콘( )을 선택합니다.
3. 평가 탭을 선택합니다.
4. 기술 검토 요청 > 보류 중인 관리자 검토를 선택합니다.
5. 에이전트를 선택하여 기술을 승인하거나 거부합니다.
   코멘트 필드에서 기술 승인 또는 거부에 대한 코멘트를 추가할 수 있습니다.
   - 하나 이상의 기술을 승인하려면 기술을 선택하고 승인을 선택합니다. 모두 승인을 선택하면 모든 기술을 승인할 수도 있습니다.
   - 하나 이상의 기술을 거부하려면 기술을 선택하고 거부를 선택합니다. 모두 거부를 선택하면 모든 기술을 거부할 수도 있습니다.
6. 완료를 선택합니다.

승인한 기술이 에이전트의 기술 세트에 추가됩니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 기술에 따라 작업 라우팅

ITSM용 워크포스 최적화을 사용하여 기술을 기반으로 팀에 작업을 라우팅하고, 팀의 작업을 예약하고, 기술 세트를 향상하도록 팀을 교육합니다.

이 비디오는 ITSM용 워크포스 최적화에서 기술 기반 라우팅이 작동하는 방식을 보여줍니다.

기술 기반 라우팅

ITSM용 워크포스 최적화에서 인시던트 또는 상호작용에 기술을 자동으로 추가

인시던트 또는 상호작용에 대한 조건을 정의하고 기술 결정 규칙을 사용하여 해당 조건에 필요한 기술을 추가합니다. 생성된 새 인시던트와 상호작용이 이러한 조건을 충족하면 기술 결정 비즈니스 규칙이 해당 기록에 기술을 자동으로 추가합니다. ITSM용 워크포스 최적화 채널 및 작업 스케줄러 애플리케이션에서 기술에 따라 적합한 에이전트에게 작업 항목이 자동으로 할당됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: skill_admin 또는 admin

이 태스크 정보
ITSM용 워크포스 최적화 기술 결정에 사용되는 비즈니스 규칙은 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.

- *Skill determination for incident*는 모든 인시던트에 대해 설정된 기술 결정 규칙에 정의된 조건에 대해 새 인시던트를 평가하고 해당 기술을 인시던트 기록에 추가합니다.
- *Skill determination for interaction*는 모든 상호작용에 대해 설정된 기술 결정 규칙에 정의된 조건에 대해 새 상호작용을 평가하고 해당 기술을 상호작용 기록에 추가합니다.

아래 테이블은 ITSM용 워크포스 최적화에 사용할 수 있는 기술 결정 규칙을 보여줍니다.

주:
언어 감지 기술을 추가하려면 동적 변환 API를 설정해야 합니다. 자세한 내용은 동적 변환 API 를 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화의 기본 기술 결정 규칙

기술 결정 규칙	소스 테이블	유형	설명
언어 감지 인시던트	인시던트 [incident]	고급	비즈니스 규칙은 인시던트 짧은 설명에 입력된 언어로 새 인시던트를 평가하고 해당 언어를 인시던트에 필요한 기술로 추가합니다.
언어 감지 상호작용	상호작용 [interaction]	고급	비즈니스 규칙은 상호작용 짧은 설명에 입력된 언어로 새 상호작용을 평가하고 해당 언어를 상호작용에 필요한 기술로 추가합니다.
SAP 기술	인시던트 [incident]	단순	비즈니스 규칙은 'SAP', 'sap' 또는 'Sap'로 시작하는 서비스 필드로 새 인시던트를 평가하고 **SAP** 및 **Backoffice** 기술을 해당 인시던트에 필요한 기술로 추가합니다.
VPN 인시던트	인시던트 [incident]	단순	비즈니스 규칙은 'VPN', 'vpn'또는 'Vpn'이 포함된 짧은 설명 필드로 새 인시던트를 평가하고 라우터와 스위치 및 네트워크 기술을 해당 인시던트에 필요한 기술로 추가합니다.
VPN 상호작용	상호작용 [interaction]	단순	비즈니스 규칙은 'VPN', 'vpn'또는 'Vpn'이 포함된 짧은 설명 필드로 새 상호작용을 평가하고 라우터와 스위치 및 네트워크 기술을 해당 인시던트에 필요한 기술로 추가합니다.
Windows	인시던트 [incident]	단순	비즈니스 규칙은 'Windows', 'windows' 또는 'WINDOWS'가 포함된 구성 항목 필드로 새 인시던트를 평가하고 **Windows** 설치/설정 및 **Windows** 서버 기술을 해당 인시던트에 필요한 기술로 추가합니다.

프로시저

1. 모두 〉 기술 〉 기술 결정 규칙으로 이동합니다.
2. 인시던트 또는 상호작용에 필요한 규칙을 추가합니다.
   자세한 내용은 Create Skill Determination rules to assign skills to work items 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.

ITSM용 워크포스 최적화의 기술 검토 요청 구성요소

ITSM용 워크포스 최적화은 애플리케이션을 설치할 때 역할을 설치하고 알림을 활성화합니다.

역할

역할 이름 **[name]**	설명
기술 검토 관리자 〔sn_wfo_skillreview.manager〕	기술 검토 요청 기록을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.
기술 검토 사용자 〔sn_wfo_skillreview.user〕	기술 검토 요청 기록을 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.

알림

모두 〉 시스템 알림 〉 제공자 〉 알림으로 이동하여 기본적으로 제공되는 아래 알림에 액세스합니다. 알림 추가에 대한 자세한 내용은 Provider notification 문서를 참조하십시오.

알림 이름	값
기술 요청 관리자 검토 보류 중	활성화하면 관리자가 검토할 기술 검토 요청을 에이전트가 제출하는 경우 관리자가 알림을 받습니다. • 유형:문자열 • 기본값: True
기술 요청 검토됨	활성화하면 관리자가 검토된 기술 요청을 제출하는 경우 에이전트가 알림을 받습니다. • 유형:문자열 • 기본값: True
기술 요청 취소	활성화하면 에이전트 또는 관리자가 기술 검토 요청을 취소하는 경우 기술 검토 요청 담당자가 알림을 받게 됩니다. • 유형:문자열 • 기본값: True
기술 요청 사용자 검토 보류 중	활성화하면 관리자가 에이전트가 검토할 기술 요청을 제출하는 경우 관리자가 알림을 받습니다. • 유형:문자열 • 기본값: True

ITSM용 워크포스 최적화의 기술 추천 구성요소

ITSM용 워크포스 최적화은 역할을 사용하여 기술 추천, 기술 데이터를 저장할 테이블, 기본 동작을 수정하는 속성, 예약된 작업을 관리하여 구성 가능한 ITSM용 워크포스 최적화에서 기술을 추천합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
기술 추천 사용자 (sn_sre.user)	기술 추천 테이블을 볼 수 있는 권한을 부여합니다.	wfo.user
기술 추천 관리자 (sn_sre.admin)	기술 추천에 대한 속성을 편집할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• wfo.admin • sn_sre.user

속성

기술 추천 〉 구성으로 이동하여 이러한 속성을 구성합니다.

속성	설명
기술 추천 활성화. sn_sre.enable_skill_recommendation	에이전트의 기 • 유형: True • 기본값: Tr
지도 학습을 기반으로 예측할 수 있는 기술의 최대 수. sn_sre.max_supervised_skills	지도 학습을 기술 수입니다 • 유형: 정수 • 기본값: 3
지도 학습을 기반으로 예측할 수 있는 기술의 최대 수. sn_sre.max_unsupervised_skills	자율 학습을 기술 수입니다 • 유형: 정수 • 기본값: 3
기술 예측에 사용할 해결된 유사한 작업의 수. sn_sre.number_of_similar_incidents	지도 학습을 인시던트 수로 • 유형: 정수 • 기본값: 15
예측 인텔리전스에서 에이전트에게 권장하기 전에 에이전트에 대해 동일한 기술을 예측해야 하는 횟수. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	예측 인텔리전 예측해야 하는 • 유형: 정수 • 기본값: 20
유사한 인시던트의 기술을 추천할 수 있는 유사성 솔루션 정의. sn_sre.unsupervised_solution_definition_for_incidents	자율 학습을 인텔리전스 솔 정의를 생성한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 문자 • 기본값: ml
인시던트에 대한 기술을 권장하는 유사성 솔루션 정의. sn_sre.supervised_solution_definition_for_incidents	지도 학습을 인텔리전스 솔 정의를 생성한 • 유형: 문자 • 기본값: ml

예약된 작업

예약된 작업	설명
기술 예측 시작	전날 종결된 모든 인시던트에 대해 매일 오전 1시에 작업을 실행합니다. 유사한 미해결 인시던트를 해결하기 위해 인시던트를 종결하는 데 사용할 기술을 권장합니다.

테이블

테이블	설명
사용자 예측 기술 (sn_sre_user_predicted_skill)	• 사용자에 대한 기술 예측 횟수를 저장합니다. • 지난 60일 동안 권장하지 않은 기술은 이 테이블에서 자동으로 삭제됩니다.
작업 예측 기술 (sn_sre_task_predicted_skill)	• 각 유형의 인시던트를 해결하기 위해 예측된 기술을 저장합니다. • 생성된 지 60일이 넘은 테이블은 이 테이블에서 자동으로 삭제됩니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 **Applaud**

이벤트에 대한 팀의 성과를 인정하여 팀의 승리를 축하하십시오.

다음은 ITSM용 워크포스 최적화 ITSM용 워크포스 최적화의 관리자를 위한 Applaud 에 대한 Applaud 개요입니다.

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

Celebrate your teams' wins by recognizing their achievements with Applaud

동료의 성과를 인정하고 동료나 리더십으로부터 공적에 대한 인정을 받으십시오. 예를 들어, 동료가 고객에게 기쁨을 주었을 때 동료에게 박수를 보내고 박수에 반응이나 코멘트를 추가할 수 있습니다.

관리자는 에이전트와 관리자가 Applaud를 사용할 이벤트와 알림을 구성할 수 있습니다.

관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 보고서의 인정 피드를 분석합니다.
- 팀을 인정합니다.
- 보고서 또는 동료가 인정을 받으면 알림을 받습니다.

에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 인정 피드를 분석합니다.
- 동료를 인정합니다.
- 내가 인정받았을 때 알림을 받습니다.

자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 팀원에게 박수 보내기 문서를 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화에서 Applaud를 사용하여 팀의 공적 인정

팀을 참여시키고, 팀원이나 팀의 승리를 축하하고, Applaud를 사용하여 중요한 순간을 인정하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화 홈페이지의 팀 참여 섹션에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직접 또는 추가로 관리하는 팀의 인정을 분석합니다.
- 팀이 받은 인정과 가장 최근의 박수를 실시간으로 확인합니다.
- 특정 팀 또는 모든 팀에 대해 박수를 주고받은 상위 5개의 이벤트에 대한 메트릭을 분석합니다.
- 가장 최근의 박수 활동에 대한 상세 정보를 봅니다.

인정을 선택하면 인정 활동 피드가 나타납니다. 여기에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 인정 게시물에 대한 모든 회신과 코멘트를 봅니다.
- 피드가 생성된 날짜를 기준으로 피드를 오름차순이나 내림차순으로 정렬할 수 있습니다.
- 인정 게시물 또는 인정에 대한 코멘트를 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.

- 게시물을 삭제하면 해당 게시물에 대한 모든 코멘트와 반응이 삭제됩니다.
- 코멘트를 삭제하면 해당 코멘트에 대한 반응이 삭제됩니다.

- 필터를 사용하여 인정 피드의 표시 범위를 좁힙니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 팀 또는 팀원에게 박수 보내기

팀이나 팀원이 일반적인 업무 책임 이상으로 노력하는 등의 경우 이를 인정해주십시오. 메시지를 추가하여 잘한 것이 무엇인지 구체적으로 알려주십시오. 박수를 확인할 수 있는 다른 사용자에게 알릴 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.manager

이 태스크 정보

프로시저

1. 방문 페이지의 팀 참여 섹션에서 박수 보내기를 선택합니다.
   팀원에게 박수 보내기 팝업이 나타납니다.
2. 받는 사람 필드에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 한 명 이상의 팀원에게 박수를 보내려면 다음을 수행합니다.
     a. 팀 구성원을 선택합니다.
     b. 팀 구성원 필드에 인정할 팀 구성원의 이름을 추가합니다.
   - 하나 이상의 팀에게 박수를 보내려면 다음을 수행합니다.
     a. 내 팀을 선택합니다.
     b. 팀 필드에 박수를 받을 팀 이름을 하나 이상 추가합니다.
3. 이벤트 필드에서 이벤트를 하나 이상 선택합니다.

   주:
   선택한 이벤트에 대해 박수를 보내고 싶은 경우 나만의 이벤트 추가를 선택합니다. 사용자 지정 이벤트 필드에 이벤트의 이름을 입력합니다.

4. 옵션: 사용자 지정 메시지 필드에 인정하고 싶은 이유에 대한 세부 정보를 추가합니다.
5. 옵션: 다른 사람에게 알림 필드에 이 인정을 알리고 싶은 다른 팀 구성원의 이름을 입력합니다.
   인정을 공개적으로 표시하지 않으려면 공개 인정 보드에서 숨기기 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.

6. 박수 보내기를 선택합니다.

   주:
   Next Experience 배너 및 이메일 알림을 받으려면 Next Experience 알림 기본 설정을 켜야 합니다.

   설정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

   - 배너 알림 기본 설정에 대해서는 Configure Next Experience notification preferences 문서를 참조하십시오.
   - 이메일 알림 기본 설정에 대해서는 Enable email digest in Next Experience 문서를 참조하십시오.

   - 수신자와 그 관리자는 기본적으로 배너 및 이메일 알림을 받습니다.
   - 알림 목록에 있는 모든 사람이 배너 및 이메일 알림을 받습니다.
   - 배너에서 알림을 선택하여 박수의 세부 정보를 볼 수 있습니다. 코멘트를 추가하거나, 다른 사용자의 코멘트에 회신하거나, 코멘트에 좋아요를 누를 수 있습니다.
   - 이메일이 생성된 경우:
     - 박수에 대한 알림에서 링크를 선택하여 박수를 열 수 있습니다.
     - 코멘트에 대한 알림에서 코멘트를 선택하여 박수를 열고 코멘트를 볼 수 있습니다.

       박수에 사용자가 코멘트를 남기면 박수를 보낸 사용자와 박수를 받은 사용자에게 알림이 전송됩니다.

     인정이 마음에 든다는 것을 보여주기 위해 좋아요를 표시할 수도 있습니다.

   수신자가 박수를 받을 때 관리자에게 알릴 필요가 없는 경우 관리자는 `sn_applaud.send_notification_to_manager` 시스템 속성을 false로 설정할 수 있습니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 팀의 인정 활동 분석

직접 또는 추가로 관리하는 팀에 대한 모든 인정 활동을 봅니다. 가장 많은 박수를 보내고 받은 팀 구성원과 가장 최근에 인정에 기여한 팀 구성원을 리더 보드를 사용하여 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.manager

이 태스크 정보

인정 페이지에서 팀 구성원을 선택하여 해당 프로필 페이지로 이동할 수 있습니다.

프로시저

1. 홈페이지의 팀 참여 섹션에서 인정을 선택합니다.
2. 활동 피드에서 인정 활동을 분석합니다.
   피드가 생성된 날짜를 기준으로 피드를 오름차순이나 내림차순으로 정렬할 수 있습니다.

   a. 자신 탭을 선택합니다.
   다음 중 하나를 수행합니다.

   - 다른 사람과 서로 보내고 받은 박수에 대한 모든 활동을 분석합니다.
   - 이벤트, 인정을 받거나 보냈는지 여부, 활동을 보려는 기간을 기준으로 활동 피드 표시 범위를 좁힙니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 탭을 선택합니다.
다음 중 하나를 수행합니다.

- 조직 전체에서 발생하는 모든 인정 활동을 분석합니다.
- 팀 또는 팀 구성원과 활동을 보려는 기간을 기준으로 활동 피드 표시 범위를 좁힙니다.

3. 인정 리더 보드를 분석합니다.

기본적으로 지난 90일 동안의 상위 기고자를 볼 수 있습니다. 상위 기고자는 인정을 보내거나 받은 횟수가 가장 많은 사용자입니다. 최근 기고자 5명의 목록과 이들의 마지막 활동도 볼 수 있습니다. 모든 팀의 기고자를 볼 수도 있고, 드롭다운 메뉴에서 특정 팀을 선택하여 해당 팀의 기고자를 볼 수도 있습니다.

다음 중 하나를 수행합니다.

- 모두 탭에서 인정을 보내고 받은 횟수가 가장 많은 상위 기고자를 봅니다.
- 제공 탭에서 인정을 보낸 횟수가 가장 많은 상위 기고자를 봅니다.
- 수신 탭에서 인정을 받은 횟수가 가장 많은 상위 기고자를 봅니다.

가장 최근 기고자 섹션에서 최근에 박수를 보내거나, 코멘트를 추가하거나, 다른 사람의 코멘트에 회신하거나, 박수에 대한 코멘트에 좋아요를 누른 팀 구성원의 최신 활동을 봅니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 **Applaud** 구성요소

ITSM용 워크포스 최적화은 ITSM용 워크포스 최적화 플러그인(sn_wfo_cfg_itsm)이 활성화되면 속성을 설치합니다.

Applaud 속성

속성	설명
sn_applaud.number_of_occasions_to_be_shown_in_the_workspace	팀원이 박수를 보내야 표시할 이벤트 횟수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_applaud.applaud_recipients_limit	박수를 받을 수 있는 최대 수신자 수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500
sn_applaud.send_notification_to_manager	송신자가 박수를 받으면 관리자에게 알립니다. • 유형: True | False • 기본값: True

Applaud에 대한 확장점

스크립팅된 확장점을 사용하여 인정 활동 피드에 필터를 추가하고 ITSM용 워크포스 최적화에서 Applaud의 알림을 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.

ITSM용 워크포스 최적화에 사용할 수 있는 확장점 목록을 보려면 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점으로 이동합니다. 확장점 목록에서 *sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt* 확장점을 엽니다.

스크립팅된 확장점을 사용하면 애플리케이션 코드에서 핵심 구성요소를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 통합할 수 있습니다. 기본 애플리케이션을 사용자 지정할 때 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 이를 스크립팅된 확장점과 대조하여 등록함으로써 스크립팅된 확장점을 구현합니다.

확장점 이름	설명
sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt	ITSM용 워크포스 최적화의 인정 활동 피드에 필터를 표시하는 논리를 사용자 지정하려면 이 확장점을 구현합니다.
sn_applaud.ApplaudNotificationExtensionPoint	팀 또는 구성원이 박수를 받을 때와 ITSM용 워크포스 최적화에서 박수에 대한 코멘트를 남긴 사람이 있을 때 알림을 보내는 논리를 사용자 지정하려면 이 확장점을 구현합니다.

관련 정보

Using scripted extension points in server-side scripts

프로세스 마이닝 앱과 ITSM용 워크포스 최적화 통합

프로세스 마이닝와의 ITSM용 워크포스 최적화 통합을 통해 프로세스의 병목현상을 검색하고 조치를 취할 수 있습니다.

프로세스 마이닝과 ITSM용 워크포스 최적화의 통합 설정

할당 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트를 생성하여 데이터를 마이닝할 수 있도록 기본 템플릿을 사용합니다.

인시던트 테이블의 프로세스 마이닝 템플릿은 기본적으로 기본 템플릿 유형에서 사용할 수 있습니다.

그러나 새 테이블에서 기본 템플릿 유형을 사용하여 새 템플릿을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 마이닝 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

주:
워크포스 최적화은 인시던트 테이블의 데이터만 마이닝합니다. 따라서 워크포스 최적화에서는 인시던트 테이블만 사용합니다.

프로세스 마이닝 템플릿 생성

프로세스 마이닝 프로젝트를 생성할 테이블에 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
시스템 감사(sys_audit)가 활성화된 테이블에 대한 템플릿만 생성할 수 있습니다. 시스템 감사에 대한 자세한 내용은 시스템 감사 및 감사 관계 변경 테이블 및 테이블에 대한 감사 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.

프로시저

1. 모두 〉 프로세스 마이닝 〉 템플릿 〉 모든 템플릿으로 이동합니다.
2. 기본 프로세스 마이닝 템플릿을 생성합니다.

   주:
   인시던트 테이블의 프로세스 마이닝 템플릿은 기본적으로 사용할 수 있습니다.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   프로젝트 정의 화면이 나타납니다.

   b. 이름 필드에 프로세스 마이닝 템플릿의 이름을 입력합니다.

   c. 템플릿 유형 필드에서 기본값을 선택합니다.

   d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

3. 프로세스 마이닝 템플릿에 대한 테이블 구성을 생성합니다.
   a. 테이블 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 이름 필드에 테이블 구성의 이름을 입력합니다.
   c. 테이블 메뉴에서 데이터를 마이닝할 테이블(예: 인시던트)을 선택합니다.
   d. 제출을 선택합니다.
4. 활동 정의를 생성합니다.

   a. 생성한 테이블 구성을 선택합니다.

   b. 활동 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   프로세스 프로젝트를 생성하려면 하나 이상의 활동을 추가해야 합니다.

   c. 필드 필드에서 활동 정의를 생성할 필드를 선택합니다.

   d. 제출을 선택합니다.

5. 제출을 선택합니다.
   이 단계를 반복하고 데이터를 마이닝하려는 각 테이블에 대한 템플릿을 생성합니다.

관련 정보

KPI 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트 생성

프로세스 마이닝 구성요소와 ITSM용 워크포스 최적화 통합

ITSM용 워크포스 최적화과 프로세스 마이닝의 통합을 구성하기 위해 ITSM용 워크포스 최적화에서 역할과 속성을 설치합니다.

속성

속성	설명
sn_team_perf.enable.po.wfo	프로세스 마이닝과 ITSM용 워크포스 최적화의 통합을 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.

속성	설명
	• 유형: True | False • 기본값: false
promin.wfo.run_frequency	프로세스 마이닝 프로젝트를 재마이닝하는 시간 간격입니다. 프로세스 마이닝 - WFO 프로젝트 재마이닝 예약된 작업을 실행하여 데이터를 마이닝한 후에는 설정된 간격으로만 다시 실행할 수 있습니다. 이보다 일찍 작업을 실행하면 데이터를 재마이닝하지 않습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 7일

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
프로세스 마이닝 분석가 (sn_process_optimization_analyst)	프로세스 마이닝 프로젝트를 생성 및 공유합니다.	sn_process_optimization_viewer

예약된 작업

모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업으로 이동합니다.

이름	설명
프로세스 마이닝 - WFO 프로젝트 재마이닝	하루에 한 번 자동으로 실행됩니다. 프로젝트에 데이터가 추가되면 프로젝트에 대한 최신 프로세스 인사이트를 얻을 수 있도록 요청 시 이 작업을 실행할 수 있습니다. 작업은 *promin.wfo.run_frequency* 속성에 설정된 빈도에 따라 데이터를 재마이닝합니다.

ITSM용 워크포스 최적화과 프로세스 마이닝의 통합을 사용하여 병목현상 파악

리프 노드 KPI로 드릴다운할 때 팀의 성과에 대한 인사이트를 얻고 프로세스 내의 예외 또는 병목 현상을 분석합니다.

리프 노드 KPI는 더 이상 드릴다운할 수 없는 하위 KPI입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:

- 프로세스 마이닝을 ITSM용 워크포스 최적화과 통합하려면 ServiceNow Store에서 ITSM용 워크포스 최적화(sn_wfo_cfg_itsm) 플러그인을 활성화한 후 프로세스 마이닝 플러그인(com.sn_po)을 활성화해야 합니다.
- 프로세스 마이닝과 ITSM용 워크포스 최적화의 통합을 활성화하려면 *sn_team_perf.enable.po.wfo* 시스템 속성을 **True**로 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 프로세스 마이닝과 ITSM용 워크포스 최적화 통합을 참조하십시오.
- 고유한 프로세스 찾기 정의를 생성할 수 있습니다. 또한 ServiceNow Store에서 사용할 수 있는 ITSM 프로세스 마이닝 콘텐츠 팩(sn_itsm_po) 플러그인을 설치할 때 인시던트, 문제 및 변경 요청에 대한 기본 프로세스 구성이 있는 정의를 찾는 프로세스를 활성화하는 옵션도 있습니다. 이 플러그인을 활성화하지 않으면 프로세스 변형을 분석할 수 있지만 프로세스 결과는 분석할 수 없습니다.

자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화 활성화 및 Access Process Mining 문서를 참조하십시오.

KPI 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트 생성

각 KPI 그룹 및 해당 할당 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트를 생성합니다. 테이블마다 KPI 그룹당 하나의 프로젝트가 생성됩니다.

시작하기 전에
관리자는 다음 작업을 수행합니다.

- 프로세스 프로젝트를 생성할 테이블에 템플릿을 생성해 두어야 합니다. 템플릿 생성에 대한 자세한 내용은 프로세스 마이닝 템플릿 생성을 참조하십시오.
- 프로젝트에 대한 최신 프로세스 인사이트를 얻을 수 있도록 프로젝트에 추가 데이터가 추가될 때 *Process Mining - WFO Remine Projects* 요청 시 예약된 작업을 실행해야 합니다. 이 작업은 **promin.wfo.run_frequency** 시스템 속성을 사용하여 설정된 재마이닝 빈도 등 기준을 충족하는 모든 프로젝트에서 실행됩니다. 또한 예약된 작업은 프로젝트를 업데이트하고 할당 그룹이 변경되면 다시 마이닝합니다.

  자세한 내용은 프로세스 마이닝과 ITSM용 워크포스 최적화 통합을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_process_optimization_analyst

KPI 할당 그룹 관리자에게는 자신의 KPI 그룹에 대한 프로세스 프로젝트를 생성할 수 있도록 이 역할이 있어야 합니다.

이 태스크 정보
프로젝트를 마이닝하면 프로세스 마이닝(sn_team_perf_promin_project_groups) 프로젝트 매핑 테이블에 대한 프로젝트 정의에 워크포스 최적화에 대한 참조가 있습니다. 테이블의 각 프로젝트에는 각 애플리케이션과 연결된 고유한 소스가 있습니다. 예를 들어 테이블의 소스 필드에는 워크포스 최적화 프로젝트와 연결된 할당 그룹이 표시됩니다. 소스 필드는 특정 애플리케이션의 식별자입니다. 이 테이블에는 마이닝한 프로젝트와 연결된 KPI 그룹도 표시됩니다.

프로시저

1. 프로젝트를 마이닝하여 각 KPI 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트를 생성합니다.

   a. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 팀 성과 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.

   b. KPI 그룹을 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. 프로세스 마이닝 시작을 선택합니다.

프로세스 마이닝은 활성 할당 그룹에서 실행됩니다. 프로젝트 마이닝 프로세스는 KPI 그룹의 모든 자동화된 리프 노드 또는 수식 표시기에서 실행됩니다.

해당하는 프로젝트가 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 팀 성과 〉 **WFO** 프로젝트 모듈에 생성됩니다. 마이닝이 완료되면 마이닝 상태 필드가 사용 가능으로 변경됩니다.

sn_wfo_cfg_itsm.manager 역할이 있는 사용자는 프로젝트를 만들거나 볼 수 있는 액세스 권한을 보유하며 프로세스 분석 탭에서 프로세스 인사이트 및 변형 분석을 확인할 수 있습니다.

주:

- 할당 그룹의 특정 테이블에 대해 프로젝트 프로세스가 마이닝된 경우 해당 할당 그룹에 대한 프로젝트가 생성됩니다. 따라서 해당 할당 그룹의 테이블을 다시 마이닝할 수 없습니다.
- 프로세스 마이닝에 수식 표시기를 사용하는 경우 수식에 사용되는 표시기 소스를 선택할 수 있습니다.

2. 옵션: 프로세스 마이닝 후 KPI 그룹에 할당 그룹을 추가하면 해당 그룹을 다시 마이닝해야 합니다.

a. 선택한 KPI 그룹에 대한 할당 그룹 관련 목록에서 편집을 선택합니다.

b. KPI 그룹에 원하는 할당 그룹을 추가합니다.

(Optional) 할당 그룹에 대한 프로세스가 자동으로 생성됩니다. KPI 그룹에 할당 그룹을 추가하면 필터 조건에서 할당 그룹이 업데이트되고 할당 그룹을 제거하면 프로젝트 필터 조건에서 제거됩니다. KPI 그룹이 이미 마이닝된 경우에만 할당 그룹을 KPI 그룹에 추가하면 정보 메시지가 표시됩니다.

프로젝트를 생성한 KPI 그룹과 연결된 모든 할당 그룹이 테이블 구성의 필터 조건에서 업데이트됩니다.

데이터 마이닝에 대한 자세한 내용은 모델 생성 을 참조하십시오.

이전 버전의 팀 성과를 최신 버전(팀 성과 앱 버전: 7.0.1)으로 업그레이드하면 할당 그룹에 대한 여러 프로젝트가 있는 KPI 그룹에 대해 이전 프로젝트가 모두 제거되고 각 그룹에 대해 새 프로젝트가 생성됩니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 고급 구성

ITSM용 워크포스 최적화 페이지 사용자 지정, 다양한 모듈에 대한 필터 정의와 같은 고급 구성을 수행할 수 있습니다. 로그인한 사용자와 관련된 할당 그룹 데이터만 표시되도록 할당 그룹 데이터에 대한 액세스를 지정할 수도 있습니다.

ITSM용 워크포스 최적화 참조

ITSM용 워크포스 최적화을 구성하고 관리하려면 역할, 테이블 및 시스템 속성과 등 설치 구성요소를 참조하십시오.

각 ITSM용 워크포스 최적화 가상 사용자와 연결할 수 있는 역할에 대한 자세한 내용은 의 역할ITSM용 워크포스 최적화 을 참조하십시오.

참조 개요

ITSM용 워크포스 최적화 관리를 위해 완료해야 하는 참조 주제를 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.

이점	참조 주제
데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분리합니다.	도메인 분리 및 ITSM용 워크포스 최적화
ITSM 관리자 작업 공간에서 사용되는 역할 및 표시기를 참조하십시오.	워크포스 최적화 ITSM Manager Workspace 구성요소
사용자 및 애플리케이션 데이터 또는 데이터베이스 뷰를 저장할 테이블과 표시기에 대한 데이터를 수집하는 예약 작업을 참조하십시오.	ITSM용 워크포스 최적화 구성요소
채널과 큐를 관리하는 역할, 기본 동작을 구성하는 속성, 채널 데이터를 분석하는 보고서를 참조하십시오.	ITSM용 워크포스 최적화의 채널 관리 구성요소
기본 동작을 구성하려면 에이전트 교대조와 일정, 속성, 사용자 기본 설정을 관리하는 역할을 참조하십시오.	ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링 구성요소
수요 예측을 관리하는 역할, 기본 동작을 구성하는 속성, 구성에 대한 데이터를 수집하는 예약된 작업, 수요 예측을 구성하는 기타 작업을 참조하십시오.	ITSM용 워크포스 최적화의 수요 예측 구성요소
작업 스케줄러 기본 동작을 구성하는 속성을 참조하십시오.	ITSM용 워크포스 최적화의 작업 스케줄러 구성요소 참조
팀을 관리하는 역할과 기본 동작을 수정하는 속성을 참조하십시오.	ITSM용 워크포스 최적화의 Teams 구성요소
코칭에 대한 역할, 테이블, 속성 등을 참조하십시오.	ITSM용 워크포스 최적화의 코칭 구성요소
기술 검토 요청에 대한 알림에 액세스하는 역할 및 방법을 참조하십시오.	ITSM용 워크포스 최적화의 기술 검토 요청 구성요소
기술 추천에 대한 역할, 속성, 예약된 작업 및 테이블을 참조하십시오.	ITSM용 워크포스 최적화의 기술 추천 구성요소
프로세스 마이닝과의 통합을 위한 역할 및 속성을 참조하십시오.	프로세스 마이닝 구성요소와 ITSM용 워크포스 최적화 통합
Applaud에 대한 속성을 참조하십시오.	ITSM용 워크포스 최적화의 Applaud 구성요소

워크포스 최적화 **ITSM Manager Workspace** 구성요소

구성 가능한 ITSM Manager Workspace에는 작업 공간을 관리하는 역할, 기본 동작을 구성하는 속성 및 성능을 분석하는 표시기가 있습니다.

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자 작업 공간 사용자 (sn_wfo_cfg_ws.user)	Next Experience UI 빌더 작업 공간에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	• workspace_user • canvas_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.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자 작업 공간 관리자 (sn_wfo_cfg_ws.user)	기본 할당 그룹과 추가 관리자에 대한 읽기 권한을 부여합니다. 홈 및 목록 모듈에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	• sn_wfo_cfg_ws.user • sn_wfo.user • sn_wfo_skillreview.manager
관리자 작업 공간 관리자 (sn_wfo_cfg_ws.admin)	관리자 작업 공간에서 모든 애플리케이션 및 설정을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • workspace_admin • ui_builder_admin • canvas_admin • sn_wfo.admin

ITSM용 워크포스 최적화 구성요소

ITSM용 워크포스 최적화 애플리케이션에는 사용자 및 애플리케이션 데이터 또는 데이터베이스 뷰를 저장할 테이블과 표시기에 대한 데이터를 수집하는 예약 작업이 있습니다.

역할

ITSM용 워크포스 최적화 기본 시스템 역할로 전환하려면 https://www.servicenow.com/community/workforce-optimization-blog/workforce-optimization-for-itsm-wfo-itsm-transitioning-to-the/ba-p/2995242 문서를 참조하십시오.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
워크포스 최적화 사용자 (sn_wfo.user)	기본 그룹과 추가 관리자에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	• pa_analyst • sn_agent_forecast.user • approver_user
워크포스 최적화 관리자 (sn_wfo.admin)	추가 매니저를 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_wfo.user • pa_analyst • sn_agent_forecast.admin
워크포스 최적화 ITSM 직원 (sn_wfo_cfg_itsm.employee)	코칭, 스케줄링 및 Teams 애플리케이션에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	• sn_wfo.user • sn_shift_planning.agent • sn_coaching.trainee • sn_team_perf.team_performance_user • awa_agent • canvas_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.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
		• sn_applaud.user • sn_wfo_skillreview.user
워크포스 최적화 ITSM 매니저 (sn_wfo_cfg_itsm.manager)	생성, 읽기 또는 업데이트, 코칭, 스케줄링, Teams 또는 채널 관리 애플리케이션을 위한 권한을 부여합니다.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • itil • sn_walkup.walkup_manager • sn_agent_forecast.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_team_performance.user • sn_channel_mgmt.user • sn_sre.user • pa_target_admin • awa_agent • skill_manager • sn_applaud.user • sn_wfo_work_sched.manager • sn_cti_core.user_manager 주: ITSM용 워크포스 최적화 앱과 ServiceNow 음성를 통합한 경우 이 역할이 자동으로 설치됩니다. • sn_process_optimization_analyst
워크포스 최적화 ITSM 관리자 (sn_wfo_cfg_itsm.admin)	코칭, 스케줄링, Teams 또는 채널 관리 애플리케이션을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_wfo_cfg_itsm.manager • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.admin • sn_team_perf.team_performance_admin • sn_agent_forecast.admin • sn_sre.admin • skill_admin • sn_process_optimization_analyst • sn_wfo_work_sched.admin • sn_applaud.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.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
ITSM용 워크포스 최적화 관리자 기본 시스템 역할 (sn_wfo_cfg_itsm.base_manager)	관리자 작업 공간 방문 페이지와 목록 모듈에 대한 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_wfo_cfg_itsm.base_employee • sn_sre.user • pa_target_admin • skill_manager • awa_agent • sn_walkup.walkup_manager • sn_wfo_cfg_ws.manager • survey_creator
ITSM용 워크포스 최적화 에이전트 기본 시스템 역할 (sn_wfo_cfg_itsm.base_employee)	서비스 운영 작업 공간 방문 페이지에 대한 액세스 권한을 부여합니다.	• canvas_user • sn_sow.sow_user • sn_wfo.user • awa_agent • itil

필터 구성 테이블

모듈 이름	모듈 테이블/데이터베이스 뷰
일정	• 사용자 [sys_user] • 사용자 기술 [sys_user_has_skill] • 에이전트 일정 [sys_shift_planning_agent_schedule] • 일정 이벤트 [sn_shift_planning_event] • 관리자 그룹 데이터베이스 뷰 [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• 기술 [cmn_skill] • 기술 범주 M2M [cmn_skill_m2m_category] • 그룹 구성원 [sys_user_grmember]
채널	관리자 그룹 데이터베이스 뷰 (sn_wfo_manager_groups) 주: 고급 작업 할당 채널과 큐를 사용하여 탐색할 수 있도록 채널에 대한 필터가 사용자 지정 구축되었습니다. 사용자 지정 구축되었으므로 채널 모듈에 대해 필터를 만들거나 사용자 지정할 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.

예약된 작업

이름	설명
WFO 데이터 수집	요청 시 작업을 실행하고 모든 ITSM용 워크포스 최적화 표시기에 대한 데이터를 수집합니다.

도메인 분리 및 ITSM용 워크포스 최적화

ITSM용 워크포스 최적화에서는 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.

ITSM용 워크포스 최적화에서 도메인 분리가 작동하는 방식

도메인 분리는 ITSM용 워크포스 최적화에서 지원되며 설정이나 구성이 필요하지 않습니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 채널에 대한 도메인 분리

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화용 채널 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 및 고급 작업 할당 를 참조하십시오.

채널 관리의 도메인 분리 테이블

- sn_customerservice_case
- interaction

ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링에 대한 도메인 분리

에이전트 일정이 생성되어 에이전트에 할당되면, 해당 일정은 에이전트가 속한 도메인에서만 사용 가능합니다.

스케줄링의 도메인 분리 테이블

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day

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

- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

ITSM용 워크포스 최적화의 Teams에 대한 도메인 분리

sn_wfo_add_manager 테이블이 도메인 분리됩니다. 사용자가 추가 관리자로 추가되면 해당 사용자는 해당 도메인 내의 사용자만 볼 수 있습니다.

ITSM용 워크포스 최적화의 기술 추천에 대한 도메인 분리

기술 추천의 도메인 분리 테이블

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

ITSM용 워크포스 최적화의 코칭에 대한 도메인 분리

ITSM용 워크포스 최적화의 코칭에서 도메인 분리가 작동하는 방식에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 및 코칭을 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화에서 글로벌 검색

ITSM용 워크포스 최적화에서 글로벌 검색을 사용하여 원하는 항목을 빠르게 찾을 수 있습니다.

에이전트 또는 관리자는 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]

ITSM용 워크포스 최적화용 **ITSM** 모바일 에이전트를 사용하여 휴가 요청

ITSM 모바일 에이전트 앱을 사용하여 교대조 계획 수립 에이전트는 일정에 접근할 수 있습니다. 관리자의 승인을 받기 위해 휴가를 요청하거나 동료와 교대 근무를 바꾸고 해당 요청 및 승인에 대한 알림을 받을 수 있습니다.

ITSM용 워크포스 최적화 모바일 에이전트

중요사항:
ITSM용 워크포스 최적화용 ITSM 모바일 에이전트 기능은 ITSM 모바일 에이전트 5.0 스토어 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화 활성화를 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.

ITSM용 워크포스 최적화과 함께 당직 일정 관리 사용

ITSM용 워크포스 최적화용 ITSM 모바일 에이전트와 함께 당직 일정 관리용 모바일 환경을 사용하면 일정 섹션에서 당직 일정 관리 작업에 액세스할 수 있습니다.

액세스 방법:

- 예정된 교대조: 내 달력을 누르고 교대조를 봅니다.
- 휴가 요청: 당직 휴가 요청을 누르고 승인 대기 중인 요청 목록과 승인 프로세스를 완료한 요청 목록을 봅니다.
- 당직인 사람: 당직인 사람을 누르고 당직 일정의 그룹 목록을 봅니다.

ITSM 모바일 에이전트의 교대조에 이벤트를 표시할 일 수 설정

워크포스 최적화 관리자(sn_wfo.admin)는 시스템 속성을 사용하여 모바일 애플리케이션에 교대조의 이벤트를 표시할 수 있는 일 수를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화의 스케줄링의 스케줄링 섹션에서 속성을 참조하십시오.

관련 정보

당직 일정 관리용 모바일 환경

ITSM용 워크포스 최적화용 **ITSM** 모바일 에이전트의 알림

교대조 교환 및 휴가 요청을 관리할 때 알림을 받습니다. 가장 관련성 높은 작업에 대한 알림을 활성화합니다. 예를 들어 동료와 교대 근무를 바꾸려는 에이전트로부터 승인 요청을 받으면 알림을 받습니다.

ITSM용 워크포스 최적화 에이전트(sn_shift_planning.agent) 및 ITSM용 워크포스 최적화 관리자(sn_wfo_cfg_ws.manager)는 교대조 교환 및 휴가 요청 및 승인에 대한 알림을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 에이전트는 동료와의 교대조 교환을 요청하고 관리자의 승인을 받을 수 있습니다. 관리자에게 휴가 승인을 요청할 수도 있습니다.

ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션에서 알림을 받으려면 데스크톱 애플리케이션에서 알림 기본 설정을 지정해야 합니다.

알림을 활성화하는 방법:

1. 데스크톱 애플리케이션 인스턴스에서 오른쪽 위 모서리에 있는 기어 아이콘 을 클릭합니다. 시스템 설정 화면이 나타납니다.
2. 알림을 클릭합니다.
3. 알림 허용을 활성화합니다.
4. 알림 범주 섹션에서 모바일 - 교대조 계획을 클릭합니다.
5. 원하는 알림을 활성화합니다.

다음 알림을 활성화하면	다음과 같은 경우 알림을 받게 됩니다.
교대조 교환 승인 요청	• 에이전트가 승인이 필요한 교대조 교환 요청을 보냅니다. • 동료가 승인이 필요한 교대조 교환 요청을 보냅니다.
교대조 교환을 관리자가 승인함	동료와의 교대조 교환 요청을 관리자가 승인합니다.
교대조 교환을 동료가 승인함	동료와의 교대조 교환 요청을 해당 동료가 승인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 알림을 활성화하면	다음과 같은 경우 알림을 받게 됩니다.
교대조 교환을 관리자가 거부함	동료와의 교대조 교환 요청을 관리자가 거부합니다.
교대조 교환을 동료가 거부함	동료와의 교대조 교환 요청을 해당 동료가 거부합니다.
휴가 승인 요청	에이전트가 휴가 승인 요청을 보냅니다.
휴가 승인됨	관리자가 휴가 요청을 승인합니다.
휴가 거부됨	관리자가 휴가 요청을 거부합니다.

관련 정보

코어 UI에서 알림 기본 설정 지정

모바일 에이전트 애플리케이션을 사용하여 휴가 내기 또는 교대조 교환 요청하기

ITSM 모바일 앱을 사용하여 일정을 조회하거나, 휴가를 요청하거나, 동료와 교대 근무를 교환합니다. 요청한 교대조 시간 동안 근무가 가능하면 동료의 교대조 교환 요청을 승인할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.agent

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션으로 이동합니다.
2. 휴가를 요청합니다.
3. 사용 환경별 작업:
   - Android 애플리케이션: 보내기 아이콘을 누릅니다.
   - iOS 애플리케이션: 제출을 누릅니다.

   요청을 승인하라는 알림이 관리자에게 전송됩니다.
4. 교대조 교환을 요청합니다.
   커넥트 채팅 또는 레코드의 활동 스트림을 사용하여 다른 에이전트와 통신하여 요청한 교대조를 나와 교환할지 확인할 수 있습니다.
5. 일정 섹션에서 내 달력을 누릅니다.
6. 요청하려는 날짜를 누릅니다.
7. 그 날짜의 근무 교대조를 누릅니다.

   주:
   또는 휴가나 교대조 교환을 요청하려는 교대조에서 왼쪽으로 살짝 밀거나 원하는 옵션을 선택할 수 있습니다.
8. 교대조 교환 요청을 누릅니다.
9. 교환 대상 필드에서 서로 교환할 에이전트를 눌러서 선택합니다.
10. 교대조 교환을 요청합니다.
11. 요청한 교대조 필드에서 서로 교환할 에이전트의 교대조를 눌러서 선택합니다.
12. 사용 환경별 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.

- Android 애플리케이션: 보내기 아이콘을 누릅니다.
- iOS 애플리케이션: 제출을 누릅니다.

요청을 승인하라는 알림이 에이전트에게 전송됩니다.

ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션을 사용하여 교대조 교환 승인 또는 거부

ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션을 사용하여 동료가 내게 요청한 교대조 교환을(그 시간에 근무할 수 있으면) 승인할 수 있습니다. 해당 기간에 근무할 수 없는 경우 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.agent

주:
알림을 활성화한 경우, 요청을 열지 않고도 알림에서 교대조 교환 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 Agent 애플리케이션으로 이동합니다.
2. 승인을 누릅니다.
3. 보류 중 목록에서 승인할 요청을 선택하고 요청 상세 정보를 검토합니다.
4. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 요청을 승인하려면 승인을 누릅니다.
   - 요청을 거부하려면 거부를 누릅니다.

요청 승인 상태에 대해 동료가 알림을 받습니다.

ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션을 사용하여 에이전트의 일정 추적 및 관리

ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션을 사용하여 배정 그룹 내 팀의 교대조와 일정을 모니터링합니다. 에이전트의 교대조 교환 또는 휴가 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

주:
알림이 활성화되어 있으면, 요청을 열지 않고도 알림에서 교대조 교환 또는 휴가 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션으로 이동합니다.
2. 팀의 일정을 모니터합니다.
   a. 내 팀을 누릅니다.
   b. 일정 섹션에서 팀 달력을 클릭합니다.
   c. 일정을 모니터링하려는 날짜를 누릅니다.
   d. 해당 날짜의 교대조를 눌러서 교대조의 상세 정보를 봅니다.
3. 에이전트의 휴가 또는 다른 에이전트와 교대조 교환을 승인하거나 거부합니다.
   a. 내 작업을 누릅니다.
   b. 승인을 누릅니다. 승인 대기 중인 큐에서 보류 중인 요청은 물론 완료한 승인 및 각 요청에 대한 상세 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.

c. 보류 중 목록에서 승인할 요청을 누릅니다.

- 요청을 승인하려면 승인을 누릅니다. 승인에 따라 달력에서 일정이 업데이트됩니다.
- 요청을 거부하려면 거부를 누릅니다.

요청을 승인하거나 거부하면 에이전트는 알림을 받습니다.

ITSM용 워크포스 최적화 방문 페이지

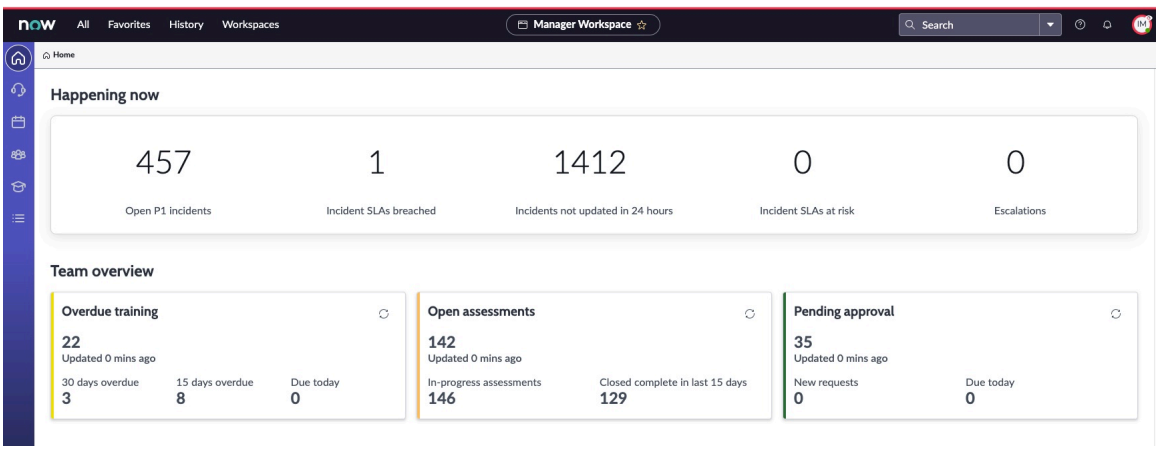
ITSM용 워크포스 최적화 방문 페이지를 사용하여 조직의 성과를 추적하고 모니터링합니다. 코치 또는 채널 관리자는 채널 또는 품질 방문 페이지를 각각 사용하여 애플리케이션별 메트릭에 액세스할 수 있습니다.

Next Experience UI 빌더를 사용하여 기존 방문 페이지를 복제하고 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 빌더를 사용하여 ITSM용 워크포스 최적화 페이지 사용자 지정을 참조하십시오.

ITSM용 워크포스 최적화 관리자 방문 페이지

팀이 지정된 시간에 작업 중인 인시던트의 상태를 파악합니다. 지연된 교육과 오픈 상태이며 승인이 필요한 평가 수를 모니터링합니다. 원하는 기간 동안 팀의 작업 및 SLA 상태를 분석합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 방문 페이지



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
작업 공간 관리자는 다음과 같은 일을 수행할 수 있습니다. • 미해결 P1 인시던트, SLA를 위반했거나 위반할 위험이 있는 인시던트, 24시간 동안 업데이트되지 않은 인시던트 또는 에스컬레이션을 모니터링합니다. • 팀이 현재 작업 중인 인시던트 또는 아직 할당되지 않은 인시던트를 분석합니다. • 원하는 기간 동안 할당 그룹을 기준으로 평균 해결 시간, 최초 콜 해결 및 고객 만족도를 추적합니다.	sn_wfo_cfg_ws.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사례

하루를 시작할 때 에이전트의 작업을 모니터링하고, 주의가 필요한 보고서를 검토하고, 조치를 취해야 하는 인시던트로 이동합니다. 팀 목록에서 팀을 선택하고 원하는 날짜 범위도 선택하여 원하는 기간 동안 특정 팀의 성과를 분석합니다.

표시기

평균 해결 시간
: 인시던트 해결을 위한 평균 시간입니다.

최초 콜 해결
: 처음으로 처리할 때 해결한 인시던트 수입니다.

고객 만족도
: 인시던트 해결에 대한 전반적인 고객 만족도입니다.

팀 성과
: 현재 로그인한 사용자가 관리하는 팀에 할당된 인시던트 목록입니다.

미할당 인시던트
: 할당 대상이 없으며 현재 로그인한 사용자가 관리하는 그룹에 할당된 인시던트 목록입니다.

세부 항목

- 우선순위
- 범주
- 할당 그룹
- 할당 대상

데이터 시각화

시각화를 선택하여 상세 정보를 봅니다.

제목	유형	설명
미해결 P1 인시던트	단일 점수 	우선순위가 최상위인 미해결 인시던트 수입니다.

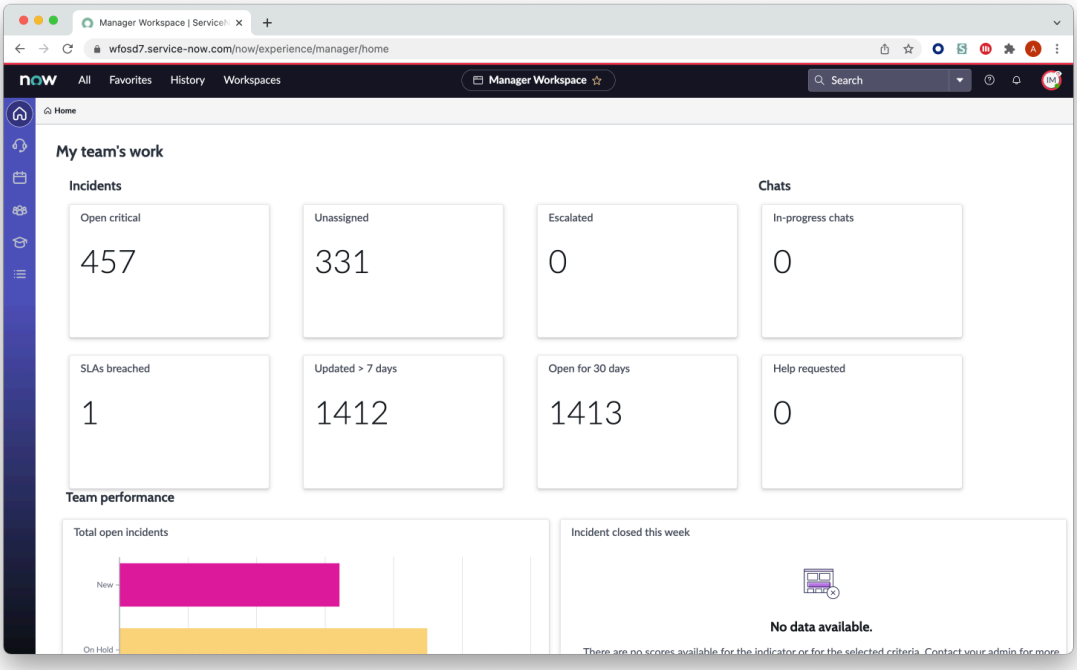
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
24시간 동안 업데이트되지 않은 인시던트	단일 점수 	지난 24시간 동안 업데이트되지 않은 인시던트 수입니다.
위반된 인시던트 SLA	단일 점수 	위반된 SLA가 있는 인시던트 수입니다.
위험 상태의 인시던트	단일 점수 	위험에 처한 SLA가 있는 인시던트 수입니다.
에스컬레이션	단일 점수 	

ITSM용 워크포스 최적화 채널 방문 페이지

채널 방문 페이지를 사용하여 큐를 관리하고 인시던트 및 채팅 상태를 분석합니다. 또한 한 위치에서 팀 성과 및 작업 할당을 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.



최종 사용자 및 역할

관리자는 채널 관리자를 위한 방문 페이지를 만들거나 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 공간에 대한 사용자 지정 방문 페이지 만들기를 참조하십시오. 방문 페이지가 여러 개인 경우 방문 페이지의 순서를 설정할 수 있습니다. 순서가 낮을수록 페이지를 표시하는 우선 순위는 높습니다.

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
채널 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 다음과 같은 실시간 데이터를 분석합니다. ○ 중요 우선순위, SLA 위반, 에스컬레이션된 인시던트 또는 미할당 인시던트의 수 ○ 진행 중이거나 도움 요청이 있는 채팅 수 ○ 작업 할당 전반의 에이전트 분포, 할당 대기 중인 작업 항목, 사용 가능한 에이전트 수 ○ 팀의 성과 • 각 보고서나 분석을 드릴다운하여 더 많은 데이터를 얻을 수 있습니다.	sn_channel_mgmt.user

사용 사례

채널 관리자는 위반된 SLA 수, 중요한 우선순위를 가진 미결 인시던트 수, 한 위치에서 할당되기를 기다리는 작업 항목 수와 같은 주요 정보를 모니터링할 수 있습니다.

퍼포먼스 분석 표시기

이번 주에 종결된 인시던트: 이번 주에 종결된 인시던트 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.

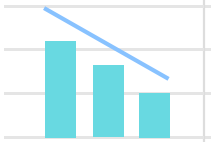
세부 항목

- 할당 대상
- 할당 그룹

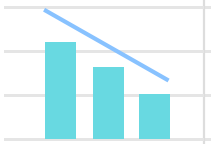
데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블 또는 데이터베이스 뷰	설명
미결 중요	단일 점수	인시던트 [incident]	중요 우선순위인 미해결 인시던트 수입니다.
할당되지 않음	단일 점수	인시던트 [incident]	할당되지 않은 미결 인시던트 수입니다.
에스컬레이션됨	단일 점수	인시던트 [incident]	에스컬레이션된 미결 인시던트 수입니다.
SLA 위반	단일 점수	작업 SLA [task_sla]	서비스 수준 계약을 위반한 미결 인시던트 수입니다.
업데이트됨 〉 7일	단일 점수	인시던트 [incident]	지난 7일 동안 업데이트되지 않은 미결 인시던트 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.

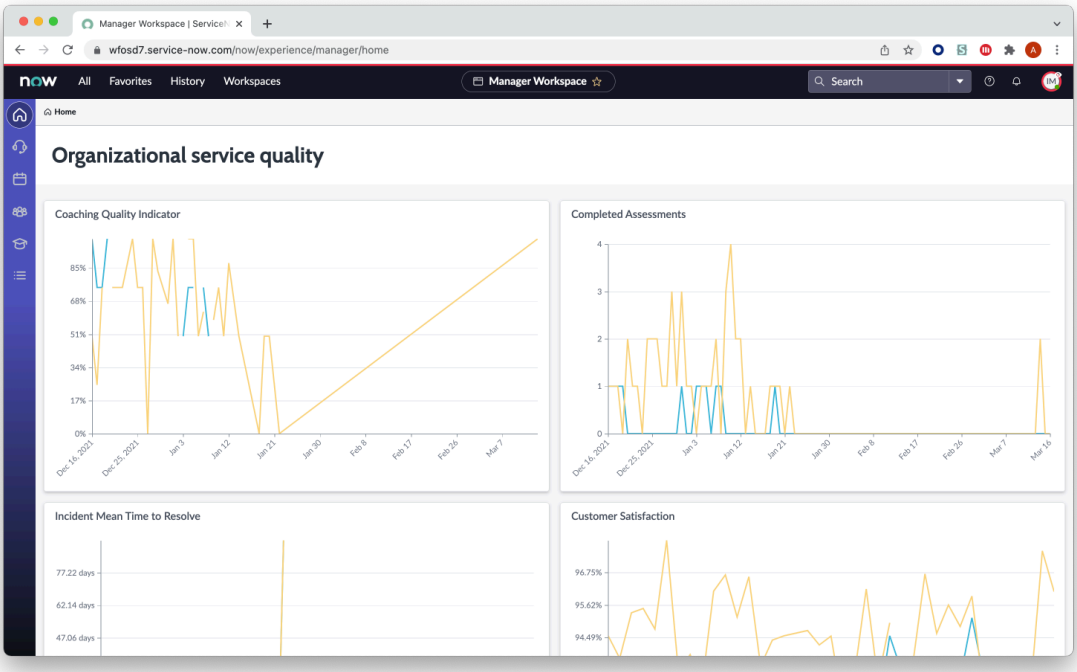
제목	유형	소스 테이블 또는 데이터베이스 뷰	설명
30일간 미결	단일 점수	인시던트 (incident)	지난 30일간 업데이트하지 않은 인시던트 수입니다.
진행 중인 채팅	단일 점수		에이전트가 현재 문제를 해결하면서 고객과 채팅 중인 미결 상호작용의 수입니다.
도움 요청됨	단일 점수		에이전트가 문제를 해결하기 위해 고객과 채팅하는 동안 관리자의 도움을 요청 중인 현재 미결 상호작용 수입니다.
에이전트 분포	막대형  차트	현재 상태 (awa_presence_state)	작업 할당에 분포된 에이전트의 현재 참석 상태입니다.
대기 중인 작업 항목	단일 점수		현재 할당 대기 중인 작업 항목 수입니다.
가용 에이전트	단일 점수		현재 작업 항목에 대해 작업할 수 있는 에이전트 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.

제목	유형	소스 테이블 또는 데이터베이스 뷰	설명
총 미결 인시던트	막대형  차트		다양한 워크플로우 상태에 있고 종결되지 않은 총 인시던트 수입니다.

ITSM용 워크포스 최적화 코칭 방문 페이지

에이전트의 성과를 모니터링하고 코칭 방문 페이지를 사용하여 문제를 해결한 방법의 품질을 측정합니다. 시간 경과에 따른 기술 사용 패턴을 분석하고 수요가 있는 기술을 파악합니다.



최종 사용자 및 역할

관리자는 에이전트가 인시던트를 해결한 방법의 품질을 모니터링할 수 있도록 코칭용 방문 페이지를 만들거나 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 공간에 대한 사용자 지정 방문 페이지 만들기를 참조하십시오. 방문 페이지가 여러 개인 경우 방문 페이지의 순서를 설정할 수 있습니다. 순서가 낮을수록 페이지를 표시하는 우선 순위는 높습니다.

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
코치는 다음과 같은 실시간 데이터를 분석할 수 있습니다. • 에이전트가 인시던트를 해결한 방법의 품질. • 인시던트 해결하는 데 걸린 평균 시간.	sn_coaching.coach

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자 및 목표	필요한 역할
• 고객 만족도 추세, 인시던트 해결에 사용된 기술 유형, 완료된 평가. • 기한이 지난 교육과 평가 목록.	

사용 사례

코치는 문제를 해결하는 에이전트의 품질을 모니터링하여 기술을 해결하는 능력을 평가하고 기술 격차를 해결하기 위한 교육을 제공하여 시정 조치를 할 수 있습니다.

표시기

표시기 이름	설명
CSAT	CSAT 설문 조사 결과에 기반한 평균 고객 만족도입니다.
품질	교육생을 평가하기 위해 코치가 실시한 모든 설문 조사의 평균 점수(백분율)입니다.
인시던트 평균 해결 시간	에이전트가 인시던트를 종결됨 또는 해결됨으로 표시할 때까지 인시던트를 처리하는 데 걸린 평균 시간입니다.
완료된 평가	시간 경과에 따라 종결된 평가입니다.

세부 항목

- 할당 대상
- 할당 그룹

데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
교육	목록	배정된 교육 (sn_coaching_assessment_recommended_learning)	에이전트가 완료해야 하는 교육 목록입니다.
코칭 평가	목록	평가된 기록 (sn_coaching_assessed_record)	코치가 에이전트에 대해 완료해야 하는 평가 목록입니다.

Next Experience UI 빌더를 사용하여 ITSM용 워크포스 최적화 페이지 사용자 지정

Next Experience UI 빌더를 사용하여 기존 ITSM용 워크포스 최적화 페이지를 복제하고 필요에 따라 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

이 태스크 정보

모든 ITSM용 워크포스 최적화 Next Experience UI 빌더 페이지와 페이지 변형은 읽기 전용입니다. 페이지 변형을 복사한 다음 사용자 지정할 수 있습니다. 페이지 변형을 처음부터 만들거나 페이지 템플릿을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 페이지의 변형 생성 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.

주:
페이지 변형을 복사하고 사용자 지정한 후에는 원래 읽기 전용 페이지 변형에 적용된 자동 업데이트가 사용자 지정한 페이지 변형에 적용되지 않습니다.

UI 빌더에서 구성 가능한 작업 공간 환경을 열려면 Open a Configurable Workspace experience in UI Builder 문서를 참조하십시오.

ServiceNow가 특정 사용자를 대상으로 제공하는 모든 작업 공간 목록은 List of workspaces 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. UI 빌더 화면에서 관리자 작업 공간을 선택합니다.
3. 페이지 메뉴에서 편집할 페이지를 선택합니다.
   예를 들어 방문 페이지 또는 작업 스케줄러입니다.
4. 변형 섹션에서 복사할 변형의 메뉴 아이콘( )을 선택하고 복제를 선택합니다.
5. 복제한 변형에서 메뉴 아이콘( )을 선택하고 페이지 변형 설정 편집을 선택합니다.
6. 설정 편집 팝업 창에서 다음을 수행합니다.
   - 변형 이름 필드에 변형의 고유한 이름을 입력합니다.
   - 다른 페이지 템플릿을 사용하려면 페이지 템플릿 필드에서 페이지 템플릿을 선택합니다.
   - 저장을 선택하여 변경 내용을 유지합니다.

     업데이트하지 않으려면 취소를 선택하거나 삭제를 선택하여 변형을 삭제합니다.
7. 메뉴 아이콘( )을 선택하고 조건 편집을 선택합니다.
   - 변형에 대한 조건을 추가하거나 편집하려면 변형 조건 필드에서 변형에 대해 선호하는 조건을 추가합니다.
   - ITSM용 워크포스 최적화에 변형을 표시하려면 순서 필드에서 선호하는 순서 번호를 설정합니다.
8. 완료를 선택합니다.

관련 정보

Configuring the Next Experience UI

ITSM Manager Workspace에 대한 필터 구성

일정, 코칭 및 채널 애플리케이션에 대한 필터 구성을 정의합니다. 이러한 필터를 사용하여 검색을 세분화하고 대상 결과를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_ws.admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간 구성 〉 필터 구성으로 이동합니다.
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.

필터 구성 양식

이름	설명
필터 이름	필터 구성의 고유한 이름입니다.
테이블	필터 구성에 사용되는 테이블입니다. 주: ○ 각 모듈의 특정 테이블 또는 데이터베이스 뷰를 기준으로만 필터링할 수 있습니다. ○ 각 모듈에 사용할 수 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰 목록은 ITSM용 워크포스 최적화 구성요소의 필터 구성 테이블 섹션을 참조하십시오.
필드	필터링할 기준이 되는 필드입니다.
필터 쿼리	쿼리를 수행하여 필터 옵션의 범위를 좁힙니다.
유형	선택할 필드의 유형: ○ 선택: 선택 유형 필드입니다. ○ 참조: 참조 유형 필드입니다.
순서	관리자 작업 공간의 표시 순서를 확인하는 데 사용할 수 있는 필터입니다.
작업 공간 모듈	필터 구성을 표시하는 ITSM용 워크포스 최적화 모듈입니다.
활성	관리자 작업 공간에서 필터 구성을 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간에서 할당 그룹에 액세스 권한 추가 또는 제거

할당 그룹 데이터에 대한 액세스 권한을 포함하거나 제외하여 ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간에 로그인한 사용자와 관련된 할당 그룹만 표시할 수 있습니다.

관리자는 기본적으로 직접 관리하거나 추가적으로 관리하는 모든 그룹을 볼 수 있습니다. 추가 그룹에 대한 액세스 권한을 추가하거나 기본적으로 표시된 그룹에 대한 액세스 권한을 제거할 수 있습니다.

- 더 많은 그룹에 대한 액세스 권한을 추가하려면 확장점을 사용하십시오.
- 액세스 권한을 제거하려면 필터 조건을 사용하여 가시성이 필요하지 않은 그룹을 제외하십시오.

확장점을 사용하여 ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간의 특정 그룹에 대한 액세스 권한 포함

스크립팅된 확장점을 사용하여 관리자가 ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간에서 관리하는 기본 그룹이 아닌 할당 그룹 데이터를 볼 수 있는 액세스 권한을 추가합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에 사용할 수 있는 확장점 목록을 보려면 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점으로 이동합니다. 확장점 목록에서 `sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager` 확장점을 엽니다.

스크립팅된 확장점을 사용하면 애플리케이션 코드에서 핵심 구성요소를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 통합할 수 있습니다. 기본 애플리케이션을 사용자 지정할 때 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 이를 스크립팅된 확장점과 대조하여 등록함으로써 스크립팅된 확장점을 구현합니다.

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

특정 그룹에 대한 액세스를 포함하는 확장점

확장점 이름	설명
sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager	이 확장점을 구현하면 관리자가 ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간에서 관리하는 기본 그룹이 아닌 할당 그룹을 볼 수 있는 액세스 권한을 포함하도록 로직을 사용자 지정할 수 있습니다.

관련 정보

Using scripted extension points in server-side scripts

ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간에서 특정 그룹에 대한 액세스 제외

할당 그룹 데이터에 대한 액세스를 제거하고 ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간에 로그인한 사용자와 관련된 할당 그룹만 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 워크포스 최적화 〉 관리자 작업 공간 구성 〉 그룹 제외로 이동합니다.
2. WFO에 포함되지 않는 그룹 양식에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간의 표시에서 제외할 하나 이상의 그룹에 대해 의미 있는 이름을 입력합니다.
4. 그룹을 제외할 필터 조건을 설정합니다.

   예를 들어 조건을 **[Name] [does not contain][Support]**로 정의하면 ITSM용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간에는 그룹 이름에 Support가 포함된 모든 그룹이 표시되지 않습니다.

   조건 작성기 구성에 대한 자세한 내용은 Condition builder 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

ITSM용 워크포스 최적화에서 올바른 그룹이 표시되는지 확인

로그인한 사용자가 올바른 할당 그룹 데이터에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_ws.manager 또는 admin

프로시저

1. 액세스를 검증할 관리자로 가장합니다.
2. 모두를 선택하고 필터 탐색기에 sys_user_grmember.list를 입력합니다.
3. 필터 아이콘을 선택하고 **[Group] [is(dynamic)][MYWFOGroups]**로 조건을 설정합니다.

   출력에는 관리자 작업 공간에 액세스할 수 있는 모든 할당 그룹이 표시됩니다. 이 출력은 그룹 제외 필터의 구성과 확장점을 사용한 구현을 기반으로 합니다.

   로그인한 사용자가 접근할 수 있어야 하는 그룹이 나열된 할당 그룹에 없는 경우 그룹 제외 필터와 확장점이 올바르게 구성되어 있는지 확인합니다.

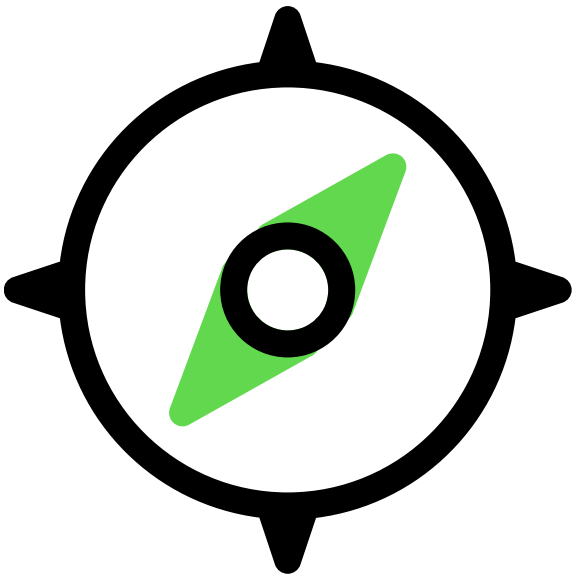
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인시던트 커뮤니케이션 관리

ServiceNow# 인시던트 커뮤니케이션 관리 애플리케이션을 사용하면 조직에서 주요 비즈니스 문제나 인시던트와 관련된 통신을 만들고 관리할 수 있습니다.

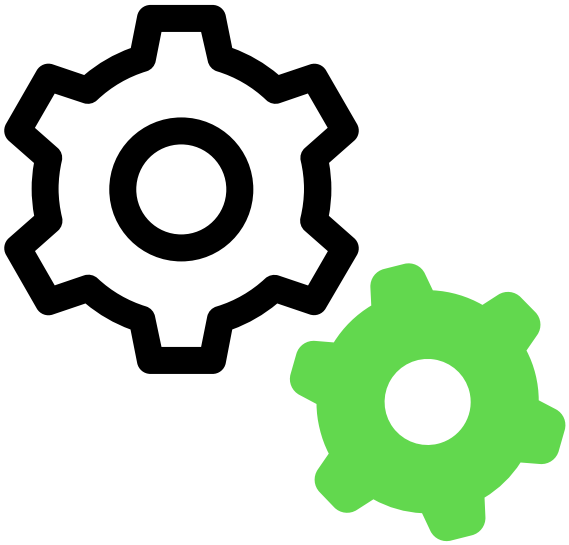
시작하기

탐색



인시던트 커뮤니케이션 관리 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.

구성



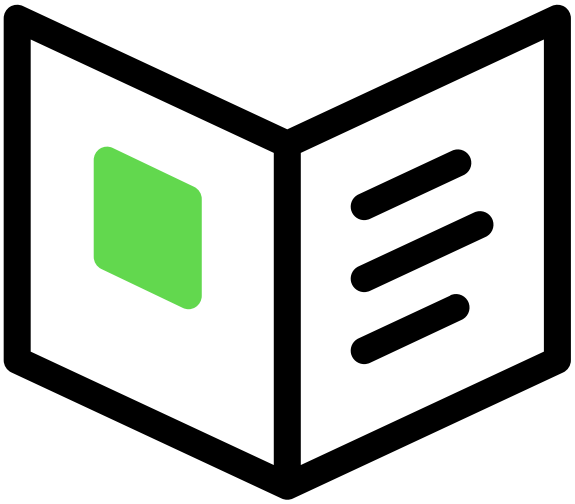
환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다.

© 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.

인시던트 통신 관리

인시던트에 대한 통신 프로세서를 정의하고 관리하는 방법에 대해 알아봅니다.

참조



역할 및 종속 애플리케이션과 같은 인시던트 커뮤니케이션 관리 구성요소에 대한 상세 정보를 받습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 인시던트 커뮤니케이션 관리 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 고객 서비스 및 지원에 문의

인시던트 커뮤니케이션 관리 탐색

ServiceNow# 인시던트 커뮤니케이션 관리 애플리케이션을 사용하면 조직에서 주요 비즈니스 문제나 인시던트와 관련된 통신을 만들고 관리할 수 있습니다.

인시던트 커뮤니케이션 관리 개요

인시던트 커뮤니케이션 관리는 이벤트 발생 시 인시던트 통신 관리자가 모든 관련 사용자를 모아 그룹 내에서 빠르고 쉽게 통신할 수 있도록 합니다.

예를 들어 서버실에서 중요 문제가 발생하여 우선순위가 높은 인시던트가 발생할 수 있습니다. 이 인시던트는 모든 사용자에게 영향을 줄 수 있으므로 주요 담당자를 모아 빠르고 효과적으로 통신하는 것이 중요합니다. 인시던트 통신 계획은 이런 통신 프로세스를 편리하게 하여 소스 인시던트를 해결하는 데 도움이 됩니다.

인시던트 커뮤니케이션 관리 이점

ServiceNow# 인시던트 커뮤니케이션 관리에서는 다음 방법으로 인시던트 커뮤니케이션 관리 프로세스를 지원합니다.

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

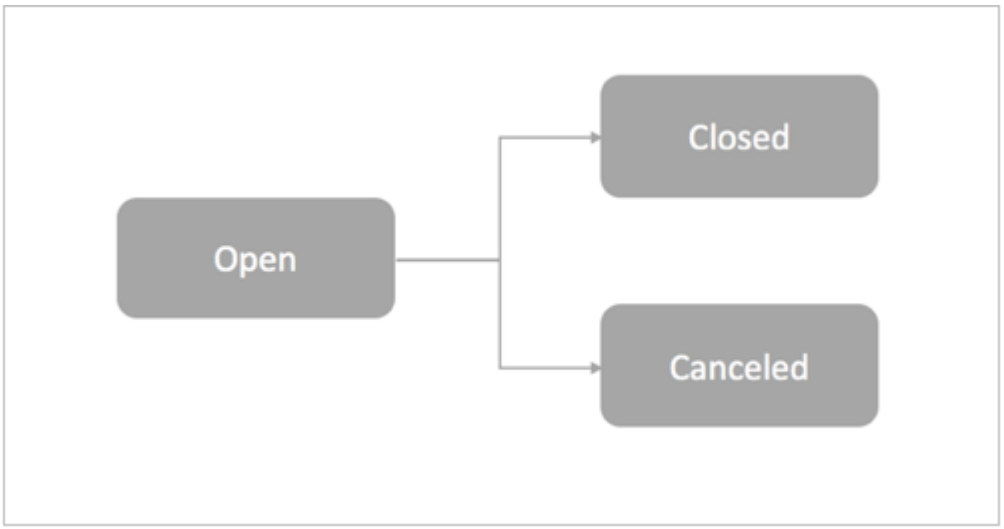
- 위기 발생 시 인시던트 통신 계획을 생성합니다.
- 연락처 책임을 설정해 인시던트 통신 계획 생성 시 자동 알림을 받을 사람을 결정합니다. 셀프 서비스 사용자가 알림을 받기 위해 인시던트 통신 계획을 구독할 수 있습니다.
- 위기 처리 중 통신을 개선하기 위해 인시던트 통신 계획을 관리합니다.
- 옵션으로 제공되는 알림 기능을 사용해 문자나 음성 메시지로 알림을 보내고 컨퍼런스 회의를 설정합니다.
- 인시던트 통신 계획 대시보드 및 보고서를 사용해 이벤트와 결과를 모니터링합니다.

인시던트 통신 계획 상태 모델

인시던트 통신 계획 상태 모델은 계획이 진행되는 여러 상태를 이해하고 상태를 통해 계획을 추적하는 데 도움이 됩니다.

인시던트 통신 계획은 오픈 상태로 생성됩니다. 이 작업은 종결 상태나 취소 상태로 끝나는 프로세스를 따릅니다. 다음 상태 모델은 Madrid 릴리스로 시작하는 신규 고객부터 적용됩니다.

인시던트 통신 계획 상태 모델



다음 두 속성은 인시던트 통신 계획 및 인시던트 통신 작업에서 발생하는 서로 다른 작업을 담당합니다.

- 인시던트를 종료하거나 취소했을 때 미해결 인시던트 통신 계획 종료 속성 (*com.snc.incident.incident_alert.closure*)은 다음 작업을 담당합니다.
  - 인시던트가 종결되면 미해결된 인시던트 통신 계획을 종결합니다.
  - 인시던트가 취소되면 미해결된 인시던트 통신 계획을 취소합니다.
- 인시던트 통신 계획을 종료하거나 취소했을 때 미해결 인시던트 통신 작업 종료 속성 (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*)은 다음 작업을 담당합니다.
  - 인시던트 통신 계획이 종결 또는 취소되면 통신을 수행하지 않은 미해결 인시던트 통신 작업의 상태가 건너뜀으로 설정됩니다.
  - 인시던트 통신 계획이 종결 또는 취소되면 한 번 이상 통신이 수행된 미해결 인시던트 통신 작업의 상태가 완료로 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.

주:
인시던트 커뮤니케이션 관리 플러그인(com.snc.iam)을 활성화하면 인시던트를 종료하거나 취소했을 때 미해결 인시던트 통신 계획 종료 및 인시던트 통신 계획을 종료하거나 취소했을 때 미해결 인시던트 통신 작업 종료 속성이 표시됩니다. 이 속성은 신규 및 기존 고객 모두 False로 설정되어 있습니다.

이전 인시던트 통신 계획 상태 모델에 대한 자세한 내용은 인시던트 통신 계획 상태 모델(기존) 문서를 참조하십시오.

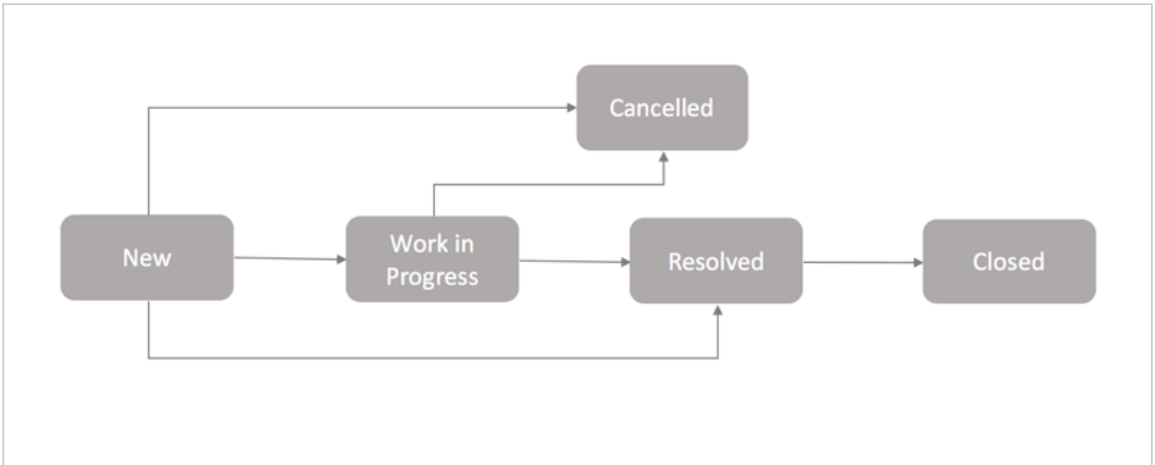
인시던트 통신 계획 상태 모델(기존)

인시던트 통신 계획 상태 모델은 계획이 진행되는 여러 상태를 이해하고 상태를 통해 계획을 추적하는 데 도움이 됩니다.

인시던트 경보는 신규 상태로 생성됩니다. 이 작업은 종결 상태나 취소 상태로 끝나는 프로세스를 따릅니다.

주:
다음 상태 모델은 London 릴리스 이전 고객에게만 제공됩니다. London 릴리스로 시작해서 최신 릴리스로 업그레이드한 고객은 인시던트 통신 계획 상태 모델 문서를 참조하십시오.

인시던트 통신 계획 스테이지



수행한 작업 필드를 업데이트하면 인시던트 통신 계획이 신규에서 진행 중 상태로 변경됩니다. 인시던트 통신 계획 작성자 또는 관리자 역할을 보유한 사용자만 인시던트 통신 계획을 취소할 수 있습니다.

다음 두 속성은 인시던트 통신 계획 및 인시던트 통신 작업에서 발생하는 서로 다른 작업을 담당합니다.

- 인시던트를 종료하거나 취소했을 때 미해결 인시던트 통신 계획 종료 속성 (*com.snc.incident.incident_alert.closure*)은 다음 작업을 담당합니다.
  - 인시던트 통신 계획 상태가 신규 또는 진행 중일 때 인시던트가 종결 또는 취소되면, 인시던트 통신 계획 상태가 취소로 설정됩니다.
  - 인시던트 통신 계획 상태가 해결됨일 때 인시던트가 종결 또는 취소되면, 인시던트 통신 계획 상태는 종결로 설정됩니다.
- 인시던트 통신 계획을 종료하거나 취소했을 때 미해결 인시던트 통신 작업 종료 속성 (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*)은 다음 작업을 담당합니다.

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

- 인시던트 통신 계획이 종결되면 모든 미해결 인시던트 통신 작업의 상태가 미해결 종결로 설정됩니다.
- 인시던트 통신 계획이 취소되면 모든 미해결 인시던트 통신 작업의 상태가 건너뛰고 종결로 설정됩니다.

주:
인시던트 커뮤니케이션 관리 플러그인(com.snc.iam)을 활성화하면 인시던트를 종료하거나 취소했을 때 미해결 인시던트 통신 계획 종료 및 인시던트 통신 계획을 종료하거나 취소했을 때 미해결 인시던트 통신 작업 종료 속성이 표시됩니다. 이 속성은 신규 및 기존 고객 모두 False로 설정되어 있습니다.

인시던트 커뮤니케이션 관리 구성

인시던트 커뮤니케이션 관리를 구성하여 주요 비즈니스 문제나 인시던트와 관련된 통신을 만들고 관리합니다.

구성 개요

인시던트 커뮤니케이션 관리(com.snc.iam) 플러그인을 설치하고 활성화하여 인시던트 커뮤니케이션 관리를 구성합니다.

인시던트 커뮤니케이션 관리 설치 및 활성화

관리자 역할이 있는 경우 인시던트 커뮤니케이션 관리(com.snc.iam) 플러그인을 설치하고 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager, ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

인시던트 커뮤니케이션 관리

인시던트 통신 관리

인시던트 커뮤니케이션 관리는 인시던트의 통신 프로세스를 정의하고 관리하는 프레임워크를 제공합니다. 이벤트 발생 시 효과적인 통신을 위해 지정된 인시던트 통신 계획을 생성하여 통신 프로세스를 간소화하는 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.

통신 계획 정의

인시던트 통신 계획은 인시던트와 관련하여 통신 프로세스를 일련화하는 데 도움을 줍니다. 이것은 알림을 보내야 하는 이해 관계자, 공유해야 하는 정보, 정보를 제공해야 시기, 그리고 통신 방법을 정의합니다.

통신 계획 정의를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 통신 계획 정의 만들기 를 참조하십시오.

> **중요사항:**
> 통신 계획 정의를 만드는 동안 테이블이 인시던트 [incident]인지 확인하십시오. London 이후의 릴리스로 업그레이드한 경우 통신 계획을 사용해 통신 프로세스를 간소화하면 Major Incident Response 및 Resolution 플로우 디자이너가 비활성화됩니다.

통신 작업 정의

각 통신 계획에는 일련의 통신 작업이 포함됩니다. 통신 작업 정의는 통신 모드(채널) 및 수행해야 할 통신 빈도를 결정하는 데 도움이 됩니다.

통신 작업 정의를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 통신 작업 정의 만들기 를 참조하십시오.

통신 연락처 정의

통신 연락처 정의를 사용하면 특정 통신 계획의 수신자를 정의할 수 있습니다. 연락처는 각 통신 작업의 대상 청중 및 이들이 처리해야 할 책임을 결정합니다. 해당 작업에 지정된 모든 사용자에게 작업에 관련된 알림이 전송됩니다. 특정 통신 연락처를 수동으로 추가하거나 제거할 수 있습니다.

통신 연락처 정의를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 통신 연락처 정의 만들기 를 참조하십시오.

통신 채널 정의

각 통신 작업에 대해 통신 채널을 정의할 수 있습니다. 통신 채널은 인시던트에 계획이 첨부될 때 해당 작업에 사용할 통신 모드를 결정합니다. 통신 모드로는 이메일, SMS, 회의 및 Slack을 사용할 수 있습니다.

통신 채널 정의를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 통신 채널 정의 만들기 를 참조하십시오.

임시 인시던트 통신 계획 만들기

우선순위가 높은 인시던트 및 기타 문제를 관리하고 추적하는 임시 인시던트 통신 계획을 생성합니다.

임시 인시던트 통신 계획은 다음과 같은 방법으로 만들 수 있습니다.

- 인시던트 커뮤니케이션 관리에서 임시 인시던트 통신 계획을 생성합니다.
- 인시던트에서 임시 인시던트 통신 계획을 생성합니다.

인시던트 커뮤니케이션 관리에서 임시 인시던트 통신 계획 만들기

이전에 고려하지 않은 문제인 경우 인시던트 커뮤니케이션 관리에서 인시던트 통신 계획을 생성합니다. 해당 문제에 공동 작업이 필요한 경우 인시던트 통신 계획을 생성할 수 있습니다.

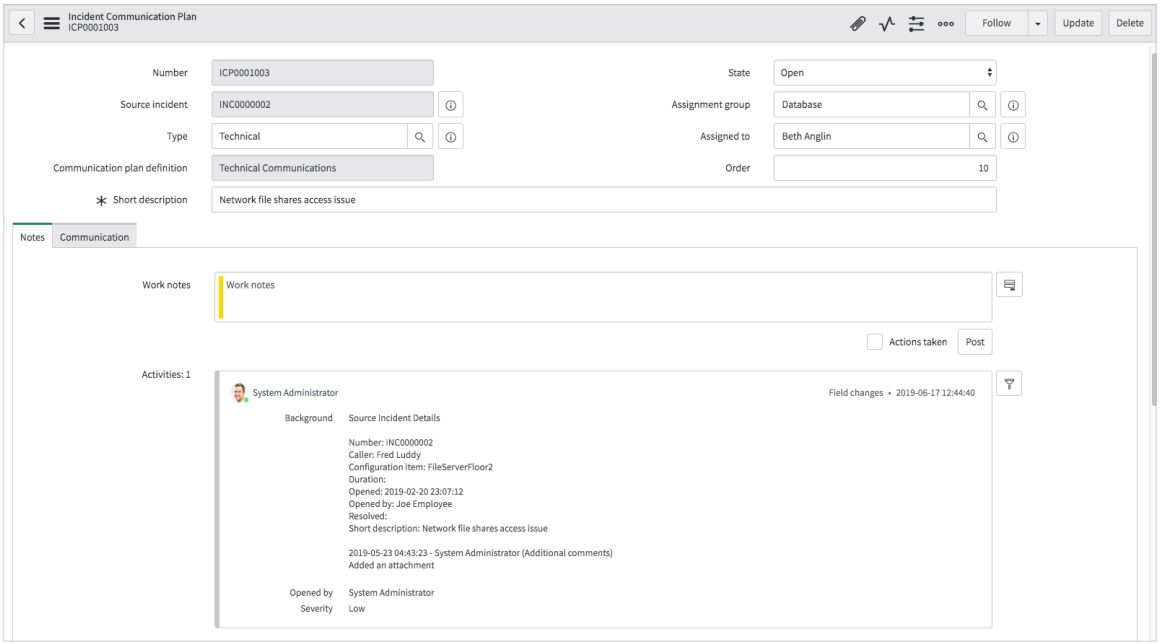
시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager, ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 커뮤니케이션 관리 〉 새로 만들기로 이동합니다.
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.

인시던트 통신 계획 양식



필드	설명
번호	ICPxxxxxxxx 형식의 고유한 인시던트 통신 계획 ID입니다.
소스 인시던트	이 통신 계획의 소스 인시던트입니다(해당하는 경우). 소스 인시던트를 선택했을 때 필드에 기존 데이터가 없는 경우 해당 인시던트의 데이터로 채워진 배경 필드가 생성됩니다.
유형	통신 계획의 종류로는 임시, 최종 사용자, 이해 관계자 및 기술자를 사용할 수 있습니다.
통신 계획 정의	첨부된 인시던트 통신 계획에 따른 통신 계획 정의입니다.
상태	통신 계획의 상태입니다. 미해결, 종결, 취소 값을 사용할 수 있습니다.
할당 그룹	인시던트 통신 계획에 할당된 그룹입니다(해당하는 경우). 예를 들면 여러 인시던트 관리자, 업무 책임자, 업무 관리자를 포함한 위기 관리 팀을 대표하는 그룹이 있을 수 있습니다.
할당 대상	통신 계획에 할당된 사용자입니다. 기본적으로 할당 대상 사용자는 통신 계획을 생성한 사람입니다. 또한 ITIL 사용자나 인시던트 통신 계획 관리자에게 통신 계획이 할당될 수도 있습니다.
순서	인시던트에 통신 계획이 표시되는 순서입니다. 통신 계획이 여러 개인 경우 이 필드는 먼저 실행할 통신 계획을 표시합니다.
짧은 설명	통신 계획에 대한 짧은 요약입니다.
설명	통신 계획에 대한 자세한 설명입니다.
메모	인시던트 통신 계획과 관련된 작업 메모, 활동 및 배경 정보입니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   인시던트 통신 계획이 생성됩니다. 통신 탭에는 통신 채널에 이메일, SMS, Slack이 포함된 통신 작업이 표시됩니다. 회의 탭에는 통신 채널이 회의인 통신 작업이 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.

인시던트에서 임시 인시던트 통신 계획 만들기

이전에 고려하지 않은 인시던트와 관련된 문제인 경우 인시던트에서 임시 인시던트 통신 계획을 생성합니다. 인시던트는 임시 통신 계획에 필요한 정보를 자동으로 채워 시간과 노력을 절약합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: major_incident_manager, ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 셀프 서비스 〉 인시던트 〉 열기로 이동합니다.
2. 기존 인시던트를 엽니다.
3. 인시던트 통신 계획 관련 목록을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
   원래의 인시던트가 이 통신 계획의 소스 인시던트가 됩니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

인시던트 통신 계획 양식

필드	설명
번호	자동으로 생성된 ICPxxxxxxxx 형식의 고유한 인시던트 통신 계획 ID입니다.
소스 인시던트	이 통신 계획의 소스 인시던트입니다(해당하는 경우). 소스 인시던트를 선택했을 때 필드에 기존 데이터가 없는 경우 해당 인시던트의 데이터로 채워진 배경 필드가 생성됩니다.
유형	통신 계획의 종류로는 임시, 최종 사용자, 이해 관계자 및 기술자를 사용할 수 있습니다.
통신 계획 정의	첨부된 인시던트 통신 계획에 따른 통신 계획 정의입니다.
상태	통신 계획의 상태입니다. 미해결, 종결, 취소 값을 사용할 수 있습니다.
할당 그룹	인시던트 통신 계획에 할당된 그룹입니다(해당하는 경우). 예를 들면 여러 인시던트 관리자, 업무 책임자, 업무 관리자를 포함한 위기 관리 팀을 대표하는 그룹이 있을 수 있습니다.
할당 대상	통신 계획에 할당된 사용자입니다. 기본적으로 할당 대상 사용자는 통신 계획을 생성한 사람입니다. 또한 ITIL 사용자나 인시던트 통신 계획 관리자에게 통신 계획이 할당될 수도 있습니다.
순서	인시던트에 통신 계획이 표시되는 순서입니다. 통신 계획이 여러 개인 경우 이 필드는 먼저 실행할 통신 계획을 표시합니다.
짧은 설명	통신 계획에 대한 짧은 요약입니다.
설명	통신 계획에 대한 자세한 설명입니다.
메모	인시던트 통신 계획과 관련된 작업 메모, 활동 및 배경 정보입니다.

6. 제출을 클릭합니다.
   인시던트 통신 계획이 생성됩니다. 통신 탭에는 통신 채널에 이메일, SMS, Slack이 포함된 통신 작업이 표시됩니다. 회의 탭에는 통신 채널이 회의인 통신 작업이 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.

인시던트 커뮤니케이션 관리에서 임시 인시던트 통신 작업 만들기

통신 계획 작업 중 임시 인시던트 통신 작업을 생성합니다. 통신 작업은 통신 모드(채널) 및 수행해야 할 통신 빈도를 결정하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: major_incident_manager, ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 커뮤니케이션 관리 〉 열기로 이동합니다.
2. 통신 작업을 생성할 인시던트 통신 계획을 엽니다.
3. 인시던트 통신 작업 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

인시던트 통신 작업 양식

번호	ICTxxxxxxxx 형식의 고유한 인시던트 통신 작업 ID입니다.
인시던트 통신 계획	〔읽기 전용 필드〕 작업을 생성할 인시던트 통신 계획입니다.
소스 인시던트	〔읽기 전용 필드〕 계획을 첨부할 인시던트를 선택하기 위한 찾기 아이콘입니다.
유형	내부 통신과 같은 작업 유형을 선택하기 위한 찾기 아이콘입니다.
통신 작업 정의	〔읽기 전용 필드〕 생성 중인 작업의 통신 작업 정의가 갖는 고유 이름입니다.
상태	통신 계획의 상태입니다. 보류, 미해결, 진행 중, 완료, 건너 뜀 값을 사용할 수 있습니다.
할당 그룹	인시던트 통신 작업에 할당된 그룹입니다 (해당하는 경우).
할당 대상	통신 작업에 할당된 사용자입니다.
순서	통신 계획에 통신 작업이 표시되는 순서입니다. 통신 작업이 여러 개인 경우 이 필드는 먼저 실행할 통신 작업을 표시합니다.
통신 빈도	통신 작업의 실행 빈도입니다. 알림을 한 번만 보내거나 여러 번 반복할 수 있습니다.
예정 기한	통신 작업을 완료해야 하는 시간입니다.
마지막 통신 전송	마지막 통신이 사용자 또는 그룹에 전송된 날짜 및 시간입니다.
짧은 설명	통신 작업에 대한 짧은 요약입니다.
설명	통신 작업에 대한 자세한 설명입니다.

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.

다음에 수행할 작업
임시 인시던트 통신 채널을 생성합니다. 통신 채널을 정의하는 방법에 대한 자세한 내용은 통신 채널 정의 를 참조하십시오.

인시던트 커뮤니케이션 관리 및 연락처

연락처를 정의하여 인시던트 통신 계획에 사용자나 그룹을 연결할 수 있습니다. 사용자 또는 그룹에 연락하여 통신 계획에 포함된 작업을 완료합니다.

ia_admin 역할이 있는 경우 다음 기록에 제공된 정보를 바탕으로 한 인시던트 통신 계획에 사용자나 그룹을 할당할 수 있습니다.

- 연락처 책임: 인시던트 통신 계획과 관련된 작업에 인시던트 책임 관리자 같은 이름을 제공합니다. 연락처 책임 기록은 작업을 수행할 사람이 개별 사용자 또는 사용자 그룹인지 여부도 나타냅니다. 연락처 책임을 사용하면 인시던트 통신 계획에 수동으로 연락처를 추가할 수도 있습니다.
- 연락처 정의: 인시던트 통신 계획의 특정 책임을 처리하기 위해 할당된 특정 사용자 또는 그룹을 정의하는 조건 집합을 식별합니다. 예를 들어 모든 P1 인시던트에는 US 인시던트 관리 그룹에 할당된 인시던트 관리자가 있어야 합니다.

연락처 책임 및 연락처 정의를 사용하면 데이터에 기반해 자동 알림용 연락처 정보를 정의하고 수정할 수 있습니다. 각 인시던트 통신 계획에 대해 개별 사용자나 그룹을 직접 지정할 필요가 없습니다.

그룹 연락처를 사용할 수 있습니다. 당직 일정 관리, 알림 및 Incident Communications Management를 사용하는 경우 그룹 연락처 기능을 사용할 수 있습니다. 그룹 연락처에는 당직인 사람이 포함됩니다. 인시던트 통신 계획으로 인해 전화 회의를 시작할 때 그룹 연락처를 포함할 수 있습니다. 기본적으로 첫 번째 및 두 번째 당직을 사용할 수 있습니다. 이 동작을 수정하려면 `com.snc.iam.on_call_escalation_level` 시스템 속성을 설정하십시오.

인시던트 통신 계획에 대한 책임

연락처 책임은 책임에 따라 연락처를 식별하고 통신 계획의 수명주기 동안 사용자에게 기대하는 사항을 파악하도록 돕습니다.

인시던트 통신 계획에 사용할 수 있는 책임은 두 가지 유형이 있습니다.

- 기본 책임: 기본적으로 알림을 받는 연락처입니다.
- 기타 책임: 선택적으로 알림을 받는 연락처입니다.

연락처 정의를 사용해 연락처 책임과 관련된 특정 사용자를 결정하는 규칙을 보고 수정합니다.

기본 책임

기본적으로 다음 책임이 있는 연락처는 인시던트 통신 계획이 생성될 때 알림을 받습니다.

- 업무 관리자
- 인시던트 관리자
- 업무 책임자

이러한 역할은 인시던트 통신 계획과 관련된 원래 사건 또는 소스 인시던트를 해결하는 데 관련됩니다. 해당 연락처는 인시던트 통신 계획의 주요 연락처로 표시됩니다.

다음 섹션에서는 이러한 책임의 일반적인 운영 역할에 대해 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 관리자 기본 책임

책임	설명
업무 관리자	인시던트가 발생한 당시 모니터링 환경에 있던 상급 접촉 창구입니다. 업무 관리자는 표준운영절차, 에스컬레이션 트리거, 개인 지식 및 경험에 따라 인시던트를 평가하여 정정 작업을 수행합니다. 업무 관리자는 인시던트의 긴급성과 영향을 명확히 하기 위해 인시던트 관리자에게 연락하여 조언을 구할 수 있습니다.
인시던트 관리자	수석 기술자로서 인시던트 해결에 필요한 모든 기술 자원을 조정하고 관리할 책임이 있습니다. 업무 관리자가 심각한 인시던트에 대한 알림을 받으면 인시던트 관리자는 심각성 및 인시던트와 관련한 비즈니스 영향을 평가합니다. 인시던트 관리자는 이 평가를 기반으로 업무 책임자에게 에스컬레이션할지 여부를 결정합니다. 필요한 경우 인시던트 관리자를 업무 책임자로 에스컬레이션하여 부서 외부 자원에 액세스하도록 할 수도 있습니다.
업무 책임자	중요 서비스에 영향을 주는 모든 문제의 전달 지점입니다. 업무 책임자는 조직 내 비즈니스 책임자와 협력을 통해 인시던트 관리자가 개발한 복구 계획을 승인합니다. 또한 업무 책임자는 소스 인시던트에 대한 상급 수준 통신을 관리합니다.

기타 책임

인시던트 커뮤니케이션 관리는 인시던트 통신 계획에 추가할 수 있는 다음 추가 책임을 제공합니다. 필요한 경우 연락처 책임도 생성할 수 있습니다. 관련 사용자는 인시던트 통신 계획에 대한 알림을 받습니다.

연락처 관리자 기타 책임

책임	설명
비즈니스 책임자	인시던트 통신 계획이 발생했을 때 잠재 연락처로 식별되는 비즈니스 내 책임자입니다.
통신 관리자	인시던트 통신 계획에서 이벤트 통신이 필요할 때 비즈니스를 상대하는 역할입니다.
위기 작업 관리자	인시던트 통신 계획을 관리하는 데 대한 전반적인 책임이 있는 책임자입니다.
위기 관리 팀 구성원	인시던트 통신 계획이 발생한 경우 관련된 부서 책임자를 지정합니다.
개발 담당자	인시던트 통신 계획의 문제 해결 및 해결에 관여하는 개발 담당자입니다.
운영 지원 담당자	인시던트 통신 계획을 해결하는 데 관련된 2, 3단계 지원 담당자입니다.
서비스 소유자	인시던트 통신 계획이 하나 이상의 서비스와 관련된 경우 잠재 연락처로 식별되는 서비스 소유자 또는 관리자입니다.
기술 지원	인시던트 통신 계획을 해결하는 데 관련된 2, 3단계 기술 지원 담당자입니다.

연락처 책임 정의

통신 프로세스와 관련된 여러 연락처 또는 대상 사용자와 그 책임을 정의하여 프로세스 과정에서 해당 연락처에 대한 기대치를 파악합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ia_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.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 커뮤니케이션 관리 〉 연락처 관리 〉 연락처 책임으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연락처 책임 양식

필드	설명
전역	확인란을 사용하여 모든 테이블 또는 특정 테이블에서 연락처 책임 사용 여부를 결정합니다. 확인란을 선택하지 않으면 연락처 책임을 정의할 테이블을 선택할 수 있는 테이블 필드가 표시됩니다.
이름	통신 프로세스와 관련된 비즈니스 책임자나 통신 관리자 같은 연락처의 고유 이름입니다.
유형	사용자, 그룹, 수신자 목록과 같은 연락처 형식입니다.
테이블	통신 계획이 첨부될 때 연락처가 활성화되는 테이블입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   연락처 책임이 정의됩니다.

연락처 정의 만들기

특정 인시던트 통신 계획의 수신자를 정의하여 각 통신 작업에 관련된 대상 사용자 및 수신자가 처리할 책임을 결정합니다.

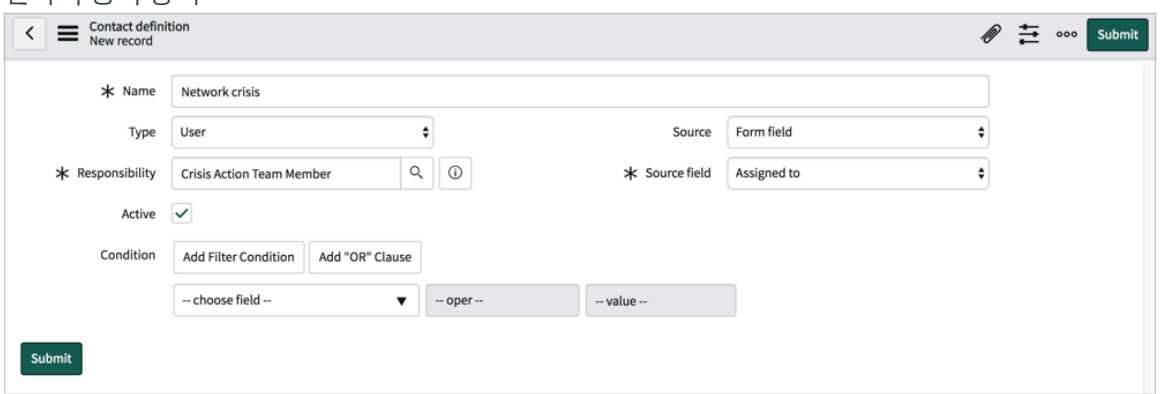
시작하기 전에

필요한 역할: ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 커뮤니케이션 관리 〉 연락처 관리 〉 연락처 정의로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

연락처 정의 양식



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.

연락처 정의 양식

필드	설명
이름	연락처 정의의 고유 이름입니다.
유형	계획에 포함할 사용자 또는 그룹 등의 연락처 유형입니다.
책임	사용자 또는 그룹이 처리할 책임입니다.
소스	이 정의에 연결할 사용자 또는 그룹 결정 방법입니다. 소스로는 다음을 사용할 수 있습니다. ○ 없음: 연결을 사용하지 않습니다. 인시던트 통신 계획 양식에서 사용자 또는 그룹을 직접 연결해야 합니다. ○ 기본 무효화: 기본 무효화를 사용하면 조건에 따라 사용자 또는 그룹을 연결합니다. ○ 양식 필드: 소스 필드에 지정된 값에 따라 인시던트 통신 계획 양식의 정보를 사용합니다.
수량	각 인시던트 통신 계획 기록에서 선택한 책임과 연결할 수 있는 최대 연락처 수입니다. 주: 수량 필드는 소스필드에 없음을 선택하는 경우에만 표시됩니다.
소스 필드	인시던트 통신 계획 양식에서 선택한 연락처 책임과 관련된 연락처로 간주되는 필드입니다. ○ 사용자 연락처 유형에는 할당 대상, 종료한 사람, 개시한 사람, 해결한 사람 값이 있습니다. ○ 그룹 연락처 유형의 값은 할당 그룹입니다. 주: 소스 필드는 소스필드에 양식 필드을 선택하는 경우에만 표시됩니다.
활성	확인란으로 정의의 활성 상태를 표시할 수 있습니다.
조건	특정 사용자나 그룹에 연락처 정의를 연결하기 위해 만족해야 하는 조건입니다. 여러 조건이 정의된 경우 각 조건은 나열된 순서에 따라 평가됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

기본 무효화 만들기

인시던트 통신 계획의 연락처 정의에 특정 사용자 또는 그룹을 지정하려면 기본 무효화를 만듭니다. 이를 통해 사용자나 그룹을 연락처로 간주하는 여러 조건을 설정할 수 있습니다.

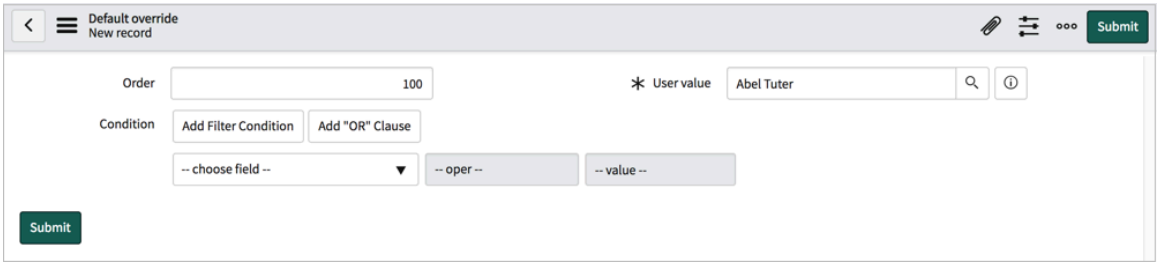
시작하기 전에
필요한 역할: ia_admin 또는 admin

이 태스크 정보
기본 무효화 관련 목록은 연락처 정의 양식에서 소스 필드의 값으로 기본 무효화를 선택한 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.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 커뮤니케이션 관리 〉 연락처 관리 〉 연락처 정의로 이동합니다.
2. 연락처 정의 기록을 엽니다.
3. 기본 무효화 섹션에서 새로 만들기를 클릭합니다.



4. 양식에서 필드를 채웁니다.

기본 무효화 양식

필드	설명
순서	기본 무효화의 조건을 평가하는 순서입니다.
사용자 값	기본 무효화의 조건이 일치하면 사용자 값 필드에 지정된 사용자를 연락처로 할당합니다. 주: 사용자 값 필드는 연락처 정의 양식의 유형 필드 값이 사용자인 경우에 표시됩니다.
그룹 값	기본 무효화의 조건이 일치하면 그룹 값 필드에 지정된 그룹을 연락처로 할당합니다. 주: 그룹 값 필드는 연락처 정의 양식의 유형 필드 값이 그룹인 경우에 표시됩니다.
조건	기본 무효화 값 적용 여부를 정의하는 조건입니다. 여러 조건이 정의된 경우 각 조건은 나열된 순서에 따라 평가됩니다. 일치하는 조건이 없으면 기본 무효화가 적용되지 않습니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   연락처 정의에 기본 무효화 및 조건이 정의됩니다.

사용자를 연락처로 추가

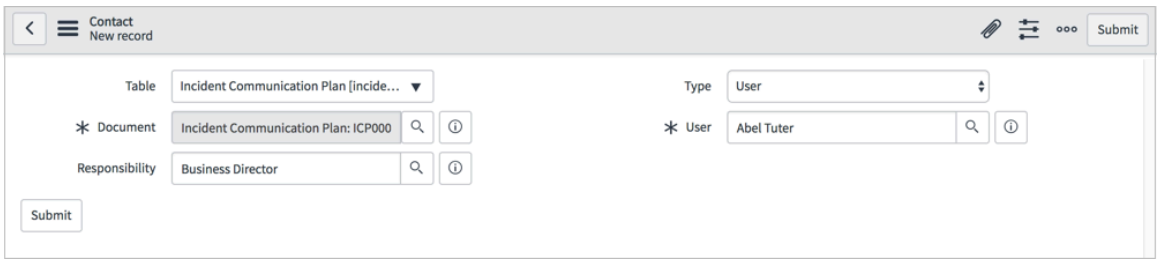
이전에 연락처에서 사용자를 추가하지 않은 경우 통신 계획에 사용자를 추가합니다. 문제를 해결하기 위해 사용자에게 통신 작업을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ia_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.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 커뮤니케이션 관리 〉 열기로 이동합니다.
2. 인시던트 통신 계획 기록을 엽니다.
3. 사용자 관련 목록을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.



4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연락처 양식

필드	설명
테이블	연락처를 생성 중인 작업 테이블입니다.
문서	연락처를 생성 중인 인시던트 통신 계획입니다.
책임	통신 프로세스 중 사용자가 처리할 책임입니다.
유형	계획에 포함할 사용자, 그룹 또는 수신자 목록과 같은 연락처 형식입니다. 주: 사용자를 추가하려면 유형 필드에서 사용자를 선택합니다.
사용자	연락처로 간주되는 사용자의 이름입니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   사용자 관련 목록에 연락처 정보가 표시됩니다.

인시던트 통신 계획 종료

인시던트 통신 계획을 실행했거나 필요하지 않은 경우 이를 종료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, ia_admin 또는 admin

이 태스크 정보

- 비즈니스 규칙 *IA_State_Management*를 사용하면 ia_admin 역할의 사용자 또는 인시던트 통신 계획에 할당된 itil 사용자가 인시던트 통신 계획을 종료하거나 취소할 수 있습니다.
- itil 역할의 사용자가 상위 인시던트를 종료하거나 취소하면 모든 관련 인시던트 통신 계획이 종료되거나 취소됩니다.

주:
이 동작을 관리하려면 인시던트 관리 속성 인시던트가 종료되거나 취소되면 미해결 인시던트 통신 계획 종료(*com.snc.incident.incident_alert.closure*)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.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 커뮤니케이션 관리 〉 열기로 이동합니다.
2. 종료할 인시던트 통신 계획 기록을 엽니다.
3. 상태 필드에서 종료를 선택합니다.
4. 양식 헤더에서 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

인시던트 통신 작업에서 전화 회의 시작

필요한 모든 이해 관계자를 포함한 전화 회의를 시작하고 인시던트 및 통신 작업의 해결을 논의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_comm_management.comm_plan_manager 또는 sn_comm_management.comm_plan_admin

알림 플러그인(com.snc.notify)을 활성화하고 Twilio 계정과 *com.snc.iam.notify_number* 속성을 구성하고 기본 제공자 선택기를 만듭니다. 인시던트 통신 작업 테이블(incident_alert_task)에서 제공자 선택기를 만들 수도 있습니다. 제공자 선택기는 나가는 호출을 할 알림 전화번호 또는 회의 제공자가 포함된 알림 그룹을 지정합니다.

프로시저

1. 인시던트 〉 모두로 이동합니다.
2. 인시던트 기록을 엽니다.
3. 인시던트 통신 계획 관련 목록에서 인시던트 통신 계획을 엽니다.
4. 인시던트 통신 작업 관련 목록에서 인시던트 통신 작업을 엽니다.
5. 관련 링크에서 전화 회의 시작을 클릭합니다.
6. 회의 브리지 번호 및 전화 회의 참가자를 선택하고 통화 시작을 클릭합니다.

인시던트 통신 작업에서 전화 회의 참가 또는 종료

전화 회의가 시작된 뒤 논의에 참여하기 위해 통화에 참가하거나 회의가 필요하지 않은 경우 통화를 종료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 전화 회의 참가: ia_admin, itil 또는 sn_incident_write
- 전화 회의 종료: sn_comm_management comm_plan_manager 또는 sn_comm_management.comm_plan_admin

프로시저

1. 인시던트 〉 모두로 이동합니다.
2. 인시던트 기록을 엽니다.
3. 인시던트 통신 계획 관련 목록에서 인시던트 통신 계획을 엽니다.
4. 인시던트 통신 작업 관련 목록에서 인시던트 통신 작업을 엽니다.
5. 관련 링크에서 다음 작업 중 하나를 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.

통신 업데이트 보내기

선택한 통신 채널을 통해 인시던트에 대한 최신 통신의 사용자를 업데이트합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: itil(itil 사용자는 인시던트 통신 작업에 할당됨), ia_admin, mim_manager 또는 admin.
- SMS를 통해 통신을 보내려면 알림 플러그인(com.snc.notify)을 활성화하십시오.
- 통신 작업의 통신 채널로 SMS나 이메일 중 하나 이상을 설정합니다.

프로시저

1. 인시던트 커뮤니케이션 관리 > 전부로 이동합니다.
2. 인시던트 통신 계획 기록을 엽니다.
3. 인시던트 통신 작업 관련 목록에서 업데이트를 보낼 인시던트 통신 작업을 엽니다.
4. 관련 링크에서 업데이트 보내기를 클릭합니다.
5. 필요한 정보를 입력하고 작성을 클릭합니다.
   SMS 통신을 전송하려면 전송자 목록에서 통신을 보낼 전화번호를 선택합니다. 여기에는 제공자 선택기 테이블 〔notify_group_selector〕에 대한 참조인 선택한 제공자 선택기 열에서 파생된 전화번호 목록이 표시됩니다. 다음 조건을 만족하는 경우에만 전송자 목록에 제공자 선택기와 연결된 모든 그룹의 전화번호가 표시됩니다.
   - 제공자 선택기 양식의 수동 선택기 확인란을 선택했습니다.
   - 제공자 선택기의 소스 테이블 필드 값이 비어 있거나 사용자가 선택한 테이블과 같습니다.
6. 작성을 클릭합니다.

인시던트 통신 계획 보고서 실행

인시던트 통신 계획 보고서를 실행하여 통신 계획의 상태를 확인합니다. 계획의 진행 상황을 추적하고 개입하여 전체 통신 프로세스의 효율성 및 효과를 개선합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ia_admin 또는 admin

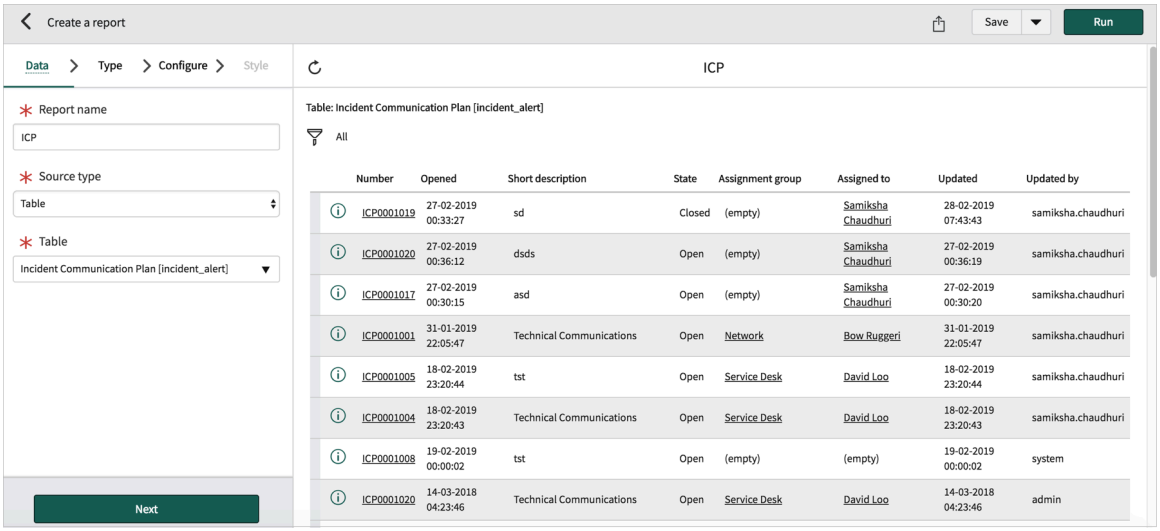
프로시저

1. 모두 > 보고서 > 보기 / 실행으로 이동합니다.
2. 보고서 만들기를 클릭합니다.
3. 데이터에서 필드를 입력합니다.

필드	설명
보고서 이름	보고서의 고유한 이름입니다.
소스 유형	생성된 데이터의 출처입니다. 기본 값은 테이블입니다.
테이블	데이터를 검색할 테이블입니다.

4. 실행을 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.



주:
그래프 형식의 보고서를 보거나 유형 및 구성 옵션을 사용해 결과 범위를 좁힐 수 있습니다.

인시던트 통신 알림 구독

인시던트 통신 알림을 구독하여 정기적으로 인시던트 통신 계획과 관련된 문제에 대한 정보를 받습니다.

시작하기 전에

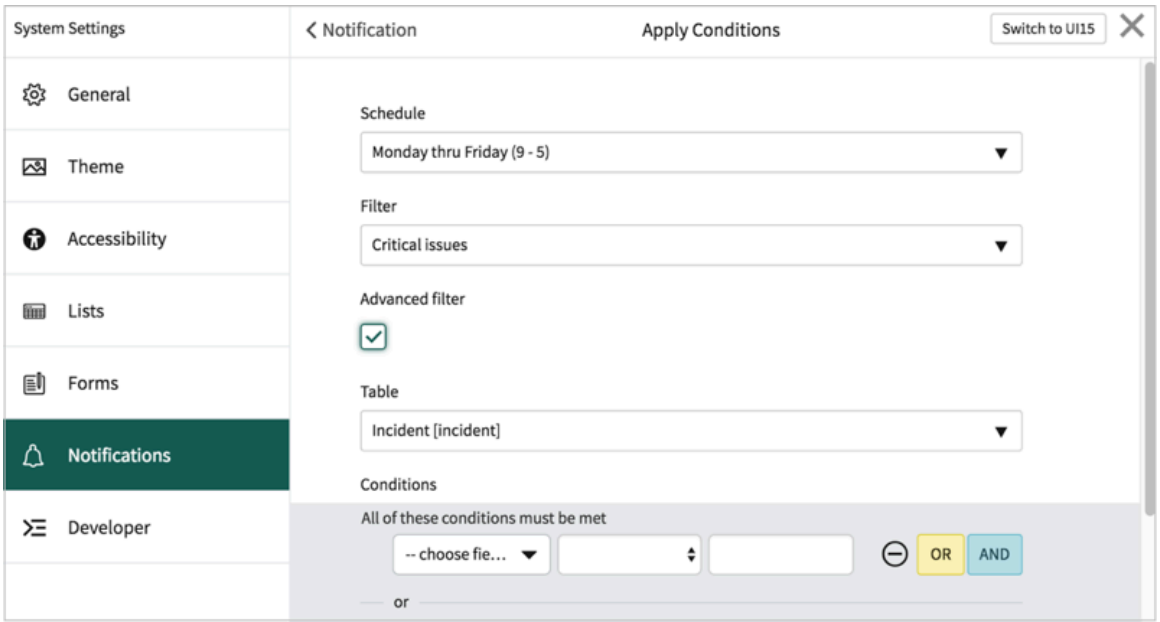
필요한 역할: itil, ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 알림 기본 설정으로 이동합니다.
2. 시스템 설정에서 알림을 선택합니다.
3. 범주에 따라 알림에서 인시던트 통신 계획을 선택합니다.
   인시던트 통신 계획의 알림 옵션으로는 **IA** 작업 수행, **IA** 취소, **IA** 해결 또는 종료, 새 **IA** 발생이 있습니다.
4. 알림을 받을 알림 옵션을 클릭합니다.
5. 알림 채널에서 토글 버튼을 오른쪽으로 밀거나 왼쪽으로 밀어 알림을 구독하거나 구독 취소할 수 있습니다.
6. 채널 이름을 클릭하여 알림 일정을 추가하고 필요한 경우 알림 조건을 필터링합니다.

주:
알림 채널에 필터를 적용하면 구독으로 발생하는 알림의 일부만 받을 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.



7. 저장을 클릭합니다.
   인시던트 통신 알림을 구독합니다.

인시던트 커뮤니케이션 관리 참조

참조 섹션은 인시던트 커뮤니케이션 관리와 함께 설치되는 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

인시던트 커뮤니케이션 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

인시던트 커뮤니케이션 관리 플러그인(com.snc.iam)을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 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.

설치되는 역할

역할 이름	설명	포함하는 역할
ia_admin	인시던트 통신 계획과 인시던트 통신 작업을 생성, 편집, 취소하고 연락처 정보를 관리할 수 있습니다. **주:** 알림 플러그인을 활성화하면 이 역할을 사용할 수 있습니다.	• contact_admin • sn_comm_management.comm_plan_manager • notify_view
contact_admin	연락처 정의와 연락처 책임을 만들고 편집할 수 있습니다.	contact_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.

역할 이름	설명	포함하는 역할
contact_user	연락처, 연락처 정의, 연락처 및 기본 재정의를 볼 수 있습니다.	해당 사항 없음

설치되는 테이블

테이블	설명
영향을 받는 CI [impacted_ci]	인시던트 통신 계획의 원본 CI에 영향을 받은 CI입니다.
인시던트 통신 계획 [incident_alert]	인시던트 통신 계획 테이블은 통신 계획 테이블〔comm_plan〕의 확장형이므로 인시던트 통신 계획에는 통신 객체에 향후 적용되는 확장 기능이 상속됩니다.
인시던트 통신 작업 [incident_alert_task]	인시던트 통신 작업 테이블은 통신 작업 테이블〔comm_task〕의 확장형입니다.

도메인 분리 및 인시던트 커뮤니케이션 관리

인시던트 커뮤니케이션 관리에서는 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: 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.

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.

인시던트 커뮤니케이션 관리 개요

- 인시던트 커뮤니케이션 관리 애플리케이션을 사용하면 조직에서 중요한 비즈니스 문제나 인시던트와 관련된 통신을 만들고 관리할 수 있습니다. 인시던트 통신 계획 관리자가 이러한 이벤트 중에 모든 관련 사용자를 모아 이 그룹 내에서 빠르고 쉬운 통신을 설정할 수 있습니다.
- 일반적으로 인시던트 통신 계획 관리자 또는 중요 인시던트 관리자가 기존 인시던트의 인시던트 통신 계획을 생성합니다. 동일한 인시던트에 여러 인시던트 통신 계획을 생성할 수 있습니다.
- 인시던트 통신 계획 및 인시던트 통신 작업 테이블은 도메인 분리를 지원합니다. 따라서 Itil/Fulfiller에게는 소속(테넌트) 도메인 내에서 생성된 인시던트 통신 계획 또는 인시던트 통신 작업만 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.

인시던트 커뮤니케이션 관리의 도메인 분리 방법

이행자에게는 소속(테넌트) 도메인 내에서 생성된 인시던트 통신 계획 또는 인시던트 통신 작업만 표시됩니다.

도메인 분리 테이블

- 인시던트 통신 계획 [incident_alert]
- 인시던트 통신 작업 [incident_alert_task]

사용 사례

인시던트 통신 계획 관리자 또는 중요 인시던트 관리자는 액세스 권한이 있는 도메인의 인시던트만 볼 수 있습니다. 이들은 해당 인시던트에 대한 인시던트 통신 계획을 만들 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

인시던트 커뮤니케이션 관리 통합

인시던트 커뮤니케이션 관리 는 전체 통신 프로세스를 개선하기 위해 알림 등의 다른 애플리케이션과 통합됩니다.

알림과 인시던트 커뮤니케이션 관리 함께 사용

알림을 사용하면 Twilio 통신 서비스와 결합되어 사용자의 인스턴스 내에서 전화 및 SMS를 주고받을 수 있습니다. 알림은 인시던트 커뮤니케이션 관리에서 SMS와 회의 채널을 제공합니다.

알림이 인시던트 커뮤니케이션 관리와 함께 작동하는 방식에 대한 자세한 내용은 알림과 인시던트 커뮤니케이션 관리 함께 사용 을 참조하십시오.

인시던트 관리

인시던트 관리는 비즈니스 운영에 미치는 영향을 최소화하고 품질을 유지하면서 정상적인 서비스 운영을 복원합니다.

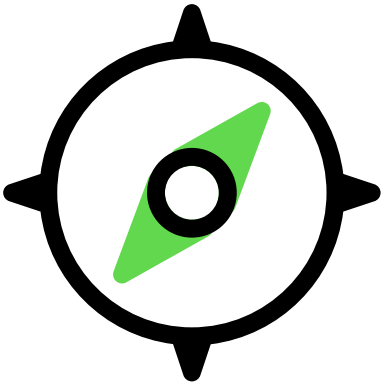
인시던트 관리 개요

인시던트 관리 소개

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

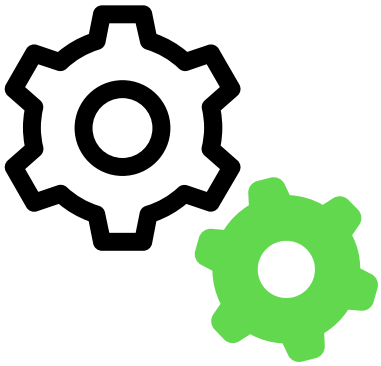
시작하기

탐색



인시던트 관리 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.

구성



환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다.

인시던트 관리

인시던트의 진단, 조사 및 에스컬레이션 또는 승격과 관련된 인시던트 관리에 대해 알아봅니다.

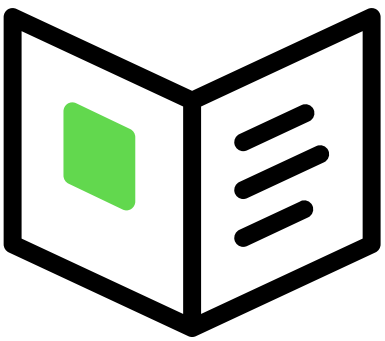
중요 인시던트 관리

중요 인시던트 생성, 중요 인시던트 개요 대시보드 및 워크벤치 사용과 관련한 주요 인시던트 관리에 대해 알아봅니다.

보고서

대시보드와 보고서를 사용하여 인시던트 상태 및 서비스 수준을 모니터링하고 추적하는 방법에 대해 알아봅니다.

참조



역할 및 종속 애플리케이션과 같은 인시던트 관리 구성요소에 대한 상세 정보를 받습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 인시던트 관리 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 고객 서비스 및 지원에 문의

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

인시던트 관리 탐색

ServiceNow 인시던트 관리는 인시던트 식별 및 기록 능력으로 인시던트 관리 프로세스를 지원하고, 인시던트를 분류해 우선순위를 지정하고, 적절한 사용자나 그룹에 인시던트를 할당하고, 인시던트를 에스컬레이션 및 해결, 보고할 수 있습니다.

인시던트 관리 개요

모든 사용자는 서비스를 재개하고 문제를 해결할 때까지 인시던트를 기록하고 추적할 수 있습니다. 각 인시던트는 관련 정보가 포함된 작업 레코드로 생성됩니다. 인시던트를 적절한 서비스 데스크 구성원에게 할당하여 작업을 해결하고 조사를 문서화할 수 있습니다. 인시던트가 해결되면 인시던트를 수동으로 종결할 수 있습니다. 인시던트의 최종 업데이트 날짜나 해결 날짜를 기준으로 인시던트를 자동으로 종결할 수도 있습니다. 인시던트 자동 종결에 대해서는 인시던트가 자동으로 종결되도록 구성 문서를 참조하십시오.

모든 사용자는 다음 방법을 사용하여 시스템 내에 인시던트를 기록할 수 있습니다.

인시던트 관리 워크플로우

ServiceNow 인시던트 관리 프로세스는 다음 단계를 따릅니다.

1. 인시던트 식별 - 인시던트 수명의 첫 번째 단계는 인시던트 식별입니다. 이메일, SMS, 전화 통화, 지원 채팅, 워크업 및 애플리케이션을 통해 인시던트를 보고할 수 있습니다. 서비스 데스크는 문제가 정말 인시던트인지 요청인지 결정합니다.
2. 인시던트 로깅 - 인시던트로 식별되면 서비스 데스크에서 인시던트를 기록합니다. 인시던트에는 호출자, 비즈니스 서비스, 구성 항목, 연락처 유형 등의 정보가 포함되어야 합니다. 로깅 프로세스에는 다음이 포함됩니다.
   - 인시던트 분류 - 인시던트 분류는 인시던트 관리 프로세스의 핵심 단계입니다. 분류 시에는 범주를 할당하고 인시던트에 하나 이상의 하위 범주를 지정해야 합니다.
   - 인시던트 우선순위 지정 - 인시던트 우선순위 지정은 SLA 응답 준수에 중요합니다. 인시던트의 우선순위는 사용자나 비즈니스 및 긴급도에 미치는 영향에 따라 결정됩니다.
3. 인시던트 응답 - 일단 식별하고, 분류하고, 우선순위를 정하고, 기록하면 서비스 데스크에서 인시던트를 처리하고 해결할 수 있습니다. 인시던트 해결에는 다섯 단계가 포함됩니다.
   - 초기 진단 - 사용자가 문제를 설명하고 문제 해결 질문에 대답하는 경우에 발생합니다.
   - 인시던트 에스컬레이션 - 현장 기술자나 인증된 지원 담당자의 지원 등 인시던트에 고급 지원이 필요한 경우 발생합니다.
   - 조사 및 진단 - 초기 인시던트 가설이 옳은 것으로 확인되면 문제 해결 중에 발생합니다. 인시던트를 진단하면 서비스 데스크는 소프트웨어 설정 변경, 소프트웨어 패치 적용, 새 하드웨어 주문과 같은 솔루션을 적용할 수 있습니다.
   - 해결 및 복구 - 서비스 데스크에서 규정된 SLA 시간 내에 사용자의 서비스가 복원되었음을 확인합니다.
   - 인시던트 종결 - 이 시점에서 인시던트 종결로 간주하고 인시던트 프로세스를 종료합니다.

인시던트 관리 이점

ServiceNow 인시던트 관리에서는 다음 방법으로 인시던트 관리 프로세스를 지원합니다.

- 인스턴스에서 또는 이메일을 보내서 인시던트를 기록합니다.
- 작업의 우선순위를 지정하는 영향과 긴급도를 기준으로 인시던트를 분류합니다.
- 빠른 해결을 위해 적절한 그룹에 할당합니다.
- 추가 조사를 위해 필요에 따라 에스컬레이션합니다.

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

- 인시던트를 해결하고 로그한 사용자에게 알립니다.
- 보고서를 사용해 서비스 수준 및 개선을 모니터링하고 추적, 분석합니다.

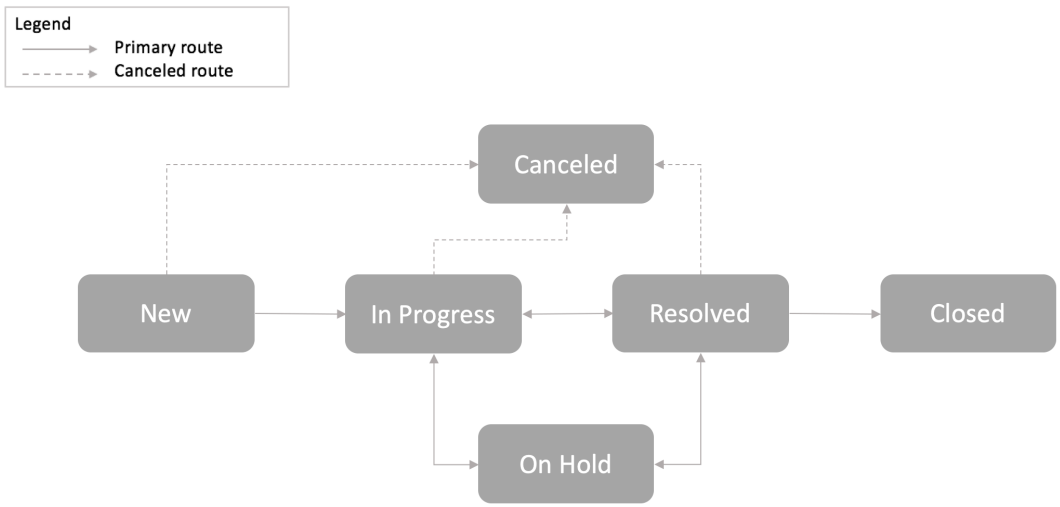
모든 사용자는 서비스를 재개하고 문제를 해결할 때까지 전체 인시던트 수명주기 내내 인시던트를 기록하고 추적할 수 있습니다.

인시던트 수명주기

인시던트 관리는 인시던트의 생성부터 종결까지의 수명주기를 관리하는 일을 담당합니다.

인시던트 관리 프로세스에는 다양한 상태가 있으며, 각각의 상태는 프로세스의 성공과 제공되는 서비스의 품질에 있어 매우 중요합니다. 다음과 같이 하나의 다이어그램에 다양한 상태를 나타낼 수 있습니다.

인시던트 관리 상태 모델 플로우



인시던트 상태

상태	설명
신규	인시던트가 기록되었지만 아직 조사되지 않았습니다.
진행 중	인시던트가 할당되어 조사되고 있습니다.
보류 중	추가 정보, 증거, 해결 방법을 제공하기 위해 인시던트의 책임을 일시적으로 다른 엔터티로 이전합니다. 보류 중 옵션을 선택하면 다음과 같은 보류 사유 목록이 표시됩니다. • 호출자 대기 중 • 변경 대기 중 • 문제 대기 중 • 벤더 대기 중 보류 사유가 대기 중인 호출자인 경우 추가 설명이 필수입니다.

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

인시던트 상태

상태	설명
	주: 호출자가 인시던트를 업데이트하면 보류 사유 필드가 삭제되고 인시던트가 진행 중으로 변경됩니다. 할당 대상 필드에 이름이 언급된 사용자와 감시 목록의 사용자에게 이메일 알림이 전송됩니다. 인시던트 종료 전 한 번 이상 보류 중 상태가 될 수 있습니다.
해결됨	인시던트가 다시 발생하지 않도록 적절한 수정이 제공됩니다.
종결	특정 기간 동안 인시던트가 해결됨 상태에서 종료됨으로 표시되면 인시던트가 만족스럽게 해결되었음을 나타냅니다.
취소됨	인시던트를 분류했지만 중복된 인시던트, 불필요한 인시던트, 인시던트 아님으로 판단했습니다.

인시던트 관리 구성

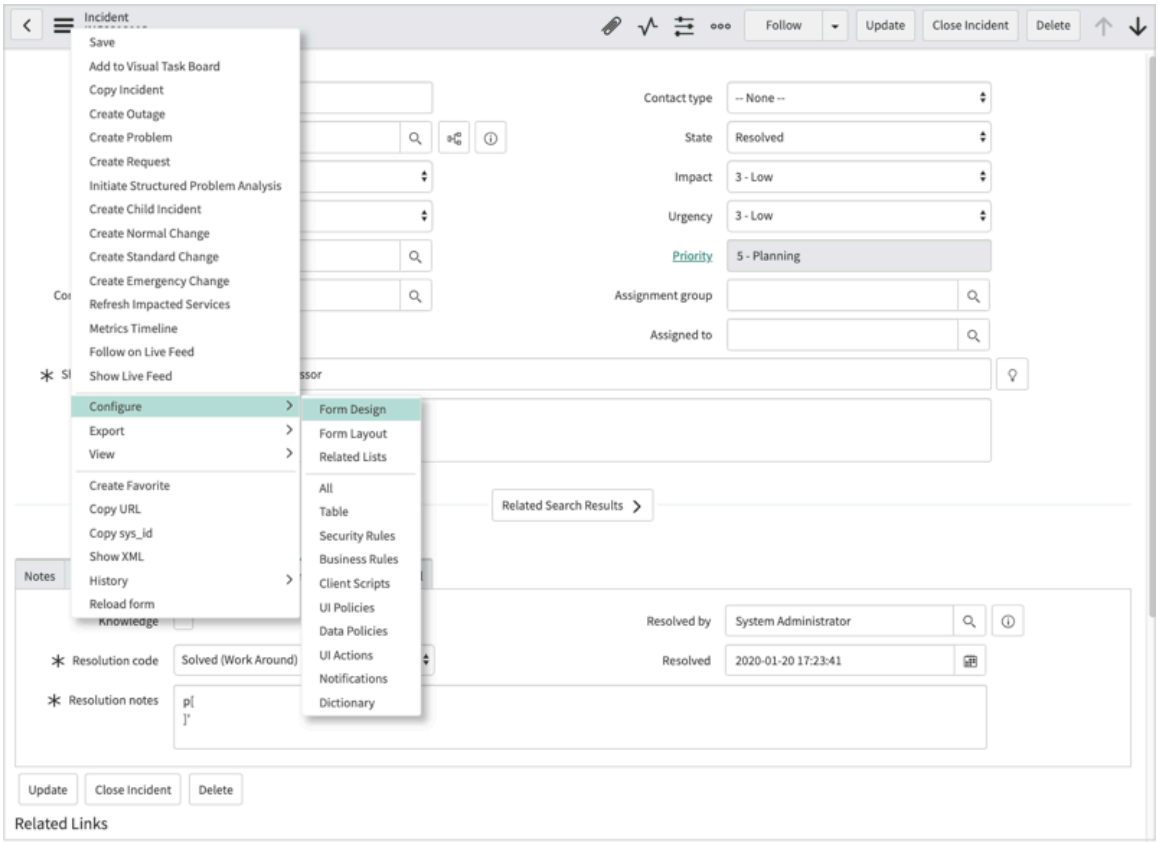
인시던트 양식과 인시던트 범주 및 UI 동작과 같은 기타 인시던트 특징을 구성할 수 있습니다. ITSM 안내 설정을 사용하면 ServiceNow 인스턴스에 인시던트 관리를 구성하는 데 도움이 됩니다.

구성 개요

기본 시스템에서 인시던트 양식을 구성하여 ITIL 베스트 프랙티스를 따릅니다. 관리자는 인시던트 양식을 구성하고 양식 디자이너를 사용해 이를 사용자 지정할 수 있습니다. 하위 인시던트를 복사하거나 만들어서 미결 인시던트의 기능을 구성하는 데 드는 노력을 줄일 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.

인시던트 양식 구성



양식 구성 및 디자인

메뉴 옵션	설명
양식 설계	personalize_form 역할을 가진 관리자나 사용자는 양식 설계 기능을 사용하여 신속하게 새 양식 뷰를 만들거나 기존 양식 뷰를 변경할 수 있습니다. 양식 설계는 여러 구성 옵션을 한 도구에 결합하는 양식을 구성하는 대체 방법입니다.
폼 레이아웃	Personalize_form 역할을 가진 관리자나 사용자는 보기에서 필드를 표시하거나 숨기도록 양식을 구성할 수 있습니다. 양식과 연결된 테이블에서 새 필드를 만들 수 있습니다.
관련 목록	관련 목록은 현재 기록과 관계를 가지는 다른 테이블에 기록을 표시합니다. Personalize_form 역할을 가진 관리자나 사용자는 관련 목록을 양식에 표시하도록 구성할 수 있습니다.

안내 설정을 사용하여 인시던트 관리 구현

IT 서비스 관리 안내 설정은 ServiceNow 인스턴스에 인시던트 관리를 구성하는 데 도움이 되는 일련의 작업을 제공합니다. ITSM 안내 설정을 열려면 안내 설정 〉 **ITSM** 안내 설정으로 이동합니다. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

인시던트 관리에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 인시던트 관리 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

인시던트 관리 빠른 시작 테스트를 하려면 인시던트 관리 - ATF Tests 플러그인 (com.snc.incident.atf)을 활성화해야 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.

인시던트 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
INCIDENT MGMT: 인시던트 해결 SLA	인시던트 해결 SLA 기준선 기능을 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 인시던트 응답 SLA	인시던트 응답 SLA 기준선 기능을 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 인시던트 복사	원래 인시던트의 필드가 새 인시던트에 올바르게 복사되었는지 여부를 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 종결된 인시던트에서 인시던트 복사	인시던트 복사 UI 작업이 종결된 인시던트에 대해 표시되는지 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 인시던트에서 표준 변경 만들기	인시던트에서 표준 변경 생성을 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 인시던트에서 긴급 변경 만들기	인시던트에서 긴급 변경 생성을 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 인시던트에서 일반 변경 만들기	인시던트에서 일반 변경 생성을 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 인시던트에서 문제 만들기	인시던트에서 문제 생성을 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 인시던트에서 지식 만들기	인시던트에서 지식 생성을 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 인시던트 상태 플로우	인시던트의 상태 플로우를 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 인시던트 다시 열기	인시던트 다시 열기 기능을 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 인시던트 할당	인시던트 할당 기능을 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: UI 작업을 사용하여 하위 인시던트를 만들고 해당 필드를 확인합니다.	하위 인시던트 생성 UI 작업을 통해 인시던트에서 하위 인시던트가 생성되는지 확인하는 테스트입니다. 이 테스트는 하위 인시던트의 필드가 상위 인시던트에서 하위 인시던트로 올바르게 복사되었는지도 확인합니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 인시던트 생성 - 셀프 서비스	인시던트 생성 카탈로그 항목을 사용하여 인시던트 생성을 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 상위 및 하위 인시던트 상태 동기화	하위 인시던트가 생성될 때 하위 인시던트의 상태가 상위 인시던트와 동기화되는지 확인하는 테스트입니다.	Madrid

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

인시던트 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
INCIDENT MGMT: 인시던트를 다시 연 후 상위 및 하위 인시던트 상태 동기화	상위 인시던트를 다시 열 때 하위 인시던트의 상태가 상위 인시던트와 동기화되는지 확인하는 테스트입니다.	Madrid
INCIDENT MGMT: 인시던트에서 지식 문서 만들기 확인	인시던트 양식에서 지식 생성 UI 작업을 사용하여 인시던트에서 지식 문서 만들기를 확인하는 테스트입니다. 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.knowledge)에 대해 KCS 통합을 활성화하면 UI 작업이 표시됩니다.	Orlando

관련 정보

빠른 시작 테스트

인시던트 관리 속성

인시던트 관리 속성은 하위 인시던트 복사 및 만들기와 같은 기능을 제어하는 데 사용됩니다. 중요 인시던트 속성은 중요 인시던트 후보의 중요 인시던트로의 승격을 제어합니다.

이러한 속성은 인시던트 〉 관리 〉 인시던트 속성에서 사용할 수 있습니다.

인시던트 관리의 속성

속성	설명
인시던트 종료 속성	
해결 날짜를 기준으로 인시던트 자동 종료를 설정합니다. 이 속성을 '아니요'로 설정하면 업데이트 날짜를 기준으로 자동 종료가 실행됩니다. (com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at)	마지막 업데이트 날짜 대신 해결 날짜를 기준으로 인시던트를 자동으로 종료하려면 이 확인란을 선택합니다. 주: Madrid 릴리스부터 이 속성은 신규 고객에 대해 **true**로 자동 설정됩니다. 기존 고객은 수동으로 이 속성을 **true**로 설정해야 합니다.
해결된 인시던트가 자동으로 종료된 후의 경과일(정수)입니다. 0이면 이 기능이 비활성화됩니다. (glide.ui.autoclose.time)	인시던트 자동 종료 기능의 기간을 설정합니다.
인시던트가 종결되거나 취소되면 미해결 인시던트 작업을 종료합니다. (com.snc.incident.incident_task.closure)	인시던트가 종결되거나 취소되었을 때 미해결 인시던트를 종료하려면 이 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.

인시던트 관리의 속성

속성	설명
	주: Madrid 릴리스부터 이 속성은 기본적으로 신규 고객만 **true**로 자동 설정됩니다.
인시던트가 종결되거나 취소되면 미해결 인시던트 통신 계획을 종결합니다. (com.snc.incident.incident_alert.closure)	인시던트가 종결되거나 취소되었을 때 미해결 인시던트 통신 계획을 종료하려면 이 확인란을 선택합니다. 주: 인시던트 커뮤니케이션 관리 플러그인(com.snc.iam)을 사용하면 이 속성이 표시됩니다. 이 속성은 신규 및 기존 고객 모두 **false**로 설정되어 있습니다.
인시던트 통신 계획이 종결되거나 취소되면 미해결 인시던트 통신 작업을 닫습니다. (com.snc.iam.incident_alert_task.closure)	인시던트 통신 계획이 종료되거나 취소되었을 때 미결 인시던트 통신 작업을 종결하려면 이 확인란을 선택합니다. 주: 인시던트 커뮤니케이션 관리 플러그인(com.snc.iam)을 사용하면 이 속성이 표시됩니다. 이 속성은 신규 및 기존 고객 모두 **false**로 설정되어 있습니다.
인시던트 다시 열기 속성	
이메일로 인시던트를 다시 열었을 때 원본 인시던트에서 복사할 필드의 쉼표로 구분된 목록 (com.snc.incident.clone_fields_on_reopen)	이메일에서 인시던트를 다시 열 때 원본 인시던트에서 새 인시던트에 복사하려는 필드의 이름을 입력합니다. 주: 인시던트를 다시 열면 새 인시던트가 생성됩니다.
인시던트 복사 및 하위 인시던트 속성 만들기	

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

인시던트 관리의 속성

속성	설명
인시던트 복사 기능 사용 (com.snc.incident.copy.enable)	컨텍스트 메뉴에서 인시던트 복사 옵션을 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다.
하위 인시던트 생성 기능 사용 (com.snc.incident.create.child.enable)	컨텍스트 메뉴에서 인시던트 생성 옵션을 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다.
원본 인시던트에서 첨부 파일 복사 (com.snc.incident.copy.attach)	인시던트를 생성하기 위해 복사할 때 원본 인시던트의 첨부 파일을 복사할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
원본 인시던트에서 복사되는 속성 목록(쉼표로 구분) (com.snc.incident.copy.attributes)	인시던트를 복사하거나 생성할 때 원본 인시던트에서 새 인시던트에 복사하려는 속성의 이름을 입력합니다. 주: 지식 문서 또는 해결 섹션 정보(예: 해결 코드, 메모 및 해결 요인 등)는 복사되지 않습니다.
원본 인시던트에서 복사되는 관련 목록(쉼표로 구분됨) (com.snc.incident.copy.related_lists)	인시던트를 복사하거나 생성할 때 원본 인시던트에서 새 인시던트에 복사하려는 관련 목록의 이름을 입력합니다.
영향을 받는 CI(task_ci) 관련 목록 중 원본 인시던트에서 복사해 올 속성 목록(쉼표로 구분됨) (com.snc.incident.copy.rl.task_ci.attributes)	영향을 받는 CI 관련 목록에서 인시던트를 복사하거나 생성할 때 원본 인시던트에서 새 인시던트에 복사하려는 속성의 이름을 입력합니다.
영향을 받는 서비스(task_cmdb_ci_service) 관련 목록 중 원래 인시던트에서 복사해 올 속성(쉼표로 구분)의 목록 (com.snc.incident.copy.rl.task_cmdb_ci_services.attributes)	영향을 받는 서비스 관련 목록에서 인시던트를 복사하거나 생성할 때 원본 인시던트에서 새 인시던트에 복사하려는 속성의 이름을 입력합니다.
인시던트 양식 필드 구성 속성	
인시던트의 활동 포매터에 표시되는 쉼표로 구분된 필드 목록 (glide.ui.incident_activity.fields)	활동 포매터에 표시되는 필드의 이름을 입력합니다. 활동이 개인 설정된 경우 이 속성은 자동으로 업데이트됩니다.
작업 활동 포매터에서 사용되는 추가 설명 아이콘	추가 설명에 사용되는 아이콘의 경로를 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.

인시던트 관리의 속성

속성	설명
(glide.ui.incident_activity.image.comments)	
작업 활동 포매터에서 사용되는 작업 메모 아이콘 (glide.ui.incident_activity.image.work_notes)	작업 메모에 사용되는 아이콘의 경로를 입력합니다.
인시던트 추가 설명 스타일 (glide.ui.incident_activity.style.comments)	인시던트 추가 설명을 위한 주석 스타일의 HTML 구문을 입력합니다.
인시던트 작업 메모 스타일 (glide.ui.incident_activity.style.work_notes)	인시던트 추가 설명을 위한 작업 메모 스타일의 HTML 구문을 입력합니다.
상호작용 속성에서 생성된 인시던트	
상호작용으로부터 저장된 상태로 인시던트 생성 (com.snc.incident.create_from_interaction.save)	상호작용 기록으로부터 저장된 상태로 인시던트를 만들려면 이 확인란을 선택합니다. 유형: 부울 주: Xanadu 릴리스부터 이 속성은 신규 고객에 대해 **true**로 자동 설정됩니다. 기존 고객은 수동으로 이 속성을 **true**로 설정해야 합니다.
상호작용으로부터 생성된 경우, 상호작용에서 인시던트로 첨부 파일 복사 (com.snc.incident.create_from_interaction.copy_attachments)	상호작용 기록으로부터 새 인시던트 기록이 생성될 때, 상호작용 기록에서 새 인시던트 기록으로 첨부 파일을 복사하려면 이 확인란을 선택합니다. 유형: 부울 주: Xanadu 릴리스부터 이 속성은 신규 고객에 대해 **true**로 자동 설정됩니다. 기존 고객은 수동으로 이 속성을 **true**로 설정해야 합니다.

중요 인시던트 관리

admin 또는 incident_manager 역할을 가진 경우 중요 인시던트 속성을 편집할 수 있습니다. 새 중요 인시던트를 생성해야 할지 또는 중요 인시던트 후보를 중요 인시던트로 승격해야 할지 정의할

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

수 있습니다. 이 속성은 인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.mim)을 활성화할 때만 사용할 수 있습니다.

이러한 속성은 인시던트 〉 관리 〉 중요 인시던트 속성에서 사용할 수 있습니다.

중요 인시던트 관리의 속성

속성	설명
후보에서 중요 인시던트 생성 (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incident_creation)	새 중요 인시던트를 만들거나 중요 인시던트 후보를 중요 인시던트로 승격합니다. 주: 인시던트에서 새 중요 인시던트가 생성되면 현재 인시던트가 새 중요 인시던트의 하위 인시던트로 표시됩니다.
중요 인시던트 개요 관련 이메일 작성 (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.compose_email_on_iatasks)	중요 인시던트 워크벤치에 대한 이메일 작성 옵션을 가질 수 있는 인시던트 통신 작업 유형의 쉼표로 구분된 목록을 제공합니다.
PIR 익스포트 UI 페이지 URL (sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page)	내보낸 인시던트 사후 보고서에 사용자 지정 UI 페이지를 연결합니다.
'중요 인시던트' 승격 시 중요 인시던트를 재할당해야 하는 중요 인시던트 관리 그룹(sys_id) (sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group)	인시던트에 수행된 작업과 할당 그룹 관련 조건에 따라 서로 다른 할당 그룹에 중요 인시던트를 자동으로 할당합니다.
통신 작업 관련 이메일의 기본 수신자 위치 (sn_comm_management.default_email_recipient_field)	통신 작업 관련 이메일의 기본 수신자 위치를 선택합니다. 기본값은 **BCC**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.

중요 인시던트 관리의 속성

속성	설명
통신 작업에서 이메일 클라이언트의 수신자 목록에 대한 지원을 전환할 속성 (sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled)	수신자 목록을 사용하여 통신 작업의 일부로 이메일을 보냅니다.
중요 인시던트를 작성할 때 하위 인시던트로부터 복사되는 속성 목록 (쉼표로 구분) (sn_major_inc_mgmt.com.snc.major_incident.create.copy.attributes)	중요 인시던트를 생성할 때 인시던트에서 복사해야 하는 필드를 선택합니다.

인시던트 범주 및 하위 범주

인시던트 분류는 적절한 팀에 전달하여 문제 해결 시간을 크게 절약하고 서비스를 원상 복구하는 데 도움이 됩니다.

인시던트 관리 프로세스의 KPI(핵심성과지표) 중 하나는 인시던트가 다른 팀에 전송되는 횟수를 식별하는 것입니다. 또한 분류를 기반으로 인시던트를 분석하여 사전 예방적 문제 관리를 수행하여 인시던트 발생을 줄입니다. 적절한 인시던트 분류는 우선적으로 작업할 인시던트를 식별하고 우선순위를 지정하는 데 매우 중요합니다.

범주 및 하위 범주를 사용하면 보고서 데이터의 명확성과 세밀함이 향상됩니다. 기본 시스템에는 다음 범주 및 관련 하위 범주가 있습니다. 관리자는 추가 범주 및 하위 범주를 추가하고 담당 규칙 및 알림에서 사용할 수 있습니다.

인시던트 범주

범주	하위 범주
문의/도움말	• 바이러스 백신 • 이메일 • 내부 애플리케이션
소프트웨어	• 이메일 • 운영 체제
하드웨어	• CPU • 디스크 • 키보드 • 메모리 • 모니터 • 마우스
네트워크	• DHCP • DNS

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

인시던트 범주

범주	하위 범주
	• IP 주소 • VPN • 무선
데이터베이스	• DB2 • MS SQL Server • Oracle

인시던트 범주 또는 하위 범주 구성

인시던트를 올바른 팀에 전달하는 데 도움이 되도록 간편하게 인시던트를 분류할 수 있는 인시던트 범주 및 하위 범주를 구성합니다. 인시던트의 범주와 하위 범주를 기준으로 보고서를 생성할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 인시던트 〉 모두로 이동합니다.
2. 인시던트 기록을 엽니다.
3. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 범주 필드 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 사항 구성을 선택합니다.
   - 하위 범주 필드 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 사항 구성을 선택합니다.
4. 필요한 범주 또는 하위 범주를 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 이동합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

범주 또는 하위 범주 추가

범주 또는 하위 범주를 추가하여 적절한 팀에 인시던트를 할당하면 문제 해결 시간을 줄이고 서비스를 원상 복구할 수 있습니다.

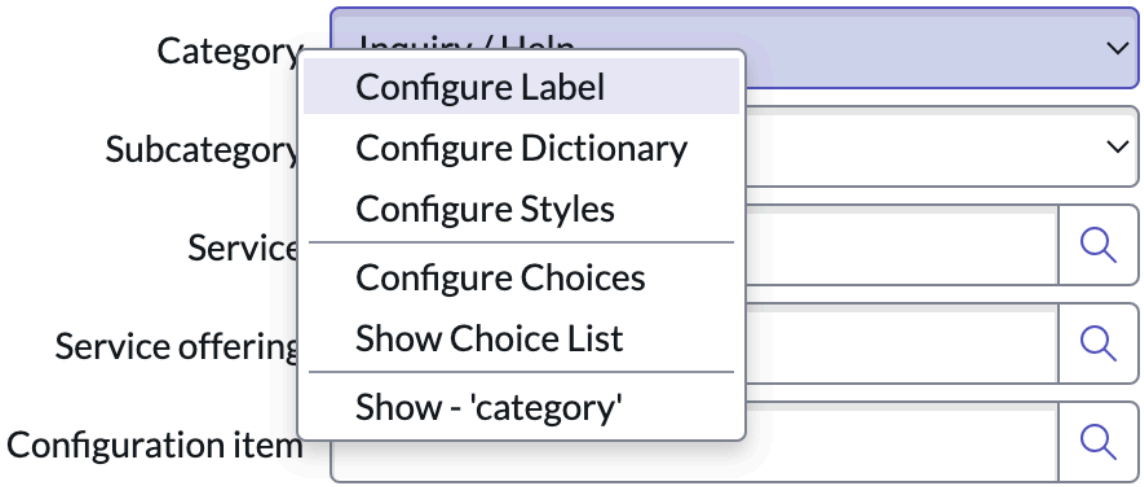
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

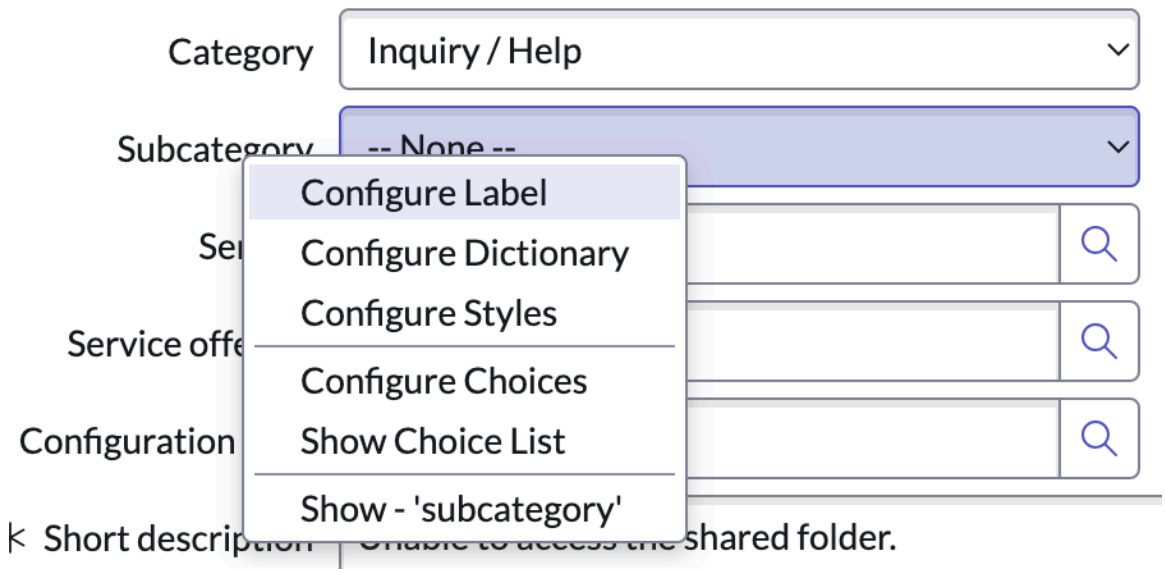
1. 모두 〉 인시던트 〉 모두로 이동합니다.
2. 인시던트 기록을 엽니다.
3. 다음 중 하나를 수행합니다.

© 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.

◦ 마우스 오른쪽 버튼으로 범주 〉 선택 구성을 클릭합니다.



◦ 마우스 오른쪽 버튼으로 하위 범주 〉 선택 구성을 클릭합니다.



4. 새 항목 입력 필드에 범주 또는 하위 범주 이름을 입력하고

5. 추가를 클릭합니다.
새 범주 또는 하위 범주가 선택됨 목록에 추가됩니다.

범주 또는 하위 범주 삭제

조직에서 범주 또는 하위 범주를 더 이상 사용하지 않는 경우 범주 또는 하위 범주를 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 인시던트 〉 모두로 이동합니다.

2. 인시던트 기록을 엽니다.

3. 다음 활동 중 하나를 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.

- 범주 필드 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 사전 구성을 선택합니다.
- 하위 범주 필드 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 사전 구성을 선택합니다.

4. 선택 사항 관련 목록을 클릭합니다.
5. 삭제할 범주나 하위 범주 기록을 선택합니다.
6. 선택한 행에 대해 수행할 작업 메뉴를 클릭하고 삭제를 선택합니다.

우선순위 조회 규칙 정의

인시던트의 영향과 긴급도를 정의해 우선순위를 계산합니다. 이후 우선순위 계산을 사용해 작업과 드라이브 서비스 수준 계약의 우선순위를 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: data_lookup_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정책 〉 규칙 〉 우선순위 조회 규칙으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
영향도	영향은 인시던트, 문제, 변경이 비즈니스 프로세스에 미치는 영향을 측정한 것입니다.
긴급도	긴급도는 인시던트, 문제, 변경이 비즈니스에 큰 영향을 미칠 때까지 해결을 연기할 수 있는 기간을 측정한 것입니다.
우선순위	우선순위는 영향과 긴급도를 기준으로 하며, 서비스 데스크에서 작업을 처리해야 하는 속도를 나타냅니다.
애플리케이션	규칙의 애플리케이션 범위입니다. 범위는 모든 애플리케이션 또는 정해진 애플리케이션에서 규칙을 사용할 수 있는지 여부를 정의합니다.
활성	규칙의 활성 여부를 정의하는 옵션입니다.
순서	우선순위 조회 목록에서 규칙이 표시되는 순서입니다. 이 필드는 먼저 실행되는 규칙의 순서를 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.

주:

우선순위는 다음 샘플 데이터 조회 규칙에 따라 계산됩니다.

우선순위 데이터 조회 규칙

영향도	긴급도	우선순위
1 - 높음	1 - 높음	1 - 중요
1 - 높음	2 - 보통	2 - 높음
1 - 높음	3 - 낮음	3 - 보통
2 - 보통	1 - 높음	2 - 높음
2 - 보통	2 - 보통	3 - 보통
2 - 보통	3 - 낮음	4 - 낮음
3 - 낮음	1 - 높음	3 - 보통
3 - 낮음	2 - 보통	4 - 낮음
3 - 낮음	3 - 낮음	5 - 계획 수립

기본적으로 우선순위 필드는 읽기 전용이며 영향도 및 긴급도 값을 선택하여 설정해야 합니다. 우선순위 계산 방법을 변경하려면 우선순위 조회 규칙을 변경하거나, 우선순위는 데이터 조회로 관리됨 - 읽기 전용으로 설정 UI 정책을 비활성화하고 고유한 비즈니스 논리를 만들면 됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

인시던트의 담당 규칙 정의

담당 규칙을 정의하여 인시던트를 능숙하게 처리할 수 있는 적절한 그룹 또는 사용자를 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assignment_rule_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정책 〉 규칙 〉 할당으로 이동합니다.
2. Create an assignment rule 에 제공된 단계에 따라 담당 규칙을 만듭니다.
3. 제출을 클릭합니다.

인시던트 템플릿 및 기록 생성자

템플릿은 필드를 자동으로 채워 새 기록을 제출하는 프로세스를 단순화합니다. 템플릿을 사용하면 인시던트 정보를 저장하는 방식의 일관성을 유지할 수 있습니다. 기록 생성자는 최종 사용자가 서비스 카탈로그에서 인시던트 기록과 같은 작업 기반 기록을 만들 수 있는 특정 유형의 카탈로그 항목입니다.

인시던트 템플릿을 사용해 유사한 문제에 빠르게 인시던트를 생성할 수 있습니다.

- template_editor_global 역할을 가진 관리자나 사용자는 모든 사용자가 사용할 수 있는 템플릿을 만들 수 있습니다.
- 관리자는 다른 사용자가 생성한 개인 템플릿에 전역 옵션을 설정하여 다른 모든 사용자가 템플릿에 액세스하도록 할 수 있습니다.
- itil 역할을 가진 사용자는 자주 기록하는 인시던트에 대해 고유한 템플릿을 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.

ESS 사용자는 주로 서비스 카탈로그의 기록 생성자를 사용해 인시던트를 기록합니다. 템플릿을 사용해 인시던트 기록 생성자를 만들 수 있습니다. 이 템플릿은 인시던트 양식에서 자동으로 필드를 채웁니다.

예를 들면 네트워크 서버에 계정 액세스를 요청하는 인시던트 기록 생성자를 생성할 수 있습니다. 인시던트를 제출한 사용자는 서버 이름, 필요한 액세스 수준, 기한 등의 변수를 입력합니다. 기록 생성자에 할당된 인시던트 템플릿은 인시던트 범주, 하위 범주, 할당 그룹을 생성합니다. 이러한 필드 및 값은 템플릿에서 적용되며 기록 생성자 양식에는 표시되지 않습니다.

인시던트 템플릿 만들기

인시던트 템플릿을 만들어 인시던트 정보를 저장하는 방식의 일관성을 유지합니다. 또한 템플릿을 사용해 쉽고 정확하게 인시던트를 생성할 수 있습니다.

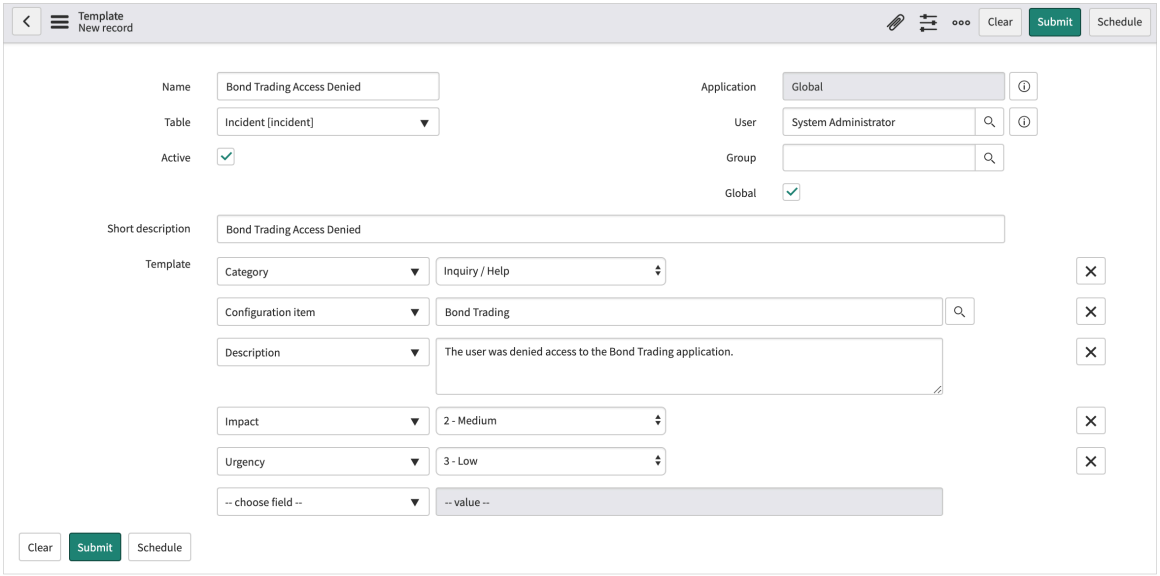
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Bond Trading 애플리케이션에 액세스가 거부될 때 인시던트를 기록하는 템플릿을 만드는 예를 살펴보겠습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 템플릿으로 이동합니다.
   인시던트 양식에서 템플릿 생성할 수도 있습니다.
2. 다음 정보를 사용하여 템플릿 양식을 사용해 템플릿 만들기 의 단계를 완료합니다.
   - 이름: Bond Trading Access Denied
   - 테이블: 인시던트 [incident]
   - 전역: 확인란을 선택합니다. 전역 옵션을 사용하면 템플릿 사용자만이 아닌 모든 사용자가 템플릿을 사용할 수 있습니다.
   - 짧은 설명: Bond Trading Access Denied
   - 템플릿: 다음 값을 추가하면 템플릿이 사용될 때 채워지는 필드를 정의합니다.
     - 〔범주〕: 〔문의/도움말〕
     - 〔구성 항목〕: **[Bond Trading]**
     - 〔설명〕: 〔사용자의 **Bond Trading** 애플리케이션 액세스가 거부되었습니다.〕
     - 〔영향도〕: **[2 -** 보통〕
     - 〔긴급도〕: **[3 -** 낮음〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 제출을 클릭합니다.

인시던트 템플릿을 사용하는 모듈 만들기

기존 템플릿에서 사전에 채워진 필드 값으로 인시던트를 기록하는 모듈을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

인시던트 템플릿 만들기 항목에서 Bond Trading Access Denied 템플릿을 생성하였습니다. 이 항목에서는 템플릿을 사용할 때 셀프 서비스 애플리케이션의 모듈을 함께 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 셀프 서비스로 커서를 이동한 뒤 편집 아이콘 을 클릭합니다.

2. 모듈 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

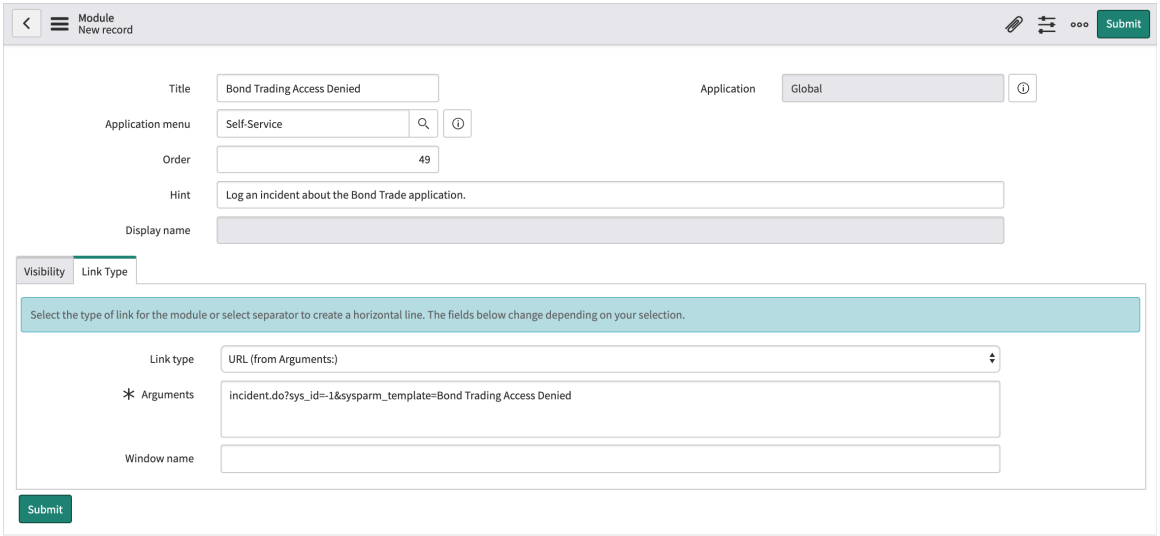
- 제목: `Bond Trading Access Denied`
- 순서: 모듈 레코드 목록에서 순서 번호를 보고 적절한 숫자를 입력합니다. 예를 들어 홈페이지의 순서 번호가 50이고 비즈니스 애플리케이션의 순서 번호가 52일 때, 홈페이지와 비즈니스 애플리케이션 사이에 새 모듈을 배치하려면 순서 번호 51을 입력해야 합니다.
- 힌트: `Bond Trade ####### ## ##### #####.`

링크 유형 섹션:

- 링크 유형: URL(인수:)
- 인수: `incident.do?sys_id=-1&sysparm_template=Bond Trading Access Denied`

> **주:**
> 이 경로가 새 인시던트 기록에 템플릿을 배포합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.
   셀프 서비스 애플리케이션에 새 모듈이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
모듈을 클릭하여 적용된 Bond Trading Access Denied 템플릿으로 새 인시던트 기록을 엽니다.

인시던트를 기록할 기록 생성자 만들기

서비스 카탈로그에서 직접 인시던트를 기록하는 기록 생성자 만들기

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

이 태스크 정보
인시던트 기록 생성자는 사용자에게 인시던트를 기록할 수 있는 인터페이스를 제공합니다. 예를 들어 기본 도와드릴까요? 카테고리는 사용자가 카탈로그에서 인시던트를 기록할 수 있는 인시던트 생성 같은 기록 생성자 기능을 제공합니다.

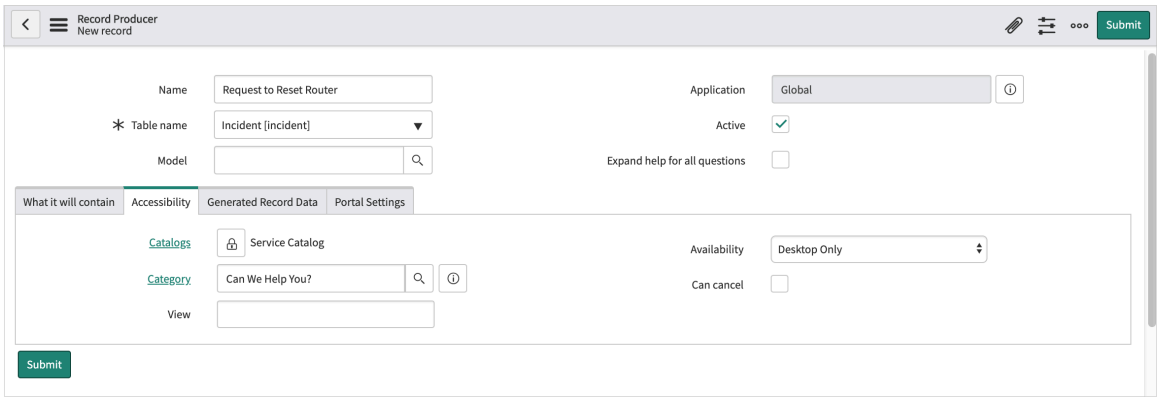
다음 예시에서는 무선 라우터 리셋을 요청하는 기록 생성자를 생성하는 방법을 보여줍니다.

프로시저
1. 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭하고 다음 정보를 사용하여 기록 생성자 만들기 의 단계를 완료합니다.

필드	항목
이름	### ### ##
테이블 이름	인시던트 [incident]
포함될 항목	
짧은 설명	## ### ## ###
설명	### #### ## ######.
접근성	
카탈로그	서비스 카탈로그

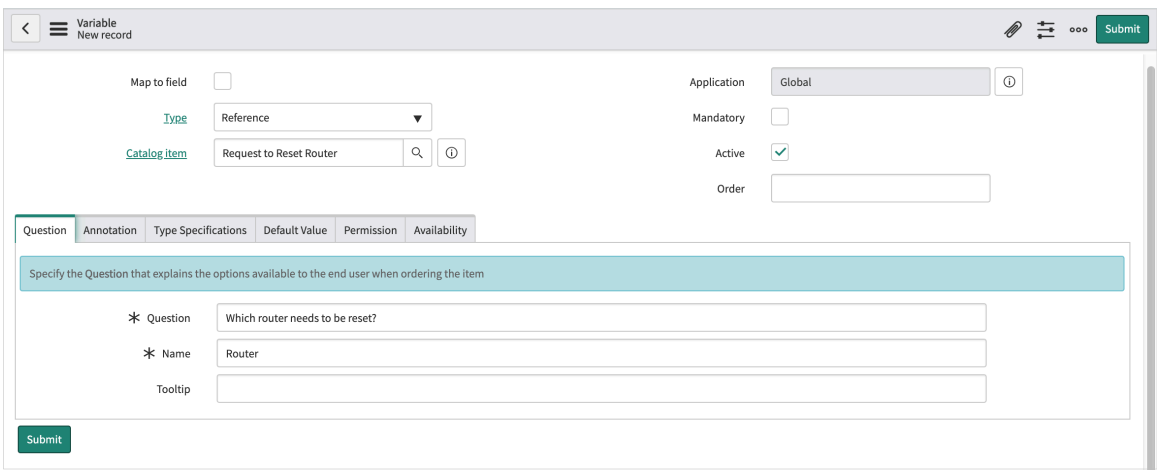
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	항목
범주	도움이 필요하십니까?



3. 양식 머리글을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 저장을 선택합니다.
   변수 및 변수 세트를 포함해 여러 관련 목록이 양식 마지막에 표시됩니다.
4. 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	항목
유형	참조
질문	
질문	## #### ## #### ###?
이름	라우터
유형 사양	
참조	IP 라우터 [cmdb_ci_ip_router]



6. 제출을 클릭합니다.
7. 옵션: 새 기록 생성자를 보려면 양식 머리글에서 다시 시도를 클릭하십시오.

   (Optional) 서비스 카탈로그에서 새 카탈로그 항목이 표시되며 모든 사용자가 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.

템플릿을 사용하여 기록 생성자 만들기

사전 정의된 인시던트 템플릿이 있는 경우 이를 기록 생성자와 함께 사용해 인시던트에 대한 표준 정보를 입력할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭하고 기록 생성자 만들기 의 단계를 완료합니다.
3. 기록 생성자를 제출할 때 생성된 레코드 데이터를 클릭하고 필드를 생성할 인시던트 템플릿을 선택합니다.
4. 양식 헤더에서 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

인시던트 알림 보기

인시던트 수명주기의 특정 이벤트 중 전송된 인시던트 알림을 봅니다. 이러한 알림은 ESS와 ITIL 사용자를 포함해 다양한 수신자에게 전송됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
인시던트 알림은 Employee Experience Foundation 플러그인(com.snc.sn_ex_emp_fd)과 함께 제공되는 이메일 알림 레이아웃과 템플릿을 사용합니다. 이 플러그인은 업계의 레이아웃 베스트 프랙티스를 고려하여 이에 부합하도록 설계된 알림을 제공합니다.

주:
업그레이드 고객인 경우 최신 이메일 레이아웃을 사용하려면 ServiceNow# Store에서 Employee Experience Foundation 앱(com.snc.sn_ex_emp_fd)을 설치하십시오. 최신 템플릿을 사용하는 기본 인시던트 알림을 활성화합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 알림 〉 이메일 〉 알림으로 이동합니다.
2. 〔테이블〕 **[=]** 〔인시던트〕로 알림 목록을 필터링합니다.
3. 인시던트에 대한 기본 알림 목록을 봅니다.
4. 자세한 내용을 보려면 알림 이름을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
이메일 알림에서 인시던트 기록에 대한 링크가 리디렉션되는 위치를 결정할 수 있습니다. 인시던트 관리의 클래식 UI16 인터페이스에서 인시던트 기록이 자동으로 열리는 대신, 서비스 운영 작업 공간(SOW)에서 인시던트 기록을 열 수 있습니다. 이 동작을 지원하기 위해 ITSM 알림 리디렉션(com.snc.itsm.notifications_redirection) 플러그인이 자동으로 설치되어 활성화됩니다. 이메일 알림의 인시던트 기록 링크는 다음 조건이 충족되는 경우에만 SOW에서 열립니다.

- **SOW** 이메일 알림 리디렉션(*sow_email_notification_redirect*) 시스템 속성이 true로 설정됩니다.
- 인시던트 기록 링크를 선택하는 사용자에게 sn_sow_user 역할이 있습니다.

이러한 알림을 받으려면 최종 사용자가 알림을 사용하도록 설정해야 합니다. 자세한 내용은 구독 기반 알림 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.

관련 정보

이메일 알림 만들기

자동 종료 인시던트의 기본 사용자 구성

인시던트를 자동으로 종료하려면 인시던트를 최종 업데이트한 기본 사용자를 언급한 사용자로 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 스케줄러 〉 예약된 작업 〉 예약된 작업으로 이동합니다.
2. 인시던트 자동 닫기 작업 예약을 엽니다.
3. 작업 컨텍스트에서 다음을 추가합니다.

```
fcRunAs=<user_name>
fcScriptName=incident autoclose
```

예를 들어 fcRunAs=admin을 추가하면 이 코드는 업데이트한 사람 필드에 시스템 관리자를 추가합니다.

인시던트 관리에 **CSDM** 지침 적용

인시던트 관리는 인시던트 식별 및 기록 능력으로 인시던트 관리 프로세스를 지원하고, 인시던트를 분류해 우선 순위를 지정하고, 적절한 사용자나 그룹에 인시던트를 할당하고, 인시던트를 에스컬레이션 및 해결, 보고할 수 있습니다. 이 제품 뷰의 목표는 인시던트 관리 핵심 엔터티가 핵심 CSDM 프레임워크에서 작동하는 방식을 이해하는 데 도움을 주는 것입니다.

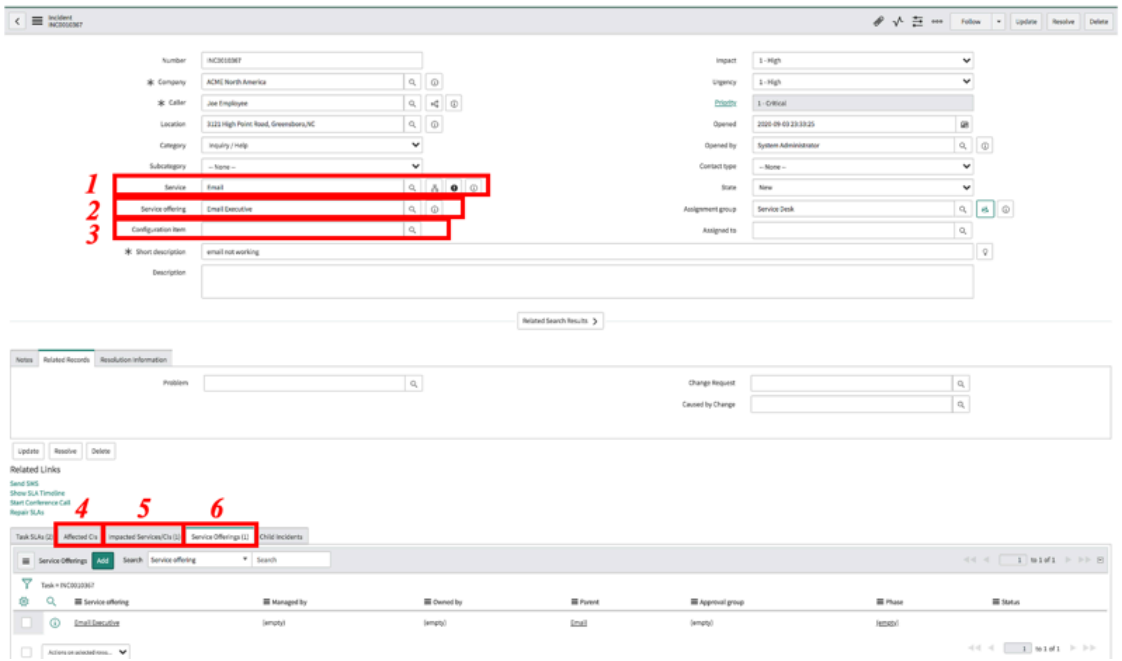
CSDM에서 가장 많은 이점을 얻을 수 있는 인시던트 관리의 기능은 다음과 같습니다.

- 에이전트 작업 공간은 에이전트에게 인시던트의 신속한 우선순위를 지정하고 해결하는 데 필요한 정보를 제공합니다.
- 중요 인시던트 워크벤치에는 영향력이 큰 인시던트를 식별, 추적 및 해결하는 데 사용할 수 있는 단일 창 뷰가 포함되어 있습니다.
- 기본 모바일 앱을 사용하면 에이전트가 이동 중에도 작업을 빠르게 보고 응답할 수 있으며, 한 번 밀어 요청을 승인할 수 있습니다.
- 인시던트 차단은 관련 지식베이스 문서를 제안하여 셀프 도움말을 장려합니다.
- 시각적 작업 보드에서 끌어서 놓기 기능을 사용하여 인시던트 작업에 대한 공동 작업을 개선합니다.
- 퍼포먼스 분석은 성능 추세에 대한 자세한 인사이트를 제공합니다.

인시던트 관리에는 인시던트를 보고하는 데 사용할 수 있는 양식이 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.

인시던트 양식



인시던트 양식은 다음 속성 및 관련 목록을 참조합니다.

1. 서비스 — [cmdb_ci_service_business] 테이블을 참조합니다.

   주:
   이전 ServiceNow 릴리스에서는 이 속성에 비즈니스 서비스라는 레이블을 붙였습니다.

2. 서비스 오퍼링(속성) — [service_offering] 테이블을 참조합니다. 서비스 오퍼링 관련 목록에 인시던트의 영향을 받는 서비스 오퍼링을 표시합니다.
3. 구성 항목 — [cmdb_ci] 테이블을 참조합니다.
4. 영향을 받는/원인 CI - 관련 목록[task_ci] 테이블입니다. (인시던트 양식에서는 애플리케이션 서비스를 CI로 선택할 수 있습니다.)
5. 영향을 받는 서비스 - 관련 목록[task_cmdb_ci_service] 테이블
6. 서비스 오퍼링- 관련 목록[task_service_offering] 테이블

추가 정보

인시던트 관리에 대한 자세한 내용은 인시던트 관리를 참조하십시오.

인시던트 관리 및 **CSDM** 테이블

인시던트 관리는 CSDM 테이블을 관리하고 사용합니다. 여러 ServiceNow 제품이 인시던트 관리의 이점을 누리고 가치를 더합니다.

인시던트 관리에서 사용하는 **CSDM** 테이블

인시던트 양식은 다음 CSDM 테이블을 참조합니다.

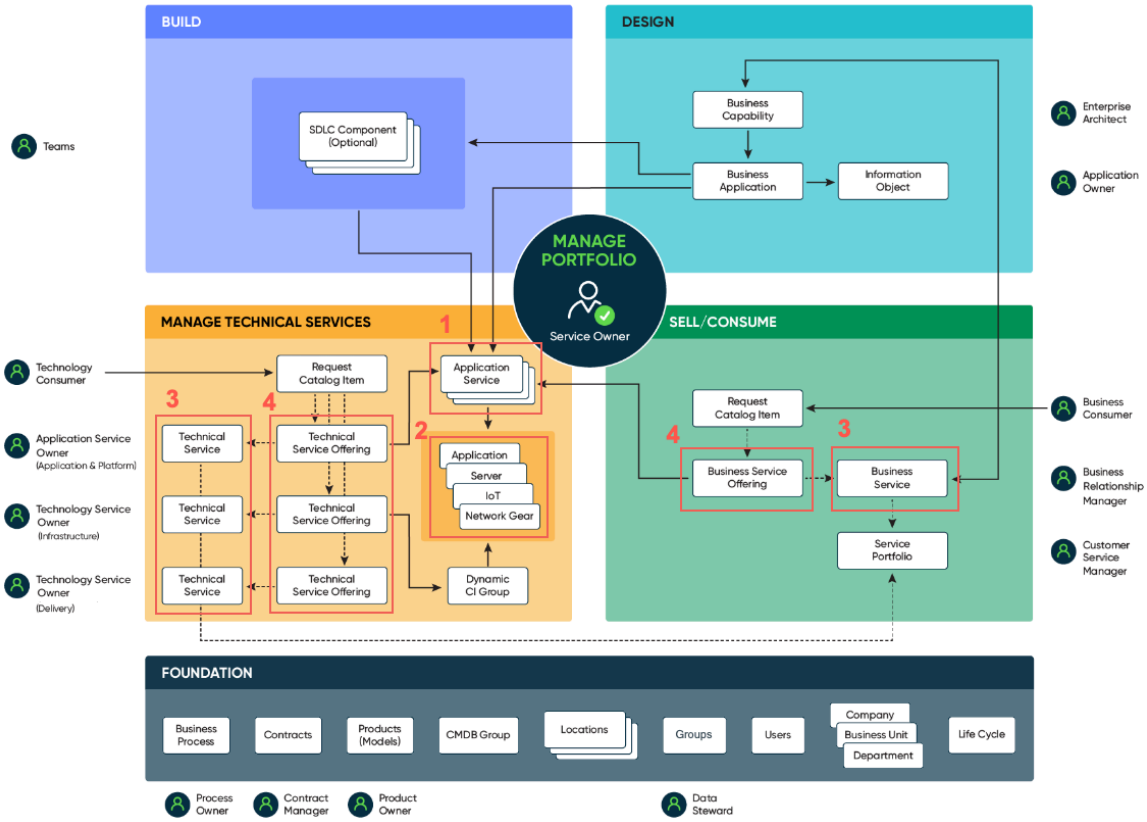
1. 애플리케이션 서비스[cmdb_ci_discovered_service] 테이블 또는 인프라 CI입니다.
2. 구성 항목 테이블[cmdb_ci*]
3. 비즈니스 서비스[cmdb_ci_service_business] 테이블 및 기술 서비스 [cmdb_ci_service_technical] 테이블: 서비스 분류 속성을 사용하여 비즈니스 서비스, 기술 서비스 및 애플리케이션 서비스를 서비스 유형으로 식별합니다.

© 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.

4. 서비스 오퍼링[cmdb_ci_service_business] 테이블: 서비스 분류 속성을 사용하여 비즈니스 서비스, 기술 서비스 및 애플리케이션 서비스를 서비스 오퍼링 유형으로 식별합니다.

   서비스 오퍼링의 서비스 약정(예: 인시던트 해결 시간)에 대한 자세한 내용은 인시던트 관리 문서를 참조하십시오.

인시던트 관리에서 사용하는 테이블



인시던트 관리에 가치를 더하는 제품

인시던트 관리를 다른 ServiceNow 제품과 함께 사용하면 인시던트 관리에서 얻을 수 있는 가치가 증가합니다. 이러한 다른 ServiceNow 제품에는 다음이 포함됩니다.

검색

검색은 사용 중인 하드웨어 및 소프트웨어 CI에 대한 상세 정보를 제공합니다.

서비스 포트폴리오 관리(서비스 포트폴리오 관리)

서비스에 대한 수명주기 정보를 제공합니다.

자산 관리

관련 제품 모델을 제공합니다. 소프트웨어 자산 관리 (SAM Foundation) 및 HAM(하드웨어 자산 관리)은 인시던트 관리에 대한 수명주기 데이터를 제공합니다.

보안 관리

보안 관련 인시던트의 포함, 제거 및 복구에 도움이 되는 초기 정보를 제공합니다.

위험 관리

IT 위험 및 재무 위험 정보를 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.

인시던트 관리의 이점을 누릴 수 있는 제품

IT Service Management(ITSM)

서비스에는 비즈니스 및 애플리케이션의 컨텍스트와 이를 뒷받침하는 정보 및 기술이 있습니다.

Information Technology Operations Management(ITOM)

관리되는 하드웨어 및 소프트웨어와 함께 애플리케이션 서비스에 대한 비즈니스 컨텍스트를 이해합니다.

거버넌스, 리스크 및 컴플라이언스(GRC)

감사자는 비즈니스 애플리케이션 및 관련 정보 객체를 활용할 수 있습니다. 이렇게 하면 감사자가 감사 범위 지정, 위험 측정 및 감사 활동 관리에 대한 디자인 타임 데이터 민감도를 이해하는 데 도움이 됩니다.

자산 관리

비즈니스 애플리케이션과 비즈니스 서비스의 소프트웨어 및 하드웨어 수명주기를 관리합니다.

고객 서비스 관리(CSM)

인시던트 관리 사용 사례

인시던트 관리는 비즈니스 운영에 미치는 영향을 최소화하고 품질을 유지하면서 정상적 서비스 운영을 복원합니다.

인시던트 관리 사용 사례

인시던트 관리를 사용하여 자산 관련 CI에 대한 정보를 캡처하는 인시던트를 생성합니다. 인시던트는 업데이트, 수리, 교체 또는 폐기된 CI에 대한 기록을 유지합니다.

자산을 추적하여 자산의 위치, 사용 방식 및 변경 시기를 알 수 있습니다. 이 정보는 체계적으로 회사의 자산을 모니터링하고 관리하는 데 도움이 됩니다.

CI는 인시던트를 생성합니다. 의존성 뷰를 사용하면 인시던트의 영향을 받는 다른 CI를 식별할 수 있습니다. 영향을 받는 CI를 인시던트 기록과 연결하여 인시던트가 다른 종속 CI에 어떤 영향을 미치는지 확인합니다.

CSDM 프레임워크를 따르면 다음과 같은 방식으로 인시던트 관리에 가치가 추가됩니다.

- 인시던트 관리 서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 인시던트의 영향을 이해합니다.
- 인시던트 관리 인시던트를 동적으로 라우팅합니다.
- 인시던트 관리 영향을 받는 모든 서비스를 식별합니다.

사용 사례 결과

CSDM 프레임워크는 인시던트에 대한 컨텍스트(인시던트와 관련된 CI 및 영향을 받는 서비스 모두)를 제공합니다.

인시던트 양식을 사용하여 인시던트의 영향을 보고 영향을 받는 서비스를 복원할 수 있습니다. 다음 단계를 완료합니다.

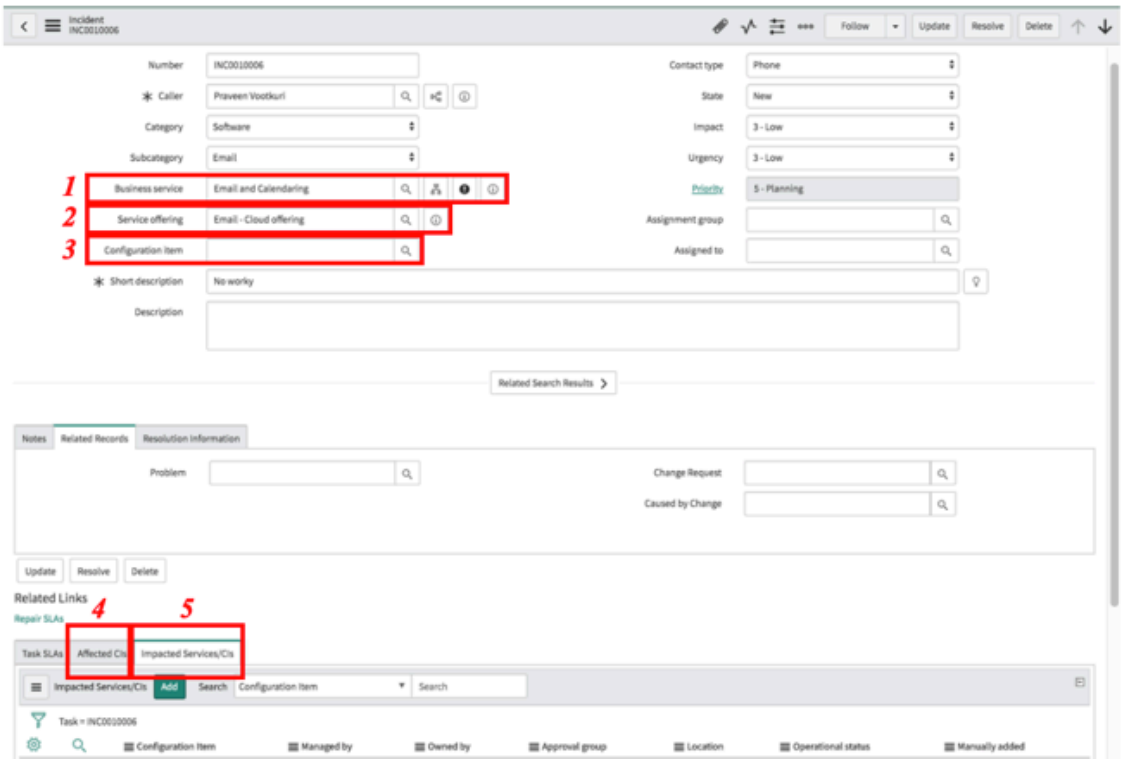
1. 영향을 받는 서비스 관련 목록(task_cmdb_ci_service)에 채워진 CI와 관련된 서비스 및 서비스 오퍼링을 채웁니다.
2. (선택 사항) 서비스 및 서비스 오퍼링 속성을 사용하여 사용 가능한 CI 목록의 범위를 좁힐 수 있습니다.

© 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:
사용할 수 있는 CI의 목록을 좁히는 것은 기본 시스템의 기능이 아닙니다. 목록의 범위를 좁히려면 인시던트 양식을 구성해야 합니다.

3. CI 또는 영향을 받는 서비스를 사용하여 구성 항목 속성(configuration_item)을 채웁니다. 그런 다음 CI를 사용하여 인시던트 라우팅에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다. 예를 들어, 지원 그룹과 같은 CI 데이터를 사용하고, 종속 관계를 사용하여 서비스 영향에 대한 정보를 제공할 수 있습니다.
4. (선택 사항) 인시던트를 유발했을 수 있는 CI를 식별하려면 영향을 받는 **CI** 관련 목록(task_ci)을 추가합니다.
5. (선택 사항) 인시던트의 영향을 받는 서비스 및 CI를 보려면 영향을 받는 서비스 관련 목록(task_cmdb_ci_service)을 추가합니다.

사용 사례에 대한 인시던트 양식



인시던트 관리 양식 설정

인시던트의 영향을 확인하고 영향을 받는 서비스를 복원하도록 인시던트 양식을 구성합니다. CSDM 프레임워크를 사용하면 인시던트에 관련된 CI 및 인시던트가 영향을 주는 서비스 오퍼링, 비즈니스 애플리케이션, 비즈니스 서비스 등 인시던트에 대한 풍부한 컨텍스트를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
인시던트 관리는 CSDM 데이터 구조를 활용하여 인시던트 해결에 도움이 되는 정보를 표시합니다.

이 비디오의 1:00:00 표시로 이동 하여 CSDM 프레임워크를 활용하는 관련 목록을 포함하도록 인시던트 양식을 설정하는 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.

프로시저

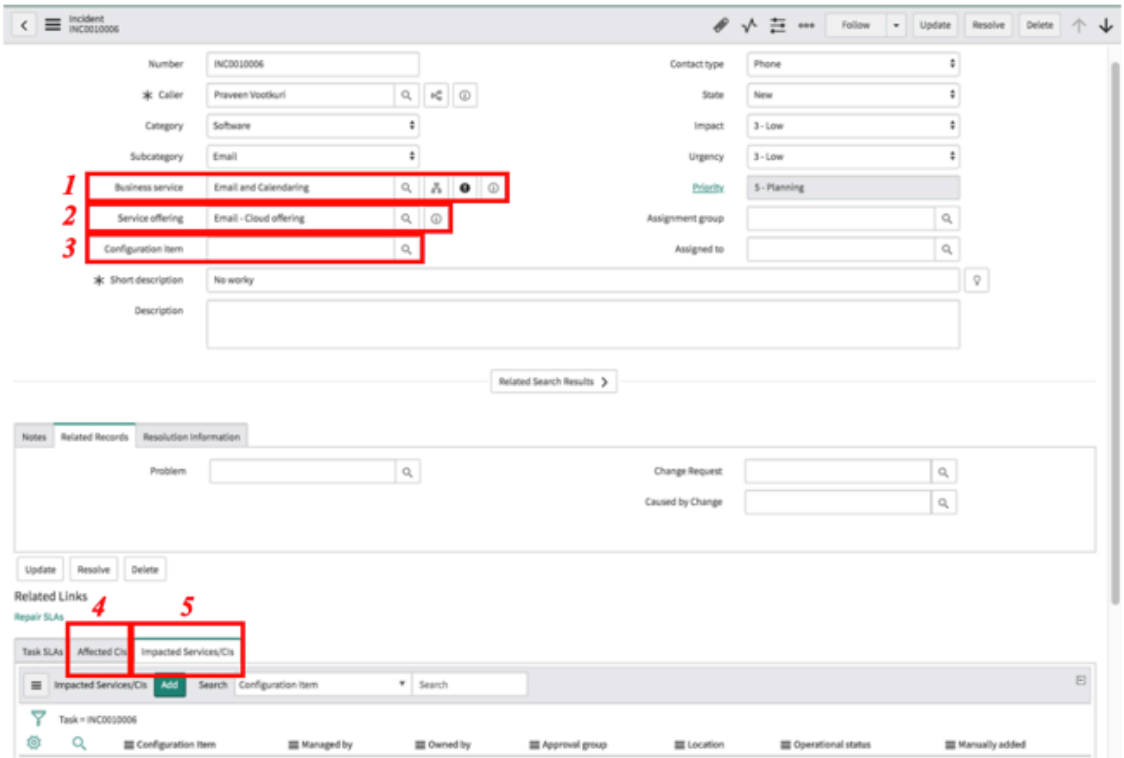
1. 모두 〉 인시던트 〉 관리 〉 인시던트 속성으로 이동합니다.
2. 인시던트 관련 목록 속성 섹션에서 다음 속성을 사용하도록 설정하고 10개는 저장을 선택합니다.
   - 영향을 받는 CI를 기반으로 영향을 받는 서비스 채우기. 이 속성을 사용하면 영향을 받는 서비스 새로 고침 작업을 수행할 때 영향을 받는 서비스/**CI** 관련 목록을 표시하고 업데이트할 수 있습니다.
   - 인시던트에 대한 비즈니스 애플리케이션 관련 목록 채우기
   - 인시던트에 대한 서비스 제공 관련 목록 채우기

   속성은 인시던트 관리 속성에 자세히 설명되어 있습니다.
3. Create a CI class 및 Update the list of classes in the Principal Class filter 에 설명된 대로 CI 또는 CI 클래스에 대해 보안 주체 클래스 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.
4. 모두 〉 인시던트 〉 열기로 이동하여 다음 필드를 채웁니다.

인시던트 양식

서비스	인시던트와 연관된 비즈니스 서비스 또는 기술 서비스입니다. 이 값을 지정하면 구성 항목 필드에서 선택 항목으로 표시되는 사용 가능한 CI 목록의 범위가 좁아집니다. **주:** 사용 가능한 CI 목록의 범위를 좁히는 것은 기본 시스템의 기능이 아닙니다. 목록의 범위를 좁히려면 서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 값을 지정해야 합니다.
서비스 오퍼링	인시던트와 관련된 비즈니스 서비스 오퍼링(제품) 또는 기술 서비스 오퍼링입니다. 이 값을 지정하면 구성 항목 필드에서 선택 항목으로 표시되는 사용 가능한 CI 목록의 범위가 좁아집니다. **주:** 사용 가능한 CI 목록의 범위를 좁히는 것은 기본 시스템의 기능이 아닙니다. 목록의 범위를 좁히려면 서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 값을 지정해야 합니다.
구성 항목	CI 또는 영향을 받는 서비스입니다. (하드웨어, 애플리케이션 및 클라우드[physical CIs] 또는 애플리케이션 서비스[logical CIs]) 그런 다음 CI를 사용하여 인시던트 라우팅에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다. 예를 들어, 지원 그룹과 같은 CI 데이터를 사용하고, 종속 관계를 사용하여 서비스 영향에 대한 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.



5. 정보를 검토합니다.

- 인시던트를 발생시켰을 수 있는 CI가 영향을 받는 **CI** 관련 목록(task_ci)에 나타납니다.
- 채워진 CI와 관련된 서비스 및 서비스 오퍼링이 영향을 받는 서비스/**CI** 관련 목록(task_cmdb_ci_service)에 나타납니다.
- 인시던트의 영향을 받는 서비스 및 CI가 영향을 받는 서비스/**CI** 관련 목록(task_cmdb_ci_service)에 나타납니다.

인시던트 관리 고려 사항

CSDM 프레임워크를 구현하는 동안 이러한 사항을 고려하십시오.

인시던트 관리 고려 사항

인시던트 관리에서 비즈니스 애플리케이션이 참조되지 않음

비즈니스 애플리케이션은 엔터프라이즈 아키텍처를 설계하고 계획하는 데 사용되는 포트폴리오 객체입니다. 비즈니스 애플리케이션에는 버전, 환경 및 현지화(하나 이상의 애플리케이션을 사용하는 배포의 경우)와 같은 속성 수준의 세부 정보가 포함되어 있지 않습니다.

애플리케이션 서비스

애플리케이션 서비스는 운영 CI이며 애플리케이션의 고유한 인스턴스입니다.

애플리케이션 서비스는 비즈니스 애플리케이션 또는 시스템을 구현하기 위해 함께 작동하는 기본 하드웨어 및 소프트웨어 CI를 논리적으로 표현한 것입니다. 애플리케이션 서비스는 비즈니스 애플리케이션 또는 시스템의 인스턴스를 나타냅니다.

인시던트 양식에서 애플리케이션 서비스 사용

다음과 같은 시나리오의 인시던트 양식에서 애플리케이션 서비스 CI를 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.

- 이 인시던트는 애플리케이션 관련 문제와 관련된 것입니다. 인시던트 양식의 구성 항목 필드에 애플리케이션을 나타내는 애플리케이션 서비스를 입력할 수 있습니다. 예를 들어 MyApp 3.0 Production이라는 애플리케이션 서비스를 사용할 수 없음으로 보고할 수 있습니다.
- 이 인시던트는 하나 이상의 서비스에 영향을 주는 인프라 CI에 대한 것입니다. 인시던트 양식에서 영향을 받는 서비스/**CI** 관련 목록은 서비스에 영향을 주는 애플리케이션 서비스를 식별합니다. 예를 들어 Server Acme42 CI는 MyApp 3.0 프로덕션 및 기타 관련 서비스에 영향을 주는 것으로 식별될 수 있습니다.

인시던트 티켓팅 통합

인시던트 티켓팅 통합은 ServiceNow 인스턴스와 타사 시스템 간 티켓 데이터를 교환합니다.

인시던트 티켓팅 통합의 장점은 다음과 같습니다.

- 시스템 간 고유 키를 제공하는 티켓 번호를 설정합니다.
- 알림이 트리거될 수 있도록 시스템을 동기화합니다.
- 보다 정형화된 처리를 위해 데이터를 변환합니다.
- 정확한 보고를 위해 티켓 활동을 추적합니다.

데이터의 수준 및 교환되는 데이터의 방향은 단방향 또는 양방향으로 통합을 분류합니다. 단방향 통합에서 타사 시스템은 인시던트 티켓을 만들고 인스턴스에 데이터를 전달한 뒤 확인되면 티켓 ID를 받습니다. 양방향 통합에서는 시스템 간 데이터가 전송되는 동안 인시던트 데이터를 교환, 동기화 및 업데이트합니다.

두 통합 유형의 모범 사례는 정해진 기간 동안 개별 트랜잭션의 레코드 기반 로그를 구현하는 것입니다. 중단이 발생하면 레코드 기반 로그를 통해 교환 데이터의 종류 및 교환 방법과 처리 시기, 오류 발생 여부를 알 수 있습니다. 또한 레코드 기반 로그는 기본 유형에서 모든 유효성 검사 및 변환 논리를 실행하도록 하여 성능을 향상시킬 수 있습니다.

프로젝트를 구현하기 전 모든 구현 측면 및 요구 사항이 정의된 통합 계획을 세웁니다. 통합 계획을 수립하면 현재 데이터를 검토하고, 향후 요구 사항을 계획하며, 프로젝트 작업을 식별하고 순서를 지정할 수 있습니다.

단방향 인시던트 티켓팅 통합

외부인 타사 시스템에 대한 요구 사항을 고려해 티켓을 만듭니다. 티켓을 만들기 위해 전송할 데이터와 필요한 유효성 검사를 정의합니다.

이 방식으로 표준 웹 서비스 인터페이스를 만들고 게시할 수 있습니다. 이 통합은 성공 시 티켓 번호, 유효성 검사 오류 및 처리 문제에 대한 구조적 오류 메시지로 응답합니다. 이 구현의 장점은 추가 통합이 통합 사양을 따르는 경우 한 번 게시로 여러 애플리케이션에서 사용할 수 있다는 것입니다. 각 인터페이스에 전용 계정을 만드는 것이 좋습니다. 계정은 책임을 부여하고 사용자 통계를 보고하며 간단한 연결 접촉 창구(POC)를 사용합니다.

통합 계획 내용

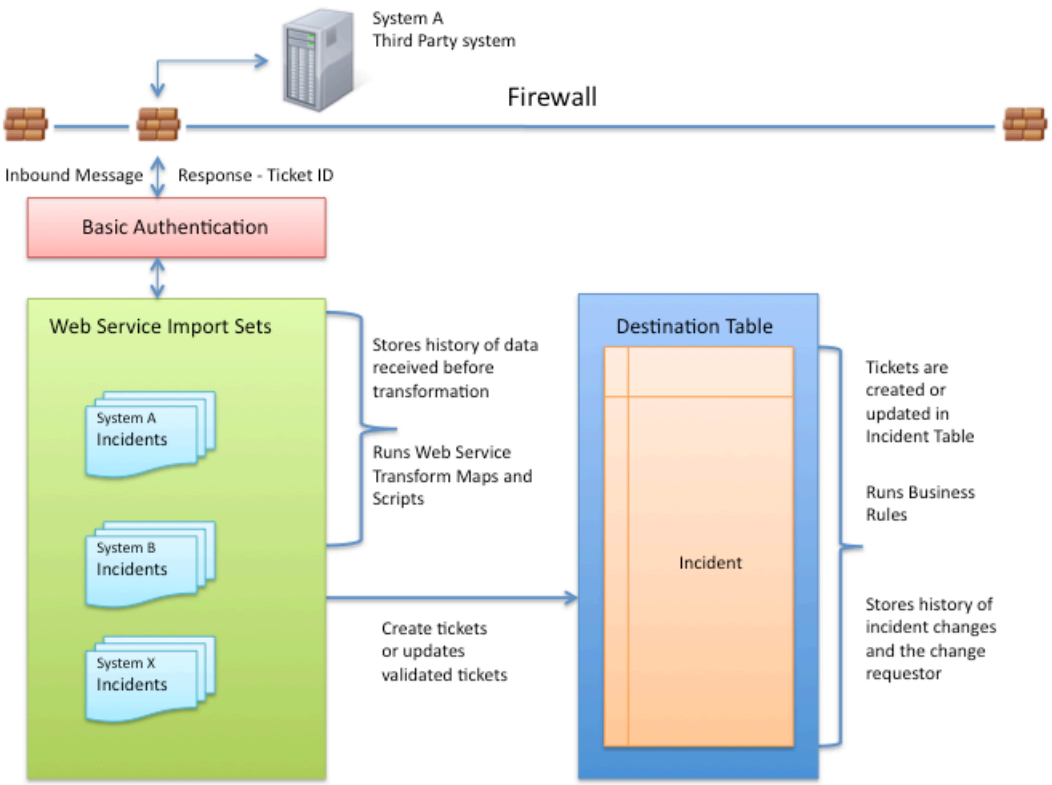
- 방화벽 요구 사항
- 사용할 프로토콜
- 필요한 미들웨어(예: MS Biztalk)
- 오류 메시지
- 유효성 검사 규칙

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인증 사용 예

이 구현은 티켓 ID가 있는 타사 시스템에 응답합니다. 임포트 세트 테이블은 데이터 준비 영역으로 작동합니다.

기본 인증을 사용한 단방향 티켓팅 통합

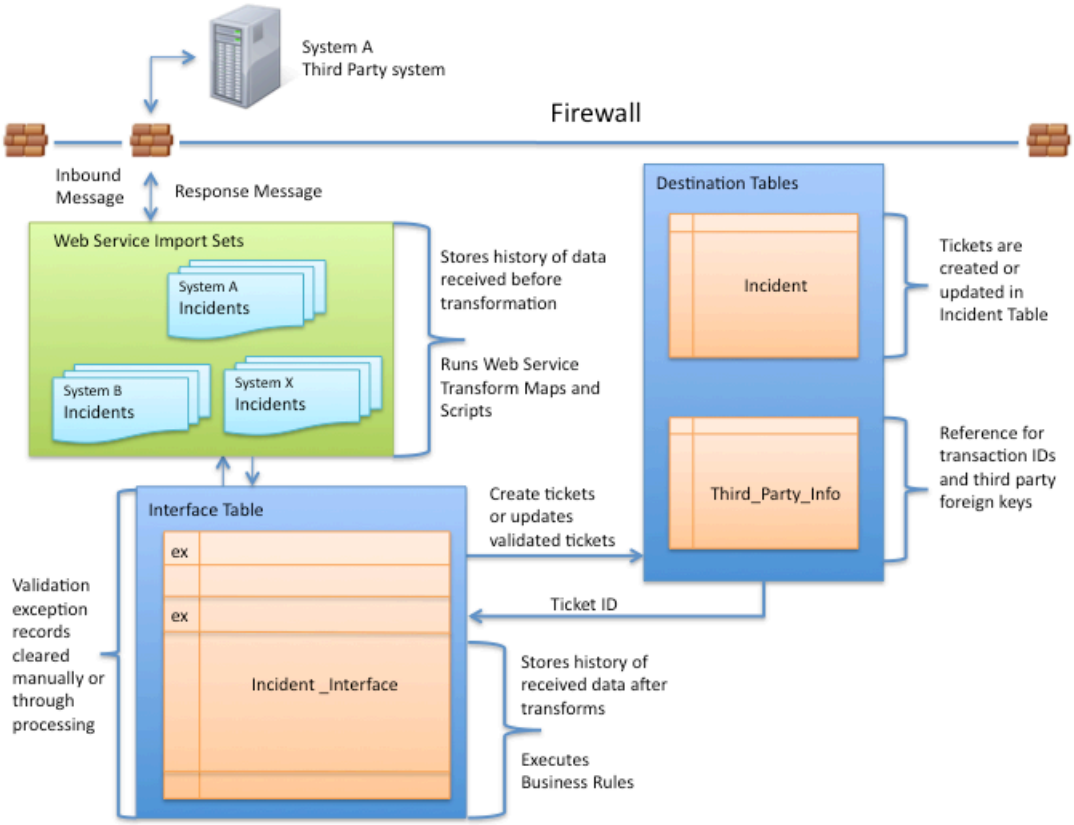


임포트 세트 사용 예

인바운드 경로에 대한 구현 변형으로 임포트 세트 테이블을 인터페이스 테이블로 사용할 수 있습니다. 이 예시에서 Incident_Interface 테이블에는 데이터를 받았을 때와 데이터가 변환되기 전의 기록이 저장됩니다. 대상 인시던트 테이블에는 시간에 따라 인시던트가 변경된 내용과 변경자의 기록이 저장될 수 있습니다. 변환 스크립트는 임포트 세트를 처리하고 비즈니스 규칙은 대상 테이블에서 실행됩니다.

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

임포트 세트를 사용한 단방향 티켓팅 통합



양방향 인시던트 티켓팅 통합

양방향 통합은 ServiceNow 인스턴스와 타사 시스템 간 데이터를 교환하여 시스템 간 인시던트 정보가 동기화되도록 합니다.

이 통합이 단방향 통합보다 복잡한 이유는 다음과 같은 요구 사항 때문입니다.

- 필드 매핑을 포괄적으로 정의해야 합니다.
- 인바운드, 아웃바운드 또는 둘 다에서 변환이 수행되는 위치를 표준화해야 합니다.
- 참조 데이터의 소유권을 고려해야 합니다.
- 업데이트를 지속적으로 수행해야 합니다.

오류 처리가 구현되어야 합니다. 통합 계획에 이 모든 구현이 포함되어야 합니다.

양방향 구현은 자체적인 장점에 따라서 개발되지만 데이터 기반 유효성 검사 규칙과 같이 다시 사용할 수 있는 Now Platform 프레임워크로 개발할 수 있습니다.

통합 계획 내용

- 양방향 통합에 필요한 모든 컨텐츠를 계획합니다.
- 각 조직에 대한 상태 모델입니다.
- 티켓 동기화를 유지하기 위한 비즈니스 규칙 정의입니다.
- 개별 트랜잭션의 기록을 저장하기 위한 요구 사항입니다. 이러한 유형의 감사가 필요한 경우 대상 테이블을 생성 및 업데이트 전에 작성되는 인터페이스 테이블을 만드는 것이 좋습니다.
- 모든 데이터 요소에 대한 변환 규칙입니다.

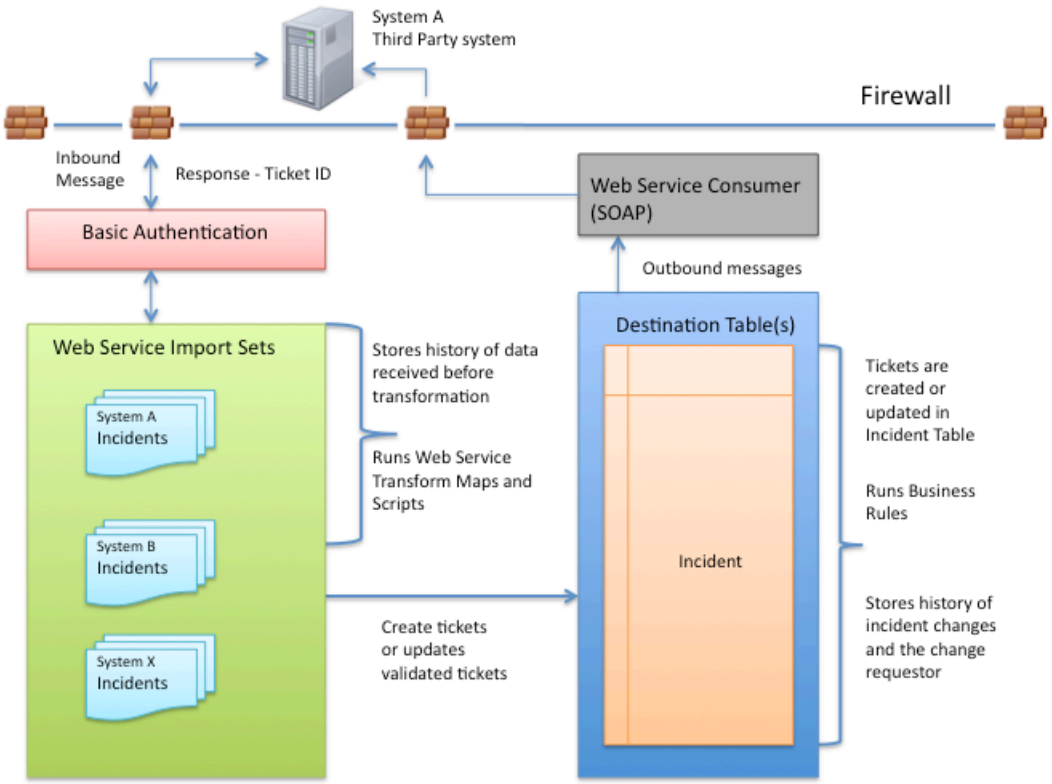
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 참조 데이터를 정보 시스템으로 전송할 때의 타임라인입니다. 각 시스템 간 데이터 전송 전 변환을 수행하기 위한 요구 사항을 포함합니다.
- 모든 스테이지의 참조 데이터 소유권에 대한 설명입니다.
- 스키마 정의를 업데이트합니다.

임포트 세트 및 웹 서비스의 사용 예

이 구현에서는 임포트 세트에 삽입되기 전 데이터 인증을 수행합니다. 변환 맵 및 스크립트는 데이터가 인시던트 테이블에 도착하기 전에 실행됩니다. 인시던트 테이블은 인시던트 레코드의 기록을 저장하는 데 사용됩니다. 아웃바운드 데이터 경로의 경우 대상 테이블은 데이터가 아웃바운드 웹 서비스에서 큐에 대기하기 전 비즈니스 규칙을 트리거할 수 있습니다.

임포트 세트 및 웹 서비스를 사용한 양방향 티켓팅 통합



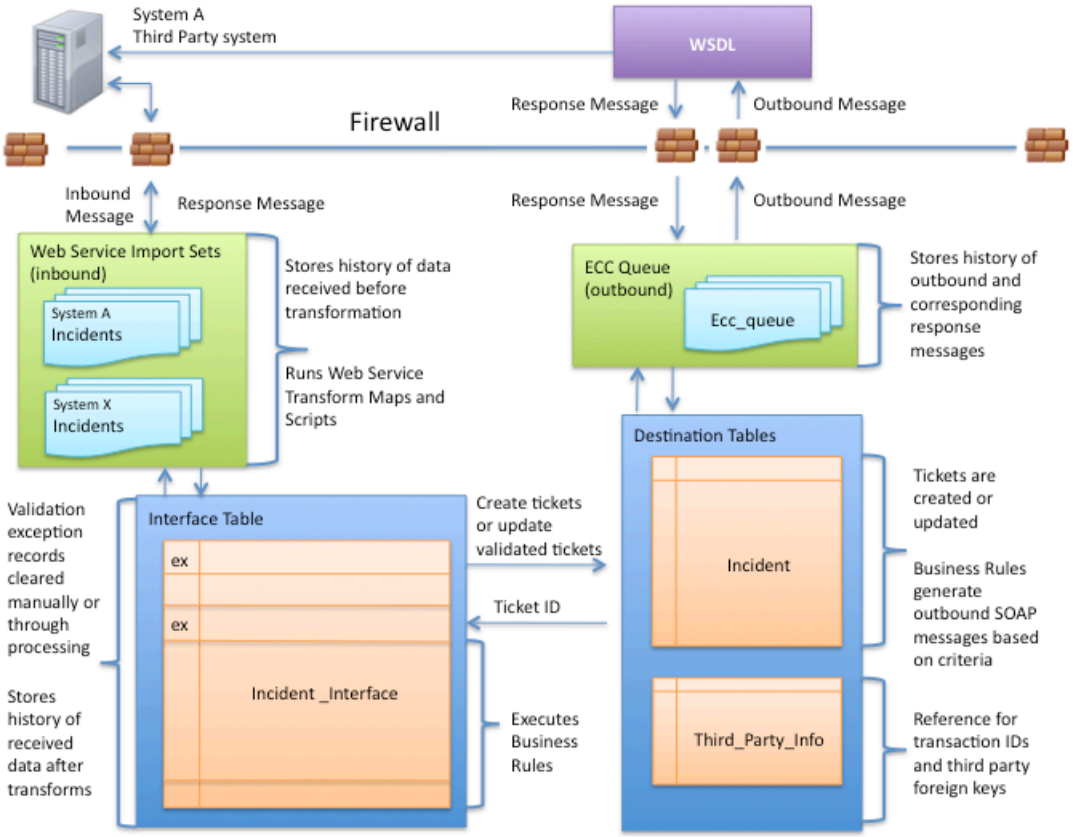
임포트 세트와 ECC 큐 사용 예

인바운드 경로에 대한 구현 변형으로 기록 데이터를 저장하기 위해 임포트 세트 테이블(예: 인시던트 인터페이스 테이블)을 사용할 수 있습니다. 이때 데이터 유효성 검사도 실행되며 처리 및 수동 개입을 위한 예외를 삭제할 수 있습니다. 인시던트 테이블은 타사 정보 테이블을 참조로 사용하며, 비즈니스 규칙을 기반으로 메시지를 생성합니다.

이러한 통합 형식을 구현하려면 인바운드 데이터를 위한 타사 애플리케이션용 웹 서비스 구성요소가 필요합니다. 아웃바운드 데이터에 ECC 큐를 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.

임포트 세트와 **ECC** 큐를 사용하는 양방향 티켓 통합



인시던트 및 **VTB** 작업을 생성하도록 **Microsoft Outlook** 구성

Outlook 이메일 내에서 인시던트 및 VTB 작업을 생성하거나 가상 에이전트와 채팅하려면 Microsoft Outlook용 ServiceNow 추가 기능을 활성화하여 배포합니다.

Microsoft Outlook용 ServiceNow 추가 기능을 사용하면 이메일에서 IT와 직접 연결하거나, IT 사용자의 경우 이메일에서 신속하게 인시던트를 생성해 적절한 팀에 이를 즉시 할당할 수 있습니다. 또한 VTB 작업을 만들 수도 있습니다.

Microsoft Office용 **ServiceNow** 추가 기능 활성화

관리자 역할이 있는 경우 ServiceNow Add-in for Microsoft Office 플러그인 (com.sn_outlook_addin)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 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.

> **주:**
> 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

Xanadu 플러그인 목록

Microsoft Outlook용 **ServiceNow** 추가 기능 배포

Microsoft Outlook용 ServiceNow 추가 기능을 배포하여 가상 에이전트와 채팅하고, Microsoft Outlook 내에서 인시던트 및 VTB 작업을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
또한 ServiceNow 인스턴스의 다음 역할 중 하나를 보유하고 Office365 관리자인 경우에만 ServiceNow 추가 기능을 배포할 수 있습니다.

필요한 역할: admin, sn_outlook_addin outlook_addin_setup

이 태스크 정보
Office 365 관리자 센터를 통한 중앙 배포로 Office 추가 기능 게시 Microsoft 문서의 지침을 따라 ServiceNow 추가 기능을 Microsoft Outlook에 배포합니다.

> **주:**
> Office365 관리자만이 ServiceNow 추가 기능을 배포할 수 있습니다.

ServiceNow 추가 기능은 Mac용 Outlook 및 Windows용 Outlook(요구 사항 집합 1.4)에서 사용 시에만 지원됩니다.

Outlook 보기 양식 레이아웃을 사용자 지정하여 ITIL 역할을 가진 사용자를 위한 인시던트 양식에 직접 필드를 추가하거나 제거할 수 있습니다. itil 역할이 없는 사용자의 경우 새 인시던트를 생성하는 데 사용할 서비스 카탈로그 기록 생성자를 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 Office용 **ServiceNow** 추가 기능 〉 **Office** 추가 기능 매니페스트로 이동합니다.
2. **Office** 매니페스트 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

MS Outlook 추가 기능 배포 양식

필드	설명
추가 기능 이름	추가 기능에 대해 사용자에게 설명하는 이름입니다. 예를 들어 추가 기능을 관리자 전용으로 배포해야 하는 경우 관련된 이름을 지정할 수 있습니다.
설명	추가 기능에 대한 짧은 설명입니다. 예를 들어 추가 기능이 헬프 데스크와 관련되었다면 관련된 짧은 설명을 적을 수 있습니다.
플러그인 ID	배포하는 추가 기능의 고유 식별 문자열입니다. 플러그인 ID 값을 새 UUID로 변경하여 해당

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	추가 기능의 여러 인스턴스 사용을 허용할 수 있습니다.
버전	플러그인 실행 버전입니다.
아이콘 URL	Microsoft Outlook에 표시할 ServiceNow 아이콘의 HTTPS URL 또는 상대 URL입니다.
활성	추가 기능이 활성 상태임을 나타냅니다.

4. 제출을 클릭합니다.

   주:
   Office 컨트롤 관련 목록에는 추가 기능과 연결된 메뉴 및 메뉴 항목이 표시됩니다.

5. 매니페스트 다운로드를 클릭하여 추가 기능 매니페스트 파일을 다운로드하고 배포에 대한 다음 Microsoft의 문서의 안내를 따릅니다. Microsoft 문서: Office 365 관리자 센터의 중앙 배포를 통해 Office 추가 기능 게시 페이지.
6. 옵션: 컨텍스트 메뉴에서 매니페스트 복제를 클릭하여 추가 기능을 사용자 지정할 수도 있습니다. 이 옵션은 레이블, 아이콘, 메뉴 및 메뉴 항목의 사용자 지정을 허용하는 새 기록에 현재 매니페스트를 복제합니다.
7. ITIL 역할을 가진 사용자의 인시던트 양식을 사용자 지정하려면 인시던트 양식 레이아웃을 직접 구성합니다.
   a. 양식의 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 보기 〉 **Outlook**을 선택합니다.
   b. 컨텍스트 메뉴를 다시 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃을 선택합니다.
   c. 필요에 따라 필드를 추가하거나 제거합니다.
8. ITIL 역할이 없는 사용자의 인시던트 양식을 사용자 지정하려면 서비스 카탈로그 기록 생성자를 사용해 인시던트 양식을 구성합니다.
   a. 서비스 카탈로그 〉 기록 생성자로 이동합니다.
   b. 기록 생성자를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 새 인시던트를 생성하고 **Copy sys_id**를 선택합니다.
   c. 복사한 sys_id를 **Outlook** 추가 기능용 인시던트 작업 생성을 위한 기록 생성자의 **sys_id** 제공(*sn_outlook_addin.create_incident_cat_item*) 시스템 속성의 값 필드에 붙여 넣습니다.

인시던트 관리

인시던트 작업은 인시던트를 진단하고 조사하며, 결과를 기록하고 때로 인시던트를 에스컬레이션하거나 승격합니다.

인시던트 초기 진단은 대부분 인적 프로세스입니다. 서비스 데스크 에이전트는 인시던트의 세부 사항을 살펴보고 사용자와 통신하여 문제를 진단합니다.

진단에 도움이 되도록 서비스 데스크 에이전트는 구성 관리 데이터베이스 또는 CMDB를 쿼리할 수 있습니다. CMDB에는 네트워크 내의 하드웨어와 소프트웨어 정보 및 이들 간의 관계가 포함되어 있습니다. CMDB는 검색에서 채울 수 있습니다. 검색은 별도의 제품으로 제공됩니다.

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

인시던트 조사

인시던트 조사는 인적 프로세스이기도 합니다. 서비스 데스크는 인시던트 양식의 정보와 CMDB를 사용해 문제를 해결합니다. 서비스 데스크가 인시던트 평가 시 작업 메모가 인시던트에 추가되어 관련 당사자 간의 원활한 의사 소통을 돕습니다. 작업 메모 및 기타 업데이트는 이메일 알림 을 통해 관련 당사자에게 전달될 수 있습니다.

인시던트를 조사하는 방법 중 하나는 다음 기능 중 하나를 사용하여 관련 기록이 있는지 확인하는 것입니다.

관련 인시던트 아이콘

호출자 필드가 생성되면 그 옆에 관련 인시던트 아이콘 보기( )가 표시됩니다. 동일한 호출자에 대한 인시던트 목록을 보려면 아이콘을 클릭하십시오.

> **주:**
> 관리자는 딕셔너리 항목을 수정하고 *ref_contributions=user_show_incidents* 딕셔너리 속성을 추가하여 참조 필드에 이 아이콘을 추가할 수 있습니다. 이 아이콘은 해당 필드에 읽기 또는 쓰기 액세스 권한이 있는 사용자에게만 표시됩니다. *user_show_incidents*라는 UI 매크로는 동작을 정의합니다. 관련 인시던트 아이콘을 보려면 UI 매크로가 활성화되어 있어야 합니다.

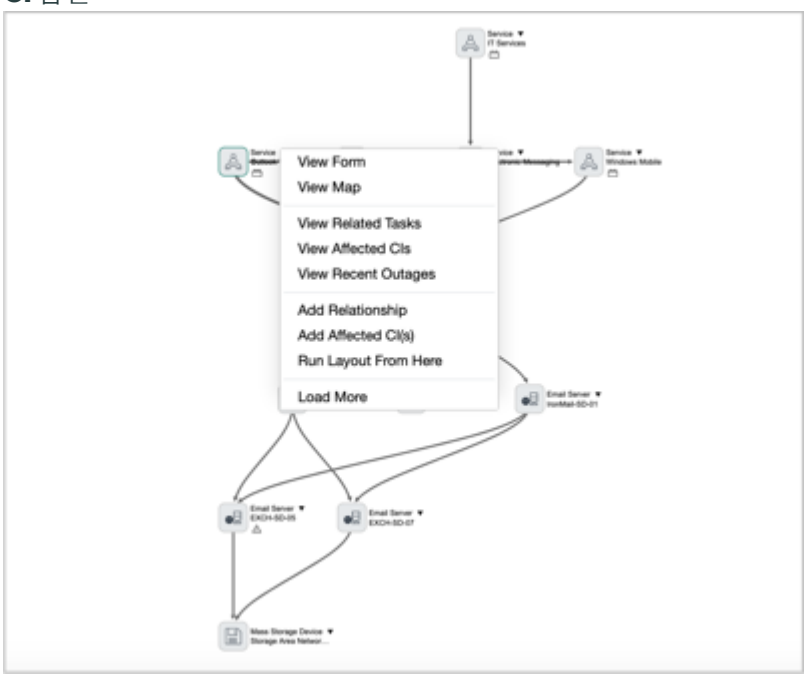
동일한 호출자별 인시던트 관련 목록

관련 인시던트를 조사하는 또 다른 방법은 동일한 호출자별 인시던트 관련 목록을 사용하는 것입니다. 관리자는 이 관련 목록을 표시하도록 양식을 구성해야 할 수도 있습니다.

의존성 뷰

의존성 뷰를 사용하면 CI(구성 항목)를 기반으로 관련 인시던트를 쉽게 찾을 수 있습니다. 구성 항목이 인시던트에 연결된 경우 맵 아이콘( )을 클릭하여 의존성 뷰 맵을 표시합니다. 의존성 맵에서 CI에 연결된 작업을 보려면 CI 옆에 있는 아래쪽 화살표를 클릭하고 메뉴에서 관련 작업 보기를 선택합니다.

CI 옵션



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

인시던트 승격

인시던트 관리 팀이 인시던트의 원인을 오류 또는 광범위한 문제로 확인하면 문제 관리 프로세스를 시작합니다. 문제로 인해 인프라 또는 비즈니스 서비스를 변경해야 하는 경우 팀은 변경 관리 프로세스를 시작합니다.

인시던트 양식의 메뉴 항목을 사용하면 문제 또는 변경 기록을 쉽게 생성하고, 인시던트를 문제 또는 변경 기록과 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 인시던트에서 기록 생성에서 참조하십시오.

주:
인시던트에 이미 관련된 문제나 변경 기록이 있을 경우 작업 유형이 같은 기록을 더 만들 수 없습니다.

때로는 해결을 위해 사용자의 하드웨어 또는 소프트웨어를 요청해야 하는 경우가 있습니다. 예를 들어, 새 마우스 장치나 키보드가 필요한 문제를 사용자가 보고할 수 있습니다. 서비스 데스크 상담원은 이 인시던트에 대한 요청을 생성할 수 있습니다. 이 인시던트는 요청 항목에 연결됩니다.

주:
이 기능은 Jakarta 이상 릴리스의 새 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다. 문제 관리 베스트 프랙티스 – Jakarta 플러그인(com.snc.best_practice.problem.jakarta)을 활성화해야 합니다.

인시던트 에스컬레이션

조직 표준에 따라 해결되지 않는 인시던트를 추적하고 보고하기 위해 플랫폼은 두 가지 에스컬레이션 방법을 사용합니다.

서비스 수준 계약(SLA)

SLA는 제공되는 서비스의 범위, 품질 및 속도를 정의하는 서비스 제공자와 고객 간의 일련의 합의에 따라 인시던트 진행 상황을 모니터링합니다. 시간이 지남에 따라 SLA는 인시던트의 우선순위를 에스컬레이션하고 진행 상황에 대한 마커를 남깁니다. SLA는 서비스 데스크의 성과 지표로도 사용됩니다.

비활성 모니터

비활성 모니터는 이벤트를 생성해 인시던트를 파악하지 못하는 일을 예방합니다. 인시던트가 일정 시간 동안 업데이트되지 않는 경우 이벤트는 이메일 알림을 생성하거나 스크립트를 트리거합니다.

인시던트 로깅

편의에 따라 이메일, 서비스 데스크, 서비스 카탈로그 또는 외부 애플리케이션 등의 소스에서 인시던트 기록을 로깅합니다. 비즈니스 규칙 또는 SOAP 메시징을 사용하여 인시던트를 생성할 수도 있습니다.

위치	방법
서비스 데스크	사용자는 서비스 데스크 에이전트를 호출할 수 있으며, 에이전트는 사용자가 제공한 정보를 기반으로 인시던트를 기록할 수 있습니다. 서비스 데스크(ITIL) 에이전트는 셀프 서비스 〉 인시던트 〉 새로 만들기 모듈에서 인시던트를 기록할 수 있습니다.
서비스 카탈로그	사용자는 다음에서 서비스 카탈로그에 인시던트를 기록할 수 있습니다: 셀프 서비스 〉 서비스 카탈로그 〉 도와드릴까요? 〉 인시던트 생성 기록 생성자.
이메일	사용자는 인스턴스 사서함에 이메일을 보낼 수 있습니다. 인시던트는 인바운드 이메일 작업에 따라 만들어집니다.

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

위치	방법
SMS	사용자는 ServiceNow 고객 서비스 번호로 SMS를 보낼 수 있으며 사용자에 대한 인시던트가 자동으로 생성됩니다. 주: 메시징 서비스를 사용하려면 사용자가 Notify 플러그인(com.snc.notify)을 설치하고 Twilio 계정을 설정해야 합니다.
채팅 창	사용자는 인스턴스의 오른쪽 위 모서리에 표시되는 커넥트 채팅 아이콘( )을 사용해 인시던트를 만들도록 요청할 수 있습니다. 채팅 창에서 사용자는 ITIL 사용자를 추가할 수 있으며 문제에 대한 짧은 설명을 오퍼링할 수도 있습니다. 설명에 따라 ITIL 사용자는 적절한 인시던트를 생성합니다.

주:
보안 인시던트를 생성하려면 먼저 보안 인시던트 응답 Dependencies 플러그인(com.snc.si_dep)을 활성화합니다. 이어서 새 인시던트 양식에서 보안 인시던트 생성을 클릭하여 현재 표시된 인시던트에 보안 인시던트를 만들 수 있습니다.

ESS 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 자신이 연 인시던트를 봅니다. 기본적으로 인시던트 양식의 ESS 보기에서는 감시 목록, 상태, 긴급도 필드를 사용할 수 있습니다.
- 감시 목록 및 짧은 설명 필드를 업데이트하고 추가 설명을 입력합니다. 관리자는 다른 필드를 편집 가능하도록 구성할 수 있습니다.

ITIL 역할이 없는 사용자는 해당 인시던트의 호출자이거나, 인시던트를 열었거나, 감시 목록에 포함된 경우에만 인시던트를 볼 수 있습니다. 이 기능은 `incident query` 비즈니스 규칙이 통제합니다.

자동으로 생성된 인시던트

- 비즈니스 규칙을 사용하면 인시던트를 자동으로 생성할 수 있습니다. 비즈니스 규칙에서는 사전 정의된 조건을 충족하는 경우 JavaScript를 사용해 인시던트를 생성합니다.
- SOAP 메시징을 사용해 플랫폼 외부에서 인시던트를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 SOAP 메시징 을 참조하십시오.

인시던트 생성

예상되는 작업 표준의 편차를 문서화할 인시던트 기록을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, sn_incident_write 또는 admin

이 태스크 정보

이 절차는 ITIL 에이전트가 인시던트 양식을 완료하는 방법을 설명합니다. 또한 인시던트는 사용자가 서비스 카탈로그의 기록 생성자를 작성하거나 해당 인스턴스에 이메일을 보낼 때에도 기록됩니다.

프로시저

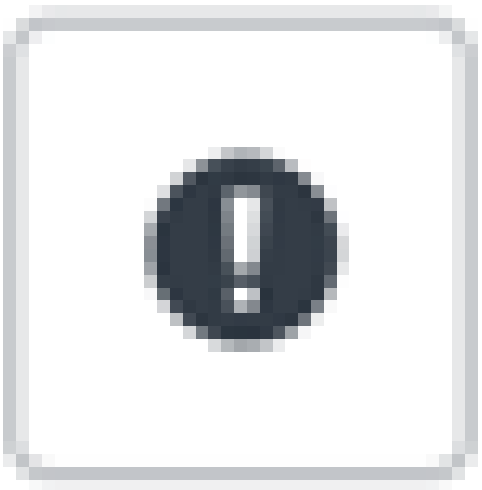
1. 모두 〉 인시던트 〉 새로 만들기로 이동합니다.
   또는 인시던트 목록 보기에서 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 옵션: 로깅할 인시던트 유형의 템플릿이 존재하는 경우 템플릿 사용을 사용합니다.

© 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.

조직에서 양식 템플릿을 사용하는 경우 템플릿을 적용하여 특정 유형의 인시던트에 대한 일부 필드를 미리 채울 수 있습니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
조직에서 인시던트 관리 프로세스를 준수하도록 인시던트 양식을 구성했습니다. 프로세스에 따라 양식 필드에 정보를 입력합니다. 다음 테이블은 일반적인 인시던트 양식 필드를 설명합니다.

인시던트 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성한 고유한 인시던트 번호입니다.
호출자	문제가 있다고 문의한 사용자입니다.
범주 및 하위 범주	문제의 유형입니다. 범주를 선택한 후 해당하는 경우 하위 범주를 선택합니다.
서비스	영향을 받는 비즈니스 서비스입니다(해당하는 경우). 주: 비즈니스 서비스를 구성 항목으로 선택하고 해당 비즈니스 서비스가 다른 활성 작업의 구성 항목으로 나열될 경우, 활성 작업 아이콘  ( )이 나타납니다. 비즈니스 서비스에 영향을 미치는 다른 모든 활성 작업의 목록을 보려면 해당 아이콘을 클릭합니다. 의존성 아이콘( )을 클릭하여 선택한 비즈니스 서비스의 BSM 맵(의존성 뷰)을 볼 수 있습니다.
서비스 오퍼링	서비스 오퍼링은 가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 이 필드를 통해 특정 서비스에 대해 다양한 기능과 성능 수준을 받을 수 있습니다.
구성 항목	영향을 받는 CI입니다(해당하는 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
	CI를 선택한 후 필드 옆의 아이콘( )을 클릭하여 CI가 인프라에 어떻게 매핑되는지 확인할 수 있습니다. 의존성 뷰는 영향을 받는 항목과 다른 CI 또는 서비스에 문제가 있는지 여부를 보여줍니다. 영향을 받는 CI에 대한 정보를 캡처하려면 인시던트의 영향을 받는 구성 항목에 대한 정보 캡처 항목을 참조하십시오.
채널	사용자가 인시던트를 만드는 데 사용하는 통신 방법입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 채팅 ○ 이메일 ○ 전화 ○ 모니터링 ○ 셀프 서비스 ○ 가상 에이전트 ○ 직접 방문
원본	인시던트의 소스입니다. 예를 들어 경보에서 인시던트가 생성된 경우 이 필드에는 경보 값이 포함됩니다. 자동으로 채워진 필드이므로 값을 수동으로 채울 수 없습니다.
상태	인시던트의 상태입니다. 상태는 여러 해결 스테이지를 통해 인시던트를 이동하고 추적합니다. **팁:** 인시던트 상태를 추적하는 주요 방법으로 인시던트 상태 또는 문제 상태가 아닌 상태 필드를 사용하는데, 이 상태에 전체 처리 사이클이 반영되기 때문입니다. 자세한 내용은 인시던트 수명주기 문서를 참조하십시오.
영향도	영향은 인시던트, 문제, 변경이 비즈니스 프로세스에 미치는 영향을 측정한 것입니다.
긴급도	긴급도는 인시던트, 문제, 변경이 비즈니스에 큰 영향을 미칠 때까지 해결을 연기할 수 있는 기간을 측정한 것입니다.
우선순위	우선순위는 영향과 긴급도를 기준으로 하며, 서비스 데스크에서 작업을 처리해야 하는 속도를 나타냅니다.
할당 그룹	인시던트 작업을 담당할 그룹입니다. *Populate Assignment Group based on CI/SO* 비즈니스 규칙은 CI(구성 항목) 또는 서비스 오퍼링에 사용 가능한 지원 그룹을 기반으로 할당 그룹 필드를 연속적으로 채웁니다. **주:** 인시던트가 생성되거나 업데이트되고 할당 그룹 및 할당 대상 필드가 비어 있는 경우 비즈니스 규칙이 트리거됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	기본값을 재정의하려면 새 속성을 만들고 할당 그룹 필드를 채우는 데 사용해야 하는 속성 값의 필드를 입력해야 합니다. 다음과 같은 기본 설정 순서로 속성을 만듭니다. ○ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name*: 할당 그룹 필드를 채우는 CI 필드를 식별합니다. ○ *com.snc.incident.service_offering_assignment_group.fi* 할당 그룹 필드를 채우는 서비스 오퍼링 필드를 식별합니다. 주: ○ sys_user_group *read* ACL은 *SNCRoleUtil* 함수를 호출합니다. 이 함수는 검토 중인 그룹에 admin 역할 또는 security_admin 역할이 포함되어 있는지 확인합니다. 이 함수를 사용하면 사용자가 동일한 역할을 가진 경우에만 그룹을 볼 수 있습니다. 따라서 itil 역할을 가진 사용자는 admin 역할 또는 security_admin 역할이 있는 그룹이나 상위 역할이 있는 그룹에 인시던트를 할당할 수 없습니다. ○ 읽기 ACL을 사용하는 것 외에, 쿼리 전 비즈니스 규칙을 사용하여 그룹 구성원만 볼 수 있도록 특정 할당 그룹으로 인시던트를 제한할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 특정 그룹 인시던트를 해당 그룹의 구성원으로만 제한하는 방법 (KB0790987) 문서를 참조하십시오. 문서를 보려면 로그인해야 합니다.
할당 대상	이 인시던트를 담당할 사용자입니다. 할당 그룹을 변경하면 할당 대상 필드가 지워집니다.
짧은 설명	인시던트에 대한 간단한 설명입니다.
설명	인시던트에 대한 자세한 설명입니다.
첨부 파일	인시던트 해결에 도움이 되는 인시던트 관련 첨부 파일입니다(예: 스크린샷 또는 PDF). 첨부 파일을 추가하고 관리하려면 첨부 파일( )을 선택하십시오.
메모	
감시 목록	댓글이 추가될 때 이 인시던트에 대한 알림을 받는 사용자입니다. 본인 추가 아이콘( )을 클릭하여 감시 목록에 자신을 추가합니다.
작업 메모 목록	작업 메모가 추가될 때 이 인시던트에 대한 알림을 받는 사용자입니다. 본인 추가 아이콘( )을 클릭하여 작업 메모 목록에 자신을 추가합니다. 주: 관리자는 작업 메모 목록에 대한 이메일 알림을 만들어야 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
추가 코멘트	인시던트에 대한 자세한 정보입니다(해당하는 경우). 인시던트를 볼 수 있는 모든 사용자가 추가 설명을 볼 수 있습니다.
작업 메모	인시던트를 해결하는 방법, 필요한 경우 해결을 위해 취한 단계에 대한 정보입니다.
수행한 작업	중요 인시던트에 수행한 작업에 대한 상세 정보를 입력할 수 있는 저널 필드입니다. 이 필드는 내부 사용자만을 위한 것입니다. 주: 이 필드는 중요 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.mim)을 활성화한 경우에만 표시됩니다.
관련 기록	
상위 인시던트	해당 인시던트 기록의 상위 인시던트 고유 번호입니다.
문제	인시던트와 관련된 모든 문제 기록의 고유 번호입니다.
변경 요청	인시던트와 관련된 모든 변경 요청의 고유 번호입니다.
변경에 의해 발생	인시던트 생성을 유발한 변경 요청의 고유 번호입니다.

주:
다음과 같은 상황에서 호출자 및 회사 필드는 선택 사항입니다.

- 경보로부터 인시던트가 생성됩니다.
- 변경 요청으로부터 인시던트가 생성됩니다. 이러한 경우 변경 요청 번호는 변경으로 인해 발생 필드에 채워집니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
인시던트가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

- 인시던트 기록을 메일로 전송하려면 제목 표시줄에서 추가 옵션 아이콘( )을 클릭하고 이메일을 선택합니다.

  인시던트를 요청한 사용자와 인시던트에 할당된 사용자는 자동으로 수신자 목록에 포함됩니다.

- 케이스에서 인시던트가 생성되면 서비스 관리를 포함한 고객 서비스 플러그인(com.sn_cs_sm)이 설치되며, 고객 서비스 에이전트(sn_customerservice_agent) 역할이 있으면 인시던트 양식의 관련 링크 섹션에서 고객 케이스 탭을 볼 수 있습니다. 이 탭에는 인시던트 기록과 연결된 고객 케이스 목록이 포함되어 있습니다.
- 인시던트 기록과 연결된 상호작용 기록이 하나 이상 있는 경우, 상호작용 기록 목록이 포함된 인시던트 양식의 관련 링크 섹션에서 상호작용 탭을 볼 수 있습니다.
- 기본 장치 상태 링크가 인시던트 양식의 관련 링크 섹션에 나타납니다. 서비스 운영 작업 공간에서 선택한 CI에 대한 디지털 최종 사용자 경험 애플리케이션 및 장치 상태 페이지를 별도의 브라우저 탭에서 시작하려면 선택합니다. 이 탭을 사용하면 에이전트가 DEX에서 수집한 선택된 CI의 사용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 모든 메트릭 및 장치 상태를 볼 수 있습니다. 클래식 U16 CI 기록에서 장치 상태 보기 옵션을 사용하여 이 기능에 액세스할 수도 있습니다.

주:

- DEX에는 별도의 권리가 필요합니다.
- 에이전트는 다음 조건이 충족되는 경우에만 이 링크를 사용할 수 있습니다.
  - 선택한 CI는 장치 유형이며 엔드포인트라고도 합니다.
  - DEX 플러그인이 인스턴스에 설치됩니다. DEX에 대한 자세한 내용은 디지털 최종 사용자 경험 문서를 참조하십시오.
  - DEX 에이전트가 선택한 CI에 설치됩니다.

관련 정보

인시던트에서 기록 생성

중요 인시던트 관리

인시던트의 영향을 받는 구성 항목에 대한 정보 캡처

인시던트에서 유형이 자산인 영향을 받는 구성 항목(CI)에 대한 정보를 캡처하여 업데이트, 수리, 교환 또는 폐기된 구성 항목에 대한 기록을 유지합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil 또는 admin

하드웨어 자산 관리 전문가 플러그인(com.sn_hamp)을 활성화합니다.

이 태스크 정보

자산을 추적하여 자산의 위치, 사용 방식 및 변경 시기를 알 수 있습니다. 이 정보는 체계적 접근 방식을 사용하여 회사의 자산을 모니터링하고 관리하는 데 도움이 됩니다.

인시던트의 호출자가 아니고 영향을 받는 CI 목록에 CI 값이 있는 경우에는 인시던트의 상태를 해결됨으로 변경하기 전에 CI에 대한 정보를 제공해야 합니다.

영향을 받는 **CI** 관련 목록에서 또는 영향을 받는 CI의 양식 레이아웃에서 CI 정보를 입력할 수 있습니다. 관련 목록에서 자산 작업과 교환된 **CI** 필드를 수동으로 추가해야 합니다.

관련 목록에 필드 추가

위치	방법
관련 목록	• 영향을 받는 **CI** 관련 목록에서 설정 아이콘을 클릭합니다. • 자산 작업과 교환된 **CI** 필드를 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다. • 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.

주:
CI 값은 호출자를 제외한 모든 사용자가 인시던트 상태를 해결됨으로 업데이트한 경우에만 업데이트됩니다. 다음의 경우 CI 값이 업데이트되지 않습니다.

- 자산 작업이 채워져 있더라도 호출자에 의해 인시던트 상태가 해결됨으로 업데이트되었습니다.
- 인시던트가 바로 종결 상태로 이동했습니다.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 인시던트를 엽니다.
3. 인시던트를 해결하기 전에 영향을 받는 **CI** 관련 목록으로 이동합니다.
4. 옵션: 양식 레이아웃에 정보를 입력하려면 CI를 클릭합니다.
5. 관련 목록 또는 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

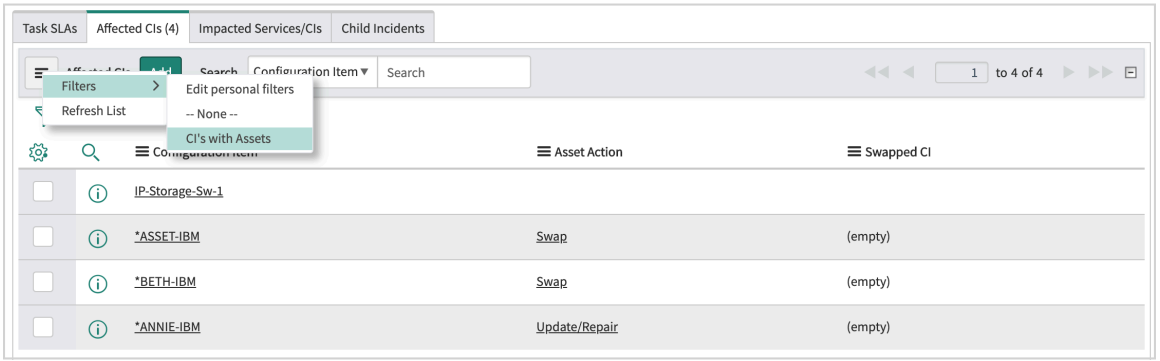
영향을 받는 CI에 대한 정보

필드	설명
자산 작업	CI가 업데이트 또는 복구되었는지, 다른 CI로 교체되었는지, 시스템에서 폐기되었는지에 대한 정보입니다. 사용 가능한 옵션은 작업 없음, 업데이트/복구, 교체, 폐기입니다. 주: CI를 교체하거나 폐기하는 경우 sn_hamp_asset.swap 또는 sn_hamp_asset.retire 이벤트가 각각 생성됩니다.
교체된 CI	기존 CI와 교체된 새 CI에 대한 정보입니다. 주: ○ 이 필드는 자산 작업 필드의 값을 교환으로 선택한 경우에만 나타납니다. ○ 교체된 CI에 사용할 수 있는 CI 값은 자산 CI 클래스가 하드웨어인 값입니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.
레코드가 저장되고 CI에 대한 정보가 〔task_ci〕 테이블에 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.

주:
영향을 받는 **CI** 관련 목록을 필터링하여 클래스가 자산인 영향을 받는 CI 목록을 표시할 수 있습니다.



인시던트 양식에서 템플릿 생성

사용자가 쉽게 인시던트를 생성할 수 있도록 양식의 기본값을 정의하는 템플릿을 생성합니다. 템플릿을 생성하기 전에 적절한 권한이 있어야 합니다.

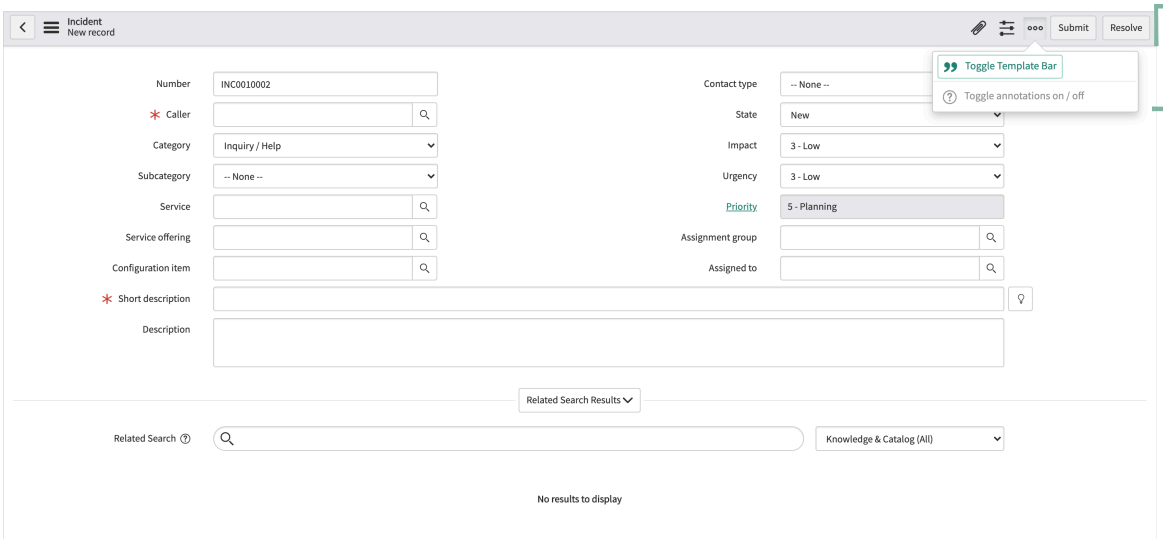
시작하기 전에

필요한 역할: itil, sn_incident_write 또는 admin

프로시저

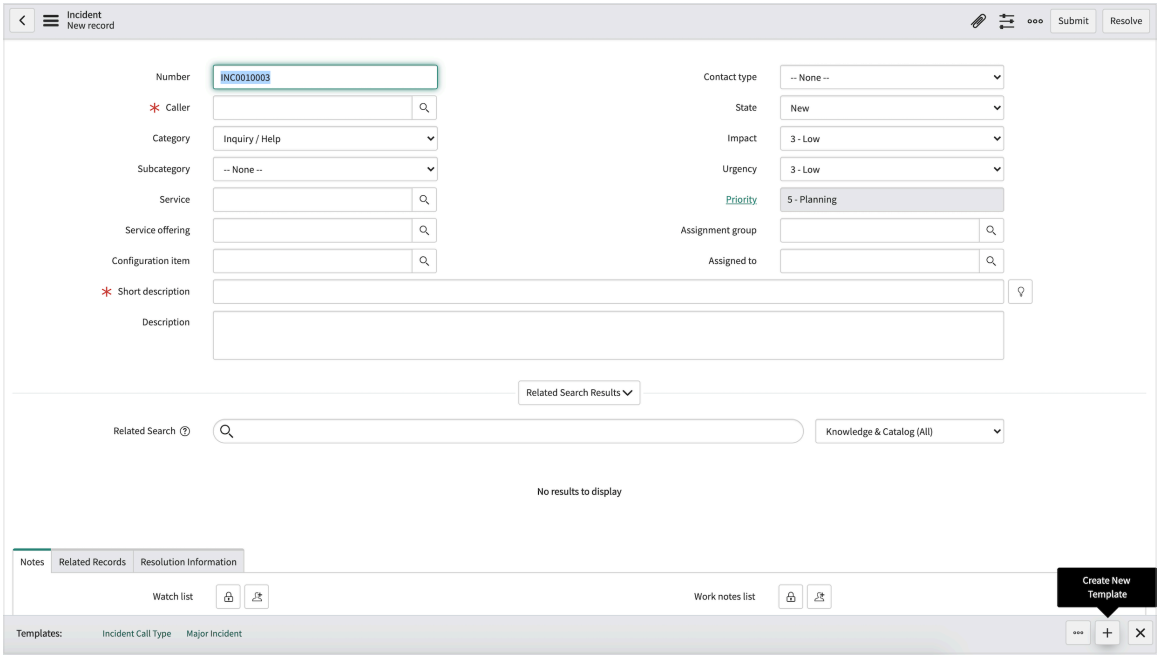
1. 모두 〉 인시던트 〉 만들기로 이동합니다.

2. 기타 옵션 아이콘 ooo을 클릭한 다음 템플릿 바 전환을 클릭하여 템플릿 바를 봅니다.



3. 템플릿 바에서 추가 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.



4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새로운 템플릿 양식 생성

필드	설명
이름	템플릿의 이름입니다.
테이블	이 템플릿이 적용되는 테이블입니다. 전역을 선택하여 템플릿을 모든 테이블에서 사용 가능하게 만듭니다. **주:** 목록에는 템플릿과 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 설정하는 옵션입니다. 템플릿을 사용하려면 활성 상태여야 합니다.
애플리케이션	규칙의 애플리케이션 범위입니다. 범위는 모든 애플리케이션 또는 정해진 애플리케이션에서 규칙을 사용할 수 있는지 여부를 정의합니다.
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 있게 하는 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
짧은 설명	템플릿에 대한 설명입니다. 주: 이 필드에 내용을 추가해도 이 템플릿을 사용하는 양식의 짧은 설명 필드에는 컨텐츠가 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.

5. 제출을 클릭합니다.
   템플릿이 생성되며, 이 템플릿은 템플릿 모음에서 찾을 수 있습니다.

인시던트 양식에 템플릿 적용

템플릿에 미리 채워진 정보가 인시던트 기록에 적용 가능한 경우 템플릿을 새 인시던트 기록에 적용합니다. 인시던트 레코드 필드에 개별적으로 값을 입력하는 데 드는 시간과 노력을 절약할 수 있습니다.

시작하기 전에

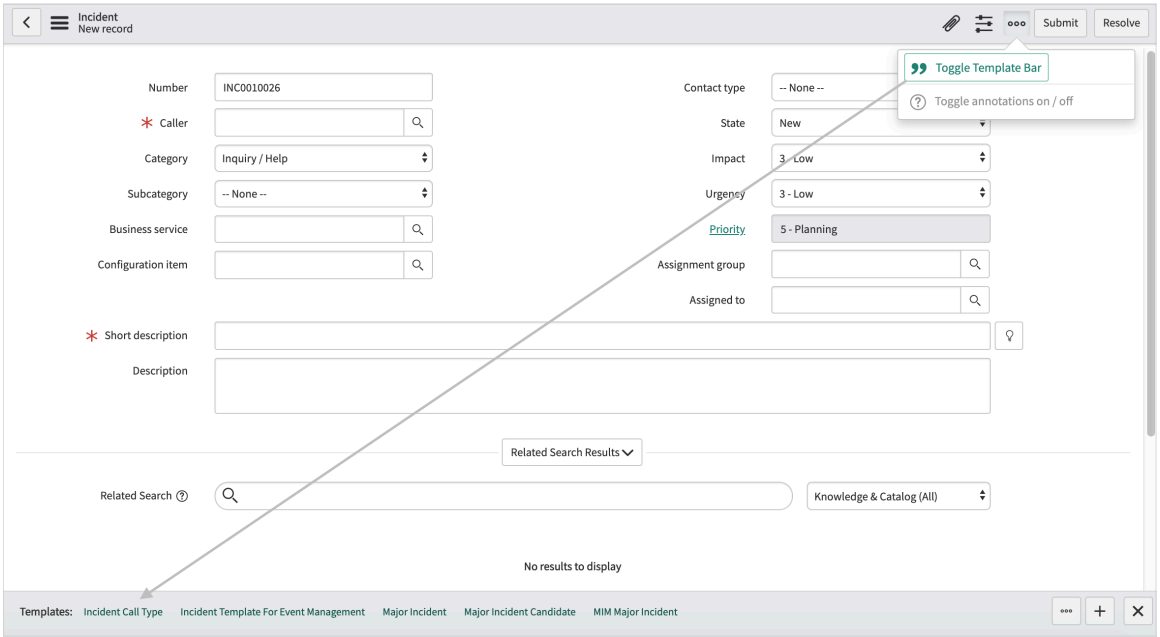
인시던트 양식에 템플릿을 적용하기 전에 템플릿을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 인시던트 양식에서 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: itil, sn_incident_write 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 새로 만들기로 이동합니다.
2. 기타 옵션 아이콘 ⋯을 클릭한 다음 템플릿 바 전환을 클릭하여 템플릿 바의 모든 템플릿을 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.



3. 템플릿을 클릭하여 인시던트 기록에 템플릿을 적용합니다.

관련 정보

인시던트 템플릿 만들기

인시던트에서 호출자의 **VIP** 상태 보기

인시던트 레코드 목록 보기 및 인시던트 양식 등의 VIP 상태가 있는 호출자를 봅니다. 조직은 일반적으로 일부 VIP 사용자의 사용자 기록에 VIP 상태를 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: personalize_list 또는 admin

이 태스크 정보

호출자가 인시던트에 할당되면 사용자 기록은 자동으로 VIP 상태를 확인합니다. 호출자가 VIP 호출자인 경우 목록 보기의 호출자 이름이나 양식 보기의 호출자 필드 옆에 아이콘이 표시됩니다.

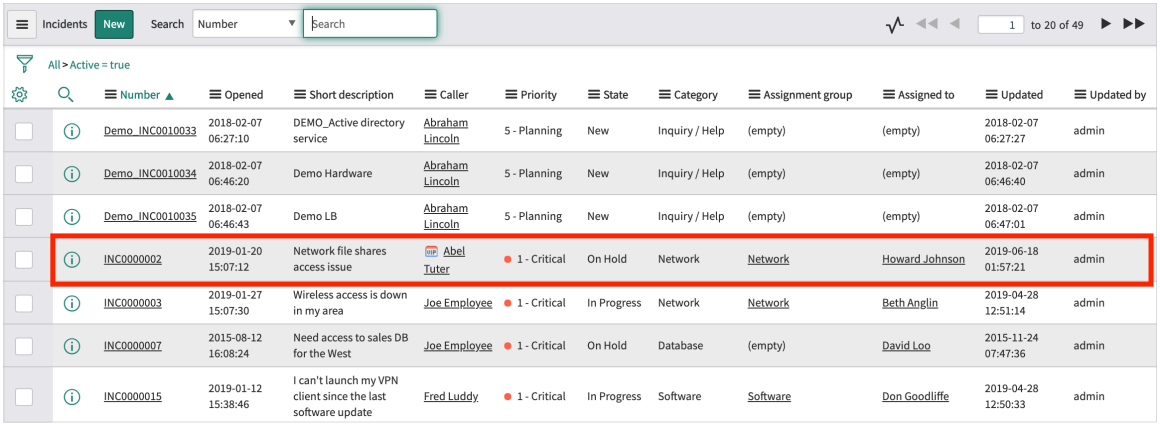
VIP 호출자의 상태를 수동으로 설정하려면 모두 〉 시스템 보안 〉 사용자로 이동하거나 인시던트 기록 목록에서 필요한 호출자 이름을 선택합니다. 사용자 양식에서 **VIP** 확인란을 선택하여 호출자의 VIP 상태를 설정합니다.

프로시저

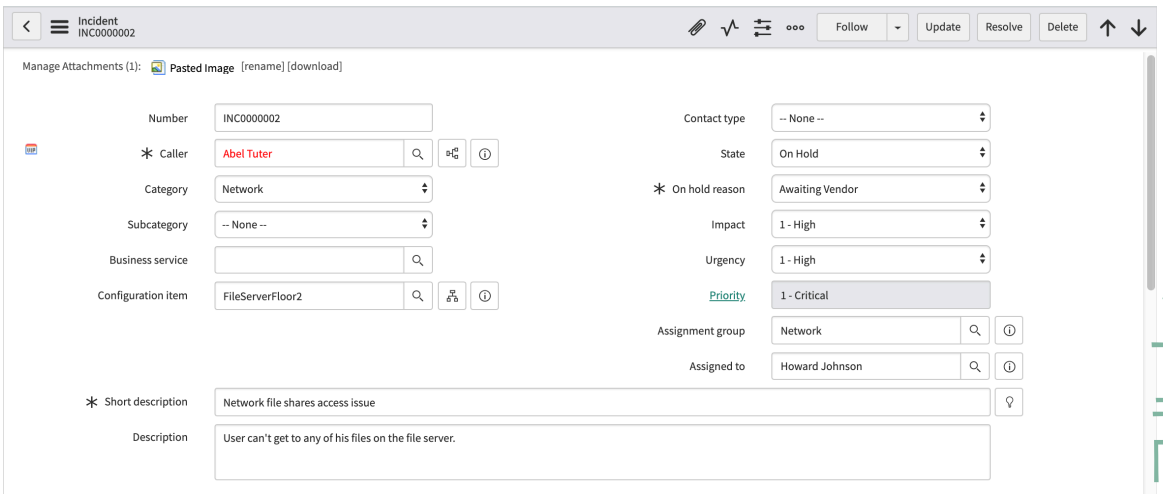
1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.

2. 인시던트 레코드 목록에서 VIP 호출자의 기록을 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.



3. 호출자 필드에서 VIP 상태를 보려면 해당 기록을 클릭합니다.



Microsoft Outlook을 사용하여 인시던트 및 **VTB** 작업 생성

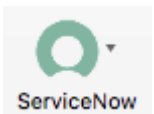
Microsoft Outlook에서 ServiceNow 아이콘을 사용하여 인시던트 또는 VTB 작업을 만들거나 가상 에이전트와 직접 채팅합니다.

시작하기 전에

Microsoft Outlook용 ServiceNow 추가 기능을 활성화하고 배포해야 합니다. 자세한 내용은 인시던트 및 VTB 작업을 생성하도록 Microsoft Outlook 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 없음

프로시저

1. Microsoft Outlook Home 탭에서 **ServiceNow** 아이콘()을 클릭하고 인시던트 생성 또는 **VTB** 작업 만들기를 선택합니다.

2. ServiceNow IT 서비스 관리 창에서 로그인을 클릭하고 ServiceNow 자격 증명을 입력합니다. 세션이 만료된 경우 다시 인증해야 할 수 있습니다.
3. 인시던트 레코드의 경우 다음 필드에 내용을 입력하고 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.

인시던트 양식

필드	설명
번호	자동 생성된 인시던트 번호입니다.
호출자	현재 로그인한 사용자(기본값)입니다.
짧은 설명	현재 이메일의 제목(기본값)입니다.
추가 코멘트	텍스트 형식의 이메일 본문(기본값)입니다.
범주	인시던트의 범주입니다. ○ 문의/도움말 ○ 소프트웨어 ○ 하드웨어 ○ 네트워크 ○ 데이터베이스

Outlook 보기 양식 레이아웃을 사용자 지정하여 ITIL 역할을 가진 사용자를 위한 인시던트 양식에 직접 필드를 추가하거나 제거할 수 있습니다.

주:
ITIL 역할이 없는 사용자의 경우 새 인시던트를 만들기 위해 구성된 서비스 카탈로그 양식이 표시됩니다.

4. 작업 레코드의 경우 다음 필드를 채우고 만들기를 클릭합니다.

VTB 작업 양식

필드	설명
보드 선택	작업이 속한 VTB 보드입니다.
레인 선택	VTB 보드의 레인입니다.
짧은 설명	작업에 대한 간단한 설명입니다.

5. 가상 에이전트와 채팅하려면 UI 작업에서 가상 에이전트와 채팅을 선택하여 채팅 창을 엽니다.

인시던트 작업 생성

인시던트에 언급된 그룹이 아닌 할당 그룹에 작업을 요청하고 통신하는 인시던트 작업을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_incident_write 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 인시던트 기록을 엽니다.
3. 인시던트 작업 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   인시던트 작업 관련 목록이 표시되지 않으면 추가해야 합니다. 관련 목록에 대한 자세한 내용은 Add a related list to a form 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.

또는 헤더 양식을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 인시던트 작업 생성을 선택할 수도 있습니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
번호	시스템에서 생성한 고유한 작업 번호입니다.
인시던트	작업과 관련된 인시던트입니다.
구성 항목	영향을 받는 CI입니다.
상태	상태는 여러 해결 스테이지를 통해 인시던트 작업을 이동하고 추적합니다.
우선순위	
할당 그룹	인시던트 작업에서 작업하는 그룹입니다. 비워 두면 인시던트가 자동으로 할당됩니다.
할당 대상	인시던트 작업을 담당하도록 할당된 사용자입니다. **주:** 할당 그룹을 변경하면 할당 대상 필드가 지워집니다.
짧은 설명	인시던트 작업에 대한 간단한 설명입니다.
설명	인시던트 작업에 대한 자세한 설명입니다.
메모	
작업 메모 목록	인시던트에 작업에 작업 메모가 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다. **주:** 본인 추가 아이콘을 클릭하여 작업 메모 목록에 자신을 추가합니다.
작업 메모	인시던트 작업을 해결하는 방법, 필요한 경우 해결을 위해 취한 단계에 대한 정보입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

인시던트 및 인시던트 작업 간 동기화

인시던트 작업을 사용해 다른 이해 관계자에게 작업을 요청하고 협력합니다. 인시던트 상태에 따른 인시던트 작업 변경 상태에 따라 인시던트와 작업이 동기화됩니다.

주:
인시던트가 종결되거나 취소되면 미해결 인시던트 작업 종료 속성 (`com.snc.incident.incident_task.closure`)은 인시던트 상태에 따라 인시던트 작업에 발생하는 다양한 작업을 담당합니다.

인시던트와 미해결 인시던트 작업 간의 동기화는 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.

- 인시던트가 종결되면 모든 미해결 인시던트 작업의 상태가 미완료 종결로 설정됩니다.
- 인시던트가 취소되면 모든 미해결 인시던트 작업의 상태가 건너뛴 채 종결로 설정됩니다.

인시던트에서 기록 생성

인시던트에서 문제, 변경 또는 요청 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

이 태스크 정보
인시던트의 원인이 오류이거나 광범위한 문제인 경우 인시던트에서 문제가 발생합니다. 문제로 인프라 또는 비즈니스 서비스를 변경해야 하는 경우 인시던트에서 변경 기록이 생성됩니다. 해결을 위해 사용자가 하드웨어나 소프트웨어를 요청하는 경우 인시던트에서 요청이 생성됩니다.

프로시저

1. 모두 > 인시던트 > 미해결로 이동합니다.
2. 인시던트 기록을 엽니다.
3. 머리글 양식을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 적절한 옵션을 선택합니다. 새 레코드 양식이 나타나고 이미 저장되어 있습니다. 일부 특정 필드는 인시던트에서 새로 생성된 레코드로 복사됩니다. 인시던트 양식의 관련 기록 섹션에서 새로 생성된 작업 기록에 대한 참조를 찾을 수 있습니다.
4. 옵션: 문제, 변경 또는 요청 양식에 추가 정보를 입력하고 업데이트를 클릭합니다.

인시던트에서 요청을 생성합니다.

인시던트에 대한 작업을 수행하고 사용자에게 애플리케이션이나 새 노트북 등 하나 이상의 카탈로그 항목이 필요하다고 판단한 경우 인시던트에서 요청을 생성할 수 있습니다. 이렇게 하면 해당 인시던트에 연결된 요청을 추적하거나 요청에 연결된 인시던트를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 sn_incident_write

인시던트에서 요청을 생성하려면 베스트 프랙티스 - 인시던트 해결 워크플로우 플러그인(com.snc.bestpractice.incident)이 활성화되어야 합니다. 상위 인시던트를 기록 생성자를 위해 생성된 요청과 연결하려면 catalog_admin이 레코드 인시던트의 스크립트 블록에 다음 스크립트를 추가해야 합니다.

상위 인시던트를 기록 생성자를 위해 생성된 요청과 연결하려면 관리자가 기록 생성자의 스크립트 블록에 다음 스크립트를 추가해야 합니다.

```
var incRPUtil = new LinkRecordProducerToIncident();
incRPUtil.linkRecordProducerToParentIncident(RP.getParameterValue('sysparm_req_parent'),
 current);
```

주:
sc_layout 구동 카트 매크로 사용(기본값 **True**)(*glide.sc.use_cart_layouts*) 속성을 **False**로 설정하고 인시던트에서 요청을 만들면 해당 요청이 인시던트에 연결되지 않습니다.

프로시저

1. 인시던트 > 모두로 이동합니다.
2. 필요한 미해결 인시던트를 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. 추가 작업 메뉴 아이콘 ☰을 클릭하고 요청 만들기를 선택합니다.
   접근할 수 있는 모든 활성 카탈로그와 함께 카탈로그 홈페이지가 표시됩니다.

   주:
   활성 카탈로그가 하나뿐이면 사용 가능한 범주와 함께 카탈로그 페이지가 표시됩니다.

4. 필요한 카탈로그를 선택하고 범주와 항목을 탐색합니다.
5. 필요한 카탈로그 항목, 주문 가이드 또는 기록 생성자를 체크아웃합니다.
   체크아웃 모델에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 체크 아웃 모델 을 참조하십시오.
   카탈로그 항목 또는 주문 가이드의 경우 요청이 만들어져 인시던트의 요청 탭 아래 표시됩니다.
   기록 생성자의 경우, 해당 작업이 만들어져 인시던트의 문제 탭 아래 표시됩니다.

   주:

   - 연결된 인시던트는 요청 프로세스 동안 주석 메시지에서 지정됩니다.
   - 1단계 및 2단계 체크아웃의 경우 인시던트 호출자는 자동으로 해당 요청의 요청 대상 사용자로 설정됩니다. 2단계 체크아웃이 활성화된 경우 이행자는 요청 대상을 변경할 수 있습니다.
   - 희망 목록에 항목을 추가하거나 이 플로우에 기록 생성자를 저장할 수 없습니다.

인시던트 복사 또는 하위 인시던트 생성

새 인시던트의 모든 필드 값을 수동으로 입력하지 않고도 인시던트를 복사하거나 하위 인시던트를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: itil, sn_incident_write 또는 admin
- 인시던트 〉 인시던트 속성에서 인시던트 복사 기능 사용(*com.snc.incident.copy.enable*) 및 하위 인시던트 생성 기능 사용(*com.snc.incident.create.child.enable*)을 선택합니다.

주:
itil 사용자는 모든 인시던트의 하위 항목을 복사하거나 생성할 수 있지만, 역할이 없는 사용자는 자신이 생성한 인시던트만 복사할 수 있습니다.

이 태스크 정보

인시던트 복사 기능은 기존 인시던트 레코드의 상세 정보를 새 인시던트 기록에 복사합니다. 하위 인시던트 생성 기능은 상위 인시던트의 상세 정보를 복사하고 새 인시던트를 상위 인시던트에 연결합니다. 옵션을 사용하도록 설정할 수 있을 뿐 아니라 인시던트 복사를 사용하여 필드 또는 관련 목록을 추가 또는 제거하고 하위 인시던트 속성을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 복사하거나 하위 인시던트를 만들려는 기존 인시던트를 엽니다.
3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

4. 필요에 따라 다른 필드에 내용을 입력합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

   상위 인시던트에서 복사된 기본 필드 및 관련 목록은 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.

위치	복사된 항목
필드	○ 범주 ○ 하위 범주 ○ 비즈니스 서비스 ○ 구성 항목 ○ 영향도 ○ 긴급도 ○ 할당 그룹 ○ 짧은 설명 ○ 설명 ○ 관련 목록 ○ 변경에 의해 발생 ○ 위치 ○ 회사 ○ 문제 ○ 변경 요청 ○ 상위 인시던트 주: 문제, 변경, 상위 인시던트가 활성화되어 있지 않으면 해당 필드의 세부 내용이 복사되지 않습니다.
관련 목록	○ 영향을 받는 CI ○ 영향을 받는 서비스 ○ 서비스 오퍼링 주: 지원되는 관련 테이블은 다음과 같습니다. ○ 영향을 받는 CI(task_ci) ○ 영향을 받는 서비스 (task_cmdb_ci_service) ○ 서비스 오퍼링(task_service_offering) ○ 비즈니스 애플리케이션 (task_cmdb_ci_business_app) 이 필드에 다른 테이블을 추가할 수 없지만 기본 값을 제거할 수 있습니다.

상위 및 하위 인시던트 간 동기화

상위 인시던트 상태에 따른 하위 인시던트가 변경되며 상위 및 하위 인시던트가 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.

상위-하위 상태 동기화

상위 상태	보류 사유(상위)	하위 상태	보류 사유(하위)
진행 중	해당 사항 없음	진행 중	해당 사항 없음
보류 중	변경 대기/대기 중 문제/대기 중 벤더	상위와 동일	상위와 동일
보류 중	대기 중인 호출자	업데이트되지 않음	업데이트되지 않음
해결됨	해당 사항 없음	해결됨. 하위 인시던트 양식의 활동 로그가 상위 인시던트에서 복사한 해결 메모로 업데이트됩니다.	해당 사항 없음
종결	해당 사항 없음	종료 안 됨. 하위 인시던트는 자동 종료 속성을 기반으로 호출자 또는 시스템이 종료해야 합니다.	해당 사항 없음
취소됨	해당 사항 없음	해당 사항 없음	해당 사항 없음

주:

인시던트에 하위 인시던트가 있는 경우 다음 작업이 발생합니다.

- ITIL 사용자가 상위 인시던트를 다시 연 경우 하위 인시던트 뿐 아니라 상위 인시던트도 다시 열립니다. 상위 및 하위 인시던트 상태가 모두 진행 중으로 설정됩니다.
- ESS 사용자가 상위 인시던트를 다시 연 경우 상위 인시던트 상태는 진행 중으로 설정되지만 하위 인시던트는 다시 열리지 않습니다.

인시던트 특별 처리 메모 표시 사용

특정 레코드나 또는 하나 이상의 조건을 충족하는 레코드 집합에 대한 정보를 제공하는 노트를 표시하도록 설정합니다. 이런 메모를 사용하면 사용자가 인시던트에 대해 수행한 작업 및 수행할 다음 작업을 쉽게 이해할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

특별 처리 메모 플러그인(com.sn_shn)을 활성화하여 메모를 생성할 수 있는 특별 처리 메모 만들기 관련 링크를 추가합니다.

프로시저

1. 인시던트 〉 모두로 이동합니다.
2. 인시던트 기록을 엽니다.
3. 추가 작업 아이콘 ☰을 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃을 선택합니다.
4. 사용 가능 목록에서 특별 처리 메모 팝업을 선택하고 선택 목록으로 옮깁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 저장을 클릭합니다.
   인시던트 양식이 이제 특별 처리 메모를 표시할 수 있습니다.

관련 정보

특별 처리 메모 만들기

문서 템플릿을 사용하여 인시던트에서 지식 문서 만들기

문서 템플릿에 정의된 필드를 사용해 인시던트에서 지식 문서를 만들어 문제에 대한 해결 방법을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, sn_incident_write 또는 admin

인시던트 관리를 위한 KCS 통합 플러그인(com.snc.incident.knowledge)을 활성화합니다.

이 태스크 정보

인시던트가 해결되고 아직 해당 인시던트의 지식 문서를 생성하지 않은 경우에만 지식 문서를 만들 수 있습니다.

> **주:**
> sn_km_ml.knowledge_curation_user 역할이 있는 인시던트 관리자는 인시던트에 대한 요구 인사이트 대시보드를 사용하여 지식 범위가 없거나 불충분한 인시던트를 식별할 수 있습니다. 자세한 내용은 인시던트에 대한 요구 인사이트 대시보드를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 해결됨으로 이동합니다.
2. 해결된 인시던트 기록을 엽니다.
3. 다음 방법 중 하나를 사용해 인시던트 KCS 문서 - HTML 양식에 액세스합니다.
   - 관련 링크에서 지식베이스 만들기를 클릭합니다.
   - 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 지식베이스 만들기를 클릭합니다.

   베이스 시스템과 함께 제공된 인시던트 KCS 문서 - HTML 템플릿이 표시됩니다. 고유한 문서 템플릿을 만들려는 경우 문서 템플릿 만들기를 참조합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

인시던트 **KCS** 문서 양식 필드

필드	설명
번호	〔자동 생성〕 지식 문서를 식별하기 위한 고유 번호입니다.
지식베이스	문서가 저장되는 지식베이스입니다. 인시던트 KCS 문서는 〔kb_template_incident_kcs_article〕 테이블에 저장됩니다.
범주	〔자동 생성〕 이 필드의 값은 지식의 범주 필드에서 자동으로 제공됩니다.
유효 기간	데이터베이스에서 지식 문서가 삭제될 예정일입니다. 이 날짜 후에는 문서가 검색 결과에 표시되지 않습니다.
신뢰도	완전성 및 재사용성에 기반한 문서 성숙도입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
버전	〔자동 생성〕 게시된 문서가 변경될 때마다 증가하는 문서의 버전 번호를 표시합니다.
워크플로우	〔자동 생성〕 지식 문서를 만들기 위해 따라야 하는 워크플로우입니다. 자세한 내용은 Knowledge 워크플로우 를 참조하십시오.
소스 작업	〔자동 생성〕 문서를 생성한 인시던트 레코드입니다.
첨부 파일 링크	문서에 액세스할 때 문서를 열지 않고 첨부 문서를 자동으로 다운로드하려면 확인란을 선택합니다.
첨부 파일 표시	지식 문서의 첨부 파일을 표시하려면 확인란을 선택합니다. 첨부 파일은 문서 텍스트 아래에 표시됩니다.
거버넌스	민감하거나 중요하거나 규제 대상 정보를 제어할 수 있는 문서의 속성입니다. 모든 문서에 동일한 규정 준수 검토 요건이 있는 것은 아닙니다. 일부 문서는 문서(경험 기반)를 사용하는 사람들의 집단적 경험에 기반합니다. 다른 문서에는 엄격한 통제(준수 기반)가 필요한 정책 또는 법률 정보가 있습니다.
짧은 설명	지식 문서에 대한 간단한 설명입니다.
문제	인시던트 원인에 대한 정보입니다.
해결 방법	인시던트를 해결하는 데 사용된 방법입니다.

주:
지식 관리 KCS Capabilities 플러그인(com.snc.knowledge_kcs_capabilities)이 활성화되면 신뢰도 및 거버넌스 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 KCS 문서 상태 관리 를 참조하십시오.

5. 제출을 클릭합니다.
   지식 문서가 생성되었습니다. 문서 기록은 지식베이스 관련 목록에 표시됩니다.

인시던트에서 지식 문서 만들기

인시던트를 종료할 준비가 되면 동일한 문제가 발생했을 때 해결 방법을 쉽게 찾을 수 있도록 지식 문서를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
인시던트 관리용 KCS 통합 플러그인(com.snc.incident.knowledge)을 활성화해야 합니다. 활성화되면 인시던트 지식 생성 비즈니스 규칙이 실행되지 않습니다. 자세한 내용은 인시던트 관리용 KCS 통합 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: itil, sn_incident_write 또는 admin

이 태스크 정보
인시던트가 자동으로 종결되거나 호출자가 종결하면 초안 지식 문서가 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 종료하려는 해결된 인시던트를 엽니다.
2. 다음 방법 중 하나를 수행하여 인시던트에서 지식 문서를 만듭니다.
   - 관련 링크에서 지식베이스 만들기를 클릭합니다.
   - 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 지식베이스 만들기를 클릭합니다.

   주:
   지식 생성 관련 링크는 다음 경우에만 표시됩니다.
   - 인시던트가 해결됨 상태여야 합니다.
   - 동일한 인시던트에 대한 지식 문서가 없습니다.

3. 인시던트 종결을 클릭합니다.
   새 초안 지식 문서가 생성됩니다. 다음 테이블에 나열된 필드의 내용이 인시던트 양식에서 Knowledge 양식으로 복사됩니다.

인시던트 양식 필드	**Knowledge** 양식 필드
짧은 설명	짧은 설명
추가 코멘트	텍스트
번호	소스

   인시던트 양식의 **Knowledge** 관련 목록이 새로운 초안 지식 문서로 채워집니다. 초안 문서는 검토 및 게시될 때까지 사용자를 위한 KB(지식베이스)에 나타나지 않습니다.

   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 지식 제출 워크플로우 (glide.knowman.submission.workflow)를 사용하는 경우, 인시던트 양식의 짧은 설명 및 작업 메모 필드의 내용은 문서가 아닌 지식 제출이 됩니다. 인시던트 양식의 **KB** 제출 관련 목록이 새 지식 제출로 채워집니다. 지식 문서 생성 및 워크플로우에 대한 자세한 내용은 인시던트에서 지식 문서 생성 및 Knowledge 워크플로우 를 참조하십시오.

   인시던트 관리용 KCS 통합 플러그인(com.snc.incident.knowledge)이 활성화되어 있지 않으면 지식 생성 관련 링크 대신 지식 확인란이 표시됩니다. 확인란을 선택하고 추가 코멘트(고객이 볼 수 있음) 필드에 해결 방법을 입력한 다음 인시던트를 종결할 수 있습니다. 이러한 경우 인시던트 지식 생성 비즈니스 규칙을 사용하여 지식 문서가 자동으로 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
초안 문서를 보려면 지식베이스 〉 내 지식 문서로 이동한 뒤 지식베이스 양식에서 KB 번호로 초안 문서를 여십시오.

의존성 뷰 맵에서 영향을 받는 **CI** 보기

CI(구성 항목)로 인해 인시던트가 발생할 수 있습니다. 의존성 뷰를 사용하면 인시던트를 유발한 CI의 영향을 받는 다른 CI(구성 항목)를 식별할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Itil, itil_admin sn_incident_write 또는 admin

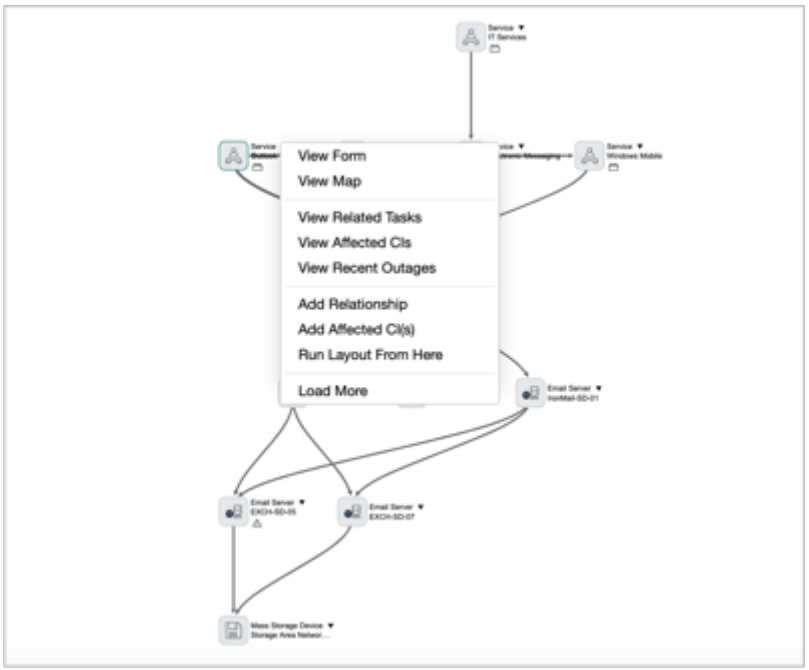
이 태스크 정보
일반적으로 인시던트는 하나 이상의 특정 구성 항목(CI)과 관련이 있습니다. 구성 관리 데이터베이스(CMDB)가 생성되면 CI 기록에 인시던트를 해결하는 데 도움이 되는 중요 정보가 저장됩니다. 구성 항목을 인시던트에 연결하여 인시던트가 종속 CI에 어떤 영향을 주는지 확인할 수 있습니다.

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

인시던트의 원인이 단일 CI인 경우 구성 항목 필드를 사용하고, 여러 CI가 인시던트의 영향을 받는 경우 영향을 받는 **CI** 관련 목록을 사용합니다. 예를 들어 데이터센터의 부하 분산 장치가 더 이상 작동하지 않는다고 가정합니다. 구성 항목 필드는 메모리가 부족한 특정 서버를 표시합니다. 영향을 받는 **CI** 관련 목록에는 부하 분산 장치, 데이터센터, 부하 분산 장치에 의존하는 서버 및 누락된 서버의 영향을 받는 비즈니스 서비스가 포함됩니다.

프로시저

1. 인시던트 양식에서 CI를 연결합니다.
2. 구성 항목 필드 옆에 있는 의존성 뷰 아이콘( )을 클릭합니다.
   의존성 뷰 맵이 새 탭이나 창에서 열립니다.
3. 이 CI가 영향을 주는 항목을 보려면 아래쪽 화살표를 클릭하고 영향을 받는 **CI** 보기를 선택합니다.



영향을 받는 다른 CI를 인시던트에 추가하려면 CI 옆의 아래쪽 화살표를 클릭하고 영향을 받은 **CI** 추가를 클릭합니다.

관련 정보

의존성 뷰 맵

인시던트의 영향을 받는 서비스 및 **CI** 새로 고침

영향을 받는 서비스 및 CI 관련 목록은 해당 기록과 영향을 받는 CI를 기반으로 서비스 오퍼링 및 비즈니스 애플리케이션 관련 목록에 나열된 기록도 새로 고침합니다. 영향을 받는 서비스 및 CI를 식별하고 필요한 조치를 취할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, incident_manager, sn_incident_write 또는 admin

비즈니스 애플리케이션 관련 목록을 구성했는지 확인하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
영향을 받는 서비스를 새로 고치면 영향을 받는 서비스/CI, 비즈니스 애플리케이션 및 서비스 오퍼링 관련 목록이 영향을 받는 CI를 기반으로 업데이트됩니다. 영향을 받는 단일 CI에서 영향이 발생할 수 있지만 각 관련 목록의 기록은 고유합니다. 다음 속성으로 이 기능을 실행합니다.

- 영향을 받는 CI를 기반으로 영향을 받는 서비스 채우기. 참고: 이 작업에는 이전에 애플리케이션 서비스로 전환된 것으로 확인된 비즈니스 서비스가 필요합니다.(*com.snc.incident.refresh_impacted.include_affected_cis*)
- 영향을 받는 CI/서비스 관련 목록은 이벤트를 통해 생성됩니다. 이 옵션을 사용하면 새로 고침이 백그라운드에서 실행되고 완료 시 사용자에게 통보됩니다. (*com.snc.incident.refresh_impacted.event*)
- 인시던트에 대한 비즈니스 애플리케이션 관련 목록 채우기(*com.snc.incident.populate_business_application*)
- 인시던트에 대한 서비스 오퍼링 관련 목록 채우기(*com.snc.incident.populate_service_offering*)
- 새로 고침의 영향을 받는 서비스 채우기가 새로 고침의 영향을 받는 서비스 **UI** 작업을 클릭할 때 UI에 표시되는 메시지를 개시했습니다.(*com.snc.incident.refresh_impacted_services.message.show*)

  주:
  기본적으로 속성은 true로 설정됩니다.

- 라이브 피드 메시지 생성 통제 및 새로 고침(*com.snc.incident.refresh_impacted_notify_user*)

  주:
  기본적으로 속성은 true로 표시됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 해당 값이 영향을 받는 CI를 기반으로 하는 관련 목록을 새로 고치려는 인시던트 기록을 엽니다.
3. 추가 작업 아이콘 을 클릭하고 영향을 받는 서비스 새로 고침을 선택합니다. 영향을 받는 서비스/CI, 비즈니스 애플리케이션 및 서비스 오퍼링 관련 목록의 기록이 업데이트됩니다.

인시던트와 **CI** 연결

영향을 받는 CI(구성 항목)를 인시던트 레코드와 연결하여 인시던트가 종속 관계가 있는 다른 CI에 어떤 영향을 미치는지 알아봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
인시던트의 원인이 되는 기본 CI가 하나인 경우 구성 항목 필드를 사용하고, 여러 CI가 인시던트의 영향을 받는 경우 영향을 받는 **CI** 또는 영향을 받는 서비스/**CI** 관련 목록을 사용합니다.

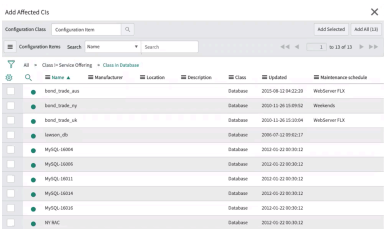
프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. CI 항목을 연결할 인시던트 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.

3. 다음 작업을 수행합니다.

CI 항목 연결

옵션	절차
구성 항목	**a.** 조회 아이콘( )을 클릭합니다. **b.** 구성 항목을 선택합니다. 주: 기본적으로 서비스 오퍼링이 필터링되고 보안 주체 클래스가 있는 CI가 선택됩니다. 보안 주체 클래스 필터 기능은 Paris 릴리스를 시작하는 신규 고객에게 적용됩니다.
영향을 받는 CI	**a.** 추가를 클릭합니다. **b.** 구성 항목을 선택합니다. 주: 기본적으로 서비스 오퍼링이 필터링되고 보안 주체 클래스가 있는 CI가 선택됩니다. 보안 주체 클래스 필터 기능은 Paris 릴리스를 시작하는 신규 고객에게 적용됩니다.  **c.** 선택한 항목 추가를 클릭합니다.
영향을 받는 서비스/CI	**a.** 추가를 클릭합니다. **b.** 구성 항목을 선택합니다. 주: 기본적으로 서비스 오퍼링이 필터링됩니다. **c.** 선택한 항목 추가를 클릭합니다.

해결 된 문제 알림 템플릿 업데이트

인시던트를 해결할 때 사용자가 받는 이메일 템플릿의 내용을 수정합니다.

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. 모두 〉 시스템 알림 〉 템플릿으로 이동합니다.
2. **incident.ess.resolve** 템플릿을 엽니다.
3. 템플릿 내용을 수동으로 업데이트합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

인시던트 해결 및 종결

사용자에게 문제에 대한 임시 해결책이나 영구적인 솔루션을 제공하면 인시던트가 해결된 것으로 간주됩니다.

인시던트가 해결되면 에스컬레이터가 중지되고 호출자가 해결 방법을 검토할 수 있습니다. 호출자가 해결 방법에 만족하면 호출자가 인시던트를 종료할 수도 있고, 인시던트 자동 닫기 속성을 기반으로 특정 시간 뒤 자동으로 인시던트가 종료됩니다.

인시던트의 원인을 파악했지만 수정할 수 없는 경우 서비스 데스크는 인시던트에서 문제 만들기를 하여 문제의 근본 원인을 찾을 수 있습니다. 문제 관리 프로세스를 통해 문제가 평가됩니다.

인시던트로 인해 IT 서비스의 변경이 필요한 경우 서비스 데스크는 인시던트에서 변경을 생성해 변경 관리 프로세스를 통해 평가할 수 있습니다.

인시던트 종결

인시던트를 자동으로 종결하도록 인시던트 속성을 구성할 수 있습니다.

인시던트가 종결되면 조직이 고객 만족 설문 조사를 생성할 수도 있습니다. 설문 조사를 통해 서비스 데스크는 사용자로부터 서비스 품질에 대한 정보를 직접 수집할 수 있습니다.

인시던트 해결 및 종결

인시던트를 유발한 문제를 해결하여 서비스가 복원되면 인시던트 상태를 해결됨으로 설정할 수 있습니다. 사용자가 해결 방법에 만족하면 사용자가 인시던트를 종결하거나, 인시던트 자동 종결 속성을 기반으로 일정 시간이 지나면 인시던트가 자동 종결됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 해결의 경우: itil, list_updater, sn_incident_write 또는 admin
- 종결의 경우: itil_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 해결하고 종결하려는 인시던트를 엽니다.
3. 해결 정보 섹션의 필드를 채웁니다.

해결 정보 필드

필드	설명
해결한 사람	문제를 해결한 사용자와 인시던트가 종결된 날짜 및 시간입니다.
해결됨	인시던트가 해결된 날짜 및 시간입니다.
해결 코드	해결된 케이스를 분류하기 위한 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
해결 참고 사항	인시던트 해결 방법을 문서화합니다.

4. 해결을 클릭합니다.
   인시던트가 해결됨 상태입니다.
5. 인시던트 종결을 클릭합니다.
   인시던트가 종결되었습니다.

> **주:**
> 인시던트가 종결되거나 취소되어도 관리자 역할이 있는 경우 인시던트 양식에서 다음 필드를 편집할 수 있습니다: 하위 범주, 서비스, 서비스 오퍼링, 설명, 연락처 유형, 감시 목록, 작업 메모 목록, 상위 인시던트, 문제, 변경 요청, 변경에 의해 발생, 해결한 사람, 해결됨, 재할당 횟수.

인시던트가 자동으로 종결되도록 구성

인시던트 속성을 구성하여 인시던트의 최종 업데이트 날짜나 해결 날짜를 기준으로 인시던트를 자동으로 종료합니다. 자동 종료 기능을 시작하기 전 시스템의 필수 대기 날짜를 언급할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
해결 날짜를 기준으로 인시던트 자동 종료 사용 속성을 사용해 인시던트의 최종 업데이트 날짜나 해결 날짜를 기준으로 인시던트를 자동으로 종료할 수 있습니다. 이 속성을 '아니요'로 설정하면 업데이트 날짜를 기준으로 자동 종료가 실행됩니다(*com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at*). 이 속성은 London 릴리스를 시작하는 신규 고객만 true로 설정됩니다. London 릴리스 이전의 기존 고객은 속성을 수동으로 true로 설정해야 합니다.

> **주:**
> 인시던트 자동 종결 속성을 기반으로 중요 인시던트를 자동 종결할 수 없습니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 종결 문서를 참조하십시오.

*Autoclose Incidents*인 예약된 작업(시스템 스케줄러 〉 예약된 작업 〉 예약된 작업)은 *Incident Autoclose* 비즈니스 규칙을 실행하여 설명에 따라 인시던트를 종료합니다. 업데이트한 사람 필드에는 기본적으로 *Autoclose Incidents* 작업을 실행할 때 로그인한 사람인 관리자의 이름이 할당됩니다.

프로시저

1. 인시던트 〉 관리 〉 인시던트 속성으로 이동합니다.
2. 해결 날짜를 기준으로 인시던트 자동 종료 사용을 선택합니다. 업데이트 날짜를 기준으로 자동 종료 실행 확인란을 '아니요'로 설정하면 인시던트가 해결 날짜를 기준으로 자동 업데이트됩니다.
3. 인시던트 해결 후 경과일(정수) 뒤 자동으로 종료됩니다. 0으로 하면 이 기능을 사용하지 않습니다. (*glide.ui.autoclose.time*) 속성에는 일 수를 입력합니다.

> **주:**
> 인시던트에 트리거되는 비활성 모니터가 있으면 트리거될 때마다 자동 닫기 시계를 다시 설정하여 인시던트 종료를 예방합니다. 재설정을 방지하려면 비활성 모니터에서 재설정 조건을 **[Incident state] [is not] [Resolved]**로 설정합니다.

4. 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.

관련 정보

자동 종료 인시던트의 기본 사용자 구성

목록에서 여러 인시던트 닫기

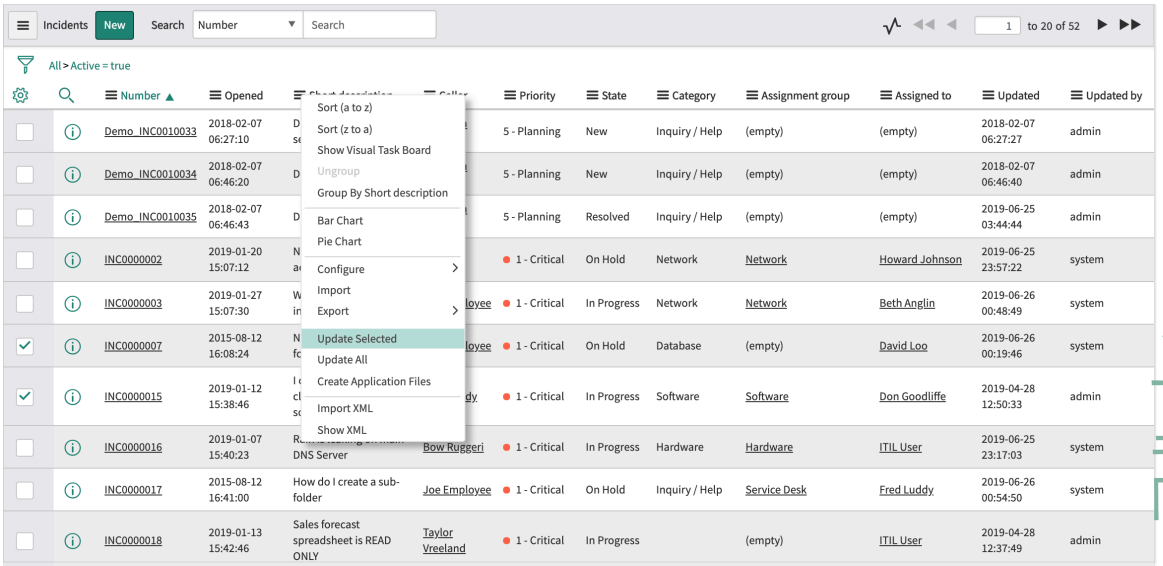
인시던트 목록에서 동일한 해결 코드를 가질 수 있는 여러 인시던트를 동시에 닫습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, list_updater, sn_incident_write 또는 admin

프로시저

1. 종료할 각 인시던트 옆의 확인란을 선택합니다.
2. 목록 열 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택한 항목 업데이트를 클릭합니다.



3. 상태 값을 종결로 설정합니다.
4. 해결 정보 섹션에서 해결 코드를 선택하고 해결 메모에 메모를 입력합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
   변경 내용이 선택한 모든 기록에 적용됩니다.

여러 인시던트를 종료하는 UI 작업 만들기

UI 작업을 만들어 목록 뷰의 작업 목록에서 여러 인시던트를 한 번에 닫습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: business_rule_admin(비즈니스 규칙의 경우), ui_action_admin(UI 작업의 경우) 또는 admin

이 태스크 정보

작업 목록에서 인시던트를 종료하면 종료한 모든 인시던트에 대해 동일한 종료 메모가 추가되며 이때 list_updater 역할이 필요하지 않습니다. 이 프로세스를 구현하려면 UI 작업 및 사용자 지정 UI 페이지에서 참조하는 스크립트 포함이 필요합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 다음 정보가 포함된 스크립트 포함을 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.

- 이름: IncidentClosure
- 클라이언트 호출 가능: 확인란 선택
- 활성화: 확인란 선택
- 스크립트: 다음 정보를 붙여 넣습니다.

```
var IncidentClosure = Class.create();
IncidentClosure.prototype = Object.extendsObject(AbstractAjaxProcessor, {
   closeIncidents: function() {
      var selectedIncidents = this.getParameter("sysparm_incidents");
      var notes = this.getParameter("sysparm_closeNote");
      var code = this.getParameter("sysparm_closeCode");
      var incidentGr = new GlideRecord('incident');
      incidentGr.addQuery('sys_id', 'IN', selectedIncidents);
      incidentGr.query();
      while (incidentGr.next()) {
         incidentGr.setValue('state', 7);
         incidentGr.setValue('close_notes', notes);
         incidentGr.setValue('close_code', code);
         incidentGr.update();
      }
      return true;
   },

  type: 'IncidentClosure'
});
```

3. 기록을 저장합니다.

4. 다음 단계를 만들어 UI 페이지를 만듭니다.

- 이름: mandatory_fields_to_close_incident_ui
- **HTML**: 다음 정보를 붙여 넣습니다.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
   <style>
      #content_row .reference-label {
         padding-right: 15px;
      }

      #page_timing_div {
         display: none;
      }
   </style>
   <form class="form-horizontal">
      <div class="form-group">
         <label class="col-xs-4 control-label">
            <span style="padding-right: 5px;"></span>
            <span class="label-text">${gs.getMessage('Resolution code')}</span>
         </label>
         <div class="col-xs-5 form-field input_controls" style="line-height: 32px;">
            <select name="closeCode" id="closeCode">
               <option value="" selected="SELECTED" role="option">-- None --</option>
               <option value="Solved (Work Around)" role="option">Solved (Work
 Around)</option>
```


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

```
            <option value="Solved (Permanently)" role="option">Solved
(Permanently)</option>
            <option value="Solved Remotely (Work Around)" role="option">Solved
Remotely (Work Around)</option>
            <option value="Solved Remotely (Permanently)" role="option">Solved
Remotely (Permanently)</option>
            <option value="Not Solved (Not Reproducible)" role="option">Not Solved
(Not Reproducible)</option>
            <option value="Not Solved (Too Costly)" role="option">Not Solved (Too
Costly)</option>
            <option value="Closed/Resolved by Caller" role="option">Closed/Resolved by
Caller</option>
          </select>
        </div>
      </div>
      <div class="form-group">
        <label class="col-xs-4 control-label">
          <span class="label-text" style="">${gs.getMessage('Resolution
Notes')}</span>
        </label>
        <div class="col-xs-7 form-field input_controls">
          <textarea required="true" class="form-control" value="closeNotes"
id="closeNotes" type="text"></textarea>
        </div>
      </div>
      <div class="form-group" style="padding-right:20px;margin-bottom:0;padding-left:
75%; line-height: 45px;">
        <g:dialog_button id="cancel_button" type="button"
style_class="$btn btn-default" onclick="actionCancel()" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('Cancel')}</g:dialog_button>

        <g:dialog_button id="ok_button" type="button"
onclick="actionOK()" style_class="btn btn-primary" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('OK')}</g:dialog_button>
        <div class="clearfix"></div>
      </div>
    </form>
</j:jelly>
```

○ 클라이언트 스크립트: 다음 정보를 붙여 넣습니다.

```
function actionOK() {
    var modal = GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui");
    var incidents = modal.getPreference("selected_incidents");
    if (incidents) {
        //close the incidents
        var glideAjax = new GlideAjax("IncidentClosure");
        glideAjax.addParam("sysparm_name", "closeIncidents");
        glideAjax.addParam("sysparm_incidents", incidents);
        glideAjax.addParam("sysparm_closeCode", $("closeCode").value);
        glideAjax.addParam("sysparm_closeNote", $("closeNotes").value);
        glideAjax.getXMLAnswer(function(answer) {
            GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
            GlideList2.get('incident').refresh();
        });
    }
}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 actionCancel() {
   GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
}

(function() {
   var okButton = gel('ok_button');
   var closeCodeEl = gel('closeCode');
   var closeNotesEl = gel('closeNotes');
   okButton.disabled = true;
   closeNotesEl.value = "";
   closeCodeEl.on('change', function() {
      if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
         okButton.disabled = false;
      else
         okButton.disabled = true;
   });
   closeNotesEl.on('input', function() {
      if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
         okButton.disabled = false;
      else
         okButton.disabled = true;
   });
})();
```

5. 기록을 저장합니다.

6. 여러 인시던트를 닫기 위한 UI 작업을 만들려면 다음 단계를 완료합니다.

a. 시스템 정의 〉 **UI** 작업으로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 다음 정보를 사용해 UI 작업을 만듭니다.

- 이름: 인시던트 종료
- 테이블: 인시던트 [incident]
- 업데이트 표시: 확인란 선택
- 목록 선택: 확인란 선택
- 목록 **V2** 호환: 확인란 선택
- 클라이언트: 확인란 선택
- 클릭 작업: closeincidents ()
- 조건: current.getValue('state') !== '7'
- 스크립트: 다음 정보를 붙여 넣습니다.

```
function closeIncidents() {
   var list = GlideList2.get('incident');
   var title = list.getTitle();
   var incidents = list.getChecked();
   if (incidents) {
      var o = new GlideModal('mandatory_fields_to_close_incident_ui');
         getMessage("Close Incidents", function(msg) {
            o.setTitle(msg);
            o.setPreference('selected_incidents', incidents);
            o.render();
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 기록을 저장합니다.

결과
서비스 데스크 에이전트는 인시던트 목록의 작업 목록에서 인시던트 종결을 사용해 여러 인시던트를 종결할 수 있습니다.

인시던트 다시 열기

쿼리의 답변을 받으려면 해결 알림 이메일 또는 인시던트에서 인시던트를 다시 엽니다.

인시던트 해결에 만족하지 않는 경우 해결 알림 이메일에서 인시던트를 다시 열라는 요청을 합니다. 인시던트 자체를 다시 열 수도 있습니다. 이후 인시던트의 상태가 해결됨에서 진행 중으로 변경됩니다.

인시던트가 이미 종료되고 해결 알림 이메일에 회신하여 인시던트 다시 열기를 요청하면, 종료된 인시던트에서 선택된 필드 값을 사용해 새 인시던트가 열립니다. 종료된 인시던트에서 인시던트를 이메일로 다시 열 때 쉼표로 구분된 필드 목록을 원본 인시던트에서 복사 속성 (*com.snc.incident.clone_fields_on_reopen*)에 언급된 필드 값이 새 인시던트에 복사됩니다. 이메일의 제목 라인에 `## ## ##` 텍스트를 입력합니다.

- 사용자가 해결된 인시던트를 다시 열면 마지막으로 재개시한 사람과 마지막으로 재개시한 시간 필드에 자동으로 인시던트를 재개한 사람의 이름과 재개된 날짜 및 시간이 채워집니다. 감사 중 이 정보를 사용해 재개된 인시던트에 대한 다양한 보고서를 생성할 수 있습니다.
- 인시던트 양식에는 다시 열기 횟수라는 기존 필드가 있습니다. Kingston 릴리스 이전에 재개된 인시던트는 새 필드, 마지막으로 재개시한 사람, 마지막으로 재개시한 시간 값이 null인 경우에 다시 열기 횟수 필드의 값이 0이 아닌 경우가 있습니다. Kingston 릴리스 이후 다시 열린 인스턴스의 경우 마지막으로 재개시한 사람 및 마지막으로 재개시한 시간 필드가 채워집니다.
- 시스템에 역할이 없고(ESS) 인시던트 상태를 해결됨으로 변경하면 인시던트 다시 열기 링크가 포함된 알림을 받습니다.
- 시스템에 역할이 없고(ESS) 호출자인 경우 인시던트 양식에서 인시던트 다시 열기를 클릭하여 인시던트를 다시 열 수 있습니다. 이메일의 제목 라인에 `## ## ##` 텍스트를 입력합니다.

  주:
  사용자가 호출자인 경우에도 ESS 사용자는 중요 인시던트를 해결하거나 다시 열거나 종료할 수 없습니다.

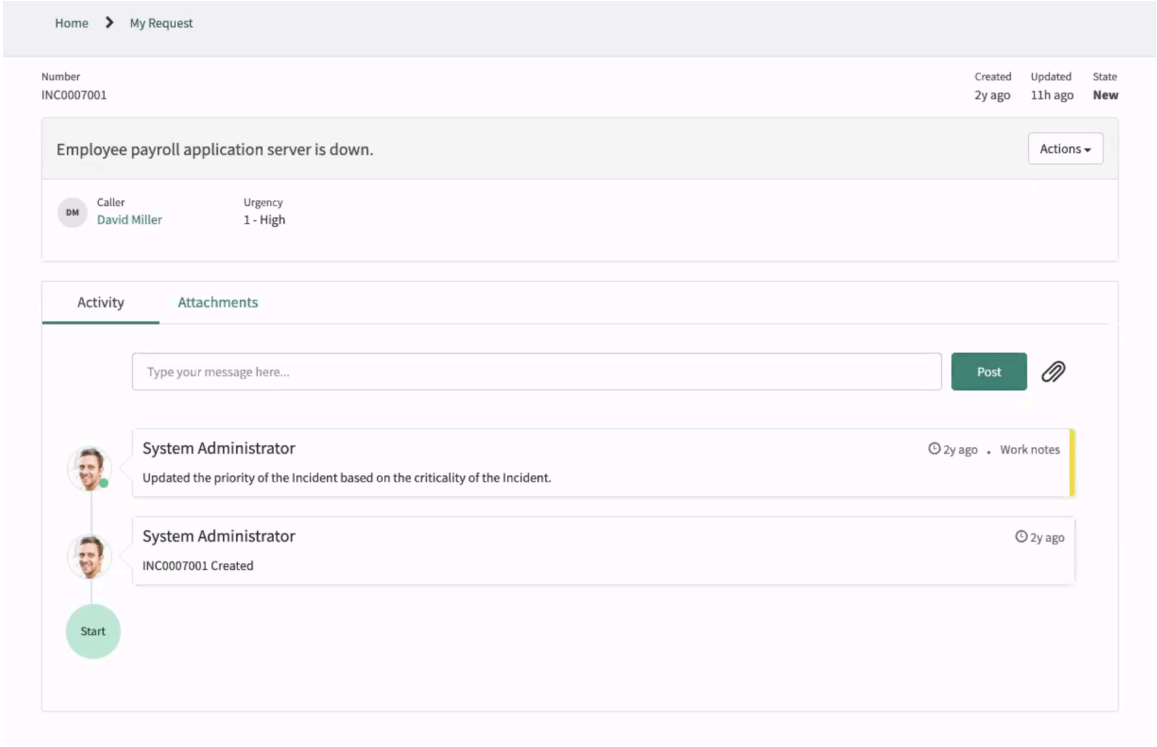
인시던트 표준 티켓 페이지

인시던트 표준 티켓 페이지에서 사용자와 직원들이 인시던트의 상세 정보를 볼 수 있으며, 서비스 포털과 함께 사용 가능합니다.

서비스 포털의 기본 메뉴 헤더에서 요청 옵션을 사용하여 서비스 포털의 인시던트 티켓 페이지에 액세스할 수 있습니다. 인시던트 티켓 페이지는 신규 및 업그레이드 사용자에게 기본적으로 제공됩니다. 인시던트 표준 티켓 페이지에는 인시던트에 대한 상세 정보(예: 짧은 설명, 호출자 및 긴급도 등)가 표시됩니다. 인시던트를 해결, 종결 또는 다시 열 수 있는 작업 목록도 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.

인시던트 표준 티켓 페이지



인시던트 표준 티켓 페이지 구성

인시던트 표준 티켓 페이지 헤더 및 탭의 모양은 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성 〉 인시던트에서 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 인시던트 티켓 페이지 구성 문서를 참조하십시오.

인시던트 티켓 페이지 구성

서비스 포털에서 사용자가 인시던트의 상세 정보를 볼 수 있는 인시던트 티켓 페이지를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성 〉 인시던트로 이동합니다.
2. 인시던트 기록을 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 구성합니다.

티켓 구성 양식

필드	설명
테이블	표준 티켓 페이지를 구성하려는 작업 확장 테이블입니다.
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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 ○ 설명 및 작업 메모와 같은 사용자 입력
정보 영역	
"설명" 표시	요청 설명을 표시할 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 매개변수	쉼표로 구분된 정보 위젯 매개변수 목록입니다. 이 필드는 고급 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다.
정보 필드	정보 영역에 표시되어야 하는 필드입니다. 이 필드는 고급 확인란을 선택하면 사라집니다. 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
작업 영역	
작업 위젯	정보 영역에서 사용 가능한 작업을 지정하는 위젯입니다.
작업 위젯 매개변수	쉼표로 구분된 작업 위젯 매개변수 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.

주:

- 기본적으로 활동 및 첨부 파일 유형 탭 구성은 모든 표준 구성에 사용할 수 있습니다.
- 사용자 지정 이외의 탭 유형은 복제할 수 없습니다.
- 최대 5개의 탭을 구성할 수 있습니다.
- 다음 탭 유형 중 하나만 추가할 수 있습니다.
  - 변수 편집기(읽기 전용)
  - 변수 요약자

4. 헤더 메뉴를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

5. 탭 구성 관련 목록에서 필드를 구성합니다.

탭 구성 양식

필드	설명
유형	위젯이 표시되는 기준이 되는 탭 유형입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 없음 ○ 활동 ○ 첨부 파일 ○ 사용자 지정 ○ 변수 편집기(읽기 전용) ○ 변수 요약자
탭 이름	탭의 이름입니다.
애플리케이션	티켓 구성과 관련된 애플리케이션입니다.
순서	탭 섹션에 탭을 표시할 순서입니다.
표시	탭 가시성에 대한 조건입니다.
위젯	탭 섹션에 표시되어야 하는 위젯입니다. 이 필드는 유형에서 사용자 지정을 선택한 경우에만 나타납니다.
위젯 매개변수	쉼표로 구분된 탭 위젯 매개변수 목록입니다. 이 필드는 유형에서 사용자 지정을 선택한 경우에만 나타납니다.

6. 티켓 구성 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

중요 인시던트 관리

MI(중요 인시던트)는 비즈니스에 상당한 피해를 일으키는 인시던트입니다. 중요 인시던트는 일상적인 인시던트 관리 프로세스 이상의 응답을 요구합니다. 중요 인시던트는 비즈니스 영향이 큰 인시던트를 빠르게 해결할 수 있도록 기간이 짧고 우선순위가 높은 별도의 절차를 따릅니다.

중요 인시던트를 구성하는 정의를 확인하고 합의해야 합니다. 예를 들어 중요 비즈니스 서비스에 영향이 있거나 많은 사용자에게 영향을 주는 서비스 중단이 발생하면 중요 인시던트를 생성할 수 있습니다.

중요 인시던트 후보를 만드는 방법에는 다음과 같이 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.

- 인시던트 양식의 컨텍스트 메뉴에서 중요 인시던트 제안을 클릭하여 중요 인시던트 후보인 인시던트를 제안합니다.
- 왼쪽 탐색 창에서 중요 인시던트 후보 만들기를 클릭하여 새 중요 인시던트 후보를 만듭니다.
- 중요 인시던트 트리거 규칙에 따라 인시던트를 중요 인시던트 후보로 표시합니다.

주:
중요 인시던트 후보에서 중요 인시던트가 생성되면 새 중요 인시던트가 현재 중요 인시던트 후보의 상위 기록으로 간주됩니다. 이러한 경우 호출자 및 회사 필드는 선택 사항입니다.

중요 인시던트 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 컨텍스트 메뉴에서 중요 인시던트로 승격을 클릭하여 후보를 중요 인시던트로 승격시킵니다.
- 왼쪽 탐색 창에서 중요 인시던트 생성을 클릭하여 새로운 중요 인시던트를 만듭니다.
- 제안 프로세스를 거치지 않고 인시던트를 중요 인시던트로 승격시킵니다.

중요 인시던트에 대응할 때 중요한 사항은 적절한 자원을 찾고, 사용자 및 이해 관계자들에게 업데이트를 전달하고, 컨퍼런스 회의를 설정하여 인시던트를 조사해 해결하고, 필요할 때 인시던트를 에스컬레이션하는 것입니다. 작업 커뮤니케이션 관리 를 사용하여 사전 정의된 조건을 기반으로 중요 인시던트와 관련된 통신 계획을 정의할 수 있습니다. 통신 계획 정의에 따라 중요 인시던트용 인시던트 통신 계획 및 관련 통신 작업이 생성됩니다. 이후에는 연결된 인시던트 통신에 정의된 대로 작업이 실행됩니다.

중요 인시던트 관리 프로세스

중요 인시던트는 하나 이상의 비즈니스 핵심 서비스를 중단시켜 많은 사용자에게 영향을 주는 영향이 크고 긴급성이 높은 인시던트입니다. 상황의 긴급도에 따라 잘 조직된 응답 프로세스로 해결 속도를 높이고 비즈니스 영향을 최소화해야 합니다.

조직의 목표는 중요 인시던트에 대응하는 효과적이고 효율적인 시스템을 만드는 것입니다. 요구 사항은 다음과 같습니다.

- 서비스 중단의 영향을 최소화합니다.
- 중요 인시던트를 관리하기 위해 적절한 인시던트 관리자, 중요 인시던트 팀, 관리 그룹이 마련되어 있는지 확인합니다.
- 이해 당사자가 서비스 중단, 저하, 해결에 대해 잘 알고 있는지 확인합니다.
- 서비스가 복원되면 각 중요 인시던트를 검토합니다. 이는 인시던트를 분석하여 향후 유사한 인시던트를 방지하기 위한 대책을 파악하기 위한 것입니다. 또한 이 검토를 통해 인시던트 응답 프로세스를 평가하고 개선할 부분을 파악할 수 있습니다.
- 근본 원인 분석을 위한 문제를 만듭니다.

목표를 고려할 때 중요 인시던트 관리 프로세스는 크게 다음과 같은 단계로 나눌 수 있습니다.

ID

프로세스의 첫 번째 단계는 잠재적인 중요 인시던트를 식별하는 것입니다. 트리거 규칙에 따라 잠재적인 중요 인시던트를 식별하거나 기존 인시던트를 중요 인시던트 후보로 제안할 수 있습니다. 이런 인시던트는 중요 인시던트 후보로 분류되며 중요 인시던트 관리자가 이를 검토하여 중요 인시던트 응답 프로세스를 시작합니다.

의사 소통 및 공동 작업

중요 인시던트 중 적절한 통신은 IT 팀, 비즈니스 이해 관계자, 최종 사용자 및 고객에게 인시던트의 영향과 진행 상황을 알리는 데 중요합니다. 중요 인시던트가 발생하는 경우 연락 대상, 통신 방법 및 빈도, 메시징 등을 포함하는 종합적인 통신 계획이 필요합니다. 통신 계획은 인시던트 응답 팀이 해결 프로세스에 집중하고 이후 통신의 기대치를 세우도록 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.

유형, 인시던트 우선순위 또는 대상에 따라 하나 이상의 통신 계획을 정의할 수 있습니다. 예를 들어 P1 중요 인시던트에 대한 통신 계획은 P2 중요 인시던트의 통신 계획보다 자주 발생할 수 있습니다.

중요 인시던트의 수명주기 동안 알림 및 상태 업데이트가 이해 관계자에게 전달되어 관련 정보를 유지하고 참고하도록 합니다.

해결 방법

이 단계에서 합의된 해결 방법에 따라 문제를 해결합니다. 중요 인시던트를 해결하면 모든 관련 하위 인시던트가 해결되며 개별 호출자는 인시던트 해결에 대한 알림을 받게 됩니다.

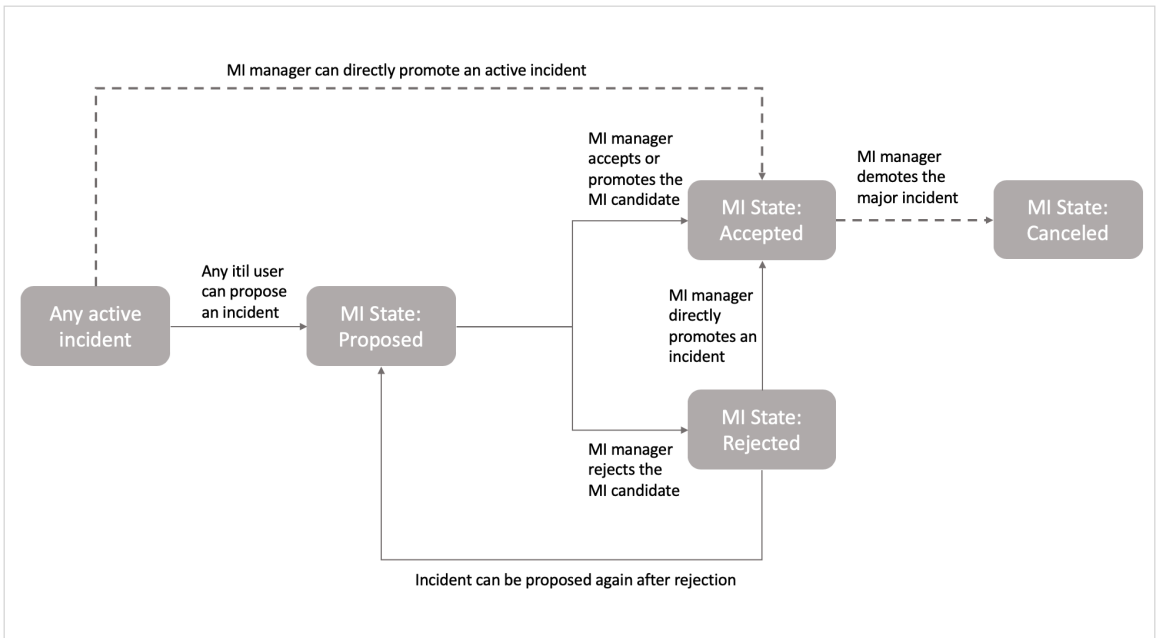
게시 인시던트 검토

이 단계는 중요 인시던트 수명주기의 마지막 단계입니다. 중요 인시던트가 해결되면 인시던트 사후 검토가 수행됩니다. 이는 인시던트를 분석하여 향후 유사한 인시던트를 방지하기 위한 대책을 파악하기 위한 것입니다. 또한 이 검토를 통해 인시던트 응답 프로세스를 평가하고 개선할 부분을 파악할 수 있습니다.

프로세스를 간소화하기 위해 인시던트를 해결한 뒤 인시던트 사후 보고서가 생성됩니다. 검토 프로세스에서 인시던트 사후 보고서를 검토하고 업데이트한 후 이해 관계자와 공유할 수 있습니다.

중요 인시던트는 수명주기 동안 여러 상태를 거칩니다. 다음 다이어그램은 중요 인시던트 관리와 관련된 여러 상태를 나타냅니다.

중요 인시던트 관리 상태 플로우



중요 인시던트 관리 플러그인

관리자 역할이 있는 경우 중요 인시던트 관리 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리 활성화

관리자 역할이 있는 경우 인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.mim)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 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.

이 태스크 정보
신규 및 기존 고객은 인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.mim)을 수동으로 활성화해야 합니다.

인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리 플러그인이 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

- 인시던트 커뮤니케이션 관리(com.snc.iam)
- Incident Updates (com.snc.incident.updates)
- 작업-중단 관계(com.snc.task_outage)

인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리용 추가 플러그인

플러그인	설명
알림 [com.snc.notify]	워크플로우 기반 음성 통화, 컨퍼런스 회의 및 SMS 메시지를 위한 플랫폼 기능을 제공합니다. SMS와 음성 기능을 사용하려면 Twilio Direct 드라이버 및 Twilio와의 별도 계약이 필요합니다. 주: Twilio 드라이버를 이미 사용하는 기존 사용자는 Twilio Direct 드라이버로 마이그레이션 해야 합니다.
당직 일정 관리 [com.snc.on_call_rotation]	당직 일정 및 에스컬레이션 트리를 만드는 기능을 제공합니다. 인시던트가 생성되면 당직 자원에 대한 에스컬레이션을 동적으로 전달합니다. 당직 일정 관리를 사용하면 프로세스 및 할당 그룹에 따라 서로 다른 당직 일정을 구성하고 빌드할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

중요 인시던트 관리
중요 인시던트 개요(대시보드)
중요 인시던트 워크벤치
Xanadu 플러그인 목록

인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리와 함께 설치되는 구성요소

인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
중요 인시던트 관리자 [major_incident_manager]	중요 인시던트 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 중요 인시던트 후보를 평가해 승인하거나 중요 인시던트를 생성하여 중요 인시던트 프로세스를 시작합니다. • 중요 인시던트 후보를 거부합니다. • 중요 인시던트를 수락한 후 이를 강등하여 인시던트를 일반 인시던트로 처리할 수 있도록 합니다. • 인시던트 수명주기에 대한 소유권 및 책임을 관리합니다. • 해결 활동에 연관시킬 사용자 및 그룹을 식별합니다. • 임시 통신 계획 및 작업을 만듭니다. • 중요 인시던트에 첨부된 통신 계획을 편집합니다. • 중요 인시던트를 종결합니다.	이 역할은 ia_admin 역할을 상속합니다.
통신 관리자 [communication_manager]	• 중요 인시던트에 대한 통신을 관리하고 모든 이해 관계자와의 통신을 책임집니다. • 임시 통신 계획 및 작업을 만듭니다. • 중요 인시던트에 첨부된 통신 계획을 편집합니다.	이 역할은 ia_admin 역할을 상속합니다.
인시던트 관리자 [incident_manager] (추가된 책임이 있는 기존 역할)	• 인시던트 속성 및 중요 인시던트 트리거 규칙을 관리합니다. • 통신 계획 정의를 만들고 편집할 수 있습니다.	없음

설치되는 테이블

테이블	설명
중요 인시던트 트리거 규칙 [major_incident_trigger_rule]	이 테이블은 애플리케이션 파일〔sys_metadata〕 테이블을 확장하고 중요 인시던트 트리거 규칙을 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.

중요 인시던트 관리와 함께 설치되는 **Slack** 알림

인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리를 활성화하면 Slack 알림이 추가됩니다.

Slack 알림	설명
중요 인시던트 후보 할당	중요 인시던트 상태가 제안됨으로 변경되면 중요 인시던트 관리 그룹에 알립니다.
IAT 회의 알림	전화 회의가 시작되면 전화 회의의 모든 참가자에게 Slack 알림이 통지됩니다.

중요 인시던트 관리에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 중요 인시던트 관리 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

중요 인시던트 중요 인시던트 관리

중요 인시던트 관리 빠른 시작 테스트를 하려면 인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.mim)을 활성화해야 합니다.

MIM: 중요 인시던트 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
MIM: 중요 인시던트 생성	애플리케이션 탐색 모듈에서 중요 인시던트가 만들어졌는지 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: 중요 인시던트 후보 만들기	탐색 메뉴에서 중요 인시던트 후보 만들기 모듈을 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: 중요 인시던트 후보에서 중요 인시던트 만들기	중요 인시던트 후보에서 중요 인시던트가 만들어졌는지 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: 중요 인시던트 관리 트리거 규칙과 일치하는 경우 중요 인시던트 후보 만들기	중요 인시던트를 만드는 조건이 중요 인시던트 관리 트리거 규칙과 일치할 때 중요 인시던트 후보가 생성되는지 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: 중요 인시던트 제안(할당 그룹이 비어있음)	인시던트가 중요 인시던트로 제안되고 할당 그룹과 할당 대상 필드가 비어있는 경우 중요 인시던트 후보의 자동 할당을 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: 중요 인시던트 제안(할당 그룹이 비어있지 않음)	인시던트가 중요 인시던트로 제안되고 할당 그룹과 할당 대상 필드가 비어있지 않을 때 중요 인시던트의 자동 할당을 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: 후보를 중요 인시던트로 승격(할당 그룹이 비어있음)	후보가 중요 인시던트로 승격되고 할당 그룹이 비어있는	Orlando

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

MIM: 중요 인시던트 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	경우 중요 인시던트의 자동 할당을 확인하는 테스트입니다.	
MIM: 후보를 중요 인시던트로 승격(할당 그룹이 비어있지 않음)	후보가 중요 인시던트로 승격되고 할당 그룹이 비어있지 않은 경우 중요 인시던트의 자동 할당을 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: 중요 인시던트 후보 거부	중요 인시던트 후보 거부를 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: 중요 인시던트 강등	중요 인시던트가 인시던트로 강등되었는지 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: 중요 인시던트 종결	중요 인시던트 종결 기능을 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: ICP 및 ICT와 상태 동기화	인시던트 통신 계획 및 인시던트 통신 작업과 상태 동기화를 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: 조건을 기반으로 인시던트에 첨부된 ICP 및 ICT와 상태 동기화	정의된 조건을 기반으로 인시던트에 첨부된 인시던트 통신 계획을 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: MI 및 PIR 해결	중요 인시던트 및 인시던트 사후 보고서를 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: 중요 인시던트 워크벤치 레이아웃 검증	중요 인시던트 워크벤치 레이아웃 검증을 확인하는 테스트입니다.	Orlando
MIM: MI 워크벤치에서 통신 작업 검증	MI 워크벤치에서 통신 작업을 검증하는 테스트입니다.	Orlando

중요 인시던트 관리에 대한 자세한 내용은 중요 인시던트 관리를 참조하십시오.

관련 정보

빠른 시작 테스트

중요 인시던트에 대한 트리거 규칙 만들기

트리거 작업이 실행되는 조건을 정의하는 트리거 규칙을 만듭니다. 사용자는 중요 인시던트 트리거 규칙을 만들어 인시던트가 자동으로 중요 인시던트 후보로 간주되는 조건을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: incident_manager 또는 admin

이 태스크 정보
중요 인시던트 트리거 규칙은 다음 조건이 충족되면 인시던트가 만들어지거나 업데이트될 때마다 비동기적으로 평가됩니다.

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

- 인시던트 기록에 상위 인시던트가 채워져 있지 않으며, 현재 인시던트가 하위 인시던트가 아니라는 뜻입니다.
- 중요 인시던트가 제안되거나 수락되지 않습니다.
- 인시던트가 활성 상태입니다.

주:
기본적으로 기본 시스템 중요 인시던트 트리거 규칙은 비활성 상태입니다.

프로시저

1. 모두 〉 중요 인시던트 〉 관리 〉 중요 인시던트 트리거 규칙으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	트리거 규칙의 고유 이름입니다.
테이블	트리거 규칙이 실행되는 테이블입니다.
애플리케이션	트리거 규칙의 애플리케이션 범위입니다. 트리거 규칙은 모든 애플리케이션 또는 정해진 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.
실행 순서	실행 순서가 가장 낮은 규칙이 먼저 트리거됩니다. 다음 예시에서는 순서 = 100 규칙을 먼저 실행합니다. 예시: ○ 비즈니스 서비스의 중요도가 1-가장 중요하거나 2-중요한 경우 순서 = 100입니다. ○ 하위 인시던트의 수가 20보다 크면 순서 = 200입니다. ○ P1 인시던트의 경우 순서 = 300입니다. 주: 기존 트리거 규칙 조건 중 하나라도 충족하는 경우 인시던트는 중요 인시던트 후보로 간주됩니다. 나머지 규칙의 검증은 필요하지 않습니다. 그렇지 않으면 실행 순서에 따라 모든 규칙을 검증합니다.
수행할 작업	트리거 규칙이 실행될 때 인시던트에 대해 수행한 작업입니다. 사용 가능한 값은 다음과 같습니다. ○ 중요 인시던트 제안: 트리거 규칙이 실행되면 인시던트가 중요 인시던트 후보로 제안됩니다. 승인되면 인시던트는 중요 인시던트로 승격됩니다. ○ 중요 인시던트 승격: 트리거 규칙이 실행되면 인시던트가 중요 인시던트로 바로 승격됩니다. ○

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 후보에서 중요 인시던트 생성(*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_in* 시스템 속성은 선택한 옵션에 따라 서로 다른 동작을 생성합니다. 시스템 속성이 새로 생성으로 설정되면 수행할 작업 값과 관련하여 다음 동작이 발생합니다. ○ 중요 인시던트 제안: 인시던트가 중요 인시던트 후보로 제안됩니다. 승인되면 새 중요 인시던트가 생성되고 인시던트가 하위 인시던트로 표시됩니다. ○ 중요 인시던트 승격: 새 인시던트가 생성되어 중요 인시던트로 승격됩니다. 기존 인시던트는 하위 인시던트로 표시됩니다. 시스템 속성이 승격으로 설정되면 수행할 작업 값과 관련하여 다음 동작이 발생합니다. ○ 중요 인시던트 제안: 인시던트가 중요 인시던트 후보로 제안됩니다. 승인되면 새 중요 인시던트가 생성되고 인시던트가 하위 인시던트로 표시됩니다. ○ 중요 인시던트 승격: 기존 인시던트가 중요 인시던트로 승격됩니다.
활성	트리거 규칙을 활성화하는 옵션입니다.
조건	트리거 규칙이 실행되기 위해 충족되어야 하는 조건입니다.

4. 제출을 선택합니다.

중요 인시던트 관리 작업

이 섹션에서는 중요 인시던트를 생성하는 여러 방법, 중요 인시던트 후보 거부 방법, 중요 인시던트 강등 또는 중요 인시던트 종결 등 중요 인시던트 관리와 관련된 다양한 기술적 개념의 이해를 돕는 주제를 다룹니다.

중요 인시던트 후보 만들기

중요 인시던트 후보는 여러 가지 방법으로 만들 수 있습니다. 중요 인시던트 후보가 생성되면 중요 인시던트 관리자는 후보를 평가하고 후보를 중요 인시던트로 승격시킬지 여부를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_incident_write 또는 admin

이 태스크 정보
중요 인시던트 관리자는 중요 인시던트 후보를 수락하거나 거부할 수 있습니다.

프로시저

다음 작업 중 하나를 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.

주:

- 인시던트가 중요 인시던트 후보로 제안되면 인시던트 양식 내 중요 인시던트 섹션의 중요 인시던트 상태 필드가 제안됨으로 설정됩니다.
- 후보에서 새로운 중요 인시던트를 만들면 새로운 인시던트가 중요 인시던트가 됩니다. 후보는 중요 인시던트의 하위 인시던트에 추가됩니다. 이 동작을 하려면 인시던트 관리자는 중요 인시던트 관리 속성을 후보에서 중요 인시던트 생성으로 설정해야 합니다 (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_incident_creation*). 이때 후보에서 생성되는 새 인시던트는 중요 인시던트로 생성됩니다. 후보는 새 인시던트의 하위 인시던트로 연결됩니다.
- 당직 일정 관리 플러그인(com.snc.on_call_rotation)이 활성화되면 시스템은 자동으로 새로 생성된 상위 중요 인시던트를 사용자에게 할당하고 중요 인시던트 관리 그룹에 교대조를 정의하며 사용자를 당직 교대조에 사용할 수 있습니다. 기존 당직 교대조가 없는 경우 중요 인시던트 관리자는 할당 대상 필드에 지정할 사용자를 결정합니다.

중요 인시던트 생성

직접 중요 인시던트를 만들거나 후보를 검토하여 중요 인시던트로 승격합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager

프로시저

다음 작업 중 하나를 수행합니다.

중요 인시던트 할당

중요 인시던트는 '중요 인시던트' 승격 시 중요 인시던트가 할당될 중요 인시던트 관리 그룹 **(sys_id)**(*sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group*) 속성 값에 따라 제안 및 승격과 동시에 그룹에 자동으로 할당됩니다. 할당된 그룹은 중요 인시던트를 작업하고 해결합니다.

당직 일정 관리 플러그인(com.snc.on_call_rotation)이 활성화되고 그룹에 대한 교대조가 정의되면 인시던트가 개인에 할당됩니다. 다음 테이블은 중요 인시던트가 그룹 및 사용자에게 할당되는 다양한 조건을 나타냅니다.

중요 인시던트 할당

작업	조건	할당 그룹	할당 대상
수동 또는 중요 인시던트 트리거 규칙을 기반으로 인시던트가 후보로 제안됨	할당 그룹이 비어 있음	속성 값을 기준으로 그룹화	• 당직이 활성화되면 교대조가 정의되고 사용자를 당직에 사용할 수 있게 되어 당직 사용자에게 인시던트가 할당됩니다. • 당직을 활성화하지 않으면 할당 대상 필드는 공백으로 유지됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인시던트 할당

작업	조건	할당 그룹	할당 대상
	할당 그룹이 비어 있지 않음	변경 없음 - 인시던트는 할당 그룹의 현재 값을 유지함	변경 없음 - 인시던트는 할당 대상 필드의 현재 값으로 유지됩니다.
인시던트가 수동으로 중요 인시던트로 승격됨	할당 그룹이 비어 있음	속성 값을 기준으로 그룹화	할당 대상 필드 값은 인시던트를 중요 인시던트로 승격한 사용자입니다.
	할당 그룹이 비어 있지 않음	• 속성 값에 따라 그룹에 인시던트가 다시 할당됨 • 원래 할당 그룹에 최신 인시던트 재할당에 대한 알림을 보냄	• 할당 대상 값을 중요 인시던트 후보를 승격한 사용자가 덮어씁니다. • 중요 인시던트가 이전에 할당된 사용자에게 알림을 보냅니다.
중요 인시던트가 생성됨	할당 그룹이 비어 있음	속성 값을 기준으로 그룹화	할당 대상 필드 값은 중요 인시던트를 생성한 사용자입니다.
	할당 그룹이 비어 있지 않음	변경 없음 - 인시던트는 할당 그룹의 현재 값을 유지함	변경 없음 - 인시던트는 할당 대상 필드의 현재 값으로 유지됩니다.

인시던트 통신 계획 및 통신 작업 할당

작업	조건	할당 그룹	할당 대상
중요 인시던트를 원본으로 인시던트 통신 계획이 생성됨	할당 그룹이 비어 있음	할당 그룹 필드의 값이 원본 인시던트에서 복사됨	할당 대상 필드의 값이 원본 인시던트에서 복사됨
	할당 그룹이 비어 있지 않음	변경 없음 - 인시던트 통신 계획은 할당 그룹의 현재 값을 유지함	변경 없음 - 인시던트 통신 계획이 할당 대상 필드의 현재 값을 유지함
중요 인시던트를 원본으로 하는 인시던트 통신 계획에서 인시던트 통신 작업이 생성됨	할당 그룹이 비어 있음	할당 그룹 필드의 값이 인시던트 통신 계획에서 복사됨	할당 그룹 필드의 값이 인시던트 통신 계획에서 복사됨
	할당 그룹이 비어 있지 않음	변경 없음 - 인시던트 통신 계획은 할당 그룹의 현재 값을 유지함	변경 없음 - 인시던트 통신 작업이 할당 대상 필드의 현재 값을 유지함

중요 인시던트 후보를 수락 또는 거부

인시던트가 중요 인시던트 후보로 제안되면 중요 인시던트 관리자는 후보를 수락하거나 거부할 수 있습니다. 인시던트의 빠른 해결이 필요한 경우 관리자는 후보를 중요 인시던트로 수락합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: major_incident_manager

프로시저

다음 작업 중 하나를 수행합니다.

여러 인시던트를 중요 인시던트에 연결

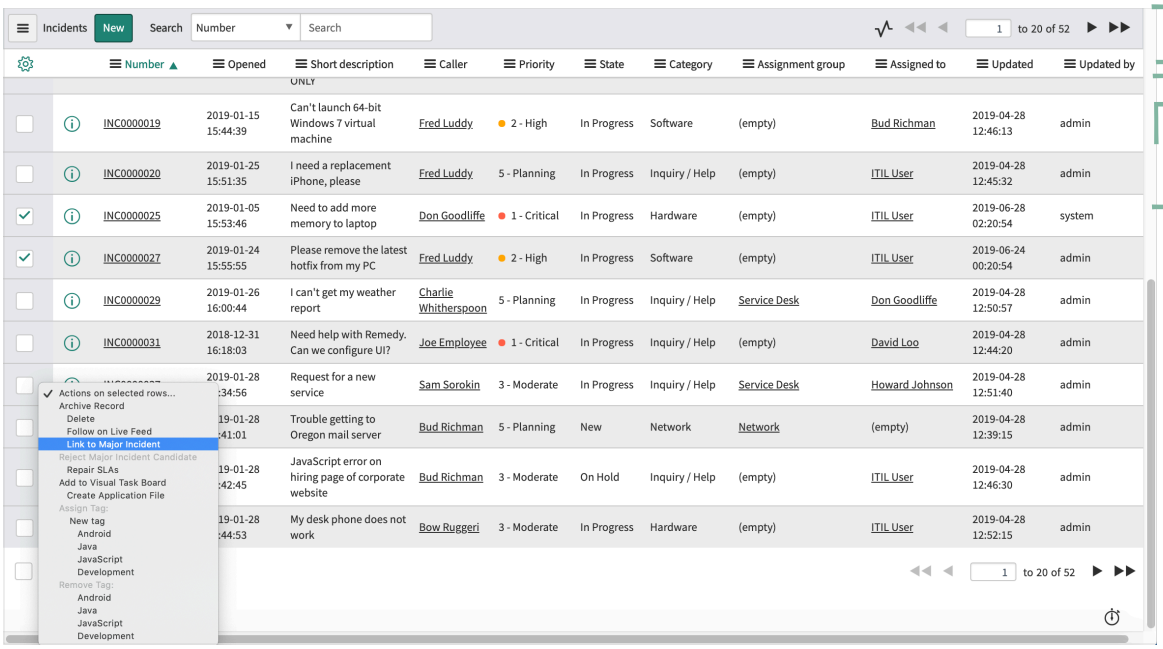
작업 메뉴를 사용해 중요 인시던트에 하나 이상의 인시던트를 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_incident_write 또는 admin

이 태스크 정보
중요 인시던트가 발생하면 일반적으로 동일한 문제에 대한 여러 인시던트가 생성되며 단일 문제에 대해 여러 중요 인시던트 후보가 생성될 수 있습니다. 단일 문제에 대한 모든 인시던트를 적절한 중요 인시던트에 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 중요 인시던트에 연결해야 하는 인시던트를 선택합니다.
3. 작업 메뉴에서 중요 인시던트에 연결을 클릭합니다.



4. 중요 인시던트 선택 대화 상자에서 인시던트를 연결하려는 중요 인시던트를 선택합니다.
5. 확인을 클릭합니다.
   인시던트는 중요 인시던트의 하위 인시던트로 추가됩니다.

작업 메뉴를 사용하여 여러 주요 문제 해결 후보 거부

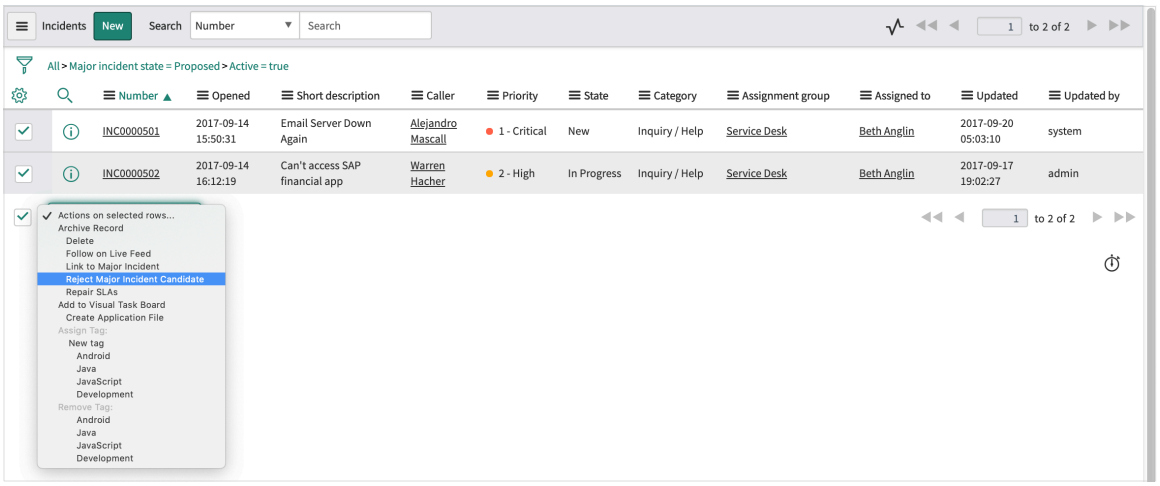
작업 메뉴를 사용해 하나 이상의 중요 인시던트 후보를 거부할 수 있습니다. 후보가 중요 인시던트가 될 자격이 없는 것으로 판단되면 여러 후보를 한 번에 거부하고 거부 이유를 제공할 수 있습니다.

© 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.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 후보로 이동합니다.
2. 거부할 후보를 선택합니다.
3. 작업 메뉴에서 중요 인시던트 후보 거부를 클릭합니다.



4. 거부 이유 대화 상자에서 후보를 중요 인시던트로 수락하지 않은 이유를 입력합니다.
5. 거부를 클릭합니다.
   중요 인시던트 후보가 거부됩니다.

중요 인시던트 강등

인시던트가 중요 인시던트로 잘못 평가된 경우, 중요 인시던트로 수락된 뒤에도 이를 강등하여 일반 인시던트로 처리하도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager

프로시저

1. 모두 〉 중요 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 강등할 중요 인시던트를 엽니다.
3. 추가 작업 아이콘 ☰을 클릭하고 중요 인시던트 강등을 선택합니다.
4. 강등 이유를 입력합니다.
   중요 인시던트 상태는 취소됨으로 설정되지만 인시던트 상태는 동일하게 유지됩니다.

중요 인시던트 종결

해결 방법을 확인하고 중요 인시던트가 해결됨 상태일 때 중요 인시던트를 수동으로 종료할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: major_incident_manager 또는 admin
- 중요 인시던트가 해결된 상태입니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 중요 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 종료하려는 중요 인시던트를 엽니다.
3. 인시던트 종결을 클릭합니다.

주:

- 인시던트를 취소했을 때 중요 인시던트 상태가 제안됨 또는 수락됨 상태이면 중요 인시던트 상태는 취소됨으로 변경됩니다.
- 인시던트 자동 종결 속성 해결 날짜를 기준으로 인시던트 자동 종료를 설정합니다. 이 값을 '아니요'로 설정하면 업데이트된 날짜를 기준으로 자동 종결 처리가 실행됩니다는 중요 인시던트로 승인된 인시던트 기록은 종결하지 않습니다. major_incident_manager 또는 admin 역할이 있는 사용자가 해결 방법을 확인하고 중요 인시던트가 해결됨 상태일 때 중요 인시던트를 수동으로 종료해야 합니다.
- 인시던트가 중요 인시던트로 승격된 경우 ESS 사용자는 해당 인시던트를 해결하거나 종료하거나 다시 열 수 없습니다.

인시던트 양식에서 중요 인시던트 정보 보기

인시던트가 중요 인시던트 수명주기로 전환되면 인시던트 양식에 중요 인시던트 및 사후 인시던트 보고서 탭이 나타납니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_incident_read 또는 admin

인시던트가 중요 인시던트 수명주기에 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 중요 인시던트 수명주기에 있는 인시던트를 선택합니다.
3. 중요 인시던트 탭을 클릭합니다.

필드	설명
중요 인시던트 상태	중요 인시던트 상태는 다음 중 하나일 수 있습니다. ○ 제안됨: 중요 인시던트 후보가 생성되거나 제안된 초기 상태입니다. ○ 수용됨: 중요 인시던트 관리자가 직접 중요 인시던트를 생성했거나 후보가 중요 인시던트 관리자에 의해 중요 인시던트로 승격된 경우의 상태입니다. ○ 거부됨: 중요 인시던트 관리자가 중요 인시던트를 거부했습니다. ○ 취소됨: 중요 인시던트 관리자가 중요 인시던트를 강등했습니다.
제안자	인시던트를 중요 인시던트 후보로 제안한 사용자입니다.
제안됨	인시던트가 중요 인시던트 후보로 제안된 날짜 및 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
승격한 사람	인시던트를 중요 인시던트로 승격한 사용자입니다.
승격됨	인시던트가 중요 인시던트로 승격된 날짜 및 시간입니다.
비즈니스 영향	중요 인시던트에서 식별된 문제가 비즈니스에 미치는 영향입니다.
상당한 근거	중요 인시던트에서 식별된 문제의 상당한 근거입니다.

4. 사후 인시던트 보고서 탭을 클릭합니다.
   중요 인시던트 워크벤치에 사후 인시던트 보고서 정보를 이미 입력한 경우 다음 필드에 동일한 정보가 표시됩니다.

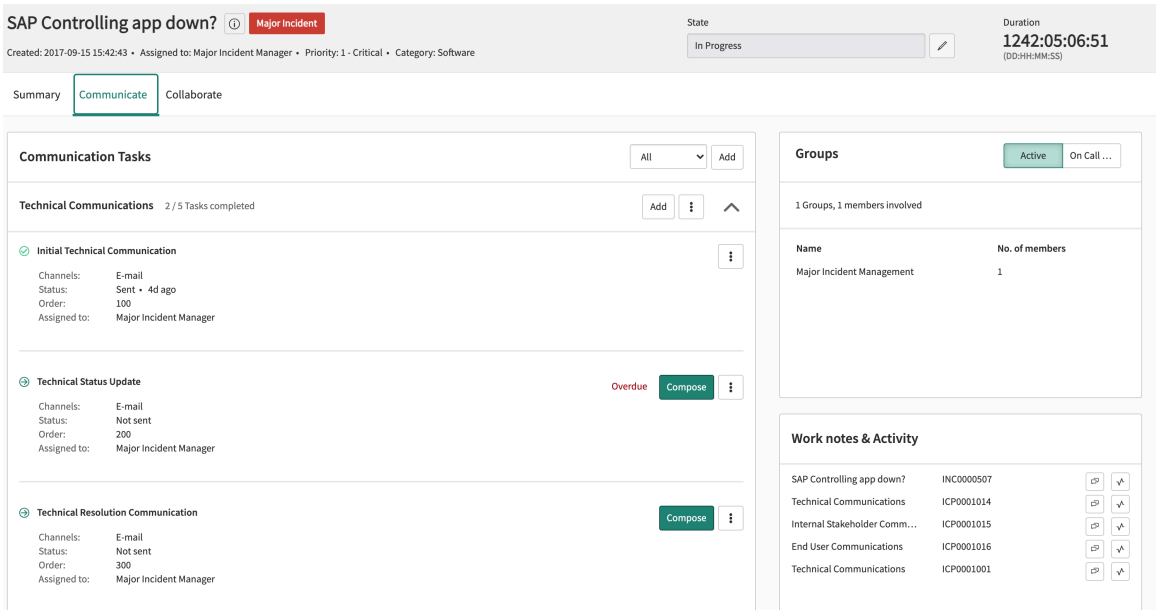
필드	설명
개요	인시던트의 요약입니다.
정보	중요 인시던트의 원인 및 프로세스 중 학습한 교훈에 대한 정보입니다.
타임라인	인시던트 및 인시던트 관련 인시던트 통신 계획과 인시던트 통신 작업 등 모든 활동 피드에 대한 정보입니다.

중요 인시던트 워크벤치

중요 인시던트 워크벤치는 중요 인시던트 관리자, 통신 관리자 및 해결 그룹을 위해 디자인된 단일 창 보기입니다. 워크벤치는 작업 가능한 정보를 종합해 제공하여 중요 인시던트를 편리하게 관리하도록 합니다.

중요 인시던트 워크벤치로 이동하려면 중요 인시던트나 중요 인시던트 후보를 열고 양식 헤더에서 워크벤치 보기를 클릭합니다.

중요 인시던트 워크벤치



주:
그룹 위젯에 포함된 그룹 및 구성원 수는 인시던트의 인시던트 통신 계획, 인시던트 작업, 활성화된 전화 회의에 참여하는 구성원 및 할당 그룹과 할당 대상 필드에서 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 구성요소

- 워크벤치에서 인시던트 양식으로 돌아가려면 워크벤치 헤더에 표시되는 양식 보기를 클릭합니다.
- 인시던트가 아직 해결됨 상태인 경우 헤더에 해결 버튼이 표시됩니다. 인시던트를 해결하려면 해결을 클릭합니다.
- 인시던트가 아직 중요 인시던트로 승인되지 않은 경우 워크벤치는 헤더에 선택 목록을 표시합니다. 이 목록은 인시던트를 중요 인시던트로 승격하거나 거부하는 옵션이 표시됩니다.
- 헤더의 채팅 아이콘( )을 사용해 인시던트 수준에서 채팅을 시작합니다. 채팅은 기록 피드로서 채팅에서 작성한 내용은 활동 스트림에 표시됩니다.
- 을 클릭해 인시던트 상태를 변경할 수 있습니다.
- 기간은 인시던트를 생성한 후의 시간을 추적하는 활성 타이머입니다. 인시던트가 해결되면 타이머가 멈춥니다.

중요 인시던트 워크벤치 UI 요소

중요 인시던트 워크벤치는 작업 요약, 통신 계획 진행 상황, 회의 정보, 중요 인시던트의 원인과 해결 방법에 대한 보고서를 표시하는 UI 요소를 제공합니다.

중요 인시던트 워크벤치는 요약, 통신, 공동 작업, 인시던트 사후 보고서 등의 UI 요소가 있습니다.

주:
공동 작업 탭을 표시하려면 알림 플러그인(com.snc.notify)을 활성화해야 합니다. 인시던트 사후 보고서 탭은 인시던트 상태가 해결됨 또는 종료됨일 때만 표시됩니다.

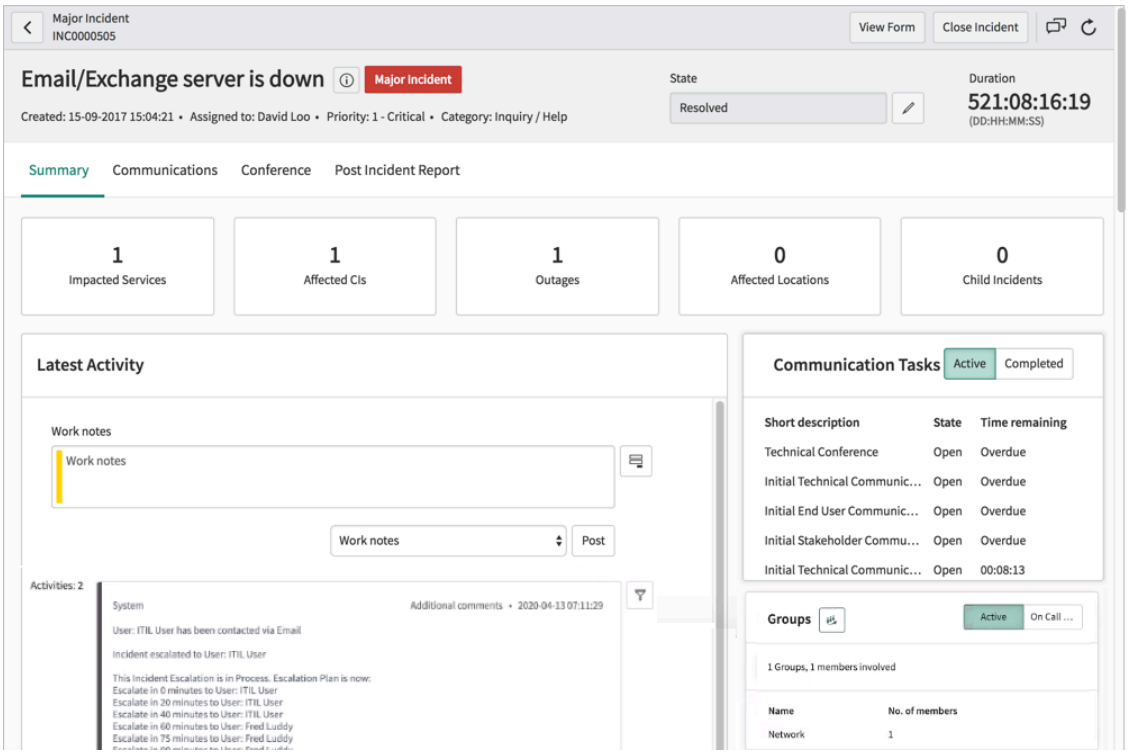
중요 인시던트 워크벤치 - 요약 탭

요약 탭은 카드 레이아웃 형태로 통일된 정보 보기를 제공합니다. 영향을 받는 서비스, 영향을 받은 CI, 활성화된 중단, 영향을 받는 위치 및 하위 인시던트에 대한 정보는 인시던트와 관련된 관련 기록 정보를 유지하는 데 편리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 탭

요약 탭 보기



각 구성요소를 추가, 생성 또는 편집할 수 있습니다. 중요 인시던트에 대한 최신 활동을 보거나 게시하거나, 필터링할 수 있습니다.

또한 이 탭은 중요 인시던트 해결에 참여한 사용자나 그룹은 물론 활성 및 완료된 작업에 대한 양적 요약을 제공합니다. 통신 작업은 순서 값을 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.

남은 시간 열에는 통신 작업의 기한에 대한 정보가 제공됩니다.

- 설정된 시간 내에 통신 작업을 수행하지 않으면 이 값은 기한 초과로 변경됩니다.
- 당직 일정 관리 플러그인(com.snc.on_call_rotation)을 활성화하면 그룹 이름뿐 아니라 해당 그룹의 당직 사용자도 요약에 표시됩니다.

그룹 섹션에는 에스컬레이션의 활성 상태를 나타내는 On-Call 에스컬레이션 추적 아이콘( )을 포함한 당직 정보가 표시됩니다. 녹색은 활성 에스컬레이션을, 검정색은 완료된 에스컬레이션을 나타냅니다. 아이콘을 클릭하면 On-Call 에스컬레이션 추적 팝업이 표시됩니다.

이벤트 관리 플러그인(com.glideapp.itom.snac)을 활성화하면 요약 탭에 경고 카드를 추가해 각 인시던트에 대한 최신 경고 수를 표시합니다. 카운트는 인시던트에 대한 모든 기본 및 하위 경고의 합계입니다.

중요 인시던트 워크벤치 - 사후 인시던트 보고서 탭

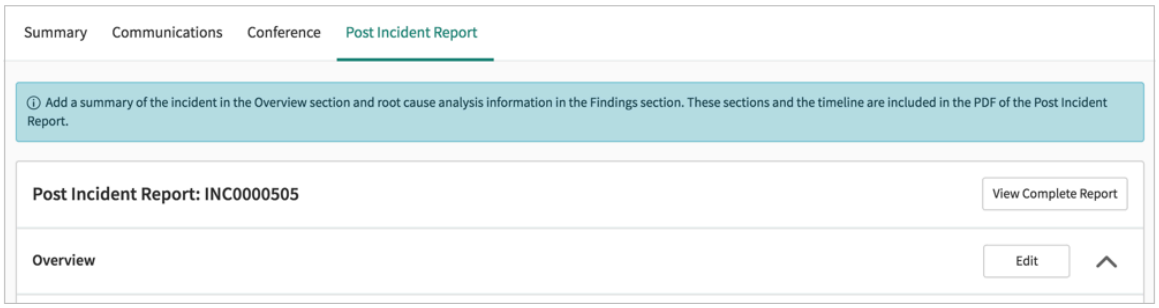
사후 인시던트 보고서 탭은 중요 인시던트의 원인과 인시던트 해결을 위한 팀의 조치를 파악하는 데 도움이 됩니다.

팀은 인시던트 대응 및 해결 프로세스를 평가하고 후속 작업 항목을 결정할 수 있습니다. 수행한 작업, 수행 이유 및 발견 된 결과를 기록 하려면 게시 문제 보고서가 필요 합니다.

주:
중요 인시던트 관리자는 인시던트가 해결됨 상태에 있을 때 보고서를 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.

사후 인시던트 보고서 탭 보기



사후 인시던트 보고서는 중요 인시던트 관리자가 필요한 정보를 제공할 수 있는 다음과 같은 섹션이 포함되어 있습니다.

- 개요: 인시던트의 요약입니다.
- 정보: 중요 인시던트의 원인 및 프로세스 중 학습한 교훈에 대한 정보입니다.
- 해결: 문제를 해결하기 위해 수행한 해결 단계에 대한 정보입니다. 중요 인시던트 관리자는 각각 추가 또는 관리를 클릭하여 관련 문제나 변경 정보를 추가 또는 편집할 수 있습니다.
- 타임라인: 인시던트 뿐 아니라 인시던트와 관련된 인시던트 통신 계획과 인시던트 통신 작업 등 모든 활동 피드에 대한 정보입니다. 타임라인 재생성을 클릭하면 최신 활동으로 타임라인을 업데이트할 수 있습니다.

> **주:**
> 개요, 정보및 타임라인에 대해 제공하는 정보는 인시던트 양식의 사후 인시던트 보고서 섹션에서 업데이트됩니다.

CIM(지속적 개선 관리) 플러그인(com.sn_cim)을 활성화하면 관련 개선 기록 섹션이 보고서에 표시됩니다. 이 섹션에는 인바운드 CIM 통합 레코드가 표시됩니다.

전체 보고서 보기를 클릭하면 중요 인시던트 관리자가 입력한 모든 정보가 함께 컴파일되며 보고서 **PDF** 다운로드를 클릭하면 .PDF 형식으로 보고서를 다운로드할 수 있습니다.

다음 링크는 관련 링크 섹션의 인시던트 양식에 표시 됩니다.

- **PIR** 타임라인 다시 생성: 이 링크는 인시던트가 해결됨 상태이고 사용자에게 major_incident_manager 역할이 있는 경우 표시됩니다.
- **PIR** 미리 보기: 이 링크는 인시던트가 해결됨 또는 종결 상태이고 사용자에게 itil 역할이 있는 경우 표시됩니다.

> **주:**
> 다운로드된 보고서의 인시던트 응답 타임라인에서 식별 시간 시간 유형에 표시된 시간은 다음과 같은 방법으로 계산됩니다.
>
> - 인시던트를 중요 인시던트로 제안한 경우 이 시간은 인시던트가 최초로 중요 인시던트로 제안될 때까지 이 인시던트와 관련된 첫 번째 경고의 생성 시간 또는 (경고가 없거나 이벤트 관리 플러그인이 비활성화된 경우) 인시던트 생성 시간 중 빠른 것을 표시합니다.
> - 중요 인시던트를 직접 생성하는 경우 이 시간은 인시던트가 최초로 중요 인시던트로 승격될 대까지 이 인시던트와 관련된 첫 번째 경고의 생성 시간 또는 (경고가 없거나 이벤트 관리 플러그인이 비활성화된 경우) 인시던트 생성 시간 중 빠른 것을 표시합니다.

관련 정보

새 사후 인시던트 보고서 연결

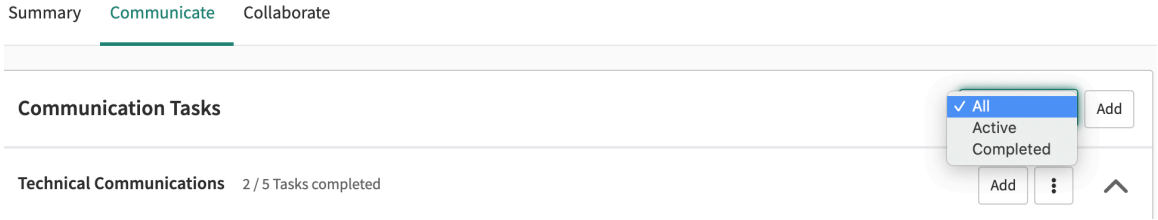
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요 인시던트 워크벤치의 통신 탭

통신 탭은 통신 계획 및 관련 작업의 진행 상황을 파악하는 데 편리합니다.

통신 계획과 관련된 여러 통신 작업이 있는 경우 모든 작업은 해당 통신 계획 아래에 표시됩니다.

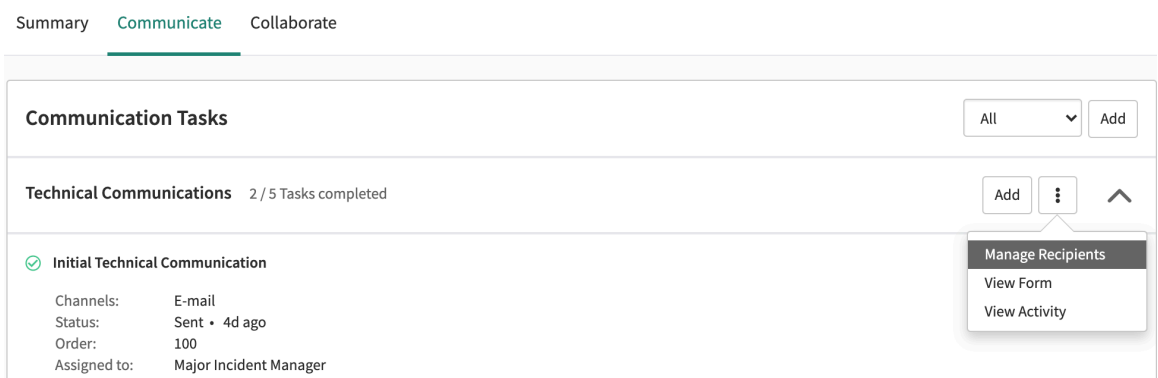
통신 작업 필터



통신 작업을 필터링하여 모든 작업, 활성 작업 또는 완료된 작업을 볼 수 있습니다. 추가를 클릭하여 새 통신 계획을 추가할 수도 있습니다. 작업 추가를 클릭하여 기존 계획에 대한 통신 작업을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 워크벤치에서 통신 계획 추가 문서를 참조하십시오. 계획을 저장한 후 특정 계획의 수신자를 추가 또는 제거하려면 수신자 관리를 클릭합니다.

주:
중요 인시던트 관리 워크벤치에서 이메일을 보내는 통신 작업을 만들고 수신자 목록을 선택하면 개별 사용자 대신 수신자 목록이 추가됩니다. 수신자 목록에 있는 사용자 목록은 이메일 요청을 처리하는 동안 시스템에서 계산되므로 시스템 성능이 향상됩니다. 또한 수신자 섹션에서 필요에 따라 사용자, 그룹 및 이메일 주소를 추가할 수 있습니다. 중요 인시던트 관리 속성의 통신 작업에서 이메일 클라이언트의 수신자 목록에 대한 지원을 전환할 속성(*sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled*) 옵션을 선택하여 이 기능을 활성화합니다. 스크립트를 사용하여 수신자 목록을 생성하면 사용자 지정 사용자 목록을 검색하거나 미리 정의된 사용자 목록을 포함할 수 있습니다.

수신자 관리



지정된 통신 작업에서는 다음과 같은 동작을 수행할 수 있습니다.

- 마감 작업: 작업이 한 번 이상 수행된 경우 통신 작업을 닫고 상태를 완료로 변경합니다. 그러지 않으면 상태가 건너뜀으로 변경됩니다.
- 다시 알림: 되풀이되는 통신 작업에만 사용할 수 있습니다. 사용자가 통신 작업을 건너뛰고 기한 타이머를 갱신할 수 있습니다.
- 양식 보기: 계획의 각 작업에서 양식으로 돌아갈 수 있습니다.
- 활동 보기: 활동 기록을 보고 통신 작업에 대한 작업 메모 또는 추가 설명을 게시할 수 있습니다.

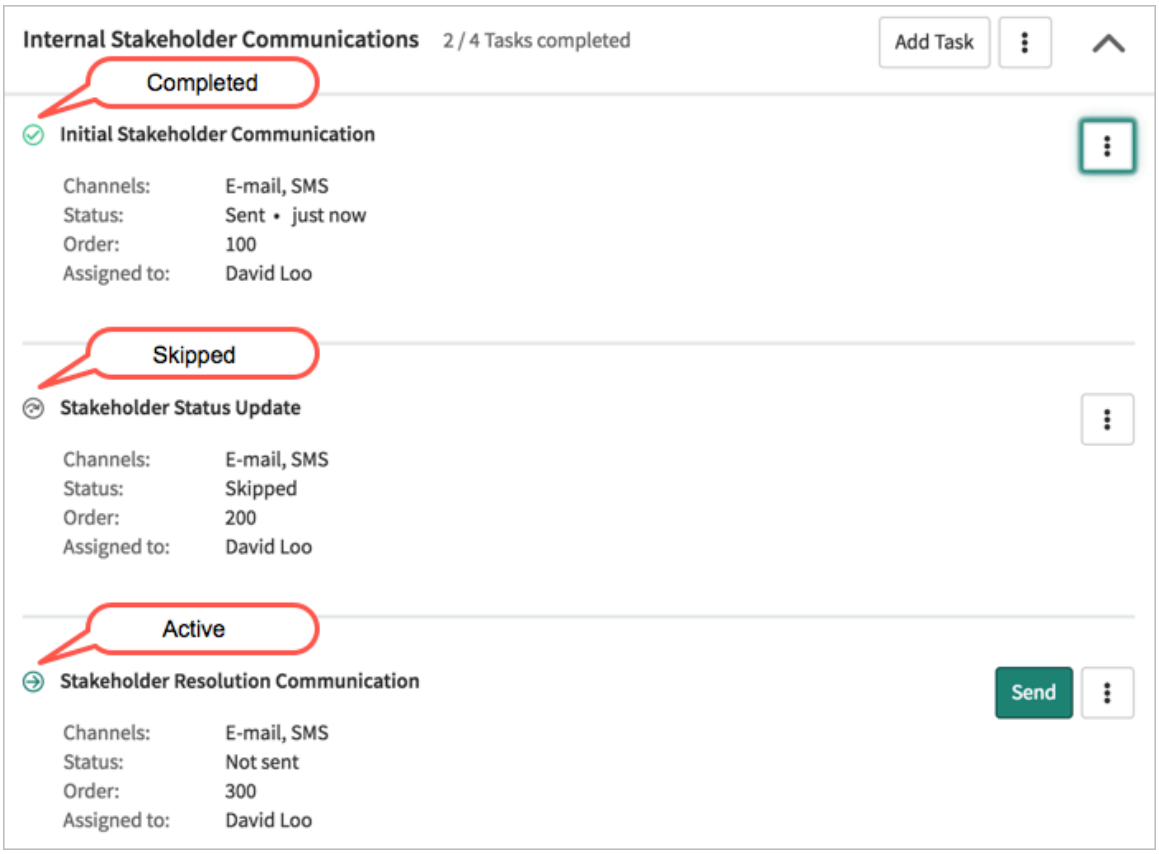
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통신 작업 동작

또한 예약된 작업의 기한과 예상 시간 내 완료되지 않은 경우 지연 시간을 볼 수도 있습니다.

알림을 보내려면 작성을 클릭합니다. 알림을 한 번만 보내야 하는 경우 알림을 보낸 후 작업 상태가 완료로 변경됩니다. 반복되는 작업의 경우 작업 상태가 미해결로 변경됩니다. 반복되는 통신 작업을 수행하면 통신 작업 상태가 전송됨으로 바뀌고 현재까지 수행한 반복 통신 작업의 횟수가 표시됩니다. 예를 들어, 전송됨(2x)은 통신 작업이 두 번 수행됨을 의미합니다.

통신 작업 상태



통신 작업 이름 왼쪽의 아이콘은 완료됨, 건너뜀, 활성 등의 통신 작업 상태를 나타냅니다.

작업 메모 및 활동 섹션에서 인시던트 또는 인시던트 통신 계획 수준의 채팅을 시작할 수 있습니다. 또한 해당 레코드의 활동 스트림을 볼 수 있습니다.

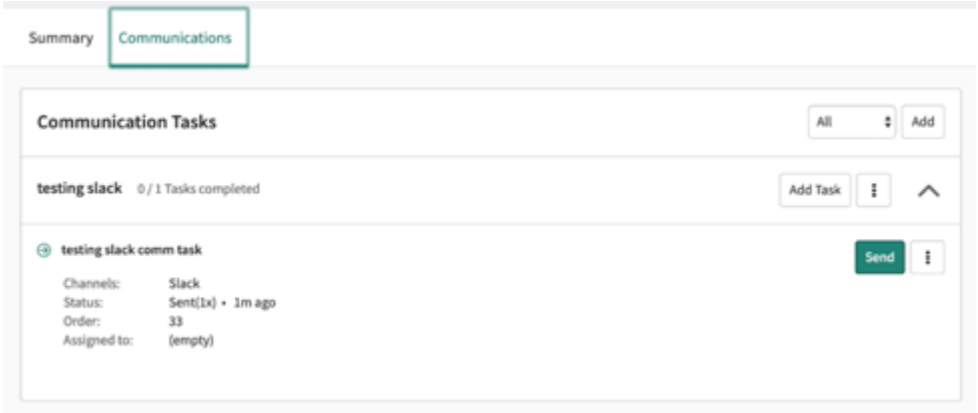
여유 시간을 통한 메시징 사용자

Slack 기능의 경우 ServiceNow Store에서 공동 작업 서비스를 설치합니다.

Slack을 통신 채널로 추가하면 다음과 같이 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.

Slack 통신 채널 뷰

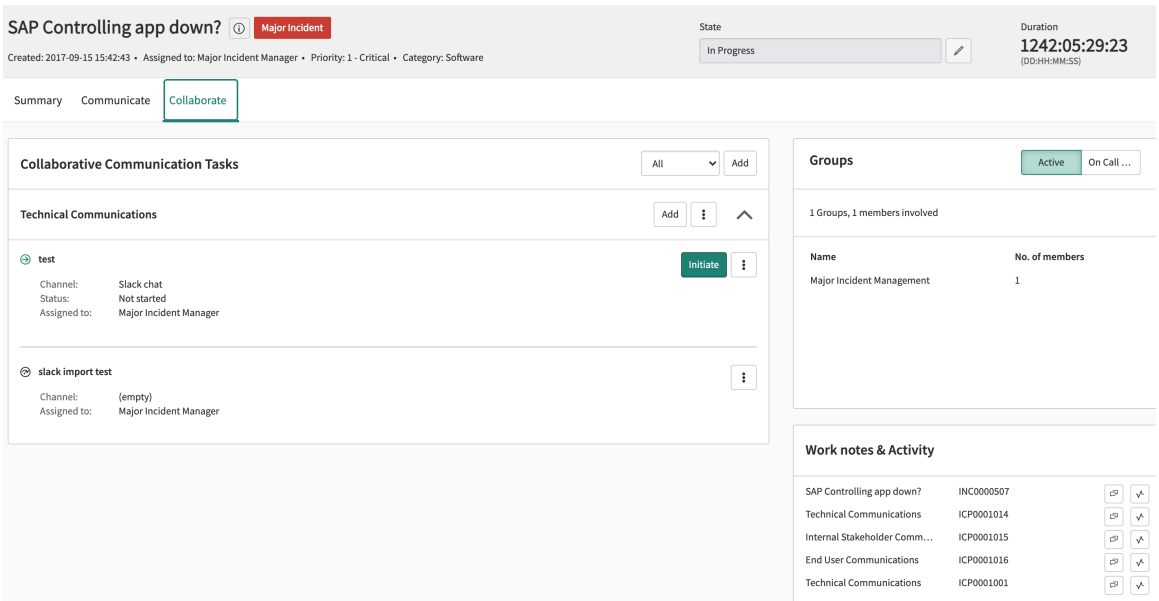


작성을 클릭하면 통신 계획을 정의하면서 통신 연락처에 언급한 연락처에 Slack 메시지를 전달합니다. 선택된 연락처는 *Slack* 봇에서 직접 메시지를 받게 됩니다. 작업 종료, 다시 알림, 양식 보기, 활동 보기 등의 통신 작업 작업을 수행할 수 있습니다.

중요 인시던트 워크벤치 - 공동 작업 탭

공동 작업 탭에서는 통신 채널이 회의인 통신 작업의 정보를 볼 수 있습니다. 또한 전화 회의 중 참가자를 관리할 수도 있습니다.

공동 작업 탭 보기



요약 탭과 마찬가지로 추가를 클릭해 새 통신 계획을 추가할 수 있습니다. 통화 추가를 클릭하여 기존 계획에 대한 통신 작업을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 Add-communication-plan-from-mim-workbench를 참조하십시오. 계획을 저장한 후 특정 계획의 수신자를 추가 또는 제거하려면 참가자 관리를 클릭합니다.

전화 회의를 시작하려면 시작을 클릭합니다. 통신 작업이 일회성 작업인 경우 회의가 종료된 후 작업 상태가 완료로 변경됩니다. 반복되는 작업인 경우 작업 상태는 미해결로 바뀌고 전화 회의 시작 횟수가 표시됩니다.

주:
사용자 그룹을 전화 회의에 추가하면 그룹 자체가 회의에 추가되고 회의를 시작한 후 자동으로 에스컬레이션 계층 구조가 만들어집니다. `com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation` 속성을 True로 설정합니다. 속성에 대한 자세한 내용은 당직 일정 관리의 시스템 속성 문서를 참조하십시오

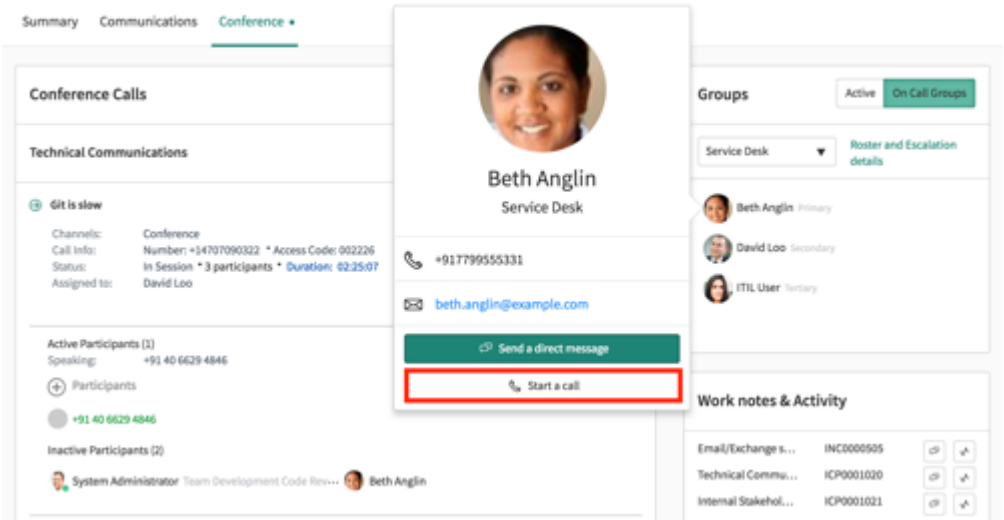
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

각 작업 아래 활성 참여자 섹션에 활성 참여자가 표시되고, 비활성 참여자 섹션에는 비활성 참여자가 표시됩니다.

회의가 진행 중인 경우 워크벤치에 액세스가 가능한 ITIL 사용자는 통화 참가를 클릭해 전화 회의에 참석할 수 있습니다. 또한 **+** 참가자를 클릭하여 진행 중인 전화 회의에 다른 사용자를 추가할 수 있습니다. 회의 리더는 통화 끝내기를 클릭해 전화 회의를 끝낼 수 있습니다. 회의 리더는 활성 참가자 위로 마우스를 이동한 뒤 를 클릭하여 활성 참가자를 음소거, 음소거 해제, 내보낼 수 있습니다.

작업 메모 및 활동 섹션에서 인시던트 또는 인시던트 통신 계획 수준의 연결 메시지를 보낼 수 있습니다. 또한 활동 스트림을 볼 수도 있습니다.

그룹 구성원에게 직접 전화를 걸려면 통화 시작를 클릭합니다.



회의를 시작하려면 *sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number* 속성을 음성 기능이 있는 유효한 알림 번호로 채웁니다. 활성 전화 회의에 이미 있는 사용자의 경우 통화 시작을 사용할 수 없습니다. 모두 음소거와 모두 음소거 해제 옵션을 사용하여 모든 참가자를 음소거하거나 음소거 해제할 수 있습니다. 알림 - Twilio Direct Driver 플러그인(com.snc.notify.twilio_direct)를 활성화하면 활성 참가자가 녹색으로 강조됩니다.

중요 인시던트 워크벤치에서 Microsoft Teams 알림을 보내는 방법에 대한 자세한 내용은 중요 인시던트 관리 워크벤치에서 알림 보내기 를 참조하십시오.

Slack 통신을 위한 프로세스 흐름에 대한 자세한 내용은 Slack 통신을 위한 프로세스 흐름을 참조하십시오.

공동 통신 작업을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 공동 통신 작업 추가를 참조하십시오.

새 사후 인시던트 보고서 연결

고유의 사후 인시던트 보고서를 만들고 사후 인시던트 보고서 탭의 전체 보고서 보기와 UI 페이지를 연결합니다. 사용자 지정된 보고서를 사용해 조직과 관련된 정보를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, major_incident_manager 또는 admin

이 태스크 정보
전체 보고서 보기 버튼을 사용자 지정된 사후 인시던트 보고서 페이지에 연결하려면 **PIR** 익스포트 **UI** 페이지 **URL**의 중요 인시던트 속성 값을 새 UI 페이지로 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.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 페이지로 이동해 새로 만들기를 클릭합니다.
2. UI 페이지를 만듭니다.
   UI 페이지를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 UI 페이지 를 참조하십시오.
3. 인시던트 〉 중요 인시던트 속성으로 이동합니다.
4. **PIR** 익스포트 **UI** 페이지 **URL**(*sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page*) 속성에서 새 UI 페이지의 링크를 입력합니다.
5. 저장을 클릭합니다.
   전체 보고서 보기 버튼을 클릭하면 새 UI 페이지가 열립니다.

중요 인시던트 워크벤치에서 통신 계획 추가

워크벤치에서 새 의사 소통 계획을 만들거나 기존 의사 소통 계획에 새 통신 작업을 추가할 수 있습니다. 이 UI 작업은 시스템 내에 잘 정의된 기존 통신 계획이 없는 경우에 유용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager

프로시저

1. 다음으로 이동합니다: 중요 인시던트 워크벤치
2. 통신 탭을 클릭한 뒤 통신 작업 섹션에 나타나는 추가를 클릭하여 임시 통신 팝업창을 표시합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
통신 계획	새 통신 계획을 선택하거나 기존 계획을 선택하고 계획에 통신 작업을 추가하기 위한 목록입니다.
계획 짧은 설명	통신 계획의 모든 사항에 대한 간단한 설명입니다.
작업 짧은 설명	통신 작업의 모든 사항에 대한 간단한 설명입니다.
채널	이메일, SMS, Slack, 회의 등 계획의 통신 모드를 선택하는 확인란입니다.
빈도	특정 작업을 실행하는 빈도입니다. 작업은 한 번만 실행하거나 특정 기간 동안 실행할 수 있습니다.
기한(분)	작업이 시작된 후 작업을 실행해야 하는 시간 범위입니다. 반복 작업의 경우 해당 작업을 반복해야 하는 시간 범위를 나타내기도 합니다.

중요 인시던트 워크벤치에서 유사한 인시던트 추가

유사한 인시던트를 중요 인시던트에 추가해 지원 팀이 공동 응답 프로세스의 상위 기록에서 작업할 수 있도록 합니다.

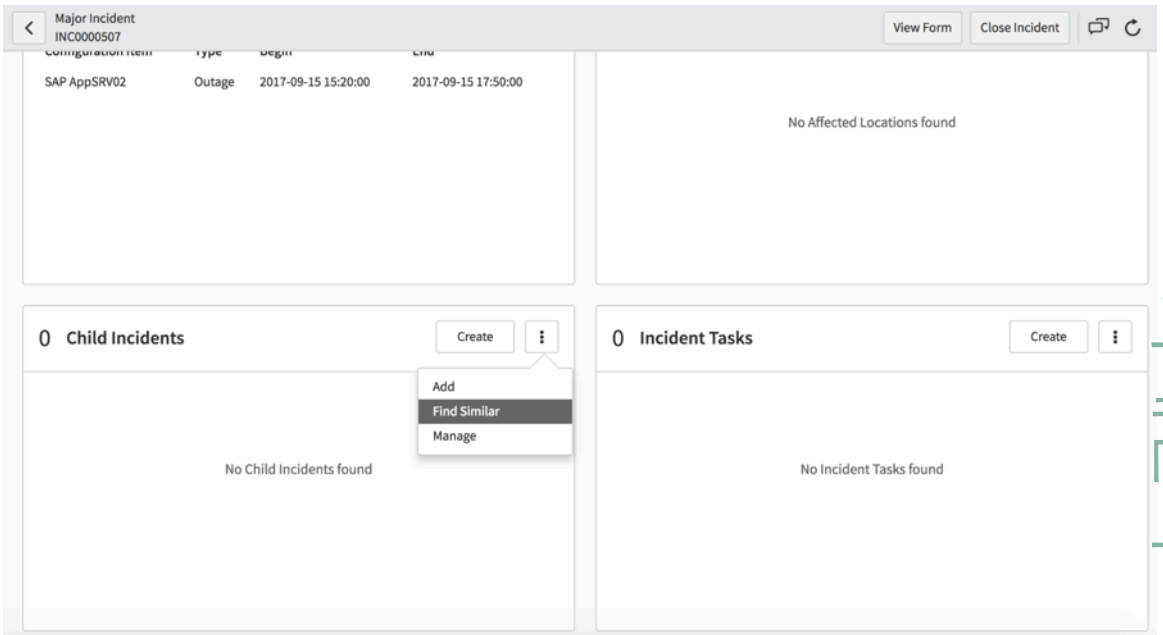
시작하기 전에
필요한 역할: itil, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager 또는 admin

© 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.

- 예측 인텔리전스 플러그인(com.glide.platform_ml)을 활성화합니다.
  - 예측 인텔리전스를 구성하고 *ml_sn_global_similar_incidents_mim* 이름을 사용해 솔루션 정의를 훈련합니다. 솔루션 정의를 교육하는 방법에 대한 자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육 을 참조하십시오.
- 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션에 솔루션 이름 *ml_sn_global_similar_incidents_mim*이 포함된 활성 ML 솔루션이 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동합니다: 중요 인시던트 워크벤치
2. 요약 탭을 클릭합니다.
3. 하위 인시던트 섹션에서 ⋮를 클릭한 뒤 유사한 항목 찾기를 클릭합니다.



4. 유사한 인시던트 추가 대화 상자에서 중요 인시던트와 연결할 유사한 인시던트를 선택하고 선택 추가를 클릭합니다.
   하위 인시던트 섹션 아래에 유사한 하위 인시던트가 표시됩니다.

중요 인시던트 워크벤치에서 당직 에스컬레이션 경로 액세스

중요 인시던트 워크벤치에서 당직 명단 및 에스컬레이션 정보에 액세스하여 지원 그룹에 연락합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_incident_read, sn_incident_write, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager 또는 admin

당직 일정 관리 플러그인(com.snc.on_call_rotation)을 활성화합니다.

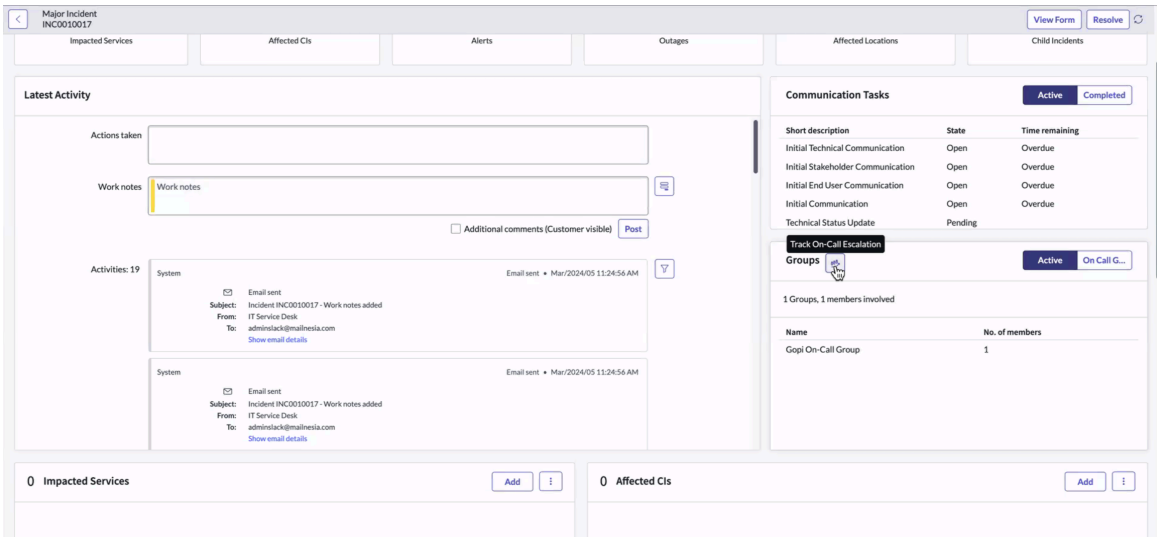
프로시저

1. 다음으로 이동합니다: 중요 인시던트 워크벤치
2. 통신 탭을 클릭합니다.
3. 그룹 섹션에서 당직 그룹을 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. 목록에서 그룹을 선택 합니다.

당직 그룹



5. 당직 에스컬레이션 추적을 선택합니다.

6. 에스컬레이션 경로 섹션에서 에스컬레이션을 선택합니다.

결과
당직 에스컬레이션 정보에 액세스할 수 있습니다.

중요 인시던트 개요(대시보드)

중요 인시던트 개요 모듈에서는 중요 인시던트 정보를 한눈에 검토할 수 있도록 두 가지 버전의 퍼포먼스 분석(PA) 대시보드를 제공합니다.

Itil, sn_incident_write, major_incident_manager 또는 communication_manager 역할을 가진 사용자는 대시보드에 액세스할 수 있습니다.

퍼포먼스 분석(PA) 대시보드의 두 가지 버전은 일반 및 프리미엄입니다. 일반 대시보드를 보려면 인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.mim)을 활성화해야 합니다. 중요 인시던트 개요 대시보드의 프리미엄 버전에 액세스하려면 퍼포먼스 분석 - 중요 인시던트 관리용 컨텐츠 팩 (com.snc.pa.incident.mim)을 활성화해야 합니다.

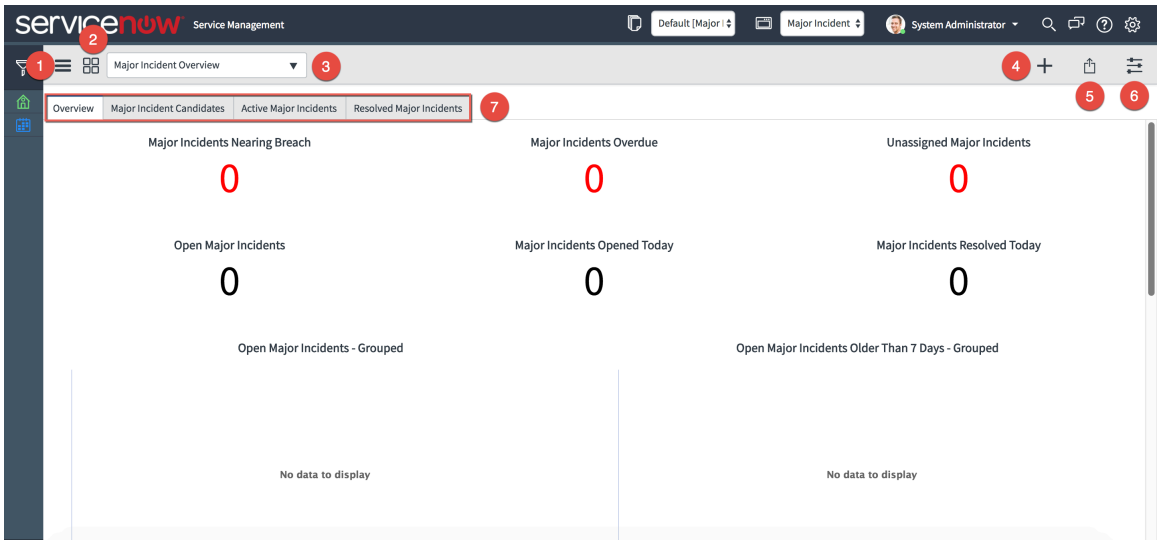
다음과 같은 방법으로 대시보드로 이동할 수 있습니다.

- 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 개요
- 셀프 서비스 〉 대시보드 〉 중요 인시던트 개요

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인시던트 개요

중요 인시던트 개요 대시보드



중요 인시던트 개요 모듈에서는 다음 내용에 대한 정보를 제공합니다.

#	UI 구성요소	설명
1	대시보드 컨트롤	대시보드를 생성, 복사 또는 삭제하는 옵션을 제공합니다. 대시보드 URL을 복사하거나 대시보드를 복사할 수 있습니다. 또한 즐겨찾기 목록에 대시보드를 추가하거나, 탭을 만들거나, 대시보드의 필터를 다시 설정할 수 있습니다.
2	대시보드 개요	최근에 액세스한 대시보드, 사용자가 소유하거나 공유한 대시보드 또는 시스템의 모든 대시보드를 볼 수 있는 UI 페이지로 이동합니다. 새 대시보드를 만들려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3	대시보드 선택 목록	시스템의 여러 대시보드에서 선택할 수 있는 옵션을 제공합니다.
4	위젯 추가	위젯을 추가하는 옵션을 제공합니다. 대시보드에서 위젯을 드래그하여 이동하거나 크기를 조정할 수 있습니다.
5	공유	대시보드의 그룹, 사용자 및 역할을 지정하는 옵션을 제공합니다.
6	구성	위젯을 스냅하는 레이아웃을 선택하거나 필요에 따라 레이아웃을 수정하는 구성 창을 제공합니다.
7	탭	• 위반에 가까운 중요 인시던트: 중요 인시던트 상태가 수용됨이고 응답 또는 해결 SLA가 할당된 시간의 75%에 도달한 활성 중요 인시던트의 수입니다. • 지연된 중요 인시던트: 중요 인시던트 상태가 수락됨이고 응답 또는 해결 SLA가 위반한 활성 중요 인시던트의 수입니다. • 지정되지 않은 중요 인시던트: 할당 대상이 빈 활성 중요 인시던트의 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.

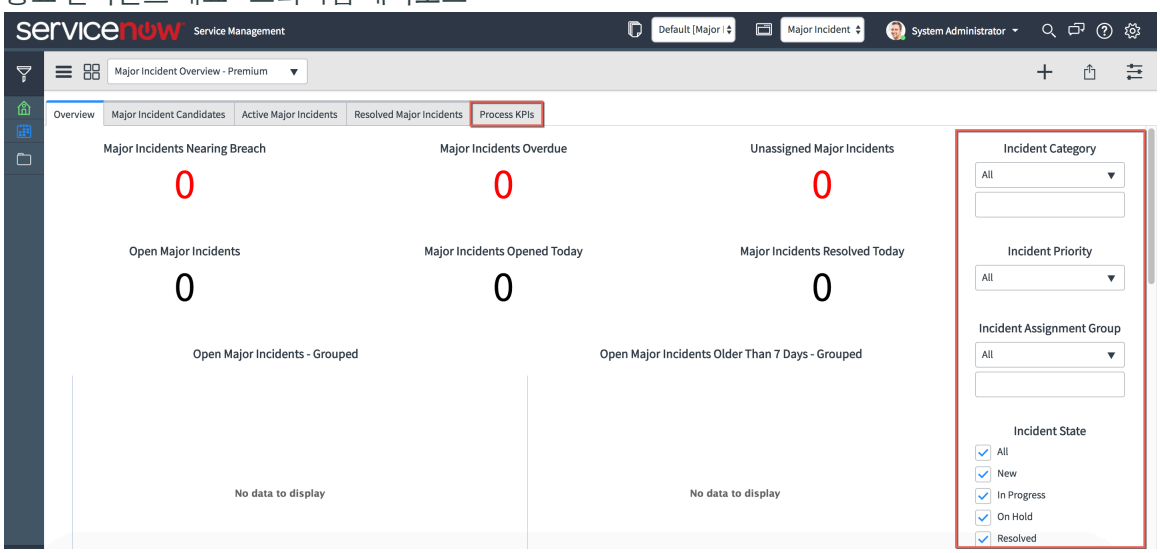
#	UI 구성요소	설명
		• 열린 중요 인시던트: 열려 있고 중요 인시던트 상태가 수용됨인 중요 인시던트입니다. • 오늘 열린 중요 인시던트: 중요 인시던트 상태가 수용됨이고 중요 인시던트가 현재 날짜에 생성되었습니다. **주:** 해당 일자에 열린 중요 인시던트는 활성 및 비활성 인시던트를 모두 포함합니다. • 오늘 해결된 중요 인시던트: 현재 날짜에 해결되고 상태가 해결됨인 중요 인시던트입니다. • 열린 중요 인시던트 – 그룹화됨: 그룹화 기준 및 스택 정렬 기준에 따라 이러한 인시던트를 필터링 할 수 있습니다. • 7일 전에 열린 중요 인시던트 – 그룹화됨: 그룹화 기준 및 스택 정렬 기준에 따라 이러한 인시던트를 필터링 할 수 있습니다. • 우선순위 및 상태별 중요 인시던트 • 7일 전 우선순위 및 상태별 중요 인시던트 • 주당 열린 중요 인시던트 • 주당 종결된 중요 인시던트

중요 인시던트 개요 - 프리미엄

중요 인시던트 개요 - 프리미엄은 다음과 같은 추가 기능을 제공합니다.

- 프로세스 **KPI**: 활성 중요 인시던트, 해결된 중요 인시던트 수, 중요 인시던트의 평균 해결 시간, 해결된 인시던트 및 새 중요 인시던트 대비에 관한 정보를 제공합니다.
- 대화형 필터: 범주, 우선순위, 할당 그룹 및 상태를 기준으로 인시던트를 필터링할 수 있습니다.

중요 인시던트 개요 - 프리미엄 대시보드



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

대시보드 만들기 및 사용

중요 인시던트 워크벤치

인시던트 보고

서비스 데스크 및 다른 IT 관리자는 대시보드와 보고서를 사용하여 인시던트 상태 및 서비스 수준을 모니터링하고 추적할 수 있습니다.

인시던트 개요

인시던트 〉 개요 대시보드는 미해결된 인시던트에 대한 현재 상태를 간략히 보여줍니다. 상단의 단일 점수 위젯은 중요 인시던트, 할당되지 않은 인시던트, 지연된 인시던트 등 미해결된 인시던트 상태를 표시합니다. 대시보드의 차트는 우선순위 및 상태와 같은 요인으로 인시던트를 그룹화합니다. 인시던트 개요는 완전 대화형이며 구성 가능합니다.

인시던트 보고서

기본 시스템에서 다양한 인시던트 보고서를 사용할 수 있으며 기존 보고서를 수정하거나 새로 만들 수 있습니다. 보고서 〉 보기 / 실행으로 이동한 뒤 검색 상자에 ####를 입력하여 모든 인시던트 보고서를 봅니다. 기본 시스템 보고서에는 다음이 포함됩니다.

- 배정 그룹, 위치, 우선 순위, 상태별 인시던트와 같은 기본 막대 또는 원형 차트 보고서 이런 보고서는 할당 그룹에 충분한 직원이 할당되었는지 여부와 같은 특정 데이터 요소를 분석하는 데 편리합니다.
- 구성 항목의 인시던트 추세와 같은 시계열 보고서입니다. 이 보고서는 발생 가능한 문제를 확인하기 위해 CI(구성 항목)별로 종료된 인시던트를 분석할 수 있습니다.
- 30일 이전의 우선순위 및 상태별 인시던트와 같은 다차원 보고서입니다. 이 보고서는 서비스 수준의 차이를 식별하는 데 유용합니다. 우선순위가 낮은 인시던트가 시작된 지 30일이 지난 뒤에도 신규 상태로 다수 남아 있는 경우를 예로 들 수 있습니다.

인시던트 메트릭 정의

메트릭은 IT 서비스 관리 프로세스의 효율성을 측정하고 평가합니다. 서비스 데스크는 플랫폼 내에서 수집된 정보를 사용해 인시던트 관리 프로세스를 향상시킬 수 있습니다. Metric Definition 플러그인(com.glide.metrics)를 활성화하고 시스템 내에서 모니터링할 메트릭을 정의할 수 있습니다. 이러한 메트릭과 데이터베이스 내의 정보를 사용하면 보고서를 생성 하여 대시보드에 추가 하거나 자동으로 생성 및 배포 할 수 있습니다.

이 정보를 사용하여 담당 규칙, 서비스 수준 계약 또는 비활성 모니터와 같은 자동 규칙을 서비스 데스크의 고유한 환경에 맞게 구체화할 수 있습니다. 인시던트를 만들기 전 사용자가 지식 문서를 참조하도록 하면 불필요한 인시던트를 피할 수 있습니다. 인시던트 양식의 관련 검색 결과 기능은 이 전략에 도움이 됩니다.

인시던트 관리용 무료 퍼포먼스 분석

인시던트 관리용 무료 퍼포먼스 분석 및 시간 경과에 따라 데이터를 집계하며 기본적으로 인시던트 관리에 사용 가능하게 설정됩니다. 인시던트 관리용 무료 퍼포먼스 분석는 조직의 성과를 평가하는 데 도움이 되는 15가지 표시기가 포함된 인시던트 관리 대시보드를 제공합니다. 자세한 내용은 인시던트 관리용 퍼포먼스 분석 을 참조하십시오.

퍼포먼스 분석을 구독하면 인시던트 관리에 추가 플랫폼 분석 솔루션 을 사용할 수 있습니다. 인시던트 관리용 플랫폼 분석 솔루션에는 사전 구성된 대시보드가 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.

퍼포먼스 분석를 구독하면 양식 내 분석에도 접근할 수 있습니다. 양식 내 분석은 사용자가 상황에 맞게 중요한 메트릭에 접근하여 보다 합리적인 결정을 내릴 수 있도록 성능 인사이트를 인시던트 기록에 통합합니다. 자세한 내용은 텍스트-디스플레이 전환 을 참조하십시오.

관련 정보

보고서 만들기

인시던트 관리 플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 솔루션 및 양식 내 분석에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

플랫폼 분석 데이터 시각화는 퍼포먼스 분석 표시기 데이터를 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 표시함으로써 비즈니스 프로세스를 분석하고 개선 영역을 식별하는 데 도움이 됩니다. 플랫폼 분석 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석을 통해 가치를 얻을 수 있습니다. 또한 사용자 고유의 개체를 만들 수도 있습니다.

중요사항:
프로덕션에서 사용하도록 설정하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 솔루션를 설정하고 테스트합니다.

인시던트 관리용 플랫폼 분석 솔루션은 기본적으로 인시던트 관리용 무료 퍼포먼스 분석의 일부로 제공됩니다.

관련 정보

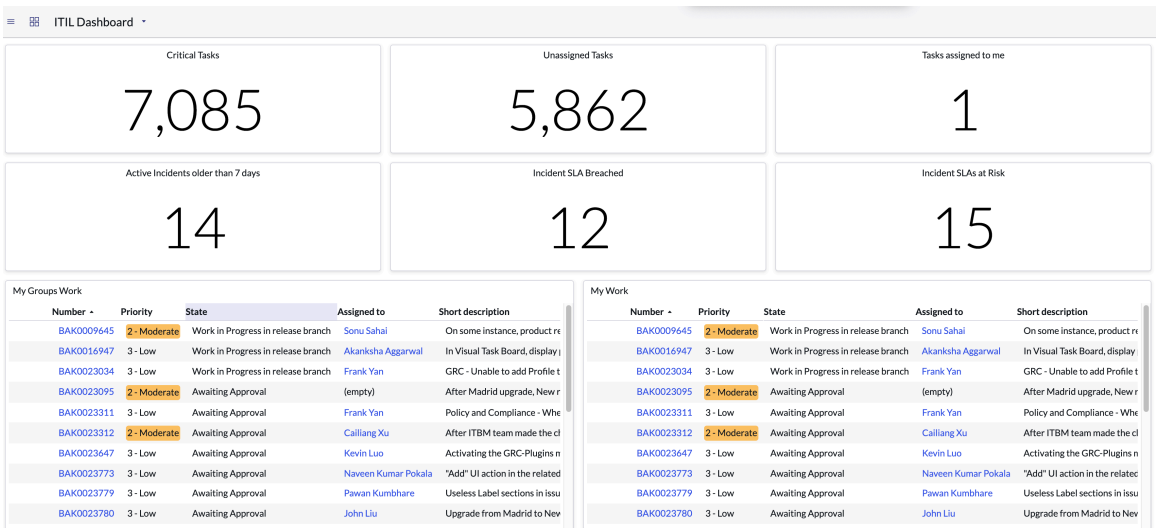
플랫폼 분석 솔루션

퍼포먼스 분석 구독 활성화

ITIL 대시보드

이 대시보드를 사용하여 IT 서비스 데스크 운영에 대한 작업과 인시던트를 보고 관리하며 추적합니다.

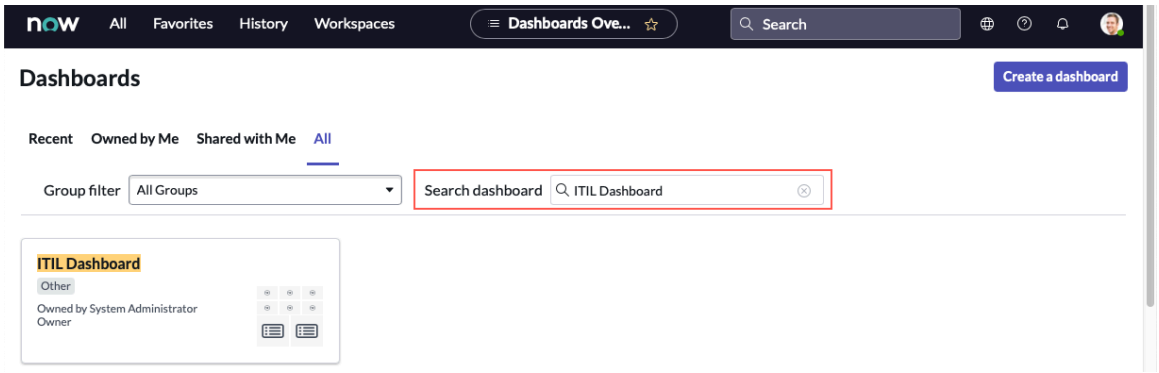
ITIL 대시보드



ITIL 대시보드 액세스

ITIL 대시보드에 액세스하려면 모두 〉 셀프 서비스 〉 대시보드로 이동합니다. 대시보드 개요에서 ITIL 대시보드를 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.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자	설명	필요한 역할
IT 에이전트	고객 문제를 관리하기 위한 인시던트 및 작업을 보고, 오픈하고, 업데이트하고, 추적하고, 종결합니다.	itil
IT 에이전트 관리자	IT 에이전트의 모든 활동을 수행할 수 있습니다. 또한 관리자는 데이터와 레이아웃을 수정할 수도 있습니다.	itil_admin

데이터 시각화

대시보드에는 다음과 같은 시각화가 있습니다.

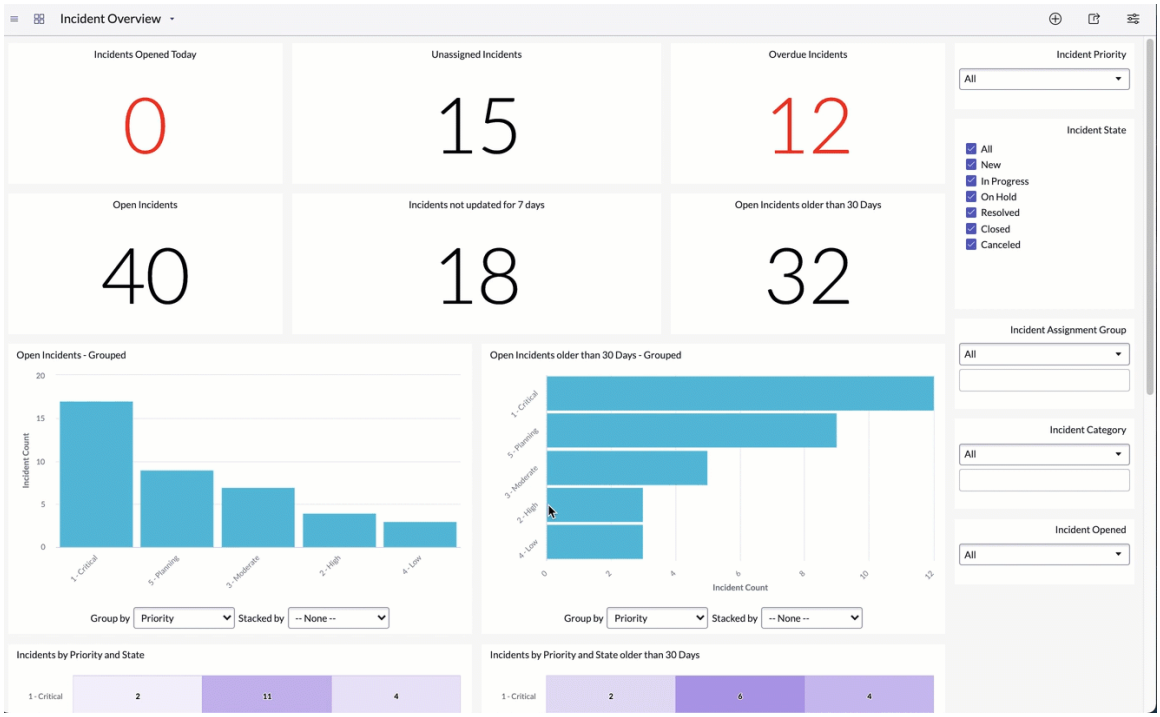
제목	유형	설명
중요한 작업	단일 점수(42)	우선순위가 **1**로 설정된 오픈 중요 작업 기록의 총수입니다.
미할당 작업	단일 점수(42)	아직 할당되지 않은 총 오픈 작업 수입니다.
내게 할당된 작업	단일 점수(42)	대시보드의 로그된 사용자에게 할당된 총 작업 수입니다.
7일보다 오래된 활성 인시던트	단일 점수(42)	7일 전에 로그된 총 활성 인시던트 수입니다.
침해된 인시던트 SLA	단일 점수(42)	SLA를 초과하는 총 인시던트 수입니다.
위험 상태의 인시던트	단일 점수(42)	아직 SLA를 초과하지 않았지만 SLA 기간의 75%가 경과된 총 활성 인시던트 수입니다.
내 그룹 작업	목록( )	로그인한 사용자 그룹의 미해결 작업 부하(작업)입니다.
내 작업	목록( )	로그인한 사용자의 미해결 작업 부하(작업)입니다.

인시던트 개요 대시보드

이 대시보드를 사용하여 고객 문제를 계획하고, 우선순위를 지정하고 관리하기 위한 인시던트의 상태를 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.

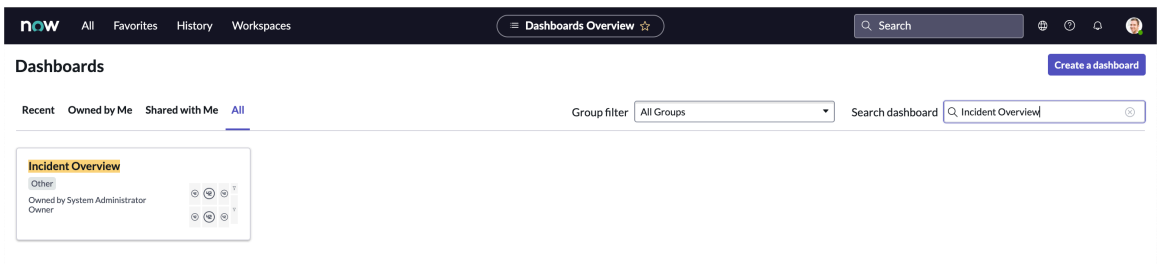
인시던트 개요 대시보드



인시던트 개요 대시보드 액세스

인시던트 개요 대시보드에 액세스하려면 모두 〉 인시던트 〉 개요로 이동합니다.

또는 모두 〉 셀프 서비스 〉 대시보드로 이동합니다. 대시보드 개요에서 인시던트 개요 대시보드를 검색합니다.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자	설명	필요한 역할
IT 에이전트	고객 문제를 관리하기 위한 인시던트를 열고, 보고, 업데이트하고, 추적하고, 종결합니다.	• itil • sn_incident_read

데이터 시각화

대시보드에는 다음과 같은 시각화가 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.

제목	유형	설명
오늘 오픈된 인시던트	단일 점수(42)	현재 날짜에 생성된 총 인시던트 수입니다.
미할당 인시던트	단일 점수(42)	아직 할당되지 않은 총 인시던트 수입니다.
지연된 인시던트	단일 점수(42)	SLA를 초과하는 총 인시던트 수입니다.
미해결 인시던트	단일 점수(42)	해결 날짜가 없는 총 인시던트 수입니다.
7일 동안 업데이트되지 않은 인시던트	단일 점수(42)	업데이트된 지 7일 이상이 지난 인시던트의 총수입니다.
30일이 넘은 미해결 인시던트	단일 점수(42)	30일 전에 생성된 총 미해결 인시던트 수입니다.
미해결 인시던트 - 그룹화됨	세로 막대( )	우선순위별로 그룹화된 총 미해결 인시던트 수입니다.
30일이 넘은 미해결 인시던트 - 그룹화됨	가로 막대( )	30일 이상 전에 생성된 총 미해결 인시던트 수입니다.
우선순위 및 상태별 인시던트	히트맵 아이콘( )	우선순위 및 상태별로 그룹화된 총 인시던트 수입니다.
30일 이전의 우선순위 및 상태별 인시던트	히트맵 아이콘( )	30일 이상 전에 생성된 우선순위 및 상태별로 그룹화된 총 인시던트 수입니다.
주당 인시던트	영역 아이콘( )	매주 오픈되었거나 종결된 총 인시던트 수입니다.

필터

대시보드에는 다음과 같은 필터가 있습니다.

이름	유형	설명
인시던트 우선순위	선택 목록	인시던트 기록의 우선순위를 기준으로 보고서 시각화를 필터링합니다.
인시던트 상태	선택 목록	인시던트 기록의 상태를 기준으로 보고서 시각화를 필터링합니다.
인시던트 할당 그룹	참조	인시던트 기록의 할당 그룹을 기준으로 보고서 시각화를 필터링합니다.
인시던트 범주	선택 목록	인시던트 기록의 범주를 기준으로 보고서 시각화를 필터링합니다.
오픈 인시던트	날짜	인시던트 기록의 날짜를 기준으로 보고서 시각화를 필터링합니다.

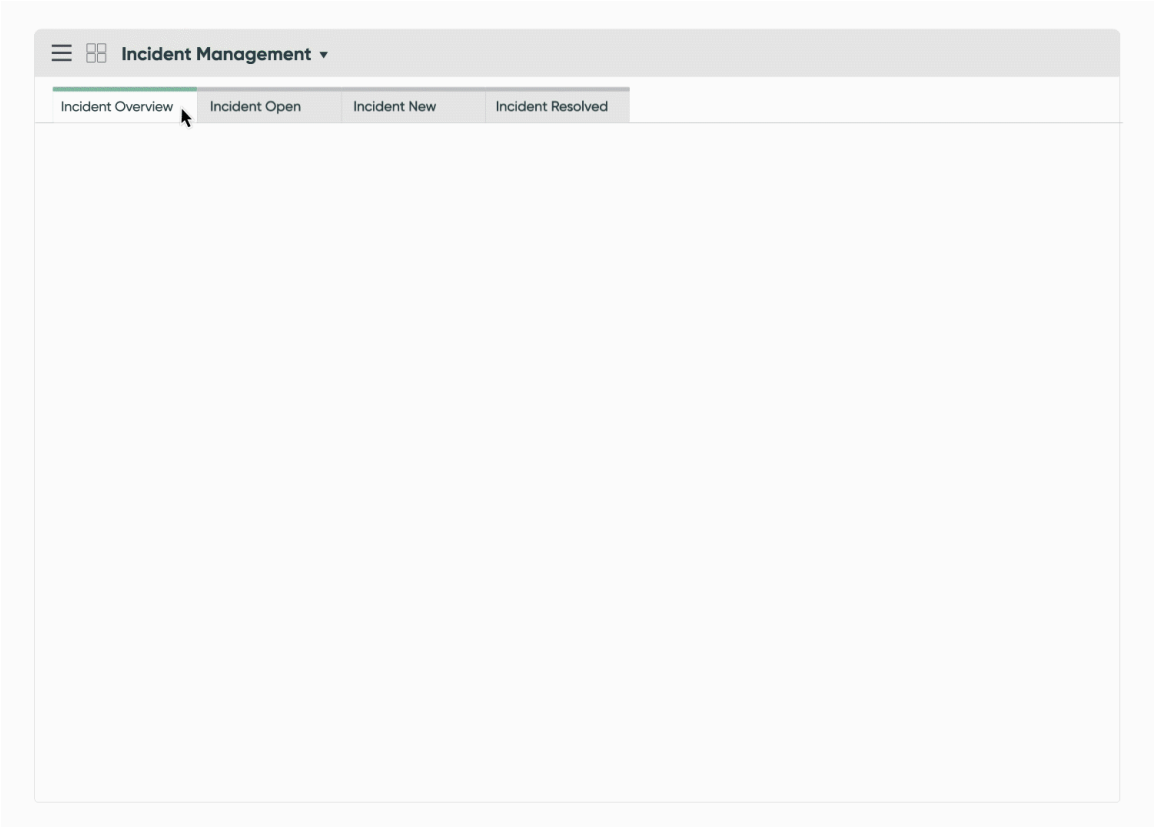
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 대시보드는 인시던트 프리미엄 대시보드의 개요 탭에서 인시던트 관련 정보를 표시합니다.

인시던트 관리 대시보드

인시던트 관리 대시보드를 통해 인시던트 생성, 기간 및 해결의 최근 추세를 볼 수 있습니다. 이 대시보드의 정보를 사용하여 문제 영역을 파악하고 앞으로 인시던트 관리 전략을 계획하십시오.

인시던트 관리 대시보드의 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
인시던트 관리자: 미래를 계획할 수 있도록 인시던트 관리 프로세스가 어떻게 진행되고 있는지 알아야 합니다.	itil

표시기

미해결 인시던트 수

해결 날짜가 없는 인시던트 수의 일일 카운트입니다. 이 표시기는 이 대시보드에서 여러 다른 표시기의 기초로 사용됩니다.

지난 5일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수

5일 이전에 마지막으로 업데이트된 인시던트 수의 일일 카운트입니다.

지난 30일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수

30일 이전에 마지막으로 업데이트된 인시던트 수의 일일 카운트입니다.

새 인시던트 수

'오늘' 오픈한 인시던트 수의 일일 카운트입니다.

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

해결된 인시던트 수

상태 = 해결됨인 표시기의 일일 카운트입니다.

인시던트 백로그 증가치

미해결 인시던트의 증가 또는 감소를 추적합니다. {{새 인시던트 수}} - {{해결된 인시던트의 수}} 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

미해결 인시던트의 평균 연령

인시던트가 열려 있는 평균 기간(일)입니다. {{미해결 인시던트의 합산 연령}}/({{미해결 인시던트 수}}*24) 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

새 중요 인시던트의 비율(%)

분석 요소 1 - 중요를 사용하여 우선순위 세부 항목으로 필터링된 새 인시던트의 백분율입니다. ({{새 인시던트 수 〉 우선순위 = 1 - 중요}} / {{새 인시던트 수}}) * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

해결된 인시던트의 평균 해결 시간

인시던트가 해결된 경우 인시던트를 해결하는 데 걸린 평균 일 수입니다. {{해결된 인시던트의 합산 기간}} / ({{해결된 인시던트 수}} * 24) 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

다음 표시기는 대시보드에 직접 표시되지 않지만 수식 계산에 사용됩니다.

- 미해결 인시던트의 합산 연령
- 해결된 인시던트의 합산 기간

세부 항목

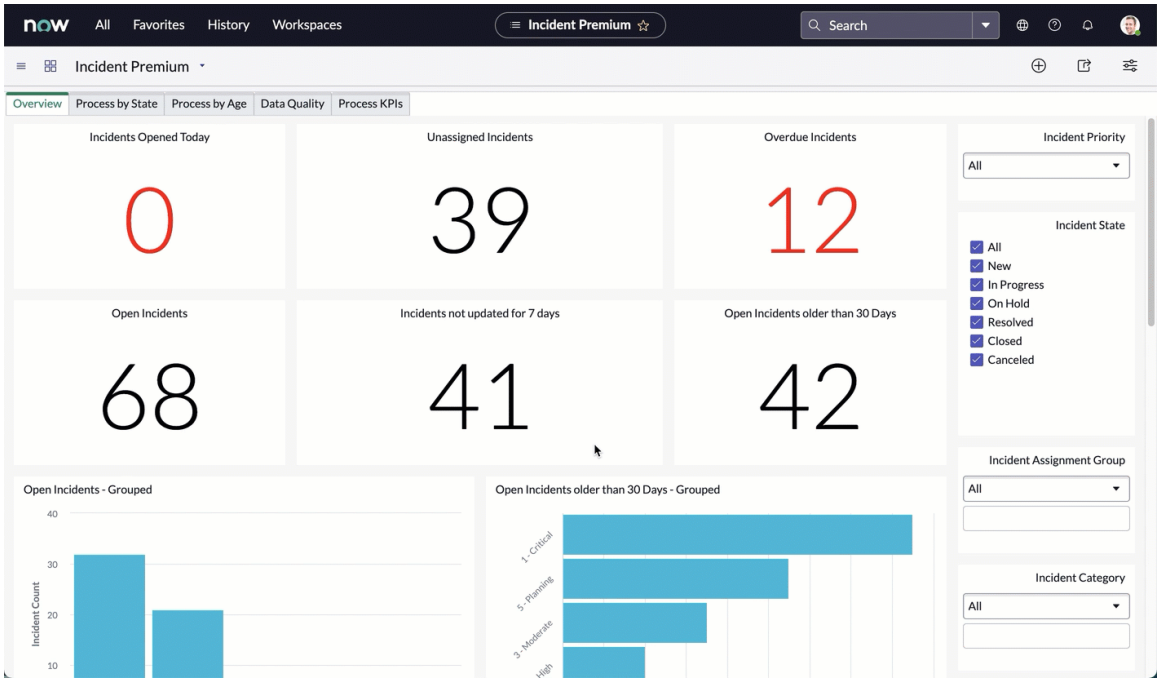
- 범주
- 우선순위
- 기간

인시던트 프리미엄 대시보드

이 대시보드는 워크벤치 위젯과 기타 고급 플랫폼 분석 기능을 사용하여 인시던트 프로세스에 대한 모든 정보를 한 곳에서 제공합니다.

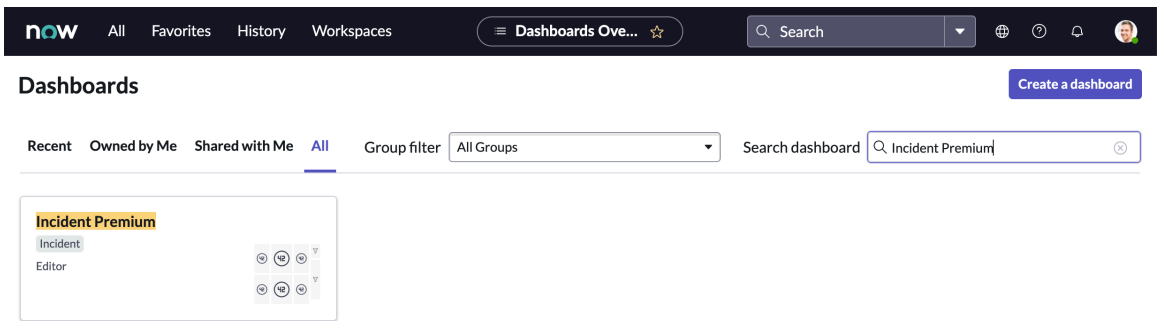
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인시던트 프리미엄 대시보드의 탭



인시던트 프리미엄 대시보드 액세스

인시던트 프리미엄 대시보드에 액세스하려면 모두 〉 셀프 서비스 〉 대시보드로 이동합니다. 대시보드 개요에서 인시던트 프리미엄 대시보드를 검색합니다.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자	설명	필요한 역할
IT 에이전트	할당된 작업 및 그룹 작업, 보고서, 우선순위 작업 부하를 봅니다.	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer
IT 관리자	그룹 작업 및 보고서를 보고 필요한 데이터와 대시보드 레이아웃을 편집할 수도 있습니다.	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_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.

최종 사용자	설명	필요한 역할
		• pa_admin • pa_power_user

표시기

미해결 인시던트 수

해결 날짜가 없는 인시던트 수의 일일 카운트입니다. 이 표시기는 이 대시보드에서 여러 다른 표시기의 기초로 사용됩니다.

새 인시던트 수

'오늘' 오픈한 인시던트 수의 일일 카운트입니다.

종결된 인시던트 수

State = Closed인 표시기의 일일 카운트입니다.

해결된 인시던트 수

상태 = 해결됨인 표시기의 일일 카운트입니다.

미해결 인시던트의 평균 연령

인시던트가 열려 있는 평균 기간(일)입니다. {{미해결 인시던트의 합산 연령}}/({{미해결 인시던트 수}}*24) 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

미해결 인시던트의 평균 재할당

현재 미해결 인시던트가 재할당된 평균 횟수입니다. 이 표시기는 상태별 프로세스 탭에서 '평균 재할당 횟수'로 표시됩니다. {{미해결 인시던트의 합산 재할당}} / {{미해결 인시던트 수}} 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

미해결 인시던트의 마지막 업데이트의 평균 연령

현재 미해결 인시던트 중 하나에 대한 마지막 업데이트 이후 평균 기간(일)입니다. {{미해결 인시던트의 마지막 업데이트의 합산 연령}} / ({{미해결 인시던트 수}} * 24) 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

지난 5일간 업데이트하지 않은 인시던트의 %

지난 5일 동안 업데이트되지 않은 현재 열려 있는 인시던트의 백분율입니다. ({{지난 5일 동안 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수}} / {{미해결 인시던트 수}}) * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

지난 30일간 업데이트하지 않은 인시던트의 %

지난 30일 간 업데이트되지 않은 현재 열려 있는 인시던트의 백분율입니다. ({{지난 30일 동안 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수}} / {{미해결 인시던트 수}}) * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

새 중요 인시던트의 비율(%)

분석 요소 1 - 중요를 사용하여 우선순위 세부 항목으로 필터링된 새 인시던트의 백분율입니다. ({{새 인시던트 수 〉 우선순위 = 1 - 중요}} / {{새 인시던트 수}}) * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

인시던트 평균 종결 시간

인시던트를 종결하는 데 걸리는 평균 시간(일)입니다. {{종결된 인시던트의 합산 기간}} / ({{종결된 인시던트 수}} / 24) 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

재할당 없이 해결한 인시던트 %

첫 번째 할당 그룹에서 재할당되지 않은 상태가 해결됨인 인시던트의 백분율입니다. {{첫 번째 할당 그룹에서 해결한 인시던트 수}} / {{해결된 인시던트 수}} * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

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

셀프 서비스로 종결된 인시던트 비율(%)

상태 = 종결됨 및 종결 코드 = 호출자에 의해 종결/해결됨인 인시던트의 백분율입니다. {{셀프 서비스로 종결된 인시던트 수}} / {{종결된 인시던트 수}} * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

한 번 이상 재할당된 미해결 인시던트 %

오픈 상태이고 한 번 이상 이전된 인시던트의 백분율입니다. ({{할당된 미해결 인시던트 수}} / {{미해결 인시던트 수}}) * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

개시한 같은 날 해결된 인시던트 수 비율(%)

해결됨 필드의 날짜가 오픈됨 필드의 날짜와 동일한 상태 = 해결됨인 인시던트의 백분율입니다. {{개시한 같은 날 해결된 인시던트 수}} / {{해결된 인시던트 수}} * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

해결되지 않은 인시던트 %

종결 코드 = 해결되지 않음(재현 불가) 또는 해결되지 않음(비용이 너무 많이 듦)인 종결된 인시던트의 백분율입니다. {{해결되지 않은 인시던트 수}} / {{종결된 인시던트 수}} * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

다음 표시기는 대시보드에 직접 표시되지 않지만 수식 계산에 사용됩니다.

- 미해결 인시던트의 합산 연령
- 미해결 인시던트의 합산 재할당
- 미해결 인시던트의 마지막 업데이트의 합산 연령
- 지난 5일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수
- 지난 30일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수
- 종결된 인시던트의 합산 기간
- 첫 번째 할당 그룹에서 해결한 인시던트 수
- 셀프 서비스로 종결된 인시던트 수
- 할당된 미해결 인시던트 수
- 개시한 같은 날 해결된 인시던트 수
- 해결되지 않은 인시던트 수

세부 항목

- 우선순위
- 범주
- 할당 그룹
- 상태

데이터 시각화

제목	유형	설명
오늘 오픈된 인시던트	단일 점수(42)	현재 날짜에 생성된 총 인시던트 수입니다.
미할당 인시던트	단일 점수(42)	아직 할당되지 않은 총 인시던트 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.

제목	유형	설명
지연된 인시던트	단일 점수(42)	SLA를 초과하는 총 인시던트 수입니다.
미해결 인시던트	단일 점수(42)	해결 날짜가 없는 총 인시던트 수입니다.
7일 동안 업데이트되지 않은 인시던트	단일 점수(42)	업데이트된 지 7일 이상이 지난 인시던트의 총수입니다.
30일이 넘은 미해결 인시던트	단일 점수(42)	30일 전에 생성된 총 미해결 인시던트 수입니다.
미해결 인시던트 - 그룹화됨	세로 막대( )	우선순위별로 그룹화된 총 미해결 인시던트 수입니다.
30일이 넘은 미해결 인시던트 - 그룹화됨	가로 막대( )	30일 이상 전에 생성된 총 미해결 인시던트 수입니다.
우선순위 및 상태별 인시던트	히트맵 아이콘( )	우선순위 및 상태별로 그룹화된 총 인시던트 수입니다.
30일 이전의 우선순위 및 상태별 인시던트	히트맵 아이콘( )	30일 이상 전에 생성된 우선순위 및 상태별로 그룹화된 총 인시던트 수입니다.
주당 인시던트	영역 아이콘( )	매주 오픈되었거나 종결된 총 인시던트 수입니다.
할당 그룹 및 상태별 30일이 지난 미해결 인시던트	히트맵 아이콘( )	30일 이전에 오픈되었으며 할당 그룹 및 인시던트 상태별로 그룹화된 총 인시던트 수입니다.
할당 그룹 및 상태별 지난 30일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트	히트맵 아이콘( )	30일 이전에 업데이트되었으며 할당 그룹 및 인시던트 상태별로 그룹화된 총 미해결 인시던트 수입니다.
담당자가 활성 상태가 미해결 인시던트	히트맵 아이콘( )	할당 대상 필드의 사용자가 비활성 상태인 총 인시던트 수입니다.
종결 문제가 있는 미해결 인시던트	히트맵 아이콘( )	종결 상태와 관련된 문제가 있는 총 미해결 인시던트 수입니다.

필터

대시보드에는 다음과 같은 필터가 있습니다.

이름	유형	설명
인시던트 우선순위	선택 목록	인시던트 기록의 우선순위를 기준으로 보고서 시각화를 필터링합니다.
인시던트 상태	선택 목록	인시던트 기록의 상태를 기준으로 보고서 시각화를 필터링합니다.

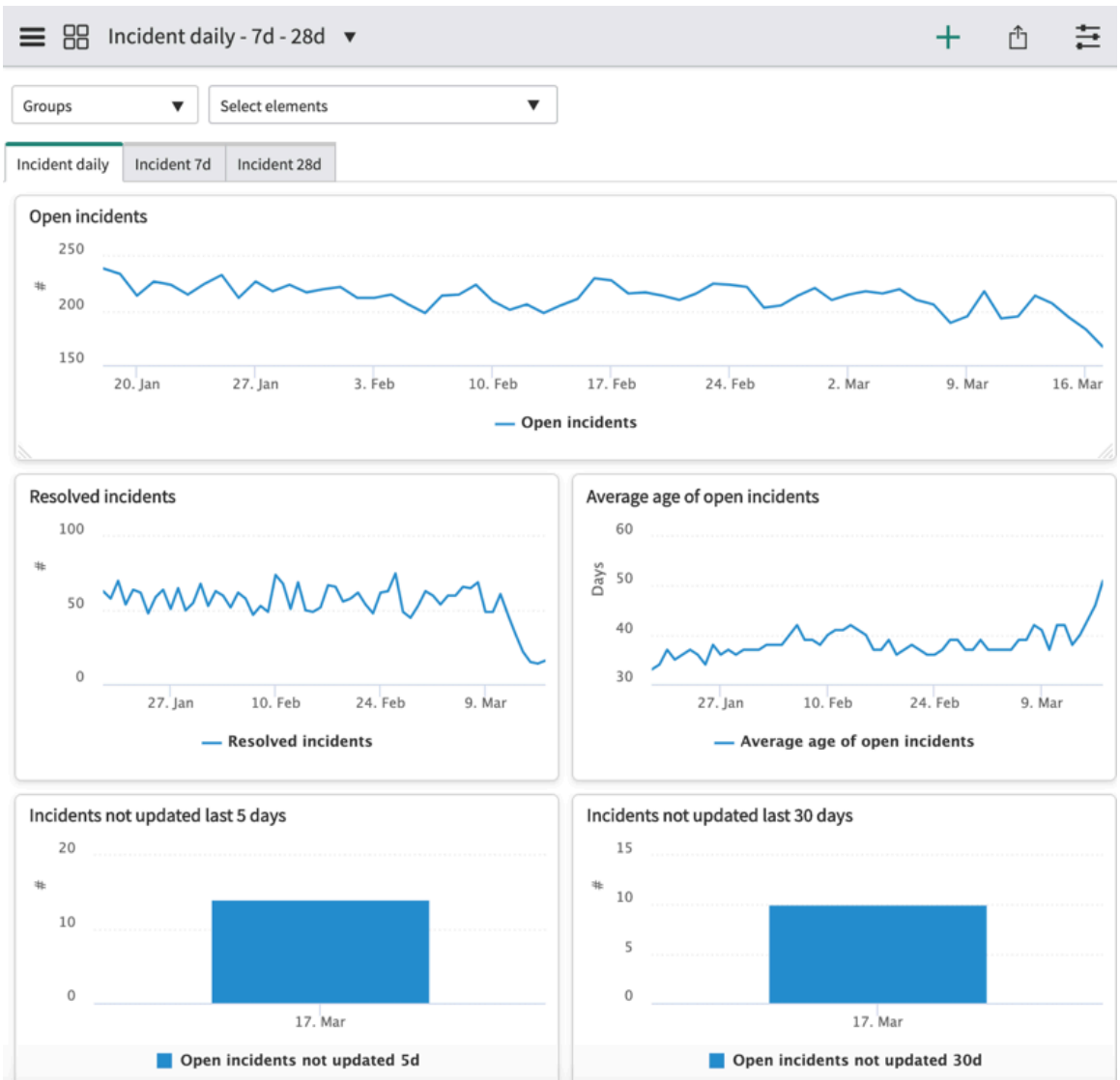
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	유형	설명
인시던트 할당 그룹	참조	인시던트 기록의 할당 그룹을 기준으로 보고서 시각화를 필터링합니다.
인시던트 범주	선택 목록	인시던트 기록의 범주를 기준으로 보고서 시각화를 필터링합니다.
오픈 인시던트	날짜	인시던트 기록의 날짜를 기준으로 보고서 시각화를 필터링합니다.

인시던트 일간 7일~28일 대시보드

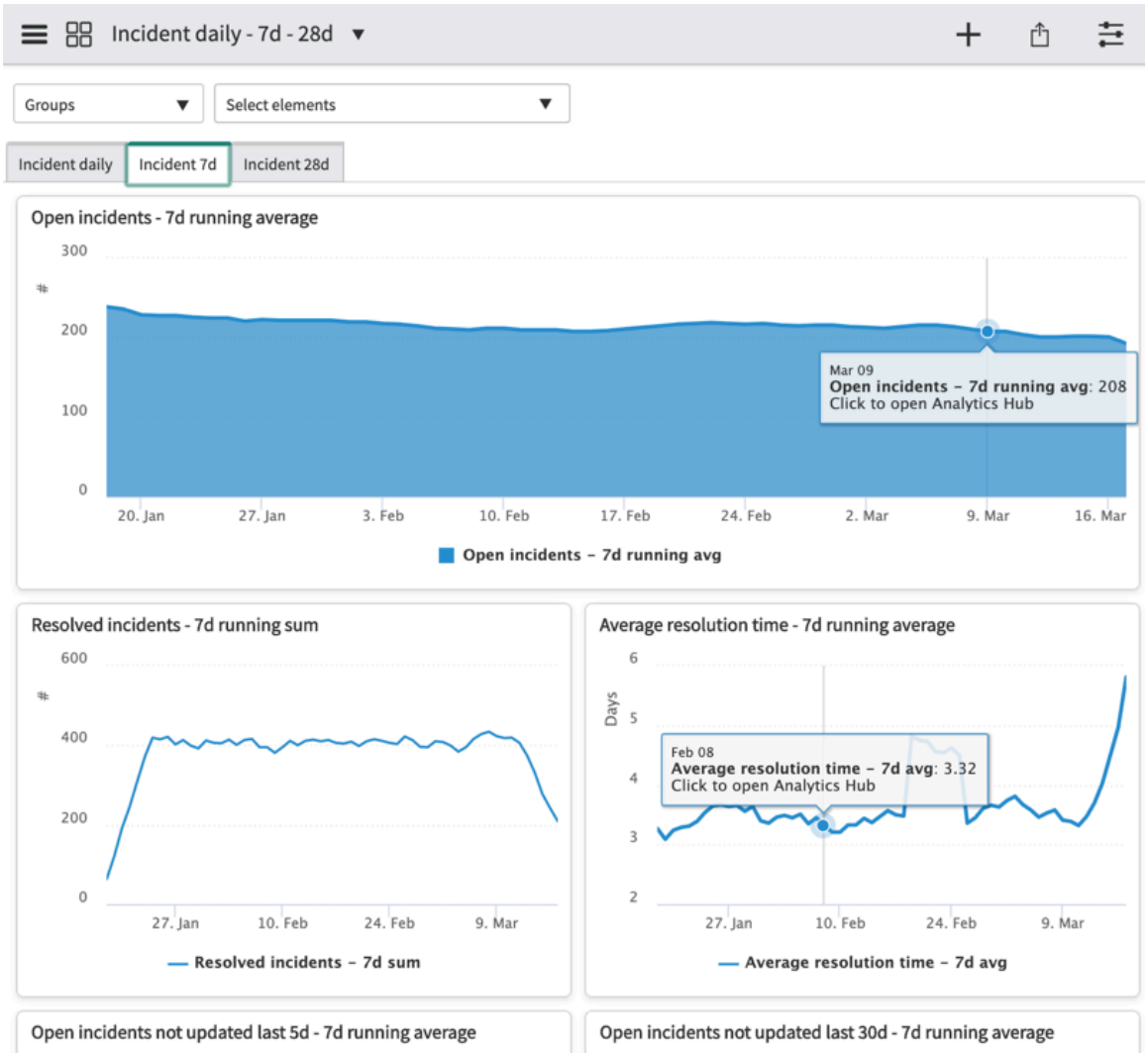
지난 28일 동안의 인시던트를 원시 추세, 7일 실행 평균 또는 28일 실행 평균으로 봅니다. 할당 그룹별로 또는 인시던트의 범주별로 점수를 필터링합니다.

인시던트 일간 탭



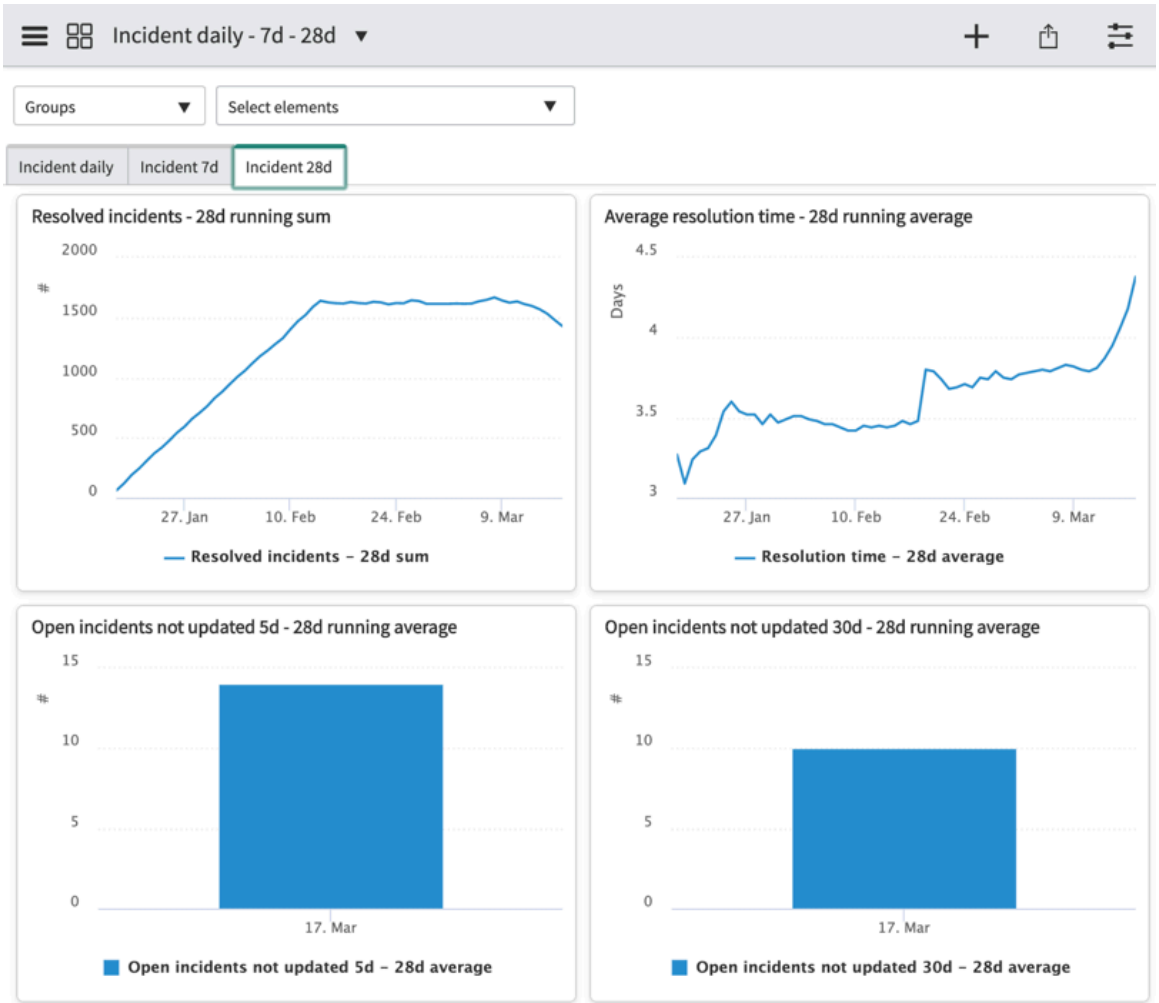
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인시던트 7일 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.

인시던트 28일(하부)



최종 사용자 및 목표	필요한 역할
인시던트 관리자: 미래를 계획할 수 있도록 인시던트 관리 프로세스가 어떻게 진행되고 있는지 알아야 합니다.	itil

표시기

미해결 인시던트 수

해결 날짜가 없는 인시던트 수의 일일 카운트입니다. 이 표시기는 이 대시보드에서 여러 다른 표시기의 기초로 사용됩니다.

해결된 인시던트 수

상태 = 해결됨인 표시기의 일일 카운트입니다.

해결된 인시던트의 평균 해결 시간

인시던트가 해결된 경우 인시던트를 해결하는 데 걸린 평균 일 수입니다. {{해결된 인시던트의 합산 기간}} / ({{해결된 인시던트 수}} * 24) 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

지난 5일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수

5일 이전에 마지막으로 업데이트된 인시던트 수의 일일 카운트입니다.

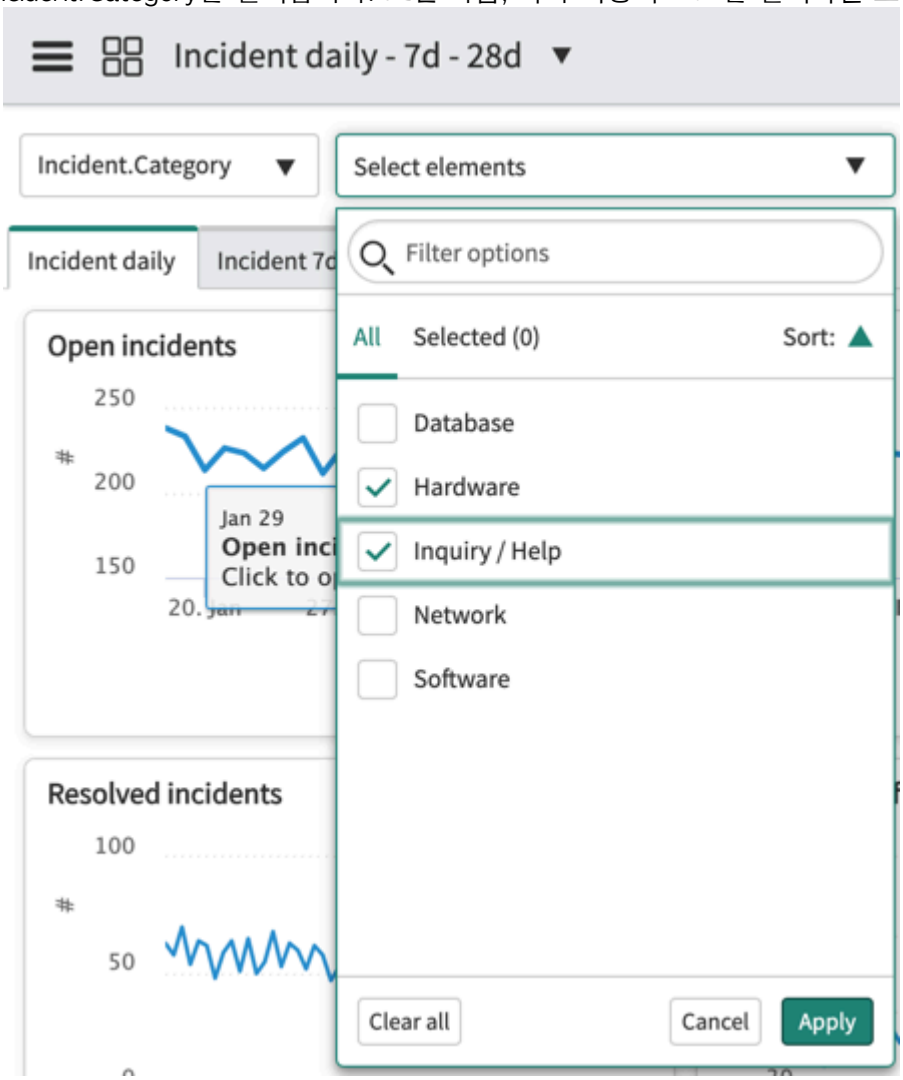
지난 30일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수

© 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.

30일 이전에 마지막으로 업데이트된 인시던트 수의 일일 카운트입니다.

세부 항목

이 대시보드의 세부 항목 요소를 모든 위젯에서 동시에 적용할 수 있습니다. 왼쪽 상단의 차트 위에서 그룹 또는 Incident.Category를 선택합니다. 그런 다음, 하나 이상의 요소를 선택하면 모든 위젯에

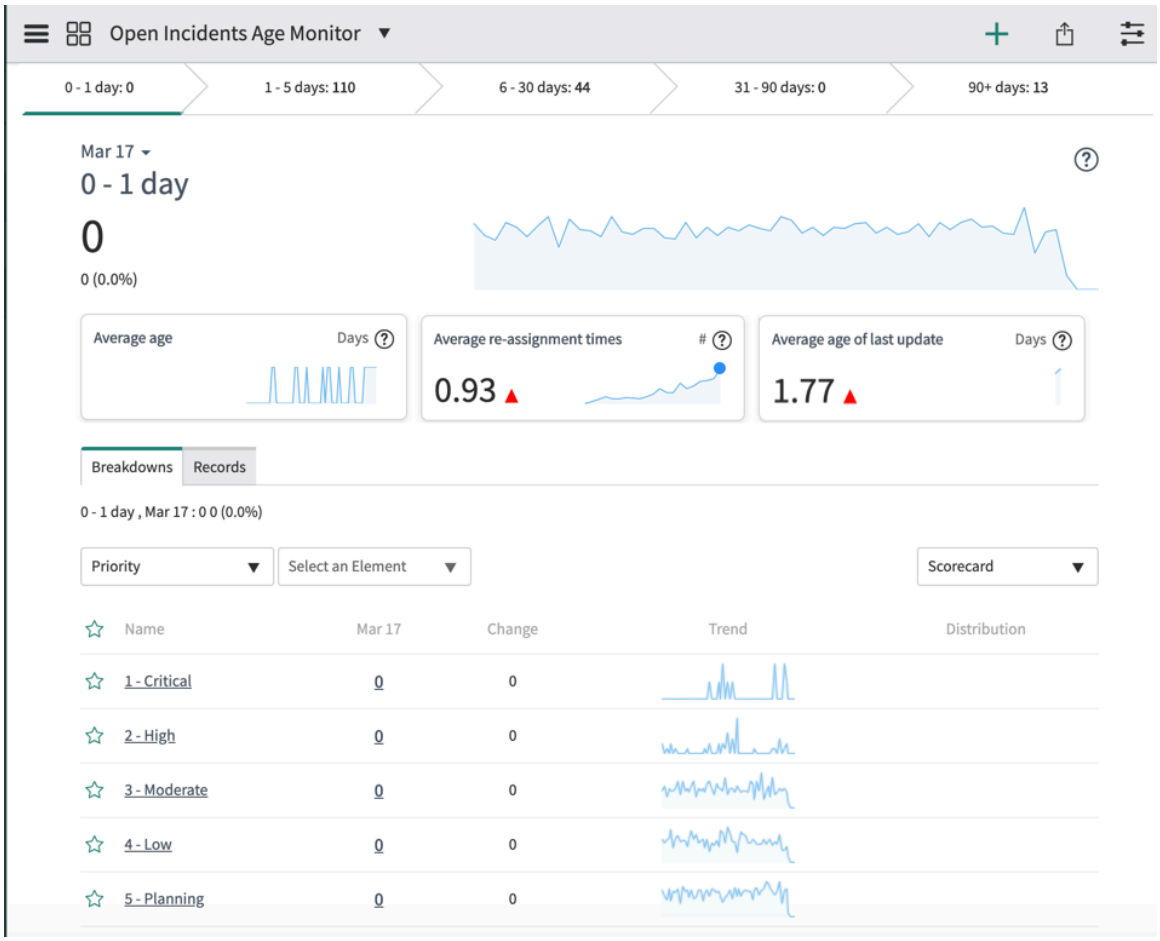


적용됩니다.

미해결 인시던트 연령 모니터 대시보드

다양한 연령대에서 평균 연령 및 할당 시간과 세부 항목 인시던트를 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.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
인시던트 관리자: 미래를 계획할 수 있도록 인시던트 관리 프로세스가 어떻게 진행되고 있는지 알아야 합니다.	itil

표시기

미해결 인시던트 수

해결 날짜가 없는 인시던트 수의 일일 카운트입니다. 이 표시기는 이 대시보드에서 여러 다른 표시기의 기초로 사용됩니다.

미해결 인시던트의 평균 연령

인시던트가 열려 있는 평균 기간(일)입니다. {{미해결 인시던트의 합산 연령}}/({{미해결 인시던트 수}}*24) 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

미해결 인시던트의 평균 재할당

현재 미해결 인시던트가 재할당된 평균 횟수입니다. 이 표시기는 상태별 프로세스 탭에서 '평균 재할당 횟수'로 표시됩니다. {{미해결 인시던트의 합산 재할당}} / {{미해결 인시던트 수}} 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

미해결 인시던트의 마지막 업데이트의 평균 연령

현재 미해결 인시던트 중 하나에 대한 마지막 업데이트 이후 평균 기간(일)입니다. {{미해결 인시던트의 마지막 업데이트의 합산 연령}} / ({{미해결 인시던트 수}} * 24) 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 표시기는 대시보드에 직접 표시되지 않지만 수식 계산에 사용됩니다.

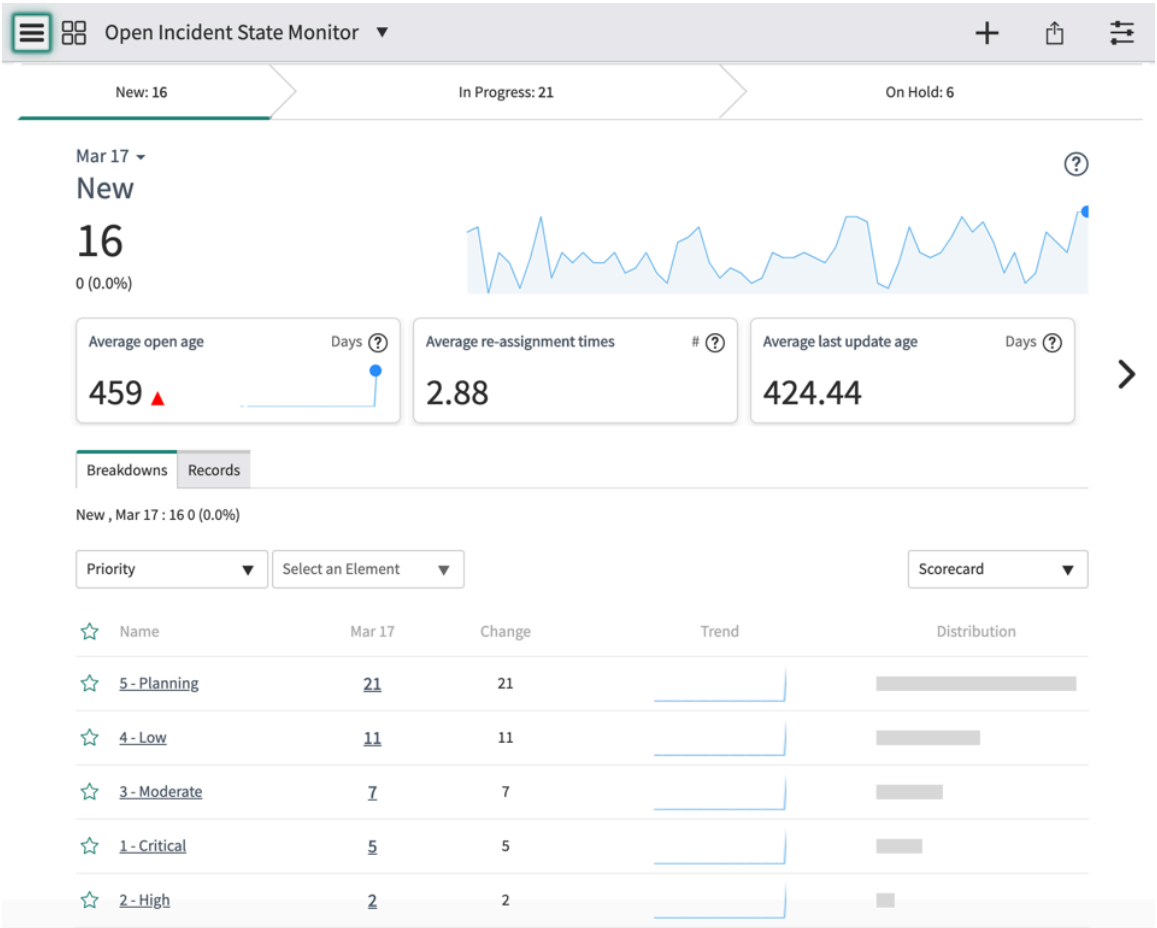
- 미해결 인시던트의 합산 연령
- 미해결 인시던트의 합산 재할당
- 미해결 인시던트의 마지막 업데이트의 합산 연령

세부 항목

- 우선순위
- 범주
- 할당 그룹
- 상태

미해결 인시던트 상태 모니터 대시보드

신규, 진행 중 및 보류 중 상태에서 평균 연령과 재할당 및 세부 항목 인시던트를 봅니다.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
인시던트 관리자: 미래를 계획할 수 있도록 인시던트 관리 프로세스가 어떻게 진행되고 있는지 알아야 합니다.	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.

표시기

미해결 인시던트 수

해결 날짜가 없는 인시던트 수의 일일 카운트입니다. 이 표시기는 이 대시보드에서 여러 다른 표시기의 기초로 사용됩니다.

미해결 인시던트의 평균 연령

인시던트가 열려 있는 평균 기간(일)입니다. {{미해결 인시던트의 합산 연령}}/({{미해결 인시던트 수}}*24) 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

미해결 인시던트의 평균 재할당

현재 미해결 인시던트가 재할당된 평균 횟수입니다. 이 표시기는 상태별 프로세스 탭에서 '평균 재할당 횟수'로 표시됩니다. {{미해결 인시던트의 합산 재할당}} / {{미해결 인시던트 수}} 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

미해결 인시던트의 마지막 업데이트의 평균 연령

현재 미해결 인시던트 중 하나에 대한 마지막 업데이트 이후 평균 기간(일)입니다. {{미해결 인시던트의 마지막 업데이트의 합산 연령}} / ({{미해결 인시던트 수}} * 24) 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

지난 5일간 업데이트하지 않은 인시던트의 %

지난 5일 동안 업데이트되지 않은 현재 열려 있는 인시던트의 백분율입니다. ({{지난 5일 동안 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수}} / {{미해결 인시던트 수}}) * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

다음 표시기는 대시보드에 직접 표시되지 않지만 수식 계산에 사용됩니다.

- 미해결 인시던트의 합산 연령
- 미해결 인시던트의 합산 재할당
- 미해결 인시던트의 마지막 업데이트의 합산 연령
- 지난 5일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수

세부 항목

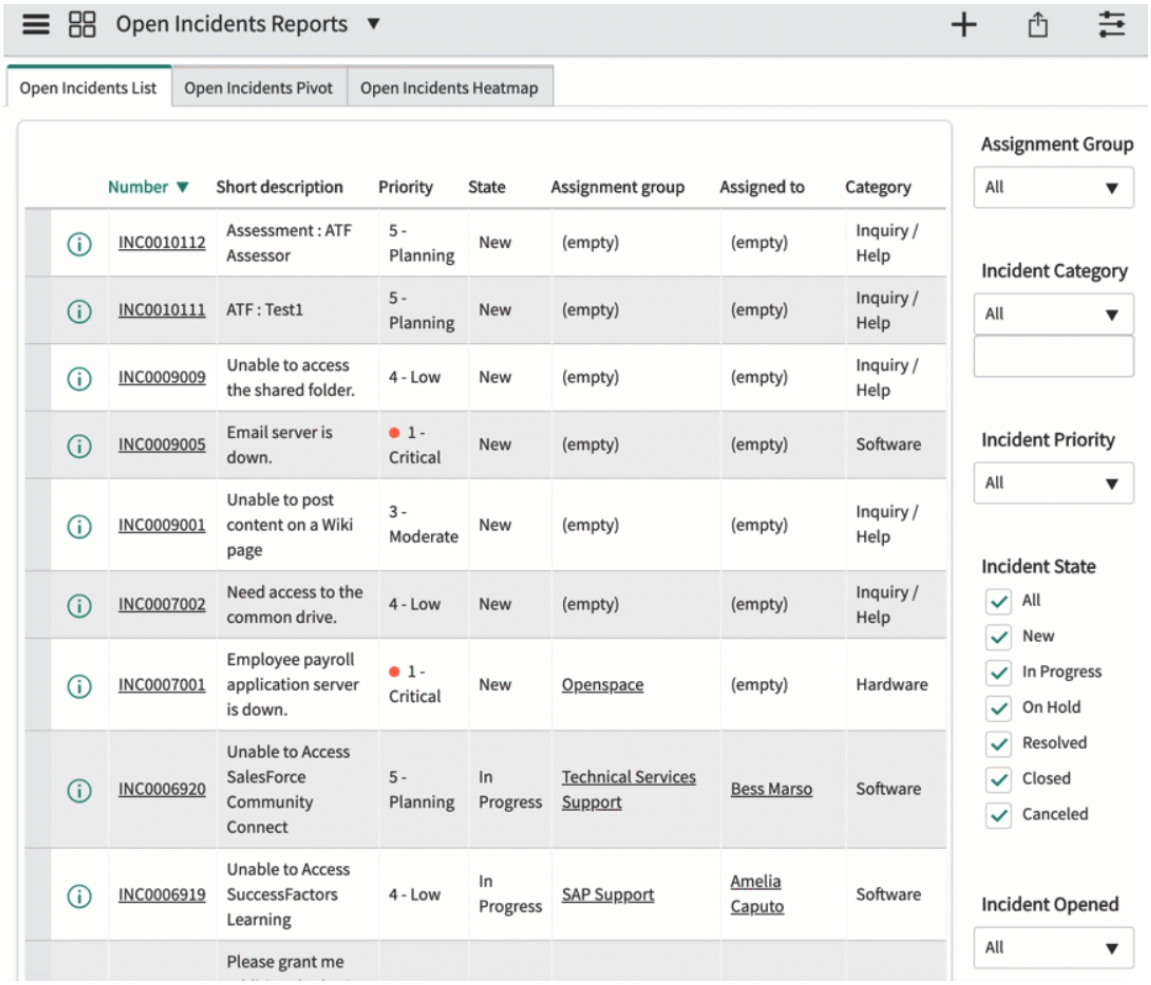
- 우선순위
- 범주
- 할당 그룹
- 상태

미해결 인시던트 보고서 대시보드

미해결 인시던트에 대한 현재 정보를 목록이나 세부 항목으로 구성된 히트맵 또는 피벗 테이블로 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.

미해결 인시던트 보고서 대시보드의 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점

대화형 필터

- 우선순위
- 범주
- 할당 그룹
- 상태
- 기간

데이터 시각화

제목	유형	설명
미해결 인시던트 목록	목록	미해결 인시던트의 모든 인시던트 레코드 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.

제목	유형	설명
미해결 인시던트 피벗	피벗	상태, 할당 그룹, 범주, 우선 순위 및 연령을 조합하여 미해결 인시던트를 탐색할 수 있는 테이블입니다.
미해결 인시던트 히트맵	히트맵	상태, 할당 그룹, 범주, 우선 순위 및 연령을 조합하여 미해결 인시던트를 탐색할 수 있는 히트맵입니다.

인시던트 **SLA** 관리 플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 솔루션에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

플랫폼 분석 데이터 시각화는 퍼포먼스 분석 표시기 데이터를 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 표시함으로써 비즈니스 프로세스를 분석하고 개선 영역을 식별하는 데 도움이 됩니다. 플랫폼 분석 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석을 통해 가치를 얻을 수 있습니다. 또한 사용자 고유의 개체를 만들 수도 있습니다.

중요사항:
프로덕션에서 사용하도록 설정하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 솔루션를 설정하고 테스트합니다.

인시던트 SLA 관리에 대한 솔루션을 활성화하기 위해 관리자는 퍼포먼스 분석 〉 안내 설정으로 이동할 수 있습니다. 시작하기를 클릭한 다음 인시던트 SLA 관리 섹션으로 스크롤합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

이 컨텐츠 팩의 대시보드는 설치되면 비활성 상태입니다. 이러한 대시보드를 활성화하기 전에 구성을 완료하고 데이터 수집 작업을 실행합니다. 상황에 맞는 메뉴에서 접근할 수 있는 대시보드 속성에서 대시보드를 활성화할 수 있습니다. 활성화하려면 소유자를 대시보드에 할당해야 합니다. 플랫폼 분석 솔루션 구성 방법에 대한 자세한 내용은 구성플랫폼 분석 솔루션 을 참조하십시오.

비활성 대시보드

이 컨텐츠 팩의 일부 대시보드는 설치되면 비활성 상태입니다. 이러한 대시보드를 활성화하기 전에 구성을 완료하고 데이터 수집 작업을 실행합니다. 상황에 맞는 메뉴에서 접근할 수 있는 대시보드 속성에서 대시보드를 활성화할 수 있습니다. 활성화하려면 소유자를 대시보드에 할당해야 합니다. 플랫폼 분석 솔루션 구성 방법에 대한 자세한 내용은 구성플랫폼 분석 솔루션 을 참조하십시오.

관련 정보

- 플랫폼 분석 솔루션
- 퍼포먼스 분석 구독 활성화

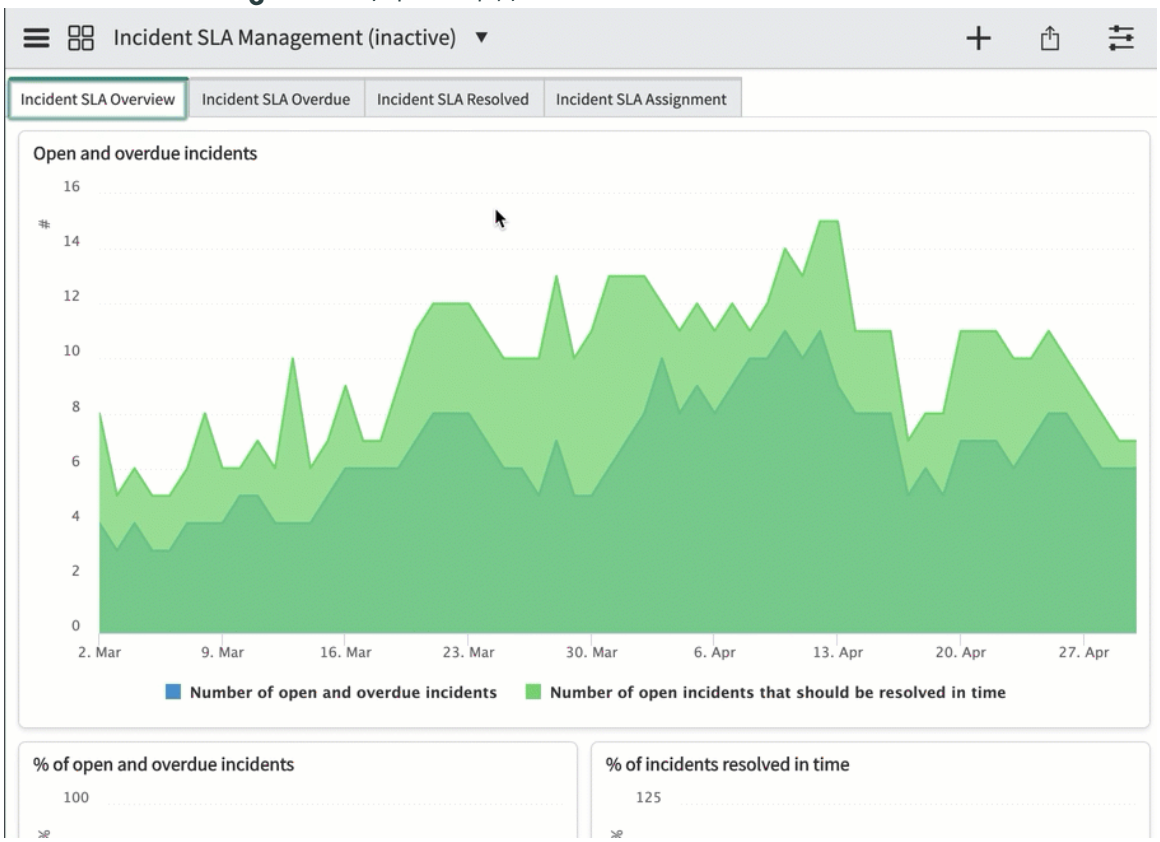
인시던트 **SLA** 관리 대시보드

서비스 수준 계약이 적용되는 인시던트가 해당 SLA의 기한을 얼마나 잘 준수하는지 확인합니다.

구성 및 데이터 수집 후 솔루션을 활성화하기 때문에 대시보드 제목은 비활성 상태임을 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.

Incident SLA Management 대시보드의 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
인시던트 해결이 서비스 수준 계약을 충족하는지 확인할 책임이 있는 서비스 수준 관리자입니다.	인시던트 SLA 할당 탭에 대한 sla_manager 및 pa_viewer

표시기

미해결 및 지연 인시던트 수

다음과 같은 특징이 있는 미해결 인시던트 수:

- 'SLA' 유형(contract_sla.type)의 SLA 작업 관련
- 스테이지 '취소됨'(task_sla.stage)이 아님
- 작업을 수행하는 데 걸리는 시간이 SLA 제한을 초과하며, 경과 시간 백분율(task_sla.percentage) 값이 100%를 초과하여 결정됩니다.

시간 내에 해결해야 하는 미해결 인시던트 수

다음과 같은 특징이 있는 미해결 인시던트 수:

- 'SLA' 유형(contract_sla.type)의 SLA 작업 관련
- 스테이지 '취소됨'(task_sla.stage)이 아님

미해결 및 지연 인시던트 비율(%)

지연된 미해결 인시던트의 백분율입니다. ({{미해결 및 지연 인시던트 수}} / {{시간 내에 해결해야 하는 미해결 인시던트 수}}) * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

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

시간 내에 해결한 인시던트 수

다음과 같은 특징이 있는 인시던트와 관련된 SLA 작업 수입니다.

- 해결 날짜(incident.resolved_at)는 점수가 수집된 날짜입니다.
- 유형은 'SLA'(contract_sla.type)입니다.
- 스테이지가 '취소됨'(task_sla.stage)이 아닙니다.
- 작업을 종결하는 데 걸리는 시간이 SLA 제한 미만이며, 경과 시간 백분율(task_sla.percentage) 값이 100% 이하로 결정됩니다.

시간 내에 해결했어야 하는 해결한 인시던트 수

시간 내에 해결했어야 하는 해결한 인시던트 수는 # 단위로 매일 측정됩니다.

이 표시기의 목표는 최대화하는 것입니다.

점수는 데이터 소스 Incidents.SLA.Resolved의 고유 수이며, 다음 조건에서 인시던트 SLA [incident_sla] 테이블을 사용합니다.

- 해결 날짜(incident.resolved_at)는 점수가 수집된 날짜입니다.
- 유형은 'SLA'(contract_sla.type)입니다.
- 스테이지가 '취소됨'(task_sla.stage)이 아닙니다.

시간 내에 해결된 인시던트 %

시간 내에 해결한 인시던트의 백분율입니다. ({{시간 내에 해결한 인시던트 수}} / {{시간 내에 해결해야 하는 해결된 인시던트 수}}) * 100 수식에 따라 점수가 계산됩니다.

해결된 인시던트 SLA 작업의 평균 해결 시간(시간)

다음 수식에 따라 점수가 계산됩니다. {{해결된 인시던트 SLA 작업의 합산 기간 시간(시간)}}/{{총 해결된 인시던트 SLA 작업}}.

총 해결된 인시던트 SLA 작업

점수는 데이터 소스 Incidents.SLA.Resolved의 개수이며, 다음 조건에서 인시던트 SLA {incident_sla} 테이블을 사용합니다.

- 해결 날짜(incident.resolved_at)는 점수가 수집된 날짜입니다.
- 유형은 'SLA'(contract_sla.type)입니다.
- 스테이지가 '취소됨'(task_sla.stage)이 아닙니다.

시간 내 응답한 인시던트 할당 수

다음과 같은 특징이 있는 인시던트와 관련된 SLA 작업 수입니다.

- 종결 날짜(task_sla.end_time)는 점수가 수집된 날짜입니다.
- 유형이 'OLA'(contract_sla.type)이며, 응답 작업이라는 의미입니다.
- 스테이지가 '취소됨'(task_sla.stage)이 아닙니다.
- 작업을 종결하는 데 걸리는 시간이 SLA 제한 미만이며, 경과 시간 백분율(task_sla.percentage) 값이 100% 이하로 결정됩니다.

시간 내에 응답했어야 하는 인시던트 할당 수

다음과 같은 특징이 있는 인시던트와 관련된 SLA 작업 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.

- 종결 날짜(task_sla.end_time)는 점수가 수집된 날짜입니다.
- 유형이 'OLA'(contract_sla.type)이며, 응답 작업이라는 의미입니다.
- 스테이지가 '취소됨'(task_sla.stage)이 아닙니다.

미해결 및 지연 인시던트 할당 수

다음과 같은 특징이 있는 인시던트와 관련된 SLA 작업 수입니다.

- 유형이 'OLA'(contract_sla.type)이며, 응답 작업이라는 의미입니다.
- 스테이지가 '취소됨'(task_sla.stage)이 아닙니다.
- 작업을 수행하는 데 걸리는 시간이 SLA 제한을 초과하며, 경과 시간 백분율 (task_sla.percentage) 값이 100%를 초과하여 결정됩니다.

시간 내에 응답해야 하는 미해결 인시던트 할당 수

다음과 같은 특징이 있는 SLA 작업 관련 미해결 인시던트 수입니다.

- 유형이 'OLA'(contract_sla.type)이며, 응답 작업이라는 의미입니다.
- 스테이지가 '취소됨'(task_sla.stage)이 아닙니다.
- 응답 작업이 아직 열려 있습니다.

시간 내 응답한 인시던트 할당 %

SLA 한도 내에서 응답한 응답 작업의 백분율입니다. 다음 수식에 따라 점수가 계산됩니다. ({{시간 내 응답한 인시던트 할당 수}} / {{시간 내에 응답했어야 하는 인시던트 할당 수}}) * 100.

미해결 및 지연 인시던트 할당 %

SLA 한도에 따라 기한이 지난 미해결 인시던트 할당의 백분율입니다. 다음 수식에 따라 점수가 계산됩니다. ({{미해결 및 지연 인시던트 할당 수}} / {{시간 내에 응답해야 하는 미해결 인시던트 할당 수}}) * 100.

해결된 인시던트 SLA 작업의 합산 기간 시간(시간)

이 표시기는 인시던트 SLA 작업이 해결되는 데 걸린 시간을 계산하는 인시던트 SLA {incident_sla} 테이블에서 실행된 스크립트의 결과를 합산합니다. 이 표시기는 수식을 계산하는 데 사용되지만 대시보드에 직접 표시되지 않습니다.

세부 항목

- 상태
- 우선순위
- 범주
- 할당 그룹
- 작업 SLA 위반 상태

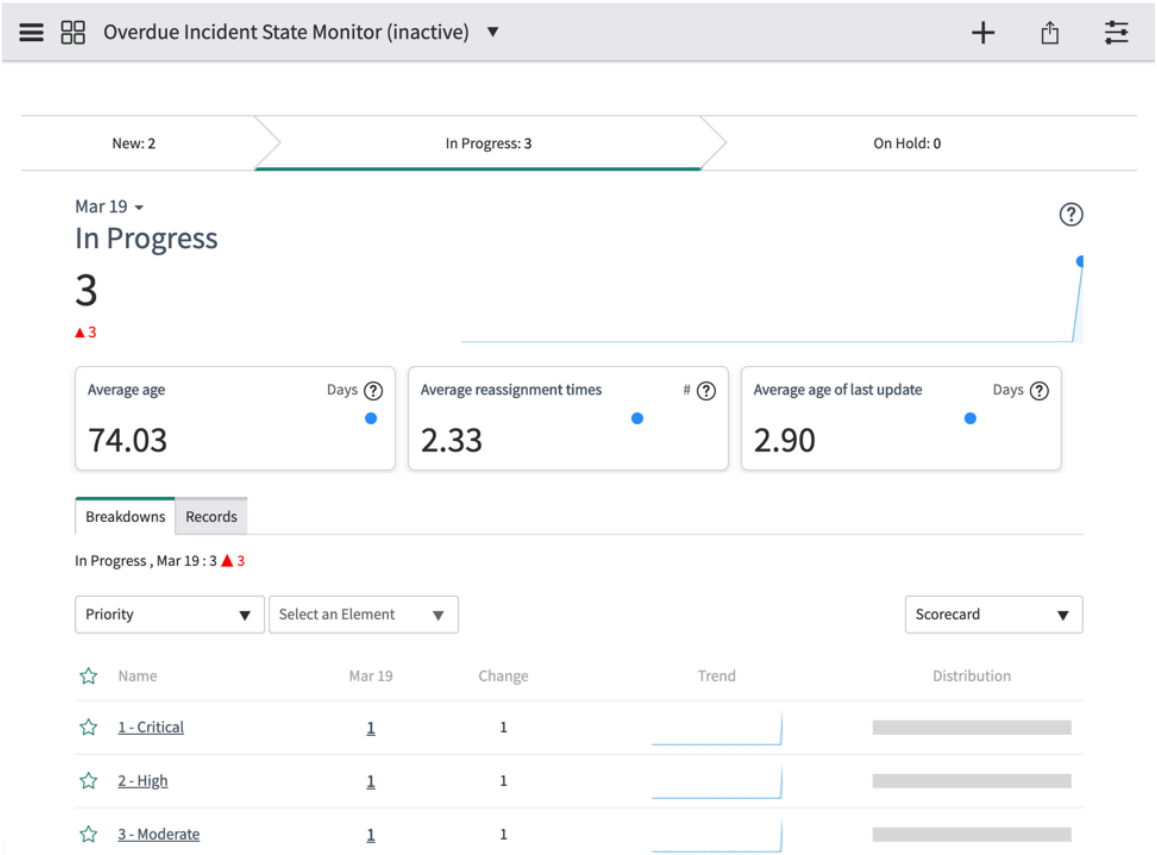
상태별 지연 대시보드

이 대시보드에서는 SLA에 따라 기한이 지난 인시던트를 신규, 진행 중 및 보류 중 상태로 나누어 볼 수 있습니다.

이 대시보드를 사용해 인시던트의 평균 기간, 인시던트가 재할당된 평균 횟수, 마지막 업데이트 이후의 평균 기간을 확인할 수 있습니다. 우선순위 및 할당 그룹과 같은 표준 세부 항목별로 그룹화할 수도 있습니다. 이 대시보드는 기본적으로 비활성 상태입니다. 이 대시보드를 사용하려면 먼저

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

퍼포먼스 분석 관리자 또는 파워 유저가 대시보드 속성을 열고, 소유자를 할당하고, 활성을 선택해야 합니다.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
인시던트 해결이 서비스 수준 계약을 충족하는지 확인할 책임이 있는 서비스 수준 관리자입니다.	sla_manager

표시기

미해결 및 지연 인시던트 수

다음과 같은 특징이 있는 Incident.SLA.Open 표시기 소스의 인시던트 수:

- 'SLA' 유형(contract_sla.type)의 SLA 작업 관련
- 스테이지 '취소됨'(task_sla.stage)이 아님
- 작업을 수행하는 데 걸리는 시간이 SLA 제한을 초과하며, 경과 시간 백분율(task_sla.percentage) 값이 100%를 초과하여 결정됩니다.

미해결 및 지연 인시던트의 평균 연령

다음 수식에 따라 점수가 계산됩니다. {{미해결 및 지연 인시던트의 합산 연령}} / {{시간 내에 해결해야 하는 미해결 인시던트 수}}

미해결 및 지연 인시던트의 평균 재할당

다음 수식에 따라 점수가 계산됩니다. {{미해결 및 지연 인시던트의 합산 재할당}} / {{미해결 및 지연 인시던트 수}}

오픈 지연 인시던트의 이후 업데이트의 평균 연령

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

미결, 지연 인시던트 마지막 업데이트 이후 평균 기간(일)입니다. 다음 수식에 따라 점수가 계산됩니다. 〔〔미해결 및 지연 인시던트의 이후 업데이트의 합산 연령〕〕 / 〔〔미해결 및 지연 인시던트 수〕〕 / 24

다음 표시기는 수식을 계산하는 데 사용되지만 대시보드에 직접 표시되지는 않습니다.

시간 내에 해결해야 하는 미해결 인시던트 수

다음과 같은 특징이 있는 미해결 인시던트 수:

- 'SLA' 유형(contract_sla.type)의 SLA 작업 관련
- 스테이지 '취소됨'(task_sla.stage)이 아님

미해결 및 지연 인시던트의 합산 연령

다음과 같은 특징이 있는 SLA 작업과 관련된 미해결 인시던트 수의 합산 연령입니다.

- 'SLA' 유형(contract_sla.type)의 SLA 작업 관련
- 스테이지 '취소됨'(task_sla.stage)이 아님
- 작업을 수행하는 데 걸리는 시간이 SLA 제한을 초과하며, 경과 시간 백분율(task_sla.percentage) 값이 100%를 초과하여 결정됩니다.

미해결 및 지연 인시던트의 이후 업데이트의 합산 연령

모든 미해결 및 지연 인시던트를 마지막으로 업데이트한 이후의 시간 합계입니다.

미해결 및 지연 인시던트의 합산 재할당

모든 미해결 및 지연 인시던트의 재할당 횟수 필드의 합계입니다.

세부 항목

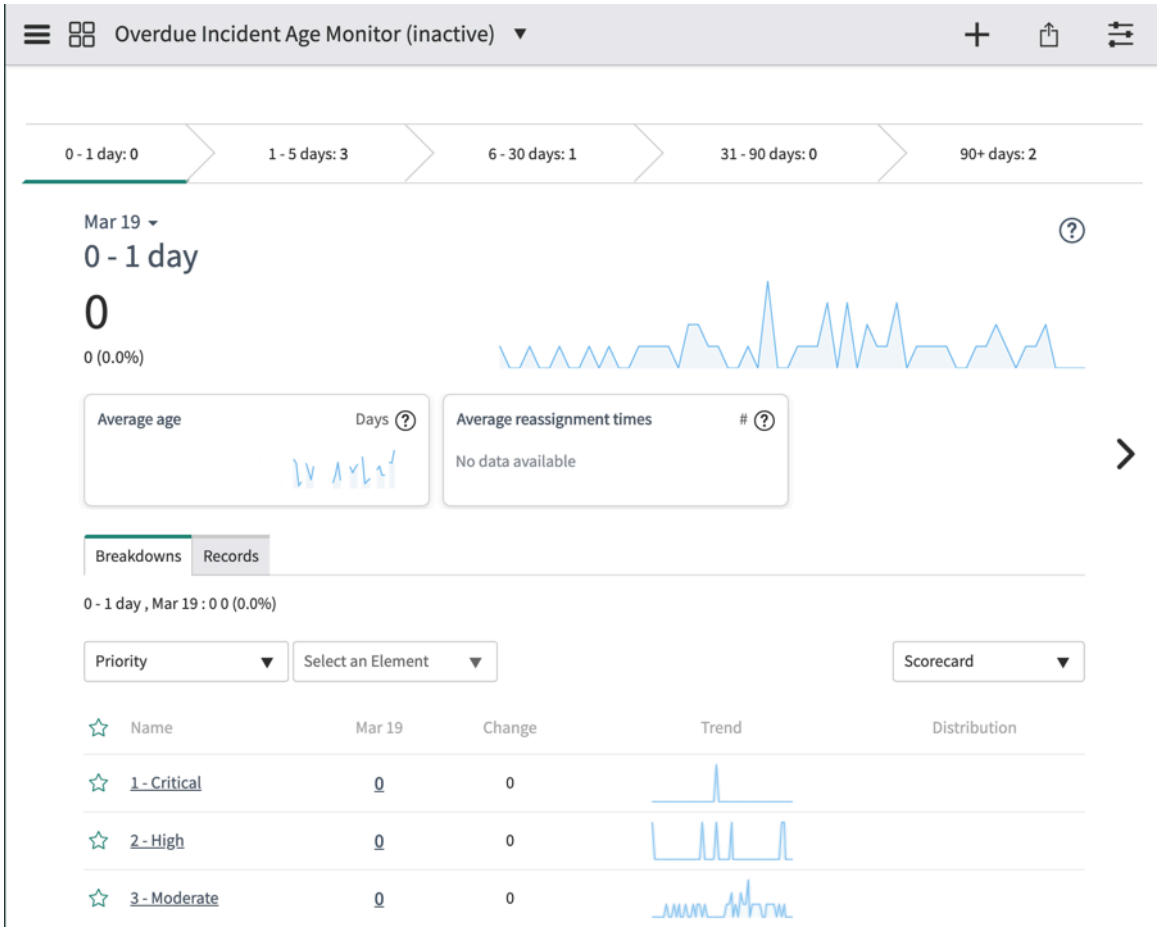
- 상태
- 우선순위
- 기간
- 할당 그룹
- SLA

연령별 지연 대시보드

이 대시보드에서는 SLA에 따라 기한이 지난 인시던트를 연령대로 나누어 볼 수 있습니다. 인시던트의 평균 연령, 인시던트가 재할당된 평균 횟수, 마지막 업데이트 이후의 평균 기간을 볼 수 있습니다. 우선순위 및 할당 그룹과 같은 표준 세부 항목별로 그룹화할 수도 있습니다.

이 대시보드는 기본적으로 비활성 상태입니다. 이 대시보드를 사용하려면 먼저 퍼포먼스 분석 관리자 또는 파워 유저가 대시보드 속성을 열고, 소유자를 할당하고, 활성을 선택해야 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.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
인시던트 해결이 서비스 수준 계약을 충족하는지 확인할 책임이 있는 서비스 수준 관리자입니다.	sla_manager

표시기

미해결 및 지연 인시던트 수

다음과 같은 특징이 있는 Incident.SLA.Open 표시기 소스의 인시던트 수:

- 'SLA' 유형(contract_sla.type)의 SLA 작업 관련
- 스테이지 '취소됨'(task_sla.stage)이 아님
- 작업을 수행하는 데 걸리는 시간이 SLA 제한을 초과하며, 경과 시간 백분율(task_sla.percentage) 값이 100%를 초과하여 결정됩니다.

미해결 및 지연 인시던트의 평균 연령

다음 수식에 따라 점수가 계산됩니다. {{미해결 및 지연 인시던트의 합산 연령}} / {{시간 내에 해결해야 하는 미해결 인시던트 수}}

미해결 및 지연 인시던트의 평균 재할당

다음 수식에 따라 점수가 계산됩니다. {{미해결 및 지연 인시던트의 합산 재할당}} / {{미해결 및 지연 인시던트 수}}

오픈 지연 인시던트의 이후 업데이트의 평균 연령

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

미결, 지연 인시던트 마지막 업데이트 이후 평균 기간(일)입니다. 다음 수식에 따라 점수가 계산됩니다. {{미해결 및 지연 인시던트의 이후 업데이트의 합산 연령}} / {{미해결 및 지연 인시던트 수}} / 24

세부 항목

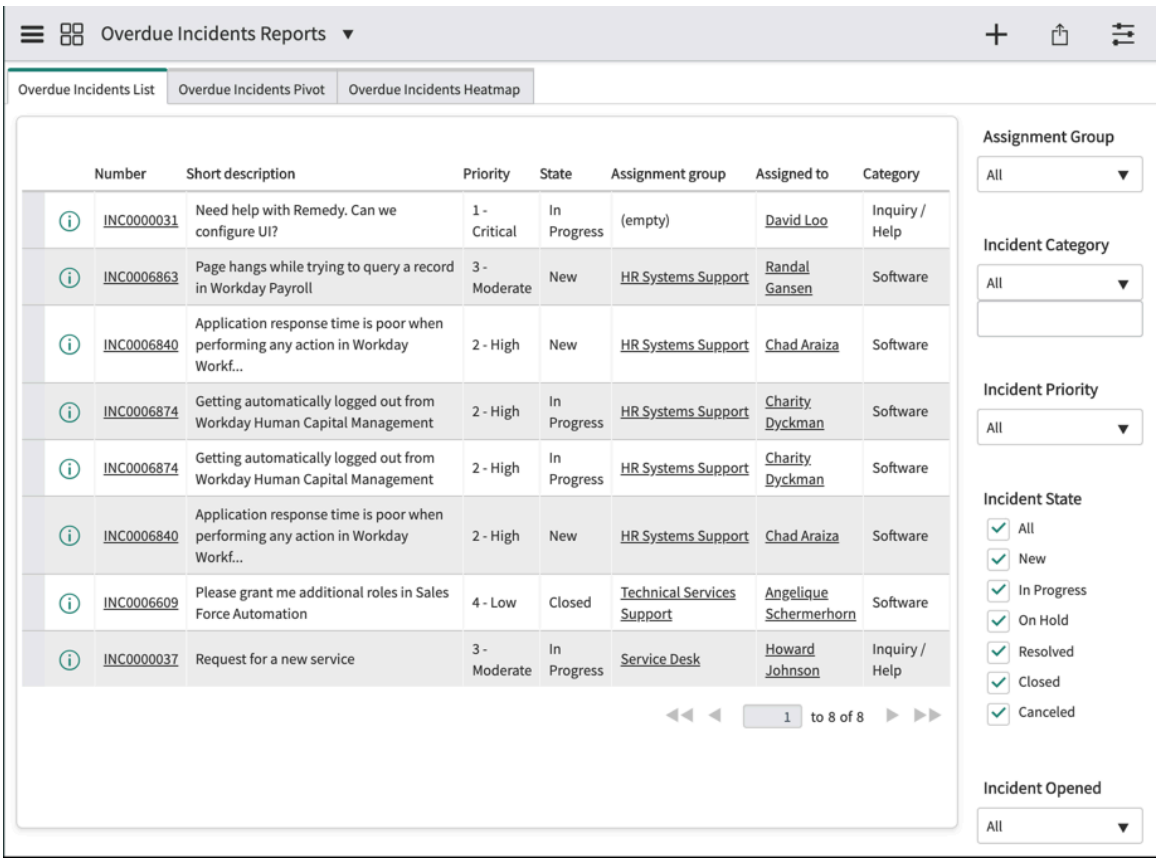
- 상태
- 우선순위
- 기간
- 할당 그룹
- SLA

기한 초과 보고서 대시보드

SLA가 적용되는 현재 미해결 인시던트를 확인합니다. 인시던트 목록을 보거나 히트맵 또는 피벗 테이블에서 인시던트가 어떻게 분류되는지 볼 수 있습니다.

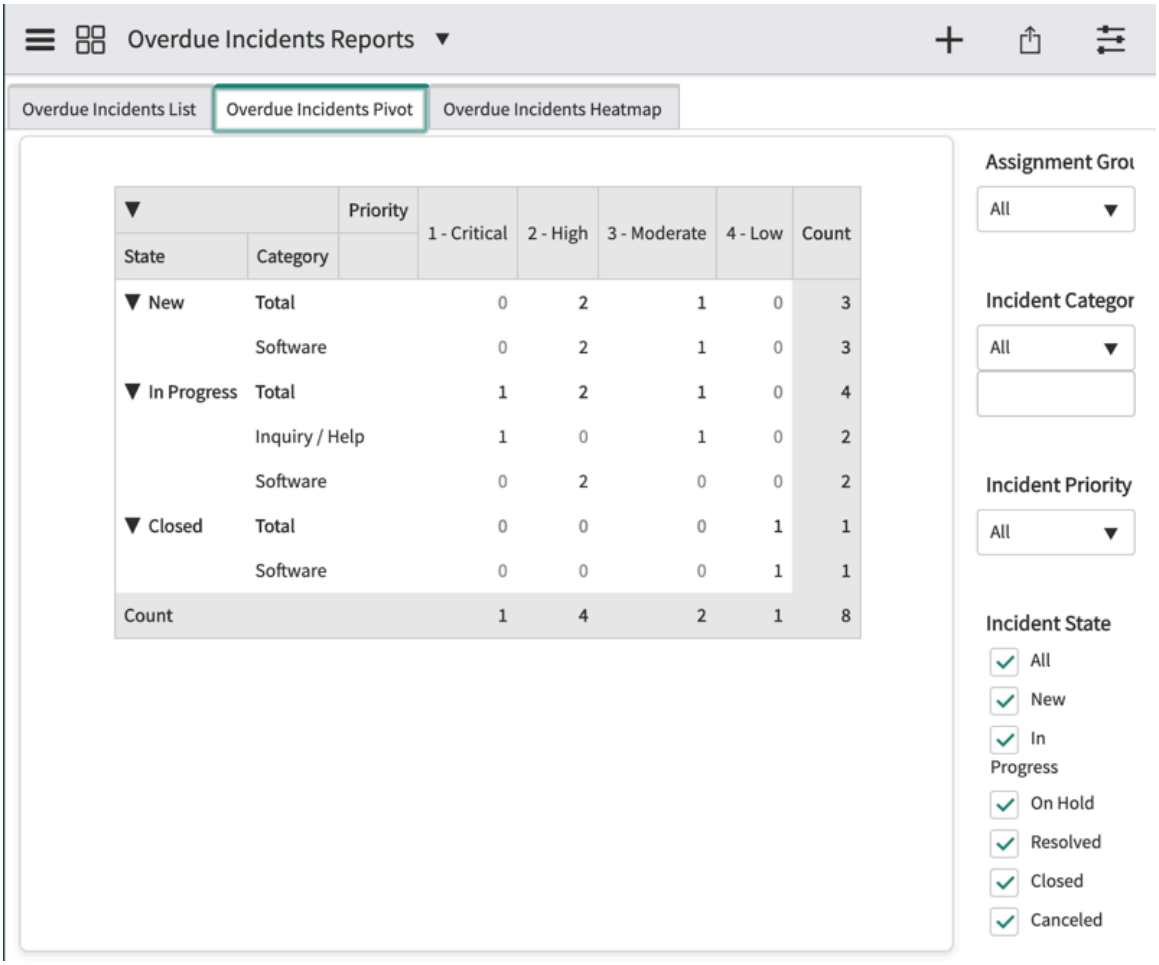
이 대시보드는 기본적으로 비활성 상태입니다. 이 대시보드를 사용하려면 먼저 퍼포먼스 분석 관리자 또는 파워 유저가 대시보드 속성을 열고, 소유자를 할당하고, 활성을 선택해야 합니다.

지연 목록 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.

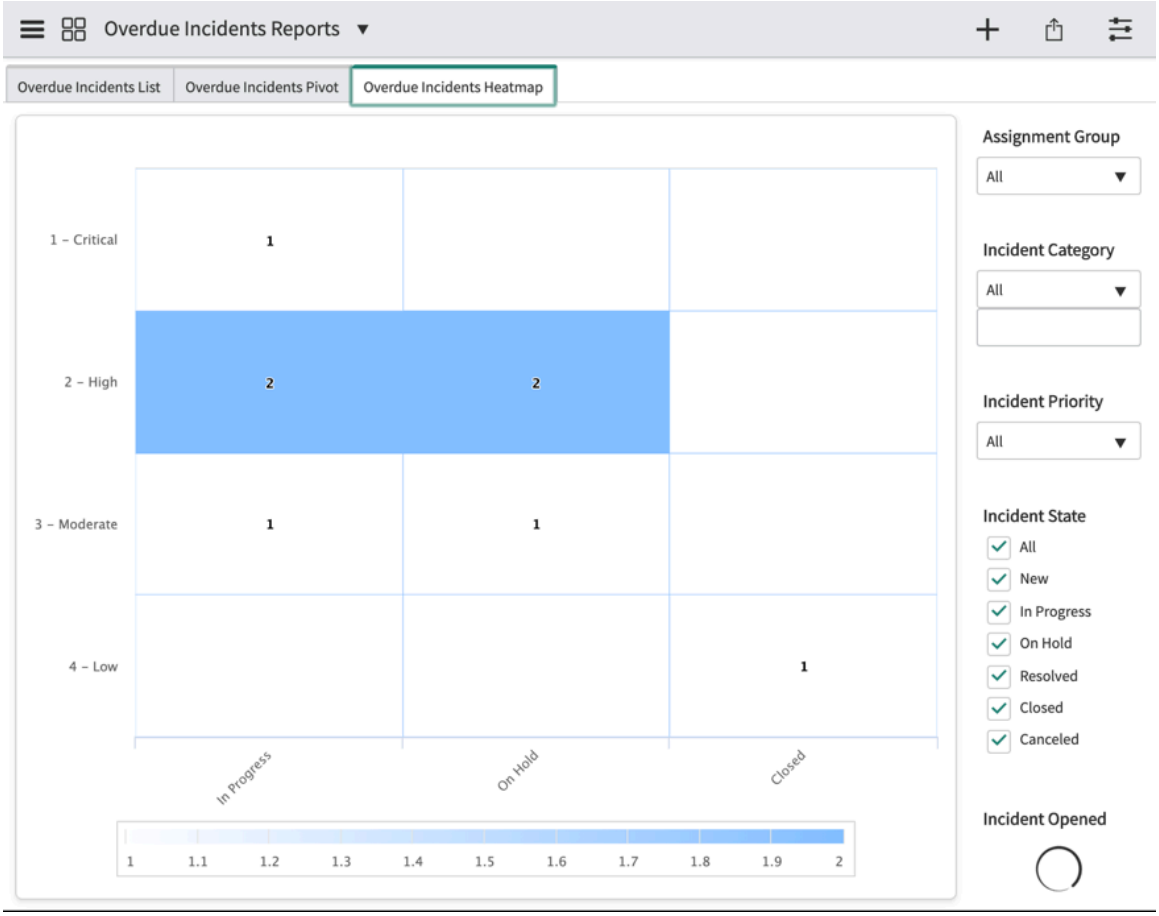
지연 피벗 탭



State	Category	Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	Count
▼ New	Total		0	2	1	0	3
	Software		0	2	1	0	3
▼ In Progress	Total		1	2	1	0	4
	Inquiry / Help		1	0	1	0	2
	Software		0	2	0	0	2
▼ Closed	Total		0	0	0	1	1
	Software		0	0	0	1	1
Count			1	4	2	1	8

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

지연 히트맵 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
인시던트 해결이 서비스 수준 계약을 충족하는지 확인할 책임이 있는 서비스 수준 관리자입니다.	sla_manager

데이터 시각화

제목	유형	설명
지연 목록	목록	지연 미해결 인시던트의 모든 인시던트 레코드 목록
지연 피벗	피벗	모든 연령대 또는 모든 연령의 상태, 할당 그룹, 범주 및 우선순위의 조합으로 미해결 및 지연 인시던트 수를 탐색할 수 있는 테이블입니다.
지연 히트맵	히트맵	모든 연령대 또는 모든 연령의 상태, 할당 그룹, 범주 및 우선순위의 조합으로 미해결 및 지연 인시던트 수를 탐색할 수 있는 히트맵입니다.

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

인시던트 관리에 대한 참조 섹션

참조 섹션에서는 인시던트 관리와 함께 설치되는 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

도메인 분리 및 인시던트 관리

인시던트 관리에서는 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: 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.

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.

인시던트 관리 개요

- 인시던트 관리의 목표는 비즈니스 운영의 영향을 최소화하고 품질을 유지하며 정상적 서비스 운영을 최대한 빠르게 재개하는 것입니다.
- 일반적으로 최종 사용자는 사용 중인 서비스가 영향을 받을 때나 사용할 수 없을 때 로그를 기록합니다. 조직의 ITIL / Fulfiller 사용자는 이런 인시던트를 분류하고, 적절하게 전달하며 인시던트 해결 작업을 수행합니다.
- 인시던트 및 인시던트 작업 테이블은 도메인 분리를 지원합니다. 따라서 Fulfiller에게는 소속(테넌트) 도메인 내에서 생성된 인시던트 또는 인시던트 작업만 표시됩니다.

인시던트 관리에서 도메인 분리 방법

이행자에게는 소속 (테넌트) 도메인 내에서 생성된 인시던트 및 인시던트 작업만 표시됩니다.

인시던트 관리 도메인 분리 테이블

- 인시던트 [incident]
- 인시던트 작업[incident_task]

인시던트 관리 사용 사례

- "Initech" 도메인에 속하는 ESS 사용자가 인시던트를 만듭니다. "Initech" 도메인 또는 글로벌 도메인에 속하는 ITIL 사용자만이 문제를 확인할 수 있습니다.
- 상위 도메인에 속한 ITIL 사용자는 모든 하위 도메인의 인시던트도 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.

- 특정 도메인에 속한 ITIL 사용자는 액세스 권한이 있는 도메인만을 대신해 인시던트를 만들 수 있습니다.
- ITIL 사용자는 액세스 권한이 있는 도메인에 대해서만 하위 인시던트를 연결할 수 있습니다.
- 사용자가 여러 도메인에 액세스할 수 있으면 현재 기록에 지정된 도메인이 해당 기록과 참조 필드의 기능을 구동합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

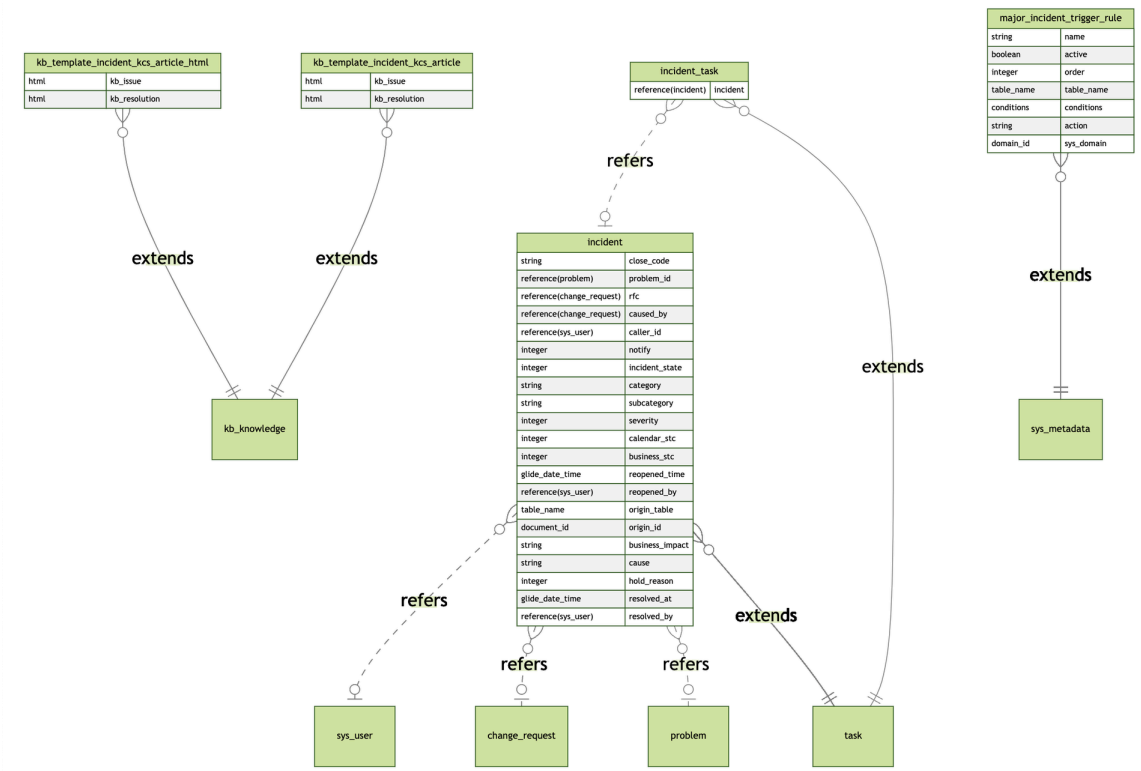
인시던트 관리 데이터 모델

데이터 모델 다이어그램을 보고 인시던트 관리 애플리케이션에 대해 알아봅니다. 이 다이어그램은 애플리케이션 내 테이블 간의 관계를 보여주며 인시던트 관리 애플리케이션 작동 방식에 대한 전체적인 그림을 제공합니다.

데이터 모델

다음 다이어그램은 인시던트 관리 애플리케이션 내의 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

인시던트 관리 플랫폼의 유연성을 바탕으로 요구 사항에 맞게 확장하고 활용할 수 있는 데이터 모델이 제공됩니다.



인시던트 관리 플러그인

인시던트 관리 플러그인 중 상당수가 기본 시스템에서 활성화됩니다. 그 외 플러그인은 사용할 준비가 되면 활성화할 수 있습니다. 일부 플러그인에는 데모 데이터가 포함되어 있습니다.

인시던트 관리 베스트 프랙티스 – San Diego

인시던트 관리 베스트 프랙티스 - San Diego 플러그인(com.snc.best_practice.incident.sandiego)은 인시던트와 문제에 대한 통합 및 워크플로우를 개선합니다. 이 플러그인을 사용하면 보고된 인시던트 및 문제의 진행 상황을 에이전트 및 호출자에게 알릴 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.

요구 사항 및 종속성

인시던트 관리 베스트 프랙티스 — San Diego 플러그인을 사용하려면 다음 추가 플러그인을 설치하십시오.

- 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid 플러그인(com.snc.best_practice.problem.madrid).

  이 플러그인과 활성 프로세스에 대해 자세히 알아보려면 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid 활성화 문서를 참조하십시오.

- 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid – Knowledge Integration 플러그인 (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

  이 플러그인과 활성 프로세스에 대해 자세히 알아보려면 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — Knowledge 통합 활성화 문서를 참조하십시오.

- 문제 관리 베스트 프랙티스 – Jakarta 플러그인(com.snc.best_practice.problem.jakarta).

  zBoot 고객의 경우 이 플러그인이 기본적으로 설치되어 있지 않습니다. 플러그인을 직접 설치하십시오. 이 플러그인은 인시던트 또는 문제 워크플로우에서 알려진 오류 문서 동작을 처리합니다. 이 플러그인과 활성 프로세스에 대해 자세히 알아보려면 문제 관리 베스트 프랙티스 — Jakarta 활성화 문서를 참조하십시오.

새 고객의 경우 com.snc.best_practice.problem.jakarta를 제외한 모든 플러그인이 기본적으로 활성화됩니다. 기존 고객 또는 업그레이드할 고객은 플러그인을 요청하거나 플러그인을 직접 설치해야 합니다. 자세한 내용은 플러그인 요청 을 참조하십시오.

업그레이드 고객에 미치는 영향

기존 또는 업그레이드 고객의 경우 인시던트 관리 베스트 프랙티스 - San Diego(com.snc.best_practice.incident.sandiego) 플러그인을 설치하면 기존의 구성된 워크플로우가 변경될 수 있습니다. 고객이 플러그인을 설치하고자 하는 경우 프로덕션 환경에서 플러그인을 사용하기 전에 하위 프로덕션 또는 테스트 환경에 플러그인을 설치하고 워크플로우를 테스트하여 원하는 워크플로우가 유지관리되는지 확인해야 합니다.

플러그인이 설치되면 다음을 수행합니다.

- 새 옵션은 이전(기존 또는 이미 구성된) 옵션과 함께 채워집니다.
- 이러한 파일은 다음과 같은 영향을 받습니다.
  - 비즈니스 규칙: 종결 코드
  - ML 솔루션 정의: 유사한 해결된 인시던트 - > 필터를 업데이트해야 합니다.
  - 스크립트 작업: 문제가 종결되면 인시던트 업데이트 -> 해결 코드를 적절한 선택으로 업데이트.

  주:
  사용자 지정 또는 구성이 수행되지 않으면 파일이 재정의됩니다. 이 경우 새 옵션이 채워집니다.

- 고객은 이전(기존) 옵션을 수동으로 제거해야 합니다. 고객이 이전(기존) 옵션과 새 옵션의 조합을 구성한 경우 필요한 워크플로우를 업데이트해야 합니다.

개선 사항

이 플러그인은 다음 활동을 지원할 수 있도록 인시던트 및 문제 워크플로우를 개선합니다.

문제 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.

기존 인시던트에서 문제를 만들면 인시던트 상태가 보류 중으로 설정되고 연결된 문제가 해결될 때까지 이유가 문제 대기 중으로 설정됩니다.

KE(알려진 오류) 문서 첨부

- KE(알려진 오류) 문서를 인시던트에 연결할 때 KE 문서에 해당 문서와 관련된 문제가 있는 경우, 해당 문제도 인시던트에 연결됩니다.
- 인시던트를 해결하기 위해 알려진 오류를 해결 코드로 선택했지만 인시던트에 연결된 KE 문서가 없는 경우 시스템에서 KE 문서를 선택하라는 메시지를 표시합니다.

임시 해결책 제공

임시 해결책이 문제에 추가되고 임시 해결책 제공 관련 링크를 클릭하면 다음과 같은 작업이 이루어집니다.

- 임시 해결책이 작업 메모 필드에 복사됩니다. 알림이 할당 대상 및 작업 메모 필드에 있는 사용자에게 전송됩니다. 알림은 인시던트 상태가 신규, 보류 중 또는 진행 중일 때만 전송됩니다.
- 임시 해결책이 추가 코멘트 필드에 복사됩니다. 인시던트의 해결 코드 필드에서 알려진 오류를 선택하면 호출자, 그리고 할당 대상 및 감시 목록 필드에 있는 사용자에게 알림이 전송됩니다.

수정 사항 전달

수정 사항이 문제에 추가된 경우 수정 사항 전달 관련 링크를 클릭하면 다음과 같은 작업이 이루어집니다.

- 수정 사항이 작업 메모 필드에 복사됩니다.
- 알림이 문제 기록의 할당 대상 및 작업 메모 필드에 있는 사용자에게 전송됩니다. 알림은 인시던트 상태가 신규, 보류 중 또는 진행 중일 때만 전송됩니다.

인시던트 관리 베스트 프랙티스 – **San Diego** 활성화

관리자 역할이 있는 경우 인시던트 관리 베스트 프랙티스 — San Diego 플러그인(com.snc.best_practice.incident.sandiego)을 활성화합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

인시던트 관리 베스트 프랙티스 - San Diego 플러그인은 문제 및 인시던트 관리 워크플로우를 수정하여 고객 경험을 개선합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 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.

주:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

인시던트 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Incident 플러그인(com.snc.incident)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
인시던트 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

인시던트용 플러그인

플러그인	설명
서비스 관리 베이직 [com.snc.service]	서비스 관리 기준선 기능을 제공합니다.
인시던트 관리 알림 [com.snc.incident_notification]	인시던트 관리의 알림 기능을 제공합니다.
인시던트 개요 홈페이지 [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	인시던트 개요 홈페이지

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

Xanadu 플러그인 목록

인시던트 플러그인과 함께 설치되는 구성요소

인시던트 관리에서 인시던트 플러그인을 활성화하면 여러 가지 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
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.

설치되는 역할

역할 이름 **[role name]**	설명
인시던트 작업에 할당된 사용자 [sn_incident_task_assigned_u	기록이 에이전트에 할당될 때 에이전트의 인시던트 작업 기록에 대한 읽기 및 쓰기 작업 권한을 제공합니다. 주: • 이 역할과 관련된 기본 시스템 ACL을 사용하려면 ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)을 설치하고 활성화해야 합니다. • ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)이 인스턴스에 설치 및 활성화되어 있지 않은 경우, 할당된 인시던트 사용자 역할〔sn_incident_task_assigned_user〕를 계속 사용할 수 있지만 다음과 같은 제한 사항이 있습니다. ○ 에이전트는 작업 메모 및 작업 메모 목록 필드를 제외한 할당된 인시던트 작업 기록에 대한 읽기 권한을 보유합니다. ○ 에이전트는 다음 필드를 제외한 할당된 작업 기록에 대한 쓰기 권한을 보유합니다. ▪ 할당 대상 ▪ 짧은 설명 ▪ 설명 ▪ 우선순위 ▪ 상태 ▪ 작업 메모 ▪ 작업 메모 목록

설치되는 테이블

테이블	설명
인시던트 [incident]	인시던트 테이블이 작업〔task〕 테이블에서 확장됩니다. 이는 작업 테이블의 모든 필드, 규칙 및 정책을 상속합니다.

인시던트 관리 — **Core** 요청

인시던트 관리 - Core 플러그인(com.snc.incident_management)은 데모 데이터가 포함되어 있고 아직 활성화되지 않은 관련 플러그인을 활성화하는 새로운 인시던트 상태 모델입니다.

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

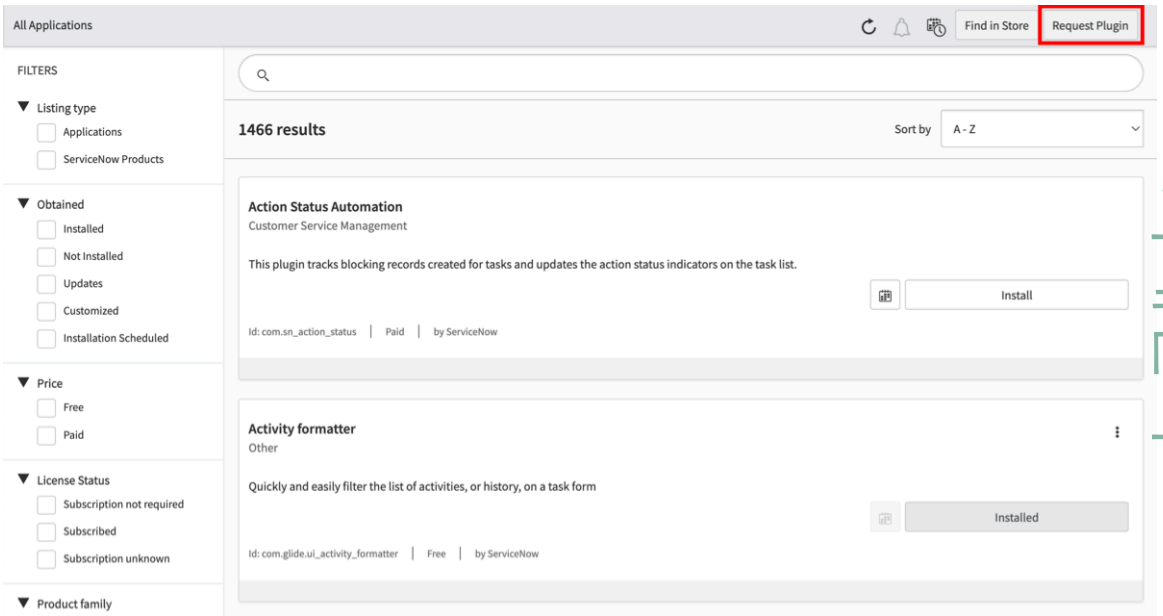
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
새 인스턴스에서는 기본적으로 인시던트 관리 - Core(com.snc.incident_management)를 사용할 수 있습니다. Geneva 이전 버전에서 업그레이드하는 고객은 해당 플러그인을 요청해야 합니다. 자세한 내용은 KB0564465 를 참조하십시오.

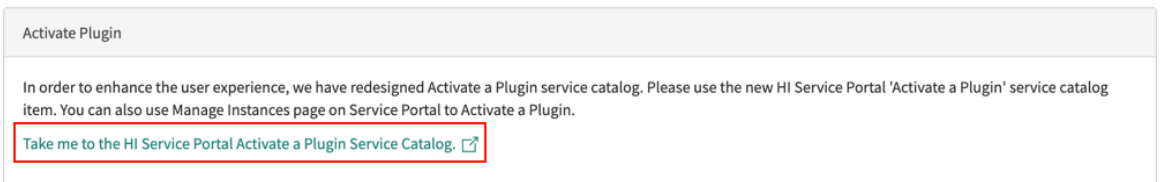
주:
업그레이드된 인스턴스에 새 상태 모델이 설치되어 있으면 이전 상태가 새 상태로 매핑되었는지 확인합니다. 이 매핑은 사용자 지정, 구현된 워크플로우, 추가된 스크립트 포함 및 추가된 비즈니스 규칙 등을 수행한 경우에 특히 중요합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 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.

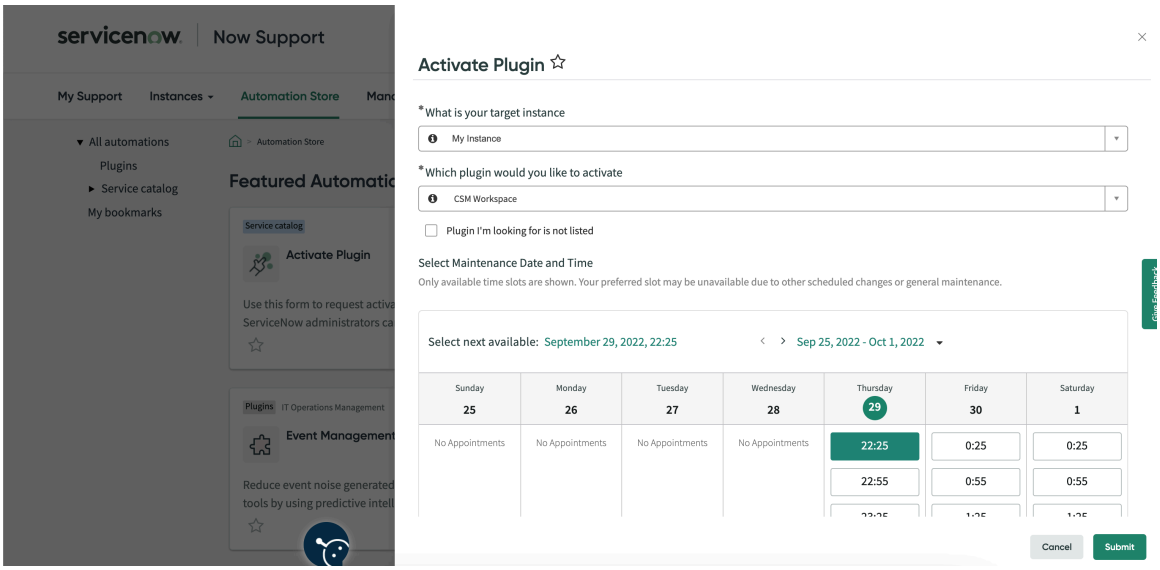
플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. **주:** 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. **주:** 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
   플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 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.

관련 정보

Xanadu 플러그인 목록

ITSM 역할 – 인시던트 관리 요청

ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)을 요청하여 ITSM Roles — 인시던트 관리 플러그인(com.snc.itsm.roles.incident_management)을 활성화합니다. 인시던트 관리 프로세스 내에서 서로 다른 서비스 데스크 에이전트, 기술자 및 관리자가 갖는 접근 권한 통제를 강화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)은 추가 보안 모델을 포함합니다. 보안 모델은 ITSM 애플리케이션뿐 아니라 애플리케이션 내부에서도 보다 세부적인 역할을 제공하므로 접근 통제를 유연하게 설정할 수 있습니다. ITSM Roles 플러그인은 새 인스턴스에서 기본적으로 사용할 수 있습니다. Madrid 또는 그 이전 버전에서 업그레이드하는 사용자는 해당 플러그인을 요청해야 합니다.

ITSM 역할에 대한 플러그인

플러그인	역할을 추가
비즈니스 이해 관계자 [com.snc.business_stakeholder]	business_stakeholder 주: business_stakeholder 역할은 sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read 및 approver_user 역할을 포함합니다.
ITSM Roles — 인시던트 관리 (com.snc.itsm.roles.incident_management)	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM Roles — 문제 관리 (com.snc.itsm.roles.problem_management)	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM Roles — 변경 관리 (com.snc.itsm.roles.change_management)	• sn_change_read • sn_change_write

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

ITSM 역할에 대한 플러그인

플러그인	역할을 추가
ITSM Roles — 요청 관리 (com.snc.service_management.roles.request_management)	• sn_request_read 주: sn_request_read 역할이 차후 업데이트될 수 있으므로 business_stakeholder 역할이 없는 사용자에게 이를 할당하지 마십시오. • sn_request_write

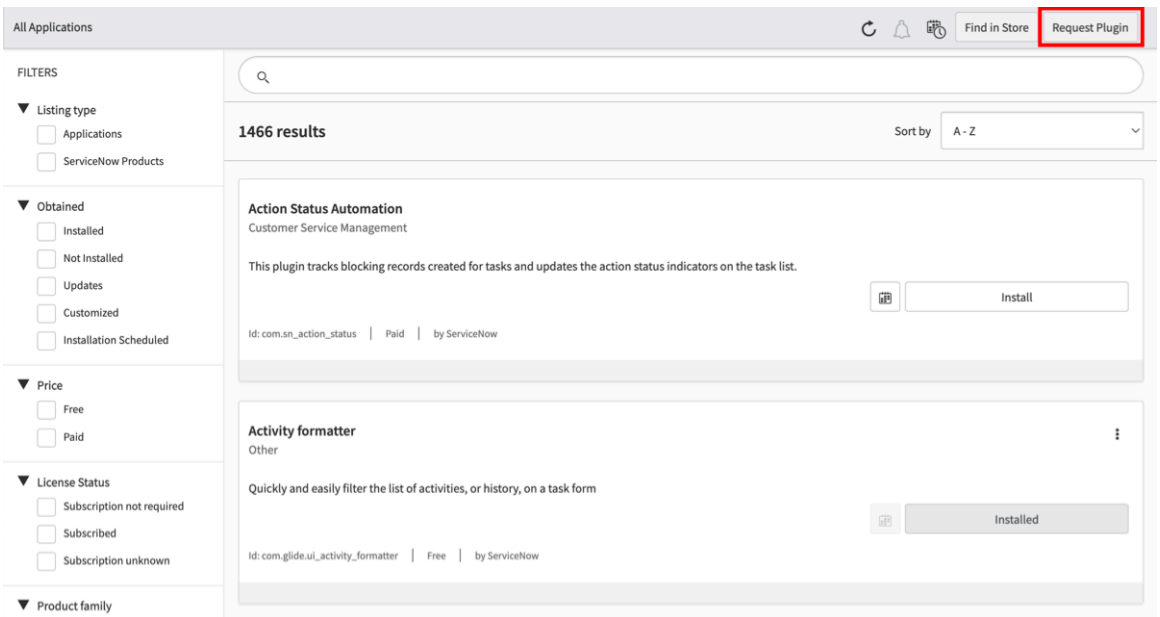
구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 고객 관리자는 일반적으로 며칠 이내에 조직의 프로덕션 및 하위 프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 활성화하도록 준비할 수 있습니다.

고객 관리자가 없거나 구매 후 정품 인증 지연을 결정하거나, 하위 프로덕션 인스턴스에서 무료로 제품을 평가하려면, 다음 단계를 수행하십시오.

주:
프로덕션 환경에서 활성화를 요청하기 전에 하위 프로덕션 환경에서 ITSM Roles 플러그인을 활성화하고 기능을 테스트합니다. 지원이 필요하다면 ServiceNow 전문 서비스 팀에 문의하십시오.

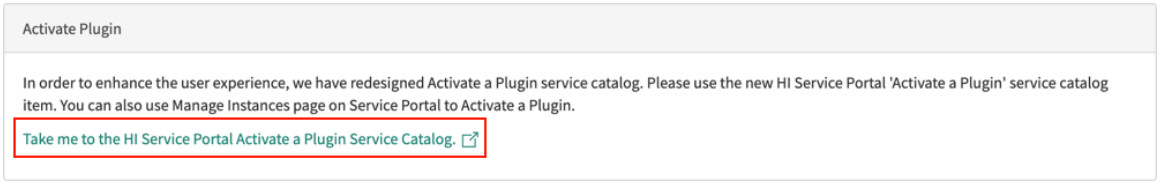
프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 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.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

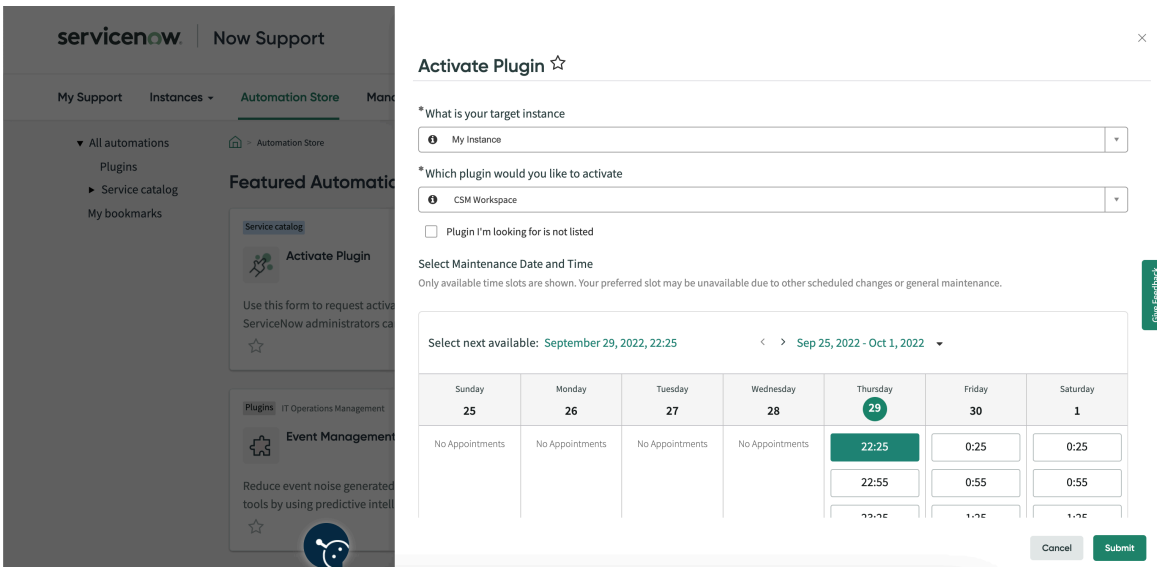
필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. 주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 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.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

관련 정보

Xanadu 플러그인 목록

ITSM Roles — 인시던트 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

ITSM Roles — 인시던트 관리 플러그인(com.snc.itsm.roles.incident_management)을 활성화하면 여러 사용자 역할이 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
인시던트 읽기 [sn_incident_read]	인시던트 관리 애플리케이션 및 관련 기록에 대한 읽기 접근. **주:** ESS 사용자(역할이 없는 사용자)는 자신이 만들거나 다른 사람이 대신 만든 인시던트만 볼 수 있습니다. sn_incident_read 역할을 가진 사용자는 중요 인시던트 워크벤치뿐만 아니라 모든 인시던트를 볼 수 있습니다.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
인시던트 쓰기 [sn_incident_write]	인시던트 관리 애플리케이션 및 관련 기록에 대한 쓰기 접근.	• sn_incident_read • template_editor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이해 관계자 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Business Stakeholder 플러그인(com.snc.business_stakeholder)을 활성화합니다. 이 플러그인은 비즈니스 이해 관계자 역할을 설치합니다. 이 역할을 가진 사용자는 모든 ITSM 제품 수준에서 기록을 보고 승인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

주:
Business Stakeholder 플러그인을 활성화하기 전에 ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)이 활성화되어 있는지 확인합니다. IRSM Roles 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 ITSM 역할 요청 - 변경 관리 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

비즈니스 이해 관계자와 함께 설치되는 구성요소

Business Stakeholder 플러그인(com.snc.business_stakeholder)을 활성화하면 비즈니스 이해 관계자 역할이 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
비즈니스 이해 관계자 [business_stakehold	이 역할을 가진 사용자는 ITSM의 모든 제품에서 기록을 보고 승인할 수 있습니다. 주: business_stakeholder 역할에 포함된 ITSM 역할은 sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read 및 approver_user 역할입니다.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

인시던트 관리용 **KCS** 통합 활성화

관리자 역할이 있는 경우 KCS Integration for 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.knowledge)을 활성화합니다. 이 플러그인은 고급 지식 관리 기능과 인시던트 관리의 통합을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
KCS Integration for 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.knowledge)은 지식 관리 Advanced Installer 플러그인을 활성화합니다.

KCS Integration for 인시던트 관리 플러그인

플러그인	설명
지식 관리 Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer]	이 플러그인을 사용하여 지식 관리 고급 플러그인을 설치합니다. 이 플러그인을 활성화하거나 업그레이드하면 지식 관리 Advanced 플러그인이 성공적으로 설치되는지 확인하기 위해 지식 문서 및 지식베이스의 유효성을 검사합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 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.

관련 정보

Xanadu 플러그인 목록

KCS Integration for 인시던트 관리 플러그인과 함께 설치되는 구성요소

KCS Integration for 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.knowledge)이 활성화되면 인시던트 KCS 문서 테이블이 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
인시던트 KCS 문서 [kb_template_incident_kcs_article]	이 테이블은 인시던트 KCS 템플릿에서 만든 지식 문서를 저장하는 데 사용됩니다.

인시던트 관리 알림 활성화

관리자 역할이 있는 경우 인시던트 관리 Notification 플러그인(com.snc.incident_notification)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

Xanadu 플러그인 목록

인시던트 업데이트 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Incident Updates 플러그인(com.snc.incident.updates)을 활성화하여 인시던트 알림 업데이트를 받을 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

Xanadu 플러그인 목록

인시던트 관리 – **ATF** 테스트 활성화

관리자 역할이 있는 경우 인시던트 관리 — ATF Tests 플러그인(com.snc.incident.atf)을 활성화할 수 있습니다. 플러그인은 인시던트 관리용 ATF 테스트를 제공합니다. 이 플러그인에는 데모 데이터가 포함되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

Xanadu 플러그인 목록

인시던트 관리 통합

인시던트 관리 솔루션 사용자는 특정 문제를 직접 해결할 수 있도록 다양한 기능에 액세스할 수 있는 권한이 필요합니다. 인시던트 관리 통합은 인시던트 응답 시스템을 완전히 통합하고 자동화하는 것을 목표로 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.

범용 요청 통합 - 인시던트 관리

인시던트 관리는 범용 요청와 통합되어 인시던트 관련 서비스를 사용자에게 통합 서비스로 제공합니다. 통합을 통해 사용자는 단일 서비스 데스크를 보유할 수 있습니다.

범용 요청 Integration for the 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.universal_request)을 설치하고 구성합니다. 통합은 다음과 같은 구성과 기능을 제공합니다.

범용 요청와 인시던트 관리 통합의 기능

범용 요청와 인시던트 관리 통합은 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 범용 요청 양식에는 인시던트를 생성하는 UI 작업이 있습니다. 새 인시던트가 생성되면 기본적으로 다음 필드가 범용 요청 기록에서 인시던트 기록으로 복사됩니다.
  - universal_request
  - short_description
  - 설명
  - caller_id
  - opened_by

  인시던트 관리자는 시스템 속성 *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields*를 사용해 필드를 사용자 지정할 수 있습니다.
- 범용 요청 필드는 인시던트가 범용 요청 기록과 연결된 경우에만 인시던트 양식에 표시됩니다.
- 라우팅 이유 필드는 itil 에이전트가 인시던트를 범용 요청으로 다시 라우팅할 때 인시던트 양식에 나타납니다.
- 기록 생성자에서 범용 요청 생성 확인란을 선택하면 해당 기록 생성자에서 생성된 새 인시던트가 자동으로 범용 요청 기록을 생성합니다. 이 범용 요청 기록은 인시던트 기록과 연결됩니다.
- 기록 생성자, 가상 에이전트 지원, 이메일 등의 모든 채널을 사용하여 *Create Universal Request for Incident* 비즈니스 규칙을 활성화하고 인시던트를 생성할 수 있습니다. 이렇게 하면 범용 요청 기록이 자동으로 생성됩니다. 이 범용 요청 기록은 인시던트 기록과 연결됩니다. 인시던트가 범용 요청 기록에 대한 기본 티켓으로 추가됩니다. 기본적으로 이 비즈니스 규칙은 다음과 같이 작동합니다.
  - 규칙은 비활성화 상태입니다. 이 비즈니스 규칙을 활성화하려면 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙 〉 인시던트에 대한 범용 요청 생성으로 이동한 다음 활성 확인란을 선택하여 이 비즈니스 규칙을 활성화합니다.
  - 이 규칙은 상위 인시던트가 기본 티켓으로 범용 요청 기록에 연결된 하위 인시던트에는 적용되지 않습니다.
- 인시던트를 기반으로 범용 요청 기록이 자동으로 생성되면 인시던트 기록 정보가 인시던트 기록 필드에서 범용 요청 기록 필드로 복사됩니다. 관리자 역할을 보유한 인시던트 관리자는 범용 요청의 인시던트에 대한 매핑 구성 양식에서 **UR** 매핑 생성 및 **UR** 정보 생성 탭을 사용하여 필드를 사용자 지정하고 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 매핑 구성 을 참조하십시오.

요청자에 대한 인시던트 가시성

요청자는 범용 요청 기록과 연결된 인시던트를 볼 수 없습니다. 대신 요청자는 다음 방법을 사용해야만 범용 요청 기록을 볼 수 있습니다.

- Now Platform의 셀프 서비스 〉 범용 요청에서 범용 요청 기록에 액세스할 수 있습니다.
- 서비스 포털의 서비스 포털 〉 요청에서 범용 요청 기록에 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.

이메일 알림 차단

인시던트가 범용 요청의 일부인 경우 인시던트에서 호출자에게 전송된 알림이 차단됩니다. 그 외의 모든 인시던트 관련 이메일 알림에서는 범용 요청 번호가 인시던트 번호 대신 표시됩니다.

서비스 포털에서의 요청자 작업

관련 인시던트가 기본 작업인 범용 요청 기록의 경우 요청자 작업이 있는 작업 위젯이 표시됩니다. 작업은 인시던트 상태에 따라 해결, 재오픈 또는 종결할 수 있습니다.

인시던트 관리용 범용 요청 통합 요청

인시던트 관리 및 범용 요청 간의 통합을 활성화하려면 Now Support 고객 서비스 시스템을 통해 범용 요청: 인시던트 관리용 통합 플러그인(com.snc.incident.universal_request)을 요청합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

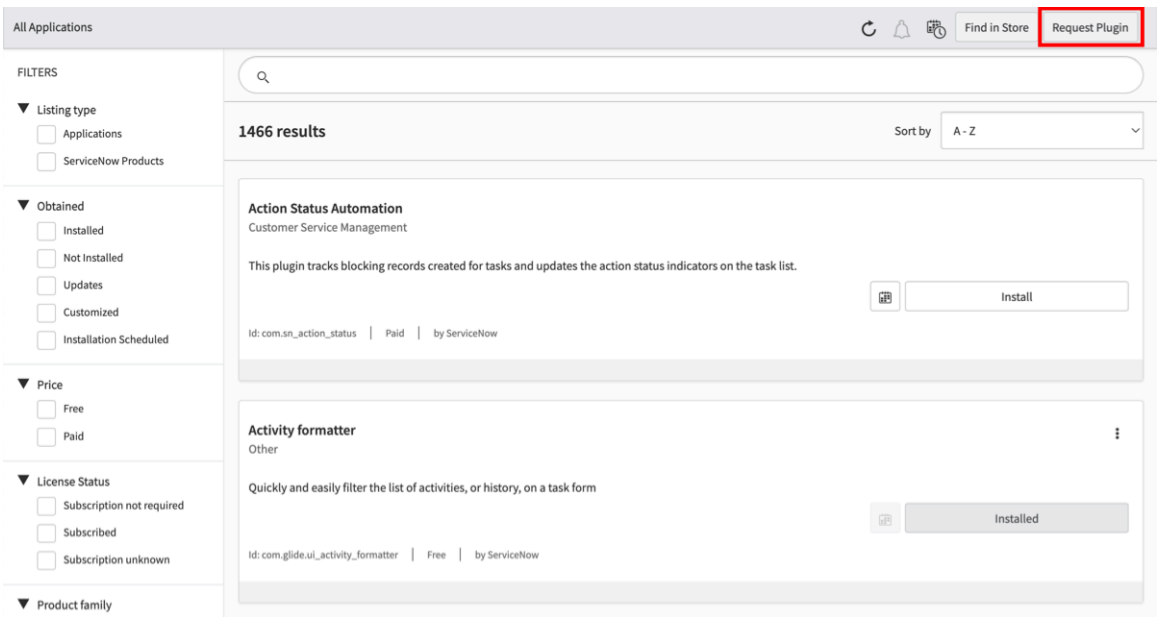
이 태스크 정보
인시던트 관리용 범용 요청 통합 플러그인은 아직 활성화되지 않은 관련 플러그인을 활성화합니다.

인시던트 관리용 범용 요청 통합 플러그인

플러그인	설명
범용 요청 [com.snc.universal_request]	여러 그룹과 작업 유형에서 원활한 서비스 경험을 제공합니다.

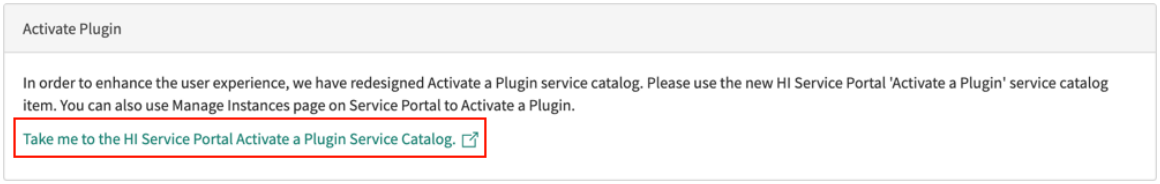
프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 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.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

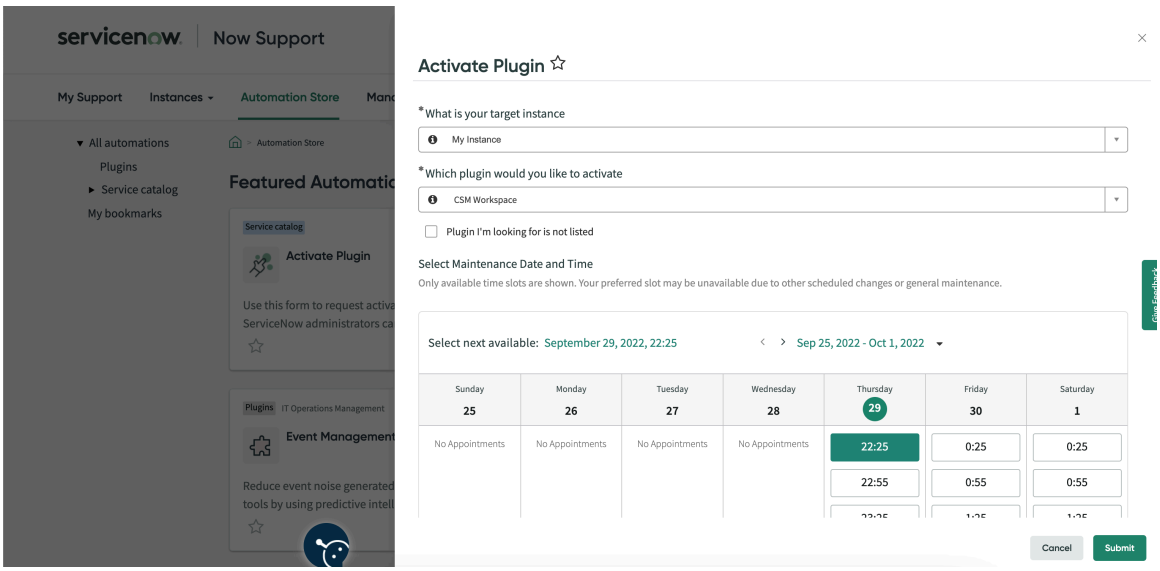
필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. 주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 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.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
   플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

범용 요청에서 인시던트 생성

범용 요청 기록에서 인시던트를 생성하여 최대한 빠르게 고객에게 서비스를 재개합니다. 인시던트 기록을 생성한 후 잠재적인 솔루션을 조사할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: routing_agent와 ITIL 또는 admin

범용 요청(sn_uni_req) 및 인시던트 관리(sn_inc_uni_req) 플러그인에 대한 범용 요청 통합을 활성화합니다.

프로시저

1. 범용 요청 〉 모두로 이동합니다.
2. 인시던트를 생성하려는 범용 요청 기록을 엽니다.
3. 인시던트 생성을 클릭합니다.
   인시던트 기록이 생성되고 범용 요청과 연결됩니다. 기록을 제출할 때까지 인시던트 기록은 저장되지 않습니다.
4. 인시던트 양식의 필드 내용을 입력하고 제출을 클릭합니다.
   인시던트가 생성된 범용 요청 번호는 인시던트 양식에 있는 범용 요청 필드에 표시됩니다. 인시던트 번호는 기본 티켓 필드와 범용 요청 양식의 연결 티켓 관련 목록에도 나타납니다.

인시던트 이전

해결 여부와 관계없이 인시던트를 범용 요청 큐 또는 다른 부서로 다시 이전합니다. 문제가 인시던트와 관련이 없음을 알게 되면 해결하지 않고 관련 부서 또는 서비스로 인시던트를 이전합니다. 문제를 해결하면 해결 방법과 함께 인시던트를 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.

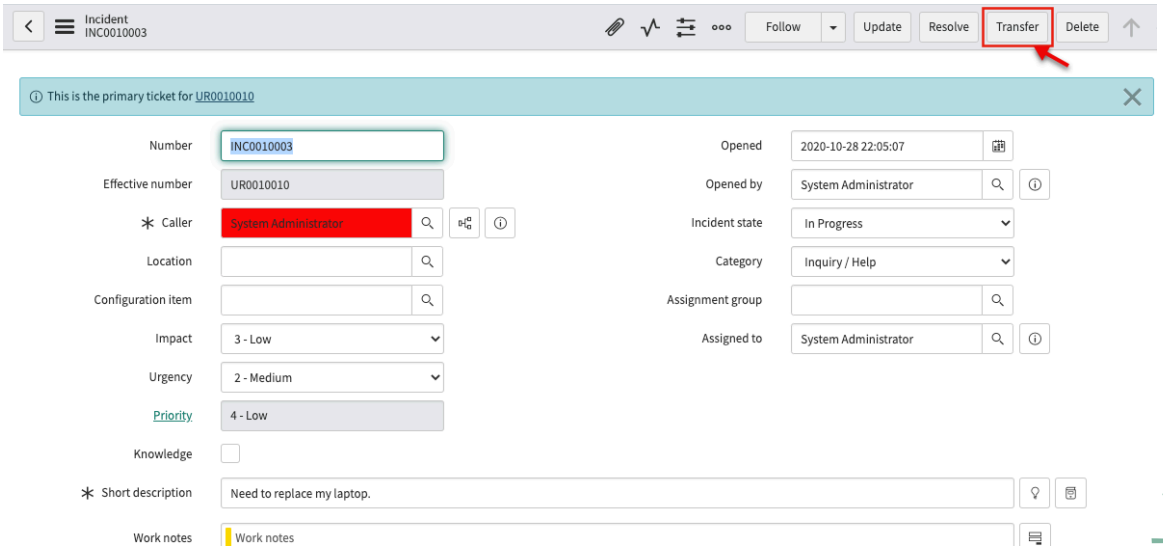
시작하기 전에
필요한 역할: 티켓이 할당된 에이전트

인시던트를 범용 요청 기록과 연결합니다.

프로시저

1. 이전할 인시던트를 엽니다.

2. 이전을 클릭합니다.



3. 티켓 이전 대화 상자에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

> **주:**
> 이전 유형 구성에 따라 주어진 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 범용 요청 속성 을 참조하십시오.

- 작업: 케이스를 다른 부서로 이전하거나 범용 요청에 다시 전달해야 하는지 선택합니다.
- 부서: 목록에서 부서를 선택합니다.
- 서비스: 선택한 부서의 특정 서비스를 선택합니다.

  > **주:**
  > 이 필드는 작업에서 부서로 이전을 선택한 경우 표시되지 않습니다.

- 이전 이유: 목록에서 이유를 선택합니다.
- 이전 메모: UR 라우팅 에이전트에게 전달하려는 기본 티켓 라우팅에 대한 간략한 설명입니다.
- 추가 코멘트 및 첨부 파일 복사: 추가 코멘트나 첨부 파일 없이 티켓을 이전하려는 경우 선택을 해제합니다. 기본적으로 모든 첨부 파일과 코멘트가 이전됩니다.

  > **주:**
  > 이전 시에 작업 메모는 복사되지 않습니다.

4. 이전을 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.

인시던트에서 연결된 티켓 생성

해당 부서에서 문제를 해결할 수 있다는 사실을 알게 되면 인시던트(기본 티켓)에서 다른 관련 부서에 대한 연결된 티켓을 생성합니다.

시작하기 전에

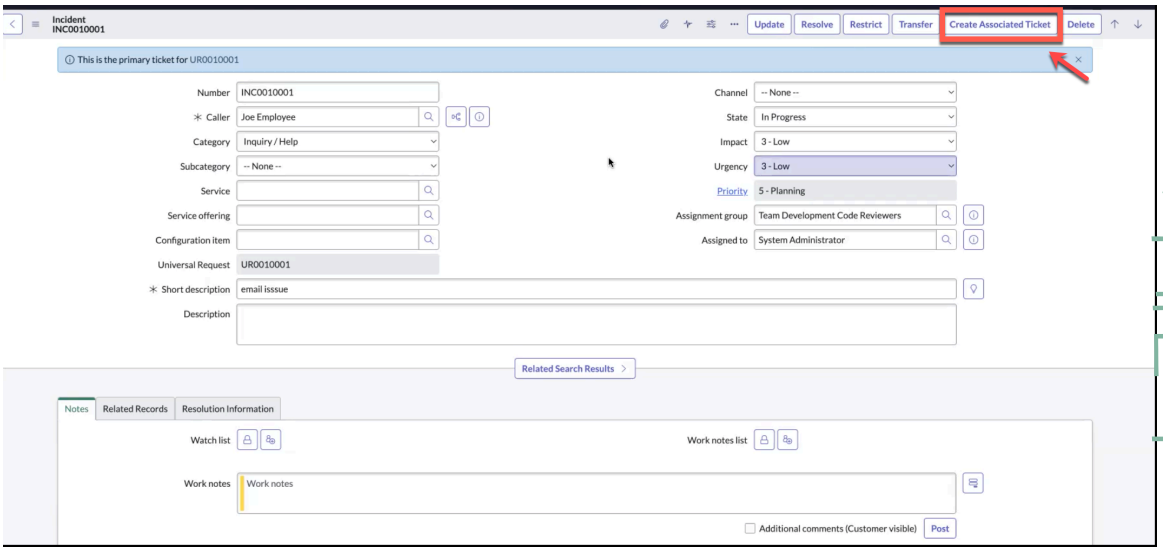
인시던트에 연결된 범용 요청 기록이 있는지 확인합니다.

필요한 역할: 다음 역할 중 하나가 있어야 합니다.

- 인시던트가 할당된 에이전트
- 인시던트가 할당된 할당 그룹에 속한 에이전트

프로시저

1. 인시던트 〉 모두로 이동합니다.
2. 연결된 티켓을 생성할 인시던트 기록을 엽니다.
3. 연결된 티켓 생성을 클릭합니다.



4. 연결된 티켓 생성 대화 상자의 필드에 내용을 입력합니다.

연결된 티켓 생성 대화 상자

필드	설명
부서	연결된 티켓을 생성하려는 부서입니다.
짧은 설명	연결된 티켓이 생성되는 문제에 대한 간략한 설명입니다.
설명	연결된 티켓이 생성되는 문제에 대한 자세한 설명입니다.
작업 메모	문제에 대한 짧은 설명입니다. 이 문제를 범용 요청 라우팅 에이전트 또는 연결된 티켓이 생성된 부서의 에이전트에게 전달할 수 있습니다.

5. 생성을 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
티켓은 관련 부서에 대해 생성되며 범용 요청 기록과 연결됩니다. 범용 요청 양식의 연결된 티켓 관련 목록에서 연결된 티켓을 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 연결된 티켓이 생성되면 정보가 범용 요청 기록의 필드에서 연결된 티켓 기록의 필드로 복사됩니다. 인시던트에 대한 매핑 구성 양식의 연결된 티켓 정보 및 연결된 티켓 매핑 탭을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 매핑 구성 을 참조하십시오.

범용 요청과 관련된 인시던트 해결, 재오픈 또는 종결

해결, 재오픈 또는 종결은 요청자에 대한 범용 요청 기록에 사용할 수 있는 인시던트 작업 위젯의 작업입니다. 인시던트 작업 위젯은 인시던트가 범용 요청 기록의 기본 작업일 때만 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

인시던트를 범용 요청과 연결합니다.

프로시저

1. 포털 페이지로 이동합니다.
2. 요청을 클릭합니다.
3. 인시던트와 연결된 범용 요청을 엽니다.
4. 작업 위젯에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

> **주:**
> 상태 매핑 (universal_request_state_mapping) 테이블에 제공된 구성에 따라 범용 요청 기록의 상태가 업데이트됩니다.

범용 요청에서 인시던트에 복사된 필드 사용자 지정

인시던트가 범용 요청 기록과 연결될 때 범용 요청의 일부 필드 값이 인시던트 기록에 자동으로 복사되도록 필드를 사용자 지정합니다. 인시던트 생성할 때마다 정보를 수동으로 입력하는 시간을 절약할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: incident_manager 또는 admin

프로시저

1. 왼쪽 탐색 창에서 sys_properties.list를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
2. 시스템 속성(*sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields*)을 검색하고 엽니다.
3. 값 필드에 범용 요청 및 인시던트 필드를 입력합니다.
   예를 들어 caller_id=opened_for는 범용 요청 양식의 called_id 필드 값이 인시던트 양식의 opened_for 필드에 복사되는 것을 의미합니다.

인시던트 액세스 제한

중요한 정보가 포함된 인시던트 티켓을 제한할 수 있습니다. 제한된 인시던트로 표시하여 에이전트에 대한 액세스를 제한합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 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
에이전트와 사용자는 모두 인시던트를 제한됨으로 표시할 수 있습니다. 사용자는 인시던트를 생성하는 동안 제한됨으로 표시할 수 있습니다. 에이전트는 인시던트를 분류하거나 작업하는 동안 제한됨으로 표시할 수도 있습니다. 제한됨으로 표시된 케이스는 다음 사용자만 액세스할 수 있습니다.

- 할당 그룹에 속해 있으며 중요한 에이전트 역할을 담당하는 라우팅 에이전트.
- 모든 기본 티켓 에이전트입니다.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 모두로 이동합니다.
2. 제한하려는 인시던트 기록을 엽니다.
3. 양식에서 제한을 클릭합니다.
   제한된 필드는 숨겨지며 양식은 보기 목적으로만 사용됩니다.

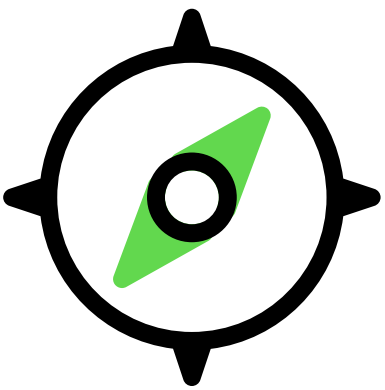
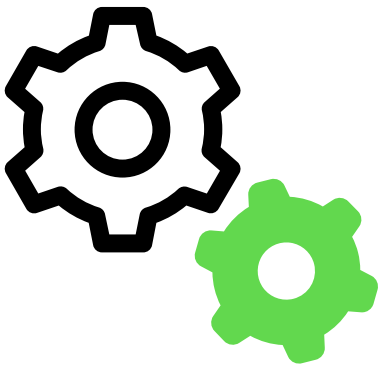
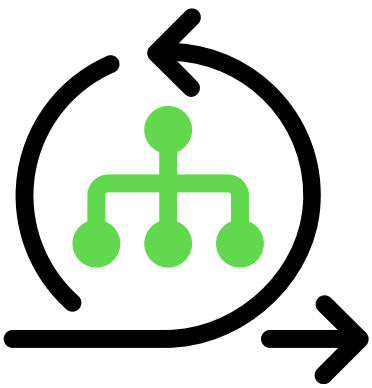
   주:
   요청을 제한 해제된 것으로 표시하는 수정 작업은 액세스 역할이 있는 에이전트만 수행할 수 있습니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

IT Service Management (ITSM) 용 **Now Assist**

ServiceNow# IT Service Management (ITSM) 용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 인시던트 정보를 요약하고, 인시던트 해결 메모를 생성하고, 상호작용을 위한 채팅을 요약합니다. 에이전트가 채팅 및 인시던트 컨텍스트를 이해하여 요청자에게 더 빠른 해결 방법을 제안할 수 있도록 합니다.

시작하기

탐색	구성	사용
		
ITSM용 Now Assist에 대해 자세히 알아보기	ITSM용 Now Assist 애플리케이션을 시작할 수 있도록 구성	ITSM용 Now Assist에서 제공하는 생성형 AI 기능 사용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- AI 및 인텔리전스에 대한 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 고객 서비스 및 지원에 문의

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공 지능(AI) 및 머신 러닝을 사용합니다. 따라서 이 애플리케이션이 항상 정확하고 완전하거나 적절한 정보를 생성하지 못할 수도 있습니다. 또한 이 애플리케이션이 사용 사례에 대해 완전히 학습되거나 테스트되었다는 보장은 없습니다. 이러한 문제를 완화하려면 사용 사례에 적합한 정확도를 위해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 적절하게 사람이 검토하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것이 좋습니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다.

데이터 처리

이 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow 고객의 개별 인스턴스에서 사용자의 인스턴스가 있는 지역과 다른 데이터 센터 지역에 있을 수 있는 중앙 집중식 ServiceNow 환경으로 데이터를 전송해야 하며, Microsoft Azure와 같은 외부 공급업체 클라우드 제공자에게 데이터를 전송해야 합니다. 이 데이터는 당사의 CORE Compliance 포털을 통해 제공되는 당사의 정책을 포함하여 ServiceNow의 내부 정책 및 절차에 따라 처리됩니다.

데이터 수집

ServiceNow는 이 애플리케이션의 입력, 출력 및 출력 편집 내용을 수집하고 사용하여 ServiceNow 모델 및 AI 제품을 포함한 ServiceNow 기술을 개발하고 개선합니다. 또한 이 애플리케이션은 인시던트 데이터(인시던트 지원 및 지식 지원용) 및 채팅 기록(채팅 지원용). 고객은 Now Assist옵트아웃 페이지에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다.

자세한 내용은 Now Assist 설명서를 참조하십시오.

IT Service Management(ITSM)용 Now Assist 탐색

에이전트는 IT Service Management(ITSM)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 채팅 대화 및 인시던트 상세 정보를 요약하고 다른 에이전트와 공유할 인시던트 해결 메모를 생성할 수 있습니다.

IT Service Management(ITSM)용 Now Assist 개요

에이전트가 사용할 수 있는 생성형 AI 기능은 다음과 같습니다.

- 인시던트 요약을 통해 에이전트가 인시던트 컨텍스트를 이해할 수 있습니다.
- 인시던트 해결 메모는 유사한 인시던트를 접할 수 있는 다른 에이전트에게 컨텍스트를 제공합니다.
- 상호작용 채팅 요약은 가상 에이전트 대화를 포함해 핸드오프의 모든 지점을 지정하여 에이전트에게 채팅 대화에 대한 컨텍스트를 제공합니다.

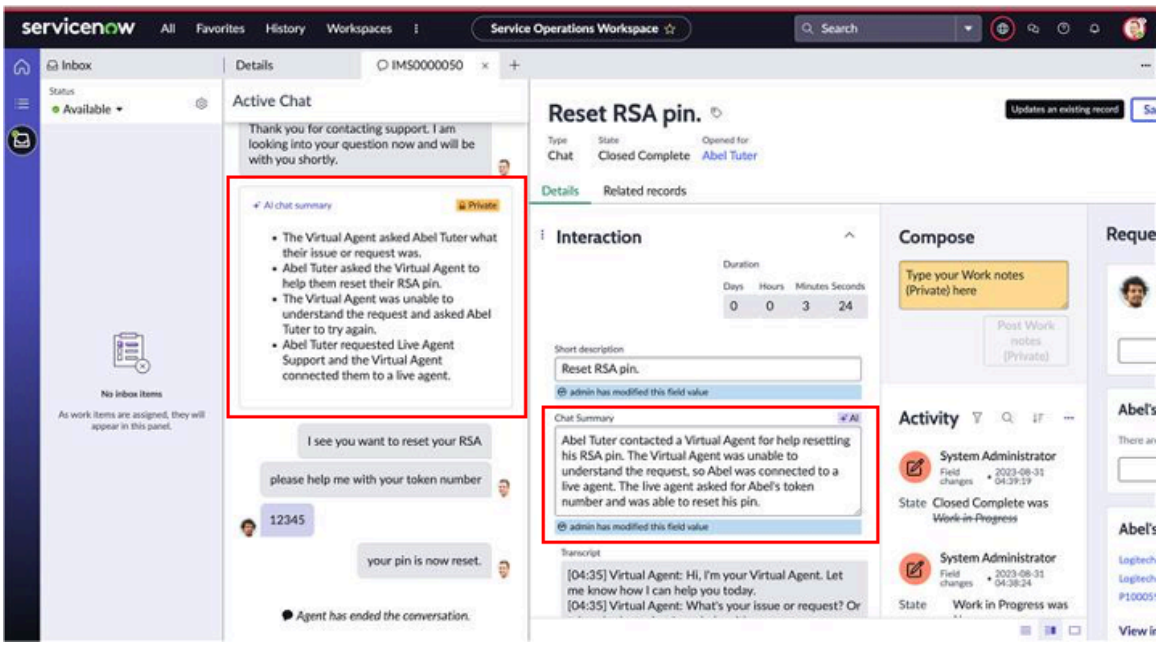
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IT Service Management (ITSM) 용 **Now Assist** 개의 기술

ITSM용 Now Assist 애플리케이션에는 에이전트가 채팅 및 인시던트 컨텍스트를 이해하여 요청자에게 해결책을 더 빨리 제안할 수 있도록 하는 생성형 AI 기술 및 기능이 포함되어 있습니다.

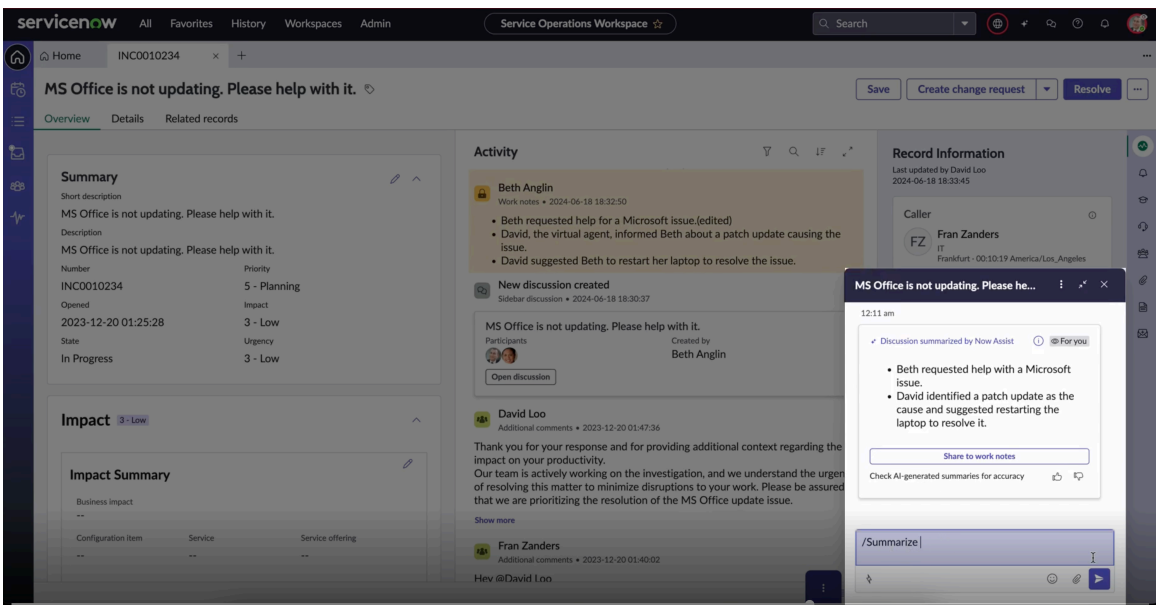
채팅 요약

에이전트에게 요청자의 가상 에이전트 채팅 기록 요약을 제공합니다. 또한 에이전트는 채팅이 종료될 때 또는 채팅 종료 전후에 추가 문제 해결을 위해 인시던트가 생성될 때 전체 상호작용에 대한 요약을 생성할 수도 있습니다.



사이드바 토론 요약

에이전트에게 요청자의 가상 에이전트 사이드바 토론 요약을 제공합니다. 또한 에이전트는 채팅 종료 전이나 후에 추가 문제 해결을 위해 인시던트 작업 메모에 요약을 게시할 수도 있습니다.



인시던트 요약

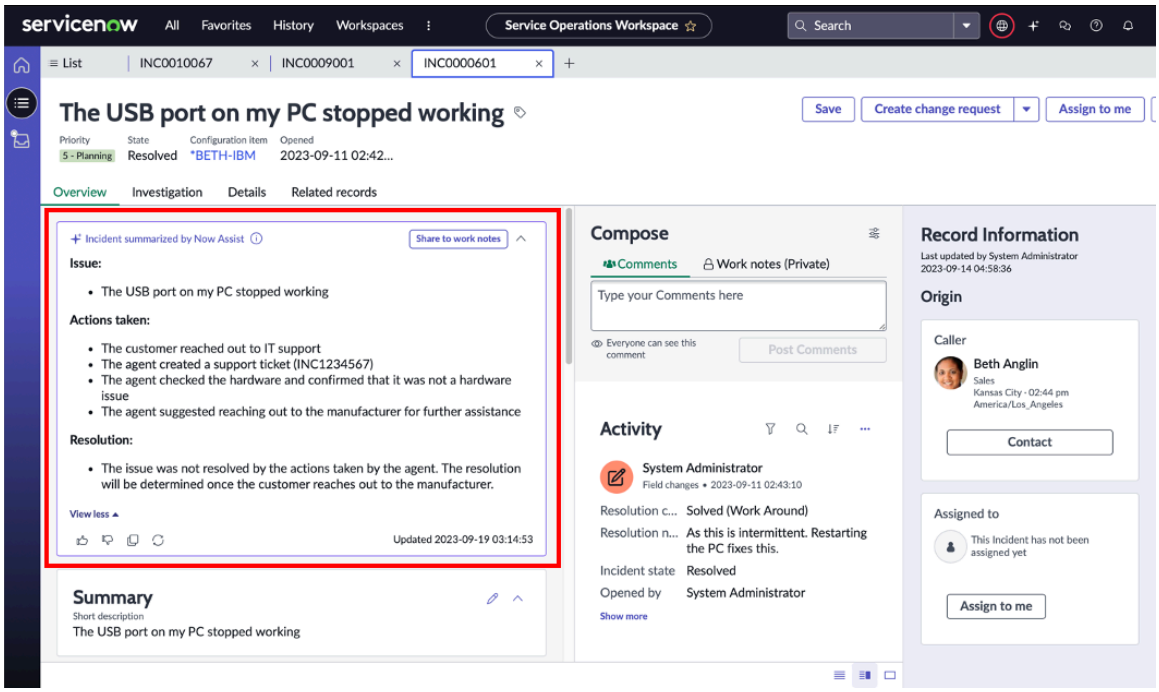
에이전트가 문제, 수행한 조치 및 해결책 등의 인시던트 요약을 검토함으로써 인시던트 문제 해결 프로세스의 속도를 높일 수 있습니다. 에이전트는 인시던트 컨텍스트를

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

이해하기 위해 활성 인시던트에 대한 인시던트 요약을 생성할 수 있습니다. 또한 에이전트는 요약을 새로 고치고, 요약을 인시던트 작업 메모에 게시하고, 요약을 복사하고, 요약에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다.

인시던트 요약에는 에이전트가 다음 인시던트 기록 필드에 입력하는 정보가 포함됩니다.

- 간단한 설명
- 설명
- 작업 메모
- 추가 피드백
- 이메일



변경 요청 요약

에이전트가 목표, 계획 및 위험이 포함된 요약을 검토하여 변경 요청 프로세스를 신속하게 처리할 수 있습니다. 에이전트는 변경 요청 컨텍스트를 이해하기 위해 활성 변경 요청에 대한 변경 요청 요약을 생성할 수 있습니다. 또한 에이전트는 요약을 새로 고치고, 요약을 변경 요청 작업 메모에 게시하고, 요약을 복사하고, 요약에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다.

변경 요청 요약에는 에이전트가 다음 인시던트 기록 필드에 입력하는 정보가 포함됩니다.

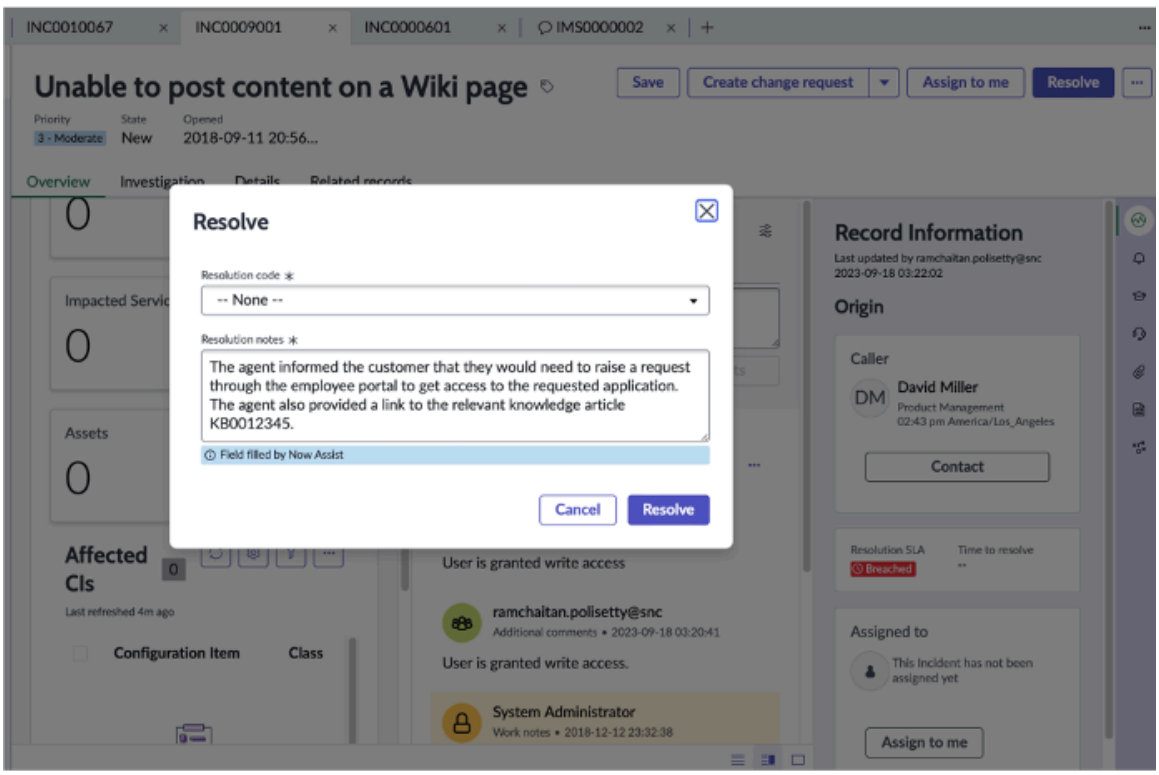
- 간단한 설명
- 설명
- 작업 메모
- 추가 피드백
- 위험
- 영향도
- 근거
- 구축 계획

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

- 위험 및 영향 분석
- 테스트 계획
- 원상 복구 계획
- 종결 코드
- 종결 메모
- 구성 항목
- 서비스
- 서비스 오퍼링
- 상태
- 상충 상태
- 유형

해결 메모 생성

인시던트에 대한 해결 메모를 자동으로 생성하고 유사한 인시던트를 접할 수 있는 다른 에이전트에게 컨텍스트를 제공합니다.



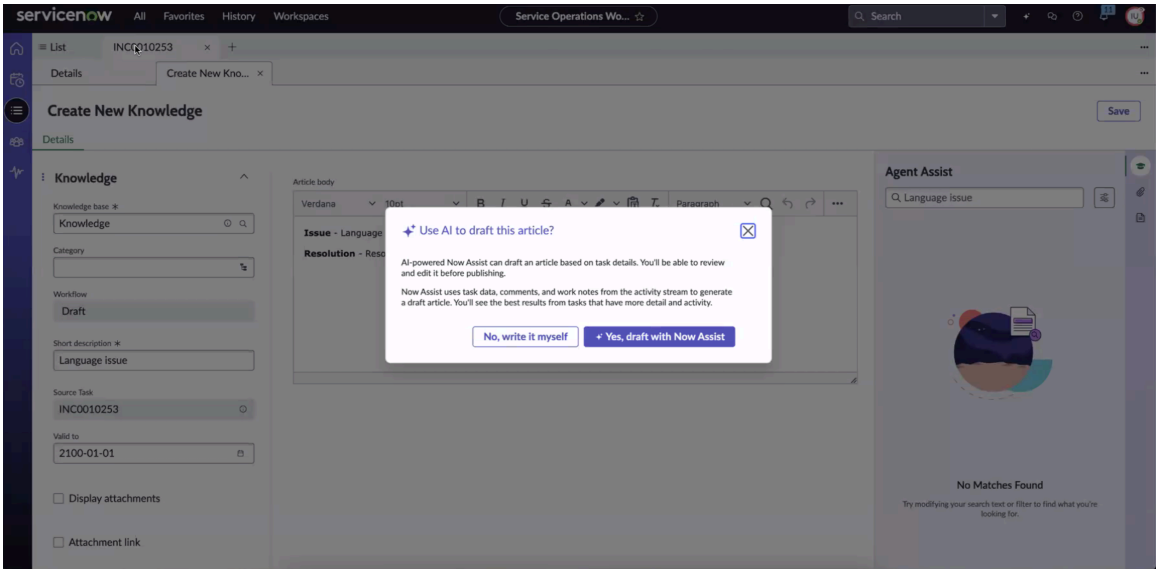
지식 생성

해결 방법을 제안하거나 인시던트를 종결한 후 에이전트가 인시던트에서 지식 문서를 생성할 수 있습니다.

지식 생성 기술은 에이전트가 지식 문서 초안을 게시하기 전에 지식 문서를 생성하고 검토하는 데 사용할 수 있는 팝업 창을 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.

지식 문서 생성 팝업 창

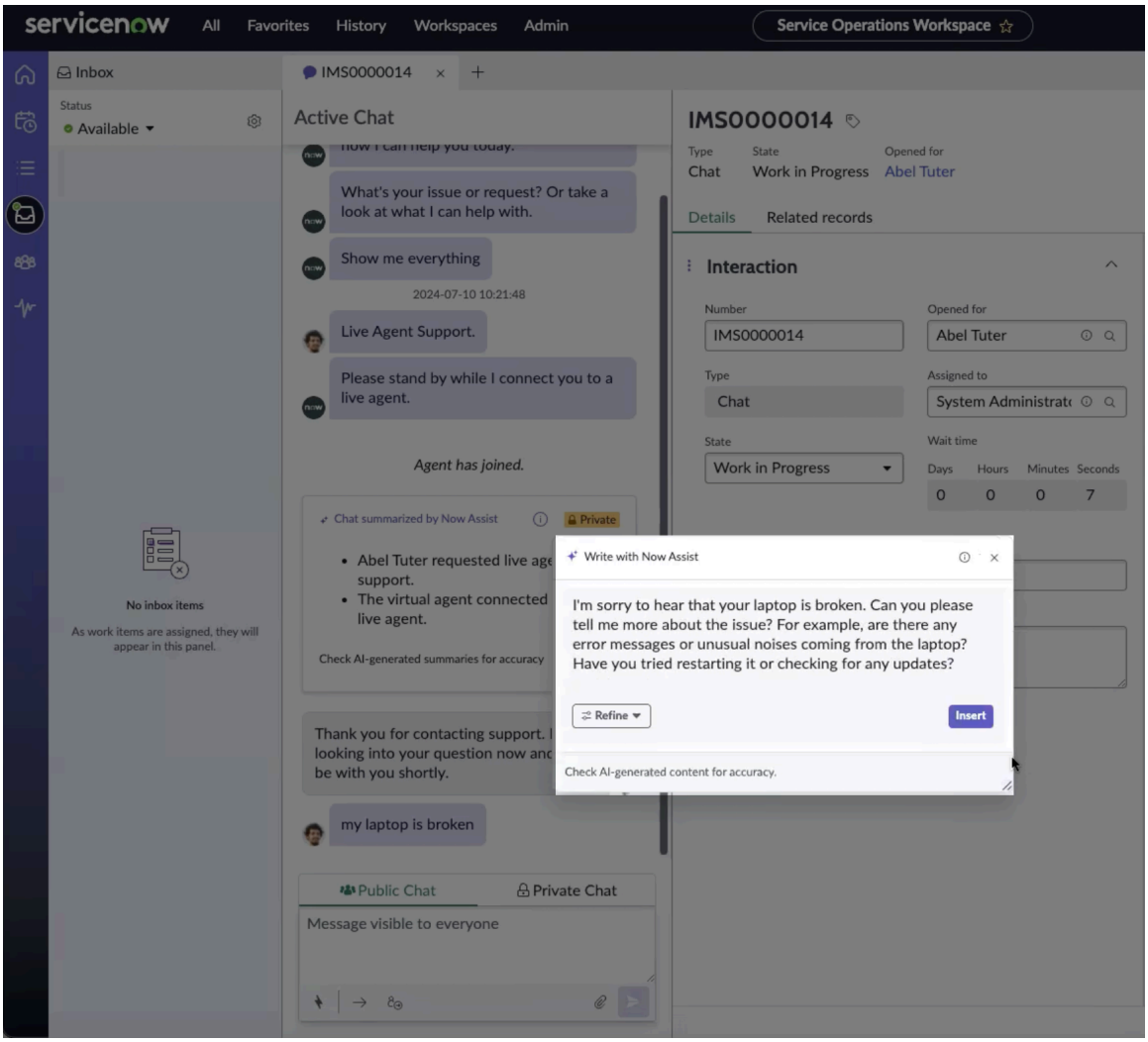


채팅 회신 권장 사항

에이전트가 Now Assist 아이콘을 사용하여 채팅에서 회신 권장 사항을 생성할 수 있습니다.

채팅 회신 권장 사항 기술은 에이전트가 권장 사항을 생성하고 검토한 후 요청자에게 회신으로 보내는 데 사용할 수 있는 팝업 창을 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.



ITSM용 서비스 운영 작업 공간의 **Now Assist** 패널

에이전트는 서비스 운영 작업 공간 for ITSM의 Now Assist 패널을 사용할 수 있습니다. 에이전트는 이 대화형 인터페이스를 사용하여 채팅 요약이나 인시던트 요약을 요청하고 인시던트 해결 메모를 생성할 수 있습니다. Now Assist 패널에 대한 자세한 내용은 Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Exploring Now Assist

IT Service Management (ITSM) 용 **Now Assist**에 대한 지원 정보

IT Service Management (ITSM) 용 Now Assist 애플리케이션과 관련된 중요한 정보의 간략한 개요를 확인합니다.

지원되는 버전

- 코어 UI: Vancouver 패치 2부터
- ITSM용 서비스 운영 작업 공간: 버전 3.1부터

지원되는 사용자 인터페이스

ITSM용 Now Assist 애플리케이션에는 다음 테이블에 나열된 기술이 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.

ITSM용 **Now Assist** 지원 인터페이스

인터페이스	기능
서비스 운영 작업 공간 for ITSM	• 인시던트 요약 • 해결 메모 생성 • 채팅 요약 • Now Assist 패널 • 지식 문서 생성
코어 UI	• 인시던트 요약 • 해결 메모 생성 • Now Assist 패널 • 지식 문서 생성

Confluence 검색 커넥터

Confluence 검색 커넥터를 사용하면 외부 Atlassian Confluence 공간과 페이지에서 콘텐츠를 검색하여 AI 검색 애플리케이션을 확장할 수 있습니다. 여러 공간에서 페이지를 색인화하여 직원 센터, 에이전트 작업 공간, Now Mobile 앱 및 가상 에이전트를 통해 콘텐츠를 검색할 수 있습니다.

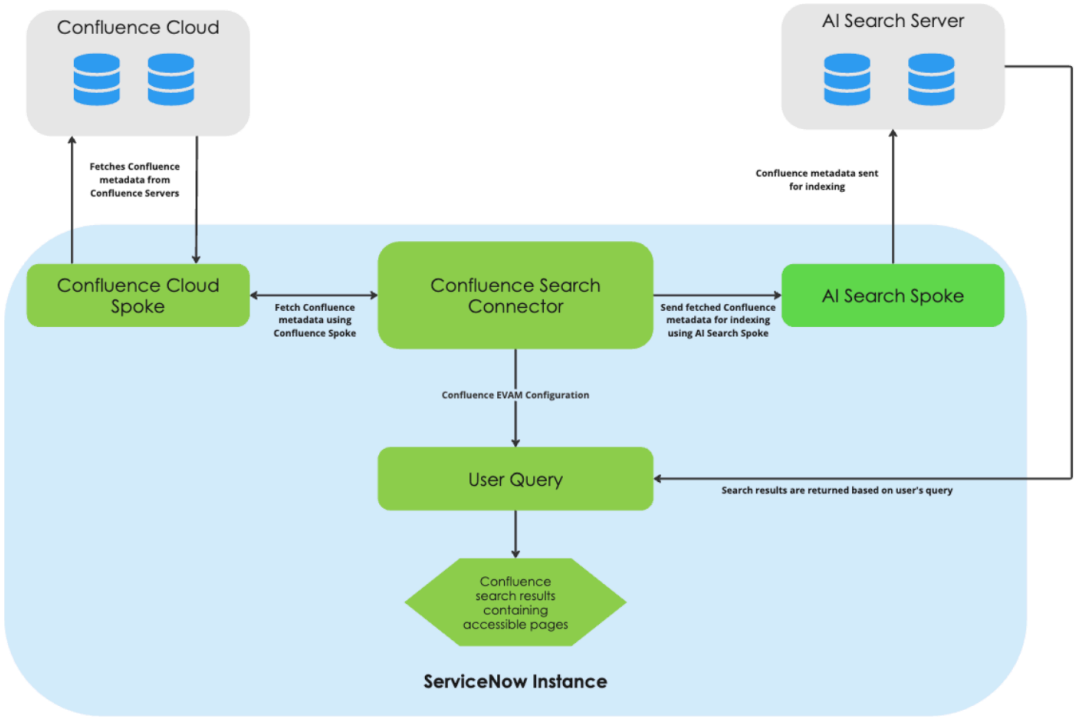
Confluence 검색 커넥터 작동 방식

Confluence 검색 커넥터의 작동 방식에 대한 개요는 다음과 같습니다.

Confluence 검색 커넥터는 Confluence Cloud 스포크와 AI 검색 스포크를 모두 사용하여 사용자의 쿼리에 기반한 Confluence 검색 결과를 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.

Confluence 검색 커넥터 개요



Confluence 검색 커넥터를 사용하여 다음 작업을 수행합니다.

- 직원들이 필요한 정보를 빠르게 찾을 수 있도록 Confluence 콘텐츠에 대해 더 나은 검색 환경을 조성합니다.
- 여러 채널, 직원 센터, 에이전트 작업 공간, Now Mobile 앱및 가상 에이전트에서 지원을 활성화합니다.
- 관련성 및 개인화 향상을 위해 AI 검색과 통합합니다.
- 관련 정보를 검색하고 찾아서 비즈니스 결과를 이끌어냅니다.

필요한 플러그인

다음 플러그인과 앱을 활성화합니다.

- AI 검색 엔진
- ServiceNow 통합 허브 엔터프라이즈 팩 설치 관리자(com.glide.hub.integrations.enterprise)
- Confluence Cloud 스포크(sn_confluence_spoke)
- AI 검색 스포크(sn_ais_spoke)
- AI 검색용 외부 콘텐츠(com.glide.ais.external_content)
- 가상 에이전트(선택 사항)

AI 검색 엔진이 활성화되어 있는지 확인합니다. AI 검색용 외부 콘텐츠 플러그인 (com.glide.ais.external_content)에는 ServiceNow 구독이 있어야 합니다.

Confluence 검색 커넥터 설정

Confluence 연결을 구성하여 인스턴스에 추가하고, 검색 소스를 검색 프로파일에 연결하고, 예약된 작업을 실행하여 Confluence 검색 커넥터를 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.

Confluence 연결 구성

Confluence Cloud 스포크를 사용하여 Confluence 연결을 설정합니다.

Set up the Confluence Cloud spoke 설정 섹션에서 다음과 같은 섹션을 완료하여 Confluence에 연결합니다.

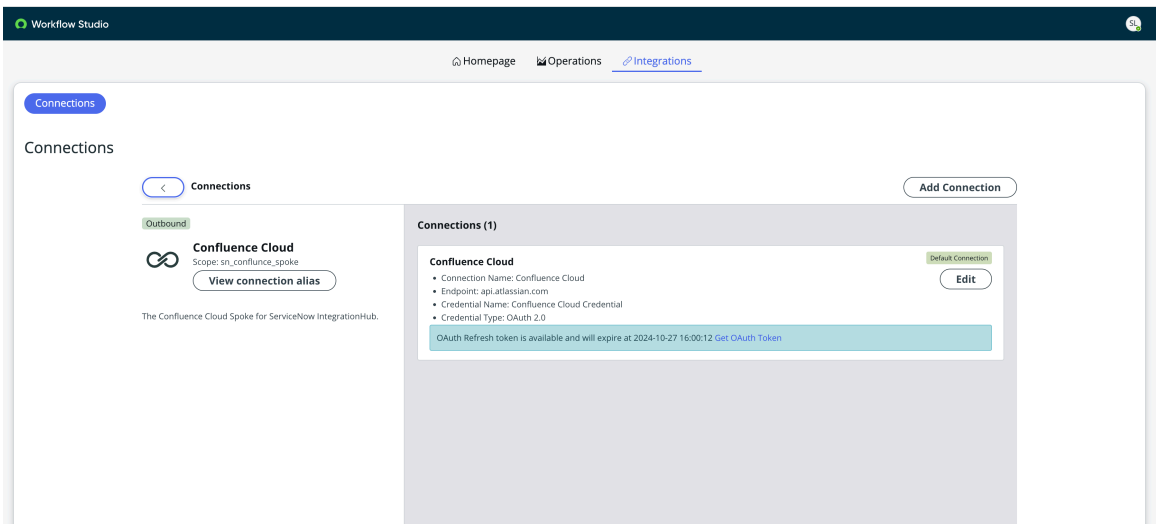
- Confluence Cloud OAuth 2.0(3LO) 애플리케이션 생성 섹션

  주:
  다음 Confluence 범위가 포함됩니다.
  - 클래식 범위:
    - Confluence 콘텐츠 및 공간 요약 검색
    - 사용자 그룹 읽기
    - 사용자 그룹 생성, 제거 및 업데이트
    - 사용자 읽기
    - Confluence 공간 요약 읽기
    - Confluence 상세 콘텐츠 읽기
    - Confluence 콘텐츠 요약 읽기
  - 세분화된 범위: 공간 상세 정보 보기

- Confluence Cloud 연결 생성 섹션

  주:
  Confluence 그룹 추가 섹션에서는 해당 단계를 건너뜁니다.

Confluence 연결 결과



주:
Confluence 연결을 구성한 후 범위를 Confluence 검색 커넥터로 설정해야 합니다. 탐색 모음에서 지구본 아이콘 을 사용하여 범위를 변경할 수 있습니다.

Confluence Cloud 스포크에 대한 자세한 내용은 Confluence Cloud Spoke 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.

검색 소스를 검색 프로파일에 연결

검색 소스를 검색 프로파일에 연결하여 사용자가 해당 프로파일을 통해 검색할 수 있는 콘텐츠를 지정합니다.

검색 프로파일에 Confluence 검색 커넥터 검색 소스 연결 절차의 단계에 따라 연결합니다.

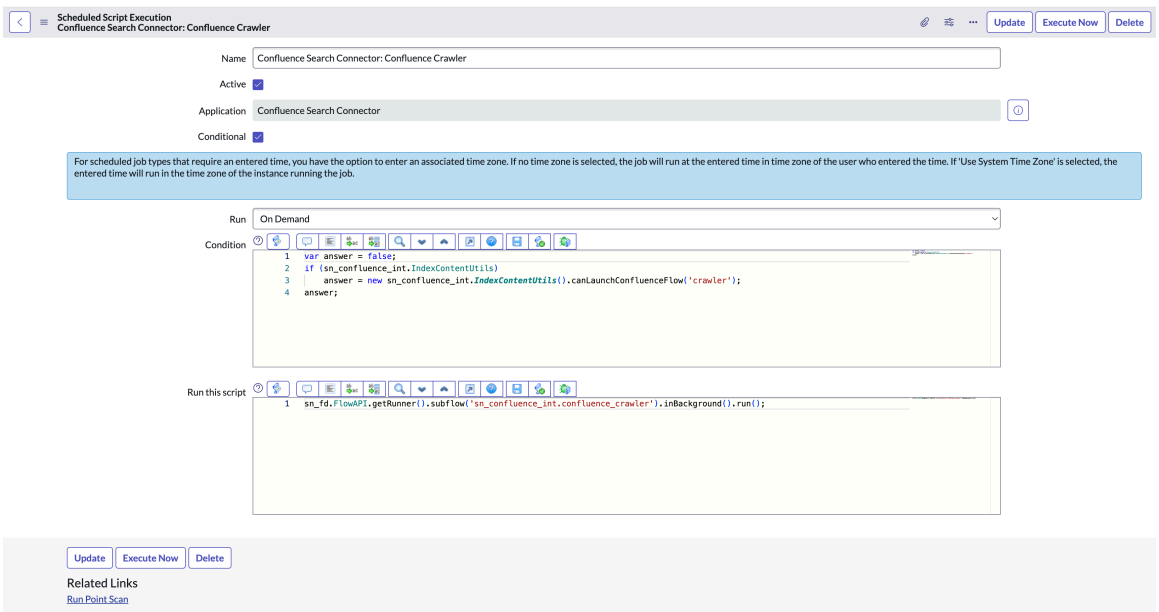
Confluence 예약 작업 실행

Confluence 예약 작업을 실행하여 프로세스를 초기화하고 트리거합니다.

Confluence 검색 커넥터: **Confluence** 크롤러 예약 작업 기록(모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업)에서 지금 실행 동작을 선택하여 Confluence 작업 실행을 즉시 시작합니다.

주:
예약된 작업을 실행하려면 Confluence 검색 커넥터로 범위를 설정해야 합니다. 탐색 모음에서 지구본 아이콘 을 사용하여 범위를 변경할 수 있습니다.

Confluence 검색 커넥터: **Confluence** 크롤러 예약 작업



검색 프로파일에 **Confluence** 검색 커넥터 검색 소스 연결

검색 소스를 검색 프로파일에 연결하여 사용자가 연결된 검색 프로파일을 통해 검색할 수 있는 콘텐츠를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
여러 공간에서 페이지를 색인화하여 콘텐츠를 검색할 수 있습니다. 서비스 운영 작업 공간 및 직원 센터에 대해 해당 정의와 프로파일을 사용하여 이 절차를 따르십시오.

다음 테이블에는 Entity View Action Mapper(EVAM) 정의 및 검색 프로파일이 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.

EVAM 정의 및 검색 프로파일

애플리케이션	**EVAM** 정의	검색 프로파일
서비스 운영 작업 공간	다음 검색 SOW에 대한 AI 검색	서비스 운영 작업 공간 검색 프로파일
직원 센터	ESC 포털 검색	ESC 포털 기본 검색 프로파일

프로시저

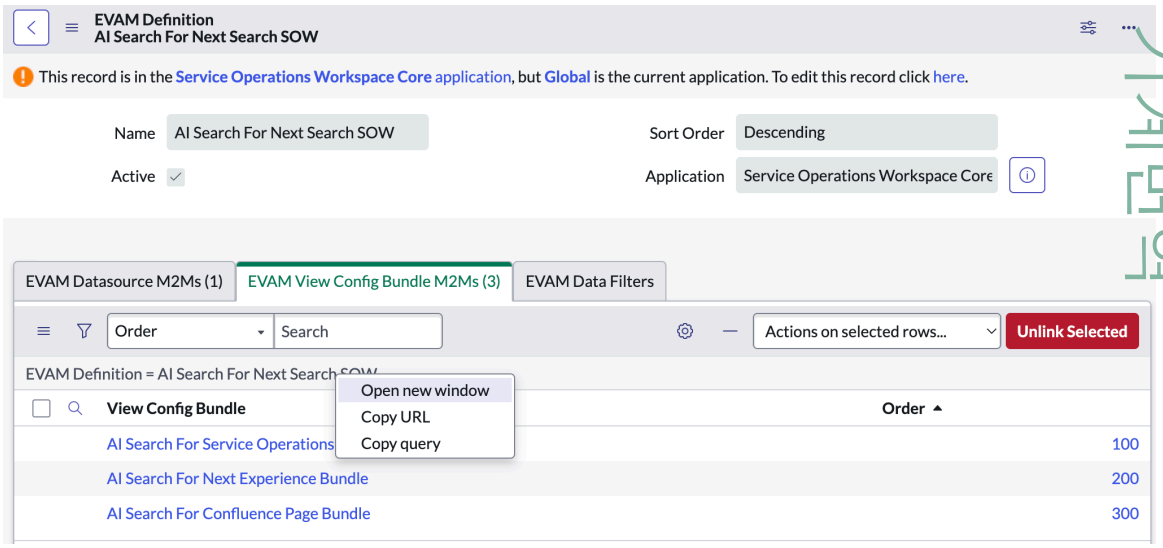
1. 서비스 운영 작업 공간의 검색 프로파일에 검색 소스를 연결합니다.

a. 모두 〉 **Entity View Action Mapper(EVAM)** 〉 **EVAM** 정의로 이동합니다.

b. 다음 검색 SOW에 대한 AI 검색 기록을 선택합니다.

c. EVAM 구성 번들 보기 **M2M** 탭을 선택합니다.

d. EVAM 정의 = 다음 검색 SOW에 대한 AI 검색 정의를 마우스로 가리키고 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 메뉴를 연 다음, 새 창 열기 작업을 선택합니다.
EVAM 구성 번들 보기 M2M 기록이 열립니다.



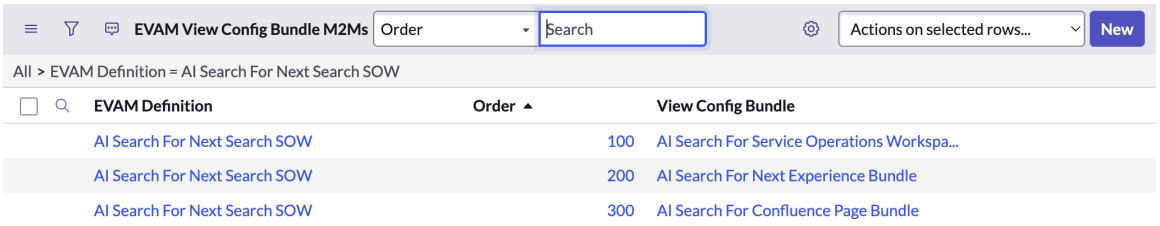
e. EVAM 구성 번들 보기 M2M 기록에서 새로 만들기를 선택하고 필드를 채웁니다.

EVAM 구성 번들 보기 **M2M** 기록

필드	설명
순서	정의 목록에 표시되는 순서입니다.
애플리케이션	Confluence 검색 커넥터입니다.
구성 번들 보기	Confluence용 AI 검색 페이지 번들입니다.

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

Confluence용 AI 검색 페이지 번들은 다음 검색 SOW에 대한 AI 검색 목록에 나와 있습니다.

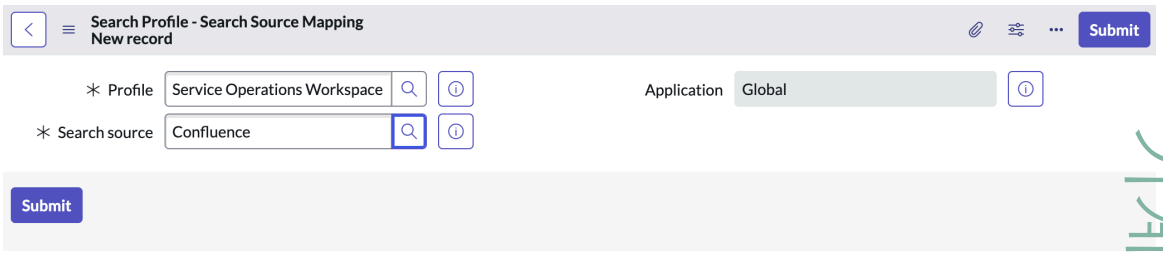


2. 서비스 운영 작업 공간에서 검색 프로파일을 구성합니다.

a. 모두 〉 **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일로 이동합니다.

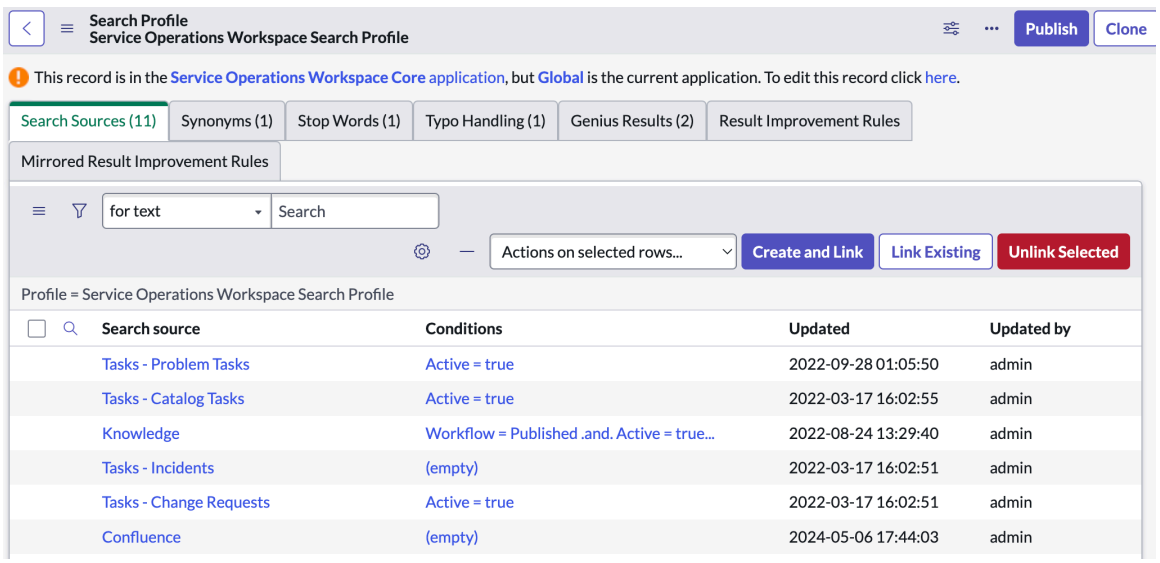
b. 서비스 운영 작업 공간 검색 프로파일을 선택합니다.

c. 서비스 운영 작업 공간 검색 프로파일 기록에서 기존 연결 버튼을 선택합니다.
검색 프로파일 - 검색 소스 매핑 기록이 열립니다.



d. 검색 프로파일 - 검색 소스 매핑 기록의 검색 소스 필드에서, 목록을 사용하여 조회 아이콘을 사용하여 **Confluence**를 선택합니다.

e. 제출을 선택합니다.
Confluence 검색 소스가 서비스 운영 작업 공간 검색 프로파일 목록에 나열됩니다.



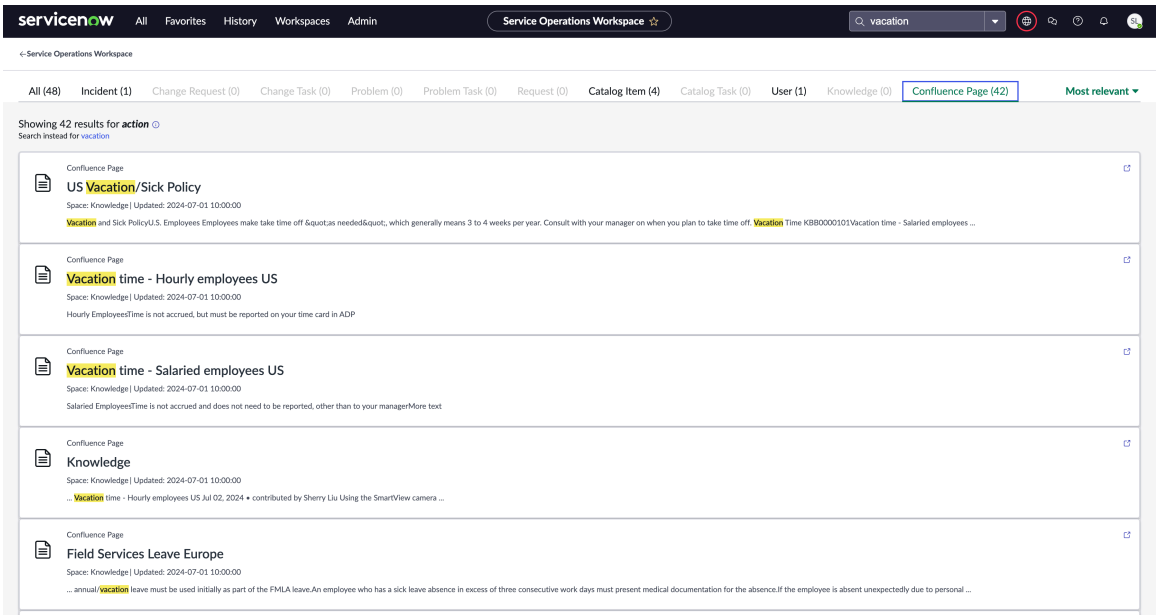
Confluence 검색 커넥터 검색 결과

Confluence 검색 커넥터 검색 및 검색 요청에 대해 표시되는 결과에 대해 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.

이 예는 Confluence 검색 커넥터 검색 결과 페이지를 보여줍니다. 설정에 따라 레이아웃과 모양이 다를 수 있습니다. 자세한 내용은 View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM 문서를 참조하십시오.

검색 결과



Confluence 검색 커넥터 참조

Confluence 검색 커넥터 설정에 대해 자세히 알아봅니다.

크롤링 제약 조건

크롤링은 검색할 콘텐츠를 수집합니다. 정보를 검색하기 위해 크롤링 작업은 커넥터를 사용하여 콘텐츠 소스에 연결합니다. 다음은 크롤링 작업에 대한 몇 가지 정보입니다.

- 크롤링 시간은 콘텐츠 크기에 따라 달라질 수 있습니다.
- 크롤링이 성공한 후 문서를 검색할 수 있습니다.

최신 검색 환경을 만들려면 검색 시스템에서 먼저 여러 콘텐츠 소스의 콘텐츠를 크롤링해야 합니다.

콘텐츠를 검색한 후 크롤링 구성요소는 크롤링된 항목을 콘텐츠 처리 구성요소에 전달합니다. 다음은 다양한 유형의 크롤링에 대한 몇 가지 정보입니다.

- 전체 크롤링: 마지막 크롤링 상태에 관계없이 콘텐츠 소스의 모든 항목을 크롤링, 처리 및 인덱싱합니다.
- 증분 크롤링: 마지막 크롤링 이후 새로 생성되거나, 변경되거나, 업데이트된 항목만 크롤링, 처리 및 인덱싱합니다. 이 옵션은 시간이 덜 걸리며 변경 내용만 다시 인덱싱합니다.

예약된 작업 빈도

기본 예약된 작업 빈도는 성능을 최대화하도록 설정됩니다.

예약된 작업의 빈도를 변경할 수 있습니다. 다음 예약된 작업은 Confluence 검색 커넥터용입니다.

- Confluence 검색 커넥터: Confluence - 하위 플로우를 다시 크롤링
- Confluence 검색 커넥터: Confluence 크롤러
- Confluence 검색 커넥터: Confluence 업데이트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
예약된 작업의 기본 빈도는 성능을 최대화하도록 설정됩니다.

IT Service Management(ITSM)용 Now Assist 구성

관리자 역할이 있는 경우 에이전트가 ITSM용 서비스 운영 작업 공간 및 코어 UI에서 생성형 AI 기능을 사용할 수 있도록 IT Service Management(ITSM)용 Now Assist 애플리케이션을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Now Assist 관리자 콘솔을 사용하여 IT Service Management(ITSM)용 Now Assist를 구성합니다. 이 콘솔에는 플러그인을 설치하고 생성 AI 기술을 구성하는 데 필요한 모든 것이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist Admin console 문서를 참조하십시오.

다음 표에는 Now Assist 관리자 콘솔에서 액세스할 수 있는 기능과 기술이 나열되어 있습니다.

Now Assist 관리자 콘솔의 **ITSM** 기능 및 기술

ITSM 기능	기술
채팅 지원	• 채팅 요약 • 사이드바 토론 요약 • 채팅 회신 권장 사항
인시던트 지원	• 해결 메모 생성 • 인시던트 요약 주: 기본 시스템에 제공된 인시던트 상태 매핑이 사용자 지정되지 않은 한, 인시던트 요약은 신규, 진행 중, 보류 중 및 해결됨 상태의 인시던트에만 적용할 수 있습니다.
지식 지원	지식 문서 생성
변경 요청 지원	변경 요청 요약 주: 변경 요청 요약은 기본 시스템에 제공된 변경 요청 상태 매핑이 사용자 지정되지 않는 한 평가, 인증, 예약됨, 구현, 검토 및 종결됨 상태의 변경 요청에만 적용할 수 있습니다.

주:

Now LLM 서비스는 현재 이 Now Assist 애플리케이션의 기술의 유일한 제공자입니다.

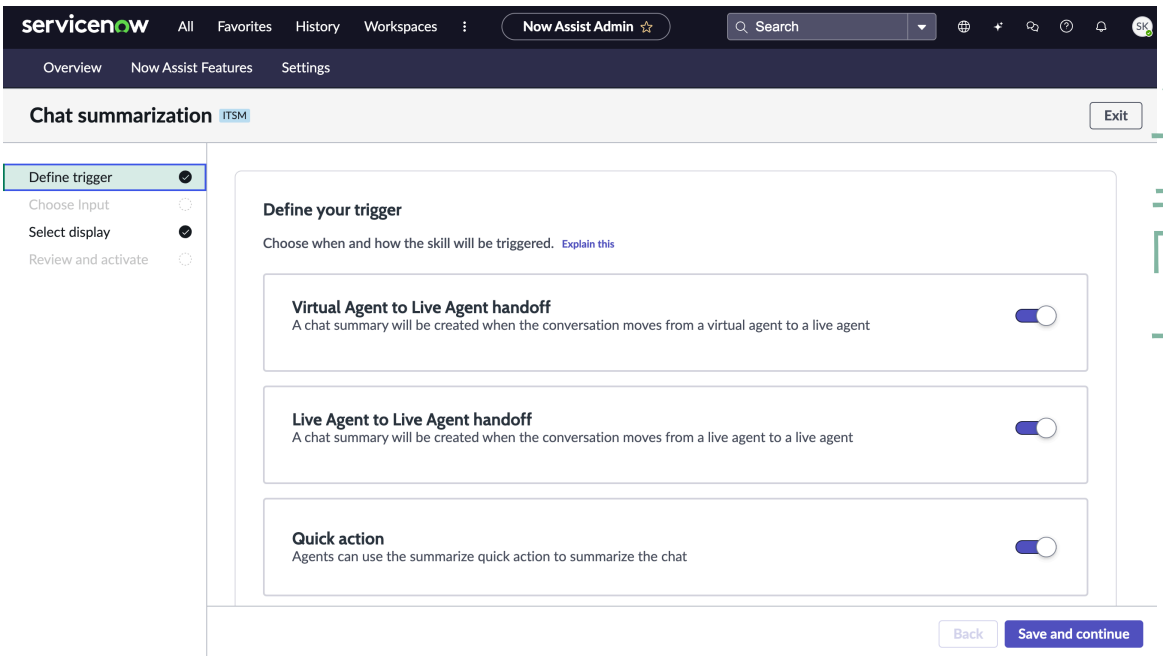
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. IT Service Management용 Now Assist 플러그인(sn_itsm_gen_ai)을 설치합니다.
   - 애플리케이션 의존성에 대한 자세한 내용은 IT Service Management(ITSM)용 Now Assist에 대한 지원 정보 문서를 참조하십시오.
   - 이 설치 프로세스에 대한 자세한 정보는 Install Now Assist plugins 문서를 참조하십시오.
2. 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능으로 이동하여 Now Assist 관리자 콘솔의 기능 탭에 액세스합니다.
3. ITSM용 Now Assist 기능에 대한 기술을 활성화하고 구성합니다.
   이러한 기능은 기술 워크플로우 그룹 아래에 그룹화됩니다. 각 기능에는 연결된 기술이 있습니다.
4. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 세부 정보 보기를 선택합니다.
5. 사용 가능한 모든 기술 섹션에서 기술 활성화를 선택합니다.
6. 선택한 기술에 대한 입력 또는 트리거를 선택합니다.

   각 기술의 입력 및 트리거에 대한 자세한 내용은 IT Service Management(ITSM)용 Now Assist에 대한 기술 입력 및 트리거 문서를 참조하십시오.

   채팅 요약 기술에 대한 트리거 정의 화면 예



7. 선택한 기술에 대한 입력 또는 트리거를 구성한 후 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
   뒤로 버튼을 사용하여 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.
8. 기술을 표시할 위치를 선택합니다.
   - 제품 내: 선택하면 양식과 작업 공간에 Now Assist 기술이 표시됩니다.
   - **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있습니다. 이 옵션이 표시되지 않으면 Now Assist 패널을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Turn on the Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

     Now Assist 패널에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 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.

9. 선택한 기술에 대한 표시를 구성한 후 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
10. 선택 항목을 검토하고 활성화를 선택하여 구성을 완료합니다.
    기술이 구성되었습니다.

관련 정보

- Now Assist Admin console
- Configuring Now Assist settings and features
- Record summarization
- Chat summarization
- Resolution notes generation

IT Service Management (ITSM) 용 **Now Assist**에 대한 기술 입력 및 트리거

IT Service Management (ITSM) 용 Now Assist에 대한 기술 입력 및 트리거의 간략한 개요를 확인합니다. 기술에 대한 입력 또는 트리거를 구성하여 기술이 사용되는 방법과 시기를 결정할 수 있습니다.

IT Service Management (ITSM) 용 **Now Assist** 개요

선택한 기술에 따라 입력 또는 트리거를 구성할 수 있습니다. 이러한 설정에 따라 기술이 사용되는 방법과 시기가 결정됩니다. 입력은 인시던트 요약을 생성하는 데 사용되는 테이블 및 필드와 같이 기술에 사용되는 데이터를 식별합니다. 트리거는 시스템이 채팅 요약을 생성할 때와 같은 작업을 시작합니다.

채팅 요약 기술

채팅 요약 기술의 경우 채팅 요약이 생성되는 시기를 결정하는 트리거를 선택합니다. 채팅 요약 표시 방법을 제어하는 속성을 선택할 수도 있습니다.

다음 표에는 채팅 요약이 생성되는 시기와 채팅 요약이 표시되는 방식을 결정하는 트리거가 나열되어 있습니다.

채팅 요약 기술에 대한 트리거

트리거	설명
가상 에이전트에서 라이브 에이전트로 핸드오프	가상 에이전트에서 라이브 에이전트로 채팅 핸드오프가 완료될 때 생성되는 채팅 요약입니다.
빠른 실행	라이브 에이전트가 /summarize 빠른 작업을 수행할 때 생성되는 채팅 요약입니다.
채팅 마무리	라이브 에이전트가 채팅을 종료할 때 생성되는 채팅 요약입니다. 상호작용에 대한 채팅 요약 필드가 업데이트됩니다.
간단한 설명	실시간 에이전트가 대화를 종료할 때 상호작용에 대해 업데이트되는 짧은 설명 필드입니다.
작업 생성	작업을 생성할 때 작업 기록에 자동으로 채워지는 간단한 설명 및 설명 필드입니다.

다음 테이블에는 채팅 요약 기술에 대한 속성이 나열되어 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.

채팅 요약 기술에 대한 속성

속성	설명
글머리 기호 목록	선택하면 채팅 요약이 순서가 지정되지 않은 목록으로 표시됩니다.

채팅 회신 권장 사항

채팅 회신 권장 기술의 경우 채팅 회신 권장 사항이 생성되는 시기를 결정하는 트리거를 선택합니다.

다음 테이블에는 채팅 회신 권장 사항이 생성되는 시기를 결정하는 트리거가 나와 있습니다.

채팅 회신 권장 기술에 대한 트리거

트리거	설명
사용자가 트리거함	에이전트가 기술을 수동으로 트리거할 때 생성되는 채팅 회신 권장 사항입니다.

Now Assist 아이콘

필드	설명
버튼 속성	트리거 버튼 속성. 예를 들어 다음과 같습니다. • 변형 • 크기 • 아이콘
구체화 작업	구체화 버튼을 선택하면 표시되는 작업 옵션이며, 다음과 같습니다. • 짧게 설명 • 자세히 설명
권장 대화 상자 속성	권장 대화 상자 창 속성입니다(예: headerLabel).
WWNA 구성요소 ID	Now Assist 아이콘을 지원하는 구성요소 ID입니다(예: agent-chat).
기본 사전 설정 작업	채팅 창에 텍스트 없이 트리거 버튼을 선택한 경우의 기본 작업입니다.
테이블	상호작용에 사용되는 테이블입니다.
시간 초과 오류 메시지	시간 초과 후 표시되는 오류입니다.
사전 설정 작업	채팅 창에 텍스트를 입력하고 트리거 버튼을 선택하면 표시되는 작업 옵션이며, 다음과 같습니다. • 짧게 설명 • 자세히 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.

사이드바 토론 요약

사이드바 토론 요약 기술의 경우 사이드바 토론 요약이 생성되는 시기를 결정하는 트리거를 선택합니다.

다음 테이블에는 사이드바 토론 요약이 생성되는 시기를 결정하는 트리거가 나와 있습니다.

사이드바 토론 요약 기술에 대한 트리거

트리거	설명
빠른 실행	라이브 에이전트가 /summarize 빠른 실행을 수행할 때 생성되는 사이드바 토론 요약입니다.

사이드바 토론 요약 기술에 대한 속성

속성	설명
글머리 기호 목록	선택하면 사이드바 토론 요약이 순서가 지정되지 않은 목록으로 표시됩니다.

인시던트 요약 기술

인시던트 요약 기술에는 인시던트 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

다음 표에는 인시던트 요약 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

인시던트 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	인시던트 (incident)
입력 필드	• 설명 • 간단한 설명 • 작업 메모 • 추가 피드백 • 이메일
입력 템플릿 상태	• 신규 • WIP • 해결됨 • 종결됨

다음 테이블에는 인시던트 요약 기술에 대한 설명이 나열되어 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.

인시던트 요약 기술에 대한 설명

설명	입력 상태에 대해 필수
문제	• 신규 • WIP • 해결됨 • 종결됨
수행한 주요 작업	• WIP • 해결됨 • 종결됨
해결	• 해결됨 • 종결됨
영향을 받는 CI 및 영향을 받는 서비스	--
하위 인시던트	--

해결 메모 생성 기술

해결 메모 생성 기술에는 인시던트에 대한 해결 메모가 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

다음 표에는 해결 메모 생성 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

해결 메모 생성 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	인시던트 [incident]
입력 필드	• 설명 • 간단한 설명 • 작업 메모 • 추가 피드백

지식 문서 생성 기술

지식 문서 생성 기술에는 인시던트에 대한 지식 문서 초안이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 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 테이블에는 지식 문서 생성 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

지식 문서 생성 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	인시던트 (incident)
입력 필드	• 간단한 설명 • 설명 • 해결 참고 사항 • 작업 메모 • 의견
상태	• 해결됨 • 종결됨

변경 요청 요약 기술

변경 요청 요약 기술에는 변경 요청 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

이 릴리스에서는 기술의 입력 데이터 소스를 수정할 수 없습니다. 데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

다음 테이블에는 변경 요청 요약 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

변경 요청 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	change_request
입력 필드	• 간단한 설명 • 설명 • 작업 메모 • 추가 피드백 • 위험 • 영향도 • 근거 • 구축 계획 • 위험 및 영향 분석 • 테스트 계획 • 원상 복구 계획 • 종결 코드 • 종결 메모

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

변경 요청 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
	• 구성 항목 • 서비스 • 서비스 오퍼링 • 상태 • 상충 상태 • 유형
입력 템플릿 상태	• 평가 • 인증 및 예약됨 • 구현 및 검토 • 종결됨

다음 테이블에는 변경 요청 요약 기술에 대한 설명이 나열되어 있습니다.

변경 요청 요약 기술에 대한 설명

설명	입력 상태에 대해 필수
목표	• 평가 • 인증 및 예약됨 • 구현 및 검토 • 종결됨
계획	• 평가 • 인증 및 예약됨 • 구현 및 검토 • 종결됨
위험	• 평가 • 인증 및 예약됨 • 구현 및 검토 • 종결됨
종결 메모	종결됨
변경으로 인해 발생한 인시던트	종결됨

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

ITSM을 위한 생성형 AI 가상 에이전트 구성

요청자가 가상 에이전트에서 카탈로그 항목 요청을 제출할 때 생성형 AI를 기반으로 하는 간소화된 대화형 경험을 제공할 수 있습니다. 이 생성형 AI 경험을 제공함으로써 조직은 추가적인 셀프 서비스 도구를 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

생성형 AI 기능은 가상 에이전트 대화형 인터페이스를 통해 인간과 유사한 카탈로그 요청 환경을 제공할 수 있습니다. 가상 에이전트에서 생성형 AI 기능을 사용하면 요청 제출을 위한 대화형 환경을 제공할 수 있습니다.

Slack, Microsoft Teams 및 Microsoft Copilot 등의 친숙한 채널에서 가상 에이전트를 제공하여 생산성을 개선합니다.

카탈로그 항목 요청 제출을 위해 생성형 AI를 구성하면 요청자는 다음과 같은 환경을 얻습니다.

- 이전 질문에 대한 답변을 기반으로 보다 인간적인 대화를 가능하게 하는 상황별 질문 프롬프트
- 요청자의 입력 시 하나 이상의 질문에 대한 답변을 인식하는 슬롯 채우기
- 카탈로그 항목 질문에 대답하는 기능
- 언제든지 요청 제출 프로세스를 종료하는 기능

대화 모드에서는 다음 카탈로그 항목 질문 유형이 지원되지만 자연어 응답은 지원되지 않습니다.

- 참조
- 선택 상자 조회
- 복수 선택 조회
- 요청 대상
- 첨부 파일
- 선택 항목이 10개를 초과하는 객관식 질문

프로시저

1. 필요한 가상 에이전트 기술인 **Now Assist,** 다회성 카탈로그 주문, **Now Assist Q&A Genius** 결과 또는 **Now Assist** 주제를 켭니다.
2. 가상 에이전트에서 Now Assist를 설정합니다.
   기술을 켜고 가상 에이전트에 대한 생성형 AI를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 Configuring Now Assist in Virtual Agent 문서를 참조하십시오.

   주:
   - 가상 에이전트 기술에 필요한 조건을 구성합니다.
   - 이제 ITSM 가상 에이전트가 생성형 AI 가상 에이전트로 대체됩니다.

ITSM 가상 에이전트 사전 구축 LLM 주제

ITSM 가상 에이전트에는 사용자가 암호를 확인하고 재설정하는 등의 일반적인 IT 관련 작업을 완료할 수 있도록 사전 구축 LLM(대규모 언어 모델) 주제 대화가 포함되어 있습니다.

LLM은 사용자가 수행하려는 작업을 식별하고 트리거하는 데 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.

ITSM 가상 에이전트 사전 구축 LLM 주제는 읽기 전용이며 이름에 (템플릿)이 접미사로 포함되어 있습니다. 해당 주제를 사용하려면 ITSM 가상 에이전트 대화 범위에서 주제를 복제하고 회사의 명명 규칙에 따라 이름을 바꿉니다.

ITSM 가상 에이전트 사전 구축 자연어 이해(NLU) 주제에 대해서는 ITSM 가상 에이전트 사전 구축 주제 사용 문서를 참조하십시오.

티켓 및 지원 상태 확인	IT 티켓 및 지원 케이스의 상태를 확인합니다. 대화가 시작되면 한 번에 하나의 질문 티켓에 대한 데이터를 수집하여 대화가 진행됩니다. 주: HR 케이스의 경우 관리자는 읽기 작업 및 쓰기 작업에 대한 코어 RCA 기록을 허용해야 합니다. • sys_scope = 가상 에이전트의 Now Assist • target_scope = 인사 관리: Core • target = 테이블: HR 케이스 • status = 허용됨 • source = 스크립트 포함: ITSMTopicsHelper 자세한 내용은 Requested restricted caller access (RCA) 문서를 참조하십시오.
보류 중인 승인 표시	작업을 수행하는 데 필요한 보류 중인 승인을 확인하고 처리할 승인을 선택합니다. 가상 에이전트가 제공한 목록 번호를 선택하여 티켓을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

핵심 **ITSM** 주제

IT 티켓 상태 확인	IT 티켓의 상태를 확인합니다. 대화가 시작되면 한 번에 하나의 질문 티켓에 대한 데이터를 수집하여 대화가 진행됩니다.
IT 티켓 에스컬레이션	신속한 해결을 위해 IT 티켓의 긴급도를 높입니다. 티켓 우선 순위를 에스컬레이션하려면 인시던트를 선택하고 에스컬레이션을 확인해야 합니다. 사용자는 인시던트를 에스컬레이션하기 위해 근거를 제공해야 합니다. 가상 에이전트는 인시던트를 다음 긴급도 수준으로

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

	에스컬레이션합니다. 예를 들어, 낮음에서 보통 또는 보통에서 높음으로 지정합니다. 인시던트의 긴급도가 이미 높은 수준에 있는 경우 가상 에이전트는 이를 사용자에게 경고하고 사용자가 설명을 추가하여 신속하게 해결할 수 있도록 요청합니다.
IT 티켓 열기	유사한 오픈 티켓을 예측하기 위한 애플리케이션 논리를 통해 머신 러닝 알고리즘을 활용하여 티켓을 엽니다. 유사한 인시던트를 찾고 사용자가 유사한 인시던트에 설명을 추가할 것인지 묻는 방법을 통하여 중복 인시던트를 열지 못하도록 합니다.
서비스 중단	알려진 모든 중단 정보에 액세스할 수 있습니다. 사용자가 특정 시스템이 다운된 것인지 질문하면 가상 에이전트는 계획된 또는 계획되지 않은 중단 및 모든 시스템 저하를 보여주는 링크 목록을 반환합니다. 사용자는 특정 중단 또는 성능 저하에 대한 자세한 내용을 보기 위해 해당 링크를 클릭하고 추가 중단이 발생된 경우 더 보기를 클릭할 수 있습니다.

암호 재설정 주제

최종 사용자는 ###, ##, ## ## 또는 ## 키워드를 입력하여 가상 에이전트에서 암호 관리 대화를 시작할 수 있습니다.

로그인하지 않은 사용자는 암호 재설정 및 계정 잠금 해제 작업을 수행할 수 있습니다. 로그인한 사용자는 암호 변경, 암호 재설정 및 암호 잠금 해제 작업을 수행할 수 있습니다.

요구 사항:

- 암호 재설정(com.glideapp.password_reset) 플러그인
- 암호 재설정 가상 에이전트 대화(com.snc.password_reset.virtual_agent) 플러그인

주:
가상 에이전트에서 암호 재설정 프로세스를 사용할 수 있도록 하려면 암호 재설정 프로세스 구성 페이지에서 가상 에이전트에서 사용 확인란을 선택했는지 확인하십시오.

암호 재설정 프로세스에 대한 자세한 내용은 Password Reset for Virtual Agent 를 참조하십시오.

암호 변경	사용자의 암호 변경을 요청합니다. 사용자가 로그인되어 있어야 합니다.
암호 재설정	사용자의 암호 재설정을 요청합니다.

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

계정 잠금 해제	잠긴 사용자 계정 검증을 요청합니다.

다음 ID 검증 옵션은 가상 에이전트 대화에서 암호 재설정을 위해 지원됩니다. 가상 에이전트에서는 사용자 지정 검증이 지원되지 않습니다.

- 개인 데이터 확인: 사용자가 특정 개인 데이터를 제공합니다.
- Google 인증자 확인: 사용자가 Google 서비스 인증자 모바일 앱에서 생성된 코드를 입력합니다.
- SMS 코드 확인: 사용자가 모바일 문자 메시지를 통해 받은 코드를 입력합니다.
- 이메일 코드 확인: 사용자가 이메일을 통해 받은 코드를 입력합니다.
- 보안 질문 확인: 사용자가 구성된 보안 질문 답변을 입력합니다.

자세한 내용은 암호 재설정 프로세스 구성 을 참조하십시오.

IT Service Management (ITSM) 용 **Now Assist** 기술 사용자 지정

관리자 역할이 있는 경우 에이전트가 ITSM용 서비스 운영 작업 공간 및 코어 UI에서 생성형 AI 기술을 사용할 수 있도록 IT Service Management (ITSM) 용 Now Assist 기술을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_nowassist_admin.nsa_admin

이 태스크 정보

Now Assist 관리자 콘솔에서 인시던트 요약 기술의 각 입력 템플릿에 대해 입력 테이블, 관련 목록 및 필드를 선택할 수 있습니다. 그런 다음, 생성된 요약에 포함하도록 프롬프트 헤더를 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능으로 이동하여 Now Assist 관리자 콘솔의 **Now Assist** 기능 탭에 액세스합니다.
2. 기술 기능 그룹의 제품 목록에서 **ITSM**을 선택합니다.
3. 커스터마이제이션을 위해 ITSM용 Now Assist 기능 기술을 활성화한 후 복사합니다.

   a. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.

   b. 사용 가능한 모든 기술 섹션에서 활성화할 기술을 찾은 후 기술 활성화를 선택합니다.
   기술을 활성화하기 전에 해당 기술의 사본을 만들 수 있습니다.

   c. 활성 기술 섹션에서 기술에 대해 추가 작업 아이콘 ⋯ 을 선택하고 사본 만들기를 선택하여 사용자 지정할 수 있는 복사본을 생성합니다.
   만든 사본은 활성 기술 섹션에 나열됩니다.

   d. 활성 기술 섹션에서 복사한 기술을 선택하여 엽니다.
   안내 설정에서는 사용자 지정된 기술의 일반 상세 정보, 입력, 프롬프트, 가용성, 표시, 검토 및 활성화의 구성을 안내합니다.

4. 일반 상세 정보 단계의 필드에 내용을 입력합니다.
   각 기술의 입력 및 트리거에 대한 자세한 내용은 IT Service Management (ITSM) 용 Now Assist에 대한 기술 입력 및 트리거 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.

a. 기술의 이름과 설명을 입력합니다.

b. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

5. 입력 데이터를 선택합니다.

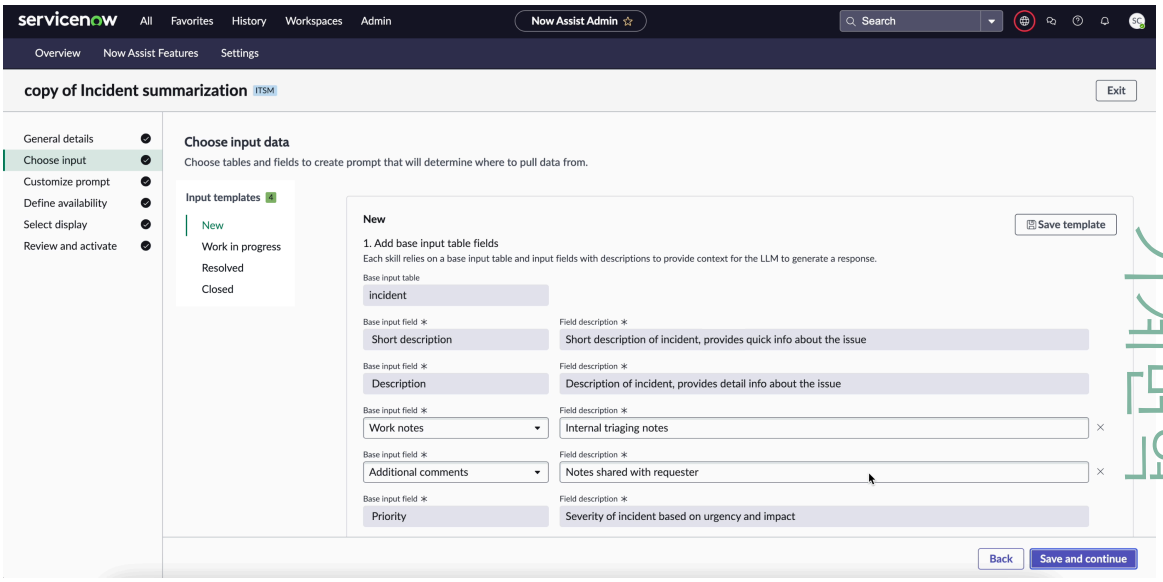
기술의 다양한 입력 템플릿(신규, WIP, 해결됨 및 종결됨 상태)에 대한 기본 입력 테이블 필드 및 관련 목록을 구성합니다.

각 기술은 기본 입력 테이블과 설명이 포함된 입력 필드를 바탕으로 Now LLM 서비스이 응답을 생성하기 위한 컨텍스트를 제공합니다.

기본 시스템과 함께 입력 데이터의 일부로 제공되는 관련 테이블만 선택합니다.

a. 각 입력 템플릿 상태(신규, WIP, 해결됨 및 종결됨)에 대해 +새 관련 테이블 필드를 선택하고 기본 입력 테이블 필드를 구성합니다.

더 많은 입력이 필요한 경우에는 여러 기본 입력 필드를 추가합니다.



다음 테이블에는 관련 예제를 포함하여 기본 입력 테이블 필드와 설명이 나와 있습니다.

기본 입력 필드

필드	설명
기본 입력 필드	이 기술이 응답에 사용하는 값이 있는 인시던트 테이블의 필드입니다. 예: `## ##`
필드 설명	기본 입력 필드 값에 대한 설명입니다. 예: `##### ## ## ### ### ## ## ### #####.`

b. 각 입력 템플릿 상태(신규, WIP, 해결됨 및 종결됨)에 대해 데이터를 추가로 필터링하려면 조건 작성기를 사용하여 규칙 조건을 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.

규칙 조건에 따라 입력 템플릿이 사용되는 시기가 결정됩니다. 기본적으로 기록 상태에 따라 Now LLM 서비스에서 사용하는 입력 템플릿이 결정됩니다.

+새 조건을 선택하고 추가 매개변수를 구성하여 조건을 추가로 작성할 수 있습니다.

다음 테이블에는 입력 템플릿 상태가 나열되어 있습니다.

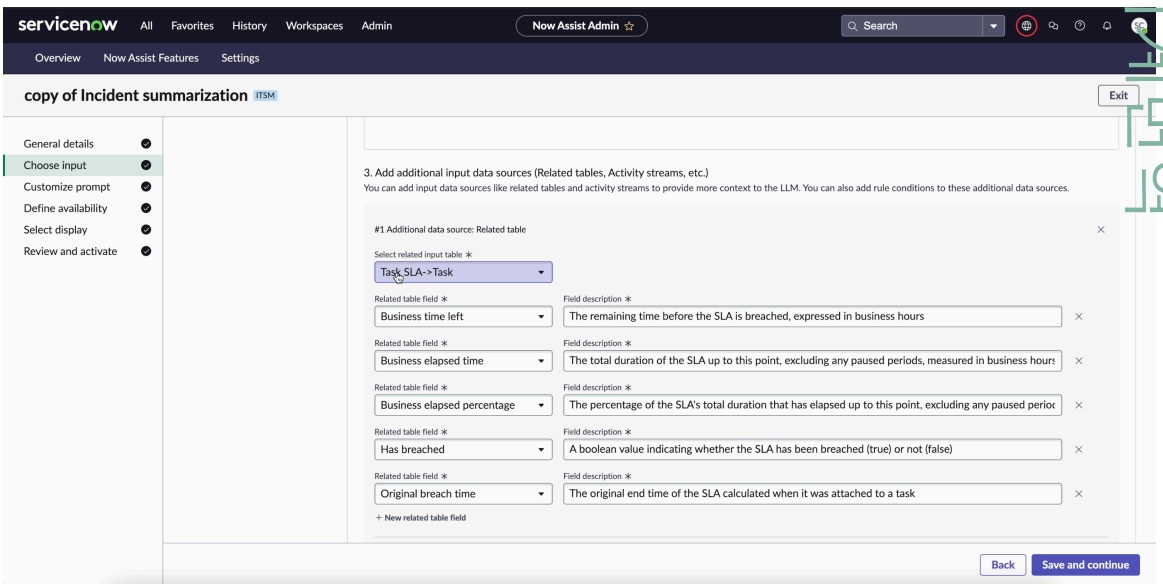
입력 템플릿 상태

상태	설명
신규	신규 상태입니다.
WIP	진행 중 상태입니다.
해결됨	해결됨 상태입니다.
종결됨	종결됨 상태입니다.

c. 각 입력 템플릿 상태(신규, WIP, 해결됨 및 종결됨)에 대해 +새 데이터 소스를 선택하여 필요에 따라 관련 테이블 및 활동 스트림 데이터를 추가로 구성합니다.

관련 테이블 및 활동 스트림과 같은 입력 데이터 소스를 추가하면 관련 목록의 Now LLM 서비스에 더 많은 컨텍스트가 제공됩니다.

다음과 같은 추가적인 관련 테이블 및 활동 스트림 데이터 소스에 규칙 조건을 추가할 수도 있습니다.



다음 테이블에는 입력 데이터에 추가할 수 있는 데이터 소스가 나와 있습니다.

추가 데이터 소스

데이터 소스	설명
관련 테이블	관련 목록의 필드: ▪ 관련 입력 테이블 선택 ▪ 관련 테이블 필드 ▪ 필드 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.

데이터 소스	설명
	관련 테이블 필드 구성은 입력 선택 단계의 기본 입력 테이블 필드와 동일한 형식을 따릅니다.
활동: 이메일	인시던트 요약에서 인시던트에 첨부된 이메일입니다.

d. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

6. 프롬프트를 사용자 지정합니다.

각 입력 템플릿 구성을 위한 프롬프트를 검토하고 테스트합니다. 필요에 따라 미리 정의된 새 섹션을 추가하고 섹션의 순서를 지정하여 프롬프트를 편집할 수 있습니다.

a. 각 입력 템플릿 상태(신규, WIP, 해결됨 및 종결됨)에 대해 사용 가능한 목록 섹션에서 프롬프트 섹션을 선택하여 생성된 요약에 포함합니다.

섹션을 추가하려면 이 단계를 수행하기 전에 입력 데이터 선택 단계에서 관련 입력 데이터를 구성해야 합니다.

선택할 수 있는 프롬프트 섹션은 다음과 같습니다.

- 문제
- 수행한 주요 작업
- 해결
- 서비스 수준 계약
- 영향을 받는 **CI** 및 영향을 받는 서비스
- 하위 인시던트

> **주:**
> 하위 인시던트가 너무 많고 데이터 크기가 LLM 토큰 한도를 초과하면 하위 인시던트 섹션에 "정보가 너무 많아 표시할 수 없음" 메시지가 표시됩니다.

다음 테이블에는 필수 프롬프트 헤더가 나와 있습니다.

필수 프롬프트 헤더

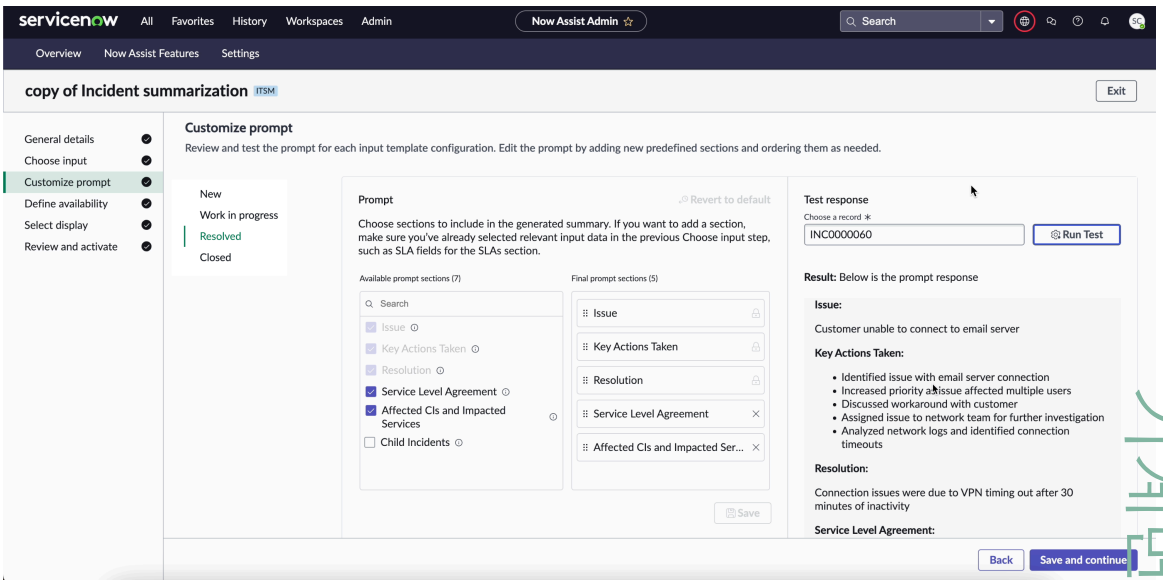
입력 템플릿 상태	필수 프롬프트 헤더
신규	문제
작업 진행 중	▪ 문제 ▪ 수행한 주요 작업
해결됨	▪ 문제 ▪ 수행한 주요 작업 ▪ 해결

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

입력 템플릿 상태	필수 프롬프트 헤더
종결됨	▪ 문제 ▪ 수행한 주요 작업 ▪ 해결

b. 저장을 선택하여 테스트 응답을 계속합니다.

c. 테스트 응답 섹션에서 인시던트 기록을 선택한 다음, 테스트 실행을 선택하여 프롬프트 응답 출력 형식을 테스트합니다.



프롬프트 응답이 표시됩니다. 선택 항목을 변경하고 필요에 따라 다시 테스트할 수 있습니다.

d. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

7. 가용성을 정의합니다.

사용자가 기술을 사용할 수 있는 방법을 정의합니다.

a. 사용자가 항상 사용할 수 있도록 기술을 구성하거나 기술을 사용할 수 있게 되기 전에 충족해야 하는 조건을 선택합니다.
기술 가용성 사용자 지정을 선택하면 데이터를 추가로 필터링할 수 있는 조건 작성기가 표시됩니다.

b. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

8. 표시를 선택합니다.
인시던트 요약을 표시할 위치를 구성합니다.

a. 제품 내 또는 **Now Assist** 패널을 선택합니다.

- 제품 내: 선택하면 Now Assist 기술이 모든 ITSM 제품의 양식과 작업 공간에 표시됩니다.

  제품 내에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 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.

- **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있습니다.

  이 옵션이 표시되지 않으면 Now Assist 패널을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Turn on the Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

  Now Assist 패널에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.

b. 저장 후 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

9. 검토 및 활성화합니다.
선택 항목을 검토하고 활성화 를 선택하여 기술 커스터마이제이션을 완료합니다.
이제 인시던트에서 요약을 선택하고 사용자 지정 인시던트 요약을 생성할 수 있습니다.

IT Service Management(ITSM)용 Now Assist 사용

itil 역할이 있는 경우 IT Service Management(ITSM)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 요청자와의 채팅 상호작용을 요약하고 인시던트를 요약하며 해결 메모를 생성할 수 있습니다. 채팅 및 인시던트 컨텍스트를 이해하고 요청자에게 더 빨리 해결책을 제안할 수도 있습니다.

IT Service Management(ITSM)용 Now Assist를 사용하여 채팅 대화 요약

ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 라이브 에이전트와 요청자 간의 가상 에이전트 채팅 대화를 요약합니다. IT Service Management(ITSM)용 Now Assist에서 채팅 요약 기술을 사용하여 요약을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

이 태스크 정보
가상 에이전트 대화에서 요청자가 라이브 에이전트에게 연결하도록 선택하면 받은 편지함에 채팅 상호작용이 나타납니다. 상호작용을 수락하면 가상 에이전트 대화의 요약이 생성됩니다. 문제를 해결하기 위해 요청자에게 추가 상세 정보를 요청할 수 있습니다.

채팅이 종료되거나 채팅 종료 전후에 추가 문제 해결을 위해 인시던트가 생성될 때 채팅 상호작용을 요약할 수도 있습니다. 요약은 가상 에이전트 대화를 포함하여 핸드오프의 모든 지점을 포함하며 사용자와 이를 참조하고자 할 수 있는 기타 에이전트에게 상호작용의 컨텍스트를 제공합니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.

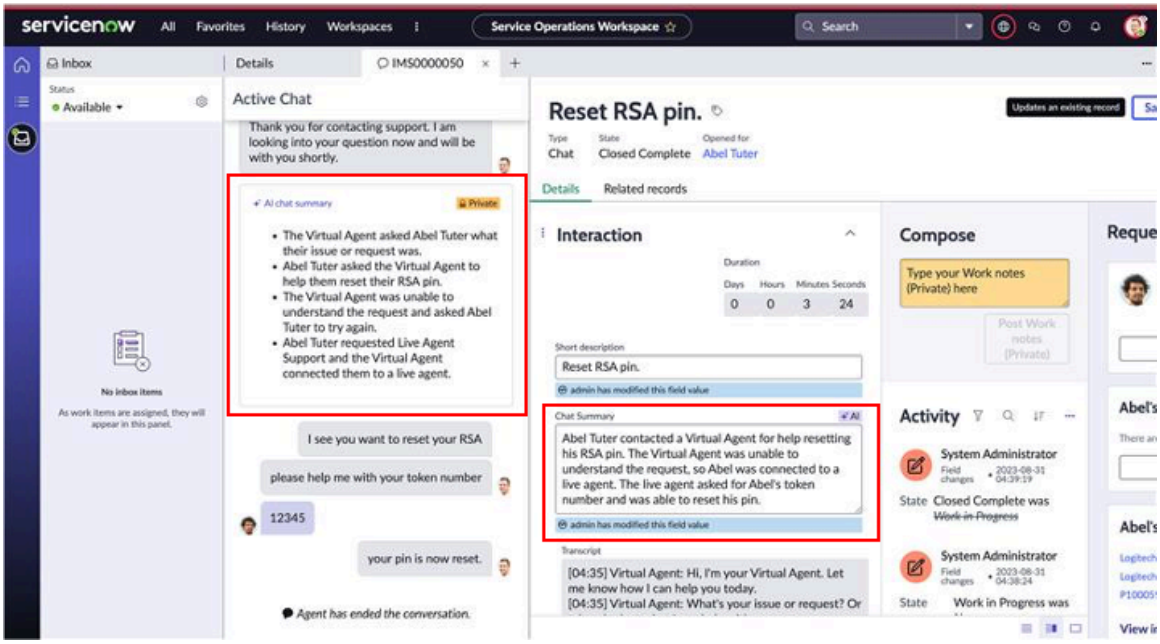
2. 받은 편지함을 열고 채팅 상호작용을 수락합니다.
상호작용의 활성 채팅 섹션에서 가상 에이전트 대화의 요약이 생성됩니다. 요약에는 요청자가 라이브 에이전트와의 채팅에 참여하기 전에 취해진 조치가 포함됩니다. 이 정보를 사용하여 요청자가 가상 에이전트 대화에서 이미 언급한 내용의 개요를 확인하고 문제를 해결할 수 있습니다.

3. 요청자와 채팅하여 추가 세부 정보를 얻습니다.
예를 들어, 요청자에게 하드웨어와 관련된 문제가 있는 경우 하드웨어 모델 번호와 일련 번호가 필요할 수 있습니다.

4. 활성 채팅 섹션에서 /summarize 빠른 작업을 사용하여 요청자와 상호작용하는 동안 채팅을 요약합니다.
자세한 내용은 Chat summarization 문서를 참조하십시오.

5. 채팅 종료를 선택하여 채팅을 종료합니다.
상호작용에 대한 간단한 설명 및 채팅 요약 필드가 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.



6. 옵션: 짧은 설명 또는 채팅 요약 필드의 텍스트를 검토하고 필요한 경우 수정합니다.

   (Optional) 예를 들어 요약을 보다 자세히 설명할 수 있습니다.

   > **주:**
   > 이러한 필드의 정보는 자동으로 생성되기 때문에 텍스트를 검토하고 정확한지 확인하는 것이 좋습니다.

7. 저장을 선택합니다.
8. 옵션: 채팅 종료 전후에 초기 문제 해결 후 추가 도움이 필요하다고 생각되면 인시던트 생성을 선택하여 상호작용에서 인시던트를 생성합니다.
   - 채팅을 종료하기 전에 인시던트를 생성하면 인시던트의 짧은 설명 및 설명 필드가 상호작용 요약으로 업데이트되고 저장됩니다.
   - 채팅을 종료한 후 인시던트를 만들면 다음 정보가 생성됩니다.
     - 상호작용의 채팅 요약 필드가 상호작용 요약으로 업데이트됩니다.
     - 인시던트의 짧은 설명 및 설명 필드가 상호작용 요약으로 업데이트되고 저장됩니다.

IT Service Management (ITSM)용 Now Assist를 사용하여 사이드바 토론 요약

IT Service Management (ITSM)용 Now Assist 애플리케이션에서 사이드바 토론 요약 기술을 사용하여 에이전트, 요청자 및 주제 전문가 간의 사이드바 토론 요약을 생성합니다.

시작하기 전에

코어 UI에서 사이드바 토론을 요약하려면 Next Experience를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Considerations for activating Next Experience 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 작업은 사이드바 토론 요약 기술을 사용하여 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.

- 토론 중 언제든지 사이드바 토론을 요약합니다.
- 사이드바 토론을 작업 메모에 공유합니다.
- 요약에 대한 피드백을 제공합니다.

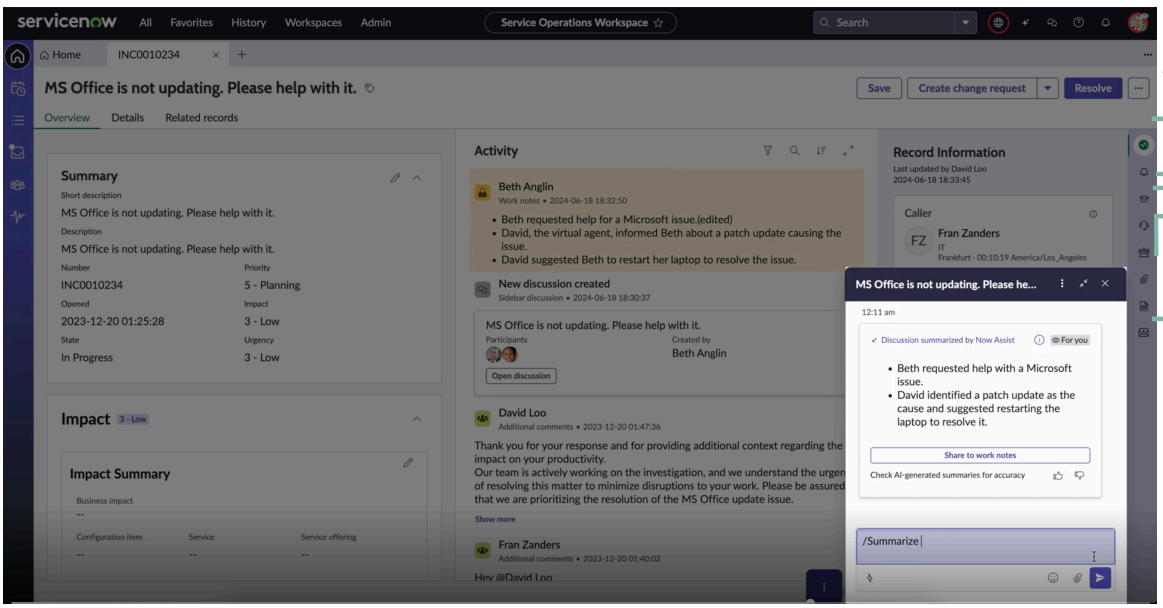
주:
사이드바 토론 요약 기술은 기술 그룹의 채팅 기술 카드에 있습니다.

사이드바를 활성화한 모든 작업 테이블에 대해 사이드바 토론 요약을 사용할 수 있습니다.

Microsoft Teams와 통합된 사이드바 채팅 요약이 지원됩니다. 자세한 내용은 Sidebar and Microsoft Teams 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하여 사이드바 토론 및 요약을 지원하는 인시던트를 엽니다.
2. 기존 토론을 선택하거나 새 토론을 시작합니다.
3. 활성 사이드바 토론 창에 /Summarize를 입력하거나, 빠른 실행 아이콘 을 선택한 후 요약을 선택하여 대화 중에 사이드바 토론 요약을 생성합니다.



사이드바 토론 요약은 Now Assist 모달에 의해 요약된 토론에 나타납니다.

4. 인시던트 작업 메모에 요약을 추가하고 관련 피드백을 제공합니다.

IT Service Management (ITSM)용 Now Assist를 사용하여 인시던트 요약

IT Service Management (ITSM)용 Now Assist 애플리케이션의 인시던트 요약 기술을 사용하여 인시던트 컨텍스트를 빠르게 파악하고 요청자의 질문에 응답합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

이 태스크 정보
인시던트 요약은 인시던트에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 요약은 인시던트 상태에 기반하며 다음 필드에 입력한 정보를 통해 생성됩니다.

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

- 짧은 설명
- 설명
- 상태
- 우선순위
- 작업 메모
- 추가 피드백
- 해결 메모(해결된 인시던트의 경우)

인시던트 상태에 대한 자세한 내용은 인시던트 수명주기 문서를 참조하십시오.

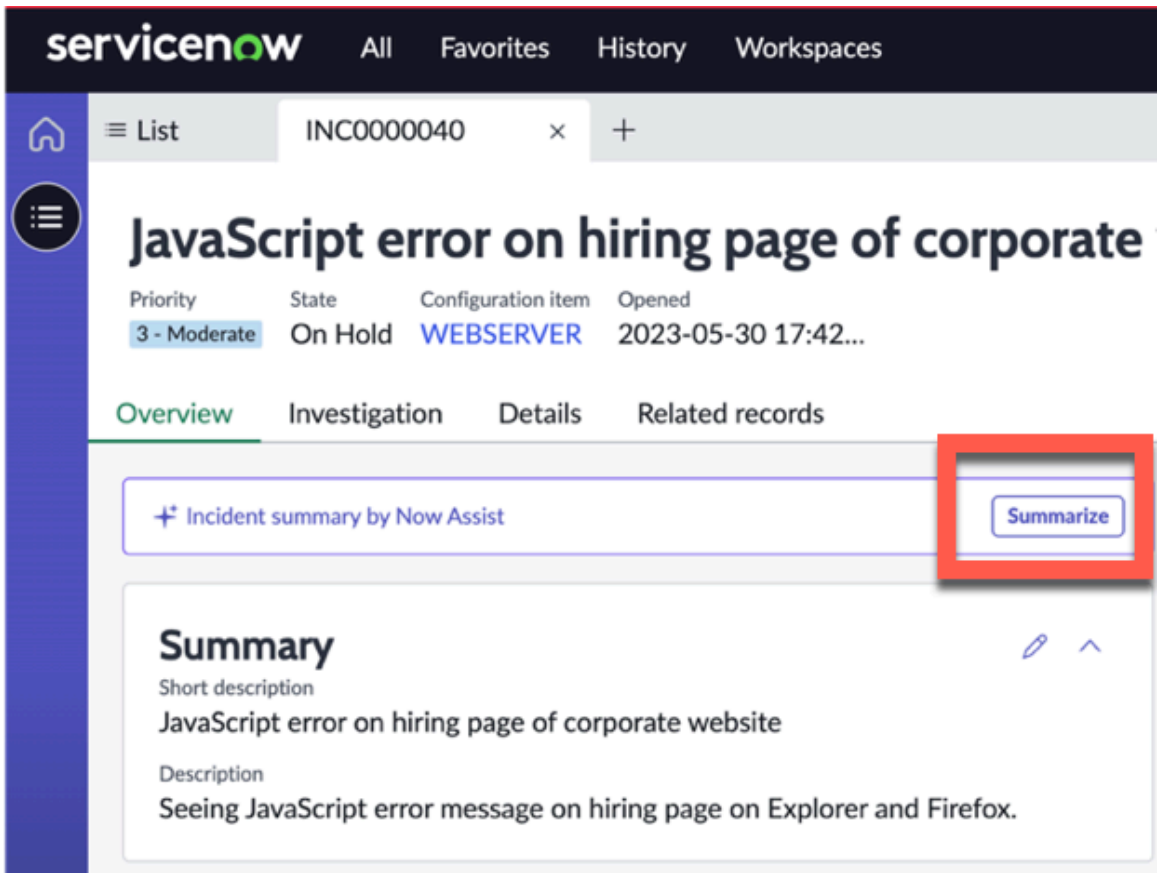
ITSM용 코어 UI 및 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트를 요약할 수 있습니다.

인시던트를 요약하려면 입력 데이터에 사용되는 필드에 최소 200개의 단어가 있어야 합니다.

프로시저

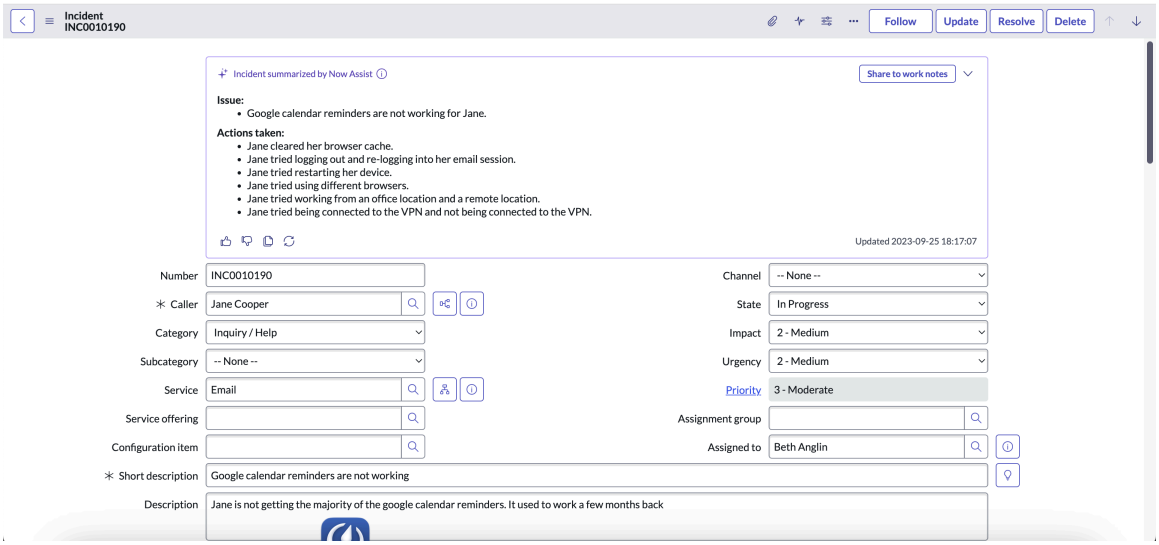
1. ITSM용 코어 UI 또는 서비스 운영 작업 공간에서 자신에게 할당된 인시던트를 엽니다.

2. 요약을 선택합니다.

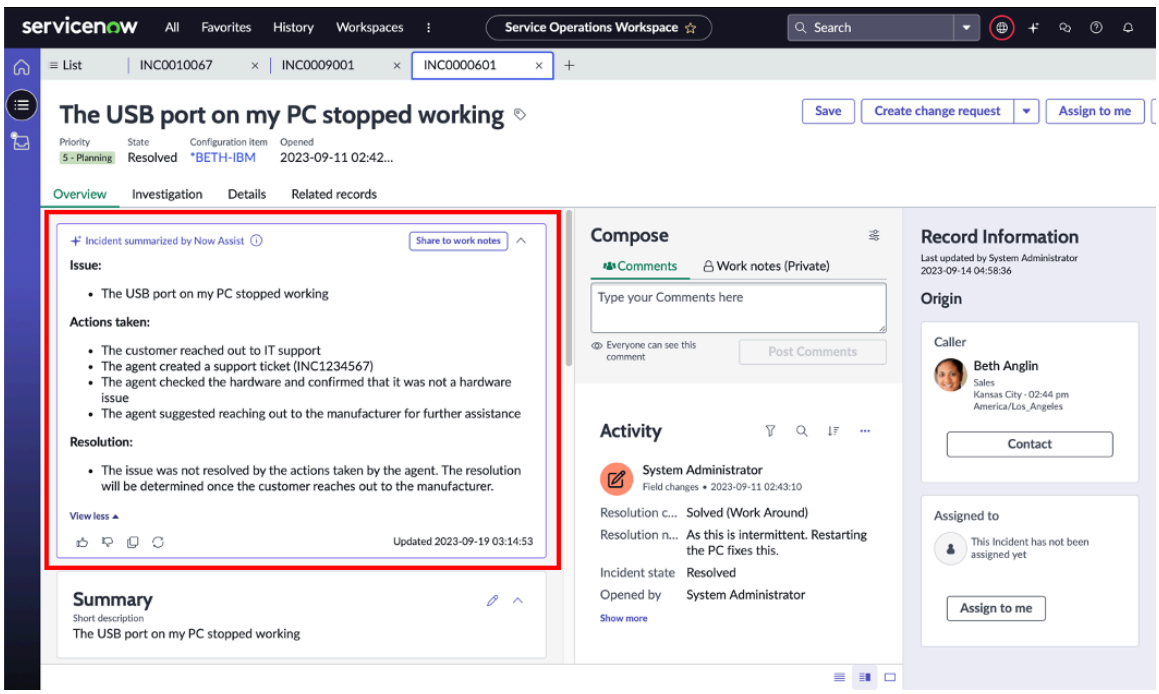


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 코어 UI에서는 요약이 인시던트 기록의 배너에 표시됩니다.



- 서비스 운영 작업 공간 for ITSM에서는 요약이 개요 탭에 생성됩니다.



3. 옵션: 인시던트 요약을 마치면 인시던트 요약을 작업 메모에 추가하거나, 확장 또는 축소하거나, 피드백을 제공하거나, 복사하거나, 관련 정보를 볼 수 있습니다.

IT Service Management (ITSM) 용 **Now Assist**를 사용하여 변경 요청 요약

IT Service Management (ITSM) 용 Now Assist 애플리케이션에서 변경 요청 요약 기술을 사용하여 현재 상태를 포함한 변경 요청의 중요 상세 정보를 빠르게 캡처합니다.

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

변경 요청 요약은 변경 요청에 대한 간결한 요약 정보를 제공합니다. 요약은 변경 요청 상태에 기반하며 다음 필드에 입력한 정보를 통해 생성됩니다.

- 간단한 설명
- 설명
- 작업 메모
- 추가 피드백
- 위험
- 영향도
- 근거
- 구축 계획
- 위험 및 영향 분석
- 테스트 계획
- 원상 복구 계획
- 종결 코드
- 종결 메모
- 구성 항목
- 서비스
- 서비스 오퍼링
- 상태
- 상충 상태
- 유형

변경 요청 상태에 대한 자세한 내용은 일반 변경, 표준 변경 및 긴급 변경의 상태 진행률 문서를 참조하십시오.

ITSM에 대한 코어 UI 및 서비스 운영 작업 공간에서 변경 요청을 요약할 수 있습니다.

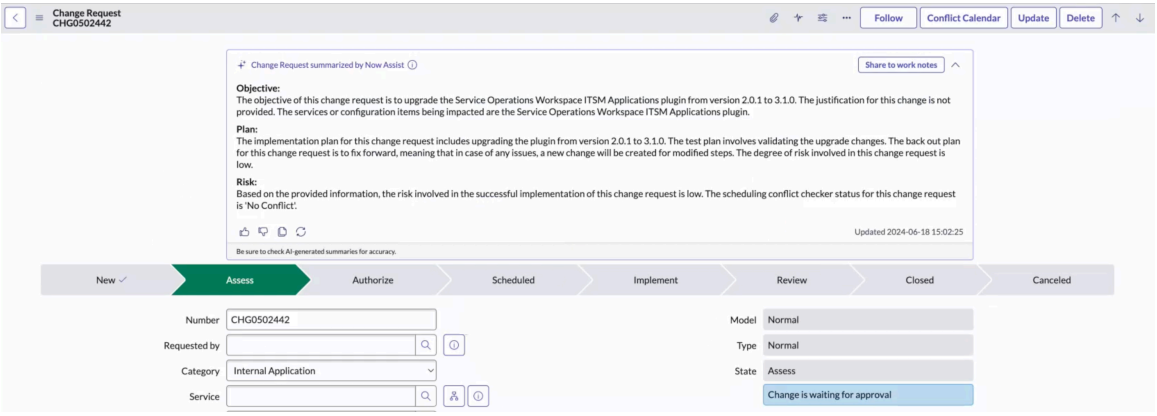
프로시저

1. ITSM에 대한 코어 UI 또는 서비스 운영 작업 공간에서 본인에게 할당된 변경 요청을 엽니다.
2. 요약을 선택합니다.

> **주:**
> 신규 또는 취소됨 상태에서는 요약 UI 작업을 사용할 수 없습니다.

요약은 변경 요청 기록의 배너에 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. 옵션: 변경 요청 요약을 마치면 변경 요청 요약을 작업 메모에 추가하거나, 확장 또는 축소하거나, 피드백을 제공하거나, 복사하거나, 관련 정보를 볼 수 있습니다.

IT Service Management (ITSM) 용 **Now Assist**를 사용하여 인시던트에 대한 해결 메모 생성

인시던트에 대한 해결 메모를 자동으로 업데이트합니다. 문제를 해결하기 위해 수행한 단계에 대한 요약을 제공하여 해결 메모의 품질을 향상할 수 있습니다. 해결 메모를 생성하면 유사한 문제가 발생할 수 있는 다른 에이전트에게 인시던트 해결에 대한 정보를 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

이 태스크 정보
인시던트 해결 메모는 다음 필드에 입력한 정보를 통해 생성됩니다.

- 짧은 설명
- 설명
- 상태
- 작업 메모
- 추가 코멘트

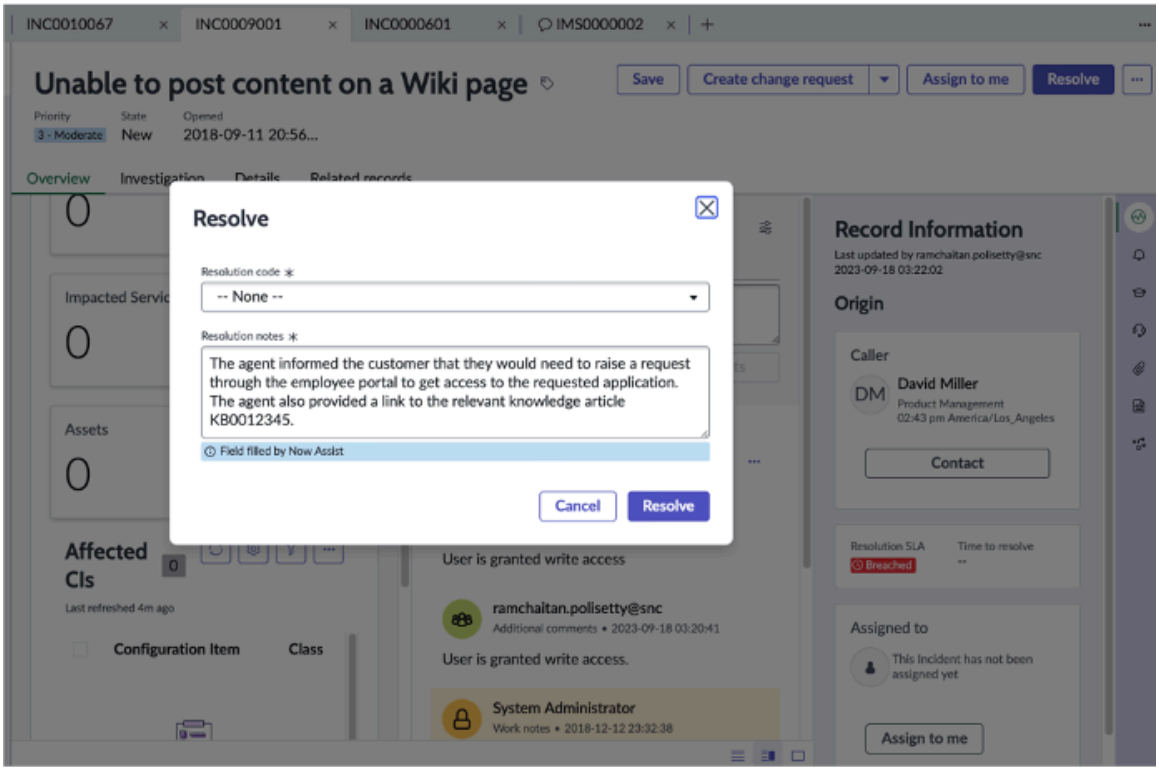
ITSM용 코어 UI 및 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 해결 메모를 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 코어 UI 또는 서비스 운영 작업 공간 for ITSM에서 자신에게 할당된 인시던트를 엽니다.
2. UI 작업을 사용하여 인시던트를 해결합니다.

   a. 해결을 선택합니다.
   해결 대화 상자에서 해결 메모 필드가 해결 요약으로 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.



b. 옵션: 필요한 경우 해결 메모 필드에서 해결 요약을 검토하고 필요에 따라 수정합니다.

> **주:**
> 이러한 필드의 정보는 자동으로 생성되기 때문에 텍스트를 검토하고 정확한지 확인하는 것이 좋습니다.

c. 해결 코드 필드에서 해결 코드를 업데이트하고 해결을 선택합니다.
해결 코드는 인시던트 해결 방법을 분류합니다. 예를 들어 알려진 오류 및 해결됨(영구)입니다.
해결 정보가 업데이트되고 인시던트의 상태가 해결됨으로 설정됩니다.

3. 또는 ITSM용 코어 UI 및 서비스 운영 작업 공간에서 상태를 변경하여 인시던트를 해결합니다.

Now Assist를 사용하여 **ITSM**용 서비스 운영 작업 공간 및 클래식 환경에서 지식 문서 생성

에이전트 또는 지식 작성자는 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 ITSM 애플리케이션용 서비스 운영 작업 공간 및 클래식 환경 내에서 해결된 인시던트 및 종결된 인시던트의 지식 문서를 빠르게 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

인시던트에 대한 지식 문서를 생성하려면 인시던트가 해결됨 또는 종결됨 상태여야 하며 연결된 기존 지식 문서가 없어야 합니다.

지식 생성 기술을 구성하기 전에 다음 애플리케이션과 플러그인을 설치합니다.

- 지식 관리를 위해서는 다음 스토어 앱을 설치한 후 표시된 버전으로 업데이트해야 합니다.
  - 지식 관리의 Now Assist [app-knowledge-gen-ai](25.2.4)

    (com.sn.km.gen.ai, sn_km_gen_ai)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 빌더에서의 지식 역량 [app-knowledge-uib](25.5.4)

  (com.snc.uib.knowledge, sn_km_uib)

- ITSM 서비스 운영 작업 공간의 경우 플러그인을 설치한 후 다음 테이블에 나온 버전으로 업데이트해야 합니다.

플러그인	버전 번호
sn_sow_itsm_cont	5.0+
sn_itsm_gen_ai	4.0
app-sow	5.0+
app-sow-record	5.0+
app-sow-itsm-common	5.0+
app-sow-incident	5.0+
app-sow-interaction	5.0+
sn_km_gen_ai	25.2.0

- ITSM 서비스 운영 작업 공간에서 KCS(지식 중심 서비스) 템플릿(인시던트-KCS 문서 - HTML)을 사용할 수 있도록 인시던트 관리용 KCS 통합 플러그인을 설치해야 합니다. 그렇지 않으면 Now Assist에서 표준 문서를 사용합니다.

에이전트가 문서 생성 페이지에서 Now Assist 환경을 볼 수 있도록 하려면 다음 지식베이스 생성 기준을 구성합니다.

- 지식 기술을 설치합니다. 자세한 내용은 IT Service Management(ITSM)용 Now Assist 구성 문서를 참조하십시오.
- Now Assist 관리자 콘솔에서 다음 기준이 충족되는지 확인합니다.
  - 테이블 기록과 입력 필드를 지정합니다.
  - 속성 목록에서 기술 가용성에 대한 조건을 지정합니다.
  - 제품 내 또는 Now Assist 패널에 대한 지식베이스 생성 기능이 표시되도록 지정합니다.
- 문서 생성 기능을 구성하여 지원되는 템플릿, 인시던트-KCS 문서 - HTML 또는 표준 문서를 적용합니다.
- 현재는 문서 생성 환경만 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: agent

이 태스크 정보

ITSM용 서비스 운영 작업 공간 및 클래식 환경에서는 인시던트 기록에서 지식 생성을 선택하여 인시던트에 대한 지식 문서 정보를 생성할 수 있습니다. 이 UI 작업은 AI를 사용하여 이 문서 초안을 작성하시겠습니까? 모달을 표시합니다. 이 모달을 사용하면 문서를 직접 작성하거나 문서 초안을 작성한 다음, 지식 문서 텍스트를 검토하고 편집할 수 있습니다.

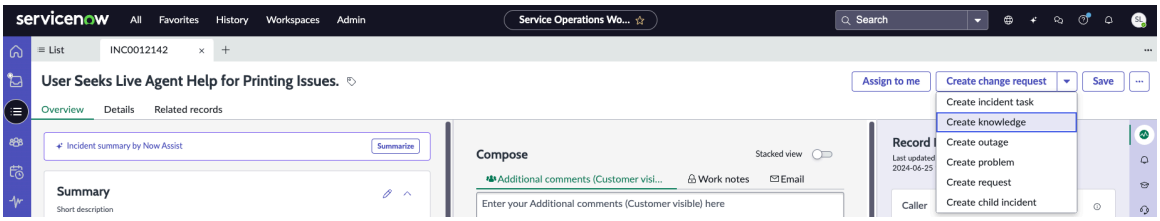
프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 자신에게 할당된 인시던트를 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.

인시던트 기록에서 인시던트를 해결하고 종결합니다.

3. 인시던트의 UI 작업 드롭다운 메뉴에서 지식 생성 옵션을 선택하여 문서를 작성합니다.



주:
지식 생성 UI 작업은 인시던트에 연결된 기존 지식 문서가 없는 경우에만 표시됩니다.

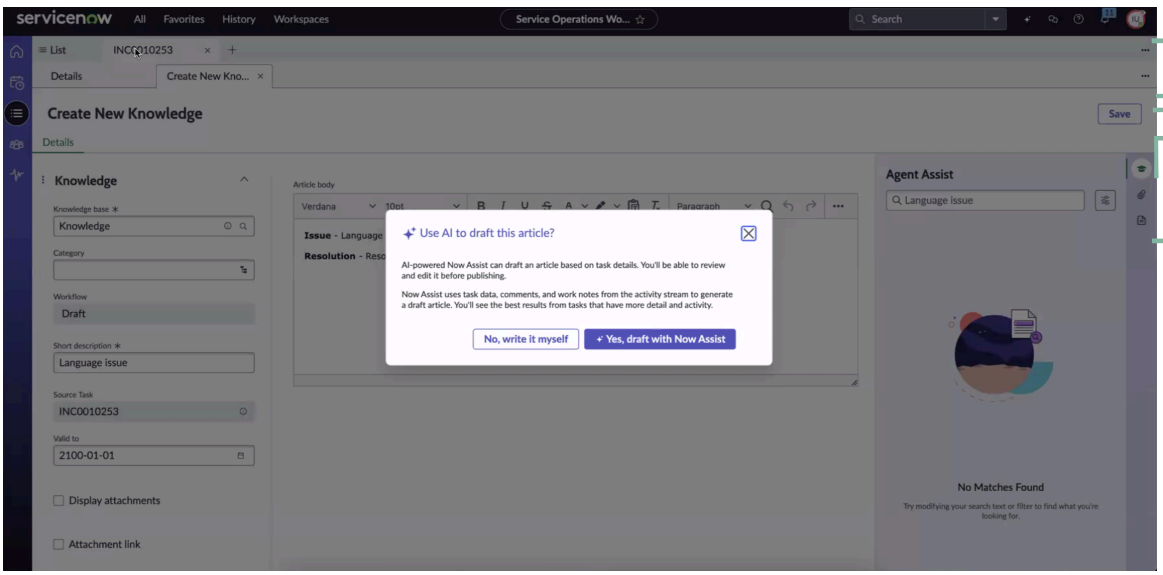
4. 문서 생성 모달에서 지식베이스 및 문서 템플릿(표시되는 경우)을 선택합니다.

   KCS 템플릿(인시던트-KCS 문서 - HTML)은 KCS 플러그인이 설치된 경우에만 문서를 생성하는 데 사용됩니다. 플러그인이 설치되어 있지 않으면 표준 문서를 사용하여 문서가 생성됩니다.

   지식베이스는 Now Assist 관리자 콘솔의 관리자 구성을 기준으로 선택됩니다.

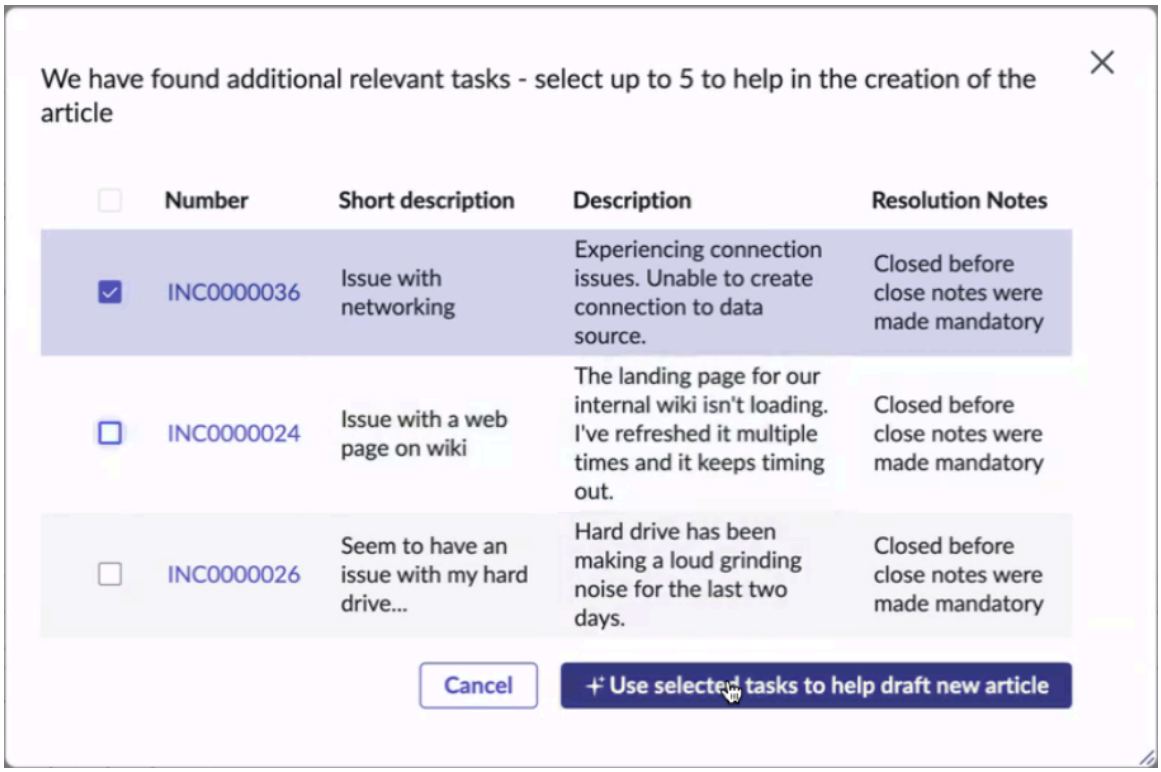
5. 문서 생성을 선택합니다.

6. AI를 사용하여 이 문서 초안을 작성하시겠습니까? 모달에서 문서를 직접 작성하거나 Now Assist를 사용하여 문서 초안을 작성합니다.



7. 옵션: Now Assist를 사용하여 문서의 초안을 작성하는 경우 문서 생성에 필요한 관련 작업을 최대 5개까지 선택하고, 새 문서 초안을 작성하는 데 도움이 되도록 선택한 작업을 사용하십시오.를 선택할 수 있습니다. 그렇지 않으면 취소를 선택합니다.

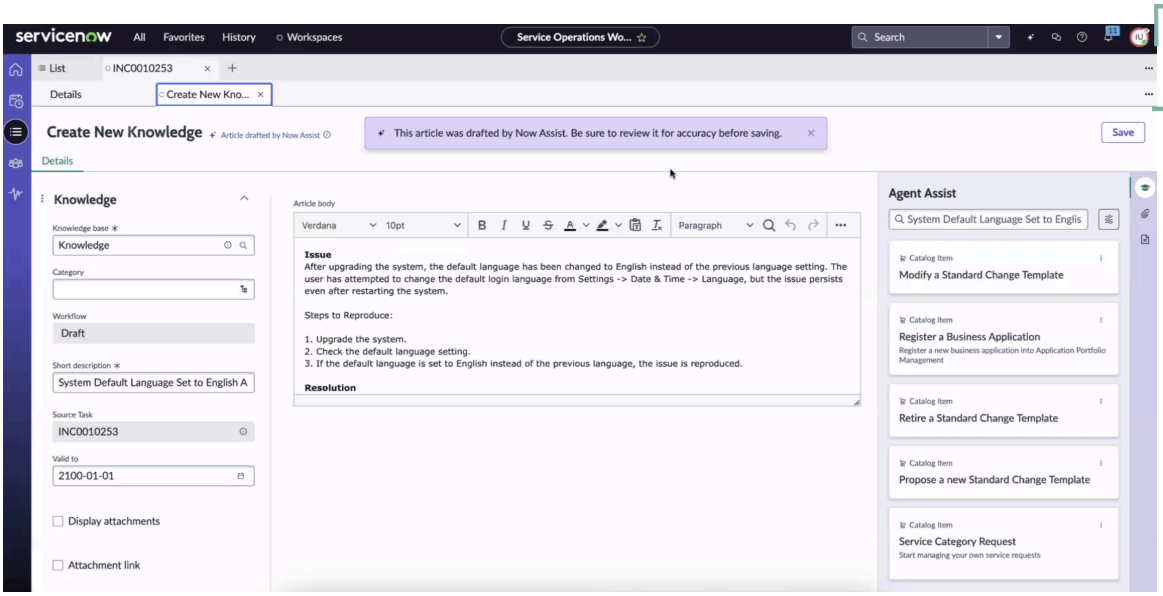
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



유사한 여러 인시던트에 걸친 정보가 포함된 문서를 작성하는 경우, 선택한 인시던트의 세부 정보를 포함하는 단일 문서가 작성됩니다.

문서는 새 탭에 표시되며 지식 문서의 고유 ID 번호가 있고 상위 기록에 첨부됩니다.

8. 문서를 검토하고 필요한 경우 편집합니다.



9. 저장 또는 게시를 선택합니다.

더 이상 Now Assist에서 생성된 문서가 아님을 나타내는 Now Assist 성공 메시지가 사라집니다.

Now LLM 서비스에서 결과를 생성하지 못하면 오류 메시지가 표시됩니다.

Now Assist를 사용하여 문서를 작성할 때 한 번 트리거된 프로세스는 중지할 수 없습니다. Now Assist는 대화 상자를 닫아도 문서를 계속 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.

관련 정보

Now Assist in Knowledge Management

IT Service Management(ITSM)용 Now Assist를 사용하여 채팅 회신 권장 사항 생성

Now Assist 아이콘을 사용하여 채팅 대화 컨텍스트에 따라 회신을 생성합니다. 채팅 회신 권장 사항은 에이전트에게 일반적인 질문에 대한 빠른 회신을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Now Assist 아이콘을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

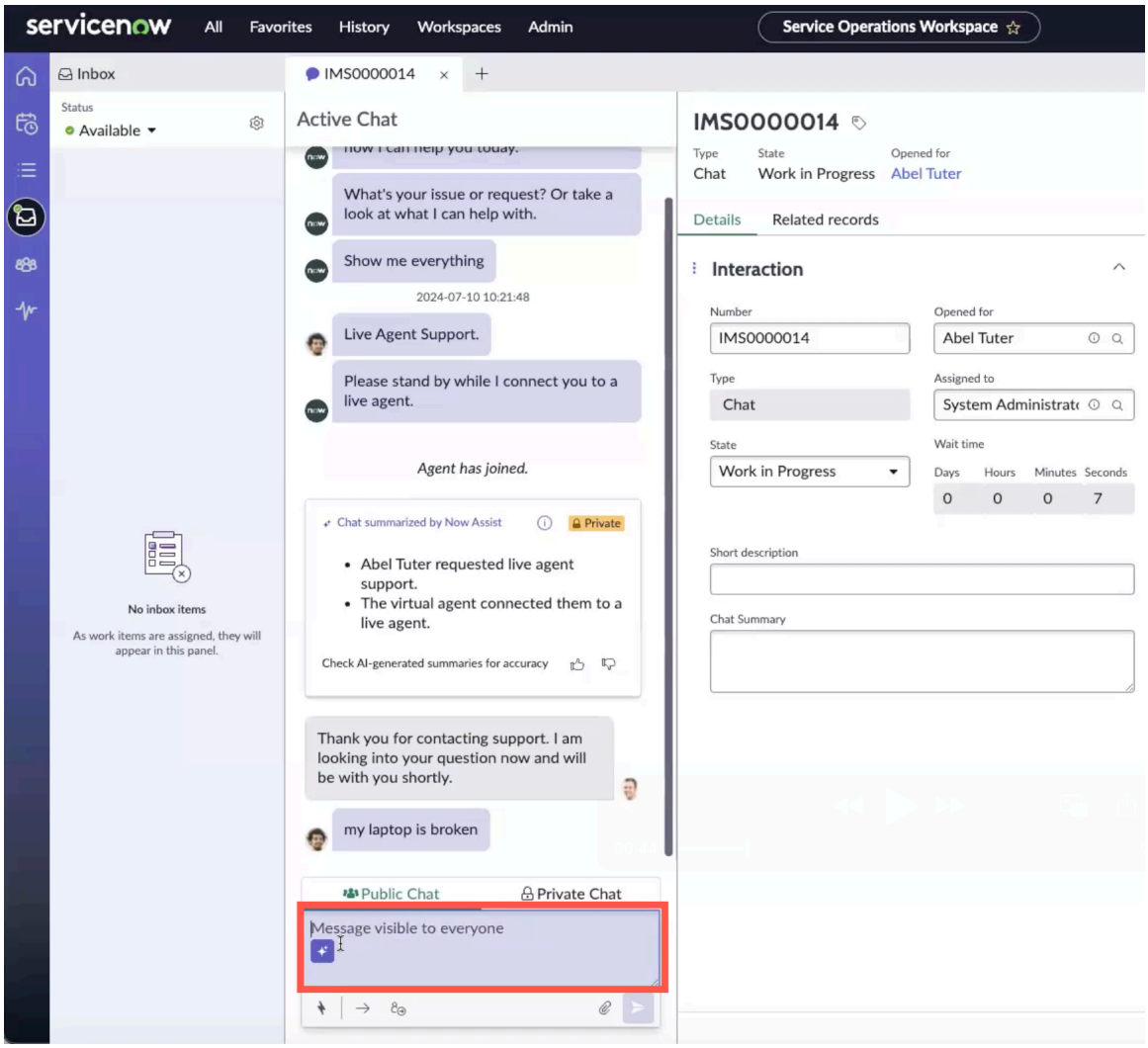
- 대화의 컨텍스트에 따라 권장 회신을 생성합니다.
- 응답을 자세히 설명하거나 짧게 설명하여 권장 사항을 구체화합니다.

주:
채팅 회신 권장 사항 기술은 기술 그룹의 채팅 기술 카드에 있습니다.

프로시저

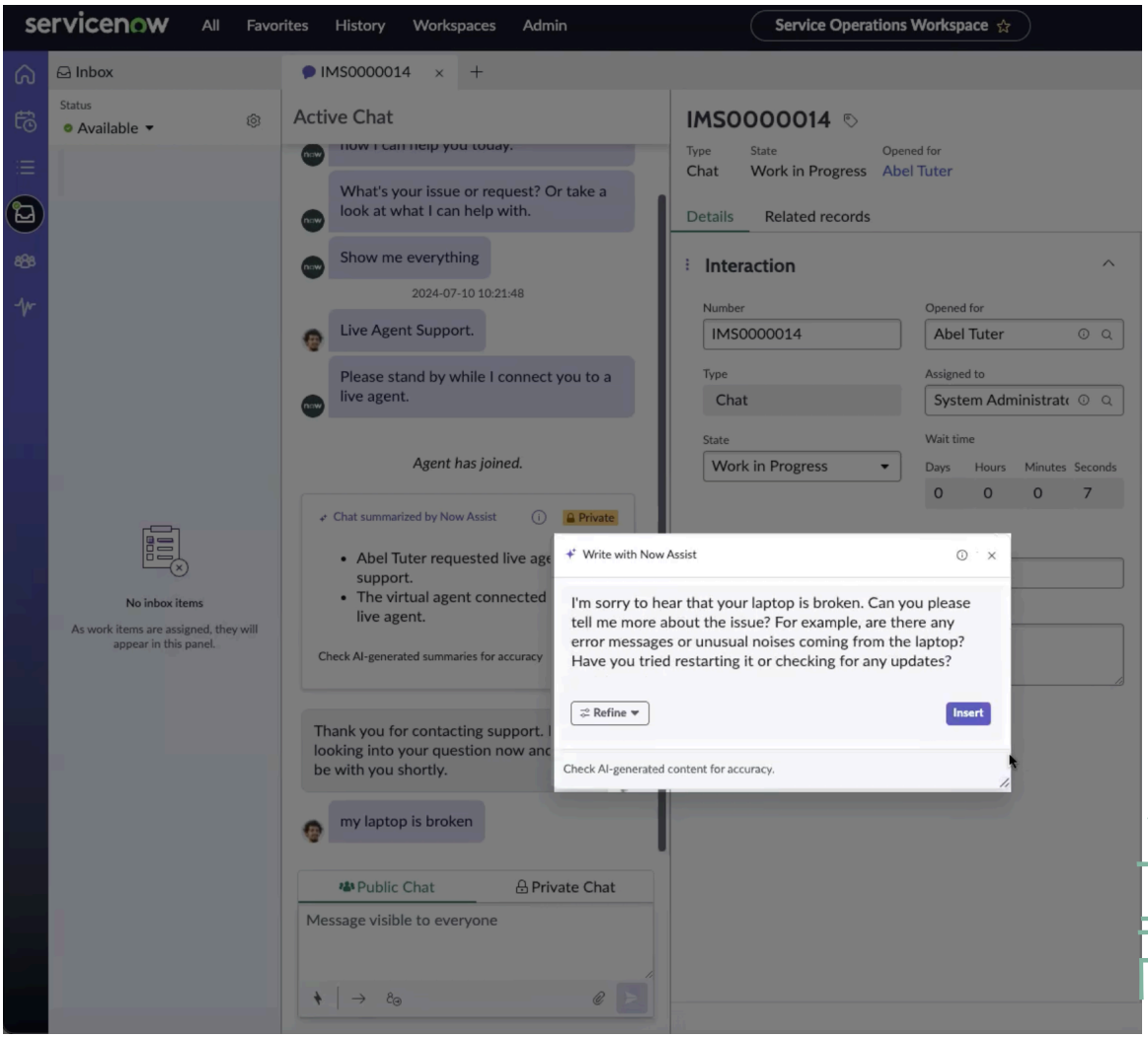
1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 받은 편지함을 열고 채팅 상호작용을 수락합니다.
   상호작용의 활성 채팅 섹션에서 가상 에이전트 대화의 요약이 생성됩니다. 요약에는 요청자가 라이브 에이전트와의 채팅에 참여하기 전에 취해진 조치가 포함됩니다. 이 정보를 사용하여 요청자가 가상 에이전트 대화에서 이미 언급한 내용의 개요를 확인하고 문제를 해결할 수 있습니다.
3. 필요한 경우 요청자와 채팅하여 질문 또는 문제에 대한 추가 세부 정보를 얻습니다.
   예를 들어, 요청자에게 하드웨어와 관련된 문제가 있는 경우 하드웨어 모델 번호와 일련 번호가 필요할 수 있습니다.
4. 채팅 메시지 창에서 응답을 입력하거나 비워 둔 다음, Now Assist 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.



회신 응답이 Now Assist로 쓰기 모달에 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. 생성된 회신을 검토하고 구체화를 선택하여 응답을 수정하거나 삽입을 선택하여 응답을 채팅 메시지 창에 붙여넣습니다.

> **주:**
> 회신 응답이 구체화되면 버전 간에 전환할 수 있습니다.

6. 채팅 메시지 창에서 보내기를 선택합니다.

7. 채팅 종료를 선택하여 채팅을 종료합니다.

IT Service Management (ITSM) 용 **Now Assist**를 사용하여 재할당 시 인시던트 요약

인시던트를 다른 에이전트 또는 할당 그룹에 할당할 때 전달될 때까지 모든 작업을 요약하여 인시던트에 대한 정보를 제공합니다. 예를 들어 인시던트가 잘못 할당되었거나 다른 에이전트 또는 할당 그룹에서 문제를 해결해야 할 경우, 에이전트는 다른 에이전트에게 재할당할 때 인시던트를 요약할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil

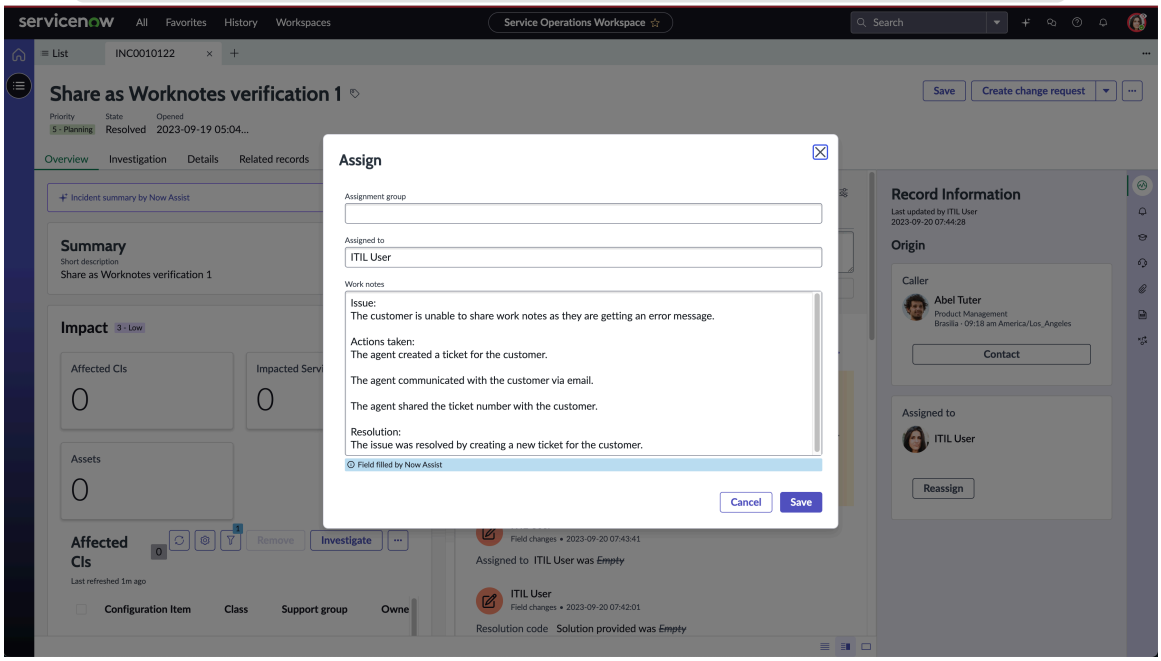
이 태스크 정보

ITSM용 코어 UI 및 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트를 재할당할 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. 코어 UI 또는 서비스 운영 작업 공간 for ITSM에서 자신에게 할당된 인시던트를 엽니다.
2. 다음 단계 중 하나를 수행합니다.
   인시던트 요약이 할당 대화 상자의 작업 메모 필드에 생성됩니다.



> **주:**
> 할당 대상 또는 할당 그룹 필드를 변경하지 않고 인시던트를 저장하면 할당 대화 상자가 표시되지 않고 인시던트가 바로 저장됩니다.

3. 필요한 경우 할당 대상 또는 할당 그룹 필드를 편집합니다.
4. 저장을 선택합니다.
   생성된 인시던트 요약은 인시던트에 대한 작업 메모로 게시됩니다.

Now Assist 패널을 사용하여 ITSM에서 생성형 AI 기능 요청

Now Assist 패널을 사용하여 채팅 요약, 인시던트 요약 또는 인시던트 해결 메모와 같은 ITSM의 상황별 생성형 AI 기능을 대화 방식으로 요청합니다. 이러한 기능을 통해 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

인스턴스에서 Next Experience가 활성화되어 있는지 확인합니다. Next Experience 활성화에 대한 자세한 내용은 Considerations for activating Next Experience 문서를 참조하십시오. Next Experience에 대한 자세한 내용은 Next Experience UI 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: itil

이 태스크 정보

ITSM용 코어 UI 또는 서비스 운영 작업 공간에서 Now Assist 패널에 액세스하여 ITSM용 Now Assist 기술에 대한 생성형 AI 기능을 요청할 수 있습니다. 이러한 기술에 대한 자세한 내용은 IT Service Management(ITSM)용 Now Assist에 대한 기술 입력 및 트리거 문서를 참조하십시오.

Now Assist 패널을 사용하면 에이전트가 인시던트 요약을 읽어 인시던트의 세부 정보를 빠르게 파악할 수 있으므로 에이전트의 시간을 절약할 수 있습니다. 요약은 요청자가 에이전트에게 동일한

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

정보를 반복할 필요가 없도록 관련 상호작용에 대한 상세 정보를 충분히 제공합니다. Now Assist 패널에 대한 자세한 내용은 Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

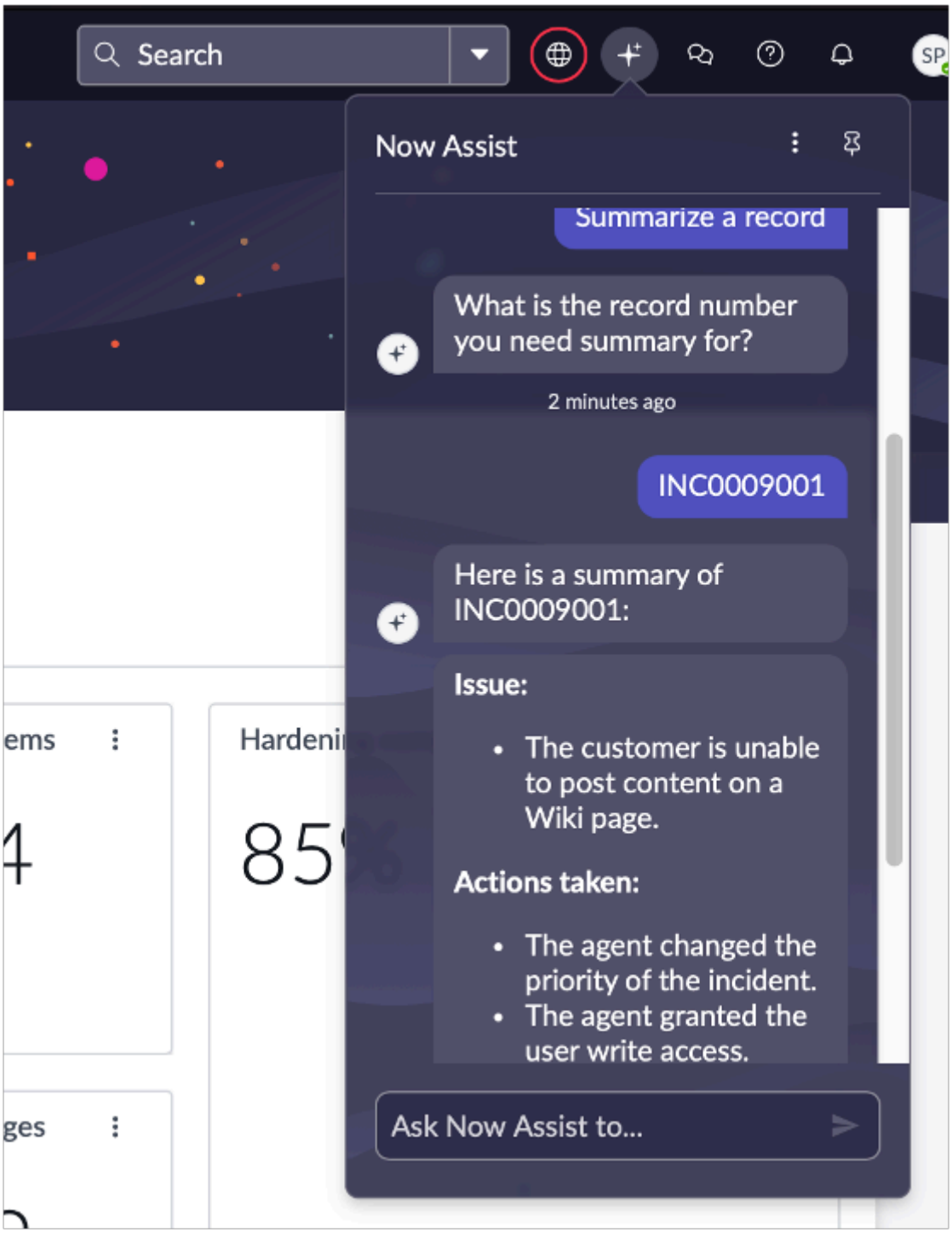
Now Assist 패널의 활성화 방법에 대한 자세한 내용은 Turn on the Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. IT Service Management(ITSM)용 Now Assist가 설치된 인스턴스에 로그인합니다.
2. 상호작용에 대한 채팅을 요약하거나, 상호작용에서 생성된 인시던트에 대한 채팅을 요약하거나, 인시던트를 요약하거나, 인시던트 해결 메모를 생성하는 생성형 AI 기능을 요청합니다.

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

ITSM 기술에 대한 **Now Assist** 패널



당직 일정 관리

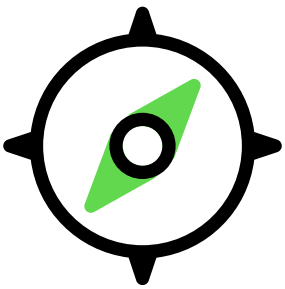
당직 일정 관리 애플리케이션은 할당되고 이용 가능한 지원 그룹 구성원을 식별합니다(예: 인시던트 할당 시).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

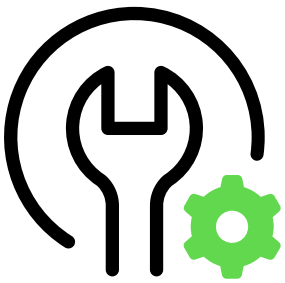
당직 일정 관리 애플리케이션을 사용하면 문제가 발생할 때 이를 해결할 전담 지원 팀 구성원들을 활용할 수 있습니다. 당직 일정, 명단 교대 및 에스컬레이션 정책을 설정하고 그룹에 대한 알림을 에스컬레이션하고 에스컬레이션의 현재 연락처를 설정할 수 있습니다.

탐색



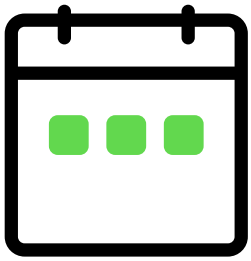
당직 일정 관리 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.

구성



환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다.

일정 보기



일정을 보고 휴가를 요청하는 방법에 대해 알아봅니다.

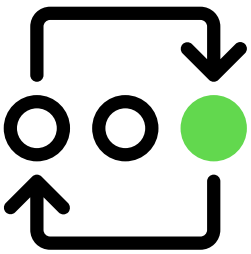
관리

교대조 및 휴가 요청을 관리합니다.

당직 일정 관리 보고서 보기

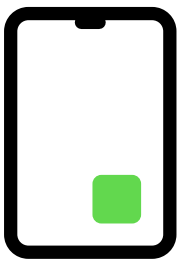
보고서를 생성하고 검토합니다. 프리미엄 대시보드 사용자는 성과 보고서를 볼 수 있습니다.

당직 일정 관리 에스컬레이션 프로세스 정의



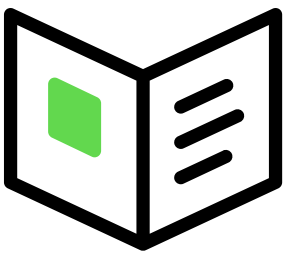
에스컬레이션 트리거 규칙과 정책을 정의합니다.

모바일 환경 당직 일정 관리



일정을 보고 관리합니다. 모바일 에이전트로 휴가를 요청하고 해당 휴가 요청을 관리합니다.

참조



역할 및 종속 애플리케이션과 같은 당직 일정 관리 구성요소에 대한 상세 정보를 받습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- IT 서비스 관리 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 고객 서비스 및 지원 에 문의

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

당직 일정 관리 탐색

당직 일정 관리 애플리케이션을 사용하면 문제가 발생할 때 이를 해결할 전담 지원 팀 구성원들을 활용할 수 있습니다. 당직 일정 관리 및 조직의 다양한 사용자 역할에 대해 제공할 수 있는 혜택에 대해 자세히 알아봅니다.

당직 일정 관리 개요

당직 일정 관리은 작업을 수행할 수 있는 사용자 그룹의 구성원을 결정하는 방법을 제공합니다.

당직 일정 관리 은 업무 명단의 계층 구조를 통해 교대로 인시던트를 할당할 적임자를 찾습니다. 자동화된 프로세스는 자원 관리자의 관리 부담을 덜어주며, 필요할 때 인시던트 관리자가 올바른 자원을 쉽게 제공할 수 있도록 합니다.

당직 일정 관리은 보다 효과적으로 공동 작업하려는 프로세스 소유자와 지원 관리자가 사용할 수 있습니다. 당직 일정 관리은 수동 교대조 유지관리 및 관리 노력을 단순화하는 동시에 평균 해결 시간 (MTTR) 효율성을 개선합니다.

당직 일정 관리 워크플로우

조직의 다양한 구성원이 당직 일정 관리 기능을 사용하여 함께 일합니다. 샘플 엔드 투 엔드 워크플로우를

참조하십시오.

1. 교대조 관리자는 교대조 및 그룹 템플릿을 생성합니다.
2. 교대조 관리자는 역할을 할당하고 에스컬레이션 트리거 규칙을 구성합니다.
3. 교대조 관리자는 교대조를 생성하고 교대조의 구성원을 추가하거나 삭제합니다.
4. 교대조 관리자는 새 교대조에 대한 전체 에스컬레이션 프로세스를 설계합니다.
5. 명단 구성원은 자신의 당직 일정을 보고 교대조의 다른 구성원이 누구인지 파악합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 명단 구성원은 교대조 관리자가 설정한 방법을 통해 자신의 가용성 및 기본 연락 방법을 지정할 수 있습니다.
7. 명단 구성원은 휴가 요청을 제출하고 교대조에 포함할 그룹의 다른 구성원을 참조할 수 있습니다.
8. 명단 구성원은 교대조의 명단 및 에스컬레이션 상세 정보를 봅니다.
9. 명단 구성원은 당직 보고서를 보고 미리 알림을 받습니다.
10. 교대조 관리자는 휴가 요청을 승인하거나 거부합니다.
11. 교대조 관리자는 교대 간격 및 휴가 요청에 대해 그룹의 대기 일정을 검토합니다.
12. 교대조 관리자는 적용 범위 및 휴가 요청을 제공, 교체 또는 삭제합니다.
13. 명단 구성원은 작업 또는 회의 요청을 승인하는 당직 에스컬레이션 알림을 받습니다.
14. 교대조 관리자는 당직 팀의 에스컬레이션, 그룹 및 성과 보고서를 봅니다.

당직 일정 관리 이점

이점	기능	사용자
달력을 사용하여 교대조를 보거나 선택합니다. 기본 설정으로 일, 주 또는 월 뷰를 설정할 수 있습니다. 달력을 사용하면 원하는 요일의 시작일을 설정할 수도 있습니다.	내 달력 앱에서 내 당직 달력 보기	itil, rota_manager
고유한 에스컬레이션 정책 및 경로를 생성합니다. 당직 일정 관리을 사용하면 요구 사항에 따라 사용 가능한 템플릿을 사용하여 에스컬레이션 트리거 규칙을 만들 수 있습니다.	에스컬레이션 프로세스 설계	itil, rota_manager, rota_admin
Slack, Microsoft Teams, 모바일 푸시 메시지, SMS 및 음성 메시지와 같은 여러 채널 중 하나를 사용하여 알림을 수신하기 위한 기본 연락 방법으로 설정합니다.	내 가용성 및 연락처 기본 설정 구성	itil, rota_manager, rota_admin, admin
에스컬레이션 보고서, 교대조 보고서 및 성과 보고서를 생성합니다.	당직 일정 관리 보고서 보기	itil, rota_manager, rota_admin
프리미엄 대시보드 사용자가 사용할 수 있는 성과 보고서에 액세스합니다.	에스컬레이션에 대한 성과 보고서 보기	프리미엄 대시보드 사용자
모바일 에이전트를 다운로드하고 사용하여 이동 중에 이러한 모든 활동을 수행합니다.	당직 일정 관리 모바일 앱 시작하기	itil, rota_manager

당직 일정 관리 기능

당직 일정 관리의 주요 기능 및 역량은 다양한 사용자 역할에서 사용할 수 있습니다.

당직 일정 관리은 명단의 구성원(itil 역할), 교대조 관리자(rota_manager 역할), 교대조 관리자(rota_admin 역할)를 지원합니다. 사용자 역할에 따라 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.

itil 역할

- 대기 일정과 기타 교대조 구성원을 봅니다.
- 휴가 요청을 제출하고 그룹의 다른 구성원에게 교대 근무를 위탁합니다.
- 가용성과 선호하는 연락 방법을 지정합니다.
- 교대조의 명단 및 에스컬레이션 상세 정보를 봅니다.
- 일정 및 에스컬레이션 보고서를 실행합니다.
- ITSM 모바일 에이전트를 사용하여 일정을 보고 휴가를 요청합니다.

rota_manager 역할

- 간격, 휴가 요청 등을 포함하여 그룹의 당직 일정을 살펴봅니다.
- 휴가 요청 승인 또는 거부
- 간격과 상충 유무를 검토하고 관리합니다.
- 적용 범위를 제공, 교체 또는 삭제하고 휴가 요청을 삭제합니다.
- 교대조를 생성하고 구성원을 교대조에 추가하거나 삭제합니다.
- 에스컬레이션, 그룹 및 성과 보고서를 봅니다.
- 모바일 에이전트를 사용하여 그룹의 일정을 보고 휴가 요청을 승인하거나 거부합니다.

rota_admin 역할

- Slack, Microsoft Teams, 문자 및 음성 메시지를 당직 에스컬레이션에 대한 연락 방법으로 설정합니다.
- 역할을 할당하고 에스컬레이션 트리거 규칙을 구성합니다.
- 교대조 및 그룹 템플릿을 생성합니다.
- 전체 에스컬레이션 프로세스를 설계합니다.

새로운 당직 일정 관리 일정 엔진

향상된 기능과 사용자 경험을 갖춘 새로운 당직 일정 엔진을 소개합니다.

새로운 당직 일정 엔진은 다음과 같은 개선된 기능으로 효율성이 향상되었습니다.

- 교대조에서 구성원을 이동, 추가 또는 제거하는 데 걸리는 시간이 줄어듭니다.
- 구성원에게 추가 시간 또는 부분 근무일이 예약된 경우 공휴일 달력으로 인해 발생하는 공백을 해결합니다.
- 교대조 구성원의 추가, 제거 또는 교체로 인한 공백을 줄입니다.
- 이전 교대를 참조하여 새로운 할당을 시작할 다음 사람을 결정합니다. 공정한 할당을 보장하기 위해 이전 교대에 아직 할당되지 않은 사람과 교대를 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.

주:

- 새 교대조는 자동으로 새 일정 엔진과 연동됩니다.
- 기존 교대조의 경우 교대조 기록 페이지로 이동한 다음, 지금 마이그레이션 옵션을 사용하여 수동으로 마이그레이션할 수 있습니다.
- 기존의 모든 교대조를 대량으로 마이그레이션하려면 당직 교대조를 **2024** 일정 엔진으로 업그레이드 일정 작업을 실행합니다.

당직 일정 관리 구성

당직 일정 관리 속성, 템플릿, 트리거 규칙, 에스컬레이션 정책, 명단 및 일정을 계획하고 구성합니다.

관리자는 기본 설정과 애플리케이션 동작을 구성하고 명단 구성원과 교대조 관리자의 능률을 높이는 도구를 만들 수 있습니다. 다음은 관리자로서 수행할 수 있는 몇 가지 작업입니다.

당직 일정 관리 활성화

관리자 역할이 있는 경우, 당직 일정 관리(com.snc.on_call_rotation) 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

연락 방법 설정

다음과 같은 연락 방법을 구성하고 사용자가 에스컬레이션에 대한 알림을 수신하도록 설정할 수 있습니다.

- Slack: 알림에 대한 사용자 응답을 위한 템플릿과 하위 플로우를 구성할 수도 있습니다.
- 문자 및 음성 메시지: 문자 및 음성 메시지를 통해 에스컬레이션을 진행하도록 전화 번호와 워크플로우를 구성할 수 있습니다.
- Microsoft Teams: ServiceNow 인스턴스가 가상 에이전트와 통합하도록 구성되어 있고 Microsoft Teams 플러그인(sn_now_teams_it)과의 IT 서비스 관리 통합이 활성 상태인지 확인합니다.
- 모바일 푸시 알림: ServiceNow Agent를 구성하고 모바일 푸시 알림을 활성화합니다.

당직 일정 관리 활성화

관리자 역할이 있는 경우, 당직 일정 관리(com.snc.on_call_rotation) 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

당직 일정 관리 플러그인을 활성화하면 다음 타사 라이브러리가 활성화됩니다.

- 구독 기반 알림
- 고급 일정 지원
- NG 공유 구성요소
- ServiceNow 공용 달력
- Fullcalendar 라이브러리

주:
당직 일정 관리 플러그인(com.snc.on_call_rotation)은 기본적으로 zBoot 고객에 대해 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.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

당직 일정 관리

연락 방법으로 **Slack** 설정

사용자가 에스컬레이션에 대한 Slack 알림을 수신할 수 있도록 Slack을 구성합니다. 교대조 구성원에 대한 연락 방법으로 Slack을 제공하려면 Slack용 통합 허브 스포크를 설치합니다.

당직 일정 관리용 **Slack** 구성

Slack 스포크가 당직 일정 관리 알림을 자동화하고 응답합니다. 다음 구성은 당직 일정 관리 알림을 지원합니다.

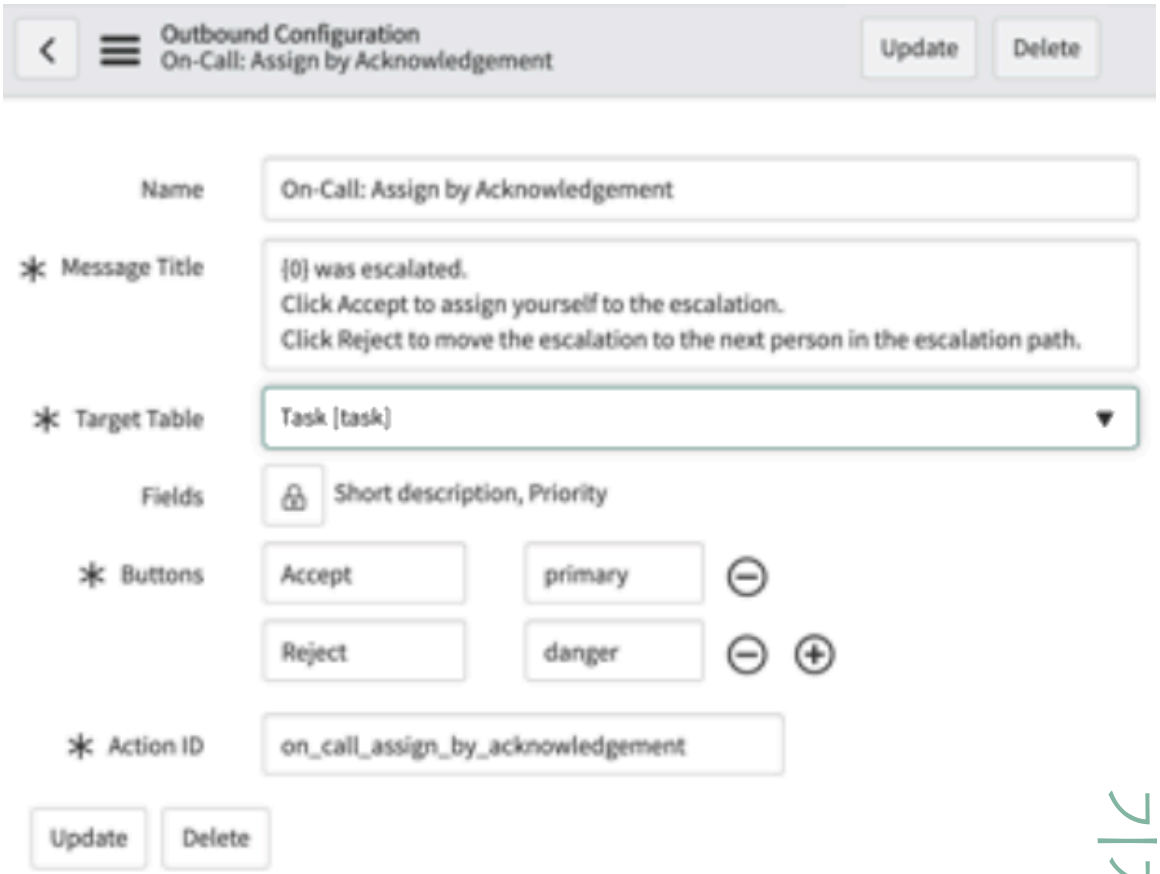
아웃바운드 구성

Slack 〉 아웃바운드 구성 〉 당직: 승인을 통해 할당

일반 에스컬레이션 메시지를 생성합니다. 기록을 수정하여 메시지 템플릿을 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.

아웃바운드 승인을 통해 할당 하위 플로우

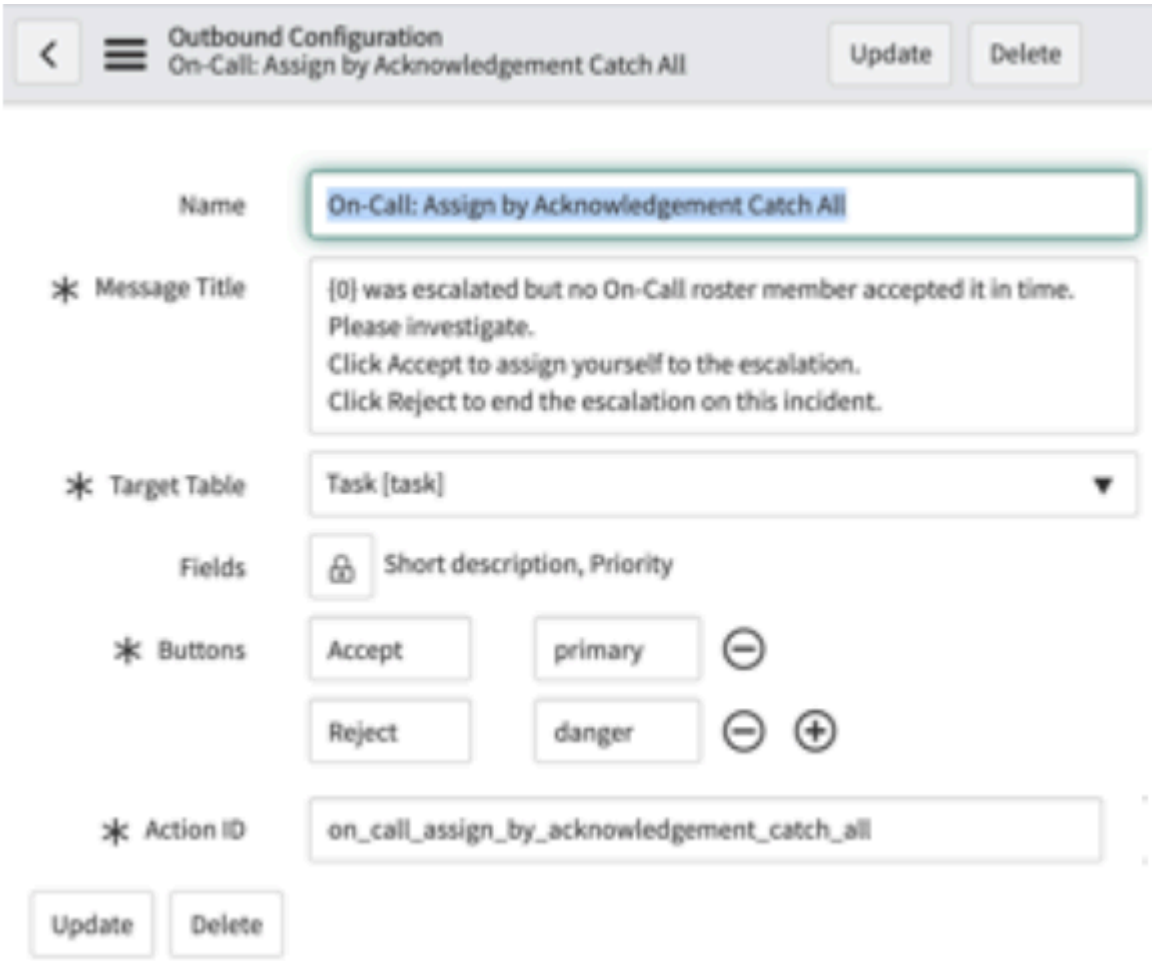


Slack 〉아웃바운드 구성 〉당직: 승인을 통해 할당 통합

예비 연락망 에스컬레이션 메시지를 생성합니다. 이 기록을 수정하여 메시지 템플릿을 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.

아웃바운드 승인을 통해 할당 모든 하위 플로우 캐치

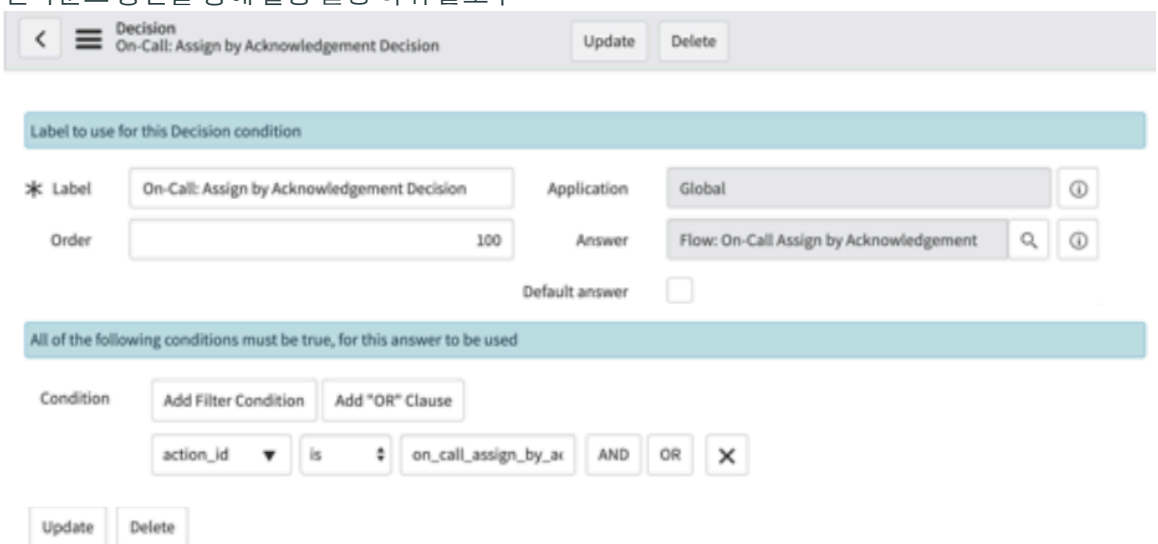


인바운드 결정

Slack 〉 인바운드 결정 〉 당직: 승인을 통해 할당 결정

에스컬레이션 메시지 수용 또는 거부에 대한 일반 응답 처리를 위한 인바운드 구성을 정의합니다. 일반 에스컬레이션에 대한 인바운드 결정 및 아웃바운드 구성을 매핑하는 키로 `action_id`를 사용합니다. 사용자가 수용 또는 거부를 클릭할 때 실행되는 하위 플로우를 가리키는 응답입니다. 기록을 수정하여 응답 처리 동작을 변경합니다.

인바운드 승인을 통해 할당 결정 하위 플로우

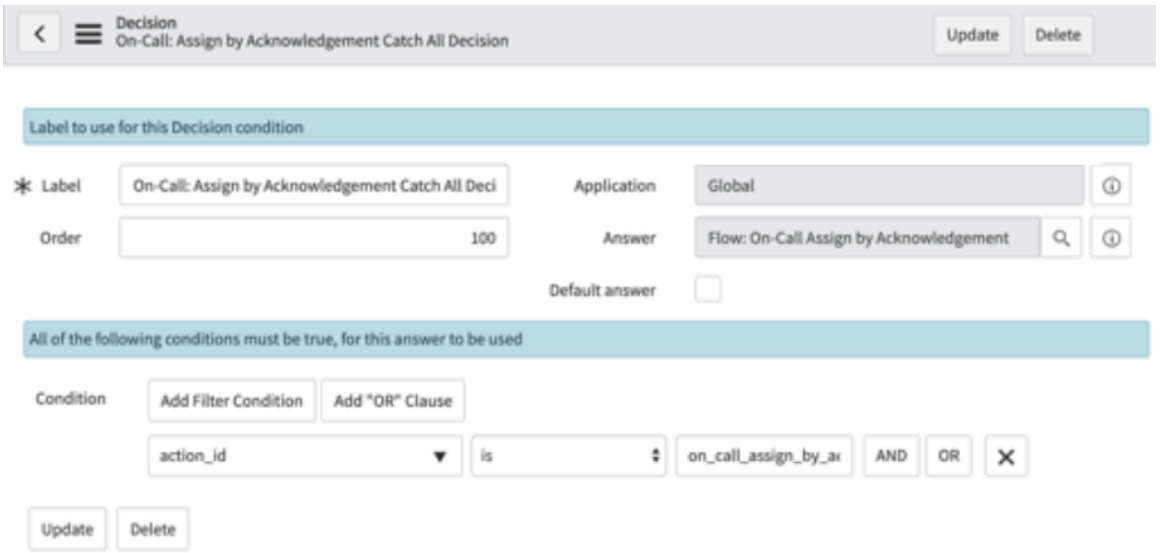


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Slack 〉인바운드 결정 〉당직: 승인을 통해 할당 통합 결정

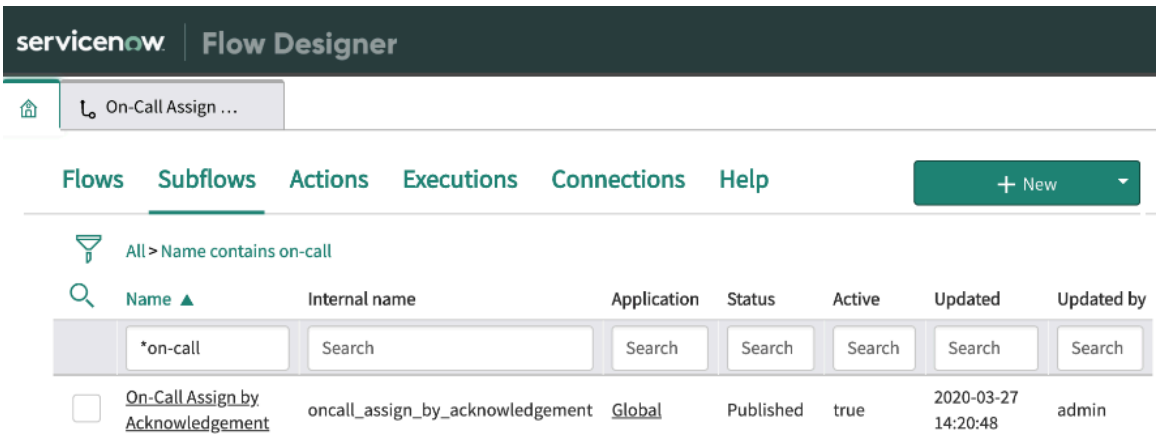
메시지 수용 또는 거부에 대한 에스컬레이션의 예비 연락망 응답 처리를 위한 인바운드 구성입니다. 예비 연락망 상황에 대한 인바운드 결정 및 아웃바운드 구성을 매핑하는 키로 *action_id*를 사용합니다. 사용자가 수용 또는 거부를 클릭할 때 실행되는 하위 플로우를 가리키는 응답입니다. 기록을 수정하여 응답 처리 동작을 변경합니다.

승인을 통해 할당 통합 결정 하위 플로우



하위 플로우

하위 플로우 디자이너



당직 확인을 통해 할당

이 하위 플로우는 Slack에서 들어오는 응답을 처리한 다음 조치를 취합니다. 예를 들어, 사용자에게 작업을 할당하고 승인 메시지를 반환합니다. 거부의 경우, 하위 플로우는 응답을 기록하고 에스컬레이션을 다음에 에스컬레이션 신청자에게 이동합니다.

Slack 응답 삽입

이 작업은 〔sn_slack_ah_v2_inbound〕 테이블에 들어오는 Slack 응답에 대한 기록을 생성합니다. *context_id*를 기반으로 워크플로우별 응답을 참조할 수 있습니다.

당직 응답 컨트롤러

이 작업은 사용자가 Slack에서 수용 또는 거부를 클릭할 때 적절한 작업을 수행합니다. *OnCallSlackUtils* 스크립트 포함에서 작업을 수행하는 유틸리티 메서드를 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.

SMS 및 음성 메시징을 연락 방법으로 설정

당직 에스컬레이션 알림을 SMS 또는 음성 메시지로 보내려면 알림을 구성해야 합니다.

당직 일정 관리과 함께 알림를 사용하려면 다음 항목을 구성합니다.

- 하나 이상의 알림 전화 번호를 당직 그룹 번호 그룹에 추가해야 합니다. 이 그룹은 기본적으로 당직 할당을 허용하거나 거부하는 인바운드 SMS 응답을 처리하고(당직: 할당 응답 확인을 통해), 아웃바운드 음성 기능 호출을 처리하여(당직: 확인 음성을 통해 할당) 할당을 허용하거나 거부하도록 구성됩니다.
- SMS 및 음성 기능을 통해 에스컬레이션을 진행하려면 당직: 확인을 통해 할당 등의 워크플로우를 구성해야 합니다.

SMS 및 음성 메시지를 연락 방법으로 설정하려면 Set up Notify with On-Call Scheduling 문서를 참조하십시오.

관련 정보

확인을 통해 당직 할당 워크플로우

알림로 당직 통신 채널 제어

Microsoft Teams를 당직 에스컬레이션에 대한 연락 방법으로 설정

사용자가 당직 에스컬레이션에 대한 Microsoft Teams 알림을 받을 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
사용자에게 Microsoft Teams 사용자 자격 증명이 있어야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스가 Microsoft Teams와의 대화 통합에 대해 구성되어 있고 Microsoft 365 플러그인(sn_now_teams_it)과의 IT Service Management 통합이 활성 상태인지 확인합니다.

   가상 에이전트 권한 정책에 대한 자세한 내용은 Now 가상 에이전트 권한 정책 관리를 참조하십시오.

2. 사용자 그룹의 에스컬레이션 설정을 정의하면서 **Microsoft Teams**를 기본 알림 채널로 선택합니다.
   에스컬레이션 설정에 대한 자세한 내용은 명단 에스컬레이션 및 미리 알림 설정 문서를 참조하십시오.
3. 필수 사용자 그룹에 대해서는 당직: 확인을 통해 할당 트리거 워크플로우를 사용하는 트리거 규칙을 생성합니다.

   사용자 또는 교대조 관리자가 기본 연락 채널을 Microsoft Teams로 설정하면 Microsoft Teams의 사용자에게 알림이 전송되며 이때 해당 사용자가 수행할 수 있는 작업이 함께 전송됩니다.

   트리거 규칙 생성에 대한 자세한 내용은 에스컬레이션 트리거 규칙 생성 문서를 참조하십시오.

모바일 푸시를 당직 에스컬레이션에 대한 연락 방법으로 설정

사용자가 당직 에스컬레이션에 대한 모바일 푸시 알림을 수신할 수 있도록 합니다.

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. 알림 탭에서 ServiceNow Agent를 설치하고 모바일 푸시 알림을 활성화합니다.
   이 탭에 대한 자세한 내용은 ServiceNow Mobile용 기본 시스템 기능 을 참조하십시오.
   모바일 푸시는 ServiceNow 인스턴스에서 통신 채널로 나타납니다.
2. 사용자 그룹의 에스컬레이션 설정을 정의하면서 모바일 푸시를 기본 알림 채널로 선택합니다.
   에스컬레이션 설정에 대한 자세한 내용은 명단 에스컬레이션 및 미리 알림 설정 문서를 참조하십시오.
3. 필수 사용자 그룹에 대해서는 당직: 확인을 통해 할당 트리거 워크플로우를 사용하는 트리거 규칙을 생성합니다.

   사용자 또는 교대조 관리자가 기본 연락 채널을 모바일 푸시로 설정하면 모바일 푸시 알림이 사용자에게 전송되며 이때 해당 사용자가 수행할 수 있는 작업이 함께 전송됩니다.

   트리거 규칙 생성에 대한 자세한 내용은 에스컬레이션 트리거 규칙 생성 문서를 참조하십시오.

일정 보기 및 휴가 요청

일정을 보고, 그룹의 구성원을 확인하고, 휴가를 요청하고, 연락 방법의 기본 설정을 지정합니다.

itil 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 당직 일정 보기
- 내 가용성 및 연락처 기본 설정 구성
- 휴가 요청 및 대행할 동료 제안

당직 일정 보기

당직 교대조 일정을 타일로 그룹화하면 시스템 내 모든 교대조를 검색하지 않고도 교대조를 쉽게 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, rota_manager 또는 rota_admin

이 태스크 정보
당직 일정 페이지의 각 카드는 교대조를 나타내고 당직 구성원을 식별합니다. 카드에 그룹 이름, 교대조 이름 및 명단(1차 및 2차)이 표시됩니다.
당직 일정을 사용하면 당직 근무자의 현재 상태를 볼 수도 있습니다. 현재 상태에 관한 자세한 내용은 사용자 현재 상태 를 참조하십시오.

> **주:**
> 기본적으로 당직 일정은 20개 배치로 로드됩니다.
> *com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit* 속성을 사용하여 설정을 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 당직 일정 관리의 시스템 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 당직 일정으로 이동합니다.

   > **주:**
   > 중복된 교대조가 있는 그룹의 경우에는 에스컬레이션 설정에 따라 교대조 카드가 표시됩니다.

   다음 탭이 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.

- 고정된 당직 일정: 가장 관심이 있는 그룹을 대상으로 당직 근무자의 개인화된 목록을 표시합니다. 빠르게 액세스할 그룹을 고정합니다.
- 내 당직 일정: 사용자가 관리하거나 구성원으로 소속된 당직 일정만 표시합니다.
- 모든 당직 일정: 활성 상태의 당직 일정이 있는 모든 그룹의 목록을 표시합니다. 또한 사용자가 고정하지 않은 그룹에 대해 대기 중인 인원을 찾을 수도 있습니다.

필터를 사용하여 그룹, 일정 또는 사용자 이름별로 당직 일정을 표시합니다.

2. 옵션: 모든 당직 일정 탭에서 카드를 가리킨 후 고정 아이콘( )을 클릭하여 교대조 카드를 고정합니다.

   주:
   중복된 교대조가 있는 그룹의 교대조 카드를 고정하면 해당 그룹의 다른 모든 교대조 카드도 고정됩니다.

3. 옵션: 고정된 당직 일정 탭에서 고정 아이콘을 클릭하여 교대조 카드를 고정 해제합니다.
4. 교대조의 상세 정보를 보려면 교대조 카드를 클릭합니다.

   주:
   각 교대조 카드에는 첫 두 개의 명단만 표시됩니다.

   교대 관리자 또는 명단 구성원인 경우 일정이 열립니다. 자세한 내용은 당직 일정 업데이트 문서를 참조하십시오. 그 외 모든 경우에는 달력 뷰로 리디렉션됩니다. 당직 일정 관리 달력에 대한 자세한 내용은 달력 뷰에서 교대조 관리 문서를 참조하십시오.
5. 옵션: 명단 및 에스컬레이션 상세 정보를 보려면 교대조 카드의 명단 및 에스컬레이션 상세 정보를 클릭합니다.
   대화 상자에는 다음 탭이 표시됩니다.
   - 명단: 활성 당직 구성원의 모든 명단과 연락처 번호, 이메일 주소, 그룹 및 교대조의 목록을 표시합니다.
   - 에스컬레이션 경로: 교대조에 대해 정의된 에스컬레이션 경로를 표시합니다.

   주:
   기본적으로 기본 명단의 대기 중 구성원에 대한 상세 정보가 표시됩니다. 직접 메시지 보내기를 클릭하여 당직 구성원에게 직접 메시지를 보냅니다. 또는 알림 WebRTC가 구성된 경우 구성원을 호출합니다. 실시간 메시징에 관한 자세한 내용은 커넥트 를 참조하십시오. Notify WebRTC에 대한 자세한 내용은 Forward call workflow activity 문서를 참조하십시오. 당직 근무자에 대해 Notify WebRTC를 활성화하는 음성 기능에 올바른 알림 번호 지정 속성에 대한 자세한 내용은 당직 일정 관리의 시스템 속성 문서를 참조하십시오.

6. 옵션: 교대조의 간격과 상충을 보려면 교대조 카드에서 정보 배지를 클릭합니다.
   - 이는 그룹 관리자와 교대조 관리자, 위임된 교대조 관리자에 대해서만 적용됩니다.
   - 이 정보는 *com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions* 속성 설정에 따라 표시됩니다. 자세한 내용은 당직 일정 관리의 시스템 속성 문서를 참조하십시오.

내 가용성 및 연락처 기본 설정 구성

본인의 근무 가능 여부와 당직 에스컬레이션 연락을 받을 때 사용할 방법을 지정합니다. 어떤 이유로 관리자가 설정을 무효화하는 경우 인스턴스가 알려줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 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. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 내 기본 설정으로 이동합니다.
2. 연락 시도 탭에서 + 아이콘을 클릭하고 가용성 양식을 작성합니다.

가용성 양식

이름	가용성 설정에 대한 이 기록의 고유하고 의미 있는 이름입니다.
사용자	가용성을 만들고 있는 사용자 (일반적으로 본인)입니다.
활성	이 가용성 기록을 활성화하는 옵션입니다. 가용성을 활성화하려면 확인란을 선택합니다.
일정 유형	기존 가용성 일정을 선택 하거나 사용자 지정 일정을 만드십시오.
다음 필드를 사용하여 사용자 지정 가용성 일정을 생성합니다.	
시작 시간	이 교대조가 종일 교대조에 속하지 않을 경우, 가용성 시작 시간을 지정합니다.
종료 시간	가용성의 종료 시간입니다.
반복 시간	단일 기간의 시간입니다. 예를 들면 매주 반복을 선택하는 경우, 귀하가 가용 상태에 해당되는 요일을 지정합니다.
시간대	가용성의 시간대입니다. 주: 시간대는 편집할 수 없으며 사용자의 프로파일에서 가져옵니다.

3. 제출을 클릭합니다.
4. 연락처 기본 설정 탭에서 구성할 연락 시도 방법을 클릭합니다.
   연락처 기본 설정 대화 상자가 나타납니다.
5. 자신이 당직 중에 인스턴스가 연락하는 데 사용할 연락 방법을 선택합니다.
   선택한 방법은 인스턴스가 이런 연락 시도에 사용할 연락 방법입니다. 인스턴스 구성에 따라 다음 알림 방법 중 일부 또는 모두를 지정할 수 있습니다.
   - SMS 텍스트
   - 이메일
   - Slack
   - 음성 기능
   - Microsoft Teams. 이 채널 설정에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams를 당직 에스컬레이션에 대한 연락 방법으로 설정 문서를 참조하십시오.
   - 모바일 푸시. 이 채널 설정에 대한 자세한 내용은 모바일 푸시를 당직 에스컬레이션에 대한 연락 방법으로 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.

6. 각 연락 시도에 대해 이 프로세스를 반복합니다.

> **주:**
> 관리자는 그룹의 모든 구성원에 대해 연락 방법 무효화를 지정할 수 있습니다. 무효화 설정은 연락처 무효화 탭에 표시됩니다.

내 그룹 일정 보기

자신이 속한 그룹의 당직 일정을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 내 그룹 일정으로 이동합니다.
2. 일정을 엽니다.
3. 옵션: 명단을 보려면 근무자 명단 관련 목록에서 해당 순서 번호를 클릭합니다.

내 일정 보고서에서 내 개인 일정 보기

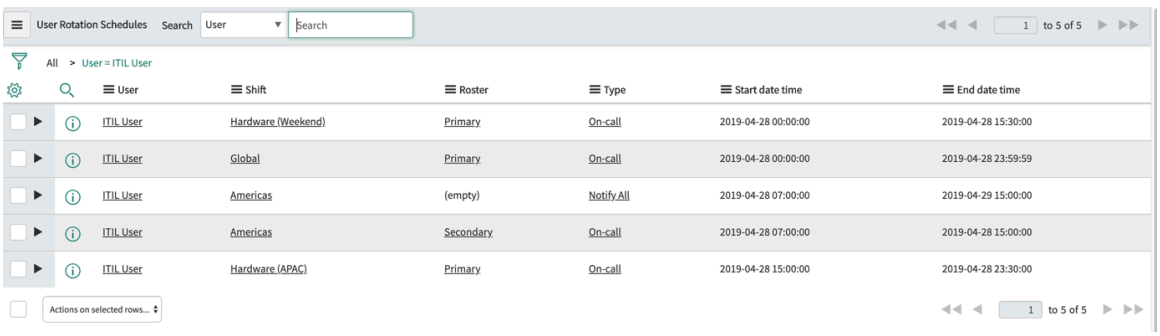
특정 날짜 범위의 당직 시점 및 에스컬레이션 목록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 보고서 〉 내 일정 보고서로 이동합니다.
2. 표시 위치 필드에서 날짜 범위를 선택한 다음 제출을 클릭합니다.

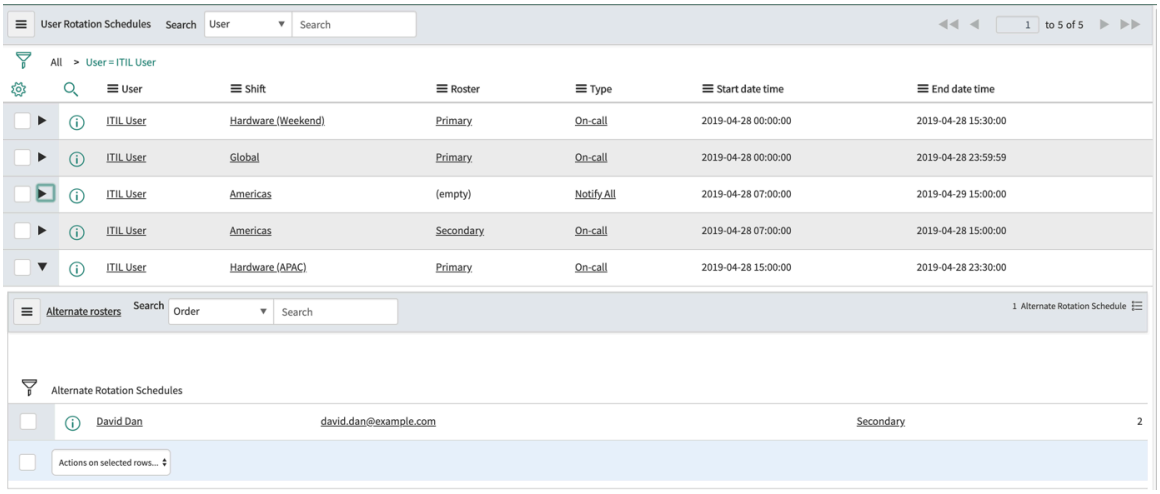
   사용자 교대 일정 목록은 각 시간대의 교대조, 명단, 시작 및 종료 시간을 보여줍니다.



3. 대체 명단을 보려면 화살표를 클릭하여 항목을 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.

이 시간대에 대해 대체 명단이 표시됩니다. 예를 들어, 기본 연락처에 해당될 경우, 이 목록은 해당 시간대의 보조 및 3차 연락처를 보여줍니다.



휴가 요청 및 대행할 동료 제안

자신의 휴가를 예약하고 동료 명단 구성원 중에서 적절한 범위를 제안할 수 있습니다.

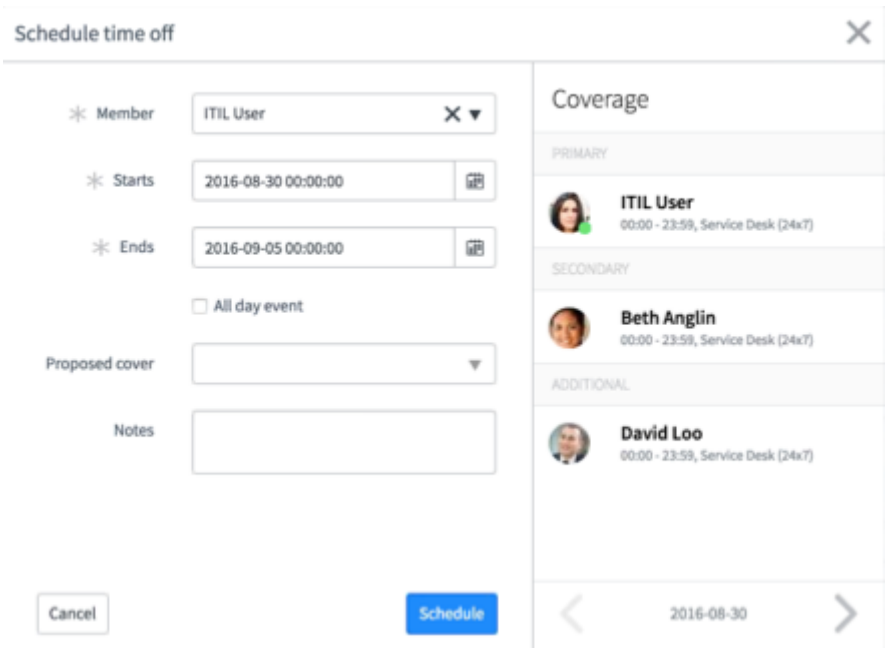
시작하기 전에

이 기능을 사용하려면 시스템 관리자가 **PTO** 요청에 승인이 필요할지 결정하기 위한 구성 시스템 속성(*com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required*)을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: itil

프로시저

1. 당직 일정 관리 〉 당직 달력으로 이동합니다.
2. 휴가의 교대조 항목을 선택합니다.
3. 휴가 예약을 클릭하고 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.

휴가 예약 양식

필드	설명
구성원	휴가 중인 구성원(일반적으로 본인)입니다.
시작 및 종료	휴가 시작 및 종료 날짜입니다.
표지 제안	부재 중에 업무를 대행할 명단 구성원의 이름입니다.
하루 종일 이벤트	휴가 기간이 전체 근무일을 포함하도록 지정하는 옵션입니다.
메모	옵션입니다. 교대조 관리자가 요청을 이해할 수 있도록 돕는 설명입니다.

4. 일정을 클릭합니다.
   휴가는 당직 달력에 임시로 예약됩니다.

내 달력 앱에서 내 당직 달력 보기

개인 달력 클라이언트를 사용하여 당직 달력을 구독할 수 있습니다.

시작하기 전에

1. 달력 클라이언트가 iCalendar 형식을 사용하고 지원하는지 확인합니다.
2. 달력 클라이언트가 외부 달력을 구독할 수 있는지 확인합니다.
3. 달력 클라이언트가 요구 사항을 충족하는 경우 교대조 관리자에게 이메일 알림으로 당직 달력 구독 URL을 보내달라고 요청합니다.

> **중요사항:**
> 본인 인증을 통해 구독 URL을 사용하여 당직 이벤트를 볼 수 있도록 인스턴스 자격 증명을 제공해야 합니다. 현재 Mac OS X 8.0 이상의 달력 애플리케이션과 Windows 2013 이후 버전의 Outlook 애플리케이션에서만 인증된 달력 구독을 지원합니다.

필요한 역할: rota_admin, itil, rota_manager 또는 admin

프로시저

1. 달력 클라이언트에 새 외부 달력 구독을 추가합니다.
2. 받은 당직 달력 구독 URL을 입력합니다.
3. 구독을 클릭합니다.
4. 인스턴스에 대한 로그인 정보를 입력합니다.
5. 달력의 업데이트 빈도 등 추가 상세 정보를 지정합니다.

관련 정보

당직 일정 관리 역할 할당

일정 및 교대조 관리

대기 일정과 교대조를 구성하고 관리할 수 있습니다. 구성원을 교대조에 추가 또는 제거하고 연락처 기본 설정을 재정의합니다.

명단, 교대조 및 대기 일정 상세 정보를 구성할 수 있습니다. 구성원을 교대조에 추가 또는 제거하고 연락처 기본 설정을 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.

rota_manager 또는 rota_admin 사용자는 그룹 구성원의 이러한 작업 대부분을 수행할 수 있습니다.

- 당직 교대조 구성 또는 업데이트
- 당직 일정 구성 또는 업데이트
- 명단 구성원 관리
- 휴가 요청 관리
- 교대조의 연락처 기본 설정 무효화
- 사용자 그룹의 기본 설정 구성
- 교대조 관리자 (rota_admin) 역할 위임

사용자가 당직 달력을 구독할 수 있도록 설정

당직 달력 구독 URL을 구성하고 교대조의 구성원에게 이 URL을 보냅니다. 이 URL은 사용자가 선호하는 달력 클라이언트에서 당직 달력을 구독하는 데 사용할 수 있는 iCal 링크입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, rota_admin 또는 rota_manager

이 태스크 정보

구독 URL은 당직 달력을 보고 다운로드할 수 있도록 SSO 인증을 지원합니다.

주:
보안상의 이유로 구독 URL을 공유하지 마십시오.

프로시저

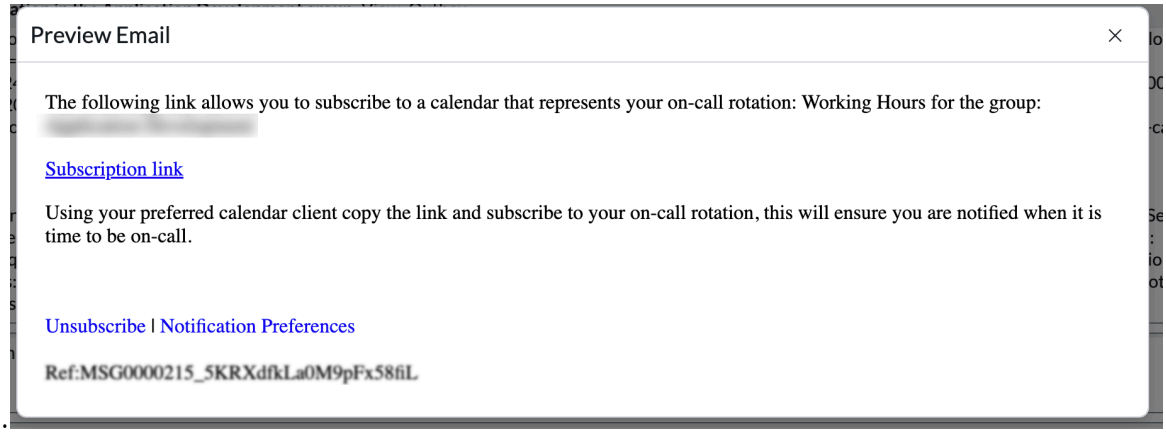
1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 내 그룹 일정으로 이동합니다.
2. 당직 달력 구독 URL을 보낼 대상 교대조를 선택합니다.
3. 달력 구독 섹션에서 다음 상세 정보를 지정합니다.

이름	정의
범위 간격	구독한 달력을 주별 또는 일별 범위 상세 정보로 업데이트할 것인지 여부를 선택합니다.
범위 확보	범위 간격 선택에 따라 구독한 달력을 업데이트할 주 또는 날의 수를 선택합니다.

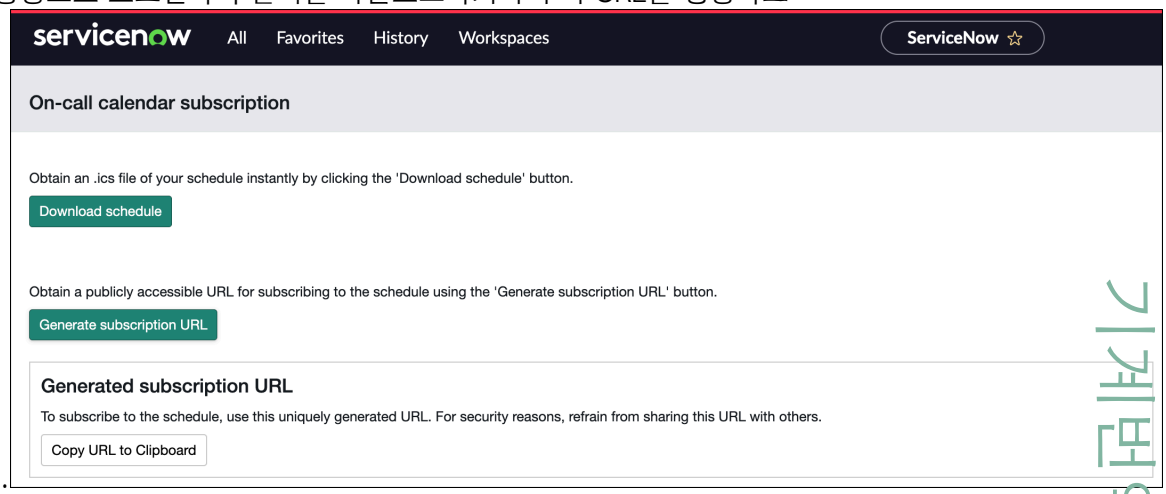
4. 업데이트를 선택합니다.

© 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.

5. 이메일을 통해 달력 구독 URL을 교대조의 모든 구성원들에게 보내려면 구독 보내기를 선택합니다.



교대조 구성원은 구독 링크가 있는 이메일을 받습니다. 구독 링크를 선택하고 SSO 자격 증명으로 로그인하여 달력을 다운로드하거나 구독 URL을 생성하고 복사합니다.



사용자 그룹의 기본 설정 구성

사용자 그룹에 대한 당직 기본 설정을 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, rota_admin 또는 rota_manager.

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 관리 〉 그룹 기본 설정으로 이동하여 필요에 따라 값을 설정합니다.

호출 그룹 기본 설정 양식 필드

필드	설명
그룹	당직 기본 설정을 적용할 사용자 그룹입니다.
교대조 관리자	그룹 관리자, 교대조 관리자 〔rota_admin〕 및 위임된 교대조 관리자 외에 교대조를 관리할 수 있는 사용자입니다. 또한 현재 그룹 구성원을 선택할 수도 있습니다.
교대조 일정 중복을 허용	그룹 내 교대조에 대해 중복된 일정이 허용되는지 여부를 지정합니다. ###으로 설정하면 중복된 교대조 일정 (*com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap*) 속성을 허용할지 여부를 제어하기 위해 해당 구성에 대해 선택된 값이 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.

필드	설명
	주: 교대조 중복 시 교대조 간에 핸드오프 주기를 두어야 합니다. 이를 통해 동일한 기간에 걸쳐 다수의 교대조가 당직이 될 수 있습니다. 여러 교대조의 당직 근무자에게 연락할 수 있습니다.
교대조 중복의 에스컬레이션 규칙	교대조가 중복될 때 적용되는 에스컬레이션 규칙입니다. ###으로 설정하면 교대조 중복(*com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_over*) 속성이 적용될 때 에스컬레이션 규칙에 대해 선택된 값이 적용됩니다.
PTO 승인 기본 설정	그룹의 당직 근무자가 휴가 요청(PTO)을 생성할 수 있는지 여부를 지정합니다. 기본값으로 설정하면 *com.snc.on_call_rotation.pto.configuration* 시스템 속성(당직 사용자(**"admin, rota_manager, group manager** 또는 rota_admin"이 아닌)가 PTO를 생성할 수 있는지 여부를 이 속성으로 결정)에 대해 선택된 값이 적용됩니다.
첫 번째 요일	선택한 그룹에 대해 원하는 요일의 시작일을 선택합니다.

2. 당직 속성 설정을 보려면 전역 설정 보기를 클릭합니다.
3. 설정을 구성하려면 제출을 클릭하고, 기본 설정을 삭제하려면 삭제를 클릭합니다.

교대조의 연락처 기본 설정 무효화

예를 들어 비상시 통신 채널을 적용하도록 모든 교대조 구성원의 연락처 기본 설정을 재정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_admin, rota_manager

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 에스컬레이션 편집 및 연락처 기본 설정 페이지를 여십시오.
   - **a.** 당직 일정 관리 〉 당직 일정으로 이동합니다. 당직 일정 페이지는 모든 당직 일정 탭에 열립니다.
     b. 일정 카드를 클릭합니다.
     c. 교대조 탭에서 교대조에 대한 작업 아이콘( )을 클릭하고 에스컬레이션 및 연락처 기본 설정 편집을 선택합니다.
   - **a.** 당직 일정 관리 〉 내 그룹 일정으로 이동합니다.
     b. 교대조를 선택합니다.
     c. 에스컬레이션 및 연락처 기본 설정 편집을 클릭합니다.
2. 연락처 기본 설정 탭에서 구성할 연락 시도 방법을 클릭합니다.
   연락처 기본 설정 대화 상자가 나타납니다.
3. 인스턴스가 선택한 연락 시도의 모든 교대조 구성원에게 사용해야 하는 연락 방법을 선택합니다.
   인스턴스 구성에 따라 다음 알림 방법 중 일부 또는 모두를 지정할 수 있습니다.
   - SMS 텍스트
   - 이메일
   - Slack

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

- 음성 기능
- Microsoft Teams. 이 채널 설정에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams를 당직 에스컬레이션에 대한 연락 방법으로 설정 문서를 참조하십시오.
- 모바일 푸시. 이 채널 설정에 대한 자세한 내용은 모바일 푸시를 당직 에스컬레이션에 대한 연락 방법으로 설정 문서를 참조하십시오.

주:
SMS와 음성 기능을 사용하려면 알림가 활성 상태여야 합니다.

4. 사용자 기본 설정 무효화 옵션을 사용합니다.

당직 교대조 구성 또는 업데이트

별도의 범위를 추가하고 교대조가 활성 상태가 되는 추가 시간을 지정하며 휴가 일정을 예약할 수 있습니다.

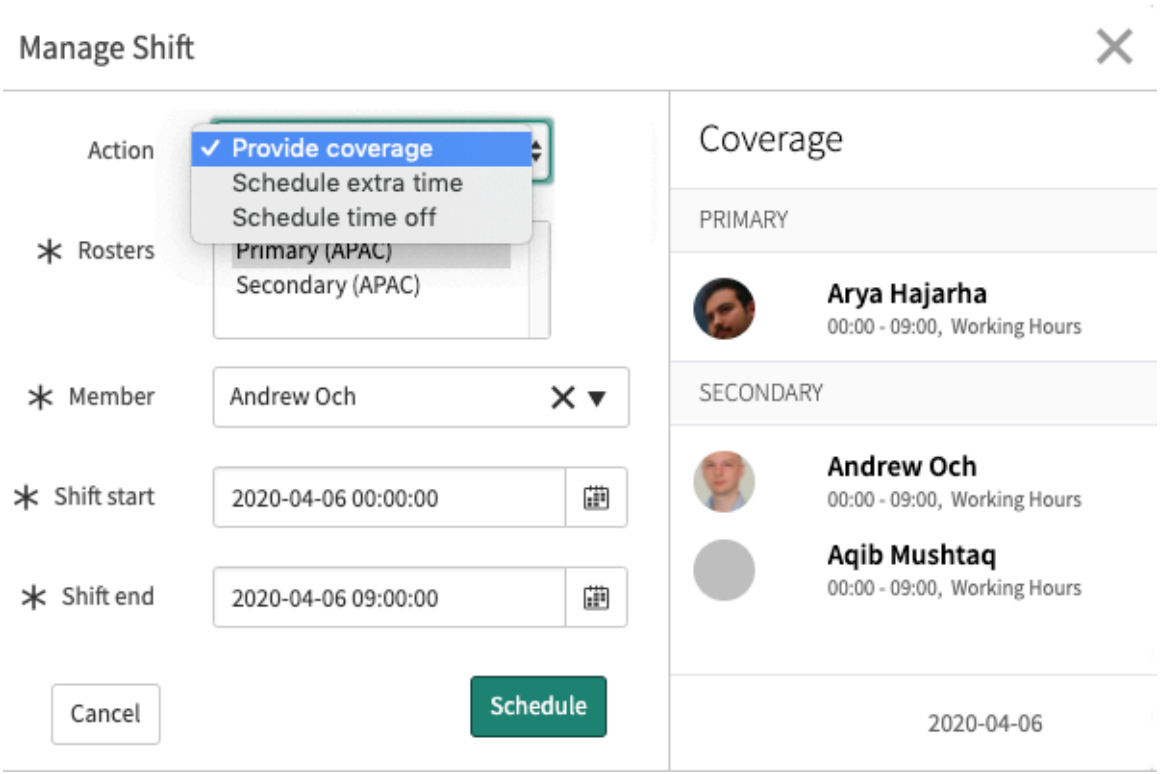
시작하기 전에
필요한 역할: rota_admin 또는 rota_manager

이 태스크 정보
사용자 프로파일에 지정된 시간대에 대해서만 달력을 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 당직 달력으로 이동합니다.
   당직 달력이 열립니다.
2. 타임라인 뷰 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 필터 아이콘( )을 클릭한 다음 그룹을 선택합니다.
   달력에 선택한 그룹이 표시됩니다.
4. 교대조의 구성원을 나타내는 블록을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 교대조 관리를 선택합니다.
   교대조 관리 대화 상자에 현재 교대조 설정이 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. 적절한 작업을 선택합니다.

옵션	설명
범위 제공	다른 명단 회원에게 대기 인원 범위를 제공할 회원의 상세 정보를 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 다음과 같은 옵션들이 나타납니다. ○ 근무자 명단: 구성원이 범위를 제공할 대상 명단을 하나 이상 선택합니다. ○ 구성원: 추가 범위를 제공할 구성원을 선택합니다. ○ 교대조 시작: 해당 범위가 시작되는 날짜를 선택합니다. ○ 교대조 종료: 해당 범위가 종료되는 날짜를 선택합니다. **주:** 범위는 일정 시간에 따라 교대조의 시작일과 종료일 사이에 생성됩니다.
추가 시간 예약	선택한 교대조에 대한 추가 범위를 지정합니다. 이 옵션을 선택하면 다음과 같은 옵션들이 나타납니다. ○ 교대조: 추가 시간을 지정할 교대조를 선택합니다. ○ 교대조 시작: 추가 시간이 시작되는 날짜를 선택합니다. ○ 교대조 종료: 추가 시간이 종료되는 날짜를 선택합니다.
휴가 예약	선택한 시간 범위 동안 예약된 휴가를 낼 그룹 구성원을 지정합니다. 이 옵션을 선택하면 다음과 같은 옵션들이 나타납니다. ○ 구성원: 휴가를 신청한 구성원을 선택합니다. ○ 시작: 휴가 기간이 시작되는 날짜 및 시간을 선택합니다. ○ 종료: 휴가 기간이 종료되는 날짜 및 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.

옵션	설명
	○ 하루 종일 이벤트: 휴가 기간이 총 1영업일인 경우에 선택합니다. ○ 제안된 커버: 귀하의 부재 중에 커버를 제공할 교대조 구성원의 이름을 선택합니다.

6. 업데이트를 예약하려면 예약을 클릭합니다.
7. 뷰 설정을 저장하려면 이 필터를 책갈피로 지정 아이콘(☆)을 클릭하십시오.

관련 정보

당직 일정 보기

달력 뷰에서 교대조 관리

명단 구성

명단을 편집하여 미리 알림 및 에스컬레이션 설정을 지정하고 당직 명단에 참여할 그룹 구성원의 하위 집합을 식별합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: rota_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 당직 달력으로 이동합니다.
2. 교대조를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 작업 목록에서 교대조 편집을 선택합니다.
3. 근무자 명단 관련 목록에서 명단을 선택한 후 양식을 작성합니다.

명단 양식 필드

필드	설명
이름	명단의 이름입니다.
교대조	현재 명단과 연결된 교대조입니다.
활성	선택할 경우 당직 운영에 대한 명단이 활성 상태입니다.
순서	명단의 순서입니다.
교대 간격	교대 간격의 유형입니다.
교대 요일	명단 교대가 시작되는 요일입니다. 이 필드를 지정하면 지정된 빈도 및 요일을 기준으로 명단 교대가 진행됩니다. 주: 이 필드는 교대 간격 필드가 매주로 설정된 경우에만 표시됩니다.
교대 간격	교대 간격의 빈도입니다.
교대 시작 날짜	교대의 시작 날짜입니다.
교대 시작 시간	교대의 시작 시간입니다.
종일 교대	이 항목을 선택하면 하루 종일 명단 교대가 진행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	특정한 명단 교대 시간(예: 자정 대신 08:00)을 지정하려면 확인란의 선택을 취소하고 시간을 지정합니다.
에스컬레이션 설정	
미리 알림 수	미리 알림 간격 시간에 정의된 시간 범위 내에 응답하지 않는 사용자에게 미리 알림이 전송된 횟수입니다.
미리 알림 간격 시간	미리 알림의 간격 시간입니다.
에스컬레이션 전 시간	미리 알림 수 및 미리 알림 간격 시간 필드의 값이 에스컬레이션 전 시간 필드의 값을 결정합니다. 예를 들어, 미리 알림 수가 2이고 미리 알림 간격 시간이 10분이라면 에스컬레이션 전 시간은 30분입니다. 즉, 에스컬레이션 경로에서 응답하지 않는 명단 구성원의 첫 번째 알림과 다음 구성원의 첫 번째 알림 사이에 경과한 시간입니다.
미리 알림 통신	
대기 인원 미리 알림 보내기	이 알림 기본 설정에서 달리 지정되어 있지 않는 한, 이 항목을 선택하면 사용자 기록에 지정된 이메일 주소로 미리 알림이 전송됩니다. 알림 기본 설정은 사용자 기록보다 우선합니다.
미리 알림 리드 타임(일)	이메일 미리 알림의 리드 타임입니다. 주: 이 필드는 당직 미리 알림 보내기 확인란이 선택된 경우에만 표시됩니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

주:

- 처음에는 명단 구성원들이 사용자 그룹에서 자동으로 채워집니다.
- 명단의 모든 구성원은 동일한 사용자 그룹의 구성원이어야 합니다.

관련 정보

명단 에스컬레이션 및 미리 알림 설정

당직 달력에서 교대조 상세 정보 업데이트

시간을 절약하려면 당직 달력에서 직접 교대조 상세 정보를 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: rota_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 당직 달력으로 이동합니다.
2. 제목 표시줄에서 필터 전환 아이콘 을 클릭하고 사용자 그룹을 선택합니다.
3. 달력에서 교대조 이름을 클릭합니다.
   기본 및 보조 명단에 대한 작업 목록 및 정보가 대화 상자에 표시됩니다. 목록에 나열된 각 사용자에 대해 전화, 이메일 또는 채팅을 통해 연결할 수 있는 옵션이 있습니다. 전화 또는 이메일 용도로 시작되는 애플리케이션은 로컬 컴퓨터에 설치된 클라이언트에 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.

4. 작업 〉 교대조 편집으로 이동합니다.

교대조 양식 필드 편집

질문	설명
이름	교대조의 이름입니다.
그룹	예를 선택한 후, 다음 질문에서 사전 정의된 옵션 중 하나를 선택합니다. 일정 구성을 수동으로 설정하려면 아니요를 선택합니다.
활성	교대조의 상태를 표시합니다.
일정	교대조는 이 일정의 일부에 속합니다. 일정을 변경하려면 조회를 사용하여 미리 정의된 일정 목록에서 원하는 일정을 선택합니다. 달력을 클릭하면 전체 일정을 볼 수 있습니다.
기준	해당 일정의 기준이 되는 템플릿입니다.
배경색	이 필드를 사용하면 교대조의 배경색을 지정하거나 기존 색상을 변경할 수 있습니다. 그룹을 색상별로 구분합니다.
다목적	대기 인원에 해당되는 자들 중 그 누구도 인시던트 할당을 수락하지 않은 경우, 알림을 받을 사람을 지정합니다. 이는 없음, 그룹 관리자, 교대조 관리자, 개인 또는 모든 명단 구성원일 수 있습니다. ○ 알림을 보낼 그룹의 구성원을 지정하려면 개인에게 알림을 선택합니다. ○ 교대조를 지정하려면 모두에게 알림을 선택합니다. 모든 교대조 구성원에게 알림이 전송됩니다.
관리자	교대조 관리자 〔rota_admin〕 역할이 있는 사용자입니다.
사용자 기본 설정 무효화	true로 설정된 경우, 사용자 기본 설정이 연락처 기본 설정과 함께 무효화됩니다.
대기 인원 미리 알림 보내기	이 옵션을 선택하면 대기 인원 미리 알림이 전송됩니다.
미리 알림 리드 타임 (일)	이메일 미리 알림의 리드 타임입니다. 주: 이 필드는 당직 미리 알림 보내기 확인란이 선택된 경우에만 표시됩니다.
범위 간격	구독한 달력의 간격을 주별 또는 일별 범위 상세 정보로 업데이트합니다.
범위 확보	구독한 달력을 업데이트할 주 또는 날의 수입니다.

예정된 교대조에게 미리 알림 전송 또는 재전송

이메일 알림을 보내 예정된 교대조의 명단 구성원에게 알립니다. 이메일에 대해 교대조가 시작되기 전 일수를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_admin 또는 admin

이 태스크 정보
다른 알림 기본 설정에 주소가 지정되어 있지 않는 한, 미리 알림은 사용자 기록에 지정된 이메일 주소로 전송됩니다. 알림 기본 설정은 사용자 기록보다 우선합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 내 그룹 일정으로 이동합니다.
   당직 달력에서 교대조를 편집할 때에도 이 옵션을 사용할 수 있습니다.
2. 교대조를 선택합니다.
3. 교대조 양식에서 당직 미리 알림 보내기 확인란을 선택한 다음 미리 알림 리드 타임 필드에 일수를 지정합니다.

   주:
   미리 알림 리드 타임(일)의 값을 이틀 이상으로 설정하고, 명단도 일일 교대로 설정하면 인스턴스는 미리 알림 이메일을 보내지 않습니다.

4. 미리 알림을 다시 보내려면 다시 보내기를 클릭합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

당직 일정 관리 역할 할당

달력 뷰에서 교대조 관리

이메일 미리 알림의 리드 타임을 구성합니다.

당직 일정 관리에는 교대조 구성원들에게 임박한 당직 약정에 대해 알려야 할지 여부를 확인하는 예약된 작업이 포함되어 있습니다. 미리 알림을 보내려면 리드 타임을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager 또는 rota_admin

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 당직 달력으로 이동합니다.
2. 교대조를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 교대조 편집을 선택합니다.
3. 당직 일정 기록 또는 그 명단에 대한 미리 알림 리드 타임(일) 값을 업데이트합니다.

   명단에 정의된 미리 알림 리드 타임이 항상 우선적으로 적용됩니다. 리드 타임이 정의되지 않은 경우, 인스턴스가 일정 미리 알림 리드 타임을 사용합니다. 일정 또는 그 명단에 대해 미리 알림 리드 타임이 정의되어 있지 않은 경우, 인스턴스가 기본값인 2일을 사용합니다.

   주:
   명단 양식의 미리 알림 리드 타임은 동 양식의 에스컬레이션 설정 섹션에 있는 미리 알림 수 및 미리 알림 간격 시간 값과 다릅니다.

   에스컬레이션 설정은 에스컬레이션을 위한 미리 알림을 구성하는 데만 사용됩니다. 미리 알림 리드 타임은 명단 양식의 미리 알림 통신 섹션에 있으며, 예정된 당직 약정에 대한 이메일 미리 알림을 보내는 데 사용됩니다.

휴가 요청 관리

교대조 관리자는 교대조 구성원들의 휴가 요청을 검토 및 승인할 수 있습니다. 대행 역할을 할 명단 구성원도 지정합니다.

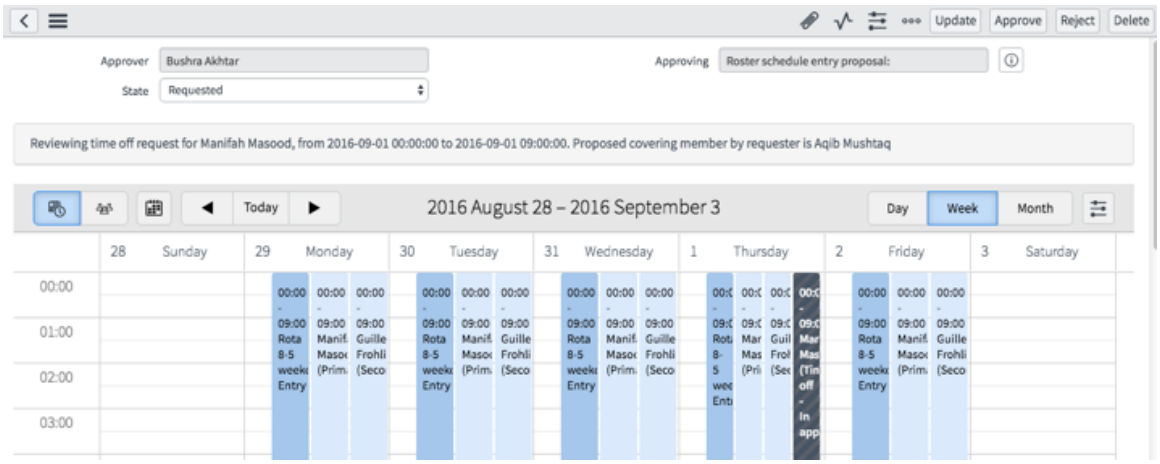
시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager

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

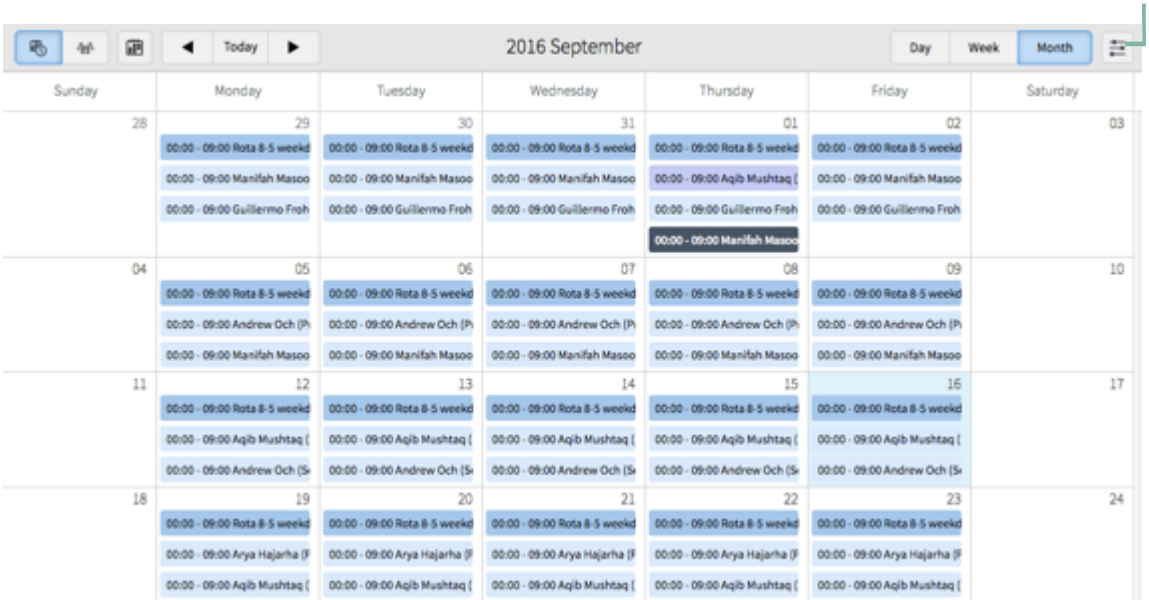
프로시저

1. 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 승인으로 이동합니다.
2. 승인할 휴가 요청 기록을 선택합니다.

   시간 종료 요청은 팀 구성원이 요청한 시간 해제에 대한 상세 정보를 표시합니다. 이 예에서는 어두운 파란색 음영(줄무늬 포함)은 요청된 휴가를 나타냅니다. 또한 메시지를 통해 제안된 커버를 포함한 세부 요청 정보를 얻을 수 있습니다.



3. 옵션: 코멘트 섹션에 코멘트를 입력합니다.
4. 승인 또는 거부를 선택합니다.
   - 거부할 경우, 당직 달력이 더 이상 휴가 상세 정보를 보여주지 않고 요청자가 이메일 알림을 받게 됩니다.
   - 승인할 경우, 당직 달력이 휴가 상세 정보를 보여주고 요청자가 이메일 알림을 받게 됩니다.



관련 정보

당직 일정 관리 역할 할당

교대조에서 격차, 상충 및 휴가 요청 해결

간격과 상충을 검토하고 해결합니다. 적절한 지원 범위를 보장하기 위해 휴가 요청자를 대체할 당직 구성원을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager

이 태스크 정보
간격이 발생할 수 있는 이유는 다음과 같습니다.

- 범위 없는 휴가
- 사용자가 그룹 외부로 이동했음
- 사용자가 비활성으로 표시되어 있음

한 명의 사용자가 교대조의 기본 및 보조 연락 지점으로 지정되면 상충이 발생할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 당직 일정으로 이동합니다.
2. 교대조 카드를 클릭합니다.

   주:
   교대 관리자 또는 명단 구성원인 경우 일정 뷰가 열립니다. 그 외 모든 경우에는 달력 뷰로 리디렉션됩니다. On-Call Scheduling 달력에 대한 자세한 내용은 달력 뷰에서 교대조 관리 문서를 참조하십시오.

   - 당직 일정 페이지가 열립니다. 자세한 내용은 당직 일정 업데이트 문서를 참조하십시오.
   - 현재 교대조에 대해 보류 중인 작업이 보류 중 작업 섹션에 표시됩니다.

   .
3. 간격 또는 상충을 해결하려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 보류 중인 작업 섹션에서 검토를 클릭합니다.
   달력 뷰가 나타나고 격차 또는 상충이 강조 표시됩니다.

   b. 격차를 보려면 정보 아이콘( )을 클릭합니다.

   c. 교대조를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 작업 목록에서 교대조 편집을 선택합니다.

   d. 근무자 명단 목록을 아래로 스크롤하여 사용자가 부재 중인 명단을 선택합니다.

   e. 구성원 관련 목록에서 부재 중인 사용자에 대해 종료일 값을 추가합니다.

   f. 격차를 해소할 **From** 값으로 새 구성원을 추가합니다.
4. 휴가 요청을 해결하려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 보류 중인 작업 섹션에서 검토를 클릭합니다.
   달력 뷰가 나타나고 휴가 요청이 강조 표시됩니다.

   b. 교대조를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 작업 목록에서 교대조 관리를 선택합니다.
   교대조 관리 대화 상자가 표시됩니다.

   c. 휴가 요청을 승인합니다.

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

명단 구성원 관리

필요에 따라 명단에 사용자를 추가하거나 제거하여 명단 구성원을 관리할 수 있습니다. 이전 교대조 일정에 영향을 주지 않고 구성원의 순서 번호를 수정할 수도 있습니다.

신입 또는 복귀 직원을 명단에 추가

신입 사원 또는 이전에 명단 구성원이었던 직원을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager, rota_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 내 그룹 일정으로 이동합니다.
2. 필요한 교대조 양식을 엽니다.
3. 근무자 명단 관련 목록에서 구성원을 추가할 명단의 정보 아이콘( )을 클릭합니다.
4. 기록 열기를 클릭합니다.
5. 명단 양식의 구성원 관련 목록에서 추가를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

당직 구성원 추가 양식

필드	설명
시작일	직원이 명단에 등록될 날짜입니다. 주: 구성원은 다음 교대 시점부터 해당 명단에서 활성 상태가 됩니다.
이후 구성원 추가	새 구성원이 그 다음 순서로 지정될 구성원의 이름입니다. 이 순서 번호는 구성원이 교대 주기를 시작하는 위치를 결정합니다.
교대조	교대조의 이름입니다.
구성원	명단에 추가할 구성원의 이름입니다.
근무자 명단	구성원의 순서를 수정한 후 영향을 받는 명단입니다. 이 필드는 명단의 구성원을 비교하여 자동으로 채워집니다. 구성원이 둘 이상의 명단에 있는 경우 일정 충돌을 피하기 위해 두 명단이 모두 자동으로 채워집니다.
현재 명단	양식으로 이동한 명단입니다.

7. 제출을 클릭합니다.
   이 인스턴스는 직원을 명단에 추가합니다.

주:
복귀 직원: 인스턴스는 시작일과 종료일의 유효 날짜가 상이한 동일 직원에 대해 두 가지 교대조 구성원 기록을 표시합니다.

명단의 구성원 순서 수정

이전 교대조 일정에 영향을 주지 않고 구성원의 순서 번호를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_admin, rota_manager 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 내 그룹 일정으로 이동합니다.
2. 필요한 교대조 양식을 엽니다.
3. 근무자 명단 관련 목록에서 구성원의 순서를 수정할 명단의 정보 아이콘( )을 클릭합니다.
4. 기록 열기를 클릭합니다.
5. 명단 양식의 구성원 관련 목록에서 이동을 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

당직 구성원 이동 양식

필드	설명
시작일	구성원에게 순서 변경이 적용되는 시작 날짜입니다. 주: 구성원의 순서는 다음 교대 시점부터 해당 명단에서 활성 상태가 됩니다.
구성원	순서를 업데이트할 구성원의 이름입니다.
현재 명단	양식으로 이동한 명단입니다.
교대조	교대조의 이름입니다.
이동 유형	이동 유형입니다. ○ 다음으로 이동: 대상 구성원 뒤로 구성원의 순서를 이동합니다. ○ 교환: 구성원의 순서를 대상 구성원과 교환합니다.
대상 구성원	순서가 교환되거나 실행 순서에서 그 뒤를 이을 구성원의 이름입니다.
근무자 명단	구성원의 순서를 수정한 후 영향을 받는 명단입니다. 이 필드는 명단의 구성원을 비교하여 자동으로 채워집니다. 구성원이 둘 이상의 명단에 있는 경우 일정 충돌을 피하기 위해 두 명단이 모두 자동으로 채워집니다.

7. 제출을 클릭합니다.
구성원이 새로운 순서로 나타납니다. 원래 기록에는 유효 기간의 종료에 해당하는 종료일 날짜가 있으며, 새 기록에서는 유효 기간의 시작에 해당하는 시작일 날짜로 현재 날짜가 표시됩니다.

명단에서 구성원 제거

더 이상 조직 또는 그룹의 구성원이 아닌 경우 등에는 명단에서 구성원을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager, rota_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 내 그룹 일정으로 이동합니다.
2. 필요한 교대조 양식을 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.

3. 근무자 명단 관련 목록에서 구성원을 제거할 명단의 정보 아이콘( )을 클릭합니다.
4. 기록 열기를 클릭합니다.
5. 명단 양식의 구성원 관련 목록에서 제거를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

당직 구성원 제거 양식

필드	설명
시작일	구성원이 제거되는 시작 날짜입니다.
근무자 명단	구성원의 순서를 수정한 후 영향을 받는 명단입니다. 이 필드는 명단의 구성원을 비교하여 자동으로 채워집니다. 구성원이 둘 이상의 명단에 있는 경우 일정 충돌을 피하기 위해 두 명단이 모두 자동으로 채워집니다.
구성원 삭제	구성원 기록을 삭제하는 옵션입니다. ⚠ 경고: 이 옵션을 활성화하여 구성원 기록을 삭제하면 삭제된 구성원 교대 기록이 제거되며 다른 구성원들의 교대 기록이 영향을 받습니다.
구성원	명단에서 제거할 구성원의 이름입니다.
현재 명단	양식으로 이동한 명단입니다.
교대조	교대조의 이름입니다.

7. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

당직 일정 관리 역할 할당

당직 일정 구성 또는 업데이트

교대조와 명단을 정의하여 당직 일정을 생성하거나 기존 일정을 편집합니다.

당직 일정 설정

시작하기 전에

필요한 역할: rota_admin, rota_manager

이 태스크 정보

마법사를 사용하여 기존 템플릿으로 당직 일정을 생성하거나 처음부터 교대조를 생성할 수 있습니다. 일정 시간에 여러 교대조를 생성하고, 생성하는 동안 교대조를 미리 볼 수 있습니다. 이를 통해 명단을 생성하고 에스컬레이션 정책을 정의하며 교대조를 검토 및 게시할 수 있습니다.

마법사를 실행하면 개별 명단과 에스컬레이션 및 미리 알림 설정을 조정하여 설정을 미세 조정할 수 있습니다. 교대 워크플로우 트리거를 설정하면 대기 인원 알림을 사용하도록 설정할 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.

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 일정 생성/편집으로 이동합니다.
2. 일정 정의의 그룹 선택 선택 목록에서 일정을 정의할 그룹을 선택합니다.

   주:
   선택한 그룹에 대해 기존 교대조를 편집할 수 있습니다. 새 일정을 생성하려면 교대조 추가 버튼을 클릭합니다.

3. 교대조에 대해 기존 템플릿을 선택하거나 새 교대조를 생성합니다.
4. 옵션: 그룹 내 교대조에 대해 중복된 일정을 허용하려면 교대조 일정 중복 허용 확인란을 선택합니다.
   예를 들면, 어떤 그룹에 연중무휴 일정이 있는 경우, 그룹에 대해 여러 개의 일정을 생성할 수 있습니다. 교대조 중복은 교대조 간에 핸드오프 주기를 가져야 하며 그래야만 동일한 지속 시간 동안 여러 교대조를 대기 인원으로 설정할 수 있습니다.

   (Optional) 교대조 일정 중복을 허용을 선택한 경우 교대조 중복의 에스컬레이션 규칙 확인란이 나타납니다.

5. 옵션: 교대조 중복 중에 에스컬레이션을 통지해야 하는 교대조를 지정하려면 교대조 중복의 에스컬레이션 규칙 확인란을 선택합니다.
   들어오거나 나가는 교대조 또는 모든 교대조로 에스컬레이션할 수 있습니다.
6. 양식 필드를 채웁니다.

일정 정의

질문	설명
이름	당직 달력 페이지에 표시되는 교대조의 이름입니다.
기존 일정을 사용하시겠습니까?	기존 일정을 사용하는 옵션입니다. ○ 기존 또는 사전 정의된 교대조를 사용하려면 예를 선택합니다. ○ 새 일정을 생성하려면 아니요를 선택합니다.
일정	일정의 기준이 되는 값을 선택합니다. 기본 시스템에서는 연중무휴, 평일 오전 8시~오후 5시 등 일부 옵션을 사용할 수 있습니다. 기존 일정을 사용하시겠습니까?에 예로 답한 경우에만 이 옵션이 나타납니다. 로그인한 사용자의 시간대는 이러한 일정의 기준으로 사용됩니다. 로그인한 사용자에게 시간대가 지정되어 있지 않은 경우, 인스턴스 시간대가 사용됩니다.
시작 날짜	교대조의 업무가 시작되는 날짜입니다.
휴일 지정	휴일을 정의하는 옵션입니다. ○ 당직 교대조의 휴일을 정의하려면 예를 선택합니다. 기존 휴일 일정을 선택할 수 있습니다. ○ 교대조에 대한 휴일을 지정할 의향이 없다면 아니요를 선택합니다.
휴일 일정	그룹의 휴일 일정을 지정합니다.
추가 필드	

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

질문	설명
주: 다음 필드는 기존 일정을 사용하시겠습니까? 필드가 아니요로 설정된 경우에만 표시됩니다.	
시간대	교대조가 작업하는 시간대입니다.
이 일정의 교대조는 종일입니까?	옵션의 목록입니다. 이 교대조가 종일 교대조인지 여부를 지정합니다.
시작	교대조의 업무가 시작될 것으로 예정된 일시입니다. 시작 시간과 종료 시간은 한 교대조를 나타냅니다. 교대조의 근무 시간이 자정을 지나는 경우에만 날짜가 달라집니다.
종료	교대조의 업무가 종료될 것으로 예정된 일시입니다. 시작 시간과 종료 시간은 한 교대조를 나타냅니다. 교대조의 근무 시간이 자정을 지나는 경우에만 날짜가 달라집니다. 예를 들면, 오전 8시~오후 8시에 근무할 교대조의 경우, 업무 시작 일시는 2014-01-01 08:00:00이고 업무 종료 일시는 2014-01-01 19:59:59입니다. 오후 8시~오전 8시에 근무할 교대조의 경우, 업무 시작 일시는 2014-01-01 20:00:00이고 업무 종료 일시는 2014-01-02 07:59:59입니다.
반복	교대조 근무가 반복되는 요일입니다. 주: 마법사에서는 월간 또는 연간 옵션을 제공하지 않습니다. 일정을 수동으로 편집하여 월별 또는 연간 교대조를 작성하는 방법은 장기간의 당직 근무자를 결정하기 어렵기 때문에 사용하지 않는 것이 좋습니다. 이 경우, 동일한 인원이 항상 대기할 수 있도록 명단과 구성원이 하나씩만 있는 연간 또는 월간 일정을 생성합니다. 교대조 명단에서 예외를 일회성 변경으로 만듭니다.
대기 인원 미리 알림 보내기	명단의 구성원에게 당직 알림을 보내는 옵션입니다.
미리 알림 리드 타임(일)	이메일 미리 알림의 리드 타임입니다. 주: 이 필드는 당직 미리 알림 보내기 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다.
범위 간격	범위 상세 정보 업데이트 간격입니다. 구독한 달력을 주별 또는 일별 범위 상세 정보로 업데이트할 것인지 여부를 지정합니다.
범위 확보	구독한 달력을 업데이트할 주 또는 날의 수입니다.

주:
이 인스턴스는 일정을 저장하고 기존 일정 목록에 추가합니다.

7. 다음을 클릭합니다.
8. 옵션: 필요시 또 다른 교대조를 일정에 추가하려면 교대조 추가를 클릭합니다.
9. 구성원 페이지를 사용하여 교대조 및 명단의 구성원을 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.

구성원 구성

필드	설명
명단 이름	편집 아이콘을 사용하여 구성원을 추가할 대상 명단의 이름을 편집합니다.
일정에 어느 구성원을 넣으시겠습니까?	추가하려는 구성원을 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 이동합니다.
교대 시작 날짜	교대를 시작해야 하는 날짜입니다.
교대 간격	교대 간격의 유형입니다.
교대 간격	교대 간격의 빈도입니다. 주: 이 필드는 교대 간격 필드가 매주로 설정된 경우에만 표시됩니다.
교대 요일	명단 교대가 시작되는 요일입니다. 이 필드를 지정하면 지정된 빈도 및 요일을 기준으로 명단 교대가 진행됩니다. 주: 이 필드는 교대 간격 필드가 매주로 설정된 경우에만 표시됩니다.
대기 인원 미리 알림 보내기	이 옵션을 선택하면 명단 구성원에게 당직 미리 알림이 전송됩니다.
미리 알림 리드 타임(일)	이메일 미리 알림의 리드 타임입니다. 주: 이 필드는 당직 미리 알림 보내기 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다.

10. 다음 단계를 클릭합니다.
11. 이 에스컬레이션 설정 양식을 사용하여 에스컬레이션 설정을 지정합니다.

에스컬레이션 설정 단계

필드	설명
에스컬레이션 유형	에스컬레이션 알림을 받을 사람을 결정하는 데 사용되는 방법입니다. 교대조에 하나의 명단만 있을 경우, 값은 구성원 교대로 자동 설정됩니다. 에스컬레이션 경로는 해당 명단의 모든 구성원을 조사합니다. 한 교대조에 명단이 2개 이상 있는 경우 기본값은 근무자 명단에 따라 차례로 교대입니다. 에스컬레이션 경로는 모든 명단을 조사하여 알림을 전달할 대상자를 결정합니다. 기본 설정을 변경하려면 에스컬레이션 무효화를 클릭합니다.
통합	당직 근무자 중 에스컬레이션을 확인한 사람이 없을 경우, 알림을 받는 사용자를 지정합니다. 값은 없음, 그룹 관리자, 교대조 관리자, 개인 또는 모든 명단 구성원일 수 있습니다. ○ 알림을 보낼 그룹의 구성원을 지정하려면 개인에게 알림을 선택합니다. ○ 교대조를 지정하려면 모두에게 알림을 선택합니다. 모든 교대조 구성원에게 알림이 전송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 다음 단계를 클릭합니다.
13. 에스컬레이션에 대한 미리 알림 설정을 편집하려면 미리 알림 편집을 클릭합니다.
14. 미리 알림 편집 양식을 사용하여 일정에 대한 미리 알림 설정을 편집합니다.

에스컬레이션 미리 알림 양식 필드

필드	설명
미리 알림 수	이 그룹에 대해 에스컬레이션이 구성되면 인스턴스는 이 미리 알림 수를 전달한 후 백업 담당자에게 알립니다.
미리 알림 간격 시간	미리 알림 사이의 시간 간격입니다. 기본값: 15분 목록에 선택 항목이 없는 경우에는 가장 가까운 값을 선택합니다. 일정을 생성한 후 미리 알림 수를 업데이트하려면 명단을 편집합니다.
에스컬레이션 전 시간	작업을 에스컬레이션하기 전에 대기할 시간 간격입니다.

15. 일정을 검토한 후 저장을 클릭합니다.
    일정이 초안 모드로 저장됩니다.
16. 구독 보내기를 선택하면 교대조가 게시된 후 당직 근무자에게 구독 URL을 보낼 수 있습니다.
17. 일정이 완료되면 마침을 클릭하여 일정을 저장하고 게시합니다.

다음에 수행할 작업

일정을 업데이트하려면 다음 절차 중 하나를 수행합니다.

당직 일정 업데이트

교대조 관리자와 구성원은 일정 탭을 사용하여 그룹의 당직 일정을 확인하고 업데이트할 수 있습니다. 교대조 관리자는 단일 뷰에서 당직 일정의 간격 또는 상충을 검토, 관리 및 해결할 수 있습니다.

일정 페이지 열기

일정 작업을 열고 시작하려면 당직 일정 관리 〉 당직 일정으로 이동한 후 그룹의 카드를 클릭합니다.

당직 일정 편집

개요 탭

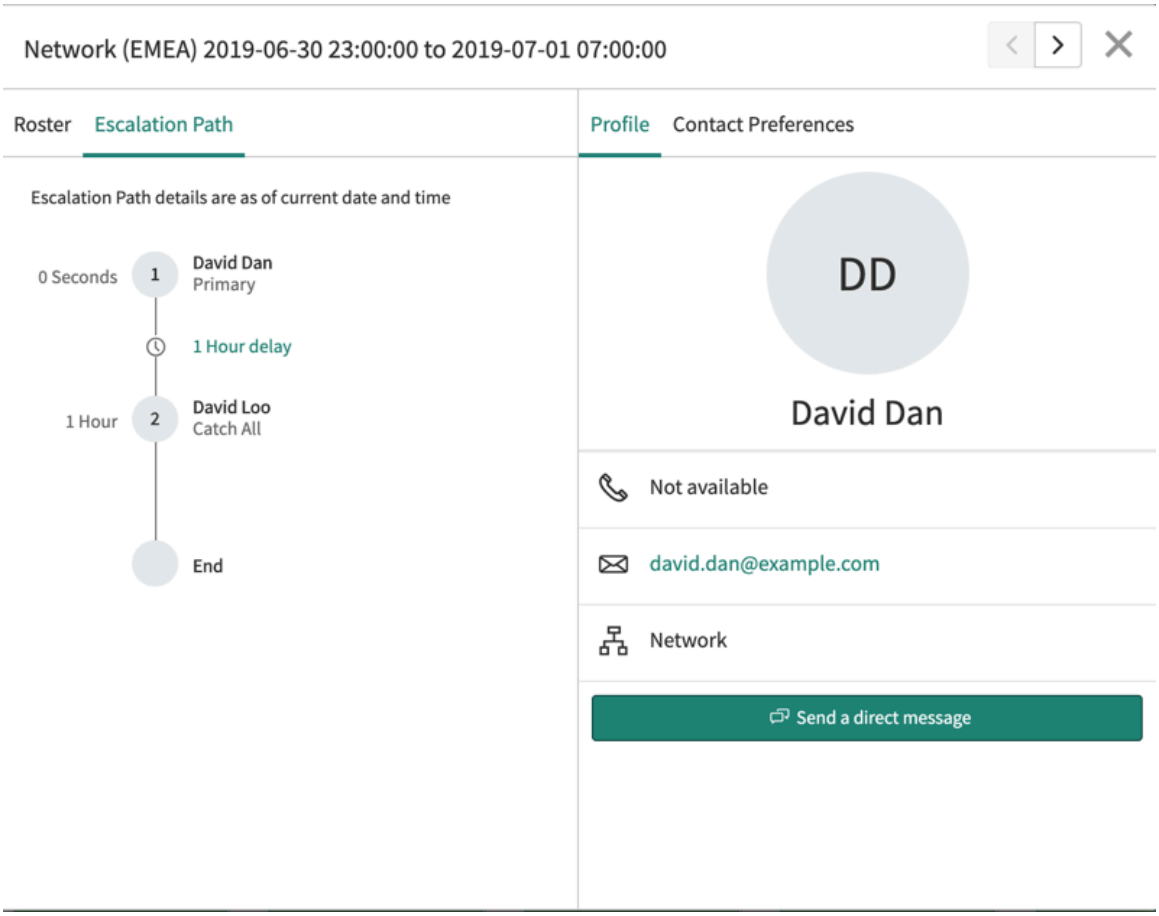
이 탭에서는 현재 교대조에 대한 개요를 보여줍니다. 다음과 같은 섹션을 사용할 수 있습니다.

- 당직: 현재 당직 교대조에 관한 정보를 표시합니다. 여기서는 다음을 수행할 수 있습니다.
  - 이전 및 다음 교대조로 이동합니다.
  - 현재 교대조의 명단 및 에스컬레이션 상세 정보를 볼 수 있습니다. 명단 및 에스컬레이션 정보를 클릭하면 다음과 같은 탭이 대화 상자에 표시됩니다.
    - 명단: 활성 상태의 대기 중인 구성원과 함께 모든 명단의 목록을 표시합니다. 연락처 번호, 이메일 주소, 그룹, 사용자가 속한 교대조 등 당직 구성원에 관한 정보도 제공됩니다.
    - 에스컬레이션 경로: 교대조에 대해 정의된 에스컬레이션 경로를 표시합니다.
    - 프로파일: 주요 당직 구성원의 사용자 프로파일을 표시합니다. 직접 메시지 보내기를 클릭해 당직 근무자에게 직접 메시지를 전송할 수 있으며 당직 근무자에 대해 Notify WebRTC

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

기능을 설정한 경우에는 해당 근무자를 호출할 수 있습니다. 실시간 메시징에 관한 자세한 내용은 커넥트 를 참조하십시오. Notify WebRTC에 대한 자세한 내용은 Forward to notify client workflow activity 문서를 참조하십시오. 당직 근무자에 대해 Notify WebRTC를 활성화하는 음성 기능에 올바른 알림 번호 지정 속성에 대한 자세한 내용은 당직 일정 관리의 시스템 속성 문서를 참조하십시오.

- 연락처 기본 설정: 주요 당직 구성원에 대해 설정된 연락처 기본 설정입니다.



- 보류 중인 작업: 그룹의 당직 일정에 대해 보류 중인 작업을 표시합니다. 간격, 상충 및 휴가 요청을 검토하여 교체품을 찾고 적절한 지원 범위를 확보할 수 있습니다. 보류 중인 작업의 해결에 관한 자세한 내용은 교대조에서 격차, 상충 및 휴가 요청 해결 및 교대조에서 격차, 상충 및 휴가 요청 해결을 참조합니다.

  주:
  이 섹션은 교대조 관리자에 대해서만 표시됩니다.

- 예정된 교대조: 예정된 교대조를 달력 뷰에 표시합니다.

  주:
  이 섹션은 교대조 구성원 또는 교대조 구성원이기도 한 교대조 관리자에 대해 표시됩니다.

- 당직 달력: 이 섹션에는 그룹의 모든 교대조에 대한 달력 뷰가 표시됩니다. 기본적으로 주별 뷰가 표시됩니다. 당직 달력에 대한 자세한 내용은 달력 뷰에서 교대조 관리 문서를 참조하십시오.

교대조 탭

이 탭에는 사용자 그룹에 대해 정의된 모든 교대조가 표시됩니다. 여기서는 교대조를 편집하거나 사용자 지정 에스컬레이션 정책을 생성하여 기본 정책을 무효화할 수 있습니다. 에스컬레이션 유형 편집에 관한 자세한 내용은 에스컬레이션 정책 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.

이 탭에서 연락처 기본 설정을 편집할 수도 있습니다. 연락처 기본 설정 구성에 대한 자세한 내용은 내 가용성 및 연락처 기본 설정 구성을 참조합니다.

설정 탭

이 탭에는 그룹의 대기 인원 교대조에 대해 설정된 그룹 기본 설정이 표시됩니다. 아직 설정되어 있지 않은 경우, 사용자 지정 그룹 설정 생성을 클릭하여 그룹 기본 설정을 설정합니다. 그룹 기본 설정에 대한 자세한 내용은 사용자 그룹의 기본 설정 구성을 참조합니다.

주:
여기서 설정한 그룹 기본 설정은 이 그룹에만 적용됩니다. 이 설정은 전역 설정을 무효화합니다.

당직 속성을 보려면 전역 설정 보기를 클릭합니다.

주:
전역 설정 보기는 rota_admin만 볼 수 있습니다.

일정 항목 업데이트

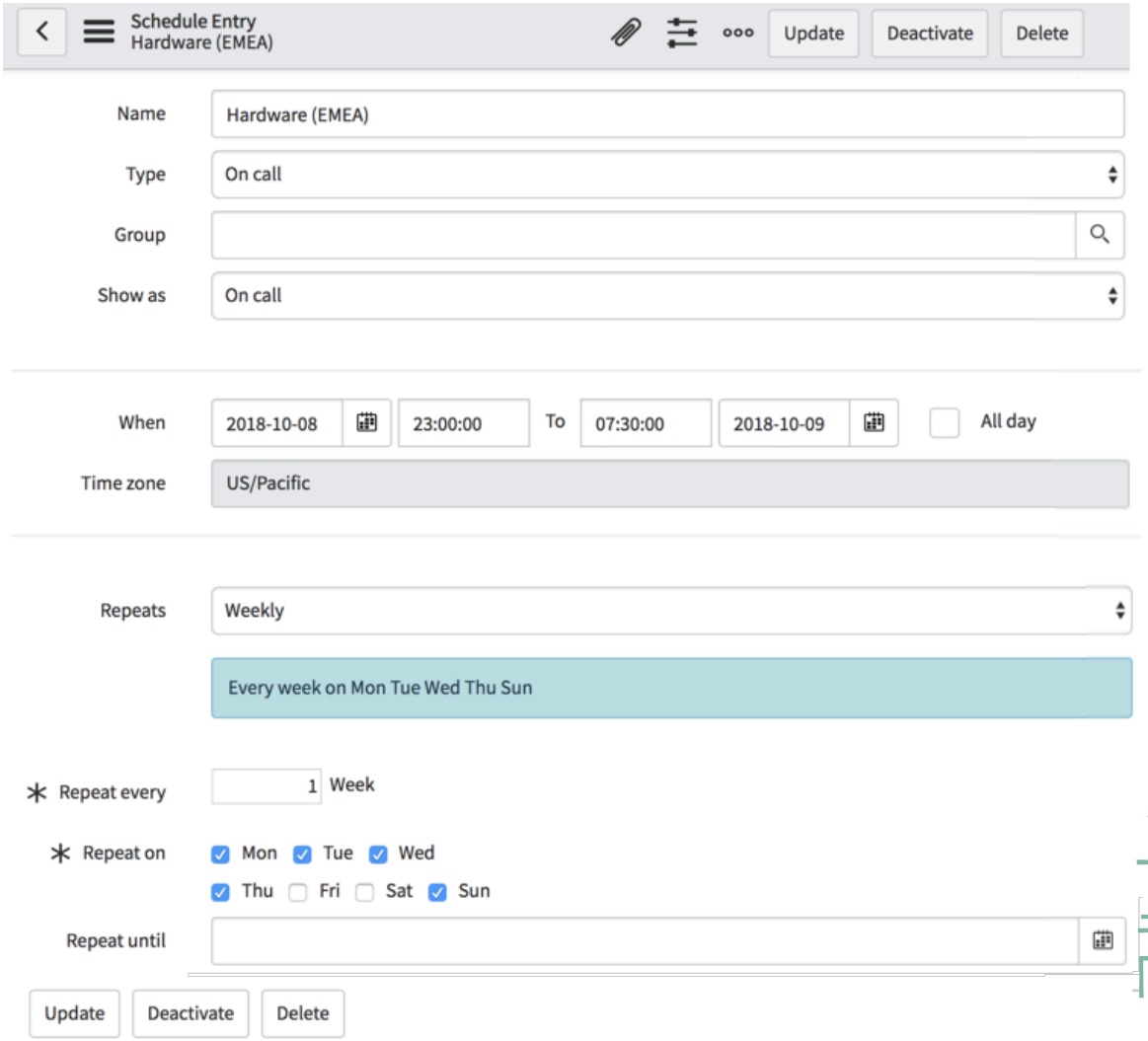
일정 항목을 비활성화하거나 일정 항목 유형, 날짜 또는 시간 등의 설정을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_admin 또는 rota_manager

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 당직 달력으로 이동합니다.
   그룹의 당직 범위 달력이 표시됩니다.
2. 교대조 이름을 클릭한 후 작업 〉 범위 편집으로 이동합니다.
   일정 항목 대화 상자가 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. 필요에 따라 필드를 업데이트합니다.

일정 항목

필드	설명
이름	필요하다면 일정 항목의 이름을 수정합니다.
유형	일정 항목의 유형을 선택합니다. 예: 대기 인원 또는 휴가.
그룹	그룹 필드는 설계에 따라 비어 있습니다. ⚠ 경고: 그룹 필드가 채워지면 해당 항목의 범위가 표시되지 않습니다.
표시 형식	일정 항목을 표시할 형식을 선택합니다. 예: 통화 중 또는 대기 중.
시기	일정 항목에 적합한 시작일시 및 종료일시를 선택합니다.
하루 종일 확인란	전체 기간 동안 일정 항목을 활성화하려면 확인란을 선택합니다.
시간대	일정 항목의 시간대를 표시합니다. 이는 수정할 수 없습니다.
반복	일정 항목이 반복되는 빈도를 선택합니다. 예: 매일 또는 매주.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	월별을 선택하면 다음 필드가 나타납니다. 월별 유형: 일정 항목이 반복되는 월의 날짜를 지정합니다. 매년을 선택하면 다음 필드가 나타납니다. 연간 유형: 일정 항목이 반복되거나 변동할 경우, 해당년도의 날짜를 지정합니다. 부동 옵션을 선택하면 다음 필드가 나타납니다. ○ 변동주: 일정 항목이 반복되는 해당 월의 주를 선택합니다. ○ 변동일: 일정 항목이 반복되는 해당 주의 요일을 선택합니다. ○ 월: 일정 항목이 반복되는 해당 월을 선택합니다.
반복 간격	반복할 일정 항목을 선택한 경우, 반복할 빈도를 지정합니다. 예를 들어 매주 반복을 선택하는 경우, 매주 또는 격주 등으로 빈도를 지정합니다.
반복 시간	일정 항목이 반복되도록 선택된 경우 반복 시기를 지정합니다. 예를 들어 매주 반복을 선택 하는 경우, 매주 반복되는 해당 요일을 지정합니다.
반복 기간	일정 항목을 반복하도록 예약한 경우, 해당 일정 항목이 반복될 때까지의 종료 날짜를 지정합니다.
비활성화	일정 항목을 비활성화합니다. 경고 메시지가 나타납니다.
삭제	일정 항목을 삭제합니다. 경고 메시지가 나타납니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

당직 일정 관리 역할 할당

일정 알림 연락처 정보의 소스 지정

교대조 관리자가 당직 일정 알림을 보내는 데 사용할 수 있는 통신 방법을 구성합니다. 예를 들어 전자 메일 및 전화 연락처 원본을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 관리 〉 연락처 소스로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭하고 양식을 작성합니다.

당직 연락처 소스 양식

이름	연락처 소스 유형의 고유하고 의미 있는 표시 레이블입니다.
테이블	연락처 소스를 포함하는 테이블입니다.
사용자 필드	참조 필드를 사용자 테이블에 추가할 수 있습니다. 이 필드는 일부 테이블에만 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.

활성	연락처 소스를 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.
소스 유형	통신 방법의 유형입니다.
소스	○ 이메일의 경우 이메일 주소의 소스입니다. ○ 전화 번호의 경우 전화 번호의 소스입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

달력 뷰에서 교대조 관리

달력 뷰에는 지정된 시간 간격의 사용자 그룹에 대한 모든 교대조가 표시됩니다. 당직 일정의 달력 뷰를 사용하여 교대조를 업데이트하거나 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 보기 및 업데이트: rota_admin, rota_manager 또는 admin
- 보기만: itil

이 태스크 정보

- 교대조를 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 당직 달력에서 교대조 상세 정보 업데이트 문서를 참조하십시오.
- 교대조 관리에 관한 자세한 내용은 당직 교대조 구성 또는 업데이트 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 당직 달력으로 이동합니다.
2. 달력 뷰 아이콘( )을 클릭하여 교대조의 달력 뷰를 여십시오.
   기본적으로 달력에 1개월의 교대조가 표시됩니다.

   중요사항:
   시간대 뷰는 지정된 지역의 시간대 내에서 교대조별로 그룹화된 교대조 구성원을 표시합니다. 이 페이지에서 시간대 뷰를 열려면 시간대 아이콘( )을 클릭합니다. 타임라인 뷰에서 교대조 관리 문서를 참조하십시오.

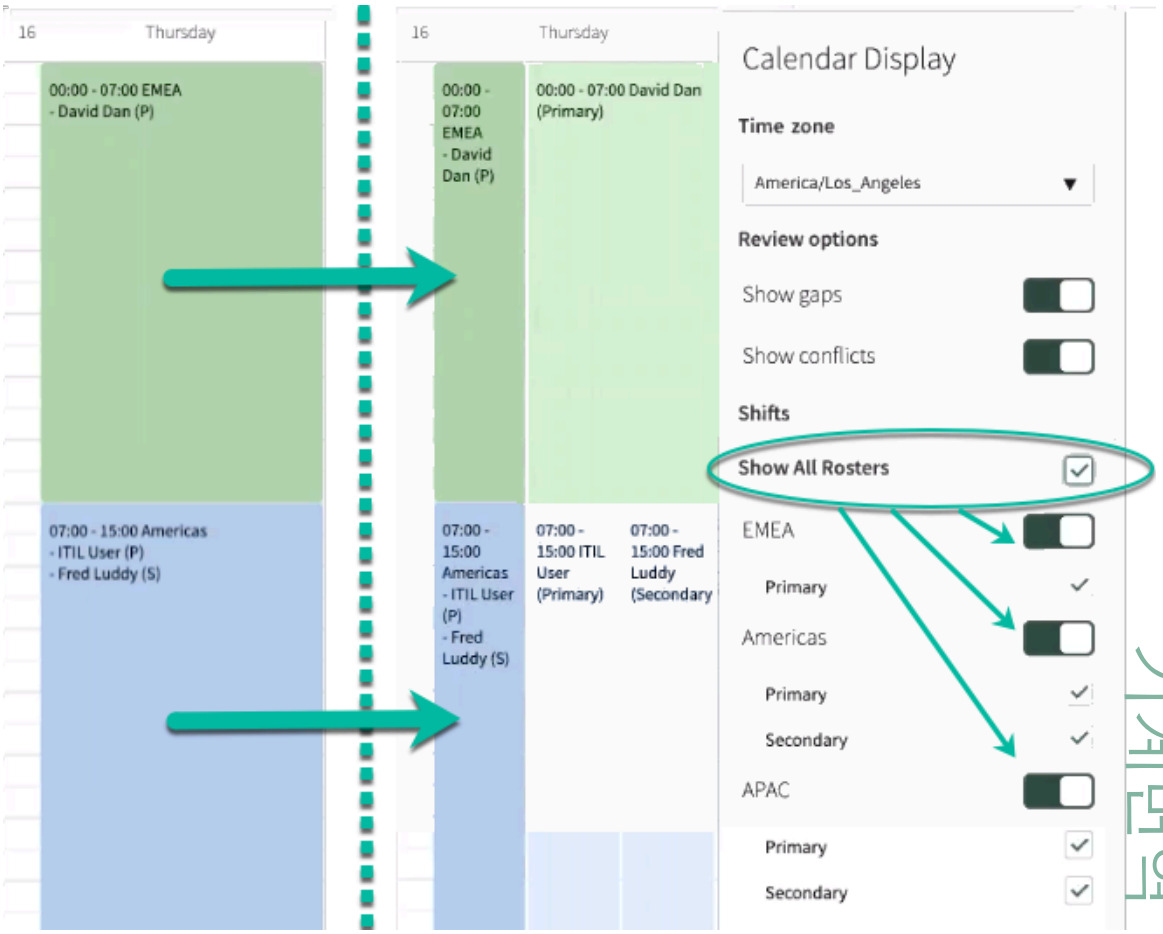
3. 다음 작업을 수행하여 필요에 따라 뷰를 구성합니다.
   - 표시되는 기간 지정: 현재 일, 주 또는 월에 대한 이벤트 보기: 제목 표시줄에서 일, 주또는 월을 클릭하십시오.

     주:
     타임라인 뷰에서는 달력을 1개월 동안 볼 수 없습니다.

   - 이전 또는 다음에 등장하는 기간으로 이동: 제목 표시줄에서 오늘( ) 옆의 왼쪽 또는 오른쪽 화살표를 클릭합니다.
   - 특정 일, 주 또는 월의 이벤트 보기: 제목 표시줄에서 달력 아이콘( )을 클릭하고 날짜를 지정하십시오.
   - 탐색 바로 가기의 목록 보기: 제목 표시줄에서 키보드 단축키 아이콘 을 클릭합니다.
4. 뷰 구성: 필터 아이콘( )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.

- 시간대에 대한 작업 시간을 표시하려면 시간대를 활성화하십시오.
- 시간대 내의 명단 할당을 보려면 필요에 따라 기본, 보조또는 3차 확인란을 클릭하십시오.
- 모든 시간대의 모든 명단에 대한 명단 할당을 보려면 모든 명단 표시 확인란을 선택하십시오.



기계번역

- 간격 표시하기: 옵션 검토 섹션에서 간격 표시를 활성화합니다. 정보 아이콘은 간격이 있는 교대조를 나타냅니다. 간격을 보려면 아이콘을 클릭합니다. 지원 범위가 필요한데 당직자가 없을 경우, 간격이 발생합니다. 가능한 이유:
  - 범위 없는 휴가.
  - 사용자가 그룹 외부로 이동했습니다.
  - 사용자가 비활성으로 표시되어 있습니다.

  간격과 상충을 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 교대조에서 격차, 상충 및 휴가 요청 해결을 참조하십시오.

- 〉상충 표시하기: 옵션 검토 섹션 아래에서 상충 표시를 활성화합니다.

  예를 들어, 동일한 사용자가 교대조의 기본 및 보조 접촉 창구로 지정되면 상충이 발생할 수 있습니다. 정보 아이콘은 상충이 있는 교대조를 나타냅니다. 상충을 보려면 아이콘을 클릭합니다.

  간격과 상충을 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 교대조에서 격차, 상충 및 휴가 요청 해결을 참조하십시오.

5. 뷰 설정을 저장하려면 이 필터를 책갈피로 지정 아이콘(☆)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.

타임라인 뷰에서 교대조 관리

당직 일정의 타임라인 뷰를 사용하여 명단 구성원의 지리적 위치에 따라 교대조를 업데이트하거나 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: rota_admin, itil, rota_manager 또는 admin

이 태스크 정보

- 교대조를 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 당직 달력에서 교대조 상세 정보 업데이트 문서를 참조하십시오.
- 교대조 관리에 관한 자세한 내용은 당직 교대조 구성 또는 업데이트 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 당직 달력으로 이동합니다.

2. 타임라인 뷰 아이콘( )을 클릭합니다.

> **중요사항:**
> 이 페이지의 달력 뷰에는 지정된 시간 간격의 사용자 그룹에 대한 모든 교대조가 표시됩니다. 달력 뷰를 열려면 달력 뷰 아이콘( )을 클릭합니다. 달력 뷰에서 교대조 관리 문서를 참조하십시오.

3. 다음 작업을 수행하여 필요에 따라 뷰를 구성합니다.

- 표시되는 기간 지정: 현재 일, 주 또는 월에 대한 이벤트 보기: 제목 표시줄에서 일, 주또는 월을 클릭하십시오.

  > **주:**
  > 타임라인 뷰에서는 달력을 1개월 동안 볼 수 없습니다.

- 이전 또는 다음에 등장하는 기간으로 이동: 제목 표시줄에서 오늘( ) 옆의 왼쪽 또는 오른쪽 화살표를 클릭합니다.
- 특정 일, 주 또는 월의 이벤트 보기: 제목 표시줄에서 달력 아이콘( )을 클릭하고 날짜를 지정하십시오.
- 탐색 바로 가기의 목록 보기: 제목 표시줄에서 키보드 단축키 아이콘 을 클릭합니다.

4. 뷰 구성: 필터 아이콘( )을 클릭하십시오.

- 시간대에 대한 작업 시간을 표시하려면 시간대를 활성화하십시오.
- 시간대 내의 명단 할당을 보려면 필요에 따라 기본, 보조또는 3차 확인란을 클릭하십시오.
- 간격 표시하기: 옵션 검토 섹션에서 간격 표시를 활성화합니다. 정보 아이콘은 간격이 있는 교대조를 나타냅니다. 간격을 보려면 아이콘을 클릭합니다. 지원 범위가 필요한데 당직자가 없을 경우, 간격이 발생합니다. 가능한 이유:
  - 범위 없는 휴가.
  - 사용자가 그룹 외부로 이동했습니다.
  - 사용자가 비활성으로 표시되어 있습니다.

  간격과 상충을 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 교대조에서 격차, 상충 및 휴가 요청 해결을 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.

- 〉상충 표시하기: 옵션 검토 섹션 아래에서 상충 표시를 활성화합니다.

  예를 들어, 동일한 사용자가 교대조의 기본 및 보조 접촉 창구로 지정되면 상충이 발생할 수 있습니다. 정보 아이콘은 상충이 있는 교대조를 나타냅니다. 상충을 보려면 아이콘을 클릭합니다.

  간격과 상충을 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 교대조에서 격차, 상충 및 휴가 요청 해결을 참조하십시오.

5. 뷰 설정을 저장하려면 이 필터를 책갈피로 지정 아이콘(☆)을 클릭하십시오.

정보를 기다리는 동안 교대조를 초안 모드로 설정

교대조를 정의하는 데 필요한 일부 정보가 없는 경우에는 교대조를 초안 모드로 설정할 수 있습니다 나중에 모든 정보를 입수한 후 교대조를 게시하여 일정에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 내 그룹 일정으로 이동합니다.
2. 그룹을 포함할 교대조를 선택합니다.
3. 교대조 대화 상자에서 초안으로 이동을 클릭합니다.
   초안 모드로 이동한 교대조에 대해 교대 일정이 업데이트되었음을 확인하는 메시지입니다.

교대조 관리자 **[rota_admin]** 역할 위임

교대조 관리자는 사용자의 역할을 사용자가 속한 교대조의 구성원에게 위임할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹 내 역할 위임으로 이동합니다.
2. 역할 위임 지침에 따라 교대조 관리자 역할을 교대조 구성원에게 위임합니다.

   주:
   교대조 관리자 역할을 위임할 교대조 그룹을 선택했는지 확인합니다.

3. 역할 위임 요청을 제출합니다.

관련 정보

당직 일정 관리 역할 할당

당직 일정 관리 보고서 보기

에스컬레이션 및 일정 보고서를 생성합니다. 성과 보고서를 볼 수도 있습니다.

모든 사용자가 다음 보고서를 생성하고 볼 수 있습니다.

- 에스컬레이션 보고서
- 일정 보고서

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

- 에스컬레이션 확대 보고서
- 그룹 개요 보고서

프리미엄 대시보드 액세스 권한이 있는 사용자는 추가적인 성과 탭을 볼 수 있습니다. 성과 탭을 사용하여 성과 보고서를 생성하고 볼 수 있습니다.

에스컬레이션 보고서를 실행하여 당직자 확인

에스컬레이션 보고서에서는 선택된 날짜에 적용되는 에스컬레이션 시퀀스와 규칙을 보여줍니다. 확인할 수 있는 각 그룹에 대해서는 활성 상태의 명단 구성원 또는 당직 근무자를 표시하도록 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 보고서 〉 에스컬레이션 보고서로 이동합니다.
2. 각 그룹에 대해, 표시 설정의 값을 선택합니다.
   - 활성 에스컬레이션 구성원: 당직 근무자 및 예비 연락망 인원을 해당 지연 시간과 함께 에스컬레이션 순서에 따라 표시합니다.
   - 당직자: 누가 근무 중인지 확인합니다.
3. 보고서의 시작 날짜를 선택합니다.
4. 하나 이상의 그룹을 선택됨 목록으로 이동합니다.
   그룹의 첫 몇 글자를 이름은 다음으로 시작됨 필드에 입력하여 해당 글자로 시작되는 그룹들의 목록을 표시합니다. 또는 모든 그룹 확인란을 선택하여 모든 그룹들의 목록을 표시합니다.
5. 보고서 실행을 클릭합니다.

일정 보고서를 실행하여 내 일정 보기

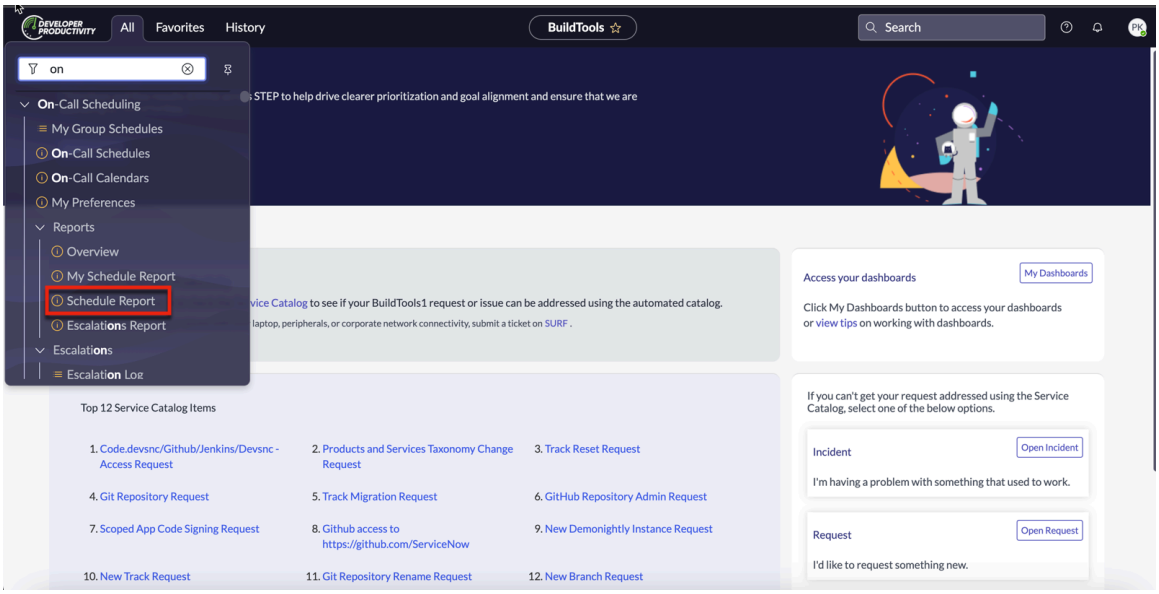
당직 교대 일정 보고서에는 지정된 기간 동안 당직인 사용자 또는 그룹이 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, roster_admin, rota_admin, rota_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 보고서 〉 일정 보고서로 이동합니다.



2. 보고서 스타일을 지정합니다.

- 테이블: 정렬, 필터링 및 구성될 수 있는 목록을 표시합니다.
- 서식 있음: PDF 형식으로 보고서를 생성합니다. 클릭하여 인쇄를 선택하여 보고서를 인쇄합니다.

3. 보고서의 시작 날짜를 선택합니다.

4. 하나 이상의 그룹을 선택됨 목록으로 이동합니다.
그룹의 첫 몇 글자를 이름은 다음으로 시작됨 필드에 입력하여 해당 글자로 시작되는 그룹들의 목록을 표시합니다. 또는 모든 그룹 확인란을 선택하여 모든 그룹들의 목록을 표시합니다.

5. 보고서 실행을 클릭합니다.

Example:
서식 있는 보고서 예시: 이 보고서에서는 지정된 날짜 범위 동안 지정된 모든 그룹에 대한 당직 약정을 보여줍니다.

서식 있는 일정 보고서

Hardware On-Call Schedule	Roster	Shift	2019-04-22 Monday	2019-04-23 Tuesday	2019-04-24 Wednesday	2019-04-25 Thursday	2019-04-26 Friday
Hardware (US)	Primary	07:00:00-15:30:00	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin
	Secondary	07:00:00-15:30:00	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo
Hardware (APAC)	Primary	15:00:00-23:30:00	David Dan	David Dan	David Dan	David Dan	
	Secondary	15:00:00-23:30:00	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	
Hardware (Weekend)	Primary	15:00:00-23:59:59					ITIL 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.

에스컬레이션 개요 보고서 보기

에스컬레이션 개요 보고서를 실행하여 현재 진행 중인 에스컬레이션, 승인 및 미승인 에스컬레이션 개수와 비율 정보, 평균 승인 시간(MTTA) 정보를 볼 수 있습니다. 모든 그룹 또는 하나 이상의 선택한 그룹에 대한 데이터를 볼 수 있습니다.

보고서 열기

itil 역할이 있는 모든 사용자가 보고서를 볼 수 있습니다. 다음 방법 중 하나를 사용하여 보고서를 엽니다.

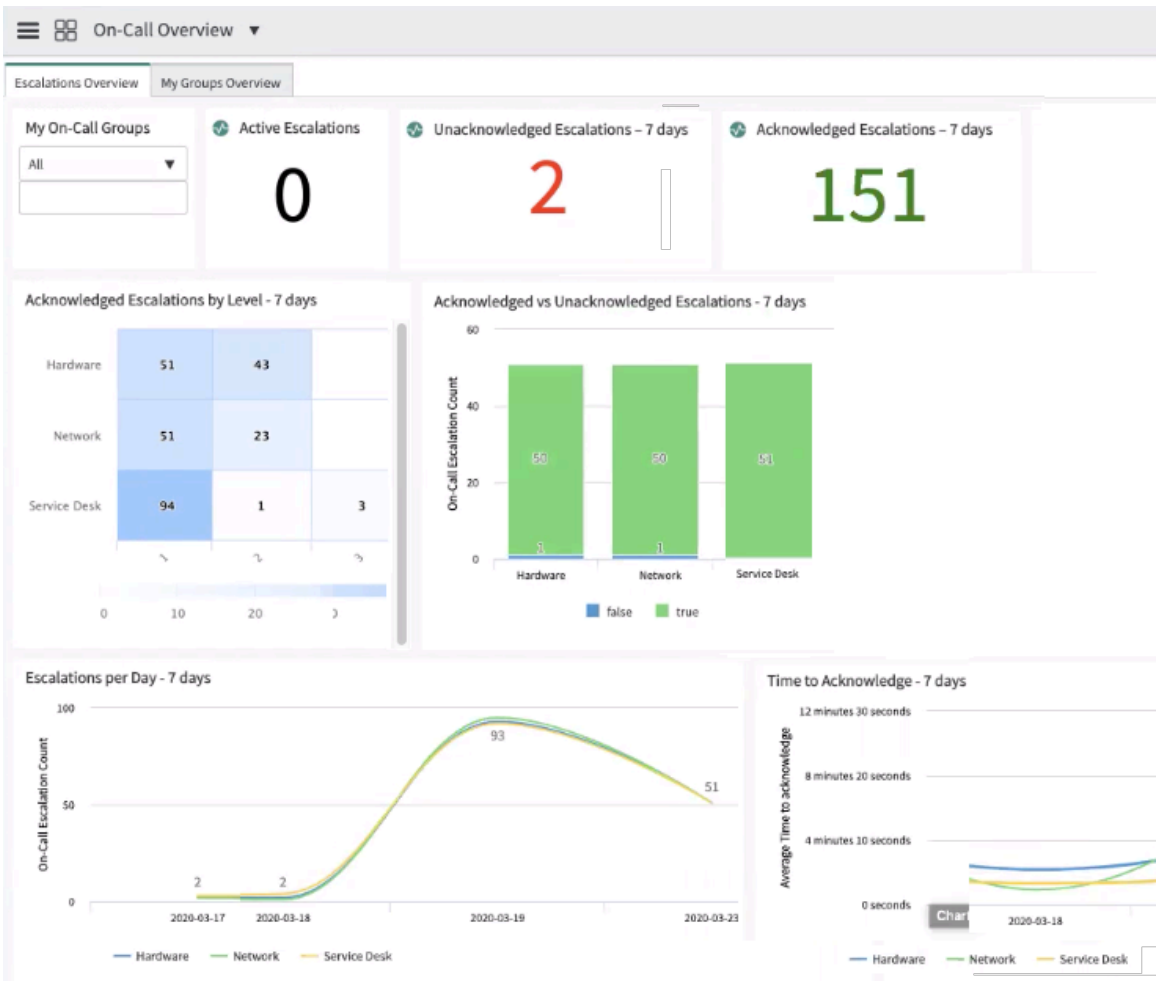
- 셀프 서비스 〉 대시보드를 클릭하고 당직 개요를 선택합니다. 프리미엄 버전 라이센스를 얻은 경우 당직 개요 - 프리미엄을 클릭합니다.
- 당직 일정 관리 〉 보고서 〉 개요를 클릭합니다.

에스컬레이션 개요 탭을 클릭합니다.

에스컬레이션 개요 보고서

- 승인된 에스컬레이션은 한 명 이상의 사용자가 수락한 것입니다. "true" 값은 승인된 에스컬레이션을 나타냅니다.
- 미승인 에스컬레이션은 어떤 사용자도 수락하지 않았거나 모든 사용자가 거부한 것입니다. "false" 값은 승인되지 않은 에스컬레이션을 나타냅니다.

에스컬레이션 개요 보고서



내 당직 그룹

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

그룹을 하나 이상 선택합니다. 선택한 그룹에 대한 데이터만 보고서에 표시됩니다. 그룹을 지정하지 않으면 모든 그룹에 대한 데이터가 나타납니다.

활성 에스컬레이션 - 7일

현재 진행 중인 에스컬레이션 수입니다.

미승인 에스컬레이션 - 7일

최근 7일 동안의 아직 승인되지 않은 에스컬레이션 수입니다.

승인된 에스컬레이션

최근 7일 동안 에스컬레이션 신청자가 승인한 에스컬레이션 수입니다.

수준별 승인된 에스컬레이션 - 7일

최근 7일 동안 승인된 에스컬레이션 수입니다.

- Y 축은 그룹을 나타냅니다.
- X 축은 에스컬레이션 수준을 나타냅니다.
- 색 음영은 상자의 에스컬레이션 수를 나타냅니다.

그룹별 승인 및 미승인 에스컬레이션 - 7일

최근 7일 동안 그룹별 에스컬레이션 수입니다.

- "true" 값은 승인된 에스컬레이션을 나타냅니다.
- "false" 값은 승인되지 않은 에스컬레이션을 나타냅니다.

일별 에스컬레이션

지정된 날짜의 에스컬레이션 수입니다.

- Y 축은 에스컬레이션 수를 나타냅니다.
- X 축은 날짜별 시간을 나타냅니다.

평균 승인 시간(MTTA) - 7일

최근 7일 동안 사용자가 에스컬레이션을 승인하는 데 걸린 평균 시간입니다.

- Y 축은 사용자가 에스컬레이션을 승인하는 데 걸린 시간을 나타냅니다.
- X 축은 그룹을 나타냅니다.

에스컬레이션에 대한 성과 보고서 보기

성과 보고서를 통해 에스컬레이션의 처리 방식을 상세히 검토할 수 있습니다. 그룹, 우선순위, 수준 또는 에스컬레이션 범주와 같은 필터를 사용하여 에스컬레이션 진행률을 설명하는 데이터를 정밀하게 제어할 수 있습니다.

보고서 열기

성과 보고서를 보려면 프리미엄 대시보드 사용자 [rota_prem_dashboard_user] 역할이 있어야 합니다. 다음 방법 중 하나를 사용하여 보고서를 엽니다.

- 셀프 서비스 〉 대시보드를 클릭하고 당직 개요 - 프리미엄을 선택합니다.
- 당직 일정 관리 〉 보고서 〉 개요를 클릭합니다.

성과 탭을 클릭한 다음 원하는 날짜를 선택합니다. 타임라인에는 에스컬레이션이 이루어진 시간이 표시됩니다. 탭을 사용하여 확인할 데이터의 유형을 제어합니다.

세부 항목 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.

필터를 사용하여 필요에 따라 데이터를 범주별로 나눕니다. 예를 들어, SMS 비용을 조사하려는 경우, 몇 가지 유형의 SMS 알림이 어떤 그룹이나 사용자에게 전송되는지 보여주는 필터를 설정할 수 있습니다. 예를 들어 본인이 네트워크 그룹의 사용자에게 68개의 SMS 메시지를 보낸 것을 확인할 수 있습니다. 그러나 그룹은 어떤 에스컬레이션도 확인하지 않았습니다. 따라서 SMS 알림을 해당 그룹에 전송하지 않음으로써 SMS 비용을 낮추는 방안을 고려해 볼 수 있습니다.

- 그룹
- 에스컬레이션 범주

기록 탭

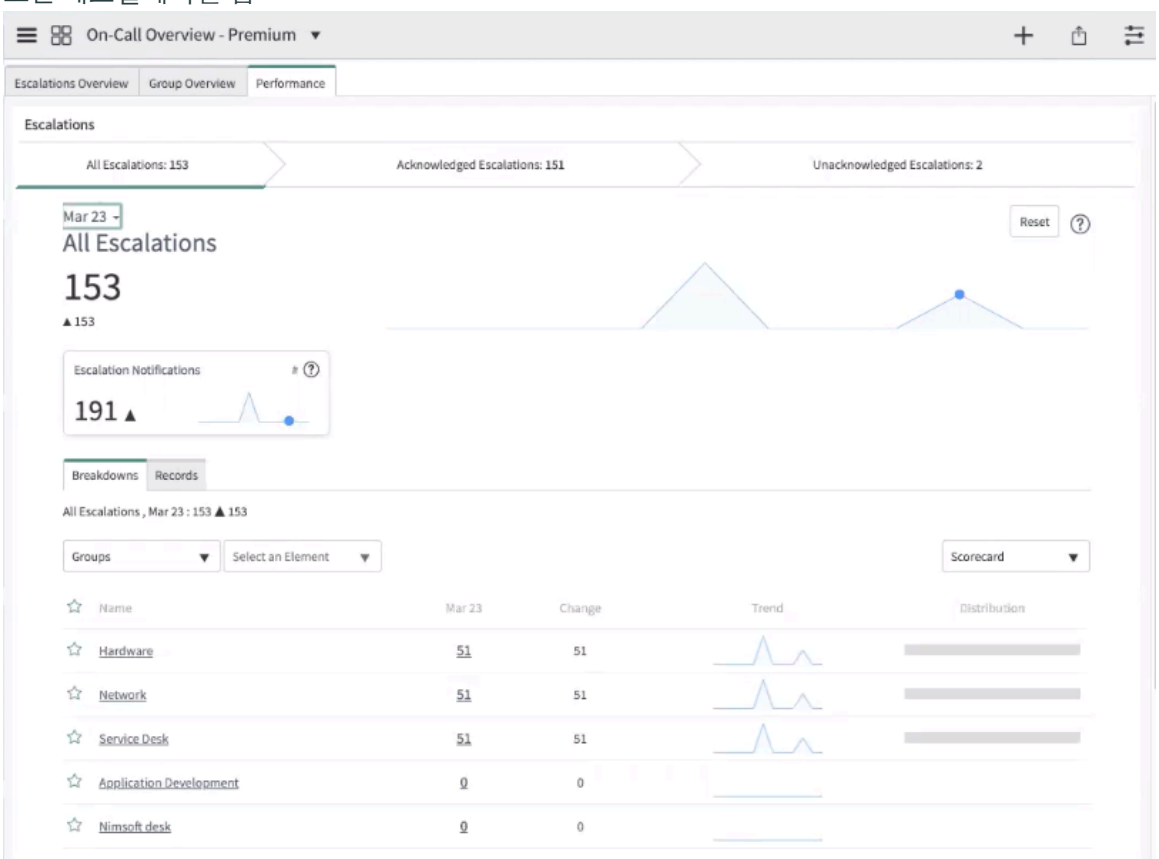
기록 탭에는 세부 항목 탭에서 구성한 결과를 구성하는 개별 기록이 나열됩니다. 기록 상세 정보를 보려면 이름을 클릭합니다.

주:
각 기록은 해당 에스컬레이션 로그에도 나타납니다. 에스컬레이션 로그에서 상세 정보 보기 문서를 참조하십시오.

모든 에스컬레이션 탭

- 승인된 에스컬레이션은 한 명 이상의 사용자가 수락한 것입니다.
- 미승인 에스컬레이션은 어떤 사용자도 수락하지 않았거나 모든 사용자가 거부한 것입니다.
- 모든 에스컬레이션: 선택한 날짜에 시작된 에스컬레이션 개수입니다.
- 에스컬레이션 알림: 선택한 날짜에 보낸 알림 수입니다. 에스컬레이션이 여러 알림을 트리거했을 수 있습니다.

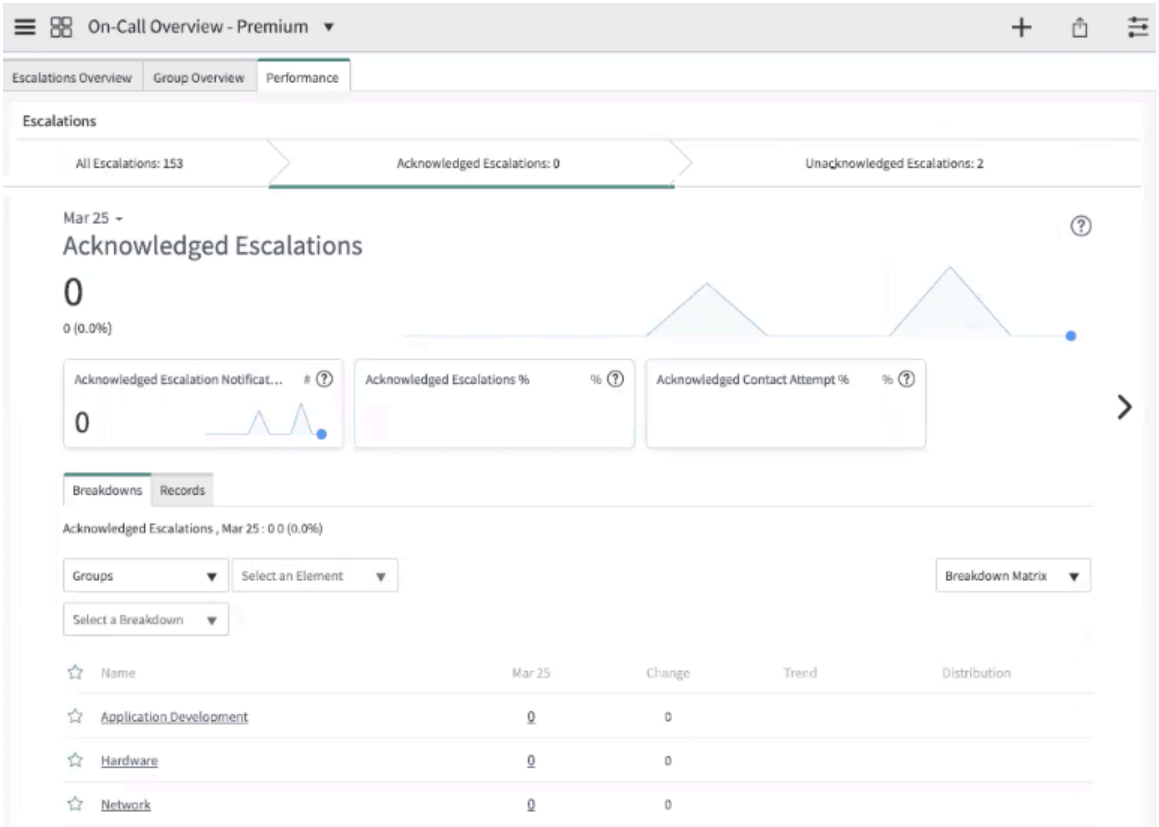
모든 에스컬레이션 탭



© 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.

승인된 에스컬레이션 탭

승인된 에스컬레이션 탭



- 승인된 에스컬레이션 알림: 알림에서 응답 필드에 다음 값을 포함한 에스컬레이션 수:
  - 수락됨 또는 다른 장치에서 수락함
  - 자동 할당
- 승인된 에스컬레이션 %: 알림에서 응답 필드에 유효한 값을 포함한 에스컬레이션 비율.
- 승인된 연락 시도 %: 승인된 연락 시도의 백분율입니다.

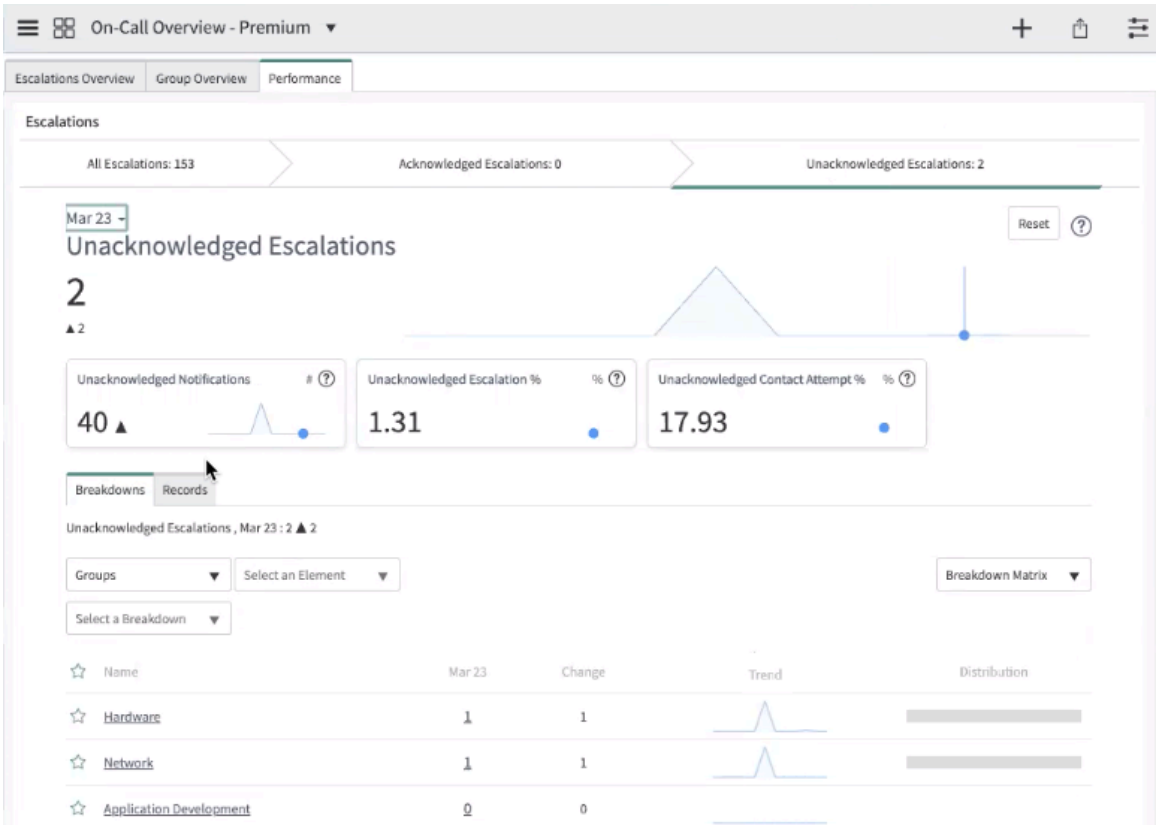
미승인 에스컬레이션 탭

승인되지 않은 에스컬레이션에는 에스컬레이션 알림에 대한 응답 필드에 에스컬레이션 경로의 각 구성원에 대해 다음 값 중 하나가 있습니다.

- 거부됨
- 다른 장치에서 거부됨
- 잘못된 응답
- 〔응답 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.

미승인 에스컬레이션 탭



그룹 개요 보고서 보기

내 그룹 개요 보고서를 실행하여 선택한 그룹의 활동(교대조별 승인 및 미승인 에스컬레이션에 대한 개수 정보, 사용자별로 승인한 에스컬레이션, 7일 동안 각 사용자의 시간)을 봅니다.

보고서 열기

itil 역할이 있는 모든 사용자가 보고서를 볼 수 있습니다. 다음 방법 중 하나를 사용하여 보고서를 엽니다.

- 셀프 서비스 〉 대시보드를 클릭하고 당직 개요를 선택합니다. 프리미엄 버전 라이센스를 얻은 경우 당직 개요 - 프리미엄을 클릭합니다.
- 당직 일정 관리 〉 보고서 〉 개요를 클릭합니다.

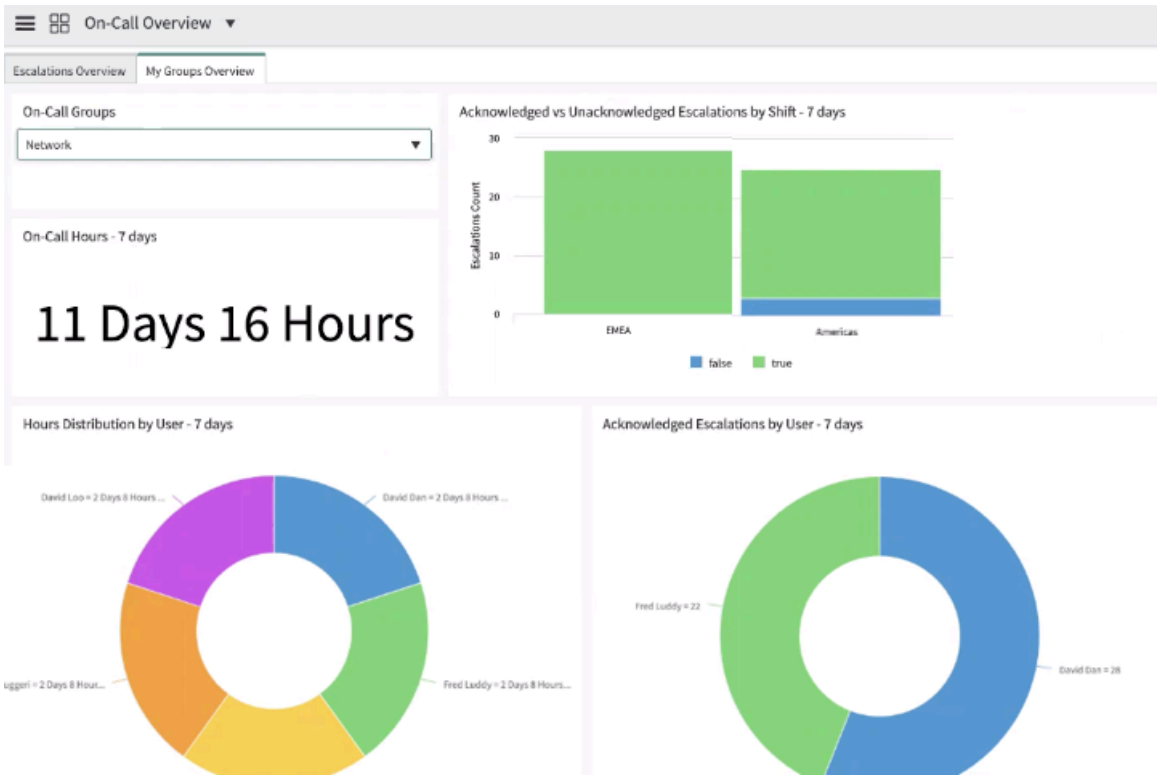
내 그룹 개요 탭을 클릭한 다음 내 당직 그룹 목록에 그룹을 지정합니다.

- 승인된 에스컬레이션은 한 명 이상의 사용자가 수락한 것입니다. "true" 값은 승인된 에스컬레이션을 나타냅니다.
- 미승인 에스컬레이션은 어떤 사용자도 수락하지 않았거나 모든 사용자가 거부한 것입니다. "false" 값은 승인되지 않은 에스컬레이션을 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.

내 그룹 개요 보고서

내 그룹 개요 보고서



당직 시간 - 7일

지난 7일 동안의 각 일자의 합계: (시간/명단 구성원) * (에스컬레이션에 참여한 명단 구성원 수)

교대조별 승인 및 미승인 에스컬레이션 - 7일

최근 7일 동안의 교대조별 에스컬레이션 수입니다.

- Y 축은 에스컬레이션 수를 나타냅니다.
- X 축은 교대조를 나타냅니다.
- "true" 값은 승인된 에스컬레이션을 나타냅니다.
- "false" 값은 승인되지 않은 에스컬레이션을 나타냅니다.

사용자별 시간 분포 - 7일

최근 7일 동안 그룹의 각 사용자가 에스컬레이션 작업을 수행한 시간을 표시하는 원형 차트입니다.

사용자별 승인된 에스컬레이션 - 7일

최근 7일 동안 그룹의 각 사용자가 작업을 수행하고 승인한 에스컬레이션 수를 표시하는 원형 차트입니다.

당직 일정 관리 에스컬레이션 프로세스 정의

교대조 및 그룹 템플릿, 에스컬레이션 정책 및 트리거 규칙을 생성합니다. 에스컬레이션 프로세스를 설계하고 에스컬레이션 진행 상황을 추적합니다.

rota_admin 역할을 가진 사용자는 사용자 그룹에 대해 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.

- 에스컬레이션 프로세스 설계
- 에스컬레이션 진행률 추적
- 교대조 구성 간소화를 위한 교대조 템플릿 생성
- 일정 구성 간소화를 위한 그룹 템플릿 생성

당직 일정 관리에서 에스컬레이션

에스컬레이션은 중요한 문제를 적시에 해결하도록 보장하는 메커니즘입니다.

당직 일정 관리이 작업의 응답 시간을 모니터링합니다. 작업이 승인되지 않을 경우 수행할 작업을 정의할 수 있습니다. 이메일 또는 SMS 발송과 같은 작업은 트리거 규칙에 따라 발생합니다. 조건이 충족될 때 수행할 작업과 작업을 트리거하는 조건을 지정하여 트리거 규칙을 정의합니다.

예를 들면, Acme Pharmaceuticals의 네트워크 액세스 문제와 관련하여 중요한 인시던트가 발생합니다. SMS 작업 알림은 이 유형의 인시던트에 대한 당직 근무자인 3선 지원 엔지니어 Ken에게 전송됩니다. 다만 Ken은 지금 현장에 없으며 지정된 30분의 응답시간 내에 응답하지 않습니다.

Acme Pharmaceuticals의 중대한 인시던트에 대해 정의된 트리거 규칙들은 응답 없이 작업이 30분이 경과하면 에스컬레이션을 시작합니다. 다음 연락 지점으로 지정된 사람은 Ken의 직속 상사인 Nakul이므로 SMS 알림은 Nakul에게 전송됩니다. 에스컬레이션 정책의 설정은 전송할 알림 수, 대기 기간 등을 지정합니다.

교대조 관리자는 트리거 규칙을 정의하고 에스컬레이션 정책을 구성할 수 있습니다.

관련 정보

에스컬레이션 개요 보고서 보기

에스컬레이션에 대한 성과 보고서 보기

에스컬레이션 프로세스 설계

작업에 대한 에스컬레이션 프로세스를 설계하려면 트리거 규칙을 정의하고 하나 이상의 에스컬레이션 정책을 구성합니다.

트리거 규칙은 에스컬레이션 프로세스가 시작되는 조건 및 수행할 에스컬레이션 작업(워크플로우 또는 스크립트)을 지정합니다. 에스컬레이션 정책은 에스컬레이션 알림이 전송되는 순서, 에스컬레이션 대상 및 에스컬레이션의 다양한 측면을 설명합니다.

트리거 규칙의 작동 방식

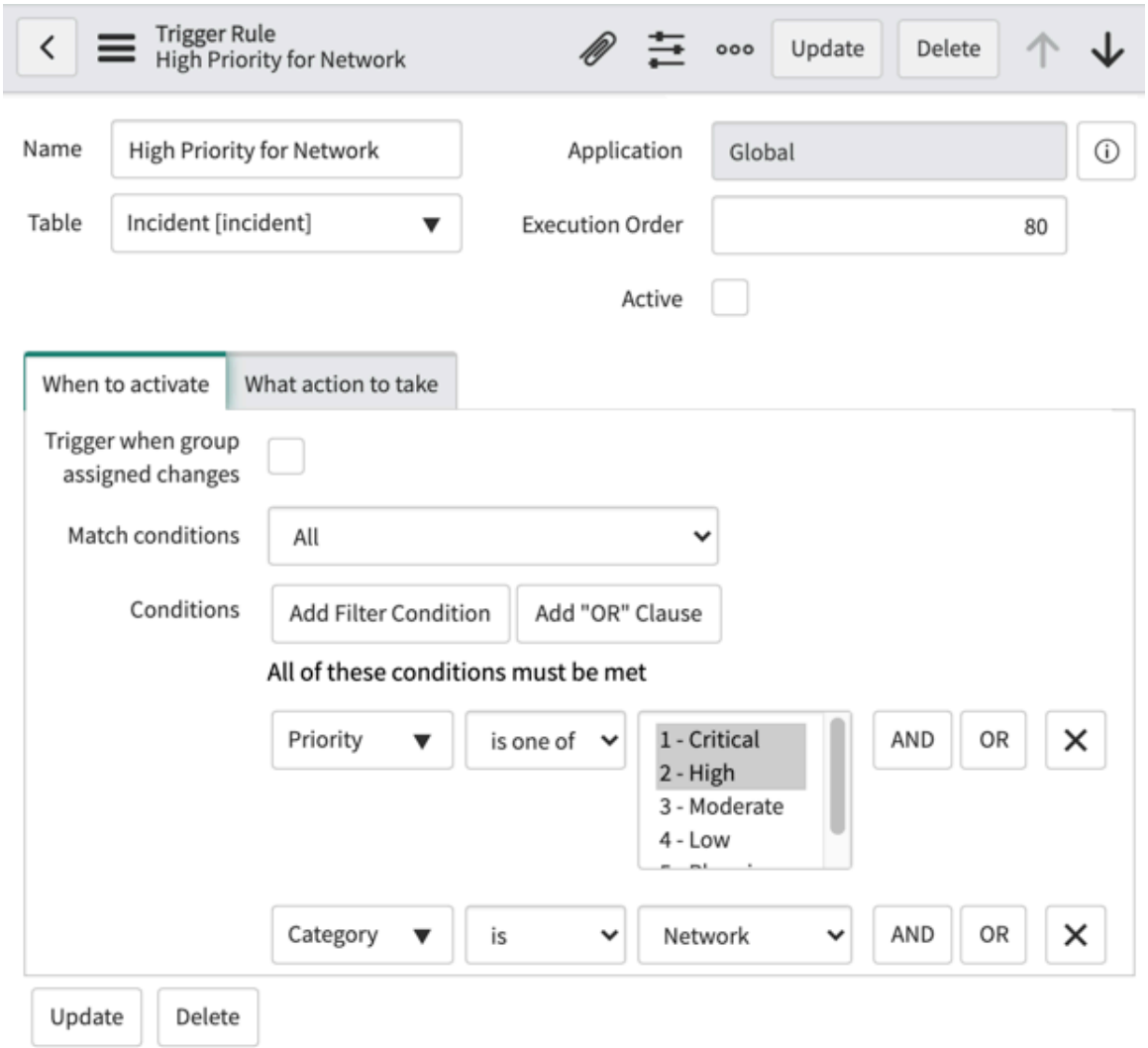
작업이 생성되거나 업데이트될 때, 인스턴스는 담당 규칙과 규칙의 조건을 비교하여 조건이 충족되는지 판단합니다. 일치하는 항목이 있는 경우 인스턴스는 규칙의 작업으로 지정되는 워크플로우 또는 스크립트를 활성화합니다. 트리거 규칙은 담당 규칙의 확장으로, 담당 규칙과 동일하게 동작합니다.

예를 들어, 트리거 규칙은 다음을 지정할 수 있습니다.

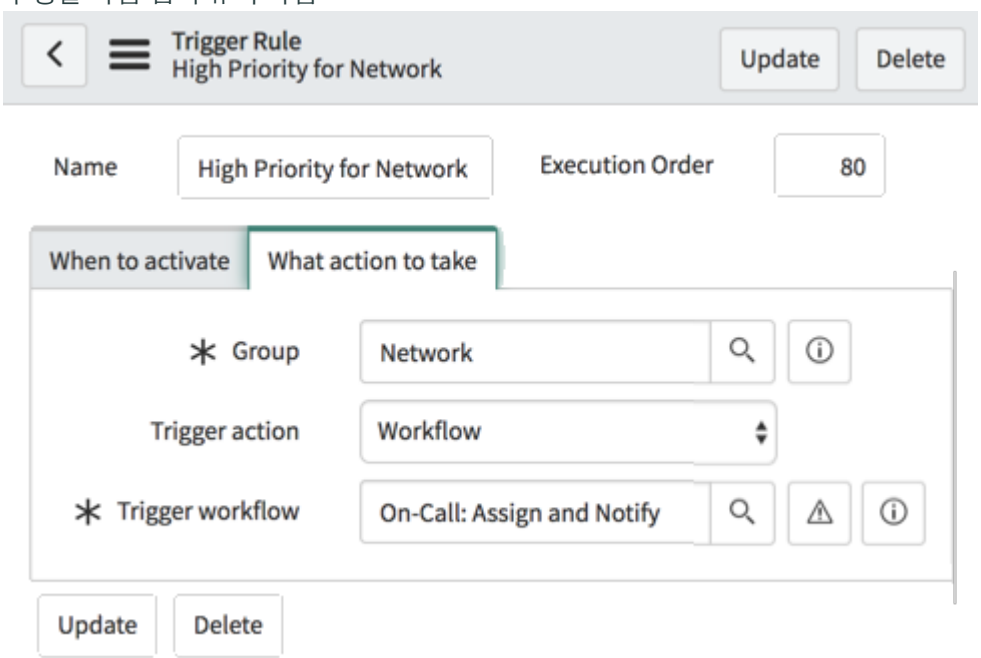
- (규칙 조건): 수준이 중요 또는 높음 수준의 인시던트가 제기되고 네트워크 그룹에 할당됩니다.
- 그런 다음 (규칙 작업): 할당 및 알림 워크플로우를 실행합니다. (워크플로우가 현재 당직 명단 구성원에게 이메일 알림을 전송합니다.)

© 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.

활성화 시기 탭의 규칙 조건



수행할 작업 탭의 규칙 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.

주:
연결된 작업 기록(예: 인시던트)의 할당 그룹이 일치하는 트리거 규칙 없이 다른 그룹으로 변경되면 당직 에스컬레이션이 취소됩니다. 이는 기존의 관련 없는 에스컬레이션 워크플로우가 더 이상 해당 작업 기록과 연결되지 않도록 합니다.

에스컬레이션 트리거 규칙 생성 문서를 참조하십시오.

에스컬레이션 정책 정보

에스컬레이션 정책에 포함되는 구성은 다음과 같습니다.

- 에스컬레이션 대상(명단 구성원 및 관리자).
- 명단 및 명단 구성원이 에스컬레이션 알림을 받는 순서를 정의하는 정책 유형.
- 사용하는 연락 메서드와 각 알림에서 보낼 미리 알림 수 같은 에스컬레이션 프로세스의 다양한 측면.

에스컬레이션 단계 사이에 사용자 지정 지연을 구성하는 등의 방법으로 기본 에스컬레이션 유형의 설정을 재정의하면 교대조에 대한 사용자 지정 에스컬레이션 정책을 만들 수 있습니다.

에스컬레이션 트리거 규칙에 대한 테이블 구성

작업을 확장하지 않는 테이블에 대한 에스컬레이션 트리거 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
트리거 규칙 테이블 구성 [trigger_rule_table_cfg] 테이블에 구성된 테이블은 에스컬레이션 트리거 규칙을 만들기 위한 트리거 규칙 양식의 테이블 필드에 나타납니다.

프로시저

1. 모두 〉 당직 관리 〉 관리 〉 트리거 규칙 테이블 구성으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

트리거 규칙 테이블 구성 양식

필드	설명
테이블	에스컬레이션 트리거 규칙을 생성하는 데 사용할 테이블 이름입니다.
트리거 그룹 필드	트리거 규칙 처리를 기준으로 테이블의 필드 값을 그룹화합니다.
트리거 사용자 필드	트리거 규칙 처리를 기준으로 테이블의 사용자 필드 값입니다.
저널 필드	진행 중인 에스컬레이터 활동입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   트리거 규칙 관련 목록에는 테이블에 대해 구성된 에스컬레이션 트리거 규칙이 표시됩니다.

에스컬레이션 트리거 규칙 생성

트리거 규칙을 생성하여 에스컬레이션 프로세스가 시작되는 조건 및 에스컬레이션에 수행할 작업(워크플로우 또는 스크립트)을 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: rota_admin, admin 또는 rota_manager

이 태스크 정보

- rota_manager 역할이 있는 사용자는 rota_manager에서 관리하는 그룹에 대해서만 에스컬레이션 트리거 규칙(트리거 작업 필드가 워크플로우로 설정됨)을 생성할 수 있습니다.
- rota_admin 역할이 있는 사용자는 모든 그룹에 대해 에스컬레이션 트리거 규칙(트리거 작업 필드가 워크플로우로 설정됨)을 생성할 수 있습니다.
- admin 역할이 있는 사용자는 에스컬레이션 트리거 규칙을 생성하여 모든 그룹에 대해 워크플로우와 스크립트를 모두 실행할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 당직 관리 〉 관리 〉 트리거 규칙으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

트리거 규칙 양식

필드	설명
이름	트리거 규칙의 고유하고 의미 있는 이름입니다.
테이블	트리거 규칙에 적용되는 작업 테이블입니다. 주: ○ 목록에는 트리거 규칙과 같은 범위에 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다. ○ 작업을 확장하지 않는 테이블은 해당 테이블이 트리거 규칙 테이블 구성 [trigger_rule_table_cfg] 테이블의 트리거 규칙에 대해 구성된 경우에만 목록에 나타납니다.
실행 순서	이 트리거 규칙의 실행 순서입니다.
활성	트리거 규칙을 활성화하는 옵션입니다.
활성화 시기	
그룹 할당 변경 시 트리거	테이블의 그룹 필드 값이 변경될 때만 트리거 규칙을 처리하는 옵션입니다. ○ **False**: 기록에서 **assigned_to** 및 **assignment_group** 필드가 채워지지 않은 경우에만 트리거 규칙이 발생합니다. ○ **True**: 기록에서 그룹 필드가 채워지거나 변경되고 **assigned_to**가 채워지지 않은 경우에만 트리거 규칙이 발생합니다.
트리거 시기	기본 동작 또는 조건부 테이블에 대한 트리거 유형입니다. 이 필드는 그룹 할당 변경 시 트리거 확인란을 사용하는 경우에만 사용할 수 있습니다. ○ 조건 일치: 조건이 일치할 때 에스컬레이션을 트리거합니다. ○ 기본값: 트리거 작업 필드 값에만 기반하여 에스컬레이션을 트리거합니다.
일치 조건	에스컬레이션을 트리거하기 전에 일치하는 조건 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 모두: 각 조건이 충족되어야 합니다. ○ 임의: 조건 중 하나가 충족하면 됩니다.
조건	트리거 규칙이 실행되기 위해 충족되어야 하는 조건(규칙에 대한 작업인 워크플로우 또는 스크립트 실행)입니다.
수행할 작업	
그룹	트리거 규칙이 실행될 때 작업 할당 그룹이 되는 그룹입니다. 이 필드는 그룹 할당 변경 시 트리거 확인란을 취소하는 경우에만 사용할 수 있습니다.
트리거 작업	일치 조건 및 조건이 충족될 때 실행할 워크플로우 또는 스크립트(서버 측 JavaScript)입니다.
트리거 워크플로우	실행할 워크플로우입니다. 트리거 작업이 워크플로우로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.
트리거 스크립트	실행할 스크립트(서버 측 JavaScript)입니다. 트리거 작업 필드가 스크립트로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다. 주: 이 작업은 rota_admin 및 admin 역할이 있는 사용자만 사용할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

에스컬레이션 정책 생성

에스컬레이션 정책은 명단 및 명단 구성원이 에스컬레이션 알림을 받는 순서를 정의하는 정책 유형을 포함합니다. 에스컬레이션 단계 사이에 사용자 지정 지연을 구성하는 등의 방법으로 기본 에스컬레이션 유형의 설정을 재정의하면 교대조에 대한 사용자 지정 에스컬레이션 정책을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: rota_admin, rota_manager 또는 admin

이 태스크 정보

rota_manager 역할이 있는 사용자는 자신의 그룹에 대해서만 정책을 편집할 수 있습니다. rota_admin과 admin 역할이 있는 사용자는 모든 그룹에 대한 정책을 편집할 수 있습니다.

에스컬레이션 유형은 에스컬레이션에 관하여 사용자 그룹 구성원에게 알림을 전달하는 순서를 결정합니다. 에스컬레이션 유형은 명단의 수에 따라 달라집니다.

- 교대조에 하나의 명단만 있는 경우, 에스컬레이션 유형은 구성원 교대로 자동 설정되며 에스컬레이션 경로는 해당 명단의 구성원 목록(기본, 보조 및 3차)을 조사하여 누구에게 알릴지 판단합니다.
- 교대조에 여러 개의 명단이 있는 경우, 에스컬레이션 유형은 근무자 명단에 따라 차례로 교대로 자동 설정되며 에스컬레이션 경로는 알림을 전달할 대상을 결정하기 위해 모든 명단을 조사합니다.
- 교대조에서 에스컬레이션 계층 구조를 사용자 지정한 경우, 에스컬레이션 유형은 사용자 지정으로 설정되며 에스컬레이션 경로는 에스컬레이션 계층 구조에 정의된 대로 구성원을 조사합니다. 자세한 내용은 에스컬레이션 정책 생성 문서를 참조하십시오.

당직 일정 관리은 교대조별로 여러 에스컬레이션 정책(예: 인시던트 우선순위 또는 작업 기록 유형 기반의 정책)을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 에스컬레이션 디자이너를 사용하여 사용자 지정 에스컬레이션 정책을 생성합니다.

옵션	설명
당직 일정 모듈에서 디자이너에 액세스	**a.** 당직 일정 관리 〉 당직 일정으로 이동합니다. **b.** 필요한 교대조 카드를 클릭합니다. **c.** 교대조 탭에서 교대조에 대한 작업 아이콘을 클릭합니다. **d.** 에스컬레이션 무효화를 클릭하고 확인 창에서 확인을 클릭합니다.
내 그룹 일정 모듈에서 디자이너에 액세스	**a.** 당직 일정 관리 〉 내 그룹 일정으로 이동합니다. **b.** 필요한 교대조를 엽니다. **c.** 에스컬레이션 무효화 정책을 클릭하고 확인 대화 상자에서 예를 클릭합니다.

2. 에스컬레이션 추가 단계 아이콘을 클릭한 후 에스컬레이션 추가 단계 양식을 작성합니다.

에스컬레이션 단계 추가 양식

필드	설명
이름	에스컬레이션 단계의 이름입니다.
에스컬레이션 수준	해당 단계의 계층 구조 수준입니다.
다음 단계로 가는 시간	마지막 미리 알림에서 다음 단계를 실행할 때까지 걸리는 대기 시간입니다.
에스컬레이션 세트	단계에 대한 에스컬레이션 세트입니다.
미리 알림 수	이 단계에서 전송할 미리 알림의 수입니다.
미리 알림 간격 시간	이 단계에서 전송하는 미리 알림의 간격 시간입니다.
에스컬레이션 대상	
명단	에스컬레이션 알림과 미리 알림을 받는 대상 명단입니다.
그룹	에스컬레이션 알림과 미리 알림을 받는 대상 사용자 그룹입니다.
사용자	에스컬레이션 알림과 미리 알림을 받는 대상 사용자입니다.
장치	에스컬레이션 알림과 미리 알림을 받는 대상 장치입니다. 예를 들면, 그룹 구성원들 간에 교대로 알림을 받는 휴대폰이 있습니다.
그룹 관리자	에스컬레이션 알림과 미리 알림을 그룹 관리자에게 전송하는 옵션입니다.
그룹 관리자 필드	에스컬레이션 알림 및 미리 알림을 보낼 그룹 관리자를 계층적으로 선택하는 옵션입니다. 이 필드는 그룹 관리자 확인란이 선택되어 있는 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.

에스컬레이션 추가 설정 양식

이름	에스컬레이션 정책의 이름입니다.
교대조	에스컬레이션 정책이 적용되는 교대조입니다.
기본값	에스컬레이션 정책을 기본값으로 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. 지정된 조건 중 어떤 것도 충족되지 않을 경우, 기본 에스컬레이션 정책이 모든 당직 에스컬레이션에 사용됩니다.
테이블	에스컬레이션 정책을 설정할 테이블을 선택합니다.
조건	조건 섹션을 사용하여 에스컬레이션 기준에 필터를 추가합니다.
설명	에스컬레이션 정책에 대한 짧은 설명입니다.
활성	에스컬레이션 정책을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다.
사용자 기본 설정 무효화	사용자의 연락처 기본 설정을 무효화하려면 이 확인란을 선택합니다.
순서	한 교대조에 정의된 에스컬레이션 정책이 여러 개 있는 경우 이 정책을 적용하는 순서입니다. 숫자가 작을수록 먼저 적용됩니다.

3. 옵션: 에스컬레이션 단계를 편집하려면 에스컬레이션 단계 편집 아이콘을 클릭해 편집을 수행합니다.
4. 옵션: 필요하다면 여러 에스컬레이션 단계를 추가합니다.
5. 옵션: 교대조에 대한 에스컬레이션 계층 구조를 편집하려면 작업 아이콘을 클릭하고 에스컬레이션 편집을 클릭합니다.
6. 옵션: 교대조에 대한 기본 에스컬레이션 유형을 재설정하려면 작업 아이콘을 클릭하고 에스컬레이션 재설정을 클릭합니다.

명단 에스컬레이션 및 미리 알림 설정

에스컬레이션 설정을 사용하면 에스컬레이션이 발생하는 방식과 시기 그리고 알림을 보내는 시기를 지정할 수 있습니다.

에스컬레이션 및 미리 알림 설정

각 명단에 고유한 설정을 지정할 수 있습니다. 명단을 구성한 경우 다음을 지정할 수 있습니다.

- 강제 적용된 통신 채널: SMS, 음성 기능, Slack, 이메일, Microsoft Teams 또는 모바일 푸시와 같은 필수 통신 채널을 지정할 수 있습니다.
  - SMS와 음성 기능을 사용하려면 알림가 활성 상태여야 합니다.
  - 당직 구성원에게 SMS 알림을 수신할 SMS 장치가 있어야 합니다. 구성원에게 SMS 장치가 없는 경우 추가 시도가 수행되지 않고 SMS 장치가 없다고 기록됩니다.

  MS Teams를 알림 채널로 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams를 당직 에스컬레이션에 대한 연락 방법으로 설정 문서를 참조하십시오.

  모바일 푸시를 알림 채널로 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 모바일 푸시를 당직 에스컬레이션에 대한 연락 방법으로 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.

- 미리 알림 수: 미리 알림 간격 시간에 지정된 시간 범위 내에 응답하지 않는 사람에게 인스턴스가 미리 알림을 보내는 횟수입니다.
- 미리 알림 간격 시간: 전송 중인 미리 알림 사이의 시간 간격입니다.
- 미리 알림 수 및 미리 알림 간격 시간 필드의 값이 에스컬레이션 전 시간 필드의 값을 결정합니다. 예를 들어, 미리 알림 수가 2이고 미리 알림 간격 시간이 10분이라면 에스컬레이션 전 시간은 30분입니다. 즉, 에스컬레이션 경로에서 응답하지 않는 명단 구성원의 첫 번째 알림과 다음 구성원의 첫 번째 알림 사이에 경과한 시간입니다.

지침

자세한 지침은 명단 구성 문서를 참조하십시오.

예시 에스컬레이션 보고서

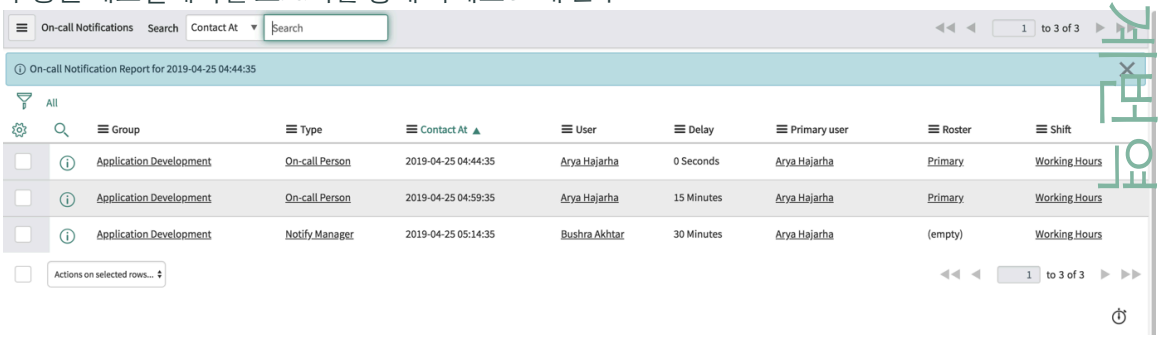
에스컬레이션 보고서는 에스컬레이션 유형에 따라 달라지므로 보고서 내용은 크게 다를 수 있습니다.

에스컬레이션 보고서는 에스컬레이션 유형에 따라 달라지므로 보고서 내용은 크게 다를 수 있습니다.
예시 보고서는 다음과 같습니다.

구성원 에스컬레이션 유형을 통한 교대 근무 보고서 예시

이 예시에서는 사용자가 내 일정 보고서 내 어떤 교대조에 소속되어 있는지 확인할 수 있습니다. 첫 번째 대기 인원에 해당되지 않는 사용자도 표시됩니다. 이 작업을 통해 사용자는 대부분의 사용자들이 선호하는 방법에 해당되는 개인적 관점에서 교대조를 볼 수 있습니다.

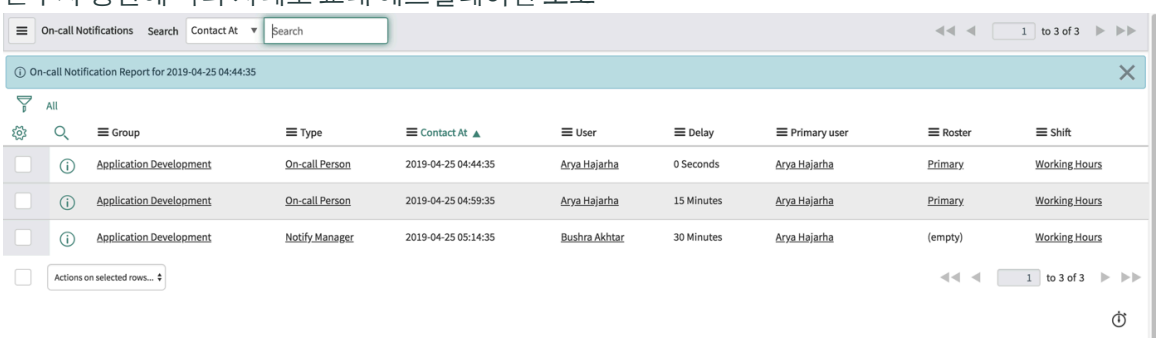
구성원 에스컬레이션 보고서를 통해 차례로 교대 근무



근무자 명단에 따라 차례로 교대 에스컬레이션 유형의 보고 예시

이 예에서는 기본, 보조 및 3차 명단에 대해 미리 알림이 정의됩니다. 기본 명단의 구성원들이 알림을 먼저 받은 후, 보조 명단 및 후속 명단의 구성원들이 차례대로 모두 알림을 받습니다.

근무자 명단에 따라 차례로 교대 에스컬레이션 보고



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

에스컬레이션 진행률 추적

당직 에스컬레이션 경로에 걸쳐 진행되는 활성 또는 종결된 에스컬레이션의 타임라인을 모두 확인하려면 당직 에스컬레이션 추적 페이지를 사용합니다.

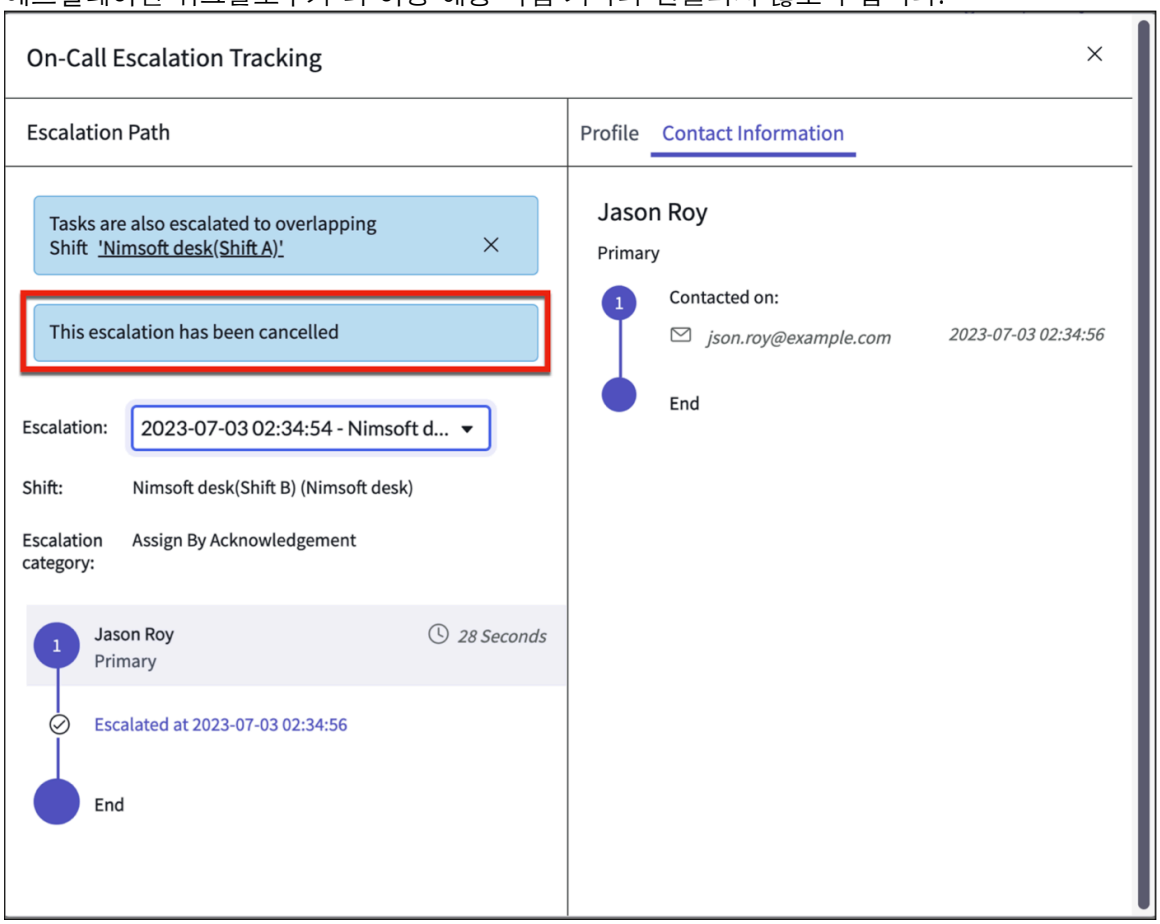
시작하기 전에

필요한 역할: 사용자가 인시던트를 읽도록 하는 모든 역할입니다.

이 태스크 정보

주:

- 당직 에스컬레이션 추적 페이지를 보려면 에스컬레이션 로깅을 활성화해야 합니다. 당직 일정 관리의 시스템 속성의 *com.snc.on_call_rotation.log_escalations* 속성을 참조합니다.
- 연결된 작업 기록(예: 인시던트)의 할당 그룹이 일치하는 트리거 규칙 없이 다른 그룹으로 변경되면 당직 에스컬레이션이 취소됩니다. 이는 기존의 관련 없는 에스컬레이션 워크플로우가 더 이상 해당 작업 기록과 연결되지 않도록 합니다.



프로시저

1. 인시던트로 이동하여 인시던트를 엽니다.

   할당 그룹 필드에는 에스컬레이션의 활성 상태를 나타내는 당직 에스컬레이션 추적 아이콘( )이 포함되어 있습니다. 녹색은 활성 에스컬레이션을, 검정색은 완료된 에스컬레이션을 나타냅니다.

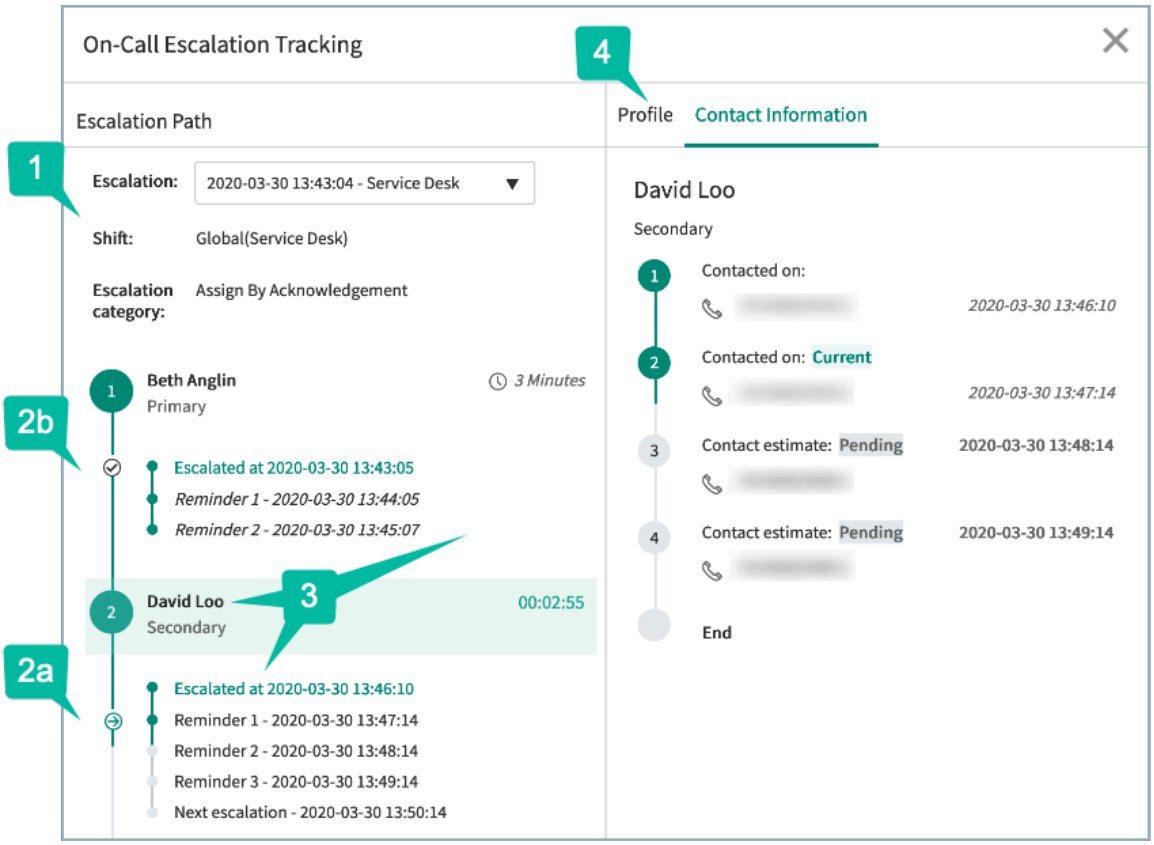
2. 당직 에스컬레이션 추적 아이콘을 클릭합니다.

   당직 에스컬레이션 추적 대화 상자가 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.

Example: 당직 에스컬레이션 추적

당직 에스컬레이션 추적 대화 상자



1. 에스컬레이션 경로 섹션은 시작 시간, 그룹, 에스컬레이션을 처리하는 교대조 및 에스컬레이션 범주로 에스컬레이션을 식별합니다.
2. 타임라인의 표시기가 보여주는 상태:
   a. 활성 에스컬레이션의 경우, 경로 타임라인의 녹색 화살표가 현재 활성 응답 단계를 나타냅니다.
   b. 채워지지 않은 확인 표시: 응답을 건너뛰었습니다.
   c. 채워진 녹색 확인 표시: 응답을 수락했습니다.
   d. 빨간색 X: 응답을 거부했습니다.
3. 타이밍 상세 정보를 보려면 에스컬레이션 신청자 또는 에스컬레이션 신청자의 이름에 대한 에스컬레이션 타임스탬프를 클릭합니다. 연락처 정보 탭의 목록에는 연결된 에스컬레이션 단계의 연락 횟수, 연락 방법 및 응답이 표시됩니다.

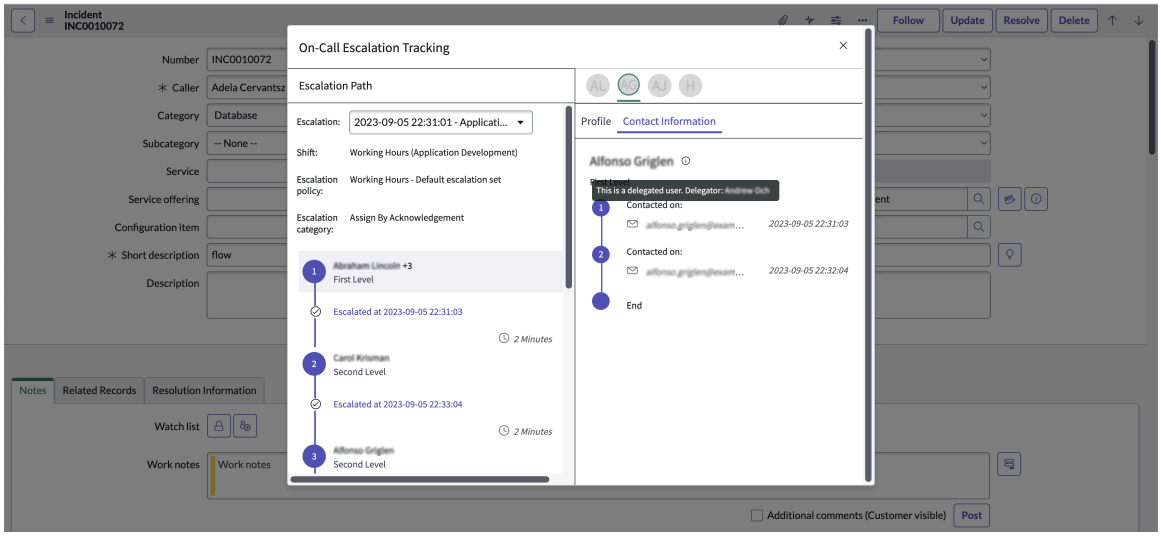
   에스컬레이션 타임스탬프의 점은 전체 수용을 나타냅니다. 추가 정보를 보려면 점을 가리킵니다. 점의 색상 코드:

   - 녹색: 적어도 한 에스컬레이션 신청자는 에스컬레이션을 수락했습니다.
   - 주황색: 적어도 한 에스컬레이션 신청자는 에스컬레이션을 거부했습니다.
   - 빨간색: 모든 에스컬레이션 신청자가 에스컬레이션을 거부했습니다.

   주:
   점의 시각적 차이를 개선하려면 고대비 사용자 인터페이스를 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. 연락처 설정에 따라 에스컬레이션 신청자의 프로파일 탭에서 사람을 호출하거나 직접 메시지를 보낼 수 있습니다.



위임자 및 위임된 사용자의 정보를 보려면 ⓘ을 클릭하십시오.

에스컬레이션 로그에서 상세 정보 보기

당직 에스컬레이션 경로를 진행하는 동안 당직 에스컬레이션에 대한 작업 및 타임라인 전체 상세 정보는 에스컬레이션 로그 기록을 확인합니다. 보고서에서 에스컬레이션 및 에스컬레이션 알림 정보에 접근할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_admin 또는 admin

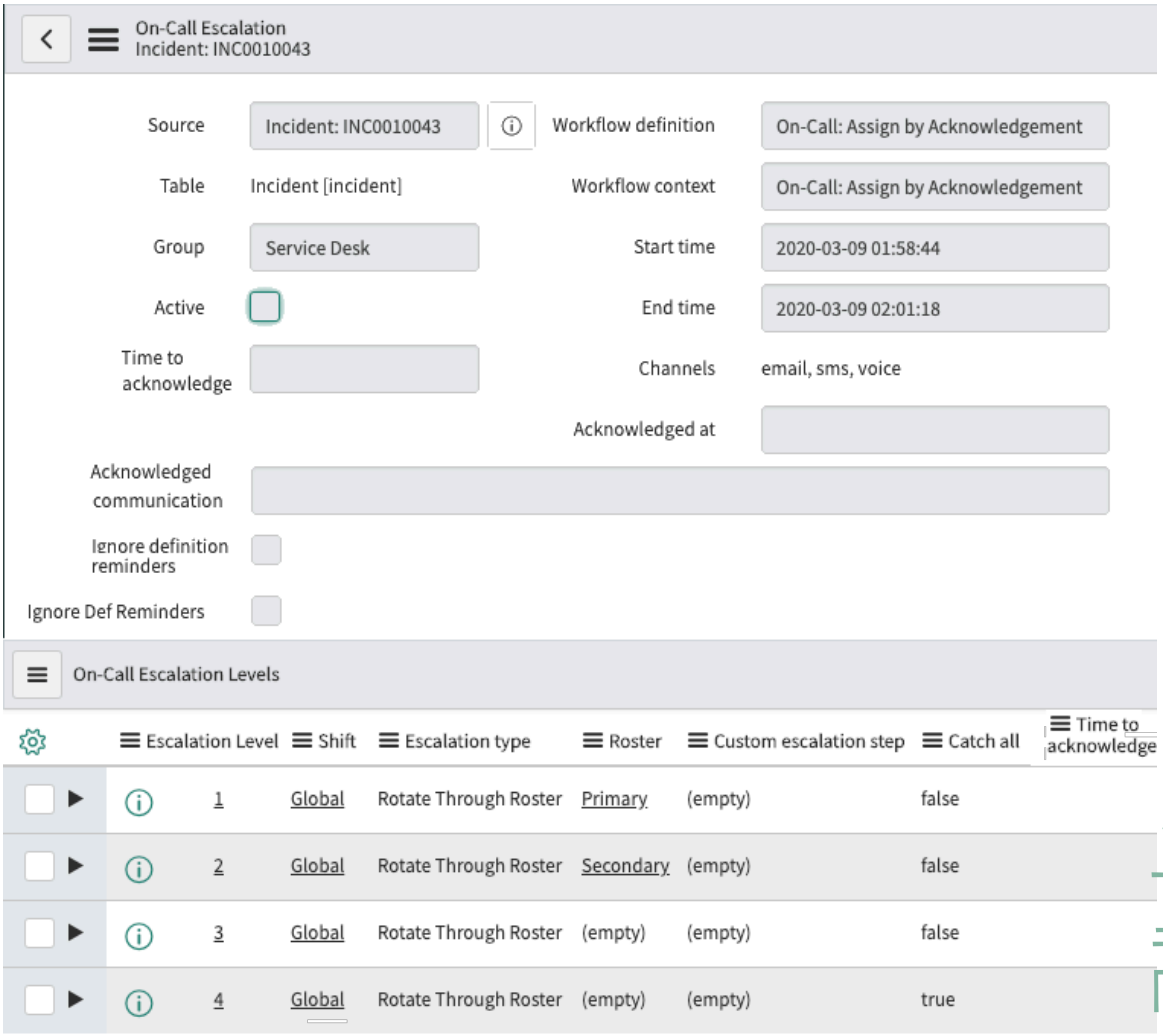
이 태스크 정보
이 주제에서는 로그를 사용하여 에스컬레이션 정보에 접근하는 방법에 대해 설명합니다. 보고서에서 에스컬레이션 알림 정보에 접근할 수도 있습니다. 에스컬레이션에 대한 성과 보고서 보기 문서를 참조하십시오.

당직 일정 관리의 시스템 속성에 설명된 대로 *com.snc.on_call_rotation.log_escalations* 속성을 사용하여 로깅을 활성화 또는 비활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 에스컬레이션 〉 에스컬레이션 로그로 이동하여 인시던트를 엽니다.
   당직 에스컬레이션 [에스컬레이션 로그 뷰]가 열립니다.
2. 정보 아이콘(ⓘ)을 클릭하여 인시던트 기록을 여십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 관련 목록의 각 항목에 대해 정보 아이콘(ⓘ)을 클릭하여 에스컬레이션 상세 정보를 자세히 살펴볼 수 있습니다(예: 승인 시간 값 파악).

당직 일정 관리 역할 할당

관리자는 사용자 활동과 책임에 따라 사용자 그룹 및 개별 사용자에게 당직 일정 관리 역할을 할당할 수 있습니다.

당직 일정 관리 역할 작업 및 접근 권한

역할	작업 및 접근 권한
교대조 관리자 〔rota_admin〕	rota_admin 역할이 있는 사용자는 교대조를 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제할 수 있습니다. rota_admin은 달력 뷰에서 교대조 관리에서 새 스케줄 만들기 마법사를 사용하여 교대조를 생성하고, 교대조 및 명단을 수정하고, 범위 및 휴가를 유지관리할 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.

역할	작업 및 접근 권한
	rota_admin 역할에는 플랫폼 assignment_rule_admin 역할이 포함되어 있습니다.
교대조 관리자 〔rota_manager〕	교대조 관리자 역할은 그룹 관리자를 대상으로 합니다. 이 역할의 목적은 그룹의 교대조를 관리하는 역할을 위임 받은 구성원을 구별하는 것입니다. 이 역할은 인스턴스의 모든 그룹을 관리하는 데 사용할 수 없습니다. 역할은 그룹 구성원에게 위임할 수 있습니다. 역할 위임 을 참조하십시오. 다음 요구사항을 충족하는 교대조 관리자 역할의 사용자는 해당 그룹의 교대조를 관리할 수 있습니다. • 사용자가 그룹의 관리자입니다. • 사용자는 rota_manager 역할을 위임 받았습니다. 교대조 관리자 역할 위임에 대한 자세한 내용은 교대조 관리자 〔rota_admin〕 역할 위임 문서를 참조하십시오. 역할 위임에 대한 자세한 내용은 역할 위임 을 참조하십시오. 주: 어떤 사용자가 그룹을 대신해 하나의 역할을 위임받으면 이 사용자는 특정 그룹의 교대조만 관리할 수 있습니다. • 이 사용자는 한 그룹의 교대조 담당자로 구성됩니다. 그룹 기본 설정의 구성에 관한 자세한 내용은 사용자 그룹의 기본 설정 구성 문서를 참조하십시오.
itil	itil 역할을 가진 사용자는 달력 뷰에서 교대조 관리, 보고서의 당직 약정, 그룹의 대기조에 대한 일반적인 읽기 전용 접근 권한을 볼 수 있습니다.
프리미엄 대시보드 사용자 〔rota_prem_dashboard_user〕	당직 프리미엄 대시보드에 접근합니다. 프리미엄 대시보드에는 여러 그룹의 성과 메트릭이 표시됩니다. 에스컬레이션에 대한 성과 보고서 보기 문서를 참조하십시오.
사용하지 않음: roster_admin	경고: 새 사용자에게 이 역할을 사용하지 마십시오. 더 이상 사용되지 않는 레거시 역할은 아직 이 역할을 사용하는 고객을 지원하는 용도로만 존재합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

System roles

기본 시스템 역할

그룹에 역할 할당

사용자에게 역할 할당

교대조 구성 간소화를 위한 교대조 템플릿 생성

교대조 템플릿을 사용해 교대조 설정 집합을 미리 정의할 수 있습니다. 교대조 템플릿은 그룹 템플릿의 하위 집합입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: rota_admin

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 관리 〉 그룹 템플릿으로 이동합니다.
2. 그룹 일정 템플릿 목록에서 새 교대조 템플릿을 생성할 대상에 해당되는 템플릿을 선택합니다.
3. 교대조 템플릿 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭한 다음, 당직 교대조 템플릿 양식을 작성합니다.

새 이동 템플릿 필드

교대조 이름	Shift 템플릿의 이름입니다. 예: 미국 또는 EMEA.
일정 유형	일정 유형입니다. 단순 일정에 설정을 지정할 수 있습니다. 또는 기존 템플릿을 선택할 수 있습니다.
하루 종일	교대조가 전체 작업일에 걸쳐 있는 경우 확인란을 선택합니다.
시작 시간	이 교대조가 종일 교대조에 속하지 않을 경우, 교대조 시작 시간을 지정합니다.
종료 시간	교대조 종료 시간입니다.
종료 시간(일)	교대조를 종료할 날입니다.
반복 시간	반복되는 교대조의 경우, 교대조가 반복되는 요일입니다.
대기 인원 그룹 템플릿	교대조가 속한 그룹 템플릿입니다.
시간대	교대조를 채울 명단 구성원의 시간대입니다.
휴일 일정 지정	교대조의 휴가 일정을 지정하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 설정은 교대조에 적용됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과

이제 교대조를 생성하거나 업데이트할 때 이 템플릿을 사용해 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.

일정 구성 간소화를 위한 그룹 템플릿 생성

그룹이 실시간 호출 일정을 만드는 데 도움이 되는 템플릿을 만듭니다. 예를 들어, 당직 데모 데이터에 있는 24/7 템플릿을 사용하면 연속 서비스를 위한 당직 일정을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_admin

프로시저

1. 모두 〉 당직 일정 관리 〉 관리 〉 그룹 템플릿으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	새 템플릿의 이름입니다. 예를 들면 8-5입니다.
설명	템플릿에 대한 짧은 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

당직 일정 관리용 모바일 환경

모바일 장치에서 당직 일정 관리 모바일 애플릿을 사용하여 당직 일정을 살펴보고 관리할 수 있습니다.

당직 관리자와 교대조 관리자가 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 간격, 휴가 요청 등을 포함하여 그룹의 당직 일정을 살펴봅니다.
- 교대조의 명단 및 에스컬레이션 상세 정보를 봅니다.
- 간격과 상충을 검토하고 조치합니다.
- 휴가조와 교대조 교환 요청을 승인/거부합니다.
- 적용 범위를 제공, 고체 또는 삭제하고 휴가를 삭제

명단의 구성원은 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 당직 일정, 교대 근무 동안 당직을 서는 다른 사람, 교대조에서 할당된 역할(기본/보조)을 살펴봅니다.
- 교대조의 명단 및 에스컬레이션 상세 정보를 봅니다.
- 휴가조와 교대조 교환 요청을 제출합니다.
- 대체 근무자를 찾기 위한 메시지(Slack/MS Teams/푸시 알림)를 보냅니다.

당직 일정 관리 모바일 앱 시작하기

ServiceNow Agent 모바일 앱을 사용하여 당직 일정 관리 모바일 애플리케이션에 액세스합니다. 그런 다음 인스턴스에 로그인하여 일정을 작업합니다.

시작하기 전에
사용하는 장치에 따라, Apple App Store 또는 Google Play 스토어로 이동하여 ServiceNow Agent 모바일 앱을 다운로드합니다.

필요한 역할: rota_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 장치에서 모바일 앱 아이콘을 누른 다음, +를 눌러 인스턴스를 엽니다.
2. 다음 두 가지 방법 중 하나로 인스턴스 주소 필드에 인스턴스 주소를 입력합니다.

옵션	설명
수동 입력	인스턴스 주소 필드에 인스턴스 주소를 입력합니다. **주:** 인스턴스 이름의 마지막에 service-now.com을 포함할 필요는 없습니다.
QR 코드 스캔	QR 아이콘을 누르고(QR 코드를 스캔) 관리자가 제공한 QR 코드를 스캔합니다.

3. 로그인을 누릅니다.

모바일 당직 일정 관리 개요

교대조의 구성원 및 관리자는 모바일 에이전트 애플리케이션의 당직 일정 관리 애플릿과 탐색 메뉴를 사용하여 교대조 및 일정을 살펴보고 관리할 수 있습니다.

애플릿 시작 관리자

애플릿 시작 관리자는 방문 페이지 또는 홈페이지 역할을 합니다. 인스턴스에 로그인하면 애플릿 시작 관리자와 해당 시작 관리자에 표시되도록 구성된 애플릿이 나타납니다. 시스템 관리자는 Now 에이전트 모바일 애플리케이션의 애플릿 시작 관리자 및 애플릿을 구성합니다.

탐색 모음

탐색 모음은 모바일 애플리케이션 화면 아래쪽에 나타납니다. 탐색 모음에는 다양한 애플릿과 애플리케이션 시작 페이지에 접근하는 데 사용할 수 있는 다음 탭이 있습니다.

- *My Work:* 교대조의 구성원은 예정된 교대 근무를 살펴보고, 휴가를 요청하고, 일정과 관련된 일일 작업을 수행할 수 있습니다.
- *My Team:* 당직 관리자는 팀의 일정을 살펴보고, 휴가 요청 승인이나 적용 범위 제공처럼 중요한 활동에 대응할 수 있습니다.
- *Notification:* 에이전트로 푸시된 알림 목록을 봅니다. 목록의 알림을 눌러 상세 정보를 살펴본 다음, 상세 정보를 눌러 케이스를 엽니다.
- *Settings:* 모바일 애플리케이션의 설정을 관리합니다.

ITSM 모바일 에이전트로 작업 관리

교대조의 구성원은 예정된 교대 근무를 살펴보고, 휴가를 요청하고, 일정과 관련된 일일 작업을 수행할 수 있습니다.

ITSM 모바일 에이전트 앱의 내 작업 애플리케이션에는 예정된 교대조 근무 및 휴가 요청을 볼 수 있는 당직 일정 관리 애플릿이 있습니다. 그룹 내에서 당직이 가능한 구성원도 볼 수 있습니다.

자세한 절차는 내 작업 애플릿을 사용하여 인시던트 및 작업 관리 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.

대기 일정 작업 - 예정된 교대조 근무

작업	설명
예정된 교대조 근무 누르기	현재 달에 예정된 모든 교대조 근무를 봅니다. 교대조는 이벤트를 기준으로 그룹화됩니다. 다일 이벤트가 맨 위에 표시됩니다.
교대조 근무 카드를 왼쪽으로 밀기	이 교대조 근무의 휴가를 요청합니다.
교대조 근무 카드 누르기	그룹, 명단, 시작 시간 및 종료 시간과 같은 교대조 근무 상세 정보를 봅니다.
휴가 요청 누르기	이 교대조 근무의 휴가를 요청합니다.
아이콘 누르기	달력 뷰를 월 단위에서 일 단위로 변경합니다.

당직 일정 휴가 요청

휴가 요청 누르기	휴가 요청 목록을 보류 중인 요청과 완료된 요청으로 나누어서 봅니다.
필터 아이콘 누르기	휴가 요청을 필터링합니다.
메뉴 아이콘 누르기	휴가 요청 화면에서 휴가를 요청합니다.
보류 중인 휴가 요청 누르기	요청 상세 정보를 봅니다.
휴가 요청 취소 누르기	확인 메시지에서 예를 클릭하여 휴가를 취소합니다.

당직 일정 - 당직 근무자

당직 근무자 누르기	그룹 목록에서 그룹을 선택할 수 있는 양식을 봅니다.
오른쪽 화살표 누르기	일정 대로 당직이어야 하는 그룹 목록을 봅니다.
그룹 선택	그룹 목록에서 그룹을 선택하고 화살표를 클릭하여 해당 일정에 당직인 근무자를 봅니다.

ITSM 모바일 에이전트로 팀 관리

교대조 관리자는 팀의 일정을 살펴보고, 휴가 요청 승인 및 적용 범위 제공과 같은 활동을 수행합니다.

당직 일정 작업의 예정된 교대조 근무

작업	설명
예정된 교대조 근무 누르기	현재 달에 예정된 모든 교대조 근무를 봅니다.
교대조 근무 카드를 왼쪽으로 밀기	이 교대조 근무의 휴가를 요청합니다.
교대조 근무 카드 누르기	그룹, 명단, 시작 시간 및 종료 시간과 같은 교대조 근무 상세 정보를 봅니다.
휴가 요청 누르기	휴가 요청 화면에 정보를 제공하여 이 교대조 근무에 대한 휴가 요청합니다.

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

당직 일정 작업의 예정된 교대조 근무

작업	설명
범위 제공 누르기	교대조 구성원의 범위를 제공합니다.

당직 일정 작업의 휴가 요청

작업	설명
휴가 요청 누르기	휴가 요청 목록을 보류 중인 요청과 완료된 요청으로 나누어서 봅니다.
필터 아이콘 누르기	종료 날짜나 그룹과 같은 필터를 사용하여 휴가 요청을 필터링합니다.
메뉴 아이콘 누르기	휴가 요청 화면에서 휴가를 요청합니다.
보류 중인 휴가 요청 누르기	요청 상세 정보를 봅니다.
승인 또는 거부 누르기	휴가 요청을 승인 또는 거부합니다. 주: 휴가 요청을 거부한 사유를 추가합니다.

당직 일정 작업의 간격 및 상충

작업	설명
간격 및 상충 누르기	그룹 내 교대조 근무 간격과 상충 목록을 봅니다.
월의 특정 날짜 누르기	해당 날짜의 교대조 근무 간격과 상충 정보를 봅니다.
교대조 근무 카드 누르기	교대조 근무의 간격과 상충을 봅니다.
교대조 근무 카드를 왼쪽으로 밀기	범위 제공을 눌러 해당 교대조 근무의 범위를 제공합니다.
범위 제공 누르기	교대조의 간격에 대한 범위를 제공합니다.

자세한 절차는 내 팀 애플릿을 사용하여 팀 및 인시던트 관리 문서를 참조하십시오.

당직 일정 관리에 대한 참조

참조 섹션에서는 당직 일정 관리과 함께 설치되는 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

당직 일정 관리 용어의 정의

일부 용어의 의미는 당직 일정 관리 애플리케이션에만 해당합니다.

교대조

교대조는 명단의 구성원이 당직인 기간입니다. 달력에서 교대조의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

명단

명단은 교대조에서 당직인 구성원의 집합입니다. 일반적으로 각 에스컬레이션 수준(1차, 2차, 3차)에 대한 명단이 있기 때문에 교대조 하나당 명단은 여러 개 있습니다. 에스컬레이션 정책에 정의된 순서에 따라 명단의 구성원에게 연락됩니다.

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

명단 구성원(구성원)

명단의 구성원은 단일 명단에 추가된 사용자입니다. 명단 구성원에게는 일반적으로 itil 역할이 주어집니다. 할당된 교대 기간 중에 에스컬레이션에 대한 알림을 받은 경우 구성원을 동원할 수 있어야 합니다.

- 사용자는 같은 그룹의 구성원이어야 합니다.
- 교대조 관리자(rota_manager 역할)는 명단 구성원일 수도, 아닐 수도 있습니다.

교대

교대는 명단 구성원의 근무 차례를 바꾸는 프로세스입니다.

구성원의 시작 날짜와 종료 날짜가 명단의 구성원 기간을 결정합니다.

일정

일정은 교대조가 활동하는 시간을 지정합니다. 예를 들면, 하루 온종일 진행되는 작업의 범위를 원하는 회사는 24-7 일정을 사용합니다. 전 세계에 지원 서비스를 제공하는 기업은 24시간 서비스 지원 체계를 사용하여 대륙 전체의 시간대를 커버할 수 있습니다.

에스컬레이션

에스컬레이션은 명단 구성원에게 전달되는 작업 알림 시리즈입니다. 알림은 교대조의 에스컬레이션 경로에 지정된 순서대로 이루어집니다.

알림

당직 일정 관리은 교대조 구성원에게 에스컬레이션 알림을 보냅니다. 알림 방법에는 이메일, 음성 기능, Slack, SMS, Microsoft Teams 및 모바일 푸시가 포함됩니다.

휴일과 휴가

명단 구성원은 휴가를 요청할 수 있습니다. 관리자는 휴일과 휴가 요청을 계획하고 관리할 수 있습니다.

관련 정보

당직 일정 관리

당직 일정 관리와 함께 설치되는 구성요소

당직 일정 관리를 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

당직 일정 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

당직 일정 관리은 다음 테이블을 추가합니다.

당직 일정 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

주:
〔v_alternate_rotation〕과 같이 프리픽스 "v_"가 있는 테이블은 당직 보고서를 생성하는 데 사용되는 뷰 전용 테이블입니다. 이 테이블을 사용하여 보고서를 생성하지 마십시오.

표시 이름〔테이블 이름〕	설명
당직 구성원〔cmn_rota_member〕	당직 일정 및 에스컬레이션에 참여하는 그룹 구성원들의 테이블.
명단〔cmn_rota_roster〕	교대조의 구성원, 교대조 간격 및 에스컬레이션 설정을 포함하는 테이블입니다.
교대조〔cmn_rota〕	교대조에 대한 당직 일정을 포함하는 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.

표시 이름 〔테이블 이름〕	설명
명단 일정 범위 〔roster_schedule_span〕	일정 범위 정의를 포함하는 테이블입니다. 당직 일정 관리은 유형 필드에 그룹 참조와 당직 유형을 추가합니다.
트리거 규칙 〔trigger_rule〕	할당 규칙〔sysrule_assignment〕 테이블을 확장하며, 에스컬레이션 프로세스가 트리거되는 경우 및 수행할 조치를 저장하는 테이블입니다.
당직 알림 〔v_on_call〕	보내진 미리 알림 알림을 나열합니다.
교대 일정 〔v_rotation〕	시작 날짜 및 시간 별로 교대조 일정이 나열되며, 사용 가능한 경우 사용자 연락처 정보를 포함하는 테이블입니다.
사용자 교대 일정 〔v_user_rotation〕	사용자별 교대 일정을 나열하는 테이블입니다.
대체 교대 일정 〔v_alternate_rotation〕	교대 및 명단과 시작 및 종료 날짜 및 시간 스탬프로 대체 사용자 일정을 나열하는 테이블입니다.
교대 에스컬레이션 〔cmn_rota_escalation〕	이벤트 및 마지막 업데이트 타임 스탬프를 포함한 에스컬레이션을 나열하는 테이블입니다.
교대조 연락처 기본 설정 〔cmn_rota_contact_preference〕	기본 및 사용자 지정 에스컬레이션에 대한 연락처 기본 설정을 포함하는 테이블입니다.
당직 통신 유형 〔on_call_communication_type〕	사용된 통신 채널의 유형을 나열하는 테이블입니다.
당직 그룹 템플릿 〔sys_on_call_group_template〕	어떤 그룹의 일정을 생성/편집하는 데 사용되는 템플릿에 대한 정보가 포함된 테이블입니다.
당직 교대조 템플릿 〔sys_on_call_shift_template〕	어떤 교대조의 일정을 생성/편집하는 데 사용되는 템플릿에 대한 정보가 포함된 테이블입니다.
당직 사용자 기본 설정 〔on_call_user_preference〕	구성원의 기본 설정 정보를 포함하는 테이블입니다.
당직 사용자 연락처 기본 설정 〔on_call_user_contact_preference〕	어떤 구성원의 연락처 기본 설정에 관한 정보가 포함된 테이블입니다.
〔sys_on_call_contact_source〕	연락처 소스와 장치를 나열하는 테이블입니다.
당직 에스컬레이션 〔on_call_escalation〕	에스컬레이션 추적을 위한 소스, 그룹 및 관련 상세 정보를 기록한 테이블입니다.
당직 에스컬레이션 수준 〔on_call_escalation_level〕	에스컬레이션 및 에스컬레이션 추적 관련 상세 정보에 도달한 에스컬레이션 수준을 기록하는 테이블입니다.
당직 에스컬레이션 연락 시도 〔on_call_escalation_con_attempt〕	에스컬레이션 수준에서 연락 시도와 에스컬레이션 추적 관련 상세 정보를 기록하는 테이블입니다.
당직 에스컬레이션 알림 〔on_call_escalation_comm〕	연락 시도와 에스컬레이션 추적 관련 상세 정보에 대한 알림과 응답을 모두 기록하는 테이블입니다.
당직 에스컬레이션 응답 〔on_call_escalation_response〕	당직 워크플로우별 당직 에스컬레이션 응답을 추적하는 테이블입니다. 일단 소비되면 시스템에서 항목이 삭제됩니다.
트리거 규칙 테이블 구성 〔trigger_rule_table_cfg〕	에스컬레이션 트리거 규칙을 생성하는 데 사용할 수 있는 테이블을 나열하는 테이블입니다. 테이블은 작업을 확장하지 않는 테이블에 대한 에스컬레이션 트리거 규칙을 활성화하는 데 사용됩니다.
당직 구성원 추가 〔on_call_add_member〕	구성원을 명단에 추가하기 위한 구성원 상세 정보를 기록하는 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.

표시 이름 [테이블 이름]	설명
당직 구성원 제거 [on_call_remove_member]	구성원을 명단에서 제거하기 위한 구성원 상세 정보를 기록하는 테이블입니다.
당직 구성원 이동 [on_call_swap_member]	구성원의 순서를 대상 구성원과 바꾸거나 명단에서 대상 구성원 뒤로 구성원의 순서를 이동하기 위한 구성원 상세 정보를 기록하는 테이블입니다.

당직 일정 관리 앱과 함께 설치되는 예약된 작업

당직 일정 관리에는 예약된 작업이 포함됩니다.

작업 예약	설명
당직 미리 알림	매일 미리 알림을 당직 명단 구성원에게 보냅니다.
당직표 상충 보고서	당직 일정의 간격 및 상충에 관한 주간 보고서를 교대조 담당자, 그룹 담당자 및 관리자에게 보냅니다.

당직 일정 관리에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 당직 일정 관리 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

당직 일정 관리

On-Call Scheduling 플러그인(com.snc.on_call_rotation)을 활성화하여 당직 일정 관리 빠른 시작 테스트를 실행합니다.

당직: 당직 일정 관리 **ATF** 제품군

테스트	설명	릴리스 버전
On-Call: PTO 승인 기본 설정이 허용되지 않음인 경우 휴가 요청 확인	PTO 승인 기본 설정이 허용되지 않음으로 설정된 경우 휴가를 요청할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
On-Call: 템플릿을 선택하지 않고 중복된 교대조 만들기	템플릿을 선택하지 않고 중복된 교대조를 만들 수 있는지 확인합니다.	Orlando
On-Call: allow shift overlap(교대조 중복 허용)이 아니요로 설정된 경우 중복된 교대조 만들기	**Allow overlap**(중복 허용)이 아니요로 설정된 경우 중복된 교대조를 만들 수 있는지 확인합니다.	Orlando
On-Call: PTO 승인 기본 설정이 승인 포함인 경우 휴가 요청	PTO 승인 기본 설정이 승인 포함인 경우 휴가를 요청할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
On-Call: 당직 일정을 유지 관리할 교대조 관리자를 할당합니다.	교대조 관리자가 당직 일정을 유지 관리할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
On-Call: 사용자 이름으로 당직 일정 검색	사용자 이름으로 당직 일정을 검색할 수 있는지 확인합니다.	Orlando

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

당직: 당직 일정 관리 **ATF** 제품군

테스트	설명	릴리스 버전
On-Call: 그룹 이름이나 일정 이름으로 당직 일정 검색	그룹 이름이나 일정으로 당직 일정을 검색할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
On-Call: 에스컬레이션 규칙이 '들어오는 교대조로 에스컬레이션'으로 설정된 경우 중복된 교대조의 명단 상세 정보	에스컬레이션 규칙이 들어오는 교대조로 에스컬레이션으로 설정된 경우 중복된 교대조의 명단 상세 정보를 확인합니다.	Orlando
On-Call: 시간대 옵션의 달력 미리 보기	시간대 옵션에서 달력 미리 보기를 사용할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
On-Call: 템플릿을 선택하여 중복된 교대조 만들기	템플릿을 선택하여 중복된 교대조를 만들 수 있는지 확인합니다.	Orlando
On-Call: 활성 교대조 보기		Orlando
On-Call: 교대조 초안 작성/양식 게시-교대조 양식	교대조를 게시/게시 취소할 수 있고, 양식에서 교대 초안과 게시 상태를 번갈아 사용할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
On-Call: 에스컬레이션 규칙이 '나가는 교대조로 에스컬레이션'으로 설정된 경우 중복된 교대조의 명단 상세 정보	에스컬레이션 규칙이 나가는 교대조로 에스컬레이션으로 설정된 경우 중복된 교대조의 명단 상세 정보를 확인합니다.	Orlando
On-Call: 에스컬레이션 규칙이 '모든 교대조로 에스컬레이션'으로 설정된 경우 중복된 교대조의 명단 상세 정보	에스컬레이션 규칙이 모든 교대조로 에스컬레이션으로 설정된 경우 중복된 교대조의 명단 상세 정보를 확인합니다.	Orlando
On-Call: 당직 워크벤치 확인	당직 워크벤치 레이아웃을 확인하는 테스트입니다.	Orlando
On-Call: 교대조 표시/숨기기	당직 달력에서 교대조를 표시하거나 숨길 수 있는지 확인	Orlando

당직 일정 관리에 대한 자세한 내용은 당직 일정 관리를 참조하십시오.

관련 정보

빠른 시작 테스트

당직 일정 관리의 시스템 속성

속성 설정은 당직 일정 관리 작업을 구성합니다.

UI에서 속성 설정

당직 속성 페이지의 당직 일정 관리 〉 관리 〉 당직 속성에서 대부분의 속성 값을 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.

속성	설명
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	당직 교대조에 대한 달력 기능을 제공하는 매크로 스케줄러를 사용합니다. Fullcalendar는 ocf_calen
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	표준 roster_schedule_span 테이블이 아닌 cmn_s 있는 재정의 또는 휴가 기록을 검색하는 데 사용됩
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	PTO 요청에 승인이 필요할지 결정하기 위한 구성
com.snc.on_call_rotation.factor_daily_rotation_interval_all_day	true인 경우 매일 자정 교대를 의무화합니다. false 시간을 사용합니다. 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.log.level	디버깅에 로그를 사용합니다. 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.log_escalations	에스컬레이션 로깅을 활성화합니다. 에스컬레이션 참조하십시오. 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	당직 교대조에 대한 달력을 제공하는 매크로의 이 사용합니다. *ocf_calendar.xml*에 의해 Fullcale 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	표준 roster_schedule_span 테이블이 아닌 cmn_s 생성되었을 수도 있는 재정의 또는 휴가 기록을 검 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	PTO 요청에 승인이 필요할지 결정하기 위한 구성 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.contrast	달력의 배경색에서 가장 높은 대비를 갖는 것은 두 검은색으로 설정합니다. 다음 알고리즘은 텍스트 • ContrastYIQ • ContrastPercent • ContrastLuminance 주: 이 속성이 활성화되지 않으면 ContrastYIQ가 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.access.debug	true인 경우 디버그에 일반 당직 로그를 활성화합 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz	당직 교대조 미리 알림 이메일에 사용자의 시간대 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.show_legacy_calendar	레거시 당직 달력을 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.

속성	설명
	위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.calendar_read_roles	달력을 읽을 수 있는 역할 목록(쉼표로 구분됨)입 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.cover.color	다른 명단 구성원의 당직 기간에 대한 범위의 색상 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.timeoff.color	유형이 휴가일 때 범위 색상을 설정합니다. 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit	클라이언트 측 배치 하나당 로드되는 당직 일정의
com.snc.on_call_rotation.landing_page.max_groups	클라이언트 측에 로드할 수 있는 최대 당직 일정 수 주: 기본값은 허용되는 클라이언트 성능의 제한으
com.snc.on_call_rotation.landing_page.pinned_notification	일정을 성공적으로 고정 하면 메시지를 표시 합니
com.snc.on_call_rotation.landing_page.notification_timeout	성공적으로 고정된 예약에 대한 메시지가 표시될 지정합니다.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_wizard_btn	당직 일정 마법사를 열 수 있는 새 버튼을 표시합니
com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation	이 속성을 선택하면 전화 회의에 사용자 그룹이 추 따릅니다. 이 속성은 인시던트 커뮤니케이션 관리(com.snc.
com.snc.iam.conference_call_escalation_workflow	선택 하는 경우 사용자 지정 에스컬레이션 계층 구 수 있습니다. 이 속성은 인시던트 커뮤니케이션 관리(com.snc.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions	true일 경우 보류 중인 작업이 당직 일정 첫 페이지
com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap	true일 경우 사용자 그룹에 대해 중복된 교대조가
com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_overlap	교대조 중복에 적용되는 에스컬레이션 규칙입니다 • 나가는 이동으로 에스컬레이션 • 들어오는 이동으로 에스컬레이션 • 모든 이동으로 에스컬레이션
com.snc.on_call_rotation.pto.configuration	명단 구성원이 휴가 시간(PTO)을 생성하는 방법을 • 승인과 함께 • 승인 없이 • 허용되지 않음
com.snc.notify.default.conference_call_follow_on_call_escalation	true일 경우 전화 회의에 사용자 그룹이 추가될 때 경로를 따릅니다. 사용자는 인시던트 등 필요한 작 대한 속성을 생성할 수 있습니다. 예: 인시던트의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	com.snc.notify.incident.conference_ca 것입니다. 주: 이 속성은 Notify 플러그인(com.snc.notify
com.snc.notify.default.on_call_escalation_level	그룹 에스컬레이션 계획에서 사용자 수를 가져옵니 가져옵니다. 값 1은 사용자의 첫 번째 수준만 가져 주: • 작업 유형에 대한 특정 속성이 구성될 때까 유형(예: 인시던트 또는 문제)에 서로 다른 단어를 작업 유형으로 바꾸어 새 속성을 생 • 이 속성은 *com.snc.notify.default.conferenc* 시스템 속성이 false인 경우에만 사용됩니다 • 이 속성은 Notify 플러그인(com.snc.not •
com.snc.notify.default.conference_call_escalation_workflow	전화 회의를 에스컬레이션하는 경우 첨부되어야 하 주: • 작업 유형에 대한 특정 속성이 구성될 때까 유형(예: 인시던트 또는 문제)에 서로 다른 단어를 작업 유형으로 바꾸어 새 속성을 생 *com.snc.notify.incident.conferen* 것입니다. • 이 속성은 Notify 플러그인(com.snc.not
com.snc.on_call_rotation.use_slack_for_dm	false인 경우 모든 당직 일정 관리 페이지에서 Slac 설정합니다.
com.snc.on_call_rotation.use_msteams_for_dm	false인 경우 모든 당직 일정 관리 페이지에서 Mic 않도록 설정합니다.

당직 일정 관리 워크플로우

워크플로우가 당직 일정 관리 작업을 수행합니다.

당직 일정 관리 앱과 함께 설치되는 워크플로우

당직: 확인을 통해 할당

워크플로우는 중복된 교대조 및 사용자 지정 에스컬레이션 설정을 포함해 교대조 및 명단의 에스컬레이션 설정에 따른 데이터를 사용합니다. 설정에 따라 워크플로우가 에스컬레이션 경로를 따라 이동하고 사용자에게 작업 수락을 요청하는 SMS, 음성 기능 또는 이메일을 통해 알림을 보냅니다.

알림을 보내려면 트리거 규칙이 필요합니다. 트리거 규칙은 이전 릴리스의 일부 당직 비즈니스 규칙을 대체합니다. 트리거 규칙을 정의하려면 이전 릴리스에서 사용자 지정한 비즈니스 규칙을 비활성화해야 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.

워크플로우는 명단에 지정된 휴가를 고려합니다. 휴가가 있는 명단 구성원은 에스컬레이션 경로에 포함되지 않으며 알림을 받지 않습니다.

명단에 대한 에스컬레이션 설정에 강제 적용된 통신 채널이 지정된 경우 SMS, 이메일, 음성 기능, Microsoft Teams, 또는 모바일 푸시와 같은 구독 기반 알림 이 사용됩니다. 기본 방법이 SMS이고, 당직 구성원에게 정의된 SMS 장치가 없는 경우 사용자에게 이메일 주소가 있어도 연락이 되지 않습니다. 에스컬레이션 수준에서 통신 채널을 강제 적용하는 데 성공하지 못하면 추가 통신 시도가 이루어지지 않습니다. 실패한 연락 시도가 기록됩니다. 통신 채널 강제 적용 설정은 알림가 설치되어 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

- 승인될 때까지 에스컬레이션 정책과 구성된 연락 기본 설정에 따라 에스컬레이션 신청자에 당직 알림을 보냅니다.
- 각 통신에 대한 에스컬레이션 상세 정보를 기록합니다.
- 거부 직후 워크플로우를 재개합니다.
- 통합 사용자는 다른 모든 에스컬레이션 사용자와 같이 취급됩니다. 응답이 예상되며 응답에 따라 인시던트가 할당될 수 있습니다.

주:
이 워크플로우는 내부적으로 당직: 교대당 확인을 통해 할당 워크플로우를 시작합니다.

당직: 이메일로 에스컬레이션

- 승인될 때까지 에스컬레이션 정책과 구성된 이메일 연락 기본 설정에 따라 에스컬레이션 신청자에게 당직 이메일 알림을 보냅니다.
- 각 통신에 대한 에스컬레이션 상세 정보를 기록합니다.
- 통합 사용자는 다른 모든 에스컬레이션 사용자와 같이 취급됩니다. 응답이 예상되며 응답에 따라 인시던트가 할당될 수 있습니다.

당직: 할당

현재 기본 명단 구성원에게 작업을 할당합니다.

당직: 할당 응답 확인

- 인바운드 SMS 메시지가 수신될 때 트리거됩니다.
- 메시지의 응답에 따라 명단 구성원에게 작업을 할당합니다.
- 해당 알림 기록에서 응답을 업데이트합니다.

당직: 확인 음성을 통해 할당

- 당직 번호에서 임의의 사용자나 장치에 아웃바운드 호출이 이루어질 때 트리거됩니다.
- 음성 호출에 대한 응답에 따라 명단 구성원에게 작업을 할당합니다.
- 해당 알림 기록에서 응답을 업데이트합니다.

당직: 휴가 승인

- 사용자가 휴가(PTO)를 요청한 경우 트리거됩니다.
- 해당 관리자에게 승인 요청을 보냅니다.

당직: 전화 회의 에스컬레이션

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

- 전화 회의가 시작되고 호출에 그룹이 추가될 때 트리거됩니다.
- 에스컬레이션 정책의 첫 번째 그룹 구성원에게 음성 통화를 겁니다.
- 해당 구성원이 전화 회의에 참가하지 않은 경우 정책에 지정된 다음 그룹 구성원에게 에스컬레이션

당직 일정 관리의 워크플로우 활동

당직 일정 관리 워크플로우의 워크플로우 활동입니다.

에스컬레이션 워크플로우 활동

On-Call: 로그 에스컬레이션 시작

그룹, 작업 및 워크플로우 상세 정보를 기반으로 에스컬레이션 기록을 생성합니다.

주:

워크플로우가 workflow.scratchpad.escalationSysId sys_id를 생성하는 에스컬레이션입니다. 다른 워크플로우 활동에 sys_id를 사용합니다.

설정	설명
그룹	에스컬레이션이 속한 그룹의 sys_id입니다.
테이블	인시던트의 작업 기록 테이블 이름입니다.
소스	에스컬레이션이 일어난 작업 기록의 sys_id입니다.
WorkflowDefinition	에스컬레이션에 사용되는 워크플로우 정의의 sys_id입니다.
WorkflowContext	워크플로우 컨텍스트의 sys_id입니다.
ParentEscalationLevelId	다른 에스컬레이션에서 에스컬레이션이 트리거된 경우 상위 에스컬레이션의 sys_id입니다.
범주	에스컬레이션의 범주입니다. [assign_by_acknowledgement, auto_assignment, notify_manual_assignmen,conferencing] 중 하나입니다.
채널	에스컬레이션 중 통신하는 데 사용된 채널의 목록(쉼표로 구분된)입니다. [이메일, sms, 음성 기능, Slack] 중 일부 또는 전부. 예: sms, 이메일, 음성
IgnoreDefReminders	true인 경우, 워크플로우는 당직 에스컬레이션 설정이 아닌 워크플로우에서 지정한 대로 미리 알림을 보냅니다. 예를 들어, 전화 회의 당직 에스컬레이션에서, 워크플로우는 표준 15분 간격이 아닌 1분 간격으로 당직 구성원에게 전화할 수 있습니다.

On-Call: 로그 에스컬레이션 수준

에스컬레이션 및 수준 상세 정보가 지정된 에스컬레이션 수준 기록을 생성합니다.

설정	설명
에스컬레이션 ID	해당 수준이 속한 에스컬레이션의 sys_id입니다.
RotaId	에스컬레이션이 일어나는 교대조의 sys_id입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	설명
수준	현재 에스컬레이션 수준입니다. 예: 2.
에스컬레이션 신청자	현재 에스컬레이션 수준에서 에스컬레이션 신청자 객체입니다. 예: getEscalationPlan()[1].
CatchAll	에스컬레이션 수준이 예비 연락망에 속하는 경우에 True입니다.

On-Call: 로그 에스컬레이션 시도

에스컬레이션, 수준 및 시도 상세 정보가 지정된 연락 시도 기록을 생성합니다.

설정	설명
에스컬레이션 ID	해당 연락 시도가 속한 에스컬레이션의 sys_id입니다.
RotaId	에스컬레이션이 일어나는 교대조의 sys_id입니다.
수준	현재 에스컬레이션 수준입니다. 예: 2.
ContactAttempt	에스컬레이션 수준 내에서 연락 시도 횟수입니다. 예: 1.

On-Call: 로그 에스컬레이션 통신

에스컬레이션, 수준, 시도 및 통신 상세 정보가 지정된 통신 기록을 생성합니다.

설정	설명
에스컬레이션 ID	통신이 속한 에스컬레이션의 sys_id입니다.
RotaId	에스컬레이션이 일어나는 교대조의 sys_id입니다.
수준	현재 에스컬레이션 수준입니다. 예: 2.
ContactAttempt	에스컬레이션 수준 내에서 연락 시도 횟수입니다. 예: 1.
에스컬레이션 유형	통신이 전송되는 에스컬레이션 신청자 유형입니다. [사용자, 장치] 중 하나
EscalateeId	에스컬레이션 신청자 유형에 따라 사용자나 장치의 sys_id입니다.
CommType	통신의 유형입니다. [sms, 음성, 이메일, Slack] 중 하나
CommValue	통신 유형에 따라 전화 번호 또는 이메일 주소입니다. 예: abel.tuter@servicenow.com
상태	통신의 상태입니다. [전송됨, 실패] 중 하나.
에스컬레이션 신청자	현재 에스컬레이션 수준에서 에스컬레이션 신청자 객체입니다. 예: getEscalationPlan()[1].
CatchAll	에스컬레이션 수준이 예비 연락망에 속하는 경우에 True입니다.

On-Call: 로그 에스컬레이션 종료

활성 플래그를 false로 설정하여 에스컬레이션을 완료합니다.

설정	설명
에스컬레이션 ID	에스컬레이션의 sys_id입니다.

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

On-Call: 알림 보내기

음성, SMS, Slack, Microsoft Teams 또는 모바일 푸시를 통해 현재 에스컬레이션 신청자에게 알림을 보냅니다.

설정	설명
알림 유형	알림 유형입니다. [sms, 음성, Slack] 중 하나
메시지	알림 유형이 sms인 경우 현재 에스컬레이션 신청자에게 보낼 메시지의 텍스트입니다.
알림 세부 사항	알림에 필요한 매개변수 목록: • SMS: notify_number, 사용자, 그룹, 번호 • 음성: numberToCallFrom, numberToCall, 사용자 • Slack: Slack 사용자, taskId, catchAllOption, wFContextId • Microsoft Teams: 사용자, taskId, catchAllOption, wFContextId • 모바일 푸시: userSysId, tablename, recordSysId

당직: 에스컬레이션 응답 관리

에스컬레이션 응답 기록을 관리합니다(에스컬레이션 기록 삽입, 에스컬레이션 기록 정리, 에스컬레이션에 대한 응답 업데이트). 에스컬레이션 응답 기록은 SMS, 음성 기능, 이메일 또는 Slack 알림 채널을 통해 에스컬레이션에 대해 받은 응답을 계속 추적합니다. 에스컬레이션 응답 기록은 에스컬레이션 거부 직후 당직: 승인을 통해 할당 워크플로우를 재개하는 데 사용됩니다.

설정	설명
워크플로우 컨텍스트	워크플로우 컨텍스트 ID입니다.
에스컬레이션 신청자 ID	현재 에스컬레이션 신청자의 UserID입니다.
테이블 이름	작업 기록의 테이블 이름입니다. 예: ####.
현재 기록 ID	작업 기록의 sys_id입니다.
작업 유형	작업 유형입니다. [추가, 정리, 업데이트] 중 하나
응답	에스컬레이션에 대한 에스컬레이션 신청자의 응답입니다. [수락됨, 거부됨] 중 하나

사용 예:

- 삽입(추가) - 워크플로우 컨텍스트, 에스컬레이션 신청자 ID, 테이블 이름, 현재 기록 ID
- 정리 - 워크플로우 컨텍스트
- 업데이트 - 에스컬레이션 ID, 테이블 이름, 현재 기록 ID, 응답

도메인 분리 및 당직 일정 관리

당직 일정 관리에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 당직 일정 관리 애플리케이션을 사용하면 문제가 발생할 때 이를 해결할 전담 지원 팀 구성원들을 활용할 수 있습니다. 도메인 분리를 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.

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: 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.

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.

당직 일정 관리 개요

- 당직 일정 관리은 도메인 지원 없이 도메인 지원과 동일하게 작동합니다. 고객은 당직 교대조를 만들고 유지 관리할 수 있습니다.

- 교대조에는 그룹에서 선택한 사용자가 포함됩니다. 이는 기본 시스템 고급 일정 지원 플러그인을 사용하여 언제 교대조가 활동하는지 지정합니다.

당직 일정 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

도메인 분리를 사용하면 rota_admin 역할이 있는 사용자는 새 일정 생성 마법사를 사용하여 그룹의 도메인에서 일정을 생성합니다. 새 일정에 대해 생성된 모든 관련 기록은 일치하는 도메인을 사용하여 만들어집니다.

이 설정은 도메인 필드와 *domain_master* 속성의 조합으로 적용됩니다. 이 속성은 마스터 기록에서 기록의 도메인을 파생하는 데 사용됩니다. 명단 테이블의 경우 연결된 이동 기록에서 도메인이 파생됩니다.

당직 일정 관리 도메인 분리 테이블

- 교대조 [cmn_rota]
- 교대 에스컬레이션 [cmn_rota_escalation]
- 교대조 에스컬레이션 설정 [cmn_rota_escalation_set]
- 교대조 에스컬레이션 단계 정의 [cmn_rota_esc_step_def]
- 당직 그룹 기본 설정 [on_call_group_preference]
- 당직 연락처 소스 [sys_on_call_contact_source]
- 당직 그룹 템플릿 [sys_on_call_group_template]
- 당직 교대조 템플릿 [sys_on_call_shift_template]
- 당직 템플릿 연락 시도 [on_call_template_contact_attempt]
- 당직 템플릿 연락처 기본 설정 [on_call_template_contact_preference]
- 당직 템플릿 에스컬레이션 정책 [on_call_template_escalation_policy]

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

- 당직 템플릿 에스컬레이션 단계 [on_call_template_escalation_step]
- 당직 에스컬레이션 [on_call_escalation]
- 당직 에스컬레이션 수준 [on_call_escalation_level]
- 당직 에스컬레이션 연락 시도 [on_call_escalation_con_attempt]
- 당직 에스컬레이션 알림 [on_call_escalation_comm]

domain_master 속성을 사용하는 당직 일정 관리 테이블

- 명단 [cmn_rota_roster]: *domain_master=rota*
- 교대 구성원 [cmn_rota_member]: *domain_master=roster*
- 명단 일정 범위 [roster_schedule_span]: *domain_master=schedule*
- 교대조 에스컬레이션 설정 [cmn_rota_escalation_set]: *domain_master=cmn_rota*
- 교대조 에스컬레이션 단계 정의 [cmn_rota_esc_step_def]: *domain_master=cmn_rota_escalation_set*
- 당직 에스컬레이션 수준 [on_call_escalation_level]: *domain_master =escalation*
- 당직 에스컬레이션 연락 시도 [on_call_escalation_con_attempt] *domain_master=escalation_level*
- 당직 에스컬레이션 알림 [on_call_escalation_comm]: *domain_master =contact_attempt*

자세한 내용은 일정에 대한 도메인 지원 을 참조하십시오.

당직 일정 관리 사용 사례

다음 당직 일정 관리 기능의 경우, 도메인 분리를 사용하면 최종 사용자(itil 또는 rota_admin 역할에 상관없이)가 해당 도메인을 통해 액세스할 수 있는 교대조만 볼 수 있습니다.

- 당직 달력
- 당직 일정
- 내 일정 보고서
- 일정 보고서
- 에스컬레이션

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

사전 예방적 인게이지먼트

사전 예방적 인게이지먼트는 직원이 일상적으로 디지털 경험 문제를 사전에 감지하고 자체 해결할 수 있도록 지원함으로써 조직이 직원 생산성과 만족도를 개선할 수 있도록 지원합니다.

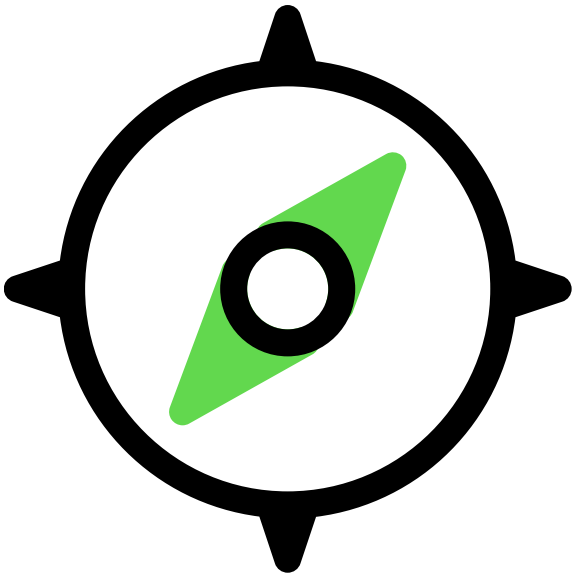
스토어에서 앱 요청

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 정보 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.

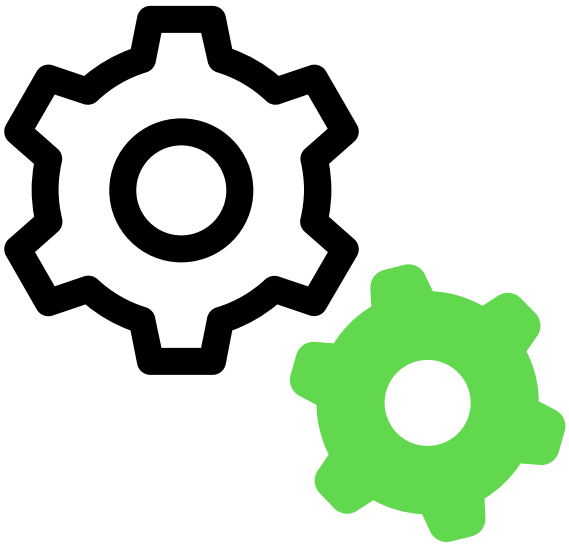
시작하기

탐색



사전 예방적 인게이지먼트의 주요 기능과 이점이 어떤 도움이 되는지 알아봅니다.

구성

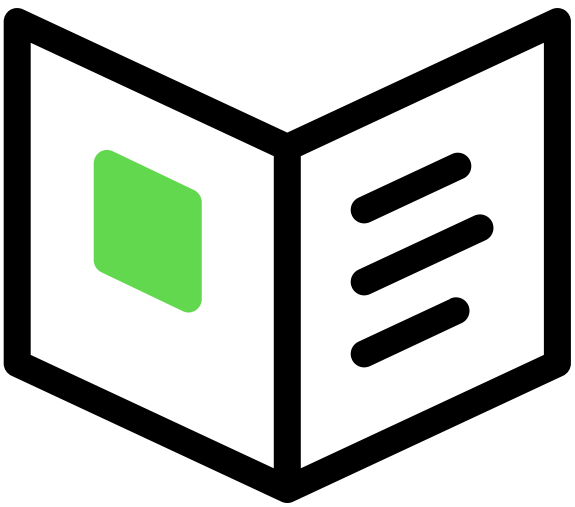


특정 요구 사항에 맞게 사전 예방적 인게이지먼트를 계획하고 사용자 지정합니다.

사용

사용자가 사전 예방적 인게이지먼트 프레임워크를 활용하여 문제를 해결하는 방법을 알아봅니다.

참조



사전 예방적 인게이지먼트에 대한 추가 정보를 얻습니다.

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

문제 해결 및 도움 받기

- ITSM용 작업 인텔리전스 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 고객 서비스 및 지원에 문의

사전 예방적 인게이지먼트 탐색

조직에서 모든 솔루션 세트를 게시할 필요 없이, 사전 예방적이고 유연하며 일관된 자체 해결 정정 프로세스를 제공하는 솔루션입니다.

사전 예방적 인게이지먼트 개요

ServiceNow# 사전 예방적 인게이지먼트는 직원이 일상적으로 경험하는 디지털 문제를 자체 해결할 수 있도록 사전 예방적으로 지원함으로써 조직이 직원 디지털 경험, 생산성 및 만족도를 개선하는 데 도움을 줍니다. 자체 정정 프로세스는 조직이 모든 솔루션 세트를 게시하지 않아도 원활하고 일관성이 있습니다.

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.

사전 예방적 인게이지먼트 주요 기능

- 직원이 ServiceNow 디지털 최종 사용자 경험 제품의 사전 예방적 문제 탐지 및 해결 기능을 활용하여 디지털 경험 문제를 자체 해결할 수 있습니다.
- 직원의 참여를 유도하여 정정 작업(자동화) 및 셀프 서비스 콘텐츠를 통해 원활한 해결 경험을 제공합니다.
- 애플리케이션 범위를 확장하기 위해 빠른 규모 확대 및 일관된 지원을 제공합니다.

ServiceNow 디지털 최종 사용자 경험 및 사전 예방적 인게이지먼트 통합

ServiceNow 디지털 최종 사용자 경험에서는 IT 부서가 사전 예방적 조치를 취할 수 있도록 지원하고 최종 사용자 애플리케이션, 장치 및 네트워크를 명확하게 파악할 수 있도록 합니다. 또한 사전 예방적 인게이지먼트와 함께 직원이 독립적으로 문제를 해결하고, 문제를 해결하고, 가상 에이전트에 참여할 수 있도록 합니다.

ServiceNow 사전 예방적 인게이지먼트는 ServiceNow 디지털 최종 사용자 경험과 통합하여 문제 탐지 규칙, 해결 콘텐츠 및 참여 설정을 정의하며, 이는 문제의 사전 예방적 식별을 활용하여 직원이 디지털 경험 문제를 자체 해결하는 데 도움이 됩니다.

ServiceNow 디지털 최종 사용자 경험에 대한 자세한 내용은 디지털 최종 사용자 경험 문서를 참조하십시오.

DEX 관리자/참여 관리자 경험

- DEX 또는 참여 관리자는 고객 조직에 속합니다.
- 각 장치 또는 애플리케이션 CI에 대한 메트릭 규칙을 생성하여 DEX가 특정 문제를 탐지하고 특정 경보 작업을 정의할 수 있도록 합니다. 경보 작업은 메트릭 규칙의 임계치에 도달할 때 수행할 작업을 정의하며 정정 작업, 셀프 도움말 지침, URL, 인시던트 생성과 같은 해결 유형의 구성을 지원합니다. 예를 들어 애플리케이션이 충돌하는 경우, 애플리케이션 캐시를 지우거나 애플리케이션을 최신 버전으로 업데이트합니다.
- 조직의 직원에게 알리고 참여할 채널, 알림 콘텐츠 및 실패한 문제 해결을 위한 대체 옵션 등의 참여 설정을 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.

- ITSM 성공 대시보드의 사전 예방적 인게이지먼트 사용 패턴을 반영하는 인사이트를 캡처하여 보고합니다.
- ServiceNow에서 제공하는 사전 예방적 인게이지먼트 기본 시스템 해결 방법을 사용자 지정합니다.
- 사전 예방적 인게이지먼트 워크벤치를 통해 사전 예방적 인게이지먼트 해결 방법을 관리합니다.

주:
경보 작업을 추가하려면 참여 관리자 역할이 필요합니다.

직원 경험

- 직원은 고객 조직의 일부입니다.
- 메트릭 규칙과 해결이 이미 구성된 문제가 직원에게 발생하는 경우, 해당 직원은 사전에 알림을 받고 참여하며 구성된 참여 채널을 통해 실시간으로 문제에 대한 해결 방법이 제공됩니다. 직원 참여는 문제가 감지되는 즉시, 그리고 직원이 지원 센터에 연락하기 전에도 이루어집니다.
- 직원은 문제를 자체 해결하면서 가상으로 참여한 후에 더 생산적이고 효율적일 수 있습니다. 또한 이러한 원활한 디지털 경험 덕분에 인시던트 수와 에이전트의 부담이 줄어듭니다.
- 가상 에이전트 설치 및 외부 공급업체 메시징 애플리케이션과의 통합으로 사전 예방적 직원 참여에 대한 푸시 알림을 지원합니다.

사전 예방적 문제 탐지 및 해결

1. ServiceNow 디지털 최종 사용자 경험 애플리케이션은 메트릭 규칙 임계치 위반을 모니터링하여 직원 장치에서 디지털 경험 문제를 사전에 탐지하고 경험 문제를 생성합니다.
2. 사전 예방적 인게이지먼트는 경험 문제를 확인하고 MS Teams와 같은 메시징 애플리케이션과의 통합, 직원 센터/서비스 포털의 가상 에이전트와 같은 구성된 채널을 통해 직원에게 알림(알림 설정에 따름)을 보냅니다. 직원은 이 알림에 따라 지원을 수락하거나 무시할 수 있습니다.

   주:
   - 직원이 지원을 수락하면 해당 직원은 구성된 참여 채널을 통해 참여하게 됩니다.
   - 현재는 가상 에이전트만 직원에게 알림을 보낼 수 있도록 구성된 채널입니다.

3. 사전 예방적 인게이지먼트에서는 메트릭 규칙에 대해 구성된 사전 예방적 해결 방법을 검색하고 URL, 셀프 도움말 지침과 같은 솔루션을 제공하여 직원을 참여시키거나, 동의를 얻어 직원 장치에서 관련 정정 작업을 실행합니다.
   - 해결 방법으로 문제가 성공적으로 해결되면 참여가 성공으로 표시됩니다.
   - 해결 방법으로도 문제가 해결되지 않으면 직원에게 인시던트 생성과 같은 대체 옵션이 제공되거나 에이전트에 연결됩니다.

     주:
     대체 옵션은 DEX 또는 참여 관리자가 구성합니다.

   ServiceNow 사전 예방적 인게이지먼트에서는 기본 해결 방법 콘텐츠를 제공합니다. 고유한 해결 방법 콘텐츠를 만들 수도 있습니다. 기본 해결 방법에 대한 자세한 내용은 사전 예방적 인게이지먼트 솔루션 문서를 참조하십시오.

사전 예방적 인게이지먼트 구성

직원이 디지털 문제를 원활하게 자체 해결할 수 있도록 사전 예방적 문제 탐지 규칙 및 해결 방법을 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.

구성 개요

사전 예방적 인게이지먼트 애플리케이션은 지침을 정정 작업으로 구성하고 제공할 수 있도록 도와줍니다. 이러한 정정 작업은 디지털 문제를 사전에 해결하기 위한 셀프 도움말 지침의 역할을 합니다.

사전 예방적 인게이지먼트 설정

사전 예방적 인게이지먼트 설정을 통해 직원이 디지털 경험 문제를 해결하는 데 도움이 되도록 조직의 문제 해결 기능을 향상시킬 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
사전 예방적 인게이지먼트를 ServiceNow DEX와 통합하여 디지털 경험 문제를 사전에 탐지할 수 있습니다.

- Glide 가상 에이전트 플러그인(Id: com .glide.cs.chatbot)을 활성화합니다.
- ServiceNow# 스토어에서 ServiceNow 사전 예방적 인게이지먼트 애플리케이션을 설치합니다.
- 정정 작업을 해결 유형으로 사용하려면 정정 작업 프레임워크 플러그인을 활성화합니다.
- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow# 스토어에서 사전 예방적 인게이지먼트 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

주:

가상 에이전트 알림을 보려면 다음을 수행합니다.

- 시스템 속성 **com.glide.cs.notification_newuser_webclient**를 **True**로 설정합니다.
- **sys_cs_live_agent_setup.do?sys_id=f0acbc4c5f091300e6333654de7313c8**로 이동하여 모든 사용자에 대해 알림을 **enable**(활성화)합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 사전 예방적 인게이지먼트 애플리케이션(com.snc.proactive_engagement)을 찾습니다.

   주:
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow# 스토어에서 요청해야 합니다. 설치 옆의 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   주:
   애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속 항목도 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow 스토어에 연결되는 링크를 따라 종속 항목을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

DEX를 사용하여 사전 예방적 인게이지먼트 해결 방법 구성

메트릭 규칙은 기준을 설정하고 모니터링 대상 장치 또는 애플리케이션이 지정된 메트릭에서 벗어날 때 경보를 트리거하여 조직에 도움을 줍니다.

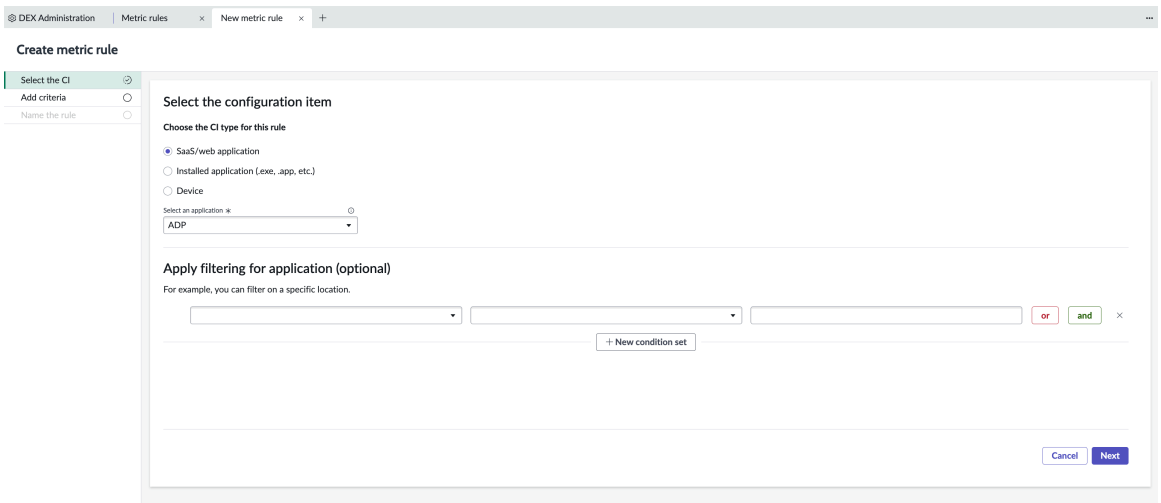
시작하기 전에

ServiceNow 디지털 최종 사용자 경험을 사용하여 디지털 문제를 사전에 해결할 수 있도록 해결 방법을 설정합니다. 디지털 최종 사용자 경험 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 디지털 최종 사용자 경험 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **SOW** 〉 **DEX** 관리 〉 메트릭 규칙 〉 메트릭 규칙 생성으로 이동합니다.

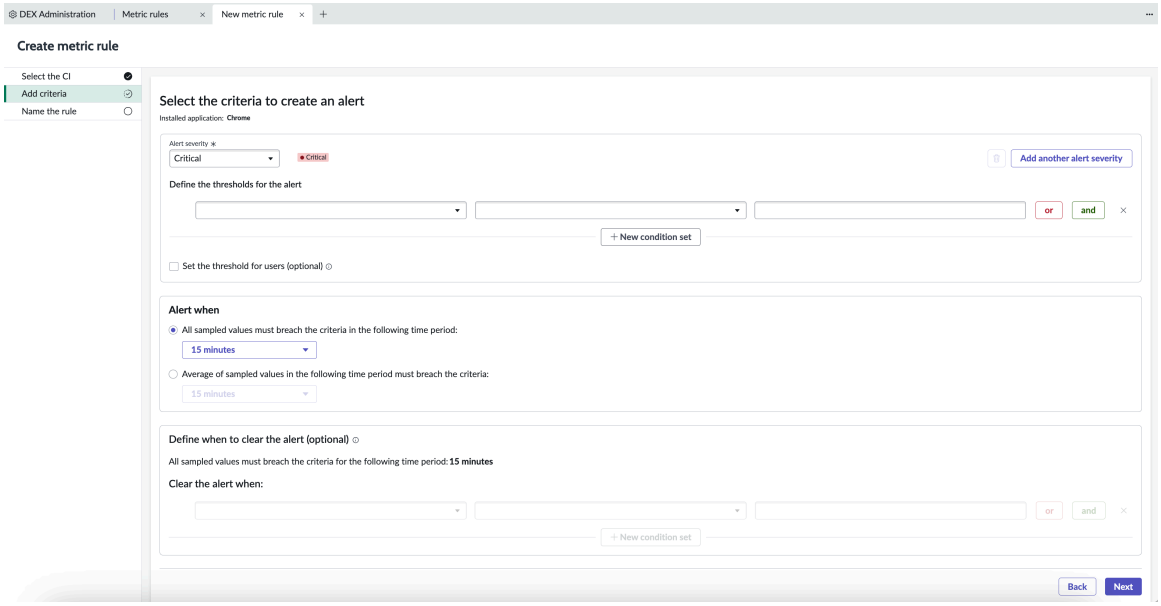


2. CI 선택 창에서 문제를 모니터링하고 탐지할 장치 또는 애플리케이션 유형을 선택합니다.

   CI 선택에 대한 자세한 내용은 메트릭 규칙에 대한 구성 항목 지정 문서를 참조하십시오.

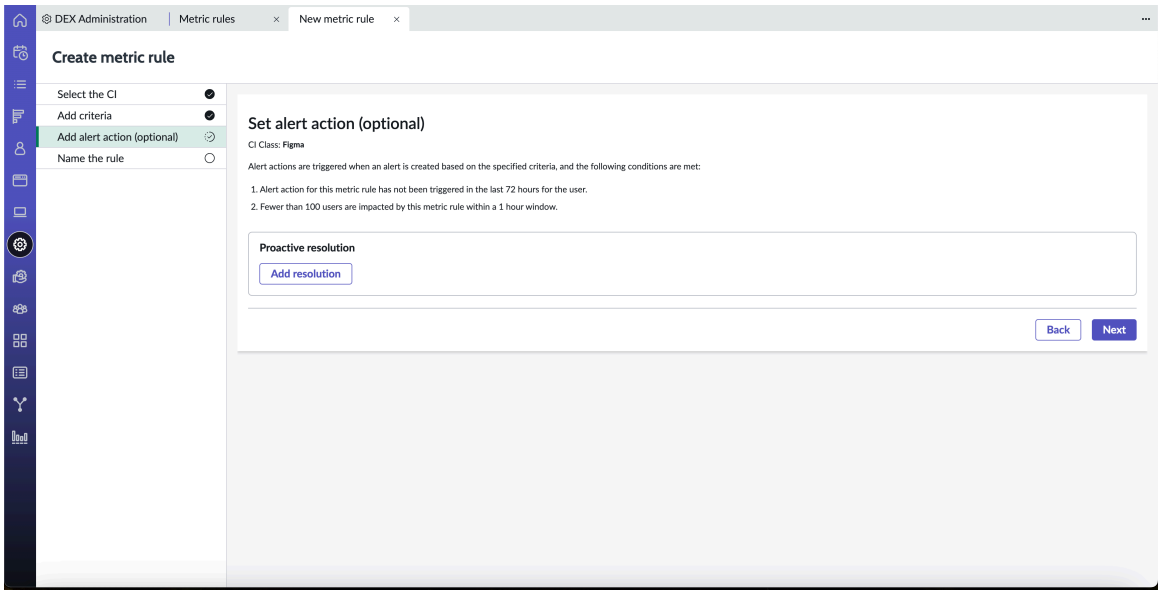
3. 다음을 선택합니다.
4. 메트릭 및 기준을 선택하여 경보를 생성합니다.

© 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.



경보 기준에 대한 자세한 내용은 경보 메트릭 기준 정의 문서를 참조하십시오.

5. 다음을 선택합니다.
6. 경보 작업을 업데이트하여 메트릭 규칙에 대한 해결 방법을 정의합니다.

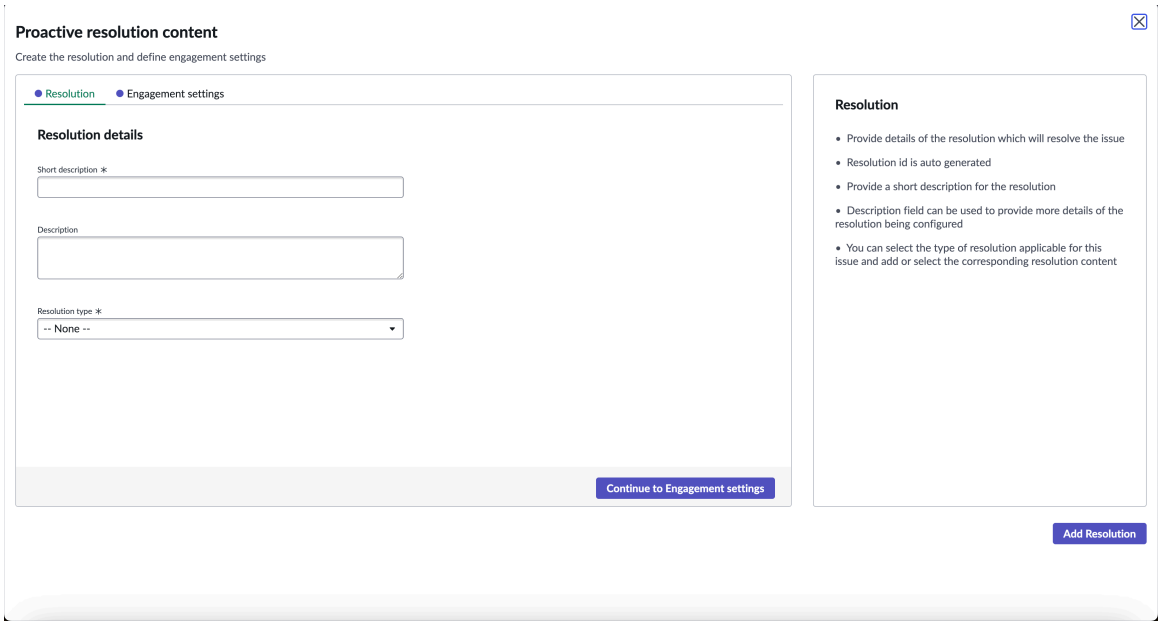


> **주:**
> 매개변수를 입력해야 하는 정정 작업은 지원되지 않으며 해결 유형이 정정 작업인 경우를 선택할 수 없습니다.

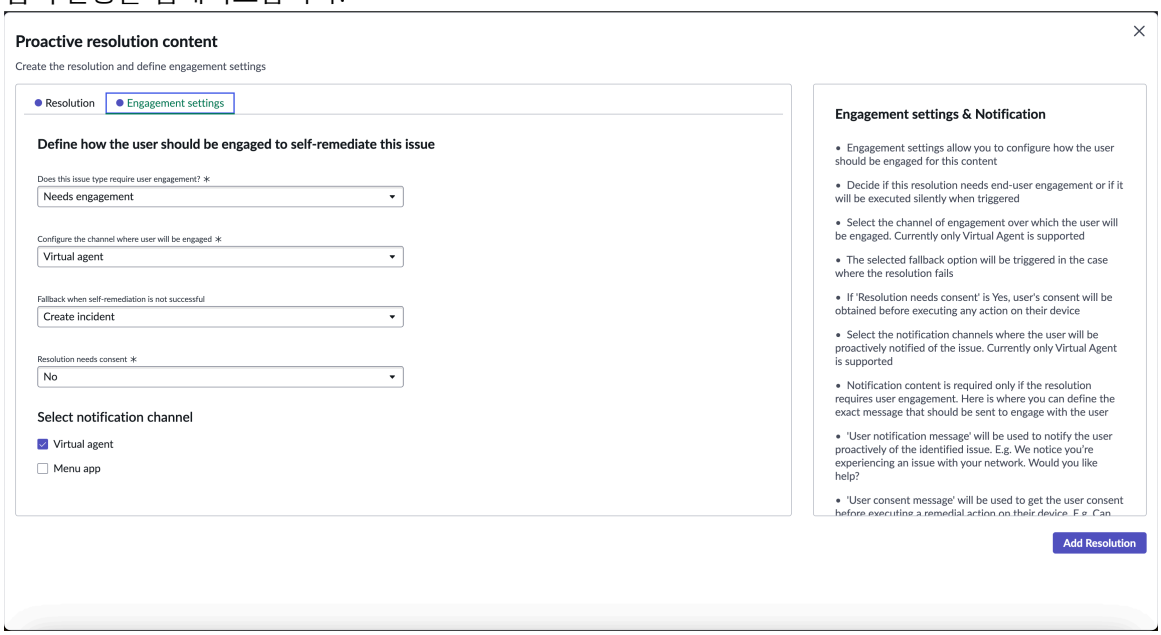
7. 다음을 선택합니다.
8. 해결 유형을 선택하고 해결 상세 정보를 업데이트합니다.

   다양한 해결 유형에 대한 자세한 내용은 사전 예방적 인게이지먼트에 대한 해결 방법 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.



9. 참여 설정으로 진행을 선택합니다.
10. 참여 설정을 업데이트합니다.



> **주:**
> 참여 설정 업데이트에 대한 자세한 내용은 사전 예방적 인게이지먼트에 대한 참여 설정 문서를 참조하십시오.

11. 해결 추가를 선택합니다.
12. 이름과 활성화를 정의하려면 경보를 통해 사전 예방적 인게이지먼트를 트리거하는 메트릭 규칙 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 메트릭 규칙에 설정된 기준이 충족될 때마다 해결이 트리거되고 문제를 해결하는 데 도움을 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.

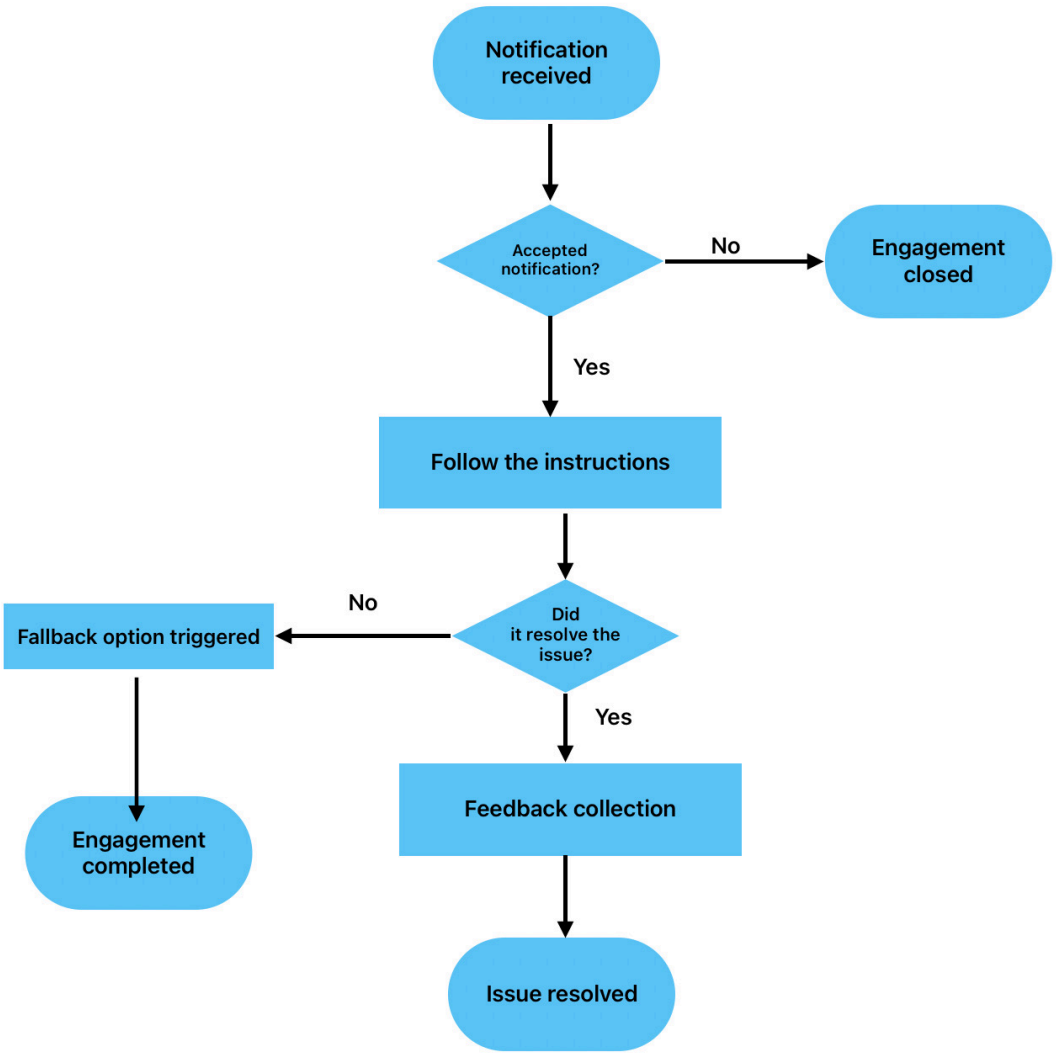
사전 예방적 인게이지먼트 사용

사전 예방적 인게이지먼트는 디지털 문제를 사전에 탐지하는 데 도움을 주며 문제 해결을 위한 셀프 도움말 지침을 제공합니다.

사전 예방적 인게이지먼트를 통한 직원 참여 경험

이 경험은 사전 예방적 인게이지먼트 애플리케이션을 통한 직원 참여에 대해 자세히 설명합니다.

모든 사전 예방적 인게이지먼트 트리거는 경험 문제 기록을 생성합니다. 사전 예방적 인게이지먼트 해결이 포함된 메트릭 규칙이 트리거되면 경험 문제 기록을 생성하여 최종 사용자의 참여를 시작합니다. 참여가 트리거되면 문제에 대한 알림을 받습니다. 최종 사용자가 지원에 동의하면 문제를 자체 해결하기 위해 가상 에이전트를 통해 참여하게 됩니다. 해결이 성공적으로 실행되면 최종 사용자 확인이 요청됩니다. 문제가 해결되지 않으면 구성된 대체 옵션이 제공됩니다. 문제가 해결되면 해당 경험에 대한 최종 사용자 피드백이 요청됩니다.



사전 예방적 인게이지먼트 솔루션

기본 시스템 솔루션은 운영 체제와 관련된 자세한 셀프 도움말 지침을 제공하여 높은 디스크 사용량 문제를 감지하고 해결할 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.

ServiceNow 사전 예방적 인게이지먼트에서 제공하는 두 가지 기본 시스템 해결 방법이 있습니다.

- Windows의 경우 시스템 디스크 사용량 확인
- Mac의 경우 시스템 디스크 사용량 확인

이러한 기본 시스템 솔루션은 DEX 관리의 메트릭 규칙 탭에서 액세스할 수 있습니다. 이러한 메트릭 규칙은 최종 사용자 장치의 디스크 사용량을 모니터링하기 위해 생성되며 설정된 기준을 벗어날 경우 경보 작업을 트리거합니다. 문제 탐지 및 직원 참여에 이 메트릭 규칙을 사용하여 자체 정정을 활성화하려면 해당 규칙을 활성화해야 합니다.

1. 작업 공간 > 서비스 운영 작업 공간 > **DEX** 관리 > 메트릭 규칙으로 이동합니다.
2. 규칙 이름 지정을 선택합니다.
3. 규칙 상태에서 활성을 선택합니다.

경보를 통해 사전 예방적 인게이지먼트를 트리거하는 메트릭 규칙

메트릭 규칙은 트리거 기준에 따라 경보를 생성합니다.

경보 작업은 지정된 기준으로 경보가 생성되면 트리거됩니다. 시스템 속성에서 공유된 값을 기반으로 경보를 생성할 수 있습니다. 경보 작업이 트리거되는 조건으로 시스템 속성을 설정할 수 있습니다. 애플리케이션 및 장치에는 다른 시스템 속성 세트를 설정해야 합니다. 경보 작업은 지정된 기준에 따라 경보가 생성되고 조건이 충족되면 트리거됩니다. 시스템 속성을 통해 이러한 조건의 값을 사용자 지정할 수 있습니다.

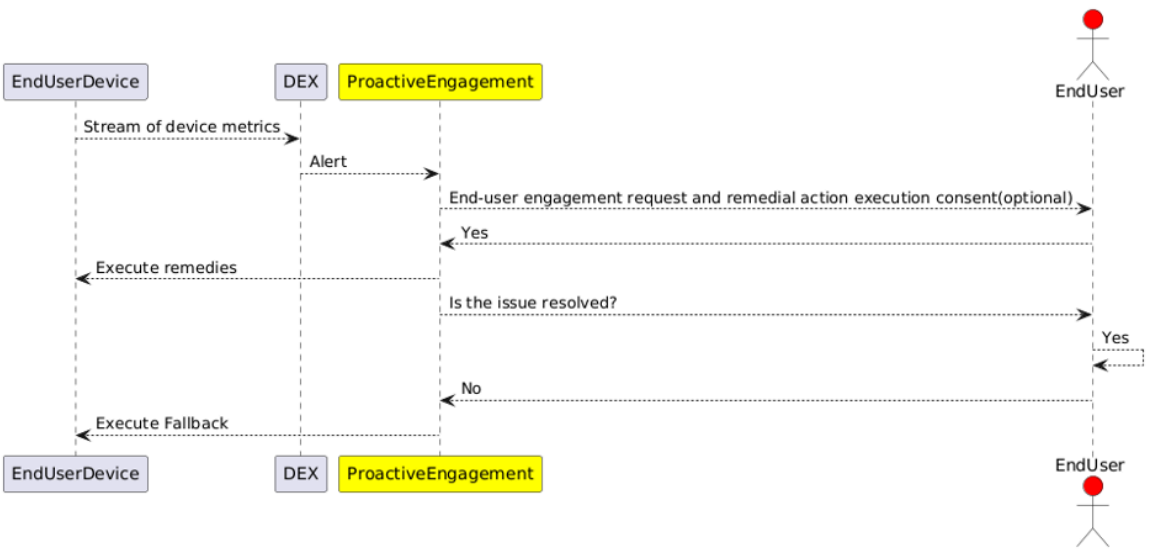
- 이 메트릭 규칙에 대한 경보 작업이 사용자에 대해 지난 72시간 동안 트리거되지 않았습니다.
- 8시간 내에 이 메트릭 규칙의 영향을 받는 사용자는 100명 미만입니다.

시스템 속성	조건	설명	유형
sn_pren.resolution_freeze_period	기본 72시간(기본값) 동안 트리거되지 않은 메트릭 규칙입니다.	사전 예방적 인게이지먼트에 구성된 고유한 메트릭 규칙에 대해 특정 사용자에게 동결 기간을 부과하는 기간(시간)입니다. 규칙을 사용하지 않으려면 이 값을 0으로 설정합니다.	정수
sn_pren.device_resolution.user_limit_per_throttling_window	100명 미만의 사용자 (기본값)가 영향을 받습니다.	정의된 기간 내에 사전 예방적 인게이지먼트 장치 관련 해결이 트리거되는 최대 사용자 수입니다. 기간의 값은 sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration 속성에 구성됩니다.	정수
sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration	8시간(기본값) 내에	사전 예방적 인게이지먼트 장치 관련 해결이 제한되는 기간(분)입니다. 이 해결은 영향을 받는 사용자 수가 sn_pren.device_resolution.user_limit_per_throttling_window	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.

시스템 속성	조건	설명	유형
		속성의 값을 초과하는 경우에 제한됩니다.	
sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window	영향을 받은 사용자 수가 100명 미만	사전 예방적 인게이지먼트 애플리케이션 관련 해결이 트리거되는 최대 사용자 수입니다. 이 해결은 정의된 기간 (sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration 속성에 구성된 기간 값) 내에서 트리거됩니다.	문자열
sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration	1시간 이내	사전 예방적 인게이지먼트 애플리케이션 관련 해결이 제한되는 기간(분)입니다. 이 해결은 영향을 받는 사용자 수가 sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window 속성의 값을 초과하는 경우에 제한됩니다.	정수



사전 예방적 인게이지먼트에서 경보 종결

장치 및 애플리케이션에 대한 경보를 사전 예방적 인게이지먼트에서 종결하기 위해 따르는 방법은 여러 가지가 있습니다.

- 장치: 장치에 대해 트리거된 메트릭 규칙에서 생성된 경보는 영향을 받은 사용자가 사전 예방적 인게이지먼트를 통해 문제를 성공적으로 해결하면 종결됩니다.
- 애플리케이션: 애플리케이션에 대해 트리거된 메트릭 규칙에서 생성된 경보는 종결되지 않습니다.

사전 예방적 인게이지먼트 수명주기 관리

사전 예방적 인게이지먼트 애플리케이션을 사용하면 수명주기 모델에서 작업하여 자신이 소유한 솔루션을 관리하고 중요하게 여기는 서비스 또는 제품에 영향을 미칠 수 있는 솔루션을 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.

모두 > **SOW** > 사전 예방적 인게이지먼트 워크벤치로 이동하여 사전 예방적 인게이지먼트 워크벤치에 액세스할 수 있습니다.

사전 예방적 인게이지먼트 워크벤치는 인스턴스에서 사용할 수 있는 모든 사전 예방적 인게이지먼트 솔루션의 개요를 제공합니다. 모든 사용 가능한 솔루션, 배포된 솔루션 및 배포되지 않은 솔루션의 상세 정보가 표시됩니다.

배포된 솔루션은 인게이지먼트 설정이 구성되고 조직 내에서 사용됩니다. 기본적으로 메트릭 규칙을 통해 생성된 사전 예방적 인게이지먼트 해결 방법이 배포됩니다. 자세한 내용은 DEX를 사용하여 사전 예방적 인게이지먼트 해결 방법 구성 문서를 참조하십시오. 배포된 솔루션은 사용자 지정 또는 원본으로 배포할 수 있습니다. 메트릭 규칙을 사용하여 생성된 솔루션은 원본입니다. 배포된 기록을 선택한 후 사용자 지정 해결 방법을 선택하여 해결 방법을 사용자 지정할 수 있습니다. 배포되지 않은 솔루션에 대한 인게이지먼트 설정은 구성되지 않습니다.

사용 가능한 업데이트에 대한 솔루션 검토

업데이트를 사용할 수 있는 각 사용자 지정 솔루션의 경우, 카드에서 사용 가능한 업데이트 검토를 선택하거나, 카드 클릭 시 기록이 열리면 업데이트를 검토할 수 있습니다. 업데이트 검토는 사용자가 다음 단계에 대해 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있도록 업데이트된 솔루션과 사용자 지정 솔루션 사이의 비교를 제공합니다. 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- *## ####* - 사용자 지정 해결 방법에 대한 참조를 제거하며 제공자 솔루션을 통해 최신 상태를 유지합니다. 업데이트 상태는 최신으로 변경됩니다.
- *## ####* - 사용자가 뒤로 돌아가 솔루션에 필요한 모든 사항을 수동으로 변경합니다. 솔루션 업데이트 상태는 수동 업데이트 보류 중으로 업데이트됩니다. 변경이 완료되면 카드 또는 업데이트 검토 페이지에서 업데이트된 솔루션 옵션을 선택하여 솔루션 업데이트 상태를 최신으로 바꿉니다.
- *#### ##* - 업데이트가 무시되고 솔루션 업데이트 상태는 최신으로 바뀝니다.

사전 예방적 인게이지먼트는 배포된 솔루션에 대해서만 트리거됩니다. 배포된 솔루션에는 여러 상태 있습니다.

- 업데이트 사용 가능 배포된 바로 사용 가능한 솔루션에 대한 새 업데이트를 사용할 수 있습니다.
- 최신 업데이트 솔루션이 ServiceNow에 의해 제공되었으며 최신 상태입니다.
- 업데이트 무시됨 바로 사용 가능한 제공자 솔루션에서 사용 가능한 업데이트가 무시됩니다.
- 수동 업데이트 보류 중 사용 가능한 업데이트를 검토하고 솔루션을 수동으로 업데이트했습니다.

사용자 지정 해결 방법의 경우 자동 또는 수동으로 업데이트할 수 있습니다. 업데이트가 완료되면 상태는 최신 업데이트로 변경됩니다. 제공자 데이터 업데이트는 사전 예방적 인게이지먼트 워크벤치의 솔루션을 업데이트하거나 새로 고칩니다.

사전 예방적 인게이지먼트 참조

참조 주제는 사전 예방적 인게이지먼트를 구성하고 사용하는 데 도움이 되는 카드, 목록 및 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

사전 예방적 인게이지먼트와 함께 설치되는 구성요소

사전 예방적 인게이지먼트 애플리케이션(com.snc.self_remediation_framework)을 활성화하면 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사전 예방적 인게이지먼트와 함께 설치되는 역할

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 Find components installed with an application 문서를 참조하십시오.

사전 예방적 인게이지먼트와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	포함하는 역할	설명
sn_pren.solution_provider	sn_pren.issue_registry_template_write	이 가상 사용자는 문제 레지스트리 템플릿, 해결 및 해결 프롬프트 기록 생성을 담당합니다.
sn_pren.engagement_admin	sn_pren.issue_registry_write sn_pren.experience_issue_read sn_pren.issue_registry_template_write	• 이 가상 사용자는 문제 레지스트리 템플릿의 배포를 담당합니다. • 참여 설정, 알림 채널 및 대체 구성 • 기존 템플릿에 대한 사용자 지정 해결 방법 및 알림을 생성합니다. 주: 사전 예방적 인게이지먼트 워크벤치에 액세스하려면 SOW 사용자 역할이 필요합니다.
sn_pren.issue_registry_template_write	없음	생성/편집/읽기/삭제 가능 • 문제 레지스트리 템플릿 기록 • 해결 기록 • 알림 콘텐츠 기록
sn_pren.issue_registry_write	없음	생성/편집/읽기/삭제 가능 • 문제 레지스트리 • 문제 레지스트리 템플릿 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.

사전 예방적 인게이지먼트와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	포함하는 역할	설명
		• 해결 기록 • 알림 콘텐츠 기록
sn_pren.solution_provider	없음	경험 문제 기록을 읽을 수 있음

설치되는 테이블

테이블	테이블 이름	설명
사전 예방적 인게이지먼트 제공자	sn_pren_provider	이름 및 제공자 코드와 같은 DEX 솔루션 제공자의 상세 정보를 유지하는 데 사용되는 기록입니다. 현재는 ServiceNow만 제공자로 사용됩니다.
문제 레지스트리 템플릿	sn_pren_issue_registry_template	이 테이블에는 문제 발생 시 고객이 최종 사용자가 직접 해결하도록 잠재적으로 참여시킬 수 있는 모든 최종 사용자 문제가 저장됩니다. 문제 레지스트리 템플릿 기록은 외부 DEX/DEX 제공자가 제공하거나 제공자에 대한 참조를 사용하여 고객이 직접 생성할 수 있습니다. 이 테이블은 문제의 해결 방법과 최종 사용자의 참여 방법을 지정하며, 간단한 설명 및 설명 등과 같은 문제 설명 필드가 포함되어 있습니다. 또한 제공자 코드와 문제 코드를 조합한 고유 문제 코드가 포함되어 있으므로 고객의 모든 템플릿 기록에서 고유성을 보장합니다.
문제 레지스트리	sn_pren_issue_registry	이 테이블에는 고객이 최종 사용자 자체 해결을 위해 선택한 모든 문제가 포함되어 있습니다. 문제 레지스트리 기록은 문제 레지스트리 템플릿 기록을 배포하여 생성됩니다. 단순히 문제 레지스트리 템플릿 기록이 있다고 해서 문제를 자체 해결할 수 있는 것은 아닙니다. 참여 관리자가 템플릿을 배포하여 문제 레지스트리 기록을 생성해야 합니다. 이 테이블에는 고객이 사용자 지정 해결 방법 및 알림을 구성했는지 여부, 참여 설정, 알림 채널 설정, 대체 옵션 및 템플릿 패리티 상태에 대한 상세 정보를 포함하여 고객이 배포한 모든 구성이 저장됩니다.
해결	sn_pren_resolution	메트릭 규칙 구성에 따라 임계치 위반이 발생할 때 실행되도록 구성된 해결 방법을 저장하는 데 사용되는 기록입니다. 이 기록에는 단계가 정의된 셀프 도움말 지침, 지정된 링크가 있는 URL, 구성된 정정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	테이블 이름	설명
		작업에 대한 참조가 있는 정정 작업 또는 인시던트 생성 유형이 포함될 수 있습니다.
알림 콘텐츠	sn_pren_notification_content	알림 프롬프트 메시지 및 해결 동의 프롬프트와 같은 알림 설정을 유지하는 데 사용되는 기록입니다.
경험 문제	sn_pren_experience_issue	경험 문제 기록은 최종 사용자의 참여가 시작되면 생성됩니다. 여기에는 사용자 정보, 해결 실행 상태, 종료 이유 상태, 폴백 결과(트리거된 경우), 조사 상세 정보 등의 데이터가 저장됩니다. 이 기록은 최종 사용자와의 사전 예방적 인게이지먼트에 대한 정보 소스가 됩니다.
경험 문제 경보	sn_pren_experience_issue_m2m_alert	경험 문제를 일으킨 경보의 로그를 생성하는 데 사용되는 기록입니다. 경보 및 경험 문제 간의 매핑 테이블로, 제한된 사용자 수 및 제한 이유에 대한 상세 정보가 포함됩니다.

사전 예방적 인게이지먼트에 대한 해결 방법

해결 방법은 최종 사용자가 문제를 자체 해결하거나 최종 사용자 장치에서 정정 작업을 실행할 수 있도록 제공되는 정보입니다.

해결 정보는 다음 방법을 통해 최종 사용자에게 제공됩니다.

해결 유형	설명
URL	문제 해결 방법에 대한 상세 정보가 있는 페이지(KB 문서 포함)에 대한 링크입니다.
정정 작업	정정 작업은 최종 사용자 장치에서 작업을 트리거합니다.
인시던트 작성	문제를 해결하기 위해 인시던트를 생성합니다. ServiceNow 디지털 최종 사용자 경험에서 메트릭 규칙을 기반으로 문제를 탐지하고 에이전트가 문제를 해결할 수 있도록 상세 정보를 사용하여 인시던트를 생성합니다.
셀프 도움말 지침	사용자가 수행하여 문제를 해결할 수 있는 지침 세트입니다.

사전 예방적 인게이지먼트에 대한 참여 설정

이를 통해 최종 사용자가 문제를 자체 해결하기 위해 참여하는 방법을 구성하고 정의할 수 있습니다. 가상 에이전트는 사용자와 소통하는 데 사용되는 유일한 알림 채널입니다. 대체 방법으로 인시던트를 생성하거나 라이브 에이전트로 라우팅할 수 있습니다.

가상 에이전트는 사용자와 소통하는 데 사용되는 유일한 알림 채널입니다. 대체 방법으로 인시던트를 생성하거나 사용자가 라이브 에이전트로 라우팅됩니다. 메트릭 규칙에서 사전 예방적 인게이지먼트 해결 방법을 생성하는 동안 참여 설정 탭에 다음 필드 이름이 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.

필드 이름	설명	옵션
이 해결에 사용자 참여가 필요합니까?	이 해결이 최종 사용자 참여를 필요로 하는지 또는 트리거될 때 자동으로 실행되는지 여부를 결정합니다.	인게이지먼트 필요/없음
사용자가 참여할 채널 구성	참여 채널을 선택합니다.	가상 에이전트
자체 정정이 성공하지 못한 경우 대체	해결이 실패하는 경우 트리거할 대체 옵션을 선택합니다.	인시던트 생성/라이브 에이전트로 라우팅
해결에 동의 필요	최종 사용자 장치에서 작업을 실행하기 전에 해결에 사용자의 동의가 필요한지 확인합니다. 이 옵션은 정정 작업 및 인시던트 생성 해결 유형에만 사용할 수 있습니다.	예/아니요
알림 채널 선택	사용자에게 사전에 알림을 보낼 채널입니다.	가상 에이전트
사용자 알림 메시지	사용자와 소통하기 위해 보내야 하는 메시지를 자세히 설명합니다.	사용자 지정 메시지 예: 실행 중인 장치의 디스크 공간이 부족합니다. 여유 공간을 확보하는 데 도움을 받으시겠습니까?
사용자 동의 메시지	사용자 동의가 필요한 메시지를 자세히 설명합니다.	사용자 지정 메시지 예: Windows 디스크 정리를 사용하여 디스크 공간을 확보할 수 있습니까? 이렇게 하면 임시 파일과 휴지통만 비워집니다. 작업에는 어떠한 영향도 없습니다.

이러한 참여 설정은 메트릭 규칙을 구성할 때 제공됩니다. 새 메트릭 규칙을 구성하려면 DEX를 사용하여 사전 예방적 인게이지먼트 해결 방법 구성 문서를 참조하십시오.

정정 작업

정정 작업은 하나의 프레임워크입니다. 해결 유형으로 정정 작업을 선택하려면 정정 작업 프레임워크를 설치해야 합니다.

정정 작업을 통해 최종 사용자 장치에서 작업을 트리거할 수 있습니다. 사용자가 동의한 경우 문제를 해결하기 위한 다양한 정정 작업 유형이 공유됩니다.

- 최종 사용자 장치에서 작업을 실행합니다. 사용자는 고유한 정정 작업을 생성하여 〈정정 작업 프레임워크〉를 참조할 수 있습니다.
- 기존 가상 에이전트 주제가 있는 경우, 최종 사용자에 대한 해결 방법으로 채울 수 있습니다.
- 메트릭 규칙 기준이 충족되면 사용자가 작성하여 제출할 수 있는 카탈로그 항목이 표시됩니다.

고유한 정정 작업 생성에 대해서는 정정 작업 프레임워크 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.

사전 예방적 인게이지먼트의 제한 사항

새 메트릭 규칙을 만들고 정정 작업을 선택할 경우 몇 가지 제한 사항을 알고 있어야 합니다.

사전 예방적 인게이지먼트의 제한 사항:

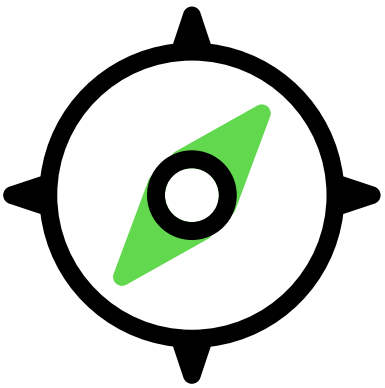
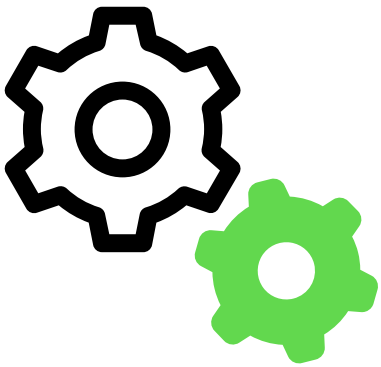
- 정정 작업에 런타임 매개변수가 필요한 경우, 정정 작업 해결 유형을 사용할 수 없습니다.
- LLM에 대한 실행 가능한 알림은 WP3 및 Xanadu에서 지원됩니다. 그러나 Vancouver의 경우 NLU가 있는 포털에서 알림을 받습니다.

문제 관리

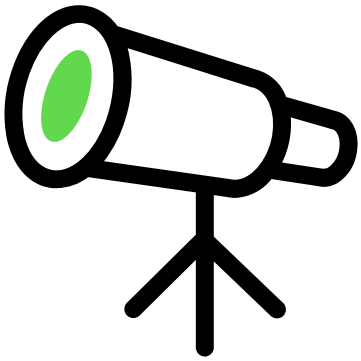
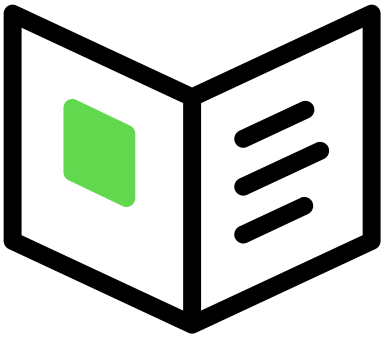
ServiceNow# 문제 관리 애플리케이션은 IT 인프라에서 관련 인시던트의 발생으로 보고된 오류의 원인을 식별하는 데 도움이 됩니다.

문제 관리 소개, 문제 생성, 의존성 확인, 근본 원인 분석을 시작하기 위한 문제 작업 생성, 임시 해결책 알리기, 지식 게시, 문제로부터 변경 요청 생성, 문제 및 관련 인시던트 종결.

시작하기

탐색	구성	관리
		
문제 관리 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.	환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다.	문제를 생성 및 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.

전달	분석 및 보고 솔루션	참조
		
문제 관리를 사용하여 문제의 결과를 전달합니다.	대시보드를 활용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.	문제 관리 속성 및 다양한 양식 필드에 대한 상세 정보를 얻습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- ServiceNow 커뮤니티 방문: https://community.servicenow.com/community/it-service-management/content?filterID=contentstatus%5Bpublished%5D%7Ecategory%5Bproblem-management%5D
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 고객 서비스 및 지원 에 문의

문제 관리 탐색

문제 관리는 인시던트를 유발하는 문제의 근본 원인을 찾아 수정하는 데 사용되는 ITIL 프로세스를 지원합니다. 문제를 기록하고 인시던트를 연결하여 적절한 그룹에 할당할 수 있습니다. 알려진 오류를 문서화하고 전달하여 상황을 해결하기 위한 조치를 시작할 수 있습니다.

문제 관리는 모든 문제의 수명주기를 관리하고 문제와 그로 인한 인시던트가 발생하는 것을 예방하는 역할을 담당합니다. 또한 반복되는 인시던트를 제거하며 예방할 수 없는 인시던트의 영향을 최소화하는 데 그 목적이 있습니다. 문제 해결에는 인시던트의 근본 원인을 진단하고 문제의 해결 방법을 결정하는 데 필요한 활동이 포함됩니다. 문제를 해결하고 근본 원인을 제거하려면 종종 기존 IT 환경의 구성 항목에 변경 사항을 적용해야 합니다.

문제 관리는 또한 문제, 적절한 임시 해결책 및 해결에 대한 정보를 유지관리하므로 조직은 시간이 지남에 따라 인시던트의 수와 영향을 줄일 수 있습니다. 문제 관리는 나중에 참조할 수 있도록 알려진 오류 문서를 철저히 문서화하는 데 사용되는 지식 관리와 상호 작용합니다.

문제 관리 워크플로우

문제 관리 워크플로우에는 다음이 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.

1. 문제 생성: 문제를 생성하여 다음과 같은 경우 기본적인 근본 원인을 파악하고 영구적으로 수정할 수 있습니다.
   - 중요 인시던트를 해결했습니다.
   - 반복되는 인시던트가 있습니다.
2. 문제 할당: 이제 평가할 문제를 할당할 수 있습니다.
3. 문제 평가: 이제 문제를 평가할 수 있습니다.
   - 문제가 나타내는 추가 인시던트를 찾아서 연결합니다.
   - 인시던트에서 문제가 생성된 경우 문제에 대한 구체적인 설명을 제공하지 않을 수 있는 인시던트의 필드를 상속받았습니다. 이 경우 문제 설명 및 기타 필드를 업데이트하여 이 문제를 구체적으로 설명하면 이후 스테이지에서 근본 원인 분석을 수행하는 팀에 도움이 됩니다.
   - 다음 중 하나를 수행합니다.
     - 이 문제에 대해 작업할 계획인지 확인합니다. 확인하면 문제가 근본 원인 분석 상태로 이동됩니다.
     - 이 문제를 기존 문제의 중복으로 표시하여 문제를 종결합니다.
     - 유효한 문제가 아닌 경우 이 문제를 취소합니다. 취소하면 문제가 종결됩니다.
4. 문제의 근본 원인을 분석합니다.
   - 실무 전문가인 경우 문제를 분석하여 근본 원인을 파악하고 수정 사항을 식별합니다.
   - 실무 전문가가 아닌 경우 근본 원인 분석 문제 작업을 생성하여 관련 팀에 할당합니다. 해당 팀과 협력하여 근본 원인과 수정 사항을 분석 및 파악합니다.
   - 문제에 대한 영구적인 해결책이 없거나 현재 문제를 해결할 수 있는 충분한 예산이 없는 경우 현재로서는 해결할 수 없는 위험을 감수합니다. 문제가 종결됨 상태로 들어갑니다. 위험을 감수한 문제를 주기적으로 검토하는 것이 좋습니다.
5. 문제의 결과를 전달합니다.
   - 문제의 수정 사항 또는 임시 해결책을 식별한 후 문제의 임시 해결책 또는 수정 사항을 업데이트합니다. 관련 인시던트에 대한 업데이트를 전달합니다.
   - 문제가 알려진 오류인 경우 다른 사람이 정보를 찾고 추가 인시던트를 피할 수 있도록 기본적으로 사용할 수 있는 알려진 오류 문서를 생성합니다. 유사한 문제와 인시던트에 직면한 에이전트가 알려진 오류 문서를 참조할 수도 있습니다.
6. 가능한 경우 기본적인 근본 원인을 해결합니다. 근본 원인을 해결할 수 있는 경우 변경 요청을 생성하여 관련 팀에 할당합니다. 변경 요청이 완료되면 문제를 해결합니다. 새 인시던트가 발생하지 않으면 문제를 종결합니다.
7. 문제가 다시 나타나는 경우 문제를 다시 분석합니다. 문제 관리자는 문제를 해결하거나 종결한 후 분석 결과에 만족하지 않거나 문제가 다시 나타나면 해당 문제를 다시 분석하도록 결정할 수 있습니다. 그러면 문제가 다시 열리고 상태는 근본 원인 분석으로 변경됩니다.

문제 관리 이점

이점	기능	사용자
문제를 생성하여 인시던트의 근본 원인을 식별합니다.	문제 생성	에이전트 및 문제 쓰기 사용자
동일한 문제를 가진 인시던트에 대해 여러 문제가 생성되지 않도록 문제에 여러 인시던트를 추가합니다.	문제에 여러 인시던트 추가	에이전트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	사용자
문제 작업을 만들어 근본 원인 분석을 시작합니다.	문제 작업 생성	에이전트, 문제 쓰기 사용자 및 문제 작업 분석가
서비스 오류를 복구하고 실제 해결책이 아직 제공되지 않는 문제의 영향을 줄이기 위해 임시 해결책을 문서화하여 전달합니다.	문제의 임시 해결책 제공	문제 코디네이터
알려진 오류 문서를 참조 자료로 생성합니다.	알려진 오류 문서 생성	문제 코디네이터
표준 변경 절차를 적용하고 테스트하여 서비스 복구를 확인함으로써 문제에 대한 해결 방법을 구현합니다.	문제에서 변경 요청 생성	문제 코디네이터
문제를 해결하고 나중에 참조할 수 있도록 해결 방법에 대한 자세한 메모를 추가합니다.	문제 해결 및 완료	문제 코디네이터

문제 관리 프로세스

플랫폼 내에서 제반 문제는 작업 기록 시스템을 사용하여 처리됩니다. 각 문제는 다양한 방법을 통해 작업 기록으로 생성되며 관련 정보로 채워집니다. 이러한 작업들은 문제 관리 팀 구성원에게 할당되어 해결된 후 종결됩니다.

문제 확인 및 기록

문제는 여러 가지 방법으로 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 문제 생성 문서를 참조하십시오.

CMDB를 사용하여 어떤 문제를 구성 항목과 연결하면 문제 관리 팀이 영향을 받는 항목을 확인하고 그것과 다른 구성 항목과의 관계를 확인하는 데 도움이 됩니다.

하나의 문제는 인시던트 관련 목록에서 하나 이상의 인시던트와 연결할 수 있습니다. 인시던트에서 문제가 발생하면 연결은 자동으로 실행됩니다. 인시던트를 연결하면 문제 관리 팀은 인시던트 조사 중에 수집된 정보에 액세스할 수 있습니다.

문제 조사 및 업데이트

특정 문제를 처리하기 위한 문제 모델 프로세스가 문제 관리 팀에 있는 경우, 워크플로우 를 사용하여 해당 문제를 시스템에 추가할 수 있습니다. 워크플로우는 하나의 프로세스를 표준화하고 자동화합니다.

문제가 업데이트되면 이메일 알림 이 관련 당사자에게 전송됩니다. 인바운드 이메일 작업이 지정된 경우, 이메일을 통해 해당 문제를 업데이트할 수 있습니다.

구성 항목 옆에 있는 활성 상태의 다른 작업 아이콘을 사용하면 활성 상태의 문제 기록을 조회할 수 있습니다. 이 아이콘을 클릭하면 해당 구성 항목에 연결된 모든 활성 작업이 표시됩니다.

플랫폼은 문제를 즉시 처리할 수 있도록 에스컬레이션 규칙을 제공합니다. 시스템에서 사용할 수 있는 에스컬레이션 규칙은 크게 두 가지 유형이 있습니다.

- 서비스 수준 계약(SLA): SLA를 사용하면 문제를 강조 표시할 수 있습니다. 어떤 문제를 조사하고 수정하는 것은 장기간의 수고가 필요할 수 있으므로 전체 문제에 SLA를 적용하는 것은 바람직하지 않습니다. SLA는 문제 관리 팀의 성과 지표로도 사용됩니다.
- 비활성 모니터 : 비활성 모니터는 이벤트를 생성하여 문제가 간과되는 것을 방지합니다. 어떤 문제가 일정 시간 동안 업데이트되지 않았다면 이벤트는 이메일 알림을 생성하거나 스크립트를 트리거할 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.

문제 해결

어떤 문제에서 변경 요청을 해결해야 할 경우, 변경 관리 프로세스를 통해 진행되는 변경을 요청할 수 있습니다. 변경을 요청한 후에는 변경 요청 양식의 관련 목록에 해당 문제가 나타납니다.

주:
Madrid 베스트 프랙티스: 모든 관련 변경 요청이 완료되거나 취소되면 해당 문제 코디네이터가 알림을 받습니다.

다음은 London 및 이전 릴리스에 적용되는 정보입니다.

- 비즈니스 규칙(*SNC-ITIL-Close-related*)은 변경 요청을 종결할 때 변경 보류 중 상태에서 문제를 종결하는 프로세스를 자동화합니다. 문제가 종결되면 다른 비즈니스 규칙(*SNC - ITIL - Resolve Related Incidents*)은 상태가 보류 중이고 보류 사유가 문제 대기 중인 문제와 관련된 모든 인시던트에 대해 자동으로 상태를 해결됨으로 설정합니다.
- 어떤 문제의 원인이 확인되었지만 영구적인 해결책이 없는 경우, 해당 문제 상태를 알려진 오류로 변경하여 이 사실을 알리십시오. IT 에이전트는 알려진 오류(Known Errors) 모듈을 클릭하여 유사한 문제에 소요되는 시간을 줄이기 위해 조사 중인 해당 문제를 조회할 수 있습니다. 어떤 문제와 관련된 정보를 전달하기 위해 해당 문제를 열어 임시 해결책을 설명하고 지식베이스 문서를 생성하거나 뉴스 항목을 생성할 수 있습니다.

문제의 수명주기

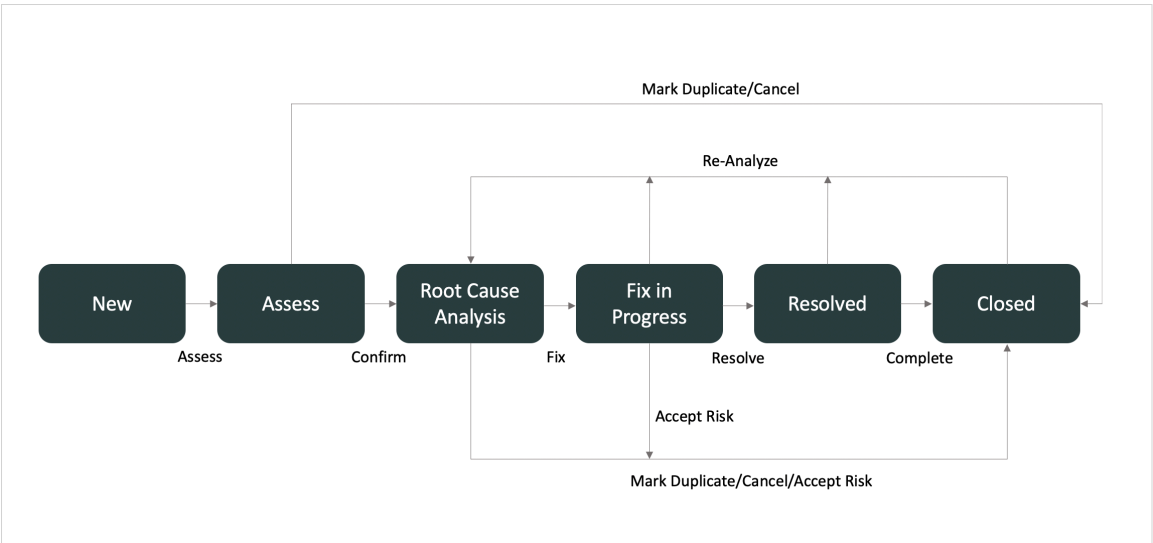
문제 관리는 기본적인 문제의 수명주기를 관리하는 역할을 담당합니다. 어떤 문제의 상태 전환은 생성에서 종결까지 문제 수명주기를 스테이지별로 안내합니다.

문제 관리의 목적은 인시던트를 유발하는 근본적인 문제를 식별 및 해결하는 데 있습니다. 문제 관리는 체계적이면서도 방법론적인 프로세스에 속하며, 여기서는 문제 해결에 걸리는 시간보다 근본 원인을 파악하고 해결하는 것이 더 중요합니다.

주:
상태 기반 정보는 Madrid 릴리스부터 시작되는 새로운 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다. 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid - State Model(com.snc.best_practices.problem.madrid.state_model) 플러그인을 활성화합니다. 기존 사용자(London 및 이전 릴리스)는 이 플러그인을 활성화할 수 없습니다.

문제 관리 프로세스에는 다양한 상태가 있으며, 각각의 상태는 프로세스의 성공과 제공되는 서비스의 품질에 있어 매우 중요합니다. 다음과 같이 하나의 다이어그램에 다양한 상태를 나타낼 수 있습니다.

문제 관리 상태 전환



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:

Xanadu 릴리스부터 문제 관리 모델을 사용하여 특정 사용 사례에 대한 프로세스를 조정할 수 있습니다. 자세한 내용은 문제 관리 모델 문서를 참조하십시오.

문제 작업의 수명주기

문제 작업은 문제 완료를 위해 수행해야 하는 최소한의 작업 단위입니다. 문제 작업의 상태 전환은 생성에서 종결까지 문제 작업 수명주기를 스테이지별로 안내합니다.

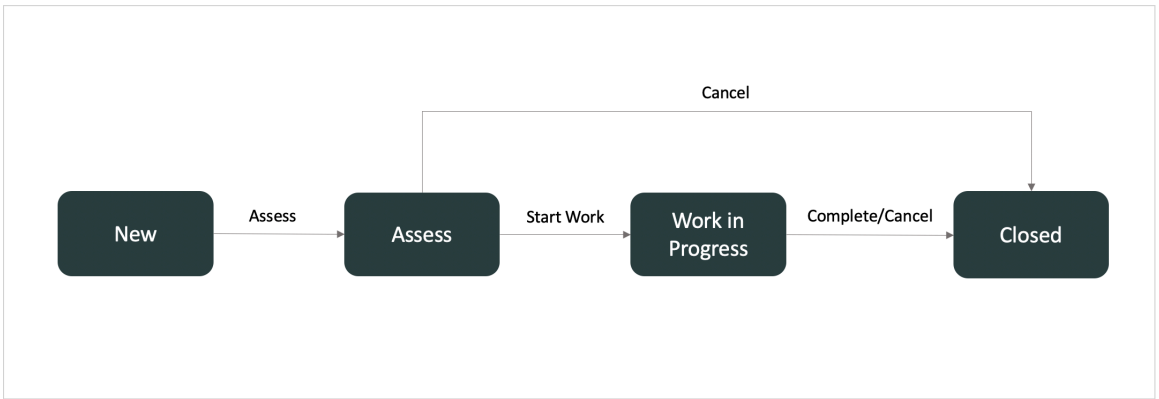
문제 해결을 위한 도움이 필요할 경우, 문제 코디네이터는 문제 작업을 생성해 할당 그룹 또는 사용자에게 할당하여 그러한 활동을 완료할 수 있습니다.

주:
상태 기반 정보는 Madrid 릴리스부터 시작되는 새로운 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다. 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — State Model(com.snc.best_practices.problem.madrid.state_model) 플러그인을 활성화합니다. 기존 사용자는 플러그인을 활성화할 수 없습니다.

기본적으로 다음과 같은 유형의 작업을 생성할 수 있습니다.

- 근본 원인 분석: 어떤 문제의 근본 원인과 해결 방법을 조사해야 할 경우
- 일반: 그 외 모든 작업의 경우

문제 작업 상태 전환



주:

Xanadu 릴리스부터 문제 관리 모델을 사용하여 특정 사용 사례에 대한 프로세스를 조정할 수 있습니다. 자세한 내용은 문제 관리 모델 문서를 참조하십시오.

문제 관리 모델

문제 관리 모델을 사용하여 특정 사용 사례에 대한 프로세스를 조정할 수 있습니다.

문제 및 문제 작업에 대한 사용자 지정 모델을 생성하여 기존 기능을 손상시키지 않으면서 기본 모델을 확장할 수 있습니다. 이러한 기능을 사용하려면 Xanadu 릴리스에 도입된 `com.snc.problem_management.models.enabled` 시스템 속성을 활성화하십시오. 문제 관리 모델 활성화는 선택 사항입니다.

문제 관리 모델을 사용하면 다음을 정의할 수 있습니다.

- 특정 사용 사례의 상태
- 상태 전환
- 상태 전환 조건

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 문제 수명주기의 일부로 포함된 비모델 버전을 복제하기 위해 다음과 같은 기본 모델이 제공됩니다. 기본 문제 수명주기는 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid - 상태 모델 (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) 플러그인에 포함됩니다. 문제 관리 마이그레이션 유틸리티 스토어 애플리케이션 을 사용하여 이 플러그인을 활성화하고 기록을 기본 문제 수명주기로 마이그레이션하십시오.

문제 모델

모델	설명
일반	비모델 기본 문제 수명주기에 해당하는 문제 프로세스입니다.

문제 작업 모델

모델	설명
근본 원인 분석	비모델 기본 문제 수명주기에 해당하는 작업 프로세스입니다.
일반	비모델 기본 문제 수명주기에 해당하는 작업 프로세스입니다.

문제 관리 모델 활성화

먼저 비프로덕션 인스턴스에서 문제 관리 모델을 테스트합니다. 기본 문제 수명주기 또는 수명주기 작업을 변경한 경우, 사용자 지정 모델도 동일하게 변경해야 합니다.

사용자 지정 모델로 작업을 시작하려면 다음 주제를 참조하십시오.

- 문제 관리 모델 활성화
- 문제 모델 생성
- 문제 작업 모델 생성

주:
문제 관리 모델을 활성화하기 전에 생성된 문제 또는 문제 작업은 비모델 수명주기를 계속 사용합니다.

문제 관리 모델 비활성화

문제 관리 모델을 비활성화하기 전에 사용자 지정 문제 관리 모델을 통해 추가한 추가적인 기능을 비모델 수명주기에 적용해야 합니다.

문제 관리 모델 및 서비스 운영 작업 공간에 대한 고려 사항

서비스 운영 작업 공간 6.x는 Xanadu 릴리스를 기반으로 하며 문제 관리 모델을 지원합니다.

서비스 운영 작업 공간 5.x는 Washington DC 릴리스를 기반으로 하며 문제 관리 모델을 지원하지 않습니다.

서비스 운영 작업 공간 5.x를 사용 중인 경우 문제 관리 모델을 활성화하면 서비스 운영 작업 공간이 아닌 클래식 UI16 환경에서 문제와 문제 작업을 관리하게 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.

문제 관리 구성

조직의 비즈니스 프로세스 워크플로우에 맞게 문제 양식 레이아웃을 생성하거나 다시 설계합니다. 모니터링 및 보고를 위해 문제를 범주화합니다. 데이터 조회 및 담당 규칙을 사용하여 미리 정의된 조건에 따라 사용자 또는 그룹에 작업을 자동으로 할당합니다.

주:

- 데이터 조회 및 담당 규칙을 사용하여 미리 정의된 조건에 따라 사용자 또는 그룹에 작업을 자동으로 할당합니다. 자세한 내용은 제반 문제의 우선순위를 정하기 위한 데이터 조회 문서를 참조하십시오.
- 종결된 문제에 대한 문제 작업 생성 및 종결 또는 취소된 문제의 재분석과 같은 기능을 제어하도록 문제 관리 속성을 구성합니다. 자세한 내용은 문제 관리 속성 문서를 참조하십시오.
- 빠른 시작 테스트를 사용하여 업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같은 구성 변경 후에도 문제 관리 애플리케이션이 계속 작동하는지 확인합니다. 자세한 내용은 문제 관리에 대한 빠른 시작 테스트 문서를 참조하십시오.

마이그레이션 유틸리티

문제 관리 마이그레이션 유틸리티는 ServiceNow# 스토어에서 사용할 수 있으며, 단계별 문제 수명주기를 통하여 기본 문제 관리 버전을 채택하도록 업그레이드할 수 있는 안내 설정 애플리케이션입니다.

중요사항:

- Madrid 릴리스 전에 ServiceNow를 사용하기 시작했고 Madrid에서 시작하는 신규 고객에 대해 포함되었기 때문에 단계별 문제 수명주기를 채택하려는 경우에만 마이그레이션 유틸리티를 사용해야 합니다.
- 문제가 발생하거나 수정 내용을 해결하는 데 추가 도움이 필요하면 ServiceNow 고객 담당자 또는 ServiceNow 솔루션 컨설턴트에게 문의하십시오. ServiceNow Customer Outcomes 또는 파트너 지원이 필요할 수 있습니다.

마이그레이션 유틸리티는 다음과 같은 몇 가지 단계별 활동으로 구성됩니다.

소개

문제 관리 베스트 프랙티스 상태 모델 플러그인과 마이그레이션 유틸리티의 목적을 설명합니다. 또한 이 활동을 통해 프로덕션 인스턴스의 클론인 하위 프로덕션 인스턴스에서 연습하고 있는지 확인합니다.

준비

기존 문제와 문제 작업 기록을 모두 제거하려는 경우 선택적 시나리오를 포함하여 마이그레이션을 준비할 수 있습니다.

마이그레이션

마이그레이션 작업을 안내합니다.

정리

안내 설정 활동은 기본 마이그레이션을 완료한 후 수동 정리 활동을 안내합니다.

마이그레이션 활동 소개

활동을 소개하여 마이그레이션 유틸리티의 목적을 이해할 수 있습니다.

활동을 통해 문제 관리 베스트 프랙티스 상태 모델 플러그인과 새로운 문제와 작업 상태를 이해하는 데 도움이 됩니다. 또한 이 활동을 통해 프로덕션 인스턴스의 클론인 하위 프로덕션 인스턴스에서 연습하고 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.

마이그레이션 준비

마이그레이션 활동을 시작하기 전에 마이그레이션에 대한 인스턴스를 준비할 수 있습니다.

마이그레이션 활동을 시작하기 전에 모든 문제 기록 또는 모든 문제 작업 기록을 필요에 따라 제거하려면 먼저 기록을 백업한 이후에 제거할 수 있습니다.

마이그레이션 작업

마이그레이션 작업은 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — State Model 플러그인 (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)에 맞게 인스턴스를 준비한 다음, 기존 기록을 새로운 상태로 업데이트할 수 있습니다.

문제 상태 모델에 맞게 인스턴스를 가져오고 기록을 마이그레이션하는 스테이지는 다음과 같습니다.

1. 차단 수정 해결
2. 경고 수정 검토
3. 문제 상태 매핑
4. 문제 작업 상태 매핑
5. 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 상태 모델 활성화
6. 기본 플러그인 준비
7. 기본 플러그인 복원
8. 차단 및 경고 수정 해결
9. 활성 기록 마이그레이션
10. 비활성 기록 마이그레이션

차단 수정 해결

인스턴스에서 감지한 차단 수정은 문제 상태 모델과 호환되지 않으며 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — State Model 플러그인을 활성화하기 전에 해결해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모든 차단 수정 사항을 검토, 해결합니다.
   문제 상태 모델 플러그인이 활성화되는 것을 차단하는 수정 사항에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 KB0819060 문서를 참조하십시오.
2. 검사 실행을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
경고 수정 검토.

경고 수정 검토

경고 수정은 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — State Model 플러그인이 활성화되는 것을 차단하지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
경고 및 정보 수정과 해결 방법에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스에서 문제 관리 마이그레이션 유틸리티 - 감지된 수정 사항 해결 방법(KB0819196) 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. 모든 경고 수정 검토 및 해결
   경고 수정은 초기에는 차단되지 않지만 문제 상태 모델 플러그인을 활성화하면 차단될 수 있습니다. 기록을 마이그레이션하려면 먼저 이것을 해결해야 합니다.
2. 정보 수정 내용을 봅니다.

   정보 수정 내용은 마이그레이션에 영향을 주지 않는 변경 사항에 대한 정보만 제공합니다.
3. 경고가 해결된 경우 확인 실행을 클릭하십시오.
4. 다음을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
문제 상태 매핑.

문제 상태 매핑

기록을 마이그레이션할 때 문제 기록이 업데이트되는 방식을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 이 단계에서 모든 필수 필드에 대한 정보를 제공하십시오.
   필수 필드 값은 기존 문제 기록에 새 상태를 적용할 때 사용됩니다.

   주:
   - 할당 대상 필드는 새 상태가 신규**(101)** 이상이고 사용자에게는 문제가 아직 할당되지 않은 경우에 사용됩니다.
   - 문제 상태 모델 플러그인을 활성화하면 할당 대상 필드가 problem_coordinator, problem_manager 또는 problem_admin 역할이 있는 사용자로 필터링됩니다.
   - ${current.state} 변수는 현재 상태 값과 레이블로 바뀝니다.

2. 모든 현재 문제 상태를 새 상태로 매핑합니다.
   다음 테이블에는 문제 기록의 기본 시스템 버전에 대한 상태 매핑 예를 제시하고 있습니다.

   현재 상태를 새 상태로 매핑

현재 상태	새 상태
1 - 미해결	101 - 신규
2 - 알려진 오류	107 - 위험 수락됨으로 종결
3 - 변경 보류 중	104 - 수정 진행 중
4 - 종결/해결됨	107 - 수정 적용됨으로 종결

3. 매핑되지 않은 상태 검색을 클릭하여 매핑되지 않은 상태가 있는지 확인합니다.
   매핑되지 않은 상태가 있는 경우 매핑을 제공해야 합니다.

다음에 수행할 작업
문제 작업 상태 매핑.

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

문제 작업 상태 매핑

기록을 마이그레이션할 때 문제 작업 기록이 업데이트되는 방식을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 이 단계에서 필수 필드에 대한 정보를 제공하십시오.
   필수 필드 값은 기존 문제 작업 기록에 새 상태를 적용할 때 사용됩니다.

   주:

   - 할당 대상 필드는 새 상태가 신규**(151)** 이상이고 사용자에게는 문제 작업이 아직 할당되지 않은 경우에 사용됩니다.
   - 문제 상태 모델 플러그인을 활성화한 경우에는 problem_task_analyst, problem_coordinator, problem_manager 또는 problem_admin 역할이 있는 사용자만 할당할 수 있습니다.
   - ${current.state} 변수는 현재 상태 값과 레이블로 바뀝니다.

2. 모든 현재 문제 작업 상태를 새 상태로 매핑합니다.
   다음 테이블에는 문제 작업 기록의 기본 시스템 버전에 대한 상태 매핑 예를 제시하고 있습니다.

   현재 상태를 새 상태로 매핑

현재 상태	새 상태
-5 - 보류 중	151 - 신규
1 - 미해결	151 - 신규
2 - 진행 중	154 - 진행 중
3 - 완료 종결	157 - 완료로 종결
4 - 미완료 종결	157 - 취소됨으로 종결
7 - 건너뛴 채 종결	157 - 취소됨으로 종결

3. 매핑되지 않은 상태 검색을 클릭하여 매핑되지 않은 상태가 있는지 확인합니다.
   매핑되지 않은 상태가 있는 경우 매핑을 제공해야 합니다.

다음에 수행할 작업
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 상태 모델 활성화.

문제 관리 베스트 프랙티스 **— Madrid —** 상태 모델 활성화

문제 관리 마이그레이션 유틸리티 스토어 앱을 사용하여 인스턴스에서 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — State Model 플러그인(com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
플러그인을 활성화하기 전에 차단 수정을 해결하십시오. 자세한 내용은 차단 수정 해결 문서를 참조하십시오.

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

관리자는 마이그레이션 유틸리티를 통해 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — State Model 플러그인(com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)을 활성화해야 하는데, 이 플러그인에는 이전 문제 관리 버전과 호환되지 않는 기능이 포함되어 있기 때문입니다.

관리자가 인스턴스에서 문제 상태 모델 플러그인을 확인하고 활성화하려면 New York 패치 9 또는 Orlando 패치 3 이상이 필요합니다. 필요한 패치가 없는 경우 개발 플러그인이므로 플러그인을 요청해야 합니다.

프로시저

1. 플러그인을 활성화합니다.
필요한 패치 수준이 있는 경우 플러그인에 접근하여 활성화할 수 있습니다. 패치 수준이 없는 경우에는 요청해야 합니다.

옵션	설명
플러그인 활성화(필수 패치 수준이 설치되어 있음)	**a.** 마이그레이션 유틸리티 마이그레이션 작업의 플러그인 활성화 단계에서 플러그인 요청을 클릭하십시오. **b.** 시스템 플러그인 페이지에서 활성화/복구 관련 링크를 클릭하십시오. **c.** 활성화를 클릭합니다. **d.** 양식을 닫고 다시 로드합니다. 플러그인 상태가 활성화됨으로 변경됩니다. 마이그레이션 유틸리티로 돌아가 마이그레이션을 계속할 수 있습니다.
플러그인 요청	**a.** 마이그레이션 유틸리티 마이그레이션 작업의 플러그인 활성화 단계에서 플러그인 요청을 클릭하십시오. **b.** ServiceNow HI Request 플러그인 페이지에서 필요한 상세 정보를 제공하십시오. ▪ 대상 인스턴스: 플러그인을 요청할 인스턴스 ▪ 플러그인 이름: com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model ▪ 이유/설명: ## ## ###### ###### ## ▪ 유지관리 시작 시간 선택: 원하는 시작 시간 선택 **c.** 제출을 클릭합니다. **d.** 플러그인이 활성화되면 마이그레이션 유틸리티로 돌아가 마이그레이션을 계속합니다.

2. 마이그레이션 프로세스를 계속 진행하십시오.

다음에 수행할 작업

기본 플러그인 준비.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 플러그인 준비

수정한 문제 상태 모델에 필요한 기본 기능을 복원할 수 있도록 준비합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

> **주:**
> 이전 단계에서 이 인스턴스의 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — State Model 플러그인(com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)을 활성화했으며 이전 상태가 유효하지 않기 때문에 앞 단계로 돌아갈 수 없습니다.

프로시저

1. 차단 수정을 해결합니다.
   a. 각 차단 수정에 대해 수정 보기를 클릭합니다.
   b. 업그레이드 시 교체 확인란을 선택합니다.

      > **주:**
      > 이 옵션을 사용할 수 없는 경우 구성 〉 양식 레이아웃을 사용하여 업그레이드 시 교체 필드를 양식에 추가하십시오.

   c. 업데이트를 클릭합니다.
   d. 뒤로를 클릭합니다.
2. 검사 실행을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
기본 플러그인 복원.

기본 플러그인 복원

지정된 순서로 플러그인을 복구하여 문제 상태 모델에 필요한 기본 기능을 복구합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
문제 관리 베스트 프랙티스 — Jakarta(com.snc.best_practice.problem.jakarta) 및 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — State Model(com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) 플러그인을 확인하고 복구하려면 먼저 New York 패치 9 또는 Orlando 패치 3 이상이 필요합니다. 이러한 패치보다 앞선 패치 플러그인은 개발 플러그인입니다.

> **주:**
> 필요한 패치가 없는 경우에는 HI 지식베이스의 KB0819196 문서에서 필요한 기본 기능에 대한 차단 변경을 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. 플러그인을 한 번에 하나씩 복구합니다.
   a. 플러그인을 복구하거나 필요에 따라 업데이트 세트를 적용하십시오.

      주:
      특정 플러그인에는 문제 관리를 비롯한 애플리케이션을 위한 기능이 포함되어 있습니다. 이러한 플러그인의 경우, 플러그인을 복구하는 대신 필요한 문제 기능을 복원하려면 지정된 지식 문서를 참조하십시오.

   b. 마이그레이션 작업으로 돌아가 플러그인을 복구됨으로 표시합니다.
2. 검사 실행을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
차단 및 경고 수정 해결.

차단 및 경고 수정 해결

차단 수정을 해결하고 인스턴스에서 감지된 경고 수정을 해결하거나 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
차단, 경고 및 정보 수정과 해결 방법에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스에서 문제 관리 마이그레이션 유틸리티 - 감지된 수정 사항 해결 방법(KB0819196) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모든 차단 수정 사항을 검토, 해결합니다.
2. 경고 수정 사항을 검토하고 해결하거나 확인합니다.
3. 옵션: 정보 수정 내용을 봅니다.
4. 모든 차단 수정 사항을 해결하고 경고 수정을 해결하거나 확인한 후 검사 실행을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
활성 기록 마이그레이션.

활성 기록 마이그레이션

활성 기록을 마이그레이션하여 활성 문제와 문제 작업 기록에 새 매핑을 적용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

활성 기록 마이그레이션을 클릭합니다.

마이그레이션할 활성 기록이 없는 경우 마이그레이션 작업이 비활성 기록 마이그레이션 단계로 이동합니다.

주:
마이그레이션 창을 닫거나 마이그레이션 작업을 벗어나더라도 기록 마이그레이션은 계속됩니다. 활성 기록 마이그레이션을 클릭하면 마이그레이션 창에 현재 진행률이 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.

마이그레이션하지 못한 기록이 있으면 다음 관련 목록 중 하나에 나열됩니다.

- 실패한 활성 문제 업데이트
- 실패한 활성 문제 작업 업데이트

오류 원인을 확인하고 해결한 다음 기록을 다시 마이그레이션하십시오.

다음에 수행할 작업
비활성 기록 마이그레이션.

비활성 기록 마이그레이션

비활성 기록을 마이그레이션하여 남은 모든 문제와 문제 작업 기록에 새 매핑을 적용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

비활성 기록 마이그레이션을 클릭합니다.

마이그레이션할 비활성 기록이 없는 경우 마이그레이션 작업이 마이그레이션된 단계로 이동합니다.

주:
마이그레이션 창을 닫거나 마이그레이션 작업을 벗어나더라도 기록 마이그레이션은 계속됩니다. 비활성 기록 마이그레이션을 클릭하면 마이그레이션 창에 현재 진행률이 표시됩니다.

마이그레이션하지 못한 기록이 있으면 다음 관련 목록 중 하나에 나열됩니다.

- 실패한 비활성 문제 업데이트
- 실패한 비활성 문제 작업 업데이트

오류 원인을 확인하고 해결한 다음 기록을 다시 마이그레이션하십시오.

다음에 수행할 작업
마이그레이션됨 주제를 봅니다.

마이그레이션됨

문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — State Model 플러그인을 성공적으로 활성화하고 문제 및 문제 작업 기록을 새로운 베스트 프랙티스 상태로 업데이트했습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 옵션: 관련 링크에서 마이그레이션 이후 기록을 봅니다.
   기록이 다음 관련 목록 중 하나에 나열됩니다.
   - 상태별 문제
   - 상태별 문제 작업
2. 옵션: 마이그레이션에 실패한 기록이 있으면 오류 원인을 확인하여 해결한 다음 기록을 다시 마이그레이션하십시오.
   실패한 기록은 다음 관련 목록 중 하나에 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.

- 실패한 활성 문제 업데이트
- 실패한 활성 문제 작업 업데이트
- 실패한 비활성 문제 업데이트
- 실패한 비활성 문제 작업 업데이트

3. 마침을 클릭하여 안내 설정으로 돌아가서 정리 작업을 수행합니다.

수정

수정은 문제 관리에서 수행하는 추가, 삭제 또는 업데이트와 같은 변경입니다. 중요한 사항을 수정한 경우, 몇 가지 차단 수정을 검토하고 해결해야 합니다.

수정에 대한 자세한 내용은 다음 KB 문서를 참조하십시오.

- 문제 상태 모델 플러그인이 활성화되는 것을 차단하는 수정 사항에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 KB0819060 문서를 참조하십시오.
- 다른 유형의 수정 및 해결 방법에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스에서 문제 관리 마이그레이션 유틸리티 - 감지된 수정 사항 해결 방법(KB0819196) 문서를 참조하십시오.

마이그레이션 이후 정리할 활동

기본 마이그레이션이 완료되면 인스턴스를 문제 관리의 기본 버전과 유사하게 만들기 위해 수동 정리를 수행해야 합니다.

수동 정리에는 다음과 같은 활동이 포함됩니다.

- 문제 상태 모델을 다시 활성화합니다.
- 이전 모듈 메뉴 제거
- 이전 필터 제거
- 기존 UI 작업 제거
- 기존 비즈니스 규칙 제거
- 기존 UI 정책 제거
- 대시보드 개요 업데이트
- 문제 양식 레이아웃 재설정

  주:
  양식을 수정하지 않은 경우에는 이 작업을 건너뛸 수 있습니다.

- 인시던트에서 문제 검색
- 이전 프로세스 포매터 제거

대시보드 개요 업데이트

문제 상태 모델을 활성화하면 새 상태를 사용하도록 개요 대시보드를 업데이트해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Problem 개요 대시보드에서 상태 = 4 대신 활성 = False를 설정하여 종결된 문제를 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.

주:
고유한 사용자 지정 대시보드 또는 차트를 추가한 경우에는 문제 상태 모델로 마이그레이션했기 때문에 수동으로 업데이트해야 할 수 있습니다.

프로시저

1. # ### ##### ### ######라는 메시지가 표시되면 여기를 클릭하십시오.
2. 구성 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 주당 종결된 문제 차트에 마우스를 올려 놓고 컨텐츠 편집 메뉴를 보고 편집합니다.
4. 필터를 선택하여 조건 작성기로 열고 문제 상태가 **4**인 조건을 활성이 **False**인 조건으로 업데이트합니다.
5. 실행을 클릭합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
7. 뒤로를 클릭하여 대시보드로 돌아갑니다.

문제 관리 플러그인

문제 관리 플러그인 중 상당수가 기본 시스템에서 활성화됩니다. 그 외 플러그인은 사용할 준비가 되면 활성화할 수 있습니다. 일부 플러그인에는 데모 데이터가 포함되어 있습니다.

문제 관리 활성화

관리자 역할이 있는 경우 문제 관리 플러그인(com.snc.problem)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
문제 관리 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

문제 관리용 플러그인

플러그인	설명
문제 개요 홈페이지 [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	이 플러그인은 Problem 개요 홈페이지에 대한 컨텐츠를 제공합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 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.

주:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

문제 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

문제 관리 플러그인을 활성화하면 테이블을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
문제 [problem]	문제 테이블이 작업(task) 테이블에서 확장됩니다. 이는 작업의 모든 필드, 규칙 및 정책을 상속합니다.

문제 관리 베스트 프랙티스 – **Jakarta** 활성화

문제 관리 베스트 프랙티스 - Jakarta 플러그인은 문제 관리에 대한 조회(영향도, 긴급도, 우선순위)를 소개합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

중요사항:
Jakarta 이전 릴리스에서 업그레이드한 경우에는 이 플러그인을 활성화하지 마십시오.

문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 상태 모델 플러그인 (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)에 필요한 기본 기능을 수정한 경우, 마이그레이션 유틸리티를 사용하여 플러그인을 복구하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

주:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 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.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

ITSM 역할 — 문제 관리 요청

ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)을 요청하여 ITSM Roles — 문제 관리 플러그인(com.snc.itsm.roles.problem_management)을 활성화합니다. 문제 관리 프로세스 내에서 서로 다른 서비스 데스크 에이전트, 기술자 및 관리자가 갖는 접근 권한 통제를 강화할 수 있습니다.

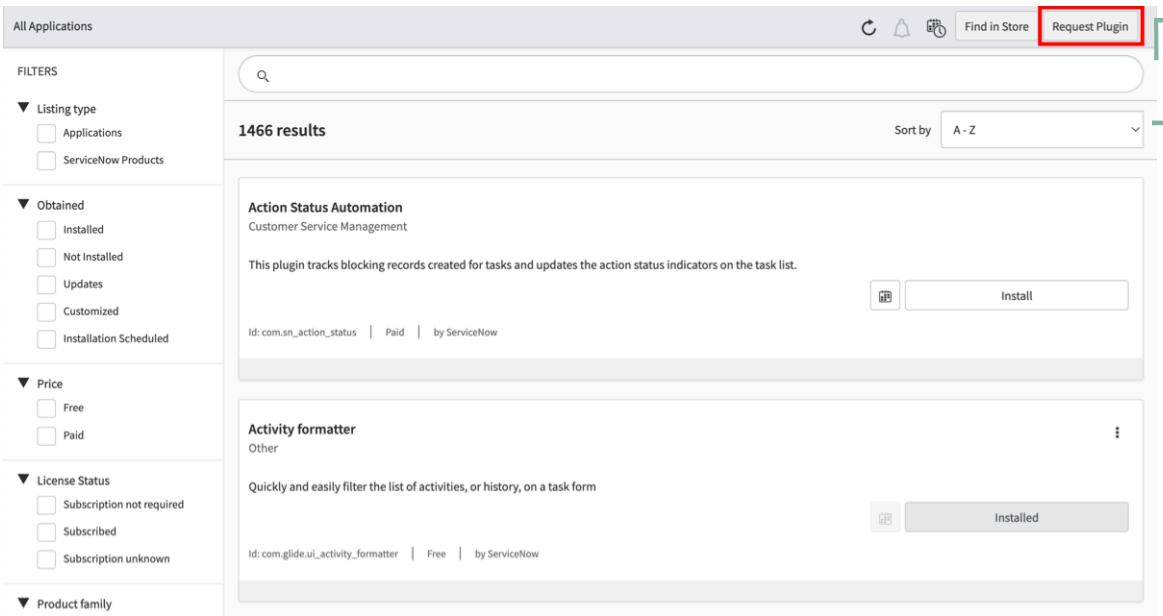
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
ITSM Roles 플러그인은 Business Stakeholder(com.snc_business_stakeholder), ITSM Roles — 인시던트 관리(com.snc.itsm.roles.incident_management), ITSM Roles — 문제 관리(com.snc.itsm.roles.problem_management), ITSM Roles — 변경 관리(com.snc.itsm.roles.change_management) 및 ITSM Roles — 요청 관리(com.snc.service_management.roles.request_management) 등 여러 관련 플러그인을 활성화합니다. 관련 플러그인은 보안 모델을 업데이트하고 각 제품에 역할을 도입합니다.

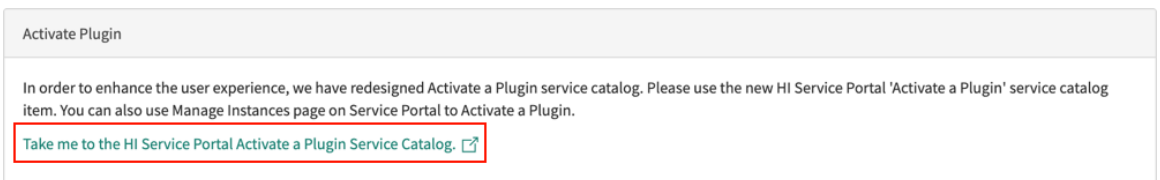
새 역할이 도입됨에 따라 ITSM은 프로세스 내에서 사용자가 갖는 접근 권한에 대한 제어를 강화할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 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.

4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

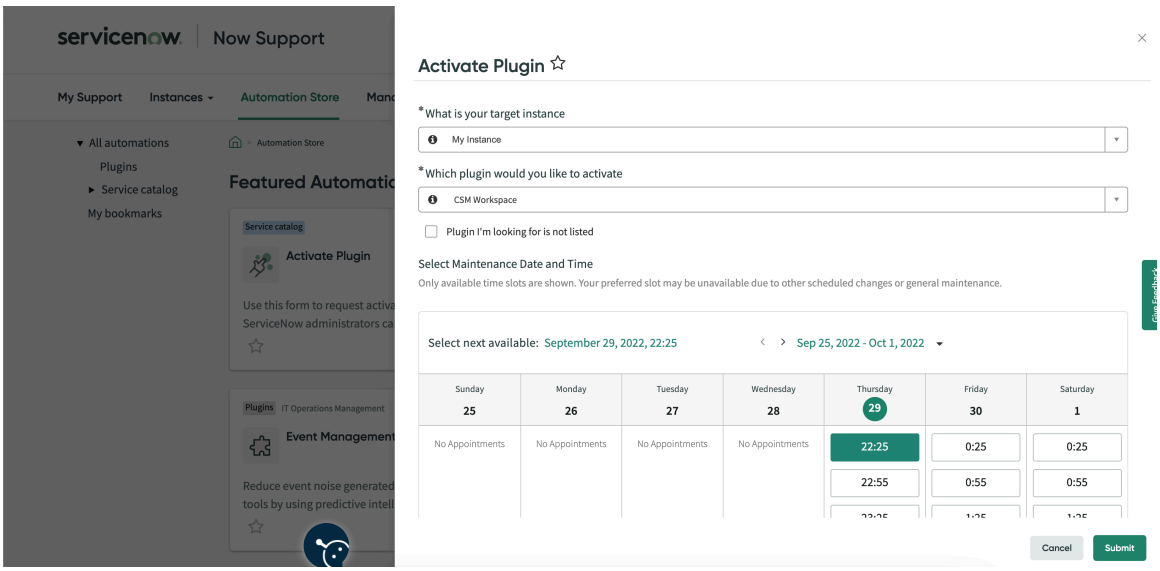
필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. 주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 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.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서 를 참조하십시오.

관련 정보

Xanadu 플러그인 목록

ITSM Roles — 문제 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

ITSM Roles — 문제 관리 플러그인(com.snc.itsm.roles.problem_management)을 활성화하면 여러 사용자 역할이 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
문제 읽기 [sn_problem_read]	문제 관리 애플리케이션 및 관련 기록에 대한 읽기 접근.	해당 사항 없음
문제 쓰기 [sn_problem_write]	문제 관리 애플리케이션 및 관련 기록에 대한 쓰기 접근.	• sn_problem_read • template_editor

문제 관리 베스트 프랙티스 — **Madrid** 활성화

관리자 역할이 있는 경우, 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid 플러그인은 중요하거나 반복적인 인시던트를 통해 보고된 서비스 중단의 원인을 식별합니다. 플러그인은 다음 활동들을 수행합니다.

- 문제 작업 분석가, 문제 코디네이터, 문제 담당자 및 문제 관리자를 포함해 문제 관리를 위한 역할을 제공합니다.
- 문제가 처음 보고된 해당 범주, 임시 해결책, 원인 메모 및 수정 메모를 기록하는 필드를 제공합니다.
- 지식 문서를 검색하여 연결합니다.
- 임시 해결책 또는 수정 사항이 제공될 경우, 이를 알려줍니다.
- 할당 그룹을 변경할 때 할당 대상 필드를 지웁니다.

주:
새 고객에 대한 플러그인이 기본적으로 활성화됩니다. 기존 고객들은 플러그인을 요청해야 합니다.

프로시저
1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보
Xanadu 플러그인 목록

문제 관리와 함께 설치되는 구성요소
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid 플러그인을 활성화하면 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
문제 작업 분석가 [problem_task_analyst]	문제 작업을 진행하고 수명주기를 통해 이 작업을 관리합니다.	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.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
문제 코디네이터 [problem_coordinator]	문제 또는 문제 작업을 진행하고 수명주기를 통해 이 작업을 관리합니다.	problem_task_analyst 및 ITIL
문제 담당자 [problem_ manager]	전반적인 문제 관리 프로세스를 담당하며 문제 관리 설정을 구성하고 문제 코디네이터 역할을 담당할 수 있습니다.	problem_coordinator
문제 관리자 [problem_admin]	전반적인 문제 관리 프로세스를 담당하며 문제 및 문제 작업을 삭제합니다.	problem_manager

비즈니스 이해 관계자 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Business Stakeholder 플러그인(com.snc.business_stakeholder)을 활성화합니다. 이 플러그인은 비즈니스 이해 관계자 역할을 설치합니다. 이 역할을 가진 사용자는 모든 ITSM 제품 수준에서 기록을 보고 승인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
Business Stakeholder 플러그인을 활성화하기 전에 ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)이 활성화되어 있는지 확인합니다. IRSM Roles 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 ITSM 역할 요청 - 변경 관리 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

비즈니스 이해 관계자와 함께 설치되는 구성요소

Business Stakeholder 플러그인(com.snc.business_stakeholder)을 활성화하면 비즈니스 이해 관계자 역할이 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
비즈니스 이해 관계자 [business_stakehold	이 역할을 가진 사용자는 ITSM의 모든 제품에서 기록을 보고 승인할 수 있습니다. 주: business_stakeholder 역할에 포함된 ITSM 역할은 sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read 및 approver_user 역할입니다.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

문제 관리 베스트 프랙티스 — **Madrid** — 상태 모델 활성화

문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — State Model 플러그인 (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)은 새로운 베스트 프랙티스 상태와 문제의 수명주기 탐색을 위한 조치 가이드를 소개합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
새로운 베스트 프랙티스 상태는 이전 버전의 문제 관리와 호환되지 않으며 이 플러그인을 활성화하기 전에 검증이 필요합니다. 새 고객의 경우 플러그인이 기본적으로 활성화됩니다.

기존 고객은 마이그레이션 유틸리티를 사용하여 이 플러그인을 검증하고 마이그레이션해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

Xanadu 플러그인 목록

문제 관리 베스트 프랙티스 — **Madrid** — **Knowledge** 통합 활성화

관리자 역할이 있는 경우, 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 지식 통합 (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) 플러그인을 활성화합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid – 지식 통합 플러그인 (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge)을 사용하면 인시던트 차단에 도움이 될 알려진 오류 문서를 생성할 수 있습니다. 플러그인은 다음 활동들을 지원합니다.

- 하나의 문제에서 알려진 오류 문서를 생성.
- 알려진 오류 문서에 대한 지식베이스를 생성.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

Xanadu 플러그인 목록

문제 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — Knowledge Integration 플러그인을 활성화하면 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
알려진 오류 문서 [kb_template_known_error_article]	알려진 오류 문서를 저장할 테이블입니다.

문제 관리 — ATF 테스트 활성화

관리자 역할이 있는 경우, 문제 관리 — ATF Tests 플러그인(com.snc.problem.atf)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인에는 데모 데이터가 포함되어 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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

Xanadu 플러그인 목록

문제 양식 구성

워크플로우 및 조직의 프로세스에 맞게 문제 양식 레이아웃을 구성합니다. 필드 및 관련 목록을 추가, 제거 및 사용자 지정하고 문제 범주를 생성하며 필요에 따라 링크를 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본 시스템의 문제 양식은 권장 ITIL 프랙티스를 따르도록 구성되어 있습니다. 기존 비즈니스 프로세스로 양식 레이아웃 및 설계를 평가하고 변경 실행을 계획합니다.
회사별 주석 추가 또는 관련 목록 구성과 같이 이 페이지에서 설명하지 않은 추가 양식 커스터마이제이션에 대해서는 양식 관리 및 양식 레이아웃 구성 을 참조하십시오.

기본적으로 문제 테이블에는 감사가 설정되어 있습니다. 관리자는 감사 기록 및 감사 이력 관련 목록을 추가하도록 양식 레이아웃을 구성할 수 있습니다. 테이블 감사 옵션에 대한 자세한 내용은 테이블에 대한 감사 활성화 를 참조하십시오.

프로시저

문제 〉 새로 만들기로 이동합니다.
다음 구성 활동 중 일부는 문제 양식 내에서 액세스할 수 없습니다. 이러한 활동들은 해당 절차에 설명되어 있습니다.

문제 양식 레이아웃 구성

수집하는 정보가 조직의 프로세스와 관련이 있도록 문제 양식을 구성합니다. 필드, 관련 목록 및 그 외 필요한 요소들만 표시하도록 양식을 쉽게 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form

프로시저

1. 모두 〉 문제 〉 새로 만들기로 이동합니다.
2. 문제 양식 컨텍스트 메뉴에서 구성 〉 양식 레이아웃을 선택합니다.
3. 양식 레이아웃 구성 의 단계에 따라 다음 레이아웃 수정을 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.

다음 예시에서는 이러한 수정 사항 중 일부를 보여줍니다.

- 양식에서 필드를 표시하거나 숨깁니다.
- 양식에 관련 목록을 추가합니다.

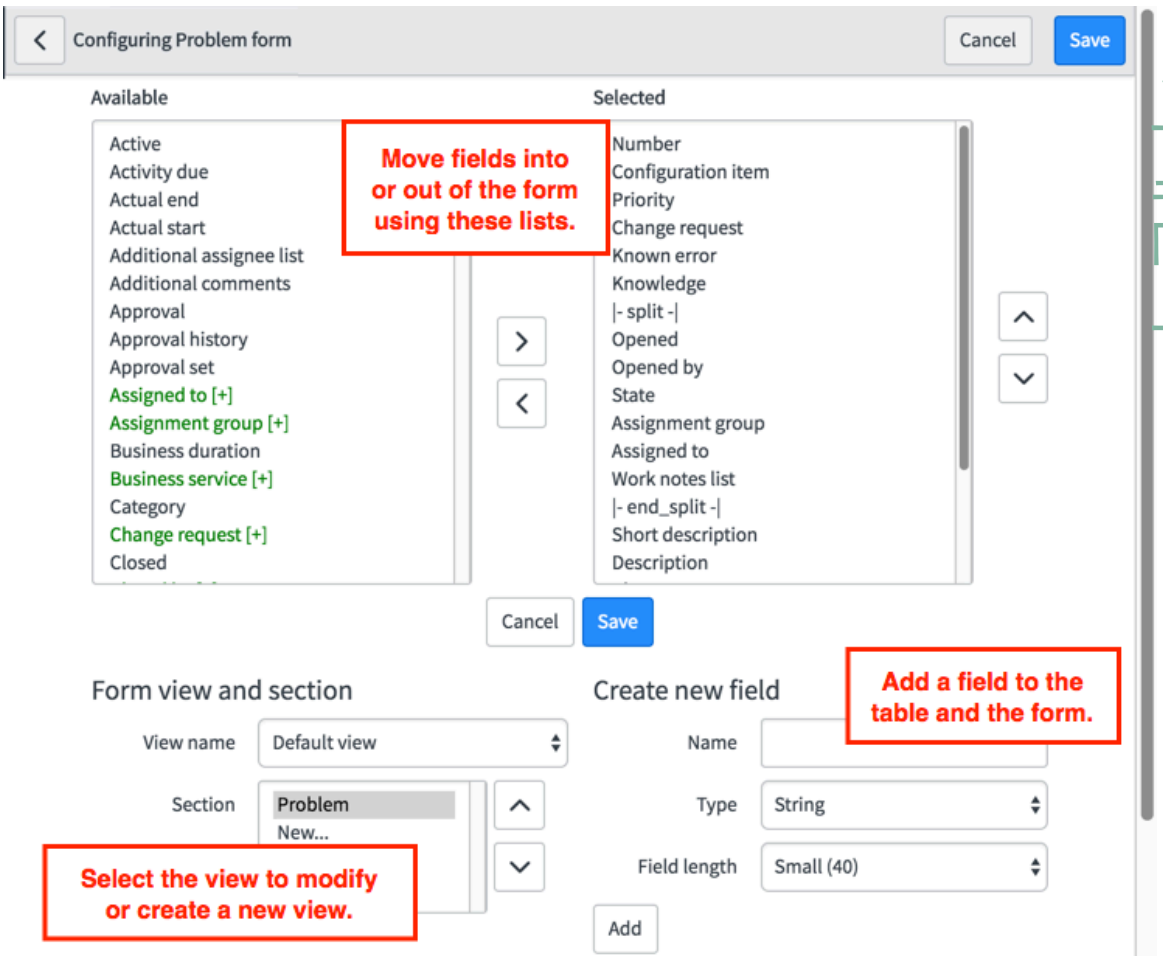
  기본적으로 인시던트 및 문제 작업 관련 목록이 표시됩니다. 사용 가능한 관련 목록을 검토하고 적절한 목록을 선택합니다. 예를 들어, 문제 테이블에 대한 감사를 사용하는 경우, 감사 이력 관련 목록을 추가합니다.

- 양식에 주석을 추가합니다.
- 양식 섹션을 생성합니다.
- 양식 내에 목록을 포함시킵니다.

  이 활동을 통해 포함된 목록을 해당 양식의 나머지 모든 요소와 같이 사용할 수 있습니다. 또한 기술자는 목록 뷰에서 기록을 생성할 수 있습니다. 포함된 목록의 내용에 대한 변경 사항은 양식을 저장할 때 저장됩니다.

주:
양식 레이아웃 주제에서는 그 밖의 활동들이 설명되어 있으며, 다만 여기에 나열된 항목들은 대체로 초기 설정 중에 구성됩니다.

문제 양식 레이아웃 예



필수 필드 평가 대화 상자에 필드 추가

문제 또는 문제 작업 기록을 신규 상태에서 평가 상태로 이동하는 데 필요한 필수 필드를 평가 대화 상자 양식에 추가합니다. 누락된 필드는 언제든 평가 대화 상자 양식에서 작성할 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. 모두 〉 시스템 **UI** 〉 양식 섹션으로 이동합니다.
2. 문제 기록 또는 문제 작업 기록에 대해 각각 평가 대화 상자 양식 뷰 또는 **PTASK** 평가 대화 상자 뷰를 검색하고 엽니다.
3. 양식 섹션 탭을 클릭합니다.
4. 목록에서 문제 기록 또는 문제 작업 기록에 대해 각각 문제 또는 problem_task를 클릭합니다.
5. 섹션 요소 탭을 클릭합니다.
6. 새로 만들기를 클릭합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

섹션 요소 양식

필드	설명
요소	평가 대화 상자 양식에서 원하는 필드의 이름입니다.
위치	평가 대화 상자 양식에서 필드의 위치입니다.
유형	요소 또는 분할처럼 양식에 입력할 요소의 유형입니다.
시스템 UI 섹션	요소가 나타나는 UI 섹션의 이름입니다.
시스템 UI 포매터	정보를 표시하는 데 사용되는 포매터의 이름입니다. **주:** 포매터 정보는 필드의 값이 아닙니다.

8. 제출을 클릭합니다.

문제 양식을 재설계합니다.

양식 디자이너를 사용하면 문제 양식의 요소들을 사용자 지정하여 상이한 양식 뷰를 생성하거나 필드 탐색기를 표시하거나 필드 특성을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
양식 설계는 여러 구성 옵션을 한 도구에 결합하는 양식을 구성하는 대체 방법입니다. 변경 사항을 저장하면 문제 양식이 열려 있는 브라우저 탭으로 되돌아가 해당 양식을 다시 로드하여 변경 사항을 테스트할 수 있습니다. 양식 디자이너를 사용하면 최상의 결과를 위해 원하는 변경 사항을 적용해볼 수 있습니다.

프로시저

1. 새 브라우저 탭에서 양식 디자이너를 열려면 양식 컨텍스트 메뉴에서 구성 〉 양식 설계를 선택합니다.
2. 양식 설계 의 지침에 따라 문제 양식의 요소를 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.

문제 범주를 구성

문제를 모니터링하고 보고하는 구체적인 방법을 제공하도록 문제 범주들을 구성합니다. 문제 범주 또는 하위 범주들의 목록에서 범주 및 하위 범주 선택 항목을 추가하거나 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

선택 목록에 대한 옵션 정의 의 단계에 따라 문제 범주를 입력합니다.

문제에 대한 할당 규칙을 정의

어떤 문제가 기록되면 이 문제를 처리할 수 있는 적절한 그룹 또는 개인에게 해당 문제를 할당해야 합니다. 담당 규칙들을 정의하면 할당 프로세스를 자동화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assignment_rule_admin 또는 admin

이 태스크 정보
일부 담당 규칙은 문제 관리에 대해 미리 정의되어 있습니다. 미리 정의된 담당 규칙을 검토하고 사용할 문제 담당 규칙이 활성 상태인지 확인합니다. 예를 들면, 네트워크 문제 할당 규칙은 네트워크 문제에 대한 구성 항목 클래스를 보고 문제를 네트워크 그룹에 할당합니다.

이 절차에서는 데이터베이스 그룹에 데이터베이스 문제를 할당하는 할당 규칙을 정의합니다. 이것은 할당 규칙을 정의하는 방법을 알려주는 예시일 뿐입니다. 기본 시스템에서는 데이터베이스 문제 할당 규칙을 이미 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정책 〉 할당으로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 다음 정보를 사용해 양식을 작성합니다.
   - 이름: `###### ##`
   - 적용 대상 탭 또는 섹션:
     - 테이블: 문제 [problem]
     - 조건: **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**로 닷워킹합니다.
   - 할당 대상 탭 또는 섹션 내 그룹: 데이터베이스
3. 제출을 클릭합니다.
4. 다음 단계들을 완료하여 할당 규칙을 테스트합니다.
   a. 문제 〉 새로 만들기로 이동합니다.
   b. 문제 양식을 작성하고 데이터베이스 클래스가 있는 구성 항목을 선택합니다.
   c. 제출을 클릭합니다.
   d. 문제를 열고 할당 그룹이 추가되었는지 확인합니다.

하나의 문제를 중요 문제로 범주화

어떤 문제의 우선순위를 정하고 검토가 필요하다는 것을 강조할 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

주:
이 기능은 Jakarta 이상 릴리스의 새 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다. 문제 관리 베스트 프랙티스 – Jakarta 플러그인(com.snc.best_practice.problem.jakarta)을 활성화해야 합니다.

- 문제 관리 베스트 프랙티스 – Madrid 플러그인(com.snc.best_practice.problem.madrid)이 활성화되면 중요 문제 확인란을 포함하도록 문제 양식을 구성하고 중요 문제 검토 필드를 해결 정보 탭에 추가하십시오.
- 문제 관리 베스트 프랙티스 – Madrid 플러그인(com.snc.best_practice.problem.madrid)이 활성화되어 있지 않으면 결과 검토 필드를 종결 정보 탭에 추가하십시오.

프로시저

1. 문제 기록을 열어 이를 중요 문제로 범주화합니다.
2. 중요 문제 확인란을 선택합니다.
   작업 메모 필드는 필수입니다. 중요 문제 검토 필드가 해결 정보 탭에 표시되거나 결과 검토 필드가 종결 정보 섹션에 표시됩니다.
3. 검토 결과 및 학습된 교훈을 문서화하도록 결과 검토 필드를 작성합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

문제 관리 모델 활성화

사용자 지정 모델을 만들고 사용할 수 있도록 문제 관리 모델 시스템 속성을 활성화합니다.

시작하기 전에
문제 관리 모델에서 문제 관리 모델 활성화 및 비활성화에 대한 고려 사항을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성으로 이동합니다.
2. 이름 열에서 *models를 검색합니다.
3. *com.snc.problem_management.models.enabled* 시스템 속성을 선택합니다.
4. 값 필드를 **True**로 설정합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

결과
문제 관리 모델이 활성화됩니다.

문제 모델 생성

사용 사례에 맞게 조정된 상태와 전환을 사용하여 사용자 지정 문제 관리 모델을 생성합니다.

시작하기 전에
문제 관리 모델에서 문제 관리 모델 활성화에 대한 고려 사항을 참조하십시오.

시스템 속성 *com.snc.problem_management.models.enabled*를 활성화합니다. 자세한 내용은 문제 관리 모델 활성화 문서를 참조하십시오.

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. 다음 방법 중 하나를 사용하여 문제 모델 테이블을 엽니다.
   - 탐색 필터에 prb_model.list를 입력합니다.
   - 모두 〉 문제 〉 관리 〉 문제 모델로 이동합니다.

   > **주:**
   > 문제 관리 모델의 메뉴 항목 활성화에 대한 자세한 내용은 Enable or disable an application menu or module 문서를 참조하십시오.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 문제 모델 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   자세한 내용은 문제 모델 양식 문서를 참조하십시오.

2. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘()에서 저장을 선택하여 사용자 지정 모델의 상태를 선택합니다.

   a. 표시되는 모델 상태 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 모델 상태 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   모델 상태 양식

필드	설명
상태	모델에 포함하려는 상태입니다.
초기 상태	이 상태를 모델의 초기 상태로 활성화하는 옵션입니다. 모델에 첫 번째 상태를 추가하면 이 필드가 자동으로 선택됩니다.

   c. 선택한 각 상태에 대해 제출을 선택합니다.

3. 계층 구조 목록 표시/숨기기 아이콘()을 선택하여 각 모델 상태에 전환을 적용합니다.

   a. 모델 상태 전환 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 모델 상태 전환 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   모델 상태 전환 양식

필드	설명
시작	문제 기록이 이동되는 시작 위치를 나타냅니다.
다음으로	문제 기록이 이동되는 대상 위치를 나타냅니다.
자동 전환	정의된 조건이 충족될 때 문제 기록에 대한 자동 전환을 활성화하는 옵션입니다. 이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	옵션을 선택하면 문제 기록에서 상태 필드를 수동으로 선택할 수 없습니다.

c. 추가하는 각 모델 상태 전환에 대해 제출을 선택합니다.

4. 옵션: 모델 상태 전환 중 하나를 선택하여 전환 조건을 적용합니다.

a. 전환 조건 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 모델 상태 전환 조건 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

(Optional) 자세한 내용은 문제 관리 모델 상태 전환 조건 양식 문서를 참조하십시오.

c. 추가하는 각 전환 조건에 대해 제출을 선택합니다.

결과
문제 모델 양식에서 기본 문제 모델 옵션을 선택한 경우, 새 문제가 생성될 때 사용자 지정 문제 모델이 사용됩니다.

문제 작업 모델 생성

사용 사례에 맞게 조정된 상태와 전환을 사용하여 사용자 지정 문제 관리 모델을 생성합니다.

시작하기 전에
문제 관리 모델에서 문제 관리 모델 활성화에 대한 고려 사항을 참조하십시오.

시스템 속성 *com.snc.problem_management.models.enabled*를 활성화합니다. 자세한 내용은 문제 관리 모델 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 문제 작업 모델 테이블을 엽니다.

- 탐색 필터에 prb_task_model.list를 입력합니다.
- 모두 〉 문제 〉 관리 〉 문제 작업 모델로 이동합니다.

> **주:**
> 문제 관리 모델의 메뉴 항목 활성화에 대한 자세한 내용은 Enable or disable an application menu or module 문서를 참조하십시오.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )에서 **sys_id** 복사를 선택하여 인터셉터(이후 단계에서 설명)를 만들기 위한 sys_id를 저장합니다.

c. 문제 작업 모델 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

자세한 내용은 문제 작업 모델 양식 문서를 참조하십시오.

2. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )에서 저장을 선택하여 사용자 지정 모델의 상태를 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. 표시되는 모델 상태 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 모델 상태 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

모델 상태 양식

필드	설명
상태	모델에 포함하려는 상태입니다.
초기 상태	이 상태를 모델의 초기 상태로 활성화하는 옵션입니다. 모델에 첫 번째 상태를 추가하면 이 필드가 자동으로 선택됩니다.

c. 선택한 각 상태에 대해 제출을 선택합니다.

3. 계층 구조 목록 표시/숨기기 아이콘( )을 선택하여 각 모델 상태에 전환을 적용합니다.

a. 모델 상태 전환 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 모델 상태 전환 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

모델 상태 전환 양식

필드	설명
시작	문제 작업 기록이 이동되는 시작 위치를 나타냅니다.
다음으로	문제 작업 기록이 이동되는 대상 위치를 나타냅니다.
자동 전환	정의된 조건이 충족될 때 문제 작업 기록에 대한 자동 전환을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 문제 작업 기록에서 상태 필드를 수동으로 선택할 수 없습니다.

c. 추가하는 각 모델 상태 전환에 대해 제출을 선택합니다.

4. 옵션: 모델 상태 전환 중 하나를 선택하여 전환 조건을 적용합니다.

a. 전환 조건 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 모델 상태 전환 조건 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

(Optional) 자세한 내용은 문제 관리 모델 상태 전환 조건 양식 문서를 참조하십시오.

c. 추가하는 각 전환 조건에 대해 제출을 선택합니다.

5. 모두 〉 시스템 정의 〉 인터셉터로 이동하여 모델에 대한 인터셉터를 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.

a. 이름 열에서 *models를 검색합니다.

b. 목록에서 문제 작업 모델을 선택합니다.

c. 문제 작업 모델에 대한 인터셉터 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

d. URL에 리디렉션할 간단한 질문을 선택합니다.

e. 인터셉터 대답 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

인터셉터 대답 양식

필드	설명
이름	인터셉터의 고유한 이름입니다.
순서	연결된 모델이 표시되는 순서입니다.
활성	인터셉터를 활성화하는 옵션입니다.
사용자 프롬프트	사용자에게 표시되는 모델의 이름입니다.
역할	문제 작업 모델을 선택할 역할을 정의하는 옵션입니다.

주:
대상 **URL** 필드에서 다음 형식으로 모델의 sys_id를 지정합니다.

problem_task.do?sys_id=-1&sysparm_query=prb_task_model=[sys_id]

f. 제출을 선택합니다.

결과
사용자 지정 문제 작업 모델은 인터셉터에 지정된 역할의 선택 항목으로 사용할 수 있습니다.

문제 관리

문제 또는 문제 작업 상태에서 문제와 문제 작업이 생성, 평가, 조사 및 수정되는 방식을 이해합니다.

문제 생성

문제는 인시던트 하나 이상의 원인입니다. 인시던트의 근본 원인을 식별하는 문제를 생성한 다음 재발하지 않도록 방지합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_manager 또는 problem_coordinator
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid 플러그인(com.snc.best_practice.problem.madrid)을 활성화하지 않은 경우 문제(레거시) 생성 문서를 참조하십시오

이 태스크 정보

- 문제 모듈에서 수동으로 문제 기록을 생성할 수 있습니다.
- 인시던트에서 문제를 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.

- 서비스 카탈로그에서 문제를 기록할 기록 생성자를 생성할 수 있습니다.
- 적절한 인바운드 이메일 작업이 구성되어 있는 경우 이메일에서 문제를 생성할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나로 문제를 생성합니다.

옵션	설명
문제 모듈에서	문제 〉 새로 만들기로 이동합니다.
인시던트에서	**a.** 인시던트를 엽니다. **b.** 컨텍스트 메뉴에서 문제 생성을 클릭합니다. 주: 신규 문제 생성을 위해 인시던트에서 복사할 속성 목록(쉼표로 구분)(*com.snc.problem.create_from_incide* 속성을 사용하여 인시던트 양식의 필드를 지정합니다. 이러한 필드 값은 문제 양식의 해당 필드에 복사됩니다.

2. 문제 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 문제 양식 문서를 참조하십시오.

3. 제출을 클릭합니다.
문제가 신규 상태로 들어갑니다. 문제 기록을 평가 상태로 이동하는 데 필요한 필수 필드를 입력하면 문제 기록이 바로 평가 상태로 이동됩니다. 평가 상태의 필드를 추가하려면 시스템 **UI** 〉 양식 섹션에서 필드를 추가해야 합니다. 자세한 내용은 필수 필드 평가 대화 상자에 필드 추가 문서를 참조하십시오.

주:

인시던트가 중요 인시던트로 승격될 때 다음 조건이 충족되면 문제 기록이 자동으로 생성됩니다.

- 인시던트에 연결된 문제 기록이 없습니다.
- 중요 인시던트 관리가 문제 관리와 함께 설치됩니다.
- 문제 관리 베스트 프랙티스 – Madrid 플러그인(com.snc.best_practice.problem.madrid) 및 인시던트 관리 - 중요 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.mim)이 활성화되어 있어야 합니다.
- 중요 인시던트에서 문제 생성 플로우를 활성화해야 합니다. 기본 시스템에 제공될 때는 이 플로우가 비활성 상태입니다.

문제 기록에 복사해야 하는 인시던트 필드 정보를 구성하려면 신규 문제 생성을 위한 인시던트에서 복사되는 속성 목록(쉼표로 구분)(com.snc.problem.create_from_incident.attributes) 속성을 활성화합니다.

문제 관리 베스트 프랙티스 – Madrid 플러그인(com.snc.best_practice.problem.madrid)이 활성 상태이고 **com.snc.problem.create_from_incident.copy_attachments** 속성이 true이면 첨부 파일과 지식 문서를 복사할 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.

다음에 수행할 작업
문제를 평가합니다.

문제(레거시) 생성

문제는 인시던트 하나 이상의 원인입니다. 인시던트의 근본 원인을 식별하는 문제를 생성한 다음 재발하지 않도록 방지합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나로 문제를 생성합니다.

옵션	설명
문제 모듈에서	문제 〉 새로 만들기로 이동합니다.
인시던트에서	**a.** 인시던트를 엽니다. **b.** 컨텍스트 메뉴에서 문제 생성을 클릭합니다.

2. 양식을 적절하게 작성합니다.
필드 값에 대한 설명은 레거시 문제 양식 문서를 참조하십시오.
3. 문제의 작업 메모를 입력하려면 메모 탭을 클릭합니다.
처음 문제를 생성하고 저장할 때 작업 메모 필드에 메모를 입력하는 것은 필수가 아닙니다. 기존 문제에서 다른 영향도 또는 긴급도 값을 선택하여 해당 문제의 우선순위를 변경하면 작업 메모 필드는 필수가 됩니다.

   주:
   이 기능은 Jakarta 이상 릴리스의 새 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다. 문제 관리 베스트 프랙티스 – Jakarta 플러그인(com.snc.best_practice.problem.jakarta)을 활성화해야 합니다.

4. 문제가 종결된 이유에 관한 메모를 입력하려면 종결 처리 정보 탭을 클릭하고 정보를 입력합니다.
문제가 종결된 날짜와 종결한 사람이 자동으로 채워집니다.
5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
문제를 평가합니다.

문제 평가

문제에 완전한 조사가 필요한지를 판단하려면 문제를 평가합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin, problem_admin, problem_manager 또는 problem_coordinator
- 새로운 베스트 프랙티스 상태와 조치 가이드를 확인하여 문제의 수명주기를 탐색하려면 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 상태 모델(com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)을 활성화하십시오. 자세한 내용은 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 상태 모델 활성화 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
문제를 평가하는 데는 문제의 규모와 범위, 그 원인과 효과를 분석하는 작업이 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.

프로시저

평가를 클릭하고 필수 필드를 입력합니다.

문제를 평가한 후에는 다음 작업 중 하나를 수행할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
문제에 조사 및 해결이 필요하다고 확인하고 나면 문제가 근본 원인 분석 상태로 들어갑니다.

문제에 여러 인시던트 추가

동일한 문제를 가진 인시던트에 대해 여러 문제가 생성되지 않도록 문제에 여러 인시던트를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, admin, problem_admin, problem_coordinator 또는 problem_manager

이 태스크 정보
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화한 경우 주제가 문제에 적용됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 문제 〉 열기로 이동합니다.
2. 문제 기록을 엽니다.
3. 관련 목록에서 인시던트 탭을 클릭합니다.
4. 추가를 클릭합니다.
5. 목록에서 다음과 같은 방법으로 인시던트를 추가할 수 있습니다.
   - 인시던트 기록을 선택하고 선택한 항목 추가를 선택합니다.
   - 모두 추가를 선택합니다.

결과
인시던트 탭 아래에 선택한 인시던트가 나타납니다.

문제 관리용 확장점

확장점을 사용하면 애플리케이션 코드를 변경하지 않고도 애플리케이션의 기능을 확장하고 사용자 지정을 통합할 수 있습니다. 확장점은 확장점 [sys_extension_point] 테이블에 저장됩니다.

`global.MRABulkAddRecordsFilter`는 연결된 기록을 첨부하는 데 사용할 수 있는 일반 확장점입니다. 확장점의 구현을 추가하여 기록을 첨부하는 데 다중 기록 연결자를 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.

주:
이전 릴리스에서 이전 확장점 `global.BulkAddIncidentsFilter`를 사용하여 구현을 이미 생성한 경우 기존 사용자 지정 구현에 해당 확장점을 계속 사용할 수 있습니다. 그러나 나중에는 `global.BulkAddIncidentsFilter` 확장점의 사용이 중단될 예정입니다. 구현을 `global.MRABulkAddRecordsFilter` 확장점으로 마이그레이션하는 것이 좋습니다. 구현을 생성하는 경우 하나 또는 여러 개의 관련 인시던트 기록을 문제에 추가하는 구현을 위해 `global.MRABulkAddRecordsFilter` 확장점을 사용합니다.

CI를 문제와 연결

여러 가지 영향을 받는 구성 항목(CI)을 문제에 연결하여 동일한 문제로 영향을 받는 모든 CI를 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator 또는 problem_manager

이 태스크 정보

문제의 원인이 되는 기본 CI가 하나인 경우 구성 항목 필드를 사용하고, 여러 CI가 문제의 영향을 받는 경우 영향을 받는 **CI** 또는 영향을 받는 서비스/**CI** 관련 목록을 사용합니다.

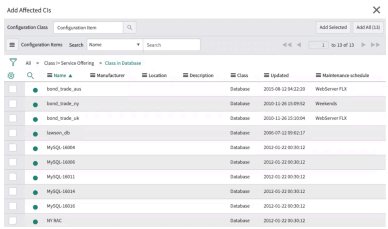
프로시저

1. 모두 〉 문제 〉 열기로 이동합니다.
2. CI 항목을 연결하려는 문제 기록을 여십시오.
3. 다음 작업을 수행합니다.

CI 항목 연결

옵션	절차
구성 항목	**a.** 조회 아이콘( )을 클릭합니다. **b.** 구성 항목을 선택합니다. 주: 기본적으로 서비스 오퍼링이 필터링되고 보안 주체 클래스가 있는 CI가 선택됩니다. 보안 주체 클래스 필터 기능은 Paris 릴리스를 시작하는 신규 고객에게 적용됩니다.
영향을 받는 CI	**a.** 추가를 클릭합니다. **b.** 구성 항목을 선택합니다. 주: 기본적으로 서비스 오퍼링이 필터링되고 보안 주체 클래스가 있는 CI가 선택됩니다. 보안 주체 클래스 필터 기능은 Paris 릴리스를 시작하는 신규 고객에게 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.

옵션	절차
	 **c.** 선택한 항목 추가를 클릭합니다.
영향을 받는 서비스/CI	**a.** 추가를 클릭합니다. **b.** 구성 항목을 선택합니다. 주: 기본적으로 서비스 오퍼링이 필터링됩니다. **c.** 선택한 항목 추가를 클릭합니다. 주: 영향을 받는 서비스/CI가 양식에 표시되지 않는 경우 양식 레이아웃을 구성 합니다.

문제의 근본 원인 조사

문제의 근본 원인을 파악하여 되풀이 인시던트를 영구적으로 분석, 추적, 해결합니다.

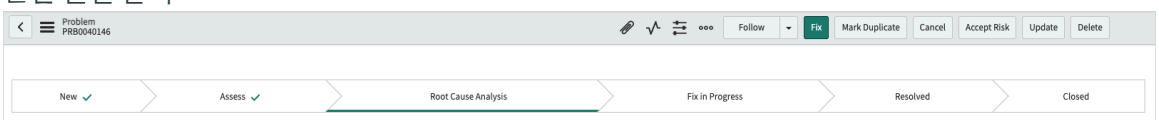
시작하기 전에

필요한 역할: problem_admin, problem_coordinator, problem_manager 또는 admin

이 태스크 정보

새로운 베스트 프랙티스 상태와 조치 가이드를 확인하여 문제의 수명주기를 탐색하려면 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 상태 모델(com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)을 활성화하십시오. 자세한 내용은 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 상태 모델 활성화 문서를 참조하십시오.

근본 원인 분석



프로시저

다음 작업 중 하나를 수행할 수 있습니다.
이 문제나 유사한 문제에 대해 알려진 오류 문서를 만들었으면 해당 문서의 참조를 주요 알려진 오류 문서 필드에 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.

주:
주요 알려진 오류 문제 필드는 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — Knowledge Integration 플러그인(com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge)을 활성화할 때만 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
문제를 해결하고 완료할 수 있습니다. 또한 변경 요청을 생성하여 문제에 대한 수정을 구현할 수도 있습니다.

문제 해결 및 완료

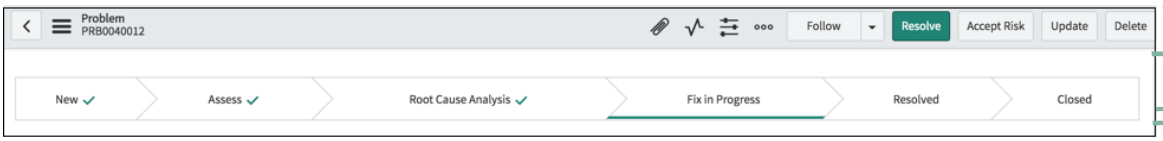
문제를 해결하고 나중에 참조할 수 있도록 해결 방법에 대한 자세한 메모를 추가합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin, problem_admin, problem_coordinator 또는 problem_manager
- 새로운 베스트 프랙티스 상태와 조치 가이드를 확인하여 문제의 수명주기를 탐색하려면 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 상태 모델(com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)을 활성화하십시오. 자세한 내용은 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 상태 모델 활성화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 해결을 클릭합니다.



문제는 해결 코드가 수정 적용됨인 해결됨 상태에 들어갑니다.

2. 완료를 클릭합니다.

문제는 해결 코드가 수정 적용됨인 종결됨 상태에 들어갑니다.

주:
- 문제가 종결 또는 취소될 경우 문제 관리 속성 문제를 종결할 때 문제 작업 오픈 취소(*problem.closed.cancel_open_tasks*)을 선택하면 열려 있는 모든 관련 문제 작업이 취소됩니다.
- 문제가 종결될 경우 문제 관리 속성 종결된 문제에 문제 작업을 생성할 수 있습니까?(*problem.closed.can_create_tasks*)선택하면 문제 작업을 생성할 수 있습니다.

재분석을 클릭하여 종결한 후에도 문제를 재분석할 수 있습니다. 문제의 상태가 종결됨에서 근본 원인 분석으로 바뀝니다. 다음 문제 관리 속성은 문제를 재분석할 수 있는 사용자를 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.

- 취소된 문제를 다시 분석할 수 있는 사람은 누구입니까?(*problem.closed.role.reanalyze_from_canceled*)
- 위험이 수락된(종결 상태) 문제를 재분석할 수 있는 사람은 누구입니까?(*problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted*)
- 완료된 문제를 다시 분석할 수 있는 사람은 누구입니까?(*problem.closed.role.reanalyze_from_completed*)

문제 관리 속성에 모든 관련 문제가 언급되어 있는 경우 이 문제에 대한 수정 사항으로 추적할 관련 작업 기록들의 목록입니다(쉼표로 구분). 모든 관련 수정 기록이 완료 또는 취소될 때 코디네이터에게 알리는 데 사용됩니다. 예를 들어, **incident.problem_id, change_request.parent**(*problem.fix.records*)가 완료되면 동일한 사항과 관련된 문제 코디네이터에게 알림이 전송됩니다.

주:
새 테이블을 포함하도록 이 속성을 변경하려면 전체 기능이 원활하게 작동하도록 해당 비즈니스 규칙도 생성해야 합니다. 예를 들어, 변경 요청의 경우 비즈니스 규칙은 *Check Related Problem Fixes - Change Req*입니다.

문제에서 변경 요청 생성

문제의 근본 원인 분석을 조사 및 수행한 후에는 문제가 해결 가능한지를 파악하거나 문제에 대한 일시적인 임시 해결책을 찾아야 합니다. 문제를 해결할 수 있으면 수정 사항을 구현하거나 문제의 해결 방법을 적용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: problem_coordinator 또는 admin

이 태스크 정보
표준 변경 절차를 적용하고 서비스 복구 확인을 테스트하여 문제에 대한 해결 방법을 구현할 수 있습니다. 일반 변경의 경우 변경 요청(RFC)을 제기합니다. 해결 방법을 문제에 적용하기 전에 변경심의위원회(CAB)에서 RFC를 승인해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 문제 〉 열기로 이동하여 문제 기록을 엽니다.
2. 컨텍스트 메뉴에서 다음 활동 중 하나를 수행합니다.
   변경 요청은 문제에 대한 솔루션을 구현하기 위해 생성됩니다.

문제에 여러 변경 요청 추가

문제를 해결하기 위해 구현해야 하는 모든 요청을 캡처하려면 문제에 여러 변경 요청을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, admin, problem_admin, problem_coordinator 또는 problem_manager

이 태스크 정보
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화한 경우 주제가 문제에 적용됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 문제 〉 열기로 이동합니다.
2. 문제 기록을 엽니다.
3. 관련 목록에서 변경 요청을 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. 추가를 클릭합니다.
5. 문제에서 기록을 선택하고선택한 항목 추가를 클릭합니다.
   선택한 변경 요청이 변경 요청 탭 아래에 나타납니다.

문제 작업 생성

문제 작업은 문제 코디네이터가 문제의 근본 원인 및 제안된 수정 사항을 식별하기 위해 주제 전문가에게 도움을 요청하는 방식을 나타냅니다. 조사를 돕기 위해 문제를 여러 문제 작업으로 나눕니다. 문제 작업은 여러 할당 그룹이나 사용자에 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager 또는 problem_task_analyst

프로시저

1. 모두 〉 문제 〉 열기로 이동합니다.
2. 문제 작업을 생성하고자 하는 문제 기록을 엽니다.
3. 문제 기록의 관련 목록에서 문제 작업과 신규를 차례로 클릭합니다.
4. 다음 문제 작업 중 하나를 선택합니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 문제 작업 양식 문서를 참조하십시오.
6. 제출을 클릭합니다.
   문제 작업이 신규 상태로 들어갑니다. 문제 작업 기록을 평가 상태로 이동하는 데 필요한 필수 필드를 입력하면 문제 작업 기록이 바로 평가 상태로 이동됩니다. 평가 상태의 필드를 추가하려면 시스템 **UI** 〉 양식 섹션에서 필드를 추가해야 합니다. 자세한 내용은 필수 필드 평가 대화 상자에 필드 추가 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

문제 작업을 평가합니다.

문제 작업 평가

문제 작업을 평가하여 작업의 수행 가능성을 판단합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: problem_admin, problem_coordinator, problem_manager, problem_task_analyst 또는 admin

이 태스크 정보

문제 작업 평가는 작업의 원인과 영향뿐 아니라 규모와 원인을 분석하는 것과도 관련이 있습니다.

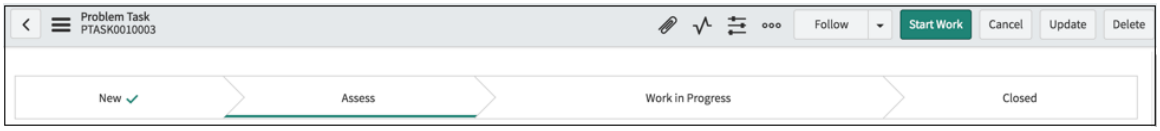
프로시저

1. 평가를 선택합니다.

문제 작업이 평가 상태로 들어갑니다. 작업을 수행하는 데 충분한 정보가 있는지, 아니면 작업을 취소해야 하는지를 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.

2. 작업을 평가한 후에는 다음 작업을 수행합니다.



다음에 수행할 작업
문제 작업을 해결합니다.

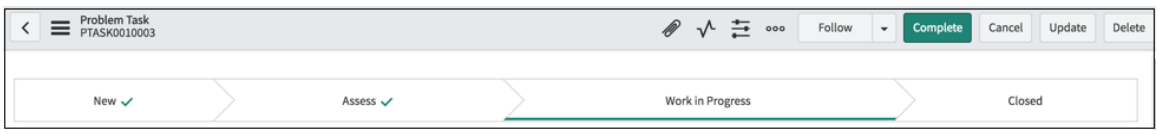
문제 작업 완료

문제 작업을 해결하고 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager 또는 problem_task_analyst

프로시저

완료를 선택합니다.



문제 작업이 종결됨 상태로 들어가며 종결 코드는 완료입니다.

주:
재평가를 선택하여 종결한 후에도 작업을 재분석할 수 있도록 문제 속성을 구성할 수 있습니다. 작업 상태가 종결됨에서 평가로 변경됩니다. 모든 문제 작업이 완료 또는 취소된 후 문제 코디네이터에게 동일한 작업에 대한 알림이 전송됩니다.

문제에서 관련 인시던트 해결

문제가 해결되는 것으로 간주한 후에는 상태가 보류 중인 문제와 관련된 인시던트는 문제 양식의 UI 작업으로 해결될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

이 태스크 정보
이 주제는 레거시 문제 — Jakarta부터 London까지만 적용됩니다.

프로시저

1. 연관된 인시던트가 있고 해결된 문제를 엽니다.

2. 컨텍스트 메뉴에서 인시던트 해결을 클릭합니다.

3. 필수 필드에 대한 값을 입력합니다.

주:
상태가 보류 중이고 문제 대기 중(보류 사유)이 있는 인시던트만 해결될 수 있습니다.

문제 관련 목록의 인시던트 상태가 해결됨으로 변경되고 작업 메모가 활동 피드에 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.

문제의 결과 제공

문제의 원인과 해결 방법을 문서화하여 들어오는 인시던트를 신속하게 해결하고 동일한 이슈에 대한 추가 문제를 방지합니다.

문제의 임시 해결책 제공

임시 해결책을 문서화하고 전달하여 이슈를 인지하고 있음을 다른 사람에게 알립니다. 임시 해결책은 서비스 오류를 복구하는 임시적인 방법이며 실제 해결책이 아직 제공되지 않는 문제의 영향을 줄여 줍니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, problem_admin, problem_manager 또는 problem_coordinator

이 태스크 정보

임시 해결책을 전달하면 임시 해결책을 사용할 수 있다는 알림이 관련 인시던트에 전송됩니다. 인시던트 프로세스는 임시 해결책 정보를 사용하거나 사용자에게 동일한 사실을 알릴 수 있도록 만들어졌습니다. 알림에 대한 자세한 내용은 인시던트와 문제 기록 간의 동기화를 참조하십시오.

주:
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화한 경우 주제가 문제에 적용됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 문제 〉 열기로 이동합니다.
2. 문제 기록을 엽니다.
3. 분석 정보 〉 임시 해결책 필드에 정보를 입력합니다.
4. 기록을 저장합니다.
5. 관련 링크에서 임시 해결책 제공을 클릭합니다.

임시 해결책 제공(레거시)

문제 기록에 임시 해결책 메모를 입력한 다음, 그 정보를 모든 연관된 인시던트에 게시할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil 또는 admin

이 태스크 정보

문제 양식의 임시 해결책 제공 관련 링크를 사용하면 문제와 관련된 각 인시던트를 수동으로 업데이트할 필요가 없습니다.

프로시저

1. 임시 해결책이 있는 문제를 엽니다.
2. 임시 해결책 필드에 정보를 입력합니다.
3. 게시를 클릭합니다.
4. 임시 해결책 제공 관련 링크를 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.

문제 번호와 임시 해결책 필드의 내용이 모든 관련 인시던트의 활동 스트림에 추가됩니다. 기본적으로 인시던트 활동 스트림 필드의 모든 항목은 인시던트 양식에 언급된 호출자에 대해 이메일 알림을 생성합니다.

임시 해결책 전달 시 그룹의 당직 교대 일정이 적용되는 경우 시스템은 연관된 인시던트의 에스컬레이션을 중지합니다. 임시 해결책을 사용할 수 있기 때문에 에스컬레이션이 중지됩니다. 이 작업은 적절한 대상에게 Knowledge를 효율적으로 전달하지만 지식 문서는 생성하지 않습니다.

수정 사항 전달

문제의 근본 원인 분석을 완료하고 해당 문제에 대한 해결 또는 수정 사항을 확보한 후에는 변경 요청을 제출하여 문제를 해결합니다. 수정 사항을 문서화하고 전달하면 사용자가 문제에 대한 해결책을 파악할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, problem_admin, problem_manager 또는 problem_coordinator

이 태스크 정보

수정 사항을 전달하면 수정 사항을 사용할 수 있다는 알림이 관련 인시던트에 전송됩니다. 인시던트 프로세스는 수정 사항 정보를 사용하거나 사용자에게 동일한 사실을 알릴 수 있도록 만들어졌습니다. 알림에 대한 자세한 내용은 인시던트와 문제 기록 간의 동기화를 참조하십시오.

주:
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 플러그인을 활성화한 경우 주제가 문제에 적용됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 문제 〉 열기로 이동합니다.
2. 문제 기록을 엽니다.
3. 해결 정보 〉 수정 메모 필드에 정보를 입력합니다.
4. 기록을 저장합니다.
5. 관련 링크에서 수정 제공을 클릭합니다.
   문제 양식의 수정 메모 필드에서 인시던트 양식의 추가 의견 필드로 수정 정보가 복사됩니다. 이메일 알림이 인시던트에 할당된 호출자와 사용자에게 전송됩니다.

문제의 지식 문서

지식베이스는 조직에서 유지하고 공유하는 정보를 보관합니다. 문제 양식에는 Knowledge 및 통신 정보를 작성하는 네 가지 옵션이 있습니다.

주:
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — Knowledge Integration 플러그인(com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge)이 활성화되어 있는 경우 알려진 오류 문서 생성을 참조하십시오. 이 항목은 기존 문제(London 이전 릴리스)에만 적용됩니다.

- 문제가 종료되면 **Knowledge** 확인란을 선택하고 지식 문서를 자동으로 제출할 수 있습니다.
- 문제 기록에 임시 해결책 메모를 입력한 다음, 그 정보를 모든 연관된 인시던트에 게시할 수 있습니다.
- 문제가 종료될 때까지 기다리지 않고 문제에서 즉시 지식 문서를 생성할 수 있습니다.
- 뉴스 범주에서 신속하게 지식 문서를 만들고 게시할 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.

기본적으로 대부분의 새 문서는 초안으로 작성되며 게시되기 전에 검토 상태로 이동합니다. 표준 워크플로우에 대한 예외는 문제 양식의 뉴스를 게시하는 것입니다.

관리자가 선택적 Knowledge 제출 워크플로우를 사용 설정하면 인시던트나 문제로부터 생성된 문서는 Knowledge 제출이 되며 이는 다른 경로를 통해 처리됩니다. 자세한 내용은 Knowledge 워크플로우 를 참조하십시오.

Knowledge 확인란 사용

인시던트와 마찬가지로 문제도 나중에 필요할 수 있는 정보를 생성하는 경우가 많습니다. 문제가 종료되면 시스템에서 지식 문서를 자동으로 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

이 태스크 정보

주:
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — Knowledge Integration 플러그인 (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge)이 활성화되어 있는 경우 알려진 오류 문서 생성을 참조하십시오. 이 항목은 기존 문제(London 이전 릴리스)에만 적용됩니다.

문제가 종료되면 **Knowledge** 확인란을 선택하고 지식 문서를 자동으로 제출할 수 있습니다.

프로시저

1. 문제 양식의 **Knowledge** 확인란을 선택합니다.
2. 문제를 해결하고 종결합니다.

   문제를 종결하면 비즈니스 규칙 `Problem Create Knowledge`이 트리거됩니다. 기본적으로 비즈니스 규칙은 초안 워크플로우 상태에서 지식 문서를 생성하므로 Knowledge 팀 구성원이 이를 검토하고 게시할 수 있습니다. 문제의 짧은 설명은 문서의 짧은 설명이 되고 문제의 작업 메모는 문서의 텍스트가 됩니다.

   Knowledge 제출 워크플로우를 사용 설정하면 문제 작업 메모는 문서가 아닌 Knowledge 제출이 됩니다. 자세한 내용은 Knowledge 워크플로우 를 참조하십시오.

알려진 오류 문서 생성

알려진 오류 문서를 참조 자료로 생성합니다. 알려진 오류 문서에서는 deflecting 인시던트를 지원하는 문제의 근본 원인과 임시 해결책을 문서화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, problem_admin, problem_coordinator 또는 problem_manager
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid) 및 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 지식 통합(com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) 플러그인을 활성화합니다.

이 태스크 정보
문제에서 알려진 오류 문서를 생성한 후에는 이 문서가 지식베이스에 저장되고 지식 관리 애플리케이션에서 유지됩니다. 지식 문서에 대한 게시 및 만료 프로세스는 문서가 속한 지식베이스에 정의된 워크플로우로 제어됩니다. 자세한 내용은 Knowledge 워크플로우 를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 문제 〉 열기로 이동합니다.
2. 문제 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.

3. 관련 링크에서 알려진 오류 문서 생성을 클릭합니다.

   주:
   문제 양식의 분석 정보 탭 아래에 기본 알려진 오류 문서 필드가 비어 있으면 링크가 나타납니다.

4. 제출을 클릭합니다.

   주:
   문서의 내용을 읽으려면 관련 링크에서 문서 보기를 클릭합니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   주:
   기존의 알려진 오류 문서를 검색하려면 중복 검색을 클릭합니다. 이 검색은 간단한 설명, 범주 및 주제를 기반으로 합니다.

   필드 값에 대한 설명은 알려진 오류 문서 양식 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

검토 및 승인을 위해 문서를 보내려면 게시를 클릭합니다. 문서가 저장되는 지식베이스와 지식베이스 액세스 제어에 따라 이 알려진 오류 문서는 인시던트 차단을 지원하기 위해 IT 팀 외부의 사용자가 검색할 수 있습니다.

지식베이스 게시

문제가 종료될 때까지 기다리지 않고 문제에서 즉시 지식 문서를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, knowledge

이 태스크 정보

문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 지식 통합 플러그인 (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge)이 활성화되어 있는 경우 알려진 오류 문서 생성을 참조하십시오. 이 항목은 기존 문제(London 이전 릴리스)에만 적용됩니다.

프로시저

1. 지식 문서를 게시할 문제를 엽니다.
2. **Knowledge** 게시 관련 링크를 클릭합니다.
   결과 지식 문서에는 다음과 같은 정보가 포함됩니다.

   - 문제 번호와 짧은 설명은 지식 문서의 짧은 설명이 됩니다.
   - 문제 설명과 임시 해결책은 지식 문서 텍스트가 됩니다.
   - 문제 구성 항목은 지식 문서 구성 항목이 됩니다.
   - 문서 주제는 알려진 오류로 설정됩니다.

   기본적으로 시스템에서 초안 워크플로우 상태인 지식 문서를 생성합니다. Knowledge 제출 워크플로우를 사용 설정하면 문제 짧은 설명 및 작업 메모는 문서가 아닌 Knowledge 제출에 위치하게 됩니다. 자세한 내용은 Knowledge 워크플로우 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.

문제 관리 플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 솔루션 및 양식 내 분석에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

플랫폼 분석 데이터 시각화는 퍼포먼스 분석 표시기 데이터를 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 표시함으로써 비즈니스 프로세스를 분석하고 개선 영역을 식별하는 데 도움이 됩니다. 플랫폼 분석 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석을 통해 가치를 얻을 수 있습니다. 또한 사용자 고유의 개체를 만들 수도 있습니다.

중요사항:
프로덕션에서 사용하도록 설정하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 솔루션을 설정하고 테스트합니다.

문제 관리에 대한 솔루션을 활성화하기 위해 관리자는 퍼포먼스 분석 〉 안내 설정으로 이동할 수 있습니다. 시작하기를 클릭한 다음 문제 관리 섹션으로 스크롤합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

이 컨텐츠 팩의 여러 대시보드는 설치 시 비활성 상태입니다. 이러한 대시보드를 활성화하기 전에 구성을 완료하고 데이터 수집 작업을 실행합니다. 상황에 맞는 메뉴에서 접근할 수 있는 대시보드 속성에서 대시보드를 활성화할 수 있습니다. 활성화하려면 소유자를 대시보드에 할당해야 합니다. 플랫폼 분석 솔루션 구성 방법에 대한 자세한 내용은 구성플랫폼 분석 솔루션 을 참조하십시오.

비활성 대시보드

이 컨텐츠 팩의 일부 대시보드는 설치되면 비활성 상태입니다. 이러한 대시보드를 활성화하기 전에 구성을 완료하고 데이터 수집 작업을 실행합니다. 상황에 맞는 메뉴에서 접근할 수 있는 대시보드 속성에서 대시보드를 활성화할 수 있습니다. 활성화하려면 소유자를 대시보드에 할당해야 합니다. 플랫폼 분석 솔루션 구성 방법에 대한 자세한 내용은 구성플랫폼 분석 솔루션 을 참조하십시오.

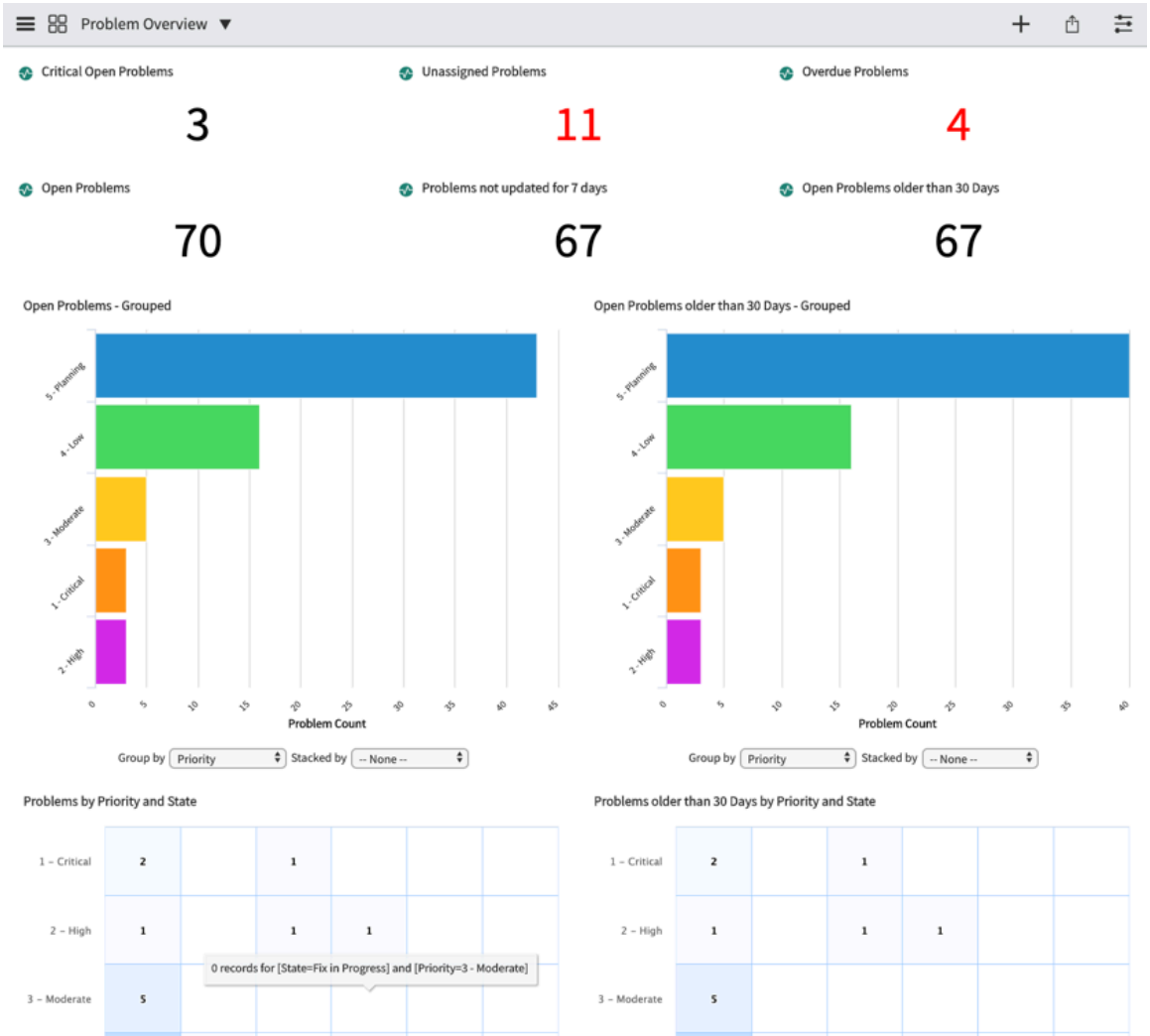
관련 정보

- 플랫폼 분석 솔루션
- 퍼포먼스 분석 구독 활성화

문제 개요 대시보드

이 대시보드에는 미해결 문제의 현재 상태가 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.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
문제 관리자 및 문제 에이전트는 중요, 지연, 할당되지 않은 현재 문제의 수를 확인하여 즉각적인 작업 영역을 식별합니다.	없음

데이터 시각화

제목	유형	설명
중요한 미해결 문제	단일 점수	우선순위가 1인 모든 중요한 미해결 문제입니다. 이 보고서는 가장 높은 우선순위의 문제 수를 한눈에 알려 줍니다.
할당되지 않은 문제	단일 점수	'할당 대상'이 비어 있는 모든 미해결 문제입니다. 즉, 할당해야 하는 문제입니다.
지연 문제	단일 점수	에스컬레이션 = 지연인 모든 미해결 문제

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

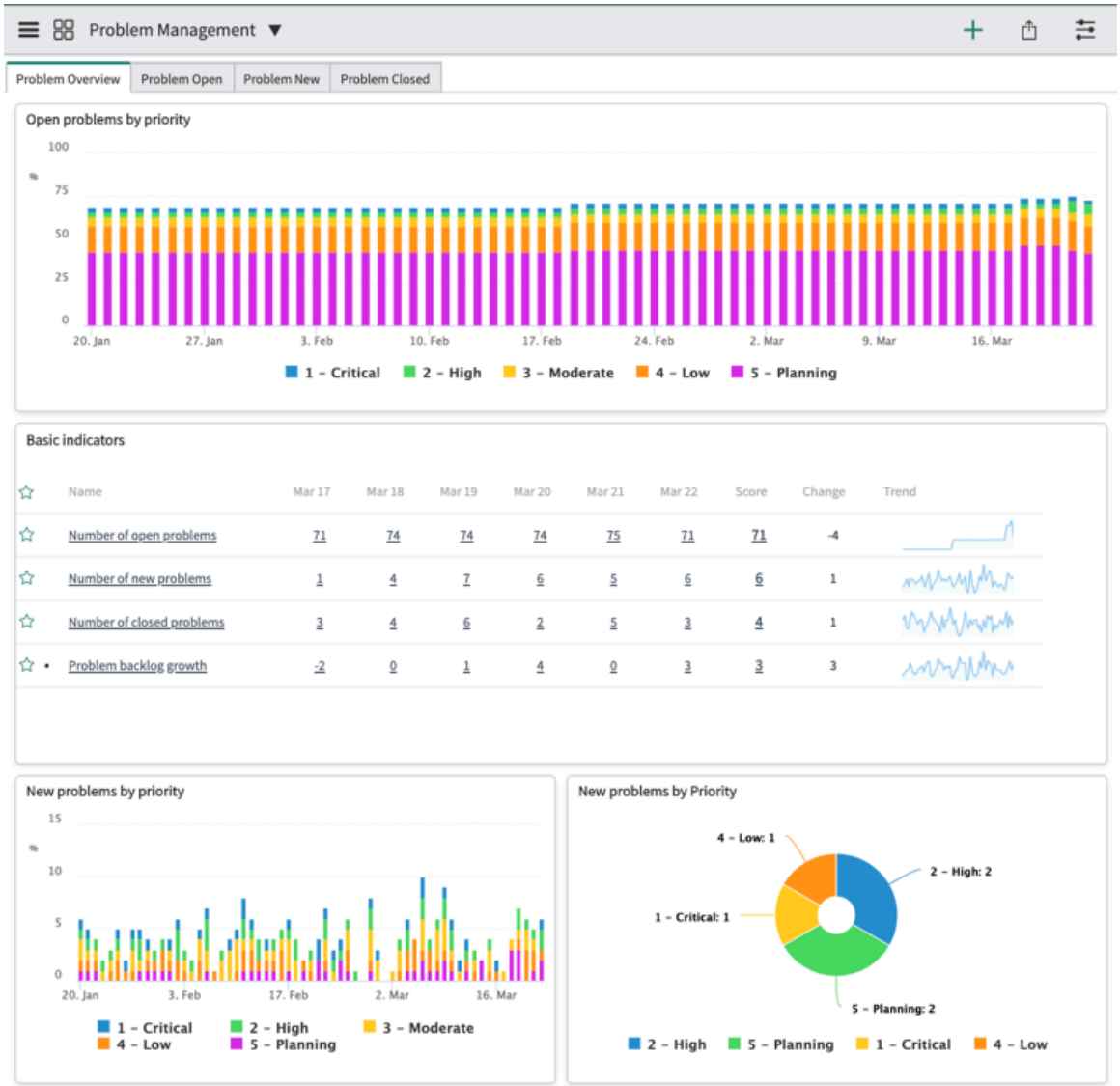
제목	유형	설명
미해결 문제	단일 점수	모든 미해결 문제
7일 동안 업데이트하지 않은 문제	단일 점수	업데이트된 필드의 값이 7일 이전인 미해결 문제
30일 이전의 미해결 문제	단일 점수	생성된 필드의 값이 30일 이전인 미해결 문제
미해결 문제 - 그룹화됨	가로 막대	우선순위별로 그룹화된 미해결 문제
30일 이전의 미해결 문제 - 그룹화됨	가로 막대	생성된 필드의 값이 30일 이전으로, 우선순위별로 그룹화된 미해결 문제
우선순위 및 상태별 문제	히트맵	우선순위와 상태 매트릭스로 그룹화된 미해결 문제
우선순위 및 상태별로 30일 이전의 미해결 문제	히트맵	생성된 필드의 값이 30일 이전으로, 우선순위 및 상태 매트릭스로 그룹화된 미해결 문제
주당 미해결 문제	라인	올해 모든 미해결 문제의 수(주당 오픈별 기준)
주당 종결 문제	라인	올해 모든 종결 문제의 수(주당 종결별 기준)

문제 관리 대시보드

이 대시보드를 사용하여 문제 관리 프로세스에서 오픈에서 종결까지 상위 수준 뷰를 확인합니다.

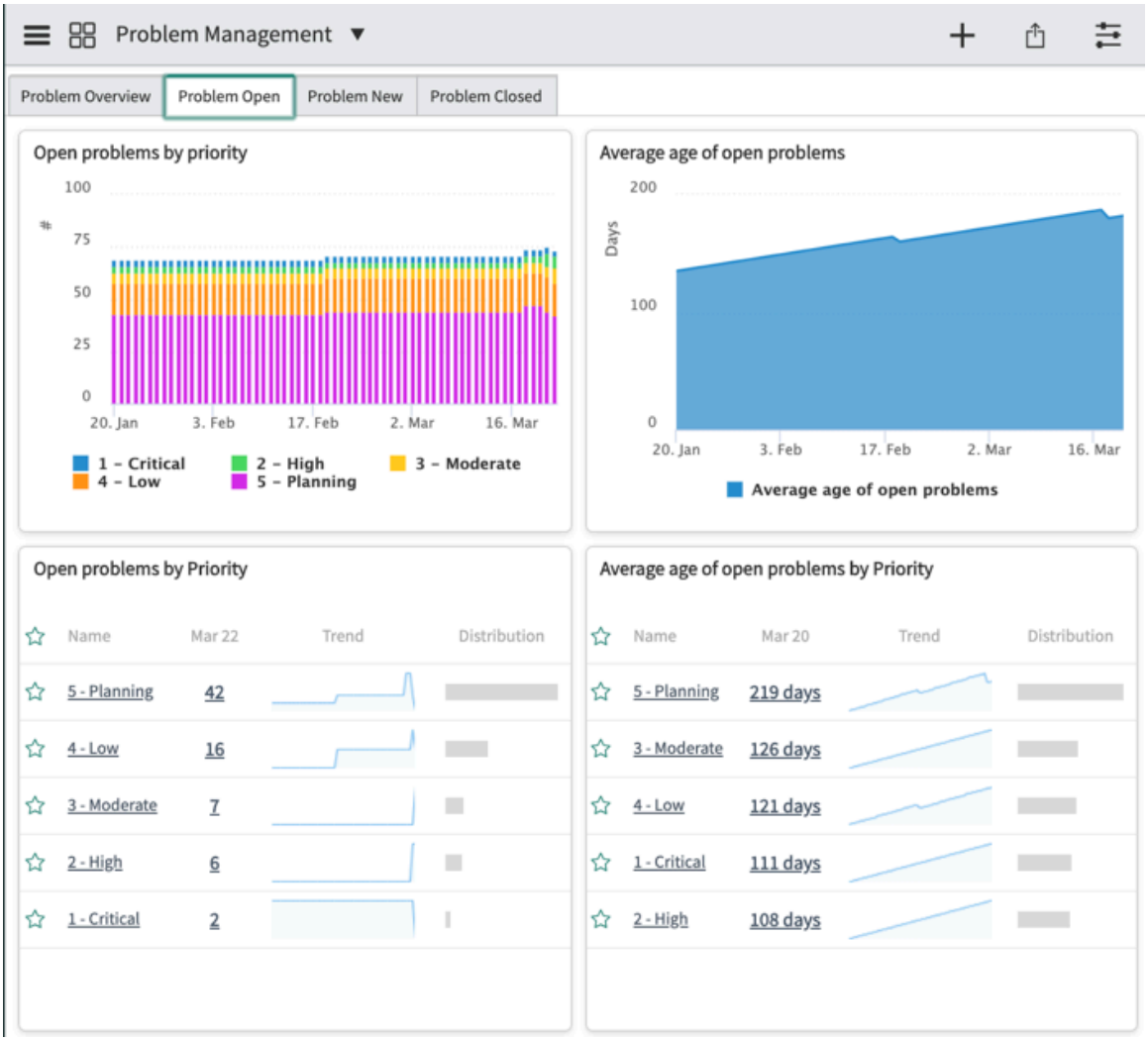
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 개요 탭



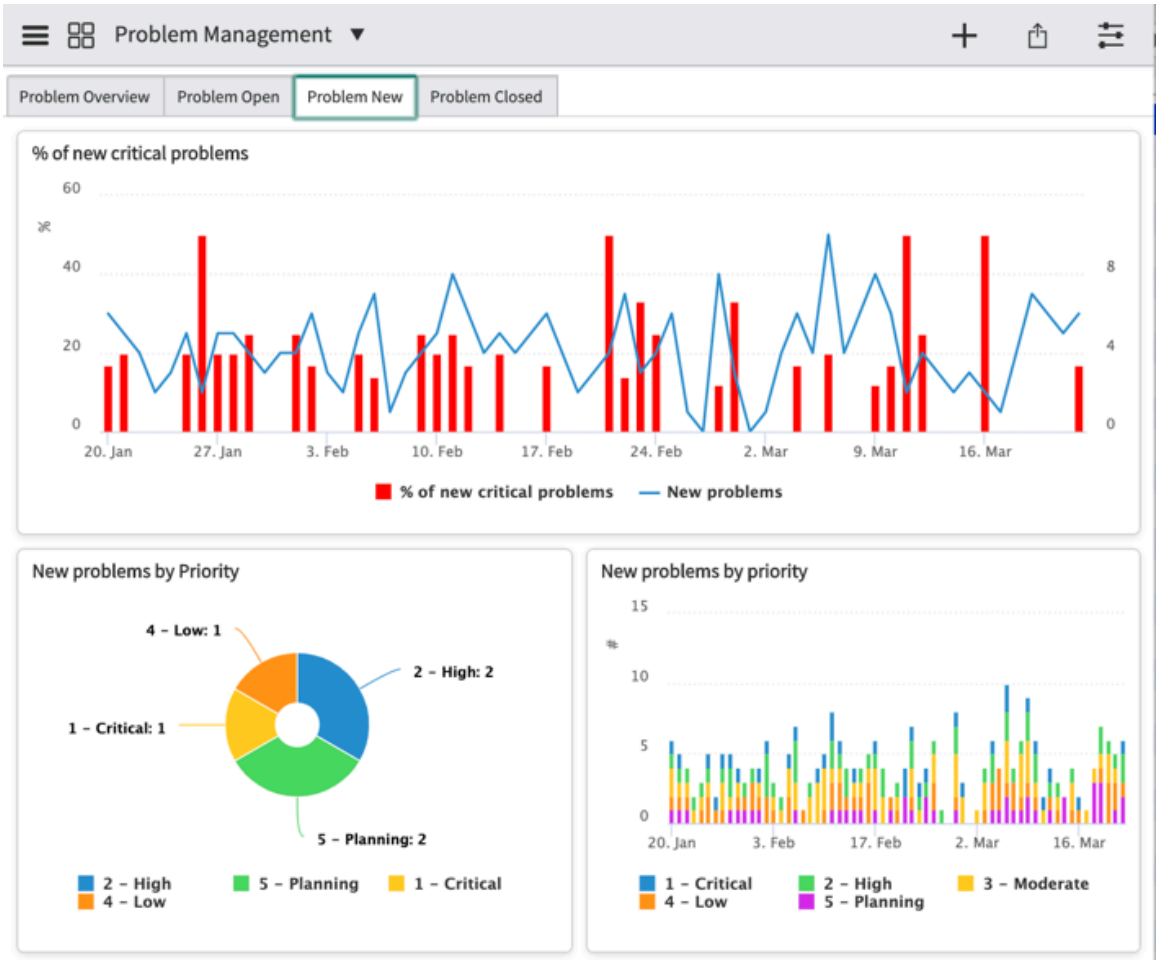
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 미해결 탭



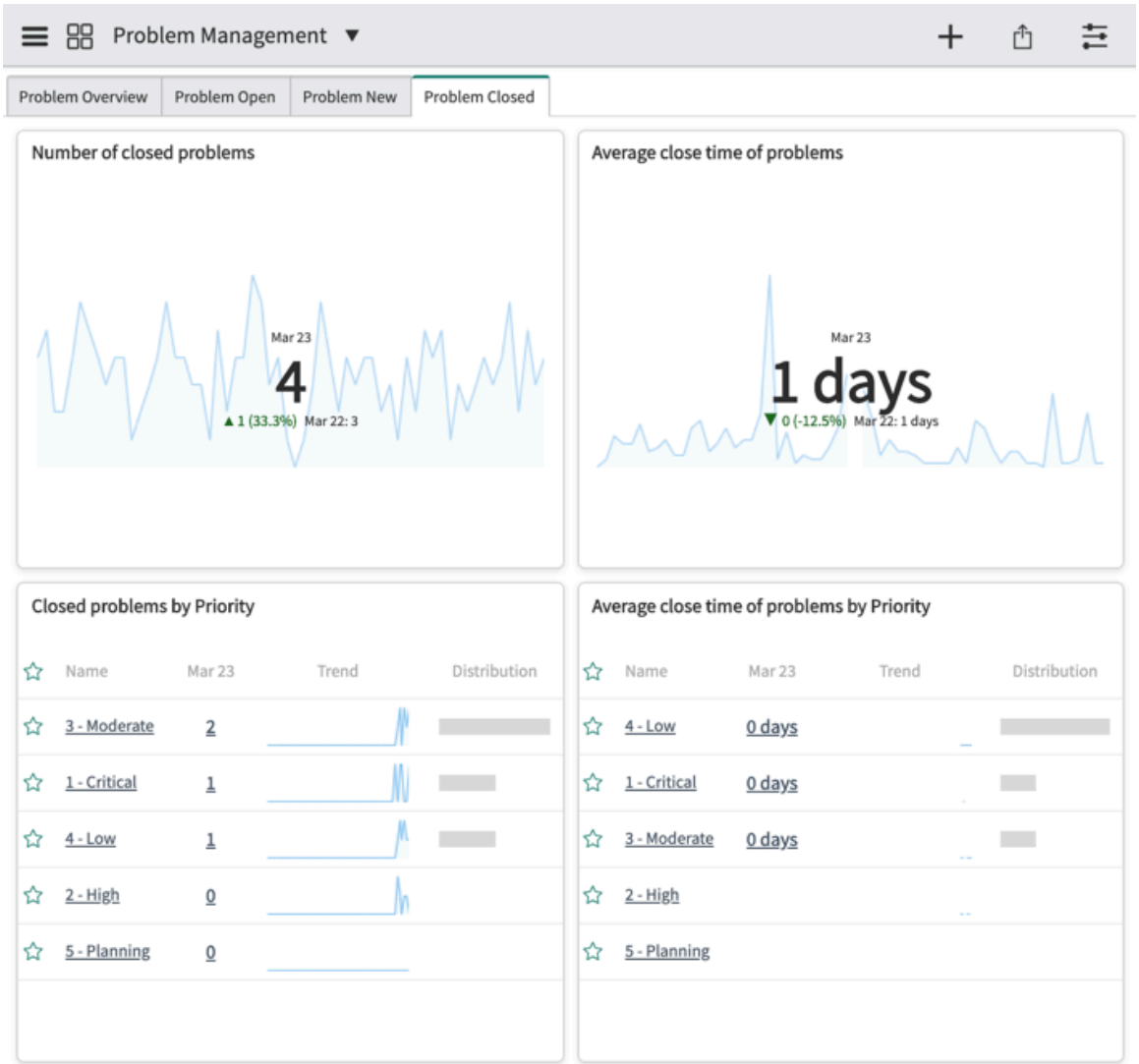
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 신규 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.

문제 종결 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
문제 담당자	기본 표시기 목록을 보려면 pa_viewer 필요

표시기

미해결 문제 수

오늘 또는 그 이전에 생성된 문제(problem) 테이블에 대한 문제로, 종결 날짜는 없습니다. 이 표시기는 대시보드의 여러 다른 표시기에 사용됩니다.

새 문제 수

오늘 생성된 문제(problem) 테이블에 대한 문제입니다. 이 표시기는 대시보드의 여러 다른 표시기에 사용됩니다.

종결 문제 수

오늘 종결된 문제(problem) 테이블에 대한 문제입니다. 이 표시기는 대시보드의 여러 다른 표시기에 사용됩니다.

문제 백로그 증가치

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 표시기의 점수는 {{새 문제 수}} - {{종결 문제 수}} 수식에 따라 계산됩니다.

미해결 문제의 평균 연령

이 표시기의 점수는 {{미해결 문제의 합산 연령}} / {{미해결 문제 수}} / 24 수식에 따라 계산됩니다.

새 중요 문제의 비율(%)

이 표시기의 점수는 ({{새 문제 수 〉 우선순위 = 1 - 중요}} / {{새 문제 수}}) * 100 수식에 따라 계산됩니다.

문제의 평균 종결 시간

이 표시기의 점수는 {{종결 문제의 합산 기간}} / {{종결 문제 수}} / 24 수식에 따라 계산됩니다.

다음 표시기는 대시보드에 직접 표시되지 않지만 수식 계산에 사용됩니다.

- 미해결 문제의 합산 연령
- 종결된 문제의 합산 기간

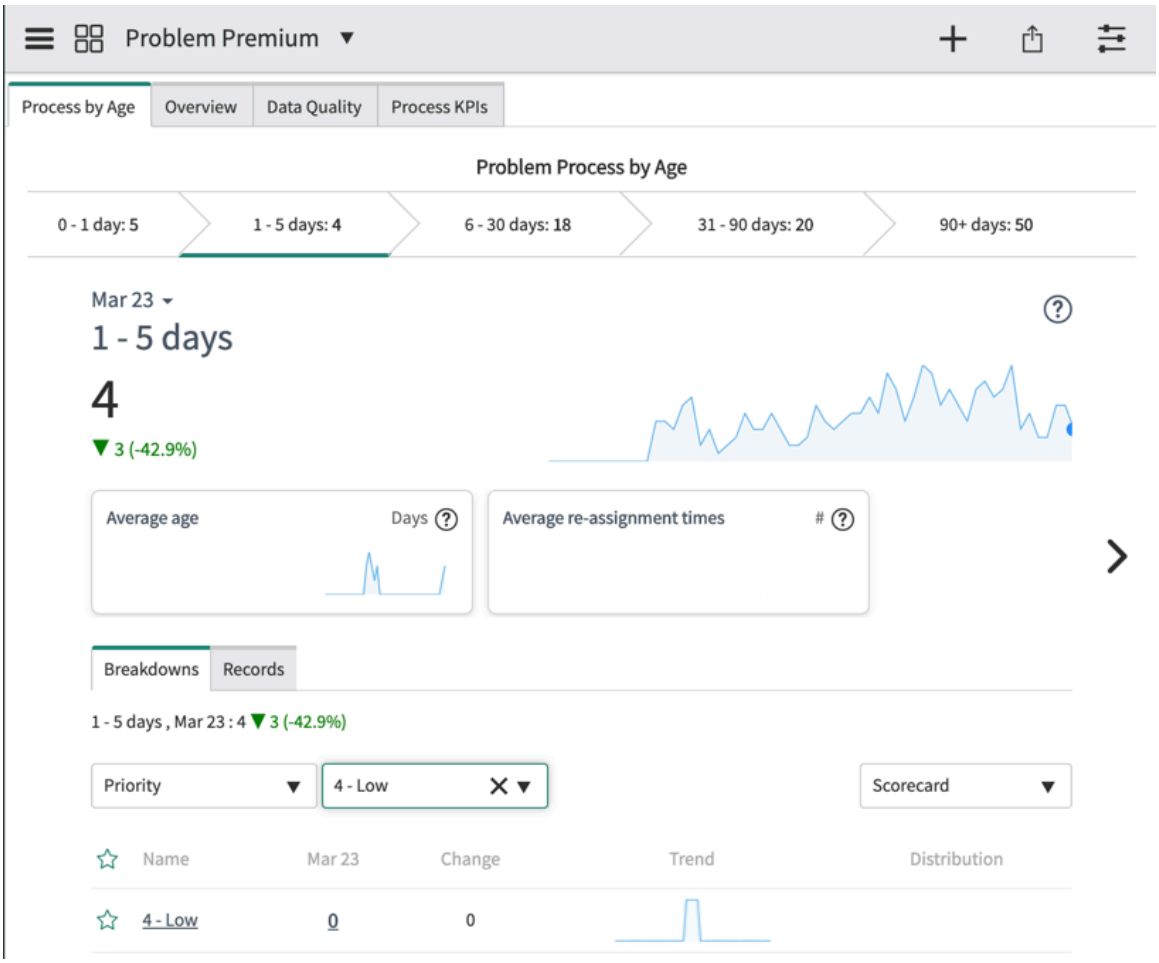
세부 항목

우선순위

문제 프리미엄 대시보드

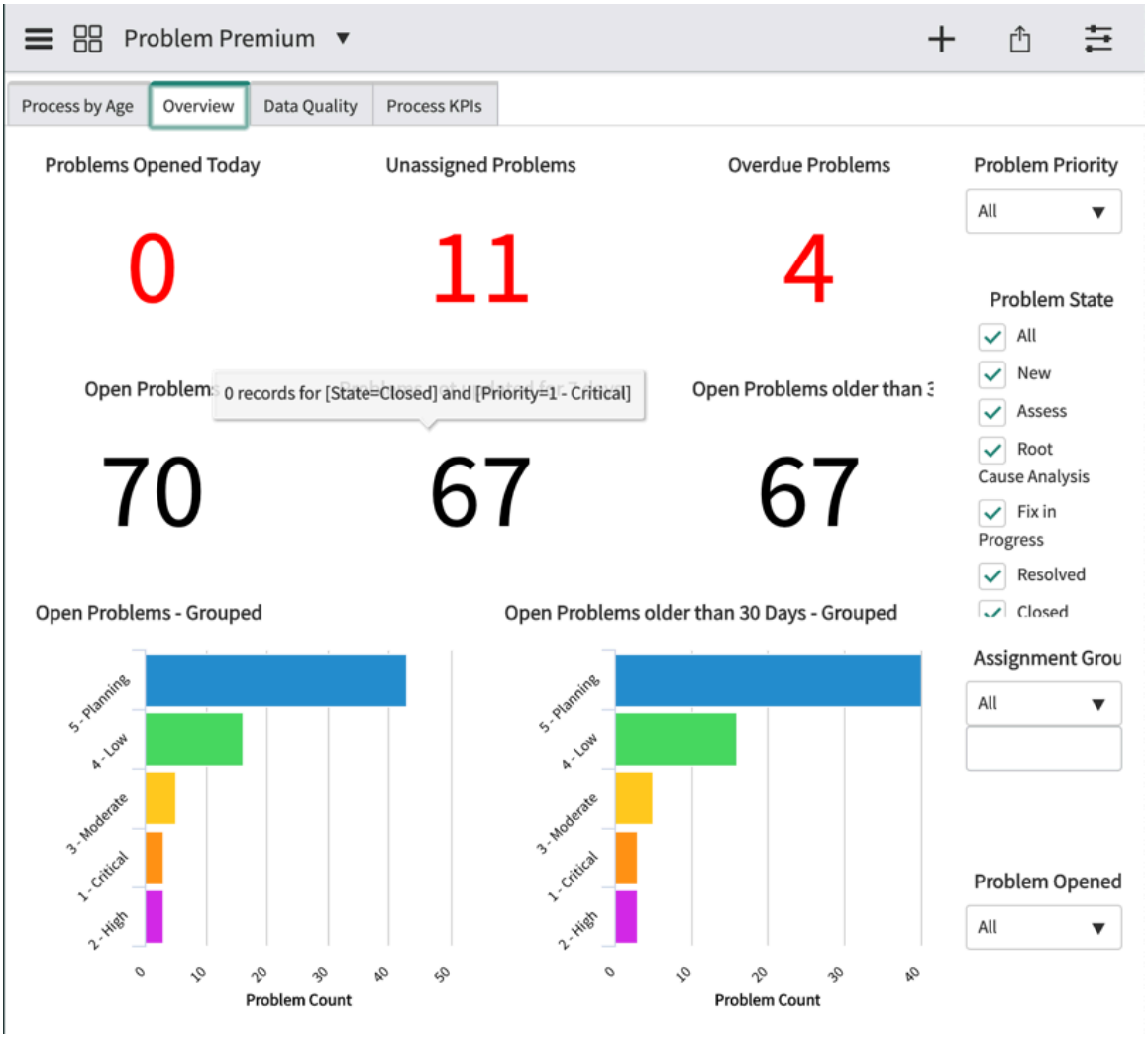
이 대시보드는 대화형 필터 및 워크벤치 위젯과 같은 고급 기능을 사용하여 현재 또는 그 이후에 문제 보고서를 폭넓게 볼 수 있습니다.

연령별 프로세스 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.

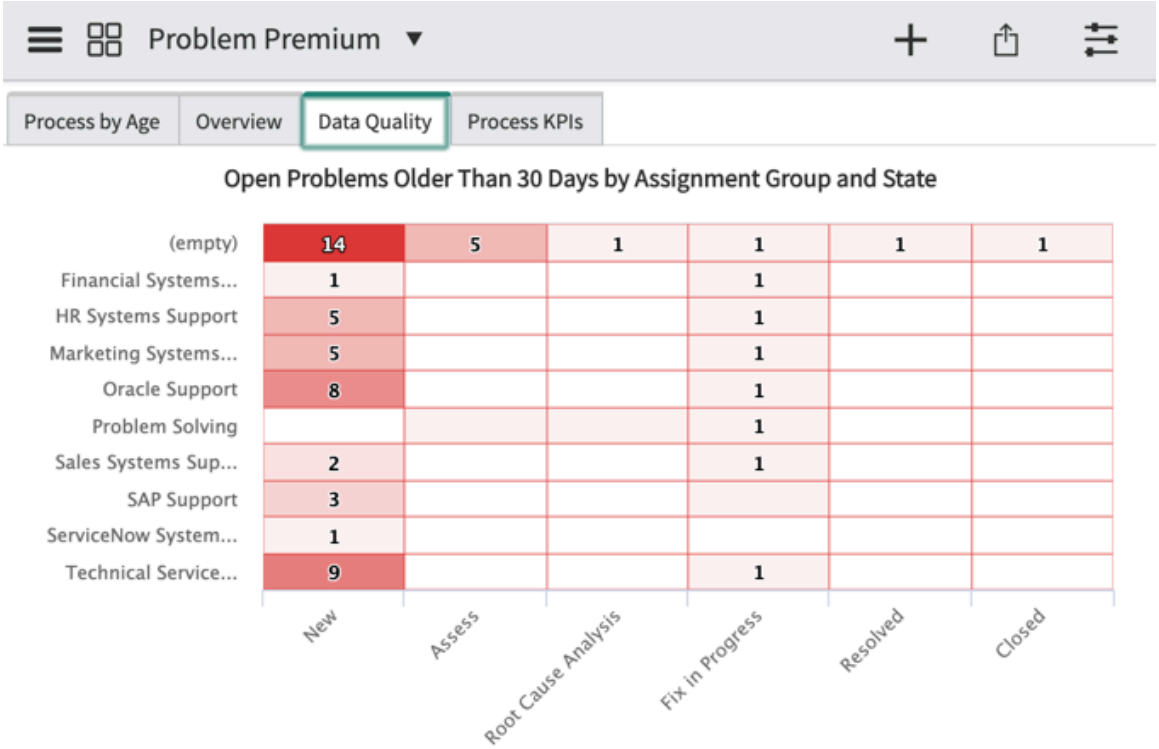
개요 탭

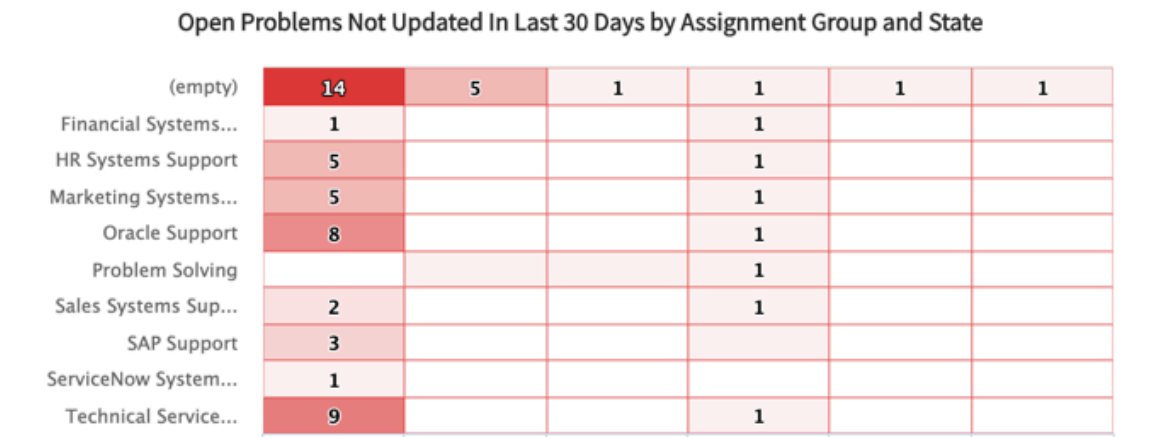


주:
개요 탭의 내용이 문제 개요 대시보드와 같습니다.

© 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.

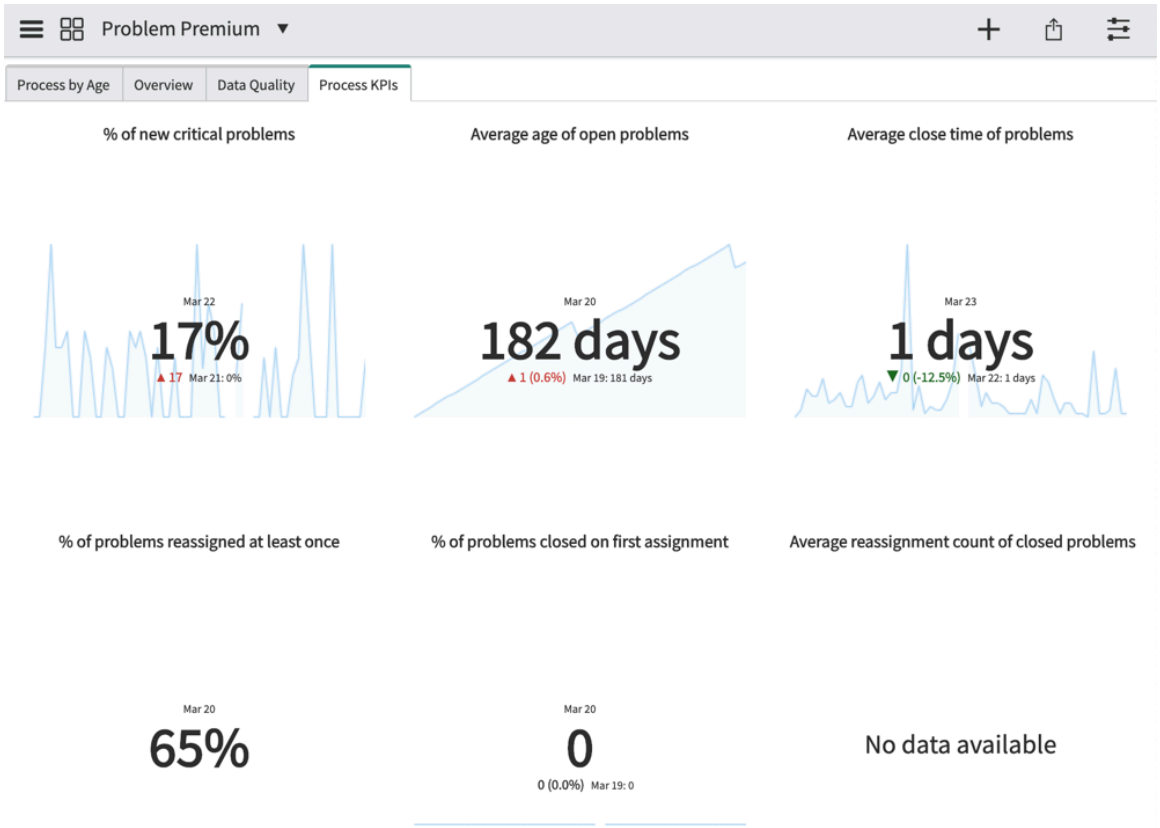
데이터 품질 탭





© 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.

KPI 프로세스 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
문제 관리와 관련된 모든 역할	문제 기록 목록을 보려면 itil 필요

표시기

미해결 문제 수

오늘 또는 그 이전에 생성된 문제(problem) 테이블에 대한 문제로, 종결 날짜는 없습니다. 이 표시기는 대시보드의 여러 다른 표시기에 사용됩니다.

종결 문제 수

오늘 종결된 문제(problem) 테이블에 대한 문제입니다. 이 표시기는 대시보드의 여러 다른 표시기에 사용됩니다.

미해결 문제의 평균 연령

이 표시기의 점수는 {{미해결 문제의 합산 연령}} / {{미해결 문제 수}} / 24 수식에 따라 계산됩니다.

미해결 문제의 평균 재할당

미해결 문제가 재할당되는 평균 횟수입니다. 이 표시기의 점수는 {{미해결 문제의 합산 재할당}} / {{미해결 문제 수}} 수식에 따라 계산됩니다.

미해결 문제의 이후 업데이트의 평균 연령

미해결 문제를 마지막으로 업데이트한 이후의 평균 기간(일)입니다. 이 표시기의 점수는 {{문제 오픈 이후 업데이트의 합산 연령}} / {{미해결 문제 수}} / 24 수식에 따라 계산됩니다.

새 중요 문제의 비율(%)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 표시기의 점수는 ({{새 문제 수 〉 우선순위 = 1 - 중요}} / {{새 문제 수}}) * 100 수식에 따라 계산됩니다.

문제의 평균 종결 시간

이 표시기의 점수는 {{종결 문제의 합산 기간}} / {{종결 문제 수}} / 24 수식에 따라 계산됩니다.

한 번 이상 재할당된 문제 %

이 표시기의 점수는 {{재할당된 미해결 문제 수}} / {{미해결 문제 수}} * 100 수식에 따라 계산됩니다.

첫 할당에서 종결된 문제 비율(%)

이 표시기의 점수는 {{첫 번째 할당에서 종결된 문제 수}} / {{종결 문제 수}} * 100 수식에 따라 계산됩니다.

종결 문제의 평균 재할당 횟수

종결 문제에 대한 재할당 횟수 필드의 평균 값으로 재할당 횟수 필드가 비어 있지 않습니다.

알려진 오류로 분류된 미해결 문제의 비율(%)

이 표시기의 점수는 ({{알려진 오류로 분류된 미해결 문제 수}} / {{미해결 문제 수}}) * 100 수식에 따라 계산됩니다.

종결 메모가 포함되지 않은 종결 문제의 비율(%)

이 표시기의 점수는 ({{종결 메모 없이 종결된 문제 수}} / {{종결 문제 수}}) * 100 수식에 따라 계산됩니다.

하나 이상의 인시던트가 포함된 미해결 문제 비율(%)

이 표시기의 점수는 ({{하나 이상의 인시던트에 대한 미해결 문제 수}} / {{미해결 문제 수}}) * 100 수식에 따라 계산됩니다.

다음 표시기는 대시보드에 직접 표시되지 않지만 수식 계산에 사용됩니다.

- 미해결 문제의 합산 연령
- 미해결 문제의 이후 업데이트의 합산 연령
- 종결된 문제의 합산 기간
- 미해결 문제의 합산 재할당
- 재할당 미해결 문제 수
- 첫 할당에서 종결된 문제 수
- 알려진 오류로 분류된 미해결 문제 수
- 종결 메모가 포함되지 않은 종결 문제 수
- 하나 이상의 인시던트가 포함된 미해결 문제 수

세부 항목

- 기간
- 우선순위
- 상태
- 할당 그룹

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 시각화

제목	유형	설명
중요한 미해결 문제	단일 점수	우선순위가 1인 모든 중요한 미해결 문제입니다. 이 보고서는 가장 높은 우선순위의 문제 수를 한눈에 알려 줍니다.
할당되지 않은 문제	단일 점수	'할당 대상'이 비어 있는 모든 미해결 문제입니다. 즉, 할당해야 하는 문제입니다.
지연 문제	단일 점수	에스컬레이션 = 지연인 모든 미해결 문제
미해결 문제	단일 점수	모든 미해결 문제
7일 동안 업데이트하지 않은 문제	단일 점수	업데이트된 필드의 값이 7일 이전인 미해결 문제
30일 이전의 미해결 문제	단일 점수	생성된 필드의 값이 30일 이전인 미해결 문제
미해결 문제 - 그룹화됨	가로 막대	우선순위별로 그룹화된 미해결 문제
30일 이전의 미해결 문제 - 그룹화됨	가로 막대	생성된 필드의 값이 30일 이전으로, 우선순위별로 그룹화된 미해결 문제
우선순위 및 상태별 문제	히트맵	우선순위와 상태 매트릭스로 그룹화된 미해결 문제
우선순위 및 상태별로 30일 이전의 미해결 문제	히트맵	생성된 필드의 값이 30일 이전으로, 우선순위 및 상태 매트릭스로 그룹화된 미해결 문제
할당 그룹별 지난 30일간 업데이트하지 않은 미해결 문제	히트맵	업데이트된 필드의 값이 30일 이전으로, 상태 및 할당 그룹 매트릭스로 그룹화된 미해결 문제
주당 미해결 문제	라인	올해 모든 미해결 문제의 수 (주당 오픈별 기준)
주당 종결 문제	라인	올해 모든 종결 문제의 수 (주당 종결별 기준)
할당자를 활성화하지 않은 미해결 문제	히트맵	활성 대상 값이 False로 설정되고, 상태 및 할당 그룹 매트릭스로 그룹화된 미해결 문제

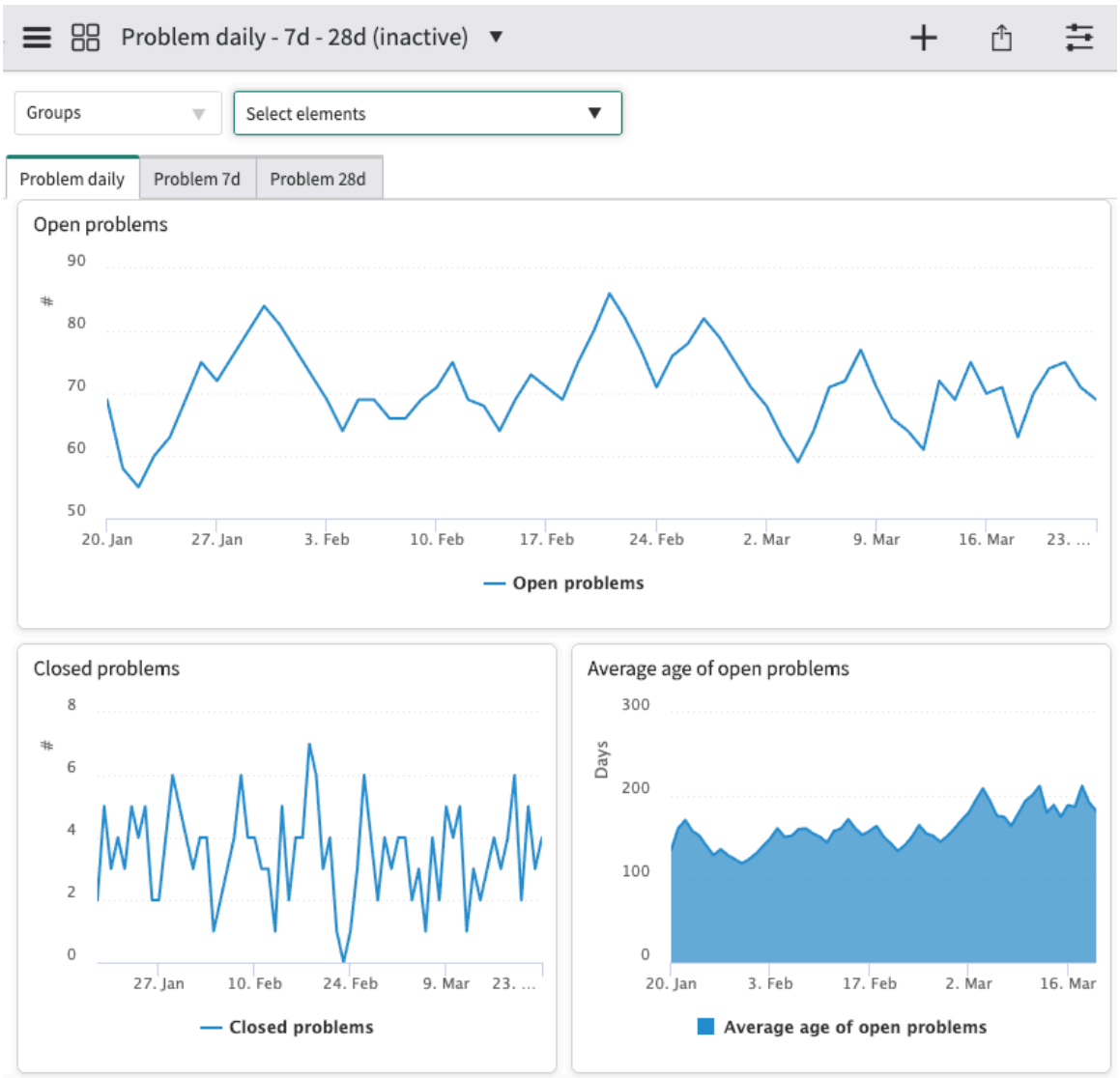
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
이미 종결된 변경 요청이 보류 중인 문제	히트맵	변경 요청의 상태 값이 3인 미해결 문제로, 이는 요청이 종결됨을 의미하며 상태 및 할당 그룹 매트릭스로 그룹화됩니다.

문제 일일 7일~28일 대시보드

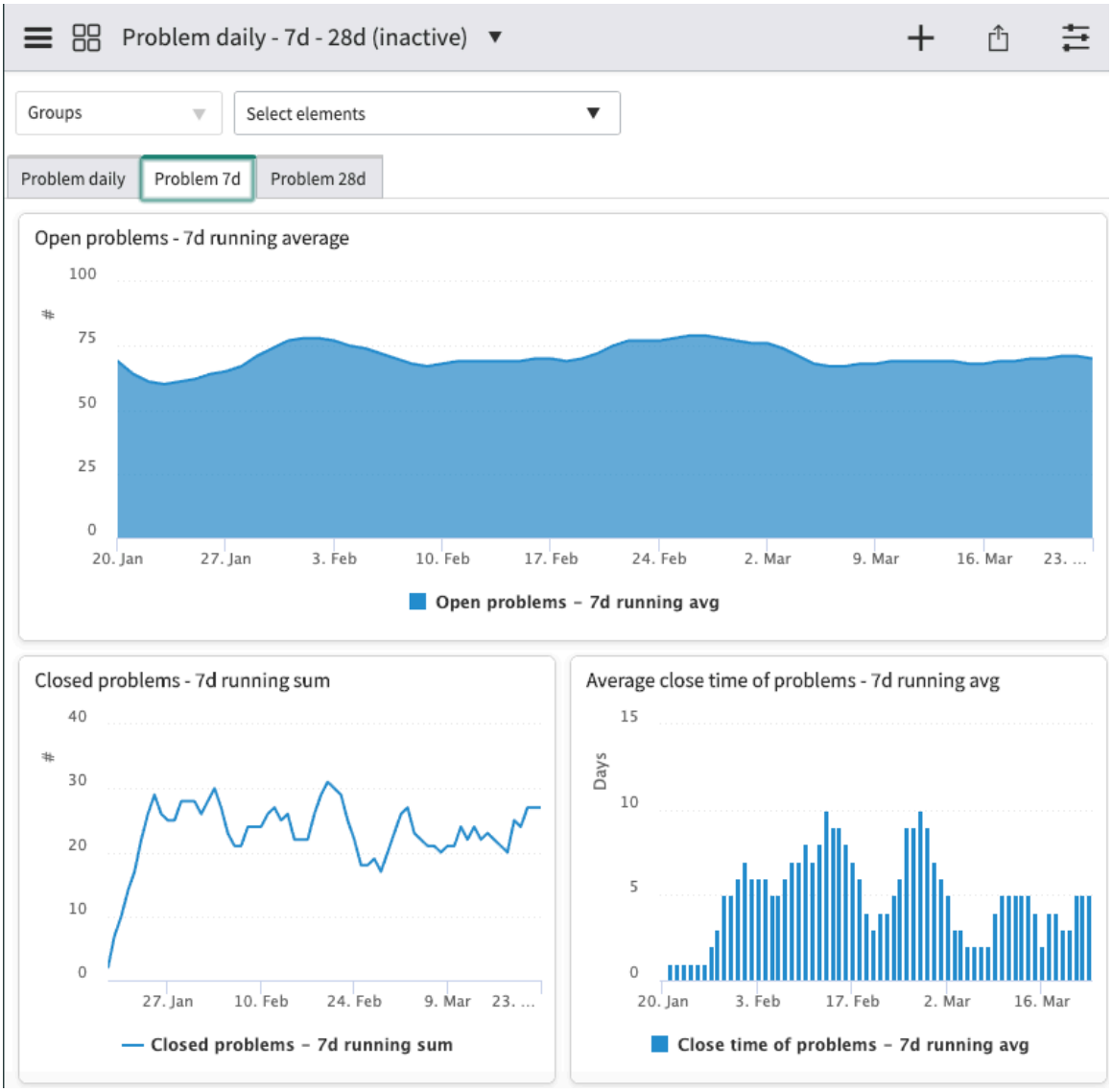
매일, 매주, 매월 시간 프레임에서 문제를 해결하는 데 다른 할당 그룹의 진행 상황을 추적합니다.

문제 일일 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.

문제 7일 탭(문제 28일의 동일한 위젯)



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
문제 관리자 - 매일, 매주, 매월 시간 범위에서 문제를 관리하면서 그룹의 진행 상황을 추적합니다.	없음
문제 에이전트 - 매일, 매주, 매월 시간 범위에서 진행 중인 인시던트의 진행 상황을 추적합니다.	없음

표시기

7일 및 28일 탭에서 위젯은 표시기에 7일 및 28일 시계열 집계를 적용합니다.

미해결 문제 수

오늘 또는 그 이전에 생성된 문제(problem) 테이블에 대한 문제로, 종결 날짜는 없습니다. 이 표시기는 대시보드의 여러 다른 표시기에 사용됩니다.

종결 문제 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.

오늘 종결된 문제(problem) 테이블에 대한 문제입니다. 이 표시기는 대시보드의 여러 다른 표시기에 사용됩니다.

미해결 문제의 평균 연령

이 표시기의 점수는 {{미해결 문제의 합산 연령}} / {{미해결 문제 수}} / 24 수식에 따라 계산됩니다.

지난 30일간 업데이트하지 않은 미해결 문제 수

30일 이전의 업데이트됨 필드 값의 미해결 문제 수입니다.

지난 90일간 업데이트하지 않은 미해결 문제 수

90일 이전의 업데이트됨 필드 값의 미해결 문제 수입니다.

문제의 평균 종결 시간

이 표시기의 점수는 {{종결 문제의 합산 기간}} / {{종결 문제 수}} / 24 수식에 따라 계산됩니다.

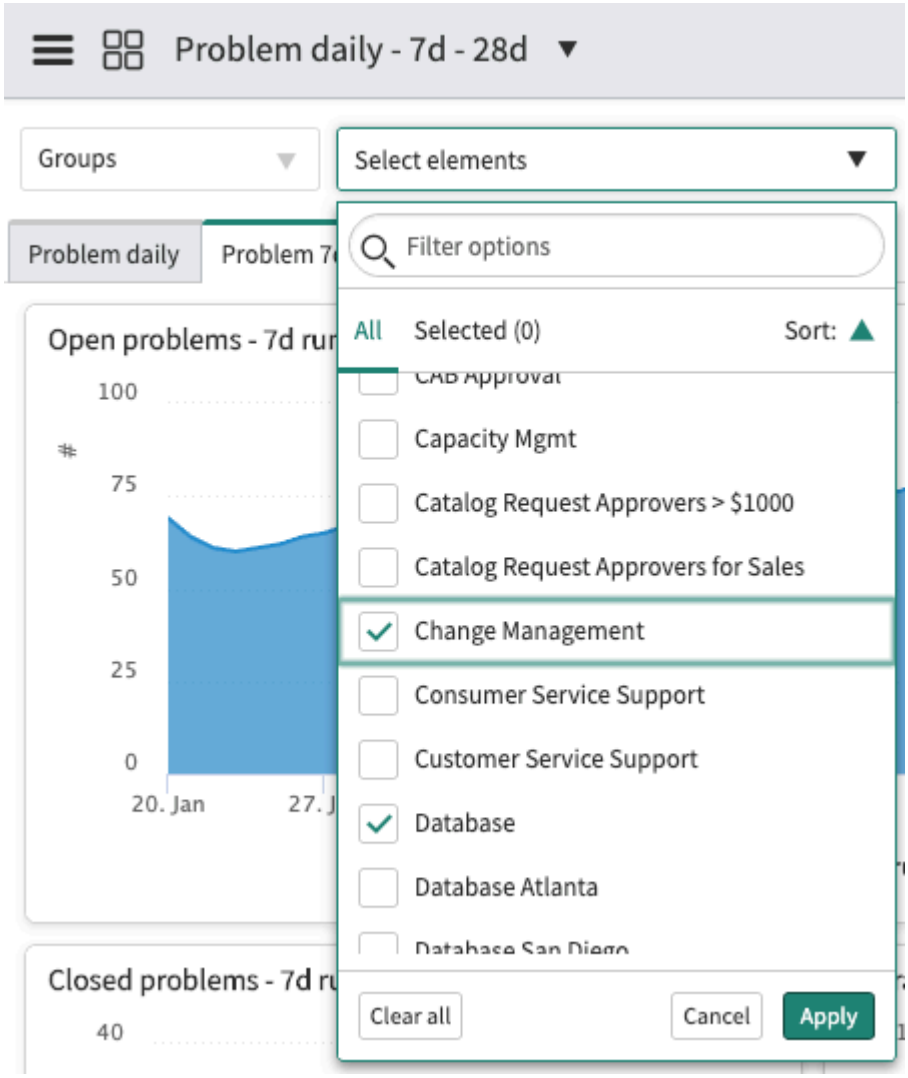
다음 표시기는 대시보드에 직접 표시되지 않지만 수식 계산에 사용됩니다.

- 미해결 문제의 합산 연령
- 종결된 문제의 합산 기간

세부 항목

이 대시보드의 세부 항목 요소를 모든 위젯에서 동시에 적용할 수 있습니다. 할당 그룹 요소만 사용할 수 있습니다. 요소 선택 목록에서 하나 이상의 할당 그룹을 선택합니다.

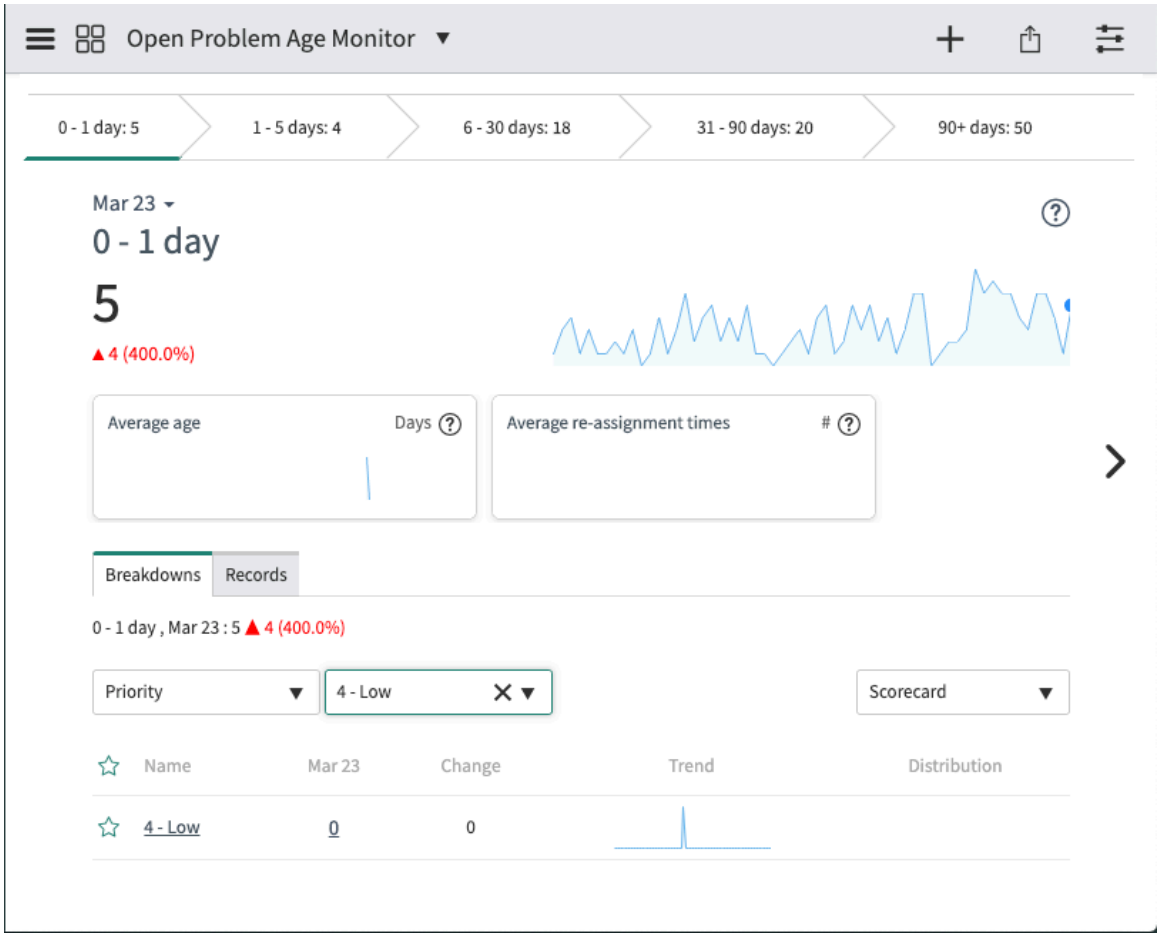
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



미해결 문제 연령 모니터링 대시보드

이 대시보드를 사용하여 여러 연령대의 버킷에서 미해결 문제의 진행 상황을 추적합니다. 우선순위 또는 할당 그룹별로 문제를 분류할 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.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
문제 관리자 - 그룹의 장기 지속되는 문제를 관리하는 방법을 추적합니다.	기록 읽기에는 itil 필요, 그 외에는 없음
문제 에이전트 - 진행 중인 장기 지속되는 문제를 추적합니다.	기록 읽기에는 itil 필요, 그 외에는 없음

표시기

미해결 문제 수

오늘 또는 그 이전에 생성된 문제(problem) 테이블에 대한 문제로, 종결 날짜는 없습니다. 이 표시기는 대시보드의 여러 다른 표시기에 사용됩니다.

미해결 문제의 평균 연령

이 표시기의 점수는 {{미해결 문제의 합산 연령}} / {{미해결 문제 수}} / 24 수식에 따라 계산됩니다.

미해결 문제의 평균 재할당

미해결 문제가 재할당되는 평균 횟수입니다. 이 표시기의 점수는 {{미해결 문제의 합산 재할당}} / {{미해결 문제 수}} 수식에 따라 계산됩니다.

미해결 문제의 이후 업데이트의 평균 연령

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

미해결 문제를 마지막으로 업데이트한 이후의 평균 기간(일)입니다. 이 표시기의 점수는 〔〔문제 오픈 이후 업데이트의 합산 연령〕〕 / 〔〔미해결 문제 수〕〕 / 24 수식에 따라 계산됩니다.

다음 표시기는 대시보드에 직접 표시되지 않지만 수식 계산에 사용됩니다.

- 미해결 문제의 합산 연령
- 미해결 문제의 합산 재할당
- 미해결 문제의 이후 업데이트의 합산 연령

세부 항목

- 우선순위
- 상태
- 할당 그룹

문제 관리에 대한 참조 섹션

참조 주제에서는 다양한 양식에 대한 필드 설명을 제공합니다.

문제 양식

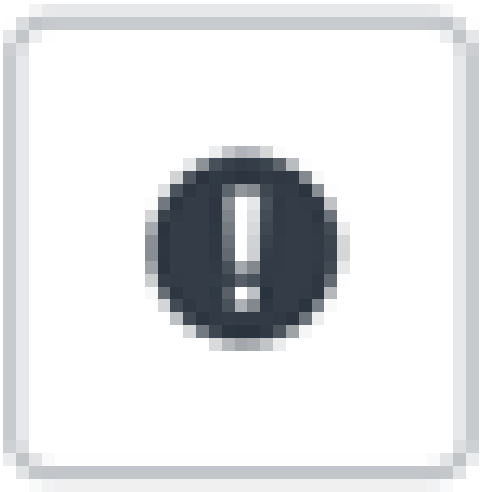
문제 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

문제 양식

이름	정의
번호	읽기 전용 필드입니다. 문제를 식별하기 위한 고유한 번호입니다.
원본 작업	이 문제를 처음으로 식별한 작업입니다.
범주	소프트웨어, 하드웨어 등의 문제가 속한 그룹입니다. 범주를 선택한 후 해당하는 경우 하위 범주를 선택합니다.
서비스	문제가 적용되는 비즈니스 서비스입니다. 비즈니스 서비스를 구성 항목으로 선택하고 해당 비즈니스 서비스가 다른 활성 작업의 구성 항목으로 나열될 경우, 활성 작업 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.

문제 양식

이름	정의
	 ( )이 나타납니다. 비즈니스 서비스에 영향을 미치는 다른 모든 활성 작업의 목록을 보려면 해당 아이콘을 클릭합니다. 의존성 아이콘을 클릭하여 선택한 비즈니스 서비스의 BSM 맵(의존성 뷰)을 볼 수 있습니다.
서비스 오퍼링	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 서비스 오퍼링을 통해 특정 서비스에 대해 다양한 기능과 성능 수준을 받을 수 있습니다.
구성 항목	문제가 적용되는 CI(구성 항목)입니다. 선택한 구성 항목의 CI 클래스는 문제 유형(예: 하드웨어, 네트워크 또는 데이터베이스)을 식별합니다.
상태	기존 고객의 경우 사용 가능한 상태는 열기, 보류 중인 변경 내용, 알려진 오류, 닫힘 또는 해결됨입니다. Madrid의 신규 고객에게는 상태 관리 프로세스가 적용됩니다. 이 상태 필드는 읽기 전용 필드입니다. 문제가 한 상태에서 다른 상태로 진행되면서 필드 값이 변경됩니다. 사용할 수 있는 상태는 신규, 평가, 근본 원인 분석, 진행 중인 수정, 해결됨 및 종료됨입니다.
해결 코드	문제 해결, 수정 사항 적용, 중복 가능, 문제 코디네이터의 위험 허용 여부를 나타냅니다. 주: 이 필드는 상태 관리 프로세스의 일부이므로 Madrid 또는 이후 릴리스의 신규 고객에게만 나타납니다.
다음의 중복	해결 코드가 중복되면 중복 필드는 현재 문제가 중복되는 문제에 대한 참조입니다.

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

문제 양식

이름	정의
영향도	문제가 비즈니스에 미치는 영향입니다. 적절한 영향 수준(높음, 보통 또는 낮음)을 선택합니다.
긴급도	문제의 해결이 지연될 수 있는 정도입니다. 적절한 긴급도 수준(높음, 보통 또는 낮음)을 선택합니다.
우선순위	서비스 데스크에서 문제를 처리해야 하는 속도(중요, 높음, 보통, 낮음 또는 계획 중)입니다. 우선순위 필드는 읽기 전용이며 입력한 영향도 및 긴급도 값에 따라 설정됩니다.
할당 그룹	문제에서 작업할 그룹입니다. *Populate Assignment Group based on CI/SO* 비즈니스 규칙은 CI(구성 항목) 또는 서비스 오퍼링에 사용 가능한 지원 그룹을 기반으로 할당 그룹 필드를 연속적으로 채웁니다. 주: 인시던트가 생성되거나 업데이트되고 할당 그룹 및 할당 대상 필드가 비어 있는 경우 비즈니스 규칙이 트리거됩니다. 기본값을 재정의하려면 새 속성을 만들고 할당 그룹 필드를 채우는 데 사용해야 하는 속성 값의 필드를 입력해야 합니다. 다음과 같은 기본 설정 순서로 속성을 만듭니다. • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*: 할당 그룹 필드를 채우는 CI 필드를 식별합니다. • *com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n* 할당 그룹 필드를 채우는 서비스 오퍼링 필드를 식별합니다. 할당 그룹 필드가 비어 있는 경우 인시던트가 그룹에 자동으로 할당됩니다.
할당 대상	문제가 할당된 특정 문제 코디네이터입니다. 할당 규칙이 적용되면 적당한 사용자 또는 그룹에 문제가 자동으로 할당됩니다.
문제 명세서	문제 해결 팀에서 해결하는 문제에 대한 설명입니다. 문제 명세서를 업데이트하고 다른 필드로 이동하면 관련 검색 필드에 지식 문서가 표시됩니다. 문제 속성을 구성하면 관련 검색 필드에 문제 명세서에 관한 기타 관련 정보가 표시됩니다.
설명	문제에 대한 상세 설명입니다.
관련 검색	검색 결과입니다. 주: 문제에 대해 알려진 오류 문서 또는 지식 문서를 검색하고 연결하려면 첨부를 클릭합니다.
메모	

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

문제 양식

이름	정의
작업 메모 목록	작업 메모가 문제에 추가되면 알림을 받는 사용자입니다.
작업 메모	문제에 대해 수행하는 작업 관련 긴 글입니다.
분석 정보	
임시 해결책	문제를 극복하는 데 사용한 방법입니다. 신속한 인시던트 해결에 유용한 경우 임시 해결책을 제공합니다. 이는 문제가 해결되지 않은 경우에도 문제를 처리하거나 어떤 작업을 수행하는 방법이 될 수 있습니다. 임시 해결책이 제공되는 경우 문제 코디네이터가 임시 해결책 제공 작업을 클릭하여 관련 인시던트를 알릴 수 있습니다.
원인 메모	문제의 원인에 관한 긴 글입니다.
해결 정보	
해결한 사람	읽기 전용 필드입니다. 문제를 해결한 사람의 이름입니다. 주: 이 필드는 상태 관리 프로세스의 일부이므로 Madrid 또는 이후 릴리스의 신규 고객에게만 나타납니다.
해결됨	읽기 전용 필드입니다. 문제가 해결된 날짜 및 시간입니다. 주: 이 필드는 상태 관리 프로세스의 일부이므로 Madrid 또는 이후 릴리스의 신규 고객에게만 나타납니다.
수정 메모	문제를 해결한 방법에 관한 긴 글입니다. 수정이 제공되는 경우 문제 코디네이터가 수정 제공 작업을 클릭하여 관련 인시던트를 알릴 수 있습니다.
기타 정보	
오픈한 사람	읽기 전용 필드입니다. 문제를 연 사용자의 이름입니다.
오픈 일시	읽기 전용 필드입니다. 사용자가 문제를 연 날짜 및 시간입니다.
확인자	읽기 전용 필드입니다. 문제가 유효하며 해결이 필요하다고 확인한 사용자의 이름입니다. 주: 이 필드는 상태 관리 프로세스의 일부이므로 Madrid 또는 이후 릴리스의 신규 고객에게만 나타납니다.
확인됨	읽기 전용 필드입니다. 문제가 유효하며 해결이 필요하다고 사용자가 확인한 날짜 및 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.

문제 양식

이름	정의
	주: 이 필드는 상태 관리 프로세스의 일부이므로 Madrid 또는 이후 릴리스의 신규 고객에게만 나타납니다.
수정한 사람	읽기 전용 필드입니다. 수정을 시작한 사용자의 이름입니다.
수정	읽기 전용 필드입니다. 사용자가 수정을 시작한 날짜 및 시간입니다.

문제 작업 양식

문제 작업 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

문제 작업 양식

필드	설명
번호	읽기 전용입니다. 작업을 식별하기 위한 고유 번호입니다.
유형	읽기 전용 상태입니다. 문제 작업이 구체적으로 문제의 원인을 조사하기 위해 생성되었는지 아니면 일반 작업인지를 판단합니다. 주: 이 필드는 상태 관리 프로세스의 일부이므로 Madrid 또는 이후 릴리스의 신규 고객에게만 나타납니다.
구성 항목	문제가 적용되는 CI(구성 항목)입니다. 선택한 구성 항목의 CI 클래스는 문제 유형(예: 하드웨어, 네트워크 또는 데이터베이스)을 식별합니다.
기한	문제 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
원본 문제	문제 작업을 생성한 문제의 고유 번호입니다.
상태	기존 고객의 경우 사용할 수 있는 상태는 보류 중, 열기, 진행 중, 완전 종결됨, 불완전 종결됨, 건너뛴 채 종결입니다. Madrid의 신규 고객에게는 상태 관리 프로세스가 적용됩니다. 이 상태 필드는 읽기 전용 필드입니다. 사용할 수 있는 상태는 신규, 평가, 진행 중, 종결됨입니다.
종결 코드	문제 작업의 완료 또는 취소 여부를 나타내는 읽기 전용 필드입니다.

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

문제 작업 양식

필드	설명
	주: 이 필드는 상태 관리 프로세스의 일부이므로 Madrid 또는 이후 릴리스의 신규 고객에게만 나타납니다.
우선순위	서비스 데스크에서 문제 작업을 처리하는 속도(중요, 높음, 보통, 낮음 또는 계획)입니다.
할당 그룹	문제 작업이 할당된 특정 그룹입니다.
할당 대상	작업이 할당된 특정 문제 분석가입니다.
짧은 설명	문제 작업에 대한 짧은 설명입니다. 간단한 설명을 업데이트하고 다른 필드로 이동하면 관련 검색 필드에 지식 문서가 표시됩니다. 문제 속성을 구성하면 관련 검색 필드에 간단한 설명에 관한 기타 관련 정보가 표시됩니다.
설명	문제 작업에 대한 자세한 설명입니다.
관련 검색	검색 결과입니다. 주: 지식 문서를 검색하고 문제 작업에 연결하려면 첨부를 클릭합니다.
메모	
작업 메모 목록	작업 메모가 문제 작업에 추가되면 알림을 받는 사용자입니다.
작업 메모	문제 작업에 대해 수행하는 작업 관련 긴 글입니다.
분석 정보	
원인 코드	환경적 재난, 하드웨어 문제, 사람/프로세스/설명서 등 문제의 원인입니다.
임시 해결책(근본 원인 분석에만 해당)	문제를 극복하는 데 사용한 방법입니다. 이는 문제가 해결되지 않은 경우에도 문제를 처리하거나 어떤 작업을 수행하는 방법이 될 수 있습니다.
종결 처리 정보	
완료자	읽기 전용 필드입니다. 작업을 완료한 사용자의 이름입니다.
완료됨	이 문제 작업이 취소된 이유입니다.
제안된 수정 메모(근본 원인 분석에만 해당)	문제 작업을 해결한 방법에 관한 긴 글입니다.
종결 메모(일반 작업에만 해당)	완료한 작업에 관한 긴 글입니다.

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

문제 모델 양식

문제 작업 모델 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

문제 모델 양식

필드	설명
이름	문제 모델의 고유한 이름입니다.
기본 문제 모델	문제 요청 양식에서 문제 모델을 기본 모델로 사용하도록 설정하는 옵션입니다.
활성	문제 요청을 만들 때 이 모델을 선택할 수 있도록 지정하는 옵션입니다.
설명	문제 모델에 대한 상세 설명입니다.
고급 보안	역할 기반 접근 제어 및 사용자 기준을 활성화하여 문제 생성 방문 페이지 뷰를 조정하는 옵션입니다. 고급 보안을 활성화하면 모델 상태 탭 옆에 사용 가능 대상, 사용 불가 대상 및 쓸 수 있음 탭이 나타납니다.
읽기 역할	문제 모델을 볼 역할을 정의하는 옵션입니다.
쓰기 역할	문제 모델을 편집할 역할을 정의하는 옵션입니다.

문제 작업 모델 양식

문제 작업 모델 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

문제 작업 모델 양식

필드	설명
이름	문제 작업 모델의 고유한 이름입니다.
문제 작업 유형	문제 작업 모델을 문제 작업 유형에 매핑하는 옵션입니다. 사용자 지정 문제 작업 모델을 생성할 때는 기본적으로 모델이 선택됩니다.
기본 문제 작업 모델	문제 요청 양식에서 문제 작업 모델을 기본 모델로 사용하도록 설정하는 옵션입니다.
활성	문제 요청을 만들 때 이 모델을 선택할 수 있도록 지정하는 옵션입니다.
설명	문제 작업 모델에 대한 상세 설명입니다.
고급 보안	역할 기반 접근 제어 및 사용자 기준을 활성화하여 문제 생성 방문 페이지 뷰를 조정하는 옵션입니다. 고급 보안을 활성화하면 모델 상태 탭 옆에 사용 가능 대상, 사용 불가 대상 및 쓸 수 있음 탭이 나타납니다.
읽기 역할	문제 작업 모델을 볼 역할을 정의하는 옵션입니다.
쓰기 역할	문제 작업 모델을 편집할 역할을 정의하는 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.

문제 관리 모델 상태 전환 조건 양식

모델 상태 전환 조건 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

모델 상태 전환 조건 양식

필드	설명
이름	조건의 고유한 이름입니다.
상태 전환	전환 조건을 적용하고 있음을 나타냅니다. 이 필드는 조건을 적용하는 상태로 자동 설정됩니다.
설명	조건에 대한 자세한 설명입니다.
필수	전환에 대한 조건입니다. 미리 정의된 조건을 선택하거나 전환 조건을 선택하여 조건을 정의할 수 있습니다. 미리 정의된 조건을 만들려면 미리 정의된 조건 생성을 참조하십시오.
조건(조건 작성기)	전환을 활성화하기 위해 이행해야 하는 문제 작업 기록의 조건입니다.
조건(스크립트)	전환을 활성화하기 위해 이행해야 하는 스크립트입니다. 이 스크립트는 전달되면 **True** 값을 반환합니다.
활성	조건을 활성화하는 옵션입니다.

레거시 문제 양식

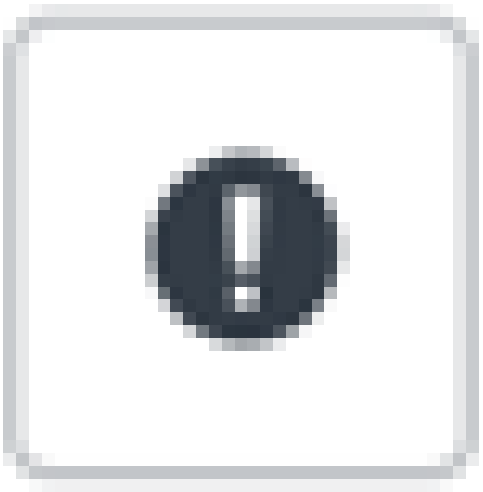
레거시 문제 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

문제 양식 필드

이름	정의
비즈니스 서비스	문제가 적용되는 비즈니스 서비스입니다. 비즈니스 서비스를 구성 항목으로 선택하고 해당 비즈니스 서비스가 다른 활성 작업의 구성 항목으로 나열될 경우, 활성 작업 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.

문제 양식 필드

이름	정의
	 ( )이 나타납니다. 비즈니스 서비스에 영향을 미치는 다른 모든 활성 작업의 목록을 보려면 해당 아이콘을 클릭합니다. 의존성 아이콘을 클릭하여 선택한 비즈니스 서비스의 BSM 맵(의존성 뷰)을 볼 수 있습니다.
구성 항목	문제가 적용되는 CI(구성 항목)입니다. 선택한 구성 항목의 CI 클래스는 문제 유형(예: 하드웨어, 네트워크 또는 데이터베이스)을 식별합니다.
변경 요청	문제와 연관된 변경 요청입니다.
중요 문제	어떤 문제의 우선순위를 정하고 검토가 필요하다는 것을 강조하는 확인란입니다.
Knowledge	문제가 종료되면 지식 문서를 자동으로 제출하는 확인란입니다.
상태	문제의 상태: • 열림: 열렸으며 할당되지 않았습니다. • 변경 보류 중: 해당하는 변경 요청이 종결되기를 기다리는 중입니다. • 알려진 오류: 이 문제는 해결되지 않고 임시 해결책이 있습니다. itil 역할을 가진 사용자는 알려진 오류 모듈에 액세스할 수 있습니다. • 종결/해결됨: 문제가 해결되어 종결됩니다.
영향도	문제가 비즈니스에 미치는 영향입니다. 적절한 영향 수준(높음, 보통 또는 낮음)을 선택합니다.
긴급도	문제의 해결이 지연될 수 있는 정도입니다. 적절한 긴급도 수준(높음, 보통 또는 낮음)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.

문제 양식 필드

이름	정의
우선순위	서비스 데스크에서 문제를 처리해야 하는 속도(중요, 높음, 보통, 낮음 또는 계획 중)입니다. 우선순위 필드는 읽기 전용이며 입력한 영향도 및 긴급도 값에 따라 설정됩니다.
할당 그룹	인시던트 작업을 담당할 그룹입니다. *Populate Assignment Group based on CI/SO* 비즈니스 규칙은 CI(구성 항목) 또는 서비스 오퍼링에 사용 가능한 지원 그룹을 기반으로 할당 그룹 필드를 연속적으로 채웁니다. 주: 인시던트가 생성되거나 업데이트되고 할당 그룹 및 할당 대상 필드가 비어 있는 경우 비즈니스 규칙이 트리거됩니다. 기본값을 재정의하려면 새 속성을 만들고 할당 그룹 필드를 채우는 데 사용해야 하는 속성 값의 필드를 입력해야 합니다. 다음과 같은 기본 설정 순서로 속성을 만듭니다. • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*: 할당 그룹 필드를 채우는 CI 필드를 식별합니다. • *com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n* 할당 그룹 필드를 채우는 서비스 오퍼링 필드를 식별합니다. 주: sys_user_group *read* ACL은 *SNCRoleUtil* 함수를 호출합니다. 이 함수는 검토 중인 그룹에 admin 역할 또는 security_admin 역할이 포함되어 있는지 확인합니다. 이 함수를 사용하면 사용자가 동일한 역할을 가진 경우에만 그룹을 볼 수 있습니다. 따라서 itil 역할을 가진 사용자는 admin 역할 또는 security_admin 역할이 있는 그룹이나 상위 역할이 있는 그룹에 인시던트를 할당할 수 없습니다.
할당 대상	문제가 할당된 특정 사용자입니다. 할당 규칙이 적용되면 적당한 사용자 또는 그룹에 문제가 자동으로 할당됩니다.
상위	이 문제의 상위 작업입니다.
짧은 설명	문제의 요약입니다.
설명	문제에 대한 상세 설명입니다.
작업 메모 목록	작업 메모가 문제에 추가되면 알림을 받는 사용자입니다. 모니터링하고자 하는 문제에 관한 작업 메모 목록에 자신을 추가하려면 본인 추가 아이콘을 클릭합니다.

알려진 오류 문서 양식

레거시 문제 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

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

알려진 오류 문서 양식

필드	설명
번호	읽기 전용 필드입니다. 알려진 오류 문서를 식별하기 위한 고유 번호입니다.
지식베이스	지식 베이스(기본값은 알려진 오류)이며 나중에 참조할 수 있도록 문서를 여기에 저장합니다. 문서는 알려진 오류 문서 〔kb_template_known_error_article〕 테이블에 저장됩니다.
범주	읽기 전용 필드입니다. 이 필드 값은 문제의 범주 필드에서 참조합니다.
유효 기간	알려진 오류 문서가 데이터베이스에서 삭제된 후의 날짜입니다. 이 날짜 후에는 문서가 검색 결과에 표시되지 않습니다.
버전	읽기 전용 필드입니다. 게시된 문서가 변경될 경우 지식 관리 프로세스에서 관리합니다.
워크플로우	읽기 전용 필드입니다.
소스 작업	읽기 전용 필드입니다. 문서를 생성할 문제 기록입니다.
첨부 파일 링크	기사가 문제 기록에 첨부 파일로 나타나도록 확인란을 선택합니다. 확인란을 선택하지 않으면 문서의 내용이 문제의 작업 메모에 나타납니다.
첨부 파일 표시	문서를 볼 때 해당 문서의 모든 첨부 파일이 나타나도록 확인란을 선택합니다. 이 필드는 첨부 파일 링크 필드를 선택하지 않은 경우에만 관련이 있습니다.
짧은 설명	알려진 오류에 대한 간단한 설명입니다.
설명	알려진 오류에 대한 자세한 설명입니다.
임시 해결책	문제를 극복하는 데 사용한 방법입니다. 이는 문제가 해결되지 않은 경우에도 문제를 처리하거나 어떤 작업을 수행하는 방법이 될 수 있습니다.
원인	문제의 원인에 관한 정보입니다.

제반 문제의 우선순위를 정하기 위한 데이터 조회

ITIL 지침을 따르기 위해 문제의 영향과 긴급도에 따라 문제 기록의 우선순위를 정합니다.

새 인스턴스에서 문제 우선순위 지정을 확인할 수 있습니다.

문제 양식에서 사용자는 영향도 및 긴급도 필드의 값을 선택하여 해당 문제에 대해 생성되는 우선순위 값을 결정합니다.

ITIL 문제 순서

필드	정의
영향도	영향은 인시던트, 문제, 변경이 비즈니스 프로세스에 미치는 영향을 측정한 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.

ITIL 문제 순서

필드	정의
긴급도	긴급도는 인시던트, 문제, 변경이 비즈니스에 큰 영향을 미칠 때까지 해결을 연기할 수 있는 기간을 측정한 것입니다.
우선순위	우선순위는 영향과 긴급도를 기준으로 하며, 서비스 데스크에서 작업을 처리해야 하는 속도를 나타냅니다.

우선순위는 다음 데이터 조회 규칙에 따라 계산됩니다.

우선순위 데이터 조회 규칙

영향도	긴급도	우선순위
1 - 높음	1 - 높음	1 - 중요
1 - 높음	2 - 보통	2 - 높음
1 - 높음	3 - 낮음	3 - 보통
2 - 보통	1 - 높음	2 - 높음
2 - 보통	2 - 보통	3 - 보통
2 - 보통	3 - 낮음	4 - 낮음
3 - 낮음	1 - 높음	3 - 보통
3 - 낮음	2 - 보통	4 - 낮음
3 - 낮음	3 - 낮음	5 - 계획 수립

기본적으로 우선순위 필드는 읽기 전용이며 영향도 및 긴급도 값을 선택하여 설정해야 합니다. 우선순위 계산 방법을 변경하려면 우선순위 조회 규칙을 변경하거나, 우선순위는 데이터 조회로 관리됨 - 읽기 전용으로 설정 UI 정책을 비활성화하고 고유한 비즈니스 논리를 만들면 됩니다.

문제 우선순위 데이터 조회 [dl_problem_priority] 테이블에서 작업 우선순위에 대한 데이터 조회 규칙을 수정할 수 있습니다.

문제 우선순위에 대한 작업 메모

맨 처음 어떤 문제를 생성하고 저장할 때 작업 메모 필드는 필수가 아닙니다. 저장된 문제 양식에서 다른 영향도 또는 긴급도 값을 선택하여 해당 문제의 우선순위를 변경하면 작업 메모 필드는 필수가 됩니다.

주:
이 기능은 Jakarta 이상 릴리스의 새 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다. 문제 관리 베스트 프랙티스 – Jakarta 플러그인(com.snc.best_practice.problem.jakarta)을 활성화해야 합니다.

문제 관리 속성

문제 관리 속성은 종결된 문제에 대한 문제 작업 생성 및 종결 또는 취소된 문제의 재분석과 같은 기능들을 제어하는 데 사용됩니다.

이러한 속성은 문제 〉 관리 〉 문제 속성에서 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.

문제 관리의 속성

속성	설명
문제 상태 전환 속성	
위험을 수용하면 문제는 해결 상태가 아닌 종결 상태로 전환됩니다. problem.acceptrisk.move_to_closed	• 유형: true 또는 false • 기본값: true
종결된 문제에 문제 작업을 생성할 수 있습니까? problem.closed.can_create_tasks	• 유형: true 또는 false • 값: true 또는 false • 기본값: false
취소된 문제를 다시 분석할 수 있는 사람은 누구입니까? problem.closed.role.reanalyze_from_canceled	• 유형: 선택 목록 • 기본값: problem_manager
위험이 수락된(종결 상태) 문제를 재분석할 수 있는 사람은? problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted	• 유형: 선택 목록 • 기본값: problem_manager
완료된 문제를 다시 분석할 수 있는 사람은 누구입니까? problem.closed.role.reanalyze_from_completed	• 유형: 선택 목록 • 기본값: problem_manager
문제 작업 상태 전환 속성	
문제를 종결할 때 문제 작업 오픈 취소 problem.closed.cancel_open_tasks	• 유형: true 또는 false • 값: true 또는 false • 기본값: true
완료 또는 취소된 문제 작업을 재평가할 수 있는 사람은? problem_task.closed.role.reaassess_from_closed	• 유형: 선택 목록 • 기본값: problem_coordinator

종결된 문제에 문제 작업을 다시 평가할 수 있습니까?
 	
problem_task.closed.can_reassess_on_closed_problem
	• 유형: true 또는 false
	• 기본값
	  ○ 업그레이드: true
	  ○ 새 인스턴스: false

문제 관련 목록 속성	

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

문제 관리의 속성

속성	설명
이 문제에 대한 수정 사항으로 추적할 관련 작업 기록들의 목록입니다(쉼표로 구분). 모든 관련 수정 기록이 완료 또는 취소될 때 코디네이터에게 알리는 데 사용됩니다. 예: change_request.parent problem.fix.records	• 유형: 문자열 • 기본값: change_request.parent, rm_defect.parent, rm_release.parent, rm_enhancement.parent, sn_cim_register.source_id
어떤 문제가 다른 항목과 중복이라고 표시된 경우에 이를 이동할 관련 작업 기록의 목록(쉼표로 구분)입니다. 예: incident.problem_id problem.duplicate.records_to_move	• 유형: 문자열 • 기본값: incident.problem_id, sn_customerservice_case.problem, problem_task.problem
종결된 인시던트를 문제와 연관시킬 수 있는 사람은 누구입니까? problem.role.relate_closed_incidents	• 유형: 선택 • 기본값: ○ 업그레이드: 없음 ○ 새 인스턴스: 문제 코디네이터
인시던트 속성으로부터 생성된 문제	
신규 문제 생성을 위한 인시던트에서 복사되는 속성 목록(쉼표로 구분) com.snc.problem.create_from_incident.attributes	• 유형: 문자열 • 기본값: number, description, short_description, cmdb_ci, impact, urgency, priority, company, sys_domain, business_service, category, subcategory
상호작용 속성으로부터 생성된 문제	
저장된 문제 생성 com.snc.problem.create_from_interaction.save	• 유형: 부울 • 기본값: ○ 업그레이드 고객: 아니요 ○ 신규 고객: 예
상호작용에서 문제 생성 허용 glide.problem.interaction.allow_create	• 유형: true 또는 false • 값: true 또는 false • 기본값: false

문제 관리에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 문제 관리 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 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.

문제 관리 빠른 시작 테스트를 하려면 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid 플러그인 (com.snc.best_practice.problem.madrid) 및 문제 관리 — ATF Tests 플러그인 (com.snc.problem.atf)을 활성화해야 합니다. 모든 상태 관련 테스트의 경우 문제 관리 State Model(com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다.

PRB MGMT: 문제 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
PRB MGMT: 문제의 상태가 평가되는 경우 문제 취소	평가 상태의 문제가 취소될 때 문제의 상태가 해결 코드를 취소됨으로 하여 종결됨으로 변경됨을 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 문제의 상태가 근본 원인 분석인 경우 문제 취소	문제가 근본 원인 분석 상태이고 취소될 때 문제의 상태가 해결 코드를 취소됨으로 하여 종결됨으로 변경됨을 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 문제의 상태가 평가일 때 문제를 중복으로 표시	문제가 평가 상태이고 중복으로 표시될 때 문제의 상태가 해결 코드를 중복으로 하여 종결됨으로 변경됨을 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 문제의 상태가 근본 원인 분석일 때 문제를 중복으로 표시	문제가 근본 원인 분석 상태이고 중복으로 표시될 때 문제의 상태가 해결 코드를 중복으로 하여 종결됨으로 변경됨을 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 문제의 위험 수용 (problem.acceptrisk.move_to_closed: false; state: 진행 중)	문제 상태가 수정 진행 중이고 위험이 수용될 때 문제 상태가 해결 코드를 수용된 위험으로 하여 해결됨으로 변경됨을 확인합니다. 주: 위험을 수용하면 문제는 해결 상태가 아닌 종결 상태로 전환됩니다 *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* 문제 속성이 False일 때 테스트는 유효합니다.	Madrid
PRB MGMT: 문제의 위험 수용 (problem.acceptrisk.move_to_closed: true; state: 진행 중)	문제 상태가 수정 진행 중이고 위험이 수용될 때 문제 상태가 해결 코드를 수용된 위험으로 하여 종결됨으로 변경됨을 확인합니다.	Madrid

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

PRB MGMT: 문제 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	주: 위험을 수용하면 문제는 해결 상태가 아닌 종결 상태로 전환됩니다 *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* 문제 속성이 True일 때 테스트는 유효합니다.	
PRB MGMT: 문제의 위험 수용 (problem.acceptrisk.move_to_closed:false,state:근본 원인 분석)	문제 상태가 근본 원인 분석이고 위험이 수용될 때 문제 상태가 해결 코드를 수용된 위험으로 하여 해결됨으로 변경됨을 확인합니다. 주: 위험을 수용하면 문제는 해결 상태가 아닌 종결 상태로 전환됩니다 *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* 문제 속성이 False일 때 테스트는 유효합니다.	Madrid
PRB MGMT: 문제의 위험 수용 (problem.acceptrisk.move_to_closed:true,state:근본 원인 분석)	문제 상태가 근본 원인 분석이고 위험이 수용될 때 문제 상태가 해결 코드를 수용된 위험으로 하여 종결됨으로 변경됨을 확인합니다. 주: 위험을 수용하면 문제는 해결 상태가 아닌 종결 상태로 전환됩니다 *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* 문제 속성이 True일 때 테스트는 유효합니다.	Madrid
PRB MGMT: 종결됨-근본 원인 분석 상태에서 수락된 위험인 문제 다시 분석	해결 코드를 수용된 위험으로 하여 문제가 종결됨으로 전환된 후 문제를 다시 분석할 때, 문제 상태가 근본 원인 분석으로 변경되는지 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 문제에서 긴급 변경 만들기	문제에서 긴급 변경이 만들어졌는지 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 문제에서 일반 변경 만들기	문제에서 일반 변경이 만들어졌는지 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 문제 상태 관리	문제 상태 관리를 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 완료에서 문제 다시 분석	해결 코드를 수정 적용됨으로 하여 문제가 종결됨으로 전환된 후 문제를 다시 분석할 때, 문제	Madrid

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.

PRB MGMT: 문제 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	상태가 근본 원인 분석으로 변경되는지 확인합니다.	
PRB MGMT: 평가 상태에서 취소된 문제 다시 분석	해결 코드를 취소됨으로 하여 문제가 종결됨으로 전환된 후 문제를 다시 분석할 때, 문제 상태가 근본 원인 분석으로 변경되는지 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 근본 원인 분석 상태에서 취소된 문제 다시 분석	해결 코드를 취소됨으로 하여 문제가 종결됨으로 전환된 후 문제를 다시 분석할 때, 문제 상태가 근본 원인 분석으로 변경되는지 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 종결됨-수정 진행 중 상태에서 수락된 위험인 문제 다시 분석	해결 코드를 수용된 위험으로 하여 문제가 종결됨으로 전환된 후 문제를 다시 분석할 때, 문제 상태가 근본 원인 분석으로 변경되는지 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 문제에서 알려진 오류 문서 만들기	문제에서 알려진 오류 문서가 만들어졌는지 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 인시던트의 위험 수용 이유	위험 수용 이유가 문제 해결을 대기 중인 인시던트에 복사되었는지 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 수정 사항 전달	수정 사항 전달 기능을 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 임시 해결책 제공	임시 해결책 제공 기능을 확인합니다.	Madrid
PRB MGMT: 인시던트 정보 수정	문제가 해결되면 문제 해결을 대기 중인 인시던트의 상태가 해결됨으로 변경되는지 확인합니다. 문제의 수정 메모가 인시던트에 복사됩니다.	Madrid
PRB MGMT: 문제 작업(유형: 일반) 상태 관리	일반 유형 문제의 문제 작업 상태 관리를 확인합니다.	Madrid

관련 정보

빠른 시작 테스트

도메인 분리 및 문제 관리

문제 관리에서는 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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.

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.

문제 관리에서 도메인 분리 - 개요

- 문제 관리는 서비스 중단의 근본 원인을 제거합니다.
- 문제 및 문제 작업 테이블은 도메인 분리를 지원합니다. 따라서 문제 사용자는 자신이 속한 도메인(테넌트) 내에서 생성된 문제나 문제 작업만 볼 수 있습니다.
- 문제 사용자만 문제 및 문제 작업을 생성하고 액세스할 수 있습니다.
- 문제 및 문제 작업 테이블은 모두 도메인 분리를 지원합니다. 따라서 문제 사용자는 자신이 속한 도메인(테넌트) 내에서 생성된 문제와 문제 작업만 볼 수 있습니다.

문제 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

문제 사용자는 자신이 속한 도메인(테넌트) 내에서 생성된 문제와 문제 작업만 볼 수 있습니다.

문제 사용자는 테넌트 도메인 내의 문제와 문제 작업을 사용할 수 있습니다. 문제 사용자는 도메인, 하위 도메인 및 전역 도메인의 문제와 문제 작업을 생성하고 업데이트할 수 있습니다.

알려진 이슈

작업-중단 관계[cmdb_ci_outage]는 도메인 분리되지 않습니다.

설치된 경우 작업-중단 관계 테이블은 도메인 분리되지 않습니다. 따라서 이행자나 문제 사용자는 기록이 속한 도메인에 관계없이 모든 작업-중단 관계 기록을 볼 수 있습니다.

작업-중단 관계 테이블은 관리자가 선택적 작업-중단 관계 플러그인을 활성화할 때 설치됩니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

문제 해결을 위한 데이터

문제를 신속하게 해결하려면 문제에 대해 최대한 많은 정보를 수집해야 합니다.

문제 티켓에 있는 정보 외에도 다른 테이블에 유용한 정보가 많이 있습니다.

적절한 관련 기록

일반적인 관련 기록에는 (변경 요청 관련 목록을 통한) 변경 사항과 인시던트 관련 목록의 인시던트가 포함됩니다. 직접 관련된 모든 기록은 관련 목록을 통해 액세스할 수 있습니다. 적절한 관련 목록이 양식에 나타나지 않으면 관리자가 양식을 추가하도록 구성할 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.

알려진 오류 및 지식 문서

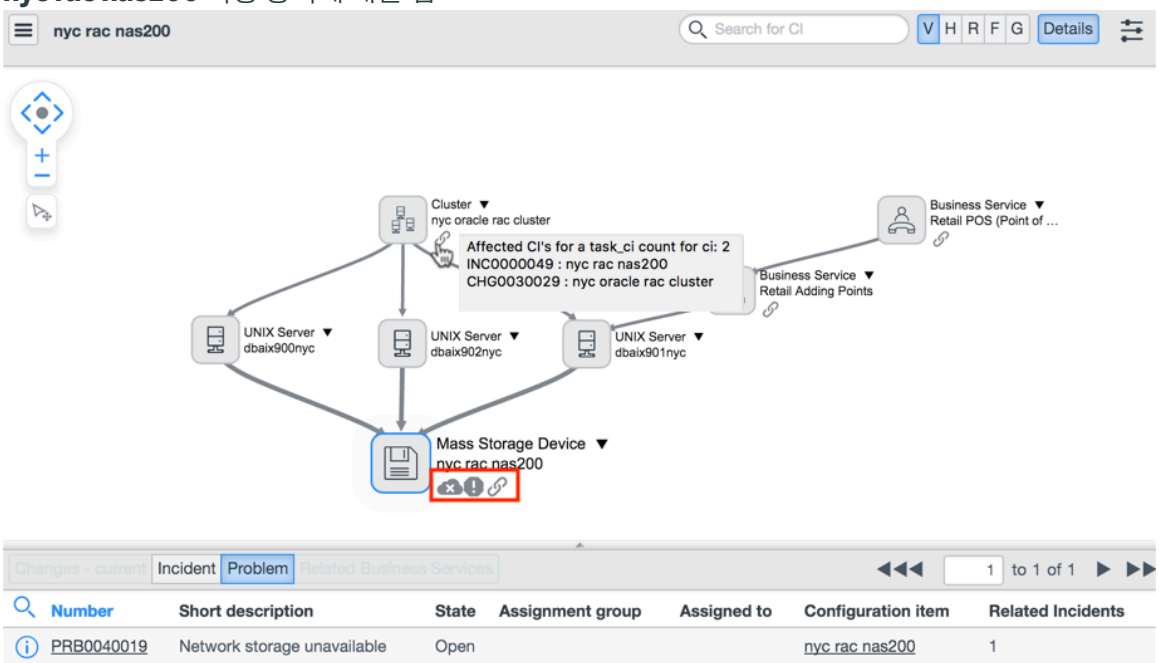
이미 알려진 이슈에 대한 정보는 문제 관리 애플리케이션의 알려진 오류 모듈 또는 Knowledge 애플리케이션의 두 위치에서 찾을 수 있습니다. 이 알려진 오류 모듈은 문제 테이블을 필터링하여 원인을 발견했으나 수정할 수 없는 모든 문제를 나타냅니다. 지식베이스에는 인시던트에서 수집한 정보가 있으며 문제와 관련된 유용한 임시 해결책도 있을 수 있습니다.

의존성 뷰 맵

의존성 뷰 맵은 구성 항목과 이 관계의 시각적 표현을 제공하고 관련 이슈에 대한 정보를 표시합니다.

예를 들어, 다음 이미지는 CI **nyc rac na200**에 대한 맵이며, 이는 대용량 저장 장치입니다.

nyc rac nas200 저장 장치에 대한 맵



CI 옆에 있는 아이콘은 다음 정보를 나타냅니다. 양식 머리글에서 자세히를 클릭하거나 아이콘을 가리키고 팝업 상자를 표시하여 선택한 CI에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

- 클라우드 **x** 아이콘은 CI에 연관된 정보가 있음을 나타내며 이 내용은 문제 상세 정보 창에 나열되어 있습니다.
- **(!)** 아이콘은 관련된 인시던트가 있음을 나타냅니다.
- 링크 아이콘은 연관된 작업이 있음을 나타내며 이 작업은 인시던트, 문제 또는 변경 사항일 수 있습니다. CI를 선택하면 상세 정보 창에 연관된 기록이 표시됩니다.

인시던트 또는 문제 기록을 열려면 상세 정보 창에서 숫자를 클릭합니다.

이 맵은 CI의 업스트림 및 다운스트림 관계를 보여줍니다. 저장 장치 문제는 UNIX 서버 중 하나에 대한 부적절한 변경 사항일 수 있습니다.

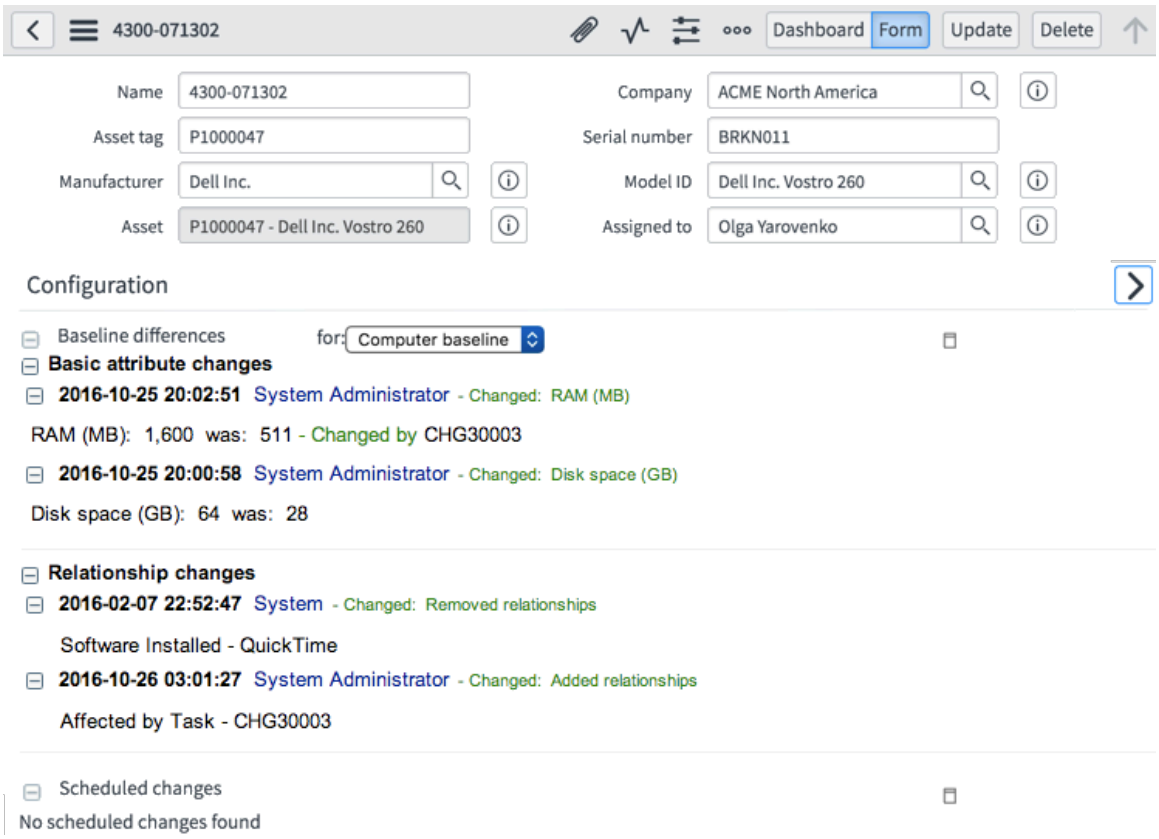
CMDB 기준선 이력

기준선이 생성된 경우 계획되거나 계획되지 않은 변경 사항이 시스템 내에서 추적됩니다. 문제의 일반적인 원인은 부적절하게 실행된 변경이며 CI에 대한 변경 내역을 검토하면 부적절한 변경으로 인한 문제를 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.

CMDB 기준선을 확인하려면 CI 기록을 보고 기준선 차이 및 예약된 변경을 확인합니다. 관리자는 양식 디자이너를 사용하여 포매터를 추가할 수 있습니다.

문제 기준선



위 예시에서 RAM 변경은 변경 요청과 연관되어 있습니다. 변경 사항을 검토하고 계획 및 구현된 내용을 확인할 수 있습니다. QuickTime 소프트웨어 제거는 계획되지 않은 변경으로 기록되었습니다.

인시던트와 문제 기록 간의 동기화

문제 기록의 변경 사항은 관련 인시던트 기록에 영향을 미칩니다. 알림은 각 업데이트마다 사용자에게 전송됩니다.

문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid(com.snc.best_practice.problem.madrid)와 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — State Model(com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) 플러그인을 활성화하면 문제 기록의 변경 사항이 해당 문제와 연관된 인시던트에 영향을 미칩니다.

인시던트 기록에 미치는 영향

플러그인	인시던트 상태	문제 상태	문제에 대한 작업	인시던트에 대한 작업
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid 플러그인 com.snc.best_practice.problem.madrid	해결됨, 종결 또는 취소됨 이외의 모든 인시던트 상태입니다.	모든	임시 해결책 제공 관련 링크를 클릭합니다.	• 임시 해결책이 작업 메모 필드에 복사됩니다. 알림이 할당 대상 및 작업 메모 필드에 있는 사용자에게 전송됩니다.

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

인시던트 기록에 미치는 영향

플러그인	인시던트 상태	문제 상태	문제에 대한 작업	인시던트에 대한 작업
				알림은 인시던트 상태가 신규, 보류 중 또는 진행 중일 때만 전송됩니다. • 임시 해결책이 추가 코멘트 필드에 복사됩니다. 인시던트의 해결 코드 필드에서 알려진 오류를 선택하면 호출자, 그리고 할당 대상 및 감시 목록 필드에 있는 사용자에게 알림이 전송됩니다.
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid 플러그인 com.snc.best_practice.problem.madrid	해결됨, 종결 또는 취소됨 이외의 모든 인시던트 상태입니다.	모두	수정 사항 전달 관련 링크를 클릭합니다.	• 수정 사항이 인시던트 기록의 작업 메모 필드에 복사됩니다. • 알림이 인시던트 기록의 할당 대상 및 작업 메모 목록 필드에 있는 사용자에게 전송됩니다.
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 상태 모델 플러그인 com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model	보류 중및 보류 사유가 문제 대기 중입니다.	문제 상태는 종결됨 또는 해결됨이며 해결 코드는 수정 적용됨입니다.	해당 사항 없음	• 인시던트 양식의 해결 참고 사항에는 ## ## INCxxxx# #####. ## ### ## ## ### ######라는 메시지가 표시됩니다. 여기서 INCxxxx는

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

인시던트 기록에 미치는 영향

플러그인	인시던트 상태	문제 상태	문제에 대한 작업	인시던트에 대한 작업
				문제가 생성된 인시던트 번호입니다. • 인시던트 상태가 해결됨으로 변경됩니다. • 해결 코드가 문제로 해결됨으로 변경됩니다. • 이메일 알림이 인시던트에 할당된 호출자와 사용자에게 전송됩니다.
문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — State Model 플러그인 com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model	보류 중및 보류 사유가 문제 대기 중입니다.	문제 상태는 종결됨 또는 해결됨이며 해결 코드는 위험 수락됨입니다.	해당 사항 없음	• 문제 양식의 위험 수락 사유 필드에 있는 정보가 인시던트 양식의 작업 메모 필드로 복사됩니다. • 인시던트에 할당된 사용자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

컨텍스트 검색 활용

컨텍스트 검색은 필드에 입력한 텍스트를 바탕으로 양식 및 기록 생성자의 결과를 표시합니다.

주:
컨텍스트 검색은 Madrid 릴리스부터 인스턴스의 문제에 사용할 수 있습니다. 기존 사용자는 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid 플러그인(com.snc.best_practice.problem.madrid)을 활성화하도록 요청할 수 있습니다.

다음이 가능합니다.

- 관련 검색 필드로 문서를 찾습니다. 문서는 선택 목록에서 선택한 범주를 기준으로 할 수 있습니다.
- 관련 검색 필드 옆의 선택 목록을 사용하여 Knowledge(모두), 고정된 문서, 인시던트, 미해결 문제, 해결된 문제 등의 범주를 선택합니다.
- 검색 결과에 지식 문서가 표시되는 경우 메모 〉 작업 메모에 문서를 첨부합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 개요

릴리스 관리

ServiceNow# 릴리스 관리 v2 애플리케이션은 하드웨어 및 소프트웨어 릴리스 계획, 설계, 구축, 구성 및 테스트를 포괄하여 정의된 릴리스 구성요소 집합을 생성합니다.

릴리스 관리 v2 애플리케이션에서는 작업 기록 시스템으로 릴리스를 처리합니다. 계획된 각 기능은 다양한 수단을 통해 작업 기록으로 생성되며 개별 필드에 관련 정보로 채워집니다. 이러한 작업은 적절한 릴리스 관리 팀 구성원에게 할당될 수 있으며 이 구성원은 릴리스가 제대로 배포될 때까지 작업을 적절하게 처리합니다.

릴리스 관리는 릴리스 계획 수립 수단으로 릴리스를 조정하는 데 효율적으로 사용할 수 있으며 프로젝트, 에픽, 스토리, 문제 등과 같은 개별 작업 항목으로 구성됩니다. 릴리스 범위(프로젝트, 스토리 등)가 완성되면 변경 관리 프로세스 내에서 릴리스를 구현하고 배포할 수 있도록 변경 항목을 생성하고 릴리스에 연결할 수 있습니다.

릴리스 관리 활성화

관리자 역할을 사용하여 릴리스 관리 플러그인(com.snc.release_management_v2)을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

릴리스 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

릴리스 관리 v2 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
릴리스 관리자	전체 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다.	release_v2_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.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
[release_v2_admin]		
릴리스 사용자 [release_v2_user]	다양한 모든 기능과 작업 관련 모듈에 액세스할 수 있지만 컨텐츠는 업데이트할 수 없습니다.	없음

설치되는 테이블

릴리스 관리 v2 애플리케이션에는 복잡도가 다양한 릴리스가 가능하도록 유연한 제품, 릴리스, 단계, 릴리스 작업 항목 및 작업 계층 구조 테이블 레이아웃이 포함되어 있습니다.

테이블	설명
제품 [rm_product]	릴리스가 관리되고 있는 전체 제품을 나타냅니다. 제품 구성을 사용하는 것은 선택 사항입니다. 특정 제품 없이도 일반 릴리스를 정의할 수 있습니다.
릴리스 [rm_release]	제품의 개별 릴리스를 나타냅니다.
릴리스 단계 [rm_release_phase]	릴리스를 완료하는 데 필요한 여러 작업 스테이지를 나타냅니다.
릴리스 작업 [rm_task]	단계 활동의 특정 단계를 진행 중인 작업을 나타냅니다.
릴리스 항목 [rm_m2m_release_task]	릴리스와 연관된 작업 항목과 변경 기록을 나타냅니다.

릴리스 관리의 비즈니스 이해 관계자 역할

비즈니스 이해 관계자 역할을 사용하여 릴리스 관리 애플리케이션의 테이블에서 데이터를 읽고 검색하여 보고서를 생성합니다.

ServiceNow 인스턴스에서 Business Stakeholder 플러그인(com.snc.business_stakeholder)을 활성화하면 릴리스 관리 플러그인(com.snc.release_management_read_roles)에 대한 읽기 전용 역할도 활성화됩니다. 이 플러그인은 릴리스 관리 애플리케이션의 모든 테이블에 접근할 수 있는 비즈니스 이해 관계자 역할(sn_release_read)을 제공합니다. 비즈니스 이해 관계자인 조직의 모든 사용자에게 이 역할을 할당할 수 있습니다.

플러그인 가용성

신규 고객인 경우 릴리스 관리 플러그인(com.snc.release_management_read_roles)에 대한 읽기 전용 역할이 zBoot에서 활성화됩니다. 비즈니스 이해 관계자 역할(sn_release_read)은 릴리스 관리 플러그인(com.snc.release_management_read_roles)을 활성화해야 사용할 수 있습니다.

업그레이드 고객인 경우 릴리스 관리 플러그인 및 릴리스 관리 플러그인(com.snc.release_management_v2)에 대한 읽기 전용 역할을 수동으로 활성화해야 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.

비즈니스 이해 관계자 역할의 사용자가 액세스할 수 있는 릴리스 관리 테이블

ServiceNow 인스턴스에서 릴리스 관리 플러그인(com.snc.release_management_v2)에 대한 읽기 전용 역할이 활성화된 경우 비즈니스 이해 관계자 역할(sn_release_read)이 있는 사용자는 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다.

릴리스 관리 테이블

테이블	설명
제품 [rm_product]	릴리스가 관리되고 있는 전체 제품을 나타냅니다. 제품 구성을 사용하는 것은 선택 사항입니다. 특정 제품 없이도 일반 릴리스를 정의할 수 있습니다.
릴리스 [rm_release]	제품의 개별 릴리스를 나타냅니다.
릴리스 단계 [rm_release_phase]	릴리스를 완료하는 데 필요한 여러 작업 스테이지를 나타냅니다.
릴리스 작업 [rm_task]	단계 활동의 특정 단계를 진행 중인 작업을 나타냅니다.
릴리스 항목 [rm_m2m_release_task]	릴리스와 연관된 작업 항목과 변경 기록을 나타냅니다.

릴리스 관리의 도메인 분리

도메인 분리 및 릴리스 관리의 개요입니다. 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.

관련 정보

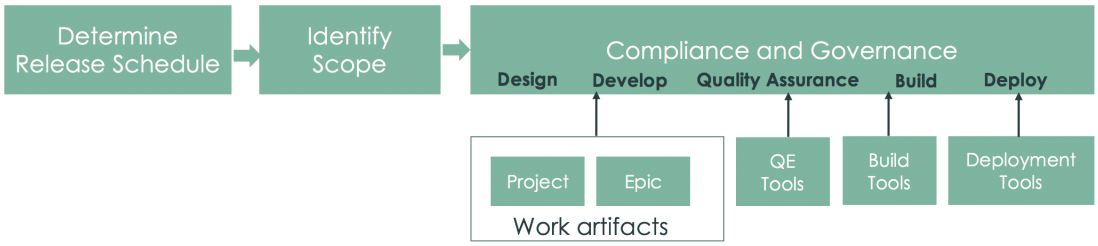
서비스 제공자용 도메인 분리

© 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.

릴리스 관리 개념

릴리스 관리 애플리케이션은 하드웨어 및 소프트웨어 릴리스 계획, 설계, 구축, 구성 및 테스트를 포괄하여 정의된 릴리스 구성요소 집합을 생성합니다.

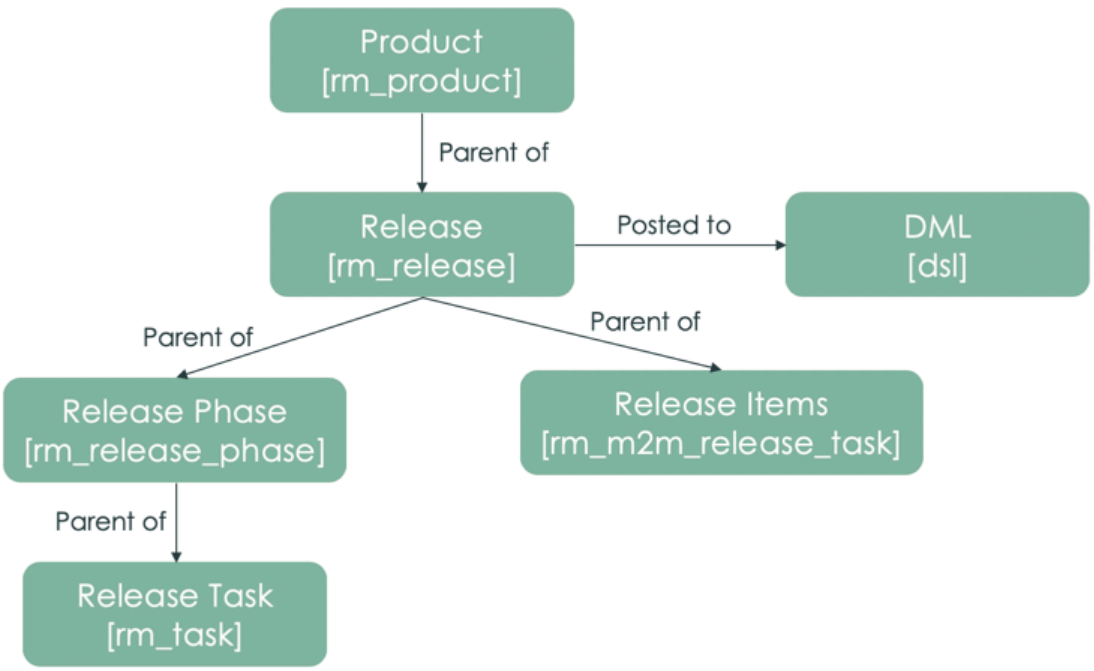
릴리스 관리는 프리 프로덕션 및 제품 환경 모두에 변경 내용이 성공적으로 적용되도록 하기 위해 수행되는 일련의 활동으로 구성됩니다.



릴리스 관리 개념

개념	설명
제품	릴리스가 빌드될 하드웨어 또는 소프트웨어를 나타냅니다. 다른 ITIL 프로세스와의 연결을 위해 제품이 CMDB의 비즈니스 서비스와 연결될 수 있습니다.
릴리스	제품 또는 서비스에 대해 수행된 모든 작업(프로젝트, 에픽, 스토리, 향상, 결함, 문제, 인시던트 등)을 묶어서 이러한 작업 항목이 비프로덕션 및/또는 프로덕션 환경에서 구축, 테스트, 배포되도록 합니다.
릴리스 단계	릴리스 수행에 필요한 작업을 그룹화하는 데 사용되는 릴리스 내 계획된 단계를 나타냅니다. 예를 들어 요구사항 수집, 계획, 설계, 개발, 테스트 및 배포가 있습니다.
릴리스 작업	제품의 기능을 구현하는 데 필요한 작업을 나타냅니다.

릴리스 관리의 테이블 관계



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
릴리스 중인 기능 및 기능 작업에 대한 테이블은 제거되지 않습니다. 릴리스 중인 기능 및 기능 작업을 이미 사용하는 경우에는 계속 사용할 수 있습니다.

릴리스 및 릴리스 작업 테이블의 기본 상태 범주

릴리스 [rm_release] 및 릴리스 작업 [rm_task] 테이블의 다양한 상태가 기본적으로 어떻게 구성되는지 이해합니다. 이 정보를 사용하여 조직의 릴리스 프로세스에 따라 상태를 사용자 지정합니다.

릴리스 테이블의 상태 범주

범주	상태 번호
completed_states	3
close_states	3, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2, 4, 10
skipped_states	4, 7

릴리스 작업 테이블의 상태 범주

범주	상태 번호
completed_states	3
close_states	3, 4, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2
skipped_states	4, 7

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

릴리스 관리 **v2** 사용

릴리스 관리 v2 플러그인(com.snc.release_management_v2)은 계획된 릴리스와 릴리스를 실행하는 데 필요한 작업에 대한 정보를 저장하는 릴리스 테이블을 제공합니다.

제품

릴리스 관리의 제품 기록을 사용하여 제품에 대한 정보를 참조 목적으로 저장하고 제품의 릴리스와 작업 아티팩트를 모두 그룹화합니다.

구성 항목 참조 필드를 사용하여 CMDB에 있는 해당 CI와 제품을 연결할 수 있습니다. 각 CI는 다른 CI와의 관련성에 대한 정보를 보관하며 관련된 인시던트, 문제 또는 변경 사항을 추적할 수 있습니다. 제품에 CI를 지정하면 릴리스 프로세스의 정보가 인스턴스의 다른 프로세스에 연결됩니다.

제품을 정의하는 것은 릴리스 프로세스를 관리하는 데 필수가 아닙니다. 릴리스는 모든 제품이나 서비스 또는 둘 이상의 제품에 연결된 엔터프라이즈 릴리스가 될 수 있습니다. 두 경우 모두 제품을 정의하는 것은 필수가 아닙니다.

제품 릴리스가 정의되면 제품 계층 구조 관련 링크에 제품과 연관된 릴리스, 릴리스 단계 및 릴리스 작업의 계층 구조가 표시됩니다.

릴리스

제품이 정의되면 릴리스를 계획하고 실행할 수 있습니다. 제품의 릴리스를 정의하고 릴리스의 하위 릴리스 또는 릴리스 단계를 추가합니다. 그런 다음 릴리스의 작업 아티팩트를 정의하여 릴리스의 범위를 지정합니다.

릴리스 단계

릴리스 관리와 원활한 실행을 위해 한 릴리스에 여러 릴리스 단계를 정의합니다.

예를 들어 릴리스가 워터폴 프로세스와 비슷한 방법으로 관리되는 경우 릴리스 단계는 요구사항 수집, 설계, 개발, 테스트, 빌드, 수용 및 배포가 될 수 있습니다. 각 단계마다 연관된 릴리스 작업이 있을 수 있습니다. 단계의 모든 작업이 완료되면 단계가 완료됩니다. Release Management자는 릴리스 단계를 업데이트해야 합니다.

릴리스가 여러 개의 병합으로 분할되면 단계가 병합 1, 병합 2, 병합 3 등이 될 수 있습니다. 단계의 유형과 수는 조직의 릴리스 관리 프로세스에 따라 달라집니다.

릴리스 범위 지정

릴리스 실행을 시작하기 전에 릴리스의 범위를 정의해야 합니다. 릴리스의 범위에는 릴리스에 포함된 프로젝트, 에픽, 스토리, 향상, 결함 오류 등의 작업 아티팩트가 포함됩니다.

예를 들어, 부 버전 릴리스에는 문제와 향상 기능이 몇 가지만 있을 수 있지만 주 버전 릴리스에는 여러 개의 프로젝트나 에픽이 연결되어 있을 수 있습니다.

> **중요사항:**
> New York 릴리스부터는 SDLC 또는 Scrum(애자일 개발 1.0(com.snc.sdlc.scrum.pp))을 사용하여 릴리스의 범위를 지정할 수 없습니다.

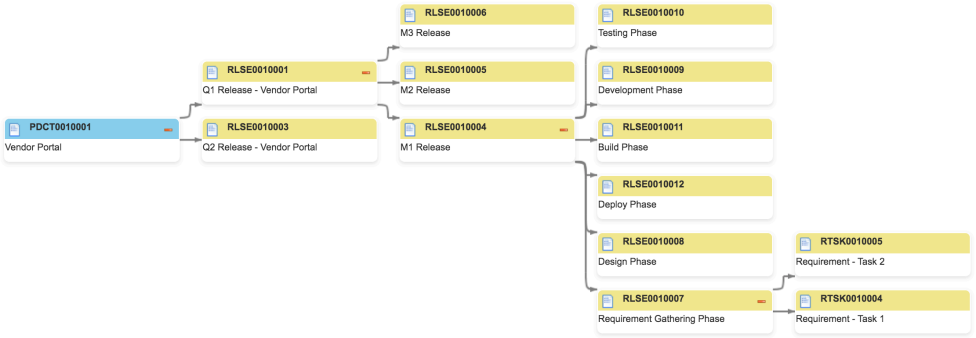
릴리스 범위를 지정할 때 릴리스를 계층 구조로 보려면 릴리스 양식의 릴리스 계층 구조 관련 목록을 사용합니다.

릴리스 관리의 제품 계층 구조

릴리스는 모든 제품이나 서비스 또는 둘 이상의 제품에 연결된 엔터프라이즈 릴리스가 될 수 있습니다. 두 경우 모두 제품을 정의할 필요는 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.

제품 릴리스가 정의되면 제품 계층 구조 관련 링크에 제품과 연관된 릴리스, 단계 및 단계 작업의 계층 구조가 표시됩니다.



릴리스 관리에서 제품 정의

릴리스 관리 애플리케이션에서 제품을 정의하여 릴리스 프로세스 관리를 용이하게 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: release_v2_admin

프로시저

1. 모두 〉 릴리스 〉 제품으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	입력 값
번호	자동으로 생성된, 제품의 고유 식별자입니다.
구성 항목	제품에 해당하는 CI입니다.
할당 그룹	제품을 담당하는 그룹입니다.
할당 대상	제품을 담당하는 사용자입니다.
짧은 설명	제품에 대한 짧은 설명입니다.
설명	제품에 대한 상세 설명입니다.
작업 메모	제품에 대한 메모를 로깅하는 저널 필드입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

릴리스 관리에서 릴리스 정의

Release Management자는 릴리스 계획 과정에서 릴리스 유형(주 버전, 부 버전 등), 릴리스 일정(계획된 시작 및 종료 날짜), 필요한 단계, 단계 작업 및 범위를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: release_v2_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. 모두 〉 릴리스 〉 제품으로 이동합니다.
2. 릴리스를 추가할 제품을 엽니다.

   릴리스가 속한 제품이 없거나 2개 이상일 경우 릴리스 〉 릴리스로 바로 이동하여 릴리스를 정의할 수 있습니다. 제품의 컨텍스트에서 릴리스를 정의할 필요가 없습니다.
3. 릴리스 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   릴리스 양식

필드	설명
번호	자동으로 생성된, 릴리스의 고유 식별자입니다.
릴리스 유형	주 버전, 부 버전, 업그레이드, 패치 등의 릴리스 유형입니다.
우선순위	중요, 높음, 보통 등의 릴리스 우선순위입니다.
상태	초안, 진행 중, 테스트 등의 릴리스 상태입니다. 이 목록의 옵션을 사용자 지정하려면 관리자에게 문의하십시오. 릴리스 테이블의 기본 상태 범주에 따라 사용자 지정 상태를 추가할 수 있습니다. 릴리스 테이블의 기본 상태에 대해 자세히 알아보십시오.
완료율	릴리스의 진행률을 백분율로 나타낸 것입니다.
짧은 설명	릴리스에 대한 짧은 설명입니다. 이 설명은 릴리스 목록에서 이 릴리스를 식별하는 데 도움이 됩니다.
설명	릴리스에 대한 상세 정보입니다.
계획된 시작 날짜	릴리스의 잠정적 시작 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	릴리스의 잠정적 종료 날짜입니다.
계획 기간	릴리스 기간(일)입니다. 양식을 제출하면 이 필드는 계획된 시작 날짜 및 계획된 종료 날짜 값을 기준으로 자동으로 채워집니다.

5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- 릴리스 및 배포 계획, 설치 설명서, 교육 설명서 등의 문서를 릴리스에 첨부합니다.

  자세한 내용은 첨부 파일 추가 및 관리 를 참조하십시오.
- 릴리스는 하위 릴리스를 가질 수 있습니다. 따라서 주 릴리스 아래에 부 릴리스를 그룹화할 수 있습니다.

  릴리스 양식의 릴리스 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 하위 릴리스를 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.

- 릴리스 관리에서 릴리스 단계 정의.
- 릴리스 관리의 릴리스 범위 정의.

릴리스 관리에서 릴리스 단계 정의

릴리스를 완료하는 데 필요한 여러 작업 스테이지를 나타내도록 릴리스 단계를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: release_v2_admin

프로시저

1. 모두 〉 릴리스 〉 릴리스로 이동합니다.
2. 릴리스 단계를 추가할 릴리스 번호를 클릭합니다.
3. 릴리스 단계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

릴리스 양식

필드	설명
우선순위	중요, 높음, 보통 등의 단계 우선순위입니다.
상태	초안, 진행 중, 테스트 등의 단계 상태입니다.
완료율	단계의 진행률을 백분율로 나타낸 것입니다.
짧은 설명	단계에 대한 짧은 설명입니다. 이 설명은 릴리스 단계 목록에서 이 단계를 식별하는 데 도움이 됩니다.
설명	단계에 대한 상세 정보입니다.
계획된 시작 날짜	단계의 잠정적 시작 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	단계의 잠정적 종료 날짜입니다.
계획 기간	단계의 기간(일)입니다. 양식을 제출하면 이 필드는 계획된 시작 날짜 및 계획된 종료 날짜 값을 기준으로 자동으로 채워집니다.

5. 제출을 클릭합니다.

릴리스 관리의 릴리스 범위 정의

프로젝트, 에픽, 스토리, 향상 및 결함을 추가하여 릴리스의 범위를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: release_v2_admin

프로시저

1. 모두 〉 릴리스 〉 릴리스로 이동합니다.
2. 범위를 정의할 릴리스 번호를 클릭합니다.
3. 릴리스 양식에서 다음 관련 목록 중 하나로 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.

- 프로젝트
- 스크럼 에픽
- 스크럼 스토리
- SAFe 에픽
- SAFe 기능
- SAFe 스토리
- 결함
- 개선 사항
- 인시던트
- 문제
- 변경

> **주:**
> 각 작업 항목을 보려면 플러그인 애자일 개발 2.0, 프로젝트 포트폴리오 관리, Essential SAFe 및 포트폴리오 SAFe가 활성 상태인지 확인합니다.

4. 관련 목록에 작업을 추가합니다.
   a. 작업 첨부를 클릭합니다.
   b. 검색 아이콘( )을 클릭하여 필요한 작업을 찾습니다.
   c. 작업 번호를 클릭하여 작업을 릴리스 작업으로 추가합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

소프트웨어 제어 배포

이 애플리케이션을 사용하면 릴리스 관리 팀이 CMDB에 저장된 한정 미디어 라이브러리(DML)를 생성하여 소프트웨어 배포를 제어할 수 있습니다.

DML 테이블 〔dsl〕은 실제 저장소와 논리 저장소로 구성됩니다.

- 실제 저장소는 모든 소프트웨어 미디어의 원본을 보유합니다. 이것은 외부 원본에서 제공된 소프트웨어인 경우가 많습니다.
- 논리 저장소는 모든 소프트웨어와 릴리스, 버전 등의 인덱스이며 실제 미디어를 찾을 수 있는 위치를 강조 표시합니다. 논리 저장소는 조직 내에서 개발된 소프트웨어를 저장하는 데도 사용할 수 있습니다.

물리적, 논리적으로 저장된 소프트웨어는 모두 DML 테이블 〔dsl〕에 기록으로 표시됩니다.

권장 프레임워크

ServiceNow# 권장 프레임워크는 구성 가능한 작업 공간에서 사용자를 위한 관련, 상황별 및 실행 가능한 권장 사항을 프레임워크에 제공합니다.

권장 프레임워크는 이제 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다. ITSM용 권장 작업 기능이 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다. 고급 버전을 받으려면 ITSM용 고급 권장 작업(com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매해야 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:
고급 버전을 받기 위한 베스트 프랙티스는 ITSM용 작업 인텔리전스(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매하는 것입니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 ITSM용 권장 작업 탐색 문서를 참조하십시오.

시작하기

탐색	구성	통합
권장 프레임워크 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.	환경 및 속성을 구성합니다.	다른 애플리케이션과 권장 프레임워크를 통합합니다.

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.

문제 해결 및 도움 받기

고객 서비스 및 지원에 문의

권장 프레임워크 탐색

구성 가능한 작업 공간에서 사용자에게 결과 기반 권장 사항을 제공하는 재사용 가능한 프레임워크입니다.

권장 사항은 구성 가능한 작업 공간의 여러 영역에서 사용할 수 있습니다.

상황별 패널의 권장 사항

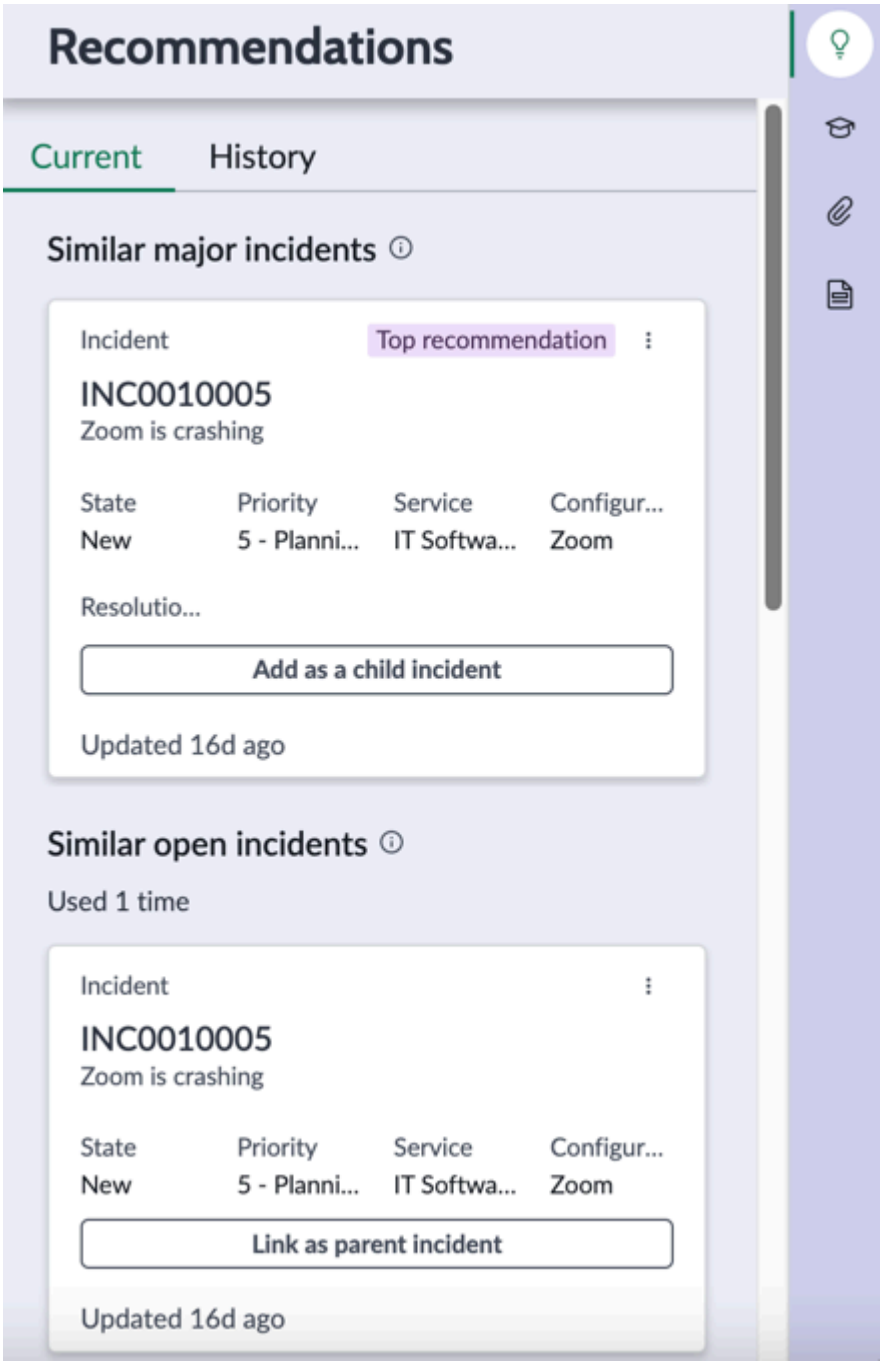
상황별 패널에서 권장 사항(예: 서비스 운영 작업 공간에 있는 인시던트의 사이드바에서 액세스할 수 있는 권장 사항 패널)을 구성할 수 있습니다. 권장 사항을 다음 형식으로 구성하고 그룹화할 수 있습니다.

- 기록 카드: 테이블과 해당 작업의 관련 기록 상세 정보를 사용할 수 있습니다.
- 메시지 카드: 권장 사항에서 파생된 메시지와 해당 작업을 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트에 대한 중요 인시던트 카드를 제안합니다.

주:
동일한 권장 규칙의 모든 카드가 그룹화됩니다. 예를 들어, 서비스 운영 작업 공간에 있는 인시던트에 대한 유사한 미해결 인시던트 규칙의 경우 모든 관련 인시던트가 유사한 미해결 인시던트 아래에 카드로 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.

사이드바의 권장 사항



사용 가능한 카드 그룹과 권장 사항에 대한 의존성 규칙의 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 인시던트에 대한 권장 사항 규칙 문서를 참조하십시오.

카드 또는 기록 번호를 클릭하면 해당 카드와 해당 작업에 대한 자세한 정보가 새 탭에 표시됩니다.

모든 카드에는 기본 작업과 여러 다른 작업이 있습니다. 카드에서 수행하는 모든 작업에 대해 권장 사항이 다시 계산됩니다. 관련이 없는 경우 권장 사항을 취소할 수 있습니다. 또한 카드에서 기본 작업을 수행하면 현재 탭에서 이력 탭으로 이동합니다.

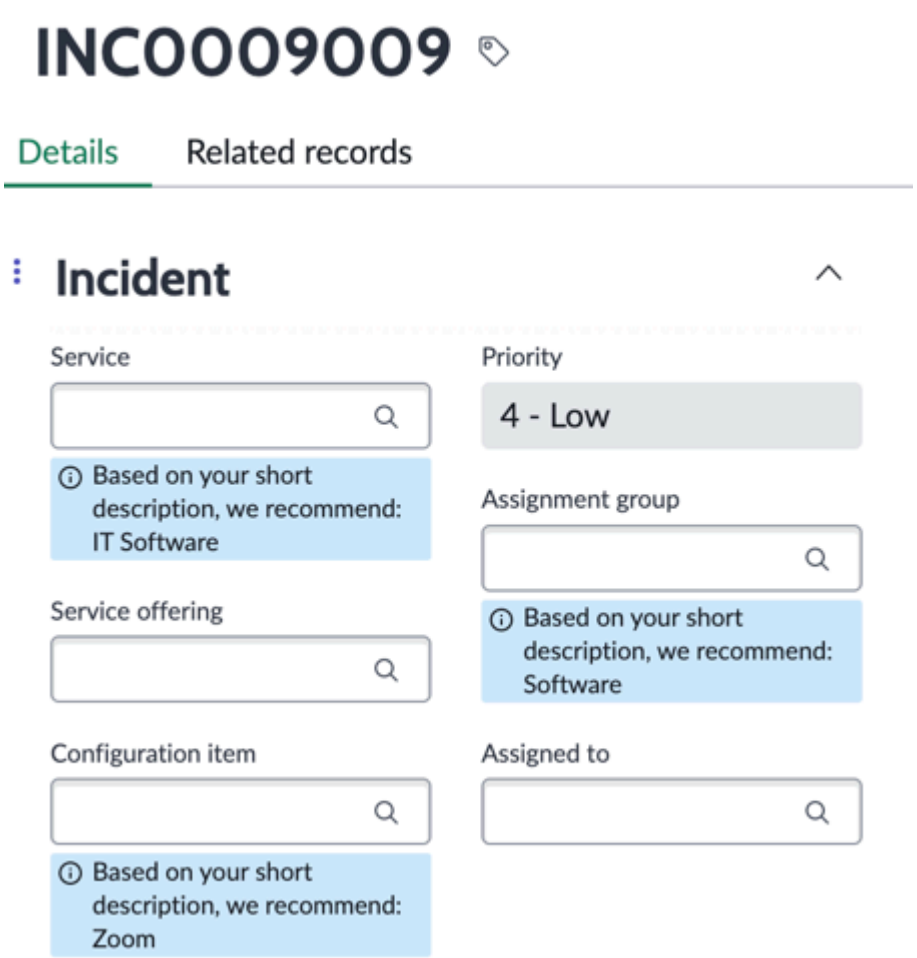
주:
우선순위에 따라 상위 카드 그룹의 첫 번째 카드가 권장 사항 패널의 맨 위에 상위 권장 사항으로 표시됩니다.

© 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.

필드 수준의 권장 사항

예측 값은 해당 권장 규칙에 따라 필드 수준에 표시됩니다. 인시던트의 이러한 규칙에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 인시던트에 대한 권장 사항 규칙 문서를 참조하십시오. 임계치 값이 구성되면 권장 값은 스탬프를 찍거나 필드 값으로 자동으로 채울 수 있습니다. 인시던트에 대한 이러한 구성과 관련된 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 인시던트에 대해 권장 프레임워크 구성 문서를 참조하십시오.

필드 수준의 권장 사항



권장 프레임워크 구성

사용자가 구성 가능한 작업 공간에서 권장 사항을 검토하고 작업을 수행할 수 있도록 권장 프레임워크를 설정합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 권장 프레임워크를 설정하는 방법은 서비스 운영 작업 공간에서 권장 프레임워크 구성 문서를 참조하십시오.

다른 애플리케이션과 권장 프레임워크의 통합

권장 프레임워크는 인시던트를 작업하는 동안 에이전트에 대한 동적 및 상황별 권장 사항을 제공하기 위해 서비스 운영 작업 공간와 통합됩니다.

권장 사항은 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트에 대한 여러 영역에서 사용할 수 있습니다. 서비스 운영 작업 공간의 권장 프레임워크에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 권장 프레임워크 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.

Request Management

요청 관리를 사용하면 정의된 플로우에 따라 카탈로그 항목을 요청하고 이행할 수 있습니다.

요청 관리 아키텍처

요청 관리를 사용하면 정의된 플로우에 따라 카탈로그 항목을 요청하고 이행할 수 있습니다.

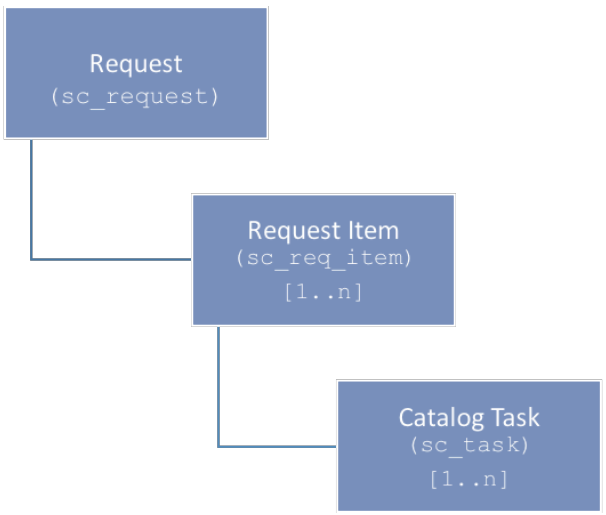
요청 관리 계층 구조

서비스 카탈로그는 요청 관리 프로세스의 출발점입니다. 카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블의 카탈로그 항목이 요청된 경우에만 요청 관리 프로세스가 트리거됩니다.

사용자가 카탈로그 항목에 대한 요청을 제출하면 다음 계층 구조에 기록이 생성됩니다.

주:
변수는 요청 항목 〔sc_req_item〕 테이블에만 연결됩니다. 확장된 테이블에는 변수가 지원되지 않습니다.

요청 관리 계층 구조



주:
요청 관리를 구성하는 경우:

- 데이터 모델은 요청, 요청 항목, 카탈로그 작업과 같은 요청 관리 객체를 생성하는 기록 생성자를 지원하지 않습니다. 따라서 다음 요청 관리 테이블 또는 확장에 기록을 삽입할 때 기록 생성자를 사용해서는 안 됩니다.
  - 요청 [sc_request]
  - 요청 항목 [sc_req_item]
  - 카탈로그 작업 [sc_task]
- 다음 테이블에 대해서는 `before` 트리거를 사용하여 비즈니스 규칙을 작성하지 마십시오.
  - 요청 [sc_request]
  - 요청 항목 [sc_req_item]
  - 카트 [sc_cart]
  - 카트 항목 [sc_cart_item]

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

요청 관리 프로세스

카탈로그 항목은 카트에 추가하지 않고 직접 주문합니다.

카탈로그 항목을 카트에 추가하지 않고 직접 주문하거나 요청하면 다음 절차가 수행됩니다.

1. 임시 카트 sc_cart가 생성됩니다.
2. 변수(사용자가 입력한 값)와 함께 카탈로그 항목을 임시 카트에 카트 항목 [sc_cart_item] 테이블의 기록으로 추가합니다.
3. 변수는 옵션 [sc_item_option] 및 변동 소유권 [sc_item_option_mtom] 테이블에 저장됩니다.
4. 다음 절차를 수행하여 임시 카트를 체크아웃합니다.
   a. 요청 [sc_request] 테이블의 기록은 초기화되지만 데이터베이스에서 커밋되지는 않습니다.
   b. 요청 항목 [sc_req_item] 테이블의 기록은 초기화되지만 데이터베이스에서 커밋되지는 않습니다.
   c. 요청 항목 [sc_req_item] 테이블 기록에 대한 요청 참조가 요청 [sc_request] 테이블 기록으로 업데이트됩니다.
   d. 옵션 [sc_item_option] 및 변동 소유권 [sc_item_option_mtom] 테이블의 변수 기록은 요청 항목 [sc_req_item] 테이블 기록에 근거하여 업데이트됩니다.
   e. 요청 항목 [sc_req_item] 테이블 기록이 데이터베이스에서 커밋됩니다.
   f. 요청 [sc_request] 테이블 기록이 데이터베이스에서 커밋됩니다.

요청은 카트에 항목을 추가한 후 제출됩니다.

카트에 카탈로그 항목을 추가하고 체크아웃 프로세스를 사용하여 요청을 제출하면 기본 카트가 체크아웃됩니다.

카탈로그 항목을 카트에 추가하지 않고 직접 주문하는 앞 시나리오에서 언급한 모든 단계를 적용할 수 있습니다. 그러나 여러 개의 카탈로그 항목을 카트에 추가한 경우에는 각 항목에 대해 b~e 단계가 반복됩니다.

요청은 주문 가이드를 사용하여 제출됩니다.

두 단계로 이루어진 주문 가이드 체크 아웃의 경우 모든 항목에 임시 카트가 사용됩니다. 세 단계로 이루어진 주문 가이드 체크 아웃의 경우 항목에 대해 기본 카트가 사용됩니다.

카탈로그 항목을 카트에 추가하지 않고 직접 주문하는 앞 시나리오에서 언급한 모든 단계를 적용할 수 있습니다.

주:
요청에 연결된 기본 시스템 워크플로우는 데모 데이터입니다.

요청 관리의 도메인 분리

요청 관리의 도메인 분리에 관한 개요입니다. 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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.

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.

활성화 정보

요청 관리의 도메인 분리를 활성화하려면 Domain Support - Domain Extensions Installer 플러그인(com.glide.domain.msp_extensions.installer)을 활성화해야 합니다. 이 플러그인 활성화를 요청하는 방법에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 요청 을 참조하십시오.

요청 관리에서 도메인 분리 작동 방식

이행자는 이행자가 가시성을 갖는 (테넌트) 도메인 내에서 생성된 요청, 요청된 항목, 카탈로그 작업만 볼 수 있습니다. 도메인 계층 구조의 가시성에 대한 자세한 내용은 가시성 도메인 및 포함 도메인 을 참조하십시오.

도메인 분리 테이블

- 요청 [sc_request]
- 요청된 항목 [sc_req_item]
- 카탈로그 작업 [sc_task]

사용 사례

- "Initech" 도메인에 속하는 사용자가 요청을 제출합니다. "Initech" 도메인 또는 전역 도메인에 속하는 이행자만이 이 요청을 볼 수 있습니다.
- 상위 도메인에 속한 이행자는 모든 하위 도메인의 요청, 요청된 항목 및 카탈로그 작업도 볼 수 있습니다.
- 특정 도메인에 속한 이행자는 액세스 권한이 있는 도메인을 대신해 요청을 생성할 수 있습니다.
- 사용자가 여러 도메인에 액세스할 수 있으면 현재 기록에 지정된 도메인이 해당 기록과 참조 필드의 기능을 구동합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

요청 관리용 에이전트 작업 공간

요청 관리용 에이전트 작업 공간는 계층 1 에이전트 전용 플랫폼 기능을 탐색이 간편한 인터페이스에 통합합니다. 이 다중 탭 인터페이스를 사용하면 에이전트는 여러 인시던트, 카탈로그 요청, 카탈로그 작업을 효율적으로 관리할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 - 작업 공간 (com.glideapp.servicecatalog.workspace) 플러그인을 자동으로 활성화하는 ITSM 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.

플러그인(com.snc.agent_workspace.itsm)은 작업 공간에서 요청 관리 플로우에 대해 활성화되어야 합니다.

작업 공간의 요청 관리 범주

- 요청: 활성 요청과 요청된 항목을 표시합니다.
- 카탈로그 작업: 현재 사용자와 사용자의 할당 그룹 중 하나 이상에 할당된 활성 작업을 표시합니다.

작업 공간의 요청 관리 양식

플랫폼에서 다음 요청 관리 양식에 사용할 수 있는 양식 레이아웃, UI 작업, UI 정책, 클라이언트 스크립트는 상응하는 Workspace 양식에도 사용할 수 있습니다.

- 요청
- 요청 항목
- 카탈로그 작업

> **주:**
> 변수 편집기는 플랫폼 양식에 포함된 경우에만 요청 항목 및 카탈로그 작업에 대한 팝업 창으로 표시됩니다.

작업 공간 양식의 뷰를 변경하려면 플랫폼 UI의 해당 요청 관리 양식에서 작업 공간 뷰를 사용자 지정합니다.

에이전트 작업 공간에서 카탈로그 요청 생성

에이전트 작업 공간에서 카탈로그 요청을 생성하여 다른 플로우에서 서비스 카탈로그 플로우를 연결할 수 있습니다. 예를 들어 인시던트 플로우에서 요청을 생성하고 해당 요청을 인시던트에 연결할 수 있습니다. 이렇게 하면 해당 인시던트에 연결된 요청을 추적하거나 요청에 연결된 인시던트를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil

에이전트 작업 공간에서 카탈로그 요청을 생성하여 다른 플로우에서 서비스 카탈로그 플로우를 연결할 수 있습니다. 예를 들어 인시던트 플로우에서 요청을 생성하고 해당 요청을 인시던트에 연결할 수 있습니다. 이렇게 하면 해당 인시던트에 연결된 요청을 추적하거나 요청에 연결된 인시던트를 추적할 수 있습니다.

- 요청을 상위 테이블 기록과 연결하려면 해당하는 매핑 구성을 카탈로그 관리 〉 상위 매핑 요청 하위 모듈에서 사용할 수 있어야 합니다.
- 기록 생성자 요청을 상위 테이블 기록과 연결하려면 기록 생성자의 스크립트 필드에서 RP.getParameterValue() 메서드를 사용하여 URL의 *sysparm_parent_sys_id* 및 *sysparm_parent_table* 매개변수를 검색합니다.
- 상호작용 [interaction] 테이블의 작업 공간에 있는 요청 생성 UI 작업의 경우, 필드 값은 다음과 같아야 합니다.
  - 작업 공간 클라이언트 스크립트:

```
function onClick() {
    var result = g_form.submit('sysverb_ws_save');
    if (!result) {
        // failed form submission
        return;
    }
    result.then(function () {
        var 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.

```
        params.sysparm_parent_table = "interaction";
        params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
        g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
    });
}
```

- 인시던트 [incident] 테이블의 작업 공간에 있는 요청 생성 UI 작업의 경우, 필드 값은 다음과 같아야 합니다.
  - 조건: current.incident_state != global.IncidentState.CLOSED && gs.hasRole("itil")
  - 작업 공간 클라이언트 스크립트:

```
function onClick() {
    g_form.submit('sysverb_ws_update').then(function () {
        var params = {};
        params.sysparm_parent_table = "incident";
        params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
        g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
    });
}
```

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 카탈로그 요청을 시작합니다.
2. 지금 주문을 클릭합니다.
   주문 확인 창이 표시됩니다.

   주:
   요청 대상 필드의 값은 요청이 생성된 위치에 따라 기본적으로 설정됩니다.
   - 인시던트에서 요청이 생성되면 이 값은 인시던트에서 호출한 사람에게 설정됩니다.
   - 요청이 상호작용에서 시작된 경우 상호작용이 발생하는 사람에게 값이 설정됩니다.
3. 옵션: 배송 정보와 특수 지침을 지정합니다.
4. 결제를 클릭합니다.
   요청이 생성되고 상위 인시던트에 연결됩니다.
5. 닫기를 클릭합니다.
6. 옵션: 생성된 요청을 보려면 자세히 보기를 클릭합니다.

요청 관리와 범용 요청 통합

요청 관리와 범용 요청 애플리케이션을 통합하면 범용 요청의 기능을 확장하고, 직원과 에이전트가 카탈로그 항목 또는 기록 생성자에서 요청을 제출하여 범용 요청을 생성할 수 있도록 합니다. 이 통합을 통해 일관된 티켓팅 경험을 제공하고, 부서 간 요청 이전을 촉진할 수 있습니다.

주:
이 기능을 사용하려면 범용 요청 애플리케이션의 범용 요청 속성에서 *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* 속성을 활성화합니다. 자세한 내용은 범용 요청 속성 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.

카탈로그 항목 또는 기록 생성자가 범용 요청을 생성하도록 구성합니다. 연결된 요청 항목(카탈로그 항목의 경우) 또는 작업 기반 기록(기록 생성자의 경우)은 해당 범용 요청의 기본 티켓이 됩니다. 범용 요청에 대한 자세한 내용은 범용 요청 탐색 을 참조하십시오.

범용 요청와의 통합이 제공하는 이점

통합을 통해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 요청 생성 옵션을 사용하여 범용 요청 애플리케이션에서 직접 요청을 생성합니다.
- 이전 옵션을 사용하여 다른 부서 또는 범용 요청 큐로 이전합니다.
- 카탈로그 항목을 범용 요청으로 구성하고 해당 요청을 범용 요청의 기본 티켓으로 자동으로 연결합니다. 자세한 내용은 범용 요청을 생성하도록 카탈로그 항목 또는 기록 생성자 구성 을 참조하십시오.
- 연결된 모든 요청 및 요청 항목을 범용 요청에 대한 관련 목록으로 볼 수 있습니다.
- 직원은 직원 센터에서 자신의 범용 요청과 관련된 상세 정보를 볼 수 있습니다.

요청 관리와 범용 요청 통합의 시스템 요구사항

요청 항목에서 범용 요청을 생성하기 위해 범용 요청 플러그인(com.snc.universal_request)을 설치해야 합니다.

플러그인이 설치되면 범용 요청 애플리케이션 속성에서 *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration*을 true로 설정하십시오. 자세한 내용은 범용 요청 속성 을 참조하십시오.

범용 요청에서 요청 생성

라우팅 에이전트는 범용 요청에서 요청을 생성한 다음 해당 케이스를 적절한 할당 그룹에 할당합니다. 요청 관리자는 요청 항목을 처리하고 요청을 이행하기 위한 추가 조치를 수행합니다.

시작하기 전에

다음 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

- 범용 요청 플러그인(com.snc.universal_request)
- 요청 관리 플러그인(com.sn_cs_sm_request)

필요한 역할: 라우팅 에이전트

프로시저

1. 범용 요청 〉 모두로 이동합니다.
2. 요청을 생성하려는 범용 요청 기록을 엽니다.
3. 요청 생성을 클릭합니다.

결과

요청이 만들어지고 해당 할당 그룹에 자동으로 할당됩니다. 필요한 경우, 요청 항목 양식에 더 많은 상세 정보를 추가할 수 있습니다.

요청을 생성하는 데 사용된 범용 요청 번호가 요청 항목 양식에 표시됩니다. 요청 항목 번호(RITM#)는 범용 요청 양식의 기본 티켓 필드와 관련 요청 관련 목록 아래에도 나타납니다.

요청 항목 상태 매핑

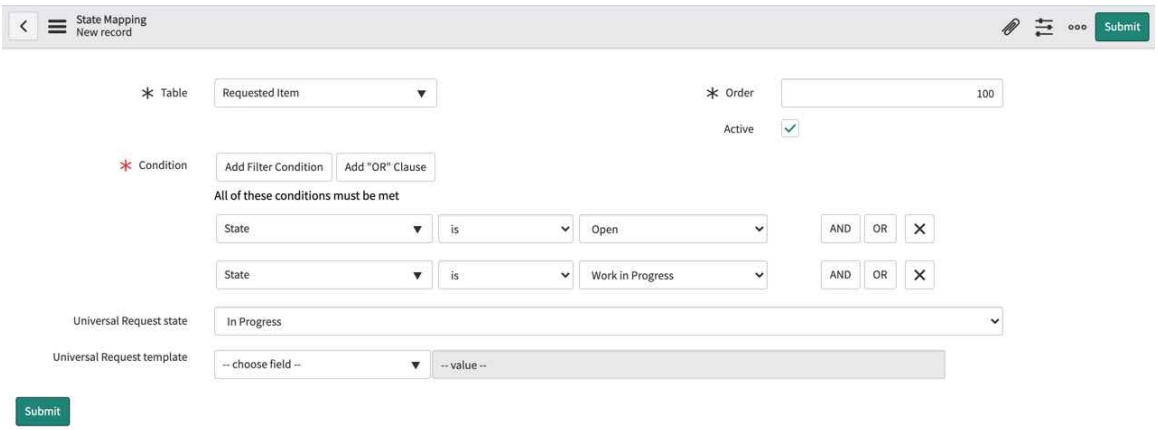
요청 항목 상태를 범용 요청(UR) 상태에 매핑하여 요청 항목 상태 전환 중에 더 나은 사용자 경험을 제공하고 요청 진행 상황을 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
요청 항목의 상태를 범용 요청 상태에 매핑하면 요청 상태도 범용 요청 상태에 반영됩니다. 요청이 수명 주기의 여러 스테이지에 걸쳐 이동하면 범용 요청의 상태도 변경을 반영하여 업데이트됩니다.

예를 들어 범용 요청에 요청 항목이 기본 티켓으로 있다고 가정합니다. 요청 상태가 오픈에서 진행 중으로 변경되면 범용 요청 상태가 신규에서 진행 중으로 변경됩니다.



다음 표에는 요청 항목 상태와 UR 상태의 기본 상태 매핑을 나열합니다.

요청 항목 상태와 **UR** 상태의 기본 상태 매핑

요청 항목 상태	**UR** 상태
오픈	진행 중
진행 중	진행 중
보류 중	진행 중
완료 종결	종결
건너뛴 채 종결	종결
미완료 종결	종결

요청을 범용 요청 큐나 다른 부서로 이전하지 않고 요청 상태를 미완료 종결, 건너뛴 채 종결 또는 완료 종결로 변경하면 다음 작업 중 하나가 수행됩니다.

- 범용 요청에서 해결 검토 필요 옵션을 선택하면 요청 상태가 미완료 종결, 건너뛴 채 종결 또는 완료 종결로 변경되고 UR 상태 이유가 응답 확인으로 변경됩니다.
- 범용 요청에서 해결 검토 필요 옵션이 선택되지 않은 경우, 요청이 상태 매핑을 기준으로 종결됩니다.

주:
기본적으로 범용 요청에 대한 해결 필요 검토는 false로 설정됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 범용 요청 〉 관리 〉 상태 매핑으로 이동합니다.
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.
   자세한 내용은 상태 매핑 양식 을 참조하십시오.

다른 부서로 요청 이전

해결책을 통한 요청 이행 여부와 관계없이 요청을 다른 부서로 이전합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, routing agent, sn_request_write 또는 sn_hr_core_case_writer

프로시저

1. 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 기록 열기 〉 항목으로 이동합니다.
2. 이전할 요청 항목을 선택합니다.
3. 이전을 클릭합니다.
4. 티켓 이전 대화 상자에서 상세 정보를 입력합니다.

티켓 이전 대화 상자

필드	설명
부서	요청을 이전하려는 부서입니다.
이전 이유	요청을 부서로 이전하는 이유입니다.
이전 메모	기본 티켓을 이전하는 이유에 대한 짧은 설명입니다. 범용 요청을 처리하는 UR 라우팅 에이전트가 해당 메모를 읽습니다.
추가 코멘트 및 첨부 파일 복사	이전 시에 요청의 코멘트와 첨부 파일을 복사하는 옵션입니다. 이 옵션은 자동으로 선택됩니다. 주: 이전 시에 작업 메모는 복사되지 않습니다.

5. 이전을 클릭합니다.

결과
요청 항목이 선택한 부서로 이전됩니다.

ITSM 역할 - 요청 관리 요청

ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)을 요청하여 ITSM Roles — 요청 관리 플러그인(com.snc.itsm.roles.request_management)을 활성화합니다. 요청 관리 프로세스 내에서 서로 다른 서비스 데스크 에이전트, 기술자 및 관리자가 갖는 접근 권한 통제를 강화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)은 추가 보안 모델을 포함합니다. 보안 모델은 ITSM 애플리케이션뿐 아니라 애플리케이션 내부에서도 보다 세부적인 역할을 제공하므로 접근 통제를 유연하게 설정할 수 있습니다. ITSM Roles 플러그인은 새 인스턴스에서 기본적으로 사용할 수 있습니다. Madrid 또는 그 이전 버전에서 업그레이드하는 사용자는 해당 플러그인을 요청해야 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.

ITSM 역할에 대한 플러그인

플러그인	역할을 추가
비즈니스 이해 관계자 [com.snc_business_stakeholder]	business_stakeholder 주: business_stakeholder 역할은 sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read 및 approver_user 역할을 포함합니다.
ITSM Roles — 인시던트 관리 〔com.snc.itsm.roles.incident_management〕	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM Roles — 문제 관리 〔com.snc.itsm.roles.problem_management〕	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM Roles — 변경 관리 〔com.snc.itsm.roles.change_management〕	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM Roles — 요청 관리 〔com.snc.service_management.roles.request_management〕	• sn_request_read • sn_request_write • sn_request_comment_write 주: sn_request_comment_write 역할만으로는 코멘트 쓰기에 접근할 수 없습니다. 테이블에 대한 쓰기 권한이 필요합니다.

구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 고객 관리자는 일반적으로 며칠 이내에 조직의 프로덕션 및 하위 프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 활성화하도록 준비할 수 있습니다.

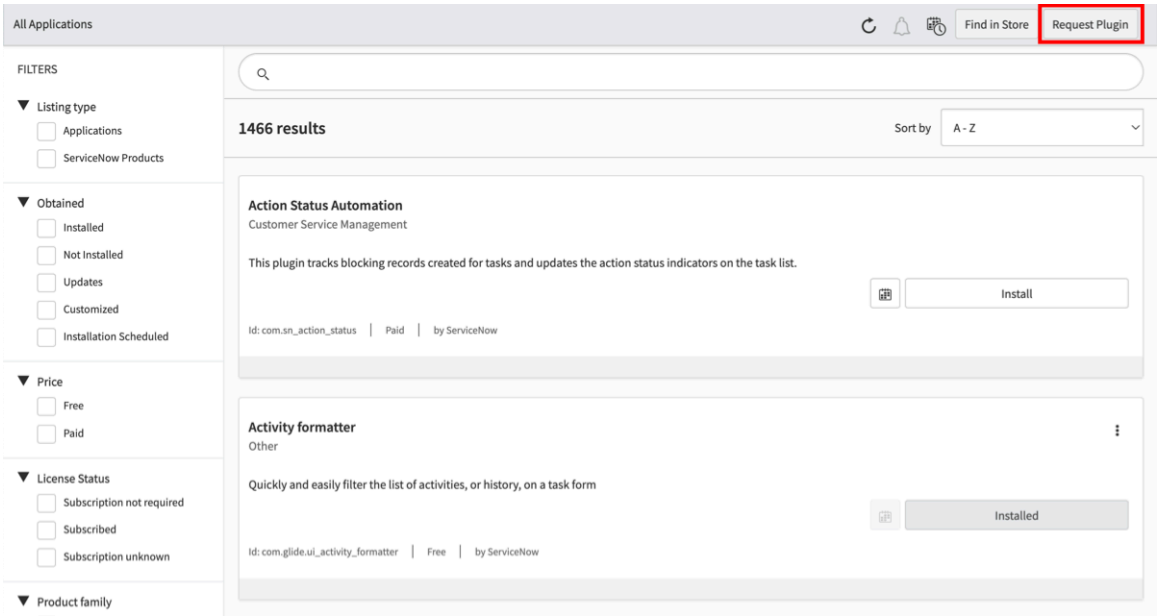
고객 관리자가 없거나 구매 후 정품 인증 지연을 결정하거나, 하위 프로덕션 인스턴스에서 무료로 제품을 평가하려면, 다음 단계를 수행하십시오.

주:
프로덕션 환경에서 활성화를 요청하기 전에 하위 프로덕션 환경에서 ITSM Roles 플러그인을 활성화하고 기능을 테스트합니다. 지원이 필요하다면 ServiceNow 전문 서비스 팀에 문의하십시오.

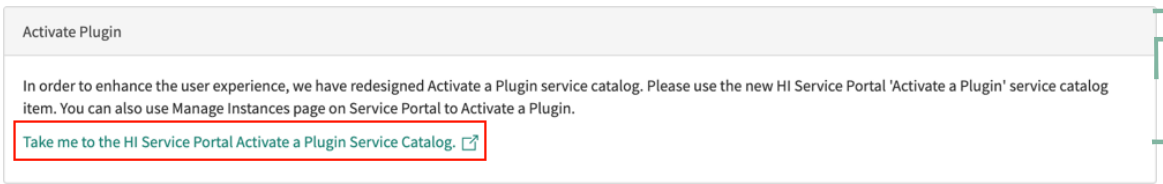
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다.

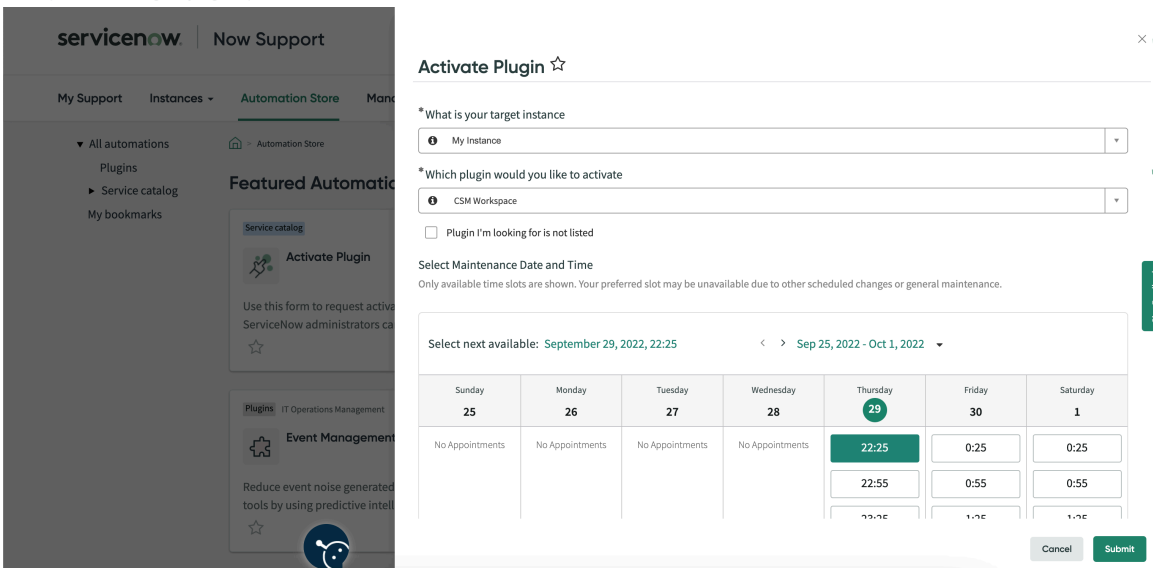
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 서비스 카탈로그에서 플러그인 요청 (KB0751715) 문서를 참조하십시오.

ITSM 역할 — 요청 관리와 함께 설치되는 구성요소

ITSM 역할 - 요청 관리 플러그인(com.snc.itsm.roles.request_management)을 활성화하면 여러 사용자 역할이 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sn_request_read	요청 또는 요청된 항목의 승인자이기도 한 사용자의 요청(sc_request) 또는 요청된 항목(sc_req_item)에 대한 읽기 접근 권한입니다. 주: sn_request_read 역할이 차후 업데이트될 수 있으므로 business_stakeholder 역할이 없는 사용자에게 이를 할당하지 마십시오.	해당 사항 없음
sn_request_write	요청(sc_request) 또는 요청된 항목(sc_req_item)에 대한 쓰기 접근 권한입니다.	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	요청된 항목(sc_req_item)의 코멘트에 대한 쓰기 접근 권한입니다. 주: sn_request_comment_write 역할만으로는 코멘트 쓰기에 접근할 수 없습니다. 테이블에 대한 쓰기 권한이 필요합니다.	해당 사항 없음

비즈니스 이해 관계자 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Business Stakeholder 플러그인(com.snc.business_stakeholder)을 활성화합니다. 이 플러그인은 비즈니스 이해 관계자 역할을 설치합니다. 이 역할을 가진 사용자는 모든 ITSM 제품 수준에서 기록을 보고 승인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
Business Stakeholder 플러그인을 활성화하기 전에 ITSM Roles 플러그인(com.snc.itsm.roles)이 활성화되어 있는지 확인합니다. IRSM Roles 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 ITSM 역할 요청 - 변경 관리 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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

비즈니스 이해 관계자와 함께 설치되는 구성요소

Business Stakeholder 플러그인(com.snc.business_stakeholder)을 활성화하면 비즈니스 이해 관계자 역할이 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

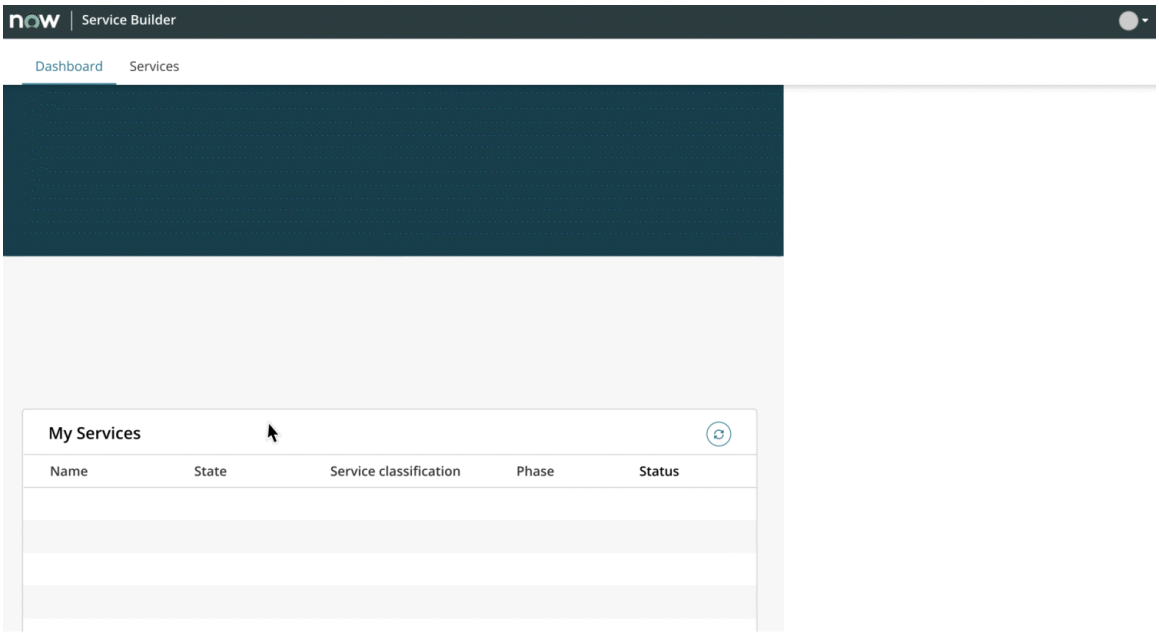
설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
비즈니스 이해 관계자 [business_stakehold	이 역할을 가진 사용자는 ITSM의 모든 제품에서 기록을 보고 승인할 수 있습니다. 주: business_stakeholder 역할에 포함된 ITSM 역할은 sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read 및 approver_user 역할입니다.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

서비스 빌더

ServiceNow# 서비스 빌더 애플리케이션을 사용하여 서비스 및 서비스 오퍼링을 생성하고 편집합니다. 서비스 빌더는 서비스 및 서비스 오퍼링 상세 정보를 만들고 편집할 때 대화식으로 안내해 줍니다. 서비스 빌더는 서비스 포트폴리오 관리의 기능이긴 하지만, 해당 플러그인은 ServiceNow Store에 있는 제품 디지털 포트폴리오 관리 목록의 일부입니다.

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



팁:
데모 비디오를 재생하려면 브라우저를 새로 고치십시오.

서비스 빌더 개요

서비스 빌더에서 안내식 환경을 통해 비즈니스, 기술 서비스 및 오퍼링에 대한 정의를 만들고 유지관리합니다. 게시하기 전에 언제든지 서비스 정의를 편집할 수 있으며 버전 제어를 사용하여 이미 게시된 서비스를 업데이트할 수도 있습니다.

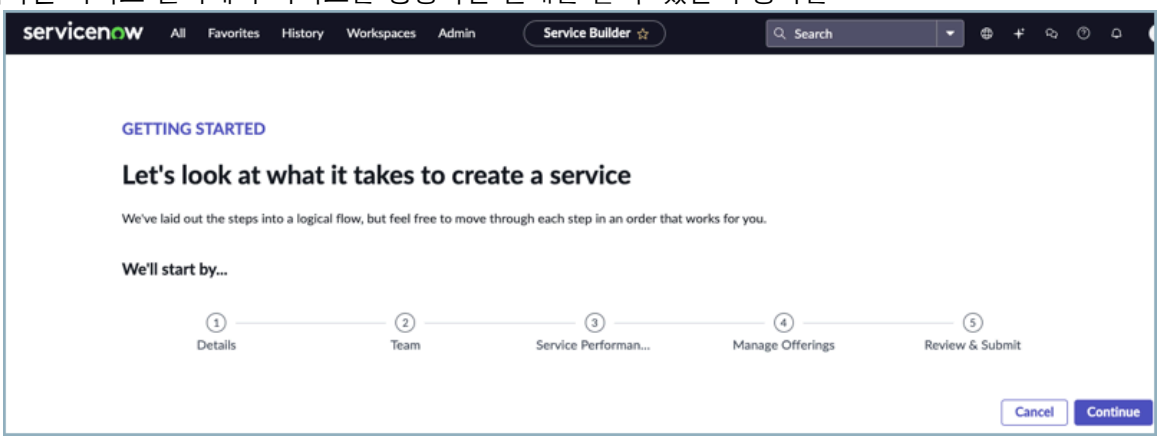
서비스 및 오퍼링이 게시된 후 서비스 빌더의 서비스 탭 또는 상위 애플리케이션 서비스 포트폴리오 관리에서 보고 편집할 수 있습니다.

상황별 지침이 포함된 워크스루 경험

서비스 빌더는 서비스 및 서비스 오퍼링을 생성할 때 각 단계 탭에 대한 상황별 지침을 제공합니다. 서비스 빌더 대시보드 탭에서 다음 두 옵션 중 하나를 선택하여 서비스를 생성합니다.

- 비즈니스 서비스 생성
- 기술 서비스 생성

옵션을 선택하면 서비스 빌더에서 서비스를 생성하는 단계를 볼 수 있는 구성자를 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.

계속을 선택하면 다음 서비스 빌더 탭 테이블에 설명된 대로 상세 정보 탭부터 시작하여 각 단계로 이동합니다.

서비스 빌더 탭

탭	정의
상세 정보	서비스에 대한 일반 정보입니다(예: 이름, 유형 및 분류 등).
팀	소유자, 대리인 및 비즈니스 연락처를 포함한 서비스 팀 정보입니다.
서비스 성과	서비스 성과에 대한 측정 기준입니다.
오퍼링 관리	서비스 오퍼링에 대한 일반 정보입니다. 이 탭에는 오퍼링의 상세 정보, 팀, 운영, 재무 및 성과 기준을 입력하거나 편집할 수 있는 일련의 자체 탭이 있습니다.
검토 및 제출	생성한 서비스 및 오퍼링에 대한 포괄적인 뷰입니다. 필요한 경우 변경할 수 있습니다. 검토 후 게시를 위해 제출합니다.

서비스 및 오퍼링은 수시로 편집할 수 있습니다. 다른 서비스와 오퍼링을 빠르게 만들 수 있도록 필요에 따라 서비스를 복제(사본을 생성)하여 편집할 수도 있습니다. 경험의 상황별 지침이 이러한 작업을 수행하는 방법을 안내합니다.

서비스 또는 오퍼링을 편집한 다음 작업하는 초안이 새로운 게시 버전이 될 때까지 게시된 버전이 활성 상태로 유지됩니다. 자세한 내용은 서비스 빌더 승인 플로우 문서를 참조하십시오.

서비스 빌더 홈 페이지 탭

홈 페이지 탭	설명
대시보드	비즈니스 서비스 또는 기술 서비스를 생성할 수 있는 기본 방문 페이지입니다. 대시보드 보기에서 지난 수일 동안 상호작용한 서비스를 볼 수도 있습니다.
서비스	상태, 분류, 단계, 소유자와 함께 모든 서비스 목록을 볼 수 있습니다. 서비스 및 서비스 오퍼링에 대한 편집 액세스 권한이 있는 경우 이 탭에서 편집할 수 있습니다.

관련 정보

- 서비스 빌더 승인 플로우
- 서비스 빌더에서 서비스 만들기
- 서비스 빌더에서 서비스 오퍼링 생성

서비스 빌더 설치

관리자 역할을 사용하여 서비스 빌더 애플리케이션(sn_service_builder)을 설치할 수 있습니다. 애플리케이션은 관련 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다. 또한 제품에 대한 UI 구성요소를 사용하도록 서비스 빌더 구성 요소 플러그인을 설치합니다.

시작하기 전에

애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 서비스 빌더를 검색합니다.
3. 설치를 선택하고 화면의 지침을 따릅니다.

   애플리케이션이 검색에 표시되지 않으면 ServiceNow Store에서 요청합니다.

   - ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오.
   - 서비스 빌더를 검색합니다.
   - 온라인 화면 지침에 따라 애플리케이션을 설치합니다.
     - 호환성 릴리스가 원하는 버전과 다른 경우 다른 앱 버전을 선택합니다.
     - 원하는 버전을 연 다음 상세 정보 보기를 선택합니다.
     - 설치를 선택하고 화면의 지침을 따릅니다.

서비스 빌더와 함께 설치되는 역할

ServiceNow# 서비스 포트폴리오 관리가 활성화되면 서비스 빌더에 역할이 추가됩니다.

역할

서비스 빌더 역할

역할	설명
서비스 관리자	서비스 관리자 역할은 서비스를 생성하고 자신이 생성하지 않은 서비스를 포함한 모든 서비스를 편집할 수 있습니다.
서비스 작성자	서비스 작성자 역할은 서비스를 생성하고 생성된 서비스를 편집할 수 있습니다.
서비스 편집자	서비스 편집자 역할은 자신이 소유한 서비스를 편집할 수 있습니다. 하지만 서비스를 생성할 수는 없습니다.

서비스 빌더는 서비스 포트폴리오 관리의 기능입니다. 플러그인(sn_service_builder)이 기본 시스템에서 활성화되고 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

주:
서비스 빌더는 서비스 포트폴리오 관리의 기능이긴 하지만, 해당 플러그인은 ServiceNow Store에 있는 제품 디지털 포트폴리오 관리 목록의 일부입니다.

관련 정보

서비스 포트폴리오 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

서비스 빌더 승인 플로우

서비스 빌더에서 서비스 및 서비스 오퍼링을 생성하고 편집하면 다양한 상태가 할당되고 서비스 게시(승인) 방식이 변경됩니다. 관리자는 표준 승인 플로우를 활성화하고 워크플로우 스튜디오의 하위 플로우 옵션을 사용하여 사용자 지정할 수도 있습니다.

표준 승인 플로우

기본적으로 서비스 빌더에서 승인 플로우는 서비스를 자동으로 승인하도록 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.

서비스 빌더에서 서비스 또는 오퍼링을 편집할 때 표준 승인 플로우는 다음과 같습니다.

- 서비스 또는 오퍼링을 편집할 때는 초안 상태입니다.
- 서비스 또는 오퍼링을 제출하면 승인 대기 중 상태로 전환됩니다.
- 서비스 또는 오퍼링을 승인한 후에는 게시됨 상태로 전환됩니다.

서비스 또는 단일 오퍼링은 한 번에 하나씩 편집(체크아웃)할 수 있습니다. 또한 하위 오퍼링을 체크아웃하지 않고도 서비스를 편집할 수 있습니다. 오퍼링은 별도로 체크아웃될 때까지 게시됨 상태로 유지됩니다.

편집하기 위해 오퍼링을 체크아웃하면 오퍼링과 상위 서비스가 모두 체크아웃됩니다. 해당 상위 서비스의 나머지 하위 오퍼링은 게시됨 상태로 유지됩니다. 오퍼링에 대한 편집을 마친 후 오퍼링을 다시 게시할 수 있도록 상위 서비스에 제출합니다(오퍼링은 상위 서비스를 통해 게시됨).

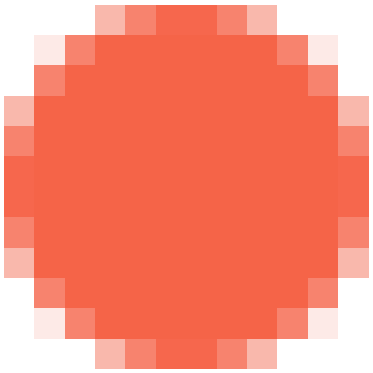
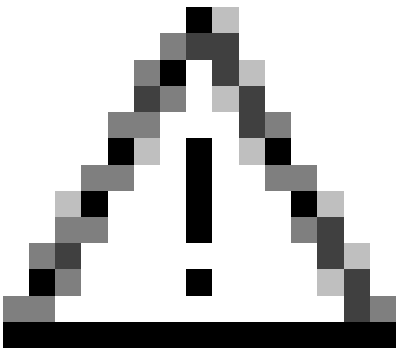
서비스 상태

표준 서비스 및 서비스 오퍼링 승인 플로우의 각 상태에 대해서는 다음 테이블을 참조하십시오.

상태	설명
게시됨	서비스 빌더에서 새 서비스 또는 오퍼링을 생성하고 제출하면 해당 항목은 승인 프로세스를 거친 후 게시됨 상태에 할당됩니다. 게시됨 상태는 해당 항목이 애플리케이션에서 사용 중인 버전이고 다른 사용자가 이용할 수 있음을 나타냅니다. 게시된 항목을 편집하면 서비스 빌더에서 자동으로 항목을 체크아웃하고 작업에 사용할 복사본을 생성합니다. 해당 복사본은 초안 상태로 설정됩니다.

초안	서비스 항목은 다음 시나리오 중 하나에서 초안 상태입니다.
	• 서비스 빌더에서 새 서비스 또는 오퍼링을 생성 중이고 아직 제출하지 않았습니다.
	• 게시된 기존 서비스 또는 오퍼링이 서비스 빌더에서 편집을 위해 체크아웃되었습니다.
	  ○ 항목을 편집 중인 경우 서비스 빌더는 항목을 체크아웃하고 항목 및 관련 기록(오퍼링 및 구독자)의 복사본을 만듭니다.
	  ○ 해당 복사본은 초안 상태입니다.

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

상태	설명
	주: 초안 상태(체크 아웃됨)에서 항목은 다음 중 하나 이상의 방법으로 서비스 빌더 및 서비스 포트폴리오 관리에 모두 표시됩니다. ▪ 체크 아웃된 항목 이름 앞에는 〔초안〕이라는 단어가 표시됩니다.  ▪ 빨간색 점( )이 해당 항목 옆에 표시되며, 이는 읽기 전용임을 나타냅니다.  ▪ 투명한 삼각형 경고 기호( )가 항목 이름 옆에 표시되며, 이는 작업 중인 새로운 사본(초안)임을 나타냅니다. ○ 게시된 항목은 게시됨 상태로 남아 있으며 체크아웃됨 필드는 **True**로 설정됩니다. ○ 항목을 편집하고 제출한 후 초안에 대한 편집 내용은 관련 게시된 항목과 병합되고 초안 버전은 삭제됩니다.
승인 대기 중	서비스 또는 서비스 오퍼링을 제출한 후에는 제출이 승인 프로세스를 진행합니다. 조직의 승인 플로우를 통해 명명 규칙, 설명, 약정의 적절한 사용 및 KPI(핵심성과지표)와 같은 표준에 따라 서비스가 생성됩니다. 또한 품질 검사를 통해 서비스가 중복되지 않도록 합니다. 다음은 승인 플로우의 각 가상 사용자에 대한 작업을 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.

상태	설명
	• 서비스 소유자는 초안 상태에서 서비스 및 오퍼링을 생성 또는 편집한 다음, 승인을 위해 제출합니다. • 프로세스 소유자와 포트폴리오 소유자는 서비스 및 오퍼링을 검토 및 승인한 후 게시를 승인합니다. • 프로세스 소유자와 관리자는 조직의 필요에 따라 승인 플로우를 설정하고 수정하기 위해 워크플로우 스튜디오에서 '서비스 빌더 게시' 하위 플로우에 액세스할 수 있습니다.

중요사항:

- 초안 상태일 때만 항목을 편집할 수 있습니다. 체크아웃된 게시된 항목은 편집할 수 없습니다.
- 초안 상태의 항목은 항상 비활성 상태이며 검색이나 탐색 시 표시되지 않습니다.
- 초안 상태인 항목의 활성 플래그는 변경할 수 없습니다.
- 승인 프로세스는 Utah 릴리스 이후부터 사용할 수 있습니다. 조직에 따라 승인 프로세스에 시간이 걸릴 수 있습니다. 승인 프로세스 시간에 대한 질문이 있는 경우 관리자에게 문의하십시오.

승인 플로우 활성화 및 사용자 지정

관리자는 워크플로우 스튜디오의 '서비스 빌더 게시' 하위 플로우를 업데이트하여 기본 시스템과 함께 제공되는 승인 플로우를 활성화할 수 있습니다.

또한 관리자는 조직의 필요에 가장 적합한 사용자 지정 승인 플로우를 생성할 수도 있습니다. 워크플로우 스튜디오에서 이러한 작업에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Edit a flow
- Ask for Approval action
- Create a flow in Workflow Studio

서비스 빌더에서 서비스 만들기

서비스 포트폴리오 관리의 데이터와 관련된 고유한 비즈니스 및 기술 서비스 및 오퍼링을 모델링하고 매핑하고 문서화할 서비스를 서비스 빌더에 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: service_admin, service_author, service_editor, portfolio_admin 또는 portfolio_editor

이 태스크 정보

서비스 빌더 프레임워크는 비즈니스 서비스 또는 기술 서비스를 생성하는 옵션을 제공합니다. 생성하려는 서비스 유형을 선택하면 워크플로우가 정보를 추가하는 프로세스를 논리적 순서로 안내합니다.

1. 상세 정보
2. 팀
3. 오퍼링 관리
4. 검토 및 게시

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

팁:
저장 버튼 옆에 있는 취소 버튼을 선택하여 언제든지 서비스 만들기를 취소할 수 있습니다. 또한 서비스를 만들거나 편집하는 동안 언제든지 홈페이지로 돌아가려면 을 선택합니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스 빌더로 이동합니다.
2. 방문 페이지에서 만들려는 서비스 유형(비즈니스 또는 기술)을 선택합니다.
3. 시작하기 화면을 검토한 다음 계속을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

팁:
이미 생성된 서비스를 체크아웃(검토 또는 편집을 위해)하면 서비스 이름 앞에 〔초안〕이라는 단어가 표시됩니다. 저장된 상태로 다시 체크인하면 서비스 이름 앞에 〔초안〕이 표시되지 않습니다.

상세 정보 양식

필드	설명
서비스 이름	서비스의 특성을 반영하는 고유한 이름입니다. 이름은 기술에 구애받지 않아야 합니다.
소비자 유형	서비스 제공 대상에 대한 정의입니다.
포트폴리오	서비스를 구성하고 포트폴리오 분류의 각 수준에서 서비스를 보고할 수 있는 서비스의 계층적 분류입니다.
노드	분류 노드를 사용하면 포트폴리오의 서비스를 구성하고 분류할 수 있습니다. 서비스는 포트폴리오의 최하위 수준의 분류 노드에만 추가할 수 있습니다.
수명주기 상태	생성 중인 서비스의 스테이지 및 상태입니다. CSDM 활성화 플러그인 〔com.snc.cmdb.csdm.activation〕이 설치되어 있으면 CSDM 준수 수명주기 필드가 표시됩니다. 플러그인이 설치되어 있지 않으면 레거시 서비스 포트폴리오 관리 단계 및 상태 필드가 표시됩니다. 다양한 유형의 필드에 대한 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리에 CSDM 가이드라인 적용 문서를 참조하십시오.
설명	서비스의 최종 사용자나 소비자에게 적절한지 확인하기 위한 서비스에 대한 간결한 설명입니다.
비즈니스 중요도	서비스의 비즈니스 중요도는 다음과 같습니다. • **1** – 가장 중요 • **2** – 다소 중요 • **3** – 덜 중요 • **4** – 중요하지 않음
비즈니스 요구	서비스의 비즈니스 정당성입니다. 몇 가지 예는 비용을 절감하는 방법과 직원 생산성을 높이는 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.

5. 팀 탭 또는 팀으로 계속을 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

팀 양식

필드	설명
소유자	서비스에 대한 책임이 있는 사람이며 언제든지 이 서비스를 편집할 수 있습니다. 이 사람은 서비스 소유자입니다. 서비스 소유자에게는 service_author 역할이 있어야 합니다.
대리인	이 서비스를 편집할 수 있고 서비스 소유자를 대신할 수 있는 사람입니다. 대리인에게는 service_editor 역할이 있어야 합니다.
제공 관리자	이 서비스의 일상적인 관리 및 제공에 책임이 있는 사람입니다.
비즈니스 관계 관리자	서비스 소유자에게 비즈니스 요구 사항을 제공하는 사람입니다. 이 사람은 서비스에 대한 비전, 전략 및 원하는 결과를 정의하는 데 도움을 주며 서비스 소유자와 밀접하게 협력합니다.
비즈니스 연락처	서비스에 비즈니스 요구 사항을 기고하거나 서비스 성과에 기득권을 가진 사람입니다.
벤더	이 서비스를 제공하고 지원할 수 있도록 도와주거나 이 서비스를 제공하는 데 필요한 도구 또는 기술을 공급할 수 있는 벤더입니다.
이해 관계자	이 서비스에 기득권을 가진 개인입니다.

7. 오퍼링 관리 탭 또는 오퍼링 관리로 계속을 선택합니다.
   오퍼링 관리 탭에는 이 서비스가 제공되는 오퍼링 및 서비스 제공 방식이 표시됩니다. 여기에서 오퍼링을 편집하거나 새 오퍼링을 만들 수 있습니다. 여기에는 오퍼링의 상세 정보, 팀, 운영, 재무 및 성과에 대한 탭이 포함되어 있습니다. 서비스에는 게시할 오퍼링이 하나 이상 있어야 합니다. 각 탭의 필드 항목에 대한 설명을 보려면 도구 설명( )을 선택합니다.
8. 계속 검토 및 제출을 선택합니다.
9. 페이지를 아래로 스크롤하여 모든 항목을 검토하고 필요한 경우 항목을 편집합니다.
10. 제출을 선택합니다.

서비스 빌더에서 서비스 오퍼링 생성

서비스 오퍼링을 만들어 서비스 빌더에서 서비스를 구성하는 제품 또는 애플리케이션을 정의하고 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: service_author 또는 service_editor

이 태스크 정보
서비스 오퍼링은 서비스가 제공되는 방식과 대상을 나타냅니다. 서비스에는 게시할 오퍼링이 하나 이상 있어야 합니다. 워크플로우는 서비스 오퍼링을 만드는 방법을 논리적인 순서로 안내합니다.

1. 상세 정보
2. 팀
3. 운영
4. 재무

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

팁:
저장 버튼 옆에 있는 취소 버튼을 선택하여 언제든지 서비스 만들기를 취소할 수 있습니다. 또한 서비스를 만들거나 편집하는 동안 언제든지 홈페이지로 돌아가려면 을 선택합니다.

서비스 및 서비스 오퍼링을 만들려면 service_author 역할이 할당되어야 합니다. 서비스 또는 서비스 오퍼링을 편집하려면(만들기 아님) service_editor 역할이 할당되어야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스 빌더로 이동합니다.
2. 서비스 오퍼링을 추가하거나 편집하려면 서비스를 선택한 다음 오퍼링 관리 탭을 선택합니다.
3. 새 서비스 오퍼링을 추가하려면 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

상세 정보 양식

필드	설명
오퍼링 이름	상위 서비스와 연결된 오퍼링의 고유한 이름입니다.
소비자 유형	오퍼링 제공 대상에 대한 정의입니다.
비즈니스 중요도	이 오퍼링이 비즈니스 운영에 얼마나 중요한지를 나타냅니다. 이 필드의 값을 사용하여 비즈니스 논리를 트리거할 수 있습니다. 예를 들어, 가장 중요한 오퍼링에는 재해 복구를 위한 특별 관리가 적용될 수 있습니다.
단계	오퍼링 단계: • 파이프라인: 오퍼링을 설계 중이고 비즈니스 케이스를 작성하는 중입니다. • 카탈로그: 오퍼링이 승인되고 현재 설계 또는 운영 중입니다. • 폐기됨: 오퍼링이 더 이상 운영되지 않습니다.
상태	상태를 활성화하면 서비스 오퍼링 수명주기의 각 단계를 추적할 수 있는 고유한 상태 워크플로우를 사용할 수 있습니다.
설명	서비스의 최종 사용자나 소비자에게 적절한지 확인하기 위한 서비스 오퍼링에 대한 간결한 설명입니다.

5. 팀 탭을 선택하거나 팀으로 계속을 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

팀 양식

필드	설명
소유자	서비스 오퍼링에 대한 책임이 있는 사람이며 언제든지 서비스를 편집할 수 있습니다. 이 사람은 서비스 소유자입니다. 서비스 소유자에게는 service_author 역할이 있어야 합니다.
대리인	서비스 오퍼링을 편집할 수 있고 서비스 소유자를 대신할 수 있는 사람입니다. 대리인에게는 service_editor 역할이 할당되어야 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
제공 관리자	서비스 오퍼링의 일일 관리 및 제공을 담당하는 사람입니다.
지원 그룹	서비스 오퍼링에 대한 전문 지원을 제공하는 그룹입니다. 이 그룹은 일반적으로 레벨 2 지원 팀입니다.
변경 그룹	서비스 오퍼링에 대한 변경 관리 제공을 담당하는 팀입니다.
벤더	서비스 오퍼링을 제공하고 지원할 수 있는 벤더입니다. 이 필드로 서비스 오퍼링 제공에 대한 책임을 표시하고 추적할 수 있습니다.
이해 관계자	서비스 오퍼링에 기득권을 가진 개인입니다.

7. 운영 탭 또는 운영으로 계속을 선택합니다.

8. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

운영 양식

필드	설명
선택한 그룹	서비스 오퍼링에 관심이 있는 구독자 그룹입니다.
선택한 부서	서비스 오퍼링에 관심이 있는 부서입니다.
선택한 위치	위치별 사용자입니다.
선택한 사용자	서비스 오퍼링의 영향을 받는 개인입니다.
선택한 회사	핵심 회사 테이블에 의해 정의된 서비스 오퍼링의 영향을 받는 개인입니다. 이러한 개인은 지정된 회사와 관련된 모든 사용자를 나타냅니다. 주: 이 양식의 나머지 필드를 보려면 아래로 스크롤해야 할 수 있습니다.
선택한 약정	약정(예: 서비스 수준 계약 및 가용성 약정)을 선택합니다. 약정은 서비스 오퍼링에 대한 계약이나 회사에서 정의한 표준에 따라 정의될 수 있습니다.
서비스 수준 요구사항	서비스 오퍼링에 대한 서비스 수준 요구사항입니다.
활성 계약	서비스 약정에 대한 인식을 유지할 활성 계약입니다.
추가 계약	서비스 오퍼링과 관련된 지원, 보조 또는 과거 계약입니다.
선택한 카탈로그 항목	이 오퍼링과 관련된 모든 카탈로그 항목에 대한 요청 활동을 추적하는 카탈로그 항목입니다. 단일 오퍼링에는 여러 카탈로그 항목이 있을 수 있습니다.
내가 의존하는 오퍼링	서비스 오퍼링이 종속된 다른 서비스 오퍼링입니다. 예를 들어, 다른 오퍼링에서 중단이 발생할 경우 결과적으로 오퍼링 가용성이 영향을 받거나 저하될 수 있습니다.
내가 의존하는 애플리케이션 서비스	비즈니스 서비스에 적용됩니다. 서비스 오퍼링이 종속된 애플리케이션 서비스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
내가 가진 애플리케이션 서비스	기술 서비스에 적용됩니다. 오퍼링이 지원하는 애플리케이션 서비스입니다.

9. 재무 탭 또는 재무로 계속을 선택합니다.
10. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

재무 양식

필드	설명
가격 모델	서비스 오퍼링의 가격 책정 방법입니다. 선택에 따라 표시할 다음 필드가 결정됩니다.
가격 단위	가격 모델이 단위당으로 설정되어 있는 경우 이 필드에 가격 단위를 입력합니다. 예를 들어 라이센스 또는 구독입니다.
가격	가격 모델이 고정으로 설정되어 있는 경우 이 필드에 가격을 입력합니다. 통화 기호도 입력해야 합니다(예: 미국 달러의 경우 $).
단위 설명	가격 모델이 단위당으로 설정되어 있는 경우 이 필드를 사용하여 단위에 포함된 항목을 설명합니다.
서비스 포트폴리오 관리에서 선택한 비용 소스에 따라 다음 필드가 조건부로 표시됩니다. 이러한 필드는 서비스 포트폴리오 관리의 재무 선택적 플러그인의 일부로 활성화됩니다. 재무 정보의 경우 필수 플러그인은 com.snc.financial_management_for_spm입니다. 예상 지출 정보의 경우 필수 플러그인은 com.snc.spm.spend입니다. 두 플러그인 모두 ITSM Pro SKU가 필요합니다.	
비용 모델	예상 지출 계산 방법을 결정하는 비용 모델입니다.
오퍼링 비용	비용 모델이 고정으로 설정된 경우 비용은 기간당 오퍼링의 예상 비용을 나타내야 합니다.
기간	예상 지출을 추적할 간격(일, 월, 분기, 연도)입니다.
비용 단위	비용 모델이 단위당으로 설정된 경우 비용은 단위당 비용을 나타내야 합니다.
기간당 단위	기간당 단위 수입니다.
예상 지출	이 항목의 예상 지출입니다.

11. 저장 및 닫기를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간 **for ITSM**

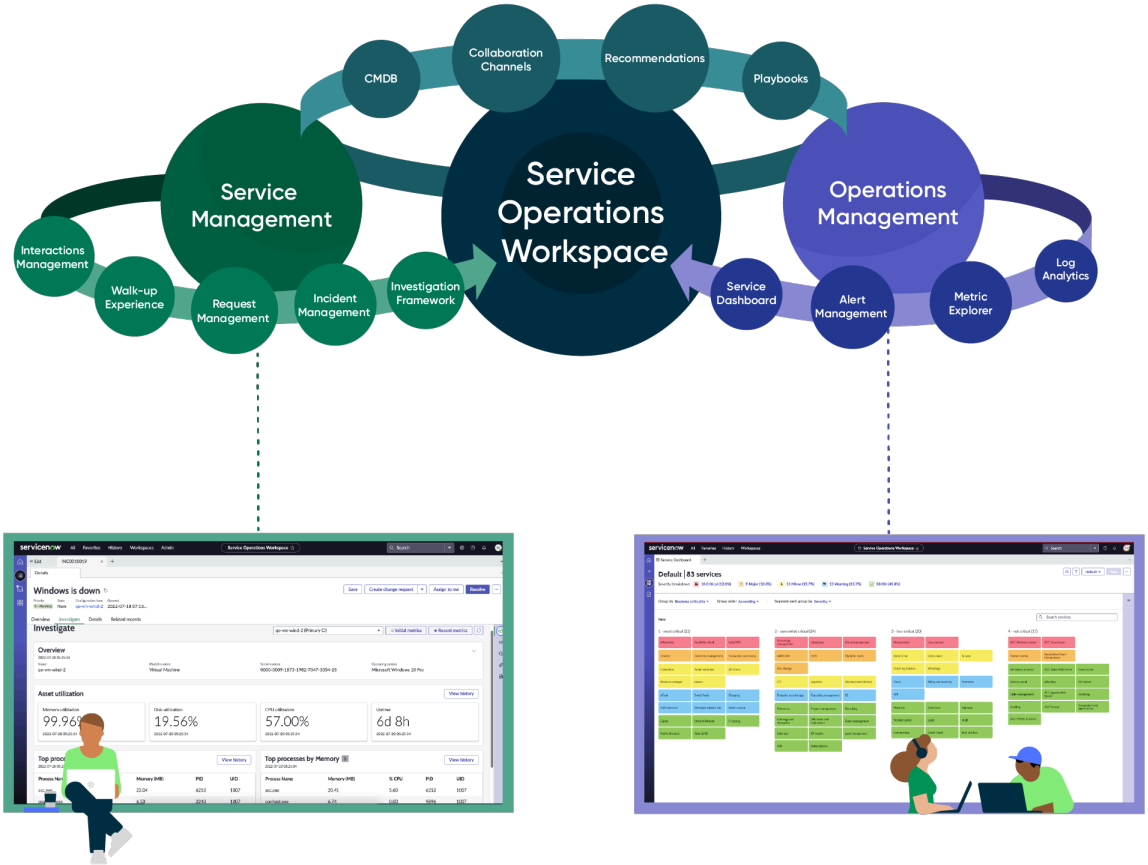
ServiceNow# 서비스 운영 작업 공간는 여러 IT Service Management 및 IT Operations Management 워크플로우에 대한 통합 환경을 제공하는 구성 가능한 작업 공간입니다. 서비스 운영 작업 공간 for ITSM의 탐색하기 쉬운 인터페이스를 사용하여 에이전트 환경을 구성하십시오.

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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 운영 작업 공간 개요



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

서비스 운영 작업 공간 for ITSM
개념 및 기능에 대해 알아봅니다.

마이그레이션

ITSM 에이전트 작업 공간에서
서비스 운영 작업 공간 for ITSM

으로 마이그레이션

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	사용
서비스 운영 작업 공간 for ITSM 에 대한 필수 설정 구성	에이전트가 서비스 운영 작업 공간 for ITSM을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

서비스 운영 작업 공간 for ITOM에 대한 자세한 내용은 ITOM용 서비스 운영 작업 공간 을 참조하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

고객 서비스 및 지원 에 문의

서비스 운영 작업 공간 **for ITSM** 탐색

IT Service Management 워크플로우에서 인시던트, 요청 및 워크업과 같은 작업 기록의 수명주기를 관리할 수 있습니다.

주요 기능

방문 페이지

계층 1 및 계층 2 에이전트를 위한 맞춤형 방문 페이지입니다. 작업 우선순위를 효율적으로 지정하기 위해 중단, 서비스 공지 및 할당에 대한 개요를 제공합니다. 계층 1 에이전트는 자신의 성과와 관리자가 할당한 학습 작업을 보고 관리할 수 있습니다.

인시던트 관리

에이전트는 상황별 정보와 대상 지정 작업을 사용하여 인시던트를 효과적으로 관리할 수 있습니다. 에이전트 클라이언트 수집기(ACC)에서 수집한 메트릭 데이터를 사용하여 조사를 간소화하고 인시던트 해결을 가속화합니다.

맞춤형 권장 사항

에이전트는 유사한 인시던트 및 지식 문서의 정보를 사용하여 인시던트 해결을 가속화할 수 있습니다.

당직 전문가

에이전트는 당직 전문가에게 연락하여 우선순위가 높은 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.

인시던트에 대한 공동 작업

에이전트는 Microsoft Teams 채팅을 사용하여 작업에서 요청자 및 동료와 공동 작업할 수 있습니다.

요청 관리

에이전트는 인시던트 및 상호작용에서 요청을 생성할 수 있습니다. 에이전트는 요청의 전체 수명주기를 관리할 수도 있습니다.

워크업 경험

에이전트와 관리자는 워크업 서비스 위치에서 워크업 상호작용, 약속, 재고 보관실 및 키오스크를 검토하고 관리할 수 있습니다.

로그인한 사용자를 위한 온보딩 환경

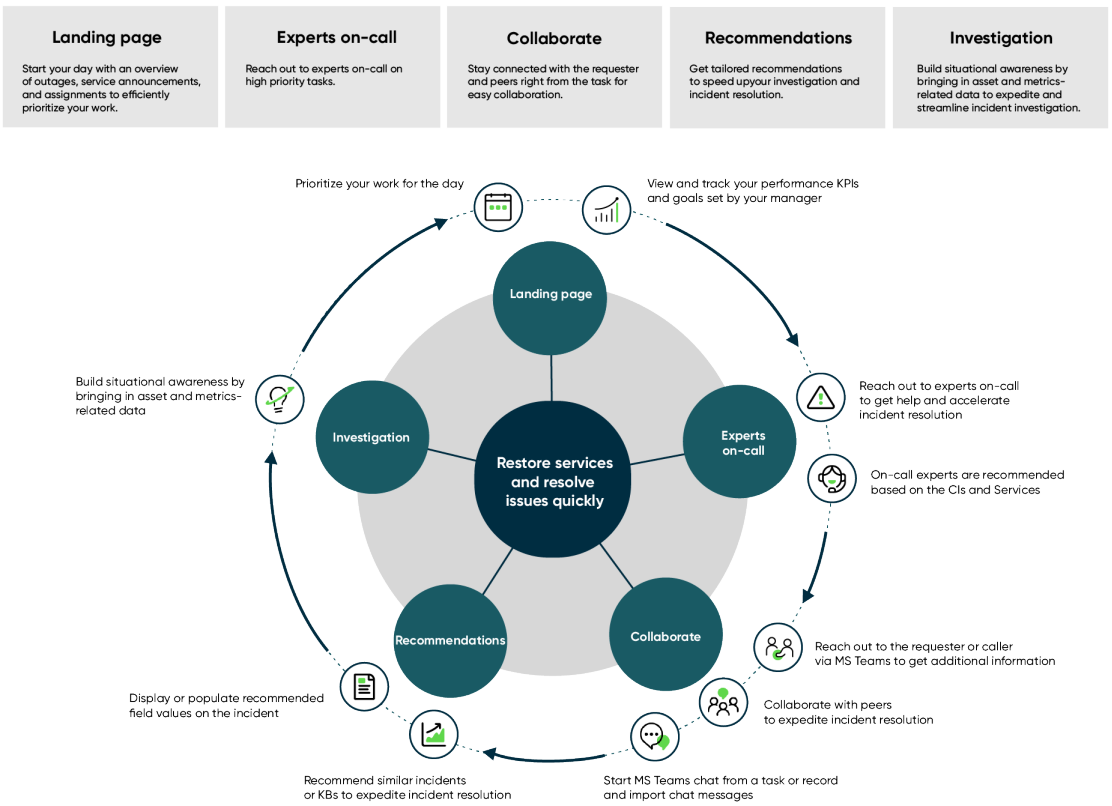
로그인한 모든 사용자는 ITSM용 서비스 운영 작업 공간을 시작하기 위한 주요 기능을 볼 수 있습니다.

안내 설정

관리자는 ITSM용 서비스 운영 작업 공간의 초기 구성에 대한 안내 환경을 보유할 수 있습니다.

ITSM용 서비스 운영 작업 공간의 주요 기능에 대한 자세한 내용은 ITOM용 서비스 운영 작업 공간 살펴보기 를 참조하십시오.

SOW 워크플로우



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

ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서의 에이전트 경험

- 에이전트는 서비스 수준 계약(SLA), 우선순위 수준 및 긴급도에 따라 작업의 우선순위를 정하기 위해 서비스 운영 작업 공간에서 할당, 중단, 서비스 공지 및 할당에 대한 개요를 보고 하루를 시작할 수 있습니다.
- 에이전트는 보고된 문제에 따라 인시던트를 만들 수 있습니다. 에이전트는 관련 인시던트와 최근 상호작용에 액세스할 수 있으므로 더 빠르고 더 나은 지원을 제공할 수 있습니다. 또한 에이전트는 인시던트 기록 페이지의 모든 관련 정보에 액세스할 수 있습니다.
- 에이전트는 맞춤형 권장 사항을 사용하여 인시던트를 더 빠르게 해결할 수 있습니다.
- 에이전트는 당직 전문가에게 연락하여 우선순위가 높은 작업을 수행할 수 있습니다.
- 에이전트는 작업에서 바로 요청자 및 동료와 쉽게 협업할 수 있습니다.
- 에이전트는 변경 요청을 만들어 문제를 해결할 수 있습니다.

가이드가 있는 둘러보기를 사용하여 ITSM용 서비스 운영 작업 공간에 대해 알아봅니다.

대화형 단계 시퀀스인 가이드가 있는 둘러보기를 사용하여 SOW 내의 특정 프로세스나 작업을 안내합니다. 가이드가 있는 둘러보기에 액세스하려면 탐색 모음에서 도움말 표시 아이콘을 선택하고 아래로 스크롤하여 둘러보기 또는 둘러보기 선택 옵션을 찾습니다.

중요사항:

- 인스턴스에서 연결된 UI 요소를 사용자 지정하면 가이드가 있는 둘러보기가 중단될 수 있으므로 가이드가 있는 둘러보기도 적절히 업데이트해야 합니다. 가이드가 있는 둘러보기를 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 Edit a guided tour 문서를 참조하십시오.
- 둘러보기 또는 둘러보기 선택 옵션은 해당 UI 페이지에서 가이드가 있는 둘러보기를 사용할 수 있는 경우에만 사용 가능합니다.

안내 설정을 사용하여 서비스 운영 작업 공간 for ITSM 구현

서비스 운영 작업 공간 for ITSM 안내 설정은 ServiceNow 인스턴스에서 서비스 운영 작업 공간 for ITSM을 구성하는 데 도움이 되는 일련의 작업을 제공합니다. 서비스 운영 작업 공간 for ITSM 안내 설정을 열려면 모두 〉 채택 서비스 〉 안내 설정으로 이동합니다. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

관련 정보

List of workspaces

서비스 운영 작업 공간 for ITSM 사용자 인터페이스용

서비스 운영 작업 공간 탐색을 통해 에이전트가 작업의 우선순위를 지정하고 해결 방법을 제공하는 방법에 대한 개요를 볼 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간 액세스

작업 공간 메뉴에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.

방문 페이지

작업 공간 메뉴에서 서비스 운영 작업 공간을 선택하고 홈 아이콘( )을 클릭합니다.

에이전트는 할당을 분석하고 공지 및 예정된 작업을 볼 수 있습니다. 계층 1 에이전트는 성과를 분석하고 할당된 과정을 볼 수도 있습니다. 방문 페이지에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간 for ITSM 방문 페이지 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.

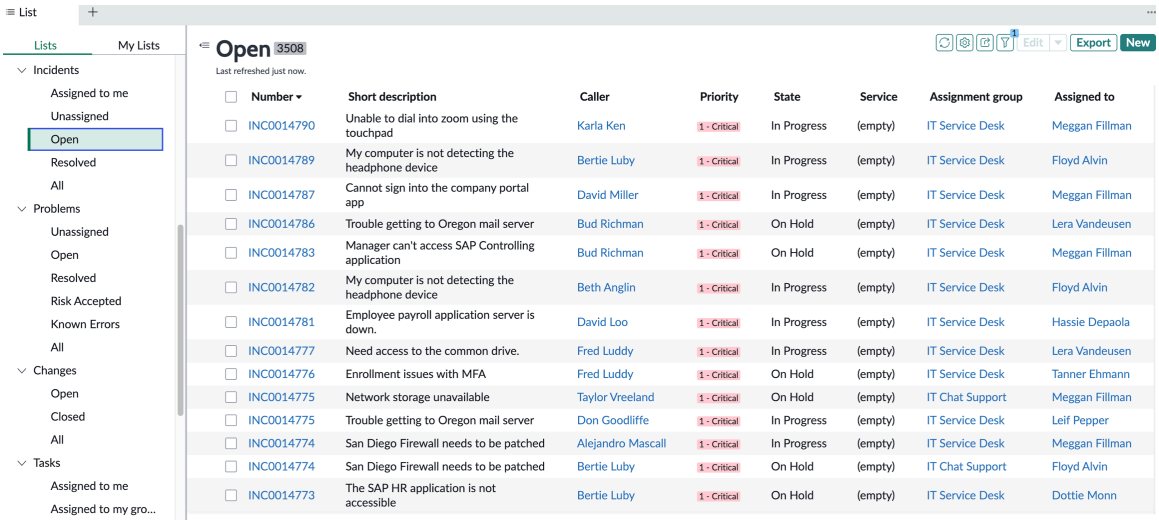
목록

작업 공간 메뉴에서 서비스 운영 작업 공간을 선택하고 목록 아이콘( )을 클릭합니다.

에이전트는 인시던트, 카탈로그 작업, 요청, 문제 등의 개별 목록을 분석하고 적절한 조치를 취할 수 있습니다.

내 목록 탭에서 에이전트는 별도의 목록이나 기존 목록의 다른 버전을 만들 수 있습니다. 목록 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 목록 생성 문서를 참조하십시오.

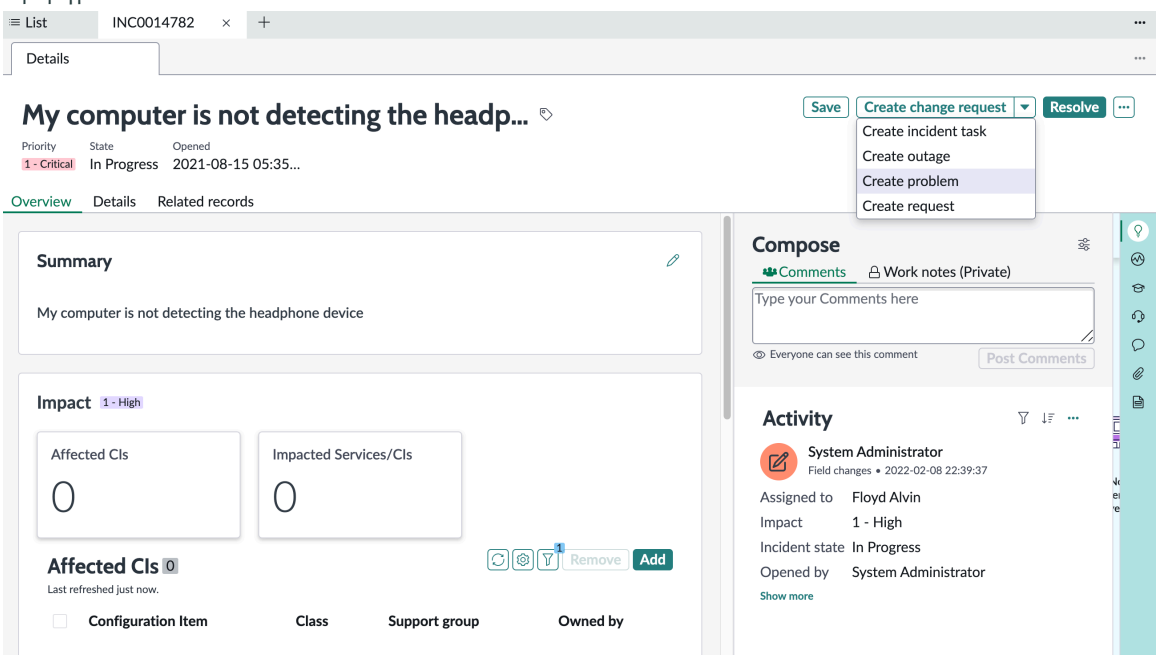
목록 탭



기록 뷰

작업 기록을 열어 기록 뷰로 이동합니다.

기록 뷰



받은 편지함

에이전트는 상태를 업무 가능 또는 자리 비움으로 설정하여 채팅 요청에 대한 받은 편지함을 열거나 닫을 수 있습니다. 요청자가 모든 서비스 포털 페이지에서 채팅 대화를 시작하면 에이전트 채팅 큐의

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

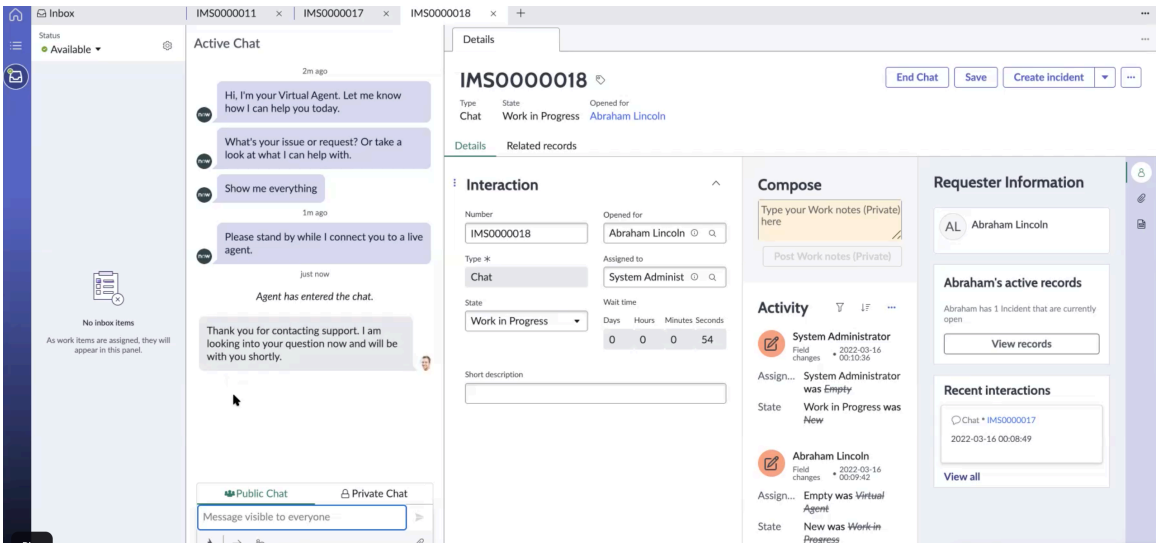
그룹 구성원으로 구성된 모든 에이전트의 받은 편지함에 채팅 상호작용이 표시됩니다. 받은 편지함 구성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 받은 편지함 구성 문서를 참조하십시오.

다음 시나리오로 에이전트에게 채팅 대화를 할당할 수 있습니다.

- 채팅 대화의 자동 할당이 활성화되면 채팅 대화가 에이전트에게 자동으로 할당되고, 서비스 운영 작업 공간에 상호작용 기록이 생성되며, 에이전트는 채팅 대화를 계속할 수 있습니다. 채팅 - 최대 용량 할당 규칙에서 선택한 옵션에 따라 상호작용은 받은 편지함에서 비활성 탭으로 열릴 수 있습니다. 이 할당 규칙을 사용하여 채팅 대화 자동 할당을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 에이전트에 상호작용 자동 할당 활성화 문서를 참조하십시오.
- 채팅 대화의 자동 할당이 활성화되지 않은 경우 에이전트는 채팅 대화를 승인하거나 거부할 수 있습니다. 에이전트가 채팅 대화를 수락하면 서비스 운영 작업 공간에서 상호작용 기록이 생성되고 에이전트가 채팅 대화를 계속할 수 있습니다.

서비스 포털의 요청자 또는 서비스 운영 작업 공간의 에이전트가 채팅 대화를 종료하면 상호작용이 종결됩니다.

받은 편지함



서비스 운영 작업 공간 **for ITSM** 방문 페이지

에이전트는 할당된 작업을 빠르게 파악하고, 공지를 보고, 예정된 작업을 확인할 수 있습니다.

필요한 역할

사용자가 방문 페이지에 액세스하려면 itil 역할이 있어야 합니다. 계층 1 에이전트는 서비스 데스크 그룹에 속한 itil 사용자입니다. 계층 2 에이전트는 서비스 데스크 그룹에 속하지 않는 itil 사용자입니다. 각 방문 페이지로의 계층 1 및 계층 2 에이전트 리디렉션에 대한 자세한 내용은 관리자가 아닌 사용자를 서비스 운영 작업 공간으로 리디렉션 문서를 참조하십시오.

사용 사례

조직 내 사람들이 이 방문 페이지를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조하십시오. 달리 지정하지 않는 한, 계층 1 및 계층 2 에이전트 모두 방문 페이지의 다양한 섹션을 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.

서비스 운영 작업 공간 사용 사례

사용자	사용 사례
계층 1 에이전트	• 일과를 시작하기 전에 에이전트 또는 에이전트 팀에 할당된 작업을 빠르게 파악합니다. • 주의가 필요한 인시던트 및 카탈로그 작업을 분석하고 조치를 취해야 하는 기록으로 이동합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 위반할 위험이 있는 인시던트, 오픈 상태의 P1 인시던트 또는 24시간 동안 업데이트되지 않은 인시던트를 모니터링합니다. ITSM용 워크포스 최적화의 기능을 사용하려면 *ITSM# #### ###*의 주요 기능 탐색 섹션을 참조하십시오.
계층 2 에이전트	• 일과를 시작하기 전에 에이전트와 에이전트 팀에 할당된 작업을 빠르게 파악합니다. • 주의가 필요한 인시던트, 문제, 변경 요청, 작업을 분석하고 조치를 취해야 하는 기록으로 이동합니다. • 예정된 작업과 공지를 봅니다. • 최근에 본 항목에 액세스합니다.

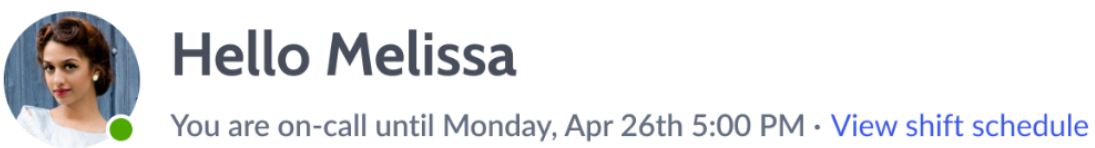
헤더 섹션

이 섹션에는 에이전트의 인사말 텍스트와 교대조 상세 정보가 표시됩니다. 이 섹션을 사용자 지정할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 방문 페이지에서 헤더 메시지 구성 문서를 참조하십시오.

헤더 섹션

주:
sn_shift_planning.agent 역할을 가진 계층 1 에이전트는 구성 가능 작업 공간에 대한 교대조 계획 애플리케이션(sn_uib_agent_sp)을 활성화하면 교대조 일정으로 이동할 수 있습니다.

에이전트의 교대조 일정



개요 섹션

이 섹션에서 에이전트는 도넛에서 다양한 할당에 대한 개요를 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.

중요사항:

- 계층 1 에이전트는 에이전트 또는 에이전트의 그룹에 할당된 카탈로그 작업 및 미해결 인시던트에 대한 개요를 확인할 수 있습니다.
- 계층 2 에이전트는 에이전트 또는 에이전트의 그룹에 할당된 문제, 변경 요청, 카탈로그 작업 및 미해결 인시던트에 대한 개요를 확인할 수 있습니다.
- 계층 1 또는 계층 2 에이전트는 다른 사용자가 에이전트에게 위임한 작업을 볼 수 있습니다.

에이전트가 도넛 영역의 일부를 선택하면 연결된 기록이 목록 뷰에 표시됩니다. 에이전트가 도넛 영역의 중앙을 선택하면 해당 카드와 연결된 모든 기록이 목록 뷰에 표시됩니다. 이러한 목록 뷰에서 기록을 가리키고 미리 보기 아이콘(ⓘ)을 선택하면 다음 기록에 대한 작업 공간 뷰에서 기록 정보를 미리 보고 업데이트할 수 있습니다.

- 인시던트
- 문제
- 상호작용
- 변경
- 요청

이 섹션 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 계층 1 방문 페이지에서 도넛 구성 문서를 참조하십시오.

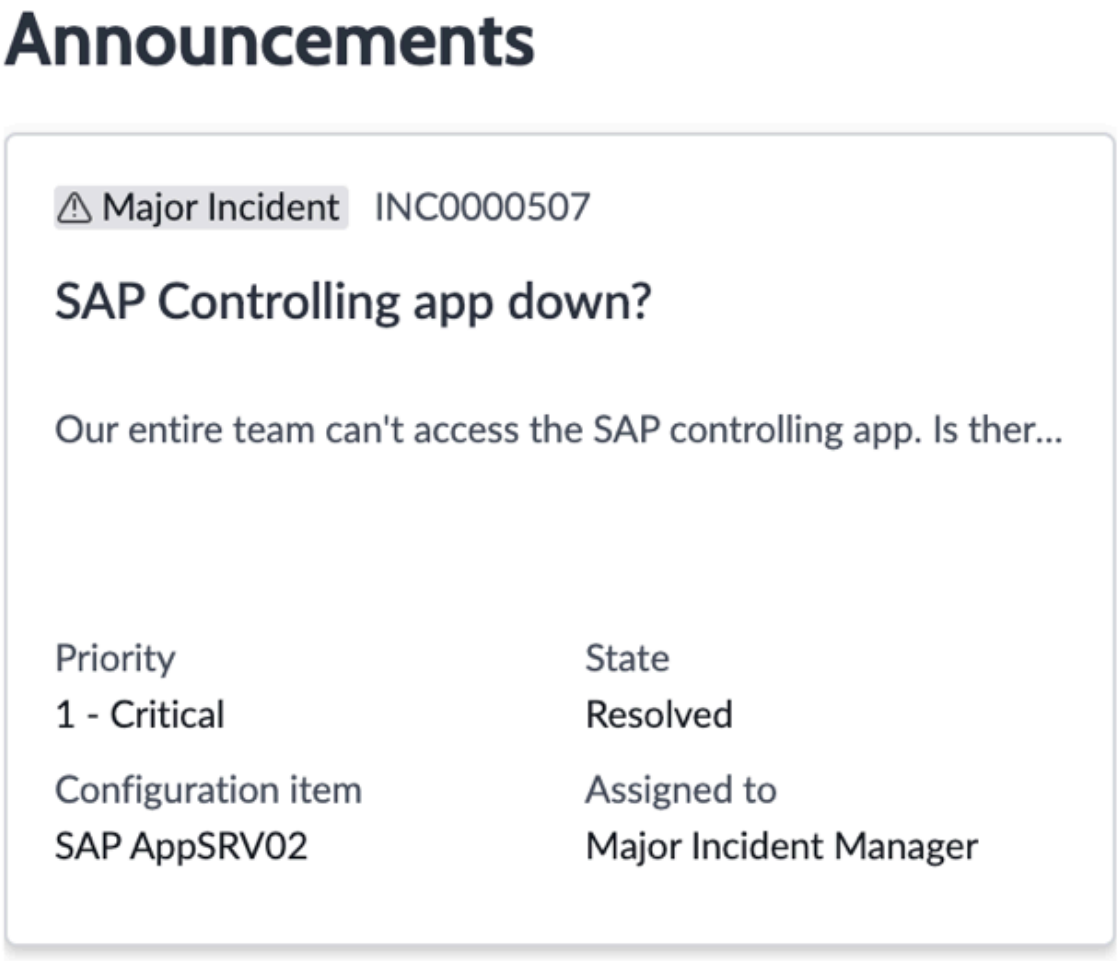
공지 섹션

이 섹션에서는 에이전트에게 공지를 알립니다. 에이전트는 목록 뷰 또는 그리드 뷰에서 공지를 볼 수 있습니다.

이 섹션을 사용자 지정할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 방문 페이지의 공지 섹션 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.

공지 섹션



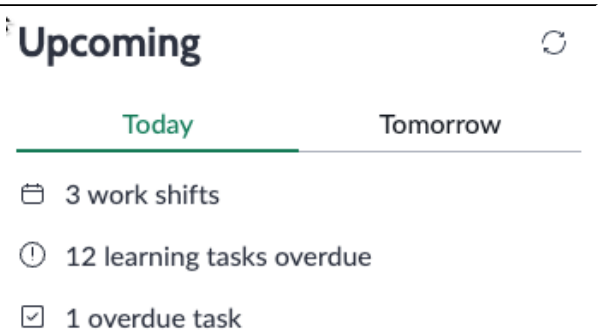
예정 섹션

이 섹션에서는 에이전트에게 당일과 다음 날에 예정된 작업을 미리 알립니다. 작업 유형에 대한 기록이 한 개 있는 경우 해당 기록이 열립니다. 작업 유형에 대한 기록이 여러 개 있는 경우 새 탭에서 모든 기록의 목록이 열립니다.

주:
에이전트는 다른 사용자가 에이전트에게 위임한 작업을 볼 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.

ITSM용 워크포스 최적화 서비스 운영 작업 공간

ITSM용 워크포스 최적화 서비스 운영 작업 공간를 사용하는 에이전트인 경우 예정 섹션에서 예정된 작업에 대한 링크를 한눈에 볼 수 있습니다. • 오늘 탭에는 현재 날짜에 참여하고자 할 수 있는 작업이 표시됩니다. • 내일 탭에는 현재 날짜 다음 날로 예정된 작업이 표시됩니다. 링크를 선택하여 작업에 액세스할 수 있습니다.	

다음 테이블에서는 이 섹션에 표시되는 작업을 설명합니다.

작업	설명
이벤트	교대조와 관련된 교육 및 휴가와 같은 이벤트의 수입니다. 주: 현재 날짜 다음 날에 예정된 PTO가 있는 경우 예정 섹션의 오늘 목록에 다음 날 예정된 PTO가 있음이 표시됩니다. 현재 날짜에 PTO 중인 경우 이 목록에는 PTO가 있다고 표시되지 않습니다.
교대조	근무 교대조의 수입니다.
기술 검토 요청	관리자의 기술 검토 요청 수입니다.
등록 교대조	등록할 수 있는 교대조는 기한이 현재 날짜 및 현재 날짜 이후입니다.

서비스 운영 작업 공간의 ITSM용 워크포스 최적화에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간 - 스케줄링을 참조하십시오.

이 섹션을 사용자 지정할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 방문 페이지의 예정 섹션 구성 문서를 참조하십시오.

빠른 링크 섹션

이 섹션에는 구성된 빠른 링크가 표시됩니다. 이 섹션을 사용자 지정할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 ITSM 방문 페이지에 사용자별 빠른 링크 추가 문서를 참조하십시오.

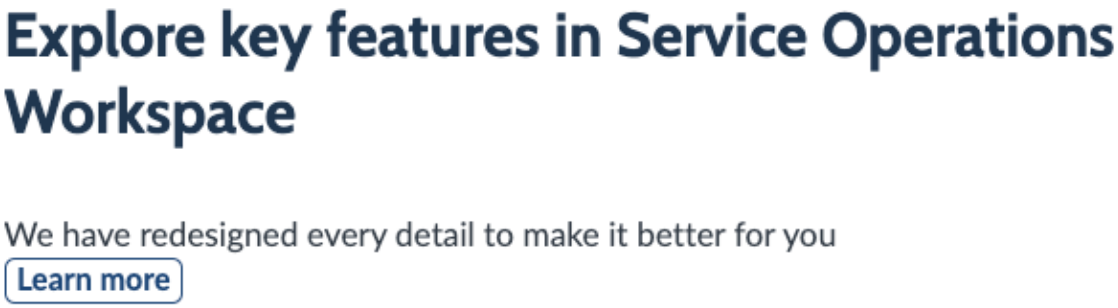
빠른 링크 섹션

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 운영 작업 공간 섹션의 주요 기능 탐색

서비스 운영 작업 공간 for ITSM을 시작하기 위한 모든 주요 기능을 지정하여 온보딩 환경을 제공합니다.

온보딩 섹션



ITSM용 워크포스 최적화의 주요 기능 탐색

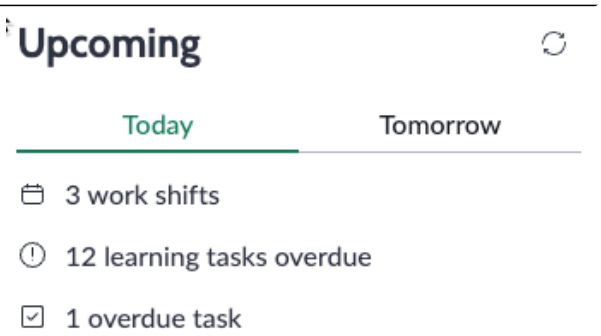
서비스 운영 작업 공간에서 ITSM용 워크포스 최적화 플러그인(sn_wfo_cfg_itsm)이 활성화되면 다음 테이블의 각 섹션에 대해 나열된 작업을 수행할 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간의 섹션	작업 설명
예정	현재 날짜와 다음 날짜의 작업을 봅니다.
최근 박수	가장 최근에 주고받은 5개의 박수를 확인합니다.
내 성능	관리자가 설정한 성과 대상을 분석합니다.
내 활성 학습 섹션	완료해야 하는 학습 작업을 모니터링합니다.

예정 섹션

이 섹션에서는 에이전트에게 당일과 다음 날에 예정된 작업을 미리 알립니다. 작업 유형에 대한 기록이 한 개 있는 경우 해당 기록이 열립니다. 작업 유형에 대한 기록이 여러 개 있는 경우 새 탭에서 모든 기록의 목록이 열립니다.

주:
에이전트는 다른 사용자가 에이전트에게 위임한 작업을 볼 수도 있습니다.

ITSM용 워크포스 최적화 서비스 운영 작업 공간를 사용하는 에이전트인 경우 예정 섹션에서 예정된 작업에 대한 링크를 한눈에 볼 수 있습니다. • 오늘 탭에는 현재 날짜에 참여하고자 할 수 있는 작업이 표시됩니다. • 내일 탭에는 현재 날짜 다음 날로 예정된 작업이 표시됩니다. 링크를 선택하여 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.

작업	설명
이벤트	교대조와 관련된 교육 및 휴가와 같은 이벤트의 수입니다. **주:** 현재 날짜 다음 날에 예정된 PTO가 있는 경우 예정 섹션의 오늘 목록에 다음 날 예정된 PTO가 있음이 표시됩니다. 현재 날짜에 PTO 중인 경우 이 목록에는 PTO가 있다고 표시되지 않습니다.
교대조	근무 교대조의 수입니다.
기술 검토 요청	관리자의 기술 검토 요청 수입니다.
등록 교대조	등록할 수 있는 교대조는 기한이 현재 날짜 및 현재 날짜 이후입니다.

이 섹션을 사용자 지정할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 방문 페이지의 예정 섹션 구성 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 ITSM용 워크포스 최적화의 예약에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간 - 예약을 참조하십시오.

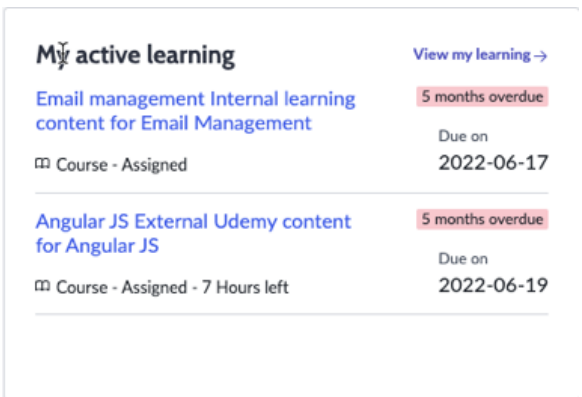
최근 박수 섹션

ITSM용 워크포스 최적화 for 서비스 운영 작업 공간 에이전트인 경우 가장 최근에 주고받은 5개의 박수를 분석할 수 있습니다.

중요사항:
서비스 운영 작업 공간에 대한 액세스 권한이 있고 박수 사용자인 경우 Applaud를 사용할 수 있습니다.

- 프로필 페이지로 이동하려면 작업 공간 프로필을 선택합니다.
- 인정 피드로 이동하려면 인정을 선택합니다.
- 한 명 이상의 팀원에게 박수를 보내려면 박수 보내기를 선택합니다.

자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 팀원에게 박수 보내기 문서를 참조하십시오.
내 활성 학습 섹션

내 활성 학습 섹션에는 최대 세 개의 학습 작업이 표시되며, 여기에는 새롭거나 곧 만료되거나 기한이 지난 학습 경로 및 코스가 포함될 수 있습니다. 이러한 작업은 사용자에게 할당되었거나 사용자가 직접 등록하기로 선택한 작업입니다. 작업은 기한별로 정렬되며, 기한이 지나면 빨간색으로 강조 표시됩니다. 선택하고 완료할 수 있는 작업을 완료하기까지 남은 기간을 볼 수도 있습니다.	

자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간 - 학습을 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.

암호 재설정 살펴보기

서비스 운영 작업 공간의 암호 재설정 애플리케이션은 최종 사용자가 셀프 서비스 프로세스를 사용하거나 서비스 데스크 에이전트에게 요청하여 암호를 재설정하거나 변경할 수 있도록 하여 강력하고 안전한 암호를 적용합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 ITSM용 권장 작업 탐색

ITSM용 권장 작업을 사용하면 인시던트, 인시던트 작업, 문제, 문제 작업, 변경 요청, 변경 작업, 상호작용 및 요청을 포함하여 서비스 운영 작업 공간의 다양한 기록에서 분류 프로세스를 가속화하고 문제를 신속하게 해결하기 위해 실행 가능한 실시간 권장 사항을 설정하고 적용할 수 있습니다.

ITSM용 권장 작업 개요

권장 사항은 두 가지 방법으로 표시되는데, 측면 패널에서 실행 가능한 실시간 권장 사항으로 표시되거나, 서비스 운영 작업 공간에서 기록을 업데이트 또는 생성하는 동안 필드 수준 권장 사항으로 표시됩니다.

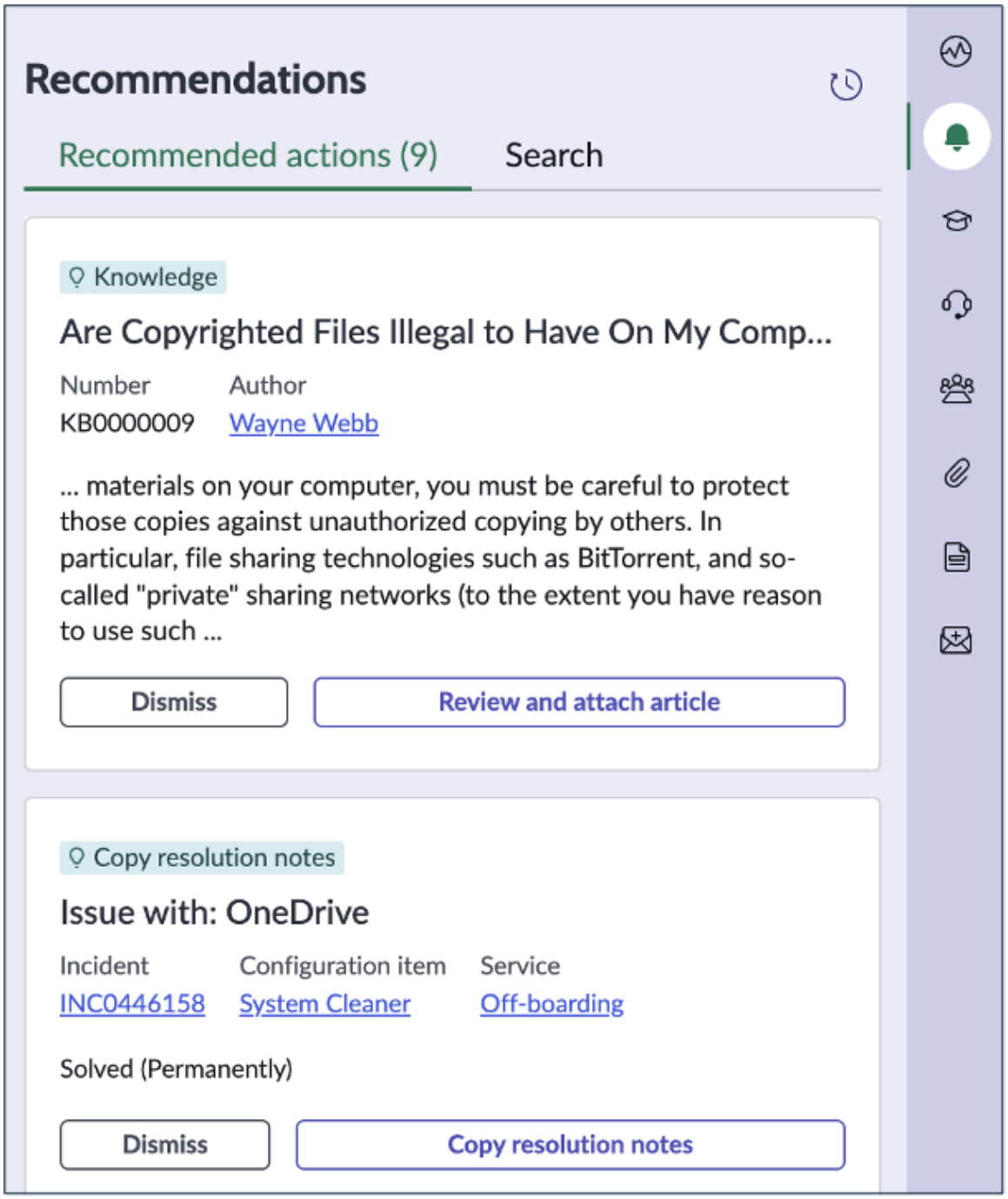
주:
필드 수준 권장 사항은 서비스 운영 작업 공간의 인시던트에서만 사용할 수 있습니다.

에이전트는 측면 패널에서 권장 사항 아이콘( )을 선택하여 서비스 운영 작업 공간에서 권장 작업에 액세스할 수 있습니다. 또한 AI 기반 권장 사항을 수동으로 검색하여 솔루션을 빠르게 찾을 수도 있습니다. 이러한 검색 결과는 다음 기록에서 확인할 수 있습니다.

- 인시던트
- 인시던트 작업
- 문제
- 문제 작업
- 변경 요청
- 변경 작업
- 상호작용
- 요청

인시던트 기록의 경우 다음 다이어그램과 같이 권장 사항 아이콘( )을 클릭하면 권장 작업 및 검색 하위 탭이 표시됩니다.

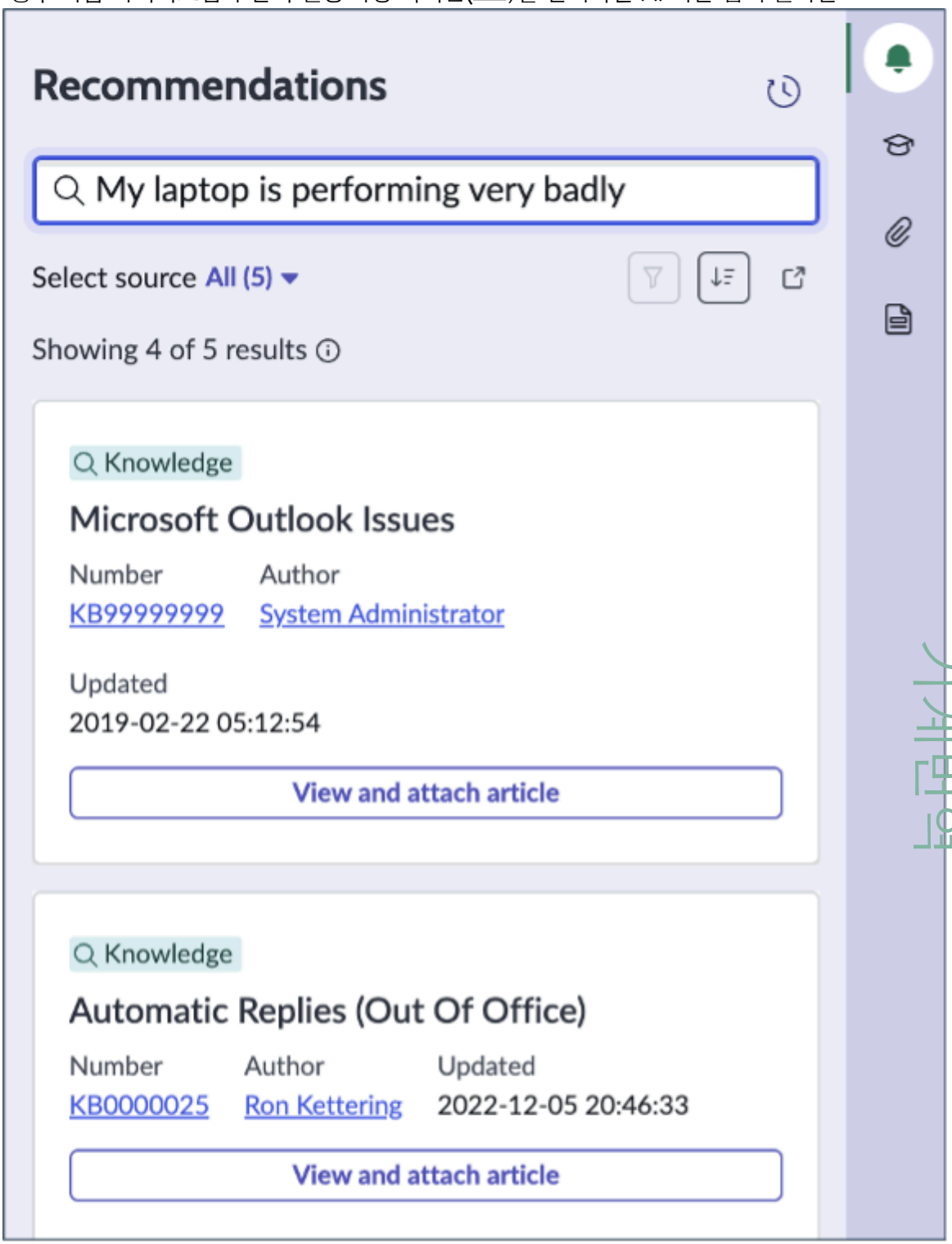
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주:
검색 하위 탭에서는 AI 기반 권장 사항을 수동으로 검색할 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.

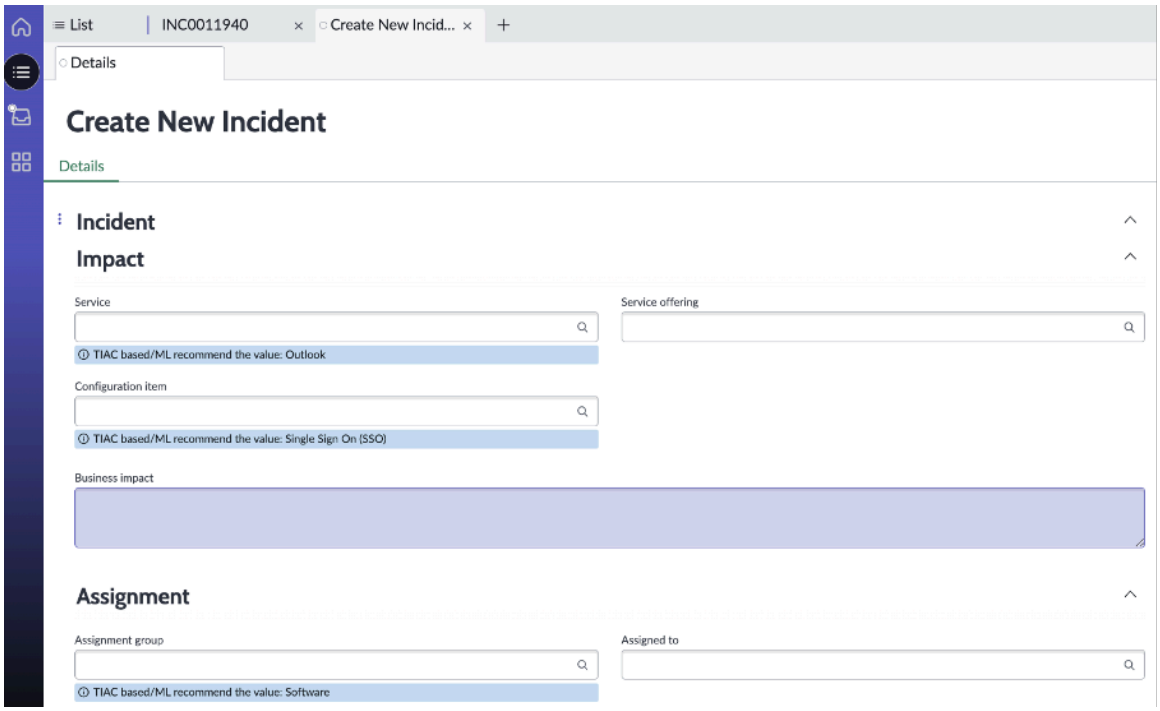
다른 기록의 경우 다음 다이어그램과 같이 권장 사항 아이콘( )을 클릭하면 AI 기반 검색 결과만 표시됩니다.



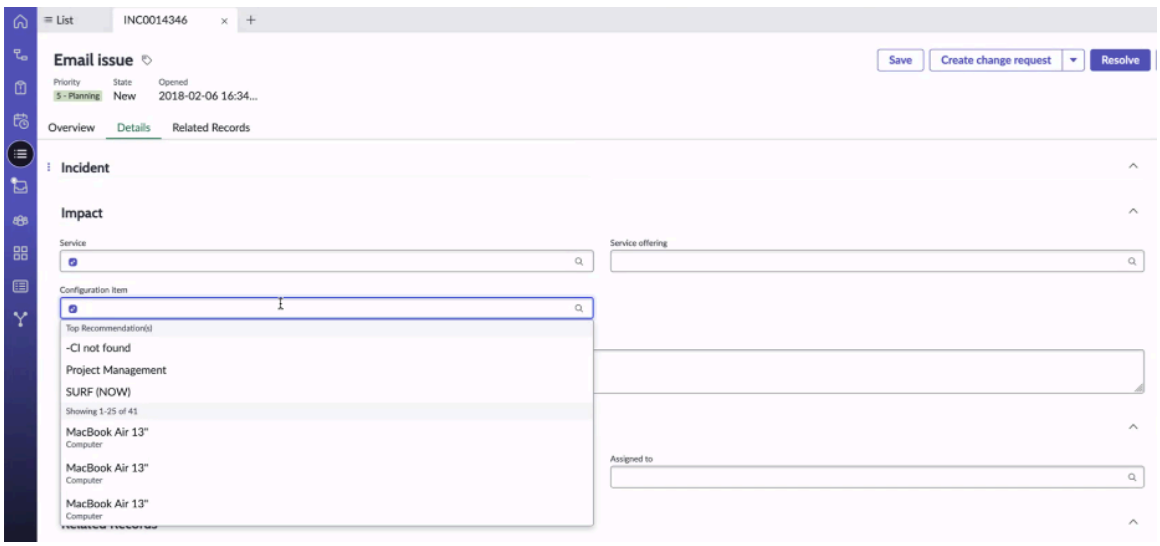
자세한 내용은 지침 기반 권장 사항 가져오기 문서를 참조하십시오.

에이전트는 서비스 운영 작업 공간의 인시던트 양식 필드에서 필드 수준 권장 사항을 볼 수 있습니다. 4.2 이전 버전을 사용하는 경우 권장 사항이 다음 다이어그램과 같이 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.



버전 4.2부터는 필드를 클릭할 때 드롭다운에 필드 권장 사항이 나타납니다. 자세한 내용은 필드 권장 사항 가져오기 문서를 참조하십시오.



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.

애플리케이션 정보

권장 작업은 표준 및 고급의 두 가지 버전이 있습니다.

ITSM용 권장 작업의 표준 버전은 서비스 운영 작업 공간 3.0에 속하는 서비스 운영 작업 공간 애플리케이션에 대해 인시던트 관리에서 새 기능으로 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 운영 작업 공간 3.0으로 업그레이드한 기존 사용자는 기본적으로 ITSM용 권장 작업의 표준 버전을 새 기능으로 받습니다. 새 사용자는 ServiceNow Store에서 서비스 운영 작업 공간 ITSM(sn_sow_itsm_cont) 애플리케이션을 설치한 후 권장 작업의 표준 버전을 받습니다.

서비스 운영 작업 공간 6.0 사용자는 모든 표준 기능이 포함된 새로운 표준 플러그인인 ITSM용 권장 작업(sn_itsm_ra)을 받습니다.

고급 버전을 받으려면 사용자가 ITSM용 고급 권장 작업(sn_sow_itsm_ra_advanced) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매해야 합니다.

주:
고급 버전을 받으려면 ITSM용 작업 인텔리전스(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매하면 됩니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 ITSM용 권장 작업 구성 문서를 참조하십시오.

워크플로우

ITSM용 권장 작업용 워크플로우에는 다음이 포함됩니다.

1. 컨텍스트 사용: 다음 컨텍스트 중 하나를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 권장 사항을 찾고 사용합니다.
   - 인시던트
   - 인시던트 작업
   - 문제
   - 문제 작업
   - 변경 요청
   - 변경 작업
   - 상호작용
   - 요청

   주:
   - 인시던트의 경우 권장 작업 하위 탭에서 지침 기반 권장 사항을 사용하거나, 검색 하위 탭에서 AI 기반 권장 사항을 수동으로 검색할 수 있습니다.
   - AI 기반 검색 결과는 인시던트, 인시던트 작업, 문제, 문제 작업, 변경 요청, 변경 작업, 상호작용 및 요청의 8가지 기록 유형에서 사용할 수 있습니다.
2. 규칙 설정: 필요한 역할 및 조건에 대한 권장 사항을 구성합니다.
3. 권장 사항 생성: 자원 생성기 및 작업 유형을 선택하는 권장 사항을 생성합니다.
   - 자원 생성기 생성: 자원 생성기는 작업에 대한 입력으로 사용할 수 있는 정보(예: 권장 사항 지침 및 필드 권장 사항)를 제공합니다. 예측 인텔리전스 또는 ITSM용 작업 인텔리전스에서 구성된 교육된 머신 러닝 솔루션 모델은 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 양식에 필요한 권장 사항을 가져오기 위한 생성기 유형에서 솔루션으로 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.

주:

- 인시던트 필드 값 예측**(TI)** 및 유사한 인시던트**(TI)**는 교육된 모델이 ITSM용 작업 인텔리전스에서 제공되는 경우의 유일한 권장 사항입니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

- 나머지 권장 사항은 모두 예측 인텔리전스의 교육된 모델을 사용합니다. 자세한 내용은 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

- 작업 유형 생성: 에이전트가 권장 작업 지침에 대해 수행할 수 있는 작업을 구성합니다. 다음을 업데이트합니다.
  - 입력: 입력 필드를 선택합니다.
  - 출력: 입력 필드에서 권장 사항을 보는 방법을 결정하는 옵션을 선택합니다.
  - 작업: 지침을 수행할 에이전트에게 제공되는 작업을 선택합니다.

주:
자세한 내용은 ITSM용 권장 작업 설정 문서를 참조하십시오.

4. 서비스 운영 작업 공간에서 기록에 대한 지침 기반 또는 필드 수준 권장 사항을 가져옵니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 ITSM용 권장 작업 문서를 참조하십시오.

ITSM용 권장 작업 개요

IT Service Management(ITSM)에는 인시던트, 인시던트 작업, 문제, 문제 작업, 변경 요청, 변경 요청 작업, 상호작용 및 요청을 포함하여 서비스 운영 작업 공간의 다양한 기록에 대해 권장 작업을 구성하는 데 사용되는 다음과 같은 기본 시스템 구성요소가 포함되어 있습니다.

ITSM용 권장 작업의 컨텍스트

컨텍스트를 사용하면 특정 규칙이 충족되는 경우 에이전트가 특정 유형의 기록에 대한 권장 사항을 볼 수 있습니다. 이러한 권장 사항은 기록 컨텍스트에 따라 수행할 작업을 제안하여 에이전트에게 도움이 될 수 있습니다. 자세한 내용은 Contexts in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

ITSM 기본 시스템에서는 다음과 같은 컨텍스트가 제공됩니다.

- 인시던트
- 인시던트 작업
- 문제
- 문제 작업
- 변경 요청
- 변경 작업
- 상호작용
- 요청

이 컨텍스트의 필드 설명에 대한 자세한 내용은 ITSM용 권장 작업의 컨텍스트 문서를 참조하십시오.

주:
컨텍스트를 생성하려면 Create a context in Recommended Actions 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.

ITSM용 권장 작업의 규칙

규칙은 컨텍스트에 적용되는 조건 세트입니다. 규칙은 특정 조건을 충족하는 기록에 대해 특정 역할을 가진 에이전트에게 권장 사항을 표시합니다. 자세한 내용은 Rules in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

ITSM 기본 시스템에는 다음과 같은 규칙이 포함됩니다.

- 활성 인시던트
- 활성 비-하위 비-MI 인시던트
- AI 검색
- 문제 기록이 없는 중요 인시던트

주:
이러한 규칙은 인시던트 컨텍스트에만 사용할 수 있습니다.

이러한 규칙의 필드 설명에 대한 자세한 내용은 ITSM용 권장 작업의 규칙 문서를 참조하십시오.

주:
규칙을 생성하려면 Create a rule in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

ITSM용 권장 작업의 권장 사항

권장 사항은 에이전트에게 도움이 되는 작업을 제안하는 방법입니다. 권장 사항에는 작업과 관련 자원 및 입력이 포함됩니다. 자세한 내용은 Recommendations in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

권장 사항 유형에 대한 자세한 내용은 Recommendations in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

주:
권장 사항을 생성하려면 Create a recommendation in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

ITSM 기본 시스템에는 지침 기반 권장 사항 및 필드 수준 권장 사항 유형이 포함됩니다.

지침 기반 권장 사항

ITSM 기본 시스템에는 다음과 같은 지침 기반 권장 사항이 포함됩니다.

- AI 검색 권장 사항
- 중요 인시던트에 대한 문제 기록 작성
- 미결 인시던트(CI 및 서비스)
- 미결 PRB(CI 및 서비스)
- 유사한 인시던트(TI)
- 유사한 KB 문서(유사성)
- 중요 인시던트 제안(추세)
- 유사한 중요 인시던트(추세)
- 유사한 미결 인시던트(유사성)
- 유사한 미결 PRB(유사성)

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

- 유사한 해결된 인시던트(CI 및 서비스)
- 유사한 해결된 인시던트(유사성)

지침 기반 권장 사항의 필드 설명에 대한 자세한 내용은 ITSM용 권장 작업의 지침 기반 권장 사항 문서를 참조하십시오.

필드 수준 권장 사항

ITSM 기본 시스템에는 다음과 같은 필드 수준 권장 사항이 포함됩니다.

- 예측 인텔리전스 기반 권장 사항:
  - 할당 그룹(분류)
  - 구성 항목(분류)
  - 서비스(분류)
- ITSM용 작업 인텔리전스 기반 권장 사항: 인시던트 필드 값 예측(TI)

> **주:**
> ITSM 기본 시스템에 포함된 모든 예측 인텔리전스 기반 권장 사항은 기본적으로 비활성 상태입니다. 이를 활성화하려면 권장 사항 화면으로 이동하여 해당 활성 열을 **true**(필수 권장 사항)으로 편집한 다음, 업데이트를 선택합니다.

필드 수준 권장 사항 필드 설명에 대한 자세한 내용은 ITSM용 권장 작업의 필드 수준 권장 사항 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 지침 및 필드 권장 사항을 생성하려면 Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

ITSM용 권장 작업의 자원 생성기

ITSM 기본 시스템에는 다음과 같은 자원 생성기가 포함됩니다.

- AI 검색 자원 생성기
- 분류를 사용하는 할당 그룹
- 분류를 사용하는 구성 항목
- 인시던트 필드 값 예측 TI
- 동일한 CI 및 서비스를 사용하는 유사한 미결 인시던트
- CI 및 서비스를 사용하는 미결 PRB
- 추세를 사용하는 중요 인시던트 제안
- 분류를 사용하는 서비스
- 유사성을 사용하는 유사한 KB
- 추세를 사용하는 유사한 중요 인시던트
- 유사성을 사용하는 유사한 미결 인시던트
- 동일한 CI 및 서비스를 사용하는 유사한 미결 인시던트
- TI 유사성을 사용하는 유사한 인시던트
- 유사성을 사용하는 유사한 PRB

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

- 동일한 CI 및 서비스를 사용하는 해결된 인시던트
- 유사성을 사용하는 유사한 해결된 인시던트

자원 생성기의 필드 설명에 대한 자세한 내용은 ITSM용 권장 작업의 자원 생성기 문서를 참조하십시오.

자원 생성기 유형에 대한 자세한 내용은 Resource generators in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 자원 생성기를 생성하려면 Create a resource generator in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

지침

ITSM 기본 시스템에는 다음과 같은 지침이 포함됩니다.

- 중요 인시던트에 연결
- 중요 인시던트 제안
- 인시던트에 대한 문서 검토 및 첨부
- 변경 요청 표시 [작업 없음]
- Genius 결과 표시 [작업 없음]
- 문제 표시 [작업 없음]
- [인시던트] KB 첨부
- [인시던트] 해결 복사
- [인시던트] 미결 인시던트 연결
- [인시던트] 미해결 문제 연결
- [상호작용] 문서 검토 및 첨부
- [비-ML] 해결 복사
- [비-ML] 문제 생성
- [비-ML] 미결 인시던트 연결
- [비-ML] 미해결 문제 연결
- [작업] 변경 요청 연결
- [작업] 인시던트 연결
- [작업] 중단 연결
- [작업] 문제 연결
- [작업] 주문 항목

이러한 지침의 필드 설명에 대한 자세한 내용은 ITSM용 권장 작업의 지침 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 지침을 생성하려면 Create a guidance in Recommended Actions 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.

검색 결과 매핑

검색 결과 매핑은 인시던트, 인시던트 작업, 문제, 문제 작업, 변경 요청, 변경 요청 작업, 상호작용 및 요청을 포함하여 서비스 운영 작업 공간의 다양한 기록에 대한 AI 검색 결과에 표시됩니다.

컨텍스트 유형에 따라 IT Service Management 기본 시스템에는 다음과 같은 검색 결과 매핑이 포함됩니다.

- 인시던트: 중단 [cmdb_ci_outage], Knowledge [kb_knowledge], 변경 요청 [change_request], 인시던트 [incident], 카탈로그 항목 [sc_cat_item], 인시던트 [incident]- Pro plus 사용자를 위한 Genius 결과, 문제 [problem]
- 인시던트 작업: Knowledge [kb_knowledge], 인시던트 [incident], 카탈로그 항목 [sc_cat_item], 문제 [problem]
- 문제: 중단 [cmdb_ci_outage], Knowledge [kb_knowledge], 변경 요청 [change_request], 인시던트 [incident], 카탈로그 항목 [sc_cat_item], 문제 [problem]
- 문제 작업: Knowledge [kb_knowledge]
- 변경 요청: Knowledge [kb_knowledge], 변경 요청 [change_request], 인시던트 [incident], 카탈로그 항목 [sc_cat_item], 문제 [problem]
- 변경 작업: Knowledge [kb_knowledge], 변경 요청 [change_request], 인시던트 [incident], 카탈로그 항목 [sc_cat_item], 문제 [problem]
- 상호작용: Knowledge [kb_knowledge], 카탈로그 항목 [sc_cat_item]
- 요청: Knowledge [kb_knowledge], 카탈로그 항목 [sc_cat_item]

검색 애플리케이션 구성

IT Service Management 기본 시스템에는 **[AIS] ITSM** 검색 구성에 대한 권장 작업이 포함되어 있습니다. 이 애플리케이션은 인시던트, 인시던트 작업, 문제, 문제 작업, 변경 요청, 변경 요청 작업, 상호작용 및 요청을 포함하여 서비스 운영 작업 공간의 다양한 기록에 대한 AI 검색을 지원합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 **ITSM**용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션

화면상의 마이그레이션 유틸리티를 사용하여 ITSM 에이전트 작업 공간의 다양한 기능에 대한 공통 커스터마이제이션 및 구성을 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 쉽게 마이그레이션할 수 있습니다. 이 마이그레이션을 사용하면 ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 이러한 기능을 다시 빌드할 필요가 없습니다. 이러한 기능의 경우 특정 기록 유형과 요소 또는 모든 항목을 마이그레이션할 수 있습니다.

마이그레이션 프로세스

> **중요사항:**
> 비프로덕션 인스턴스에서 마이그레이션을 실행해야 합니다. 비프로덕션 인스턴스에서 ITSM용 SOW로의 마이그레이션이 예상대로 작동하는 경우, 업데이트 세트를 사용하여 마이그레이션 변경 사항을 프로덕션 인스턴스로 이동할 수 있습니다.

비프로덕션 인스턴스에서 다음 단계를 수행합니다.

1. 서비스 운영 작업 공간 애플리케이션용 마이그레이션 유틸리티를 설치합니다. 서비스 운영 작업 공간용 마이그레이션 유틸리티 설치 문서를 참조하십시오.
2. 마이그레이션해야 하는 사용자 지정 ITSM 테이블이 있는 경우, 연결된 목록 범주 및 모듈, 목록 작업, 관련 목록 작업 및 신규 기록 메뉴 항목을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하기 위한 *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 속성에서 테이블을 지정합니다. ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 사용자 지정 ITSM 테이블의 마이그레이션 구성 문서를 참조하십시오.

3. 기본 인증 구성(sys_auth_profile_basic)을 생성하여 마이그레이션 유틸리티가 기록 생성, 업데이트 및 삭제를 수행하는 데 사용하는 테이블 API를 인증합니다. ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션할 기본 인증 구성 생성 문서를 참조하십시오.
4. 업데이트 세트를 생성하여 마이그레이션 중에 ITSM용 서비스 운영 작업 공간에 변경 사항을 기록합니다. Create and select an update set as the current set 문서를 참조하십시오.
5. 마이그레이션 유틸리티를 사용하여 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션합니다. ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.
6. 비프로덕션 인스턴스에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로의 마이그레이션이 예상대로 작동하는 경우, 업데이트 세트를 사용하여 마이그레이션 변경 사항을 프로덕션 인스턴스로 이동합니다.

주:
ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션을 성공적으로 수행하기 위해서는 로그인한 관리자 사용자 자격 증명이 기본 인증을 설정하는 데 사용되는 자격 증명과 일치해야 합니다.

관련 정보

ITSM에 대한 서비스 운영 작업 공간의 관리자 센터

서비스 운영 작업 공간용 마이그레이션 유틸리티 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 서비스 운영 작업 공간용 마이그레이션 유틸리티 애플리케이션(sn_sow_migration)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 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

서비스 운영 작업 공간용 마이그레이션 유틸리티(sn_sow_migration)는 화면에 표시되어 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로의 마이그레이션 프로세스를 용이하게 하는 마이그레이션 유틸리티를 설치합니다.

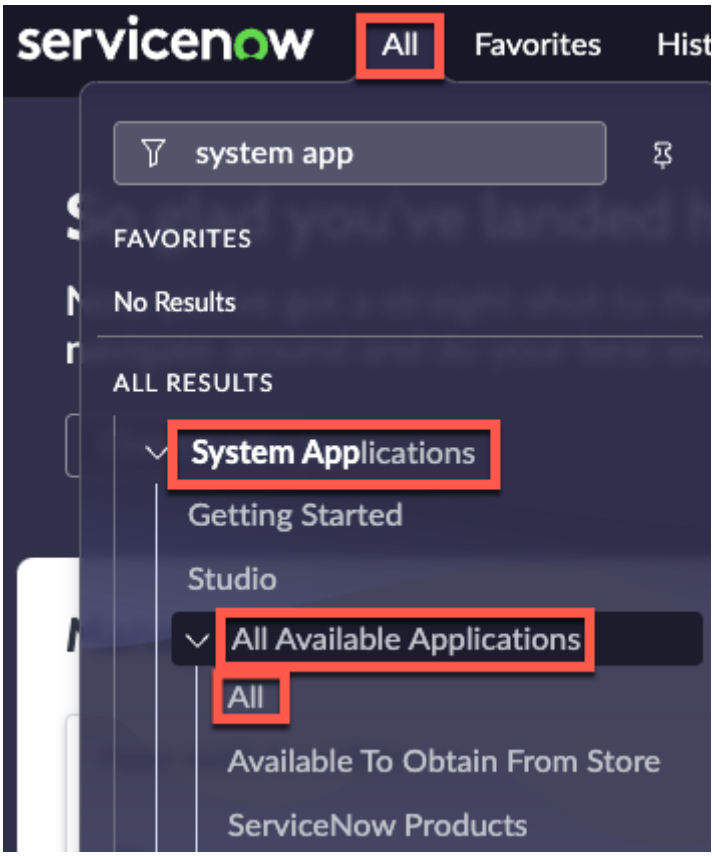
에이전트 작업 공간 마이그레이션 요청(sn_sow_migration_aw_migration_request) 테이블이 서비스 운영 작업 공간용 마이그레이션 유틸리티와 함께 설치됩니다. 이 테이블에는 다음과 같은 마이그레이션 요청 상세 정보가 저장됩니다.

- 다양한 기능에 대해 선택된 커스터마이제이션 및 구성
- 마이그레이션 상태(마이그레이션이 완료되었는지 또는 진행 중인지 여부)
- 마이그레이션 결과(성공적으로 마이그레이션되거나 실패한 커스터마이제이션 또는 구성)
- 선택한 커스터마이제이션 또는 구성에 대한 마이그레이션 후 메시지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 서비스 운영 작업 공간용 마이그레이션 유틸리티 애플리케이션(sn_sow_migration)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 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.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 사용자 지정 ITSM 테이블의 마이그레이션 구성

마이그레이션해야 하는 사용자 지정 ITSM 테이블이 있는 경우, 연결된 목록 범주 및 모듈, 목록 작업, 관련 목록 작업 및 새 기록 메뉴 항목을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하도록 설정해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 메뉴의 탐색 필터에 **sys_properties.list**를 입력합니다.
2. *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables* 시스템 속성을 검색합니다.
3. 값 필드에서 사용자 지정 ITSM 테이블의 ID를 쉼표로 구분된 목록에 추가합니다.
   기본적으로 값 필드에는 목록 범주와 모듈, 목록 작업, 관련 목록 작업 및 새 기록 메뉴 항목을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션해야 하는 모든 ITSM 테이블이 포함되어 있습니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션할 기본 인증 구성 생성

마이그레이션 유틸리티가 기록 생성, 업데이트 및 삭제를 수행하는 데 사용하는 테이블 API를 인증합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 구성에는 관리자 역할이 있는 서비스 계정(웹 API 액세스 전용) 사용자의 자격 증명이 포함되어야 합니다.

프로시저

1. 모두 메뉴의 탐색 필터에 **sys_auth_profile_basic.list**를 입력합니다.
2. 기본 인증 구성 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 기본 인증 구성 양식에서 이름, 사용자 이름 및 암호를 지정합니다.
4. 제출을 선택합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션

일련의 간단한 단계를 통해 구성 및 커스터마이제이션을 포함한 ITSM 에이전트 작업 공간 기능을 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 빠르게 마이그레이션할 수 있습니다.

시작하기 전에
범위가 서비스 운영 작업 공간 코어로 설정되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 관리자 센터 〉 개요로 이동합니다.
2. 초기 설정 섹션에서 **ITSM** 에이전트 작업 공간에서 SOW로 마이그레이션을 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. ITSM 에이전트 작업 공간에서 SOW로 마이그레이션 페이지에서 다음 단계를 수행합니다.

   a. 옵션: 필요한 경우 기본 인증 구성 생성을 선택하여 기존 또는 새 사용자 자격 증명으로 기본 인증 구성을 생성합니다.

   > **중요사항:**
   > - 이 구성에는 관리자 역할이 있는 서비스 계정(웹 API 액세스 전용) 사용자의 자격 증명이 포함되어야 합니다.
   > - 기본 인증 구성을 생성한 후에만 업데이트 세트를 생성하여 마이그레이션 중에 비프로덕션 인스턴스에 대해 수행된 모든 변경 사항을 ITSM용 서비스 운영 작업 공간에 기록합니다. Create and select an update set as the current set 문서를 참조하십시오.

   b. 기본 인증 구성 선택 드롭다운에서 필요한 구성을 선택합니다.

   c. 구성 테스트를 선택합니다.

   d. 언급된 지침을 검토합니다.

   e. 마이그레이션 시작을 선택합니다.

   > **주:**
   > 이전 마이그레이션 작업이 부분적으로 완료된 경우, 이 페이지에서 마이그레이션 계속 을 선택하여 마이그레이션 프로세스를 재개할 수 있습니다.

4. 에이전트 작업 공간에서 마이그레이션할 기능 페이지에서 각 기능에 대해 마이그레이션할 구성 및 커스터마이제이션을 선택합니다.
   마이그레이션할 수 있는 구성 및 커스터마이제이션에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 SOW로 마이그레이션할 수 있는 구성 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.
5. 다음을 선택합니다.
6. 마이그레이션 확인 페이지에서 선택한 기능을 검토하고 마이그레이션 확인을 선택합니다.
   마이그레이션은 완전히 또는 부분적으로 성공할 수 있습니다.
   - 전체 마이그레이션 성공: 선택한 기능의 모든 구성과 커스터마이제이션이 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 성공적으로 마이그레이션되어 비프로덕션 인스턴스의 지정된 업데이트 세트에 캡처됩니다.
   - 부분 마이그레이션 성공: 선택한 기능에 대해 성공한 모든 구성 및 커스터마이제이션이 비프로덕션 인스턴스의 ITSM용 서비스 운영 작업 공간에 있는 지정된 업데이트 세트에 캡처됩니다.
7. 마이그레이션 상세 정보 보기를 선택하여 마이그레이션 정보를 검토합니다.

다음에 수행할 작업

마이그레이션한 각 구성 또는 커스터마이제이션에 대해 마이그레이션 후 작업을 완료합니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- UI 작업 및 레이아웃에 대한 마이그레이션 후 작업 수행
- 리본에 대한 마이그레이션 후 작업 수행
- 뷰 규칙에 대한 마이그레이션 후 작업 수행
- 새 기록에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 및 양식에서 강조 표시된 필드에 대한 마이그레이션 후 작업 수행
- 목록 작업에 대한 마이그레이션 후 작업 수행
- 목록 범주 및 모듈에 대한 마이그레이션 후 작업 수행
- 양식 헤더에 대한 마이그레이션 후 작업 수행
- 검색 구성에 대한 마이그레이션 후 작업 수행
- 에이전트 지원 구성에 대한 마이그레이션 후 작업 수행
- 관련 목록 선언적 양식 작업에 대한 마이그레이션 후 작업 수행
- 필드 데코레이터 양식 작업에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 SOW로 마이그레이션할 수 있는 구성 및 커스터마이제이션

ITSM용 SOW로 마이그레이션할 수 있는 다양한 ITSM 에이전트 작업 공간 기능과 관련된 여러 구성 및 커스터마이제이션이 있습니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 **ITSM**용 서비스 운영 작업 공간으로 **UI** 작업 및 레이아웃 마이그레이션

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하는 작업에는 필요한 테이블 식별, 마이그레이션에 적합한 UI 작업 및 레이아웃 식별 및 마이그레이션 프로세스가 포함됩니다.

UI 작업

UI 작업은 UI 작업 메뉴에 양식 버튼 또는 목록 항목으로 나타납니다. ITSM 에이전트 작업 공간에서 UI 작업이 작동하는 방식에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

양식 헤더는 단일 메뉴 버튼 또는 분할 버튼 아래에 UI 작업 그룹을 표시합니다.

UI 작업을 그룹화하려면 그룹에 대한 컨테이너 역할을 하는 레이아웃이 필요합니다. 에이전트 작업 공간에서 그룹 UI 작업이 작동하는 방식에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

마이그레이션에 사용되는 테이블

테이블 이름	설명
UI 작업 〔sys_ui_action〕	마이그레이션할 UI 작업 및 레이아웃 구성을 포함합니다.
UI 작업 레이아웃 〔sys_aw_form_uiaction_layout〕	에이전트 작업 공간과 연결된 기록 세트 (기본 시스템 또는 사용자 지정)를 포함합니다. 마이그레이션 유틸리티는 이러한 기록을 마이그레이션에 적합한 것으로 간주합니다. 이러한 UI 작업 레이아웃 〔sys_aw_form_uiaction_layout〕 기록에 지정된 모든 그룹 UI 작업이 마이그레이션됩니다.

마이그레이션 유틸리티가 마이그레이션을 위해 **UI** 작업 및 레이아웃을 식별하는 방법

서비스 운영 작업 공간 마이그레이션 유틸리티는 다음을 기준으로 마이그레이션할 적합한 UI 작업 세트를 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.

- UX 양식 작업 [sys_ux_form_action] 테이블 기록에 매핑된 UI 작업 [sys_ui_action] 테이블 기록입니다.
- UX 양식 작업 [sys_ux_form_action] 테이블 기록에 매핑된 UX 양식 작업 레이아웃 항목 [sys_ux_form_action_layout_item] 테이블 기록입니다.
- 입력 테이블에 매핑된 UX 양식 작업 레이아웃 [sys_ux_form_action_layout] 테이블 기록입니다.

마이그레이션 작동 방식

서비스 운영 작업 공간 마이그레이션 유틸리티는 다음 시퀀스를 사용하여 UI 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션합니다. 이러한 모든 작업은 유틸리티에 의해 수행됩니다.

1. UI 작업 그룹 [sys_aw_form_uiaction_group] 기록에 매핑된 UI 작업 레이아웃 [sys_aw_form_uiaction_layout] 테이블 기록을 검색합니다.
2. UI 작업 레이아웃 [sys_aw_form_uiaction_layout] 테이블 기록에 매핑된 UX 양식 작업 레이아웃 그룹 [sys_ux_form_action_layout_group] 테이블 기록을 검색합니다. UI 작업 세트와 그룹화 유형이 이러한 기록에서 동일해야 합니다.
3. 기록을 찾을 수 없는 경우 UX 양식 작업 레이아웃 그룹 [sys_ux_form_action_layout_group] 테이블 기록을 만듭니다.

서비스 운영 작업 공간 마이그레이션 유틸리티는 다음 시퀀스를 사용하여 레이아웃을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션합니다. 이러한 모든 작업은 시스템에서 수행됩니다.

1. UX 양식 작업 레이아웃 그룹 [sys_ux_form_action_layout_item] 테이블 기록에 매핑된 UI 작업 그룹 [sys_ux_form_action_layout_group] 테이블 기록을 검색합니다.
2. 기록을 찾을 수 없는 경우, UX 양식 작업 레이아웃 그룹 [sys_ux_form_action_layout_item] 테이블 기록을 만들고 UI 작업 그룹 [sys_ux_form_action_layout_group] 테이블 기록에 매핑합니다.

서비스 운영 작업 공간 마이그레이션 유틸리티는 다음 시퀀스를 사용하여 입력 테이블을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션합니다. 이러한 모든 작업은 시스템에서 수행됩니다.

1. UX 양식 작업 레이아웃 [sys_ux_form_action_layout] 테이블 기록을 검색합니다.
2. UX 양식 작업 레이아웃 [sys_ux_form_action_layout] 테이블 기록을 찾을 수 없는 경우, 마이그레이션을 완료한 후 그룹화된 UI 작업을 그룹화되지 않은 UI 작업으로 기록 페이지에 표시합니다.

   주:
   UI 작업은 UX 양식 작업 레이아웃 〔sys_ux_form_action_layout〕 테이블 기록이 있는 경우에만 그룹화됩니다.

3. 기록이 발견되면 다음 순서에 따라 마이그레이션을 수행합니다.
   a. UX 양식 작업 레이아웃 [sys_ux_form_action_layout] 테이블 기록이 통합되었는지 확인합니다.

      통합된 기록의 경우 **use_layout_items_only** 필드가 선택됩니다.

   b. 기록이 통합되지 않은 경우에는 마이그레이션을 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.

c. UX 양식 작업 레이아웃 [sys_ux_form_action_layout] 테이블 기록에 매핑된 Sys Ux M2m 작업 레이아웃 항목 [sys_ux_m2m_action_layout_item] 테이블 기록을 검색합니다.

d. 매핑된 기록을 찾을 수 없는 경우, Sys Ux M2m 작업 레이아웃 항목 [sys_ux_m2m_action_layout_item] 테이블 기록을 생성합니다.

UI 작업 및 레이아웃에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

서비스 운영 작업 공간(SOW)의 UI 작업 및 레이아웃이 ITSM 에이전트 작업 공간(ITSM AW)의 UI 작업 및 레이아웃과 일치하고 SOW에서 사용할 준비가 되었는지 확인합니다. 요구 사항에 따라 SOW에서 마이그레이션된 UI 작업 및 레이아웃 설정을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 **UI** 작업 및 레이아웃 옵션을 선택해야 합니다. 인시던트 관리에 대한 **UI** 작업 및 레이아웃 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 마이그레이션에 성공하면 다음 단계를 수행합니다.

a. ITSM 및 ITSM 에이전트 작업 공간 인스턴스에 대한 SOW를 엽니다.

- SOW를 열려면 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
- ITSM 에이전트 작업 공간을 열려면 웹 브라우저에 `<instance-name>.service-now/workspace`를 입력합니다.

b. UI 작업 및 레이아웃이 마이그레이션되는 테이블에 해당하는 기록을 SOW에서 엽니다. 예: 인시던트의 UI 작업 및 레이아웃 마이그레이션 상태를 확인하려면 목록 〉 인시던트 〉 모두로 이동한 다음, 인시던트 기록을 선택합니다.

c. ITSM 에이전트 작업 공간에서 SOW로 마이그레이션되는 UI 작업과 레이아웃을 검토합니다.

d. UI 작업 레이아웃의 순서를 다시 정렬하려면 모두 〉 **sys_ux_form_action_layout.list**로 이동합니다

e. UI 작업과 레이아웃 순서를 변경해야 하는 테이블을 검색하여 선택합니다. 예: 인시던트.

f. 기록을 편집합니다.

g. sys_ux_form_action_layout 기록이 지정된 테이블에 대해 통합되었는지 확인합니다. sys_ux_form_action_layout 기록이 통합된 경우, 작업 통합 버튼이 표시되지 않습니다. sys_ux_form_action_layout 기록이 통합되지 않은 경우에는 작업 통합 옵션을 선택하여 기록을

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

통합합니다. UI 작업이 통합되면 모든 UI 작업이 UX 양식 작업 레이아웃 항목 관련 목록 아래에 표시됩니다.

h. UX 양식 작업 레이아웃 항목 관련 목록에서 UI 작업의 순서를 필요에 따라 변경하여 대상 테이블의 기록에서 레이아웃을 재배열합니다.

2. 마이그레이션에 실패하면 다음 단계를 수행합니다.

a. SOW 관리자 센터의 마이그레이션 완료 페이지에서 마이그레이션 상세 정보 보기를 선택합니다.

b. 시스템 로그로 이동(⚠) 아이콘을 선택합니다.

c. 로그를 검토하여 마이그레이션 중에 실패한 항목을 확인합니다.

d. 실패한 각 항목에 대해 실패한 단계를 파악하고 마이그레이션 작동 방식 섹션에 언급된 단계를 수행합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 **ITSM**용 서비스 운영 작업 공간으로 리본 마이그레이션

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 리본을 마이그레이션하는 작업에는 필요한 테이블 식별, 마이그레이션을 위한 리본 기록 식별 및 마이그레이션 프로세스가 포함됩니다.

마이그레이션에 사용되는 테이블

테이블 이름	설명
리본 설정〔sys_aw_ribbon_setting〕	모든 리본 설정을 포함합니다.
UX 리본 구성〔sys_ux_ribbon_config〕	구성 가능한 작업 공간에 매핑되는 리본 구성을 포함합니다. 마이그레이션 유틸리티에서는 서비스 운영 작업 공간 리본 구성을 사용합니다.
리본 구성 설정〔sys_ux_ribbon_config_setting〕	리본 설정〔sys_aw_ribbon_setting〕 및 UX 리본 구성〔sys_ux_ribbon_config〕 테이블 기록 사이의 매핑 정보를 포함합니다. 이 정보는 지정된 작업 공간에 적용할 수 있는 리본 설정을 정의하고 식별하는 데 도움이 됩니다.

제한사항

- 지정된 테이블 및 리본 구성은 리본 위젯을 합친 너비가 12 이하여야 합니다.
- 다음과 같은 경우 기록을 만들 수 없습니다.
  - 지정된 테이블 및 리본 구성에 대해 리본 위젯이 이미 구성되어 있습니다.
  - 리본 구성으로 매핑되는 리본 설정의 너비와 동일한 리본 구성에 매핑되는 기존 리본 설정의 너비를 더한 값이 12보다 큽니다.

마이그레이션 유틸리티가 마이그레이션을 위해 리본을 식별하는 방법

마이그레이션 유틸리티는 리본 설정 [sys_aw_ribbon_setting] 테이블에서 작업 공간이 ITSM 에이전트 작업 공간으로 설정된 모든 리본 설정을 검색합니다. 이러한 리본 설정이 마이그레이션 후보입니다.

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

마이그레이션 작동 방식

서비스 운영 작업 공간 마이그레이션 유틸리티는 다음 시퀀스를 사용하여 리본을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션합니다. 이러한 모든 작업은 유틸리티에 의해 수행됩니다.

1. 서비스 운영 작업 공간 리본 구성에 매핑된 기존 리본과 마이그레이션해야 하는 ITSM 에이전트 작업 공간 리본의 총 너비를 계산합니다.
2. 너비 합계가 12보다 크면 서비스 운영 작업 공간 리본 구성에 매핑된 모든 기존 리본이 비활성화됩니다.

   주:
   모든 ITSM 에이전트 작업 공간 리본이 마이그레이션됩니다. ITSM 에이전트 작업 공간 마이그레이션 유틸리티의 목적은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 항목을 마이그레이션하는 우선 순위를 지정하는 것이므로 이러한 절충이 허용됩니다.

3. 리본 구성 설정 [sys_ux_ribbon_config_setting] 테이블에서 필터링된 리본 설정과 서비스 운영 작업 공간 리본 구성 사이의 매핑을 만듭니다.

리본에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

서비스 운영 작업 공간(SOW)의 리본이 ITSM 에이전트 작업 공간의 리본과 일치하고 해당 리본을 SOW에서 사용할 준비가 되었는지 확인합니다. 요구 사항에 따라 SOW에서 마이그레이션된 리본 설정을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 기록 양식의 리본 옵션을 선택해야 합니다. 인시던트 관리에 대한 기록 양식의 리본 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 마이그레이션에 성공하면 다음 단계를 수행합니다.

   a. ITSM 및 ITSM 에이전트 작업 공간 인스턴스에 대한 SOW를 엽니다.
      - SOW를 열려면 모두 > **Workspace Experience** > 작업 공간 > 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
      - ITSM 에이전트 작업 공간을 열려면 웹 브라우저에 `<instance-name>.service-now/workspace`를 입력합니다.

   b. 탐색 창에서 목록을 선택하여 SOW 및 ITSM 에이전트 작업 공간에서 목록 창을 엽니다.

   c. 사용 가능한 목록에서 기록을 열어 두 작업 공간에서 비교합니다.
   예를 들어, 두 작업 공간에서 모두 인시던트 목록으로 이동하여 인시던트를 선택합니다.

   d. SOW와 ITSM 에이전트 작업 공간 기록에서 해당 기록의 리본을 비교합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. ITSM 에이전트 작업 공간의 설정과 일치하도록 SOW의 리본 설정을 수정하려면 SOW의 기록 페이지에서 모두 〉 **sys_ux_ribbon_config_setting.list**로 이동하여 리본 구성 설정 〔sys_ux_ribbon_config_setting〕 테이블을 엽니다.
리본 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> SOW에 대해 사전 구성된 리본 설정은 마이그레이션 후에 꺼질 수 있습니다.

2. 마이그레이션에 실패하면 다음 단계를 수행합니다.

a. SOW 관리자 센터의 마이그레이션 완료 페이지에서 마이그레이션 상세 정보 보기를 선택합니다.

b. 시스템 로그로 이동(⚠) 아이콘을 선택합니다.

c. 로그를 검토하여 마이그레이션 중에 실패한 항목을 확인합니다.

d. 실패한 각 항목에 대해 실패한 단계를 파악하고 마이그레이션 작동 방식 섹션에 언급된 단계를 수행합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 뷰 규칙 마이그레이션

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 뷰 규칙을 마이그레이션하는 작업에는 필요한 테이블 식별, 마이그레이션을 위한 뷰 규칙 식별 및 마이그레이션 프로세스가 포함됩니다.

뷰 규칙

뷰 규칙에 대한 자세한 내용은 https://www.servicenow.com/community/developer-blog/servicenow-view-and-view-rule-servicenow-tutorial-to-understand/ba-p/2333469 문서를 참조하십시오.

뷰 규칙 생성에 대한 자세한 내용은 Create a view rule 문서를 참조하십시오.

마이그레이션에 사용되는 테이블

테이블 이름	설명
뷰 규칙 〔sysrule_view_workspace〕	모든 뷰 규칙을 포함합니다.
UX 뷰 규칙 구성 〔sys_ux_view_rules_configuration〕	지정된 구성 가능한 작업 공간에 매핑되는 뷰 규칙 구성을 포함합니다. 마이그레이션 유틸리티에서는 서비스 운영 작업 공간 뷰 규칙을 사용합니다.
Sys Ux M2m 작업 공간 뷰 규칙 Ux 뷰 규칙 구성 〔sys_ux_m2m_workspace_view_rule_ux_view_rule_config〕	뷰 규칙과 뷰 규칙 구성 간의 매핑 정보를 포함합니다. 이 정보는 작업 공간에 적용할 수 있는 규칙을 정의하고 식별하는 데 도움이 됩니다.

마이그레이션 유틸리티가 마이그레이션을 위한 뷰 규칙을 식별하는 방법

서비스 운영 작업 공간의 마이그레이션 유틸리티는 다음 정보를 사용하여 마이그레이션할 뷰 규칙 세트를 식별합니다.

- *workspace*가 ITSM 에이전트 작업 공간인 뷰 규칙 [sysrule_view_workspace] 테이블 기록
- ITSM 에이전트 작업 공간의 뷰 규칙 [sysrule_view_workspace] 테이블에 의해 지정된 모든 뷰 규칙

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

마이그레이션 작동 방식

마이그레이션 유틸리티는 다음 시퀀스를 사용하여 UI 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션합니다. 이러한 모든 작업은 유틸리티에 의해 수행됩니다.

1. *workspace*가 ITSM 에이전트 작업 공간인 뷰 규칙 [sysrule_view_workspace] 테이블에서 기록을 필터링합니다.
2. ITSM 에이전트 작업 공간의 뷰 규칙 [sysrule_view_workspace] 테이블에 의해 지정된 모든 뷰 규칙을 임포트합니다.
3. 뷰 규칙 구성에 매핑되지 않은 뷰 규칙을 필터링합니다.
4. 뷰 규칙이 서비스 운영 작업 공간에 적용되도록 필터링된 뷰 규칙과 서비스 운영 작업 공간 뷰 규칙 구성 간에 m2m 매핑을 생성합니다.
5. 지정된 테이블에 대한 뷰 규칙을 마이그레이션하는 동안 다음 필드 값으로 대체 뷰 규칙을 생성합니다.
   - *view*: *workspace*
   - *order*: *99999999*

   주:
   ITSM 에이전트 작업 공간에서는 모든 테이블의 기본 뷰가 작업 공간이기 때문에 대체 뷰 규칙이 생성됩니다.

   테이블에 대해 뷰 규칙이 구성되지 않은 경우, ITSM 에이전트 작업 공간과 일치하는 서비스 운영 작업 공간 뷰 규칙이 마이그레이션됩니다.

뷰 규칙에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

서비스 운영 작업 공간(SOW)의 뷰 규칙이 ITSM 에이전트 작업 공간의 뷰 규칙과 일치하고 SOW에서 사용할 준비가 되었는지 확인합니다. 요구 사항에 따라 SOW에서 뷰 규칙 설정을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 작업 공간 뷰(양식 및 관련 목록) 및 뷰 규칙 옵션을 선택해야 합니다. 인시던트 관리에 대한 작업 공간 뷰(양식 및 관련 목록) 및 뷰 규칙 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 마이그레이션에 성공하면 다음 단계를 수행합니다.

   a. SOW 및 ITSM 에이전트 작업 공간 인스턴스에 대해 엽니다.
   - SOW를 열려면 모두 > **Workspace Experience** > 작업 공간 > 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
   - ITSM 에이전트 작업 공간에 대해 열려면 웹 브라우저에 <instance-name>.service-now/workspace를 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.

b. 탐색 창에서 목록을 선택하여 SOW 및 ITSM 에이전트 작업 공간에 대해 목록 창을 엽니다.

c. 사용 가능한 목록에서 기록을 열어 두 작업 공간에서 비교합니다.
예를 들어, 두 작업 공간에서 모두 인시던트 목록으로 이동하여 인시던트를 선택합니다.

d. 기록, 양식 레이아웃, 관련 목록, 관련 목록 레이아웃 SOW 및 ITSM 에이전트 작업 공간 기록의 뷰를 비교합니다.

e. ITSM 에이전트 작업 공간 기록의 UI(사용자 인터페이스) 정책 및 클라이언트 스크립트가 SOW 기록에서 작동하는지 확인합니다.

- ITSM 에이전트 작업 공간 기록에 대해 적용할 수 있는 UI 정책 및 클라이언트 스크립트는 뷰 및 뷰 규칙을 마이그레이션한 후에도 SOW 기록에서 작동합니다.
- SOW 기록은 ITSM 에이전트 작업 공간 기록과 동일한 뷰에서 열립니다.

f. ITSM 에이전트 작업 공간의 설정과 일치하도록 SOW의 뷰 규칙을 수정하려면 SOW의 기록 페이지에서 모두 〉 **sysrule_view_workspace.list**로 이동하여 뷰 규칙〔sysrule_view_workspace〕 테이블을 엽니다.
뷰 규칙 구성에 대한 자세한 내용은 Create a view rule 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> SOW에 대한 사전 구성된 뷰 규칙은 마이그레이션 후에 해제될 수 있습니다.

2. 마이그레이션에 실패하면 다음 단계를 수행합니다.

a. SOW 관리자 센터의 마이그레이션 완료 페이지에서 마이그레이션 상세 정보 보기를 선택합니다.

b. 시스템 로그로 이동(⚠) 아이콘을 선택합니다.

c. 로그를 검토하여 마이그레이션 중에 실패한 항목을 확인합니다.

d. 실패한 각 항목에 대해 실패한 단계를 파악하고 마이그레이션 작동 방식 섹션에 언급된 단계를 수행합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 **ITSM**용 서비스 운영 작업 공간으로 새 기록 메뉴 항목 마이그레이션

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 새 기록 메뉴 항목을 마이그레이션하는 작업에는 필요한 테이블 식별, 마이그레이션을 위한 새 기록 메뉴 항목 식별 및 마이그레이션 프로세스가 포함됩니다.

시스템 속성

`sys_property: sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables`

이들 테이블에 해당하는 기록만 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션됩니다.

마이그레이션에 사용되는 테이블

새 기록 메뉴 항목 [sys_aw_new_menu_item]: ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션할 활성 기록을 포함합니다.

마이그레이션 유틸리티가 마이그레이션을 위해 새 기록 메뉴 항목을 식별하는 방법

서비스 운영 작업 공간 마이그레이션 유틸리티는 다음 정보에 따라 마이그레이션할 새 기록 메뉴 항목을 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.

- 새 기록 메뉴 항목 [sys_aw_new_menu_item] 테이블에 의해 지정된 ITSM 에이전트 작업 공간 테이블의 활성 기록
- 서비스 운영 작업 공간에 대한 새 기록 메뉴 항목 구성에 이미 언급된 테이블의 기록은 중복을 방지하기 위해 마이그레이션되지 않습니다.

새 기록 메뉴 항목 [sys_aw_new_menu_item] 테이블에 중복 활성 기록이 지정된 경우 유틸리티는 활성 기록의 복사본만 마이그레이션합니다.

마이그레이션 작동 방식

서비스 운영 작업 공간 마이그레이션 유틸리티는 다음 시퀀스를 사용하여 새 기록 메뉴 항목을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션합니다. 이러한 모든 작업은 유틸리티에 의해 수행됩니다.

1. 서비스 운영 작업 공간에 대한 현재 새 기록 메뉴 항목 구성을 검색합니다.

   다음에 대한 UX 페이지 속성 [sys_ux_page_property] 테이블을 쿼리합니다.

   - 서비스 운영 작업 공간 페이지(*aa881cad73c4301045216238edf6a716*은 서비스 운영 작업 공간 페이지 기록의 *sysId*입니다.)
   - *chrome_tab*(서비스 운영 작업 공간에 대한 새 기록 메뉴 항목을 저장하는 UX 페이지 속성 기록의 이름)
2. 1단계에서 얻은 기록을 사용하여 이미 서비스 운영 작업 공간에 대한 새 레코드 메뉴 항목에 속하는 테이블을 검색합니다.
3. 중복을 방지하기 위해 마이그레이션 중에 기존 테이블을 무시합니다.
4. 필드 값이 다음과 같이 설정된 새 기록 메뉴 항목 [sys_aw_new_menu_item] 테이블의 기록을 검색합니다.

   - *active*: *true*
   - *workspace*: *Agent Workspace*
   - *table*: *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables* 중 하나

   각 기록에 대해 테이블 이름이 기존 테이블의 일부가 아니고 동일한 테이블 이름이 이전에 처리되지 않은 경우, 마이그레이션 유틸리티는 JSON 객체를 생성합니다.
5. 다음과 같이 각 기록에 해당하는 데이터를 포함하는 JSON 객체를 만듭니다.

```
{
            "label": {
               "translatable": true,
               "message": "New " + tableLabel
            },
            "routeInfo": {
               "route": "record",
               "fields": {
                  "table": table,
                  "sysId": "-1"
               },
               "multiInstField": "sysId"
            },
            "condition": {
               "tableDescription": {
                  "table": table,
                  "canCreate": 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.

```
            }
        }
};
```

6. 새 기록 메뉴의 기존 *chrome_tab* JSON 값에 코드를 추가합니다.

새 기록에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

서비스 운영 작업 공간(SOW)의 새 기록 메뉴가 ITSM 에이전트 작업 공간(ITSM AW)의 새 기록 메뉴와 일치하고 SOW에서 사용할 준비가 되었는지 확인합니다. 요구 사항에 따라 SOW에서 마이그레이션된 새 기록 메뉴 설정을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 새 기록 옵션을 선택해야 합니다. 인시던트 관리에 대한 새 기록 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 마이그레이션에 성공하면 다음 단계를 수행하여 구성을 확인합니다.

   a. ITSM 및 ITSM 에이전트 작업 공간 인스턴스에 대한 SOW를 엽니다.
      - SOW를 열려면 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
      - ITSM 에이전트 작업 공간을 열려면 웹 브라우저에 `<instance-name>.service-now/workspace`를 입력합니다.

   b. SOW에서 메뉴 항목을 사용할 수 있는지 확인합니다.

      기본적으로 SOW에서 바로 사용 가능하 일부 메뉴 항목을 제외하고 순서는 ITSM 에이전트 작업 공간에서 동일하게 사용할 수 있습니다.

   c. 메뉴 항목이 UI에 표시되는 순서를 수정하려면 모두 〉 **sys_ux_page_property.list**로 이동합니다.

   d. *chrome_tab* 속성을 사용하여 이름을 필터링합니다.

   e. 서비스 운영 작업 공간에 대해 *chrome_tab* 속성을 선택합니다.

   f. 값 필드의 *newTabMenu*에서 필요에 따라 테이블에 대한 JSON 객체를 정렬합니다.

2. 마이그레이션에 실패하면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 모두 〉 **sys_ux_page_property.list**로 이동합니다.

   b. *chrome_tab* 속성을 사용하여 이름을 필터링합니다.

   c. 서비스 운영 작업 공간에 대해 *chrome_tab* 속성을 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.

d. 값 필드의 *newTabMenu*에서 SOW 새 기록 메뉴 항목에 필요한 테이블에 대한 JSON 객체를 지정된 형식으로 추가합니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 **ITSM**용 서비스 운영 작업 공간으로 목록 및 양식의 강조 표시된 필드 마이그레이션

목록 및 양식에서 강조 표시된 필드를 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하는 작업에는 필요한 테이블 식별, 마이그레이션에 적합한 강조 표시된 필드 기록 식별 및 마이그레이션 프로세스가 포함됩니다.

목록 및 양식에서 강조 표시된 필드

색상을 사용하여 목록 및 양식 필드를 강조 표시하면 에이전트 또는 사용자의 주의를 끌 수 있습니다.

강조 표시된 목록 필드에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

양식 필드에서 강조 표시된 레이블을 사용자 지정하려면 문서를 참조하십시오.

마이그레이션에 사용되는 테이블

마이그레이션 유틸리티는 강조 표시된 값 [sys_highlighted_value] 테이블을 마이그레이션에 사용합니다.

마이그레이션 유틸리티가 마이그레이션을 위해 강조 표시된 필드를 식별하는 방법

테이블에 ITSM 에이전트 작업 공간에 대한 기록 세트(기본 시스템 또는 사용자 지정)가 포함되어 있는 경우, 마이그레이션 유틸리티는 마이그레이션을 위해 강조 표시된 값 [sys_highlighted_value] 테이블을 고려합니다.

마이그레이션 작동 방식

서비스 운영 작업 공간 마이그레이션 유틸리티는 다음 시퀀스를 사용하여 목록 및 양식에서 강조 표시된 필드를 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션합니다. 이러한 모든 작업은 유틸리티에 의해 수행됩니다.

1. Sys Ux M2m 강조 표시된 값 구성 [sys_ux_m2m_highlighted_value_config] 테이블 기록에 매핑된 강조 표시된 값 [sys_highlighted_value] 테이블 기록의 기록을 검색합니다.
2. 강조 표시된 값 [sys_highlighted_value] 테이블 기록을 찾을 수 없는 경우, 강조 표시된 값 [sys_highlighted_value] 테이블 기록을 생성합니다.
3. Sys Ux M2m 강조 표시된 값 구성 [sys_ux_m2m_highlighted_value_config] 테이블 기록을 매핑합니다.

목록 및 양식에서 강조 표시된 필드에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

서비스 운영 작업 공간(SOW)의 목록 및 양식에서 강조 표시된 필드가 ITSM 에이전트 작업 공간(ITSM AW)의 목록 및 양식에서 강조 표시된 필드와 일치하고 SOW에서 사용할 준비가 되었는지 확인합니다. 요구 사항에 따라 SOW의 목록 및 양식 설정에서 마이그레이션된 강조 표시된 필드를 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 목록 및 양식에서 강조 표시된 필드 옵션을 선택해야 합니다. 인시던트 관리에 대한 목록 및 양식에서 강조 표시된 필드 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 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.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 마이그레이션에 성공하면 다음 단계를 수행하여 구성을 확인합니다.

   a. ITSM 및 ITSM 에이전트 작업 공간 인스턴스에 대한 SOW를 엽니다.
   - SOW를 열려면 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
   - ITSM 에이전트 작업 공간을 열려면 웹 브라우저에 `<instance-name>.service-now/workspace`를 입력합니다.

   b. 강조 표시된 목록 및 양식 필드 구성이 마이그레이션되는 테이블에 해당하는 기록을 SOW에서 엽니다.
   예: 인시던트의 강조 표시된 목록 및 양식 필드 마이그레이션 상태를 확인하려면 목록 〉 인시던트 〉 모두로 이동한 다음, 인시던트 기록을 선택합니다.

   c. 인시던트 목록 및 기록에 대해 강조 표시된 목록과 양식 필드를 검토하여 강조 표시된 값이 ITSM 에이전트 작업 공간에서와 마찬가지로 표시되는지 확인합니다.

   d. 강조 표시된 값이 예상대로 작동하지 않으면 모두 〉 **sys_highlighted_value.list**로 이동합니다.

   e. 문제가 있는 테이블 및 필드 기록을 검색합니다.
   예를 들어 테이블은 인시던트이고 필드는 우선순위입니다.

   f. 동일한 테이블 및 필드 조합이 두 개 이상의 기록에 있는 경우, 기록을 열어 UX 강조 표시된 값 구성 관련 목록의 sys_ux_m2m_highlighted_value_config 기록을 사용하여 SOW 강조 표시된 값 구성에 매핑된 기록을 확인합니다.

   g. 해당 테이블 및 필드 조합에 대해 SOW 강조 표시된 값 구성에 연결된 sys_highlighted_value가 두 개 이상 있는 경우, 각 sys_highlighted_value에 대해 강조 표시된 값 조건 (sys_highlighted_value_condition) 관련 목록 기록에서 조건의 순서를 검토합니다.
   UI에서 필드의 강조 표시된 색상을 렌더링할 때는 순서가 낮은 sys_highlighted_value_condition 기록이 우선합니다.

2. 마이그레이션에 실패하면 다음 단계를 수행합니다.

   a. SOW 관리자 센터의 마이그레이션 완료 페이지에서 마이그레이션 상세 정보 보기를 선택합니다.

   b. 시스템 로그로 이동(⚠) 아이콘을 선택합니다.

   c. 로그를 검토하여 마이그레이션 중에 실패한 항목을 확인합니다.

   d. 실패한 각 항목에 대해 실패한 단계를 파악하고 마이그레이션 작동 방식 섹션에 언급된 단계를 수행합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 목록 작업 마이그레이션

테이블 및 마이그레이션 프로세스 식별을 포함하여 목록 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션합니다.

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

선언적 목록 작업

선언적 작업 프레임워크는 코드를 편집하지 않고도 클라이언트 작업 또는 서버 스크립트와 같은 코어 UI 동작을 작업 공간 양식, 필드, 목록에 통합합니다.

선언적 작업의 유형 및 이러한 작업을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 https://www.servicenow.com/community/next-experience-articles/introduction-to-declarative-actions/ta-p/2332003 및 https://www.servicenow.com/community/developer-blog/declarative-actions-in-servicenow-the-complete-guide/ba-p/2781607 문서를 참조하십시오.

마이그레이션에 사용되는 테이블

동작 할당 [sys_declarative_action_assignment]: 모든 목록 작업 설정이 포함됩니다.

마이그레이션 조건

```
Conditions:
Action model = List
workspace = Agent Workspace
table = ITSM tables {ys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd}
 and Global table
view != sow and sow_new_record (As we are assuming sow related view isn't customized in
 ITSM Agent Workspace)
```

마이그레이션 작동 방식

다음은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 사용할 수 있는 목록 작업입니다.

- 클라이언트 스크립트
- 서버 스크립트
- 클라이언트 작업
- UI 구성요소

ITSM 에이전트 작업 공간에서 **ITSM**용 서비스 운영 작업 공간으로 클라이언트 스크립트 마이그레이션

목록 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하도록 클라이언트 스크립트를 구성합니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 목록 작업 옵션을 선택해야 합니다. 목록에 대한 목록 작업 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 목록 작업으로 이동합니다.
2. 다음으로 구현됨이 클라이언트 스크립트로 설정된 상태에서 기록을 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.

3. 마이그레이션 프로세스에서 실패한 기록의 로그를 확인한 후 목록 작업 목록에서 해당 기록의 *sys_Id*를 찾습니다.
4. 해당 sys_id가 있는 실패한 기록을 선택합니다.
5. 헤더를 선택하고 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
6. 작업 공간 및 뷰 필드를 지웁니다.
7. 경험이 제한됨 확인란을 선택합니다.
8. 작업 구성 관련 목록에서 편집을 선택한 다음, 수집에서 작업 구성 목록으로 **SOW** 작업을 선택합니다.
9. 저장을 선택하여 작업 구성 목록을 저장합니다.
10. 업데이트를 선택합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 **ITSM**용 서비스 운영 작업 공간으로 서버 스크립트 마이그레이션

목록 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하도록 서버 스크립트를 구성합니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 목록 작업 옵션을 선택해야 합니다. 목록에 대한 목록 작업 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 목록 작업으로 이동합니다.
2. 다음으로 구현됨이 서버 스크립트로 설정된 상태에서 기록을 필터링합니다.
3. 마이그레이션 프로세스에서 실패한 기록의 로그를 확인한 후 목록 작업 목록에서 해당 기록의 *sys_Id*를 찾습니다.
4. 해당 sys_id가 있는 실패한 기록을 선택합니다.
5. 헤더를 선택하고 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
6. 작업 공간 및 뷰 필드를 지웁니다.
7. 경험이 제한됨 확인란을 선택합니다.
8. 작업 구성 관련 목록에서 편집을 선택한 다음, 수집 목록에서 작업 구성 목록으로 **SOW** 작업을 선택합니다.
9. 저장을 선택하여 작업 구성 목록을 저장합니다.
10. 업데이트를 선택합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 **ITSM**용 서비스 운영 작업 공간으로 클라이언트 작업 마이그레이션

목록 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하도록 클라이언트 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
마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 목록 작업 옵션을 선택해야 합니다. 목록에 대한 목록 작업 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 목록 작업으로 이동합니다.
2. 다음으로 구현됨이 클라이언트 작업으로 설정된 상태에서 기록을 필터링합니다.
3. 마이그레이션 프로세스에서 실패한 기록의 로그를 확인한 후 목록 작업 목록에서 해당 기록의 *sys_Id*를 찾습니다.
4. 해당 sys_id가 있는 실패한 기록을 선택합니다.
5. 헤더를 선택하고 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
6. 작업 공간 및 뷰 필드를 지웁니다.
7. 경험이 제한됨 확인란을 선택합니다.
8. 다음으로 구현됨 필드의 값을 UXF ##### ##으로 업데이트합니다.
9. 작업 구성 관련 목록에서 편집을 선택한 다음, 수집 목록에서 작업 구성 목록으로 **SOW** 작업을 선택합니다.
10. 저장을 선택하여 작업 구성 목록을 저장합니다.
11. 업데이트를 선택합니다.
12. 클라이언트 작업 키가 **ITEM_SELECTED** 또는 **PREVIEW_RECORD**인 경우, 작업 페이로드 정의 〔sys_declarative_action_payload_definition〕 테이블의 코드 블록 페이로드를 사용하여 CREATE_NEW_RECORD 키를 생성합니다.

    이 단계는 한 번만 수행됩니다.

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{table}}",
 "sysId": "-1"
 },
 "params": {
 "query": "{{query}}",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
 },
 "parent_table": "{{parentTable}}",
 "additional_data": {
 "query": "{{query}}"
 }
 }
```


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

13. **ITEM_SELECTED** 및 **PREVIEW_RECORD** 목록 기록에 대해 생성된 클라이언트 작업을 수정합니다.

    클라이언트 작업을 수정하면 작업 중인 페이로드 맵 속성이 페이로드에 따라 변환됩니다.

    다음 테이블이 마이그레이션 프로세스에 사용됩니다.

    - M2m 작업 할당 Ux 작업 구성 [sys_ux_m2m_action_assignment_action_config]
    - 작업 페이로드 정의 [sys_declarative_action_payload_definition]

    > 주:
    > **ITEM_SELECTED** 및 **PREVIEW_RECORD** 작업은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 작동하지만 SOW에서는 작동하지 않습니다. 따라서 SOW에 CREATE_NEW_RECORD라는 작업 페이로드가 도입되었습니다. 제대로 작동하지 않는 다른 작업 페이로드가 있을 수 있지만 목록에 대한 기본 시스템 클라이언트 작업은 마이그레이션 후 SOW에서 계속 효과적으로 작동합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 UI 구성요소 마이그레이션

목록 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간(SOW)으로 마이그레이션하도록 UI 구성요소를 구성합니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 목록 작업 옵션을 선택해야 합니다. 목록에 대한 목록 작업 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 목록 작업으로 이동합니다.
2. 다음으로 구현됨이 **UI** 구성요소로 설정된 상태에서 기록을 필터링합니다.
3. 마이그레이션 프로세스에서 실패한 기록의 로그를 확인한 후 목록 작업 목록에서 해당 기록의 *sys_Id*를 찾습니다.
4. 해당 sys_id가 있는 실패한 기록을 선택합니다.
5. 헤더를 선택하고 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
6. 작업 공간 및 뷰 필드를 지웁니다.
7. 경험이 제한됨 확인란을 선택합니다.
8. 다음으로 구현됨 필드의 값을 UXF ##### ##으로 업데이트합니다.
9. 작업 구성 관련 목록에서 편집을 선택한 다음, 수집 목록에서 작업 구성 목록으로 **SOW** 작업을 선택합니다.
10. 저장을 선택하여 작업 구성 목록을 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.

주:

목록에 MRA(Multiple Record Associator) 또는 인터셉터를 추가하는 것은 유효한 시나리오가 아닙니다. MRA 또는 인터셉터를 사용하여 커스터마이제이션을 마이그레이션하는 경우, 기본 시스템 기록에 대한 추가 기능 이벤트 매핑을 확인해야 합니다. 기본 시스템에서는 목록 선언적 작업에 대한 추가 기능 이벤트 매핑이 지정되지 않습니다.

11. 업데이트를 선택합니다.

마이그레이션 유틸리티는 UI 구성요소 유형의 MRA 및 인터셉터 선언적 작업만 지원합니다.

12. MRA의 경우 코드 블록에 언급된 대로 작업 페이로드를 생성한 후 작업 속성의 값을 ITSM 에이전트 작업 공간 선언적 작업의 구성요소 속성으로 업데이트합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간 선언적 작업 기록에 값이 없으면 {{ key }}를 사용하여 값을 채웁니다. 예를 들어 구성요소 속성 테이블이 비어 있으면 페이로드에서 값이 {{table}}이어야 합니다.

```
{
"label": "label",
 "extensionPoint": "extensionPoint",
 "userGivenTable": "userGivenTable",
 "hideSelectAll": "hideSelectAll",
 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
 "table": "table",
 "referencedFieldName": "referencedFieldName",
 "type": "type",
 "parentFieldName": "parentFieldName",
 "columns": "columns",
 "view": "view",
 "relatedListName": "relatedListName"
 }
```

13. 인터셉터의 경우 코드 블록에 언급된 대로 작업 페이로드 정의 〔sys_declarative_action_payload_definition〕 테이블에 작업 페이로드를 생성합니다.

```
{
 "table": "target",
 "sysId": "-1",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
 "referencedFieldName": "",
 "pageTitle": "Create " + tableLabel,
 "pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",
 "useDomain": false
}
```

14. 마이그레이션된 선언적 작업에 추가 기능 이벤트 매핑을 추가합니다.

SOW에서 일치하는 선언적 작업을 찾은 후 마이그레이션된 선언적 작업에 모든 추가 기능 이벤트 매핑을 추가합니다. 다음 단계를 사용하여 SOW에서 동등한 선언적 작업을 찾습니다.

a. 모두 〉 **sys_ux_addon_event_mapping.list**로 이동합니다.

b. 테이블을 필터링하고 마이그레이션된 `tablename` 및 대상 페이로드 매핑을 사용하면 `mra` 또는 `#### ##`가 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.

c. 기록이 발견되면 선언적 작업 sys_id를 반환합니다.

필터링된 선언적 작업에 대한 모든 추가 기능 이벤트 매핑을 반복하여 마이그레이션된 선언적 작업에 추가합니다.

d. 테이블에서 기록을 찾을 수 없는 경우, 테이블 필터를 제거하고 targetPayload contains route=mra ## interceptor를 검색합니다.
목록 및 필드 데코레이터의 경우 MRA 및 interceptor 추가 기능 이벤트 매핑을 수동으로 추가해야 합니다. 자세한 내용은 Create a UX add-on event mapping 문서를 참조하십시오.

주:

ITSM 에이전트 작업 공간의 변경 요청 [change_request] 인터셉터 기록은 SOW에 있습니다.

선언적 작업의 인터셉터 유형에 대한 작업 공간 기록 유형 선택기를 마이그레이션하는 작업은 다음과 같습니다.

- ITSM 에이전트 작업 공간 테이블: 작업 공간 기록 유형 선택기 [aw_record_type_selector]
- SOW 테이블: 기록 유형 선택기 [sn_sow_interceptor_record_type_selector]

표준으로 값이 있는 변경 요청 [change_request] 테이블의 경우, ITSM 에이전트 작업 공간에서 SOW로 기록을 마이그레이션하면 Active가 False로 설정됩니다.

목록 작업에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

서비스 운영 작업 공간(SOW)의 목록 작업이 ITSM 에이전트 작업 공간(ITSM AW)의 목록 작업과 일치하고 SOW에서 사용할 준비가 되었는지 확인합니다. 요구 사항에 따라 SOW에서 마이그레이션된 목록 작업 설정을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 목록 작업 옵션을 선택해야 합니다. 인시던트 관리에 대한 목록 작업 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 마이그레이션에 성공하면 다음 단계를 수행합니다.

a. ITSM 및 ITSM 에이전트 작업 공간 인스턴스에 대한 SOW를 엽니다.

- SOW를 열려면 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
- ITSM 에이전트 작업 공간을 열려면 웹 브라우저에 <instance-name>.service-now/workspace를 입력합니다.

b. ITSM 에이전트 작업 공간 및 SOW에서 양식을 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.

마이그레이션된 목록 작업이 양식에 표시됩니다.

뷰 규칙을 마이그레이션하지 않으면 중복된 목록 작업이 양식에 표시될 수 있습니다. 따라서 SOW 필드 선언적 작업은 뷰가 변경되지 않은 경우 마이그레이션 후에도 계속 표시됩니다.

마이그레이션이 성공적으로 완료되었지만 UI에 표시되지 않거나 제대로 작동하지 않는 경우, 고급 뷰에서 조건을 교차 확인합니다.

2. 마이그레이션에 실패하면 다음 단계를 수행합니다.
   a. SOW 관리자 센터의 마이그레이션 완료 페이지에서 마이그레이션 상세 정보 보기를 선택합니다.
   b. 시스템 로그로 이동(⚠) 아이콘을 선택합니다.
   c. 로그를 검토하여 마이그레이션 중에 실패한 항목을 확인합니다.
   d. 실패한 각 항목에 대해 실패한 단계를 파악하고 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 목록 작업 마이그레이션 섹션에 언급된 단계를 수행합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 목록 범주 및 모듈 마이그레이션

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간(SOW)으로 마이그레이션하는 작업에는 필요한 테이블, 마이그레이션을 위해 강조 표시된 필드 기록 및 마이그레이션 프로세스에 대한 식별 정보가 포함됩니다.

목록 범주 및 모듈

ITSM 에이전트 작업 공간에서 목록 범주를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 목록 범주 내 목록 항목을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

연결된 시스템 속성

ITSM 에이전트 작업 공간에 그룹 기반 목록 적용성을 사용하는 목록 모듈이 포함된 경우, 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 언급된 *glide.ux.user_criteria_enabled* 속성만 활성화합니다.

마이그레이션 유틸리티가 마이그레이션을 위해 목록 범주와 모듈을 식별하는 방법

SOW용 마이그레이션 유틸리티는 마이그레이션 유형을 기준으로 마이그레이션할 목록 범주와 모듈을 식별합니다.

목록 범주 및 모듈 매핑

마이그레이션 유틸리티는 기본 시스템 ITSM 에이전트 작업 공간 목록 범주 및 목록 모듈과 서비스 운영 작업 공간의 해당 기록 사이의 매핑을 유지합니다. 테이블, 조건 및 이름의 직관성에서 유사성을 확인하여 매핑을 식별합니다.

마이그레이션 기준

마이그레이션 유틸리티는 마이그레이션 유형(목록 범주, 목록 모듈, 목록 레이아웃, 목록 적용성 및 목록 속성)에 따라 서로 다른 필드와 값을 사용합니다.

- 작업 공간 목록 범주 [sys_aw_list_category] 및 UX 목록 범주 [sys_ux_list_category] 테이블 기록을 사용하는 목록 범주
- 작업 공간 목록 [sys_aw_list] 및 UX 목록 [sys_ux_list] 테이블 기록을 사용하는 각 범주 내의 목록 항목 및 모듈

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 모듈의 열 기반 레이아웃
- 목록 적용성
- 목록 속성

마이그레이션 작동 방식

마이그레이션 유틸리티는 마이그레이션 유형에 따라 다양한 필드, 값 및 마이그레이션 단계를 사용합니다. 이러한 모든 작업은 유틸리티에 의해 수행됩니다.

매핑 및 검증

1. 서비스 운영 작업 공간 목록 범주 또는 모듈과 ITSM 에이전트 작업 공간 목록 범주 또는 모듈 간의 포괄적인 매핑을 생성하고 검증합니다.
2. ITSM 에이전트 작업 공간 및 서비스 운영 작업 공간에 있는 기본 시스템 목록 범주와 모듈로 테이블, 조건 및 직관성에 기반한 매핑을 검증합니다.

목록 범주 마이그레이션

1. 필터 조건 `workspace = Agent Workspace`를 사용하여 작업 공간 목록 범주 [sys_aw_list_category] 테이블을 반복합니다.
2. 각 목록 항목에서 ITSM 에이전트 작업 공간 및 서비스 운영 작업 공간 사이의 매핑을 확인합니다.
3. 매핑이 발견되면 현재 ITSM 에이전트 작업 공간 작업 공간 목록 범주 [sys_aw_list_category] 테이블 기록에서 매핑된 서비스 운영 작업 공간 UX 목록 범주 [sys_ux_list_category] 테이블 기록으로 파일 필드를 복사하여 목록 범주를 업데이트합니다.
   - active
   - description
   - order
   - active
4. 매핑을 찾을 수 없으면 UX 목록 범주 [sys_ux_list_category] 테이블에 기록을 생성합니다.

   매핑을 찾을 수 없는 경우, 지정된 범주가 ITSM 에이전트 작업 공간에 있지만 해당 범주가 서비스 운영 작업 공간(사용자가 생성한 새 범주)에는 없음을 의미합니다.

각 범주에 대한 목록 항목 또는 모듈 마이그레이션

1. 현재 목록 항목 또는 모듈의 필터 조건 및 `workspace = Agent Workspace`를 사용하여 작업 공간 목록 [sys_aw_list] 테이블을 반복합니다.
2. 각 목록 항목에서 ITSM 에이전트 작업 공간 및 서비스 운영 작업 공간 사이의 매핑을 확인합니다.
3. 매핑이 발견되면 현재 ITSM 에이전트 작업 공간 작업 공간 목록 [sys_aw_list] 기록에서 매핑된 서비스 운영 작업 공간 UX 목록 [sys_ux_list] 기록으로 다음 필드를 복사하여 목록 항목을 업데이트합니다.
   - title
   - order
   - active
   - condition
4. 매핑을 찾을 수 없으면 UX 목록 [sys_ux_list] 테이블에 기록을 생성합니다.

   매핑을 찾을 수 없는 경우 목록 항목이 ITSM 에이전트 작업 공간에 있지만 서비스 운영 작업 공간에는 해당 목록 항목이 없음을 의미합니다. 이런 경우 마이그레이션 유틸리티는 현재

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

ITSM 에이전트 작업 공간 목록 기록의 다음 필드와 (category = current iterating category, configuration = Default – SOW, and view = sow)를 설정하여 UX 목록 [sys_ux_list] 테이블에 기록을 생성합니다.

- title
- order
- active
- condition

5. 목록 항목이 마이그레이션(매핑을 찾은 경우) 또는 생성(매핑을 찾지 못한 경우)된 후 아래와 같이 마이그레이션을 수행합니다.
   a. 마이그레이션되거나 생성된 목록 항목에 대한 목록 적용성을 마이그레이션합니다.
      i. 목록 적용성 [sys_ux_applicability_m2m_list] 테이블 및 사용자 기준(그룹이 목록 항목에 지정된 경우)을 해당 ITSM 에이전트 작업 공간 목록 모듈, 역할 및 그룹과 함께 사용하여 목록 적용성을 생성합니다.
      ii. 새로 생성된 이 목록 적용성을 마이그레이션되거나 생성된 서비스 운영 작업 공간 목록 항목과 함께 첨부합니다.

      마이그레이션 유틸리티는 마이그레이션된 목록과 연결된 기존 목록 적용성을 삭제하지 않습니다.

   b. 마이그레이션되거나 생성된 목록 항목에 대한 열 기반 레이아웃을 마이그레이션합니다.
      i. 목록 모듈의 레이아웃에 기반한 서비스 운영 작업 공간의 열 기반 레이아웃을 지정된 ITSM 에이전트 작업 공간 테이블의 순서가 낮은 목록 항목과 통합합니다.
      ii. 목록 [sys_ui_list] 테이블에서 다음 조건을 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 열 기반 레이아웃을 설정하기 위한 기록을 검색합니다.
         - conditions = table(이 목록 항목이 연결된 테이블)
         - parent list =null

         이 기록의 경우 마이그레이션 유틸리티가 목록 요소 [sys_ui_list_element] 테이블을 업데이트하여 올바른 순서와 열을 삽입하거나 업데이트합니다.

   c. 마이그레이션되거나 생성된 목록 항목의 목록 속성을 마이그레이션합니다.

      ITSM 에이전트 작업 공간에서는 *Omit Count* 및 *Disable Highlighted Values* 목록 속성을 사용합니다. 이러한 속성은 작업 공간 목록 속성 [sys_aw_list_attribute] 테이블과 연결됩니다. 현재 목록 항목 기록에서 마이그레이션 유틸리티는 다음을 수행합니다.

      i. 작업 공간 목록 속성 [sys_aw_list_attribute_list] 테이블을 반복하여 지정된 기록과 연결된 목록 속성을 식별합니다.
      ii. UX 목록 [sys_ux_list] 테이블에서 해당 속성을 설정합니다.

목록 범주 및 모듈에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

서비스 운영 작업 공간(SOW)의 목록 범주 및 모듈이 ITSM 에이전트 작업 공간(ITSM AW)의 목록 범주 및 모듈과 일치하고 해당 목록 범주 및 모듈을 SOW에서 사용할 준비가 되었는지 확인합니다. 요구 사항에 따라 SOW에서 마이그레이션된 목록 범주 및 모듈 설정을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 목록 범주 및 모듈 옵션을 선택해야 합니다. 인시던트 관리에 대한 목록 범주 및 모듈 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 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.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 마이그레이션에 성공하면 다음 단계를 수행하여 목록 범주와 모듈이 ITSM 에이전트 작업 공간 및 서비스 운영 작업 공간에서 유사한지 확인합니다.

   a. ITSM 및 ITSM 에이전트 작업 공간 인스턴스에 대한 SOW를 엽니다.
   - SOW를 열려면 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
   - ITSM 에이전트 작업 공간을 열려면 웹 브라우저에 `<instance-name>.service-now/workspace`를 입력합니다.

   b. ITSM 에이전트 작업 공간 및 SOW에서 목록 범주와 모듈을 비교합니다.

   열 기반 레이아웃 및 목록이 올바르게 적용되었는지 확인합니다.

   기존 SOW 목록 범주를 업데이트해야 하며, ITSM 에이전트 작업 공간에 추가 범주가 포함된 경우에는 새 범주를 만들어야 합니다. 마이그레이션 유틸리티는 서비스 운영 작업 공간에서 기존 범주 또는 바로 사용 가능한 범주를 삭제하지 않습니다.

2. 마이그레이션에 실패하면 다음 단계를 수행합니다.

   a. SOW 관리자 센터의 마이그레이션 완료 페이지에서 마이그레이션 상세 정보 보기를 선택합니다.

   b. 시스템 로그로 이동(⚠) 아이콘을 선택합니다.

   c. 로그를 검토하여 마이그레이션 중에 실패한 항목을 확인합니다.

   d. 실패한 각 항목에 대해 실패한 단계를 파악하고 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 목록 범주 및 모듈 마이그레이션 섹션에 언급된 단계를 수행합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 양식 헤더 마이그레이션

ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간(SOW)으로 양식 헤더 마이그레이션에는 필요한 테이블, 마이그레이션에 적합한 양식 헤더 기록 및 마이그레이션 프로세스에 대한 식별 정보가 포함됩니다. 양식 헤더는 기록의 개요를 제공합니다.

마이그레이션에 사용되는 테이블

테이블 이름	설명
sys_aw_form_header	모든 양식 헤더가 포함되어 있는 테이블입니다.
sys_ux_header_config	SOW 헤더 구성과 같은 구성 가능한 특정 작업 공간에 매핑된 모든 양식 헤더 구성이 포함되어 있는 테이블입니다.
sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config	sys_aw_form_header 테이블과 sys_ux_header_config 테이블 사이에 존재하는 매핑 정보가 포함되어 있는 테이블입니다. 이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이름	설명
	테이블을 사용하여 특정 작업 공간에 적용할 수 있는 양식 헤더를 정의하고 식별할 수 있습니다.

마이그레이션 유틸리티가 마이그레이션을 위한 양식 헤더를 식별하는 방법

SOW 마이그레이션 유틸리티는 다음 순서에 따라 마이그레이션할 적합한 양식 헤더 세트를 식별합니다.

1. sys_aw_form_header 테이블에서 작업 공간이 에이전트 작업 공간으로 설정된 모든 양식 헤더 기록을 필터링합니다.
2. sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config 테이블에서 SOW 헤더 구성 기록에 매핑된 모든 양식 헤더 기록을 필터링합니다.
3. 위의 필터링된 기록을 기반으로 작업 공간이 에이전트 작업 공간으로 설정되고 SOW 헤더 구성 기록에 매핑되지 않은 모든 양식 헤더 기록이 마이그레이션에 적합한 대상으로 식별됩니다.

마이그레이션 작동 방식

SOW 마이그레이션 유틸리티는 다음 시퀀스를 사용하여 ITSM 에이전트 작업 공간에서 SOW로 양식 헤더를 마이그레이션합니다.

1. 필터링된 양식 헤더 기록과 sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config 테이블의 SOW 헤더 구성 기록 간에 매핑을 생성합니다.
2. 작업 공간이 에이전트 작업 공간으로 설정되고 순서 값이 가장 작은 양식 헤더를 검색합니다. 순서 값이 가장 작은 양식 헤더가 ITSM 에이전트 작업 공간 런타임에 적용됩니다.
3. SOW 헤더 구성 기록에 매핑되고 순서 값이 가장 작은 양식 헤더를 검색합니다.
4. SOW 헤더 구성 기록에 매핑된 양식 헤더의 순서 값이 작업 공간이 에이전트 작업 공간으로 설정된 양식 헤더의 순서 값보다 작은 경우, SOW 헤더 구성 기록으로 매핑된 양식 헤더의 순서 값을 더 낮은 순서 값으로 업데이트합니다(예: 순서 값 10 감소).

   이렇게 하면 런타임 중에 ITSM 에이전트 작업 공간에 이미 적용 가능한 양식 헤더가 SOW에도 적용됩니다.

양식 헤더에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

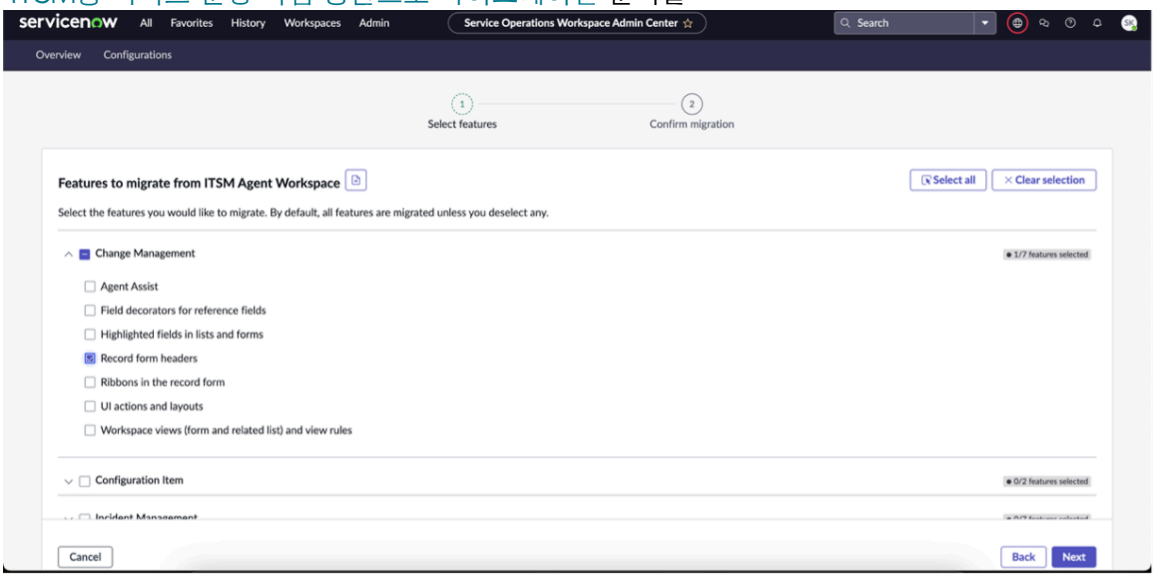
서비스 운영 작업 공간(SOW)의 양식 헤더가 ITSM 에이전트 작업 공간(ITSM AW)의 양식 헤더와 일치하고 SOW에서 사용할 준비가 되었는지 확인합니다. 요구 사항에 따라 SOW에서 마이그레이션된 양식 헤더 설정을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 기록 양식 헤더 옵션을 선택해야 합니다. 변경 관리에 대한 양식 헤더 기록 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.



필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 마이그레이션에 성공하면 다음 단계를 수행하여 구성을 확인합니다.

a. ITSM 및 ITSM 에이전트 작업 공간 인스턴스에 대한 SOW를 엽니다.

- SOW를 열려면 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
- ITSM 에이전트 작업 공간을 열려면 웹 브라우저에 `<instance-name>.service-now/workspace`를 입력합니다.

b. 양식 헤더가 마이그레이션되는 테이블에 해당하는 기록을 SOW에서 엽니다.
예: 인시던트 양식 헤더의 양식 헤더 마이그레이션 상태를 확인하려면 목록 〉 인시던트 〉 모두로 이동한 다음, 인시던트 기록을 선택합니다.

c. 기록의 양식 헤더를 검토합니다.

sys_aw_form_header에서 양식 헤더 기록을 검토하고 sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config 테이블에서 매핑 데이터를 검토하여 마이그레이션된 데이터를 확인할 수도 있습니다.

d. 마이그레이션이 성공한 경우 ITSM 에이전트 작업 공간에 있는 양식 헤더가 SOW 기록에 표시되지 않으면 sys_aw_form_header 테이블에서 양식 헤더의 순서 값을 확인하여 최소 순서 값을 갖도록 해야 합니다.

2. 마이그레이션에 실패하면 다음 단계를 수행합니다.

a. SOW 관리자 센터의 마이그레이션 완료 페이지에서 마이그레이션 상세 정보 보기를 선택합니다.

b. 시스템 로그로 이동(⚠) 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.

c. 로그를 검토하여 마이그레이션 중에 실패한 항목을 확인합니다.

d. 실패한 각 항목에 대해 실패한 단계를 파악하고 마이그레이션 작동 방식 섹션에 언급된 단계를 수행합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 검색 구성 마이그레이션

ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간(SOW)으로 검색 구성을 마이그레이션하는 작업에는 적합한 양식 헤더 기록 식별과 마이그레이션 프로세스가 포함됩니다.

마이그레이션 유틸리티가 마이그레이션을 위해 검색 구성을 식별하는 방법

SOW의 마이그레이션 유틸리티는 다음 순서에 따라 마이그레이션할 적합한 검색 구성 기록 세트를 식별합니다.

1. m2m_search_context_config_search_source 테이블을 사용하여 ITSM 에이전트 작업 공간 마스터 구성 기록에 매핑된 애플리케이션 검색 소스 기록(sys_search_source)을 필터링합니다.
2. SOW 컨텍스트 구성 기록에 매핑된 애플리케이션 검색 소스를 확인합니다.
3. ITSM 에이전트 작업 공간 마스터 구성 기록에 매핑된 각 필터링된 기록을 검색한 후 해당 기록이 SOW 컨텍스트 구성 기록에 매핑되어 있지 않은지 검사하여 ITSM 에이전트 작업 공간에만 고유하고 SOW 컨텍스트 구성 기록에 매핑되지 않은 검색 소스를 식별합니다.
4. SOW 마이그레이션 유틸리티는 ITSM 에이전트 작업 공간에 매핑된 모든 고유한 검색 기록에 대해 m2m_search_context_config_search_source 테이블에서 SOW 컨텍스트 구성 기록에 대해 유사한 매핑을 생성합니다.
5. ITSM 에이전트 작업 공간 및 SOW 간에 매핑된 공통 검색 소스가 있고 SOW의 매핑 순서가 ITSM 에이전트 작업 공간과 다른 경우, SOW 마이그레이션 유틸리티는 ITSM 에이전트 작업 공간 매핑에서 SOW 매핑으로 순서를 업데이트합니다.
6. ITSM 에이전트 작업 공간 검색 뷰 구성 기록의 값을 SOW 검색 뷰 구성 기록으로 마이그레이션합니다.
7. 검색 뷰 구성과 검색 소스가 모두 ITSM 에이전트 작업 공간에서 SOW로 매핑되면 SOW 마이그레이션 유틸리티는 *globalSearchDataConfigIdSOW* 페이지 속성을 업데이트하여 기본 시스템에서 사용할 수 있는 SOW 컨텍스트 구성 기록을 반영합니다.

마이그레이션 작동 방식

SOW 마이그레이션 유틸리티는 다음 시퀀스를 사용하여 ITSM 에이전트 작업 공간에서 SOW로 검색 구성 기록을 마이그레이션합니다.

1. ITSM 에이전트 작업 공간의 sys_aw_master_config 테이블을 사용하여 글로벌 검색 데이터 구성 및 글로벌 검색 뷰 구성에 대한 참조 기록을 검색합니다.
2. 글로벌 검색 데이터 구성 기록에서 검색 엔진 유형을 확인합니다. 검색 엔진이 zing이면 마이그레이션이 진행됩니다. 그렇지 않으면 마이그레이션 프로세스가 중지됩니다.
3. 글로벌 검색 데이터 구성 기록을 사용하면 모든 검색 소스를 검색할 수 있도록 애플리케이션 검색 소스(m2m_search_context_config_search_source) 테이블에서 쿼리가 실행됩니다.
4. 기본 시스템에서 사용할 수 있는 SOW 검색 컨텍스트 구성을 사용하면 모든 검색 소스를 검색할 수 있도록 애플리케이션 검색 소스(m2m_search_context_config_search_source) 테이블에서 쿼리가 실행됩니다.

   SOW 검색 컨텍스트 구성은 sys_search_context_config 테이블에 레코드로 존재하며 SOW 페이지 속성 *globalSearchDataConfigId*에서 sys_id를 찾을 수 있습니다.

5. 글로벌 검색 데이터 구성 기록(ITSM 에이전트 작업 공간 검색 소스) 및 SOW 검색 컨텍스트 구성 기록(SOW 검색 소스)을 사용하여 애플리케이션 검색 소스

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

(m2m_search_context_config_search_source) 테이블에서 쿼리를 실행하면 검색 소스를 비교하여 SOW가 아닌 ITSM 에이전트 작업 공간에 매핑된 고유 검색 소스를 찾을 수 있습니다.

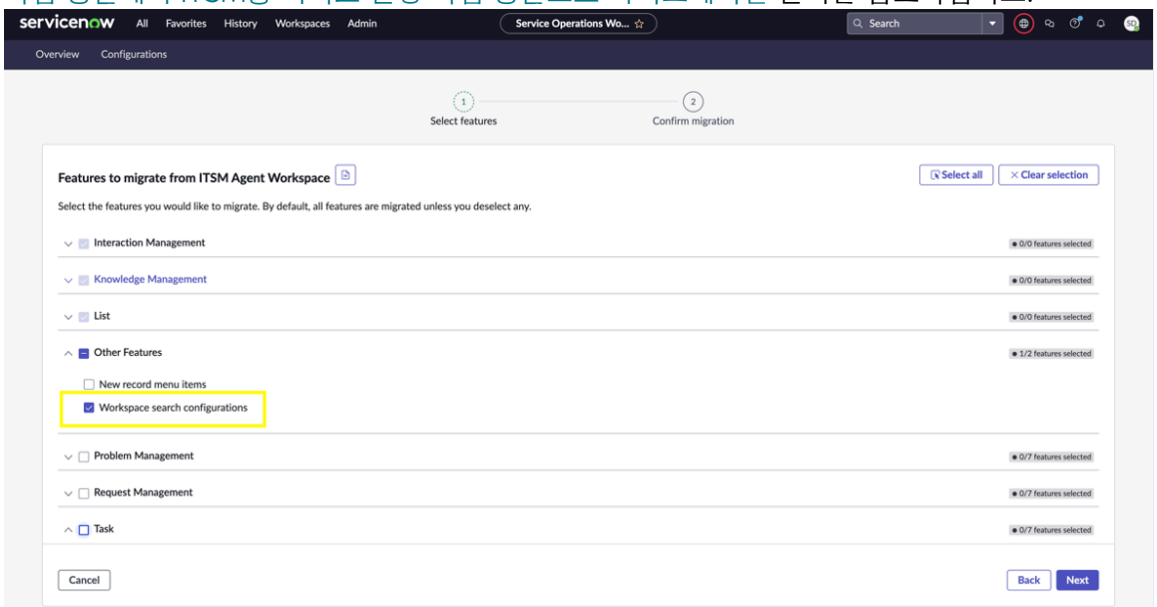
6. SOW 검색 소스의 순서 값이 애플리케이션 검색 소스 테이블에 있는 ITSM 에이전트 작업 공간 검색 소스의 순서 값과 다른 경우, SOW 마이그레이션 유틸리티는 ITSM 에이전트 작업 공간에 매핑된 것과 동일한 순서 값으로 SOW 검색 소스를 업데이트합니다.
7. 기본 시스템에서 사용할 수 있는 SOW 컨텍스트 구성 기록으로 애플리케이션 검색 소스 (m2m_search_context_config_search_source) 테이블에 기록을 생성하고 ITSM 에이전트 작업 공간 검색 소스와 SOW 검색 소스를 비교하여 찾은 고유 소스를 검색합니다.
8. ITSM 에이전트 작업 공간의 sys_aw_master_config 테이블을 사용하여 검색되는 글로벌 검색 뷰 구성 참조 기록을 열고 모든 값을 SOW 뷰 구성 기록(이름이 global_search_configurations인 SOW 페이지 속성)에 복사합니다. SOW 뷰 구성 기록은 기본 시스템에서 사용할 수 있습니다.
9. OOB SOW 컨텍스트 구성 기록을 갖도록 SOW 페이지 속성 *globalSearchDataConfigId*를 업데이트합니다.

검색 구성에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

서비스 운영 작업 공간(SOW)의 검색 구성이 ITSM 에이전트 작업 공간(ITSM AW)의 검색 구성과 일치하고 SOW에서 사용할 준비가 되었는지 확인합니다. 요구 사항에 따라 SOW에서 마이그레이션된 검색 구성 설정을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 작업 공간 검색 구성 옵션을 선택해야 합니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.



필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

검색 구성을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 SOW로 마이그레이션할 경우 *globalSearchDataConfigId* SOW 페이지 속성은 기본 시스템에서 사용할 수 있는 SOW 컨텍스트 구성 기록 sys_id를 사용하여 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.

프로시저

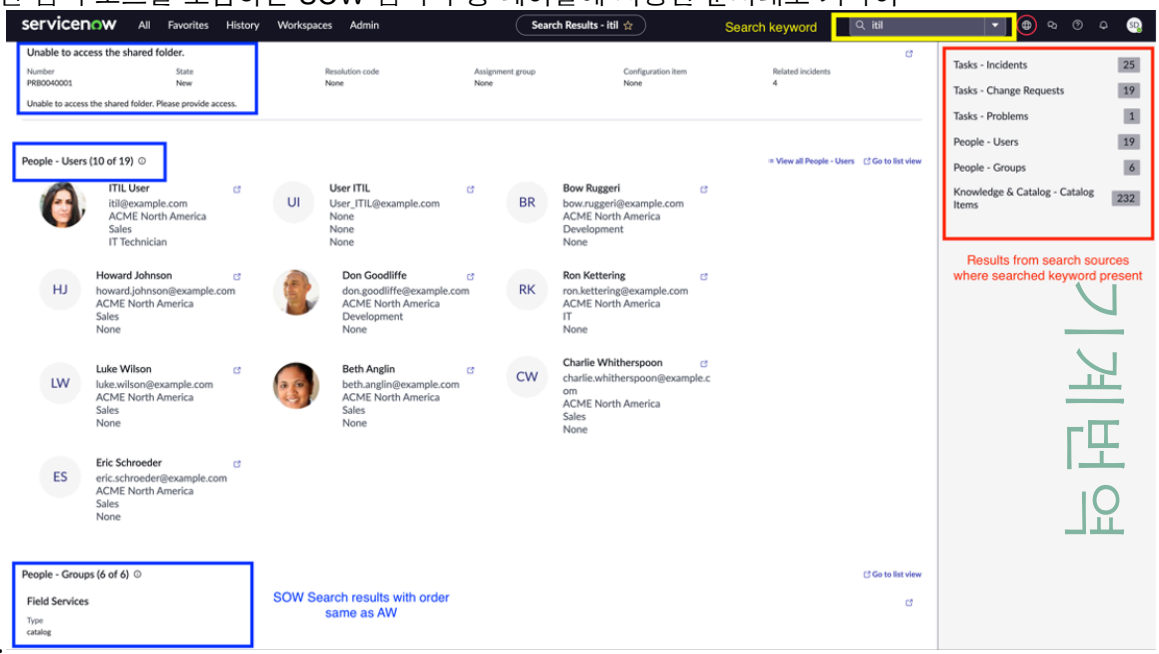
1. 마이그레이션에 성공하면 다음 단계를 수행하여 구성 데이터를 확인합니다.

a. ITSM 및 ITSM 에이전트 작업 공간 인스턴스에 대한 SOW를 엽니다.

- SOW를 열려면 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
- ITSM 에이전트 작업 공간을 열려면 웹 브라우저에 `<instance-name>.service-now/workspace`를 입력합니다.

b. SOW 방문(홈) 페이지에서 글로벌 검색을 사용하여 인시던트, 사용자 또는 Knowledge와 같은 모든 기록 유형을 검색합니다.

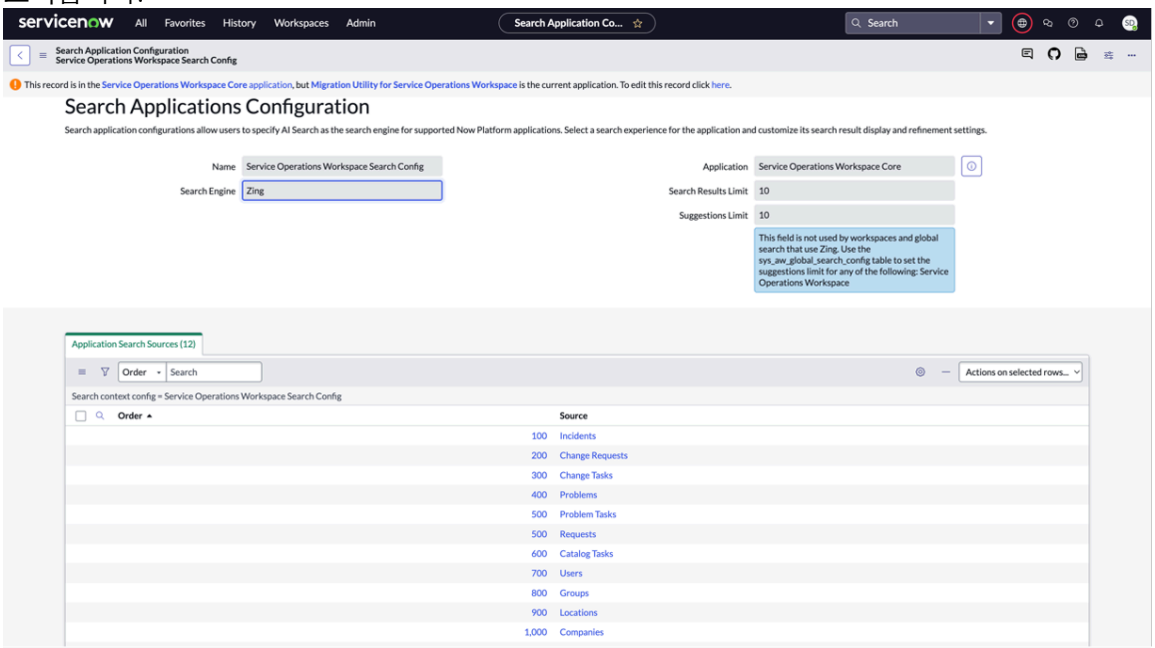
검색 결과에는 ITSM 에이전트 작업 공간에서 마이그레이션된 순서 값과 함께 모든 애플리케이션 검색 소스를 포함하는 SOW 검색 구성 테이블에 지정된 순서대로 기록이 표시됩니다.



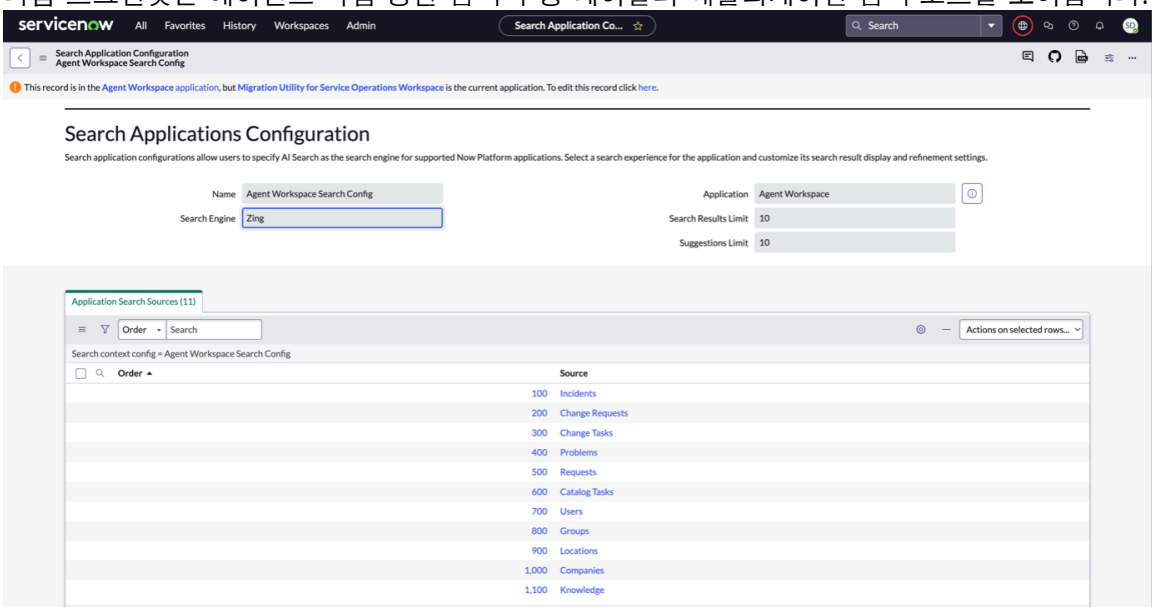
또한 모두 〉 **sow_search_config.list**로 이동하여 서비스 운영 작업 공간 검색 구성 테이블의 애플리케이션 검색 소스와 순서 값을 에이전트 작업 공간 검색 구성 테이블과 비교하여 마이그레이션이 성공했는지 파악할 수 있습니다. 다음 스크린샷은 서비스 운영 작업 공간 검색 구성 테이블과 에이전트 작업 공간 검색 구성 테이블에 있는 애플리케이션 검색 소스를 모두 보여줍니다.

© 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.

다음 스크린샷은 서비스 운영 작업 공간 검색 구성 테이블에서 애플리케이션 검색 소스를 보여줍니다.



다음 스크린샷은 에이전트 작업 공간 검색 구성 테이블의 애플리케이션 검색 소스를 보여줍니다.



2. 마이그레이션에 실패하면 다음 단계를 수행합니다.

a. SOW 관리자 센터의 마이그레이션 완료 페이지에서 마이그레이션 상세 정보 보기를 선택합니다.

b. 시스템 로그로 이동(⚠) 아이콘을 선택합니다.

c. 로그를 검토하여 마이그레이션 중에 실패한 항목을 확인합니다.

d. 실패한 각 항목에 대해 실패한 단계를 파악하고 마이그레이션 작동 방식 섹션에 언급된 단계를 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.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 **ITSM**용 서비스 운영 작업 공간으로 에이전트 지원 마이그레이션

ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간(SOW)으로 에이전트 지원 마이그레이션에는 필요한 테이블, 마이그레이션에 적합한 양식 헤더 기록 및 마이그레이션 프로세스에 대한 식별 정보가 포함됩니다.

마이그레이션에 사용되는 테이블

테이블 이름	설명
cxs_table_config	ITSM 에이전트 작업 공간 및 SOW의 모든 에이전트 지원 구성이 포함된 테이블입니다.
declarative_action_assignment	ITSM 에이전트 작업 공간에서 키 이름이 cxsTableConfig인 구성요소 속성에 cxs_table_config 기록의 sys_id를 포함하는 테이블입니다.
sys_ux_screen	에이전트 지원 SNC (468f70f443b47110cc25ff53e9b8f296) 기록의 **Macroponent** 구성 필드에 cxs_table_config 기록의 sys_id를 포함하는 테이블입니다. 이 기록은 기본 시스템에서 사용할 수 있습니다.

제한

에이전트 지원 구성을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 SOW로 마이그레이션하면 다음과 같은 문제가 발생할 수 있습니다.

- 고객이 동일한 테이블에서 둘 이상의 에이전트 지원 구성을 구성한 경우, 가장 최근에 업데이트된 구성이 마이그레이션됩니다.
- ITSM 에이전트 작업 공간에서 에이전트 지원을 마이그레이션하면 SOW의 기존 변경 사항이 무효화됩니다.

ITSM 에이전트 작업 공간 및 SOW에서 에이전트 지원 구성

다음 테이블을 사용하여 ITSM 에이전트 작업 공간 및 SOW에서 에이전트 지원을 구성할 수 있습니다.

- ITSM 에이전트 작업 공간의 경우 에이전트 지원 구성 데이터는 구성 데이터가 저장되는 다음 테이블에 있습니다.
  - 에이전트 지원은 UI 구성요소 now-agent-assist와 함께 선언적 작업을 사용하여 특정 테이블에 구성됩니다.
  - 구성은 cxs_table_config 테이블에 저장됩니다.
  - 테이블에 대한 선언적 작업은 키 이름이 cxsTableConfig인 구성요소 속성에 cxs_table_config 기록의 sys_id를 저장합니다.
- SOW의 경우 에이전트 지원 구성 데이터는 다음 테이블에 있습니다.
  - cxs_table_config의 구성 기록은 sys_ux_screen의 에이전트 지원 SNC 기록에 저장됩니다.
  - SOW에서 이름이 Macroponent 구성인 필드에는 각 개별 테이블의 매핑과 함께 cxs_table_config 기록의 구성된 sys_id가 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.

마이그레이션 유틸리티가 마이그레이션을 위해 에이전트 지원을 식별하는 방법

SOW 마이그레이션 유틸리티는 구성 기록이 다음 조건을 충족하는 경우에만 ITSM 에이전트 작업 공간에서 SOW로 마이그레이션하기 위한 적격 에이전트 지원 구성 기록을 식별합니다.

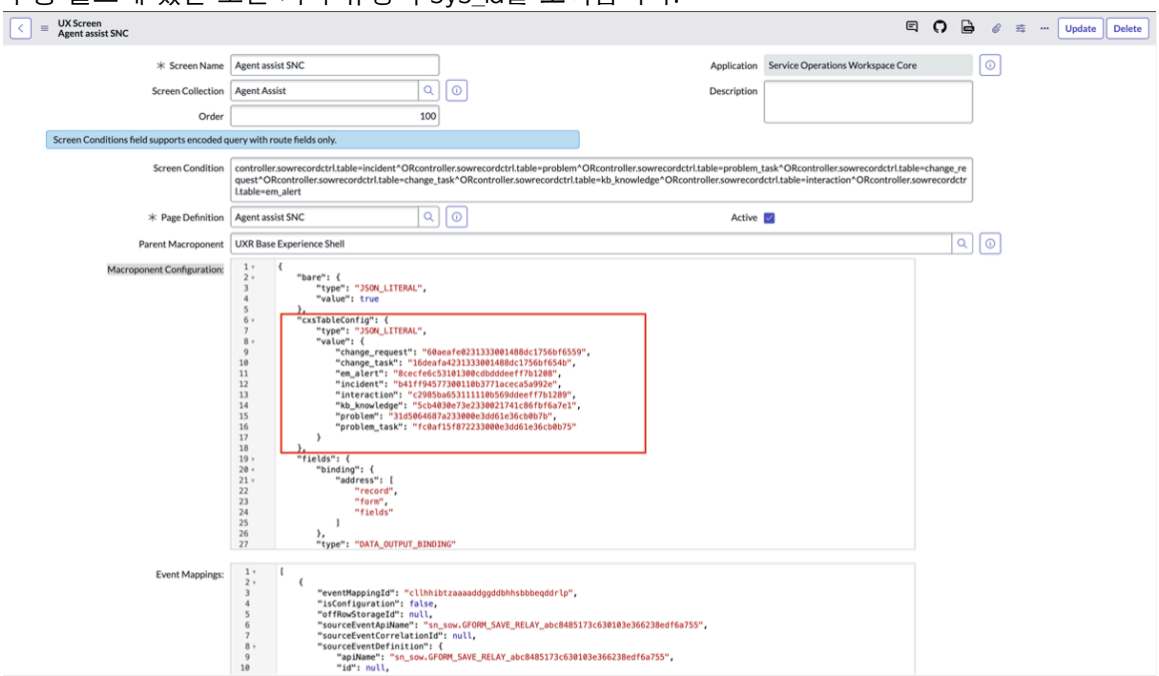
- 작업 공간 필드가 에이전트 작업 공간으로 설정됩니다.
- **ui_component** 필드의 값이 **now-agent-assist**입니다.
- 테이블 필드가 마이그레이션을 수행해야 하는 값(테이블)으로 설정됩니다.
- 활성 확인란이 선택됩니다.

마이그레이션 작동 방식

SOW 마이그레이션 유틸리티는 다음 시퀀스를 사용하여 ITSM 에이전트 작업 공간에서 SOW로 에이전트 지원을 마이그레이션합니다.

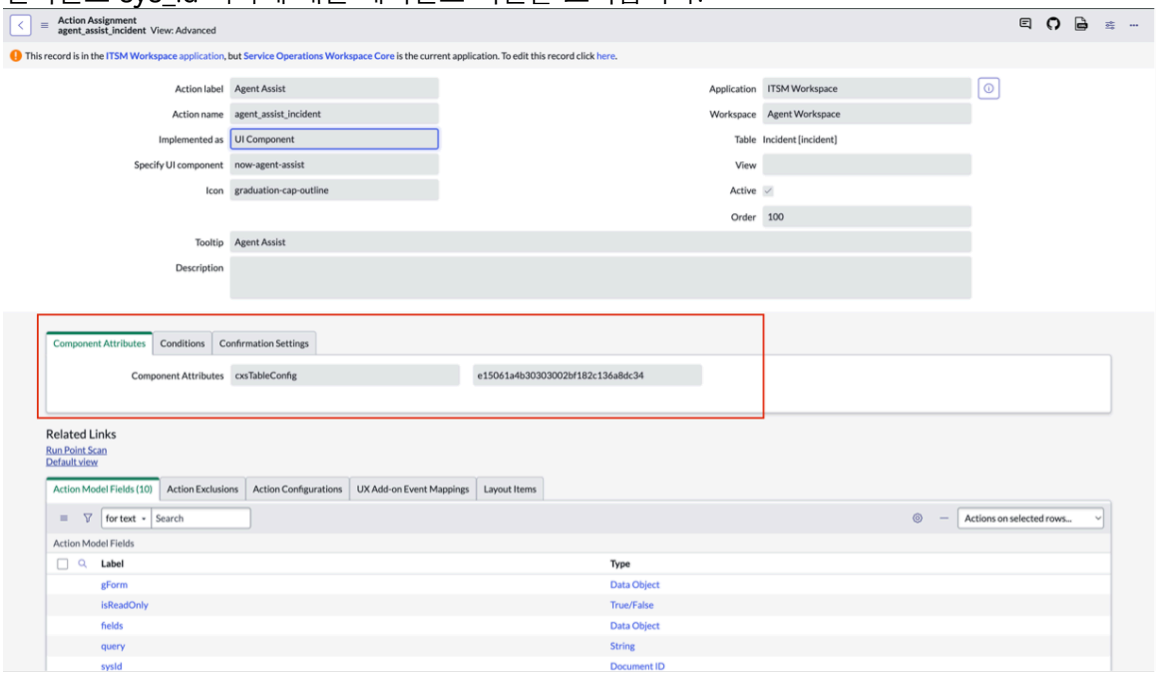
1. 다음 조건으로 sys_declarative_action_assignment 테이블을 검색하고 최근에 업데이트된 기록만 가져옵니다.
   - 작업 공간 필드가 에이전트 작업 공간으로 설정됩니다.
   - **ui_component** 필드의 값이 **now-agent-assist**입니다.
   - 테이블 필드가 마이그레이션을 수행해야 하는 값(테이블)으로 설정됩니다.
   - 활성 확인란이 선택됩니다.
2. 조건을 사용하여 sys_declarative_action_assignment 기록을 찾은 경우, cxsTableConfig의 값이 해당 테이블 키에 대해 sys_ux_screen에서 에이전트 지원 SNC 기록으로 복사됩니다.

   다음 스크린샷은 에이전트 지원 SNC 기록의 **Macroponent** 구성 필드에 있는 모든 기록 유형의 sys_id를 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.

다음 스크린샷은 cxsTableConfig를 구성요소 속성으로 포함하는 인시던트 sys_id 기록에 대한 에이전트 지원을 보여줍니다.



3. 동일한 테이블에 대해 여러 개의 구성이 있는 경우, SOW 마이그레이션 유틸리티는 가장 최근에 업데이트된 구성을 마이그레이션합니다.
4. 테이블에서 활성 구성을 찾을 수 없는 경우에는 SOW 구성이 동일하게 유지되고 업데이트되지 않습니다.

에이전트 지원 구성에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

서비스 운영 작업 공간(SOW)의 에이전트 지원 구성이 ITSM 에이전트 작업 공간(ITSM AW)의 에이전트 지원 구성과 일치하고 SOW에서 사용할 준비가 되었는지 확인합니다. 요구 사항에 따라 SOW에서 마이그레이션된 에이전트 지원 구성 설정을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 에이전트 지원 구성 옵션을 선택해야 합니다. 인시던트 관리에 대한 에이전트 지원 구성 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 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. 마이그레이션에 성공하면 다음 단계를 수행하여 에이전트 지원 구성을 확인합니다.

   a. ITSM 및 ITSM 에이전트 작업 공간 인스턴스에 대한 SOW를 엽니다.
      - SOW를 열려면 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
      - ITSM 에이전트 작업 공간을 열려면 웹 브라우저에 `<instance-name>.service-now/workspace`를 입력합니다.

   b. 에이전트 지원 구성이 마이그레이션되는 테이블에 해당하는 기록을 SOW에서 엽니다. 예: 인시던트의 에이전트 지원 구성 마이그레이션 상태를 확인하려면 목록 〉 인시던트 〉 모두로 이동한 다음, 인시던트 기록을 선택합니다.

   c. 상황별 측면 패널에서 에이전트 지원( ) 아이콘을 선택합니다.

   d. 에이전트 지원 측면 패널을 검토하여 선택한 모든 테이블에 대한 에이전트 지원 구성을 ITSM 에이전트 작업 공간에서와 동일하게 SOW에서도 사용할 수 있는지 확인합니다.

   e. 모두 〉 **sys_ux_screen.list**로 이동하여 Macroponent 구성 필드 및 매핑이 에이전트 지원 SNC 기록에 적용되었는지 확인합니다.

   f. 철저한 테스트를 수행하여 마이그레이션된 모든 구성이 SOW에서 예상대로 작동하는지 확인합니다.

2. 마이그레이션에 실패하면 다음 단계를 수행합니다.

   a. SOW 관리자 센터의 마이그레이션 완료 페이지에서 마이그레이션 상세 정보 보기를 선택합니다.

   b. 시스템 로그로 이동(⚠) 아이콘을 선택합니다.

   c. 로그를 검토하여 마이그레이션 중에 실패한 항목을 확인합니다.

   d. 실패한 각 항목에 대해 실패한 단계를 파악하고 마이그레이션 작동 방식에 언급된 단계를 수행합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 **ITSM**용 서비스 운영 작업 공간으로 관련 목록 선언적 작업 마이그레이션

테이블 및 마이그레이션 프로세스 식별을 포함하여 관련 목록 선언적 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션합니다.

선언적 작업 프레임워크는 코드를 편집할 필요 없이 클라이언트 작업 또는 서버 스크립트와 같은 코어 UI 동작을 작업 공간 양식, 필드, 목록 및 관련 목록에 통합하는 데 사용됩니다.

마이그레이션에 사용되는 테이블

동작 할당 [sys_declarative_action_assignment]: 모든 선언적 설정이 포함됩니다.

마이그레이션 조건

```
Conditions:
Action model = Related List
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global
 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.

```
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global table. The mapping the
 related list to ITSM table can be found in sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent Workspace)
```

마이그레이션 작동 방식

SOW 마이그레이션 유틸리티는 다음을 사용하여 ITSM 에이전트 작업 공간에서 사용할 수 있는 유형과 함께 관련 목록 선언적 작업을 SOW로 마이그레이션합니다.

- 클라이언트 스크립트
- 서버 스크립트
- 클라이언트 작업
- UI 구성요소

ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 클라이언트 스크립트 마이그레이션

관련 목록 선언적 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하도록 클라이언트 스크립트를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 관련 목록 작업으로 이동합니다.
2. 다음으로 구현됨이 클라이언트 스크립트로 설정된 상태에서 기록을 필터링합니다.
3. 마이그레이션 프로세스에서 실패한 기록의 로그를 확인한 후 관련 목록 작업 목록에서 해당 기록의 *sys_Id*를 찾습니다.
4. 해당 sys_id가 있는 실패한 기록을 선택합니다.
5. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
6. 작업 공간 및 뷰 필드를 지웁니다.
7. 경험이 제한됨 확인란을 선택합니다.
8. 작업 구성 관련 목록에서 편집을 선택한 다음, 수집에서 작업 구성 목록으로 **SOW** 작업을 선택합니다.
9. 저장을 선택하여 작업 구성 관련 목록을 저장합니다.
10. 업데이트를 선택합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 서버 스크립트 마이그레이션

관련 목록 선언적 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하도록 서버 스크립트를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 관련 목록 작업으로 이동합니다.
2. 다음으로 구현됨이 서버 스크립트로 설정된 상태에서 기록을 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.

3. 마이그레이션 프로세스에서 실패한 기록의 로그를 확인한 후 관련 목록 작업 목록에서 해당 기록의 *sys_Id*를 찾습니다.
4. 해당 sys_id가 있는 실패한 기록을 선택합니다.
5. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
6. 작업 공간 및 뷰 필드를 지웁니다.
7. 경험이 제한됨 확인란을 선택합니다.
8. 작업 구성 관련 목록에서 편집을 선택한 다음, 수집에서 작업 구성 목록으로 **SOW** 작업을 선택합니다.
9. 저장을 선택하여 작업 구성 관련 목록을 저장합니다.
10. 업데이트를 선택합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 클라이언트 작업 마이그레이션

관련 목록 선언적 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하도록 클라이언트 작업을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 관련 목록 작업으로 이동합니다.
2. 다음으로 구현됨이 클라이언트 작업으로 설정된 상태에서 기록을 필터링합니다.
3. 마이그레이션 프로세스에서 실패한 기록의 로그를 확인한 후 관련 목록 작업 목록에서 해당 기록의 *sys_Id*를 찾습니다.
4. 해당 sys_id가 있는 실패한 기록을 선택합니다.
5. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
6. 작업 공간 및 뷰 필드를 지웁니다.
7. 경험이 제한됨 확인란을 선택합니다.
8. 다음으로 구현됨 필드의 값을 UXF ##### ##으로 업데이트합니다.
9. 작업 구성 관련 목록에서 편집을 선택한 다음, 수집에서 작업 구성 목록으로 **SOW** 작업을 선택합니다.
10. 저장을 선택하여 작업 구성 관련 목록을 저장합니다.
11. 업데이트를 선택합니다.
12. 클라이언트 작업 지정 키가 **ITEM_SELECTED** 또는 **PREVIEW_RECORD**인 경우, sys_declarative_action_payload_definition 테이블의 코드 블록에서 아래에 언급된 페이로드를 사용하여 CREATE_NEW_RECORD 키를 생성합니다.

    이 단계는 한 번만 수행됩니다.

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{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.

```
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
"query": "{{query}}"
}
}
```

13. **ITEM_SELECTED** 및 **PREVIEW_RECORD** 선언적 작업 기록에 대해 생성된 클라이언트 작업을 수정합니다.

    특정 클라이언트 작업을 수정하면 작업 중인 페이로드 맵 속성이 페이로드에 따라 변환됩니다.

    다음 테이블이 마이그레이션 프로세스에 사용됩니다.

    - sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
    - sys_declarative_action_payload_definition

    > 주:
    > **ITEM_SELECTED** 및 **PREVIEW_RECORD** 작업은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 작동하지만 SOW에서는 작동하지 않습니다. 따라서 SOW에 "CREATE_NEW_RECORD"라는 새로운 작업 페이로드가 도입되었습니다. 제대로 작동하지 않는 다른 작업 페이로드가 있을 수 있지만 목록에 대한 기본 시스템 클라이언트 작업은 마이그레이션 후 SOW에서 계속 효과적으로 작동합니다.

ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 **UI** 구성요소 마이그레이션

관련 목록 선언적 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하도록 UI 구성요소를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 관련 목록 작업으로 이동합니다.
2. 다음으로 구현됨이 **UI** 구성요소로 설정된 상태에서 기록을 필터링합니다.
3. 마이그레이션 프로세스에서 실패한 기록의 로그를 확인한 후 관련 목록 작업 목록에서 해당 기록의 *sys_Id*를 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.

4. 해당 sys_id가 있는 실패한 기록을 선택합니다.
5. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
6. 작업 공간 및 뷰 필드를 지웁니다.
7. 경험이 제한됨 확인란을 선택합니다.
8. 다음으로 구현됨 필드의 값을 UXF ##### ##으로 업데이트합니다.
9. 작업 구성 관련 목록에서 편집을 선택한 다음, 수집에서 작업 구성 목록으로 **SOW** 작업을 선택합니다.
10. 저장을 선택하여 작업 구성 관련 목록을 저장합니다.
11. 업데이트를 선택합니다.

    마이그레이션 유틸리티는 UI 구성요소 유형의 MRA 및 인터셉터 선언적 작업만 지원합니다.

12. MRA의 경우 아래에 지정된 대로 작업 페이로드를 생성한 후 작업 속성의 값을 ITSM 에이전트 작업 공간 선언적 작업의 구성요소 속성으로 업데이트합니다.

    ITSM 에이전트 작업 공간 선언적 작업 기록에 값이 없으면 {{ key }}를 사용하여 값을 채웁니다. 예를 들어 구성요소 속성 테이블이 비어 있으면 페이로드에서 값이 {{table}}이어야 합니다.

```
{
"label": "label",
"extensionPoint": "extensionPoint",
"userGivenTable": "userGivenTable",
"hideSelectAll": "hideSelectAll",
"parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
"table": "table",
"referencedFieldName": "referencedFieldName",
"type": "type",
"parentFieldName": "parentFieldName",
"columns": "columns",
"view": "view",
"relatedListName": "relatedListName"
}
```

13. 인터셉터의 경우 아래에 지정된 대로 sys_declarative_action_payload_definition 테이블에 작업 페이로드를 생성합니다.

```
{
"table": "target",
```


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

```
"sysId": "-1",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
"referencedFieldName": "",
"pageTitle": "Create " + tableLabel,
"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",
"useDomain": false
}
```

14. 마이그레이션된 선언적 작업에 추가 기능 이벤트 매핑을 추가합니다.

SOW에서 일치하는 선언적 작업을 찾은 후 마이그레이션된 선언적 작업에 모든 추가 기능 이벤트 매핑을 추가합니다. 다음 단계를 사용하여 SOW에서 동등한 선언적 작업을 찾습니다.

a. 모두 〉 **sys_ux_addon_event_mapping.list**로 이동합니다.

b. 테이블을 필터링하고 마이그레이션된 tablename 및 대상 페이로드 매핑을 사용하면 mra 또는 #### ##가 포함됩니다.

c. 기록이 발견되면 선언적 작업 sys_id를 반환합니다.

발견된 DA의 모든 추가 기능 이벤트 매핑을 반복하여 마이그레이션된 DA에 추가합니다.

d. 테이블에서 기록을 찾을 수 없는 경우, 테이블 필터를 제거하고 targetPayload contains route=mra 또는 interceptor를 검색합니다.
목록 및 필드 데코레이터의 경우 MRA 및 interceptor 추가 기능 이벤트 매핑을 수동으로 추가해야 합니다. 자세한 내용은 Create a UX add-on event mapping 문서를 참조하십시오.

주:

ITSM 에이전트 작업 공간의 Change_request 인터셉터 기록은 SOW에 있습니다.

선언적 작업의 인터셉터 유형에 대한 작업 공간 기록 유형 선택기를 마이그레이션하는 작업은 다음과 같습니다.

- ITSM 에이전트 작업 공간 테이블: aw_record_type_selector
- SOW 테이블: sn_sow_interceptor_record_type_selector

표준으로 값이 있는 change_request 테이블의 경우, ITSM 에이전트 작업 공간에서 SOW로 기록을 마이그레이션하면 Active가 False로 설정됩니다.

관련 목록 선언적 양식 작업에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

서비스 운영 작업 공간(SOW)의 관련 목록 선언적 양식 작업이 ITSM 에이전트 작업 공간(ITSM AW)의 관련 목록 선언적 양식 작업과 일치하고 SOW에서 사용할 준비가 되었는지 확인합니다. 요구 사항에 따라 SOW에서 마이그레이션된 관련 목록 선언적 양식 작업 설정을 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.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 관련 목록 선언적 양식 작업 옵션을 선택해야 합니다. 인시던트 관리에 대한 관련 목록 선언적 양식 작업 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 마이그레이션에 성공하면 다음 단계를 수행하여 관련 목록 작업이 양식에 표시되는지 확인합니다.

a. ITSM 및 ITSM 에이전트 작업 공간 인스턴스에 대한 SOW를 엽니다.

- SOW를 열려면 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
- ITSM 에이전트 작업 공간을 열려면 웹 브라우저에 `<instance-name>.service-now/workspace`를 입력합니다.

b. ITSM 에이전트 작업 공간 및 SOW에서 양식을 엽니다.

마이그레이션된 관련 목록 작업이 양식에 표시됩니다.

뷰 규칙을 마이그레이션하지 않으면 중복된 관련 목록 작업이 양식에 표시될 수 있습니다. 따라서 SOW 필드 선언적 작업은 뷰가 변경되지 않은 경우 마이그레이션 후에도 계속 표시됩니다.

마이그레이션이 성공적으로 완료되었지만 UI에 표시되지 않거나 제대로 작동하지 않는 경우, 고급 뷰에서 조건을 교차 확인합니다.

2. 마이그레이션에 실패하면 다음 단계를 수행합니다.

a. SOW 관리자 센터의 마이그레이션 완료 페이지에서 마이그레이션 상세 정보 보기를 선택합니다.

b. 시스템 로그로 이동(⚠) 아이콘을 선택합니다.

c. 로그를 검토하여 마이그레이션 중에 실패한 항목을 확인합니다.

d. 실패한 각 항목에 따라 실패한 단계를 식별하고 다음 항목에 언급된 단계를 수행합니다.

- ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 클라이언트 스크립트 마이그레이션
- ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 서버 스크립트 마이그레이션
- ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 클라이언트 작업 마이그레이션
- ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 UI 구성요소 마이그레이션

ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 필드 데코레이터 마이그레이션

테이블 및 마이그레이션 프로세스 식별을 포함하여 필드 데코레이터 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션합니다.

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

선언적 작업 프레임워크는 코드를 편집할 필요 없이 클라이언트 작업 또는 서버 스크립트와 같은 코어 UI 동작을 작업 공간 양식, 필드, 목록 및 관련 목록에 통합하는 데 사용됩니다.

마이그레이션에 사용되는 테이블

동작 할당 [sys_declarative_action_assignment]: 모든 선언적 설정이 포함됩니다.

마이그레이션 조건

```
Conditions:
Action model = Field
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global
 table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global table. The mapping the
 related list to ITSM table can be found in sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent Workspace)
```

마이그레이션 작동 방식

SOW 마이그레이션 유틸리티는 다음을 사용하여 ITSM 에이전트 작업 공간에서 사용할 수 있는 유형과 함께 필드 데코레이터 작업을 SOW로 마이그레이션합니다.

- 클라이언트 스크립트
- 서버 스크립트
- 클라이언트 작업
- UI 구성요소

필드 데코레이터 작업을 위해 **ITSM** 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 클라이언트 스크립트 마이그레이션

필드 데코레이터 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하도록 클라이언트 스크립트를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 필드 데코레이터로 이동합니다.
2. 다음으로 구현됨이 클라이언트 스크립트로 설정된 상태에서 기록을 필터링합니다.
3. 마이그레이션 프로세스에서 실패한 기록의 로그를 확인한 후 관련 목록 작업 목록에서 해당 기록의 *sys_Id*를 찾습니다.
4. 해당 sys_id가 있는 실패한 기록을 선택합니다.
5. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
6. 작업 공간 및 뷰 필드를 지웁니다.
7. 경험이 제한됨 확인란을 선택합니다.
8. 작업 구성 관련 목록에서 편집을 선택한 다음, 수집에서 작업 구성 목록으로 **SOW** 작업을 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.

9. 저장을 선택하여 작업 구성 관련 목록을 저장합니다.
10. 업데이트를 선택합니다.

필드 데코레이터 작업을 위해 **ITSM** 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 서버 스크립트 마이그레이션

필드 데코레이터 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하도록 서버 스크립트를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 필드 데코레이터로 이동합니다.
2. 다음으로 구현됨이 서버 스크립트로 설정된 상태에서 기록을 필터링합니다.
3. 마이그레이션 프로세스에서 실패한 기록의 로그를 확인한 후 관련 목록 작업 목록에서 해당 기록의 *sys_Id*를 찾습니다.
4. 해당 sys_id가 있는 실패한 기록을 선택합니다.
5. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
6. 작업 공간 및 뷰 필드를 지웁니다.
7. 경험이 제한됨 확인란을 선택합니다.
8. 작업 구성 관련 목록에서 편집을 선택한 다음, 수집에서 작업 구성 목록으로 **SOW** 작업을 선택합니다.
9. 저장을 선택하여 작업 구성 관련 목록을 저장합니다.
10. 업데이트를 선택합니다.

필드 데코레이터 작업을 위해 **ITSM** 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 클라이언트 작업 마이그레이션

필드 데코레이터 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하도록 클라이언트 작업을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 필드 데코레이터로 이동합니다.
2. 다음으로 구현됨이 클라이언트 작업으로 설정된 상태에서 기록을 필터링합니다.
3. 마이그레이션 프로세스에서 실패한 기록의 로그를 확인한 후 관련 목록 작업 목록에서 해당 기록의 *sys_Id*를 찾습니다.
4. 해당 sys_id가 있는 실패한 기록을 선택합니다.
5. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
6. 작업 공간 및 뷰 필드를 지웁니다.
7. 경험이 제한됨 확인란을 선택합니다.
8. 다음으로 구현됨 필드의 값을 `UXF ##### ##`으로 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.

9. 작업 구성 관련 목록에서 편집을 선택한 다음, 수집에서 작업 구성 목록으로 **SOW** 작업을 선택합니다.
10. 저장을 선택하여 작업 구성 관련 목록을 저장합니다.
11. 업데이트를 선택합니다.
12. 클라이언트 작업 지정 키가 **ITEM_SELECTED** 또는 **PREVIEW_RECORD**인 경우, sys_declarative_action_payload_definition 테이블의 코드 블록에서 아래에 언급된 페이로드를 사용하여 CREATE_NEW_RECORD 키를 생성합니다.

    이 단계는 한 번만 수행됩니다.

```
{
"route": "record",
"fields": {
"table": "{{table}}",
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
"query": "{{query}}"
}
}
```

13. **ITEM_SELECTED** 및 **PREVIEW_RECORD** 선언적 작업 기록에 대해 생성된 클라이언트 작업을 수정합니다.

    클라이언트 작업을 수정하면 작업 중인 페이로드 맵 속성이 페이로드에 따라 변환됩니다.

    다음 테이블이 마이그레이션 프로세스에 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.

- sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
- sys_declarative_action_payload_definition

> 주:
> **ITEM_SELECTED** 및 **PREVIEW_RECORD** 작업은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 작동하지만 SOW에서는 작동하지 않습니다. 따라서 SOW에 "CREATE_NEW_RECORD"라는 새로운 작업 페이로드가 도입되었습니다. 제대로 작동하지 않는 다른 작업 페이로드가 있을 수 있지만 목록에 대한 기본 시스템 클라이언트 작업은 마이그레이션 후 SOW에서 계속 효과적으로 작동합니다.

필드 데코레이터 작업을 위해 **ITSM** 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 **UI** 구성요소 마이그레이션

필드 데코레이터 작업을 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션하도록 UI 구성요소를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 선언적 작업 〉 필드 데코레이터로 이동합니다.
2. 다음으로 구현됨이 **UI** 구성요소로 설정된 상태에서 기록을 필터링합니다.
3. 마이그레이션 프로세스에서 실패한 기록의 로그를 확인한 후 관련 목록 작업 목록에서 해당 기록의 *sys_Id*를 찾습니다.
4. 해당 sys_id가 있는 실패한 기록을 선택합니다.
5. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
6. 작업 공간 및 뷰 필드를 지웁니다.
7. 경험이 제한됨 확인란을 선택합니다.
8. 다음으로 구현됨 필드의 값을 UXF ##### ##으로 업데이트합니다.
9. 작업 구성 관련 목록에서 편집을 선택한 다음, 수집에서 작업 구성 목록으로 **SOW** 작업을 선택합니다.
10. 저장을 선택하여 작업 구성 관련 목록을 저장합니다.

> 주:
> 필드에 MRA 또는 인터셉터를 추가하는 것은 유효한 시나리오가 아닙니다. 아직 커스터마이제이션이 있는 경우 기본 시스템에서 추가 기능 이벤트 매핑을 확인해야 합니다. 기본 시스템에서는 필드 선언 작업에 대한 추가 기능 이벤트 매핑을 사용할 수 없습니다.

11. 업데이트를 선택합니다.

    마이그레이션 유틸리티는 UI 구성요소 유형의 MRA 및 인터셉터 선언적 작업만 지원합니다.

12. MRA의 경우 아래에 지정된 대로 작업 페이로드를 생성한 후 작업 속성의 값을 ITSM 에이전트 작업 공간 선언적 작업의 구성요소 속성으로 업데이트합니다.

    ITSM 에이전트 작업 공간 선언적 작업 기록에 값이 없으면 {{ key }}를 사용하여 값을 채웁니다. 예를 들어 구성요소 속성 테이블이 비어 있으면 페이로드에서 값이 {{table}}이어야 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.

```
"label": "label",
"extensionPoint": "extensionPoint",
"userGivenTable": "userGivenTable",
"hideSelectAll": "hideSelectAll",
"parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
"table": "table",
"referencedFieldName": "referencedFieldName",
"type": "type",
"parentFieldName": "parentFieldName",
"columns": "columns",
"view": "view",
"relatedListName": "relatedListName"
}
```

13. 인터셉터의 경우 아래에 지정된 대로 sys_declarative_action_payload_definition 테이블에 작업 페이로드를 생성합니다.

```
{
"table": "target",
"sysId": "-1",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
"referencedFieldName": "",
"pageTitle": "Create " + tableLabel,
"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",
"useDomain": false
}
```

14. 마이그레이션된 선언적 작업에 추가 기능 이벤트 매핑을 추가합니다.

SOW에서 일치하는 선언적 작업을 찾은 후 마이그레이션된 선언적 작업에 모든 추가 기능 이벤트 매핑을 추가합니다. 다음 단계를 사용하여 SOW에서 동등한 선언적 작업을 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.

a. 모두 〉 **sys_ux_addon_event_mapping.list**로 이동합니다.

b. 테이블을 필터링하고 마이그레이션된 tablename 및 대상 페이로드 매핑을 사용하면 mra 또는 #### ##가 포함됩니다.

c. 기록이 발견되면 선언적 작업 sys_id를 반환합니다.

발견된 DA의 모든 추가 기능 이벤트 매핑을 반복하여 마이그레이션된 DA에 추가합니다.

d. 테이블에서 기록을 찾을 수 없는 경우, 테이블 필터를 제거하고 targetPayload contains route=mra 또는 interceptor를 검색합니다.
목록 및 필드 데코레이터의 경우 mra 및 interceptor 추가 기능 이벤트 매핑을 수동으로 추가해야 합니다. 자세한 내용은 Create a UX add-on event mapping 문서를 참조하십시오.

주:

ITSM 에이전트 작업 공간의 Change_request 인터셉터 기록은 SOW에 있습니다.

선언적 작업의 인터셉터 유형에 대한 작업 공간 기록 유형 선택기를 마이그레이션하는 작업은 다음과 같습니다.

- ITSM 에이전트 작업 공간 테이블: aw_record_type_selector
- SOW 테이블: sn_sow_interceptor_record_type_selector

표준으로 값이 있는 change_request 테이블의 경우, ITSM 에이전트 작업 공간에서 SOW로 기록을 마이그레이션하면 Active가 False로 설정됩니다.

필드 데코레이터 양식 작업에 대한 마이그레이션 후 작업 수행

서비스 운영 작업 공간(SOW)의 필드 데코레이터 양식 작업이 ITSM 에이전트 작업 공간(ITSM AW)의 필드 선언적 양식 작업과 일치하고 SOW에서 사용할 준비가 되었는지 확인합니다. 요구 사항에 따라 SOW에서 마이그레이션된 필드 선언적 양식 작업 설정을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 수행할 경우 ITSM 에이전트 작업 공간 기능에 대해 필드 데코레이터 양식 작업 옵션을 선택해야 합니다. 인시던트 관리에 대한 필드 데코레이터 양식 작업 옵션을 예로 들 수 있습니다. 마이그레이션 프로세스에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간으로 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스가 끝나면 마이그레이션의 성공 여부를 지정하는 확인 메시지가 나타납니다. 마이그레이션 정보를 검토하고 마이그레이션 후 단계를 수행하여 구성 또는 커스터마이제이션의 마이그레이션이 성공적으로 이루어졌는지 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. 마이그레이션에 성공하면 다음 단계를 수행하여 필드 데코레이터가 양식에 표시되는지 확인합니다.

   a. ITSM 및 ITSM 에이전트 작업 공간 인스턴스에 대한 SOW를 엽니다.
      - SOW를 열려면 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
      - ITSM 에이전트 작업 공간을 열려면 웹 브라우저에 `<instance-name>.service-now/workspace`를 입력합니다.

   b. ITSM 에이전트 작업 공간 및 SOW에서 양식을 엽니다.

      마이그레이션된 필드 데코레이터 작업이 양식에 표시됩니다.

      뷰 규칙을 마이그레이션하지 않으면 중복된 필드 데코레이터 작업이 양식에 표시될 수 있습니다. 따라서 SOW 필드 선언적 작업은 뷰가 변경되지 않은 경우 마이그레이션 후에도 계속 표시됩니다.

      마이그레이션이 성공적으로 완료되었지만 UI에 표시되지 않거나 제대로 작동하지 않는 경우, 고급 뷰에서 조건을 교차 확인합니다.

2. 마이그레이션에 실패하면 다음 단계를 수행합니다.

   a. SOW 관리자 센터의 마이그레이션 완료 페이지에서 마이그레이션 상세 정보 보기를 선택합니다.

   b. 시스템 로그로 이동(⚠) 아이콘을 선택합니다.

   c. 로그를 검토하여 마이그레이션 중에 실패한 항목을 확인합니다.

   d. 실패한 각 항목에 따라 실패한 단계를 식별하고 다음 항목에 언급된 단계를 수행합니다.
      - 필드 데코레이터 작업을 위해 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 클라이언트 스크립트 마이그레이션
      - 필드 데코레이터 작업을 위해 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 서버 스크립트 마이그레이션
      - 필드 데코레이터 작업을 위해 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 클라이언트 작업 마이그레이션
      - 필드 데코레이터 작업을 위해 ITSM 에이전트 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간으로 UI 구성요소 마이그레이션

ITSM용 서비스 운영 작업 공간 시작하기

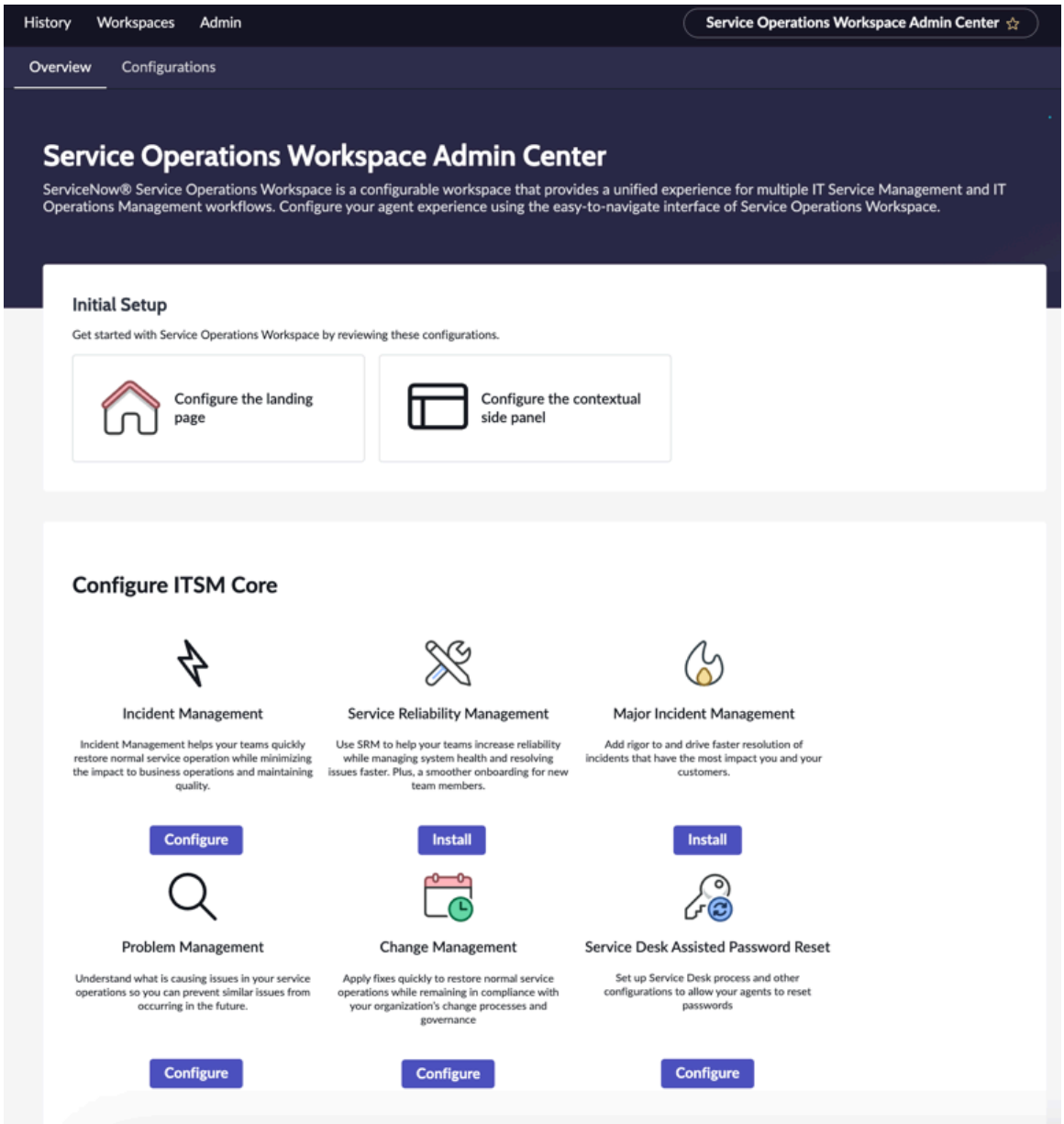
서비스 운영 작업 공간을 시작하기 위해 필수 설정을 구현하는 방법을 빠르게 알아봅니다.

ServiceNow IT Service Management 애플리케이션에 대한 ITSM 표준 라이센스 이상을 구매합니다.

서비스 운영 작업 공간 관리자 센터

IT Service Management(ITSM)용 서비스 운영 작업 공간에서 대부분의 구성을 쉽고 빠르게 관리할 수 있습니다. 또한 관리자에게 인스턴스에 대한 중앙 제어 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.



ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 사용되는 역할

다양한 역할을 사용하여 서비스 운영 작업 공간(SOW) 페이지에 대한 사용자 액세스를 구성할 수 있습니다.

ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 사용되는 역할

역할	설명	상속된 역할
itil	모든 SOW 페이지에 대한 액세스를 제공합니다.	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_user	SOW에 대한 액세스를 제공합니다. 기본적으로 itil 역할에는 sn_sow.sow_user가 포함되어 있습니다. 사용자에게 itil 이외의 역할이 있는 경우 SOW에 액세스하려면 sn_sow.sow_user	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.

ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 사용되는 역할

역할	설명	상속된 역할
	역할이 사용자에게 할당되어야 합니다.	
sn_sow.sow_home	SOW 홈(방문) 페이지에 대한 액세스를 제공합니다.	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_list	SOW 목록 페이지에 대한 액세스를 제공합니다.	sn_sow.sow_user
admin	SOW 관리자 센터를 포함하여 SOW의 모든 페이지에 대한 액세스를 제공합니다. 이 역할이 있는 관리자는 SOW 관리자 센터의 모든 모듈에 대한 구성을 수행할 수 있습니다.	없음
sn_sow_itsm_admin.SOW_admin_user	SOW 구성을 위한 SOW 관리자 센터 페이지에 대한 액세스를 제공합니다. 이 역할이 있는 사용자는 인시던트 관리와 관련된 구성만 수행할 수 있습니다.	없음
awa_agent	SOW의 받은 편지함에 대한 액세스를 제공합니다.	없음
sn_sow.it_agent_dashboard_user	IT 에이전트 대시보드에 대한 액세스를 제공합니다.	없음
인시던트 관리		
sn_incident_read	인시던트 기록 페이지에 대한 읽기 액세스를 제공합니다.	sn_sow.sow_home 및 sn_sow.sow_list 따라서 sn_incident_read 역할이 있는 사용자는 SOW 홈(방문) 및 목록 페이지에 액세스할 수 있습니다.
sn_incident_write	인시던트 기록 페이지에 대한 쓰기 액세스를 제공합니다.	sn_sow.sow_home 및 sn_sow.sow_list 따라서 sn_incident_write 역할이 있는 사용자는 SOW 홈(방문) 및 목록 페이지에 액세스할 수 있습니다.
문제 관리		
problem_task_analyst	문제 작업을 진행하고 수명주기를 통해 이 작업을 관리합니다.	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.

ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 사용되는 역할

역할	설명	상속된 역할
problem_coordinator	문제 또는 문제 작업을 진행하고 수명주기를 통해 이 작업을 관리합니다.	itil 및 problem_task_analyst
problem_manager	전반적인 문제 관리 프로세스를 담당하며 문제 관리 설정을 구성하고 문제 코디네이터 역할을 수행할 수 있습니다.	problem_coordinator
problem_admin	문제 및 문제 작업을 삭제할 수 있는 문제 관리자입니다	problem_manager
sn_problem_read	문제 기록 페이지에 대한 읽기 액세스를 제공합니다.	sn_sow.sow_home 및 sn_sow.sow_list를 사용하면 sn_problem_read 역할이 있는 사용자가 SOW 홈(방문) 및 목록 페이지에 액세스할 수 있습니다.
sn_problem_write	문제 기록 페이지에 대한 쓰기 액세스를 제공합니다.	sn_sow.sow_home 및 sn_sow.sow_list를 사용하면 sn_problem_write 역할이 있는 사용자가 SOW 홈(방문) 및 목록 페이지에 액세스할 수 있습니다.
변경 관리		
sn_change_read	변경 기록 페이지에 대한 읽기 액세스를 제공합니다.	sn_sow.sow_home 및 sn_sow.sow_list 따라서 sn_change_read 역할이 있는 사용자는 SOW 홈(방문) 및 목록 페이지에 액세스할 수 있습니다.
sn_change_write	변경 기록 페이지에 대한 쓰기 액세스를 제공합니다.	sn_sow.sow_home 및 sn_sow.sow_list 따라서 sn_change_write 역할이 있는 사용자는 SOW 홈(방문) 및 목록 페이지에 액세스할 수 있습니다.
change_manager	SOW 관리자 센터의 변경 관리와 관련된 구성에 대한 액세스를 제공합니다.	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.

ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 사용되는 역할

역할	설명	상속된 역할
sn_devops.viewer	DevOps 데이터를 보거나 변경 요청에 추가할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다.	없음
요청 관리		
sn_request_read	요청 기록 페이지에 대한 읽기 액세스를 제공합니다.	sn_sow.sow_home 및 sn_sow.sow_list 따라서 sn_request_read 역할이 있는 사용자는 SOW 홈(방문) 및 목록 페이지에 액세스할 수 있습니다.
sn_request_write	요청 기록 페이지에 대한 쓰기 액세스를 제공합니다.	sn_sow.sow_home 및 sn_sow.sow_list 따라서 sn_request_read 역할이 있는 사용자는 SOW 홈(방문) 및 목록 페이지에 액세스할 수 있습니다.
당직 일정 관리		
oc_read	일정 페이지에 대한 읽기 액세스를 제공합니다.	oc_read 역할이 있는 사용자는 서비스 운영 작업 공간 내의 당직 일정, 당직 전문가, 에스컬레이션 추적 및 기타 당직 기능에 액세스할 수 있습니다.

ITSM용 서비스 운영 작업 공간의 사용자

사용자는 할당된 역할과 연결된 서비스 데스크 그룹 및 대상에 따라 다양한 ITSM용 서비스 운영 작업 공간 페이지에 액세스할 수 있습니다.

SOW의 사용자

사용자	설명
계층 1 에이전트	itil 또는 sn_sow.sow_home 역할을 가지고 있으며 서비스 데스크 그룹에 속하는 사용자입니다. 주로 다음 기록의 수명주기에 중점을 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.

SOW의 사용자

사용자	설명
	• 상호작용 • 인시던트 • 요청
계층 2 에이전트	itil 역할을 가진 사용자입니다. 주로 다음 기록의 수명주기에 중점을 둡니다. • 인시던트 • 요청 • 변경 • 문제 • 중요 인시던트

ITSM용 서비스 운영 작업 공간에 대한 테마 구성

ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 사용자의 시각적 경험을 구성하여 브랜드와 비슷한 모양과 느낌으로 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 테마 작성기 스토어 애플리케이션을 설치합니다.
   a. 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인으로 이동합니다.
   b. 테마 작성기(sn_theme_builder) 애플리케이션을 검색하여 설치합니다.
2. Create a theme with Theme Builder 문서를 참조해 테마 작성기를 사용하여 테마를 생성합니다. Polaris는 Next Experience의 기본 테마이며 이 테마는 복사할 수 없습니다. 따라서 테마를 만들어 사용할 수 있도록 게시해야 합니다.
3. 경험 미리 보기를 사용하여 작업 공간에서 테마를 미리 봅니다.
4. 오른쪽 상단 모서리에 있는 드롭다운에서 테마 적용을 선택합니다.
   테마는 인스턴스 수준에서 배포됩니다.
5. 테마가 접근성 요구 사항을 충족하지 않는 경우 문제 보기를 선택하여 접근성 문제를 검토합니다. 배경 및 버튼의 색상과 텍스트 간 대비 문제를 예로 들 수 있습니다.
6. 적용을 선택합니다.

ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 접근 제어

ServiceNow 인스턴스에 로그인한 후 ITSM용 서비스 운영 작업 공간에 접근할 수 있는 사용자 또는 ITSM용 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지에 접근할 수 있는 사용자를 결정할 수 있습니다.

사용자의 경우 ITSM용 서비스 운영 작업 공간에 대한 접근은 다음 기준을 기반으로 합니다.

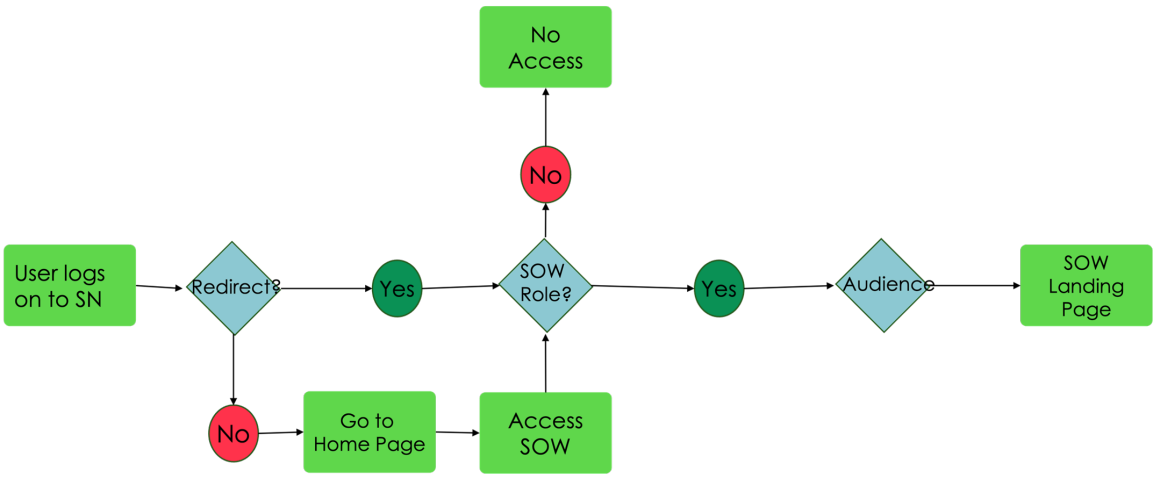
- 로그인 시 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지로 리디렉션되도록 설정합니다.
- 사용자에게 SOW에 수동으로 접근하거나 로그인 시 리디렉션될 때 접근할 수 있는 sn_sow.sow_user 역할이 있습니다.

© 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:

- itil 역할에는 sn_sow.sow_user 역할이 포함되어 있습니다. 그러나 사용자에게 itil 이외의 사용자 지정 역할 또는 세분화된 역할이 있는 경우, sn_sow.sow_user 역할을 사용자에게 할당하고 사용자 지정 역할로 대상을 업데이트해야 합니다.
- 사용자 지정 역할은 특정 기능에 대한 접근을 제한하는 ACL(접근 제어 목록)을 업데이트해야 합니다.

- 사용자가 속한 첫 번째 대상입니다.



ITSM용 서비스 운영 작업 공간의 방문 페이지 유형

에이전트는 방문 페이지를 통해 할당된 작업, 공지, 예정된 작업 등을 빠르게 파악할 수 있습니다.

기본적으로 서비스 운영 작업 공간 ITSM Applications(sn_sow_itsm_cont) 애플리케이션에서는 다음 방문 페이지를 사용할 수 있습니다.

- 계층 1 방문 페이지
- 계층 2 방문 페이지

해당 플러그인이 설치되어 있는 경우 다른 방문 페이지를 사용할 수 있습니다(예: 서비스 운영 작업 공간 ITOM 앱(sn_sow_itom_cont)).

중요사항:

- 방문 페이지에 대한 사용자의 액세스는 해당 페이지와 연결된 대상을 기반으로 합니다. 필수 서비스 데스크 그룹 및 이러한 서비스 데스크 그룹에 속하며 방문 페이지에 액세스할 수 있는 사용자가 포함된 대상을 구성합니다. 대상에 대한 자세한 내용은 Learn about audiences 문서를 참조하십시오.
- 방문 페이지에 여러 대상을 사용할 수 있는 경우 순서가 가장 낮은 대상이 고려됩니다.

계층 **1** 방문 페이지에 접근하기 위한 기준

다음 대상 기준 중 하나를 충족하는 사용자는 기본적으로 계층 1 방문 페이지로 리디렉션됩니다.

계층 **1** 방문 페이지의 대상 기준

대상 그룹	역할	사용자 기준 포함
SOW 공통 대상	admin	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.

계층 **1** 방문 페이지의 대상 기준

대상 그룹	역할	사용자 기준 포함
SOW 서비스 데스크 대상 세분화	sn_incident_write	사용자는 대상의 ***Service Desk Group Inclusion*** 사용자 기준 포함에 포함되어 있는 사용자 그룹에 속해야 합니다.
SOW 서비스 데스크 대상	itil	사용자는 대상의 ***Service Desk Group Inclusion*** 사용자 기준 포함에 포함되어 있는 사용자 그룹에 속해야 합니다.

계층 **2** 방문 페이지에 접근하기 위한 기준

다음 대상 기준을 충족하는 사용자는 기본적으로 계층 2 방문 페이지로 리디렉션됩니다.

계층 **2** 방문 페이지의 대상 기준

대상 그룹	역할	사용자 기준 포함
SOW 계층 2/3 방문 페이지 대상	itil	없음

SOW 방문 페이지의 대상 구성

SOW 방문 페이지에 액세스할 수 있는 사용자를 정의합니다. 에이전트 및 관리자와 같은 대상을 위한 경험을 목표로 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
SOW 방문 페이지에 액세스할 수 있는 사용자를 정의하는 대상을 구성할 수 있습니다. 대상에 대한 자세한 내용은 Learn about audiences 문서를 참조하십시오.

기본적으로 SOW 방문 페이지는 다음 대상과 연결됩니다. SOW에 액세스하려면 사용자는 다음 기준에 부합해야 합니다.

- 사용자에게 admin 역할이 있습니다.
- 사용자에게 sn_incident_write 역할이 있고 서비스 데스크 사용자 그룹에 속합니다.
- 사용자에게 itil 역할이 있고 서비스 데스크 사용자 그룹에 속합니다.

프로시저

1. 옵션: 필요한 경우 대상을 생성합니다.

   a. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성요소 〉 대상으로 이동합니다.

   b. 대상 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 필요한 데이터를 지정합니다.
   예를 들어 다음과 같이 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.

- 이름: SOW 서비스 데스크 T1
- 역할: itil
- 필요한 사용자 기준 포함. 이 작업을 수행하려면 사용자 기준을 추가한 다음, 여기에 사용자 그룹을 추가합니다.

d. 저장을 선택합니다.

2. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.

3. 경험 섹션에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.

4. 페이지 및 변형 섹션에서 홈 방문 페이지에 대한 설정을 선택합니다.

5. 변형: 서비스 데스크 방문 페이지 SNC 페이지의 페이지 및 변형 섹션에서 서비스 데스크 방문 페이지 **SNC**를 선택합니다.

6. 애플리케이션 범위를 서비스 운영 작업 공간에 대한 인시던트 관리로 변경합니다.

7. 대상 섹션에서 모든 대상 편집을 선택합니다.

8. 대상 편집 창에서 추가를 선택합니다.

9. 대상을 검색하고 저장을 선택합니다.

서비스 데스크 그룹을 구성하여 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지 액세스

올바른 사용자가 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
방문 페이지 액세스는 해당 페이지와 연결된 대상을 기반으로 합니다. 필수 서비스 데스크 그룹 및 이러한 서비스 데스크 그룹에 속하며 방문 페이지에 액세스할 수 있는 사용자가 포함된 대상을 구성합니다. 여러 서비스 데스크 그룹의 사용자가 방문 페이지에 액세스할 수 있도록 하려면 모든 서비스 데스크 그룹으로 방문 페이지의 대상을 구성해야 합니다.

서비스 운영 작업 공간 1.1이 설치되었으며 Xanadu로 업그레이드된 인스턴스에만 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 단계를 수행하여 방문 페이지 액세스를 위한 시스템 속성을 구성합니다.

a. 모두 메뉴에서 **sys_properties.list**로 이동합니다.

b. 방문 페이지에 액세스하는 역할 대신 사용자 기준 기록을 사용하려면 *glide.ux.user_criteria_enabled* 속성을 true로 설정하십시오.

c. 업데이트를 선택합니다.

2. 다음 단계를 수행하여 대상의 사용자 기준에 사용자의 서비스 데스크 그룹을 추가합니다.

a. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성요소 〉 대상으로 이동합니다.

b. 대상을 선택하고 다음 단계를 수행합니다(예: **SOW** 서비스 데스크 대상).

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

i. 사용자 기준 포함 관련 목록에서 대상을 엽니다(예: 서비스 데스크 그룹 포함).

ii. 그룹 필드의 경우 사용자가 속한 필수 서비스 데스크 그룹을 추가합니다.

iii. 업데이트를 선택합니다.

ITSM용 SOW의 방문 페이지 리디렉션

리디렉션을 사용하면 로그인 시 사용자를 SOW 방문 페이지로 자동으로 라우팅할 수 있습니다.

방문 페이지 리디렉션은 다음 방법 중 하나로 구성할 수 있습니다.

- 사용자 기준에 따른 조건부(예: 서비스 데스크 그룹)
- 포괄적입니다. 모든 사용자가 먼저 SOW 홈 페이지로 리디렉션되며 대상 구성에 따라 사용할 방문 페이지가 결정됩니다.
- 옵션입니다. 이 경우 사용자는 리디렉션을 옵트아웃할 수 있습니다.

관리자가 아닌 사용자를 서비스 운영 작업 공간으로 리디렉션

관리자가 아닌 사용자가 ServiceNow 인스턴스에 로그인한 후 서비스 운영 작업 공간으로 리디렉션하여 작업의 우선순위를 빠르게 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Next Experience가 인스턴스에서 활성화되어 있는지 확인합니다. 활성화에 대한 자세한 내용은 Next Experience 활성화에 대한 고려 사항 을 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 관리자 센터 〉 개요로 이동합니다.
2. 개요 탭의 초기 설정 섹션에서 방문 페이지 구성 옵션을 선택합니다.
3. 방문 페이지 구성 〉 방문 페이지 리디렉션을 선택합니다.
4. SOW 리디렉션 속성을 구성합니다.
   a. 홈페이지 대상 규칙 섹션에서 SOW 방문 페이지에 대한 구성을 선택합니다.
   b. 활성 확인란을 선택합니다.
   c. 업데이트를 선택합니다.
5. 옵션: 필요한 경우 다른 SOW 방문 페이지 리디렉션 속성을 구성합니다.
   a. 시스템 속성 섹션에서 필요한 속성에 대해 구성을 선택합니다.
      - glide.login.home: true로 설정하면 로그인 시 기본 홈페이지가 표시됩니다. 비워 두면 마지막으로 방문한 페이지가 사용됩니다. 이 속성은 SOW 방문 페이지의 홈페이지 대상 규칙에 의해 덮어써집니다.
      - glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled: 사용자가 선택한 방문 페이지 기본 설정을 true로 설정합니다.
      - glide.ux.user_criteria_enabled: UX 프레임워크 변형에 대한 역할 필드 대신 사용자 기준 기록을 사용할 수 있습니다.
   b. 속성을 수정하고 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.

특정 그룹의 에이전트를 서비스 운영 작업 공간로 리디렉션

ServiceNow 인스턴스에 로그인한 후 특정 사용자 그룹의 에이전트만 서비스 운영 작업 공간로 자동으로 리디렉션되도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
지정된 사용자 그룹에 속하는 에이전트만 서비스 운영 작업 공간로 리디렉션됩니다. 다른 에이전트는 모두 해당 에이전트가 구성한 방문 페이지 또는 Now Platform 방문 페이지로 리디렉션됩니다.

프로시저

1. 모두 메뉴에서 **user_criteria.list**로 이동합니다.
2. **ITIL** 비관리자 사용자 기준 기록을 선택합니다.
3. 그룹 필드에서 에이전트가 서비스 운영 작업 공간에 액세스해야 하는 필수 사용자 그룹을 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
5. itil 역할이 각 에이전트에 할당되어 있는지 확인합니다.
   a. 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자로 이동한 다음 에이전트에 대한 사용자 기록을 엽니다.
   b. 역할 목록에서 **itil** 역할이 추가되었고 활성 상태인지 확인합니다.
   c. itil 역할이 사용자 기록에 아직 추가되지 않은 경우 다음 단계에 따라 itil 역할을 추가합니다.
      i. 역할 목록에서 편집을 선택합니다.
      ii. 구성원 편집 양식의 컬렉션 목록에서 역할 목록 목록에 itil 역할을 추가합니다.
      iii. 저장을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에 대한 모든 에이전트의 자동 리디렉션 비활성화

ServiceNow 인스턴스에 로그인한 후 에이전트가 자동으로 서비스 운영 작업 공간으로 리디렉션되지 않는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 메뉴에서 sys_homepage_destination_rule.list로 이동합니다.
2. **SOW** 방문 페이지 기록을 선택합니다.
3. 활성 확인란의 선택을 취소합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
5. 다음 단계를 사용하여 브라우저 캐시를 지웁니다.
   a. 웹 브라우저에 <instance-name>.service-now.com/cache.do를 입력합니다.
   b. 캐시 지우기를 선택합니다.

      브라우저 페이지가 새로 고쳐집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모든 브라우저 캐시 지우기를 선택합니다.

브라우저 페이지에 ## ## ### 메시지가 표시됩니다.

주:

홈페이지 대상 규칙 [sys_homepage_destination_rule] 테이블에 SOW로 리디렉션되는 다른 기록이 포함되어 있는 경우, 이러한 단계를 사용하여 각 기록에 대한 활성 확인란을 선택 취소하십시오.

ITSM용 SOW의 방문 페이지 구성

ITSM용 서비스 운영 작업 공간의 관리자 센터에서 방문 페이지의 데이터를 구성할 수 있습니다.

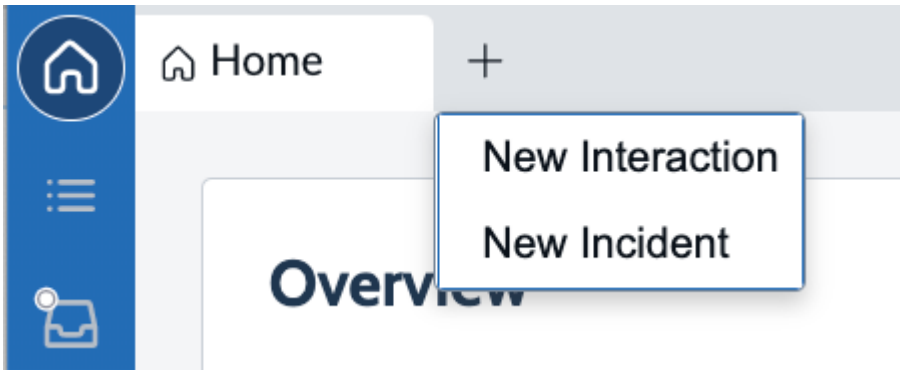
서비스 운영 작업 공간의 새 탭 메뉴에서 기록 생성 구성

서비스 운영 작업 공간 내 모든 페이지의 새 탭 메뉴에서 생성할 수 있는 기록을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 서비스 운영 작업 공간 내 모든 페이지의 새 탭 메뉴에서 상호작용 또는 인시던트 기록을 만들 수 있습니다.

탭에서 기록 생성



JSON 값을 사용자 지정하여 다양한 옵션을 제공할 수 있습니다. 예를 들어 이 방법을 사용하여 새 탭 메뉴에서 직접 지식 문서를 생성합니다. 지식 문서 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 지식 관리 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 경험으로 이동합니다.
2. UX 애플리케이션 목록에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
3. UX 애플리케이션 양식의 UX 페이지 속성 관련 목록에서 *chrome_tab* 속성을 선택합니다.
4. UX 페이지 속성 페이지에서 유형 필드가 **json**으로 설정되면 값 필드를 편집(예: 경로 또는 테이블 추가/제거)합니다.
   새 옵션을 추가하려면(예: 지식 문서 생성) *newTabMenu* 객체 내에 새 JSON 객체를 추가합니다. *newTabMenu* 객체 내에서 옵션을 키-값 쌍으로 선택할 때 수행되는 이름과 작업을 제공합니다. 다음은 문제를 만들기 위한 예제입니다.

```
"label": {

"translatable": 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.

```
"message": "New Problem"
},
"routeInfo": {
"route": "record",
"fields": {
"table": "problem",
"sysId": "-1"
},
"multiInstField": "sysId"
},
"condition": {
"tableDescription": {
"table": "problem",
"canCreate": true
}
}
},
```

5. 업데이트를 클릭합니다.

방문 페이지의 인사말 배너 복원

인사말 배너가 닫힌 경우 에이전트의 교대조 정보를 볼 수 있도록 복원합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 기본 설정으로 이동합니다.

2. 사용자 기본 설정 목록에서 **sow.incident.landing_page_header_collapsed**를 엽니다.

3. 사용자 필드가 배너를 복원하려는 사용자를 참조하는지 확인합니다.

4. 값 필드에 **false**를 지정합니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

방문 페이지에서 헤더 메시지 구성

방문 페이지에서 인사말 텍스트의 일부인 헤더 메시지를 구성합니다. 예: 3월 21일 월요일까지 당직입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
서비스 데스크 에이전트 교대 근무 데이터 브로커 서버 스크립트 가져오기는 SOWServiceDeskAgentShift 스크립트 포함을 호출하여 인사말 텍스트에 교대조 정보를 표시합니다.

기본 방문 페이지의 표시 텍스트를 사용자 지정할 수 있지만, 방문 페이지의 사본을 생성해야만 텍스트의 시각적 스타일을 변경할 수 있습니다.

헤더 섹션

Hello Grady!
You are on-call until Monday, Mar 21 12:00 AM

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 관리자 센터 〉 개요로 이동합니다.
2. 개요 탭의 초기 설정 섹션에서 방문 페이지 구성 옵션을 선택합니다.
3. 방문 페이지 양식에서 인사말 옆에 있는 구성을 선택합니다.
   내부적으로 SOWServiceDeskAgentShiftSNC를 호출하는 SOWServiceDeskAgentShift에 대해 스크립트 포함 양식이 표시됩니다.
4. SOWServiceDeskAgentShiftSNC의 스크립트 값을 복사합니다.
   a. 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.
   b. 스크립트 포함 목록에서 SOWServiceDeskAgentShiftSNC를 엽니다.
   c. 스크립트 필드 값을 복사합니다.
5. SOWServiceDeskAgentShift 스크립트를 편집합니다.
   a. 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.
   b. 스크립트 포함 목록에서 SOWServiceDeskAgentShift를 엽니다.
   c. SOWServiceDeskAgentShiftSNC에서 복사한 스크립트 필드 값을 붙여넣습니다.

```
initialize: function() {
  this.PLUGINS = {
    ON_CALL: "com.snc.on_call_rotation",
    SHIFT_PLANNING: "com.sn_shift_planning"
  };
  this.DAYS_AHEAD = gs.getProperty('com.snc.on_call_rotation.upcoming_rota_days', 30);
  this.DATE_FORMAT = gs.getDateFormat();
  this.TIME_FORMAT = gs.getTimeFormat();
```


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

```
  this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER = 'readInTimezone';
  this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER = 'oncallAPIReadInTimezone';
  this.WEEK_DAY_FORMAT = 'EEEE';
  this.FORMAT = {
    SERVICE_DESK_HEADER: 'SERVICE_DESK_HEADER'
  };
  this.DATE_TIME_FORMAT_FULL = "full";
 },


 getUpcomingShift: function(userId, outputFormat, wfoShift) {
  var upcomingShifts, gd = new GlideDate();
  var from = gd.getDisplayValueInternal();
  gd.addDaysLocalTime(this.DAYS_AHEAD);
  var to = gd.getDisplayValueInternal();
  var mayBeWFOUser = userId == gs.getUserID() ?
gs.hasRole("sn_shift_planning.agent") : true;
  if (GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.SHIFT_PLANNING) && mayBeWFOUser
&& wfoShift)
    upcomingShifts = this.getWFOShifts(from, to, userId);
  var isWFOResponseValid = Array.isArray(upcomingShifts) && upcomingShifts.length >
0;
  if (!isWFOResponseValid && GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.ON_CALL))
    upcomingShifts = this.getOnCallShifts(from, to, userId);
  return this.getFormattedShift(upcomingShifts, outputFormat);
 },


 getWFOShifts: function(from, to, userId) {
  var smUtil = new sn_shift_planning.ScheduleManagerUtil();
  var defaultEventCategories = [
    smUtil.WORK_CATEGORY_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.

```
    smUtil.ON_CALL_CATEGORY_SYS_ID
  ];
  var params = {
    "assignmentGroups": "",
    "individualAgents": userId,
    "startDate": from,
    "endDate": to,
    "published": true,
    "eventCategories": defaultEventCategories,
    "filter": {
      "sn_shift_planning_agent_schedule": {
        "event": ["8d03fd9b0f310010717cc562ff767e4a",
"936319993bd02010e81a4ee1f3efc419"]
      }
    }
  };
  var upcomingShifts = [];
  try {
    var agentScheduleRESTAPIUtils = new
sn_shift_planning.AgentScheduleRESTAPIUtils();
    var spans = agentScheduleRESTAPIUtils.retrieveAgentSchedulesFromParams(params);
    if (spans && spans.shiftData && spans.shiftData.user && spans.shiftData.user.data &&
spans.shiftData.user.data.length > 0 && spans.shiftData.user.data[0].schedules) {
      var schedules = spans.shiftData.user.data[0].schedules,
        arrayUtil = new global.ArrayUtil();
      for (var schedule in schedules)
        upcomingShifts = arrayUtil.union(upcomingShifts, schedules[schedule]);
    }
  } catch (e) {
    gs.error("SOWServiceDeskAgentShiftSNC: Error fetching WFO shifts");
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 upcomingShifts;

 },


 getOnCallShifts: function(from, to, userId) {

  var onCallCommon = new global.OnCallCommon();

  var onCallGroups = onCallCommon.getMyGroups();

  var spans = new global.OCRotationV2(null,
global.OCRotationV2.DEFAULT_FORMAT_OPTION).setStartDate(from).setEndDate(to).set
UserIds(userId).setGroupIds(onCallGroups).getSpans();

  var upcomingShifts = [];

  for (var i = 0; i < spans.length; i++)

   if ((spans[i].type == "roster" || spans[i].type == "override") && spans[i].user_id ==
userId)

    upcomingShifts.push(spans[i]);

  return upcomingShifts;

 },


 getFormattedShift: function(upcomingShifts, outputFormat) {

  if (gs.nil(upcomingShifts))

   return;

  switch (outputFormat) {

   case this.FORMAT.SERVICE_DESK_HEADER:

    return this.getServiceDeskFormattedShift(upcomingShifts);

   default:

    return upcomingShifts;

  }

 },
```


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

```
getServiceDeskFormattedShift: function(upcomingShifts) {
  var response = {
    shiftText: "",
    nearestShift: {}
  };
  var startAttr = "start",
    endAttr = "end",
    isOnCall = true;
  var dateFormat = 'EEEE, MMM dd',
    timeFormat = 'hh:mm a';
  var isWFOSchema = Array.isArray(upcomingShifts) && upcomingShifts.length > 0 &&
this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER in upcomingShifts[0];
  if (isWFOSchema)
    startAttr = "scheduledStartTime", endAttr = "scheduledEndTime";
  response.nearestShift = this.getNearestShift(upcomingShifts, startAttr, endAttr);
  if (response.nearestShift) {
    if (isWFOSchema) {
      if (response.nearestShift.schedule && !(this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER in
response.nearestShift.schedule))
        isOnCall = false;
    }
    if (isOnCall) {
      if (response.nearestShift.isCurrent) {
        if (response.nearestShift.roster_name)
          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}
as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);
        else
          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);
      } else {
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on
{0} as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

      }

    } else {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else

        response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

    }

  }



  return response;

},



getNearestShift: function(upcomingShifts, startAttr, endAttr) {

  if (gs.nil(upcomingShifts) || gs.nil(startAttr) || gs.nil(endAttr))

    return;

  var nearestShift;

  upcomingShifts.sort(function(shift_1, shift_2) {

    var gdt1 = new GlideDateTime();

    gdt1.setDisplayValueInternal(shift_1[startAttr]);

    var gdt2 = new GlideDateTime();

    gdt2.setDisplayValueInternal(shift_2[startAttr]);

    return GlideDateTime.subtract(gdt2, gdt1).getNumericValue();
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 currentDateTime = new GlideDateTime(),
    startDateTime = new GlideDateTime(),
    endDateTime = new GlideDateTime();
  for (var i = 0; i < upcomingShifts.length; i++) {
    startDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][startAttr] + "");
    endDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][endAttr] + "");
    if (currentDateTime.onOrBefore(endDateTime)) {
      nearestShift = upcomingShifts[i];
      if (currentDateTime.onOrAfter(startDateTime))
        nearestShift.isCurrent = true;
      else
        nearestShift.isCurrent = false;
      break;
    }
  }
  return nearestShift;
},


getFormattedDateSpan: function(date, dateFormat, timeFormat) {
  var formattedDate = this.getFormattedDate(date, dateFormat);
  var dateAmPmTime = this.getFormattedTime(date, timeFormat);
  return formattedDate + " " + dateAmPmTime;
},


getFormattedDate: function(inputDate, format) {
  var date = new GlideDateTime();
  date.setDisplayValueInternal(inputDate);
```


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

```
  format = !format ? this.DATE_FORMAT : format;

  var gd = date.getLocalDate();

  return gd.getByFormat(format);

 },



 getFormattedTime: function(inputDate, format) {

  var date = new GlideDateTime();

  date.setDisplayValueInternal(inputDate);

  format = !format ? this.TIME_FORMAT : format;

  var gt = date.getLocalTime();

  return gt.getByFormat(format);

 },



 getFormattedDateTime: function(date) {

  var dateTime = new GlideDateTime();

  dateTime.setDisplayValueInternal(date);

  return dateTime.getDisplayValueLang(this.DATE_TIME_FORMAT_FULL);

 },



 endsToday: function(inputDate) {

  var inputGdt = new GlideDateTime();

  inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);

  return new GlideDateTime().getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

 },



 endingTomorrow: function(inputDate) {

  var inputGdt = new GlideDateTime();

  inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 tomorrowDateTime = new GlideDateTime();

  tomorrowDateTime.addDaysLocalTime(1);

  return tomorrowDateTime.getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

 },
```

d. 설명한 대로 스크립트의 다음 부분을 편집합니다.

```
    if (isOnCall) {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}
as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on
{0} as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

      }

    } else {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else

        response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

    }
```

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.

방문 페이지에서 우주인 구성

우주인의 이미지를 원하는 이미지로 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 메뉴에서 **db_image.list**로 이동합니다.
2. sow_banner.svg를 검색합니다.
3. 이미지를 원하는 이미지로 변경합니다.
   이미지 크기가 700 x 160픽셀인지 확인합니다.

개요 섹션에서 도넛 색상 구성

개요 섹션에서 도넛형에 가장 적합한 시각적 환경을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
도넛형 영역 색상은 도넛형이 그룹화되는 요소를 기반으로 합니다.

- 계층 1 방문 페이지
  - 나에게 할당된 인시던트 카드에서 도넛은 인시던트 상태에 따라 그룹화됩니다.
  - 미할당 인시던트 카드에서 도넛은 인시던트 우선순위에 따라 그룹화됩니다.
  - 나에게 할당된 카탈로그 작업 카드에서 도넛은 카탈로그 작업 상태에 따라 그룹화됩니다.
  - 인시던트 **SLA** 카드에서 도넛은 인시던트가 SLA를 위반할 때까지 남은 시간을 기준으로 그룹화됩니다.
- 계층 2 방문 페이지
  - 나에게 할당된 인시던트 카드에서 도넛은 인시던트 상태에 따라 그룹화됩니다.
  - 나에게 할당된 문제 카드에서 도넛은 문제 상태에 따라 그룹화됩니다.
  - 나에게 할당된 변경 카드에서 도넛은 변경 요청 상태에 따라 그룹화됩니다.
  - 나에게 할당된 작업 카드에서 도넛은 카탈로그 작업 상태에 따라 그룹화됩니다.

프로시저

1. 계층 1 방문 페이지에서 다음 카드의 도넛형 영역 색상을 변경하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   - 나에게 할당된 인시던트
   - 미할당 인시던트
   - 내게 할당된 카탈로그 작업

   a. 보고서 〉 관리 〉 차트 색상으로 이동합니다.

   b. 차트 색상 목록에서 기록을 사용자 지정하고 선택하려는 카드를 기반으로 기록을 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.

i. 나에게 할당된 인시던트 카드의 색상을 사용자 지정하려면 이름이 인시던트이고 요소가상태인 기록을 필터링합니다.

ii. 미할당 인시던트 카드의 색상을 사용자 지정하려면 이름이 인시던트이고 요소가우선순위인 기록을 필터링합니다.

iii. 나에게 할당된 카탈로그 작업 카드의 색상을 사용자 지정하려면 이름이 **sc_task**이고 요소가상태인 기록을 필터링합니다.

c. 차트 색상 양식의 색상 이름 필드에서 필요한 색상을 선택합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

2. 계층 1 방문 페이지에서 인시던트 SLA 카드의 도넛형 영역 색상을 변경하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 보고서 〉 관리 〉 보고서 범위로 이동합니다.

b. 범위 목록에서 이름이 **task_sla**이고 요소가 **time_left**인 기록을 필터링합니다.

c. 필요한 기록을 선택합니다.

d. 범위 양식의 색상 이름 필드에서 필요한 색상을 선택합니다.

e. 업데이트를 클릭합니다.

3. 계층 2 방문 페이지의 도넛형 영역 색상을 변경하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 보고서 〉 관리 〉 차트 색상으로 이동합니다.

b. 차트 색상 목록에서 기록을 사용자 지정하고 선택하려는 카드를 기반으로 기록을 필터링합니다.

i. 나에게 할당된 인시던트 카드의 색상을 사용자 지정하려면 이름이 인시던트이고 요소가상태인 기록을 필터링합니다.

ii. 나에게 할당된 문제 카드의 색상을 사용자 지정하려면 이름이 문제이고 요소가상태인 기록을 필터링합니다.

iii. 나에게 할당된 변경 카드의 색상을 사용자 지정하려면 이름이 **change_request**이고 요소가상태인 기록을 필터링합니다.

iv. 나에게 할당된 작업 카드의 색상을 사용자 지정하려면 이름이 **sc_task**이고 요소가상태인 기록을 필터링합니다.

c. 차트 색상 양식의 색상 이름 필드에서 필요한 색상을 선택합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

계층 1 방문 페이지에서 도넛 구성

계층 1 방문 페이지의 개요 섹션에서 도넛에 표시되는 데이터를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
모든 도넛에 대해 헤더 레이블, 데이터 소스, 메트릭, 필드별 그룹 및 viewAllQuery를 사용자 지정할 수 있습니다. 나에게 할당된 문제 도넛을 예로 들 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. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 관리자 센터 〉 개요로 이동합니다.
2. 개요 탭의 초기 설정 섹션에서 방문 페이지 구성 옵션을 선택합니다.
3. 방문 페이지 양식의 계층 **1** 섹션에서 도넛 구성 옆에 있는 구성을 선택합니다.
   SowIncidentLandingPageUtils 클라이언트 스크립트 포함 정의가 표시됩니다.
4. 스크립트 필드를 편집하여 *`ServiceDeskLandingPageUtils`* 클래스 내에 코드를 추가합니다.

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {

        const evamDef = this.getEvamDef();

        const visualizationConfig = [{

            "id": "incident_assigned",

            "tableName": "incident",

            "tableDisplayValue": "Incident",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assigned_toISNOTEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad
2572f2b47744",

            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned to
you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "incident_sla",

            "tableName": "task_sla",

            "tableDisplayValue": "Task SLA",

            "myWorkQuery":
"task.sys_class_name=incident^task.assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b4
77fe^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=1970-01-08
00:00:00",
```


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

```
            "myTeamQuery":
"task.sys_class_name=incident^task.assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
2f2b47744^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=1970-0
1-08 00:00:00",

            "listView": 'sow_landing_page',

            "header": await helpers.translate("Incident SLAs"),

            "groupByField": "time_left",

            "evamId": evamDef['incidentSlaEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYtime_left",

        },

        {

            "id": "unassigned_incidents",

            "tableName": "incident",

            "tableDisplayValue": "Incident",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
2f2b47744",

            "myTeamQuery":
"active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
2f2b47744",

            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",

            "header": await helpers.translate("Unassigned incidents"),

            "groupByField": "priority",

            "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "catalog_tasks",

            "tableName": "sc_task",

            "tableDisplayValue": "Catalog Task",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
```


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

```
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "listView": 'sow_landing_page',

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Catalog tasks assigned
to you") : await helpers.translate("Catalog tasks assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": evamDef["catalogTaskEvamDefinitionId"],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        }

    ];

    return visualizationConfig;

}
```

예를 들어 문제 도넛을 추가하려면 새 도넛이 방문 페이지의 목록과 상호작용할 수 있도록 스크립트에 다음을 추가합니다. SowIncidentLandingPageUtilsSNC에서 복사되지만 problem_task가 추가됩니다.

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false, elementId) {

    if (table === "task") {

        return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['sys_class_name'], groupMode,
elementId);

    }

    return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'], groupMode, elementId);

}



static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId) {

    if (selectedField == undefined) {

        selectedField = 'all';

    }

    const labelMap = {

        'incident': {

            '1': 'New incidents',

            '2': 'In Progress incidents',
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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': 'On Hold incidents',
            '6': 'Resolved incidents',
            'all': 'Incidents'
        },
        'change_request': {
            '0': 'In Review changes',
            '-1': 'Implement changes',
            '-2': 'Scheduled changes',
            '-3': 'Authorize changes',
            '-4': 'Assess changes',
            '-5': 'New changes',
            'all': 'Changes'
        },
        'problem_task': {
            '151': 'New',
            '154': 'Work in Progress',
            '152': 'Assess',
            '157': 'Closed',
            'all': 'Problem Tasks'
        },
        'problem': {
            '101': 'New problems',
            '102': 'Assess problems',
            '106': 'Resolved problems',
            '104': 'Fix in Progress problems',
            '103': 'Root Cause Analysis problems',
            'all': 'Problems'
        },
        'task': {
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_task': 'Incident tasks',
            'problem_task': 'Problem tasks',
            'change_task': 'Change tasks',
            'sc_task': 'Catalog tasks',
            'incident': 'Incidents',
            'problem': 'Problems',
            'change_request': 'Change requests',
            'all': 'Tasks'
        }
    };
    if (elementId === 'delegated_task')
        return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to you';
    if (groupMode)
        return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to your team';
    return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';
}
```

다음 코드를 추가적인 도넛으로 추가합니다.

```
{
        "id": "problem_task_assigned",
        "tableName": "problem_task",
        "tableDisplayValue": "Problem Tasks",
        "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
        "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
        "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",
        "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problem Tasks assigned
to you") : await helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),
        "groupByField": "state",
```


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

```
            //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

 },
```

5. 업데이트를 선택합니다.

계층 **2** 방문 페이지에서 도넛 구성

계층 2 방문 페이지의 개요 섹션에서 도넛에 표시되는 데이터를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
모든 도넛에 대해 헤더 레이블, 데이터 소스, 메트릭, 필드별 그룹 및 viewAllQuery를 사용자 지정할 수 있습니다. 내게 할당된 카탈로그 작업 도넛을 예로 들 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 관리자 센터 〉 개요로 이동합니다.

2. 개요 탭의 초기 설정 섹션에서 방문 페이지 구성 옵션을 선택합니다.

3. 방문 페이지 양식의 계층 **1** 섹션에서 도넛 구성 옆에 있는 구성을 선택합니다.
SOWLandingPageTier2Utils 클라이언트 스크립트 포함 정의가 표시됩니다.

4. 스크립트 필드를 편집하여 *`SOWLandingPageTier2Utils`* 클래스 내에 코드를 추가합니다.

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {

        const visualizationConfig = [{

            "id": "incidentAssigned",

            "tableName": "incident",

            "tableDisplayValue": "Incident",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned to
you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": "01a404e8b7203010e69dbc16de11a93f",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {
```


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

```
            "id": "problemsAssigned",

            "tableName": "problem",

            "tableDisplayValue": "Problem",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problems assigned to
you") : await helpers.translate("Problems assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": "5f0697b8f49bc510f8773ad5bd0ae292",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "changesAssigned",

            "tableName": "change_request",

            "tableDisplayValue": "Change Request",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Changes assigned to
you") : await helpers.translate("Changes assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": "e1f06c4194130110f87765e94545da91",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "taskAssigned",

            "tableName": "task",

            "tableDisplayValue": "Task",
```


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

```
            "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=i
ncident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task^ORsys_cla
ss_name=sc_task",

            "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744^sys_class_n
ame=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task^OR
sys_class_name=sc_task",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Tasks assigned to you") :
 await helpers.translate("Tasks assigned to your team"),

            "groupByField": "sys_class_name",

            "evamId": "615d205d94df0110f87765e94545da03",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        }];

        return visualizationConfig;

    }
```

예를 들어 문제 도넛을 추가하려면 새 도넛이 방문 페이지의 목록과 상호작용할 수 있도록 스크립트에 다음을 추가합니다. SOWLandingPageTier2UtilsSNC에서 복사되지만 problem_task가 추가됩니다.

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false, elementId) {

        if (table === "task") {

            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['sys_class_name'], groupMode,
 elementId);

        }

        return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'], groupMode, elementId);

    }



static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId) {

        if (selectedField == undefined) {

            selectedField = 'all';

        }

        const labelMap = {

            'incident': {

                '1': 'New incidents',
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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': 'In Progress incidents',
            '3': 'On Hold incidents',
            '6': 'Resolved incidents',
            'all': 'Incidents'
        },
        'change_request': {
            '0': 'In Review changes',
            '-1': 'Implement changes',
            '-2': 'Scheduled changes',
            '-3': 'Authorize changes',
            '-4': 'Assess changes',
            '-5': 'New changes',
            'all': 'Changes'
        },
        'problem_task': {
            '151': 'New',
            '154': 'Work in Progress',
            '152': 'Assess',
            '157': 'Closed',
            'all': 'Problem Tasks'
        },
        'problem': {
            '101': 'New problems',
            '102': 'Assess problems',
            '106': 'Resolved problems',
            '104': 'Fix in Progress problems',
            '103': 'Root Cause Analysis problems',
            'all': 'Problems'
```


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

```
            },
            'task': {
                'incident_task': 'Incident tasks',
                'problem_task': 'Problem tasks',
                'change_task': 'Change tasks',
                'sc_task': 'Catalog tasks',
                'incident': 'Incidents',
                'problem': 'Problems',
                'change_request': 'Change requests',
                'all': 'Tasks'
            }
        };
        if (elementId === 'delegated_task')
            return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to you';
        if (groupMode)
            return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to your team';
        return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';
    }
```

다음 코드를 추가적인 도넛으로 추가합니다.

```
{
            "id": "problem_task_assigned",
            "tableName": "problem_task",
            "tableDisplayValue": "Problem Tasks",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",
```


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

```
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problem Tasks assigned to you") : await helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

 },
```

5. 업데이트를 선택합니다.

방문 페이지 섹션의 가시성 구성

방문 페이지의 일부 섹션을 표시할 것인지 또는 숨길 것인지 여부를 구성합니다. 빠른 링크와 예정 섹션을 예로 들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 관리자 센터 〉 개요로 이동합니다.
2. 개요 탭의 초기 설정 섹션에서 방문 페이지 구성 옵션을 선택합니다.
3. 방문 페이지 양식에서 토글 기능을 사용하여 필요한 방문 페이지 섹션을 표시하거나 숨깁니다. 숨기거나 표시할 수 있는 모든 섹션 옆에 토글이 나타납니다. 예를 들어 빠른 링크, 예정, 공지 등이 있습니다.

방문 페이지의 공지 섹션 구성

기존 공지를 사용자 지정하거나 추가 테이블에 대한 공지를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
공지 섹션에 대해 Entity View Action Mapper(EVAM) 구성요소가 구성되는 방법을 사용자 지정할 수 있습니다. 기본 방문 페이지의 데이터를 사용자 지정할 수 있지만, 방문 페이지의 사본을 생성해야만 시각적 스타일을 변경할 수 있습니다. 기본 시스템에서는 다음 테이블에 대해 공지 및 해당 데이터 소스가 정의됩니다.

- 중단 [cmdb_ci_outage]
- 배너 공지 [sys_ux_banner_announcement]
- 인시던트 [incident]

EVAM 정의에서 추가 데이터 소스를 정의하여 추가 테이블에 대한 공지를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 관리자 센터 〉 개요로 이동합니다.
2. 개요 탭의 초기 설정 섹션에서 방문 페이지 구성 옵션을 선택합니다.
3. 방문 페이지 양식의 계층 **1** 또는 계층 **2** 섹션에서 공지 옵션 옆에 있는 구성을 선택합니다. SOW - 공지 EVAM 정의가 표시됩니다. EVAM 정의에 대한 자세한 내용은 EVAM 정의 생성 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.

4. 모두 〉 **Entity View Action Mapper(EVAM)** 〉 **EVAM** 정의로 이동합니다.
5. 공지의 데이터 소스를 편집하려면 EVAM 데이터 소스 M2M 관련 목록으로 이동하여 필요한 데이터 소스를 편집합니다.
   데이터 소스에 대한 자세한 내용은 데이터 소스 정의 를 참조하십시오.
6. 추가 테이블에 대한 공지를 생성하려면 해당 테이블에 대한 데이터 소스를 추가합니다.
   데이터 소스에 대한 자세한 내용은 데이터 소스 정의를 참조하십시오. 데이터 소스 정의에 대한 자세한 내용은 데이터 소스 정의 를 참조하십시오.
7. 옵션: 공지 섹션에 사용자 지정 인사말을 소싱하려면 다음 단계를 수행하여 배너 공지〔sys_ux_banner_announcement〕 테이블에 대한 추가 배너 공지 구성을 생성합니다.

   a. 배너 공지 구성과 해당 배너 공지를 생성합니다.
      배너 공지 구성 생성에 대한 자세한 내용은 Next Experience 배너 공지 를 참조하십시오.

   b. 배너 공지 구성을 *sn_sow.banner_announcements_config_id* 속성과 연결합니다.

      i. sys_properties.list로 이동

      ii. *sn_sow.banner_announcements_config_id* 속성을 선택합니다.

      iii. 시스템 속성 양식에서 배너 구성의 sys_id를 속성 값으로 지정합니다.

8. 데이터 소스에 대해 공지를 표시하는 방법을 구성하려면 다음 단계를 수행하여 EVAM 뷰 구성 및 템플릿을 편집합니다.

   a. EVAM 뷰 구성 번들 M2M 관련 목록으로 이동하여 필요한 구성 번들을 선택합니다.

   b. EVAM 뷰 구성 번들 양식에서 EVAM 뷰 구성 관련 목록으로 이동하여 필요한 데이터 소스에 대한 구성을 선택합니다.

   c. EVAM 뷰 구성 양식의 뷰 템플릿 필드에서 템플릿을 엽니다.

   d. 뷰 템플릿 양식에서 템플릿 필드를 편집합니다.
      템플릿 편집에 대한 자세한 내용은 EVAM 뷰 템플릿 정의 를 참조하십시오.

   e. 업데이트를 선택합니다.

방문 페이지의 예정 섹션 구성

예정 섹션에 표시되는 데이터를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
확장점으로 사용자 지정 스크립트를 호출하여 예정 섹션의 기능을 확장하고 기본 코드를 변경하지 않고도 사용자 지정을 쉽게 통합할 수 있습니다. 확장점에 대한 자세한 내용은 스크립팅된 확장점 생성 및 추가 를 참조하십시오.

기본 시스템에 있는 예정 섹션의 스크립팅된 확장점

확장점	설명
sn_sow.UpcomingLinkProvider	당일과 다음 날의 예정된 작업 기록(변경, 인시던트, 요청 및 지연 작업)의 목록을 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.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점으로 이동합니다.
2. 확장점 목록에서 **sn_sow.UpcomingLinkProvider**를 선택합니다.
3. 구현 생성 관련 링크를 사용하여 구현을 생성하거나 구현 관련 목록에서 구현을 편집합니다.

   다음은 변경 작업에 대한 새 공지 유형을 추가하는 방법의 예입니다.

   ○ 이름: MyCustomUpcomingLinkProvider_ChangeTask

   ○ 스크립트:

```
var PREFIX_QUERY = 'active=true^' + assignToQuery;

  var TODAY_QUERY =
'^planned_start_dateONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfTod
ay()';

  var TOMORROW_QUERY =
'^splanned_start_dateONTomorrow@javascript:gs.beginningOfTomorrow()@javascript:gs.e
ndOfTomorrow()';

  var encodedQuery = null;

  var listTitle = gs.getMessage("Change_Task");

  if ('beginningOfToday' == request.from && 'endOfToday' == request.to) {

    encodedQuery = PREFIX_QUERY + TODAY_QUERY;

  } else if ('beginningOfTomorrow' == request.from && 'endOfTomorrow' == request.to) {

    encodedQuery = PREFIX_QUERY + TOMORROW_QUERY;

  } else {

    throw gs.getMessage("Unsupported date range");

  }

  var LIMIT = 10;

  var changeTaskGr = new GlideRecordSecure('change_task');

  changeTaskGr.addEncodedQuery(encodedQuery);

  changeTaskGr.setLimit(LIMIT + 1);

  changeTaskGr.query();

  var count = changeTaskGr.next() ? changeTaskGr.getRowCount() : 0;

  var items = [];

  if (count > 0) {

    var msg = null;
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 (1 == count) {
  msg = gs.getMessage("{0} change task", [count]) + "";
} else {
  if (count > LIMIT) {
    msg = gs.getMessage("More than {0} change task(s)", [LIMIT.toString()]) + "";
  } else {
    msg = gs.getMessage("{0} change task(s)", [count]) + "";
  }
}
var route = {
  route: 'simplelist',
  fields: {
    table: changeTaskGr.getTableName()
  },
  params: {
    listTitle: listTitle,
    query: changeTaskGr.getEncodedQuery()
  }
};
if (1 == count) {
  route = {
    route: 'record',
    fields: {
      table: changeTaskGr.getTableName(),
      sysId: changeTaskGr.getUniqueValue()
    }
  };
}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 item = {
      label: msg,
      type: 'route',
      value: route,
      "startsWith": {
        "icon": "change-outline",
        "align": "center"
      },
      "opensWindow": false,
      "configAria": {},
      "download": false
    };
    items.push(item);
  }
  return items;
```

4. 업데이트를 선택하고 스크립트 포함 기록을 저장합니다.
5. 작업을 생성하여 예정된 작업으로 표시되는지 확인합니다.
   예를 들어, 변경 작업을 만듭니다.

   a. 모두 메뉴에서 **change_task.list**로 이동합니다.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 필요한 정보를 지정합니다.
      - 간단한 설명
      - 설명
      - 계획된 시작 날짜. 오늘 날짜를 지정할 수 있습니다.
      - 할당 대상. 예정된 작업을 표시할 사용자를 지정합니다.

   d. 제출을 선택합니다.

   e. 선택한 사용자에 대한 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지의 예정 섹션에 작업이 나타나는지 확인합니다.

ITSM용 SOW의 기록 페이지 구성

ITSM용 서비스 운영 작업 공간의 기록 페이지에서 사용 가능한 데이터를 구성할 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.

ITSM용 SOW에서 인시던트 기록 페이지 구성

개요 및 상세 정보 탭과 같은 다양한 인시던트 탭에 표시되는 데이터를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 관리자 센터 〉 개요로 이동합니다.
2. 구성 탭에서 인시던트 관리 옵션을 선택합니다.
3. 인시던트 기록을 선택한 다음, 구성을 선택하여 다음 탭 중 하나를 구성합니다.
   - 개요: 개요 탭에 대해 다음 옵션 중 하나를 구성합니다.
     - 계층 1 에이전트의 탭 가시성: 계층 1 에이전트에 대해 개요 탭을 표시하도록 가시성 설정을 구성합니다. 또한 다른 역할 및 사용자 그룹이 있는 사용자를 포함하거나 제외하도록 사용자 기준을 구성할 수도 있습니다.

       주:
       - 기본적으로 개요 탭은 계층 1 에이전트에 대해 표시됩니다.
       - 계층 1 에이전트의 개요 탭을 숨기면 기본적으로 상세 정보 탭이 열립니다.
       - 이 옵션은 *glide.ux.user_criteria_enabled* 속성이 **true**인 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Enable the user criteria property 문서를 참조하십시오.

     - 요약: 개요 탭의 요약 섹션에서 필드 레이아웃, UI 요소 및 표시되는 데이터 콘텐츠를 구성합니다.
     - 영향도: 개요 탭의 영향도 섹션에서 필드 레이아웃, UI 요소 및 표시되는 데이터 콘텐츠를 구성합니다.
     - 원인: 개요 탭의 원인 섹션에서 필드 레이아웃, UI 요소 및 표시되는 데이터 콘텐츠를 구성합니다.
     - 해결 방법: 개요 탭의 해결 방법 섹션에서 필드 레이아웃, UI 요소 및 표시되는 데이터 콘텐츠를 구성합니다.
   - 상세 정보: 상세 정보 탭에 대해 다음 옵션 중 하나를 구성합니다.
     - 기록: 인시던트 기록에 대한 자세한 내용을 제공합니다. 양식 작성기를 사용하여 상세 정보 탭의 필드 레이아웃, UI 요소 및 표시되는 데이터 콘텐츠를 구성합니다.
     - 새 기록: 이 레이아웃은 에이전트가 인시던트 기록을 생성할 때 나타납니다. 양식 작성기를 사용하여 상세 정보 탭의 필드 레이아웃, UI 요소 및 표시되는 데이터 콘텐츠를 구성합니다.

     양식 작성기를 사용하여 필드 레이아웃, UI 요소 및 표시되는 데이터 콘텐츠를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Customize forms within a form component 문서를 참조하십시오.

ITSM용 SOW에서 변경 기록 페이지 구성

개요 및 상세 정보 탭과 같은 다양한 변경 기록 탭에 표시되는 데이터를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_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.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 관리자 센터 〉 개요로 이동합니다.
2. 구성 탭에서 변경 관리 옵션을 선택합니다.
3. 변경 기록을 선택한 다음, 구성을 선택하여 다음 탭 중 하나를 구성합니다.
   - 개요: 개요 탭에 대해 다음 옵션 중 하나를 구성합니다.
     - 컨테이너: 변경 수명주기 동안 동적 개요 페이지가 렌더링되는 방식을 정의합니다. 여기에는 개요 페이지에 있는 섹션의 가시성 및 순서, 활동 스트림 표시줄 포함 여부가 포함됩니다.
     - 섹션 필드: 변경 개요에서 각 섹션에 대해 표시되는 필드를 정의합니다.
   - 상세 정보: 변경과 관련된 모든 상세 정보를 볼 수 있는 양식 뷰를 정의합니다.

   양식 빌더를 사용하여 필드 레이아웃, UI 요소 및 표시되는 데이터 콘텐츠를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Customize forms within a form component 문서를 참조하십시오.

ITSM용 SOW에서 상황별 측면 패널 구성

ITSM용 서비스 운영 작업 공간의 상황별 측면 패널에서 사용할 수 있는 탭을 구성할 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간에서 상황별 측면 패널 탭 구성

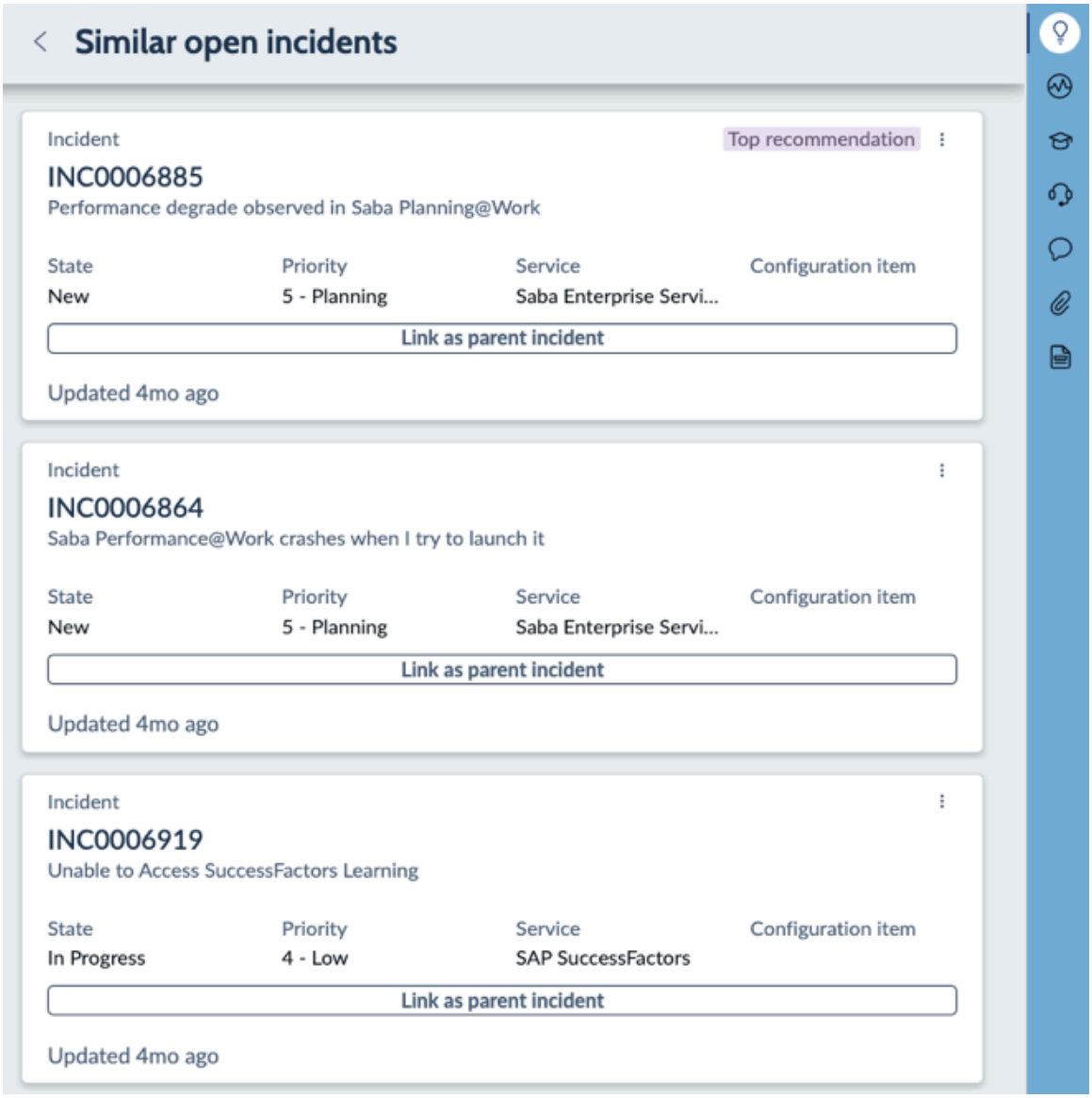
서비스 운영 작업 공간의 모든 기록 페이지에서 사용할 수 있는 상황별 측면 패널에서 탭을 추가하거나 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

이 태스크 정보
기본적으로 인시던트 및 상호작용 기록 페이지와 같은 모든 기록 페이지는 서비스 운영 작업 공간에 여러 탭이 있는 상황별 측면 패널이 있습니다. 이러한 탭에서는 기록 정보 보기, Microsoft Teams를 통한 공동 작업, 권장 사항 보기 등의 여러 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.

서비스 운영 작업 공간의 상황별 측면 패널



프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 경험 목록에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
3. 페이지 및 변형 목록에서 **SRP** 기록을 선택합니다.
4. UI 빌더 영역 왼쪽에서 본문 〉 크기 조정 가능한 창 〉 오른쪽으로 이동하고 탭 사이드바를 선택합니다.
5. UI 빌더 오른쪽에서 구성 〉 탭으로 이동하여 **SOW -** 사이드바 탭 상단을 선택합니다.
6. 아이콘을 선택하여 탭 구성을 엽니다.
   상황별 사이드바와 연결된 페이지 및 변형이 나타납니다. 예를 들어 에이전트 지원 SNC를 선택하여 사이드바에 에이전트 지원 옵션을 추가합니다.
7. UX 화면의 화면 조건을 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.

a. 페이지 왼쪽에서 ☰를 선택하고 개발자 〉 변형 기록 열기로 이동합니다.

b. UX 화면 양식에서 탭을 필요한 위치로 가져오려면 화면 조건 필드를 편집하여 기록을 추가하거나 삭제합니다.

c. 업데이트를 선택합니다.
대시보드 페이지로 리디렉션됩니다.

8. 다음 단계를 수행하여 UX 화면에 대한 화면 조건 스크립트를 편집합니다.

a. UI 빌더 페이지의 이전에 열림 탭(예: 에이전트 지원 SNC 탭 페이지)을 선택합니다.

b. 페이지 왼쪽에서 ☰를 선택하고 개발자 〉 변형 기록 열기로 이동합니다.

c. UX 화면 양식의 UX 화면 조건 관련 목록에서 연결된 기록을 엽니다.

d. 스크립트 필드를 편집하여 탭을 사용하려는 기록에 대한 조건을 추가하거나 삭제합니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 ITSM용 권장 작업 구성

에이전트가 ITSM용 권장 작업에서 제공한 관련 권장 사항에 따라 작업할 수 있습니다.

ITSM용 권장 작업의 표준 버전은 서비스 운영 작업 공간 3.0에 속하는 서비스 운영 작업 공간 애플리케이션에 대해 인시던트 관리에서 새 기능으로 제공됩니다.

서비스 운영 작업 공간 3.0으로 업그레이드하는 기존 사용자는 기본적으로 ITSM용 권장 작업의 표준 버전을 새 기능으로 받습니다. 새 사용자는 ServiceNow Store에서 서비스 운영 작업 공간 ITSM Applications(sn_sow_itsm_cont) 애플리케이션을 설치한 후 ITSM용 권장 작업 표준 버전을 받습니다.

서비스 운영 작업 공간 6.0 사용자는 표준 기능이 포함된 새로운 표준 플러그인 ITSM용 권장 작업(sn_itsm_ra)을 받습니다.

자세한 내용은 ITSM용 서비스 운영 작업 공간 시작하기 문서를 참조하십시오. 이 플러그인을 사용하면 표준 권장 작업을 활성화하고 다음과 같은 권장 사항을 제공할 수 있습니다.

- 미결 인시던트(CI 및 서비스)
- 유사한 해결된 인시던트(CI 및 서비스)
- 미결 PRB(CI 및 서비스)
- AI 검색 권장 사항

> **주:**
> AI 검색 권장 사항은 서비스 운영 작업 공간 버전 5.0 이상 사용자에게 제공됩니다.

ITSM용 권장 작업의 고급 버전을 받으려면 ITSM용 고급 권장 작업(sn_sow_itsm_ra_adv) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매해야 합니다.

> **주:**
> 고급 버전을 받기 위한 베스트 프랙티스는 ITSM용 작업 인텔리전스(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매하는 것입니다.

이 플러그인은 인시던트에 대해 인시던트 필드 값 예측**(TI)** 및 유사한 인시던트**(TI)**의 두 가지 작업 인텔리전스 기반 권장 사항을 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.

주:
ITSM용 고급 권장 작업(sn_sow_itsm_ra_adv) 및 작업 인텔리전스 관리 콘솔(com.sn_ti_admin) 플러그인이 종속 항목으로 설치됩니다.

또한 예측 인텔리전스 기반 권장 사항을 가져오려면 다음 플러그인을 설치합니다.

- 인시던트용 예측 인텔리전스(com.snc.incident.ml) 플러그인을 설치하여 관련 문제 솔루션 정의-유사한 미결 PRB(유사성)를 설치합니다. 이 플러그인 설치에 대한 자세한 정보는 인시던트용 예측 인텔리전스 요청 문서를 참조하십시오.
- 서비스 운영 작업 공간용 문제 관리(**com.snc.uib.sow_problem**) 플러그인을 설치하여 솔루션 정의 - 중요 인시던트에 대한 문제 생성을 설치합니다.
- 중요 인시던트 관리용 예측 인텔리전스(com.snc.incident.mim.ml_solution) 플러그인을 설치하여 다음 IT Service Management 솔루션 정의를 설치합니다.
  - 중요 인시던트 제안(추세)
  - 유사한 중요 인시던트(추세)

  이 플러그인 설치에 대한 자세한 정보는 중요 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 요청 문서를 참조하십시오.
- 인시던트 관리용 예측 인텔리전스(com.snc.incident.ml_solution) 플러그인을 설치하여 다음 IT Service Management 솔루션 정의를 설치합니다.
  - 할당 그룹(분류)
  - 구성 항목(분류)
  - 서비스(분류)
  - 유사한 미결 인시던트(유사성)
  - 유사한 KB 문서(유사성)
  - 유사한 해결된 인시던트(유사성)
  - 유사한 인시던트(TI)

    주:
    유사한 인시던트(TI) 권장 사항은 서비스 운영 작업 공간 버전 6.0에서만 사용할 수 있습니다.

  자세한 내용은 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 요청 문서를 참조하십시오.

솔루션 정의를 교육하여 인시던트에 대한 권장 사항을 예측합니다. 솔루션 정의 교육에 대한 자세한 내용은 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

인시던트 필드 값 예측(TI)의 교육 솔루션 정의에 대한 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

권장 프레임워크 지원 중단

권장 프레임워크는 이제 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다. ITSM용 권장 작업 기능이 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다. 고급 버전을 받으려면 ITSM용 고급 권장 작업(com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매해야 합니다.

주:
고급 버전을 받기 위한 베스트 프랙티스는 ITSM용 작업 인텔리전스(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매하는 것입니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 ITSM용 권장 작업 탐색 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.

ITSM용 권장 작업 설정

서비스 운영 작업 공간에서 관련 권장 사항을 표시하도록 권장 작업을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. ITSM용 권장 작업에서 규칙을 생성합니다.
   ITSM을 사용하면 새 규칙을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create a rule in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.
2. 권장 사항을 생성합니다.

   ITSM을 사용하면 새 권장 사항을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create a recommendation in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.
3. 자원 생성기를 생성합니다.

   ITSM을 사용하면 새 자원 생성기를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create a resource generator in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.
4. 지침 및 필드 권장 사항을 생성합니다.
   ITSM을 사용하면 지침 및 필드 권장 사항을 구성하거나 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원 탭 구성

필요한 기록 유형에 대해 상황별 측면 패널에서 에이전트 지원 탭을 활성화하거나 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원의 테이블 구성을 편집하려면 관리자가 전역 도메인에 있어야 합니다.

이 태스크 정보
화면 조건에서 기록 테이블을 추가하거나 제거하고 기록의 sys_id를 업데이트하여 해당 테이블에 대한 에이전트 지원 탭을 활성화하거나 비활성화합니다.

중요사항:
SOW 4.0 이전 버전을 사용하는 경우 이 프로세스를 사용합니다. 4.0 이후 버전을 사용하는 경우 **SOW** 사이드바 탭 상단 페이지 컬렉션을 이용하여 에이전트 지원 탭을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 표준 기록 페이지를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원 탭 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두로 이동합니다.
2. 검색 상자에 sys_ux_screen_type.list를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
3. 필터 아이콘( )을 선택하고 **[Name] [contains] [Agent Assist]** 및 **[Application] [is] [Service Operations Workspace]**를 입력한 다음, 실행을 선택합니다.
4. 에이전트 지원 링크를 선택합니다.
5. **UX** 화면 탭에서 에이전트 지원 **SNC**를 선택합니다.

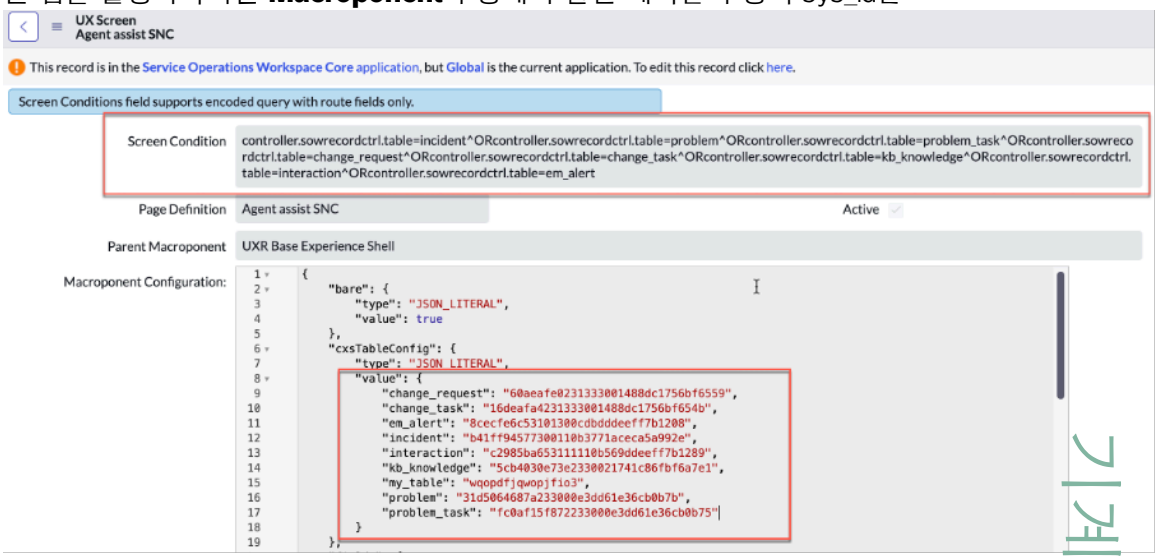
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 화면 조건 및 sys_id를 업데이트하려면 다음을 수행합니다.

   a. UX 화면 양식에서 화면 조건 필드를 편집하고 탭을 표시할 기록 테이블을 추가합니다.
   예를 들어 상호작용 기록에 대해 다음 코드를 추가할 수 있습니다.

   ```
   controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
   ```

   b. 에이전트 지원 탭을 활성화하려면 **Macroponent** 구성에서 관련 테이블 구성의 sys_id를 추가합니다.



   자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원에 대한 테이블 구성 편집 문서를 참조하십시오.

   c. 업데이트를 선택합니다.

7. 기록 테이블에 대한 에이전트 지원 탭을 비활성화하려면 화면 조건 필드에서 기록 테이블을 제거하고 **Macroponent** 구성 필드에서 관련 테이블 구성 sys_id를 제거한 다음, 업데이트를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원에 대한 테이블 구성 편집

에이전트 지원에 대한 테이블 구성을 편집하여 에이전트 지원 탭에서 필요한 검색 결과를 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

> **주:**
> 서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원의 테이블 구성을 편집하려면 관리자가 항상 전역 도메인에 있어야 합니다.

이 태스크 정보

테이블 구성을 업데이트하여 필요한 검색 결과를 가져옵니다.

테이블 구성을 생성하려면 Configure table for a contextual search 문서를 참조하십시오.

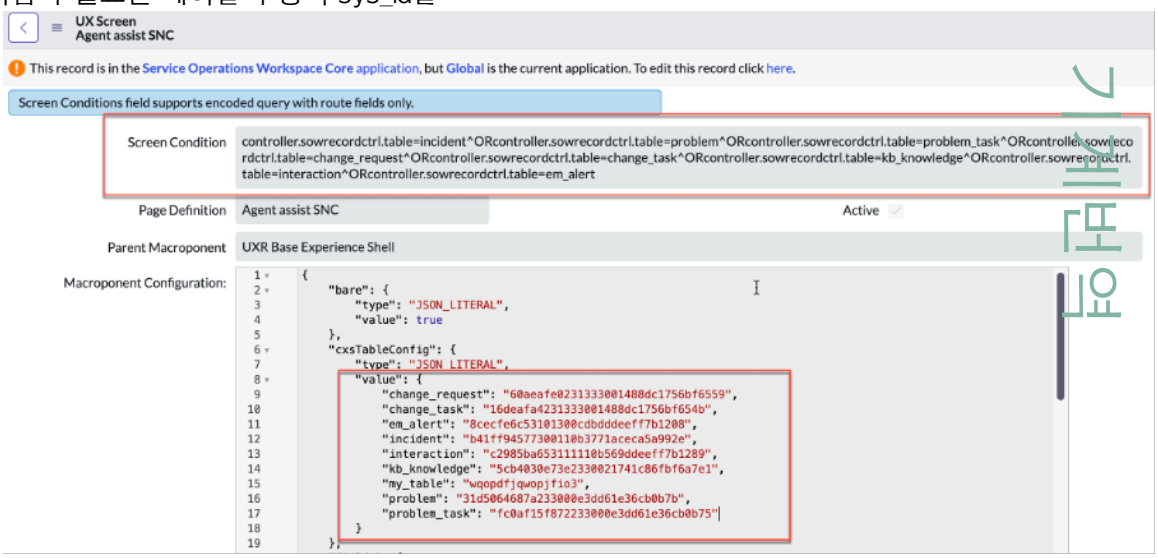
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
SOW 4.0 이전 버전을 사용하는 경우 이 프로세스를 사용합니다. 4.0 이후 버전을 사용하는 경우 **SOW** 사이드바 탭 상단 페이지 컬렉션을 이용하여 에이전트 지원 탭을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 표준 기록 페이지를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원에 대한 테이블 구성 편집 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두로 이동합니다.
2. 검색 상자에 sys_ux_screen_type.list를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
3. 필터 아이콘( )을 선택하고 **[Name] [contains] [Agent Assist]** 및 **[Application] [is] [Service Operations Workspace]**를 입력한 다음, 실행을 선택합니다.
4. 에이전트 지원 및 작업 공간 이름이 서비스 운영 작업 공간인 애플리케이션이 포함된 이름을 검색합니다.
5. 에이전트 지원 링크를 선택합니다.
6. **UX** 화면 탭에서 에이전트 지원 **SNC**를 선택합니다.
7. **Macroponent** 구성에서 테이블 구성의 속성 및 관련 시스템 ID를 추가하려면 다음을 수행합니다.

   a. 새 테이블 이름과 필요한 테이블 구성의 sys_id를 입력합니다.



   주:
   sys_id를 복사하려면 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성으로 이동합니다. 그런 다음, 필요한 테이블 구성을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **Copy_sysid**를 선택합니다.

   b. 업데이트를 선택합니다.
   에이전트 지원 탭을 활성화 또는 비활성화하려면 서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원 탭 구성 문서를 참조하십시오.

당직 지원 그룹 권장 사항 사용자 지정

인시던트에 대한 당직 전문가 패널에 표시해야 하는 지원 그룹 권장 사항을 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. 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.
2. 스크립트 포함 목록에서 **OnCallUtilsSow**를 선택합니다.
3. 지원 그룹 권장 사항을 구성하려면 스크립트 필드를 수정합니다.
   이러한 그룹을 인시던트에 사용할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 당직 전문가 문서를 참조하십시오.

```
getRecommendedGroups: function(table, sysId, fieldWatchList) {
 if(!table || !sysId) {
  return {};
 }

 var recommendedGroups = {};
 var gr = new GlideRecord(table);
 if (gr.get(sysId)) {
  var self = this;

  if (table == this.TABLES.INCIDENT) {
   fieldWatchList.forEach(function(watchField) {
    if (watchField.field == "assignment_group" && !recommendedGroups[watchField.value +
""] && self._isOnCallDefinedForTheGroup(watchField.value)) {
     recommendedGroups[watchField.value + ""] = gs.getMessage("Recommended based on
assignment group");
    } else if (watchField.field == "cmdb_ci") {
     var cmdbCiGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI);
     if (cmdbCiGr.get(watchField.value + "")) {
      if (cmdbCiGr.support_group && !recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(cmdbCiGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] = gs.getMessage("Recommended
based on affected CI");
      }
     }
    } else if (watchField.field == "business_service") {
     var businessServiceGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI_SERVICE);
     if (businessServiceGr.get(watchField.value + "")) {
      if (businessServiceGr.support_group
&& !recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(businessServiceGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on impacted service");
      }
     }
    }
   });
  }
 }

 return recommendedGroups;
}
```

4. 업데이트를 클릭합니다.

서비스 운영 작업 공간의 알림 구성

에이전트에게 전송되는 알림을 사용자 지정하여 다양한 변경 사항을 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.

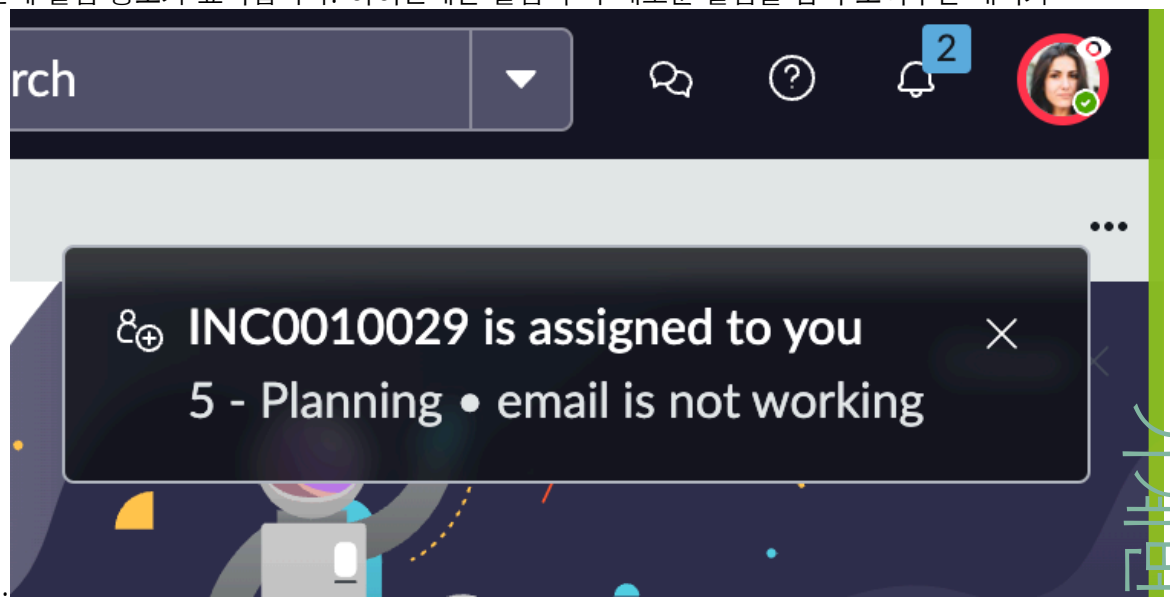
시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, notification_provider_admin 또는 admin

위임 알림의 경우 Notification Provider for Next Experience 플러그인 (com.glide.notification.provider.next.experience)을 설치해야 합니다.

이 태스크 정보
에이전트는 다음 시나리오에서 알림을 받습니다.

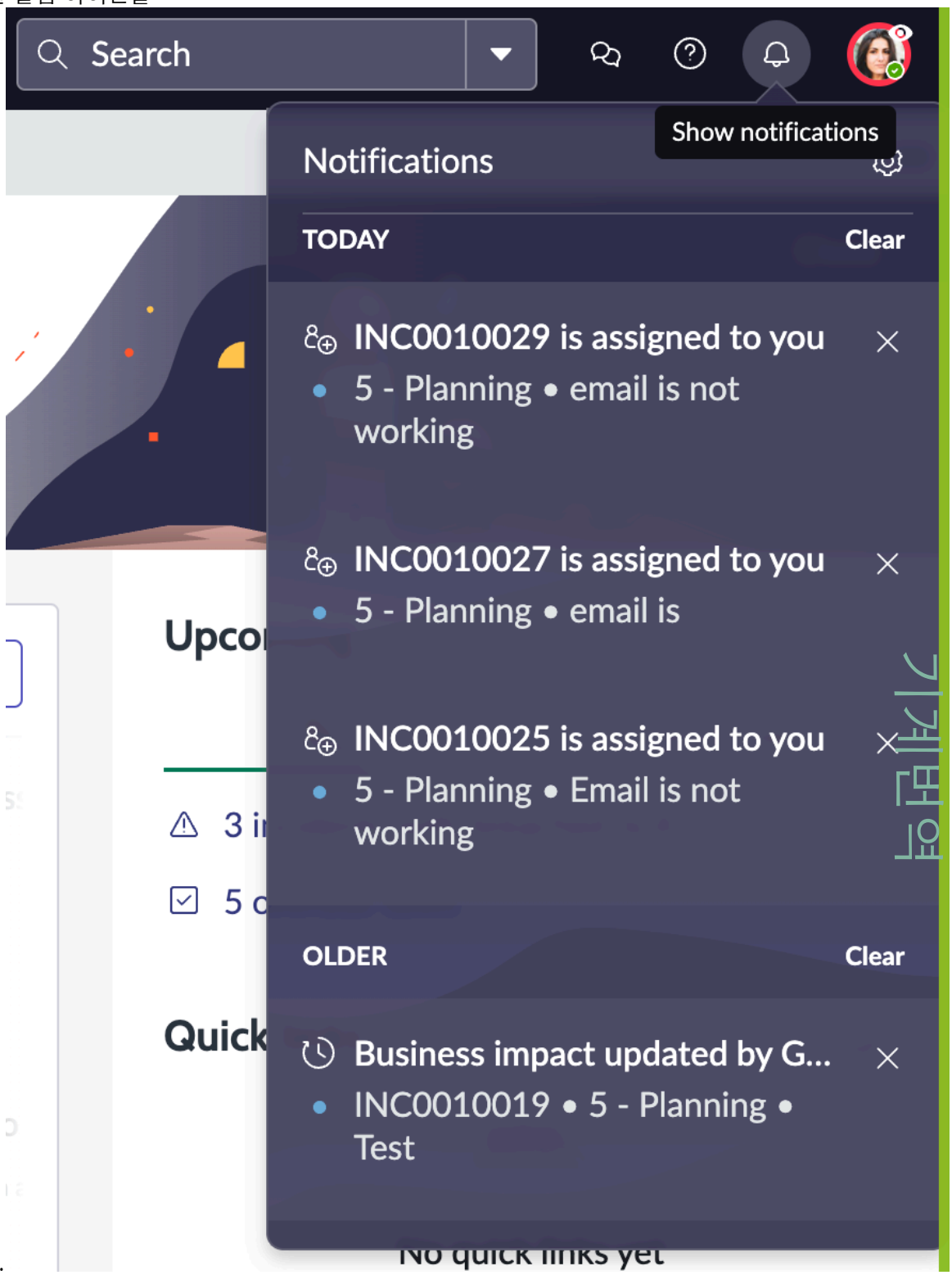
- 에이전트에 할당된 변경 요청, 인시던트 또는 문제에 업데이트가 있습니다.
- 작업이 에이전트에게 위임되었습니다.

알림 아이콘에 알림 경보가 표시됩니다. 아이콘에는 알림 수와 새로운 알림을 잠시 보여주는 배지가 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.

알림을 보려면 알림 아이콘을



사용하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 작업 공간 경험 〉 관리 〉 알림 트리거로 이동합니다.

2. 인시던트, 문제 및 변경 업데이트에 대한 알림을 수정하려면 다음 단계를 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. 알림 트리거 목록에서 다음 중 하나를 선택합니다.

- 인시던트 알림
- 문제 알림
- 변경 알림

기본 알림 형식에 대한 자세한 내용은 기본 알림 형식을 참조하십시오.

b. 알림 범주, 받을 사람 및 보낼 시기와 같은 필수 정보를 편집합니다.

받을 사람 및 수신 시기 탭에는 알림 설정이 포함되어 있습니다.

주:
이러한 알림을 편집할 때 다음 정보를 염두에 두십시오.

- 알림 헤더는 편집할 수 없습니다.
- 각 알림 유형의 범주 필드는 에이전트에 대해 알림이 올바르게 분류되도록 해당 알림 유형과 일치해야 합니다. 예를 들어 인시던트 알림의 범주 필드는 인시던트여야 합니다. 이 단계에서는 알림이 알림 기본 설정에서 분류되어 있어 에이전트가 범주로 분류된 모든 알림을 쉽게 켜고 끌 수 있는지 확인합니다.

c. 업데이트를 선택합니다.

3. 위임 알림을 수정하려면 다음 단계를 수행합니다.

a. 알림 트리거 목록에서 위임 알림을 선택합니다.

b. 받을 사람, 보낼 시기, 헤더 및 내용과 같은 필수 알림 정보를 편집합니다.
받을 사람 및 수신 시기 탭에는 알림 설정이 포함되어 있습니다.

c. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
이메일 알림에서 기록에 대한 링크가 리디렉션되는 위치를 결정할 수 있습니다. 클래식 UI16 인터페이스에서 기록이 자동으로 열리는 대신, 서비스 운영 작업 공간(SOW)에서 기록을 열 수 있습니다. 이 동작을 지원하기 위해 ITSM 알림 리디렉션(com.snc.itsm.notifications_redirection) 플러그인이 자동으로 설치되어 활성화됩니다. 이메일 알림의 기록 링크는 다음 조건이 충족되는 경우에만 SOW에서 열립니다.

- **SOW** 이메일 알림 리디렉션(*sow_email_notification_redirect*) 시스템 속성이 true로 설정됩니다.
- 인시던트 기록 링크를 선택하는 사용자에게 sn_sow_user 역할이 있습니다.

이 기능은 다음 기록 유형에 사용할 수 있습니다.

- 인시던트
- 문제
- 변경
- 요청

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

상호작용에 대한 검색 자원 구성

상호작용에 대한 추가 검색 자원을 구성하여 에이전트가 상호작용을 신속하게 해결할 수 있도록 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 interaction_agent

프로시저

1. 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 검색 컨텍스트 〉 상호작용**(SOW)**으로 이동합니다.
2. 검색 컨텍스트 상호작용(SOW) 기록을 편집합니다.
   a. 검색 프로그램 필드에서 자원 또는 자원 조합을 검색하고 추가할 검색 자원을 선택합니다.
   b. 검색 자원에 제공하려는 이름으로 검색 프로그램 텍스트 필드를 업데이트합니다.
   c. 기록을 저장하거나 업데이트합니다.
   새로 추가된 검색 자원을 에이전트 지원 창의 검색 자원 필터에서 선택할 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간의 중요 인시던트 관리 설정

서비스 운영 작업 공간의 인시던트 기록 페이지에서 중요 인시던트를 관리하도록 MIM(중요 인시던트 관리)을 설정합니다. MI(중요 인시던트)는 비즈니스에 상당한 피해를 일으키고 높은 영향이 있는 인시던트입니다.

중요 인시던트는 일상적인 인시던트 관리 프로세스 이상의 응답을 요구합니다. 중요 인시던트는 비즈니스 영향이 큰 인시던트를 빠르게 해결할 수 있도록 기간이 짧고 우선순위가 높은 별도의 절차를 따릅니다.

구성 개요

서비스 운영 작업 공간의 중요 인시던트 관리를 설정하려면 서비스 운영 작업 공간에서 관리자 센터를 사용하여 중요 인시던트 관리를 설치해야 합니다.

서비스 운영 작업 공간의 관리자 센터는 관리자에게 인스턴스에 대한 중앙 제어 기능을 제공합니다. IT Service Management(ITSM)에 대한 서비스 운영 작업 공간의 모든 커스터마이제이션과 ITSM용 서비스 운영 작업 공간 기능을 확장하는 추가 플러그인을 빠르게 관리할 수 있습니다. 관리자 센터에 대한 자세한 내용은 ITSM에 대한 서비스 운영 작업 공간의 관리자 센터 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 활성화

관리자 센터를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리(app-sow-mim) 플러그인을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 구성으로 이동합니다.
2. 관리자 센터 개요 탭의 ITSM Core 구성 섹션에서 중요 인시던트 관리 아래의 구성 버튼을 선택합니다.
3. 설치할 플러그인이 나열된 팝업 창에서 설치 시작을 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.

다음에 수행할 작업
중요 인시던트 관리가 활성화된 후 구성 옵션을 선택하면 관리자 센터의 구성 탭으로 리디렉션되어 사용 가능한 기능을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 구성 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 구성

중요 인시던트 관리에서 중요 인시던트를 사용 및 관리하도록 서비스 운영 작업 공간의 기능을 구성합니다.

구성 개요

관리자 센터를 사용하면 중요 인시던트 관리에서 다음 기능을 구성할 수 있습니다.

- 중요 인시던트 관리자 역할
- 중요 인시던트 트리거 규칙
- 커뮤니케이션 템플릿 및 계획
- 플레이북
- 이메일 알림
- 사후 인시던트 보고서의 타임라인 구성

중요 인시던트 트리거 규칙 구성

중요 인시던트에 대해 트리거 작업이 실행되는 조건을 정의하는 트리거 규칙을 만들고 구성합니다. 사용자는 중요 인시던트 트리거 규칙을 만들어 인시던트가 자동으로 중요 인시던트 후보로 간주되는 조건을 정의할 수 있습니다.

이 태스크 정보
중요 인시던트 트리거 규칙은 다음 조건이 충족될 경우 중요 인시던트가 만들어지거나 인시던트에서 승격될 때마다 비동기적으로 평가됩니다.

- 인시던트 기록에 상위 인시던트가 채워져 있지 않으며, 현재 인시던트가 하위 인시던트가 아니라는 뜻입니다.
- 중요 인시던트가 제안되거나 수락되지 않습니다.
- 인시던트가 활성 상태입니다.

중요 인시던트 트리거 규칙을 구성하여 후보 단계를 바이패스하고 중요 인시던트를 직접 생성할 수도 있습니다.

주:
기본 시스템 트리거 규칙을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 구성으로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 개요 탭 또는 구성 탭을 통해 중요 인시던트 관리에 대한 구성 페이지로 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.

- 개요 탭의 중요 인시던트 관리 섹션에서 구성 버튼을 선택합니다.
- 구성 탭에서 중요 인시던트 관리를 선택합니다.

구성 페이지에는 중요 인시던트 관리의 모든 구성 가능한 기능이 표시됩니다. 트리거 규칙 섹션에서 구성되어 있고 현재 활성 상태인 트리거 규칙 수를 볼 수 있습니다.

3. 트리거 규칙 섹션에서 구성을 선택합니다.
   트리거 규칙 페이지에 사용 가능한 트리거 규칙 목록이 표시됩니다. 사용 가능한 트리거 규칙을 선택하고 다음 작업을 선택할 수 있습니다.
   - 활성화: 선택한 트리거 규칙을 활성화합니다. 기본적으로 기본 시스템 중요 인시던트 트리거 규칙은 비활성 상태입니다.
   - 삭제: 선택한 트리거 규칙을 삭제합니다.
   - 비활성화: 선택한 활성 트리거 규칙을 비활성화합니다.
   - 복사: 트리거 규칙을 정보와 함께 복사합니다. 이 옵션은 기존 트리거 규칙의 데이터를 사용하여 트리거 규칙을 만드는 데 도움이 됩니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

트리거 규칙 양식

필드	설명
이름	트리거 규칙의 이름입니다.
테이블 이름	트리거 규칙이 실행되는 테이블입니다.
수행할 작업	트리거 규칙이 실행될 때 인시던트에 대해 수행되는 작업입니다. 가능한 값: ○ 중요 인시던트 제안: 트리거 규칙이 실행되면 인시던트가 중요 인시던트 후보로 제안됩니다. 승인되면 인시던트는 중요 인시던트로 승격됩니다. ○ 중요 인시던트 승격: 트리거 규칙이 실행되면 인시던트가 중요 인시던트로 바로 승격됩니다. 주: 후보에서 중요 인시던트 생성(*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.m* 시스템 속성은 선택한 옵션에 따라 서로 다른 동작을 생성합니다. 시스템 속성이 새로 생성으로 설정되면 수행할 작업 값과 관련하여 다음 동작이 발생합니다. ○ 중요 인시던트 제안: 인시던트가 중요 인시던트 후보로 제안됩니다. 승인되면 새 중요 인시던트가 생성되고 기존 인시던트는 하위 인시던트로 표시됩니다. ○ 중요 인시던트 승격: 새 인시던트가 생성되어 중요 인시던트로 승격됩니다. 기존 인시던트는 하위 인시던트로 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.

필드	설명
	시스템 속성이 승격으로 설정되면 수행할 작업 값과 관련하여 다음 동작이 발생합니다. ○ 중요 인시던트 제안: 인시던트가 중요 인시던트 후보로 제안됩니다. 승인되면 중요 인시던트로 승격됩니다. ○ 중요 인시던트 승격: 기존 인시던트가 중요 인시던트로 승격됩니다.
애플리케이션	트리거 규칙의 애플리케이션 범위입니다. 트리거 규칙은 모든 애플리케이션 또는 정해진 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.
실행 순서	규칙이 트리거되는 순서입니다. 실행 순서가 가장 낮은 규칙이 먼저 트리거됩니다. 예를 들어 순서 = 100인 규칙이 먼저 실행된 다음, 순서 = 200인 규칙이 실행됩니다. 주: 기존 트리거 규칙 조건 중 하나라도 충족하는 경우 인시던트는 중요 인시던트 후보로 간주됩니다. 나머지 규칙의 검증은 필요하지 않습니다. 그렇지 않으면 실행 순서에 따라 모든 규칙을 검증합니다.
활성	트리거 규칙을 활성화하는 옵션입니다.
조건	트리거 규칙이 실행되기 위해 충족되어야 하는 조건을 설정하는 조건 작성기입니다.

6. 저장을 선택합니다.
   트리거 규칙이 생성되고 사용 가능한 트리거 규칙 목록에 추가됩니다.

중요 인시던트 관리에서 커뮤니케이션 템플릿 및 계획 설정

중요 인시던트의 다양한 단계에서 커뮤니케이션을 생성 및 작성하는 데 드는 노력과 시간을 줄일 수 있도록 중요 인시던트 관리에서 커뮤니케이션 템플릿과 계획을 설정합니다. 이해 관계자와의 효과적인 커뮤니케이션은 중요 인시던트를 해결하는 데 도움이 됩니다.

중요 인시던트 관리에서 이메일에 대한 커뮤니케이션 템플릿 구성

커뮤니케이션 이메일을 생성 및 작성하는 데 드는 노력과 시간을 줄일 수 있도록 중요 인시던트 관리에서 이메일에 대한 커뮤니케이션 템플릿을 구성합니다.

시작하기 전에

서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 구성으로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 개요 탭 또는 구성 탭을 통해 중요 인시던트 관리에 대한 구성 페이지로 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.

- 개요 탭에서 중요 인시던트 관리에 대해 구성을 선택합니다.
- 구성 탭에서 중요 인시던트 관리를 선택합니다.

구성 페이지에는 중요 인시던트 관리의 모든 구성 가능한 기능이 표시됩니다.

3. 커뮤니케이션 템플릿 섹션에서 이메일 구성을 선택하여 사용 가능한 커뮤니케이션 이메일 템플릿 목록을 표시합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식에 상세 정보를 입력합니다.

이메일 구성 양식

필드	설명
이름	이메일 템플릿의 이름입니다.
테이블	이메일 템플릿을 적용할 수 있는 테이블입니다. 주: 기본적으로 이 값은 인시던트 통신 작업 [incident_alert_task] 테이블입니다.
애플리케이션	이메일 템플릿의 애플리케이션 범위입니다. 이메일 템플릿은 모든 애플리케이션 또는 범위가 지정된 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.
실행 순서	템플릿이 적용되는 순서입니다. 실행 순서가 가장 낮은 템플릿이 먼저 적용됩니다. 예를 들어 실행 순서 = 100인 템플릿이 먼저 적용된 다음, 실행 순서 = 200인 템플릿이 적용됩니다.
조건	이메일 커뮤니케이션을 작성할 때 이메일 템플릿을 적용하기 위해 충족해야 하는 조건을 설정하는 조건 작성기입니다.
콘텐츠	
제목	이메일의 제목 줄입니다.
콘텐츠 유형	이메일의 콘텐츠 유형입니다. 가능한 값: ○ **HTML**: 이메일에 링크, 멀티미디어 및 기타 HTML 콘텐츠를 추가할 수 있습니다. ○ 일반 텍스트: 텍스트만 추가한 후 굵게 및 기울임꼴과 같은 기타 텍스트 관련 기능을 추가할 수 있습니다.
본문	이메일 본문에 대한 콘텐츠입니다. 주: 콘텐츠 유형 필드에서 선택한 옵션에 따라 본문 필드에서는 텍스트 또는 HTML 관련 콘텐츠를 추가할 수 있습니다.
변수 선택	본문에 필드 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.

필드	설명
수신자	
받는 사람	이메일의 받는 사람 섹션에 추가할 사용자 또는 수신자 목록입니다.
참조	이메일의 참조 섹션에 추가할 사용자 또는 수신자 목록입니다.
숨은 참조	이메일의 숨은 참조 섹션에 추가할 사용자 또는 수신자 목록입니다.
보낸 사람 구성	
작성 유형에서	전송된 이메일의 작성 유형입니다. 이 값은 이메일의 보낸 사람 섹션에 표시되는 이메일 보낸 사람에 대한 정보를 제공합니다. 가능한 값: ○ **SMTP** 이메일 계정: 보낸 사람의 SMTP 이메일 계정을 사용하여 이메일이 생성되고 전송됩니다. 전송된 이메일의 보낸 사람 섹션에 보낸 사람의 SMTP 이메일 계정이 표시됩니다. ○ 목록에서 선택: 주소의 이메일 클라이언트 필드에 지정된 이메일 주소의 목록이 전송된 이메일의 보낸 사람 섹션에 표시됩니다. ○ 스크립트: 받는 사람을 위한 스크립트 필드에 지정된 스크립트를 사용하여 이메일이 생성되고 전송됩니다. 전송된 이메일의 보낸 사람 섹션에는 스크립트에 기반한 보낸 사람 이름이 표시됩니다. ○ 텍스트: 보낸 사람 필드에 지정된 값이 이메일의 보낸 사람 섹션에 표시됩니다. ○ 없음: 전송된 이메일의 보낸 사람 섹션에 값이 표시되지 않습니다.
주소의 이메일 클라이언트	이메일의 보낸 사람 섹션에 표시되는 이메일 주소입니다. 여러 개의 이메일 주소를 추가할 수 있습니다. 주: 이 필드는 작성 유형에서가 목록에서 선택으로 설정된 경우에만 표시됩니다.
받는 사람을 위한 스크립트	이메일 작성 및 전송을 수행하는 스크립트입니다. 주: 이 필드는 작성 유형에서가 목록에서 선택으로 설정된 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.

필드	설명
보낸 사람	이메일의 보낸 사람 섹션에 표시되는 이름 또는 사용자입니다. 주: 이 필드는 작성 유형에서가 목록에서 선택으로 설정된 경우에만 표시됩니다.

6. 제출을 선택합니다.

중요 인시던트 관리에서 SMS에 대한 커뮤니케이션 템플릿 구성

커뮤니케이션 SMS를 생성 및 작성하는 데 드는 노력과 시간을 줄일 수 있도록 중요 인시던트 관리에서 SMS에 대한 커뮤니케이션 템플릿을 구성합니다.

시작하기 전에

서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리를 설치하고 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 구성으로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 개요 탭 또는 구성 탭을 통해 중요 인시던트 관리에 대한 구성 페이지로 이동합니다.
   - 개요 탭에서 중요 인시던트 관리에 대해 구성을 선택합니다.
   - 구성 탭에서 중요 인시던트 관리를 선택합니다.

   구성 페이지에는 중요 인시던트 관리의 모든 구성 가능한 기능이 표시됩니다.
3. 커뮤니케이션 템플릿 섹션에서 **SMS** 구성을 선택합니다.

   SMS 알림 템플릿 페이지에는 사용 가능한 커뮤니케이션 SMS 템플릿 목록이 표시됩니다. 알림에 대한 자세한 내용은 Notify 문서를 참조하십시오.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식에 상세 정보를 입력합니다.

SMS 구성 양식

필드	설명
이름	SMS 템플릿의 이름입니다.
테이블	SMS 템플릿이 사용되는 테이블입니다. 주: 기본적으로 이 값은 인시던트 통신 작업 [incident_alert_task] 테이블입니다.
템플릿	SMS 본문에 추가된 콘텐츠입니다.
변수 선택	템플릿에 추가되는 필드 변수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 제출을 선택합니다.
   SMS 템플릿 기록이 사용 가능한 커뮤니케이션 SMS 템플릿 목록에 추가됩니다.

중요 인시던트 관리에서 커뮤니케이션 계획 구성

중요 인시던트 기록의 여러 스테이지와 관련된 진행률, 마일스톤 및 문제에 대해 다양한 이해 관계자와 효과적으로 커뮤니케이션할 수 있도록 커뮤니케이션 계획 및 작업을 구성합니다.

시작하기 전에

서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 구성으로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 개요 탭 또는 구성 탭을 통해 중요 인시던트 관리에 대한 구성 페이지로 이동합니다.
   - 개요 탭에서 중요 인시던트 관리에 대해 구성을 선택합니다.
   - 구성 탭에서 중요 인시던트 관리를 선택합니다.

   구성 페이지에는 중요 인시던트 관리의 모든 구성 가능한 기능이 표시됩니다. 커뮤니케이션 섹션의 커뮤니케이션 계획 하위 섹션에서는 구성된 커뮤니케이션 계획 및 활성 커뮤니케이션 계획 수를 볼 수 있습니다.
3. 커뮤니케이션 계획 섹션에서 구성을 선택합니다.
   커뮤니케이션 계획 페이지에는 사용 가능한 커뮤니케이션 계획 정의 목록이 표시됩니다. 사용 가능한 커뮤니케이션 계획을 선택한 후 다음 작업 중 하나를 선택할 수 있습니다.
   - 활성화: 선택한 커뮤니케이션 계획을 활성화합니다.
   - 삭제: 선택한 커뮤니케이션 계획을 삭제합니다.
   - 비활성화: 선택한 활성 커뮤니케이션 계획을 비활성화합니다.
   - 복사: 커뮤니케이션 계획을 작업 정보와 함께 복사합니다. 이 옵션은 기존 커뮤니케이션 계획의 데이터를 사용하여 커뮤니케이션 계획을 생성할 때 도움이 됩니다.

   커뮤니케이션 계획이 없는 경우 커뮤니케이션 계획 만들기 옵션이 표시됩니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 커뮤니케이션 계획 정의를 만듭니다.

   커뮤니케이션 계획 생성에 대한 자세한 내용은 Define a communication plan 문서를 참조하십시오.

   커뮤니케이션 계획 정의가 생성되면 커뮤니케이션 계획 정의 기록에 다음과 같은 관련 목록이 표시됩니다.
   - 커뮤니케이션 작업 정의
   - 커뮤니케이션 연락처 정의
5. 커뮤니케이션 작업 정의 관련 목록을 선택한 다음, 새로 만들기를 선택하여 커뮤니케이션 작업을 만듭니다.

   커뮤니케이션 작업 생성에 대한 자세한 내용은 Define a communication task 문서를 참조하십시오.
6. 커뮤니케이션 작업 기록에서 필요한 커뮤니케이션 채널 관련 링크를 선택하고 커뮤니케이션 채널을 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.

커뮤니케이션 채널 생성에 대한 자세한 내용은 Define a communication channel 문서를 참조하십시오.

7. 커뮤니케이션 계획 정의 기록에서 커뮤니케이션 연락처 정의 관련 목록을 선택합니다.
8. 새로 만들기를 선택하여 커뮤니케이션 연락처 정의를 만듭니다.

   커뮤니케이션 연락처 정의 생성에 대한 자세한 내용은 Define a communication contact 문서를 참조하십시오.

중요 인시던트 관리에 플레이북 할당

중요 인시던트 프로세스를 관리하도록 플레이북을 구성하고 할당합니다.

시작하기 전에

중요 인시던트 관리(MIM) 플러그인을 서비스 운영 작업 공간에서 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 구성으로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 개요 탭 또는 구성 탭을 통해 중요 인시던트 관리에 대한 구성 페이지로 이동합니다.
   - 개요 탭에서 중요 인시던트 관리에 대해 구성을 선택합니다.
   - 구성 탭에서 중요 인시던트 관리를 선택합니다.

   구성 페이지에는 중요 인시던트 관리의 모든 구성 가능한 기능이 표시됩니다. 플레이북 섹션에서 할당된 플레이북 수를 볼 수 있습니다.
3. 구성을 선택합니다.

   플레이북 페이지에는 다음 탭이 표시됩니다.
   - 할당된 플레이북: 중요 인시던트 관리에 할당된 플레이북 목록입니다.

     플레이북이 할당되지 않은 경우, 플레이북 할당 옵션을 사용할 수 있으므로 중요 인시던트 관리에 플레이북을 할당할 수 있습니다.
   - 사용 가능한 플레이북: 중요 인시던트 관리에 할당할 수 있는 플레이북 목록입니다.
4. 구성 페이지에서 다음 옵션을 사용하여 플레이북을 중요 인시던트 관리에 할당할 수 있습니다.

옵션	설명
권장 플레이북	권장 플레이북 섹션에는 중요 인시던트 관리와 함께 제공되는 다음과 같은 두 가지 기본 시스템 플레이북이 표시됩니다. ○ **MI** 플레이북: 작업 중심 뷰의 별도 섹션에서 계획되지 않은 통신 또는 공동 작업 기능뿐만 아니라 통신 및 공동 작업을 위한 간단하고 간결한 인터페이스를 제공합니다. 이 플레이북은 업그레이드 고객에게 제안되며 업그레이드 고객이 사용할 수 있습니다. ○ 고급 **MI** 플레이북: MI 플레이북과 유사한 인터페이스를 제공하지만 통신 및 공동 작업뿐만 아니라 단일 섹션에 배치된 계획되지 않은 통신 또는 공동 작업을 위해

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	구성 가능한 고급 기능을 제공합니다. 플레이북를 사용하여 플레이북의 계획되지 않은 통신 또는 공동 작업 섹션을 구성하여 통신 계획, 작업, 공동 작업 채널 및 채널 유형을 필요에 따라 생성, 추가 및 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 플레이북 설계 문서를 참조하십시오. 플레이북를 사용하면 고급 MI 플레이북을 보다 유연하게 사용할 수 있습니다. 이 플레이북은 신규 또는 zBoot 고객에게 제안되며 해당 고객이 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 플레이북을 사용하여 중요 인시던트 관리 문서를 참조하십시오. 요구 사항 및 사용량에 따라 중요 인시던트 관리를 사용하여 플레이북 중 하나 또는 둘 모두 할당하여 사용할 수 있습니다. *sn_sow_mim_playbook_ids* 속성을 사용하여 플레이북 섹션 아래에 표시할 플레이북의 sys_id를 추가하고 중요 인시던트 관리에 사용합니다. 상세 정보 보기를 선택하여 플레이북 정보를 확인한 다음, MIM에 할당을 선택하여 플레이북을 중요 인시던트 관리에 할당합니다.
사용 가능한 플레이북	사용 가능한 플레이북 탭을 선택한 다음, 플레이북을 선택하고 할당을 선택합니다. 선택한 플레이북이 중요 인시던트 관리에 할당되고 할당된 플레이북 목록에 추가됩니다.
새 플레이북 생성	측면 패널의 새 플레이북 생성 섹션에서 프로세스 자동화 디자이너 링크를 선택하여 플레이북을 생성하거나 기존 플레이북을 구성합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 플레이북 설계 문서를 참조하십시오.

중요 인시던트 플레이북 설계

플레이북를 사용하면 사용자 지정 플로우를 생성하여 고유한 플레이북을 설계한 다음, 트리거 규칙을 구성하여 중요 인시던트 관리용 플레이북을 활성화할 수 있습니다.

관리자 센터에 있는 플레이북 할당 페이지의 새 플레이북 생성 섹션에서 프로세스 자동화 디자이너 링크를 선택하여 플레이북 페이지를 엽니다. 플레이북 할당 방법에 대한 자세한 내용은 중요 인시던트 관리에 플레이북 할당 문서를 참조하십시오.

플레이북 홈 페이지에는 기본 시스템에서 사용할 수 있는 다음과 같은 플레이북을 포함하여 사용 가능한 프로세스 목록이 표시됩니다.

- **MI** 플레이북 – 이 플레이북은 게시됨 상태에서 사용할 수 있습니다.
- 고급 **MI** 플레이북 – 이 플레이북은 초안 상태에서 사용할 수 있습니다. 플레이북을 선택한 다음, 활성화를 선택하면 플레이북의 상태를 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.

새로 만들기를 선택하여 플레이북을 생성하거나, 기존 플레이북(예: 고급 MI 플레이북)을 선택하여 플로우, 활동 및 트리거 규칙을 추가하고 구성할 수 있습니다. 플레이북를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 트리거 규칙 - 플레이북이 중요 인시던트에 첨부되는 조건 작성기에서 트리거 조건을 설정하려면 트리거를 선택합니다.
- 플로우 및 UI 레이아웃 – 측면 패널의 옵션을 사용하여 속성을 설정하고, 자동화 작업 및 활동을 생성하고, 상세 정보 및 플로우를 추가하고, 플레이북 UI 레이아웃을 구성합니다.
- 활동 – 계획되지 않은 커뮤니케이션 또는 공동 작업 단계와 같은 활동을 플레이북에 추가합니다. 활동을 추가하고 구성하려면 기본 시스템의 일부로 제공되는 사용자 지정 활동을 사용하십시오.
- 활성화 – 인스턴스에서 플레이북을 활성화합니다.
- 테스트 – 인스턴스에서 플레이북을 테스트합니다.

중요 인시던트 관리에서 이메일 알림 구성

중요 인시던트 프로세스의 다양한 단계에서 중요 인시던트 관리자에게 전송되는 자동 이메일 알림 경보를 구성합니다. 이러한 단계에는 중요 인시던트에 대한 상태, 할당 또는 사용자 그룹 변경이 포함됩니다.

시작하기 전에

서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 활성화 문서를 참조하십시오.

알림을 생성하거나 업데이트할 때 다음 항목을 고려하십시오.

- 알림 수신자는 활성 사용자여야 하고 유효한 이메일 주소를 정의해야 합니다.

  ServiceNow# 사용자 또는 그룹 구성원은 사용자 [sys_user] 테이블에서 활성 사용자로 정의해야 합니다. 또한 이들은 알림 장치 [cmn_notif_device] 테이블에 기본 장치에 대해 정의된 유효한 이메일 주소를 가지고 있어야 합니다. 사용자가 활성 프로필과 유효한 이메일 주소를 가지고 있지 않으면 알림을 수신하지 못합니다.

- 알림 수신자는 적절한 알림 기본 설정을 미리 활성화해야 합니다.

  각 사용자 또는 그룹 구성원에게는 알림을 구독할 수 있는 옵션이 있어야 합니다. 또한 알림을 받으려는 장치와 함께 알림 기본 설정에서 해당 옵션이 활성화되어야 합니다. 관리자는 사용자를 가장하여 알림 기본 설정을 검토하고 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Setting notification preferences in Core UI 문서를 참조하십시오.

- 이메일 알림 또한 SMS 알림으로 보내도록 하려면 수신자가 SMS 채널의 알림을 구독해야 합니다. SMS 채널 생성에 대한 자세한 내용은 Create notification channels 에서 확인하십시오.
- 알림을 생성하거나 업데이트한 후, 알림 미리 보기 옵션을 사용하여 살펴보십시오. 예를 들어 추가한 링크를 테스트하고 알림 수신자를 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 Preview email notifications 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

알림 양식의 다음 탭을 사용하여 이메일 알림을 구성하십시오.

- 전송 시기 — 알림을 보내는 데 필요한 조건입니다.
- 수신자 — 알림의 수신자입니다.

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

- 포함 내용 — 알림의 내용입니다.
- 다이제스트에 포함할 항목 — 알림을 다이제스트로 전달할 수 있는 경우 이메일 다이제스트의 내용입니다. 자세한 내용은 Email digests 문서를 참조하십시오.

주:
양식에 일부 필드가 표시되지 않으면 관련 링크 섹션에서 고급 뷰 옵션을 선택합니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 구성으로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 개요 탭 또는 구성 탭을 통해 중요 인시던트 관리에 대한 구성 페이지로 이동합니다.
   - 개요 탭에서 중요 인시던트 관리에 대해 구성을 선택합니다.
   - 구성 탭에서 중요 인시던트 관리를 선택합니다.
   구성 페이지에는 중요 인시던트 관리의 모든 구성 가능한 기능이 표시됩니다. 이메일 알림 섹션에서 구성되어 있고 활성 상태인 이메일 알림의 개수를 볼 수 있습니다.
3. 이메일 알림 섹션에서 구성을 선택하여 사용 가능한 이메일 알림 목록을 표시합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 알림 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 Create an email notification 문서를 참조하십시오.
6. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
알림 미리 보기 옵션을 사용하면 인스턴스가 실제로 알림을 보낼 수 있도록 설정하기 전에 알림이 어떤 모양인지 미리 볼 수 있습니다. 예를 들어, 다음 사항을 확인할 수 있습니다.

- 제목과 메시지 필드가 표시되는 방식
- 알림을 수신하는 사용자 또는 수신하지 않는 사용자 및 해당 사용자가 수신하지 않는 이유

자세한 내용은 Preview email notifications 문서를 참조하십시오.

사후 인시던트 보고서의 타임라인 이벤트 구성

중요 인시던트가 해결된 후 생성되는 사후 인시던트 보고서에 이벤트로 표시되는 인시던트 정보를 구성합니다. 사후 인시던트 보고서에 포함되어야 하는 정보 및 정보 배열 방법을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트 관리 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 구성으로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 개요 탭 또는 구성 탭을 통해 중요 인시던트 관리에 대한 구성 페이지로 이동합니다.
   - 개요 탭에서 중요 인시던트 관리에 대해 구성을 선택합니다.
   - 구성 탭에서 중요 인시던트 관리를 선택합니다.
   구성 페이지에는 중요 인시던트 관리의 모든 구성 가능한 기능이 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. 타임라인 구성 섹션에서 구성을 선택합니다.
4. 타임라인 구성 페이지에서 옵션을 구성합니다.

   미리 보기(샘플 타임라인) 섹션에 표시된 샘플 타임라인 이벤트를 검토합니다. 데이터를 기준으로 다음 옵션을 사용하여 타임라인의 기본 설정을 수정할 수 있습니다.

   타임라인 구성

옵션	설명
인시던트 마일스톤	사후 인시던트 보고서의 타임라인 이벤트에 다음과 같은 중요 인시던트 마일스톤을 포함하는 옵션입니다. ○ MI 관리자가 중요 인시던트로 수락한 인시던트 ○ 해결됨으로 표시된 인시던트
이벤트 순서	사후 인시던트 보고서에서 인시던트 이벤트의 순서를 정렬하는 옵션입니다. 사용 가능한 옵션: ○ 오름차순 – 첫 번째 이벤트가 사후 인시던트 보고서의 맨 위에 배치되고 마지막 이벤트는 사후 인시던트 보고서의 맨 아래에 표시되는 이벤트 순서입니다. ○ 내림차순 – 마지막 이벤트가 사후 인시던트 보고서의 맨 위에 배치되고 첫 번째 이벤트는 사후 인시던트 보고서의 맨 아래에 배치되는 이벤트 순서입니다. 주: 첫 번째 및 마지막 이벤트에는 날짜 및 시간이 함께 표시됩니다.
이벤트 그룹 지정	짧은 시간 간격 내에 있는 이벤트를 그룹화하는 옵션입니다. 이 옵션을 사용하면 보다 간결한 사후 인시던트 보고서를 작성할 수 있습니다.
다음 내에서 이벤트 그룹화	존재하는 이벤트를 그룹화해야 하는 기간입니다.

서비스 운영 작업 공간에서 문제 관리 구성

서비스 운영 작업 공간에서 문제 및 문제 작업을 관리하도록 문제 관리의 기능을 구성합니다.

구성 개요

서비스 운영 작업 공간 관리자 센터에서 문제 기록 개요 탭과 해당 UI 요소를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 커스터마이제이션 관리 문서를 참조하십시오. 다른 모든 구성 옵션에 대해서는 링크된 항목을 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 문제 양식 레이아웃 구성

수집하는 정보가 조직의 프로세스와 관련이 있도록 문제 양식을 구성합니다. 필드, 관련 목록 및 그 외 필요한 요소들만 표시하도록 양식을 쉽게 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.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 personalize_form

프로시저

1. 모두 〉 〉 문제 〉 새로 생성으로 이동합니다.
2. 양식 컨텍스트 메뉴에서 구성을 선택한 다음, 양식 작성기를 선택합니다.
3. 기본 뷰 목록에서 다음 중 하나를 선택합니다.
   - 기존 문제 양식의 레이아웃을 사용자 지정하려면 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
   - 새 문제 양식의 레이아웃을 사용자 지정하려면 서비스 운영 작업 공간 새 기록을 선택합니다.
4. 양식이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집을 시작하기 전에 원래 범위에서 편집을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 문제 작업 양식 레이아웃 구성

수집하는 정보가 조직의 프로세스와 관련이 있도록 문제 작업 양식을 구성합니다. 필드, 관련 목록 및 그 외 필요한 요소들만 표시하도록 양식을 쉽게 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 personalize_form

프로시저

1. 모두 〉 〉 문제 〉 새로 생성으로 이동합니다.
2. 양식 컨텍스트 메뉴에서 구성을 선택한 다음, 양식 작성기를 선택합니다.
3. 문제 목록에서 문제 작업을 선택합니다.
4. 기본 뷰 목록에서 다음 중 하나를 선택합니다.
   - 기존 문제 작업 양식의 레이아웃을 사용자 지정하려면 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
   - 새 문제 작업 양식의 레이아웃을 사용자 지정하려면 서비스 운영 작업 공간 새 기록을 선택합니다.
5. 양식이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집을 시작하기 전에 원래 범위에서 편집을 선택합니다.

상태 전환 중에 표시되는 문제 모달 구성

양식 빌더를 사용하여 수명주기 전체에서 문제 기록을 이동하는 데 필요한 선택적 필드와 필수 필드를 추가합니다 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 〉 문제 〉 새로 생성으로 이동합니다.
2. 양식 컨텍스트 메뉴에서 구성을 선택한 다음, 양식 작성기를 선택합니다.
3. 기본 뷰 목록에서 다음 중 하나를 선택합니다.
4. 양식이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집을 시작하기 전에 원래 범위에서 편집을 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.

상태 전환 중에 표시되는 문제 작업 모달 구성

양식 빌더를 사용하여 수명주기 전체에서 문제 작업 기록을 이동하는 데 필요한 선택적 필드와 필수 필드를 추가합니다 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 〉 문제 〉 새로 생성으로 이동합니다.
2. 양식 컨텍스트 메뉴에서 구성을 선택한 다음, 양식 작성기를 선택합니다.
3. 문제 목록에서 문제 작업을 선택합니다.
4. 기본 뷰 목록에서 다음 중 하나를 선택합니다.

5. 양식이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집을 시작하기 전에 원래 범위에서 편집을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 문제 관리에 대한 속성 구성

종결된 문제에 대한 문제 작업 생성 및 종결 또는 취소된 문제의 재분석과 같은 프로세스 관련 기능을 제어하는 데 사용되는 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 problem_manager

프로시저

1. 모두 〉 문제 〉 관리 〉 문제 속성으로 이동합니다.
2. 필요에 따라 속성을 조정합니다.
   사용 가능한 옵션에 대한 자세한 내용은 문제 관리 속성 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간의 문제 또는 변경 사항에 대한 작업 유형 생성

문제 또는 변경 생성 중에 사용할 수 있는 작업 유형을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
문제 작업 또는 변경 작업을 확장하여 자체 작업 유형을 추가하는 경우 문제 또는 변경 작업의 하위 항목을 대상 테이블로 설정할 수 있습니다. 문제 작업 또는 변경 작업의 하위 항목에서 설정한 기본값에 따라 값을 전달할 필요가 없습니다.

변경 작업 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 변경 작업 만들기 문서를 참조하십시오.

문제 작업 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 문제 작업 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 탐색 필터에 `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`를 입력합니다.
2. 기록 유형 선택기 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 기록 유형 선택기 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.

기록 유형 선택기 양식

필드	설명
적용 대상	작업 유형을 적용하는 테이블입니다. 문제 작업 〔problem_task〕 또는 변경 작업 〔change_task〕을 선택합니다.
순서	문제 작업 생성 또는 변경 작업 생성 대화 상자에서 표시되는 작업 유형의 순서입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 범위입니다.
활성	작업 유형을 활성화하는 옵션입니다.
제목	문제 작업 생성 또는 변경 작업 생성 대화 상자에서 표시되는 카드 제목입니다.
설명	카드 설명입니다.
대상 테이블	이 작업 유형을 사용할 때 기록을 생성해야 하는 테이블입니다. 주: 적용 대상 필드에서 선택한 테이블에 하위 테이블이 없는 경우 이 필드는 표시되지 않습니다.
값	이 작업 유형을 사용하여 기록을 생성할 때 채워지는 기본값입니다.

서비스 운영 작업 공간에서 문제 관리에 대한 우선순위 조회 규칙 정의

문제의 영향과 긴급도를 정의해 우선순위를 계산합니다. 우선순위 계산을 사용하여 작업의 우선순위를 지정하고 서비스 수준 계약을 유도합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정책 〉 규칙 〉 우선순위 조회 규칙으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   사용 가능한 필드에 대한 자세한 내용은 제반 문제의 우선순위를 정하기 위한 데이터 조회 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 문제 관리 모델 사용

사용자 지정 모델을 만들고 사용할 수 있도록 문제 관리 모델 시스템 속성을 활성화합니다.

시작하기 전에

서비스 운영 작업 공간의 문제 관리 모델에서 문제 관리 모델 활성화 및 비활성화에 대한 고려 사항을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성으로 이동합니다.
2. 이름 열에서 `*models`를 검색합니다.
3. *`com.snc.problem_management.models.enabled`* 시스템 속성을 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. 값 필드를 **True**로 설정합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

결과
문제 관리 모델이 활성화됩니다.

서비스 운영 작업 공간에서 문제 모델 생성

사용 사례에 맞게 조정된 상태와 전환을 사용하여 사용자 지정 문제 관리 모델을 생성합니다.

시작하기 전에
서비스 운영 작업 공간의 문제 관리 모델에서 문제 관리 모델 활성화에 대한 고려 사항을 참조하십시오.

시스템 속성 *com.snc.problem_management.models.enabled*를 활성화합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 문제 관리 모델 사용 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 문제 모델 테이블을 엽니다.
   - 탐색 필터에 prb_model.list를 입력합니다.
   - 모두 〉 문제 〉 관리 〉 문제 모델로 이동합니다.

   주:
   문제 관리 모델의 메뉴 항목 활성화에 대한 자세한 내용은 Enable or disable an application menu or module 문서를 참조하십시오.

2. 문제 모델을 생성합니다.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 문제 모델 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   자세한 내용은 문제 모델 양식 문서를 참조하십시오.

3. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )에서 저장을 선택하여 사용자 지정 모델의 상태를 선택합니다.

   a. 표시되는 모델 상태 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 모델 상태 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   모델 상태 양식

필드	설명
상태	모델에 포함하려는 상태입니다.
초기 상태	이 상태를 모델의 초기 상태로 활성화하는 옵션입니다. 모델에 첫 번째 상태를 추가하면 이 필드가 자동으로 선택됩니다.

   c. 선택한 각 상태에 대해 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.

4. 계층 구조 목록 표시/숨기기 아이콘( )을 선택하여 각 모델 상태에 전환을 적용합니다.

   a. 모델 상태 전환 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 모델 상태 전환 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   모델 상태 전환 양식

필드	설명
시작	문제 기록이 이동되는 시작 위치를 나타냅니다.
다음으로	문제 기록이 이동되는 대상 위치를 나타냅니다.
자동 전환	정의된 조건이 충족될 때 문제 기록에 대한 자동 전환을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 문제 기록에서 상태 필드를 수동으로 선택할 수 없습니다.

   c. 추가하는 각 모델 상태 전환에 대해 제출을 선택합니다.

5. 옵션: 모델 상태 전환 중 하나를 선택하여 전환 조건을 적용합니다.

   a. 전환 조건 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 모델 상태 전환 조건 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   (Optional) 자세한 내용은 문제 관리 모델 상태 전환 조건 양식 문서를 참조하십시오.

   c. 추가하는 각 전환 조건에 대해 제출을 선택합니다.

결과
문제 모델 양식에서 기본 문제 모델 옵션을 선택한 경우, 새 문제가 생성될 때 사용자 지정 문제 모델이 사용됩니다.

서비스 운영 작업 공간에서 문제 작업 모델 생성

사용 사례에 맞게 조정된 상태와 전환을 사용하여 사용자 지정 문제 관리 모델을 생성합니다.

시작하기 전에
서비스 운영 작업 공간의 문제 관리 모델에서 문제 관리 모델 활성화에 대한 고려 사항을 참조하십시오.

시스템 속성 *com.snc.problem_management.models.enabled*를 활성화합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 문제 관리 모델 사용 문서를 참조하십시오.

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. 다음 방법 중 하나를 사용하여 문제 작업 모델 테이블을 엽니다.
   - 탐색 필터에 prb_task_model.list를 입력합니다.
   - 모두 〉 문제 〉 관리 〉 문제 작업 모델로 이동합니다.

   > **주:**
   > 문제 관리 모델의 메뉴 항목 활성화에 대한 자세한 내용은 Enable or disable an application menu or module 문서를 참조하십시오.

2. 작업 모델을 생성합니다.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 문제 작업 모델 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   자세한 내용은 문제 작업 모델 양식 문서를 참조하십시오.

3. 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘( )에서 저장을 선택하여 사용자 지정 모델의 상태를 선택합니다.

   a. 표시되는 모델 상태 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 모델 상태 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   모델 상태 양식

필드	설명
상태	모델에 포함하려는 상태입니다.
초기 상태	이 상태를 모델의 초기 상태로 활성화하는 옵션입니다. 모델에 첫 번째 상태를 추가하면 이 필드가 자동으로 선택됩니다.

   c. 선택한 각 상태에 대해 제출을 선택합니다.

4. 계층 구조 목록 표시/숨기기 아이콘( )을 선택하여 각 모델 상태에 전환을 적용합니다.

   a. 모델 상태 전환 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 모델 상태 전환 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   모델 상태 전환 양식

필드	설명
시작	문제 작업 기록이 이동되는 시작 위치를 나타냅니다.
다음으로	문제 작업 기록이 이동되는 대상 위치를 나타냅니다.
자동 전환	정의된 조건이 충족될 때 문제 작업 기록에 대한 자동 전환을 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.

필드	설명
	이 옵션을 선택하면 문제 작업 기록에서 상태 필드를 수동으로 선택할 수 없습니다.

c. 추가하는 각 모델 상태 전환에 대해 제출을 선택합니다.

5. 옵션: 모델 상태 전환 중 하나를 선택하여 전환 조건을 적용합니다.

a. 전환 조건 컨텍스트 메뉴에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 모델 상태 전환 조건 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

(Optional) 자세한 내용은 문제 관리 모델 상태 전환 조건 양식 문서를 참조하십시오.

c. 추가하는 각 전환 조건에 대해 제출을 선택합니다.

6. 탐색 필터에 sn_sow_interceptor_record_type_selector.list를 입력하여 모델에 대한 인터셉터를 생성합니다.

a. 적용 대상 열에서 =problem_task를 검색합니다.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 기록 유형 선택기 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기록 유형 선택기 양식

필드	설명
적용 대상	문제 작업 모델을 생성하기 위해 문제 작업 **[problem-task]**으로 설정합니다.
순서	연결된 모델이 표시되는 순서입니다.
제목	문제 작업을 생성할 때 버튼에 표시되는 모델의 이름입니다.
설명	문제 작업을 생성할 때 버튼에 표시되는 모델에 대한 설명입니다.
활성	기록 유형 선택기를 활성화하는 옵션입니다.

d. 드롭다운 값 목록에서 모델을 선택합니다.

e. 검색 아이콘( )을 선택하고 목록에서 사용자 지정 문제 작업 모델을 선택합니다.

f. 조건 목록의 아래쪽에 관련 필드 표시를 선택합니다.

g. 관련 필드의 조건 목록에서 문제 ➔ 문제 필드를 선택합니다.

h. 문제 ➔ 문제 필드 필드의 조건 목록에서 모델을 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.

i. 연산자의 조건 목록에서 비어 있지 않음을 선택합니다.

j. 제출을 선택합니다.

결과
사용자 지정 문제 작업 모델은 서비스 운영 작업 공간에서 모델에 지정된 역할의 선택 항목으로 사용할 수 있습니다.

문제에 대한 **SLA** 상세 정보 보기

문제의 우선순위를 정하고 정의된 SLA 타임라인 내에서 해결할 수 있도록 서비스 운영 작업 공간의 상황별 측면 패널에서 문제의 SLA 상세 정보를 확인합니다.

시작하기 전에
문제 관리에 대해 서비스 수준 계약(SLA) 타이머를 구성해야 합니다. 기존 문제 해결 및 문제 응답 구성에서 선택하거나 직접 생성합니다. 자세한 내용은 SLA 타이머 구성 및 SLA 정의 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 문제 〉 작업 공간 구성 〉 상황별 사이드바로 이동합니다.
2. **SLA** 및 타이밍 행에서 활성 열 값을 **true**로 설정합니다.

결과
SLA 및 타이밍 카드는 서비스 운영 작업 공간 상황별 사이드바의 기록 정보 내에서 볼 수 있습니다.

ITSM용 SOW에서 **IT** 에이전트 대시보드 구성

로그온한 사용자와 해당 그룹 모두에 대해 시간 경과에 따른 성과 메트릭을 제공하는 대시보드를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지로 이동하여 **IT** 에이전트 대시보드를 선택합니다.
2. 대시보드를 복제합니다.
3. 편집을 선택하여 대시보드를 편집합니다.
4. 탭 추가를 선택합니다.
   데모 탭을 예로 들 수 있습니다.
5. 내 작업 탭으로 이동합니다.
6. 평균 해결 시간을 선택합니다.
7. 데이터 시각화를 복제합니다.
8. 복제된 위젯으로 스크롤하여 다른 탭으로 이동을 선택합니다.
9. 만든 탭(예: 데모 탭)을 선택합니다.
10. 구성 측면 패널에서 데이터 소스를 선택합니다.
    이 위젯의 데이터를 변경할 수 있는 데이터 소스 편집 화면이 표시됩니다.
11. 검색 소스에 문제를 입력하고 문제 테이블을 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.

12. 필터에서 사전 정의된 필터를 선택합니다.
    사전 정의된 필터는 PA. Source.Problems.Open.Notupdated90d입니다.
13. 적용을 선택합니다.
14. 메트릭을 카운트로 업데이트합니다.
15. 헤더 및 설명을 '90일간 업데이트하지 않은 문제'로 업데이트합니다.
16. 대시보드를 저장하고 공유합니다.

서비스 운영 작업 공간 **for ITSM** 구성

운영자가 IT 이행 볼륨을 효율적으로 관리할 수 있도록 서비스 운영 작업 공간를 구성합니다.

ITOM용 서비스 운영 작업 공간 구성에 대한 자세한 내용은 ITOM용 서비스 운영 작업 공간 을 참조하십시오.

ITSM에 대한 서비스 운영 작업 공간의 관리자 센터

관리자 센터는 관리자에게 인스턴스에 대한 중앙 집중식 제어 기능을 제공합니다. IT Service Management(ITSM)에 대한 서비스 운영 작업 공간(SOW)의 모든 커스터마이제이션과 ITSM용 서비스 운영 작업 공간 기능을 확장하는 추가 플러그인을 쉽고 빠르게 관리할 수 있습니다.

관리자 센터는 관리자가 모든 플랫폼 기능, 애플리케이션, 플러그인 및 도움말에 액세스할 수 있는 단일 페이지를 제공합니다. 이는 다음 탭으로 구성됩니다.

- 개요: ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 사용할 수 있는 모든 커스터마이제이션에 대한 액세스를 제공합니다.
- 구성: ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 사용할 수 있는 페이지 관련 커스터마이제이션에 대한 액세스를 제공합니다. 방문 페이지, 인시던트 기록 페이지, 변경 관리 페이지를 예로 들 수 있습니다.

ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 커스터마이제이션 관리

단일 페이지에서 ITSM용 서비스 운영 작업 공간(SOW)의 모든 커스터마이제이션에 빠르게 액세스 및 관리하고, ITSM용 서비스 운영 작업 공간 기능을 확장하는 추가 플러그인에 액세스하고, ServiceNow 도움말에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user, admin, change_manager

이 태스크 정보
관리자 센터는 다음 탭으로 구성됩니다.

- 개요: ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 사용할 수 있는 모든 커스터마이제이션에 대한 액세스를 제공합니다.
- 구성: ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 사용할 수 있는 페이지 관련 커스터마이제이션에 대한 액세스를 제공합니다. 방문 페이지, 인시던트 기록 페이지, 최신 변경 관리 페이지를 예로 들 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 관리자 센터 〉 개요로 이동합니다.
2. 옵션: 아직 설치하지 않은 경우 **ITSM Core** 구성 섹션에서 인시던트 관리와 같은 애플리케이션을 설치합니다.
3. 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.

서비스 운영 작업 공간 **for ITSM** 방문 페이지 사용자 지정

기본 시스템에서 사용할 수 있는 방문 페이지의 하위 페이지에 표시되는 데이터를 사용자 지정할 수 있습니다. 시각적 스타일링 변경의 경우 해당 방문 페이지의 사본을 생성하고 편집해야 합니다.

서비스 운영 작업 공간 방문 페이지의 사본 생성

서비스 운영 작업 공간 방문 페이지의 하위 페이지를 시각적으로 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 ui_builder_admin

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 경험 목록에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
3. 페이지 및 변형 섹션의 홈 아래에서 서비스 데스크 방문 페이지 **SNC**를 가리키고 ⋮ 을 선택합니다.
4. 변형 복제 을 선택합니다.
   - 하위 페이지와 함께 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지의 사본이 변형 섹션 아래에 생성됩니다.
   - 방문 페이지의 사본은 현재 로그인한 사용자의 범위에서 생성됩니다.
5. 페이지 또는 하위 페이지를 편집하려면 해당하는 구성요소를 사용자 지정합니다.
   구성요소에 대한 자세한 내용은 구성요소 작업 을 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간 방문 페이지 구성

고객이 정기적으로 사용하는 페이지를 볼 수 있도록 서비스 운영 작업 공간의 방문 페이지를 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 경험으로 이동합니다.
2. UX 애플리케이션 목록에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
3. 관리자 패널 필드에서 ⓘ 아이콘을 선택합니다.
4. 기록 열기를 선택합니다.
5. UX 앱 구성 서비스 운영 작업 공간 페이지에서 방문 경로 필드를 편집하여 방문 페이지를 수정합니다.
   사용자를 서비스 운영 작업 공간 홈페이지로 리디렉션하려면 *home* 값을 입력합니다. 사용자를 서비스 운영 작업 공간 목록 페이지로 리디렉션하려면 *list* 값을 입력합니다.

ITSM용 서비스 운영 작업 공간의 탐색 창 모듈 순서 바꾸기

ITSM용 서비스 운영 작업 공간의 탐색 창 모듈에 빠르게 액세스합니다. 예를 들어 홈, 목록, 받은 편지함 등이 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. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 경험 목록에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
3. 서비스 운영 작업 공간 페이지의 맨 위에서 설정을 선택합니다.
4. 경험 설정: 서비스 운영 작업 공간 페이지에서 옆 탐색 섹션으로 이동합니다.
   이 섹션에는 ITSM용 서비스 운영 작업 공간의 모든 모듈(왼쪽 탐색 창 모듈)이 표시됩니다.
5. 필요한 순서대로 모듈을 끌어다 놓습니다.

서비스 운영 작업 공간에서 기록 페이지 탭 구성

서비스 운영 작업 공간에서 기록 페이지 탭의 표시 순서를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin 또는 admin

이 태스크 정보
서비스 운영 작업 공간의 기록 페이지(인시던트, 문제, 변경 등)에는 여러 탭이 있습니다. 인시던트 기록 페이지의 개요 탭과 같은 일부 탭은 기록 페이지에만 있습니다. 기타 몇몇 탭은 여러 작업 공간의 여러 기록 페이지에 공통적으로 있습니다(예: 상세 정보 탭). 상세 정보 탭은 여러 작업 공간의 인시던트, 변경, 문제 및 기타 기록 페이지와 연결됩니다.

여러 기록 페이지와 작업 공간에서 공통 탭의 순서를 수정하면 모든 해당 기록 및 작업 공간에 변경 사항이 적용될 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 메뉴에서 **sys_ux_app_route.list**로 이동합니다.
2. UX 앱 경로 목록에서 수정할 탭 기록을 선택합니다.
   - 공통 탭의 순서를 수정합니다. 예를 들어 상세 정보 탭의 경우 기록 상세 정보 탭을 선택합니다. 변경한 내용을 여러 작업 공간의 모든 연결된 기록 페이지의 상세 정보 탭에 적용할 수 있습니다.
   - 기록 페이지에만 있는 탭의 순서를 수정합니다. 예를 들어 서비스 운영 작업 공간의 인시던트 기록 페이지에 있는 개요 탭의 경우 앱 구성이 서비스 운영 작업 공간이고 상위 **Macroponent**가 기록 페이지 탭인 개요를 선택합니다. 변경한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 인시던트 기록 페이지에 있는 개요 탭에만 적용할 수 있습니다.
3. UX 앱 경로 양식에서 순서 필드를 수정합니다.
   UX 앱 경로 양식에 순서 필드가 포함되어 있지 않은 경우 양식에 순서 필드를 추가합니다. 양식에 필드를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 Show or hide fields on a form 문서를 참조하십시오.
4. 업데이트를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 작업 기록 양식 구성

클래식 Now Platform 사용자 인터페이스에서 양식 레이아웃 또는 관련 목록을 수정하여 서비스 운영 작업 공간의 작업 기록 양식을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
서비스 운영 작업 공간의 작업 기록(예: 문제 또는 인시던트)에는 다음과 같이 편집 가능한 뷰가 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.

- 기록을 생성하는 동안의 뷰입니다.
- 기록이 저장된 이후의 상세 정보 탭 뷰입니다.

프로시저

1. 클래식 Now Platform 사용자 인터페이스에서 인시던트 또는 문제 등의 작업 기록을 엽니다.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

3. 작업 기록 양식(예: 인시던트 양식)에서 추가 작업 아이콘( )을 선택하고 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

4. 사용 가능 목록에서 필요한 필드 및 관련 목록을 선택됨 목록으로 이동합니다.
5. 저장을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 받은 편지함 구성

에이전트가 서비스 포털에서 시작된 채팅 대화를 수신하고 응답할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)을 설치합니다.
2. 에이전트 채팅 플러그인(com.glide.interaction.awa)을 설치합니다.
3. 에이전트 채팅 큐를 구성합니다.
   예를 들어 들어오는 채팅 대화를 처리할 수 있는 에이전트 그룹을 추가합니다. 큐 구성에 대한 자세한 내용은 작업 항목 큐 및 에이전트 채팅 설정을 참조하십시오.

에이전트에 상호작용 자동 할당 활성화

받은 편지함에서 수락하거나 거부할 필요 없이 에이전트의 채팅 대화를 자동으로 수락합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 고급 작업 할당 〉 설정 〉 담당 규칙으로 이동합니다.
2. 채팅 - 최대 용량 할당 규칙을 선택합니다.
   AWA 담당 규칙에 대한 자세한 내용은 에이전트 할당 규칙 구성을 참조하십시오.
3. 자동 할당 처리 관련 목록에서 다음 작업을 수행합니다.

   a. 작업 항목 자동 할당 활성화 확인란을 선택합니다.

   b. 표시 옵션 목록에서 필요한 값을 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.

- 받은 편지함 카드: 상호작용을 수락하고 에이전트 받은 편지함에 추가합니다. 에이전트는 받은 편지함에서 수락한 상호작용을 열 수 있습니다.
- 받은 편지함 카드 및 작업 공간 탭: 상호작용을 수락하고 수락한 각 상호작용에 대한 탭을 엽니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

ITSM에 대한 서비스 운영 작업 공간의 AI 검색

지능형 쿼리 기능을 사용하면 필요한 답변을 빠르게 찾을 수 있습니다. Next Experience 통합 탐색 검색 필드를 사용하여 여러 기록 유형을 검색하고, 액세스할 수 있는 작업 공간 애플리케이션의 결과와 글로벌 검색 결과 간에 전환할 수 있습니다.

AI 검색에 대한 자세한 내용은 AI 검색 을 참조하십시오.

Next Experience의 AI 검색 설치 및 구성에 대한 자세한 내용은 Next Experience의 AI 검색 설치 를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간의 AI 검색 경험에 다음 구성이 추가됩니다.

- 검색 애플리케이션 구성인 [AIS]. 검색 애플리케이션 구성에 대한 자세한 내용은 검색 애플리케이션 구성 을 참조하십시오. AI 검색 결과의 카드 레이아웃을 수정하려면 EVAM 정의, Next Experience용 AI 검색를 수정할 수 있습니다. EVAM 구성 번들을 검색하여 추가합니다. EVAM 정의에 대한 자세한 내용은 EVAM 정의 구성 을 참조하십시오.
- 검색 프로파일. 검색 프로파일에 대한 자세한 내용은 AI 검색 프로파일 을 참조하십시오.

  주:

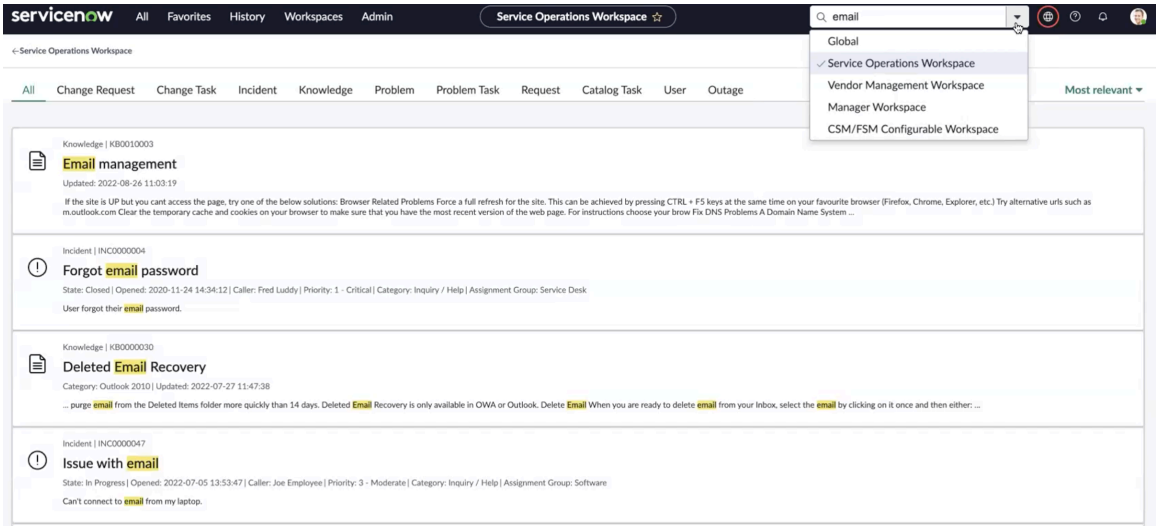
  - AI 검색 경험은 서비스 운영 작업 공간 버전 1.3부터 사용할 수 있습니다.
  - 서비스 운영 작업 공간 버전 1.3용 AI 검색는 SR - PlatformX - Search - AI Search for Next Experience Bundle - v2.0과 호환됩니다. 모든 업그레이드 시나리오에 대해 Zing에서 AI 검색로 마이그레이션을 위한 안내 설정 모듈을 사용하여 다음 조건이 충족되는지 확인합니다.
    - 새 검색 소스를 인덱싱해야 합니다.
    - 검색 프로파일을 게시해야 합니다.
    - AI 검색를 활성화해야 합니다.

    Zing에서 AI 검색로 마이그레이션을 위한 안내 설정 사용에 대한 자세한 내용은 Next Experience의 AI 검색 구성 을 참조하십시오.
  - 검색 엔진이 AI 검색로 설정되어 있는지 확인합니다. AI 검색를 설정하려면 `globalSearchDataConfigId` UX 페이지 속성 값이 AI 검색의 sys_id인 6fcaa8d770a45110f877edb72a2fbd2f로 설정되어 있어야 합니다.

- Genius 결과는 Genius 결과 카드를 사용하여 검색 쿼리에 대해 가장 관련성이 높은 정보와 작업을 표시합니다. Genius 결과 카드는 일반 검색 결과와 함께 나타납니다. Genius 결과에 대한 자세한 내용은 Genius Results 문서를 참조하십시오. 기본적으로 서비스 운영 작업 공간에서는 Q&A Genius 결과 구성을 지원합니다. 활성 상태가 아닌 경우 다음 사항을 확인하십시오.
  - Next Experience용 AI 검색 버전이 3.0 이상인지 확인합니다.
  - Q&A Genius 결과 구성이 활성 상태인지 확인합니다. Q&A Genius 결과 구성에 대한 자세한 내용은 Q&A Genius Results 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.

서비스 운영 작업 공간의 **AI** 검색 경험



AI 검색 안내 설정을 사용하여 데이터 소스를 추가하고 검색 프로파일을 편집하는 등 AI 검색 경험을 사용자 지정할 수 있습니다. 이 안내 설정 사용에 대한 자세한 내용은 AI 검색 구성 을 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 표준 기록 페이지 구성

정보를 표시하고 커스터마이제이션을 쉽게 업데이트할 수 있도록 개별 기록 페이지를 구성합니다.

SRP(표준 기록 페이지)는 기록이 서비스 운영 작업 공간에 표시되는 기본 형식입니다. 이러한 기록 페이지에는 기록 정보를 표시하는 컨테이너, 구성요소, 모달 및 기타 레이아웃이 있습니다.

서비스 운영 작업 공간에는 에이전트의 일상 업무에 필요한 인시던트, 케이스, 작업이 포함됩니다. SRP는 통신 인터페이스 및 해결 방법 제안과 같은 기록 정보를 표시하는 기본 구조를 제공합니다. 커스터마이제이션에 도움이 되는 다음과 같은 구성을 제공합니다.

- 사전 설정: 사전 설정은 기록 페이지 내에 미리 구성된 매핑입니다. 기록 페이지에 새 구성요소를 추가하면 해당 구성요소와 연결된 사전 설정도 기록 페이지에 추가됩니다. 구성의 잠금 아이콘을 선택하여 구성요소에 대한 사전 설정을 구성할 수 있습니다. 구성요소의 복사본 또는 복제본에는 이러한 사전 설정 값이 포함되어 있습니다.
- 컨트롤러: 컨트롤러는 기록 페이지의 기능을 구현하는 데 도움이 되는 기본 스크립트입니다. 기록 페이지의 복사본 또는 복제본을 만들 때 SRP는 원래 컨트롤러에 대한 참조를 설정합니다. 기록 페이지의 기본 기능을 수정할 수 없습니다. 그러나 요구 사항에 따라 스크립트와 상태를 사용하여 기록 페이지를 수정할 수 있습니다.

주:

- 4.0 이전 버전을 사용하는 경우 UI 빌더의 기록 **SNC**를 통해 인시던트 기록 페이지를 변경할 수 있습니다.
- ServiceNow에서는 기록 **SNC** 또는 **SRP** 기록과 같은 방법을 사용하여 인시던트 기록 페이지를 사용자 지정하는 것은 권장하지 않습니다. 따라서 기록 페이지 사용자 지정에 대한 지원이 제공되지 않습니다.

표준 기록 페이지에 선언적 동작 추가

서비스 운영 작업 공간의 SRP(표준 기록 페이지)를 사용하여 인시던트 페이지와 인시던트 기록 페이지 내의 탭에 선언적 동작을 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.

이 태스크 정보

선언적 동작은 서비스 운영 작업 공간에서 사용할 수 있는 목록 동작, 관련 목록 동작 및 필드 데코레이터를 수정하는 데 도움이 됩니다. 선언적 동작을 만들고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Declarative actions 문서를 참조하십시오.

선언적 동작 사용자 지정과 함께 SRP 또는 표준 기록 페이지는 인시던트 기록의 추가 기능 이벤트와 기록 내 탭도 수정합니다.

프로시저

1. 모두 〉 **sys_ux_addon_event_mapping.list**로 이동합니다.
2. UX 추가 기능 이벤트 매핑 목록에서 필요한 이벤트 매핑으로 이동합니다.
   두 가지 유형의 선언적 동작 매핑을 추가할 수 있습니다.
   - 상위 Macroponent를 사용하지 않는 선언적 동작 매핑입니다. 이 옵션은 매핑에 컨트롤러를 사용합니다.
   - 소스 요소 ID와 상위 Macroponent를 사용하는 선언적 동작 매핑입니다. 이 옵션은 컨트롤러를 사용하지 않습니다.

   예를 들어, 양식 선언적 동작을 수정하여 변경을 생성하려면 상위 **Macroponent**가 비어 있는 양식 변경 생성 작업으로 이동합니다. 마찬가지로 인시던트 내의 인라인 탭에 대한 선언적 동작을 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 관련 기록 목록에 변경 요청을 추가하는 선언적 동작을 추가하려면 상위 **Macroponent**가 비어 있는 **SOW** 관련 목록 변경 요청 추가로 이동합니다.

   > **주:**
   > 개요와 같은 페이지 모음 탭에 선언적 동작을 추가하려면 UI 빌더에 처리된 이벤트를 추가합니다. 소스 요소 ID를 사용하여 이 이벤트를 UX 추가 기능 이벤트 매핑 목록의 이벤트에 매핑합니다.

3. 다음 정보를 추가하여 동작을 수정합니다.

필드	설명
소스 구성요소	소스 이벤트를 내보내는 구성요소입니다. 예를 들어 작업 표시줄이 있습니다.
소스 선언적 작업	소스 이벤트로 사용되는 선언적 작업
컨트롤러	대상 이벤트를 처리하는 컨트롤러입니다. 예를 들면 양식입니다.
대상 이벤트	*Target Payload mapping*의 매핑이 대상으로 하는 처리된 이벤트
대상 페이로드 매핑	컨테이너 바인딩과 이벤트 유형

표준 기록 페이지에서 사용자 지정 모달 마이그레이션

서비스 운영 작업 공간의 기록 페이지 내에서 모달 컨테이너를 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

SRP(표준 기록 페이지)는 서비스 운영 작업 공간 내에서 사용되는 다양한 모달을 수정하는 옵션을 제공합니다. 페이지 컬렉션의 모달을 복제하고 요구 사항에 따라 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.

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 경험 목록에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
3. 기록의 페이지 및 변형 섹션에서 **SRP** 기록을 선택합니다.

   주:
   4.0 이전 버전을 사용하는 경우 **UI** 빌더의 기록 **SNC**에서 탐색하여 인시던트 기록 페이지의 개요 탭을 수정할 수 있습니다.

4. UI 빌더 왼쪽에서 모달 및 팝오버 〉 모달로 이동하고 모달 컨테이너(뷰포트)를 선택합니다.
5. UI 빌더 오른쪽에서 구성 〉 페이지 컬렉션으로 이동합니다.
   페이지 컬렉션에는 두 가지 옵션을 사용할 수 있습니다.
   - 기록 페이지 모달: 모든 경험에서 모달을 수정하려면 이 옵션을 선택합니다.
   - SOW 기록 페이지 모달: 서비스 운영 작업 공간에서 사용되는 모달을 수정하려면 이 옵션을 선택합니다.
6. 제공된 변형을 열려면 아이콘을 선택합니다.
7. 페이지를 만들거나 페이지에 새 변형을 추가하려면 아이콘을 선택합니다.
   페이지 및 변형 생성에 대한 자세한 내용은 Learn UI Builder by example 문서를 참조하십시오.

표준 기록 페이지를 사용하여 서비스 운영 작업 공간의 기록 페이지 수정

서비스 운영 작업 공간에서 SRP(표준 기록 페이지)를 사용하여 기록 페이지의 순서 번호와 화면 조건을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
모든 기록 페이지에는 활성 또는 비활성일 수 있는 순서 번호가 포함되어 있습니다. 기본 기록 페이지는 활성 상태여야 하며 순서 번호가 가장 낮아야 합니다. 서비스 운영 작업 공간에서는 활성 순서 번호가 가장 낮은 기록을 기본 기록 페이지로 표시합니다.

SRP는 페이지가 나타날 때 화면 조건 매핑을 추가하는 방법도 제공합니다.

프로시저

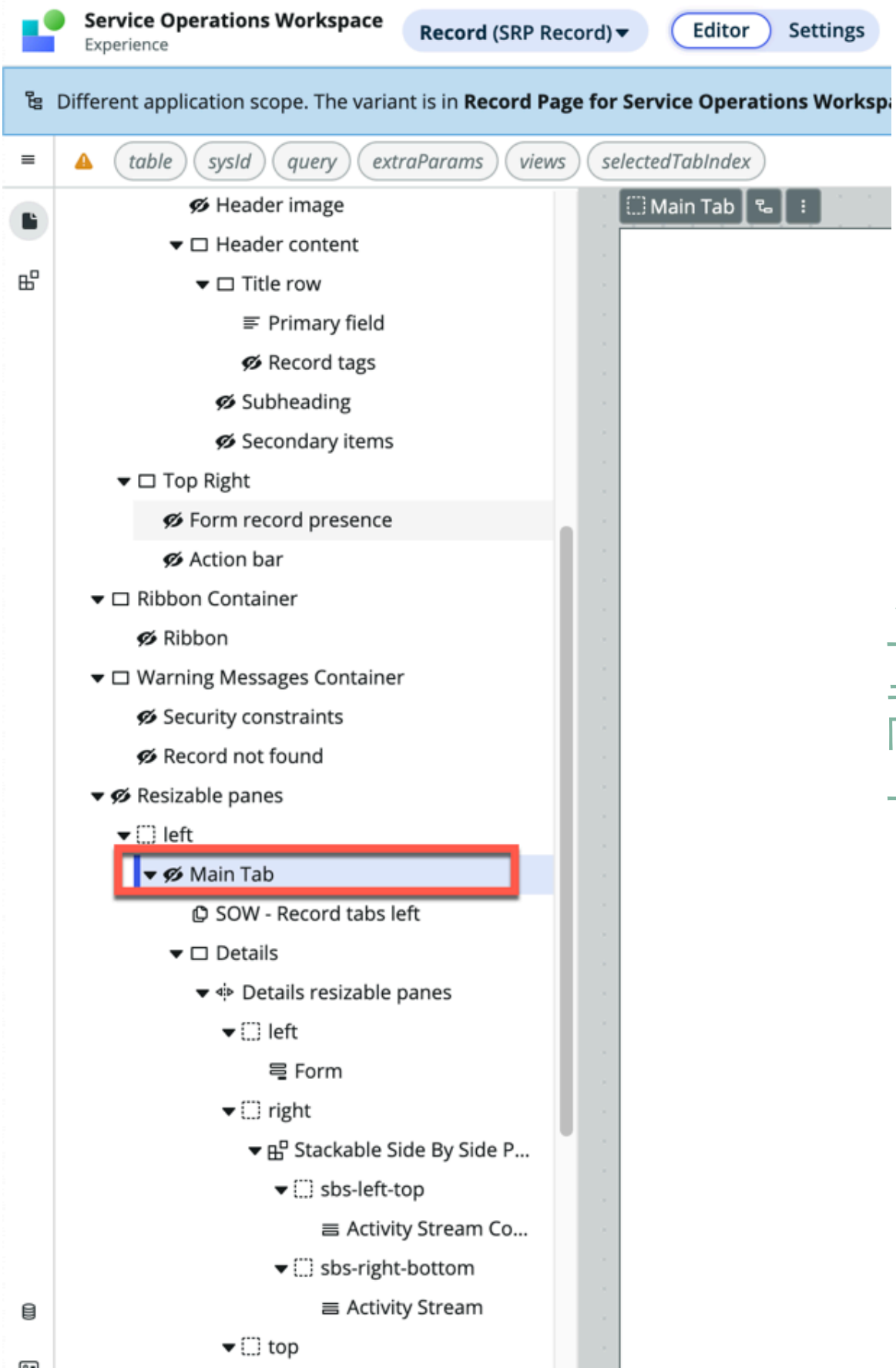
1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 경험 목록에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
3. 기록의 페이지 및 변형 섹션에서 **SRP** 기록을 선택합니다.

   주:
   4.0 이전 버전을 사용하는 경우 **UI** 빌더의 기록 **SNC**에서 탐색하여 기록 페이지를 수정할 수 있습니다.

4. 본문 수준의 컨텐츠에서 메인 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.

메인 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.

5. 새 복사본이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집하기 전에 원래 범위에서 편집을 선택합니다.

6. 페이지 오른쪽에서 구성 〉 탭으로 이동합니다.
SRP 기록에는 커스터마이제이션을 위한 4가지 유형의 탭이 있습니다.
   - 페이지 컬렉션: 기록 페이지와 연결된 페이지 및 변형을 포함합니다.
   - 인라인 탭: 인라인 탭과 페이지 모음 탭에는 페이지와 관련된 코드가 포함되어 있습니다.
   - 관련 목록: 기록과 연결된 기록의 상세 정보를 포함합니다. 관련 목록은 정적 탭이며 이 탭의 순서를 수정할 수 없습니다.
   - 반복자 탭: 페이지 전체에서 반복되는 탭의 세부 정보를 포함합니다. 반복자 탭은 정적 탭이며 이 탭의 순서를 수정할 수 없습니다.

   이 탭은 페이지 레이아웃을 변경하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어 상세 정보 탭 앞에 나타나는 탭을 추가하려면 **SOW -** 기록 탭 왼쪽을 변경할 수 있습니다. 마찬가지로 상세 정보 탭 뒤에 탭을 추가하려면 **SOW -** 기록 탭 중간을 수정할 수 있습니다.

7. 각 탭 내의 페이지와 변형을 수정하고 보려면 ⊡을 선택합니다.
8. 페이지 및 변형 목록에서 필요한 페이지를 선택합니다.
예를 들어 페이지 모음 탭에서 인시던트 개요 SNC를 선택합니다.

   ⓘ 주:
   구성 및 이벤트 탭의 데이터, 이벤트, 매핑은 수정할 수 없습니다.

9. 페이지 상단에서 ☰ 열기 메뉴 아이콘을 선택합니다.
10. 기록 순서를 수정하려면 다음 단계를 수행합니다.

    a. 설정 탭

을 선택합니다.

    b. 기록의 표시 순서를 수정하려면 순서 값을 편집합니다.
    순서가 가장 낮은 변형은 기본 구성으로 간주됩니다.

11. 변형 순서를 수정하려면 다음 단계를 수행합니다.

    a. 개발자 〉 변형 모음 기록 열기로 이동합니다.

    b. UX 화면 목록에서 *Order* 필드를 수정합니다.
    기본 변형의 순서 값이 가장 낮습니다.

    c. 업데이트를 선택합니다.

12. 기록 페이지의 화면 조건을 수정하려면 다음 단계를 수행합니다.

    a. 개발자 〉 변형 기록 열기로 이동합니다.
    화면의 조건이 *Screen Condition* 필드에 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.

b. 새 UX 화면 조건을 수정하거나 추가하려면 UX 화면 조건 목록으로 이동합니다.

c. 화면 조건을 선택합니다.

d. *Scripted Condition* 필드를 활성화합니다.

e. *Script* 및 *Parameter Mapping* 필드를 수정하여 요구 사항에 따라 화면 조건을 설정합니다.

f. 업데이트를 선택합니다.

표준 기록 페이지를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원 탭 구성

서비스 운영 작업 공간의 SRP(표준 기록 페이지)를 사용하여 필요한 기록 유형에 대해 상황별 측면 패널에서 에이전트 지원 탭을 활성화하거나 비활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

> **주:**
> 서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원의 테이블 구성을 편집하려면 관리자가 전역 도메인에 있어야 합니다.

이 태스크 정보

화면 조건에서 기록 테이블을 추가하거나 제거하고, 기록의 sys_id를 업데이트하고, 스크립트 조건을 업데이트하여 해당 테이블에 대한 에이전트 지원 탭을 활성화하거나 비활성화합니다.

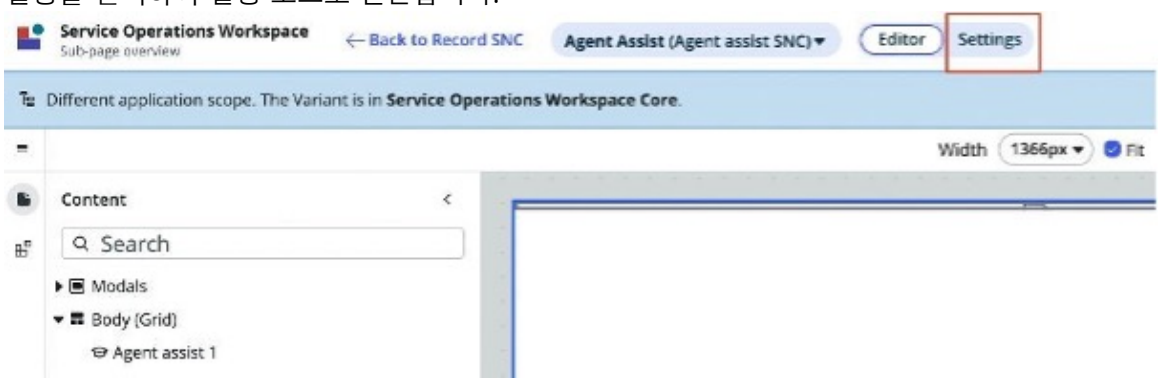
> **중요사항:**
> 4.0 이전 버전을 사용하는 경우 서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원 탭 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 페이지 컬렉션 목록에서 **SOW** 사이드바 탭 상단을 선택합니다.

   > **주:**
   > **SOW** 사이드바 탭 상단 페이지 컬렉션은 서비스 운영 작업 공간 SRP 기록 페이지에 사용됩니다.

3. 페이지 및 변형 목록의 기록 섹션에서 에이전트 지원 **SNC**를 선택합니다.
4. 설정을 선택하여 설정 모드로 전환합니다.



5. 스크립트 조건을 업데이트하려면 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. 스크립팅된 화면 조건 아이콘( )을 선택하여 스크립트 조건을 엽니다.

b. 활성 열에서 **True**를 선택합니다.

c. 기록 테이블에 대한 에이전트 지원 탭을 활성화하려면 필요한 스크립트를 스크립트 필드에 추가하고 업데이트를 선택합니다.

d. 기록 테이블에 대한 에이전트 지원 탭을 비활성화하려면 스크립트 필드에서 스크립트를 제거하고 업데이트를 선택합니다.

6. 화면 조건 및 sys_id를 업데이트하려면 다음을 수행합니다.

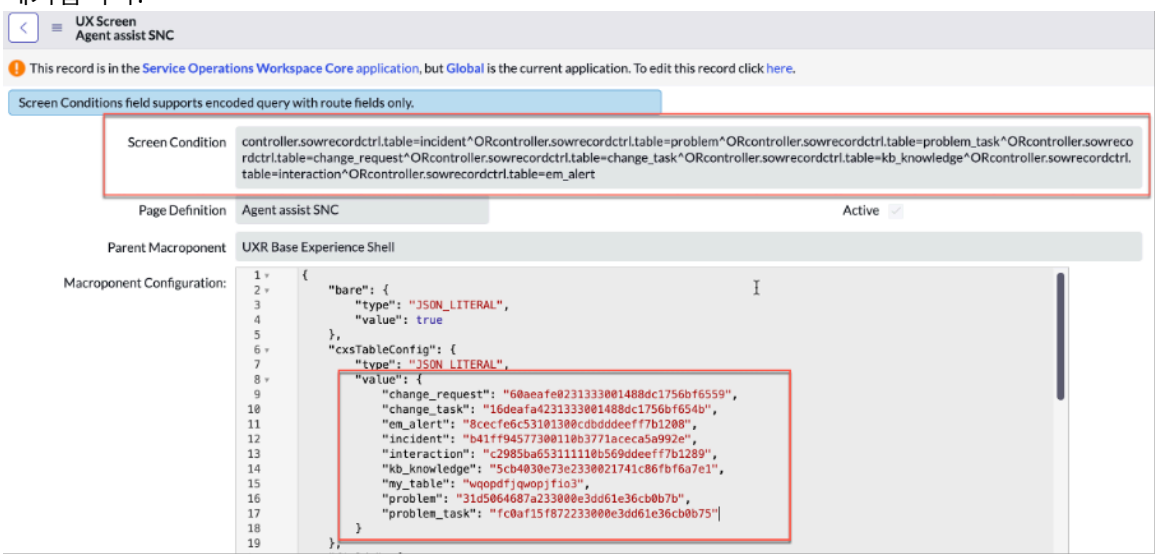
a. 기록 열기 드롭다운 목록에서 변형 기록을 선택합니다.

b. UX 화면 양식에서 화면 조건 필드를 편집하고 탭을 표시할 기록 테이블을 추가합니다.
예를 들어 상호작용 기록에 대해 다음 코드를 추가할 수 있습니다.

```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
```

c. 에이전트 지원 탭을 활성화하려면 **Macroponent** 구성에서 테이블 구성의 관련 sys_id를 추가합니다.
자세한 내용은 표준 기록 페이지를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원에 대한 테이블 구성 편집 문서를 참조하십시오.

d. 에이전트 지원 탭을 비활성화하려면 **Macroponent** 구성에서 관련 테이블 구성의 sys_id를 제거합니다.



e. 업데이트를 선택합니다.

표준 기록 페이지를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원에 대한 테이블 구성 편집

서비스 운영 작업 공간의 SRP(표준 기록 페이지)를 사용해 에이전트 지원에 대한 테이블 구성을 편집하여 에이전트 지원 탭에서 필요한 검색 결과를 확인합니다.

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
사용할 테이블 구성을 업데이트하여 필요한 검색 결과를 가져옵니다.

테이블 구성을 생성하려면 Configure table for a contextual search 문서를 참조하십시오.

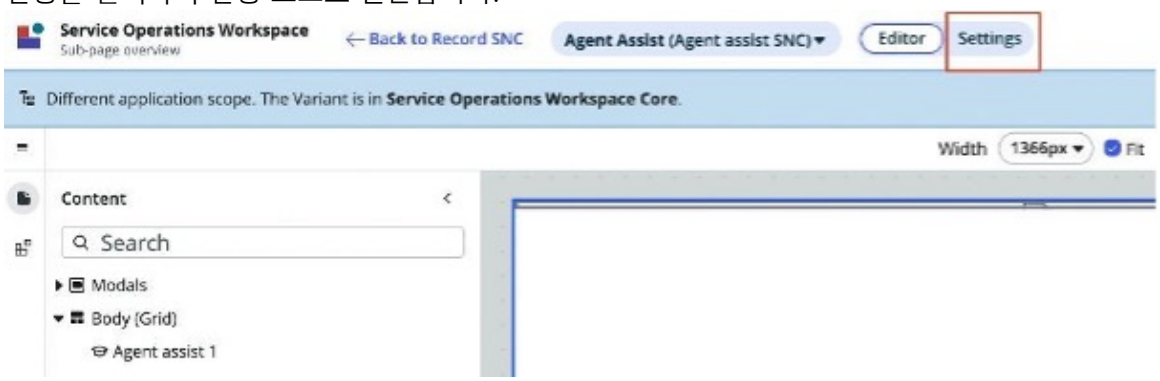
> **중요사항:**
> 4.0 이전 버전을 사용하는 경우, 서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원에 대한 테이블 구성 편집.

프로시저

1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 페이지 컬렉션 목록에서 **SOW** 사이드바 탭 상단을 선택합니다.

   > **주:**
   > **SOW** 사이드바 탭 상단 페이지 컬렉션은 서비스 운영 작업 공간 SRP 기록 페이지에 사용됩니다.

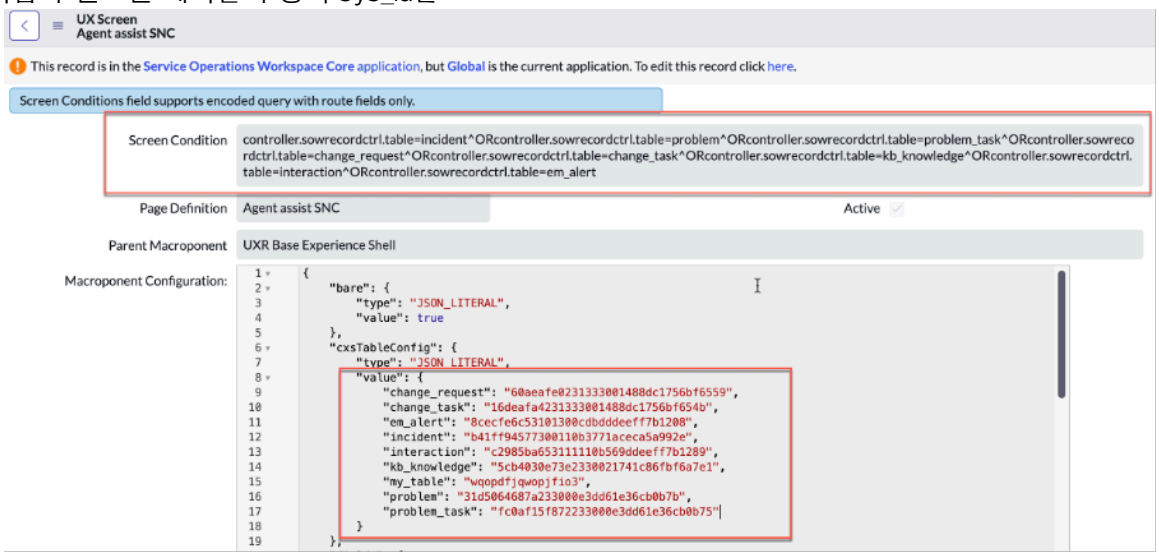
3. 페이지 및 변형 목록의 기록 섹션에서 에이전트 지원 **SNC**를 선택합니다.
4. 설정을 선택하여 설정 모드로 전환합니다.



5. 기록 열기 드롭다운 목록에서 변형 기록을 선택합니다.
6. UX 화면 양식에서 **Macroponent** 구성 탭에 속성 및 시스템 ID를 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. 새 테이블 이름과 필요한 테이블 구성의 sys_id를 입력합니다.



> **주:**
> sys_id를 복사하려면 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성으로 이동합니다. 그런 다음, 필요한 테이블 구성을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **Copy_sysid**를 선택합니다.

b. 업데이트를 선택합니다.

> **주:**
> 에이전트 지원 탭을 활성화 또는 비활성화하려면 표준 기록 페이지를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 에이전트 지원 탭 구성 문서를 참조하십시오.

인시던트 기록 페이지 사용자 지정

인시던트에 대한 개요 탭과 상황별 측면 패널을 사용자 지정할 수 있습니다.

인시던트의 개요 탭 사용자 지정

인시던트 기록 페이지의 개요 탭을 수정하여 에이전트에게 인시던트의 요약 및 기타 정보를 표시합니다.

시작하기 전에

데모 데이터를 설치해야 합니다.

필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin 또는 admin

이 태스크 정보

개요 탭에서 요약, 원인, 해결 방법 등 다양한 섹션에 표시되는 필드를 사용자 지정할 수 있습니다. Now Platform의 양식 레이아웃 또는 양식 설계 기능을 사용해 인시던트 양식에서 SOW-인시던트-개요 뷰를 구성하여 필드를 사용자 지정합니다.

> **주:**
> Now Platform의 인시던트 양식에 있는 서비스 운영 작업 공간 뷰에서도 사용할 수 있는 SOW-인시던트-개요 뷰의 필드만 구성해야 합니다.

SRP 기록이 있는 개요 탭의 고급 커스터마이제이션의 경우 다음 절차를 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

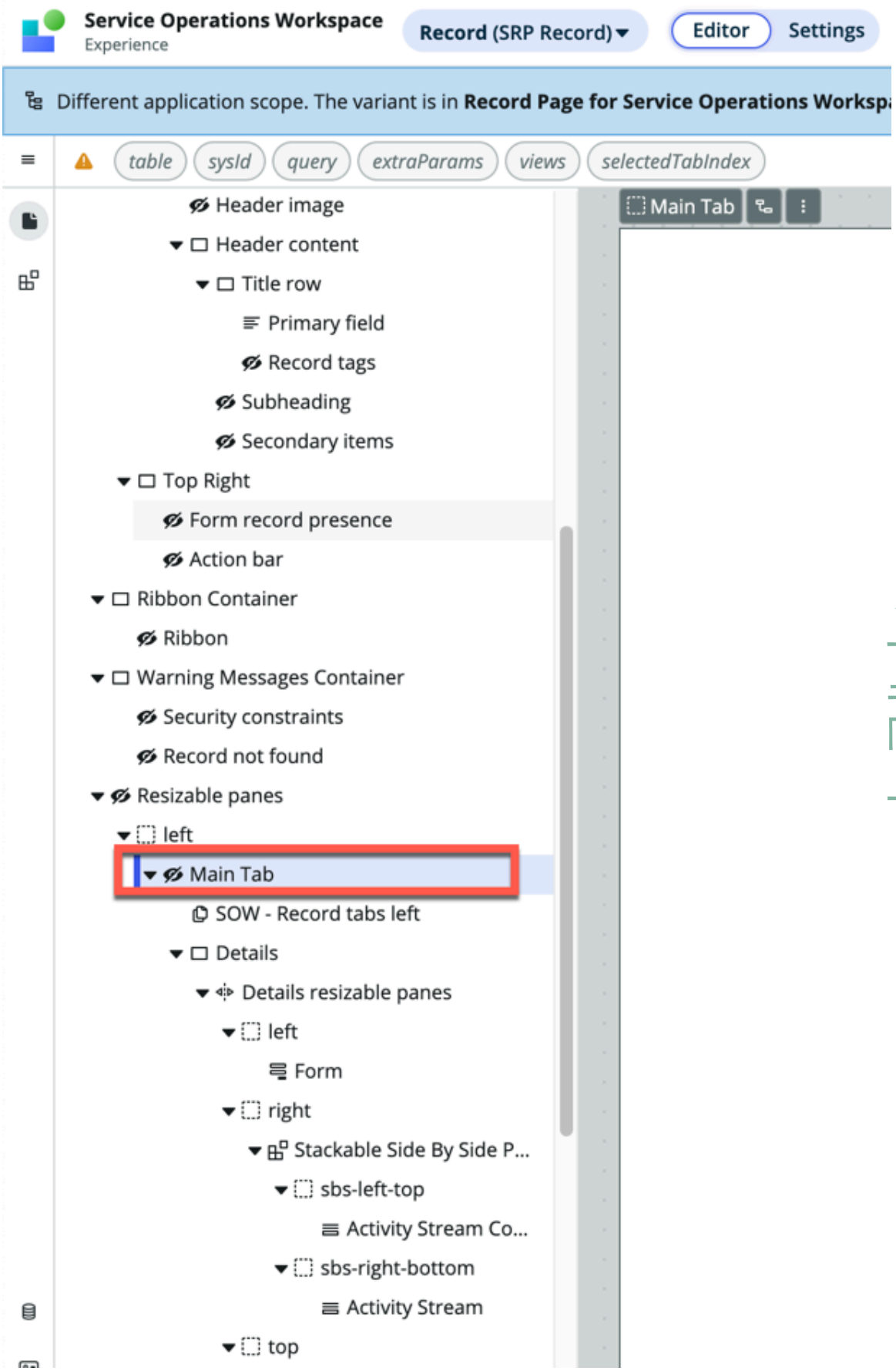
1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 경험 목록에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
3. 기록의 페이지 및 변형 섹션에서 **SRP** 기록을 선택합니다.

   주:
   4.0 이전 버전을 사용하는 경우 UI 빌더의 기록 **SNC**에서 탐색하여 인시던트 기록 페이지의 개요 탭을 사용자 지정해야 합니다.

4. 본문 수준의 컨텐츠에서 메인 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.

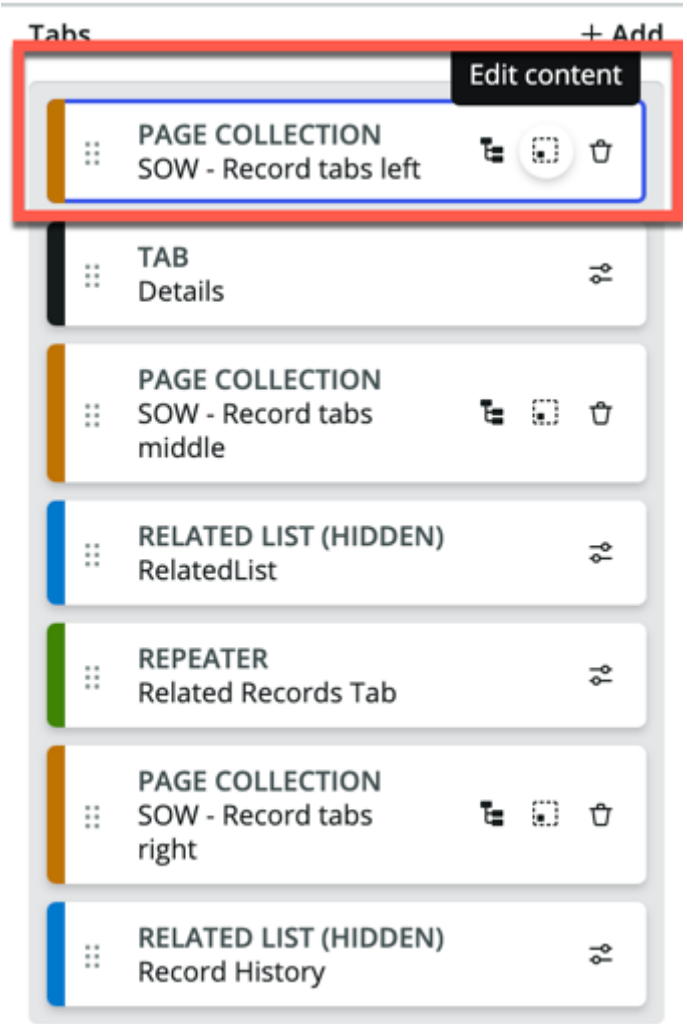
메인 탭



© 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.

새 복사본이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집을 시작하기 전에 원래 범위에서 편집을 선택합니다.

5. 탭 아래 구성 섹션에서 페이지 컬렉션 **SOW -** 기록 탭 왼쪽 탭을 가리키고 컨텐츠 편집 아이콘( )을 선택합니다.



6. 개요에서 인시던트 개요 **SNC** 변형을 가리키고 옵션 아이콘( )을 선택합니다.
7. 변형 복제 아이콘( )을 선택합니다.
   변형 생성 페이지가 표시됩니다.
8. 이름을 #### ## SNC ##으로 입력합니다.

   조건 필드에 오류가 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.

9. 다음 단계를 수행하여 이 오류를 해결합니다.

   a. 변형 생성 페이지를 닫습니다.

   b. 개요에서 인시던트 개요 **SNC** 변형을 가리키고 옵션 아이콘(⋮)을 선택한 다음, 설정 보기를 선택합니다.

   c. 기록 열기를 선택한 후 변형 기록을 선택합니다.
   인시던트 개요 SNC 기록이 표시됩니다.

   d. 기록을 편집하고 화면 조건 필드의 정보를 복사하여 저장한 다음, 정보를 제거합니다.
   이후 단계에서 화면 조건 필드의 정보를 사용합니다.

   e. 저장을 선택하고 기록을 닫습니다.

   f. 6~9 단계를 반복합니다.
   조건 필드에 오류가 표시되지 않습니다.

   g. 인시던트 개요 SNC 기록을 다시 엽니다.

   h. 기록을 편집하고 이전에 복사한 화면 조건 정보를 붙여넣습니다.

   i. 저장을 선택하고 기록을 닫습니다.

10. 변형 생성 페이지에서 설정 탭을 선택합니다.
    새 복사본이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집을 시작하기 전에 원래 범위에서 편집을 선택합니다.
11. 변형의 표시 순서를 수정하려면 순서 값을 편집합니다.
    가장 낮은 번호의 변형이 기본 구성입니다.
12. 옵션: 변형 조건에 페이지 또는 탭을 표시하는 기준을 추가합니다.
13. 저장을 선택합니다.
14. 개요 탭을 사용자 지정하기 위한 페이지 구성요소 편집을 시작하려면 편집기 탭을 선택합니다.
    a. UI 빌더의 메인 페이지 영역 옆에 있는 컨텐츠 트리의 본문 수준을 선택합니다.
    b. 필요에 따라 구성요소를 구성하여 페이지를 편집합니다.

    페이지 작업에 대한 자세한 내용은 페이지 작업 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.

인시던트의 조사 탭 사용자 지정

인시던트 기록 페이지의 조사 탭을 수정합니다.

시작하기 전에
데모 데이터를 설치해야 합니다.

필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin 또는 admin

프로시저

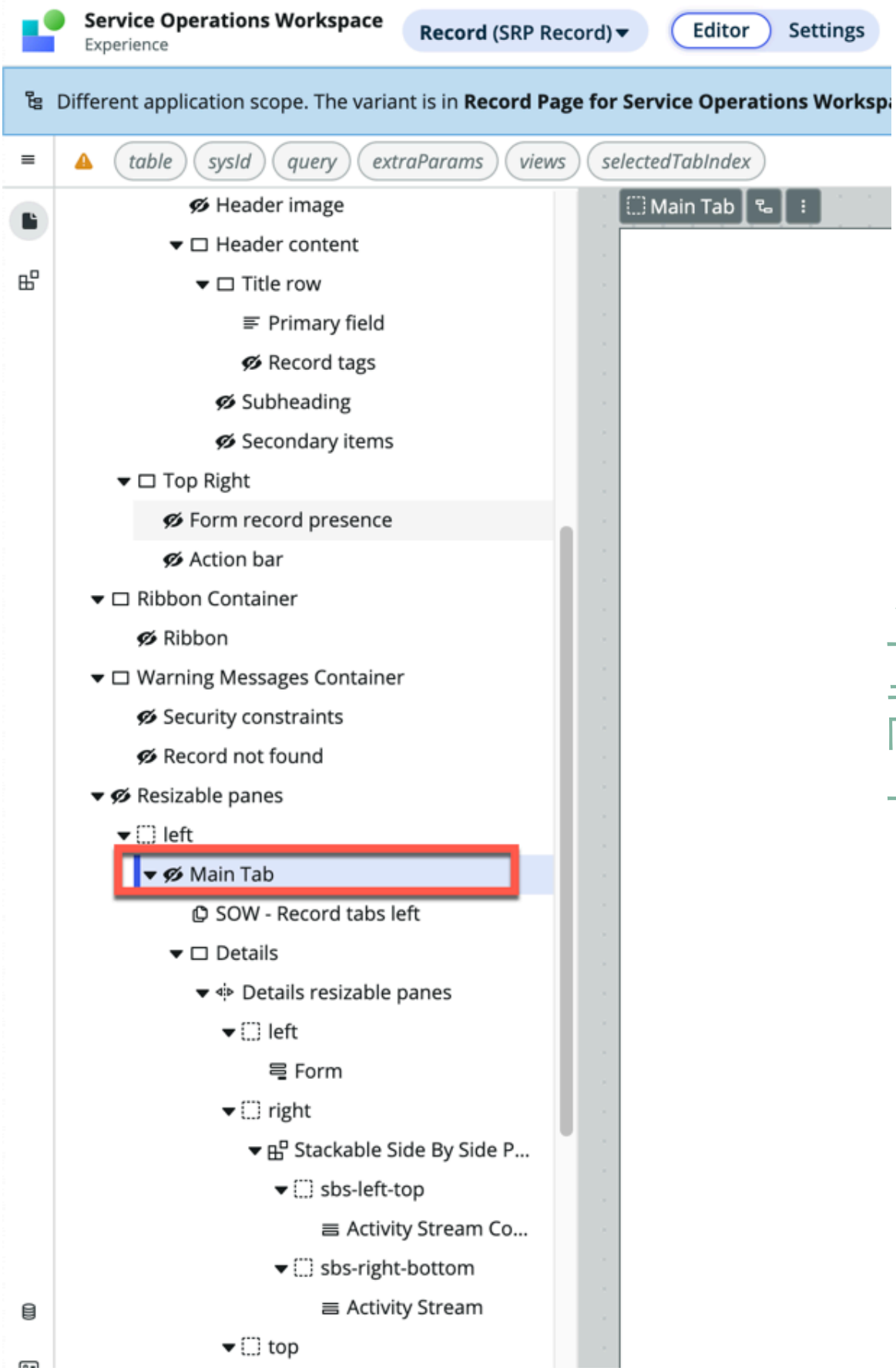
1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 경험 목록에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
3. 기록의 페이지 및 변형 섹션에서 **SRP** 기록을 선택합니다.

   주:
   4.0 이전 버전을 사용하는 경우 **UI** 빌더의 기록 **SNC**에서 탐색하여 인시던트 기록 페이지의 조사 탭을 사용자 지정해야 합니다.

4. 본문 수준의 컨텐츠에서 메인 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.

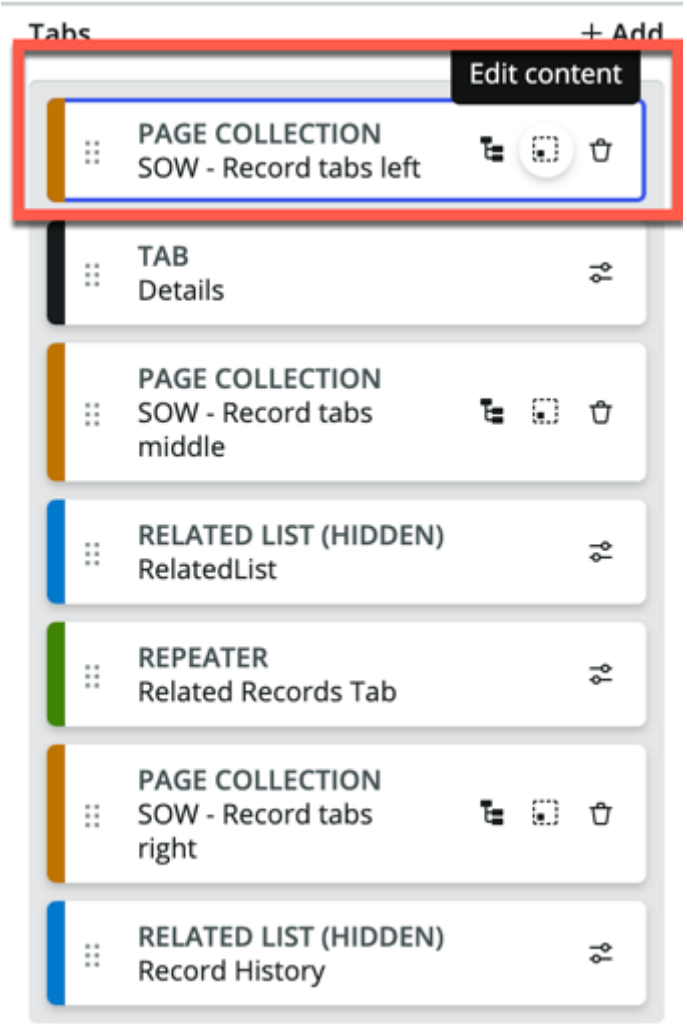
메인 탭



© 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.

5. 새 복사본이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집을 시작하기 전에 원래 범위에서 편집 버튼을 선택합니다.

6. 탭 아래 구성 섹션에서 페이지 컬렉션 **SOW -** 기록 탭 왼쪽 탭을 가리키고 컨텐츠 편집( ) 아이콘을 선택합니다.



7. 조사에서 **SOW** 조사 **SNC** 변형을 가리키고 옵션( ) 아이콘을 선택합니다.

8. 변형 복제 아이콘( )을 선택합니다.
변형 생성 페이지가 표시됩니다.

9. 이름을 SOW ## SNC ##으로 입력합니다.

조건 필드에 오류가 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. 이 오류를 해결하려면 다음 단계를 수행합니다.

    a. 변형 생성 페이지를 닫습니다.

    b. 조사에서 **SOW** 조사 **SNC** 변형을 가리키고 옵션 아이콘(⋮)을 선택한 다음, 설정 보기를 선택합니다.

    c. 기록 열기를 선택한 후 변형 기록을 선택합니다.
    SOW 조사 SNC 기록이 표시됩니다.

    d. 기록을 편집하고 화면 조건 필드의 정보를 복사하여 저장한 다음, 정보를 제거합니다.
    이후 단계에서 화면 조건 필드의 정보를 사용합니다.

    e. 저장을 선택합니다.

    f. 6단계부터 9단계까지 반복합니다.
    조건 필드에 오류가 표시되지 않습니다.

    g. SOW 조사 SNC 기록을 다시 엽니다.

    h. 기록을 편집하고 이전에 복사한 화면 조건 정보를 붙여넣습니다.

    i. 저장을 선택하고 기록을 닫습니다.

11. 변형 생성 페이지에서 설정 탭을 선택합니다.
12. 새 복사본이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집을 시작하기 전에 원래 범위에서 편집을 선택합니다.
13. 변형의 표시 순서를 수정하려면 순서 값을 편집합니다.
    가장 낮은 번호의 변형이 기본 구성입니다.
14. 옵션: 변형 조건에 페이지 또는 탭을 표시하는 기준을 추가합니다.
15. 저장을 선택합니다.
16. 조사 탭을 사용자 지정하기 위한 페이지 구성요소 편집을 시작하려면 편집기 탭을 선택합니다.

    a. UI 빌더의 메인 페이지 영역 왼쪽에 있는 컨텐츠 트리의 본문 수준을 선택합니다.

    b. 필요에 따라 구성요소를 구성하여 페이지를 편집합니다.

    페이지 작업에 대한 자세한 내용은 페이지 작업 을 참조하십시오.

인시던트에 대한 정정 작업 플레이북 사용자 지정

인시던트 기록 페이지의 상황별 측면 패널에 표시되는 정정 작업 플레이북을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
데모 데이터를 설치해야 합니다.

필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_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.

프로시저

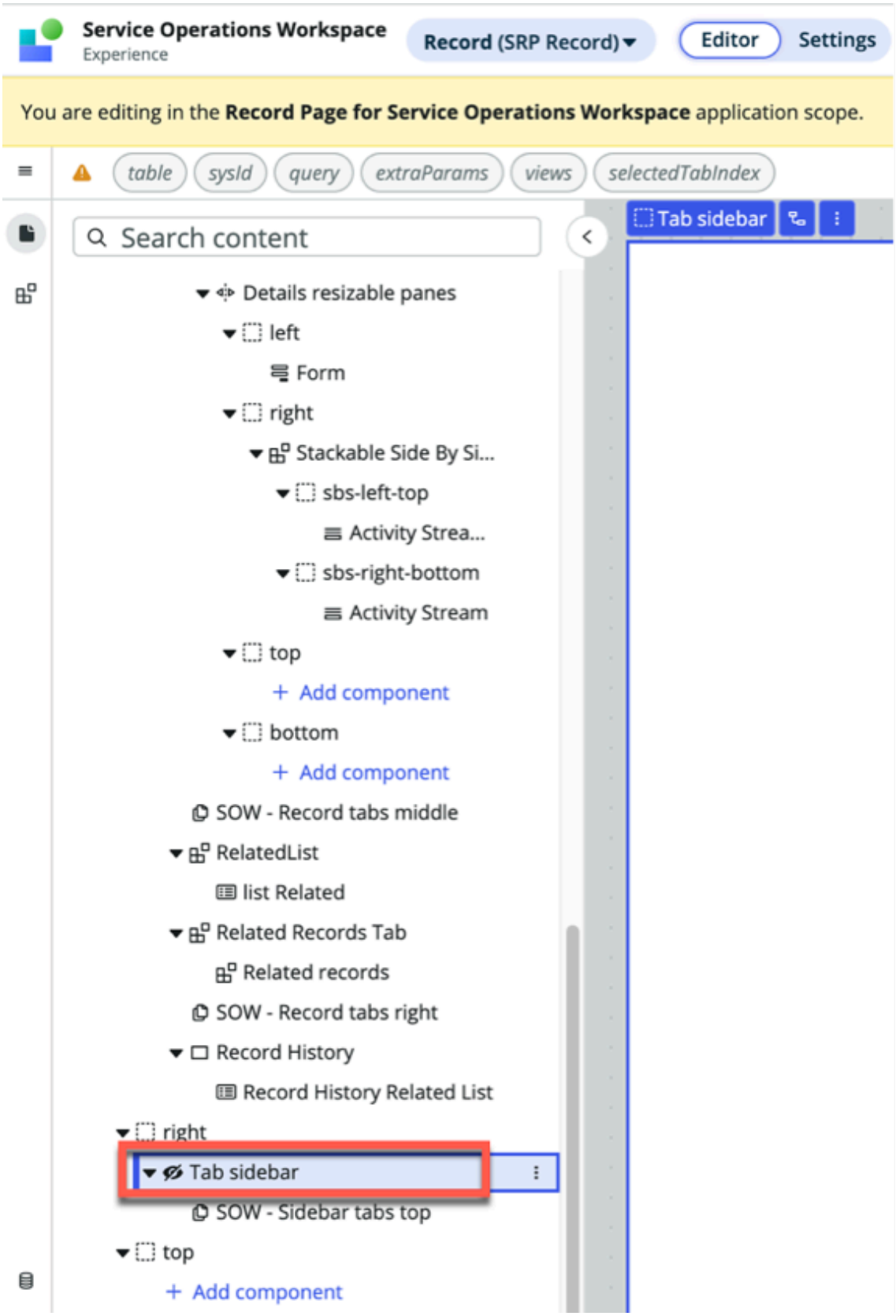
1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 경험 목록에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
3. 기록의 페이지 및 변형 섹션에서 **SRP** 기록을 선택합니다.

   주:
   4.0 이전 버전을 사용하는 경우 **UI** 빌더의 기록 **SNC**에서 탐색하여 정정 작업 플레이북을 사용자 지정해야 합니다.

4. 본문 수준의 컨텐츠에서 탭 사이드바를 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.

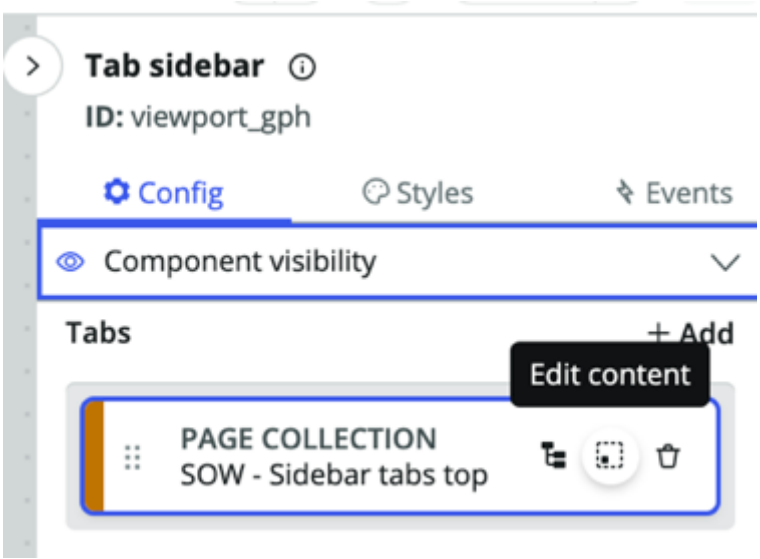
탭 사이드바



5. 새 복사본이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집을 시작하기 전에 원래 범위에서 편집 버튼을 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. 탭 아래 구성 섹션에서 페이지 컬렉션 **SOW -** 사이드바 탭 상단 탭을 가리키고 컨텐츠 편집( ) 아이콘을 선택합니다.



7. 플레이북에서 플레이북 **SNC** 변형을 가리키고 옵션 아이콘( )을 선택합니다.

8. 변형 복제 아이콘( )을 선택합니다.
변형 생성 페이지가 표시됩니다.

9. 이름을 #### SNC ##으로 입력합니다.

조건 필드에 오류가 표시됩니다.

10. 이 오류를 해결하려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 변형 생성 페이지를 닫습니다.

   b. 플레이북에서 플레이북 **SNC** 변형을 가리키고 옵션 아이콘( )을 선택한 다음, 설정 보기를 선택합니다.

   c. 기록 열기를 선택한 후 변형 기록을 선택합니다.
   플레이북 SNC 기록이 표시됩니다.

   d. 기록을 편집하고 화면 조건 필드의 정보를 복사하여 저장한 다음, 정보를 제거합니다.
   이후 단계에서 화면 조건 필드의 정보를 사용합니다.

   e. 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.

f. 6단계부터 9단계까지 반복합니다.
조건 필드에 오류가 표시되지 않습니다.

g. 플레이북 SNC 기록을 다시 엽니다.

h. 기록을 편집하고 이전에 복사한 화면 조건 정보를 붙여넣습니다.

i. 저장을 선택하고 기록을 닫습니다.

11. 변형 생성 페이지에서 설정 탭을 선택합니다.
12. 새 복사본이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집을 시작하기 전에 원래 범위에서 편집 버튼을 선택합니다.
13. 변형의 표시 순서를 수정하려면 순서 값을 편집합니다.
가장 낮은 번호의 변형이 기본 구성입니다.
14. 옵션: 변형 조건에 페이지 또는 탭을 표시하는 기준을 추가합니다.
15. 저장을 선택합니다.
16. 정정 작업 플레이북을 사용자 지정하기 위한 페이지 구성요소 편집을 시작하려면 편집기 탭을 선택합니다.
    a. UI 빌더의 메인 페이지 영역 왼쪽에 있는 컨텐츠 트리의 본문 수준을 선택합니다.
    b. 필요에 따라 구성요소를 구성하여 페이지를 편집합니다.

    페이지 작업에 대한 자세한 내용은 페이지 작업 을 참조하십시오.

상황별 측면 패널의 인시던트 기록 정보 사용자 지정

인시던트 기록 페이지의 상황별 측면 패널에 표시되는 인시던트 기록 정보를 수정합니다.

시작하기 전에
데모 데이터를 설치해야 합니다.

필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin 또는 admin

프로시저

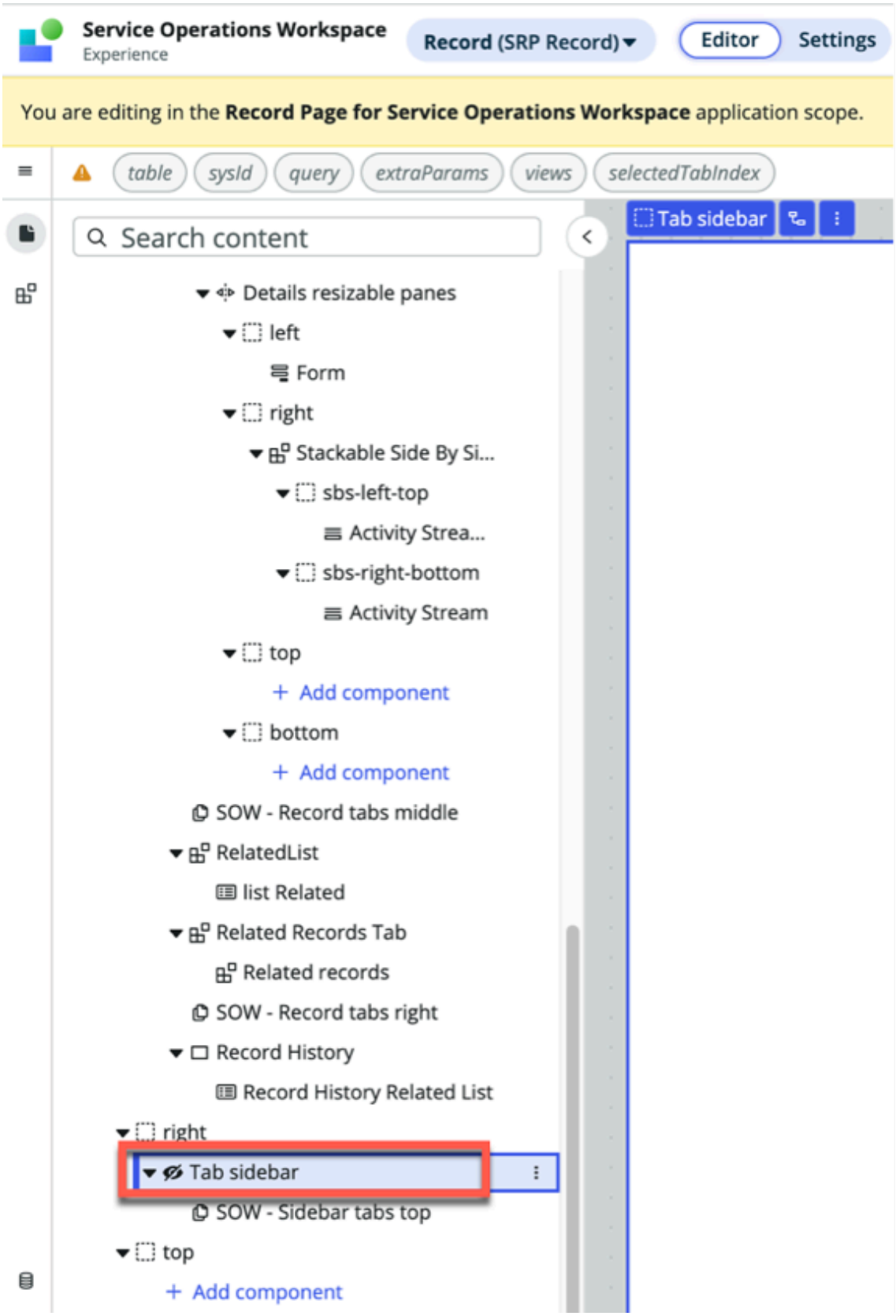
1. 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. 경험 목록에서 서비스 운영 작업 공간을 선택합니다.
3. 기록의 페이지 및 변형 섹션에서 **SRP** 기록을 선택합니다.

   주:
   4.0 이전 버전을 사용하는 경우 UI 빌더의 기록 **SNC**에서 탐색하여 인시던트 기록 정보를 사용자 지정해야 합니다.

4. 본문 수준의 컨텐츠에서 탭 사이드바를 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.

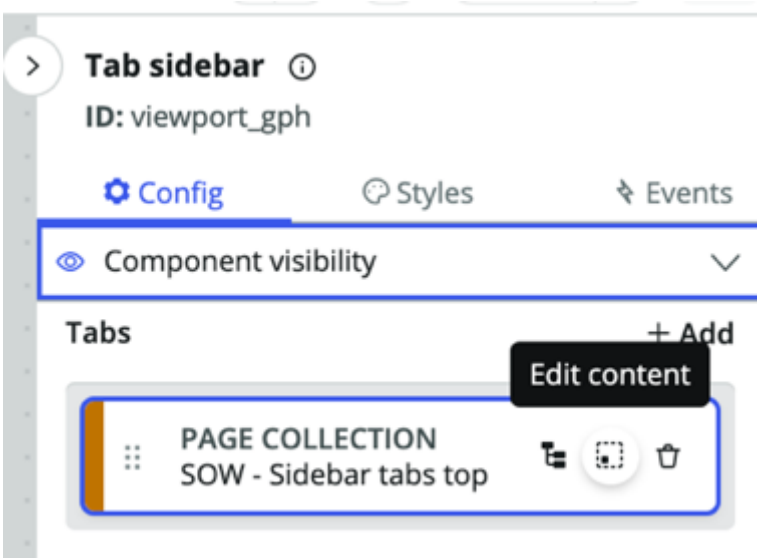
탭 사이드바



새 복사본이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집을 시작하기 전에 원래 범위에서 편집을 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. 탭 아래 구성 섹션에서 페이지 컬렉션 **SOW -** 사이드바 탭 상단 탭을 가리키고 컨텐츠 편집 아이콘 ( )을 선택합니다.



6. 기록 정보에서 기록 정보 **SNC** 변형을 가리키고 옵션 아이콘( )을 선택합니다.

7. 변형 복제 아이콘( )을 선택합니다.
변형 생성 페이지가 표시됩니다.

8. 이름을 ## ## SNC ##으로 입력합니다.

조건 필드에 오류가 표시됩니다.

9. 이 오류를 해결하려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 변형 생성 페이지를 닫습니다.

   b. 기록 정보에서 기록 정보 **SNC** 변형을 가리키고 옵션 아이콘( )을 선택한 다음, 설정 보기를 선택합니다.

   c. 기록 열기를 선택한 후 변형 기록을 선택합니다.
   기록 정보 SNC 기록이 표시됩니다.

   d. 기록을 편집하고 화면 조건 필드의 정보를 복사하여 저장한 다음, 정보를 제거합니다.
   이후 단계에서 화면 조건 필드의 정보를 사용합니다.

   e. 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.

f. 6~9 단계를 반복합니다.
조건 필드에 오류가 표시되지 않습니다.

g. 기록 정보 SNC 기록을 다시 엽니다.

h. 기록을 편집하고 이전에 복사한 화면 조건 정보를 붙여넣습니다.

i. 저장을 선택하고 기록을 닫습니다.

10. 변형 생성 페이지에서 설정 탭을 선택합니다.
새 복사본이 다른 애플리케이션 범위에 있는 경우 편집을 시작하기 전에 원래 범위에서 편집을 선택합니다.
11. 변형의 표시 순서를 수정하려면 순서 값을 편집합니다.
가장 낮은 번호의 변형이 기본 구성으로 간주됩니다.
12. 옵션: 변형 조건에 페이지 또는 탭을 표시하는 기준을 추가합니다.
13. 저장을 선택합니다.
14. 상황별 측면 패널에서 인시던트 정보를 사용자 지정하기 위한 페이지 구성요소 편집을 시작하려면 편집기 탭을 선택합니다.
a. UI 빌더의 메인 페이지 영역 옆에 있는 컨텐츠 트리의 본문 수준을 선택합니다.
b. 필요에 따라 구성요소를 구성하여 페이지를 편집합니다.

페이지 작업에 대한 자세한 내용은 페이지 작업 을 참조하십시오.

인시던트에 대한 서비스 수준 계약 표시 사용자 지정

인시던트 기록 페이지에 서비스 수준 계약(SLA) 정보 표시를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

다음 SLA 타이머 구성에는 인시던트에 대한 응답 및 해결 SLA가 표시됩니다.

- 인시던트 응답
- 인시던트 해결

이러한 타이머 구성에 대한 SLA 타이머 구성 매핑을 구성해야 합니다. 이러한 매핑을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 SLA 타이머 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.
2. 스크립트 포함 목록에서 **SOWIncidentInfo**를 선택합니다.
3. 스크립트 필드에서 SLA에 대한 표시 정보를 수정합니다.

```
getSLAConfig: function() {
        var config = [{
                "configId": "af871ab3532730102d05ddeeff7b124f",
                "slaTimerLabel": gs.getMessage("Response SLA"),
                "timeLabel": gs.getMessage("Time to respond")
            },
            {
```


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

```
            "configId": "aca7d6b3532730102d05ddeeff7b12ec",
            "slaTimerLabel": gs.getMessage("Resolution SLA"),
            "timeLabel": gs.getMessage("Time to resolve")
        }
    ];
    return config;
},
```

인시던트에 대해 SLA 정보가 표시되는 방식에 대한 자세한 내용은 인시던트에 대한 서비스 수준 계약 정보 보기 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 목록에 대한 인라인 편집 사용

서비스 운영 작업 공간의 목록에서 필드 값에 대한 빠른 업데이트를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
하드웨어 자산 관리 전문가 플러그인(com.sn_hamp)이 설치된 경우 인라인 목록 편집을 활성화하여 영향을 받는 CI(구성 항목) 관련 인시던트 목록에서 CI에 대한 자산 작업을 지정해야 합니다.

프로시저

1. 모두 메뉴에서 **sys_properties.list**로 이동합니다.
2. *glide.lists.inline_editing_enabled* 속성에 대해 값 필드를 true로 설정합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

조사 탭 사용자 지정

인시던트 기록의 조사 탭에 CI 관련 메트릭 정보가 표시되는 방식을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: script_include_admin

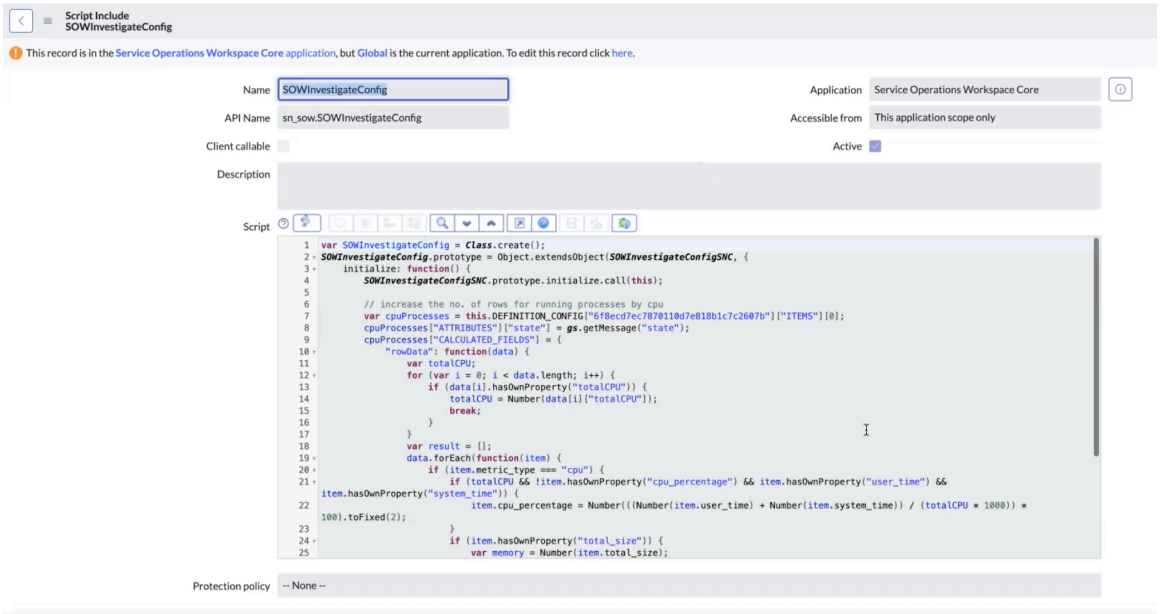
이 태스크 정보
이 작업으로 인시던트 기록의 조사 탭을 사용자 지정하고 구성하여 다음을 수행합니다.

- 조사 탭에서 CI 메트릭 정보의 뷰를 추가, 제거 또는 사용자 지정합니다. 예를 들어 자산 사용률 메트릭을 제거하거나 조사 탭에 새 메트릭을 추가합니다.
- 메트릭의 임계치(경고 또는 중요) 값을 수정합니다.
- 메트릭의 레이블 이름을 수정합니다.
- 메트릭 값이 표시되는 단위를 변경합니다.
- 메트릭 정보 카드에서 행과 열을 추가하거나 제거합니다.
- 정정 작업 레이블을 추가, 제거 또는 이름 변경합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.
2. 스크립트 포함 목록에서 **sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC**를 선택합니다.
3. 스크립트 필드에서 필요한 기능을 복사합니다.
4. 스크립트 포함 목록에서 **sn_sow.SOWInvestigateConfig**를 선택합니다.
   예를 들어 sn_sow.SOWInvestigateConfig 스크립트 포함 기록에 대한 스크린샷을 참조하십시오.

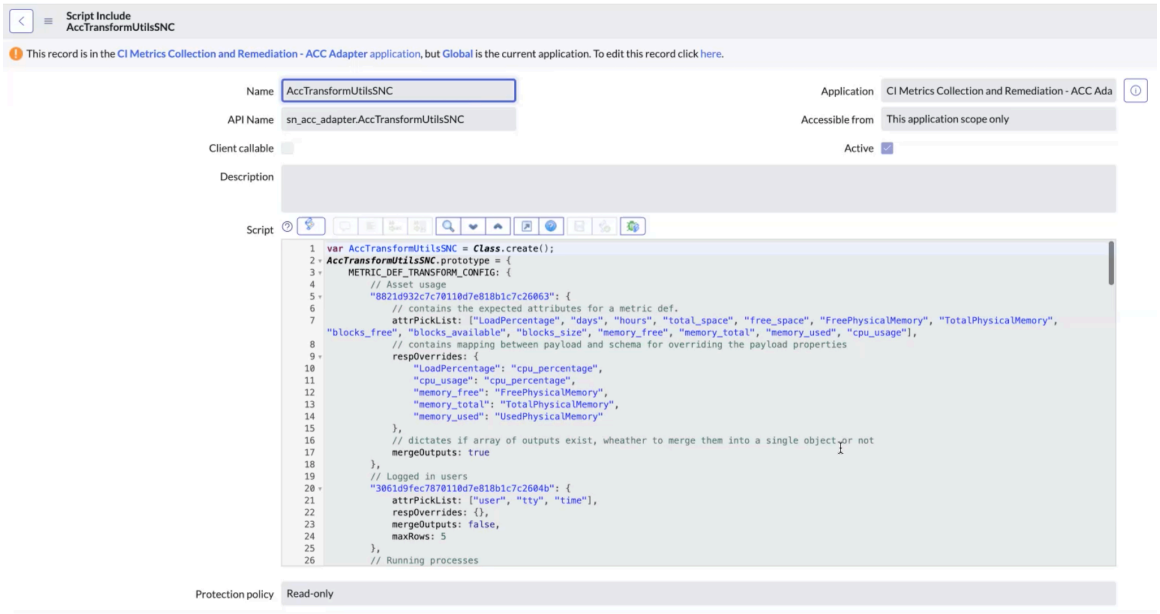
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 스크립트 필드에 필요한 기능을 붙여넣고 편집하여 조사 탭의 여러 섹션에 표시되는 UI 요소를 사용자 지정합니다.
   sn_sow. SOWInvestigateConfigSNC 스크립트 포함 기록에는 조사 탭 UI를 렌더링하는 데 필요한 구성이 포함되어 있습니다. 이 스크립트 포함 기록을 참조로 삼아 sn_sow.SOWInvestigateConfig 스크립트 포함 기록을 사용하여 필요에 따라 구성을 재정의합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
7. 스크립트 포함 목록에서 제공자 특정 스크립트 포함 SNC 기록을 선택합니다.
   - 조사용 Agent Client Collector(ACC)에 대한 **sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC**.
   - 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)에 대한 **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtilsSNC**.
8. 스크립트 필드에서 필요한 기능을 복사합니다.
9. 스크립트 포함 목록에서 제공자 특정 스크립트 포함 기록을 선택합니다.
   - 조사용 Agent Client Collector(ACC)에 대한 **sn_acc_adapter.AccTransformUtils**.
   - 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)에 대한 **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtils**.

   예를 들어 sn_acc_adapter.AccTransformUtils 스크립트 포함 기록에 대한 스크린샷을 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.



10. 스크립트 필드에 스크립트를 붙여넣고 편집하여 조사 탭의 사용자 지정된 UI에 메트릭 정보 표시를 구성합니다.
    sn_acc_adapter. AccTransformUtilsSNC 스크립트 포함 기록에는 저장할 데이터 및 조사 탭 UI에 표시해야 하는 데이터 양과 같은 구성이 포함되어 있습니다. 이 스크립트 포함 기록을 참조로 삼아 sn_acc_adapter.AccTransformUtils 스크립트 포함 기록을 사용하여 필요에 따라 구성을 재정의합니다.
11. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

서비스 운영 작업 공간 내 인시던트 기록의 조사 탭에서 최신 메트릭 가져오기 아이콘( )을 클릭하여 사용자 지정 항목을 새로 고침하고 확인합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 인시던트 관리 문서를 참조하십시오.

조사 탭에 대한 수집 규칙 구성

수집 규칙을 구성하고 조사 프레임워크 모듈의 메트릭 정의에 규칙을 매핑합니다. 이 구성을 사용하면 인시던트 기록의 조사 탭에서 CI 관련 메트릭 정보가 자동으로 검색되는 시기를 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

조사 프레임워크 모듈을 보려면 조사용 Agent Client Collector(sn_acc_adapter) 및 조사 프레임워크(sn_invest_fwk)를 인스턴스에 설치해야 합니다. 자세한 내용은 조사용 Agent Client Collector 설치 문서를 참조하십시오.

에이전트 클라이언트 수집기 프레임워크(sn_agent) 플러그인을 인스턴스에 설치해야 하며, 영향을 받는 CI에 에이전트 클라이언트 수집기를 설치해야 합니다. 이러한 설치는 인시던트 기록의 조사 탭과 인시던트 기록의 조사 탭에 표시되는 CI 관련 메트릭 정보를 보는 데 필요합니다. 에이전트 클라이언트 수집기 프레임워크 플러그인 및 설치에 대한 자세한 내용은 Agent Client Collector Framework 및 에이전트 클라이언트 수집기 설치를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cimaf.sn_cimaf_admin 또는 sn_invest_fwk.sn_investigate_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. 모두 〉 메트릭 및 **CI** 작업 프레임워크 〉 관리 〉 수집 규칙으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   트리거 조건은 수집 규칙이 활성화되는 조건입니다. 이러한 조건은 인시던트 기록의 조사 탭에서 CI 관련 메트릭 정보의 자동 검색을 트리거합니다.

수집 규칙 양식

필드	설명
이름	수집 규칙의 이름입니다.
활성	수집 규칙을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션은 기본적으로 선택됩니다.
트리거 조건	
소스 테이블	수집 규칙을 적용할 수 있는 테이블입니다. 이 작업의 경우 인시던트를 선택합니다.
CI 필드	소스 테이블에 적용할 수 있는 CI의 유형입니다. 이 작업의 경우 구성 항목을 선택합니다.
테이블 조건	수집 규칙이 트리거되는 인시던트 관련 필드의 기준을 정의하는 조건 작성기입니다.
CI 클래스	인시던트에 연결된 영향을 받는 CI의 클래스입니다.
CI 조건	수집 규칙이 트리거되는 CI 관련 필드의 기준을 정의하는 조건 작성기입니다.
일치하는 CI 확장 허용	선택한 CI 클래스와 연결된 하위 CI 클래스의 선택을 활성화하는 옵션입니다. 예를 들어 **CI** 클래스가 **cmbi_ci_computer**로 설정되고 일치하는 **CI** 확장 허용 옵션을 선택한 경우 cmbi_ci_computer의 하위 CI인 cmbi_ci_computer 서버와 같은 CI 클래스를 선택할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   수집 규칙이 생성됩니다.
5. 수집 규칙 기록을 클릭합니다.
6. 수집 규칙 메트릭 연결 관련 목록에서 새로 만들기 클릭합니다.
   수집 규칙 메트릭 연결 관련 목록을 사용하여 수집 규칙을 메트릭 정의(정보)와 연결하고 매핑합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

수집 규칙 메트릭 연결 양식

필드	설명
수집 규칙	메트릭 정의와 매핑하려는 수집 규칙입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
메트릭 정의	수집 규칙과 매핑하려는 메트릭 정의입니다. 메트릭 정의는 수집 규칙을 구현하려는 CI 관련 메트릭 정보입니다.

주:
여러 메트릭 정의를 사용하여 여러 수집 규칙을 구성할 수 있습니다.

8. 제출을 클릭합니다.

결과
수집 규칙이 생성되고 메트릭 정의에 매핑됩니다. 수집 규칙이 트리거되면 매핑된 메트릭 정의가 검색되어 인시던트 기록의 조사 탭에 표시됩니다. 구성된 수집 규칙은 인시던트 기록에서 구성 항목 필드가 수정될 때만 트리거됩니다.

서비스 운영 작업 공간에서 조사 프레임워크 설정

인시던트 기록의 조사 탭에 CI 메트릭 정보를 표시할 수 있도록 서비스 운영 작업 공간에 조사 프레임워크를 설정합니다.

조사용 **Agent Client** Collector를 사용하여 조사 프레임워크 설정

인시던트 기록의 조사 탭에 CI 메트릭 정보를 표시할 수 있도록 조사용 Agent Client Collector 어댑터를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에 조사 프레임워크를 설정합니다.

다음 요구 사항이 충족되는지 확인해야 합니다.

- ITSM용 서비스 운영 작업 공간(sn_sow_itsm_cont) 애플리케이션 설정이 완료되고 요구 사항에 따라 구성되었습니다. 자세한 내용은 ITSM용 서비스 운영 작업 공간 시작하기 문서를 참조하십시오.
- 조사용 Agent Client Collector 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 조사용 Agent Client Collector 설치 문서를 참조하십시오.

주:
조사용 Agent Client Collector 애플리케이션을 설치하려면 ITSM Pro 패키지 구독이 필요합니다.

조사용 **Agent Client Collector** 설치

관리자 역할이 있는 경우 조사용 Agent Client Collector 애플리케이션(sn_acc_adapter)을 설치합니다.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 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구사항 및 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용을 알아보려면 ServiceNow Store에서 서비스 운영 작업 공간 ITSM Applications 애플리케이션 목록을 검토하십시오.
- 조사용 Agent Client Collector 애플리케이션을 설치하려면 ITSM Pro 패키지 구독이 필요합니다.

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

조사용 Agent Client Collector 애플리케이션을 사용하면 ci_computer 또는 ci_server 클래스가 있는 영향을 받는 CI에 대한 CI 메트릭 정보를 검색하고 표시할 수 있습니다. 이 애플리케이션과 함께 설치되는 프레임워크 조사 모듈을 사용하여 CI 메트릭 데이터 표시를 사용자 지정하고 구성할 수 있습니다. 영향을 받는 CI의 CI 메트릭 정보는 문제를 분석하고 해결하는 데 도움이 됩니다.

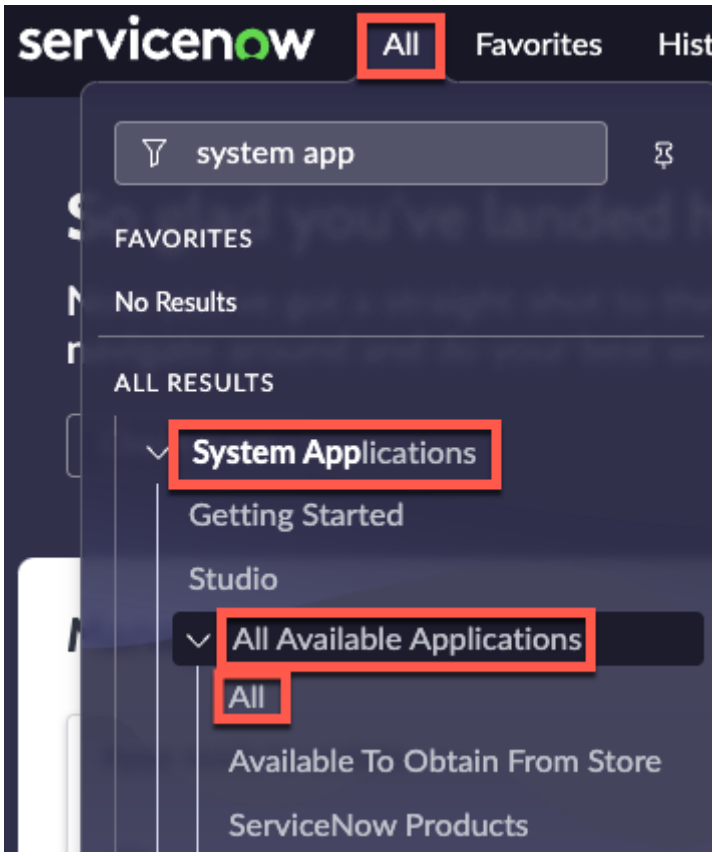
다음 항목이 조사용 Agent Client Collector 애플리케이션과 함께 설치됩니다.

- 스토어 애플리케이션
- 역할

자세한 내용은 조사용 Agent Client Collector와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 조사용 Agent Client Collector 애플리케이션(sn_acc_adapter)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 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.

데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

조사용 **Microsoft Endpoint Configuration** Manager를 사용하여 조사 프레임워크 설정

인시던트 기록의 조사 탭에 CI 메트릭 정보를 표시할 수 있도록 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에 조사 프레임워크를 설정합니다.

다음 요구 사항이 충족되는지 확인해야 합니다.

- ITSM용 서비스 운영 작업 공간(sn_sow_itsm_cont) 애플리케이션 설정이 완료되고 요구 사항에 따라 구성되었습니다. 자세한 내용은 ITSM용 서비스 운영 작업 공간 시작하기 문서를 참조하십시오.
- Microsoft Endpoint Configuration Manager 스포크(sn_ms_epcfgmgr_spk) 애플리케이션을 설치하고 구성합니다. 자세한 내용은 Microsoft Endpoint Configuration Manager 스포크 및 Microsoft SCCM 통합을 참조하십시오.
- 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager 애플리케이션을 설치합니다.

  자세한 내용은 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager 설치 문서를 참조하십시오.

조사용 **Microsoft Endpoint Configuration Manager** 설치

admin 역할이 있는 경우 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(sn_mecm_adapter) 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 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 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구사항 및 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용을 알아보려면 ServiceNow Store에서 서비스 운영 작업 공간 ITSM Applications 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(sn_mecm_adapter) 애플리케이션을 사용하면 인시던트 기록의 조사 탭에서 ci_computer 또는 ci_server 클래스가 있으며 영향을 받는 CI에 대한 CI 메트릭 정보를 검색하고 표시할 수 있습니다. 이 애플리케이션과 함께 설치되는 프레임워크 조사 모듈을 사용하여 CI 메트릭 데이터 표시를 구성할 수 있습니다. 영향을 받는 CI의 CI 메트릭 정보는 문제를 분석하고 해결하는 데 도움이 됩니다.

다음 항목이 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(sn_mecm_adapter) 애플리케이션과 함께 설치됩니다.

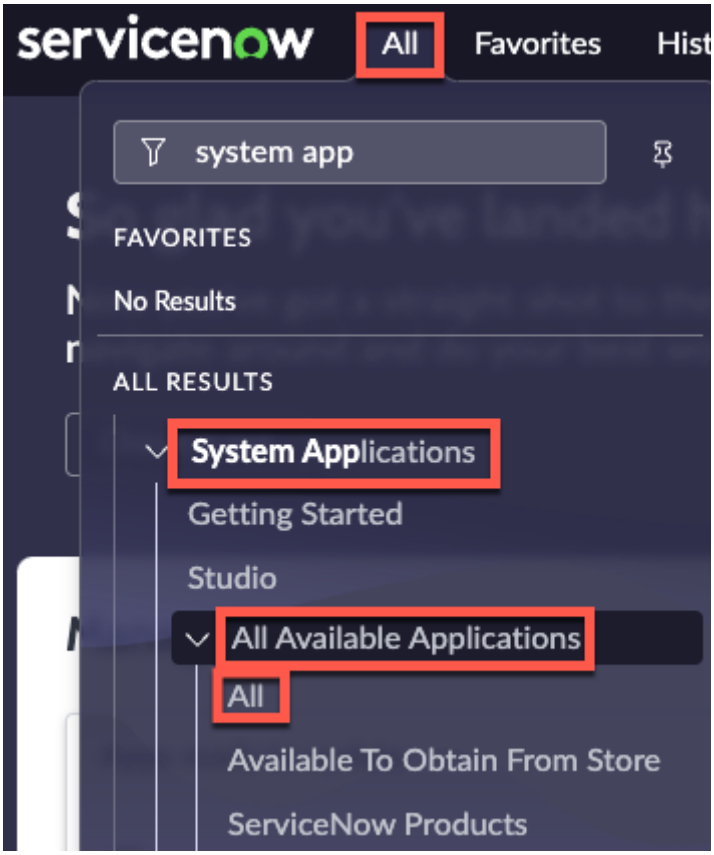
- 스토어 애플리케이션
- 역할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(sn_mecm_adapter) 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 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.

조사용 **Microsoft Endpoint Configuration** Manager에 대한 **CI** 메트릭 구성

조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager 애플리케이션에 대한 메트릭의 디스플레이 구성

다음 요구 사항을 확인해야 합니다.

- 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(sn_mecm_adapter) 애플리케이션을 조사 프레임워크 애플리케이션과 함께 설치해야 합니다. 자세한 내용은 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager 설치 및 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.
- Microsoft Endpoint Configuration Manager Spoke〔sn_ms_epcfgmgr_spk〕를 설치하고 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Microsoft Endpoint Configuration Manager 스포크 및 Microsoft SCCM 통합을 참조하십시오.
- Microsoft Endpoint Configuration Manager 서버에는 Microsoft 원격 데스크톱을 사용하여 로그인해야 합니다.

주:
메트릭을 가져오고 표시하기 위해 Microsoft Endpoint Configuration Manager 서버에 제출되는 두 개의 연속된 Microsoft Endpoint Configuration Manager 쿼리 사이의 지연 시간(밀리초)을 두 **MECM** 쿼리 제출 사이의 지연 시간(밀리초)을 지정(*sn_mecm_adapter.request_query_delay*) 속성을 사용하여 구성할 수 있습니다. 기본값은 10000입니다.

시스템 개요 **- msinfo32** 메트릭 구성

조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)에 대한 시스템 개요 - msinfo32 메트릭을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

프로시저

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager를 엽니다.
2. 이름이 createMSInfo32File인 MECM 스크립트를 생성합니다. 자세한 내용은 Microsoft Endpoint Configuration Manager에서 스크립트 생성 문서를 참조하십시오.
3. 스크립트 블록에 다음 코드를 입력합니다.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#invoke msinfo32 and save data into file
msinfo32 /report $filePath;
```

4. 이름이 checkMsInfo32FileExist인 MECM 스크립트를 생성합니다. 자세한 내용은 Microsoft Endpoint Configuration Manager에서 스크립트 생성 문서를 참조하십시오.
5. 스크립트 블록에 다음 코드를 입력합니다.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
```

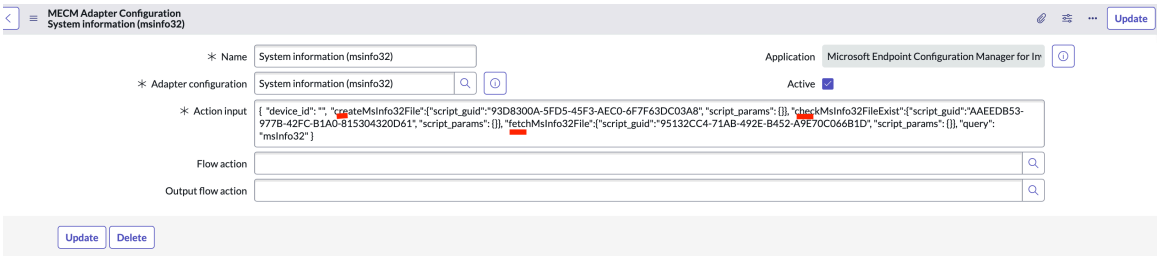

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Write-Host "True"
}else {
   Write-Host "False";
}
```

6. 이름이 fetchMsInfo32File인 MECM 스크립트를 생성합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Endpoint Configuration Manager에서 스크립트 생성 문서를 참조하십시오.
7. 스크립트 블록에 다음 코드를 입력합니다.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Get-Content $filePath;
   Remove-Item $filePath
}else {
   Write-Host "File doesn't exist";
}
```

8. 스크립트 GUID를 검색하고 복사합니다.
9. MECM 어댑터 구성 [sn_mecm_adapter_config] 테이블을 엽니다.
   MECM 어댑터 구성 테이블에 어댑터 구성 목록이 표시됩니다.
10. 구성 목록에서 시스템 정보**(msinfo32)**를 선택하여 편집합니다.
11. 작업 입력 필드에서 스크립트 GUID를 추가합니다.



12. 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.

시스템 개요 - **dsregcmd** 메트릭 구성

조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)에 대한 시스템 개요 - dsregcmd 메트릭을 구성합니다.

시작하기 전에

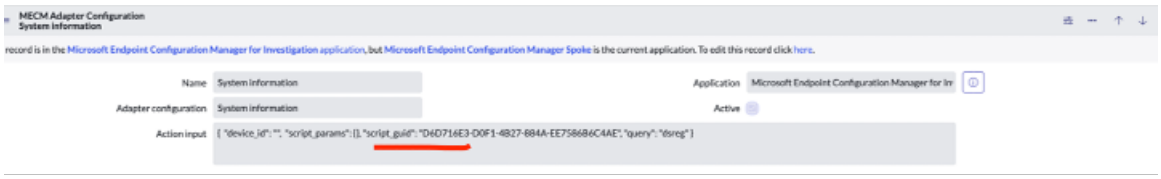
필요한 역할: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

프로시저

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager를 엽니다.
2. 이름이 dsregcmd인 MECM 스크립트를 생성합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Endpoint Configuration Manager에서 스크립트 생성 문서를 참조하십시오.
3. 스크립트 블록에 다음 코드를 입력합니다.

```
dsregcmd /status
```

4. 스크립트 GUID를 검색하고 복사합니다.
5. MECM 어댑터 구성 [sn_mecm_adapter_config] 테이블을 엽니다.
   MECM 어댑터 구성 테이블에 어댑터 구성 목록이 표시됩니다.
6. 구성 목록에서 시스템 정보를 선택하여 편집합니다.
7. 작업 입력 필드에서 스크립트 GUID를 추가합니다.



8. 업데이트를 클릭합니다.

자산 사용률 메트릭 구성

조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager에 대한 자산 사용률 메트릭의 디스플레이를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

프로시저

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager를 엽니다.
2. 필수 CI 장치를 선택하고 CMPivot 엔터티와 속성을 검증합니다.
   자세한 내용은 CMPivot 엔터티 검증 문서를 참조하십시오.
3. 디스크 CMPivot 엔터티가 있고 크기 및 사용 가능한 공간 속성이 있는지 검증하여 디스크 사용률 메트릭을 구성합니다.
4. 메모리 사용률 메트릭을 구성합니다.
   a. 메모리 CMPivot 엔터티가 있고 **TotalPhysicalMemory** 속성이 있는지 검증합니다.
   b. **OS** CMPivot 엔터티가 있고 **FreePhysicalMemory** 속성이 있는지 검증합니다.
5. 프로세서 CMPivot 엔터티가 있고 **LoadPercentage** 속성이 있는지 검증하여 CPU 사용률 메트릭을 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.

프로세서 CMPivot 엔터티가 없는 경우 하드웨어 인벤토리에 엔터티를 추가해야 합니다. 자세한 내용은 하드웨어 인벤토리 확장 문서를 참조하십시오.

6. **OperationalingSystem** CMPivot 엔터티가 있고 **LastBootUpTime** 속성이 있는지 검증하여 가동 시간 메트릭을 구성합니다.

결과
자산 사용률 메트릭은 서비스 운영 작업 공간 내 인시던트 기록의 조사 탭에 표시됩니다.

프로세스 메트릭 구성

조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager에 대해 CPU별 상위 프로세스 메트릭과 메모리별 상위 프로세스 메트릭을 구성합니다.

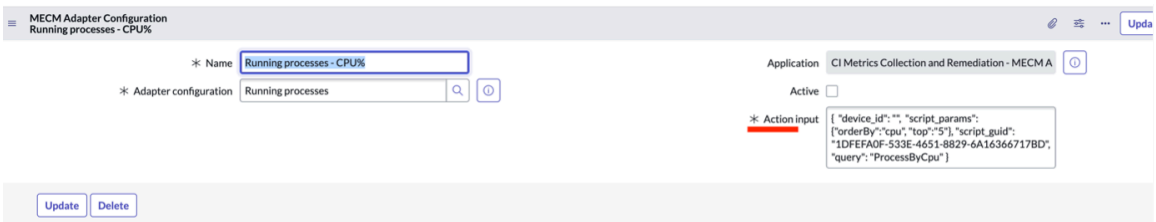
시작하기 전에
필요한 역할: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

프로시저

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager를 엽니다.
2. GetProcess 이름으로 MECM 스크립트를 생성합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Endpoint Configuration Manager에서 스크립트 생성 문서를 참조하십시오.
3. 스크립트 블록에 다음 코드를 입력합니다.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$orderBy,
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$top
)

$processes = get-process

$Total = 0;
ForEach ($process in $processes) {
   $Total += $process.cpu;
}

$processes | Sort-Object $orderBy -Descending | select processname,id,ws,cpu -First $top |
 select processname,id, @{l="mem"; e={$_.ws}}, @{l="cpu"; e={($_.cpu / $Total) * 100}};
```

4. 스크립트 GUID를 검색하고 복사합니다.
5. MECM 어댑터 구성〔sn_mecm_adapter_config〕테이블을 엽니다.
   MECM 어댑터 구성 테이블에 어댑터 구성 목록이 표시됩니다.
6. 구성 목록에서 실행 중인 프로세스 **- CPU%**를 선택하고 편집합니다.
7. 작업 입력 필드에서 스크립트 GUID를 추가합니다.



8. 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.

9. 구성 목록에서 실행 중인 프로세스 - **MEM**을 선택하고 편집합니다.
10. 작업 입력 필드에서 스크립트 GUID를 추가합니다.
11. 저장을 클릭합니다.

결과
CPU별 상위 프로세스 메트릭과 메모리별 상위 프로세스 메트릭은 서비스 운영 작업 공간 내 인시던트 기록의 조사 탭에 표시됩니다.

서비스 메트릭 구성

조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)에 대한 서비스 메트릭을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

프로시저

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager를 엽니다.
2. 필수 CI 장치를 선택하고 CMPivot 엔터티와 속성을 검증합니다.
   자세한 내용은 CMPivot 엔터티 검증 문서를 참조하십시오.
3. **Services** CMPivot 엔터티가 있고 **Name**, **DisplayName**, **State** 및 **ProcessId** 속성이 있는지 확인하여 서비스 메트릭을 구성합니다.

결과
서비스 메트릭은 서비스 운영 작업 공간 내 인시던트 기록의 조사 탭에 표시됩니다.

로그인한 사용자 메트릭 구성

조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager에 대해 로그인한 사용자 메트릭의 디스플레이를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

프로시저

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager를 엽니다.
2. 필수 CI 장치를 선택하고 CMPivot 엔터티와 속성을 검증합니다.
   자세한 내용은 CMPivot 엔터티 검증 문서를 참조하십시오.
3. **LogonSession** CMPivot 엔터티가 있고 **LogonId**, **LogonType** 및 **StartTime** 속성이 있는지 검증합니다.
4. **LoggedOnUser** CMPivot 엔터티가 있고 **Antecedent** 및 **Dependent** 속성이 있는지 검증합니다.

> 주:
> **LogonSession** 또는 **LoggedOnUser** CMPivot 엔터티를 사용할 수 없는 경우 이를 하드웨어 인벤토리에 추가해야 합니다. 자세한 내용은 하드웨어 인벤토리 확장 문서를 참조하십시오.

결과
로그인한 사용자 메트릭은 서비스 운영 작업 공간 내 인시던트 기록의 조사 탭에 표시됩니다.

설치된 애플리케이션 메트릭 구성

조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager에 대해 설치된 애플리케이션 메트릭의 디스플레이를 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: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

프로시저

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager를 엽니다.
2. 필수 CI 장치를 선택하고 CMPivot 엔터티와 속성을 검증합니다.
   자세한 내용은 CMPivot 엔터티 검증 문서를 참조하십시오.
3. **InstalledSoftware** CMPivot 엔터티가 있고 **ProductName**, **ProductVersion** 및 **Publisher** 속성이 있는지 검증합니다.

   주:
   InstalledSoftware CMPivot 엔터티를 사용할 수 없는 경우 하드웨어 인벤토리에 엔터티를 추가해야 합니다. 자세한 내용은 하드웨어 인벤토리 확장 문서를 참조하십시오.

결과
설치된 애플리케이션 메트릭은 서비스 운영 작업 공간 내 인시던트 기록의 조사 탭에 표시됩니다.

정정 작업 - 서비스 다시 시작 구성

조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)에 대한 서비스 다시 시작 정정 작업을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

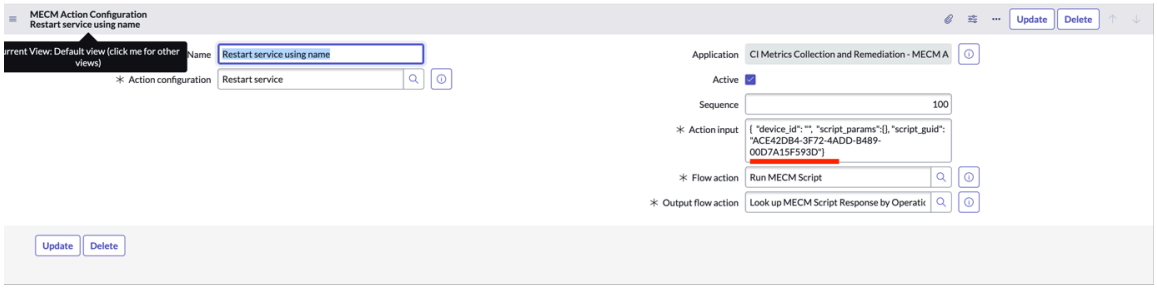
프로시저

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager를 엽니다.
2. 이름이 RestartService인 MECM 스크립트를 생성합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Endpoint Configuration Manager에서 스크립트 생성 문서를 참조하십시오.
3. 스크립트 블록에 다음 코드를 입력합니다.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$service_name
)
Restart-Service -Force -Name $service_name -PassThru
```

4. 스크립트 GUID를 검색하고 복사합니다.
5. MECM 작업 구성 [sn_mecm_action_config] 테이블을 엽니다.
   MECM 작업 구성 테이블에 작업 구성 목록이 표시됩니다.
6. 구성 목록에서 이름을 사용하여 서비스 다시 시작를 선택하여 편집합니다.
7. 작업 입력 필드에서 스크립트 GUID를 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.



8. 저장을 클릭합니다.

정정 작업 - 프로세스 종료 구성

조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)에 대한 프로세스 종료 정정 작업을 구성합니다.

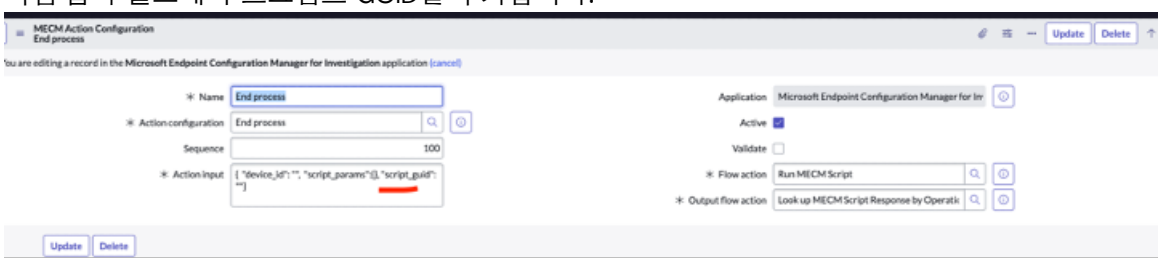
시작하기 전에
필요한 역할: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

프로시저

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager를 엽니다.
2. 이름이 EndProcess인 MECM 스크립트를 생성합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Endpoint Configuration Manager에서 스크립트 생성 문서를 참조하십시오.
3. 스크립트 블록에 다음 코드를 입력합니다.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$process_id
)
Get-Process -Id $process_id | Stop-Process -Force -PassThru
```

4. 스크립트 GUID를 검색하고 복사합니다.
5. MECM 작업 구성 [sn_mecm_action_config] 테이블을 엽니다.
   MECM 작업 구성 테이블에 작업 구성 목록이 표시됩니다.
6. 구성 목록에서 프로세스 종료를 선택하여 편집합니다.
7. 작업 입력 필드에서 스크립트 GUID를 추가합니다.



8. 저장을 클릭합니다.

Microsoft Endpoint Configuration Manager에서 스크립트 생성

Microsoft Endpoint Configuration Manager에서 스크립트를 생성하여 인시던트 기록의 조사 탭에 프로세스 메트릭이 표시되는 방식을 구성합니다.

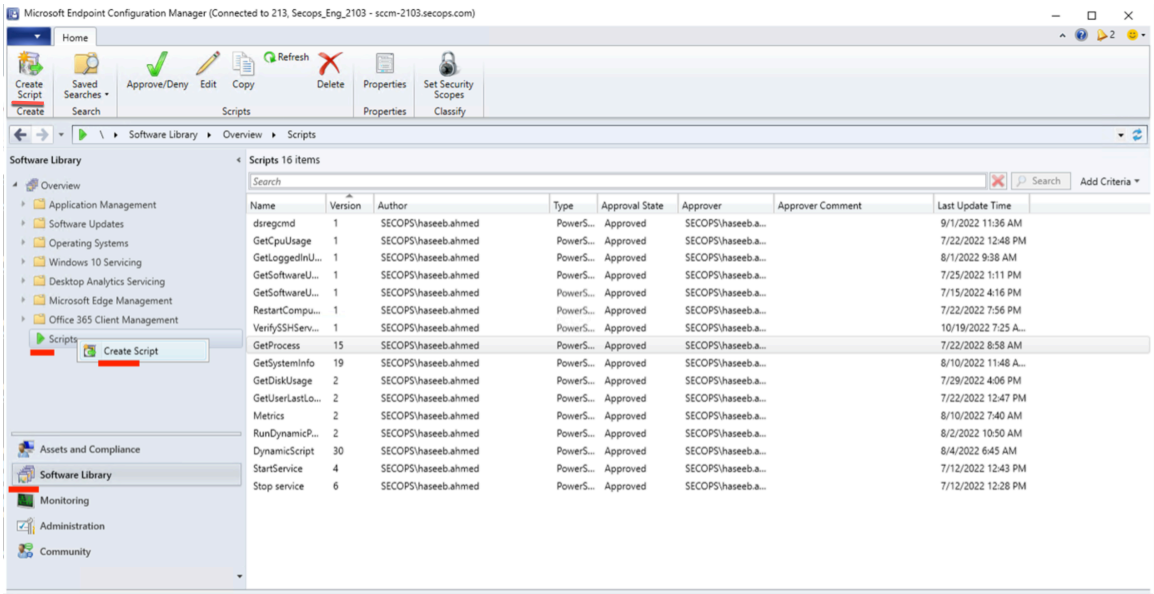
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
Microsoft Endpoint Configuration Manager 서버에는 Microsoft 원격 데스크톱을 사용하여 로그인해야 합니다.

필요한 역할: admin

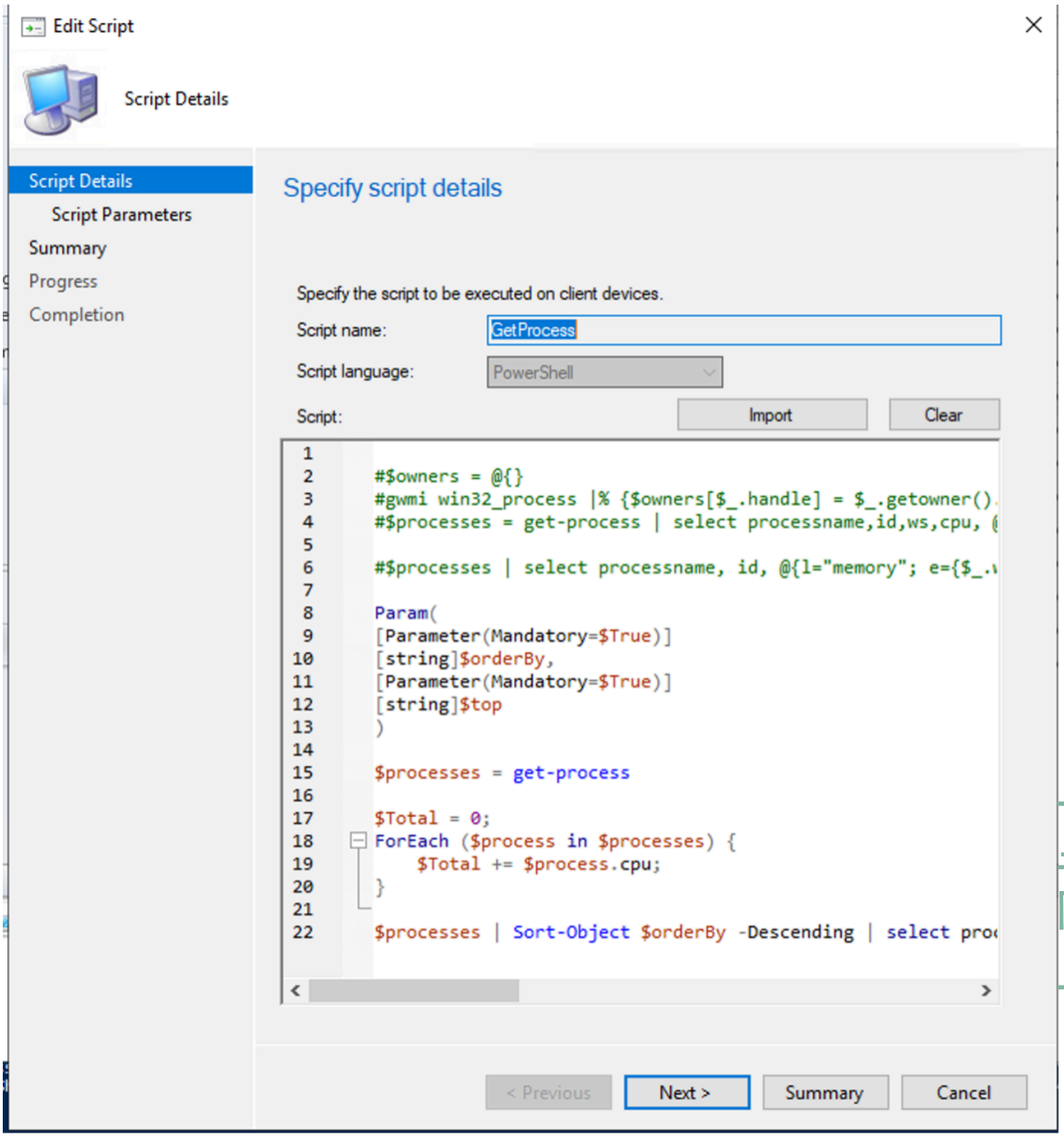
프로시저

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager를 엽니다.
2. Microsoft Endpoint Configuration Manager에서 소프트웨어 라이브러리를 선택합니다.
3. 소프트웨어 라이브러리 섹션에서 스크립트를 선택하고 스크립트 생성을 클릭합니다.
   또는 스크립트를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 스크립트 생성을 선택할 수도 있습니다.



4. 스크립트 이름을 지정합니다.
5. 스크립트 필드(블록)에 스크립트를 추가합니다.

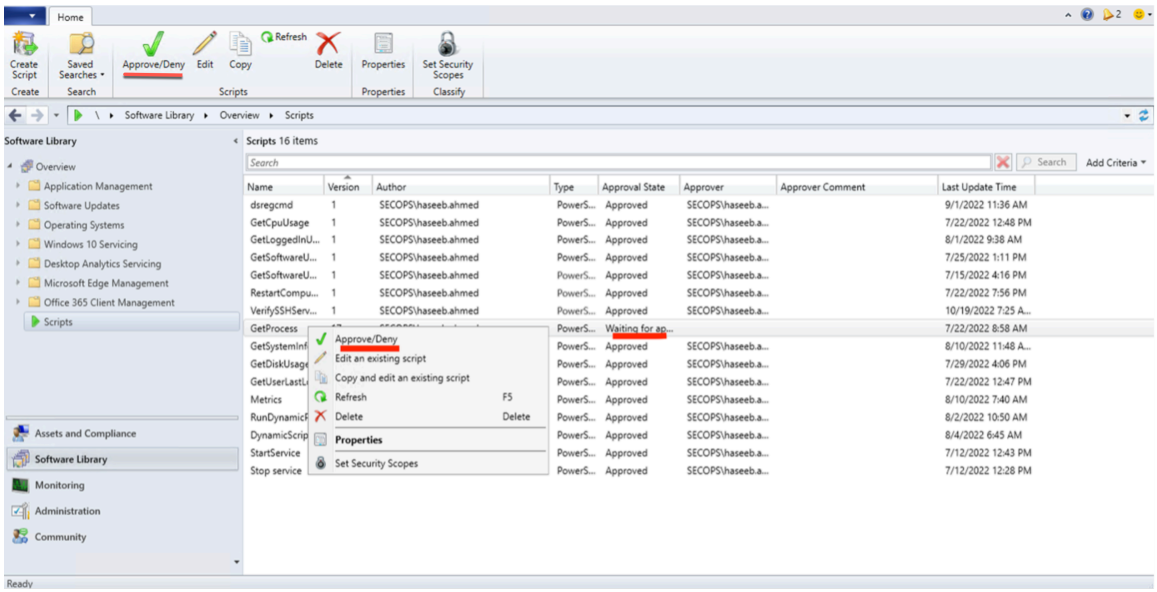
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 다음을 클릭합니다.
7. 다음 및 닫기를 클릭합니다.
   승인 대기 중인 승인 상태로 스크립트 기록이 생성됩니다.
8. 스크립트 기록을 선택합니다.
9. 승인/거부 옵션을 선택한 다음 승인을 클릭하여 스크립트를 승인합니다.

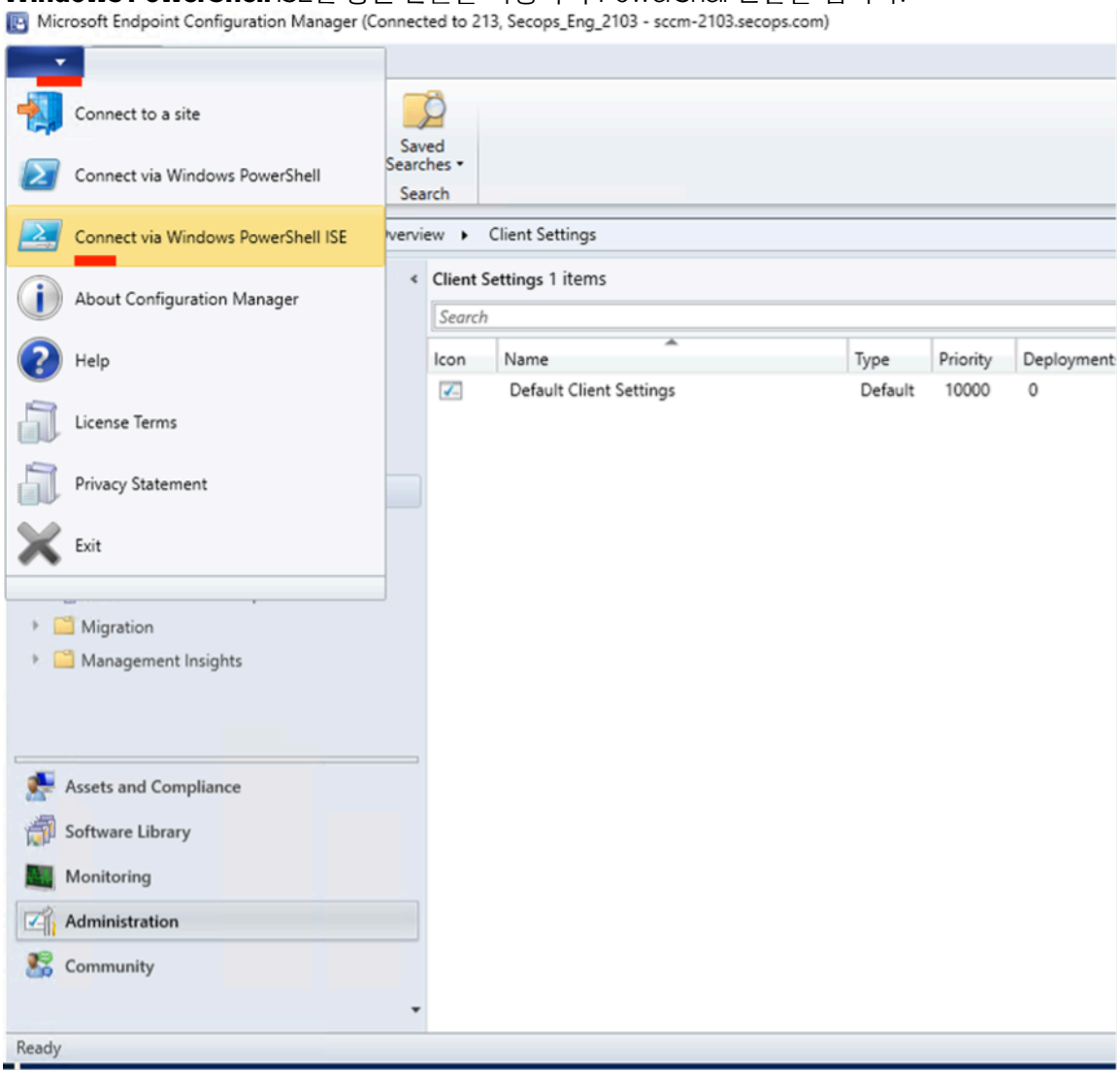
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

또는 생성된 스크립트 기록을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 승인/거부 옵션을 선택한 다음 승인을 클릭할 수도 있습니다.



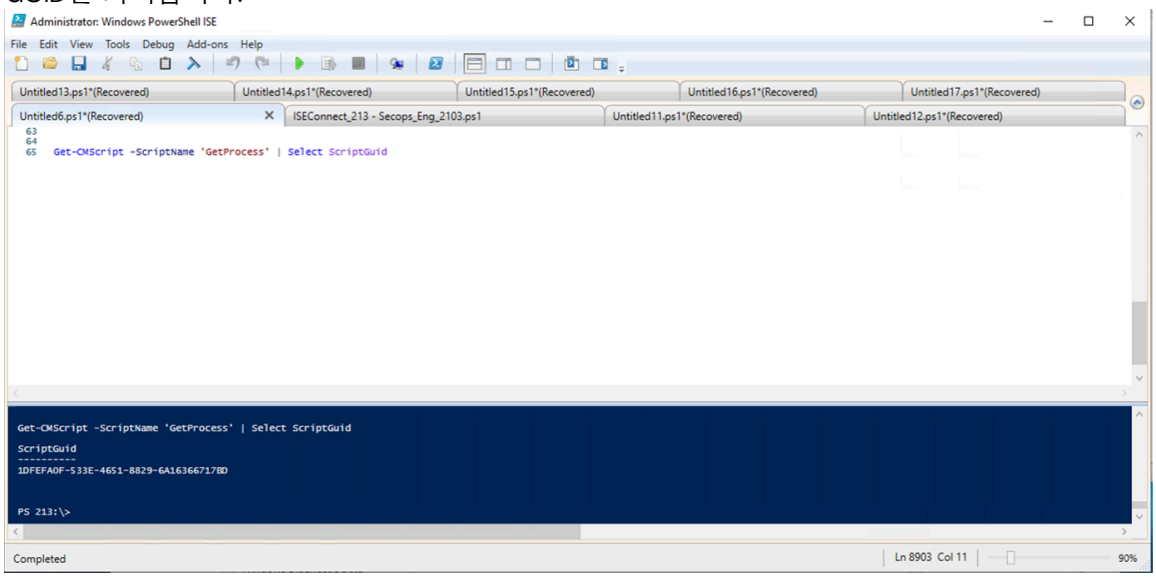
10. 스크립트 GUID를 가져옵니다.

a. Windows PowerShell ISE를 통한 연결을 사용하여 PowerShell 콘솔을 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.

b. Get-CMScript -ScriptName 'GetProcess' | Select ScriptGuid 명령을 실행하여 스크립트 GUID를 가져옵니다.



하드웨어 인벤토리 확장

하드웨어 인벤토리를 확장하여 Microsoft Endpoint Configuration Manager의 CMPivot 엔터티 목록에 CMPivot 엔터티를 추가합니다.

시작하기 전에

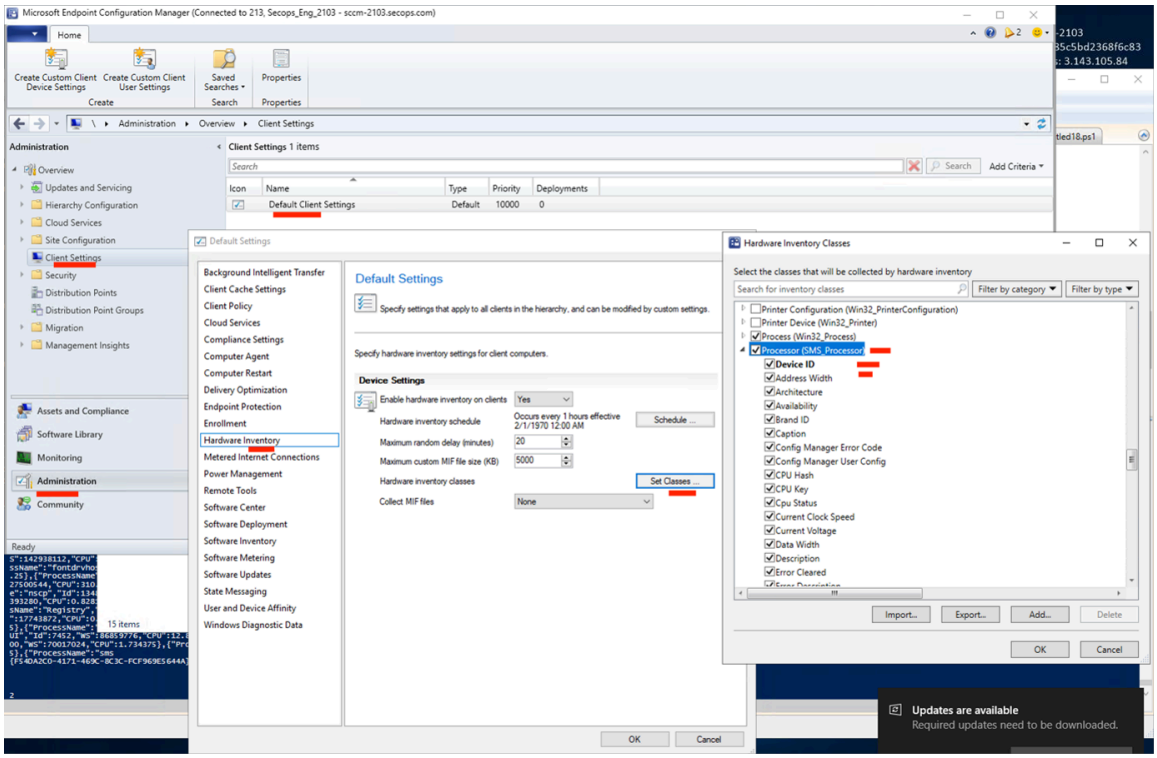
Microsoft Endpoint Configuration Manager 서버에는 Microsoft 원격 데스크톱을 사용하여 로그인해야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager를 엽니다.
2. Microsoft Endpoint Configuration Manager에서 관리를 선택합니다.
3. 관리 섹션에서 클라이언트 설정을 클릭합니다.
4. 창의 오른쪽 창에 표시되는 기본 클라이언트 설정을 두 번 클릭합니다.
   기본 설정 팝업 창이 표시됩니다.
5. 기본 설정 창에서 하드웨어 인벤토리를 선택합니다.
6. 클래스 설정을 클릭합니다.
   하드웨어 인벤토리 클래스 목록이 포함된 하드웨어 인벤토리 클래스 팝업 창이 표시됩니다.
7. 하드웨어 인벤토리 클래스 창의 목록에서 엔터티와 필수 속성을 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.



8. 확인을 클릭합니다.

결과
추가된 하드웨어 인벤토리가 CMPivot 엔터티 목록에 표시되어 필수 속성을 검증할 수 있습니다. CMPivot 엔터티 및 필수 속성 검증에 대한 자세한 내용은 CMPivot 엔터티 검증 문서를 참조하십시오.

CMPivot 엔터티 검증

CMPivot 엔터티와 해당 속성을 검증하여 인시던트 기록의 조사 탭에 CI 메트릭 정보 표시를 구성합니다.

시작하기 전에
Microsoft Endpoint Configuration Manager 서버에는 Microsoft 원격 데스크톱을 사용하여 로그인해야 합니다.

필요한 역할: admin

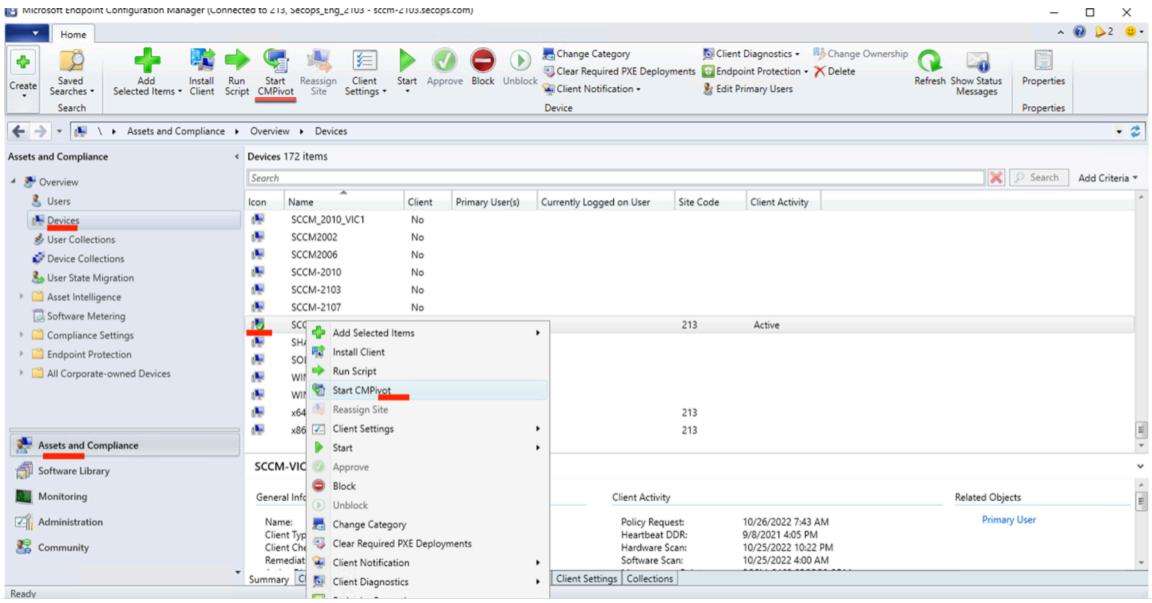
프로시저

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager를 엽니다.
2. Microsoft Endpoint Configuration Manager에서 자산 및 준수를 선택합니다.
3. 자산 및 준수 섹션에서 장치를 선택합니다.
   장치 목록은 창의 오른쪽 창에 표시됩니다.
4. 목록에서 필수 CI 장치를 선택합니다.

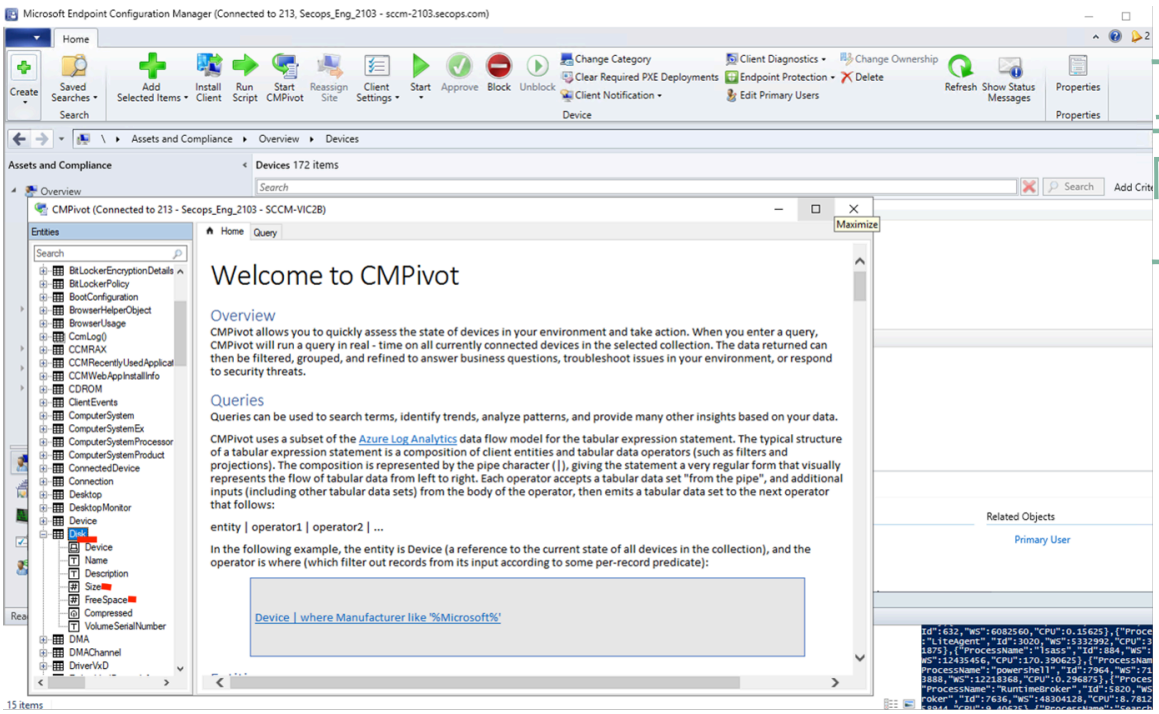
> **주:**
> 선택한 CI 장치는 활성 상태여야 합니다.
>
> 필수 CMPivot 엔터티가 목록에 표시되지 않는 경우 하드웨어 인벤토리를 확장하여 CMPivot 엔터티를 목록에 추가합니다. 자세한 내용은 하드웨어 인벤토리 확장 문서를 참조하십시오.

© 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.

5. **CMPivot** 시작을 클릭합니다.
또는 장치를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **CMPivot** 시작을 선택할 수도 있습니다.



6. CMPivot 엔터티 및 속성을 검증합니다.



메트릭 정의 구성

메트릭 정의를 구성하여 조사 탭에 표시되는 기본 시스템 CI 메트릭을 만들거나 기존 기본 시스템 CI 메트릭을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cimaf.sn_cimaf_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. 모두 〉 메트릭 및 **CI** 작업 프레임워크 〉 관리 〉 메트릭 정의로 이동합니다.
   다음과 같은 기존 메트릭 정의 테이블이 표시됩니다.
   - 자산 사용량
   - 설치된 애플리케이션
   - 로그인한 사용자
   - 실행 중인 프로세스
   - 서비스
   - 시스템 정보(dsregcmd)
   - 시스템 정보(msinfo32)
   - 시스템 개요
2. 메트릭 정의 기록을 생성합니다.
   기존 메트릭 정의 기록을 선택하여 기록을 수정할 수도 있습니다.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 메트릭 정의 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   메트릭 정의 양식

필드	설명
이름	메트릭 이름입니다.
활성	메트릭 정의를 활성화하는 옵션입니다.
CI 클래스	메트릭을 적용할 수 있는 특정 CI 클래스입니다.
설명	메트릭 정의의 설명입니다.
스키마	제공자로부터 가져온 메트릭이 메트릭 테이블에 저장되는 고수준 구조입니다.

   c. 제출을 선택합니다.

3. 어댑터 구성 관련 목록에서 기록을 생성합니다.
   메트릭 정의에 대한 어댑터 구성을 사용하면 변환 플로우 또는 스크립트뿐만 아니라 제공자와 쿼리도 정의할 수 있습니다.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   기존 어댑터 구성 기록을 선택하여 기록을 수정할 수도 있습니다.

   b. 어댑터 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   어댑터 구성 양식

필드	설명
이름	어댑터 구성의 이름입니다.
메트릭 정의	어댑터 구성이 생성되는 메트릭 정의입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
제공자	조사용 Agent Client Collector 또는 Microsoft Endpoint Configuration Manager와 같은 메트릭 제공자입니다.
순서	사용 가능한 구성이 여러 개인 경우 어댑터 구성 기록이 메트릭 정의에 적용되는 시퀀스 순서입니다. 주: 순서 값을 기반으로 한 첫 번째 적용 가능한 어댑터 구성은 메트릭을 가져오기 위해서만 고려됩니다.
중복 요청 시간 제한(초)	메트릭 요청이 이미 진행 중인 경우 중복 메트릭 요청을 방지하기 위한 시간(초)을 설정합니다.
쿼리	
쿼리 작업	제공자로부터 메트릭 데이터를 가져오는 데 사용되는 작업의 유형입니다. 값은 플로우 또는 스크립트일 수 있습니다.
쿼리 플로우/스크립트	제공자로부터 메트릭을 가져오는 데 사용되는 플로우 또는 스크립트입니다. 주: 플로우 또는 스크립트가 정의되지 않은 경우 제공자의 기본 쿼리 플로우가 고려됩니다.
변환	
변환 작업	제공자로부터 가져온 메트릭 데이터를 출력으로 변환하는 데 사용되는 작업의 유형입니다. 값은 플로우 또는 스크립트일 수 있습니다.
변환 플로우/스크립트	제공자로부터 가져온 메트릭 데이터를 출력으로 변환하는 데 사용되는 플로우 또는 스크립트입니다. 주: 플로우 또는 스크립트가 정의되지 않은 경우 제공자의 기본 변환 플로우가 고려됩니다.

c. 제출을 선택합니다.

4. 제공자 특정 어댑터 구성 관련 목록에서 기록을 생성합니다.
제공자 특정 어댑터 구성 테이블을 사용하면 조사용 Agent Client Collector(ACC) 또는 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)와 같은 특정 제공자에 대해 쿼리 또는 명령 등의 어댑터 구성을 정의하고 구성할 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. 새로 만들기를 선택합니다.
기존 제공자 특정 어댑터 구성 기록을 선택하여 기록을 수정할 수도 있습니다.
ACC 작업 구성 및 MECM 작업 구성과 같은 특정 제공자 작업 구성 테이블 목록이 표시됩니다.

b. 어댑터 구성을 생성할 제공자를 선택합니다.

c. 제공자 특정 어댑터 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제공자 특정 어댑터 구성

필드	옵션
이름	제공자 특정 어댑터 구성의 이름입니다.
어댑터 구성	제공자 특정 어댑터 구성이 생성되는 어댑터 구성입니다.
활성	구성을 활성화하는 옵션입니다.
검사 정의	명령 또는 쿼리의 출력을 실행하고 처리하는 데 사용되는 검사 정의입니다. app-ci-metrics-acc-adapter.osquery를 예로 들 수 있습니다. 주: 제공자가 조사용 Agent Client Collector인 경우에만 적용할 수 있습니다.
쿼리/명령	제공자가 최종 머신에서 실행하는 쿼리 또는 명령입니다. 주: 제공자가 조사용 Agent Client Collector인 경우에만 적용할 수 있습니다.
작업 입력	플로우 작업에 필요한 입력 매개변수입니다. 주: 이 필드는 제공자가 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager인 경우에만 적용할 수 있습니다.
플로우 작업	MECM 장치에서 읽기 작업을 수행하기 위한 MECM 스포크 플로우 작업입니다. 주: 이 필드는 제공자가 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager인 경우에만 적용할 수 있습니다.
출력 플로우 작업	MECM 서버에서 읽기 작업 응답을 조회하는 MECM 스포크 플로우 작업입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	옵션
	주: 이 필드는 제공자가 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager인 경우에만 적용할 수 있습니다.

d. 제출을 선택합니다.

5. 어댑터 적용 가능성 규칙 관련 목록에서 규칙을 생성합니다.
어댑터 적용 가능성 규칙 테이블을 사용하면 선택한 어댑터 구성에 적용되는 CI를 구성할 수 있습니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.
기존 어댑터 적용 가능성 규칙 기록을 선택하여 기록을 수정할 수도 있습니다.

b. 어댑터 적용 가능성 규칙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

어댑터 적용 가능성 규칙 양식

필드	설명
어댑터 구성	어댑터 적용 가능성 규칙에 적용되는 어댑터 구성입니다.
CI 조건	
CI 클래스	어댑터 구성을 적용하는 CI 클래스입니다.
일치하는 CI 클래스 확장 허용	CI 클래스의 하위 클래스에 구성을 적용하는 옵션입니다.
CI 조건	어댑터 구성에 적용되는 CI를 구성하는 조건 작성기입니다.

c. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
새 메트릭 정의가 생성되면 인시던트 기록 페이지의 조사 탭에 메트릭 정의를 표시하기 위한 UI 구성을 수행합니다. 메트릭 정의의 sys_id를 가져와서 sn_sow.SOWInvestigateConfig 스크립트에 추가해야 합니다. 레이블, 단위 및 임계치 값과 같은 메트릭 정의의 표시를 사용자 지정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 조사 탭 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

CI 작업 구성

CI 작업 프레임워크를 구성하여 새 CI 작업을 추가하거나 기존 CI 작업을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

프로시저

1. 모두 〉 메트릭 및 **CI** 작업 프레임워크 〉 관리 〉 작업으로 이동합니다.
이 테이블에는 모든 CI 작업 목록이 포함되어 있습니다.

2. CI 작업을 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.

a. 새로 만들기를 선택하여 기록을 생성합니다.
기존 작업 기록을 선택하여 기록을 수정할 수도 있습니다.

b. 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 양식

필드	설명
이름	CI 작업의 이름입니다.
CI 클래스	컴퓨터 (cmdb_ci_computer)와 같이 CI 작업을 적용할 수 있는 CI 클래스입니다.
활성	CI 작업을 활성화하는 옵션입니다.
설명	CI 작업에 대한 간략한 설명입니다.

c. 제출을 선택합니다.

3. 작업 역할 관련 목록에서 역할을 추가합니다.
작업 역할 관련 목록에는 CI 작업에 액세스하고 실행하는 데 필요한 역할 목록이 포함되어 있습니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 역할을 선택합니다.

c. 제출을 선택합니다.

4. 사용자 기준 작업 포함 관련 목록에서 사용자 기준을 추가합니다.

사용자 기준 작업 포함 관련 목록에는 CI 작업을 실행하도록 허용하는 사용자 기준 목록이 포함되어 있습니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 사용자 기준을 선택합니다.

c. 제출을 선택합니다.

5. 사용자 기준 작업 제외 관련 목록에서 사용자 기준을 추가합니다.

사용자 기준 작업 제외 관련 목록에는 CI 작업을 실행하도록 허용하지 않는 사용자 기준 목록이 포함되어 있습니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 사용자 기준을 선택합니다.

c. 제출을 선택합니다.

6. 작업 구성 관련 목록에서 기록을 생성합니다.
작업 구성 관련 목록에는 CI에 적용할 수 있는 작업 구성 목록이 포함되어 있습니다. 서로 다른 제공자 또는 CI 클래스를 기준으로 CI 작업에 대한 여러 구성을 생성할 수 있습니다.

a. 새로 만들기를 선택하여 기록을 생성합니다.
기존 작업 기록을 선택하여 작업 구성 기록을 수정할 수도 있습니다.

b. 작업 구성 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 구성 양식

필드	설명
이름	CI 작업에 대한 작업 구성의 이름입니다.
제공자	작업 구성을 생성하려는 제공자입니다.
CI 클래스	작업 구성에 적용할 수 있는 CI 클래스입니다.
일치하는 CI 클래스 확장 허용	장치 또는 서브 등과 같은 CI 클래스의 하위 클래스에 구성을 적용하는 옵션입니다.
CI 조건	작업 구성을 적용할 수 있는 CI를 구성하는 조건 작성기입니다.
작업 유형	CI 작업을 실행하는 데 사용되는 작업 유형입니다. 플로우 또는 스크립트일 수 있습니다.
작업 실행 플로우	CI 작업을 실행하는 데 사용되는 플로우입니다.
순서	CI 작업에 사용할 수 있는 구성이 여러 개인 경우 구성을 적용할 수 있는 순서입니다. **주:** 순서 값을 기반으로 한 첫 번째 적용 가능한 어댑터 구성은 CI 작업을 실행하기 위해서만 고려됩니다.
중복 요청 시간 제한(초)	동일한 매개변수를 사용한 작업 요청이 이미 진행 중인 경우 중복 작업 요청 실행을 방지하기 위한 시간(초)을 설정합니다.

c. 제출을 선택합니다.

7. 작업 구성 단계 관련 목록에서 기록을 생성하거나 수정합니다.
작업 구성 단계 관련 목록에는 작업 구성에 적용할 수 있는 단계 목록이 포함되어 있습니다.

a. 새로 만들기를 선택하여 기록을 생성합니다.
기존 기록을 선택하여 단계 기록을 수정할 수도 있습니다.
에이전트 클라이언트 수집기(ACC) 작업 구성 및 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM) 작업 구성과 같은 제공자별 작업 구성 테이블 목록이 표시됩니다.

b. 어댑터 구성을 생성할 제공자를 선택합니다.
조사용 Agent Client Collector에 대한 ACC 작업 구성을 예로 들 수 있습니다.

c. 작업 구성 단계 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 구성 단계 양식

필드	설명
이름	작업 구성을 위해 생성하려는 단계의 이름입니다.
활성	작업 구성 단계를 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.

필드	설명
시퀀스	작업 구성 기록에 대해 여러 단계가 있는 경우 실행되는 단계 시퀀스입니다.
검사 정의	명령의 출력을 실행하고 처리하는 데 사용되는 검사 정의입니다. 예: remedial-action 주: 제공자가 조사용 Agent Client Collector인 경우에만 적용할 수 있습니다.
명령	실행되는 명령입니다. 주: 이 필드는 제공자가 조사용 Agent Client Collector인 경우에만 적용할 수 있습니다.
작업 입력	플로우 작업에 필요한 입력 매개변수입니다. 주: 이 필드는 제공자가 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager인 경우에만 적용할 수 있습니다.
플로우 작업	MECM 장치에서 쓰기 작업을 수행하기 위한 MECM 스포크 플로우 작업입니다. 주: 이 필드는 제공자가 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager인 경우에만 적용할 수 있습니다.
출력 플로우 작업	MECM 서버에서 쓰기 작업 응답을 조회하는 MECM 스포크 플로우 작업입니다. 주: 이 필드는 제공자가 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager인 경우에만 적용할 수 있습니다.
확인	명령을 확인하는 옵션입니다.
확인 스크립트	명령에 유효한 실행 및 출력이 있는지 확인하기 위해 실행되는 스크립트입니다. 주: 이 필드는 확인 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다.
실행	명령의 유효성을 검사하는 방법과 시기에 대한 값입니다. 다음과 같은 값을 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
	▪ 한 번: 확인을 한 번 실행해야 합니다. ▪ 폴링: 확인을 두 번 이상 실행해야 합니다. 주: 이 필드는 확인 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다.
폴링 횟수	명령에 대해 확인을 실행하는 최대 횟수입니다. 주: 이 필드는 실행 필드가 폴링으로 설정된 경우에만 표시됩니다.
폴링 간격	명령 실행을 위해 확인을 다시 실행해야 하는 시간 간격입니다. 주: 이 필드는 실행 필드가 폴링으로 설정된 경우에만 표시됩니다.

8. 작업 매개변수 관련 목록에서 기록을 생성합니다.
작업 매개변수 관련 목록에는 CI 작업을 실행하는 데 필요한 매개변수 목록이 포함되어 있습니다.

a. 새로 만들기를 선택하여 기록을 생성합니다.
기존 기록을 선택하여 매개변수 기록을 수정할 수도 있습니다.

b. 작업 매개변수 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 매개변수 양식

필드	설명
유형	매개변수의 유형입니다(예: 정수 또는 참조). 주: 참조를 선택하는 경우 참조 테이블도 지정해야 합니다.
레이블	매개변수의 이름입니다.
필수	매개변수의 적용성을 필수로 표시하는 옵션입니다.
활성	작업 매개변수를 활성화하는 옵션입니다.
기본값	
기본값	매개변수의 기본값입니다.
선택 목록 사양	
선택	매개변수에 적용 가능해야 하는 선택 목록의 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유형 필드가 선택 목록으로 설정된 경우에만 활성화됩니다.

c. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
정정 작업 프레임워크를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 정정 작업 프레임워크 구성 문서를 참조하십시오.

정정 작업 프레임워크 구성

정정 작업 프레임워크를 구성하여 새 정정 작업을 추가하거나 기존 정정 작업을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_reacf.sn_remedial_action_admin

프로시저

1. 모두 〉 정정 작업 프레임워크 〉 관리 〉 정정 작업으로 이동합니다.
이 테이블에는 기본 시스템에서 사용할 수 있는 정정 작업 목록이 포함되어 있습니다.

2. 정정 작업을 생성합니다.

a. 새로 만들기를 선택하여 기록을 생성합니다.
기존 작업 기록을 선택하여 작업 기록을 수정할 수도 있습니다.

b. 정정 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

정정 작업 양식

필드	설명
이름	정정 작업의 이름입니다.
작업	수행되는 작업입니다. 해당 테이블에서 테이블 이름과 기록을 선택해야 합니다. 주: 정정 작업 유형 기록의 적용성 필드에 대해 정의된 작업 테이블을 선택해야 합니다.
유형	CI 작업 및 표준 변경 등과 같은 정정 작업 또는 플로우 유형입니다.
설명	정정 작업에 대한 간략한 설명입니다.
활성	정정 작업을 활성화하는 옵션입니다.
대상 테이블	정정 작업을 적용할 수 있는 테이블입니다.
대상 확장 일치	대상 테이블의 하위 항목에 정정 작업을 적용하는 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
대상 조건	대상 기록에 대해 적용 가능한 정정 작업을 구성하는 조건 작성기입니다.

c. 제출을 선택합니다.

3. 정정 작업 매개변수 관련 목록에서 정정 작업에 매개변수를 추가합니다.
정정 작업 매개변수 관련 목록에는 정정 작업을 실행하는 데 필요한 *Process ID* 및 *Assigned to* 등의 매개변수 목록이 포함되어 있습니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 정정 작업 매개변수 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

정정 작업 매개변수 양식

필드	설명
유형	매개변수의 유형입니다(예: 정수, 부울 또는 참조). 주: 참조를 선택하는 경우 참조 테이블도 지정해야 합니다.
레이블	매개변수의 이름입니다.
필수	매개변수를 필수로 표시하는 옵션입니다.
활성	매개변수를 활성화하는 옵션입니다.
동시 허용 사용자 수 확인을 고려하십시오.	매개변수에서 정정 작업의 중복 검사를 고려해야 하는지 여부를 결정하는 옵션입니다.
기본값	
기본값	매개변수의 기본값입니다. 주: 이 값이 정의되지 않은 경우 CI 작업 프레임워크 테이블에 지정된 기본값이 고려됩니다.
목록 사양	
선택	매개변수에 적용 가능해야 하는 목록의 유형입니다. 주: 이 필드는 유형 필드가 선택 목록으로 설정된 경우에만 활성화됩니다.

c. 제출을 선택합니다.

4. 정정 작업 역할 관련 목록에서 역할을 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.

정정 작업 역할에는 정정 작업에 액세스하고 실행하는 데 필요한 역할 목록이 포함되어 있습니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 역할을 선택합니다.

c. 제출을 선택합니다.

5. 사용자 기준 작업 포함 관련 목록에서 사용자 기준을 추가합니다.
사용자 기준 작업 포함 관련 목록에는 정정 작업을 실행하도록 허용하는 사용자 기준 목록이 포함되어 있습니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 사용자 기준을 선택합니다.

c. 제출을 선택합니다.

6. 사용자 기준 작업 제외 관련 목록에서 사용자 기준을 추가합니다.
사용자 기준 작업 제외 관련 목록에는 정정 작업을 실행하도록 허용되지 않는 사용자 기준 목록이 포함되어 있습니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 사용자 기준을 선택합니다.

c. 제출을 선택합니다.

7. 모두 〉 정정 작업 프레임워크 〉 관리 〉 정정 작업 유형으로 이동합니다.
이 테이블에는 CI 작업 및 표준 변경 등과 같은 정정 작업 유형 목록이 포함되어 있습니다.

8. 정정 작업 유형을 생성합니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 정정 작업 유형 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

정정 작업 유형

필드	설명
이름	정정 작업 유형의 이름입니다.
적용성	정정 작업 유형을 적용할 수 있는 작업 테이블 목록입니다.
프로세서	정정 작업을 실행하기 위해 확장점 `RemedialActionProvider`를 구현하는 데 사용되는 스크립트 포함입니다.
동시 실행 허용	정정 작업의 중복 동시 실행을 허용하는 옵션입니다. **주:** 모든 매개변수에 대해 동시 허용 사용자 수 확인을 고려하십시오 옵션이 false로 설정된 경우, 기본적으로 중복 작업이 허용됩니다.

c. 제출을 선택합니다.

9. 모두 〉 정정 작업 프레임워크 〉 관리 〉 정정 작업 원본으로 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.

이 테이블에는 정정 작업 프레임워크를 사용할 수 있는 애플리케이션 목록이 포함되어 있습니다.

10. 애플리케이션을 추가합니다.
    a. 새로 만들기를 선택합니다.
    b. 정정 작업 프레임워크에 사용할 애플리케이션의 이름을 추가합니다.
    c. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

정정 작업 유형이 생성되면 구현을 생성하거나 기존 **RemedialActionProvider** 스크립트 확장점 구현에서 필요한 변경을 수행해야 합니다. 새 정정 작업 또는 수정된 정정 작업을 보고 사용하려면 조사 UI를 구성하여 정정 작업을 표시해야 합니다. 자세한 내용은 조사 탭 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간의 문제 또는 변경 사항에 대한 작업 유형 생성

문제 또는 변경 생성 중에 사용할 수 있는 작업 유형을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

문제 작업 또는 변경 작업을 확장하여 자체 작업 유형을 추가하는 경우 문제 또는 변경 작업의 하위 항목을 대상 테이블로 설정할 수 있습니다. 문제 작업 또는 변경 작업의 하위 항목에서 설정한 기본값에 따라 값을 전달할 필요가 없습니다.

변경 작업 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 변경 작업 만들기 문서를 참조하십시오.

문제 작업 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 문제 작업 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 탐색 필터에 `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`를 입력합니다.
2. 기록 유형 선택기 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 기록 유형 선택기 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기록 유형 선택기 양식

필드	설명
적용 대상	작업 유형을 적용하는 테이블입니다. 문제 작업 (problem_task) 또는 변경 작업 (change_task)을 선택합니다.
순서	문제 작업 생성 또는 변경 작업 생성 대화 상자에서 표시되는 작업 유형의 순서입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 범위입니다.
활성	작업 유형을 활성화하는 옵션입니다.
제목	문제 작업 생성 또는 변경 작업 생성 대화 상자에서 표시되는 카드 제목입니다.
설명	카드 설명입니다.
대상 테이블	이 작업 유형을 사용할 때 기록을 생성해야 하는 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
	주: 적용 대상 필드에서 선택한 테이블에 하위 테이블이 없는 경우 이 필드는 표시되지 않습니다.
값	이 작업 유형을 사용하여 기록을 생성할 때 채워지는 기본값입니다.

서비스 운영 작업 공간에서 권장 프레임워크 구성

인시던트에서 작업하는 에이전트가 권장 프레임워크에서 제공한 예측을 보도록 지원할 수 있습니다.

권장 프레임워크는 이제 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다. ITSM용 권장 작업 기능이 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다. 고급 버전을 받으려면 ITSM용 고급 권장 작업(com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매해야 합니다.

주:
고급 버전을 받기 위한 베스트 프랙티스는 ITSM용 작업 인텔리전스(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매하는 것입니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 ITSM용 권장 작업 탐색 문서를 참조하십시오.

다음 요구 사항이 충족되는지 확인해야 합니다.

- ServiceNow Store에서 서비스 운영 작업 공간 ITSM Applications(sn_sow_itsm_cont) 애플리케이션을 설치합니다. 이 설치에 대한 자세한 정보는 ITSM용 서비스 운영 작업 공간 시작하기 문서를 참조하십시오. 이 설치를 통해 다음 권장 프레임워크 애플리케이션도 설치됩니다.

  권장 프레임워크 스토어 애플리케이션

애플리케이션	설명
권장 프레임워크(sn_rf)	구성 가능한 작업 공간에서 동적 및 상황별 권장 사항에 대한 프레임워크를 제공합니다.
인시던트 관리 권장 사항(sn_sow_incident_rf)	서비스 운영 작업 공간의 인시던트에 대한 권장 사항을 예측하기 위한 권장 규칙과 같은 구성을 제공합니다.

- 인시던트용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.incident.ml)을 설치하여 관련 문제 솔루션 정의를 설치합니다. 이 플러그인 설치에 대한 자세한 정보는 인시던트용 예측 인텔리전스 요청 문서를 참조하십시오.
- 중요 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.incident.mim.ml_solution)을 설치하여 다음 IT Service Management 솔루션 정의를 설치합니다. 이 플러그인 설치에 대한 자세한 정보는 중요 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 요청 문서를 참조하십시오.
- 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 플러그인(com.snc.incident.ml_solution)을 설치하여 다음 IT Service Management 솔루션 정의를 설치합니다. 이 플러그인 설치에 대한 자세한 정보는 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 요청 문서를 참조하십시오.
  - 유사한 지식 문서
  - 유사한 미해결 인시던트
  - 인시던트 서비스
  - 인시던트 구성 항목

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

- 인시던트 할당
- 유사한 해결된 인시던트

- 솔루션 정의를 교육하여 인시던트에 대한 권장 사항을 예측합니다. 솔루션 정의 교육에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간의 인시던트에 대해 권장 프레임워크 구성

서비스 운영 작업 공간에서 인시던트에 대한 필드 수준 또는 상황별 사이드바에서 권장 사항을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 권장 프레임워크 〉 관리 〉 권장 속성으로 이동합니다.
2. 권장 속성 페이지에서 권장 프레임워크 설정을 구성합니다.

권장 프레임워크 속성

속성	설명
권장 규칙 활성화/비활성화	
인시던트의 할당 그룹 권장 사항	인시던트의 할당 그룹 필드에 대한 필드 수준 권장 사항을 활성화합니다.
인시던트의 구성 항목 권장 사항	인시던트의 구성 항목 필드에 대한 필드 수준 권장 사항을 활성화합니다.
인시던트의 지식 문서	사이드바에서 권장 사항에 액세스할 때 지식 문서 카드를 활성화합니다.
인시던트의 중요 인시던트 제안	사이드바에서 권장 사항에 액세스할 때 중요 인시던트 제안 카드를 활성화합니다.
인시던트 관련 문제	사이드바에서 권장 사항에 액세스할 때 관련 문제를 활성화합니다.
인시던트에 대한 서비스 권장 사항	인시던트의 서비스 필드에 대한 필드 수준 권장 사항을 활성화합니다.
인시던트의 유사한 중요 인시던트	사이드바에서 권장 사항에 액세스할 때 유사한 중요 인시던트 카드를 활성화합니다.
인시던트의 유사한 미해결 인시던트	사이드바에서 권장 사항에 액세스할 때 유사한 미해결 인시던트 카드를 활성화합니다.
인시던트의 유사한 해결 인시던트	사이드바에서 권장 사항에 액세스할 때 유사한 해결 인시던트 카드를 활성화합니다.
필드 수준 스탬핑에 대한 임계치 값 설정	
할당 그룹의 할당 그룹 권장 사항	할당 그룹 필드에서 권장 사항을 자동으로 채우기 위한 임계치 값입니다. 예측 값이 지정된 임계치 값보다 크거나 같으면 권장 사항이 필드 값으로 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.

속성	설명
구성 항목에 대한 구성 항목 권장 사항	구성 항목 필드에서 권장 사항을 자동으로 채우기 위한 임계치 값입니다. 예측 값이 지정된 임계치 값보다 크거나 같으면 권장 사항이 필드 값으로 자동으로 채워집니다.
서비스에 대한 서비스 권장 사항	서비스 필드에서 권장 사항을 자동으로 채우기 위한 임계치 값입니다. 예측 값이 지정된 임계치 값보다 크거나 같으면 권장 사항이 필드 값으로 자동으로 채워집니다.

권장 규칙에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 인시던트에 대한 권장 사항 규칙 문서를 참조하십시오.

3. 저장을 클릭합니다.

상호작용에서 요청자 관련 기록 표시 구성

상호작용의 경우 요청자의 관련 기록이 서비스 운영 작업 공간에 대해 의도한 대로 표시되는지 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

내 요청 - 요청된 항목 조건자 EVAM 뷰 구성의 순서를 봅니다.

이 태스크 정보

에이전트가 상호작용에서 요청자 정보를 볼 때 요청자와 관련된 기록이 표시됩니다. 상호작용의 에이전트 작업에 관한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 상호작용 작업 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 **Entity View Action Mapper(EVAM)** 〉 정의 뷰 〉 구성 뷰로 이동합니다.
2. EVAM 뷰 구성 목록에서 **SOW** 관련 작업을 선택합니다.
3. 내 요청 - 요청된 항목 조건자 EVAM 뷰 구성보다 작게 순서를 편집합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 당직 일정 관리

당직 일정 관리를 사용하면 문제가 발생할 때 항상 이를 해결할 전담 지원 팀 구성원들을 활용할 수 있습니다. 당직 일정, 명단 교대 및 에스컬레이션 정책을 설정하고 그룹에 대한 알림을 에스컬레이션하고 에스컬레이션의 현재 연락처를 설정할 수 있습니다.

일정 옵션을 사용하여 서비스 운영 작업 공간 내 교대조와 일정에 접근할 수 있습니다.

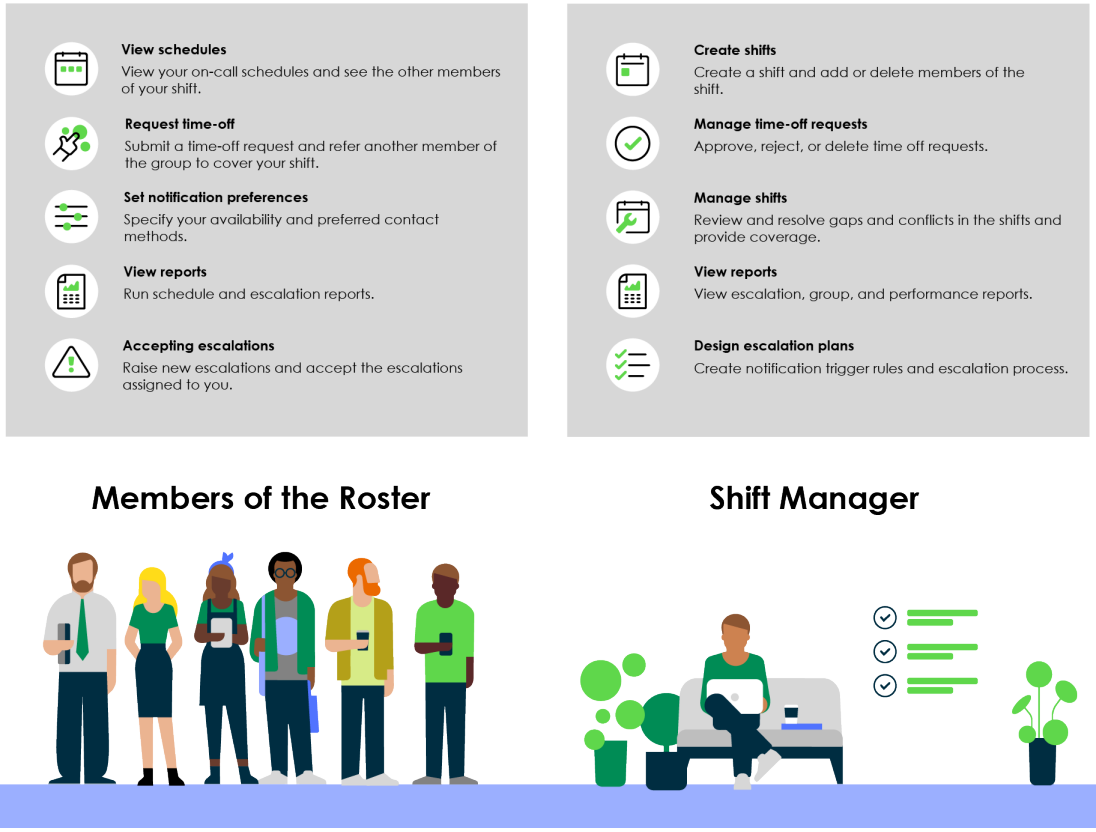
또한 관리자는 **Teams** 메뉴를 사용하여 모든 관리 작업을 수행할 수 있습니다.

자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 당직 일정 관리 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.

서비스 운영 작업 공간의 당직 일정 관리 워크플로우

조직의 다양한 구성원이 당직 일정 관리 기능을 사용하여 함께 일합니다. 샘플 엔드 투 엔드 워크플로우를 참조하십시오.



1. 교대조 관리자는 교대조 및 그룹 템플릿을 생성합니다.
2. 교대조 관리자는 역할을 할당하고 에스컬레이션 트리거 규칙을 구성합니다. ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 사용되는 역할 및 당직 일정 관리 역할 할당 문서를 참조하십시오.
3. 교대조 관리자는 교대조를 생성하고 교대조의 구성원을 추가하거나 삭제합니다.
4. 교대조 관리자는 새 교대조에 대한 전체 에스컬레이션 프로세스를 설계합니다.
5. 명단 구성원은 자신의 당직 일정을 보고 교대조의 다른 구성원이 누구인지 파악합니다.
6. 명단 구성원은 교대조 관리자가 설정한 방법을 통해 자신의 가용성 및 기본 연락 방법을 지정할 수 있습니다.
7. 명단 구성원은 휴가 요청을 제출하고 교대조에 포함할 그룹의 다른 구성원을 참조할 수 있습니다.
8. 명단 구성원은 교대조의 명단 및 에스컬레이션 상세 정보를 봅니다.
9. 명단 구성원은 당직 보고서를 보고 미리 알림을 받습니다.
10. 교대조 관리자는 휴가 요청을 승인하거나 거부합니다.
11. 교대조 관리자는 교대 간격 및 휴가 요청에 대해 그룹의 대기 일정을 검토합니다.
12. 교대조 관리자는 적용 범위 및 휴가 요청을 제공, 교체 또는 삭제합니다.
13. 명단 구성원은 작업 또는 회의 요청을 승인하는 당직 에스컬레이션 알림을 받습니다.
14. 교대조 관리자는 당직 팀의 에스컬레이션, 그룹 및 성과 보고서를 봅니다.

주:
버전 호환성 매트릭스를 보려면 최신 릴리스 노트를 확인하십시오.

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

당직 일정 관리 이점

이점	기능	사용자
새 교대조를 생성하고, 교대조에 구성원을 할당하고, 교대 및 응답자 수준과 같은 교대조 기본 설정을 설정합니다.	서비스 운영 작업 공간에서 교대조 생성 및 편집	itil, rota_manager(교대조 관리자)
휴가 요청을 수락하거나 거부하여 교대조를 관리합니다. 범위를 제공하여 근무 간격 및 상충 문제를 해결합니다. 교대조의 구성원에게 추가 시간을 할당합니다.	서비스 운영 작업 공간에서 교대조 관리	itil, rota_manager(교대조 관리자), rota_admin
고유한 에스컬레이션 정책 및 경로를 생성합니다. 당직 일정 관리을 사용하면 요구 사항에 따라 사용 가능한 템플릿을 사용하여 에스컬레이션 트리거 규칙을 만들 수 있습니다.	에스컬레이션 트리거 및 정책	itil, rota_manager(교대조 관리자), rota_admin, admin
전체 팀에 대한 알림 기본 설정을 만들고 편집합니다.	팀 메뉴를 사용하여 당직 팀 기본 설정 편집	itil, rota_manager(교대조 관리자), rota_admin
Slack, Microsoft Teams, 모바일 푸시 메시지, SMS 및 음성 메시지와 같은 여러 채널 중 하나를 사용하여 알림을 수신하기 위한 기본 연락 방법으로 설정합니다.	제공 채널 편집 제공 채널을 구성하려면 다음을 참조하십시오. • Slack의 경우: 연락 방법으로 Slack 설정 • SMS 및 음성 메시지의 경우: SMS 및 음성 메시징을 연락 방법으로 설정 • 팀의 경우: Microsoft Teams • 모바일 푸시 알림의 경우: 모바일 푸시를 당직 에스컬레이션에 대한 연락 방법으로 설정	rota_admin, admin

주:
사용자 역할에 대한 자세한 내용은 당직 일정 관리 역할 할당 문서를 참조하십시오.

당직 전문가 패널 구성

인시던트에 대한 당직 전문가 패널을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

당직 전문가 패널을 구성하려면 *sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig* 확장점에 대한 구현을 추가해야 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:

- 인시던트 테이블 확장점 구현이 기본적으로 추가됩니다. 사용자 지정하려면 *ExpertsOnCallTabConfigForIncident*를 포함하도록 스크립트를 편집합니다.
- 예: 당직 전문가 패널에 할당 그룹만 표시하려면 스크립트에서 *getRecommendedFieldWatchList*를 업데이트합니다.

이 태스크 정보
문제 테이블에 대한 당직 전문가를 추가하려면 다음 단계를 수행합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점으로 이동합니다.
2. **sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig** 확장점을 선택하여 엽니다.
3. 관련 링크 섹션에서 구현 생성을 선택합니다.
4. 필요에 따라 스크립트를 수정합니다.

확장점 **API**

방법	입력	반환
getTableName	없음	문자열 – 확장점이 구현되는 테이블 이름입니다.
getRecommendedFieldWatchList	없음	배열 – 당직 전문가 권장 그룹 패널에 표시할 필드 목록입니다. 예: *[“assignment_group”, “cmdb_ci”]*
getRecommendedGroups	○ recordGr – GlideRecord 참조 ○ fieldWatchList – 모든 필드와 해당 값이 포함된 객체입니다. 예: *{ "assignment_group": <assignment_group_sys_id> }*	배열 – 권장 그룹, sys_id 및 해당 메시지가 포함된 객체의 목록입니다. 예: *[{ : "Recommended based on assignment group" }]*
isExpertOnCallTabSupported	없음	부울 – 이 테이블에 대한 당직 전문가를 활성화하려면 true를 반환합니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 기능 설정

암호 재설정 애플리케이션은 최종 사용자가 서비스 데스크 지원의 도움을 받아 계정을 잠금 해제하거나 암호를 재설정할 수 있는 메커니즘을 제공합니다. 이 기능은 안전하고 효율적인 암호 관리 시스템을 사용할 수 있도록 지원합니다. 사용자는 서비스 데스크 에이전트에게 연락하여 로그인 자격 증명을 업데이트해야 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.

암호 재설정을 구성하기 전에 암호 재설정 프로세스를 정의해야 합니다. 자세한 내용은 Plan your Password Reset processes 문서를 참조하십시오.

암호 재설정 기능은 기본 시스템에서 사용할 수 있습니다. 또는 조직의 필요에 맞게 암호 재설정 프로세스를 사용자 지정할 수 있습니다.

사용자에게 암호 재설정 서비스 데스크 역할 할당

암호 재설정 문제와 관련된 인시던트 또는 상호작용에 대한 작업을 수행할 사용자에게 암호 재설정 서비스 데스크 에이전트(password_reset_service_desk) 역할을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 개요로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 개요 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드의 구성 버튼을 선택합니다.
   - 구성 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드를 선택합니다.
3. 암호 재설정 에이전트 카드에서 구성을 선택합니다.
   서비스 데스크 지원 암호 재설정 역할(password_reset_service_desk)이 있는 사용자 목록이 포함된 새 탭이 표시됩니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   암호 재설정 서비스 데스크 역할

필드	설명
사용자	암호 재설정 역할(password_reset_service_desk)을 할당해야 하는 사용자입니다.
역할	할당할 암호 재설정 서비스 데스크 역할입니다.

6. 제출을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 암호 재설정을 위한 자격 증명 스토어 생성

사용자가 암호를 변경하거나 재설정하는 동안 암호 재설정 자격 증명 스토어 기록을 만들어 자격 증명 스토어 서버에 대한 액세스를 구성합니다.

이 태스크 정보
호스트 연결 정보 외에도 사용자에게 표시되어야 하는 암호 힌트, 암호 재사용에 대한 제한, 실패한 재설정에 대해 허용되는 시도 횟수 및 기타 설정을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 개요로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 다음 중 하나를 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.

- 개요 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드의 구성 버튼을 선택합니다.
- 구성 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드를 선택합니다.

3. 자격 증명 스토어 카드에서 구성을 선택합니다.
   기본 자격 증명 스토어가 표시됩니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

자격 증명 스토어

필드	설명
이름	서비스 데스크 지원 암호 재설정을 위한 자격 증명 스토어의 이름입니다.
설명	자격 증명 스토어에 대한 상세 정보입니다.
유형	연결하려는 자격 증명 스토어의 유형입니다. ServiceNow 자격 증명 스토어 유형은 특정 종류의 자격 증명 스토어에 필요한 기능 세트를 제공하는 템플릿입니다. 자격 증명 스토어는 자격 증명 스토어 유형의 기능을 상속합니다.
암호 자동 작성	재설정 프로세스 중에 사용할 임시 암호를 생성하는 스크립트 포함입니다. 히스토리 정책 집행 확인란을 선택하는 경우, 암호 정책을 준수하는 암호 자동 생성 값을 지정해야 합니다.
하위 별칭	하위 별칭은 기본 별칭과 연결됩니다. 연결 및 자격 증명 별칭을 생성한 후에는 하위 별칭을 생성하여 암호 재설정 자격 증명 스토어에 대한 다중 연결을 구성할 수 있습니다. 암호 재설정 요청이 이루어지면 플로우에서는 프로세스 수준에서 하위 별칭 연결이 있는지 확인합니다. 자격 증명 스토어 수준에서 하위 별칭이 구성된 경우, 플로우는 별칭 연결을 선택하고 요청을 진행합니다.
암호 정책 활성화	인스턴스에서 암호 정책 활성화 를 참조하십시오
암호 강도 사용	다음을 수행하는 확인란을 선택합니다. ○ 스크립트를 업데이트할 수 있도록 강도 규칙 스크립트의 텍스트 상자를 표시하는 옵션입니다. ○ 사용자가 암호를 변경하거나 재설정하는 동안 사용자에게 그래픽 암호 강도 바를 표시합니다.
암호 정책	기본 암호 정책입니다.
히스토리 정책 집행	사용자가 암호를 재사용하지 않도록 하는 옵션입니다. 예를 들어, 사용자가 이전 10개의 암호를 재사용할 수 없도록 히스토리 정책을 구성할 수 있습니다. 이 기능을 사용하려면 다음 절차를 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.

필드	설명
	a. 히스토리 정책 집행 확인란을 선택합니다. **b.** 암호 재설정 자격 증명 스토어 매개변수 관련 목록에서 *password_history_limit* 매개변수를 생성합니다. **c.** 매개변수 값을 사용할 수 없는 이전 암호 수(최대 10개)로 설정합니다. 기본값인 0을 사용하면 이전 암호를 사용할 수 있습니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 연결 테스트를 선택합니다.
   새 자격 증명 스토어를 구성한 후 자격 증명 스토어에 대한 연결을 테스트해야 합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 암호 재설정 프로세스 생성

자격 증명, 검증 방법 및 설정, 등록 설정을 생성 및 구성하여 암호 재설정 프로세스를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 개요로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 개요 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드의 구성 버튼을 선택합니다.
   - 구성 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드를 선택합니다.
3. 암호 재설정 프로세스 카드에서 구성을 선택합니다.
   기본 암호 프로세스가 표시됩니다.
4. 새 암호 재설정 프로세스를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   암호 재설정 프로세스

필드	설명
이름	암호 재설정 프로세스의 이름입니다.
설명	자격 증명 스토어에 대한 상세 정보입니다.
자격 증명 스토어	사용자 자격 증명과 정보가 들어 있는 자격 증명 스토어입니다.
암호 재설정	특정 그룹 또는 모든 사용자에게 암호 재설정 프로세스를 적용하는 옵션입니다.
계정 잠금 해제 사용	모든 사용자의 계정을 잠금 해제하는 옵션입니다.
모든 사용자에 적용	모든 사용자에게 암호 재설정 프로세스를 적용하는 옵션입니다. 이 옵션의 선택을 취소하여 특정 그룹을 선택하고 그룹 관련 목록에서 그룹을 추가할 수도 있습니다.

6. 제출을 선택합니다.
7. 생성된 암호 재설정 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.

8. 암호 재설정 상세 정보 탭에서 다음 설정을 구성합니다.

암호 재설정 상세 정보

필드	설명
최소 검증 수	암호를 재설정하기 위해 사용자가 성공적으로 제출해야 하는 검증 수입니다. 이 숫자가 필요한 검증 수를 초과하는 경우, 사용자는 최소 검증 수에 지정된 수와 일치하도록 추가 검증을 제출해야 합니다.
사용자가 선택적 검증에서 선택하도록 허용	암호를 재설정하는 프로세스 중에 검증 페이지에서 사용자를 활성화하는 옵션입니다. 옵션 검증 선택은 최소 검증 수 설정이 필수 검증 수보다 큰 경우에만 나타납니다.
암호 자동 작성	사용자의 새 암호를 자동으로 생성하는 옵션입니다. 이 확인란을 선택한 경우, 이메일/**SMS** 암호 또는 암호 표시 확인란을 선택하거나 둘 모두 선택해야 합니다.
사용자는 암호를 재설정해야 합니다.	자동 생성된 암호로 로그인한 직후 사용자 암호를 재설정하는 옵션입니다. **주:** 이 확인란은 암호 자동 생성 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
암호 표시	화면에 새 암호를 표시하는 옵션입니다. **주:** 참고: 이 확인란은 암호 자동 생성 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
이메일/SMS 암호	사용자에게 새 암호를 이메일 또는 SMS로 보내는 옵션입니다. **주:** 참고: 이 확인란은 암호 자동 생성 확인란을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.

9. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
10. 암호 재설정의 경우 등록 미리 알림 탭에 필수 필드를 입력합니다.
11. 암호 재설정 프로세스 양식에 변경 사항을 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.

12. 옵션: 암호 재설정 프로세스 그룹 관련 목록에서 프로세스를 사용하는 사용자 그룹을 선택합니다.

    (Optional) 암호 재설정 프로세스 그룹 관련 목록은 모든 사용자에게 적용 확인란이 선택되지 않은 경우에만 나타납니다.

13. 활성 확인란을 선택하여 암호 재설정 프로세스를 활성화합니다.

14. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
    암호 재설정 프로세스에 대한 자세한 내용은 Configure your Password Reset process 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 서비스 데스크 프로세스에 대한 검증 방법 구성

검증 방법을 생성하고 편집하여 서비스 데스크 프로세스에 맞춰 조정하고 각 검증을 특정 프로세스에 매핑합니다. 프로세스를 매핑할 때는 프로세스를 UXF 경로와 통합하여 서비스 운영 작업 공간에서 암호를 재설정하기 위한 엔드 투 엔드 플로우를 완료합니다.

검증 설정 생성

기본 시스템에서 암호를 재설정하는 동안 사용자 자격 증명을 인증하는 검증 유형을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 개요로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 개요 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드의 구성 버튼을 선택합니다.
   - 구성 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드를 선택합니다.
3. 검증 설정 카드에서 검증에 대해 구성을 선택합니다.
   기본 암호 재설정 검증이 표시됩니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 새 암호 재설정 검증 방법을 만듭니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

암호 검증 설정

필드	설명
이름	암호 검증 방법의 이름입니다.
설명	암호 검증 방법에 대한 자세한 정보입니다.
레이블	검증 방법에 대한 레이블을 제공하는 옵션입니다.
유형	기본 시스템에서 사용할 수 있는 검증 유형입니다. 암호 재설정에서 지원되는 유형은 다음과 같습니다. ○ 개인 데이터 확인 검증 ○ 개인 데이터 검증 ○ 보안 질문 검증 ○ SMS 코드 검증 ○ 이메일 코드 검증

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
암호 재설정 검증 매개변수	검증에서 특정 동작을 구성하는 데 사용되는 매개변수(예: 등록에 필요한 질문 수, 요청 만료 시간, 사용된 열)입니다. 암호 재설정 속성에 지정된 값과 달라야 하는 모든 동작에 대한 매개변수를 설정합니다.

6. 제출을 선택합니다.

암호 재설정 프로세스 매핑

암호 재설정 프로세스를 매핑하여 암호 재설정을 요청하는 사용자의 ID를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 개요로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 개요 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드의 구성 버튼을 선택합니다.
   - 구성 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드를 선택합니다.
3. 검증 설정 카드에서 검증에 대해 프로세스 매핑을 선택합니다.
   기본 프로세스 매핑이 표시됩니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 새 프로세스 매핑을 만듭니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

프로세스 매핑

필드	설명
프로세스	암호 재설정 검증 프로세스를 선택하는 옵션입니다.
검증	검증 방법을 선택하는 옵션입니다.

6. 제출을 선택합니다.

UXF 경로 매핑

검증 방법에 대한 경로를 생성하여 검증 프로세스를 매핑합니다.

이 태스크 정보
관리자는 지정된 경로에서 검증 페이지를 사용자 지정할 수 있습니다. 서비스 데스크 에이전트가 암호 재설정을 요청하는 사용자의 ID를 확인할 수 있는 검증 유형으로 UI 페이지를 구성해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 개요로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 다음 중 하나를 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.

- 개요 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드의 구성 버튼을 선택합니다.
- 구성 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드를 선택합니다.

3. 검증 설정 카드에서 **UXF** 경로 매핑을 선택합니다.
   기본 UXF 경로가 표시됩니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 새 UXF 경로를 만듭니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UXF 경로

필드	설명
순서	UXF 경로의 순서
작업 공간	UXF 경로를 적용할 수 있는 위치의 옵션입니다. 이 필드에 값이 없으면 시스템에서 작업 공간을 서비스 운영 작업 공간으로 선택합니다.
검증 유형	암호 재설정 프로세스 중에 사용자를 인증하기 위한 검증 유형입니다.
경로	코드가 대상에 도달하는 경로입니다.

6. 제출을 선택합니다.

암호 정책 구성

모든 암호가 강력하고 안전할 수 있도록 암호 정책을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 개요로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 개요 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드의 구성 버튼을 선택합니다.
   - 구성 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드를 선택합니다.
3. 암호 정책 카드에서 구성을 선택합니다.
   기본 암호 정책이 표시됩니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 새 암호 정책을 만듭니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

암호 정책

필드	설명
이름	암호 정책의 이름입니다.
암호 강도 사전 설정	기본 암호 강도입니다.
최소 암호 길이	암호의 최소 문자 수입니다.
최대 암호 길이	암호의 최대 문자 수입니다.
제외된 특수 문자	암호에 포함할 수 없는 특수 문자 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.

필드	설명
사용자 데이터 허용 안 함	암호에서 사용자 관련 데이터를 제외시키는 옵션입니다.
시퀀스 길이 임계치	암호에 허용되는 최대 연속 문자 수입니다.
반복 길이 임계치	암호에서 문자를 반복할 수 있는 최대 횟수입니다.

6. 제출을 선택합니다.

세션 속성 구성

요구 사항에 따라 암호 재설정 속성을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 운영 작업 공간 〉 개요로 이동합니다.
2. 관리자 센터 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 개요 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드의 구성 버튼을 선택합니다.
   - 구성 탭에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정 카드를 선택합니다.
3. 세션 속성 카드에서 구성을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

암호 재설정 세션 속성

필드	설명
암호 재설정 전역 속성	
등록 미리 알림 이메일을 위한 이메일 템플릿입니다. 해당 인스턴스는 아직 암호 재설정 프로세스에 등록되지 않은 사용자에게 이메일 미리 알림을 보낼 수 있습니다.	사용자에게 암호 재설정 프로세스에 등록하도록 상기시키는 이메일 메시지에 사용할 템플릿입니다.
워크플로우 폴링(polling) 빈도(애플리케이션에서 완료할 암호 재설정/변경 워크플로우를 폴링(polling)하는 빈도(단위: 밀리초))	암호 재설정 워크플로우의 상태를 확인하는 시간 간격(밀리초)입니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 500
워크플로우 만료(암호 재설정/변경 워크플로우 만료 전까지의 시간(밀리초))	워크플로우가 완료되기까지 최대 대기 시간(밀리초)입니다. 워크플로우는 암호 재설정 요청 중에 사용자가 제출을 클릭하면 트리거됩니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 90000
암호 재설정 요청 속성	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
암호 재설정/변경 시도에 허용 가능한 실패 횟수	max_attempt_window의 값에 의해 결정된 기간 동안 잠기기 전에 사용자에게 허용되는 암호 재설정 시도 횟수입니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 3(시도 횟수)
사용자가 마지막으로 성공한 재설정/변경 후 암호를 재설정/변경하기 위해 기다려야 하는 시간(분)	사용자가 최대 횟수를 시도 후 암호 변경이 차단 또는 금지되는 기간입니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 1440(분)
사용자가 마지막으로 성공한 계정 잠금 해제 후 재설정 요청을 시작하기 위해 기다려야 하는 시간(분).	사용자가 암호를 성공적으로 재설정한 후 암호를 다시 재설정하기 위해 기다려야 하는 기간입니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 1440(분)
암호 재설정 요청이 만료되기 전 시간(분)	사용자가 암호 재설정 프로세스를 수행해야 하는 기간입니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 10(분)
사용자가 24시간 동안 이메일을 통해 "암호 재설정" 링크를 받을 수 있는 최대 횟수입니다. 상한은 5입니다.	사용자가 24시간 동안 암호 재설정 링크가 포함된 이메일을 수신할 수 있는 최대 횟수입니다.
암호 재설정 보안 질문 속성	
암호 재설정 요청에 필요한 보안 질문의 수	사용자가 암호 재설정을 시도하는 동안 검증 페이지에 표시되는 보안 질문의 수입니다. 사용자는 ID를 검증하기 위해 모든 질문에 정확하게 답해야 합니다.
등록 중에 필요한 보안 질문의 수	암호 재설정 프로세스에 등록하는 동안 사용자가 대답해야 하는 질문 수입니다.
보안 답변의 최소 길이 요구 사항	사용자가 보안 질문에 대해 답변 텍스트 상자에 입력해야 하는 최소 영숫자 수입니다.
암호 재설정 SMS 코드 속성	
매일 검증용으로 전송된 최대 SMS 코드 수	24시간 동안 사용자에게 전송되는 SMS 코드의 최대 수입니다. 24시간은 사용자가 코드 보내기를 클릭하면 시작됩니다.
사용자가 검증을 위해 다른 SMS 코드 전송을 시도하기 전의 시간(분)	이 시간이 경과해야 다른 SMS 코드를 사용자에게 보낼 수 있습니다.
사용자에게 전송된 SMS 코드의 자릿수	사용자가 암호를 재설정하는 데 필요한 문자 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.

필드	설명
SMS 코드가 만료되기 전 시간(분)	사용자에게 전송된 SMS 코드가 만료될 때까지의 시간(분)입니다.
등록 및 검증을 위한 SMS 코드 알림에 알림 사용	암호 재설정 등록 및 검증을 위해 사용자에게 알리는 데 사용되는 SMS 채널을 지원합니다.

5. 저장을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간와 상호작용할 수 있도록 컴퓨터 전화 통합 시스템 제공자 활성화

에이전트(sn_openframe_user 역할 포함)가 CTI(컴퓨터 전화 통합 시스템) 인터페이스를 사용하여 인바운드 전화를 받고 아웃바운드 전화를 걸 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

다음 플러그인을 활성화합니다.

- com.snc.notify
- com.snc.cti
- com.sn_openframe

플러그인 설치 및 활성화에 대한 자세한 내용은 Activate a plugin 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

CTI 통합을 통해 에이전트는 사용자 프로파일 및 연락처 카드의 전화번호로 사용자에게 전화를 걸 수 있습니다. ServiceNow 애플리케이션은 에이전트가 통화를 시작할 때 OpenFrame API를 사용합니다. OpenFrame API는 Now Platform#에서 애플리케이션에 이미 구성된 커넥터(예: Amazon 커넥터)와 통신하는 데 도움이 됩니다.

CTI 통합에 대한 자세한 내용은 Integrating with Computer Telephony Integration (CTI) 문서를 참조하십시오.

다양한 OpenFrame API에 대한 자세한 내용은 openFrameAPI - Client 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 **sys_properties.list**로 이동합니다.
2. *sn_sow.default_call_from_contact_page* 속성을 엽니다.
3. 값 필드에 CTI를 지정합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

MS Teams 임포트 탭에서 작업 기록 정보 구성

Microsoft Teams 채팅 대화를 보거나 임포트할 때 표시되는 작업 기록 필드를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

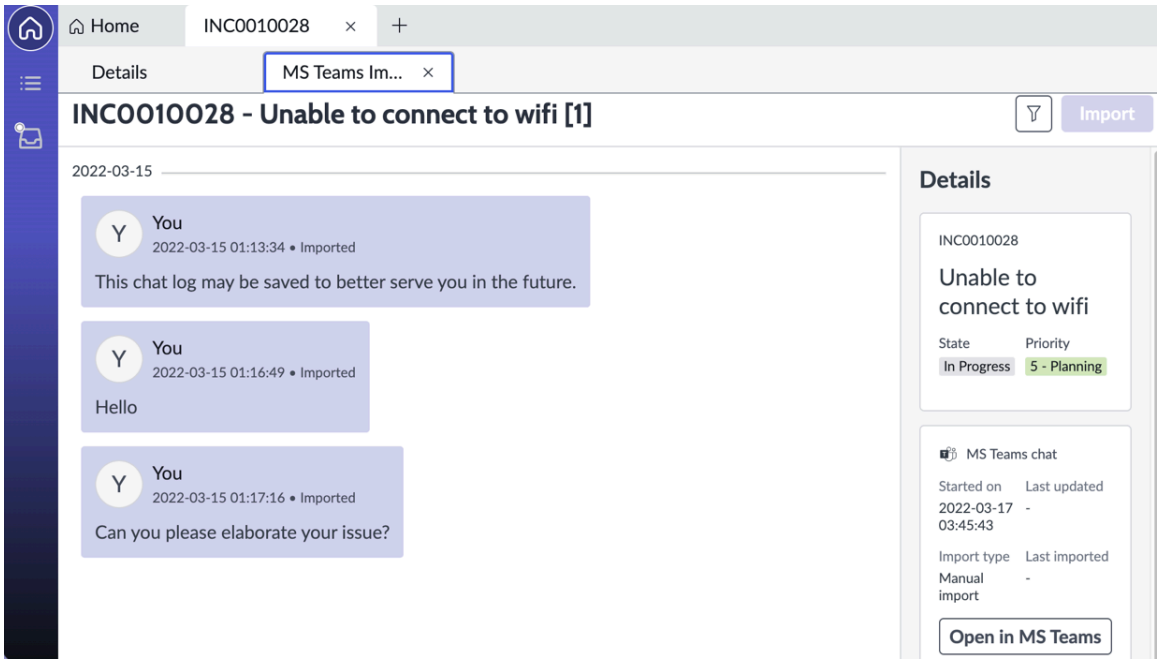
이 태스크 정보

작업 기록에 대한 Microsoft Teams 채팅 대화를 보거나 임포트하면 **MS Teams** 임포트 탭의 상세 정보 섹션에 기록 상세 정보가 표시됩니다. 이러한 상세 정보는 sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler 확장점의 작업 기록에 해당하는 구현의 스크립트 필드에서 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.

Microsoft Teams 채팅을 사용한 작업 기록의 공동 작업에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 Microsoft Teams를 사용한 작업 기록의 공동 작업 문서를 참조하십시오.

MS Teams 임포트 탭



프로시저

1. 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점으로 이동합니다.
2. 확장점 목록에서 **sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler**를 선택합니다.
3. 구현 관련 목록에서 작업 기록과 연결된 구현을 선택하고 스크립트 필드를 수정합니다.
4. 스크립트 필드를 편집합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 사용자 현재 상태의 새로 고침 기간 지정

서비스 운영 작업 공간의 모든 공동 작업 채널에 대해 사용자 현재 상태를 새로 고쳐야 하는 기간을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration 속성은 서비스 운영 작업 공간에서 모든 공동 작업 채널에 대한 사용자 현재 상태의 새로 고침 기간을 지정합니다. 그러나 개별 공동 작업 채널에 대해서도 사용자 현재 상태 새로 고침 기간이 정의된 경우 해당 채널에 대해 이 두 값의 최대값이 적용됩니다.

예를 들어, 사용자 현재 상태 새로 고침 기간이 Microsoft Teams에서 개별적으로 정의되고 서비스 운영 작업 공간에서도 모든 공동 작업 채널에 대해 정의되었을 수 있습니다.

- *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* 속성 값은 240초로 설정되었습니다. Microsoft Teams의 사용자 현재 상태 새로 고침 기간 정의에 대한 자세한 내용은 사용자 현재 상태에 대한 캐시 기간 구성 을 참조하십시오.
- *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* 속성 값은 180초로 설정되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 경우 *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* 속성에 지정된 값은 Microsoft Teams에서 사용자 현재 상태를 새로 고치는 것으로 간주됩니다.

프로시저

1. 모두 메뉴에서 **sys_properties.list**로 이동합니다.
2. *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* 속성을 선택합니다.
3. 값 필드에서 사용자 현재 상태를 새로 고치기까지 경과해야 하는 기간을 지정합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

서비스 운영 작업 공간용 범용 요청 설치

관리자 역할이 있으면 서비스 운영 작업 공간 애플리케이션용 범용 요청(com.snc.universal_request)을 설치할 수 있습니다. 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 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 항목이 범용 요청 앱과 함께 설치됩니다.

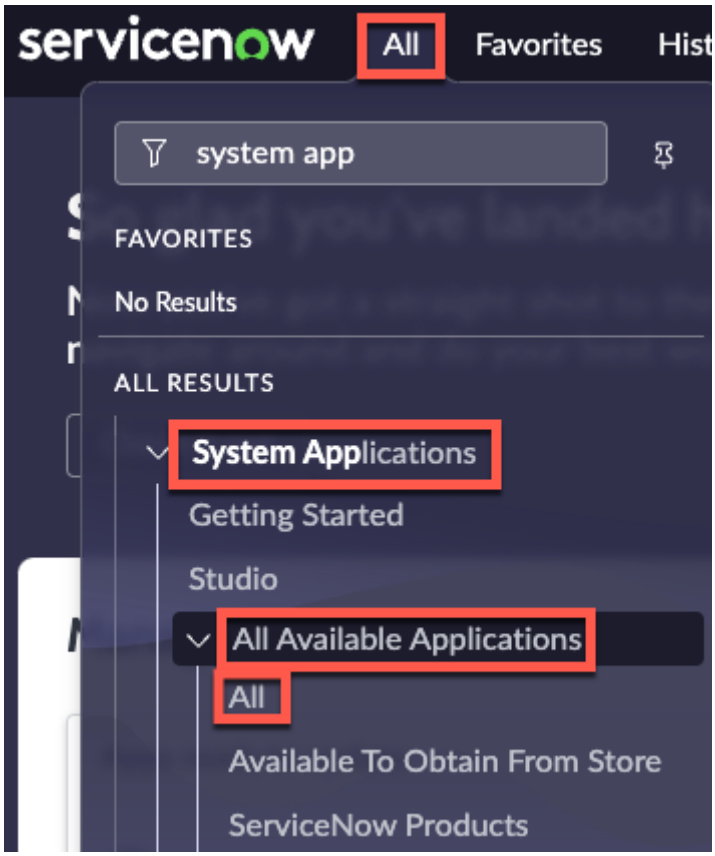
- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할

자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간용 범용 요청 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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 범용 요청 애플리케이션(com.snc.universal_request)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 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.

서비스 운영 작업 공간용 범용 작업 설치

관리자 역할이 있는 경우 범용 작업 애플리케이션(sn_uni_task)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 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

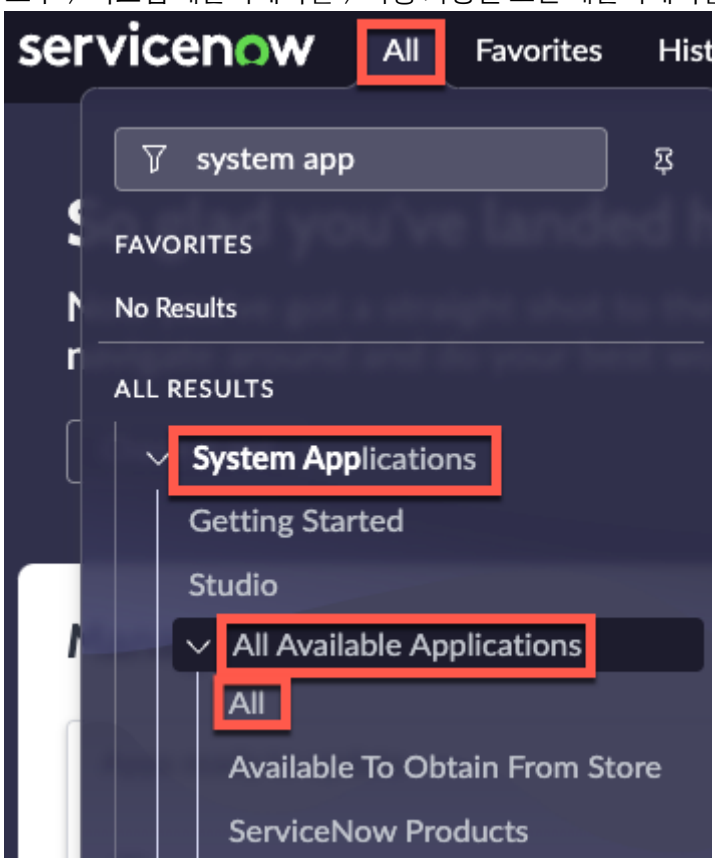
다음 항목이 범용 작업 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할

자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간용 범용 작업 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 범용 작업 애플리케이션(sn_uni_task)을 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.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

ITSM용 서비스 운영 작업 공간 사용

서비스 운영 작업 공간는 다양한 애플리케이션과 통합하여 여러 IT Service Management 워크플로우에 대한 통합 환경을 제공합니다.

서비스 운영 작업 공간 for ITOM 사용에 대한 자세한 내용은 ITOM용 서비스 운영 작업 공간 사용 을 참조하십시오.

ITSM 방문 페이지에 사용자별 빠른 링크 추가

서비스 운영 작업 공간 방문 페이지에서 URL을 빠르게 참조하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지로 이동합니다.
2. 빠른 링크 섹션에서 빠른 링크 추가(+)를 선택합니다.
3. **URL** 필드에서 참조할 URL을 지정합니다.
4. 텍스트 표시 필드에서 URL에 표시할 텍스트를 지정합니다.
5. 추가를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 목록 생성

목록을 생성하거나, 기존 목록을 사용하여 목록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 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.

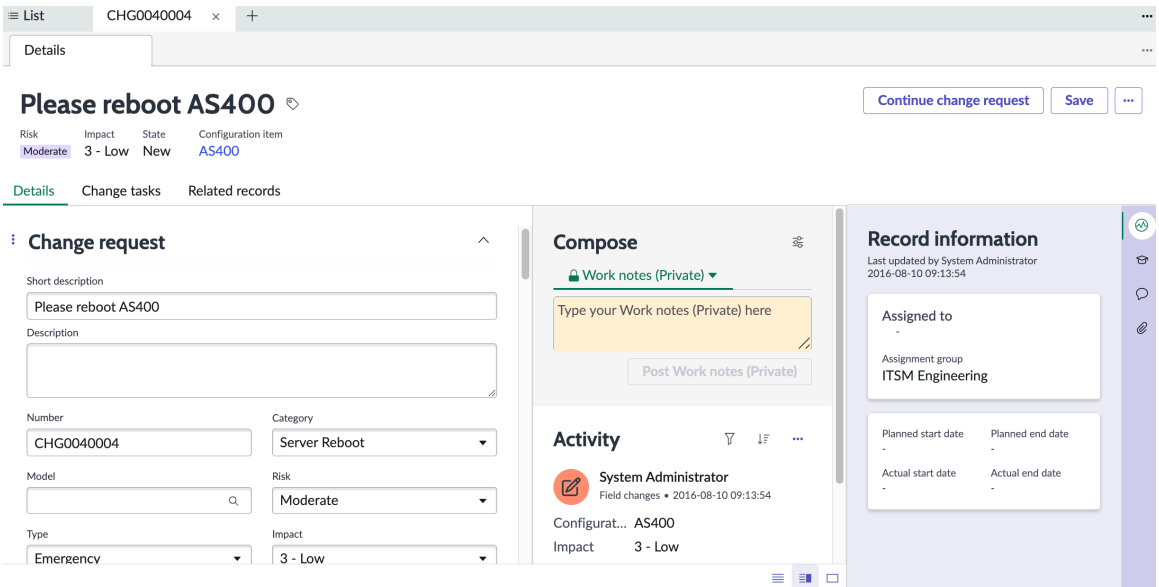
프로시저

1. 서비스 운영 작업 공간의 기본 탐색에서 목록 메뉴를 선택하고 내 목록 탭을 선택합니다.
2. 새 목록 추가를 선택합니다.
3. 기존 목록의 다른 버전을 만들려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. 새 목록 대화 상자에서 기존에서 시작 탭을 선택합니다.
   b. 필요한 상세 정보를 지정합니다.
4. 자체 목록을 생성하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. 새 목록 대화 상자에서 직접 생성 탭을 선택합니다.
   b. 필요한 상세 정보를 지정합니다.
5. 생성을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간의 변경 관리

인프라 또는 비즈니스 서비스를 변경해야 하는 경우 서비스 운영 작업 공간에서 변경 요청을 생성하고 추적할 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간의 변경 기록



상세 정보 탭

이 섹션에는 변경 요청에 대한 자세한 정보가 표시됩니다. 이 섹션의 필드에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 변경 요청 만들기 문서를 참조하십시오.

이 탭에서 필드를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 작업 기록 양식 구성 문서를 참조하십시오.

작성 섹션에서 변경 요청에 대한 작업 메모를 추가할 수 있습니다.

변경 작업 탭

이 섹션에는 변경 요청과 관련된 변경 작업이 표시됩니다. 변경 작업 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 변경 작업 만들기 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.

관련 기록 탭

이 섹션에서는 변경 요청과 관련된 기록(예: 영향을 받는 CI 및 중단)의 목록 뷰를 제공합니다. 기록을 추가하거나, 만들거나, 변경 요청에서 제거할 수 있습니다.

상황별 측면 패널

이 섹션에서는 다음 정보에 액세스할 수 있습니다.

- 변경 요청에 대한 정보를 기록합니다.
- 에이전트가 관련 기록을 지원 및 검색하고 필요한 작업을 수행합니다.

변경 관리에 대한 자세한 내용은 변경 관리 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 변경 요청 만들기

지원되는 CI(구성 항목)에 대한 수정을 추적합니다. 변경 요청 양식을 사용하여 변경의 이유, 유형, 우선순위, 위험 등의 정보를 기록할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 admin

> **주:**
> DevOps 데이터를 보거나 변경 요청에 추가하려면 sn_devops.viewer 역할이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 수행하여 변경 요청 생성을 시작합니다.

2. 생성할 변경 모델을 선택하고 다음을 클릭합니다.

   변경 모델에 대한 자세한 내용은 변경 모델 문서를 참조하십시오.

옵션	설명
일반	사전 승인 변경이나 긴급 변경이 아닌 서비스 변경입니다.
사전 승인됨	위험이 적고, 비교적 일반적이며, 지정된 절차나 작업 지시를 따르는 사전 승인된 변경입니다.
긴급	그룹과 동료의 검토 및 승인을 무시하고 CAB 승인 그룹의 승인을 받기 위한 인증 상태로 바로 이동할 수 있는 긴급 변경입니다.
DevOps 또는 DevOps 간소화	DevOps 변경 요청에 사용되는 변경 모델입니다. DevOps 모델 변경에 대한 자세한 내용은 DevOps 변경 모델 문서를 참조하십시오. **주:** DevOps 모델을 사용하려면 DevOps 변경 속도 애플리케이션을 활성화해야 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:

- 변경 유형을 필터링하고 검색할 수 있습니다.
- 상호작용에서 변경 요청을 만들면 사전 승인된 변경 유형만 사용할 수 있습니다.

3. 개요 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

개요 탭에서 변경에 대한 초기 상세 정보를 제공해야 합니다.

필드	설명
짧은 설명	변경에 대한 간단한 설명입니다.
설명	변경에 대한 자세한 설명입니다.
근거	계획된 변경 요청의 이유로, 승인자의 결정을 도와줍니다.

4. 저장을 클릭합니다.

변경 요청은 범위 및 영향, 할당, 일정, 위험 평가 및 변경 작업 섹션과 함께 생성됩니다.

5. 범위 및 영향 섹션에서 범위 추가를 선택합니다.

a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

범위 추가 양식

필드	설명
구성 항목	변경이 적용되는 CI(구성 항목)입니다. 서비스 상품을 비롯한 모든 유형의 CI를 변경 요청에 연결할 수 있습니다. SLA 및 가용성 요구사항에 대한 상세 정보고 제공합니다.
서비스 오퍼링	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 서비스 오퍼링을 통해 특정 서비스에 대해 다양한 기능과 성능 수준을 받을 수 있습니다.
서비스	변경 요청에 사용할 수 있도록 할 비즈니스 서비스입니다.
범주	변경 범주에는 하드웨어,#네트워크, 소프트웨어, 기타, **DevOps** 등이 있습니다. 주: **DevOps** 데이터 추가 섹션(이 절차의 8단계)은 범주가 **DevOps**로 선택된 경우에만 활성화됩니다. DevOps 모델의 경우 범주가 DevOps로 자동 설정됩니다.
영향을 받는 서비스 새로 고침	영향을 받는 서비스를 새로 고치면 영향을 받는 서비스/CI, 비즈니스 애플리케이션 및 서비스 오퍼링 관련 목록이 영향을 받는 CI를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	기반으로 업데이트됩니다. 영향을 받는 단일 CI에서 영향이 발생할 수 있지만 각 관련 목록의 기록은 고유합니다.

b. 저장을 클릭합니다.

6. 할당 섹션에서 할당을 선택합니다.

a. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
할당 그룹	변경에 할당된 그룹입니다. 각 CI(구성 항목)에 사용할 수 있는 지원 그룹에 따라 할당 그룹 필드를 자동으로 채울 수 있습니다. CI에 변경 그룹이 없는 경우 필드는 서비스 오퍼링에 사용할 수 있는 변경 그룹으로 입력됩니다. CI/SO를 기반으로 할당 그룹 채우기 비즈니스 규칙은 인시던트, 문제 또는 변경 요청이 생성되거나 업데이트되고, 할당 그룹 및 할당 대상 필드가 비어 있을 때 트리거합니다. 다음 속성은 값이 할당 그룹 필드를 채우는 필드를 식별합니다. ▪ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fie* 이 변경 속성은 할당 그룹 필드를 채우는 CI 필드를 식별합니다. ▪ *com.snc.change_request.service_offering_assign* 이 변경 속성은 할당 그룹 필드를 채우는 서비스 오퍼링 필드를 식별합니다. 주: 속성의 기본값은 각 변경 요청의 인시던트나 문제 및 변경 그룹에 대한 지원 그룹입니다. CI/SO를 기반으로 할당 그룹 채우기 비즈니스 규칙은 개발 플러그인, ITSM CSDM 베스트 프랙티스 – Quebec 플러그인(com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec)의 일부로 제공되며 신규 고객만 사용할 수 있습니다.
할당 대상	변경 요청에 할당된 사용자입니다. 할당 규칙이 적용되면 변경이 해당 사용자 또는 그룹에 자동으로 할당됩니다.
작업 메모	변경을 해결하는 방법 또는 변경 해결을 위해 수행한 단계(해당하는 경우)에 대한 정보입니다. 이 메모는 내부용입니다. 작업 메모 정보는 고객에게 표시되지 않습니다.

b. 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.

7. 변경에 대한 구현을 예약하려면 일정을 선택합니다.

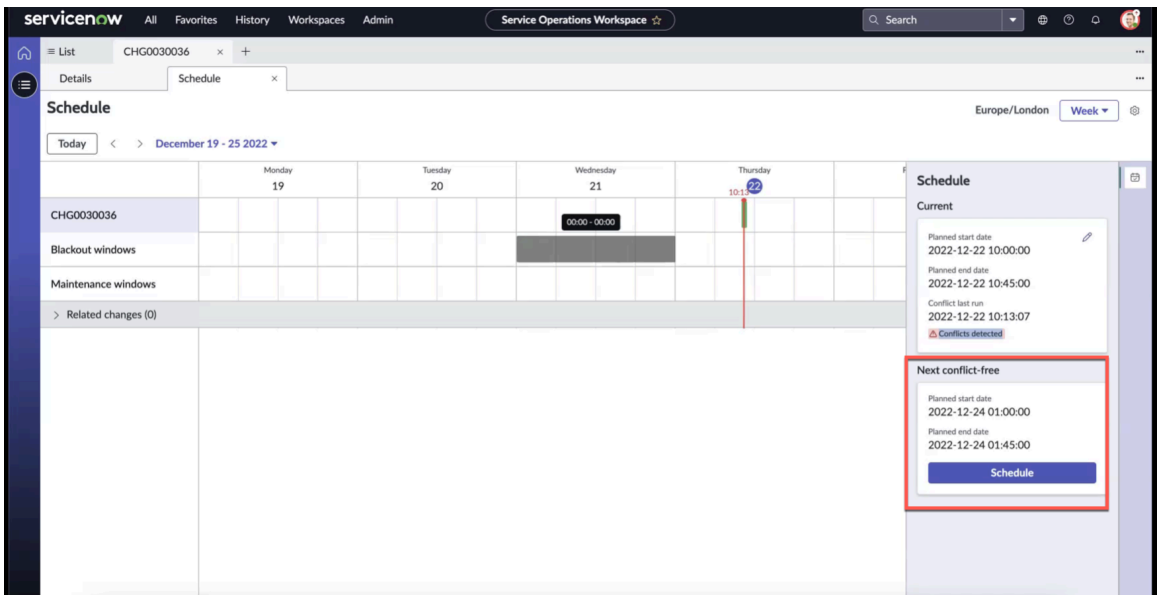
a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

일정

필드	설명
계획된 시작 날짜	변경에 대한 작업을 시작할 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	변경을 완료하기로 계획한 날짜입니다. 작업 유형이 구현인 경우 계획된 시작 날짜 및 계획된 종료 날짜 값은 변경 요청에 지정된 계획된 시작 및 종료 날짜 내에 있어야 합니다.
실제 시작 날짜	구현의 시작 날짜입니다.
상충 상태	상충 상태입니다.
실제 종료 날짜	변경이 구현된 날짜입니다.
마지막으로 실행된 상충	상충이 마지막으로 실행된 날짜입니다.

b. 일정을 선택합니다.

상충이 있는 경우 다음 상충 없는 카드에서 일정을 선택하여 변경 구현의 일정을 조정합니다.



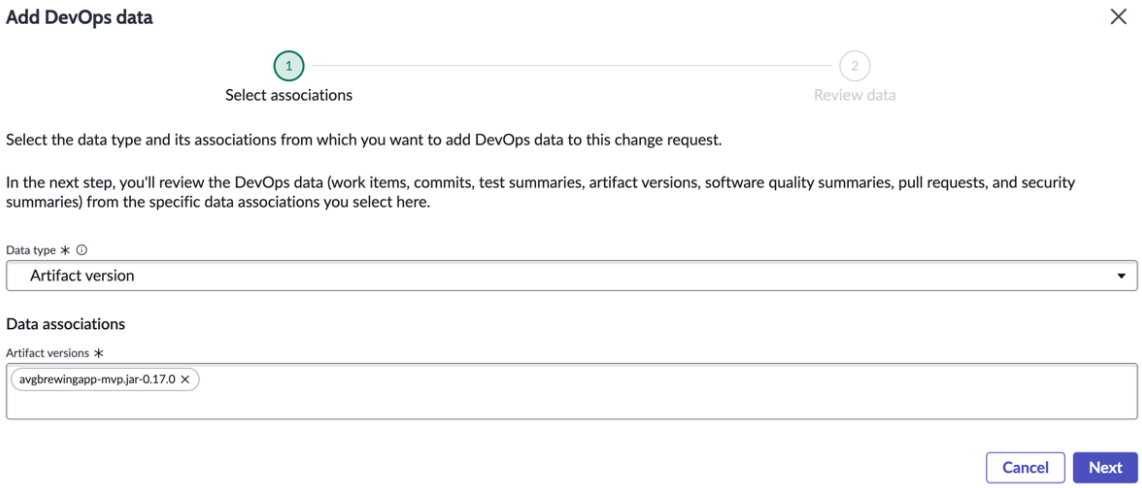
c. 상세 정보 탭을 선택하여 변경 상세 정보를 봅니다.

8. 옵션: **DevOps** 데이터 섹션에서 데이터 추가를 선택하여 DevOps 데이터를 변경 요청에 추가합니다.

주:
DevOps 데이터를 변경 요청에 추가하거나 이미 생성된 변경 기록에서 DevOps 데이터를 보려면 sn_devops.viewer 역할이 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.

a. 연결 선택 단계에서 다음 값을 지정합니다.

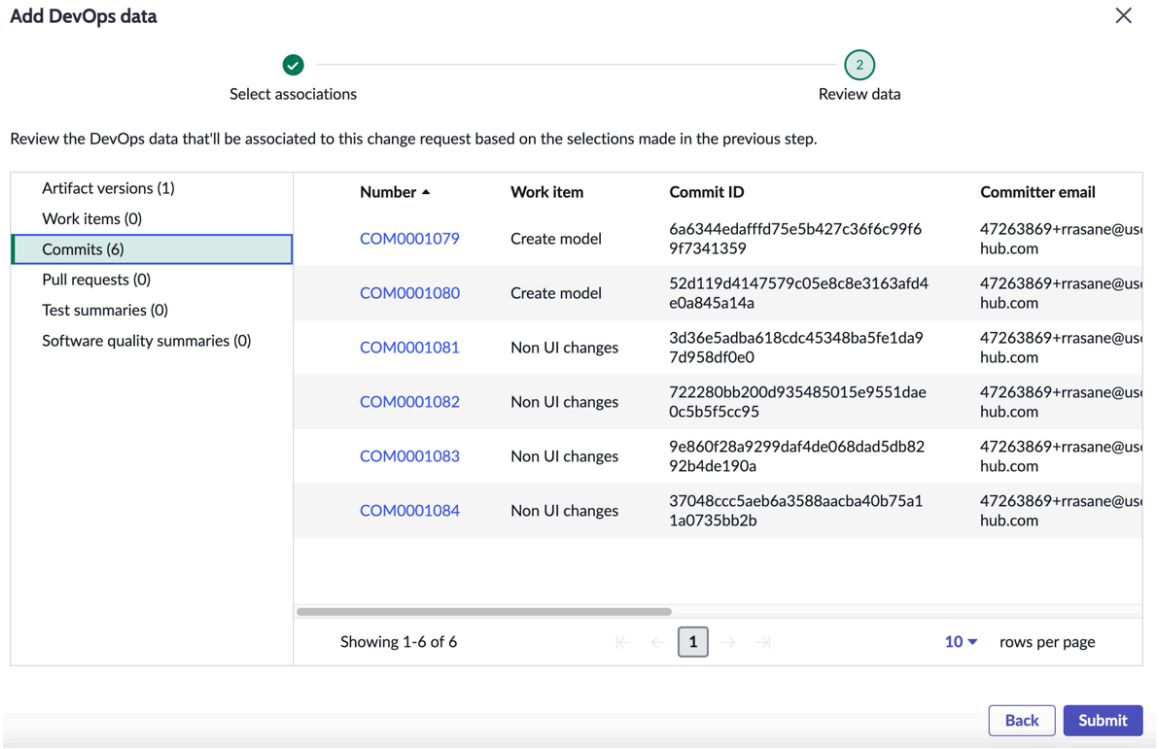


연결 선택

필드	설명
데이터 유형	(Optional) 변경 요청과 연결할 데이터의 유형입니다. ▪ 아티팩트 버전 ▪ 릴리스 버전 ▪ 빌드 번호
데이터 연결	(Optional) 변경 요청과 연결할 특정 데이터입니다. 여러 아티팩트 버전 및 빌드 번호를 선택할 수 있습니다. 빌드 번호를 데이터 유형으로 선택하는 경우, 애플리케이션 이름과 해당 파이프라인 및 빌드 번호도 지정해야 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.

b. 다음을 선택하여 데이터 검토 단계를 엽니다.



c. 탭을 탐색하여 관련 데이터가 정확하게 매핑되었는지 확인합니다.
필요에 따라 설정을 업데이트합니다.

- 작업 항목
- 커밋
- 끌어오기 요청
- 테스트 요약
- 아티팩트 버전
- 소프트웨어 품질 요약
- 보안 검사 요약

d. 제출을 선택합니다.

e. 옵션: 변경 요청과 연결된 데이터를 수정하려면 **DevOps** 데이터 편집을 선택합니다.

i. 연결 선택 단계에서 DevOps 데이터 추가에 사용된 데이터 유형 및 해당 연결을 편집합니다.

ii. 데이터 검토 단계에서 이 변경 요청에 연결하거나 제거할 DevOps 데이터를 검토합니다.

iii. 제출을 선택합니다.

9. 위험 평가를 선택하여 변경에 대한 위험을 평가합니다.

위험이 계산되고 기록 정보에 표시됩니다.

마지막으로 평가된 위험 값이 타임스탬프와 함께 표시됩니다.

10. 변경 작업 섹션에서 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.

변경 작업 만들기에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 변경 작업 만들기 문서를 참조하십시오.

11. 변경 요청이 다음 상태로 이동할 준비가 되면 승인 요청을 클릭합니다.

    변경 요청의 유형을 기준으로 상태가 앞으로 이동합니다.

    - 평가 상태: 일반 변경 요청에 대한 그룹 수준 승인. 승인 기록은 변경 승인 정책에 따라 자동으로 생성됩니다. 제안된 변경에 대한 피어 및 기술 검토를 수행할 수 있습니다.
    - 승인 상태: 비즈니스 이해 관계자 또는 변경심의위원회의 승인이 필요합니다.
    - 예약됨 상태: 사전 승인된 표준 변경.

    주:

    변경 기록을 메일로 전송하려면 컨텐츠 프레임에서 추가 옵션 아이콘( )을 클릭하고 이메일을 선택합니다. 변경을 요청한 사용자와 변경에 할당된 사용자가 모두 수신자 목록에 자동으로 채워집니다.

    달력을 보려면 변경 요청 양식의 제목 표시줄에서 달력 보기를 클릭합니다.

12. 저장을 클릭합니다.

서비스 운영 작업 공간의 변경 요청 작업

필요한 경우 지원되는 CI(구성 항목)를 수정하고 변경 요청을 종결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 변경 요청을 엽니다.

   서비스 운영 작업 공간에서 변경 요청 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 변경 요청 만들기 문서를 참조하십시오.

2. 변경 기록 페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 변경 작업 만들기

다른 팀이나 에이전트에게 도움을 받아야 하는 경우 변경 작업을 만들고 할당합니다. 예를 들어 변경을 계획하고, 구현하고, 테스트하고, 작업을 검토하는 작업이 있을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 admin

프로시저

1. 변경 요청을 엽니다.
2. 변경 기록 페이지에서 추가 작업 아이콘( )을 클릭하고 변경 작업 생성을 선택합니다.
3. 변경 작업 생성 대화 상자에서 작업 유형을 선택합니다.
   기본적으로 다음 작업 유형을 사용할 수 있습니다. 추가 작업 유형을 생성하려면 서비스 운영 작업 공간의 문제 또는 변경 사항에 대한 작업 유형 생성 문서를 참조하십시오.
   - 계획 수립
   - 구현

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
- 검토

4. 생성을 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 변경 작업 양식 만들기

이름	정의
짧은 설명	작업 요약입니다.
설명	작업에 대한 자세한 설명입니다.
번호	작업에 대한 식별 번호가 자동 생성됩니다.
변경 요청	연결된 변경 요청입니다.
상태	변경 작업의 상태입니다. ○ 보류 중: 열림 및 할당되지 않음 ○ 열림: 열림 및 할당되지 않음 ○ 진행 중: 열림 및 활발하게 작업 중 ○ 닫힘: 비활성 및 닫힘 종결 코드와 종결 코드가 제공되어야 합니다. ○ 취소됨
구성 항목	변경 작업이 적용되는 CI(구성 항목) 또는 서비스입니다.
유형	변경 작업의 유형으로, 계획 수립, 구현, 테스트 또는 검토가 있습니다. 기본 워크플로우는 검토 유형에서 작업을 생성합니다.
보류 중	변경 작업이 보류 중인지 여부를 나타내는 옵션입니다. 변경 작업이 보류 중인 경우 보류 사유를 제공합니다.
할당	
할당 그룹	변경 작업이 할당된 그룹입니다.
할당 대상	변경 작업이 할당된 사용자입니다. 할당 규칙이 적용되면 변경 작업이 해당 사용자나 그룹에 자동으로 할당됩니다.
일정	
계획된 시작 날짜	작업을 시작하기로 계획한 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	변경 작업을 완료하기로 계획한 날짜입니다. 작업 유형이 구현되는 경우 계획된 시작 날짜 및 계획된 종료 날짜 값은 변경 요청에 지정된 계획된 시작 및 종료 날짜 내에 있어야 합니다.

6. 저장을 클릭합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 변경 작업 수행

연결된 변경을 해결하는 데 도움이 되는 변경 작업을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 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

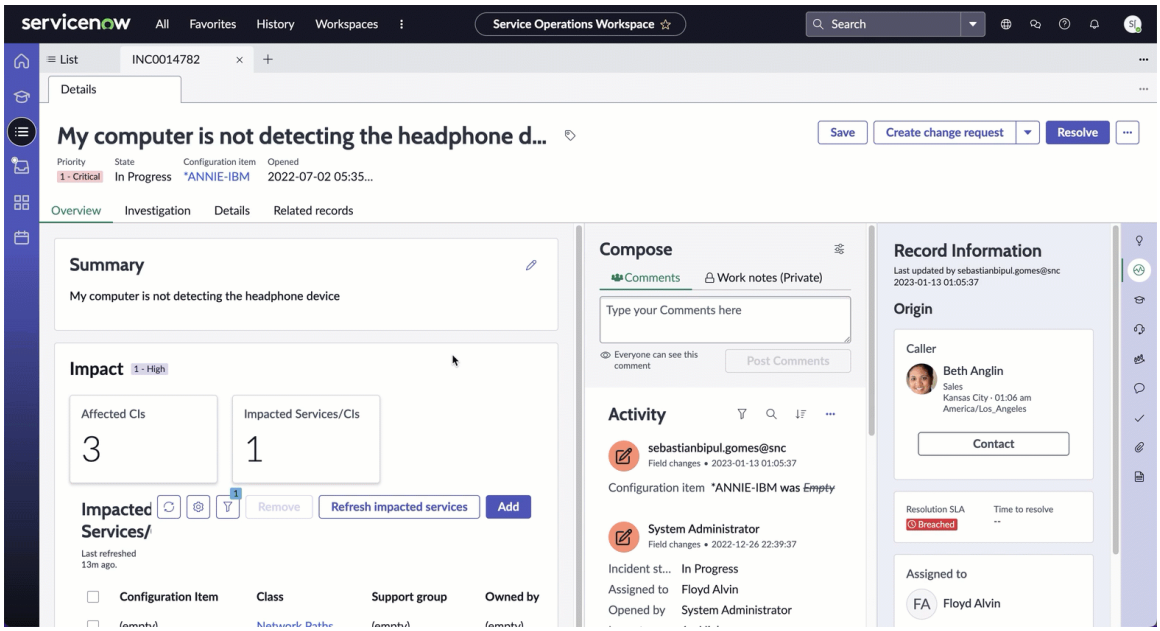
1. 변경을 엽니다.
2. 변경 작업 탭에서 필요한 변경 작업을 엽니다.
3. 변경 작업을 신속하게 해결하는 데 도움이 되는 기록을 찾고 작업하려면 다음 작업을 수행합니다.
   a. 상황별 측면 패널에서 에이전트 지원 아이콘( )을 클릭합니다.
   b. 자원을 검색하고 필요한 작업을 수행합니다.
4. 변경 작업을 삭제하려면 추가 작업 아이콘( )을 클릭하고 삭제를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간의 인시던트 관리

서비스 운영 작업 공간에서 인시던트를 만들고 관리할 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간의 인시던트 관리 소개

서비스 운영 작업 공간의 인시던트 기록 페이지의 탭



개요 탭

이 탭에는 인시던트에 대한 다음 정보가 표시됩니다.

- 요약
- 영향도
- 원인
- 해결 방법

작성 섹션에서 인시던트에 대한 설명과 작업 메모를 추가할 수 있습니다.

개요 탭에는 필드 레이블과 함께 필드 정보가 표시됩니다(읽기 모드일 경우 포함).

개요 탭에 표시되는 필드에 대한 자세한 내용은 개요 탭에서 인시던트 정보 보기 및 업데이트 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.

개요 탭에서 정보의 표시를 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 인시던트의 개요 탭 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

조사 탭

이 탭을 사용하면 인시던트에 연결된 *ci_computer* 또는 *ci_server* 클래스를 사용하여 영향을 받는 CI를 조사할 수 있습니다. 이 탭에는 연결된 기본 CI 또는 선택한 영향을 받는 CI의 메트릭 정보가 표시되어 문제를 분석하고 해결하는 데 도움이 됩니다. 이 탭에서 다양한 정정 작업을 사용하여 CI 관련 문제를 해결할 수 있습니다.

기본적으로 이 탭에는 인시던트와 관련된 영향을 받는 기본 CI에 대한 메트릭 정보가 표시됩니다. 그러나 인시던트와 관련된 *ci_computer* 또는 *ci_server* 클래스가 있는 영향을 받는 CI에 대한 정보를 선택하고 볼 수도 있습니다. 조사 프레임워크를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 조사 프레임워크 설정 문서를 참조하십시오.

주:

- 이 탭은 에이전트 클라이언트 수집기(ACC) 또는 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM) 어댑터가 설치되고 구성된 경우에만 표시됩니다.
- 이 탭에는 다음 조건으로만 CI에 대한 메트릭 정보가 표시됩니다.
  - 연결된 CI에 에이전트 클라이언트 수집기 또는 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)가 설치됩니다. 이를 통해 CI에 대한 메트릭 데이터를 검색할 수 있습니다.
  - 연결된 CI 클래스가 CMDB CI 컴퓨터입니다.
- 이 기능은 macOS, Windows, Linux 운영 체제만 지원합니다.

이 탭에서 메트릭 정보의 표시를 사용자 지정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 조사 탭 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

이 탭에 표시되는 메트릭에 대한 자세한 내용은 조사 탭의 기능 문서를 참조하십시오.

커뮤니케이션 탭

이 탭에는 인시던트의 다양한 단계에서 이해 관계자와 커뮤니케이션할 수 있는 모든 커뮤니케이션 작업과 옵션이 표시됩니다. 이 탭은 다음 조건 중 하나라도 충족되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

- 중요 인시던트의 경우 - 중요 인시던트 관리(sn-sow-mim) 플러그인이 활성화되어 있고 서비스 운영 작업 공간에 대해 관리자 센터가 구성되어 있습니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 중요 인시던트 관리 설정 문서를 참조하십시오.
- 인시던트의 경우 – 인스턴스에 작업 커뮤니케이션 관리 및 인시던트 커뮤니케이션 관리 애플리케이션이 설치, 활성화 및 구성되어 있고 인시던트 기록 페이지의 추가 동작(···) 아이콘에서 새로운 커뮤니케이션 옵션을 선택합니다. 자세한 내용은 Task Communications Management 및 인시던트 커뮤니케이션 관리 문서를 참조하십시오.

새로운 커뮤니케이션 탭의 기능에 대한 자세한 내용은 인시던트 및 중요 인시던트에 대한 이해 관계자와의 커뮤니케이션 문서를 참조하십시오.

사후 인시던트 보고서 탭

이 탭을 사용하면 중요 인시던트가 해결된 후 사후 인시던트 보고서를 생성하고, 구성하고, 게시하고 익스포트할 수 있습니다. 사후 인시던트 보고서를 사용하면 중요 인시던트의 원인과 해결 방법을 검토하고 잠재적인 프로세스 격차를 파악할 수도 있습니다. 이 정보를 기반으로 향후 문제를 방지하거나 중요 인시던트를 보다 나은 방식으로 처리하기 위한 예방 조치를 취할 수 있습니다. 이 탭은 다음 조건이 충족되는 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.

- 중요 인시던트 관리가 활성 상태이고 서비스 운영 작업 공간에 대한 관리자 센터에서 구성되어 있습니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 중요 인시던트 관리 설정 문서를 참조하십시오.
- 중요 인시던트가 해결됨 상태입니다.

사후 인시던트 보고서 탭의 기능에 대한 자세한 내용은 사후 인시던트 보고서 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

상세 정보 탭

이 탭에는 인시던트에 대한 자세한 정보가 표시됩니다. 예를 들어 짧은 설명, 할당 상세 정보, 관련 기록 등이 있습니다. 이 탭에서 필드를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 작업 기록 양식 구성 문서를 참조하십시오.

관련 기록 탭

이 탭은 인시던트에 연결된 기록에 대한 목록 뷰를 제공합니다. 예를 들어 작업 SLA 및 영향을 받는 CI입니다.

상황별 측면 패널

이 섹션에서 기록 정보 및 권장 사항을 보고, Microsoft Teams를 사용하여 공동 작업하고, 빠른 인시던트 해결을 위해 당직 전문가에게 연락할 수 있습니다.

인시던트 관리에 대한 자세한 내용은 인시던트 관리 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 생성

고객 문제의 조사 정보, 가능한 솔루션 및 해결 방법을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil 또는 admin

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 수행하여 인시던트 생성을 시작합니다.

2. 양식에서 상세 정보 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

새 인시던트 양식 생성

필드	설명
인시던트	
짧은 설명	인시던트에 대한 간단한 설명입니다.
설명	인시던트에 대한 자세한 설명입니다.
번호	인시던트 기록을 식별하기 위해 자동으로 생성되는 고유 번호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
호출자	문제가 있다고 문의한 사용자입니다. 일치하는 이름 목록에서 선택할 호출자의 이름을 입력하거나 사용자를 조회해 선택합니다.
위치	호출자의 위치입니다.
채널	사용자가 인시던트를 만들기 위해 수행하는 통신 모드입니다.
상태	인시던트가 수명주기 동안 거치게 되는 여러 가지 상태입니다.
영향도	인시던트, 문제 또는 변경이 비즈니스 프로세스에 미치는 영향입니다.
긴급도	인시던트, 문제 또는 변경이 비즈니스에 큰 영향을 미칠 때까지 해결을 연기할 수 있는 기간입니다.
우선순위	서비스 데스크에서 작업을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 나타냅니다. 우선순위는 영향도와 긴급도를 기준으로 합니다.
영향도	
서비스	영향을 받는 비즈니스 서비스입니다.
구성 항목	영향을 받는 구성 항목입니다.
서비스 오퍼링	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 서비스 오퍼링을 통해 특정 서비스에 대해 다양한 기능과 성능 수준을 받을 수 있습니다.
비즈니스 영향	인시던트의 영향입니다.
할당	
할당 그룹	이 인시던트를 담당할 그룹입니다. 값을 입력하지 않으면 담당 규칙에 따라 인시던트가 자동으로 할당됩니다.
할당 대상	이 인시던트를 담당할 사용자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 할당 그룹을 변경하면 할당 대상 필드가 지워집니다.
메모	
추가 코멘트(고객이 볼 수 있음)	인시던트에 대한 자세한 정보입니다(해당하는 경우). 인시던트를 볼 수 있는 모든 사용자는 추가 설명을 볼 수 있습니다.
작업 메모	인시던트를 해결하는 방법 또는 문제 해결을 위해 수행한 단계(해당하는 경우)에 대한 정보입니다.
관련 기록	
상위 인시던트	현재 인시던트를 하위 인시던트로 만드는 연결된 상위 인시던트입니다. 주: 상위 인시던트가 해결되면 하위 인시던트도 해결된 것으로 표시됩니다.
문제	관련된 문제 기록입니다.
변경 요청	관련 변경 요청입니다.
변경에 의해 발생	인시던트 생성을 촉발한 관련 변경 요청입니다.

3. 저장을 클릭합니다.

개요 탭에서 인시던트 정보 보기 및 업데이트

개요 탭에서 요약, 영향도, 원인 및 해결 방법과 같은 인시던트 정보를 보고 업데이트합니다. 이 인시던트 정보는 문제를 분석하고 인시던트를 신속하게 해결하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
인시던트를 생성해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: itil

이 태스크 정보
개요 탭에서 인시던트 정보를 검토합니다. 필요한 경우 정보를 편집하거나 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 인시던트 기록에서 개요 탭을 선택합니다.

2. 요약 섹션에서 필요에 따라 정보를 추가하거나 편집합니다.

a. 요약 편집( ) 아이콘을 선택하여 필드를 편집합니다.

b. 양식에 상세 정보를 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.

인시던트 요약

필드	설명
간단한 설명	인시던트에 대한 간단한 설명입니다.
설명	인시던트에 대한 자세한 설명입니다.
번호	시스템에서 생성한 고유한 인시던트 번호입니다. 읽기 전용 필드입니다.
우선순위	서비스 데스크에서 작업을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 나타냅니다. 우선순위 필드는 영향도 및 긴급도 필드를 기반으로 계산됩니다.
개설 일시	인시던트가 생성된 날짜 및 시간입니다. 읽기 전용 필드입니다.
영향도	인시던트가 비즈니스에 미치는 영향의 수준입니다. 가능한 값: ▪ 1-높음 ▪ 2-중간 ▪ 3-낮음 주: 영향도 및 긴급도 필드의 값을 수정하고 기록을 저장하면 작업을 계속할 수 있도록 작업 메모 정보를 입력해야 하는 기록 업데이트 팝업 창이 표시됩니다.
긴급도	인시던트를 해결하는 데 필요한 긴급도 수준입니다. 가능한 값: ▪ 1-높음 ▪ 2-중간 ▪ 3-낮음 주: 영향도 및 긴급도 필드의 값을 수정하고 기록을 저장하면 작업을 계속할 수 있도록 작업 메모 정보를 입력해야 하는 기록 업데이트 팝업 창이 표시됩니다.
상태	인시던트가 수명주기 동안 거치게 되는 여러 가지 상태입니다. 가능한 값: ▪ 신규 ▪ 진행 중 ▪ 보류 중 ▪ 해결됨 ▪ 취소됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: ▪ 보류 중 상태를 선택하고 기록을 저장하면 기록 업데이트 팝업 창이 나타나며, 여기서 보류 사유 필드를 선택하고 추가 코멘트를 입력해야 합니다. ▪ 해결됨 상태를 선택하고 기록을 저장하면 기록 업데이트 팝업 창이 나타나며, 여기서 해결 코드 필드를 선택하고 해결 메모를 입력해야 작업을 계속할 수 있습니다.
중요 인시던트 상태	중요 인시던트의 상태입니다. 주: 이 필드는 서비스 운영 작업 공간용 중요 인시던트 관리(sn_sow_mim) 플러그인이 설치되고 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 중요 인시던트 관리 설정 문서를 참조하십시오.
문의한 사람	인시던트를 보고한 사용자입니다.

c. 요약 저장( ) 아이콘을 선택합니다.

3. 영향도 요약 섹션에서 필요에 따라 정보를 편집합니다.

a. 영향도 요약 편집( ) 아이콘을 선택합니다.

b. 양식에 상세 정보를 입력합니다.

영향도 요약

필드	설명
비즈니스 영향	인시던트가 비즈니스에 미치는 영향입니다.
구성 항목	영향을 받는 기본 구성 항목입니다.
서비스	영향을 받는 기본 비즈니스 서비스입니다.
서비스 오퍼링	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 서비스 오퍼링을 통해 특정 서비스에 대해 다양한 기능과 성능 수준을 받을 수 있습니다.

구성 항목, 서비스 오퍼링 및 서비스와 같은 참조 필드에 대해 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.

- 기록 미리 보기 아이콘(ⓘ)을 선택하여 같은 페이지에 해당 기록 정보의 미리 보기를 표시합니다. 필요한 경우 기록 열기를 선택하여 별도의 탭에서 기록을 열 수도 있습니다.
- 모달 뷰 환경에서 CI(구성 항목)의 의존성 맵을 보려면 의존성 뷰 아이콘( )을 선택합니다.

c. 영향도 요약 저장( ) 아이콘을 선택합니다.

4. 영향도 섹션의 위치 필드에서 영향을 받은 위치 보기를 선택하여 별도의 탭에 있는 월드 맵에서 영향을 받은 위치와 사용자를 봅니다.
영향을 받는 위치 탭에는 다음 정보가 표시됩니다.

- 영향을 받은 사용자 수 - 인시던트의 영향을 받은 사용자 수입니다.

  주:
  영향을 받는 사용자 수는 다음 데이터 소스를 기반으로 계산됩니다.
  - 인시던트의 호출자
  - 하위 인시던트의 호출자
  - 인시던트와 연결된 서비스 오퍼링. 이 소스는 서비스 포트폴리오 관리 파운데이션이 활성화되어 사용 중인 경우에만 사용됩니다. 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 활성화 문서를 참조하십시오.

- 영향을 받는 위치 수 – 사용자 수를 기준으로 계산된 고유 위치 수입니다.
- 영향을 받는 월드 맵 - 영향을 받은 사용자와 함께 월드 맵에 표시된 영향을 받은 위치의 맵입니다. 이러한 위치에서 영향을 받은 사용자 수와 상세 정보를 볼 수 있습니다. 대륙, 국가, 주 또는 도시 수준으로 범위를 더 좁힐 수 있습니다.

주:
위치 섹션은 서비스 운영 작업 공간용 중요 인시던트 관리(sn_sow_mim) 플러그인이 설치되고 활성 상태인 경우 및 인시던트가 중요 인시던트인 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 중요 인시던트 관리 문서를 참조하십시오.

5. 인시던트와 관련된 구성 항목을 추가하거나 업데이트하려면 다음 카드를 선택합니다.

a. 인시던트의 영향을 받는 CI(구성 항목)를 추가하거나 제거하려면 영향을 받는 **CI** 카드를 선택합니다.

b. 인시던트의 영향을 받는 구성 항목 또는 서비스를 추가하거나 제거하려면 영향을 받는 서비스/**CI** 카드를 선택합니다.

c. 사용자가 자산으로 사용하는 구성 항목을 추가하거나 제거하려면 자산 카드를 선택합니다.
영향을 받는 CI를 인시던트 기록에 추가할 때 구성 클래스를 기반으로 CI(구성 항목)를 검색하고 필터링할 수 있습니다.

6. 원인 섹션에서 인시던트의 원인을 추가하거나 업데이트합니다.

a. 원인 추가를 선택합니다.

b. 인시던트의 상당한 근거를 입력합니다.

c. 원인 저장( ) 아이콘을 선택합니다.

7. 해결 섹션에서 인시던트를 해결하기 위한 해결 정보를 추가합니다.

주:
인시던트를 해결할 준비가 된 경우에만 이 섹션에 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.

a. 해결 추가를 선택합니다.

b. 양식에 상세 정보를 입력합니다.

해결 방법 섹션

필드	설명
해결 코드	인시던트가 해결된 범주입니다.
해결 참고 사항	인시던트 해결 방법에 대한 상세 정보입니다.

c. 해결 저장( ) 아이콘을 선택합니다.

8. 작성 섹션에서 활동 스트림에 메시지를 게시하고 이해 관계자에게 이메일을 보냅니다.

a. 추가 코멘트(고객이 볼 수 있음) 메시지를 입력하고 활동 스트림에 게시합니다.

b. 작업 메모(비공개) 메시지를 입력하고 활동 스트림에 게시합니다.

c. 중요 인시던트에 대해 수행한 작업을 입력하고 활동 스트림에 게시합니다.

d. 이메일을 작성한 후 이해 관계자에게 이메일 보내기를 수행합니다.

상황별 측면 패널을 사용하여 인시던트 기록 정보 보기

상황별 측면 패널에서 호출자 상세 정보 및 자산과 같은 인시던트 기록 정보를 봅니다. 인시던트를 보다 효율적으로 관리하려면 이 정보를 사용하십시오.

상황별 측면 패널에서 기록 정보( ) 아이콘을 선택하여 인시던트 정보를 봅니다. 기록 정보 측면 패널에는 다음과 같은 정보가 포함됩니다.

활성 통화

활성 통화 카드에는 중요 인시던트에 대해 현재 진행 중인 활성 컨퍼런스 회의가 표시됩니다. 이 카드는 중요 인시던트 기록에 대해 서비스 운영 작업 공간용 중요 인시던트 관리(sn_sow_mim) 플러그인이 설치되어 활성 상태인 경우에만 표시됩니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 중요 인시던트 관리 설정 문서를 참조하십시오.

이 카드에는 최대 5개의 공동 작업 기록이 표시됩니다. 이 카드에 표시된 통화 기록 링크를 선택하여 통화에 참여할 수 있습니다. 공동 작업 측면 패널 탭을 사용하면 추가적인 통화 기록 정보를 보고 관리할 수 있습니다.

주:

Twilio 통화의 경우 링크 대신 일반 텍스트가 표시됩니다. 이런 경우에는 공동 작업 측면 패널 탭을 사용하여 통화에 참여할 수 있습니다.

공동 작업 정보는 공동 작업 서비스 및 서비스 운영 작업 공간의 통합에서 가져옵니다.

SLA 및 타이밍

SLA 및 타이밍 카드에는 다음 정보가 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.

- 중요 인시던트 기간 – 인시던트가 중요 인시던트로 승격, 생성 또는 수락된 이후의 기간입니다. 이 필드는 서비스 운영 작업 공간용 중요 인시던트 관리가 설치되어 있고 활성 상태인 경우에만 표시됩니다.
- 응답 SLA – 구성된 인시던트 응답 SLA 타이머 구성에 따른 작업 서비스 수준 계약(SLA) 스테이지입니다. 작업 SLA가 위반되기 전에 인시던트에 응답할 수 있는 남은 시간을 표시합니다.
- 해결 SLA – 구성된 인시던트 해결 SLA 타이머 구성에 따른 작업 SLA 스테이지입니다. 작업 SLA가 위반되기 전에 인시던트를 해결할 수 있는 남은 시간을 표시합니다.
- 모든 SLA 보기 – 인시던트 기록과 연결된 모든 SLA입니다.

  주:
  이 옵션은 현재 인시던트 작업과 연결된 SLA가 둘 이상 있는 경우에만 표시됩니다.

호출자

호출자 카드에는 이름, 현지 시간, 부서 및 위치 등과 같은 호출자에 대한 간략한 정보가 표시됩니다. 호출자 미리 보기(ⓘ) 아이콘을 선택하면 호출자 기록을 미리 볼 수도 있습니다. 기록 열기를 선택하여 별도의 탭에서 호출자 기록을 엽니다. 연락처를 선택하면 호출자에 대한 모든 세부 정보를 볼 수도 있습니다.

호출자가 VIP 사용자인 경우에는 VIP 필드 데코레이터를 볼 수 있습니다. VIP 필드 데코레이터는 상세 정보 탭의 호출자 필드에도 나타납니다.

필요한 경우 다음 링크를 선택하여 호출자와 관련된 추가적인 기록 정보를 얻을 수 있습니다.

- 호출자 자산 – 호출자의 자산(CI) 목록입니다.
- 최근 상호작용 – 지난 7일 동안 생성된 호출자와의 최근 상호작용 목록입니다. 카드에서 최대 10개까지 상호작용 기록을 볼 수 있습니다. 별도의 탭에서 모든 상호작용 목록을 보려면 모두 보기를 선택합니다.

  주:
  상호작용 기록의 경우 할당 대상 사용자가 호출자로 간주됩니다.

- 최근 인시던트 – 지난 7일 동안 생성되고 호출자와 관련된 최근 인시던트 목록입니다. 카드에서 최대 10개까지 인시던트 기록을 볼 수 있습니다. 별도의 탭에서 모든 인시던트 목록을 보려면 모두 보기를 선택합니다.

할당 대상

할당 대상 카드에는 인시던트 기록의 할당 상태가 표시됩니다. 인시던트 기록을 사용자에게 할당하려면 할당 대상을 선택합니다. 추가 공동 작업자 보기 링크를 선택하면 모달 경험의 인시던트 기록과 연결된 공동 작업자 목록을 볼 수 있습니다. 공동 작업자 목록은 다음 데이터 소스에서 가져옵니다.

- 현재 할당 대상 사용자를 제외한, 인시던트 또는 인시던트 작업의 이전 할당 대상 사용자입니다.
- 중요 인시던트 기록에 코멘트 및 작업 메모를 추가한 사용자입니다. 이 데이터 소스는 중요 인시던트에만 적용 가능합니다.
- 공동 작업 측면 패널에서 시작된 공동 작업 채널의 공동 작업자입니다. 이 정보는 공동 작업 API를 사용하여 가져옵니다.

한 페이지에서 한 번에 5명의 공동 작업자 목록을 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.

서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 작업

인시던트를 해결할 때 문제, 변경 또는 서비스 요청을 만드는 작업 등이 포함되는 경우 인시던트 기록에서 직접 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 인시던트를 엽니다.

   서비스 운영 작업 공간의 인시던트 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 생성 문서를 참조하십시오.

2. 인시던트 기록 페이지에서 다음 작업을 수행합니다.

플레이북을 사용한 정정 작업

조사 탭에서 플레이북을 사용한 정정 작업을 통해 CI 관련 문제를 해결합니다.

조사 탭에는 CI 관련 문제를 해결하기 위한 다음과 같은 유형의 정정 작업이 포함되어 있습니다.

- 프로세스 종료
- 서비스 다시 시작

다음 조건이 충족되는 경우에만 조사 탭에서 이러한 정정 작업을 사용할 수 있습니다.

- 조사 프레임워크 [sn_invest_fwk] 애플리케이션이 설치되고 구성되어 있습니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 조사 프레임워크 설정 및 정정 작업 프레임워크 구성 문서를 참조하십시오.
- 정정 작업이 UI에 표시되도록 구성되어 있습니다. 자세한 내용은 조사 탭 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

정정 작업은 Playbook을 사용하여 CI 문제를 해결합니다. 플레이북은 단계별 정정 작업을 안내하고 실행할 수 있는 대화형 UI를 제공합니다. 플레이북을 사용하면 정정 프로세스의 모든 실행 단계를 제어할 수 있습니다. 플레이북은 인시던트 기록 페이지의 상황별 측면 패널에서 사용할 수 있습니다. 정정 작업이 수행되면 해당 정정 프로세스가 플레이북에 추가됩니다. 그런 다음, 상황별 측면 패널에서 플레이북( ) 아이콘을 선택하여 별도의 패널에서 플레이북을 열고 프로세스를 실행할 수 있습니다. 플레이북 패널에는 다음 탭이 표시됩니다.

- 현재: 신규 및 진행 중 상태인 프로세스와 서비스를 모두 포함하여 정정 작업을 트리거하는 현재 Playbook 목록을 표시합니다.
- 이력: 완료됨, 취소됨 또는 실패함 상태인 프로세스와 서비스를 모두 포함하여 Playbook의 기록 목록을 표시합니다.

진행 중인 프로세스 종료 또는 서비스 다시 시작 정정 작업 플레이북을 취소할 수 있습니다. 정정 작업 플레이북을 취소하려면 정정 작업 플레이북을 선택하고 메뉴( ) 아이콘을 선택한 다음, 작업 취소 옵션을 선택합니다. 정정 작업 플레이북이 취소되면 해당 작업도 취소됩니다. 그 다음, 정정 작업의 상태가 플레이북 패널의 이력 탭에 취소됨으로 표시됩니다. 취소 이유를 보려면 플레이북에서 이유 보기 옵션을 선택합니다. 다음 중 하나라도 참일 경우 이 옵션을 사용할 수 없습니다.

- 정정 작업이 이미 취소됨 상태입니다.
- 정정 작업의 해당 CI 작업 기록이 이미 진행 중입니다.
- 변경 요청이 이미 서버 유형의 CI와 연결된 작업에 대한 구현 상태로 이동했습니다.

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

조사 탭의 정정 작업 섹션에는 수행된 정정 작업 목록을 표시하는 현재 및 이력 탭도 포함되어 있습니다. 기본적으로 이 섹션에는 기본 CI 또는 현재 CI에 대한 정정 작업 목록이 표시됩니다. 이 인시던트에 있는 모든 CI에 대해 수행된 작업 표시 토글을 전환하여 인시던트에 연결된 모든 CI에 대한 정정 작업 목록을 표시할 수 있습니다.

플레이북은 정정 작업 프레임워크 [com.snc.sn_reacf] 애플리케이션과 조사 프레임워크 [sn_invest_fwk] 애플리케이션이 모두 설치되고 구성된 경우에만 사용할 수 있으며, 정정 작업이 트리거된 경우에도 사용할 수 있습니다. 플레이북에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

주:
CI 유형 장치 또는 서버의 프로세스나 서비스에서 정정 작업이 진행 중일 때는 동시 또는 중복 정정 작업을 실행할 수 없습니다. 또한 이전 정정 작업 실행이 완료될 때까지 동일한 CI에서 동시 또는 중복 정정 작업을 실행할 수 없습니다. 정정 작업 유형에 대해 동시 실행 허용 옵션을 선택하면 이 동작을 변경하고 정정 작업의 동시 실행을 허용할 수 있습니다. 자세한 내용은 정정 작업 프레임워크 구성 문서를 참조하십시오.

프로세스 종료

프로세스 종료 정정 작업은 다음 메트릭 정보 카드와 함께 사용할 수 있습니다.

- 메모리별 상위 프로세스
- CPU별 상위 프로세스

CI를 선택한 다음, 프로세스 종료를 선택하여 CI에서 실행 중인 프로세스를 중지합니다. 그러면 정정 프로세스가 플레이북에 추가됩니다. 상황별 측면 패널에서 플레이북( ) 아이콘을 선택하여 별도의 패널에서 플레이북을 열고 프로세스를 실행하십시오. 다음 CI 클래스에 대해 프로세스 종료 정정 작업을 실행할 수 있습니다.

- 장치: 이 CI 클래스의 경우, 프로세스 종료 정정 프로세스를 실행하기 전에 사용자 승인을 받아야 하는 2단계 프로세스가 실행됩니다. 승인 후에는 엔드포인트라고도 하는 장치에서 프로세스를 직접 중지할 수 있습니다.
- 서버: 이 CI 클래스의 경우 표준 변경 요청을 사용하여 프로세스 종료 정정 작업을 실행하기 전에 변경 요청을 생성해야 합니다. 또한 변경 요청을 생성하기 위해 추가 정보를 제공해야 합니다.

서비스 다시 시작

서비스 다시 시작 정정 작업은 서비스 메트릭 정보 카드에서 사용할 수 있습니다.

CI를 선택한 다음, 서비스 다시 시작을 선택하여 CI에서 실행 중인 서비스를 다시 시작합니다. 그러면 정정 프로세스가 플레이북에 추가됩니다. 상황별 측면 패널에서 플레이북( ) 아이콘을 선택하여 별도의 패널에서 플레이북을 열고 프로세스를 실행하십시오. 다음 CI 클래스에 대해 서비스 다시 시작 정정 작업을 실행할 수 있습니다.

- 장치: 이 CI 클래스의 경우, 서비스 다시 시작 정정 프로세스를 실행하기 전에 사용자 승인을 받아야 하는 2단계 프로세스가 실행됩니다. 승인 후에는 엔드포인트라고도 하는 장치에서 서비스를 직접 다시 시작할 수 있습니다.
- 서버: 이 CI 클래스의 경우 표준 변경 요청을 사용하여 정정 작업을 실행하기 전에 변경 요청을 생성해야 합니다. 또한 변경 요청을 생성하기 위해 추가 정보를 제공해야 합니다.

서비스 운영 작업 공간의 중요 인시던트 관리

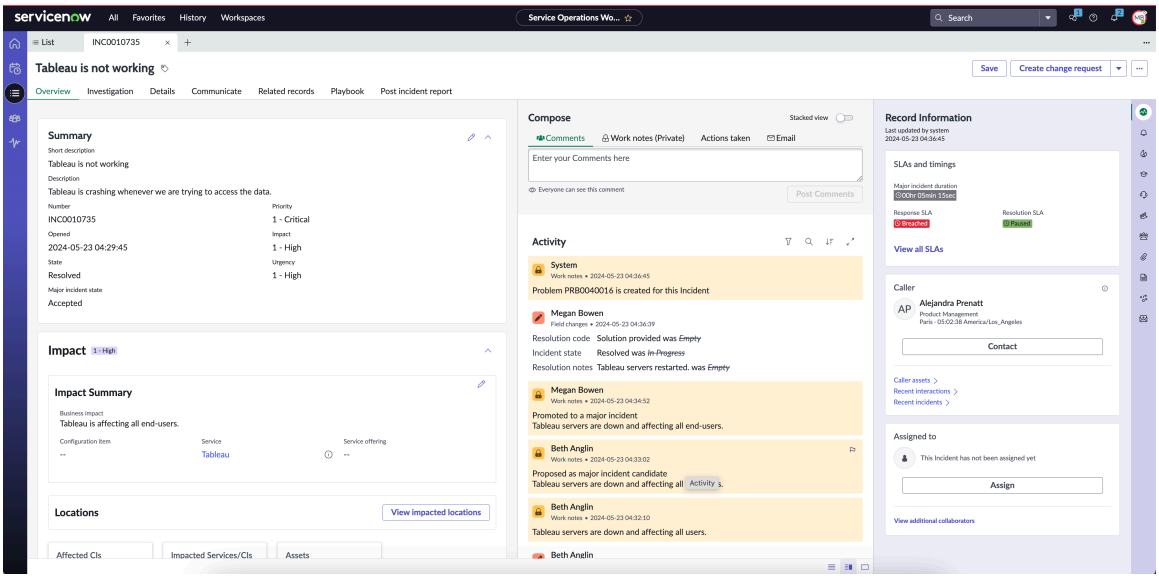
서비스 운영 작업 공간에서 중요 인시던트를 생성 및 관리합니다.

중요 인시던트 관리 개요

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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://player.vimeo.com/video/990305784?h=fa145c9c15&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

중요 인시던트 기록



중요 인시던트(MI)는 비즈니스에 상당한 중단을 초래하고 일반적인 인시던트 관리 프로세스 이상의 응답을 요구하는 문제가 발생했을 때 생성됩니다.

중요 인시던트는 비즈니스 영향이 큰 인시던트에 대한 빠른 해결 프로세스를 제공할 수 있도록 기간이 짧고 우선순위가 높은 별도의 절차를 따릅니다.

요구 사항에 따라 중요 인시던트를 구성하는 정의를 확인해야 합니다. 예를 들어 중요 비즈니스 서비스에 영향이 있거나 많은 사용자에게 영향을 주는 서비스 중단이 발생하면 중요 인시던트를 생성할 수 있습니다.

중요 인시던트 사용자 역할

중요 인시던트 관리자(major_incident_manager) 사용자 역할은 기본 시스템에서 사용할 수 있으며 이를 통해 중요 인시던트를 관리하고 해결할 수 있습니다. 중요 인시던트 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 중요 인시던트 후보를 중요 인시던트로 승격
- 중요 인시던트 생성
- 제안 프로세스를 거치지 않고 인시던트를 중요 인시던트로 바로 승격

중요 인시던트 생성

중요 인시던트는 중요 인시던트 후보에서 생성되거나 승격됩니다. 다음 방법으로 서비스 운영 작업 공간의 인시던트 기록 페이지에서 중요 인시던트 후보를 만들 수 있습니다.

- 인시던트를 중요 인시던트 후보로 제안
- 중요 인시던트 후보 생성
- 중요 인시던트 트리거 규칙을 사용하여 인시던트를 중요 인시던트 후보로 제안하거나 자동으로 중요 인시던트로 직접 승격

중요 인시던트 응답 및 처리

중요 인시던트에 응답할 때 중요한 작업에는 다음이 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.

- 올바른 자원 찾기
- 사용자 및 이해 관계자에게 업데이트 전달
- 인시던트 조사 및 해결을 위한 컨퍼런스 회의 설정
- 필요한 경우 인시던트 에스컬레이션

미리 정의된 조건에 따라 중요 인시던트와 관련된 통신 계획을 정의해야 합니다. 통신 계획 정의에 따라 중요 인시던트용 인시던트 통신 계획 및 관련 통신 작업이 생성됩니다. 이후에는 연결된 인시던트 통신에 정의된 대로 작업이 실행됩니다.

서비스 운영 작업 공간의 중요 인시던트 관리 프로세스

중요 인시던트에는 많은 사용자에게 영향을 주고 하나 이상의 비즈니스 핵심 서비스를 중단시키는 높은 영향도와 긴급도가 있습니다. 상황의 긴급도에 따라 잘 조직된 응답 프로세스로 해결 속도를 높이고 비즈니스 영향을 최소화해야 합니다.

중요 인시던트에 응답할 때는 서비스 중단에 대한 높은 영향도를 최소화하기 위해 효과적이고 효율적인 시스템이 필요합니다. 효율적인 시스템에는 다음과 같은 작업이 포함됩니다.

- 서비스 중단의 영향을 최소화합니다.
- 중요 인시던트를 관리하기 위해 적절한 인시던트 관리자, 중요 인시던트 팀 또는 관리 그룹이 배치되어 있는지 확인합니다.
- 서비스 중단, 성능 저하, 해결 방법 및 기타 중요 인시던트 업데이트에 대해 이해 관계자에게 알립니다.
- 이해 관계자와 공동 작업하여 중요 인시던트를 해결하고 서비스를 재개합니다.
- 근본 원인을 분석하기 위해 문제 기록을 생성합니다.
- 서비스가 재개되면 PIR(사후 인시던트 보고서)을 생성하여 각 중요 인시던트를 검토합니다.

중요 인시던트 관리 프로세스는 다음 단계로 분류할 수 있습니다.

중요 인시던트 식별 및 탐지

프로세스의 첫 번째 단계는 잠재적인 중요 인시던트 후보를 식별하는 것입니다. 다음과 같은 방법으로 중요 인시던트를 탐지하고 식별할 수 있습니다.

- 구성된 중요 인시던트 트리거 규칙에 따라 인시던트가 탐지되며 중요 인시던트 후보로 제안되거나 자동으로 중요 인시던트로 승격됩니다.
- 에이전트는 인시던트 정보를 검토하여 인시던트를 중요 인시던트 후보로 제안해야 하는지 여부를 파악합니다. 제안되면 중요 인시던트 관리자가 중요 인시던트 후보의 정보를 검토하고 중요 인시던트로 승격시킵니다.
- 중요 인시던트 관리자는 제안 프로세스 없이 직접 중요 인시던트를 만듭니다.

통신 및 공동 작업

두 번째 단계는 통신입니다. 중요 인시던트 중 적절한 통신은 IT 팀, 비즈니스 이해 관계자 및 최종 사용자에게 중요 인시던트의 영향과 진행 상황을 알리는 데 중요합니다.

중요 인시던트 전반에 걸쳐 통신하려면 연락 대상, 통신 방법 및 빈도, 이메일 및 SMS와 같이 지원에 사용되는 메시징 채널을 포함하는 포괄적인 통신 계획이 필요합니다. 통신 계획은 인시던트 응답 팀이 해결 프로세스에 집중하고 이후 통신의 기대치를 세우도록 합니다.

통신 유형, 인시던트 우선순위 또는 중요 인시던트의 대상에 따라 하나 이상의 통신 계획을 정의할 수 있습니다. 중요 인시던트의 수명주기 동안 알림 및 상태 업데이트가 이해 관계자에게 전달되어 관련 정보를 유지하고 참고하도록 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.

중요 인시던트를 해결할 때는 통신과 함께 IT 팀 및 기타 비즈니스 이해 관계자와의 효과적인 공동 작업도 중요합니다. Microsoft Teams 컨퍼런스 회의와 같은 통신 채널을 사용하여 문제 해결을 위해 공동 작업하고 노력할 수 있습니다. 서비스 운영 작업 공간의 인시던트 기록 페이지는 공동 작업을 위한 다양한 제어 기능을 제공합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트에서 이해 관계자와 공동 작업 문서를 참조하십시오.

해결

중요 인시던트 수명주기의 다음 단계는 중요 인시던트를 해결하는 것입니다. 중요 인시던트 해결에는 모든 관련 하위 인시던트의 해결이 포함되며 개별 호출자는 인시던트 해결에 대한 알림을 받게 됩니다.

문제 기록 생성

중요 인시던트의 근본 원인을 분석하려면 문제 기록을 생성해야 합니다. 중요 인시던트에서 문제 생성 플로우를 구성하여 중요 인시던트가 해결된 후 자동으로 문제 기록을 생성하거나, 필요에 따라 수동으로 문제 기록을 생성할 수 있습니다. 또한 문제 기록이 생성될 때 중요 인시던트 정보를 문제 기록에 자동으로 복사할지 여부를 구성할 수 있습니다.

사후 인시던트 보고서 검토

중요 인시던트 수명주기의 마지막 단계는 PIR(사후 인시던트 보고서)을 생성하는 것입니다. 중요 인시던트가 해결되면 PIR이 생성됩니다. PIR을 사용하면 인시던트를 분석하여 어떻게 해야 향후 유사한 인시던트를 방지할 수 있는지 알 수 있습니다. 또한 이 검토를 통해 인시던트 응답 프로세스를 평가하고 개선할 부분을 파악할 수 있습니다. 보고서에는 인시던트가 생성된 후 발생한 이벤트의 타임라인이 포함됩니다. 검토 프로세스에서 PIR을 검토하고 업데이트한 후 이해 관계자와 공유할 수 있습니다.

중요 인시던트 기록 관리

플레이북 또는 중요 인시던트 기록 페이지의 여러 탭을 사용하여 중요 인시던트 기록을 관리합니다.

여러 탭에 표시되는 정보에 따라 에이전트는 중요 인시던트 제안 옵션을 사용하여 중요 인시던트를 제안할 수 있습니다. 중요 인시던트 관리자는 개요 탭의 정보(예: 위치 정보)를 검토한 다음, 중요 인시던트 제안을 수락하거나 거부합니다. 제안이 수락되면 중요 인시던트 관리자는 중요 인시던트로 승격 옵션을 사용하여 후보를 중요 인시던트로 승격합니다.

인시던트가 중요 인시던트로 승격되면 중요 인시던트 기록 페이지의 각 탭에 해당 중요 인시던트에 대한 정보가 포함됩니다. 다양한 옵션과 작업 메뉴를 사용하여 중요 인시던트 프로세스를 관리하고 다음에 대한 인시던트 정보를 볼 수 있습니다.

- 개요 탭
- 상세 정보 탭
- 커뮤니케이션 탭
- 관련 탭
- 플레이북 탭
- 상황별 측면 패널

개요 탭

개요 탭은 다음 섹션에 인시던트 정보가 표시됩니다.

- 요약 – 간단한 설명, 설명, 영향도, 긴급도 및 상태와 같은 기본적인 인시던트 정보입니다.
- 영향도:

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

- 영향도 요약 – 비즈니스 영향, 구성 항목, 서비스 및 서비스 오퍼링과 같은 영향도 요약 정보입니다.
- 위치 – 월드 맵에서 호출자의 위치, 위치 수 및 사용자 수입니다. 이 정보는 중요 인시던트에 대해 그리고 major_incident_manager 역할이 있는 경우에만 표시됩니다.
- 영향을 받는 CI – 인시던트의 영향을 받는 CI 수입니다.
- 영향을 받는 서비스/CI – 인시던트의 영향을 받는 CI 및 서비스 수입니다.
- 자산 – 인시던트와 연결된 자산 수입니다.

- 원인 – 인시던트의 가능한 원인입니다.
- 해결 – 인시던트가 해결된 후의 인시던트 해결 관련 정보(예: 해결 코드 및 해결 메모)입니다.

활동 섹션에서 모든 코멘트, 작업 메모, 수행한 작업 및 작성한 이메일을 볼 수 있습니다. 또한 이 섹션에는 상태 및 할당 그룹 변경과 같은 사용자 활동도 포함됩니다. 작성 섹션에서 코멘트, 작업 메모 및 수행한 작업을 추가하고 이메일을 작성할 수 있습니다.

개요 탭에 대한 자세한 내용은 개요 탭에서 인시던트 정보 보기 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

상세 정보 탭

상세 정보 탭에는 범주, 하위 범주, 영향도, 관련 기록, 할당 그룹, 감시 목록, 원인 및 해결 방법과 같은 인시던트에 관련한 자세한 정보가 표시됩니다. 상세 정보 탭에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 인시던트 관리 문서를 참조하십시오.

커뮤니케이션 탭

커뮤니케이션 탭에는 중요 인시던트에 대해 이해 관계자와의 커뮤니케이션을 유지하는 데 사용되는 다양한 옵션이 포함된 커뮤니케이션 작업 목록이 표시됩니다. 커뮤니케이션 탭에서 사용할 수 있는 옵션에 대한 자세한 내용은 인시던트 및 중요 인시던트에 대한 이해 관계자와의 커뮤니케이션 문서를 참조하십시오.

관련 기록 탭

관련 기록 탭은 중요 인시던트와 연결된 기록의 목록 뷰를 제공합니다. 작업 SLA 및 영향을 받는 CI를 예로 들 수 있습니다.

플레이북 탭

플레이북 탭에는 중요 인시던트 관리에서 사용할 수 있는 플레이북 정보가 표시됩니다. 각 플레이북에 대해 플레이북을 사용하여 중요 인시던트를 관리하도록 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 플레이북을 사용하여 중요 인시던트 관리 문서를 참조하십시오.

상황별 측면 패널 옵션

상황별 측면 패널에서 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 중요 인시던트 플레이북 – 중요 인시던트 플레이북( ) 아이콘을 선택하여 플레이북 측면 패널을 시작합니다. 플레이북은 전체 중요 인시던트 프로세스에 대한 안내형 접근 방식을 제공합니다. 간단한 작업 중심 뷰에서 중요 인시던트에 대한 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공합니다. 플레이북에는 다음과 같은 두 개의 탭이 있습니다.
  - 현재 – 현재 실행 중인 중요 인시던트 플레이북 목록입니다.
  - 이력 – 중요 인시던트 플레이북의 이력 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.

- 권장 작업 – 권장 작업( ) 아이콘을 선택하여 권장 사항 보기 측면 패널을 시작합니다. 측면 패널에는 중요 인시던트에 대한 모든 권장 작업이 나열됩니다. 인시던트가 중요 인시던트로 승격되고 관련된 문제 기록이 없는 경우, 이 탭에는 문제 기록을 생성하는 문제 생성 옵션이 있는 카드가 표시됩니다.

  또한 신규 문제 생성을 위한 인시던트에서 복사되는 속성 목록 (쉼표로 구분)(*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) 시스템 속성을 사용하여 새 문제 기록이 생성될 때 인시던트 필드 정보를 자동으로 복사할지 여부를 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 문제 생성 문서를 참조하십시오.

- 기록 정보 – 기록 정보( ) 아이콘을 선택하여 측면 패널에서 인시던트 기록 정보를 봅니다. 기록 정보 측면 패널에는 다음 정보가 포함되어 있습니다.
  - 활성 통화 – 중요 인시던트에 대한 활성 컨퍼런스 회의의 상세 정보입니다. 통화 기록을 선택하면 컨퍼런스 회의를 시작할 수 있습니다.
  - 호출자 상세 정보 – 이름, 현지 시간, 주소, 이메일 ID 및 기타 호출자 정보입니다. 호출자 상세 정보 및 호출자 자산을 보려면 연락처 옵션을 선택합니다. 또한 호출자와의 최근 상호작용 및 인시던트도 볼 수 있습니다.
  - SLA 및 타이밍 – 중요 인시던트가 발생한 이후의 기간과 중요 인시던트에 대한 응답 상태 및 해결 SLA입니다. 모든 **SLA** 보기를 선택하면 인시던트와 연결된 모든 작업 SLA를 볼 수 있습니다.
  - 할당 대상 – 인시던트의 할당 상태입니다. 할당 대상 옵션을 선택하여 자신에게 인시던트를 할당할 수 있습니다. 추가 공동 작업자 보기 옵션을 선택하면 인시던트와 연결된 공동 작업자 목록을 볼 수 있습니다.

  상황별 측면 패널의 기록 정보에 대한 자세한 내용은 상황별 측면 패널을 사용하여 인시던트 기록 정보 보기 문서를 참조하십시오.

- 공동 작업 – 공동 작업( ) 아이콘을 선택하여 공동 작업 측면 패널 탭을 엽니다. 이 탭에는 다음과 같은 탭이 표시됩니다.
  - 호출 – 공동 작업자와의 예정, 보류 중, 지연 또는 활성 통화에 대한 통화 관련 정보(예: 상태 및 기한)입니다. 시작을 선택하여 해당 통화를 시작할 수 있습니다. 또한 공동 작업 시작( ) 아이콘을 선택하면 Zoom 및 Webex 등의 다양한 커뮤니케이션 채널을 사용하여 통화할 수도 있습니다.
  - 채팅 – 공동 작업자와의 예정, 보류 중, 지연 또는 활성 채팅에 대한 이름, 참가자 수, 기한 등의 채팅 관련 정보입니다. 토론 열기를 선택하여 해당 채팅을 시작할 수 있습니다. 공동 작업 시작( ) 아이콘을 선택하면 Microsoft Teams 및 Slack 등의 다양한 커뮤니케이션 채널을 사용하여 채팅할 수 있습니다.

- 당직 – 당직 전문가( ) 아이콘을 선택하여 지원 그룹의 여유 당직 구성원을 파악한 후 연락하여 문제를 해결합니다.

중요 인시던트 제안

인시던트 정보를 기반으로 인시던트를 중요 인시던트 후보로 제안합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 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.

프로시저

1. 인시던트 기록을 엽니다.
   서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 생성 문서를 참조하십시오.
2. 인시던트 기록에서 다음 정보를 사용하여 이 인시던트를 제안할지 결정합니다.
   - 개요 탭의 인시던트 정보
   - 상세 정보 탭의 인시던트 정보
   - 관련 기록 탭의 인시던트 정보
   - 상황별 측면 패널의 기록 정보

   탭에 대한 자세한 내용은 중요 인시던트 기록 관리 문서를 참조하십시오.
3. 제안하려는 인시던트에 대한 인시던트 기록에서 중요 인시던트 제안을 선택합니다.
4. 중요 인시던트 제안 창에서 상세 정보를 입력합니다.

중요 인시던트 제안

필드	설명
작업 메모	인시던트를 중요 인시던트 후보로 제안하는 이유입니다.
비즈니스 영향	인시던트가 비즈니스에 미치는 영향에 대한 상세 정보입니다.

5. 중요 인시던트 제안을 선택합니다.

플레이북을 사용하여 중요 인시던트 관리

인시던트 기록 페이지의 상황별 측면 패널에서 중요 인시던트 플레이북을 사용하여 중요 인시던트 수명주기 및 프로세스를 관리합니다.

서비스 운영 작업 공간의 중요 인시던트 플레이북은 전체 중요 인시던트 프로세스에 대한 안내형 접근 방식을 제공합니다. 간단하고 간결한 작업 중심 뷰에서 중요 인시던트에 대한 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공합니다. 인시던트 기록 페이지의 상황별 측면 패널에 있는 중요 인시던트 플레이북( ) 아이콘을 사용하여 중요 인시던트 플레이북에 액세스할 수 있습니다.

중요 인시던트 관리용 기본 시스템에서 사용할 수 있는 플레이북은 다음과 같습니다.

- **MI** 플레이북 - 작업 중심 뷰에서 계획된 커뮤니케이션 및 계획되지 않은 커뮤니케이션 또는 공동 작업 기능에 대해 별도의 섹션에 간단하고 간결한 인터페이스를 제공합니다. 이 플레이북은 업그레이드 고객에게 제안됩니다.
- 고급 **MI** 플레이북 - MI 플레이북과 유사한 인터페이스를 제공하지만 계획된 커뮤니케이션 및 계획되지 않은 커뮤니케이션 또는 공동 작업뿐만 아니라 단일 섹션에 배치된 공동 작업을 위해 구성 가능한 보다 고급 기능을 제공합니다. 플레이북를 사용하여 계획되지 않은 커뮤니케이션 또는 공동 작업 섹션을 구성하여 커뮤니케이션 계획 및 작업, 공동 작업 채널 또는 채널 유형을 생성, 추가 및 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 플레이북 설계 문서를 참조하십시오. 이 플레이북은 신규 또는 zBoot 고객에게 제안됩니다.

필요에 따라 하나 이상의 플레이북을 선택하여 중요 인시던트 관리에 할당할 수 있습니다. 플레이북 탭에는 중요 인시던트 관리에 할당된 모든 플레이북이 표시됩니다. 중요 인시던트에 플레이북을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 중요 인시던트 관리에 플레이북 할당 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.

MI 플레이북을 사용하여 중요 인시던트 관리

상황별 측면 패널 또는 인시던트 기록 페이지의 플레이북 탭에서 MI 플레이북을 사용하여 중요 인시던트를 관리합니다. 이 플레이북은 중요 인시던트 프로세스를 관리하기 위한 간단하고 간결한 작업 중심 인터페이스를 제공합니다.

시작하기 전에

인시던트는 중요 인시던트 후보로 제안되어야 합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 제안 문서를 참조하십시오.

MI 플레이북을 중요 인시던트 관리에 할당해야 합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 관리에 플레이북 할당 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: major_incident_manager 또는 admin

이 태스크 정보

서비스 운영 작업 공간의 MI 플레이북은 전체 중요 인시던트 프로세스에 대한 안내형 접근 방식을 제공합니다. 간단하고 간결한 작업 중심 뷰에서 중요 인시던트에 대한 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공합니다.

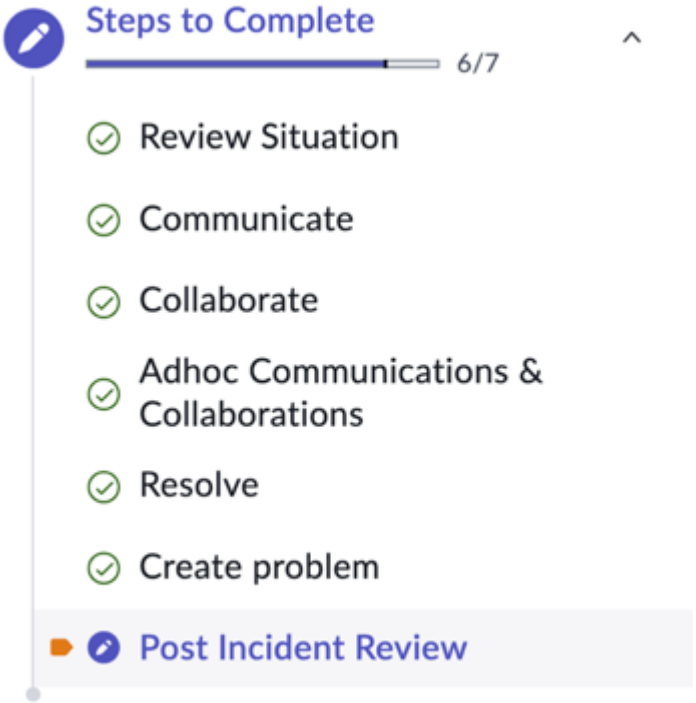
프로시저

1. 중요 인시던트 후보로 제안된 인시던트 기록을 엽니다.
2. 상황별 측면 패널에서 중요 인시던트 플레이북( ) 아이콘을 선택하여 중요 인시던트 플레이북을 시작합니다.

   측면 패널에 중요 인시던트 플레이북 패널이 열립니다. 패널에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

   - 현재
   - 이력
3. 현재 탭에서 **MI** 플레이북을 선택합니다.
   다음 단계에 따라 중요 인시던트 프로세스 단계와 진행 상황을 볼 수 있습니다.
   - 검토 상황
   - 커뮤니케이션
   - 공동 작업
   - 임시 커뮤니케이션 및 공동 작업
   - 해결
   - 문제 생성
   - 사후 인시던트 검토

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 인시던트 정보를 검토한 다음, 중요 인시던트를 승격합니다.

a. 검토 상황을 선택합니다.

b. 인시던트 정보를 검토합니다.

c. 승격을 선택하여 인시던트 정보를 기반으로 인시던트를 중요 인시던트로 승격합니다.
자세한 내용은 중요 인시던트 승격 문서를 참조하십시오.

5. 이메일 또는 SMS와 같은 커뮤니케이션 메시지를 작성하여 이해 관계자와 소통합니다.

a. 커뮤니케이션을 선택합니다.

b. 완료하려는 커뮤니케이션 작업에서 작성을 선택하여 이메일 또는 SMS와 같은 커뮤니케이션 메시지를 작성합니다.
자세한 내용은 인시던트 및 중요 인시던트에 대한 커뮤니케이션 작성 문서를 참조하십시오.

c. 옵션: 커뮤니케이션 작업에 대한 추가 작업(⋮) 아이콘을 선택한 다음, 수신자 관리를 선택하여 커뮤니케이션을 위한 수신자를 추가하거나 관리합니다.
자세한 내용은 커뮤니케이션 작업의 수신자 관리 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 인시던트 및 중요 인시던트에 대한 커뮤니케이션 작성 문서를 참조하십시오.
커뮤니케이션 수신자를 추가하거나 관리할 수도 있습니다. 자세한 내용은 커뮤니케이션 작업의 수신자 관리 문서를 참조하십시오.

6. 이해 관계자와 공동 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.

a. 공동 작업을 선택합니다.

b. 공동 작업 기록을 선택한 다음, 선택한 공동 작업 채널 유형에 따라 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- 시작 - 통화를 시작합니다.
- 토론 열기 - 채팅을 시작합니다.

이러한 공동 작업 채널을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 중요 인시던트에서 이해 관계자와 공동 작업 문서를 참조하십시오.

7. 계획되지 않은 커뮤니케이션 및 공동 작업을 수행합니다.

a. 임시 커뮤니케이션 및 공동 작업을 선택합니다.
이 섹션에는 사전 정의되고 구성된 커뮤니케이션 및 공동 작업 계획과 별도로 생성된 다음과 같은 공동 작업 및 커뮤니케이션 기록이 포함되어 있습니다.

- 커뮤니케이션 – 커뮤니케이션 탭의 새 커뮤니케이션 옵션을 사용하거나 관련 기록 탭의 인시던트 통신 계획 관련 목록을 사용하여 생성하는 모든 커뮤니케이션이 이 섹션에 표시됩니다. 계획되지 않은 커뮤니케이션 생성에 대한 자세한 내용은 임시 커뮤니케이션 작업 생성 및 관련 기록 탭을 사용하여 임시 커뮤니케이션 및 공동 작업 생성 문서를 참조하십시오.
- 공동 작업 – 관련 기록 탭의 인시던트 통신 계획 관련 목록을 사용하여 생성한 모든 공동 작업 기록이 이 섹션에 표시됩니다. 계획되지 않은 커뮤니케이션 및 공동 작업 생성에 대한 자세한 내용은 관련 기록 탭을 사용하여 임시 커뮤니케이션 및 공동 작업 생성 문서를 참조하십시오.

b. 계획되지 않은 커뮤니케이션 및 공동 작업에 대해 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- 계획되지 않은 커뮤니케이션의 경우 다음 작업 중 하나를 수행할 수 있습니다.
  - 작성을 선택하여 이메일 또는 SMS와 같은 커뮤니케이션 메시지를 작성합니다. 자세한 내용은 인시던트 및 중요 인시던트에 대한 커뮤니케이션 작성 문서를 참조하십시오.
  - 커뮤니케이션 작업에 대한 추가 작업(⋮) 아이콘을 선택한 다음, 수신자 관리를 선택하여 커뮤니케이션 작업에 대한 수신자 목록을 추가하거나 관리합니다. 자세한 내용은 커뮤니케이션 작업의 수신자 관리 문서를 참조하십시오.
- 계획되지 않은 공동 작업의 경우 다음 작업 중 하나를 수행할 수 있습니다.
  - 통화 시작 - 공동 작업 기록에서 시작을 선택하여 이해 관계자와 통화를 시작합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트에서 이해 관계자와 공동 작업 문서를 참조하십시오.
  - 채팅 시작 – 토론 열기를 선택하여 이해 관계자와 채팅을 시작합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트에서 이해 관계자와 공동 작업 문서를 참조하십시오.

8. 해결을 선택합니다.
중요 인시던트를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 중요 인시던트 해결 및 종결 문서를 참조하십시오.

9. 문제 생성을 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 섹션은 다음과 같은 경우에만 플레이북에 표시됩니다.

- 인시던트에 연결된 문제 기록이 없습니다.
- 인스턴스에서 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 상태 모델 (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) 플러그인이 활성화됩니다.
- 인스턴스에서 중요 인시던트에서 문제 생성 플로우가 비활성화됩니다. 이 플로우는 비활성 상태에서 기본 시스템의 일부로 제공됩니다. 활성화되면 인시던트가 중요 인시던트로 승격될 때 자동으로 문제 기록을 생성합니다.

또한 문제 기록이 생성될 때 신규 문제 생성을 위한 인시던트에서 복사되는 속성 목록 (쉼표로 구분) (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) 시스템 속성을 사용하여 인시던트 필드 정보를 문제 기록의 해당 필드에 자동으로 복사할지 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 문제 생성 문서를 참조하십시오.

문제 기록이 자동으로 생성됩니다. 문제 보기를 선택하여 별도의 탭에서 문제 기록을 볼 수 있습니다.

10. 사후 인시던트 검토를 완료로 표시합니다.

    a. 사후 인시던트 검토를 선택합니다.

    b. 완료 표시를 선택하여 플레이북 측면 패널에서 중요 인시던트 프로세스를 종료합니다. 인시던트 기록 페이지의 사후 인시던트 보고서 탭에서 사후 인시던트 보고서 검토 작업을 계속할 수 있습니다. 자세한 내용은 사후 인시던트 보고서 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

고급 MI 플레이북을 사용하여 중요 인시던트 관리

상황별 측면 패널 또는 인시던트 기록 페이지의 플레이북 탭에서 사용할 수 있는 고급 MI 플레이북을 사용하여 중요 인시던트를 관리합니다. 이 플레이북은 MI 플레이북과 유사한 인터페이스를 제공하지만 커뮤니케이션 및 공동 작업 단계를 위해 구성 가능한 고급 기능을 갖추고 있습니다.

시작하기 전에

인시던트는 중요 인시던트 후보로 제안되어야 합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 제안 문서를 참조하십시오.

고급 MI 플레이북을 중요 인시던트 관리에 할당해야 합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 관리에 플레이북 할당 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: major_incident_manager 또는 admin

이 태스크 정보

서비스 운영 작업 공간의 고급 MI 플레이북은 전체 중요 인시던트 프로세스에 대한 안내형 접근 방식을 제공합니다. 간단하고 간결한 작업 중심 뷰 인터페이스에서 중요 인시던트에 대한 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공합니다.

프로시저

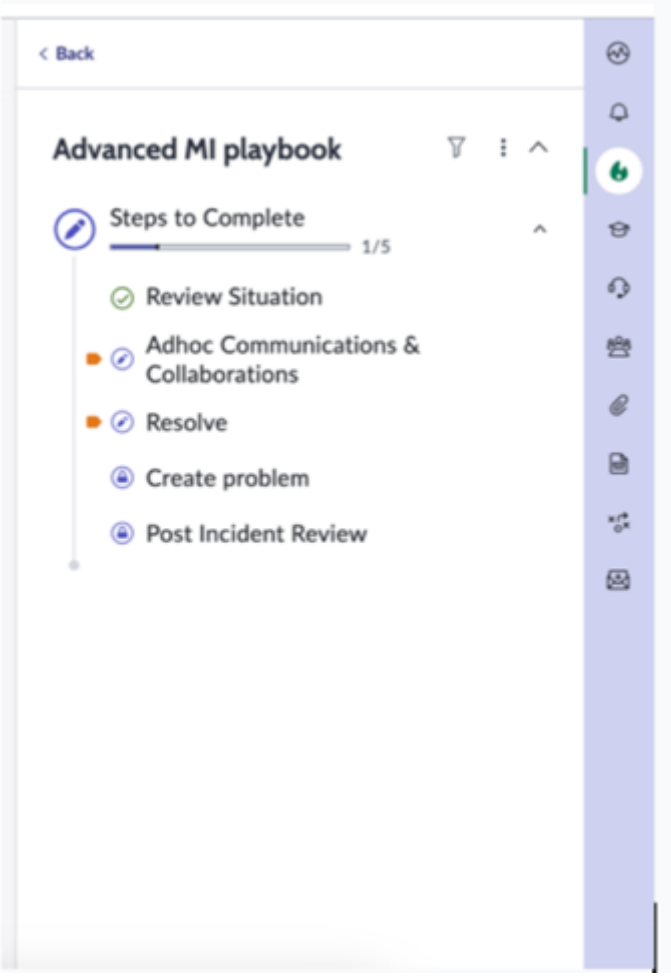
1. 중요 인시던트 후보로 제안된 인시던트 기록을 엽니다.
2. 상황별 측면 패널에서 중요 인시던트 플레이북( ) 아이콘을 선택하여 중요 인시던트 플레이북을 시작합니다.

   측면 패널에 중요 인시던트 플레이북 패널이 열립니다. 패널에는 다음 탭이 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.

- 현재
- 이력

3. 현재 탭에서 고급 **MI** 플레이북을 선택합니다.
   다음 단계에 따라 중요 인시던트 프로세스 단계와 진행 상황을 볼 수 있습니다.
   - 검토 상황
   - 임시 커뮤니케이션 및 공동 작업
   - 해결
   - 문제 생성
   - 사후 인시던트 검토



4. 인시던트 정보를 검토한 다음, 중요 인시던트를 승격합니다.

   a. 검토 상황을 선택합니다.

   b. 인시던트 정보를 검토합니다.

   c. 승격을 선택하여 인시던트 정보를 기반으로 인시던트를 중요 인시던트로 승격합니다.
   자세한 내용은 중요 인시던트 승격 문서를 참조하십시오.

5. 계획되지 않은 커뮤니케이션 및 공동 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.

a. 임시 커뮤니케이션 및 공동 작업을 선택합니다.
이 섹션에는 다음과 같은 커뮤니케이션 및 공동 작업 계획과 기록이 포함되어 있습니다.

- 사전 정의되고 구성된 커뮤니케이션 및 공동 작업에는 관리자 센터에서 중요 인시던트 관리 커뮤니케이션의 일부로 구성된 모든 커뮤니케이션 및 공동 작업 계획이 포함됩니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 관리에서 커뮤니케이션 템플릿 및 계획 설정 문서를 참조하십시오.
- 별도로 생성된 커뮤니케이션 및 공동 작업에는 다음이 포함됩니다.
  - 커뮤니케이션 – 커뮤니케이션 탭의 새 커뮤니케이션 옵션을 사용하여 생성한 모든 커뮤니케이션 작업이 이 섹션에 표시됩니다. 관련 기록 탭의 인시던트 통신 계획 관련 목록을 사용하여 생성한 모든 커뮤니케이션 계획과 작업도 표시됩니다. 자세한 내용은 임시 커뮤니케이션 작업 생성 및 관련 기록 탭을 사용하여 임시 커뮤니케이션 및 공동 작업 생성 문서를 참조하십시오.
  - 공동 작업 – 관련 기록 탭의 인시던트 통신 계획 관련 목록을 사용하여 생성한 모든 공동 작업 기록이 이 섹션에 표시됩니다. 자세한 내용은 관련 기록 탭을 사용하여 임시 커뮤니케이션 및 공동 작업 생성 문서를 참조하십시오.

b. 계획되지 않은 커뮤니케이션 및 공동 작업에 대해 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- 임시 커뮤니케이션의 경우 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
  - 작성을 선택하여 이메일 또는 SMS와 같은 커뮤니케이션 메시지를 작성합니다. 자세한 내용은 인시던트 및 중요 인시던트에 대한 커뮤니케이션 작성 문서를 참조하십시오.
  - 커뮤니케이션 작업에 대한 추가 작업(⋮) 아이콘을 선택한 다음, 수신자 관리를 선택하여 커뮤니케이션 작업에 대한 수신자 목록을 추가하거나 관리합니다. 자세한 내용은 커뮤니케이션 작업의 수신자 관리 문서를 참조하십시오.
- 임시 공동 작업의 경우 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
  - 통화 시작 - 공동 작업 기록에서 시작을 선택하여 이해 관계자와 통화를 시작합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트에서 이해 관계자와 공동 작업 문서를 참조하십시오.
  - 채팅 시작 – 토론 열기를 선택하여 채팅을 시작합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트에서 이해 관계자와 공동 작업 문서를 참조하십시오.

6. 해결을 선택합니다.
중요 인시던트를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 중요 인시던트 해결 및 종결 문서를 참조하십시오.

7. 문제 생성을 선택합니다.

주:
이 섹션은 다음과 같은 경우에만 플레이북에 표시됩니다.

- 인시던트에 연결된 문제 기록이 없습니다.
- 인스턴스에서 문제 관리 베스트 프랙티스 — Madrid — 상태 모델 (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) 플러그인이 활성화됩니다.
- 인스턴스에서 중요 인시던트에서 문제 생성 플로우가 비활성화됩니다. 이 플로우는 비활성 상태에서 기본 시스템의 일부로 제공됩니다. 활성화되면 인시던트가 중요 인시던트로 승격될 때 자동으로 문제 기록을 생성합니다.

또한 문제 기록이 생성될 때 신규 문제 생성을 위한 인시던트에서 복사되는 속성 목록 (쉼표로 구분) (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) 시스템 속성을 사용하여 인시던트 필드 정보를 문제 기록의 해당 필드에 자동으로 복사할지 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 문제 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.

문제 기록이 자동으로 생성됩니다. 문제 보기를 선택하여 별도의 탭에서 문제 기록을 볼 수 있습니다.

8. 사후 인시던트 검토를 완료로 표시합니다.

   a. 사후 인시던트 검토를 선택합니다.

   b. 완료 표시를 선택하여 플레이북 측면 패널에서 중요 인시던트 프로세스를 종료합니다.
   그런 다음, 인시던트 기록 페이지의 사후 인시던트 보고서 탭에서 사후 인시던트 보고서 검토 작업을 계속할 수 있습니다. 자세한 내용은 사후 인시던트 보고서 검토 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

중요 인시던트 승격

중요 인시던트 플레이북을 사용하여 제안된 중요 인시던트 후보의 정보를 검토하고 중요 인시던트로 승격시킵니다.

시작하기 전에

인시던트를 중요 인시던트 후보로 제안해야 합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 제안 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: major_incident_manager 또는 admin

프로시저

1. 인시던트 기록을 엽니다.
2. 상황별 측면 패널에서 중요 인시던트 플레이북( ) 아이콘을 선택하여 중요 인시던트 플레이북을 시작합니다.

   측면 패널에 중요 인시던트 플레이북 패널이 표시됩니다. 다음 탭이 포함되어 있습니다.

   - 현재
   - 이력

3. 현재 탭에서 현재 중요 인시던트 프로세스 플레이북을 선택합니다.
4. 검토 상황을 선택합니다.
5. 개요 탭에서 비즈니스 영향, 작업 메모 및 기타 인시던트 정보를 검토합니다.
6. 승격을 선택하여 중요 인시던트 후보를 중요 인시던트로 승격합니다.
   중요 인시던트 제안을 거부하려면 거부를 선택할 수 있습니다. 이 작업을 수행하면 중요 인시던트 후보가 다시 인시던트로 전환됩니다.
7. 중요 인시던트로 승격 팝업 창에서 상세 정보를 입력합니다.

중요 인시던트로 승격

필드	설명
이유	인시던트를 중요 인시던트 후보로 승격하는 이유입니다.
비즈니스 영향	인시던트가 비즈니스에 미치는 영향입니다. 기본적으로 중요 인시던트를 제안한 에이전트가 명시한 비즈니스 영향이 표시됩니다. 값은 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.

8. 중요 인시던트로 승격을 선택합니다.

주:

추가 작업(···) 아이콘을 선택한 다음, 중요 인시던트로 승격을 선택하여 중요 인시던트를 승격할 수도 있습니다.

인시던트 및 중요 인시던트에 대한 이해 관계자와의 커뮤니케이션

커뮤니케이션 탭을 사용하여 인시던트 또는 중요 인시던트의 다양한 단계에서 이해 관계자와의 모든 커뮤니케이션을 생성하고 관리합니다.

커뮤니케이션 탭에는 통신을 만들고 관리할 수 있는 다음과 같은 옵션이 있습니다.

그룹화 기준

다음과 같은 방법으로 커뮤니케이션 작업을 그룹화합니다.

- 커뮤니케이션 계획 – 특정 커뮤니케이션 계획과 연결된 커뮤니케이션 작업이 그룹화됩니다.
- 완료 상태 - 커뮤니케이션 작업은 완료 상태 및 기한을 기준으로 그룹화됩니다. 다음 그룹 섹션에서 작업을 목록으로 표시하도록 선택할 수 있습니다.
  - 지연 – 기한이 지난 커뮤니케이션 작업입니다.
  - 예정 – 예정된 기한이 있는 커뮤니케이션 작업입니다.
  - 완료됨 – 완료된 커뮤니케이션 작업입니다.
  - 건너뜀 – 건너뛴 커뮤니케이션 작업입니다.

커뮤니케이션 계획으로 필터링

커뮤니케이션 계획을 기준으로 커뮤니케이션 작업을 필터링합니다.

작성

이메일, SMS, Microsoft Teams 또는 Slack 메시지와 같은 커뮤니케이션 메시지를 작성합니다.

수신자 관리

커뮤니케이션 작업의 수신자를 추가하고 관리합니다. 수신자 목록에 사용자 역할과 사용자를 추가할 수 있습니다. 커뮤니케이션 작업에서 추가 동작(⋮) 아이콘을 선택한 다음, 수신자 관리를 선택하여 이 옵션에 액세스할 수도 있습니다.

새로운 커뮤니케이션

커뮤니케이션 작업을 생성합니다. 이 옵션은 다음 사용자만 사용할 수 있습니다.

- major_incident_manager 역할을 가진 사용자
- ia_admin 및 itil 역할을 모두 가진 사용자

공지 관리

서비스 포털 사용자에게 진행 중인 중요 인시던트에 대한 정보를 제공하는 메시지를 브로드캐스트하는 공지를 생성하고 관리합니다.

기록 보기

커뮤니케이션 작업에 대한 자세한 정보를 봅니다. 커뮤니케이션 작업에서 추가 동작(⋮) 아이콘을 선택한 다음, 기록 보기를 선택합니다.

닫기

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

커뮤니케이션 작업을 닫습니다. 커뮤니케이션 작업에서 추가 동작(⋮) 아이콘을 선택한 다음, 닫기를 선택합니다. 그 다음, 다음 시나리오에 따라 커뮤니케이션 작업이 커뮤니케이션 탭의 완료됨 또는 건너뜀 섹션으로 이동합니다.

- 커뮤니케이션 작업의 빈도 필드가 반복으로 설정되어 있고 하나 이상의 커뮤니케이션이 작성되어 전송된 경우, 닫기를 선택하면 커뮤니케이션 작업이 완료됨 섹션으로 이동합니다.
- 커뮤니케이션 작업의 빈도 필드가 일회성 또는 반복으로 설정되어 있고 작성되어 전송된 커뮤니케이션이 없는 경우, 닫기를 선택하면 커뮤니케이션 작업이 건너뜀 섹션으로 이동합니다.

시작

보류 중 상태로 커뮤니케이션 작업을 시작합니다. 커뮤니케이션 작업에서 추가 동작(⋮) 아이콘을 선택한 다음, 시작을 선택합니다.

다시 알림

커뮤니케이션 작업의 예정 기한을 늘립니다. 커뮤니케이션 작업에서 추가 동작(⋮) 아이콘을 선택한 다음, 다시 알림을 선택합니다.

인시던트 및 중요 인시던트에 대한 커뮤니케이션 작성

이메일 및 SMS와 같은 커뮤니케이션 채널을 사용하여 인시던트 및 중요 인시던트에 대한 커뮤니케이션 메시지를 작성합니다.

이 태스크 정보

커뮤니케이션 탭에는 인시던트에 대해 이해 관계자와의 커뮤니케이션을 유지하는 데 사용되는 다양한 옵션이 포함된 커뮤니케이션 작업 목록이 표시됩니다. 각 커뮤니케이션 작업에 대해 다음과 같은 정보를 볼 수 있습니다.

- 커뮤니케이션 계획 – 커뮤니케이션 계획의 이름입니다.
- 커뮤니케이션 작업 – 커뮤니케이션 작업의 이름입니다.
- 상태 – 커뮤니케이션 작업의 상태입니다.
- 채널 – 작업의 커뮤니케이션 채널입니다(예: 이메일 또는 SMS).
- 기한이 지남 – 기한이 지난 이후의 기간입니다. 이 정보는 지연 섹션에 있는 기한이 지난 커뮤니케이션 작업에 적용할 수 있습니다.
- 예정 기한 – 기한까지 남은 기간입니다.

시작하기 전에

다음 방법 중 하나로 커뮤니케이션 계획 및 작업을 구성해야 합니다.

- 중요 인시던트의 경우 관리자 센터에서 중요 인시던트 관리에 대한 커뮤니케이션 계획 및 작업을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 관리에서 커뮤니케이션 계획 구성 문서를 참조하십시오.
- 인시던트의 경우 작업 커뮤니케이션 관리에서 커뮤니케이션 계획 및 작업을 활성화한 다음, 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Task Communications Management 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: major_incident_manager, ia_admin, itil 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. 인시던트 기록에서 커뮤니케이션 탭을 선택합니다.
   커뮤니케이션 탭에는 중요 인시던트 또는 인시던트에 대해 구성된 커뮤니케이션을 기반으로 한 커뮤니케이션 작업 목록이 표시됩니다.
2. 커뮤니케이션 메시지를 작성할 커뮤니케이션 작업을 선택합니다.

   주:
   커뮤니케이션 기한 위반을 방지하려면 기한을 기준으로 커뮤니케이션 작업을 선택합니다. 지연 섹션의 커뮤니케이션 작업을 예로 들 수 있습니다.

3. 커뮤니케이션 작업에서 작성을 선택합니다.
   인시던트 뷰의 새 탭에 이메일 및 SMS 등의 구성된 커뮤니케이션 채널과 함께 커뮤니케이션 작업 기록이 열립니다.

   주:
   커뮤니케이션 작업에서 선택한 채널에 따라 다음 섹션 중 일부 또는 전부가 표시됩니다.
   - 이메일
   - SMS
   - SMS 알림
   - Microsoft Teams 알림
   - Slack
   - Slack 알림

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이메일 양식

필드	설명
이메일 템플릿	이메일 작성에 사용되는 이메일 템플릿입니다.
받는 사람	이메일이 전송되는 사용자의 목록입니다.
참조	이메일이 참조로 전송되는 사용자의 목록입니다.
숨은 참조	이메일이 숨은 참조로 전송되는 사용자의 목록입니다.
제목	이메일 제목입니다.
본문	이메일의 내용입니다.
파일 첨부	이메일의 첨부 파일입니다.

SMS 알림/SMS/**Microsoft Teams** 알림/Slack/**Slack** 알림 양식

필드	설명
시작	메시지를 보내는 번호입니다.
받는 사람	메시지가 전송되는 사용자입니다.
메시지	메시지의 내용입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:

- 커뮤니케이션 작업에서 선택한 채널에 따라 이메일 또는 SMS 등의 옵션이 표시됩니다.
- 수신자에게 수신자 기록에 연결된 전화 번호가 있는 경우에만 수신자에게 SMS 커뮤니케이션이 전송됩니다.

5. 보내기를 선택합니다.

커뮤니케이션 작업의 수신자 관리

커뮤니케이션 작업의 수신자 목록을 관리하면 필요한 이해 관계자와 유연하고 효과적으로 소통할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: major_incident_manager, ia_admin, itil 또는 admin

프로시저

1. 인시던트 기록에서 커뮤니케이션 탭을 선택합니다.
2. 수신자 관리를 선택합니다.

   커뮤니케이션 작업에 대한 추가 작업(⋮) 아이콘을 선택한 다음, 수신자 관리를 선택할 수도 있습니다.
3. 수신자 관리 팝업 창에 상세 정보를 입력합니다.

수신자 관리

필드	설명
커뮤니케이션	수신자를 관리할 커뮤니케이션 작업과 연결된 커뮤니케이션 계획입니다. 주: 커뮤니케이션 작업에 대해 추가 작업 아이콘(⋮)을 선택한 다음, 수신자 관리를 선택하면 선택한 커뮤니케이션 작업과 연결된 커뮤니케이션 계획이 기본적으로 선택됩니다. 커뮤니케이션 탭에서 직접 수신자 관리 옵션을 선택하는 경우에는 커뮤니케이션 계획을 선택해야 합니다.
수신자 추가	커뮤니케이션이 전송되는 사용자, 사용자 그룹 또는 수신자 목록입니다.
역할 지정	수신자의 사용자 역할입니다.
추가	수신자 필드에 수신자와 사용자 역할을 추가하는 버튼입니다.
수신자	사용자 역할을 가진 사용자, 사용자 그룹 또는 수신자 목록입니다. 이 필드에 수신자와 사용자 역할을 추가하려면 추가 버튼을 사용해야 합니다.

4. 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.

임시 커뮤니케이션 작업 생성

중요 인시던트 관리에서 인시던트의 다양한 단계에 필요한 임시 커뮤니케이션 작업을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: major_incident_manager, itil, ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 인시던트 기록 페이지에서 커뮤니케이션 탭을 선택합니다.
2. 새로운 커뮤니케이션을 선택합니다.
3. 새로운 커뮤니케이션 팝업 창에서 상세 정보를 입력합니다.

새로운 커뮤니케이션

필드	설명
커뮤니케이션 작성 및 전송	커뮤니케이션 메시지를 작성하고 보내야 하는 경우를 나타냅니다. 가능한 값: ○ 지금 – 커뮤니케이션 메시지가 작성되어 즉시 전송됩니다. ○ 나중에 – 커뮤니케이션 메시지가 작성되고 정해진 시간 간격 후 나중에 전송됩니다.
빈도	커뮤니케이션을 작성하고 전송해야 하는 빈도입니다. 가능한 값: ○ 1회 – 커뮤니케이션 메시지가 한 번만 작성되어 전송됩니다. ○ 반복 – 반복된 시간 간격 후 커뮤니케이션 메시지가 작성되어 전송됩니다.
기한(분)	커뮤니케이션 메시지를 작성하여 보내야 하는 기간(분)입니다. 주: 이 필드는 빈도 필드가 반복으로 설정된 경우에만 표시됩니다.
간단한 설명	커뮤니케이션 작업에 대한 간단한 설명입니다.
채널	커뮤니케이션 메시지를 작성하고 보내는 데 사용해야 하는 채널입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 이메일 – 커뮤니케이션 메시지를 작성하여 이메일로 보냅니다. ○ SMS – 커뮤니케이션 메시지를 작성하여 SMS로 보냅니다. ○ Microsoft Teams 알림 - 커뮤니케이션 메시지를 작성하여 Microsoft Teams 알림으로 보냅니다. ○ Slack - 커뮤니케이션 메시지를 작성하여 Slack 채널로 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.

필드	설명
	○ SMS 알림 - 통신 메시지를 SMS 알림으로 작성하고 보냅니다. ○ Slack 알림 – 커뮤니케이션 메시지를 작성하여 Slack 알림으로 보내는 옵션입니다.
수신자	커뮤니케이션 메시지를 보내야 하는 사용자, 사용자 그룹 또는 받는 사람 목록입니다.

4. 커뮤니케이션 작성 및 전송 필드가 나중에 또는 지금으 로 설정되었는지 여부에 따라 커뮤니케이션을 저장하거나 커뮤니케이션을 작성합니다.
   - 커뮤니케이션 작성 및 전송 필드가 나중에로 설정된 경우 저장을 선택합니다. 커뮤니케이션 작업이 저장되고 커뮤니케이션 탭의 커뮤니케이션 작업 목록에 표시됩니다.
   - 커뮤니케이션 작성 및 전송 필드가 지금으로 설정된 경우, 커뮤니케이션 작성을 선택하여 선택한 커뮤니케이션 채널 내에서 메시지를 작성합니다. 인시던트 뷰의 새 탭에 커뮤니케이션 작업 기록이 열립니다. 자세한 내용은 인시던트 및 중요 인시던트에 대한 커뮤니케이션 작성 문서를 참조하십시오.

중요 인시던트 관련 커뮤니케이션을 위한 공지 관리

서비스 포털 사용자에게 진행 중인 중요 인시던트에 대한 정보를 제공하는 메시지를 브로드캐스트하는 공지를 생성하고 관리합니다. 중요 인시던트 관리자는 서비스 운영 작업 공간(SOW)에서 공지를 생성하고 배포할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: announcement_admin, sp_admin 또는 admin

major_incident_manager는 중요 인시던트 관리에서 공지를 만들고 관리하는 데 필요한 역할을 상속해야 합니다.

이 태스크 정보

공지는 공지 배너 또는 공지 위젯 인스턴스에 표시될 수 있습니다. 자세한 내용은 Posting announcements to portal users 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 인시던트 기록 페이지에서 커뮤니케이션 탭을 선택합니다.
2. 공지 관리를 선택합니다.
   모든 중요 인시던트 공지 기록 목록이 표시됩니다. 공지 기록을 선택하고 해당 기록을 수정할 수 있습니다. 아니면 새 공지 기록을 생성합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 상세 정보 탭에 있는 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
공지	
이름	공지에 표시되지 않는 내부 제목입니다.
활성	공지를 활성화하는 옵션입니다. 공지를 숨기려면 활성 확인란의 선택을 취소합니다.
제목	공지에 표시되는 제목입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
시작일	공지가 나타나기 시작하는 날짜 및 시간입니다.
종료일	공지가 종료되는 날짜 및 시간입니다. 날짜 및 시간을 입력하지 않으면 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. ○ 중요: 빨간색 배경에 왼쪽 맞춤된 흰색 텍스트입니다. 배너에 나타나는 공지는 기본적으로 공지 기록에 정의된 표시 스타일을 사용합니다. 공지 위젯의 인스턴스에서 표시 스타일을 사용하려면 표시 스타일 사용 인스턴스 옵션을 선택할 수 있습니다.
유형	공지가 표시되는 위치를 정의합니다. 기본적으로 공지는 다음 위치에 표시됩니다. ○ 배너: 서비스 포털의 배너 프레임 위에 있는 공지 배너입니다. ○ 위젯: 공지 위젯의 인스턴스입니다. 공지 유형을 생성하여 공지를 표시할 다른 위젯 인스턴스를 정의할 수 있습니다.
상형 문자	배너 공지에서 제목 왼쪽에 표시할 문자 모양입니다.
글리프 대체 텍스트	화면 판독기에서 사용되는 글리프 아이콘의 대체 텍스트입니다.
공개	로그인 전후에 사용자에게 공지를 표시하는 옵션입니다.
우선 표시	다른 모든 공지 사항보다 먼저 공지를 표시하는 옵션입니다. 주: 우선 표시로 설정된 두 개의 기록이 있는 경우, *glide.service_portal.announcement.default_sort_order* 시스템 속성에 정의된 정렬 순서가 구현됩니다. 자세한 내용은 Service Portal properties 문서를 참조하십시오.
역할	공지를 볼 수 있는 사용자 역할입니다. 비워 두면 공지가 모든 역할에게 표시됩니다. 주: ○ 공개 확인란의 선택을 취소하면 공지를 볼 수 있는 사용자 역할을 정의할 수 있습니다. ○ 또는 공지에 대한 사용자 기준을 정의할 수도 있습니다. 이렇게 하려면 User criteria for Service Portal 을 설정하고 공개 확인란의 선택을 취소합니다. 공지는 액세스 기준을 통과한 사용자에게만 표시됩니다.
비인증 한정	로그인하지 않은 사용자에게만 공지를 표시하는 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
	주: 이 옵션은 공개 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다.
동작	
대상 클릭	공지 본문 아래에 대상 페이지 또는 URL이 열리는 링크를 만듭니다. 가능한 값: ○ 없음: 공지에 링크가 포함되어 있지 않습니다. ○ 페이지: 현재 브라우저 탭에서 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. 주: 이 옵션은 대상 클릭 필드가 페이지로 설정된 경우에만 적용할 수 있습니다. 다음과 같은 경우 사용 가능
상세 정보 URL	현재 또는 새 브라우저 탭에서 열리는 URL입니다. 주: 이 옵션은 대상 클릭이 현재 브라우저 탭의 **URL** 또는 새 브라우저 탭의 **URL**로 설정된 경우에만 적용할 수 있습니다.
상세 정보 링크 텍스트	페이지 또는 URL 클릭 대상의 링크 텍스트입니다. 이 필드를 비워 두고 클릭 대상을 정의하면 공지 제목이 "자세히 알아보기"가 됩니다.
옵션 해제	사용자가 공지를 해제할 수 있는지 여부를 결정합니다. 가능한 값: ○ 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.

5. 저장을 선택합니다.
   관련 기록 탭이 나타납니다.
6. 관련 기록 탭에서 다음과 같은 관련 링크를 사용합니다.
   - 볼 수 있음: 사용자가 역할, 부서, 그룹, 위치 또는 회사를 기준으로 공지를 볼 수 있도록 하는 사용자 기준 목록을 포함합니다.
   - 볼 수 없음: 역할, 부서, 그룹, 위치 또는 회사를 기준으로 사용자가 공지를 볼 수 없도록 차단하는 사용자 기준 목록을 포함합니다.

   기존 사용자 기준을 선택하거나 새로 만들기를 선택하여 사용자 기준을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 User criteria for Service Portal 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 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.

중요 인시던트에서 이해 관계자와 공동 작업

중요 인시던트의 다양한 단계에서 필요한 이해 관계자와 공동 작업하여 인시던트에 대해 논의하고 신속하게 해결합니다. 서비스 제공자를 사용하여 채팅을 시작하거나 컨퍼런스 회의를 열어 이해 관계자들과 의사소통을 할 수 있습니다.

이 태스크 정보

공동 작업 서비스는 인시던트를 해결하기 위해 실시간으로 소통하고 협업할 수 있는 방법을 제공합니다. 서비스 운영 작업 공간에서 사용할 수 있는 공동 작업 서비스의 통합 및 기능에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 공동 작업 문서를 참조하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: major_incident_manager, itil, ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 인시던트 기록에서 상황별 측면 패널의 공동 작업( ) 아이콘을 선택하여 측면 패널에서 공동 작업 탭을 엽니다.
   공동 작업 탭에는 다음 탭이 표시됩니다.
   - 호출 – 공동 작업자와의 예정, 보류 중, 지연 또는 활성 통화에 대한 통화 관련 정보(예: 상태 및 기한)와 통화 기록 목록이 포함됩니다.
   - 채팅 – 공동 작업자와의 예정, 보류 중, 지연 및 활성 채팅에 대한 채팅 기록 목록과 참가자 이름 및 수, 기한(기간과 더불어) 등의 채팅 관련 정보를 포함합니다.
2. 공동 작업 시작( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 채팅을 사용하여 공동 작업을 수행합니다.

   a. 다음 채팅 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 사이드바 토론 시작을 선택하여 사이드바 채팅에서 대화를 엽니다.
   - **MS Teams** 채팅을 선택하여 Microsoft Teams에서 대화를 엽니다.

   주:
   - 채팅 애플리케이션은 서비스 운영 작업 공간을 사용하여 구성해야 합니다.
   - Slack 채널은 지원되지 않습니다.

   b. 팝업 창에 상세 정보를 입력합니다.

채팅을 사용하여 공동 작업

필드	설명
기록 번호	공동 작업 채팅과 연결된 인시던트 기록 번호입니다. 인시던트 기록은 기본적으로 선택됩니다.
제목	공동 작업 채팅의 제목입니다.
참가자 추가	공동 작업 채팅에 참석해야 하는 사용자, 사용자 그룹 또는 수신자 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.

필드	설명
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	채팅에서 논의할 문제에 대한 간략한 설명입니다.

c. 토론 시작을 선택합니다.

채팅 애플리케이션이 선택된 참가자와 함께 열립니다.

4. 호출을 사용하여 공동 작업을 수행합니다.

a. 다음 호출 옵션 중 하나를 선택합니다.

- Webex 회의 시작
- MS Teams 회의 시작
- Twilio 회의 시작
- Zoom 회의 시작

주:
선택한 호출 채널 애플리케이션을 서비스 운영 작업 공간에 대해 구성해야 합니다.

.

b. 팝업 창에 상세 정보를 입력합니다.

호출을 사용하여 공동 작업

필드	설명
회의 브리지	공동 작업에 사용되는 호출 채널입니다.
제목	공동 작업 호출의 제목입니다.
참가자 추가	공동 작업 호출에 참석해야 하는 사용자, 사용자 그룹 또는 수신자 목록입니다.
간단한 설명을 제공하십시오. 이 메모는 회의 기록에 저장됩니다.	통화에서 논의할 문제에 대한 간략한 설명입니다.

c. 시작을 선택합니다.
선택한 참가자와 통화가 시작됩니다.

관련 기록 탭을 사용하여 임시 커뮤니케이션 및 공동 작업 생성

인시던트 기록 페이지의 관련 기록 탭에 있는 인시던트 통신 계획 관련 목록을 사용하여 임시 커뮤니케이션 및 공동 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager, itil, ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 인시던트 기록에서 관련 기록 탭을 선택합니다.

2. 관련 목록에서 인시던트 통신 계획 버튼을 선택하여 인시던트 기록과 연결된 기존 커뮤니케이션 계획 목록을 엽니다.

3. 새로 만들기를 선택하여 인시던트 통신 계획을 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.

인시던트 통신 계획의 양식 필드에 대한 자세한 내용은 인시던트에서 임시 인시던트 통신 계획 만들기 문서를 참조하십시오.
인시던트 통신 계획 기록이 별도의 탭에서 열립니다.

4. 인시던트 통신 계획 기록에서 관련 기록 탭을 선택합니다.
5. 관련 링크 섹션에서 인시던트 통신 작업을 선택합니다.
6. 새로 만들기를 선택하여 인시던트 통신 작업을 만듭니다.
   인시던트 통신 작업의 양식 필드에 대한 자세한 내용은 인시던트 커뮤니케이션 관리에서 임시 인시던트 통신 작업 만들기 문서를 참조하십시오.
7. 인시던트 통신 작업 기록에서 통신 채널을 추가합니다.

   a. 추가 동작(⋮) 아이콘을 선택한 다음, 커뮤니케이션 채널 추가를 선택합니다.

   b. 팝업 창에서 채널 유형을 선택합니다.
   가능한 값은 다음과 같습니다.
   - 커뮤니케이션
   - 공동 작업

   c. 채널을 선택합니다.
   선택한 채널 유형에 따라 가능한 값이 변경됩니다.
   - 채널 유형이 통신으로 설정된 경우, 다음 값 중 하나를 설정할 수 있습니다.
     - 이메일
     - SMS
     - Microsoft Teams
     - Slack
     - Slack 알림
   - 채널 유형이 공동 작업으로 설정된 경우, 다음 값 중 하나를 설정할 수 있습니다.
     - 사이드바 토론
     - 회의

   d. 저장을 선택합니다.
   커뮤니케이션 채널 기록이 별도의 탭에서 열립니다.

   e. 커뮤니케이션 채널 기록에서 선택한 채널에 따라 필요한 세부 정보를 입력합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 Define a communication channel 문서를 참조하십시오.

   f. 저장을 선택합니다.

중요 인시던트 해결 및 종결

중단 후 서비스를 복원하려면 중요 인시던트를 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager 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. 중요 인시던트 기록을 엽니다.
2. 중요 인시던트 기록을 검토하여 중요 인시던트와 관련된 문제가 해결되었는지 확인합니다.
3. 해결을 선택합니다.
4. 중요 인시던트 해결 팝업 창에서 상세 정보를 입력합니다.

중요 인시던트 해결

필드	설명
해결 코드	중요 인시던트를 해결한 방법의 범주입니다. 가능한 값: ○ 중복 ○ 알려진 오류 ○ 해결 방법 제공 안 됨 ○ 해결한 사람 호출자 ○ 해결한 사람 변경 ○ 해결한 사람 문제 ○ 해결한 사람 요청 ○ 솔루션 제공됨 ○ 임시 해결책 제공됨
해결 참고 사항	중요 인시던트가 해결된 방법에 대한 간단한 설명입니다.

5. 해결을 선택합니다.
   중요 인시던트의 상태가 해결됨으로 설정됩니다.
6. 종결을 선택합니다.

결과
중요 인시던트의 상태가 종결됨로 설정됩니다.

사후 인시던트 보고서 검토 및 업데이트

인시던트 사후 보고서 탭을 사용하여 PIR(사후 인시던트 보고서)을 검토합니다. PIR은 중요 인시던트의 원인과 인시던트 해결을 위한 팀의 조치를 검토하고 이해하는 데 도움이 됩니다. 이를 통해 향후 문제를 방지할 수 있습니다.

시작하기 전에
중요 인시던트가 해결됨 상태여야 합니다. 자세한 내용은 중요 인시던트 해결 및 종결 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: major_incident_manager 또는 admin

이 태스크 정보
또한 PIR(사후 인시던트 보고서)를 검토하여 인시던트 응답 프로세스를 평가하고 개선할 부분을 파악할 수 있습니다. 검토 프로세스에서 PIR을 검토하고 업데이트한 후 이해 관계자와 공유할 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.

중요 인시던트를 해결한 후에는 중요 인시던트에 대한 PIR을 게시하고 SLA에 정의된 대로 지정된 기간 내에 이해 관계자와 공유해야 합니다. **PIR** 게시 시간(*sn_sow_inc.pir.publish.hours*) 시스템 속성에서 값(시간)을 지정하여 SLA를 구성할 수 있습니다.

PIR의 타임라인에서 캡처되는 이벤트는 다음과 같습니다.

- 인시던트 생성됨
- 인시던트를 중요 인시던트로 제안
- 중요 인시던트로 수락된 인시던트
- 해결된 인시던트
- 인시던트 종결됨
- 사용자 지정 이벤트
- 인시던트 작업 생성됨
- 인시던트 작업 종결됨

프로시저

1. 해결됨 상태의 중요 인시던트 기록을 엽니다.
2. 사후 인시던트 보고서 탭을 선택합니다.
3. 인시던트 응답 타이밍 섹션에서 다음 필드의 기간을 검토합니다.

인시던트 응답 타이밍

필드	설명

식별 시간	인시던트를 중요 인시던트로 식별하는 데 걸린 시간입니다.
	
	식별 시간 필드는 다음 계산에 따라 표시됩니다.
	
	`Time to identify = (incident created time) - (incident proposed time)`
	
	또는
	
	`Time to identify = (incident created time) - (incident promoted time)`

응답 시간	제안된 중요 인시던트에 응답하는 데 걸린 시간입니다. 응답 시간 필드는 다음 계산에 따라 표시됩니다. `Time to response = (incident proposed time) - (incident promoted time)`
해결 시간	제안된 중요 인시던트를 해결하는 데 걸린 시간입니다. 해결 시간 필드는 다음 계산에 따라 표시됩니다. `Time to resolve = (incident promoted time) - (incident resolved time)`

4. 기고자 섹션에서 PIR 생성 및 게시를 도와줄 사용자를 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. 공동 기고자 편집( ) 아이콘을 선택하여 사용자를 기고자로 추가합니다.

b. 공동 기고자 필드에 사용자 또는 사용자 그룹을 입력합니다.

c. 공동 기고자 저장( ) 아이콘을 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

5. 인시던트 요약 섹션에서 인시던트 요약 정보를 검토하고 필요에 따라 편집합니다.

주:

기본적으로 이 섹션은 개요 탭에서 인시던트 요약 정보를 가져옵니다. 값은 수정할 수 있습니다.

a. 보고서 편집( ) 아이콘을 선택하여 이 섹션의 인시던트 요약 필드를 편집합니다.

b. 다음 정보를 편집합니다.

- 요약
- 영향도
- 해결

c. 보고서 저장( ) 아이콘을 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

6. 타임라인 섹션에서 인시던트 이벤트 타임라인을 검토하고 필요한 경우 편집합니다.

a. 타임라인 편집( ) 아이콘을 선택하여 이벤트 타임라인을 편집합니다.

b. 이벤트 추가 옵션을 선택하고 다음 정보를 입력한 후 추가를 선택하여 타임라인에 새 이벤트를 추가합니다.

이벤트 추가

필드	설명
이벤트의 날짜 및 시간 선택	이벤트의 날짜 및 시간입니다.
이벤트에 대한 간단한 설명 입력	이벤트에 대한 간단한 설명입니다.

c. 다음 설정 옵션을 사용하여 이벤트 타임라인을 편집합니다.

이벤트 타임라인 설정 옵션

옵션	설명
숨기기	타임라인에서 이벤트를 숨기려면 숨기기( ) 아이콘을 선택합니다.
표시	타임라인에 숨겨진 이벤트를 표시하려면 표시( ) 아이콘을 선택합니다.
편집	이벤트의 설명 또는 날짜 및 시간을 편집하려면 편집( ) 아이콘을 선택합니다. 이 옵션은 이벤트 추가 옵션을 사용하여 추가된 이벤트에만 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.

옵션	설명
삭제	이벤트 타임라인에서 이벤트를 삭제하려면 삭제( ) 아이콘을 선택합니다. 이 옵션은 이벤트 추가 옵션을 사용하여 추가된 이벤트에만 사용할 수 있습니다.
이벤트 순서	이벤트의 시간별 순서를 설정하는 옵션입니다. 가능한 옵션: ▪ 오름차순 – 첫 번째 발생한 이벤트가 맨 위에 배치되고 마지막으로 발생한 이벤트가 맨 아래에 배치됩니다. ▪ 내림차순 – 마지막으로 발생한 이벤트가 맨 위에 배치되고 첫 번째로 발생한 이벤트가 맨 아래에 배치됩니다.
이벤트 그룹화	지정된 기간 내에 발생하는 이벤트의 그룹화를 활성화하는 옵션입니다.
--에서 상호 이벤트 그룹화	이벤트가 이 값 내에서 발생하는 경우 이벤트를 그룹화하는 기간입니다.
가시성 설정	
뷰 편집에서 숨겨진 이벤트 표시	타임라인 편집( ) 아이콘을 선택하면 숨겨진 이벤트를 표시하는 옵션입니다.
뷰 편집에서 수동으로 이벤트 표시	타임라인 편집( ) 아이콘을 선택하면 수동으로 추가된 이벤트를 표시하는 옵션입니다.
편집 뷰에 타임라인 이벤트 표시	타임라인 편집( ) 아이콘을 선택하면 타임라인 이벤트를 표시하는 옵션입니다.
설정 재설정	설정을 기본 설정으로 재설정하려면 설정 재설정( ) 아이콘을 선택합니다.

d. 변경 사항을 저장하려면 설정 저장( ) 아이콘을 선택합니다.

7. 관련 기록 섹션에서 인시던트와 연결된 기록 정보를 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.

a. 편집을 선택합니다.
중요 인시던트 기록에서 상세 정보 탭의 관련 기록 섹션으로 리디렉션됩니다.

b. 관련 기록 섹션에서 다음 필드를 편집합니다.

관련 기록

필드	설명
상위 인시던트	인시던트 레코드에 상위 항목으로 연결된 인시던트 레코드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
문제	인시던트 기록과 연결된 문제 기록입니다.
변경 요청	인시던트 기록과 연결된 변경 요청입니다.
변경으로 발생	인시던트가 생성된 변경 요청입니다.

c. 저장을 선택합니다.
이 정보는 사후 인시던트 보고서 탭의 관련 기록 섹션에 있는 필드에서 업데이트됩니다.

8. 미리 보기를 선택합니다.

주:
이 옵션은 **PIR SOW** 미리 보기 페이지(*sn_sow_inc.pir_pdf_preview_sow_page*) 시스템 속성이 **true**로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.

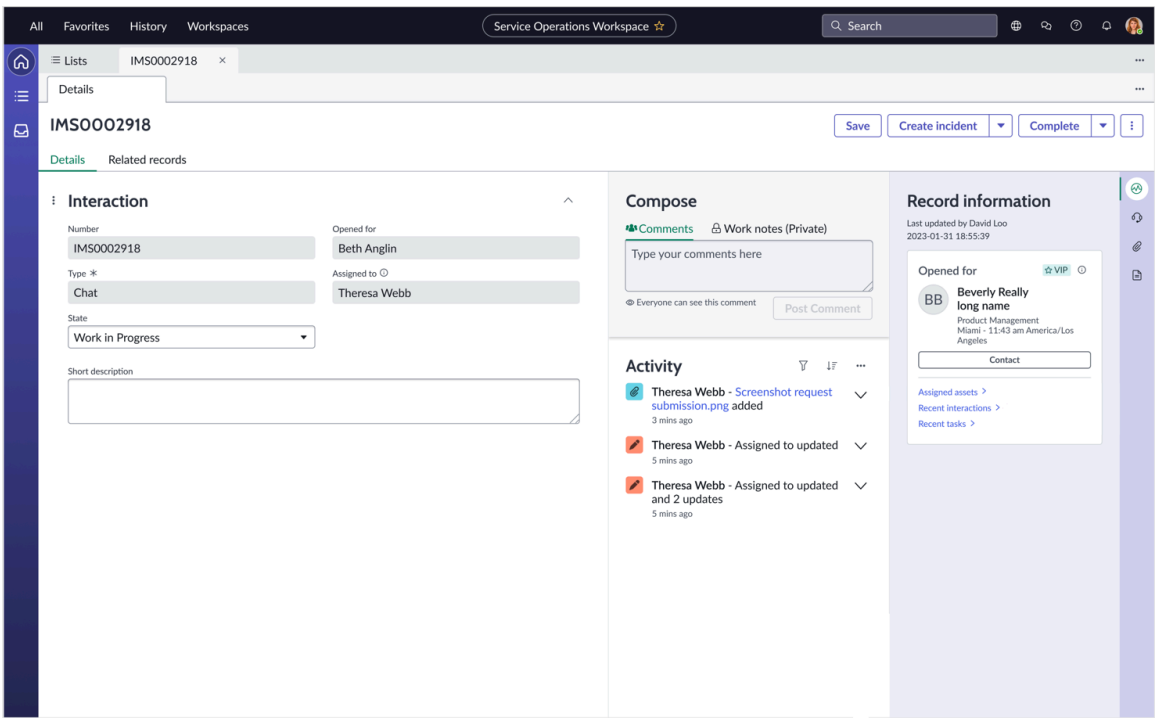
9. 다운로드를 선택합니다.
진행 중인 사후 인시던트 보고서 익스포트가 팝업 창에 표시됩니다. 익스포트 프로세스가 완료되면 팝업 창에 다운로드 옵션이 나타납니다.

10. 다운로드를 선택합니다.

결과
사후 인시던트 보고서는 PDF 형식으로 다운로드됩니다. 필요한 이해 관계자에게 PDF 파일을 보낼 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간의 상호작용 관리

상호작용은 서비스 운영 작업 공간의 모든 통신 채널에 대한 중앙 집중식 위치입니다. 수신 채팅, 전화, 워크업 또는 메시징 상호작용에 더 빠르게 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.

상세 정보 탭

이 탭에는 상호작용에 대한 자세한 정보가 표시됩니다. 이 섹션의 필드에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 상호작용 만들기 문서를 참조하십시오.

작성 섹션에서 상호작용에 대한 작업 메모를 추가할 수 있습니다.

이 탭에서 필드를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 작업 기록 양식 구성 문서를 참조하십시오.

관련 기록 탭

이 탭에는 상호작용과 관련된 기록(예: 이 상호작용과 관련된 작업, 요청자와 관련된 인시던트, 요청자와 관련된 작업)의 목록 뷰가 제공됩니다. 기록을 추가하거나, 만들거나, 상호작용에서 제거할 수 있습니다.

상황별 측면 패널

이 섹션에서는 기록 정보와 요청자 정보를 보고, 첨부 파일을 추가하며, 재사용할 템플릿을 만들 수 있습니다.

상호작용 관리에 대한 자세한 내용은 상호작용 관리 를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 상호작용 만들기

모든 통신 채널의 중앙 집중식 위치인 상호작용을 추적합니다. 각 상호작용은 통신 채널(예: 통화 또는 채팅)을 통한 지원 요청을 나타냅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil 또는 admin

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 수행하여 상호작용 생성을 시작합니다.

2. 양식에서 상세 정보 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

새 상호작용 양식 생성

필드	설명
번호	상호작용에 대한 식별 번호가 자동 생성됩니다.
유형	상호작용이 시작된 모드입니다. 예를 들어 채팅, 전화 또는 워크업이 있습니다.
상태	상호작용의 상태입니다.
오픈 대상	상호작용을 시작하는 사용자의 이름입니다.
할당 대상	상호작용이 할당된 사용자입니다.
짧은 설명	상호작용에 대한 간단한 설명입니다.
작업 메모	상호작용과 관련된 작업 메모입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
Now Assist 플러그인이 활성화되어 있지 않으면 오픈 대상 및 간단한 설명 필드에 값을 입력하여 상호작용을 생성해야 합니다.

3. 저장을 클릭합니다.

서비스 운영 작업 공간의 상호작용 작업

고객 대화를 통해 문제를 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 admin

프로시저

1. 상호작용을 엽니다.
2. 상호작용 기록 페이지에서 다음 작업을 수행합니다.

서비스 운영 작업 공간의 상호작용 기록에서 **Microsoft Teams**를 사용하여 공동 작업

Microsoft Teams를 사용하여 채팅을 시작하거나 컨퍼런스 회의를 열어 이해 관계자들과 의사소통하고 문제를 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 상호작용 〉 열기를 선택합니다.
4. 상호작용 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. **Microsoft Teams** 채팅 시작을 선택합니다.
7. **Microsoft Teams** 채팅 시작 대화 상자에서 참가자를 지정합니다.
8. 채팅 대화를 시작하려면 다음 작업을 수행합니다.

   a. 공동 작업 패널에서 더하기 기호(+)를 클릭하고 **Microsoft Teams** 채팅 시작을 선택합니다.

   b. **Microsoft Teams** 채팅 시작 대화 상자에서 참가자를 지정합니다.

   c. 옵션: 추가 채팅 옵션을 지정하려면 추가 채팅 옵션 표시를 클릭하고 클라이언트를 지정합니다.

   (Optional) Microsoft Teams 애플리케이션 또는 Microsoft Teams 웹 애플리케이션을 선택할 수 있습니다.

   d. 채팅 시작을 클릭합니다.

   - Microsoft Teams에서 채팅 대화가 시작됩니다.
   - 모든 자동 채팅은 자동으로 공동 작업 패널로 임포트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 채팅 대화를 보려면 채팅에서 추가 옵션 아이콘(⋮)을 클릭하고 채팅 보기를 선택합니다.
10. 채팅 대화를 임포트하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

작업 기록과 상호작용 연결

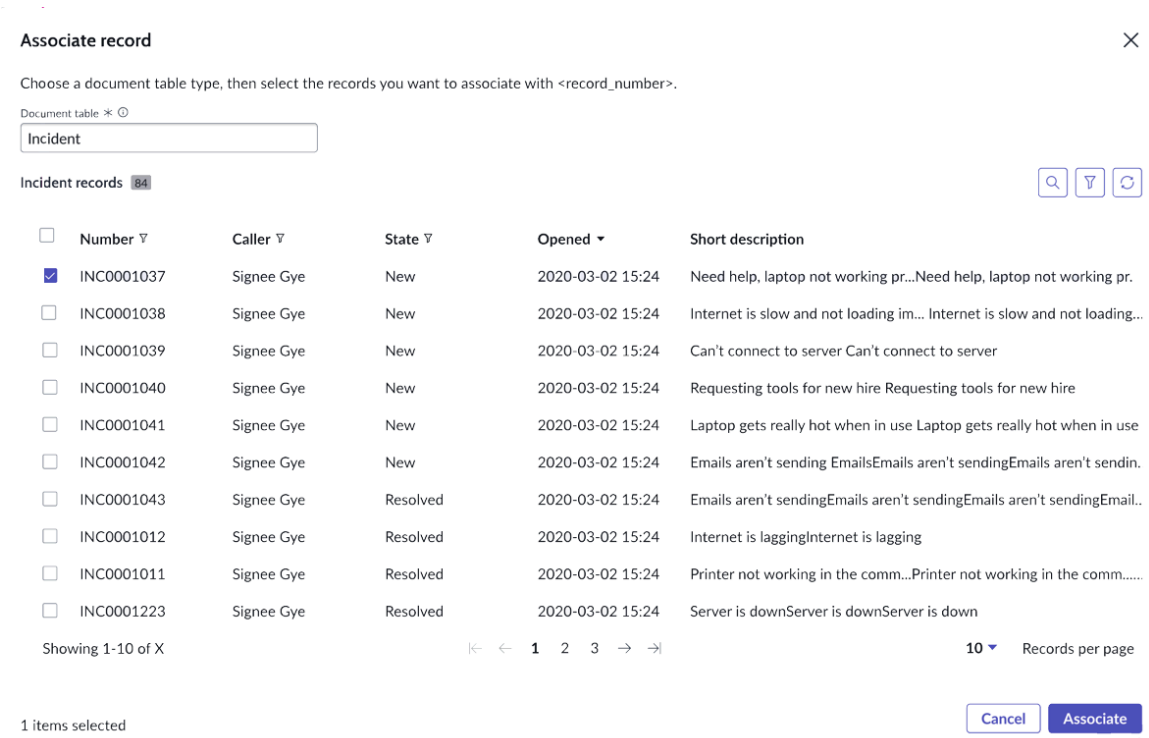
기록을 상호작용에 연결하면 데이터를 활용하여 프로세스를 간소화하고 고객 경험을 개선하며 해결 시간을 단축할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 상호작용 〉 열기를 선택합니다.
4. 상호작용 기록을 선택합니다.
5. 추가 작업(⋮) 아이콘을 선택한 다음, 기록 연결을 선택합니다.

   기록 목록과 함께 모달이 표시됩니다.



6. 상호작용에 연결해야 하는 기록을 선택합니다.

   한 번에 여러 개의 기록을 선택할 수 있습니다.

7. 연결을 선택합니다.

   선택한 기록이 상호작용과 연결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 운영 작업 공간의 지식 관리

지식 문서는 에이전트에게 셀프 도움말, 문제 해결 및 작업 해결 방안과 같은 정보를 제공합니다.

에이전트는 해당 에이전트의 게시된 문서 및 게시되지 않은 문서, 피드백 작업, 플래그가 지정된 작업 및 번역 작업을 수행할 수 있습니다. 지식 문서에 대한 자세한 내용은 Using Knowledge Management 문서를 참조하십시오.

주:
에이전트의 번역 작업 목록은 I18N: 지식 관리 국제화 플러그인 v2 플러그인 (com.glideapp.knowledge.i18n2)이 활성화되었을 때만 사용할 수 있습니다.

에이전트는 지식 블록을 사용하여 지식 문서 내의 컨텐츠를 재사용할 수도 있습니다. 지식 블록에 대한 자세한 내용은 Knowledge blocks 문서를 참조하십시오.

주:
지식 블록 목록은 지식 블록 플러그인(com.snc.knowledge_blocks)이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간에서 지식 문서 작업

지식 문서를 생성하여 조직 전체에서 정보를 공유할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 서비스 운영 작업 공간에서 지식 문서를 엽니다.
2. 기록 페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

서비스 운영 작업 공간의 당직 일정 관리

서비스 운영 작업 공간의 당직 일정 관리 사용으로 교대조와 일정을 보고 관리합니다.

당직 일정 관리 개요

에이전트는 자신의 일정과 동료의 일정을 보고, 휴가를 요청하고, 범위를 제안하고, 알림 기본 설정을 지정합니다.

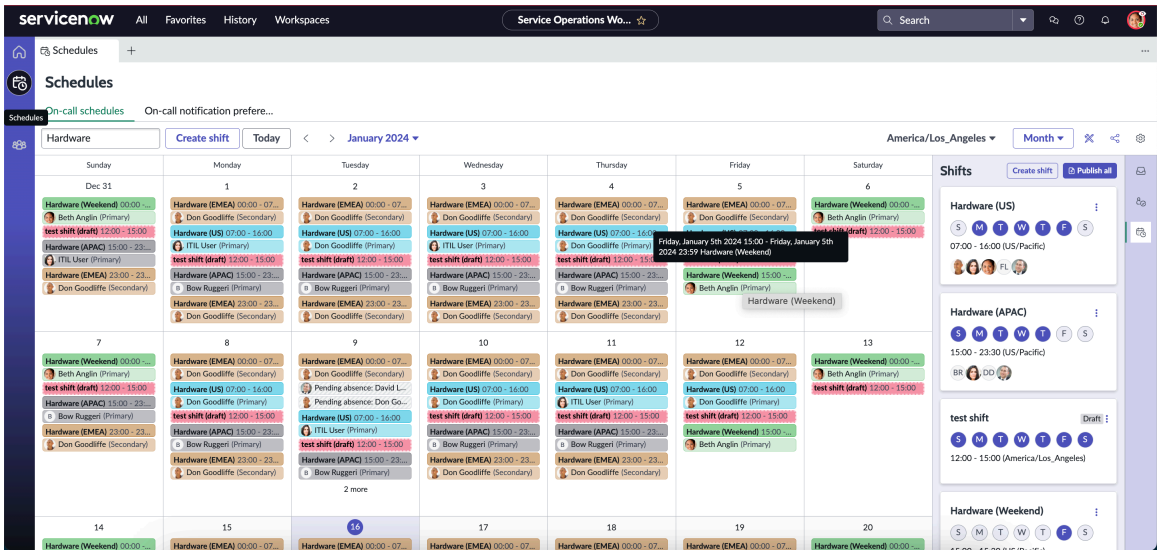
교대조 관리자는 교대조를 확인 및 관리하고, 휴가 요청을 승인 또는 거부하고, 간격과 상충을 해결합니다. 그룹에 대한 알림 기본 설정, 제공 채널, 에스컬레이션 트리거 규칙 및 정책을 관리할 수도 있습니다.

당직 관리자는 교대조를 확인 및 관리하고, 휴가 요청을 승인 또는 거부하고, 간격과 상충을 해결합니다. 모든 그룹에 대한 알림 기본 설정, 제공 채널, 에스컬레이션 트리거 규칙 및 정책을 관리할 수도 있습니다.

서비스 운영 작업 공간의 일정

홈 페이지의 일정 메뉴를 사용하여 서비스 운영 작업 공간의 당직 일정 관리에 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.



당직 일정 탭

이 탭에는 사용자의 모든 일정과 교대조가 달력 또는 타임라인 뷰로 표시됩니다. 뷰를 일, 주 또는 월 보기로 사용자 지정하고 그룹 또는 시간대에 따라 달력을 필터링할 수 있습니다.

이 탭에서 작업, 교대조 및 휴가 요청을 관리할 수 있습니다.

당직 알림 기본 설정

이 탭에서 티켓이 에스컬레이션될 때 경보를 수신할 기본 알림 방법을 정의할 수 있습니다.

에스컬레이션 알림 규칙과 해당 알림을 수신하는 데 사용되는 제공 채널을 정의할 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간의 **Teams**

서비스 운영 작업 공간에서 Teams 메뉴( )를 사용하여 모든 팀을 볼 수 있습니다. 팀 카드를 선택하여 팀의 일정을 확인 및 관리하고, 에스컬레이션 정책을 정의하고, 선택한 교대조에 대한 팀 기본 설정을 정의합니다. 이 기능을 사용하면 팀이 당직자를 파악하고, 책임을 지며, 중요한 경보 또는 인시던트를 확인할 수 있습니다.

일정 탭을 사용하여 팀의 교대조를 생성하고 관리합니다. 이 기능을 통해 인시던트 및 중요한 경보에 대응할 수 있는 적절한 사람이 있는지 확인합니다. 팀 구성원, 설명, 팀의 연락처 정보를 추가하거나 편집할 수도 있습니다.

에스컬레이션 트리거 및 정책 탭을 사용하여 인시던트가 있을 경우 따라야 할 에스컬레이션 정책과 트리거 규칙을 설정합니다. 이러한 정책과 트리거 규칙은 알림 기본 설정과 함께 팀에 할당합니다.

당직 팀 기본 설정 탭을 사용하여 그룹에 대한 교대조 기본 설정을 편집합니다. 교대조 관리자와 시작 요일을 추가하고, 휴가 요청 및 교대조 중복에 대한 기본 설정과 교대조 중복의 에스컬레이션 규칙을 설정할 수 있습니다.

상황별 측면 패널

인시던트를 열 때 상황별 측면 패널에서 당직 일정 관리을 사용합니다. 필요한 경우 다른 기록에 대한 당직 전문가 및 에스컬레이션 추적을 구성할 수도 있습니다.

상황별 측면 패널에서 당직 전문가 아이콘( )을 선택하여 권장 주제 전문가를 확인하고 도움을 요청하십시오.

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

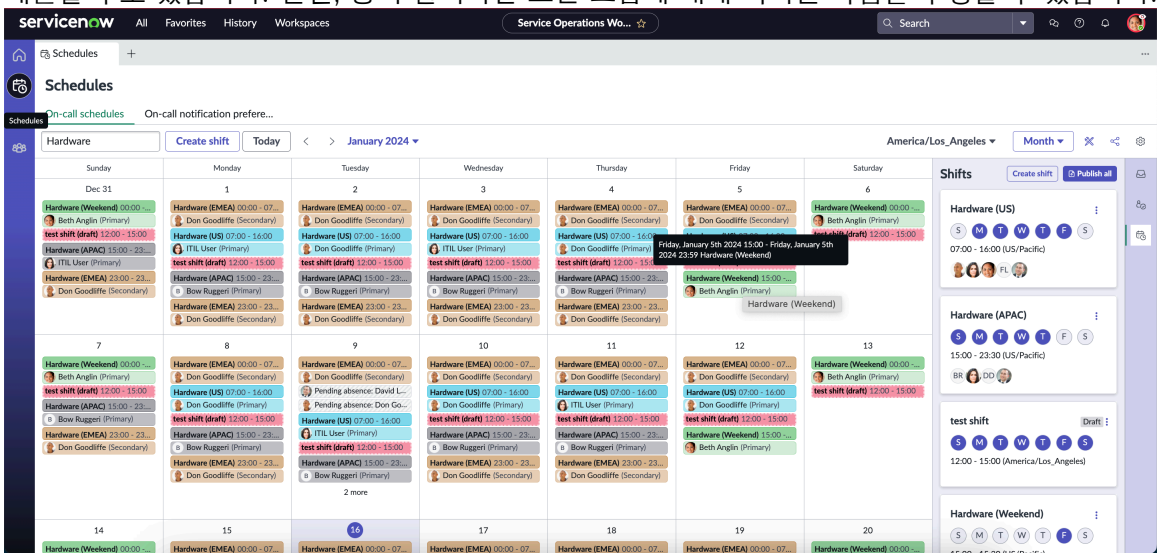
에스컬레이션 세부 정보 및 당직 에스컬레이션의 동적 추적을 보려면 상황별 측면 패널에서 당직 에스컬레이션 아이콘( )을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 일정관리

일정, 교대조 및 휴가 요청을 보고 관리합니다.

일정 메뉴를 사용하면 에이전트가 일상적인 업무를 확인 및 관리하고, 휴가를 요청하고, 부재 범위를 제안할 수 있습니다.

교대조 관리자는 해당 그룹에 대한 일정, 교대조, 팀 구성원, 에스컬레이션 트리거 규칙 및 정책을 생성하고 관리할 수 있습니다. 휴가 요청을 승인하거나 거부하고 그룹의 상충 또는 근무 간격을 해결할 수도 있습니다. 반면, 당직 관리자는 모든 그룹에 대해 이러한 작업을 수행할 수 있습니다.

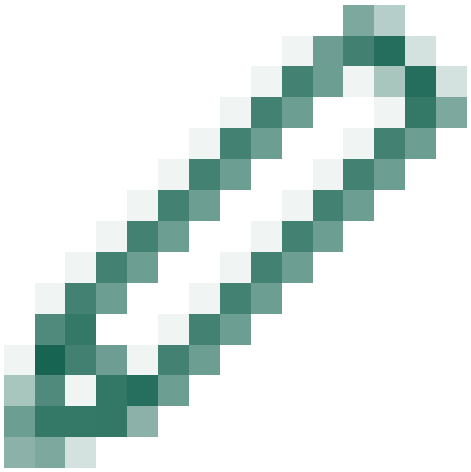


필드	설명
팀 필드	사용자가 관리하거나 구성원인 모든 그룹의 목록을 표시합니다. 그룹을 선택하여 해당 그룹의 모든 교대조를 볼 수 있습니다. 그룹 이름을 입력하여 검색을 실행할 수도 있습니다.
교대조 생성	새 교대조를 생성합니다. 이름, 시작 날짜, 종료 날짜, 발생 횟수 및 반복을 사용자 지정하거나 미리 정의된 템플릿을 사용할 수 있습니다.
오늘	현재 날짜인 경우 모든 활동을 조회합니다.
월	특정 월을 선택하고 이동합니다.
시간대	교대조의 시간대를 선택합니다.
뷰	드롭다운을 클릭하여 타임라인 뷰 또는 달력 뷰를 선택합니다. 또한 일, 주 또는 월 뷰를 기본 설정할지 여부를 결정해야 합니다.
일반 설정	조회할 필터: • 갭 • 상충 • 교대조 구성원 • 보류 중인 휴가

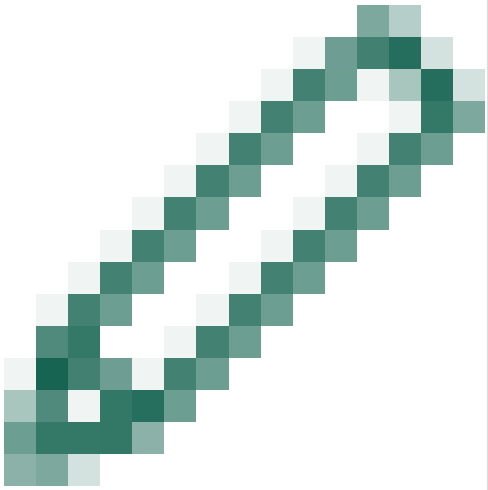
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	• 승인된 휴가 • 초안 교대조
달력 공유	iCal URL 또는 .ics 파일을 다른 구성원과 공유하고 달력을 구독합니다. 드롭다운에서 원하는 교대조를 선택하여 구독 페이지로 이동할 수 있습니다. **주:** 이 옵션은 Washington DC 이상 릴리스에서만 사용할 수 있습니다. Vancouver 및 이전 릴리스의 경우 구독 링크가 있는 이메일을 보낼 수 있습니다.
교대조 카드	교대조를 선택하거나 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 교대조 상세 정보를 보고 다음 기능에 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.

필드	설명
	• 교대조 편집  ( ) • 추가 옵션 ( )

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
교대조 편집  (	• 시작 시간, 날짜, 시간대 등과 같은 교대조 상세 정보를 보고 편집합니다. • 교대조에서 구성원을 추가, 삭제 및 편집합니다. 응답자 수준과 교대 세부 정보를 추가/삭제할 수도 있습니다. • 팀 기록에서 에스컬레이션 정책을 열고 편집합니다.)
추가 옵션 (	• 범위 제공하기 • 추가 시간 예약하기 • 휴가 예약하기)
필요한 작업	나에게 할당된 예정 작업 목록을 표시합니다. • 에이전트의 경우 예정된 교대조 또는 휴가가 목록에 포함될 수 있습니다. • 관리자의 경우 근무 간격 및 상충, 예정된 교대조에 대한 휴가 요청 목록일 수 있습니다.

작업 및 휴가 일정 관리

휴가를 요청하고 교대 근무 범위를 제공합니다. 교대조에 대한 초과 근무를 요청할 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.

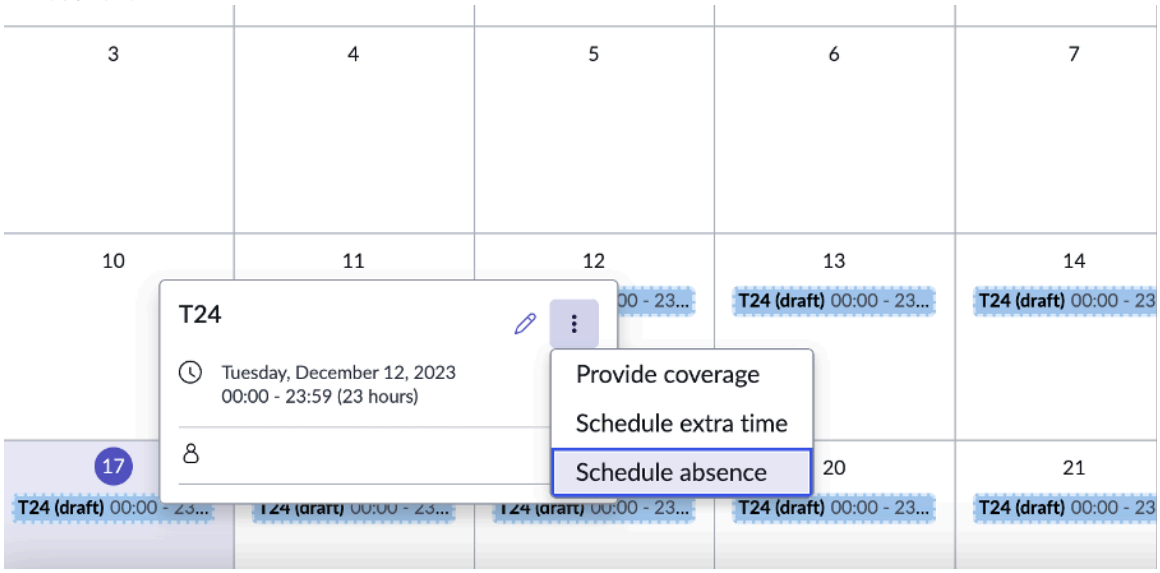
이 태스크 정보
자신의 휴가를 예약하고 동료 명단 구성원 중에서 적절한 범위를 제안할 수 있습니다. 이렇게 하면 교대조 관리자와 당직 관리자가 교대조를 계획하고 구성원들이 언제든지 인시던트 및 에스컬레이션에 대응할 수 있습니다.

이 비디오에서 휴가를 예약하는 방법에 대한 개요를 알아봅니다. 휴가 예약

시작하기 전에
필요한 역할: itil

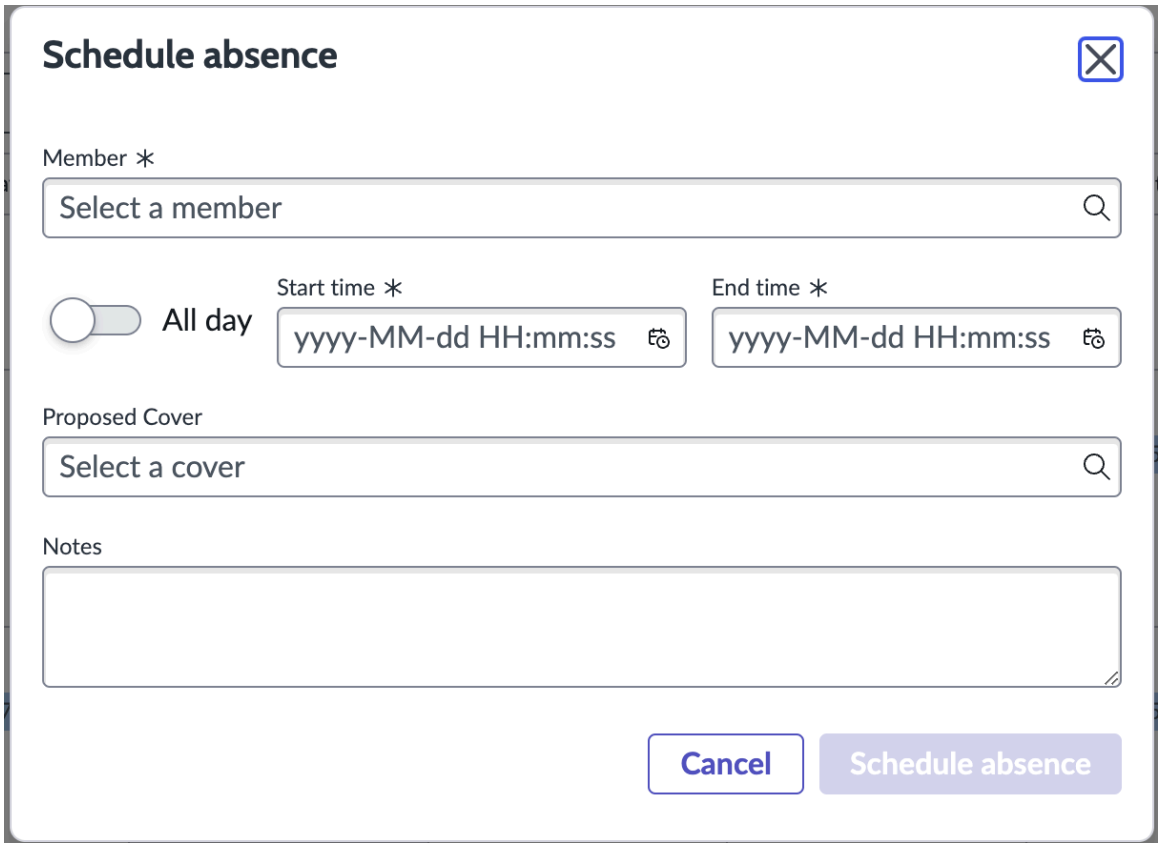
프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 메뉴를 선택하여 달력을 봅니다.
   다음을 수행하여 달력을 볼 수도 있습니다.
   - 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
   - 홈페이지에서 팀 메뉴를 선택하고 팀을 선택합니다.
   - 일정 탭을 선택하여 팀의 모든 일정을 봅니다.
3. 교대조 카드를 선택하고 ⋮ 아이콘을 선택하거나 교대조 카드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.



4. 휴가 예약을 선택하여 교대조의 휴가를 요청하고 다음 정보를 입력합니다.
   - 구성원
   - 종일 토글 버튼
   - 시작 시간 및 종료 시간
   - 제안된 커버
   - 메모

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 휴가 예약을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 교대조 생성 및 편집

교대조 관리자는 서비스 운영 작업 공간의 일정 메뉴 또는 팀 메뉴를 사용하여 새 교대조를 생성할 수 있습니다.

이 태스크 정보
교대조를 만들고 편집하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 를 선택합니다. 상세 정보를 조회할 팀을 선택하고 일정 탭을 클릭합니다.
- 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동하고 를 선택합니다.

이 비디오에서 교대조를 생성하고 편집하는 방법에 대한 개요를 얻을 수 있습니다. 교대조 생성 및 편집

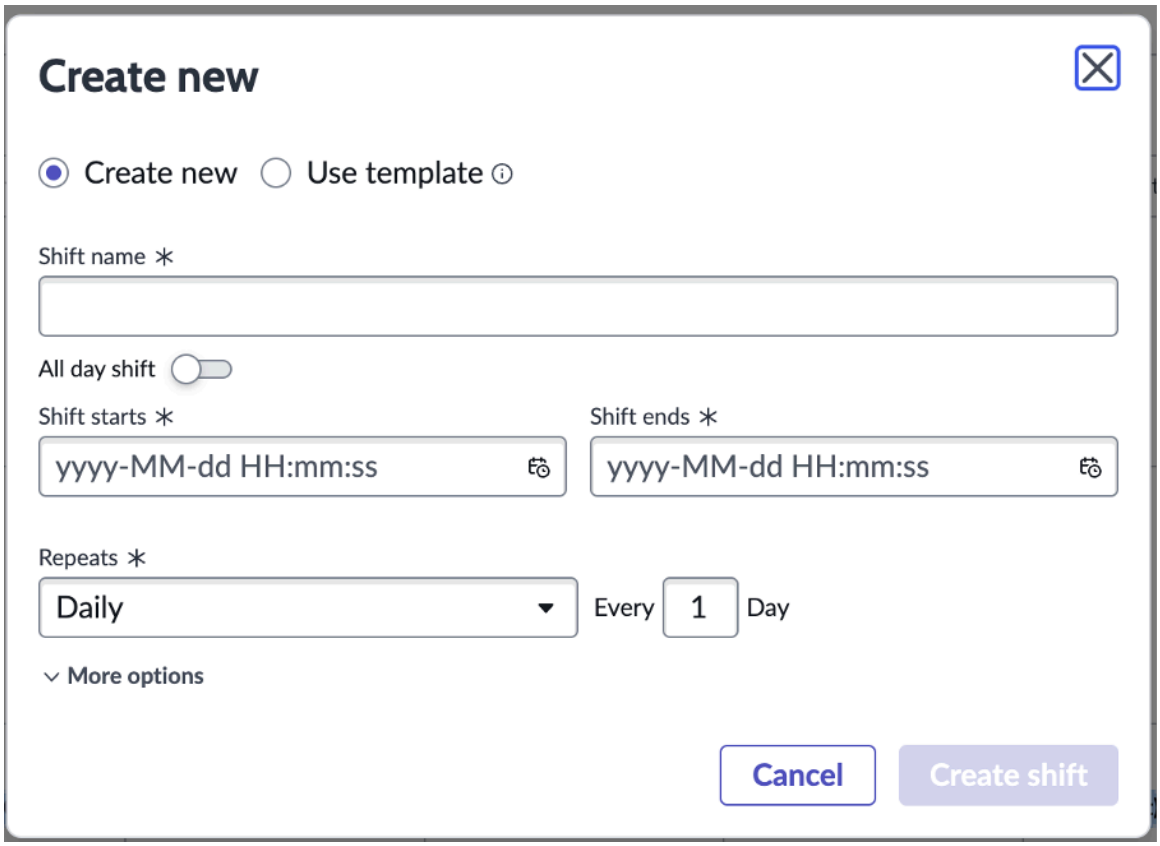
시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager, rota_admin

© 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. 일정 페이지에서 교대조 생성을 선택하고 새로 작성 교대조 양식의 다음 필드에 값을 입력합니다.

   새로 작성을 선택하는 경우 다음 상세 정보를 입력하고 교대조 생성을 선택합니다.



교대조 생성

필드	설명
교대조 이름	교대조의 이름입니다.
종일 교대조	하루 종일 근무에 대한 토글입니다.
교대 시작	교대조가 시작되는 날짜 및 시간입니다.
교대 종료	교대조가 종료되는 날짜 및 시간입니다.
반복	교대 반복입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 안 함 ○ 매일 ○ 매주
간격	반복 빈도입니다. 선택한 시간 범위에 따라 다르게 표시됩니다.
추가 옵션	
시간대	사용자 시간대입니다.
휴일 일정	휴일에 사용할 일정입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
반복 기간	반복을 종료할 날짜 및 시간입니다.

교대조 템플릿 사용 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

교대조 템플릿을 사용하여 교대 생성

필드	설명
교대조 이름	교대조의 이름입니다.
템플릿/일정	교대조에 대한 기존 템플릿입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 24 x 7 ○ 휴무일(근무일 8:00 - 5:00) ○ 휴무일(근무일 9:00 - 5:00) ○ 근무일 8:00 - 5:00 ○ 근무일 9:00 - 5:00

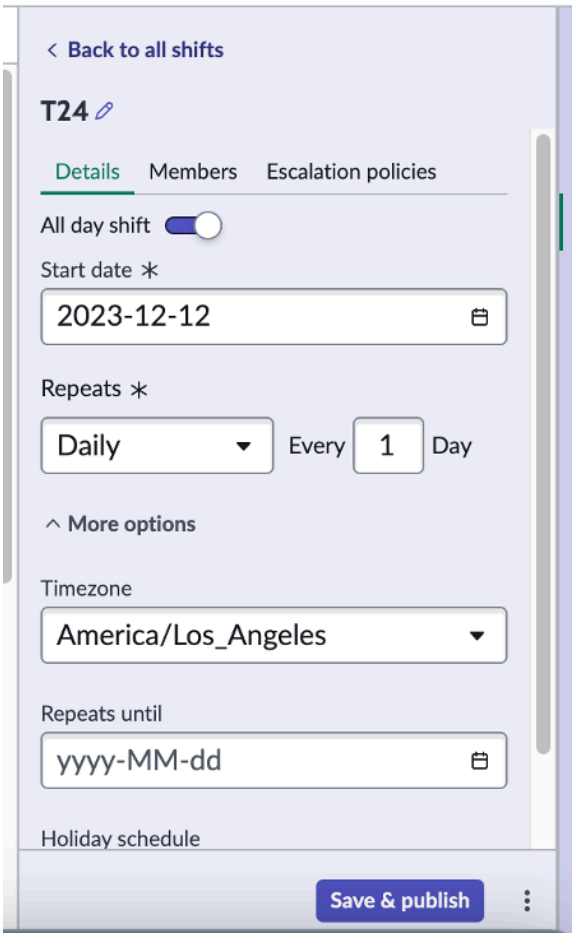
새 교대조를 성공적으로 생성했습니다.

2. 교대조를 편집하려면 교대조 카드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 아이콘을 선택합니다. 측면 패널에 교대조 상세 정보가 열립니다.
3. 측면 패널의 교대조 상세 정보에서 다음 교대조 상세 정보를 업데이트할 수 있습니다.

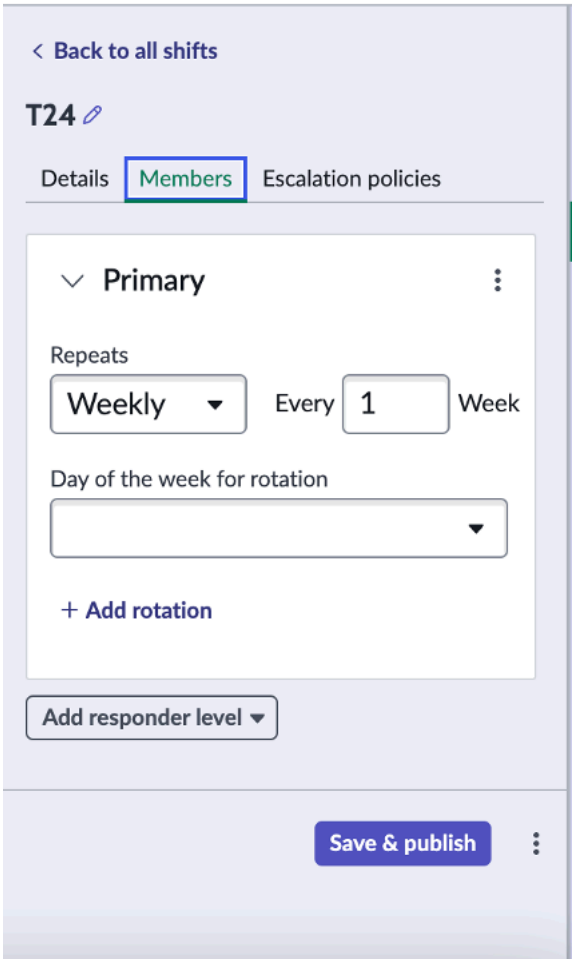
교대조 편집

필드	설명
상세 정보 탭	교대조 상세 정보를 업데이트합니다.

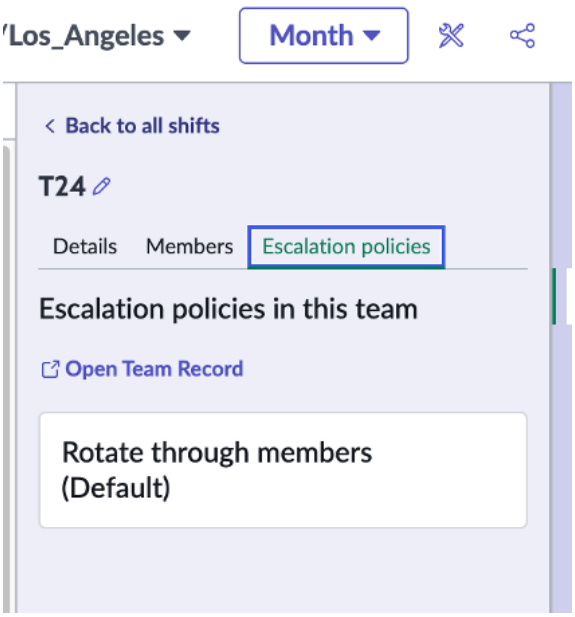
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	 ○ 종일 교대조 ○ 교대 시작 ○ 교대 종료 ○ 반복 ○ 시간대 ○ 휴일 일정 ○ 반복 기간
구성원 탭	교대조 상세 정보를 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.

필드	설명
	 ○ 매주 반복 ○ 교대 요일 ○ 교대 추가 ○ 응답자 수준 추가/삭제/이름 바꾸기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
에스컬레이션 정책 탭	에스컬레이션 정책을 보고 팀 기록 열기를 클릭하여 팀 기록으로 이동합니다. 

4. 교대조 상세 정보를 업데이트한 후 저장 후 게시를 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.
5. ⋮ 아이콘을 선택하여 교대조를 초안 모드로 변경하거나 선택한 교대조를 삭제 또는 비활성화/활성화합니다.
6. 모든 교대조로 돌아가기를 선택하여 선택한 팀의 모든 교대조를 봅니다.

   ⋮ 을 선택하여 교대조 색상을 변경할 수도 있습니다.

새 양식 생성

새로 작성 양식을 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 당직 교대조를 생성합니다. 일정 페이지에서 새로 작성 옵션을 선택하면 다음과 같은 필드 상세 정보를 제공합니다.

새 양식 생성

필드	설명
교대조 이름	교대조의 이름입니다.
종일 교대조	종일 근무에 대한 토글입니다.
교대 시작	교대조가 시작되는 날짜 및 시간입니다.
교대 종료	교대조가 종료되는 날짜 및 시간입니다.
반복	교대 반복입니다. 사용 가능한 옵션: • 안 함 • 매일 • 매주

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 양식 생성

필드	설명
간격	교대 근무의 반복입니다. 표시는 반복 필드에서 선택한 시간 범위에 따라 달라집니다.
추가 옵션	
시간대	사용자 시간대입니다.
휴일 일정	휴일에 사용할 일정입니다.
반복 기간	반복을 종료할 날짜 및 시간입니다.

서비스 운영 작업 공간에서 교대조 관리

휴가 요청을 수락 또는 거부하고, 범위를 제공하고 교대조에 대한 추가 시간을 예약하여 근무 간격과 상충을 해결합니다.

시작하기 전에

이 비디오에서 교대조를 관리하는 방법에 대한 개요를 알아봅니다.

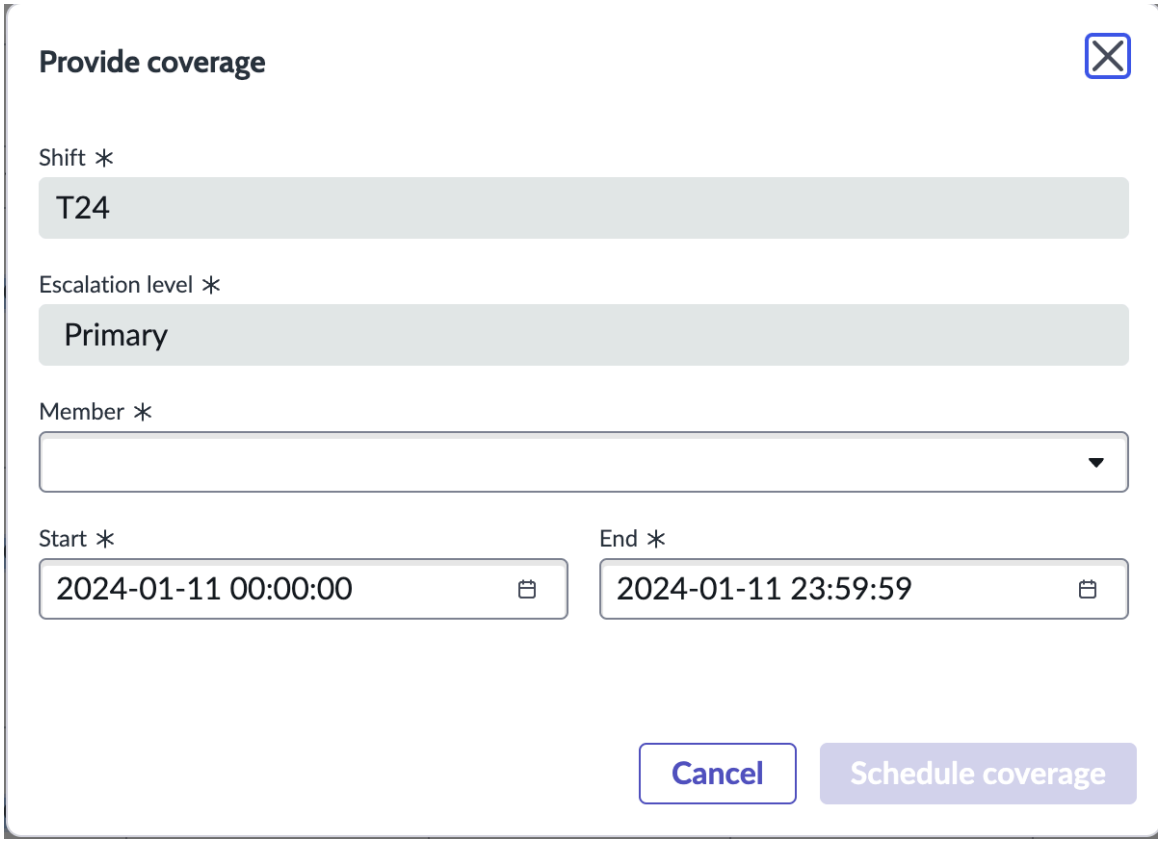
https://player.vimeo.com/video/989602605?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

필요한 역할: rota_manager, rota_admin

프로시저

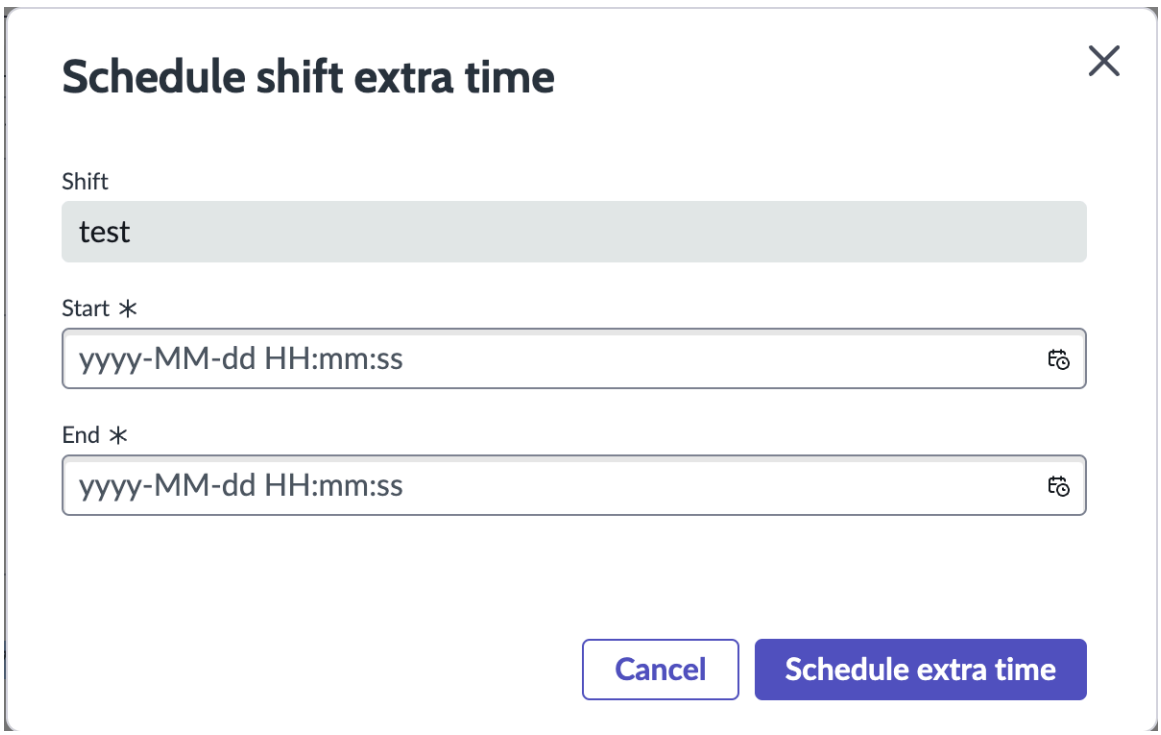
1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘을 클릭하면 교대조의 모든 휴가 요청, 근무 간격 및 상충을 볼 수 있습니다.
   모든 휴가 요청은 필수 작업 섹션에 표시됩니다.
3. 승인 또는 거부를 클릭하고 메시지가 표시되면 동일하게 확인합니다.
4. 근무 간격이나 상충이 있는 경우 교대조 카드를 선택하고 ⋮ 아이콘을 클릭하거나 교대조 카드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
5. 범위 제공을 클릭하여 교대조 구성원을 교체합니다.
   다음 상세 정보를 제공하고 범위 제공을 클릭합니다.
   - 구성원: 구성원의 이름
   - 시작
   - End

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 연장된 시간 동안 근무할 추가 시간 예약을 클릭하고 다음 세부 정보를 제공합니다.
   - 시작
   - 종료

   추가 시간 예약을 클릭합니다.



7. 교대조 카드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 휴가 삭제를 클릭하여 승인된 휴가 요청을 달력에서 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.

알림 기본 설정 규칙 생성

에스컬레이션 티켓이 발생할 때마다 경보를 수신하기 위해 원하는 알림 방법과 제공 채널을 정의합니다.

시작하기 전에

이 비디오에서 제공 채널 및 알림 기본 설정을 추가하는 방법에 대한 개요를 얻을 수 있습니다.

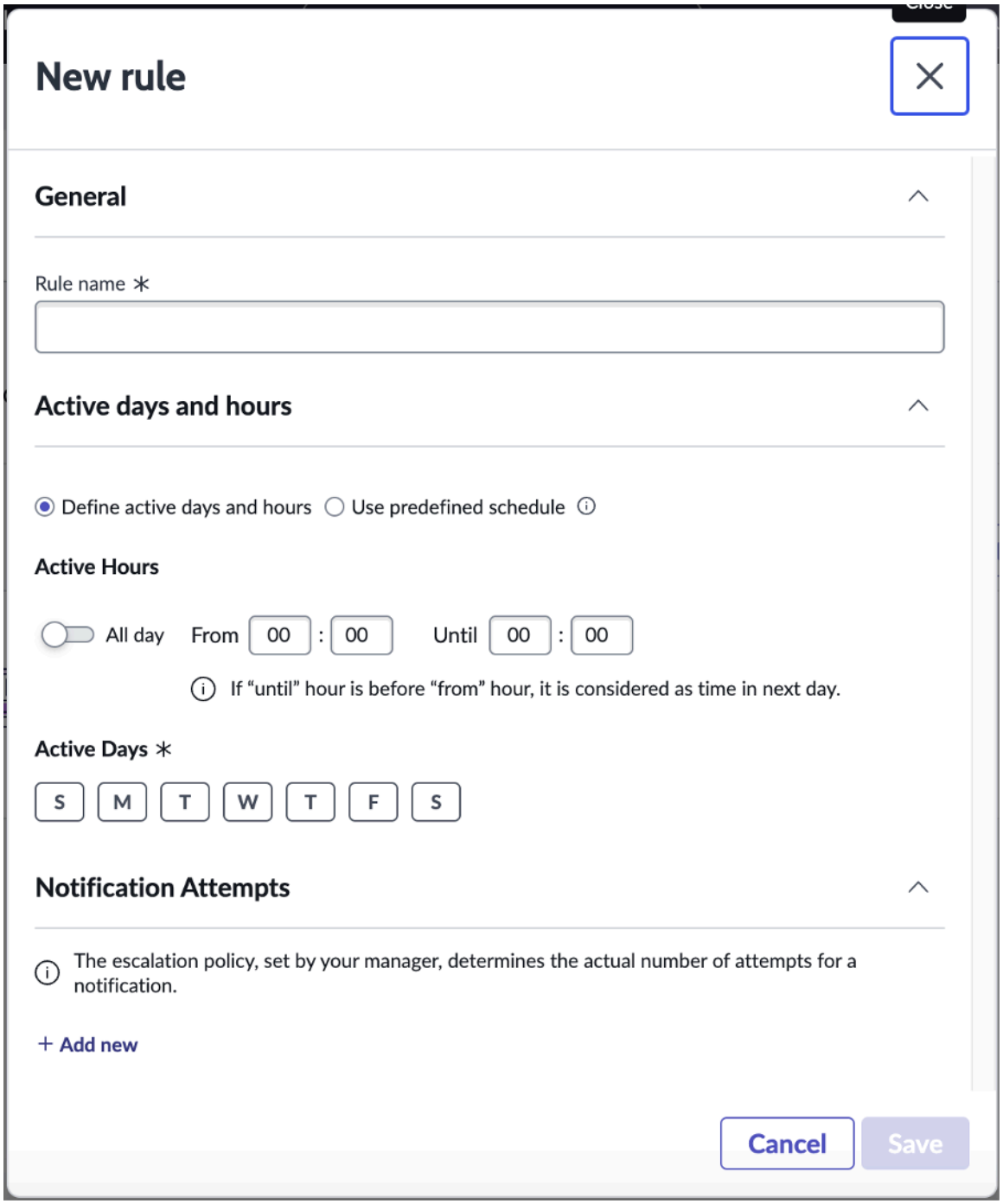
알림 기본 설정 규칙 및 제공 채널 생성

필요한 역할: itil, rota_manager, rota_admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘을 선택합니다.
3. 일정 페이지에서 당직 알림 기본 설정 탭을 선택합니다.
4. 원하는 알림을 정의하려면 새로 작성을 선택하고 다음 상세 정보를 제공합니다.
   - 규칙 이름
   - 활성 날짜 및 시간 정의를 선택하여 다음 세부 정보로 규칙을 사용자 지정합니다.
     - 종일 선택 상자
     - 시작 및 종료
     - 활성 날짜 상세 정보
     - 활성 날짜
     - 알림 시도

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



- 원하는 일정 사용을 선택하여 기존 일정을 재사용하고 필요한 상세 정보를 제공합니다.
- 알림 시도에서 새로 추가를 선택하고 다음 중에서 원하는 방법을 선택합니다.
  - 여유 시간
  - MS 팀
  - 이메일 ID

5. 저장을 선택합니다.

팀 메뉴를 사용하여 당직 팀 기본 설정 편집

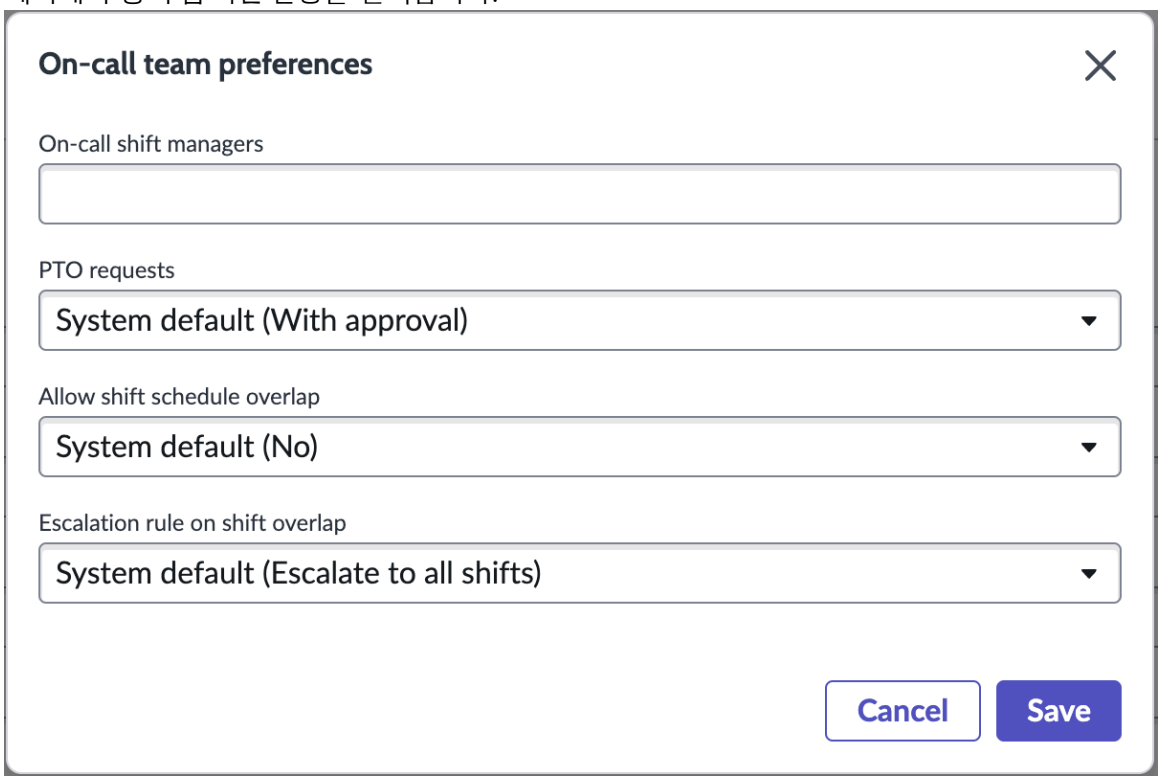
팀 메뉴를 사용하여 선택한 팀의 당직 기본 설정을 편집합니다.

© 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.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager, rota_admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 왼쪽 탐색 창에서 팀 아이콘( )을 선택합니다.
3. 열려는 팀 카드를 선택합니다.
4. 헤더에서 당직 팀 기본 설정을 선택합니다.



5. 목록 메뉴에서 당직 교대조 관리자를 선택합니다.
6. 목록 메뉴에서 **PTO** 요청에 대한 옵션을 선택합니다.
7. 목록 메뉴에서 원하는 요일의 시작일에 대한 옵션을 선택합니다.

   주:
   이 옵션은 Washington DC 이상 릴리스에서만 사용할 수 있습니다.

8. 목록 메뉴에서 교대조 일정 중복을 허용 옵션을 선택합니다.
9. 목록 메뉴의 교대조 중복의 에스컬레이션 규칙에 대한 옵션을 선택합니다.
10. 저장을 선택합니다.

제공 채널 편집

규칙 및 제공 채널을 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager, rota_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. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘을 선택합니다.
3. 일정 페이지에서 알림 기본 설정을 선택하고 편집을 선택하여 제공 채널을 추가하거나 편집합니다.
4. 새로 추가를 선택하여 새 채널을 추가하고 이름과 이메일 ID를 제공합니다.
5. 전화번호 탭을 선택하여 전화번호를 추가하고 편집합니다.
6. 저장을 선택하여 변경 사항을 적용합니다.

에스컬레이션 트리거 및 정책

트리거 규칙을 만들고 편집합니다.

이 태스크 정보
에스컬레이션 트리거와 정책을 생성하고 편집하는 방법에는 두 가지가 있습니다. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.

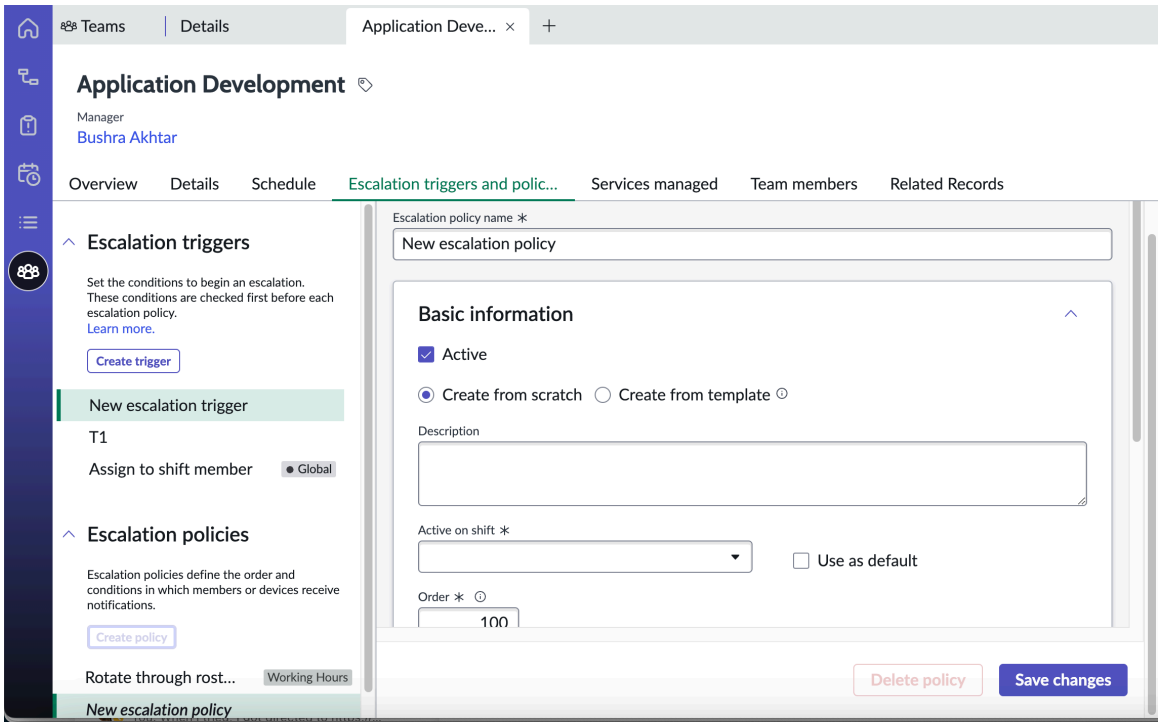
- 일정 메뉴:
  - 일정 메뉴를 선택하고 교대조 카드를 선택한 후 아이콘을 클릭합니다.
  - 에스컬레이션 정책 탭을 선택하고 팀 기록 열기를 클릭합니다.
- 팀 메뉴:
  - 팀 메뉴를 선택하고 드롭다운에서 모든 교대조를 선택한 후 교대조 카드를 선택합니다.
  - 에스컬레이션 트리거 및 정책 탭을 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager, rota_admin

프로시저

1. 왼쪽 패널의 에스컬레이션 정책에서 정책 생성을 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.

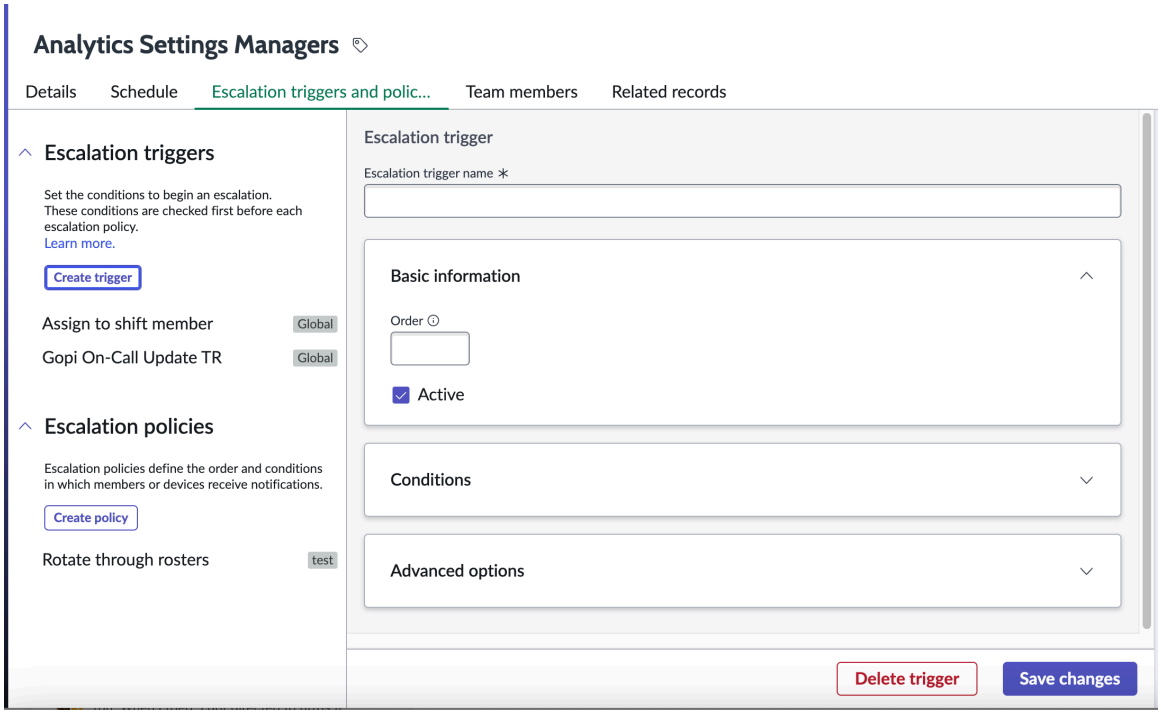


필드	설명
활성	확인란을 선택하여 정책을 활성화하거나 비활성화합니다.
처음부터 새로 생성 또는 템플릿에서 생성	자체 정책을 생성하거나 관리자가 만든 템플릿을 사용합니다.
설명	정책을 설명하는 텍스트를 입력합니다.
교대조에서 활성	목록 메뉴에서 선택합니다. 확인란을 사용하여 이를 기본값으로 설정합니다.
순서	실행 순서를 선택합니다. 팀에 에스컬레이션 트리거가 여러 개 있는 경우 순서 번호가 낮은 항목이 먼저 선택됩니다.
조건	테이블 및 조건 세트를 선택하여 정책의 조건을 설정합니다. 이러한 조건은 에스컬레이션 트리거에 의해 에스컬레이션이 시작된 후에 확인됩니다. 조건이 충족되면 정책이 실행됩니다.
에스컬레이션 단계	모달을 사용하여 에스컬레이션 단계를 추가합니다. 완료되면 완료를 선택합니다.
에스컬레이션 알림	정책에 대한 알림 조건을 설정합니다. 사용자 기본 설정 무효화, 수동 설정 또는 템플릿 사용을 전환합니다.
알림 단계 추가	이메일, 전화 또는 SMS를 선택합니다. 원하는 만큼 시도를 추가할 수 있습니다. 완료되면 완료를 선택합니다.

3. 정책에 에스컬레이션 수준을 더 추가하려면 에스컬레이션 수준 추가를 선택합니다.
4. 변경 사항 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.

5. 옵션: 경보 또는 인시던트의 다른 범주에 대해 팀에 다른 에스컬레이션 정책을 추가하려면 정책 추가를 선택합니다.
6. 트리거 규칙을 만들려면 왼쪽 패널에서 에스컬레이션 트리거를 선택하고 트리거 생성을 선택합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.



에스컬레이션 트리거 양식

필드	설명
에스컬레이션 트리거 이름	트리거의 이름을 입력합니다.
활성	트리거를 활성화 또는 비활성화하려면 확인란을 선택합니다.
순서	실행 순서를 선택합니다. 팀에 에스컬레이션 트리거가 여러 개 있는 경우 순서 번호가 낮은 항목이 먼저 선택됩니다.
조건	테이블 및 조건 세트를 선택하여 트리거의 조건을 설정합니다. 조건이 충족되면 SRM 팀의 교대조에 대해 에스컬레이션 트리거가 트리거됩니다.

8. 변경 사항 저장을 선택합니다.

팀 기록에서 에스컬레이션 트리거 규칙 및 정책 생성

팀 기록으로 이동하여 새 정책 및 트리거 규칙을 생성합니다.

시작하기 전에
이 비디오에서는 팀 기록에서 에스컬레이션 트리거 규칙과 정책을 생성하는 방법에 대한 개요를 얻을 수 있습니다. 에스컬레이션 트리거 규칙 및 정책 생성

필요한 역할: rota_manager, rota_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. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘을 클릭합니다.
3. 일정 페이지에서 교대조 범위를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 아이콘을 클릭합니다.

서비스 운영 작업 공간의 인시던트에 대한 당직 지원

지원 그룹의 사용 가능한 당직 구성원을 식별하고 문의하여 문제를 해결할 수 있습니다.

인시던트에 대한 당직 지원

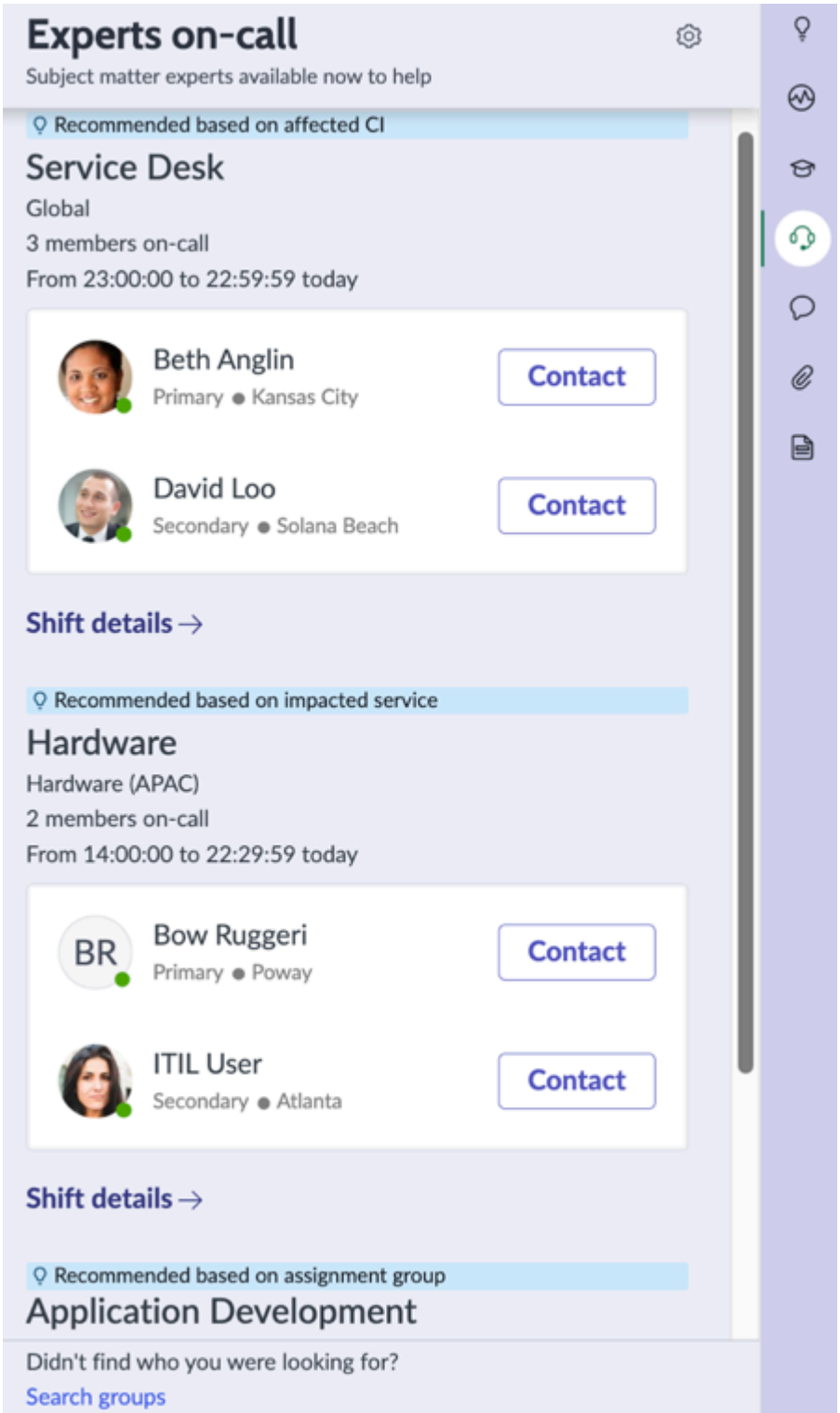
인시던트의 모든 서비스 및 CI와 연결된 지원 그룹에 따라 당직 전문가 패널은 다음 순서로 세 가지 당직 권장 사항을 표시합니다.

- 기본 서비스와 연결된 지원 그룹, 즉 서비스 필드
- 영향을 받는 서비스/CI 관련 목록에서 영향을 받는 서비스의 상위 지원 그룹
- 기본 구성 항목과 연결된 지원 그룹, 즉 구성 항목 필드
- 영향을 받는 CI 관련 목록에서 영향을 받는 CI의 상위 지원 그룹
- 에이전트의 할당 그룹, 즉 할당 그룹 필드

이러한 각 필드에는 교대조 이름 및 당직 구성원과 같은 당직 정보가 표시됩니다. 각 당직 구성원의 연락처 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.

당직 전문가 패널



당직 일정 관리에 대한 자세한 내용은 당직 일정 관리를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간의 당직 전문가

문제 해결을 위해 관련 교대조 상세 정보를 보고 당직 구성원에게 문의하여 당직 에스컬레이션을 동적으로 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, admin, sn_incident_read, sn_change_read

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

에스컬레이션 로깅, 즉 *com.snc.on_call_rotation.log_escalations* 속성이 활성화되어 당직 에스컬레이션 추적 페이지를 볼 수 있는지 확인합니다. 이 속성에 대한 자세한 내용은 당직 일정 관리의 시스템 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 인시던트를 엽니다.
2. 관련 교대조 상세 정보를 보고, 당직 구성원에게 연락하고, 기타 관련 작업을 수행하려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 상황별 측면 패널에서 당직 전문가 아이콘( )을 클릭합니다.
   당직 권장 사항을 구성할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 당직 지원 그룹 권장 사항 사용자 지정 문서를 참조하십시오.
   인시던트의 모든 서비스 및 CI와 연결된 지원 그룹에 따라 다음 순서로 세 가지 당직 권장 사항을 표시합니다.
   - 기본 서비스와 연결된 지원 그룹, 즉 서비스 필드
   - 영향을 받는 서비스/CI 관련 목록에서 영향을 받는 서비스의 상위 지원 그룹
   - 기본 구성 항목과 연결된 지원 그룹, 즉 구성 항목 필드
   - 영향을 받는 CI 관련 목록에서 영향을 받는 CI의 상위 지원 그룹
   - 에이전트의 할당 그룹, 즉 할당 그룹 필드

   b. 모든 당직 구성원, 시작 시간 및 종료 시간과 같은 자세한 교대조 정보를 보려면 교대조 상세 정보를 클릭합니다.
   해당 교대조의 지원 그룹에 사용할 수 있는 당직 구성원이 없는 경우 당직 근무자와 함께 다음 교대조를 볼 수 있습니다.

   c. 당직 구성원과 Microsoft Teams 채팅 대화를 시작하려면 구성원 상세 정보 옆에 있는 연락처를 클릭하고 **Teams** 채팅 시작을 클릭합니다.

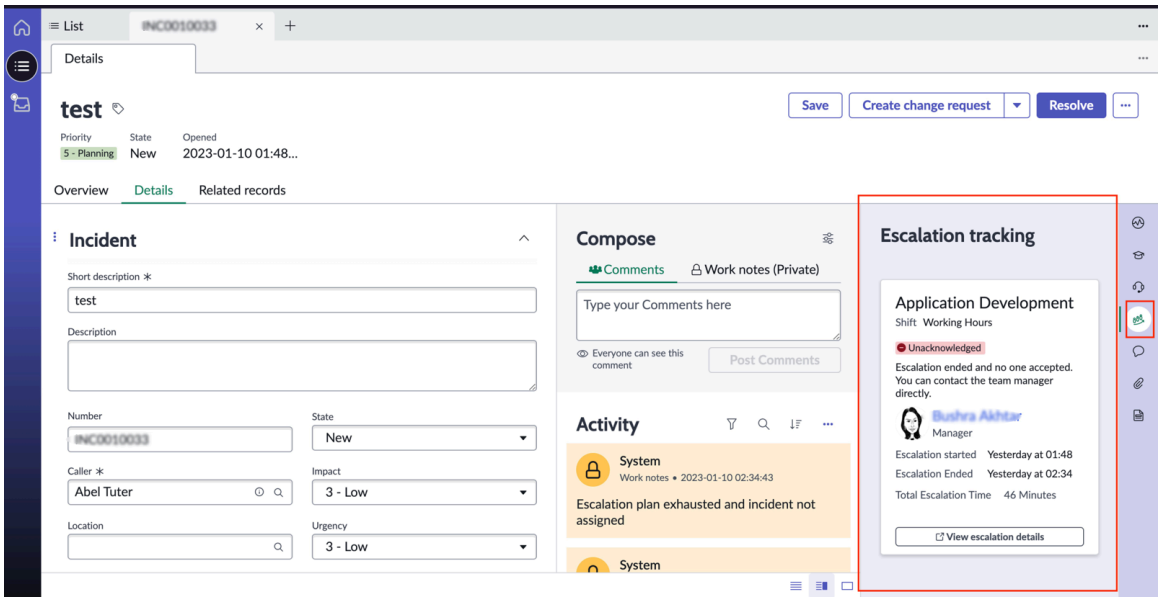
   > **주:**
   > 당직 구성원에게 연락하기 전에 사용자 현재 상태를 볼 수 있습니다.

   Microsoft Teams 채팅에 대한 자세한 정보는 서비스 운영 작업 공간에서 Microsoft Teams를 사용한 작업 기록의 공동 작업 문서를 참조하십시오.

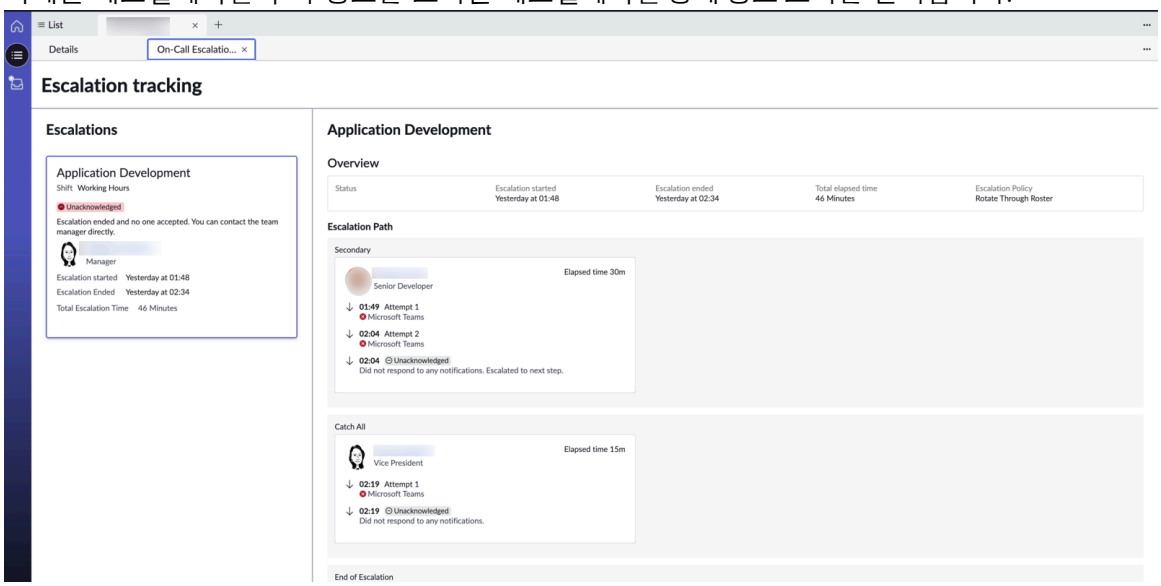
   d. 당직 전문가 패널에서 표시 기본 설정을 구성하려면 기본 설정 아이콘( )을 클릭하고 다음 작업을 수행합니다.
   - 당직 구성원이 없는 교대조를 숨기려면 당직이 없는 교대조 숨기기 토글 스위치를 사용합니다.
   모든 지원 그룹에 사용할 수 있는 당직 구성원이 없는 경우 다른 그룹을 검색하고 당직 구성원을 볼 수 있습니다.
   - 현재 사용자에 대해 구성된 기본 날짜 및 시간 형식을 사용하려면 기본 날짜 및 시간 형식 사용 토글 스위치를 사용합니다.

3. 당직 에스컬레이션의 동적 추적을 보려면 당직 에스컬레이션 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.



4. 자세한 에스컬레이션 추적 정보를 보려면 에스컬레이션 상세 정보 보기를 클릭합니다.

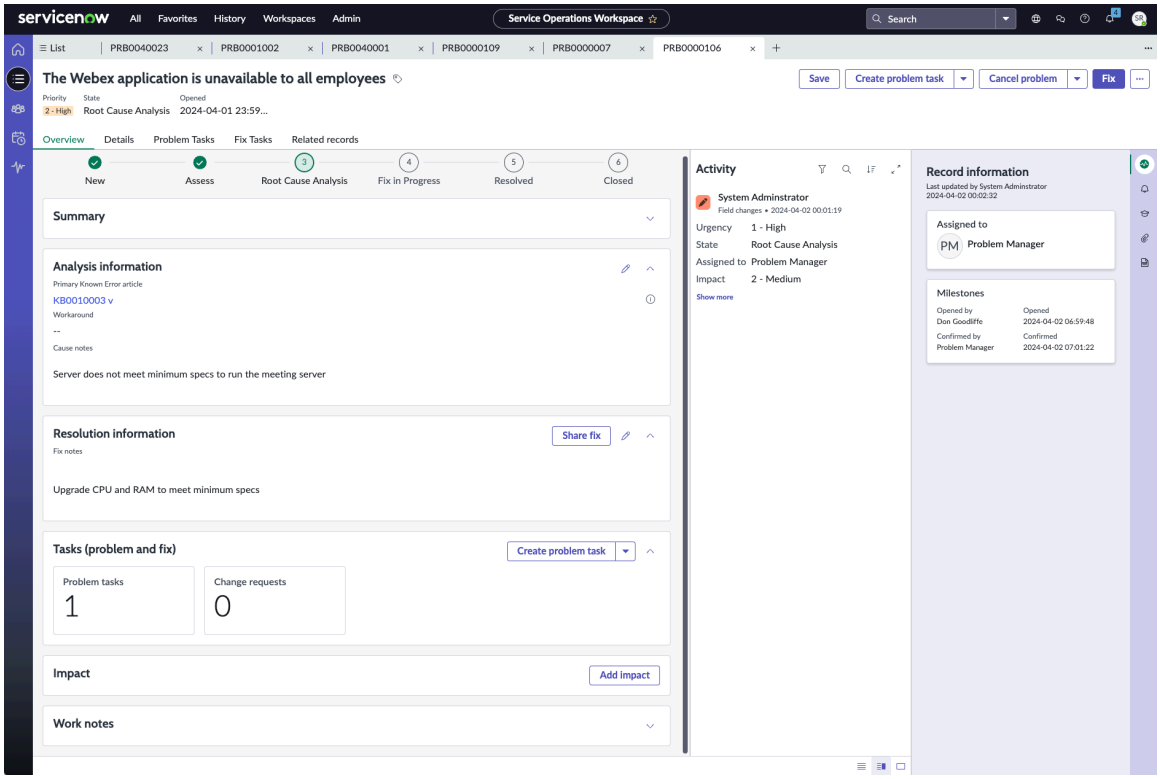


서비스 운영 작업 공간의 문제 관리

반복되는 인시던트나 심각한 인시던트가 있는 경우 문제를 생성하여 인시던트의 근본 원인을 파악하고 재발을 방지할 수 있습니다. 서비스 운영 작업 공간을 사용하여 수명주기를 통해 문제를 관리하고, 임시 해결책 또는 수정 사항을 관련 인시던트와 공유하고, 알려진 오류 문서를 생성하여 인시던트를 회피하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 운영 작업 공간의 문제 기록



개요 탭

이 탭에는 문제에 대한 다음 정보가 표시됩니다.

- 요약
- 분석 정보
- 해결 정보
- 문제 작업 및 수정 작업
- 영향도
- 작업 메모

서비스 운영 작업 공간 관리자 센터에서 문제 기록 개요 탭과 해당 UI 요소를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 커스터마이제이션 관리 문서를 참조하십시오.

헤더와 작업(문제 및 수정) 드롭다운 메뉴에서 액세스할 수 있는 다음 바로 가기를 선택적으로 활성화할 수 있습니다.

- 결함 생성(자세한 내용 및 요구 사항은 Agile Development 2.0 참조)
- 개선 사항 생성(자세한 내용 및 요구 사항은 Agile Development 2.0 참조)
- 개선 이니셔티브 생성 (자세한 내용 및 요구 사항은 참조 지속적 개선 관리참조)

다른 모든 구성 옵션에 대해서는 서비스 운영 작업 공간에서 문제 관리 구성 문서를 참조하십시오.

상세 정보 탭

이 섹션에는 문제에 대한 자세한 정보가 표시됩니다. 이 섹션의 필드에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 문제 생성 문서를 참조하십시오.

작성 섹션에서 문제에 대한 작업 메모를 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.

Now Platform의 문제 양식에서 사용할 수 있는 모든 필드는 서비스 운영 작업 공간에서도 사용할 수 있습니다. 하지만 서비스 운영 작업 공간의 문제 양식에서는 상태 필드가 읽기 전용입니다. 문제의 상태 전환에 대한 자세한 내용은 문제의 수명주기 문서를 참조하십시오.

이 탭에서 필드를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 문제 관리 구성 문서를 참조하십시오.

문제 작업 탭

이 섹션에는 이 문제와 관련된 문제 작업이 표시됩니다. 문제 작업은 문제에 대한 수정 사항을 식별하기 위해 다른 팀의 도움이 필요할 때 생성됩니다. 문제 작업 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 문제 작업 생성 문서를 참조하십시오.

수정 작업 탭

이 섹션에는 문제와 관련된 수정 작업이 표시됩니다. 서비스 운영 작업 공간에서 변경 요청만 수정 작업으로 구성됩니다. 수정 작업이 구성된 이 문제에 대한 수정 사항으로 추적할 관련 작업 기록의 목록(쉼표로 구분)에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 문제 관리에 대한 속성 구성 문서를 참조하십시오.

관련 기록 탭

이 섹션에는 문제와 관련된 다음 기록이 표시됩니다. 기록을 추가하거나, 만들거나, 문제에서 제거할 수 있습니다.

- 인시던트
- 영향을 받는 CI
- 중단
- 에이전트 지원에서 첨부된 Knowledge

상황별 측면 패널

이 섹션에서는 에이전트 지원에 액세스하고 관련 기록을 검색하고 필요한 작업을 수행할 수 있습니다.

문제 관리에 대한 자세한 내용은 문제 관리 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 문제 생성

반복 인시던트 또는 중요 인시던트의 근본 원인을 조사합니다. 이러한 문제가 다시 발생하지 않도록 영구적인 수정을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil 또는 problem_coordinator

프로시저

1. 다음 소스 중 하나에서 문제를 생성합니다.

2. 문제 양식에서 상세 정보 탭의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 문제 양식 문서를 참조하십시오.
3. 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.

서비스 운영 작업 공간에서 문제 해결

수명주기를 통해 문제 및 문제 작업을 관리하고, 임시 해결책 또는 수정 사항을 관련 인시던트와 공유하고, 알려진 오류 문서를 생성하여 인시던트를 회피하십시오.

시작하기 전에

기본 문제 수명주기를 사용하지 않는 경우, 클래식 환경을 계속 사용하여 수명주기 전체에서 문제 또는 문제 작업을 관리할 수 있습니다. 문제 기록 페이지에서 문제 계속을 선택하여 Now Platform 사용자 인터페이스로 리디렉션하면 여기서 상태를 전환할 수 있습니다. 문제의 상태 전환에 대한 자세한 내용은 문제의 수명주기 문서를 참조하십시오.

기본 문제 수명주기는 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid - 상태 모델 (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) 플러그인에 포함됩니다. 문제 관리 마이그레이션 유틸리티 스토어 애플리케이션 을 사용하여 이 플러그인을 활성화하고 기록을 기본 문제 수명주기로 마이그레이션하십시오.

필요한 역할: itil, problem_coordinator 이상(문제 수명주기 관리용), problem_admin(문제 삭제용)

프로시저

1. 문제를 엽니다.
   서비스 운영 작업 공간의 문제 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 문제 생성 문서를 참조하십시오.
2. 문제 기록 페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

서비스 운영 작업 공간의 문제 관리 모델

문제 관리 모델을 사용하여 특정 사용 사례에 대한 프로세스를 조정할 수 있습니다.

문제 및 문제 작업에 대한 사용자 지정 모델을 생성하여 기존 기능을 손상시키지 않으면서 기본 모델을 확장할 수 있습니다. 이러한 기능을 사용하려면 Xanadu 릴리스에 도입된 `com.snc.problem_management.models.enabled` 시스템 속성을 활성화하십시오. 문제 관리 모델 활성화는 선택 사항입니다.

문제 관리 모델을 사용하면 다음을 정의할 수 있습니다.

- 특정 사용 사례의 상태
- 상태 전환
- 상태 전환 조건

기본 문제 수명주기의 일부로 포함된 비모델 버전을 복제하기 위해 다음과 같은 기본 모델이 제공됩니다. 기본 문제 수명주기는 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid - 상태 모델 (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) 플러그인에 포함됩니다. 문제 관리 마이그레이션 유틸리티 스토어 애플리케이션 을 사용하여 이 플러그인을 활성화하고 기록을 기본 문제 수명주기로 마이그레이션하십시오.

문제 모델

모델	설명
일반	비모델 기본 문제 수명주기에 해당하는 문제 프로세스입니다.

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

문제 작업 모델

모델	설명
근본 원인 분석	비모델 기본 문제 수명주기에 해당하는 문제 작업 프로세스입니다.
일반	비모델 기본 문제 수명주기에 해당하는 문제 작업 프로세스입니다.

문제 관리 모델 활성화

먼저 비프로덕션 인스턴스에서 문제 관리 모델을 테스트합니다. 기본 문제 수명주기 또는 수명주기 작업을 변경한 경우, 사용자 지정 모델도 동일하게 변경해야 합니다.

사용자 지정 모델로 작업을 시작하려면 다음 주제를 참조하십시오.

- 서비스 운영 작업 공간에서 문제 관리 모델 사용
- 서비스 운영 작업 공간에서 문제 모델 생성
- 서비스 운영 작업 공간에서 문제 작업 모델 생성

주:
문제 관리 모델을 활성화하기 전에 생성된 문제 또는 문제 작업은 비모델 수명주기를 계속 사용합니다.

문제 관리 모델 비활성화

문제 관리 모델을 비활성화하기 전에 사용자 지정 문제 관리 모델을 통해 추가한 추가적인 기능을 비모델 수명주기에 적용해야 합니다.

문제 관리 모델 및 서비스 운영 작업 공간에 대한 고려 사항

서비스 운영 작업 공간 6.x는 Xanadu 릴리스를 기반으로 하며 문제 관리 모델을 지원합니다.

서비스 운영 작업 공간 5.x는 Washington DC 릴리스를 기반으로 하며 문제 관리 모델을 지원하지 않습니다.

서비스 운영 작업 공간 5.x를 사용 중인 경우 문제 관리 모델을 활성화하면 서비스 운영 작업 공간이 아닌 클래식 UI16 환경에서 문제와 문제 작업을 관리하게 됩니다.

서비스 운영 작업 공간에서 문제 작업 생성

다른 팀이나 에이전트에게 도움을 받아야 하는 경우 문제 작업을 만들고 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 problem_coordinator

프로시저

1. 문제를 엽니다.
2. 문제 기록 페이지에서 다음 방법 중 하나로 문제 작업을 생성합니다.
   - 문제 작업 생성을 선택합니다.
   - 문제 작업 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 문제 작업 생성 대화 상자에서 문제 작업 유형을 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.

- 근본 원인 분석: 문제의 근본 원인을 조사하고 문제 해결 방법을 찾는 작업입니다.
- 일반: 근본 원인 분석 작업 이외의 작업입니다.

추가 작업 유형 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 문제 또는 변경 사항에 대한 작업 유형 생성 문서를 참조하십시오.

4. 생성을 선택합니다.
5. 문제 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 문제 작업 양식 문서를 참조하십시오.
6. 저장을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 문제 작업 수행

수명주기를 통해 문제 및 문제 작업을 관리하고, 임시 해결책 또는 수정 사항을 관련 인시던트와 공유하고, 알려진 오류 문서를 생성하여 인시던트를 회피하십시오.

시작하기 전에

기본 문제 수명주기를 사용하지 않는 경우, 클래식 환경을 계속 사용하여 수명주기 전체에서 문제 또는 문제 작업을 관리할 수 있습니다. 문제 작업 기록 페이지에서 문제 작업 계속을 선택하여 Now Platform 사용자 인터페이스로 리디렉션하면 여기서 상태를 전환할 수 있습니다. 문제의 상태 전환에 대한 자세한 내용은 문제의 수명주기 문서를 참조하십시오.

기본 문제 수명주기는 문제 관리 베스트 프랙티스 - Madrid - 상태 모델 (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) 플러그인에 포함됩니다. 문제 관리 마이그레이션 유틸리티 스토어 애플리케이션 을 사용하여 이 플러그인을 활성화하고 기록을 기본 문제 수명주기로 마이그레이션하십시오.

필요한 역할: itil 또는 problem_task_analyst(문제 작업의 상태를 변경하거나 삭제하기 위한 경우)

프로시저

1. 문제를 엽니다.
   서비스 운영 작업 공간의 문제 생성에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 문제 생성 문서를 참조하십시오.
2. 문제 작업 탭에서 필요한 문제 작업을 엽니다.
3. 문제 작업 기록 페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

서비스 운영 작업 공간의 권장 프레임워크

에이전트는 동적 및 상황별 권장 사항을 보고 관련 작업을 수행할 수 있습니다.

권장 프레임워크는 이제 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다. ITSM용 권장 작업 기능이 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다. 고급 버전을 받으려면 ITSM용 고급 권장 작업(com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매해야 합니다.

> **주:**
> 고급 버전을 받기 위한 베스트 프랙티스는 ITSM용 작업 인텔리전스(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매하는 것입니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 ITSM용 권장 작업 탐색 문서를 참조하십시오.

권장 사항은 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트에 대한 여러 영역에서 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.

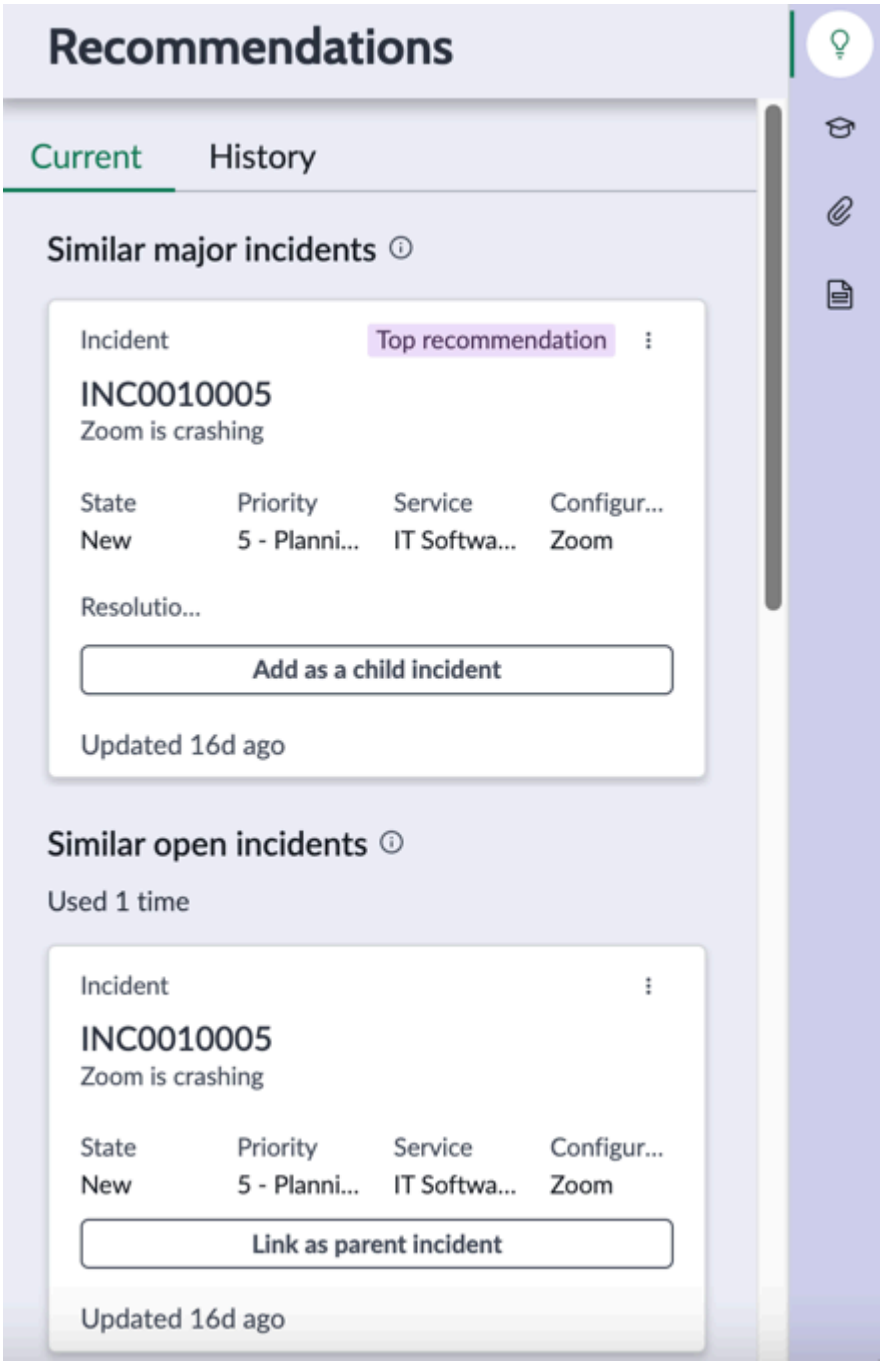
인시던트에 대한 사이드바의 권장 사항

인시던트의 사이드바에서 권장 사항을 구성하고 다음 형식으로 그룹화할 수 있는 권장 사항 패널에 액세스할 수 있습니다.

- 기록 카드: 테이블과 해당 작업의 관련 기록 상세 정보를 사용할 수 있습니다.
- 메시지 카드: 권장 사항에서 파생된 메시지와 해당 작업을 사용할 수 있습니다. 중요 인시던트 제안 카드를 예로 들 수 있습니다.

주:
동일한 권장 규칙의 모든 카드가 그룹화됩니다. 예를 들어, 서비스 운영 작업 공간에 있는 인시던트에 대한 유사한 미해결 인시던트 규칙의 경우 모든 관련 인시던트가 유사한 미해결 인시던트 아래에 카드로 그룹화됩니다.

사이드바의 권장 사항



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

인시던트에 사용 가능한 카드 그룹과 권장 사항에 대한 의존성 규칙의 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 인시던트에 대한 권장 사항 규칙 문서를 참조하십시오.

카드 또는 기록 번호를 클릭하면 해당 카드와 해당 작업에 대한 자세한 정보가 새 탭에 표시됩니다.

모든 카드에는 기본 작업과 여러 다른 작업이 있습니다. 카드에서 수행하는 모든 작업에 대해 권장 사항이 다시 계산됩니다. 관련이 없는 경우 권장 사항을 취소할 수 있습니다. 또한 카드에서 기본 작업을 수행하면 현재 탭에서 이력 탭으로 이동합니다.

주:
우선순위에 따라 상위 카드 그룹의 첫 번째 카드가 권장 사항 패널의 맨 위에 상위 권장 사항으로 표시됩니다.

인시던트에 대한 필드 수준의 권장 사항

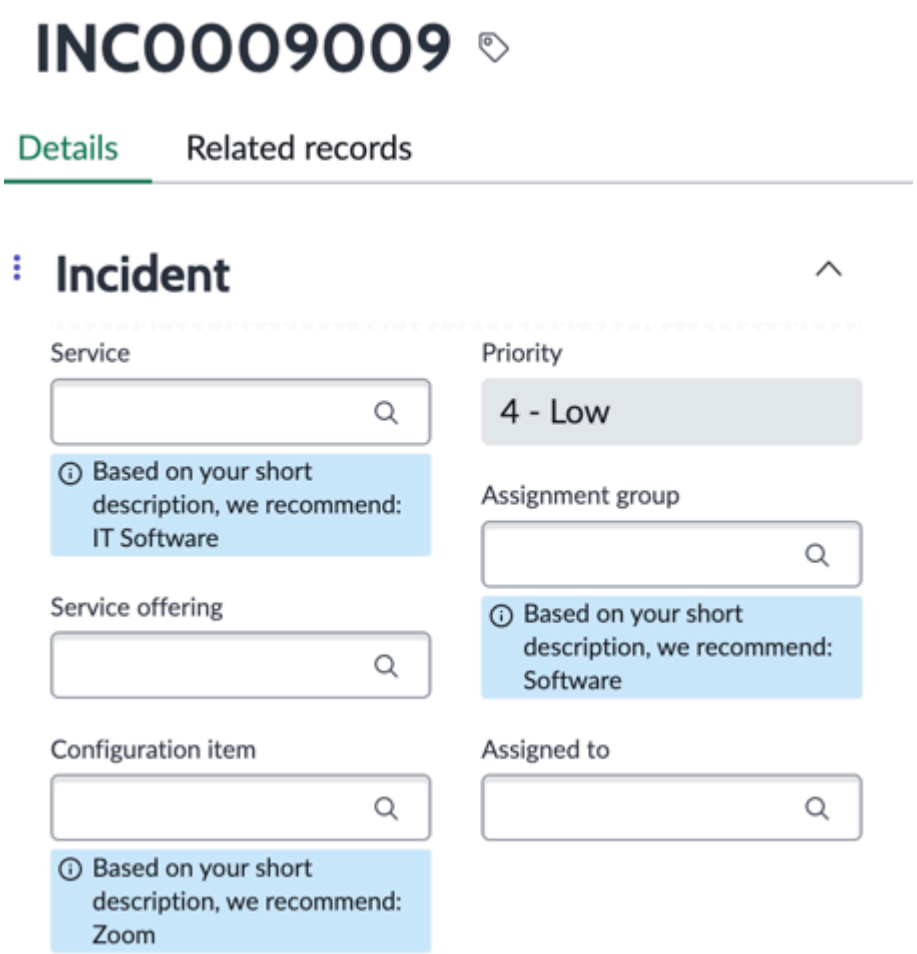
인시던트의 상세 정보 탭에 이러한 필드에 대해 예측된 값이 표시됩니다.

- 할당 그룹
- 구성 항목
- 서비스

이러한 값은 각 필드의 권장 규칙에 따라 예측됩니다. 이러한 규칙에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 인시던트에 대한 권장 사항 규칙 문서를 참조하십시오. 임계치 값이 구성되면 권장 값은 스탬프를 찍거나 필드 값으로 자동으로 채울 수 있습니다. 이 구성에 대한 정보는 서비스 운영 작업 공간의 인시던트에 대해 권장 프레임워크 구성에서 참조합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수준의 권장 사항



서비스 운영 작업 공간의 ITSM용 권장 작업

서비스 운영 작업 공간에서 기록에 대한 지침 기반 또는 필드 수준 권장 사항을 가져옵니다.

지침 기반 권장 사항 가져오기

고객 문제를 파악하여 신속하게 해결할 수 있도록 측면 패널에서 실행 가능한 실시간 권장 사항을 가져옵니다.

시작하기 전에

중요사항:
ITSM 기본 시스템에서 itil 또는 sn_incident_write가 있는 사용자는 권장 사항을 보고 사용할 수 있습니다. 이러한 역할(itil 및 sn_incident_write)에는 다음 두 가지 역할도 포함됩니다.

- sn_nb_action.next_best_action_user: 권장 사항을 볼 수 있습니다.
- sn_gd_guidance.guidance_user: 권장 사항을 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: itil, admin, sn_incident_write

이 태스크 정보

인시던트, 인시던트 작업, 문제, 문제 작업, 변경 요청, 변경 작업, 상호작용 및 요청을 포함하여 서비스 운영 작업 공간의 다양한 기록에 대해 지침 기반 권장 사항이 표시됩니다.

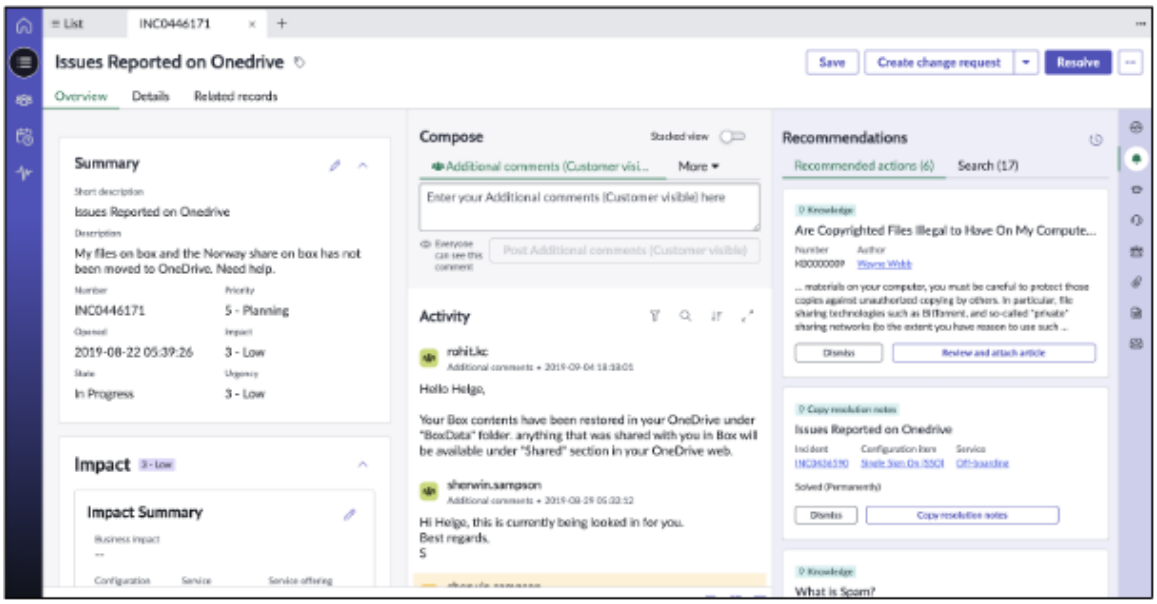
인시던트 기록의 경우 권장 사항 아이콘( )을 클릭하면 권장 작업 및 검색 하위 탭이 표시됩니다. 검색 하위 탭에서는 AI 기반 권장 사항을 수동으로 검색할 수 있습니다.

© 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.

인시던트 이외의 기록(예: 인시던트 작업, 문제, 문제 작업, 변경 요청, 변경 작업, 상호작용 및 요청)의 경우, 권장 사항이 직접 표시되지 않습니다. 대신 AI 기반 검색을 사용하여 권장 사항을 찾을 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 작업하려는 기록을 엽니다.
3. 상황별 측면 패널에서 권장 사항 아이콘( )을 선택합니다.
4. 권장 작업을 선택하여 실행 가능한 권장 사항 카드를 검토합니다.



5. 권장 작업 카드를 검토하고 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 권장 사항을 수락하려면 카드에서 작업 버튼을 선택합니다.
   - 상황별 측면 패널에서 권장 사항을 제거하려면 카드에서 해제를 선택합니다.
6. AI 기반 권장 사항을 수동으로 검색하려면 검색 탭을 선택합니다.

   AI 기반 검색 결과에는 인시던트, 인시던트 작업, 문제, 문제 작업, 변경 요청, 변경 작업, 상호작용 및 요청의 8가지 기록 유형이 있습니다.

필드 권장 사항 가져오기

인시던트를 만들거나 업데이트하는 동안 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 필드 권장 사항을 가져옵니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

- 필드 권장 사항은 ITSM Pro 패키지 구독이 필요한 ITSM용 고급 권장 작업 애플리케이션에서만 사용할 수 있습니다.
- 필드 권장 사항과 연결된 권장 사항이 활성 상태여야 합니다.
- 필드 권장 사항은 권장 작업에서 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Create a field recommendation in Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

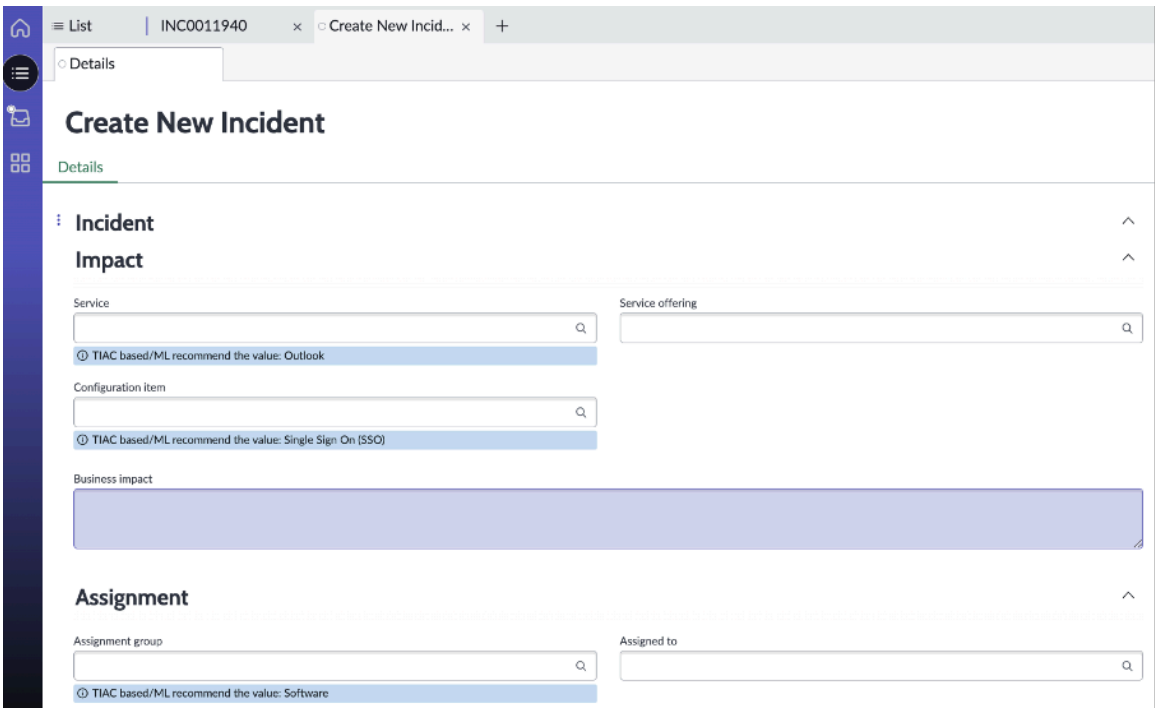
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

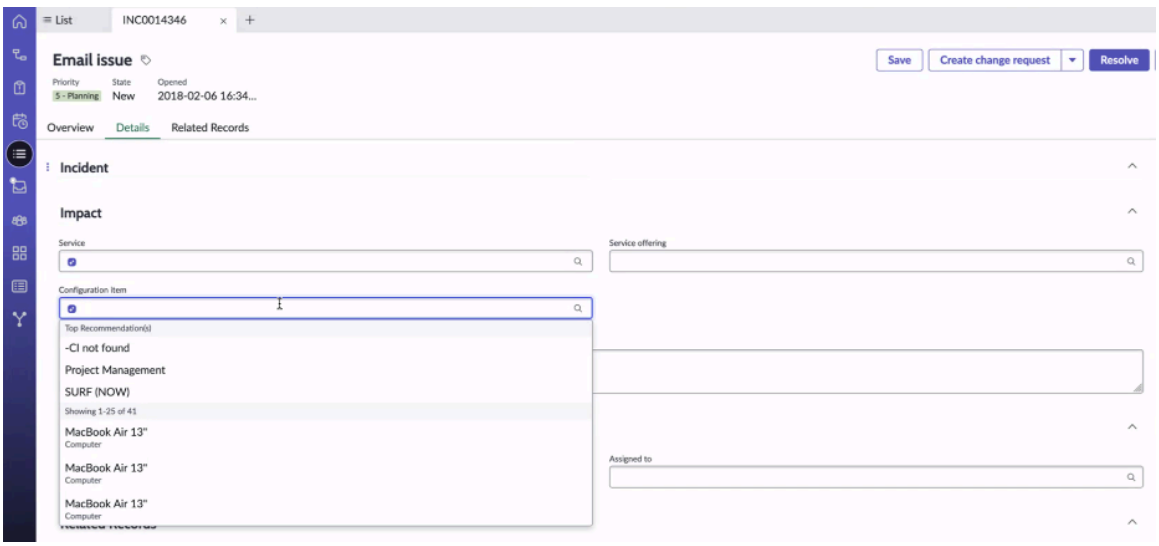
1. 모두 〉 **Workspace Experience** 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음 작업 중 하나를 수행하여 인시던트 생성을 시작합니다.

3. 설명 필드와 짧은 설명 필드에 인시던트에 대한 설명과 간단한 설명을 입력합니다.
4. 다음 작업 중 하나를 수행하여 필드 권장 사항을 가져옵니다.
   - 4.2 이전 버전을 사용하는 경우 Tab 키를 눌러 필드 권장 사항을 가져옵니다.

     권장 사항에 정의된 출력에 따라 필드가 자동으로 채워지거나 권장됩니다.



   - 4.2 이후 버전을 사용하는 경우 필수 필드를 선택하여 드롭다운 목록에서 필드 권장 사항을 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.

서비스 운영 작업 공간의 요청 관리

요청 관리용 서비스 운영 작업 공간는 에이전트가 여러 인시던트, 카탈로그 요청 및 카탈로그 작업을 효율적으로 관리하는 데 도움이 되는 다중 탭 인터페이스에 계층 1 에이전트의 플랫폼 기능을 통합합니다.

에이전트는 카탈로그 요청을 생성하여 다른 IT Service Management 플로우에서 서비스 운영 작업 공간 카탈로그 요청 플로우를 시작할 수 있습니다. 예를 들어 인시던트 플로우에서 요청을 생성하고 해당 요청을 인시던트에 연결하여 인시던트와 연결된 요청을 추적할 수 있으며, 반대도 마찬가지입니다. 또한 카탈로그 작업을 수행하여 작업 상태를 업데이트하고 요청 및 요청 항목의 승인을 관리할 수 있습니다.

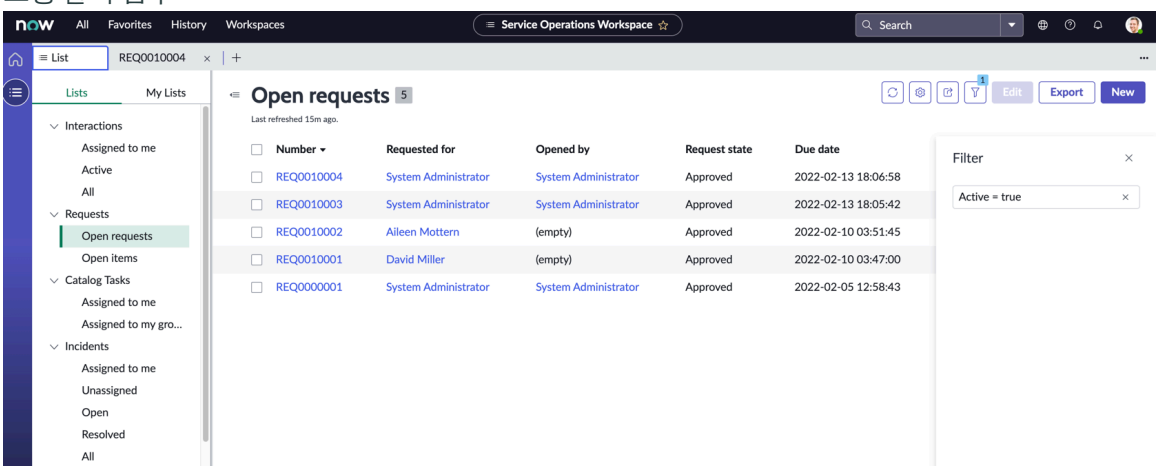
서비스 운영 작업 공간을 위한 요청 관리(sn_sow_req) 애플리케이션을 자동으로 설치하는 서비스 운영 작업 공간 ITSM Applications 애플리케이션(sn-sow-itsm-cont)이 서비스 운영 작업 공간의 요청 관리 플로우에 대해 설치되어야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 서비스 운영 작업 공간 시작하기 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간의 요청 관리 범주

다음 요청 관리 범주는 서비스 운영 작업 공간에서 사용할 수 있습니다.

- 요청: 활성 요청과 요청된 항목을 볼 수 있습니다.
- 카탈로그 작업: 현재 사용자에게 할당된 활성 작업과 현재 사용자의 할당 그룹에 할당된 활성 작업을 볼 수 있습니다.

요청 관리 범주



서비스 운영 작업 공간의 요청 관리 양식

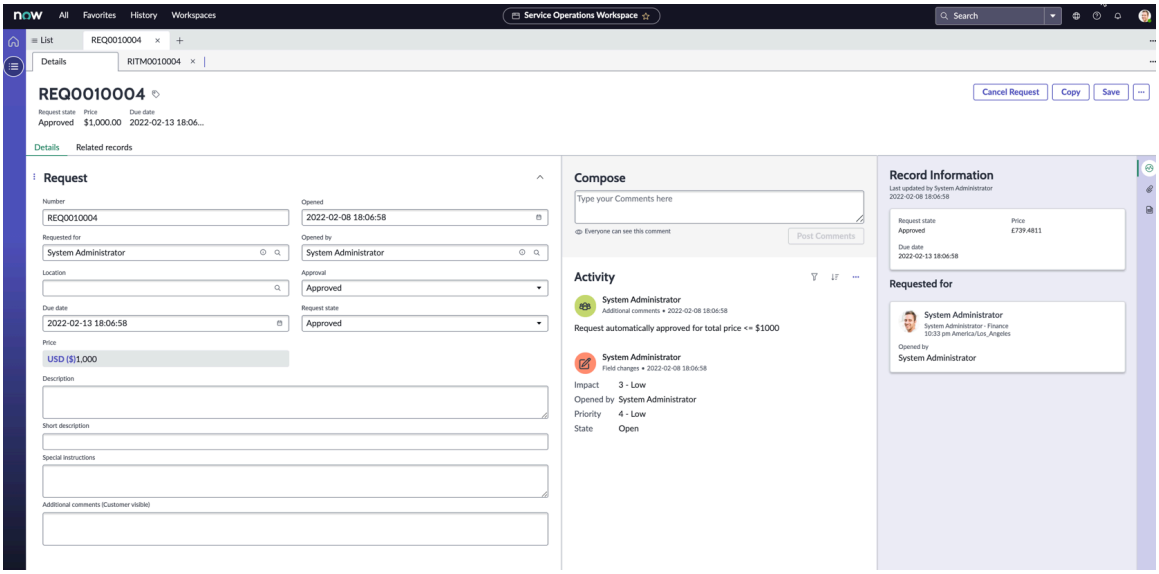
Now Platform UI에서 다음 요청 관리 양식에 사용할 수 있는 양식 레이아웃, UI 작업, UI 정책, 클라이언트 스크립트는 상응하는 서비스 운영 작업 공간 양식에도 사용할 수 있습니다.

- 요청
- 요청 항목
- 카탈로그 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.

요청 양식

서비스 운영 작업 공간에서 요청 양식을 보고 기록 정보 섹션에서 요청 상태, 가격, 요청 기한, 요청 항목 또는 작업과 같은 기록 정보를 추적할 수 있습니다.



주:
변수 편집기는 플랫폼 양식에 포함된 경우에만 요청 항목 및 카탈로그 작업에 대한 팝업 창으로 표시됩니다.

Now Platform UI에서 해당하는 요청 관리 양식의 서비스 운영 작업 공간 뷰를 사용자 지정하여 서비스 운영 작업 공간 양식의 뷰를 변경할 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간에서 카탈로그 요청 만들기

서비스 운영 작업 공간에서 카탈로그 요청을 생성하여 다른 IT Service Management 플로우에서 카탈로그 요청 플로우를 시작할 수 있습니다. 예를 들어 인시던트 플로우에서 요청을 생성하고 해당 요청을 인시던트에 연결하여 인시던트와 연결된 요청을 추적할 수 있으며, 반대도 마찬가지입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 sn_request_write

프로시저

1. 작업 공간 〉 *### ## ## ##*으로 이동합니다.
2. 인시던트 또는 상호작용 기록에서 카탈로그 요청을 시작합니다.
3. 지금 주문을 선택합니다.
   요청 대상 필드의 값은 요청이 생성된 위치에 따라 기본적으로 설정됩니다.
   - 인시던트에서 요청이 생성되면 이 값은 인시던트에서 호출한 사람에게 설정됩니다.
   - 요청이 상호작용에서 시작된 경우 상호작용이 발생하는 사람에게 값이 설정됩니다.
4. 옵션: 주문 확인 페이지에서 배송 정보 필드에 배송 주소를 지정합니다.
5. 옵션: 주문 확인 페이지에서 특별 지침 필드에 추가 정보를 입력합니다.
6. 체크아웃을 선택합니다.
   요청이 생성되고 상위 인시던트에 연결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 종결을 선택합니다.
8. 옵션: 상세 정보 보기를 선택하여 생성된 요청을 봅니다.

서비스 운영 작업 공간에서 **Microsoft Teams**와 **ServiceNow**의 통합

Microsoft Teams와 ServiceNow의 통합을 통해 서비스 운영 작업 공간에서 사용자에 대해 연결된 경험을 만들 수 있습니다.

Microsoft Teams를 사용하는 공동 작업은 서비스 운영 작업 공간에서 다음 작업 기록에 사용할 수 있습니다.

- 인시던트
- 문제
- 변경
- 요청
- 상호작용

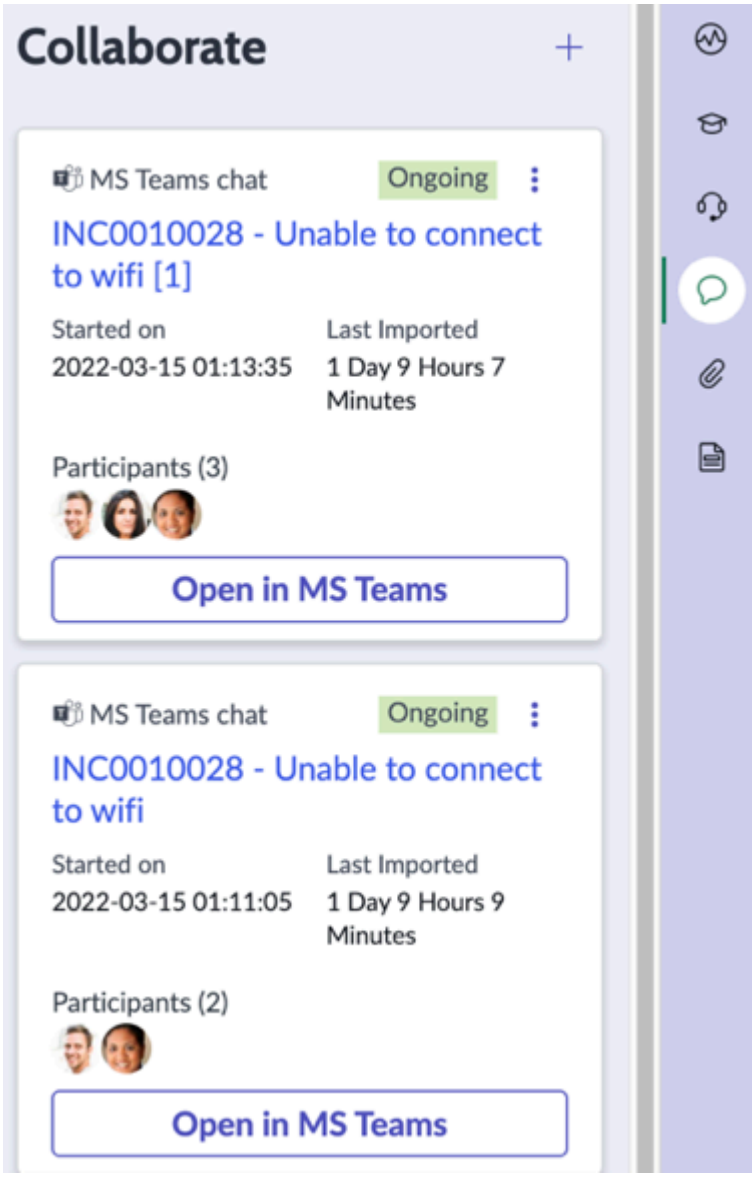
작업 기록의 공동 작업 패널에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 기록과 관련된 채팅 대화 이력을 봅니다.
- 기록에서 채팅 대화를 시작합니다.
- 기존 채팅 대화에서 기록으로 메시지를 임포트합니다.

에이전트는 사용자에게 연락하기 전에 사용자 현재 상태를 볼 수 있습니다. 서비스 운영 작업 공간에서의 사용자 현재 상태의 새로 고침 기간에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 사용자 현재 상태의 새로 고침 기간 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.

사이드바의 공동 작업 패널



Microsoft Teams와의 ServiceNow 통합을 통한 서비스 운영 작업 공간에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams용 ServiceNow 를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 **Microsoft Teams**를 사용한 작업 기록의 공동 작업

작업 기록에서 Microsoft Teams 채팅 대화를 시작하거나 채팅을 작업 기록으로 임포트하여 사용자에게 연결된 경험을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 admin

이 태스크 정보
작업 기록에 대한 Microsoft Teams 채팅 대화를 보거나 임포트하면 **MS Teams** 임포트 탭의 상세 정보 섹션에 기록 상세 정보가 표시됩니다. 이러한 상세 정보 구성에 대한 자세한 내용은 MS Teams 임포트 탭에서 작업 기록 정보 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.

프로시저

1. 작업 기록(예: 인시던트)을 엽니다.
2. 사이드바에서 공동 작업 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 채팅 대화를 보려면 채팅에서 추가 옵션 아이콘(⋮)을 클릭하고 채팅 보기를 선택합니다.
4. 채팅 대화를 시작하려면 다음 작업을 수행합니다.
   a. 공동 작업 패널에서 더하기 기호(+)를 클릭하고 **Microsoft Teams** 채팅 시작을 선택합니다.
   b. **Microsoft Teams** 채팅 시작 대화 상자에서 참가자를 지정합니다.
   c. 옵션: 추가 채팅 옵션을 지정하려면 추가 채팅 옵션 표시를 클릭하고 클라이언트를 지정합니다.

      (Optional) Microsoft Teams 애플리케이션 또는 Microsoft Teams 웹 애플리케이션을 선택할 수 있습니다.
   d. 채팅 시작을 클릭합니다.
      - Microsoft Teams에서 채팅 대화가 시작됩니다.
      - 모든 자동 채팅은 자동으로 공동 작업 패널로 임포트됩니다.
5. 채팅 대화를 보려면 채팅에서 추가 옵션 아이콘(⋮)을 클릭하고 채팅 보기를 선택합니다.
6. 채팅 대화를 임포트하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

   임포트한 채팅은 작업 기록의 활동 스트림에 반영됩니다.

서비스 운영 작업 공간의 서비스 수준 관리

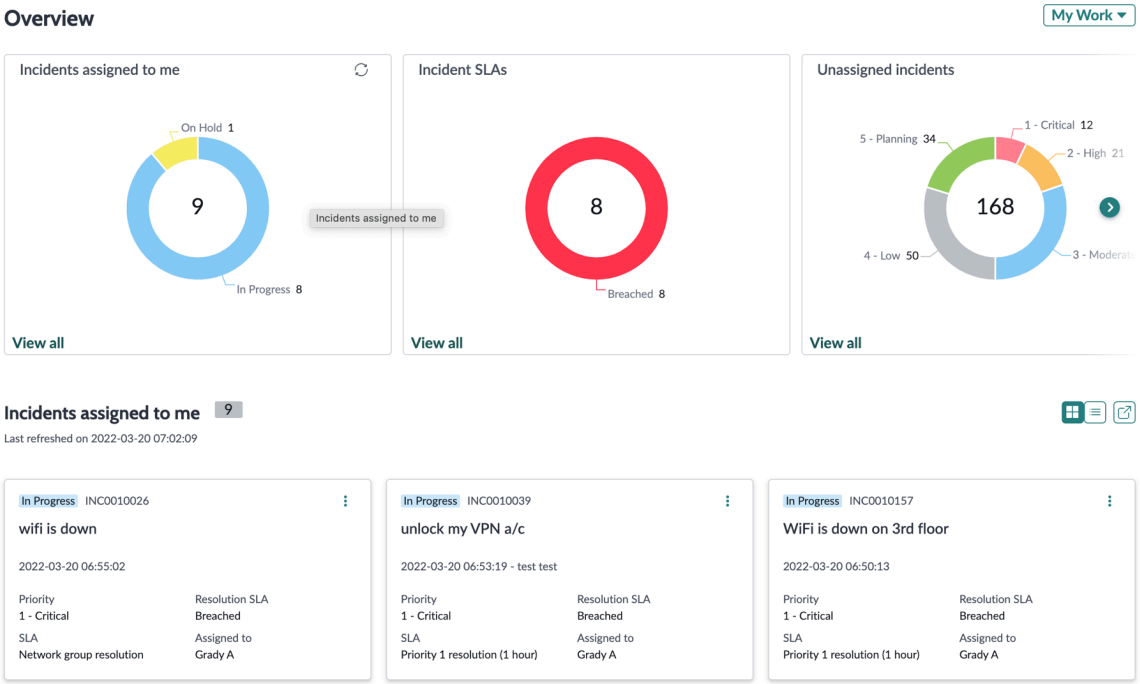
서비스 운영 작업 공간 방문 페이지 및 인시던트 기록 페이지의 인시던트에 대한 서비스 수준 계약(SLA) 정보에 액세스할 수 있습니다

서비스 운영 작업 공간 방문 페이지의 **SLA** 정보

서비스 운영 작업 공간 방문 페이지에서 인시던트 **SLA** 카드를 클릭하여 SLA로 그룹화된 인시던트를 볼 수 있습니다. 이 카드는 에이전트에 할당된 인시던트에 대해서만 SLA 상세 정보를 표시합니다. 이 카드에 대해 가능한 사용자 지정을 자세히 알아보려면 개요 섹션에서 도넛 색상 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.

개요 섹션



SLA 모니터링에 대한 자세한 내용은 서비스 수준 계약(SLA) 모니터링 문서를 참조하십시오.

인시던트에 대한 서비스 수준 계약 정보 보기

인시던트 기록 페이지에 표시되는 작업 서비스 수준 계약(SLA)을 모니터링합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil 또는 admin

다음 SLA 타이머 구성에는 인시던트에 대한 응답 및 해결 SLA가 표시됩니다.

- 인시던트 응답
- 인시던트 해결

이러한 타이머 구성에 대한 SLA 타이머 구성 매핑을 구성해야 합니다. 이러한 매핑을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 SLA 타이머 구성 문서를 참조하십시오.

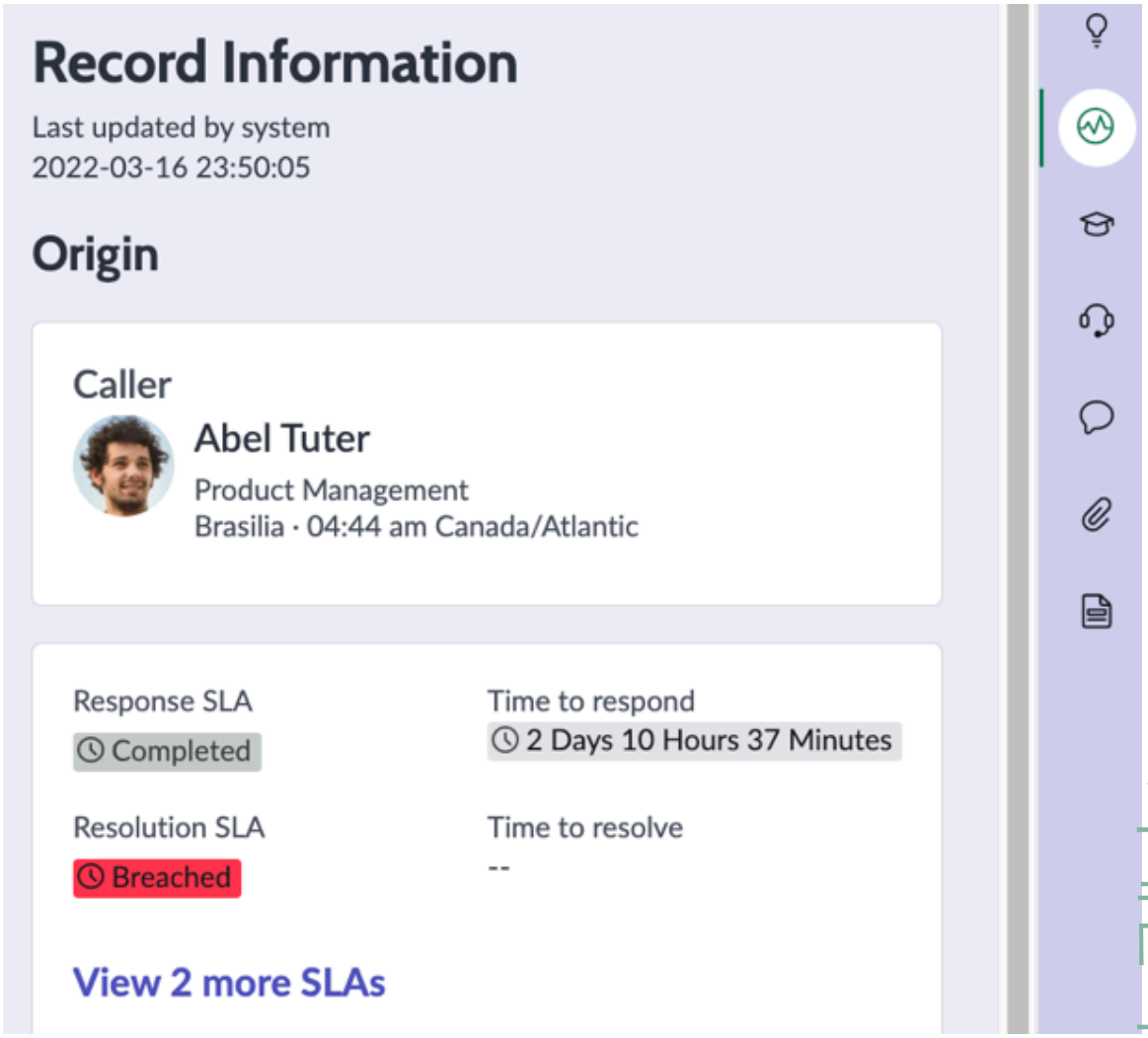
프로시저

1. 인시던트 기록 페이지를 엽니다.
2. 상황별 측면 패널에서 기록 정보 아이콘( )을 선택합니다.
   - 응답 및 해결 SLA가 표시됩니다.
   - 인시던트 응답 및 인시던트 해결 타이머 구성에 대한 여러 SLA 타이머 구성 매핑의 경우 최소 순서의 매핑과 관련된 응답 및 해결 SLA 기록 하나만 표시됩니다.
   - SLA가 완료되면 인시던트에 응답하고 해결하는 데 걸린 시간이 표시됩니다.

   SLA 정보 표시 구성에 대한 자세한 내용은 인시던트에 대한 서비스 수준 계약 표시 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.

인시던트에 대한 **SLA** 정보



3. 옵션: 인시던트에 관련된 모든 SLA를 보려면 추가 **SLA** 보기를 클릭하십시오.
   모든 작업 SLA 목록이 표시됩니다.

서비스 운영 작업 공간의 워크업 경험 관리

서비스 운영 작업 공간에서 워크업 상호작용 및 큐를 관리합니다.

워크업 에이전트는 할당된 워크업 상호작용을 관리하는 데 서비스 운영 작업 공간를 사용할 수 있습니다. 워크업 위치에서 문제가 해결되지 않는다면 인시던트를 열면 됩니다. 또한 워크업 위치 재고 보관실에서 자산을 이용할 수 없다면, 서비스 카탈로그에서 하드웨어나 소프트웨어 요청을 바로 생성할 수도 있습니다.

워크업 에이전트는 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

- 개인 받은 편지함에 액세스하여 워크업 채널 할당을 봅니다.
- 동시 또는 다수의 상호작용에서 작업을 진행합니다.
- 인시던트나 요청에 대한 상호작용 수준을 올립니다.
- 큐에서 워크업 상호작용을 임의로 끌어와 작업합니다.
- 에이전트 지원을 이용해 수행 속도를 개선합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 워크업 상호작용, 예약된 약속 및 예정된 약속, 워크업 위치 및 사용자에게 할당된 키오스크를 봅니다.
- 사용 가능한 자산을 확인하고 위치 재고 보관실에서 요청을 수행합니다.
- 필요한 경우 인시던트와 요청을 생성합니다.
- 필요하다면 워크업 상호작용을 다시 할당하고 전송하고 수정합니다.

워크업 경험 목록

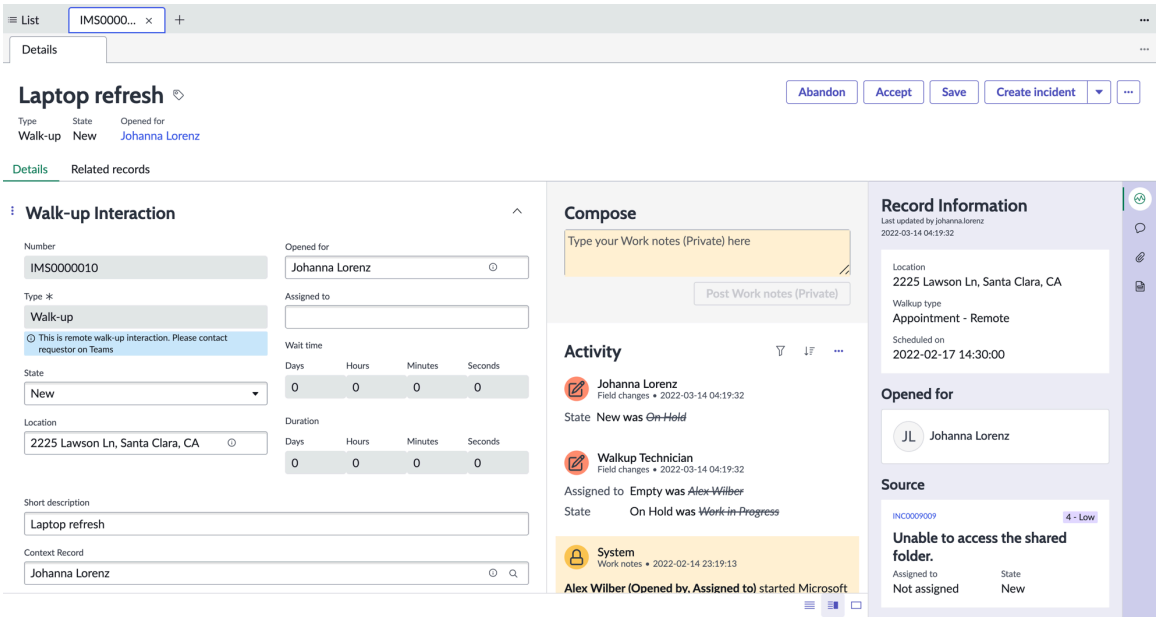
목록 항목	설명
내 재고 보관실	할당받은 워크업 위치와 관련된 재고 보관실과 자산입니다
워크업 위치	할당받은 워크업 위치입니다.
위치 키오스크	워크업 위치에서 사용 가능한 키오스크입니다. 체크인할 키오스크를 선택합니다.
할당받은 워크업	요청의 해결 또는 수행을 위해 할당받은 워크업 상호작용입니다. 이러한 상호작용은 '진행 중' 상태가 됩니다.
오픈 — 미할당	위치에 대해 열려 있거나 할당되지 않은 모든 워크업 상호작용 목록입니다. 이러한 상호작용은 신규, 큐에 대기 중 또는 진행 중 상태가 됩니다.
종결 워크업	모든 종결 워크업 상호작용입니다. 종결 상호작용은 완료 종결 또는 중단 종결 상태가 됩니다.
약속	모든 예정된 워크업 약속입니다.

서비스 운영 작업 공간에서 워크업 상호작용 탐색

워크업 할당의 다양한 섹션을 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.

워크업 상호작용 기록



상세 정보 탭

워크업 상호작용의 상세 정보를 봅니다.

- 워크업 상호작용: 번호, 상태, 워크업 위치, 워크업 방문 이유와 같은 워크업 상호작용에 대한 상세 정보를 봅니다.
- 작성: 직접 작업 메모를 작성합니다.
- 활동: 해당 기록에서 수행된 활동을 봅니다.
- 기록 정보: 약속에 대한 정보를 봅니다.
- 오픈 대상: 요청자의 정보를 봅니다.
- 소스: 워크업 상호작용 기록의 소스를 봅니다.

> **주:**
> 소스 섹션은 인시던트를 통해 워크업 약속이 생성된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 인시던트를 통해 약속 생성 문서를 참조하십시오.

관련 기록 탭

관련 기록의 상세 정보를 봅니다.

- 관련 작업
- 사용자의 작업

서비스 운영 작업 공간의 워크업 상호작용 작업

서비스 운영 작업 공간에서 워크업 약속을 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 사이드바에서 받은 편지함을 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. 상태를 작업 가능으로 설정합니다.
   아직 워크업 상호작용이 할당되지 않은 경우 워크업 상호작용 작업이 받은 편지함에 자동으로 푸시됩니다.
4. 수락을 선택합니다.
5. 상세 페이지에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

6. 상호작용이 이미 할당된 경우 목록 〉 워크업 〉 내 할당 워크업으로 이동합니다.
7. 워크업 목록에서 위치 키오스크를 선택합니다.
8. 목록에서 위치에 할당된 키오스크를 선택합니다.
9. 워크업 위치 키오스크 페이지에서 체크인을 선택합니다.

   주:
   워크업 위치 키오스크는 키오스크 표시 옵션을 사용하는 경우에만 표시됩니다.

10. 내 할당 워크업 페이지에서 자신에게 할당된 워크업 상호작용을 선택합니다.
11. 요청을 이행하거나 해결한 후 워크업 상호작용의 상태를 완료 종결로 설정합니다.

인시던트를 통해 약속 생성

인시던트 기록을 통해 요청자를 대신하여 약속을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 admin

프로시저
1. 탐색 목록에서 목록을 선택합니다.
2. 인시던트에서 오픈됨 또는 나에게 할당됨을 선택합니다.
3. 약속을 예약할 인시던트를 선택합니다.
4. 추가 작업 아이콘을 선택합니다.
5. 드롭다운 목록에서 워크업 약속 예약 옵션을 선택합니다.
6. 워크업 약속 예약 창에 요청자를 대신하여 약속을 예약하는 데 필요한 상세 정보를 입력합니다.
7. 제출을 선택합니다.

결과
- 워크업 약속 기록이 생성되었습니다.
- 워크업 약속 옵션은 해당 인시던트의 관련 기록 탭 아래에 나타납니다. 인시던트에 관련된 모든 워크업 약속을 볼 수 있습니다.
- 요청자에게 약속에 대한 알림이 전송됩니다. 요청자는 홈페이지에서 내 활성 항목 위젯 아래에서 생성된 약속을 볼 수도 있습니다.

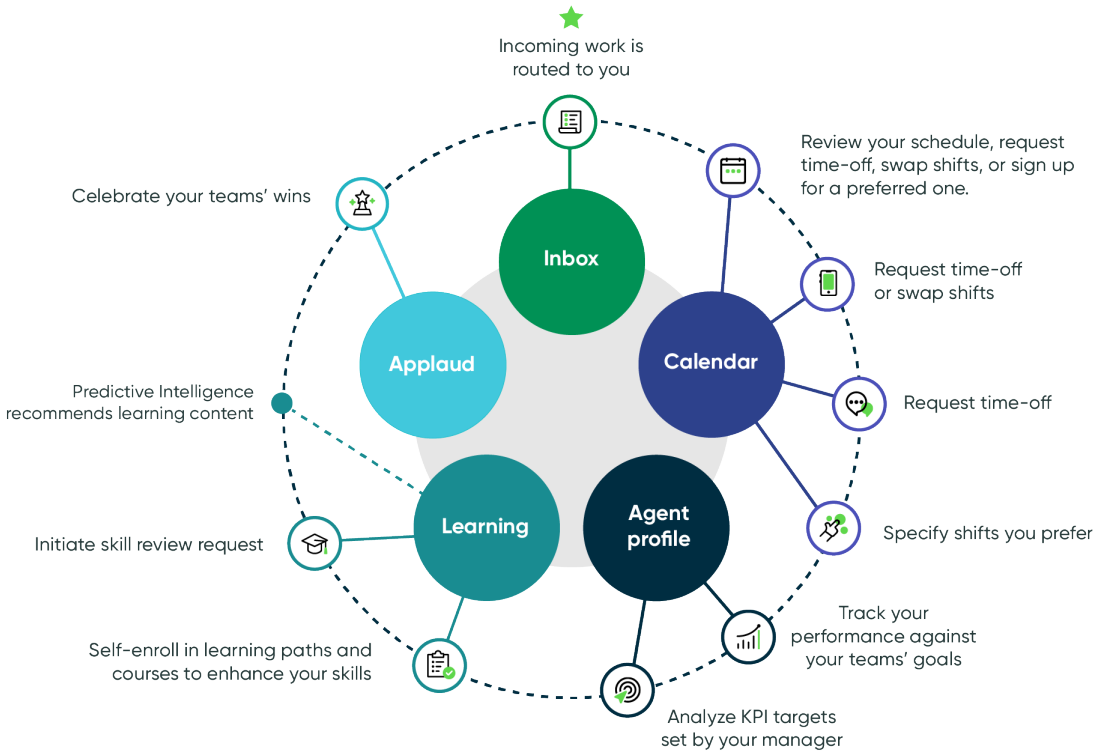
서비스 운영 작업 공간에 있는 ITSM용 워크포스 최적화

서비스 운영 작업 공간에서 ITSM용 워크포스 최적화 스케줄링을 사용하여 일정을 관리합니다. 코칭을 사용하여 할당된 교육을 검토하고 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.

중요사항:
서비스 운영 작업 공간에 ITSM용 워크포스 최적화를 사용하려면 ITSM용 워크포스 최적화 구성 가능한 작업 공간(sn_wfo_cfg_itsm) 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화 활성화 문서를 참조하십시오.

아래 이미지는 ITSM용 워크포스 최적화에서 서로 다른 모듈 간의 에이전트 작업 플로우를 표시합니다.



관리자가 설정한 대상을 모니터링하고, 완료해야 하는 학습 작업을 보고, 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지에서 예정된 항목을 추적합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 프로파일 액세스

서비스 운영 작업 공간에서 프로파일에 액세스하여 작업의 실시간 상태를 추적하고 모니터링합니다. 종결된 인시던트 및 상호작용과 진행 중인 인시던트 및 상호작용의 개수를 추적할 수 있습니다. 또한 역할과 소속 그룹을 확인하고 관리자 및 팀원에 대한 정보를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.employee

이 태스크 정보
프로파일에 액세스하여 분석할 수 있는 정보는 다음과 같습니다.

- 관리자가 설정한 퍼포먼스 분석 대상과 사용자에게 가장 중요한 핵심성과지표입니다. 퍼포먼스 분석에 대한 자세한 내용은 퍼포먼스 분석 대상 을 참조하십시오.
- 할당된 보류 중인 교육과 마감 기한
- 할당된 서비스 채널과 현재 사용률
- 현재 사용하는 기술과 기술 수준 및 향상해야 하는 기술
- 예정된 PTO

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.

홈 아이콘( )을 클릭하면 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지에서 작업의 상태, 조직 성과, 인시던트의 현재 상태, 미할당 인시던트를 볼 수 있습니다.

2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.

서비스 운영 작업 공간 - 스케줄링

서비스 운영 작업 공간을 사용하여 일정을 관리합니다.

에이전트는 서비스 운영 작업 공간 대시보드를 사용하여 에이전트의 교대 근무와 관련된 교육 및 휴가 같은 이벤트나 현재 날짜와 그 다음날의 근무 교대조 수를 확인할 수 있습니다.

주:
현재 날짜 다음 날에 예정된 PTO가 있는 경우 예정 섹션의 오늘 목록에 다음 날 예정된 PTO가 있음이 표시됩니다. 현재 날짜의 PTO에 있는 경우 이 목록에는 PTO가 있다고 표시되지 않습니다.

서비스 운영 작업 공간를 사용하여 일정 관리

서비스 운영 작업 공간에서 달력을 사용하여 일정을 조회하거나, 사용자 지정 이벤트 유형의 이벤트를 생성하거나, 당직 또는 근무 교대조에 대한 휴가를 요청하거나, 동료와 교대 근무를 교환합니다.

시작하기 전에

- 시스템 관리자가 *sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break* 시스템 속성을 활성화한 경우 교대조 범위에서 휴식 시간의 시작 및 종료 시간을 편집할 수 있습니다.
- 시스템 관리자가 *sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break* 시스템 속성을 활성화한 경우 교대조 범위에서 휴식 시간을 추가 또는 제거할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_shift_planning.agent

이 태스크 정보

요청한 교대 근무 중에 일할 수 있는 경우 동료의 교대조 교환 요청을 승인할 수도 있습니다. 당직 교대조에 대한 휴가를 요청하는 경우, 교대조를 대신할 에이전트를 제안할 수도 있습니다. 팀 구성원, 위치, 기술, 교대조 계획 또는 이벤트를 기준으로 팀 달력에서 에이전트를 필터링할 수도 있습니다.

다음이 가능합니다.

- 할당 그룹 내에 있는 에이전트와 교대조를 교환합니다.
- 회의 및 교육 이벤트 유형에 참석자를 추가합니다.
- 생성한 회의 또는 교육 이벤트 유형을 편집하거나 삭제합니다.
- 로그인한 사용자인 경우 및 이벤트가 사용자에게 할당된 경우, 작업 이벤트 유형을 편집하거나 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.

주:

- ITSM용 워크포스 최적화의 에이전트 달력이 Microsoft Outlook 달력과 통합된 경우, Microsoft Outlook 달력에서 교대조, 일정 및 이벤트(예: 회의, 교육 및 휴가)를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 ITSM용 워크포스 최적화의 에이전트 달력과 Microsoft Outlook 달력 동기화 문서를 참조하십시오.
- 회의 또는 교육 유형의 이벤트를 생성할 경우, 로그인한 사용자는 항상 참석자 목록에 포함되며 제거할 수 없습니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 ### ## ## ##으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘을 클릭합니다.
   일정에 액세스합니다.
   - 내 달력 탭을 클릭하여 일정을 봅니다. 그런 다음 목록 을 사용하여 일, 주 또는 월별로 보고 싶은 일정을 선택합니다.
   - 팀 달력 탭을 클릭하여 다른 에이전트의 일정을 봅니다. 그런 다음, 에이전트의 일정을 클릭하여 에이전트의 작업 및 휴식 시간을 확인합니다.

   주:
   기본 할당 그룹과 소속된 당직 그룹에 대한 일정을 볼 수 있습니다.

3. 사용자 지정 유형인 이벤트를 생성합니다.
   시스템 관리자가 에이전트 액세스를 위해 활성화한 사용자 지정 이벤트 유형의 이벤트를 생성, 편집 또는 삭제할 수 있습니다.
   a. 새로 만들기를 클릭하고 사용자 지정 이벤트 유형의 이름을 선택합니다.
   b. 사용자 지정 이벤트 유형 양식에서 필요에 따라 필드에 내용을 입력합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.

   이벤트를 편집하려면 이벤트를 선택한 다음 편집 아이콘( )을 선택하여 필요한 변경 사항을 적용하고 이벤트를 저장합니다. 삭제하려면 삭제 아이콘을 선택합니다.
4. 요청을 합니다.
   - 휴가 요청의 작성 필드를 사용하여 관리자와 소통할 수 있습니다.
   - 교대조 교환 요청의 작성 필드를 사용하여 동료와 소통할 수 있습니다.

대상	수행할 작업
교대조 교환 요청	교대조를 선택하여 교대조 교환을 생성하거나 교환합니다. 교대조 교환을 생성하려면 다음을 수행합니다. a. 새로 만들기를 클릭하고 교대조 교환을 선택합니다. b. 요청자 상세 정보를 입력합니다. 요청자 필드에 이름이 자동으로 채워집니다. i. 날짜 필드에서 교대조를 교환할 날짜를 선택합니다. ii. 교대조 필드에서 교환할 교대조를 선택합니다. 선택한 날짜에 하나의 교대조만 있는 경우 이 필드는 자동으로 채워집니다. c. 교대조를 교환할 에이전트에 대한 상세 정보를 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.

대상	수행할 작업
	i. 에이전트 필드에서 에이전트의 이름을 선택합니다. **ii.** 날짜 필드에서 교대조를 교환할 날짜를 선택합니다. **iii.** 교대조 필드에서 교환할 교대조를 선택합니다. 선택한 날짜에 하나의 교대조만 있는 경우 이 필드는 자동으로 채워집니다. **d.** 제출을 클릭합니다. 교대조를 선택하여 교환하려면 다음을 수행합니다. **a.** 달력에서 교대조를 선택하고 교대조 교환 아이콘을 클릭합니다. **b.** 내 교대조의 교대조 메뉴에서 다른 에이전트와 교환할 교대조를 선택합니다. 교대조 교환 아이콘을 사용하여 요청을 열면 이 정보가 자동으로 채워집니다. **c.** 요청한 교대조의 에이전트 필드에서 자신과 교환할 에이전트를 선택합니다. **d.** 요청한 교대조의 교대조 메뉴에서 나와 교환할 에이전트의 교대조를 선택합니다. **e.** 제출을 클릭합니다.
근무 교대조의 휴가 요청	새 휴가 요청을 생성하거나 휴가를 사용할 근무 교대조를 선택합니다. 새 휴가 요청을 생성하려면 다음을 수행합니다. **a.** 새로 만들기를 클릭하고 휴가를 선택합니다. **b.** 시작 날짜 필드에서 달력 아이콘을 클릭하고 휴가를 시작할 날짜를 선택합니다. **c.** 종료 날짜 필드에서 달력 아이콘을 클릭하고 휴가를 종료할 날짜를 선택합니다. **d.** 저장을 클릭합니다. 근무 교대조에서 요청을 생성하려면: **a.** 달력에서 휴가를 원하는 근무 교대조를 선택하고, 휴가 요청 아이콘()을 클릭합니다. 시작 날짜 및 시간과 종료 날짜 및 시간이 자동으로 채워집니다. **b.** 제목 필드에 교대조 이름을 입력합니다. **c.** 설명 필드에 휴가 사유를 입력합니다. **d.** 저장을 클릭합니다. 주: ○ 근무 교대조를 편집하려면 휴식 시간을 편집할 교대조 범위를 선택하고 근무 교대조에서 편집 아이콘()을 선택한 다음 원하는 휴식 시간을 편집하고 저장을 클릭합니다. ○ 휴가 요청을 제출한 후 편집하면 요청이 요청됨 상태로 변경됩니다.
당직 교대조의 휴가 요청	새 당직 휴가 요청을 생성하거나 휴가를 사용할 당직 교대조를 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.

대상	수행할 작업
	주: 각 당직 그룹에 대한 PTO 승인 기본 설정은 관리자가 설정합니다. 자세한 내용은 사용자 그룹의 기본 설정 구성을 참조하십시오. *com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required* 속성은 true로 설정되어야 합니다. 자세한 내용은 당직 일정 관리에 대한 시스템 속성을 참조하십시오. 새 요청을 만들려면: **a.** 새로 만들기를 클릭하고 당직 휴가를 선택합니다. **b.** 시작 날짜 필드에서 달력 아이콘을 클릭하고 휴가를 시작할 날짜를 선택합니다. **c.** 종료 날짜 필드에서 달력 아이콘을 클릭하고 휴가를 종료할 날짜를 선택합니다. **d.** 그룹 필드에서 커버를 위해 제안하는 에이전트가 속한 그룹을 선택합니다. **e.** 제안된 커버 필드에서 에이전트의 이름을 선택합니다. **f.** 저장을 클릭합니다. 당직 교대조에서 요청을 생성하려면 다음을 수행합니다. **a.** 달력에서 휴가를 요청할 당직 근무 교대조를 선택합니다. **b.** 휴가 요청 아이콘()을 클릭합니다. 시작 날짜 및 시간, 종료 날짜 및 시간, 그룹이 자동으로 채워집니다. **c.** 제안된 커버 필드에서 에이전트의 이름을 선택합니다. **d.** 휴가를 요청합니다. **e.** 저장을 클릭합니다.

교대조 교환 요청은 교환을 요청 받은 에이전트의 승인 큐로 이동합니다. 자세한 내용은 교대조 교환 승인 또는 거부를 참조하십시오.

휴가 요청은 관리자의 승인 큐로 이동합니다. 승인에 대한 자세한 내용은 팀의 일정 추적 및 관리를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 교대조 교환 승인 또는 거부

동료가 내게 요청한 교대조 교환을(해당 기간 동안 근무할 수 있으면) 승인할 수 있습니다. 해당 기간에 근무할 수 없는 경우 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_shift_planning.agent

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘을 클릭합니다.
3. 교대조 승인 탭을 클릭합니다.
4. 승인 또는 거부하려는 요청을 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. 교대조 교환 요청의 상세 정보를 검토하고 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 요청을 승인하려면 승인을 클릭합니다.
   - 요청을 거부하려면 거부를 클릭합니다.

   교대조 교환을 승인하면 애플리케이션이 요청을 관리자의 승인 큐로 이동합니다. 자세한 내용은 팀의 일정 추적 및 관리를 참조하십시오.

ITSM 가상 에이전트를 사용하여 휴가 요청

ITSM 가상 에이전트를 사용하여 휴가 요청을 자동화합니다. 키워드를 챗봇에 입력하여 요청을 생성하고 제출하면 승인을 위해 관리자에게 자동으로 라우팅됩니다. 휴가를 요청하는 데 자연어 이해을 사용할 수도 있습니다.

시작하기 전에
ITSM 가상 에이전트 대화 주제(com.snc.itsm.virtualagent) 플러그인을 활성화해야 합니다.

> **주:**
> 교대조와 일정을 검색하려면 ITSM 가상 에이전트를 사용하여 휴가를 요청하기 전에 주제〔sys_cs_topic〕 테이블에 대한 텍스트 인덱스를 생성 해야 합니다.

먼저 휴가 요청 NLU 모델을 교육 및 게시 해야 Natural Language Understanding 을 사용해 휴가를 요청할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_shift_planning.agent

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 홈으로 이동합니다.
2. 채팅 아이콘을 클릭합니다.
3. 채팅 창에서 다음 중 하나를 수행해 요청을 생성합니다.
   - 키워드를 사용하려면 `time off`, `vacation` 또는 이와 유사한 키워드를 입력합니다.
   - 자연어 이해 사용의 경우 발언 을 입력합니다.
4. 휴가 요청 주제를 선택합니다.
   달력에 "휴가를 언제 시작하시겠습니까?"라는 메시지가 표시됩니다.
5. 휴가 요청 시작 날짜 및 시간을 선택하고 선택을 클릭합니다.
   달력에 "휴가를 언제 끝내시겠습니까?"라는 메시지가 표시됩니다.
6. 휴가 요청 종료 날짜 및 시간을 선택하고 선택을 클릭합니다.
   "휴가 사유를 입력하시겠습니까?" 메시지가 나타납니다.
7. 옵션: 예를 클릭하고 휴가 사유를 입력하고 입력을 클릭합니다.
   "휴가 요청이 제출되어 관리자의 승인 큐에 있습니다"라는 메시지가 나타납니다.
8. 달력에 제출된 요청을 보려면 제출된 요청 보기(요청 번호)를 클릭합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 근무 교대조에 대한 클럭인/클럭아웃 수행

서비스 운영 작업 공간를 사용하여 근무 교대조를 클럭인/클럭아웃합니다. 근무 상태 및 작업 시간 요약과 같은 상세 정보를 추적하여 일정을 얼마나 잘 지키고 있는지 파악할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.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
서비스 운영 작업 공간에서 로그인하거나 상태를 근무 중으로 설정하면 클릭인 이벤트가 생성됩니다. 서비스 운영 작업 공간에서 로그아웃하거나 상태를 오프라인 또는 휴식으로 설정하면 클릭아웃 이벤트가 생성됩니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 **Service Operations Workspace**로 이동합니다.
2. 받은 편지함 아이콘( )을 클릭합니다.
   - 교대조 클릭인을 수행하려면 상태를 근무 중으로 설정합니다.
   - 교대조 클릭아웃을 수행하려면 상태를 오프라인 또는 휴식으로 설정합니다.

결과
목록 〉 일정 준수 〉 근무 상태 및 작업 시간 요약 목록에서 근무 상태 및 일정 준수를 확인할 수 있습니다.

기본 교대조에 등록

등록하려는 일정 계획 내의 교대조를 하나 이상 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.agent

이 태스크 정보
관리자가 일정 계획을 등록할 수 있도록 설정하면 알림을 받을 수 있습니다. 등록 가능한 일정 계획의 기한이 현재 날짜이거나 기한이 얼마 남지 않았을 때 알림을 받을 수도 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 교대조 등록 탭을 선택합니다.

   키워드를 사용하여 일정 계획을 검색하고 등록할 수 있는 할당 그룹에 대해 활성 교대조가 있는 모든 일정을 볼 수 있습니다. 페이지 매김을 사용하여 사용 가능한 모든 일정 계획을 스크롤합니다.

   각 일정 계획의 현재 상태는 각 카드에서 강조 표시됩니다. 아래 표에서는 강조 표시된 값을 설명합니다.

강조 표시된 값	설명
사용 가능	일정 계획의 교대조에 등록할 수 있습니다.
초안	등록을 고려했지만 등록 프로세스를 완료하지 않은 교대조입니다.
완료됨	일정 계획 내에 하나 이상의 기본 교대조를 제출했습니다.
미완료 종결	일정 계획에 현재 등록할 수 있는 교대조가 없습니다.
완료 종결	일정 계획에 등록한 기본 교대조가 하나 이상 있습니다.

4. 중복된 휴가 아이콘( )을 선택하여 요청한 휴가 또는 승인된 휴가가 등록할 수 있는 일정 계획과 중복되는지 분석합니다.
5. 기본 교대조에 등록하려면 교대조 추가를 선택합니다.
   아직 게시되지 않은 일정 계획의 교대조에만 등록할 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.

교대조 추가 팝업이 표시됩니다. 검색 창을 사용하여 교대조를 검색하고 교대조를 선택하여 초안으로 저장할 수 있습니다.

관리자가 *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup* 시스템 속성에서 설정한 최대 교대조 수만큼 등록할 수 있습니다.

6. 등록을 위해 선택한 교대조를 저장하려면 교대조 저장을 선택한 다음 초안으로 저장을 선택합니다.
7. 더하기(+) 기호를 선택하고 추가 교대조에 등록합니다.
   교대조가 두 개 이상인 경우 각 교대조에 대해 카드의 위쪽 또는 아래쪽 화살표를 사용하여 순서를 변경할 수 있습니다.
8. 제출을 선택합니다.
   등록을 위해 추가한 모든 교대조가 제출됩니다.

서비스 운영 작업 공간 - 학습

서비스 운영 작업 공간 학습을 사용하여 학습 코스와 경로를 검토하고 완료합니다.

에이전트는 수행하고자 하는 코스 또는 경로에 대한 권장 사항을 얻고, 학습 경로와 코스를 완료하고, 완료 시에 기술 세트에 기술을 추가할 수 있습니다.

개요 탭

개요 탭을 사용하여 활성 상태이거나 완료된 학습 작업, 최근에 사용한 기술 및 과거 활동에 기반한 권장 사항을 볼 수 있습니다.

섹션	설명
내 활성 학습	학습 경로 및 코스가 포함될 수 있는 학습 작업을 봅니다. • 여기에는 관리자가 사용자에게 할당한 작업과 사용자가 직접 등록하기로 한 작업이 포함됩니다. • 기한별로 정렬되고 작업 완료 기간과 완료 진행률이 표시됩니다. • 모든 활성 학습 보기를 선택하여 모든 활성 작업을 볼 수 있습니다.
지난 90일 동안 완료된 학습 작업	등록되었으며 지난 90일 동안 완료한 학습 경로 및 코스의 상태를 모니터링합니다.
내 기술	최근에 사용한 기술을 포함하여 지정된 시간에 기술 세트에 얼마나 많은 기술이 있는지 분석합니다.
추천	과거 활동 또는 팀의 활동, 추세, 라이브러리에 최근에 추가된 코스에 따라 선호할 수 있는 권장 사항을 확인합니다.

검색

검색 탭을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 코스 카탈로그를 찾아보거나 설정된 기준에 따라 필터링하여 해당 카탈로그의 표시 범위를 사용자와 관련된 항목으로 좁힙니다.
- 코스와 경로에 대한 상세 정보(예: 완료하는 데 걸리는 시간 또는 최근에 습득한 기술)를 분석합니다.
- 과거 활동 또는 소속 팀의 활동에 따라 본인에게 권장되는 학습을 가져옵니다. 콘텐츠는 다양한 범주로 그룹화됩니다. 자세한 내용은 권장 그룹화를 참조하십시오.
- 권장 학습 찾아보기를 선택한 다음 원하는 코스 항목을 선택하고 등록합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 학습

내 학습 탭을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 아직 완료 보류 중인 코스 또는 경로와 해당 항목의 기한을 분석합니다. 기한별로 정렬할 수도 있습니다.
- 본인에게 할당되었거나 본인이 등록하고 완료한 코스를 확인합니다.
- 할당 및 등록됨 필터를 사용하여 검색 범위를 좁힙니다.

설문 조사를 수행하거나 기술 세트에 추가할 기술을 검토합니다. 사용자가 속한 모든 그룹에서 사용할 수 있는 설문 조사를 받을 수 있습니다. 설문 조사의 사본을 만들고 작업을 수행하여 완료할 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간에서 학습 경로 및 코스 항목 검색

코스 또는 학습 경로를 찾아보고 관심 있는 항목을 수강합니다. 과거 활동을 기반으로 권장 사항을 제공하는 예측 인텔리전스를 사용하여 검색할 수도 있습니다.

서비스 운영 작업 공간는 예측 인텔리전스를 사용하여 사용자가 속한 팀의 학습 활동과 사용자의 이전 학습 활동에 따라 수강할 수 있는 모든 코스와 학습 경로를 검색하고 제안합니다.

학습에 등록하여 학습 코스 수강 또는 학습 경로 이수

학습 코스 또는 학습 경로에 등록하면 애플리케이션이 학습 작업을 생성합니다. 학습 작업을 사용하여 코스 또는 경로의 진행률을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.employee

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 학습 아이콘 을 선택합니다.
3. 검색 탭을 선택합니다.
4. 등록하려는 코스 또는 경로를 선택합니다.
5. 등록을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간를 사용하여 학습 작업 완료

내부 또는 외부 학습 컨텐츠에서 학습 작업을 완료하여 기술 세트를 향상합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.employee

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 학습 아이콘 을 선택합니다.
3. 내 학습 탭을 선택합니다.
   작업 중인 경로 및 코스 항목의 상세 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.

- 활성 탭을 선택하여 아직 시작하지 않았거나 진행 중인 모든 작업을 봅니다.
  - 이 작업은 기한이 현재 날짜이거나, 기한이 곧 만료되거나, 기한이 지난 작업을 강조 표시해서 보여줍니다. 코스 기한이 얼마나 지났는지도 보여줍니다. 가장 최근에 생성된 작업은 신규로 강조 표시됩니다.
  - 어떤 작업이 직접 등록한 작업이거나 할당된 작업인지와 더불어 각 코스 또는 경로의 진행 상황도 확인할 수 있습니다.
  - 작업을 필터링하여 사용자에게 할당된 모든 작업 또는 직접 등록한 작업을 표시하거나, 둘 다 표시할 수도 있습니다.
  - 작업 기한 날짜별로 작업을 정렬할 수 있습니다.
- 완료됨 탭을 선택하여 완료된 날짜별로 정렬한 작업 목록을 봅니다.

4. 학습 작업을 완료합니다.
   작업에 연결된 기술이 기술 세트에 추가됩니다.

기술 세트에 추가할 기술 검토

기존 기술에 대한 기술 숙련도를 평가하거나 새 기술을 추가하고 승인을 요청하여 기술 세트에서 해당 기술을 업데이트합니다. 관리자가 기술 검토를 요청할 때 알림을 받습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_skillreview.user

이 태스크 정보
관리자가 기술 검토 요청을 시작하거나 승인하면 알림을 받게 됩니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간로 이동합니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 업데이트된 기술 숙련도를 검토하거나 기술 세트에 추가할 새 기술을 검토하라는 요청을 보냅니다.
4. 검토를 위해 제출을 선택합니다.
   관리자가 기술 검토 요청을 승인하거나 거부하고 완료하면 알림을 받게 됩니다.

서비스 운영 작업 공간에서 설문 조사 수행

설문 조사가 할당되면 알림을 받습니다. 피드백을 제공하려면 설문 조사를 완료하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wfo_cfg_itsm.employee

이 태스크 정보
설문 조사 또는 평가에 응답할 수 있습니다. 사용자가 속한 모든 그룹에서 사용할 수 있는 설문 조사에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 프로파일에 액세스합니다.
   프로파일 액세스에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 프로파일에 액세스를 참조하십시오.
3. 평가 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.

4. 설문 조사 〉 열기로 이동합니다.
5. 메트릭 유형 필드에서 수행할 설문 조사를 선택합니다.

   주:
   알림 아이콘을 선택하고 설문 조사를 선택할 수도 있습니다.

   설문 조사를 완료할 수 있는 시점의 7일 전, 하루 전, 당일에 알림을 받게 됩니다.

6. 설문 조사 수행을 선택합니다.
7. 설문 조사를 완료합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 팀원에게 박수 보내기

예를 들어, 효과적으로 협업한 팀원이 있을 때 이를 인정해주십시오. 메시지를 추가하여 잘한 것이 무엇인지 구체적으로 알려주십시오. 박수를 확인할 수 있는 다른 사용자에게 알릴 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 및 sn_applaud.user 또는 sn_wfo_cfg_itsm.employee

다음은 ITSM용 워크포스 최적화 ITSM용 워크포스 최적화의 에이전트에 대한 Applaud 의 에이전트를 위한 Applaud 개요입니다.

프로시저

1. 서비스 운영 작업 공간 홈페이지에서 작업 공간 프로필을 선택합니다.
   프로필 페이지가 표시됩니다. 박수를 많이 받은 상위 5개의 이벤트를 분석하고 인정을 선택하여 인정 활동 피드 페이지로 이동할 수 있습니다.

   여기에서 다음을 수행할 수 있습니다.
   - 인정 게시물에 대한 모든 회신과 코멘트를 봅니다.
   - 피드가 생성된 날짜를 기준으로 피드를 오름차순이나 내림차순으로 정렬할 수 있습니다.
   - 인정 게시물 또는 인정에 대한 코멘트를 삭제합니다.
     - 게시물을 삭제하면 해당 게시물에 대한 모든 코멘트와 반응이 삭제됩니다.
     - 코멘트를 삭제하면 해당 코멘트에 대한 반응이 삭제됩니다.
   - 필터를 사용하여 인정 피드의 표시 범위를 좁힙니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 박수 보내기를 선택합니다.
팀원들에게 박수 보내기 팝업에서 다음을 수행합니다.

a. 받는 사람 필드에서 인정하고 싶은 팀원을 한 명 이상 선택합니다.

b. 이벤트 필드에서 인정하고 싶은 이벤트를 하나 이상 선택합니다.

> **주:**
> 선택한 이벤트에 대해 박수를 보내고 싶은 경우 나만의 이벤트 추가를 선택합니다. 사용자 지정 이벤트 필드에 이벤트의 이름을 입력합니다.

c. 옵션: 사용자 지정 메시지 필드에 인정하고 싶은 이유에 대한 세부 정보를 추가합니다.

d. 옵션: 다른 사람에게 알림 필드에 이 인정을 알리고 싶은 다른 팀 구성원의 이름을 입력합니다.
인정을 공개적으로 표시하지 않으려면 공개 인정 보드에서 숨기기 확인란을 선택합니다.

3. 박수 보내기를 선택합니다.

> **주:**
> Next Experience 배너 및 이메일 알림을 받으려면 Next Experience 알림 기본 설정을 켜야 합니다.
>
> 설정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
> - 배너 알림 기본 설정에 대해서는 Configure Next Experience notification preferences 문서를 참조하십시오.
> - 이메일 알림 기본 설정에 대해서는 Enable email digest in Next Experience 문서를 참조하십시오.
>
> - 수신자와 그 관리자는 기본적으로 배너 및 이메일 알림을 받습니다.
> - 알림 목록에 있는 모든 사람이 배너 및 이메일 알림을 받습니다.
> - 배너에서 알림을 선택하여 박수의 세부 정보를 볼 수 있습니다. 코멘트를 추가하거나, 다른 사용자의 코멘트에 회신하거나, 코멘트에 좋아요를 누를 수 있습니다.
> - 이메일이 생성된 경우:
>   - 박수에 대한 알림에서 링크를 선택하여 박수를 열 수 있습니다.
>   - 코멘트에 대한 알림에서 코멘트를 선택하여 박수를 열고 코멘트를 볼 수 있습니다.
>
>   박수에 사용자가 코멘트를 남기면 박수를 보낸 사용자와 박수를 받은 사용자에게 알림이 전송됩니다.
>
>   인정이 마음에 든다는 것을 보여주기 위해 좋아요를 표시할 수도 있습니다.

서비스 운영 작업 공간에서 팀원의 인정 활동 분석

모든 팀원의 인정 활동을 봅니다. 내가 박수를 보낸 팀 구성원과 내게 박수를 보낸 팀 구성원을 확인합니다. 조직 전체의 모든 인정 활동을 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 및 sn_applaud.user 또는 sn_wfo_cfg_itsm.employee

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 홈페이지의 최근 박수 섹션에서 인정을 선택합니다.
2. 인정 활동 피드 페이지에서 인정 활동을 분석합니다.
   피드가 생성된 날짜를 기준으로 피드를 오름차순이나 내림차순으로 정렬할 수 있습니다.

   a. 자신 탭을 선택합니다.
      다음 중 하나를 수행합니다.
      - 다른 사람과 서로 보내고 받은 박수에 대한 모든 활동을 분석합니다.
      - 이벤트, 인정을 받거나 보냈는지 여부, 활동을 보려는 기간을 기준으로 활동 피드 표시 범위를 좁힙니다.

   b. 모두 탭을 선택합니다.
      다음 중 하나를 수행합니다.
      - 팀이 보내거나 받은 박수에 대한 모든 활동을 분석합니다.
      - 팀 구성원과 활동을 보려는 기간을 기준으로 활동 피드 표시 범위를 좁힙니다.

3. 가장 최근 기고자 섹션에서 가장 최근에 인정에 기여한 팀원을 분석합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 공동 작업

공동 작업 서비스는 인시던트를 해결하기 위해 실시간으로 소통하고 협업할 수 있는 방법을 제공합니다. 서비스 제공자를 사용하여 채팅을 시작하거나 컨퍼런스 회의를 열어 이해 관계자들과 의사소통을 할 수 있습니다.

Microsoft Teams 채팅을 시작하려면 서비스 운영 작업 공간에서 Microsoft Teams를 사용한 작업 기록의 공동 작업 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간의 알림

서비스 운영 작업 공간에서 알림는 Now Platform에서 팀 구성원과 내부적으로 그리고 고객 및 계약업체와 외부적으로 통신하는 데 필요한 SMS, 전화 및 서비스 제공자를 지원합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 컨퍼런스 회의에 **Twilio** 사용

Twilio를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 해결을 위한 이해 관계자와의 컨퍼런스 회의를 예약합니다.

Twilio가 서비스 운영 작업 공간에서 컨퍼런스 회의를 할 수 있도록 구성되어야 합니다. Twilio를 구성하려면 Configure Notify with Twilio 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간의 **Twilio**에서 전화 회의 시작 및 종료

다른 사용자와의 공동 작업을 통해 인시던트를 해결하기 위해 Twilio를 사용하여 전화 회의를 시작합니다. 토론이 끝나면 통화를 종료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 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.

4. 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택하고 더하기(+) 아이콘을 선택합니다.
7. 전화 회의 시작을 선택합니다.
8. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

전화 회의 시작 양식

필드	설명
제목	전화 회의의 제목입니다.
참가자 추가	전화 회의 참가자 목록을 제공합니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	전화 회의에서 논의할 문제에 대한 간단한 요약을 제공합니다.

9. 시작을 선택합니다.

   참가자가 50명이 넘는 경우 컨퍼런스 회의는 비동기식 모드로 시작되며 곧 백그라운드에서 몇 명의 참가자가 컨퍼런스 회의에 추가될 예정이므로 중단 없이 작업을 계속할 수 있습니다.

10. 토론이 끝나면 통화를 종료합니다.
    a. 활성 통화 카드를 선택합니다.
    b. 통화 나가기 드롭다운 메뉴에서 통화 종료를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간의 **Twilio**에서 전화 회의 참가 또는 나가기

기존 Twilio 전화 회의에 참가하여 인시던트 해결을 위한 논의에 참여합니다. 다른 참가자에게 영향을 주지 않고 통화에서 나갈 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저
1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 활성 통화 카드를 선택합니다.
8. 통화에 참가하거나 나갑니다.
   - 통화에 참가하려면 통화 참가를 선택합니다.
   - 통화에서 나가려면 통화 나가기를 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.

서비스 운영 작업 공간에서 기존 **Twilio** 통화 관리

Twilio 전화 회의에서 참가자를 추가하거나 음소거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 옵션: 통화에 참가자를 추가합니다.
   a. 회의 옵션을 선택합니다.
   b. 참가자 추가를 선택합니다.
   c. 참가자 추가 필드에 참가자를 입력합니다.
   d. 전화 회의에서 논의할 문제에 대한 간단한 요약을 참가자를 위한 간단한 메시지 포함 필드에 제공합니다.
   e. 참가자 추가를 선택합니다.
8. 활성 통화 카드를 선택합니다.
9. 옵션: 배경 노이즈를 방지하기 위해 음소거 아이콘( )을 선택하여 참가자를 음소거합니다.

서비스 운영 작업 공간의 **Twilio**에서 전화 회의 다시 시작

종료된 Twilio 전화 회의를 다시 시작하여 인시던트 해결에 대해 논의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 완료됨 통화 섹션에서 다시 시작 버튼을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 **Twilio**의 컨퍼런스 회의 기록 보기

관련 컨퍼런스 기록을 참조로 액세스하여 서비스 운영 작업 공간에서 기록된 컨퍼런스 회의의 세부 정보를 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: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 완료됨 통화 섹션의 통화 탭에서 기록 보기 버튼을 선택합니다.

결과
인시던트 기록과 관련된 모든 컨퍼런스 회의 기록 목록을 볼 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간에서 컨퍼런스 회의에 **Webex** 사용

Webex를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 해결을 위한 이해 관계자와의 컨퍼런스 회의를 예약합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 **Webex**를 사용하여 전화 회의 시작

Webex를 사용하여 인시던트 해결을 위한 전화 회의를 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택하고 더하기(+) 아이콘을 선택합니다.
7. **Webex** 회의 시작을 선택합니다.
8. 양식에서 필드를 채웁니다.

전화 회의 시작

필드	설명
회의 브리지	회의 브리지를 선택하는 옵션입니다.
제목	전화 회의의 제목을 제공하는 옵션입니다.
참가자 추가	전화 회의 참가자를 추가하는 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
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	전화 회의에서 논의할 문제에 대한 간단한 요약을 제공합니다.

9. 시작을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 기존 **Webex** 통화에 참가자 추가

인시던트 해결을 위한 논의에 참여할 참가자를 전화 회의에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 활성 통화 카드를 선택합니다.
8. 회의 옵션을 선택합니다.
9. 참가자 추가를 선택합니다.
10. 양식에서 필드를 채웁니다.

참가자 추가

필드	설명
참가자 추가	전화 회의 참가자를 추가하는 옵션입니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	전화 회의에서 논의할 문제에 대한 간단한 요약을 제공합니다.

11. 참가자 추가를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간의 **Webex**에서 전화 회의 다시 시작

인시던트 해결에 대해 논의하기 위한 전화 회의를 다시 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 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.

4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 완료됨 통화에서 통화 다시 시작을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 컨퍼런스 회의에 **Zoom** 사용

Zoom를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 해결을 위한 이해 관계자와의 컨퍼런스 회의를 예약합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 **Zoom**을 사용하여 전화 회의 시작

Zoom을 사용하여 인시던트 해결을 위한 전화 회의를 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택하고 더하기(+) 아이콘을 선택합니다.
7. **Zoom** 회의 시작을 선택합니다.
8. 양식에서 필드를 채웁니다.

전화 회의 시작

필드	설명
회의 브리지	회의 브리지를 선택하는 옵션입니다.
제목	전화 회의의 제목을 제공하는 옵션입니다.
참가자 추가	전화 회의 참가자를 추가하는 옵션입니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	전화 회의에서 논의할 문제에 대한 간단한 요약을 제공합니다.

9. 시작을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 **Zoom** 컨퍼런스 회의 관리

서비스 운영 작업 공간의 Zoom 전화 회의에서 참가자를 추가하거나 음소거합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 기존 **Zoom** 통화에 참가자 추가

인시던트 해결을 위한 논의에 참여할 참가자를 전화 회의에 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: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 활성 통화 카드를 선택합니다.
8. 회의 옵션을 선택합니다.
9. 참가자 추가를 선택합니다.
10. 양식에서 필드를 채웁니다.

참가자 추가

필드	설명
참가자 추가	전화 회의 참가자를 추가하는 옵션입니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	전화 회의에서 논의할 문제에 대한 간단한 요약을 제공합니다.

11. 참가자 추가를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간의 **Zoom**에서 전화 회의 참가

기존 전화 회의에 참가하여 인시던트 해결을 위한 논의에 참여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 활성 카드에서 콜 참가를 선택합니다.

주:
참가자 이름과 채팅 제목으로 채팅 기록을 검색할 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 운영 작업 공간의 **Zoom** 전화 회의에서 참가자 음소거

기존 전화 회의에 참가하여 인시던트 해결을 위한 논의에 참여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 활성 통화 카드를 선택합니다.
8. 배경 노이즈를 방지하기 위해 음소거 아이콘( )을 선택하여 참가자를 음소거합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 **Zoom** 전화 회의 나가기

활성 전화 회의에서 나갑니다. 다른 참가자들의 통화는 계속 활성 상태입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 활성 통화 카드를 선택합니다.
8. 통화 나가기를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 **Zoom** 전화 회의 종료

인시던트 관리자 역할의 호스트 또는 사용자는 전화 회의를 종료할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 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.

4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 활성 통화 카드를 선택합니다.
8. 통화 나가기 드롭다운 메뉴를 선택합니다.
9. 통화 종료를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간의 **Webex**에서 전화 회의 다시 시작

인시던트 해결에 대해 논의하기 위한 전화 회의를 다시 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저
1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 완료됨 통화에서 통화 다시 시작을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 컨퍼런스 회의에 **Microsoft Teams** 사용

Microsoft Teams를 사용하여 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 해결을 위한 이해 관계자와의 컨퍼런스 회의를 예약합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 **Microsoft Teams**를 사용하여 전화 회의 시작

인시던트를 해결하기 위해 Microsoft Teams에서 전화 회의를 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저
1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택하고 더하기(+) 아이콘을 선택합니다.
7. **MS Teams** 회의 시작을 선택합니다.
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.

전화 회의 시작

필드	설명
회의 브리지	회의 브리지를 선택하는 옵션입니다.
제목	전화 회의의 제목을 제공하는 옵션입니다.
참가자 추가	전화 회의 참가자를 추가하는 옵션입니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	전화 회의에서 논의할 문제에 대한 간단한 요약을 제공합니다.

9. 시작을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 **Microsoft Teams** 컨퍼런스 회의 관리

서비스 운영 작업 공간의 Microsoft Teams 전화 회의에서 참가자를 추가하거나 음소거합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 기존 **Microsoft Teams** 통화에 참가자 추가

인시던트 해결을 위한 논의에 참여할 참가자를 전화 회의에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트를 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 활성 통화 카드를 선택합니다.
8. 회의 옵션을 선택합니다.
9. 참가자 추가를 선택합니다.
10. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

참가자 추가

필드	설명
참가자 추가	전화 회의 참가자를 추가하는 옵션입니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	전화 회의에서 논의할 문제에 대한 간단한 요약을 제공합니다.

11. 참가자 추가를 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.

서비스 운영 작업 공간의 **Microsoft Teams**에서 전화 회의 참가

기존 전화 회의에 참가하여 인시던트 해결을 위한 논의에 참여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트를 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 활성 카드에서 콜 참가를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간의 **Microsoft Teams** 전화 회의에서 참가자 음소거

소음으로 인한 불필요한 방해를 방지하기 위해 전화 회의에서 참가자를 음소거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트를 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 활성 통화 카드를 선택합니다.
8. 배경 노이즈를 방지하기 위해 음소거 아이콘( )을 선택하여 참가자를 음소거합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 **Microsoft Teams** 전화 회의 나가기

활성 전화 회의에서 나갑니다. 다른 참가자들의 통화는 계속 활성 상태입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트를 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. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 활성 통화 카드를 선택합니다.
8. 통화 나가기를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 **Microsoft Teams** 전화 회의 종료

인시던트 관리자 역할의 호스트 또는 사용자는 전화 회의를 종료할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트를 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 활성 통화 카드를 선택합니다.
8. 통화 나가기 드롭다운 메뉴를 선택합니다.
9. 통화 종료를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간의 **Microsoft Teams**에서 전화 회의 다시 시작

인시던트 해결에 대해 논의하기 위한 전화 회의를 다시 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 활성 컨퍼런스 회의가 있는 인시던트를 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 호출 탭을 선택합니다.
7. 완료됨 통화에서 통화 다시 시작을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 **Microsoft Teams**의 컨퍼런스 회의 기록 보기

관련 컨퍼런스 기록을 참조로 액세스하여 서비스 운영 작업 공간에서 기록된 컨퍼런스 회의의 세부 정보를 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: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기를 선택합니다.
4. 인시던트 기록을 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업 아이콘( )을 선택합니다.
6. 완료됨 통화 섹션의 통화 탭에서 기록 보기 버튼을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간의 사이드바에서 채팅 시작

인시던트를 해결하기 위해 사이드바채팅을 시작합니다.

시작하기 전에
사이드바 구성에 대한 자세한 내용은 Sidebar 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: itil

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 목록을 선택합니다.
3. 인시던트 〉 열기로 이동합니다.
4. 인시던트를 선택합니다.
5. 상황별 측면 패널에서 공동 작업을 선택합니다.
6. 채팅 탭을 선택하고 더하기(+) 아이콘을 선택합니다.
7. 사이드바 토론 시작을 선택합니다.
8. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사이드바 토론 시작

필드	설명
제목	사이드바 토론에 대한 제목을 제공하는 옵션입니다. 주: 채팅 수가 제목 시작 부분에 표시됩니다.
참가자 추가	사이드바 토론에 참가자를 추가하는 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
	주: 그룹에 대해 당직 일정 관리가 정의된 경우 당직인 구성원만 참가자로 추가됩니다. 설정되지 않은 경우 그룹의 모든 구성원이 참가자로 포함됩니다. 또한 당직 일정 관리가 활성 상태이고 교대조에 사용 가능한 구성원이 없는 경우에는 채팅에 아무도 추가되지 않습니다. 사이드바 토론은 인시던트, 변경 및 문제에만 적용할 수 있습니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	사이드바 토론에서 논의할 문제에 대한 간략한 요약을 제공합니다.

9. 토론 시작을 선택합니다.

주:
호출자가 24시간 내에 메시지를 읽지 않으면 메시지를 보고 토론을 재개할 수 있도록 알림 이메일이 전송됩니다.

서비스 운영 작업 공간의 컴퓨터 전화 통합 시스템

서비스 운영 작업 공간에서는 CTI(컴퓨터 전화 통합 시스템) 인터페이스를 사용하여 인바운드 전화를 받고 아웃바운드 전화를 걸 수 있는 에이전트(sn_openframe_user 역할 포함)를 제공합니다.

다음 역할이 있는 에이전트는 OpenFrame 창을 사용할 수 있습니다.

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- admin

필요한 역할을 얻은 후 관리자가 서비스 운영 작업 공간에서 CTI를 활성화해야 합니다. 서비스 운영 작업 공간에서 CTI 활성화에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간와 상호작용할 수 있도록 컴퓨터 전화 통합 시스템 제공자 활성화 문서를 참조하십시오.

CTI 통합 후 에이전트는 다음 옵션 중 하나를 통해 사용자 프로파일 및 연락처 카드의 전화번호로 사용자에게 전화를 걸 수 있습니다.

주:

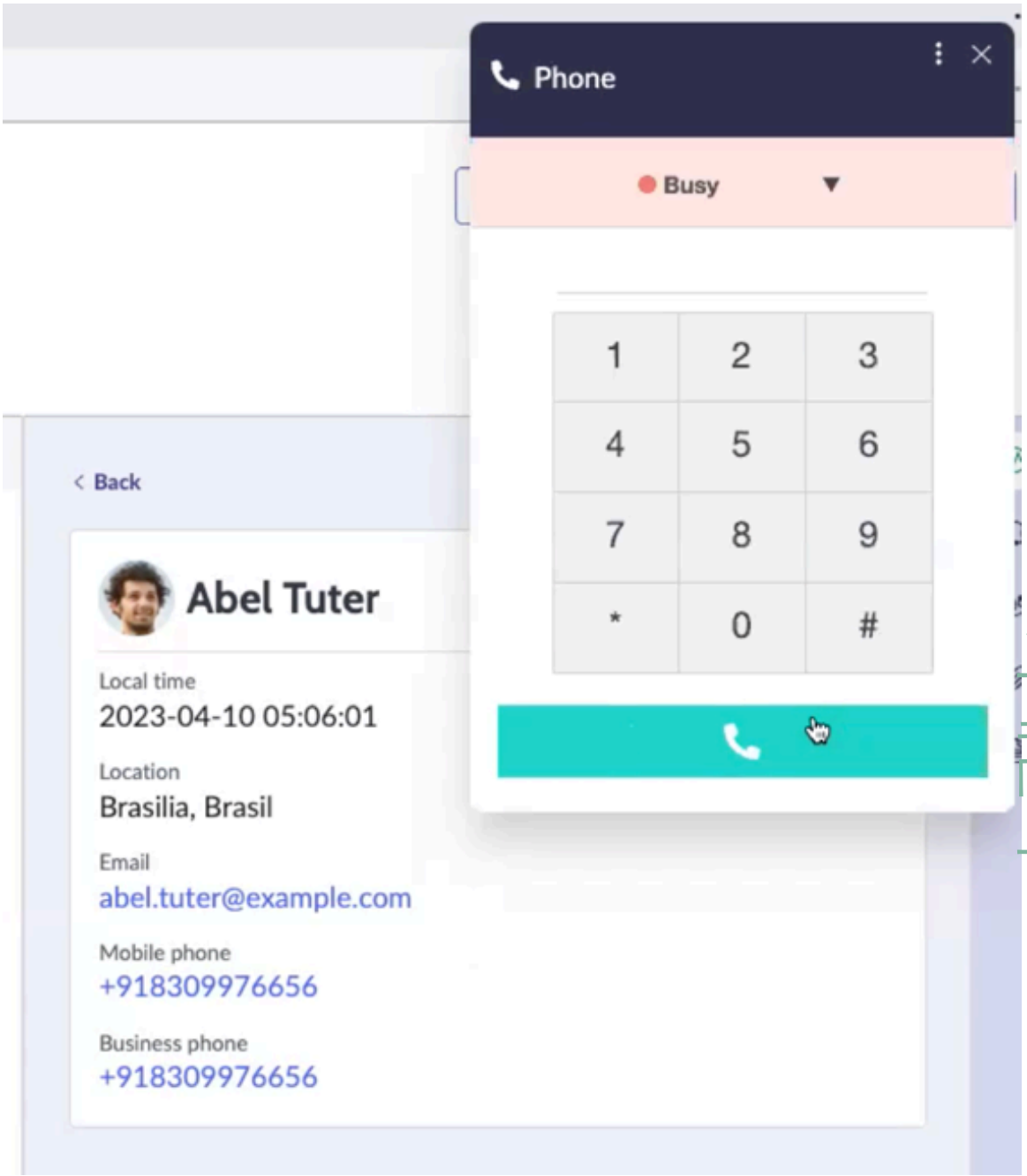
다음 이미지에서 애플리케이션의 기본 CTI 창은 데모 목적으로만 제공됩니다.

인스턴스가 통신에 필요한 커넥터를 포함하고 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.

- 기록의 상황별 측면 패널에 있는 기록 정보

기록 정보에서 **CTI** 호출

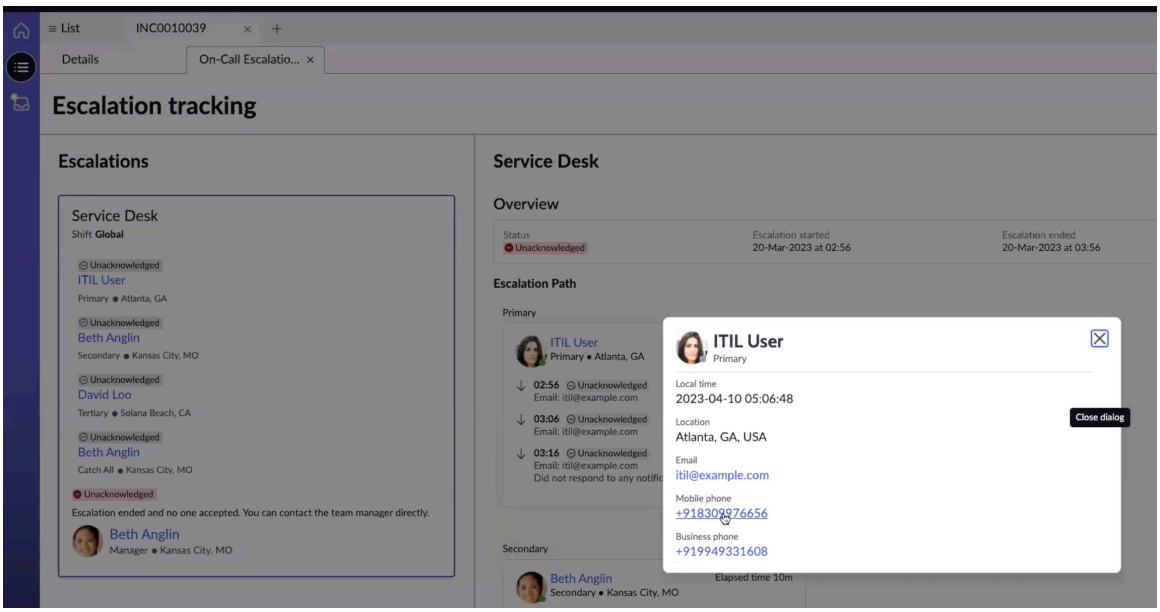


기계번역

© 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.

- 당직 에스컬레이션

당직 에스컬레이션에서 **CTI** 호출



서비스 운영 작업 공간에서 라이브 에이전트 채팅

서비스 운영 작업 공간에서 에이전트는 라이브 에이전트 채팅을 사용하여 생성된 모든 인시던트를 처리할 수 있습니다.

애플리케이션 관리자는 com.glide.interaction.awa 플러그인을 설치하여 라이브 에이전트를 ServiceNow 애플리케이션에 통합할 수 있습니다. 플러그인 설치 및 활성화에 대한 자세한 내용은 Activate a plugin 문서를 참조하십시오.

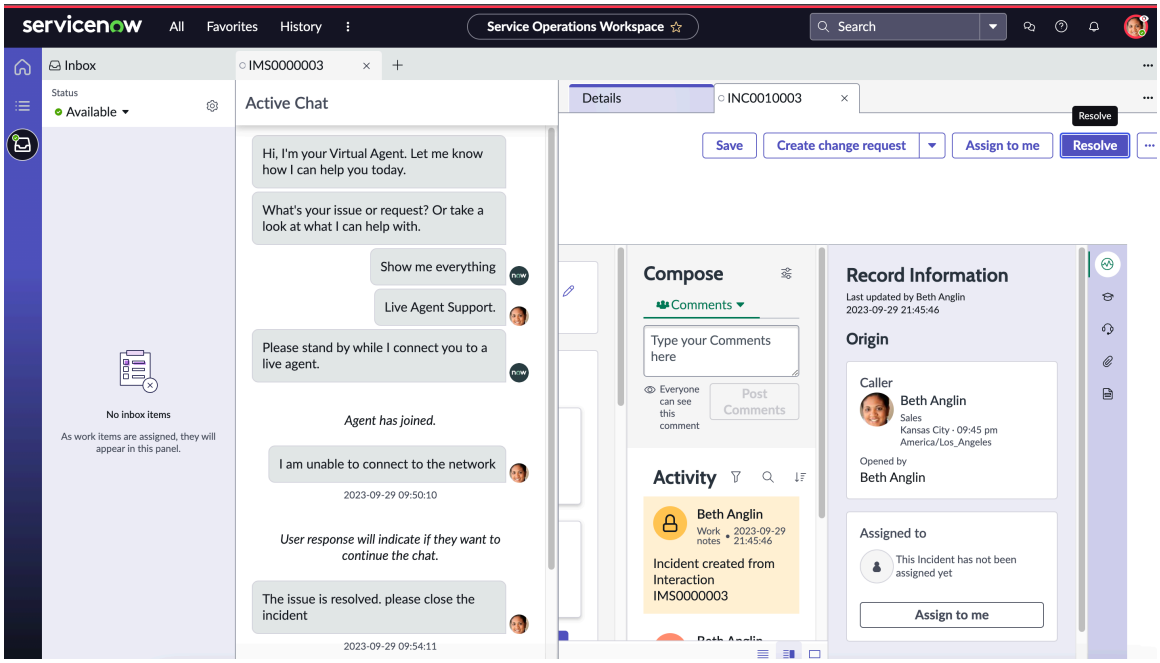
플러그인 설치 후 받은 편지함 아이콘이 서비스 운영 작업 공간 창의 사이드바에 나타납니다.

기본적으로 에이전트의 상태는 오프라인입니다. 통신을 시작하려면 에이전트가 상태를 사용 가능으로 수정해야 합니다.

고객이 라이브 에이전트(예: 서비스 포털을 통해)를 통해 인시던트를 보고하면 받은 편지함에 인시던트가 자동으로 생성됩니다. 그러면 에이전트가 인시던트를 처리하고 사용자와 동시에 채팅하여 문제를 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.

SOW의 라이브 에이전트



라이브 에이전트 채팅 통합에 대한 자세한 내용은 Move from Connect Support to Advanced Work Assignment and Agent Chat 문서를 참조하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서의 범용 요청 사용

범용 요청은 요청자가 에이전트 작업 공간, 서비스 운영 작업 공간 또는 가상 에이전트 채팅 등의 소스에서 생성하는 작업입니다.

서비스 운영 작업 공간의 범용 요청 사용으로 범용 요청을 조회, 생성, 편집 및 해결합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 범용 요청 생성

에이전트는 문제를 추적 및 해결할 수 있도록 범용 요청 애플리케이션에서 요청자 대신 범용 요청을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_uni_req.routing_agent 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 목록을 선택합니다.
3. 범용 요청 〉 오픈으로 이동합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

범용 요청 양식

필드	설명
번호	범용 요청에 대해 생성된 고유 번호입니다.
오픈됨	범용 요청이 생성된 날짜 및 시간입니다.
시작한 사람	범용 요청을 생성한 에이전트입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
오픈 대상	이 범용 요청을 요청한 사용자입니다.
기본 작업	작업 번호(예: 범용 요청과 연결된 인시던트 또는 HR 케이스 번호)입니다.
연락 수단	범용 요청이 생성된 연락 매체입니다.
우선순위	서비스 데스크에서 요청을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 식별합니다.
상태	범용 요청의 상태입니다.
영향도	영향도 값은 인시던트, 문제 또는 변경이 비즈니스 프로세스에 미치는 영향을 측정한 값입니다.
담당 그룹	범용 요청에 할당된 그룹입니다.
담당자	범용 요청에 할당된 사용자입니다.
해결 검토 필요	이 필드를 선택하면 부서 에이전트가 기본 티켓을 종결할 때 범용 요청이 종결되지 않습니다. 범용 요청 상태가 진행 중 상태로 남아 있으며 상태 이유가 응답 확인으로 변경됩니다. 이렇게 되면 계층 1 에이전트(라우팅 에이전트)에게 요청자에 대해 범용 요청을 종결하기 전에 기본 티켓에서 제공된 해결을 수용하거나 거부하라는 알림이 전송됩니다.
짧은 설명	요청에 대한 간략한 설명입니다.
설명	요청에 대한 자세한 설명입니다.
메모 섹션	
감시 목록	작업 메모가 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다.
작업 메모 목록	작업 메모가 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다. **주:** 관리자는 작업 메모 목록에 대한 이메일 알림을 만들어야 합니다.
추가 코멘트(고객이 볼 수 있음)	변경에 대한 추가 정보입니다.
작업 메모	범용 요청을 해결하는 방법 또는 해결을 위해 취한 단계에 대한 정보입니다(해당하는 경우). 이 메모는 내부용입니다. 작업 메모 정보는 고객에게 표시되지 않습니다.
종결 처리 정보 섹션	
종결	범용 요청이 종결된 날짜 및 시간입니다.
종결한 사람	요청을 종결한 에이전트입니다.
종결 메모	범용 요청이 종결된 방법 또는 이유입니다.

6. 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.

서비스 운영 작업 공간에서 범용 요청 취소

문제가 이미 해결되었거나 요청이 필요하지 않은 경우 범용 요청을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
활성 또는 종결된 기본 티켓이 첨부되어 있지 않은 경우에만 범용 요청을 취소할 수 있습니다. 신규 또는 진행 중 상태의 범용 요청만 취소할 수 있습니다. 범용 요청이 취소되면 요청과 관련된 이해 관계자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 목록을 선택합니다.
3. 탐색 목록에서 범용 요청 〉 오픈을 선택합니다.
4. 열린 Universal Request의 목록에서 취소할 요청을 선택합니다.
5. 상태 필드에서 취소를 선택합니다.

   주:
   오픈 대상의 사용자가 요청 취소를 시도하려면, 취소 사유를 입력해야 합니다.

6. 업데이트를 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간의 에이전트 지원 사용

서비스 운영 작업 공간의 에이전트 지원 기능을 사용하여 오픈 및 종결 상태의 유사한 범용 요청, 지식 문서, 카탈로그 항목 및 고정된 문서를 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_uni_req.routing_agent 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 목록을 선택합니다.
3. 탐색 목록에서 범용 요청 〉 오픈을 선택합니다.
4. 목록에서 범용 요청을 선택합니다.
5. 에이전트 지원에서 설정 아이콘( )을 선택하고 목록에서 자원을 선택합니다.
   - 유사한 종결된 범용 요청: 종결된 상태의 유사한 범용 요청을 모두 표시합니다.
   - 범용 요청: 사용할 수 있는 유사한 범용 요청을 모두 표시합니다.
   - 지식 및 카탈로그: 관련된 지식 문서와 카탈로그 항목을 모두 표시합니다.
   - 지식 문서: 관련된 지식 문서를 모두 표시합니다.
   - 카탈로그 항목: 관련된 카탈로그 항목을 모두 표시합니다.
   - 고정된 문서: 관련된 고정된 문서를 모두 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.

서비스 운영 작업 공간에서 기본 티켓 이전

기본 티켓을 해결된 상태 또는 해결되지 않은 상태로 범용 요청에 이전하거나 서비스 세트(부서) 또는 서비스로 이전할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, 할당 그룹에 속한 에이전트 또는 기본 티켓의 에이전트는 이 작업을 수행할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 목록을 선택합니다.
3. 탐색 목록에서 범용 요청 〉 오픈을 선택합니다.
4. 범용 요청에 라우팅할 기본 작업을 엽니다.
5. 이전을 선택합니다.
6. 티켓 이전 대화 상자에서 다음 상세 정보를 입력합니다.
   - 부서: 목록에서 부서를 선택합니다.
   - 서비스: 선택한 부서의 특정 서비스를 선택합니다.
   - 이전 이유: 목록에서 이유를 선택합니다.
   - 이전 메모: 에이전트에게 전달하려는 기본 티켓 라우팅에 대한 간략한 설명입니다.
   - 추가 코멘트 및 첨부 파일 복사: 추가 코멘트나 첨부 파일 없이 티켓을 이전하려는 경우 선택을 해제합니다. 기본적으로 모든 첨부 파일과 코멘트가 이전됩니다.

     주:
     이전 시에 작업 메모는 복사되지 않습니다.
7. 이전을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 범용 요청 액세스 제한 또는 제한 해제

요청에 중요한 정보가 포함된 것으로 확인된 경우 범용 요청을 제한 또는 제한 해제된 것으로 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 라우팅 에이전트, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent 또는 서비스 관련 할당 그룹 구성원

프로시저

1. 모두 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 목록을 선택합니다.
3. 탐색 목록에서 범용 요청 〉 오픈을 선택합니다.
4. 제한된 것으로 표시하려는 범용 요청으로 이동합니다.
5. 양식에서 제한 버튼을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 범용 요청을 제한 해제된 것으로 표시

요청에 중요한 정보가 없는 것으로 확인되면 제한된 범용 요청을 제한 해제된 것으로 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: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent 또는 서비스 관련 할당 그룹 구성원

프로시저

1. 모두 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 목록을 선택합니다.
3. 탐색 목록에서 범용 요청 〉 오픈을 선택합니다.
4. 제한 해제된 것으로 표시하려는 범용 요청으로 이동합니다.
5. 양식에서 제한 해제 버튼을 선택합니다.

서비스 운영 작업 공간에서의 범용 작업 사용

에이전트는 범용 작업 애플리케이션을 사용하여 직원 작업을 생성하고 요청 해결을 관리할 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간에서 범용 요청에 대한 범용 작업 생성

범용 작업를 사용하여 요청에 대한 범용 작업을 생성하고 직원에게 할당하거나 요청에 여러 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 범용 작업을 생성하려는 티켓을 엽니다.
2. 범용 작업을 생성하는 UI 작업을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

범용 작업 양식 필드

필드	설명
번호	범용 작업에 대해 생성되는 고유 번호입니다.
상위	상위 케이스 또는 요청의 수입니다.
상위 할당 그룹	상위 케이스 또는 요청에 할당된 그룹입니다.
상위 할당 대상	상위 케이스 또는 요청에 대한 처리를 기본 책무로 하는 에이전트입니다.
유형	할당 중인 작업의 유형입니다.
직원 양식	필수 직원 양식입니다. 주: 이 필드는 유형 필드에서 직원 입력 수집 작업을 선택한 경우에만 나타납니다.
설문 조사 인스턴스	완료된 직원 양식에 대한 링크입니다. 주: 이 필드는 유형 필드에서 직원 입력 수집 작업이 선택되고 상태 필드의 값이 완료인 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.

필드	설명
템플릿	작업 양식을 자동으로 채우는 작업 템플릿입니다.
상태	범용 작업의 상태입니다.
우선순위	서비스 데스크에서 요청을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 식별하는 값입니다.
할당 그룹	범용 작업에 할당된 그룹입니다. 이 필드는 완료 시 표시 및 검사 목록 작업 유형에 사용할 수 있습니다. 다른 작업 유형의 경우 할당 그룹과 함께 할당 대상 필드를 필수로 업데이트해야 합니다. 주: 이메일 알림은 두 작업 유형에 대해서만 전송됩니다.
담당자	범용 작업에 할당된 직원입니다.
기한	직원이 작업을 완료할 것으로 예상되는 날짜입니다.
감시 목록	작업 상태가 변경될 때 알림을 받는 사용자입니다.
간단한 설명	요청에 대한 간략한 설명입니다.
설명	요청에 대한 자세한 설명입니다.
추가 의견 (고객에게 표시)	변경에 대한 추가 정보입니다. 이 필드의 정보는 고객에게 표시됩니다.
작업 메모	범용 작업를 해결하는 방법 또는 변경 해결을 위해 수행한 단계 (해당하는 경우)에 대한 정보입니다. 이 메모는 내부용입니다. 작업 메모 정보는 고객에게 표시되지 않습니다.

4. 다음 중 하나를 선택하십시오.

서비스 운영 작업 공간에서 서비스 데스크 지원 암호 재설정을 사용하여 암호 재설정

서비스 운영 작업 공간의 암호 재설정 애플리케이션은 최종 사용자가 서비스 데스크 에이전트에게 요청하여 암호를 재설정하거나 변경할 수 있도록 하여 강력하고 안전한 암호를 적용합니다.

서비스 데스크 지원을 사용하여 암호 재설정

암호를 재설정하면 사용자가 시스템에 로그인하여 작업을 재개할 수 있습니다.

이 태스크 정보

암호를 재설정하면 계정의 잠금이 해제되며 사용자 계정이 잠겨 있는 경우에는 새 암호가 설정됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: password_reset_service_desk 또는 password_reset_admin

프로시저

1. 모두 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 목록을 선택합니다.
3. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 인시던트 목록으로 이동하여 인시던트 기록을 선택합니다.
   - 상호작용 목록으로 이동하여 상호작용 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.

4. 추가 작업 아이콘을 선택한 다음, 암호 재설정을 선택합니다.

   주:
   - 인시던트: 이 옵션은 인시던트의 범주가 암호 재설정이고 암호 재설정 서비스 데스크 역할을 가진 에이전트에게 할당된 경우에만 표시됩니다.
   - 상호작용: 이 옵션은 암호 재설정 서비스 데스크 역할이 있는 에이전트에게 상호작용이 할당된 경우에만 표시됩니다.

5. 사용자를 식별합니다.

   a. 식별 섹션의 드롭다운 메뉴에서 사용자를 선택합니다.

   b. 사용자에 대한 암호 재설정 프로세스를 선택합니다.

      주:
      지정된 프로세스를 사용하여 24시간 간격으로 세 번만 암호를 재설정할 수 있습니다.

   c. 계속 검증을 선택합니다.

6. 사용자를 검증합니다.

사용자 검증

검증 방법	설명
이메일 검증	표시된 등록된 이메일 주소로 검증 코드가 전송됩니다. 검증 코드 보내기를 선택하고 검증 코드 입력 필드의 코드에 해당 코드를 입력합니다. 주: 이메일 검증은 세 번만 수행할 수 있습니다.
SMS 검증	등록된 휴대폰 번호로 검증 코드가 전송됩니다. 동일한 검증 코드가 사용자의 등록된 모든 휴대폰 번호로 전송됩니다. 검증 코드 보내기를 선택하고 검증 코드 입력 필드의 코드에 해당 코드를 입력합니다. 주: SMS 검증은 세 번만 수행할 수 있습니다. 인스턴스에서 알림 플러그인이 활성화되어 있지 않은 경우에는 등록된 휴대폰 번호의 서비스 제공자를 선택해야 합니다.
보안 질문 검증	사용자에게 보안 질문을 하고 각 필드에 보안 질문의 답변을 입력해야 합니다.
개인 데이터 검증	사용자의 이메일 주소 입력 필드에 사용자의 이메일 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.

검증 방법	설명
개인 데이터 확인	사용자의 이메일 주소가 표시됩니다. 사용자의 이메일 주소를 물어보고 해당 이메일 주소가 올바른지 확인해야 합니다.

7. 계속 재설정을 선택합니다.
8. 암호를 재설정합니다.

암호 재설정

암호 재설정 방법	설명
지침이 포함된 이메일 보내기	암호 재설정 세부 정보가 포함된 이메일이 사용자에게 전송됩니다.
새 암호 자동 생성	시스템에서 사용자의 새 암호를 자동으로 생성합니다. 사용자에게 암호를 알려주어야 합니다.
수동으로 암호 재설정	새 암호 입력 및 새 암호 다시 입력 필드에 새 암호를 입력해야 합니다. 암호 재설정을 선택합니다. 사용자에게 암호를 알려주어야 합니다.

9. 닫기를 선택합니다.
10. 확인 모달 디스플레이에서 종료를 선택하여 암호가 사용자와 공유되었음을 확인합니다.

암호를 재설정하는 동안 발생하는 오류에 대해 알아보려면 암호 재설정 참조 문서를 참조하십시오.

사용자 계정 잠금 해제

차단된 사용자의 잠금을 해제하여 시스템에 로그인하도록 할 수 있습니다.

이 태스크 정보

이 옵션은 계정이 잠겨 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: password_reset_admin 또는 password_reset_service_desk

프로시저

1. 모두 〉 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 탐색 목록에서 목록을 선택합니다.
3. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 인시던트 목록으로 이동하여 인시던트 기록을 선택합니다.
   - 상호작용 목록으로 이동하여 상호작용 기록을 선택합니다.
4. 추가 작업 아이콘을 선택한 다음, 암호 재설정을 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:

- 인시던트: 이 옵션은 인시던트의 범주가 암호 재설정이고 암호 재설정 서비스 데스크 역할을 가진 에이전트에게 할당된 경우에만 표시됩니다.
- 상호작용: 이 옵션은 암호 재설정 서비스 데스크 역할이 있는 에이전트에게 상호작용이 할당된 경우에만 표시됩니다.

5. 사용자를 식별합니다.

a. 식별 섹션의 드롭다운 메뉴에서 사용자를 선택합니다.

b. 사용자에 대한 암호 재설정 프로세스를 선택합니다.

주:
지정된 프로세스를 사용하여 24시간 간격으로 세 번만 암호를 재설정할 수 있습니다.

c. 계속 검증을 선택합니다.

6. 사용자를 검증합니다.

사용자 검증

검증 방법	설명
이메일 검증	표시된 등록된 이메일 주소로 검증 코드가 전송됩니다. 검증 코드 보내기를 선택하고 검증 코드 입력 필드의 코드에 해당 코드를 입력합니다. 주: 이메일 검증은 세 번만 수행할 수 있습니다.
SMS 검증	등록된 휴대폰 번호로 검증 코드가 전송됩니다. 동일한 검증 코드가 사용자의 등록된 모든 휴대폰 번호로 전송됩니다. 검증 코드 보내기를 선택하고 검증 코드 입력 필드의 코드에 해당 코드를 입력합니다. 주: SMS 검증은 세 번만 수행할 수 있습니다. 인스턴스에서 알림 플러그인이 활성화되어 있지 않은 경우에는 등록된 휴대폰 번호의 서비스 제공자를 선택해야 합니다.
보안 질문 검증	사용자에게 보안 질문을 하고 각 필드에 보안 질문의 답변을 입력해야 합니다.
개인 데이터 검증	사용자의 이메일 주소 입력 필드에 사용자의 이메일 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.

검증 방법	설명
개인 데이터 확인	사용자의 이메일 주소가 표시됩니다. 사용자의 이메일 주소를 물어보고 해당 이메일 주소가 올바른지 확인해야 합니다.

7. 계속 재설정을 선택합니다.
8. 계정 잠금 해제 옵션을 선택합니다.

결과
사용자 계정이 잠금 해제되고 시스템에 액세스할 수 있습니다.

서비스 운영 작업 공간 **for ITSM** 참조

참조 주제는 ServiceNow 서비스 운영 작업 공간에 대한 추가 정보를 제공합니다.

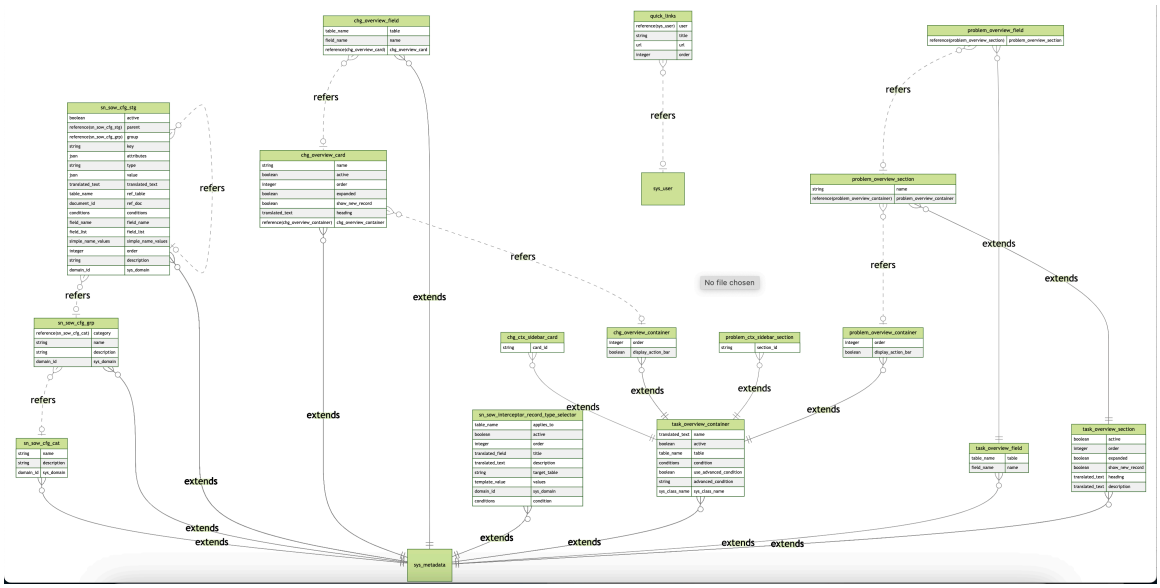
서비스 운영 작업 공간 for ITOM과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 ITOM용 서비스 운영 작업 공간 참조 를 참조하십시오.

ITSM용 서비스 운영 작업 공간 데이터 모델

데이터 모델 관계 다이어그램을 보고 ITSM용 서비스 운영 작업 공간(SOW)에 대해 알아봅니다. 이 다이어그램은 애플리케이션 내 테이블 간의 관계를 보여주며 SOW 작동 방식에 대한 전체적인 그림을 제공합니다.

데이터 모델

다음 다이어그램은 ITSM용 SOW 내의 테이블과 해당 관계를 보여줍니다. 필요에 맞게 이 데이터 모델을 확장하고 활용할 수 있습니다.



서비스 운영 작업 공간 **ITSM** 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소

사용자 역할, 플러그인, ServiceNow Store 애플리케이션을 비롯한 일부 유형의 구성요소는 서비스 운영 작업 공간 ITSM Applications 애플리케이션(sn-sow-itsm-cont) 설치 시 함께 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
서비스 운영 작업 공간 사용자 sn_sow.sow_user	사용자가 서비스 운영 작업 공간에서 기본 작업에 액세스하고 이를 수행할 수 있습니다.	없음

설치된 플러그인

플러그인	설명
UX Framework 사용자 기준 [com.glide.ux.user_criteria]	사용자 기준에 대한 UX 프레임워크입니다.
구성 가능한 작업 공간의 동적 관련 기록 [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	구성 가능한 작업 공간에 상황별 동적 관련 기록 섹션을 표시하는 프레임워크입니다.

설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Record Page for 서비스 운영 작업 공간 [sn_sow_record]	서비스 운영 작업 공간의 다양한 애플리케이션에서 사용되는 기록 뷰입니다. 이 뷰에는 작업 및 관련 기록과 같은 자세한 기록 정보가 포함됩니다.
Quick links component for 서비스 운영 작업 공간 [sn_sow_quick_links]	서비스 운영 작업 공간에서 사용자 지정된 하이퍼링크 목록을 만들고 유지관리하는 프레임워크입니다.
서비스 운영 작업 공간 Core [sn_sow]	서비스 운영 작업 공간의 핵심 역량 및 작업 공간 구성입니다.
변경 관리 for 서비스 운영 작업 공간 [sn_sow_chg]	서비스 운영 작업 공간에서 생성 프로세스를 변경합니다.
공동 작업 서비스 for 서비스 운영 작업 공간 [sn_sow_collab]	서비스 운영 작업 공간에서 Microsoft Teams를 사용하는 동료와 요청자 간의 공동 작업입니다.

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

스토어 애플리케이션	설명
인시던트 관리 for 서비스 운영 작업 공간 [sn_sow_inc]	계획되지 않은 이벤트 또는 서비스 중단에 대응하고 서비스 운영 작업 공간에서 서비스를 재개하는 간소화되고 자동화된 인시던트 응답 프로세스입니다.
Recommendations for 인시던트 관리 [sn_sow_incident_rf]	서비스 운영 작업 공간에서 인시던트에 대한 권장 사항(예: 권장 규칙)을 예측하는 구성입니다. 유사한 인시던트 및 지식 문서의 정보를 사용하여 인시던트를 더 빠르게 해결합니다.
상호작용 관리 for 서비스 운영 작업 공간 [sn_sow_interaction]	서비스 운영 작업 공간에서 통신 채널(채팅, 전화 대화 또는 워크업)을 통해 응답하는 상호작용 프로세스가 간소화되었습니다.
Interceptor UI for 서비스 운영 작업 공간 [sn_sow_interceptor]	서비스 운영 작업 공간에서 변경 및 문제에 대한 작업 유형을 생성하는 인터셉터 사용자 인터페이스입니다.
서비스 운영 작업 공간 ITSM Common [sn_sow_itsm_common]	서비스 운영 작업 공간의 IT 서비스 관리 애플리케이션에서 공유되는 공통 구성입니다.
On Call Scheduling for 서비스 운영 작업 공간 [sn_sow_on_call]	서비스 운영 작업 공간의 인시던트에 대한 당직 지원입니다.
문제 관리 for 서비스 운영 작업 공간 [sn_sow_problem]	서비스 운영 작업 공간에서 중요하거나 반복적인 인시던트를 통해 보고된 서비스 중단의 원인을 식별하는 문제 생성 프로세스입니다.
요청 관리 - 서비스 운영 작업 공간 [sn_sow_req]	서비스 운영 작업 공간에서 요청의 전체 수명주기에 대해 이루어지는 요청 생성의 프로세스 및 지원입니다.
워크업 경험 for 서비스 운영 작업 공간 [sn_sow_walkup]	서비스 운영 작업 공간의 워크업 큐, 재고 보관실 및 약속에 대한 설정입니다.
권장 프레임워크 [sn_rf]	구성 가능한 작업 공간에서 상황별, 실행 가능 및 동적 권장 사항을 생성하는 프레임워크입니다.
작업 공간의 서비스 수준 관리 환경 [sn_sla]	서비스 요구 사항을 수집하고 구성 가능한 작업 공간에서 합의된 SLA(서비스 수준)에 대한 참조로 모니터링 및 보고합니다.
서비스 운영 작업 공간 관리자 센터	서비스 운영 작업 공간에서 사용자 지정 가능한 페이지의 구성에 대한 빠른 액세스를 제공하며 서비스 운영 작업 공간 기능을 확장하는 데 필요한 추가 설정을 권장합니다.

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

스토어 애플리케이션	설명
[sn_sow_admin]	
서비스 운영 작업 공간 ITSM 관리자 센터 [sn_sow_itsm_admin]	서비스 운영 작업 공간에서 ITSM 관련 구성에 대한 빠른 액세스를 제공합니다.

조사용 **Agent Client** Collector와 함께 설치되는 구성요소

조사용 Agent Client Collector(sn_acc_adapter) 애플리케이션을 활성화하면 사용자 역할, ServiceNow Store 애플리케이션을 비롯한 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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
메트릭 사용자 [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	사용자가 메트릭 수집기 프레임워크에서 메트릭 정의 보기와 같은 기본 작업에 액세스하고 작업을 수행할 수 있습니다.	없음
메트릭 관리자 [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	사용자가 애플리케이션을 설치하고, 테이블을 추가, 구성하고, 메트릭 정의를 볼 수도 있습니다.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Investigate Framework 관리자 [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	사용자가 Investigation Framework 애플리케이션을 설치하고 조사 프레임워크 모듈을 관리할 수 있습니다.	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
메트릭 및 CI 작업 프레임워크 [sn_cimaf]	API 데이터와 CI 작업 프레임워크를 비롯한 조사용 Agent Client Collector 애플리케이션의 핵심 프레임워크 기능 및 구성입니다. 설치된 역할 및 테이블에 대한 자세한 내용은 메트릭 및 CI 작업 프레임워크와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.
조사 프레임워크 [sn_invest_fwk]	메트릭 정보를 사용하여 영향을 받는 CI를 분석하는 프레임워크입니다.

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

스토어 애플리케이션	설명
정정 작업 프레임워크 [com.snc.sn_reacf]	CI 관련 문제를 정정하거나 해결하는 프레임워크입니다. 설치된 역할 및 테이블에 대한 자세한 내용은 정정 작업 프레임워크와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

조사용 **Microsoft Endpoint Configuration** Manager와 함께 설치되는 구성요소

조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager(sn_mecm_adapter) 애플리케이션을 활성화하면 사용자 역할 및 ServiceNow Store 애플리케이션을 비롯한 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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
메트릭 사용자 [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	사용자가 메트릭 수집기 프레임워크에서 메트릭 정의 보기와 같은 기본 작업에 액세스하고 작업을 수행할 수 있습니다.	없음
메트릭 관리자 [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	사용자가 애플리케이션을 설치하고, 테이블을 추가, 구성하고, 메트릭 정의를 볼 수도 있습니다.	〔sn_cimaf.sn_cimaf_read〕
Investigate Framework 관리자 [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	사용자가 Investigation Framework 애플리케이션을 설치하고 조사 프레임워크 모듈을 관리할 수 있습니다.	〔sn_cimaf.sn_cimaf_admin〕

설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
메트릭 및 CI 작업 프레임워크 [sn_cimaf]	API 데이터와 CI 작업 프레임워크를 비롯한 조사용 Microsoft Endpoint Configuration Manager 애플리케이션의 핵심 프레임워크 기능 및 구성입니다. 설치된 역할 및 테이블에 대한 자세한 내용은 메트릭 및 CI 작업 프레임워크와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.
조사 프레임워크 [sn_invest_fwk]	메트릭 정보를 사용하여 영향을 받는 CI를 분석하는 프레임워크입니다.
정정 작업 프레임워크	CI 관련 문제를 정정하거나 해결하는 프레임워크입니다. 설치된 역할 및 테이블에 대한 자세한 내용은 정정 작업 프레임워크와 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.

스토어 애플리케이션	설명
[com.snc.sn_reacf]	

정정 작업 프레임워크와 함께 설치되는 구성요소

정정 작업 프레임워크(com.snc.sn_reacf) 애플리케이션을 활성화하면 사용자 역할 및 테이블을 포함한 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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
정정 작업 사용자 [sn_reacf.sn_remedial_action_read]	사용자가 정정 작업 실행 테이블에 액세스하여 읽고 정정 작업을 사용하여 CI 관련 문제를 정정할 수 있습니다. 주: itil 역할에 이 역할이 포함되어 있습니다.	cmdb_read
정정 작업 관리자 [sn_reacf.sn_remedial_action_admin]	사용자가 모든 정정 작업 구성 테이블에 대한 읽기 및 쓰기 액세스 권한을 가질 수 있습니다.	• sn_reacf.sn_remedial_action_read • flow_operator

설치되는 테이블

테이블	설명
정정 작업 [sn_reacf_remedial_action]	프로세스 종료 - 장치, 서비스 다시 시작 - 서버 등과 같은 정정 작업(정의) 목록입니다.
정정 작업 매개변수 [sn_reacf_remedial_action_parameter]	프로세스 ID, 할당 대상 등과 같이 정정 작업을 실행하는 데 필요한 매개변수 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.

테이블	설명
정정 작업 역할 [sn_reacf_remedial_role]	정정 작업에 액세스하고 실행하는 데 필요한 역할 목록입니다.
사용자 기준 작업 포함 [sn_reacf_remedial_user_criteria_mtom]	정정 작업을 실행하도록 허용된 사용자 기준 목록입니다.
사용자 기준 작업 제외 [sn_reacf_remedial_user_criteria_no_mtom]	정정 작업을 실행하도록 허용되지 않은 사용자 기준 목록입니다.
정정 작업 유형 [sn_reacf_remedial_action_type]	CI 작업 및 표준 변경 등과 같은 정정 작업 유형 목록입니다.
정정 작업 원본 [sn_reacf_remedial_action_origin]	정정 작업 프레임워크가 사용되는 애플리케이션 목록입니다.
정정 작업 실행 [sn_reacf_remedial_action_execution]	실행될 때 각 정정 작업에 대해 생성된 실행 기록 목록입니다. 이 기록은 진행 상황을 추적하고 정보를 유지관리하는 데 사용됩니다. 이 기록에는 실행된 정정 작업, 매개변수 값, 작업 실행 기록, 상위 기록, 대상 기록, 현재 상태, 정정 작업 및 정정 작업 원본을 실행한 사용자 등의 정보가 포함됩니다. 주: 이 테이블은 읽기 전용입니다.

메트릭 및 CI 작업 프레임워크와 함께 설치되는 구성요소

메트릭 및 CI 작업 프레임워크(sn_cimaf) 애플리케이션을 활성화하면 사용자 역할 및 ServiceNow Store 애플리케이션을 포함한 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.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
메트릭 및 CI 작업 사용자 [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	사용자가 메트릭, 작업 요청 및 작업 출력 테이블에 액세스하고 읽을 수 있습니다. 주: itil 역할에 이 역할이 포함되어 있습니다.	cmdb_read

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
메트릭 및 CI 작업 관리자 [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	사용자가 모든 메트릭 및 CI 작업 구성 테이블에 대한 읽기 및 쓰기 액세스 권한을 가질 수 있습니다.	• sn_cimaf.sn_cimaf_read • flow_operator

설치되는 테이블

테이블	설명
제공자 [sn_cimaf_provider]	에이전트 클라이언트 수집기(ACC) 또는 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)와 같은 제공자 목록입니다.
메트릭 정의 [sn_cimaf_metric_definition]	자산 사용량, 실행 중인 프로세스 등과 같은 메트릭 정의 목록입니다.
어댑터 구성 [sn_cimaf_adapter_config]	어댑터에 대한 구성 목록입니다. 에이전트 클라이언트 수집기(ACC) 또는 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)와 같은 제공자를 정의하고 플로우 또는 스크립트를 쿼리 및 변환할 수 있습니다.
어댑터 적용 가능성 규칙 [sn_cimaf_adapter_applicability_rule]	선택한 어댑터 구성을 적용할 수 있는 CI에서 구성할 수 있는 어댑터 적용 가능성 규칙 목록입니다.
제공자 특정 어댑터 구성 [sn_cimaf_provider_specific_adapter_config]	에이전트 클라이언트 수집기(ACC) 또는 Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)와 같은 특정 제공자에 대한 어댑터 구성 목록입니다.
수집 규칙 [sn_cimaf_collection_rule]	메트릭을 자동으로 수집해야 하는 시기를 구성할 수 있는 수집 규칙 목록입니다.
수집 규칙 메트릭 연결 [sn_cimaf_collection_rule_metric_asscn]	수집 규칙과 메트릭 정의의 연결을 위해 생성된 기록 목록입니다.
메트릭 [n_cimaf_metric]	가져온 메트릭 목록입니다. 메트릭 기록에는 메트릭 정의, CI, 타임스탬프 및 실제 메트릭 페이로드와 같은 정보가 포함되어 있습니다. 주: 이 테이블은 읽기 전용입니다.
작업 [sn_cimaf_action]	프로세스 종료 또는 서비스 다시 시작 등과 같은 CI 작업 목록입니다.
작업 역할 [sn_cimaf_action_role]	CI 작업에 액세스하고 실행하는 데 필요한 역할 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.

테이블	설명
	주: 하나의 CI 작업을 여러 역할에 매핑할 수 있습니다.
사용자 기준 작업 포함 [sn_cimaf_action_user_criteria_mtom]	CI 작업을 실행하도록 허용된 사용자 기준 목록입니다.
사용자 기준 작업 제외 [sn_cimaf_action_user_criteria_no_mtom]	CI 작업을 실행하도록 허용되지 않은 사용자 기준 목록입니다. 주: 이 테이블은 작업 역할 및 사용자 기준 작업 포함 구성 테이블보다 우선순위가 높습니다.
작업 구성 [sn_cimaf_action_config]	CI에 적용할 수 있는 작업 구성 목록입니다. 서로 다른 제공자 또는 CI 클래스를 기준으로 CI 작업에 대한 여러 구성을 생성할 수 있습니다.
작업 매개변수 [sn_cimaf_action_parameter]	CI 작업을 실행하는 데 필요한 매개변수 목록입니다.
작업 구성 단계 [sn_cimaf_provider_specific_action_config]	작업 구성에 대해 실행할 순차적 단계 목록입니다.
작업 요청 [sn_cimaf_action_request]	CI 작업 실행 기록 목록입니다. 이 기록에는 매개변수, CI 상세 정보, CI 작업 및 현재 상태와 같은 정보가 포함됩니다. 주: 이 테이블은 읽기 전용입니다.
작업 출력 [sn_cimaf_action_output]	CI 작업 출력 기록 목록입니다. 각 기록은 작업 요청 테이블의 기록에 연결됩니다. 이 기록에는 작업 요청 기록, 작업 구성 단계, 페이로드, 상태 및 요청 ID와 같은 정보가 포함됩니다. 주: 이 테이블은 읽기 전용입니다.

서비스 운영 작업 공간의 인시던트에 대한 권장 사항 규칙

인시던트에 대한 권장 사항은 권장 프레임워크에 정의된 규칙을 기반으로 합니다.

권장 프레임워크는 이제 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다. ITSM용 권장 작업 기능이 이 기능을 위한 최신 경험을 제공합니다. 고급 버전을 받으려면 ITSM용 고급 권장 작업(com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매해야 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:
고급 버전을 받기 위한 베스트 프랙티스는 ITSM용 작업 인텔리전스(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치하고 ITSM Pro 패키지 구독을 구매하는 것입니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 ITSM용 권장 작업 탐색 문서를 참조하십시오.

각 권장 사항 규칙이 작동하려면 해당 솔루션 정의를 설치하는 관련 플러그인을 설치합니다. 이 솔루션 정의에 따라 권장 사항 규칙이 인시던트의 값 또는 기록을 예측합니다.

플러그인 및 해당 솔루션 정의에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간에서 권장 프레임워크 구성 문서를 참조하십시오.

인시던트 양식의 필드 수준 권장 사항에 대한 권장 사항 규칙

권장 사항 규칙	솔루션 정의	권장 사항을 사용할 수 있는 인시던트 필드
할당 그룹 권장 사항	인시던트 할당 인시던트에 대한 짧은 설명을 바탕으로 할당 그룹 필드의 값을 예측합니다.	할당 그룹
구성 항목	인시던트 구성 항목 인시던트에 대한 짧은 설명을 바탕으로 구성 항목 필드의 값을 예측합니다.	구성 항목
서비스 권장 사항 규칙	인시던트 서비스 인시던트에 대한 짧은 설명을 바탕으로 인시던트 구성 항목 필드의 값을 예측합니다.	서비스

권장 사항 패널의 카드 그룹에 대한 권장 사항 규칙

권장 사항 규칙	솔루션 정의	권장 사항 패널의 연결된 카드 그룹	카드 그룹의 기본 작업	카드 그룹의 기타 작업
지식 문서	유사한 지식 문서 현재 인시던트를 연결할 수 있는 지식 문서를 예측합니다.	지식 문서	첨부: 권장 지식 문서를 현재 인시던트에 첨부합니다. 인시던트 기록 페이지의 이 문서는 관련 기록 탭의 첨부된 Knowledge 목록에 표시됩니다.	취소: 권장 사항을 취소하고 권장 사항 패널의 이력 탭으로 옮깁니다.
중요 인시던트 제안	중요 인시던트 권장 사항	중요 인시던트 제안	중요 인시던트 제안: 현재 인시던트를 중요 인시던트로 제안합니다. 중요 인시던트 상태 필드가 인시던트에 대해 제안됨으로 설정됩니다.	유사한 인시던트 보기: 현재 인시던트와 관련된 유사한 인시던트 목록을 표시합니다. 유사한 인시던트를 본 후 현재 인시던트를 중요 인시던트로

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

권장 사항 패널의 카드 그룹에 대한 권장 사항 규칙

권장 사항 규칙	솔루션 정의	권장 사항 패널의 연결된 카드 그룹	카드 그룹의 기본 작업	카드 그룹의 기타 작업
	현재 인시던트를 중요 인시던트로 제안할 것을 권장합니다.			제안할 수 있는지 여부를 결정할 수 있습니다.
관련 문제	유사한 미해결 문제 인시던트를 연결할 수 있는 관련 문제를 예측합니다.	관련 문제	문제 연결: 권장 문제를 현재 인시던트에 연결합니다. 인시던트 기록 페이지에서 이 문제는 상세 정보 탭의 관련 기록 섹션에 표시됩니다.	취소: 권장 사항을 취소하고 권장 사항 패널의 이력 탭으로 옮깁니다.
유사한 중요 인시던트	중요 인시던트 권장 사항 현재 인시던트를 연결할 수 있는 유사한 중요 인시던트를 예측합니다.	유사한 중요 인시던트	하위 인시던트로 추가: 권장 인시던트를 현재 인시던트에 상위로 추가합니다. 현재 인시던트 기록 페이지의 상위 인시던트가 상세 정보 탭의 관련 기록 섹션에 표시됩니다.	취소: 권장 사항을 취소하고 권장 사항 패널의 이력 탭으로 옮깁니다.
유사한 미해결 인시던트	유사한 미해결 인시던트 현재 인시던트를 연결할 수 있는 유사한 미해결 인시던트를 예측합니다.	유사한 미해결 인시던트	상위 인시던트로 연결: 권장 인시던트를 현재 인시던트에 상위로 추가합니다. 현재 인시던트 기록 페이지의 상위 인시던트가 상세 정보 탭의 관련 기록 섹션에 표시됩니다.	취소: 권장 사항을 취소하고 권장 사항 패널의 이력 탭으로 옮깁니다.
유사한 해결된 인시던트	유사한 해결된 인시던트 인시던트 조사 및 해결 프로세스에	유사한 해결된 인시던트	인시던트 연결: 권장 인시던트를 현재 인시던트에 연결합니다. 현재 인시던트 기록 페이지에 연결된 인시던트가 상세 정보 탭의 관련 기록 섹션에 상위 인시던트로 표시됩니다.	취소: 권장 사항을 취소하고 권장 사항 패널의 이력 탭으로 옮깁니다.

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

권장 사항 패널의 카드 그룹에 대한 권장 사항 규칙

권장 사항 규칙	솔루션 정의	권장 사항 패널의 연결된 카드 그룹	카드 그룹의 기본 작업	카드 그룹의 기타 작업
	도움이 되는 유사한 해결된 인시던트를 예측합니다.			

ITSM용 권장 작업 참조

참조 주제는 ITSM용 권장 작업과 함께 설치되는 다양한 양식 필드 및 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

ITSM용 권장 작업의 컨텍스트

ITSM 기본 시스템에는 다음과 같은 컨텍스트가 포함됩니다.

컨텍스트 설명

컨텍스트	설명
인시던트 컨텍스트	서비스 운영 작업 공간의 활성 권장 사항을 기준으로 인시던트에 대한 모든 유효한 권장 사항이 표시됩니다.
인시던트 작업	서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 작업에 대한 AI 기반 권장 사항을 검색할 수 있습니다.
문제	서비스 운영 작업 공간에서 문제에 대한 AI 기반 권장 사항을 검색할 수 있습니다.
문제 작업	서비스 운영 작업 공간에서 문제 작업에 대한 AI 기반 권장 사항을 검색할 수 있습니다.
변경 요청	서비스 운영 작업 공간에서 변경 요청에 대한 AI 기반 권장 사항을 검색할 수 있습니다.
변경 작업	서비스 운영 작업 공간에서 변경 작업에 대한 AI 기반 권장 사항을 검색할 수 있습니다.
상호작용	서비스 운영 작업 공간에서 상호작용에 대한 AI 기반 권장 사항을 검색할 수 있습니다.
요청	서비스 운영 작업 공간에서 요청에 대한 AI 기반 권장 사항을 검색할 수 있습니다.

ITSM용 권장 작업의 규칙

ITSM 기본 시스템에는 다음과 같은 규칙이 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.

규칙 설명

규칙	설명
활성 인시던트	인시던트가 활성 상태인 경우 모든 유효한 권장 사항이 표시됩니다.
활성 비-하위 비-MI 인시던트	인시던트가 활성 상태이고 하위 인시던트가 없으며 중요 인시던트가 아닌 경우, 유효한 모든 권장 사항이 표시됩니다.
AI 검색	인시던트, 인시던트 작업, 문제, 문제 작업, 변경 요청, 변경 작업, 상호작용 및 요청을 포함하여 서비스 운영 작업 공간의 다양한 기록에서 AI 기반 권장 사항을 검색할 수 있습니다.
문제 기록이 없는 중요 인시던트	문제 기록이 없는 중요 인시던트에 대한 모든 유효한 권장 사항이 표시됩니다.

ITSM용 권장 작업의 지침 기반 권장 사항

ITSM 기본 시스템에는 다음과 같은 지침 기반 권장 사항이 포함됩니다.

지침 기반 권장 사항 설명

권장 사항	설명
AI 검색 권장 사항	인시던트, 인시던트 작업, 문제, 문제 작업, 변경 요청, 변경 작업, 상호작용 및 요청을 포함하여 서비스 운영 작업 공간의 다양한 기록에서 AI 기반 권장 사항을 반환합니다.
중요 인시던트에 대한 문제 기록 작성	지침 기반 권장 사항을 반환합니다. 문제 생성 작업을 선택하여 중요 인시던트에 대한 문제 기록을 작성합니다.
미결 인시던트(CI 및 서비스)	지침 기반 권장 사항을 반환합니다. 현재 인시던트 기록과 일치하는 구성 항목 또는 서비스가 있고 지난 6개월 이내에 생성된 미결 인시던트가 나타납니다. 인시던트의 해당 유형에 대해 최대 5개의 권장 사항이 나타납니다. 인시던트를 권장 인시던트의 상위 인시던트로 만들려면 상위 항목 만들기 작업을 선택합니다.
미결 PRB(CI 및 서비스)	지침 기반 권장 사항을 반환합니다. 현재 인시던트 기록과 일치하는 구성 항목 또는 서비스가 있고 지난 7일 이내에 생성된 문제가 나타납니다. 인시던트의 해당 유형에 대해 최대 5개의 권장 사항이 나타납니다. 문제에 링크 작업을 선택하여 인시던트를 권장 문제와 연결합니다.
유사한 인시던트(TI)	지침 기반 권장 사항을 반환합니다. 유사한 필드가 있는 기록이 나타납니다.
유사한 KB 문서(유사성)	지침 기반 권장 사항을 반환합니다. 유사성에 따라 KB 문서를 권장 사항으로 반환합니다. 현재 인시던트에 KB 문서를 첨부하려면 **KB** 첨부를 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.

지침 기반 권장 사항 설명

권장 사항	설명
중요 인시던트 제안(추세)	지침 기반 권장 사항을 반환합니다. 추세와의 유사성에 따라 인시던트를 권장 사항으로 반환합니다. 인시던트를 중요 인시던트로 제안하려면 중요 인시던트로 제안을 선택합니다.
유사한 중요 인시던트 (추세)	지침 기반 권장 사항을 반환합니다. 추세와의 유사성에 따라 중요 인시던트를 권장 사항으로 반환합니다. 권장 중요 인시던트를 현재 인시던트에 연결하려면 상위로 중요 인시던트를 연결을 선택합니다. 현재 인시던트는 권장 중요 인시던트의 하위 인시던트가 됩니다.
유사한 미결 인시던트 (유사성)	지침 기반 권장 사항을 반환합니다. 유사성에 따라 미결 인시던트를 반환합니다. 권장 인시던트를 현재 인시던트에 연결하려면 상위 인시던트로 연결을 선택합니다. 현재 인시던트는 권장 미결 인시던트의 하위 인시던트가 됩니다.
유사한 미결 PRB(유사성)	지침 기반 권장 사항을 반환합니다. 유사성 모델에 따라 미해결 문제를 반환합니다. 현재 인시던트를 권장 미결 인시던트에 연결하려면 문제를 상위로 연결을 선택합니다. 현재 인시던트에는 권장 문제에 연결되는 문제 필드가 있습니다.
유사한 해결된 인시던트 (유사성)	지침 기반 권장 사항을 반환합니다. 유사성에 따라 해결된 인시던트를 반환합니다. 해결된 권장 인시던트의 해결 방안을 현재 인시던트로 복사하려면 해결 복사를 선택합니다.
유사한 해결된 인시던트(CI 및 서비스)	지침 기반 권장 사항을 반환합니다. 현재 인시던트와 일치하는 구성 항목 또는 서비스가 있고 지난 6개월 이내에 생성된 해결된 인시던트가 나타납니다. 인시던트의 해당 유형에 대해 최대 5개의 권장 사항이 나타납니다. 해결 복사 작업을 선택하여 해결을 복사하고 인시던트를 해결된 권장 인시던트와 연결합니다.

ITSM용 권장 작업의 필드 수준 권장 사항

ITSM 기본 시스템에는 인시던트에 대해 다음과 같은 필드 수준 권장 사항이 포함됩니다.

필드 수준 권장 사항 설명

권장 사항	설명
서비스(분류)	예측 인텔리전스 기반 필드 권장 사항을 반환합니다. 이렇게 하면 현재 인시던트의 서비스 필드에 필드 예측이 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.

필드 수준 권장 사항 설명

권장 사항	설명
할당 그룹(분류)	현재 인시던트의 할당 그룹 필드에 예측 인텔리전스 기반 필드 예측을 반환합니다.
구성 항목(분류)	현재 인시던트의 구성 항목 필드에 예측 인텔리전스 기반 필드 예측을 반환합니다.
인시던트 필드 값 예측(TI)	현재 인시던트의 서비스 할당 그룹, 구성 항목 필드에 ITSM용 작업 인텔리전스 기반 필드 예측을 반환합니다.

ITSM용 권장 작업의 지침

ITSM 기본 시스템에는 다음과 같은 지침이 포함됩니다.

지침 설명

안내	설명
중요 인시던트에 연결	에이전트가 권장 기록에서 이 중요 인시던트 링크에 대한 링크를 클릭하여 현재 인시던트를 기존 중요 인시던트에 연결할 수 있으며, 이를 통해 중요 인시던트를 현재 인시던트의 상위 항목으로 설정할 수 있습니다.
중요 인시던트 제안	에이전트가 권장 인시던트를 중요 인시던트로 제안할 수 있습니다.
인시던트에 대한 문서 검토 및 첨부	에이전트가 인시던트에 대한 문서를 검토하고 첨부할 수 있습니다.
변경 요청 표시〔작업 없음〕	에이전트가 변경 요청 정보를 볼 수 있습니다.
Genius 결과 표시〔작업 없음〕	에이전트가 어떠한 작업을 수행하지 않아도 Genius 결과의 상세 정보를 볼 수 있습니다.
문제 표시〔작업 없음〕	에이전트가 어떠한 작업을 수행하지 않아도 문제의 상세 정보를 볼 수 있습니다.
〔인시던트〕 KB 첨부	에이전트가 관련 정보를 보고 현재 인시던트에 KB 문서를 첨부할 수 있습니다.
〔인시던트〕 해결 복사	에이전트가 해결된 인시던트의 해결 방안을 현재 인시던트로 복사할 수 있습니다.
〔인시던트〕 미결 인시던트 연결	에이전트가 권장 기록에서 이 인시던트 링크에 대한 링크를 클릭하여 현재 인시던트를 기존 미결 인시던트에 연결할 수 있으며, 이를 통해 미결 인시던트를 현재 인시던트의 상위 항목으로 설정할 수 있습니다.
〔인시던트〕 미해결 문제 연결	에이전트가 권장 기록에서 이 문제 링크에 대한 링크를 클릭하여 현재 인시던트를 기존 미해결 문제에 연결할 수 있으며, 이를 통해 미해결 문제를 현재 인시던트의 상위 항목으로 설정할 수 있습니다.
〔상호작용〕 문서 검토 및 첨부	에이전트가 상호작용에 KB를 첨부하기 위한 관련 정보와 작업을 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.

지침 설명

안내	설명
〔비-ML〕 해결 복사	이 지침은 비-ML 권장 사항에만 사용됩니다. 에이전트가 해결된 인시던트의 해결 방안을 현재 인시던트에 복사할 수 있습니다.
〔비-ML〕 문제 생성	이 지침 작업은 중요 인시던트에 대한 문제 기록을 생성합니다.
〔비-ML〕 미결 인시던트 연결	이 지침은 특히 비-ML 권장 사항에만 사용됩니다. 에이전트가 미결 인시던트를 현재 인시던트에 연결할 수 있습니다.
〔비-ML〕 미해결 문제 연결	이 지침은 특히 비-ML 권장 사항에만 사용됩니다. 에이전트가 미해결 문제를 현재 인시던트에 연결할 수 있습니다.
〔작업〕 변경 요청 연결	에이전트가 변경 요청을 작업에 연결할 수 있습니다.
〔작업〕 인시던트 연결	에이전트가 인시던트에 대한 관련 정보와 작업을 볼 수 있습니다.
〔작업〕 중단 연결	에이전트가 중단을 작업에 연결하기 위한 관련 정보와 작업을 볼 수 있습니다.
〔작업〕 문제 연결	에이전트가 문제에 대한 관련 정보 및 작업을 볼 수 있습니다.
〔작업〕 주문 항목	이 지침 작업은 카탈로그 항목의 관련 정보와 작업을 보여줍니다. 이 지침은 모든 작업 유형에 표시할 수 있습니다.

ITSM용 권장 작업의 자원 생성기

ITSM 기본 시스템에는 다음과 같은 자원 생성기가 포함됩니다.

자원 생성기 설명

자원 생성기	설명
분류를 사용하는 할당 그룹	권장 사항 할당 그룹(분류)은 이 자원 생성기를 사용하여 현재 인시던트의 할당 그룹 필드에 필드 예측을 반환합니다.
분류를 사용하는 구성 항목	권장 사항 구성 항목(분류)은 이 자원 생성기를 사용하여 현재 인시던트의 구성 항목 필드에 필드 예측을 반환합니다.
인시던트 필드 값 예측 TI	권장 사항 인시던트 필드 값 예측**(TI)**은 이 자원 생성기를 사용하여 현재 인시던트의 할당 그룹, 구성 항목 및 서비스 필드에 필드 예측을 반환합니다.
CI 및 서비스를 사용하는 미결 PRB	권장 사항 미결 **PRB(CI** 및 서비스)는 이 자원 생성기를 사용하여 현재 인시던트에 연결할 수 있으며 동일한 CI 및 서비스와 관련된 문제를 반환합니다.
추세를 사용하는 중요 인시던트 제안	권장 사항 중요 인시던트 제안(추세)은 이 자원 생성기를 사용하여 중요 인시던트로 제안할 수 있는 인시던트를 반환합니다.
동일한 CI 및 서비스를 사용하는 해결된 인시던트	권장 사항 유사한 해결된 인시던트**(CI** 및 서비스)는 이 자원 생성기를 사용하여 해결 방안을 현재 인시던트에 연결할 수 있으며 동일한 CI 및 서비스를 사용하는 해결된 인시던트를 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.

자원 생성기 설명

자원 생성기	설명
분류를 사용하는 서비스	권장 사항 서비스(분류)는 이 자원 생성기를 사용하여 현재 인시던트의 서비스 필드에 필드 예측을 반환합니다.
유사성을 사용하는 유사한 KB	권장 사항 유사한 **KB** 문서(유사성)는 이 자원 생성기를 사용하여 현재 인시던트에 첨부할 수 있는 권장 사항으로 KB 문서를 반환합니다.
추세를 사용하는 유사한 중요 인시던트	권장 사항 유사한 중요 인시던트(추세)는 이 자원 생성기를 사용하여 현재 인시던트에 연결할 수 있는 중요 인시던트를 반환합니다.
유사성을 사용하는 유사한 미결 인시던트	권장 사항 유사한 미결 인시던트(유사성)는 이 자원 생성기를 사용하여 현재 인시던트에 연결할 수 있는 미결 인시던트를 반환합니다.
동일한 CI 및 서비스를 사용하는 유사한 미결 인시던트	권장 사항 유사한 해결된 인시던트**(CI** 및 서비스)는 이 자원 생성기를 사용하여 동일한 CI 및 서비스를 사용하는 미결 인시던트를 반환합니다.
유사성을 사용하는 유사한 PRB	권장 사항 유사한 미결 PRB(유사성)는 이 자원 생성기를 사용하여 현재 인시던트에 연결할 수 있는 문제를 반환합니다.
AI 검색 자원 생성기	권장 사항 **-AI** 검색은 이 자원 생성기를 사용하여 AI 기반 검색 결과를 권장 사항으로 반환합니다.
TI 유사성을 사용하는 유사한 인시던트	권장 사항 유사한 인시던트**(TI)**는 이 자원 생성기를 사용하여 인시던트에 대한 유사한 기록을 반환합니다.
유사성을 사용하는 유사한 해결된 인시던트	권장 사항 유사한 해결된 인시던트(유사성)는 이 자원 생성기를 사용하여 해결 방안을 현재 인시던트에 복사할 수 있는 해결된 인시던트를 반환합니다.

서비스 운영 작업 공간의 문제 관리에 대한 참조 섹션

참조 주제는 서비스 운영 작업 공간의 문제 관리에 대한 추가 정보를 제공합니다.

문제 양식

서비스 운영 작업 공간에서 문제 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

새 문제 양식 만들기

필드	설명
문제	
문제 명세서	문제에 대한 짧은 설명입니다.
설명	문제에 대한 상세 설명입니다.
번호	문제 기록을 식별하는 고유 번호입니다.
원본 작업	이 문제를 처음으로 식별한 작업입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 문제 양식 만들기

필드	설명
범주 및 하위 범주	문제가 속한 소프트웨어, 하드웨어 등의 그룹입니다. 범주를 선택한 후 해당하는 경우 하위 범주를 선택합니다.
상태	문제가 한 상태에서 다른 상태로 진행되면서 변경되는 값입니다. 문제의 상태 전환에 대한 자세한 내용은 문제의 수명주기 문서를 참조하십시오.
영향도	문제가 비즈니스 운영에 미치는 영향입니다.
긴급도	문제의 해결이 지연될 수 있는 정도입니다.
우선순위	서비스 데스크에서 문제를 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 나타냅니다. 우선순위 필드는 영향도 및 긴급도 값에 따라 자동으로 설정됩니다.
영향도	
서비스	문제가 적용되는 이메일 또는 IT 서비스 같은 비즈니스 서비스입니다.
서비스 오퍼링	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성됩니다. 서비스 오퍼링을 통해 특정 서비스에 대해 다양한 기능과 성능 수준을 받을 수 있습니다.
구성 항목	문제가 적용되는 CI(구성 항목)입니다. 선택한 구성 항목의 CI 클래스는 문제 유형(예: 하드웨어, 네트워크 또는 데이터베이스)을 식별합니다.
할당	
할당 그룹	문제가 할당된 그룹입니다. 각 CI(구성 항목)에 사용할 수 있는 지원 그룹에 따라 할당 그룹 필드를 자동으로 채울 수 있습니다. CI에 지원 그룹이 없는 경우 필드는 서비스 오퍼링에 사용할 수 있는 지원 그룹으로 입력됩니다. CI/SO를 기반으로 할당 그룹 채우기 비즈니스 규칙은 인시던트, 문제 또는 변경 요청이 생성되거나 업데이트되고, 할당 그룹 및 할당 대상 필드가 비어 있을 때 트리거합니다. 다음 속성은 값이 할당 그룹 필드를 채우는 필드를 식별합니다. • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*: 이 문제 속성은 할당 그룹 필드를 채우는 CI 필드를 식별합니다. • *com.snc.problem.service_offering_assignment_grou* 이 문제 속성은 할당 그룹 필드를 채우는 서비스 오퍼링 필드를 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.

새 문제 양식 만들기

필드	설명
할당 대상	문제가 할당된 문제 코디네이터입니다. 할당 규칙이 적용되면 적당한 사용자 또는 그룹에 문제가 자동으로 할당됩니다.
메모	
작업 메모	문제에 대해 수행된 작업에 대한 정보 메모입니다.

문제 작업 양식

서비스 운영 작업 공간에서 문제 작업 양식에 대한 필드 값의 설명입니다.

새 문제 작업 양식 만들기

필드	설명
문제 작업	
짧은 설명	문제 작업에 대한 짧은 설명입니다.
설명	문제 작업에 대한 자세한 설명입니다.
번호	문제 작업 기록을 식별하는 번호입니다.
유형	문제 작업 유형입니다.
문제	문제 작업을 생성한 문제의 고유 ID 번호입니다.
순서	문제 작업을 문제와 연결해야 하는 순서입니다.
상태	문제가 한 상태에서 다른 상태로 진행되면서 변경되는 값입니다. 문제 작업의 상태 전환에 대한 자세한 내용은 문제 작업의 수명주기 문서를 참조하십시오.
우선순위	서비스 데스크에서 문제를 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 나타냅니다.
기한	문제 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
구성 항목	
구성 항목	문제 작업이 적용되는 CI(구성 항목)입니다. 선택한 구성 항목의 CI 클래스는 문제 유형(예: 하드웨어, 네트워크 또는 데이터베이스)을 식별합니다.
할당	
할당 그룹	문제 작업이 할당된 그룹입니다.
할당 대상	작업이 할당된 문제 분석가입니다.
메모	
작업 메모(개인)	문제 작업에서 수행한 작업에 대한 정보입니다.

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

조사 탭의 기능

조사 탭에는 다양한 옵션과 함께 CI 메트릭 정보가 표시됩니다. 옵션과 메트릭 정보를 사용하여 CI 관련 문제를 해결하는 데 도움이 되는 데이터를 볼 수 있습니다.

다음 드롭다운 옵션을 선택하여 CI에 대한 메트릭 정보를 볼 수 있습니다.

- 초기 메트릭: 인시던트 생성 30분 전부터 30분 후까지 검색되는 영향을 받는 CI의 메트릭 정보입니다. CI의 메트릭 정보는 CI가 1시간 동안 채워지는 경우에만 표시됩니다. *sn_sow.initial_metric_fetch_window* 속성을 구성하여 1시간의 기간을 변경할 수 있습니다.

  주:
  초기 메트릭은 기본 CI에만 사용할 수 있습니다.

- 최근 메트릭: 영향을 받는 CI에 사용할 수 있는 최신 메트릭 정보입니다. 기본적으로 최근 메트릭 옵션이 선택되어 있습니다.

주:
CI에 대한 메트릭 정보는 다음 조건 중 하나로 검색됩니다.

- 기본 CI가 업데이트되거나 인시던트에 추가되는 경우입니다. 수집 규칙을 구성하여 CI에 대해 메트릭 정보를 검색하는 시기와 방법을 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 조사 탭에 대한 수집 규칙 구성 문서를 참조하십시오.
- 최신 메트릭 가져오기 아이콘( )을 선택하면 요청 시 최신 메트릭을 새로 고치고, 검색하고, 표시할 수 있습니다. 이 옵션은 최근 메트릭에서 데이터를 볼 때만 사용할 수 있습니다.

메트릭 데이터에는 다음 정보가 포함됩니다.

- 개요: Glide 기록 쿼리를 사용하여 ServiceNow 데이터베이스 기록 및 CMDB CI 컴퓨터에서 가져온 이름, 운영 체제 및 모델 번호와 같은 CI의 개요 정보를 표시합니다. 이름 필드에는 하이퍼링크된 값이 포함되며, 선택 시 별도의 탭에 CI 기록이 표시됩니다.
- 시스템 정보: 선택한 CI에 대한 시스템 정보를 별도의 모달에 표시하려면 선택합니다. 시스템 정보 모달에는 다음 데이터가 포함됩니다.
  - Microsoft 시스템(msinfo32): 컴퓨터에 대한 정보와 더불어 컴퓨터 문제를 진단하는 데 사용할 수 있는 하드웨어 자원, 시스템 요약, 구성요소 및 소프트웨어 환경에 대한 포괄적인 뷰를 표시합니다. 필요한 경우 특정 시스템 매개변수를 검색하고 볼 수도 있습니다.
  - Azure(dsregcmd): Azure AD(Azure Active Directory)에서 관리하는 CI 장치의 상태에 대한 정보를 표시합니다. 이 정보는 장치를 진단하고 문제를 해결하는 데 사용됩니다. 정보가 마지막으로 검색된 날짜 및 시간도 표시됩니다. 필요한 경우 모든 장치 매개변수를 검색하고 볼 수도 있습니다.

    주:
    조사용 Agent Client Collector(sn_acc_adapter) 어댑터가 조사 프레임워크와 통합된 경우에만 이 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 장치 상태: 선택한 CI에 대한 디지털 최종 사용자 경험 애플리케이션 및 장치 상태 페이지를 인시던트 뷰 내의 별도 탭에서 실행하려면 장치 상태 링크를 선택합니다. 이 탭을 사용하면 에이전트가 DEX에서 수집한 선택된 CI의 사용 가능한 모든 메트릭 및 장치 상태를 볼 수 있습니다. 서비스 운영 작업 공간의 CI 기록에서 장치 상태 보기 옵션을 사용하여 이 기능에 액세스할 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:
DEX에는 별도의 권리가 필요합니다.

에이전트는 다음 조건이 충족되는 경우에만 이 링크를 사용할 수 있습니다.

- 선택한 CI는 장치 유형이며 엔드포인트라고도 합니다.
- DEX 플러그인이 인스턴스에 설치됩니다. DEX에 대한 자세한 내용은 디지털 최종 사용자 경험 문서를 참조하십시오.
- DEX 에이전트가 선택한 CI에 설치됩니다.

- 자산 사용률: CI에 대한 자산의 사용률입니다. 날짜 및 시간과 함께 다음 정보가 표시됩니다.
  - 메모리 사용률: CI에 사용되는 메모리의 양입니다. 값이 백분율로 표시됩니다.
  - 디스크 사용률: 영향을 받는 CI에 대한 논리 드라이브의 디스크 사용률입니다. 값이 백분율로 표시됩니다.
  - CPU 사용률: CI에 대한 CPU 사용률입니다. 값이 백분율로 표시됩니다.
  - 가동 시간: 자산의 가동 시간(부트 시간)입니다. 자산이 가동되고 실행된 이후의 날짜 및 시간입니다.

주:
다음 메트릭은 임계치 값을 기반으로 색상으로 구분되어 경고 또는 심각 수준을 강조 표시합니다.

자산 사용률 메트릭에 대한 색상 코딩 메트릭

자산 사용률 메트릭	경고(노란색 색상 코드)	심각(빨간색 색상 코드)
메모리 사용률	80 이상	95 이상
디스크 사용률	80 이상	95 이상
CPU 사용률	80 이상	95 이상

그러나 필요한 경우 이러한 임계값을 사용자 지정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 조사 탭 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

- CPU별 상위 프로세스: 영향을 받는 CI에서 프로세스의 CPU 사용률을 기준으로 정렬된 상위 프로세스입니다.

주:
CPU 메트릭별 상위 프로세스는 임계치 값을 기반으로 색상으로 구분되어 값이 90 이상일 때 심각 수준을 강조 표시합니다. 그러나 필요한 경우 이러한 값을 사용자 지정할 수도 있습니다.

- 메모리별 상위 프로세스: 영향을 받는 CI의 프로세스에서 소비한 메모리를 기준으로 정렬된 상위 프로세스입니다.

주:
메모리 메트릭별 상위 프로세스는 임계치 값을 기반으로 색상으로 구분되어 값이 90 이상일 때 심각 수준을 강조 표시합니다. 그러나 필요한 경우 이러한 값을 사용자 지정할 수도 있습니다.

- 서비스: 영향을 받는 CI에서 실행되는 서비스(장치 또는 서버) 목록입니다.
- 로그인한 사용자: 영향을 받는 CI에 로그인한 사용자 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.

- 설치된 애플리케이션: CI에 설치된 애플리케이션 목록입니다.

  주:
  Windows OS가 있는 장치의 경우, 설치된 애플리케이션에는 미리 압축된 애플리케이션 목록이 포함되지 않습니다.

이력 조회 버튼을 사용하여 별도의 탭에서 CI에 대한 과거 메트릭 데이터를 봅니다. 드롭다운 옵션에서 시간 범위를 선택하여 해당 시간 범위의 이력 데이터를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 CI 메트릭의 이력 데이터 보기 문서를 참조하십시오.

CI 메트릭의 이력 데이터 보기

선택한 시간 범위에 대한 CI 메트릭의 이력 데이터를 봅니다.

조회 탭에서 이력 조회 옵션을 사용하여 별도의 탭에서 다양한 CI 메트릭의 과거 데이터를 봅니다.

주:

다음 조건이 충족되는 경우에만 이력 탭의 기능을 사용할 수 있습니다.

- 애플리케이션 버전은 Tokyo 패치 8 이상의 릴리스여야 합니다.
- Utah 이상 버전의 릴리스를 사용하는 경우 Data Visualizations Core 애플리케이션을 버전 23.2.4로 업그레이드해야 합니다.

이력 탭에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- CI 메트릭의 이력 데이터를 볼 시간 범위를 선택합니다.
- 선택한 시간 범위에 대한 분산 플롯에서 중요 임계값과 함께 다음 CI 메트릭(색상으로 구분됨)의 그래픽 표현을 봅니다.
  - CPU 사용률
  - 디스크 사용률
  - 메모리 사용률

  마우스로 분산 플롯의 데이터 포인트(특정 날짜 또는 시간)를 가리키면 메트릭 데이터를 가져오는 날짜와 함께 메트릭 값을 볼 수 있습니다.
- 분산 플롯에서 데이터 포인트(특정 날짜 또는 시간)를 클릭하여 메트릭 스냅샷 섹션에 있는 모든 CI 메트릭 데이터를 날짜 및 시간과 함께 표시합니다.

서비스 운영 작업 공간에서 일괄 처리를 수행하기 위한 확장점

구현 확장점을 사용하여 구현을 생성하고 일괄 처리를 실행하여 여러 기록을 업데이트하면 시스템 성능을 개선할 수 있습니다.

MRA(Multiple Record Associator) 구성요소를 사용하면 여러 기록을 일괄 처리하기 위한 구현 확장점을 생성할 수 있습니다.

기본적으로 사용할 수 있는 확장점을 보려면 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점으로 이동합니다. 구현 생성 옵션을 선택하여 구현 확장점을 생성할 수 있습니다.

업데이트할 기록이 여러 개 있으면 비즈니스 규칙이 실행되어 각 기록에 대해 한 번씩 업데이트되므로 시스템 성능에 영향을 줄 수 있습니다. 각 기록에 대한 비즈니스 규칙을 실행하는 대신 RelatedListIncidentItemUpdateHandler 스크립트 포함을 사용하여 여러 기록을 업데이트하기 위한 일괄 처리를 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.

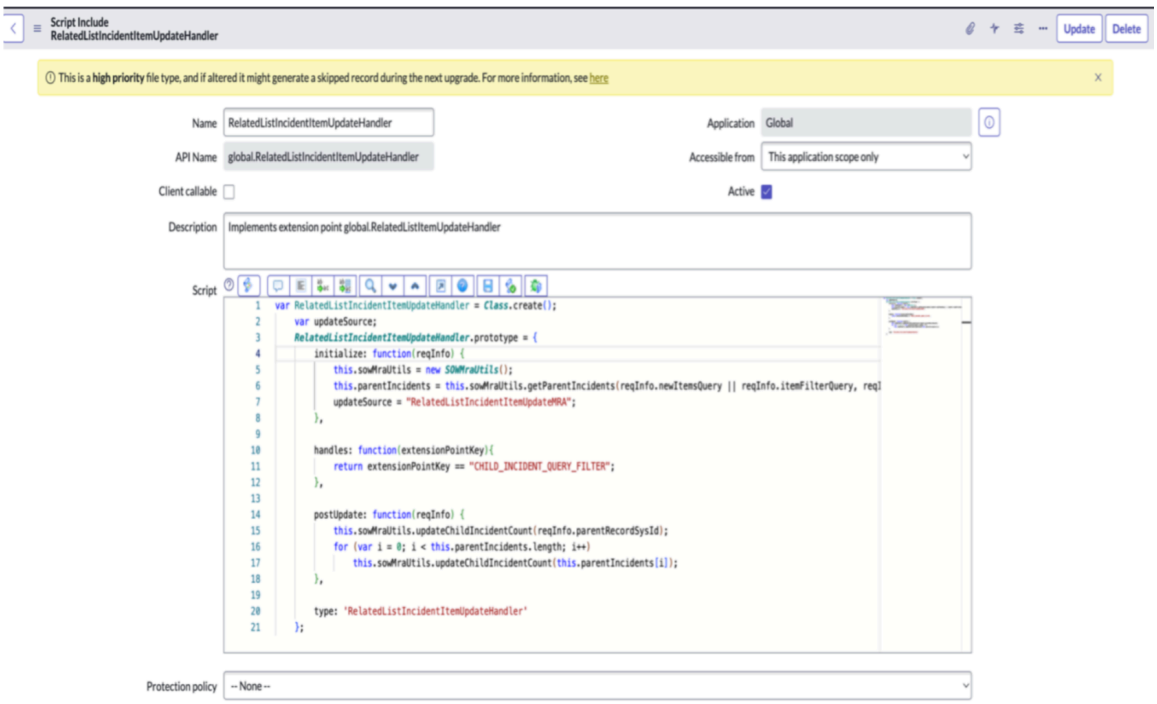
RelatedListIncidentItemUpdateHandler 스크립트 포함을 사용하여 일괄 처리로 여러 기록을 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어, 여러 하위 인시던트를 상위 인시던트와 연결하고 업데이트할 때 이 스크립트 포함을 사용할 수 있습니다.

RelatedListIncidentItemUpdateHandler 스크립트 포함에는 global.RelatedListItemUpdateHandler 구현 확장점이 포함되어 있으며 관련 목록에서 여러 기록을 일괄 처리할 때 사용됩니다.

related_list_edit_helper 스크립트 포함에 사용되는 확장점은 API를 사용하여 사용자 지정 코드를 쉽게 호출할 수 있습니다. 이 확장점은 비즈니스 규칙 대신 여러 기록을 업데이트할 때 구현 확장점이 실행되도록 비즈니스 규칙의 실행을 재정의합니다. 재정의해야 하는 비즈니스 규칙을 추가할 수도 있습니다. 여러 기록이 업데이트되면 이 스크립트 포함이 트리거되고 해당 비즈니스 규칙을 바이패스하는 일괄 처리가 발생합니다.

RelatedListIncidentItemUpdateHandler 스크립트 포함에는 다음 함수가 포함되어 있습니다.

- Initialize – 여러 기록이 업데이트되기 전에 실행됩니다.
- Post update – 여러 기록이 업데이트된 후에 실행됩니다.



서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 관리에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 관리가 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

서비스 운영 작업 공간의 인시던트 관리

서비스 운영 작업 공간 ITSM 애플리케이션(sn-sow-itsm-cont) 6.0 버전을 설치하거나 업데이트하면 기본 시스템에서 서비스 운영 작업 공간의 인시던트 관리 빠른 시작 테스트를 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.

서비스 운영 작업 공간의 인시던트 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
SOW 인시던트: 인시던트에서 문제 생성	인시던트 양식의 문제 생성 UI 작업을 사용하여 인시던트에서 문제 기록 생성을 확인하는 테스트입니다.	Xanadu(8월 스토어 릴리스, 6.0 버전)
SOW 인시던트: 나에게 할당 버튼 기능 확인	인시던트 양식의 기록 정보 측면 패널에서 나에게 할당 UI 옵션을 사용하여 로그인한 사용자에게 인시던트 기록 할당을 확인하는 테스트입니다.	Xanadu(8월 스토어 릴리스, 6.0 버전)

서비스 운영 작업 공간의 인시던트 관리에 대한 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 인시던트 관리를 참조하십시오.

관련 정보

빠른 시작 테스트

서비스 운영 작업 공간용 범용 요청 앱과 함께 설치되는 구성요소

범용 요청은 범용 요청 플러그인(com.snc.universal_request)을 사용하면 서비스 운영 작업 공간에서 활성화됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명
UR 관리자 [sn_uni_req.ur_admin]	서비스 운영 작업 공간에 대한 범용 요청의 범용 요청 역할을 설정하고 구성합니다.
라우팅 에이전트 [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, itil]	범용 요청을 생성, 편집, 조회 및 해결합니다.
라우팅 에이전트〔sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write,sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent〕	상호작용을 처리하고 상호작용에서 범용 요청을 생성합니다.

서비스 운영 작업 공간용 범용 작업 앱과 함께 설치되는 구성요소

범용 작업 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자〔sn_uni_task.admin〕	범용 작업 애플리케이션을 보고 구성합니다.	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.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
보고서 뷰 〔sn_uni_task.report_view〕	범용 작업 보고서 액세스 및 보기	없음
직원 양식 관리자 〔sn_uni_task.emp_form_admin〕	직원 양식 작성 및 관리	survey_admin
직원 양식 작성기 〔sn_uni_task.emp_form_creator〕	직원 양식 작성 및 수정	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	범용 작업 템플릿 작성 및 관리	없음

설치되는 테이블

테이블	설명
범용 작업 [sn_uni_task_universal_task]	부서별 테이블의 범용 작업 기록 상세 정보를 저장합니다.
범용 작업 구성 [sn_uni_task_config]	각 부서별 테이블의 작업 유형 목록을 저장합니다.
카탈로그 작업 구성 [sn_uni_task_catalog_task_config]	부서별 테이블의 카탈로그 항목 상세 정보를 저장합니다.
기본 작업 구성 [sn_uni_task_base_task_config]	모든 작업 유형에 대해 구성 테이블의 기본 테이블 역할을 합니다.
직원 양식〔sn_uni_task_employee_form〕	직원 입력 수집 작업 유형에 대해 작성된 직원 양식 기록을 저장합니다.
직원 입력 작업 구성 〔sn_uni_task_emp_input_task_config〕	각 부서별 테이블에 대해 완료된 직원 양식의 응답을 볼 수 있는 역할을 저장합니다.
범용 작업 템플릿 〔sn_uni_task_template〕	범용 작업 양식에 적용할 수 있는 사전 정의된 필드 값으로 범용 작업 템플릿을 저장합니다.
범용 작업 동적 템플릿 매핑 〔sn_uni_task_dynamic_template_mapping〕	범용 작업 필드와 상위 테이블 필드 간의 동적 템플릿 매핑을 저장합니다.

암호 재설정 참조

참조 주제는 암호 재설정을 구성 및 관리하는 데 사용하는 목록 및 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

식별 방법

식별 오류

오류 메시지	설명
사용자가 등록되지 않음	사용자가 현재 암호 재설정 프로세스에 등록되어 있지 않습니다. 암호를 재설정하려면 사용자가 암호 재설정 프로세스에 등록되어야 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.

식별 오류

오류 메시지	설명
사용자가 해당 프로세스에 적합하지 않음	선택한 암호 재설정 프로세스가 사용자에게 적용되지 않습니다. 암호를 재설정하려면 다른 암호 재설정 프로세스를 선택해야 합니다. 추가 지원이 필요한 경우 시스템 관리자에게 문의하십시오.
사용자에 대한 암호 재설정 프로세스를 찾을 수 없음	사용자가 할당된 암호 재설정 프로세스가 없습니다. 추가 지원이 필요한 경우 시스템 관리자에게 문의하십시오.
최대 확인 시도 횟수에 도달함	사용자가 사용 가능한 모든 암호 재설정 시도 횟수까지 재설정을 시도했습니다. 8시간 후에 암호를 재설정할 수 있습니다.

검증 방법

검증 오류

오류 메시지	설명
이메일 검증	
잘못된 검증 코드가 입력됨	입력한 검증 코드가 예상 코드와 일치하지 않습니다.
최대 재전송 시도 초과	이 오류 메시지는 허용 가능한 검증 코드 재전송 시도 횟수를 초과했음을 나타냅니다.
SMS 검증	
잘못된 검증 코드가 입력됨	입력한 검증 코드가 예상 코드와 일치하지 않습니다.
최대 재전송 시도 초과	검증 코드를 다시 보낼 수 있는 최대 시도 횟수를 초과했습니다.
알림이 활성화되지 않음	사용자가 알림을 전달하기 위해 시스템에 등록되었지만 SMS 메시지 전송을 담당하는 알림 기능은 활성화되지 않습니다.
보안 질문	
하나 이상의 답변이 잘못됨	사용자가 보안 질문에 대해 올바른 답변을 제공하지 않았거나 에이전트가 답변을 잘못 입력했을 수 있습니다.
개인 데이터 검증	
잘못된 답변이 입력됨	사용자가 보안 질문에 대해 올바른 답변을 제공하지 않았거나 에이전트가 답변을 잘못 입력했을 수 있습니다.
개인 데이터 확인	
잘못된 답변	사용자가 표시된 대로 이메일 주소를 제공하지 않았습니다.

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

검증 오류

오류 메시지	설명
기타 오류	
다중 세션 오류	한 번에 하나의 활성 세션에서만 암호를 재설정할 수 있습니다. 새 세션을 닫습니다.
기술적 오류	암호 재설정 티켓에서 작업하려면 로그아웃한 후 로그인해야 합니다.
최대 검증 시도 횟수에 도달함	사용자의 ID를 검증하기 위한 최대 시도 횟수를 초과했습니다.

사용자의 암호를 재설정하려면 서비스 데스크 지원을 사용하여 암호 재설정 문서를 참조하십시오.

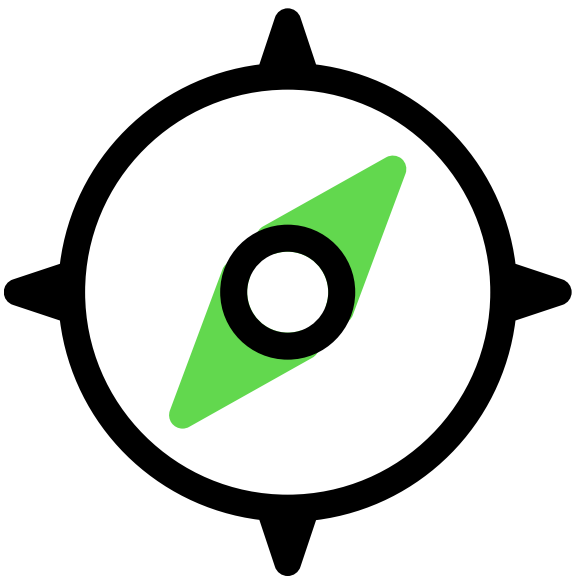
서비스 포트폴리오 관리

ServiceNow# 서비스 포트폴리오 관리를 사용하면 표준화된 구조적 형식을 사용하여 IT 서비스를 문서화하고 관리하여 IT 비즈니스 운영을 개선하고 고객의 요구를 충족시킬 수 있습니다.

서비스 포트폴리오 관리를 사용하면 포트폴리오 소유자와 서비스 소유자가 서비스, 서비스 오퍼링 및 포트폴리오를 만들고 관리할 수 있습니다.

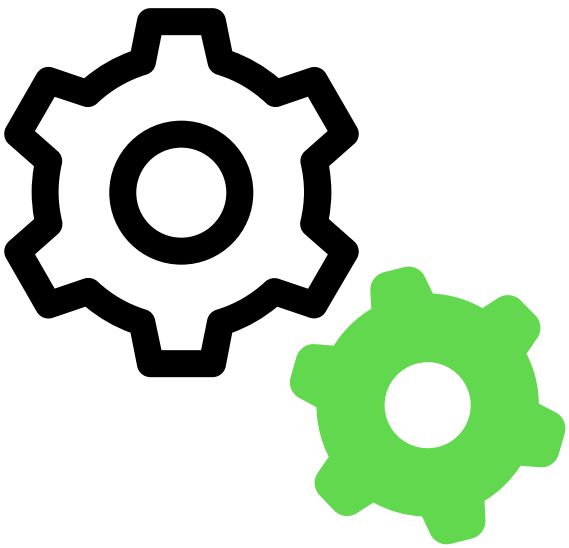
시작하기

탐색



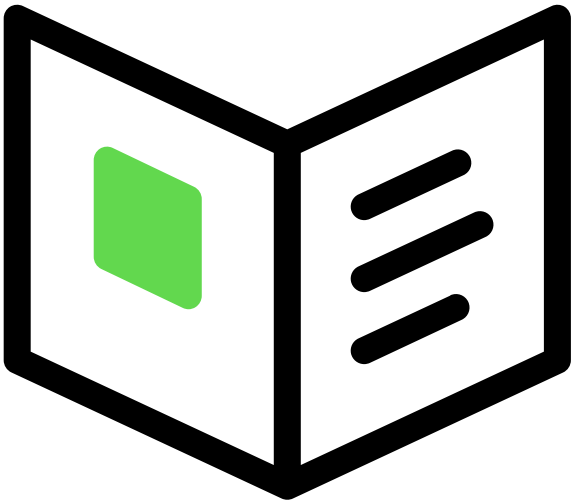
서비스 포트폴리오 관리 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.

구성



서비스 오퍼링, 약정, 구독, 서비스 카탈로그를 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.

사용	참조
	
서비스 포트폴리오 관리를 사용하여 서비스, 서비스 오퍼링, 포트폴리오, 서비스 수준 계약(SLA)을 만들고 관리합니다.	서비스 포트폴리오 관리 관리에 대한 정보를 가져옵니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 서비스 포트폴리오 관리 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 문의하기: Now Support.

서비스 포트폴리오 관리 탐색

서비스 포트폴리오 관리 애플리케이션을 통해 표준화된 구조적 형식을 사용하여 서비스, 서비스 오퍼링 및 포트폴리오를 문서화하고 관리할 수 있습니다.

서비스 포트폴리오 관리 개요

서비스 포트폴리오 관리 애플리케이션을 사용하면 IT 서비스의 포트폴리오를 생성, 구성 및 관리할 수 있습니다. 서비스 가치를 최적화하고 비용을 절감하여 IT 비즈니스 운영을 간소화하고 고객의 수요를 충족하는 데 도움이 됩니다. 서비스 포트폴리오는 상태, 관련 항목을 비롯하여 서비스 구성과 관련된 정보와 각 서비스에 대한 데이터를 포함합니다.

서비스 포트폴리오에는 일반적으로 세 단계가 있습니다.

- 예정 서비스 목록: 아직 운영되지 않거나 사용할 수 없는 서비스입니다. 일반적으로 이러한 서비스는 제안되었거나 적합성 여부를 검토 중인 서비스입니다. 이 단계에서는 각 서비스의 향후 성장과 타임라인을 분석하고 관리할 수 있습니다.
- 서비스 카탈로그: 작동 중이고 사용할 수 있을 뿐만 아니라, 설계 및 개발할 수 있는 서비스입니다. 일반적으로 이러한 서비스는 요청 카탈로그에 표시됩니다.
- 폐기된 서비스: 더 이상 운영되지 않거나 사용할 수 없는 서비스입니다. 이러한 서비스는 필수적인 기록 정보를 포함할 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 포트폴리오 관리 사용자

다음 표에는 서비스 포트폴리오 관리에 대한 가장 일반적인 사용자가 나와 있습니다. 핵심 역할 및 테이블에 대한 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

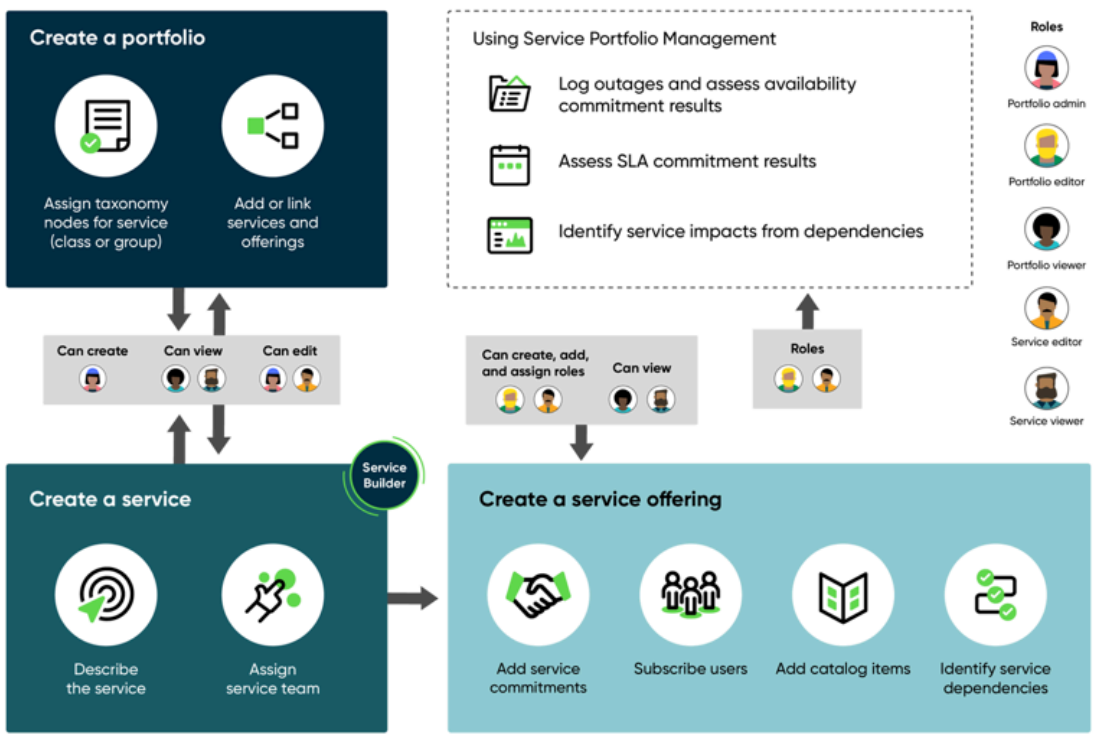
사용자

사용자	설명
포트폴리오 관리자	서비스 및 서비스 포트폴리오를 설정, 생성, 편집 및 삭제합니다. 관련 약정 및 가용성을 포함하여 포트폴리오를 관리합니다. 분류 노드, 서비스 및 서비스 오퍼링을 업데이트하고 서비스의 상위 항목을 재지정합니다.
포트폴리오 편집자	서비스와 서비스 포트폴리오를 편집 및 삭제합니다. 포트폴리오, 분류 노드, 서비스 및 서비스 오퍼링을 업데이트하고 서비스의 상위 항목을 재지정합니다.
포트폴리오 뷰어	포트폴리오, 분류 노드, 서비스 및 서비스 오퍼링을 봅니다.
서비스 관리자	서비스 및 서비스 오퍼링을 설정, 생성, 편집 및 삭제합니다.
서비스 편집자	사용자가 소유하거나 위임받은 서비스 및 서비스 오퍼링을 편집합니다.
서비스 뷰어	모든 서비스 포트폴리오, 서비스 및 서비스 오퍼링을 봅니다.

서비스 포트폴리오 관리 워크플로우

역할에 따라 다양한 사용 사례에 서비스 포트폴리오 관리를 사용할 수 있습니다.

서비스 포트폴리오 관리 개요



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.

- 포트폴리오 관리자는 서비스 포트폴리오, 서비스 및 서비스 오퍼링을 생성합니다. 또한 포트폴리오 관리자는 ServiceNow# 서비스 빌더 애플리케이션을 사용하여 서비스 및 서비스 오퍼링을 만들고 편집할 수도 있습니다.
- 포트폴리오 편집자와 서비스 편집자는 역할을 생성 및 추가하고 서비스 오퍼링에 할당합니다. 포트폴리오 편집자와 서비스 편집자는 중단을 로깅하고, 가용성 약정 결과를 평가하고, 서비스 수준 계약(SLA) 약정 결과를 평가하고, 의존성에서 서비스 영향도를 파악할 수도 있습니다.
- 포트폴리오 뷰어와 서비스 뷰어는 서비스 포트폴리오 관리 및 서비스 빌더에서 서비스 포트폴리오, 서비스 및 서비스 오퍼링을 볼 수 있습니다.

서비스 포트폴리오 관리 이점

서비스 포트폴리오 관리 애플리케이션은 서비스 및 기타 솔루션을 구성하는 데 도움이 되는 여러 가지 이점을 제공합니다.

서비스 포트폴리오 관리 이점

이점	기능	사용자
포트폴리오를 생성 및 관리하고 서비스 및 오퍼링을 포트폴리오에 추가합니다.	포트폴리오 생성	포트폴리오 관리자
서비스 노드를 포함하여 전체 포트폴리오 분류를 만들고 관리합니다.	서비스 포트폴리오 관리 분류	포트폴리오 관리자
분류 노드 생성	분류 노드 생성	포트폴리오 관리자
서비스 생성	서비스 생성	포트폴리오 관리자 및 서비스 편집자
서비스 오퍼링 및 약정을 만들고, 서비스 오퍼링에 지원 팀을 할당하고, 사용자를 가입시킵니다.	서비스 오퍼링	서비스 오퍼링을 생성하는 포트폴리오 관리자 오퍼링에 약정을 추가하고, 여러 지원 팀을 할당하고, 사용자를 가입시키는 서비스 편집자
중단 로그	중단 로그	서비스 편집자
가용성 결과 보기	가용성 결과 보기	모든 서비스 포트폴리오 관리 역할
가용성 결과에 대한 시간대 설정	가용성 결과에 대한 시간대 설정	포트폴리오 관리자
일반 서비스 데이터 모델(CSDM)과 통합	서비스 포트폴리오 관리에 CSDM 가이드라인 적용	관리자

다음으로 살펴볼 내용

서비스 포트폴리오 관리 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 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.

- 서비스 포트폴리오 관리 구성
- 서비스 포트폴리오 관리 사용
- 서비스 포트폴리오 관리 참조

서비스 포트폴리오 관리 서비스

포트폴리오 내에서 IT 서비스를 구성하여 조직의 가치를 최대화합니다. 포트폴리오에 정의된 IT 서비스는 특별히 애플리케이션에 맞게 정렬될 수도, 그렇지 않을 수도 있습니다. 포트폴리오에 정의된 IT 서비스는 요청 카탈로그에 나타낼 수도 있고 나타나지 않을 수도 있습니다.

서비스의 단계와 상태는 서비스의 수명주기 위치를 나타냅니다. 플랫폼 목록 및 보고서를 사용하여 서비스를 단계별 및 상태별로 보고 추적하고 모니터할 수 있습니다. 또한 보기 목적으로 목록에 폐기된 서비스도 포함시킬 수 있습니다.

각 서비스 기록은 기록을 식별하는 고유 번호를 가집니다.

조직의 운영에 각 서비스의 중요성이나 영향을 반영하려면 이들 서비스에 대한 중요도를 선택할 수 있습니다. 예를 들어 조직의 웹 사이트를 사용하여 영업 기능을 지원하는 서비스에 대해 상위 수준을 선택할 수 있습니다. 그런 다음 조직의 직원 들에 대한 내부 인쇄를 제공하는 서비스에 대해 하위 수준을 선택할 수 있습니다.

비즈니스 서비스

비즈니스 서비스는 서비스 포트폴리오 분류 구조를 구성합니다. 이러한 유형의 서비스에 대한 의존성을 생성하고 서비스 및 서비스 오퍼링 양식에 있는 관련 목록의 종속성 탭을 통해 관련 서비스와 오퍼링 상세 정보를 보고 관리할 수 있습니다.

하위 서비스로 오퍼링을 생성합니다. 서비스 오퍼링[service_offering] 테이블에 오퍼링이 생성됩니다. 자세한 내용은 서비스 오퍼링 문서를 참조하십시오.

서비스는 양식 관련 목록을 통해 내가 의존하는 서비스 또는 나에게 의존하는 서비스로 지정할 수 있습니다.

기술 서비스

기술 서비스는 서비스 포트폴리오 분류의 일부로 추가되지 않지만 서비스 양식의 관련 목록 섹션에서 내가 의존하는 서비스 또는 나에게 의존하는 서비스로 추가하여 해당 서비스에 대한 인사이트를 계속해서 얻을 수 있습니다.

서비스를 만들거나 수정하려면 서비스 포트폴리오 관리 서비스 생성 또는 수정을 참조하십시오.

서비스 오퍼링에 대한 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 서비스 오퍼링을 참조하십시오.

서비스 오퍼링에 사용자를 구독하려면 서비스 포트폴리오 관리의 서비스 오퍼링에 사용자 구독을 참조하십시오.

서비스 포트폴리오 관리 포트폴리오

서비스 포트폴리오는 현재 사용 가능한 서비스, 가능한 미래 서비스 및 과거에 있었던 서비스에 대한 전체 최상위 뷰를 나타냅니다. 서비스가 비즈니스에 미치는 영향을 평가하고 고유한 분류 구조, 소유자 및 시장 범위를 갖춘 단일 포트폴리오 또는 여러 포트폴리오에서 관리합니다.

포트폴리오 개요

전체 성과 점수와 예상 지출을 포함하여 서비스 포트폴리오에 대한 유용한 지식을 얻습니다. 이러한 정보는 서비스 예산을 책정하고 새 서비스 추가 및 더 이상 비즈니스에 유익하지 않은 서비스 폐기에 관해 정보에 기반한 의사결정을 내리는 데 도움을 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.

서비스 포트폴리오를 정의 가능한 노드, 서비스 및 서비스 오퍼링으로 구성된 계층 조직을 보유하는 컨테이너로 생각하십시오. 서비스 포트폴리오 관리의 분류는 포트폴리오 레이어 및 관련 서비스의 분류를 말합니다(레거시 포트폴리오는 레이어를 사용함. 참고 내용 참조). 일반적으로 분류는 일반적인 전체 수준의 관점에서 서비스 오퍼링과 같은 특정 수준으로 구조화됩니다. 이러한 동적 분류 구조를 사용하여 다양한 방식으로 서비스 포트폴리오를 구성할 수 있습니다.

표준 및 레거시 포트폴리오 구조

Utah 릴리스 전에는 서비스 포트폴리오 관리에서 하나의 포트폴리오 구조를 제공했습니다. Utah 릴리스부터 기존 고객은 시스템 속성을 통해 옵트인하여 레거시 구조에서 개선된 표준 구조로 전환할 수 있습니다.

기존 고객이 표준 포트폴리오 구조에 옵트인하면 모든 서비스 포트폴리오가 업그레이드됩니다. 기존 포트폴리오는 그대로 유지되지만 성과 메트릭, 점수 및 가중치는 더 이상 사용할 수 없습니다. 개선된 표준 서비스 포트폴리오를 사용하면 디지털 포트폴리오 관리(DPM)의 KPI(핵심성과지표) 그룹을 사용하여 서비스, 노드 및 포트폴리오 성과를 보고할 수 있습니다.

표준 포트폴리오 구조는 서비스 포트폴리오에 대한 새로운 기능과 역량을 제공하며, 이를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 동일한 포트폴리오 내에서 깊이가 다른 포트폴리오 구조를 생성합니다.
- 시간이 지나면서 필요에 따라 포트폴리오 구조를 업데이트하여 포트폴리오 영역에 깊이를 추가하거나 제거합니다.
- "레이어"가 제거되더라도 새 구조 내의 기존 포트폴리오에서 작업을 진행합니다.

portfolio_admin은 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 관리 〉 표준 포트폴리오로 업그레이드로 이동하여 시스템 속성 〔standard_portfolio_construct.turn_on〕에 액세스할 수 있습니다. 기존 고객만 이 메뉴 경로를 볼 수 있습니다. 신규 고객은 기본적으로 표준 포트폴리오 구조를 사용하기 때문에 이 메뉴 경로를 사용할 수 없습니다.

중요사항:
표준 포트폴리오로 업그레이드하면

- 레거시 포트폴리오 구조로 되돌릴 수 없습니다.
- 가중치 및 성과 메트릭을 더 이상 사용할 수 없으므로 서비스 소유자 작업 공간의 성과 점수에 액세스할 수 없습니다.

표준 및 레거시 서비스 포트폴리오 구조 고려 사항

표준 서비스 포트폴리오에 옵트인	옵트인하지 않음 - 레거시 서비스 포트폴리오 유지
• 노드 대 노드 관계를 사용하여 단일 포트폴리오에서 깊이 수준이 다른 서비스 포트폴리오를 만듭니다(레이어 없음). • DPM의 KPI 그룹을 사용하여 서비스, 노드 및 포트폴리오 성과에 대해 보고합니다.	• 계층화된 기록이 필요하므로 레이어에 노드를 할당한 다음 상위/하위 노드를 참조합니다. • 서비스 소유자 작업 공간에서 포트폴리오 성과 메트릭, 점수 및 가중치를 사용하여 보고합니다(DPM의 KPI 그룹이 아님).

옵트인하면 대화 상자에서 해당되는 중요한 측면과 고려 사항을 제공합니다. 확인란을 선택하여 옵트인하거나 옵트인하지 않을지 결정합니다(예 또는 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.

중요사항:
다음 네 가지 표시기와 함께 서비스 제공 메트릭 데이터(service_offering_metric_data) 테이블은 Utah 릴리스에서 더 이상 사용되지 않습니다.

- 평균 SLA 성과[ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- 평균 고객 만족도[ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- 평균 가용성[ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- 평균 요청 활동[ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

따라서 벤더 관리 작업 공간 애플리케이션이 서비스 포트폴리오 관리와 통합되어 있고 서비스 포트폴리오 관리 표준 포트폴리오로 업그레이드하는 경우에는 레거시 표시기의 메트릭 데이터를 더 이상 사용할 수 없습니다. 벤더 점수에 대한 자세한 내용은 벤더 관리 작업 공간 참조의 벤더 KPI 그룹 문서를 참조하십시오.

포트폴리오 관리

portfolio_admin 사용자는 단일 서비스 포트폴리오 또는 다중 포트폴리오를 만들 수 있습니다. 조직에 여러 비즈니스가 있는 경우, 다중 포트폴리오를 정의하여 비즈니스 위치별, 벤더별 또는 CIO(최고 정보 책임자)별로 포트폴리오를 구분할 수 있습니다. 또한 다음을 수행할 수 있습니다.

- 포트폴리오에서 서비스를 추가하고 제거합니다.
- 포트폴리오의 서비스를 분류하는 방법을 결정합니다.
- 포트폴리오 분류를 업데이트합니다.
- 포트폴리오 상세 정보를 업데이트합니다.
- 서비스 및 서비스 오퍼링을 업데이트합니다(service_editor 역할에도 액세스 권한이 있음).
- 서비스의 상위 항목을 재지정합니다(service_editor 역할에도 액세스 권한이 있음).

서비스 포트폴리오 관리 구성

주제 구성에서는 서비스 포트폴리오 관리 애플리케이션을 설정하고 구성하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

구성 개요

서비스 포트폴리오 관리, 해당 플러그인 및 샘플 콘텐츠 팩을 활성화하려면 관리자 역할이 있어야 합니다. 서비스 및 약정을 설정하려면 포트폴리오 관리자 역할 또는 서비스 편집자 역할이 있어야 합니다.

서비스 포트폴리오 관리 활성화

서비스 포트폴리오 관리 Core 플러그인(com.snc.service_portfolio_core)은 ITSM 라이센스가 있는 고객에게 기본적으로 제공됩니다. 향상된 특징 및 기능을 위해 사용할 수 있는 추가 관련 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

조직은 서비스 포트폴리오 관리 파운데이션 플러그인(com.snc.service_portfolio)을 사용할 경우 표준화된 구조적 형식을 사용하여 포트폴리오, 분류, 서비스 및 서비스 오퍼링을 문서화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인을 활성화합니다. Foundation 플러그인은 처음부터 활성화되며, 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 해당 플러그인도 활성화합니다. 일반적인 정보는 서비스 포트폴리오 관리 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.

서비스 포트폴리오 관리 파운데이션 관련 플러그인

플러그인	설명
서비스 포트폴리오 관리 Core [com.snc.service_portfolio_core]	〔service_offering〕 서비스 오퍼링 테이블을 구성 관리 데이터베이스(CMDB)에 추가합니다. ITSM SKU가 있는 사용자는 기본적으로 사용 가능합니다.
서비스 카탈로그 Core 애플리케이션 [com.glideapp.servicecatalog]	서비스 카탈로그 애플리케이션 및 해당 성능과의 통합을 활성화합니다.
보고서 엔진- 보고서용 요약 테이블 사용 [com.glideapp.summary_report_engine]	glide.report_summary_engine 시스템 속성을 추가하고 서비스 포트폴리오 관리 내 모든 보고서에 적합한 엔진을 보고하는 요약 세트를 활성화합니다.

여러 가지 추가 플러그인이 서비스 포트폴리오 관리 파운데이션의 기능을 증가시킵니다. 이러한 플러그인을 활성화하여 환경을 개선하십시오.

서비스 포트폴리오 관리 파운데이션 기능을 위한 추가 플러그인

플러그인	설명
서비스 포트폴리오 관리 SLA Commitments [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	SLA 약정 지원을 서비스 포트폴리오 관리에 추가합니다. 데모 데이터를 포함합니다.
서비스 포트폴리오 관리 Taxonomy Content Pack [com.snc.spm.content]	샘플 분류 메타데이터를 제공하며, 포트폴리오, 레이어 및 노드로 완성됩니다. 데모 데이터는 SLA, 인시던트, 변경 사항 등과 같은 관련 항목을 포함하여, 서비스 및 서비스 오퍼링을 포함합니다. 데모 데이터를 포함합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

서비스 포트폴리오 관리 앱과 함께 설치되는 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.

서비스 포트폴리오 관리 활성화 관리

서비스 포트폴리오 관리에는 IT 비즈니스 부서 내 서비스 포트폴리오를 구성, 문서화 및 관리할 수 있는 여러 가지 플러그인이 포함되어 있습니다.

관리자는 플러그인을 활성화하고 특정 서비스 포트폴리오 관리 역할을 시스템 사용자에게 할당할 수 있습니다.

서비스 포트폴리오 관리 제품 애플리케이션

다음 제품 애플리케이션 플러그인을 사용할 수 있습니다.

이름	설명
서비스 포트폴리오 관리 Core [com.snc.service_portfolio_core]	〔service_offering〕 서비스 오퍼링 테이블을 구성 관리 데이터베이스(CMDB)에 추가합니다. ITSM SKU에는 기본적으로 사용 가능합니다.
서비스 포트폴리오 관리 파운데이션 (com.snc.service_portfolio)	조직에서 표준 및 구조적 형식을 사용하여 포트폴리오, 분류, 서비스 및 서비스 오퍼링을 문서화할 수 있습니다. Now Platform 사용자 인터페이스에서 이 플러그인을 설치할 수 있습니다.
서비스 포트폴리오 관리 파운데이션 Demo Data (com.snc.service_portfolio.demo_data)	서비스 포트폴리오 관리 및 서비스 수준 계약 약정에 대한 데모 데이터를 추가합니다. **주:** New York 릴리스 전에 서비스 포트폴리오 관리 SLA 약정 플러그인 (com.snc.service_portfolio.sla_commitment)을 설치한 경우, 이 플러그인은 최신 버전을 활성화합니다.

서비스 포트폴리오 관리 **Taxonomy Content Pack**

또한 서비스 포트폴리오 관리 Taxonomy Content Pack 플러그인 〔com.snc.spm.content〕을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하고, 포트폴리오, 분류 레이어 및 노드로 완성하는 샘플 분류 메타데이터를 제공합니다. 사용자는 SLA, 인시던트, 변경 사항 등과 같은 관련 항목을 포함하여, 서비스 및 서비스 오퍼링을 데모로 볼 수 있습니다.

서비스 포트폴리오 관리 분류 컨텐츠 팩은 애플리케이션 내에서 서비스 포트폴리오 및 서비스가 어떻게 구조화되는지를 보여주는 유용한 예를 제공하므로 포트폴리오 관리자에게 유익합니다. 이 예는 조직의 서비스 포트폴리오를 빠르게 모델링합니다. 또한 종종 포트폴리오 관리자는 비즈니스 접근방식에 관한 의사결정을 가속화하기 위해 포트폴리오 구조의 예를 조직에 제공해야 합니다.

서비스 포트폴리오 관리에 **CSDM** 가이드라인 적용

서비스 데이터는 서로 다른 애플리케이션을 사용하여 다양한 방식으로 서로 관련됩니다. 서비스 포트폴리오 관리는 일반 서비스 데이터 모델(CSDM) 프레임워크를 참조하여 서비스 관련 데이터를 단일 뷰로 결합합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 포트폴리오 관리 및 디지털 포트폴리오 관리(DPM)의 ServiceNow# 제품은 모두 CSDM과 밀접하게 연계되어 있으므로 이러한 애플리케이션에서 작업할 때 공통 용어와 수명주기 필드를 알면 도움이 됩니다.

팁:
CSDM 설정 정보에 대해서는 Implementing the CSDM framework in stages 문서를 참조하십시오.

비즈니스 및 기술 서비스의 **CSDM** 수명주기 필드

CSDM 활성화 플러그인이 설치된 후[*com.snc.cmdb.csdm.activation*] 서비스 포트폴리오 관리에서 CSDM 수명주기 필드를 사용할 수 있습니다. 필드 이름을 보려면 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스로 이동하여 뷰를 서비스 포트폴리오로 설정합니다.

CSDM 수명주기 필드를 사용하면 서비스 및 서비스 오퍼링의 엔드 투 엔드 수명주기를 관리할 수 있습니다. 공유된 필드 이름은 다른 ServiceNow 애플리케이션을 사용할 때 일관성과 정렬을 제공합니다. CSDM에 대한 자세한 내용은 Enabling CSDM life-cycle sync between legacy fields and related assets 문서를 참조하십시오.

다음 비교에서는 기존 서비스 포트폴리오 관리 단계 및 상태 필드와 CSDM 수명주기 스테이지 및 상태 필드의 차이점을 보여 줍니다.

이러한 필드는 PA(퍼포먼스 분석) 표시기를 사용할 때도 표시됩니다.

서비스 포트폴리오 관리및 **CSDM**의 서비스 테이블 **[cmdb_ci_service]** 매핑

서비스 포트폴리오 관리 단계 및 상태 필드 이름	**CSDM** 수명주기 스테이지 및 수명주기 상태 필드 이름
파이프라인 | 요구 사항	개념화 | 평가 중
파이프라인 | 정의	개념화 | 평가 중
파이프라인 | 분석	개념화 | 평가 중
파이프라인 | 승인됨	개념화 | 평가 중
파이프라인 | 공인됨	디자인 | 공인됨
카탈로그 | 디자인	디자인 | 디자인
카탈로그 | 개발	디자인 | 디자인
카탈로그 | 빌드/테스트/릴리스	배포 | 테스트
카탈로그 | 운영	운영 | 사용 중
카탈로그 | 폐기	운영 | 폐기 보류 중
폐기됨 | 폐기됨	수명 종료 | 폐기됨
폐기됨 | 사용되지 않음	수명 종료 | 사용되지 않음

서비스 포트폴리오 관리 및 **DPM**에서 사용되는 일반 **CSDM** 용어

서비스 포트폴리오 관리 및 DPM에서 사용되는 일반 **CSDM** 용어

용어	정의	메모
포트폴리오	서비스, 제품, 프로젝트 또는 애플리케이션의 컬렉션입니다.	비즈니스에 대해 같은 항목을 함께 관리하는 데 사용됩니다. 포트폴리오는 프로젝트나 서비스와 같이 목표, 역량, 조직별로 그룹화할 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 포트폴리오 관리 및 DPM에서 사용되는 일반 **CSDM** 용어

용어	정의	메모
비즈니스 역량	조직에서 비즈니스 모델을 실행하거나 임무를 수행하는 데 필요한 상위 수준의 역량입니다.	일반적으로 비즈니스 성과를 달성하기 위해 하나 이상의 특정 작업을 수행하는 컨텍스트에서 설명됩니다. 예로는 요구 관리 또는 재무 계획 수립이 있습니다.
서비스	고객이 특정 비용과 위험의 소유권 없이 달성하고자 하는 결과를 촉진하여 고객에게 가치를 제공하는 수단입니다.	일반적으로 다음과 같은 세 가지 측면이 있습니다. • 상호작용 • 오퍼링 • 서비스 시스템 ServiceNow는 세 가지 기본 서비스 유형을 제공합니다. • 비즈니스 • 기술 • 애플리케이션 고객은 기본 유형을 확장하여 조직의 서비스 유형에 맞도록 조정할 수 있습니다.
비즈니스 서비스	비즈니스 사용자에게 게시되는 서비스 유형이며 일반적으로 하나 이상의 비즈니스 역량을 뒷받침합니다.	일반적으로 비즈니스 사용자가 주문할 수 있습니다. 비즈니스 사용자는 ServiceNow 서비스 카탈로그를 통해 원하는 오퍼링 및 서비스 약정 수준을 선택할 수 있습니다. 예로는 구매, 배송 및 재무가 있습니다.
기술 서비스	서비스 소유자에게 게시되며 일반적으로 비즈니스 또는 애플리케이션 서비스를 뒷받침하는 서비스 유형입니다.	일반적으로 서비스 소유자가 주문할 수 있습니다. 서비스 소유자는 서비스 카탈로그를 통해 원하는 오퍼링 및 서비스 약정 수준을 선택할 수 있습니다. 예로는 컴퓨터, 저장소 및 네트워크가 있습니다.
애플리케이션 서비스	배포된 애플리케이션 스택을 논리적으로 대표하는 서비스 유형입니다.	애플리케이션 서비스의 예로는 호스팅, 데이터 백업 및 복구가 있습니다. **주:** 애플리케이션과 애플리케이션 서비스 간에는 1 대 1 관계가 없습니다.
애플리케이션	컴퓨터 인프라에서 특정 기능을 제공하도록 설계되어 배포된 프로그램, 모듈 또는 프로그램 그룹입니다.	동작을 정의하며 해당 애플리케이션과 연관된 특정 기능이 있습니다. 애플리케이션은 일반적으로 Apache 웹 서버와 같이 검색 가능한 기능입니다.
비즈니스 애플리케이션	기능을 제공하도록 구성된 모든 소프트웨어 및 인프라 환경(개발, 테스트, 제품)을 나타냅니다.	생산성을 높이고 다른 비즈니스 기능을 정확하게 수행하는 데 사용됩니다. 예로는 Dell Online이 있습니다.
서비스 카탈로그	사용 가능한 제품, 서비스, 서비스 약정 옵션 및 오퍼링에	사용자가 액세스할 수 있는 서비스를 관리하는 데 도움이 됩니다. 또한 카탈로그는 사용 가능한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 포트폴리오 관리 및 DPM에서 사용되는 일반 **CSDM** 용어

용어	정의	메모
	대한 소비 가능한 뷰를 제공합니다.	서비스에 액세스할 수 있는 시작 지점입니다. 예를 들면 IT 서비스 카탈로그가 있습니다.
서비스 제공	서비스를 기능, 가용성, 가격 및 패키징 옵션으로 분류한 것입니다.	지정된 서비스에 대해 다양한 수준의 성능과 기능을 제공할 수 있습니다. 예를 들어 ITSM Standard 및 ITSM Pro가 있습니다.
서비스 약정	소비자와 제공자 간에 합의된 서비스 제공 의무를 정의합니다.	서비스 수준 계약, 운영수준협약 및 외부공급계약과 같은 계약 형태로 나타나는 경우가 많습니다. 서비스 약정에는 한 오프링을 다른 오퍼링과 구별하는 특정 성능 특성이 포함됩니다.
CI(구성 항목)	현재 구성 관리에 있거나 곧 구성 관리에 들어 가는 인프라의 실제 및 논리적 구성 요소입니다.	서버, 데이터베이스 또는 라우터와 같은 단일 모듈이거나 전체 시스템과 같은 보다 복잡한 항목입니다. 예로는 웹 서버, 데이터베이스 또는 인프라가 있습니다.
자산	재무 가치가 추적되는 항목입니다.	많은 자산이 CI이고 그 반대의 경우도 마찬가지이지만 항상 그렇지는 않습니다. 예를 들어 Microsoft Office 365라는 자산에는 재무 고려 사항이 포함된 수명주기가 있습니다.
운영 모델	조직이 고객 또는 수혜자에게 가치를 제공하는 방식을 추상적 방법 및 원칙적으로 시각적 방법으로 나타낸 것(모델)입니다.	일반적으로 조직의 운영 방식을 구성하는 다양한 요소를 나타냅니다. 일반적으로 혁신 모델, 지능형 자동화 정도, 산업 조율, 제공자 제공 모델, IT에 대한 비즈니스 예측과 같은 전략 포지션을 통합합니다.

관련 정보

Implementing the CSDM framework in stages

서비스 포트폴리오 관리에서 서비스 및 약정 설정

서비스 포트폴리오 관리에서 서비스 및 약정을 설정하여 서비스를 정의하고 가용성 약정에 대한 성과를 추적합니다. 성과 정보를 이해 관계자에게 실시간으로 전달할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: portfolio_admin 또는 service_editor

프로시저

1. 서비스 오퍼링 및 약정을 정의합니다.
   기존 서비스에 대한 여러 수준의 서비스를 정의하는 서비스 오퍼링 기록을 만듭니다. 예를 들어, 조직에서 두 가지 수준의 데스크톱 지원을 제공할 수 있습니다. 업그레이드 및 바이러스 차단을 위한 표준 오퍼링과 가용성 보장도 포함하는 실무 오퍼링을 제공합니다. 오퍼링의 세부 사항을 정의하는 서비스 약정이 포함된 완전한 서비스 오퍼링 세트를 생성합니다.
2. 서비스 오퍼링 범위를 정의합니다.
   서비스 포트폴리오 관리의 범위는 서비스의 한계를 정의하는 상세한 서비스 매개변수를 나타냅니다. 서비스와 관련된 특정 추가 서비스를 범위 내 또는 범위 외로 정의합니다. 서비스에 범위 정의를 적용하기 위한 지침은 서비스에 범위 적용 문서를 참조하십시오
3. 서비스 오퍼링 가격을 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.

각 서비스 오퍼링에는 가격 책정 모델과 가격 단위가 있을 수 있습니다. 값은 상위 서비스에서 설정되고 제공에서 상속됩니다. 서비스에 대해 청구된 단가의 실제 가격은 제공에서 설정됩니다. 가격 모델링에 대한 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 서비스 오퍼링 가격에서 확인할 수 있습니다

4. 최종 사용자에 대한 서비스 카탈로그를 구성합니다.
   이전 단계에서 만든 모든 데이터는 서비스의 서비스 카탈로그 페이지에 표시됩니다. 레이아웃은 구성할 수 없지만 관리자가 서비스 분류 방법 및 카탈로그에서 서비스를 볼 수 있는 사용자를 제어할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 카탈로그관리 를 참조하십시오.
5. 서비스 오퍼링을 구독합니다.
   서비스 포트폴리오 관리를 사용하여, 서비스 소유자는 다양한 비즈니스 엔터티가 서비스 오퍼링을 구독하도록 할 수 있습니다.
6. 옵션: 업데이트된 가용성 계산기 시스템 속성 〔com.snc.availability.v2〕에 옵트인합니다.
   이 업데이트된 가용성 시스템 속성 〔com.snc.availability.v2〕은 향상된 계산 및 유지관리를 제공합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오..

샘플 서비스 포트폴리오 관리 컨텐츠 팩 활성화

서비스 포트폴리오 관리 Taxonomy Content Pack 플러그인(com.snc.spm.content)을 활성화하여 샘플 포트폴리오 구조 및 서비스 분류에 액세스합니다. 이 샘플 데이터는 사용자가 서비스 포트폴리오를 신속하게 작성하고 관리하기 위해 채택할 수 있는 데모를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 portfolio_admin

이 태스크 정보

주:
서비스 포트폴리오 관리 분류 컨텐츠 팩 데이터는 서비스 소유자 작업 공간에서 가장 잘 보입니다. 서비스 소유자 작업 공간 구독을 통해 이 작업 공간에 액세스하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간을 참조하십시오.

서비스 포트폴리오 관리 Taxonomy Content Pack 플러그인(com.snc.spm.content)은 데모 데이터를 포함하고 샘플 분류 구조 메타데이터를 제공합니다. 사용자는 포트폴리오와 관련 분류를 빠르고 효율적으로 구현할 수 있습니다.

서비스 데이터, 오퍼링, 카탈로그 항목 및 공유 관계의 예를 제공하는 샘플 서비스 목록에 액세스할 수 있습니다. 벤더 및 계약, SLA 정의, 비용 모델 등과 같은 주변 예시 데이터에 링크합니다.

예시 데이터가 로드되면 이것을 서비스 포트폴리오 작성 및 관리의 시작점으로 사용합니다. 서비스 포트폴리오 관리 애플리케이션의 서비스 포트폴리오 모듈에 있는 샘플 컨텐츠를 샘플 **IT** 서비스 포트폴리오로 볼 수 있습니다. 또는 사용자가 구독하고 활성화했다면 이 데이터를 서비스 소유자 작업 공간에서 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 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.

주:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

샘플 서비스 포트폴리오 관리 IT 서비스 포트폴리오 컨텐츠 보기

서비스 포트폴리오 관리 샘플 IT 서비스 포트폴리오 컨텐츠를 액세스하고 보고 분석하여 서비스 포트폴리오를 계획하고 만듭니다. 예시 구조를 시작점으로 간주하십시오. 이 구조에 사용자 조직의 특정 요구에 맞게 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: portfolio_admin, service_editor 또는 service_viewer

이 태스크 정보
샘플 IT 서비스 포트폴리오 컨텐츠는 포트폴리오, 분류 레이어 및 분류 노드 형태로 유용한 데이터를 모두 제공합니다. 또한 서비스, 서비스 오퍼링, 인시던트, 약정 등의 형태로 데모 데이터를 제공합니다.
샘플 IT 서비스 포트폴리오 컨텐츠는 서비스 포트폴리오 관리와 관련하여 할당된 역할을 가진 사람은 누구나 볼 수 있습니다. 구조 및 제시된 샘플 컨텐츠에 기반하여 서비스 포트폴리오의 수준 및 노드를 만들고 관리하는 일은 포트폴리오 관리자 [portfolio_admin] 또는 서비스 편집자 [service_editor] 역할을 가진 사용자만 할 수 있습니다.

서비스 포트폴리오 관리 애플리케이션의 서비스 포트폴리오 모듈에서 샘플 컨텐츠를 볼 수 있습니다. 샘플 컨텐츠는 서비스 소유자 작업 공간에서 가장 잘 표시됩니다(서비스 소유자 작업 공간 플러그인(com.spm_owner_workspace)을 구독하고 활성화한 경우).

주:
서비스 소유자 작업 공간 액세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 활성화를 참조하십시오.

프로시저

1. 서비스 포트폴리오 관리로 이동합니다.
2. 샘플 IT 서비스 포트폴리오를 보려면 서비스 소유자 작업 공간(활성화된 경우) 또는 서비스 포트폴리오를 선택합니다.
   서비스 소유자 작업 공간에서 모든 서비스를 클릭하여 서비스 관련 분류 노드의 샘플 목록을 표시합니다. 또는 플랫폼 뷰의 서비스 포트폴리오 양식에서 샘플 **IT** 서비스 포트폴리오를 선택한 다음, 분류 노드 관련 목록을 클릭하여 서비스 관련 노드의 샘플 목록을 봅니다.
3. 결과를 검토합니다.
   다음과 같은 샘플 IT 서비스 관련 노드 목록이 나타납니다.
   - 소프트웨어 관리
   - 하드웨어 지원
   - IT 관리 및 컨설팅
   - 네트워크 지원
   - 데이터 센터 관리
   - 소프트웨어 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.

4. 플랫폼 뷰에서 서비스 관련 분류 노드를 선택하거나, 서비스 소유자 작업 공간에서 서비스를 확장하여 연관된 정보를 봅니다.
5. 샘플 IT 서비스 포트폴리오와 해당 분류 레이어 및 노드를 연구하여 기본적인 구조를 이해하십시오.

서비스 포트폴리오 관리 사용

서비스 포트폴리오 관리를 사용하면 서비스 및 서비스 오퍼링을 생성하고 서비스 포트폴리오에 할당할 수 있습니다. 또한 서비스 가용성 결과를 포함한 서비스 관련 데이터를 볼 수도 있습니다.

서비스 포트폴리오 관리 개요

다음 항목에서는 서비스 포트폴리오 관리를 사용하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

포트폴리오 생성

각각 고유한 분류 구조로 단일 서비스 포트폴리오 또는 다중 서비스 포트폴리오를 만들 수 있습니다. 서비스 포트폴리오를 사용하면 현재 IT 서비스의 전체 뷰를 볼 수 있습니다. 또한 미래에 사용할 수 있는 서비스와 과거에 있었던 서비스도 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: portfolio_admin

이 태스크 정보
서비스 포트폴리오를 만든 다음 분류 노드를 정의합니다. 서비스 포트폴리오를 만들면 플랫폼 내에서 이것을 편집하고 디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 그 성과를 모니터링할 수 있습니다.

중요사항:
기존 고객은 서비스 포트폴리오 관리 〉 관리 〉 구성 〉 새 포트폴리오 옵트인으로 이동하여 개선된 포트폴리오 구조에 옵트인할 수 있습니다. 개선된 구조는 노드를 사용하며 서비스 소유자 작업 공간의 레이어와 가중 점수를 사용하지 않습니다. 고객이 개선된 포트폴리오 구조를 옵트인한 후에는 이전 구조로 되돌릴 수 있는 옵션이 없습니다. 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 포트폴리오를 참조하십시오. 신규 고객에게는 기본적으로 개선된 포트폴리오 구조가 제공됩니다.

주:
다음 절차는 **SPM** 고급 사용자 뷰를 반영합니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스 포트폴리오로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 포트폴리오 양식

필드	설명
이름	서비스 포트폴리오(예: IT 서비스 포트폴리오)의 성격을 반영하는 고유한 이름입니다.
간단한 설명	서비스 포트폴리오에 대한 간략한 정보입니다.
설명	소프트웨어 및 네트워크 지원 계층 등의 서비스 포트폴리오에 대한 포괄적인 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
시장 범위	서비스의 한계를 정의하는 자세한 서비스 매개변수입니다. 예를 들어, 포트폴리오 서비스 사용자.
서비스 포트폴리오 소유자	포트폴리오를 소유한 사람으로, 일반적으로 CIO(최고 정보 책임자)급입니다. 이 사람은 portfolio_editor 역할을 가지고 소유한 포트폴리오만 보고 업데이트할 수 있습니다.
서비스 포트폴리오 관리자	portfolio_admin 역할을 보유하며 서비스 포트폴리오를 관리할 권한이 있는 사람입니다. portfolio_admin 역할은 다음을 비롯한 모든 유형의 포트폴리오 기록을 만들고, 읽고, 업데이트하고 삭제할 수 있습니다. ○ 포트폴리오 ○ 분류 수준 및 노드 ○ 서비스 및 서비스 오퍼링 ○ 관계 ○ 성과 기준
서비스 오퍼링 자동 생성	이 필드를 선택하면 서비스당 제공 수 필드가 표시되어 자동으로 생성할 서비스 오퍼링 수를 선택할 수 있습니다. 모든 서비스에는 서비스 오퍼링이 있어야 합니다. 자동 생성 확인란을 사용하여 서비스 오퍼링을 생성하면 다음과 같은 상황이 발생합니다. ○ 서비스 오퍼링이 *<service name> Offering1* 명명 규칙을 사용하여 생성됩니다. 이 숫자는 사용자가 생성한 오퍼링 수를 나타냅니다. 두 개를 만든 경우 두 번째 오퍼링 이름은 *<service name> Offering2*입니다. ○ 서비스 오퍼링은 상위 서비스에서 다음 필드가 상속됩니다. ▪ 소유자 ▪ 제공 관리자 ▪ 위임 ▪ 상태 ▪ 서비스 분류 ○ 자동 생성된 서비스 오퍼링은 해당 서비스의 오퍼링 관련 링크에 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
중요사항: 다음 성과 필드는 사용되지 않는 서비스 소유자 작업 공간 플러그인을 사용하는 경우에만 나타납니다. 서비스 소유자 작업 공간 사용 중단에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.	
최고 성과 점수 임계값	서비스 소유자 작업 공간에서 표시기가 주황색에서 녹색으로 변경되는 높은 임계치 백분율 지점을 지정했습니다. 색상 변경 외에 기본 백분율은 **80**입니다.
낮은 성과 점수 임계값	서비스 소유자 작업 공간에서 표시기가 주황색에서 빨간색으로 변경되는 낮은 임계치 백분율 지점을 지정했습니다. 색상 변경 외에 기본 백분율은 **60**입니다.
기본 성과 메트릭 추가	서비스 포트폴리오를 생성할 때 5개의 메트릭을 추가하는 옵션입니다. 확인란 선택을 해제하여 메트릭을 추가하지 않을 수 있습니다. 추가된 기본 메트릭은 다음과 같습니다. ○ 가용성 ○ 고객 만족도 ○ 중요 인시던트 ○ 활동 ○ 위반된 서비스 수준 계약(SLA) **주:** 이 필드는 서비스 포트폴리오 기록에서 숨겨집니다. 기록을 생성할 때만 나타납니다.
새 오퍼링에 대한 균등 가중치 성과 메트릭	활성화하면, 이 포트폴리오의 일부로 오퍼링이 생성될 때마다 각 메트릭의 성과 가중치가 균등하게 분배됩니다. 예를 들어, 각 기본 메트릭의 가중치는 20%입니다.

주:
인스턴스가 재무 관리와 통합되고 서비스 오퍼링 양식에서 예상 지출 비용 모델 필드가 구성된 경우, 포트폴리오에 대한 예상 지출 상세 정보가 표시됩니다.

3. 제출을 선택하여 서비스 포트폴리오를 저장하거나 서비스 포트폴리오를 편집한 후 업데이트를 선택합니다.
새로 만든 서비스 포트폴리오가 서비스 포트폴리오 모듈 목록에 나타납니다.
4. 목록에서 새로 만든 서비스 포트폴리오 이름을 선택합니다.
분류 노드, 포트폴리오 메트릭 및 분류 노드 가중치 관련 목록이 서비스 포트폴리오 양식에 나타납니다. 서비스 포트폴리오 구조 내에서 분류 노드 생성 및 추가에 대한 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 분류를 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.

서비스 포트폴리오 관리 분류

서비스 포트폴리오 관리는 분류 프레임워크를 사용하여 포트폴리오의 서비스를 구성하고 관리합니다.

포트폴리오 구조

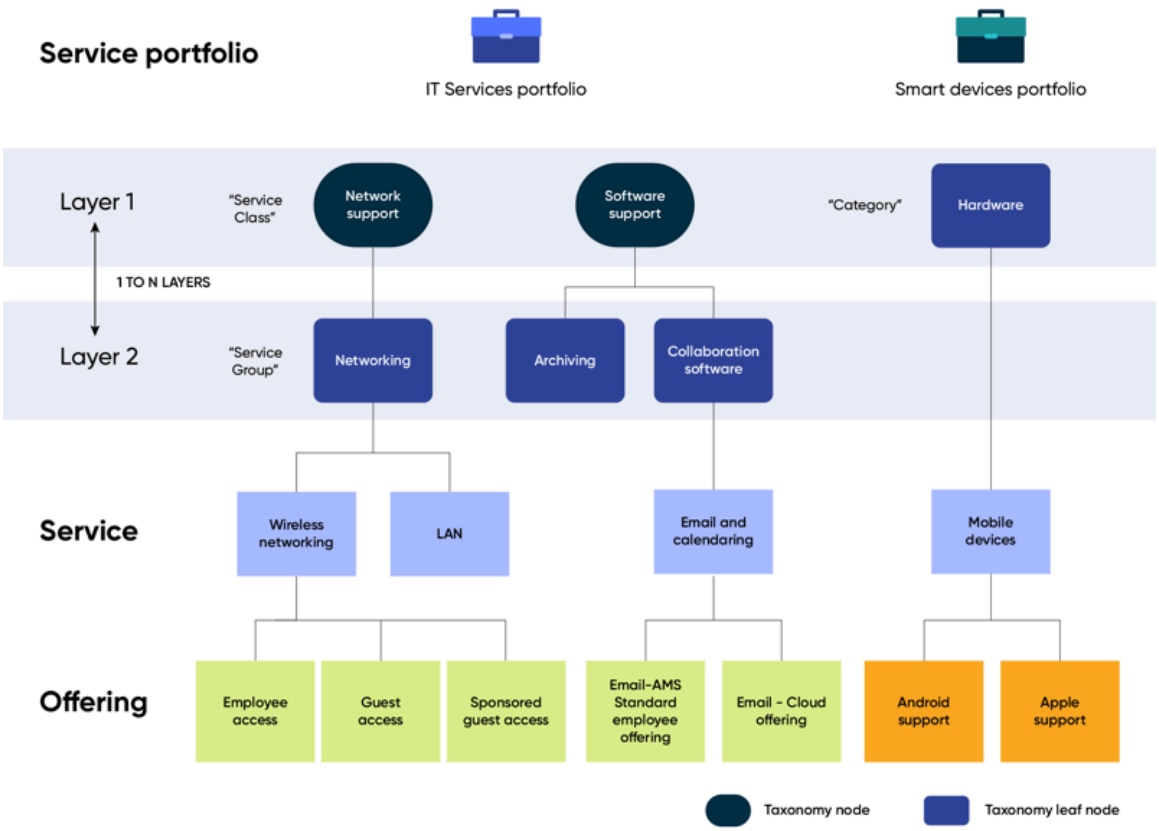
Utah 릴리스 전에는 서비스 포트폴리오 관리에서 분류 레이어 및 노드가 포함된 하나의 포트폴리오 구조를 제공했습니다. Utah 릴리스부터 기존 고객은 시스템 속성을 통해 옵트인하여 레거시 구조에서 개선된 표준 구조로 전환할 수 있습니다. 개선된 표준 포트폴리오 구조는 더 이상 분류 프레임워크의 레이어를 사용하지 않습니다. 대신 노드만 사용합니다. 두 가지 유형의 포트폴리오 구조에 대한 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 포트폴리오 문서를 참조하십시오.

표준 포트폴리오 구조를 업그레이드하려면 portfolio_admin은 서비스 포트폴리오 관리 > 관리 > 표준 포트폴리오로 업그레이드로 이동하여 시스템 속성[standard_portfolio_construct.turn_on]에 액세스할 수 있습니다. 기존 고객만 이 메뉴 경로를 볼 수 있습니다. 신규 고객은 기본적으로 표준 포트폴리오 구조를 사용하기 때문에 이 메뉴 경로를 사용할 수 없습니다.

레거시 포트폴리오 구조 분류

레거시 포트폴리오 구조에서 작업하는 경우 분류 프레임워크는 다음 예와 유사할 수 있습니다.

레거시 포트폴리오 구조 분류 예시



이 예에는 IT 서비스 포트폴리오와 스마트 장치 포트폴리오라는 두 개의 서비스 포트폴리오가 있습니다.

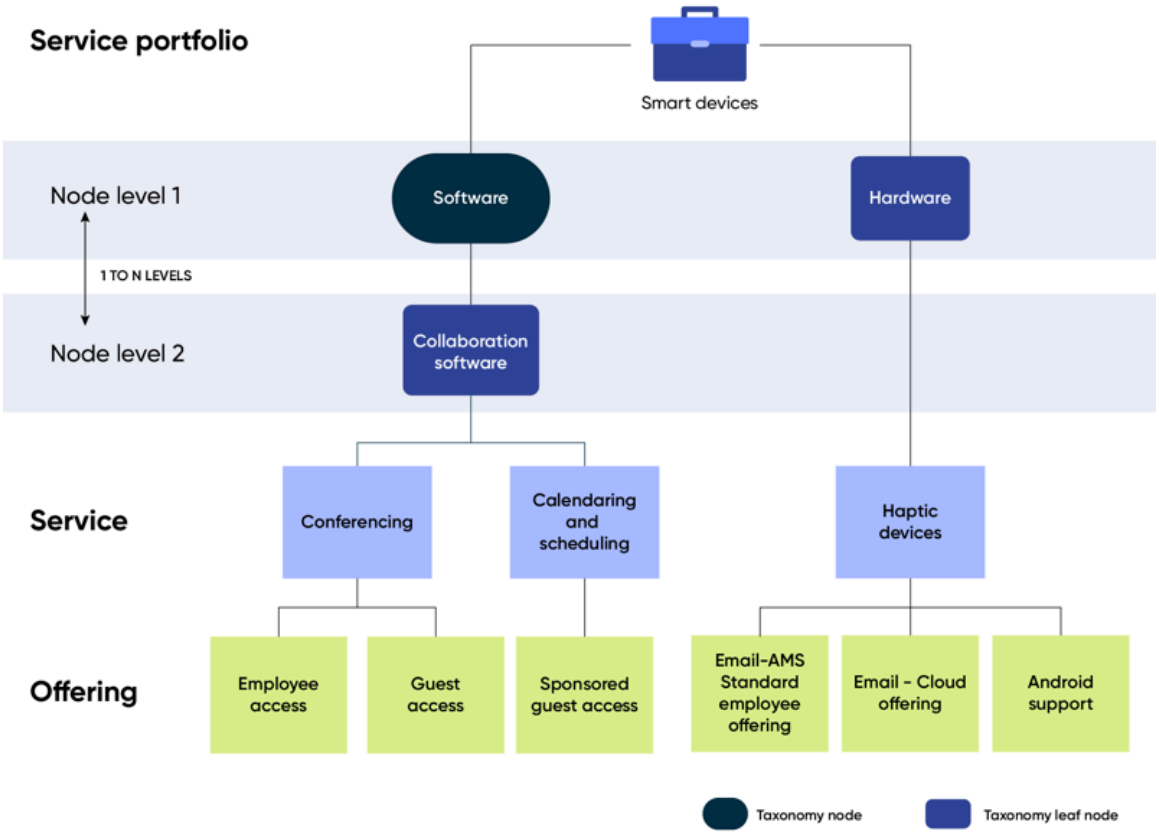
- 서비스 포트폴리오 아래에는 계층이 있습니다. 1개에서 N개의 레이어를 사용할 수 있으며 분류 노드나 분류 리프 노드 또는 둘 다일 수 있습니다.
- 계층과 리프 노드 아래에는 서비스 및 서비스 오퍼링이 있습니다.

© 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.

표준 포트폴리오 구조 분류

개선된 표준 포트폴리오 구조를 사용하는 경우 분류 프레임워크는 다음 예와 유사할 수 있습니다.

표준 포트폴리오 구조 분류 예시



이 예에서는 상단에 스마트 장치라는 하나의 서비스 포트폴리오가 있습니다.

- 서비스 포트폴리오 아래에는 노드 수준이 있습니다.
  - 1개에서 N개의 노드 수준을 사용할 수 있습니다.
  - 노드 수준에는 분류 노드와 리프 노드가 모두 포함될 수 있습니다.
  - 서비스 포트폴리오를 구성할 때 유연성을 높이기 위해 계층이 아닌 노드를 여러 개 할당합니다. 예를 들어 단일 포트폴리오에는 노드 간 관계를 통해 여러 수준의 깊이를 적용할 수 있습니다.
- 분류 노드 수준 아래에는 서비스 및 서비스 오퍼링이 있습니다.

> **주:**
> 디지털 포트폴리오 관리(DPM)에서 노드, 서비스 및 서비스 오퍼링의 시각적 관계 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 사용 문서를 참조하십시오.

관련 정보

- 분류 노드 생성
- 분류 레이어 정의 생성
- 관계 맵 보기

분류 레이어 정의 생성

분류 레이어를 무제한으로 만들어 서비스 포트폴리오를 구성하고 레이블을 지정하고 관리합니다. 분류 레이어는 서비스 포트폴리오의 최상위 포함 수준을 나타냅니다. 각 수준은 계층적 하향식 구조에서 하위 노드 또는 서비스를 포함하는 분기 또는 노드를 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

중요사항:
이 작업은 레거시 포트폴리오 구조를 사용하는 경우에 적용됩니다. 레거시 및 표준 포트폴리오 구조에 대한 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 분류 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: portfolio_admin

이 태스크 정보
분류 레이어 정의 모듈을 열면 모든 서비스 포트폴리오에 대해 정의된 모든 기존 레이어의 목록이 표시됩니다.

기본적으로 분류 계층과 연관된 서비스 포트폴리오 이름은 목록의 첫 번째 서비스 포트폴리오 열에 나열됩니다. 서비스 포트폴리오는 분류 레이어의 상위 요소입니다. 기존 분류 레이어는 이름 열에 나타나고 순서 열에서 시간순으로 정렬됩니다. 순서 번호 100의 레이어가 항상 맨 위에 있고, 그 다음으로 순서 번호 200이 옵니다.

항상 분류 레이어를 상위 서비스 포트폴리오와 연결했습니다. IT 서비스 포트폴리오에 대한 레이어 예는 다음 분류 레이어를 포함할 수 있습니다.

- 서비스 클래스
- 서비스 그룹

인스턴스에서 서비스 포트폴리오 관리 Taxonomy Content Pack [com.snc.spm.content] 플러그인 샘플 데이터가 활성화된 경우 제공된 분류 데이터를 검토하여 분류 레이어를 가장 잘 정의하는 방법을 이해하십시오. 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 샘플 컨텐츠 팩 활성화를 참조하십시오.

프로시저

1. 서비스 포트폴리오 관리분류 레이어 정의로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
   또는 기존 분류 레이어 정의를 편집하려면 분류 레이어 정의의 이름을 선택하여 양식을 엽니다.
   필요에 따라 양식 필드 데이터를 변경합니다.
3. 양식 필드를 입력하거나 편집합니다.

분류 계층 정의

필드	설명
이름	소프트웨어 지원 계층 또는 네트워크 지원 계층에서처럼, 분류 레이어, 계층의 목적을 정의하는 고유한 이름입니다.
순서	분류 레이어가 존재할 계층 수준을 나타내는 값입니다. 1이 최상위 수준이고, 각각 시간순 번호로 하위 수준으로 내려갑니다. **주:** 레이어 순서 지정은 잠겨 있으며 서비스 포트폴리오에서 레이어에 대해 노드가 작성될 때 변경할 수 없습니다. 레이어 순서에 간격이 있으면 노드를 레이어에 추가할 수 없습니다.
서비스 포트폴리오	분류 레이어가 연결되는 서비스 포트폴리오입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
짧은 설명	분류 레이어 목적에 대한 간략한 정보입니다.

4. 제출을 클릭하여 서비스 포트폴리오를 저장하거나 분류 레이어를 편집한 후 업데이트를 클릭합니다.
5. 목록에서 새로 만든 분류 레이어 정의를 클릭합니다.
   분류 노드 및 포트폴리오 메트릭 관련 목록은 서비스 포트폴리오 양식에 나타납니다. 서비스 포트폴리오 구조 내에서 분류 노드 생성 및 추가에 대한 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 분류를 참조하십시오.

분류 노드 생성

노드 또는 분기를 무제한으로 만들고 이들을 서비스 포트폴리오 분류 레이어에 추가합니다. 분류 노드를 구성하여, 일반에서 특정으로, 다중 요소 레이어를 포함하는 매우 세부적이고 체계적인 서비스 포트폴리오를 성공적으로 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: portfolio_admin

이 태스크 정보
필요에 따라 새 노드를 추가하고 기존 노드를 편집할 뿐만 아니라, 노드의 상위를 재지정하거나 노드를 삭제합니다. 한 노드의 상위를 동일한 분류 레이어에 있는 다른 노드로 재지정할 수 있습니다. 서비스 포트폴리오 관리에서 분류 노드는 일반적으로 구성된 분류 레이어 내 서비스 유형을 나타냅니다. 이러한 형식은 하위 노드 또는 서비스의 컨테이너 역할을 합니다. IT 서비스 포트폴리오에 대한 예는 다음 분류 노드를 포함할 수 있습니다.

- 데이터 센터 관리
- 하드웨어 지원
- 소프트웨어 관리

인스턴스에서 서비스 포트폴리오 관리 Taxonomy Content Pack [com.snc.spm.content] 플러그인 샘플 데이터가 활성화된 경우 제공된 분류 데이터를 검토하여 분류 레이어를 가장 잘 정의하는 방법을 이해하십시오. 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 샘플 컨텐츠 팩 활성화를 참조하십시오.

프로시저

1. 서비스 포트폴리오 관리 〉 분류 노드로 이동하고 새로 만들기를 선택합니다.
   기존 분류 노드를 편집하려면 분류 노드의 이름을 클릭하여 양식을 엽니다. 필요에 따라 양식 필드 데이터를 변경합니다. 기존 노드를 삭제하려면 삭제를 선택합니다.
2. 양식 필드를 입력하거나 편집합니다.

분류 노드

필드	설명
이름	노드의 목적을 정의하는 고유 이름입니다.
짧은 설명	분류 노드 목적에 대한 간략한 정보입니다.
설명	노드에 대한 상세한 정보입니다.
서비스 포트폴리오	이 분류 노드와 연결된 서비스 포트폴리오입니다.
분류 계층	이 노드와 연결된 분류 레이어입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	분류 노드가 연결된 분류 노드입니다. 이 양식 필드를 사용하여 동일한 분류 수준에서 노드의 상위를 재지정하십시오.
소유자	분류 노드의 소유자입니다.
유효 기간(시작)	분류 코드가 유효한 날짜입니다.
유효 기간	분류 코드가 더 이상 유효하지 않은 날짜입니다.
성과 점수 주: 서비스 소유자 작업 공간 구독 시 나타납니다.	이 노드에 대한 가장 최근의 성과 점수입니다. 성과 점수는 야간 스크립트로 계산됩니다. 주: 필요한 경우 관리자만 점수를 변경할 수 있습니다.

3. 분류 노드를 제출합니다.
   또는 기존 분류 노드를 편집한 후 업데이트를 선택해도 됩니다.
4. 분류 노드 가중치를 편집하거나 정의합니다.
   사용 가능한 경우, 가중치 편집 관련 링크를 선택하여 기존 하위 서비스 가중치 또는 하위 노드 가중치를 편집합니다. 또는 서비스 포트폴리오 관리 〉 분류 노드로 이동하고 목록에서 노드를 찾을 수 있습니다. 선택하여 양식을 엽니다.

   주:
   가중치 편집 관련 링크가 서비스 소유자 작업 공간 구독과 함께 나타납니다. 연결된 하위 노드에 대한 가중치 값은 서비스 오퍼링 양식의 메트릭 가중치 편집 관련 링크를 통해 서비스 오퍼링 수준에서 지정됩니다.

5. 연결된 각 하위 노드에 대한 가중치 값을 지정합니다.
   총 무게는 100%와 같아야 합니다. 가중치 및 가중치 값 지정에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 성과 메트릭을 참조하십시오.
6. 관련 목록 기록을 검토합니다.
   노드가 리프 노드이든 비리프 노드이든 노드 유형에 따라 관련 목록은 다음과 같은 연관된 데이터를 표시합니다.

옵션	설명
분류 노드	모든 연결된 하위 노드의 목록입니다. 분류 노드 이름을 클릭하여 기존 하위 노드를 편집할 수 있습니다. 새로 만들기를 클릭하고 분류 노드 양식을 작성하여 새 하위 노드를 만듭니다.
서비스	리프 노드에 대해 표시된 모든 연관된 서비스 목록입니다. 편집을 선택하고 양식을 변경하여 목록을 편집합니다. 관련 목록에서 수정 및 업데이트할 서비스를 선택할 수 있습니다. 새로 만들기를 클릭하고 서비스 양식을 작성하여 연관된 새 서비스를 만듭니다. 서비스 생성 문서를 참조하십시오.

서비스 생성

이점을 제공하고 내부 조직과 외부 고객 및 사용자에게 가치를 추가하는 서비스를 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: portfolio_admin 또는 service_editor

이 태스크 정보
제품 전체에서 테이블 및 참조 필드 레이블 비즈니스 서비스의 모든 발생이 서비스로 변경되었습니다. 예를 들어, 비즈니스 서비스 양식이 서비스 양식으로 변경되었습니다. 이 변경은 새 인스턴스에만 적용되고 기존의 업그레이드된 인스턴스에는 영향을 주지 않습니다.

주:
서비스 빌더 애플리케이션을 사용하여 서비스 및 서비스 오퍼링을 만들고 편집할 수도 있습니다. 서비스 빌더는 도중에 상황별 도움말과 함께 워크스루 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 서비스 빌더 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
   또는 기존 서비스를 편집하려면 서비스의 이름을 선택하여 양식을 엽니다. 필요에 따라 양식 필드 데이터를 변경합니다. 기존 서비스를 삭제하려면 양식 헤더에서 삭제 버튼을 선택합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 양식 헤더

필드	설명
이름	서비스의 특성을 반영하는 고유한 이름입니다.
서비스 포트폴리오	이 서비스와 연결된 서비스 포트폴리오입니다.
분류 노드	이 분류 노드와 연결된 포트폴리오 내 분류 리프 노드입니다.
단계	서비스가 있는 단계입니다. 사용 가능한 값은 파이프라인, 카탈로그 및 폐기입니다.
상태	서비스 단계의 상태입니다.
간단한 설명	서비스 종류입니다. 사용 가능한 값은 비즈니스 서비스, 기술 서비스 및 애플리케이션 서비스입니다.
소유자	조직에서 이 서비스를 담당하는 서비스 소유자입니다.
제공 관리자	서비스의 제공 관리자입니다.
비즈니스 관계 관리자	이 서비스의 관계 관리자입니다.
중요사항: 다음 두 필드는 사용 중단된 서비스 소유자 작업 공간 플러그인을 사용하는 경우에만 나타납니다. 서비스 소유자 작업 공간 사용 중단에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.	
성과 점수	가장 최근의 성과 점수입니다. 서비스가 활성화된 후에 채워집니다. 성과 점수는 야간 스크립트에 의해 계산되며 변경할 수 없습니다.
CSAT 점수	고객 서비스 피드백 점수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 일반 탭을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 양식 일반 탭

필드	설명
번호	새 서비스 기록에 대해 자동으로 생성된 고유 ID입니다. 이 값은 'BSN' 문자열과 고유 숫자로 구성됩니다. 다른 양식과 스크립트가 이 ID를 참조할 수 있습니다. 번호 필드는 서비스 포트폴리오 양식 뷰에서 볼 수 있습니다. 주: 필드가 추가되기 전에 만들어진 서비스 기록의 번호 필드는 null입니다.
버전	서비스의 버전입니다.
별칭	이 서비스에 사용된 다른 이름입니다.
서비스 분류	서비스 종류입니다. 사용 가능한 값은 비즈니스 서비스, 기술 서비스 및 애플리케이션 서비스입니다.
소비자 유형	소비자 유형입니다. 사용 가능한 값은 내부, 외부, 내부 및 외부입니다.
시작 날짜	서비스를 사용할 수 있는 날짜입니다.
종료 날짜	서비스가 폐기되는 날짜입니다.
마지막 검토 날짜	서비스를 마지막으로 검토한 날짜입니다.

5. 팀 탭을 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 양식 팀 탭

필드	설명
대리인	서비스 소유자를 대신하여 서비스를 관리할 권한이 있는 사람입니다.
비즈니스 연락처	이 서비스와 관련된 문제점에 대해 문의할 사람입니다.
벤더	이 서비스를 제공하는 벤더입니다.
이해 관계자	이 서비스에 대해 관심이나 우려가 있는 사람들입니다.

7. 비즈니스 요구 탭을 선택합니다.
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.

서비스 양식 비즈니스 요구 탭

필드	설명
비즈니스 요구	이 서비스가 지원하는 비즈니스 요구입니다.
비즈니스 중요도	조직에서 서비스의 중요도를 정의하는 중요도입니다.

9. 양식을 완성한 후, 헤더 표시줄을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 팝업 메뉴에서 저장을 선택합니다.
   서비스 관련 목록이 나타납니다. 관련 항목을 보거나 다음을 생성합니다.
   - 오퍼링
   - 범위 내
   - 범위 외
   - 내가 의존하는 서비스
   - 나에게 의존하는 서비스
   - 인시던트
   - 문제
   - 변경 요청
   - 기타 작업
   - 지식 문서
   - 서비스 오퍼링 노드 가중치
   - 개선 이니셔티브
10. 제출을 클릭하여 서비스를 저장하거나 서비스를 편집한 후 업데이트를 선택합니다.

서비스에 범위 적용

특정 서비스 뷰를 부여하거나 거부할 범위 상세 정보로 서비스의 제한을 정의합니다. 범위 밖 항목은 서비스가 제공할 수 없는 부분을 정의하고 범위 내 항목은 서비스가 제공하는 것을 정의합니다. 예를 들어 야간 백업은 데스크톱 지원 서비스의 범위 내에 있을 수 있지만 재해 복구 서비스에는 범위 밖일 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: portfolio_admin 또는 service_editor

이 태스크 정보

사용자가 서비스 카탈로그에 액세스할 때 나타나는 서비스 카탈로그 페이지에는 범위 내 및 범위 밖 정의가 나타납니다.

시스템의 범위 항목 목록을 보려면 내비게이터에 `service_scope.list`를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스로 이동합니다.
2. 범위를 정의하려는 서비스의 이름을 선택합니다.
   상위 서비스만 범위를 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.

3. 범위 내 또는 범위 밖 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 새 정의를 만들거나 편집을 선택하여 해당 서비스에 대한 범위 내 또는 범위 밖 목록에 범위를 추가합니다.
   서비스와 관련되고 서비스 제한을 정의하는 데 도움을 주는 모든 것으로 범위를 구성합니다.
4. 범위 항목에 설명적인 이름을 지정하고 설명 필드에 세부정보를 제공합니다.
5. 제출을 선택합니다.

서비스 오퍼링

서비스 오퍼링은 서비스에서 파생되어, 상위 서비스를 특정 비즈니스 요구 및 성과 수준으로 세분합니다.

서비스 오퍼링 및 약정

제공 기록은 기존 서비스에 대한 여러 수준의 성과를 정의합니다. 예를 들어, 조직에서 두 가지 수준의 데스크톱 지원을 제공할 수 있습니다. 업그레이드 및 바이러스 보호를 위한 표준 오퍼링과 가용성 보장도 포함하는 실무 오퍼링을 제공할 수 있습니다.

서비스 오퍼링 유형에는 비즈니스 서비스 오퍼링 및 기술 서비스 오퍼링이 포함됩니다.

오퍼링의 세부 사항을 정의하는 약정에 의해 정의된 완전한 서비스 오퍼링 집합을 만듭니다. 각 서비스에는 카탈로그 단계로 이동하도록 정의된 오퍼링이 하나 이상 있어야 합니다. 서비스 오퍼링에서 서비스 수준 계약(SLA)을 정의하고 메트릭이 정렬되기 때문입니다.

SLA 정의 및 결과를 포함하여 SLA에 대한 자세한 내용은 서비스 수준 관리 문서를 참조하십시오.

서비스 오퍼링 가격 책정

각 서비스 오퍼링에는 가격 책정 모델과 가격 단위가 있을 수 있습니다. 이 가격 책정 데이터를 사용하여 카탈로그 항목을 만듭니다.

서비스 오퍼링 구독

다양한 엔터티를 서비스 오퍼링에 등록할 수 있습니다. 그러면 이 데이터가 오퍼링 양식에서 전체 구독자 수를 확인하는 데 사용됩니다.

기술 서비스 오퍼링

기술 서비스 오퍼링은 비즈니스 서비스 및 오퍼링에 대해 상속된 관계로 표시할 수 있습니다. 이들은 메트릭 모델에 포함되지 않으며 가중치 모델을 사용하지 않습니다.

서비스 오퍼링 유형 상위 항목 재지정

서비스 오퍼링 상위 항목은 한 서비스 유형에서 다른 유형으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 비즈니스 서비스에서 기술 서비스로 또는 그 반대로 오퍼링 상위 항목을 변경하는 것입니다. 오퍼링 상위 항목을 애플리케이션 서비스로 다시 지정할 수는 없습니다. 서비스 오퍼링 유형의 상위 항목을 재지정하는 방법과 관련한 몇 가지 중요한 내용과 지침은 다음과 같습니다.

- 비즈니스 서비스에서 기술 서비스로 오퍼링 상위 항목을 변경하면 기술 서비스 오퍼링에서 성과 점수를 사용할 수 없다는 경고가 표시됩니다.
- 한 서비스 유형을 다른 서비스 유형으로 상위 항목을 재지정하면 기존 가중치 규칙이 적용됩니다.
- 상위 항목을 재지정할 때 상위 서비스에 카탈로그 단계에 있는 하나의 오퍼링만 있는 경우, 이 변경을 수행할 수 없다는 메시지가 표시됩니다.
- 상위 서비스의 메트릭 가중치가 0보다 큰 경우에는 오퍼링 상위 항목을 다시 지정하기 전에 데이터를 조정하라는 경고 메시지를 받습니다. 기존 서비스 유형의 오퍼링에 대한 가중치가 0으로 설정될 때까지 오퍼링을 다른 서비스 유형으로 재지정할 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.

이 섹션의 서비스 오퍼링 주제

서비스 오퍼링 생성

서비스 오퍼링을 만들어 서비스를 정의하고, 이를 문서화하고, 정의된 가용성 약정을 기준으로 성과를 추적하고, 그 성과 정보를 실시간으로 최종 사용자에게 릴레이합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: portfolio_admin

이 태스크 정보
서비스에 정의된 데이터와 해당 하위 오퍼링이 동일한 경우가 많습니다. 예를 들어, 서비스 양식의 소유자 필드에 정의된 대로, 동일한 사람이 서비스와 서비스의 오퍼링을 소유할 수 있습니다. 그러나, 조직에서 원하는 경우 서비스와 하위 오퍼링 간에 정의된 데이터가 다를 수 있습니다. 예를 들어, 한 사람은 서비스를 소유하는 반면, 다른 사람이 하위 오퍼링을 소유할 수 있습니다.

서비스 오퍼링을 서비스를 제공하는 데 필요한 카탈로그 항목에 연결합니다. 각 서비스 오퍼링에는 약정이 있고, 약정에는 서비스 수준 계약이 있습니다.

서비스 오퍼링은 가용성, 범위 및 가격 책정에서 서비스 수준을 고유하게 정의하는 일련의 서비스 약정으로 구성됩니다. 예를 들어, 한 조직에서 사용자의 조직에 두 가지 수준의 데스크톱 지원을 제공할 수 있습니다. 업그레이드 및 바이러스 차단에 대한 표준 오퍼링 그리고 표준 약정에 평일 오전 8시부터 오후 5시까지 98% 가용성과 같은 몇 가지 가용성 보장 유형을 더한 실무 오퍼링입니다.

서비스에 처음 오퍼링이 추가될 때, 일부 오퍼링 양식 필드 값은 상위 서비스 기록에서 상속됩니다. 이러한 양식 필드는 소유자, 비즈니스 중요도, 제공 관리자, 위임입니다. 오퍼링이 추가되고 상위 서비스 기록에 빈 필드 값이 있는 경우 오퍼링 기록에서도 이러한 필드가 비어 있습니다. 서비스에 오퍼링을 처음 삽입하면 상위 서비스 기록 필드 값이 오퍼링 기록의 기존 값을 덮어씁니다. 필요한 경우 오퍼링을 추가한 후 필드를 업데이트할 수 있습니다.

서비스 포트폴리오를 생성할 때 서비스 오퍼링을 자동으로 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 포트폴리오 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스 오퍼링으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
   또는 기존 서비스 오퍼링을 편집하려면 서비스 오퍼링의 이름을 선택하여 양식을 엽니다. 필요에 따라 양식 필드 데이터를 변경합니다. 기존 서비스를 삭제하려면 양식 헤더에서 삭제 버튼을 선택합니다.
2. 양식 필드를 채웁니다.

오퍼링 양식

필드	설명
이름	서비스의 특성을 반영하는 고유한 이름입니다.
상위	상위 서비스입니다.
단계	서비스가 있는 단계입니다. 사용 가능한 값은 파이프라인, 카탈로그 및 폐기입니다.
상태	단계당 서비스 상태입니다.
간단한 설명	서비스 포트폴리오에 대한 간략한 정보입니다.
설명	서비스 오퍼링에 대한 포괄적인 정보입니다.
CSAT 점수	고객 만족도 피드백 점수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
총 구독자	이 서비스 오퍼링에 대한 구독 수입니다. 총 구독자는 야간 스크립트에 의해 계산됩니다. **주:** 필요한 경우 관리자만 점수를 변경할 수 있습니다.
소유자	조직에서 이 서비스를 담당하는 서비스 소유자입니다. **주:** 이 값은 상위 서비스 기록에서 상속되지만 사용자가 업데이트할 수 있습니다.
성과 점수 **주:** 이 필드는 사용 중단된 서비스 소유자 작업 공간 플러그인을 사용하는 경우에 표시됩니다. 서비스 소유자 작업 공간 사용 중단에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.	가장 최근의 성과 점수입니다. 서비스가 활성화된 후에 채워집니다. 성과 점수는 야간 스크립트로 계산됩니다. **주:** 필요한 경우 관리자만 점수를 변경할 수 있습니다.

3. 일반 탭을 선택하여 양식의 일반 섹션을 완료합니다.

필드	설명
별칭	이 서비스에 사용된 다른 이름입니다.
비즈니스 중요도	이 서비스 오퍼링이 비즈니스에 얼마나 중요한지의 정도입니다. 이 값을 기반으로 요구 응답 전략을 세울 수 있습니다. **주:** 이 값은 상위 서비스 기록에서 상속되지만 사용자가 업데이트할 수 있습니다.
소비자 유형	소비자 유형입니다. 사용 가능한 값은 내부, 외부입니다.
서비스 분류	서비스 종류입니다. 사용 가능한 값은 비즈니스 서비스, 기술 서비스및 애플리케이션 서비스입니다.
버전	서비스 오퍼링의 버전입니다.
시작 날짜	서비스를 사용할 수 있는 날짜입니다.
종료 날짜	서비스가 폐기된 날짜입니다.
위치	서비스의 실제 위치입니다.
CSAT 설문 조사 빈도	고객 만족 설문 조사가 전송되는 빈도입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
CSAT 설문 조사 마지막 전송	고객 만족 설문 조사가 마지막으로 전송된 시간입니다.

4. 팀 탭을 선택하여 양식의 팀 섹션을 완료합니다.
   팀 관련 목록을 사용하면 서비스 오퍼링을 지원하는 다양한 그룹 유형을 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 Teams related list 문서를 참조하십시오.

필드	설명
제공 관리자	이 서비스의 제공 관리자입니다. 주: 이 값은 상위 서비스 기록에서 상속되지만 사용자가 업데이트할 수 있습니다.
대리인	서비스 소유자와 함께 서비스를 관리할 권한이 있는 사람입니다. 주: 이 값은 상위 서비스 기록에서 상속되지만 사용자가 업데이트할 수 있습니다.
지원 그룹	서비스를 관리하는 그룹입니다.
벤더	이 서비스를 제공하는 벤더입니다.
이해 관계자	이 서비스에 대해 관심이나 우려가 있는 사람들입니다.

5. 가격 탭을 선택하여 양식의 가격 섹션을 완료합니다.

필드	설명
가격 모델	상위 서비스에 정의된 대로 서비스 오퍼링에 대한 가격 책정 구조입니다. 가격 모델 필드는 읽기 전용입니다. 이 값은 상위 서비스에서 설정됩니다.
가격 단위	이 서비스에 대한 단위의 약식 이름입니다. 상위 서비스의 가격 모델 유형에 대해 단위당을 선택한 경우 나타납니다. 가격 단위 필드는 읽기 전용입니다. 이 값은 상위 서비스에서 설정됩니다.
가격	가격 및 통화입니다.
단위 설명	이 제공 단위의 더 긴 설명입니다.

6. 운영 탭을 선택하여 양식의 운영 섹션을 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.

필드	설명
계약	연관된 계약 번호입니다.
유지관리 일정	유지관리가 예약된 시간입니다.
서비스 수준 요구사항	필드는 서비스에 대한 요구사항(서비스 수준 계약 및 서비스 수준 대상 포함)을 캡처합니다.
필요 조건	이 서비스 오퍼링의 전제 조건입니다.
호환성 의존성	이 서비스 오퍼링에 대한 호환성 종속성입니다.
요구사항 모니터링	이 서비스 오퍼링을 모니터링하기 위한 요구 사항입니다.

7. 옵션: 예상 지출 탭을 선택하여 예상 지출 섹션을 볼 수 있습니다.

> **중요사항:**
> 이 단계와 다음 단계는 사용 중단된 서비스 소유자 작업 공간 플러그인을 사용하는 경우에만 적용되므로 선택 사항입니다. 서비스 소유자 작업 공간 사용 중단에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

8. 옵션: 비용 모델 필드의 값을 선택합니다.
없음(기본값), 고정및 단위당 중에서 선택할 수 있습니다. 예상 지출 필드에서 읽기 전용 데이터를 봅니다.
9. 양식을 완성한 후, 헤더 표시줄을 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 팝업 메뉴에서 저장을 선택합니다.
오퍼링에 대한 관련 링크 및 관련 목록이 나타납니다.
10. 옵션: 관련 링크에서 연결된 링크를 선택하여 오퍼링 개선 이니셔티브를 만들고, 오퍼링 메트릭 가중치를 편집하고, 오퍼링을 구독할 수 있습니다.

> **중요사항:**
> 이 단계는 사용 중단된 서비스 소유자 작업 공간 플러그인을 사용하는 경우에만 적용되므로 선택 사항입니다. 서비스 소유자 작업 공간 사용 중단에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

11. 연결된 관련 목록 및 항목을 봅니다.
관련 목록을 확인하거나 새로 만듭니다.
    - 서비스 약정
    - 내가 의존하는 서비스 오퍼링
    - 나에게 의존하는 서비스 오퍼링
    - 중단
    - 인시던트
    - 문제
    - 변경 요청
    - 기타 작업
    - 지식 문서
    - 카탈로그 항목

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

- 그룹별로 구독
- 위치별로 구독
- 부서별로 구독
- 사용자별로 구독
- 회사별로 구독
- 성과 메트릭
- 개선 이니셔티브

12. 제출을 선택하여 서비스 오퍼링을 저장하거나 서비스 오퍼링을 편집한 후 업데이트를 선택합니다.

서비스 오퍼링에 약정 추가

서비스 약정은 서비스 오퍼링에 대한 고유한 가용성 보장, 범위 및 가격 산정을 정의하는 특정 서비스입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: service_editor

이 태스크 정보
서비스 약정은 서비스의 예상 수준을 정의합니다. 서비스 오퍼링은 서비스에서 파생되어, 상위 서비스를 특정 비즈니스 요구에 맞춥니다. 서비스 오퍼링은 서비스 오퍼링을 고유하게 정의하는 일련의 서비스 약정으로 구성됩니다.
서비스 약정을 만들려면 각 서비스에 하나 이상의 연관된 서비스 오퍼링이 필요합니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스 오퍼링으로 이동합니다.
   또는 서비스 포트폴리오 관리 〉 약정으로 이동할 수 있습니다.
2. 서비스 오퍼링 기록을 엽니다.
3. 서비스 약정 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 약정에 설명적인 이름을 지정합니다.
   모든 종류의 서비스를 지정할 수 있습니다.
5. 목록에서 약정 유형을 선택합니다.

옵션	설명
가용성 또는 유지관리 기간	시스템 처리에 사용됩니다. 유지관리 기간을 선택한 경우에는 일정 필드가 필수입니다. 해당 오퍼링에 대한 중단에 기반하여 서비스 오퍼링에 대한 가용성 기록을 만듭니다. 가용성 약정이 있으면 서비스 오퍼링에 대해 가용성 약정으로 중단을 만들 때 이것은 시간과 가용성을 추적하기 시작합니다.
응답 시간, 제공 또는 기타	서비스 카탈로그에 추가 정보를 표시합니다. 이 정보는 지정된 서비스 오퍼링에서 사용자가 예상할 수 있는 서비스 약정 유형에 대해 자세히 설명합니다. 이러한 서비스 약정 유형은 추가 기능이나 홈페이지 게이지를 제공하지 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.

옵션	설명
목표복구시간	복구 지점에서 시스템을 복구하는 데 걸리는 시간을 보장합니다. 이 약정 유형을 선택할 때 나타나는 시간 필드에 복구 시간을 설정합니다. 이 필드는 벤더 티켓팅과 함께 사용할 수 있습니다. **주:** 이러한 서비스 약정 유형은 추가 기능이나 홈페이지 게이지를 제공하지 않습니다.
목표복구지점	백업이 수행되는 빈도를 보장합니다. 이 약정 유형을 선택할 때 나타나는 시간 필드에 백업 간격을 설정합니다. 이 필드는 벤더 티켓팅과 함께 사용할 수 있습니다. **주:** 이러한 서비스 약정 유형은 추가 기능이나 홈페이지 게이지를 제공하지 않습니다.
SLA	벤더가 정의된 백분율의 시간 동안 서비스 수준을 제공하는지 여부를 추적하는 서비스 수준 계약(SLA)으로 정의된 약정을 허용합니다. SLA 결과는 자동으로 계산되고 내 서비스 - SLA 홈페이지에서 보거나 서비스 〉 서비스 오퍼링 **SLA** 〉 **SLA** 결과로 이동하여 볼 수 있습니다.

6. 옵션: 이 서비스 약정에 대한 계약을 선택합니다.
   이 정보는 벤더 크레딧 기록을 만들 때 사용됩니다.

   팁:
   작업(서비스 약정과 관련된 인시던트에 대한 SLA)이 표시되지 않으면 관리자에게 문의하십시오. 인시던트의 참조 필드에 계약을 입력한 경우, 참조 한정자 사용 필드를 고급으로 설정하고 참조 한정자 필드에 전역 비즈니스 규칙을 `contractFilter`를 입력해야 합니다.

7. 정보를 입력하여 계약 위반에 대해 벤더가 소유하는 크레딧을 계산합니다.
   이러한 필드는 벤더 티켓팅과 함께 사용할 수 있습니다.
   - 위반 벌금액: 위반에 대해 시간 단위 당 평가된 금액입니다.
   - 단위: 위반에 대한 총 소유 크레딧을 계산하는 데 사용된 시간 단위입니다.
   - 위반 페널티 시간: 위반 당 벤더가 제공하는 여유 시간입니다.
8. 양식을 완성하고 제출을 선택합니다.
   서비스 오퍼링 양식이 열리고 새 약정이 서비스 약정 관련 목록에 나타납니다.
9. 새로 만들기를 선택하여 다른 서비스 약정을 추가하거나 편집을 선택하여 기존 약정을 이 오퍼링에 추가합니다.

서비스 오퍼링을 지원할 여러 팀 할당

여러 팀이 해당 오퍼링을 담당하는 경우 단일 서비스 오퍼링을 지원하도록 여러 팀을 할당할 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: service_editor

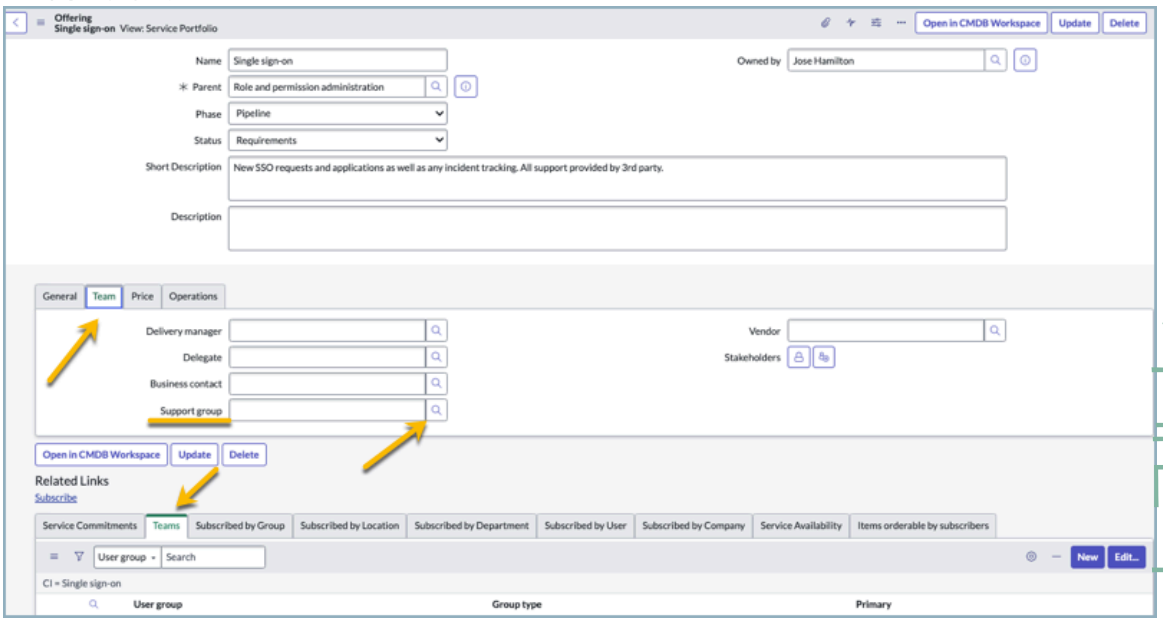
이 태스크 정보
서비스 오퍼링 팀 테이블 〔cmdb_rel_team〕을 사용하면 여러 그룹을 단일 서비스 오퍼링에 연결할 수 있습니다. 오퍼링 기록에서 팀 탭을 사용하여 오퍼링에 지원 그룹을 할당합니다. 관련 링크 팀 탭을 사용하여 서비스 오퍼링에 더 많은 지원 그룹을 추가합니다. 관련 링크 팀 탭에서 추가하는 팀의 그룹 유형을 편집할 수도 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스 오퍼링으로 이동합니다.

2. 지원 팀을 할당할 서비스 오퍼링을 엽니다.

오퍼링 기록 예



3. 오퍼링 기록의 첫 번째 팀 탭에서 검색 아이콘( )을 사용하여 이 서비스 오퍼링에 대한 지원 그룹을 선택한 다음, 페이지를 저장합니다.
페이지를 저장하면 선택한 지원 그룹이 관련 링크 영역의 두 번째 팀 탭에 표시됩니다. 관련 링크 팀 탭에는 사용자 그룹(첫 번째 팀 탭에서 선택한 지원 그룹 이름), 그룹 유형 및 기본이라는 세 개의 열이 있습니다. 기본 항목을 true 또는 false로 설정하여 사용자 그룹이 기본 지원 그룹임을 나타낼 수 있습니다.

4. 관련 링크 팀 탭에서 사용자 그룹 목록에 지원 그룹을 더 추가합니다.

a. 편집을 선택합니다.

b. 하나 이상의 그룹을 수집에서 팀 목록으로 이동한 다음, 저장합니다.

5. 오퍼링 기록을 저장합니다.

6. 관련 링크 팀 탭에는 추가한 모든 팀이 포함되어 있습니다.
사용자 그룹 열에서 원하는 팀을 선택하여 팀을 변경할 수 있습니다. 그룹 유형을 선택하여 다른 옵션(지원 그룹, 승인자 그룹, 변경 그룹 또는 그룹별로 관리) 중 하나로 변경할 수도 있습니다.

서비스 오퍼링에 사용자 구독

사용자가 카탈로그에서 주문할 수 있도록 서비스 오퍼링을 구독합니다. 회사, 위치, 그룹 및 부서에 대한 오퍼링을 구독할 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: com.snc.service_portfolio

필요한 역할: service_editor

이 태스크 정보
구독자는 서비스 오퍼링의 대상을 정의합니다. 사용자가 서비스 오퍼링과 관련된 카탈로그 항목을 보고 요청할 수 있도록 서비스 오퍼링을 구독합니다. 예를 들어, 화상 전화 회의를 위한 서비스인 경우 두 개의 오퍼링이 있을 수 있는데, 하나는 개인 통신 플랫폼용이고 다른 하나는 웨비나용입니다. 두 옵션 중 하나를 선택하려면 사용자가 카탈로그에서 옵션을 주문해야 합니다. 주문하기 위해서는 해당 서비스 오퍼링에 대한 구독자로 추가되어야 합니다.

기본 시스템은 오퍼링당 구독자 수와 서비스당 구독자 수를 계산합니다. 또한 CSAT(고객 만족도) 설문 조사를 구독자에게 전송하여 서비스 오퍼링에 대한 피드백을 얻을 수 있습니다. 간격당 설문 조사를 보내는 빈도에 대한 케이던스를 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스 오퍼링으로 이동합니다.
2. 구독자를 추가할 서비스 오퍼링을 선택합니다.
3. 사용자별로 구독 관련 목록(탭)을 선택한 다음, 편집을 선택합니다.
   또는 다른 관련 목록(탭) 중 하나를 선택하여 그룹, 위치, 부서 또는 회사를 구독할 수 있습니다.
4. 컬렉션에서 구독자 이름을 선택하고 사용자별 구독 목록으로 이동합니다.
5. 저장을 선택합니다.

서비스 포트폴리오 관리 서비스 오퍼링 가격

서비스 오퍼링은 연관된 상위 서비스의 가격 책정 구조를 상속합니다. 서비스 포트폴리오 관리의 각 서비스 오퍼링에 대한 가격 모델이 상위 서비스에서 단위당으로 정의되었으면, 각 서비스 오퍼링도 연관된 단위를 가져야 합니다. 해당 단위의 실제 가격은 서비스 오퍼링 기록에 설정됩니다.

데이터 인증 및 워크플로우의 일부로 서비스 오퍼링 정보를 정기적으로 검토할 수 있습니다. 예를 들어, 서비스 오퍼링에 대한 가격의 유효성을 검사하는 인증을 설정할 수 있습니다.

회계 기간의 서비스 사용 및 비용을 예측하여 재무 관리의 쇼백 기능을 사용해 미래 비즈니스를 계획합니다.

서비스 오퍼링 가격을 설정하려면 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스 오퍼링으로 이동하고 정의된 가격 책정 구조가 있는 오퍼링을 선택합니다. 서비스 가격 단위에 대해 가격을 입력하고 기록을 업데이트합니다. 서비스 오퍼링 기록의 단위 설명 필드에 선택적 설명을 입력할 수도 있습니다.

중단 로그

중단을 로그하여 비즈니스 또는 기술 서비스 약정 가용성을 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: service_editor

이 태스크 정보
서비스 포트폴리오 관리는 가용성 약정을 포함하는 모든 비즈니스 또는 기술 서비스 오퍼링에 대한 중단을 추적하고 보고합니다.

중단은 오퍼링의 가용성을 평가하는 데 사용되고 이 오퍼링에 대해 생성된 보고서에 나타납니다. 세 가지 유형의 중단이 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.

- 중단: 하드웨어나 네트워크 문제로 인해 발생하는 예상치 못한 중단입니다. 비즈니스 또는 기술 서비스의 가용성을 계산할 때 고려되는 유일한 중단 유형입니다.
- 계획된 중단: 계획된 유지보수 또는 업그레이드로 인한 필수적인 예상 중단입니다.
- 저하: 비즈니스 또는 기술 서비스가 중단되지는 않지만 영향을 주는 문제입니다.

중단 기록은 여러 CI(구성 항목)와 관련이 있을 수 있습니다. 영향을 받는 CI 관련 목록을 사용하여 단일 중단을 여러 CI 기록에 연결할 수 있습니다.

주:
영향을 받는 CI 관련 목록을 사용하여 CI 관계를 추가하거나 중단을 여러 CI 기록에 연결하려면 먼저 중단을 만들어서 저장해야 합니다.

중단 기록에 대한 고유 중단 번호 식별자를 봅니다. 중단 테이블 기록 목록과 중단 양식에서 중단 번호 열을 봅니다.

주:
번호 데이터를 적용하려면 Outage Numbering 플러그인(com.snc.outage_numbering)을 활성화해야 합니다. 인스턴스의 중단 테이블에 번호 프리픽스 열이 이미 있는 경우를 제외하고 모든 인스턴스와 업그레이드에 대해 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 플러그인이 활성 상태가 아니며 기본 시스템 필드로 이동하려는 경우 HI 지식베이스의 Outage Numbering 플러그인 활성화(KB0823685) 문서를 참조하거나 고객 서비스 및 지원에 문의하십시오.

비즈니스 또는 기술 서비스에 대해 중단이 열리면 모든 하위 오퍼링이 중단 양식의 영향을 받는 CI 관련 목록에 추가됩니다. 중단이 모든 하위 오퍼링 항목에 영향을 준다는 팝업 메시지가 나타납니다. 필요한 경우 영향을 받는 CI 관련 목록에서 오퍼링 항목을 제거할 수 있습니다.

프로시저

1. 서비스 포트폴리오 관리 〉 중단으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택하고 중단을 만들거나 중단 기록 목록 구성 항목 필드에서 비즈니스 또는 기술 서비스 오퍼링을 찾아서 편집합니다.
   - 중단을 만들면 중단 양식이 열립니다.
   - 기존 중단을 편집하는 경우 유형 필드에서 중단을 선택합니다.
3. 필요에 따라 유형 필드를 편집하거나 없음을 선택합니다.
4. 옵션: 메시지 필드에 텍스트를 입력합니다.
5. 중단 길이를 입력합니다.
   - 달력으로 시작 및 종료 날짜와 시간을 선택하거나
   - 기간을 날짜와 시간을 기준으로 입력합니다.
6. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 기록을 저장하거나 제출 또는 업데이트를 선택하여 기존 중단 기록을 편집합니다.

   주:

   단일 중단이 다중 비즈니스 또는 기술 서비스 오퍼링에 영향을 주는 경우, 이러한 오퍼링을 영향을 받은 CI 관련 목록에 추가할 수 있습니다.

7. 관련된 영향을 받는 CI를 추가하려면 추가를 선택합니다.
   영향을 받는 모든 CI가 서비스 오퍼링 구성 클래스에 나열됩니다.
8. 단일 CI 또는 CI 그룹을 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.

CI 이름 옆에 있는 상자를 선택한 다음 선택한 항목 추가를 선택합니다. 또는 모두 추가를 선택하여 나열된 영향을 받는 모든 CI를 중단 기록에 추가하도록 선택할 수도 있습니다.

9. 영향을 받는 구성 항목 추가 목록 창을 닫습니다.
   하나 이상의 CI가 영향을 받는 CI 관련 목록에 추가됩니다.
10. 업데이트를 선택합니다.

가용성 결과 보기

서비스 오퍼링 및 애플리케이션 서비스의 약정에 대한 가용성 계산을 봅니다. 서비스 포트폴리오 관리에서 약정이 설정된 후에는 설정한 자동 보고서를 통해 결과를 볼 수 있습니다.

서비스 오퍼링 또는 애플리케이션 서비스에 가용성 약정을 추가하면 서비스 포트폴리오 관리가 이전 연도부터의 해당 항목 및 약정에 대한 1년치 가용성 기록을 생성합니다. 서비스 가용성은 서비스로 롤업된 오퍼링의 가용성을 기반으로 합니다. 중단이 업데이트되면 관련 가용성 기록도 업데이트되므로 중단 영향을 평가하고 중단 기록을 관리할 수 있습니다.

서비스 포트폴리오 관리는 일일 작업을 실행하여 약정 가용성 보고서를 생성하고 시스템 시간대를 사용합니다.

가용성 약정 추가에 대한 자세한 내용은 서비스 오퍼링에 약정 추가를 참조하십시오.

가용성 계산기

Xanadu 릴리스부터는 가용성 계산기 *[com.snc.availability.v2]*를 사용하여 성능, 계산 및 유지관리를 개선할 수 있습니다.

가용성 계산기는 이전 버전에서 재설계되어 원하는 기간에 가장 많이 업데이트된 정확한 가용성 데이터를 볼 수 있습니다.

서비스 포트폴리오 관리는 해당 기간의 처음에 가용성 기록을 생성하므로 기간이 진행됨에 따른 가용성을 확인할 수 있습니다. 이 실시간 데이터는 고객에게 특정 수준의 가용성을 약속한 경우 특히 중요합니다.

또한 개선된 계산기는 중단이 생성되면 기록을 업데이트합니다. 예를 들어 100% 가용성으로 시작할 수 있으며, 그 후 중단이 발생하면 중단 기간에 따라 99.95%로 업데이트됩니다. 사용자 및 사용자의 고객은 이전 계산기에서처럼 종료 날짜가 없는 반복적인 중단 재계산 없이 중단 중에 정확한 가용성 데이터를 사용할 수 있습니다.

업데이트된 가용성 계산기를 사용할 때 선택할 수 있는 가용성 기간 옵션은 다음과 같습니다.

- 매일
- 주별
- 매월
- 매년
- 지난 7일
- 지난 30일
- 지난 12개월

신규 고객은 업데이트된 가용성 계산기를 자동으로 가져오지만 기존 고객은 속성을 'true'로 설정하여 옵트인해야 합니다.

업데이트된 시스템 속성을 'true'로 설정하려면 관리자가 다음을 수행해야 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.

- 필터 탐색기에 sys_properties.list를 입력하고 **Enter**를 누릅니다.
- 텍스트 검색 옵션을 선택합니다.
- 검색 필드에 **availability**를 입력한 다음, **Enter**를 누릅니다.
- *[com.snc.availability.v2]* 옵션을 찾은 다음, 값을 true로 설정합니다.

애플리케이션 서비스에 대한 가용성 보고

애플리케이션 서비스에 대한 가용성 보고를 보려면 가용성 약정을 생성하고 *[cmdb_ci_service_auto table]*을 사용하여 해당 가용성 약정을 애플리케이션 서비스에 매핑해야 합니다.

*[cmdb_ci_service_auto table]*에서 *service_offering_commitment* 필드의 *cmdb_ci* 필드를 사용하여 애플리케이션 서비스를 가용성 약정에 연결합니다.

가용성 결과 생성

가용성 결과를 보려면 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 가용성으로 이동한 다음, 목록에서 관련 기록을 선택합니다.

서비스 가용성 필드 및 계산

필드	설명	계산
표시 이름	CI(구성 항목)의 이름과 약정에 대한 가용성입니다. 이 필드를 편집할 수 없습니다.	해당 사항 없음.
서비스 오퍼링	이 가용성에 대해 영향을 받는 오퍼링입니다.	해당 사항 없음.
서비스 약정	이 가용성에 대해 영향을 받는 약정입니다.	해당 사항 없음.
시작	이 가용성 간격의 시작 시점입니다. 마우스 장치의 커서로 이 필드를 가리키면 기간을 표시합니다.	해당 사항 없음.
종료	이 가용성 간격의 종료 시점입니다. 마우스 장치의 커서로 이 필드를 가리키면 기간을 표시합니다.	해당 사항 없음.
확정된 가동 시간	이 약정의 예상되는 총 서비스 가용성(일, 시, 분, 초)입니다.	기간 종료부터 기간 시작까지입니다.
허용 가능한 다운타임	이 간격에 대해 허용 가능한 약정의 일정 다운타임(일, 시, 분, 초)입니다.	예약된 기간 종료부터 예약된 기간 시작까지 약정 백분율을 곱합니다.
총 다운타임	일, 시, 분, 초 단위로 주어진 벽시계 다운타임(일정과 무관)입니다.	중단 종료부터 중단 시작까지입니다.
총 가용성 %	전체 간격의 가용률(일정과 무관)입니다.	(사용 가능한 가동 시간에서 총 다운타임을 뺀) 사용 가능한 가동 시간으로 나누어집니다.
총 중단 수	이 간격의 총 중단 기간 횟수(일정과 무관)입니다.	중단 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.

서비스 가용성 필드 및 계산

필드	설명	계산
	주: 계획되지 않은 중단(전체 또는 부분적으로)이 계획된 중단과 겹치는 경우, 계획되지 않은 중복 중단 시간은 총 중단 시간으로 계산되지 않습니다. 이 논리는 CI 및 중단 기록의 영향을 받는 CI에 적용됩니다.	
약정 가용성 %	이 약정 일정 내의 가용률입니다.	(커밋된 가동 시간에서 약정 다운타임을 뺀) 커밋된 가동 시간으로 나누어집니다.
약정 다운타임	이 약정의 일정에 대해 계산되는 다운타임(일, 시, 분, 초)입니다.	예약된 가동 시간 내에서 (중단 시작에서 중단 종료를 뺀) 시간입니다.
약정 중단	이 간격 동안 이 약정 일정의 중단 수입니다.	예약된 가동 시간의 중단 수입니다.
약정 충족	선택하면 가용성 약정이 충족되었음을 나타냅니다.	약정 가용성 백분율이 서비스 약정보다 높은지 여부에 따라 true 또는 false로 표시됩니다.
MTBF(평균 무정비 시간)	CI에 대한 약정 중단 사이의 평균 시간입니다.	기본 수식은 기간의 총 가동 시간을 기간의 중단 횟수(약정 중단 기간)로 나눈 값이며, 여기서 기간의 총 가동 시간은 커밋된 가동 시간에서 커밋된 중단 시간을 뺀 값입니다.
MTRS(평균 서비스 재개 시간)	CI에 대한 약정 중단의 평균 기간입니다.	기본 수식은 총 기간(약정 중단 시간)을 기간의 중단 횟수(약정 중단 기간)로 나눈 값입니다.
주: MTBF 및 MTRS의 계산에 대한 자세한 내용은 KB1505841 을 참조하십시오.		

성능 향상을 위한 보관 규칙

Vancouver 릴리스부터 보관 규칙이 기본적으로 활성화됩니다. 서비스 포트폴리오 관리는 테이블 클리너라는 예약된 작업을 사용하여 인스턴스의 테이블에서 오래된 기록을 보관함으로써 테이블 크기와 쿼리 성능을 관리할 수 있도록 유지합니다. 더 빠른 데이터 결과를 얻을 수 있도록 서비스 포트폴리오 관리는 테이블 클리너 작업을 사용하여 3년 이상 된 가용성 데이터를 보관합니다.

가용성 결과에 대한 시간대 설정

기본적으로 서비스 및 약정에 대한 가용성을 계산하는 시간대는 전역(시스템) 시간대로 설정됩니다. 전역 시간대를 변경하거나 서비스 약정의 시간대를 설정할 수 있습니다. 두 옵션 중 하나를 사용하면 설정한 시간대에 따라 가용성 결과를 다시 계산할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: portfolio_admin 또는 admin

이 태스크 정보

다음 시스템 속성은 백그라운드로 작동하여 가용성 결과의 시간대를 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.

- spm.availability.global.tz — 시스템 시간대라고도 하는 기본 시간대입니다. 이 시스템 속성을 사용하면 목록에서 시간대를 선택하여 이 전역 시간대를 사용하는 모든 약정에 대한 가용성 결과를 계산할 수 있습니다.
- spm.availability.commitment.tz — true로 설정(또는 인터페이스에서 예로 설정)하면 이 시스템 속성을 사용하여 약정 기록에 대해 선택한 시간대를 사용하여 가용성 결과를 계산할 수 있습니다.

시간대를 설정하려면 가용성 시스템 속성〔com.snc.availability.v2〕을 true로 설정해야 합니다.

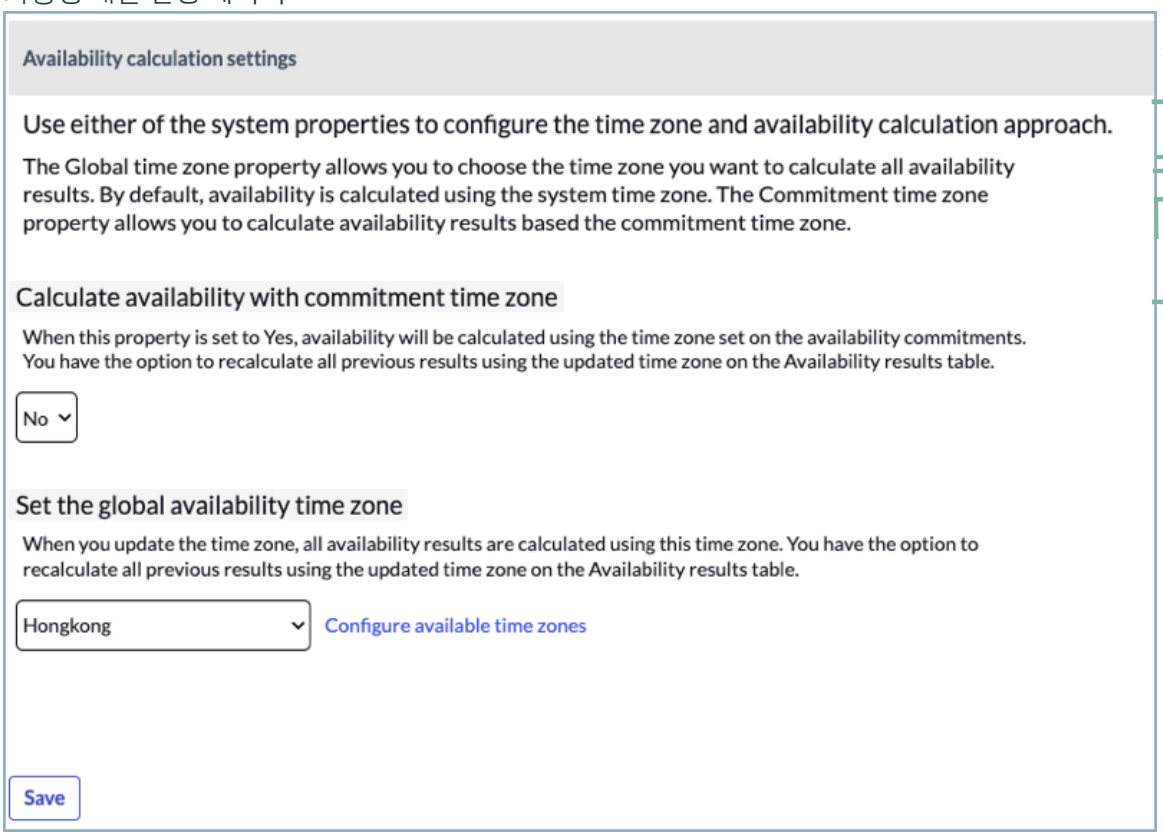
1. 필터 탐색기에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 시스템 속성 이름 검색 필드에 *avail을 입력한 다음, **Enter**를 누릅니다.
3. 가용성 시스템 속성〔com.snc.availability.v2〕이 true로 설정되어 있는지 확인합니다.

> **주:**
> 가용성 시스템 속성이 true로 설정되지 않은 경우, 해당 시스템 속성 이름을 선택하고, 값 필드를 true로 설정한 다음, 업데이트를 선택합니다. 기록을 편집할 수 있는 링크가 포함된 배너가 표시될 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 관리 〉 가용성 계산 설정으로 이동합니다.

가용성 계산 설정 페이지



2. 가용성 계산 방법을 결정합니다.
   - 약정 시간대로 가용성 계산
   - 전역 가용성 시간대를 설정합니다.
     다음 단계는 가용성 계산 설정 페이지 이미지를 참조하십시오.
3. 옵션: 약정 시간대로 가용성을 계산합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 가용성 계산 설정 페이지에서 예를 선택하여 약정 시간대로 가용성 계산을 선택한 다음, 저장합니다.

> **주:**
> 전역 가용성 시간대는 설정할 수 없습니다.

b. 코어 UI 탭에서 서비스 약정 목록으로 이동합니다.

> **팁:**
> 서비스 약정 목록을 보려면 필터 탐색기에 service_commitment.list를 입력한 다음, **Enter**를 누릅니다.

c. 시간대를 변경하려는 서비스 약정을 엽니다. 시간대 필드에서 아래쪽 화살표를 사용하여 다른 시간대를 선택하고 업데이트를 선택합니다.

d. 서비스 약정 테이블의 시간대 열에 업데이트한 시간대가 표시됩니다.

4. 옵션: 전역 가용성 시간대를 설정합니다.

a. 가용성 계산 설정 페이지에서 아니요를 선택하여 약정 시간대로 가용성 계산을 수행합니다.

b. 아래쪽 화살표를 사용하여 전역 가용성 시간대 설정을 선택하고 저장합니다.

c. 코어 UI 탭에서 서비스 가용성 목록으로 이동합니다.

> **팁:**
> 서비스 가용성 목록을 보려면 필터 탐색기에 service_availability.list를 입력하고 **Enter**를 누릅니다.

d. 결과 다시 계산을 선택한 다음, 확인 페이지에서 다시 계산을 선택합니다.

e. 서비스 가용성 목록에서 새로 고침( )을 선택하여 시간대 열에서 업데이트된 시간대를 확인합니다.

> **주:**
> 모든 기록이 다시 계산되어 업데이트된 시간대 필드를 표시하는 데는 몇 분 정도 걸립니다.

5. 옵션: 사용 가능한 시간대를 구성합니다.

a. 가용성 계산 설정 페이지에서 사용 가능한 시간대 구성을 선택하여 다른 탭에서 엽니다.

b. 열린 탭의 사용 가능 필드에서 시간대를 선택하고 선택됨 필드로 이동합니다.

> **주:**
> 사용 가능 필드에 시간대를 추가할 수도 있습니다. 새 항목 입력 필드에 시간대를 입력하고 추가를 선택합니다.

c. 저장을 선택합니다.

d. 가용성 계산 설정 페이지로 돌아가려면 해당 탭을 선택합니다.

6. 저장을 선택합니다.

관련 정보

가용성 결과 보기

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

대량으로 서비스 변환

구성 관리 데이터베이스(CMDB) 서비스 테이블에서 전용 하위 테이블 중 하나로 여러 서비스를 변환합니다. 비즈니스 서비스 또는 기술 서비스로 변환할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
서비스를 개별적으로 변환할 수 있지만 수동 오버헤드를 줄이기 위해 CMDB 서비스 테이블 [cmdb_ci_service]에서 전용 하위 테이블 중 하나로 한 번에 여러 서비스를 변환할 수 있습니다.

- 비즈니스 서비스 테이블 [cmdb_ci_service_business]
- 기술 서비스 테이블 [mdb_ci_service_technical]

서비스를 변환하면 기록과 모든 관계가 그대로 유지됩니다.

> **주:**
> 서비스 오퍼링은 변환할 수 없지만 상위 유형(조직에서 해당 필드를 사용하는 경우 서비스 분류)을 상속합니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스로 이동합니다.
2. 변환할 서비스를 선택합니다.
   조직에서 비즈니스 및 기술 서비스에 서비스 분류 필드를 사용하는 경우 서비스 분류를 기준으로 필터링할 수 있습니다.
3. 선택한 행에 대해 수행할 작업을 선택한 다음, 비즈니스 서비스로 변환 또는 기술 서비스로 변환을 선택합니다.
4. 프롬프트에서 확인을 선택하여 서비스를 계속 변환하거나 취소를 선택합니다.

   > **주:**
   > 선택한 항목을 변환할 수 없으면 경고 메시지가 표시됩니다.

5. 옵션: 서비스 기록에 있는 동안 서비스를 변환합니다.
   서비스 기록에서 서비스를 변환하려면 관련 링크에서 변환 옵션을 찾습니다. 변환 옵션이 표시되지 않는 경우 CMDB 서비스 테이블 [cmdb_ci_service]에 없는 기록에 있는 것일 수 있습니다.

서비스 수준 계약(SLA) 결과 보기

서비스 포트폴리오 관리는 서비스 수준 관리 애플리케이션을 능률적으로 활용하며 서비스 수준 계약(SLA) 정의 및 결과를 관리하는 모듈을 포함합니다.

서비스 포트폴리오 관리 애플리케이션에서 SLA 정의를 보거나 수정하거나 만듭니다. 또한 SLA 결과를 보거나, 수정하거나, 만들 수도 있습니다. SLA 정의 및 구성에 대한 내용은 서비스 수준 계약(SLA) 정의 및 SLA 정의 생성 문서를 참조하십시오. SLA에 대한 자세한 내용은 서비스 수준 관리 문서를 참조하십시오.

오퍼링에 대한 서비스 약정을 정의한 후에는 SLA 결과를 생성하는 일일 작업을 실행하여 SLA 결과를 모니터링하고 성과를 관리할 수 있습니다.

서비스 포트폴리오 관리에 대한 서비스 수준 계약(SLA) 약정 지원을 사용하려면 com.snc.service_portfolio.sla_commitment 플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 활성화를 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.

SLA 결과를 보려면 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스 수준 관리 〉 **SLA** 결과로 이동합니다. SLA 결과를 편집하려면 SLA 결과의 이름을 선택하여 SLA 결과 양식을 엽니다. 필요에 따라 양식 필드 데이터를 변경합니다.

SLA 결과 양식

필드	설명
서비스 오퍼링	SLA 결과 기록을 만들거나 수정할 서비스 오퍼링을 선택합니다.
서비스 약정	SLA 결과 기록을 적용할 서비스 약정을 선택합니다.
시작	이 SLA 결과 간격의 시작 날짜를 지정합니다.
종료	이 SLA 결과 간격의 종료 날짜를 지정합니다.
회사	SLA 결과 기록이 생성되는 회사를 지정합니다.
필요한 SLA 백분율	이 SLA를 충족해야 하는 작업의 백분율을 입력합니다.

주:
다음 필드는 사용 가능한 경우 SLA 결과 데이터를 표시합니다.

- 총 작업 수 — 서비스 오퍼링에 대해 열린 총 인시던트 수입니다.
- 위반됨 — 이 간격으로 이 SLA를 위반한 작업의 수입니다.
- 보관됨 — 이 간격으로 이 SLA를 달성한 작업의 수입니다.
- 전체 달성된 **%** — 전체 간격에 대한 SLA 백분율입니다.

주:
특정 작업에 대해 SLA 정의가 작용되면 작업 SLA 기록이 생성되고 해당 기록에 대한 특정 SLA에 대한 모든 추적 데이터를 포함합니다. SLA 작업을 만들거나 기존 작업을 수정하려면 작업 SLA 테이블 문서를 참조하십시오

서비스 포트폴리오 관리 참조

참조 주제는 서비스 포트폴리오 관리를 구성 및 관리할 역할, 목록 및 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

서비스 포트폴리오 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

서비스 포트폴리오 관리 Core는 ITSM 라이센스를 가진 사용자에게 기본적으로 활성화됩니다. 서비스 포트폴리오 관리 파운데이션은 관리자가 활성화하며 사용자는 여기에서 표준화된 구조적 형식을 사용하여 포트폴리오, 분류, 서비스 및 서비스 오퍼링을 문서화할 수 있습니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

서비스 포트폴리오 관리 플러그인

다음 두 플러그인을 사용하면 서비스 포트폴리오 관리의 모든 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.

- 서비스 포트폴리오 관리 Core [com.snc.service_portfolio_core]
- 서비스 포트폴리오 관리 파운데이션 [com.snc.service_portfolio]

서비스 포트폴리오 관리 파운데이션 플러그인은 서비스 포트폴리오 관리 Core 플러그인을 자동으로 활성화합니다. 각 플러그인은 일련의 역할 및 테이블을 개별적으로 설치합니다.

ServiceNow Store에서 서비스 빌더를 설치하면 플러그인 〔com.snc.service_builder〕이 자동으로 설치됩니다. 서비스 빌더는 서비스 포트폴리오 관리와 동일한 역할 세트를 사용합니다. 자세한 내용은 서비스 빌더 문서를 참조하십시오.

서비스 포트폴리오 관리 **Core** 역할 및 테이블

서비스 포트폴리오 관리 Core와 함께 설치되는 역할

역할	역할 작업	포함하는 역할
[portfolio_admin]	• 서비스 및 서비스 포트폴리오를 설정, 생성, 편집 및 삭제합니다. • 관련 약정 및 가용성을 포함하여 포트폴리오를 관리합니다. • 분류 노드, 서비스 및 서비스 오퍼링을 업데이트하고 서비스의 상위 항목을 재지정합니다.	• portfolio_editor • service_admin • sla_manager
[service_editor]	사용자가 소유하거나 위임받은 서비스 및 서비스 오퍼링을 편집합니다.	service_viewer
[service_viewer]	모든 서비스 및 서비스 오퍼링을 봅니다.	cmdb_read

서비스 포트폴리오 관리 Core와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
[service_offering]	〔cmdb_ci_service〕 테이블을 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.

서비스 포트폴리오 관리 **Foundation** 역할 및 테이블

서비스 포트폴리오 관리 Foundation과 함께 설치되는 역할

역할	역할 작업	포함하는 역할
[portfolio_editor]	• 서비스와 서비스 포트폴리오를 편집 및 삭제합니다. • 포트폴리오, 분류 노드, 서비스 및 서비스 오퍼링을 업데이트하고 서비스의 상위 항목을 재지정합니다.	• service_editor • portfolio_viewer • sla_manager
[portfolio_viewer]	포트폴리오, 분류 노드, 서비스 및 서비스 오퍼링을 봅니다.	service_viewer
[service_admin]	서비스 및 서비스 오퍼링을 설정, 생성, 편집 및 삭제합니다.	service_author
[service_author]	소유자이거나 생성한 서비스 및 서비스 오퍼링을 생성, 편집 및 삭제합니다.	service_editor

서비스 포트폴리오 관리 Foundation과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
[spm_service_portfolio]	서비스 포트폴리오를 만들거나 수정하는 데 사용됩니다.
[spm_taxonomy_layer_definition]	서비스 포트폴리오와 연관된 분류 레이어의 순서를 정의하는 데 사용됩니다. **주:** 레거시 포트폴리오 구조와 함께 이 테이블을 사용합니다. 표준 포트폴리오 구조에는 분류 레이어가 없습니다. 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 포트폴리오 문서를 참조하십시오.
[spm_taxonomy_node]	서비스 포트폴리오와 연관된 분류 노드를 만들거나 수정하는 데 사용됩니다.
[service_subscribe_company]	서비스 오퍼링 구독을 특정 회사와 연관시키는 데 사용됩니다.
[service_scope]	서비스에 대해 사용자가 정의한 서비스 수준에 대한 제한을 저장하는 데 사용됩니다.
[service_subscribe_department]	서비스 오퍼링 구독을 특정 부서에 연관시키는 데 사용됩니다.
[service_availability]	서비스의 계산된 가용성 기록을 저장하는 데 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.

서비스 포트폴리오 관리 Foundation과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
[service_subscribe_sys_user]	개별 사용자별 구독자를 분류할 수 있는 모듈을 만드는 데 사용됩니다.
sc_cat_item_subscribe_mtom	카탈로그 항목을 만들고 이를 구독할 수 있게 하는 데 사용됩니다.
sc_cat_item_subscribe_no_mtom	항목을 만들지만 구독할 수 있게 하지는 않을 때 사용됩니다.
service_subscribe_location	서비스 오퍼링의 위치를 실제 물리적 주소로 지정하는 데 사용됩니다.
sc_cat_item_service	서비스 카탈로그에 항목을 입력하는 데 사용됩니다.
service_offering_commitment	서비스 오퍼링 순서를 지정하고 연결시켜 서비스 약정을 만들고 구성하는 데 사용됩니다.
service_in_scope	범위 내 서비스를 만들고 정의하며, 범위 매개변수를 지정하는 데 사용됩니다.
service_subscribe_sys_user_grp	그룹별로 구독자를 분류할 수 있는 모듈을 만드는 데 사용됩니다.
service_commitment	서비스 오퍼링 양식의 서비스 약정 관련 목록에 있는 기록을 저장하는 데 사용됩니다.
service_out_scope	범위 밖 서비스를 만들고 정의하며, 범위 매개변수를 지정하는 데 사용됩니다.

도메인 분리 및 서비스 포트폴리오 관리

서비스 포트폴리오 관리에서는 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*

지원 수준은 기본이지만, 일부 예외 또는 특수 조건이 있습니다.

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자(SP) 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고, 롤업, 집계는 모두 운영 런타임 시 도메인을 사용합니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정할 수 있어야 합니다.

샘플 사용 사례: SP가 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.

* 서비스 포트폴리오 관리(SPM) 및 서비스 소유자 작업 공간(SOW)의 모든 구성요소는 New York 및 이후 릴리스에서 도메인으로 분리됩니다. 재무 관리에서 예상 지출에 대한 SPM 플러그인을 사용하는 경우 인스턴스당 하나의 회계 달력만 정의할 수 있습니다. 이 플러그인을 활성화하면

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

인스턴스당 서비스 오퍼링 비용 모델링에 대해 하나의 방식으로만 접근할 수 있습니다(재무 관리 엔진 또는 로컬 데이터 사용). 도메인이 다르면 자체 지출 모델을 선택할 수 없습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

서비스 소유자 작업 공간

ServiceNow# 서비스 소유자 작업 공간은 통합된 서비스 포트폴리오 관리 경험을 제공합니다. 포트폴리오 관리자나 서비스 소유자는 통합된 사용자 인터페이스에서 포트폴리오와 서비스를 관리하고 모니터링할 수 있습니다.

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원하지만, 새로운 표준 포트폴리오 구조를 선택하는 고객은 디지털 포트폴리오 관리(DPM)를 구현해야 합니다. 디지털 포트폴리오 관리 문서를 참조하십시오. 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 사용 중단 프로세스(KB0867184)를 참조하십시오.

서비스 소유자 작업 공간은 별도의 구독으로 제공되며 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 경험의 일부입니다.

서비스의 성과와 주의가 필요한 서비스를 추적하고 분석합니다. 벤더 관리 작업 공간, 계약 관리, SLA 계약, 위험 관리 및 CIM(지속적 개선 관리) 애플리케이션의 데이터를 통합하여 한 곳에서 데이터에 빠르게 액세스할 수도 있습니다.

주요 기능

모든 데이터를 한 곳에	포괄적인 서비스 성과 레이아웃	통합 애플리케이션 데이터
서비스의 성과를 관리합니다. 서비스가 투자 가치를 보장할 수 있도록 가치 대비 성과를 평가합니다.	서비스 및 서비스 오퍼링과 관련된 모든 정보의 포괄적인 레이아웃을 사용하여 서비스 성과 메트릭을 분석합니다.	여러 애플리케이션의 집계 데이터를 사용하고 질적, 양적 메트릭을 사용하여 서비스 성과를 측정합니다.

시작하기

시작하려면 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.

서비스 소유자 작업 공간 탐색

서비스 소유자 작업 공간는 포트폴리오와 서비스 소유자에게 포트폴리오와 서비스를 관리하고 모니터링할 수 있는, 시각적으로 직관적이고 통합된 사용자 환경을 제공합니다.

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

이동

서비스 소유자 작업 공간 작동 방식

서비스 소유자 작업 공간은 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 플러그인(com.snc.spm) 기능으로 구동하는 읽기 전용 사용자 인터페이스입니다. 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄은 서비스 오퍼링 메트릭을 수집하고 이러한 계산을 서비스 소유자 작업 공간을 통해 본 성과 점수 및 기타 메트릭에 대해 상위 서비스 및 분류 노드로 롤업합니다. 퍼포먼스 분석 표시기는 이 데이터를 캡처하고 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄은 퍼포먼스 분석 데이터를 입력 메트릭으로 사용하여 서비스 오퍼링 성과 점수를 계산합니다. 이러한 표시기는 성능 점수 제공에 서비스 오퍼링에 대한 데이터를 포함하지 않고 추적할 수도 있습니다.

사용자는 새 메트릭 정의를 만들거나 기본 시스템 애플리케이션에 제공된 메트릭 정의를 사용할 수 있습니다. 메트릭을 서비스 포트폴리오에 할당하고 제공 수준에서 모든 메트릭에 대한 가중치를 정의하여 성과를 더 세밀하게 분석합니다. 그런 다음 일일 작업은 제공 성과 점수를 계산하고 그 점수를 서비스 소유자 작업 공간에서 모니터링할 서비스 및 기타 연관된 분류 노드에 롤업합니다.

서비스 소유자 작업 공간 브라우저 요구사항

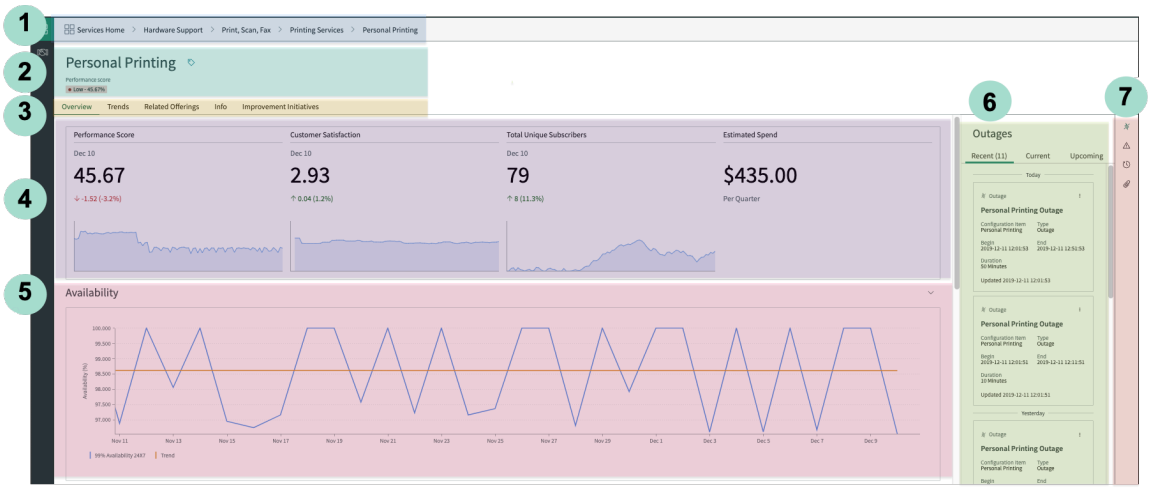
ServiceNow 작업 공간은 모바일 장치를 지원하지 않으며, Orlando 릴리스부터는 Internet Explorer 또는 Microsoft Edge도 지원하지 않습니다. 대신, Microsoft Edge-Chromium 또는 브라우저 지원 에 나열된 지원되는 다른 브라우저 중 하나를 사용하십시오. New York 이전 릴리스를 사용 중이고 ServiceNow# CSM 에이전트 작업 공간이나 ServiceNow# 벤더 관리자 워크스페이스 같은 작업 공간에서 Internet Explorer 11 또는 Microsoft Edge를 사용하는 경우 Orlando 이상 릴리스로 업그레이드하기 전에 먼저 최신 브라우저로 마이그레이션해야 합니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 Internet Explorer 11 성능(KB0683275) 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.

서비스 소유자 작업 공간 개요

프리미엄 기능을 사용하여 서비스를 관리하고 모니터링합니다. 작업 공간에서 서비스 오퍼링 상세 정보 보기:

서비스 오퍼링 상세 정보



번호	에이전트 작업 공간 기능	설명
1	탭	다중 탭 인터페이스를 사용하면 서비스 관련 기록을 쉽게 탐색할 수 있습니다. • 서비스 홈 탭에 모든 서비스가 열립니다. • 하위 탭에 관련 서비스 오퍼링 상세 정보가 열립니다. 최하위 계층 구조 수준으로 드릴다운하여 관련된 모든 서비스 오퍼링에 대한 상세 정보를 봅니다.
2	양식 헤더	양식 헤더는 서비스 오퍼링 및 관련 성과 점수에 대한 간략한 요약을 제공합니다. 예상 지출 상세 정보가 있으면 양식 헤더에 표시됩니다.
3	관련 항목 메뉴	관련 항목 메뉴에서 서비스 관련 정보를 볼 수 있습니다. 관련 정보를 보려면 항목을 클릭하십시오.
4	리본	리본 구성요소는 서비스 오퍼링 성과 점수, 고객 만족도 및 총 구독자 추세를 표시합니다. 또한 예상 지출 데이터도 볼 수 있습니다(있는 경우).
5	양식 창	페이지를 아래로 스크롤하고 데이터를 더 깊게 검토하면 추가 서비스 관련 정보가 표시됩니다. 이러한 정보에는 서비스 오퍼링 가용성, 위반한 SLA, 고객 만족도, 안정성 및 활동이 포함됩니다.
6	상황별 측면 패널 상세 정보	고유한 데이터 상세 정보가 표시됩니다. 중단, 중요한 인시던트, 변경 요청 또는 첨부 파일 상세 정보를 표시하려면 아이콘을 클릭합니다.
7	상황별 측면 패널	선택한 아이콘에 따라 상황별 측면 패널에 고유한 데이터가 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.

일반 서비스 데이터 모델 앱과의 통합

서비스를 사용하고 다음과 같은 여러 IT Service Management 작업 양식에 대한 참조를 제공하여 측정과 평가를 개선합니다.

- 문제
- 변경
- 지속적 개선 관리
- 인시던트

일반 서비스 데이터 모델(CSDM)과 일관성이 있도록 서비스 오퍼링을 문제, 변경 또는 인시던트의 대상으로 직접 참조하십시오. 선택한 서비스에 따라 시스템에서 사용 가능한 오퍼링을 필터링합니다.

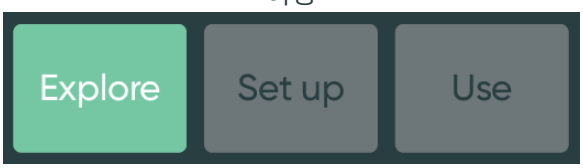
CSDM과 통합할 서비스 및 오퍼링 양식에서 서비스 모델 모델 **ID** 참조 필드를 보고 정의합니다.

서비스 소유자 작업 공간 성과 메트릭

서비스 소유자 작업 공간에는 서비스 오퍼링의 성과를 측정하기 위한 플랫폼 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 애플리케이션의 메트릭 모델이 포함되어 있습니다. 이러한 성과 메트릭은 가중치 메커니즘을 통해 서비스 및 분류 노드로 집계됩니다.

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 새로운 표준 포트폴리오 구조를 선택하는 고객은 디지털 포트폴리오 관리(DPM)의 핵심성과지표(KPI)에서 계산된 메트릭을 사용합니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 문서를 참조하십시오.

이동



메트릭 정의

서비스 포트폴리오 관리 프리미엄은 활성화될 때, 서비스 오퍼링 메트릭을 수집하고 성과 점수 및 기타 메트릭에 대해 상위 서비스 및 분류 노드로 롤업하는 계산을 허용합니다. 모든 메트릭 구성은 플랫폼 애플리케이션에서 수행됩니다. 서비스 소유자는 서비스 소유자 작업 공간을 통해 이러한 성과 점수와 메트릭을 볼 수 있습니다. 다음 메트릭 정의가 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 플러그인(com.snc.spm)과 함께 설치됩니다.

활동

메트릭 표시기는 서비스 포트폴리오 관련 카탈로그 작업에서 가져온 것입니다. 메트릭은 카탈로그 항목에서 파생되고 서비스 오퍼링에 연결되어 처리된 요청 항목에서 계산됩니다.

가용성

메트릭 표시기는 중단 기록에서 계산했을 때 서비스 포트폴리오 관리 가용성입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 오퍼링에 대해 두 개 이상의 가용성 약정이 존재할 경우, 적어도 하나를 추세 목적을 위한 기본으로 설정해야 합니다. 성과 점수 계산에는 성과 점수에 사용 플래그로 확인된 가용성 약정 하나만 고려됩니다. 추가 기능은 다음과 같습니다.

- 서비스 오퍼링에 대한 가용성을 설명하는 구체적인 가용성 정의 만들기.
- 서비스 오퍼링 약정을 가용성 정의에 직접 연결.
- 중단에 관하여 가용성 통계 유지관리.

위반된 SLA

메트릭 표시기는 위반된 SLA에 따라, SLA 기록에서 가져옵니다. 계산은 서비스 포트폴리오 관리 SLA 약정 플러그인(com.snc.service_portfolio.sla_commitment)의 활성화에 따라 달라지며, 이 플러그인은 다음 기능을 활성화합니다.

- 서비스 오퍼링을 위한 곳에 SLA를 설명하는 구체적인 SLA 정의 만들기.
- 서비스 오퍼링 약정을 SLA 정의에 직접 연결.
- 위반과 관련하여 SLA 통계 유지관리.

주:
제공에 대해 두 개 이상의 SLA 약정이 존재할 경우, 적어도 하나를 성과 채점에 사용할 기본으로 설정해야 합니다. 성과 점수 계산에는 성과 점수에 사용 플래그로 확인된 SLA 약정 하나만 고려됩니다.

고객 만족도

계산은 고유 구독자에게 전송된 설문 조사에서 제공까지 표 형식으로 표시됩니다.

중요 인시던트

메트릭 표시기는 일일 P1과 중요 인시던트 횟수의 조합으로 계산됩니다. 이 메트릭의 하위 및 상위 경계를 업데이트해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 오퍼링 성과 측정 문서를 참조하십시오.

주:
Quebec 릴리스 전에 중요 인시던트 메트릭은 안정성이라고 불렸으며, 작업 공간의 추세 탭에 단일 점수 위젯으로 표시되었습니다. 현재 데이터는 시계열 차트로 나타납니다. 서비스 소유자 작업 공간 메트릭 성능에 대한 기본 기간은 30일이며, 예외적으로 중요 인시던트 메트릭은 매일 모든 열린 중요 인시던트 및 P1 인시던트를 표시합니다.

서비스 오퍼링 성과 측정

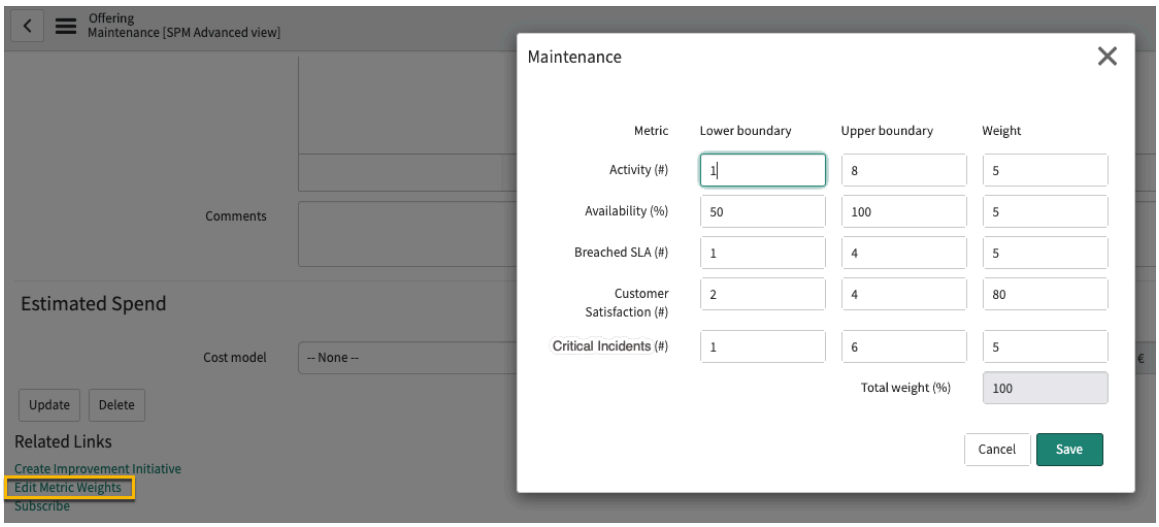
서비스 소유자는 서비스 오퍼링 메트릭의 포함 및 가중치를 달리 하여 이해 관계자의 비즈니스 요구와 인식을 반영할 수 있습니다. 메트릭은 정규화되고 측정되어 제공 성과를 확인합니다. 메트릭은 운영 상태를 가지는 서비스 오퍼링에 대해서만 유지관리됩니다. 가중치는 100%와 같아야 합니다.

성과 계산에서 사용 불가능하거나 신뢰할 수 없는 데이터를 포함한 서비스 오퍼링 메트릭을 비활성화하려면 플랫폼 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 애플리케이션에서 메트릭 가중치를 0으로 설정할 수 있습니다.

서비스 오퍼링 양식의 메트릭 가중치 편집 관련 링크를 클릭하여 각 메트릭의 상한값과 하한값을 편집합니다. 서비스 오퍼링별로 사용자 지정할 수 있는 유지관리 팝업 창이 나타납니다. 상한값과 하한값은 0~100퍼센트 배율로 메트릭이 측정되고 함께 정규화되는 방식을 정의합니다. 중요 인시던트와 같은 음수 메트릭에 대해 100% 점수를 얻으려면 점수는 하한값보다 낮거나 같아야 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.

서비스 오퍼링 메트릭 가중치 편집



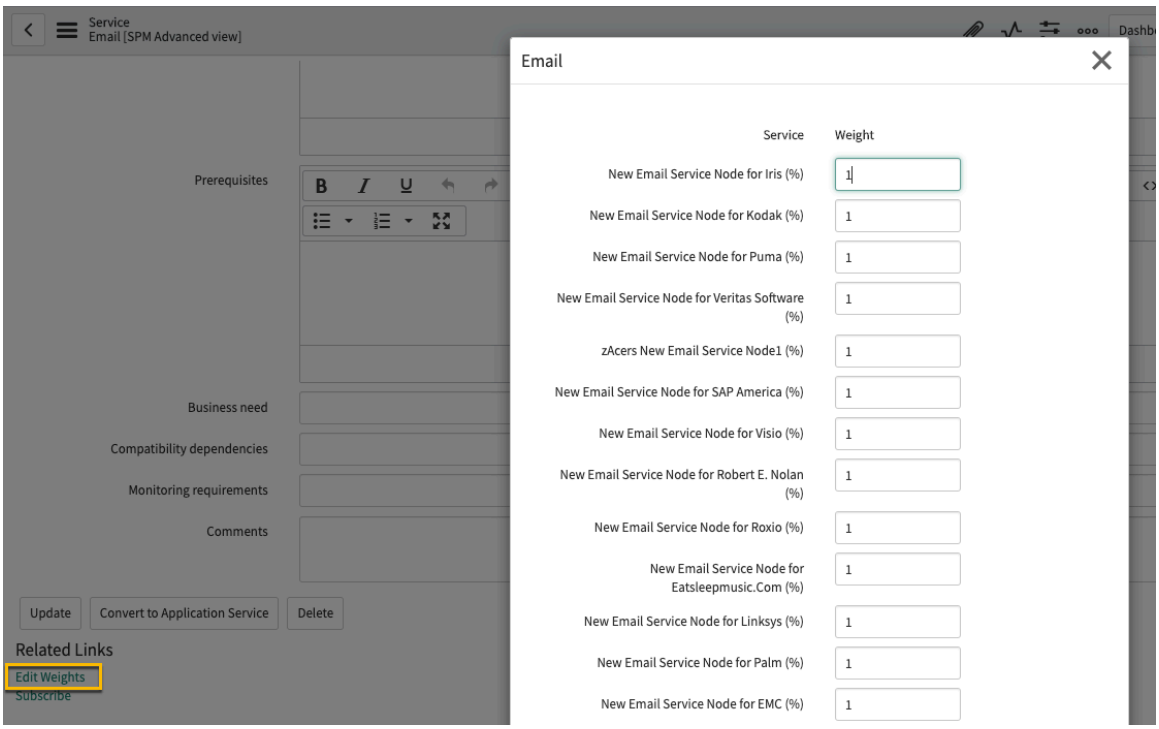
서비스 오퍼링 대 서비스 성과 측정

서비스 소유자는 서비스 성과에서 서비스 오퍼링 포함 및 측정을 달리 하여 이해 관계자의 비즈니스 요구와 인식을 반영할 수 있습니다. 서비스 오퍼링 성과를 측정하고 결합하여 서비스의 성과를 확인합니다. 운영 상태를 가진 제공만 서비스 성과에 기여하는 데 사용됩니다.

서비스 오퍼링 가중치를 이것의 상위 서비스 성과 계산에서 이 가중치를 비활성화하려면 이 가중치를 0으로 설정합니다.

관련 제공의 가중치를 편집하려면 서비스 양식에서 가중치 편집 관련 링크를 클릭합니다. 가중치는 0-100% 배율로 측정되고 함께 정규화됩니다.

서비스 오퍼링 대 서비스 성과 가중치 편집



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
가중치의 상한값과 하한값은 음수에서 수 천 개의 숫자에 이르는 모든 것이 될 수 있습니다. 0에서 100까지 사용할 필요는 없습니다. 그러나 선형 범위 수학의 결과는 이러한 경계를 사용하여 0%~100% 사이의 정규화된 숫자를 만드는 것입니다.

예를 들어, 정규화 프로세스는 -20과 150를 하한값과 상한값을 선택하면 -20 이하의 것이 0%로 정규화되고 150 이상의 것은 100%로 정규화됨을 나타냅니다. -20과 150 사이의 모든 숫자는 0부터 100 범위 내로 조정됩니다.

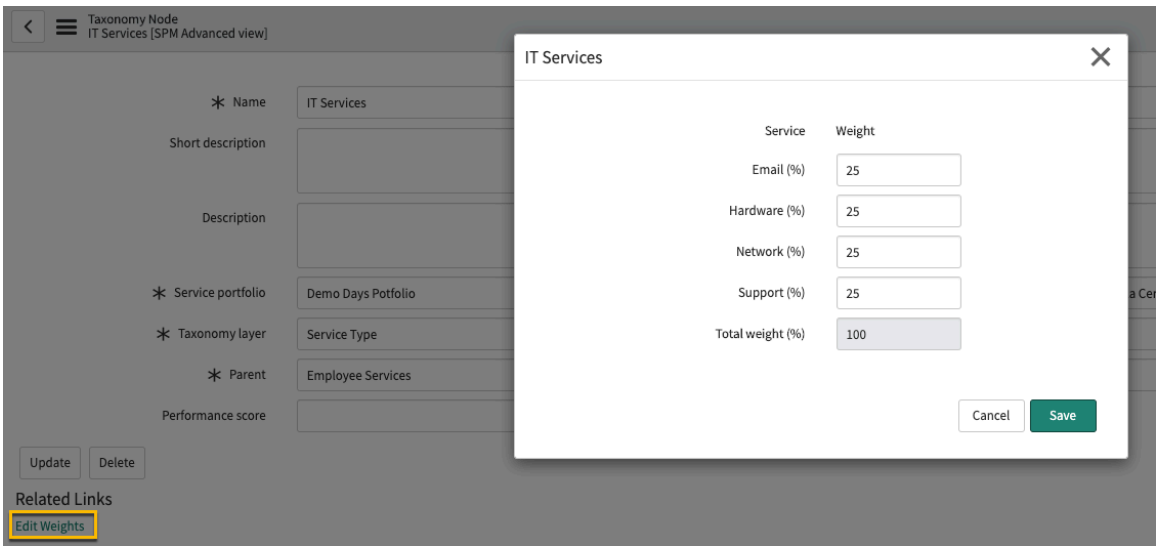
예를 들어, 정규화 프로세스를 설명하는 또 다른 방법은 5와 150을 하한값과 상한값으로 선택하고 메트릭이 음수(최소화)인 경우입니다. 이 메트릭을 사용하면 5 이하의 것은 100%의 정규화된 점수를 갖습니다. 따라서 음수 메트릭의 경우, 원시 점수가 낮을수록 정규화된 점수가 높아지고, 이 점수의 최고치는 100%가 됩니다. 5와 150을 하한값과 상한값으로 선택하고 메트릭이 양수(최대화)이면, 5 이하의 것은 0%의 정규화된 점수를 얻습니다.

서비스 노드 성능 가중치

포트폴리오 소유자 및 편집자는 노드 성과에서 서비스 오퍼링 포함 및 측정을 달리 하여 이해 관계자의 비즈니스 요구와 인식을 반영할 수 있습니다. 서비스 성과가 측정되고 조합되어 하위 노드라고 하는 하위 수준의 분류 노드의 성과를 판별합니다.

관련 서비스 가중치를 편집하려면 분류 노드 양식의 가중치 편집 관련 링크를 사용합니다. 서비스 가중치는 0-100% 배율로 측정되고 함께 정규화됩니다.

노드에 대한 서비스 가중치 편집



노드 대 노드 성과 측정

포트폴리오 소유자 및 편집자는 노드 성과에서 노드의 포함 및 측정을 달리 하여 이해 관계자의 비즈니스 요구와 인식을 반영할 수 있습니다. 노드 성과가 측정되고 조합되어 분류 상위 노드의 성과를 판별합니다.

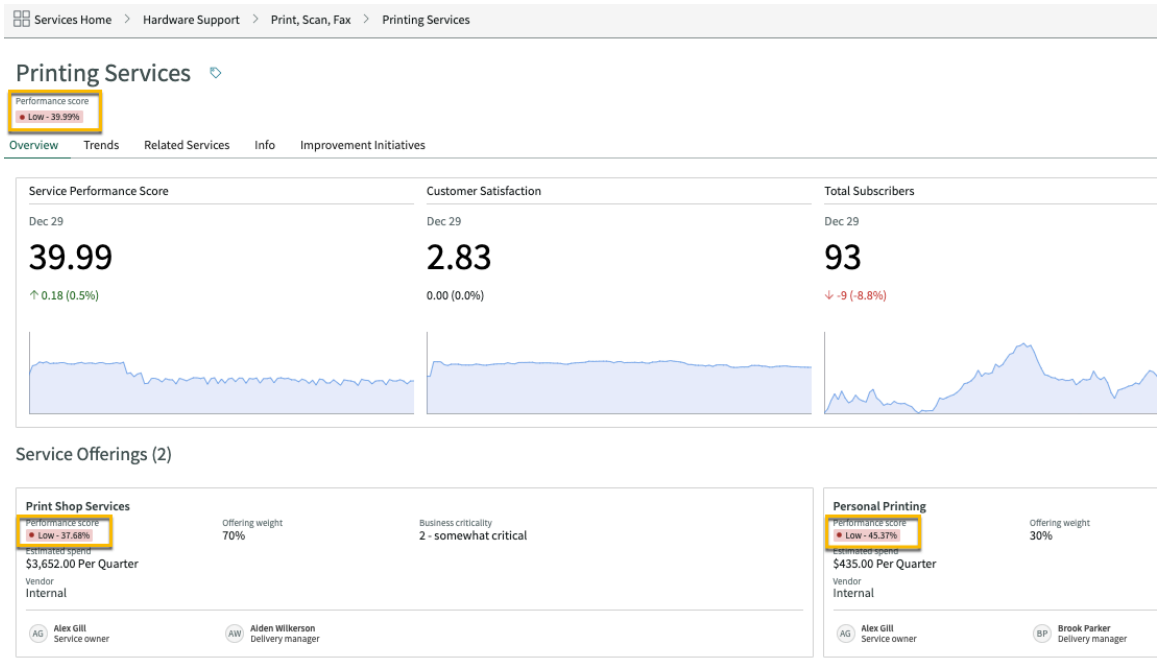
성과 점수

서비스 및 오퍼링에 대한 성과 점수는 포트폴리오 기록에서 정의한 구성된 임계치 한도에 따라 서비스 소유자 작업 공간에 여러 색상으로 강조 표시됩니다.

- 빨간색: 점수가 설정된 임계치 한도보다 낮은 상태임을 나타냅니다.
- 주황색: 점수가 설정된 임계치 내에 있음을 나타냅니다.
- 녹색: 점수가 설정된 임계치 한도보다 높은 상태임을 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.

성과 점수 표시기



메트릭 구성

서비스 소유자 작업 공간 메트릭 정의를 보거나 구성하려면 서비스 소유자 작업 공간 메트릭 정의 구성을 참조하십시오.

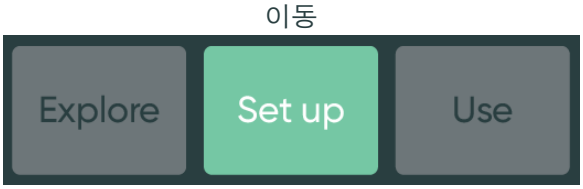
서비스 소유자 작업 공간 포트폴리오 메트릭을 보거나 구성하려면 서비스 소유자 작업 공간 포트폴리오 메트릭 구성 문서를 참조하십시오.

서비스 소유자 작업 공간 설정

필요한 애플리케이션을 활성화하고, 빠른 시작 테스트에 액세스하여 올바른 기능을 보장하고, 모니터링할 메트릭을 구성하여 서비스 소유자 작업 공간 환경을 준비합니다.

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

이동



다른 애플리케이션과의 통합

서비스 소유자 작업 공간 플러그인(com.spm_owner_workspace)을 활성화한 후 다른 ServiceNow 애플리케이션과 결합하여 서비스 포트폴리오 모니터링 환경을 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.

서비스 소유자 작업 공간은 벤더 관리자 워크스페이스과 원활하게 연동되도록 고안되었습니다. 서비스 소유자가 벤더 관리자인 경우가 종종 있습니다. 따라서 벤더 관리자 워크스페이스 애플리케이션을 활성화하면 유용합니다. 두 작업 공간이 동일한 인터페이스를 공유하기 때문에 작업 공간을 전환하기가 쉽습니다. 벤더 관련 데이터를 보려면 작업 공간에서 벤더 관리자 워크스페이스 아이콘을 클릭하기만 하면 됩니다.

작업 공간 아이콘

재무 관리 애플리케이션과 통합하면 회계 기간을 기준으로 예상 지출 비용이 계산되고, 포트폴리오 내 서비스 오퍼링부터 관련 서비스 및 분류 노드까지 지출 데이터가 롤업됩니다. 작업 공간에서 예상 지출 데이터를 모니터링하고 분석할 수 있습니다.

서비스 소유자 작업 공간 통합 모니터링 환경에 깊이감과 가치를 추가하기 위해 활성화할 수 있는 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

메트릭 정의 및 구성

서비스 모니터링에는 서비스가 얼마나 잘 수행되고 있는지, 서비스를 제공받은 고객이 서비스에 얼마나 만족했는지, 서비스를 구독하는 사람이 몇 명인지 알려주는 메트릭과 점수가 포함됩니다. 메트릭을 정의하고 포트폴리오, 서비스 및 제공에 메트릭을 적용하면 정확하고 목표 지향적인 모니터링 환경이 보장됩니다. 서비스 성과의 상한값과 하한값을 결정하십시오.

포트폴리오 설정 자동화

포트폴리오에 적용할 사전 구축된 설정 자동화에서 선택하면 서비스 및 제공을 생성하는 시간을 줄일 수 있습니다. 자동화와 스크립트를 편집, 업데이트하고 서비스 포트폴리오 기록 수준에서 스크립트 또는 스크립트 시리즈 실행 타이밍을 트리거하는 필드를 정의합니다.

- 새 서비스 포트폴리오를 생성하면 5개의 기본 메트릭이 자동으로 추가됩니다. 메트릭을 추가하지 않기로 선택할 수 있습니다.
- 포트폴리오 수준에서 새 제공에 대한 모든 성과 메트릭에 균등한 가중치를 부여합니다.

  포트폴리오의 일부로 제공이 생성될 때마다 각 메트릭의 성과 가중치가 균등하게 분배됩니다. 예를 들어, 각 기본 메트릭의 가중치는 20%입니다.

  서비스를 다른 포트폴리오에 상위 재지정하는 경우, 새 포트폴리오를 만들 때 새 제공에 대한 균등 가중치 성과 메트릭이 활성화되어 있으면 제공은 새 포트폴리오의 메트릭과 가중치를 자동으로 가정합니다. 제공이 생성될 때 이와 동일한 논리가 적용됩니다.

  > **주:**
  > 모든 메트릭에 균등하게 100%를 채울 수 없는 경우, 순서를 사용하여 가장 높은 가중치에 가장 큰 숫자를 부여합니다. 예를 들어, 7개의 메트릭이 있는 경우 백분율의 가중치는 15, 15, 14, 14, 14, 14, 14가 될 수 있습니다. 3개의 메트릭이 있는 경우 백분율의 가중치를 34, 33, 33씩 부여할 수 있습니다.

- 서비스 포트폴리오 내에서 새로 생성된 서비스의 경우 또는 기존 서비스 포트폴리오에 서비스를 추가하면 일대다 제공이 자동으로 생성됩니다. 이 서비스는 서비스 포트폴리오와 연결되어야 하지만 하위 제공이 있으면 안 됩니다. 이 기능을 활성화하면 드롭다운 필드가 표시되어 생성할 제공 수를 선택할 수 있습니다.

이러한 자동화를 활성화하려면 포트폴리오 생성를 참조하십시오.

서비스 소유자 작업 공간 활성화

서비스 소유자 작업 공간 플러그인(com.spm_owner_workspace)은 별도의 구독으로 제공됩니다. 이것은 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 플러그인(com.snc.spm)을 포함하여, 관련 플러그인을

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

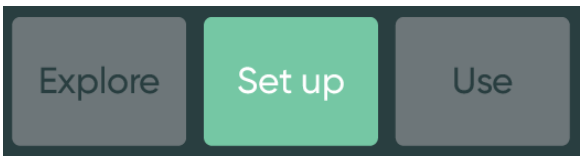
활성화합니다. 서비스 소유자 작업 공간에 구독하면 서비스 소유자 사용자 인터페이스 및 프리미엄 기능이 사용 중인 서비스 포트폴리오 관리 환경에 추가됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

이동



서비스 소유자 작업 공간 구독은 퍼포먼스 분석에 대한 모든 액세스 권한을 포함합니다.

퍼포먼스 분석 - Premium 플러그인(com.snc.pa.premium)은 서비스 소유자 작업 공간 주요 기능에 필수적입니다. 서비스 소유자 작업 공간 플러그인을 활성화하려면 먼저 이것을 활성화해야 합니다.

서비스 소유자 작업 공간 플러그인(com.spm_owner_workspace)은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 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.

서비스 소유자 작업 공간 관련 플러그인

플러그인	설명
퍼포먼스 분석 — Premium [com.snc.pa.premium] 주: 서비스 소유자 작업 공간 플러그인 (com.spm_owner_workspace)을 활성화하기 전에 이 플러그인을 활성화해야 합니다.	서비스 포트폴리오 관리에 다음 기능을 추가합니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성. • 텍스트 분석 위젯 생성. • 외부 데이터와 함께 퍼포먼스 분석 사용. • 180일 이상 성과 점수 보존.
서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 [com.snc.spm]	서비스 오퍼링 메트릭을 수집하고 이러한 계산을 서비스 소유자 작업 공간을 통해 본 성과 점수 및 기타 메트릭에 대한 상위 서비스 및 분류 노드에 롤업합니다.
서비스 포트폴리오 관리 예상 지출 [com.snc.spm.spend]	단순 비용 모델을 제공합니다.
에이전트 작업 공간 - Form [com.snc.agent_workspace.form]	작업 공간 양식 구성을 제공합니다.
에이전트 작업 공간 - List [com.snc.agent_workspace.list]	작업 공간 목록 구성을 제공합니다.
에이전트 작업 공간 - Highlighted Values [com.snc.agent_workspace.highlighted_values]	작업 공간에서 강조 표시된 값에 대한 지원을 제공합니다.
에이전트 작업 공간 - Declarative Actions [com.snc.agent_workspace.declarative_actions]	작업 공간에서 선언적 작업에 대한 지원을 제공합니다.
Service Workspace [com.snc.service_workspace]	서비스 작업 공간 애플리케이션을 제공합니다.

여러 가지 추가 플러그인이 서비스 소유자 작업 공간의 기능을 증가시킵니다. 이러한 플러그인을 활성화하여 모니터링 환경을 개선하십시오.

서비스 소유자 작업 공간 모니터링 기능을 위한 추가 플러그인

플러그인	설명
벤더 관리자 워크스페이스 [com.snc.vlm.vmw]	벤더 관리자 워크스페이스과의 통합을 서비스 소유자 작업 공간 모니터링 환경의 부분으로 제공합니다.
지속적 개선 관리 CIM [com.sn_cim]	연결된 양식에서 서비스 관계가 나타날 때 서비스 소유자 작업 공간에서 기존 CIM 기록을 표시할 수 있습니다. 서비스 소유자는 CIM 기록을 시작하여

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 소유자 작업 공간 모니터링 기능을 위한 추가 플러그인

플러그인	설명
	서비스 또는 제공의 성과 문제를 해결할 수 있습니다.
인시던트 관리 - Major 인시던트 관리 [com.snc.incident.mim]	서비스 소유자 작업 공간을 통해 중요 인시던트를 보는 통합 워크벤치를 제공합니다.
재무 관리 for SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	재무 관리와 서비스 포트폴리오 관리의 통합을 활성화하여, 서비스 소유자 작업 공간에서 보는 미리 구성된 서비스 오퍼링 비용 모델을 제공합니다. 서비스 오퍼링 비용을 수집하고 사용자가 로컬 비용 모델과 재무 관리 애플리케이션 모델(사용되었을 때) 간에 선택할 수 있습니다. 주: 또한 사용자는 다음에서 없음을 선택하여 로컬 비용 모델 또는 재무 관리 모델을 사용하지 않을 것을 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

서비스 소유자 작업 공간 앱과 함께 설치되는 구성요소

플러그인 목록(New York)

서비스 소유자 작업 공간 앱과 함께 설치되는 구성요소

서비스 소유자 작업 공간은 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 플러그인(com.snc.spm)을 자동으로 활성화합니다. 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄은 다음 구성요소를 설치합니다.

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 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.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

서비스 포트폴리오 관리 프리미엄

서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
메트릭 정의 [spm_metric_definition]	서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 애플리케이션에서 사용할 메트릭을 정의하는 데 사용됩니다.
서비스 오퍼링 메트릭 데이터 [service_offering_metric_data]	서비스 오퍼링 메트릭 데이터를 구성하는 데 사용됩니다. 이 기록으로 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 서비스 오퍼링 성과 점수 범위 이내에서 경계를 설정합니다. • 가중치를 설정합니다.
포트폴리오 메트릭 [spm_portfolio_metric]	포트폴리오 메트릭 데이터를 구성하는 데 사용됩니다.
SPM 노드 가중치 [spm_node_weight]	동위 노드의 값을 기준으로 노드에 가중치를 할당하는 데 사용됩니다.

서비스 포트폴리오 관리 프리미엄에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 빠른 시작 테스트를 하려면 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 플러그인(com.snc.spm)을 활성화해야 합니다.

서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 **- ATF** 테스트 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
포트폴리오 편집자: 포트폴리오 소유자가 아님, 분류 읽기 전용 액세스	포트폴리오 편집자가 연관되었지만 소유하지 않은 포트폴리오 분류를 읽을 수만 있는지 확인합니다.	Orlando
포트폴리오 편집자: 새 포트폴리오를 만들 수 없음	포트폴리오 편집자가 새 포트폴리오를 만들 수 없는지 확인합니다.	Orlando
포트폴리오 편집자: 유효한 포트폴리오 소유자 분류 액세스	포트폴리오 소유자가 소유한 포트폴리오 내의	Orlando

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 포트폴리오 관리 프리미엄 - **ATF** 테스트 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	분류에 액세스할 수 있는지 확인합니다.	
서비스 편집자: 액세스	서비스 편집자가 소유한 서비스 및 오퍼링만 편집만 할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
포트폴리오 편집자: 소유한 포트폴리오 수정 가능	포트폴리오 편집자가 소유한 포트폴리오를 수정하고 업데이트할 수 있는지 확인합니다.	Orlando
포트폴리오 만들기	포트폴리오 관리자가 새 포트폴리오를 만들 수 있는지 확인합니다.	Orlando
포트폴리오 편집자: 소유하지 않은 포트폴리오는 수정할 수 없음	포트폴리오 편집자가 소유하지 않은 포트폴리오를 수정할 수 없는지 확인합니다.	Orlando
서비스 워크플로우	서비스 포트폴리오, 분류 노드, 서비스 오퍼링 서비스가 없는 상태에서 서비스를 카탈로그 단계로 이동할 수 없는지 확인합니다. 서비스가 카탈로그 단계에서 파이프라인 단계로 뒤로 이동할 수 없는지 확인합니다.	Orlando
서비스 포트폴리오(일반)	서비스 포트폴리오, 분류 레이어 및 분류 노드를 만듭니다.	Orlando
포트폴리오 + 3 분류 레이어 만들기	세 개의 분류 레이어를 사용하여 서비스 포트폴리오를 만듭니다.	Orlando
서비스 포트폴리오(예외) - 분류법 계층 정의 집합 01	서비스 포트폴리오, 분류 레이어 및 분류 노드를 만듭니다.	Orlando
SPM: 포트폴리오 만들기	서비스 포트폴리오를 만듭니다.	Paris
SPM: 포트폴리오 + 3 분류 레이어 만들기	세 개의 분류 레이어를 사용하여 서비스 포트폴리오를 만듭니다.	Paris
SPM: 서비스 포트폴리오(일반)	서비스 포트폴리오, 분류 레이어 및 분류 노드를 만듭니다.	Paris
SPM: 서비스 포트폴리오(예외) - 분류법 계층 정의 집합 01	서비스 포트폴리오, 분류 레이어 및 분류 노드를 만듭니다.	Paris
SPM: 포트폴리오 편집자: 소유한 포트폴리오 수정 가능	포트폴리오 편집자가 소유한 포트폴리오를 수정할 수 있는지 확인합니다.	Paris

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 포트폴리오 관리 프리미엄 - **ATF** 테스트 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
SPM: 포트폴리오 편집자: 소유하지 않은 포트폴리오는 수정할 수 없음	포트폴리오 편집자가 소유하지 않은 포트폴리오를 수정할 수 없는지 확인합니다.	Paris
SPM: 포트폴리오 편집자: 새 포트폴리오를 만들 수 없음	포트폴리오 편집자가 새 포트폴리오를 만들 수 없는지 확인합니다.	Paris
SPM: 포트폴리오 편집자: 유효한 포트폴리오 소유자 분류 액세스	포트폴리오 소유자가 소유한 분류에 접근할 수 있는지 확인합니다.	Paris
SPM: 포트폴리오 편집자: 포트폴리오 소유자가 아님, 분류 읽기 전용 액세스	포트폴리오 편집자가 소유하지 않은 포트폴리오의 분류를 읽을 수만 있는지 확인합니다.	Paris
SPM: 서비스 편집자: 액세스	서비스 편집자가 소유하거나 위임받은 서비스 및 오퍼링을 편집만 할 수 있는지 확인합니다.	Paris
SPM: 서비스 뷰어: 액세스	서비스 뷰어가 서비스를 볼 수 있는지 확인합니다.	Paris
SPM: 서비스 워크플로우	서비스 포트폴리오, 분류 노드, 서비스 오퍼링 서비스가 없는 상태에서 서비스를 카탈로그 단계로 이동할 수 없는지 확인합니다. 서비스가 카탈로그 단계에서 파이프라인 단계로 뒤로 이동할 수 없는지 확인합니다.	Paris

관련 정보

빠른 시작 테스트

서비스 소유자 작업 공간 마이그레이션 대시보드

서비스 소유자 작업 공간은 마이그레이션 대시보드를 제공하여 레거시 서비스 포트폴리오 관리 구조에서 향상된 애플리케이션 구조로의 전환을 지원합니다.

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

마이그레이션 대시보드를 보면 포트폴리오 관리자가 더 이상 사용되지 않는 구조를 포함하거나, 개선된 서비스 포트폴리오 관리 분류 구조에서 고아로 간주되는 기존 서비스 및 제공을 빨리 파악할 수 있습니다.

다음 역할이 할당된 사용자는 서비스 포트폴리오 관리 대시보드를 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.

- service_viewer
- portfolio_admin

portfolio_admin 또는 service_editor 역할을 가진 사용자는 서비스 및 서비스 오퍼링을 수정하여 서비스 포트폴리오 관리 파운데이션 애플리케이션과 구조적으로 일치시키고 이 애플리케이션으로 마이그레이션할 수 있습니다.

기본적으로 대시보드는 모든 기존 서비스 포트폴리오에 대한 보고서를 표시합니다. 대화형 필터를 사용하여 확인할 단일 포트폴리오를 선택할 수 있습니다. 대시보드 보고서는 정의된 서비스 포트폴리오가 없는 경우에도 표시됩니다.

대시보드 보고서 범주는 관련되고 식별된 마이그레이션 문제 수를 표시합니다. 보고서 범주에 대해 마이그레이션 문제가 발견되지 않으면 0이 표시됩니다.

서비스 포트폴리오 관리 〉 마이그레이션 대시보드로 이동하여 대시보드에 액세스합니다. 자세한 정보를 보려면 보고서 그래픽 위로 마우스를 이동합니다. 모든 보고서 그래프는 최신 데이터로 갱신됩니다.

보고서에 0보다 큰 숫자 그래픽이 나타나면 마이그레이션 문제를 나타냅니다. 이러한 보고서의 경우, 숫자 그래픽 위에 마우스를 대고 클릭합니다. 서비스 포트폴리오 관리 엔터프라이즈 구조로 마이그레이션하기 위해 수정이 필요한 서비스나 서비스를 표시하는 목록이 열립니다.

마이그레이션 대시보드에서 다음 보고서를 사용할 수 있습니다. 마이그레이션 문제를 나타내면 보고서 설명과 마이그레이션을 위해 이 문제를 수정하는 방법을 참조하십시오.

마이그레이션 대시보드 보고서	설명 및 마이그레이션 작업
제공에 사용된 사용되지 않는 작업 상태	운영 상태의 사용되지 않는 단일 상태를 사용하여 기존 서비스 오퍼링 수를 나타냅니다. 서비스 오퍼링 양식의 단계 필드와 상태 필드를 모두 채워 이러한 제공을 수정합니다. **주:** 상태는 설계, 개발, 빌드/테스트/릴리스, 운영 및 폐기와 같은 여러 선택사항 중 하나일 수 있습니다. 업데이트를 클릭합니다.
서비스에 사용된 사용되지 않는 작업 상태	운영 상태의 사용되지 않는 단일 상태를 사용하여 기존 서비스 수를 나타냅니다. 서비스 양식의 단계 필드와 상태 필드를 모두 채워 이러한 서비스를 수정합니다. **주:** 상태는 요구사항, 정의, 분석, 승인됨 및 공인됨과 같은 여러 선택사항 중 하나일 수 있습니다. 업데이트를 클릭합니다.
포트폴리오에 없는 운영 서비스	현재 포트폴리오에 연결되지 않은 기존 서비스 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.

마이그레이션 대시보드 보고서	설명 및 마이그레이션 작업
	서비스 포트폴리오 필드에서 포트폴리오를 선택하여 서비스 양식을 수정합니다. 업데이트를 클릭합니다.
카탈로그 단계의 고아 서비스	상위 분류 노드가 없는 카탈로그 단계에 있는 서비스 수를 나타냅니다. 분류 노드 필드에서 분류 노드를 선택하여 서비스를 수정합니다. 업데이트를 클릭합니다.
서비스 카탈로그 항목의 사용되지 않는 사용	사용되지 않는 서비스 카탈로그 항목(sc_cat_item_service) 테이블을 통해 카탈로그 항목에 연결된 서비스 또는 제공 수를 나타냅니다.
고아 서비스 오퍼링	서비스 오퍼링 양식의 상위 필드가 상위 서비스를 가리키지 않는 서비스 오퍼링 수를 나타냅니다. 제공은 서비스의 하위여야 합니다. 서비스 오퍼링 양식의 상위 필드에서 연결된 서비스를 검색하고 선택합니다. 업데이트를 클릭합니다.
카탈로그의 비운영 제공	카탈로그 단계에 없거나 운영 상태를 가지는 서비스 오퍼링에 연결된 활성 카탈로그 항목 수를 나타냅니다. 서비스 오퍼링 양식의 단계 필드를 카탈로그로, 상태 필드를 운영으로 수정합니다. 업데이트를 클릭합니다.
제공이 없는 카탈로그 단계의 서비스	하나 이상의 연결된 서비스 오퍼링이 없이 카탈로그 단계에 있는 서비스 수를 나타냅니다. 서비스가 카탈로그 단계로 이동하려면 제공이 정의되어야 합니다. 서비스 오퍼링을 서비스에 연결하려면 마이그레이션 대시보드에 나타난 카탈로그의 서비스와 연결된 특정 서비스 오퍼링을 엽니다. 서비스 오퍼링 양식의 상위 필드에서 연결된 서비스를 검색하고 선택합니다. 업데이트를 클릭합니다.

서비스 소유자 작업 공간 통합

다른 제품 애플리케이션과 결합하여 서비스 소유자 작업 공간 모니터링 환경에 가치를 더할 수 있습니다.

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 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.

서비스 소유자 작업 공간 및 제품 결합

다음 제품을 활성화하고 통합하여 서비스 소유자 작업 공간의 기능을 확장합니다.

벤더 관리자 워크스페이스

벤더 관리자 워크스페이스 플러그인(com.snc.vlm.vmw)을 활성화하여 이 작업 공간 데이터를 서비스 소유자 작업 공간과 결합합니다.

동일한 작업 공간 인터페이스에서 벤더를 관리하여 모든 벤더 관련 정보에 대한 지식을 효과적으로 얻습니다.

작업 공간 뷰에서 벤더 성과 보고서를 모니터링하고 확인합니다.

작업 공간 뷰에서 모니터링하고 관리할 벤더 메트릭을 결정합니다.

벤더 CSAT 가중치 및 벤더 서비스 오퍼링 성과 가중치를 계산하고 봅니다.

재무 관리

서비스 포트폴리오 관리 예상 지출 플러그인(com.snc.spm.spend)을 활성화하여 서비스 오퍼링 지출을 보고, 사용자는 로컬 비용 모델과 재무 관리 애플리케이션에서 제공하는 비용 모델 간에 선택할 수 있습니다.

재무 관리 for SPM 플러그인(com.snc.financial_management_for_spm)을 활성화하여 서비스 소유자 작업 공간에서 볼 수 있는 미리 구성된 서비스 오퍼링 비용 모델을 제공합니다. 로컬 비용 모델과 재무 관리 애플리케이션 모델(사용되었을 때) 간에 선택할 수 있습니다.

지속적 개선 관리(CIM)

연결된 양식에서 서비스 관계가 나타날 때 서비스 소유자 작업 공간에서 기존 CIM 기록을 표시합니다.

서비스 소유자는 서비스 또는 제공의 성과 문제가 표시될 때 CIM 기록을 시작할 수 있습니다.

인시던트 관리 — 중요 인시던트 관리

서비스 소유자 작업 공간 활동 스트림을 통해 중요 인시던트를 볼 수 있는 통합 워크벤치를 제공하려면 인시던트 관리 - Major 인시던트 관리 플러그인(com.snc.incident.mim)을 활성화합니다.

일반 서비스 데이터 모델 앱과의 통합

서비스를 사용하고 다음과 같은 여러 IT Service Management 작업 양식에 대한 참조를 제공하여 측정과 평가를 개선합니다.

- 문제
- 변경
- 지속적 개선 관리
- 인시던트

일반 서비스 데이터 모델(CSDM)과 일관성이 있도록 서비스 오퍼링을 문제, 변경 또는 인시던트의 대상으로 직접 참조하십시오. 선택한 서비스에 따라 시스템에서 사용 가능한 오퍼링을 필터링합니다.

CSDM과 통합할 서비스 및 오퍼링 양식에서 서비스 모델 모델 **ID** 참조 필드를 보고 정의합니다.

CSDM이 적용된 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 플러그인(com.snc.spm)이 활성화되면 탐색 창에 기술 서비스 관리 및 판매 및 소비 모듈이 포함됩니다. 연결된 카탈로그 항목이 있는 서비스 오퍼링은

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 모듈 내에서 기술 요청 카탈로그 및 비즈니스 요청 카탈로그를 통해 보고 관리할 수 있습니다. CSDM 및 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄과의 관계에 대한 자세한 내용은 Applying the CSDM guidelines to your product 문서를 참조하십시오.

서비스 소유자 작업 공간 메트릭 정의 구성

고유 메트릭 정의를 구성하여 서비스 소유자 작업 공간에서 서비스 오퍼링 성과를 측정합니다.

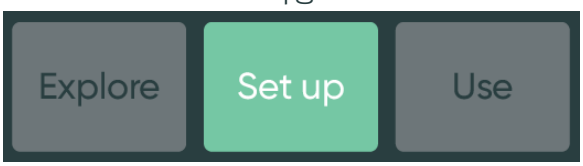
시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 portfolio_admin

이 태스크 정보

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 새로운 표준 포트폴리오 구조를 선택하는 고객은 디지털 포트폴리오 관리(DPM)의 핵심성과지표(KPI)에서 계산된 메트릭을 사용합니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 문서를 참조하십시오.

이동



서비스 소유자 작업 공간에는 필요한 경우 보고 편집할 수 있는 몇 가지 메트릭 정의가 포함되어 있습니다. 또한 원하는 성과 모니터링 요구에 고유한 새 메트릭 정의를 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 구성 〉 메트릭 정의로 이동합니다.
2. 사용 가능한 기본 시스템 메트릭 정의와 관련 표시기를 봅니다.
3. 고유한 메트릭 정의를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 이름 필드에 메트릭 정의의 고유한 이름을 제공합니다.
5. 표시기 필드에서 퍼포먼스 분석 표시기를 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   서비스 소유자 작업 공간 메트릭 및 가중치 구성에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 성과 메트릭 문서를 참조하십시오.

서비스 소유자 작업 공간 포트폴리오 메트릭 구성

서비스 소유자 작업 공간에서 서비스 오퍼링의 성과를 측정하기 위해 서비스 포트폴리오에 대해 구성할 메트릭을 결정합니다.

시작하기 전에

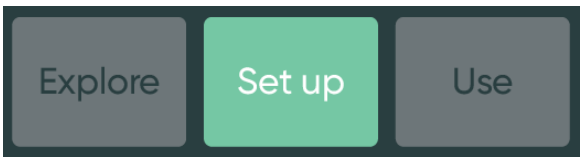
필요한 역할: admin 또는 portfolio_admin

© 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

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 새로운 표준 포트폴리오 구조를 선택하는 고객은 디지털 포트폴리오 관리(DPM)의 핵심성과지표(KPI)에서 계산된 메트릭을 사용합니다. 자세한 내용은 디지털 포트폴리오 관리 문서를 참조하십시오.

이동



프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 구성 〉 포트폴리오 메트릭으로 이동합니다.
2. 기존 서비스 포트폴리오를 클릭하여 연관된 메트릭을 알아봅니다.
   포트폴리오 메트릭 목록이 열리고 서비스 포트폴리오에 적용된 모든 메트릭을 표시합니다.
3. 서비스 포트폴리오에 추가 메트릭을 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식 필드를 채웁니다.

포트폴리오 메트릭 형식

필드	설명
서비스 포트폴리오	메트릭을 만들 서비스 포트폴리오를 선택합니다.
메트릭	적용할 메트릭을 선택합니다. 선택사항으로 활동, 가용성, 위반된 **SLA**, 고객 만족도 및 중요 인시던트이 있습니다.
순서	서비스 소유자 작업 공간의 추세 탭에서 추세 차트의 표시 순서를 지정합니다.
추세 차트	서비스 소유자 작업 공간의 추세 탭에서 이 메트릭을 표시하려면 확인란을 선택합니다.
성과 계산	서비스 오퍼링 성과 계산에서 이 메트릭을 사용하려면 확인란을 선택합니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   서비스 소유자 작업 공간 메트릭 및 가중치 구성에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 성과 메트릭 문서를 참조하십시오.

서비스 오퍼링 가용성 생성

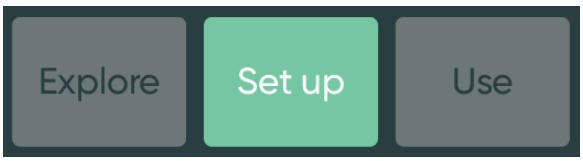
서비스 소유자 작업 공간에 표시되는 요청 시 가용성 보고서를 생성합니다. 서비스 약정에 가용성 보증이 포함되어 있을 때, 서비스 오퍼링은 가용성 보고서를 표시합니다.

© 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.

시작하기 전에
필요한 역할: service_editor

이 태스크 정보

이동



가용성 기록은 서비스 오퍼링에 대한 가용성 유형 서비스 약정을 선택할 때 일별 작업에 의해 생성됩니다. 서비스 오퍼링 가용성을 정의하면 제공의 실제 가용성을 추적하는 보고서가 생성됩니다. 7일 차트의 경우, 서비스 오퍼링이 만들어진 후 5일까지 보고 데이터를 사용할 수 없습니다. 30일 차트의 경우 보고서를 생성하려면 23일 동안의 데이터가 필요합니다. 12개월 차트의 경우 데이터베이스에는 10개월 이상의 데이터가 포함되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 새 서비스 가용성을 생성하려면 서비스 포트폴리오 관리 〉 가용성으로 이동하고 새로 만들기를 클릭합니다.

   주:
   서비스 오퍼링에 가용성 약정 유형을 추가하면 해당 오퍼링 및 약정에 대한 1년치 가용성 기록이 생성됩니다. 따라서 기존 가용성 양식을 편집하면 안 됩니다. 가용성은 시스템에서 해당 제품의 작동 중단을 기준으로 계산됩니다. 중단이 업데이트되면 관련 가용성 기록도 업데이트됩니다.

2. 양식 필드를 채웁니다.

서비스 가용성 양식

필드	설명
표시 이름	기록 목록에 표시되는 소프트웨어 가용성의 이름을 입력합니다. 서비스 오퍼링 및 약정에 기초해 기록 생성시 자동으로 설정됩니다.
서비스 오퍼링	가용성 기록을 생성할 서비스 오퍼링을 선택합니다.
서비스 약정	가용성 기록을 적용할 서비스 약정을 선택합니다.
시작	이 가용성 간격의 시작을 선택합니다.
종료	이 가용성 간격의 끝을 선택합니다.
확정된 가동 시간	이 약정에 대해 예상되는 총 서비스 가용성을 입력합니다.
허용 가능한 다운타임	이 간격으로 이 약정 일정에 대해 허용되는 다운타임 기간을 입력합니다.
총 다운타임	일정과 상관없이, 벽시계 다운타임을 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
약정 충족	이 간격에 대한 가용성 약정이 충족되었습니다. 약정이 충족되었음을 나타내려면 선택합니다.

주:
다음 필드는 사용 가능한 경우 SLA 결과 데이터를 표시합니다.

- 총 가용성 **%** — 전체 간격의 가용률(일정과는 상관없음).
- 총 중단 — 이 간격의 총 중단 횟수(일정과는 상관없음).
- 약정 가용성 **%** — 이 약정 일정 내의 가용률.
- 약정 다운타임 — 이 약정 일정을 기준으로 계산되는 다운타임.
- 약정 중단 시간 — 이 간격 동안 이 약정의 일정 중단 수.

3. 제출을 클릭합니다.
서비스 소유자 작업 공간에서 서비스 오퍼링 가용성 보고서를 봅니다.

서비스 포트폴리오 관리 프리미엄으로 범위 변경

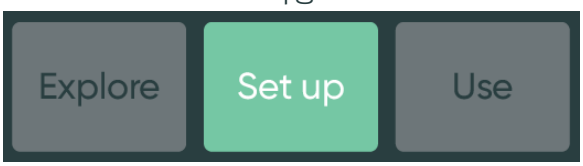
전역에서 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄으로 범위를 전환하여 사용자 지정 자동 표시기를 만들 수 있는 전담 사용자에게 액세스 권한을 부여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

이동



표시기와 작업은 모두 같은 범위 내에 있어야 합니다. 사용자에게 위임된 개발자 액세스 권한 및 pa_admin 역할을 제공하여 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 작업에 대한 사용자 지정 표시기를 만들 때 전역에서 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄으로 범위를 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. 탐색기에서 sys_scope.list를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
   애플리케이션 목록이 나타납니다.
2. 이름으로 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄을 검색하고 애플리케이션 이름을 클릭하여 연결된 스토어 애플리케이션 양식을 엽니다.
3. 관련 링크에서 개발자 관리를 클릭합니다.
4. 위임된 개발자 액세스 권한을 부여할 사용자 또는 그룹을 검색합니다.
   권한 구성 화면이 나타납니다.
5. 사용자 또는 그룹에 대해 위임된 개발자 액세스 권한을 구성합니다.
   a. 파일 형식 접근 섹션에서 보고 범주 라디오 버튼을 전환하여 이러한 유형의 액세스 권한을 부여합니다.
   b. 저장을 클릭합니다.
   연결된 라디오 버튼을 전환하여 다른 섹션 범주에 대한 액세스 권한을 부여합니다.
6. 위임된 개발자 액세스 권한이 있는 사용자 또는 그룹에 pa_admin 역할을 할당합니다.

서비스 포트폴리오 관리 프리미엄에서 표시기 만들기

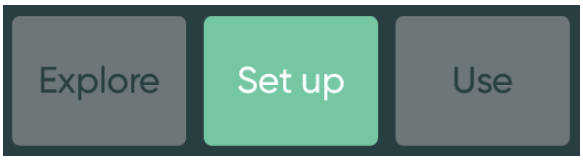
올바른 범위에서 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 작업에 대한 사용자 지정 표시기를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pa_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

이동



애플리케이션에 대한 사용자 지정 표시기를 만들 때 범위를 전역에서 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄으로 변경하려면 보고 파일 형식의 위임된 개발자 액세스 권한이 있어야 합니다. 관리자는 보고 파일 형식에 위임된 개발자 액세스 권한을 부여합니다. 위임된 개발자 액세스 획득에 대한 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄에서 표시기 만들기 문서를 참조하십시오.

표시기를 만들고 이것을 애플리케이션의 작업과 연결할 때 표시기와 작업 모두 동일한 범위에 있어야 합니다. 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 기본 시스템에서 사용할 수 있는 작업 및 표시기가 올바른 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 범위에 있습니다. 그러나 사용자 지정 표시기를 만들면 기본적으로 전역 범위에 만들어집니다. 사용자 지정 표시기를 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 작업과 연결하려면 먼저 범위를 전역에서 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄으로 범위를 변경해야 합니다.

프로시저

1. 배너에서 설정 아이콘을 클릭합니다.
2. 시스템 설정에서 개발자를 클릭합니다.
3. 애플리케이션에서 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄을 찾아서 선택합니다.
4. 퍼포먼스 분석 〉 표시기 〉 자동 표시기로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 범위에 표시기를 만듭니다.
   자동 표시기를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 자동 표시기 만들기 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.

서비스 소유자 작업 공간 사용

서비스 소유자 작업 공간을 사용하여 서비스 상태와 고객 만족도를 모니터링합니다. 서비스 및 오퍼링과 관련된 중단, 중요한 문제 및 변경 요청을 봅니다.

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

이동

서비스 소유자 작업 공간을 사용하면 단일 사용자 인터페이스에서 메트릭을 모니터링하고 서비스 상태를 분석할 수 있습니다. 메트릭 모델이 서비스 오퍼링을 위해 생성되고 구성되는 방법과 서비스 소유자 작업 공간에서 사용되는 방법을 알아보십시오.

서비스 소유자 작업 공간 기능

서비스 소유자 작업 공간 기능은 다음과 같습니다.

- 여러 개의 포트폴리오와 관련 서비스를 모니터링하고 관리하기 위한 보기 전용 다중 탭 인터페이스.
- 대시보드는 서비스를 소유하고 관리하는 사용자뿐만 아니라, 포트폴리오 및 서비스 상태와 성과 메트릭에도 즉시 액세스할 수 있도록 합니다.

  주:
  대부분의 경우 데이터는 이전 날짜까지 수집됩니다. 현재 중단 또는 인시던트가 있으면 데이터는 추세 차트나 디스플레이에 나타나지 않습니다.

- 포트폴리오와 해당 구성요소 서비스와 관련된 모든 정보의 포괄적인 레이아웃.

서비스 소유자는 다음을 포함한 가장 일반적인 작업을 수행하기 위해 작업 공간에 액세스할 수 있습니다.

- 비즈니스가 관리하는 모든 IT 서비스를 볼 뿐만 아니라, 소유한 IT 서비스를 보고 관리합니다.
- 서비스 목록을 확장하여 하위 서비스 및 서비스 오퍼링을 나타냅니다.
- 서비스를 선택하여 서비스 추세, 관련 서비스 및 정보, 개선 이니셔티브 및 관련 서비스 오퍼링을 포함한 관련 정보에 액세스합니다.
- 서비스 성과 점수 보고서, 고객 점수 및 총 구독자 수를 보고 모니터링합니다.
- 최근 및 예정된 변경 내용을 모니터링합니다.
- 가용성, SLA 준수, 고객 만족, 안정성 제공, 성능 점수 등을 보기 위해 서비스 오퍼링을 드릴 다운합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 오른쪽에 있는 영향도 스트림 패널에서 서비스 오퍼링에 대한 고유 또는 중요 관련 정보를 봅니다. 예를 들어, 고유 중단 번호 식별자로 중단 기록을 볼 수 있습니다. 보고서 뷰어의 중단 탭을 통해 중단 목록 뷰에서 중단 번호를 볼 수도 있습니다.

  주:
  번호 데이터를 적용하려면 Outage Numbering 플러그인(com.snc.outage_numbering)을 활성화해야 합니다. 중단 테이블에 번호 프리픽스 열이 이미 있는 경우를 제외하고 모든 인스턴스와 업그레이드에 대해 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 플러그인이 활성 상태가 아니며 기본 시스템 필드로 이동하려는 경우 HI 지식베이스의 Outage Numbering 플러그인 활성화(KB0823685) 문서를 참조하거나 고객 서비스 및 지원에 문의하십시오.

시스템 관리자는 조직 내의 특정 요구 사항에 따라 작업 공간을 구성할 수 있습니다.

- 특정 메트릭이 작업 공간에 표시되지 않도록 합니다.
- 작업 공간에서 성과 점수에 기여하는 메트릭 가중치를 구성합니다.
- 작업 공간에 표시되는 각 메트릭의 메트릭 임계값을 구성합니다.

서비스 소유자 작업 공간 액세스에서 시작합니다.

서비스 소유자 작업 공간 액세스

서비스 소유자 작업 공간을 열어 모든 포트폴리오와 서비스를 한 곳에서 액세스하고 표시합니다. 작업 공간에서 서비스 및 오퍼링을 모니터링하고 관리합니다.

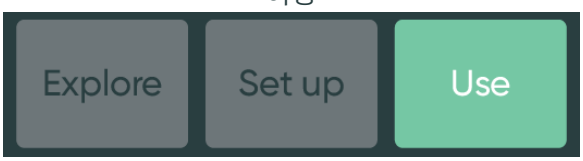
시작하기 전에

필요한 역할: service_viewer

이 태스크 정보

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

이동



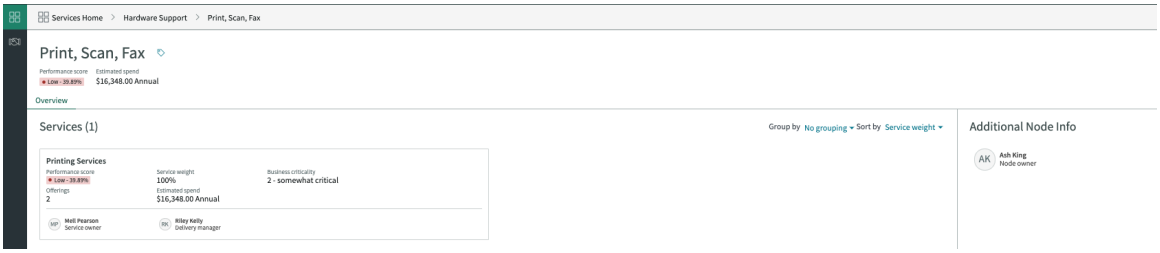
서비스 소유자 작업 공간에 액세스하여 사용하려면 서비스 소유자 작업 공간 플러그인(com.spm_owner_workspace)을 활성화하고 서비스 뷰어 [service_viewer] 역할이 할당되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 서비스 소유자 작업 공간으로 이동합니다.
2. 포트폴리오 이름을 클릭하여 서비스 계층을 확장합니다.
3. 사용자가 소유하고 관리하는 포트폴리오를 보려면 내 서비스를 클릭합니다.
   또는 조직이 소유하고 관리하는 모든 서비스를 보려면 모든 서비스를 클릭합니다.
   서비스 목록이 표시됩니다. 각 서비스를 확장하여 서비스 분류 내 하위 서비스를 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.

4. 서비스에 대한 관련 정보를 보려면 서비스 이름을 클릭하십시오.
개요 대시보드는 서비스 오퍼링 성과에 대한 최근 스냅샷을 제공합니다. 지난 7일 동안의 성과를 봅니다. 추가 노드 정보 사이드바에는 서비스를 소유하고 관리하는 사람과 관련 성과 점수, 분류 노드(서비스) 및 예상 지출(가능한 경우)이 표시됩니다.

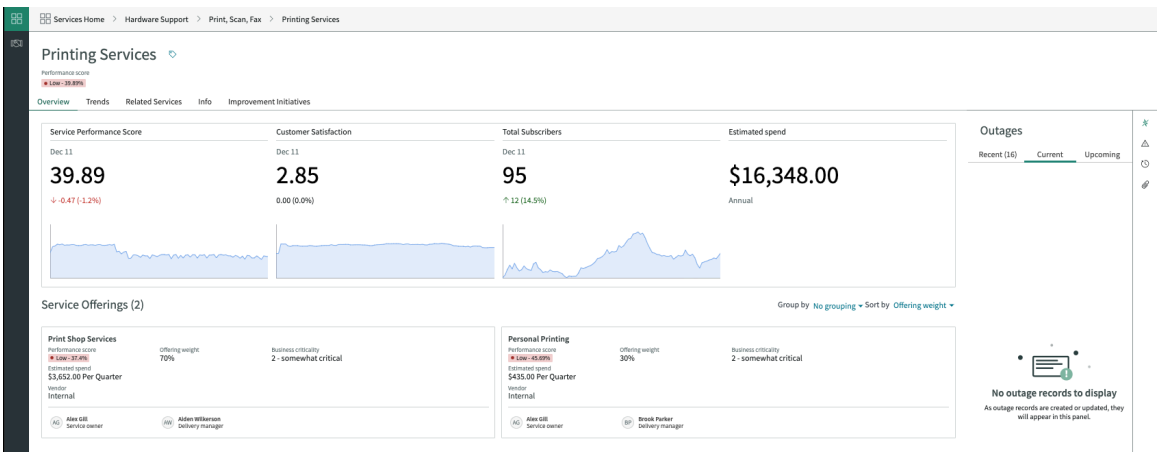


서비스 소유자, 서비스 오퍼링 소유자 또는 관련 관리자에게 문의하려면 작업 공간에서 해당 사용자의 이름을 클릭한 다음 관련 이메일을 클릭합니다. 서비스 담당자에게 빠르게 연락할 수 있도록 전화번호도 표시됩니다.

5. 대시보드 데이터를 그룹화 기준 및 정렬 기준 목록에서 그룹화하고 정렬하는 방식을 선택합니다. 그룹화 없음 또는 분류 노드 소유자를 기준으로 그룹화할 수 있습니다. 오름차순, 내림차순, 노드 가중치, 성과 점수 또는 이름을 기준으로 정렬할 수 있습니다.

6. 서비스에 대한 관련 정보를 보려면 분류 노드(서비스)를 클릭하십시오.
연결된 서비스는 개요 탭에 표시됩니다.

7. 서비스 카드를 클릭하면 상세 정보를 자세히 살펴보고 상태 및 성과 메트릭을 비롯하여 관련 서비스 오퍼링을 확인할 수 있습니다.
서비스 성과 점수, 고객 만족도, 총 구독자, 예상 지출, 관련 서비스 오퍼링과 같은 서비스 상태 및 성과 메트릭이 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.

8. 개요 탭 외에도 추가 탭을 클릭하여 다음을 포함하여, 오퍼링과 관련된 데이터를 표시할 수 있습니다.
   - 추세 — SLA 준수뿐만 아니라, 지정된 기간의 성과를 봅니다. 추세 탭에서 서비스 및 오퍼링 성과를 더욱 전략적으로 볼 수 있어, 성능 추세가 상승하는지 하락하는지 확인할 수 있습니다. 기본 시스템에는 활동, 가용성, 위반된 **SLA**, 고객 만족도 및 중요 인시던트의 성과 메트릭이 포함됩니다. 추세 성과에 대한 기본 기간은 30일이며, 예외적으로 중요 인시던트 메트릭은 매일 모든 열린 중요 인시던트 및 P1 인시던트를 표시합니다. 원하는 경우 드롭다운 메뉴를 사용하여 기간을 변경합니다. 지난 7일만큼 짧은 기간부터 지난 해까지 선택할 수 있습니다.

     주:
     Quebec 릴리스 전에 중요 인시던트 메트릭은 안정성이라고 불렸으며, 단일 점수 위젯으로 표시되었습니다. 이제 이 데이터가 시계열 차트에 시각화됩니다. 중요 인시던트 메트릭의 하위 및 상위 경계를 설정해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 성과 메트릭 문서를 참조하십시오.

   - 관계 - 서비스 의존성 상세 정보를 봅니다. 이 탭에는 서비스가 종속된 서비스 및 서비스에 종속된 서비스와 같은 오퍼링 관계가 표시됩니다.

     상속된 관계로 나타나는 강조 표시된 레이블이 있는 카드를 통해 상위 서비스 수준에 있는 서비스 오퍼링 의존성을 보려면 내가 종속됨 및 나에게 종속됨 섹션을 확인합니다.

     주:
     서비스가 하위 오퍼링에서 상속하는 의존성은 서비스 간에 직접 정의되는 의존성과는 시각적으로 구분됩니다.

     서비스 및 오퍼링 유형은 서비스와 오퍼링의 유형을 지정하는 고유 아이콘 및 레이블로 카드에서 구별할 수 있습니다. 예를 들어 비즈니스 서비스, 애플리케이션 서비스, 기술 서비스등이 있습니다. 오퍼링 카드를 클릭하면 오퍼링의 기록 뷰가 표시됩니다.

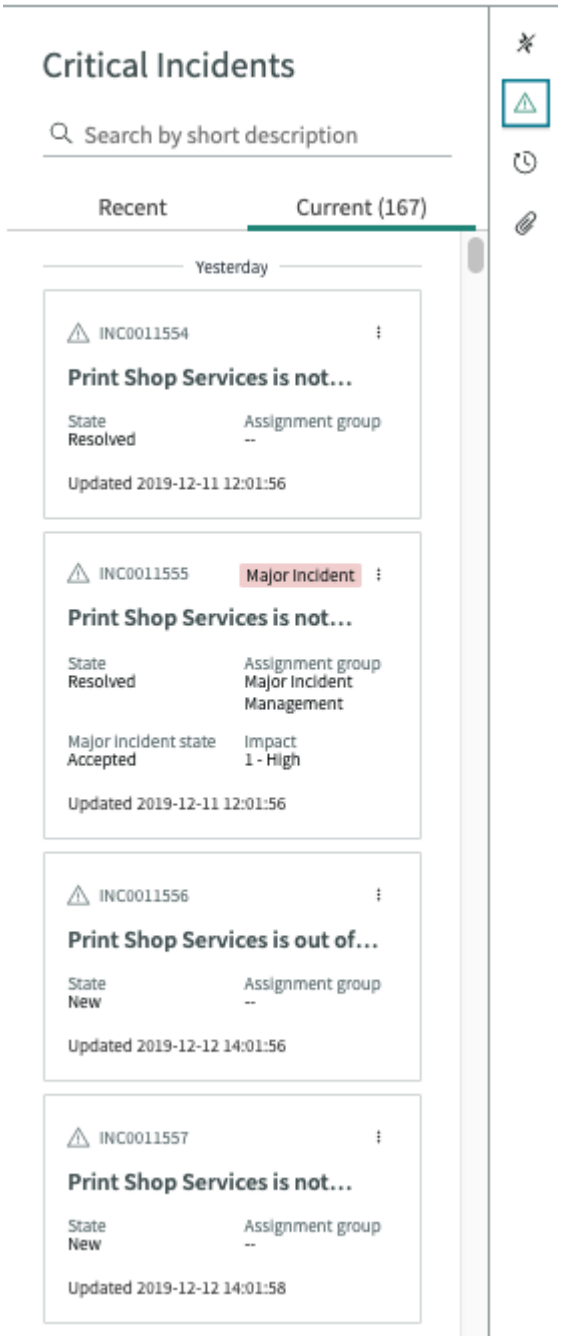
   - 정보 - 서비스 오퍼링 설명, 성과 세부 항목, 일반 정보, 약정, 팀 등을 봅니다. 또한 이 탭을 통해 카탈로그 항목 관계에 대한 서비스 오퍼링을 볼 수 있습니다. 카탈로그 항목을 클릭하여 열면 자세한 정보를 드릴다운할 수 있습니다.

     오퍼링 활동 메트릭의 모든 관련 카탈로그 항목에 대해 충족된 요청을 모니터링합니다. 서비스 오퍼링 및 관련 카탈로그 항목에 대한 자세한 내용은 카탈로그 항목 관계에 대한 서비스 오퍼링 문서를 참조하십시오.

     주:
     카탈로그 항목 생성 작업은 서비스 오퍼링에 매핑된 카탈로그 항목이 없고 오퍼링과 이름이 같은 카탈로그 항목이 없는 경우에만 사용할 수 있습니다. 이로 인해 카탈로그 항목이 동일한 이름으로 지정되는 문제를 방지할 수 있습니다.

   - 개선 이니셔티브 — 모든 CIM 이니셔티브를 기록에 대한 링크로 봅니다. 이 탭은 지속적 개선 관리(CIM) 플러그인(com.sn_cim)을 활성화하면 표시됩니다.
9. 작업 공간 오른쪽에 있는 영향 스트림 패널의 아이콘을 클릭하여 중단, 중요 인시던트, 변경 요청 또는 첨부 파일에 대한 관련 정보를 표시합니다.
   영향도 스트림에서 서비스 오퍼링에 대해 관련한 고유 또는 중요 정보를 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.



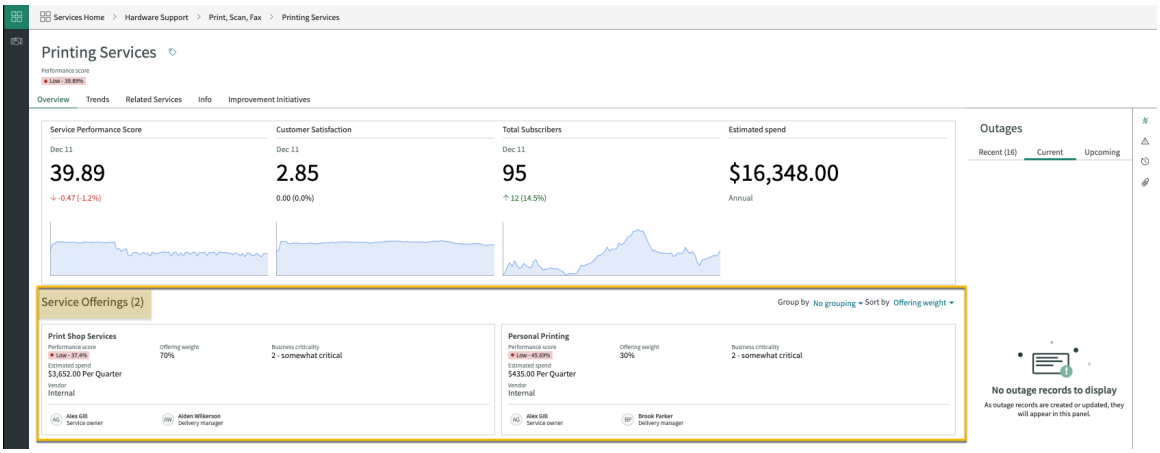
10. 상세 정보를 자세히 보려면 중단, 중요 인시던트 또는 변경 요청을 클릭합니다.

심각한 인시던트 같은 영향도 스트림 항목을 클릭하면 해당 항목과 관련된 모든 상세 정보를 볼 수 있으며, 기록 열기를 클릭하여 관련 기록을 열 수도 있습니다.

최근, 현재 및 예정된 중단 데이터를 볼 수 있습니다. 원하는 정보의 중단 유형을 클릭합니다. 고유 중단 번호 식별자 및 Outage Numbering 플러그인(com.snc.outage_numbering)을 활성화하는 방법에 대한 내용은 중단을 참조하십시오.

11. 보고 있는 서비스에 하위 서비스가 연결되어 있는 경우 오퍼링을 클릭하여 상세 정보를 드릴다운하여 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.



오퍼링 개요는 물론 서비스 오퍼링 가용성, 위반한 SLA, 고객 만족도, 안정성 및 활동과 같은 기타 관련 데이터도 볼 수 있습니다. 사용 가능한 서비스 오퍼링 탭에는 개요, 추세, 관계, 정보, 카탈로그 항목 및 개선 이니셔티브 등이 포함됩니다. 이 탭은 서비스에 제공되는 것과 유사한 데이터를 포함합니다. 카탈로그 항목 탭에는 서비스 오퍼링과 관련된 모든 카탈로그 항목과 항목에 대한 짧은 설명이 표시됩니다.

카탈로그 항목 관계에 대한 서비스 오퍼링

기존 카탈로그 항목을 서비스 오퍼링에 연결하거나 그 반대로 연결하여 서비스 오퍼링과 카탈로그 항목 간의 관계를 관리하십시오. Now Platform 양식 관련 목록 및 서비스 소유자 작업 공간 양쪽에서 관계를 봅니다.

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오. 이 주제에 대한 자세한 내용은 서비스 오퍼링에 사용자 구독 문서를 참조하십시오.

필요한 역할 및 작업

서비스 소유자와 카탈로그 관리 관리자는 관련 양식을 편집하여 기존 서비스 오퍼링을 카탈로그 항목 관계에 연결하고 관리할 수 있습니다. 이 기능은 새 카탈로그 항목을 생성할 수 있는 카탈로그 항목 생성 기능에 추가됩니다.

service_editor 역할을 사용하여 서비스 오퍼링 양식 카탈로그 항목 관련 목록을 통해 소유한 서비스 오퍼링과 연결된 카탈로그 항목을 추가, 변경 및 제거할 수 있습니다. 또한 카탈로그 항목 생성 링크를 클릭하여 서비스 소유자 작업 공간를 통해 서비스 오퍼링에서 카탈로그 항목을 생성할 수 있습니다. 단일 서비스 오퍼링에는 여러 관련 카탈로그 항목이 있을 수 있습니다. 카탈로그 항목 관련 목록에서 링크 버튼을 클릭하여 변경을 수행합니다.

주:
카탈로그 항목이 서비스 오퍼링과 이미 연결되어 있는 경우에는 항목을 새 오퍼링에 연결할 수 없습니다. 변경하려면 기존 연결 항목을 제거하는 catalog_admin에 문의해야 합니다.

catalog_admin 역할을 사용하여 카탈로그 항목 양식 서비스 오퍼링 관련 목록을 통해 카탈로그 항목과 관련된 서비스 오퍼링을 추가, 변경 및 제거할 수 있습니다. 단일 카탈로그 항목은 하나의 서비스 오퍼링과 관련할 수 있습니다.

변경을 수행하려면 관련 목록의 링크 버튼을 클릭하십시오. 필요한 경우 관련 목록에서 삭제 버튼을 사용하여 연결 항목을 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.

주:
서비스 오퍼링이 이미 카탈로그 항목에 연결된 경우 링크 버튼이 관련 목록에 표시되지 않습니다. 카탈로그 항목을 보고 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 카탈로그 항목 생성 또는 편집 을 참조하십시오.

서비스 소유자 작업 공간 카탈로그 항목

오퍼링 페이지의 카탈로그 항목 탭에서 서비스 소유자 작업 공간의 서비스 오퍼링과 관련된 카탈로그 항목을 볼 수 있습니다. 카탈로그 항목을 클릭하여 열면 자세한 정보를 드릴다운하고 양식 뷰를 열 수 있습니다.

오퍼링 추세 탭 활동 메트릭에 있는 모든 관련 카탈로그 항목 및 주문 가이드에 대해 충족된 요청을 모니터링합니다.

추세 탭 활동 메트릭 위에 마우스를 놓으면 카탈로그 항목 이름과 30일 평균 실행 횟수를 모두 볼 수 있습니다.

개별 카탈로그 항목에 대한 추세선을 클릭하면 해당 카탈로그 항목에 대한 요청된 항목만 보고서 뷰어의 목록 뷰에서 볼 수 있습니다.

주의해야 할 사항

- 오퍼링과 카탈로그 항목 간의 모델 단계가 상충되지 않도록 합니다.
  - 카탈로그 항목은 카탈로그 단계에서 서비스 오퍼링에만 연결할 수 있습니다.
  - 카탈로그 항목을 활성화하려면 서비스 오퍼링이 운영 상태여야 합니다.
  - 비활성 카탈로그 항목은 운영 서비스 오퍼링에 연결될 수 있습니다.
- 주문 가이드는 연결된 항목으로 참조되지 않습니다.

  서비스 소유자 작업 공간에서 활동 메트릭은 주문 가이드를 작성하는 카탈로그 항목에 따라 결정됩니다.

서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 알림

서비스 포트폴리오 관리 프리미엄에는 서비스 오퍼링을 카탈로그 항목 관계에 대해 관리할 수 있도록 알림이 추가됩니다.

서비스 포트폴리오 관리 프리미엄은 카탈로그 항목에 연결된 서비스 오퍼링이 폐기되거나 서비스 오퍼링에서 새 카탈로그 항목을 생성한 경우 카탈로그 관리자에게 알리는 여러 이메일 알림이 포함됩니다.

다음과 같은 알림이 포함됩니다.

이름	설명
오퍼링 폐기됨 테이블: 서비스 오퍼링 [service_offering]	카탈로그 항목과 관련된 서비스 오퍼링이 폐기되면 지정된 사용자 그룹에 이메일을 보냅니다.
오퍼링에서 생성된 카탈로그 항목 테이블: 구독자가 사용 가능 [sc_cat_item_subscribe_mtom]	서비스 오퍼링에서 새 카탈로그 항목을 생성한 경우 지정된 사용자 그룹에 이메일을 보냅니다. 이메일은 카탈로그에서 새 카탈로그 항목을 검토하고 활성화를 위해 준비하도록 요청합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 알림에 대해 catalog_admin 수신자를 구성하려면 사용자 그룹 생성 을 참조하십시오.

서비스 소유자 작업 공간서비스 오퍼링 설문 조사

구독자는 서비스 오퍼링 조사를 서비스 포트폴리오 관리 프리미엄 통해 서비스 오퍼링의 경험을 평가할 수 있습니다. 이 피드백은 포트폴리오 관리자와 서비스 소유자에 게 서비스 오퍼링 성능 및 구독자 만족도 개선을 위한 귀중 한 정보를 제공합니다.

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

이동

기본 시스템에서 미리 정의된 SPM 서비스 오퍼링 조사를 사용할 수 있습니다. 설문 조사는 운영 및 폐기 서비스 오퍼링에만 전송됩니다. 포트폴리오 관리자 〔portfolio_admin〕은 설문 조사를 편집하고 서비스 편집자 〔service_editor〕는 연관된 트리거 조건을 구성할 수 있습니다.

SPM 서비스 오퍼링 설문 조사를 수정하려면 admin 또는 portfolio_admin 역할을 가져야 합니다. 설문 조사를 보려면 설문 조사 〉 설문 조사 보기로 이동합니다.

SPM 서비스 오퍼링 설문 조사는 서비스 오퍼링 구독자의 10%에게 무작위로 트리거됩니다. 이전 3개월 기간 내에 폴링되지 않은 구독자만 설문 조사를 받을 수 있습니다. 구독자는 설문 조사 링크가 있는 이메일을 수신합니다. 서비스 오퍼링 이름이 표시되고 설문 조사는 서비스 또는 서비스 오퍼링에서 구독자의 만족도를 질의합니다. 구독자는 라디오 버튼을 사용하여 1부터 5까지 만족도를 평가합니다. 1이 만족하지 않음이고 5가 매우 만족입니다.

조직의 필요에 더 잘 맞게 설문 조사를 수정하시기 바랍니다.

두 가지 시스템 속성으로 설문 조사를 받을 구독자의 백분율과 구독자의 폴링 빈도가 결정됩니다.

- *sn_spm.csat.survey_probability*: 기본값은 구독자의 10%이고, 무작위로 폴링됩니다.
- *sn_spm.csat.survey_period*: 기본값은 90일입니다. 시스템은 이전 90일 내에 폴링된 구독자에게는 설문 조사를 보내지 않습니다.

서비스 소유자는 서비스 오퍼링 양식을 사용하여 CSAT 설문 조사 발송 빈도를 정의할 수 있습니다. **CSAT** 설문 조사 빈도 필드에서 다음 빈도를 선택할 수 있습니다.

- 하지 않음(기본값)
- 매일
- 매주
- 매월

서비스 소유자는 서비스 오퍼링 양식의 마지막으로 보낸 **CSAT** 설문 조사 필드에 오퍼링에 대해 마지막으로 설문 조사가 전송된 시간을 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.

포트폴리오 관리자와 서비스 소유자는 응답을 검토하고 서비스 소유자 작업 공간에서 벤더 CSAT 가중치를 볼 수 있습니다.

설문 조사, 트리거 조건, 설문 조사 질문과 관련된 작업에 관한 자세한 내용은 Surveys 문서를 참조하십시오.

서비스 소유자 작업 공간용 재무 관리

서비스 소유자 작업 공간과 재무 관리를 통합하여 미리 구성된 서비스 오퍼링 비용 모델에 액세스합니다. 이러한 비용 모델을 사용하여 정의된 비용에 대한 서비스 오퍼링 수준에 기반하여 경비를 평가하고 비용 라인을 생성할 수 있습니다.

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

이동

활성화 및 기능

재무 관리 for SPM 플러그인(com.snc.financial_management_for_spm)을 활성화하여 미리 구성된 기본 시스템 모델에 액세스합니다. SPM용 재무 관리은 데모 데이터를 포함하고 관련 플러그인을 활성화합니다(아직 활성화되지 않은 경우).

서비스 포트폴리오 관리 Estimated Spend 플러그인(com.snc.spm.spend)은 서비스 소유자 작업 공간 환경을 개선하는 데 사용될 수 있습니다. 이 기능으로, 기본 로컬 서비스 오퍼링 비용 모델을 사용하거나 재무 관리 애플리케이션을 통해 제공된 비용 모델에 액세스할 것을 선택할 수 있습니다.

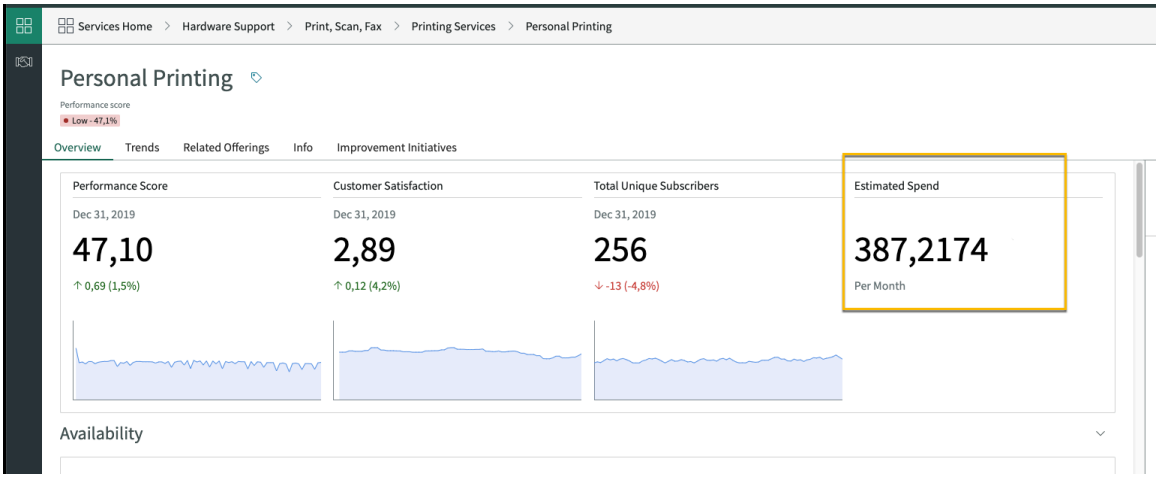
서비스 소유자 작업 공간(com.spm_owner_workspace) 및 SPM용 재무 관리 (com.snc.financial_management_for_spm)가 활성화되고 *sn_spm_spend.offering_cost_source* 시스템 속성이 재무 관리 값으로 설정되면 예상 지출 양식 섹션에 연간 예상 지출, **FM** 집계 기간 및 **FM** 집계 비용 필드가 표시됩니다. 이러한 필드에는 서비스 오퍼링, 서비스 및 분류 기록에 저장된 읽기 전용 데이터가 표시됩니다.

서비스 소유자 작업 공간에서 오퍼링당 계산된 지출 보기

재무 관리 애플리케이션을 통해 제공된 비용 모델을 사용할 것을 선택하면 서비스 오퍼링 당 계산된 지출이 서비스 소유자 작업 공간에서 단일 점수 위젯으로 표시됩니다. 보고 관련 서비스 오퍼링 상태 및 성과 메트릭을 표시하는 개요 대시보드에 포함된 예상 지출을 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.

예상 지출



서비스 오퍼링 예상 지출이 포트폴리오 분류 내 서비스 및 포트폴리오 수준에 결합되고 기간별로 요약됩니다. 서비스 및 포트폴리오 수준의 예상 지출을 통해 비용을 서비스 포트폴리오의 성과와 결부시켜 더 잘 이해할 수 있습니다. 예상 지출 기능을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 필요한 서비스 성능과 적절한 지출 간에 적절히 조화를 이룹니다.
- 지출 대비 성과에 가중치를 부여하여 유사한 서비스를 비교합니다.
- 서비스 지출이 원하는 목표를 충족하는지 확인합니다.
- 서비스 포트폴리오 및 분류 구조 내 비용 드라이버를 봅니다.
- 내부 서비스 지출을 외부 서비스 제공자 옵션과 비교합니다.

로컬 모델과 재무 관리 모델의 예상 지출 비교

예상 지출 계산은 매일 별도의 작업으로 실행됩니다.

시스템 속성 *sn_spm_spend.offering_cost_source* = 로컬 모델인 경우 서비스 오퍼링, 서비스 및 분류에 대한 연간 예상 지출은 모든 하위 엔터티의 연간 예상 지출을 더하여 계산됩니다. 연간 예상 지출 데이터는 서비스 오퍼링, 서비스 및 분류 기록에 저장됩니다.

시스템 속성 *sn_spm_spend.offering_cost_source* = 재무 관리인 경우 서비스 오퍼링, 서비스 및 분류에 대한 예상 지출은 모든 하위 엔터티의 재무 관리 예상 지출을 더하여 계산됩니다.

각 노드마다 모든 하위 엔터티의 예상 지출을 더하여 현재 선택된 재무 관리 기간의 재무 관리 예상 지출을 계산합니다. 이는 서비스 오퍼링부터 서비스, 분류까지 전체 분류 구조의 위쪽으로 재귀적으로 수행됩니다.

재무 관리와 통합 및 서비스 오퍼링의 비용 구성에 대한 자세한 내용은 라이센스가 있는 SPM 사용자용 재무 관리 를 참조하십시오.

예상 지출 오퍼링 비용 소스 구성

서비스 오퍼링의 예상 비용을 계산하는 데 사용되는 소스를 정의합니다. 기본 로컬 모델을 사용하거나 미리 구성된 재무 관리 서비스 오퍼링 비용 모델에 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

중요사항:
San Diego 릴리스부터 서비스 소유자 작업 공간은 더 이상 사용되지 않을 예정입니다. 신규 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 찾거나 활성화할 수 없습니다. ServiceNow#에서 기존 고객은 서비스 소유자 작업 공간을 통해 계속 지원합니다. 제품 교체 및 사용 중단 프로세스에 대한 자세한 내용은 서비스 소유자 작업 공간 문서를 참조하십시오.

이동

서비스 포트폴리오 관리 Estimated Spend 플러그인(com.snc.spm.spend)은 서비스 소유자 작업 공간과(와) 함께 자동으로 활성화됩니다.

재무 관리 for SPM 플러그인(com.snc.financial_management_for_spm)을 활성화하여 연결된 비용 모델을 활성화합니다.

서비스 포트폴리오 관리 예상 지출은 *sn_spm_spend.offering_cost_source* 시스템 속성을 제공합니다. 이 속성으로, 서비스 오퍼링의 예상 비용을 계산하는 데 사용되는 소스를 정의할 수 있습니다. 값은 다음과 같습니다.

- 로컬 모델
- 재무 관리
- 없음

기본값은 로컬 모델입니다.

프로시저

1. 시스템 속성〔sys_properties〕테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *sn_spm_spend.offering_cost_source* 시스템 속성을 찾아서 원하는 값으로 설정합니다.

주:
사용자는 원하는 값으로 없음을 선택하여 로컬 비용 모델 또는 재무 관리 모델을 사용하지 않을 것을 선택할 수 있습니다.

예상 지출 오퍼링 비용 소스

값	설명
로컬 모델	이 기본 소스로, 오퍼링의 예상 지출 비용은 서비스 오퍼링 양식의 다음 필드를 기준으로 계산됩니다. ○ 비용 모델: 선택사항은 고정과 단위당입니다. ○ 예상 지출: 연관된 기간에 대한 오퍼링의 예상 비용입니다.

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

값	설명
	비용 모델 값이 고정일 때, 서비스 오퍼링 양식에 오퍼링 비용, 기간 및 비용 단위 등의 추가 필드가 나타납니다. 비용 모델이 단위당일 때, 서비스 오퍼링 양식에는 오퍼링 비용, 기간, 기간당 단위 및 비용 단위 등의 추가 필드가 나타납니다.
재무 관리	이 소스로, 오퍼링의 예상 지출 비용은 재무 관리 애플리케이션에서 계산하듯이, 다음 서비스 오퍼링 양식 필드에 기반하여 계산됩니다. ○ **FM** 기간: 회계 달력 기간입니다. ○ **FM** 비용: 실제 통화 금액입니다.
없음	이 값을 사용하거나, 잘못된 값을 사용하면, 시스템이 로컬 및 재무 관리 비용 모델을 모두 무시하고 연관된 서비스 오퍼링 양식 필드를 표시하지 않습니다.

3. 업데이트를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

서비스 수준 관리

ServiceNow# 서비스 수준 관리(SLM) 애플리케이션은 SLA(합의된 서비스 수준)와 관련하여 모니터링하고 보고하는 것뿐만 아니라, 서비스 요구사항을 모으는 데도 도움을 줍니다.

시작하기

탐색

서비스 수준 관리 탐색

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.

서비스 수준 관리 구성

사용

서비스 수준 관리 사용

참조

서비스 수준 관리 참조

서비스 수준 관리 탐색

조직 전체에서 서비스 수준 관리를 사용하여 서비스 품질을 모니터링하고 관리합니다.

서비스 수준 관리 개요

서비스 수준 관리자는 서비스 제공자와 고객 간에 제공되고 있는 서비스의 범위, 품질 및 속도를 정의하는 일련의 합의를 협의하고 합의된 서비스 수준이 충족되도록 하는 역할을 담당합니다.

서비스 수준 관리 개념

ServiceNow# 서비스 수준 관리(SLM) 애플리케이션을 사용하면 조직 내의 서비스를 감독하고 제어할 수 있습니다.

서비스 수준 관리자는 서비스 제공자와 고객 간에 제공되고 있는 서비스의 범위, 품질 및 속도를 정의하는 일련의 합의를 책임집니다. SLM의 목적은 고객에게 알려진 기간 내 서비스에 대한 기대와 서비스 수준이 충족되지 않을 때 모니터링하는 기능을 제공하는 것입니다.

SLM은 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 서비스 수준 계약(SLA) 정의
- 작업 SLA
- 다른 ServiceNow 플러그인과 통합

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수준 계약(SLA) 역할

SLA 역할을 할당하여 사용자가 필요한 모든 작업을 수행할 수 있도록 합니다.

역할	정의
sla_admin	SLM에 대한 모든 관리 권한을 제공합니다. sla_admin 역할을 가지는 사용자는 SLM 속성을 구성하고, SLA 복구를 실행하고, SLA 개요 대시보드를 보고, SLA 정의를 관리할 수 있습니다. 이들은 기존 워크플로우 또는 일정을 SLA 정의에 연결할 수 있지만, 워크플로우를 만들 수는 없습니다. 워크플로우 또는 일정을 만드는 데 필요한 추가 역할은 명시적으로 허가되어야 합니다. 자세한 내용은 기본 시스템 역할 을 참조하십시오.
sla_manager	사용자가 SLA 정의를 정의하고, SLA 복구 로그를 보고, SLA 개요 대시보드를 볼 수 있도록 합니다. 사용자가 SLM 속성 값을 변경하거나 SLA 조건 유형을 정의할 수 없습니다.

서비스 수준 계약(SLA) 정의

SLA 정의 기록을 사용하여 SLA를 생성하는 일련의 특정 기준 집합을 정의합니다. 다음 매개변수 중 일부를 정의합니다.

- 테이블: SLA가 정의되는 작업 테이블입니다.
- 기간: 서비스를 고객에게 제공해야 하는 기간입니다.
- 일정: 서비스 제공자가 서비스를 제공하기 위해 따르는 유효한 근무일 및 휴무일을 나타내는 일정입니다. 선택한 일정을 사용하여 SLA가 위반되는 시점을 판별합니다.
- 조건: SLA가 시작, 일시 중지, 중지 또는 다시 설정되는 조건입니다.

작업 SLA 정의

특정 작업에 대해 SLA 정의가 작용되면 작업 SLA 기록이 생성되고 해당 기록에 대한 특정 SLA에 대한 모든 추적 데이터를 포함합니다. 예를 들어 P1 인시던트에 대해 SLA 정의가 존재하는 경우 작업 SLA 기록이 P1 인시던트 기록에 첨부되고 이와 연관된 모든 데이터를 캡처합니다. 많은 정의가 적용되므로 단일 작업에 대해 여러 작업 SLA 기록이 있는 경우가 종종 있습니다.

> **주:**
> 이 기능은 Jakarta 이상 릴리스의 새 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다. 문제 관리 베스트 프랙티스 – Jakarta 플러그인(com.snc.best_practice.problem.jakarta)을 활성화해야 합니다.

작업 SLA 양식에서 SLA의 목표(응답, 해결 또는 없음)를 선택할 수도 있습니다.

다른 ServiceNow 플러그인과 통합

다음 플러그인은 SLM 내에서 추가 기능을 가져옵니다.

- SLA 계약 추가 기능
- 서비스 포트폴리오 관리 - SLA 약정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 엔진 스튜디오의 **SLM** 템플릿 지원

애플리케이션 템플릿은 앱 엔진 스튜디오에서 애플리케이션으로부터 템플릿을 만들 때 포함될 서비스 수준 관리 테이블을 지원합니다. 템플릿에 포함할 수 있는 SLM 테이블은 다음과 같습니다.

- SLA 정의 [contract_sla]
- 서비스 오퍼링 SLA [service_offering_sla]
- SLA 타이머 구성 [sla_timer_config]
- SLA 타이머 구성 매핑 [sla_timer_config_mapping]

서비스 계약 정의

서비스 수준 관리 〉 서비스 계약 모듈을 통해 새 SLA 계약 테이블이 제공됩니다. 이러한 계약은 해당 계약과 관련된 CI, 위치, 그룹, 사용자 및 하위 계약뿐만 아니라, 단일 벤더나 고객과 관련된 SLA를 함께 그룹화합니다.

서비스 계약 [ast_service] 테이블은 계약 [ast_contract] 테이블을 확장합니다. 이것은 자산 관리 목적을 위한 서비스 계약에 대한 정보를 저장합니다. 서비스 계약 기능을 얻으려면 서비스 수준 관리 - 계약 관리 통합 [com.snc.sla.contract2] 플러그인을 활성화하십시오. SLA Contract Add-on 플러그인을 설치하면 서비스 관리 목적에 유용한 관계가 이 테이블에 추가됩니다. 플러그인이 설치되면 서비스 계약 기록은 다음을 위한 관련 목록을 가집니다.

- SLA
- 계약 CI
- 계약 위치
- 계약 그룹
- 계약 사용자
- 하위 계약

서비스 계약 테이블 필드

필드	설명
번호	계약과 연결된 고유 번호입니다.
시작	계약이 발효되는 날짜입니다.
종료	계약이 만료되는 날짜입니다.
승인자	계약을 승인하는 사람입니다.
위치	계약의 기본 위치입니다(해당되는 경우). 여러 개가 있는 경우 계약 위치 관련 목록을 사용하십시오.
활성	계약이 현재 사용 중인지 여부입니다.
자동 갱신/연장	계약이 계약 기간이 끝나면 갱신되거나 연장될 가능성이 있는지 여부입니다.
벤더	계약을 책임지는 벤더입니다.
벤더 계정	벤더가 책임지는 계정입니다.
계약 번호	서비스 계약을 정의하는 계약 번호입니다.
총 비용	계약의 총 비용입니다.
지불 금액	지금까지 지불된 금액입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 계약 테이블 필드

필드	설명
지불 일정	지불이 수행되는 기간입니다.
비계약 SLA 처리	이 필드를 선택한 경우, 동일한 작업에 대해 계약 SLA뿐만 아니라, 비계약 SLA(예: OLA 및 외부 공급 계약)도 처리할 수 있습니다. 계약 SLA뿐만 아니라, 규정 준수를 향상시키기 위한 조직의 내부 SLA도 추적할 수 있습니다. 주: 비계약 **SLA** 처리 확인란은 zboot 및 업그레이드 고객에게 제공됩니다. *`com.snc.sla.contract.tables`* 시스템 속성은 특정 테이블 대신 시스템의 모든 테이블에 대해 계약이 처리되도록 하기 위해 zboot 고객에게는 제공되지 않습니다.
짧은 설명	서비스 계약에 대한 간단한 설명입니다.
설명	서비스 계약에 대한 자세한 설명입니다.

작업 양식에 계약 필드 추가

계약이 사용되는 방식에 따라, 양식을 구성하여 작업 양식에 계약 필드를 추가할 수 있습니다. 양식을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 양식 구성 을 참조하십시오. 호출자, 할당 그룹, 위치 및 구성 항목 필드가 채워지면 계약 필드가 적절하게 필터링되어, 지원 센터에서 티켓을 올바른 계약에 연결하는 데 도움을 줍니다.

주:
필드에 읽기 전용 데이터가 표시되지 않으면 한 양식의 다른 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.

서비스 수준 계약(SLA) 세부 항목 정의

SLA 세부 항목을 사용하여, 서비스 소유자 또는 서비스 데스크 관리자는 작업과 연관된 작업 SLA 기록에 대한 세부 작업 소유권 및 SLA 기간 관련 데이터를 볼 수 있습니다. 이것은 SLA 준수에 기여하는 팀 및 사용자를 판별하는 데 도움을 줍니다.

SLA 세부 항목은 구성 가능하며 일반적으로 P1 및 P2 해결과 같은 더 중요한 SLA에 구성되어야 합니다. 기본적으로, 시스템은 1년 이상 된 SLA 세부 항목 데이터를 삭제합니다. 이것은 새 테이블 정리 작업 *`sla_breakdown_by_assignment`*에 의해 수행됩니다. 테이블 정리 작업은 [sys_auto_flush] 테이블에서 정의됩니다.

관련 정보

서비스 수준 계약(SLA) 구성

서비스 수준 계약(SLA) 처리

SLA 엔진은 두 가지 과정을 수행하여 작업에 따라 SLA 정의와 해당 조건을 평가합니다.

SLA 엔진은 다음 단계를 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. 작업과 연관된 활성 SLA 기록이 없는 SLA 정의를 확인합니다. SLA 엔진은 SLA 정의가 작업에 적용되는지, 그리고 이 작업이 SLA 기록을 만들어야 하는지 여부를 결정합니다. 다음 조건 검사가 수행됩니다.
   a. 시작 조건이 True이고 중지 조건이 True이면 아무 것도 하지 않습니다. 중지 조건이 시작 조건을 우선하므로, 생성되는 SLA 기록은 없습니다.
   b. 시작 조건이 True이고 중지 조건이 False이면 SLA 정의를 사용하여 이 작업에 대해 새 SLA 기록이 생성됩니다. 그런 다음 SLA 기록이 진행 중 스테이지로 설정됩니다.
2. 작업에 연관된 모든 활성 SLA 기록을 확인합니다. 엔진이 SLA 기록이 스테이지를 변경하는지 여부를 판별합니다. 조건 검사는 다음 순서대로 수행됩니다.
   a. 중지 조건이 True인 경우 SLA는 완료됨으로 변경되고 비활성화됩니다.
   b. 재설정 조건과 시작 조건이 모두 True이면 SLA는 완료됨으로 변경되고 새 작업 SLA가 만들어집니다.
   c. 시작 조건이 False인 경우 SLA는 취소됨으로 변경되고 비활성화됩니다.
   d. SLA가 활성 상태이고, 일시 중지 조건이 True이고, SLA 스테이지가 진행 중이면 SLA는 일시 중지됩니다.
   e. SLA가 활성 상태이고, 일시 중지 조건이 False이고, SLA 스테이지가 일시 중지됨이면, SLA는 다시 진행 중으로 변경됩니다.

실제 및 비즈니스 경과 시간

작업 SLA 기록은 실제 경과와 비즈니스 경과의 두 가지 타이밍 정보 집합을 포함합니다.

두 타이밍 집합 간의 차이는 SLA 정의를 만들고 보고할 때 중요합니다.

- 실제 경과 값은 연중무휴 24시간(24x7)을 기준으로 계산됩니다.
- 비즈니스 경과 값은 작업 SLA에 지정된 일정을 기반으로 계산됩니다. 기본적으로 일정은 SLA 정의에서 가져옵니다.

> **주:**
> 지정된 일정이 없으면 비즈니스 경과 시간이 실제 경과 시간와 동일합니다. 이것은 SLA 엔진에서 *com.snc.sla.always_populate_business_fields* 속성을 False로 변경하여 비활성화할 수 있습니다. 이 속성이 False로 설정되면 비즈니스 필드는 0이거나 비워집니다.

기본적으로 작업 SLA 기록에 대한 관련 목록은 실제 경과 시간만 표시합니다. 사업 경과 시간도 표시하도록 목록을 구성할 수 있습니다.

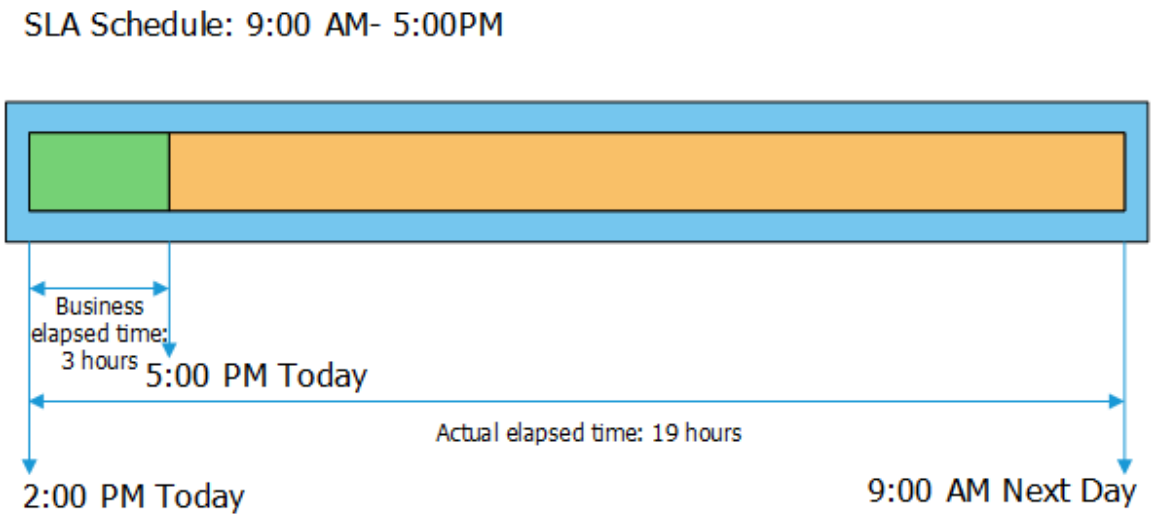
경과 시간 및 일정

SLA에 평일 오전 9시부터 오후5시까지 정의된 일정이 있는 시나리오를 생각해 봅시다. 이 일정에서, 실제 경과 시간과 비즈니스 경과 시간의 차이는 중요할 수 있습니다.

예를 들어, 작업 SLA가 평일 오후 2시에 시작되는 경우, 다음 수요일 오전 9시에 이것의 비즈니스 경과 시간은 3시간인 반면, 실제 경과 시간은 19시간입니다.

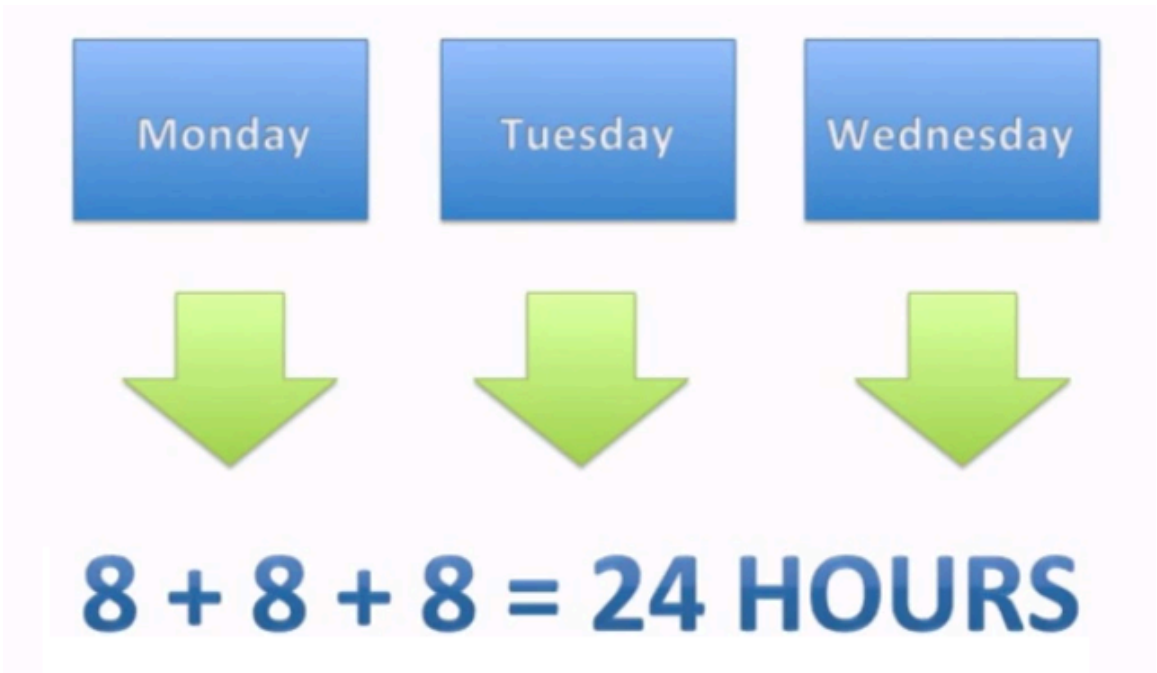
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 경과 시간과 실제 경과 시간 비교



뿐만 아니라, 일정에서 8시간 작업일을 정의하면 비즈니스 경과 시간에서 24시간 또는 하루는 실제 경과 시간에서 3일과 같습니다.

비즈니스 및 실제 경과 시간 - **24 X 7** 예시



예

예를 들어, 인시던트가 평일 오전 8시부터 오후 5시까지의 SLA 일정을 벗어난, 12월 12일 금요일 오후 9시에 열렸습니다.

현재 시간이 다음 월요일 오전 9:30이면:

- SLA 비즈니스 타이머가 금요일에 오후 5시에 중지했고 월요일 오전 8시에 다시 시작했기 때문에 비즈니스 경과 시간은 1시간 30분입니다.
- 실제 경과 시간은 60시간 30분으로, 열려 있는 인시던트와 현재 시간 간의 실제 시간을 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.

경과 백분율도 유사하게 계산됩니다. 실제 경과 백분율은 750%를 초과하는 반면, 비즈니스 경과 백분율은 8시간 SLA에서 19%입니다.

SLA 타이머

SLA 타이머 구성요소를 사용하여 일치하는 SLA 정의에 정의된 대로 작업을 완료하는 데 필요한 시간을 추적합니다.

SLA 타이머 구성요소는 작업 SLA의 현재 상태를 시각적으로 표시하도록 설계되었습니다. 도구 설명에서 SLA 정의 이름, 위반까지 남은 시간, 완료된 상세 정보 비율 등 작업에 대한 자세한 정보를 볼 수도 있습니다. 작업이 예정돼 있을 경우 도구 설명에는 일정 지연 상세 정보 등의 추가 정보가 제공됩니다.

타이머 구성요소는 작업의 현재 상태에 따라 다음 스테이지 중 하나를 표시할 수 있습니다.

SLA 타이머 스테이지

스테이지	색상 코드	설명
진행 중		작업 SLA가 진행 중인 타이머의 스테이지입니다. 도구 설명에서 일정과 시간에 대한 자세한 정보를 찾을 수 있습니다. 진행 중인 상태에 대해 색상 코드 변경: • 녹색에서 노란색: 완료까지 시간이 50% • 노란색에서 주황색: 완료까지 시간이 25%
위반됨		작업 SLA를 완료하기 위해 할당된 시간이 종료될 때 타이머의 스테이지입니다. 도구 설명은 작업이 위반된 시간에 대한 자세한 정보를 제공합니다.
취소됨		작업 SLA가 취소될 때 타이머의 스테이지입니다. 도구 설명에서 취소된 시간을 볼 수 있습니다.
일시 중지됨		작업 SLA가 일시 중지되거나 보류 중일 때 타이머의 스테이지입니다. 이 스테이지에 표시되는 색상은 작업 SLA가 일시 중지되었던 때 경과한 백분율에 해당합니다. 스테이지가 일시 중지됨 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.

SLA 타이머 스테이지

스테이지	색상 코드	설명
		진행 중으로 변경되면 타이머가 일시 중지되었던 시간에 시작됩니다. 도구 설명에서 일정과 시간에 대한 자세한 정보를 찾을 수 있습니다.
달성됨(2010 SLA 엔진)		작업 SLA가 달성될 때 타이머의 스테이지입니다. 도구 설명에 달성된 시간에 대한 정보가 표시됩니다.
완료됨		작업 SLA가 완료될 때 타이머의 스테이지입니다. 도구 설명에서 완료된 시간을 볼 수 있습니다.
일정 외		작업 SLA가 일정을 벗어날 때 타이머의 스테이지입니다. 도구 설명에서 일정과 시간에 대한 자세한 정보를 찾을 수 있습니다.

서비스 수준 관리 구성

조직의 특정 요구사항에 따라 서비스 수준 관리의 다양한 측면을 구성할 수 있습니다.

서비스 수준 관리 플러그인

하나 이상의 서비스 수준 관리 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 활성화할 수 있습니다. 일부 플러그인에는 데모 데이터가 포함되어 있습니다.

다음 서비스 수준 관리 플러그인 중 하나 이상을 활성화할 수 있습니다.

서비스 수준 관리 활성화

관리자 역할이 있는 경우 서비스 수준 관리 플러그인(com.snc.sla)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 플러그인을 활성화하면 핵심 SLA 기능이 제공됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 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.

주:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

서비스 수준 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

서비스 수준 관리 플러그인을 활성화하면 테이블, 속성, UI 작업, UI 정책, 스크립트 포함, 클라이언트 스크립트, 비즈니스 규칙, 이메일 알림, 예약된 작업 및 워크플로우 등의 구성요소가 추가되거나 수정됩니다.

서비스 수준 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

서비스 수준 관리 앱과 함께 테이블이 추가됩니다.

표시 이름〔테이블 이름〕	설명
SLA 정의〔contract_sla〕	SLA 정의에 대한 조건, 기간 및 일정을 제공합니다.
SLA 조건〔sla_condition_class〕	각 작업 SLA의 여러 스테이지 간의 전환을 판별하는 데 SLA 정의의 조건을 사용하는 방식을 정의합니다.
SLA 복구 로그〔sla_repair_log〕	SLA 복구 기능이 작업으로 설정되었을 때 로그를 제공하는 데 사용됩니다.
SLA 복구 로그 항목〔sla_repair_log_entry〕	syslog를 확장하고 복구된 작업 SLA 기록의 이전 또는 이후 값을 저장합니다.
작업 SLA〔task_sla〕	작업에 적용되는 SLA 정의와 작업을 연결합니다.
SLA 타이머 구성〔sla_timer_config〕	타이머 구성 정보를 저장합니다.
SLA 타이머 구성 매핑〔sla_timer_config_mapping〕	작업 SLA 매핑 정보를 저장합니다.

서비스 수준 관리와 함께 설치되는 역할

서비스 수준 관리 플러그인이 활성화되면 역할이 추가됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sla_admin	이 역할의 사용자에게는 서비스 수준 관리 애플리케이션에 대한 모든 관리자 권한이 있습니다.	flow_operator
sla_manager	이 역할의 사용자는 SLA 정의를 정의하고 SLA 복구 로그를 볼 수 있습니다.	flow_operator

서비스 수준 관리 앱과 함께 설치되는 예약된 작업

서비스 수준 관리 앱과 함께 예약된 작업이 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.

예약된 작업	설명
SLA 업데이트 (이미 위반됨)	이미 위반된 작업 SLA 기록의 타이밍을 새로 고칩니다. 이것은 위반 시간이 최근 365일 이내인 작업 SLA로 제한됩니다. 이 작업은 하루에 한 번 실행됩니다.
SLA 업데이트 (30일 후 위반)	위반 시간이 30일을 초과하는 작업 SLA 기록의 타이밍을 새로 고칩니다. 이것은 위반 시간이 다음 365일 이내인 작업 SLA 기록으로 제한됩니다. 이 작업은 5일마다 실행됩니다.
SLA 업데이트 (1일 내 위반)	위반 시간이 1시간 후, 24시간 이내인 작업 SLA 기록의 타이밍을 새로 고칩니다. 이 작업은 매시간 실행됩니다.
SLA 업데이트 (1시간 내 위반)	위반 시간이 10분 후, 1시간 이내인 작업 SLA 기록의 타이밍을 새로 고칩니다. 이 작업은 10분마다 실행됩니다.
SLA 업데이트 (10분 내 위반)	위반 시간이 다음 10 분 내에 있는 작업 SLA 기록에서 시간을 분 단위로 새로 고칩니다.
SLA 업데이트 (30일 내 위반)	위반 시간이 1일 후, 30일 이내인 작업 SLA 기록의 타이밍을 새로 고칩니다. 이 작업은 하루에 한 번 실행됩니다.

SLA 세부 항목 정의 활성화

관리자 역할을 가지는 경우 SLA 세부 항목 플러그인(com.snc.sla.breakdowns)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
SLA 세부 항목 플러그인(com.snc.sla.breakdowns)은 이러한 관련된 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

SLA 세부 항목용 플러그인

플러그인	설명
서비스 수준 관리 [com.snc.sla]	핵심 SLA 기능을 제공합니다. SLA 정의는 임의 작업 유형에 대해 작업 SLA를 시작, 일시 중지, 중지, 취소 및 재설정하는 조건을 제공합니다. 또한 정의에 일정을 지정하여 작업 시간을 정의하고 일반적으로 알림을 생성하는 데 사용되는 각 작업 SLA에 대해 실행할 워크플로우도 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.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

SLA 세부 항목 정의와 함께 설치되는 구성요소

여러 가지 유형의 구성요소가 SLA 세부 항목 정의와 함께 설치됩니다.

SLA 세부 항목과 함께 설치되는 플러그인

SLA 세부 항목가 활성화되면 플러그인이 추가됩니다.

SLA 세부 항목는 다음 플러그인을 추가합니다.

플러그인	ID	설명
SLA 세부 항목	com.snc.sla.breakdowns	각 작업 SLA 기록에 대한 세부 항목 데이터를 생성하는 기능을 제공합니다. 예를 들어, 각 작업 SLA 기록에 대한 세부 항목 데이터는 할당 그룹 또는 할당 대상 필드로 생성될 수 있습니다. 주: 세부 항목 데이터가 올바르게 생성되도록 하려면 플러그인을 활성화하기 전에 `TaskSLAController` 및 `RepairTaskSLAController` 스크립트 포함의 최신 버전을 가져야 합니다. 이러한 스크립트 포함의 버전을 사용자 지정한 경우, 사용자 지정은 최근 업그레이드에서 얻은 이러한 파일의 버전에 통합되어야 합니다.

SLA 세부 항목과 함께 설치되는 테이블

SLA 세부 항목이 활성화되면 테이블이 추가됩니다.

SLA 세부 항목은 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
SLA 세부 항목 정의 [sla_breakdown_definition]	특정 작업 유형에 연관된 세부 항목 정의입니다. 예: 인시던트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
SLA 세부 항목 정의 필드 [sla_breakdown_definition_field]	세부 항목 정의 필드(세부 항목 정의의 하위 기록)입니다. 각 기록은 연관된 작업 테이블의 필드와 세부 항목 데이터 테이블 간의 매핑을 정의합니다.
SLA 정의 관계에 대한 SLA 세부 항목 정의 [sla_definition_sla_breakdown]	SLA 세부 항목 정의와 SLA 정의 간의 관계입니다.
SLA 세부 항목 Core [sla_breakdown_core]	모든 SLA 세부 항목 데이터 테이블에 대한 공통 열입니다. 각 세부 항목 데이터 테이블은 이 핵심 테이블을 확장해야 합니다. 주: Madrid 릴리스에서는 단일 세부 항목 데이터 테이블 할당별 SLA 세부 항목(sla_breakdown_by_assignment)만 지원됩니다.
할당별 SLA 세부 항목 [sla_breakdown_by_assignment]	관련된 세부 항목 정의가 있는 각 작업 SLA 기록에 대해 생성된 세부 항목 레코드가 들어 있습니다.

SLA 세부 항목과 함께 설치되는 속성

SLA 세부 항목가 활성화되면 속성이 추가됩니다.

SLA 세부 항목는 다음 속성을 추가합니다.

속성	사용법
com.snc.sla.breakdown_processor.log	*SLABreakdownProcessor* 스크립트 포함에 대한 로깅 수준입니다. 유형: 선택 목록 기본값: 알림 위치: SLA 로깅 모듈

SLA 세부 항목과 함께 설치되는 **UI** 정책

SLA 세부 항목이 활성화되면 UI 정책이 추가됩니다.

SLA 세부 항목은 다음 UI 정책을 추가합니다.

UI 정책	테이블	설명
정의 필드를 읽기 전용으로 만들기	SLA 세부 항목 정의 필드 [sla_breakdown_definition_field]	상위 SLA 세부 항목 정의에서 생성된 양식의 필드를 읽기 전용으로 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.

UI 정책	테이블	설명
"필드 이름 데이터" 필드 숨기기	SLA 세부 항목 정의 필드 [sla_breakdown_definition_field]	UI 정책은 양식에서 "필드 이름 데이터" 필드를 숨깁니다. 이 필드는 양식의 다른 필드를 동적으로 업데이트하고 UI를 통해 수정해서는 안되는 스크립트에서만 사용됩니다.

SLA 세부 항목과 함께 설치되는 스크립트 포함

SLA 세부 항목이 활성화되면 스크립트 포함이 추가됩니다.

SLA 세부 항목은 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
SLABreakdown	SLA 세부 항목에 대해 상수를 제공하는 기본 클래스입니다.
SLABreakdownDefinition	SLABreakdownDefinitionSNC를 확장하고 향후 릴리스에서는 기본 기능을 재지정하거나 추가 메서드를 제공하는 데 사용될 수 있습니다. Madrid 릴리스의 경우, 스크립트 포함은 읽기 전용입니다.
SLABreakdownDefinitionSNC	sla_breakdown_definition 테이블의 기록을 관리하기 위한 메서드를 제공합니다.
SLABreakdownDefinitionAJAX	sla_breakdown_definition 테이블의 기록을 관리하는 데 사용되는 클라이언트 호출 가능 메서드를 제공합니다.
SLABreakdownDefinitionBreakdownField	SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC를 확장하고 향후 릴리스에서는 기본 기능을 재지정하거나 추가 메서드를 제공하는 데 사용될 수 있습니다. Madrid 릴리스의 경우, 스크립트 포함은 읽기 전용입니다.
SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC	sla_breakdown_definition_field 테이블의 breakdown_field에 사용 가능한 값을 판별하는 메서드를 제공합니다.
SLABreakdownDefinitionSourceField	SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC를 확장하고 향후 릴리스에서는 기본 기능을 재지정하거나 추가 메서드를 제공하는 데 사용될 수 있습니다. Madrid 릴리스의 경우, 스크립트 포함은 읽기 전용입니다.
SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC	sla_breakdown_definition_field 테이블의 source_field에 사용 가능한 값을 판별하는 메서드를 제공합니다.
SLABreakdownDefinitionTaskTables	SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC를 확장하고 향후 릴리스에서는 기본 기능을 재지정하거나 추가 메서드를 제공하는 데 사용될 수 있습니다. Madrid 릴리스의 경우, 스크립트 포함은 읽기 전용입니다.
SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC	SLA 항목 정의에 사용 가능한 작업 테이블을 판별하는 메서드를 제공합니다.
SLABreakdownProcessor	SLABreakdownProcessorSNC를 확장하고 기본 기능을 재지정하거나 추가 메서드를 제공하는 데 사용될 수 있습니다.
SLABreakdownProcessorSNC	사용 가능한 세부 항목 정의 기록에 기반한 작업 SLA에 대한 세부 항목 데이터 기록을 생성하기 위한 메서드를 제공합니다.
SLABreakdownUtils	SLABreakdownUtilsSNC를 확장하고 기본 기능을 재지정하거나 추가 메서드를 제공하는 데 사용될 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.

스크립트 포함	설명
SLABreakdownUtilsSNC	일부 다른 SLA 세부 항목 스크립트 포함에 사용되는 유틸리티 메서드를 제공합니다.
TaskSLABreakdownUtils	TaskSLABreakdownUtilsSNC를 확장하고 기본 기능을 재지정하거나 추가 메서드를 제공하는 데 사용될 수 있습니다.
TaskSLABreakdownUtilsSNC	task_sla 테이블에 대한 메서드를 제공합니다.

SLA 세부 항목과 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

SLA 세부 항목이 활성화되면 클라이언트 스크립트가 추가됩니다.

SLA 세부 항목은 다음 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

스크립트 포함	테이블	설명
할당 세부 항목 보고서 숨기기	작업 SLA [task_sla]	사용할 수 있는 세부 항목 데이터가 없을 때 작업 SLA 양식에서 포함된 차트를 숨깁니다.
사용 가능한 세부 항목 테이블 설정	SLA 세부 항목 정의 [sla_breakdown_definition]	sla_breakdown_table 필드의 옵션을 채웁니다.
필드 이름 데이터 설정	SLA 세부 항목 정의 필드 [sla_breakdown_definition_field]	breakdown_field_name 및 source_field_name을 채우는 필드 선택 스크립트에서 사용되는 숨겨진 필드에 데이터를 설정합니다.
2010 엔진 메시지 표시	SLA 세부 항목 정의 [sla_breakdown_definition]	2010 SLA 엔진을 실행 중인 인스턴스에 대한 메시지를 양식에 표시합니다.
세부 항목 데이터 있음 메시지 표시	SLA 세부 항목 정의 필드 [sla_breakdown_definition_field]	세부 항목 데이터 존재로 인해 필드가 읽기 전용임을 설명하는 메시지를 양식에 표시합니다.
세부 항목 데이터 있음 메시지 표시	SLA 세부 항목 정의 [sla_breakdown_definition]	세부 항목 데이터 존재로 인해 필드가 읽기 전용임을 설명하는 메시지를 양식에 표시합니다.
이미 정의된 작업 테이블 업데이트	SLA 세부 항목 정의 [sla_breakdown_definition]	이미 세부 항목 정의를 가지는 작업 유형에 대해 task_table 필드의 옵션을 비활성화합니다.
비활성 설정에 대한 경고	SLA 세부 항목 정의 [sla_breakdown_definition]	세부 항목 정의가 비활성 상태로 업데이트될 때 확인을 묻는 프롬프트를 표시합니다.

SLA 세부 항목과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

SLA 세부 항목이 활성화되면 비즈니스 규칙이 추가됩니다.

SLA 세부 항목은 다음 비즈니스 규칙을 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.

비즈니스 규칙	테이블	설명
SLA 세부 항목 정의 캐시 지우기	SLA 정의 관계에 대한 SLA 세부 항목 정의 [sla_definition_sla_breakdown]	기록이 삽입, 업데이트 또는 삭제될 때마다 SLA 세부 항목 정의 캐시를 지웁니다.
SLA 세부 항목 정의 캐시 지우기	SLA 세부 항목 정의 필드 [sla_breakdown_definition_field]	기록이 삽입, 업데이트 또는 삭제될 때마다 SLA 세부 항목 정의 캐시를 지웁니다.
SLA 세부 항목 정의 캐시 지우기	SLA 세부 항목 정의 [sla_breakdown_definition]	기록이 삽입, 업데이트 또는 삭제될 때마다 SLA 세부 항목 정의 캐시를 지웁니다.
비활성 시 활성 세부 항목 데이터 삭제	SLA 세부 항목 정의 [sla_breakdown_definition]	세부 항목 정의가 비활성으로 업데이트될 때 활성 작업 SLA 기록에 대한 세부 항목 데이터 기록을 삭제합니다.
세부 항목 테이블 데이터 가져오기	SLA 세부 항목 정의 [sla_breakdown_definition]	클라이언트 스크립트에 필요한 스크래치패드의 데이터를 채웁니다.
SLA 세부 항목 데이터 가져오기	작업 SLA [task_sla]	클라이언트 스크립트에 필요한 스크래치패드의 데이터를 채웁니다.
m2mSLABreakdownRestrictBreakdownDefs	전역 [global]	다대다 테이블 sla_definition_sla_breakdown의 sla_breakdown_definition 열에서 사용 가능한 값을 제한하는 스크립트입니다.
m2mSLABreakdownRestrictSLAs	전역 [global]	다대다 테이블 sla_definition_sla_breakdown의 sla_definition 열에서 사용 가능한 값을 제한하는 스크립트입니다.
테이블의 변경사항 처리	SLA 세부 항목 정의 [sla_breakdown_definition]	sla_breakdown_table 또는 task_table이 변경될 때 추가 처리를 수행합니다.
SLA 세부 항목 처리	작업 SLA [task_sla]	작업 SLA 기록이 생성되거나 업데이트될 때마다 세부 항목 데이터를 만들고 업데이트합니다.
필드 값을 스크래치패드에 설정	SLA 세부 항목 정의 필드 [sla_breakdown_definition_field]	기타 비즈니스 규칙 또는 클라이언트 스크립트에 필요한 스크래치패드의 데이터를 채웁니다.

SLA 타임라인 활성화

관리자 역할이 있는 경우 SLA 타임라인 플러그인(com.snc.sla.timeline)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sla_admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록

SLA 타임라인과 함께 설치되는 스크립트 포함

SLA 타임라인이 활성화되면 스크립트 포함이 설치됩니다.

SLA 타임라인은 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
SLATimeline	이 스크립트 포함은 작업의 기록을 재생하고 SLATimelineAPI를 사용하여 작업 SLA에 대한 적절한 스테이지 전환 및 타이밍을 판별하여 작업 SLA 기록에 대한 타임라인 데이터를 생성합니다.
SLATimelineAPI	이 스크립트 포함은 SLA 엔진이 실제로 어떤 작업 SLA 기록도 만들지 않고 특정 작업 및 SLA 정의를 처리하는 방식을 시뮬레이트하는 다양한 기능을 제공합니다.
SLATimeLineV2SNC	이 스크립트 포함은 SLA 타임라인 내부의 REST API에서 작업의 감사 기록을 조사하고 UI에 제시될 작업 SLA 상세 정보를 추출하는 데 사용됩니다.
ReadOnlyTaskSLAContoller	이 스크립트 포함은 도우미 스크립트 포함이며, 내부용입니다. SLATimeLineV2SNC에서 작업 SLA 스테이지 상세 정보를 처리하는 데 이 스크립트 포함을 호출합니다.

서비스 수준 관리 **- SLA** 타이머 구성 **API** 활성화

관리자 역할이 있는 경우 서비스 수준 관리 - SLA Timer Config API 플러그인(com.sn_slm_timer)을 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

이 플러그인을 활성화하면 위반할 첫 번째 SLA 같은 동적 구성 또는 SLA 정의와 일치하는 첫 번째 계층적 매핑의 선언을 통해 주어진 작업에 대해 기본 SLA를 설정하는 기능을 제공합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

서비스 수준 관리 **- SLA** 타이머 구성 API와 함께 설치되는 구성요소

서비스 수준 관리 - SLA Timer Config API(com.sn_slm_timer) 플러그인은 관리자 역할을 설치합니다.

설치되는 역할

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_slm_timer.sla_timer_admin	이 역할의 사용자에게는 서비스 수준 관리 타이머 구성에 대한 모든 관리 권한이 있습니다.	sn_sla_definition_read

SLA 타이머 구성 API와 함께 설치되는 스크립트 포함

SLA 타이머 구성 API가 활성화되면 스크립트 포함이 설치됩니다.

SLA 타이머 구성 API는 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
SLATimerConfigAPI	이 스크립트 포함은 위반하려는 작업 SLA를 처리하고 식별하는 다양한 기능을 제공합니다.

서비스 수준 계약**(SLA)** 구성

SLA를 구성하여 작업이 특정 조건에 도달하고, 고객에 대해 설정된 기대에 따라 인시던트가 종료되거나 해결되도록 해야 하는 일련의 시간을 정의하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수준 계약(SLA) 정의

SLA 정의를 사용하여 SLA를 만들고 진행하므로, 사용자는 해당 조직의 작업에 SLA 시스템을 사용할 수 있습니다.

SLA 정의 기록은 작업 SLA를 만들고 진행하는 데 필요한 타이밍, 조건, 워크플로우 및 기타 정보를 정의합니다.

예를 들어, 기본 우선순위 **1** 해결(8시간) SLA 정의는 P1 - 중요 우선순위를 가지는 인시던트에 첨부할 작업 SLA를 정의하고, 이러한 작업 SLA에 대한 적절한 조건을 지정하고, 기본 SLA 워크플로우를 사용하여 인시던트의 작업 SLA가 할당된 시간의 50%에 도달할 때 알림을 전송하는 등의 이벤트를 만듭니다.

SLA 정의 생성

서비스 수준 계약(SLA) 정의를 하나 이상 만들어 SLA 기록을 만드는 데 사용할 수 있습니다. 이 SLA 기록을 사용하면 조직의 작업에 SLA 시스템을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

SLA 정의를 만들 때에는 자주 변경되는 닷워킹 필드(시작, 중지, 일시 중지, 재설정)를 SLA 조건에 사용하지 마십시오. SLA 타임라인이나 SLA 복구 같은 SLA 엔진 기능은 task_sla가 연결된 작업 기록의 감사 기록을 재생합니다. SLA 엔진은 해당 작업에 있는 닷워킹 필드의 감사 기록을 재생하지 않고, 닷워킹 필드의 최종 상태만 고려합니다.

예를 들어 일시 중지 조건은 인시던트 닷워킹 필드 incident.company.cost_center로 설정됩니다. 비용 센터의 값은 처음에 재무로 설정되고 나중에 엔지니어링으로 변경됩니다. SLA 복구가 실행되면 비용 센터의 최종 값만 고려됩니다. 따라서 SLA 일시 중지 조건이 incident.company.cost_center is Engineering이면 SLA 복구가 즉시 일시 중지됩니다. SLA 복구는 이전 비용 센터 값인 재무를 고려하지 않기 때문입니다. 이 조건은 SLA 타임라인에도 적용됩니다(SLA 엔진을 비동기적으로 실행하는 경우에도 적용).

이제 incident.company.cost_center가 재무가 아닌 엔지니어링이면 감사 기록은 사용자 지정 필드를 사용하는 작업 기록에 있어야 합니다. 회사에 변화가 있거나 회사의 비용 센터가 변경될 때 필드를 채울 u_company_cost_center나 비즈니스 규칙 같은 사용자 지정 필드를 만듭니다(이 예에서는 인시던트 테이블에 생성). 이 방법에서는 SLA 일시 중지 조건을 닷워킹 필드로 설정하는 대신, 사용자 지정 필드를 대상으로 설정합니다. 제공된 방법을 사용하면 task_sla, SLA 복구 및 SLA 타임라인이 항상 같은 결과를 표시합니다.

> **주:**
> 닷워킹이 깊을수록 더 많은 비즈니스 규칙이 필요합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 수준 관리 〉 **SLA** 〉 **SLA** 정의로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   SLA 정의 양식이 표시됩니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

SLA 정의 양식

필드	설명
이름	SLA 정의를 식별하는 이름입니다.
유형	정의 중인 계약의 유형(**SLA**, **OLA** 또는 외부 공급 계약)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.

필드	설명
	주: 유형은 보고 목적으로만 사용됩니다.
대상	정의 중인 계약의 목표(없음, 응답 또는 해결)를 선택합니다. 목표는 필터링, 검색 및 보고 목적으로만 사용됩니다. 주: 이 기능은 Jakarta 이상 릴리스의 새 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다.
테이블	SLA에서 추적하는 기록을 판별하는 테이블입니다. 인시던트, 변경 요청 및 서비스 카탈로그 작업을 포함하여 작업 테이블을 확장하는 모든 테이블에 대해 SLA를 정의할 수 있습니다. 주: Helsinki 릴리스부터, 이벤트 관리용 구성 항목 및 비즈니스 서비스에 대한 SLA 정의를 생성 할 수 있습니다.
플로우	SLA 정의가 작업 기록에 연결될 때 실행할 플로우를 선택합니다. 흐름을 선택하면 워크플로우 필드가 비활성화됩니다.
워크플로우	SLA 정의가 작업 기록에 연결될 때 실행할 워크플로우를 선택합니다. 워크플로우를 선택하면 플로우 필드가 비활성화됩니다.
벤더	SLA 정의와 연관된 벤더를 선택합니다.
서비스 약정	일반 SLA 정의와 SLA 정의를 제공하는 서비스를 구별하는 데 도움을 주는 플래그입니다.
로깅 사용	특정 SLA 정의에 대해서만 디버그 로깅을 활성화하는 확인란입니다. 디버그 로깅 정보는 일치하거나 일치하지 않는 조건의 상세 정보를 포함합니다. 또한 이 정보는 작업 SLA 및 작업 기록에 대한 이전 값과 이후 값을 제공합니다.
기간 유형	SLA 기간을 계산하는 방법을 지정합니다. 기간은 사용자 지정 기간이거나 상대적 기간(예: 만기일 위반 또는 다음 영업일 종료)일 수 있습니다.
기간	SLA가 위반됨으로 표시되기 전에 실행되는 시간을 지정합니다. 이 필드는 기간이 사용자 지정 기간일 때 나타납니다. 주: 이 필드에 지정된 일 수는 24시간 블록으로 변환됩니다. 일정 필드가 8시간 일을 포함하는 일정을 식별할 경우, 1일 기간은 SLA를 영업일 3일 후 위반으로 설정합니다.
상대적 기간 적용 대상	상대적 기간을 계산할 기록을 지정합니다. 작업 기록 또는 **SLA** 기록을 선택합니다. 이 필드는 상대적 기간이 지정되었을 때만 나타납니다.
일정 소스	작업 SLA를 만들 때 사용할 일정을 지정합니다. 다음 옵션 중 하나를 지정할 수 있습니다. ○ 일정 없음: 일정 없음 옵션을 선택하면 SLA는 24 x 7 일정을 기준으로 일정 기간을 계산합니다. ○ **SLA** 정의: **SLA** 정의 옵션을 선택하면 일정 선택 목록이 나타납니다. 일정: SLA 타이머가 실행되는 시간을 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
	○ 작업 필드: 이 옵션 제목은 테이블 필드에서 선택한 옵션에 따라 결정됩니다. 예를 들어, 테이블 필드에서 인시던트 옵션이 선택된 경우 이 옵션은 인시던트 필드가 됩니다. 작업 테이블 필드 옵션을 선택하면 일정 소스 필드 목록이 나타납니다. 일정 소스 필드: 작업에서 일정을 제공하는 인시던트 또는 문제 등의 적절한 필드를 선택합니다. 예: 구성 항목 〉 일정.
시간대 소스	작업 SLA를 만들 때 사용할 시간대 소스를 지정합니다. 다음 시간대 중 하나를 지정할 수 있습니다. ○ 호출자의 시간대. ○ **SLA** 정의의 시간대: **SLA** 정의의 시간대 옵션을 선택하면 시간대 선택 목록이 나타납니다. 시간대: SLA에 대한 시간대를 지정합니다. 시간대는 시스템 시간대 또는 활성 표준 지역 시간대일 수 있습니다. ○ **CI** 위치의 시간대. ○ 작업 위치의 시간대. ○ 호출자 위치의 시간대.
탭	
시작 조건	SLA가 첨부되는 조건을 정의합니다. 취소 시기 목록에서 SLA가 취소되는 조건을 선택할 수 있습니다. ○ 시작 조건이 충족되지 않음 옵션: 지정된 시작 조건 중 하나 이상이 변경되면 SLA가 취소됩니다. 이 옵션은 기본적으로 선택됩니다. ○ 취소 조건이 충족됨 옵션: 시작 조건은 한 번만 충족해야 하며, 이후에는 취소 조건이 충족될 때만 SLA가 취소됩니다. ○ 하지 않음 옵션: SLA가 취소되지 않습니다. 소급 시작: 작업 SLA의 시작 시간을 제공하는 작업에서 날짜 및 시간 필드를 선택합니다. 소급 시작 확인란을 선택하면 시작 설정 필드 및 소급 일시 중지 시간 확인란이 나타납니다. ○ 시작 설정 필드: 이 SLA 정의가 적용되는 작업 유형에 사용할 수 있는 날짜 및 시간 필드를 제공합니다. 예를 들어, 우선순위 1 SLA 정의에서 소급 시작을 선택하고 시작 설정 필드에서 생성됨을 선택하면 SLA에는 인시던트의 생성됨 필드에 있는 날짜 및 시간이 시작 시간으로 첨부됩니다. ○ 소급 일시 중지 시간 확인란: 특정 SLA 정의에서 소급 일시 중지 시간을 계산할 수 있습니다. 예를 들어, 우선순위 1 SLA 정의에서 소급 시작을 선택한 다음 소급 일시 중지 시간 확인란을 선택하면 소급 시작을 활성화한 SLA가 일시 중지 시간 전에 복구될 수 있습니다. 주: 소급 일시 중지 시간 확인란은 기간이 사용자 지정 기간일 때만 사용할 수 있습니다.
일시 중지 조건	SLA가 증가하는 경과 시간을 중단시키는 조건을 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
	재개 시기 목록에서 SLA가 증가하는 경과 시간을 재개하는 조건을 선택할 수 있습니다. ○ 일시 중지 조건이 충족되지 않음 옵션: 지정된 일시 중지 조건 중 하나 이상이 더 이상 일치하지 않으면 경과 시간이 계속 증가합니다. 일시 중지 조건이 충족되지 않음 옵션은 기본적으로 선택됩니다. ○ 재개 조건이 충족됨 옵션: 지정된 재개 조건 중 하나 이상이 일치하면 경과 시간이 계속 증가합니다.
중지 조건	SLA가 완료되는 조건을 정의합니다. 이러한 조건이 모두 일치하면 위반 여부에 관계없이 작업 SLA가 완료됩니다.
다시 설정 조건	작업 SLA 재설정 시 기존 작업의 취소 또는 완료 여부를 판별합니다. 실행 중인 SLA가 취소 또는 완료되고 새 SLA가 첨부되는 조건을 정의합니다. 새 SLA를 첨부하려면 시작 조건이 일치해야 합니다. 또한 재설정 조건은 작업 기록에 대한 특정 필드의 값이 변경될 때 SLA를 구성하는 데 도움을 주거나, 특정 값으로 또는 특정 값에서 변경합니다. 예를 들어, 작업 기록의 위치 필드 값은 101 Broadway East, Seattle,WA입니다. 위치가 101 Broadway East, Seattle,WA에서 변경되어 SLA 재설정 조건을 설정할 경우, 위치 필드의 값이 변경되어 작업 기록의 SLA가 다시 설정됩니다.
양식을 구성하여 추가할 수 있는 필드	
조건 유형	조건 유형을 선택하여 SLA가 연결, 일시 중지, 완료 또는 재설정되는 시기를 판별합니다.

SLA 소급 시작 및 일시 중지 구성

작업 기록이 변경될 때 소급 시작을 사용하여 SLA에 대한 타이밍 정보를 그대로 유지할 수 있습니다. SLA 정의에 대해 소급 시작이 활성화되었을 때 소급 일시 중지가 즉각적인 위반 및 알림을 방지합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
작업 기록이 변경될 때 일반적으로 새 SLA가 일련의 새 타이밍 정보로 첨부될 수 있습니다. 이것은 인시던트를 다른 그룹에 다시 할당하고 새 타이밍 정보로 새 SLA 기록을 첨부하려고 할 경우 유용합니다.

그러나 특정 상황에서는 작업에 대한 시간 정보를 그대로 유지해야 할 수 있습니다. 예를 들어, 인시던트가 **3 -** 보통의 우선순위로 상승되고 3시간 후 우선순위가 **1-** 중요로 변경됩니다. 그 시점에 우선순위 1 SLA가 인시던트에 첨부됩니다. 소급 시작을 사용하여 인시던트의 우선순위가 변경되었을 때부터가 아니라, 인시턴트가 처음 생성되었을 때부터 카운트하도록 이 SLA 타이밍이 소급적으로 조절되도록 할 수 있습니다. 이는 해당 사용자가 귀하에게 연락한 실제 시간을 반영합니다.

소급 일시 중지 속성을 사용하여 일시 중지 시간을 새 SLA에 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 수준 관리 〉 **SLA** 〉 **SLA** 정의로 이동합니다.

2. 관련 SLA 정의 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.

3. 시작 조건 섹션에서 소급 시작 확인란을 선택합니다.
4. 시작 설정에서 SLA가 시작되는 이벤트를 선택합니다.

   이 옵션은 이 SLA 정의에서 생성된 모든 작업 SLA 기록에 사용되는 시작 시간을 결정합니다.

   예를 들어, 열림을 선택하여 기록을 만들기 위해 작업 양식을 처음 연 SLA를 시작할 수 있습니다. 이 시점은 최종 사용자가 서비스 데스크에 연락하는 시간을 정확하게 반영합니다. 또는 생성됨을 선택하여 작업 양식이 처음 저장된 SLA를 시작할 수 있습니다.

5. 소급 일시 중지 속성을 활성화하려면 소급 일시 중지 확인란을 선택합니다.
   이 속성을 활성화하면 새 작업 SLA 기록이 소급 시작 시간부터 지금까지 기간 동안 누적되었을 일시 중지 시간을 얻습니다. 이 일시 중지 시간은 적절한 양만큼 위반 시간을 증가시킵니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
소급 시작이 활성화되면 작업 SLA가 첨부되는 즉시 위반되어, 여러 알림을 실행할 수 있습니다. 이러한 위반된 SLA에 대해 워크플로우가 처리되지 못하게 하려면 *com.snc.sla.workflow.run_for_breached* 속성을 False로 설정하십시오.

SLA 타이머 구성

타이머 구성요소의 일부로 표시해야 하는 작업 SLA를 결정하는 SLA 타이머를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sla_admin, sla_manager, itil, sn_slm_timer.sla_timer_admin 또는 admin

이 태스크 정보
인시던트, 문제 또는 변경과 같은 작업에 연결된 모든 Service Level Agreement(SLA)의 중요도가 같습니다. 그러나 다양한 시나리오와 사용자 인터페이스에서 기본 SLA의 계층 구조를 구성할 수 있습니다. 계층 구조를 구성한 후에는 목록에서 표시할 수 있는 가장 중요하거나 기본 설정된 SLA를 판단할 수 있습니다.

slm-timer-config-api 애플리케이션은 위반할 첫 번째 **SLA** 같은 동적 구성 또는 SLA 정의와 일치하는 첫 번째 계층적 매핑의 선언을 사용하여 주어진 작업에 대해 기본 SLA를 설정하는 기능을 제공합니다.

SLA 타이머 구성은 사용자 지정의 예시 역할도 하는 다음 데모 데이터를 제공합니다.

SLA 타이머를 표시하지 않음
: 타이머 구성요소를 표시하지 않으려면 이 구성을 사용하십시오.

먼저 위반할 SLA 표시
: 이 구성을 사용하여 위반 시간이 가장 이른 작업 SLA를 판단합니다.

인시던트 응답 및 해결 팀
: 타이머 구성요소에서 특정 SLA 정의와 일치하는 작업 SLA를 표시하려면 이 구성을 사용하십시오. 이 구성은 표시할 SLA 정의의 계층 구조를 생성합니다.

SLA 타이머 구성 애플리케이션에는 데모 데이터만 제공되며, 항상 고유한 구성 기록을 생성하는 것이 좋습니다. 데모 데이터를 가이드로 사용하여 특정 작업에 대한 기본 작업 SLA 기록이 표시되도록 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 수준 관리 〉 관리 〉 **SLA** 타이머 구성으로 이동합니다.
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.

이름	설명
이름	SLA 타이머 구성의 이름 입력
SLA 타이머 소스	다음 중 하나를 선택하십시오. 없음 타이머를 표시하지 않으려는 경우. 먼저 위반 위반 시간이 가장 이른 작업 SLA를 표시하려는 경우. 주: 위반 시간이 가장 이른 작업 SLA가 일시 중지하거나 일정을 벗어나거나 완료되면 다음 작업 SLA가 표시됩니다. 작업에서 SLA로 매핑 작업 SLA의 고유한 표시 계층 구조를 생성하려는 경우. 이 옵션을 선택한 경우 SLA 정의 매핑을 정의하여 항상 권장되는 SLA 정의가 있는지 확인해야 합니다.
완료 표시	위반된 스테이지를 포함하는 기본 작업 SLA를 표시하려면 선택하십시오. 이 옵션을 선택하면 완료 시 다음 SLA 우선순위로 이동되지 않습니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.
5. 본인이 생성한 SLA 구성을 여십시오.
6. SLA 타이머 소스가 #### SLA# ##으로 설정된 경우 매핑을 구성해야 합니다.
7. 작업을 SLA 매핑으로 구성하려면 **SLA** 타이머 구성 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하십시오.
8. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이름	설명
SLA 타이머 구성	조회 목록에서 타이머 구성을 선택합니다. 관련 목록에서 생성한 경우, 타이머 구성은 상위 기록으로 자동으로 채워집니다.
순서	작업 SLA의 계층 구조 순서입니다. 이 값은 미리 채워집니다. 그러나 요구사항에 따라 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.

이름	설명
테이블	작업이 속한 테이블을 선택합니다(예: 인시던트, 문제 또는 변경). SLA 정의에 대한 참조 한정자로 사용됩니다.
SLA 정의	테이블에 사용할 수 있는 SLA 정의를 선택하십시오.

주:
선택한 테이블에 있는 순서 또는 **SLA** 정의에 대해 동일한 매핑이 있을 경우 비즈니스 규칙을 사용하여 구성이 방지됩니다. 이 확인을 수행하면 계층 구조의 각 수준에 기본 SLA 정의가 항상 하나뿐입니다.

9. 제출을 클릭합니다.

Trouble?

sla-timer-configuration API에 구성 sys_id가 제공되지 않은 경우 기본 작업은 다음과 같습니다.

- **SLA** 타이머 소스: 먼저 위반
- 취소 표시: true
- 완료 표시: true

그러나 애플리케이션에 대한 구성 sys_id를 제공하지 않는 것이 베스트 프랙티스입니다. 기본 동작과 동일하더라도 고유한 구성을 설정합니다.

SLA 조건 규칙 확장

사용자 지정 SLA 조건 클래스 및 조건 규칙 기록을 만들 수 있습니다.

사용자 지정 SLA 조건 클래스 및 조건 규칙 기록을 사용하여 작업 SLA 처리에 관여된 하나 이상의 전환을 둘러싼 논리를 수정할 수 있습니다. 그런 다음 사용자 지정 기록을 모든 작업 SLA 기록 처리 전반에 또는 SLA 정의 기준에 따라 적용할 수 있습니다.

사용자 정의 **SLA** 조건 규칙 만들기

사용자 지정 SLA 조건 규칙을 만들어 SLA의 첨부, 일시 중지, 완료, 재첨부 또는 취소 여부를 판별할 수 있습니다. SLA 조건 클래스는 SLA 조건 규칙에 대한 처리를 정의하는 스크립트를 포함합니다. SLA 조건 클래스가 정의된 후 SLA 조건 규칙을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. SLA 조건 클래스를 정의합니다.
시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.

SLA 조건 클래스의 스크립트 내에서 기본 SLA 전환(첨부, 일시 중지, 완료, 재첨부, 취소) 중 하나 이상을 수정하는 메서드를 제공하여 SLA 처리 조건을 정의합니다. 예를 들어, *attach* 메서드는 SLA이 생성되고 작업에 첨부되는 시기를 정의합니다. 메서드는 SLA 정의 양식의 조건 필드를 참조하여 조건을 테스트해야 합니다.

2. SLA 조건 규칙을 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.

a. 서비스 수준 관리 〉 **SLA** 조건 규칙으로 이동하고 새로 만들기를 클릭합니다.

b. SLA 조건 규칙에 이름을 지정합니다.

c. 클래스 이름 참조 필드에서 위에서 정의한 스크립트 포함을 선택합니다.

Example: SLA 조건 클래스의 예

예를 들어, SLA 조건 클래스에 다음 메서드를 포함하면 해당 조건이 SLA의 start_condition 필드와 일치할 경우 SLA가 첨부됩니다.

```
attach: function() {
    return (this._conditionMatches(this.sla.start_condition));
  },
```

다음은 *SLAConditionBase* 클래스를 확장하고 각 SLA 전환에 대한 메서드를 제공하는 스크립트 포함 형식을 보여주는 예입니다.

```
var SLAConditionLocal = Class.create();

SLAConditionLocal.prototype = Object.extendsObject(SLAConditionBase, {

  attach: function() {
    // insert script here
  },

  pause: function() {
    // insert script here
  },

  complete: function() {
    // insert script here
  },

  reattach: function() {
    // insert script here
  },

  cancel: function() {
    // insert script here
  },
});
```

SLA 조건 규칙을 전역적으로 호출

SLA 조건 규칙의 기본 집합을 전역적으로 변경할 수 있습니다.

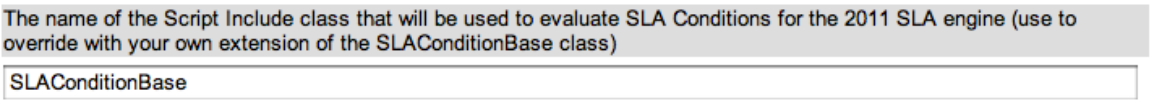
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 *SLAConditionBase*는 SLA 조건 규칙에 사용됩니다. 다음 작업을 수행하여 이것을 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.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 수준 관리 〉 **SLA** 속성으로 이동합니다.
2. *com.snc.sla.default_conditionclass* SLA 속성 값을 새 조건 규칙 이름으로 변경합니다.



주:
SLA 정의에 지정된 조건 규칙이 없을 경우, 이것은 기본 조건 규칙입니다.

관련 정보

SLA 조건 규칙

특정 **SLA** 정의에서 **SLA** 조건 규칙 호출

특정 SLA 정의에 대한 SLA 조건 규칙을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
특정 SLA에서는 특정 SLA 조건 규칙을 사용해야 하는 경우 관련 SLA 정의 양식에서 사용할 조건 규칙을 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 수준 관리 〉 **SLA** 〉 **SLA** 정의로 이동합니다.
2. SLA 정의 기록을 엽니다.
3. 양식에 조건 유형 필드를 추가하도록 양식을 구성합니다.
4. 조건 유형 필드에 적절한 SLA 조건 규칙을 지정합니다.

주:
정의된 조건 규칙이 없으면 전역 기본 조건 규칙이 사용됩니다.

관련 정보

SLA 조건 규칙

SLA 세부 항목 정의 만들기

SLA 세부 항목을 정의하여 특정 작업(인시던트)과 관련된 모든 작업 SLA 기록에 대한 상세한 작업 소유권 정보 및 기간을 캡처, 저장 및 릴레이할 수 있습니다. SLA 세부 항목은 구성 가능하며 특정 SLA 정의를 기준으로 SLA 세부 항목을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
SLA 세부 항목 데이터는 다음 사항을 포함합니다.

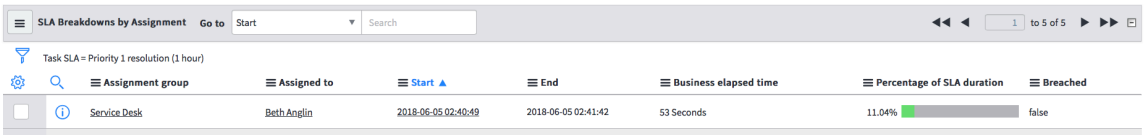
- 작업 SLA
- SLA 정의
- 할당 대상

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

- 할당 그룹
- 시작 시간
- 종료 시간
- 이 기간 동안의 비즈니스 시간
- 할당된 SLA 기간의 총 비율(%)
- 이 기간 동안 작업 SLA의 위반 여부

주:
SLA 세부 항목은 작업 유형별 기준으로 합니다. 예를 들어, 세부 항목 테이블 〔할당별 SLA 분석〕을 사용하는 인시던트에 대한 세부 항목 정의를 정의하면, 이 작업 유형에 대해 다른 세부 항목 정의를 정의할 수 없습니다.

할당별 **SLA** 세부 항목



프로시저

1. 모두 〉 서비스 수준 관리 〉 세분화 〉 세부 항목 정의로 이동하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

SLA 세부 항목 정의

필드	설명
이름	SLA 세부 항목의 이름입니다.
작업 테이블	정의를 적용할 수 있는 작업 테이블입니다.
SLA 세부 항목 테이블	SLA 세부 항목 데이터가 저장되어 있는 테이블입니다. 주: Madrid 릴리스의 경우, 〔할당별 SLA 분석〕 단일 세부 항목 테이블만 사용할 수 있습니다.
활성	SLA 세부 항목 정의가 활성 상태인 경우 선택하는 확인란입니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   SLA 세부 항목 정의 필드와 SLA 정의 관련 목록이 나타납니다.
4. **SLA** 세부 항목 정의 필드 탭 아래에서 새로 만들기를 클릭하고 필드를 채웁니다.

필드	설명
세부 항목 필드 이름	소스 필드에서 선택하는 필드와 매핑되는 세부 항목 테이블의 필드입니다.
소스 필드 이름	세부 항목 필드에 매핑되는 작업 기록 테이블의 필드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.
   세부 항목 필드와 연관된 원본 필드는 **SLA** 세부 항목 정의 필드 탭 아래에 나타납니다.
6. **SLA** 정의 탭 아래에서 편집을 클릭하여 하나 이상의 SLA 정의를 세부 항목 정의와 관련시킵니다.
7. 슬러시버킷의 수집 아래에서 SLA 세부 항목 정의와 관련된 SLA 정의를 선택합니다.
   세부 항목은 이 작업 기록에 적용됩니다.
8. 저장을 클릭합니다.
   선택한 SLA 정의가 나타납니다.

서비스 수준 관리 사용

서비스 수준 계약(SLA)을 사용하여 작업이 특정 조건에 도달하고, 고객에 대해 설정된 기대에 따라 인시던트가 종료되거나 해결되도록 해야 하는 일련의 시간을 정의할 수 있습니다.

SLA 계산

SLA는 백그라운드로 실행되는 비즈니스 규칙과 예약된 작업에 의해 계산되고 평가됩니다.

SLA 워크플로우와 SLA 자동화를 제어하는 메커니즘은 서로 독립적입니다. SLA의 현재 경과 백분율을 표시하는 SLA 워크플로우에서 이메일 알림을 발송하기 위한 요구사항이 있을 수 있습니다. 그러나 알림에서 백분율 사용은 가장 최근에 계산된 작업 SLA의 값만 표시하므로, 이것은 작동하지 않습니다. 이 때문에 작업 SLA 이메일 알림에서 SLA 계산 값을 사용할 때 이메일에서 잘못된 값이 발송됩니다.

한 가지 해결 방법은 각 백분율 수준에 대한 알림을 사용하여 SLA 알림에서 경과 백분율을 지정하는 것입니다. 예를 들어, "75% SLA 경고"에 대한 이메일 알림이 만들어지고 특수 이벤트를 사용하여 해당 알림을 실행합니다. 이벤트를 "sla.warning.75"라고 부를 수 있습니다. 또 다른 해결 방법은 이러한 이메일 알림을 하드 코딩하여 지정된 기간 백분율에서 실행하고, 경과 백분율을 기다린 후 이메일 알림을 보내도록 해당 SLA 정의에 연결된 워크플로우를 구성합니다.

비동기적으로 **2011 SLA** 엔진 실행

기본적으로 2011 SLA 엔진에서, SLA 처리는 *Run SLAs* 비즈니스 규칙에 의해 수행됩니다. 이 비즈니스 규칙은 동기식으로 실행되고 제안된 구성입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sla admin, admin

이 태스크 정보
SLA 처리는 비동기식으로 실행됩니다. 예를 들어, 사용자가 새 인시던트 기록을 저장할 때 지연이 발생하지 않도록 하기 위해서 등의 성과 이유로 이것을 실행할 수 있습니다. While the SLA 엔진이 비동기식으로 실행되는 동안, 작업을 업데이트한 후 작업 SLA 기록을 사용할 수 있기까지 짧은 지연이 발생할 수 있습니다. 양식을 새로 고쳐 업데이트된 작업 SLA를 확인하십시오.
동기식 처리를 사용하여 최상의 사용자 경험을 하십시오. 비동기식 처리 모드는 성과 문제가 있을 때만 사용됩니다.

> **주:**
> 2010 엔진에서 *Process SLAs* 비즈니스 규칙은 비동기식 처리를 실행합니다.

프로시저

1. 모두 〉 서비스 수준 관리 〉 속성 〉 **SLA** 엔진으로 이동합니다.
2. **2011 SLA** 엔진을 비동기적으로 실행(*com.snc.sla.engine.async*) 속성에 대해 예를 선택합니다.
3. 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.

자동으로 **SLA** 시간 다시 계산

기본적으로 사용자가 작업을 열 때 해당 작업에 대한 SLA 타이밍 정보는 자동으로 다시 계산되지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
작업을 열 때마다 자동으로 이 정보가 다시 계산된 마지막으로 예약된 작업의 정보보다 현재 정보를 제공하도록 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 서비스 수준 관리 > 속성 > **SLA** 엔진으로 이동합니다.
2. 작업 양식이 표시될 때 작업 **SLA** 기록 다시 계산 속성에는 예 확인란을 선택합니다.

   주:
   여러 사용자가 작업을 동시에 열면 잠재적으로 성과에 영향을 미치므로, 이 속성은 기본적으로 비활성화됩니다.

3. 저장을 클릭합니다.

SLA 계산에서 정확한 시간 사용

SLA 계산에 비즈니스 백분율이 사용될 때, 백분율은 소수점 두 자릿수까지 반올림됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
따라서 SLA 계산이 최대 100%로 반올림되면 위반이 발생할 수 있습니다. 남은 비즈니스 시간이나 실제 시간을 사용하는 대신 SLA 계산을 사용할 수 있습니다.
예를 들어, 99.951%의 비즈니스 백분율은 최대 100%로 반올림되어 위반을 발생시킵니다.

더 정확한 SLA 계산을 위해서는 일정이 지정된 경우 남은 비즈니스 시간의 정확한 값을 사용하거나 SLA에 지정된 일정이 없는 경우 남은 실제 시간의 정확한 값을 사용하도록 SLA 엔진 속성을 활성화하십시오.

프로시저

1. 서비스 수준 관리 > 속성 > **SLA** 엔진으로 이동합니다.
2. **"business_percentage"** 필드 대신 **"business_time_left"** 필드를 사용하여 위반 시간 계산 속성에 대해 예 확인란을 선택합니다.
3. 저장을 클릭합니다.

서비스 수준 계약**(SLA)** 복구

SLA 관리자는 SLA 기록을 복구하여 SLA 타이밍 및 기간 정보가 정확해지도록 할 수 있습니다.

SLA의 복구는 시스템에 잘못된 값을 포함하는 SLA 기록이 있는 경우 정확한 타이밍 정보를 판별하는 데 유용합니다. 예를 들어, 다음의 결과로 SLA 기록을 복구해야 할 수 있습니다.

- 여전히 활성 상태의 작업 SLA에 대한 SLA 정의 또는 SLA 일정을 변경합니다.
- 여전히 활성 상태의 작업 SLA에 대한 SLA 정의 조건을 변경합니다.
- 다른 시스템 이상입니다.

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

복구 기능은 SLA 기록을 제거한 다음, 워크플로우 다시 만들기를 포함하여, 처음부터 SLA 기록을 다시 만들고 다시 계산합니다. 복구는 작업의 기록을 사용하고 해당되는 경우 이전에는 없었던 새 작업 SLA도 만듭니다. 예를 들어, 연관된 인시던트가 생성되거나 업데이트된 이후 새 SLA 정의가 추가된 경우 새 작업 SLA가 필요할 수 있습니다.

SLA 복구에서는 닷워킹 필드의 기록을 사용하지 않고, 닷워킹 필드의 최종 상태만 고려합니다. 예를 들어 일시 중지 조건이 인시던트 닷워킹 필드 incident.caller_id.location으로 설정되면 실시간으로 위치가 런던으로 설정되고, 나중에 샌디에고로 변경됩니다. 그런 다음, SLA 복구가 실행되면 최종 위치만 고려됩니다. 따라서 incident.caller_id.location이 샌디에고일 때 SLA가 일시 중지상태이면 이전 위치 런던을 고려하지 않으므로 복구가 즉시 일시 중지됩니다.

SLA를 다시 만들 때 사용된 워크플로우는 시스템 속성으로 제어되고 서비스 수준 관리 〉 속성 〉 **SLA** 복구로 이동하여 찾을 수 있습니다. 복구 프로세스에서 사용되는 모든 워크플로우는 SLA 백분율 타이머 활동을 처리할 때 복구 경로를 따르려고 합니다. 이것을 사용하여 거듭되는 복구에 필요 없는 활동이 실행되지 않도록 할 수 있습니다.

관련 양식에서 단일 SLA를 복구하거나 관련 목록에서 다중 SLA를 복구할 수 있습니다.

주:
SLA 정의에 대한 복구 작업을 실행할 경우 상당한 성과 영향을 미치면서, 시스템의 많은 기록에 영향을 줄 수 있으므로, SLA 복구는 SLA 정의에서 사용할 수 없습니다.

또한 SLA 복구 기능을 구성하고 관리할 수 있습니다.

SLA 복구 구성

관리자는 SLA 복구 속성을 설정하고 복구 로그를 볼 수 있습니다.

SLA 복구 사용 또는 사용 안 함

SLA 복구 기능은 2011 엔진을 실행하는 새로 설치된 모든 인스턴스에는 활성화되지만, 업그레이드된 인스턴스에는 기본적으로 비활성화됩니다. 비활성화된 경우, 모든 SLA 복구 모듈, SLA 복구 로그 및 UI 작업을 포함하여, 사용할 수 있는 SLA 복구 기능이 없습니다.

주:
2011 엔진을 실행하고 있지 않은 인스턴스에는 복구 작업을 사용할 수 없습니다. SLA 복구를 활성화거나 비활성화하려면 *com.snc.sla.repair.enabled* 복구 속성을 사용하십시오. 또한 SLA 워크플로우 사용을 구성할 수 있습니다.

복구 로그 보기

SLA 복구 로그 기록은 복구 작업이 발생할 때마다 복구 시작자, 시작 및 종료 날짜 및 시간과 같은 세부정보와 함께 생성됩니다. 로그 기록은 이와 관련된 다양한 하위 **SLA** 복구 로그 항목 기록을 포함합니다. 각 복구 로그 항목은 복구되는 각 작업 SLA 기록의 적절한 값을 포함하는 복구 전 또는 복구 후의 유형을 가집니다. 작업 SLA에 대한 복구 전 항목 기록만 있는 경우, 이것은 이 항목이 삭제되었음을 나타냅니다. 복구 후만 있으면, 복구 기능이 이전에는 없었던 작업 SLA를 만들었습니다.

서비스 수준 관리 〉 복구 로그로 이동하여 복구 로그 정보를 보십시오.

- 활성 복구: 아직 진행 중인 복구를 봅니다.
- 내 복구: 사용자가 실행한 복구를 봅니다.
- 모든 복구: 모든 복구를 봅니다.
- 복구 항목: 실행한 모든 복구에 대한 SLA 복구 로그 항목을 봅니다.

양식에서 **SLA** 복구

작업 양식 또는 작업과 연관된 SLA에 대한 작업 SLA 양식에서 작업 SLA 기록을 복구할 수 있습니다.

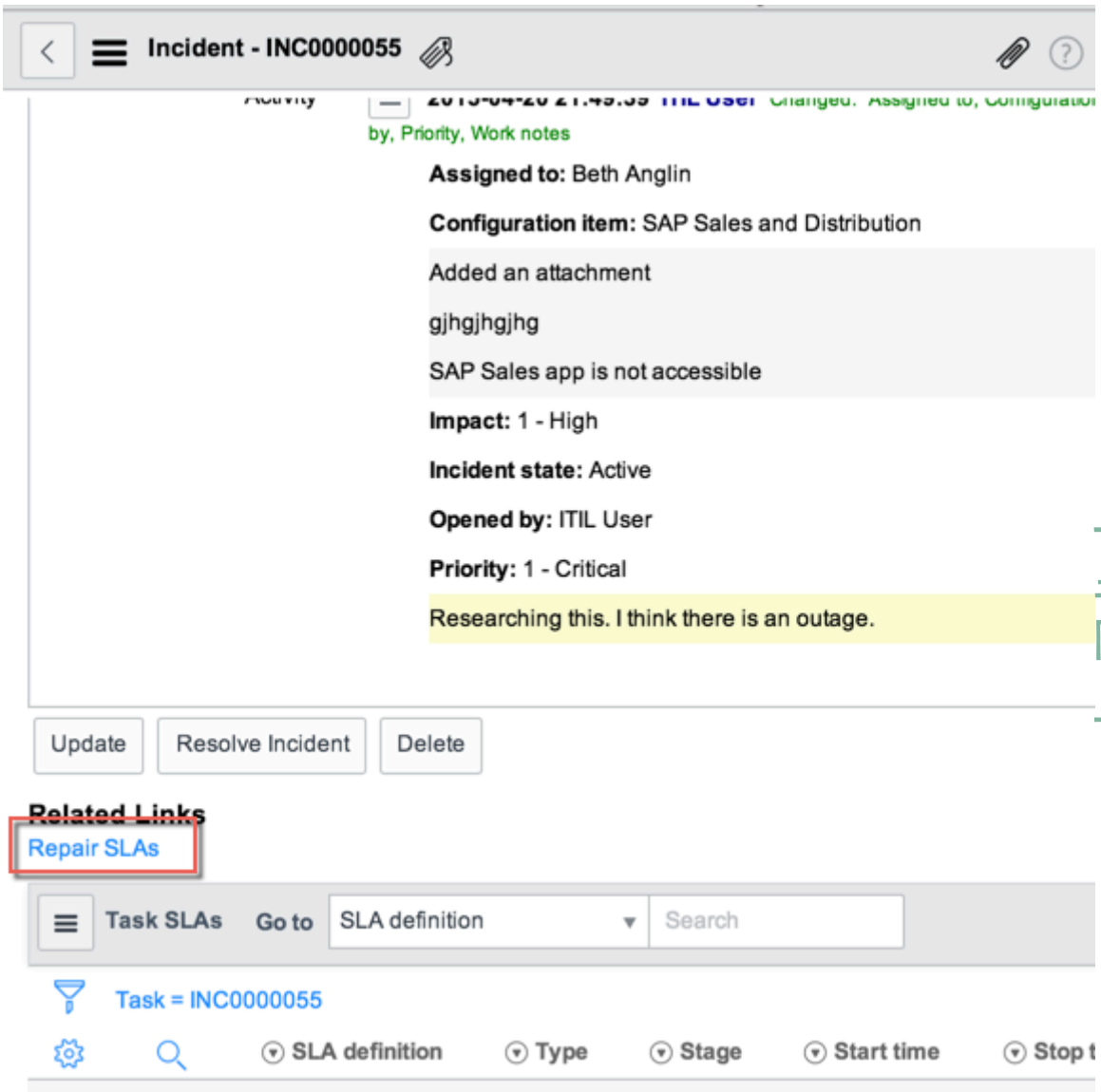
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
또한 목록에서 여러 작업 SLA 기록을 복구할 수도 있습니다.

프로시저

1. 특정 작업과 연관된 모든 SLA를 복구하려면 해당 양식을 열고 **SLA** 복구 관련 링크를 선택합니다.



2. 또는 특정 인시던트 기록의 특정 SLA를 복구하려면 해당 인시던트 기록을 열고, 해당 인시던트와 연관된 SLA 기록을 연 다음, 해당 SLA 양식에서 복구 버튼을 선택합니다.
선택한 SLA가 복구됩니다. 복구 프로세스가 완료되면 복구를 선택하는 사용자는 복구 결과에 대한 표준 알림을 수신합니다.

주:
진행률 대화 상자를 닫아도 복구 프로세스는 중지되지 않습니다. 활성 복구 또는 내 복구로 이동하고 진행률 보기를 클릭하여 진행률 대화 상자를 다시 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.

목록에서 **SLA** 복구

작업 또는 SLA 기록 목록에서 여러 SLA 기록을 복구할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관련 작업 양식 또는 작업과 연관된 SLA에 대한 SLA 양식에서 SLA 기록을 복구할 수 있습니다.

프로시저

1. SLA 기록 또는 작업 기록 목록으로 이동합니다.
2. 복구할 기록을 확인합니다.
3. 선택한 목록에 대한 **SLA** 복구 작업을 선택합니다.
4. 또는 해당 목록의 모든 기록에 대한 SLA를 복구하려면 필터링된 모든 정의에 대한 복구 관련 링크를 선택합니다.
   선택한 SLA가 복구됩니다. 복구 프로세스가 완료되면 복구를 선택하는 사용자는 복구 결과에 대한 표준 알림을 수신합니다.

   주:
   진행률 대화 상자를 닫아도 복구 프로세스는 중지되지 않습니다. 활성 복구 또는 내 복구로 이동하고 진행률 보기를 클릭하여 진행률 대화 상자를 다시 볼 수 있습니다.

관련 정보

서비스 수준 계약(SLA) 복구

SLA 타임라인 보기

작업 SLA 기록 또는 SLA 정의에서 SLA 타임라인을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sla_admin, sla_manager

이 태스크 정보
SLA 타임라인을 보려면:

프로시저

다음에서 SLA 정의를 열 수 있습니다.
선택한 작업 또는 인시던트에 대한 SLA 타임라인이 표시됩니다. 이것은 SLA 보고서 상세 정보와 작업 수명 동안 작업 SLA의 진행 상황에 대한 시각적 표현을 포함합니다.

서비스 수준 계약(SLA)에 사용자 지정 비즈니스 규칙 추가

SLA에 사용자 지정 비즈니스 규칙을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

다음 메서드 중 하나를 선택하여 사용자 지정 비즈니스 규칙을 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.

옵션	설명
SetWorkflow 사용 (false)	작업을 업데이트하기 전에 작업을 업데이트 중인 비즈니스 규칙 내 작업에 대한 GlideRecord 객체에 setWorkflow(False)에 대한 호출을 추가합니다. 이것은 비즈니스 규칙이 처리되지 못하게 합니다. **주:** setWorkflow(False)는 모든 엔진의 처리를 비활성화하고 업데이트가 작업의 감사 기록에 나타나지 않습니다. 예를 들어, 위반 시간을 작업의 사용자 지정 필드에 복사하는 스크립트입니다. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var taskGr = current.task.getRefRecord(); taskGr.u_sla_breach_time = current.planned_end_time; taskGr.setWorkflow(false); taskGr.update(); } )();`
sys_trigger(일정 작업)를 만들어 작업 업데이트	사용자 지정 비즈니스 규칙에서 스크립트 필드를 사용하여 작업을 업데이트하도록 예약된 작업을 생성합니다. 예약된 작업이 즉시 처리되도록 대기열에 있도록 하려면 작업은 한 번 실행 유형이어야 하고 다음 작업 시간이 지금이어야 합니다. **주:** ScheduleOnce 스크립트에는 대상 기록을 지정 하는 함수와 예약 된 작업을 실행할 시기 등이 포함 됩니다. 이것을 사용하여 실행할 스크립트를 지정하고 다른 함수를 호출하여 sys_trigger 테이블에 해당 기록을 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 작업 SLA의 위반 시간을 작업의 사용자 지정 필드에 복사하는 예약된 작업을 생성하는 스크립트입니다. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var scheduleJob = new ScheduleOnce(); scheduleJob.setDocument(t.task.getRefRecord()); scheduleJob.script = "current.u_sla_breach_time.setValue('" +`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	current.getValue('planned_end_time') + "');current.update();"; scheduleJob.schedule(); })();

서비스 수준 계약(SLA) 고려사항에 사용자 지정 비즈니스 규칙 추가

작업 SLA 테이블에 사용자 지정 비즈니스 규칙을 추가하기 전에 조직의 필요에 기반한 작업 SLA의 처리 및 계산과 관련하여 몇 가지 사항을 고려해야 합니다.

작업 SLA 테이블에 사용자 지정 필드 추가

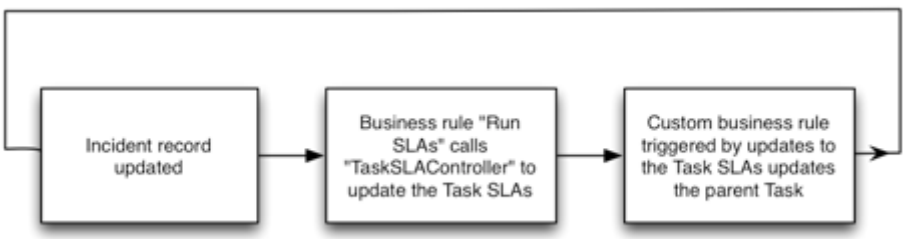
작업 SLA 테이블에 사용자 지정 필드를 추가하고 비즈니스 규칙을 작성하여 이러한 필드를 채울 수 있습니다. 이는 SLA 엔진에 영향을 주지 않습니다. 그러나, 작업 SLA는 수명 동안 주기적으로 업데이트되므로, 이러한 비즈니스 규칙의 성과 함축(있는 경우)을 고려해야 합니다.

고려할 사항

- SLA가 업데이트될 때 직접 상위 작업을 업데이트하는 비즈니스 규칙.

  작업 SLA 테이블에 상위 작업을 직접 업데이트하는 비즈니스 규칙을 작성하지 마십시오. 그럴 경우 비즈니스 규칙이 재귀적으로 처리됩니다. 이것이 다이어그램에 나타나 있습니다.

  재귀 비즈니스 규칙

- 작업 SLA의 기본 필드를 업데이트하는 비즈니스 규칙.

  작업 SLA 테이블에 기본 필드를 업데이트하는 비즈니스 규칙을 작성하지 마십시오. 이러한 기본 필드는 SLA 엔진에 의해 관리되고 업데이트됩니다. 이러한 필드에 작성된 업데이트는 다음 결과를 야기할 수 있습니다.

  - 다음에 SLA를 계산할 때 필드가 무시되거나 덮어쓰이거나, 둘 다 됩니다.
  - 작업 SLA의 다른 값이 잘못 계산됩니다.

서비스 수준 계약(SLA) 모니터링

작업에 대해 만들어진 모든 작업 SLA 기록에 대한 세부정보를 볼 수 있습니다.

작업 SLA 기록에서 작업 SLA의 스테이지와 이것의 위반 여부와 같은 작업 SLA 세부정보를 볼 수 있습니다.

또한 정의 중인 계약의 목표(없음, 응답 또는 해결)를 볼 수 있습니다.

목표는 필터링, 검색 및 보고 목적으로만 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.

주:
이 기능은 Jakarta 이상 릴리스의 새 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다. 문제 관리 베스트 프랙티스 – Jakarta 플러그인(com.snc.best_practice.problem.jakarta)을 활성화해야 합니다.

뿐만 아니라, 실제 및 비즈니스 경과 시간 및 백분율과 같은 작업 SLA에 대한 타이밍과 남은 실제 및 비즈니스 시간(일 수 및 시간) 개요를 볼 수 있습니다.

SLA 타임라인을 사용하여 **SLA** 정의 확인

SLA 타임라인을 사용하여 작업이 정의된 SLA와 적절하게 매핑되었음을 확인할 수 있습니다. 작업이 SLA 정의와 매핑된 경우, SLA 타임라인은 작업 SLA의 진행 상황을 그래픽으로 나타냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 **SLA** 〉 **SLA** 정의로 이동합니다.
2. 확인할 SLA 정의를 클릭합니다.
3. **SLA** 정의 확인 관련 링크를 클릭합니다.
   SLA 타임라인 페이지가 나타납니다.
4. SLA 정의 피커에서 해당 작업이 매핑되었는지 확인하려는 SLA 정의를 선택합니다.
5. 작업 기록 피커에서 SLA 정의에 매핑되어야 하는 작업을 선택합니다.
   선택한 작업이 SLA 정의에 매핑되었으면 SLA 타임라인에 작업 SLA의 진행 상황이 그래픽으로 표시됩니다.

   주:

   선택한 작업에 작업 SLA가 첨부되어 있지 않으면 모든 작업 업데이트 표시 확인란을 선택한 경우에도 SLA 타임라인이 작업의 업데이트를 표시합니다. 이 정보는 작업 SLA를 디버깅하는 데 사용될 수 있습니다.

서비스 수준 관리 참조

참조 섹션은 서비스 수준 관리와 함께 설치되는 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

SLA의 플로우

SLA 정의에 지정된 기간이 초과되면 플로우 작업을 사용하여 SLA 알림을 보냅니다.

플로우 디자이너를 사용하여 플로우를 만들고 편집할 수 있습니다. 서비스 수준 관리 플러그인과 함께 사용할 수 있는 기본 플로우는 기본 **SLA** 플로우입니다.

기본 **SLA** 플로우는 알림을 보내는 이벤트를 만듭니다. 예를 들어, 작업 SLA가 할당된 시간의 50%에 도달할 때 인시던트와 같은 작업에 할당된 사용자에게 알림을 보내는 이벤트를 만듭니다.

SLA 알림 및 에스컬레이션 플로우는 알림을 보내는 이벤트를 만듭니다. 작업이 할당된 SLA 기간의 50%에 도달하면 양수인과 구성 항목의 지원자 필드에 나열된 사용자에게 알림이 전송됩니다. 75%와 100%에서는 양수인 및 양수인의 관리자에게 알림이 전송됩니다.

주:
이 기능은 Orlando 이상 릴리스부터 새 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다.

SLA 알림에 대한 자세한 내용은 SLA 알림 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.

관련 정보

Flow Designer

SLA 알림

SLA는 워크플로우에 정의된 특정 이벤트에서 알림을 보냅니다.

기본적으로 SLA 알림은 다음 세 가지 경우에 전송됩니다.

1. SLA가 SLA 정의에 지정된 기간의 50%에 있을 때: 인시던트 양식에서 언급된 할당 대상 필드 및 구성 항목 양식의 지원하는 사람 필드에 있는 사용자에게 알림이 전송됩니다.
2. SLA가 SLA 정의에 지정된 기간의 75%에 있을 때: 인시던트 양식에서 언급된 할당 대상 필드에 있는 사용자 및 그 사용자의 관리자에게 알림이 전송됩니다.
3. SLA가 위반할 때: 인시던트 양식에서 언급된 할당 대상 필드에 있는 사용자 및 그 사용자의 관리자에게 알림이 전송됩니다.

SLA 플로우에 대한 자세한 내용은 SLA의 플로우 문서를 참조하십시오.

관련 정보

SLA에 대 한 워크플로우

SLA에 대 한 워크플로우

SLA는 일반적으로 워크플로우를 사용하여 알림을 보냅니다.

워크플로우 편집기를 사용하여 워크플로우를 만들고 편집할 수 있습니다. 서비스 수준 관리 플러그인으로 사용할 수 있는 기본 워크플로우는 기본 **SLA** 워크플로우입니다.

기본 **SLA** 워크플로우는 알림을 보내는 이벤트를 만듭니다. 예를 들어, 작업 SLA가 할당된 시간의 50%에 도달할 때 인시던트와 같은 작업에 할당된 사용자에게 알림을 보내는 이벤트를 만듭니다.

SLA 알림 및 에스컬레이션 워크플로우는 알림을 보내는 이벤트를 만듭니다. 작업이 할당된 SLA 기간의 50%에 도달하면 양수인과 구성 항목의 지원자 필드에 나열된 사용자에게 알림이 전송됩니다. 75%와 100%에서는 양수인 및 양수인의 관리자에게 알림이 전송됩니다.

주:
이 기능은 Jakarta 이상 릴리스의 새 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다. 문제 관리 베스트 프랙티스 – Jakarta 플러그인(com.snc.best_practice.problem.jakarta)을 활성화해야 합니다.

관련 정보

워크플로우 편집기

SLA 기간 유형

두 SLA 기간 유형 중 하나를 선택하여 SLA가 위반되기 전에 작업을 완료해야 하는 기간을 정의할 수 있습니다.

SLA 일정을 정의하면 기간이 일정과 함께 작동합니다. 사용자 지정 기간에서는 SLA가 위반됨으로 표시되기 전에 SLA가 실행해야 하는 기간을 지정할 것을 선택할 수 있습니다. 상대 시간은 작업 SLA의 시작 시간을 기준으로, 스크립트를 사용하여 정의하는 기간을 지정합니다.

SLA를 정의할 때 사용자 지정 기간 또는 상대 기간을 선택할 수 있습니다.

사용자 지정 기간

업무 일정과 함께 8시간 등의 고정 기간을 지정합니다. 기간 필드가 표시되어, SLA가 위반됨으로 표시되기 전에 실행되어야 하는 일, 시간, 분 및 초의 시간을 지정할 수 있습니다. 기간 필드에 지정된 일 수는 24시간 블록으로 변환됩니다.

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

기간을 설정할 때마다, 위반 시간 정보 메시지 예가 양식 맨 위에 표시됩니다. 이 정보는 위반 날짜가 어떻게 계산되는지를 이해하는 데 도움을 줍니다. 예를 들어, 현재 날짜가 2015년 1월 1일이고,시간이 오전 10시 30분이고, 기간이 10시간으로 설정되었으며 선택된 일정이 없으면 다음 정보 메시지가 표시됩니다. An SLA starting now will end breach on 2015-01-01 20:30 (Actual elapsed time: 10 Hours)(SLA ### ## 2015-01-01 20:30# ### ###)(## ## ##: 10##).

상대 기간

작업 SLA의 시작 시간을 기준으로, 스크립트를 사용하여 정의된 기간을 지정됩니다. 예를 들어 위반 만료일, 다음 영업일 종료 또는 다음 영업일 오후 4시까지와 같은 상대 기간을 선택할 수 있습니다. 상대 기간 집합은 스크립트 기반 기간 계산을 사용하는 핵심 구성에서 정의됩니다.

주:
일시 중지 조건은 상대 기간과 호환되지 않습니다.

다음과 같은 방법으로 서비스 수준 관리 애플리케이션 내에서 상대 기간을 사용할 수 있습니다.

- 상대 기간을 지정합니다.
- 상대 기간 사용 시나리오입니다.

상대 기간 지정

상대 기간을 지정하려면 기간 유형 필드에서 사용 가능한 상대 기간 목록에서 다음 영업일 오후 4시까지 또는 다음 영업일 종료와 같은 옵션을 선택하십시오.

다음 영업일 오후 4시까지 등과 같은 상대 기간을 선택하면 상대 기간 적용일 필드가 나타납니다. 상대 기간을 계산하는 데 사용할 기록을 지정할 수 있습니다. 작업 기록 또는 **SLA** 기록 사용을 선택할 수 있고 선택한 기록은 상대 기간 스크립트에 대해 현재로 사용될 수 있습니다.

주:
상대 기간을 선택하면 위반 날짜 정보 메시지 예가 표시되지 않습니다.

작업 기록에 목표 날짜 및 시간 필드가 있으면 해당 필드에 기반한 상대 기간으로 SLA를 만들 수 있습니다.

상대 기간 사용 시나리오

SLA 정의에서 일정을 선택한 경우 SLA 기간은 SLA 일정에 따라 작동합니다. 예를 들어 SLA는 평일 **8-5**의 일정으로 16시간의 사용자 지정 기간을 가질 수 있습니다. 이 SLA가 8:00에 작업에 대해 실행을 시작하면, 이것은 16:00에 위반됩니다. 위반 시간은 월요일부터 금요일까지, 하루 8시간으로 작업 시간을 정의하는 일정에서 계산됩니다. 따라서 16시간은 일정에서 이틀 후에 해당합니다.

만료일에 위반은 SLA의 위반 시간을 SLA가 첨부되는 작업의 만료일 필드에 있는 날짜 및 시간으로 설정합니다.

만료일 필드가 비어 있거나 과거에 발생한 경우에는 작업 SLA의 위반 시간이 작업 SLA 시작 시간의 1초 전으로 계산됩니다. 만료일 필드의 날짜 및 시간이 작업 SLA의 일정을 벗어나면, 위반 시간은 다음으로 사용 가능한 예정 시간으로 설정됩니다. 예를 들어, SLA 정의가 작업 SLA 일정을 08:00~16:00으로 지정하고 만료일 필드의 값이 2017년 1월 11일 수요일 **20:30**이면, 위반 시간은 2017년 1월 12일 목요일 **08:00**로 설정됩니다.

작업 기록에 목표 날짜 및 시간 필드가 있으면 해당 필드에 기반한 상대 기간으로 SLA를 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.

SLA 내 일정

SLA 내 일정을 사용하여 SLA가 영업 시간을 누적하는 기간을 정의할 수 있습니다.

일반적으로 일정은 작업이 할당된 자원 또는 부서의 작업 시간에 기반합니다. SLA를 정의할 때 SLA가 영업 시간을 누적할 일정을 선택할 수 있습니다. SLA 정의 양식에서 각 SLA가 사용해야 하는 일정을 지정할 수 있습니다.

SLA 정의의 일정

일정 소스 필드에서 새 작업 SLA를 만들 때 사용할 일정을 지정할 수 있습니다. 다음 옵션 중 하나를 지정할 수 있습니다.

- 일정 없음: 일정 없음 옵션을 선택하면 SLA는 24 x 7 일정을 기준으로 계산합니다.
- **SLA** 정의: **SLA** 정의 옵션을 선택하면 일정 드롭다운 목록이 나타납니다.
- 일정: SLA 타이머가 실행되는 시간을 지정합니다. 이러한 일정 집합은 핵심 구성에서 정의됩니다. 예를 들어, 평일 **8-5** 또는 평일 8-5(휴일 제외)의 일정을 선택할 수 있습니다.
- 작업 테이블 필드: 이 옵션은 **SLA** 정의 양식의 앞부분에 있는 테이블 필드에서 선택한 옵션에서 제목을 가져옵니다. 예를 들어 테이블 필드에서 인시던트를 선택한 경우 이 옵션은 인시던트 필드로 나타납니다. 작업 테이블 필드 옵션을 선택하면 일정 소스 필드 드롭다운 목록이 나타납니다.
- 일정 소스 필드: 작업에서 일정을 제공하는 인시던트 또는 문제 등의 적절한 필드를 선택합니다. 예: 구성 항목 > 일정.

SLA 기간 및 일정

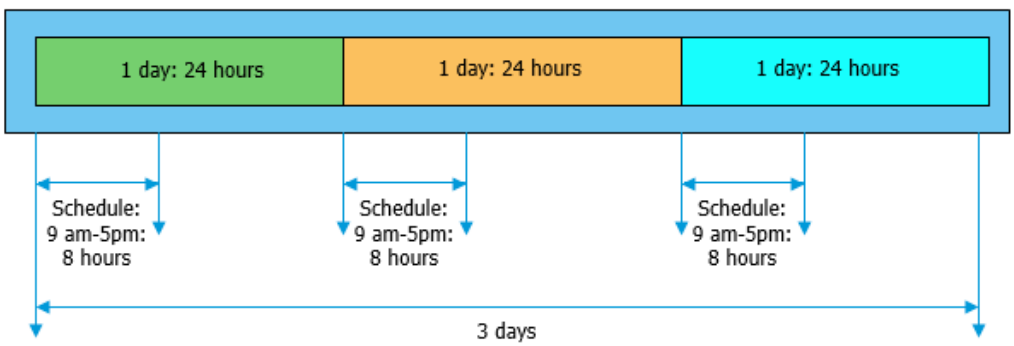
일정은 SLA 정의에 지정된 기간에 영향을 미칩니다.

이러한 영향은 SLA를 계산하는 중 고려되는 타이밍에 반영됩니다.

주:
SLA에 대해 일정을 선택하지 않은 경우 SLA는 연중무휴 24시간 실행됩니다.

기간을 하루 24시간, 일정이 오전 9시부터 오후 5시까지, 8시간으로 선택하는 시나리오를 생각해 보십시오. SLA 계산은 24시간을 매일 8시간씩 3일의 작업일에 걸쳐 분배합니다. 따라서 이 SLA와 연관된 작업을 수행하는 팀은 SLA가 위반되기 전에 작업을 완료해야 하는 기간을 3일 가집니다.

시간 분포



SLA의 표준 시간대

일정 계산에 사용 되는 지리적 시간대를 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.

작업 SLA를 만들 때 사용할 시간대 소스를 지정합니다. 다음 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.

- 호출자의 시간대: 이 옵션을 선택하고 호출자가 시간대를 선택하지 않았으면 시스템 시간대가 사용됩니다.
- **SLA** 정의의 시간대: **SLA** 정의의 시간대 옵션을 선택하면 시간대 목록이 나타납니다.

시간대: SLA에 대한 시간대를 지정합니다. 시간대는 시스템 시간대 또는 활성 표준 지역 시간대일 수 있습니다.

- **CI** 위치의 시간대
- 작업 위치의 시간대
- 호출자 위치의 시간대

주:
SLA 정의의 시간대가 아닌 다른 시간대 소스를 선택하는 경우 이 시간대 소스에서 파생된 시간대가 비어 있으면 시스템 시간대가 사용됩니다.

SLA 조건

SLA 조건에 따라 작업 SLA 기록이 첨부되고, 일시 중지, 재개, 재설정, 취소 및 완료되는 시기가 결정됩니다.

SLA 정의에서 작업 기록을 만들거나 업데이트할 때마다 평가되는 조건을 6개까지 지정합니다. 예를 들어, SLA가 작업에 첨부되려면 시작 조건은 일치해야 하지만 중지 조건은 일치하지 않아야 합니다.

SLA 조건은 다음과 같은 방식으로 작동합니다.

- SLA 조건
- SLA 조건 평가

SLA 조건

시작, 취소, 일시 중지, 재개, 중지, 다시 설정의 최대 6가지 SLA 조건을 설정할 수 있습니다.

시작 조건

SLA가 첨부될 조건을 정의할 수 있습니다.

취소 시기 목록에서 SLA이 취소될 조건을 선택할 수 있습니다.

- 시작 조건이 충족 되지 않음 옵션: 지정된 시작 조건 중 하나 이상이 변경되면, SLA가 취소됩니다. 시작 조건이 충족되지 않음 옵션이 기본적으로 선택됩니다.
- 취소 조건이 충족됨 옵션: 시작 조건은 한 번만 충족해야 하며, 이후에는 취소 조건이 충족될 때만 SLA가 취소됩니다.
- 하지 않음 옵션: SLA는 취소되지 않습니다.

작업 SLA의 시작 시간을 제공하는 작업에서 날짜 및 시간 필드를 선택하려면 소급 시작을 선택합니다. 소급 시작 확인란을 선택하면 이 SLA 정의가 적용되는 작업 유형에 사용할 수 있는 날짜 및 시간 필드를 제공하는 시작 설정 필드가 나타납니다. 예를 들어, 우선순위 1 SLA 정의에서 소급 시작을 선택한 다음 시작 설정 필드에서 생성됨을 선택하면 SLA에는 인시던트의 생성됨 필드에 있는 날짜 및 시간이 시작 시간으로 첨부됩니다.

취소 조건

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

SLA가 취소 될 조건을 정의할 수 있습니다. 시작 조건을 지정할 때 취소 조건을 동시에 지정할 수 있습니다.

일시 중지 조건

SLA가 증가하는 경과 시간을 중단시킬 조건을 정의할 수 있습니다.

재개 시기 목록에서 SLA가 증가하는 경과 시간을 재개하는 조건을 선택할 수 있습니다.

- 일시 중지 조건이 충족되지 않음 옵션: 지정된 일시 중지 조건 중 하나 이상이 더 이상 일치하지 않으면 경과 시간이 계속 증가합니다. 일시 중지 조건이 충족되지 않음 옵션은 기본적으로 선택됩니다.
- 재개 조건이 충족됨 옵션: 지정된 재개 조건 중 하나 이상이 일치하면 경과 시간이 계속 증가합니다.

다시 시작 조건

SLA가 증가하는 경과 시간을 재개할 조건을 정의할 수 있습니다. 일시 중지 조건을 지정할 때 동시에 재개 조건을 지정할 수 있습니다.

중지 조건

SLA가 완료되는 조건을 정의할 수 있습니다. 지정된 중지 조건이 모두 일치하면 위반 여부에 관계없이 작업 SLA가 완료됩니다.

다시 설정 조건

실행 중인 SLA가 완료되고 새 SLA가 첨부될 조건을 정의할 수 있습니다. 새 SLA를 첨부하려면 시작 조건이 일치해야 합니다.

또한 재설정 조건은 작업 기록에 대한 특정 필드의 값이 변경될 때 SLA를 구성하는 데 도움을 주거나, 기록의 특정 값으로 또는 특정 값에서 변경합니다. 예를 들어, 작업 기록의 위치 필드 값은 101 Broadway East, Seattle,WA입니다. 위치가 101 Broadway East, Seattle,WA에서 변경되어 SLA 재설정 조건을 설정할 경우, 위치 필드의 값이 변경되어 작업 기록의 SLA가 다시 설정됩니다.

SLA 조건 평가

시스템의 모든 작업은 다음과 같은 순서로 평가됩니다.

- 새 SLA 처리 -- 작업에 새 SLA 기록을 첨부해야 하는지 여부를 결정합니다.
- 작업에 첨부된 기존 SLA 기록을 처리합니다.

SLA 조건은 다음과 같은 방식으로 평가됩니다.

- 시작 조건이 일치하고 중지 조건과 취소 조건이 모두 일치하지 않는 경우 첨부합니다.
- 중지 조건이 일치하는 경우 완료됩니다.
- 일시 중지 조건이 일치하는 경우 일시 중지합니다.
- 일시 중지 조건이 일치하지 않거나 재개 조건이 일치할 경우 재개합니다.
- 재설정 조건과 시작 조건이 모두 일치하면 다시 첨부합니다.
- 시작 조건이 일치하지 않거나 취소 조건이 일치할 경우 취소합니다.

조건을 만들 때 이 평가 순서를 고려하십시오. 예를 들어, 시작 조건이 중지 조건의 하위 집합인 경우, 중지 조건은 항상 시작 조건이 일치할 때 일치하고 SLA은 첨부되지 않습니다. 이것은 방금 생성된 새 SLA 처리를 포함합니다.

마찬가지로 일시 중지 조건이 시작 조건의 하위 집합인 경우 SLA는 첨부되지만 영구히 일시 중지됨 상태가 됩니다. 일시 중지 조건이 일치하지 않는 즉시, 동등한 시작 조건도 일치하지 않고 그 작업 SLA 기록은 취소됩니다.

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

뿐만 아니라, 상호 배타적인 시작 조건과 일시 중지 조건을 포함하는 SLA 정의를 만드는 경우 SLA는 일시 중지되지 않고 항상 먼저 취소됩니다. 예를 들어, 시작 조건이 상태가 "신규, 활성"임이고 일시 중지 조건이 상태가 "보류 중"임인 SLA 정의의 경우, 작업이 보류 중 상태로 업데이트되면 시작 상태가 더 이상 일치하지 않고 작업 SLA가 취소됩니다.

SLA 전환

SLA 기록은 처리 중 일련의 전환을 통과 합니다.

SLA에 대해 다음 전환이 있습니다.

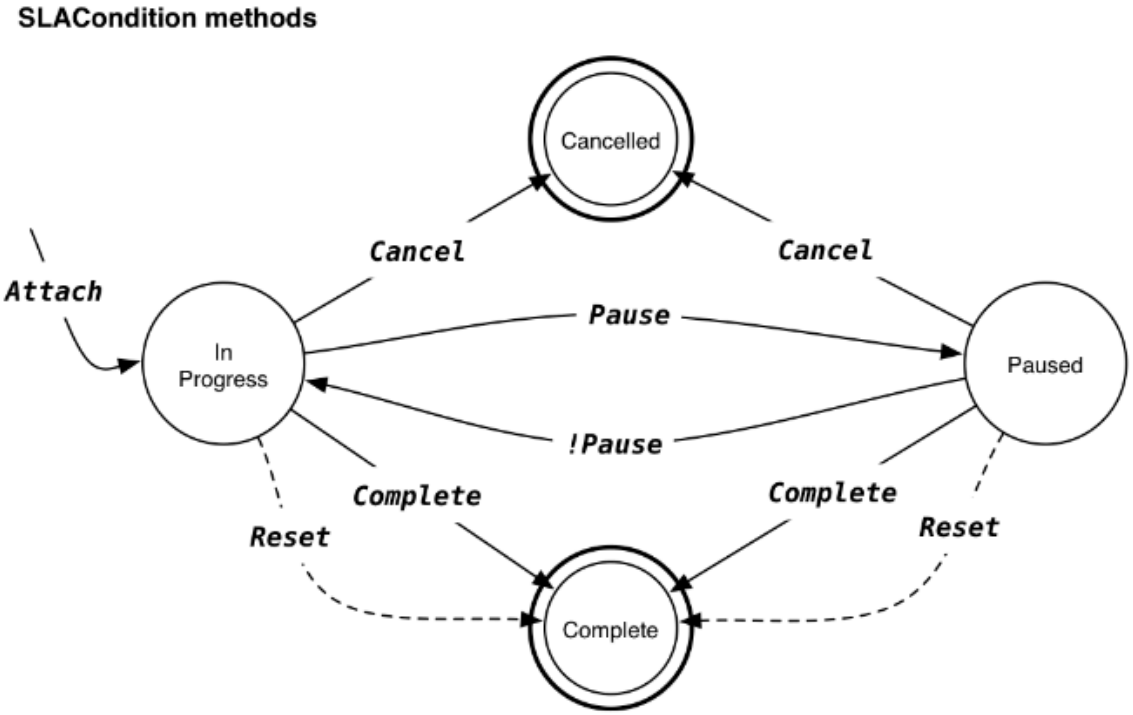
- 첨부: SLA가 생성되고 작업에 구속될 때.
- 일시 중지: SLA가 일시적으로 추적 시간을 중지해야 할 때.
- 재개: SLA가 추적 경과 시간을 재개해야 할 때.
- 완료: SLA가 완료로 표시될 때.
- 재첨부: SLA가 완료됨으로 표시되고 새 복사본이 다시 적용될 때.
- 취소: SLA가 취소될 때.

SLA 조건에 따라 작업 SLA 기록에 수행되는 조치가 결정됩니다.

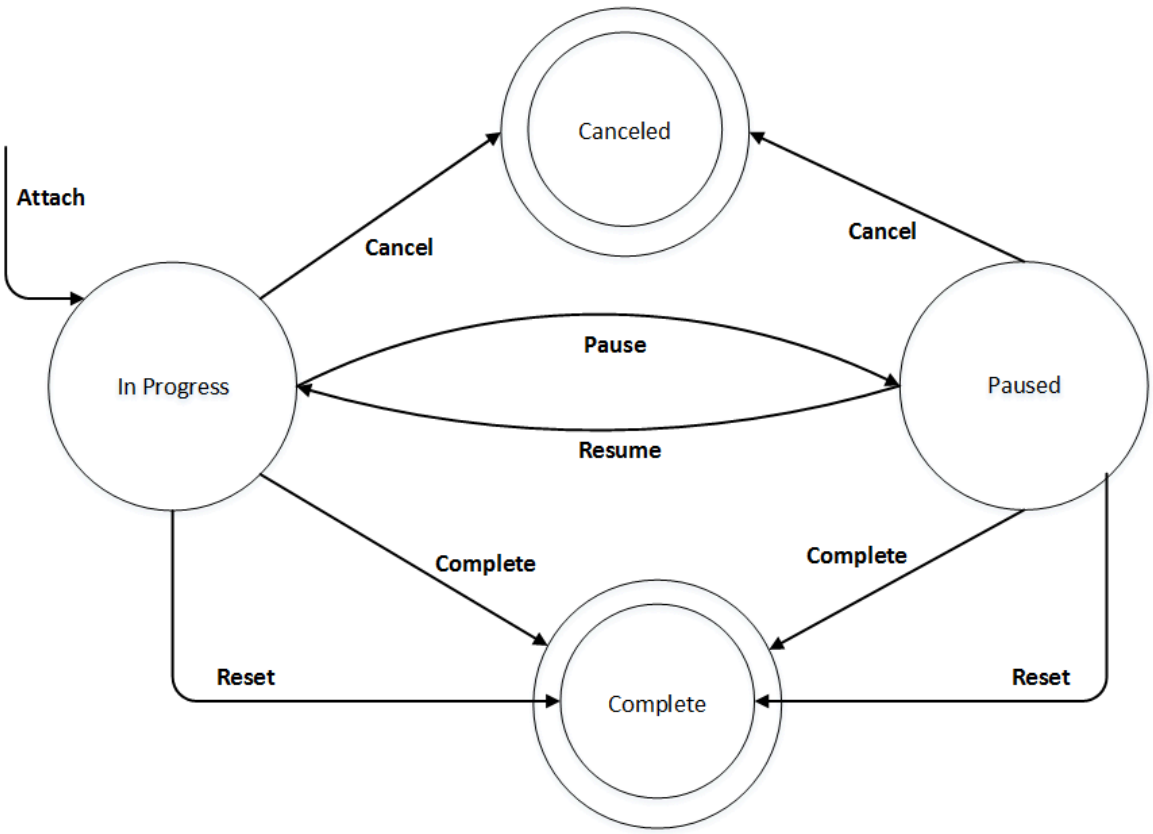
SLA 조건	작업 SLA 기록에 대한 결과 조치
시작 조건이 일치하고 중지 조건과 취소 조건이 모두 일치하지 않는 경우	첨부
시작 조건이 일치하고 취소 시기가 시작 조건이 충족되지 않음으로 설정된 경우	지정된 시작 조건 중 하나 이상이 더 이상 일치하지 않으면 취소합니다.
시작 조건이 일치하고 취소 시기가 시작 조건이 충족됨으로 설정된 경우	취소 조건이 일치할 때 취소합니다.
일시 중지 조건 일치	일시 중지
일시 중지 조건이 일치하고 재개 시기가 일시 중지 조건이 충족되지 않음으로 설정된 경우	지정된 일시 중지된 조건 중 하나 이상이 더 이상 일치하지 않으면 재개합니다.
일시 중지 조건이 일치하고 재개 시기가 일시 중지 조건이 충족됨으로 설정된 경우	지정된 재개 조건 중 하나 이상이 일치하면 재개합니다.
시작 및 다시 설정	재첨부
중지	완료
취소	취소

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 취소 및 재개 조건이 선택되었을 때 **SLA** 조건 메서드



취소 및 재개 조건이 선택되었을 때 **SLA** 조건 메서드



이러한 각 조건은 스크립트 포함 내에 SLA 조건 규칙 기록에 참조되는 메서드로 정의됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 조건 규칙

SLA 조건 규칙은 SLA의 첨부, 일시 중지, 완료, 재첨부 또는 취소 여부를 판별하기 위해 SLA에서 정의하는 여러 조건이 결합되는 방식을 제어합니다.

상태의 전환을 제어하기 위해 SLA 정의의 조건을 해석하는 방식은 SLA 조건 규칙을 사용하여 달라질 수 있습니다. SLA 조건 규칙은 전역으로 정의되고, 특정 SLA 정의에 대해 재지정될 수 있습니다.

SLAConditionBase는 SLA 조건 규칙의 기본 집합입니다.

서비스 수준 관리 〉 관리 〉 **SLA** 조건 규칙으로 이동하여 SLA 조건 기록 목록을 확인합니다.

SLAConditionBase 스크립트

SLAConditionBase 스크립트 포함은 기본 SLA 전환을 구현합니다.

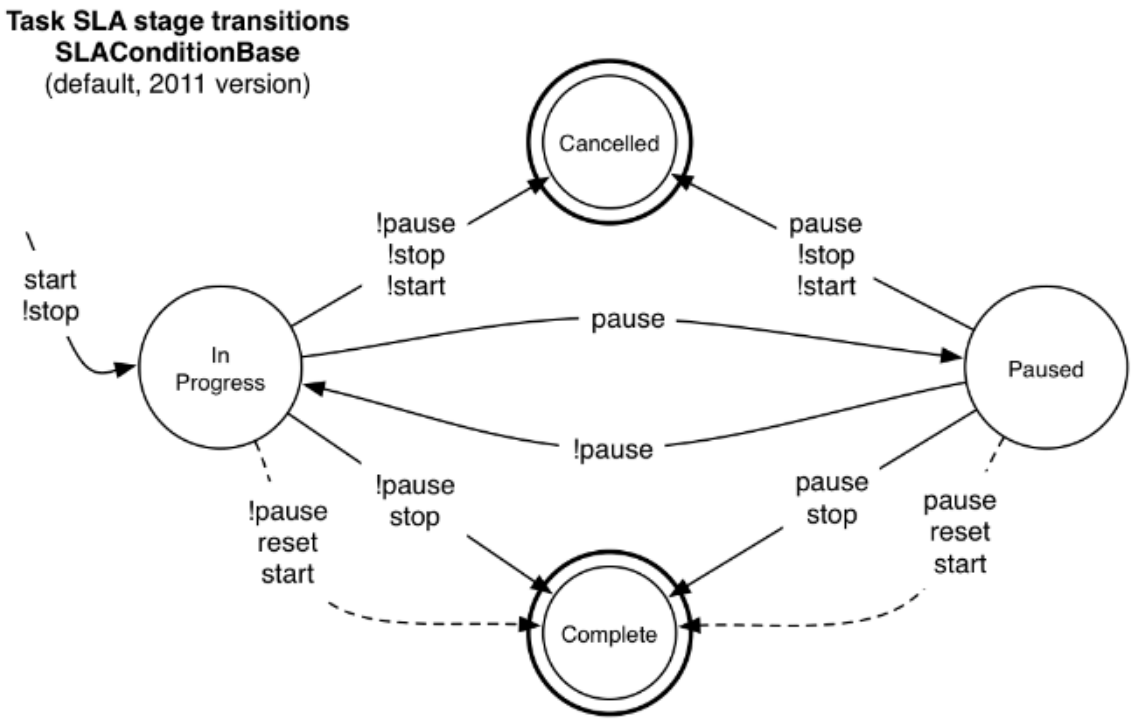
SLAConditionBase 스크립트 포함은 기본 SLA 조건 처리를 구현합니다.

스크립트를 보려면 서비스 수준 관리 〉 관리 〉 **SLA** 조건 규칙으로 이동한 다음, **SLAConditionBase** 항목을 클릭하여 세부정보를 봅니다. 클래스 이름 필드의 기록은 조건 처리를 정의하는 스크립트 포함입니다.

주:
사용자 자신의 스크립트 포함을 만들 경우, 이 스크립트를 수정하지 않고 예로 사용하는 것이 좋습니다.

다음 다이어그램에서 전환이 작동하는 방식을 보여줍니다.

SLAConditionBase



SLAConditionSimple 스크립트

SLAConditionSimple 스크립트 포함은 기본 SLA 조건 처리의 수정 예를 제공합니다.

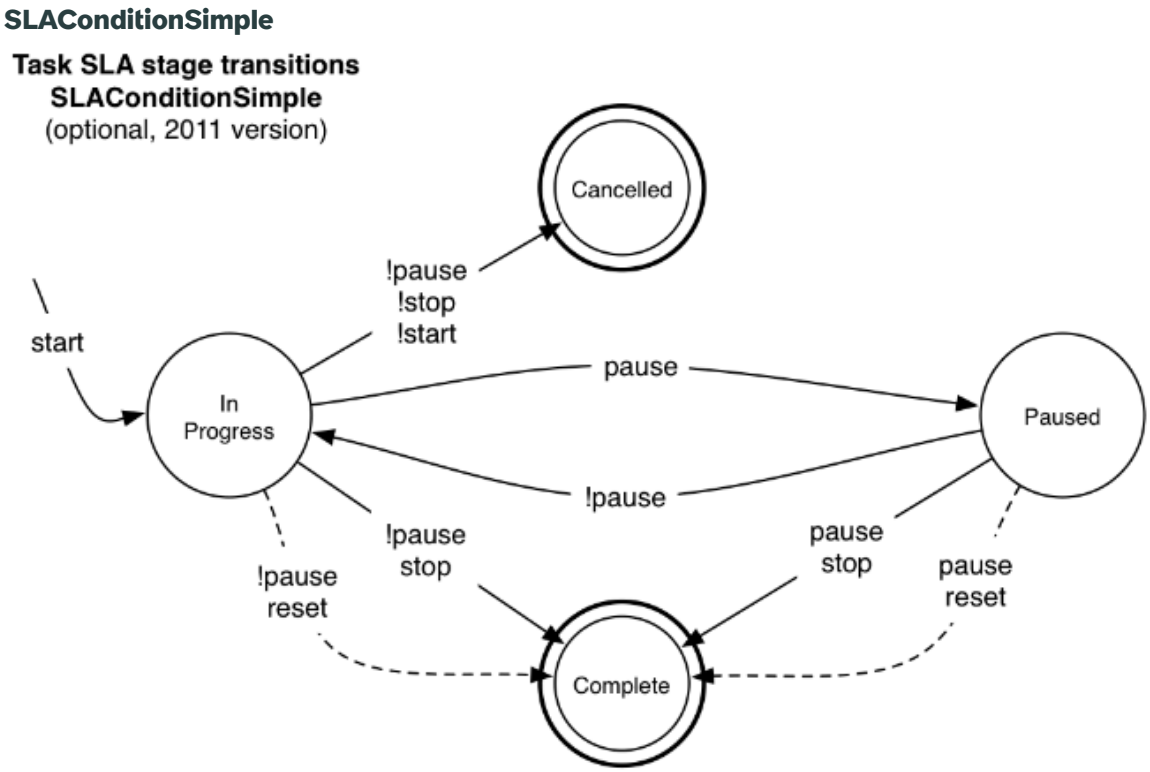
SLAConditionSimple 스크립트 포함은 기본적으로 제공된 SLA 조건 규칙 중 하나입니다. 이것은 SLAConditionBase 메서드를 재지정하되, 각 조건을 특정 전환과 일치하도록 해석하는 '간단한'

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

변형으로, 어떻게 조건 처리를 수정하고 확장할 수 있는지를 예로 보여줍니다. 예를 들어, SLA이 첨부될 경우 시작 조건만 확인됩니다. 이것은 첨부, 재첨부 및 취소에 영향을 줍니다.

이 스크립트를 편집하려면 서비스 수준 관리 〉 관리 〉 **SLA** 조건 규칙으로 이동한 다음, **SLAConditionSimple** 항목을 클릭하여 세부정보를 보거나 수정합니다. 클래스 이름 필드를 클릭하여 조건 처리를 정의하는 스크립트 포함을 엽니다.

다음 다이어그램에서 전환이 작동하는 방식을 보여줍니다.



서비스 수준 계약**(SLA)** 프로세스 예시

관련 작업에서 작업을 수행함에 따라, SLA이 관련 SLA 정의에서 해당 SLA에 대해 정의된 정보에 따라, 적절하게 스테이지를 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
예를 들어, 지정된 시간 내에 인시던트가 해결되는 경우, 일반적으로 SLA 스테이지는 완료로 설정됩니다.

마찬가지로 설정된 시간 내에 인시던트가 필수 조건에 도달하지 않으면 해당 인시던트와 연관된 작업 SLA 기록이 위반됨으로 표시됩니다. 예를 들어, 기본적으로 P1 인시던트가 8시간 내에 해결되지 않으면 해당 인시던트에 대한 작업 SLA는 위반됨을 **True**로 설정합니다 .

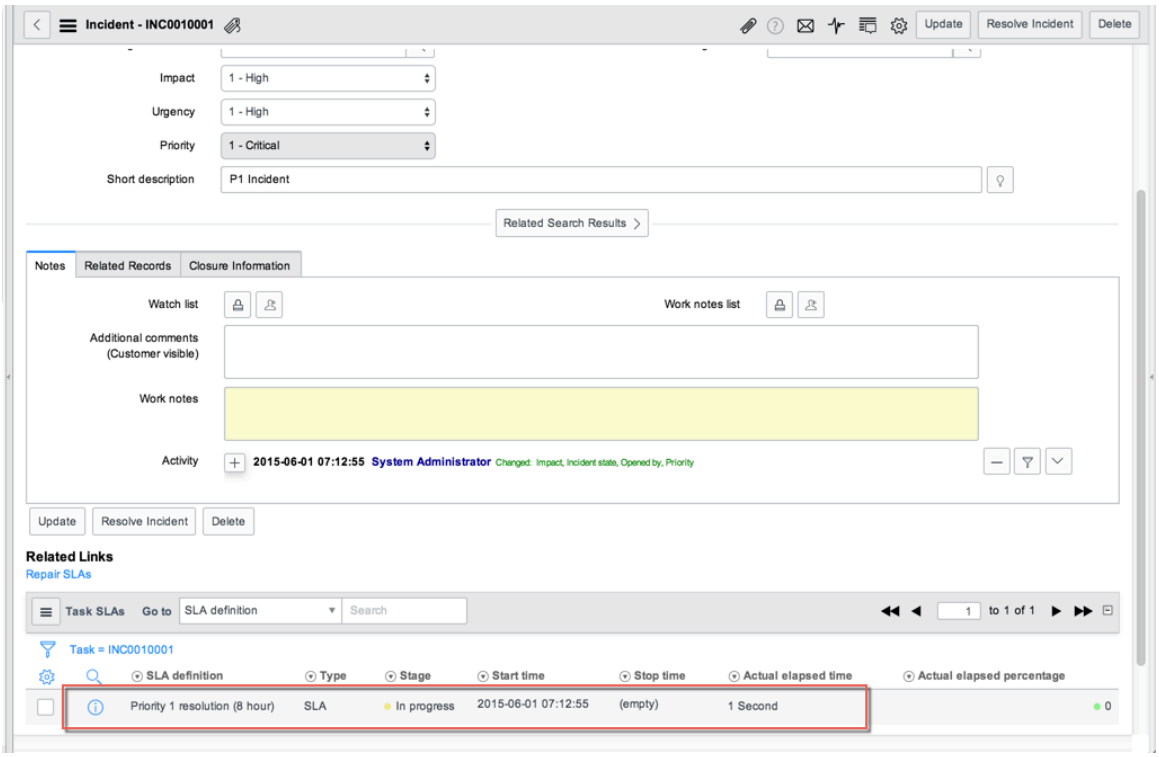
이 예는 SLA가 어떻게 인시던트에 첨부된 다음 완료까지 진행될 수 있는지를 설명합니다.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 새로 만들기로 이동합니다.
2. 영향 및 긴급을 **1**로 설정합니다.
   이 설정은 우선순위를 **1 -** 중요로 변경합니다.
3. 양식을 저장합니다.

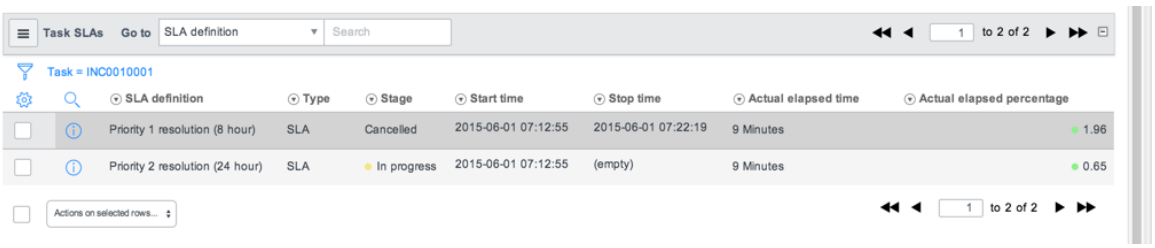
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이제 작업 **SLA** 관련 목록에서는 우선순위 1 SLA를 이 인시던트에 첨부해야 합니다.



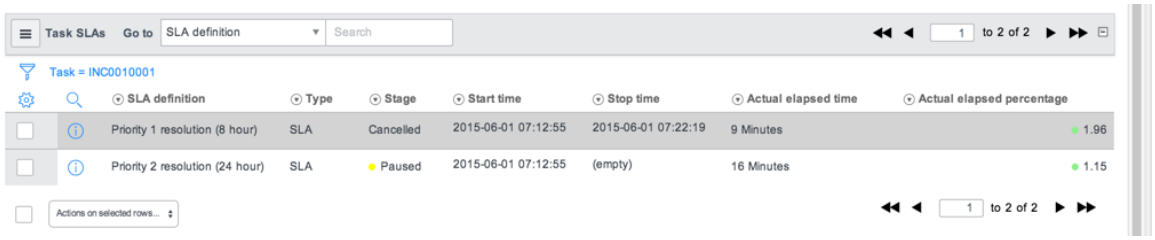
주:
기본 우선순위 **1** 해결(8시간) SLA 정의 기록은 이 작업 SLA를 만들고 첨부하는 데 사용됩니다.

4. 영향을 **2**로 변경한 다음(그러면 우선순위가 **2 - 높음**으로 변경됨), 양식을 저장합니다.
이제 우선순위 1 SLA는 취소됨으로 표시되고, SLA의 조건 때문에 우선순위 2 SLA가 첨부되었습니다.



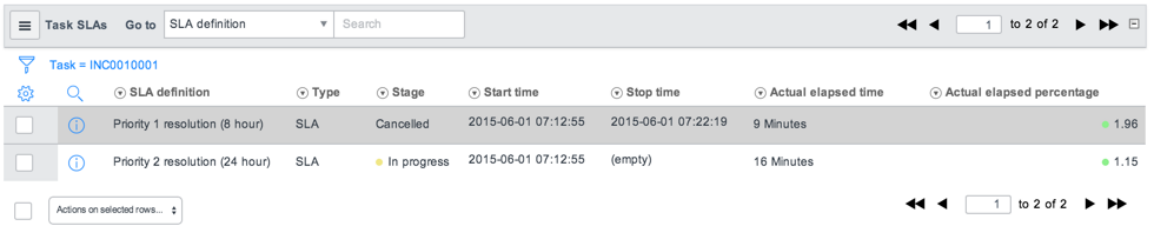
5. 인시던트 상태를 사용자 정보 대기 중으로 변경한 다음, 양식을 저장합니다.
사용자 정보 대기 중이 우선순위 2 SLA의 일시 중지 조건이므로, SLA는 일시 중지됨으로 표시됩니다.

주:
작업 SLA의 일시 중지 기간은 SLA가 일시 중지에서 벗어난 후에만 업데이트됩니다.

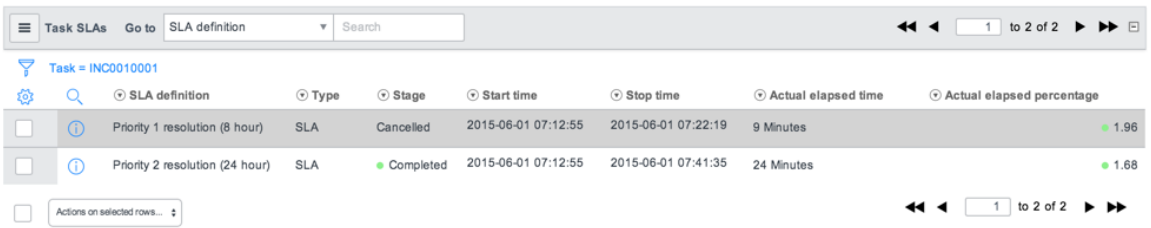


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 인시던트 상태를 활성으로 변경한 다음, 양식을 저장합니다.
   인시던트는 더 이상 일시 중지 조건에 있지 않으므로, 타이밍이 재개됩니다.



7. 인시던트의 종결 처리 정보 섹션에서 종결 코드 및 종결 메모 값을 입력합니다.
8. 인시던트 상태를 해결됨으로 변경한 다음, 양식을 저장합니다.
   SLA가 완료됨으로 표시됩니다.



SLA에 대한 예약된 작업

SLA에는 각 활성 작업 SLA의 시간 계산을 정기적으로 새로 고치는 기본 예약된 작업이 있습니다.

- SLA 업데이트(30일 후 위반): 5일마다 반복
- SLA 업데이트(1일 내 위반): 매시간 반복
- SLA 업데이트(1시간 내 위반): 10분마다 반복
- SLA 업데이트(10분 내 위반): 1분마다 반복
- SLA 업데이트(30일 내 위반): 매일 반복
- SLA 업데이트(이미 위반됨): 매일 반복

> **주:**
> 기본적으로, *SLA update (already breached)* 예약된 작업은 위반된 후 또는 할당된 시간의 1000%가 위반된 경우 최대 1년 동안 계산합니다. SLA 엔진 속성에서 이 최대 실제 경과 백분율 값 속성을 설정할 수 있습니다.

예약된 작업은 작업 SLA가 위반에 가까워질 때 더 자주 실행됩니다.

관련 정보

이벤트 일정

예약된 작업 만들기

SLA 엔진 속성

SLA 복구 워크플로우

SLA 복구 작업을 위한 워크플로우 사용을 구성할 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.

워크플로우 사용

SLA 복구 워크플로우는 SLA 복구 기능이 활성화된 경우 사용됩니다.

SLA 복구 기능이 진행 중이고 새 작업 SLA 기록이 만들어지면 워크플로우는 워크플로우를 통해 복구 경로를 따릅니다. 복구 경로는 **SLA** 백분율 타이머 활동의 결과에 기반합니다. 복구가 진행되는 동안 이 활동의 결과는 복구되므로, 알림 이벤트 생성과 같은 특정 작업을 건너뛰기 위해 워크플로우가 다른 경로를 따르게 할 수 있습니다. 이렇게 해서 복구되는 각 SLA에 대한 복구 프로세스 중 중복 알림의 전송을 방지할 수 있습니다.

SLA 복구 기능이 복구 작업에 SLA의 원래 워크플로우를 사용해야 한다고 지정하려면 서비스 수준 관리 〉 속성 〉 **SLA** 복구로 이동하 고 *com.snc.sla.repair.use_repair_workflow* 복구 속성에서 선택 항목을 제거합니다.

주:
기본값이 아닌 복구 워크플로우 또는 사용자가 변경한 워크플로우를 사용할 것을 선택하면 이 워크플로우를 **SLA** 백분율 타이머 활동에 적절한 복구 조건을 포함되도록 수정해야 합니다. 작업 SLA가 복구되면 과거에 발생한 모든 활동에 대해 복구 전환이 따릅니다. 예를 들어, 기본 SLA 복구 워크플로우는 복구 전환을 따르도록 복구 조건을 구성합니다.

새 또는 업그레이드된 인스턴스에 대한 워크플로우

새 인스턴스의 경우, SLA 복구 기능은 기본 SLA 워크플로우를 사용하고, 복구 활동을 통합합니다. 업그레이드의 경우, 기본 SLA 워크플로우는 사용자 지정된 경우 업데이트되지 않으므로 SLA 복구 기능이 기본 SLA 복구 워크플로우를 사용합니다.

SLA 복구 기능이 사용하는 기본 워크플로우를 변경하려면 서비스 수준 관리 〉 속성 〉 **SLA** 복구로 이동하고 *com.snc.sla.repair.workflow* 복구 속성을 설정합니다.

SLA 타임라인

SLA 타임라인은 서비스 수준 관리 애플리케이션의 기능입니다. SLA 타임라인 상세 정보는 SLA의 진행 상황을 이해하는 데 도움을 줍니다. 타임라인을 통해 작업 SLA의 수명 중 스테이지 변경을 트리거한 작업 업데이트를 세부적으로 파악할 수 있습니다.

SLA 타임라인 상세 정보는 다음을 수행하는 데 유용합니다.

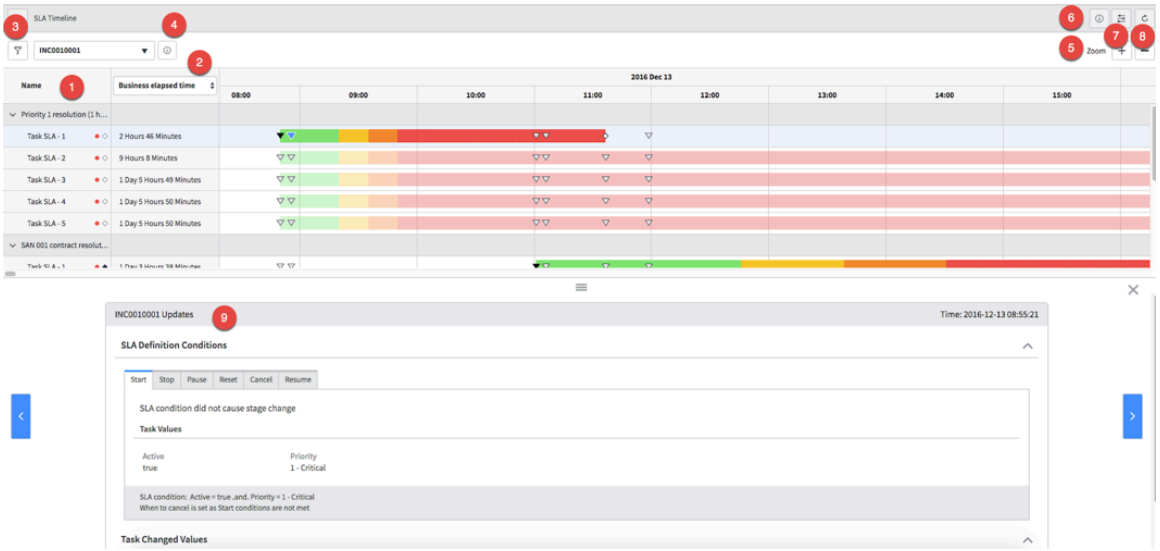
- SLA, OLA 및 외부 공급 계약의 진행 상황을 봅니다.
- 관련 작업 업데이트를 봅니다.
- 작업 업데이트가 작업 SLA의 특정 단계를 트리거한 이유를 식별합니다.
- 작업 SLA 및 SLA 정의 디버깅 및 확인합니다.

주:
이 기능은 SLA 엔진 2011 버전에서만 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: itil, sla_admin, sla_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 타임라인



SLA 타임라인 필드 설명

수준	필드	설명
1	이름	SLA 정의 이름을 지정하고 SLA 정의에서 발생하는 작업 SLA를 나열합니다. 또한 이 필드는 기호의 형태로, 작업 SLA의 마지막으로 알려진 스테이지와 완료 또는 취소 상태(있는 경우)를 표시합니다.
2	타임라인 행에서 비즈니스 경과 시간 또는 남은 비즈니스 시간을 보기 위한 기본 설정	비즈니스 경과 시간: SLA의 시작부터 끝까지 누적된 비즈니스 시간을 지정합니다. 남은 비즈니스 시간: SLA 작업을 완료해야 하는 시간까지 남은 비즈니스 시간을 지정합니다. **주:** 선택 목록에서 선택한 옵션은 사용자 기본 설정으로 저장되고 나중에 SLA 타임라인으로 이동할 때 기본적으로 선택됩니다. 작업 SLA의 비즈니스 필드 항상 채우기 시스템 속성을 True로 설정하든 또는 False로 설정하든, SLA 타임라인은 항상 표현용 비즈니스 필드를 채웁니다.
3		SLA 타임라인으로 표시되는 데이터 필터링을 활성화합니다. 다음 옵션을 선택하여 데이터를 필터링할 수 있습니다. • 위반만 표시: 이 옵션을 선택하면 위반된 작업 SLA가 표시됩니다. 이 확인란은 SLA 엔진 속성 SLA에 대한 **2010** '위반됨' 스테이지와 호환성 사용이 False로 설정되었을 때만 나타납니다. • **SLA** 단계: 특정 작업 SLA의 최종 스테이지와 일치하는 작업 SLA 기록을 보려면 선택합니다.

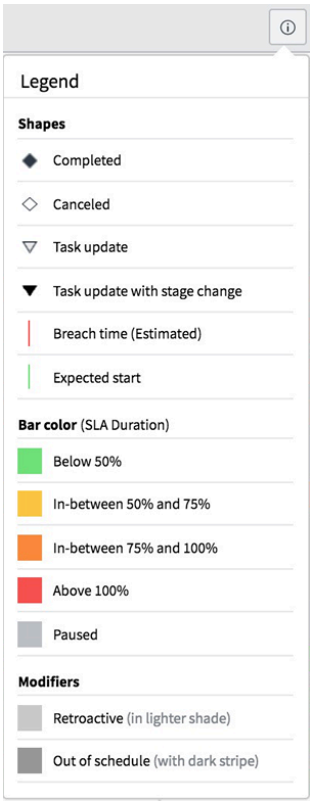
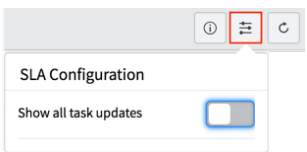
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SLA 타임라인 필드 설명

수준	필드	설명
		주: SLA 엔진 속성 SLA에 대한 **2010** '위반됨' 스테이지와 호환성 사용이 True로 설정되면, 완료됨 스테이지가 달성됨으로 나타나고 위반됨 확인란이 SLA 스테이지 아래에 나타납니다. • **SLA** 정의: 특정 SLA 정의에 대한 작업 SLA 기록을 보려면 선택합니다.
4		정보 아이콘을 클릭하면 작업에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.
5		SLA 타임라인 확대/축소 해상도를 제어하는 몇 가지 확대/축소 수준을 제공합니다. 주: 작업 SLA의 기간이 1년 이상이면 성과 문제 및 브라우저 제한 때문에 5분 보기가 비활성화됩니다. 조건은 모든 브라우저에 적용될 수 있습니다. IE 및 EDGE의 경우: • 5분 보기는 35일 이상의 기간을 가지는 작업에는 사용할 수 없습니다. • 8시간 보기는 10개월 이상의 기간을 가지고 기본 보기가 16시간으로 설정된 작업 SLA에는 사용할 수 없습니다. • 16시간 보기는 21개월 이상의 기간을 가지고 기본 보기가 24시간으로 설정된 작업 SLA에는 사용할 수 없습니다.

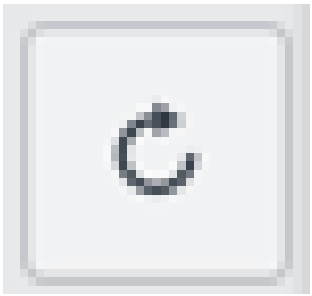
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SLA 타임라인 필드 설명

수준	필드	설명
6		범례는 다음 범주를 제공합니다. • 모양 ◦ 완료됨: 작업 SLA를 완료한 작업 업데이트를 상징합니다. ◦ 취소됨: 작업 SLA를 취소한 작업 업데이트를 상징합니다. ◦ 작업 업데이트: 작업의 업데이트를 상징합니다. ◦ 스테이지 변경 포함 작업 업데이트: SLA 스테이지도 변경하는 작업의 업데이트를 상징합니다. ◦ 위반 시간(예상): 아직 위반되거나 일시 중지되지 않은 진행 중인 작업 SLA의 예상 위반 시간을 상징합니다. ◦ 예상 시작: 작업 SLA의 예상 시작 시간을 상징합니다. 이 시나리오는 향후 소급 작업 SLA를 시작할 때 발견됩니다. • 막대 색상**(SLA** 기간) ◦ **50%** 미만: 녹색은 정의된 SLA 기간의 50% 미만인 작업 SLA 스테이지를 나타냅니다. ◦ 50%에서 **75%** 사이: 노란색은 정의된 SLA 기간의 50%에서 75% 사이인 작업 SLA 스테이지를 나타냅니다. ◦ 75%에서 **100%** 사이: 주황색은 정의된 SLA 기간의 75%에서 100% 사이인 작업 SLA 스테이지를 나타냅니다. ◦ **100%** 이상: 빨간색은 SLA가 위반된 후 작업 SLA 스테이지를 나타냅니다. ◦ 일시 중지됨: 회색은 작업 SLA 스테이지가 일시 중지되었을 때를 나타냅니다. • 한정자 ◦ 소급(밝은 음영): 소급 시간에 있는 스테이지, 업데이트 및 일정에서 벗어남을 나타냅니다. ◦ 일정에서 벗어남(중앙 스트립 포함): 작업 SLA가 SLA 정의에 정의된 일정 시간을 벗어났음을 나타냅니다.
7		SLA 스테이지를 일으키지 않은 작업 업데이트를 표시 및 숨기는 토글을 제공합니다. SLA 스테이지 변경을 책임지지 않는 작업 업데이트는 SLA 정의 조건을 디버깅하는 데 도움이 될 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.

SLA 타임라인 필드 설명

수준	필드	설명
8		SLA 타임라인의 정보를 새로 고칩니다.
9	작업 SLA 상세 정보	타임라인을 클릭하는 위치에 따라, 작업 SLA의 상세 정보를 표시합니다. 스테이지 상세 정보: 작업 SLA 타임라인에서 업데이트를 클릭하면 다음과 같은 정보를 포함한 스테이지 상세 정보 섹션이 나타납니다. • 선택한 스테이지와 관련된 변경 내용 또는 유용한 정보에 대한 요약. • 시작 및 종료 시간, 실제 경과 시간 및 백분율, 남은 실제 시간, 일시 중지 기간 등과 같은 스테이지 시작 및 스테이지 종료에 대한 정보. 또한 스테이지 정보는 SLA의 모든 위반을 표시합니다. 주: SLA 정의에 첨부된 일정이 없으면 비즈니스 값이 숨겨지고 실제 값이 표시됩니다. SLA 정의에 어떤 일정이 첨부되어 있으면 비즈니스 값과 실제 값이 모두 표시됩니다. 작업 업데이트 상세 정보: 작업 업데이트를 클릭하면 다음 정보를 포함한 작업 업데이트 상세 정보 섹션이 나타납니다. • **SLA** 정의 조건: 작업 SLA의 각 조건과 작업의 해당 시점에서 관련 열에 대한 값을 표시합니다. 파란색 체크 표시는 SLA 스테이지 변경에 영향을 주는 조건에 대해 나타납니다. • 시간: 작업 SLA에서 업데이트가 발생하는 날짜와 시간을 표시합니다. 또한 해당 업데이트의 작업에서 발생한 델타 변경 내용도 표시합니다. 일정에서 벗어남 상세 정보: 작업 SLA 타임라인에서 비즈니스 일정에서 벗어난 부분을 클릭하면 다음 정보를 포함한 외부 비즈니스 기간 상세 정보 섹션이 나타납니다. • 시작 날짜: 선택한 작업 SLA의 시작 날짜를 표시합니다. • 종료 날짜: 선택한 작업 SLA의 종료 날짜를 표시합니다. • 기간: 현재 일정에서 벗어난 항목의 기간을 표시합니다. • 전체 일정에서 벗어난 기간: 현재 선택이 끝날 때 전체 일정에서 벗어난 시간을 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.

SLA 타임라인 필드 설명

수준	필드	설명
		주: ‹ 및 ›을 클릭하여 상세 정보 섹션에서 왼쪽 및 오른쪽 작업 업데이트로 이동합니다.

주:

SLA 타임라인은 감사 기록에서 작업에 대한 정보를 수신하고 현재 SLA 정의를 참조하여 SLA 타임라인에 대한 데이터를 가져옵니다. SLA 타임라인은 SLA 복구의 실행 여부와 상관없이, SLA 복구가 이미 실행된 것처럼 작업 SLA 정보를 표시합니다.

관련 정보

SLA 타임라인을 사용하여 비즈니스 일정 결정

SLA 타임라인을 사용하여 SLA 스테이지 변경 이해

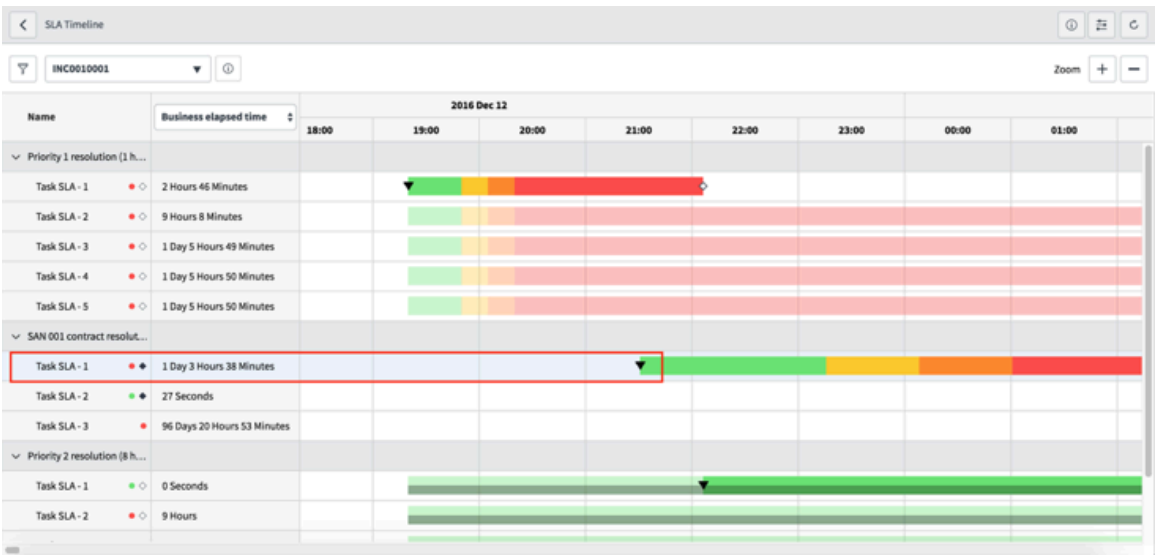
SLA 타임라인을 사용하여 새 SLA 정의 유효성 검사

SLA가 예상대로 트리거되지 않은 이유 이해

SLA가 예상대로 트리거되지 않은 이유 이해

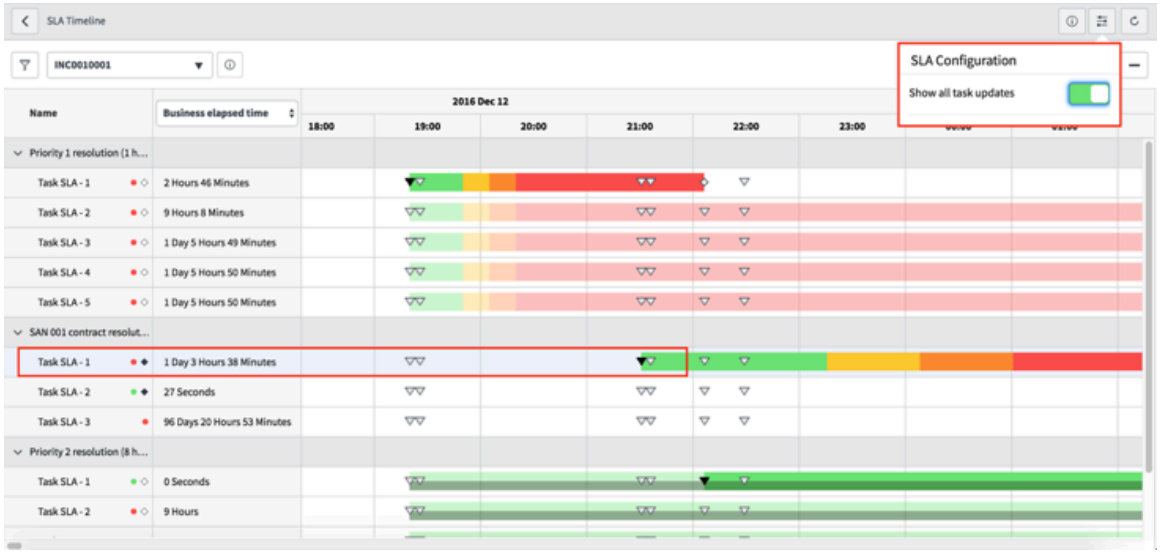
SLA가 예상대로 실행되지 않았을 수 있는 조건을 설명합니다.

작업 SLA - 1(스크린샷에서 강조 표시되었음)을 예로 사용하여, SLA 관리자는 이 SLA가 더 일찍 실행할 것으로 예상했을 수 있습니다.

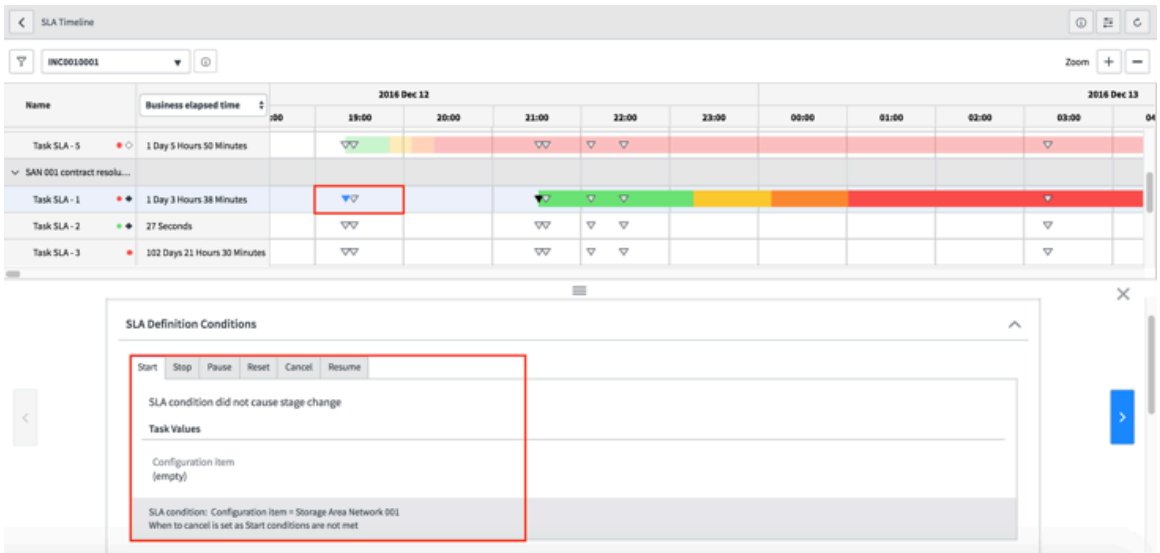


이 불일치 문제를 해결하기 위해 SLA 관리자는 SLA 타임라인의 오른쪽 상단에 있는 설정 메뉴에서 모든 작업 업데이트 표시를 활성화할 수 있습니다. SLA 타임라인은 SLA 스테이지 변경을 일으키지 않는 작업 업데이트를 흰색 삼각형으로 표시합니다.

© 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.



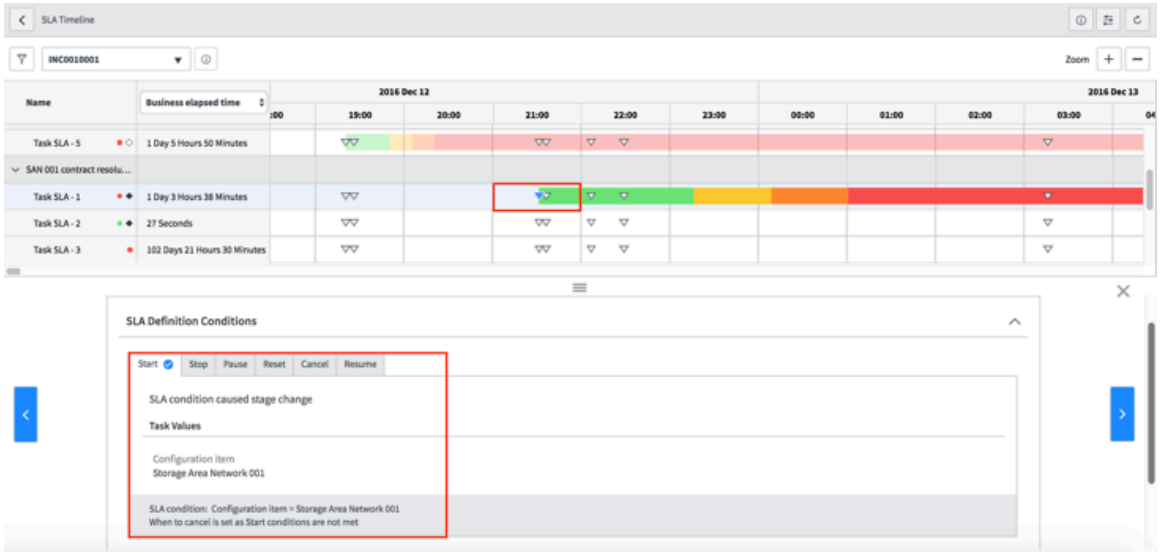
스테이지 변경을 일으키지 않은 첫 번째 또는 두 번째 작업 업데이트를 클릭하면 상세 정보 섹션이 SLA 시작 조건과 시작 조건을 실행하기 위한 열쇠인 작업 값을 표시합니다. 이 경우, 구성 항목 필드는 채워져 있지 않고 구성 항목이 CI SAN 001로 정의될 때 실행할 SLA 정의 조건이 정의됩니다.



SLA 시작 조건을 실행한 작업 업데이트에 대한 상세 정보를 조사하면서, 구성 항목이 Storage Area Network 001로 설정되고 이것이 SLA 정의 시작 조건과 일치함을 알 수 있습니다.

모든 작업 업데이트 표시는 SLA 관리자가 SLA가 왜 예상대로 작동하지 않을 수 있었는지 그 이유를 이해하는 데 도움을 주는 강력한 도구입니다.

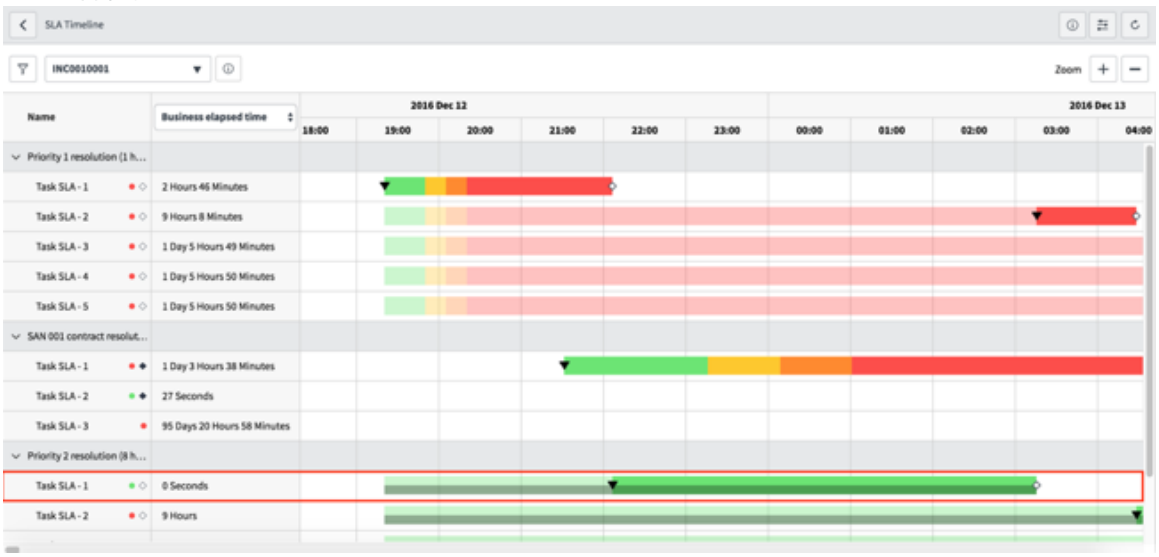
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



SLA 타임라인을 사용하여 비즈니스 일정 결정

이 예는 SLA 타임라인을 사용하여 작업 SLA와 관련된 비즈니스 일정 및 비즈니스 백분율 시간을 판별하는 방법을 설명합니다.

SLA 타임라인

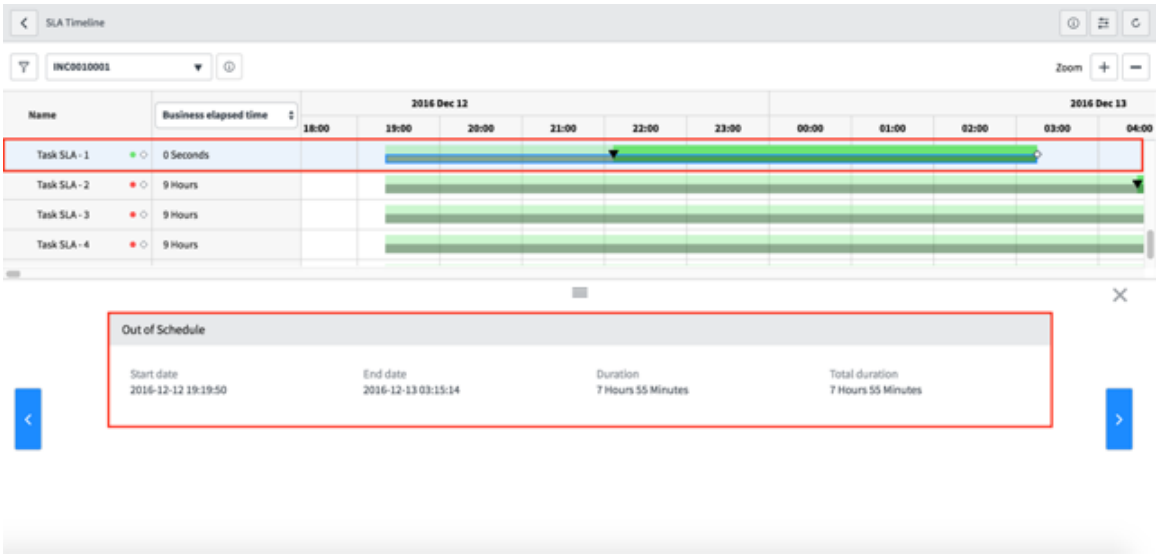


위 예에서 우선순위 2 인시던트에 대한 비즈니스 백분율은 0초입니다. SLA 타임라인의 진한 줄은 SLA가 일정을 벗어난 시간을 판별합니다. 일정을 벗어난 시간 동안 SLA 시간은 계산되지 않습니다. 따라서 이 SLA의 총 기간은 일정을 벗어났으므로 비즈니스 경과 시간은 0입니다.

일정을 벗어난 기간에 대해 더 자세히 알아보려면 진한 줄 위에 마우스를 올려 요약 상세 정보를 보거나 클릭할 수 있습니다. 일정을 벗어남 상세 정보 섹션은 일정을 벗어남이 시작되고 종료된 시점, 그 일정을 벗어난 시간의 현재 기간, 그리고 전체 SLA에 대한 모든 일정을 벗어난 시간의 총 기간과 같은 일정의 세부 사항에 대한 정보를 제공합니다. 이를 통해 SLA의 누적되는 시간과 누적되지 않은 기간을 자세히 파악할 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.

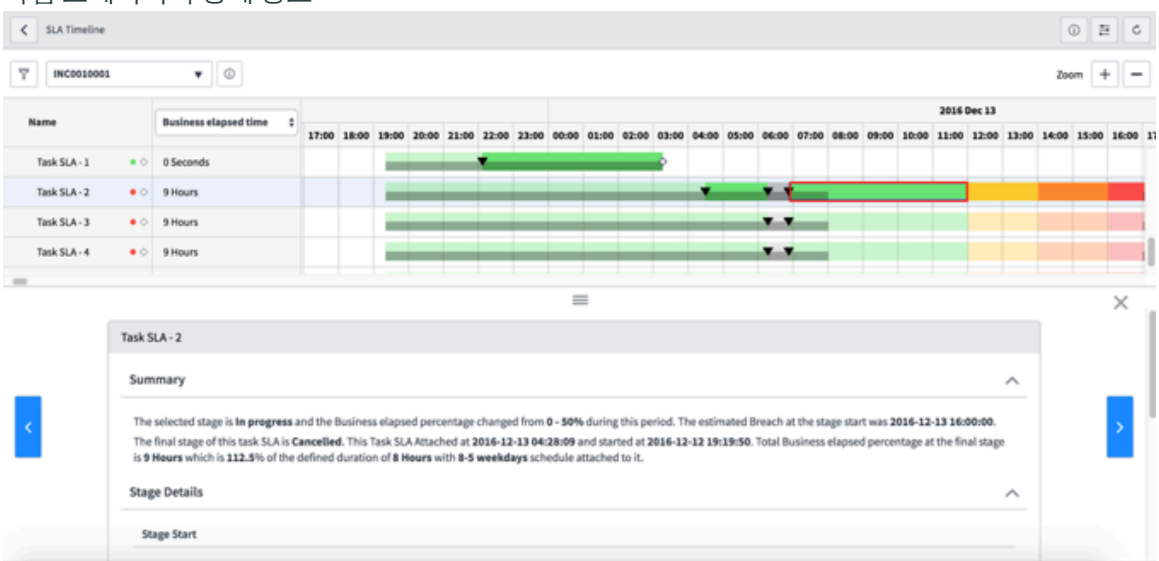
일정을 벗어남 상세 정보



또 다른 예를 사용하여, SLA의 비즈니스 시간이 계산되는 방식을 자세히 이해할 수 있습니다. 아래 예에서 Task SLA-2에 대해 정의된 총 SLA 기간은 8시간입니다. 강조 표시된 영역은 SLA가 오전 7시부터 오전 8시까지 일정을 벗어나고 오전 8시부터 시간 누적을 시작하여 12시 정오에 총 기간의 50%에 도달함을 보여줍니다. 12:00PM부터 14:00PM까지 SLA는 총 기간의 50 – 75%를 누적하고 14:00PM부터 16:00PM까지 총 기간의 75 – 100%를 누적하여, 마침내 16:00PM에 위반합니다.

언제든지 스테이지 위에 마우스를 대고 상세 정보의 요약을 보거나 스테이지를 클릭하여 해당 스테이지 시작 및 종료의 요약 및 세부사항을 포함한 해당 SLA의 스테이지에 대한 포괄적인 상세 정보를 볼 수 있습니다.

작업 스테이지의 상세 정보

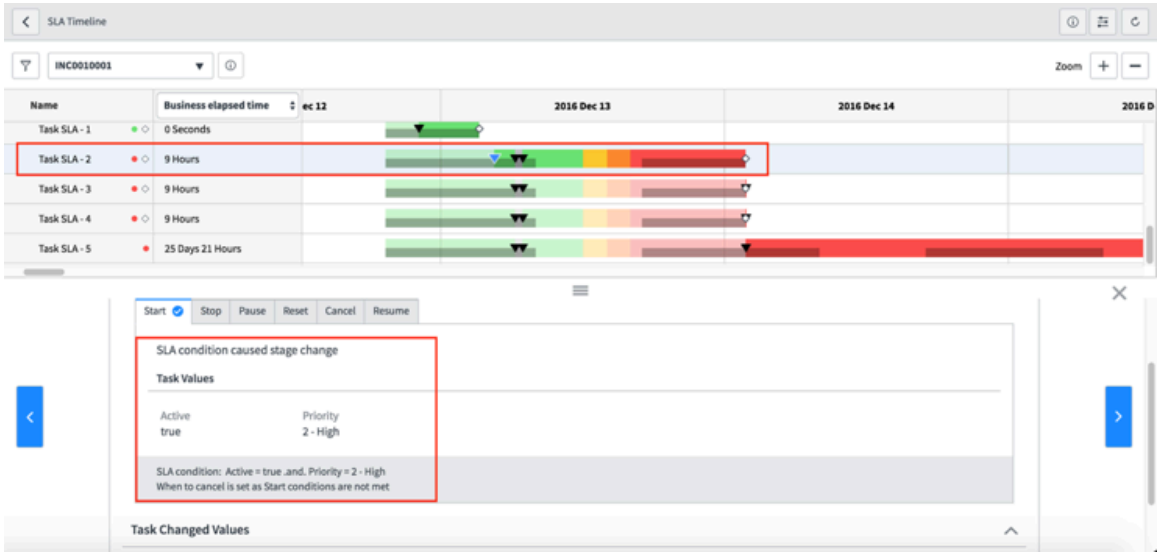


SLA 타임라인을 사용하여 **SLA** 스테이지 변경 이해

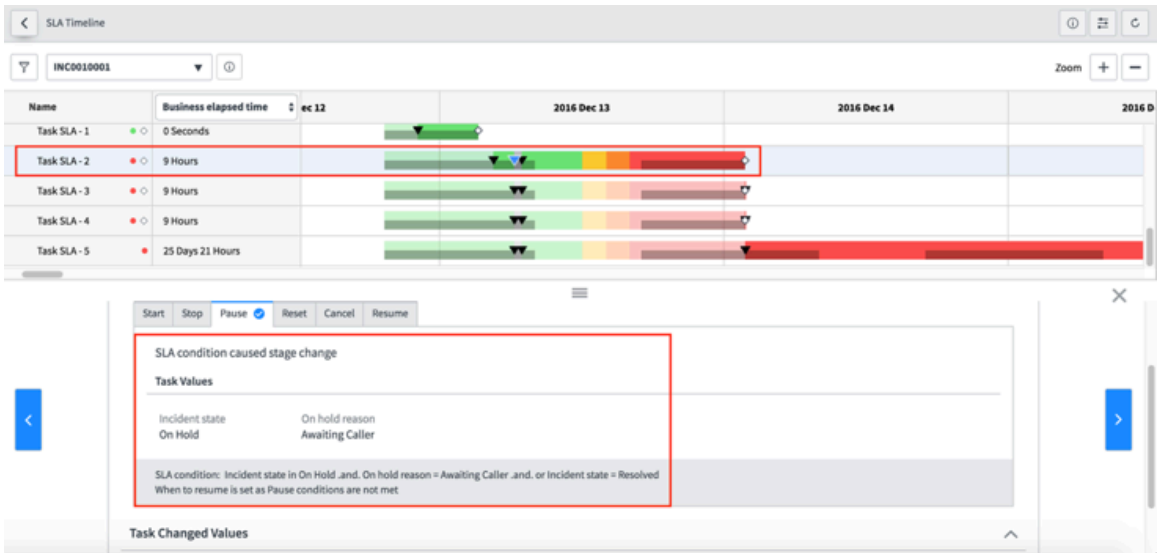
SLA 타임라인을 사용하여 SLA 스테이지 변경을 이해할 수 있는 방법을 설명합니다.

Task SLA-2를 예로 사용하여, SLA가 INC0010001에 첨부하게 된 작업 업데이트 전에 소급 기간 및 일정을 벗어난 시간을 볼 수 있습니다. 작업 업데이트는 첫 번째 삼각형으로 표시됩니다. 이 이벤트를 선택하면 상세 정보 창이 표시되고 시작 탭에 파란색 체크 표시가 있고 이 탭이 강조 표시되어 이것은 이 이벤트가 충족한 SLA 정의 조건이고 SLA 정의 시작 조건과 일치한 작업 값임을 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.

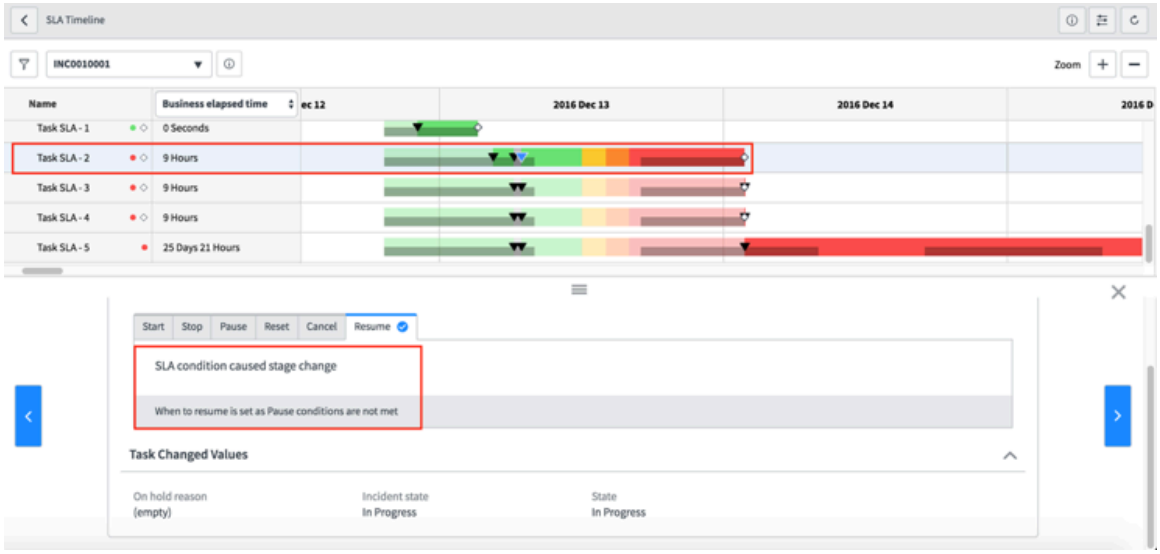


두 번째 검정색 삼각형으로 SLA 스테이지 변경을 발생시키는 두 번째 작업 업데이트가 표현되었을 때, 이것이 일시 중지 조건을 실행함을 확인할 수 있습니다. 타임라인에서 이 이벤트를 선택하면 상세 정보 창이 나타나 일치를 나타내는 파란색 체크 표시가 있는 일시 중지를 강조 표시합니다. 다시 한 번, SLA 정의 조건과 일치하는 작업 값이 표시되어, 스테이지 변경이 발생한 이유를 쉽게 알 수 있습니다.

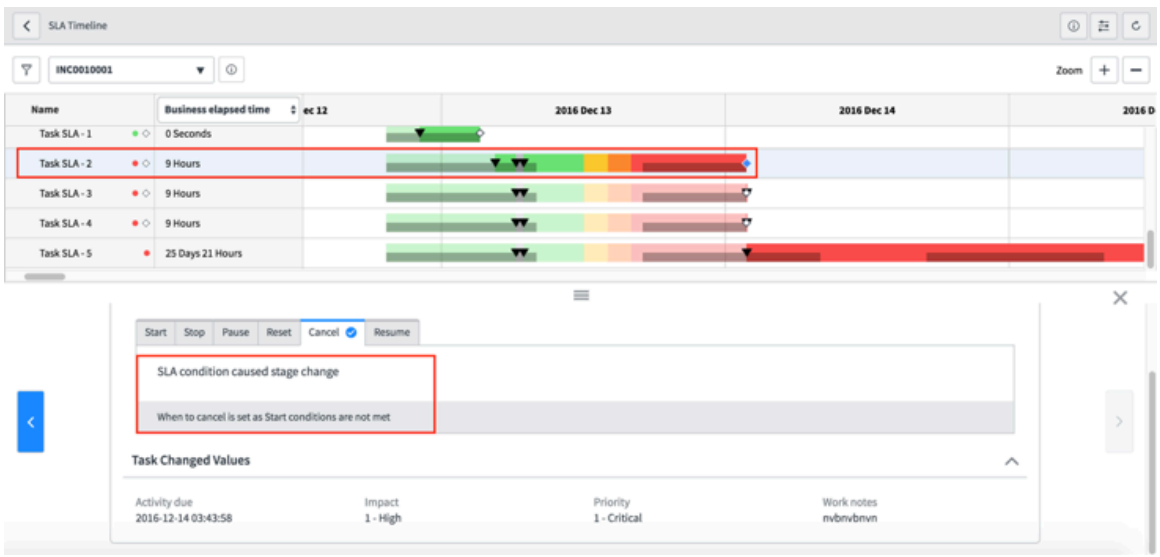


마찬가지로, 스테이지 변경을 발생시키는 세 번째 작업 업데이트가 일어날 때 이것이 SLA를 재개함을 확인할 수 있습니다. 이 업데이트를 클릭하면 스테이지 상세 정보 섹션에서 이제 파란색 체크 표시가 있는 재개 탭을 강조 표시하고 발생한 작업 업데이트와 이러한 업데이트가 일치한 SLA 조건에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

© 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.



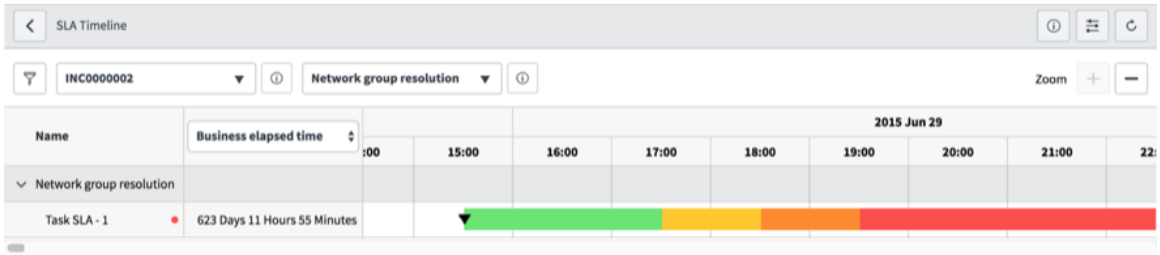
SLA는 위반될 때까지 계속해서 시간을 누적하고, 이것은 노란색, 주황색 및 빨간색으로 시각적으로 표시됩니다. 결국 흰색 다이아몬드로 표현된 SLA의 취소 조건을 실행하는 또 다른 작업 업데이트가 발생합니다. 스테이지 상세 정보 섹션은 작업 SLA 컬렉션에 대한 조건을 강조 표시합니다. 이 경우에는 SLA 정의가 '시작 조건이 충족 되지 않을 때' 취소하도록 정의됩니다.



SLA 타임라인을 사용하여 새 **SLA** 정의 유효성 검사

새 SLA 정의가 만들어지면 SLA 타임라인을 사용하여 기존 작업 기록에 대해 SLA가 어떻게 작동하는지를 볼 수 있습니다.

SLA 정의 양식에서 SLA 정의 확인 관련 링크를 클릭하여 SLA 타임라인을 엽니다. 왼쪽 상단에 있는 작업 피커를 사용하여 작업을 선택합니다. SLA 정의가 자동으로 적절하게 채워집니다. SLA 정의와 일치하는 작업을 선택하면 SLA 타임라인을 사용하여 SLA의 다른 요소를 검사할 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 수준 계약(레거시) 엔진

이전 버전의 SLA 엔진을 사용하는 경우에는 2011 엔진으로 업그레이드하여 전체 서비스 수준 관리 기능을 이용할 수 있습니다.

SLA 엔진에는 다음 세 가지 버전이 있습니다.

SLA 엔진 버전	설명
에스컬레이션 엔진 (2010 이전)	작업 당 SLA를 하나만 추적합니다.
2010 엔진 (서비스 수준 관리 플러그인)	작업 당 SLA를 여러 개 지원합니다. 비즈니스 규칙은 이러한 SLA 처리를 다루고 워크플로우가 알림을 다룹니다. 대부분의 논리는 SLA 처리라는 큰 비즈니스 규칙 하나에 있습니다.
2011 엔진 (서비스 수준 관리 플러그인의 일부이기도 함)	2010 SLA 엔진 기능은 여러 가지 스크립트 포함에 집중 되어 있습니다. 소급 일시 중지 계산을 제공하고 조건 규칙을 사용하여 SLA 조건 처리 커스터마이제이션을 사용할 수 있도록 합니다.

레거시 **SLA** 필드

이전에는 에스컬레이션 엔진을 통해 한 작업에 단일 SLA만 첨부할 수 있었습니다. SLA에 대한 정보는 **SLA** 기한, 작성된 **SLA** 및 에스컬레이션 필드를 사용하는 작업 테이블에 저장되었습니다.

이제 작업 SLA 엔진을 사용하여 이전 작업 필드를 중복하여, 단일 작업에 여러 SLA를 첨부할 수 있습니다. 이것은 작업에 첨부된 각 SLA에 대한 **task_sla** 테이블에서 동등합니다.

- 작업 **SLA**, 위반 시간: 이것은 SLA 기한 필드와 동등합니다.
- 작업 **SLA**, 위반됨: 이것은 SLA가 위반한 경우 True가 되고, 작성된 **SLA** 필드와 반대입니다.
- 에스컬레이션 필드에 해당하는 필드는 없습니다. SLA 워크플로우를 통해 알림을 보낼 수 있으며 우선순위가 증가하면 작업에 첨부될 추가 SLA가 실행될 수 있습니다.

주:
비즈니스 기간 필드는 에스컬레이션 엔진이나 작업 SLA 엔진의 일부가 아닙니다.

작업의 필드는 레거시로 간주되고 작업 SLA 엔진에 의해 업데이트되지 않습니다. 이러한 경우 필드는 업데이트 중이고, 레거시 에스컬레이션 엔진은 여전히 실행 중일 수 있습니다. Express 또는 이전 인스턴스에서 업그레이드한 경우 이런 일이 발생할 수 있습니다.

에스컬레이션 엔진이 실행되지 않도록 하려면 *com.snc.sla.run_old_sla_engine* 속성을 False로 설정하십시오. 이 속성이 False로 설정되고 필드가 여전히 업데이트 중이면 사용자의 인스턴스에 작성된 사용자 지정을 확인하십시오.

SLA를 **2011** 엔진으로 업그레이드

SLA 처리를 업그레이드하여 2011 엔진을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
서비스 수준 관리 플러그인이 SLA 전환을 위한 조건 규칙을 스크립트로 작성하는 기능으로 개선되어, SLA 정의의 조건이 사용되는 방식을 제어할 수 있게 되었습니다. 향상된 기능을 활성화하기 전에 설명서를 검토하여 새 엔진이 기존 사용자 지정에 어떤 영향을 줄 지 이해하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
2011 SLA 엔진을 활성화하면 task_sla 테이블의 모든 비즈니스 규칙이 비활성화됩니다(2011 엔진의 일부인 *Task SLA Empty Schedule Warning* 규칙 제외). 추가 비즈니스 규칙을 추가하거나 기본 비즈니스 규칙을 사용자 지정했다면 이러한 규칙은 자동으로 비활성화되지 않습니다. 따라서 이러한 변경을 하기 전에 이러한 사용자 지정을 검토하고, 이러한 비즈니스 규칙을 수동으로 비활성화해야 합니다.

테이블의 기본 SLA 처리 규칙도 비활성화되므로, 이 스크립트에 대한 사용자 지정은 새 SLA 엔진에 통합되어야 합니다.

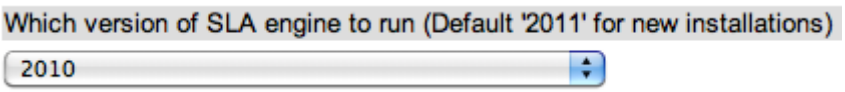
뿐만 아니라, 위반 정보는 스테이지 필드에서 제거되고 새 위반됨 필드에 저장됩니다.

새 기능을 활성화하려면:

프로시저

1. 모두 〉 서비스 수준 관리 〉 **SLA** 속성으로 이동합니다.
2. 다음 속성을 2010에서 2011로 변경합니다.

Example



기본적으로, 2011 엔진은 스테이지 필드를 진행 중으로 설정하고, 빨간색 음영으로 표시하여 위반 상태를 나타내고, 위반됨 필드를 True로 설정합니다. 중지 조건이 충족될 때까지 SLA가 계속 실행됩니다.

마이그레이션 프로세스 구성

여러 가지 방법으로 이전 SLA를 새 작업 SLA로 변환할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 단계를 수행하여 변환 프로세스를 구성하십시오.

프로시저

1. 이전 SLA를 새 SLA 정의로 변환하지만, 각 SLA 정의에서 활성 플래그는 선택되지 않은 상태로 둡니다.
2. 테이블을 XML로 내보내 이전 SLS를 백업합니다.
3. 이전 **SLA** 엔진 실행(시스템 정책 **-> SLA** 관리) 시스템 속성 (*com.snc.sla.run_old_sla_engine*)을 **false**로 설정하여 이전 SLA를 비활성화합니다. 이 설정은 레거시 SLA 엔진을 비활성화하여 두 엔진이 실행되어 충돌하는 것을 방지합니다. 기본적으로 이 속성은 True로 설정되지만 새 SLA 플러그인의 경우 False으로 설정되어 이전 SLA를 효율적으로 비활성화합니다.
4. 각 새 SLA 정의에서 활성 플래그를 확인하여 새 SLA 정의를 활성화합니다.
5. 인시던트가 〉 열기로 이동하고 목록 편집기를 사용하여 각 기록을 "터치"합니다. 각 기록이 업데이트될 때, 새 작업 SLA가 각 인시던트에 첨부됩니다. 목록 편집기를 사용하여 효과적으로 터치하기에 열린 인시턴트가 너무 많은 경우, 모든 열린 인시던트를 업데이트할 비즈니스 규칙을 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.

SLA를 **SLA** 정의로 변환

기본 SLA 기록을 새 SLA 정의로 복제해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이전 SLA를 SLA 정의로 변환하려면:

프로시저

1. 이름 및 테이블 필드를 전송합니다.
2. 원하는 경우, 소급 시작 확인란을 선택합니다.
   이 확인란을 선택하면 SLA가 첨부된 순간이 아닌, 기록이 생성된 순간부터(또는 선택한 작업의 날짜 및 시간부터) SLA를 계산합니다. 이것은 현재 실행 중인 이전 SLA가 있는 활성 인시던트에 첨부할 작업 SLA에 특히 유용합니다.
3. 조건 필드를 시작 조건 필드로 전송합니다.
   활성이 참임도 추가하여, 닫힌 인시던트가 업데이트될 때 새 작업 SLA가 닫힌 인시던트에 첨부되지 않도록 합니다.
4. 일시 중지 조건과 닫기 조건으로 된 새 집합을 정의합니다.
5. 기간 유형 및 기간 필드를 설정합니다.
   이전 SLA는 상대 기간을 지원하지 않았으므로, 작업 SLA를 이전 SLA와 유사하게 작동하도록 정의하려면 사용자 정의 기간을 기간 유형으로 선택하고 모든 에스컬레이션의 총 시간 길이를 여기에 입력합니다.

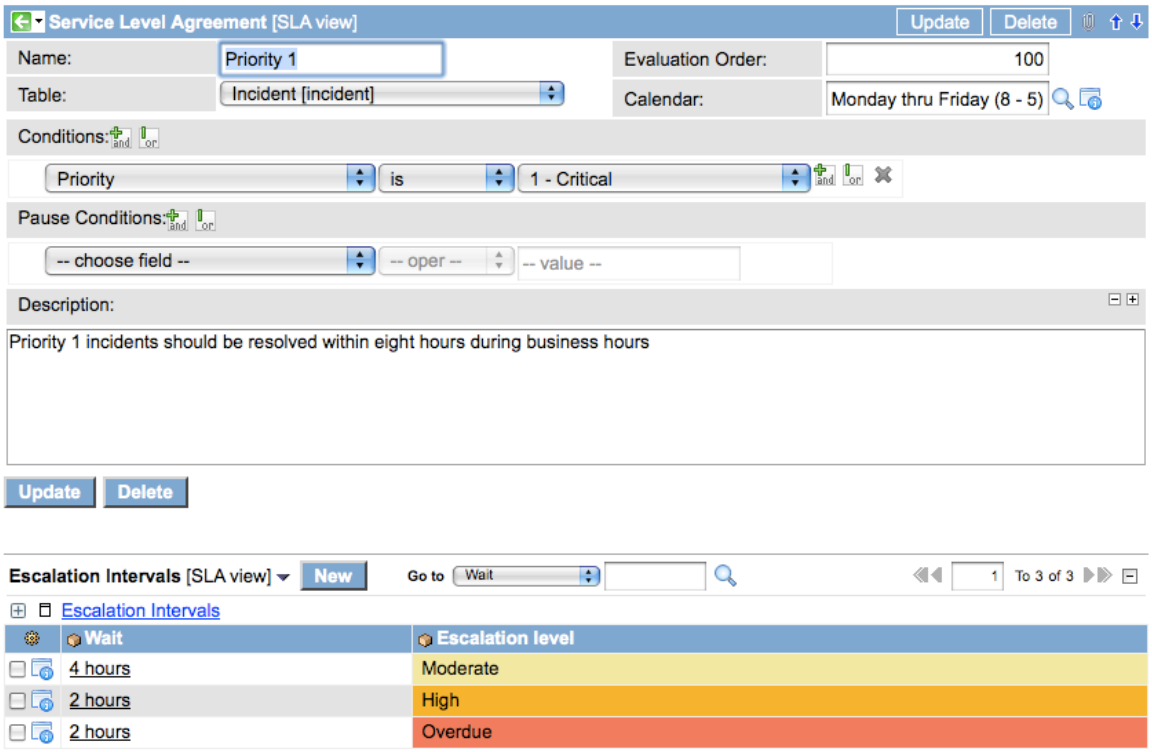
   Example
   예를 들어, 4시간을 보통으로, 2시간을 높음으로, 2시간을 지연으로 하는 에스컬레이션을 가지는 이전 SLA인 경우, 새 작업 SLA는 기간을 0일 08:00:00시간으로 설정했어야 합니다.
6. 달력이 일정으로 대체되었으므로, 일정이 아직 정의되지 않았다면 일정이 있어야 합니다.
7. 에스컬레이션 대신, SLA 워크플로우를 첨부합니다.
   그러나, 기본 SLA 워크플로우가 있으므로, 이전 SLA의 에스컬레이션 수준을 복제하려면 새 워크플로우를 만들어야 합니다. 에스컬레이션 수준은 시간 단위로 정의되는 반면, SLA 워크플로우는 백분율 타이머를 사용합니다.

   Example
   그래서 4시간-보통, 2시간-높음, 2시간 지연으로 구성된 위 예의 경우, 워크플로우는 50% 타이머와 25% 타이머 2개가 차례로 필요합니다. 새 작업 SLA 기록은 작업 기록에서 에스컬레이션 또는 **SLA** 필드를 사용하지 않습니다.

Example:
다음 예는 4시간 보통, 2시간 높음, 2시간 지연으로 에스컬레이션을 사용하여 월요일-금요일(8-5) 달력에서 해결될 우선순위 1 인시던트의 이전 SLA입니다.

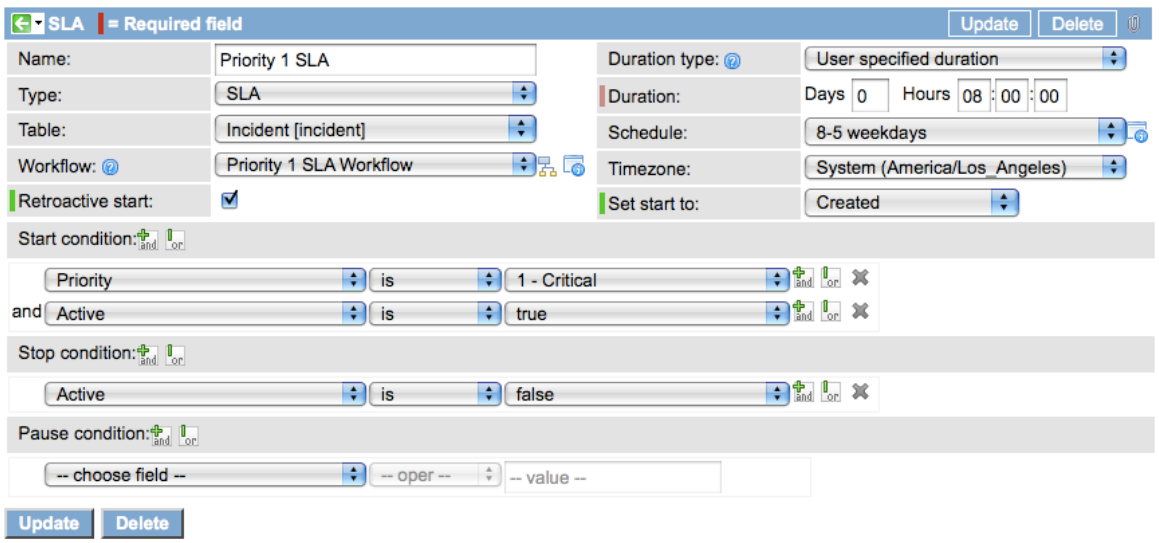
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이전 **SLA** 예



다음은 동일한 정보에서 생성된 새 작업 SLA입니다.

새 **SLA** 예

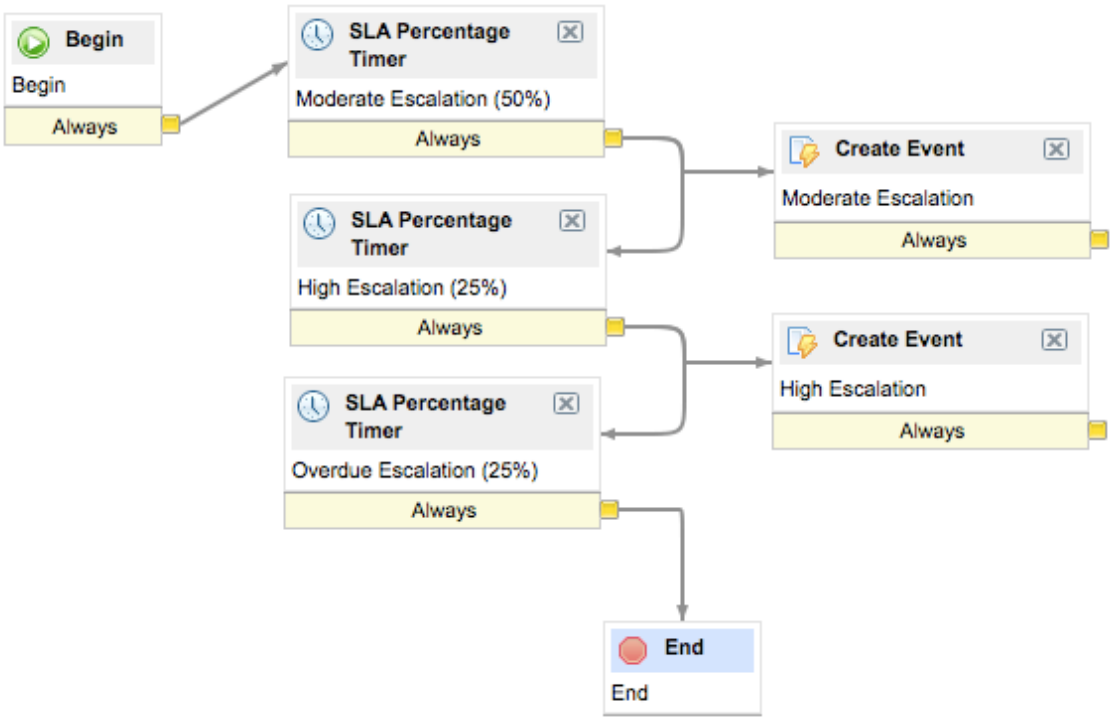


이것은 새 작업 SLA를 작용시키는 워크플로우입니다.

주:
이 예의 워크플로우는 이벤트를 발생시켜 각 에스컬레이션에 응답합니다. 에스컬레이션 이벤트에 응답하도록 비즈니스 규칙을 구성하거나, 조직의 프로세스와 일치하도록 워크플로우를 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.

새 **SLA** 워크플로우



에스컬레이션 엔진 다시 활성화

에스컬레이션 엔진이 2011 SLA 엔진으로 대체됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
ServiceNow Express는 레거시 에스컬레이션 엔진을 사용하여 SLA를 처리했습니다. 어떤 이유로 해서 ServiceNow Express에서 ServiceNow Enterprise로 업그레이드한 고객이 에스컬레이션 엔진을 다시 활성화해야 한다면 아래 단계를 따를 수 있습니다.

프로시저

1. sys_properties.list로 이동합니다.
2. *com.snc.sla.run_old_sla_engine* 속성을 True로 업데이트합니다.

> **주:**
>
> ServiceNow는 2011 SLA 엔진 사용을 권장합니다.

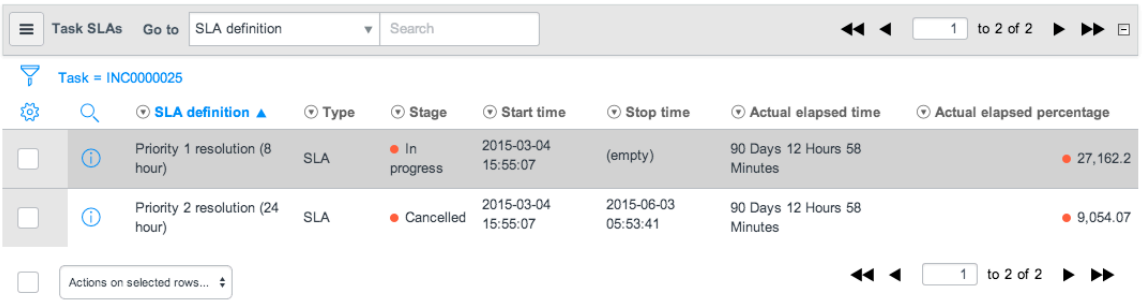
작업 **SLA** 테이블

작업 SLA [task_sla] 테이블은 특정 작업에 첨부된 SLA에 대한 작업 SLA 기록을 저장합니다.

각 작업에 대해, 작업 양식의 관련 목록에서 첨부된 SLA에 액세스할 수 있습니다.

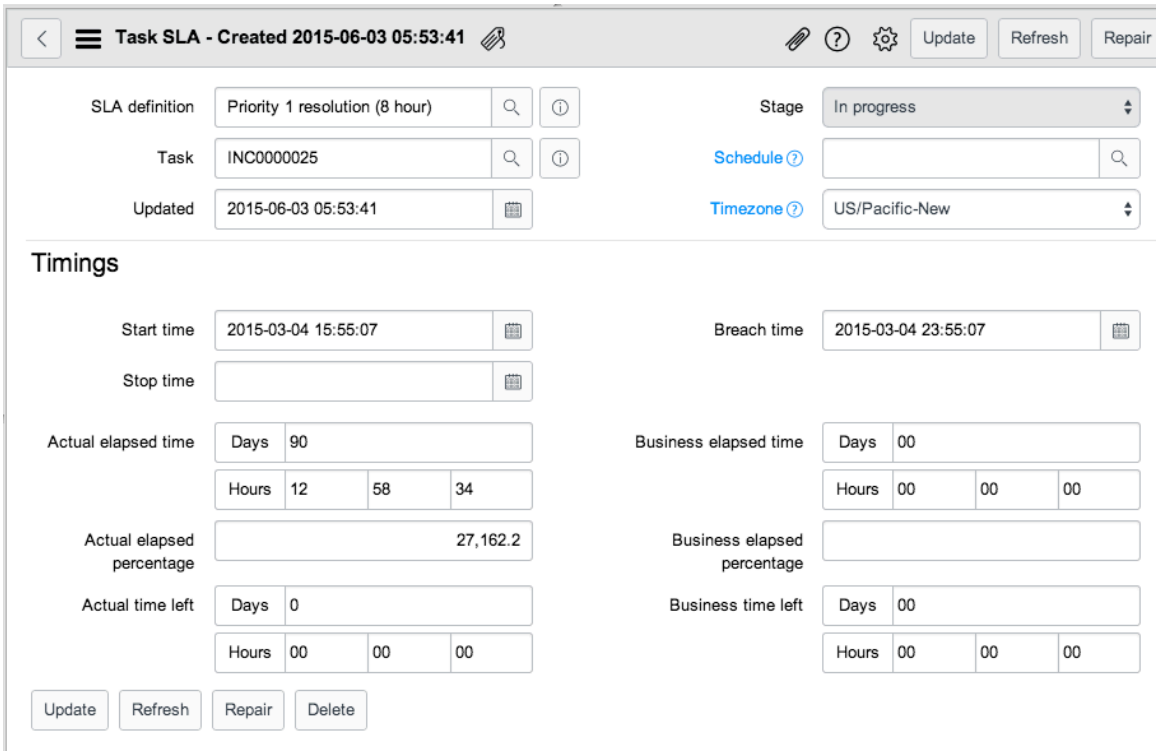
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 **SLA** 테이블



작업의 SLA 양식은 추가 세부정보를 나타냅니다.

작업 **SLA** 양식



스테이지 값

다음 스테이지 값이 정의됩니다.

- 진행 중
- 취소됨
- 일시 중지됨
- 완료됨

주:
2010 SLA 엔진을 사용하거나, 호환 모드에서 실행 중인 시스템에는 위반 스테이지 값도 사용할 수 있습니다.

타이밍 정보

작업 SLA의 타이밍 필드는 SLA 엔진에 의해 제공되는 중요한 정보를 포함합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **SLA** 시간 기반 필드

필드	설명
시작 시간	SLA가 시작된 시간입니다.
중지 시간	SLA가 종료된 시간입니다.
위반 시간	SLA가 위반되는 시간. 비즈니스 일시 중지 기간(일정이 지정된 작업 SLA의 경우) 또는 일시 중지 기간(일정이 없는 작업 SLA의 경우)에 맞게 조정됩니다. 주: 위반 시간은 계획된 종료 시간과 같습니다.
실제 경과 시간	시작 시간부터 지금까지의 시간(일시 중지 시간 제외)입니다.
실제 경과 시간 백분율	경과한 총 SLA의 백분율(일시 중지 기간 제외)입니다.
실제 남은 시간	SLA 위반까지 남은 시간입니다.
비즈니스 경과 시간	지정된 일정 내에서 시작 시간부터 지금까지의 시간(일시 중지 기간 제외)입니다.
비즈니스 경과 시간 백분율	지정된 일정 내에서 경과한 총 SLA의 백분율(일시 중지 기간 제외)입니다.
남은 비즈니스 시간	일정 내에서 SLA가 위반할 때까지 남은 시간입니다.
원래 위반 시간	SLA가 처음 첨부될 때 계산되듯이, SLA가 위반하는 날짜/시간입니다. 주: 이 필드를 보려면 양식을 구성해야 할 수도 있습니다.

서비스 수준 관리 개요 대시보드

서비스 수준 관리 개요 대시보드는 로그인한 사용자와 관련된 서비스 수준 계약(SLA) 정보에 대한 인사이트를 제공합니다. 기본적으로 개요 대시보드는 ITIL 역할을 소유하는 사용자가 사용할 수 있습니다.

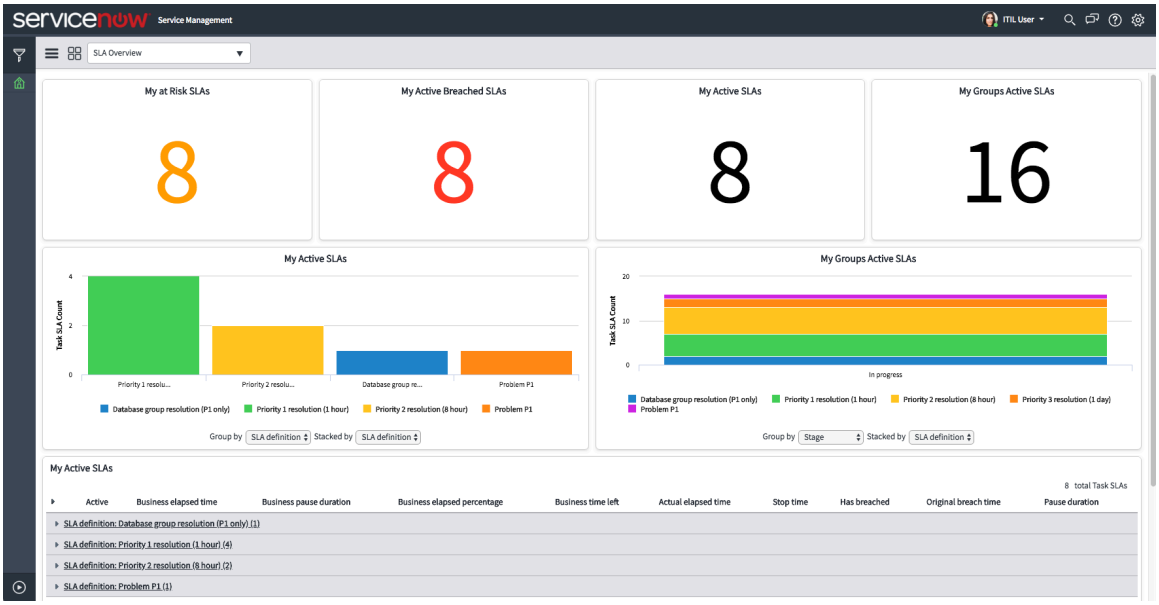
새 고객에게 개요 대시보드는 기본적으로 활성화됩니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 고객은 이 기능을 활성화하려면 서비스 수준 관리 대시보드 플러그인(com.snc.sla.overview)을 활성화해야 합니다.

다음과 같은 방법으로 대시보드로 이동할 수 있습니다.

- 서비스 수준 관리 〉 개요
- 셀프 서비스 〉 대시보드 〉 **SLA** 개요

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 개요 대시보드



UI 구성요소	설명
내 위험 SLA	로그인된 사용자에게 할당된 작업에 대해 아직 위반되지 않았지만 SLA 기간의 75%가 경과된 활성 작업 SLA 수입니다.
내 활성 위반 SLA	로그인된 사용자에게 할당된 작업에 대해 위반된 활성 작업 SLA 수입니다.
내 활성 SLA(개수)	로그인된 사용자에게 할당된 작업에 대한 활성 작업 SLA 수입니다.
내 그룹 활성 SLA(개수)	로그인된 사용자가 속하는 그룹에 할당된 작업에 대한 활성 작업 SLA 수입니다.
내 활성 SLA(막대형 차트)	로그인된 사용자에게 할당된 작업에 대한 활성 작업 SLA의 막대형 차트를 표시합니다. 작업 SLA 기록에서 사용할 수 있는 일부 필드에서 데이터를 그룹화하거나 누적시킬 수 있습니다.
내 그룹 활성 SLA(막대형 차트)	로그인된 사용자가 속하는 그룹에 할당된 작업에 대한 활성 작업 SLA의 막대형 차트를 표시합니다. 작업 SLA 기록에서 사용할 수 있는 일부 필드에서 데이터를 그룹화하거나 누적시킬 수 있습니다.
내 활성 SLA(목록)	로그인된 사용자에게 할당된 작업에 대한 활성 작업 SLA의 목록을 표시합니다. 작업 SLA 기록에서 사용할 수 있는 일부 필드에서 데이터를 그룹화할 수 있습니다.

서비스 수준 관리 용 플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 솔루션에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

플랫폼 분석 솔루션 사용

대시보드의 퍼포먼스 분석 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다. 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석의 값을 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.

주:
솔루션에는 기본적으로 비활성화되어 있는 대시보드가 몇 가지 포함되어 있습니다. 이러한 대시보드를 활성화하여 비즈니스 요구에 따라 최종 사용자에게 표시되도록 할 수 있습니다.

이 플랫폼 분석 솔루션의 모든 기능에 무제한으로 액세스하려면 퍼포먼스 분석 구독을 구매합니다. 자세한 내용은 퍼포먼스 분석 구독 활성화 를 참조하십시오.

서비스 수준 관리에 대한 솔루션을 사용하려면 관리자는 시스템 정의 〉 플러그인으로 이동하여 서비스 수준 관리 PA Dashboard(com.snc.pa.sla.overview) 플러그인을 활성화합니다.

플랫폼 분석 솔루션를 사용하려면 서비스 수준 관리와 함께 퍼포먼스 분석를 사용할 권한이 있어야 합니다.

도메인 분리 및 '다른 이름으로 실행' 사용자

몇몇 솔루션에서 시스템 관리자는 플랫폼 분석 솔루션에서 데이터 수집 작업을 하기 위한 다른 사용자 이름으로 실행 사용자입니다. 다른 솔루션에서는 데이터 수집 작업에 대한 다른 이름으로 실행 사용자가 비어 있습니다. 다른 이름으로 실행 사용자가 인스턴스에 있는지와 이 사용자가 적절한 수준의 액세스 권한을 가지고 있는지 확인합니다. 다른 이름으로 실행 사용자가 부적절하면 오류가 발생하거나 수집되는 데이터가 제한될 수 있습니다. 이 설정은 도메인 분리가 활성화된 경우에만 유효합니다.

관련 정보

플랫폼 분석 솔루션

퍼포먼스 분석 구독 활성화

서비스 수준 관리 **PA** 대시보드

서비스 수준 계약(SLA) 개요 모듈은 퍼포먼스 분석(PA) 대시보드를 제공하여 SLA 정보를 한눈에 살펴봅니다.

ITIL 역할을 가진 사용자는 대시보드에 액세스할 수 있습니다.

다음과 같은 방법으로 PA 대시보드를 탐색할 수 있습니다.

- 서비스 수준 관리 〉 개요
- 셀프 서비스 〉 대시보드 〉 **SLA** 개요(프리미엄)

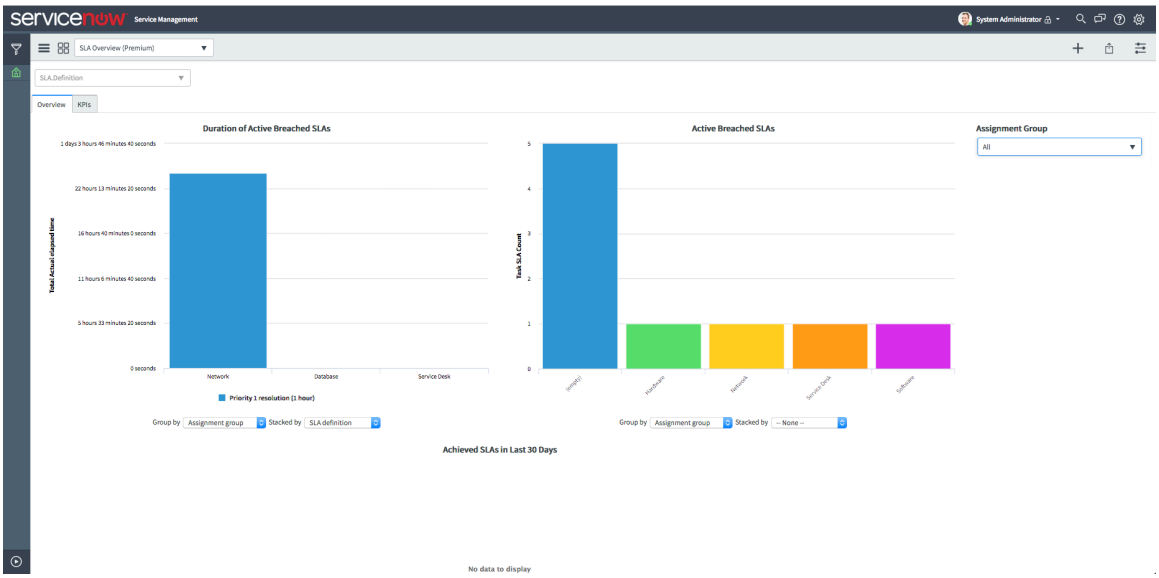
이 대시보드의 요구사항은 다음과 같습니다.

- 서비스 수준 관리에서 퍼포먼스 분석를 사용할 수 있는 권리
- 이 대시보드를 포함하고 있는 서비스 수준 관리 PA Dashboard(com.snc.pa.sla.overview) 플러그인
- SLA 세부 항목 플러그인(com.snc.sla.breakdowns). 일부 보고서는 세부 항목 데이터에서 생성되기 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.

개요 탭

SLA PA 대시보드 - 개요



UI 구성요소	설명
활성 위반 SLA의 기간	사용 가능한 SLA 세부 항목 데이터를 사용하여 여전히 활성 상태이고 SLA 정의 유형이 SLA인 위반 작업 SLA에서 작업하는 데 소요된 시간을 보여주는 보고서를 생성합니다. 그룹화 기준 및 스택 기준 세부 항목 목록을 사용하여 이 데이터를 다른 표현으로 나타낼 수 있습니다(예: 할당 그룹별 그룹화 및 SLA 정의별 스택). 오른쪽의 할당 그룹 필터를 사용하여 이 보고서에 표시되는 데이터를 특정 그룹으로 제한할 수 있습니다.
활성 위반 SLA	이 차트는 아직 활성 상태이고 SLA 정의 유형이 SLA인 모든 위반 작업 SLA를 나타냅니다. 그룹화 기준 및 스택 기준 세부 항목 목록을 사용하여 이 데이터를 다른 표현으로 나타낼 수 있습니다(예: 할당 그룹별 그룹화 및 SLA 정의별 스택). 오른쪽의 할당 그룹 필터를 사용하여 이 보고서에 표시되는 데이터를 특정 그룹으로 제한할 수 있습니다.
최근 30일 동안 달성된 SLA	이 차트는 최근 30일 동안 위반 없이 완료되었고 SLA 정의 유형이 SLA인 모든 작업 SLA를 나타냅니다. 그룹화 기준 및 스택 기준 세부 항목 목록을 사용하여 이 데이터를 다른 표현으로 나타낼 수 있습니다(예: 할당 그룹별 그룹화 및 SLA 정의별 스택).

KPI 탭

KPI 대시보드에는 다음과 같은 퍼포먼스 분석 표시기가 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.

표시기	도입된 버전
오늘 종결된 위반 작업 SLA의 평균 기간	London
오늘 종결 작업 SLA 수	London
오늘 달성한 SLA의 평균 기간	London
오늘 달성된 종결 작업 SLA의 수	London
오늘 달성된 SLA	London

주:
이러한 표시기는 추세 분석을 제공하기 위해 매일 계산됩니다.

퍼포먼스 분석 표시기에서는 대시보드에 다음 KPI를 생성하기 위한 추가 작업이 수행됩니다.

퍼포먼스 분석 표시기 기반의 **KPI**

UI 구성요소	설명
일일 활성 위반 SLA의 비율(%)	어제 위반한 활성 작업 SLA의 비율(%)을 나타냅니다.
평균 할당 기간(위반)	어제 완료된 위반 작업 SLA에 대한 개별 할당의 평균 기간을 나타냅니다. 데이터를 제공하는 KPI는 매일 단위로 이 값을 캡처하여 추세 분석을 제공합니다. 이 보고서는 SLA 세부 항목 데이터를 기반으로 하므로, SLA 세부 항목 정의에 연결된 SLA 정의에 대한 데이터만 나타냅니다.
일일 달성한 SLA의 비율(%)	위반 없이 어제 완료된 작업 SLA의 비율(%)을 나타냅니다. 데이터를 제공하는 KPI는 매일 단위로 이 값을 캡처하여 추세 분석을 제공합니다.
평균 할당 기간(달성)	어제 완료된 달성한 작업 SLA에 대한 개별 할당의 평균 기간을 나타냅니다. 데이터를 제공하는 KPI는 매일 단위로 이 값을 캡처하여 추세 분석을 제공합니다. 이 보고서는 SLA 세부 항목 데이터를 기반으로 하며 SLA 세부 항목 정의에 연결된 SLA 정의에 대해서만 데이터를 표시합니다.
위반된 SLA에 대한 재할당 평균 기간	할당 그룹 또는 SLA 정의별로 분석했을 때 어제 완료된 위반 작업 SLA에 대한 개별 할당의 평균 기간을 나타냅니다. 세부 항목 필드를 사용하여 표시되는 세부 항목 데이터를 변경할 수 있습니다. 데이터를 제공하는 KPI는 매일 단위로 이 값을 캡처하여 추세 분석을 제공합니다. 이 보고서는 SLA 세부 항목 데이터를 기반으로 하며 SLA 세부 항목 정의에 연결된 SLA 정의에 대해서만 데이터를 표시합니다.
달성한 SLA에 대한 재할당 평균 기간	할당 그룹 또는 SLA 정의별로 분석했을 때 어제 완료된 달성한 작업 SLA에 대한 개별 할당의 평균 기간을 나타냅니다. 세부 항목 필드를 사용하여 표시되는 세부 항목 데이터를 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.

퍼포먼스 분석 표시기 기반의 **KPI**

UI 구성요소	설명
	데이터를 제공하는 KPI는 매일 단위로 이 값을 캡처하여 추세 분석을 제공합니다. 이 보고서는 SLA 세부 항목 데이터를 기반으로 하며 SLA 세부 항목 정의에 연결된 SLA 정의에 대해서만 데이터를 표시합니다.

도메인 분리 및 서비스 수준 관리

서비스 수준 관리에서는 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: 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.

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.

서비스 수준 관리 개요

- 서비스 수준 관리는 고객이 합의된 서비스 수준 계약(SLA)을 모니터링, 평가 및 보고하는 데 도움을 주며, SLA 정의는 이러한 계약을 캡슐화합니다.
- 사용자는 액세스 권한이 있는 도메인의 컨텐츠만 볼 수 있습니다.

서비스 수준 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

SLM의 목적은 고객에게 알려진 기간 내 서비스에 대한 기대와 서비스 수준이 충족되지 않을 때 모니터링하는 기능을 제공하는 것입니다. 특정 용어 및 정의에 대한 자세한 내용은 서비스 수준 관리 개념 문서를 참조하십시오.

- SLA 정의 및 작업 SLA에는 도메인 필드가 있습니다. 그러나 작업 SLA는 첨부된 작업 기록의 도메인에서만 생성됩니다.
- 작업 SLA를 만들고 지정된 작업(또는 확장)에 첨부하려면 SLA 정의가 테넌트 도메인(또는 전역)에 정의되어야 합니다.
- SLA 정의가 작업 기록 도메인 또는 상위 도메인에 있는 경우 작업 SLA는 작업에 첨부됩니다.
- 작업 SLA는 항상 첨부된 작업 기록의 도메인을 상속하며, 이것은 작업 SLA 기록에서 실행 중인 워크플로우를 포함합니다. 작업 기록이 전환되면 작업 SLA도 전환됩니다.
- SLA 정의가 상위 도메인에 있으면 하위 도메인에서 정의를 오버라이드할 수 있습니다(위임된 관리).

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

도메인 분리 테이블

- SLA 정의 [contract_sla]
- 작업 SLA [task_sla]

사용 사례

- ACME 도메인의 ESS 사용자는 로그인하고 인시던트를 만드는데, 이때 SLA가 첨부됩니다. SLA는 연관된 작업 기록(인시던트)의 도메인에서 만들어지며, 이 도메인은 ACME 도메인입니다. ESS 사용자는 SLA 기록을 읽을 수 없습니다. 이들 기록은 다음 역할로 제한됩니다.
  - 관리자
  - ITIL
  - SLA 관리자
  - SLA 관리자
- Acme 도메인의 ITIL 사용자가 로그인하고 인시던트를 만듭니다. 위의 프로세스는 ITIL 사용자가 인시던트에 첨부된 SLA 기록을 읽을 수 있다는 점을 제외하고는 동일합니다.
- SLA 정의가 Acme 도메인에 있고 Acme 하위 도메인(Acme 하위)의 필요성을 충족하지 못하면 SLA 관리자가 개선할 수 있습니다. 세션 도메인이 ACME 하위이고 관련 변경 사항을 작성하고 저장할 때 SLA 관리자는 ACME SLA 정의를 탐색할 수 있습니다. SLA 관리자에게 오버라이드가 만들어졌음을 경고합니다.
- ITIL 사용자는 세션 도메인을 Acme 하위로 설정하고 인시던트를 만듭니다. 작업 SLA는 Acme 하위에서 SLA 정의를 사용하여 만들어집니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

서비스 수준 관리에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 서비스 수준 관리 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

서비스 수준 관리 빠른 시작 테스트를 하려면 서비스 수준 관리 - ATF Tests 플러그인(com.snc.service_level_management.atf)을 활성화해야 합니다.

서비스 수준 관리 빠른 시작 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
SLM: 서비스 수준 관리 작업 SLA가 완료된 워크플로우	사용자가 작업 SLA를 만들고 워크플로우를 완료할 수 있는지 테스트합니다.	Orlando
SLM: 서비스 수준 관리 작업 SLA가 취소된 워크플로우	사용자가 작업 SLA를 만들고 워크플로우를 취소할 수 있는지 테스트합니다.	Orlando
SLM: 서비스 수준 관리 작업 SLA 타이머 REST API	SLA 타이머 API 응답이 SLA 타이머 지진 구성요소가 예상한 데이터와 일치하는지 테스트합니다.	Paris

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

빠른 시작 테스트

서비스 수준 계약(SLA) 속성 구성

조직 내의 요구사항에 따라 SLA 엔진, 로깅 및 복구 속성을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 수준 관리 〉 속성으로 이동합니다.
2. 다음 중 하나를 선택합니다.
   - SLA 엔진
     SLA 엔진에 대한 속성을 구성합니다.
   - SLA 로깅
     SLA 스크립트 포함 및 로깅 출력 대상에 대한 로깅 속성을 구성합니다.
   - SLA 복구
     SLA 복구 프로세스에 대한 속성을 구성합니다.

SLA 엔진 속성

관리자는 SLA 엔진 속성을 사용하여 SLA 엔진을 관리할 수 있습니다.

서비스 수준 관리 〉 속성 〉 **SLA** 엔진으로 이동하여 SLA 엔진 속성을 봅니다.

SLA 엔진 속성

속성 이름	설명
com.snc.sla.calculation.percentage	예약된 작업 'SLA - 계산 업데이트'에서 정기적으로 SLA의 시간 값 계산을 중지한 후에 최대 '실제 경과 시간 백분율' 값. 이는 '오래 전 위반' 기록이 불필요하게 업데이트되는 것을 방지하는 데 사용합니다. '0'으로 설정하면 모든 계산이 중지되고 이것을 공백으로 두면 모든 SLA를 계산할 수 있습니다. 기본적으로 이것은 1,000%로 설정되므로, 위반이 10 계수로 초과되면 재계산이 중단됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1000

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 엔진 속성

속성 이름	설명
com.snc.sla.maximum_duration	SLA 정의에 허용되는 최대 기간(일)입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1095
com.snc.sla.engine.version	2011 SLA 엔진(2010, 2011)을 실행합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 2011
com.snc.sla.engine.async	작업 삽입이나 업데이트 운영 후에 2011 SLA 엔진을 비동기 방식으로 실행하십시오. • 유형: True | False • 기본값: False
com.snc.sla.compatibility.breach	2010 SLA의 '위반' 상태와 호환성 사용(기본값: False) 보고를 위해 이전 방법으로 위반 상태(스테이지 값)를 표시해야 할 경우에만 사용합니다. '위반 플래그'만 사용하는 것이 좋습니다. • 유형: True | False • 기본값: False
com.snc.sla.default_conditionclass	2011 SLA 엔진의 SLA 조건을 평가하는 데 사용될 스크립트 포함 클래스의 이름(SLAConditionBase 클래스의 사용자 고유 확장자로 재지정하는 데 사용함) • 유형: 문자열 • 기본값: SLAConditionBase

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 엔진 속성

속성 이름	설명
com.snc.sla.workflow.run_for_breached	작업을 업데이트하면 이미 위반된 SLA가 첨부됩니다. 예를 들어, 이미 잠시 동안 열린 인시던트가 단기 해결 SLA이 포함된 높은 우선순위로 업그레이드되는 경우 기본적으로 SLA 정의에 워크플로우가 명시되어 있을 경우 작업 SLA가 첨부되어 있고, 계획된 종료 시간이 이미 지났으면 이 워크플로우는 실행되지 않습니다. 작업에 첨부되었을 때 이미 위반된 작업 SLA에 대해 워크플로우를 실행하려면 이 속성을 사용하십시오. • 유형: True | False • 기본값: False
com.snc.sla.calculate_planned_end_time_after_breach	위반된 후에 SLA의 "계획된 종료 시간"을 계속해서 다시 계산하십시오. • 유형: True | False • 기본값: False 주: zboot 고객은 SLA 엔진 속성 페이지에서 이 속성을 사용할 수 없습니다.
com.snc.sla.calculation.use_time_left	business_percentage 필드 대신 business_time_left 필드를 사용하여 위반 시간을 계산합니다. business_percentage 필드는 소수점 2자리수로 반올림되므로 business_time_left를 사용하는 것이 더 정확합니다. 이것은 비즈니스 백분율이 99.995%에 도달하면 100%로 기록되고

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 엔진 속성

속성 이름	설명
	작업 SLA는 위반으로 표시됨을 의미합니다. • 유형: True | False • 기본값: False
glide.sla.calculate_on_display	작업 양식이 표시될 때 작업 SLA 기록을 다시 계산합니다. 이렇게 하면 작업 SLA 계산이 최신 상태가 되지만 양식 로드 시간이 증가할 수 있습니다. • 유형: True | False • 기본값: False
com.snc.sla.always_populate_business_fields	이 속성이 True로 설정될 때 비즈니스 경과 시간과 같은 비즈니스 필드는 작업 SLA에 지정된 일정이 없을 때 실제 필드의 값과 동일한 값으로 채워집니다. 이 속성이 False인 경우 작업 SLA에 일정이 없으면 비즈니스 필드는 비워집니다. • 유형: True | False • 기본값: 새 인스턴스의 경우 True, 업그레이드된 인스턴스의 경우 False

SLA 로깅 속성

관리자는 SLA 속성을 사용하여 SLA 로깅을 구성할 수 있습니다.

서비스 수준 관리 〉 속성 〉 **SLA** 로깅으로 이동하여 SLA 로깅 속성을 봅니다.

로깅 수준 대상... 속성은 관련 스크립트 포함에 대한 로깅 수준을 설정합니다. 이 속성을 사용하여 작업 SLA를 통해 해당 스크립트 포함이 호출될 때마다 대상으로 지정된 추가 로깅을 활성화할 수 있습니다. 예를 들어, **TaskSLAworkflow** 스크립트 포함에 문제가 있음을 알고 있는 경우, **com.snc.sla.workflow.log** 속성을 사용하여 해당 스크립트 포함에서 로깅을 활성화할 수 있습니다. 이러한 속성은 모두 기본적으로 알림 수준으로 설정됩니다.

SLA 로깅 속성

SLA 로깅 속성	설명
com.snc.sla.task_sla_controller.log	TaskSLAController에 대한 로깅 수준

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 로깅 속성

SLA 로깅 속성	설명
com.snc.sla.task_sla.log	TaskSLA에 대한 로깅 수준
com.snc.sla.condition.log	SLAConditionBase에 대한 로깅 수준
com.snc.sla.workflow.log	TaskSLAworkflow에 대한 로깅 수준
com.snc.sla.calculatorng.log	SLACalculatorNG에 대한 로깅 수준
com.snc.sla.repair.log	SLARepair에 대한 로깅 수준(이것을 사용하려면 SLA 복구를 활성화해야 함)
com.snc.sla.log.destination	로깅 출력 대상. 로그 대상을 선택합니다(데이터베이스와 노드 로그 모두로 출력(기본값) 또는 노드 로그로만 출력). 데이터베이스와 노드 로그(**gs.log**) 는 ServiceNow에서 시스템 로그로 표시되고, 노드 로그(**gs.print**)만 로그 파일에 나타납니다.

로깅 수준

로깅 수준 대상... 속성에 다음 로깅 수준을 사용할 수 있습니다.

로깅 수준

수준	이름	설명
긴급	긴급	전체적인 오류입니다.
경보	경보	예를 들어, 데이터베이스의 시스템 손상입니다.
중요	중요	예를 들어, 일반적으로 하드웨어 오류에 사용됩니다.
오류	오류	오류
경고	경고	경고
알림	알림	가능한 조치가 필요하지만, 반드시 필수적이지는 않습니다.
정보	정보	필요한 조치가 없습니다.
디버그	디버깅	일반적으로 결함을 찾기 위해 모든 것을 캡처하는 경우를 제외하고는 사용되지 않습니다.

주:
기본적으로 로깅 수준은 알림으로 설정됩니다.

SLA 복구 속성

관리자는 시스템 속성을 사용하여 SLA 복구 기능을 관리할 수 있습니다.

서비스 수준 관리 > 속성 > **SLA** 복구로 이동하여 SLA 복구 속성을 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.

SLA 복구 속성

속성 이름	설명
com.snc.sla.repair.enabled	SLA 복구를 활성화합니다. 활성화하면 복구 모듈과 UI 작업이 활성화됩니다. • 유형: True / False • 기본값: 새 인스턴스의 경우 True, 업그레이드된 인스턴스의 경우 False
com.snc.sla.repair.use_repair_workflow	SLA를 복구할 때는 SLA 정의에 구성된 워크플로우 대신 복구 워크플로우를 사용합니다. • 유형: True / False • 기본값: 새 인스턴스의 경우 False, 업그레이드된 인스턴스의 경우 True • 자세히 알아보기: SLA 복구 구성
com.snc.sla.repair.workflow	복구 워크플로우의 이름입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 기본 SLA 복구 워크플로우

서비스 수준 관리로 마이그레이션

에스컬레이션 엔진에서 SLA 처리를 마이그레이션하여 서비스 수준 관리 기능을 사용합니다.

구형 SLA 엔진과 새 서비스 수준 관리 플러그인 간의 두 가지 핵심 차이점은 이제 작업이 동시에 여러 SLA를 실행할 수 있다는 것과 에스컬레이션 개념이 더 강력한 워크플로우 편집기로 대체되었다는 것입니다. 따라서 관리자는 작업에 의해 실행되는 조치, 알림 및 이벤트를 더 효율적으로 제어하여 보다 완성도 높은 서비스 수준 프로세스를 고려할 수 있습니다.

인스턴스가 원래 SLA 엔진을 사용해왔고 방금 SLA(Service Level Agreements) 플러그인을 활성화했다면 이전 SLA는 작동하지 않습니다. 이전 SLA가 작동하기 위해서는 새 SLA 정의 기록으로 변환해야 합니다. 그러면 일치하는 작업 기록에 해당 작업 SLA 기록을 첨부합니다. 이 작업은 이전 SLA의 정의를 반영하는 새 SLA 정의 기록을 만들어 수동으로 수행됩니다. 이전 SLA는 계속 기능하지만, 언제든지 작업이 업데이트될 때 적합한 새 작업 SLA가 첨부됩니다.

새 작업 SLA가 구현되면 이들은 자동으로 이미 이전 SLA가 첨부된 인시던트를 포함하여, 새 또는 업데이트된 인시던트에 첨부됩니다. 새 작업 SLA가 소급으로 시작하도록 설정되면 이것은 자동으로 과거의 해당 시점부터의 기간을 계산하므로, 그 기간은 정확합니다.

활성화된 경우 새로운 소급 SLA에 대해 이전 **SLA** 일시 중지 시간 계산**(2011 SLA** 엔진만 해당) 속성은 소급 SLA가 첨부된 경우 일시 중지 시간을 계산합니다.

예를 들어, 소급 SLA가 생성된 후 1시간 지나서 인시던트에 첨부되고 30분 동안 일시 중지 조건을 충족하면 경과 시간은 그 전체 시간이 아니라 30분입니다.

주:
이 속성은 감사된 테이블에만 사용됩니다. 감사되지 않는 테이블은 기록이 생성되기 전 일시 중지 시간을 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.

사이트 신뢰성 운영

기업은 디지털 서비스를 통해 최신 고객 경험을 제공합니다. 이러한 디지털 서비스는 비즈니스 결과를 제공하기 위해 신속한 개발, 테스트 및 프로덕션이 필요한 애플리케이션에서 실행됩니다.

Washington DC 릴리스부터 사이트 신뢰성 운영는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

디지털 변혁 결과를 제공하는 회사들은 클라우드로 작업 부하를 더 많이 이동하고 모듈식 앱과 마이크로 서비스에 집중하고 있습니다. DevOps와 사이트 신뢰성 엔지니어(SRE)의 팀 경기가 되고 있습니다. ServiceNow# 사이트 신뢰성 운영(SR Ops) 애플리케이션을 사용하면 SRE(사이트 신뢰성 엔지니어링) 팀 운영이 용이해집니다.

분산된 팀과 중앙에서 관리하는 팀 전체의 서비스 복원성

사이트 신뢰성 엔지니어링(SRE)은 신뢰성 목표를 정의하고, 목표를 측정하고, 필요한 경우 서비스를 개선하기 위해 노력합니다. 사이트 신뢰성 엔지니어는 사이트 신뢰성 운영 애플리케이션을 사용하여 효과적으로 서비스를 등록하고, 서비스 상태를 모니터링하고, 경보 및 인시던트에 대응할 수 있습니다.

SR Ops는 SRE 팀에 다음 기능을 제공합니다.

- 당직 일정 및 에스컬레이션 관리
- 모니터링 도구의 원격 측정 신호 상관 관계 파악
- 원격 측정 신호에 대한 경보 규칙 관리

SR Ops는 다음을 통해 중앙 IT 운영을 제공합니다.

- SRE 팀이 등록한 서비스의 중앙 가시성
- 속도 저하 없이 분산 팀의 작업에 대한 가시성

SR Ops에 대한 전반적인 이해와 사용 방법 파악을 위해 이 비디오를 시청하십시오. Now Platform 사용자 인터페이스 시작하기

커뮤니티 방문

사고 리더십과 후속 대응적 지침을 살펴보고, 제품 팀 및 다른 SR Ops 고객들과 상호작용하려면 SR Ops 커뮤니티 를 방문하십시오.

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

SR Ops 시작하기

기본 SR Ops 설정 가이드는 크게 두 가지입니다. 먼저 관리자가 제품을 설정하고 구성하는 데 도움이 되는 SR Ops 설정 가이드가 있습니다. 이 가이드는 SRE 팀에서 제품을 사용하기 전에 중앙 IT 팀에서 해야 하는 모든 설정도 다룹니다. 그리고 SRE 팀이 SR Ops에서 소유한 서비스 관리를 시작하기 위해 해야 할 작업을 설명하는 SR Ops 사용자 가이드가 있습니다.

SR Ops 설정 가이드	SR Ops 사용자 가이드
(관리자 및 중앙 IT용)	(SRE 팀용)

기계번역

지원되는 통합

- 원격 분석 통합
  - AWS
  - Azure
  - Datadog
  - Dynatrace
  - Google Cloud
  - Grafana
  - New Relic
- 공동 작업 통합
  - Slack
  - Microsoft Teams
- 알림 통합
  - Twilio
  - Nexmo

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

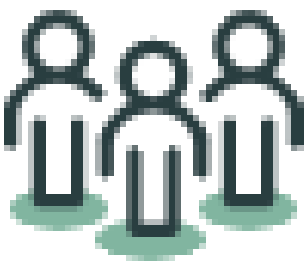
SR Ops 자원에서 도움받기

- SR Ops 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기.
- 문의하기: 고객 서비스 및 지원.

SR Ops 설치 가이드

SR Ops 앱은 ServiceNow Store에서 사용할 수 있습니다. SR Ops 작업 공간에 가입한 후 다음과 같이 시작할 수 있습니다.

계속해서 조직에 SR Ops 설정

단계	설명	다음을 참조
사이트 신뢰성 운영 애플리케이션 설치	사이트 신뢰성 운영 애플리케이션을 설치합니다.	사이트 신뢰성 운영 애플리케이션 설치
 사용자에게 역할 할당	SR Ops 역할은 SRE(사이트 신뢰성 엔지니어링) 팀을 지원합니다.	의 사용자 역할 및 책임SR Ops
옵션: SMS 및 음성 알림 설정	SRE를 알리기 위해 SMS 및 음성 채널을 설치하고 구성하는 옵션이 있습니다.	옵션: SMS 및 음성 알림 설정

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

단계	설명	다음을 참조
SR Ops	SR Ops 에 대해 고유하고 최적화된 변경 요청 유형을 구성합니다.	SR Ops에 대한 변경 요청 유형 구성
빠른 시작 설정 수행	SR Ops 팀을 처음 만들려면 새 팀을 만드는 데 사용되는 카탈로그 항목을 사용자가 요청합니다. 기본 시스템 카탈로그 항목 및 지원하는 Integration Hub 플로우를 포함하는 업데이트 세트를 임포트하고 구성합니다.	SR Ops를 위한 빠른 시작 설정

사이트 신뢰성 운영 및 사이트 신뢰성 메트릭 설정에 대한 자세한 내용은 다음 비디오를 시청하십시오.

사이트 신뢰성 운영 및 사이트 신뢰성 메트릭 설정.

사이트 신뢰성 운영 애플리케이션 설치

사이트 신뢰성 운영 애플리케이션 및 여러 지원 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- SR Ops 에는 다음 ServiceNow 제품이 필요합니다. SR Ops를 설치하기 전에 제품이 설치되어 있는지 확인합니다.

  ITSM 표준 제품

  IT Service Management(ITSM) 솔루션은 IT 서비스를 사용자에게 제공하고 관리하는 확장 가능한 워크플로우를 제공합니다. IT 서비스 관리를 참조하십시오.

- SR Ops에는 다음 플러그인이 필요합니다. SR Ops 설치 전에 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 확인하십시오.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  이벤트 관리 플러그인(com.glideapp.itom.snac)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 관리 애플리케이션을 사용하면 사용자가 수동 또는 자동화를 통해 경보로부터 사전에 케이스를 만들 수 있습니다.

- 올바른 운영을 위해서는 `SR Ops-Managed Alert` 경보 관리 규칙이 실행해야 할 첫 번째 규칙이어야 합니다(order=1).
- 규칙에 부합하는 항목은 다음 경보 관리 규칙(운영 의도)에 따라 처리에서 제외됩니다.

- 다음 플러그인은 선택 사항이지만 권장됩니다. SR Ops 설치 전에 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 확인하십시오.

  알림 (com.snc.notify)

  알림 는 워크플로우 기반 음성 통화, 컨퍼런스 회의 및 SMS 메시지를 위한 플랫폼 기능을 제공합니다. 옵션: SMS 및 음성 알림 설정 문서를 참조하십시오.

  주:
  알림을 설치 및 구성하지 않은 경우에는 이메일 알림만 사용할 수 있습니다.

- SR Ops 에는 다음 ServiceNow Store 애플리케이션이 필요합니다. SR Ops를 설치하기 전에 이 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다.

  경보 규칙 관리 플러그인(sn_em_arm)

  경보 규칙 관리 애플리케이션을 사용하면 이벤트 관리 사용자가 경보에 자동으로 응답할 수 있습니다. 경보 관리 규칙은 지식베이스 글, 인시던트 열기, 작업 열기, 정정 작업 실행 등의 필요한 경보 응답을 결정합니다. 경보 규칙 관리에 따라 경보에 대응할 수 있습니다. 규칙에 대한 조건을 지정하는 필터를 생성하여 조건이 충족되는 경우에만 규칙에 지정된 시정 조치가 적용되도록 할 수 있습니다. 예를 들어, 필요한 하위 플로우를 시작하거나 경보를 기반으로 인시던트를 엽니다. 경보의 실행 기록은 작업을 나타내도록 자동으로 업데이트됩니다. Paris 패치 7 또는 Quebec 패치 1 릴리스 버전을 사용 중인지 확인합니다.

  이벤트 관리 커넥터

  이벤트 관리 커넥터 앱을 사용하면 APM(애플리케이션 성능 관리) 도구가 SR Ops에 경보를 보낼 수 있습니다. APM 도구를 사용하는 조직은 비즈니스에 중요한 애플리케이션의 성능 메트릭을 모니터링하고, 성능 문제가 있는 경우 적시에 경보를 수신하고, 정기적인 성능 분석에 대한 보고서를 생성할 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.

필요한 역할: sro_admin 또는 sro_manager

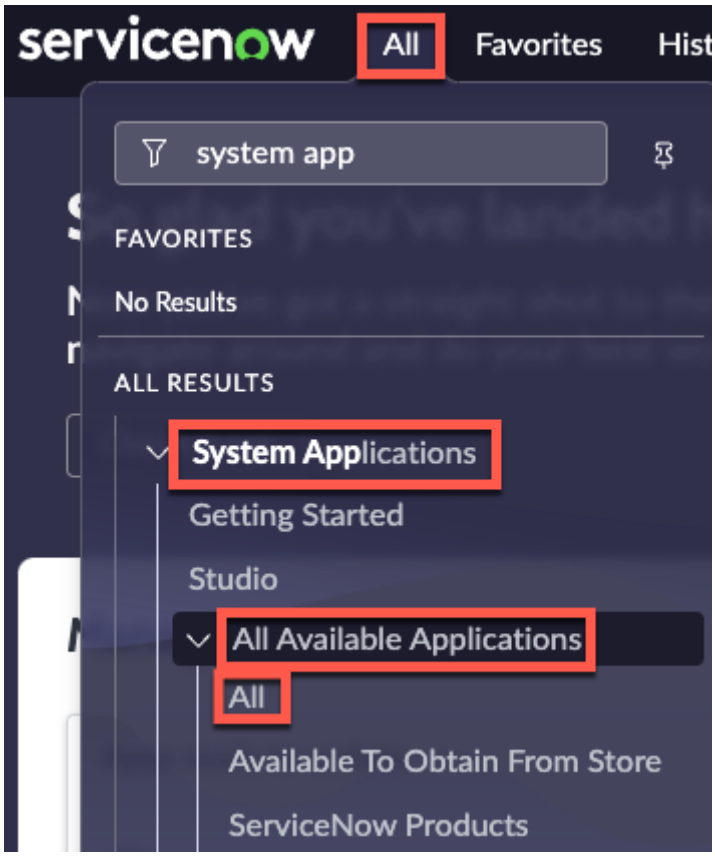
이 태스크 정보

SR Ops 앱과 함께 역할 및 데모 데이터가 설치됩니다. 데모 데이터에는 구현 속도를 향상하고 사용자의 빠른 SR Ops 이해를 도와주는 템플릿이 포함되어 있습니다. 역할에 대한 자세한 내용은 의 사용자 역할 및 책임SR Ops 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. SR Ops의 이전 버전을 제거합니다(기본 테이블 포함).
2. Modern Ops Workflow의 이전 버전을 제거합니다(기본 테이블 포함).
3. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 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. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 사이트 신뢰성 운영 애플리케이션을 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.

5. 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 SR Ops 앱을 설치할 수 있습니다.

6. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

7. 설치를 선택합니다.

의 사용자 역할 및 책임**SR Ops**

사용자 역할을 사용하면 사용자에게 SR Ops 콘솔의 여러 부분에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 역할은 SR Ops에서 사용자가 수행할 수 있거나 수행할 수 없는 동작을 결정합니다.

SR Ops에는 다음과 같이 미리 정의된 역할이 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.

역할 및 책임

역할	설명	포함하는 역할
sn_sro.sro_admin	관리자는 계정 설정, 구성 및 사용자를 관리할 수 있습니다. 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 모든 구성 액세스, 생성, 편집 또는 삭제 • 사용자 역할 정의 및 변경 • 계정 설정 관리 • 통합 설정 및 관리	• sn_sro.sro_manager • sn_sro.sro_user
sn_sro.sro_manager	관리자는 SR 팀을 감독합니다. 관리자는 팀 당직 일정에 SRE를 할당하고, 성과를 모니터링하고, 인시던트 처리를 위한 절차를 만들고, 솔루션을 개발합니다. 관리자는 모든 시스템과 DevOps 워크플로우에 걸쳐 탄력적 운영을 보장합니다. 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 팀, 서비스 및 당직 일정 정의 및 설정 • 사용자 추가 및 삭제	sn_sro.sro_user
sn_sro.sro_user	SR Ops 애플리케이션을 사용하여 일상적인 작업을 수행하는 SRE입니다. 사용자는 당직을 맡은 개인입니다. SR Ops에서 경보 및 인시던트를 진단하고 정정합니다. 사용자는 자신이 속한 구성에만 액세스할 수 있습니다. 권한 있는 경보에만 접근할 수 있습니다. SRE는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 프로파일 관리 • 자신의 당직 일정 확인 • 인시던트 및 경보 기록 관리 • SR Ops 홈페이지 및 대시보드 액세스	sro_user는 다음 역할을 상속합니다. • cmdb_read • flow_operator • itil • app_service_admin

옵션: **SMS** 및 음성 알림 설정

SRE를 알리기 위해 SMS 및 음성 채널을 설치하고 구성하는 옵션이 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sys_admin

프로시저

1. 알림 및 적절한 커넥터를 설치합니다.
   자세한 내용은 docs.servicenow.com에서 알림 및 활성화알림 를 참조하십시오.

   다음 커넥터 중 하나가 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.

- Twilio 커넥터
- Nexmo 커넥터

2. 알림 설치 후 알림 번호로 이동합니다.
   사이트 신뢰성 운영 알림 그룹에 하나 이상의 SMS 및 음성 기능 지원 알림 번호를 할당합니다.

SR Ops에 대한 변경 요청 유형 구성

SR Ops에 대해 고유하고 최적화된 변경 요청 유형을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

유형 필드에 새 선택 항목을 추가하여 요청을 변경하려면 다음 단계를 완료합니다.

a. 기존 변경 요청을 엽니다.

b. 유형 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 선택 목록 표시를 선택합니다.

c. 새로 만들기를 클릭하고 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드 이름	설명
테이블	변경 요청 테이블을 선택합니다.
레이블	Site Reliability Ops
값	site_reliability_ops
시퀀스	변경 유형에 대한 시퀀스를 입력합니다. 예: 4.

d. 제출을 클릭하여 기록을 저장합니다.
새 변경 유형 추가에 대한 자세한 내용은 새 변경 요청 유형 추가를 참조하십시오.

SR Ops를 위한 빠른 시작 설정

SR Ops 팀을 처음 생성하려면 사용자가 새 팀을 만드는 데 사용되는 카탈로그 항목을 요청합니다. 기본 시스템 카탈로그 항목 및 지원하는 Integration Hub 플로우를 포함하는 업데이트 세트를 임포트하고 구성합니다.

프로세스 소개

Integration Hub 플로우는 팀 생성 프로세스를 지원하고 하위 플로우는 팀 업데이트를 지원합니다. 기본 플로우에서 시스템 관리자는 팀 생성 요청을 승인해야 합니다. 승인자를 변경할 수 있습니다.

일회성 절차에서는 카탈로그 항목과 플로우를 포함하는 업데이트 세트를 가져오고 커밋합니다. 그런 다음 비즈니스 프로세스를 지원하도록 카탈로그 항목과 플로우를 구성합니다. 이 프로세스를 마치면 팀 구성원과 관리자가 SR Ops 사용을 시작할 수 있습니다.

빠른 시작 업데이트 세트 임포트 및 커밋

전역 범위 구성 요소는 ServiceNow Store 애플리케이션의 일부로 제공될 수 없으므로 업데이트 세트를 별도로 설치합니다.

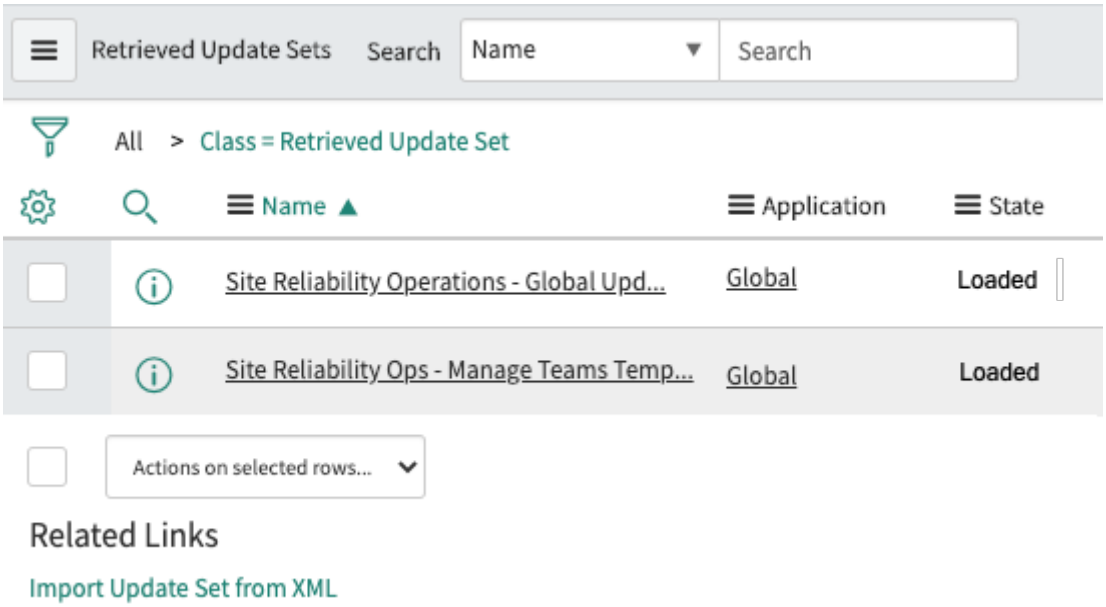
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sys_admin

프로시저

1. 사이트 신뢰성 운영 애플리케이션의 ServiceNow Store 페이지에서 자원 섹션으로 이동합니다.
2. Manage_Teams_Flows.xml 업데이트 세트를 다운로드합니다.
   다음 단계에서는 다운로드한 XML 파일을 인스턴스로 임포트합니다.
3. security_admin 역할로 권한을 높입니다.
4. 시스템 업데이트 세트 〉 검색된 업데이트 세트로 이동합니다.
5. XML로부터 업데이트 세트 임포트 링크를 클릭합니다.
6. 파일 선택을 클릭하고 Manage_Teams_Flows.xml 파일을 선택합니다.
7. 업로드를 클릭합니다.

   업데이트 세트는 로드된 상태의 검색된 업데이트 세트 관련 목록에 나타납니다.



   다음 단계에는 업데이트 세트를 미리 보고 문제를 해결합니다. 모든 문제가 해결된 경우 업데이트 세트를 커밋할 수 있습니다.

8. 업데이트 세트 미리 보기를 클릭합니다.

   업데이트 세트 미리 보기 페이지에는 결과가 표시되고 문제가 나열됩니다.

9. 문제를 해결한 다음 업데이트 세트 커밋을 클릭합니다.

빠른 시작 팀 카탈로그 항목 활성화

SR Ops 팀을 생성하려면 사용자가 특정 카탈로그 항목을 요청합니다. 기본 시스템 카탈로그 항목을 임포트하고 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sys_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. 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 항목 유지관리로 이동합니다.
2. 카탈로그 항목 목록에서 새 팀 생성을 검색한 다음 이름을 클릭합니다.

   카탈로그 항목 양식이 열립니다.
3. 애플리케이션 선택기에서 **Site Reliability Ops** 범위를 선택합니다.

4. 카탈로그 항목 양식에서 복사를 클릭합니다.
   시스템이 카탈로그 항목의 클론을 만듭니다.
5. 새 카탈로그 항목의 양식에서 프로세스 엔진 탭을 클릭합니다.
6. 플로우 필드에서 전역 – 새 **SRO** 팀 생성을 선택합니다.
   가져온 업데이트 세트가 새 팀 생성 카탈로그 항목에 플로우를 추가했습니다.
7. 팀에 필요한 대로 설정을 수정하고 활성 확인란을 선택한 후 기록을 저장합니다.
   예를 들어 카탈로그 항목을 다른 카탈로그 또는 범주로 이동하거나 제목 및 설명을 변경할 수 있습니다.
8. 제목을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **sys_id** 복사를 선택하여 카탈로그 항목의 sys_id를 클립보드에 복사합니다.
   SR Ops 시스템 속성 구성에 sys_id를 사용하게 됩니다.

빠른 시작 시스템 속성 구성

SR Ops 생성을 지원하는 시스템 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 관리 〉 속성으로 이동합니다.
2. 다음 속성값을 설정합니다.

빠른 시작 카탈로그 항목의 시스템 속성

속성	설정
팀을 생성하는 데 사용되는 카탈로그 항목 (sys_id) sn_sro.create_team_cat_item	값을 미리 구성한 카탈로그 항목의 sys_id로 설정합니다. 빠른 시작 팀 카탈로그 항목 활성화 절차에서 카탈로그 항목의 sys_id를 클립보드로 복사했습니다.
팀 하위 플로우 이름 업데이트 sn_sro.update_team_subflow	global.global__update_team_subflow 팁: 한 행에 두 개의 밑줄 문자가 포함되어 있기 때문에 값을 복사하여 붙여 넣습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
SR Ops 팀 생성을 위한 기본 프로세스가 현재 진행 중입니다. 플로우 디자이너를 사용하여 플로우를 사용자 지정하는 옵션이 있습니다. 플로우를 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 플로우 편집 을 참조하십시오.

팀 생성에 대한 알림 및 승인 구성

요청이 승인 또는 거부되면 시스템은 새 SR Ops 팀의 요청자에게 이메일을 보냅니다. 이메일 메시지를 구성하고 팀에 대한 요청을 승인할 수 있는 사용자 역할을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

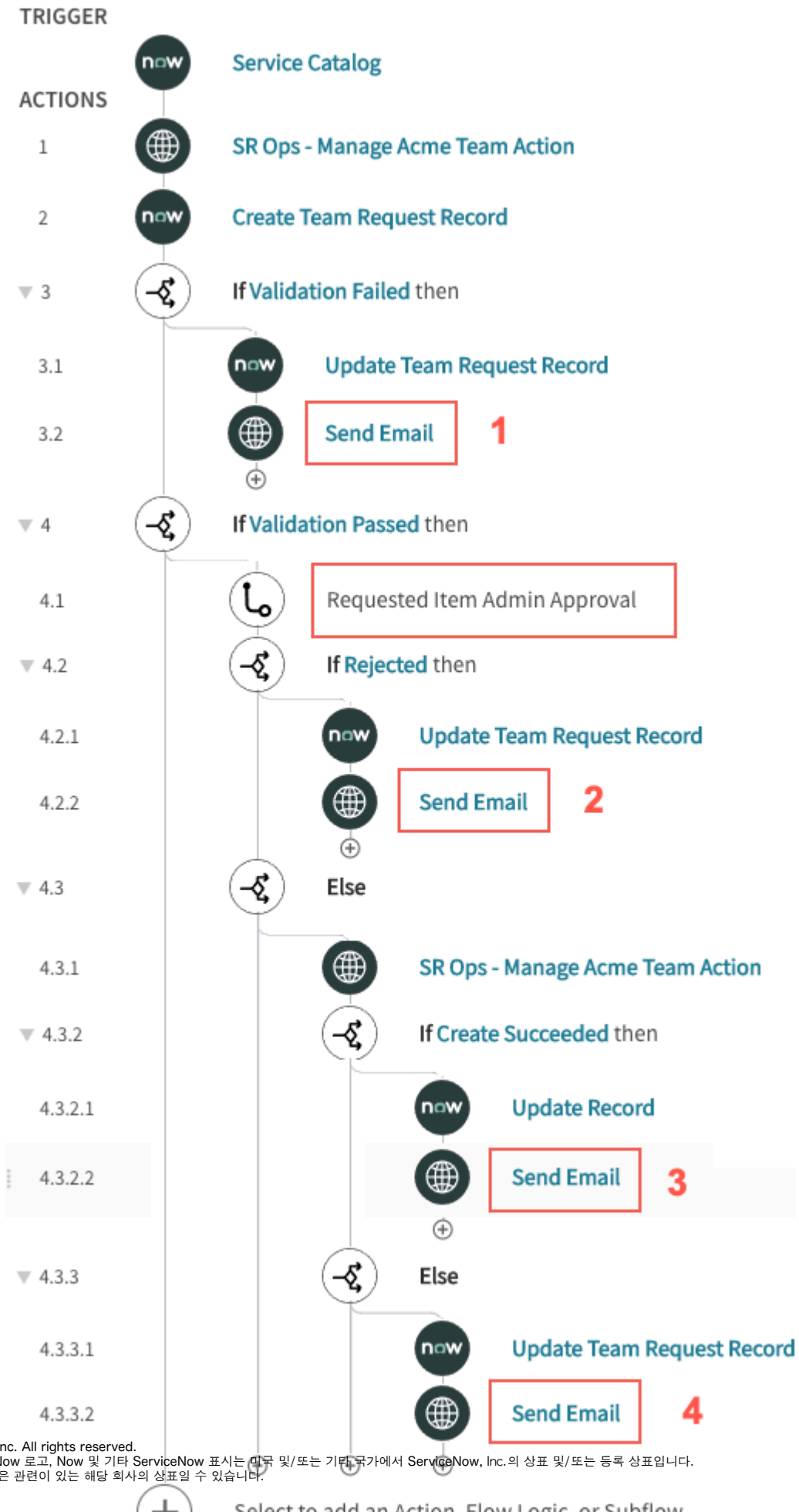
이 태스크 정보
기본 플로우에서 시스템 관리자는 팀 생성 요청을 승인해야 합니다. 이 절차는 승인자를 변경하는 방법을 보여줍니다.

기본 플로우에는 이메일 메시지 알림이 포함됩니다. 이 절차에서는 다음 케이스 중 한 알림 메시지의 내용을 사용자 지정하는 방법을 보여줍니다.

1. 요청 확인에 실패했습니다. 팀이 만들어지지 않습니다. 요청 기록이 업데이트됩니다.
2. 요청 확인에 통과했습니다. SR Ops 팀 생성 변경 요청이 거부됩니다. 팀이 만들어지지 않습니다. 요청 기록이 업데이트됩니다.
3. 요청 확인에 통과했습니다. SR Ops 팀 생성 변경 요청이 승인됩니다. SR Ops 팀 생성 시도가 성공했습니다. 팀이 만들어집니다. 요청 기록이 업데이트됩니다.
4. 요청 확인에 통과했습니다. SR Ops 팀 생성 변경 요청이 승인됩니다. SR Ops 팀 생성 시도가 실패했습니다. 팀이 만들어지지 않습니다. 요청 기록이 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.

승인 및 거부 이메일 메시지



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

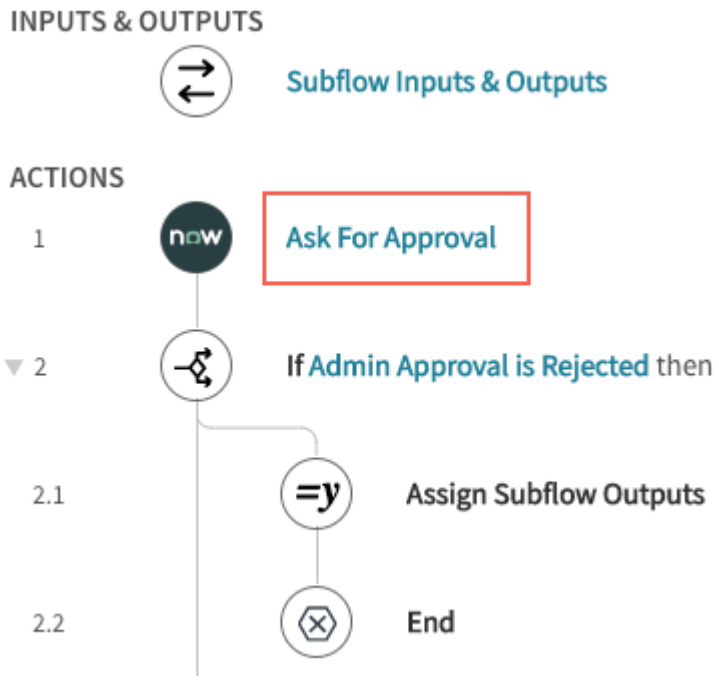
프로시저

1. 모두 〉 플로우 디자이너 〉 디자이너로 이동하여 새 **SR Ops** 팀 생성을 클릭합니다.
2. 다음 절차에 따라 승인자를 변경합니다.

   a. 요청 항목 관리자 승인을 선택하고 하위 플로우 디자이너 아이콘( )을 클릭합니다.

   b. 하위 플로우 디자이너에서 승인 요청을 클릭합니다.

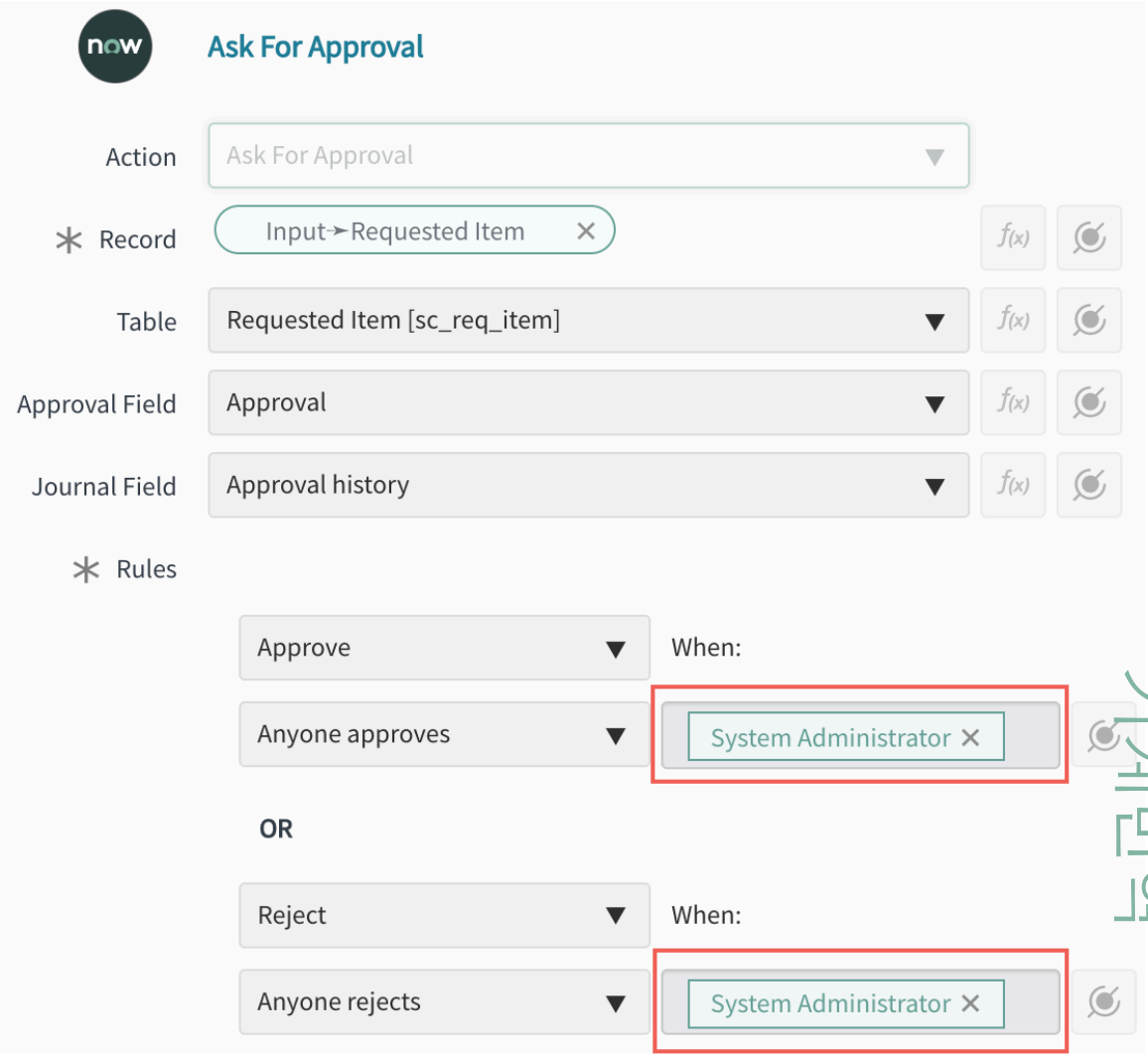
이메일 템플릿 양식의 필드



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 승인 요청 양식에서 SR Ops 팀 생성 요청을 승인하거나 거부해야 하는 역할을 지정한 다음 닫기를 클릭합니다.

이메일 템플릿 양식에서 업데이트할 수 있는 필드

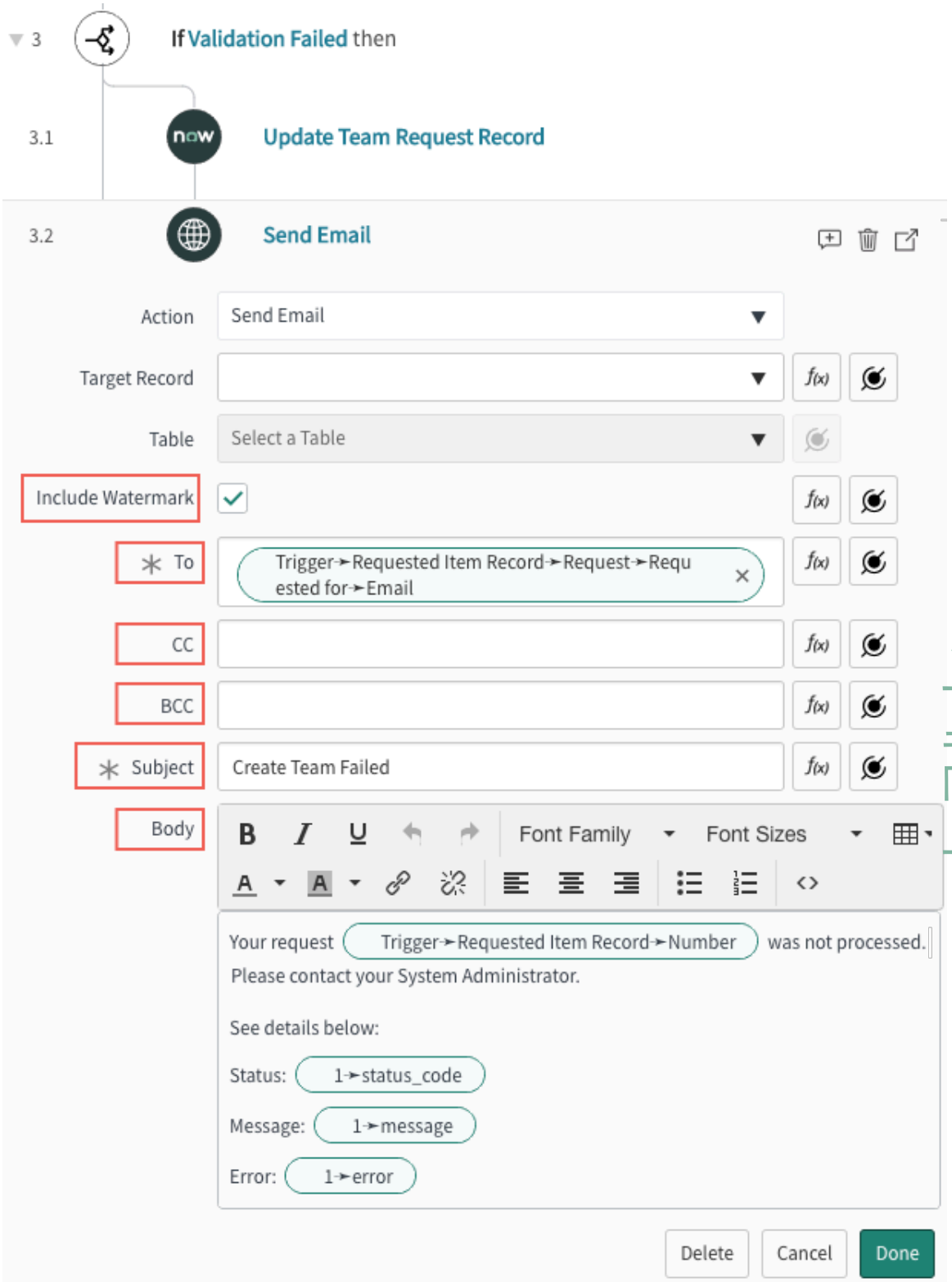


3. 이메일 템플릿을 업데이트하려면 플로우에서 이메일 보내기 명령을 클릭하고 필요한 경우 필드를 편집한 다음 완료를 클릭합니다.

예시 이메일 템플릿 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.

이메일 템플릿 양식에서 업데이트할 수 있는 필드



4. 플로우에 대한 업데이트를 저장하려면 저장을 클릭하십시오.

5. 플로우를 사용할 수 있도록 하려면 활성화를 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.

첫 번째 **SR Ops** 팀 설정

팀을 설정하려면 먼저 팀 카탈로그 항목을 요청한 다음, 팀 구성원을 지정합니다. 요청이 승인되면 sro_manager 역할을 부여받습니다. 팀을 처음 설정할 때 서비스 포털에서 이 작업을 수행합니다. 후속 팀의 경우, SR Ops 작업 공간에서 간소화된 프로세스를 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 서비스 포털에서 팀 이름을 생성하는 데 사용되는 카탈로그 항목을 검색합니다.

   초기 설치 중에 카탈로그 항목이 생성되었습니다. 자세한 내용은 빠른 시작 팀 카탈로그 항목 활성화 문서를 참조하십시오.

2. 카탈로그 항목을 요청하고 양식을 작성합니다.

   새 팀 생성 양식

필드	설명
이름	팀의 고유하고 의미 있는 이름입니다.
관리자	팀을 관리하는 사람입니다. **주:** 팀에 대한 요청이 승인되면 sro_manager 역할이 부여됩니다.
구성원	팀 구성원이 될 사용자입니다.
설명	팀에 대한 설명이며 다른 사람들이 조직과 목적을 이해하는 데 유용합니다.
이메일	모든 팀 구성원이 포함된 이메일 주소입니다.
태그	다른 사용자가 팀을 검색하는 데 유용한 태그입니다.

3. 저장을 클릭합니다.

   요청은 승인을 위해 관리자에게 제출됩니다. 요청이 승인되면 다음 상황이 발생합니다.

   - 팀이 생성됩니다. **sr_ops**가 팀 제목 옆에 표시되어 SR Ops에서 팀이 생성되었음을 나타냅니다.
   - sro_manager 역할을 부여 받습니다.
   - 서비스를 지원하도록 팀이 배정될 수 있습니다.

   주:
   SR Ops 사용자는 비동기 플로우를 통해 팀을 만들고 관리합니다. 기본적으로 승인이 필요합니다. 따라서 UI 변경 및 그로 인한 데이터베이스 업데이트가 지연되는 경우가 있습니다.

결과
추가 팀을 생성하려면 Site Reliability Ops 작업 공간에서 간소화된 프로세스를 사용합니다. SR Ops 팀 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.

Paris에서 업그레이드

Paris에서 인스턴스를 업그레이드하려면 수정 스크립트를 실행해야 합니다.

스크립트를 실행하여 서비스 양식에 서비스 맵 로드

Paris에서 이후 릴리스로 업그레이드된 인스턴스에 서비스 맵을 사용할 수 있도록 *Updating map component references* 수정 스크립트를 실행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
인스턴스를 Paris에서 이후 릴리스로 업그레이드하는 경우 서비스 양식에서 서비스 맵을 볼 수 없습니다. 수정 스크립트 *Updating map component references*는 이 문제를 해결하고 Quebec 릴리스를 시작하는 새 인스턴스에서만 실행됩니다. Paris에서 이후 릴리스로 업그레이드된 인스턴스에서는 실행되지 않습니다. *Updating map component references* 수정 스크립트를 수동으로 실행해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 수정 스크립트로 이동합니다.
2. *Updating map component references* 스크립트를 검색하고 클릭하여 엽니다.
3. 수정 스크립트 실행을 클릭합니다.
4. 팝업 창에서 계속 진행을 클릭합니다.
   서비스 맵이 서비스 양식에 로드됩니다.

스크립트를 실행하여 **SR Ops** 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간 모듈 로드

SR Ops 작업 공간에 서비스 운영 작업 공간 모듈이 나타나도록 *Nocpit component id change Quebec+* 수정 스크립트를 실행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
인스턴스를 Paris에서 이후 릴리스로 업그레이드하면 SR Ops 작업 공간에서 서비스 운영 작업 공간 구성요소를 볼 수 없습니다. 수정 스크립트 *Nocpit component id change Quebec+*는 이 문제를 해결하고 Quebec 릴리스를 시작하는 새 인스턴스에서만 실행됩니다. Paris에서 이후 릴리스로 업그레이드된 인스턴스에서는 실행되지 않습니다. *Nocpit component id change Quebec+* 수정 스크립트를 수동으로 실행해야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 수정 스크립트로 이동합니다.
2. *Nocpit component id change Quebec+* 스크립트를 검색하고 클릭하여 엽니다.
3. 수정 스크립트 실행을 클릭합니다.
4. 팝업 창에서 계속 진행을 클릭합니다.
   SR Ops 작업 공간에 서비스 운영 작업 공간 모듈이 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.

Paris 12.0에서 **Quebec**로 업그레이드할 때 수정 스크립트를 수동으로 실행합니다.

SR Ops Paris 12.0 사용 중에 Quebec로 업그레이드하는 경우 업데이트된 맵 구성요소, 워크플로우 조건 변경, 서비스 및 통합에 대한 통합 작업에 대한 기능을 사용할 수 있도록 몇 가지 수정 스크립트를 수동으로 실행해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 수정 스크립트로 이동합니다.
   목록에서 다음 스크립트를 찾을 수 있습니다.
   - *Synchronize Integration Actions 2 ARM*
   - *Updating map component references*
   - *Nocpit component id change Quebec+*
   - *Update Change SRO Workflow Condition*
2. 각 스크립트에 대해 다음 작업을 수행하십시오.
   a. 클릭하여 수정 스크립트를 엽니다.
   b. 수정 스크립트 실행을 클릭합니다.
   c. 팝업 창에서 계속 진행을 클릭합니다.

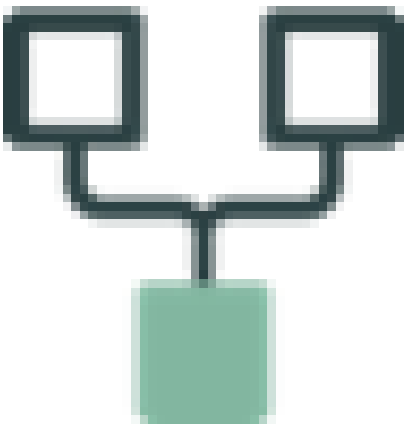
SR Ops 사용자 가이드

SR Ops 가이드는 팀, 서비스 및 통합을 생성하고 관리하는 데 도움이 됩니다.

SR Ops의 사용자 프로세스

단계	설명	다음을 참조
SR Ops 팀 설정	팀을 설정하고 팀에 대한 서비스를 정의합니다. 팀은 관련 서비스에서 발생하는 문제를 담당합니다.	SR Ops 팀 설정

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

단계	설명	다음을 참조
당직 일정 및 에스컬레이션 정책 설정	팀의 당직 일정을 생성하여 문제가 발생했을 때 전담 지원팀 구성원이 이를 해결하도록 합니다. 하나 이상의 팀 구성원이 인시던트 응답에 참여할 수 있도록 팀에 에스컬레이션 정책을 설정할 수 있습니다.	팀의 당직 일정 생성
 서비스 생성 및 서비스 관계 구성	맵 캔버스를 사용하여 서비스를 추가, 구성 및 정렬합니다. 상위 서비스에 종속된 하위 서비스를 추가할 수 있습니다.	서비스 생성 및 서비스 간의 관계 구성
서비스에 대한 SLO 및 오류 예산 설정	서비스를 얼마나 잘 운영해야 하는지 목표를 정합니다. 또한 계약에 미치는 영향 없이 기술 시스템이 실패할 수 있는 최대 시간을 지정합니다.	신뢰성 표시기 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.

단계	설명	다음을 참조
APM 도구와 서비스 통합	이벤트 관리 APM(애플리케이션 성능 관리) 도구 — SR Ops에 경보를 보내는 푸시 커넥터와의 통합을 설정합니다.	APM 도구와 통합
경보 규칙 설정	경보 규칙을 사용하면 경보 조건을 정의할 수 있습니다. 각 APM 도구에 대한 경보 규칙을 설정하여 APM 도구가 SR Ops에 알림을 보내야 하는 조건을 정의합니다.	SR Ops에서 특정 통합
변경 등록	지원되는 CI(구성 항목)에 대한 변경을 제안하는 변경 요청을 생성합니다.	서비스로부터 변경 요청 만들기

SR Ops 작업 공간 홈페이지

SR Ops 작업 공간 홈페이지는 작업, 서비스, 일정, 유지관리 미리 알림, 팀에 대한 관련 정보를 제공합니다. 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동하여 이 홈페이지를 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.

Site Reliability Ops 작업 공간 홈페이지 섹션

작업 공간에서 홈페이지 아이콘( )을 클릭하여 이 홈페이지를 봅니다.

홈페이지 섹션	
내 작업	
경보	이 테이블에는 사용자에게 할당된 경보가 나열됩니다.
인시던트	이 테이블에는 사용자에게 할당된 인시던트가 나열됩니다.
승인	이 테이블에는 사용자가 제출한 승인의 승인 상태가 표시됩니다.
변경	이 테이블에는 사용자에게 할당된 변경 요청이 나열됩니다.
서비스	

이 테이블은 서비스를 담당하는 지원 그룹의 팀 구성원으로서 사용자가 소유하거나 관리하거나 지원하는 서비스를 나열합니다. 이러한 서비스는 다음과 같은 유형에 속합니다.

- 비즈니스
- 기술
- 애플리케이션

비즈니스 및 기술 서비스는 cmdb_ci_service 테이블에서 가져옵니다. 사이트 신뢰성 운영 v14.2 릴리스(ServiceNow Store)부터 비즈니스 서비스는 cmdb_ci_service 테이블과 cmdb_ci_service_business 테이블에서 가져옵니다. 기술 서비스는 cmdb_ci_service 및 cmdb_ci_service_technical 테이블 모두에서 가져옵니다.

필터 아이콘( )을 사용하여 필요에 따라 서비스를 필터링할 수 있습니다. 또한 새 서비스 생성을 클릭하여 새 서비스를 생성하는 옵션도 있습니다.

SR Ops에서 쿼리 기반 또는 기술 서비스를 만들거나 삭제할 수는 없지만, 통합 또는 경보 규칙을 만드는 방식과 동일하게 이러한 서비스를 관리할 수 있습니다.

미리 알림	
다음 당직 교대조	소속된 팀에 예정된 당직 일정을 나열합니다. 일정을 클릭하면 일정의 달력 뷰로 이동합니다.
다음 유지관리 일정	소속된 팀에 예정된 유지관리 일정을 나열합니다. 일정을 클릭하면 일정의 달력 뷰가 열립니다.
내 팀	
소속된 팀 또는 관리하는 팀의 상세 정보입니다. 새 팀을 생성하려면 팀 생성 아이콘( )을 클릭합니다.	

SR Ops 시스템 속성

SR Ops에서 작업을 지원하는 시스템 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.

속성 설정에 액세스하려면 관리자 역할의 사용자는 사이트 신뢰성 운영 〉 관리 〉 속성으로 이동합니다.

SR Ops의 속성

속성	설명
팀 하위 플로우 이름 업데이트 sn_sro.update_team_subflow	SR Ops 팀을 업데이트하는 하위 플로우의 이름입니다. • 유형: 텍스트 • 기본값: global.global_sr_ops__process_update_team_subflow • 기타 가능한 값: 필요에 따름 • 위치: 사이트 신뢰성 운영 〉 관리 〉 속성
팀을 생성하는 데 사용되는 카탈로그 항목(sys_id) sn_sro.create_team_cat_item	팀을 생성하는 데 사용되는 카탈로그 항목의 Sys ID(sys_id)입니다. • 유형: sys_id • 기본값: 92098f92e7a21010e10f6584c2f6a94a • 기타 가능한 값: 필요에 따름 • 위치: 사이트 신뢰성 운영 〉 관리 〉 속성 자세한 내용은 빠른 시작 시스템 속성 구성 문서를 참조하십시오.
서비스 관계 생성을 이행하는 기록 생성자의 Sys ID sn_sro.relationship_rp_sysid	서비스 관계 생성을 이행하는 기록 생성자의 Sys ID(sys_id) • 유형: sys_id • 기본값: 66112d470f3110103cb43ab1df767e28 • 기타 가능한 값: 필요에 따름 • 위치: 사이트 신뢰성 운영 〉 관리 〉 속성 자세한 내용은 빠른 시작 시스템 속성 구성 문서를 참조하십시오.
연락처 기본 설정이 되어 있지 않은 경우, 그룹의 사용자에게 알림을 보내는 데 사용되는 통신 채널 목록(쉼표로 구분)입니다. 허용되는 값: email(이메일), sms(SMS), voice(음성 통화) sn_sro.notification_communication_channels	연락처 기본 설정이 되어 있지 않은 팀 구성원에 사용할 알림 채널의 쉼표로 구분된 목록입니다. 허용되는 값: email, sms, voice. • 유형: CSV • 기본값: email, sms, voice • 기타 가능한 값: 기타 조합 • 위치: 사이트 신뢰성 운영 〉 관리 〉 속성

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

SR Ops의 속성

속성	설명
	자세한 내용은 옵션: SMS 및 음성 알림 설정 문서를 참조하십시오.
SR Ops 당직 워크플로우가 사용자 승인을 기다리는 시간(분) sn_sro.acknowledgement.workflow.wait_time	SR Ops 당직 워크플로우가 사용자 승인을 기다리는 시간(분) • 유형: 정수 • 기본값: 1440 • 기타 가능한 값: 필요에 따름 • 위치: 사이트 신뢰성 운영 〉 관리 〉 속성

SR Ops 알림

팀의 당직 일정, 팀 교대조, 사용자 기본 설정, 알림 설정 등 다양한 요인에 따라 사용자에게 알림이 전송됩니다.

SR Ops 알림

시나리오	알림
당직 일정이 설치되고 교대조와 사용자 기본 설정이 정의됩니다.	사용자 기본 설정에 따라 당직 교대조의 사용자에게 알림이 전송됩니다.
당직 일정이 설치되고 교대조가 정의되지만 사용자 기본 설정은 정의되지 않습니다.	• 알림가 설치되고 Twilio가 구성되어 있는 경우 알림이 음성 통화로 전송됩니다. • 알림가 설치되지 않은 경우 이메일로 알림이 전송됩니다.
당직 일정이 설치되지만 교대조와 사용자 기본 설정은 정의되지 않습니다.	알림은 *sn_sro.notification.communication.channels* 속성에 정의된 모든 채널에 전송됩니다.
당직 일정이 설치되고 사용자 기본 설정이 정의되지만 교대조는 정의되지 않습니다.	알림은 사용자 기본 설정에 언급된 채널에 따라 전송됩니다.
당직 일정이 설치되지 않은 경우	알림은 서비스와 관련된 팀의 모든 사용자에게 전송됩니다. • 알림가 설치된 경우 이메일, SMS, 음성 기능 등 모든 채널을 사용하여 알림이 전송됩니다. • 알림가 설치되지 않은 경우 이메일로 알림이 전송됩니다.

팀, 일정 및 에스컬레이션 작업

팀을 설정하고 사용하면 SR Ops에 대한 경험을 쌓고 조직 전체에서 SR Ops를 채택하도록 도울 수 있는 챔피언을 식별할 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.

팀은 관련 서비스에서 발생하는 문제를 담당합니다. 당직 일정을 팀에 추가하여 항상 적절한 사람이 서비스 경보에 신속하게 대응할 수 있도록 합니다.

SR Ops 팀 설정

팀을 설정하고 팀에 대한 서비스를 정의합니다. 팀은 관련 서비스에서 발생하는 문제를 담당합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sro_admin 또는 sro_manager

이 태스크 정보

팀을 처음 설정할 때 서비스 포털에서 이 작업을 수행합니다. 자세한 내용은 첫 번째 SR Ops 팀 설정 문서를 참조하십시오. 첫 번째 팀을 생성한 후 이 주제에 설명된 프로세스를 사용하여 모든 후속 팀을 설정합니다.

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 새 팀 생성 양식을 연 다음 양식을 채웁니다.
   - 홈페이지의 내 팀 섹션에서 새 팀 생성 아이콘(+)을 클릭합니다.
   - 팀 페이지( )에서 새 팀 생성을 클릭합니다.

   새 팀 생성 양식

필드	설명
이름	팀의 고유하고 의미 있는 이름입니다.
관리자	팀을 관리하는 사람입니다. 주: 팀에 대한 요청이 승인되면 sro_manager 역할이 부여됩니다.
구성원	팀 구성원이 될 사용자입니다.
설명	팀에 대한 설명이며 다른 사람들이 조직과 목적을 이해하는 데 유용합니다.
이메일	모든 팀 구성원이 포함된 이메일 주소입니다.
태그	다른 사용자가 팀을 검색하는 데 유용한 태그입니다.

3. 저장을 클릭합니다.

   요청은 승인을 위해 관리자에게 제출됩니다. 요청이 승인되면 다음 상황이 발생합니다.
   - 팀이 생성됩니다. **sr_ops**가 팀 제목 옆에 표시되어 SR Ops에서 팀이 생성되었음을 나타냅니다.
   - sro_manager 역할을 부여 받습니다.
   - 서비스를 지원하도록 팀이 배정될 수 있습니다.

   주:
   SR Ops 사용자는 비동기 플로우를 통해 팀을 만들고 관리합니다. 기본적으로 승인이 필요합니다. 따라서 UI 변경 및 그로 인한 데이터베이스 업데이트가 지연되는 경우가 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.

다음에 수행할 작업
팀에 연결된 대기 일정이 없는 경우 작업 공간에는 일정을 구성하라는 알림이 표시됩니다.

관련 정보

첫 번째 SR Ops 팀 설정

의 사용자 역할 및 책임SR Ops

팀의 당직 일정 및 에스컬레이션 정책 설정

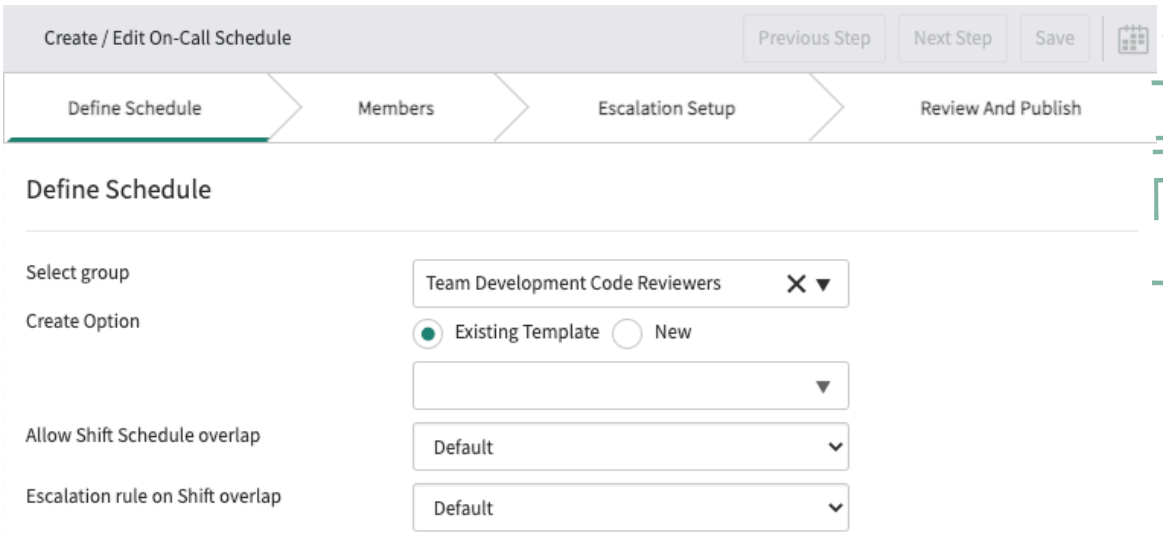
당직 일정을 팀에 추가하여 항상 적절한 사람이 인시던트와 중대한 경보에 신속하게 대응할 수 있도록 합니다. 당직 일정은 특정 시간의 당직자 또는 가용 인원을 정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin 또는 sro_manager

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 **Site Reliability Ops** 작업 공간으로 이동합니다.
2. 홈페이지에서 팀 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 팀 카드에서 추가 작업 아이콘( )을 클릭한 후 당직 일정 생성을 클릭합니다.

   당직 일정 관리 애플리케이션이 일정을 설정하는 데 도움이 되는 마법사를 엽니다.



4. 팀의 일정 및 에스컬레이션 정책을 설정합니다.
   일정을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 당직 일정 구성 또는 업데이트를 참조하십시오.

   주:
   활성 상태 또는 종결된 에스컬레이션의 상세 정보는 당직 에스컬레이션 로그를 참조하십시오

팀 상세 정보 관리

팀 구성원, 설명, 팀의 연락처 정보를 추가하거나 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin 또는 sro_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 **Site Reliability Ops** 작업 공간으로 이동합니다.
2. 홈페이지에서 팀 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 업데이트할 상세 정보가 있는 팀 카드를 클릭합니다.
4. 양식에서 필요에 따라 상세 정보를 업데이트합니다.

팀 상세 정보

필드	설명
이름	팀의 고유 이름입니다.
관리자	팀을 관리하는 사람입니다.
설명	팀에 대한 설명이며 다른 사람들이 조직과 목적을 이해하는 데 유용합니다.
이메일	모든 팀 구성원이 포함된 이메일 주소입니다.
상위 팀	현재 팀이 하위 팀인 팀입니다. 하위 그룹화로 그룹을 보다 잘 관리할 수 있습니다.

5. 저장을 클릭합니다.

팀 구성원 관리

팀에 새 팀 구성원을 추가합니다. 문제를 계획, 관리, 해결하고 비즈니스 운영의 효율성을 높이는 데 필요한 대로 기존 팀 구성원 목록을 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin 또는 sro_manager

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 **Site Reliability Ops** 작업 공간으로 이동합니다.
2. 홈페이지에서 팀 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 팀 카드를 클릭한 다음 구성원 탭을 클릭합니다.
4. 구성원 관리를 클릭합니다.
5. 구성원 관리 대화 상자에서 구성원을 추가 또는 삭제하고 저장을 클릭합니다.

팀에 대한 서비스 관리

팀과 연관된 서비스 목록을 추가하거나 업데이트합니다. 팀이 서비스를 구독하면 해당 서비스의 팀 구성원에 대한 경보가 생성됩니다. 팀 구성원은 서비스 내에 새 인시던트가 발생하거나 인시던트가 변경될 때마다 알림을 받습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin 또는 sro_manager

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 **Site Reliability Ops** 작업 공간으로 이동합니다.
2. 홈페이지에서 팀 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 팀 카드를 클릭한 다음 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.

4. 서비스 관리를 클릭합니다.
5. 서비스 관리 대화 상자에서 필요한 서비스를 추가 또는 삭제하고 저장을 클릭합니다.

팀의 당직 일정 생성

팀의 당직 일정을 생성하여 문제가 발생했을 때 전담 지원팀 구성원이 이를 해결하도록 합니다. 당직 일정은 특정 시간의 당직자 또는 가용 인원을 정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin, sro_manager 또는 sro_user

프로시저
1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 팀의 당직 일정을 생성합니다.
   - 홈페이지 아이콘( )을 클릭하고 내 팀 섹션에서 추가 작업 아이콘( )을 클릭한 다음, 당직 일정 생성을 선택합니다.
   - 양식 뷰에서 팀 카드를 클릭해 열고, 추가 작업 아이콘( )을 클릭한 후 당직 일정 생성을 클릭합니다.

팀의 당직 일정 보기

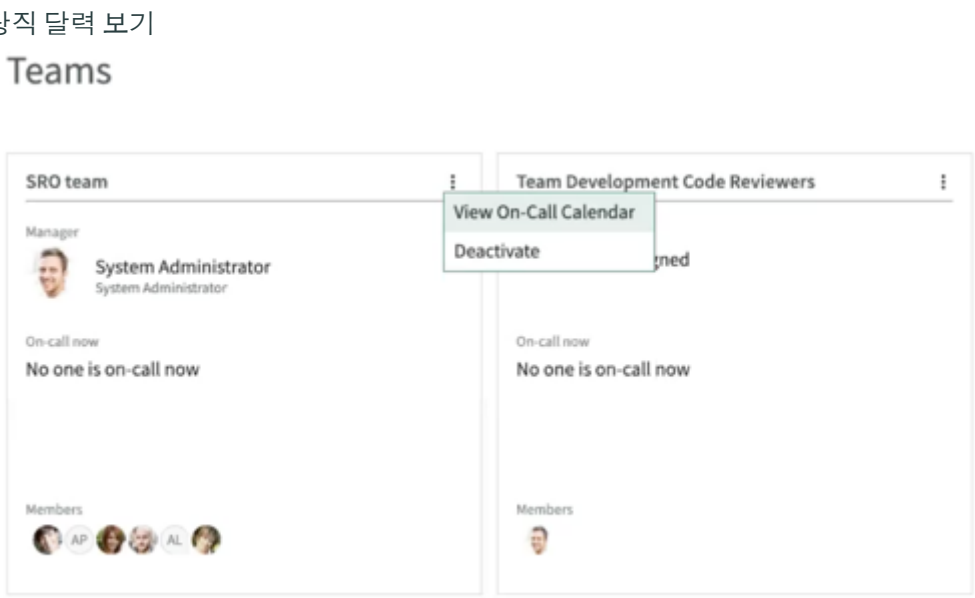
팀의 대기 시간 일정을 확인하여 항상 적절한 사람이 인시던트 및 중단에 신속하게 대응할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin, sro_manager 또는 sro_user

프로시저
1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 홈페이지에서 팀 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.

3. 팀 카드에서 추가 작업 아이콘( )을 클릭한 후 당직 달력 보기를 선택합니다.



당직 일정 보기

모든 당직 일정을 확인하여 인시던트와 중단에 신속하게 대응합니다.

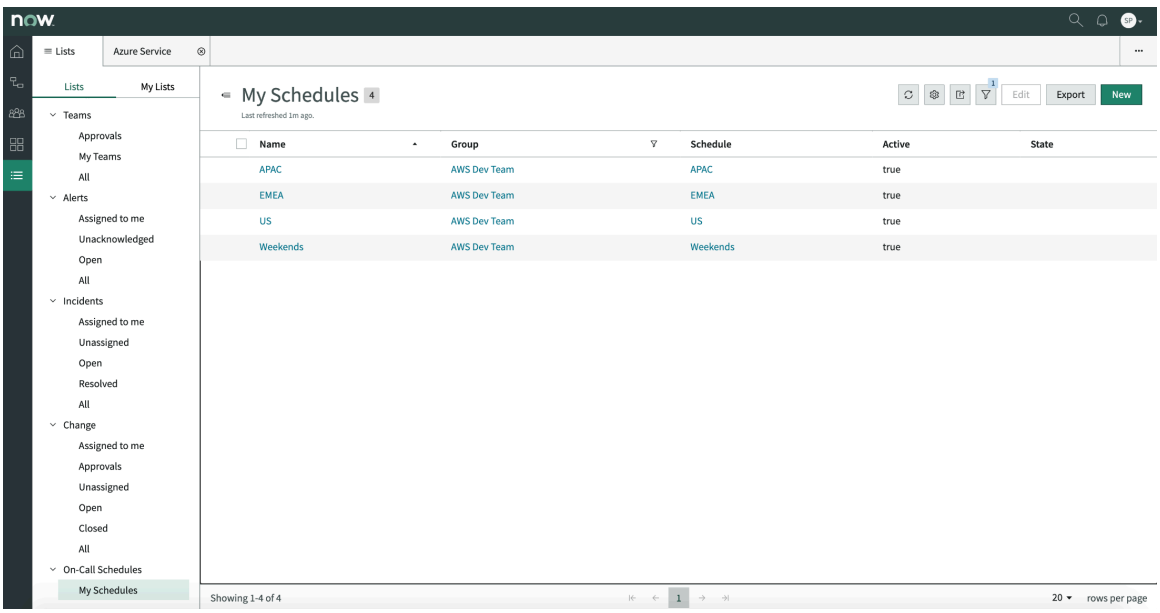
시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin, sro_manager 또는 sro_user

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.

2. 홈페이지에서 목록 아이콘( )을 클릭한 다음, 당직 일정 〉 내 일정을 클릭합니다.

관리 중이거나 소속된 팀의 모든 일정을 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.

팀 비활성화

더 이상 필요하지 필요할 때 팀을 비활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sro_admin 또는 sro_manager

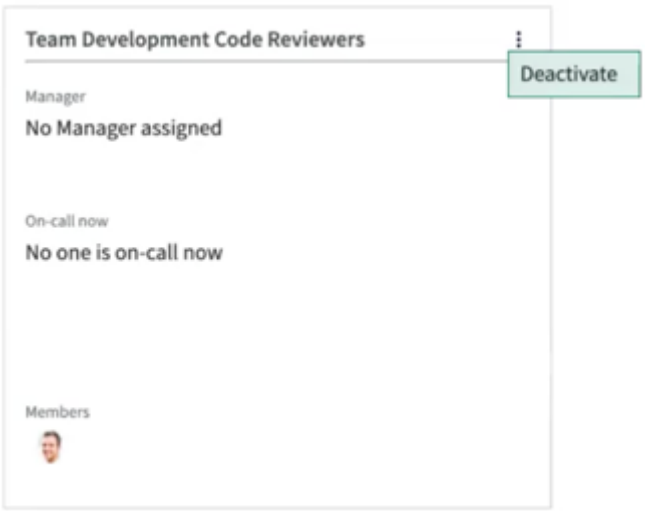
이 태스크 정보

주:
관리자만 팀을 다시 활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 홈페이지에서 팀 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 팀 카드에서 추가 작업 아이콘( )을 클릭한 후 비활성화를 선택합니다.

팀 비활성화



서비스 작업

서비스는 인시던트를 열고자 하는 팀을 대표할 수 있습니다. SR Ops에서 서비스를 생성할 때 인프라의 서비스를 반영해야 합니다. 해당 APM에서 이벤트를 수신하려면 해당 서비스에 이벤트 관리 APM(애플리케이션 성능 관리) 도구 통합을 추가할 수 있습니다.

서비스 구성 및 통합

서비스를 만들 때 서비스를 구성하는 요소와 작동 방식을 정의하는 기본 작업과 매개변수를 지정합니다.

서비스를 구성하는 프로세스

SR Ops 작업 공간에 서비스를 추가하고 등록하려면 다음 프로세스를 진행해야 합니다.

웹 서비스 계정 생성

인스턴스에서 웹 서비스 계정을 구성합니다 이벤트 관리 APM(애플리케이션 성능 관리) 도구는 계정을 사용하여 인스턴스를 인증하므로 SR Ops에 경보를 보낼 수 있습니다.

서비스 생성 및 서비스 간의 관계 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.

서비스 의존성 맵에 추가하는 서비스는 기존 서비스이거나 페이지에서 생성한 새 서비스일 수 있습니다. 새 서비스의 경우 상위 서비스로 시작한 다음, 다른 서비스를 상위 서비스와 서로 연결합니다.

일반 서비스 설정 구성

SR Ops에서 지원하는 각 서비스에 대해 서비스에 대한 일반 정보 및 이를 지원하는SR Ops 팀에 대한 일반 정보를 제공합니다.

팀의 당직 일정 설정

사이트 신뢰성 운영 애플리케이션이 당직 일정 관리 애플리케이션과 완전히 통합되었습니다. SR Ops 팀을 설정한 후 당직 마법사를 사용하여 일정을 설정합니다.

APM 도구와 통합

이벤트 관리 APM(애플리케이션 성능 관리) 도구 — SR Ops에 경보를 보내는 푸시 커넥터와의 통합을 설정합니다.

웹 서비스 계정 생성

인스턴스에서 웹 서비스 계정을 구성합니다 이벤트 관리 APM(애플리케이션 성능 관리) 도구는 계정을 사용하여 인스턴스를 인증하므로 SR Ops에 경보를 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sys_admin

프로시저

event_management_integration 역할로 웹 서비스 계정을 생성합니다.
경보 전송 시 인스턴스에 액세스할 수 있도록 APM 도구를 구성할 때 이 계정을 지정합니다.

관련 정보

사용자에게 역할 할당

서비스 생성 및 서비스 간의 관계 구성

맵 캔버스를 사용하여 서비스를 추가, 구성 및 정렬합니다. 상위 서비스에 종속된 하위 서비스를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: evt_mgmt_integration

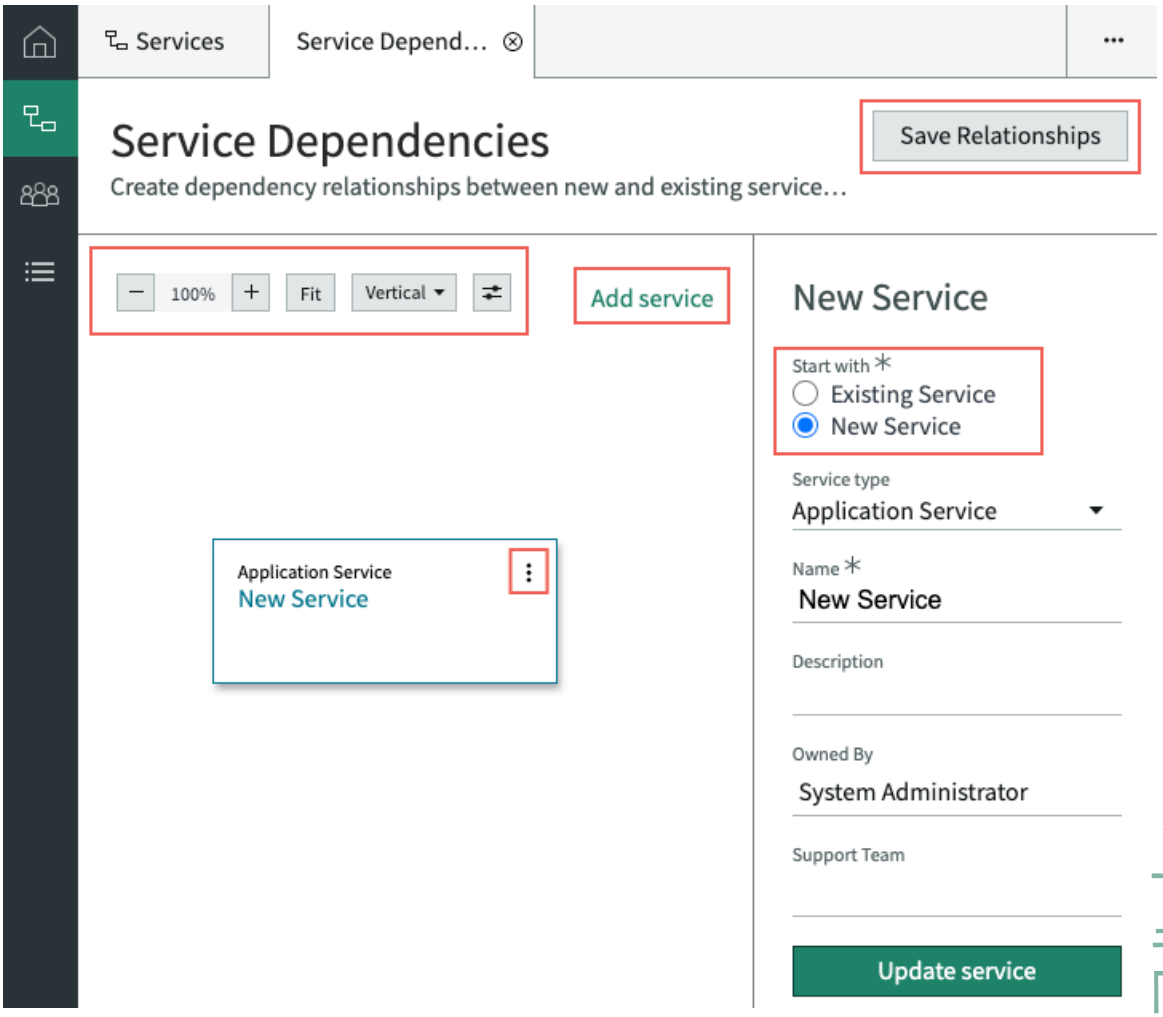
이 태스크 정보

애플리케이션 서비스를 비즈니스 서비스의 하위로 추가할 수 있지만 반대는 불가능합니다.

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 **Site Reliability Ops** 작업 공간으로 이동합니다.
2. Site Reliability Ops 작업 공간에서 다음 방법 중 하나를 사용하여 서비스 기록을 생성합니다.
   - 홈페이지( ) 서비스 섹션에서 새 서비스 생성을 클릭합니다.
   - 서비스 개요 페이지( )에서 새 서비스 생성을 클릭합니다.
     서비스 의존성 페이지가 빈 맵 캔버스와 함께 열립니다. 서비스 의존성 맵에 추가하는 서비스는 기존 서비스이거나 페이지에서 생성한 새 서비스일 수 있습니다. 새 서비스의 경우 상위 서비스로 시작한 다음, 다른 서비스를 상위 서비스와 서로 연결합니다.
3. 서비스 추가를 클릭합니다.
   애플리케이션 서비스 상자가 맵 캔버스에 나타납니다. 새 서비스 상자에서 여러 서비스 속성을 구성할 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.



4. 시작 값의 경우, 정의하는 전체 서비스의 상위로 새 서비스 또는 기존 서비스를 추가할지 여부를 지정합니다.
5. 기존 서비스를 지정한 경우 서비스 목록에서 서비스를 선택합니다.
6. 서비스에 대한 속성 설정을 지정합니다.

서비스 속성 설정

속성	설명
서비스 유형	○ 애플리케이션 서비스: 작업의 하위 집합을 수행하는 하나 이상의 CI로 구성된 서비스이며, 함께 비즈니스 수준 기능을 수행합니다. 예: 비용 계산 앱 또는 데이터베이스 서버. ○ 비즈니스 서비스: 비즈니스 수준 기능을 수행하는 전체 상위 서비스입니다. 예: "쇼핑 카트" 또는 "제품 설명 페이지" 또는 "문의하기 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.

속성	설명
	○ 비즈니스 서비스는 다른 비즈니스 서비스의 상위 또는 하위일 수 있습니다. ○ 애플리케이션 서비스는 다른 애플리케이션 서비스의 상위 또는 하위일 수 있습니다. ○ 비즈니스 서비스는 애플리케이션 서비스의 상위가 될 수 있지만 애플리케이션 서비스는 비즈니스 서비스의 상위가 될 수 없습니다. 애플리케이션 서비스를 다른 서비스에 연결하려면 항상 다른 애플리케이션 서비스로 연결합니다. 서비스 유형 필드 값은 회색으로 표시됩니다. **주:** 비즈니스 서비스 옵션을 사용하여 새 서비스를 만들 때 서비스는 cmdb_ci_service 테이블에 생성됩니다. 그러나 나중에 원하는 경우 서비스를 비즈니스 또는 기술 서비스로 변환할 수 있습니다. 사이트 신뢰성 운영 v14.2 릴리스(ServiceNow Store)부터 서비스를 변환할 수 있습니다.
이름 새 서비스만	서비스의 고유하고 의미 있는 이름입니다.
설명 새 서비스만	전체 서비스에 대한 설명이며 다른 사람들이 서비스의 목적 및 기타 관련 정보를 이해하는 데 도움이 됩니다.
소유자 새 서비스만	서비스 전반을 담당하는 사람입니다. 선택 목록을 보려면 클릭하거나 입력을 시작하십시오.
지원 팀 새 서비스만	서비스를 지원하는 SR Ops 팀입니다. 선택 목록을 보려면 클릭하거나 입력을 시작하십시오.

7. 서비스 업데이트를 클릭합니다.
서비스에 대한 상자가 캔버스에 나타나고 서비스 유형과 이름이 표시됩니다.

8. 맵에 비즈니스 서비스가 애플리케이션 서비스의 상위로 포함되어 있는 경우 설정 아이콘( )을 클릭하고 서비스 오퍼링을 선택합니다.

   시스템이 *<business service name>-<application service name> offering*라는 이름으로 서비스 오퍼링을 추가합니다. 맵에 표시 스위치를 필요한 대로 전환합니다.

   주:
   애플리케이션 서비스를 비즈니스 서비스에 연결하려면 서비스 오퍼링이 필요합니다. 서비스 오퍼링의 설정을 변경할 수 없습니다.

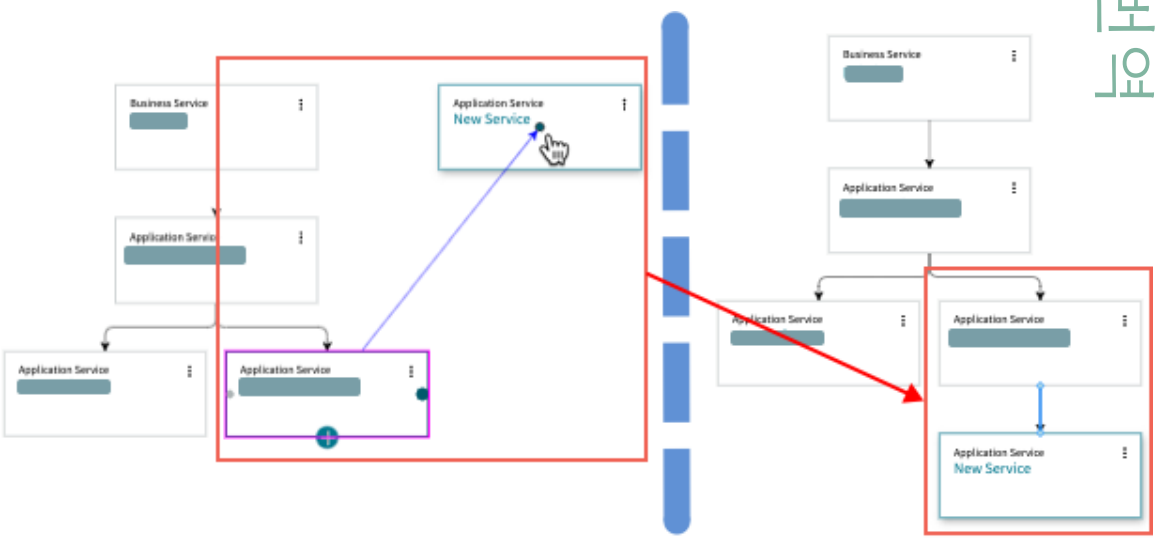
9. 서비스를 계속 추가하고 다음 방법을 사용하여 연결합니다.

© 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.

- 서비스 추가를 클릭합니다. 연결이 없는 새 서비스가 맵에 추가됩니다. "상위" 서비스 안의 아무 곳이나 서비스로 끌어 놓습니다. 연결 화살표가 나타나고 하위 스냅샷이 놓입니다.
- 서비스에서 더하기 기호(+)를 클릭합니다. 새 서비스는 하위로 연결됩니다. 연결 화살표가 나타나고 하위 스냅샷이 놓입니다.
- 연결을 변경합니다. 연결 화살표를 선택하고 다른 서비스로 끌어 놓습니다. 연결을 제거하려면 삭제 키를 누릅니다.
- 메뉴 아이콘( )을 클릭하고 운영을 선택합니다.
  - 하위 추가: 새 서비스가 하위로 연결됩니다. 연결 화살표가 나타나고 하위 스냅샷이 놓입니다.
  - 상위 추가: 새 서비스가 상위로 연결됩니다. 연결 화살표가 나타나고 상위 스냅샷이 놓입니다.
  - 관계 관리: 대화 상자에서 서비스에 다른 상위 또는 하위를 지정합니다. 이 작업은 하위 추가 및 상위 추가 작업과 동일합니다.
  - 기록 열기: Site Reliability Ops 작업 공간의 상세 정보 탭에서 서비스 기록을 엽니다. 이 옵션은 저장된 서비스에만 표시됩니다.
  - 서비스 삭제: 선택한 서비스가 맵에서 제거되고 CMDB의 해당 CI 항목이 삭제됩니다. 이 옵션은 저장된 서비스에만 표시됩니다.

    ⚠ 경고:
    비즈니스 서비스의 바로 하위 항목을 삭제하면 관련 서비스 오퍼링도 삭제되고 비즈니스 서비스가 더 이상 운영되지 않습니다.

  - 맵에서 제거: 선택한 서비스가 맵에서 제거됩니다. CMDB의 CI 항목은 영향을 받지 않습니다.
  - 원하는 상위를 클릭하고 원하는 하위에 놓아 서비스를 연결합니다. 서비스 사이에 연결 화살표가 나타납니다.



10. 맵의 모양을 업데이트합니다.

- + 또는 -를 클릭하여 확대하거나 축소합니다.
- 맞춤을 클릭하여 작업 영역의 전체 맵에 맞춥니다.
- 세로와 가로 사이에서 전환하여 디스플레이를 회전합니다.
- 화면의 이미지가 정확하도록 새로 고침 아이콘( )을 클릭합니다. 다른 사용자가 서비스를 편집하는 동안 새로 고칠 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.

11. 모든 서비스가 올바르게 구성되고 연결되면 관계 저장을 클릭하십시오.

> **주:**
> 저장된 관계 맵의 일부인 서비스에 대한 속성 설정을 변경할 수 없습니다. 대신 서비스를 업데이트된 버전으로 바꿔야 합니다.

서비스 상세 정보 편집

팀이 소유한 기존 서비스를 편집합니다. SR Ops에서 지원하는 각 서비스에 대해 서비스에 대한 일반 정보 및 이를 지원하는SR Ops 팀에 대한 일반 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 서비스 페이지 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 서비스 개요 페이지에서 업데이트할 서비스를 클릭하여 엽니다.
   기본적으로 상세 정보 탭이 선택됩니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 양식

필드	설명
이름	서비스의 이름입니다.
설명	전체 서비스에 대한 설명이며 다른 사람들이 서비스의 목적 및 기타 관련 정보를 이해하는 데 도움이 됩니다.
비즈니스 중요도	CMDB에 설정된 비즈니스 중요도 값입니다. 이 값은 CMDB에서 가져옵니다.
버전	CMDB에 설정된 버전 값입니다. 이 값은 CMDB에서 가져옵니다.
운영 상태	CMDB에 설정된 운영 상태 값입니다. 이 값은 CMDB에서 가져옵니다.
환경	CMDB에 설정된 환경 값입니다. 이 값은 CMDB에서 가져옵니다.
지원 팀	서비스를 지원하는 SR Ops 팀입니다. 선택 목록을 보려면 클릭하거나 입력을 시작하십시오.
소유자	서비스를 담당하는 사람입니다. 선택 목록을 보려면 클릭하거나 입력을 시작하십시오.

5. 캔버스 뷰에서 편집할 서비스를 열려면 관계 탭을 클릭합니다.
   캔버스의 내용은 읽기 전용으로 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.

6. 서비스 정보를 편집하려면 관계 편집을 클릭하십시오.
7. 편집 후 업데이트된 서비스 정보를 저장하려면 관계 저장을 클릭하십시오.

결과
일반 서비스 설정이 구성됩니다. 다음 절차에서는 서비스에 메시지를 전송하는 푸시 커넥터와의 통합을 설정했습니다.

옵션: 당직 일정 설정

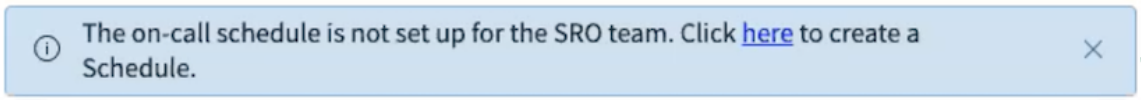
사이트 신뢰성 운영 애플리케이션이 당직 일정 관리 애플리케이션과 완전히 통합되었습니다. SR Ops 팀을 설정한 후 당직 마법사를 사용하여 일정을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin 또는 sro_manager

프로시저

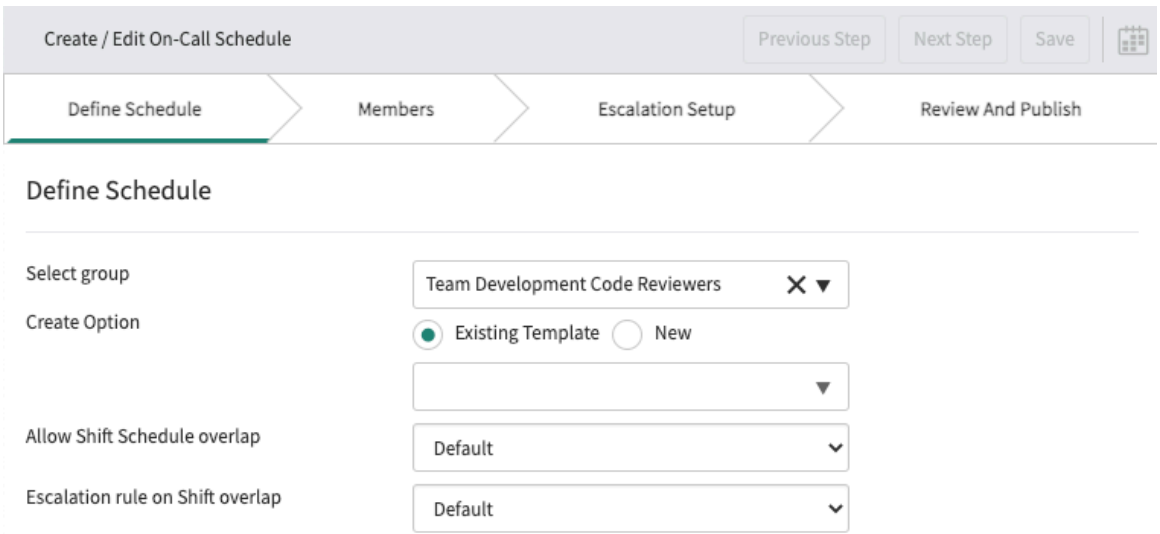
1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 서비스 페이지 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 서비스 개요 페이지에서 SR Ops 팀에 아직 당직 일정이 없는 서비스를 엽니다.

   작업 공간에는 일정을 구성하라는 알림이 표시됩니다.



4. 링크를 클릭합니다.

   당직 일정 관리 애플리케이션이 일정을 설정하는 데 도움이 되는 마법사를 엽니다.



5. 일정을 설정합니다.
   자세한 내용은 당직 일정 구성 또는 업데이트 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.

서비스 맵에서 서비스 제거

서비스가 필요하지 않을 때 서비스 맵에서 서비스를 제거합니다. CMDB의 서비스 CI 항목은 영향을 받지 않습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 서비스 페이지 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 서비스 개요 페이지에서 업데이트할 서비스를 클릭하여 엽니다.
   기본적으로 상세 정보 탭이 선택됩니다.
4. 관계 탭을 클릭합니다.
   캔버스의 내용은 읽기 전용으로 표시됩니다.
5. 서비스 정보를 편집하려면 관계 편집을 클릭하십시오.
6. 제거하려는 서비스의 경우 추가 작업 아이콘( )을 클릭하고 맵에서 제거를 선택합니다.

7. 편집 후 업데이트된 관계를 저장하려면 관계 저장을 클릭하십시오.

관련 정보

서비스 맵에서 서비스 제거

서비스 맵에서 서비스 제거

서비스가 중복되거나, 오류로 생성되거나, 더 이상 필요하지 않은 경우 맵에서 서비스를 삭제합니다. CMDB의 서비스 CI 항목은 삭제됩니다. 이 옵션은 저장된 서비스에만 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin

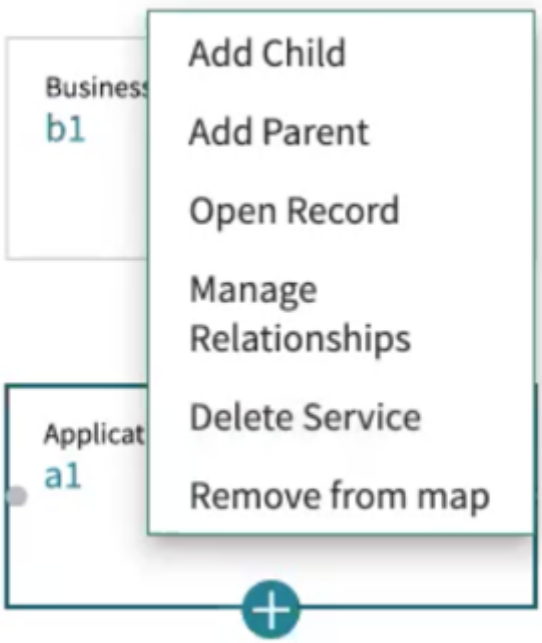
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

⚠ 경고:
비즈니스 서비스의 바로 하위 항목을 삭제하면 관련 서비스 오퍼링도 삭제되고 비즈니스 서비스가 더 이상 운영되지 않습니다.

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 서비스 페이지 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 서비스 개요 페이지에서 업데이트할 서비스를 클릭하여 엽니다.
   기본적으로 상세 정보 탭이 선택됩니다.
4. 관계 탭을 클릭합니다.
   캔버스의 내용은 읽기 전용으로 표시됩니다.
5. 서비스 정보를 편집하려면 관계 편집을 클릭하십시오.
6. 제거하려는 서비스의 경우 추가 작업 아이콘( )을 클릭한 다음 서비스 삭제를 선택합니다.
7. 서비스 삭제 확인 대화 상자에서 삭제를 클릭합니다.



8. 편집 후 업데이트된 관계를 저장하려면 관계 저장을 클릭하십시오.

관련 정보

서비스 오퍼링 삭제

명령줄 인터페이스를 사용하여 서비스 또는 관계를 생성하고 업데이트

명령줄 인터페이스(CLI)를 사용하여 SR Ops 작업 공간으로 이동하는 대신 단일 명령을 사용하여 서비스 및 관계에 대한 작업을 수행하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
CLI 클라이언트가 사이트 신뢰성 운영과 ServiceNow CLI 스토어 앱이 모두 설치되는 인스턴스에 연결되어 있는지 확인합니다.

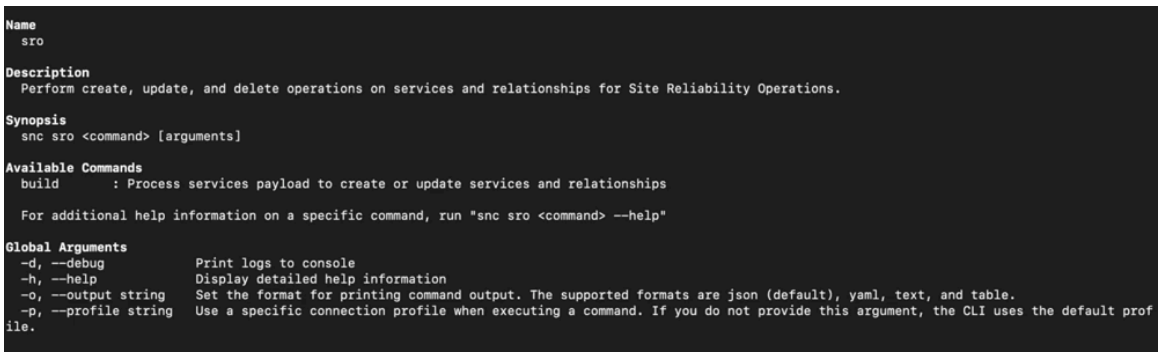
필요한 역할: sro_admin 또는 sro_manager

이 태스크 정보
현재 서비스 또는 관계 삭제는 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 터미널을 열고 snc sro를 입력하고 Enter를 누릅니다.

명령 그룹 sro를 사용하면 SR Ops에 대한 서비스와 관계 작업을 생성, 업데이트 및 삭제할 수 있습니다. 사용 가능한 명령 목록 아래에 build 명령이 표시됩니다.



주:
build 명령은 .json 파일 이름을 입력으로 받아들입니다.

2. json 페이로드가 올바른 형식인지 확인하십시오.
예를 들어 services-payload.json에는 다음과 같은 페이로드가 있습니다.

```
{
 "services": [
  {
   "name": "Email Enterprise",
   "description": "Email Enterprise service",
   "$class": "cmdb_ci_service"
  },
  {
   "name": "Email Premium",
   "description": "Email Service for Office 365 accounts",
   "$class": "cmdb_ci_service_discovered"
  }
 ],
 "relationships": [
  {
   "parent": "Email Enterprise",
   "child": "Email Premium"
  }
 ]
}
```

3. snc sro build --data <filename>.json을 입력하고 Enter를 누릅니다.
예: snc sro build --data services-payload.json.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
json 페이로드를 기반으로 인스턴스에 서비스 및 관계가 생성되거나 업데이트됩니다.

서비스 오퍼링의 상세 정보 편집

필요할 때마다 서비스 오퍼링의 상세 정보를 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin

이 태스크 정보
서비스 맵에 애플리케이션 서비스의 상위로 비즈니스 서비스가 포함되어 있는 경우 애플리케이션 서비스를 비즈니스 서비스에 연결하기 위한 서비스 오퍼링이 생성됩니다.

프로시저

1. 서비스 맵에서 서비스 오퍼링을 클릭하여 양식 뷰에서 엽니다.
   상세 정보 및 구독자 관련 목록이 나타납니다.
2. 상세 정보 탭을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 오퍼링 양식

필드	설명
이 서비스 오퍼링 정보	
이름	서비스 오퍼링의 특성을 반영하는 고유한 이름입니다.
짧은 설명	서비스 오퍼링에 대한 간략한 상세 정보입니다.
추가 정보	
소유자	조직에서 이 서비스를 담당하는 서비스 소유자입니다.
제공 관리자	이 서비스의 제공 관리자입니다.

4. 서비스 오퍼링을 구독하는 사용자를 보려면 구독자 탭을 클릭합니다.
5. 편집 내용을 저장하려면 저장을 클릭합니다.

서비스 오퍼링 삭제

애플리케이션 서비스가 삭제되면 서비스 맵에서 서비스 오퍼링을 삭제합니다. 서비스 오퍼링을 삭제하면 서비스 오퍼링과 해당 관계가 영구적으로 제거됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin

서비스 포트폴리오 관리 플러그인(com.snc.service_portfolio)이 비활성 상태이고, 서비스 오퍼링이 애플리케이션 서비스에 연결되어 있지 않아야 합니다.

이 태스크 정보
서비스 맵에 애플리케이션 서비스의 상위로 비즈니스 서비스가 포함되어 있는 경우 애플리케이션 서비스를 비즈니스 서비스에 연결하기 위한 서비스 오퍼링이 생성됩니다. 애플리케이션 서비스를 삭제하면 서비스 오퍼링이 더 이상 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.

프로시저

1. 제거하려는 서비스 오퍼링의 경우 추가 작업 아이콘(⋮)을 클릭한 다음 서비스 오퍼링 삭제를 선택합니다.
2. 편집 후 업데이트된 관계를 저장하려면 관계 저장을 클릭하십시오.

서비스에서 인시던트 생성

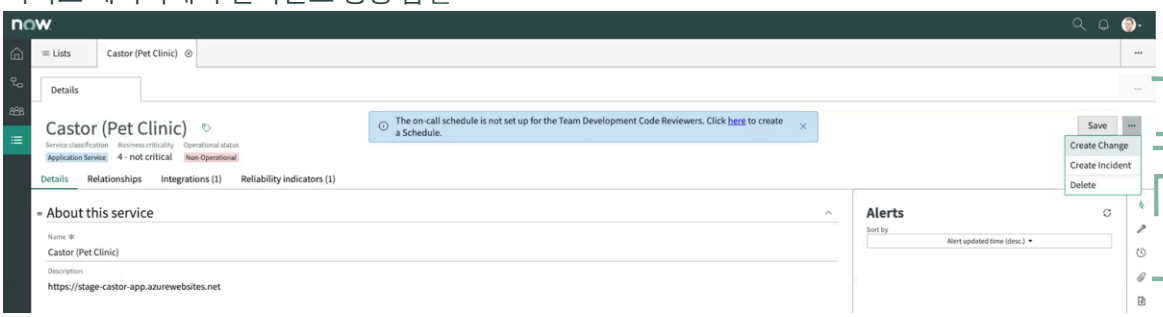
구성 항목(CI)에서 예상되는 작업 표준과 편차가 있는 경우 서비스에서 인시던트를 생성합니다. 인시던트 기록을 사용하면 문제의 조사 정보, 가능한 솔루션 및 해결 방법을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin, sro_manager 또는 sro_user

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. Site Reliability Ops 작업 공간에서 다음 방법 중 하나를 사용하여 서비스 기록을 엽니다.
3. 추가 작업 아이콘(⋮)을 클릭한 다음 인시던트 생성을 선택합니다.

서비스 페이지에서 인시던트 생성 옵션



4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   인시던트 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 ITSM 에이전트 작업 공간에서 인시던트 생성을 참조하십시오.
5. 저장을 클릭합니다.

서비스로부터 변경 요청 만들기

지원되는 CI(구성 항목)에 대한 변경을 제안하는 변경 요청을 생성합니다.

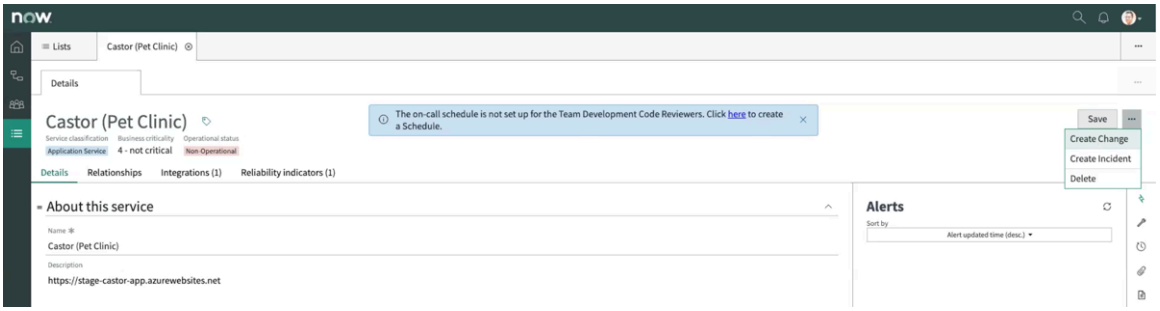
시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin, sro_manager 또는 sro_user

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. Site Reliability Ops 작업 공간에서 다음 방법 중 하나를 사용하여 서비스 기록을 엽니다.
3. 추가 작업 아이콘(⋮)을 클릭한 다음 변경 생성을 선택합니다.

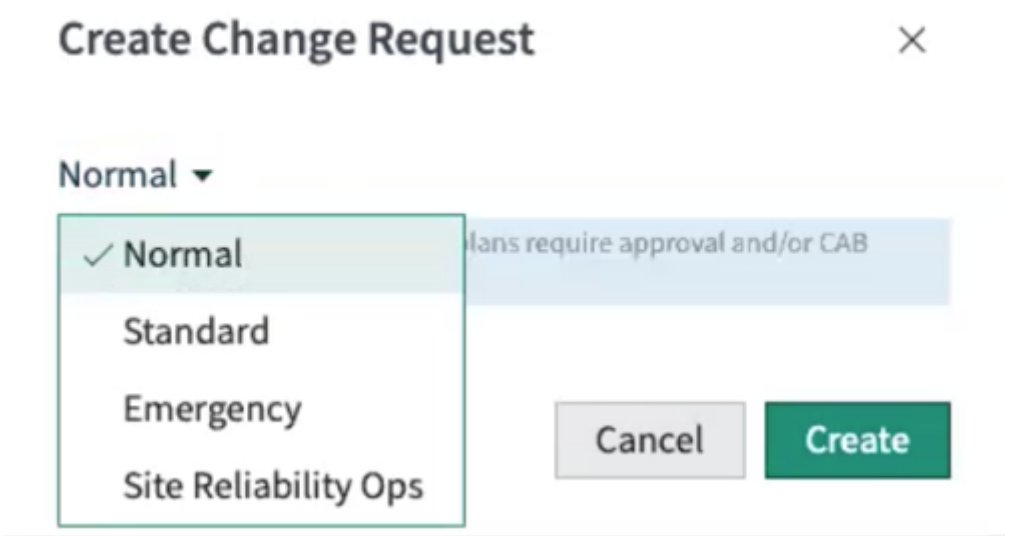
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 페이지에서 변경 생성 옵션



4. 변경 요청 생성 대화 상자에서 변경 유형을 선택하고 생성을 클릭합니다.

변경 요청 생성 대화 상자



Quebec 릴리스부터 Site Reliability Ops 변경 모델이 도입되었습니다. Site Reliability Ops 변경 모델은 다음 속성이 거짓이면 실행됩니다.

- com.snc.change_management.change_model.manage_workflow: false
- com.snc.change_management.change_model.type_compatibility: false

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
변경 요청 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 에이전트 작업 공간에서 변경 요청 만들기를 참조하십시오.
6. 저장을 클릭합니다.
변경 요청의 우선순위 필드 값이 높음이면 권한 있는 사람이 변경 요청을 승인해야 합니다. 그렇지 않으면 변경 요청이 자동으로 생성됩니다.

관련 정보

변경 요청 승인

서비스 기록 삭제

서비스 기록이 더 이상 필요하지 않은 경우 삭제합니다.

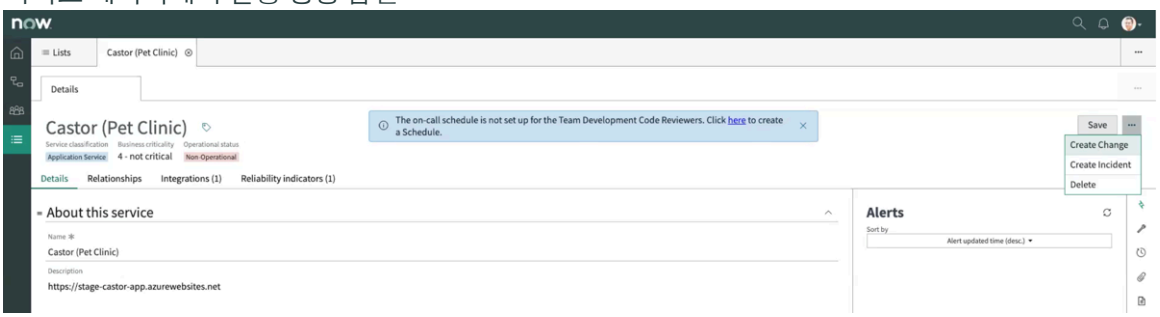
시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin, sro_manager 또는 sro_user

© 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. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. Site Reliability Ops 작업 공간에서 다음 방법 중 하나를 사용하여 서비스 기록을 엽니다.
3. 추가 작업 아이콘( )을 클릭하고 삭제를 선택합니다.

서비스 페이지에서 변경 생성 옵션



4. 서비스 삭제 확인 대화 상자에서 삭제를 클릭합니다.

APM 도구와 통합

이벤트 관리 APM(애플리케이션 성능 관리) 도구 — SR Ops에 경보를 보내는 푸시 커넥터와의 통합을 설정합니다. APM은 고객에게 정의된 수준까지 서비스를 제공하고 애플리케이션 성능과 관련된 문제를 식별합니다. 애플리케이션 성능은 애플리케이션의 로드 시간, 응답 시간 등 다양한 범주를 사용하여 모니터링하거나 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_user 또는 sro_admin

이 태스크 정보
이벤트 관리 커넥터 플러그인을 사용하면 SR Ops에 APM 도구를 제공할 수 있습니다.

인스턴스에 웹 서비스 계정을 구성했습니다. 이 APM 도구는 계정을 사용하여 인스턴스를 인증하므로 SR Ops에서 이 서비스에 경보를 보낼 수 있습니다. 이 작업에서는 다음 항목을 구성합니다.

1. SR Ops에서:
   - 각 경보에 대한 인시던트를 생성할지 지정합니다.
   - 경보를 수신할 때 또는 인시던트가 생성될 때 팀 구성원에게 알림을 보낼지 지정합니다.
   - 서비스에서 경보를 전달하는 APM 도구를 지정합니다.
2. APM 도구의 관리 콘솔에서 경보 작업에 대한 다음 인증 헤더 설정을 구성합니다.
   - APM 도구가 경보를 보내는 보안 엔드포인트입니다.
   - APM 도구가 경보를 보내는 데 사용하는 서비스 계정입니다. 일반적으로 이 계정을 사용하여 경보의 엔드포인트에 대한 인증 헤더를 생성합니다.

프로시저

1. evt_mgt_integration 역할로 웹 서비스 계정을 생성합니다.
   자세한 내용은 웹 서비스 계정 생성 문서를 참조하십시오.
2. 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 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.

3. Site Reliability Ops 작업 공간에서 다음 방법 중 하나를 사용하여 서비스 기록을 엽니다.
   - 홈페이지( )의 서비스 섹션에서 서비스를 엽니다.
   - 서비스 개요 페이지( )에서 서비스를 엽니다.

   서비스 페이지에 상세 정보, 관계 및 통합 탭이 표시됩니다.
4. 통합 탭을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

통합 양식

필드	설명
이름	통합의 이름입니다.
소스	서비스에서 메시지를 보낼 푸시 커넥터입니다. SR Ops는 이 정보를 사용하여 수신 메시지를 디코딩하는 방법을 결정할 수 있습니다. 소스 필드에서 검색 아이콘( )을 클릭한 다음 서비스에 사용할 소스를 선택합니다.
인시던트 생성	수신한 각 경보에 대한 인시던트 생성 옵션입니다.
알림/Notify 트리거 시점	경보를 수신할 때 또는 인시던트가 생성될 때 알림을 보내는 옵션입니다. 알림을 보내려면 알림 트리거 확인란을 선택합니다. 알림 시기 설정은 경보가 수신되거나 인시던트가 생성될 때 알림을 보낼지 지정합니다. 그룹에 대한 당직 일정이 구성된 경우 알림이 당직 교대조 구성원에게 전송됩니다. 일정이 정의되지 않은 경우 시스템은 그룹의 모든 구성원에게 알림을 전송합니다. 시스템은 *sn_sro.notification_communication_channels* 속성에 의해 지정된 채널에 알림을 전송합니다. 자세한 내용은 SR Ops 시스템 속성 문서를 참조하십시오. **주:** 기본 시스템 SR Ops 애플리케이션은 경보를 수신하고 인시던트가 생성될 때 알림을 보내는 작업을 지원합니다. 작업을 트리거하는 사용자 지정 작업과 사용자 지정 조건을 모두 정의할 수 있습니다. 작업을 트리거하는 사용자 지정 조건 정의 및 사용자 지정 작업 정의 문서를 참조하십시오.

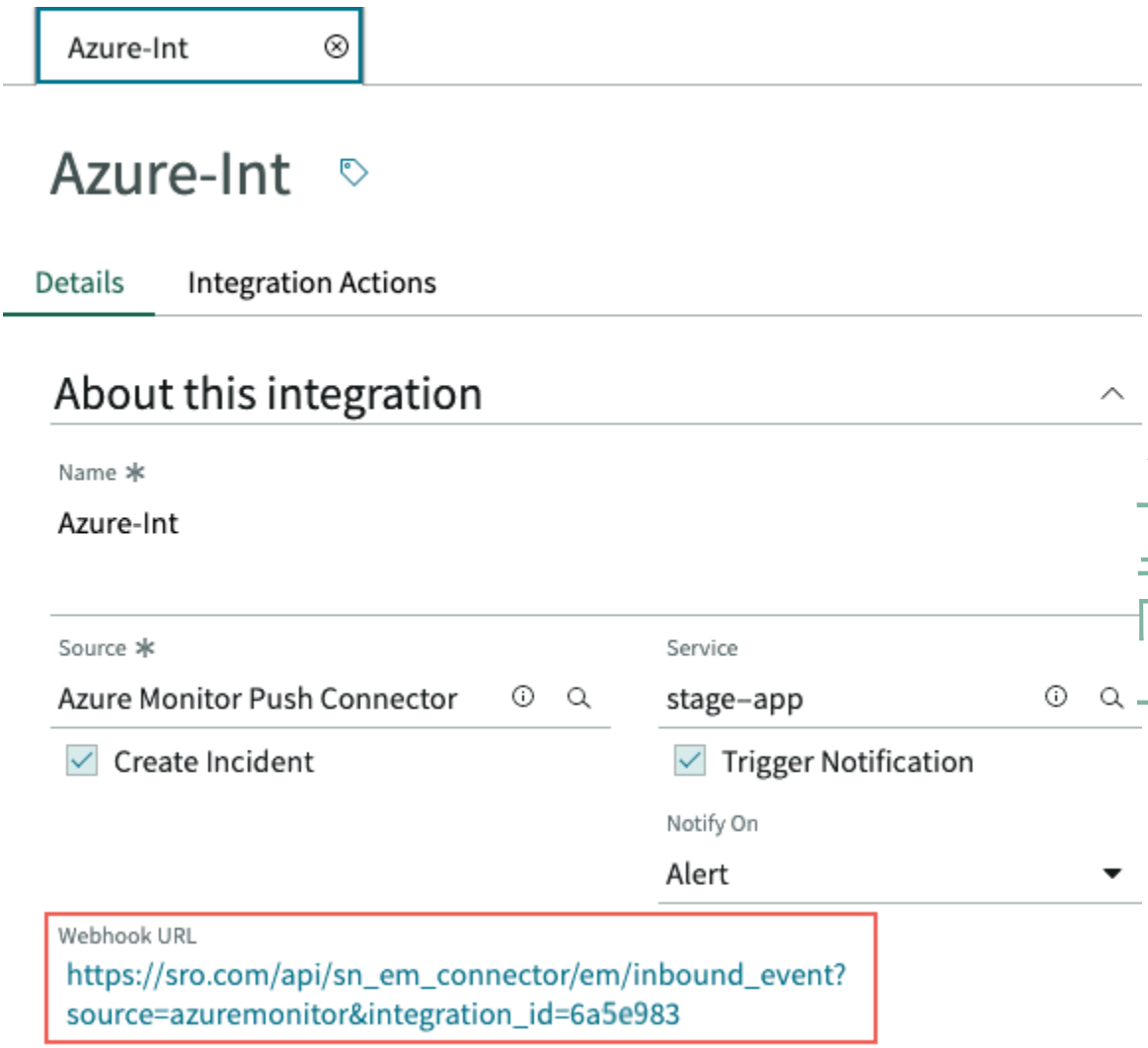
6. 저장을 클릭합니다.

© 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.

통합 탭이 다음 두 개의 탭으로 대체됩니다. 새 통합에 대한 상세 정보 및 통합 작업 탭입니다.

- 상세 정보 탭에는 지금까지 정의한 값이 표시됩니다.
- 통합에 대한 기본 시스템 SR Ops 애플리케이션은 경보를 수신하고 인시던트가 생성될 때 알림을 보내는 작업을 지원합니다. 작업을 트리거하는 사용자 지정 작업과 사용자 지정 조건을 모두 정의할 수 있습니다. 사용자 지정 조건/작업 쌍이 통합 작업 탭에 나타납니다. 작업을 트리거하는 사용자 지정 조건 정의 및 사용자 지정 작업 정의 문서를 참조하십시오.

시스템은 APM이 메시지를 보내야 하는 보안 엔드포인트인 웹후크 **URL**을 생성합니다. 이 URL은 통합의 상세 정보 탭에 나타납니다. 다음 단계에서 사용할 URL을 복사합니다.



7. APM 도구의 관리 콘솔을 열고 다음 설정을 구성합니다.

a. 웹후크 URL을 경보 메시지의 엔드포인트로 지정합니다.
일부 APM 도구는 이를 경보 이벤트에 수행할 "작업"이라고 합니다.

b. 구성한 서비스 계정을 지정합니다.
APM은 이 계정을 사용하여 인스턴스를 연결하고 인증하여 SR Ops에 경보 메시지를 보낼 수 있습니다.

결과
서비스가 이제 SR Ops에 완전히 등록되어 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

작업을 트리거하는 사용자 지정 조건 정의

사용자 지정 작업 정의

사용자 지정 작업 정의

기본 시스템 SR Ops 애플리케이션은 경보를 수신하고 인시던트가 생성될 때 알림을 보내는 작업을 지원합니다. 작업을 트리거하는 사용자 지정 작업과 사용자 지정 조건을 모두 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sro_admin 또는 sro_manager

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 서비스 상태 〉 작업으로 이동합니다.
2. 작업 양식에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 양식

필드	설명
이름	작업의 이름입니다.
설명	다른 사람이 목적을 이해하는 데 도움이 되는 작업 설명입니다.
적용 대상	작업을 수행할 엔터티의 유형입니다.
유형	수행할 작업 유형입니다.
IntegrationHub 작업	지정된 조건이 충족될 때 수행할 작업입니다. 주: Integration Hub 플로우와 작업은 사용자 지정 하위 플로우 생성 에 설명된 규칙을 따라야 합니다.
스크립트	구현하려는 각 사용자 지정 작업에 실행 가능한 스크립트입니다. 이 스크립트는 APM이 전달한 매개변수를 수락하고 처리할 수 있습니다.
하위 플로우	경보를 해결하기 위해 실행되는 하위 플로우입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과

작업이 통합 탭의 작업 목록에 추가됩니다.

작업을 트리거하는 사용자 지정 조건 정의

기본 시스템 SR Ops 애플리케이션은 경보를 수신하고 인시던트가 생성될 때 알림을 보내는 작업을 지원합니다. 작업을 트리거하는 사용자 지정 작업과 사용자 지정 조건을 모두 정의할 수 있습니다. 플로우가 언제 특정 결정 결과를 수용하거나 특정 재개 이벤트를 기다릴지 제어합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sro_admin 또는 sro_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 서비스 상태 〉 조건으로 이동합니다.

   조건 양식이 열립니다.

2. 조건 양식에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

조건 양식

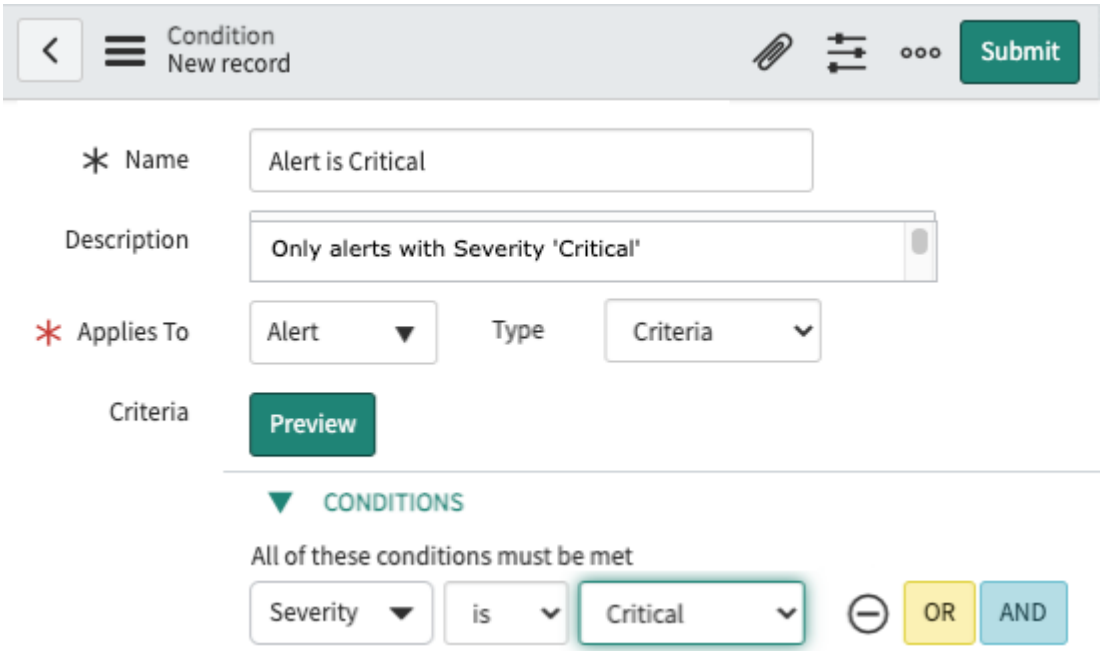
필드	설명
이름	조건의 이름입니다.
설명	다른 사람이 목적을 이해하는 데 도움이 되는 조건 설명입니다.
적용 대상	조건이 적용되어야 하는 엔터티 유형입니다.
유형	조건 유형: ○ 기준: 데이터에 대해 적용할 매개변수:값 쌍 조건의 집합입니다. ○ 스크립트: 데이터에 대해 조건을 적용하는 코드입니다.
조건	매개변수 집합: 데이터에 대해 적용할 매개변수:값 쌍 조건의 집합입니다. 매개변수와 값을 선택하여 조건을 결합할 조건과 논리 연산자를 생성합니다. 이 옵션은 유형 값이 기준인 경우에만 나타납니다.
스크립트	데이터에 대해 조건을 적용하는 코드입니다. 이 옵션은 유형 값이 스크립트인 경우에만 나타납니다.

4. 현재 데이터에 조건을 적용하려면 미리 보기를 클릭하십시오.
   시스템은 조건과 일치하는 기록 수를 나타내는 링크를 반환합니다. 링크를 클릭하여 결과를 봅니다.
5. 조건 정의를 마치고 제출을 클릭합니다.

Example:
이 예시 조건은 중요 경보만 일치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 전용 경보 조건의 예



서비스에 대한 경보 규칙 만들기

경보 규칙을 만들어 서비스에 대한 작업을 트리거할 수 있습니다. 경보 규칙에서 조건을 생성하고 경보 규칙과 연결할 추가 작업을 생성할 수도 있습니다. SR Ops는 경보가 수신되거나 인시던트가 생성될 때 인시던트 생성이나 알림 보내기 같은 작업 실행을 지원합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sro_user 또는 sro_admin

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 서비스 페이지 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 서비스 개요 페이지에서 서비스를 엽니다.
4. 경보 규칙 탭을 클릭합니다.
5. 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 경보 규칙 양식

필드	설명
상세 정보	
서비스 트리거 유형	경보 규칙을 트리거할 서비스의 유형입니다. 다음 유형에 대해 트리거를 설정할 수 있습니다.

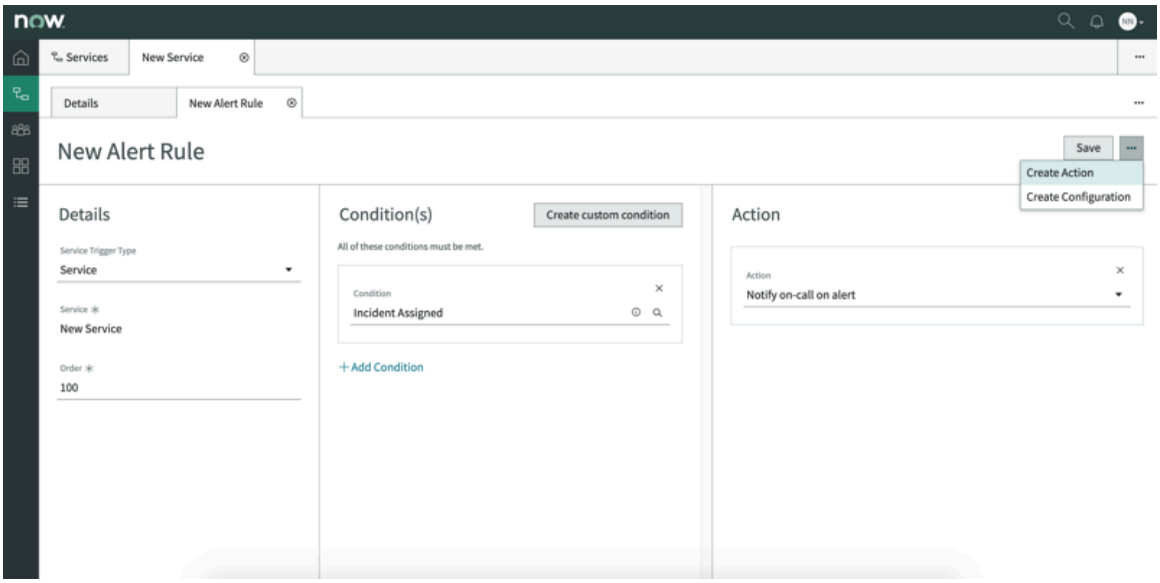
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 서비스: 경보는 경보 규칙을 생성하는 서비스에만 트리거됩니다. ○ **CI**: 경보는 경보 규칙을 생성하는 서비스의 영향을 받는 CI(구성 항목)에만 트리거됩니다. ○ 서비스 **+ CI**: 경보는 경보 규칙을 생성하는 서비스와 서비스의 영향을 받는 CI 모두에 대해 트리거됩니다. 주: CI 및 서비스 + CI 유형의 경우, CI가 서비스 또는 기술 서비스의 하위인 경우에만 규칙이 트리거됩니다. CI가 두 개 수준 이상으로 깊은 경우 규칙이 트리거되지 않습니다.
서비스	서비스의 이름입니다. 이 필드는 경보 규칙을 생성하는 서비스를 기반으로 자동으로 설정됩니다.
순서	작업을 실행할 순서입니다.
조건	
조건	트리거 작업의 기반이 되는 조건입니다. 경보와 연결된 서비스가 서비스 필드의 값과 일치하고 이러한 모든 조건이 충족되면 작업이 실행됩니다. 경보 규칙의 조건이 충족되기만 하면 작업이 트리거됩니다. 통합 수준 및 서비스 수준에서 작업이 실행되는 순서는 보장되지 않습니다. 모든 경보 규칙은 순서대로 평가 및 처리됩니다. 규칙이 조건과 일치하면 언제든 이 일치 규칙에 대해 작업이 한 번 실행됩니다. 이 작업은 경보에 대한 업데이트가 있을 때 수행될 수 있습니다. 처음에는 규칙이 트리거되지 않을 수 있지만 이전에 일치하지 않던 조건이 일치하면 작업이 트리거되도록 후속 규칙이 경보를 변경할 수 있습니다. 사용자 지정 조건을 만들거나 사용 가능한 조건을 더 추가할 수도 있습니다. 사용자 지정 조건을 만들려면 다음 단계를 완료합니다. **a.** 사용자 지정 조건 만들기를 클릭합니다. **b.** 새 사용자 지정 조건 양식에서 필드에 내용을 입력합니다. ▪ 이름: 조건의 이름입니다. ▪ 짧은 설명: 조건에 대한 간략한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	▪ 모드: 조건을 생성하는 데 사용할 모드입니다. 기준 또는 스크립트를 기반으로 조건을 생성할 수 있습니다. 선택한 모드에 따라 충족해야 하는 조건을 입력하거나 스크립트를 추가합니다. **c.** 저장을 클릭합니다. 이 경보 규칙에 사용 가능한 조건을 더 추가하려면 **+** 조건 추가를 클릭합니다.
작업	
작업 추가	이 경보 규칙에 대해 실행할 작업입니다. 사용 가능한 작업 타일을 선택할 수 있습니다. 타일에서 사용할 수 없는 다른 작업을 사용하려면 추가 작업을 클릭한 다음 작업 이름을 선택합니다. 추가 작업을 생성하려면 새 경보 규칙 페이지에서 저장 버튼 옆에 있는 추가 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭한 다음, 작업 생성을 선택합니다. 주: 경보 규칙에 대한 작업을 설정하는 동안 선택한 작업의 필요한 구성 필드 값이 **true**이면 구성 필드가 나타납니다. 구성에 필요한 변수는 작업에 따라 결정됩니다. 이러한 변수는 작업 페이지에서 작업을 생성할 때 설명 필드에 지정됩니다.
구성	목록에서 선택한 구성으로 작업이 실행됩니다. 구성 필드에 값을 입력하려면 이 필드를 가리키고 내부를 클릭합니다. 필드에 선택할 수 있는 구성의 목록이 표시됩니다. 새 구성을 생성하여 작업과 연결하려면 저장 버튼 옆에 있는 추가 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭한 다음, 구성 생성을 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. 저장을 클릭합니다.

> **주:**
> 기본 시스템 SR Ops에서는 사이트 신뢰성 운영 〉 서비스 상태 〉 경보 규칙으로 이동하여 경보 규칙 목록을 볼 수 있습니다. SRO로 시작하는 이름 및 DO NOT EDIT로 시작하는 설명의 경보 규칙을 수정하거나 삭제하지 마십시오.

통합을 위한 경보 규칙 생성

경보 규칙을 만들어 통합에 대한 작업을 트리거할 수 있습니다. 경보 규칙에서 조건을 생성하고 경보 규칙과 연결할 추가 작업을 생성할 수도 있습니다. SR Ops는 경보가 수신되거나 인시던트가 생성될 때 인시던트 생성이나 알림 보내기 같은 작업 실행을 지원합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sro_user 또는 sro_admin

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.

2. 서비스 페이지 아이콘( )을 클릭합니다.

3. 서비스 개요 페이지에서 서비스를 엽니다.

4. 통합 탭을 클릭합니다.

5. 경보 규칙을 추가하려는 통합을 엽니다.

6. 경보 규칙 탭을 클릭합니다.

7. 새로 만들기를 클릭합니다.

8. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 경보 규칙 양식

필드	설명
상세 정보	

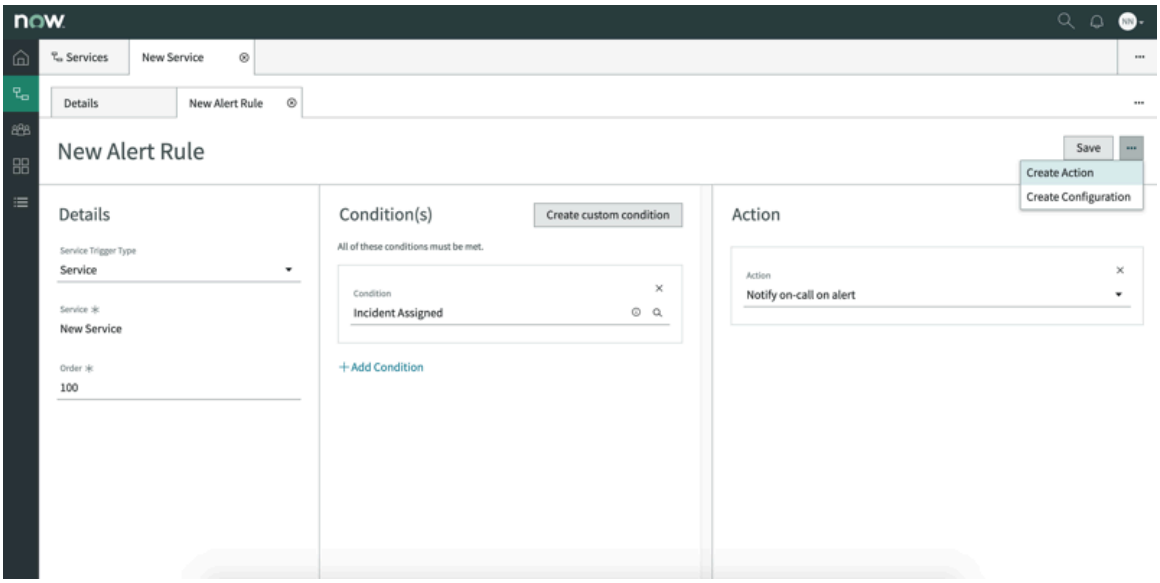
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
트리거 유형	통합에 대한 작업을 만들고 있기 때문에 이 필드 값이 자동으로 통합으로 설정됩니다.
통합	통합의 이름입니다. 이 필드는 경보 규칙을 생성하는 통합을 기반으로 자동으로 설정됩니다.
순서	작업을 실행할 순서입니다.
조건	
조건	트리거 작업의 기반이 되는 조건입니다. 경보와 연결된 서비스가 서비스 필드의 값과 일치하고 이러한 모든 조건이 충족되면 작업이 실행됩니다. 경보 규칙의 조건이 충족되기만 하면 작업이 트리거됩니다. 통합 수준 및 서비스 수준에서 작업이 실행되는 순서는 보장되지 않습니다. 모든 경보 규칙은 순서대로 평가 및 처리됩니다. 규칙이 조건과 일치하면 언제든 이 일치 규칙에 대해 작업이 한 번 실행되며 경보 업데이트 시 발생할 수 있습니다. 처음에는 규칙이 트리거되지 않을 수 있지만 이전에 일치하지 않던 조건이 일치하면 작업이 트리거되도록 후속 규칙이 경보를 변경할 수 있습니다. 모든 경보 규칙은 순서대로 평가 및 처리됩니다. 규칙이 경보와 일치하면 언제든 이 일치 규칙에 대해 작업이 한 번 실행됩니다. 이 작업은 경보에 대한 업데이트가 있을 때 수행될 수 있습니다. 처음에는 규칙이 트리거되지 않을 수 있지만 이전에 일치하지 않던 조건이 일치하면 작업이 트리거되도록 후속 규칙이 경보를 변경할 수 있습니다. 사용자 지정 조건을 만들거나 사용 가능한 조건을 더 추가할 수도 있습니다. 사용자 지정 조건을 만들려면 다음 단계를 완료합니다. **a.** 사용자 지정 조건 만들기를 클릭합니다. **b.** 새 사용자 지정 조건 양식에서 필드에 내용을 입력합니다. ▪ 이름: 조건의 이름입니다. ▪ 짧은 설명: 조건에 대한 간략한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	▪ 모드: 조건을 생성하는 데 사용할 모드입니다. 기준 또는 스크립트를 기반으로 조건을 생성할 수 있습니다. 선택한 조건 모드에 따라 충족해야 하는 조건을 입력하거나 스크립트를 추가합니다. **c.** 저장을 클릭합니다. 이 경보 규칙에 사용 가능한 조건을 더 추가하려면 **+** 조건 추가를 클릭합니다.
작업	
작업 추가	이 경보 규칙에 대해 실행할 작업입니다. 사용 가능한 작업 타일을 선택할 수 있습니다. 타일에서 사용할 수 없는 다른 작업을 사용하려면 추가 작업을 클릭한 다음 작업 이름을 선택합니다. 추가 작업을 생성하려면 새 경보 규칙 페이지에서 저장 버튼 옆에 있는 추가 옵션 아이콘(•••)을 클릭한 다음, 작업 생성을 선택합니다. 주: 경보 규칙에 대한 작업을 설정하는 동안 선택한 작업의 필요한 구성 필드가 **true**이면 구성 필드가 나타납니다. 구성에 필요한 변수는 작업에 따라 결정됩니다. 이러한 변수는 작업 페이지에서 작업을 생성할 때 설명 필드에 지정됩니다.
구성	목록에서 선택한 구성으로 작업이 실행됩니다. 구성 필드에 값을 입력하려면 이 필드를 가리키고 내부를 클릭합니다. 필드에 선택할 수 있는 구성의 목록이 표시됩니다. 새 구성을 생성하여 작업과 연결하려면 저장 버튼 옆에 있는 추가 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭한 다음, 구성 생성을 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.



9. 저장을 클릭합니다.

> **주:**
> 기본 시스템 SR Ops에서는 **Site Reliability Operations** 〉 서비스 상태 〉 경보 규칙으로 이동하여 경보 규칙 목록을 볼 수 있습니다. SRO로 시작하는 이름 및 DO NOT EDIT로 시작하는 설명의 경보를 수정하거나 삭제하지 마십시오.

경보, 인시던트 및 변경 요청 필터링

필터를 사용하여 검색 결과 범위를 좁힙니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sro_admin, sro_manager 또는 sro_user

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.

2. 서비스 페이지 아이콘( )을 클릭합니다.

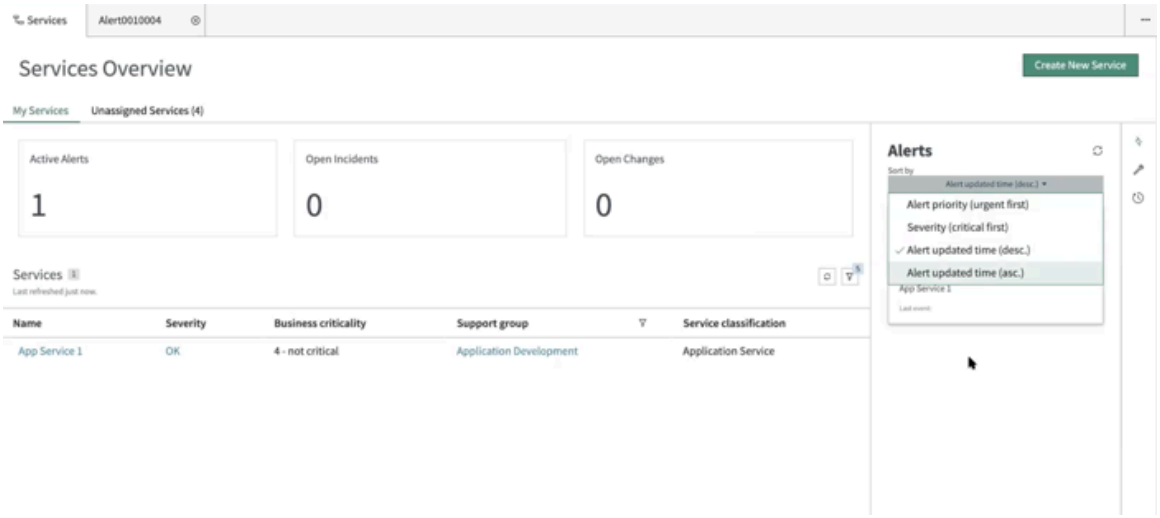
3. 서비스 개요 페이지의 오른쪽 창에서 아이콘과 해당 필터 목록을 사용하여 필요한 필터를 추가하거나 제거합니다.

서비스 개요 필터링 페이지

아이콘	설명
	아이콘과 필터 목록을 사용하여 표시 범위를 관심 있는 경보로 좁힙니다.
	아이콘과 필터 목록을 사용하여 표시 범위를 관심 있는 인시던트로 좁힙니다.
	아이콘과 필터 목록을 사용하여 표시 범위를 관심 있는 변경 요청으로 좁힙니다.

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

오른쪽 창에 있는 필터



결과의 각 카드가 세로로 나타납니다. 카드를 클릭하면 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

변경 요청 승인

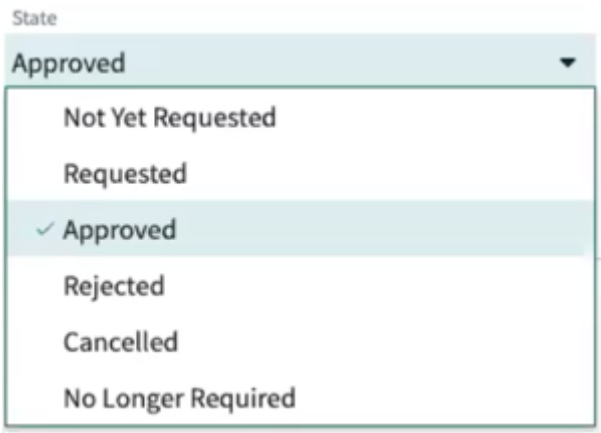
CAB(변경심의위원회) 워크벤치에서 변경이 검토되고 승인되면 변경 요청을 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin 또는 sro_manager

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. Site Reliability Ops 작업 공간에서 다음 방법 중 하나를 사용하여 승인 기록을 엽니다.
3. 기록을 클릭하여 엽니다.
4. 상태 필드에서 목록을 클릭하고 승인됨을 선택합니다.

변경 요청 상태



5. 저장을 클릭합니다.
   변경 요청의 상태가 평가 상태에서 승인됨 상태로 변경됩니다.

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

SR Ops 서비스의 CMDB 맵 보기

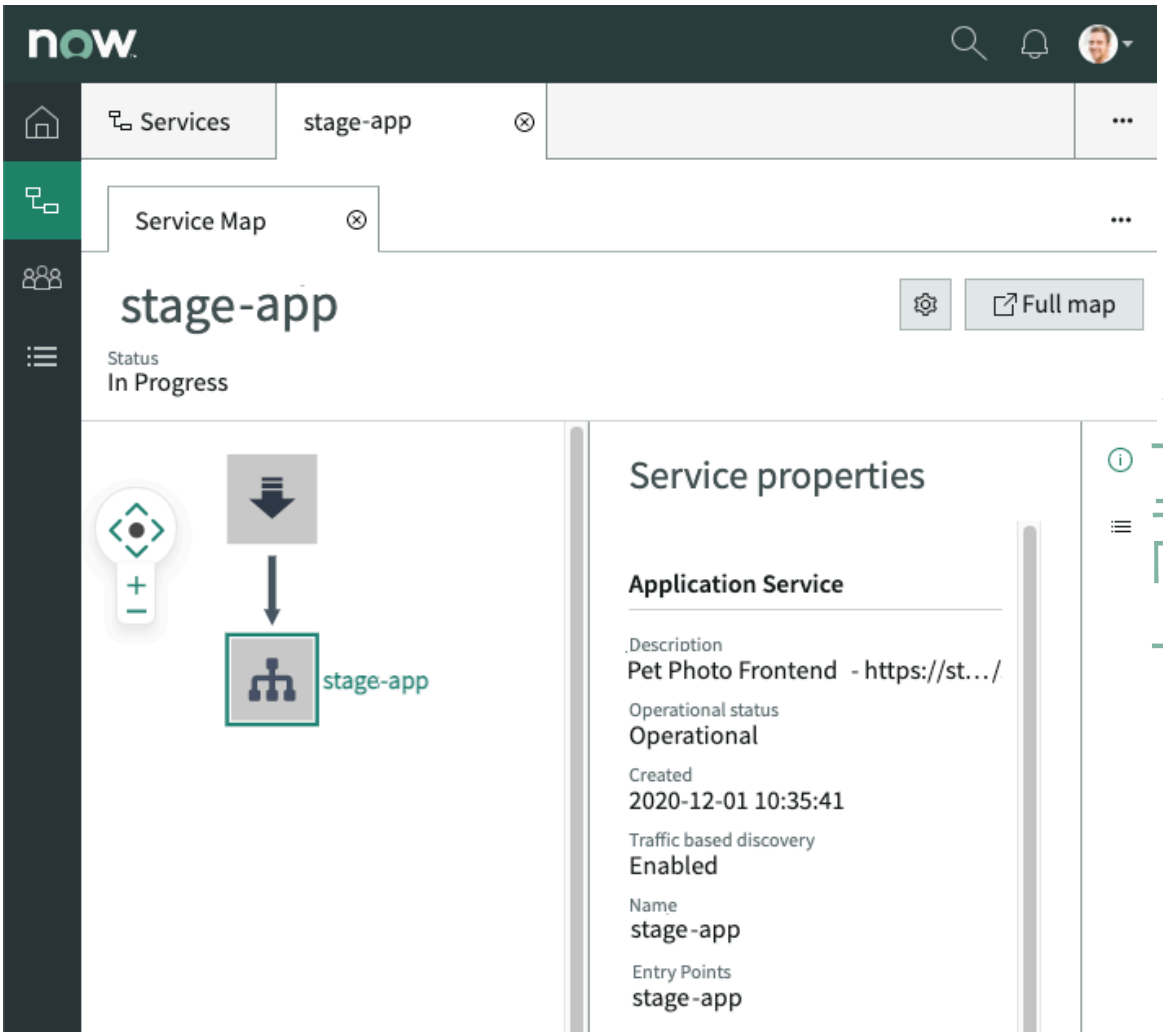
모든 SR Ops 서비스에 대한 서비스 맵을 보며 아키텍처의 서비스가 어떻게 연결되고 통신하는지 이해합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin, sro_manager 또는 sro_user

프로시저

1. SR Ops 서비스를 표시하는 페이지에서 서비스 맵을 클릭합니다.

서비스 맵 탭에 서비스 맵 캔버스가 표시됩니다.



2. 맵 운영을 수행하려면 전체 맵을 클릭합니다.

Microsoft Teams의 경보 알림

서비스의 특정 이벤트에 대한 Microsoft Teams 채널에서 알림을 수신합니다. 이러한 알림은 Microsoft Teams의 특정 팀을 대상으로 합니다.

ServiceNow IntegrationHub용 Microsoft Teams 스포크 설치

Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Integration Hub 플러그인을 설치하여 프로세스 분석가가 Microsoft Teams 채널에 경보 관련 메시지 전송을 자동화하는 구성을 만들 때 사용할 수 있는 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

프로시저

1. 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 검색 필드에 ServiceNow ## ### Microsoft Teams ###를 입력합니다.

   이 플러그인은 com.sn.ms_teams.ah입니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 있습니다. 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.
3. 설치를 클릭합니다.

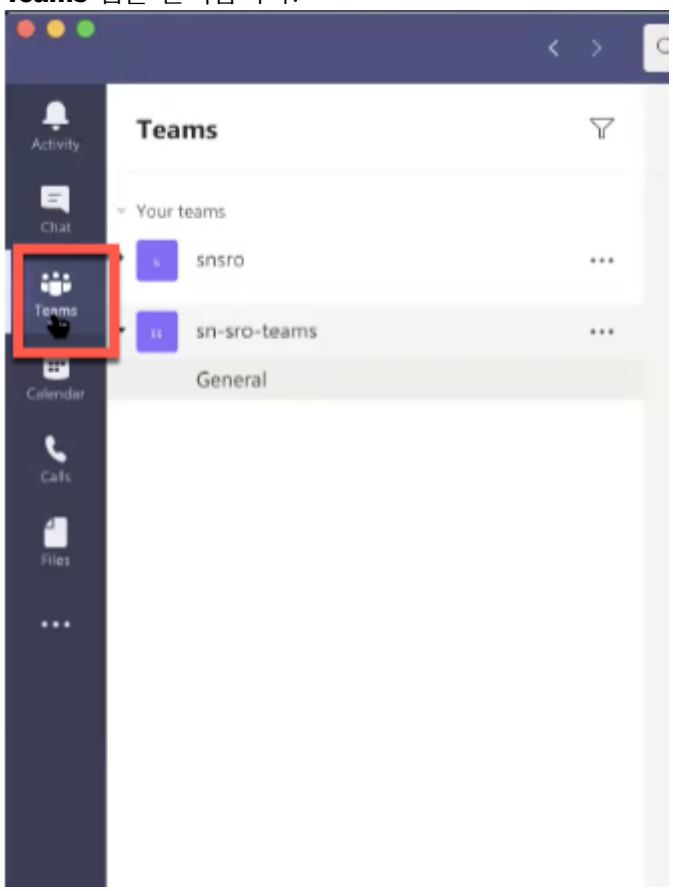
Microsoft Teams에서 채널의 웹후크 **URL** 생성

외부 서비스가 채널의 서비스에 대한 이벤트를 알릴 수 있도록 Microsoft Teams에서 특정 팀에 대한 웹후크 URL을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

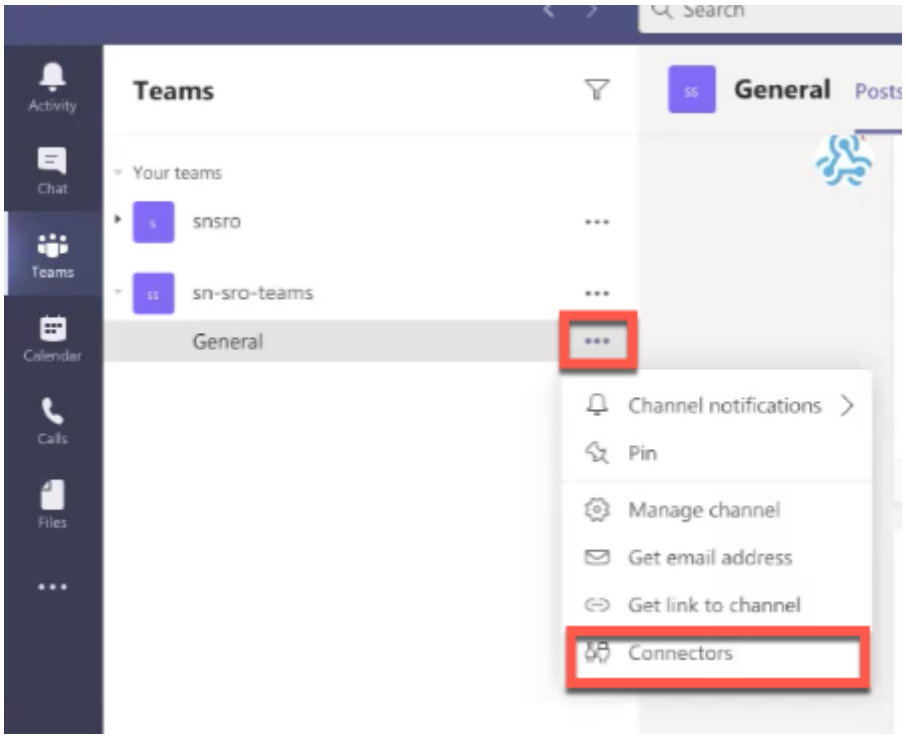
프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. **Teams** 탭을 선택합니다.

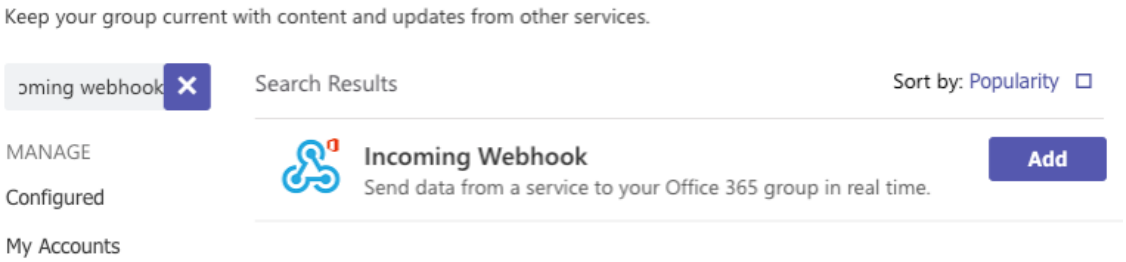


3. 팀을 선택하고 추가 옵션**(...)** 〉 커넥터를 클릭합니다.

© 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.

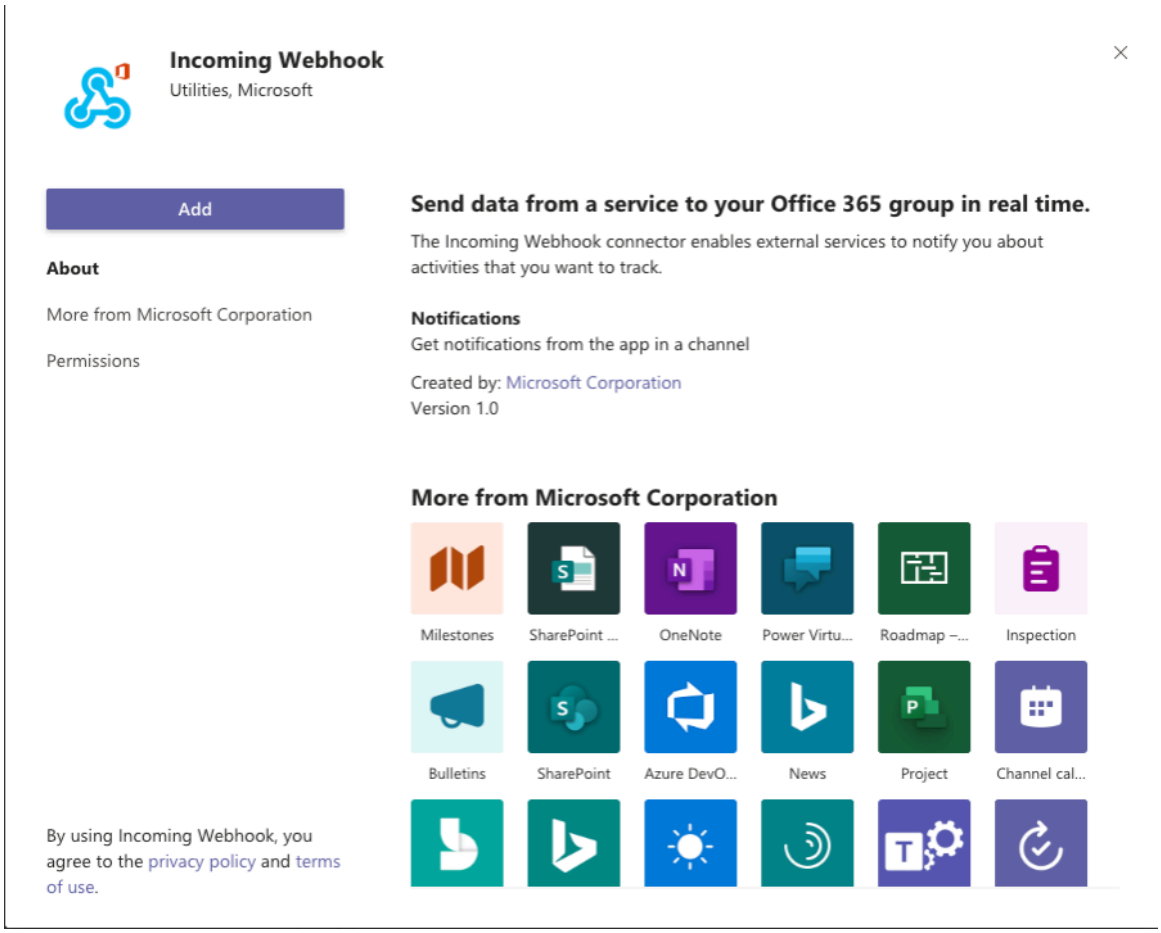


4. 커넥터 팝업 화면에서 검색 필드에 ## ###를 입력합니다.
5. 추가를 클릭합니다.



6. 수신 웹후크 팝업 화면에서 추가를 클릭합니다.

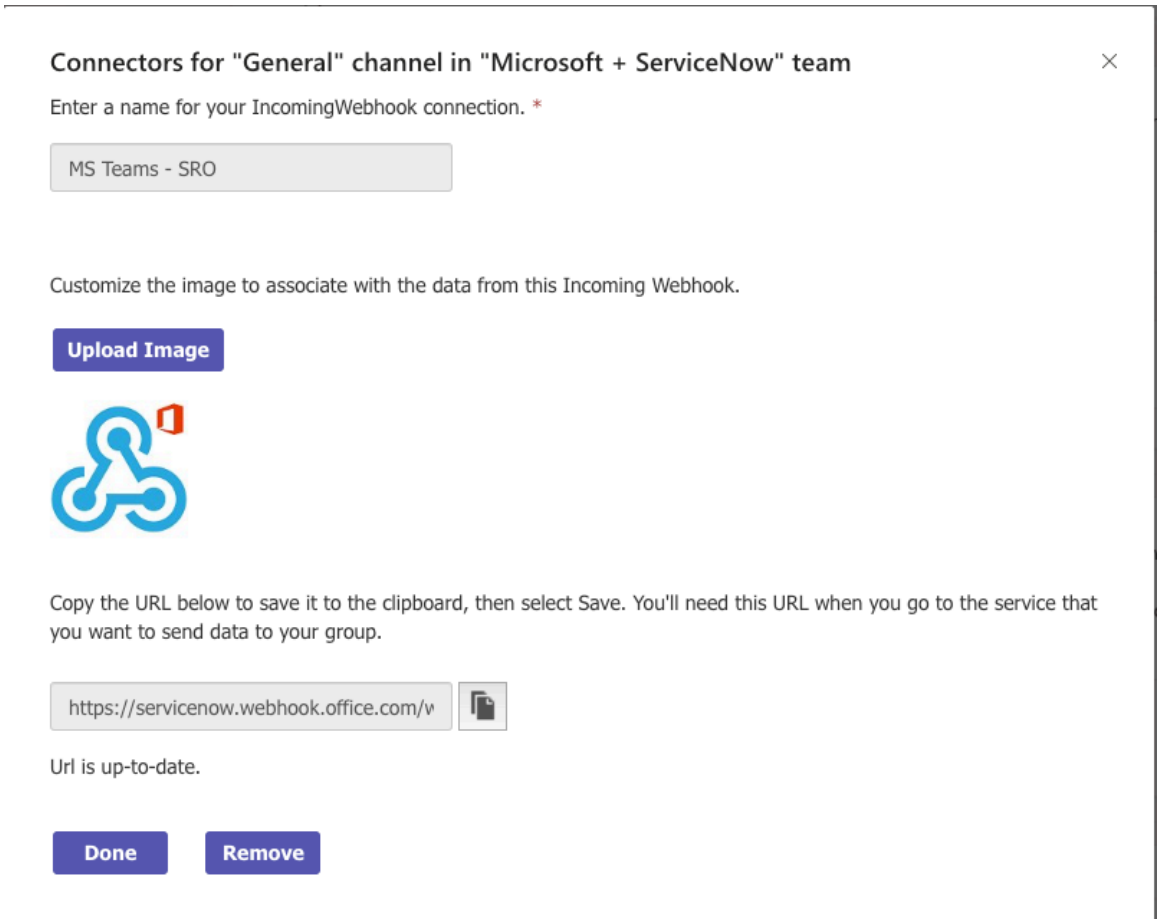
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 수신 웹후크 화면에서 다음 값을 입력합니다.
   a. 수신 웹후크를 설정하려면 이름을 입력하고 생성을 선택: 웹후크의 고유한 이름을 입력합니다.
   b. 이미지 업로드: 이미지 업로드를 클릭하고 수신 웹후크의 이미지를 선택한 다음 열기를 클릭합니다.
   c. 생성을 클릭합니다.

      수신 웹후크 URL이 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 를 클릭하여 URL을 복사합니다.

e. 완료를 클릭합니다.

Microsoft Teams에 대한 경보 규칙 구성 만들기

서비스 또는 통합에 대한 경보 규칙과 연결할 구성을 생성합니다. 서비스의 특정 이벤트 중에 Microsoft Teams 메시징 서비스의 채널로 알림이 전송됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin, sro_manager 또는 sro_user

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.

2. 서비스 개요 페이지( )에서 서비스를 엽니다.

3. 경보 규칙 탭을 클릭합니다.

4. 구성을 만들 경보를 선택합니다.

5. 저장 버튼 옆에 있는 추가 UI 작업 아이콘( )을 클릭한 다음, 구성 생성을 선택합니다.

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.

구성 양식

필드	설명
이름	구성의 고유한 이름입니다. 예: 경보 알림 Microsoft Teams.
테이블에 첨부	작업이 수행되는 테이블입니다. 작업을 선택합니다.
문서에 첨부	선택한 테이블에서 실행할 작업입니다. 검색을 클릭합니다. 문서 선택 양식이 나타납니다. 문서를 선택하려면 다음 단계를 완료하십시오. **a.** 테이블 이름 필드에서 작업을 선택합니다. **b.** 문서 필드에서 **MS Teams** 메시지 게시를 검색하여 선택합니다. **c.** 확인을 클릭합니다.

7. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

   구성 변수 관련 목록이 생성됩니다.

8. 구성 변수에서 새로 만들기를 클릭합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

구성 변수 양식

필드	설명
구성	구성 변수를 만드는 구성의 이름입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
이름	구성 변수 이름입니다. 값을 `ah_webhook_url`로 입력합니다.
유형	구성 변수 유형입니다. 스칼라를 선택합니다.
값	Microsoft Teams 메시징 서비스에서 커넥터를 만들 때 얻는 웹후크 URL입니다. URL을 붙여넣습니다.

웹후크 URL 생성에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams에서 채널의 웹후크 URL 생성 문서를 참조하십시오.

10. 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.

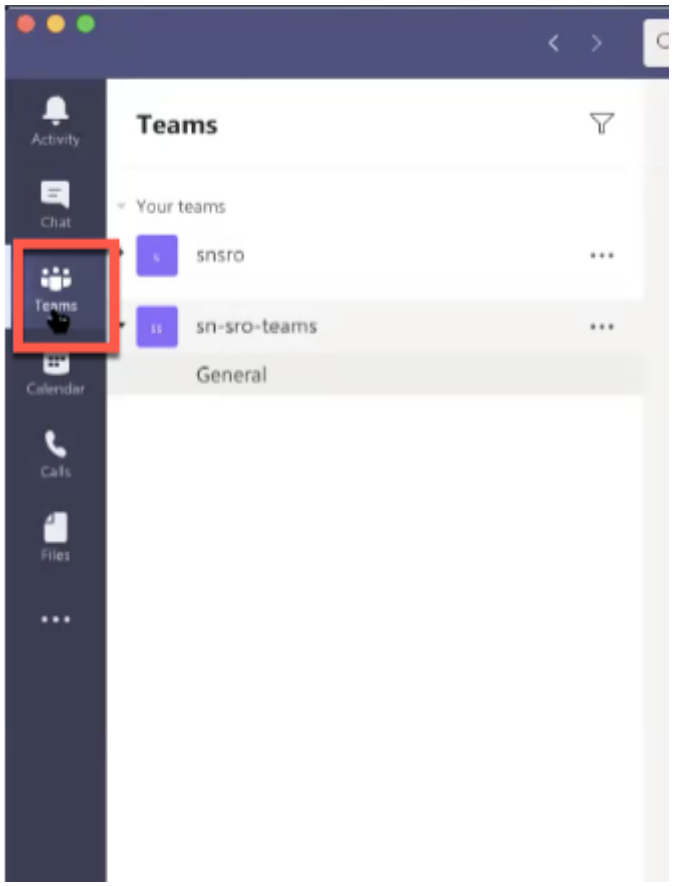
서비스의 이벤트에 대한 알림 보기

서비스의 특정 이벤트 중에 전송된 알림을 봅니다. 이러한 알림은 Microsoft Teams의 특정 채널에 대해 사용자에게 전송됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

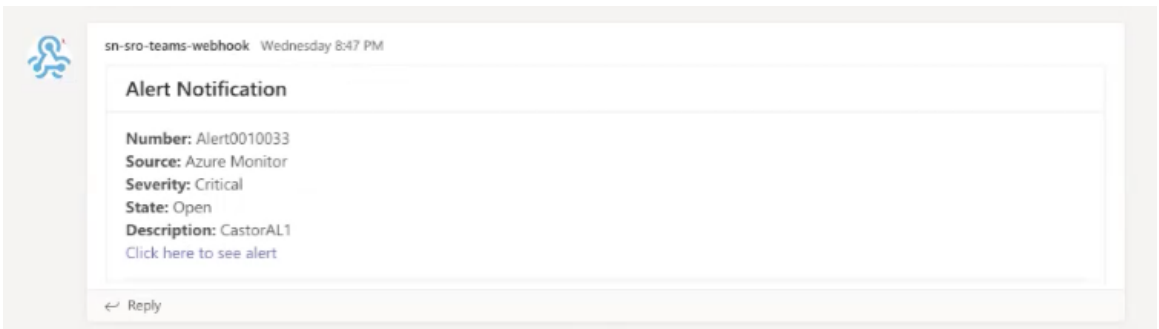
프로시저

1. Microsoft Teams를 실행합니다.
2. **Teams** 탭을 클릭합니다.



3. 팀을 클릭합니다.

   이벤트에 대한 알림이 팀에 표시됩니다.



4. ServiceNow 인스턴스의 기록을 보려면 경보를 보려면 여기를 클릭 링크를 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.

구성 변수

알림에 대해 다음 변수를 생성할 수 있습니다. 정의된 구성 변수에 따라 사용자에게 알림이 전달됩니다.

구성 변수

이름	설명	필수	예제
ah_webhook_url	MS teams 웹후크 커넥터 URL	True	https://sro-webhook.office.com/webhook2121aw
ah_title	알림의 제목	False	${number - 〔$severity〕 - ${state}
ah_message	알림의 메시지 본문	False	〈b〉숫자:〈/b〉 ${number} 〈/br〉 〈b〉소스:〈/b> ${source} </br> <a href="@{link}"> 경보를 보려면 여기를 클릭하십시오.

Slack의 경보 알림

서비스의 특정 이벤트에 대한 Slack 채널에서 알림을 수신합니다. 이러한 알림은 Slack의 특정 팀을 대상으로 합니다.

ServiceNow IntegrationHub용 Slack 스포크 설치

Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub 플러그인을 설치하여 프로세스 분석가가 Slack 채널에 경보 관련 메시지 전송을 자동화하는 구성을 만들 때 사용할 수 있는 작업을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
2. 검색 필드에 ServiceNow ## ### Slack ### ###를 입력합니다.

   플러그인은 com.sn.slack.ah입니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow 스토어에서 요청해야 할 수도 있습니다. 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.
3. 설치를 클릭합니다.

Slack에서 채널의 웹후크 URL 생성

외부 서비스가 채널의 서비스에 대한 이벤트를 알릴 수 있도록 Slack에서 특정 채널에 대한 웹후크 URL을 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. Slack 작업 공간으로 이동합니다.
2. 웹후크를 검색합니다.
3. 수신 웹후크를 클릭합니다.
4. Slack에 추가를 클릭합니다.
5. 채널에 게시 목록의 경우, 기존 채널을 선택하거나 새 채널 생성을 클릭하여 새 채널을 생성합니다. 새 채널을 생성하는 경우 다음 작업을 수행하십시오.
   a. 채널 생성 양식에서 이름 및 설명 필드에 채널의 이름 및 설명을 입력합니다.
   b. 생성을 클릭합니다.
6. 수신 웹후크 통합 추가를 클릭합니다.

   Slack 채널이 생성되고 웹후크가 Slack 채널에 통합됩니다.

   주:
   수신 웹후크 페이지의 웹후크 **URL** 필드에서 ServiceNow 통합을 만들 때 필요한 웹후크 URL을 복사합니다.

Slack에 대한 경보 규칙 구성 만들기

서비스 또는 통합에 대한 경보 규칙과 연결할 구성을 생성합니다. 서비스의 특정 이벤트 중에 Slack 메시징 서비스의 채널로 알림이 전송됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sro_admin, sro_manager 또는 sro_user

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 서비스 개요 페이지( )에서 서비스를 엽니다.
3. 경보 규칙 탭을 클릭합니다.
4. 구성을 만들 경보를 선택합니다.
5. 저장 버튼 옆에 있는 추가 UI 작업 아이콘( )을 클릭한 다음, 구성 생성을 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

구성 양식

필드	설명
이름	구성의 고유한 이름입니다. 예: 경보 알림 Slack.
테이블에 첨부	작업이 수행되는 테이블입니다. 작업을 선택합니다.
문서에 첨부	선택한 테이블에서 실행할 작업입니다. 검색을 클릭합니다. 문서 선택 양식이 나타납니다. 문서를 선택하려면 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.

필드	설명
	a. 테이블 이름 필드에서 작업을 선택합니다. **b.** 문서 필드에서 **Slack** 메시지 게시를 검색하여 선택합니다. **c.** 확인을 클릭합니다.

7. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

   구성 변수 관련 목록이 생성됩니다.

8. 구성 변수에서 새로 만들기를 클릭합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   구성 변수 양식

필드	설명
구성	구성 변수를 만드는 구성의 이름입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
이름	구성 변수 이름입니다. 값을 ah_webhook_url로 입력합니다.
유형	구성 변수 유형입니다. 스칼라를 선택합니다.
값	Slack 메시징 서비스에서 커넥터를 만들 때 얻는 웹후크 URL입니다. 이 필드에 URL을 붙여넣습니다.

   웹후크 URL 생성에 대한 자세한 내용은 Slack에서 채널의 웹후크 URL 생성 문서를 참조하십시오.

10. 제출을 클릭합니다.

서비스의 이벤트에 대한 **Slack** 알림 보기

서비스의 특정 이벤트 중에 전송된 알림을 봅니다. 이러한 알림은 Slack의 특정 채널에 대해 사용자에게 전송됩니다.

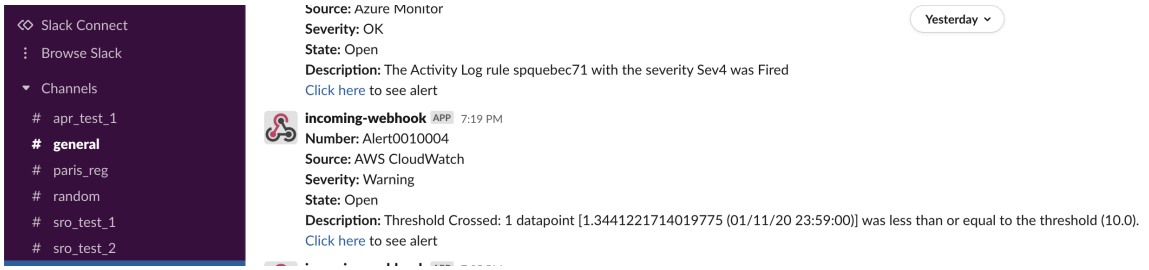
시작하기 전에
필요한 역할: user

프로시저

1. Slack를 실행합니다.
2. 생성한 Slack 채널을 클릭합니다.

   이벤트에 대한 알림이 채널에 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. ServiceNow 인스턴스의 기록을 보려면 경보를 보려면 여기를 클릭 링크를 클릭합니다.

Slack의 구성 변수

알림에 대해 다음 변수를 생성할 수 있습니다. 정의된 구성 변수에 따라 사용자에게 알림이 전달됩니다.

구성 변수

이름	설명	필수	예제
ah_webhook_url	Slack 웹후크 커넥터 URL	True	https://hooks.slack.com/services/TO1XXXXXXX/3vTC1XXXXXXX
ah_message	알림의 메시지 본문	False	• *Number:* ${number} • *Source:* ${source} • *Severity:* $[severity] • *State:* ${state} • *Description:* ${description} • 경보를 보려면 <@{link}|Click here>

통합 작업

SR Ops 내부 통합을 통해 모니터링 및 공동 작업 도구를 사용하여 사용자가 경보 및 인시던트를 효율적으로 관리할 수 있습니다.

SR Ops는 사용자가 인시던트를 효율적으로 공동 작업하고 해결하는 데 필요한 도구와 통합하려고 노력합니다. 양방향 통합이 목표입니다. 기존 도구에 대한 통합이 없는 경우, 당사 통합 팀에서 빌드 옵션을 평가하게 됩니다.

이벤트 관리 커넥터 플러그인을 사용하면 SR Ops에 APM(애플리케이션 성능 관리) 도구를 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.

SR Ops에서 웹후크 엔드포인트 생성

APM(애플리케이션 성능 관리) 도구가 자동화된 실시간 메시지나 정보를 SR Ops에 보낼 수 있도록 웹후크 엔드포인트를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: evt_mgmt_integration

이 태스크 정보

이벤트 관리 커넥터 플러그인을 사용하면 SR Ops에 APM 도구를 제공할 수 있습니다.

인스턴스에 웹 서비스 계정을 구성했습니다. 이 APM 도구는 계정을 사용하여 인스턴스를 인증하므로 SR Ops에서 이 서비스에 경보를 보낼 수 있습니다. 이 작업에서는 다음 항목을 구성합니다.

1. SR Ops에서:
   - 각 경보에 대한 인시던트를 생성할지 지정합니다.
   - 경보를 수신할 때 또는 인시던트가 생성될 때 팀 구성원에게 알림을 보낼지 지정합니다.
   - 서비스에서 경보를 전달하는 APM 도구를 지정합니다.
2. APM 도구의 관리 콘솔에서 경보 작업에 대한 다음 인증 헤더 설정을 구성합니다.
   - APM 도구가 경보를 보내는 보안 엔드포인트입니다.
   - APM 도구가 경보를 보내는 데 사용하는 서비스 계정입니다. 일반적으로 이 계정을 사용하여 경보의 엔드포인트에 대한 인증 헤더를 생성합니다.

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. Site Reliability Ops 작업 공간에서 다음 방법 중 하나를 사용하여 서비스 기록을 엽니다.
   - 홈페이지( )의 서비스 섹션에서 서비스를 엽니다.
   - 서비스 개요 페이지( )에서 서비스를 엽니다.

   서비스 페이지에 상세 정보, 관계 및 통합 탭이 표시됩니다.
3. 통합 탭을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

통합 양식

필드	설명
이름	통합의 이름입니다.
소스	서비스에서 메시지를 보낼 푸시 커넥터입니다. SR Ops는 이 정보를 사용하여 수신 메시지를 디코딩하는 방법을 결정할 수 있습니다. 소스 필드에서 검색 아이콘( )을 클릭한 다음 서비스에 사용할 소스를 선택합니다.
인시던트 생성	수신한 각 경보에 대한 인시던트 생성 옵션입니다.
알림/Notify 트리거 시점	경보를 수신할 때 또는 인시던트가 생성될 때 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
	알림을 보내려면 알림 트리거 확인란을 선택합니다. 알림 시기 설정은 경보가 수신되거나 인시던트가 생성될 때 알림을 보낼지 지정합니다. 그룹에 대한 당직 일정이 구성된 경우 알림이 당직 교대조 구성원에게 전송됩니다. 일정이 정의되지 않은 경우 시스템은 그룹의 모든 구성원에게 알림을 전송합니다. 시스템은 *sn_sro.notification_communication_channels* 속성에 의해 지정된 채널에 알림을 전송합니다. 자세한 내용은 SR Ops 시스템 속성 문서를 참조하십시오. **주:** 기본 시스템 SR Ops 애플리케이션은 경보를 수신하고 인시던트가 생성될 때 알림을 보내는 작업을 지원합니다. 작업을 트리거하는 사용자 지정 작업과 사용자 지정 조건을 모두 정의할 수 있습니다. 작업을 트리거하는 사용자 지정 조건 정의 및 사용자 지정 작업 정의 문서를 참조하십시오.

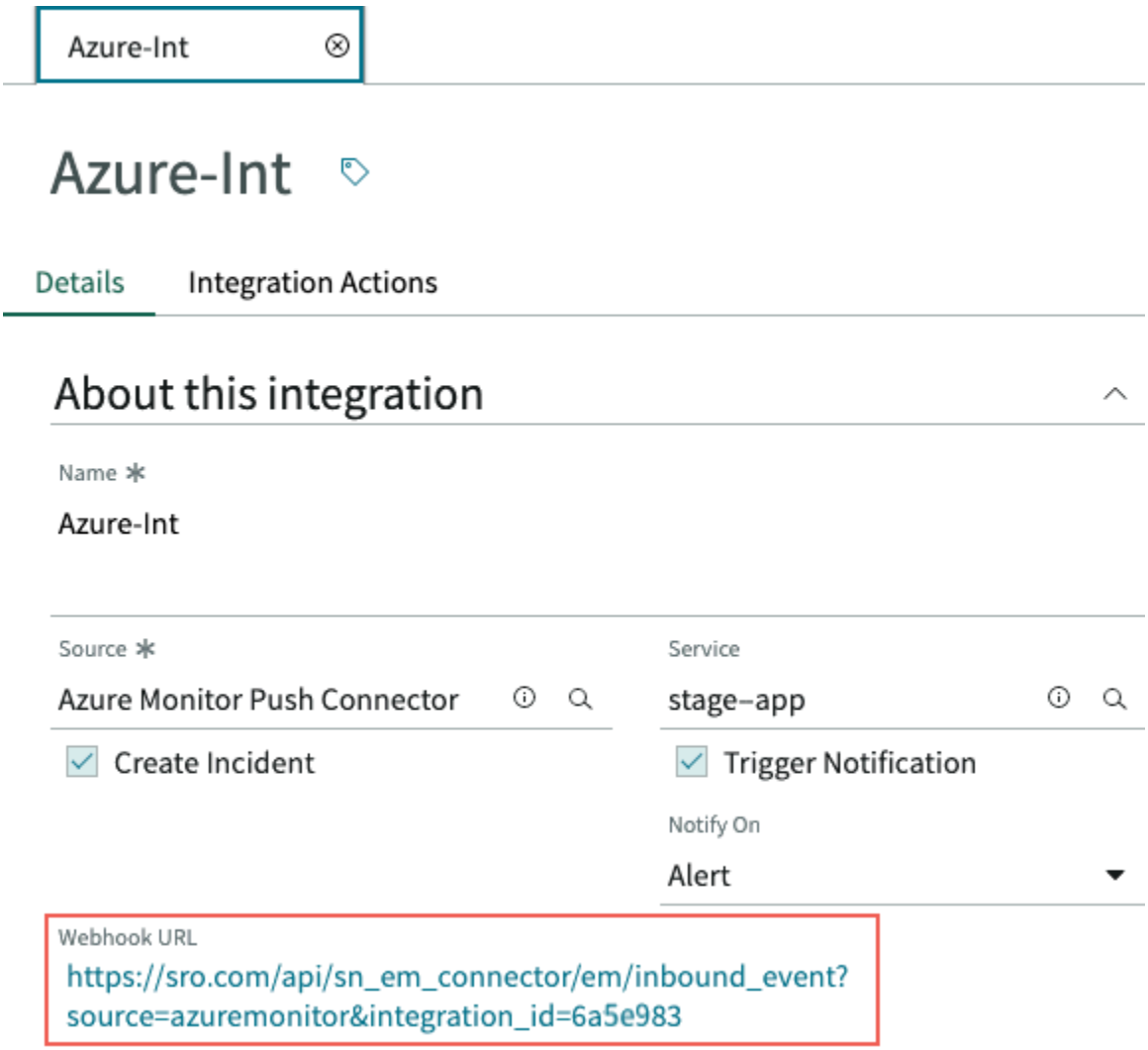
5. 저장을 클릭합니다.

   통합 탭이 다음 두 개의 탭으로 대체됩니다. 새 통합에 대한 상세 정보 및 통합 작업 탭입니다.

   - 상세 정보 탭에는 지금까지 정의한 값이 표시됩니다.
   - 통합에 대한 기본 시스템 SR Ops 애플리케이션은 경보를 수신하고 인시던트가 생성될 때 알림을 보내는 작업을 지원합니다. 작업을 트리거하는 사용자 지정 작업과 사용자 지정 조건을 모두 정의할 수 있습니다. 사용자 지정 조건/작업 쌍이 통합 작업 탭에 나타납니다. 작업을 트리거하는 사용자 지정 조건 정의 및 사용자 지정 작업 정의 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.

시스템은 APM이 메시지를 보내야 하는 보안 엔드포인트인 웹후크 **URL**을 생성합니다. 이 URL은 통합의 상세 정보 탭에 나타납니다. 다음 단계에서 사용할 URL을 복사합니다.



SR Ops에서 특정 통합

대부분의 엔터프라이즈 수준 애플리케이션은 동일한 조직 또는 외부 조직에서 사용하는 다른 애플리케이션과 통합해야 합니다. 이러한 통합은 일반적으로 요구 사항에 따라 데이터, 비즈니스 논리, 프레젠테이션 및 보안과 같은 여러 계층을 만족시킵니다. 이렇게 하면 조직에서 운영 일관성, 효율성 및 품질을 크게 개선할 수 있습니다.

특정 통합을 설정하려면 다음을 수행해야 합니다.

1. SR Ops에서 웹후크 엔드포인트 생성.
2. 각 APM 도구에서 웹후크 엔드포인트를 구성합니다.

Microsoft Azure와 **SR Ops**를 통합합니다.

Microsoft Azure는 서비스의 모니터링 메트릭 또는 이벤트를 기반으로 경보를 제공합니다. Azure는 탐지된 문제에 대한 경보를 생성하고 SR Ops는 적절한 사용자가 작업하도록 보장합니다.

메트릭 값에 대한 경보 규칙의 경우, 지정된 메트릭 값이 할당된 임계치를 초과하면 경보 규칙이 활성화되어 알림을 전송합니다. 이벤트에 대한 경보 규칙의 경우, 규칙은 모든 이벤트에 대해 또는 일정 수의 이벤트가 발생할 때 알림을 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.

SR Ops는 Azure 사용자에게 어떤 서비스를 제공합니까?

Azure는 메트릭 및 이벤트를 기반으로 경보를 생성합니다. SR Ops는 Azure에서 생성된 경보에 대한 디스패처 역할을 합니다. SR Ops는 당직 일정 및 에스컬레이션을 기반으로 알림을 받을 사람들을 결정하고 이메일, SMS(문자 메시지), 전화, Android & iOS 푸시 알림을 통해 알림을 전달합니다.

통합의 기능

Azure에서 경보가 생성되면 SR Ops에서 통합을 통해 경보가 자동으로 생성됩니다.

Azure의 웹후크 구성

SR Ops가 엔드포인트를 사용하여 Azure와 통신할 수 있도록 Azure의 웹후크 엔드포인트를 구성합니다.

시작하기 전에

다음 작업을 수행했는지 확인합니다.

- SR Ops에서 웹후크 엔드포인트를 생성했습니다. 자세한 내용은 SR Ops에서 웹후크 엔드포인트 생성 문서를 참조하십시오.
- Azure에서 계정을 생성했습니다.

필요한 역할: evt_mgmt_integration

프로시저

1. Azure 콘솔에 로그인합니다.
2. 앱 서비스 등의 자원을 생성합니다.
3. 경보 > 작업 관리 아래에서, SR Ops에서 경보를 수신할 경보 규칙을 생성하거나 엽니다.
4. ServiceNow 웹후크 URL을 작업 > 작업 유형 아래에 있는 경보 규칙과 통합합니다.

   주:
   웹후크 URL의 시작부에 사용자 이름과 암호를 입력해야 합니다. 예: https://eventuser:password@spparis34.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=azuremonitor&integration_id=b23ac4621bc6a010391f59ff034bcb8e

5. 작업 그룹의 변경 내용을 업데이트하려면 변경 내용 저장을 클릭하십시오.

다음에 수행할 작업

경보가 올바르게 생성됐는지 확인하기 위해 경보 규칙을 트리거하는 작업을 수행할 수 있습니다.

Azure의 샘플 페이로드

Azure에서 이벤트가 발생할 때 엔터티의 스냅샷입니다.

Azure에서 보낸 샘플 페이로드

```
{
  "schemaId" : "azureMonitorCommonAlertSchema",
  "data" : {
   "essentials" : {
    "alertId" :
 "/subscriptions/39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19/providers/Microsoft.AlertsManagement/alerts/f7068659-5c39-4c06-95b8-b3c80213b0d5",
    "alertRule" : "CastorAL1",
```


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

```
   "severity" : "Sev0",
   "signalType" : "Metric",
   "monitorCondition" : "Fired",
   "monitoringService" : "Platform",
   "alertTargetIDs" :
 [ "/
subscriptions/39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19/resourcegroups/castor-rg/providers/mi
crosoft.web/sites/stage-castor-app" ],
   "originAlertId" :
 "39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19_castor-rg_Microsoft.Insights_metricalerts_CastorAL
1_-278978067",
   "firedDateTime" : "2020-06-29T21:52:19.5607503Z",
   "description" : "CastorAL1",
   "essentialsVersion" : "1.0",
   "alertContextVersion" : "1.0"
  },
  "alertContext" : {
   "properties" : null,
   "conditionType" : "SingleResourceMultipleMetricCriteria",
   "condition" : {
    "windowSize" : "PT1M",
    "allOf" : [ {
     "metricName" : "HttpResponseTime",
     "metricNamespace" : "Microsoft.Web/sites",
     "operator" : "GreaterThan",
     "threshold" : "0.01",
     "timeAggregation" : "Maximum",
     "dimensions" : [ {
      "name" : "ResourceId",
      "value" : "stage-castor-app.azurewebsites.net"
     } ],
     "metricValue" : 0.143,
     "webTestName" : null
    } ],
    "windowStartTime" : "2020-06-29T21:48:05.715Z",
    "windowEndTime" : "2020-06-29T21:49:05.715Z"
   }
  }
 }
}
```


SR Ops와의 Amazon Web Services(AWS) Events Transform 통합

Amazon Web Services(AWS)를 SR Ops와 통합합니다. AWS 플랫폼을 데이터 소스로 추가하려면 AWS 플랫폼에서 구성이 필요합니다.

데이터를 어디로 전송할지 결정하는 라우팅 규칙을 설정하여 모든 데이터 소스에 실시간으로 반응하는 애플리케이션 아키텍처를 구축할 수 있습니다. AWS Events Transform을 사용하면 이벤트 수집 및 제공, 보안, 권한 부여 및 오류 처리를 자동화하기 때문에 이벤트 기반 애플리케이션을 쉽게 빌드할 수 있습니다.

SR Ops는 AWS 사용자에게 어떤 서비스를 제공합니까?

SR Ops의 Amazon Events Transform Integration을 사용하여 경보 이벤트를 SR Ops로 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.

통합의 기능

이벤트 소스에 연결된 규칙에 따라 경보 이벤트를 SNS, SQS, Lambda, Kinesis, CloudWatch, SSM 등 여러 AWS 서비스로 전달할 수 있습니다.

Amazon Events Transform 커넥터는 게시자의 메시지를 구독자에게(생산자와 소비자라고도 함) 제공하는 관리형 서비스입니다. 게시자는 논리적 액세스 포인트이자 커뮤니케이션 채널인 주제로 메시지를 보내 구독자와 비동기적으로 통신합니다. 클라이언트는 주제를 구독하고 HTTP, HTTPS, Amazon Kinesis Data Firehose, Amazon SQS, AWS Lambda, 이메일, 모바일 푸시 알림, 모바일 텍스트 메시지(SMS) 등, 지원되는 프로토콜을 사용하여 게시된 메시지를 수신할 수 있습니다.

AWS의 웹후크 구성

주제에 대한 엔드포인트를 구독하여 주제에 게시된 메시지를 받습니다. 주제에 대한 엔드포인트를 구독하면, 연결된 주제에 게시된 메시지를 엔드포인트가 받기 시작합니다.

시작하기 전에

다음 작업을 수행했는지 확인합니다.

- AWS에서 주제를 생성했습니다.
- SR Ops에서 웹후크 엔드포인트를 생성했습니다. 자세한 내용은 SR Ops에서 웹후크 엔드포인트 생성 문서를 참조하십시오.
- AWS에서 계정을 생성했습니다.

필요한 역할: evt_mgmt_integration

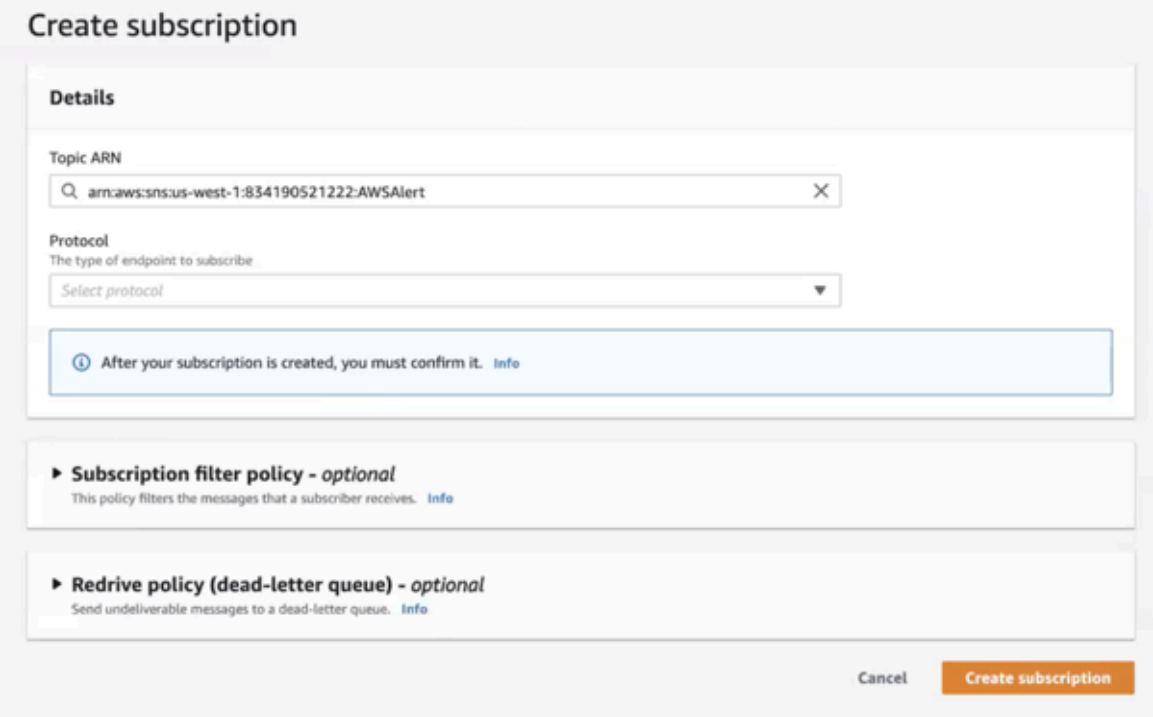
이 태스크 정보

프로시저

1. AWS 콘솔에 로그인합니다.
2. Simple Notification Service를 엽니다.
3. 왼쪽의 탐색 창에서 주제를 클릭하고 기존 주제 목록에서 구독을 생성할 주제를 엽니다.
4. 구독 탭을 클릭합니다.
5. 구독 생성을 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.

구독 양식 만들기



6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

구독 양식 만들기

필드	설명
주제 ARN	주제의 Amazon 자원 이름(ARN)입니다. 주: ARN(Amazon 자원 이름)은 Amazon Web Services(AWS) 공용 클라우드에서 특정 자원을 식별하는 데 사용되는 파일 명명 규칙입니다. AWS에만 있는 ARN을 통해 관리자는 AWS 제품과 API 호출 전반에 걸쳐 AWS 항목과 정책을 추적하고 사용할 수 있습니다.
프로토콜	엔드포인트의 유형입니다. **HTTPS**를 선택합니다.
엔드포인트	AWS에서 알림을 받을 수 있는 이메일 주소 또는 웹 서버 같은 엔드포인트 값입니다. 주: 이 필드에 웹후크 URL을 입력합니다. 예: https://admin:admin@valarem.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=aws. 여기서 admin:admin은 기본 인증을 위한 사용자 이름과 암호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
원시 메시지 전달 활성화	엔드포인트가 메시지의 JSON 서식을 처리하지 않도록 하는 옵션입니다.
(선택 사항) 구독 필터 정책	구독 필터 정책을 사용하면 속성 이름을 지정하고 각 속성 이름에 값 목록을 할당할 수 있습니다.
(선택 사항) 정책 재운전(배달 못한 편지 큐)	구독자에게 성공적으로 전달할 수 없는 메시지를 대상으로 하는 배달 못한 편지 큐입니다. 클라이언트 오류나 서버 오류로 인해 전달할 수 없는 메시지는 추가 분석 또는 재처리를 위해 배달 못한 편지 큐에 저장됩니다.

7. 구독 생성을 클릭합니다.
   구독이 성공하면 구독 상태가 보류 중에서 확인됨으로 변경됩니다.
8. CloudWatch를 검색하고 엽니다.
9. 주제에 대한 경보를 생성합니다.
   예를 들어, 사용자가 1분에 두 번 이상 메시지를 게시할 경우 트리거되는 경보입니다.
10. Simple Notification Service를 엽니다.
11. 왼쪽 탐색 창에서 주제를 클릭합니다.
12. 메시지 게시를 클릭합니다.
13. 메시지 본문에 엔드포인트로 보낼 json 메시지를 입력합니다.

```
{
  "default": "Sample fallback message",
}
```

14. 메시지 게시를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

ServiceNow 인스턴스는 AWS에서 이벤트를 수신할 수 있습니다. 이벤트는 [em_event] 테이블에 저장됩니다. 경보 열에서 각 경보를 볼 수 있습니다.

AWS의 샘플 페이로드

AWS에서 이벤트가 발생할 때 엔터티의 스냅샷입니다.

AWS에서 보낸 샘플 페이로드

```
{
   "Type": "Notification",
   "MessageId": "1466ec57-215a-5e3c-ad5f-b44e6e6c2698",
   "TopicArn": "arn:aws:sns:ap-southeast-2:17533345645675:AWS_DCS_PROD_WINDOWS",
   "Subject": "ALARM: \"server-logicaldiskfree-moni-083ee6547856a1bc1\" in Asia Pacific
 (Sydney)",
   "Message":
 "{\"AlarmName\":\"server-logicaldiskfree-moni-083ee6547856a1bc1\",\"AlarmDescription\":
\"Alarm when Logical free disk is less than
 10%\",\"AWSAccountId\":\"175332051639\",\"NewStateValue\":\"ALARM\",
\"NewStateReason\":\"Threshold Crossed: 1 datapoint [1.3441221714019775
 (01/11/20 23:59:00)] was less than or equal to the threshold
 (10.0).\",\"StateChangeTime\":\"2020-11-02T00:04:06.730+0000\",\"Region\":\"Asia Pacific
 (Sydney)\",\"AlarmArn\":
```


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

\"arn:aws:cloudwatch:ap-southeast-2:175332051639:alarm:server-logicaldiskfree-moni-083ee6547856a1bc1\",\"OldStateValue\":\"INSUFFICIENT_DATA\",\"Trigger\":{\"MetricName\":\"LogicalDisk % Free Space\",\"Namespace\":\"CWAgent\",\"StatisticType\":\"Statistic\",\"Statistic\":\"AVERAGE\",\"Unit\":null,\"Dimensions\":[{\"value\":\"C:\",\"name\":\"instance\"},{\"value\":\"i-0987654321\",\"name\":\"InstanceId\"},{\"value\":\"ami-04604b4eb0ec93b5f\",\"name\":\"ImageId\"},{\"value\":\"LogicalDisk\",\"name\":\"objectname\"},{\"value\":\"t3.medium\",\"name\":\"InstanceType\"}],\"Period\":300,\"EvaluationPeriods\":1,\"ComparisonOperator\":\"LessThanOrEqualToThreshold\",\"Threshold\":10.0,\"TreatMissingData\":\"-TreatMissingData: missing\",\"EvaluateLowSampleCountPercentile\":\"\"}}",
"Timestamp": "2020-11-02T00:04:06.776Z",
"SignatureVersion": "1",
"Signature": "S0hCeJzpTkdOBEp4zU3csNUrVIewsV0azPSEcnZS6fnHFXU78OvsytfxIr46Cb+yWgVLcXIUIo/rt1nuhn0wybJwoHmB1EAUio8fDvmL63yWs7LfWQqO/QHc2nE76BFaPDejC9KSnjZMe4oqdhqNMGbeqBe+WaGQM+vacm58x012ZeUCv6Hb2o7MxplkF751R20fj0Y7M4FtI5Ry9a9E//seHvrwGkfmm3D1OoxhGihfQPkQK6/onXwi+w+T/Qde4pIu2ijYQG1sbsbO1MyHPATD3h+/JvJ8QXevW4BJfcbQTXExRfN1uC6OUx5R5tBMzD456sDh84MDmRigXHeHfg==",
"SigningCertURL": "https://sns.ap-southeast-2.amazonaws.com/SimpleNotificationService-a86cb10b4e1f29c941702d737128f7b6.pem",
"UnsubscribeURL": "https://sns.ap-southeast-2.amazonaws.com/?Action=Unsubscribe&SubscriptionArn=arn:aws:sns:ap-southeast-2:175332051639:AWS_DCS_PROD_WINDOWS:10d89240-cba4-4be4-9310-16c0f78b9d82"
}

SR Ops와 **Dynatrace** 통합

Dynatrace는 다양한 클라우드와 물리적 서버에서 가상 머신을 모니터링합니다. 최종 사용자에서 애플리케이션 딥 다이브, 네트워크까지 모든 애플리케이션 차원에 대한 전체 가시성을 제공합니다. SR Ops에서 실행 중인 서비스의 지능형 모니터링을 위해 Dynatrace를 SR Ops와 통합할 수 있습니다.

SR Ops는 **Dynatrace** 사용자에게 어떤 서비스를 제공합니까?

Dynatrace 통합을 사용하여 SR Ops API에 자세한 정보가 담긴 경보를 전송합니다. SR Ops는 이러한 경보에 대한 디스패처 역할을 하고 당직 일정을 기반으로 알림을 받을 사람들을 결정하고, 이메일, 텍스트 메시지(SMS), 전화 통화 및 iPhone & Android 푸시 알림을 통해 알림을 전달하고, 경보가 확인 또는 종결될 때까지 경보를 에스컬레이션합니다.

통합의 기능

Dynatrace에 경보가 생성되면 SR Ops에 경보가 생성되고 Dynatrace에서 경보가 해결되면 통합을 통해 SR Ops에서 경보가 자동으로 종결됩니다.

Dynatrace에 대한 경보 규칙 및 알림 구성

사용자 환경에서 성능 예외를 자동으로 찾아내도록 경보 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에
다음 작업을 수행했는지 확인합니다.

- SR Ops에서 웹후크 엔드포인트를 생성했습니다. 자세한 내용은 SR Ops에서 웹후크 엔드포인트 생성 문서를 참조하십시오.
- Dynatrace에서 계정을 생성했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: evt_mgmt_integration

이 태스크 정보

Dynatrace를 사용하면 기준선 성능에서 어느 정도 벗어날 경우 문제 경보를 생성할 수 있을 정도로 심각한지 지정하는, 특정 임계치를 정의할 수 있습니다. 이 임계치 정의는 한마디로 문제 탐지의 민감도를 조정하는 것입니다. 애플리케이션, 서비스 및 데이터베이스 서비스에 대해 자동화된 기준선으로부터의 편차 또는 고정 임계치를 지정하여 예외 탐지의 민감도를 조정할 수 있습니다. 다음과 같은 경우 민감도는 고정 임계치 지정으로만 조정할 수 있습니다.

- 인프라
- 플러그인 이벤트
- NAM(DC RUM) 이벤트
- 사용자 지정 경보

프로시저

1. Dynatrace 콘솔에 로그인합니다.
2. 왼쪽의 탐색 창에서 설정 〉 통합 〉 문제 알림을 클릭합니다.
   다른 알림과 통합 시스템 페이지가 나타납니다.
3. 사용자 지정 통합 타일을 클릭합니다.
   사용자 지정 통합 설정 페이지가 나타납니다.
4. 이름 필드에 통합의 이름을 입력합니다.
5. 웹후크 **URL** 필드에 이미 생성한 웹후크 URL을 입력합니다.
6. 기본 인증 헤더 생성을 클릭합니다.
7. 자격 증명을 입력하고 추가를 클릭합니다.
8. 사용자 지정 페이로드 필드에 통합에 대한 페이로드를 입력합니다.
9. 경보 프로파일 목록에서 생성한 프로파일 또는 경보 규칙을 선택합니다.
   경보 프로파일은 통합과 관련된 문제 알림 제공을 제어합니다.
10. 통합이 SR Ops에서 잘 작동하고 있는지 확인하려면 테스트 알림 전송을 클릭하십시오.
    샘플 이벤트는 em_event 테이블에 생성됩니다.
11. 저장을 클릭합니다.

Dynatrace의 샘플 페이로드

Dynatrace에서 이벤트가 발생할 때 엔터티의 스냅샷입니다.

Dynatrace에서 보낸 샘플 페이로드

```
{
 "ImpactedEntities" : [ {
  "type" : "HTTP_CHECK",
  "name" : "srodev",
  "entity" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A"
 } ],
 "ImpactedEntity" : "HTTP monitor global outage for HTTP monitor srodev",
 "PID" : "-7567972756941671037",
 "ProblemDetailsHTML" : "<h3>OPEN Problem 37 in environment
<i>rhl41861</i></h3><br><small>Problem detected at: 20:41 (UTC)
17.08.2020</small><hr><b>1 impacted application</b><hr><br><div><span>HTTP
monitor</span><br><b><span style=\"color:#dc172a;
font-size:120%\">srodev</span></b><br><p style=\"margin-left:1em\"><b><span
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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=\"font-size:110%\">HTTP monitor global outage</span></b><br>6
failures<br>Location: N. California</p></div><hr><p><a
href=\"https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-756797275694167
1037_1597696877509V2\">Open in Browser</a></p>",
 "ProblemDetailsJSON" : {
  "id" : "-7567972756941671037_1597696877509V2",
  "startTime" : 1597696877509,
  "endTime" : -1,
  "displayName" : "37",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "status" : "OPEN",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "commentCount" : 0,
  "tagsOfAffectedEntities" : [],
  "rankedEvents" : [ {
   "startTime" : 1597700779435,
   "endTime" : -1,
   "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
   "entityName" : "srodev",
   "severityLevel" : "AVAILABILITY",
   "impactLevel" : "APPLICATION",
   "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
   "status" : "OPEN",
   "severities" : [],
   "isRootCause" : false,
   "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
   "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
  }, {
   "startTime" : 1597699283077,
   "endTime" : 1597699583467,
   "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
   "entityName" : "srodev",
   "severityLevel" : "AVAILABILITY",
   "impactLevel" : "APPLICATION",
   "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
   "status" : "CLOSED",
   "severities" : [],
   "isRootCause" : false,
   "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
   "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
  }, {
   "startTime" : 1597696877509,
   "endTime" : 1597697474652,
   "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
   "entityName" : "srodev",
   "severityLevel" : "AVAILABILITY",
   "impactLevel" : "APPLICATION",
   "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
   "status" : "CLOSED",
   "severities" : [],
   "isRootCause" : false,
   "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
   "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
  }, {
   "startTime" : 1597697780255,
   "endTime" : 1597698084149,
   "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
```


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

```
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
  "severities" : [],
  "isRootCause" : false,
  "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
  "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
 }, {
  "startTime" : 1597698377936,
  "endTime" : 1597698674794,
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
  "severities" : [],
  "isRootCause" : false,
  "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
  "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
 }, {
  "startTime" : 1597699880034,
  "endTime" : 1597700179483,
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
  "severities" : [],
  "isRootCause" : false,
  "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
  "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
 } ],
 "rankedImpacts" : [ {
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
 }, {
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
 }, {
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
 }, {
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
```


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

```
   "severityLevel" : "AVAILABILITY",
   "impactLevel" : "APPLICATION",
   "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
  }, {
   "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
   "entityName" : "srodev",
   "severityLevel" : "AVAILABILITY",
   "impactLevel" : "APPLICATION",
   "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
  }, {
   "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
   "entityName" : "srodev",
   "severityLevel" : "AVAILABILITY",
   "impactLevel" : "APPLICATION",
   "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
  } ],
  "affectedCounts" : {
   "INFRASTRUCTURE" : 0,
   "SERVICE" : 0,
   "APPLICATION" : 1,
   "ENVIRONMENT" : 0
  },
  "recoveredCounts" : {
   "INFRASTRUCTURE" : 0,
   "SERVICE" : 0,
   "APPLICATION" : 0,
   "ENVIRONMENT" : 0
  },
  "hasRootCause" : false
 },
 "ProblemDetailsMarkdown" : "## OPEN Problem 37 in environment
 *rhl41861*\n\nProblem detected at: 20:41 (UTC) 17.08.2020\n\n---\n**1 impacted
 application**\n\n---\n\n\nHTTP monitor\n### **srodev**\n> **HTTP monitor global
 outage**\n>\n> 6 failures\n>\n> Location: N. California\n\n\n---\n\n[Open in
 Browser](https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-7567972756941
671037_1597696877509V2)\n",
 "ProblemDetailsText" : "OPEN Problem 37 in environment rhl41861\nProblem
 detected at: 20:41 (UTC) 17.08.2020\n\n1 impacted application\n\nHTTP
 monitor\nsrodev\n\nHTTP monitor global outage\n6 failures\nLocation: N.
 California\n
\nhttps://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-7567972756941671037_
1597696877509V2",
 "ProblemID" : "37",
 "ProblemImpact" : "APPLICATION",
 "ProblemSeverity" : "AVAILABILITY",
 "ProblemTitle" : "HTTP monitor global outage",
 "ProblemURL" :
 "https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-7567972756941671037_
1597696877509V2",
 "State" : "OPEN",
 "Tags" : ""
}
```


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

SR Ops와 New Relic의 통합

New Relic은 서버 및 애플리케이션 코드 라인을 통해 최종 사용자 환경에 대한 성능 통찰을 제공하는 올인원 웹 애플리케이션 성능 도구입니다. New Relic Alerts는 모든 New Relic 제품에 대한 중앙 집중식 모니터링을 제공하는 New Relic의 새로운 인시던트 관리 플랫폼입니다.

SR Ops는 New Relic 사용자에게 어떤 서비스를 제공합니까?

SR Ops에서는 New Relic Alerts와 네이티브 통합이 가능합니다. 통합을 사용하여 SR Ops의 API에 자세한 정보가 담긴 New Relic 인시던트를 전송합니다. SR Ops는 New Relic 인시던트에 대한 디스패처 역할을 하고 당직 일정을 기반으로 알림을 받을 사람들을 결정하고, 이메일, 텍스트 메시지(SMS), 전화 통화 및 iPhone & Android 푸시 알림을 통해 알림을 전달하고, 경보가 확인 또는 종결될 때까지 경보를 에스컬레이션합니다.

통합의 기능

- New Relic Alerts에서 경보가 생성되면 통합을 통해 SR Ops에서도 경보가 자동으로 생성됩니다.
- New Relic Alerts에서 경보가 종결되면 통합을 통해 SR Ops에서도 관련 경보가 자동으로 종결됩니다.
- New Relic Alerts에서 경보가 확인되면 통합을 통해 SR Ops에서도 관련 경보가 자동으로 확인됩니다.

- New Relic에 웹후크 유형의 알림 채널을 생성하여 ServiceNow로 이벤트를 보내고 해당 알림 채널을 정책에 추가합니다.
- New Relic에 대한 정책을 구성하고 New Relic에서 생성되는 경보를 기반으로 정책에 경보 조건을 연결합니다.
- 경보 조건에 위반이 있을 때마다 New Relic 포털에서 인시던트가 생성되고 알림 채널에 정의된 ServiceNow URL로 동일한 인시던트가 전송됩니다.
- 영향을 받는 호스트를 cmdb_ci_vm_object(가상 서버의 경우) 또는 cmdb_ci_server(물리적 서버의 경우)에 바인딩하도록 ServiceNow 이벤트 규칙 구성

알림 채널 생성

경보를 사용하여 알림 채널을 설정하고 이러한 채널을 정책에 연결합니다. 선택한 채널은 담당 직원에게 인시던트에 대한 알림을 제공하는 빠르고 일관된 방법을 제공합니다.

시작하기 전에

- New Relic에 대한 웹후크 엔드포인트를 생성해야 합니다. 웹후크를 만드는 방법에 대한 정보는 SR Ops에서 웹후크 엔드포인트 생성 문서를 참조하십시오.
- New Relic에서 계정을 생성했습니다.

필요한 역할: evt_mgmt_integration

프로시저

1. New Relic 콘솔에 로그인합니다.
2. 경보 및 **AI** 탭을 클릭합니다.
3. 왼쪽 탐색 창에서 알림 채널을 클릭합니다.
4. 새 알림 채널을 클릭합니다.
5. 새 알림 채널 만들기 양식의 채널 상세 정보 탭에서 다음 작업을 수행하십시오.

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

- 채널 유형 선택: 웹후크를 선택합니다.
- 채널 이름: 채널의 이름을 입력합니다.
- 기본 **URL**: 웹후크 URL을 입력합니다.
- **+** 기본 인증 추가: 자격 증명을 입력합니다.
- **+** 사용자 지정 페이로드 추가: 페이로드 유형을 **json**으로 선택합니다.

6. 채널 생성을 클릭합니다.
7. 통합이 SR Ops에서 잘 작동하고 있는지 확인하려면 테스트 알림 전송을 클릭하십시오.
8. 변경 사항 저장을 클릭합니다.
9. 기존 경보 정책에서 선택하려면 다음 작업을 수행하십시오.
   - 경보 정책 탭을 클릭합니다.
   - 경보 정책 추가 또는 제거 팝업 창에서 통합에 대한 경보 정책을 선택합니다.
   - 변경 사항 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
경보 정책 만들기

경보 정책 만들기

알림 채널과 관련된 경보 정책을 생성합니다. 정책은 하나 이상의 조건 그룹입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: evt_mgmt_integration

프로시저

1. New Relic 콘솔에 로그인합니다.
2. 경보 및 **AI** 탭을 클릭합니다.
3. 왼쪽 탐색 창에서 정책을 클릭합니다.
4. 정책 인덱스 페이지에서 새 경보 정책을 클릭합니다.
5. 경보 정책 만들기 양식에서 다음 작업을 수행하십시오.
   - 경보 정책 이름: 정책 이름을 입력합니다.
   - 인시던트 기본 설정: 경보가 인시던트를 생성하는 경우와 위반이 그룹화되는 방식을 정의하려면 인시던트 기본 설정을 선택합니다.
6. 경보 정책 만들기를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
여기서 계속하여 알림 채널을 할당하거나 경보 조건을 생성할 수 있습니다.

경보 조건 생성

모니터링되는 데이터 소스와 위반으로 간주될 해당 데이터 소스의 동작을 설명하는 경보 조건을 생성합니다.

시작하기 전에
경보 정책을 준수해야 합니다.

필요한 역할: evt_mgmt_integration

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. New Relic 콘솔에 로그인합니다.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 조건을 추가하라는 메시지가 자동으로 경보 정책 만들기 및 사용자에게 표시됩니다.
   - 기존 정책 페이지에서 경보 조건 생성을 클릭합니다.
3. 다음 필요한 상세 정보를 입력하고 정책에 추가합니다.
   - 제품/데이터 소스 선택
   - 조건 유형 선택
   - 임계치 정의
4. 경보 조건 만들기를 클릭합니다.

New Relic의 샘플 페이로드

New Relic에서 이벤트가 발생할 때 엔터티의 스냅샷입니다.

New Relic에서 보낸 샘플 페이로드


```
{
 "metadata" : null,
 "open_violations_count_critical" : 1,
 "closed_violations_count_critical" : 0,
 "incident_acknowledge_url" :
"https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/incidents/163450695/acknowledge",
 "targets" : [ {
  "id" : "AWS_US_WEST_1",
  "name" : "srodev2 - synthetic",
  "link" :
"https://synthetics.newrelic.com/accounts/2857531/monitors/7fcbaad0-3dde-48f8-aea7-eca5
b262de22/results/61a98a6f-96e2-4749-9db1-6b3ae910e3db",
  "labels" : {
   "account" : "Account 2857531",
   "accountId" : "2857531",
   "monitorStatus" : "Enabled",
   "monitorType" : "Scripted API",
   "period" : "5",
   "publicLocation" : "San Francisco, CA, USA",
   "trustedAccountId" : "2857531"
  },
  "product" : "SYNTHETICS",
  "type" : "Monitor"
 } ],
 "duration" : 99,
 "open_violations_count_warning" : 0,
 "event_type" : "INCIDENT",
 "incident_id" : 163450695,
 "account_name" : "Account 2857531",
 "details" : "Monitor failed for location San Francisco, CA, USA on 'srodev2 - synthetic'",
 "condition_name" : "All",
 "timestamp" : 1600457850876,
```


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

```
 "owner" : "",
 "severity" : "CRITICAL",
 "policy_url" : "https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/policies/1028989",
 "current_state" : "open",
 "policy_name" : "srodev2 - incident by condition",
 "condition_family_id" : 15900670,
 "incident_url" : "https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/incidents/163450695",
 "account_id" : 2857531,
 "runbook_url" : null,
 "violation_chart_url" : null,
 "condition_description" : null,
 "violation_callback_url" :
"https://synthetics.newrelic.com/accounts/2857531/monitors/7fcbaad0-3dde-48f8-aea7-eca5
b262de22/results/61a98a6f-96e2-4749-9db1-6b3ae910e3db",
 "closed_violations_count_warning" : 0
}
```


Datadog과 **SR Ops** 통합

Datadog은 인기 있는 클라우드 및 애플리케이션 모니터링 서비스입니다. Datadog을 사용하면 애플리케이션 수준에서 실제 호스트 및 VM까지, 전체 스택의 메트릭을 세분화하여 파악할 수 있습니다. Datadog은 서비스의 모니터링 메트릭 또는 이벤트를 기반으로 경보를 제공합니다. Datadog은 탐지된 문제에 대한 경보를 생성하고 SR Ops는 적절한 사용자가 작업하도록 보장합니다.

메트릭 값에 대한 경보 규칙의 경우, 지정된 메트릭 값이 할당된 임계치를 초과하면 경보 규칙이 활성화되어 알림을 전송합니다. 이벤트에 대한 경보 규칙의 경우, 규칙은 모든 이벤트에 대해 또는 일정 수의 이벤트가 발생할 때 알림을 보낼 수 있습니다.

SR Ops는 **Datadog** 사용자에게 어떤 서비스를 제공합니까?

SR Ops에서는 Datadog과의 강력한 네이티브 양방향 통합이 가능합니다. 통합을 사용하여 Datadog 경보를 SR Ops 경보와 자동으로 동기화하고 SR Ops의 풍부한 경보 알림 시스템, 에스컬레이션 및 당직 순환을 활용합니다. Datadog은 메트릭 및 이벤트를 기반으로 경보를 생성합니다. SR Ops는 Datadog에서 생성된 경보에 대한 디스패처 역할을 합니다. SR Ops는 당직 일정 및 에스컬레이션을 기반으로 알림을 받을 사람들을 결정하고 이메일, SMS(문자 메시지), 전화, Android & iOS 푸시 알림을 통해 알림을 전달합니다.

- Datadog은 정의된 조건이 일치하면 경보를 트리거합니다. Datadog에서 경보가 생성되면 SR Ops에서도 통합을 통해 경보가 자동으로 생성됩니다.
- SR Ops에서 경보가 확인되면 Datadog에서도 경보가 자동으로 확인됩니다.
- SR Ops에서 경보가 종결되면 Datadog에서도 경보가 자동으로 종결됩니다.
- SR Ops에서 Datadog 이외 소스의 경보가 생성되면 SR Ops는 Datadog에 경보를 게시할 수 있습니다(선택 사항).
- Datadog의 경보를 확인하거나 종결합니다.
- Datadog에서 보낸 경보를 기반으로 당직 응답자에게 알립니다.
- 이벤트를 트리거한 메트릭/서비스 수준 표시기(SLI)의 시각화를 포함하여 Datadog에서 풍부한 이벤트 데이터를 전송합니다.
- Datadog 이벤트 페이로드에서 이벤트의 심각도에 따라 긴급도가 높거나 낮은 인시던트를 생성합니다.
- 인시던트와 에스컬레이션을 업데이트하면 SR Ops 및 Datadog에 모두 동기화됩니다.
- Datadog의 메트릭이 양방향 동기화를 통해 정상화되면 SR Ops에서 인시던트가 자동으로 해결됩니다.

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

통합의 기능

Datadog에서 경보가 생성되면 SR Ops에서 통합을 통해 경보가 자동으로 생성됩니다.

지정된 범위에서 벗어난 Datadog 메트릭은 이벤트를 SR Ops의 서비스로 전송합니다. Datadog의 이벤트는 해당 SR Ops 서비스에서 새 인시던트를 트리거하거나 기존 인시던트에 경보로 그룹화합니다.

메트릭이 지정된 범위로 돌아가면 ## 이벤트가 SR Ops서비스로 전송되어 경보와 해당 서비스에 대한 관련 인시던트가 해결됩니다.

Datadog의 웹후크 구성

SR Ops가 엔드포인트를 사용하여 Datadog과 통신할 수 있도록 Datadog의 웹후크 엔드포인트를 구성합니다.

시작하기 전에

다음 작업을 수행했는지 확인합니다.

- SR Ops에서 웹후크 엔드포인트를 생성했습니다. 자세한 내용은 SR Ops에서 웹후크 엔드포인트 생성 문서를 참조하십시오.
- Datadog에서 계정을 생성했습니다.

필요한 역할: evt_mgmt_integration

프로시저

1. Datadog 콘솔에 로그인합니다.
2. 왼쪽 탐색 창에서 통합 〉 통합을 클릭합니다.
3. 웹후크를 검색하고 클릭하여 웹후크 카드를 엽니다.
4. 구성 탭을 클릭합니다.
5. 웹후크를 만들려면 웹후크 섹션까지 아래로 스크롤하여 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 새 웹후크 양식의 필드에 입력합니다.

필드	설명
이름	웹후크의 이름입니다.
URL	이미 생성한 URL을 입력합니다. 주: 웹후크 URL의 시작부에 사용자 이름과 암호를 입력해야 합니다. 예: https://event:admin@kgsrontop.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=datadog&integration_id=f9a3f75a1b16e090e96c63
페이로드	웹후크를 트리거한 파일 또는 폴더(대상)와 트리거된 이벤트를 설명하는 json 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.

필드	설명
	주: 사용자 지정 헤더는 JSON 형식이어야 합니다.
사용자 지정 헤더	발신 요청과 함께 사용자 지정 헤더 필드를 보내는 옵션입니다. **주:** 사용자 지정 헤더는 JSON 형식이어야 합니다.
양식으로 인코딩	페이로드를 유효한 URL 형식으로 변환하는 옵션입니다.

7. 저장을 클릭합니다.
8. 왼쪽 탐색 창에서 모니터 〉 모니터 관리를 클릭합니다.
9. 새 모니터를 클릭합니다.
10. 사용자 지정 모니터 탭에서 모니터 유형을 메트릭으로 선택합니다.
11. 탐지 방법을 선택하고, 메트릭을 정의하고, 경보 조건을 설정하십시오.
12. 상황 설명 섹션의 편집 탭에서 모니터의 이름을 입력합니다.
13. 팀에 알리기 섹션의 첫 번째 필드에서 생성한 웹후크 통합을 선택합니다.
14. 통합이 SR Ops에서 잘 작동하고 있는지 확인하려면 테스트 알림을 클릭하십시오.
15. 저장을 클릭합니다.

Datadog의 샘플 페이로드

Datadog에서 이벤트가 발생할 때 엔터티의 스냅샷입니다.

Datadog에서 보낸 샘플 페이로드

```
{
  "body": "$EVENT_MSG",
  "last_updated": "$LAST_UPDATED",
  "event_type": "$EVENT_TYPE",
  "title": "$EVENT_TITLE",
  "date": "$DATE",
  "org": {
    "id": "$ORG_ID",
    "name": "$ORG_NAME"
  },
  "id": "$ID",
  "alert_id": "$ALERT_ID",
  "alert_metric": "$ALERT_METRIC",
  "alert_priority": "$ALERT_PRIORITY",
  "alert_transition": "$ALERT_TRANSITION",
  "alert_status": "$ALERT_STATUS",
  "alert_title": "$ALERT_TITLE",
  "alert_type": "$ALERT_TYPE",
  "host_name": "$HOSTNAME",
```


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

```
  "priority": "$PRIORITY",
  "tags": "$TAGS",
  "alert_scope": "$ALERT_SCOPE"
}
```

Google Monitor와 SR Ops 통합

Google Monitor는 강력한 모니터링, 로깅 및 진단을 제공합니다. 클라우드 기반 애플리케이션의 상태, 성능 및 가용성에 대한 통찰을 제공하므로 문제를 더 빠르게 찾고 수정할 수 있습니다.

Google Monitor는 Google Cloud Platform, Amazon Web Services 및 인기 있는 오픈 소스 패키지와 기본적으로 통합됩니다. Google Monitor는 다양한 메트릭, 대시보드, 경보, 로그 관리, 보고 및 추적 기능을 제공합니다.

메트릭 값에 대한 경보 규칙의 경우, 지정된 메트릭 값이 할당된 임계치를 초과하면 경보 규칙이 활성화되어 알림을 전송합니다. 이벤트에 대한 경보 규칙의 경우, 규칙은 모든 이벤트에 대해 또는 일정 수의 이벤트가 발생할 때 알림을 보낼 수 있습니다.

SR Ops는 Google Monitor 사용자에게 어떤 기능을 제공합니까?

SR Ops에서는 Google Monitor와 웹후크 통합이 가능합니다. 통합을 사용하여 Google Monitor는 SR Ops API에 자세한 정보가 담긴 인시던트를 전송합니다. SR Ops는 Google Monitor 경보에 대한 디스패처 역할을 하고 당직 일정을 기반으로 알림을 받을 사람들을 결정하고, 이메일, 텍스트 메시지(SMS), 전화 통화 및 iPhone & Android 푸시 알림을 통해 알림을 전달하고, 경보가 확인 또는 종결될 때까지 경보를 에스컬레이션합니다.

통합의 기능

Google Monitor에서 경보가 생성되면 SR Ops에서 통합을 통해 경보가 자동으로 생성됩니다.

- Google Monitor에서 알림 상태가 오픈이면 SR Ops에서도 통합을 통해 경보가 자동으로 생성됩니다.
- Google Monitor에서 알림 상태가 종결이면 관련 경보가 자동으로 종결됩니다.
- Google Monitor에서 알림 상태가 ##이면 관련 경보가 자동으로 확인됩니다.

Google 클라우드 플랫폼에서 웹후크 구성

SR Ops가 엔드포인트를 사용하여 Google 클라우드 플랫폼과 통신할 수 있도록 Google 클라우드 플랫폼의 웹후크 엔드포인트를 구성합니다.

시작하기 전에
다음 작업을 수행했는지 확인합니다.

- SR Ops에서 웹후크 엔드포인트를 생성했습니다. 자세한 내용은 SR Ops에서 웹후크 엔드포인트 생성 문서를 참조하십시오.
- Google 클라우드 플랫폼에서 계정을 생성했습니다.

필요한 역할: evt_mgmt_integration

프로시저

1. Google Cloud Platform 콘솔에 로그인합니다.
2. 왼쪽 탐색 창의 작업 아래에서 모니터링 〉 경보를 클릭합니다.
3. 알림 채널 편집을 클릭합니다.
4. 웹후크 섹션에서 새로 추가를 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.

5. 정적 웹후크 추가 양식의 필드에 입력합니다.
   - 엔드포인트 URL: 이미 생성한 웹후크 URL을 입력합니다.
   - 표시 이름: 웹후크 엔드포인트의 표시 이름을 입력합니다.
6. **HTTP** 기본 인증 사용을 선택하고 자격 증명을 입력합니다.
7. 통합이 SR Ops에서 잘 작동하고 있는지 확인하려면 연결 테스트를 클릭하십시오.
8. 저장을 클릭합니다.
9. 왼쪽 탐색 창에서 경보를 클릭합니다.
10. **+** 정책 만들기를 클릭합니다.
11. 추적할 대상 섹션에서 조건 추가를 클릭하고 경보에 필요한 조건을 추가합니다.
12. 추가를 클릭합니다.
13. 알림을 받을 사람 섹션에서 경보 알림을 받을 웹후크 이름을 선택하고 확인을 클릭합니다.
14. 문제 해결 단계 섹션의 경보 이름 필드에 경보 이름을 입력합니다.
15. 옵션: 선택 사항 필드에 문제를 해결하기 위한 지침 또는 제안을 입력합니다.
16. 저장을 클릭합니다.

Google Monitor의 샘플 페이로드

Google Monitor에서 이벤트가 발생할 때 엔터티의 스냅샷입니다.

Google Monitor에서 보낸 샘플 페이로드


```
{
 "incident":
 {
  "incident_id": "0.lsnwib31sglo",
  "resource_id": "",
  "resource_name": "deductive-reach-207607 VM Instance",
  "resource": {"type": "gce_instance","labels": {}},
  "resource_type_display_name": "VM Instance",
  "metric":{"type": "compute.googleapis.com/instance/cpu/usage_time", "displayName": "CPU
 usage"},
  "started_at": 1602000626,
  "policy_name": "CPU Usage",
  "condition_name": "VM Instance - CPU usage for deductive-reach-207607 by
 label.instance_name [SUM]",
  "condition":
  {

 "name":"projects/deductive-reach-207607/alertPolicies/4416258801778683037/conditions/44
 16258801778682826",
   "displayName":"VM Instance - CPU usage for deductive-reach-207607 by
 label.instance_name [SUM]",
   "conditionThreshold":
   {
    "filter":"metric.type=\"compute.googleapis.com/instance/cpu/usage_time\"
 resource.type=\"gce_instance\" resource.label.\"project_id\"=\"deductive-reach-207607\"",
    "aggregations":[{"alignmentPeriod":"60s", "perSeriesAligner":"ALIGN_RATE",
 "crossSeriesReducer":"REDUCE_SUM", "groupByFields":["metric.label.instance_name"]}],
    "comparison":"COMPARISON_GT",
    "thresholdValue":0.6,
```


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

```
   "duration":"300s",
   "trigger":{"count":1}}
  },
 "url":
"https://console.cloud.google.com/monitoring/alerting/incidents/0.lsnwib31sglo?project=dedu
ctive-reach-207607",
 "state": "open",
 "ended_at": 1602000987,
 "summary": "CPU usage for deductive-reach-207607 VM Instance with metric labels
{instance_name=gke-yuval-cluster-default-pool-085540ab-3ejv} returned to normal with a
value of 0.279."
 },
 "version": "1.2"
}
```


Grafana와 **SR Ops** 통합

Grafana는 서버 및 애플리케이션 코드 라인을 통해 최종 사용자 환경에 대한 성능 통찰을 제공하는 올인원 웹 애플리케이션 성능 도구입니다.

SR Ops는 **Grafana** 사용자에게 어떤 서비스를 제공합니까?

SR Ops에는 Grafana와의 네이티브 통합이 있습니다. 통합을 사용하여 SR Ops의 API에 자세한 정보가 담긴 Grafana 경보를 전송합니다. SR Ops는 Grafana 경보에 대한 디스패처 역할을 하고 당직 일정을 기반으로 알림을 받을 사람들을 결정하고, 이메일, 텍스트 메시지(SMS), 전화 통화 및 iPhone & Android 푸시 알림을 통해 알림을 전달하고, 경보가 확인 또는 종결될 때까지 경보를 에스컬레이션합니다.

통합의 기능

- 경보 조건에 위반이 있을 때마다 Grafana 포털에서 경보가 생성되고 알림 채널에 정의된 웹후크 URL을 사용하여 SR Ops로 동일한 경보가 전송됩니다.
- Grafana에서 경보가 종결되면 통합을 통해 SR Ops에서도 관련 경보가 자동으로 종결됩니다.

Grafana의 웹후크 구성

SR Ops가 엔드포인트를 사용하여 Grafana와 통신할 수 있도록 Grafana의 웹후크 엔드포인트를 구성합니다.

시작하기 전에
다음 작업을 수행했는지 확인합니다.

- SR Ops에서 웹후크 엔드포인트를 생성했습니다. 자세한 내용은 SR Ops에서 웹후크 엔드포인트 생성 문서를 참조하십시오.
- Grafana에서 계정을 생성했습니다.

필요한 역할: evt_mgmt_integration

프로시저

1. Grafana 콘솔에 로그인합니다.
2. 왼쪽의 탐색 창에서 종 모양 아이콘( )을 클릭한 다음, 경보 > 알림 채널을 클릭합니다.
   경보 페이지가 나타나고 알림 채널 탭이 기본적으로 선택됩니다.
3. 새 채널을 클릭합니다.
   새 알림 채널 양식이 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. 웹후크를 만들려면 웹후크 섹션까지 아래로 스크롤하여 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	알림 채널 이름입니다.
유형	알림 채널 유형입니다. 주: 유형을 웹후크로 선택해야 합니다.
URL	이미 생성한 웹후크 URL을 입력합니다.
선택적 웹후크 설정	
HTTP 메서드	통신을 활성화하는 프로토콜입니다. 주: **POST**를 선택해야 합니다.
사용자 이름	evt_mgmt_integration 역할을 가진 ServiceNow 사용자의 사용자 이름입니다.
암호	ServiceNow 사용자의 암호입니다.
알림 설정	
알림을 관리하는 옵션입니다.	

6. 구성을 검증하려면 테스트를 클릭합니다.
7. 저장을 클릭합니다.
8. 왼쪽의 탐색 창에서 대시보드 아이콘( )을 클릭한 다음 관리를 클릭합니다.
9. 경보 규칙 및 조건을 추가하려는 기존 대시보드를 클릭합니다.
10. 필요한 패널을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 편집을 클릭합니다.
11. 경보 생성 탭을 클릭하고 경보 생성 버튼을 클릭합니다.
12. 경보의 규칙 및 조건을 제공합니다.
13. 알림 섹션의 보내는 대상에서 + 사인을 클릭하고 생성한 알림 채널을 추가합니다.
14. 태그 섹션에서 다음 태그를 추가합니다.
    - 심각도: (선택 사항) 경보를 만들어야 하는 심각도입니다.
    - 개수: (이 태그는 필수입니다. 그렇지 않으면, ServiceNow에서 경보가 자동으로 종결되지 않습니다.) 이 경보 규칙이 모니터링하는 장치, 호스트 또는 서버의 수입니다.
15. 저장을 클릭합니다.

    경보 규칙이 생성됩니다. 경보 규칙에 액세스하려면 왼쪽의 탐색 창에서 종 모양 아이콘( )을 클릭한 다음, 경보 > 경보 규칙을 클릭합니다.

    주:
    경보에 바인딩되지 않은 ServiceNow에 추가 일반 이벤트가 수신되는 것을 볼 수 있습니다. Grafana가 일반 알림으로 정보를 보내지 않는 문제를 해결하기 위해 생성되었으므로 무시하십시오.

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

Grafana의 샘플 페이로드

Grafana에서 이벤트가 발생할 때 엔터티의 스냅샷입니다.

Grafana에서 보낸 샘플 페이로드


```
{
 "dashboardId": 2,
 "evalMatches": [
  {
   "value": 19377.996875,
   "metric": "System - Processes executing in kernel mode",
   "tags": {
    "__name__": "process_cpu_seconds_total",
    "instance": "168.62.217.70:9100",
    "job": "prometheus"
   }
  }
 ],
 "orgId": 1,
 "panelId": 3,
 "ruleId": 1,
 "ruleName": "CPU alert",
 "ruleUrl":
"http://localhost:3000/d/rYdddlPWj/node-exporter-full?tab=alert&viewPanel=3&orgId=1",
 "state": "alerting",
 "tags": {
  "severity": "1",
  "count": "1"
 },
 "title": "[Alerting] CPU alert"
}
```


도메인 분리 및 사이트 신뢰성 운영

사이트 신뢰성 운영에서는 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*

지원 수준은 기본이지만, 일부 예외 또는 특수 조건이 있습니다.

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자(SP) 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고, 롤업, 집계는 모두 운영 런타임 시 도메인을 사용합니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정할 수 있어야 합니다.

샘플 사용 사례: SP가 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.

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

사이트 신뢰성 운영 개요

- 도메인 분리는 애플리케이션의 모든 메타데이터 테이블에 있습니다. 인스턴스 수준 테이블에도 명시적으로 도메인 분리가 있습니다. 내부 팀 요청 테이블 등의 다른 내부 테이블은 도메인 분리 기록을 참조하여 암시적으로 도메인 분리됩니다.
- 시스템 속성은 팀 관리 기능에 영향을 미치는 도메인 구분이 적용되지 않습니다. 이 속성은 여러 도메인이 공유하며 인스턴스 수준에서 설정됩니다. 이에 대한 도메인별 설정은 지원되지 않습니다.
- 다른 애플리케이션을 활용하는 경우(예: 이벤트 관리 커넥터) 도메인 분리는 애플리케이션의 도메인 분리 기능에 의해 결정됩니다.

사이트 신뢰성 운영 애플리케이션에서 도메인 분리가 작동되는 방법

팀 관리와 관련된 위의 기본* 지원 수준 등급에 표시된 특정 조건:

- Integration Hub 플로우가 백업하는 카탈로그 항목을 통해 새 팀이 생성됩니다. sro_admin이 플로우를 설정해야 하고 서비스 포털 또는 사이트 신뢰성 운영 작업 공간을 통해 시작할 수 있습니다. 지침은 설정 가이드에 표시됩니다.
- Integration Hub 하위 플로우 및 작업이 사이트 신뢰성 운영 팀의 관리를 제어합니다.
- 각 인스턴스에 대해 하나의 카탈로그 항목과 플로우만 설정할 수 있습니다. 고객은 기존 플로우의 커스터마이제이션으로 도메인 분리를 지원하도록 팀 속성을 설정해야 합니다.
- 팀 카탈로그 항목의 요청자는 도메인에 연결되어 있으며 요청 항목의 일부로 사용할 수 있습니다. 그 결과, 필요에 따라 요청자는 특정 도메인 또는 카탈로그 항목에 팀을 만들고 확장하여 도메인을 다른 방식으로 캡처할 수 있습니다. 두 경우 모두 sro_admin은 이를 지원하기 위해 Integration Hub 플로우 및 작업을 변경해야 합니다.

도메인 분리 테이블

- 작업(sn_sro_act)
- 조건(sn_sro_cnd)
- 통합(sn_sro_em_integration)
- 통합 작업(sn_sro_em_int_act)
- 구성(sn_sro_cfg)
- 구성 변수(sn_sro_cfg_var)
- 서비스 메트릭(sn_sro_service_metrics)

도메인 분리 및 On-Call Scheduling 주제를 참조하여 자세히 알아보십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

사이트 신뢰성 메트릭

사이트 신뢰성 메트릭(SRM)는 사이트 신뢰성 운영(SRO)를 확장하는 애플리케이션입니다. APM(애플리케이션 성능 관리) 경보의 신호 집계 지점 역할을 합니다.

Washington DC 릴리스부터 사이트 신뢰성 메트릭는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에 더 이상 설치되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 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.

SRM을 사용하면 SRE(사이트 신뢰성 엔지니어)가 여러 소스에서 신호를 캡처하고, SLO(서비스 수준 목표) 대상을 설정하고, 오류 예산(EB)을 보고, 인시던트를 생성하거나 오류 예산 임계치에 기반한 알림을 보내는 등 정책 기반 작업을 호출할 수 있습니다. SRE는 하나 이상의 성능 관리 도구에서 제공하는 주요 SLI(서비스 수준 표시기)를 평가하여 서비스 경험을 측정하고 릴리스 속도를 관리할 수 있습니다. 이러한 신호에 대한 평가와 집계를 통해 SRE는 정책 기반 작업을 트리거하고, 변화하는 조건에 신속하게 대응할 수 있습니다.

사이트 신뢰성 엔지니어와 서비스 소유자는 SRM을 사용하여 제공하는 서비스가 소비자의 기대에 부응하도록 보장할 수 있습니다. SLI 유형(예: 대기 시간, 처리량, 가용성)을 기준으로 서비스 수준 목표를 설정한 다음, 오류 예산 정책을 사용하여 하나 이상의 정책 기반 작업을 트리거하여 품질을 측정할 수 있습니다.

SRM 애플리케이션의 주요 기능은 다음과 같습니다.

- SLI 신호 집계
- 기간 및 개수 기반 서비스 수준 목표 생성
- 오류 예산(EB) 계산
- 오류 예산 정책
- 오류 예산 시각화

상위 수준 워크플로우

1. SRM은 신호 집계를 위해 SRO 통합을 활용합니다.
2. SLI와 SLO를 포함하는 신뢰성 표시기는 SRM의 서비스에 대해 생성됩니다.
3. APM 도구의 서비스에 대해 자격 있는 경보가 생성되면 SRM의 신뢰성 표시기에 누적 위반 및 오류 예산 값이 업데이트됩니다.
4. 서비스에서 인시던트 만들기, 알림 보내기 등의 작업을 트리거하여 서비스 문제를 정정하기 위한 오류 예산 정책이 생성됩니다.

사이트 신뢰성 메트릭에 대한 전반적인 이해와 사용 방법 파악을 위해 이 비디오를 시청하십시오.

사이트 신뢰성 메트릭 애플리케이션의 개요.

사이트 신뢰성 메트릭 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 사이트 신뢰성 메트릭 애플리케이션(sn_srm)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

애플리케이션의 작업 공간에서 SRM 뷰에 액세스하려는 애플리케이션을 설치해야 합니다. 예: 사이트 신뢰성 운영 작업 공간.

> **주:**
> 사용 중인 작업 공간에 대해 사이트 신뢰성 메트릭를 구성할 수 있습니다. 작업 공간에 SRM를 사용하려면 원하는 작업 공간 내부에 SRM 탐색을 설정해야 합니다. 서비스 기록 뷰에 서비스 수준 목표(sn_srm_service_level_objective)에 대한 관련 목록을 추가하거나, SLO(서비스 수준 목표)를 탐색의 기본 목록에 독립 실행형 목록으로 추가할 수 있습니다.

필요한 역할: admin

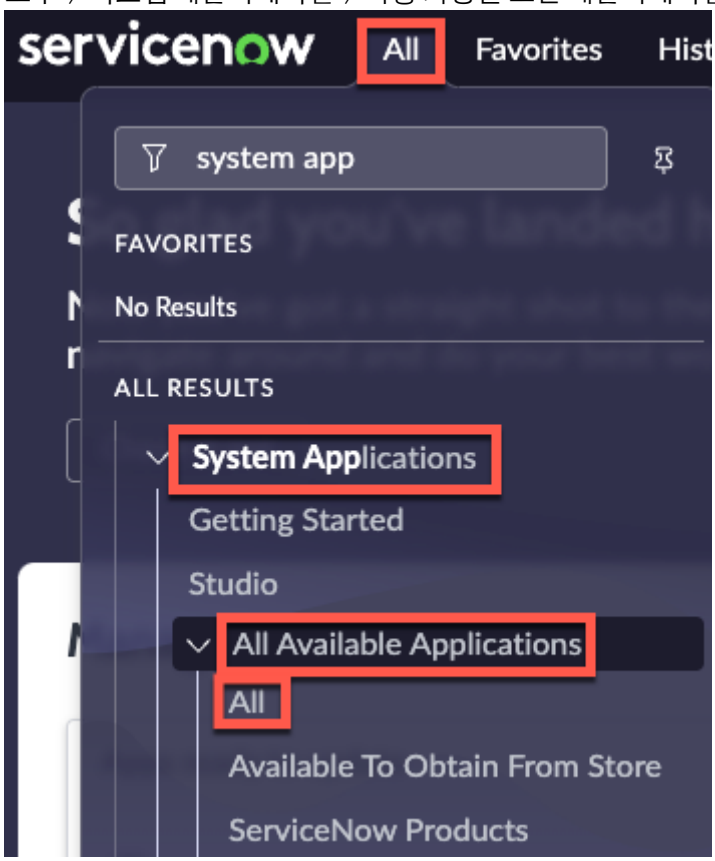
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

사이트 신뢰성 메트릭 앱과 함께 역할 및 데모 데이터가 설치됩니다. 데모 데이터에는 구현 속도를 향상하고 사용자의 빠른 사이트 신뢰성 메트릭 이해를 도와주는 템플릿이 포함되어 있습니다. 역할에 대한 자세한 내용은 SRM의 사용자 역할 및 책임을 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 사이트 신뢰성 메트릭 애플리케이션(sn_srm)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 사이트 신뢰성 메트릭 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

사이트 신뢰성 메트릭 기본 용어

사이트 신뢰성 메트릭(SRM)의 기본 용어를 이해하고 해당 기능을 사용하기 위한 빠른 가이드입니다.

SRM에서 사용하는 용어

용어	설명
애플리케이션 성능 관리(APM)	애플리케이션의 성능과 가용성 모니터링 및 관리. APM은 복잡한 애플리케이션 성능 문제를 탐지 및 진단하고 서비스 기대 수준을 유지할 수 있습니다.
서비스 수준 관리(SLM)	비즈니스 프로세스를 지원하기 위해 제공자와 소비자 간에 서비스 수준을 합의한 프레임워크입니다. 서비스 수준 관리에는 서비스 수준 계약(SLA), 운영 수준 계약(OLA) 및 외부공급계약(UC)이 포함됩니다.
서비스 수준 계약(SLA)	SLA는 제공자와 소비자 간에 합의된 서비스 수준을 정의합니다. 합의된 서비스 수준이 달성되지 않을 경우의 시정 조치 또는 벌금뿐만 아니라, 서비스가 측정되는 메트릭을 정의합니다.
서비스 수준 목표(SLO)	SLI로 측정되는 서비스 수준에 대한 대상 값 또는 값의 범위입니다.
서비스 수준 표시기(SLI)	제공되는 서비스 수준의 몇 가지 양적 척도입니다. 메트릭은 SLO 대상을 정의하는 데 사용됩니다.
측정된 신뢰성	약속된 서비스를 일관되고 정확한 방식으로 제공하는 능력입니다. 신뢰성은 100%에서 중단을 빼서 자동으로 계산됩니다.
오류 예산	오류 예산은 지정된 시간 동안 지출할 수 있는 SLO의 금액입니다. 릴리스 속도를 관리하는 데 사용할 수 있습니다. 일반적으로 가용성, 대기 시간 등에 따라 결정됩니다.
오류 예산 정책	서비스에 대해 인시던트 만들기 또는 설정된 임계치 초과 시 알림 보내기 등의 작업을 트리거하기 위해 작성되는 정책 또는 규칙입니다.

의 사용자 역할 및 책임**SRM**

사용자 역할을 사용하면 사용자에게 사이트 신뢰성 메트릭(SRM) 콘솔의 여러 부분에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 즉, SRM에서 사용자가 할 수 있거나 할 수 없는 작업은 역할에 따라 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.

SRM에는 다음과 같이 미리 정의된 역할이 있습니다.

역할 및 책임

역할	설명	포함하는 역할
sn_srm_admin	관리자는 모든 사이트 신뢰성 메트릭 설정 측면을 관리할 수 있습니다. 관리자는 모든 서비스와 그룹에 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • APM(애플리케이션 성능 모니터링) 도구와의 통합 생성 • 신뢰성 표시기 설정 및 유지 • 오류 예산 정책 설정 및 유지	없음
sn_srm_manager	관리자는 특정 서비스를 유지관리하는 팀을 감독합니다. 관리자는 모든 시스템과 DevOps 워크플로우에 걸쳐 탄력적 운영을 보장합니다. 관리자는 담당하는 서비스에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • APM(애플리케이션 성능 모니터링) 도구와의 통합 생성 • 신뢰성 표시기 설정 및 유지 • 오류 예산 정책 설정 및 유지	없음
sn_srm_user	사용자는 서비스 경험을 모니터링하고 릴리스 속도를 관리하는 데 필요한 일상적인 작업을 수행합니다. 사용자는 담당하는 서비스에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • APM(애플리케이션 성능 모니터링) 도구와의 통합 생성 • 신뢰성 표시기 설정 및 유지 • 오류 예산 정책 설정 및 유지	없음
sn_srm_business_stakeholder	비즈니스 이해 관계자는 서비스 복원성을 확인하지만 유지관리에는 직접 관여하지 않는 외부 이해 관계자입니다. 비즈니스 이해 관계자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • APM(애플리케이션 성능 모니터링) 도구와의 통합 보기 • 신뢰성 표시기 보기 • 오류 예산 보기	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.

SRM 시스템 속성

SRM을 지원하는 시스템 속성을 구성할 수 있습니다.

시스템 속성에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력한 후 Enter를 누릅니다. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블이 나타납니다. 시스템 속성에 액세스하고 수정할 수 있는 관리자 역할이 있어야 합니다.

SRM의 속성

속성	설명
sn_srm.actions.log	오류 예산 정책 작업 처리를 위한 로깅 수준을 제어합니다. 기본값: 알림
sn_srm.alert_processing.log	오류 예산 정책 작업 처리를 위한 로깅 수준을 제어합니다. 기본값: 알림
sn_srm.error_budget_policies.log	오류 예산 정책 처리를 위한 로깅 수준을 제어합니다. 기본값: 알림
sn_srm.sli_slo.log	서비스 수준 표시기(SLI) 및 서비스 수준 목표(SLO) 처리에 대한 로깅 수준을 제어합니다. 기본값: 알림
연락처 기본 설정이 되어 있지 않은 경우, 그룹의 사용자에게 알림을 보내는 데 사용되는 통신 채널 목록(쉼표로 구분)입니다. 다음 값을 사용할 수 있습니다. • 이메일: email • SMS: sms • 음성 호출: 음성 기능 *sn_srm.notification_communication_channels*	연락처 기본 설정이 되어 있지 않은 팀 구성원에 사용할 알림 채널의 쉼표로 구분된 목록입니다. 다음 값을 사용할 수 있습니다. • **email** • **sms** • **voice** • 유형: **CSV** • 기본값: **email**, **sms**, **voice** • 기타 가능한 값: 기타 조합
SRM 당직 워크플로우가 사용자 승인을 기다리는 시간(분)	SR Ops 당직 워크플로우가 사용자 승인을 기다리는 시간(분).

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

SRM의 속성

속성	설명
sn_srm.acknowledgement.workflow.wait_time	• 유형: 정수 • 기본값: **1440** • 기타 가능한 값: 필요에 따름

사이트 신뢰성 메트릭를 사용한 작업

사이트 신뢰성 메트릭(SRM) 기능을 사용하여 서비스에 대한 SLI(서비스 수준 표시기), SLO(서비스 수준 목표) 및 오류 예산 정책을 정의합니다. 이러한 메트릭은 사용자와 팀이 서비스를 추적하고 필요한 경우 필요한 조치를 취하는 데 도움이 됩니다.

오류 예산과 누적 위반 및 남은 오류 예산의 그래픽 표현을 볼 수 있습니다. 오류 예산 정책을 만들고 다음 작업과 연결하여 서비스 수준 목표의 임계치가 초과될 때 트리거할 수 있습니다.

- 이메일을 보냅니다.
- 인시던트를 만듭니다.
- Microsoft Teams 메시징 서비스를 사용하여 메시지를 전송합니다.
- Slack 메시징 서비스를 사용하여 메시지를 전송합니다.
- 인시던트를 만들고 당직을 알립니다.

사이트 신뢰성 운영(SRO) 작업 공간의 사이트 신뢰성 메트릭(SRM) 뷰에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다.

신뢰성 표시기

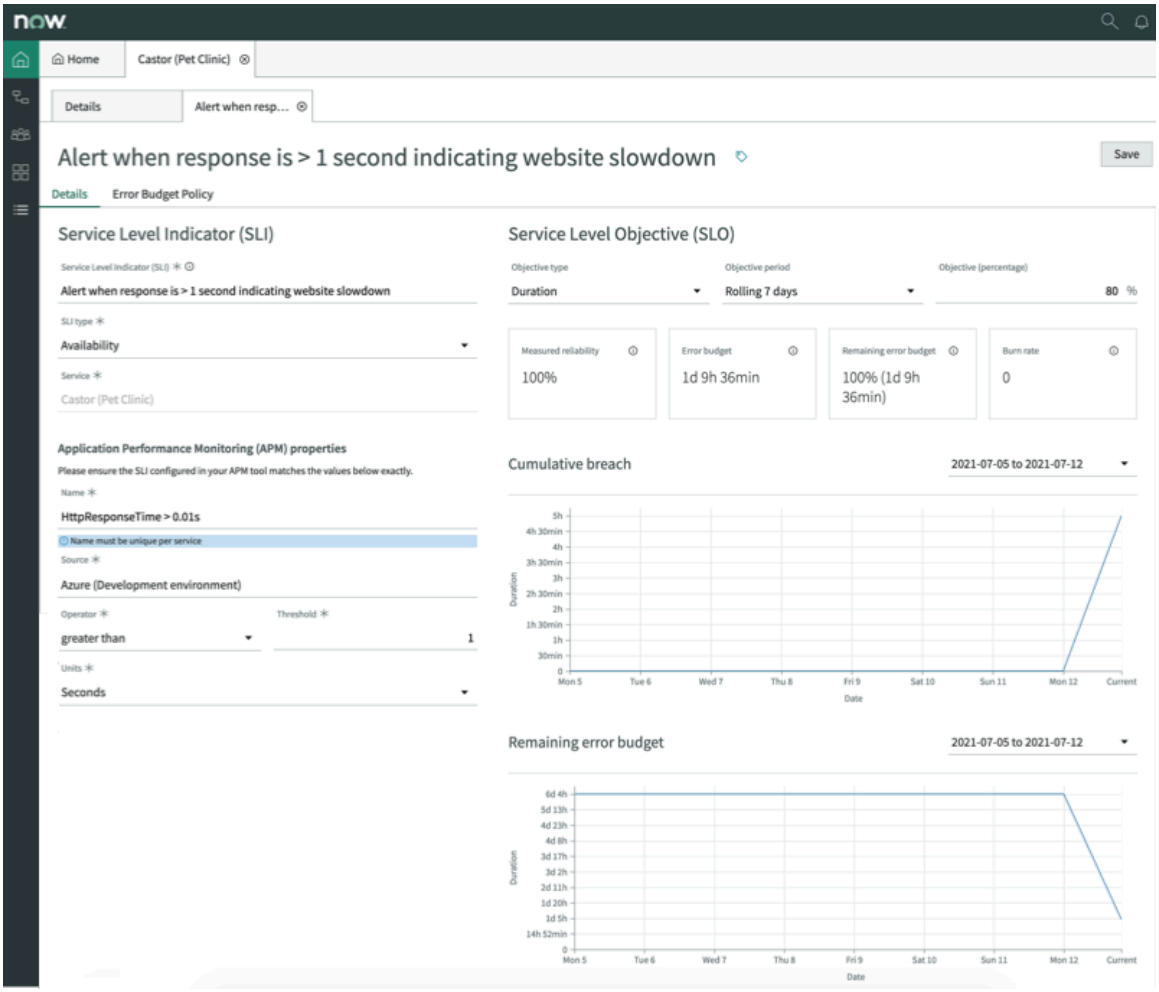
신뢰성 표시기는 다음과 같은 상세 정보를 표시합니다.

- SLI 및 SLO 상세 정보
- APM(애플리케이션 성능 모니터링) 속성
- 측정된 신뢰성
- 오류 예산
- 남은 오류 예산
- 누적 위반의 그래픽 표현
- 남은 오류 예산의 그래픽 표현

> **주:**
> 또한 이전 기간에 대한 누적 위반 및 남은 오류 예산을 그래픽으로 볼 수 있습니다. 이 필드는 이전 기간의 데이터를 사용할 수 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

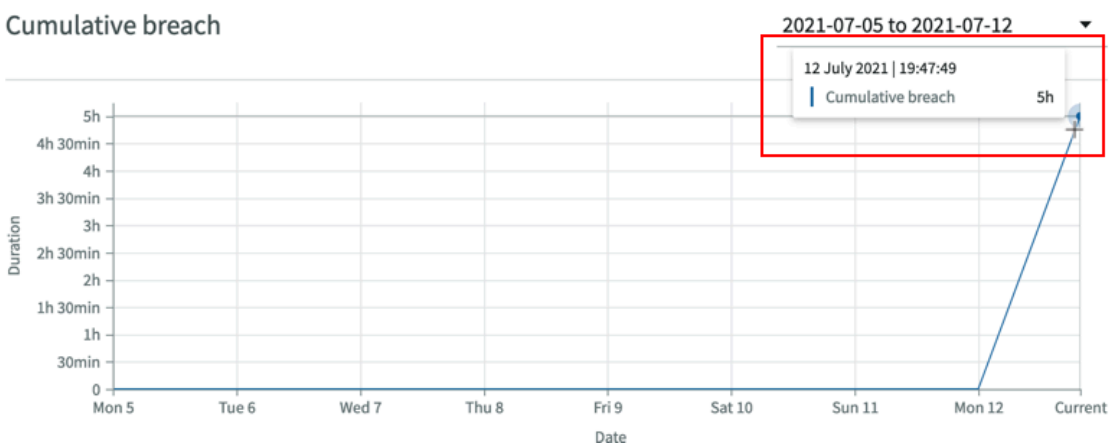
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SRM 신뢰성 표시기 보기



누적 위반에 대한 최신 정보가 그래픽 표현으로 된 현재 값으로 표시됩니다. 데이터가 캡처된 정확한 시간을 찾으면 현재 값의 마지막 데이터 요소를 커서로 가리킵니다.

누적 위반의 그래픽 표현



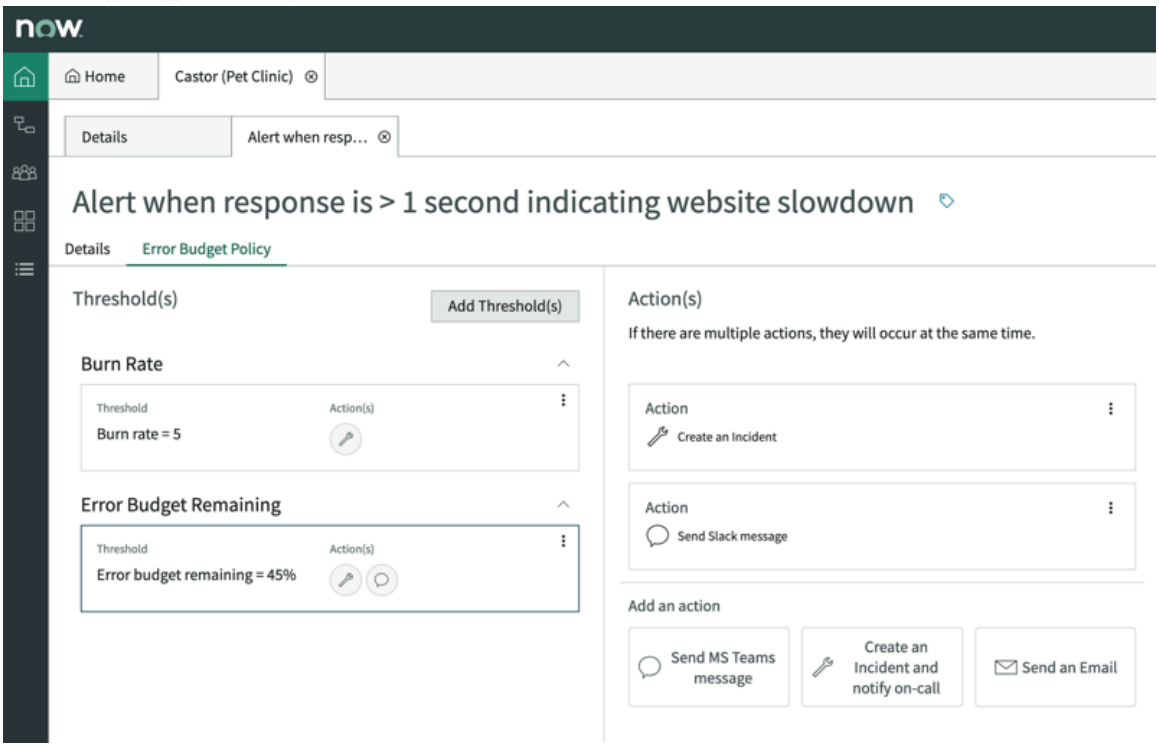
오류 예산 정책

오류 예산 정책에는 다음과 같은 상세 정보가 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.

- 남은 현금 감소 속도 및 오류 예산 등 임계치 상세 정보
- 임계치에 해당하는 작업

SRM 오류 예산 정책 보기



쿼리 기반 또는 기술 서비스에 대한 SLO, SLI 및 오류 예산 정책을 정의할 수도 있습니다.

쿼리 기반 또는 기술 서비스에 대한 자세한 내용은 기술 서비스 도메인 관리 를 참조하십시오.

APM 도구의 소스 경보

핵심 SLI(서비스 수준 표시기)를 평가하기 위한 APM(애플리케이션 성능 관리) 도구의 소스 서비스 경보입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_srm_manager 또는 sn_srm_admin 또는 sn_srm_user

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 메트릭 〉 데이터 프로세서 〉 데이터 프로세서로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

데이터 프로세서 양식

필드	설명
이름	데이터 프로세서의 이름입니다.
데이터 프로세서 정의	APM 도구에서 오는 경보를 이해하고 매핑하는 규칙입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: ○ SRO를 설치한 다음 이 절차로 데이터 프로세서를 생성하여 사이트 신뢰성 운영(SRO) Azure 및 사이트 신뢰성 운영(SRO) Dynatrace 경보를 수신할 수 있습니다. ○ SRO가 설치되어 있지 않은 경우, 모든 경보에 대한 데이터 프로세서를 생성하면 SLI 내부에서 추가로 필터링할 수 있습니다.
서비스	데이터 프로세서가 정의되는 서비스입니다.
설명	데이터 프로세서 정의에서 자동으로 검색되는 데이터 프로세서에 대한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   데이터 프로세서에 의해 정의된 통합에 대한 속성이 생성되고 서비스 수준 표시기 관련 목록이 생성됩니다.
5. 서비스 수준 표시기 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   서비스 수준 표시기 양식이 열립니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 수준 표시기 양식

필드	설명
이름	서비스 수준 표시기 이름입니다. 주: 이 필드의 값은 APM 도구의 SLI 이름과 같아야 합니다.
SLI 유형	SLM(서비스 수준 메트릭) 계산의 기준이 되는 SLI 유형입니다. 사용 가능한 SLI 유형은 다음과 같습니다. ○ 대기 시간: 서비스 요청까지 걸린 시간입니다. 실제 경과 시간입니다. ○ 가용성: 서비스를 사용할 수 있는 시간의 백분율입니다. ○ 오류: 서비스 오류가 발생하는 빈도 측정입니다. ○ 채도: 시스템 분수의 측정으로, 가장 제약이 있는 자원을 강조합니다.
서비스	서비스 수준 표시기를 만드는 서비스입니다.
데이터 프로세서	서비스 수준 표시기를 만드는 데이터 프로세서의 이름입니다.
설명	표시기 요약입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
연산자	특정 논리 함수를 수행하는 조건입니다.
임계치	메트릭이 트리거된 후 상한입니다.
단위	메트릭의 측정 단위입니다.
활성	서비스 수준 표시기를 활성화하는 옵션입니다. 활성화하지 않으면 서비스에 대한 메트릭이 생성되지 않습니다.
경보 필터링	자격을 만족하는 경보를 추가로 필터링하는 기능입니다.

7. 제출을 클릭합니다.

신뢰성 표시기 생성

신뢰성 표시기를 생성하여 서비스의 신뢰성을 양적 특성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_srm_manager 또는 sn_srm_admin 또는 sn_srm_user

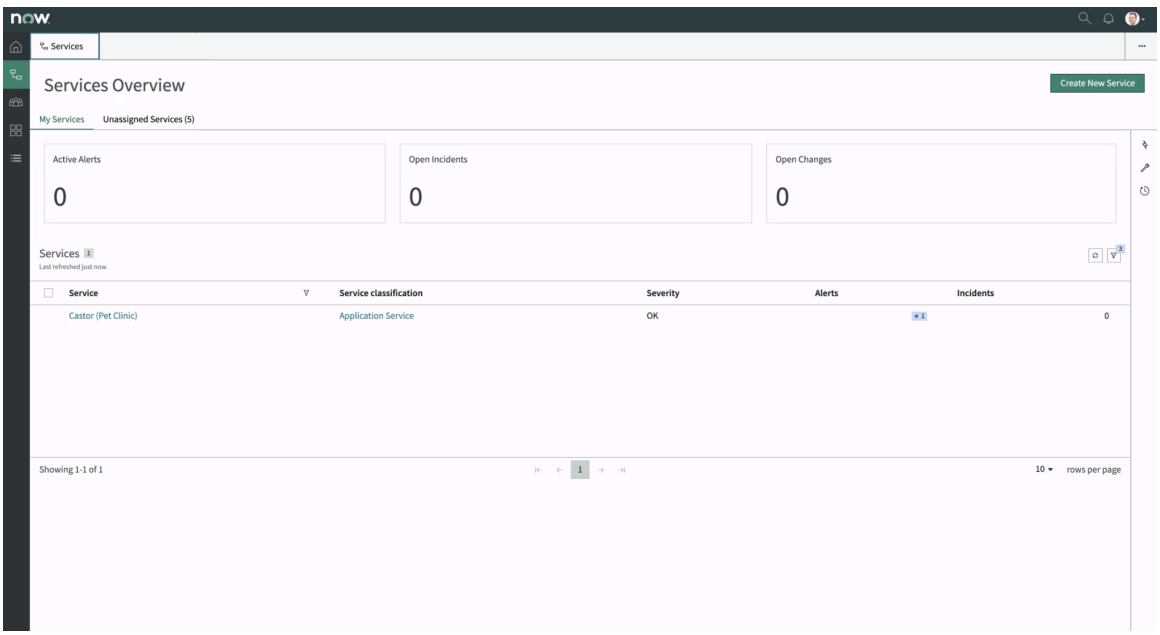
이 태스크 정보
사이트 신뢰성 운영 작업 공간 뷰는 사이트 신뢰성 운영 애플리케이션을 설치해야 사용할 수 있습니다. 클래식 환경을 사용하여 SLI(서비스 수준 표시기) 및 SLO(서비스 수준 목표)를 생성할 수도 있습니다. 클래식 환경에서 SLI 또는 SLO를 생성하려면 사이트 신뢰성 메트릭 〉 서비스 수준 표시기 또는 사이트 신뢰성 메트릭 〉 서비스 수준 목표로 이동합니다.

주:
SLI에 대해 SLO를 하나만 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. Site Reliability Operations 〉 Site Reliability Ops 작업 공간으로 이동합니다.

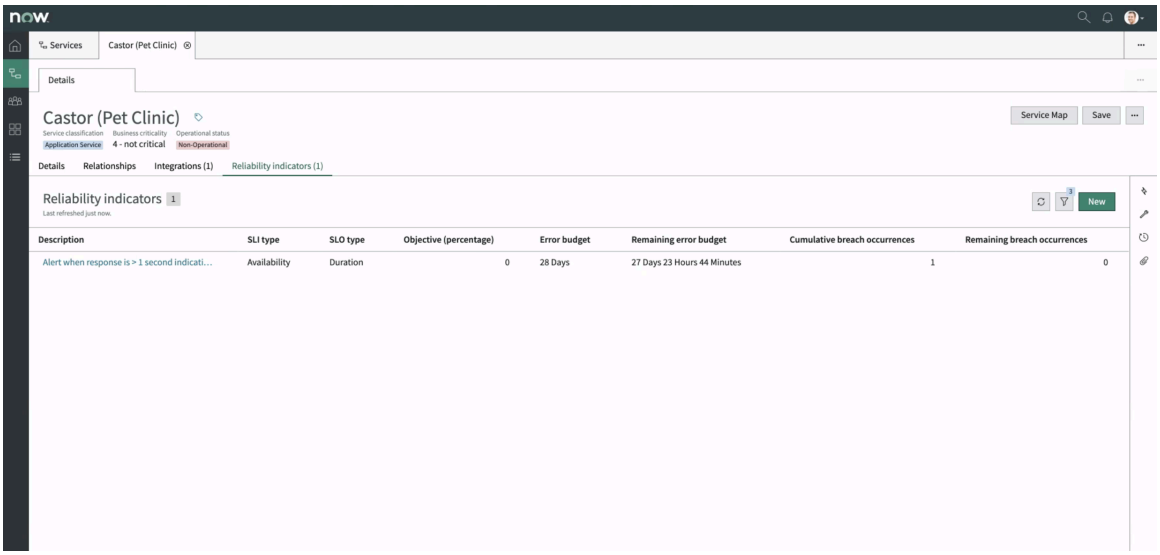
2. 서비스 페이지 아이콘( )을 클릭합니다.



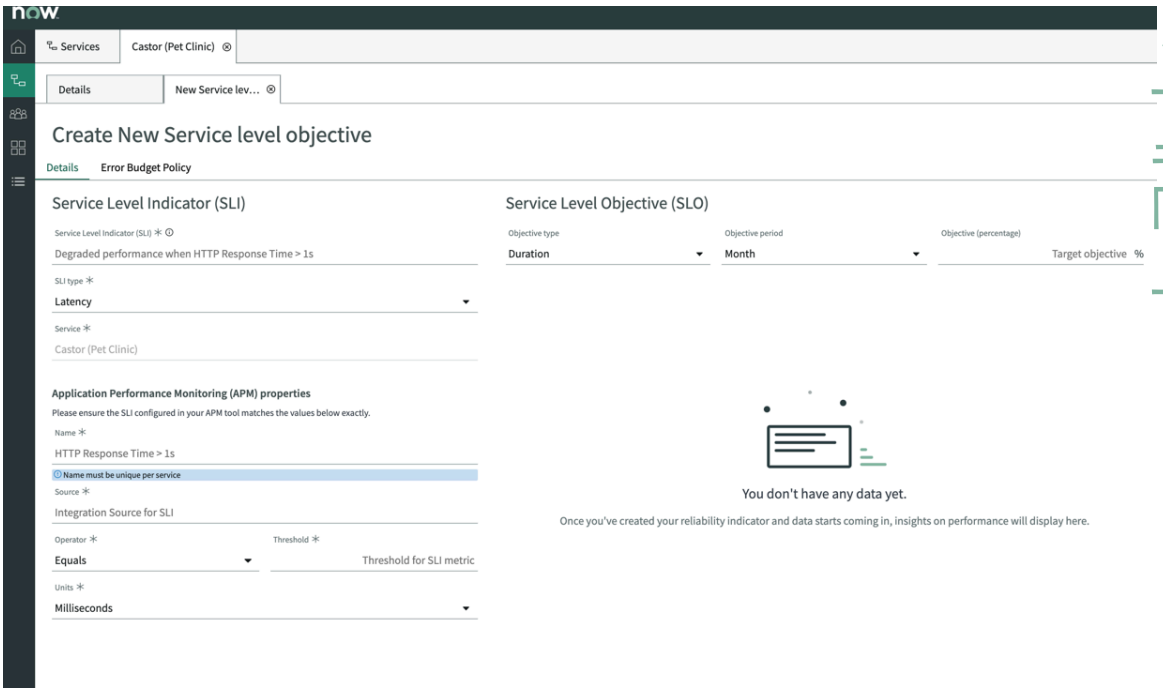
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 서비스 개요 페이지에서 신뢰성 표시기를 만들 서비스를 클릭합니다.

4. 신뢰성 표시기 탭을 클릭합니다.



5. 새로 만들기를 클릭합니다.



6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 수준 목표 양식

필드	설명
서비스 수준 표시기(SLI)	
서비스 수준 표시기(SLI)	표시기 이름입니다.

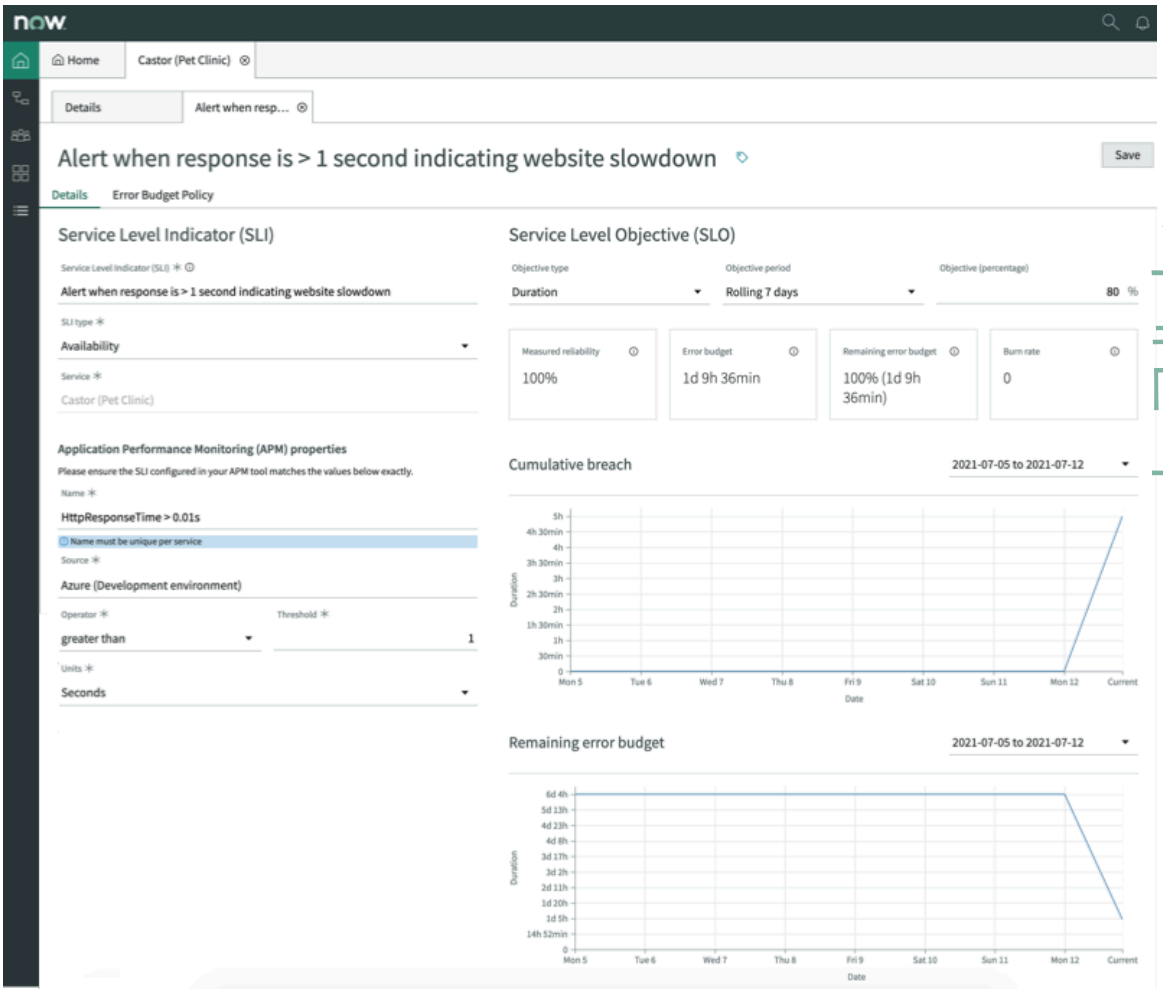
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
SLI 유형	SLM(서비스 수준 메트릭) 계산의 기준이 되는 SLI 유형입니다. 사용 가능한 SLI 유형은 다음과 같습니다. ○ 대기 시간: 서비스 요청까지 걸린 시간입니다. 실제 경과 시간입니다. ○ 가용성: 서비스를 사용할 수 있는 시간의 백분율입니다. ○ 오류: 서비스 오류가 발생하는 빈도 측정입니다. ○ 채도: 시스템 분수의 측정으로, 가장 제약이 있는 자원을 강조합니다.
서비스	신뢰성 표시기를 만드는 서비스입니다.
APM(애플리케이션 성능 모니터링) 속성	
이름	메트릭이 기반으로 하는 속성의 이름입니다. 주: 이 필드의 값은 APM 도구의 SLI 이름과 같아야 합니다.
소스	SLI를 정의해야 하는 데이터 소스입니다.
연산자	특정 논리 함수를 수행하는 조건입니다.
임계치	메트릭이 트리거된 후 상한입니다.
단위	메트릭의 측정 단위입니다.
서비스 수준 목표(SLO)	
목표 유형	사용 가능한 목표 유형은 다음과 같습니다. ○ 기간: 서비스가 위반 없이 제공되기를 원하는 시간입니다. 주: 목표 유형을 기간으로 선택하면 다음 두 필드는 목표 기간 및 목표(백분율)가 됩니다. ○ 개수: 특정 기간 동안 SLI에 허용된 위반 횟수입니다. 주: 목표 유형을 개수로 선택하면 다음 두 필드는 제한 기간 및 제한(발생)이 됩니다.
목표 기간 또는 제한 기간	메트릭이 계산되는 기간입니다. 개수를 목표 유형으로 선택한 경우, 제한 기간 필드가 나타납니다. 사용 가능한 옵션은 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.

필드	설명
	○ 월: 이 기간은 현재 월로 간주됩니다. 예를 들어, 현재 날짜가 1월 26일이면 기간은 1월 1일~1월 31일로 간주됩니다. ○ 롤링 30일: 이 기간은 현재 날짜로부터 30일로 간주됩니다. 예를 들어, 현재 날짜가 1월 26일이면 기간은 12월 25일부터 시작되는 것으로 간주됩니다. ○ 롤링 7일: 이 기간은 현재 날짜로부터 7일로 간주됩니다.
목표(백분율) 또는 제한(발생)	원하는 SLI 성과의 백분율 또는 숫자입니다.

7. 저장을 클릭합니다.
누적 위반 및 남은 오류 예산의 그래픽 표현을 볼 수 있습니다.



신뢰성 표시기 편집

필요한 경우 신뢰성 표시기 상세 정보를 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_srm_manager 또는 sn_srm_admin 또는 sn_srm_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.

활성 측정 기간 동안 SLO(서비스 수준 목표)를 업데이트하면 그래프에 불일치가 발생할 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 서비스 페이지 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 서비스 개요 페이지에서 신뢰성 표시기를 편집할 서비스를 클릭합니다.
4. 신뢰성 표시기 탭을 클릭합니다.
5. 수정하려는 신뢰성 표시기를 클릭하여 엽니다.
6. 필요한 경우 상세 정보를 편집합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

신뢰성 표시기 삭제

더 이상 필요 없는 경우 신뢰성 표시기를 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_srm_manager 또는 sn_srm_admin 또는 sn_srm_user

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 서비스 페이지 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 서비스 개요 페이지에서 신뢰성 표시기를 삭제할 서비스를 클릭합니다.
4. 신뢰성 표시기 탭을 클릭합니다.
5. 삭제하려는 신뢰성 표시기를 클릭하여 엽니다.
6. 신뢰성 표시기 페이지에서 을 클릭하고 삭제를 클릭합니다.

작업 정의 생성

SRM Classic UI에서 작업 정의를 생성할 수 있습니다. 인시던트를 생성하거나 메일을 보내는 작업 정의를 만듭니다. 또한 작업 정의를 생성하여 Microsoft Teams 및 Slack 메시징 서비스에 메시지를 전송할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_srm_admin, sn_srm_manager 또는 sn_srm_user

프로시저

1. 모두 〉 사이트 신뢰성 메트릭 〉 오류 예산 정책 〉 작업 정의로 이동합니다.
2. 오류 예산 정책 작업 정의 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

오류 예산 정책 작업 정의 양식

필드	설명
이름	작업의 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
아이콘	통신의 아이콘입니다.
유형	수행할 작업 유형입니다. 기본적으로 제공된 작업에 대한 작업 정의를 사용하려면 **Integration Hub -** 하위 플로우를 선택합니다.
임계치당 단일 사용	임계치당 작업을 만들 수 있는 횟수를 결정하는 옵션입니다. 이 확인란을 선택하면 임계치당 작업이 한 번만 생성됩니다. 임계치당 단일 사용 확인란을 선택합니다.
설명	작업 사용에 대한 설명입니다.
IntegrationHub - 플로우/하위 플로우	경보를 해결하기 위해 실행되는 하위 플로우입니다. 예를 들어 **SRM -** 인시던트 생성, **SRM - Slack -** 메시지 게시, **SRM - MS Teams -** 메시지 게시 등을 검색하여 선택할 수 있습니다. 이 필드는 유형 목록에서 **IntegrationHub -** 하위 플로우를 선택한 경우에만 나타납니다.
웹후크	알림을 보낼 웹후크입니다. Slack 및 Microsoft Teams 메시징 서비스에서 메시지를 보내는 작업 정의를 생성하는 경우만 이 필드에 값을 입력합니다. 주: 이 작업 정의를 구성하기 전에 Microsoft Teams 및 Slack 메시징 서비스에 대한 웹후크 URL을 생성하십시오.

웹후크 URL 생성에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams에서 채널의 웹후크 URL 생성 또는 Slack에서 채널의 웹후크 URL 생성 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 클릭합니다.

오류 예산 정책 생성

오류 예산 정책을 만들어 서비스 수준 목표의 임계치를 초과할 때 알림 보내기 또는 인시던트 만들기 같은 작업을 트리거합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_srm_manager, sn_srm_admin 또는 sn_srm_user

이 태스크 정보

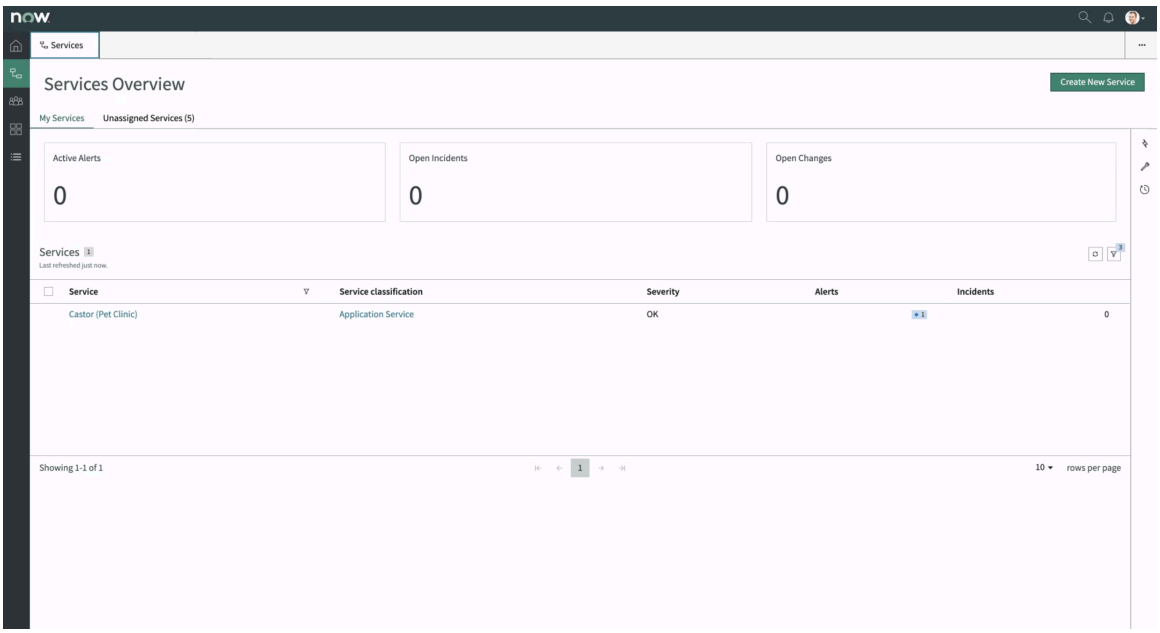
SR Ops 작업 공간 뷰는 사이트 신뢰성 운영 애플리케이션을 설치해야 사용할 수 있습니다. 클래식 환경을 사용하여 오류 예산 정책을 만들 수도 있습니다. 클래식 환경에서 오류 예산 정책 임계치를 생성하려면 사이트 신뢰성 메트릭 > 오류 예산 정책 > 임계치로 이동합니다. 서비스 수준 목표 양식의 오류 예산 정책 임계치 오류 예산 정책 임계치 관련 목록에서 임계치를 생성할 수도 있습니다.

워크플로우, 플로우 또는 스크립트를 호출하는 작업 정의를 생성할 수 있습니다. 작업 정의를 생성하려면 사이트 신뢰성 메트릭 > 오류 예산 정책 > 작업 정의로 이동합니다. 오류 예산 정책 임계치 양식의 오류 예산 정책 작업 관련 목록에서 작업을 만들 수 있습니다.

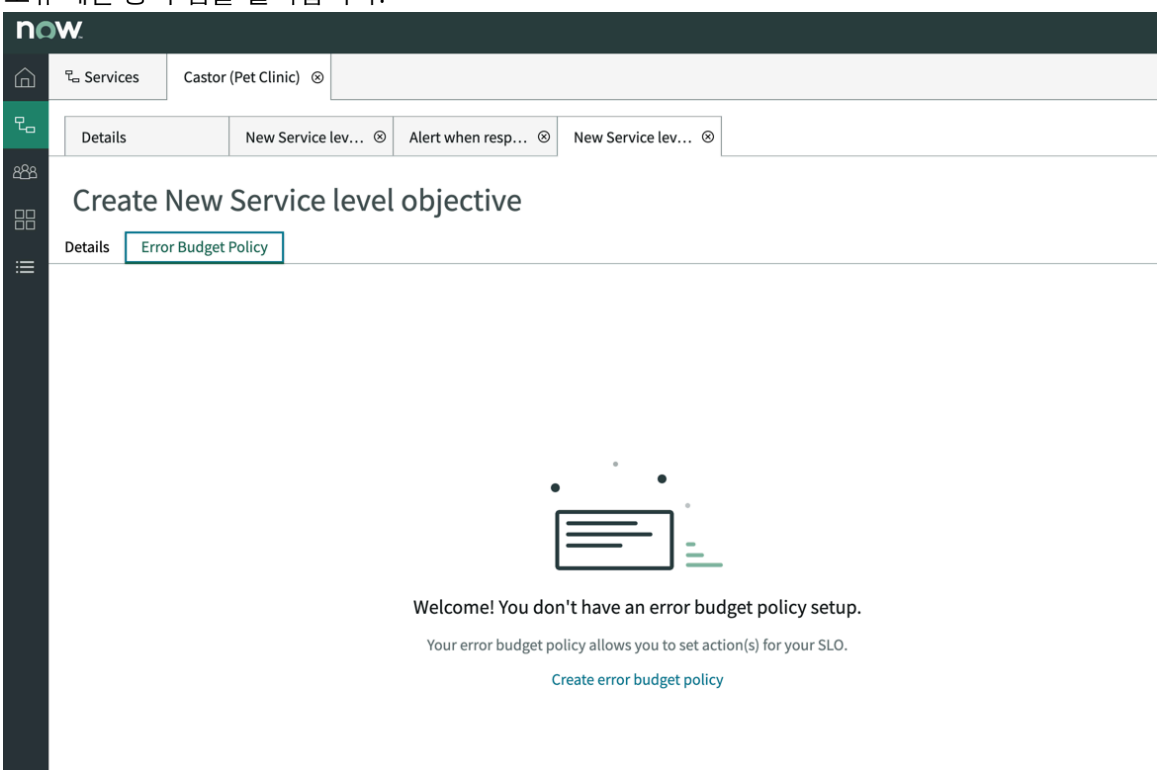
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 사이트 신뢰성 운영 〉 사이트 신뢰성 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 서비스 페이지 아이콘( )을 클릭합니다.



3. 서비스 개요 페이지에서 오류 예산 정책을 생성할 서비스를 클릭합니다.
4. 오류 예산 정책 탭을 클릭합니다.



5. 오류 예산 정책 생성 링크를 클릭하여 서비스 수준 목표에 대한 조치를 취할 시점을 결정하는 임계치를 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.

6. 임계치 추가 대화 상자에서, 임계치 유형 목록의 다음 값 중 하나를 선택합니다.
   - 현금 감소 속도: 오류 예산이 소비되는 속도입니다. 이상적인 현금 감소 속도는 예상되는 속도에서 오류 예산이 사용 중임을 나타내는 1 이하입니다. 현금 감소 속도가 지정된 값 이상인 경우 임계치가 위반됩니다.
   - 남은 오류 예산: 지정된 기간 동안 지출할 남은 오류 예산의 백분율입니다. 남은 백분율이 지정된 값 이하인 경우 임계치가 위반됩니다.
7. 임계치 필드에 값을 입력합니다.
8. 추가를 클릭합니다.

   주:
   정책에 대해 여러 임계치를 추가할 수 있습니다. 그러나 중복 임계치는 추가할 수 없습니다. 중복 임계치를 추가하려고 하면 오류 메시지가 나타납니다.

   임계치가 추가된 후 해당 임계치에 대한 작업을 추가할 수 있습니다.

9. 작업을 추가할 임계치를 선택하고 다음 작업 중 하나를 클릭합니다.
   - 인시던트 생성
   - 이메일 보내기
   - 메시지 보내기 Slack

     ServiceNow Integration Hub 플러그인에 대한 Slack 스포크를 설치하여 Slack 채널로 경보에 대한 메시지 보내기를 자동화합니다. 또한 Slack에서 채널의 웹후크 URL을 생성합니다. Slack에서 플러그인 설치 및 웹후크 URL 생성에 대한 자세한 내용은 ServiceNow IntegrationHub용 Slack 스포크 설치 및 Slack에서 채널의 웹후크 URL 생성 문서를 참조하십시오.

   - **MS Teams** 메시지 보내기

     ServiceNow Integration Hub 플러그인에 대한 Microsoft Teams 스포크를 설치하여 Microsoft Teams 채널로 경보에 대한 메시지 보내기를 자동화합니다. 또한 Microsoft Teams에서 채널의 웹후크 URL을 생성합니다. Microsoft Teams에서 플러그인 설치 및 웹후크 URL 생성에 대한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 ServiceNow IntegrationHub용 Microsoft Teams 스포크 설치 및 Microsoft Teams에서 채널의 웹후크 URL 생성 문서를 참조하십시오.

주:
Microsoft Teams 및 Slack 메시징 서비스의 메시지에는 신뢰성 표시기 링크가 표시됩니다. SR Ops Workspace가 설치되지 않은 경우 클래식 환경에서 링크가 열립니다. 사용 가능한 작업 공간에서 신뢰성 표시기를 보고 싶은 경우 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동하고 ErrorBudgetPolicyActionUtils 스크립트 포함의 `_genReliabilityIndicatorURL` 함수를 재정의합니다.

- 인시던트를 만들고 당직을 알림

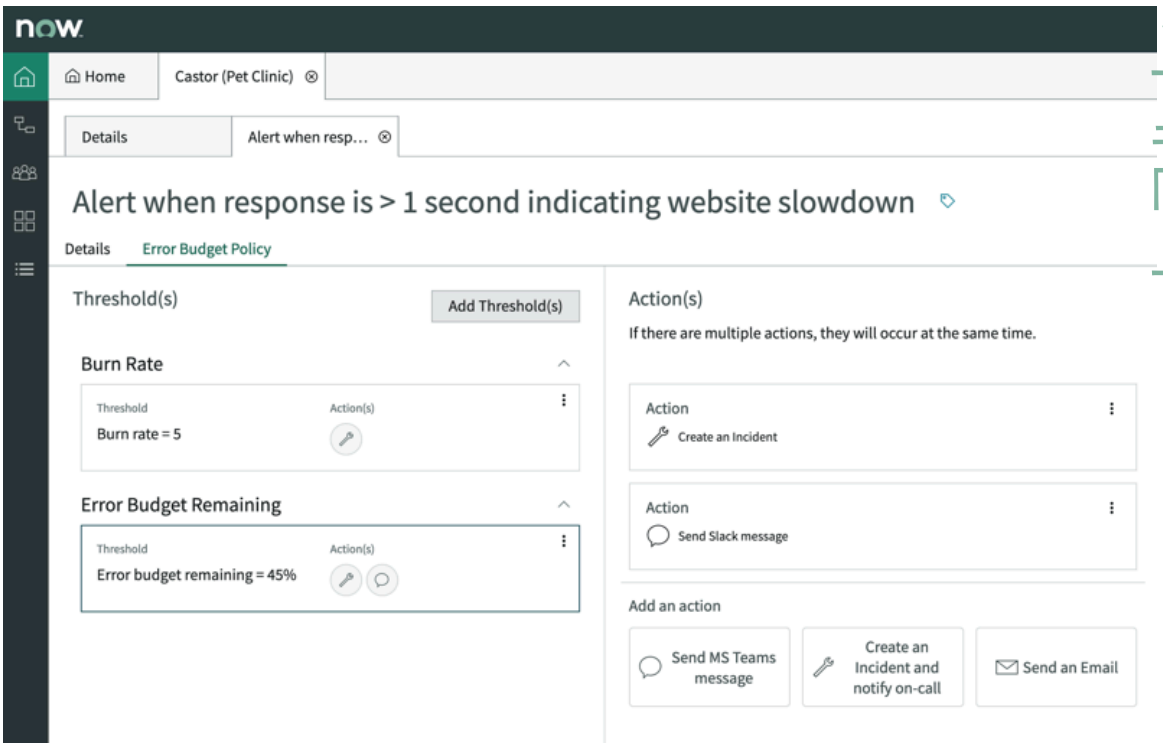
주:
모든 작업을 추가하면 임계치가 초과될 때 동시에 발생합니다.

10. 저장을 클릭합니다.

임계치 또는 작업에 대한 변경은 양식 상단에서 저장을 클릭한 후에만 저장됩니다.

임계치를 편집하려면 임계치에 대한 정책 작업 아이콘( )을 클릭한 다음 임계치 편집을 클릭합니다.

임계치가 초과되면 필요한 작업이 트리거됩니다.



SRM 알림

팀의 당직 일정, 팀 교대조, 사용자 기본 설정, 알림 설정 등 다양한 요인에 따라 사용자에게 알림이 전송됩니다.

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

SRM 알림

시나리오	알림
당직 일정이 설치되고 교대조와 사용자 기본 설정이 정의됩니다.	사용자 기본 설정에 따라 당직 교대조의 사용자에게 알림이 전송됩니다.
당직 일정이 설치되고 교대조가 정의되지만 사용자 기본 설정은 정의되지 않습니다.	• 알림가 설치되고 Twilio 통신이 구성되어 있는 경우 알림이 음성 통화로 전송됩니다. • 알림가 설치되지 않은 경우 이메일로 알림이 전송됩니다.
당직 일정이 설치되지만 교대조와 사용자 기본 설정은 정의되지 않습니다.	알림은 *sn_srm.notification.communication.channels* 속성에 정의된 모든 채널에 전송됩니다.
당직 일정이 설치되고 사용자 기본 설정이 정의되지만 교대조는 정의되지 않습니다.	알림은 사용자 기본 설정에 언급된 채널에 따라 전송됩니다.
당직 일정이 설치되지 않은 경우	알림은 서비스와 관련된 팀의 모든 사용자에게 전송됩니다. • 알림가 설치된 경우 이메일, SMS 메시지, 음성 기능 등 모든 채널을 사용하여 알림이 전송됩니다. • 알림가 설치되지 않은 경우 이메일로 알림이 전송됩니다.

사이트 신뢰성 메트릭 변경 승인 정책

변경 승인 정책은 승인 정의를 사용하여 비즈니스 요구사항에 따라 승인을 생성합니다. 변경 승인 정책은 변경 요청에 적용할 수 있는 작업을 진행하는 과정입니다.

변경 승인 정책은 변수 입력 집합을 사용하여 관련된 결정을 평가합니다. 일치하는 각 결정에 대해 관련 승인 정의가 적용됩니다. 한 승인 정책에 여러 결정이 포함될 수 있으므로 단일 정책으로 변경 유형에 필요한 모든 승인을 처리할 수 있습니다. 결정 조건이 일치하면 관련 승인 정의가 평가됩니다. 하나 이상의 결정이 일치하면 모든 관련 승인 정의가 평가됩니다.

SRM에 대한 승인 정책을 보려면 변경 〉 변경 정책 〉 변경 승인 정책으로 이동합니다. 그런 다음, 변경 승인 정책 페이지에서 **Site Reliability Ops** 변경 정책을 선택합니다.

변경 승인 정책 페이지에는 정책 입력 목록이 표시됩니다. SRM에 대한 다음 정책 입력을 볼 수 있습니다.

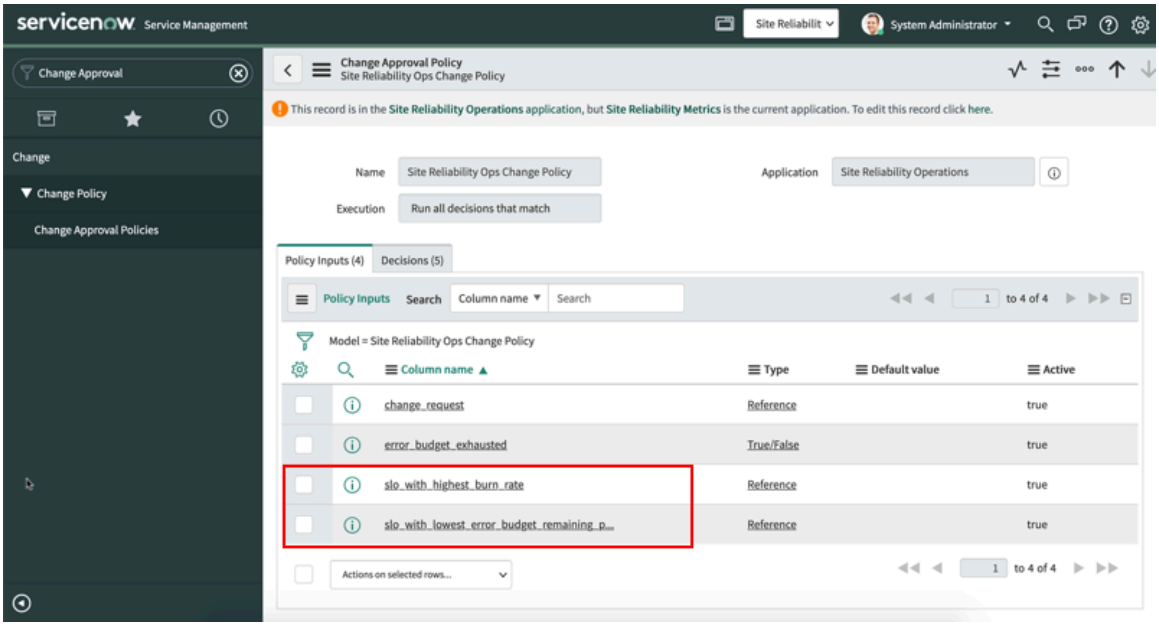
- 남은 오류 예산 백분율이 가장 낮은 서비스 수준 목표(SLO/slo_with_lowest_error_budget_remaining_percent)
- 현금 감소 속도가 가장 높은 SLO(slo_with_highest_burn_rate)

이러한 정책 입력은 다음과 같은 적절한 SLO(서비스 수준 목표) 기록으로 채워져야 합니다.

- 변경 요청과 관련된 남은 오류 예산이 가장 낮은 SLO
- 현금 감소 속도가 가장 높은 SLO 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.

SRM에 대한 정책 입력



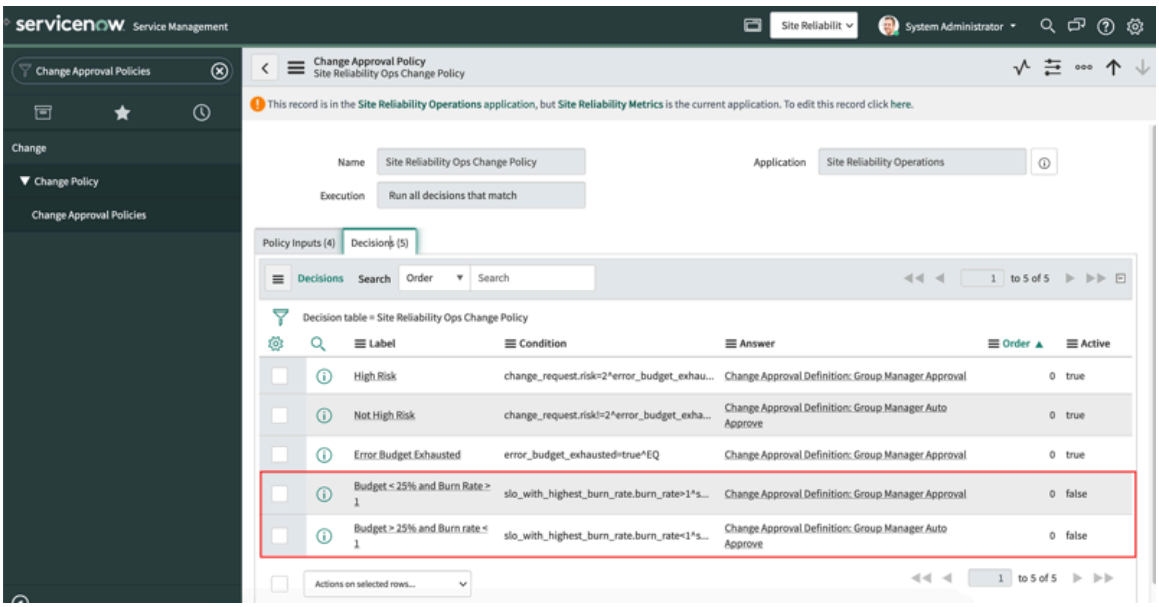
이 승인 정책에는 SRM에 대한 다음 두 가지 결정이 포함됩니다.

- 예산 < 25%, 현금 감소 속도 > 1
- 예산 > 25%, 현금 감소 속도 < 1

이러한 결정은 기존 승인 정책의 동작이 변경되지 않도록 비활성으로 표시됩니다.

이러한 결정과 다른 승인 정책에 대한 결정을 SLO 입력을 기반으로 결정을 내리는 방법의 예로 검토하고 사용할 수 있습니다.

SRM 입력 결정



SLO와 관련된 정책 입력을 변경 승인 정책에 제공하기 위해 워크플로우 스튜디오에서 작업이 생성됩니다.

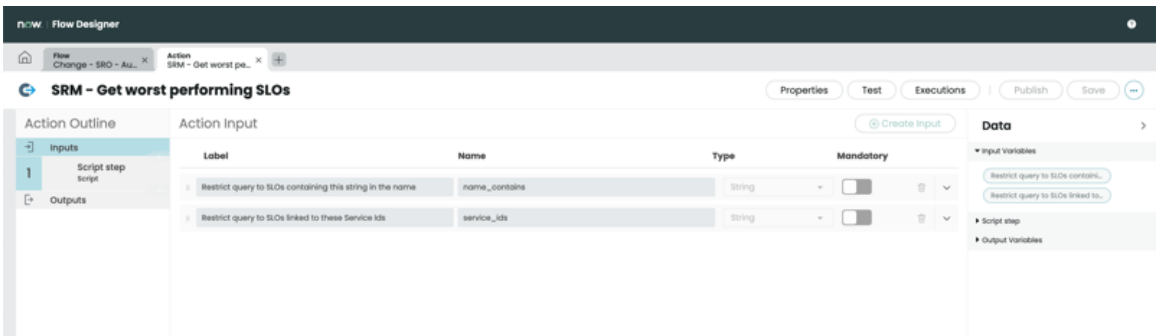
쉼표로 구분된 서비스 sys_id 목록의 입력이 지정되지만 일반적으로 단일 sys_id의 입력이 전달됩니다. 이 작업은 이 sys_id를 사용하여 이 서비스와 관련된 모든 활성 SLO를 찾습니다. 발견된 SLA에서 작업은 다음을 설정합니다.

© 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.

- 현금 감소 속도 값이 가장 높은 SLO로 현금 감소 속도가 가장 높은 **SLO**를 출력합니다.
- 남은 오류 예산 백분율 값이 가장 낮은 SLO로 남은 오류 예산 백분율이 가장 낮은 **SLO**를 출력합니다.

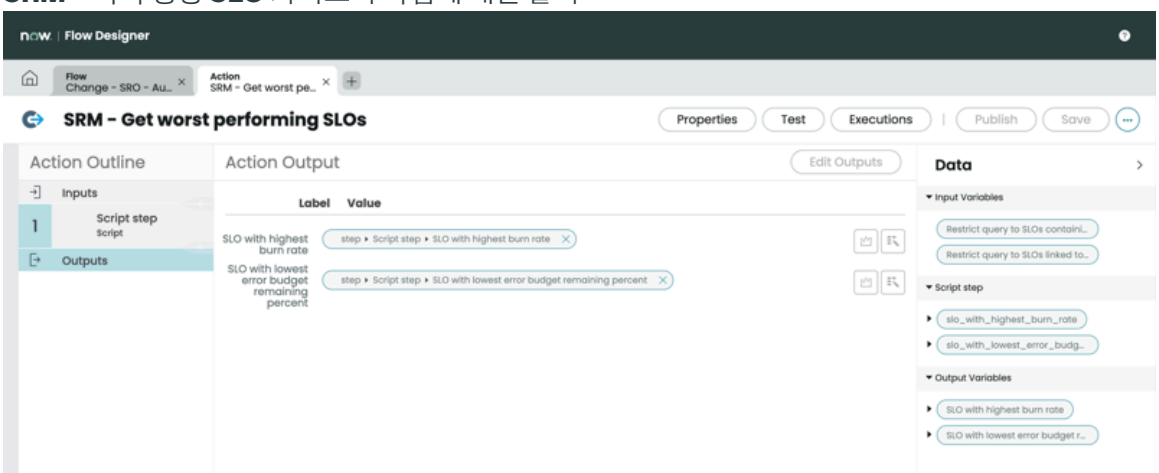
이 이미지는 **SRM –** 최저 성능 **SLO** 가져오기 작업에 대한 입력을 보여줍니다.

SRM – 최저 성능 **SLO** 가져오기 작업에 대한 입력



이 이미지는 **SRM –** 최저 성능 **SLO** 가져오기 작업에 대한 출력을 보여줍니다.

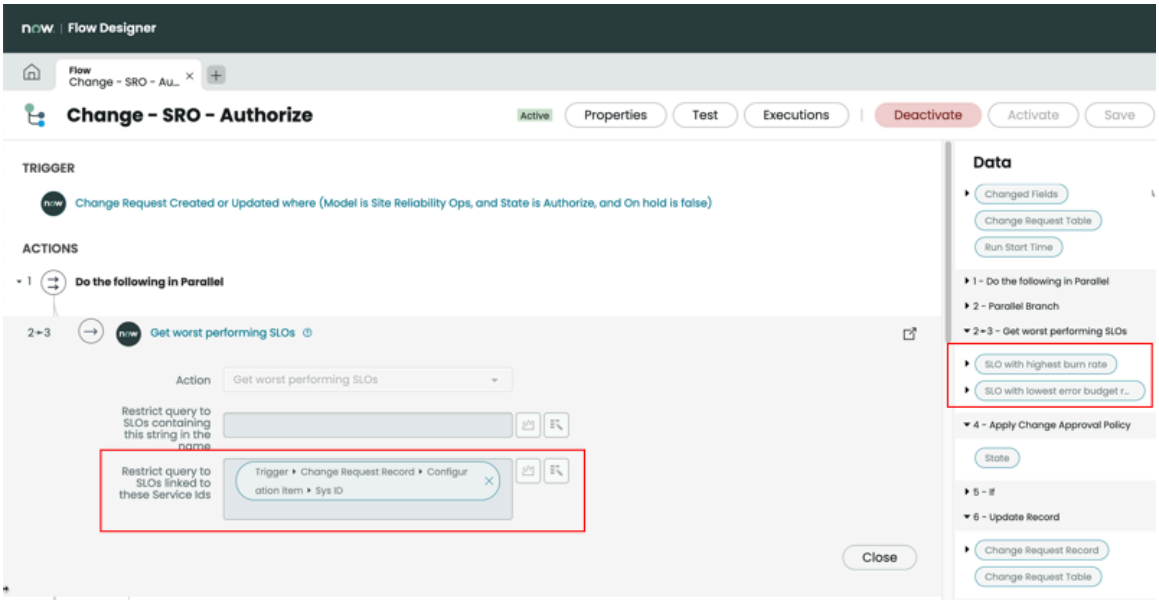
SRM – 최저 성능 **SLO** 가져오기 작업에 대한 출력



변경 승인 정책에 입력을 제공하는 데 사용되는 이 작업의 예는 워크플로우 스튜디오의 변경 **- SRO -** 승인 플로우에서 찾을 수 있습니다. 이 서비스 ID에 연결된 SLO로 쿼리 제한 필드는 승인된 변경 요청의 CI(구성 항목)로 호출되는 작업을 보여줍니다. 플로우는 작업의 출력도 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.

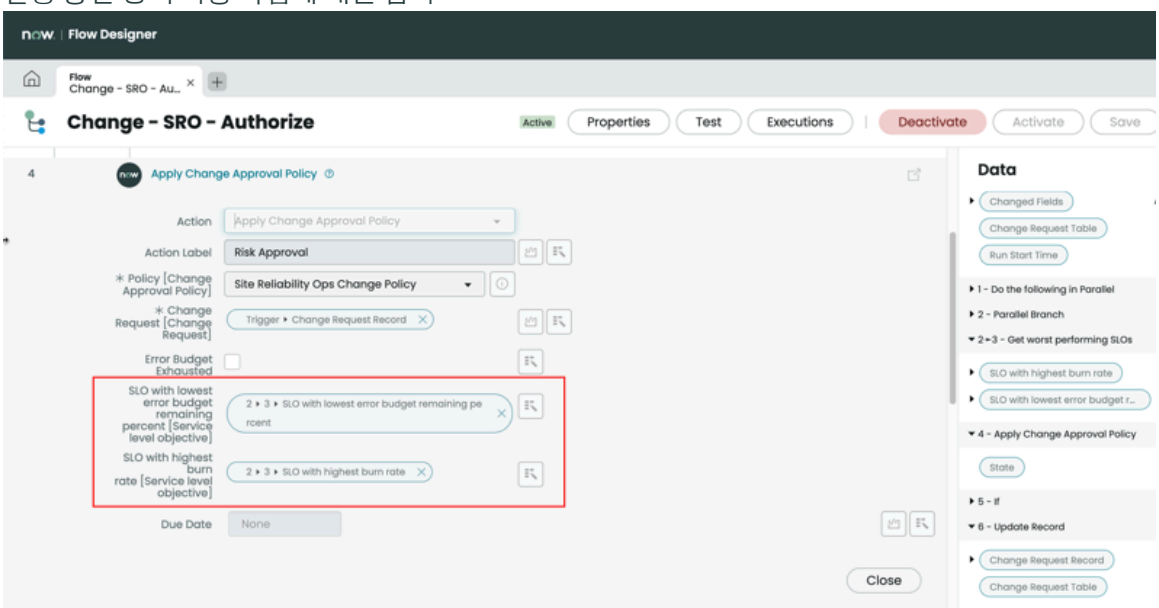
작업의 출력



최저 성능 **SLO** 가져오기 작업의 다음 출력을 변경 승인 정책 적용 작업에 대한 입력으로 사용할 수 있습니다.

- 남은 오류 예산 백분율이 가장 낮은 SLO
- 현금 감소 속도가 가장 높은 SLO

변경 승인 정책 적용 작업에 대한 입력



ITSM 성공 대시보드 표시기

ITSM 성공 대시보드 표시기에서는 IT 리더십 팀과 프로세스 소유자가 ServiceNow에서 정의한 KPI를 사용하여 ITSM 구현에 따른 성과를 측정할 수 있도록 인사이트를 제공합니다.

성공 대시보드는 IT 서비스 관리 및 HR 서비스 제공에서 사용할 수 있으며 다음 애플리케이션을 통해 제공됩니다.

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

- ITSM Success Dashboard indicators

  IT 리더는 구현된 ITSM KPI의 성과를 볼 수 있습니다.

- HR 서비스 제공 성공 대시보드 표시기

  HR 리더는 구현된 HR KPI의 성과를 볼 수 있습니다. HR Success Dashboard indicators에 대해 자세히 알아보려면 HR Success Dashboard indicators 를 방문하십시오.

성공 대시보드 개요

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 정보 를 참조하십시오.

시작하기

탐색

ITSM 성공 대시보드 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.

구성

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.

사용

ITSM 성공 대시보드의 사용 방법을 알아봅니다.

참조

역할 및 종속 애플리케이션 같은 ITSM 성공 대시보드 구성요소에 대한 상세 정보를 받습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- ITSM용 작업 인텔리전스 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 고객 서비스 및 지원에 문의

ITSM 성공 대시보드 표시기 탐색

대시보드의 다양한 구성요소와 조직에서 대시보드를 사용할 수 있는 방법에 대해 알아보려면 ITSM 성공 대시보드 표시기 개요를 확인하십시오.

IT 리더십 팀은 콜 편향, 셀프 서비스 등 주요 메트릭을 분석하고 이해하여 ITSM 구현의 성공도를 측정할 수 있습니다. 리더십 팀은 다음과 같은 인사이트를 볼 수 있습니다.

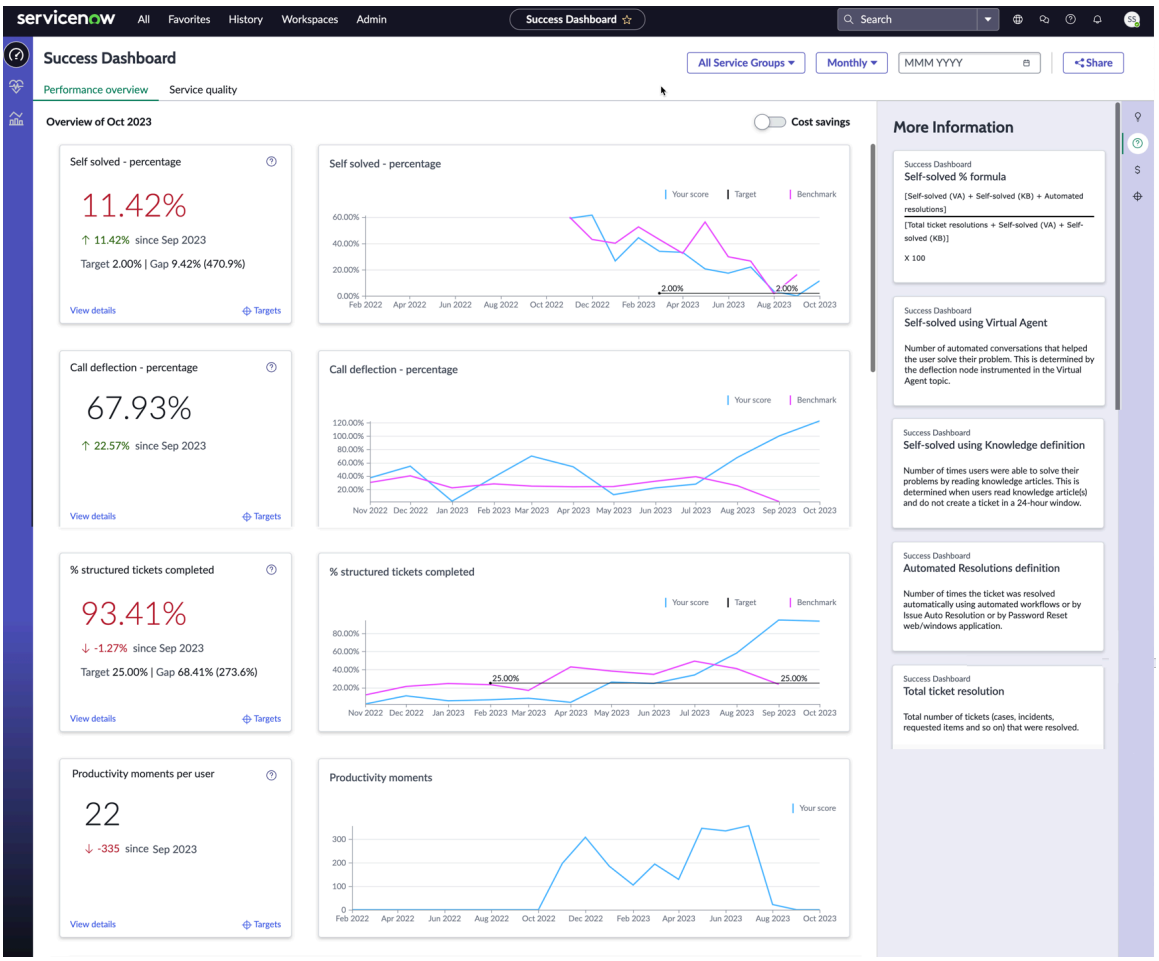
- 사용자가 스스로 문제를 해결할 수 있었던 횟수
- 사용자가 계층 1 에이전트의 도움 없이 요청 및 문제를 제출할 수 있는 횟수
- 자체 해결 및 콜 편향에 기여하는 채널(지식 문서, 가상 에이전트 대화, 카탈로그 제출)
- 예측 인시던트에서 인시던트 필드를 성공적으로 예측하고 이 필드가 해결 시간에 대한 다운스트림 영향을 준 횟수
- 제시되는 데이터의 수식 및 정의

© 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.

- 월별, 분기별 또는 연도별 데이터 추세
- 선택한 기간에 대한 대시보드의 핵심성과지표(KPI) 메트릭 선택한 기간의 메트릭을 보기 위한 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 표시기에서 선택한 기간에 대한 메트릭 보기 문서를 참조하십시오.

또한 프로세스 소유자는 이러한 인사이트에 기여하는 기록을 보고, 심층 분석을 수행하고, 개선 방안을 도출할 수 있습니다.

ITSM 성공 대시보드 표시기 개요



ITSM 성공 대시보드 표시기 구성요소

대시보드 구성 요소의 도움을 받아 성과 및 자체 해결 데이터를 시각적으로 분석하고 비즈니스 성과를 도출합니다.

관리자 콘솔 시작하기

관리자 콘솔을 사용하면 ITSM 성공 대시보드, 운영 성공 및 벤치마크 대시보드에 액세스할 수 있습니다. 관리자 콘솔은 모든 관리자 관련 작업과 관련 애플리케이션 설치 및 구성 설정을 포함하여 주의가 필요한 작업을 한눈에 볼 수 있도록 표시합니다.

관리자에게는 역할별로 변형된 방문 페이지가 표시됩니다. 관리자 방문 페이지에는 다음 항목이 포함됩니다.

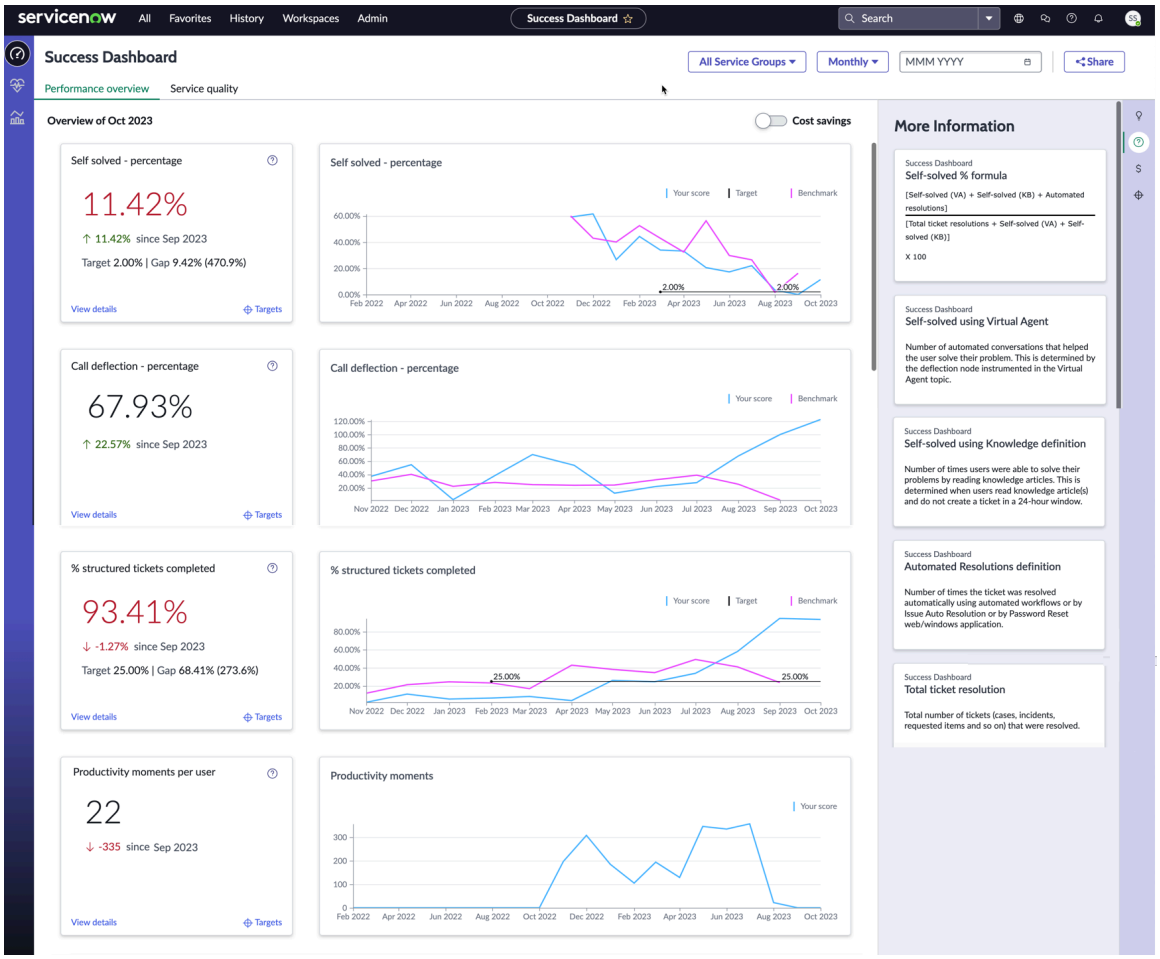
- 사용 가능한 최신 업데이트가 있는 관련 애플리케이션
- 활성화 또는 설치되지 않은 관련 애플리케이션

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

- 설치된 모든 애플리케이션에 대한 구성
- 애플리케이션과 관련된 일반적인 질문 및 추가 정보

ITSM 성공 대시보드 표시기의 성과 개요

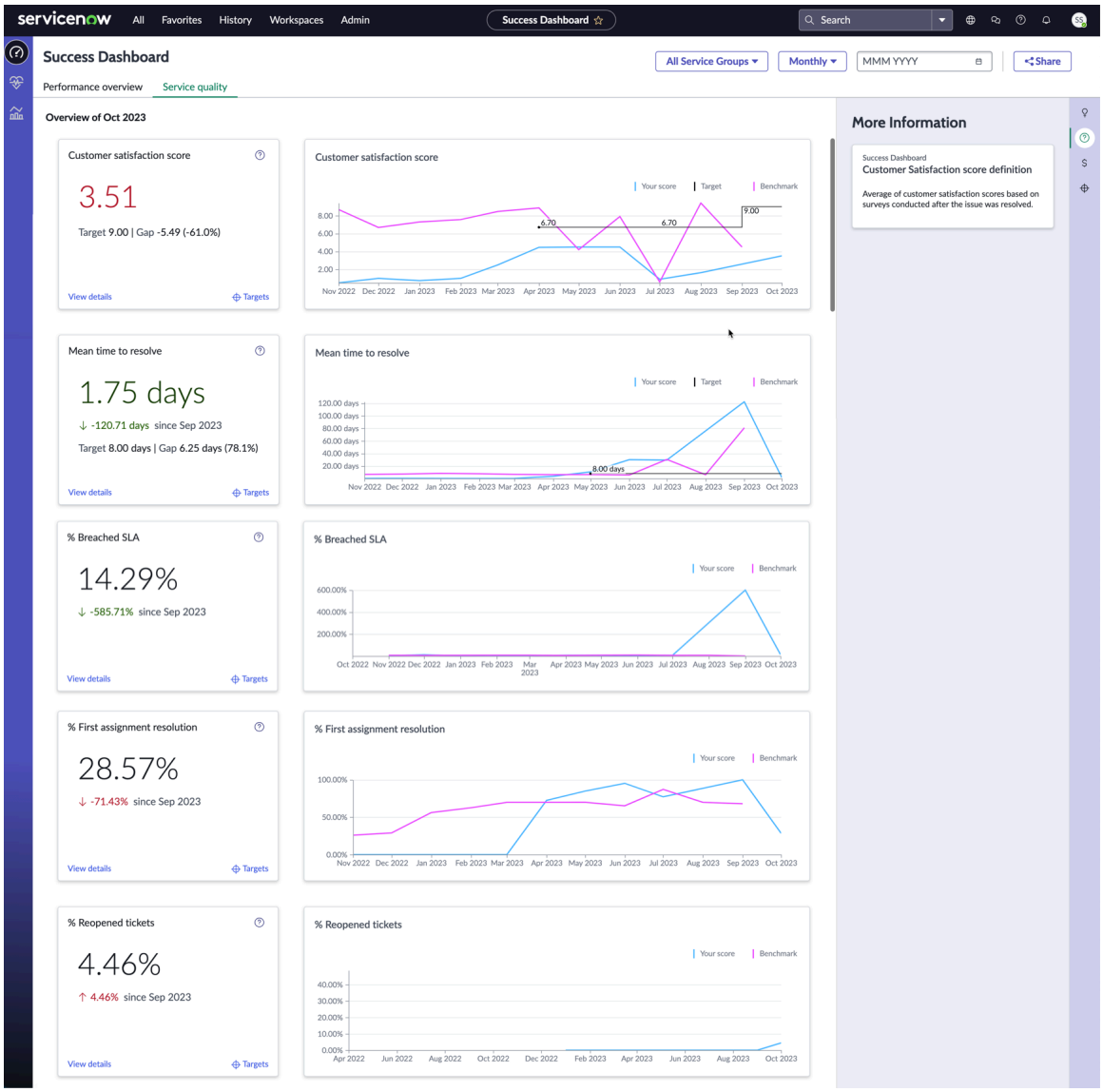
성과 개요 탭에서 자체 해결 비율, 콜 편향 백분율, 완료된 요청 및 성공 예측과 같은 KPI(핵심성과지표)를 측정합니다. 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 KPI 정의 및 수식을 참조하십시오.



ITSM 성공 대시보드 표시기의 서비스 품질

서비스 품질 탭에서 고객 만족도 점수, 평균 해결 시간, 위반된 SLA 비율, 첫 번째 할당 해결 비율과 같은 KPI(핵심성과지표)를 측정합니다. 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 KPI 정의 및 수식을 참조하십시오.

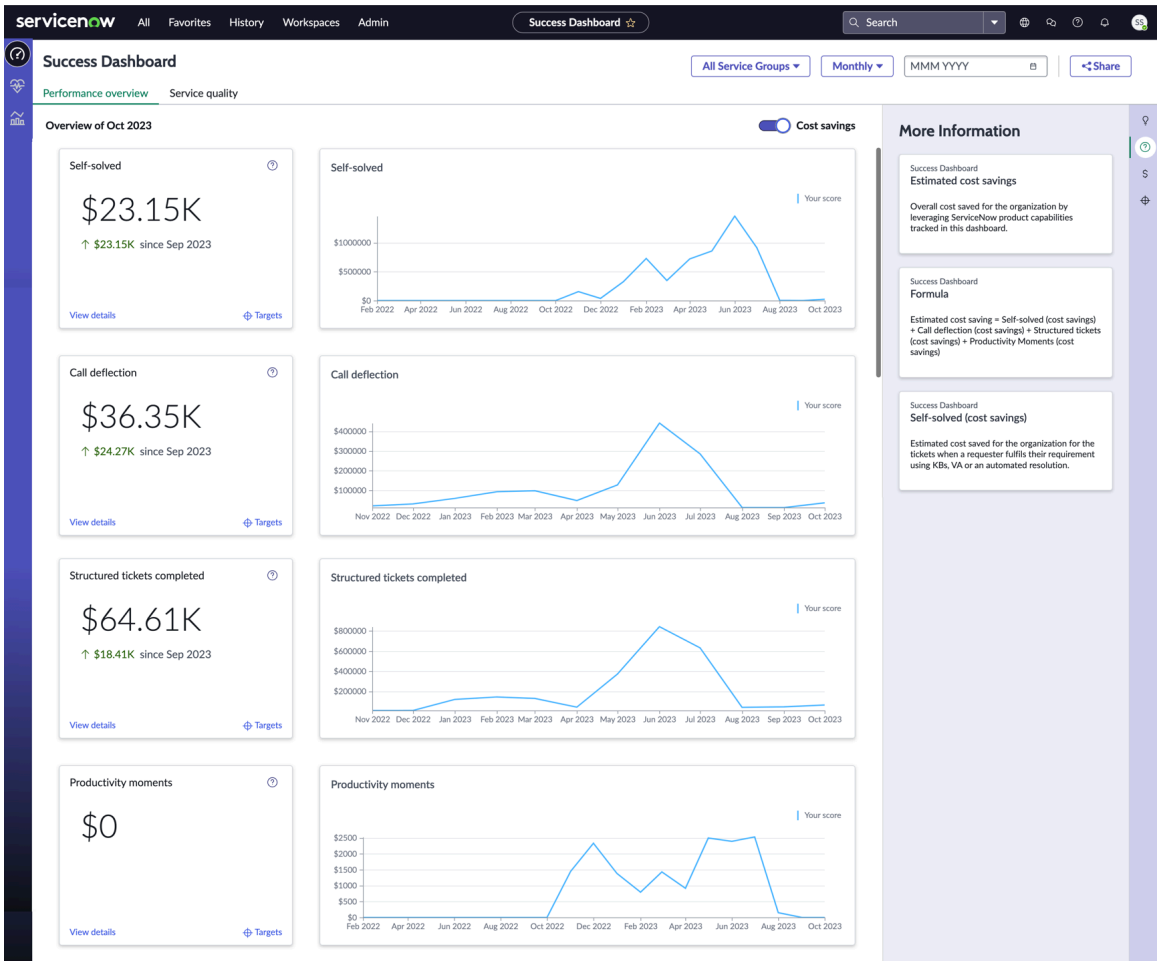
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



ITSM 성공 대시보드 표시기에서 비용 절감

지식문서, 예측 인텔리전스, 가상 에이전트 대화 및 카탈로그 제출에 대해 ITSM 성공 대시보드 기능을 사용하여 절감된 비용 절감 추정액을 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.



ITSM 성공 대시보드 표시기의 성과표

성과표에서 다음 정보와 함께 선택한 기간의 일일 KPI 값 집계를 봅니다.

성과표 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.

- 현재 기간 점수: 현재 기간 동안 집계된 점수를 봅니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
  - 월별: 월별로 집계된 데이터를 봅니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 월별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 월별 평균입니다.
  - 분기별: 분기별로 집계된 데이터를 봅니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 분기별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 분기별 평균입니다.
  - 연도별: 연도별로 집계된 데이터를 봅니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 연도별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 연도별 평균입니다.
- 이전 기간과의 비교: 이전 기간 집계와 비교하여 백분율의 변화를 봅니다. 데이터는 데이터 가용성에 따라 월별, 분기별 및 연도별 비교로 표시됩니다.

ITSM 성공 대시보드 표시기의 정보 아이콘

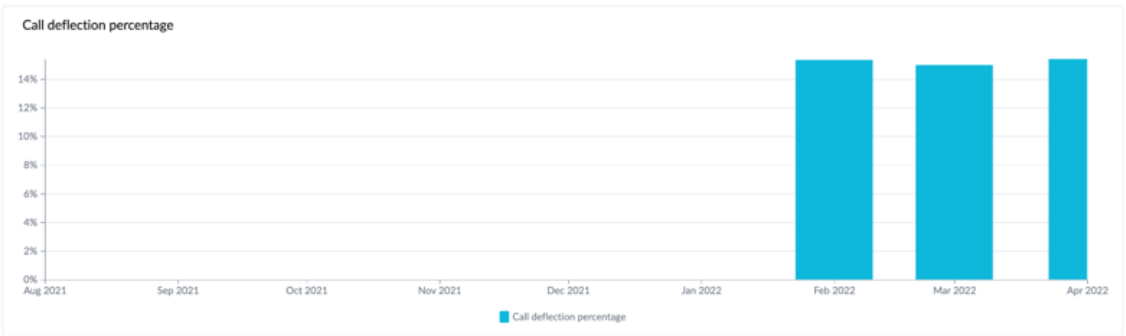
표시기의 짧은 설명을 보고 표시기 값을 계산하는 방법을 알아보려면 정보 아이콘을 사용합니다.

정보 아이콘

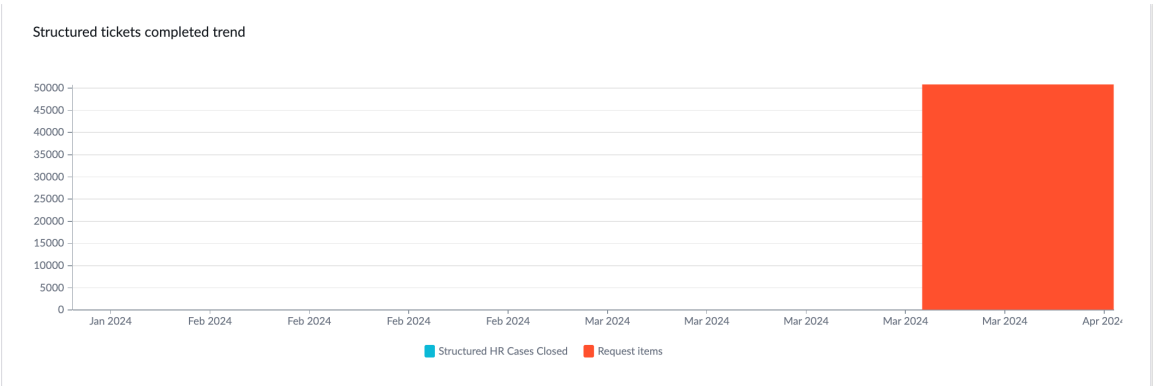
ITSM 성공 대시보드 표시기의 추세

선택한 메트릭 성과표의 집계된 점수 추세를 봅니다.

콜 편향 추세



구조화 티켓 완료 추세



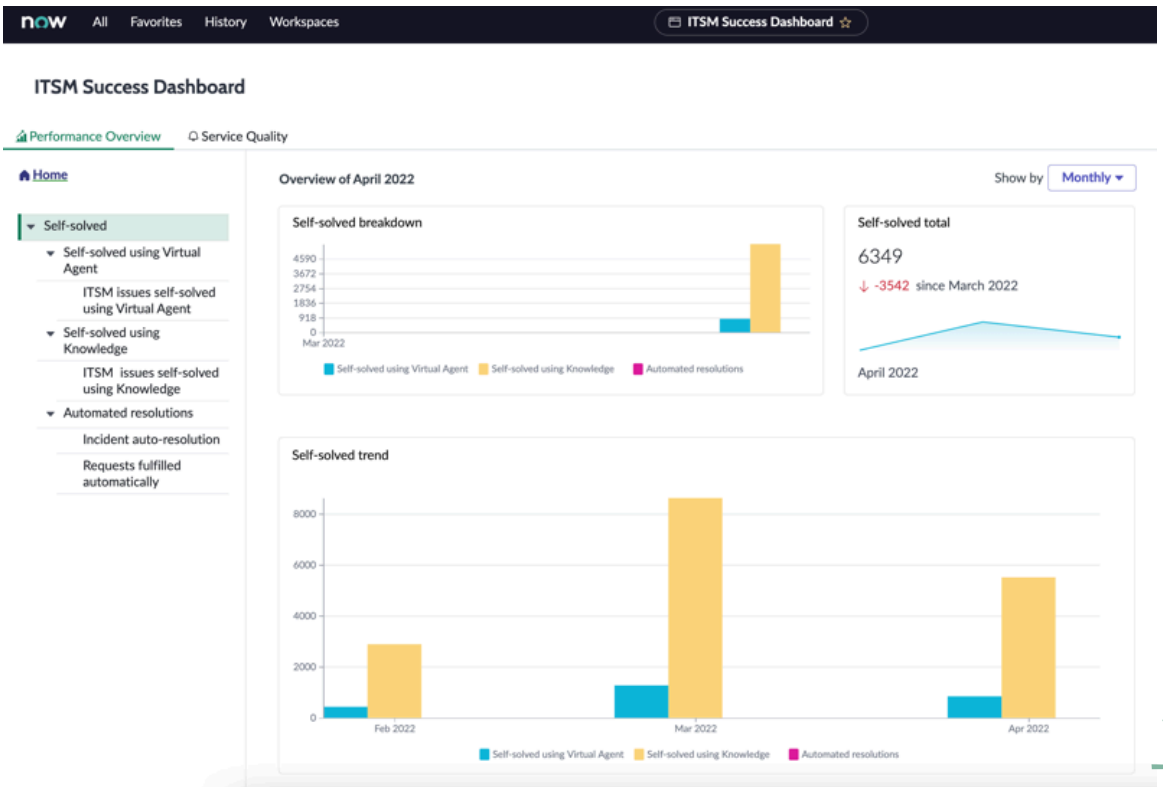
ITSM 성공 대시보드 표시기에서 상세 정보 보기

구성원 드릴다운 뷰와 해당 KPI 상황별 설명을 참조하십시오. 상세 정보 보기를 선택하여 자세한 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.

- 기본 표시기를 봅니다.

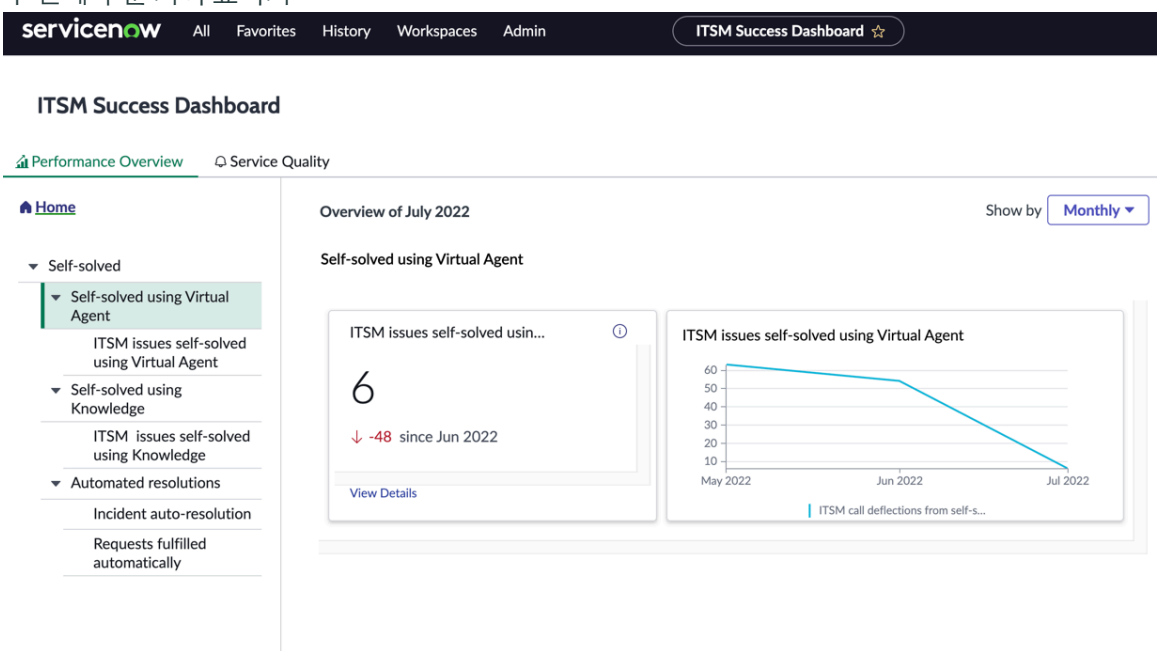
최상위 수준 기본 표시기



기본 시스템 표시기 외에 구현에 맞게 표시기를 교체하거나 새 표시기를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 성공 대시보드 표시기 KPI 구성 문서를 참조하십시오.

- 기여 표시기를 봅니다.

두 번째 수준 기여 표시기

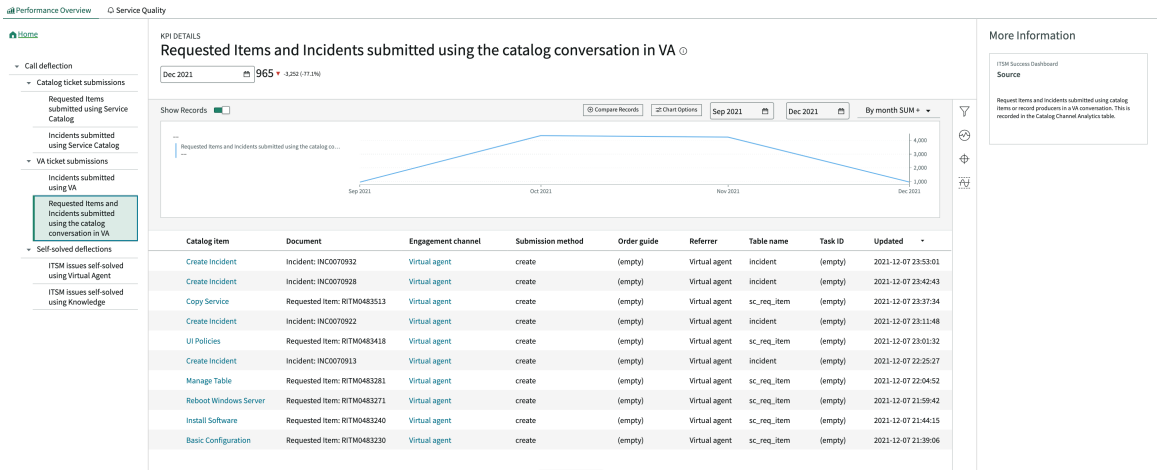


KPI 값과 함께 시간에 따른 기여 표시기 점수의 그래프를 볼 수 있습니다.

© 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.

- 기록 수준 세부 항목을 봅니다.

기록 수준 세부 항목 표시기



이 수준의 드릴다운을 사용하면 sn_sd.success_dashboard_details_read 사용자 권한이 있는 경우 표시기의 기록 수준 상세 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 KPI 세부 정보 를 참조하십시오.

주:

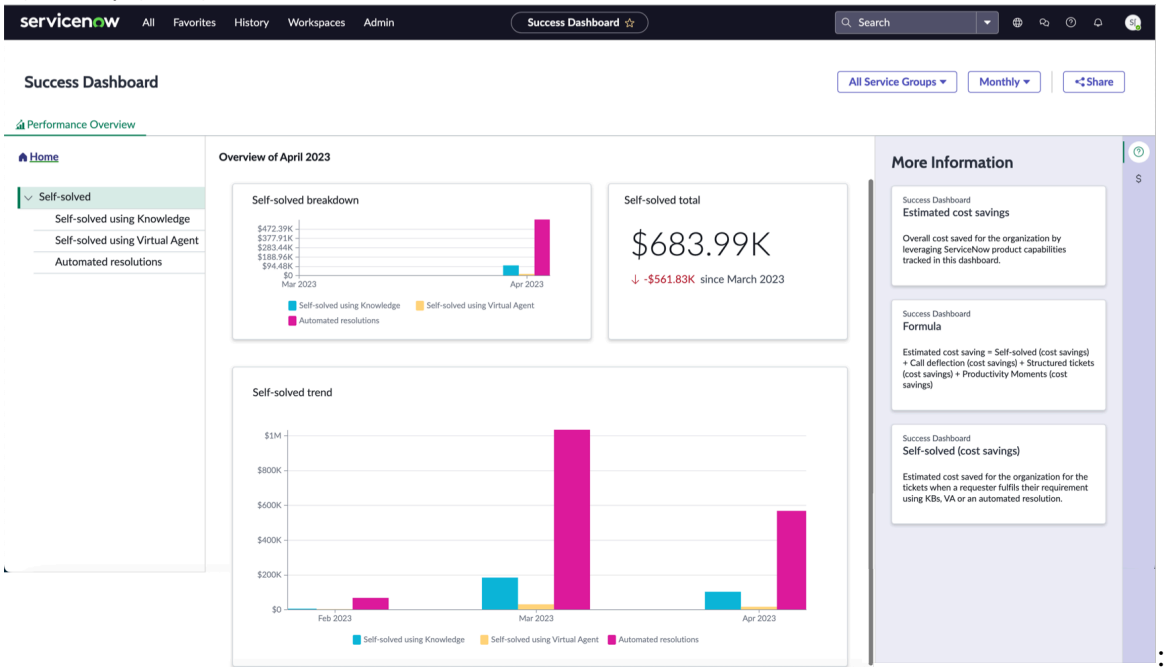
이 수준에서 트랜잭션을 보려면 테이블의 기록에 대한 sn_sd.success_dashboard_details_read 액세스 권한이 있어야 합니다.

ITSM 성공 대시보드 표시기에서 비용 절감 상세 정보 보기

비용 절감을 지원하고 KPI에 대한 드릴다운 뷰와 해당 상황별 설명을 봅니다. 상세 정보 보기를 선택하여 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

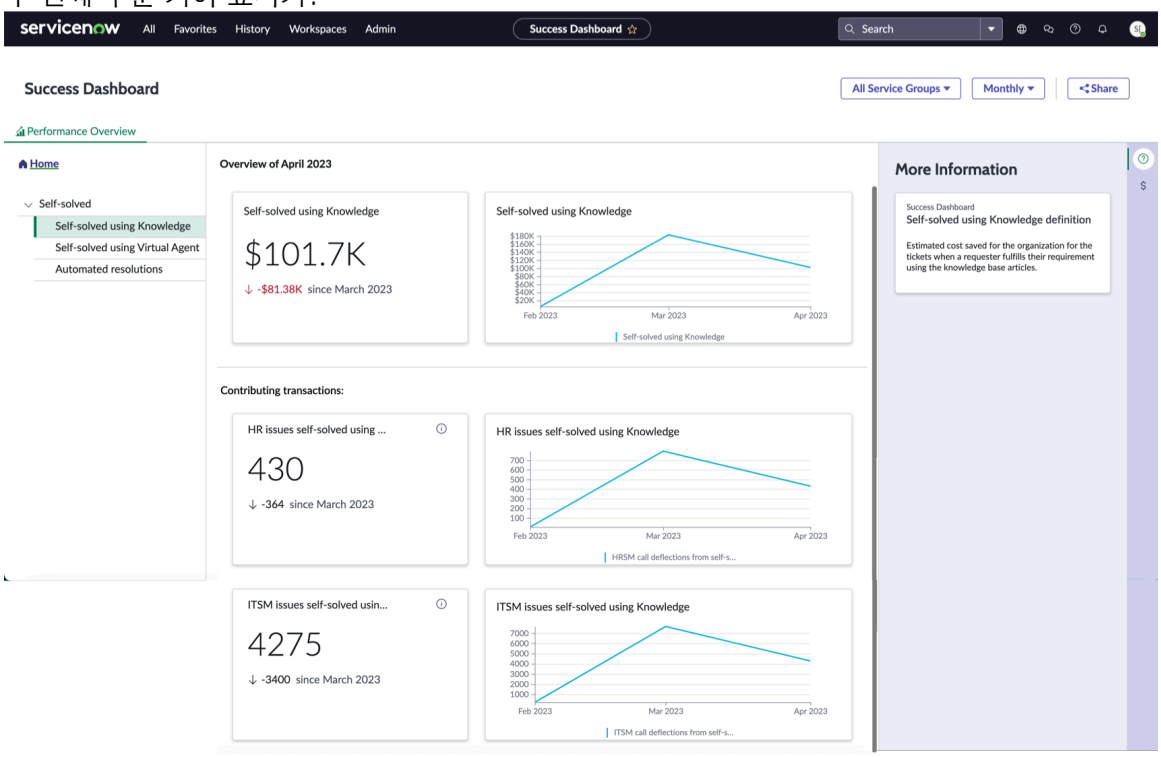
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기본 표시기 보기



:

- 두 번째 수준 기여 표시기:

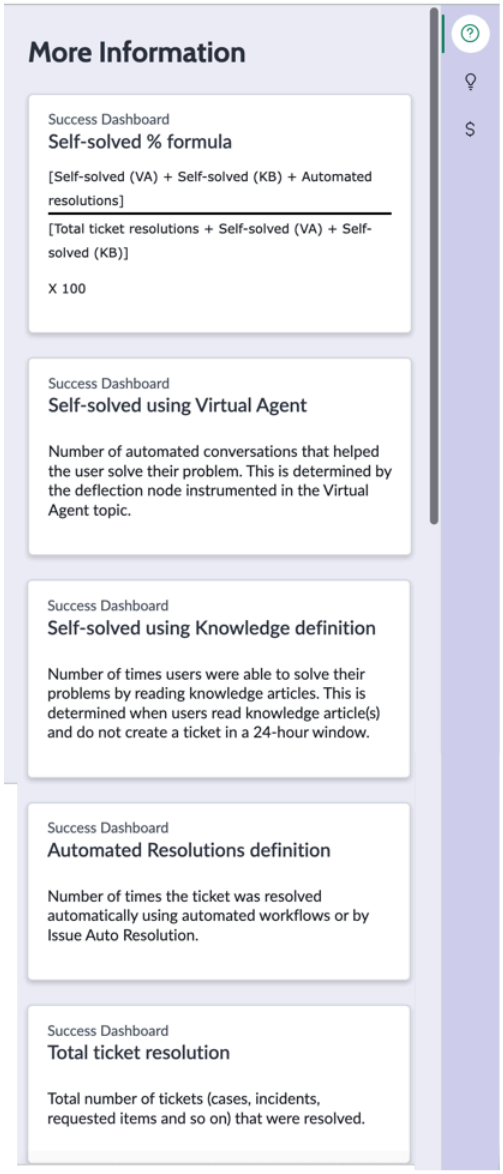


ITSM 성공 대시보드 표시기의 상황별 측면 패널

선택한 메트릭 또는 KPI에 대한 추가 정보, 인사이트 및 비용 절감 측면 패널에서 각각 상황별 수식과 정의, 인사이트 및 비용 절감 정보를 봅니다.

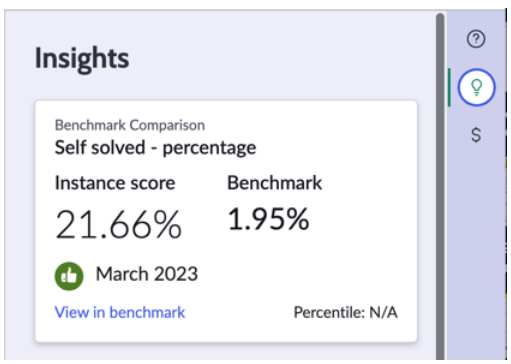
추가 정보 측면 패널

© 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.



인사이트 측면 패널

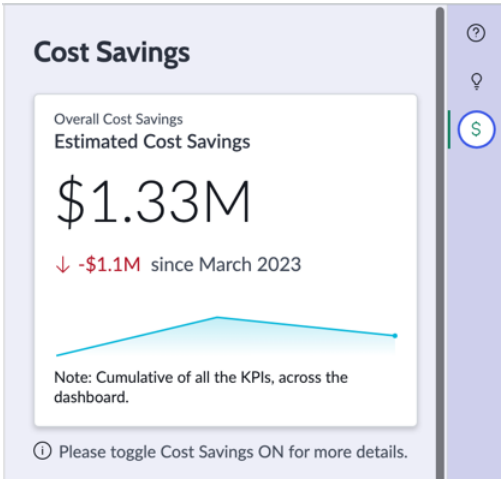
KPI에 대한 인사이트를 봅니다.



비용 절감 측면 패널

KPI에 대해 절약한 금액을 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.



ITSM 성공 대시보드에서 프로세스 인사이트 보기

ITSM 성공 대시보드에서 프로세스 인사이트를 보고 프로세스 병목 현상을 분석하고 분석가 워크벤치에서 조치를 취하여 메트릭을 개선합니다.

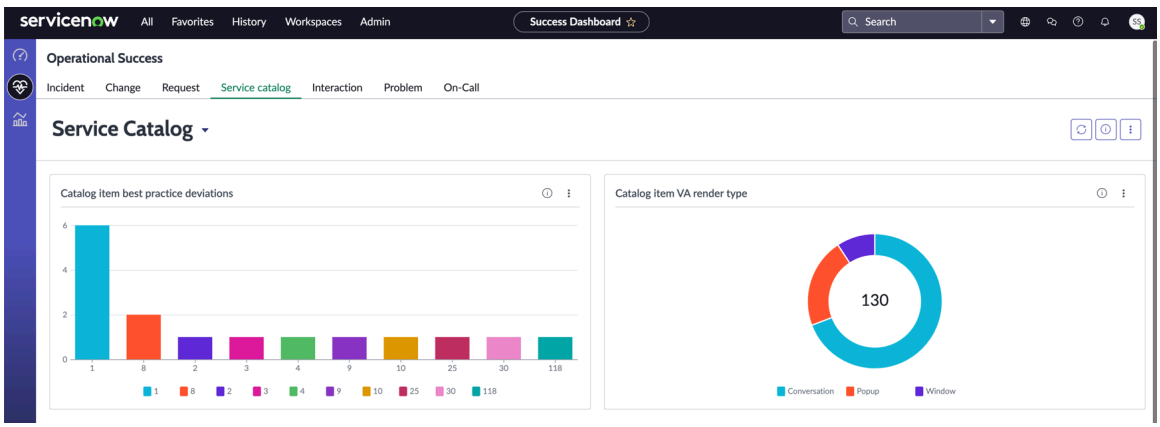
서비스 품질 탭의 상황별 측면 패널에서 인사이트를 선택한 다음, 분석가 워크벤치에서 보기를 선택합니다.

상황별 측면 패널에는 효율성이 가장 낮은 상위 2개의 인사이트만 표시됩니다. 프로세스 인사이트는 기본 시스템에서만 인시던트 테이블에서 실행됩니다.

ITSM 성공 대시보드 표시기의 운영 성공 대시보드

운영 성공 대시보드는 조직에서 구현된 IT 프로세스의 엔드 투 엔드 성과에 대한 통합 뷰를 제공합니다.

대시보드에는 인시던트, 중요 인시던트, 변경, 요청, 서비스 카탈로그, 상호작용, 문제 및 당직 일정 관리 애플리케이션에 대한 성과의 스냅샷이 표시됩니다. 이러한 표시기는 팀과 리더십 구성원이 비즈니스 결과에 영향을 미치는 영역에 집중하는 데 도움이 됩니다.



ITSM 성공 대시보드 표시기 **KPI** 정의 및 수식

KPI(핵심성과지표) 및 수식을 이해하고 사용하도록 ITSM 성공 대시보드를 활성화하고 설정을 구성합니다.

ITSM 성공 대시보드에 사용된 모든 KPI(핵심성과지표)와 수식이 아래에 자세히 설명되어 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.

- 성과 개요
- 서비스 품질
- 운영 성공

성과 개요

성과 개요에서는 ITSM 구현의 이점을 분석하는 데 도움이 되는 모든 KPI와 메트릭을 자세히 설명합니다.

- 자체 해결 백분율: 사용자가 보고서 범위에서 계층 1 에이전트의 개입 없이 해결을 달성한 일일 평균 횟수에서 계산됩니다. Knowledge 및 자동 해결을 사용하여 자체 해결된 횟수와 가상 에이전트를 사용하여 자체 해결된 횟수(예: 가상 에이전트를 통한 인시던트 자동 해결)가 포함됩니다. 수식을 참조하십시오.

  ```
  [Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Automated resolutions] / [Total Tickets Resolution + Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Self service using Password Reset apps]*100
  ```

  - 가상 에이전트를 사용하여 자체 해결: 사용자가 문제를 해결하는 데 도움이 된, 자동화된 대화 수입니다. 사용자가 24시간 동안 가상 에이전트 대화를 완료하거나 실제 에이전트와 소통(상호작용)하는 경우에 결정됩니다.

    NLU 및 LLM(Now Assist VA)으로 구동되는 가상 에이전트를 모두 고려

    > **주:**
    > 다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하려면 성공 대시보드 표시기 KPI 구성 문서를 참조하십시오.

    라이브 에이전트 스크립트 포함을 업데이트하려면 라이브 에이전트 스크립트 포함 업데이트 문서를 참조하십시오.

  - **Now Assist** VA(LLM)를 사용하여 해결된 **ITSM** 문제:가상 에이전트를 사용하여 자체 해결됨에 대한 기여 표시기입니다. ITSM 성공 대시보드의 QnA를 사용하여 자체 해결됨 KPI는 Now Assist와 AI 검색 QnA를 기여 표시기로 사용합니다. 사용자가 AI 검색의 요약된 응답을 분석하여 문제를 해결할 수 있었던 횟수입니다. 사용자에게 AI 검색 QnA 결과가 표시되고 다음 24시간 동안 티켓을 생성하거나 실제 에이전트와 소통하지 않는 경우에 결정됩니다.

    라이브 에이전트 스크립트 포함을 업데이트하려면 라이브 에이전트 스크립트 포함 업데이트 문서를 참조하십시오.

  - Knowledge를 사용하여 자체 해결: 사용자가 지식 문서를 읽어 문제를 해결할 수 있었던 횟수입니다. 사용자가 지식 문서를 읽고 24시간 동안 티켓을 생성하거나 실제 에이전트와 소통하지 않는 경우에 결정됩니다.

    > **주:**
    > 다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하려면 성공 대시보드 표시기 KPI 구성 문서를 참조하십시오.

    라이브 에이전트 스크립트 포함을 업데이트하려면 라이브 에이전트 스크립트 포함 업데이트 문서를 참조하십시오.

  - QnA를 사용하여 자체 해결됨: 사용자가 가상 에이전트 또는 포털에서 상호작용하고 AI 검색에서 요약된 답변을 받을 때 AI 검색을 사용하여 자체 해결됩니다. 사용자에게 AI 검색 QnA 결과가 표시되고 24시간 동안 티켓을 생성하거나 실제 에이전트와 소통하지 않는 경우에 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.

라이브 에이전트 스크립트 포함을 업데이트하려면 라이브 에이전트 스크립트 포함 업데이트 문서를 참조하십시오.

- DEX용 사전 예방적 인게이지먼트를 사용하여 자체 해결됨: DEX용 사전 예방적 인게이지먼트를 사용하여 자체 해결된 디지털 경험 문제의 수입니다. DEX가 문제를 사전에 탐지하고 사용자가 문제를 스스로 해결하도록 사전 예방적 인게이지먼트가 도울 경우에 결정됩니다.

  사전 예방적 인게이지먼트에 대한 자세한 내용은 사전 예방적 인게이지먼트 문서를 참조하십시오.

- 자동 해결: 티켓이 자동으로 해결된 횟수입니다. 기본 시스템에서 이 메트릭에 기여하는 표시기는 인시던트 자동 해결 및 자동으로 이행된 요청입니다.
  - 인시던트 자동 해결 값은 문제 자동 해결 가상 에이전트 항목에 구성된 편향 노드에 의해 결정됩니다.
  - 자동으로 이행된 요청 값은 자동화된 워크플로우를 사용하여 이행되는 요청 항목 수입니다. 카탈로그 항목에서 자동화된 워크플로우를 사용하는 경우, 카탈로그 항목의 이행 자동화 수준 필드를 이 메트릭에 포함하려면 완전 자동화로 설정해야 합니다.
  - 암호 재설정 앱을 사용하여 잠금 해제된 계정: 사용자가 암호 재설정 앱을 사용하여 성공적으로 계정의 잠금을 해제한 횟수입니다.
  - 암호 재설정 앱을 사용하여 업데이트된 암호: 사용자가 암호 재설정 앱을 사용하여 계정 암호를 업데이트한 횟수입니다.

  > **주:**
  > 다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하거나 소스를 더 추가하려는 경우(예: 자동 카탈로그 워크플로우) 성공 대시보드 표시기 KPI 구성 문서를 참조하십시오.

- 총 티켓 해결: 해결된 인시던트 수 + 종결된 요청 항목 수 + 티켓으로 이어지지 않은 에이전트 상호작용(종결됨) 수입니다.

- 콜 편향: 요청자가 일별로 작업을 수행한 횟수, 서비스 카탈로그를 사용한 티켓 제출 횟수, 가상 에이전트를 사용한 티켓 제출 횟수, 가상 에이전트를 사용한 자체 해결 횟수, 계층 1 에이전트 개입 없이 Knowledge를 사용하여 자체 해결한 횟수에서 계산됩니다. 수식을 참조하십시오.

  ```
  [Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
  [Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - 카탈로그 티켓 제출: 서비스 포털 또는 Now Mobile 앱의 서비스 카탈로그를 사용하여 제출된 인시던트 및 요청된 항목입니다.
  - **VA** 티켓 제출: 가상 에이전트를 사용하여 티켓이 제출된 횟수입니다. 기본 시스템에서 이 값은 가상 에이전트 항목에서 계측된 `ITSM - ## # ###` 편향 패턴에 의해 결정됩니다. ITSM VA 대화와 함께 제공되는 주제에는 이미 이러한 노드가 계측되어 있지만 인시던트를 생성하는 다른 모든 항목을 계측해야 합니다.

    > **주:**
    > 다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하거나 소스를 더 추가하려는 경우(예: 자동 카탈로그 워크플로우) 성공 대시보드 표시기 KPI 구성 문서에서 설명된 단계를 사용할 수 있습니다.

  - **NOW Assist** 티켓 제출: NOW Assist를 사용하여 티켓이 제출된 횟수입니다. 기본 시스템에서 이 값은 NOW Assist 항목에서 계측된 `ITSM - ## # ###` 편향 패턴에 의해 결정됩니다. NOW Assist 대화와 함께 제공되는 주제에는 이미 이러한 노드가 계측되어 있지만 인시던트를 생성하는 다른 모든 항목을 계측해야 합니다.
  - 제출된 총 티켓 수: 생성된 인시던트 + 생성된 RITM입니다.

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

- 구조화 티켓: 보고서 범위에서 성공적으로 완료된 총 요청된 항목 수입니다.
- 사용자당 생산성 순간: 생산성 순간은 사용자가 일상적인 작업을 수행하는 동안 생산성을 높이는 데 ServiceNow 제품이 도움이 되면 계산됩니다.
  - 사용자당 검색 생산성: NLU 예측 모델이 사용자의 대화 의도를 정확하게 이해하거나 주제를 자동으로 선택한 횟수입니다.
  - 사용자당 라우팅 생산성: 솔루션의 예측이 인시던트가 종결되었을 때 최종 값과 동일한 경우 계산되는 할당 그룹 또는 예측 인텔리전스 솔루션별 범주와 같은 인시던트 필드의 성공적인 예측입니다.
  - 사용자당 이행 생산성: 직원이 티켓 해결 시간을 절약하는 데 있어 ServiceNow가 도움이 되는 경우에 달성한 모든 생산성 향상을 포함합니다.

주:
다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하는 경우 성공 대시보드 표시기 KPI 구성에서 설명된 단계를 사용하여 이를 수행할 수 있습니다.

서비스 품질

서비스 품질에는 직원이 디지털 문제를 해결하기 위한 요청을 제기할 때 제공되는 서비스 품질을 파악하는 데 도움이 되는 모든 KPI가 나열됩니다.

- 고객 만족도 점수: 티켓 또는 가상 에이전트를 통해 문제가 해결된 후 수행된 설문 조사의 일일 평균 점수에서 계산됩니다.
- 평균 해결 시간: 티켓 생성에서 티켓 종결까지 걸린 시간의 일일 평균에서 계산됩니다.
- **SLA** 위반**(%):** SLA 위반 후 종결된 일일 평균 문제 수에서 계산됩니다.
- 첫 번째 할당 해결 비율(%) : 티켓을 다른 그룹에 재할당하지 않고도 해결된 티켓의 백분율로 계산됩니다.
- 재개시된 티켓 비율**(%):** 지정된 기간 동안 재개시된 해결 완료 티켓의 백분율에서 계산됩니다.

운영 성공

운영 KPI는 조직에서 일상적인 운영의 효율성과 효과성을 추적하는 정량화 가능한 측정값입니다. KPI는 효율적으로 실행되는 영역과 주의가 필요한 영역을 강조 표시하는 대시보드에 구성할 수 있습니다.

KPI(핵심성과지표) 및 수식을 이해하고 사용하도록 운영 성공을 활성화하고 설정을 구성합니다.

운영 KPI를 모니터링하여 개선 영역을 식별하고 프로세스를 최적화하며, 궁극적으로 전략적 목표를 달성할 수 있습니다. 다음은 운영 KPI를 사용하는 몇 가지 기술입니다.

- KPI가 조직의 비즈니스 목표와 일치하는지 확인합니다. 이러한 목표를 달성하는 데 기여하는 KPI를 정의합니다.
- 조직의 성장에 가치를 더하는 가장 중요한 KPI에 집중합니다.
- KPI를 정기적으로 추적하고 검토합니다. 진행 상황을 모니터링하고 조직의 목표에 따라 필요한 KPI를 수정합니다.
- 데이터를 사용하여 의사 결정을 주도합니다. 추세를 식별하고, 근본 원인을 파악하고, 인사이트를 사용하여 프로세스와 성과를 개선합니다.
- 데이터를 사용하여 추세를 식별하고 통찰력을 사용하여 프로세스와 성과를 개선합니다.

새 운영 대시보드를 만들려면 운영 성공 대시보드 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.

이 프레임워크는 ITSM용 플랫폼 분석의 일부로 생성된 PA 대시보드를 사용합니다. 자세한 내용은 퍼포먼스 분석 KPI 및 대시보드 문서를 참조하십시오.

ITSM 성공 대시보드 표시기 구성

IT 리더십 팀과 프로세스 소유자가 대시보드 사용을 시작할 수 있도록 ITSM 성공 대시보드 표시기를 설정합니다.

ITSM 성공 대시보드 시작하기

1. ServiceNow IT Service Management 애플리케이션에 대한 ITSM Pro 라이센스를 구매합니다.
2. ITSM 성공 대시보드 애플리케이션(sn_sd_itsm)을 설치합니다. 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 설치를 참조하십시오.
3. IT 서비스 관리에 지식베이스를 구성합니다. 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 표시기에 대한 지식베이스 구성 문서를 참조하십시오.
4. VA 편향 노드를 사용하여 가상 에이전트 주제를 구성합니다. 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 표시기에 대한 가상 에이전트 주제 구성 문서를 참조하십시오.
5. 카탈로그 항목의 이행 자동화 수준을 설정합니다. 자세한 내용은 성공 대시보드 표시기에 대한 카탈로그 항목의 이행 자동화 수준 설정 문서를 참조하십시오.
6. ITSM 성공 대시보드에서 KPI(핵심성과지표)를 구성합니다. 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 표시기 구성 문서를 참조하십시오.
7. UpdateFormulasSD 스크립트를 실행하여 수식을 다시 계산합니다. 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 표시기에 대한 업데이트 수식 스크립트 실행 문서를 참조하십시오.
8. 퍼포먼스 분석 작업을 활성화합니다. 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 표시기에 대해 퍼포먼스 분석 작업 활성화 문서를 참조하십시오.

ITSM 성공 대시보드 표시기 설치

관리자 역할이 있는 경우 ITSM 성공 대시보드 표시기 애플리케이션(sn_sd_itsm)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

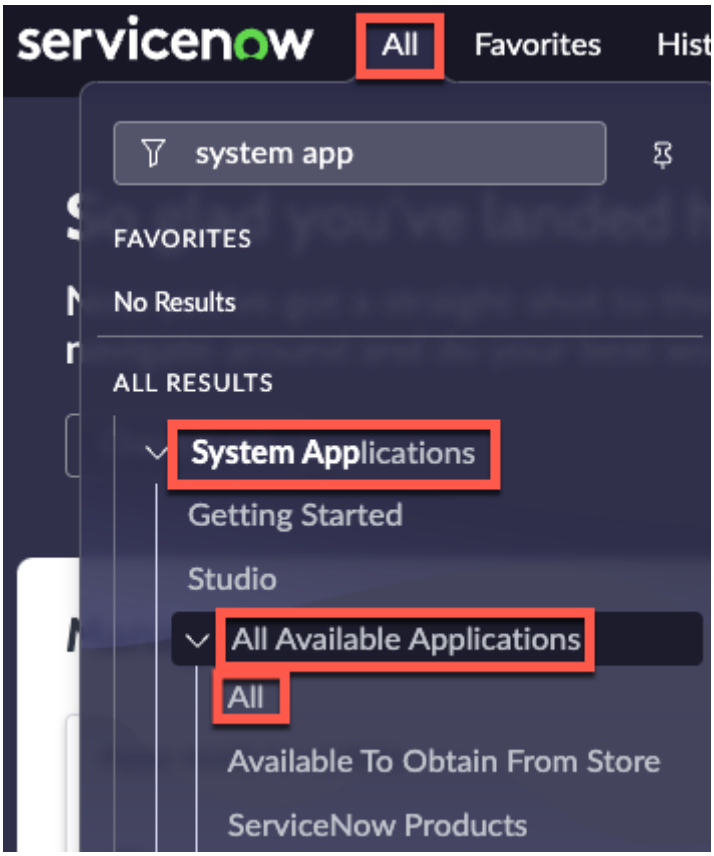
- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 스토어에서 ITSM 성공 대시보드 애플리케이션을 설치하기 전에 다음 플러그인을 설치합니다.
  - 퍼포먼스 분석
  - 퍼포먼스 분석 프리미엄
  - 셀프 서비스 분석

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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 ITSM 성공 대시보드 표시기 애플리케이션(sn_sd_itsm)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 설치를 선택합니다.

ITSM 성공 대시보드 관리자 콘솔

ITSM 성공 대시보드는 리더십 팀과 프로세스 소유자 모두에게 귀중한 인사이트를 제공하여 제품 구현의 성과를 평가할 수 있도록 지원합니다.

성과는 설정된 KPI(핵심성과지표)를 이용하여 평가됩니다. 이 프로세스는 구성 활동을 범주화하며 각 범주에서 계획 지침, 사전 설정 단계 및 유용한 도움말 콘텐츠에 대한 링크 등의 정보를 제공합니다.

https://player.vimeo.com/video/1000871409?h=510f53d6b4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

필요 조건

- 사용자 역할: 특정 액세스 요구 사항에 따라 다른 역할을 할당할 수 있습니다. ITSM 성공 대시보드역할에 대한 자세한 내용은 성공 대시보드 표시기 사용자 역할 및 책임 문서를 참조하십시오.
- 셀프 서비스 KPI 검토 및 구성: Knowledge 편향, 가상 에이전트 편향 및 카탈로그 항목 이행 수준에 대한 셀프 서비스 KPI를 검토하고 구성할 수 있습니다.
- 퍼포먼스 분석 작업: 퍼포먼스 분석 작업을 활성화하여 ITSM 성공 대시보드 표시기용 일일 데이터 및 기록 데이터를 수집합니다.
- 프로세스 마이닝 프로젝트: 프로세스 마이닝 KPI를 검토 및 구성합니다.

고급 옵션

고급 옵션에서 ITSM 성공 대시보드 KPI 및 관련 속성을 구성합니다.

- 시스템 속성: ITSM 성공 대시보드의 기능 동작을 구성하고 관리합니다.
- 기여 표시기에 대한 비용 절감 속성: 조직에 따라 기여 표시기와 시간 절약 및 가상 사용자 그룹 연결을 검토합니다.
- KPI(핵심성과지표): KPI 및 수식을 이해하고 사용하도록 ITSM 성공 대시보드를 활성화하고 설정을 구성합니다.
- 기여 표시기: 기본 표시기와 연결된 기본 시스템 기여 표시기를 수정하거나 구현에 따라 기여 표시기를 추가합니다.
- 상황별 도움말 콘텐츠: 표시할 기본 또는 기여 표시기에 대한 상황별 도움말 콘텐츠를 추가하거나 수정합니다.

성공 대시보드 표시기 새로 고침 간격 설정

사용자가 가상 에이전트에서 권장하는 KB 문서를 읽을 때 정의된 시간 범위 내에서 편향된 인시던트 수를 계산하려면 새로 고침 간격을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_sd.success_dashboard_admin

프로시저

1. 모두 〉 성공 대시보드 〉 시작하기로 이동합니다.
2. **Knowledge** 편향 구성 카드에서 검토 및 구성을 선택합니다.
3. 설정 탭을 선택합니다.
4. Knowledge 편향에서 편향 패턴을 선택합니다.
5. 편집을 선택합니다.
6. 기간 필드에서 값을 업데이트합니다.

   보고서가 실행될 새로 고침 간격입니다.
7. 마우스 오른쪽 버튼으로 헤더를 클릭하고 저장을 선택합니다.

ITSM 성공 대시보드 표시기에 대한 지식베이스 구성

ITSM 성공 대시보드 표시기에서 Knowledge를 사용하여 자체 해결됨 KPI를 결정하는 동안 IT와 관련된 연관 지식베이스만 포함합니다.

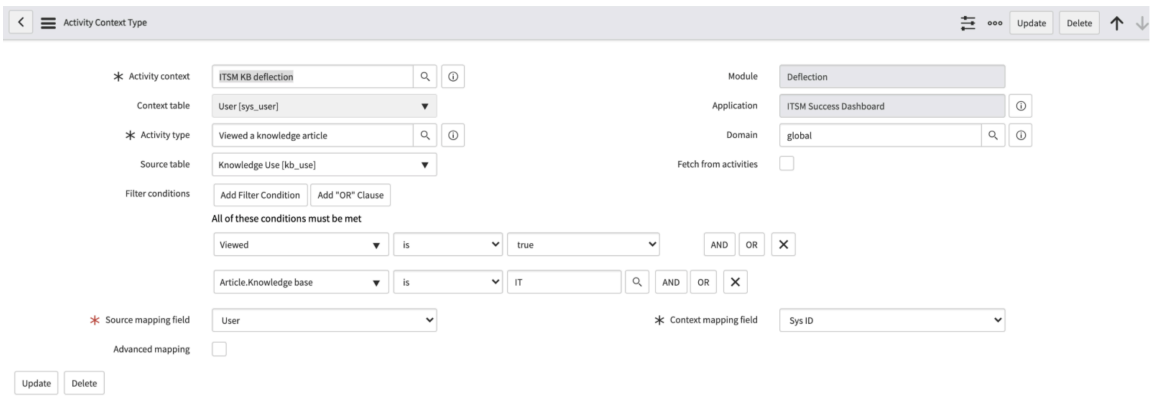
시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 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. 모두 〉 셀프 서비스 분석 〉 활동 컨텍스트로 이동합니다.
2. 목록에서 **ITSM KB** 편향 을 선택합니다.
3. 활동 컨텍스트 유형 탭에서 지식 문서 활동 유형 보기에 해당하는 미리 보기 아이콘을 선택합니다.
4. 기록 열기를 선택합니다.
5. 활동 컨텍스트 유형 양식에서 관련 지식베이스를 포함하도록 필터 조건을 변경합니다.

활동 컨텍스트 유형



6. 업데이트를 선택합니다.

ITSM 성공 대시보드에 대한 가상 에이전트 주제 구성

기본 시스템 주제 이외의 주제가 있는 경우 데이터가 올바르게 표시되도록 ITSM 성공 대시보드 표시기에 대한 VA(가상 에이전트) 주제를 구성합니다.

기본 시스템에서 가상 에이전트 사용 성공을 측정하는 방법은 두 가지가 있습니다.

- 매우 정확한 결과를 제공하고 중간 정도의 추적 노력이 필요한 가상 에이전트 주제에서 편향 노드 사용. 편향 노드를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 표시기에 대한 가상 에이전트 주제 구성 문서를 참조하십시오.
- 중간 수준의 정확도를 제공하고 추적에 어떠한 노력도 필요하지 않은 셀프 서비스 활동 분석 사용. 셀프 서비스 분석 기법을 사용하도록 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 셀프 서비스 분석 기법을 사용하여 ITSM 성공 대시보드에 대한 가상 에이전트 주제 구성 문서를 참조하십시오.
- 라이브 에이전트 스크립트 포함을 업데이트하려면 라이브 에이전트 스크립트 포함 업데이트 문서를 참조하십시오.

ITSM 성공 대시보드 표시기에 대한 가상 에이전트 주제 구성

기본 시스템 주제 이외의 주제가 있는 경우 데이터가 올바르게 표시되도록 ITSM 성공 대시보드 표시기에 대한 VA(가상 에이전트) 주제를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

ITSM VA 기본 편향 추적기의 편향 패턴으로 주제를 매핑합니다. 편향 추적기는 대화의 성과와 더불어 사용자에게 가상 에이전트 주제가 얼마나 유용한지 분석하는 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.

주제의 링크 출력에 대한 URL을 수정하여 카탈로그 항목이 제출될 때 항목이 가상 에이전트로부터의 제출로 계산되도록 참조기를 va로 설정합니다.

프로시저

1. 모두 > 가상 에이전트 > 디자이너로 이동합니다.
2. 편향 추적기를 추가할 주제를 선택합니다.
3. 테이블 뷰 전환 스위치를 비활성화하여 플로우 차트 뷰를 활성화합니다.
4. 편향 패턴을 추가할 흐름도의 위치로 유틸리티 섹션에서 편향 노드를 끌어서 놓습니다.
5. 오른쪽의 편향 속성 창에 다음 상세 정보를 입력합니다.

편향 입력 매개변수

필드	값
편향 구성	ITSM VA 기본값
편향 패턴	○ **ITSM** VA-자체 해결: 항목의 노드에서 가상 에이전트가 IT 티켓(인시던트 또는 요청)를 생성하지 않고도 사용자 문제를 완전히 해결할 수 있음을 나타내는 경우 결과적으로 자체 해결된 KPI에 기여한 것입니다. ○ **ITSM** VA-분류 및 생성됨: 항목의 노드에서 가상 에이전트를 사용하여 IT 티켓(인시던트 또는 요청)이 제출됨을 나타내는 경우 결과적으로 콜 편향 KPI에 기여한 것입니다.
활동 테이블	편향 활동이 발생하는 테이블입니다. 이 테이블은 기본 활동 테이블과 연결됩니다. 자세한 내용은 편향 구성 및 패턴 생성 을 참조하십시오.
활동 ID	쉼표로 구분된 활동 시스템 ID 목록입니다.

6. 저장을 선택합니다.
7. 플로우 차트에서 링크 출력을 선택합니다.
8. 오른쪽의 링크 응답 창에 있는 링크 필드에서 URL을 선택합니다.
9. &referrer=va로 URL을 추가합니다.
10. 저장을 선택합니다.

관련 정보

편향 주제 블록을 사용하여 편향 추적

편향 구성 및 패턴 생성

셀프 서비스 분석 기법을 사용하여 **ITSM** 성공 대시보드에 대한 가상 에이전트 주제 구성

셀프 서비스 분석 기법을 사용하여 ITSM 성공 대시보드 표시기에 대한 가상 에이전트(VA) 주제를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

라이브 에이전트 스크립트 포함을 업데이트하려면 라이브 에이전트 스크립트 포함 업데이트 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. 모두 〉 성공 대시보드 〉 시작하기 〉 성공 대시보드 〉 가상 에이전트 편향으로 이동합니다.
2. 검토 및 구성을 선택합니다.
3. 검토 탭을 선택합니다.
4. 가상 에이전트 편향에서 편향 패턴을 선택합니다.
5. 새로 고침 창 필드에서 값을 업데이트합니다.

   보고서가 실행될 새로 고침 간격입니다.

6. 인시던트 고려됨에서 필드를 선택합니다.
7. 가상 에이전트 주제 고려됨을 선택합니다.
8. 저장을 선택합니다.

라이브 에이전트 스크립트 포함 업데이트

라이브 에이전트 구성은 자체 해결된 편향(KB 문서를 사용한 편향, QnA AIS를 사용한 편향, QnA LLM을 사용한 편향, ITSM VA를 사용한 편향)에 사용됩니다. 이러한 편향을 구성하는 동안 라이브 에이전트 스크립트 포함을 업데이트해야 합니다. `SSADeflectionHelper` 스크립트를 업데이트하여 `checkInteraction` 함수를 재정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
에이전트 상호작용은 가상 에이전트 상호작용을 통해 이루어지지 않는 상호작용입니다. 상호작용은 워크업 경험, 전화, 비디오 또는 라이브 에이전트를 통해 이루어질 수 있습니다. 기본 시스템 계측에서는 직원이 문서를 읽거나 가상 에이전트와 상호작용한 후 인시던트를 생성했는지 또는 에이전트와 상호작용했는지 여부를 확인합니다.

`SSADeflectionHelper` 스크립트는 check interaction 함수를 재정의하고 라이브 에이전트 상호작용을 설정하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.
2. `SSADeflectionHelper` 스크립트 포함을 열고 다음과 같이 스크립트를 수정합니다.
   a. `SSADeflectionHelperSNC`에서 `checkInteraction` 함수를 재정의합니다.

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
      var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
      // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
      var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
      var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' +
 windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
      var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^OR
opened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_service_access_onlyISNOTE
MPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_use
rISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
      var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
      interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
      interactionRecord.setLimit(1);
      interactionRecord.query();
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 (interactionRecord.next()) {
        return true;
    }
    return false;
},
```

b. 다음 라인을 업데이트하여 라이브 에이전트 상호작용 조건을 업데이트합니다.

```
var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^OR
opened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_service_access_onlyISNOTE
MPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_use
rISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
```

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
    var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
    // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
    var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
    var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' + windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
    var interactionConditions = 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.
    web_service_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser +
    '^ORassigned_to=NULL';
    var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
    interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
    interactionRecord.setLimit(1);
    interactionRecord.query();
    if (interactionRecord.next()) {
        return true;
    }
    return false;
},
```

성공 대시보드 표시기에 대한 카탈로그 항목의 이행 자동화 수준 설정

수동 개입 없이 이행되는 모든 서비스 그룹에서 카탈로그 항목의 이행 자동화 수준을 엔드 투 엔드 자동화 이행이 있는 요청된 항목에 대한 완전 자동 추적으로 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 catalog_admin

프로시저

1. 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 항목 유지관리로 이동합니다.
2. 이행 자동화 수준을 설정할 카탈로그 항목을 선택합니다.
   서비스 그룹 구현, 즉 ITSM 또는 HR 카탈로그 항목에 따라 카탈로그 항목을 선택합니다.
3. 카탈로그 항목 양식에서 이행 자동화 수준 필드를 완전 자동화로 설정합니다.
4. 저장을 선택합니다.

ITSM 성공 대시보드 표시기에 대해 퍼포먼스 분석 작업 활성화

PA(퍼포먼스 분석) 작업을 활성화하여 ITSM 성공 대시보드 표시기에 대한 일일 및 이력 데이터를 수집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 > 퍼포먼스 분석 > 데이터 수집기 > 작업으로 이동합니다.
2. 일일 작업을 실행하려면 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. 작업 목록을 필터링하여 다음을 선택합니다.
- [SD ITSM] 일일 데이터 수집
- [PA SLA] 일일 데이터 수집
- [PA 요청된 항목〕 일일 데이터 수집
- [PA 인시던트〕 일일 데이터 수집
- [PA ITSM Dashboard] 일일 데이터 수집

b. 작업에 해당하는 활성 확인란을 선택하여 예약된 작업을 활성화합니다.

3. 기록 데이터 수집을 위해 예약된 작업을 실행하려면 다음을 수행합니다.

a. 작업 목록을 필터링하여 다음을 선택합니다.
- [SD ITSM] 과거 데이터 수집
- [PA 요청된 항목〕 과거 데이터 수집
- [PA 인시던트〕 과거 데이터 수집
- [PA ITSM Dashboard] 과거 데이터 수집

b. 지금 실행을 선택하여 대시보드에서 지난 60일 간의 데이터를 봅니다.

성공 대시보드 표시기 **KPI** 구성

성공 대시보드 표시기는 성능 측정을 위한 후속 대응적 방법론을 제공합니다. 그러나 기본 시스템에서 사용 가능한 표시기를 대체하거나 표시기를 더 추가하여 KPI(핵심성과지표)의 소스를 재구성할 수 있습니다.

예를 들어 조직에서 Knowledge를 사용하여 자체 해결을 판단하는 방법이 여러 가지가 있습니다. Knowledge# #### ## ##을 사용하는 자체 해결 백분율 및 콜 편향의 정의를 변경할 수 없지만 KPI 및 해당 구성원을 바꾸거나 추가할 수는 있습니다.

표시기의 주요 유형은 두 가지가 있습니다.

- 기본 표시기: ServiceNow에서 규정한 표시기입니다.

  ⚠ 경고:
  ServiceNow#에 의해 모든 기본 표시기가 규정되어 있으므로 수정해서는 안 됩니다. 해당 KPI를 수정하면 점수에 영향을 줄 수 있습니다.

  - 기본 표시기 레지스트리 테이블(sn_sd_primary_indicator_registry)에서 기본 표시기를 볼 수 있습니다.
  - 기본 표시기 테이블(sn_sd_primary_indicator)에서 해당 퍼포먼스 분석 표시기를 볼 수 있습니다.

    기본 표시기 유형은 다음과 같습니다.
    - 수동: 이러한 표시기의 수식은 다른 기본 표시기로 구성됩니다.
    - 자동: 이러한 표시기의 수식은 기여 표시기를 기반으로 자동 계산됩니다.
- 기여 표시기: 기여 표시기 레지스트리(sn_sd_contributing_indicator_registry) 테이블에 나열되며 기본 표시기를 가리키는 표시기입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 표시기가 자동 기본 표시기로 등록되면 이러한 표시기를 합계에 포함하도록 기본 표시기의 수식이 자동으로 업데이트됩니다.
- 이러한 표시기가 레지스트리에서 제거되거나 비활성으로 표시되면 기본 표시기의 수식이 업데이트되어 합계에서 이 표시기가 제거됩니다. 예:

  Self-solve (manual primary indicator) = Self-solved using Virtual Agent (automatic primary indicator) + Self-solved using Knowledge (automatic primary indicator) + Automated Resolutions (automatic primary indicator)

  위치:

  - 가상 에이전트를 사용하여 자체 해결됨 = VA를 사용하여 자체 해결된 모든 서비스 그룹 문제(이 기본 표시기용으로 등록된 유일한 기여 표시기)
  - Knowledge를 사용하여 자체 해결됨 = Knowledge를 사용하여 자체 해결된 모든 서비스 그룹 문제(이 기본 표시기용으로 등록된 유일한 기여 표시기)
  - 자동 해결(자동 기본 표시기) = 인시던트 또는 HR 티켓 자동 해결(이 기본 표시기용으로 등록된 유일한 기여 표시기)

기여 표시기 추가

조직 기본 설정에 따라 새로운 기여 표시기를 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_sd.success_dashboard_admin

이 태스크 정보

조직에서 새 기여 소스를 기본 표시기로 추가할 수 있습니다. 예를 들어 자동 카탈로그 요청 완료를 결정하는 작업은 자동 해결에 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 측정하려는 메트릭의 일일 점수(개수)를 측정하는 퍼포먼스 분석(PA) 표시기와 데이터 수집 작업을 생성합니다.
   이 PA 표시기에 대해 설정된 설명은 사용자가 점수 카드의 정보 아이콘을 선택할 때 해당 표시기를 설명하는 데 사용됩니다. 또는 측정하려는 메트릭의 일일 점수를 측정하는 PA 표시기가 이미 있는 경우 PA 표시기를 등록하고 사용하도록 직접 처리합니다.

   PA 표시기 생성에 필요한 권한에 대한 자세한 내용은 퍼포먼스 분석 역할 을 참조하십시오.

2. 기여 표시기 레지스트리 테이블(sn_sd_contributing_indicator_registry)에서 기록을 생성함으로써 보고해야 하는 기본 표시기를 기준으로 이 PA 표시기를 등록합니다.

   a. 모두 **> sn_sd_contributing_indicator_registry.list**로 이동합니다.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   기여 표시기 레지스트리 양식

필드	설명
이름	고유 식별자 기여 표시기입니다.
기여 표시기	메트릭의 퍼포먼스 분석 표시기입니다.
기본 KPI	새 표시기가 추가되는 기본 표시기입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
서비스 그룹	성과 표시기의 서비스 그룹입니다. 주: 필요에 따라 ITSM 또는 HR을 서비스 그룹으로 선택해야 합니다.

d. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

e. 옵션: 기본 및 기여 표시기 상세 정보를 보는 사용자가 이 KPI를 이해할 수 있도록 이 표시기에 대한 추가 정보 컨텍스트 카드를 추가합니다.
자세한 내용은 추가 정보 카드 업데이트 문서를 참조하십시오.

f. 가상 사용자 그룹 시간 절약 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

g. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

가상 사용자 그룹 시간 절약 양식

필드	설명
가상 사용자 그룹	기여 표시기에서 가상 사용자 그룹을 선택하는 옵션입니다.
절약한 시간	요청을 완료하기까지 절약되는 시간을 입력하는 옵션입니다.

h. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

주:
자동 유형인 바로 사용 가능한 표시기의 가상 사용자 그룹 시간 절약 섹션에 있는 표시기의 값을 업데이트할 수도 있습니다.

시간 절약 추가

새로운 시간 절약을 조직 기본 설정에 따른 기여 표시기로 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_sd.success_dashboard_admin

프로시저

1. 모두 〉 성공 대시보드 〉 시작하기 〉 성공 대시보드 〉 KPI(핵심성과지표)로 이동합니다.
2. 기여 **KPI** 유형에 대한 행 컨텍스트 메뉴를 선택하여 시간 절약 옵션을 기여 표시기로 추가합니다.
3. 가상 사용자 그룹 및 절약한 시간 상세 정보를 업데이트합니다.
4. 추가를 선택합니다.
5. 기록을 선택한 후 제거를 선택하여 요청 항목에 대한 기존 시간 절약을 업데이트합니다.

주:
애플리케이션 범위에 있는 기록만 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.

추가 정보 카드 업데이트

측면 패널에서 추가 정보 카드를 구성하고 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_sd.success_dashboard_admin

프로시저

1. 모두 > **sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**로 이동합니다.
2. 카드와 연결된 기본 표시기 또는 기여 표시기 레지스트리를 기반으로 테이블에서 컨텍스트 정보 기록을 찾습니다.
3. 표시기 컨텍스트 정보 필드를 선택하여 컨텍스트 정보 기록을 엽니다.
4. 요구 사항에 따라 기록의 내용을 수정합니다.
5. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

새 컨텍스트 정보 카드를 표시기로 연결합니다. 새 컨텍스트 정보 카드를 기본 또는 기여 표시기에 연결하려면 다음을 수행합니다.

1. 모두 > **sn_sd_indicator_context_information.list**로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

표시기 컨텍스트 정보

필드	설명
아이콘	태그라인 옆에 나타나는 아이콘의 이름입니다. 갤러리에서 사용할 수 있는 아이콘 중 하나를 선택할 수 있습니다.
태그라인	카드의 짧은 레이블입니다.
제목	카드가 설명하는 내용에 대한 컨텍스트를 제공하는 짧은 제목입니다.
컨텐츠	카드를 설명하는 HTML 텍스트입니다.
바닥글	카드의 바닥글입니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 모두 > **sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**로 이동합니다.
6. 새로 만들기를 선택합니다.
7. 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

M2m 표시기 컨텍스트 정보

필드	설명
표시기 컨텍스트 정보	생성 중인 기록입니다.
기여 표시기 레지스트리(해당하는 경우)	카드가 연결된 기여 표시기입니다.
기본 표시기(해당하는 경우)	카드가 연결된 기본 표시기입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
순서	카드가 나타나는 순서입니다.

8. 제출을 선택합니다.

ITSM 성공 대시보드에 대한 비용 절감 표시기 생성

ITSM 성공 대시보드 에서 비용 절감 표시기를 생성하여 에이전트가 인시던트를 처리할 때 기여 표시기에서 절약한 시간을 확인하고 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_sd.success_dashboard_admin

프로시저

1. 모두 〉 성공 대시보드 〉 시작하기로 이동합니다.

2. 비용 절감 사용자 지정 카드에서 ITSM용을 선택합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

비용 절감

필드	설명
기여 표시기 선택	드롭다운 메뉴에서 성과 메트릭을 선택하여 시간 절감 측정을 추가하거나 수정하는 옵션입니다. 다음을 선택하여 시간 절약 섹션으로 이동합니다. 취소 및 종료를 선택하여 설정을 취소합니다.
시간 절약	가상 사용자 그룹을 선택하는 옵션입니다. 추가를 선택합니다.
시간 절약 작업	○ 가상 사용자 그룹 - 드롭다운 메뉴에서 가상 사용자 그룹을 선택합니다. ○ 기여 표시기 레지스트리 - 이 필드는 선택한 표시기를 기반으로 채워집니다. ○ 절약한 시간 - 절약한 시간을 정의합니다. 완료 표시를 선택합니다.
업데이트 검토	제공된 값이 정확한지 확인합니다. 완료 표시를 선택합니다.

ITSM 성공 대시보드 표시기의 통화 코드 수정

ITSM 성공 대시보드 표시기의 통화 코드를 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_sd.success_dashboard_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. 모두 〉 성공 대시보드 〉 시작하기로 이동합니다.
2. 시스템 속성 구성 카드에서 ITSM용 속성 구성을 선택합니다.
3. *sn_sd.success_dashboard_currency*를 선택합니다.
   성공 대시보드 Core 애플리케이션으로 변경해야 한다는 메시지가 나타나면 메시지에서 여기라는 단어를 선택하십시오.
4. 값 필드를 수정하고 원하는 통화 코드를 입력합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

운영 성공 관리자 콘솔

운영 성공 대시보드는 구현된 IT 프로세스의 엔드 투 엔드 성과에 대한 통합 뷰를 제공합니다.

필수 구성요소

사용자 역할: 특정 액세스 요구 사항에 따라 다른 역할을 할당할 수 있습니다.

구성

탭 및 대시보드: 인시던트, 문제, 변경, 요청 등과 같은 KPI 범주를 운영 성공 대시보드 탭으로 매핑하여 조직의 ITSM 프로세스 성과를 봅니다. 이 옵션을 사용하여 이러한 KPI 범주에 연결된 퍼포먼스 분석 대시보드를 매핑합니다.

고급 옵션

기본 시스템에서 인시던트, 문제, 변경, 요청, 상호작용, 서비스 카탈로그, 중요 인시던트, 암호 재설정 및 워크업 경험에 사용할 수 있는 데이터 시각화를 검토하고 구성합니다.

운영 성공 대시보드 생성

KPI 범주를 생성하고 운영 대시보드에 매핑하여 조직의 ITSM 프로세스 성과를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_sd.success_dashboard_admin

프로시저

1. 탐색 목록에서 sn_sd_kpi_category.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

KPI 범주

필드	설명
이름	KPI 범주의 고유한 이름입니다.
대시보드 유형	연결할 새 KPI 범주의 대시보드 유형입니다.
순서	대시보드의 순서입니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 탐색 목록에 sn_sd_tab_m2m_dashboard.list를 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.

6. 새로 만들기를 선택합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

대시보드 매핑

필드	설명
탭	대시보드의 고유한 이름입니다.
PAR 대시보드	운영 성공 탭과 연결해야 하는 PAR 대시보드입니다.
순서	대시보드의 순서입니다.

8. 제출을 선택합니다.

결과
운영 성공 대시보드에 새 대시보드가 나타납니다.

벤치마크 관리자 콘솔

ServiceNow# 벤치마크 애플리케이션으로 KPI(핵심성과지표) 및 추세에 대한 즉각적인 가시성과 동종 업계 평균 및 업계 상위 수행자에 대한 비교 인사이트를 얻을 수 있습니다.

- 사용자 역할: 특정 액세스 요구 사항에 따라 다른 역할을 할당할 수 있습니다.
- 벤치마크 옵트인: 옵트인 계약에 동의하여 벤치마크에 옵트인할 수 있습니다. 옵트인하면 서비스 관리 핵심성과지표 및 추세에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다. 또한 동종 업계 평균치와의 비교를 통한 인사이트를 제공합니다.

자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 관리자 콘솔 시작하기 문서를 참조하십시오.

ITSM 성공 대시보드 표시기에 대한 업데이트 수식 스크립트 실행

대시보드에 오래된 데이터가 표시되는 경우 UpdateFormulasSD 스크립트를 실행하여 ITSM 성공 대시보드 표시기의 모든 수식을 다시 계산합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업으로 이동합니다.
2. 목록에서 UpdateFormulasSD 목록을 엽니다.
3. 지금 실행을 선택합니다.

주:
UpdateFormulasSD는 24시간 안에 한 번 실행되는 예약된 작업입니다.

ITSM 성공 대시보드에서 자동화 기회 식별

가상 에이전트(VA)에 대한 자동화 솔루션을 구현하거나 개선할 수 있는 ITSM 성공 대시보드의 자동화 기회를 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_sd.success_dashboard_details_read

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 성공 대시보드 〉 성공 대시보드로 이동합니다.
2. 성과 개요 탭을 선택합니다.
3. 자체 해결 - 백분율 표시기를 선택합니다.
4. 상황별 측면 패널에서 인사이트( )를 선택합니다.
5. 자동화 검색에서 보기를 선택합니다.

   자동화 검색에 대한 자세한 내용은 Automation Discovery 문서를 참조하십시오.

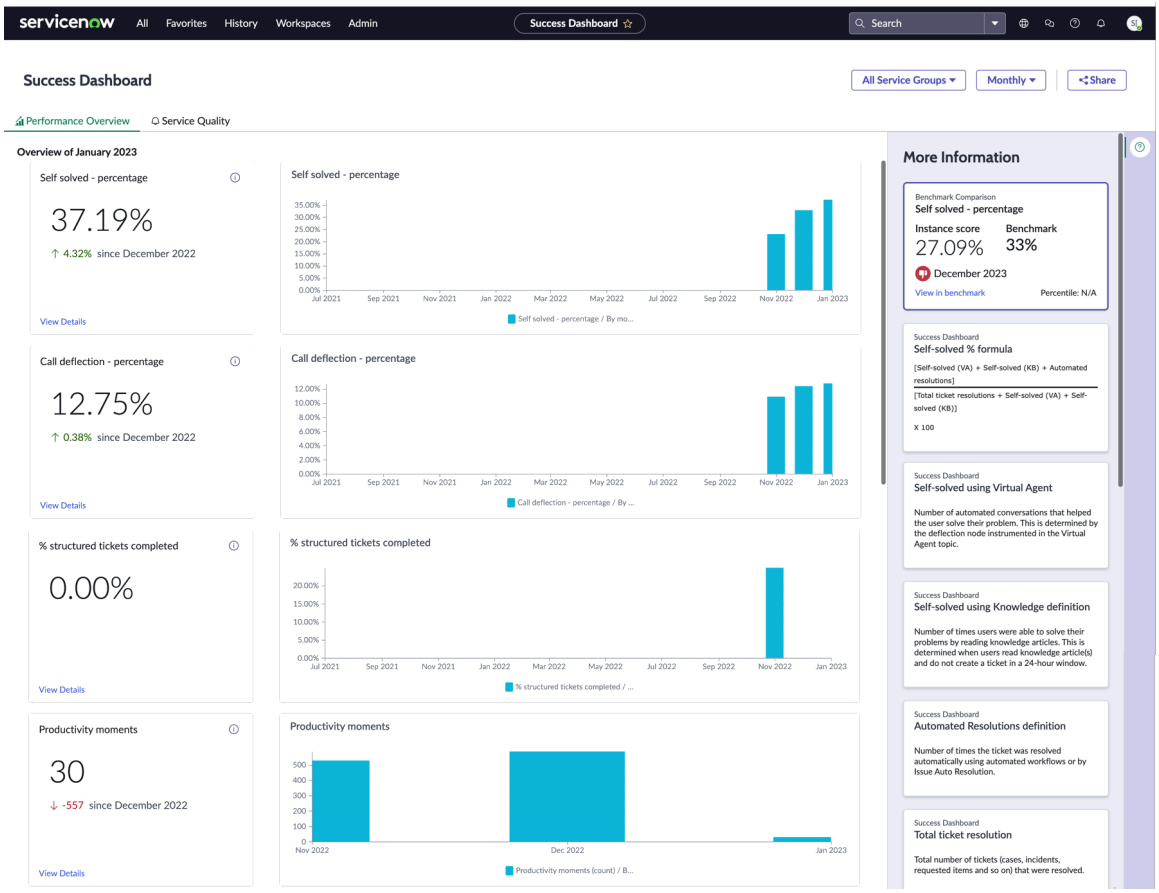
ITSM 성공 대시보드 표시기 사용의 이점 극대화

ITSM 성공 대시보드 표시기를 통해 ServiceNow에서 정의한 KPI(핵심성과지표)를 사용하여 ITSM 구현 성과를 측정합니다.

ITSM 구현의 KPI 모니터링

ServiceNow에서 정의한 KPI(핵심성과지표)를 사용하여 ITSM 구현 성과를 측정하기 위해 ITSM 성공 대시보드 표시기를 보고 모니터링합니다.

sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read 또는 sn_sd.success_dashboard_details_read 역할이 있는 경우 모두> 〉 성공 대시보드 〉 성공 대시보드로 이동하여 ITSM 성공 대시보드 표시기에서 집계된 KPI 데이터에 액세스할 수 있습니다.



다음 시간 집계별로 데이터를 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.

- 월별: 월별로 집계된 데이터를 표시합니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 월별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 월별 평균입니다.
- 분기별: 분기별로 집계된 데이터를 표시합니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 분기별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 분기별 평균입니다.
- 연도별: 연도별로 집계된 데이터를 표시합니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 연도별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 연도별 평균입니다.

시간 집계가 설정되면 모든 점수 카드에 해당 기간의 데이터가 표시됩니다.

대시보드 구성요소에 대한 자세한 내용은 HR 성공 대시보드 표시기 구성요소 를 참조하십시오.

KPI 정의 및 수식에 대한 자세한 내용은 HR 성공 대시보드 표시기 KPI 정의 및 수식 을 참조하십시오.

성공 대시보드 표시기 공유

성공 대시보드 표시기를 각 리더십 팀 ITSM 또는 HR과 공유하거나 대시보드를 보고 해당 개별 구현의 성과를 측정합니다.

시작하기 전에

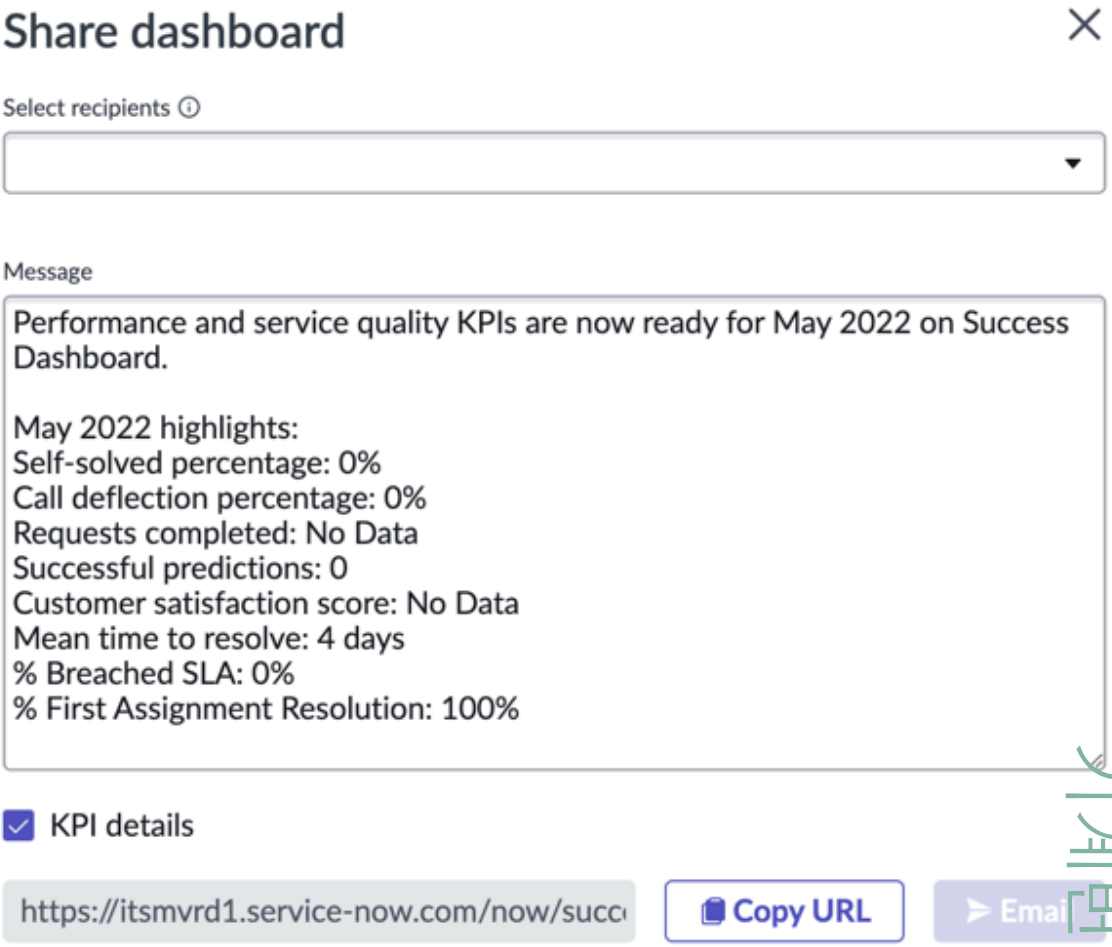
필요한 역할: sn_sd.success_dashboard_admin 또는 sn_sd.success_dashboard_read 또는 sn_sd.success_dashboard_details_read

프로시저

1. 모두> 〉 성공 대시보드 〉 성공 대시보드로 이동합니다.
2. 대시보드 공유를 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. 대시보드 공유 대화 상자의 수신자 선택 목록에서 대시보드를 공유할 수신자를



선택합니다.

4. 옵션: 메시지 필드의 수신자에게 전송되는 기본 메시지를 수정합니다.
5. 옵션: **KPI** 세부 정보 옵션을 선택하여 메시지에 KPI 정보를 추가합니다.
6. 선택한 수신자에게 이메일을 보내려면 이메일을 선택합니다.
7. 옵션: **URL** 복사를 선택하여 대시보드에 링크를 복사하고 다양한 수단을 통해 전송합니다.

성공 대시보드 표시기용 벤치마크

성공 대시보드를 사용하여 고객에 대한 비교 인사이트와 함께 성공 대시보드 KPI 및 추세에 대한 전역 벤치마크 점수를 볼 수 있습니다.

벤치마크를 활성화하고 조직의 표시기 데이터를 공유할 수 있어야 합니다. 성공 대시보드 KPI에 대한 자세한 내용은 벤치마크 KPI 문서를 참조하십시오.

성공 대시보드 표시기에 대한 비용 절감 추정액

비용 절감 추정액에서는 에이전트가 가상 에이전트, 지식, 서비스 카탈로그에 대해 절약한 총 금액을 계산하여 제품의 성공도를 측정하는 데이터를 제공합니다.

절약된 총 예상 비용과 세부 항목을 보고 제품 기능의 이점을 측정합니다.

- 특정 ServiceNow[#] 제품 역량 ITSM 성공 대시보드에 의해 절약된 전체 예상 비용
- 가상 에이전트 대화, 지식 문서 및 서비스 카탈로그 제출과 같은 개별 채널의 기여도

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

- 대시보드에 표시되는 데이터의 수식 및 정의
- 월별, 분기별 및 연도별 추세 데이터

주요 기능

이 대시보드는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 규정된 KPI가 있는 중앙 집중식 뷰에서 자체 해결, 콜 편향, 구조화 티켓 완료 및 성공 예측을 포함하는 절약된 전체 비용에 대한 비용 절감 계산
- KPI의 월별, 분기별 및 연간 집계
- 선택한 KPI 및 해당 수식을 설명하는 상황별 도움말
- 가상 사용자 그룹 구성 기능, 각 가상 사용자 그룹의 시간별 급여, 표시기당 각 가상 사용자 그룹의 시간 절약
- 대시보드에서 개별 구성요소에 대해 절약된 비용을 볼 수 있는 기능

대시보드 보기

대시보드를 보려면 sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read 또는 sn_sd.success_dashboard_details_read 역할이 있어야 합니다. 모두 〉 성공 대시보드 〉 성공 대시보드로 이동합니다.

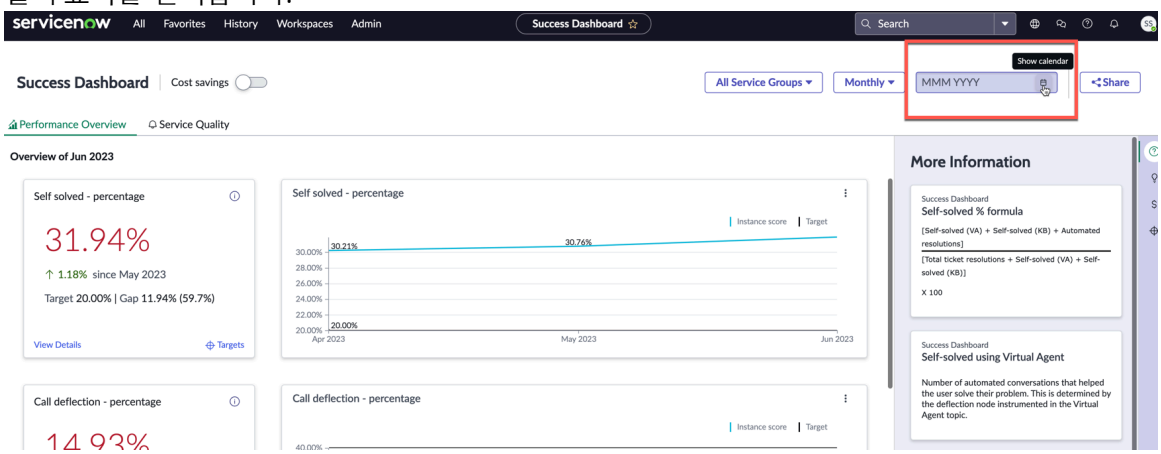
ITSM 성공 대시보드 표시기에서 선택한 기간에 대한 메트릭 보기

성과를 분석하기 위해 선택한 기간에 대한 핵심성과지표(KPI) 메트릭을 ITSM 성공 대시보드에서 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

프로시저

1. 모두 〉 성공 대시보드 〉 성공 대시보드로 이동합니다.
2. 성과 개요 탭을 선택합니다.
3. 달력 표시를 선택합니다.



4. 연도와 월을 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. 확인을 선택합니다.

주:

선택한 기준에 대한 기여 KPI를 포함한 모든 KPI의 값이 대시보드에 표시됩니다. 선택한 각 기준에 대해 데이터가 새로 고쳐집니다.

성공 대시보드에서 **KPI** 대상 생성

KPI가 벤치마크 점수 또는 조직 목표와 동등한 대상을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

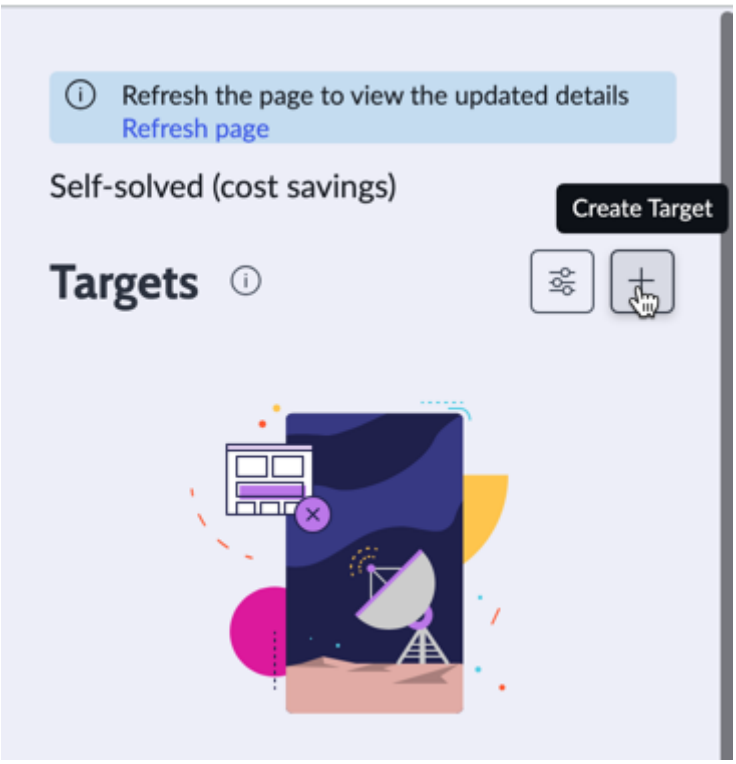
프로시저

1. 모두 〉 성공 대시보드 〉 성공 대시보드로 이동합니다.

2. 성과 품질 탭을 선택합니다.

3. 대상을 선택합니다.

4. 대상 생성(+) 아이콘을 선택합니다.



5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

KPI 대상

필드	설명
새 값	KPI의 대상 값을 입력하는 옵션입니다.
대상 시작 날짜	대상 시작 날짜를 선택하는 옵션입니다.
대상 검토 날짜	대상을 검토할 날짜를 선택하는 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.

6. 저장을 선택합니다.

주:
새로 고침을 선택하여 추세선에서 설정된 대상을 봅니다.

ITSM 성공 대시보드 표시기 참조

참조 주제는 ServiceNow ITSM 성공 대시보드 표시기와 함께 설치되는 구성 요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

성공 대시보드 표시기 사용자 역할 및 책임

ITSM 및 HR의 리더와 프로세스 소유자는 모두 성공 대시보드 표시기를 구성하고 사용하여 구현의 성공도를 측정할 수 있습니다.

성공 대시보드 표시기 역할과 작업은 서비스 그룹, 즉 ITSM 또는 HR 전반에 균일합니다. 사용자 역할 및 책임은 다음과 같습니다.

사용자 역할 및 책임	필요한 역할
대시보드 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 대시보드 설정 구성 • 기여 표시기를 추가하거나 제거하여 KPI를 관리합니다. • 대시보드 공유	sn_sd.success_dashboard_admin
IT 리더 또는 프로세스 소유자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 대시보드 및 KPI 보기 • 상위 수준에서 세부 항목 보기 • 대시보드 공유	sn_sd.success_dashboard_read
프로세스 소유자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 대시보드 및 KPI 보기 • 기록 수준에서 세부 항목 보기 • 대시보드 공유	sn_sd.success_dashboard_details_read 주: 이 수준에서 트랜잭션을 보려면 테이블의 기록에 대한 sn_sd.success_dashboard_details_read 액세스 권한이 있어야 합니다.

작업 중단

CI가 비 가용성 또는 중단 되는 것은 CI의 실제 중단 시간입니다. CI 항목에 대한 중단이 발생할 때마다, 중단 정보가 중단 [cmdb_ci_outage] 테이블에 저장됩니다. 작업 중단 테이블 〔task_outage〕는 작업 [task] 테이블과 중단 [cmdb_ci_outage] 테이블 간의 매핑을 유지관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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-중단 관계 활성화

작업-중단 관계 플러그인(com.snc.task_outage)을 활성화하여 중단 기간을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
작업-중단 관계 플러그인은 작업 [task] 테이블과 중단 [cmdb_ci_outage] 테이블 간에 다대다 관계를 만듭니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)

작업-중단 관계와 함께 설치되는 구성요소

작업 중단 테이블은 작업-중단 관계 플러그인(com.snc.task_outage)을 활성화할 때 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
작업 중단 [task_outage]	작업 〔task〕 테이블과 중단 〔cmdb_ci_outage〕 테이블에 대한 참조를 저장하는 다대다 테이블입니다.

중단 UI 작업을 다른 작업 양식에 추가

기본적으로 *Create Outage* UI 작업은 인시던트 및 문제 양식에서 사용할 수 있고, 다른 작업 양식에 추가할 수 있습니다. Jakarta의 새 인스턴스의 경우에만, 이 기능은 변경 요청 양식에서도 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.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 **UI** 작업으로 이동합니다.
2. 작업〔task〕 테이블에서 UI 작업 중단 만들기를 선택합니다.
   기본적으로 조건은 다음과 같습니다.

   `current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem'`

3. 다음 예에 설명된 대로 조건 필드를 수정합니다.

옵션	설명
이 UI 작업을 티켓〔ticket〕 테이블에 추가하려면	`current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem' || current.getRecordClassName() == 'ticket'`
문제〔problem〕 테이블에서만 UI 작업을 사용하려면	`current.getRecordClassName() == 'problem'`

4. 업데이트를 클릭합니다.

작업을 중단에 연결

여러 작업을 정의된 중단에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil

이 태스크 정보
관리자는 중단 양식을 작업 관련 목록을 포함하도록 구성해야 합니다.

프로시저

1. 중단 기록을 탐색합니다.
2. 작업 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
   모든 인시던트 및 문제 작업이 나열됩니다. Jakarta의 새 인스턴스인 경우 변경 요청도 나열됩니다.
3. 컬렉션 상자 위의 필터 또는 검색 필드를 사용하여 중단에 연결할 작업을 찾습니다.

   Example
   예를 들어, 동일한 구성 항목이나 비즈니스 서비스로 필터링하거나, 중단과 동일한 날 만들어진 작업을 찾습니다.
4. 연결된 작업을 오른쪽에 있는 작업 목록 상자로 이동합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

작업에서 중단 만들기

작업 기록에서 중단을 만들어 구성 항목의 중단 시간을 파악합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 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
작업 [task] 테이블에 대해 중단 만들기 UI 작업이 추가됩니다. 작업-중단 관계 플러그인 (com.snc.task_outage)이 활성화되면 인시던트, 문제 또는 변경과 같은 작업 양식의 관련 목록에 중단 관련 목록이 추가됩니다. 관리자 역할을 가지는 경우, 중단 양식에 작업 관련 목록이 나타나도록 구성하여 중단에 여러 작업을 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 기록을 엽니다.
2. 헤더 양식을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 중단 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	항목
번호	중단을 식별하는 고유 번호입니다.
구성 항목	조회 아이콘 목록에서 구성 항목을 선택합니다.
유형	작동 중단의 유형입니다.
시작	중단이 시작되는 날짜 및 시간입니다. 지금 중단 시작 관련 링크를 클릭하여 현재 날짜 및 시간으로 필드를 채울 수 있습니다.
종료	중단이 종료되는 날짜 및 시간입니다. 중단이 끝나면 기록을 열고 날짜 및 시간을 수동으로 입력합니다. 또한 지금 중단 종료 관련 링크를 클릭하여 현재 날짜 및 시간으로 필드를 채울 수 있습니다.
기간	중단 기간입니다(일 수 및 시간).
작업 번호	중단을 만든 상위 작업 기록 번호입니다.
짧은 설명	중단에 대한 간단한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

도메인 분리 및 작업 중단

작업 중단은 도메인 분리가 지원되지 않습니다. 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.

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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.

작업 중단 개요

작업-중단 관계(cmdb_ci_outage)는 도메인 분리됩니다. 중단은 이제 데이터가 분리되어, 데이터 노출 위험 없이 적절한 가상 사용자에게 노출될 수 있습니다. 이행자는 기록이 속한 도메인에 관계없이 모든 작업-중단 관계 기록을 볼 수 있습니다. 작업-중단 관계 테이블은 관리자가 선택적 작업-중단 관계 플러그인을 활성화할 때 설치됩니다.

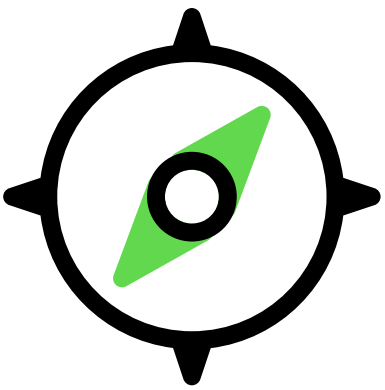
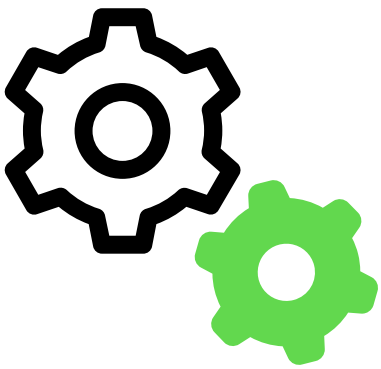
관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

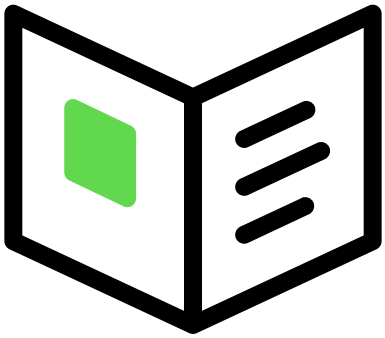
ITSM용 작업 인텔리전스

ServiceNow# ITSM용 작업 인텔리전스은 머신 러닝을 사용하여 솔루션 기반 모델을 설정, 배포 및 추적함으로써 중요한 비즈니스 성과를 달성합니다.

시작하기

탐색	구성	관리
		
ITSM용 작업 인텔리전스 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.	환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다.	ITSM용 작업 인텔리전스 사용 방법에 대해 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.

모니터링	참조	
		
ITSM용 작업 인텔리전스 모델 모니터링 및 분석 방법에 대해 알아봅니다.	역할 및 종속 애플리케이션과 같은 ITSM용 작업 인텔리전스 구성요소에 대한 상세 정보를 받습니다.	

문제 해결 및 도움 받기

- ITSM용 작업 인텔리전스 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 고객 서비스 및 지원 에 문의

ITSM용 작업 인텔리전스 탐색

ITSM용 작업 인텔리전스를 사용하면 머신 러닝 모델을 설정 및 배포하여 필드 수준 권장 사항을 예측하고 측면 패널에 실행 가능한 권장 사항으로 표시되는 인시던트와 유사한 기록을 식별할 수 있습니다.

ITSM용 작업 인텔리전스 개요

ITSM용 작업 인텔리전스을 사용하면 솔루션 모델을 생성, 구성 및 배포하여 인시던트 필드 정보 및 인시던트에 대한 유사한 기록을 예측할 수 있습니다.

ITSM용 작업 인텔리전스는 다음 두 가지 유형의 예측 모델을 제공합니다.

- 인시던트 분류 모델 - 인시던트 필드 정보를 예측하여 인시던트와 서비스 운영 작업 공간 등의 애플리케이션을 분류합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스에서 인시던트 예측 모델 생성 문서를 참조하십시오.
- 유사한 인시던트 모델: 필드를 비교하여 두 유형의 테이블 간의 유사성을 인식함으로써 유사한 인시던트를 예측합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스에서 유사한 인시던트 예측 모델 생성 문서를 참조하십시오.

예측 모델을 사용하면 에이전트가 필드 정보를 채우거나 유사한 인시던트를 검색하는 데 드는 시간을 단축하여 인시던트 해결에 더 집중할 수 있습니다. 이러한 모델은 작업의 평균 해결 시간(MTTR)을 단축하는 데도 도움이 될 수 있습니다. 또한 솔루션 모델의 수행 방식을 추적 및 모니터링하여 적절하게 모델의 매개변수를 수정할 수 있습니다.

ITSM용 작업 인텔리전스을 사용하면 에이전트가 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.

- 문제를 더 빠르게 해결하여 더 나은 서비스와 경험 제공
- 의미 있는 고부가가치 작업에 집중
- 오류율 감소 및 비용 절감
- 직관적인 경험을 통해 가치 실현 기간 단축

ITSM용 작업 인텔리전스용 관리자 콘솔은 관리자가 코드 없이 작업 인텔리전스 솔루션 모델을 배포할 수 있는 환경을 제공합니다. 머신 러닝 모델을 사용하면 애플리케이션에서 인시던트 예측 및 인시던트 분류를 자동화하고 최적화할 수 있습니다. 모델은 통계를 사용하여 과거 데이터를 통해 학습함으로써 향후 데이터를 예측합니다.

ITSM용 작업 인텔리전스에서는 Utah 패치 5 이상 릴리스를 지원합니다.

ITSM용 작업 인텔리전스 워크플로우

ITSM용 작업 인텔리전스용 워크플로우에는 다음이 포함됩니다.

1. ITSM용 작업 인텔리전스: 이 애플리케이션을 사용하면 인시던트 예측 모델을 설정 및 구성하여 인시던트 양식에서 인시던트 필드를 예측하고 추천할 수 있습니다. 모델을 구성하고 사용하려면 다음을 수행해야 합니다.
   a. 인시던트 예측 모델 설정: 기본 시스템에서 제공하는 기본 템플릿을 사용하여 모델을 설정합니다.
   b. 모델 교육: 사용자 데이터로 모델을 교육합니다.
   c. 기본 설정 구성: 모델의 예측 기본 설정과 동작을 설정합니다.
   d. 모델 배포: 모델을 배포하여 인시던트 필드 정보를 예측합니다.
   e. 모니터링 및 분석: 모델의 수행 방식을 모니터링하고 성과 결과 데이터를 분석합니다.
   f. 모델 편집: 성능 결과의 분석 결과에 따라 모델을 편집하고 다시 배포합니다.
2. ITSM용 고급 권장 작업 애플리케이션 구성으로 이동하여 서비스 운영 작업 공간 애플리케이션에서 모델을 구현해야 하는 위치, 방법 및 시기를 구성합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 ITSM용 권장 작업 문서를 참조하십시오.
3. 서비스 운영 작업 공간의 인시던트 양식에서 인시던트 예측 및 권장 사항을 가져옵니다.

ITSM용 작업 인텔리전스 이점

ITSM용 작업 인텔리전스의 이점은 다음과 같습니다.

역할에 따른 기능 이점

이점	기능	사용자
솔루션 기반 인시던트 예측 모델을 생성 및 배포하여 새로운 IT 서비스 인시던트에 대한 인시던트 필드를 예측합니다. 인시던트 분류에 도움이 됩니다.	ITSM용 작업 인텔리전스에서 인시던트 예측 모델 생성	관리자
유사성 기반 모델을 생성 및 배포하여 실행 가능한 권장 사항으로 나타나는 IT 서비스 인시던트에 대한 유사한 기록을 예측합니다.	ITSM용 작업 인텔리전스에서 유사한 인시던트 예측 모델 생성	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.

역할에 따른 기능 이점

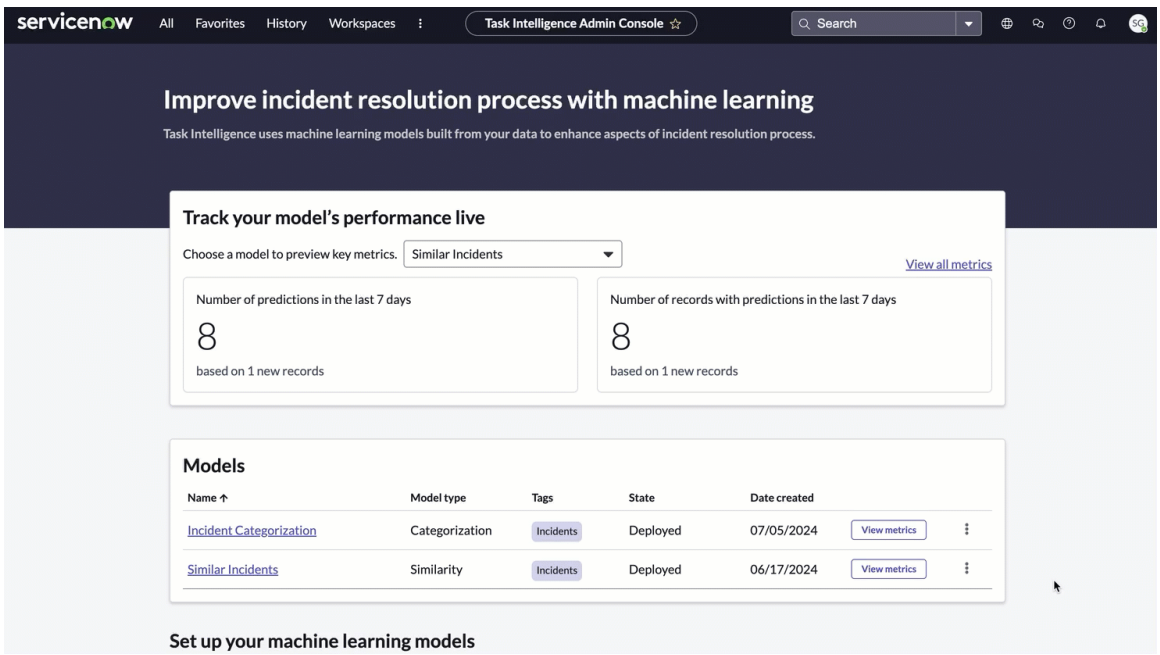
이점	기능	사용자
모델을 처음부터 다시 생성하지 않고도 다른 인스턴스에서 모델을 사용할 수 있도록 ITSM용 작업 인텔리전스의 인시던트 예측 모델을 다른 인스턴스로 익스포트합니다.	인시던트 예측 모델 익스포트	관리자
모델의 성과 결과를 모니터링합니다.	ITSM용 작업 인텔리전스에 대한 모니터링 및 분석	분석가
성과 결과에 따라 인시던트 예측 모델을 편집하고 다시 배포합니다.	ITSM용 작업 인텔리전스에서 인시던트 예측 모델 편집	관리자

ITSM용 작업 인텔리전스 관리자 콘솔

ITSM용 작업 인텔리전스용 관리자 콘솔은 인시던트 예측 및 유사한 패턴 인식에 사용되는 예측 모델의 생성, 교육, 액세스, 기본 설정, 배포 및 모니터링을 위한 인터페이스를 제공합니다.

ServiceNow# ITSM용 작업 인텔리전스 관리자 콘솔은 다음과 같은 기능을 지원합니다.

- 데이터를 사용하여 필요한 모델을 교육하고 이를 배포하여 인시던트 필드를 예측하거나, 측면 패널에 실행 가능한 권장 사항으로 표시되는 인시던트와 유사한 기록을 식별합니다.
- 인시던트 필드 정보를 사용하면 인시던트를 분류하거나 유사한 기록을 인식하고 에이전트의 인시던트 처리 시간을 단축할 수 있습니다.
- 배포된 모델의 성능을 추적하고 모니터링합니다.
- 성능 결과에 따라 배포된 모델을 편집한 다음, 모델을 다시 교육하고 배포합니다.



ITSM용 작업 인텔리전스 구성

에이전트가 애플리케이션을 사용하여 인시던트 예측 모델을 만들고 서비스 운영 작업 공간에서 인시던트 필드를 예측할 수 있도록 ITSM용 작업 인텔리전스을 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.

구성 개요

ITSM용 작업 인텔리전스 구성에는 ServiceNow# Store에서 애플리케이션을 설치하는 작업이 포함됩니다.

ITSM용 작업 인텔리전스 설치

관리자 역할이 있으면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션(com.snc.itsm_ml_task)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 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 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 및 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 ServiceNow Store에서 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션 목록을 검토하십시오.
- ITSM용 작업 인텔리전스을 설치하려면 ITSM Pro 패키지 구독이 필요합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 ITSM용 작업 인텔리전스 앱과 함께 설치됩니다.

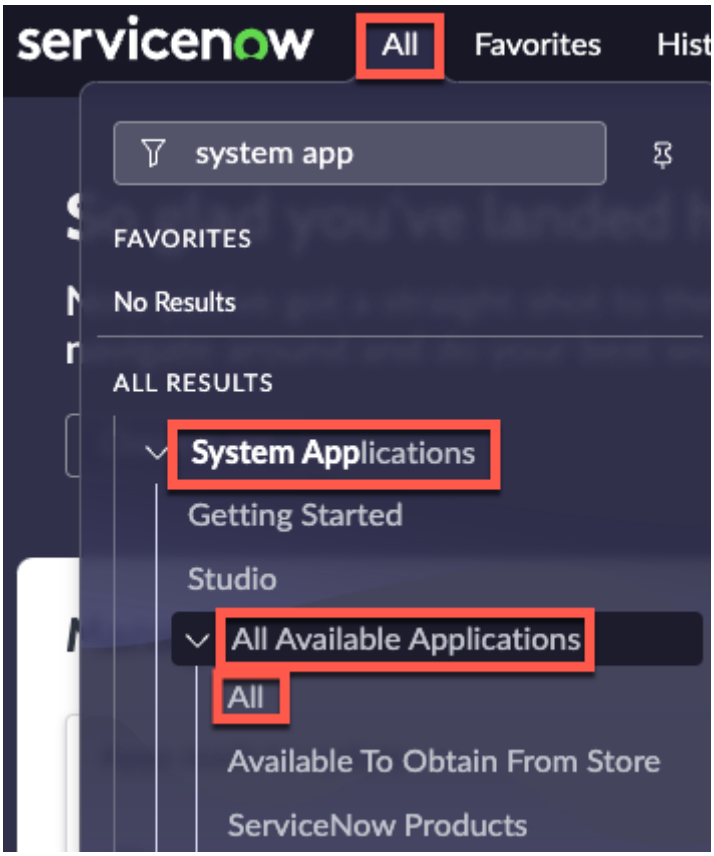
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

설치되는 항목에 대한 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션 (com.snc.itsm_ml_task)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 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.

ITSM용 작업 인텔리전스 모델 관리

ITSM용 작업 인텔리전스의 머신 러닝 기능을 사용하여 측면 패널에 실행 가능한 권장 사항으로 표시되는 인시던트에 대한 필드 수준 권장 사항 및 유사한 기록을 예측합니다.

ITSM용 작업 인텔리전스 관리에는 다음 작업이 포함됩니다.

예측 모델 생성

솔루션 기반 인시던트 예측 모델을 생성 및 배포하면 IT 서비스 인시던트에 대한 필드를 비교하여 두 유형의 테이블 간의 유사성을 기반으로 인시던트 필드와 실행 가능한 실시간 권장 사항을 예측할 수 있습니다.

ITSM용 작업 인텔리전스는 다음 두 가지 유형의 예측 모델을 제공합니다.

- 인시던트 분류 모델: 이 모델은 새로운 IT 서비스 인시던트에 대한 인시던트 필드를 예측합니다.
- 유사성 인시던트 모델: 이 모델은 예측 테이블의 예측 필드와 교육 테이블의 교육 필드를 확인합니다. 그리고 이러한 필드의 유사성을 사용하여 인시던트의 유사한 기록을 예측합니다.

모델 생성에는 다음 단계가 포함됩니다.

- 모델 설정: 기본 시스템에서 사용할 수 있는 템플릿을 사용하여 인시던트 예측 모델을 설정합니다.
- 모델 교육: 데이터를 사용하여 예측하도록 모델을 교육합니다.
- 모델 평가: 모델 교육의 결과를 평가하고, 예측을 위한 샘플 결과를 보고, 모델의 예측 기본 설정과 동작을 선택합니다.
- 모델 배포: 모델을 배포하여 인시던트 양식의 인시던트 필드를 예측합니다.

인시던트 예측 모델 편집

이미 교육하여 배포한 인시던트 예측 모델을 편집합니다. 모델 구성을 변경하고, 업데이트된 교육 결과를 확인하고, 모델을 재배포합니다.

인시던트 예측 모델 익스포트

모델을 처음부터 다시 생성하지 않고도 다른 인스턴스에서 모델을 사용할 수 있도록 ITSM용 작업 인텔리전스의 인시던트 예측 모델을 다른 인스턴스로 익스포트합니다.

ITSM용 작업 인텔리전스에서 인시던트 예측 모델 생성

솔루션 기반 인시던트 분류 예측 모델을 생성 및 배포하여 새로운 IT 서비스 인시던트에 대한 인시던트 필드를 예측합니다.

인시던트 필드 예측 모델을 사용하면 모델이 정보를 예측하는 데 사용하는 항목을 선택할 수 있습니다. 관리자는 예측을 수행할 시기, 예측하려는 항목 및 해당 예측에 사용할 데이터를 결정할 수 있습니다. 다음과 같은 정보를 선택할 수 있습니다.

- 출력 필드 또는 모델이 예측하는 필드
- 입력 필드 또는 출력 필드를 예측하는 데 사용되는 필드
- 모델을 교육할 기록 세트를 선택하는 조건
- 예측 동작: 자동 채우기, 권장, 모니터만(백그라운드에서 실행) 또는 예측 끄기

모델을 사용자 지정한 후에는 테스트 결과를 보고 모델을 배포할 수 있습니다.

모델은 이전 케이스 기록을 사용하여 교육됩니다. 사용자는 모델이 이전 케이스의 필드를 예측하는 방법을 볼 수 있으며, 이를 통해 배포 시 모델이 작업을 수행하는 방식을 예상할 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 시스템 모델

ITSM용 작업 인텔리전스는 인시던트 필드를 예측하기 위한 기본 시스템 인시던트 분류 모델과 함께 제공됩니다.

프로덕션 인스턴스에 ITSM용 작업 인텔리전스 플러그인을 설치하면 자동으로 모델이 설치되고 데이터에 대한 교육이 수행됩니다. 이 모델은 자동으로 배포됩니다. 모델은 백그라운드에서 데이터 예측을 시작하며 인시던트 양식에는 영향을 미치지 않습니다.

그런 다음, 예측 데이터가 예측 테이블에 저장됩니다. 모두 〉 ITSM용 작업 인텔리전스 〉 모니터링으로 이동하여 이 모델의 성과 결과를 볼 수 있습니다. 이러한 결과에 따라 모델을 편집하여 서비스 운영 작업 공간에서 예측을 표시할 수 있습니다. 예측을 사용하여 인시던트 양식의 출력 필드를 자동으로 채우거나 권장 사항을 제공하도록 모델을 구성할 수 있습니다.

기본 시스템 모델을 편집하고 재배포하려면 설정 페이지로 이동할 수 있습니다. 모델 목록에서 인시던트 분류를 선택하고 모델을 편집합니다. 모델을 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스에서 인시던트 예측 모델 편집 문서를 참조하십시오.

이 모델은 ITSM용 권장 작업 구성의 기본 시스템 규칙과 연결됩니다. 관리자는 이 모델에 대한 규칙을 구성하기 위해 ITSM용 권장 작업 애플리케이션으로 이동할 필요가 없습니다.

템플릿을 사용하여 새 모델을 설정하려면 인시던트 예측 모델 설정 문서를 참조하십시오.

인시던트 예측 모델 설정

ITSM용 작업 인텔리전스을 사용하여 인시던트 예측 모델을 설정하고, 데이터를 사용하여 예측하도록 교육합니다. 모델의 성과 결과에 액세스하고, 예측 기본 설정과 동작을 설정하고, 모델을 배포합니다.

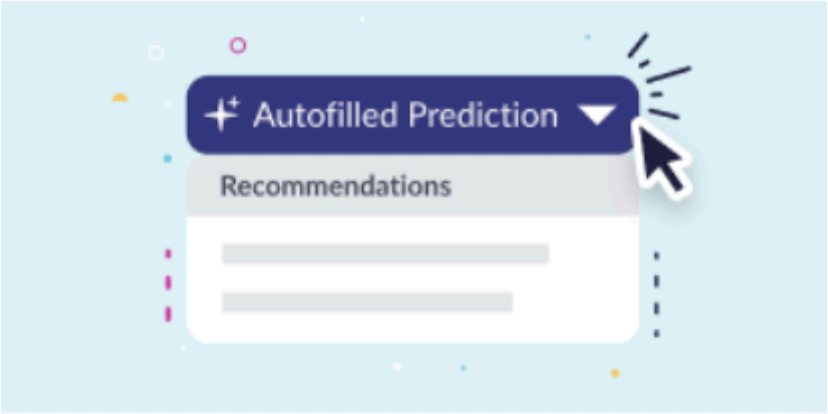
시작하기 전에

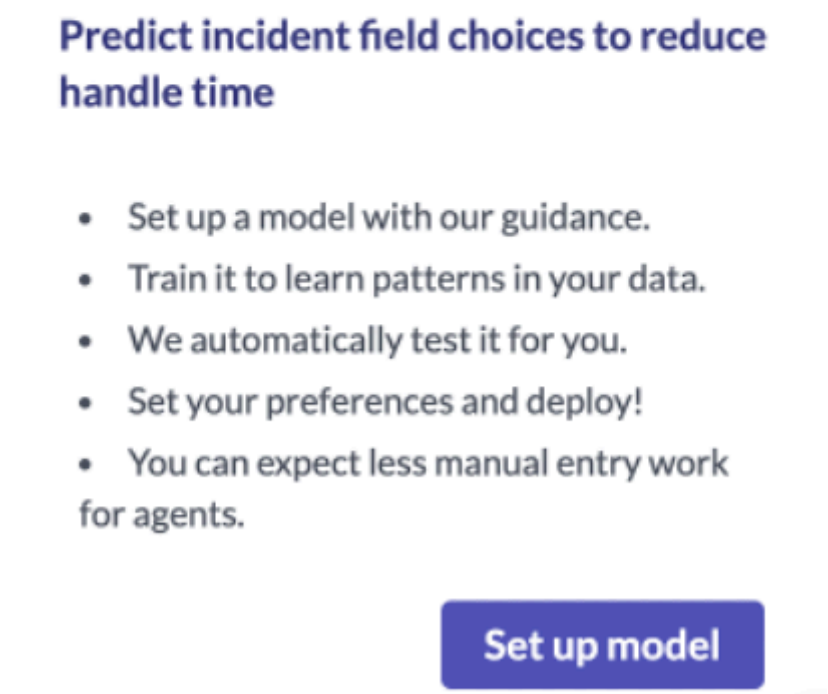
필요한 역할: sn_ti_admin.tia_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 작업 인텔리전스 〉 설정으로 이동하여 작업 인텔리전스 관리 콘솔에 액세스합니다.
2. 처리 시간을 줄이기 위해 인시던트 필드 선택 사항을 예측합니다. 카드에서 모델을 설정합니다.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.





이 작업은 모델을 열고 소개 페이지를 표시합니다. 모델의 각 페이지에서 사용자에게 질문을 하고, 효과적인 모델을 빌드하는 데 필요한 정보를 선택할 수 있도록 도와줍니다.

모델 학습

인시던트 필드를 예측하도록 데이터를 사용하여 인시던트 예측 모델을 교육합니다.

시작하기 전에
작업 인텔리전스 모델을 설정하거나 ITSM용 작업 인텔리전스과 함께 제공되는 기본 시스템 템플릿을 사용할 수 있습니다. 새로운 모델 설정에 대한 자세한 내용은 인시던트 예측 모델 설정 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ti_admin.tia_admin 또는 admin

이 태스크 정보
머신 러닝 모델을 교육하면 모델이 과거 데이터의 패턴을 학습하여 새 데이터에 대한 예측을 수행합니다. 모델은 패턴을 학습할 수 있도록 대량의 데이터를 사용하여 교육됩니다. 대규모 데이터 세트는 학습 패턴을 통계적으로 유의미하게 만듭니다. 사용자가 정보 시스템, 비즈니스 프로세스 및 서비스 운영에 대한 질문에 답하면 시스템이 사용자의 응답을 적극적으로 학습합니다.

출력 테이블 및 출력 필드와 같이 예측하려는 테이블과 필드를 선택할 수 있습니다. 또한 입력 테이블 및 입력 필드와 같이 모델이 인시던트 정보를 예측하는 데 사용하도록 할 테이블과 필드를 선택할 수도 있습니다.

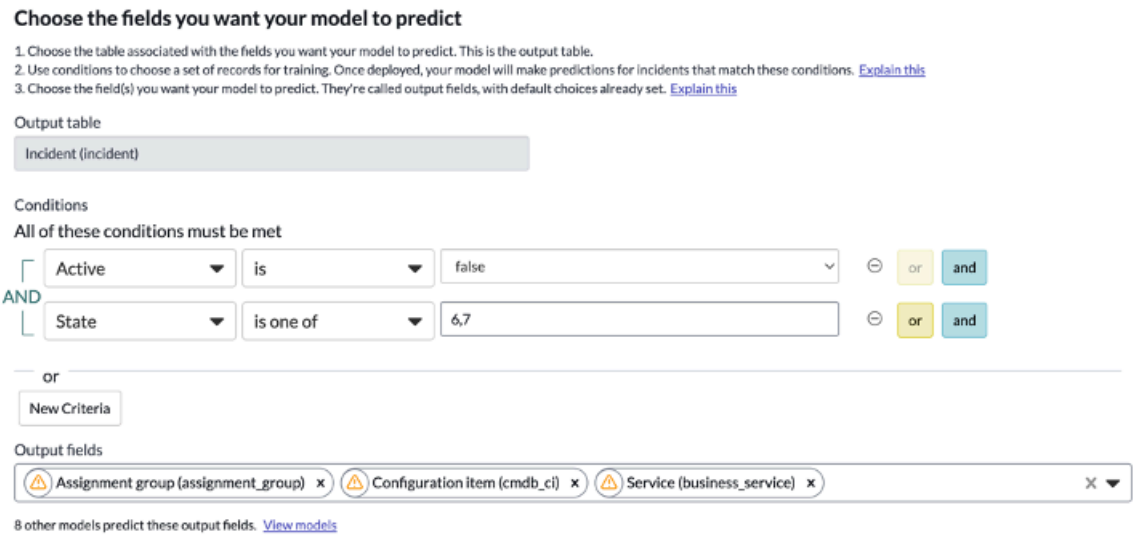
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 정보를 선택하여 교육 중 찾을 항목을 모델에 알려줍니다.

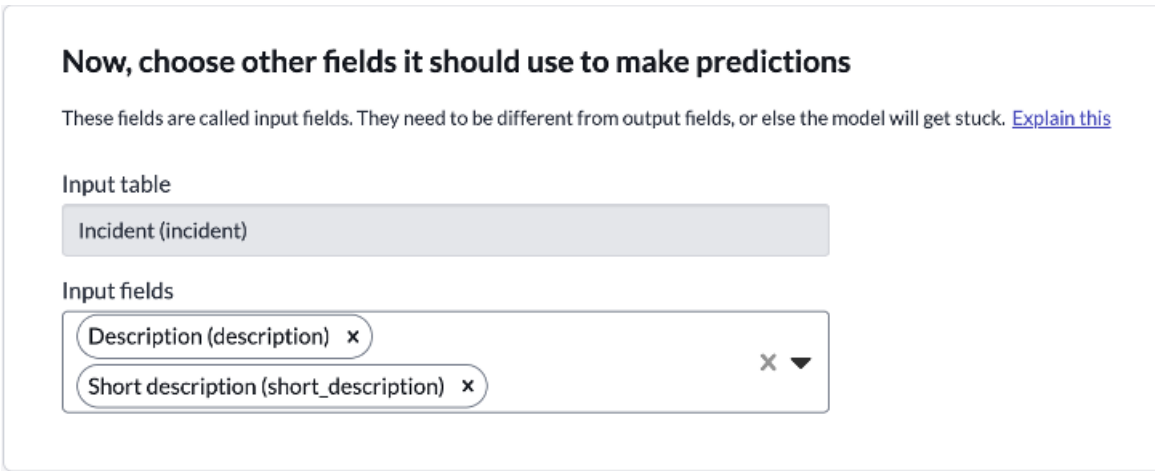
주:
권장 설정을 사용하거나 필요에 맞게 설정을 사용자 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 모델의 이름을 입력합니다.
2. 모델이 예측하도록 할 출력 테이블을 선택합니다.
3. 조건을 선택하여 교육에 사용할 기록 세트를 선택합니다.
   선택한 조건에 따라 모델 교육 방법이 달라집니다. 이러한 조건은 예측을 위해 기록이 충족해야 하는 요구 사항을 제공합니다.
4. 모델이 예측하도록 할 출력 필드를 선택합니다.



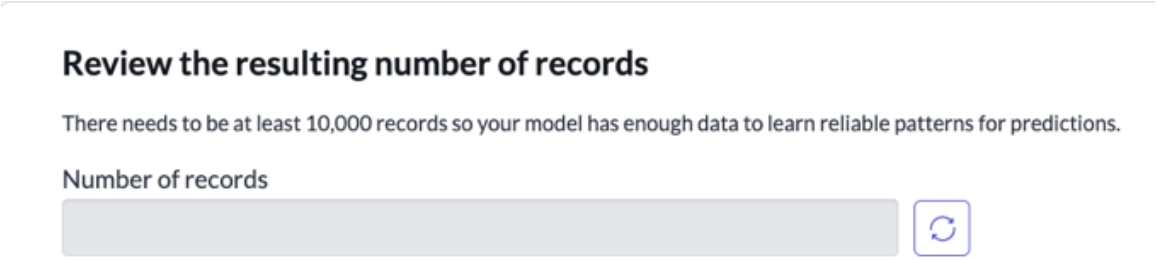
5. 모델이 예측하는 데 사용하도록 할 교육 데이터에서 입력 테이블을 선택합니다.
6. 모델이 예측하는 데 사용하도록 할 입력 필드를 선택합니다.



7. 선택한 조건에 따라 교육 데이터의 결과 기록 수를 검토합니다.

   계산되는 기록에는 필드 수, 매개변수 및 모델이 교육하는 데 사용하는 데이터 수가 포함됩니다. 제공된 정보와 설정된 조건에 따라 숫자 또는 기록이 자동으로 업데이트됩니다. 효과적인 학습을 위해서는 모델에 최소 10,000개 이상의 기록이 필요합니다. 이 최소 개수에 도달하지 못한 경우 다른 조건을 선택해 보십시오. 새로 고침 아이콘( )을 클릭하여 숫자를 새로 고침할 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.



8. 교육 시작을 선택합니다.

결과
많은 양의 데이터를 사용하여 모델을 교육하는 경우 교육에 약간의 시간이 걸릴 수 있습니다. 교육이 완료되면 시스템에서 이메일을 보내도록 요청할 수 있습니다.

모델 평가

모델 교육의 결과를 평가하고 예측된 필드에 대한 샘플 결과를 봅니다. 결과를 검토하면 배포 후 모델이 어떻게 수행되는지 미리 볼 수 있습니다. 샘플 결과를 기반으로 각 필드에 대한 예측 기본 설정 및 동작을 선택합니다.

시작하기 전에
다양한 데이터로 모델을 교육해야 합니다. 모델을 교육하는 방법에 대한 자세한 내용은 모델 학습 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ti_admin.tia_admin 또는 admin

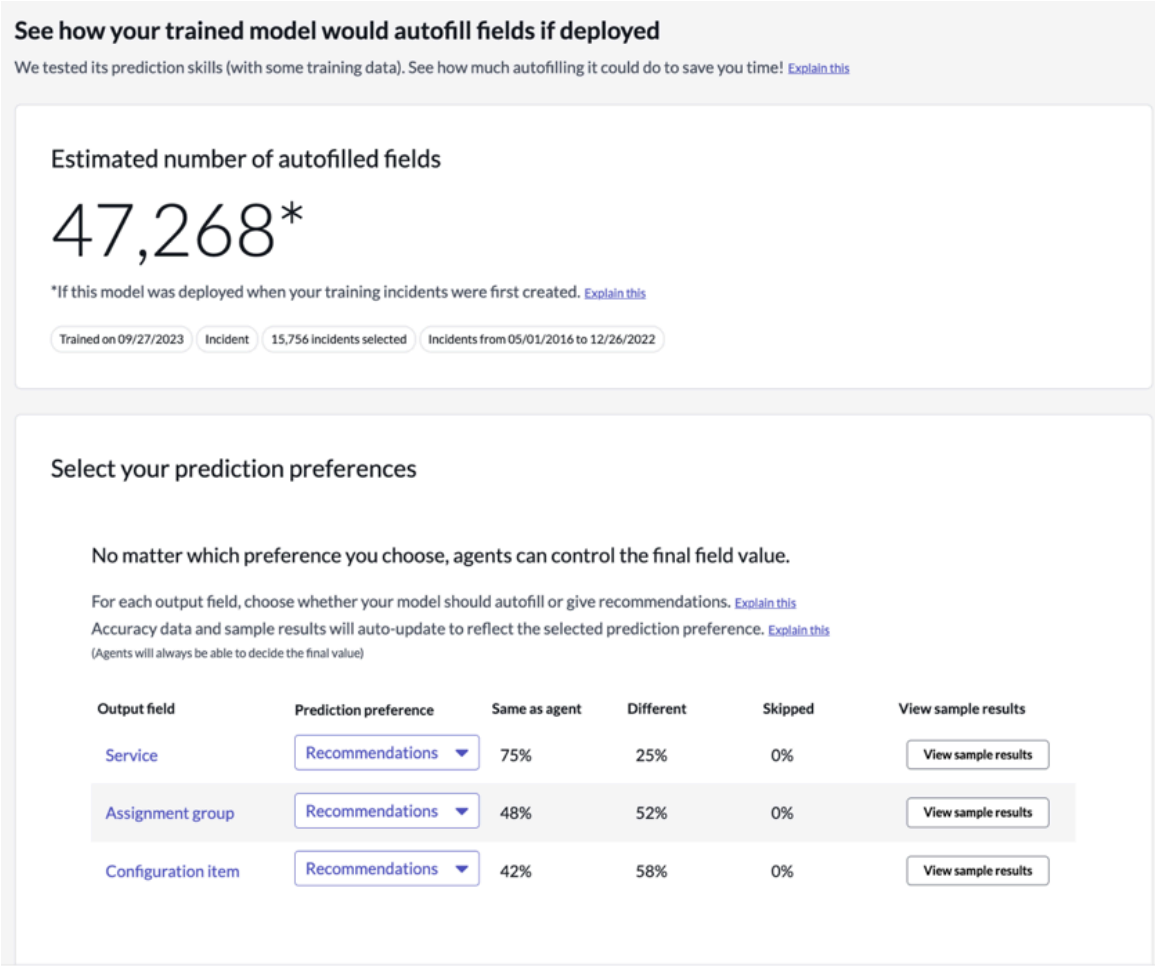
이 태스크 정보
이 모델에는 유연한 옵션이 있습니다. 인시던트 양식에 있는 각 인시던트 필드의 민감도와 요구 사항에 따라 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 인시던트 필드에 예측 값을 자동으로 채웁니다.
- 인시던트 필드에서 예측된 값을 권장합니다.
- 인시던트 필드에 대한 예측 모델을 백그라운드에서만 모니터링하고 실행합니다.
- 인시던트 필드에 대한 예측을 끕니다.

프로시저

1. 자동 입력된 필드의 예상 수 섹션에서 숫자 값을 확인합니다.
   이 숫자는 배포 시 모델이 작업을 수행하는 방식을 예측하는 데 도움이 됩니다.
2. 샘플 결과 보기를 선택하여 예측된 각 필드에 대한 샘플 결과를 봅니다.
3. 선택한 결과에 대한 세부 정보를 보려면 비교 버튼을 선택합니다.
4. 각 필드의 예측 기본 설정 드롭다운 목록에서 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.



5. 저장 및 계속을 선택합니다.

모델 배포

인시던트 예측 모델을 배포하여 인시던트 필드 정보를 예측합니다.

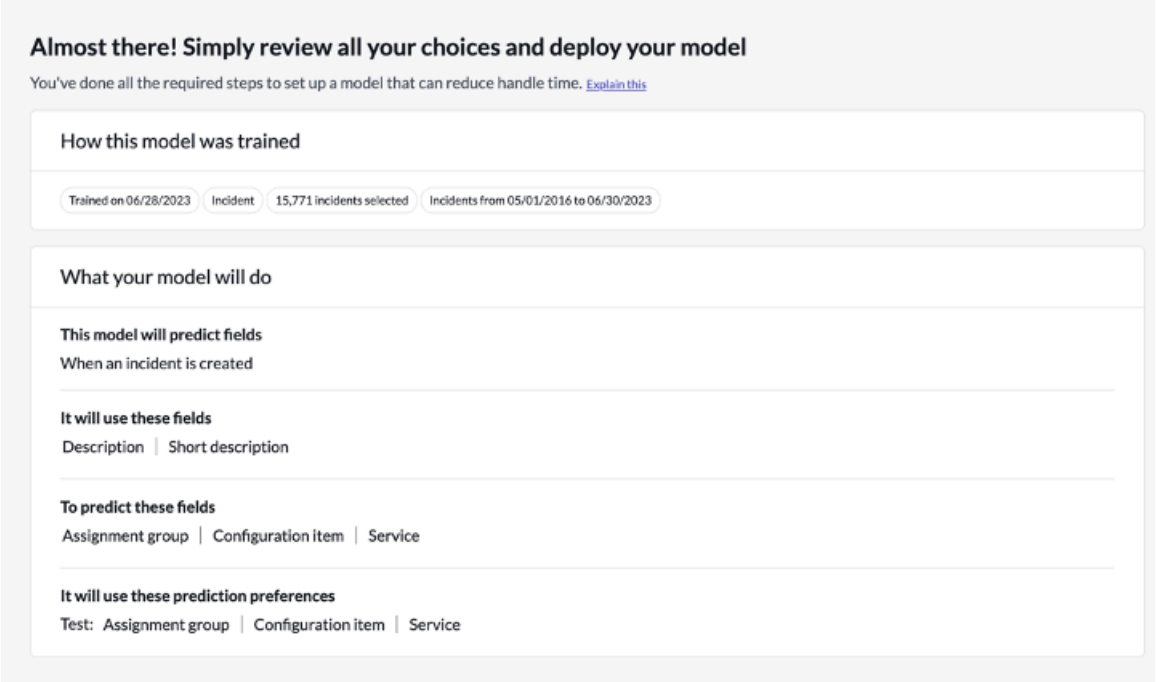
시작하기 전에
모델에 액세스하고 모델의 기본 설정을 구성해야 합니다. 모델 기본 설정 구성에 대한 자세한 내용은 모델 평가 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ti_admin.tia_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.

프로시저

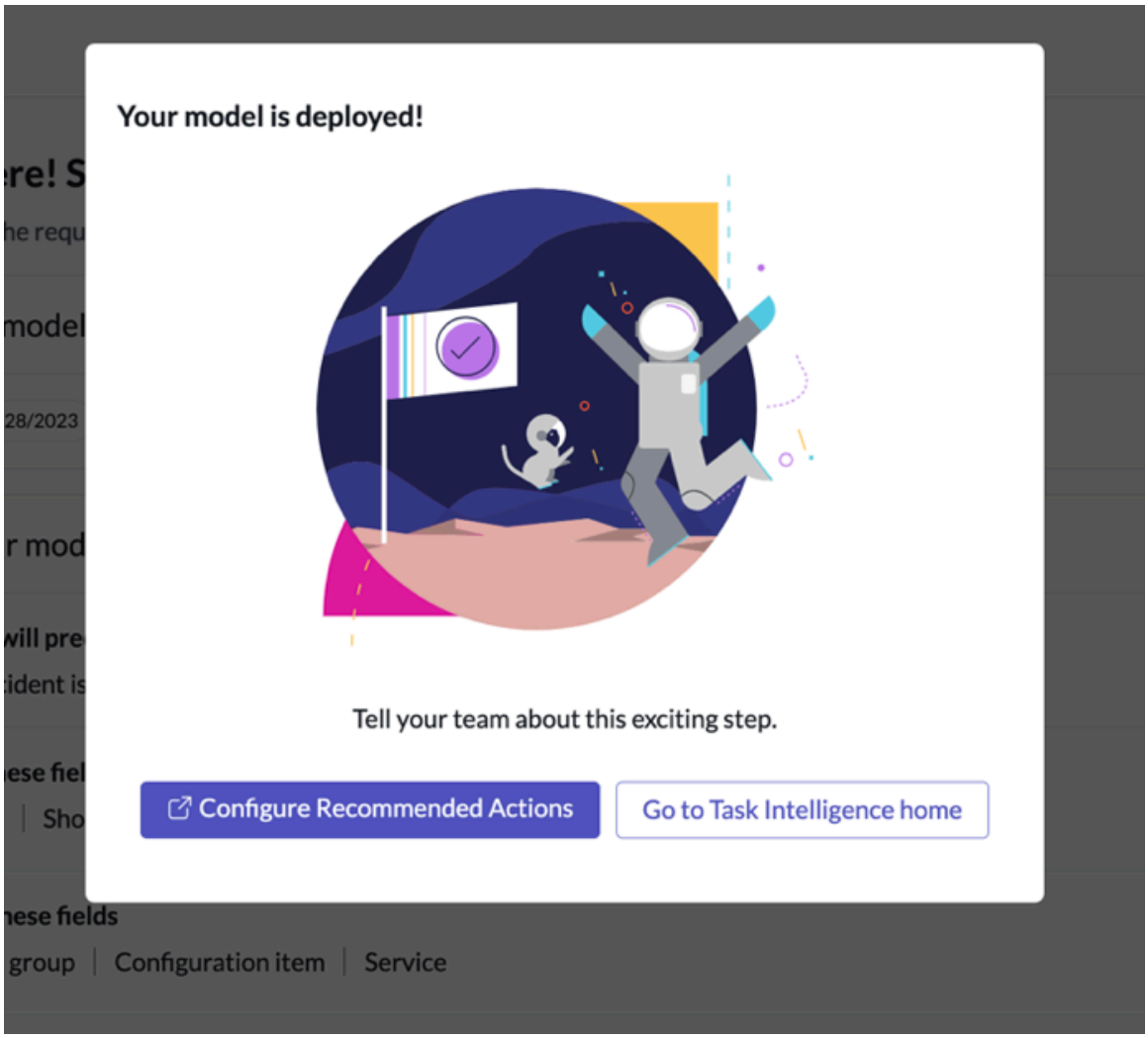
1. 이전 페이지에서 선택한 항목과 모델 학습 방법에 대한 정보를 검토합니다.



2. 배포를 선택하여 모델을 배포합니다.

결과
모델이 배포되었음을 확인하는 팝업이 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.



다음에 수행할 작업
권장 작업 구성을 선택하여 인시던트 필드에서 인시던트 예측 모델의 구현을 구성합니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간의 ITSM용 권장 작업 문서를 참조하십시오.

ITSM용 작업 인텔리전스에서 유사한 인시던트 예측 모델 생성

필드를 비교하여 두 유형의 테이블 간의 유사성을 인식할 수 있도록 교육 모델을 설정합니다.

모델은 예측 테이블의 예측 필드와 교육 테이블의 교육 필드를 확인합니다. 그리고 이러한 필드의 유사성을 사용하여 유사한 기록을 예측합니다.

예를 들어 예측 필드는 인시던트 기록에 대한 짧은 설명과 설명일 수 있으며, 교육 필드는 지식베이스(KB) 문서의 짧은 설명과 제목일 수 있습니다.

모델은 이들 필드를 비교하여 현재 인시던트와 유사한 KB 문서를 찾습니다. 이렇게 하면 에이전트가 관련 정보를 쉽게 찾고 인시던트를 신속하게 해결할 수 있습니다.

관리자는 예측을 수행할 시기, 예측하려는 항목 및 해당 예측에 사용할 데이터를 결정할 수 있습니다.

다음과 같은 정보를 선택할 수 있습니다.

- 모델에 대해 유사한 기록을 예측하는 데 사용하는 예측 필드
- 유사성을 예측 필드와 비교하여 유사한 기록을 예측하는 데 사용하는 교육 필드

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

- 모델을 교육할 기록 세트를 선택하는 데 사용되는 조건
- 예측 동작: 권장 사항, 모니터만(백그라운드에서 실행) 또는 예측 끄기

모델을 사용자 지정한 후 테스트 결과를 보고 모델을 배포할 수 있습니다.

모델은 이전 케이스 기록을 사용하여 교육됩니다. 사용자는 모델이 이전 케이스의 유사한 기록을 예측하는 방법을 알 수 있으며, 이를 통해 배포 시 모델이 작업을 수행하는 방식을 예상할 수 있습니다.

기본 시스템 모델

ITSM용 작업 인텔리전스는 인시던트의 유사한 기록을 예측하기 위해 기본 시스템 유사한 인시던트 모델과 함께 제공됩니다. 프로덕션 인스턴스에 ITSM용 작업 인텔리전스 플러그인을 설치하면 자동으로 모델이 설치되고 데이터에 대한 교육이 수행됩니다. 이 모델은 자동으로 배포됩니다. 모델은 백그라운드에서 데이터 예측을 시작하며 인시던트 양식에는 영향을 미치지 않습니다.

주:
관리자는 4주 이내에 분석 대시보드에 대한 링크가 포함된 이메일을 받게 됩니다.

그런 다음, 예측 데이터가 예측 테이블에 저장됩니다. 모두 > ITSM용 작업 인텔리전스 > 모니터링으로 이동하여 이 모델의 성능 결과를 볼 수 있습니다. 이러한 결과에 따라 모델을 편집하여 서비스 운영 작업 공간에서 예측을 표시할 수 있습니다.

기본 시스템 모델을 편집하고 재배포하려면 설정 페이지로 이동할 수 있습니다. 모델 목록에서 유사한 인시던트를 선택하고 모델을 편집합니다. 모델을 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스에서 인시던트 예측 모델 편집 문서를 참조하십시오.

이 모델은 ITSM용 권장 작업 구성의 기본 시스템 규칙과 연결됩니다. 관리자는 이 모델에 대한 규칙을 구성하기 위해 ITSM용 권장 작업 애플리케이션으로 이동할 필요가 없습니다.

템플릿을 사용하여 새 모델을 설정하려면 유사한 인시던트 예측 모델 설정 문서를 참조하십시오.

유사한 인시던트 예측 모델 설정

ITSM용 작업 인텔리전스를 사용하여 유사한 인시던트 예측 모델을 설정하고, 데이터를 사용하여 예측하도록 교육합니다. 모델의 성능 결과에 액세스하고, 예측 기본 설정과 동작을 설정하고, 모델을 배포합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ti_admin.tia_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 작업 인텔리전스 〉 설정으로 이동하여 작업 인텔리전스 관리 콘솔에 액세스합니다.
2. 유사한 인시던트를 파악하여 해결 시간을 단축합니다. 카드에서 모델을 설정합니다.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.

이 작업은 모델을 열고 소개 페이지를 표시합니다. 모델의 각 페이지에서 사용자에게 질문을 하고, 효과적인 모델을 빌드하는 데 필요한 정보를 선택할 수 있도록 도와줍니다.

유사성 모델 학습

인시던트 테이블과 교육 테이블의 필드 간 유사성을 인식하여 유사한 기록을 예측하려면 교육 데이터로 유사한 인시던트 모델을 교육합니다.

시작하기 전에

작업 인텔리전스 모델을 설정하거나 ITSM용 작업 인텔리전스와 함께 제공되는 기본 시스템 템플릿을 사용할 수 있습니다. 새로운 모델 설정에 대한 자세한 내용은 유사한 인시던트 예측 모델 설정 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ti_admin.tia_admin 또는 admin

이 태스크 정보

머신 러닝 모델을 교육할 때 모델은 예측 테이블의 예측 필드와 교육 테이블의 교육 필드를 확인합니다. 그리고 이러한 필드의 유사성을 사용하여 유사한 기록을 예측합니다.

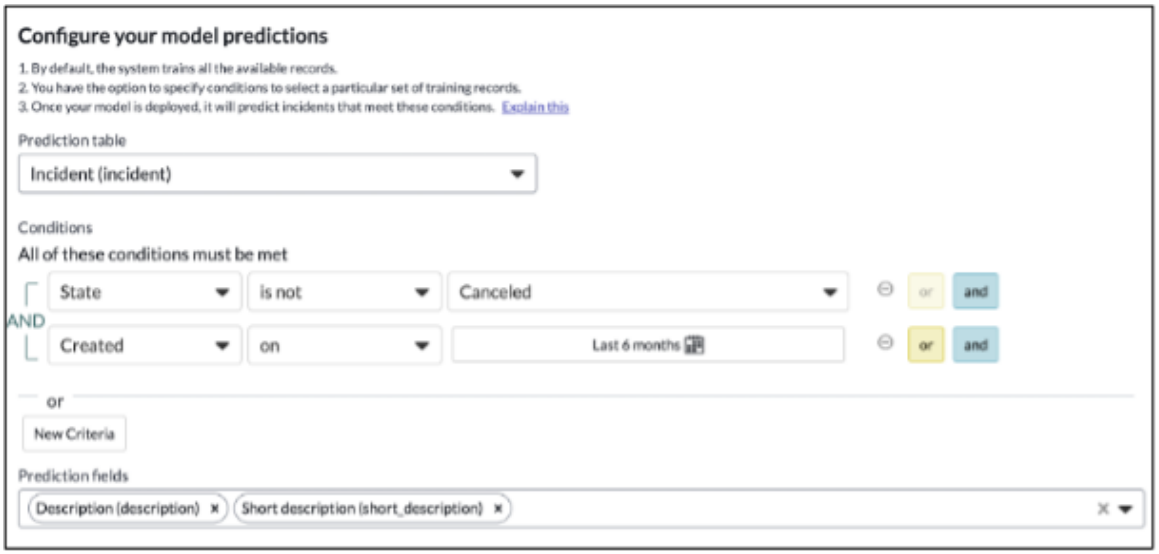
예측 테이블 및 예측 필드와 같이 예측하려는 테이블과 필드를 선택할 수 있습니다. 또한 교육 테이블 및 교육 필드와 같이 모델이 유사한 기록을 예측하는 데 사용할 테이블과 필드를 선택할 수 있습니다. 교육 중에 찾을 항목을 모델에 알리려면 이 정보를 선택합니다.

주:
권장 설정을 사용하거나 필요에 맞게 설정을 사용자 지정할 수 있습니다.

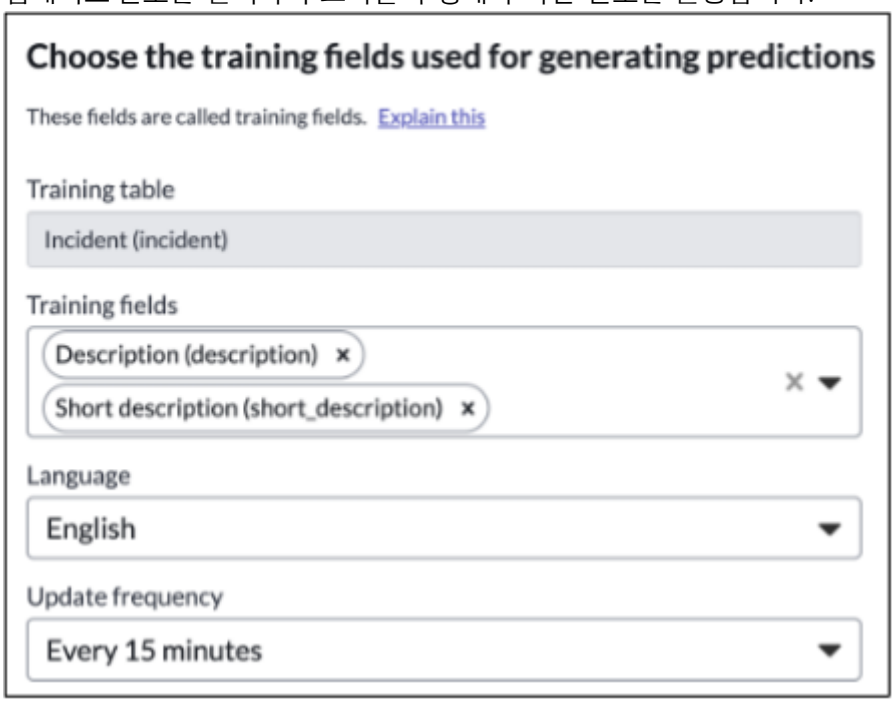
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모델의 이름을 입력합니다.
2. 모델이 예측하도록 할 예측 테이블을 선택합니다.
3. 조건을 선택하여 교육에 사용할 기록 세트를 선택합니다.
   선택한 조건에 따라 모델 교육 방법이 달라집니다. 이러한 조건은 예측을 위해 기록이 충족해야 하는 요구 사항을 제공합니다.
4. 유사한 기록을 예측하는 데 사용할 예측 필드를 선택합니다.



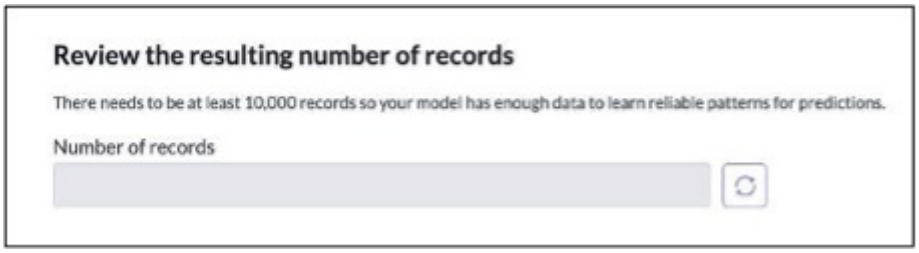
5. 모델이 예측하는 데 사용하도록 할 교육 데이터에서 교육 테이블을 선택합니다.
6. 모델이 예측하는 데 사용하도록 할 교육 필드를 선택합니다.
7. 교육이 수행되는 언어를 선택합니다.
8. 업데이트 빈도를 선택하여 교육을 수행해야 하는 빈도를 결정합니다.



9. 선택한 조건에 따라 교육 데이터의 결과 기록 수를 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.

계산되는 기록에는 필드 수, 매개변수 및 모델이 교육하는 데 사용하는 데이터 수가 포함됩니다. 제공된 정보와 설정된 조건에 따라 숫자 또는 기록이 자동으로 업데이트됩니다. 효과적인 학습을 위해서는 모델에 최소 10,000개 이상의 기록이 필요합니다. 이 최소 개수에 도달하지 못한 경우 다른 조건을 선택해 보십시오. 새로 고침 아이콘( )을 클릭하여 숫자를 새로 고칠 수도 있습니다.



10. 교육 시작을 선택합니다.

결과

많은 양의 데이터를 사용하여 모델을 교육하는 경우 교육에 약간의 시간이 걸릴 수 있습니다. 교육이 완료되면 시스템에서 이메일을 보내도록 요청할 수 있습니다.

유사성 모델 평가

모델 교육의 결과를 평가하고 샘플 결과를 검토하여 인시던트에 대해 예측된 유사한 기록을 확인합니다. 결과를 검토하면 배포 후 모델이 어떻게 수행되는지 미리 볼 수 있습니다. 샘플 결과를 기반으로 예측 기본 설정을 선택합니다.

시작하기 전에

다양한 데이터로 모델을 교육해야 합니다. 모델을 교육하는 방법에 대한 자세한 내용은 유사성 모델 학습 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ti_admin.tia_admin 또는 admin

이 태스크 정보

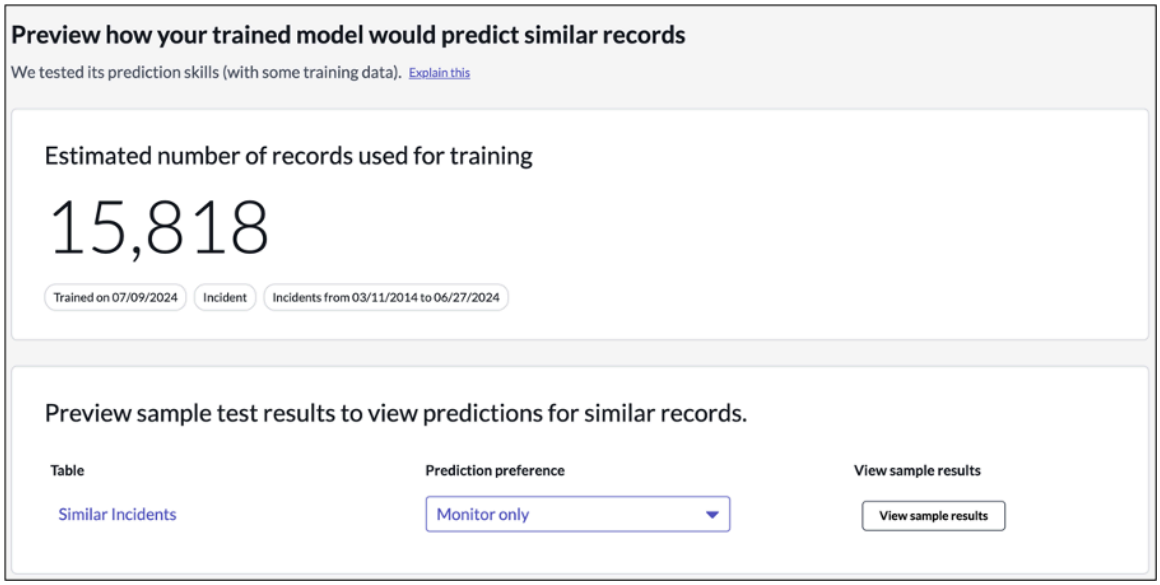
이 모델에는 유연한 옵션이 있습니다. 각 인시던트 기록의 민감도 및 요구 사항에 따라 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 인시던트에 대해 유사한 기록을 권장합니다.
- 인시던트에 대한 예측 모델을 백그라운드에서만 모니터링하고 실행합니다.
- 인시던트에 대한 예측을 끕니다.

프로시저

1. 교육에 사용된 예상 기록 수 섹션에서 숫자 값을 확인합니다.
   이 숫자는 배포 시 모델이 작업을 수행하는 방식을 예측하는 데 도움이 됩니다.
2. 샘플 결과 보기를 선택하여 각 인시던트에 대해 예측된 유사한 기록을 봅니다.
3. 각 필드의 예측 기본 설정 드롭다운 목록에서 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.



4. 저장 및 계속을 선택합니다.

유사성 모델 배포

유사한 인시던트 모델을 배포하여 인시던트에 대한 유사한 기록을 예측합니다.

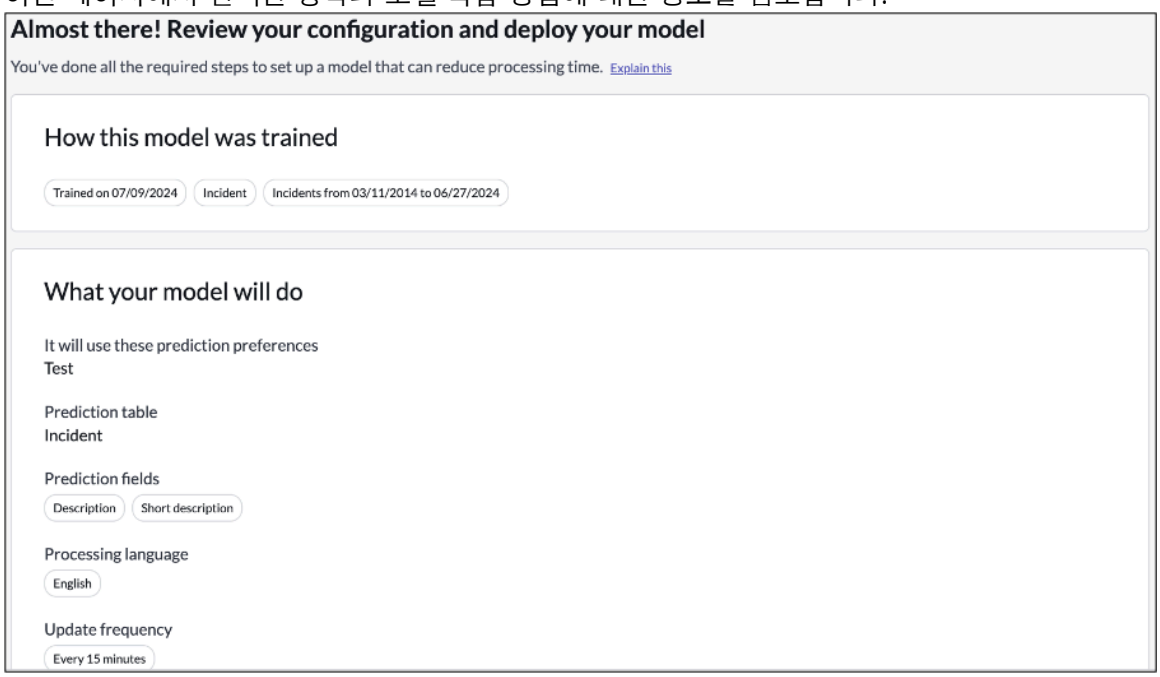
시작하기 전에

모델에 액세스하고 모델의 기본 설정을 구성해야 합니다. 모델 기본 설정 구성에 대한 자세한 내용은 유사성 모델 평가 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ti_admin.tia_admin 또는 admin

프로시저

1. 이전 페이지에서 선택한 항목과 모델 학습 방법에 대한 정보를 검토합니다.

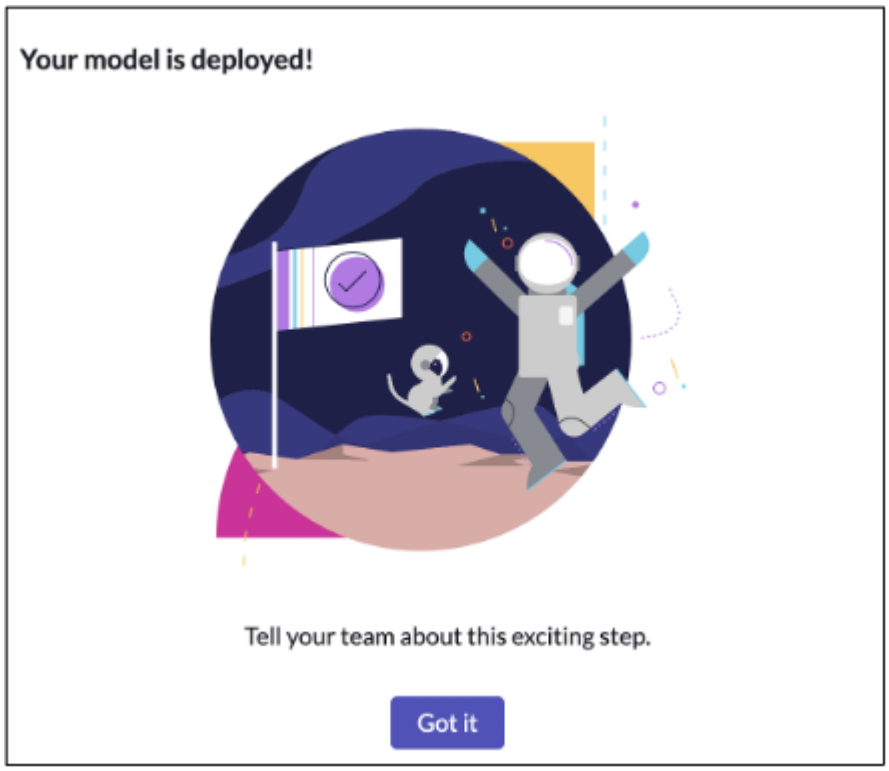


2. 배포를 선택하여 모델을 배포합니다.

결과

모델이 배포되었음을 확인하는 팝업이 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.



ITSM용 작업 인텔리전스에서 인시던트 예측 모델 편집

이미 교육하여 배포된 유사한 인시던트 또는 인시던트 분류 모델을 편집합니다. 모델 구성을 변경하고, 업데이트된 교육 결과를 확인하고, 모델을 재배포합니다.

시작하기 전에

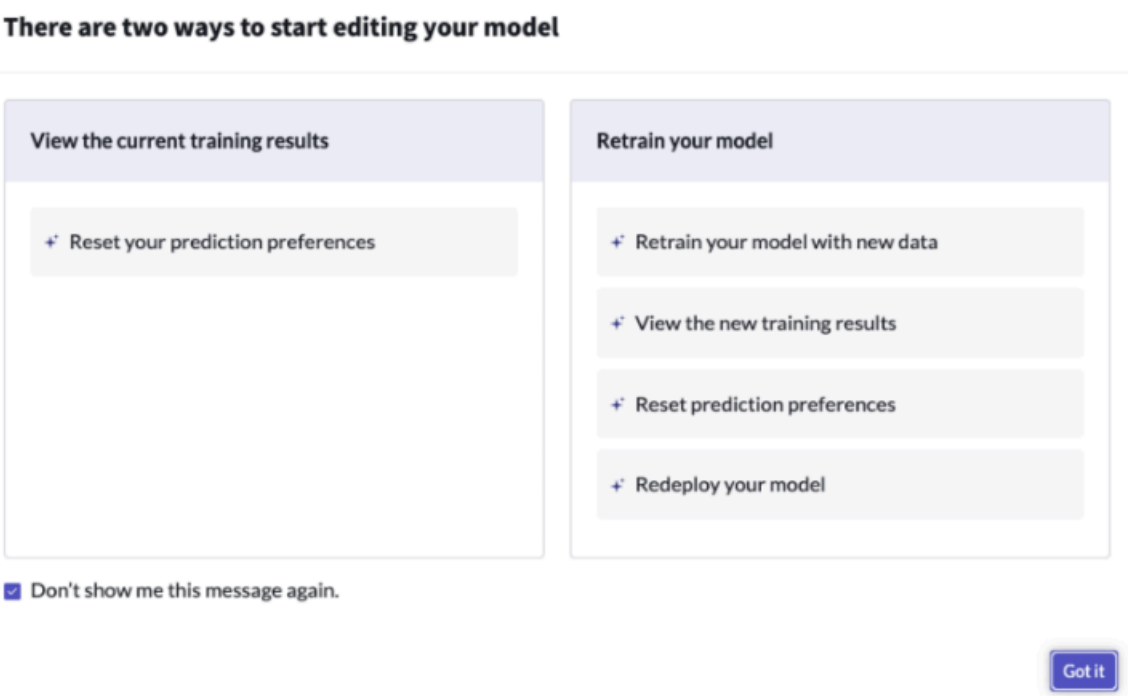
예측 모델을 미리 생성하고, 교육시키고, 배포해야 합니다. 모델 생성 방법에 대한 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 모델 관리 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ti_admin.tia_admin 또는 admin

이 태스크 정보

현재 교육 결과를 보거나 모델을 다시 교육하는 두 가지 옵션으로 모델을 편집할 수 있습니다. 모델을 처음 편집할 때 어떤 옵션을 사용할지 묻는 팝업이 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.



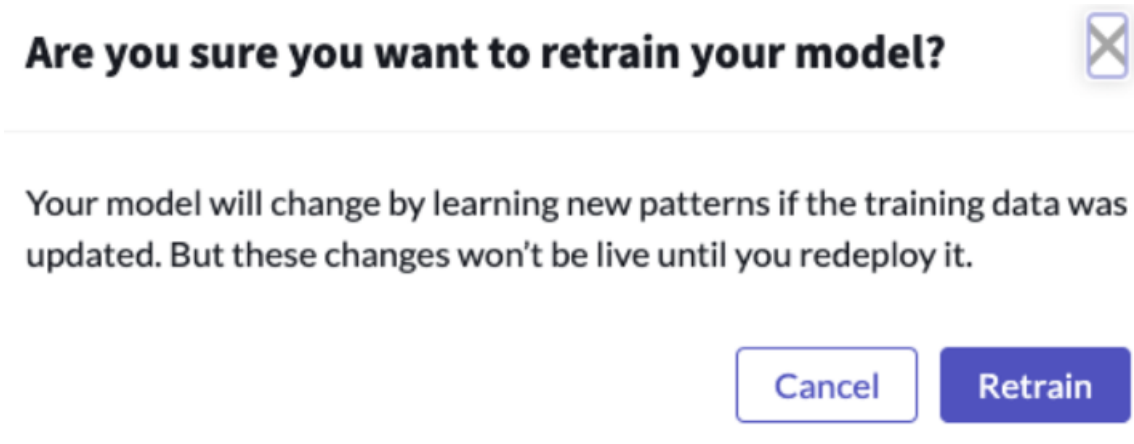
예측 기본 설정을 재설정하면 에이전트에 대한 예측 표시 방식을 변경할 수 있습니다. 모델을 재교육하면 교육에 사용할 새 데이터를 선택할 수 있으며, 이로 인해 모델의 예측 기능이 변경됩니다.

예측 모델을 다시 테스트할 수 있지만 예측 기술은 변경되지 않습니다. 예측 모델을 편집하여 예측 기본 설정을 재설정합니다. 예측 모델을 편집하여 새 데이터로 모델을 재교육하거나, 다른 필드를 예측하거나, 예측 기본 설정을 변경합니다.

모델을 다시 배포할 때까지 변경 내용이 저장되지 않습니다. 업데이트된 모델은 이전 모델을 대체합니다.

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 작업 인텔리전스 〉 설정으로 이동합니다.
2. 모델 목록에서 편집할 모델의 메뉴 아이콘(⋮)을 선택한 다음, 모델 편집을 선택합니다.
3. 필요한 예측을 가져오도록 필드를 수정합니다.
4. 교육 시작을 선택합니다.
   경고 메시지가 나타납니다.

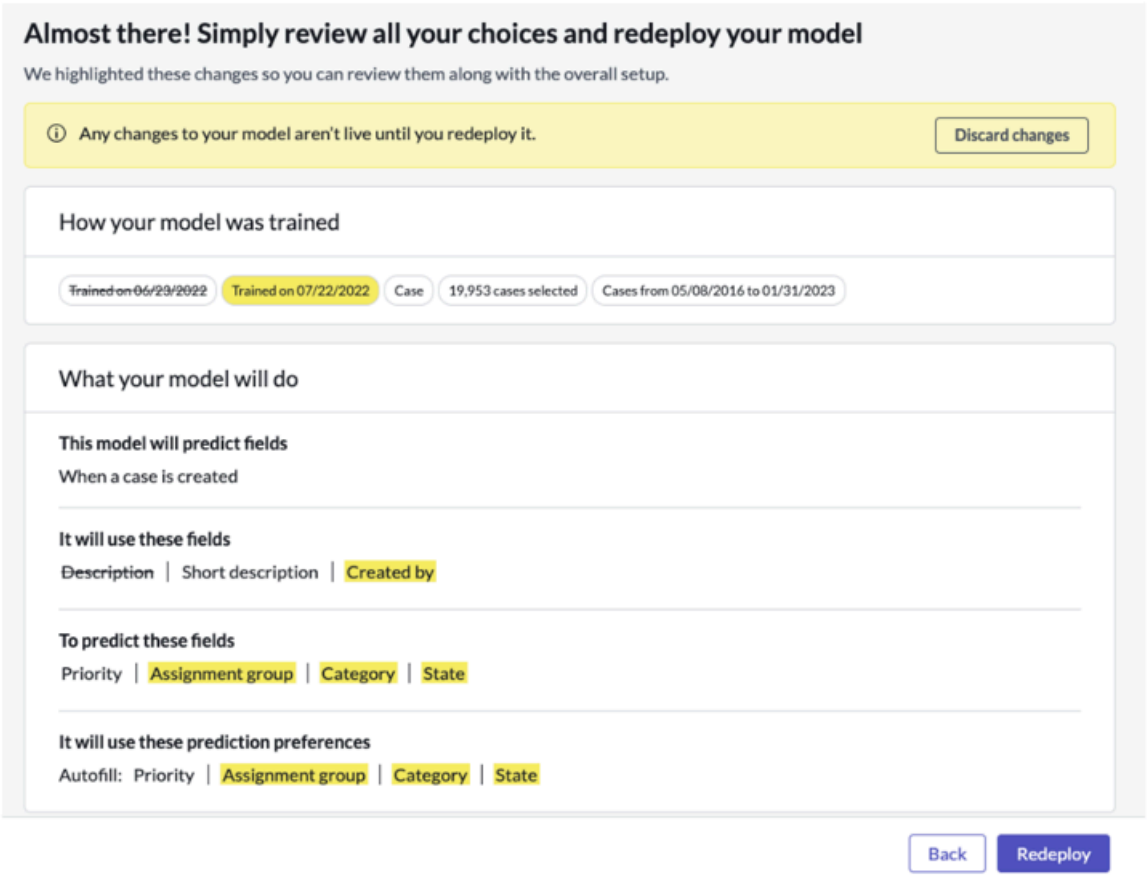


5. 재교육을 선택합니다.

© 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.

새 교육 결과 페이지가 로드됩니다.

6. 모델 결과 비교 버튼을 선택하여 이전 결과와 새 결과를 모두 표시합니다.
7. 저장 및 계속을 선택합니다.
8. 예측을 표시하거나 백그라운드에서 실행하기 위한 기본 설정을 구성합니다.
9. 저장 및 계속을 선택합니다.
   모델 배포 화면이 로드되고 변경 내용이 노란색으로 표시됩니다. 변경 내용을 배포하지 않으려면 변경 내용 취소를 선택합니다.



10. 모델을 검토하고 재배포를 선택합니다.

결과
업데이트된 모델이 배포됩니다.

인시던트 예측 모델 익스포트

모델을 처음부터 다시 생성하지 않고도 다른 인스턴스에서 모델을 사용할 수 있도록 ITSM용 작업 인텔리전스의 유사한 인시던트 또는 인시던트 분류 모델을 다른 인스턴스로 익스포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 ITSM용 작업 인텔리전스 〉 설정으로 이동합니다.
2. 모델 목록에서 내보낼 모델의 메뉴 아이콘(⋮)을 선택한 다음, 모델 익스포트를 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.

새 탭이 인증 단계에서 열립니다.

3. 허용을 선택합니다.

결과
모델의 XML 파일이 브라우저로 다운로드됩니다.

다음에 수행할 작업
XML 파일을 사용하면 업데이트 세트를 사용하여 모델을 다른 인스턴스로 전송할 수 있습니다. 업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 시스템 업데이트 세트 를 참조하십시오.

ITSM용 작업 인텔리전스에 대한 모니터링 및 분석

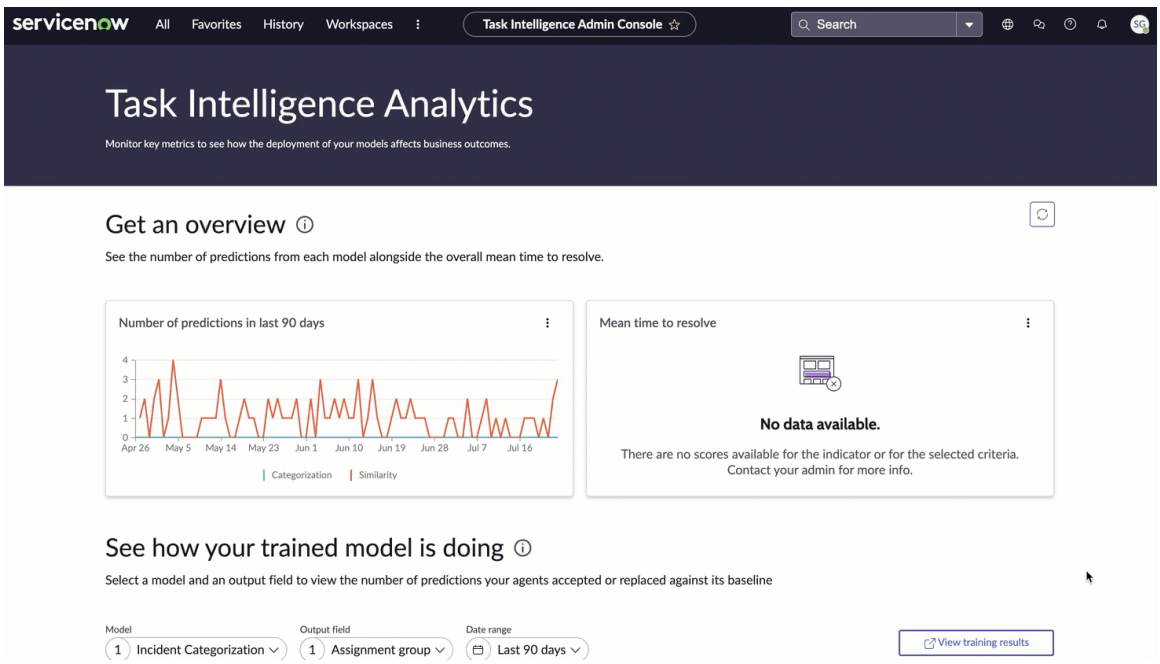
교육된 인시던트 예측 모델의 영향을 볼 수 있습니다. 모델 성능 초과 근무를 모니터링하고, 비즈니스 가치를 추적하고, 에이전트가 사용한 예측과 사용하지 않은 예측을 봅니다.

작업 인텔리전스 분석 대시보드에 액세스하려면 모두 〉 ITSM용 작업 인텔리전스 〉 모니터링으로 이동합니다.

모델 드롭다운 목록을 사용하여 모델을 선택합니다. 적용을 선택하여 모델의 구성을 엽니다.

분석 대시보드에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다.

- 개요 가져오기
- 교육된 모델이 어떻게 작동하고 있는지 확인



개요 가져오기

분석 대시보드는 시각적 개체를 사용하여 모델의 성과 개요를 나타냅니다.

예측 수

선 그래프는 시간 경과에 따라 인시던트 분류 및 유사한 인시던트 모델이 예측한 필드 수를 보여줍니다. 모델이 계속 학습하면서 예측 수를 늘릴 수 있습니다.

인시던트 평균 해결 시간(MTTR)

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

선 그래프는 시간 경과에 따라 인시던트를 해결하는 데 걸리는 평균 시간을 보여줍니다. 모델이 더 많은 예측을 수행하면 예측이 에이전트에 도움이 됨에 따라 MTTR이 감소합니다.

교육된 모델이 어떻게 작동하고 있는지 확인

분석 대시보드는 시각적 개체를 사용하여 모델이 시간 경과에 따라 어떻게 예측을 사용했는지 추적합니다.

예측 에이전트 수락됨

이 위젯은 시간에 따른 케이스 관리 중에 에이전트가 사용한 올바른 예측을 보여줍니다. 이 숫자가 하향 추세인 경우 모델 재교육이 필요할 수 있습니다. 교육된 모델을 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스에서 인시던트 예측 모델 편집 문서를 참조하십시오.

예측 에이전트 대체됨

이 위젯은 시간에 따른 케이스 관리 중에 에이전트가 제거한 잘못된 예측을 보여줍니다. 이 숫자가 상향 추세인 경우 모델 재교육이 필요할 수 있습니다. 교육된 모델을 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스에서 인시던트 예측 모델 편집 문서를 참조하십시오.

모델이 건너뛴 예측

이 위젯은 모델, 출력 필드 및 날짜 범위 선택에 따라 모델이 건너뛴 예측 수를 보여줍니다. 교육된 모델을 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스에서 인시던트 예측 모델 편집 문서를 참조하십시오.

성과 개요

성과 개요 테이블에는 모델 및 출력 필드의 각 조합에 대한 올바른 데이터, 잘못된 데이터 및 건너뛴 데이터의 평균 백분율 값이 표시됩니다.

시간 경과에 따른 개별 필드 예측의 사용량 추적

막대형 차트를 사용하여 시간 경과에 따른 개별 필드의 사용량을 추적합니다. 차트의 각 막대는 수락된 예측, 대체된 예측 및 모델에서 건너뛴 예측의 세 가지 구성요소를 보여줍니다. 각 막대 주변의 빨간색 윤곽선은 각 날짜의 총 기록 수를 나타냅니다. 특정 구성요소를 비교하려면 범례로 이동한 후 제외시킬 구성요소를 선택 취소하여 사용자 기본 설정에 따라 보다 맞춤화되고 집중된 비교를 수행할 수 있습니다. 기본적으로 뷰에는 예측 수가 표시됩니다. 그러나 백분율 표시 옵션을 전환하여 백분율 뷰로 전환할 수 있는 옵션이 있습니다. 백분율 뷰에서는 교육 데이터에서 파생되어 대체 및 수락된 기준선에 대한 정보도 액세스할 수 있습니다. 이 옵션을 사용하면 기준선을 통해 모델의 성능에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

ITSM용 작업 인텔리전스 참조

참조 주제는 ITSM용 작업 인텔리전스과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

ITSM용 작업 인텔리전스 앱과 함께 설치되는 구성요소

ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션 플러그인(com.snc.itsm_ml_task)을 활성화하면 테이블, 사용자 역할 및 ServiceNow 스토어 애플리케이션 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 역할

역할 설명

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
작업 인텔리전스 관리자 [sn_itsm_ml_task.ti_admin]	애플리케이션의 모든 작업에 대한 권한이 있는 관리 사용자입니다. 모든 작업 인텔리전스 모델을 생성, 편집 및 모니터링합니다.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_admin
작업 인텔리전스 분석가 [sn_itsm_ml_task.ti_analyst]	분석 대시보드를 통해 작업 인텔리전스 모델을 보고 모니터링합니다.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_analyst

설치되는 테이블

테이블 설명

테이블	설명
작업 인텔리전스 관리자 템플릿 [sn_ti_admin_template]	다른 애플리케이션에서 삽입되며 모델 교육 설정, 구현 계획 및 UI 표시 정보에 대한 기본값을 지정하는 템플릿 기록이 포함되어 있습니다.
작업 인텔리전스 관리자 도움말 [sn_ti_admin_help]	애플리케이션 내 축소 가능한 패널에 표시되는 도움말 기록이 포함되어 있습니다. 컨텐츠는 선택한 템플릿 및 설정 페이지에서 필터링됩니다.
작업 인텔리전스 관리자 기능 [sn_ti_admin_feature]	인시던트 분류 및 인시던트 필드 탐지를 위한 상위 수준의 비즈니스 단위 기능입니다.
작업 인텔리전스 관리자 통계 [sn_ti_admin_statistic]	통계 카드를 템플릿 및 UI 페이지로 그룹화합니다.
작업 인텔리전스 관리자 페이지 [sn_ti_admin_page]	도움말 테이블에서 참조되는 URL 페이지 조각의 기록입니다.
작업 인텔리전스 관리자 통계 카드 [sn_ti_admin_statistic_card]	통계 카드의 3줄 스크립트 가능 컨텐츠와 카드 플립 또는 도구 설명에 사용되는 카드 설명을 저장합니다.
작업 인텔리전스 관리자 솔루션 [sn_ti_admin_solution]	인시던트 범주 및 분류와 같은 솔루션 유형에 대해 각 ML 모델 세트의 상태가 진행되는 방식을 저장합니다.
작업 인텔리전스 관리자 모델 예측 [sn_ti_admin_model_prediction]	사전 구축된 모델에 대한 모델 테스트 예측을 저장합니다.
작업 인텔리전스 관리자 태그 [sn_ti_admin_tag]	다른 비즈니스 단위에서 제공하는 태그와 관리자가 만든 솔루션을 포함합니다. 태그는 비즈니스 단위 파트너가 모델을 검색하는 데 도움을 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.

테이블 설명

테이블	설명
작업 인텔리전스 관리자 구현 상세 정보 [sn_ti_admin_implementation_detail]	선택한 템플릿에 대한 옵션으로 나열되며 비즈니스 단위에서 지정한 구현 옵션을 포함합니다. 관리자 콘솔 사용자 역할에서 구현 계획을 선택하면 비즈니스 단위에 따라 최종 사용자에게 모델 결과를 표시하는 방법이 달라집니다.
작업 인텔리전스 관리자 모델 [sn_ti_admin_model]	솔루션에 대한 프로덕션 및 스테이지 모델의 스냅샷 구성 뷰를 저장합니다.
작업 인텔리전스 관리자 컨텍스트 [sn_ti_admin_context]	서로 다른 모델 성능을 보여주는 모니터링 그래프의 컨텍스트별 데이터를 포함합니다.
작업 인텔리전스 관리자 애플리케이션 페이지 [sn_ti_admin_application_page]	애플리케이션 페이지, 필드 및 양식과 관련된 데이터를 포함합니다.
작업 인텔리전스 관리자 방문 카드 [sn_ti_admin_landing_card]	ITSM용 작업 인텔리전스의 방문 페이지에 표시되는 정보 카드와 관련된 데이터를 포함합니다.
작업 인텔리전스 관리자 방문 페이지 [sn_ti_admin_landing_page]	관리자 콘솔의 방문 페이지와 관련된 정보를 포함합니다.

설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션 설명

스토어 애플리케이션	설명
ITSM용 고급 권장 작업 [com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced]	기록 컨텍스트를 기반으로 관련 작업을 구성하고 에이전트에게 표시할 수 있습니다. 에이전트는 고객을 지원하고 문제를 해결하기 위한 조치를 취할 수 있습니다.
작업 인텔리전스 관리 콘솔 [com.sn_ti_admin]	인시던트를 분류하는 데 도움이 되는 인시던트 예측 모델을 설정, 관리 및 모니터링할 수 있습니다.

공동 작업 서비스

공동 작업 서비스는 실시간으로 통신하고 협업할 수 있는 방식을 제공합니다. 작업 기록에서 그리고 통신 계획 내에서 채널로 공동 작업 도구를 바로 사용할 수 있습니다.

호환성

Madrid 릴리스부터 모든 릴리스와 호환됩니다.

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

주요 기능

- Slack
  - 작업에 대한 동적 Slack 채널을 생성하고 다시 임포트합니다.
  - Slack에서 직접 인시던트 상세 정보를 가져오고 인시던트에 대한 기본 작업을 수행하도록 슬래시 명령을 사용합니다.
  - 인시던트에서 직접 Slack 사용자/채널과 채팅을 시작합니다.
  - 작업을 종결할 때 Slack 채널을 보관합니다.
- Microsoft Teams용 ServiceNow
  - 작업에서 직접 Microsoft Teams를 사용하여 채팅을 시작합니다.
  - 수동으로 또는 자동화된 방식을 통해 Microsoft Teams에서 작업 기록으로 메시지 이력을 임포트합니다.
  - Slack 또는 Microsoft Teams를 사용하여 중요 인시던트 및 인시던트 통신 계획에 대한 개별 알림 및 공동 작업을 보냅니다.
  - ServiceNow for Microsoft Teams 통합에 대한 자세한 내용은 ServiceNow for Microsoft Teams 를 참조하십시오.
- ServiceNow for Zoom
  - 작업에서 직접 Zoom 팀 채팅을 사용하여 채팅을 시작합니다.
  - Zoom 팀 채팅에서 작업 기록으로 메시지 이력을 임포트합니다.
  - ServiceNow for Zoom 통합에 대한 자세한 내용은 ServiceNow for Zoom 을 참조하십시오.
  - Zoom 애플리케이션에서 ServiceNow 직원 센터에 액세스합니다. Zoom에서 ServiceNow 직원 센터 사용에 대한 자세한 내용은 Zoom에서 직원 센터 기능을 사용할 수 있도록 만들기 를 참조하십시오.

공동 작업 서비스 설치

관리자 역할이 있으면 공동 작업 서비스 애플리케이션(sn_tcm_collab_hook)을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 공동 작업 서비스에는 다음 ServiceNow Store 애플리케이션이 필요합니다. 공동 작업 서비스를 설치하기 전에 이러한 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow Store 애플리케이션

  ServiceNow 통합 허브용 Slack 스포크 (com.sn.slack.ahv2)

  작업 또는 작업 통신 관리를 위한 Slack 통합을 원하는 경우 ServiceNow 통합 허브 애플리케이션에 대한 Slack 스포크를 설치합니다. 이 애플리케이션은 플로우를 설계할 때 사용할 수 있는 작업을 제공합니다. 이러한 작업을 통해 Slack API와 통신할 수 있습니다.

  Microsoft Teams용 ServiceNow

  Microsoft Teams용 ServiceNow를 통합하려면 필요에 따라 Microsoft Teams와의 IT 서비스 관리 통합 또는 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 애플리케이션을 설치합니다. 통합에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams용 ServiceNow 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.

ServiceNow for Zoom

ServiceNow 인스턴스를 Zoom과 통합하려는 경우 자세한 내용은 ServiceNow for Zoom 을 참조하십시오.

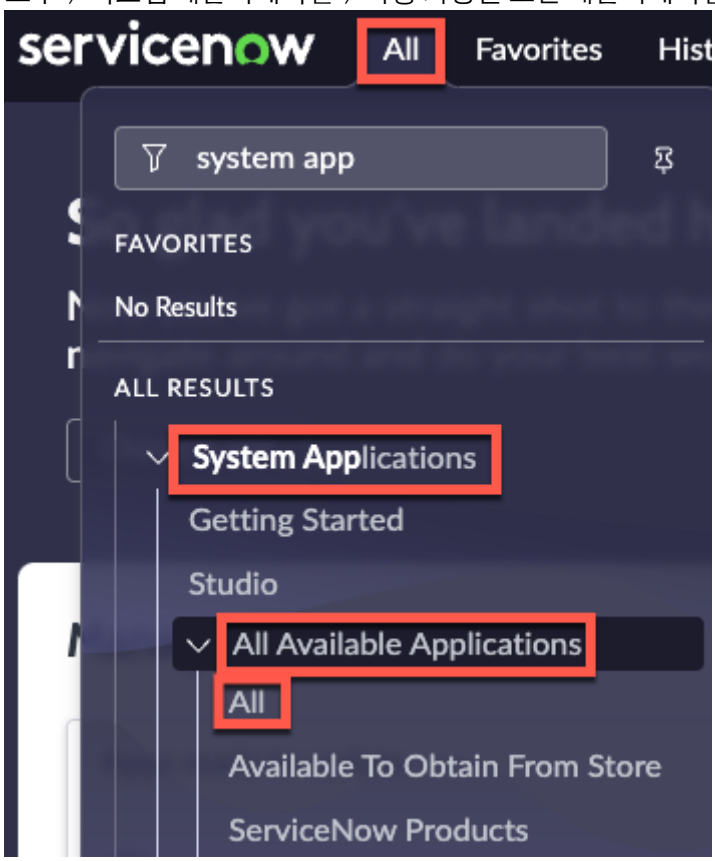
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
공동 작업 서비스와 함께 설치되는 테이블은 공동 작업 서비스 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션()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 정보 를 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 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 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.

데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

공동 작업 서비스 앱과 함께 설치되는 구성요소

공동 작업 서비스 애플리케이션을 활성화하면 몇 가지 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.

설치되는 테이블

주:
작업 커뮤니케이션 관리 플러그인(com.snc.task_communication_management)을 활성화하면 테이블이 설치됩니다.

테이블	설명
통신 채널 정의 - Slack [comm_channel_def_slack]	통신 채널 정의〔comm_channel_definition〕 테이블을 확장합니다.
통신 채널 - Slack [comm_channel_slack]	통신 채널 정의〔comm_channel〕 테이블을 확장합니다.
통신 계획 - 공동 작업 서비스 데이터 [comm_plan_collab_data]	공동 작업 서비스 관련 데이터를 저장합니다.

통신에 대한 **Slack** 설정

Slack 스포크를 사용하려면 Slack 스포크에 대한 OAuth 2.0 토큰을 생성하는 사용자 지정 앱을 Slack 계정에 생성해야 합니다.

자세한 내용은 Slack 스포크 설정 을 참조하십시오.

Slack을 통신 작업의 통신 채널로 구성

통신 작업에서 Slack을 통신 모드로 구성하여 사용자에게 직접 메시지를 보낼 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. 모두 〉 인시던트 〉 통신 계획 정의로 이동합니다.
2. Slack을 추가하려는 통신 계획을 통신 작업의 통신 채널로 엽니다.
3. Slack을 추가하려는 통신 작업 정의를 통신 모드로 엽니다.
4. 채널 추가 **- Slack** 관련 링크를 클릭합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   Slack이 통신 작업에 대한 통신 채널로 추가됩니다.

인시던트에서 메시지 임포트

Slack 채널에서 인시던트에 대한 메시지를 임포트하고 설명에 추가하여 ServiceNow# 인스턴스에 모든 중요 메시지를 저장할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_incident_write, itil, 또는 admin
- 비공개 채널에서 메시지를 임포트하려면 비공개 Slack 채널의 구성원이어야 합니다.
- ServiceNow# 이메일 ID는 Slack 계정과 연결되어야 합니다.
- 이 기능은 다음과 호환됩니다.
  - 공동 작업 서비스 스토어 앱 - 최소 버전 3.04
  - Slack 스토어 앱 - 최소 버전 1.4.x

이 태스크 정보
메시지를 임포트하면 에이전트가 인시던트 기록을 볼 수 있으며, 요청자는 한 곳에서 인시던트에 대한 모든 토론을 볼 수 있습니다. 이는 티켓 사후 검토 및 지속적인 개선 프로세스에 필요한 정보를 캡처하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 메시지를 임포트할 인시던트를 선택합니다.
3. **Slack** 채널 보기 관련 링크를 클릭합니다.

   Slack 채널 보기 양식이 나타납니다. 양식에는 해당 인시던트에 사용할 수 있는 모든 Slack 채널이 표시됩니다.

4. 메시지를 임포트할 채널에 대해 메시지 임포트를 클릭합니다.

   Slack에서 메시지 임포트 양식이 나타납니다. 양식에는 날짜별로 정렬된 이 채널의 모든 메시지가 표시됩니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Slack에서 메시지 임포트 양식

필드	설명
검색	키워드를 입력하고 특정 메시지를 검색하는 필드입니다.
검색에 회신 스레드 포함	검색에 스레드를 포함하는 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
필터 기준	○ 공유자: 선택한 사용자를 기준으로 메시지가 필터링됩니다. ○ 날짜: 선택한 시작 및 종료 날짜를 기준으로 메시지가 필터링됩니다.
다음으로 메시지 임포트	○ 추가 코멘트: 메시지는 추가 코멘트 아래에 추가됩니다. ○ 작업 메모: 메시지는 작업 메모 아래에 추가됩니다.
첨부 파일 포함	메시지를 임포트하는 동안 첨부 파일을 포함하는 옵션입니다.

6. 메시지 임포트를 클릭합니다.

Slack 통신을 위한 프로세스 흐름

투명하고 열린 통신을 위해 Slack을 사용하여 중요 인시던트 관리 워크벤치에서 이해 관계자와 공동 작업을 합니다.

통신 프로세스를 관리할 통신 계획을 정의합니다. 이 계획에는 계획 목표를 달성하기 위한 작업과 프로세스에서 연락해야 하는 이해 관계자가 포함됩니다.

계획에 대한 통신 작업을 생성할 때 Slack을 통신 모드로 선택합니다. 통신 작업에 대한 채널을 정의하는 방법은 통신 채널 정의를 참조하십시오. 항상 통신 계획 또는 작업을 사전에 계획하는 것이 가능하지는 않으므로 인시던트에서 임시 통신 계획 및 해당 작업을 만들 수 있는 옵션이 있습니다. 작업 기록이 통신 계획의 조건을 충족하면 해당 계획이 작업 기록에 첨부됩니다. 중요 인시던트에 대한 통신 계획이 해당 작업에 대한 Slack으로 통신 채널이 있는 인시던트에 첨부되면 중요 인시던트 워크벤치에서 Slack 알림을 보낼 수 있습니다.

주:
Slack 통신은 ServiceNow 애플리케이션에서 Slack까지 단방향으로 통신하는 것입니다. Slack에 있는 연락처는 Slack 통신을 보낸 사람에게 회신할 수 없습니다. 또한 Slack의 사용자는 조직의 직원이어야 합니다. 예를 들어 Slack 공동 작업에 참여하기 위해 공유하는 이메일 주소는 해당 조직의 이메일 주소여야 합니다.

Slack 통신에는 다음과 같은 하위 플로우가 사용됩니다.

- TCM Slack – 채널에 사용자 추가
- TCM Slack – 채널 보관
- TCM Slack – 채널 생성
- TCM Slack – 메시지 보내기
- TCM Slack – 채널에서 사용자 제거

워크벤치를 통한 Slack 통신

- 중요 인시던트 워크벤치의 통신 탭에서 계획에 대한 모든 통신 작업을 찾을 수 있습니다.
- Slack을 채널로 선택한 작업에 대해 작성을 클릭하여 Slack 통신을 시작할 수 있습니다. 통신 계획을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 중요 인시던트 워크벤치에서 통신 계획 추가를 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.

- 대화 상자의 받는 사람 필드에 계획에 대한 통신 담당자를 생성하는 동안 추가한 연락처가 포함됩니다.
- 메시지 필드에는 수신자에게 전달하려는 메시지가 포함됩니다.

공동 통신 작업 추가

중요 인시던트 워크벤치에서, 공동 작업할 공동 통신 작업을 추가하고 통신 계획 및 관련 작업의 진행 상황을 파악합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: major_incident_manager
- 이 기능은 다음과 호환됩니다.
  - 공동 작업 서비스 스토어 앱 - 최소 버전 3.04
  - Slack 스토어 앱 - 최소 버전 1.4.x

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 중요 인시던트 〉 열기로 이동합니다.
2. 공동 통신 작업을 추가할 인시던트를 선택합니다.
3. 워크벤치 보기를 클릭합니다.
4. 공동 작업 탭을 클릭한 뒤 공동 통신 작업 섹션에 표시되는 추가를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공동 통신 작업 계획 양식

필드	설명
통신 계획	새 통신 계획을 선택하거나 기존 계획을 선택하고 계획에 통신 작업을 추가하기 위한 목록입니다.
계획 짧은 설명	통신 계획의 모든 사항에 대한 간단한 설명입니다.
작업 짧은 설명	통신 작업의 모든 사항에 대한 간단한 설명입니다.
채널	**Slack** 채팅을 공동 작업의 채널로 선택하는 옵션입니다.
빈도	특정 작업을 실행해야 하는 빈도입니다. 작업은 한 번만 실행하거나 특정 기간 동안 실행할 수 있습니다.
기한(분)	작업이 시작된 후 작업을 실행해야 하는 시간 범위입니다. 반복 작업의 경우 해당 작업을 반복해야 하는 시간 범위를 나타내기도 합니다.

6. 다음을 클릭합니다.
7. 수신자 관리 탭에서 중요 인시던트 공동 통신 작업에 참여해야 하는 사용자를 추가하고 추가를 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.

공동 통신 작업에 대한 **Slack** 채널 생성

공동 통신 작업을 위한 Slack 채널을 생성하여 공동 작업하고, 통신 작업 세부 정보를 논의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 열기로 이동합니다.
2. 관련된 중요 인시던트를 선택합니다.
3. 워크벤치 보기를 클릭합니다.
4. 공동 작업 탭을 클릭합니다.
   공동 통신 작업 섹션이 나타납니다.
5. Slack 채널을 생성할 작업에 대해 시작을 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

시작 양식

필드	설명
참가자 추가	채널의 참가자이길 바라는 개별 사용자 또는 그룹입니다.
권장 및 선택	목록을 개인화하는 열입니다. 권장 열에서 항목을 선택하고 오른쪽 화살표 아이콘(›)을 사용하여 선택됨 열로 이동합니다.
채널 이름	Slack의 나머지 채널과 구별하기 위한 채널의 고유한 이름입니다.
채널 주제	채널의 목적에 대한 설명입니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	참가자에게 보낼 짧은 메시지입니다.
비공개 채널	이 Slack 채널이 비공개인지 공개인지 표시하는 옵션입니다.

7. 시작을 클릭합니다.
   Slack 채널이 생성되면 작업 옆에 채널 보기 및 메시지 임포트 버튼이 표시됩니다.
8. Slack에서 채널을 보려면 채널 보기를 클릭하십시오.
9. 메시지를 가져오려면 메시지 임포트를 클릭하십시오.
   메시지를 임포트하는 방법에 대한 자세한 내용은 import-messages-from-incident를 참조하십시오.

Slack 통합 - 인시던트 관리

Slack 통합을 사용하면 인시던트 응답자들이 인시던트 중에 Slack과 양방향 통합을 사용해 공동 작업할 수 있는 전용 채널을 생성할 수 있습니다. 인시던트를 생성 및 업데이트하고, 그룹의 당직자 등의 정보를 확인하거나 나에게 할당된 인시던트 목록을 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.

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.

호환성

공동 작업 서비스 스토어 앱 버전 2.0.x는 Paris 패치 3 릴리스 이상의 모든 릴리스와 호환됩니다.

주요 기능

- 호출자에게 직접 메시지 보내기
- 사용자에게 인시던트 할당
- 인시던트에 대한 공동 작업 채널 만들기
- 인시던트에서 채널 보기 및 참가
- 슬래시 명령을 사용하여 인시던트 생성 및 업데이트
- 그룹의 당직자 확인

시스템 요구사항

- 인시던트 관리 (com.snc.incident)
- 공동 작업 서비스 플러그인(sn_tcm_collab_hook) 버전 2.0.x
- Slack Spoke for ServiceNow 통합 허브 플러그인(com.sn.slack.ahv2) 버전 1.3.x 및 Slack을 공동 작업 채널로 사용하는 데 필요한 Integration Hub 라이센스.

  주:
  Slack 스포크를 사용하려면 Slack 스포크에 대한 OAuth 2.0 토큰을 생성하는 사용자 지정 앱을 Slack 계정에 생성해야 합니다. 자세한 내용은 Slack 스포크 설정 을 참조하십시오.

인시던트에 대한 **Slack** 채널 만들기

지원 팀과 공동 작업을 하거나 통신문을 보내 이해 관계자에게 정보를 제공하려면 비공개 또는 공개 Slack 채널을 생성합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_incident_write, itil, 또는 admin
- 필요한 플러그인:
  - 공동 작업 서비스 플러그인(sn_tcm_collab_hook) 버전 2.0.x
  - ServiceNow Integration Hub 플러그인(com.sn.slack.ahv2) 버전 1.3.x에 대한 Slack 스포크
- Slack에 대한 상호작용 및 바로 가기를 설정해야 합니다. 자세한 내용은 Slack 앱 구성 을 참조하십시오.

이 태스크 정보

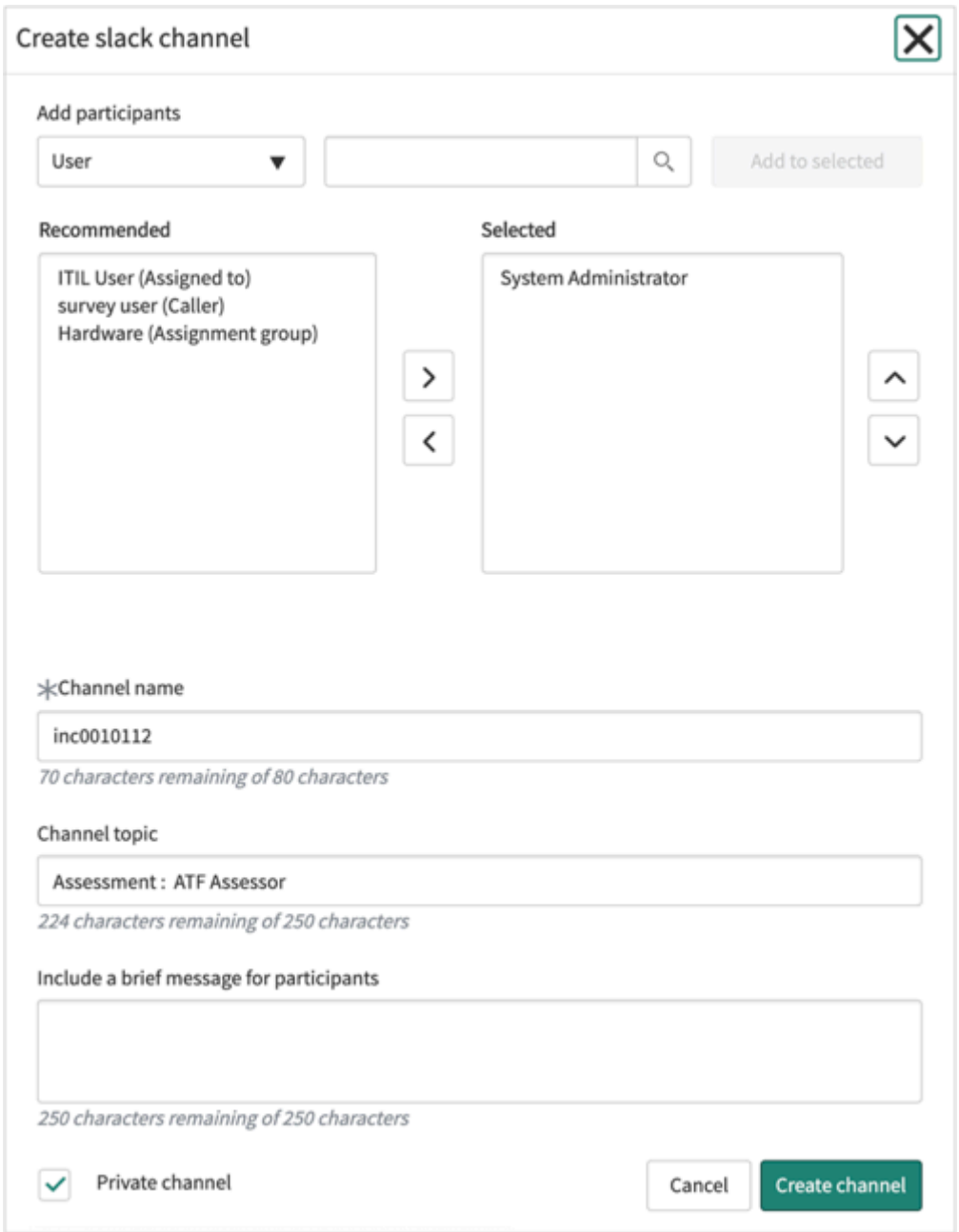
sn_tcm_collab_hook.slack_on_task 시스템 속성은 작업 테이블에서 Slack 기능을 활성화합니다. 기본적으로 이 값은 인시던트입니다. 문제 또는 change_request 등의 다른 작업 테이블에서 Slack 기능을 활성화하려면 값 필드에 테이블 이름을 추가합니다.

© 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.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 활성 인시던트 기록을 엽니다.
3. **Slack** 채널 생성 관련 링크를 클릭합니다.

Slack 채널 생성



4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Slack 채널 생성 양식

필드	설명
참가자 추가	채널의 참가자이길 바라는 개별 사용자 또는 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
권장 및 선택	목록을 개인화하는 열입니다. 권장 열에서 항목을 선택하고 오른쪽 화살표 아이콘(›)을 사용하여 선택됨 열로 이동합니다.
채널 이름	Slack의 나머지 채널과 구별하기 위한 채널의 고유한 이름입니다.
채널 주제	채널의 목적에 대한 설명입니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	참가자에게 보낼 짧은 메시지입니다.
비공개 채널	이 Slack 채널이 비공개인지 공개인지 표시하는 옵션입니다. 이 확인란을 선택하면 채널이 비공개 채널로 생성되고, 선택하지 않으면 공개 채널로 생성됩니다.

5. 채널 생성을 클릭합니다.
   Slack 채널이 생성되고 참가자에게 초대가 전송됩니다. 알림이 전송되기 전에 선택한 참가자 목록에서 중복 사용자가 제거됩니다. 참가자는 건너뛰기 또는 채널 참가를 클릭하여 Slack 채널을 무시하거나 참가할 수 있습니다.

인시던트에서 채널 보기 및 참가

새로 생성하기 전에 필요한 Slack 채널이 이미 존재하는지 알아보기 위해 인시던트와 연결된 모든 Slack 채널을 확인합니다. Slack 채널에서 메시지를 임포트할 수도 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_incident_write, itil, 또는 admin
- 필요한 플러그인:
  - 공동 작업 서비스 플러그인(sn_tcm_collab_hook) 버전 2.0.x
  - ServiceNow Integration Hub 플러그인(com.sn.slack.ahv2) 버전 1.3.x에 대한 Slack 스포크

이 태스크 정보

sn_tcm_collab_hook.slack_on_task 시스템 속성은 작업 테이블에서 Slack 기능을 활성화합니다. 기본적으로 이 값은 인시던트입니다. 문제 또는 change_request 등의 다른 작업 테이블에서 Slack 기능을 활성화하려면 값 필드에 테이블 이름을 추가합니다.

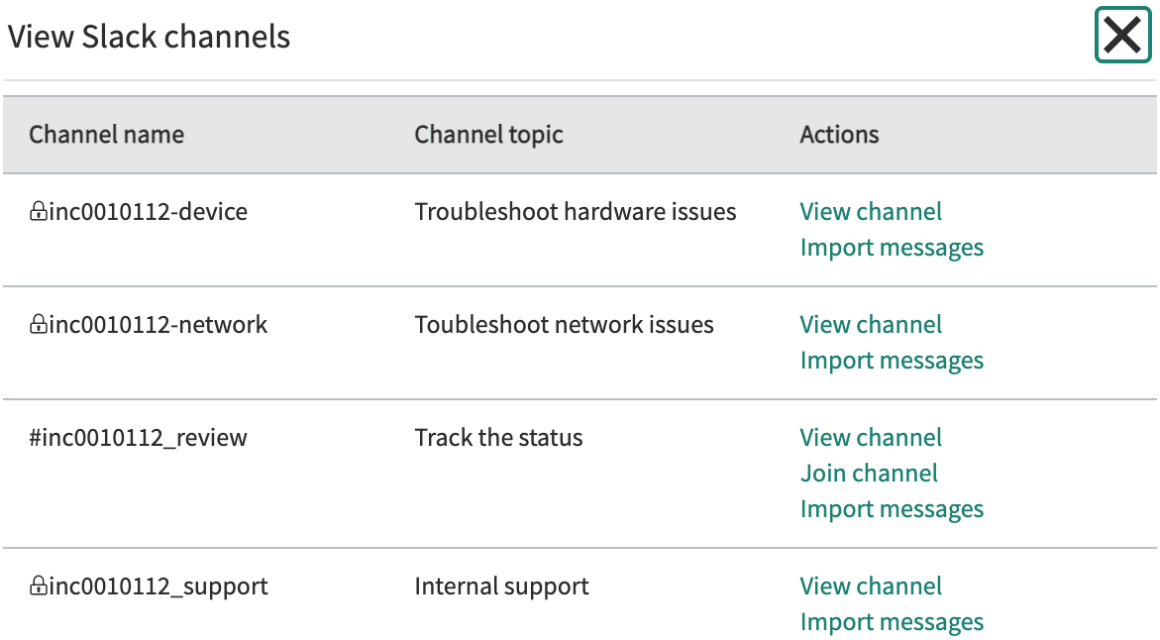
> **주:**
> 인시던트가 비활성화되면 연결된 Slack 채널이 보관됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 활성 인시던트 기록을 엽니다.
3. **Slack** 채널 보기 관련 링크를 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.

Slack 채널 보기



이 인시던트의 모든 전용 Slack 채널이 표시됩니다.

주:
채널 참가 옵션은 공개 채널에만 표시됩니다.

4. 옵션: 채널 보기를 클릭하여 Slack 채널을 엽니다.
5. 채널 참가를 클릭하여 Slack 채널에 참가합니다.
6. Slack 채널에서 메시지를 가져오려면 메시지 임포트를 클릭하십시오.

Slack 채널을 볼 양식 섹션 추가

양식 섹션에서 인시던트와 연결되었으나 보관되지 않은 Slack 채널을 봅니다. 양식 섹션을 사용하면 관련 목록에서 사용 가능한 채널 목록을 수동으로 열 필요가 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: personalize_form 또는 관리자

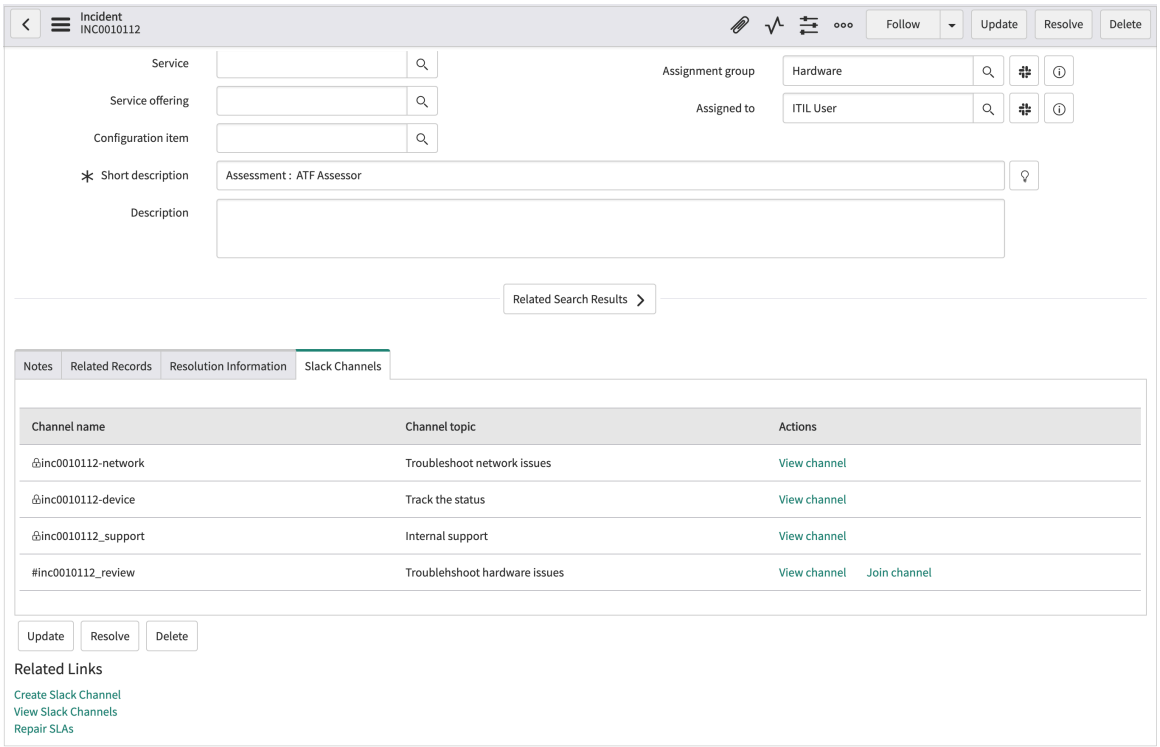
프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 인시던트 기록을 엽니다.
3. 추가 작업 아이콘 ☰을 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃을 선택합니다.
   자세한 내용은 양식 레이아웃 구성 을 참조하십시오.
4. 양식 뷰 및 섹션 아래 섹션 필드에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 섹션 캡션 필드에 Slack 채널과 같은 섹션의 이름을 입력하고 확인을 클릭합니다.
6. 사용 가능 열에서 **Slack** 채널 보기를 선택한 다음 오른쪽 화살표 아이콘(›)을 사용하여 선택함 열로 이동합니다.
7. 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.

새 섹션에는 모든 활성 Slack 채널이 표시됩니다.

인시던트와 연결된 **Slack** 채널



사용자 또는 그룹에 대한 **Slack** 설정

채널의 사용자나 그룹과 통신하고 협업할 인시던트에서 Slack을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
할당 그룹 필드에 Slack을 사용하려면 해당 그룹에 대한 Slack 채널을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 기존 Slack 채널을 그룹에 연결 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. ServiceNow Store 앱에서 수정 스크립트를 가져오려면 Slack ## ###### #### ## ## #### 업데이트 세트를 다운로드합니다.
2. 업데이트 세트 파일을 임포트합니다.
   자세한 내용은 업데이트 세트 임포트 를 참조하십시오.
3. 시스템 정의 〉 스크립트 수정으로 이동합니다.
4. *Add Slack Field Decorator* 수정 스크립트를 엽니다.
5. 옵션: 스크립트 필드에서 스크립트를 편집하여 Slack 통신을 활성화할 테이블과 필드를 나타냅니다.
6. 수정 스크립트 실행을 클릭합니다.

   Slack 아이콘( )이 스크립트에서 언급한 다음 필드 옆에 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.

- 호출자
- 할당 그룹
- 할당 대상

이 아이콘을 클릭하면 할당 그룹의 Slack 또는 Slack 채널에 있는 사용자와 직접 메시지로 연결됩니다.

관련 정보

인시던트에서 Slack 열기

기존 **Slack** 채널을 그룹에 연결

기존 Slack 채널을 연결하여 인시던트에서 할당 그룹에 도달합니다. 할당 그룹은 모든 이해 관계자에게 한꺼번에 연락하는 좋은 방법입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_slack_ah_v2.slack_admin 또는 관리자

프로시저

1. 모두 〉 **Slack** 〉 **Slack** 채널 캐시로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
채널 이름	기존 Slack 채널의 이름입니다.
채널 ID	채널에 대해 Slack에서 제공한 고유 ID입니다.
채널 주제	채널의 목적에 대한 설명입니다.
채널 링크	사용자의 네이티브 Slack 클라이언트에 딥 링크하는 URI 체계입니다. 예: slack://channel?team={TEAM_ID}&id={CHANNEL_ID}, 여기서 〈TEAM_ID〉는 Slack 작업 공간 ID, 〈CHANNEL_ID〉는 Slack 채널의 고유한 ID입니다. **주:** 자세한 내용은 Slack에 대한 딥 링크 를 참조하십시오.
문서 ID	채널을 사용할 그룹 기록입니다. ○ 테이블: 그룹 [sys_user_group] ○ 문서: 〈그룹에 대한 참조〉
보관됨	이 Slack 채널이 활성인지 비활성인지 표시하는 옵션입니다.
비공개임	이 Slack 채널이 비공개인지 공개인지 표시하는 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
	주: 공개 Slack 채널을 연결하는 것이 좋습니다. 비공개 채널의 경우, 구성원이 아니면 탐색 링크가 중단될 수 있습니다.
생성자	Slack 채널 캐시 기록을 생성하는 사용자입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

인시던트에서 **Slack** 열기

인시던트에서 Slack을 열고 사용자 또는 할당 그룹에 메시지를 보내 인시던트 정보를 교환합니다. Slack에 있는 사용자를 수동으로 검색하여 메시지를 보낼 필요가 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_incident_read, sn_incident_write, itil 또는 관리자

이 태스크 정보

수정 스크립트에 포함할 필드에 대해 Slack 아이콘( )이 나타납니다. 예를 들어 인시던트에 대한 호출자, 할당 대상 및 할당 그룹 필드가 수정 스크립트에 있는 경우 이러한 필드에 대한 아이콘이 나타납니다.

프로시저

1. 모두 〉 인시던트 〉 미해결로 이동합니다.
2. 활성 인시던트 기록을 엽니다.
3. 호출자, 할당 대상 또는 할당 그룹 필드 옆에 나타나는 Slack 아이콘( )을 클릭합니다.
4. Slack 열기 대화 창에서 **Slack** 열기를 클릭합니다.
   해당 그룹에 대해 Slack 또는 Slack 채널의 사용자와 직접 메시지가 열립니다.

Slack 슬래시 명령

슬래시 명령을 사용하면 Slack에서 특정 작업을 수행하기 위해 앱을 빠르게 호출합니다.

명령을 실행하도록 슬래시 명령을 구성 해야 합니다. sn_incident_write, itil 또는 관리자 역할의 사용자만 명령을 실행할 수 있습니다.

슬래시 명령

명령	설명
/now help	사용 가능한 ServiceNow 명령 목록을 설명과 함께 제공합니다.
/now create incident	사용자의 입력으로 인시던트를 생성합니다.
/now list incidents	사용자에게 할당된 모든 활성 인시던트를 나열합니다.
/now oncall 〔그룹 이름〕	현재 그룹의 당직을 맡은 교대조와 구성원을 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.

슬래시 명령

명령	설명
	주: itil 또는 관리자 역할의 사용자만 이 명령을 실행할 수 있습니다.
ServiceNow에 연결된 채널에서만 실행할 수 있는 슬래시 명령	
/now comment〔설명〕	연결된 인시던트의 추가 설명 필드에 설명을 게시합니다.
/now note〔메모〕	연결된 인시던트의 작업 메모 필드에 메모를 게시합니다.
/now assigntome	연결된 인시던트를 Slack 사용자에게 할당합니다.
/now assign〔@slack_user〕	연결된 인시던트를 특정 사용자에게 할당합니다.

벤더 관리 작업 공간

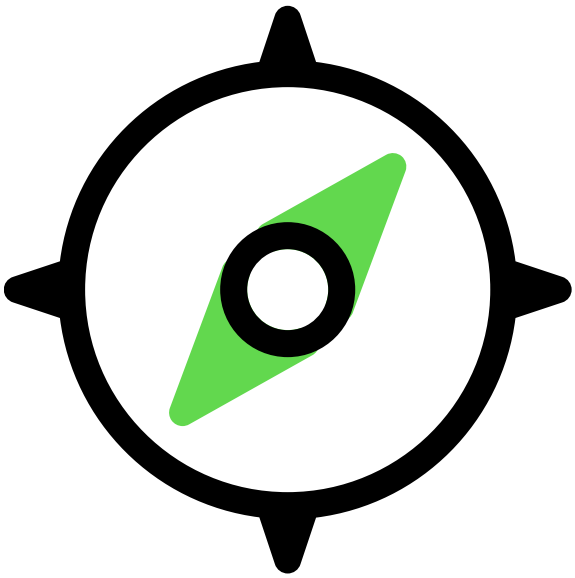
ServiceNow# 벤더 관리 작업 공간를 사용하여 회사 벤더의 성과를 모니터링하고 모든 벤더 관련 정보를 관리할 수 있습니다. 벤더 메트릭을 생성하도록 구성할 수 있는 핵심성과지표(KPI)를 사용하여 벤더의 성과를 평가합니다.

시작하기

벤더가 어떻게 목표를 달성하는지, 통합된 중앙 위치에서 어떤 영역에 주의해야 하는지 추적하고 분석할 수 있습니다. 서비스 포트폴리오 관리(SPM), 계약 관리, 자산, SLA 계약, 벤더 위험 관리 및 지속적 개선 관리(CIM) 애플리케이션의 데이터를 통합할 수 있습니다.

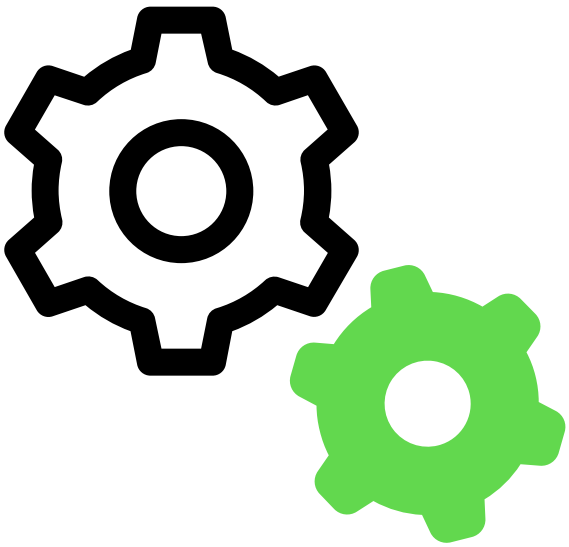
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



벤더 관리 작업 공간를 사용하여 메트릭을 모니터링하고 벤더의 상태를 분석합니다.

구성

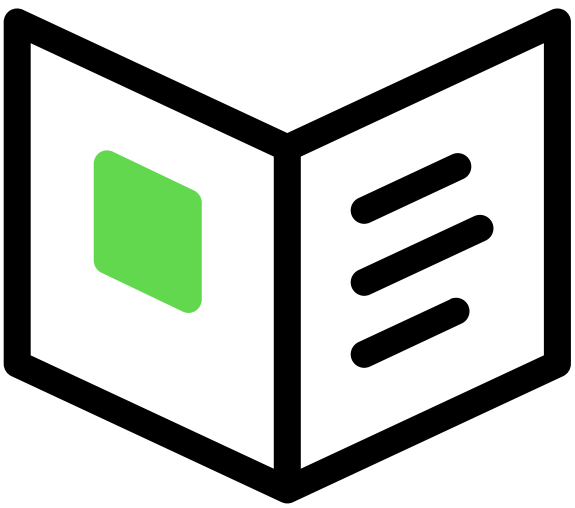


구현을 계획하고 구성합니다.

관리

벤더 관리 작업 공간를 사용하여 모든 벤더 관련 정보를 관리합니다.

참조



벤더 관리 작업 공간에서 사용되는 역할, 테이블, 속성 및 표시기를 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.

문제 해결 및 도움 받기

- ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 고객 서비스 및 지원에 문의

벤더 관리 작업 공간 탐색

벤더 관리 작업 공간를 사용하여 단일 사용자 인터페이스에서 메트릭을 모니터링하고 벤더 상태를 분석합니다. 최고 성과의 벤더들을 비교하여 통찰을 얻고, 벤더가 서비스 계약을 위반할 경우 벤더가 지불해야 하는 보상을 추적합니다.

벤더 관리 작업 공간 개요

벤더 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 벤더를 벤더 KPI 그룹으로 구성하고 벤더 성과를 분석합니다.
- 조직의 다른 벤더와 비교하여 벤더의 성과에 대한 통찰을 얻습니다.
- 서비스 계약 위반에 대해 벤더가 지불해야 하는 보상을 추적합니다.

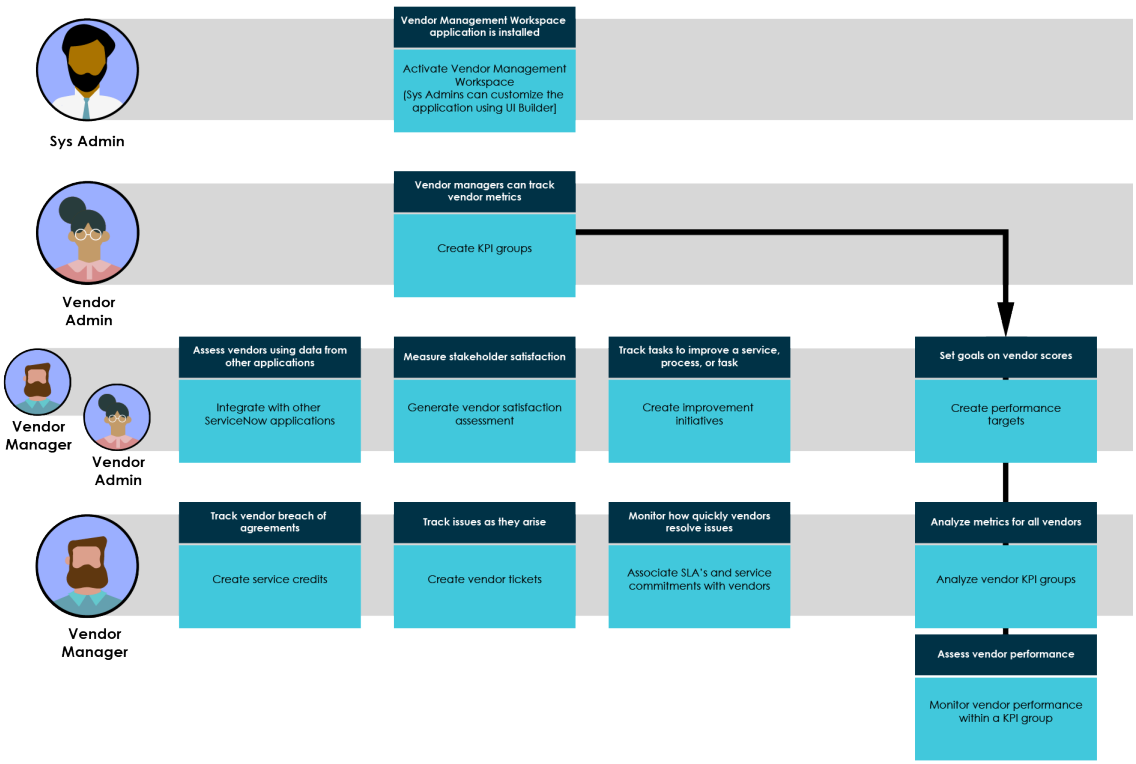
벤더 관리 작업 공간 사용자

사용자

사용자	설명
벤더 관리자	벤더 관리자(admin)는 벤더를 추가하고 벤더 메트릭을 설정할 수 있습니다.
벤더 관리자	벤더 관리자(manager)는 벤더 관리 작업 공간를 사용하여 벤더 상태를 평가합니다.
UI 빌더 관리자	UI 빌더 관리자는 UI 빌더를 사용하여 사용자의 필요에 따라 벤더 관리 작업 공간를 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.

벤더 관리 작업 공간 워크플로우



이 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 관리자가 벤더 관리 작업 공간를 활성화합니다. 애플리케이션은 벤더 관리자 워크스페이스(sn_itsm_vendor) 플러그인이 활성화된 후에 설치됩니다. 그 후 벤더 관리자가 애플리케이션을 구성할 수 있고 벤더 관리자가 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

   주:
   관리자가 벤더 관리 작업 공간를 활성화한 후 UI Builder 를 통해 벤더 관리 작업 공간를 사용자 지정할 수도 있습니다.

2. 벤더 관리자(admin)는 벤더 관리자(manager)가 벤더 메트릭을 추적할 수 있도록 KPI 그룹을 생성할 수 있습니다.
3. 벤더 관리자(admin)와 벤더 관리자(manager)는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.
   - 다른 ServiceNow 애플리케이션과 통합하여 다른 애플리케이션의 데이터를 사용하는 벤더를 평가합니다.
   - 이해 관계자 만족도를 측정하기 위해 벤더 만족도 평가를 생성합니다.
   - 개선 이니셔티브를 만들어 작업을 추적함으로써 서비스, 프로세스 또는 작업을 개선합니다.
   - 원하는 벤더 점수를 달성하기 위한 목표를 설정하는 성과 대상을 생성합니다.
4. 벤더 관리자(manager)는 다음을 수행할 수 있습니다.
   - 벤더의 계약 위반을 추적하도록 서비스 크레딧을 생성합니다.
   - 벤더 티켓을 생성하여 문제가 발생할 때 추적합니다.
   - SLA 및 서비스 약정을 벤더와 연결하여 벤더가 문제를 해결하는 속도를 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.

- 벤더 KPI 그룹 데이터를 사용하여 벤더 메트릭을 분석합니다.
- KPI 그룹 내에서 벤더 성과를 모니터링하고 평가합니다.

벤더 관리 작업 공간 이점

이점	기능	사용자
벤더를 추가하고 벤더 메트릭을 설정하여 성과 목표를 분석합니다.	벤더 관리 작업 공간 구성	벤더 관리자
벤더 관리 작업 공간를 사용하여 벤더 메트릭을 모니터링하고 벤더 상태를 평가합니다.	벤더 관리 작업 공간를 사용하여 벤더 관리	벤더 관리자
다른 ServiceNow 애플리케이션에서 데이터를 가져와 벤더와의 관계를 평가합니다.	다른 ServiceNow 애플리케이션과 벤더 관리 작업 공간의 통합	벤더 관리자
필요에 따라 벤더 관리 작업 공간에서 사용자 지정 웹 환경을 생성합니다.	UI 빌더를 사용하여 벤더 관리 작업 공간 페이지 사용자 지정	관리자, 작업 공간 관리자 또는 UI 빌더 관리자

벤더 관리 작업 공간의 벤더 **KPI** 그룹

벤더를 벤더 KPI 그룹으로 구성하는 방법에 대해 알아봅니다. 그런 다음 핵심성과지표(KPI)를 정의하여 해당 벤더 KPI 그룹 내 모든 벤더의 성과를 분석할 수 있습니다. 중앙 위치에서 벤더, KPI 또는 KPI 그룹에 대한 메트릭을 드릴다운합니다.

벤더 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 해당 그룹에 있는 모든 벤더의 성과를 측정하는 데 사용하는 공통 지표(KPI) 세트에 대한 벤더 KPI 그룹을 만듭니다.
- 벤더 KPI 그룹에 KPI를 추가합니다.
- KPI를 사용하여 측정할 벤더를 추가합니다.
- 지표 상태를 모니터링할 상한 및 하한 임계치를 정의합니다.

벤더 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 벤더의 성과 트렌드와 관련 서비스 오퍼링, 계약, 개선 이니셔티브 및 SLA 정의에 대한 성과를 분석합니다.
- 벤더, KPI 그룹 또는 KPI로 드릴다운하여 추세와 성과 이력을 봅니다.

벤더 관리 작업 공간에서 벤더 **KPI** 그룹 설정 및 사용 이해

벤더를 벤더 KPI 그룹으로 구성하는 방법에 대해 알아봅니다. 벤더 KPI 그룹 설정 방법과 벤더 관리 작업 공간에서 벤더 점수가 계산되고 표시되는 방법을 이해합니다.

다음과 같이 간단한 5단계에 따라 사용자 인터페이스 작성기(UIB)를 사용하여 구성 가능한 벤더 관리 작업 공간를 설정하고 사용합니다.

1. 유사한 유형의 벤더를 벤더 KPI 그룹 범주로 구성합니다.

2. 이러한 벤더 유형에 가장 중요한 공통 KPI 세트를 추가합니다.

3. 각 벤더 KPI 그룹에 대한 상한 및 하한 임계치를 설정하여 KPI 상태를 모니터링합니다.

4. KPI 그룹에 벤더를 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.

KPI 그룹 설정에 대한 자세한 내용은 벤더의 메트릭을 추적할 KPI 그룹 생성을 참조하십시오.

5. 벤더 관리 작업 공간를 사용하여 벤더 상태를 분석합니다. 벤더 관리 작업 공간 사용에 대한 자세한 내용은 UIB 작업 공간에서 벤더 관리 작업 공간 사용을 참조하십시오.

관련 정보

예: 벤더 관리 작업 공간 설정

벤더 관리 작업 공간 설정 예시

예시를 통해 벤더 관리 작업 공간를 사용하여 KPI 그룹을 생성하는 방법에 대해 알아보십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vlm.vendor_admin

이 태스크 정보
벤더 관리자가 모든 소프트웨어 벤더에 대한 벤더 KPI 그룹을 생성하려고 함을 가정해 봅니다. 여기서 KPI를 벤더 KPI 그룹과 연결하여 벤더 KPI 그룹의 모든 벤더의 성과를 측정하려고 합니다.

프로시저

1. KPI 그룹을 생성합니다.
   a. 벤더 관리 〉 구성 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 소프트웨어 벤더에 대한 벤더 KPI 그룹을 생성합니다.
      i. 이름 필드에 #####를 입력합니다.
      ii. 설명 필드에 "이 KPI 그룹은 소프트웨어 벤더용입니다"라는 설명을 입력합니다.
      iii. 유형 메뉴에서 벤더를 선택합니다.
      iv. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
2. 벤더 KPI 그룹과 세 개의 KPI를 연결하여 해당 그룹의 소프트웨어 벤더를 평가합니다.
   a. KPI 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. **KPI** 필드에서 검색 아이콘을 클릭하고 아래 나열된 각 표시기를 선택한 다음 제출을 클릭하여 KPI를 그룹에 추가합니다.
      - 벤더 만족도에는 집계 표시가 평균으로 설정됩니다.
      - 벤더 요청된 항목
      - 총 인시던트에는 집계 표시가 합계로 설정됩니다.
3. 벤더 점수에 기여하는 각 KPI에 대해 상대적인 중요도를 나타내는 가중치 값을 추가합니다.
   - 벤더 만족도의 경우 가중치 값을 60으로 설정합니다.
   - 평균 안정성 요청 항목의 경우 가중치 값을 40으로 설정합니다.
   - 생성된 총 인시던트의 경우 가중치 값을 0으로 설정하면 벤더 점수 계산에 영향을 주지 않음을 나타냅니다.

   KPI 그룹에 추가된 모든 지표의 가중치를 더하면 100이 되어야 합니다. 합산한 가중치가 100보다 크거나 작으면 비례적으로 100으로 재조정됩니다.
4. KPI 그룹에 임계치를 연결합니다.
   임계치 값의 범위를 정의하고 각 범위에 대한 상태를 할당합니다. 예를 들어 하한 임계치를 0으로, 상한 임계치를 60으로 할당하고 상태를 중요로 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.

각 범위에는 기본적으로 연결된 색상이 있습니다. 벤더 KPI 그룹의 벤더에 대한 벤더 점수를 계산하면 해당 점수에는 벤더 관리 작업 공간의 임계치 범위와 연결된 색이 강조 표시됩니다.

예:

a. KPI 그룹 임계치 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

- 하한 임계치 필드에 0을 입력합니다.
- 상한 임계치 필드에 60을 입력합니다.
- 상태 메뉴에서 중요를 선택합니다.
- 순서 필드에 200을 입력합니다.

b. 제출을 클릭합니다.

다음은 임계치 값이 두 범위 간에 겹치는 경우 순서 번호가 낮은 값이 기본으로 설정되는 것을 보여주는 또 다른 예입니다.

a. KPI 그룹 임계치 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

- 하한 임계치 필드에 50을 입력합니다.
- 상한 임계치 필드에 80을 입력합니다.
- 상태 메뉴에서 보통을 선택합니다.
- 순서 필드에 300을 입력합니다.

b. 제출을 클릭합니다.
KPI 그룹 임계값 60은 위에 설정된 두 임계값 집합 사이에 겹치기 때문에 순서 번호가 더 낮으므로 중요 상태가 되는 KPI 그룹 임계치에 기본 설정이 부여됩니다. 따라서 KPI 임계치의 값이 60이면 벤더 관리 작업 공간에서 해당 값에 대해 강조 표시되는 색상이 중요 상태에 설정된 색상으로 표시됩니다.

5. 개별 KPI의 임계치를 추가합니다.

임계치를 설정한 후 벤더 관리 작업 공간에서 KPI의 각 임계치 범위에 해당하는 강조 표시된 색으로 KPI 값을 볼 수 있습니다.

a. KPI 관련 목록에서 임계치를 설정하려는 KPI 옆에 있는 미리 보기 아이콘을 클릭하고 기록 열기를 클릭합니다.

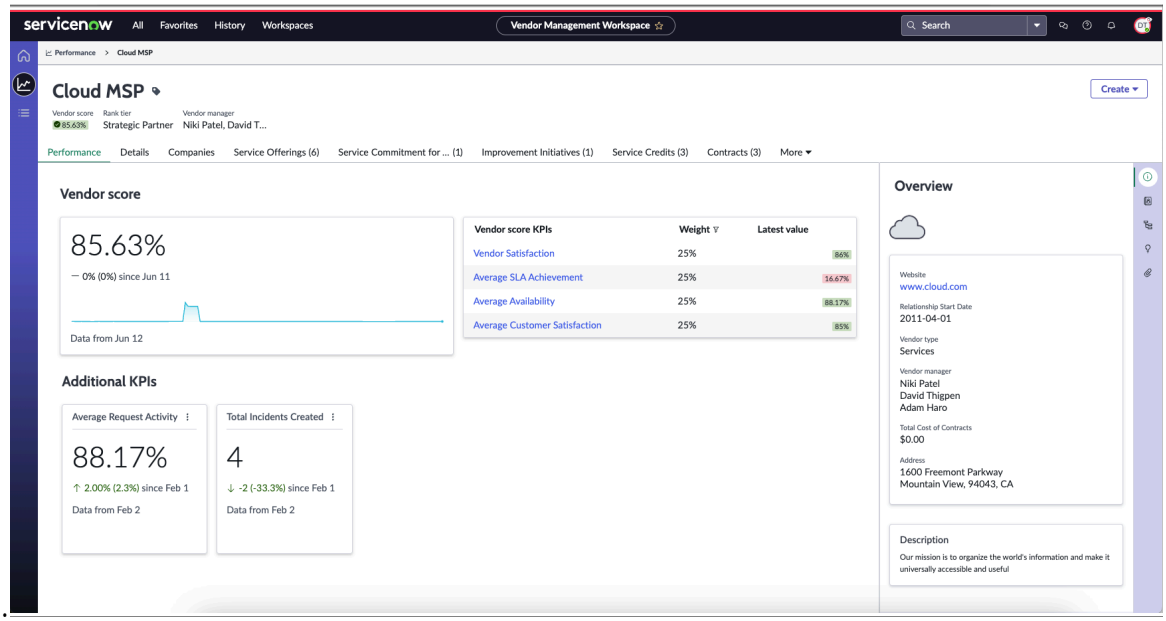
b. KPI 임계치 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

- 하한 임계치 필드에 60을 입력합니다.
- 상한 임계치 필드에 80을 입력합니다.
- 상태 메뉴에서 보통을 선택합니다.
- 순서 필드에 300을 입력합니다.

c. 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.

KPI의 임계값은 벤더 관리 작업 공간의 임계치 범위에 따른 색상으로 강조 표시됩니다.



6. KPI 그룹에 벤더를 추가합니다.
   a. 벤더 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
   b. KPI 그룹에 추가하려는 벤더를 추가하고 저장을 클릭합니다.

벤더 관리 작업 공간의 벤더 성공 지표

조직의 다른 벤더와 비교하여 벤더의 성과에 대한 인사이트를 얻습니다. 카이-제곱 테스트를 사용하여 벤더의 성공에 기여하는 속성을 확인합니다.

> **중요사항:**
> ServiceNow Store에서 별도로 성공 표시기(com.snc.vendor.insights) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 벤더 관리 작업 공간 활성화 문서를 참조하십시오.

또한 어떤 일반적인 특성이 높은 성능에 기여하는지 볼 수 있습니다. 벤더의 성과를 향상할 수 있는 여지를 파악하고 이러한 통찰을 기반으로 개선 이니셔티브를 생성합니다. 벤더 성공 지표 애플리케이션에는 다음과 같은 다섯 가지 모듈이 포함되어 있습니다.

모듈 이름	설명
속성	벤더 성과의 성공과 상관 관계가 있을 수 있는 속성을 파악하고 설정합니다. 속성은 지리적 위치 또는 계약 비용과 같은 주요 데이터 요소입니다. 애플리케이션에서 기본적으로 사용할 수 있는 속성은 벤더 성공 지표와 함께 설치되는 속성을 참조합니다.
실행	비교 데이터를 수집하기 위해 실행되는 예약된 작업을 기준으로 테이블 및 필터 조건을 표시합니다.
입력	예약된 작업이 실행되면 벤더에 해당하는 속성에서 파생된 데이터를 수집합니다.
결과	예측 인텔리전스를 사용하여 입력을 기준으로 고성과 속성을 표시합니다.
속성	비교 데이터를 수집하는 속성입니다. 벤더 성공 지표의 속성에 대한 자세한 내용은 벤더 성공 지표와 함께 설치되는 속성을 참조하십시오.

벤더 관리자는 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.

- 성과가 최고인 벤더와 일반적인 특성들을 비교하도록 벤더 성공 지표의 속성을 구성합니다.
- 예약된 작업을 실행하여 속성 데이터를 수집하고 벤더 관리 작업 공간에서 볼 수 있는 결과를 생성합니다.

벤더 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 벤더를 비교하는 데 사용된 속성을 이해합니다.
- 동일한 속성을 기준으로 조직의 다른 모든 벤더와 비교하여 벤더의 순위가 어떻게 결정되는지 분석합니다.
- 성과가 높은 벤더의 성공에 기여하는 속성에 대한 통찰을 얻습니다.

관련 정보

벤더 성공 지표 설정

벤더 특성을 고성과 벤더와 비교

벤더 관리 작업 공간의 서비스 크레딧

벤더가 서비스 계약을 위반할 때 조직에 지불해야 하는 보상을 추적하고 관리합니다.

서비스 크레딧을 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

- 벤더가 서비스 계약에 대해 수행한 모든 위반에 대한 보상을 추적합니다.
- 한 곳에서 동일한 벤더의 여러 위반의 누적 효과를 분석합니다.
- 위반 횟수 또는 각 위반 기간에 따라 벤더가 지불해야 하는 크레딧을 결정합니다.
- 사용한 크레딧을 표시하면 벤더가 지불한 금액과 조직에 지불해야 하는 나머지 금액(있는 경우)이 자동으로 계산됩니다.
- 중단, 인시던트, 서비스 가용성 또는 벤더에 대한 서비스 계약 위반을 연결합니다.
- 벤더 티켓을 생성하여 제품 및 서비스 관련 문제를 모니터링하고 해결합니다. 자세한 내용은 벤더 관리 작업 공간에서 벤더 티켓 생성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

벤더 관리 작업 공간에서 서비스 크레딧 생성

벤더 관리 작업 공간 구성

벤더 관리 작업 공간 구현을 계획하고 구성합니다.

구성 개요

벤더 관리 작업 공간를 사용하여 벤더, 서비스 크레딧 또는 벤더 티켓을 생성하고 벤더 성공 지표를 설정합니다.

벤더 관리 작업 공간 구성을 위해 완료해야 하는 작업을 찾습니다.

이점	작업
벤더 관리 작업 공간를 켭니다.	벤더 관리 작업 공간 활성화
기존 벤더 관리 작업 공간 페이지를 복제하고 사용자 지정합니다.	UI 빌더를 사용하여 벤더 관리 작업 공간 페이지 사용자 지정
벤더 관리 작업 공간에 벤더를 추가합니다.	벤더 관리 작업 공간에서 벤더 유형 만들기.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	작업
벤더 만족도 평가를 생성하여 공동 작업하는 벤더에 대한 이해 관계자의 만족도를 평가합니다.	벤더 관리 작업 공간에서 벤더 만족도 평가 생성
벤더 메트릭을 추적할 KPI 그룹을 생성합니다.	벤더의 메트릭을 추적할 KPI 그룹 생성
벤더 관리 작업 공간에서 개선 이니셔티브를 생성합니다.	벤더 관리 작업 공간에서 개선 생성
벤더 관리 작업 공간에서 서비스 크레딧을 생성합니다.	벤더 관리 작업 공간에서 서비스 크레딧 생성
외부 공급업체 위험 관리와 통합합니다.	Configuring Third-party Risk Management

벤더 관리 작업 공간 활성화

벤더 관리자 워크스페이스(sn_itsm_vendor) 플러그인은 ITSM Pro 구독 패키지를 통해 사용할 수 있습니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

벤더 관리 작업 공간 플러그인

플러그인	설명
벤더 관리자 워크스페이스(sn_itsm_vendor) 주: ServiceNow Store 플러그인입니다. 이 플러그인은 ServiceNow Store 에서 별도로 설치해야 합니다.	다음 기능을 벤더 관리 작업 공간에 추가하는 서비스 관리를 위한 퍼포먼스 분석 프리미엄(com.snc.pa.premium.service_management) 플러그인을 활성화합니다. • 표시기, 세부 항목 및 기타 기록 생성. • 텍스트 분석 위젯 생성. • 외부 데이터와 함께 퍼포먼스 분석 사용. • 180일 이상 성과 점수 보존. 지속적 개선 관리(com.sn_cim) 플러그인을 활성화합니다. 이 플러그인을 사용하면 벤더가 참여 중인 지속적 개선 이니셔티브를 모니터링할 수 있습니다.
벤더 성공 지표(com.snc.vendor.insights) 중요사항: 이 플러그인은 2024년 8월 1일 이후 사용 중단될 예정입니다. 이 항목은 숨겨지며 신규 사용자가 더 이상 활성화할 수 없지만 기존 고객은 계속 사용하고 지원을 받을 수 있습니다. 자세한 내용은 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.	성공 표시기를 활성화하고 다음 기능을 추가하여 조직의 다른 벤더와 비교하여 벤더의 성과에 대한 인사이트를 얻습니다.

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

벤더 관리 작업 공간 플러그인

플러그인	설명
Vendor Management Mobile(sn_vendor_mobile) 주: ServiceNow Store 플러그인입니다. 이 플러그인은 ServiceNow Store 에서 별도로 설치해야 합니다.	벤더 모바일 에이전트 앱 활성화

벤더 위험 관리(app-vendor-risk-management) 플러그인을 활성화하면 벤더 관리 작업 공간를 벤더 위험 관리 애플리케이션과도 통합할 수 있습니다.

ServiceNow Store에서 제공하는 벤더 위험 관리 애플리케이션을 다운로드한 경우 벤더의 위험 등급을 볼 수 있습니다. 벤더 위험 관리 애플리케이션 다운로드에 대한 자세한 내용은 Download a GRC application from the ServiceNow Store for the first time 문서를 참조하십시오.

ServiceNow Store에서 GRC: 벤더 위험 관리 작업 공간(sn_vrm_ws) 플러그인을 활성화하면 벤더 관리 작업 공간 애플리케이션 내에서 벤더 위험 작업 공간를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

UI 빌더를 사용하여 벤더 관리 작업 공간 페이지 사용자 지정

UI 빌더를 사용하여 기존 벤더 관리 작업 공간 페이지 변형을 복제하고 필요에 따라 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, workspace_admin 또는 ui_builder_admin

이 태스크 정보

모든 UI 빌더 페이지와 페이지 변형은 읽기 전용입니다. 페이지 변형을 복사한 다음 사용자 지정할 수 있습니다. 페이지 변형을 처음부터 만들거나 페이지 템플릿을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 페이지의 변형 생성 을 참조하십시오.

주:
페이지 변형을 복사하고 사용자 지정한 후에는 원래 읽기 전용 페이지 변형에 적용된 자동 업데이트가 사용자 지정한 페이지 변형에 적용되지 않습니다.

UI 빌더에서 구성 가능한 작업 공간 환경을 열려면 Open a Configurable Workspace experience in UI Builder 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.

ServiceNow가 특정 사용자를 대상으로 제공하는 모든 작업 공간 목록은 List of workspaces 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 **UI** 빌더로 이동합니다.
2. UI 빌더 화면에서 벤더 관리 작업 공간을 선택합니다.
3. 페이지 메뉴에서 편집할 페이지를 선택합니다.
4. 변형 섹션에서 복사하려는 변형의 메뉴 아이콘( )을 선택하고 복제를 선택합니다.
5. 복제한 변형에서 메뉴 아이콘( )을 선택하고 페이지 변형 설정 편집을 선택합니다.
6. 설정 편집 팝업 창에서 다음을 수행합니다.
   - 변형 이름 필드에 변형의 고유한 이름을 입력합니다.
   - 다른 페이지 템플릿을 사용하려면 페이지 템플릿 필드에서 페이지 템플릿을 선택합니다.
   - 저장을 선택하여 변경 내용을 유지합니다.

     업데이트하지 않으려면 취소를 선택하거나 삭제를 선택하여 변형을 삭제합니다.
7. 메뉴 아이콘( )을 선택하고 조건 편집을 선택합니다.
   - 변형에 대한 조건을 추가하거나 편집하려면 변형 조건 필드에서 변형에 대해 선호하는 조건을 추가합니다.
   - 벤더 관리 작업 공간에 변형을 표시하려면 순서 필드에서 선호하는 순서 번호를 설정합니다.
8. 완료를 선택합니다.

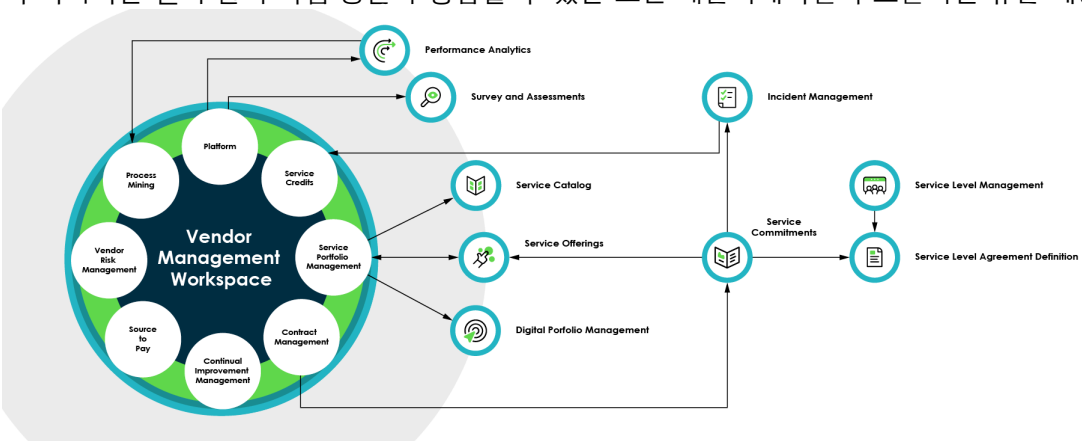
관련 정보

Configuring the Next Experience UI

다른 **ServiceNow** 애플리케이션과 벤더 관리 작업 공간의 통합

다른 ServiceNow 애플리케이션에서 데이터를 가져와 벤더와의 관계를 평가합니다.

이 이미지는 벤더 관리 작업 공간과 통합할 수 있는 모든 애플리케이션의 포괄적인 뷰를 제공합니다.



이 테이블에서는 벤더 관리 작업 공간과 통합할 수 있는 각 애플리케이션에 대한 설명을 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.

벤더 관리 작업 공간 통합 애플리케이션

애플리케이션	설명
지속적 개선 관리	조직의 벤더 프로세스와 기능을 모니터링, 계획 및 측정합니다. 벤더가 참여하고 있는 지속적인 개선 이니셔티브를 검토하여 성과 향상 또는 최적화 이니셔티브를 추적합니다.
계약 관리	두 당사자 간의 구속력 있는 벤더 계약을 관리합니다. 벤더가 회사에 미치는 재무 영향을 평가하기 위해 벤더가 보유하고 있는 활성 계약 수를 확인합니다.
소싱-지급(S2P) 운영	core_company 테이블에서 공급자 테이블 참조를 사용하는 벤더 온보딩입니다.
벤더 위험 관리	벤더 외부 공급업체 관계와 관련된 잠재적 위험을 모니터링합니다. 중앙 집중식 프로세스를 사용하여 벤더 포트폴리오와 관련된 위험을 확인 및 관리하고 벤더 평가 및 정정 수명주기를 완료합니다.
프로세스 마이닝	비즈니스 프로세스에서 비효율성을 발견하여 최적화합니다.
서비스 크레딧	벤더가 서비스 계약을 위반할 때 조직에 지불해야 하는 보상을 추적하고 관리합니다.
서비스 포트폴리오 관리	표준화된 구조적 형식을 사용하여 벤더 서비스를 문서화하고 관리합니다.
평가 및 설문 조사	공동 작업하는 벤더에 대해 이해 관계자가 얼마나 만족했는지를 평가합니다.
퍼포먼스 분석	대시보드를 사용하여 주요 벤더 메트릭을 관리합니다.
인시던트 관리	비즈니스에 미치는 영향을 최소화하면서 정상적인 벤더 서비스 운영을 복원합니다.
서비스 카탈로그	셀프 서비스를 사용하여 벤더 카탈로그 항목을 요청합니다.
서비스 오퍼링	벤더 서비스를 특정 비즈니스 요구에 맞게 구체화합니다. 벤더와 연결된 활성 서비스 오퍼링 및 고유한 서비스 오퍼링 구독자를 이해합니다. 이 정보를 사용하여 벤더가 회사에 미치는 비즈니스 영향을 평가합니다.
디지털 포트폴리오 관리(DPM)	서비스 및 서비스 오퍼링과 같은 솔루션을 한 위치에서 관리합니다.
서비스 약정	서비스 오퍼링에 대한 고유한 특성을 정의하는 특정 벤더 서비스입니다.
서비스 수준 관리	합의된 SLA에 대한 벤더 요구 사항을 관리합니다. 벤더가 회사와의 서비스 수준 계약을 모니터링하기 위해 보유하고 있는 활성 SLA 정의 수를 확인합니다.
서비스 수준 계약 정의	벤더 SLA 정의를 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.

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.

벤더 관리 작업 공간에서 벤더 유형 만들기

벤더를 기존 벤더 목록에 추가하거나 기존 벤더 관련 정보를 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_vlm.vendor_admin 또는 sn_vlm.vendor_manager

이 태스크 정보

벤더 기록에 포함할 정보를 정의합니다. 예: 연락처 및 계약 정보, 할당된 벤더 관리자, 평가 기준.

주:
관리자 역할을 가진 사용자만 새 벤더 기록을 만들 수 있습니다. sn_vlm.vendor_manager 역할을 가진 사용자는 기존 벤더 기록을 편집할 수 있습니다.

관리자의 경우 벤더 기록을 만드는 것에는 단순히 벤더 이름, 주소와 같은 일반 벤더 정보를 새 기록에 추가하고 목록을 업데이트하는 것이 포함됩니다. 그런 후 벤더 관리자는 벤더를 관리하는 사람, 벤더의 상태, 내부/외부 연락처 등 벤더에 대한 구체적인 정보를 추가하여 벤더 기록을 정의할 수 있습니다.

벤더 기록을 정의하기 전에 벤더 관리자는 회사 양식을 검토하고 벤더에 대한 모든 관련 정보를 계획하고 수집하여 이점을 얻을 수 있습니다.

프로시저

1. 새 벤더를 만들기 위해 관리자는 벤더 관리 〉 모든 벤더로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다. 또는 기존 벤더 기록을 편집하기 위해 벤더 관리자는 벤더의 이름을 클릭하여 회사 양식을 엽니다. 필요에 따라 양식 필드 데이터를 추가하거나 변경합니다. 기존 벤더를 삭제하려면 양식 헤더에서 삭제 버튼을 누릅니다.
2. 적절하게 양식 필드를 채웁니다.

회사 양식

필드	설명
이름	이 서비스를 제공하는 벤더입니다. 일반적으로 회사 이름입니다.
벤더 상태	벤더의 상태입니다.
웹 사이트	벤더의 웹 사이트 URL입니다.
순위 계층	이 벤더의 제품에 대한 조직 의견을 나타내는 순위입니다.
벤더 관리자	벤더를 관리하는 사람입니다. 자신을 관리자로 추가하거나 잠금 아이콘을 클릭하여 한 명 이상의 사용자를 벤더 관리자로 추가합니다. **주:** sn_vlm.vendor_manager 역할을 가진 사용자만 선택합니다.
비즈니스 소유자	벤더 회사를 소유한 사람입니다.
상위	벤더의 모회사입니다.
메모	벤더에 대한 추가 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 탭	
벤더 유형	벤더에 적용되는 비즈니스 유형(예: 서비스, 하드웨어 또는 소프트웨어)입니다.
벤더	시스템에서 이 회사를 벤더로 인식하기 위해 기본적으로 선택되어 있는 확인란입니다.
제조업체	이 회사가 제조업체인지 여부를 나타내는 확인란입니다.
직원 수	벤더의 직원 수입니다.
관계 시작 날짜	벤더와 협력하기 시작한 날짜입니다.
배너 이미지	벤더 성과표 헤더에 표시할 이미지입니다. 일반적으로 벤더의 회사 로고입니다. **주:** 이미지는 높이가 약 60-70픽셀이어야 하며, .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico 파일 형식 중 하나여야 합니다.
배너 텍스트	회사 슬로건 같은 벤더 성과표의 텍스트입니다.
고유 구독자	벤더가 제공한 제품의 총 구독자 수입니다.
위치 탭	
주소	벤더가 위치한 거리의 이름입니다.
시/군/구	벤더가 위치한 도시의 이름입니다.
시/도	벤더가 위치한 시/도 이름입니다.
우편 번호	벤더가 위치한 곳의 우편 번호입니다.
국가	벤더가 위치한 국가입니다.
전화	벤더의 기본 연락처 번호입니다.
팩스	벤더의 팩스 번호입니다.
위도	벤더 위치의 지리적 위도 좌표입니다.
경도	벤더 위치의 지리적 경도 좌표입니다.
재무 탭	
상장됨	해당 벤더가 상장 회사인지 나타내는 확인란입니다.
종목 코드	벤더의 주식 종목명입니다.
주가	벤더의 주가입니다.
총 계약 비용	모든 계약의 비용입니다.
연간 수익	벤더가 창출한 연간 수익입니다.
시가 총액	벤더의 시가 총액입니다.
수익	벤더의 이익 폭입니다.
회계 연도	벤더 회계 연도가 종료되는 날짜입니다. 달력 아이콘을 클릭하여 날짜를 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. 새 벤더 기록을 저장하려면 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
   다음과 같은 관련 링크와 관련 목록이 나타납니다.

필드	설명
관련 링크	
서비스 크레딧 생성	비즈니스 서비스 계약 위반으로 인해 벤더가 조직에 대해 부담할 크레딧입니다. 필요한 경우 클릭하여 서비스 크레딧을 생성합니다.
벤더 프로파일 보기	성과 메트릭을 포함하여 벤더 관리 작업 공간에 있는 벤더에 대한 일반 정보입니다.
회사	벤더와 연결하려는 회사의 이름입니다.
서비스 오퍼링	이 벤더가 제공하는 비즈니스 서비스입니다.
벤더의 서비스 약정	벤더와 협의한 서비스 약정입니다. 예를 들어, 클라우드 서비스 벤더는 95%의 가동 시간으로 약정합니다.
개선 이니셔티브	벤더와 연결된 개선 이니셔티브입니다.
서비스 크레딧	벤더와 연결된 서비스 크레딧입니다.
계약	벤더와 체결한 계약 및 계약 상태입니다.
SLA 정의	벤더와 연결된 SLA 정의입니다.
벤더 카탈로그 항목	사용자가 주문할 수 있는 벤더의 카탈로그 항목입니다.
벤더 이해 관계자	평가 및 설문 조사 애플리케이션을 통해 벤더와 연결된 이해 관계자입니다.
제품 모델	제조업체로 지정된 벤더의 경우 해당 벤더와 관련된 제품 모델입니다.
자산	벤더에서 구매하여 할당해서 사용할 수 있는 자산입니다.

4. 기존 정보를 보려면 관련 목록 탭을 클릭하고, 새 기록을 만들려면 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 제출을 클릭하여 벤더 기록을 저장하거나 벤더 기록을 편집한 후 업데이트를 클릭합니다.

벤더 관리 작업 공간에서 벤더 만족도 평가 생성

평가 및 설문 조사를 사용하여 공동 작업하는 벤더에 대한 이해 관계자의 만족도를 평가합니다. 벤더 관리 작업 공간 애플리케이션과 함께 설치되는 벤더 만족도 평가 메트릭 유형을 사용하여 평가를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: assessment_admin 또는 sn_vlm vendor_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

기본적으로 제공되는 벤더 만족도 평가 메트릭 유형은 벤더와 공동 작업하는 이해 관계자의 만족도를 측정합니다. 이 메트릭 유형은 벤더 만족도 메트릭 범주를 사용하여 벤더 관리 작업 공간에 표시되는 벤더 만족도 점수를 결정합니다. 메트릭 유형에 추가되는 새 범주는 벤더 만족도 점수를 계산하는 데 기여하지 않습니다.

프로시저

1. 모두 〉 벤더 관리 〉 평가 관리 〉 유형으로 이동합니다.

2. 회사 〔core_company〕 테이블에 대해 원하는 조건을 설정합니다.

a. 벤더 만족도 평가를 선택합니다.
평가 메트릭 유형 필드에 대한 설명은 평가 구성 을 참조하십시오.

b. 조건 탭을 선택합니다.

c. 회사 〔core_company〕 테이블에 원하는 필터 조건을 추가합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

3. 평가를 위한 메트릭 범주에 사용자를 연결합니다.

a. 메트릭 범주 탭에서 벤더 만족도를 선택합니다.

b. 사용자 탭에서 편집을 선택합니다.

c. 벤더와 연결할 모든 사용자를 벤더 만족도를 위한 사용자 목록에 추가합니다.

d. 저장을 선택합니다.

4. 사용자와 벤더를 연결합니다.

a. 벤더 관리 〉 평가 관리 〉 이해 관계자로 이동합니다.

b. 벤더 만족도 평가 메트릭 유형을 선택합니다.

c. 범주 사용자에서 사용자를 선택합니다.

d. 평가 가능 기록에서 사용자를 연결할 벤더를 선택합니다.

e. 연결을 선택합니다.

f. 옵션: 추가 사용자를 벤더에 연결합니다.

5. 옵션: 벤더에 대한 사용자 연결을 확인합니다.

a. 모두 〉 평가 〉 고급 〉 평가 이해 관계자로 이동합니다.

b. 사용자와 벤더 간의 연결을 확인합니다.

> **주:**
> 범주 사용자 필드에는 모든 사용자가 나열되고 평가 가능 기록 필드에는 연결된 벤더가 표시됩니다.

6. 평가를 생성합니다.

a. 모두 〉 벤더 관리 〉 평가 관리 〉 유형으로 이동합니다.

b. 평가 메트릭 유형 기록에서 벤더 만족도 평가를 선택합니다.

c. 평가 생성을 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 정보

평가 구성

설문조사 관리

평가 메트릭

벤더 점수를 추적하는 수식 표시기 추가

벤더 점수 계산에 추가할 사용자 지정 수식 표시기를 만듭니다. KPI 그룹에 표시기를 추가하여 점수를 분석합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pa_contributor, pa_data_collector, pa_power_user 또는 pa_admin

프로시저

1. 모두 〉 퍼포먼스 분석 〉 표시기 〉 수식 표시기로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   a. 이름 필드에 수식 표시기를 설명하는 이름을 입력합니다.
   b. 표시기 속성 섹션을 채웁니다.

이름	설명
방향	▪ 점수 증가가 필요한 경우 최대화를 선택합니다. ▪ 점수 감소가 필요한 경우 최소화를 선택합니다.
단위	백분율(%) 값을 선택합니다.
정확도	분수 결과의 반올림입니다.

   c. 수식 섹션에서 표시기 찾아보기를 선택합니다.

      수식에 표시기 추가가 나타납니다.

   d. 표시기 필드에서 수식에 추가할 표시기를 선택합니다.
   e. 선택을 클릭합니다.
   f. +, -, * 또는 %와 같은 수학 연산자를 추가합니다.
   g. 표시기를 더 추가해야 하는 경우 표시기 찾아보기 링크를 선택하고 계산하려는 점수에 따라 수식에 표시기를 더 추가합니다.
4. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. 표시기에 대한 벤더 세부 항목을 추가합니다.
   a. 세부 항목 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
   b. 컬렉션 목록에서 벤더를 선택하고 이를 세부 항목 목록에 추가합니다.
   c. 저장을 선택합니다.
6. 벤더 KPI 그룹에 표시기를 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. 모두 〉 벤더 관리 〉 구성 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.

b. 수식 표시기를 추가할 KPI 그룹을 선택합니다.

c. KPI 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

KPI 양식이 나타납니다.

d. KPI 필드에서 생성한 수식 표시기를 선택합니다.

e. 주문 필드에서 주문 번호를 설정합니다.

f. 제출을 선택합니다.

주:
KPI 그룹 양식에서 KPI 관련 목록에 있는 모든 KPI의 가중치를 더하면 100이 되는지 확인합니다. 결합된 가중치가 100%를 넘으면 가중치가 100에 맞게 비례하여 재조정됩니다.

결과
수식 표시기는 KPI 그룹에 추가되며 벤더 관리 작업 공간에서 벤더 점수를 계산하는 데 사용됩니다.

수식 표시기 만들기에 대한 자세한 내용은 Create a formula indicator 문서를 참조하십시오.

벤더의 메트릭을 추적할 **KPI** 그룹 생성

KPI(핵심성과지표) 그룹을 생성하고 벤더에 가장 중요한 KPI를 포함합니다. KPI 그룹을 벤더와 연결하고, 임계치를 설정하여 지표 상태를 모니터링하고, 벤더 성과를 분석합니다.

시작하기 전에
각 벤더 KPI 그룹에 추가할 퍼포먼스 분석 표시기를 구성합니다. 기본적으로 사용 가능한 표시기 목록은 벤더 관리 작업 공간과 함께 설치되는 구성요소를 참조하십시오.

표시기에는 회사 [core_company] 테이블의 벤더 세부 항목과 벤더가 연결되어 있어야 합니다.

벤더 점수에 반영되는 백분율 값을 사용하여 KPI를 6개까지 구성하고 추적할 수 있습니다. 단위 값이 있는 15개 KPI를 더 추가하여 추가 데이터를 분석합니다.

각 지표에 대해 다음을 구성합니다.

- 가중치 값 - 벤더 점수에 반영되는 비율을 나타내는 숫자 값입니다. 이 값은 해당 지표를 해당 KPI 그룹의 다른 지표와 비교한 상대적 중요도를 나타냅니다. 각 표시기의 가중치는 KPI 그룹에 추가된 모든 표시기의 총 가중치 100%에 대한 비율로 적용됩니다. 결합된 가중치가 100%를 초과하거나 못 미치면 표시기의 가중치가 100에 맞게 비례하여 재조정됩니다.
- 우선순위 순서 - 이러한 표시기를 벤더 프로파일에 표시하는 우선순위 순서도 설정할 수 있습니다.
- 임계치 - 각 지표의 벤더 성과를 평가하는 상한 및 하한값을 정의합니다.

필요한 역할: sn_vlm.vendor_admin

프로시저

1. 모두 〉 벤더 관리 〉 구성 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.

2. KPI 그룹을 생성합니다.

주:
기존 KPI 그룹을 열고, 복사본을 만들고, 필요에 따라 수정할 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.

a. 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 이름 필드에 KPI 그룹의 이름을 입력합니다.

c. 유형 메뉴에서 벤더를 선택합니다.

d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

3. KPI 그룹에 KPI를 추가합니다.

a. KPI 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

필드	설명
지표	지표의 구체적인 이름입니다.
지표 표시 이름	비즈니스에서 자주 사용되는 지표 이름입니다. 이 이름은 벤더 관리 작업 공간의 벤더 KPI 그룹 위젯에 표시됩니다.
가중치	이 지표에 적용하려는 총 점수의 비율입니다. KPI 그룹에 추가된 모든 표시기의 가중치를 더하면 100이 되어야 합니다.
순서	이 지표를 벤더 관리 작업 공간의 벤더 점수 메트릭 위젯에 표시할 우선순위 순서입니다.
하한 임계치	이 지표에 정의된 하한값입니다. 벤더 관리 작업 공간 벤더 프로파일에서 강조 표시된 값을 볼 수 있습니다.
상한 임계치	이 지표에 정의된 상한값입니다. 벤더 관리 작업 공간에서 강조 표시된 값을 볼 수 있습니다.

b. KPI 필드에서 이 벤더에 적용할 KPI를 선택합니다.

주:
이 KPI에는 드릴다운할 수 있는 하위 KPI도 있을 수 있습니다.

c. 제출을 클릭합니다.

4. KPI 그룹에 대한 KPI 임계치를 설정합니다.

a. KPI 그룹 임계치 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 하한 임계치 필드에 KPI 그룹에 정의된 상태에 사용할 하한 임계치를 입력합니다.

c. 상한 임계치 필드에 KPI 그룹에 정의된 상태에 사용할 상한 임계치를 입력합니다.

d. 순서 필드에 정의된 임계치 한도에 대한 숫자를 입력합니다. 이 숫자는 각 한도 집합에 대해 고유해야 합니다.

e. 상태 필드에서 정의된 임계치의 상태를 중요, 긍정적 또는 경고로 선택합니다.

주:
상태에 대해 아이콘 표시 확인란이 활성화된 경우 각 상태에 해당하는 아이콘이 관리자 작업 공간에 표시됩니다. 이 옵션은 기본적으로 중요 상태에 대해 활성화됩니다.

5. KPI 그룹에 벤더를 추가합니다.

a. 벤더 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

b. 원하는 벤더를 컬렉션에서 벤더 목록으로 이동합니다.

c. 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.

다음에 수행할 작업
KPI 그룹을 벤더에 연결합니다.

벤더 관리 작업 공간에서 개선 생성

벤더에 대한 개선 이니셔티브를 만들어 서비스, 프로세스를 개선하는 작업 또는 벤더와 관련한 작업을 추적하고 관리합니다.

시작하기 전에
지속적 개선 관리(com.sn_cim) 플러그인을 활성화해야 합니다. 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 지속적 개선 관리 요청을 참조하십시오.

벤더 관리 〉 개선 이니셔티브로 이동하여 벤더 이니셔티브를 볼 수 있습니다.

필요한 역할: sn_vlm.vendor_manager, sn_vlm.vendor_admin 또는 admin

프로시저

1. 벤더 관리 〉 작업 공간으로 이동합니다.
2. 벤더 홈 아이콘을 클릭합니다.
3. 목록에서 벤더 〉 모든 벤더로 이동하십시오.
4. 개선 이니셔티브를 생성할 벤더를 선택합니다.
5. 개선 이니셔티브를 생성합니다.
6. 벤더 필드에서 이니셔티브를 생성하려는 벤더를 선택하십시오.
7. 서비스 오퍼링 필드에서 개선 목표를 설정하려는 서비스 오퍼링을 선택하십시오.
8. 모든 필수 필드를 작성하여 이니셔티브 생성을 완료하십시오.
   필드 설명에 대한 자세한 내용은 개선 필드 설명을 참조하십시오.
9. 옵션: 지원 문서를 추가하려면 찾아보기를 클릭하고 파일을 선택하십시오.
10. 저장을 클릭합니다.

벤더 관리 작업 공간에서 서비스 크레딧 생성

벤더가 계약을 위반할 때마다 서비스 크레딧 기록을 생성합니다. 위반은 일반적으로 중단, 인시던트 또는 SLA 위반과 관련됩니다.

시작하기 전에
벤더 관리 작업 공간에서 아래 테이블에 나열된 조건에 따라 인시던트, 중단 또는 서비스 가용성 기록에서 서비스 크레딧을 만들 수 있습니다.

기록	서비스 크레딧을 생성하기 위한 조건
인시던트	• 인시던트 상태가 보류 중입니다. • 보류 이유가 대기 중인 벤더입니다.
중단	중단 기록의 구성 항목 필드는 서비스 오퍼링으로 구성되어야 합니다.
서비스 가용성	서비스 가용성 기록에서 서비스 오퍼링을 구성해야 합니다.

필요한 역할: sn_vlm vendor_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 크레딧 보고서를 보려면 sn_incident_read 역할이 활성화되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 벤더 관리 〉 작업 공간으로 이동합니다.
2. 벤더 홈 아이콘을 클릭합니다.
3. 벤더, 인시던트, 중단 또는 서비스 오퍼링에서 서비스 크레딧을 생성합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
   필요에 따라 다음 필드를 입력합니다.

필드	설명
번호	이 크레딧 기록에 대한 시스템에서 생성한 참조 번호입니다.
벤더	벤더의 이름입니다.
서비스 오퍼링	이 벤더와 관련된 서비스 오퍼링입니다.
서비스 약정	이 벤더의 크레딧에 영향을 주는 특정 서비스 약정입니다.
서비스 가용성	이 벤더의 크레딧에 영향을 주는 비즈니스 서비스 가용성 약정입니다.
관련 인시던트	이러한 벤더 제품과 관련된 모든 인시던트 수입니다.
관련 중단	벤더의 크레딧을 생성한 실제 중단입니다. 이 필드의 값은 중단 기록의 짧은 설명에서 나온 것입니다.
벤더 계약	이 벤더에 대한 계약입니다(있는 경우). 지정된 벤더의 계약을 선택합니다. 이러한 계약은 어떤 상태도 될 수 있습니다.
참조 번호	이 크레딧과 관련된 모든 참조입니다(예: 벤더의 확인 번호 또는 연락처 이름).
위반 패널티 시간	위반 기간입니다. 이 값은 크레딧 생성 이벤트의 경과 시간으로, 선택한 서비스 약정에서 상속됩니다.
위반 벌금액	선택한 서비스 약정에서 상속된 이 이벤트의 총 크레딧입니다.
기준	선택한 서비스 약정에서 상속된 위반 벌금액을 계산하기 위한 단위입니다.
사용된 크레딧	이 벤더의 크레딧이 복구되었음을 나타내는 확인란입니다.
메모	예를 들어, 이 크레딧 기록과 관련된 참고 사항으로, 복구한 크레딧을 추적할 수 있습니다.

5. 저장을 클릭합니다.

벤더 관리 작업 공간에서 벤더 티켓 생성

벤더 티켓을 생성하여 벤더가 제품 및 서비스에 대한 문제를 얼마나 신속하게 해결하는지 모니터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vlm vendor_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 모두 〉 벤더 관리 〉 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 인시던트, 중단 또는 서비스 가용성 목록을 선택하여 벤더 티켓을 생성합니다.
4. 인시던트, 중단 또는 서비스 가용성에서 벤더 티켓을 생성합니다.

기록	벤더 티켓 생성을 위해 설정하는 조건
인시던트	○ 인시던트 상태가 보류 중입니다. ○ 보류 이유가 대기 중인 벤더입니다.
중단	중단 기록의 구성 항목 필드는 서비스 오퍼링으로 구성되어야 합니다.
서비스 가용성	서비스 가용성 기록에서 서비스 오퍼링을 구성해야 합니다.

5. 벤더 필드에서 인시던트와 연관된 벤더를 선택합니다.
6. 벤더 티켓 필드에서 벤더가 제공한 티켓 또는 인시던트 번호를 입력합니다.
   이 티켓은 벤더가 해결 중인 문제에 대한 벤더 식별 번호입니다.
7. 저장을 선택합니다.

벤더 관리 작업 공간의 벤더 성공 지표 설정

최고급 벤더를 비교할 때 의미 있는 통찰을 얻을 수 있는 속성을 구성합니다.

이 비디오는 벤더 성공 지표 설정의 개요를 설명합니다. 벤더 성공 표시기 설정

중요사항:
ServiceNow Store에서 별도로 성공 표시기(com.snc.vendor.insights) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 벤더 관리 작업 공간 활성화 문서를 참조하십시오.

테이블 또는 표시기를 구성하여 속성을 정의할 수 있습니다. 벤더 성공 표시기의 기본 평가 테이블은 회사 [core_company] 테이블입니다.

속성을 사용하여 벤더 성공 지표를 구성합니다. 자세한 내용은 벤더 성공 지표와 함께 설치되는 속성을 참조하십시오.

벤더 관리 작업 공간의 테이블 속성 설정

최고 성과의 벤더와 비교하도록 테이블의 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vlm.vendor_admin

이 태스크 정보
선택한 테이블의 필드에는 지원되는 모든 문자열과 숫자 데이터 유형이 표시됩니다. 허용되는 데이터 유형은 *sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list* 시스템 속성에 정의됩니다. 자세한 내용은 벤더 성공 지표와 함께 설치되는 속성을 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 벤더 관리 〉 성공 표시기 〉 속성으로 이동합니다.
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. 이름 필드에 평가 속성의 고유한 이름을 입력합니다.
4. 유형 필드에서 테이블을 선택합니다.
5. 필드 속성을 설정합니다.

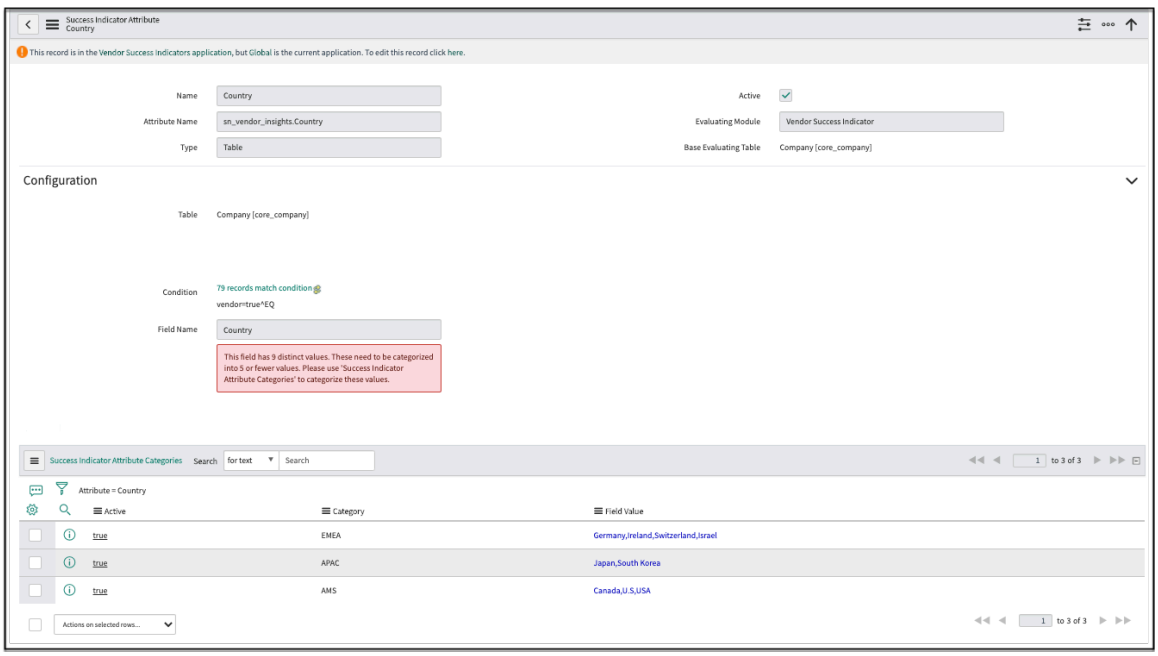
Example:

예 1: 다음 이미지에 표시된 예시 구성에서:

- 벤더 성공 속성을 구성하는 데 사용되는 테이블은 기본 테이블, 회사 〔core_company〕와 동일합니다.
- 선택한 필드 이름(국가)은 문자열 데이터 유형입니다.

이 팝업 메시지는 국가 속성에 9개의 고유한 값을 표시합니다.

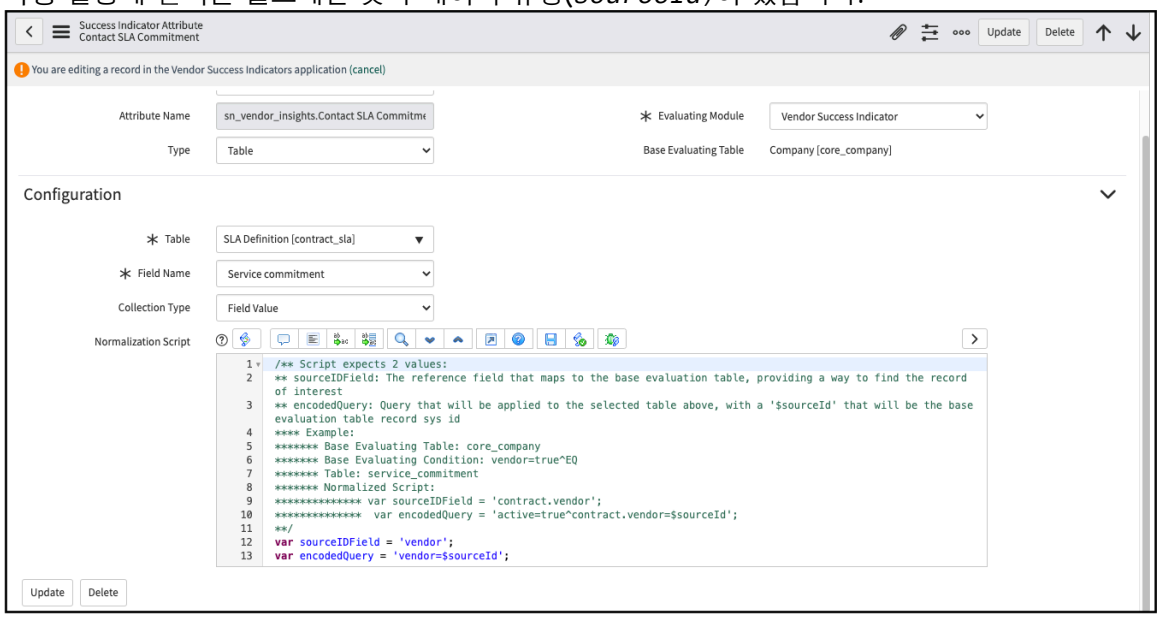
9가지 국가 값은 독일, 아일랜드, 스위스, 이스라엘, 일본, 대한민국, 캐나다, 미국(U.S.) 및 미국(USA)입니다. EMEA, APAC, AMS 같은 범주로 그룹화하여 국가에 대한 속성을 구성할 수 있습니다.



예 2: 다음 이미지에 표시된 예시 구성에서:

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

- 벤더 성공 속성을 구성하는 데 사용되는 테이블은 기본 테이블, 회사 [core_company]와 동일하지 않습니다.
- 속성 설정에 선택한 필드에는 숫자 데이터 유형(*sourceId*)이 있습니다.



벤더 관리 작업 공간의 표시기 속성 설정

최고 성과의 벤더와 비교하도록 표시기 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vlm.vendor_admin

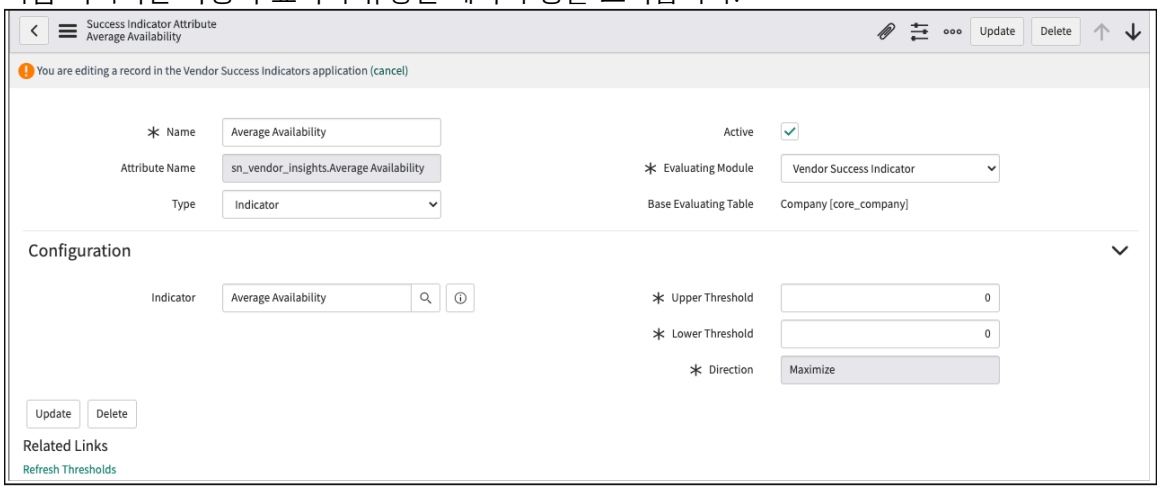
주:
벤더 성공 지표 설정 방법에 대한 개요는 벤더 관리 작업 공간의 벤더 성공 지표 설정 문서를 참조하십시오.

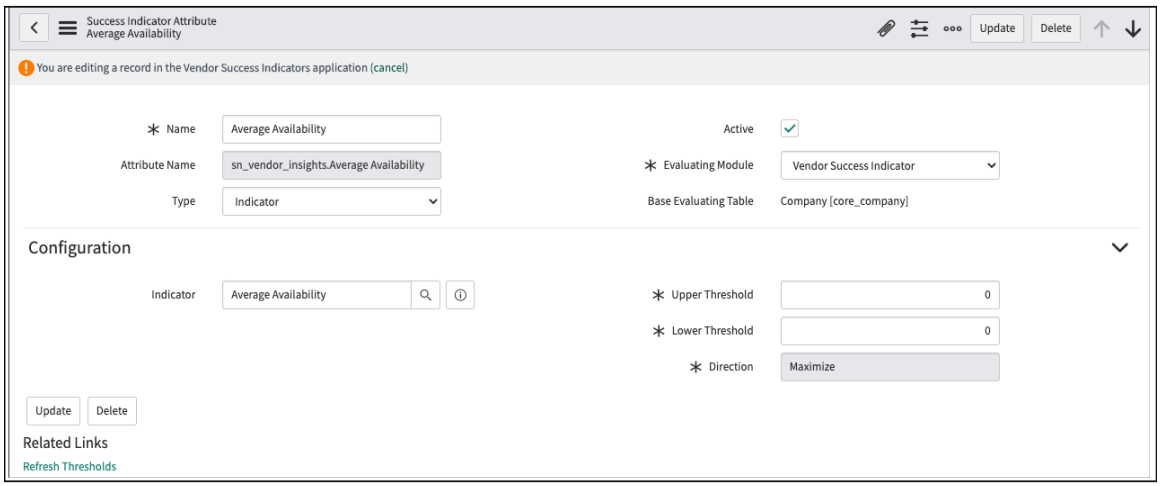
프로시저

1. 모두 〉 벤더 관리 작업 공간 〉 성공 표시기 〉 속성으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 평가 속성의 고유한 이름을 입력합니다.
4. 유형 필드에서 표시기를 선택합니다.
5. 구성 섹션의 표시기 필드에서 속성을 파생하려는 회사 [core_company] 세부 항목과 함께 표시기를 선택합니다.
   권장 값에 따라 높음 필드와 낮음 필드가 자동으로 채워지며 방향 필드는 기본적으로 최대화로 설정됩니다.
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:
다음 이미지는 속성이 표시기 유형인 예시 구성을 보여줍니다.





벤더 관리 작업 공간를 사용하여 벤더 관리

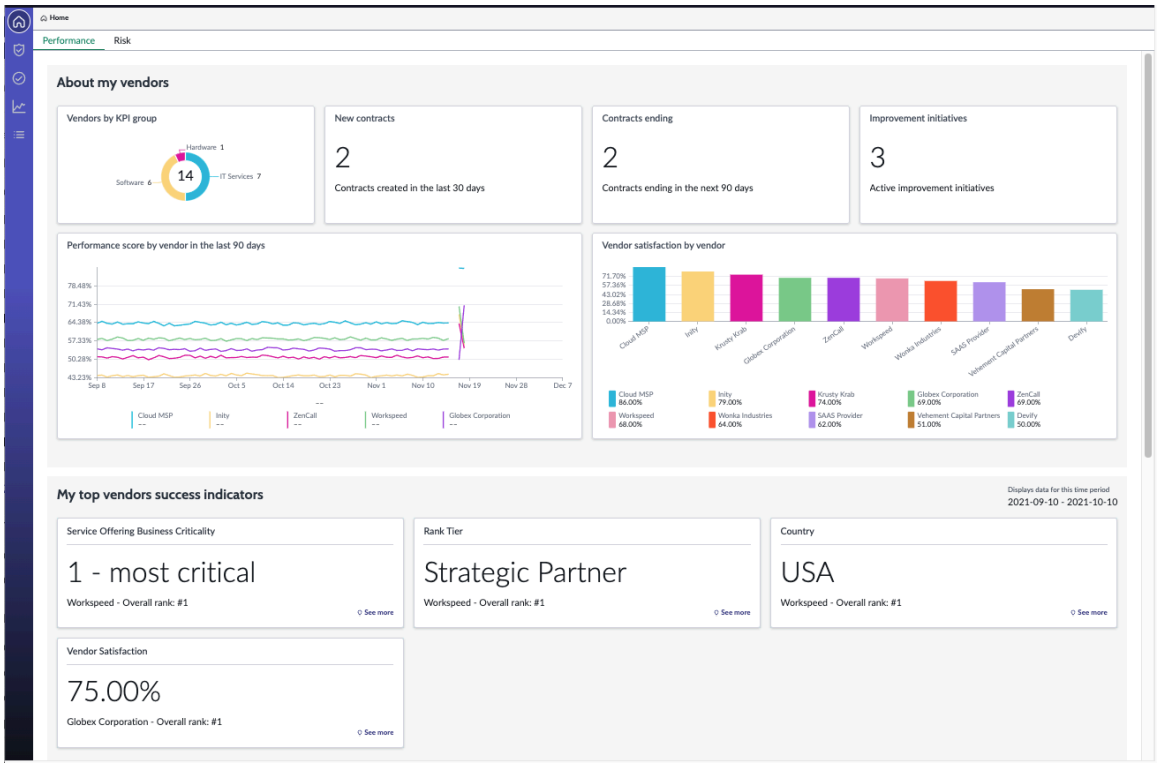
벤더 관리 작업 공간를 사용하여 벤더 KPI 그룹을 분석하고 벤더 특성을 성과가 높은 벤더와 비교합니다.

벤더 관리 작업 공간 방문 페이지

벤더 메트릭, 최근에 생성된 계약 수, 곧 종료되는 계약, 주어진 기간의 활성 개선 이니셔티브 수를 모니터링합니다. 벤더의 성공에 어떤 특성이 기여하는지 확인합니다. 다른 벤더와 비교하여 이러한 특성에 대해 벤더의 순위가 어떻게 정해지는지 확인합니다.

Next Experience UI 빌더를 사용하여 기존 방문 페이지를 복제하고 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 빌더를 사용하여 Vendor Management Workpace 페이지 사용자 지정을 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 벤더 관리자 워크스페이스 역할

벤더 관리자 [sn_vlm.vendor_manager] 역할이 있는 경우 벤더 관리 작업 공간 방문 페이지에 접근할 수 있습니다.

사용 사례

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
벤더 관리자는 다음과 같은 실시간 상세 정보를 분석할 수 있습니다. • KPI 그룹별 벤더 세부 항목. • 지난 30일 동안 생성된 새 계약 수. • 다음 90일 동안 종료될 계약 수. • 현재 열려 있는 지속적인 개선 이니셔티브의 수. • 상위 5개 벤더 성공 지표.	벤더 관리자 [sn_vlm.vendor_manager] 주문된 카탈로그 항목에 대한 보고서를 보려면 sc_req_item 접근 제어 목록(ACL)을 활성화해야 합니다.

표시기

벤더 점수

최근 90일 동안의 벤더 점수를 기반으로 한 조직의 모든 벤더 성과입니다.

벤더 만족도

벤더와 공동 작업하는 이해 관계자의 만족도입니다.

세부 항목

표시기 세부 항목은 벤더별로 구분됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 시각화

시각화를 선택하여 상세 정보를 드릴다운하고 분석합니다.

제목	유형	소스 테이블	설명
KPI 그룹별 벤더	도넛형	회사 [core_company]	벤더 KPI 그룹의 세부 항목입니다.
새 계약	단일 점수	계약 [ast_contract]	지난 30일 동안 생성된 계약 수입니다.
계약 종료	단일 점수	계약 [ast_contract]	다음 90일 동안 종료될 계약 수입니다.
개선 이니셔티브	단일 점수	개선 이니셔티브 [sn_cim_register]	활성 상태의 개선 이니셔티브 수입니다.

벤더 **KPI** 그룹 분석

벤더 KPI 그룹을 설정한 후에는 모든 벤더와 관련된 메트릭을 한 위치에서 분석할 수 있습니다. 인시던트, 중단, 개선 이니셔티브 및 벤더와 같은 모든 벤더와 관련된 정보를 검색하고 관련 기록을 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_vlm vendor_manager

이 태스크 정보

작업 공간의 한 위치에서 벤더 유형별로 목록을 정렬하고 각 벤더 유형의 성과를 분석할 수 있습니다. 그런 다음, 각 벤더를 드릴다운하고 추가 데이터를 분석할 수 있습니다. 벤더 상세 정보 섹션에 벤더 프로파일의 첨부 파일을 추가하고 추가된 첨부 파일을 다운로드할 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.

프로시저

1. 모두 〉 벤더 관리 〉 작업 공간으로 이동합니다.
2. 벤더 점수를 분석합니다.
   벤더 점수를 계산하는 방법에 대한 자세한 내용은 벤더 점수 계산을 참조하십시오.

   헤더의 벤더 점수를 강조 표시하는 색 표시기는 설정된 임계치를 기준으로 벤더의 성과를 보여줍니다.

   주:
   VMW: 벤더 점수 업데이트 예약된 작업은 매일 실행되도록 설정됩니다. 업데이트된 점수를 보려면 언제든지 이 예약된 작업을 실행하면 됩니다.

3. 각 표시기 위젯을 클릭하여 해당 메트릭의 세부 항목을 볼 수 있습니다.

   다음 항목을 볼 수 있습니다.

   - 표시기 메트릭을 표시하는 단일 점수 위젯
   - 선택한 KPI 그룹 및 날짜 범위에 대한 추세선을 보여주는 시계열 위젯
     - 종료 날짜를 현재 날짜 이전일로 선택하면 선택한 KPI에 대한 실제 및 예측 추세를 볼 수 있습니다.
     - 시계열에서 특정 일을 선택하여 해당 날짜에 선택한 KPI에 대한 벤더 성과를 분석할 수 있습니다.
   - 선택한 KPI 그룹 및 날짜 범위에 대한 관련 서비스 오퍼링의 세부 항목
   - 각 서비스 오퍼링을 시각적으로 표시하기 위해 선택된 각 표시기의 임계치

     주:
     시스템 관리자가 벤더 관리 작업 공간에서 표시기 상태 표시를 활성화한 경우 각 벤더에 대해 중요, 긍정적 또는 경고와 같은 KPI(핵심성과지표) 상태를 분석할 수 있습니다. 중요로 정의된 KPI 임계치를 표시하는 표시기 상태가 기본적으로 활성화됩니다.

   벤더 만족도 지표 세분 항목의 경우 벤더 만족도 설문 조사 결과를 표시하는 평가 완료 위젯을 볼 수도 있습니다.

4. 지원 문서를 벤더 프로파일에 추가합니다.
   a. 벤더 상세 정보 섹션에서 첨부 파일 아이콘 을 클릭합니다.
   b. 찾아보기를 클릭하고 프로파일에 첨부할 원하는 파일을 선택합니다.
   c. 필요한 경우 줄임표 아이콘 을 클릭하여 첨부 파일을 다운로드, 교체 또는 제거할 수 있습니다.

벤더 특성을 벤더 관리 작업 공간의 고성과 벤더와 비교

벤더 성과를 정의하는 속성을 모니터링하고 최고 성과의 벤더와 비교합니다.

시작하기 전에

중요사항:
ServiceNow Store에서 별도로 성공 표시기(com.snc.vendor.insights) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 벤더 관리 작업 공간 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_vlm vendor_manager

벤더 성공 지표에서는 두 값을 비교하는 카이-제곱 테스트를 사용하여 예상과 통계적으로 다른지 확인합니다.

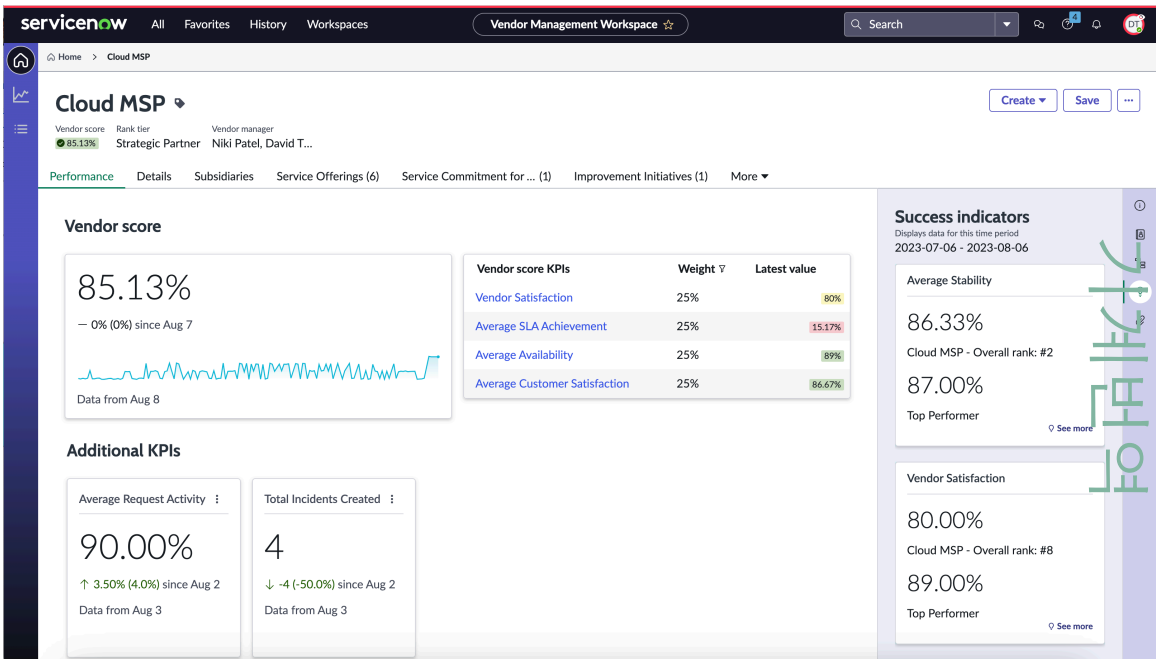
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 비교 결과는 카이-제곱 값의 밀도 곡선이 벤더 특성 간에 얼마나 잘 분포되어 있는지에 따라 달라집니다.
- 자유도가 1이면 비교 간의 확률을 측정하는 p-값이 0.05보다 작아야 통계적 유의성을 가질 수 있습니다.
- 이상적으로 비교 데이터에는 각각 상한 및 하한 임계치에 가까운 값을 가진 벤더 기록이 5개 이상 포함되어야 합니다.

프로시저

1. 모두 〉 벤더 관리 〉 작업 공간으로 이동합니다.
2. 벤더를 선택합니다.
3. 성공 표시기 아이콘( )을 선택합니다.
4. 벤더의 메트릭을 분석하고 상위 성과 벤더와 비교합니다.



주:
최고 성과를 내는 벤더를 기준으로 평가하려면 벤더가 다음 기준을 충족해야 합니다.

- 벤더 KPI 그룹이 할당됨
- 유효한 벤더 점수가 있습니다.
  벤더 KPI 그룹이 할당되어 있으며 유효한 벤더 점수를 가지는 벤더만 최고 성과 벤더를 기준으로 평가하는 데 사용됩니다.

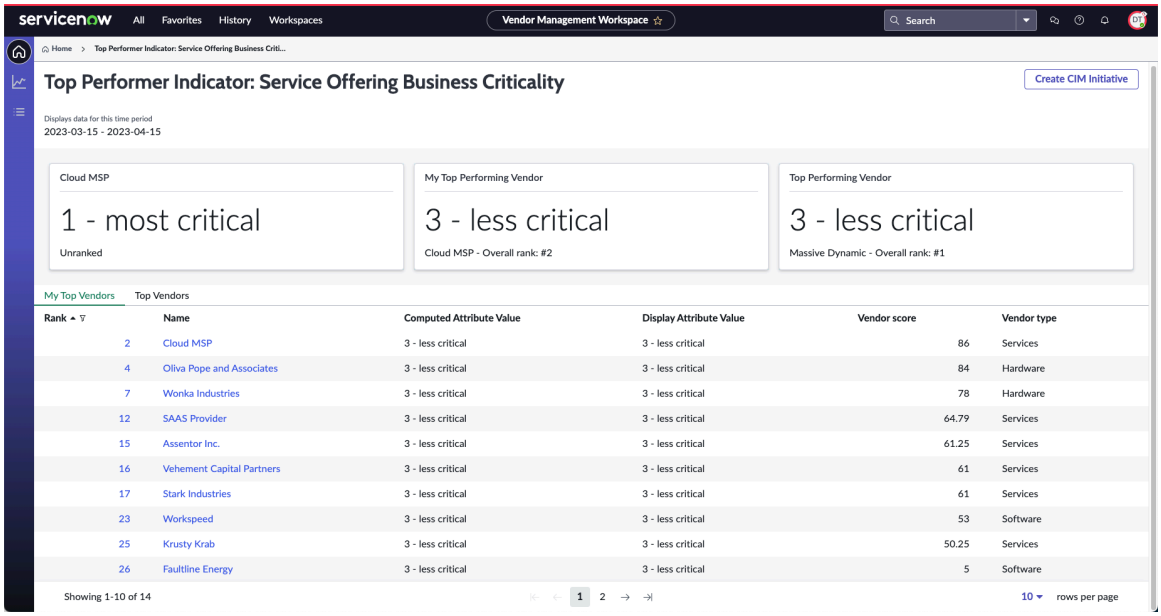
앞의 이미지는 회사 클라우드 MSP의 성공 표시기의 예를 보여줍니다. 성공 표시기는 높은 성과에 기여하는 모든 벤더의 상위 5개 속성에 대한 통찰을 제공합니다. 이러한 표시기는 다음과 같은 성과 순위에 기여한 순서로 표시됩니다.

a. 평균 가용성
b. 평균 SLA 성과
c. 평균 성과 점수(SO)
d. 평균 고객 만족도

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 속성의 경우 값의 해석은 표시기 설정 방향에 따라 달라집니다.

5. 데이터를 드릴다운하려면 더 보기를 선택합니다.
   다음 이미지는 서비스 오퍼링의 평균 성과 점수에 대한 드릴다운 데이터를 보여 줍니다.



단일 점수 위젯 드릴다운 데이터에 대한 설명

이름	설명
벤더 표시 이름 [예: 클라우드 MSP]	선택한 속성에 대한 점수를 표시합니다. 순위 필드에는 속성의 전체 벤더 순위가 표시됩니다. **주:** 점수가 순위에 있는 벤더의 범위에서 벗어날 경우 순위가 지정되지 않음으로 표시됩니다.
내 최고 성능의 벤더	선택한 속성에 대한 점수를 표시합니다. 또한 관리하는 모든 벤더 중에서 최고 성능 벤더의 순위가 표시됩니다.
최고 성능의 벤더	선택한 속성에 대한 점수를 표시합니다. 또한 조직의 모든 벤더 중에서 최고 성능 벤더의 순위가 표시됩니다.

목록 뷰 드릴다운 데이터에 대한 설명

이름	설명
나의 최고 벤더	관리하는 모든 벤더의 순위 및 성공 표시기 속성 상세 정보를 표시합니다.
최고 벤더	조직 내 모든 벤더의 순위 및 성공 표시기 속성 상세 정보를 표시합니다.

벤더의 순위 또는 이름을 선택하여 벤더 프로파일을 볼 수 있습니다.

벤더 KPI 그룹 내에서 벤더 성과 비교

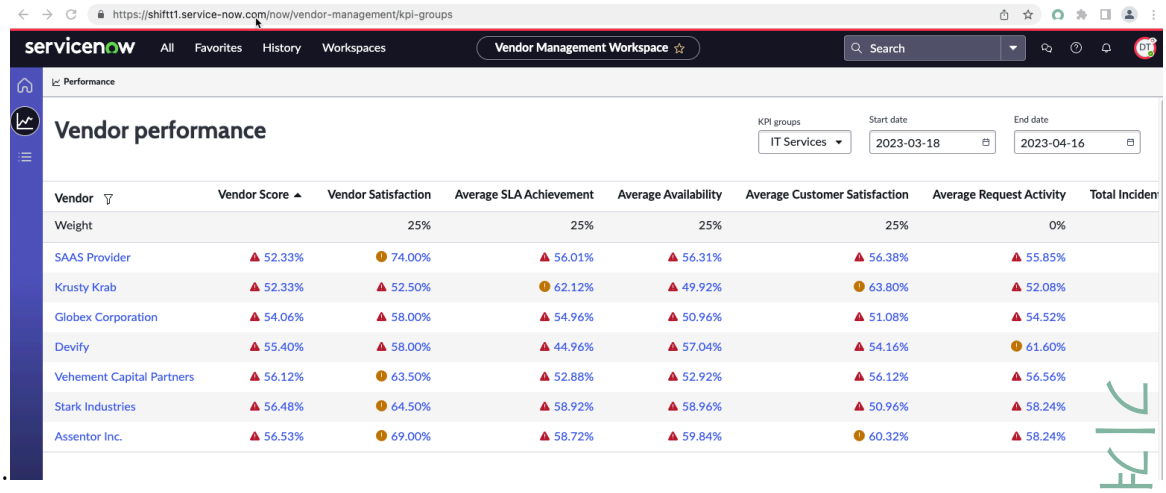
KPI 그룹 내의 모든 벤더의 성과를 모니터링하여 벤더 성과를 평가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: sn_vlm vendor_manager

프로시저

1. 모두 〉 벤더 관리 〉 작업 공간으로 이동합니다.
2. 성과 아이콘( )을 클릭합니다.
3. KPI 그룹 목록에서 벤더 성과를 비교할 그룹을 선택합니다.
4. 시작 날짜 필드에서 달력 아이콘을 클릭한 다음 데이터 분석을 시작할 날짜를 선택합니다.
5. 종료 날짜 필드에서 달력 아이콘을 클릭한 다음 데이터를 분석할 최대 날짜를 선택합니다.
   벤더 및 표시기 점수는 선택한 KPI 그룹과 날짜 범위에 대해



표시됩니다.

벤더 점수 KPI에 대한 대상 추가

기준선 측정을 모니터링하고 개선할 수 있도록 벤더 점수에 기여하는 표시기에서 핵심성과지표 목표를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

전역 대상을 설정하려면 pa_target_admin 및 sn_vlm.vendor_manager 역할이 필요합니다.

개인 대상을 설정하려면 sn_vlm.vendor_manager 역할이 필요합니다.

프로시저

1. 모두 〉 벤더 관리 〉 작업 공간으로 이동합니다.
2. 성과 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 대상을 설정할 표시기에 대한 성과 점수를 클릭합니다.
4. 대상 아이콘( )을 클릭하여 대상 창을 표시합니다.
5. KPI 목표를 설정합니다.

관련 정보

퍼포먼스 분석 대상

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

벤더와 계약 연결

계약을 생성하고 계약을 담당하는 벤더와 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vlm vendor_manager

프로시저

1. 작업 공간 〉 벤더 관리 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 계약 〉 모든 벤더 계약으로 이동합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명에 대한 자세한 내용은 Create a contract 문서를 참조하십시오.

   주:
   시작 날짜는 현재 날짜 또는 현재 날짜 이전이어야 합니다.

6. 저장을 선택합니다.
   목록 메뉴에서 계약 〉 내 벤더 계약으로 이동하여 생성한 계약을 봅니다.

SLA 및 서비스 약정을 벤더와 연결

벤더 SLA와 서비스 약정을 생성하고 이를 벤더와 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vlm vendor_manager

프로시저

1. 작업 공간 〉 벤더 관리 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. SLA 정의를 생성합니다.

   a. 서비스 수준 〉 모든 벤더 **SLA**로 이동합니다.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명에 대한 자세한 내용은 SLA 정의 생성 문서를 참조하십시오.

   d. 저장을 선택합니다.

4. SLA 세부 항목 정의를 생성합니다.
   a. 생성한 SLA 정의에서 **SLA** 세부 항목 정의 탭을 선택합니다.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. **SLA** 세부 항목 정의 필드에서 정의를 선택합니다.
   d. 저장을 선택합니다.
5. 서비스 약정을 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.

a. 생성한 SLA 정의에서 서비스 약정 탭을 선택합니다.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

d. 저장을 선택합니다.
목록 메뉴에서 서비스 수준 〉 내 벤더 **SLA**로 이동하여 생성한 벤더 SLA 및 서비스 약정을 봅니다.

벤더 관리 작업 공간과 프로세스 마이닝의 통합을 사용하여 병목현상 파악

핵심성과지표(KPI)로 드릴다운할 때 벤더의 성과에 대한 인사이트를 얻고 프로세스 내의 예외 또는 병목현상을 분석합니다.

중요사항:
프로세스 마이닝에 관련된 작업을 수행하려면 프로세스 최적화 분석가 (sn_process_optimization_analyst) 역할을 수동으로 추가해야 합니다. 역할 추가에 대한 자세한 내용은 Create a role 문서를 참조하십시오.

KPI 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트 생성

데이터를 마이닝하려는 각 KPI 그룹에 대한 프로젝트를 생성합니다.

시작하기 전에

마이닝을 활성화하려면 관리자가 *sn_itsm_vendor.enable.po.vm* 시스템 속성을 활성화한 상태여야 합니다. 이 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 벤더 관리 작업 공간과 함께 설치되는 항목을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_process_optimization_analyst

이 태스크 정보

중요사항:
벤더 관리 작업 공간에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트는 인시던트 테이블에 대해서만 생성됩니다. 프로젝트를 생성할 때는 기본값 유형의 템플릿만 지원됩니다.

프로시저

1. 모두 〉 벤더 관리 〉 구성 〉 **KPI** 그룹으로 이동합니다.

2. KPI 그룹을 선택합니다.

3. 프로세스 마이닝 시작을 선택합니다.
프로세스 마이닝은 KPI 그룹 내의 벤더와 KPI 그룹의 모든 자동 및 수식 표시기에서 실행됩니다. 프로세스 마이닝에 수식 표시기를 사용하는 경우 수식에 사용되는 표시기 소스를 선택할 수 있습니다.

주:
프로세스 마이닝 시작을 선택하고 처음으로 벤더 데이터를 마이닝하면 프로젝트가 생성되고 벤더가 프로젝트에 추가됩니다. 다른 KPI와 동일한 테이블에 속하지 않는 KPI를 추가하는 경우 또는 이 프로젝트 내의 KPI 그룹에서 벤더를 추가하거나 제거하는 경우 다음번에 *Process Mining - VM Remine Projects* 예약된 작업이 실행될 때 변경 내용이 동기화됩니다. 프로세스 마이닝 시작을 선택하고 실행하여 변경 내용을 즉시 동기화할 수도 있습니다.

모두 〉 **Vendor Management** 〉 구성 〉 **VM** 프로젝트 모듈에 해당 프로젝트가 생성됩니다. 마이닝이 완료되면 마이닝 상태 필드가 사용 가능으로 변경됩니다.

Vendor Management 〉 구성 〉 프로세스 마이닝 프로젝트 매핑으로 이동하면 마이닝한 프로젝트의 표시기, KPI 그룹, 프로젝트 정의 및 테이블 간의 관계를 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.

벤더의 성과에 대한 인사이트 확보

프로세스 병목현상에 대한 인사이트를 얻고 최적화할 수 있는 잠재적 영역을 찾습니다. 변형 분석을 볼 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_process_optimization_analyst

- *Process Mining - VM Remine Projects* 작업은 *sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency* 시스템 속성의 설정에 따라 마이닝되지 않은 프로젝트를 가져옵니다. 자세한 내용은 벤더 관리 작업 공간 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.
- 프로세스 인사이트를 분석하려는 해당 KPI 그룹에 대한 프로젝트를 마이닝한 상태여야 합니다. 자세한 내용은 KPI 그룹에 대한 프로세스 마이닝 프로젝트 생성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

데이터는 이전 달의 시작일부터 마이닝됩니다. 예를 들어 현재 날짜가 2023년 6월 26일이면 데이터는 2023년 5월 1일부터 마이닝됩니다.

프로시저

1. 작업 공간 〉 벤더 관리자 워크스페이스로 이동합니다.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 벤더 〉 모든 벤더로 이동합니다.
4. 프로세스 인사이트를 분석할 벤더를 선택합니다.
5. KPI(예: 생성된 총 인시던트)로 드릴다운합니다.
6. 프로세스 분석 탭을 선택하고 프로세스 인사이트 및 변형 분석을 수행합니다.

   주:
   - 벤더 세부 항목 탭을 선택하여 벤더와 테이블의 관계에 대한 상세 정보를 봅니다.
   - 프로세스 마이닝은 인시던트 테이블을 기반으로 KPI에서만 수행할 수 있습니다.

   데이터를 마이닝한 현재 날짜를 제외한 지난 30일에 대한 프로세스 인사이트를 분석할 수 있습니다. 비즈니스 인사이트에 대한 자세한 내용은 비즈니스 인사이트 보기 를 참조하십시오.

관련 정보

프로세스 인사이트 분석 및 가져오기

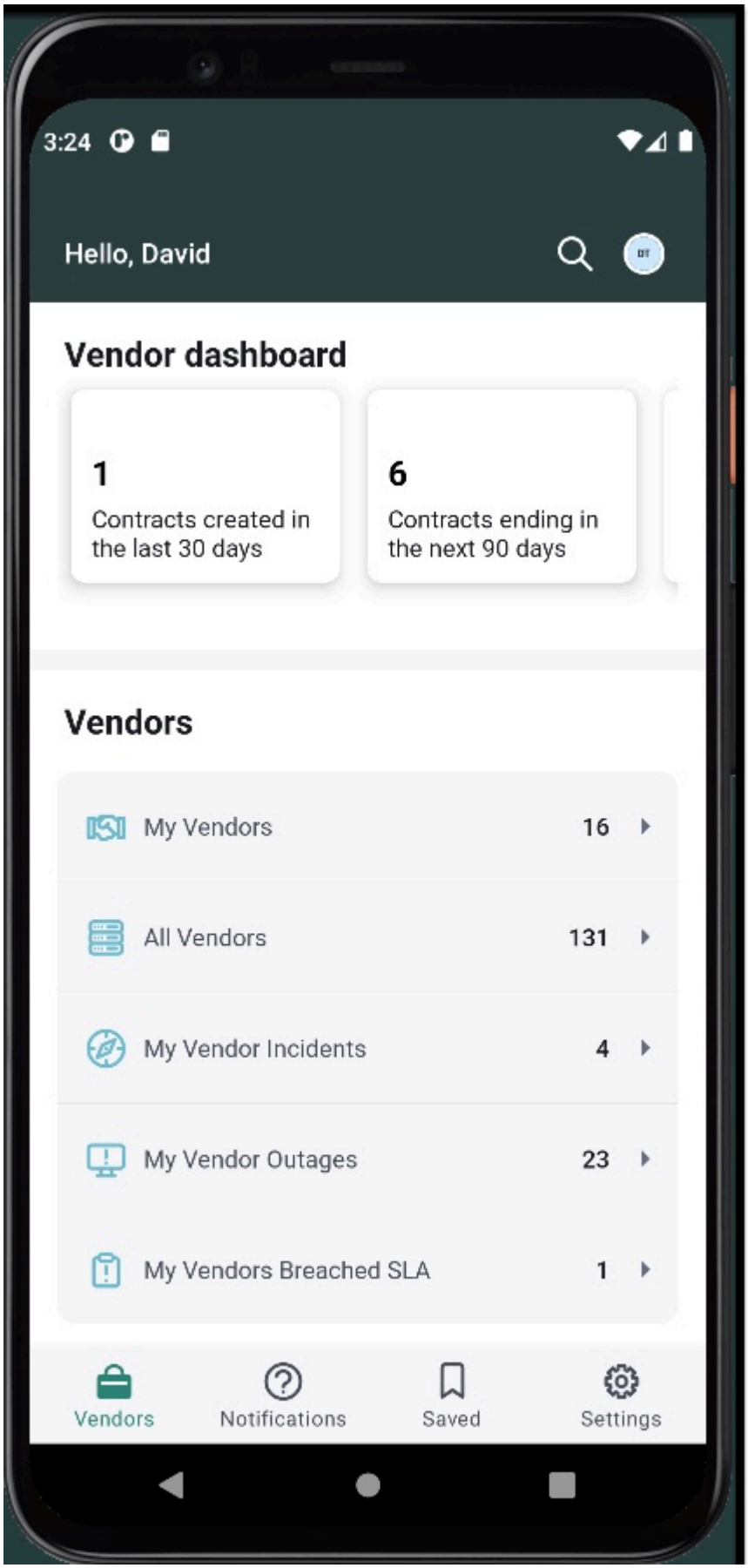
ITSM Vendor Management Mobile for 벤더 관리 작업 공간

ITSM Vendor Management Mobile 앱을 사용하여 벤더 관리자는 벤더 성과를 포함한 벤더 상세 정보에 액세스하고 가장 중요한 문제를 모니터링할 수 있습니다.

ITSM Vendor Management Mobile 대시보드

KPI 그룹별로 벤더를 분석합니다. 지난 30일 동안 생성된 계약과 다음 90일 이내에 종료되는 계약을 볼 수 있습니다. 벤더의 개선 이니셔티브를 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.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **Vendor Management Mobile** 역할

벤더 관리자 [sn_vlm.vendor_manager] 역할이 있는 경우 Vendor Management Mobile 방문 페이지에 접근할 수 있습니다.

사용 사례

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
벤더 관리자는 다음과 같은 실시간 상세 정보를 분석할 수 있습니다. • KPI 그룹별 벤더 세부 항목. • 지난 30일 동안 생성된 새 계약 수. • 다음 90일 동안 종료될 계약 수. • 벤더의 개선 이니셔티브를 분석합니다.	벤더 관리자 [sn_vlm.vendor_manager]

데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
KPI 그룹별 벤더	도넛형	회사 〔core_company〕	메트릭 모델별 벤더의 세부 항목입니다.
새 계약	단일 점수	계약 〔ast_contract〕	지난 30일 동안 생성된 계약 수입니다.
계약 종료	단일 점수	계약 〔ast_contract〕	다음 90일 동안 종료될 계약 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.

제목	유형	소스 테이블	설명
개선 이니셔티브	단일 점수	개선 이니셔티브 〔sn_cim_register〕	벤더에 대해 생성된 개선 이니셔티브 수입니다.

목록

Vendor Management Mobile 대시보드에서 다음 벤더 목록에 액세스합니다.

이름	설명
내 벤더	벤더 관리자가 관리하는 모든 벤더 목록입니다.
모든 벤더	조직의 모든 벤더 목록입니다.
내 벤더 인시던트	벤더 관리자가 모니터링하는 모든 인시던트 목록입니다.
내 벤더 중단	벤더 관리자가 모니터링하는 모든 중단 목록입니다.
내 벤더 위반 SLA	벤더 관리자가 모니터링하는 SLA 위반 목록입니다.

ServiceNow 에이전트 앱에서 **Vendor Management Mobile** 액세스

ServiceNow 에이전트 앱을 설치하여 모바일 장치에서 애플리케이션을 활성화합니다. QR 코드를 스캔하거나 에이전트 앱에서 인스턴스 주소를 수동으로 입력하여 모바일 장치에서 인스턴스에 액세스합니다.

시작하기 전에
모바일 앱에서 벤더 인시던트, 중단 및 위반된 SLA를 관리하고 모니터링할 수 있도록 하려면 시스템 관리자가 다음 작업을 완료해야 합니다.

- ServiceNow 데스크톱 애플리케이션 인스턴스에서 벤더 관리자 워크스페이스(sn_itsm_vendor) 플러그인을 설치합니다.
- ServiceNow 데스크톱 애플리케이션 인스턴스에서 Vendor Management Mobile(sn_vendor_mobile) 플러그인을 설치합니다.
- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_vlm vendor_manager

프로시저

1. App Store 또는 Google Play Store을 통해 모바일 장치에 ServiceNow 앱을 설치합니다.
2. 모바일 장치에서 에이전트 앱 아이콘을 누릅니다.
3. 인스턴스의 주소를 입력합니다.
4. 로그인을 누릅니다.
5. 벤더 아이콘(Vendors)을 눌러 Vendor Management Mobile 방문 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.

Vendor Management Mobile 애플리케이션을 사용하여 관리하는 벤더에 대한 알림 받기

P1 인시던트가 생성되거나 해결되면 알림을 받습니다. 다른 인시던트가 P1로 업그레이드되거나 벤더 중단이 발생하는 경우에도 알림을 받을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vlm vendor_manager

이 태스크 정보
ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션에서 알림을 받으려면 데스크톱 애플리케이션에서 알림 기본 설정을 지정해야 합니다.

프로시저

1. 데스크톱 애플리케이션 인스턴스에서 알림을 활성화합니다.
   a. 프로파일을 선택하고 기본 설정을 선택합니다.
   b. 알림을 선택합니다.
   c. 코어 **UI**를 선택합니다.
   d. 알림 허용을 활성화합니다.
   e. **IT** 서비스 관리 섹션에서 다음 알림을 활성화합니다.
      - 벤더에 대해 오픈된 인시던트
      - 벤더에 대해 오픈된 중단
2. 다음 작업이 트리거되면 모바일 애플리케이션에서 알림을 받습니다.
   - P1 인시던트가 생성되거나 해결됨
   - 다른 인시던트가 P1 인시던트로 업그레이드됨
   - 벤더 중단 기록이 생성됨

Vendor Management Mobile 애플리케이션을 사용하여 벤더와 관련된 정보에 액세스

벤더에 대해 생성된 인시던트나 중단, SLA 위반 등 벤더와 관련된 정보를 찾습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_vlm vendor_manager

프로시저

1. 모바일 장치에서 Vendor Management Mobile 애플리케이션에 로그인합니다.
2. 다음 중 하나를 수행합니다.

벤더 관리 작업 공간 참조

벤더 관리 작업 공간 플러그인(sn_itsm_vendor)을 활성화하면 애플리케이션에서 역할, 테이블, 속성, 표시기 등의 구성요소를 설치합니다.

벤더 관리 작업 공간 앱과 함께 설치되는 구성요소

벤더 관리 작업 공간는 벤더를 보고 관리하기 위한 단일 대상을 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.

벤더 관리 작업 공간

벤더 관리 작업 공간(sn_itsm_vendor) 플러그인을 활성화하면 다음 구성요소가 설치됩니다.

벤더 관리 작업 공간와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
벤더 관리자 [sn_vlm.vendor_admin]	벤더 관리 작업 공간에서 벤더 유형 및 KPI 그룹을 만들거나 편집하거나 삭제할 수 있습니다.	sn_vlm.vendor_manager
벤더 관리자 [sn_vlm.vendor_manager]	벤더 관리 작업 공간를 사용하여 벤더를 보고 관리합니다. 벤더 관리 작업 공간에서 사용할 벤더 성과 메트릭을 구성합니다.	• pa_viewer • service_viewer • service_credit_mgr

벤더 **KPI** 그룹 앱과 함께 설치되는 테이블

이름	설명
KPI 벤더 [sn_itsm_vendor_kpi_group_m2m_vendor]	KPI와 벤더 간의 관계를 저장합니다.

예약된 작업

이름	설명
Process Mining - VM Remine Projects	• 하루에 한 번 자동으로 실행됩니다. • 벤더가 추가되거나 제거되면 프로젝트를 자동으로 업데이트합니다. • **sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency** 시스템 속성에 지정된 기간(예: 지난 7일)에 마이닝되지 않은 모든 프로젝트를 가져옵니다.

Vendor Management 〉 구성 〉 벤더 속성으로 이동하여 벤더 관리 작업 공간에 대한 속성을 설정합니다.

벤더 관리 작업 공간 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명
sn_itsm_vendor.enable.po.vm	프로세스 마이닝과 벤더 관리 작업 공간의 통합을 활성화합니다. 이 옵션을 사용하면 프로세스 마이닝을 시작하고 프로세스 마이닝

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

벤더 관리 작업 공간 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명
	프로젝트를 마이닝한 다음, 벤더 관리 작업 공간에서 프로세스 분석을 수행할 수 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: false
sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency	지정된 기간 동안 마이닝되지 않은 모든 프로젝트를 가져옵니다. *`Process Mining - VM Remine Projects`* 작업은 이 속성에 지정된 시간을 기준으로 데이터를 가져옵니다. • 유형: 정수 • 기본값: 7

벤더 관리 작업 공간에 벤더 성공 지표와 함께 설치

벤더 성공 지표 애플리케이션을 사용하여 벤더의 성과를 최고 성과의 다른 벤더와 비교할 수 있습니다.

중요사항:
ServiceNow Store에서 별도로 성공 표시기(com.snc.vendor.insights) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 벤더 관리 작업 공간 활성화 문서를 참조하십시오.

벤더 성공 지표와 함께 설치되는 예약된 작업

이름	설명
벤더 성공 표시기 주간 Scheduled Jobs	매주 실행하여 지난 30일 동안의 벤더 속성 데이터를 수집합니다. 그러면 이 작업은 예측 인텔리전스를 사용하여 높은 성과의 벤더와 속성의 상관 관계를 계산합니다.

벤더 성공 지표와 함께 설치되는 속성

이름	설명
sn_app_ml_insights.top_n_results	추가 분석을 위해 인사이트 결과 테이블에서 검색한 상위 N개의 결과입니다. 기본값은 5입니다.
sn_app_ml_insights.max_records_to_process	성공 표시기 작업에서 처리할 최대 기록 수입니다. 기본값은 50,000입니다.
sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit	범주를 만들기 전에 허용되는 최대 문자열 값 수입니다. 기본값은 5입니다.
sn_app_ml_insights.keep_last_n_runs	테이블 클리너를 실행한 후에도 유지되는 가장 최근 실행 횟수입니다. 기본값은 2입니다.
sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list	벤더 인사이트 속성을 정의하는 데 사용할 유효한 데이터 유형의 쉼표로 구분된 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.

벤더 성공 지표와 함께 설치되는 속성

이름	설명
	기본값은 boolean,currency,date,datetime,due_date,field_name,glide_date,g
sn_app_ml_insights.chi_squared_critical_value	두 값을 비교하여 통계적 유의성이 있는지 확인하는 카이-제곱 테스트에 대한 중요한 값입니다. 기본값은 3.84입니다.
sn_app_ml_insights.chi_squared_threshold	카이-제곱 테스트에 대한 임계값의 임계치입니다. 기본값은 5입니다.

벤더 성공 지표와 함께 설치되는 속성

속성 이름	속성 유형	기본값
	퍼포먼스 분석 표시기	
평균 가용성	평균 가용성	true
평균 SLA 성과	평균 SLA 성과	true
평균 안정성	평균 안정성	true
평균 고객 만족도	평균 고객 만족도	true
평균 성과 점수(SO)	서비스 오퍼링의 평균 성과 점수	true
벤더 만족도	벤더 만족도	true
	테이블 속성	
계약 SLA 약정	SLA 정의 [contract_sla]	true
계약 SLA 유형	SLA 정의 [contract_sla]	true
국가	회사 [core_company]	true
순위 계층	회사 [core_company]	true
관계 시작	회사 [core_company]	false
서비스 약정 유형	서비스 약정 [service_commitment]	true
서비스 오퍼링 비즈니스 중요도	서비스 오퍼링 [service_offering]	true
총 계약 비용	회사 [core_company]	false
고유 구독자	회사 [core_company]	true
벤더 상태	회사 [core_company]	false
벤더 유형	회사 [core_company]	false

벤더 관리 작업 공간 참조의 벤더 **KPI** 그룹

기본 제공된 벤더 KPI 그룹을 사용하여 벤더 성과를 분석합니다.

벤더 **KPI** 그룹

기본적으로 다음과 같은 벤더 KPI(핵심성과지표) 그룹을 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.

- IT 서비스 — IT 서비스와 관련된 벤더 성과를 분석하는 KPI를 포함합니다.
- 벤더 이행 — 이행과 관련된 벤더 성과를 분석하는 KPI를 포함합니다.
- 소프트웨어 — 소프트웨어 애플리케이션과 관련된 벤더를 분석하는 KPI를 포함합니다.
- 하드웨어 — 하드웨어 애플리케이션과 관련된 벤더를 분석하는 KPI를 포함합니다.

기본적으로 제공된 각 KPI 그룹에는 다음과 같은 관련 목록이 있습니다.

- KPI — 벤더의 성과를 측정하는 벤더 세부 항목이 있는 지표입니다.

  벤더 점수에 영향을 주는 각 지표에는 연관된 가중치가 있습니다.

- KPI 그룹 임계치 — 각 KPI 그룹의 상태를 나타내는 임계치 값을 정의합니다.
- 벤더 — 성과를 분석할 벤더 목록입니다.

IT 서비스 **KPI** 그룹

이 테이블은 이 KPI 그룹에서 기본적으로 제공하는 지표를 보여줍니다. 단위가 백분율인 모든 지표가 벤더 점수를 계산하는 데 사용됩니다.

지표 이름	설명	단위
VMW: 평균 고객 만족도	서비스 제품을 기준으로 CSAT 점수를 측정합니다.	번호
벤더 만족도	월간 벤더 만족도 점수 세부 항목을 제공합니다.	백분율
VMW: 평균 SLA 성과	성공적으로 완료된 SLA의 평균 값을 계산합니다.	번호
VMW: 평균 가용성	인시던트 SLA에 대해 달성한 평균 값을 계산합니다.	백분율
VMW: 평균 요청 활동	서비스 포트폴리오 카탈로그 항목에서 파생되어 이행된 요청 항목에서 계산한 평균 값입니다. 이러한 항목은 서비스 오퍼링에 연결되어야 합니다.	번호
생성된 총 인시던트	벤더에 생성된 총 인시던트 수입니다.	번호

벤더 이행 **KPI** 그룹

이 테이블은 이 KPI 그룹에서 기본적으로 제공하는 지표를 보여줍니다. 단위가 백분율인 모든 지표가 벤더 점수를 계산하는 데 사용됩니다.

지표	설명	단위
VMW: 평균 고객 만족도	서비스 제품을 기준으로 CSAT 점수를 측정합니다.	번호
벤더 만족도	월간 벤더 만족도 점수 세부 항목을 제공합니다.	백분율

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

지표	설명	단위
VMW: 평균 인시던트 SLA 성과	성공적으로 완료된 인시던트 SLA에 대해 달성한 평균 값을 계산합니다.	백분율
평균 요청 이행 SLA 성과	성공적으로 완료된 SLA의 평균 값을 계산합니다.	백분율
생성된 총 인시던트	벤더에 생성된 총 인시던트 수입니다.	번호
VMW: 평균 요청 활동	서비스 포트폴리오 카탈로그 항목에서 파생되어 이행된 요청 항목에서 계산한 평균 값입니다. 이러한 항목은 서비스 오퍼링에 연결되어야 합니다.	번호

소프트웨어 **KPI** 그룹

이 테이블은 이 KPI 그룹에서 기본적으로 제공하는 지표를 보여줍니다. 단위가 백분율인 모든 지표가 벤더 점수를 계산하는 데 사용됩니다.

지표	설명	단위
벤더 만족도	월간 벤더 만족도 점수 세부 항목을 제공합니다.	백분율
벤더 요청된 항목	벤더가 요청한 카탈로그 항목의 수를 제공합니다.	번호
외부 소스의 수동 SLA	수동으로 추가된 SLA를 계산합니다.	백분율

하드웨어 **KPI** 그룹

이 테이블은 이 KPI 그룹에서 기본적으로 제공하는 지표를 보여줍니다. 단위가 백분율인 모든 지표가 벤더 점수를 계산하는 데 사용됩니다.

지표	설명	단위
벤더 만족도	월간 벤더 만족도 점수 세부 항목을 제공합니다.	백분율
벤더 요청된 항목	벤더가 요청한 카탈로그 항목의 수를 제공합니다.	번호
외부 소스의 수동 SLA	수동으로 추가된 SLA를 계산합니다.	백분율

벤더 점수 지표

벤더 점수 지표는 자동 지표입니다. 이 지표는 벤더 점수를 계산하고 표시하는 데 사용됩니다. 벤더 성과를 평가하기 위해 KPI 그룹에 추가된 모든 지표를 기반으로 점수가 계산됩니다.

기본적으로 다음 지표를 사용하여 벤더 점수를 계산합니다.

- 평균 요청 이행 SLA 성과
- VMW: 평균 가용성

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

- 평균 인시던트 SLA 성과
- 외부 소스의 수동 SLA

작업 예약

VMW Update Vendor Score 예약된 작업은 매일 실행되어 점수를 업데이트합니다. 요청 시 이 작업을 실행하여 언제든지 점수를 업데이트할 수 있습니다.

VMW Update Vendor Profile 예약된 작업은 매달 실행되어 모든 벤더 프로파일을 업데이트합니다. 요청 시 이 작업을 실행하여 언제든지 벤더 프로파일을 업데이트할 수 있습니다.

벤더 점수 계산

벤더 점수 계산은 각 지표의 가중치와 KPI 점수를 기준으로 합니다.

중요사항:
다음 네 가지 지표와 함께 서비스 제공 메트릭 데이터(service_offering_metric_data) 테이블은 Utah 릴리스에서 더 이상 사용되지 않습니다.

- 평균 SLA 성과[ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- 평균 고객 만족도[ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- 평균 가용성[ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- 평균 요청 활동[ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

따라서 벤더 관리 작업 공간 애플리케이션이 서비스 포트폴리오 관리와 통합되어 있고 서비스 포트폴리오 관리 표준 포트폴리오로 업그레이드하는 경우에는 레거시 표시기의 메트릭 데이터를 더 이상 사용할 수 없습니다. 서비스 포트폴리오 관리에 대한 자세한 내용은 서비스 포트폴리오 관리 포트폴리오 문서를 참조하십시오.

단위가 백분율인 모든 표시기를 사용하여 벤더 점수를 계산할 수 있습니다. 사용자 지정 수식 표시기를 만들어 벤더 점수 계산에 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 벤더 점수를 추적하는 수식 표시기 추가 문서를 참조하십시오.

이 테이블은 벤더 점수 방법의 예를 보여줍니다.

벤더 점수 계산

지표	지표 가중치	KPI 점수	벤더 점수에 반영되는 지표 점수
벤더 만족도	10.00%	54.42%	5.442%
VMW: 평균 고객 만족도	55.00%	83.00%	45.65%
VMW: 평균 가용성	25.00%	88.50%	22.125%
VMW: 평균 SLA 성과	10.00%	100.00%	10.00%
합계			**83.217%**

벤더 점수 합계는 83.22%로 반올림되었습니다. KPI 그룹에 대해 정의된 임계치마다 고유한 색상으로 헤더에도 점수가 강조 표시됩니다.

주:
벤더 점수는 지표의 방향 이 최대화로 설정되는지 또는 최소화로 설정되는지에 따라 영향을 받습니다. 이 테이블은 벤더 점수가 지표 방향에 따라 어떤 영향을 받는지 보여주는 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.

지표 방향의 영향을 받는 벤더 점수

지표	방향	지표 가중치	지표 메트릭 점수	벤더 점수에 반영되는 지표 점수
VMW: 벤더 만족도	최대화	10.00%	54.42%	5.442%
VMW: 평균 고객 만족도	최대화	55.00%	83.00%	45.65%
VMW: 평균 가용성	최소화	25.00%	88.50%	2.875% [(100 - 88.5) x.25]
VMW: 평균 SLA 성과	최소화	10.00%	100.00%	0
합계				**53.967%**

도메인 분리 및 벤더 관리 작업 공간

벤더 관리 작업 공간에서는 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: 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.

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.

벤더 관리 작업 공간 애플리케이션은 퍼포먼스 분석을 사용하여 데이터를 수집하며 도메인 분리 지원을 제공합니다.

벤더 관리 작업 공간 도메인 분리 요청

Domain Support - Domain Extensions Installer 플러그인 (com.glide.domain.msp_extensions.installer)은 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다. 이 플러그인이 활성화되면 관리자는 퍼포먼스 분석 - 도메인 지원 플러그인 (com.snc.pa.domain_support)을 활성화할 수 있습니다.

벤더 관리자 워크스페이스 기능을 사용하려면 퍼포먼스 분석 - 도메인 지원 플러그인 (com.snc.pa.domain_support)을 활성화해야 합니다.

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.

벤더 관리 작업 공간의 도메인 분리 구성

벤더 점수를 수집하고 특정 도메인의 데이터를 분석하도록 벤더 관리 작업 공간의 도메인 분리를 구성합니다. 벤더 점수 메트릭 모델에 대한 도메인을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: pa_data_collector 또는 admin

프로시저

1. 해당 도메인에 대한 벤더 점수 퍼포먼스 분석 데이터를 수집하도록 도메인을 구성합니다.

a. 퍼포먼스 분석 〉 데이터 수집기 〉 도메인 구성으로 이동합니다.

b. 벤더 관리 작업 공간에 대한 도메인 구성을 만듭니다.

i. 새로 만들기를 클릭합니다.

ii. 이름 필드에 구성의 이름을 입력합니다.

iii. 구성 유형 메뉴에서 조건을 선택합니다.

iv. 집계 옵션 섹션에서 하위 수집 확인란을 선택하여 모든 하위 도메인의 점수를 수집합니다.

c. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

d. 관련 목록에 다음 퍼포먼스 분석 작업을 추가합니다.

> **주:**
> 작업 관련 목록이 없는 경우 관련 목록을 표시하도록 양식을 구성해야 합니다.

- VMW 예정된 데이터 수집
- VMW 가중치 수집
- VMW 일별 데이터 수집
- VMW 벤더 점수 수집

e. 업데이트를 클릭합니다.
데이터 수집 작업 만들기 또는 예약에 대한 자세한 내용은 데이터 수집 작업 만들기 또는 예약 을 참조하십시오.

> **주:**
> 퍼포먼스 분석 애플리케이션이 하는 일:
>
> - 다른 사용자 이름으로 실행 사용자로 작업을 실행하고 점수를 수집합니다.
> - 로그인한 사용자가 작업을 실행하는 도메인의 점수를 수집합니다. 벤더 관리자 워크스페이스의 해당 도메인에 속하지 않은 벤더 관리자에게는 점수가 표시되지 않습니다.
> - 애플리케이션에서 도메인 구성 작업을 실행할 때 도메인의 결과를 표시기 소스 쿼리 로 제한하는 데이터베이스 쿼리를 자동으로 추가합니다.

2. 도메인에 벤더 점수 메트릭 모델을 할당하도록 도메인을 구성합니다.

a. 벤더 관리자 워크스페이스 〉 벤더 점수 메트릭 모델로 이동합니다.

b. 다음 중 하나를 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.

Configurable Workspace에서 벤더 관리 작업 공간에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 벤더 관리자 워크스페이스 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

벤더 관리 작업 공간 빠른 시작 테스트를 하려면 벤더 관리자 워크스페이스 플러그인(com.snc.vlm.vmw)을 활성화하고 데모 데이터를 로드해야 합니다.

벤더 관리 작업 공간 - 테스트 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
VLM: 벤더 만들기	업그레이드 후 벤더 관리자 워크스페이스 플러그인으로 문제를 추적합니다. 새 벤더를 만듭니다.	New York

관련 정보

빠른 시작 테스트

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치

ServiceNow# ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 애플리케이션은 미리 빌드된 사용 사례 템플릿을 제공하고, 인텔리전트 ITSM 비즈니스 프로세스를 만드는 머신 러닝 구현 방법을 안내합니다.

중요사항:

Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 탐색

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 애플리케이션은 머신 러닝을 사용하여 IT 인시던트를 신속하게 해결하고 처리할 수 있도록 개발되었습니다.

워크벤치에는 새로운 예측 모델을 만들고, 예측 모델을 평가 및 테스트하고, 마지막으로 비즈니스 프로세스에 추가하여 IT 조직에 가치를 추가하는 프로세스를 체계적으로 안내하는 미리 빌드된 사용 사례 템플릿이 포함되어 있습니다.

안내형 머신 러닝은 다음 단계를 제공하고, 머신 러닝에 대한 지식을 쌓는 동안 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있도록 도와줍니다.

사용 사례를 교육한 후에는 즉시 사용할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석 기능을 사용하여 성공적으로 구현된 사용 사례를 모니터링하면 모델 효율을 극대화할 수 있습니다. 인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드를 사용하여 임계치를 정의하고 모델이 예상한 성능을 발휘하고 있는지 아니면 그보다 낮은지 모니터링합니다.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 애플리케이션을 사용하려면 ITSM Pro SKU를 통해 제공되는 예측 인텔리전스 애플리케이션을 활성화해야 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.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치가 필요한 경우

비즈니스 프로세스 설계자는 예측 인텔리전스 워크벤치 기능을 사용하여 머신 러닝 기반 사용 사례를 시작합니다. 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 사용하여 비즈니스 가치를 확인하고, 모델을 모니터링하고, 관련 통계를 볼 수 있습니다.

프로세스 설계자/소유자 또는 IT 조직의 머신 러닝 도입을 지지하는 사람은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치를 사용하여 인시던트 사례 로드를 간소화할 수 있습니다. 교육된 예측 모델은 과거의 비슷한 해결 방법을 통해 또는 인시던트 조사 및 해결 프로세스를 신속히 처리하는 데 도움이 되는 관련 지식베이스 문서 추천을 통해 인시던트를 해결할 수 있습니다. 따라서 좀 더 복잡하고 까다로운 문제에 종종 시간을 할애해야 하는 IT 전문가의 귀중한 시간을 절약할 수 있습니다.

인공 지능 또는 머신 러닝에 대한 사전 지식 또는 경험이 없어도 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치를 사용할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 고유한 예측 모델의 작성, 교육, 평가, 테스트 및 생산을 도와주는 미리 빌드된 지침이 포함된 템플릿을 제공합니다. IT 인시던트 사례 로드를 지원하는 지식베이스 문서에 연결할 수 있을 뿐 아니라 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션의 여러 기능을 사용할 수 있습니다.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치의 이점

첨단 인공 지능과 머신 러닝 기술은 여러 산업에서 널리 도입되고 있습니다. ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 애플리케이션은 IT 인시던트 작업을 빠르고 효과적으로 해결하고 IT 조직을 개선하는 데 필요한 머신 러닝 도구를 제공합니다. 예측 모델을 만들고 구현하는 프로세스에서 소중한 비즈니스 분석 및 운영 최적화를 얻을 수 있습니다.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자 경험

단순하고 간소화된 모델 생성, 평가, 테스트 및 통합

다양한 모델 버전을 평가하고 테스트합니다. 이전 버전뿐만 아니라 재교육된 모델 버전이 수행되지 않는 경우 모델을 튜닝하고, 최우선 모델 버전을 보고, 활성으로 표시할 수 있습니다.

사용 사례 안내 단계 페이지에서 교육된 모델을 볼 수 있습니다. 모델이 통합된 경우 통합 데이터는 모델 이름 옆에 괄호로 표시됩니다. 생성 날짜 및 교육 날짜, 모델에 대한 활성 버전 번호도 볼 수 있습니다. 통합 모델은 목록의 맨 위에 나타납니다.

녹색으로 강조 표시된 최우선 모델로 순 자동화 점수가 가장 높은 모델을 식별합니다. 두 모델의 순 자동화 점수가 같을 경우 가장 최근에 생성된 모델이 녹색으로 강조 표시됩니다.

사용 사례 - 생성된 모든 사용 사례 페이지에서 패싯된 필터 기능을 사용하여 도메인, 모델 상태 및 모델 교육 상태로 필터링합니다.

사용 사례 - 템플릿에서 신규 생성 페이지에서 패싯된 필터 기능을 사용하여 도메인, 설정 도움말 및 비즈니스 가치로 필터링합니다.

사용 사례 - 생성된 모든 사용 사례 및 사용 사례 - 템플릿에서 신규 생성 페이지에 추가된 검색 필터로 사용 사례 템플릿 또는 사용 사례를 빠르게 찾습니다.

고유한 아이콘으로 통합 및 진행 중 모델을 식별하고 사용 사례 - 모두 페이지의 아이콘과 플래그로 모델 교육이 실패했거나 모델 성능이 저조한 경우 쉽게 파악합니다.

모델 이름과 짧은 설명을 필요에 따라 편집합니다.

이전 모델 버전을 비활성화하거나 활성화할 이전 모델 버전을 선택합니다.

사용 사례 생성 프로세스를 시작하기 전에 필요한 데이터를 알아둡니다. 데이터가 불충분하면 메시지가 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.

모델 배치 테스트의 .CSV 파일을 다운로드하거나 테스트 단계로 이동하여 결과를 확인합니다.

입력 필드를 위한 닷워킹

양식, 목록 또는 스크립트에서 관련 테이블의 필드에 액세스합니다.

오른쪽에서 왼쪽으로 언어 지원

오른쪽에서 왼쪽으로 읽는 사용자를 위해 이 언어 지원이 추가됩니다.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 관리

관리자는 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치에 필요한 플러그인을 활성화할 수 있습니다. piwb_admin 역할이 할당된 사용자는 특정 요구 사항을 충족하도록 애플리케이션을 구성할 수 있습니다.

중요사항:

Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션 (com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

예측 인텔리전스 워크벤치 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 성능이 낮은 사용 사례를 평가하기 위한 최소 예측 수 또는 미리 교육된 모델을 표시하는 최소 순 자동화 백분율 등의 예측 인텔리전스 워크벤치 속성 설정을 구성합니다.
- 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자 그룹을 만들고 모델 구현 프로세스를 진행하는 데 필요한 역할을 사용자에게 할당합니다.
- 이메일을 통해 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자에게 다음 이벤트를 알리는 알림을 구성합니다.
  - 새 모델이 교육을 마치고 평가 준비가 완료될 때
  - 배치 테스트가 시작될 때 및 테스트 결과가 나올 때

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 활성화

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 는 core 예측 인텔리전스 워크벤치(com.sn_piwb_ml) 플러그인 및 예측 인텔리전스 워크벤치 ITSM content(com.sn_piwb_itsm_content) 플러그인을 활성화하여 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

중요사항:

Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션 (com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 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.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 관련 플러그인을 사용하려면 예측 인텔리전스 애플리케이션을 활성화해야 합니다. 예측 인텔리전스를 사용하려면 예측 인텔리전스(com.glide.platform_ml) 플러그인 및 예측 인텔리전스 보고서(com.glide.platform_ml_pa) 플러그인을 활성화해야 하며, 두 플러그인을 사용하려면 ITSM Pro 패키지를 구독해야 합니다. 자세한 내용은 Install Predictive Intelligence 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.
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 선택하여 설치 프로세스를 시작합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

   설치가 완료되면 메시지가 표시됩니다.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 앱과 함께 설치되는 구성요소

예측 인텔리전스 워크벤치 플러그인을 활성화하면 여러 역할이 설치됩니다.

중요사항:

Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 기능을 얻기 위해 두 가지 플러그인을 사용할 수 있습니다.

- 예측 인텔리전스 워크벤치(com.sn_piwb_ml): 사용 사례를 작성하고 관리하기 위한 공통 프레임워크를 제공합니다.

  주:
  ITSM Pro 구독에서 제공하는 예측 인텔리전스 및 예측 인텔리전스 보고서 플러그인을 활성화해야 합니다.

- 예측 인텔리전스 워크벤치 ITSM 컨텐츠(com.sn_piwb_itsm_content): 예측 인텔리전스 워크벤치를 통해 작성된 사용 사례에 대한 구현 지침을 제공하는 ITSM 관련 컨텐츠에 액세스할

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

수 있습니다. 뿐만 아니라 이 플러그인을 사용하면 인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드에 액세스하여 IT Service Management 내부의 여러 애플리케이션에 가치를 전달할 수 있습니다.

주:
예측 인텔리전스 워크벤치, 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - ITSM 대시보드 및 인시던트 플러그인을 활성화해야 합니다.

예측 인텔리전스 워크벤치

예측 인텔리전스 워크벤치와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
예측 인텔리전스 워크벤치 관리자 [piwb_admin]	예측 인텔리전스 워크벤치 관리자입니다. 예측 인텔리전스 워크벤치 속성 설정을 구성합니다. 사용 사례를 작성하고 관리할 수 있습니다.	• piwb_manager • ml_admin
예측 인텔리전스 워크벤치 관리자 [piwb_manager]	일반적으로 비즈니스 프로세스 설계자입니다. 사용 사례를 작성하고 관리할 수 있습니다. 예측 인텔리전스 워크벤치 속성 설정을 구성합니다. 인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드를 모니터링합니다.	• ml_admin • piwb_viewer • pa_admin
예측 인텔리전스 워크벤치 뷰어 [piwb_viewer]	인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드를 볼 수 있습니다.	• pa_viewer • ml_report_user

주:
모든 새 기록은 예측 인텔리전스 워크벤치 애플리케이션을 통해 생성되고 업데이트됩니다. maint 역할이 있는 사용자만 기본 시스템 테이블을 업데이트할 수 있습니다.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
사용 사례 예측 실행 [piwb_prediction_run]	사용 사례의 테스트 예측 유형(단일 테스트 또는 배치 테스트)을 정의하는 데 사용됩니다.
PIWB 사용 사례 템플릿 [piwb_usecase_template]	사용 사례 템플릿을 만드는 데 사용됩니다. 애플리케이션 파일〔sys_metadata〕테이블을 확장합니다.
설정 도우미 추적기 [piwb_usecase_sa_tracker]	안내 경로 단계(스테이지 또는 작업)의 상태를 추적하는 데 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.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
PIWB 설정 도우미 스테이지 작업 [piwb_sa_stage_task]	설정 도우미 계획의 각 단계에 대한 작업을 저장하는 데 사용됩니다. PIWB 설정 도우미 기본 작업 [piwb_sa_task_base] 테이블을 확장합니다.
PIWB 설정 도우미 계획 [piwb_sa_plan]	사용 사례 유형별로 설정 도우미 계획(안내 경로)을 정의하는 데 사용됩니다.
PIWB 설정 도우미 기본 작업 [piwb_sa_task_base]	새 설정 도우미 기본 작업 기록을 만들고 작업을 활성화하는 데 사용됩니다.
PIWB 사용 사례 [piwb_usecase]	미리 빌드된 템플릿에 따라 새 사용 사례를 만드는 데 사용됩니다(piwb_admin 및 piwb_manager는 생성, 업데이트 및 삭제할 수 있고, piwb_viewer는 보는 것만 가능).
PI 솔루션 모델 [piwb_model]	예측 인텔리전스 솔루션 모델을 만들고 모델을 활성화하는 데 사용됩니다(piwb_admin 및 piwb_manager는 생성, 업데이트 및 삭제할 수 있고, piwb_viewer는 보는 것만 가능).
PIWB 설정 도우미 스테이지 [piwb_sa_stage]	PIWB 설정 도우미 기본 작업 [piwb_sa_task_base] 테이블을 확장합니다.
사용 사례 예측 결과 [piwb_prediction_result]	예측 실행 및 모델을 기반으로 사용 사례 예측 결과를 정의하는 데 사용됩니다(piwb_admin 및 piwb_manager는 생성, 업데이트 및 삭제할 수 있고, piwb_viewer는 보는 것만 가능).
PI 솔루션 코멘트 [piwb_model_comment]	지정된 클래스의 예측 인텔리전스 솔루션에 대한 코멘트를 정의하는 데 사용됩니다(piwb_admin 및 piwb_manager는 생성, 업데이트 및 삭제할 수 있고, piwb_viewer는 보는 것만 가능).

도메인 분리 및 예측 인텔리전스 워크벤치

도메인 분리는 예측 인텔리전스 워크벤치 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.

중요사항:

Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 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.

표준 지원 수준

- 기본 수준 지원을 포함합니다.
- 비즈니스 논리: 프로세스는 서비스 제공자(SP)가 고객별로 만들거나 수정할 수 있습니다. 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 구성할 수 있어야 합니다.

예측 인텔리전스 워크벤치에서 도메인 분리 - 개요

예측 인텔리전스 워크벤치는 이력 데이터 세트를 사용하여 머신 러닝 모델을 만들 수 있습니다. 예측 인텔리전스 워크벤치에서 도메인별로 머신 러닝 모델을 구성할 수 있으며, 이렇게 하면 솔루션에 사용되는 데이터는 도메인별 데이터가 됩니다. 도메인에 대해 모델 교육을 마치면 모델은 해당 도메인이 속한 항목에 따라 해결을 위한 예측을 요청합니다. 예를 들어 모델은 인시던트 또는 사례를 예측합니다.

예측 인텔리전스 워크벤치에서 도메인 분리가 작동하는 방식

인스턴스 소유자는 각 도메인에 대한 모델 정의를 만들고 해당 모델을 교육하여 각 도메인에 대해 머신 러닝 모델을 교육할 수 있습니다. 각 모델은 이 방식을 통해 해당 도메인과 관련된 데이터를 사용합니다.

- 데이터를 도메인에 따라 분리할 수 있음
- 기본 시스템 애플리케이션 테이블에 대한 도메인 열이 있음
- 도메인 관련 구성은 인스턴스 소유자가 관리
- 테넌트 도메인이 자체 애플리케이션 데이터를 관리할 수 있음

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 설정 구성

기본 예측 인텔리전스 워크벤치 속성 설정을 살펴보고 비즈니스 프로세스 요구사항을 충족하도록 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: piwb_admin 또는 piwb_manager

이 태스크 정보

중요사항:

Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

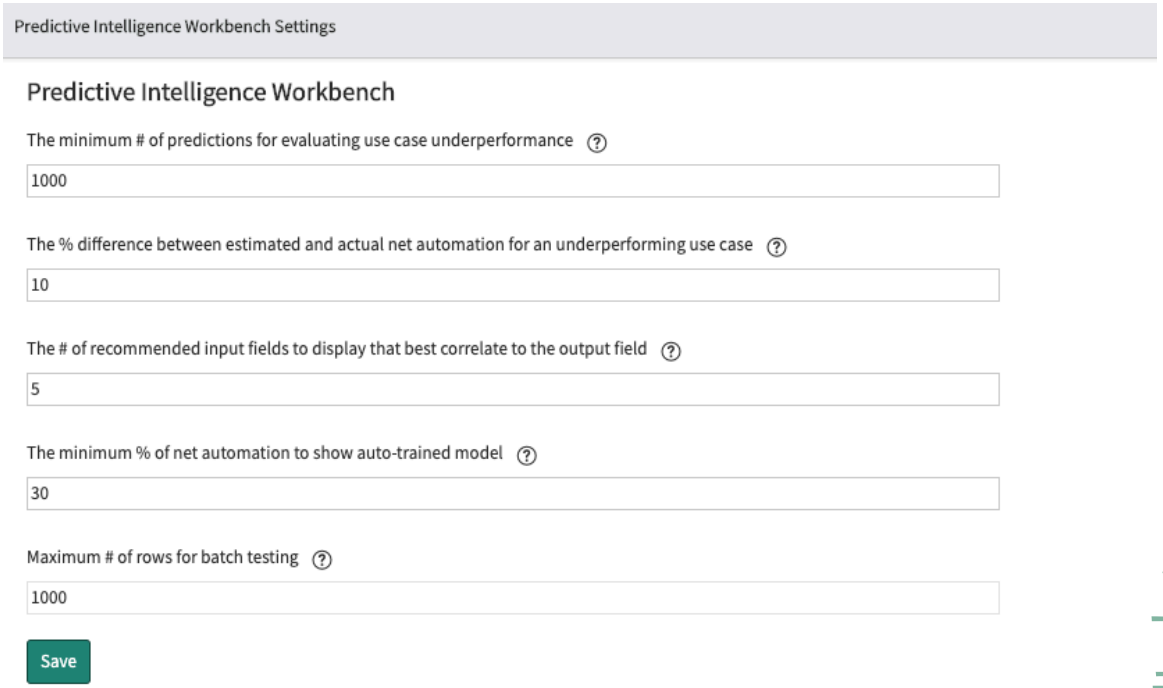
예측 인텔리전스 워크벤치에는 애플리케이션을 사용하고 경험하는 방법을 정의할 수 있는 여러 구성 가능한 속성 설정이 포함되어 있습니다. 예를 들어, 배치 테스트에 원하는 행 수 또는 모델이

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

자동으로 교육된다는 것을 보여주는 최소 순 자동화 백분율을 결정할 수 있습니다. 기본 설정은 기본 시스템 애플리케이션에서 구성합니다.

프로시저

1. **All** 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 관리 〉 설정으로 이동합니다.
   예측 인텔리전스 워크벤치 설정 페이지가 기본 설정 구성으로 표시됩니다.



2. 필요에 따라 속성 설정을 수정하거나 기본 매개변수를 사용합니다.
3. 변경한 후 저장을 클릭합니다.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 알림

이메일 알림이 예측 인텔리전스 워크벤치에 추가되었습니다.

중요사항:

Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션 (com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

예측 인텔리전스 워크벤치에는 사용 사례 모델 구현 전체 과정에서 사용자에게 알림을 제공하는 여러 이메일 알림이 포함되어 있습니다.

사용 사례 모델을 만들고 교육하는 예측 인텔리전스 프로세스 설계자는 사용 사례 모델 교육이 성공적으로 완료될 때와 배치 테스트가 성공적으로 완료될 때 이메일 알림을 받습니다. 사용 사례 교육이 실패하거나 배치 테스트에서 오류가 발생하면 사용자는 이러한 시나리오에 대한 알림을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이메일 알림의 링크를 클릭하여 새로 교육된 사용 사례 또는 배치 테스트 결과를 볼 수 있습니다. 필요한 경우 테스트 결과를 다운로드할 수도 있습니다. 사용자는 다음 알림을 받을 수 있습니다.

이름	설명
사용 사례 모델 훈련 성공 테이블: PI 솔루션 모델 [piwb_model]	사용 사례 모델 교육이 성공하면 지정된 사용자 그룹에 이메일을 보냅니다.
배치 테스트 실행 완료	배치 테스트가 완료되면 지정된 사용자 그룹에 이메일을 보냅니다.
사용 사례 모델 훈련 실패 테이블: PI 솔루션 모델 [piwb_model]	사용 사례 모델 교육이 실패하면 지정된 사용자 그룹에 이메일을 보냅니다.

사용 사례 모델 구현 프로세스가 진행되는 동안 예측 인텔리전스 프로세스 설계자가 알림을 받을 수 있도록 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자 그룹을 만들고 사용자 또는 역할을 추가합니다. ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자 그룹 만들기 문서를 참조하십시오.

예측 인텔리전스 워크벤치의 이메일 알림에 대한 자세한 내용은 이메일 알림 미리 보기 를 참조하십시오.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자 그룹 만들기

사용 사례 모델 교육 및 테스트 단계가 완료될 때 이메일 알림을 받을 수 있도록 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자 그룹을 만들고 해당 그룹에 사용자 또는 역할을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

중요사항:

Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션 (com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

사용 사례 모델 교육 및 테스트와 관련된 모든 단계에서 사용자에게 알림을 제공하는 이메일 알림을 보내도록 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자 그룹을 만들고 사용자 또는 역할을 해당 그룹에 추가합니다.

사용자는 다음과 같은 예측 인텔리전스 워크벤치 이벤트에 대한 알림을 받을 수 있습니다.

- 사용 사례 교육 성공
- 배치 테스트 완료
- 사용 사례 교육 실패

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자 그룹을 만들고 사용자를 추가하려면 사용자 그룹 만들기 를 참조하십시오.
이 애플리케이션과 함께 제공되는 이메일 알림에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 알림 문서를 참조하십시오.

예측 인텔리전스 워크벤치 마이그레이션 유틸리티

예측 인텔리전스 워크벤치 관리자는 기존의 호환되는 예측 인텔리전스 솔루션 정의를 예측 인텔리전스 워크벤치로 쉽게 마이그레이션할 수 있습니다. 마이그레이션 유틸리티를 사용하면 간단한 구성과 확장된 보고 기능을 사용할 수 있습니다.

중요사항:

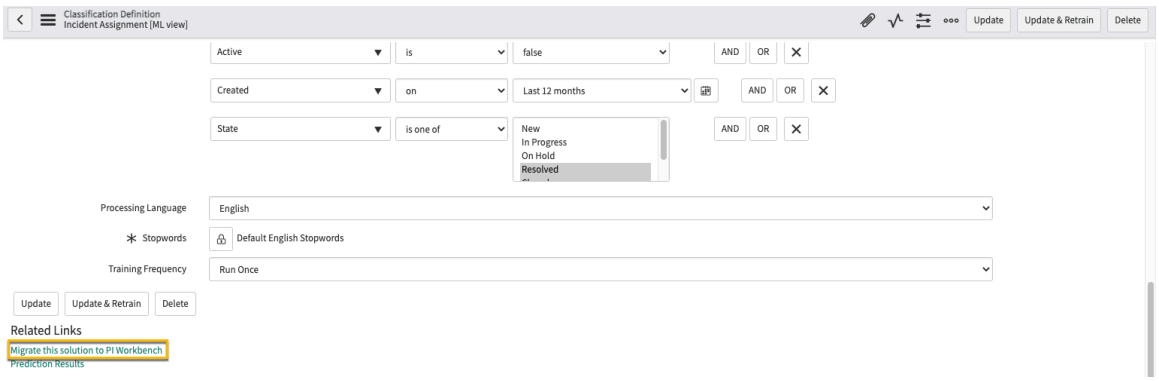
Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션 (com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

예측 인텔리전스 워크벤치 마이그레이션 유틸리티를 사용하면 piwb_manager 역할의 기존 예측 인텔리전스 사용자가 솔루션 정의를 사용 사례로 변환할 수 있습니다. 그러면 활성 솔루션이 새 사용 사례와 연결된 모델로 변환됩니다.

예측 인텔리전스 분류 정의 양식의 관련 링크를 사용하면 사용자가 솔루션 정의를 예측 인텔리전스에서 예측 인텔리전스 워크벤치로 직접 마이그레이션할 수 있습니다.

분류 정의 양식의 마이그레이션 유틸리티 관련 링크



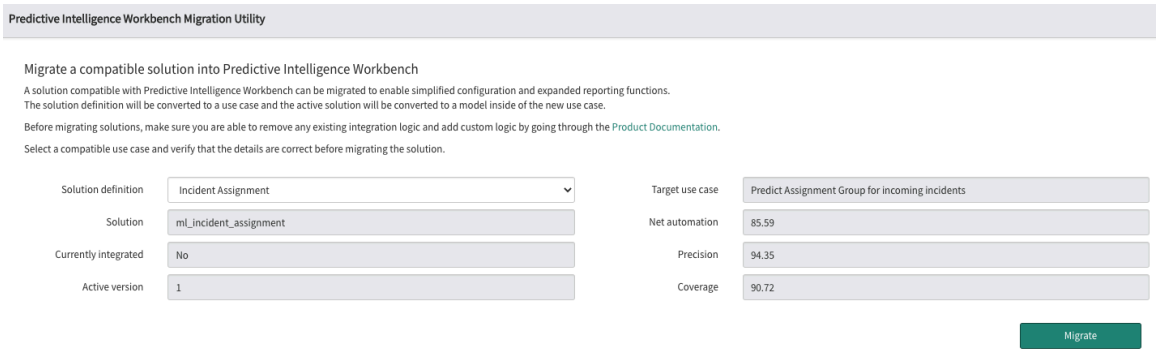
활성 솔루션 정의가 있으며 해당 솔루션이 예측 인텔리전스 워크벤치 사용 사례와 연결되지 않은 경우 관련 링크가 양식에만 나타납니다.

사용자는 예측 인텔리전스 워크벤치 애플리케이션 모듈로 마이그레이션 유틸리티에 액세스할 수도 있습니다.

이 솔루션을 **PI** 워크벤치 마이그레이션 관련 링크를 클릭하거나 마이그레이션 유틸리티 모듈을 클릭하면 솔루션 정의에 대한 마이그레이션 유틸리티 상세 페이지로 이동합니다.

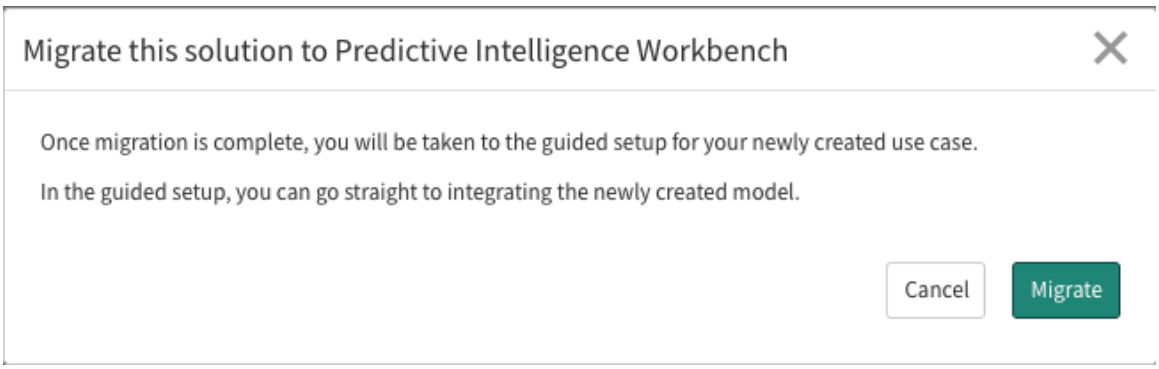
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

마이그레이션 유틸리티 상세 페이지

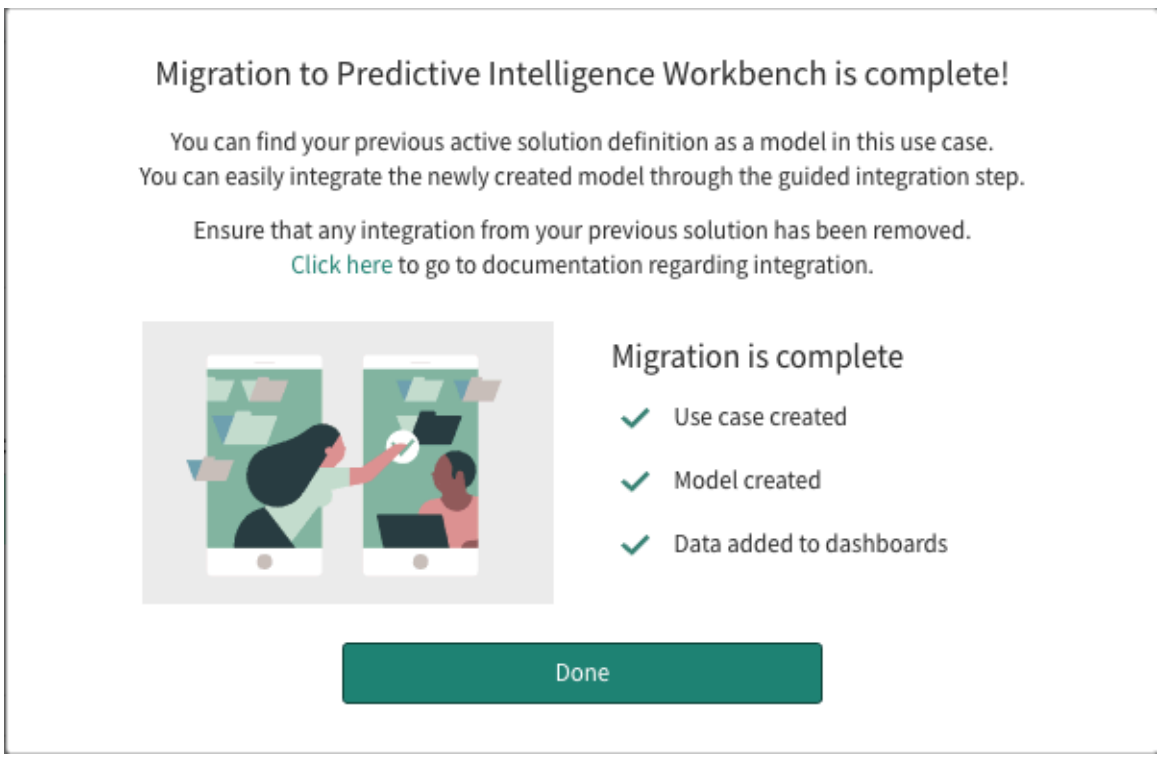


마이그레이션 유틸리티 상세 페이지에서 마이그레이션을 클릭하면 예측 인텔리전스 워크벤치에 새 사용 사례가 생성된다는 경보가 표시됩니다. 그런 다음 안내 설정을 따라 새 모델을 통합할 수 있습니다.

마이그레이션 유틸리티 경보 팝업



이 팝업 경보에서 마이그레이션을 클릭하면 마이그레이션이 완료됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 워크벤치 미리 교육된 사용 사례

예측 인텔리전스 워크벤치 애플리케이션을 활성화할 때 사용 사례에 대한 사전 교육 기능 메커니즘은 머신 러닝 솔루션 정의를 사용하도록 설정하고 교육합니다.

중요사항:

Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션 (com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

미리 교육된 머신 러닝 솔루션이 시스템에 있는 경우 예측 인텔리전스 워크벤치는 미리 교육함 플래그가 있는 사용 사례 템플릿을 강조 표시합니다.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 미리 교육된 모델 사용 사례 템플릿

다음 조건이 충족되면 사용 사례 템플릿에 대한 미리 교육함 플래그가 표시됩니다.

- 인스턴스에서 사전 교육에 대한 예측 인텔리전스 워크벤치 *piwb.instance_eligible_auto_train* 시스템 속성이 사용(true)됩니다. 기본적으로 이 속성은 사용되지 않습니다. 사용하도록 설정하려면 piwb_admin 역할이 필요합니다.
- 인스턴스는 다음 유형 중 하나여야 합니다.
  - ded-prod
  - shared-prod
  - ded-subprod
  - shared-subprod
- 연결된 머신 러닝 솔루션이 활성 상태이며 배포할 준비가 되었습니다.
- 사용 사례 템플릿에는 미리 교육된 기존 사용 사례가 포함되어 있지 않습니다.
- 머신 러닝 솔루션 순 자동화가 임계치보다 큽니다.

  주:
  기본적인 기본-시스템 임계치 값은 30입니다. 예측 인텔리전스 워크벤치 *piwb.auto_train_threshold* 시스템 속성을 통해 이 값을 구성할 수 있습니다. 기본값을 수정하려면 piwb_admin 역할이 필요합니다.

- 머신 러닝 솔루션은 미리 교육된 기본 시스템 솔루션이며 ML 자동 교육 솔루션 [ml_autotrain_solution] 테이블에 해당 정의와 관련된 기록이 있습니다.

예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션

예측 인텔리전스 워크벤치는 예측에 사용할 교육된 사용 사례 모델을 통합하기 위해 스크립팅된 확장점을 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.

중요사항:

Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

교육된 사용 사례 통합 구현을 위한 스크립팅된 확장점

스크립팅된 확장점은 `PIWBPredictionProcessor`이고 `PIWBPredictionProcessor_incident`는 인시던트 [incident] 테이블에 대한 `PIWBPredictionProcessor`의 기본 구현입니다. `PIWBPredictionProcessor_incident`는 통합 인시던트 관련 사용 사례 모델에 대한 모든 예측을 실행합니다.

기본 구현 커스터마이징

기본 구현을 커스터마이징하려면 `PIWBPredictionProcessor_incident` 스크립트를 수정하면 됩니다. 인시던트 테이블의 `PIWB Prediction - Incident` 비즈니스 규칙은 예측에 대한 `PIWBPredictionProcessor_incident` 스크립트를 호출합니다. 스크립팅된 확장점에 대한 자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장을 참조하십시오.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 구현

머신 러닝을 사용하여 비즈니스 프로세스를 최적화합니다. ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 사용 사례를 교육하고 구현하여 기존 애플리케이션 워크플로우를 보강할 수 있습니다.

중요사항:

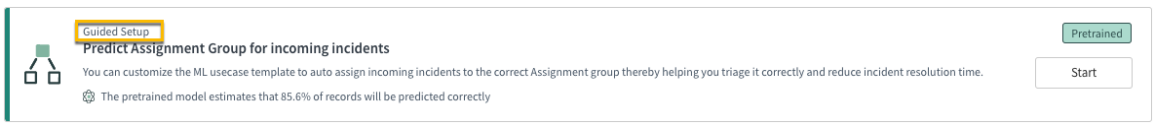
Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션(com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

사용 사례 템플릿 탐색

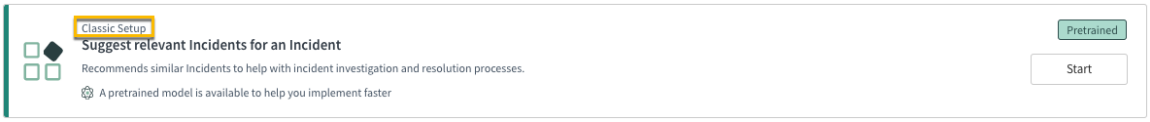
piwb_admin 또는 piwb_manager 역할이 할당된 사용자는 사전 구축된 사용 사례 템플릿을 탐색하고 예측 머신 러닝 모델을 만들 수 있습니다. 머신 러닝 모델을 만들려면 먼저 사전 구축된 사용 사례 템플릿을 선택합니다. 미리 빌드된 템플릿 중 일부가 안내되고 안내 설정 플래그를 표시합니다. 이러한 템플릿에는 구현을 쉽게 수행할 수 있도록 종합적인 설정 과정이 포함되어 있습니다. 안내되지 않은 템플릿은 클래식 설정 플래그를 표시합니다.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 안내형 사용 사례 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.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 클래식 설정 사용 사례 템플릿



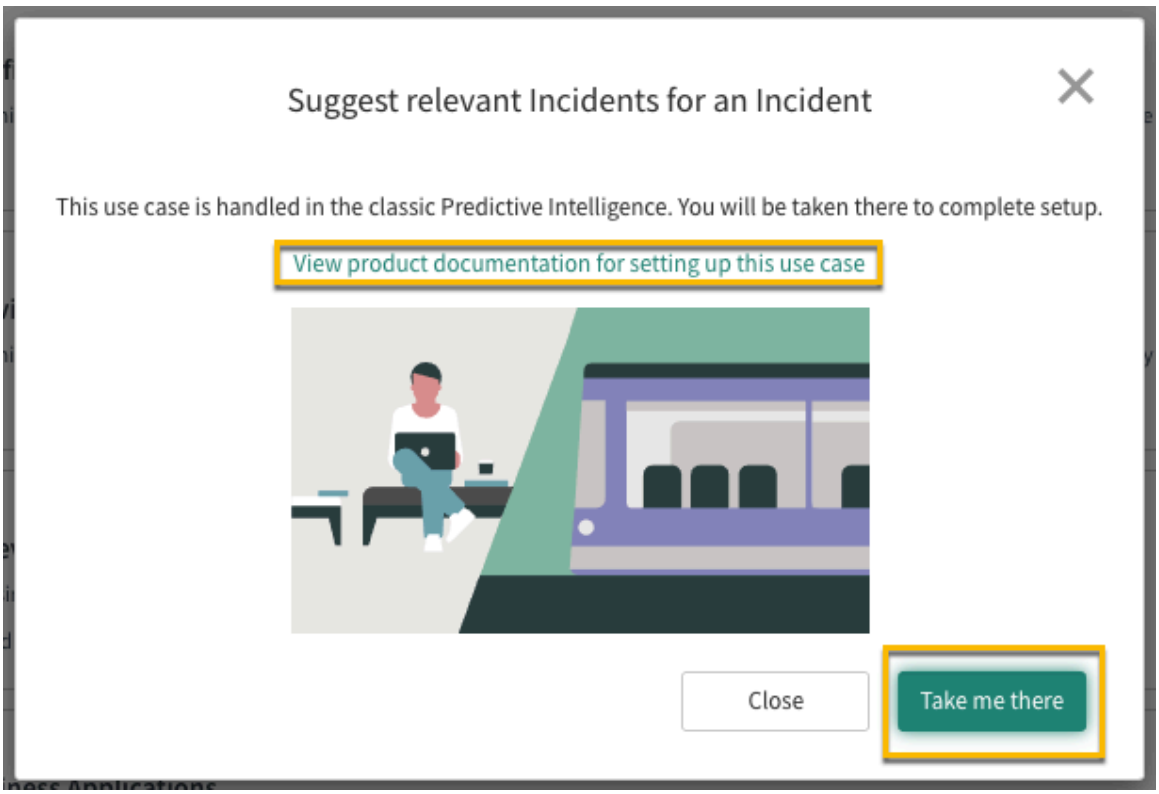
미리 교육된 모델을 사용할 수 있는 템플릿은 데이터를 기반으로 미리 생성된 모델을 제공하여 설정 프로세스를 가속화합니다. 템플릿에 미리 교육함이라고 표시되면 사용 사례 설정의 평가 단계로 바로 이동할 수 있습니다. 미리 교육된 모델이 수용할 만한 경우 바로 비즈니스 프로세스와 통합할 수 있습니다. 그렇지 않으면 모델을 튜닝하거나 다른 모델을 만들 수 있습니다. 사용 사례의 이름 및 설명을 나중에 변경할 수 있습니다. 미리 교육된 모델은 올바르게 예측된 인시던트의 예상 비율을 표시합니다.

사용 가능한 미리 학습된 모델의 템플릿은 올바르게 예측된 인시던트의 예상 비율도 표시합니다. 미리 교육된 모델이 수용할 만한 경우 바로 비즈니스 프로세스와 통합할 수 있습니다. 그렇지 않으면 모델을 튜닝하거나 다른 모델을 만들 수 있습니다. 사용 사례의 이름 및 설명을 나중에 변경할 수 있습니다. 미리 교육된 모델은 올바르게 예측된 인시던트의 예상 비율을 표시합니다.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 미리 교육된 모델 사용 사례 템플릿

안내가 없는 클래식 설정 템플릿은 관련 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 문서에 대한 링크를 제공하거나 이동 버튼을 사용하여 ServiceNow 플랫폼 예측 인텔리전스 애플리케이션에 대한 링크를 제공합니다.

제품 설명서 및 예측 인텔리전스 제품 설명서로 연결되는 **ITSM** 예측 인텔리전스 워크벤치 링크



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사례 생성 단계

예측 머신 러닝 모델을 만들려면 여러 단계를 거쳐야 합니다. 모델을 만들고 교육한 후에는 모델을 평가 및 조정하고, 예측 결과를 테스트하고, 모델을 비즈니스 프로세스와 통합해야 합니다. 사용 사례 모델 생성 단계는 다음과 같습니다.

- 모델 생성 및 교육: 매개변수를 정의하여 고유의 데이터를 기반으로 교육할 모델을 만듭니다. 이 단계에서 여러 모델을 만드는 것이 일반적입니다. 사용할 범위와 정밀도의 올바른 조합을 정의하여 모델을 조정하고 개선합니다.
- 모델 테스트: 모델의 예측 결과를 가져와서 비즈니스 프로세스와 통합하는 데 가장 적합한 모델을 결정합니다. 모델이 올바른 결과를 반환하는지 확인하려면 단일 또는 배치 테스트 프로세스를 사용하면 됩니다.
- 가장 적절한 모델 통합: 가장 적절한 모델을 비즈니스 프로세스에 배포합니다. 최상의 결과를 반환하는 모델을 확인한 후에는 결과를 수정하고 모델을 프로덕션에 통합합니다.

> **주:**
> 교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

수신 인시던트에 대한 할당 그룹 예측

이 안내형 템플릿을 사용하여 수신 인시던트를 올바른 할당 그룹에 자동으로 할당하면 인시던트 해결 시간을 줄일 수 있습니다.

시작하기 전에

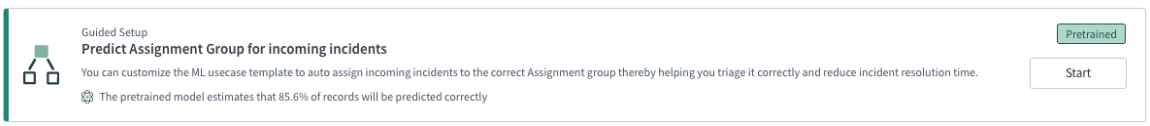
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보

이 템플릿은 수신 인시던트의 올바른 할당 그룹을 예측하도록 사용 사례 모델을 커스터마이징하는 방법을 안내합니다. 사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되는 경우 여러 구현 단계를 바이패스할 수 있으며, 시작을 클릭하면 모델을 평가하고 조정할 수 있도록 자동으로 이동하게 됩니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

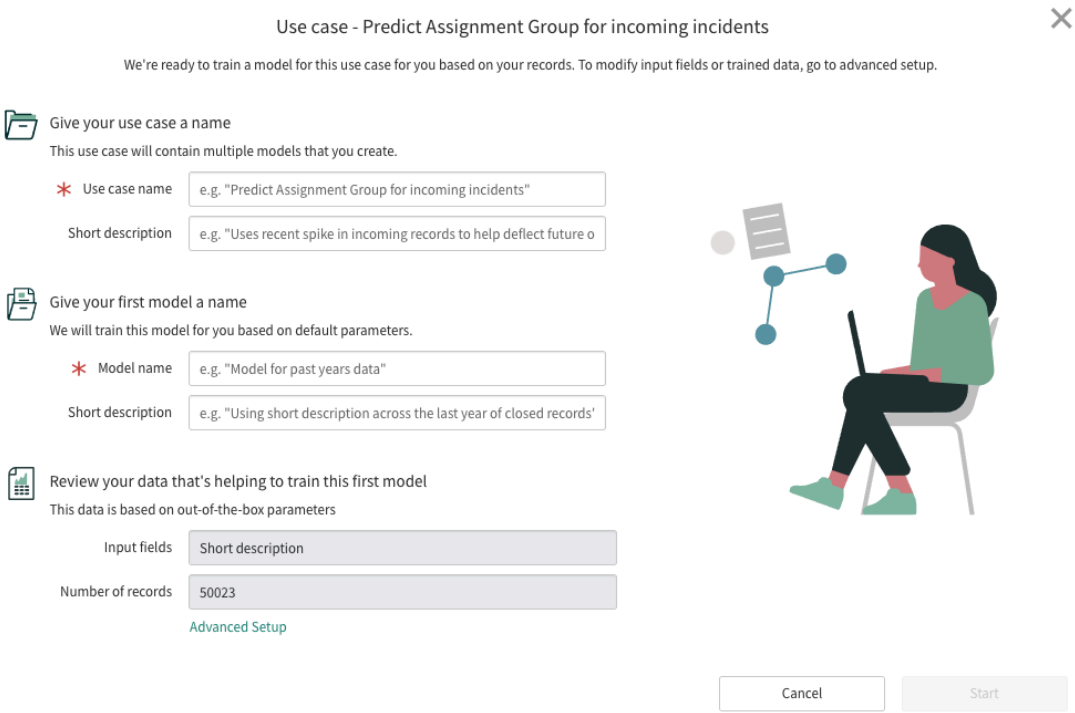
프로시저

1. 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
2. 수신 인시던트에 대한 할당 그룹 예측 안내형 템플릿을 선택합니다.



3. 사용 사례 - 수신 인시던트에 대한 할당 그룹 예측 팝업 양식에서 사용 사례 이름 필드에 사용 사례의 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.



> **주:**
> 이 사용 사례는 생성하는 여러 모델을 포함합니다. 필요한 경우 템플릿과 동일한 이름을 사용할 수 있습니다.

4. 필수는 아니지만 짧은 설명 필드에 사용 사례에 대한 고유한 정보를 입력하면 좋습니다.

> **주:**
> 일반적으로 짧은 설명은 사용 사례의 목표 또는 사용 사례를 생성하는 목적에 대한 상세 정보를 제공합니다.

5. 모델 이름 필드에 모델 이름을 입력합니다.

> **주:**
> 모델은 기본 매개변수를 기반으로 교육됩니다. 모델 이름은 목적(예: "지난 해 데이터의 모델")을 반영해야 합니다.

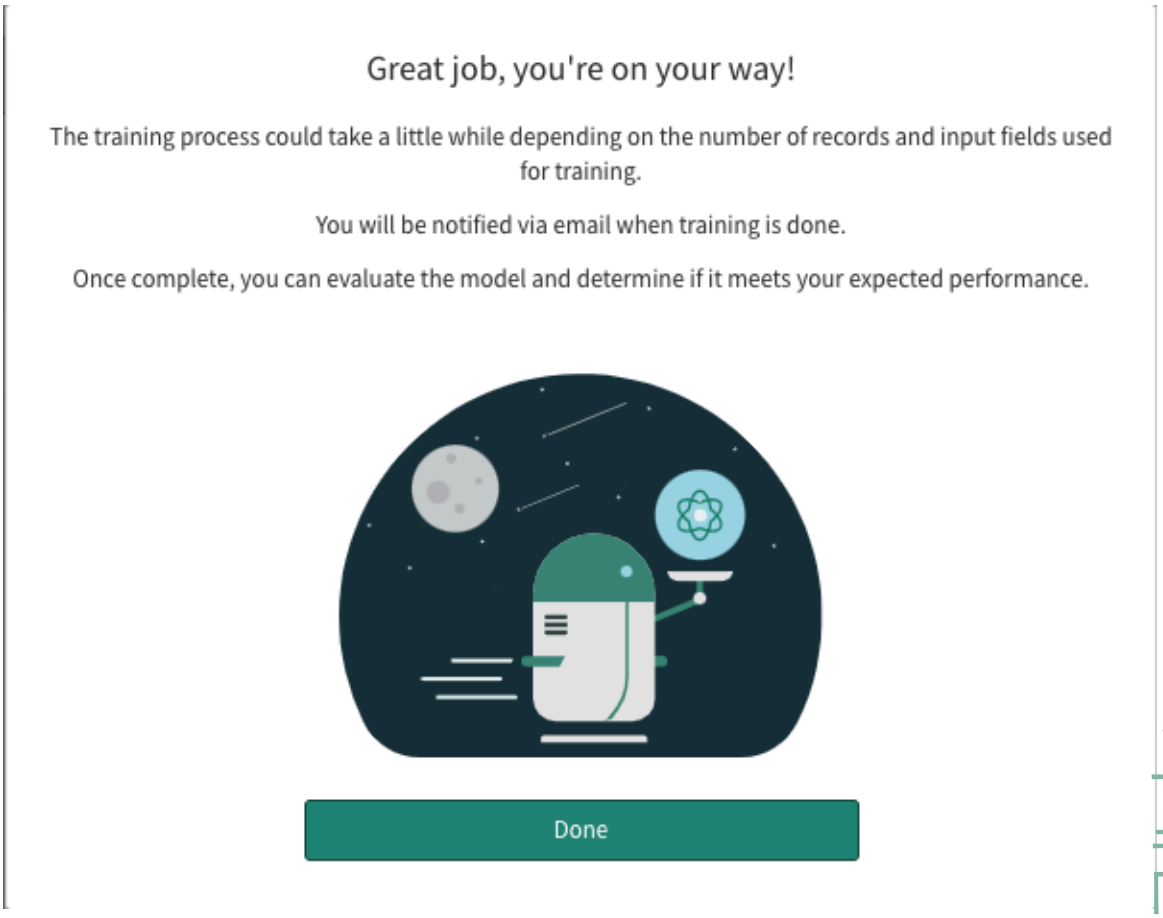
6. 입력 필드와 기록 수 필드에서 모델을 교육하는 데 도움이 되는 기본 시스템 매개변수 집합을 검토합니다.
7. 고급 설정을 클릭하여 이 데이터를 수정합니다.

> **주:**
> 고급 설정을 클릭하면 처리 언어를 변경하고 모델을 교육하는 데 사용되는 필터를 검토 및 수정할 수 있습니다. 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필터를 커스터마이징할 수도 있고 새 기준을 클릭하여 새 기준을 추가할 수도 있습니다. 예측을 생성하는 데 사용되는 입력 필드를 검토하고 수정합니다. 사용 가능 및 선택됨 목록 사이에서 필드를 이동하여 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필드를 커스터마이징합니다. 변경한 내용을 저장합니다.

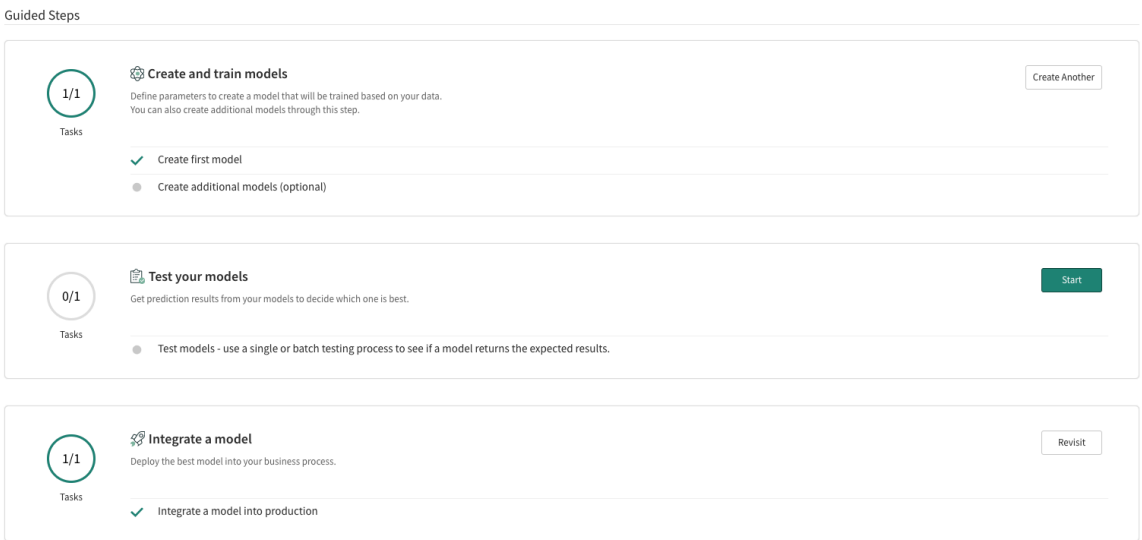
8. 시작을 클릭합니다.
   모델이 생성 중인지, 교육이 진행 중인지 팝업 메시지를 통해 알 수 있습니다.

© 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:
구현을 시작하려면 최소한 사용 사례 이름과 모델 이름을 입력해야 합니다.

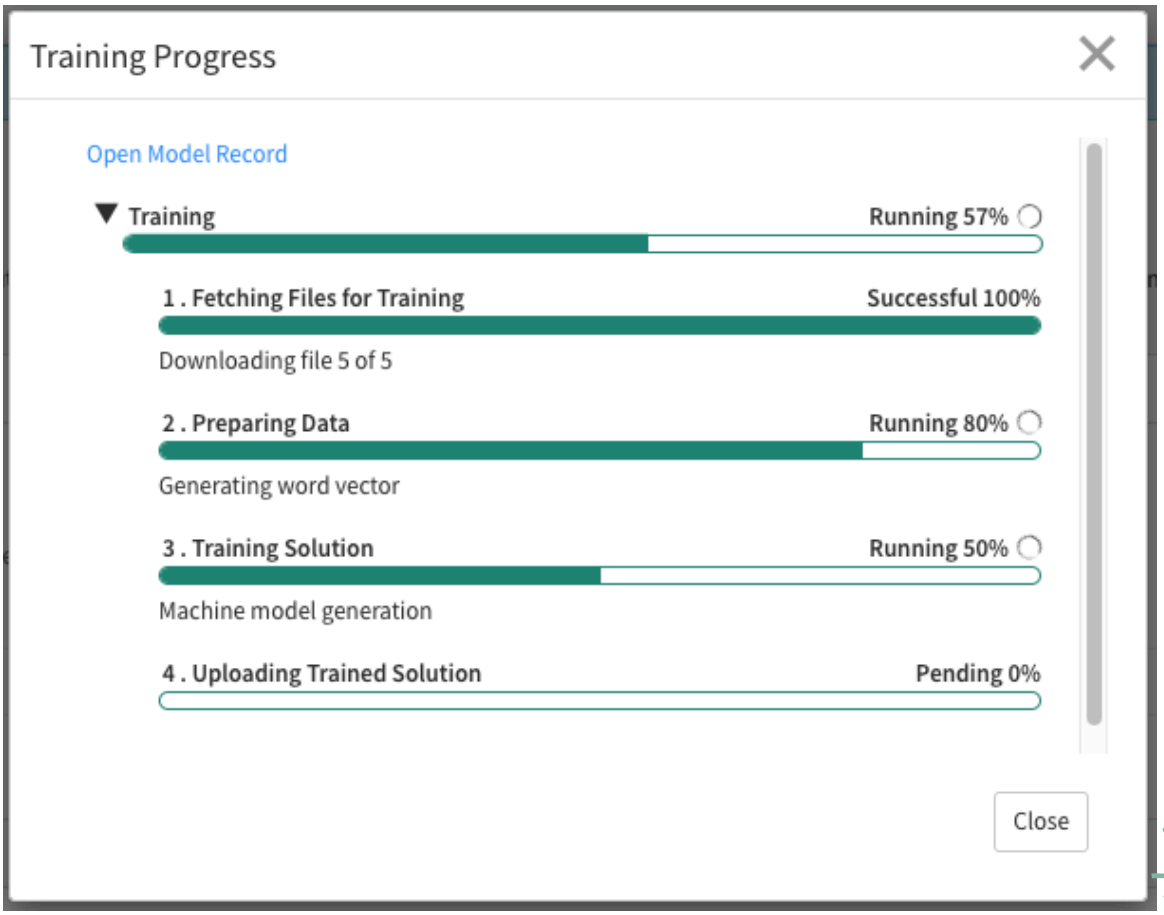


9. 완료를 클릭합니다.
사용 사례 페이지에 앞에서 만든 사용 사례의 이름과 설명이 표시됩니다. 이 페이지에서는 사용 사례 모델을 만들고 구현할 때 진행하게 될 모든 구현 단계 안내를 볼 수 있습니다.



10. 사용 사례 설정 페이지의 헤더 아래에서 진행 보기를 클릭하여 현재 교육 프로세스를 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.



주:
교육이 완료되면 사용 사례 모델 교육이 성공했음을 알리는 이메일 알림이 수신됩니다. 사용 사례 모델 알림에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 알림 문서를 참조하십시오.

11. 사용 사례 설정 페이지에서 교육된 모델 아래 모델 이름을 클릭하여 교육된 모델에 대한 데이터를 볼 수 있습니다.
모델 상세 정보 페이지가 열립니다.
12. 필요하다면 모델 상세 정보 페이지의 재교육 일정 필드에서 원하는 대로 정의를 변경할 수 있습니다.
기본값은 30일마다이지만, 180일마다 한 번씩 다시 교육할 수 있습니다.
13. 사용 사례 모델의 재교육 일정을 변경한 경우 업데이트 또는 업데이트 및 재교육을 클릭하여 다시 재교육합니다.
14. 모델을 조정하려면 사용 사례 설정 페이지의 교육된 모델 아래에서 값 조정을 클릭하십시오.
사용 사례에 대한 조정 페이지가 열리고 분포**(%)**, 순 자동화, 정밀도**(%)**, 범위**(%)** 및 모든 설명과 함께 연관된 모델 이름이 표시됩니다. 사용 사례 및 관련 모델에 사용된 평가 데이터를 봅니다.

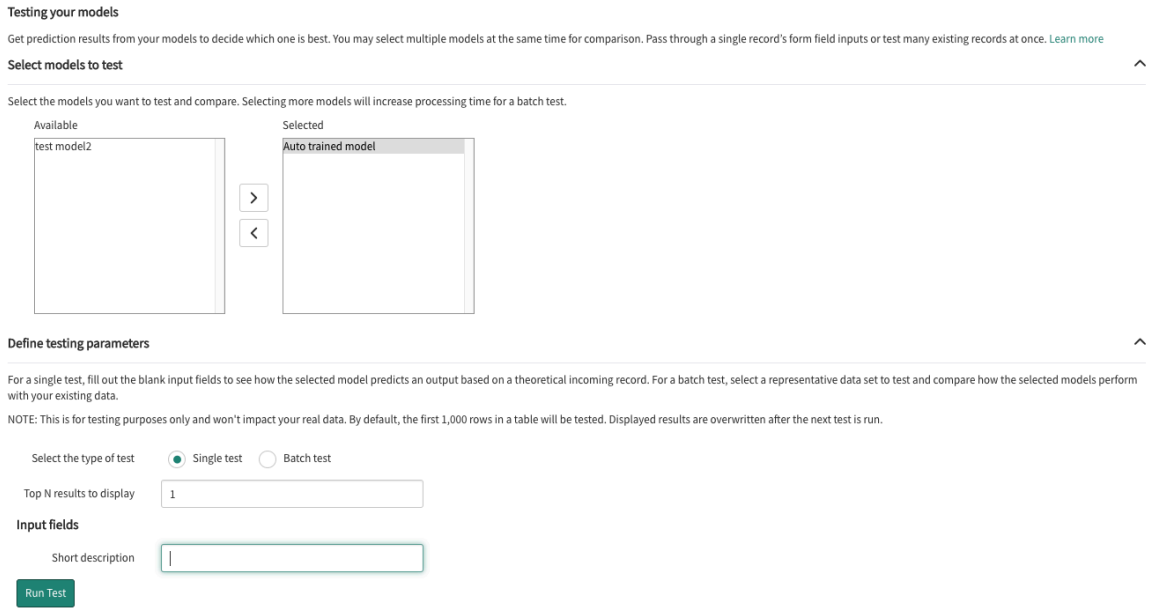
주:
모델을 교육할 때만 값을 조정할 수 있습니다.

15. 필요에 따라 사용할 범위와 정밀도의 올바른 조합을 정의하여 모델을 조정하고 개선합니다.
정확도**(%)** 및 범위**(%)** 필드를 두 번 클릭하여 값을 변경합니다. 변경 내용이 자동으로 저장됩니다.
16. 원하는 경우 다른 항목 생성을 클릭하여 설정 페이지의 모델 생성 및 교육 섹션에서 사용 사례와 관련된 다른 모델을 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.

이 프로세스를 반복하여 모델을 만들고 교육합니다.

17. 사용 사례 페이지의 모델 테스트 섹션에서 시작을 클릭하여 테스트 프로세스를 시작하십시오.
모델 테스트 페이지가 열립니다.



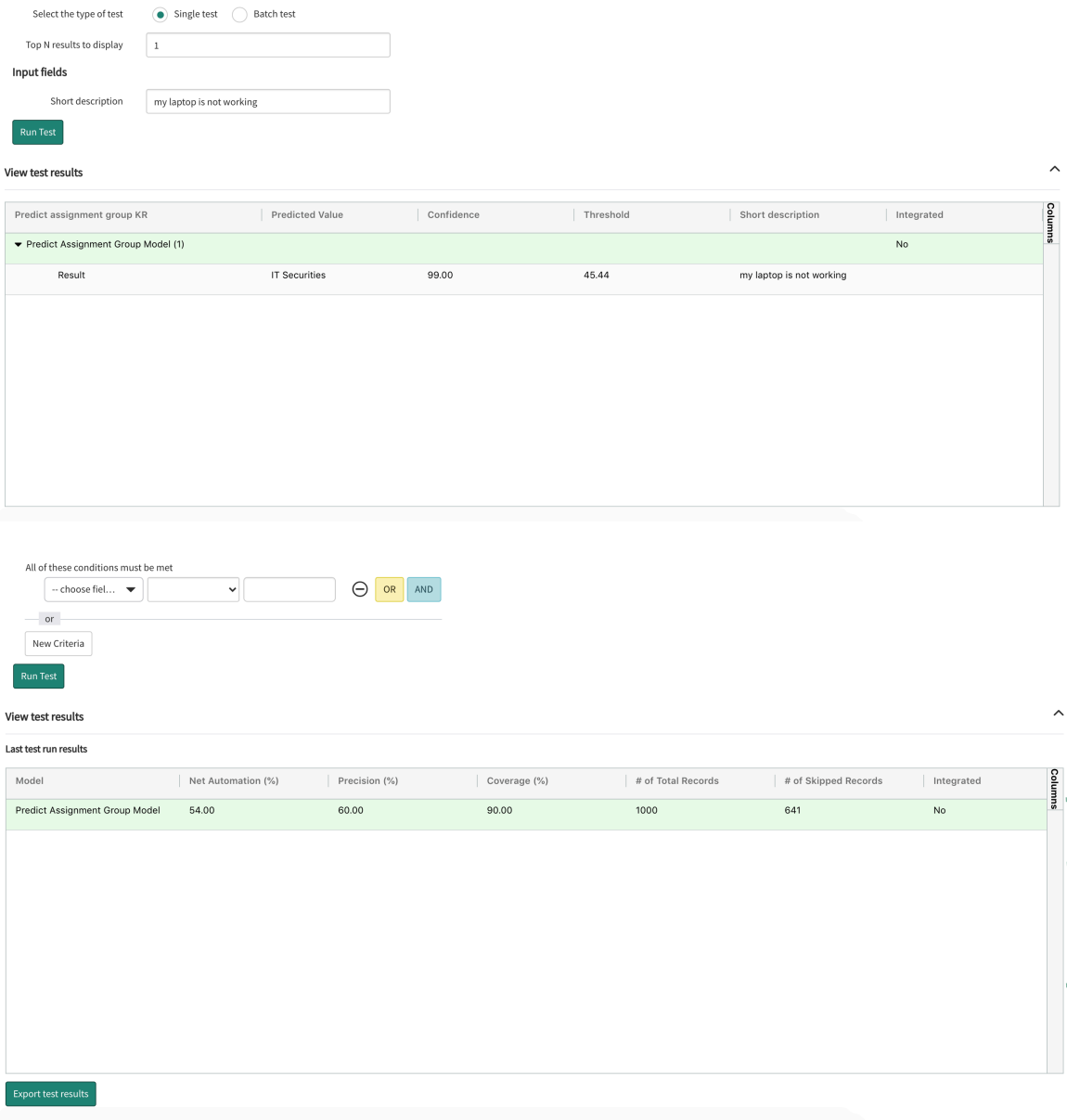
18. 테스트할 모델 선택 아래에서 테스트하고 싶은 다른 사용 사례 모델이 있는지 확인합니다.
있다면 선택됨 목록으로 이동합니다.
19. 테스트 매개변수 정의 아래에서 단일 사용 사례 모델을 테스트할 것인지 결정합니다.

    그렇다면 테스트 유형으로 단일 테스트를 선택합니다. 단일 테스트가 기본값입니다.

    주:
    사용 사례 모델을 2개 이상 테스트하려면 배치 테스트를 선택합니다.

20. 표시할 상위 결과 수를 결정합니다.
21. 입력 필드 아래에서 사용 사례 모델 테스트에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
22. 테스트 실행을 클릭합니다.
23. 테스트 결과 보기 아래에서 사용 사례 모델의 테스트 결과 데이터를 확인합니다.

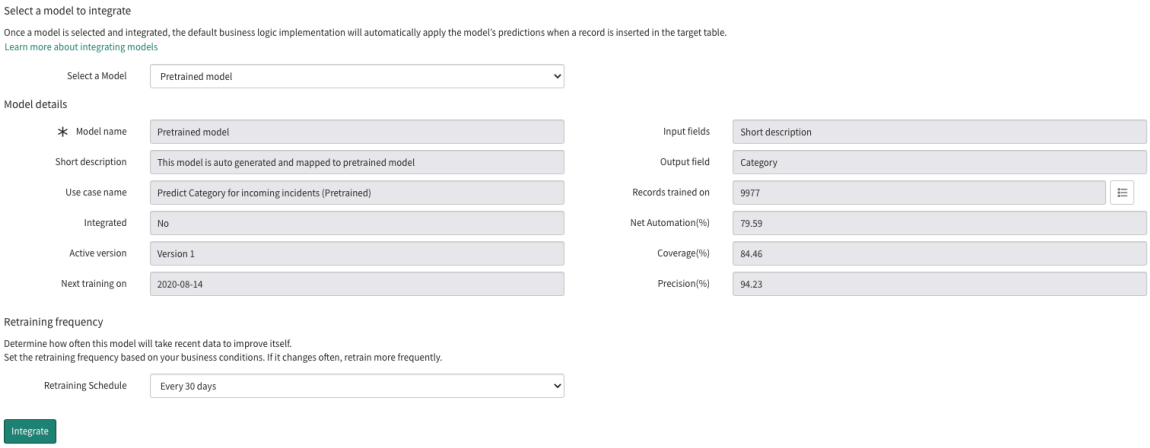
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



24. 사용 사례 모델을 비즈니스 프로세스에 통합할 준비가 되었으면 사용 사례 설정 페이지로 돌아가 모델 통합 섹션에서 시작을 클릭합니다.
통합할 모델 선택 페이지가 열립니다.

25. 모델 선택 드롭다운 메뉴에서 통합할 모델을 선택합니다.
통합할 모델 선택 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.



주:
원하는 경우 이 페이지를 통해 재교육 일정을 변경할 수 있습니다. 재교육 일정 드롭다운 선택 필드를 사용하여 기본 30일 값을 변경합니다.

26. 통합을 클릭합니다.

27. 팝업에 이 작업을 수행할 것인지 묻는 메시지가 나타나면 통합을 다시 클릭합니다.
사용 사례 모델이 비즈니스 프로세스에 통합되었습니다.

주:
교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

수신 인시던트에 대한 범주 예측

이 안내형 템플릿을 사용하여 수신 인시던트를 올바른 범주에 자동으로 할당하면 인시던트 해결 시간을 줄일 수 있습니다.

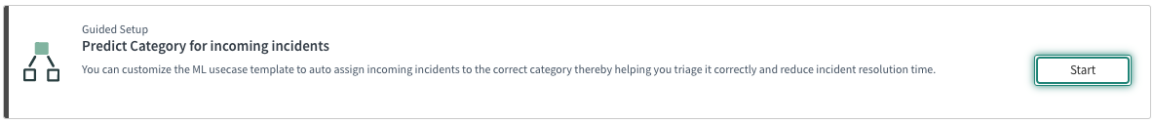
시작하기 전에
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보
이 템플릿은 수신 인시던트에 대한 범주를 예측하도록 사용 사례 모델을 커스터마이징하는 방법을 안내합니다. 사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되는 경우 여러 구현 단계를 바이패스할 수 있으며, 시작을 클릭하면 모델을 평가하고 조정할 수 있도록 자동으로 이동하게 됩니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

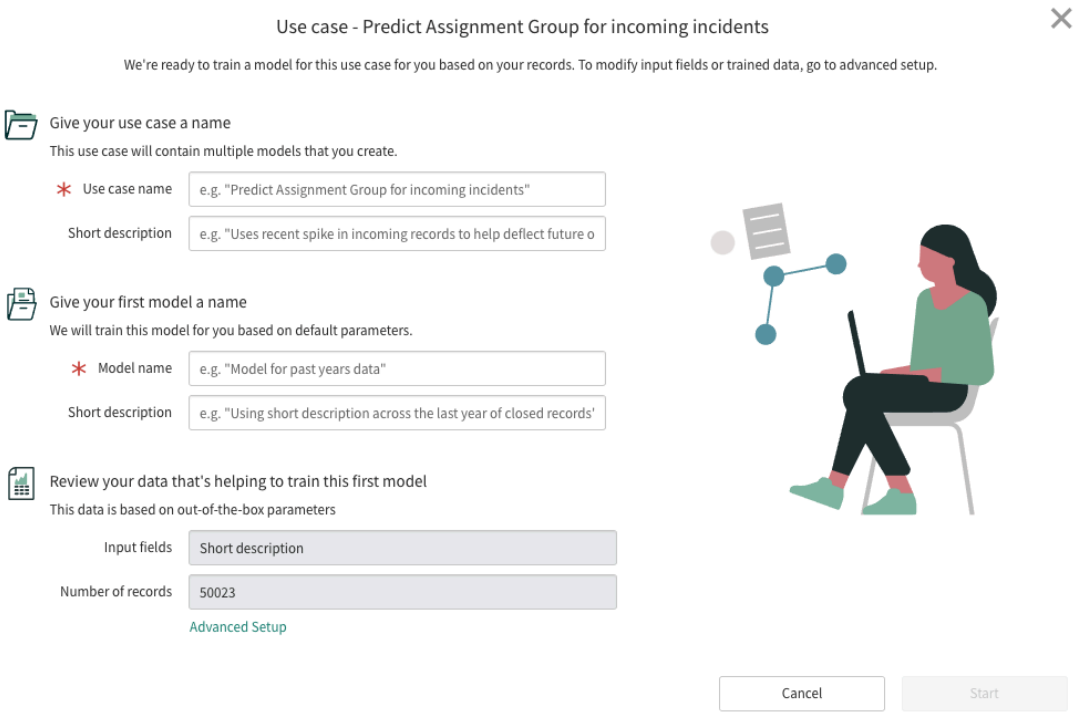
1. 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿으로 이동합니다.

2. 수신 인시던트에 대한 범주 예측 안내형 템플릿을 선택합니다.



3. 사용 사례 - 수신 인시던트에 대한 범주 예측 팝업 양식에서 사용 사례 이름 필드에 사용 사례의 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.



> **주:**
> 이 사용 사례는 생성하는 여러 모델을 포함합니다. 필요한 경우 템플릿과 동일한 이름을 사용할 수 있습니다.

4. 필수는 아니지만 짧은 설명 필드에 사용 사례에 대한 고유한 정보를 입력하면 좋습니다.

> **주:**
> 일반적으로 짧은 설명은 사용 사례의 목표 또는 사용 사례를 생성하는 목적에 대한 상세 정보를 제공합니다.

5. 모델 이름 필드에 모델 이름을 입력합니다.

> **주:**
> 모델은 기본 매개변수를 기반으로 교육됩니다. 모델 이름은 목적(예: "지난 해 데이터의 모델")을 반영해야 합니다.

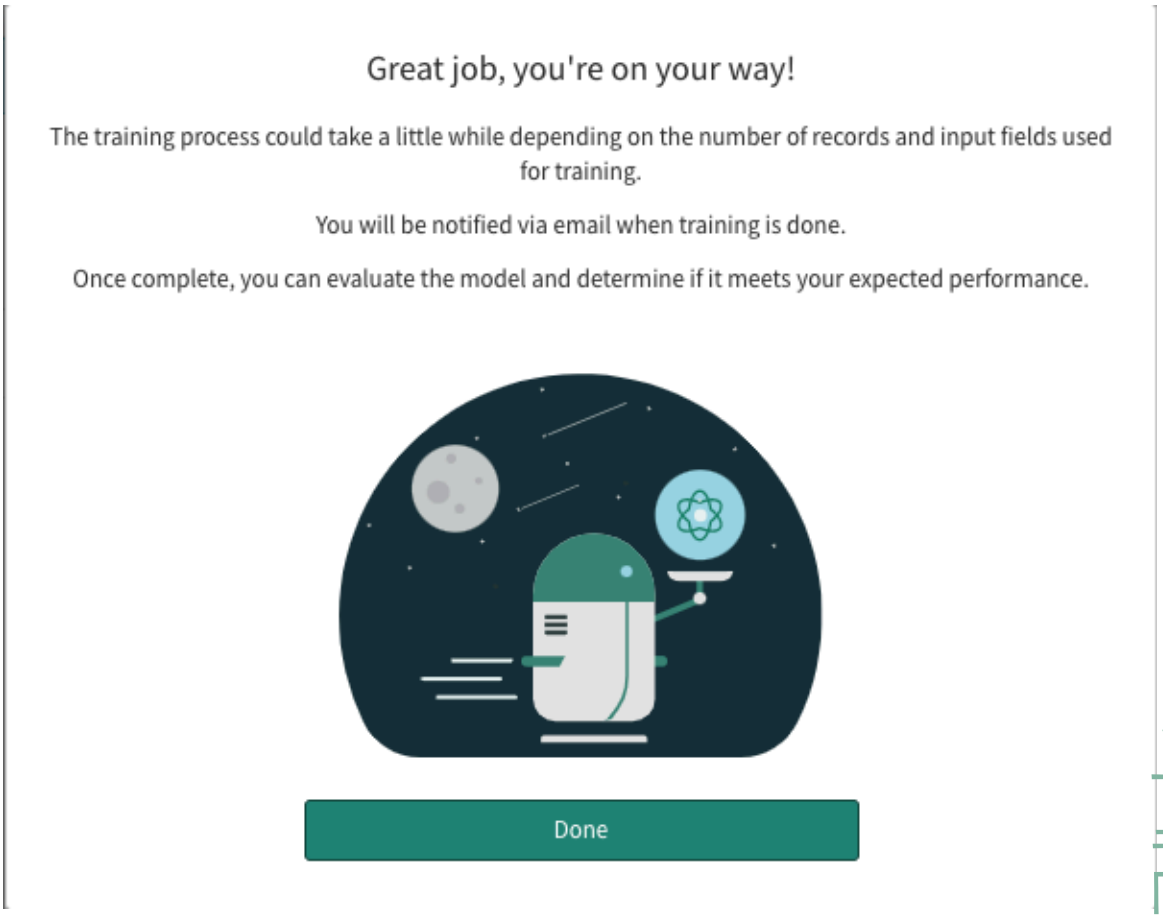
6. 입력 필드와 기록 수 필드에서 모델을 교육하는 데 도움이 되는 기본 시스템 매개변수 집합을 검토합니다.
이 데이터를 수정하려면 고급 설정을 클릭하십시오.

> **주:**
> 고급 설정을 클릭하면 처리 언어를 변경하고 모델을 교육하는 데 사용되는 필터를 검토 및 수정할 수 있습니다. 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필터를 커스터마이징할 수도 있고 새 기준을 클릭하여 새 기준을 추가할 수도 있습니다. 예측을 생성하는 데 사용되는 입력 필드를 검토하고 수정합니다. 사용 가능 및 선택됨 목록 사이에서 필드를 이동하여 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필드를 커스터마이징합니다. 변경한 내용을 저장합니다.

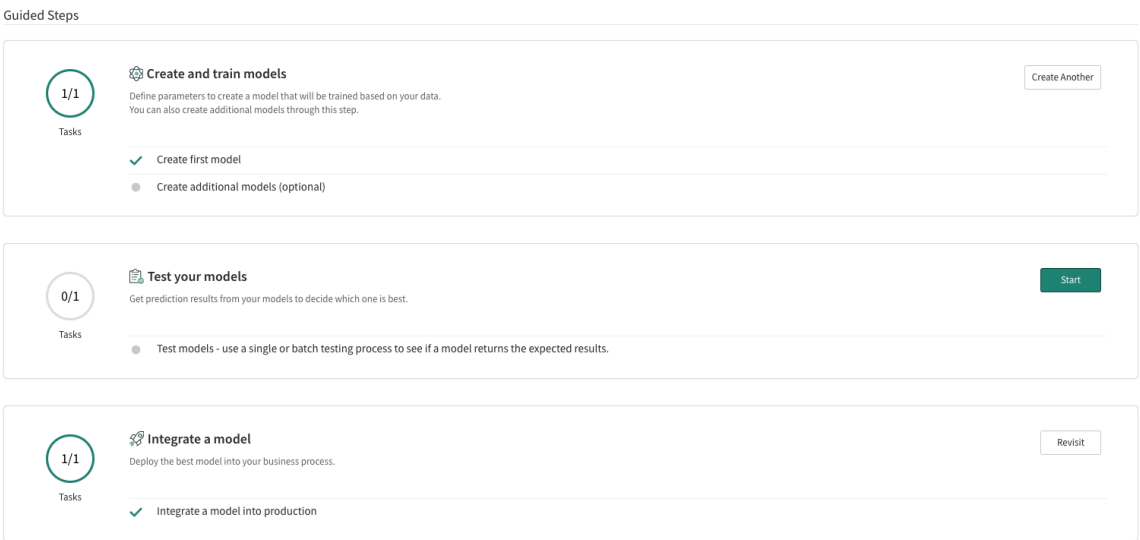
7. 시작을 클릭합니다.
모델이 생성 중인지, 교육이 진행 중인지 팝업 메시지를 통해 알 수 있습니다.

© 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:
구현을 시작하려면 최소한 사용 사례 이름과 모델 이름을 입력해야 합니다.

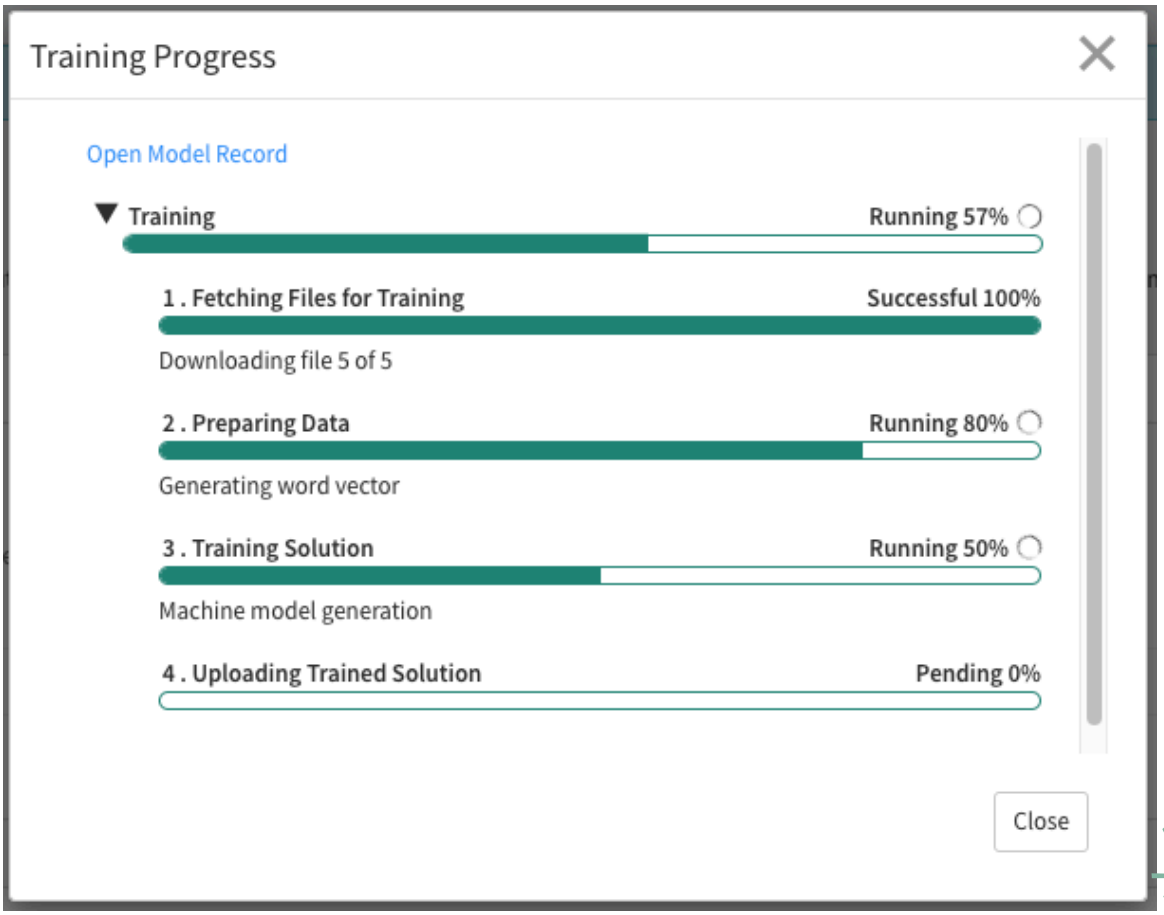


8. 완료를 클릭합니다.
사용 사례 페이지에 앞에서 만든 사용 사례의 이름과 설명이 표시됩니다. 이 페이지에서는 사용 사례 모델을 만들고 구현할 때 진행하게 될 모든 구현 단계 안내를 볼 수 있습니다.



9. 사용 사례 설정 페이지의 헤더 아래에서 진행 보기를 클릭하여 현재 교육 프로세스를 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.



주:
교육이 완료되면 사용 사례 모델 교육이 성공했음을 알리는 이메일 알림이 수신됩니다. 사용 사례 모델 알림에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 알림 문서를 참조하십시오.

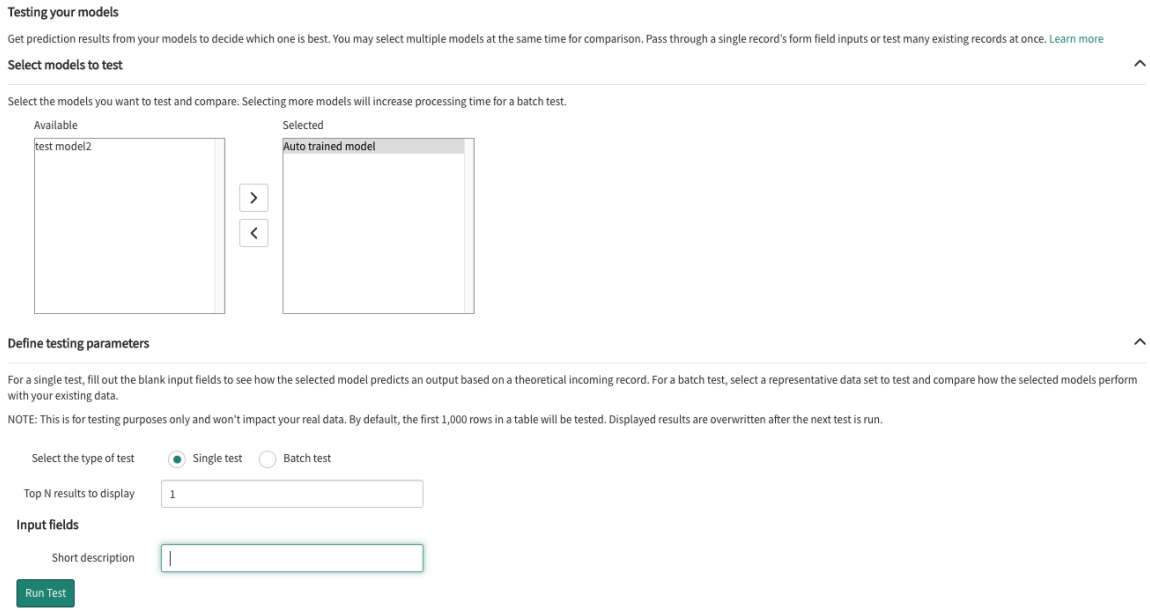
10. 사용 사례 설정 페이지에서 교육된 모델 아래 모델 이름을 클릭하여 교육된 모델에 대한 데이터를 볼 수 있습니다.
모델 상세 정보 페이지가 열립니다.
11. 필요하다면 모델 상세 정보 페이지의 재교육 일정 필드에서 원하는 대로 정의를 변경할 수 있습니다.
기본값은 30일 마다이지만, 180일 마다 한 번씩 다시 교육할 수도 있습니다.
12. 사용 사례 모델의 재교육 일정을 변경한 경우 업데이트 또는 업데이트 및 재교육을 클릭하여 다시 재교육합니다.
13. 모델을 조정하려면 사용 사례 설정 페이지의 교육된 모델 아래에서 값 조정을 클릭하십시오.
사용 사례에 대한 조정 페이지가 열리고 분포**(%)**, 순 자동화, 정밀도**(%)**, 범위**(%)** 및 모든 설명과 함께 연관된 모델 이름이 표시됩니다. 사용 사례 및 관련 모델에 사용된 평가 데이터 보기

주:
모델을 교육할 때만 값을 조정할 수 있습니다.

14. 정확도**(%)** 및 범위**(%)** 필드를 두 번 클릭하여 값을 변경합니다.
필요에 따라 사용할 범위와 정밀도의 올바른 조합을 정의하여 모델을 조정하고 개선합니다. 변경 내용이 자동으로 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.

15. 원하는 경우 다른 항목 생성을 클릭하여 설정 페이지의 모델 생성 및 교육 섹션에서 사용 사례와 관련된 다른 모델을 생성합니다.
    이 프로세스를 반복하여 모델을 만들고 교육합니다.
16. 사용 사례 페이지의 모델 테스트 섹션에서 시작을 클릭하여 테스트 프로세스를 시작하십시오.
    모델 테스트 페이지가 열립니다.

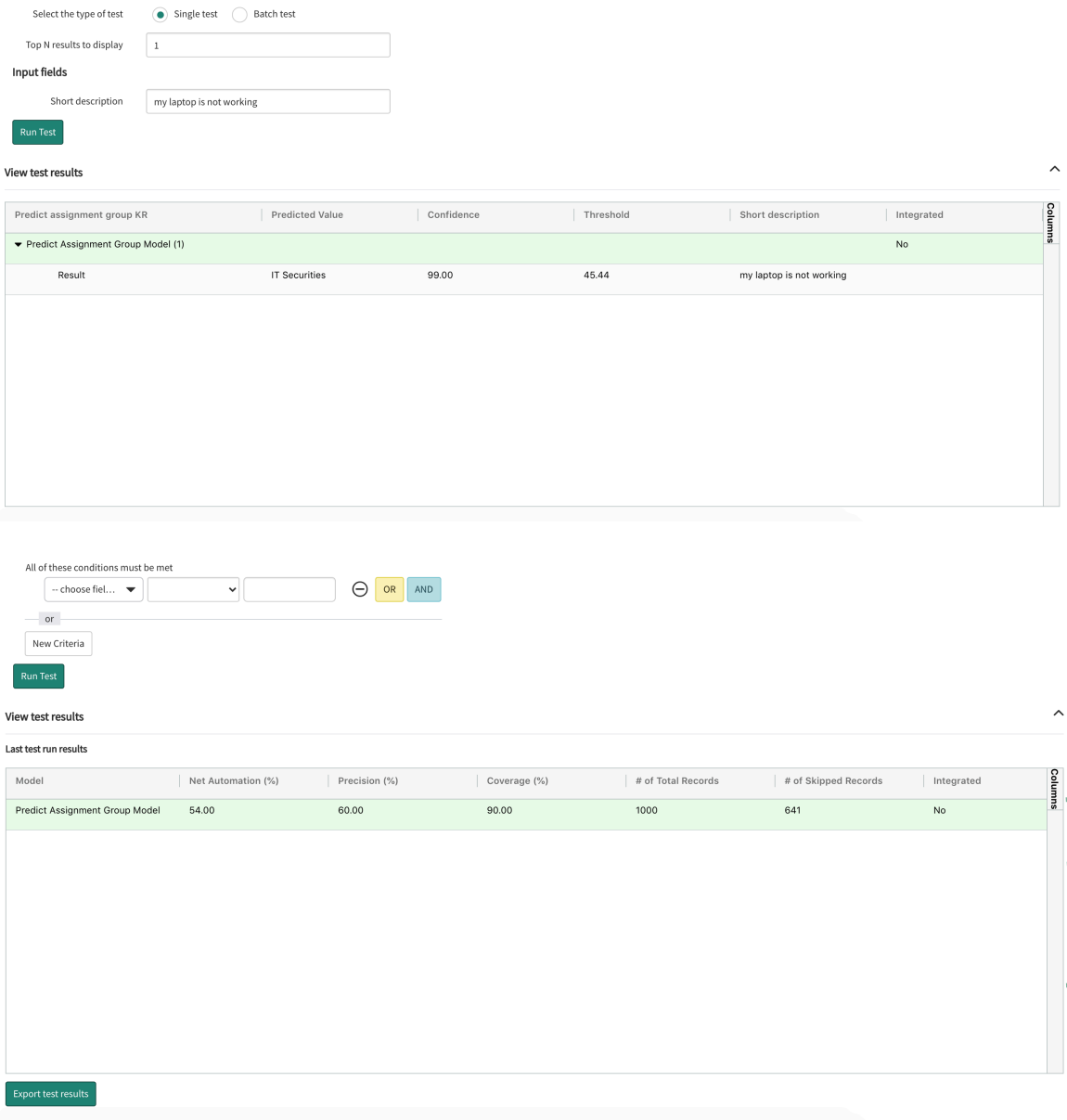


17. 테스트할 모델 선택 아래에서 테스트하고 싶은 다른 사용 사례 모델이 있는지 확인합니다.
    있다면 선택됨 목록으로 이동합니다.
18. 테스트 매개변수 정의 아래에서 단일 사용 사례 모델을 테스트할 것인지 결정합니다.
    그렇다면 테스트 유형으로 단일 테스트를 선택합니다. 단일 테스트가 기본값입니다.

    주:
    사용 사례 모델을 2개 이상 테스트하려면 배치 테스트를 선택합니다.

19. 표시할 상위 결과 수를 결정합니다.
20. 입력 필드 아래에서 사용 사례 모델 테스트에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
21. 테스트 실행을 클릭합니다.
22. 테스트 결과 보기 아래에서 사용 사례 모델의 테스트 결과 데이터를 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.

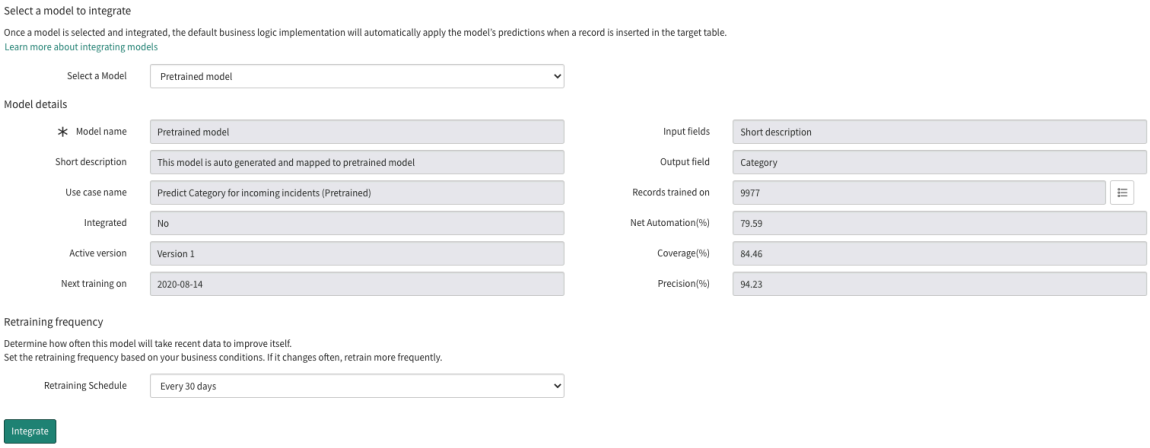


23. 사용 사례 모델을 비즈니스 프로세스에 통합할 준비가 되었으면 사용 사례 설정 페이지로 돌아가 모델 통합 섹션에서 시작을 클릭합니다.
통합할 모델 선택 페이지가 열립니다.

24. 모델 선택 드롭다운 메뉴에서 통합할 모델을 선택합니다.
통합할 모델 선택 페이지가 열립니다.

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:
원하는 경우 이 페이지를 통해 재교육 일정을 변경할 수 있습니다. 재교육 일정 드롭다운 선택 필드를 사용하여 기본 30일 값을 변경합니다.

25. 통합을 클릭합니다.

26. 팝업에 이 작업을 수행할 것인지 묻는 메시지가 나타나면 통합을 다시 클릭합니다.
사용 사례 모델이 비즈니스 프로세스에 통합되었습니다.

주:
교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

변경 위험 예측

이 안내형 템플릿을 사용하여 변경 위험을 예측하는 데이터 기반 접근 방식을 구현합니다. 비즈니스 변경 위험에 대해 보다 정확하게 전망합니다.

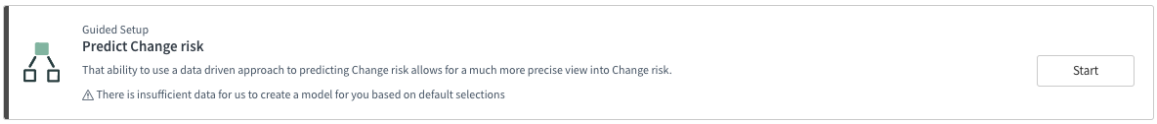
시작하기 전에
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보
이 템플릿은 변경 위험을 예측하도록 사용 사례 모델을 커스터마이징하는 방법을 안내합니다. 사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되는 경우 여러 구현 단계를 바이패스할 수 있으며, 시작을 클릭하면 모델을 평가하고 조정할 수 있도록 자동으로 이동하게 됩니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

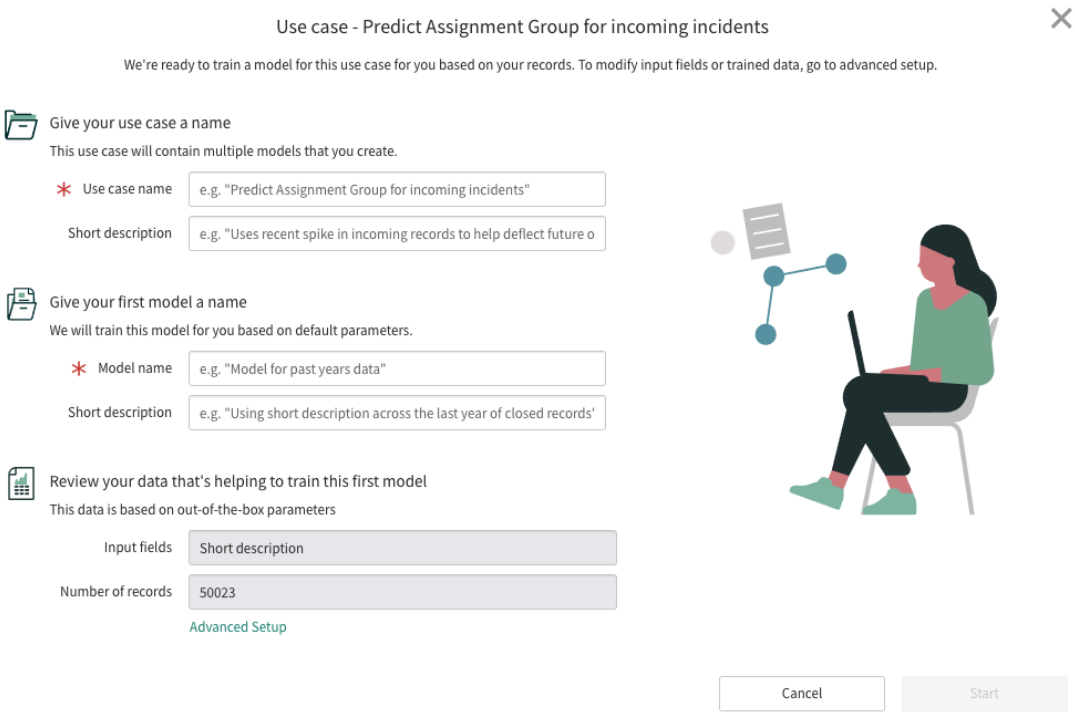
1. 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿으로 이동합니다.

2. 변경 위험 예측 안내 템플릿을 선택합니다.



3. 변경 위험 예측 팝업 양식에서 사용 사례 이름 필드에 사용 사례의 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.



> **주:**
> 이 사용 사례는 생성하는 여러 모델을 포함합니다. 필요한 경우 템플릿과 동일한 이름을 사용할 수 있습니다.

4. 필수는 아니지만 짧은 설명 필드에 사용 사례에 대한 고유한 정보를 입력하면 좋습니다.

> **주:**
> 일반적으로 짧은 설명은 사용 사례의 목표 또는 사용 사례를 생성하는 목적에 대한 상세 정보를 제공합니다.

5. 모델 이름 필드에 모델 이름을 입력합니다.

> **주:**
> 모델은 기본 매개변수를 기반으로 교육됩니다. 모델 이름은 목적(예: "지난 해 데이터의 모델")을 반영해야 합니다.

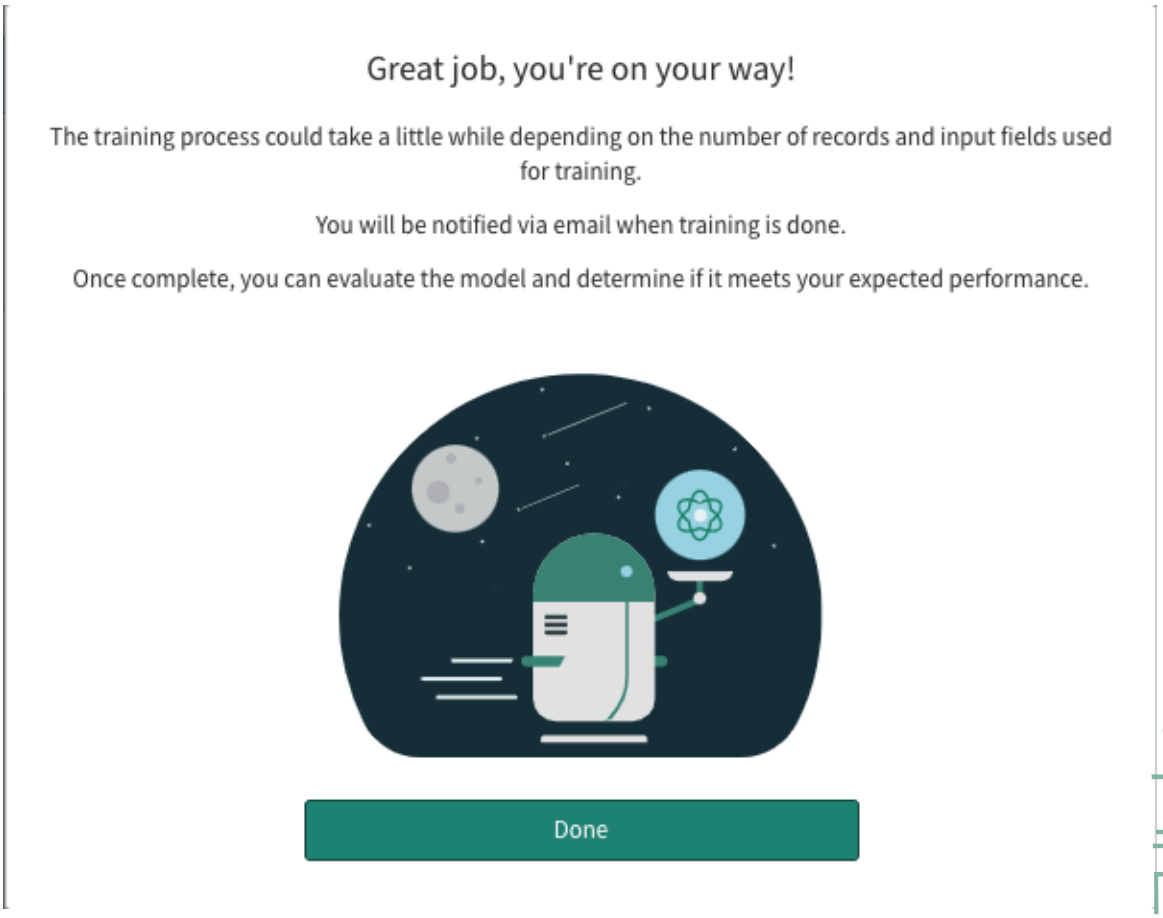
6. 입력 필드와 기록 수 필드에서 모델을 교육하는 데 도움이 되는 기본 시스템 매개변수 집합을 검토합니다.
   이 데이터를 수정하려면 고급 설정을 클릭하십시오.

> **주:**
> 고급 설정을 클릭하면 처리 언어를 변경하고 모델을 교육하는 데 사용되는 필터를 검토 및 수정할 수 있습니다. 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필터를 커스터마이징할 수도 있고 새 기준을 클릭하여 새 기준을 추가할 수도 있습니다. 예측을 생성하는 데 사용되는 입력 필드를 검토하고 수정합니다. 사용 가능 및 선택됨 목록 사이에서 필드를 이동하여 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필드를 커스터마이징합니다. 변경한 내용을 저장합니다.

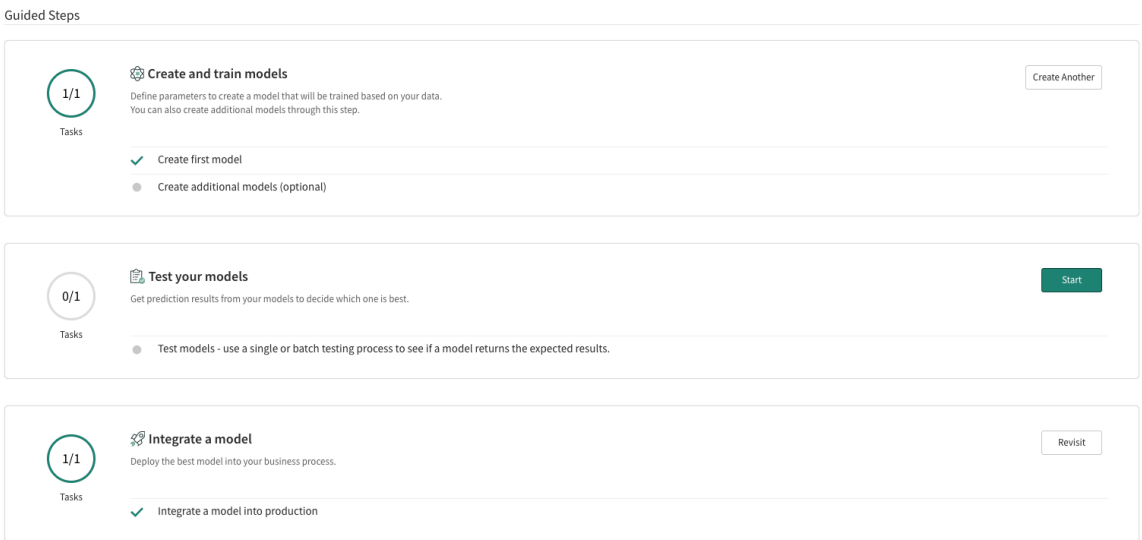
7. 시작을 클릭합니다.
   모델이 생성 중인지, 교육이 진행 중인지 팝업 메시지를 통해 알 수 있습니다.

© 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:
구현을 시작하려면 최소한 사용 사례 이름과 모델 이름을 입력해야 합니다.

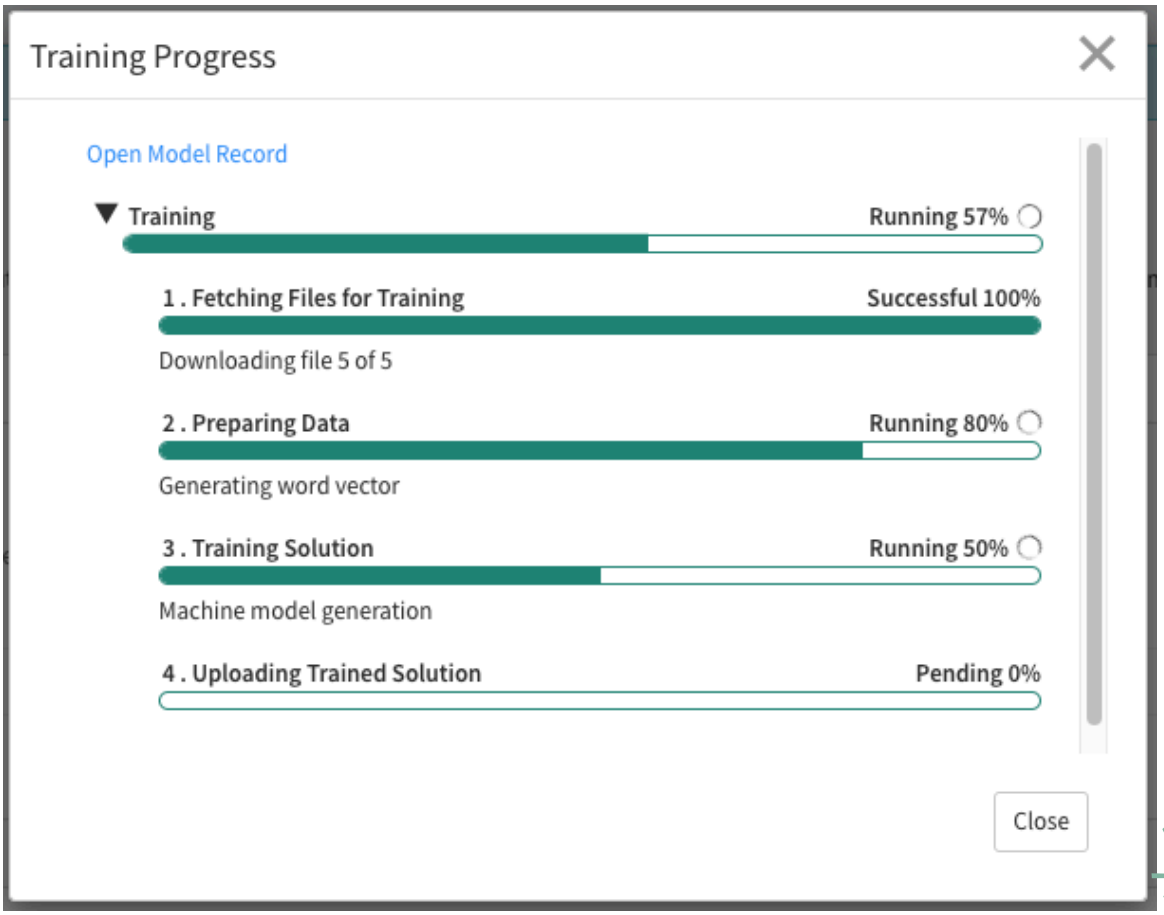


8. 완료를 클릭합니다.
사용 사례 페이지에 앞에서 만든 사용 사례의 이름과 설명이 표시됩니다. 이 페이지에서는 사용 사례 모델을 만들고 구현할 때 진행하게 될 모든 구현 단계 안내를 볼 수 있습니다.



9. 사용 사례 설정 페이지의 헤더 아래에서 진행 보기를 클릭하여 현재 교육 프로세스를 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.



주:
교육이 완료되면 사용 사례 모델 교육이 성공했음을 알리는 이메일 알림이 수신됩니다. 사용 사례 모델 알림에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 알림 문서를 참조하십시오.

10. 사용 사례 설정 페이지에서 교육된 모델 아래 모델 이름을 클릭하여 교육된 모델에 대한 데이터를 볼 수 있습니다.
모델 상세 정보 페이지가 열립니다.
11. 필요하다면 모델 상세 정보 페이지의 재교육 일정 필드에서 원하는 대로 정의를 변경할 수 있습니다.
기본값은 30일 마다이지만, 180일 마다 한 번씩 다시 교육할 수도 있습니다.
12. 사용 사례 모델의 재교육 일정을 변경한 경우 업데이트 또는 업데이트 및 재교육을 클릭하여 다시 재교육합니다.
13. 모델을 조정하려면 사용 사례 설정 페이지의 교육된 모델 아래에서 값 조정을 클릭하십시오.
사용 사례에 대한 조정 페이지가 열리고 분포**(%)**, 순 자동화, 정밀도**(%)**, 범위**(%)** 및 모든 설명과 함께 연관된 모델 이름이 표시됩니다. 사용 사례 및 관련 모델에 사용된 평가 데이터 보기

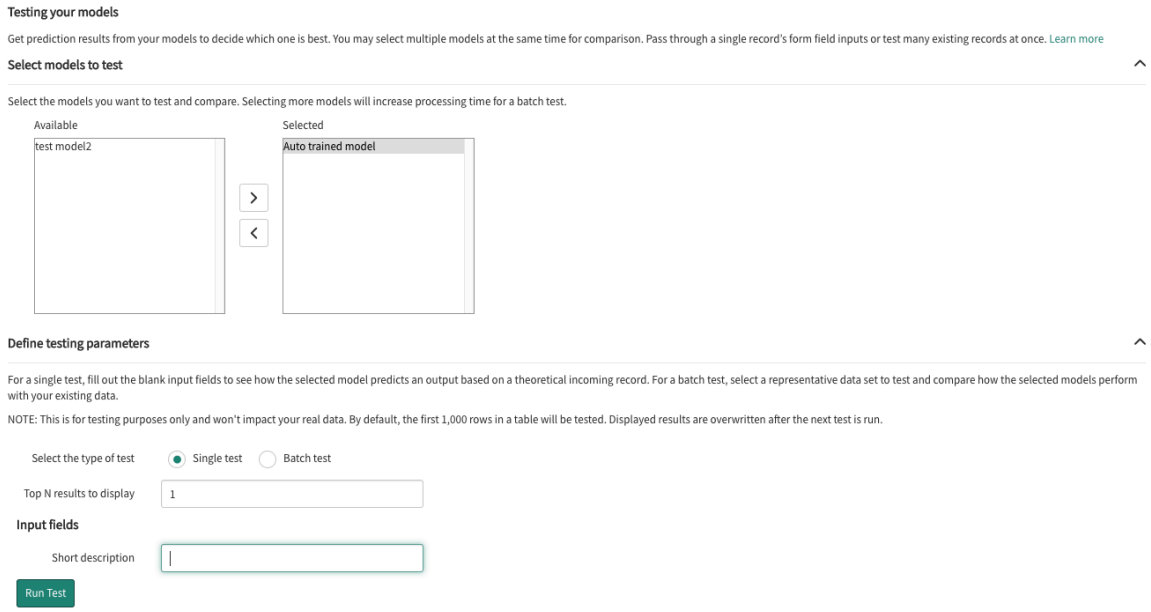
주:
모델을 교육할 때만 값을 조정할 수 있습니다.

14. 필요에 따라 사용할 범위와 정밀도의 올바른 조합을 정의하여 모델을 조정하고 개선합니다.
정확도**(%)** 및 범위**(%)** 필드를 두 번 클릭하여 값을 변경합니다. 변경 내용이 자동으로 저장됩니다.
15. 원하는 경우 다른 항목 생성을 클릭하여 설정 페이지의 모델 생성 및 교육 섹션에서 사용 사례와 관련된 다른 모델을 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.

이 프로세스를 반복하여 모델을 만들고 교육합니다.

16. 사용 사례 페이지의 모델 테스트 섹션에서 시작을 클릭하여 테스트 프로세스를 시작하십시오.
모델 테스트 페이지가 열립니다.

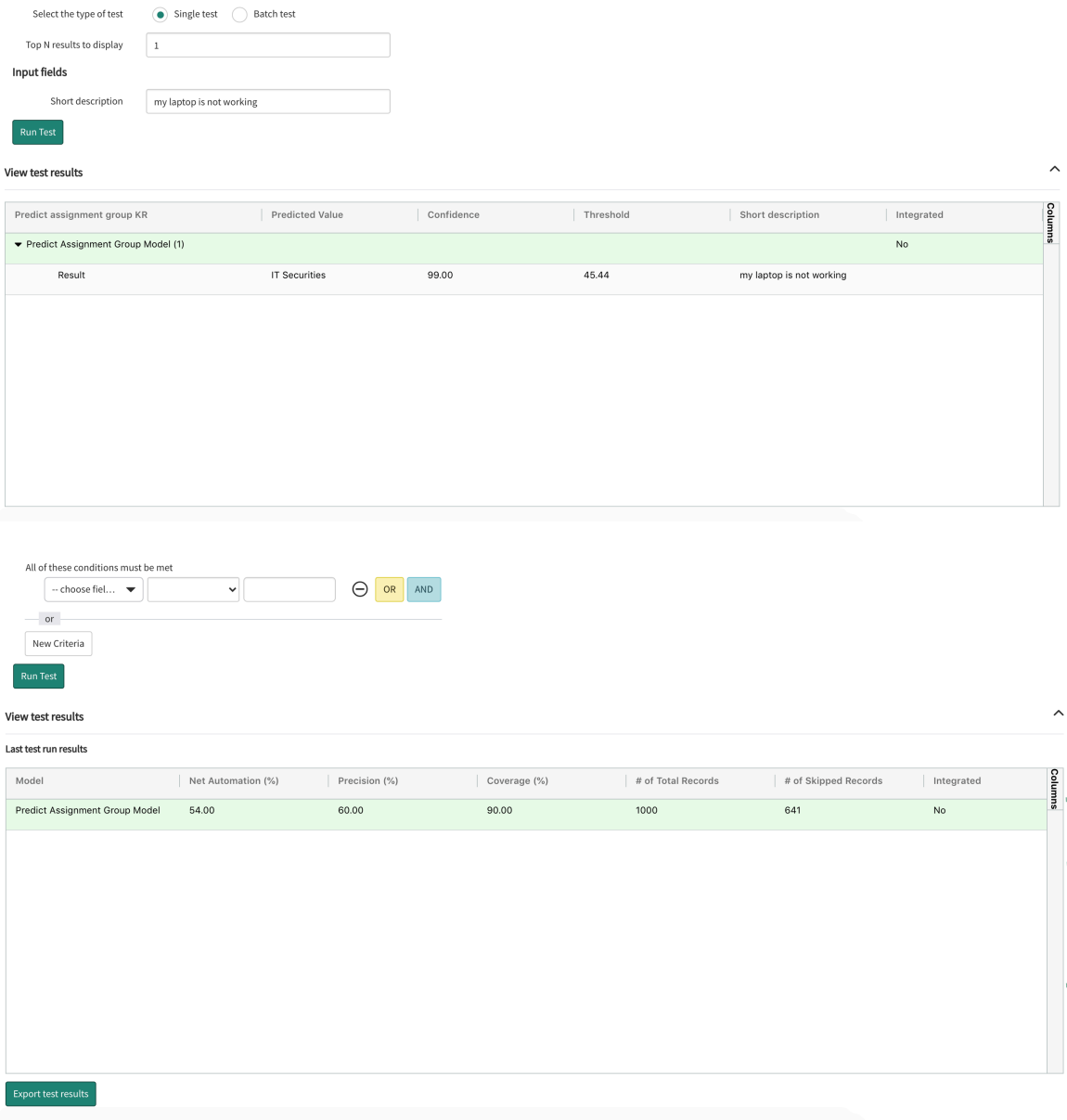


17. 테스트할 모델 선택 아래에서 테스트하고 싶은 다른 사용 사례 모델이 있는지 확인합니다.
있다면 선택됨 목록으로 이동합니다.
18. 테스트 매개변수 정의 아래에서 단일 사용 사례 모델을 테스트할 것인지 결정합니다.
그렇다면 테스트 유형으로 단일 테스트를 선택합니다. 단일 테스트가 기본값입니다.

> **주:**
> 사용 사례 모델을 2개 이상 테스트하려면 배치 테스트를 선택합니다.

19. 표시할 상위 결과 수를 결정합니다.
20. 입력 필드 아래에서 사용 사례 모델 테스트에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
21. 테스트 실행을 클릭합니다.
22. 테스트 결과 보기 아래에서 사용 사례 모델의 테스트 결과 데이터를 확인합니다.

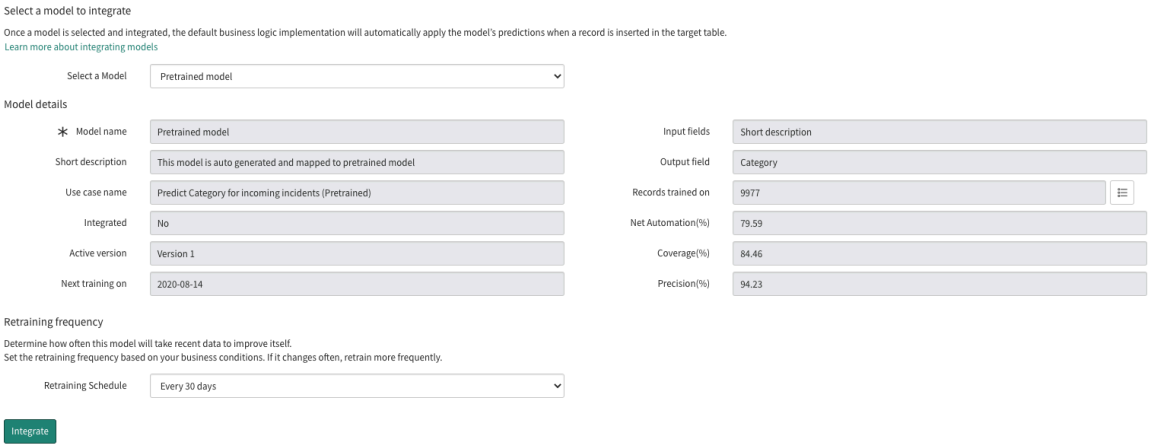
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



23. 사용 사례 모델을 비즈니스 프로세스에 통합할 준비가 되었으면 사용 사례 설정 페이지로 돌아가 모델 통합 섹션에서 시작을 클릭합니다.
통합할 모델 선택 페이지가 열립니다.

24. 모델 선택 드롭다운 메뉴에서 통합할 모델을 선택합니다.
통합할 모델 선택 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.



주:
원하는 경우 이 페이지를 통해 재교육 일정을 변경할 수 있습니다. 재교육 일정 드롭다운 선택 필드를 사용하여 기본 30일 값을 변경합니다.

25. 통합을 클릭합니다.

26. 팝업에 이 작업을 수행할 것인지 묻는 메시지가 나타나면 통합을 다시 클릭합니다.
사용 사례 모델이 비즈니스 프로세스에 통합되었습니다.

주:
교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

수신 인시던트의 구성 항목 예측

이 안내형 템플릿을 사용하여 수신 인시던트를 올바른 구성 항목에 자동으로 할당하면 인시던트 해결 시간을 줄일 수 있습니다.

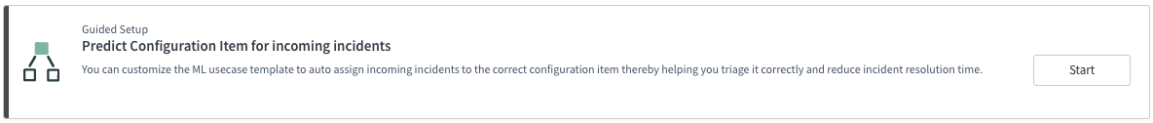
시작하기 전에
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보
이 템플릿은 수신 인시던트의 구성 항목을 예측하도록 사용 사례 모델을 커스터마이징하는 방법을 안내합니다. 사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되는 경우 여러 구현 단계를 바이패스할 수 있으며, 시작을 클릭하면 모델을 평가하고 조정할 수 있도록 자동으로 이동하게 됩니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

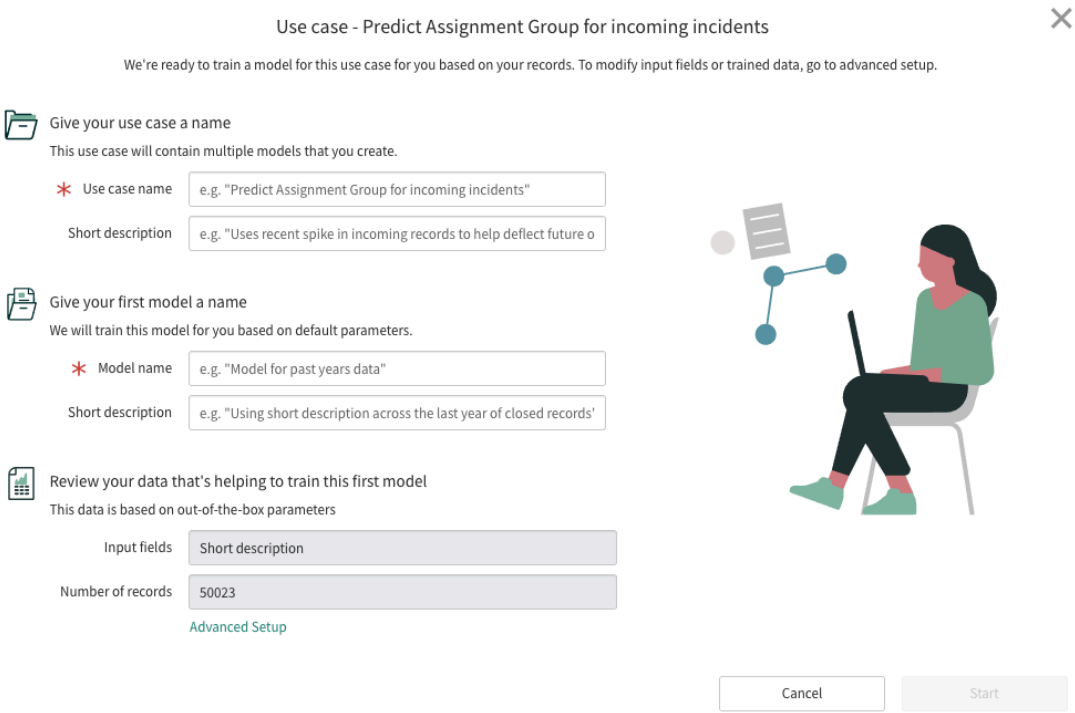
1. 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿으로 이동합니다.

2. 수신 인시던트의 구성 항목 예측 안내형 템플릿을 선택합니다.



3. 사용 사례 - 수신 인시던트에 대한 구성 항목 예측 팝업 양식에서 사용 사례 이름 필드에 사용 사례의 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.



> **주:**
> 이 사용 사례는 생성하는 여러 모델을 포함합니다. 필요한 경우 템플릿과 동일한 이름을 사용할 수 있습니다.

4. 필수는 아니지만 짧은 설명 필드에 사용 사례에 대한 고유한 정보를 입력하면 좋습니다.

> **주:**
> 일반적으로 짧은 설명은 사용 사례의 목표 또는 사용 사례를 생성하는 목적에 대한 상세 정보를 제공합니다.

5. 모델 이름 필드에 모델 이름을 입력합니다.

> **주:**
> 모델은 기본 매개변수를 기반으로 교육됩니다. 모델 이름은 목적(예: "지난 해 데이터의 모델")을 반영해야 합니다.

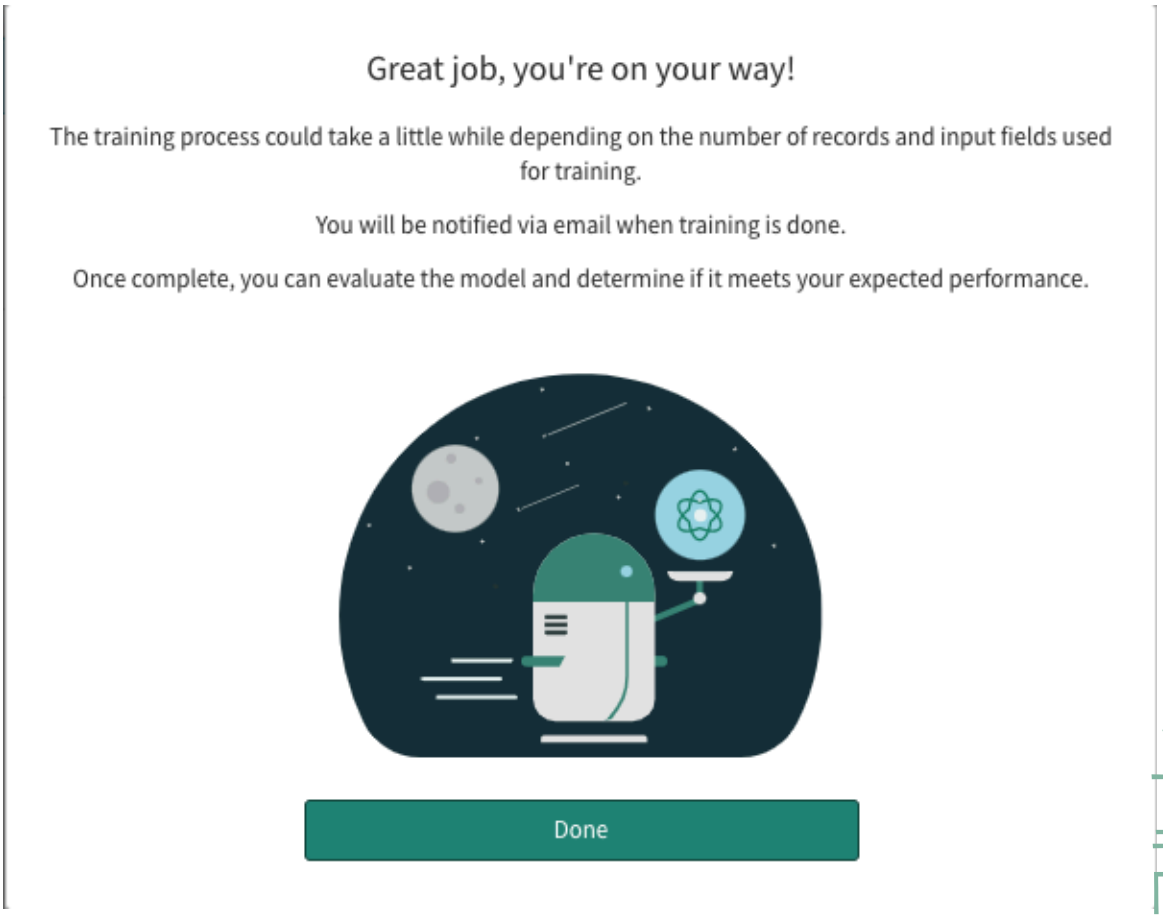
6. 입력 필드와 기록 수 필드에서 모델을 교육하는 데 도움이 되는 기본 시스템 매개변수 집합을 검토합니다.
   이 데이터를 수정하려면 고급 설정을 클릭하십시오.

> **주:**
> 고급 설정을 클릭하면 처리 언어를 변경하고 모델을 교육하는 데 사용되는 필터를 검토 및 수정할 수 있습니다. 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필터를 커스터마이징할 수도 있고 새 기준을 클릭하여 새 기준을 추가할 수도 있습니다. 예측을 생성하는 데 사용되는 입력 필드를 검토하고 수정합니다. 사용 가능 및 선택됨 슬러시버킷 사이에서 필드를 이동하여 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필드를 커스터마이징합니다. 변경한 내용을 저장합니다.

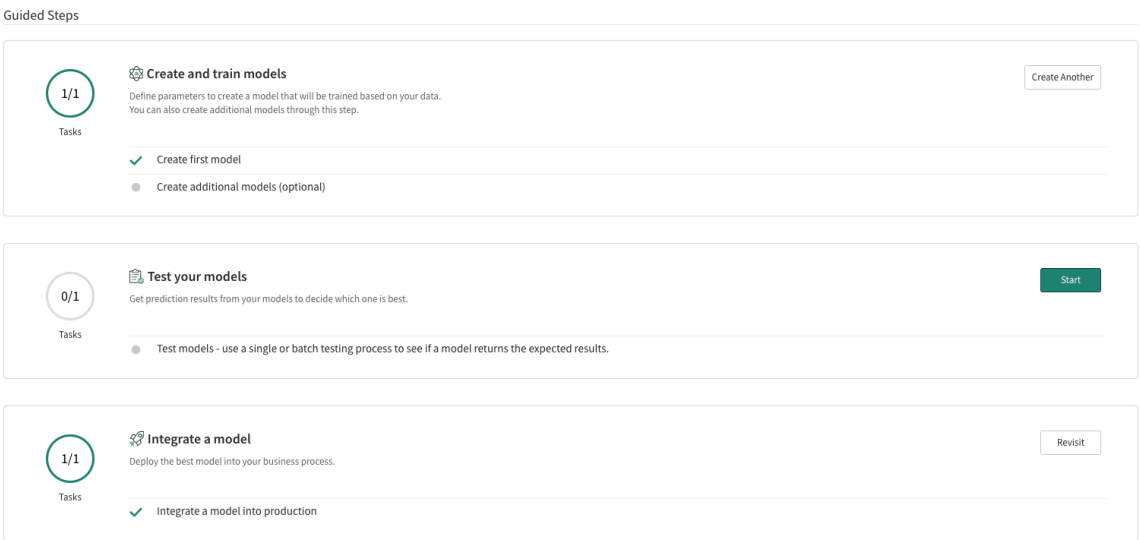
7. 시작을 클릭합니다.
   모델이 생성 중인지, 교육이 진행 중인지 팝업 메시지를 통해 알 수 있습니다.

© 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:
구현을 시작하려면 최소한 사용 사례 이름과 모델 이름을 입력해야 합니다.

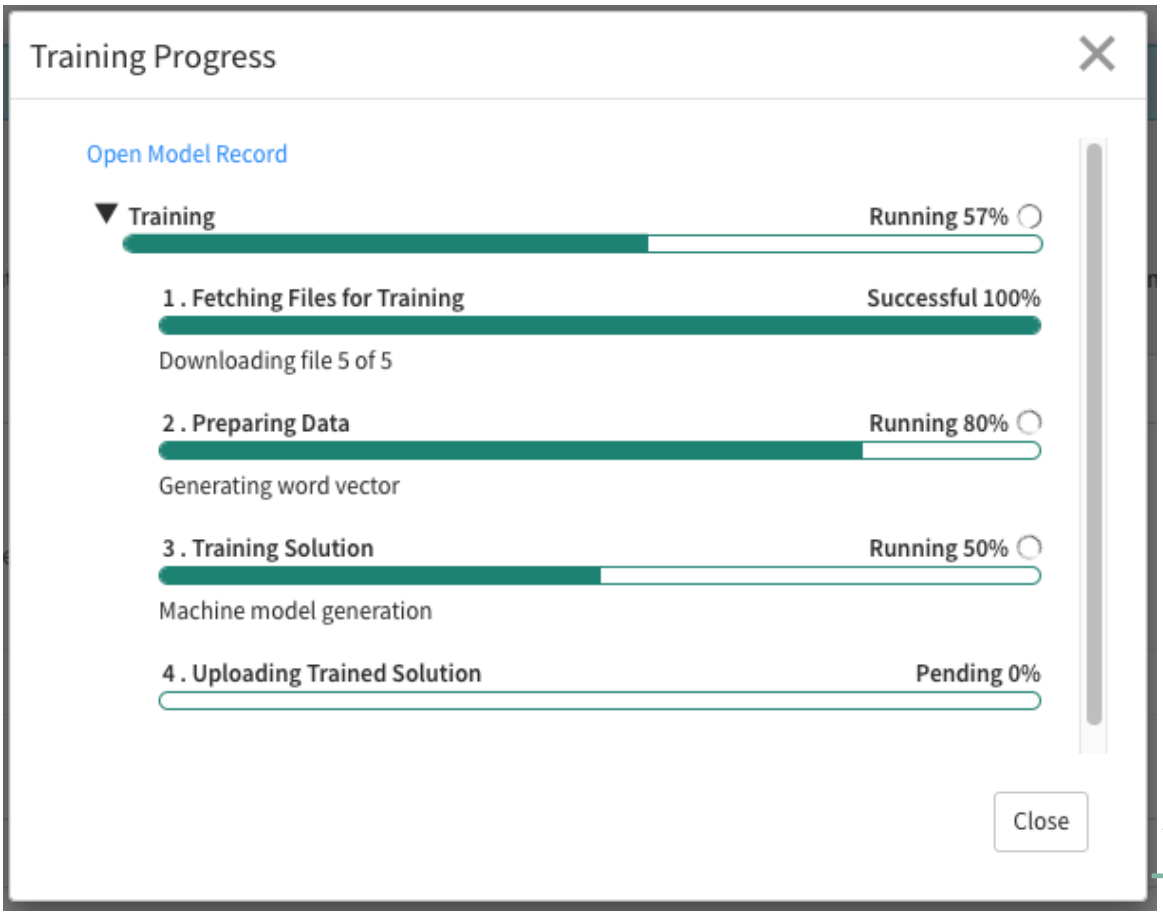


8. 완료를 클릭합니다.
사용 사례 페이지에 앞에서 만든 사용 사례의 이름과 설명이 표시됩니다. 이 페이지에서는 사용 사례 모델을 만들고 구현할 때 진행하게 될 모든 구현 단계 안내를 볼 수 있습니다.



9. 사용 사례 설정 페이지의 헤더 아래에서 진행 보기를 클릭하여 현재 교육 프로세스를 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.



주:
교육이 완료되면 사용 사례 모델 교육이 성공했음을 알리는 이메일 알림이 수신됩니다. 사용 사례 모델 알림에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 알림 문서를 참조하십시오.

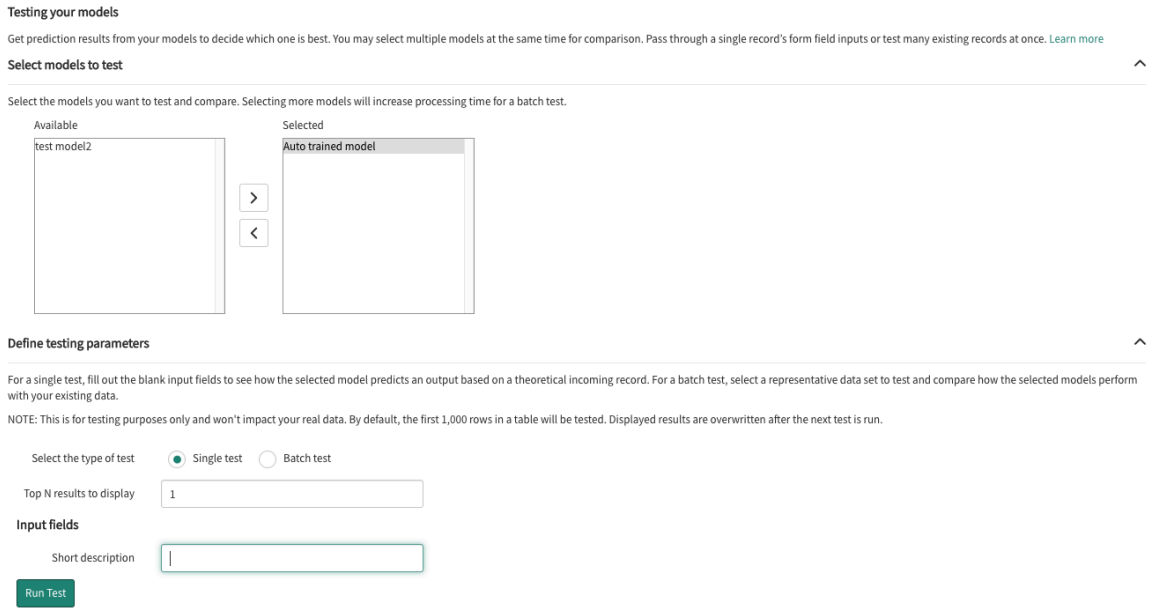
10. 사용 사례 설정 페이지에서 교육된 모델 아래 모델 이름을 클릭하여 교육된 모델에 대한 데이터를 볼 수 있습니다.
모델 상세 정보 페이지가 열립니다.
11. 필요하다면 모델 상세 정보 페이지의 재교육 일정 필드에서 원하는 대로 정의를 변경할 수 있습니다.
기본값은 30일 마다이지만, 180일 마다 한 번씩 다시 교육할 수도 있습니다.
12. 사용 사례 모델의 재교육 일정을 변경한 경우 업데이트 또는 업데이트 및 재교육을 클릭하여 다시 재교육합니다.
13. 모델을 조정하려면 사용 사례 설정 페이지의 교육된 모델 아래에서 값 조정을 클릭하십시오.
사용 사례에 대한 조정 페이지가 열리고 분포**(%)**, 순 자동화, 정밀도**(%)**, 범위**(%)** 및 모든 설명과 함께 연관된 모델 이름이 표시됩니다. 사용 사례 및 관련 모델에 사용된 평가 데이터를 봅니다.

주:
모델을 교육할 때만 값을 조정할 수 있습니다.

14. 정확도**(%)** 및 범위**(%)** 필드를 두 번 클릭하여 값을 변경합니다.
필요에 따라 사용할 범위와 정밀도의 올바른 조합을 정의하여 모델을 조정하고 개선합니다. 변경 내용이 자동으로 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.

15. 원하는 경우 다른 항목 생성을 클릭하여 설정 페이지의 모델 생성 및 교육 섹션에서 사용 사례와 관련된 다른 모델을 생성합니다.
    이 프로세스를 반복하여 모델을 만들고 교육합니다.
16. 사용 사례 페이지의 모델 테스트 섹션에서 시작을 클릭하여 테스트 프로세스를 시작하십시오.
    모델 테스트 페이지가 열립니다.



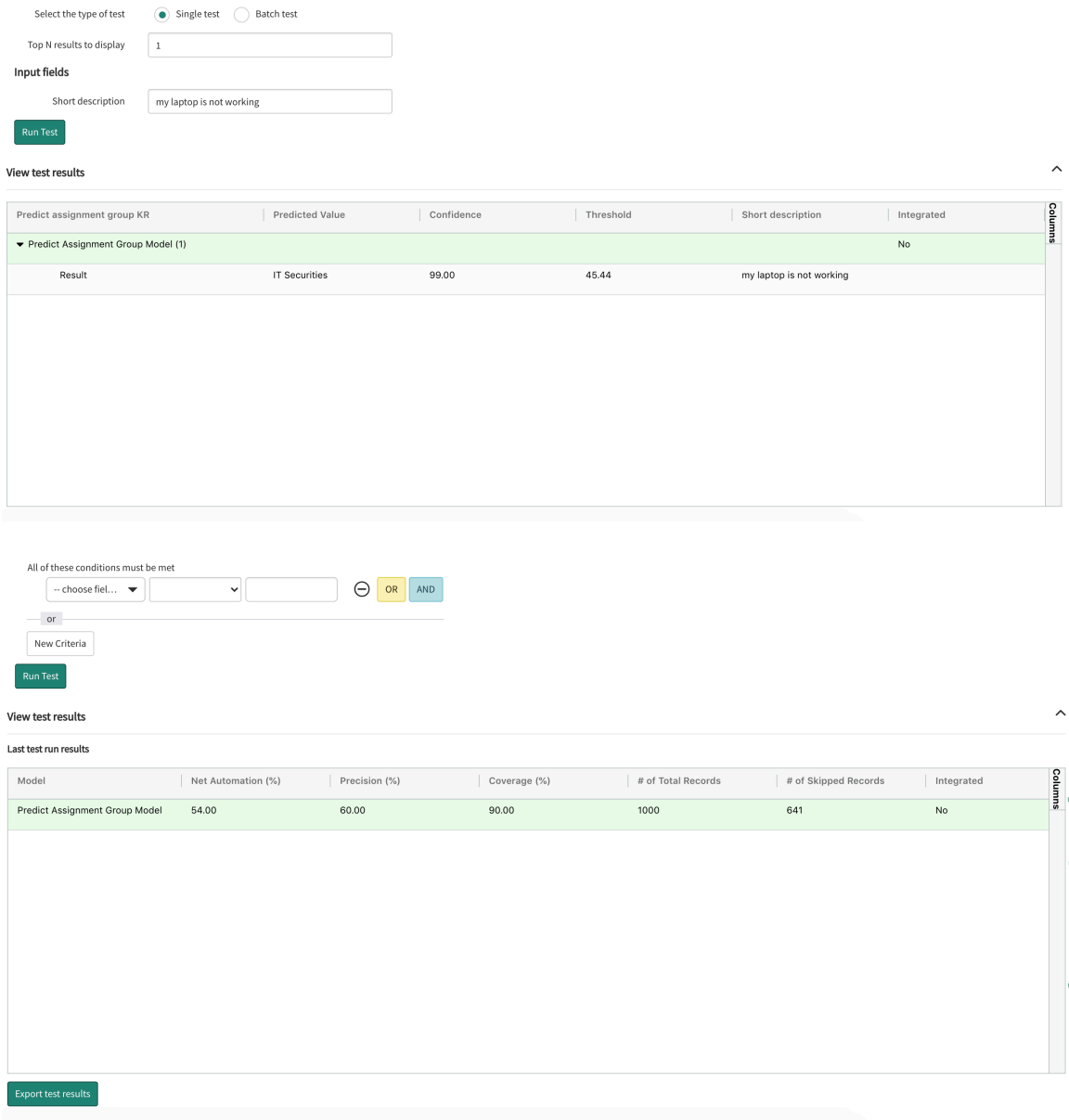
17. 테스트할 모델 선택 아래에서 테스트하고 싶은 다른 사용 사례 모델이 있는지 확인합니다.
    있다면 선택됨 목록으로 이동합니다.
18. 테스트 매개변수 정의 아래에서 단일 사용 사례 모델을 테스트할 것인지 결정합니다.

    그렇다면 테스트 유형으로 단일 테스트를 선택합니다. 단일 테스트가 기본값입니다.

    > **주:**
    > 사용 사례 모델을 2개 이상 테스트하려면 배치 테스트를 선택합니다.

19. 표시할 상위 결과 수를 결정합니다.
20. 입력 필드 아래에서 사용 사례 모델 테스트에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
21. 테스트 실행을 클릭합니다.
22. 테스트 결과 보기 아래에서 사용 사례 모델의 테스트 결과 데이터를 확인합니다.

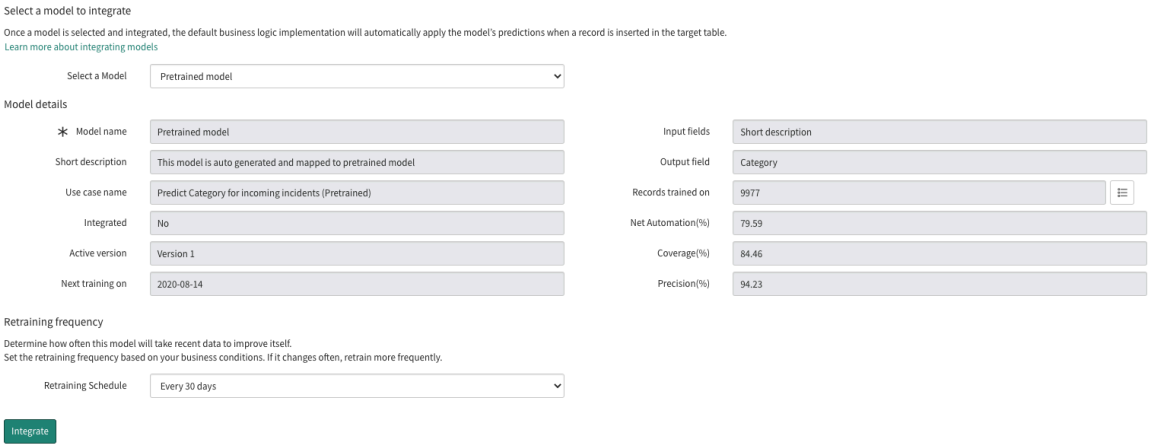
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



23. 사용 사례 모델을 비즈니스 프로세스에 통합할 준비가 되었으면 사용 사례 설정 페이지로 돌아가 모델 통합 섹션에서 시작을 클릭합니다.
통합할 모델 선택 페이지가 열립니다.

24. 모델 선택 드롭다운 메뉴에서 통합할 모델을 선택합니다.
통합할 모델 선택 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.



주:
원하는 경우 이 페이지를 통해 재교육 일정을 변경할 수 있습니다. 재교육 일정 드롭다운 선택 필드를 사용하여 기본 30일 값을 변경합니다.

25. 통합을 클릭합니다.

26. 팝업에 이 작업을 수행할 것인지 묻는 메시지가 나타나면 통합을 다시 클릭합니다.
사용 사례 모델이 비즈니스 프로세스에 통합되었습니다.

주:
교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

수신 인시던트에 대한 서비스 예측

이 안내형 템플릿을 사용하여 수신 인시던트를 올바른 서비스에 자동으로 할당하면 인시던트 해결 시간을 줄일 수 있습니다.

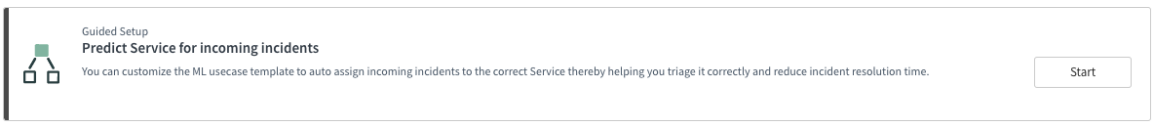
시작하기 전에
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보
이 템플릿은 수신 인시던트에 대한 서비스를 예측하도록 사용 사례 모델을 커스터마이징하는 방법을 안내합니다. 사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되는 경우 여러 구현 단계를 바이패스할 수 있으며, 시작을 클릭하면 모델을 평가하고 조정할 수 있도록 자동으로 이동하게 됩니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

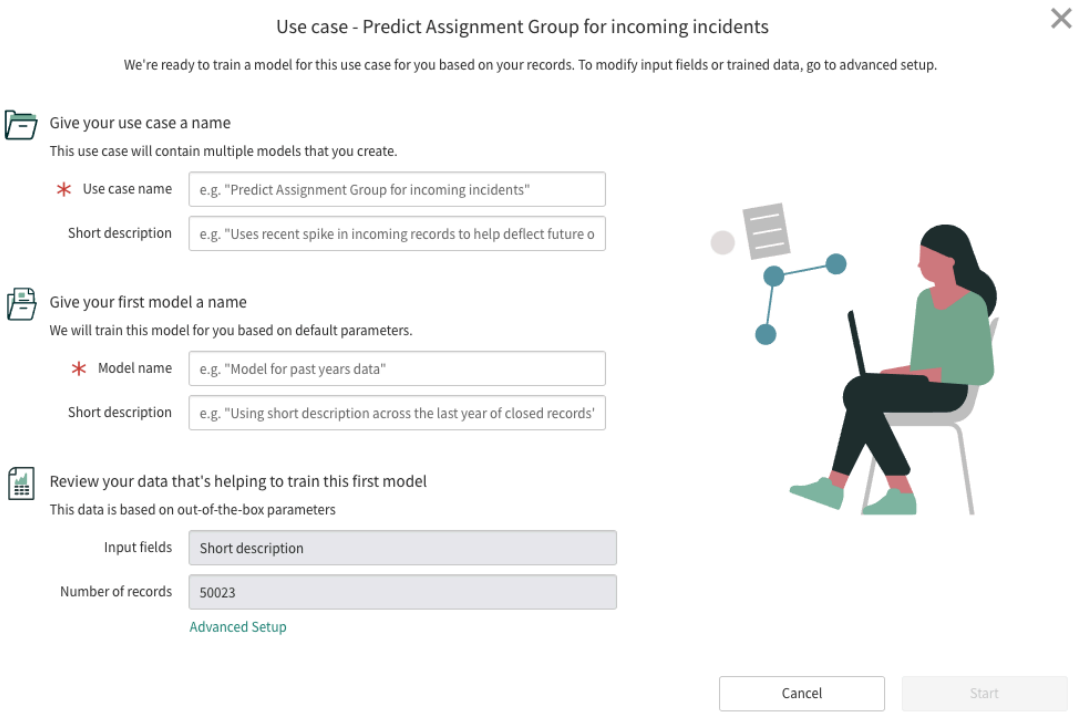
1. 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿으로 이동합니다.

2. 수신 인시던트에 대한 서비스 예측 안내형 템플릿을 선택합니다.



3. 사용 사례 - 수신 인시던트에 대한 서비스 예측 팝업 양식에서 사용 사례 이름 필드에 사용 사례의 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.



> **주:**
> 이 사용 사례는 생성하는 여러 모델을 포함합니다. 필요한 경우 템플릿과 동일한 이름을 사용할 수 있습니다.

4. 필수는 아니지만 짧은 설명 필드에 사용 사례에 대한 고유한 정보를 입력하면 좋습니다.

> **주:**
> 일반적으로 짧은 설명은 사용 사례의 목표 또는 사용 사례를 생성하는 목적에 대한 상세 정보를 제공합니다.

5. 모델 이름 필드에 모델 이름을 입력합니다.

> **주:**
> 모델은 기본 매개변수를 기반으로 교육됩니다. 모델 이름은 목적(예: "지난 해 데이터의 모델")을 반영해야 합니다.

6. 입력 필드와 기록 수 필드에서 모델을 교육하는 데 도움이 되는 기본 시스템 매개변수 집합을 검토합니다.

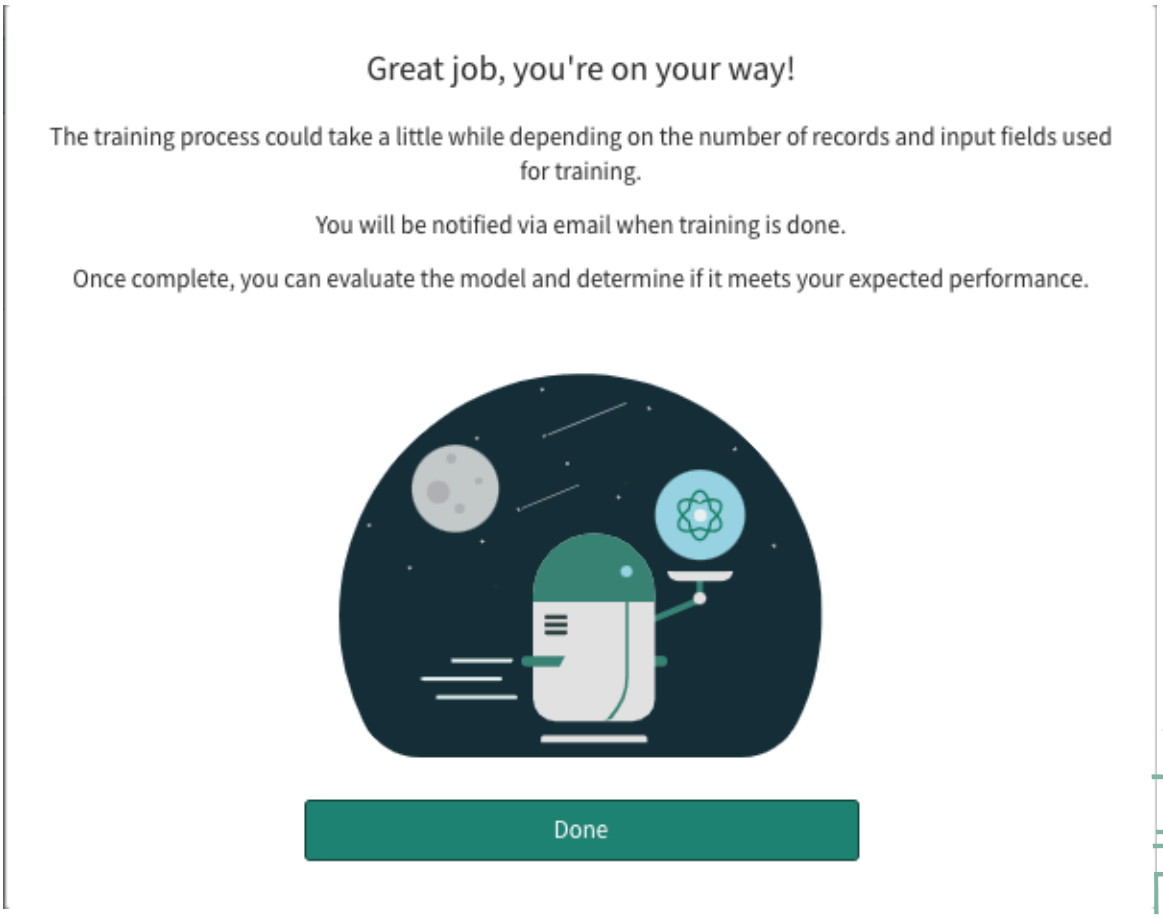
   이 데이터를 수정하려면 고급 설정을 클릭하십시오.

> **주:**
> 고급 설정을 클릭하면 처리 언어를 변경하고 모델을 교육하는 데 사용되는 필터를 검토 및 수정할 수 있습니다. 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필터를 커스터마이징할 수도 있고 새 기준을 클릭하여 새 기준을 추가할 수도 있습니다. 예측을 생성하는 데 사용되는 입력 필드를 검토하고 수정합니다. 사용 가능 및 선택됨 목록 사이에서 필드를 이동하여 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필드를 커스터마이징합니다. 변경한 내용을 저장합니다.

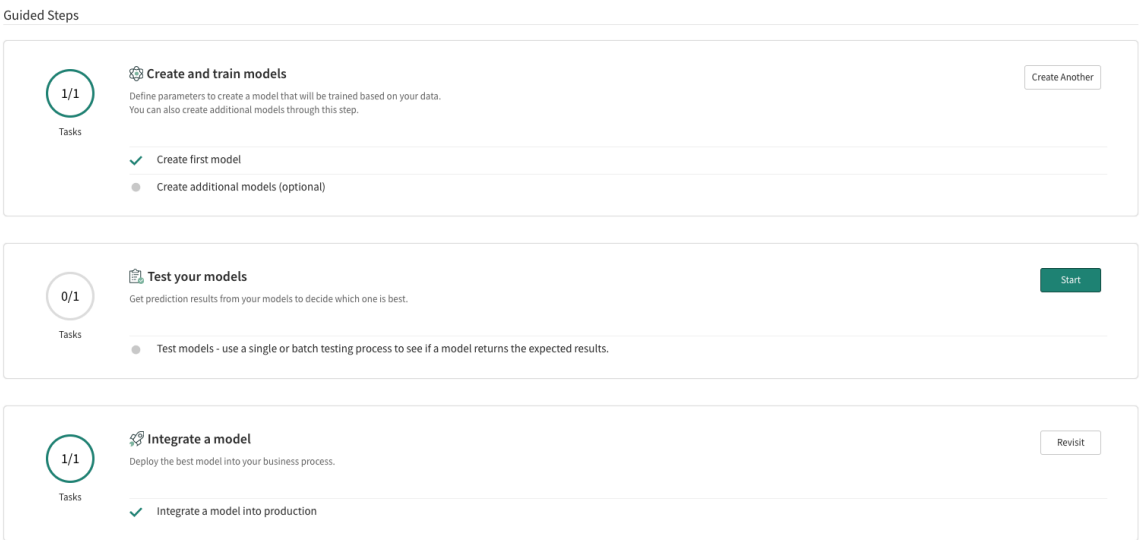
7. 시작을 클릭합니다.
   모델이 생성 중인지, 교육이 진행 중인지 팝업 메시지를 통해 알 수 있습니다.

© 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:
구현을 시작하려면 최소한 사용 사례 이름과 모델 이름을 입력해야 합니다.

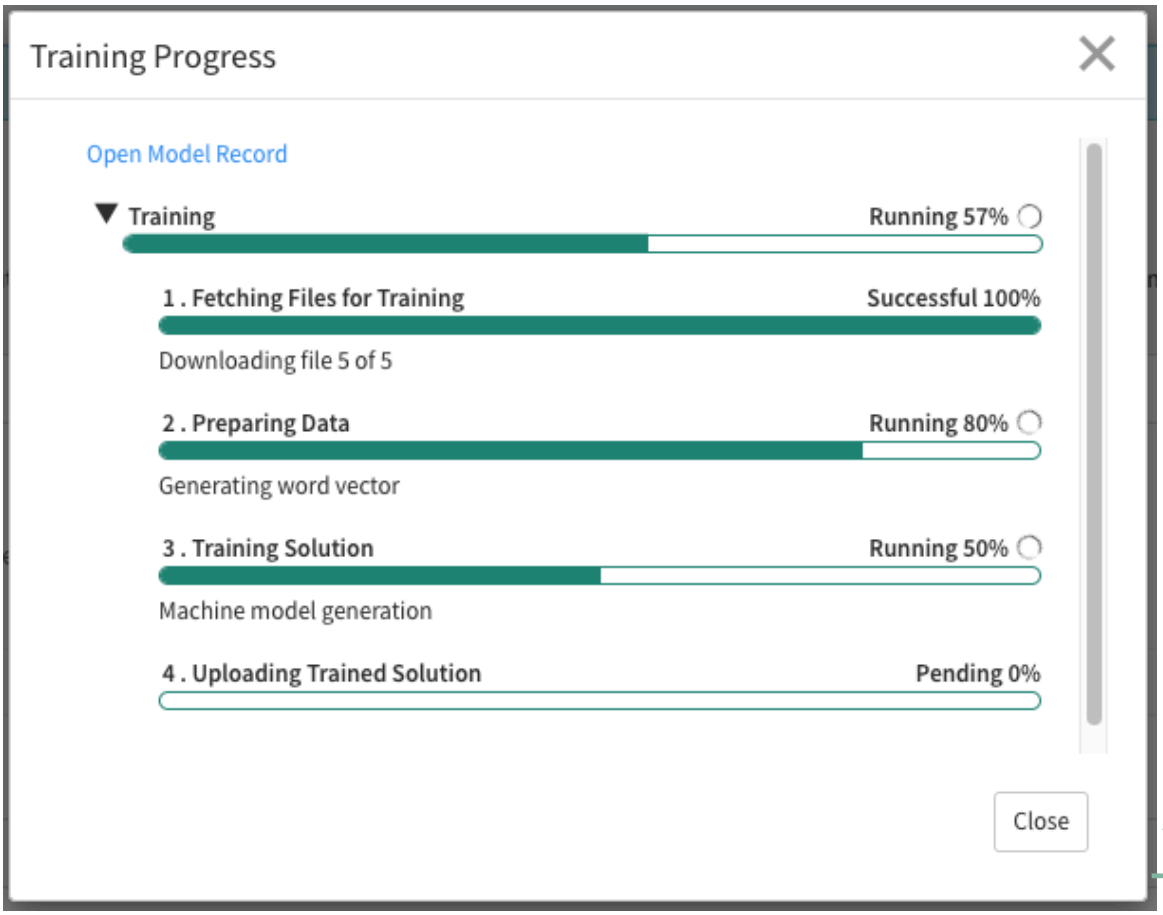


8. 완료를 클릭합니다.
사용 사례 페이지에 앞에서 만든 사용 사례의 이름과 설명이 표시됩니다. 이 페이지에서는 사용 사례 모델을 만들고 구현할 때 진행하게 될 모든 구현 단계 안내를 볼 수 있습니다.



9. 사용 사례 설정 페이지의 헤더 아래에서 진행 보기를 클릭하여 현재 교육 프로세스를 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.



주:
교육이 완료되면 사용 사례 모델 교육이 성공했음을 알리는 이메일 알림이 수신됩니다. 사용 사례 모델 알림에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 알림 문서를 참조하십시오.

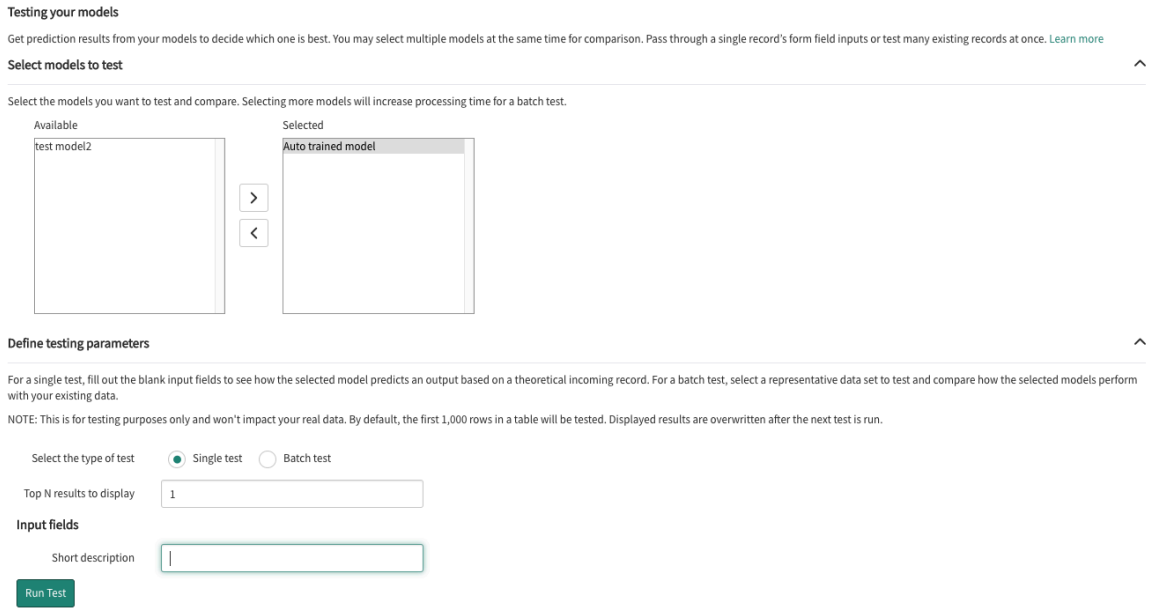
10. 사용 사례 설정 페이지에서 교육된 모델 아래 모델 이름을 클릭하여 교육된 모델에 대한 데이터를 볼 수 있습니다.
모델 상세 정보 페이지가 열립니다.
11. 필요하다면 모델 상세 정보 페이지의 재교육 일정 필드에서 원하는 대로 정의를 변경할 수 있습니다.
기본값은 30일 마다이지만, 180일 마다 한 번씩 다시 교육할 수도 있습니다.
12. 사용 사례 모델의 재교육 일정을 변경한 경우 업데이트 또는 업데이트 및 재교육을 클릭하여 다시 재교육합니다.
13. 모델을 조정하려면 사용 사례 설정 페이지의 교육된 모델 아래에서 값 조정을 클릭하십시오.
사용 사례에 대한 조정 페이지가 열리고 분포**(%)**, 순 자동화, 정밀도**(%)**, 범위**(%)** 및 모든 설명과 함께 연관된 모델 이름이 표시됩니다. 사용 사례 및 관련 모델에 사용된 평가 데이터 보기

주:
모델을 교육할 때만 값을 조정할 수 있습니다.

14. 필요에 따라 사용할 범위와 정밀도의 올바른 조합을 정의하여 모델을 조정하고 개선합니다.
15. 정확도**(%)** 및 범위**(%)** 필드를 두 번 클릭하여 값을 변경합니다.
변경 내용이 자동으로 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.

16. 원하는 경우 다른 항목 생성을 클릭하여 설정 페이지의 모델 생성 및 교육 섹션에서 사용 사례와 관련된 다른 모델을 생성합니다.
    이 프로세스를 반복하여 모델을 만들고 교육합니다.
17. 사용 사례 페이지의 모델 테스트 섹션에서 시작을 클릭하여 테스트 프로세스를 시작하십시오.
    모델 테스트 페이지가 열립니다.



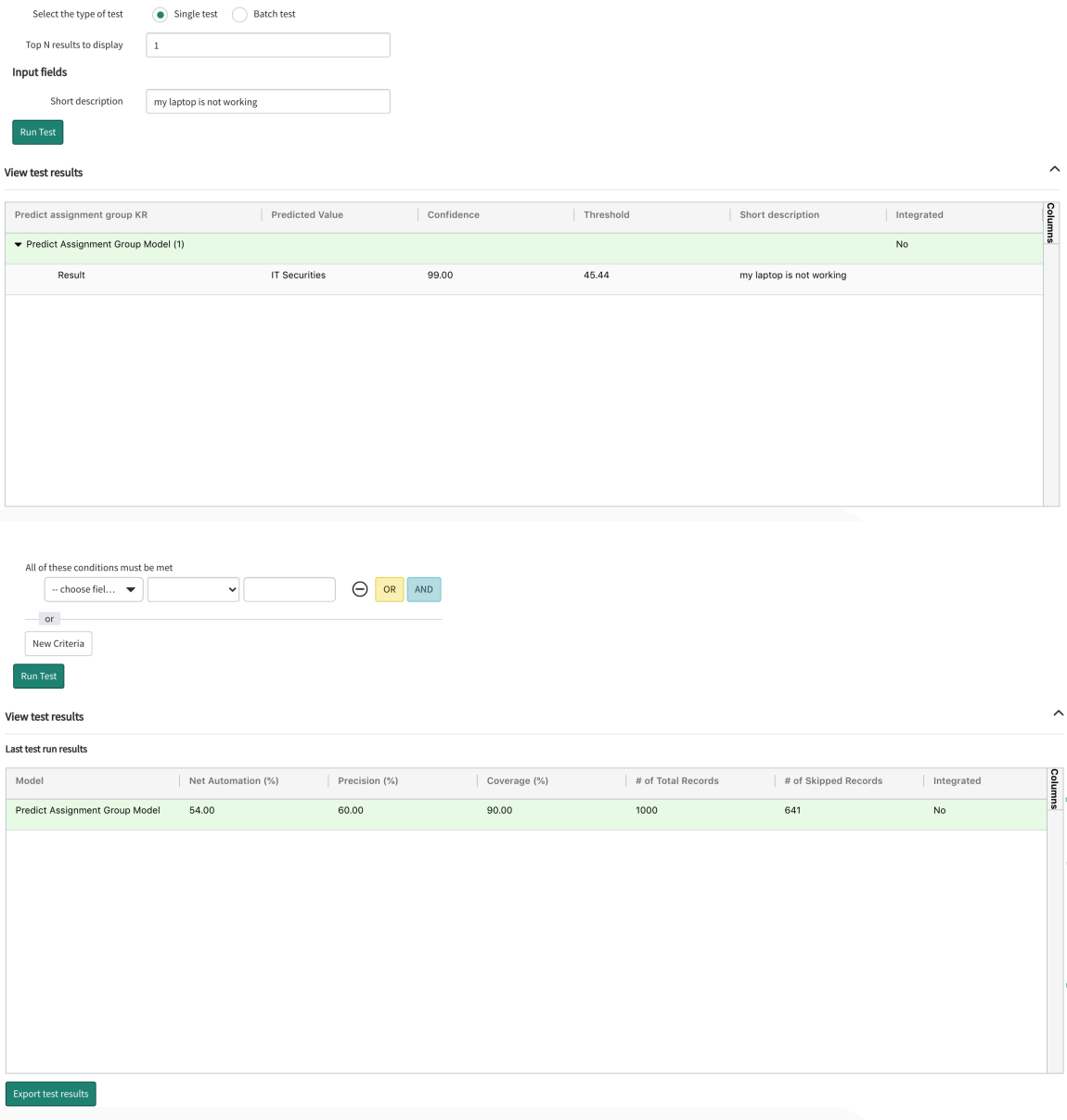
18. 테스트할 모델 선택 아래에서 테스트하고 싶은 다른 사용 사례 모델이 있는지 확인합니다.
    있다면 선택됨 목록으로 이동합니다.
19. 테스트 매개변수 정의 아래에서 단일 사용 사례 모델을 테스트할 것인지 결정합니다.

    그렇다면 테스트 유형으로 단일 테스트를 선택합니다. 단일 테스트가 기본값입니다.

    > **주:**
    > 사용 사례 모델을 2개 이상 테스트하려면 배치 테스트를 선택합니다.

20. 표시할 상위 결과 수를 결정합니다.
21. 입력 필드 아래에서 사용 사례 모델 테스트에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
22. 테스트 실행을 클릭합니다.
23. 테스트 결과 보기 아래에서 사용 사례 모델의 테스트 결과 데이터를 확인합니다.

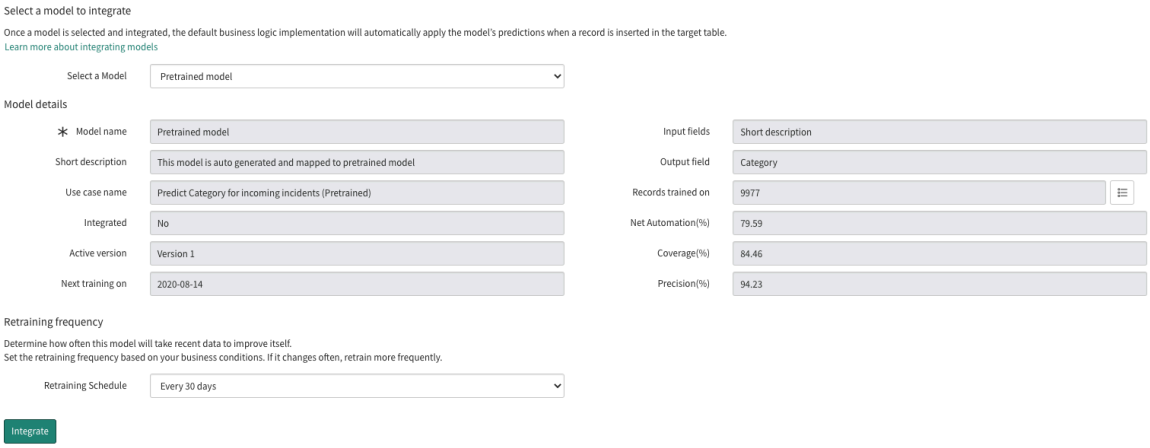
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



24. 사용 사례 모델을 비즈니스 프로세스에 통합할 준비가 되었으면 사용 사례 설정 페이지로 돌아가 모델 통합 섹션에서 시작을 클릭합니다.
통합할 모델 선택 페이지가 열립니다.

25. 모델 선택 드롭다운 메뉴에서 통합할 모델을 선택합니다.
통합할 모델 선택 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.



주:
원하는 경우 이 페이지를 통해 재교육 일정을 변경할 수 있습니다. 재교육 일정 드롭다운 선택 필드를 사용하여 기본 30일 값을 변경합니다.

26. 통합을 클릭합니다.

27. 팝업에 이 작업을 수행할 것인지 묻는 메시지가 나타나면 통합을 다시 클릭합니다.
사용 사례 모델이 비즈니스 프로세스에 통합되었습니다.

주:
교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

유사한 비즈니스 애플리케이션

이 템플릿을 사용하여 기존 비즈니스 애플리케이션의 이름 및 설명을 기반으로 비즈니스 애플리케이션 범주를 추천합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보
이 사용 사례 템플릿은 기존 비즈니스 애플리케이션의 이름과 설명을 기반으로 ITSM 비즈니스 애플리케이션 범주 권장 사항을 개선하는 데 도움이 됩니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

보다 스마트한 해결을 위해 사용 사례에서는 수신 인시던트를 과거의 해결된 인시던트와 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 과거의 유사한 활성 인시던트가 관련 검색을 통해 에이전트 지원에 표시되며 인시던트 양식에도 표시됩니다.

주:
비즈니스 사용자가 과거의 유사한 활성 인시던트 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 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.

2. 인시던트의 관련 인시던트 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 인시던트의 관련 인시던트 제안 팝업이 열립니다.
3. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 합니다.

   a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

      단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드의 인시던트 [인시던트] 같은 인시던트 관련 테이블을 선택하고, 필터 필드에서 현재 단어 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의 데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 인시던트를 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

      말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

   b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

   c. 이 초기 모델 생성의 경우 ### 필드에 유사성 솔루션 정의 레이블 유사한 인시던트를 입력합니다.

   d. 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
      이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 수 있습니다.

   e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.
      이 설정은 검색 창에서 지난 인시던트를 새로 고치는 빈도를 정의합니다.

      가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 수신 인시던트의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만 선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

      필터 필드 조건은 해결된 이전 인시던트의 검색 창을 결정합니다. 최상의 해결된 인시던트 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 인시던트가 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 포함됩니다.

   f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
      또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

4. 모델을 평가하고 조정합니다.

   유사성 점수가 60을 넘지만 두 인시던트가 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

   이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 것이 좋습니다.

   유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트를 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.

5. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트 합니다.
   수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 선택할 수 있습니다.
6. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성 하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
   에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 > 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.
7. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다 .

   주:
   교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

8. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

   기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의 정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

9. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 전달합니다.

   IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

   인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 참조하십시오.

유사한 요구 사항

이 템플릿을 사용하여 유사한 요구를 나열하기 위해 요구 사항 이름과 설명을 입력으로 포함합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보
이 사용 사례 템플릿은 유사한 수요를 나열하기 위한 입력으로 요구 사항 이름과 설명을 포함해 ITSM 비즈니스 능력을 향상시키는 데 도움이 됩니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

보다 스마트한 해결을 위해 사용 사례에서는 수신 인시던트를 과거의 해결된 인시던트와 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 과거의 유사한 활성 인시던트가 관련 검색을 통해 에이전트 지원에 표시되며 인시던트 양식에도 표시됩니다.

주:
비즈니스 사용자가 과거의 유사한 활성 인시던트 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 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.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
   그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
2. 인시던트의 관련 인시던트 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 인시던트의 관련 인시던트 제안 팝업이 열립니다.
3. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 합니다.

   a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

      단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드의 인시던트 [인시던트] 같은 인시던트 관련 테이블을 선택하고, 필터 필드에서 현재 단어 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의 데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 인시던트를 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

      말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

   b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

   c. 이 초기 모델 생성의 경우 ### 필드에 유사성 솔루션 정의 레이블 유사한 인시던트를 입력합니다.

   d. 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
      이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 수 있습니다.

   e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.
      이 설정은 검색 창에서 지난 인시던트를 새로 고치는 빈도를 정의합니다.

      가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 수신 인시던트의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만 선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

      필터 필드 조건은 해결된 이전 인시던트의 검색 창을 결정합니다. 최상의 해결된 인시던트 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 인시던트가 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 포함됩니다.

   f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
      또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

4. 모델을 평가하고 조정합니다.

   유사성 점수가 60을 넘지만 두 인시던트가 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

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

이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 것이 좋습니다.

유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트를 참조하십시오.

5. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트 합니다.
수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 선택할 수 있습니다.
6. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성 하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.
7. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다 .

   주:
   교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

8. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

   기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의 정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

9. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 전달합니다.

   IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

   인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 참조하십시오.

유사한 아이디어

이 템플릿을 사용하여 유사한 아이디어를 나열하기 위해 아이디어 이름과 설명을 입력으로 포함합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보
이 사용 사례 템플릿은 유사한 수요를 나열하기 위한 입력으로 아이디어 이름과 설명을 포함해 ITSM 비즈니스 능력을 향상시키는 데 도움이 됩니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

보다 스마트한 해결을 위해 사용 사례에서는 수신 인시던트를 과거의 해결된 인시던트와 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 과거의 유사한 활성 인시던트가 관련 검색을 통해 에이전트 지원에 표시되며 인시던트 양식에도 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.

주:
비즈니스 사용자가 과거의 유사한 활성 인시던트 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
   그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
2. 인시던트의 관련 인시던트 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 인시던트의 관련 인시던트 제안 팝업이 열립니다.
3. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 합니다.

   a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

      단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드의 인시던트 [인시던트] 같은 인시던트 관련 테이블을 선택하고, 필터 필드에서 현재 단어 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의 데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 인시던트를 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

      말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

   b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

   c. 이 초기 모델 생성의 경우 ### 필드에 유사성 솔루션 정의 레이블 유사한 인시던트를 입력합니다.

   d. 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
      이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 수 있습니다.

   e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.
      이 설정은 검색 창에서 지난 인시던트를 새로 고치는 빈도를 정의합니다.

      가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 수신 인시던트의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만 선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

      필터 필드 조건은 해결된 이전 인시던트의 검색 창을 결정합니다. 최상의 해결된 인시던트 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 인시던트가 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 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.

f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

4. 모델을 평가하고 조정합니다.

유사성 점수가 60을 넘지만 두 인시던트가 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 것이 좋습니다.

유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트를 참조하십시오.

5. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트합니다.
수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 선택할 수 있습니다.

6. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.

7. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다.

주:
교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

8. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의 정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

9. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 전달합니다.

IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 참조하십시오.

유사 프로젝트

이 템플릿을 사용하여 유사한 아이디어를 나열하기 위해 프로젝트 이름과 설명을 입력으로 포함합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_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.

이 태스크 정보

이 사용 사례 템플릿은 유사한 수요를 나열하기 위한 입력으로 프로젝트 이름과 설명을 포함해 ITSM 비즈니스 능력을 향상시키는 데 도움이 됩니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

보다 스마트한 해결을 위해 사용 사례에서는 수신 인시던트를 과거의 해결된 인시던트와 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 과거의 유사한 활성 인시던트가 관련 검색을 통해 에이전트 지원에 표시되며 인시던트 양식에도 표시됩니다.

주:
비즈니스 사용자가 과거의 유사한 활성 인시던트 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
   그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
2. 인시던트의 관련 인시던트 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 인시던트의 관련 인시던트 제안 팝업이 열립니다.
3. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 합니다.

   a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

      단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드의 인시던트 [인시던트] 같은 인시던트 관련 테이블을 선택하고, 필터 필드에서 현재 단어 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의 데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 인시던트를 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

      말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

   b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

   c. 이 초기 모델 생성의 경우 `###` 필드에 유사성 솔루션 정의 레이블 유사한 인시던트를 입력합니다.

   d. 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
      이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 수 있습니다.

   e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.
      이 설정은 검색 창에서 지난 인시던트를 새로 고치는 빈도를 정의합니다.

      가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 수신 인시던트의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만

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

선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

필터 필드 조건은 해결된 이전 인시던트의 검색 창을 결정합니다. 최상의 해결된 인시던트 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 인시던트가 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 포함됩니다.

f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

4. 모델을 평가하고 조정합니다.

유사성 점수가 60을 넘지만 두 인시던트가 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 것이 좋습니다.

유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트를 참조하십시오.

5. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트합니다.
수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 선택할 수 있습니다.

6. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.

7. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다.

> **주:**
> 교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

8. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의 정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

9. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 전달합니다.

IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 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.

인시던트의 관련 인시던트 제안

비슷한 관련 인시던트를 추천하는 이 템플릿을 사용하면 인시던트 조사 및 해결 프로세스를 신속히 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보

이 사용 사례 템플릿은 ITSM 첫 번째 호출 해결을 개선하고 수신 인시던트의 해결 단계를 조사하는 데 걸리는 시간을 단축합니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

보다 스마트한 해결을 위해 사용 사례에서는 수신 인시던트를 과거의 해결된 인시던트와 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 과거의 유사한 활성 인시던트가 관련 검색을 통해 에이전트 지원에 표시되며 인시던트 양식에도 표시됩니다.

> **주:**
> 비즈니스 사용자가 과거의 유사한 활성 인시던트 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
   그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
2. 인시던트의 관련 인시던트 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 인시던트의 관련 인시던트 제안 팝업이 열립니다.
3. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 합니다.

   a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

      단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드의 인시던트 [인시던트] 같은 인시던트 관련 테이블을 선택하고, 필터 필드에서 현재 단어 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의 데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 인시던트를 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

      말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

   b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

   c. 이 초기 모델 생성의 경우 ### 필드에 유사성 솔루션 정의 레이블 유사한 인시던트를 입력합니다.

   d. 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
      이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 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.

e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.
이 설정은 검색 창에서 지난 인시던트를 새로 고치는 빈도를 정의합니다.

가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 수신 인시던트의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만 선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

필터 필드 조건은 해결된 이전 인시던트의 검색 창을 결정합니다. 최상의 해결된 인시던트 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 인시던트가 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 포함됩니다.

f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

4. 모델을 평가하고 조정합니다.

유사성 점수가 60을 넘지만 두 인시던트가 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 것이 좋습니다.

유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트를 참조하십시오.

5. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트합니다.
수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 선택할 수 있습니다.

6. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.

7. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다.

주:
교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

8. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의 정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

9. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 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.

IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 참조하십시오.

중요 인시던트와 관련된 인시던트 제안

이 템플릿을 사용하여 해결된 유사 인시던트를 추천하면 중요 인시던트 조사 및 해결 프로세스를 신속히 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보

이 사용 사례 템플릿은 ITSM 첫 번째 호출 해결을 개선하고 수신 인시던트의 해결 단계를 조사하는 데 걸리는 시간을 단축합니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

보다 스마트한 해결을 위해 사용 사례에서는 수신 인시던트를 과거의 해결된 인시던트와 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 과거의 유사한 활성 인시던트가 관련 검색을 통해 에이전트 지원에 표시되며 인시던트 양식에도 표시됩니다.

주:
비즈니스 사용자가 과거의 유사한 활성 인시던트 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
   그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
2. 중요 인시던트와 관련된 인시던트 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 중요 인시던트와 관련된 인시던트 제안 팝업이 열립니다.
3. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 합니다.

   a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

      단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드의 인시던트 [인시던트] 같은 인시던트 관련 테이블을 선택하고, 필터 필드에서 현재 단어 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의 데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 인시던트를 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

      말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

   b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 이 초기 모델 생성의 경우 ### 필드에 유사성 솔루션 정의 레이블 유사한 인시던트를 입력합니다.

d. 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 수 있습니다.

e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.
이 설정은 검색 창에서 지난 인시던트를 새로 고치는 빈도를 정의합니다.

가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 수신 인시던트의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만 선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

필터 필드 조건은 해결된 이전 인시던트의 검색 창을 결정합니다. 최상의 해결된 인시던트 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 인시던트가 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 포함됩니다.

f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

4. 모델을 평가하고 조정합니다.

유사성 점수가 60을 넘지만 두 인시던트가 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 것이 좋습니다.

유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트를 참조하십시오.

5. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트합니다.
수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 선택할 수 있습니다.

6. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.

7. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다.

> **주:**
> 교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

8. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의

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

정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

9. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 전달합니다.

   IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

   인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 참조하십시오.

인시던트와 관련된 중요 인시던트 제안

이 템플릿을 사용하여 해결된 유사한 중요 인시던트를 추천하면 인시던트 조사 및 해결 프로세스를 신속히 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보

이 사용 사례 템플릿은 ITSM 첫 번째 호출 해결을 개선하고 수신 인시던트의 해결 단계를 조사하는 데 걸리는 시간을 단축합니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

보다 스마트한 해결을 위해 사용 사례에서는 수신 인시던트를 과거의 해결된 인시던트와 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 과거의 유사한 활성 인시던트가 관련 검색을 통해 에이전트 지원에 표시되며 인시던트 양식에도 표시됩니다.

> **주:**
> 비즈니스 사용자가 과거의 유사한 활성 인시던트 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
   그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
2. 인시던트와 관련된 중요 인시던트 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 인시던트와 관련된 중요 인시던트 제안 팝업이 열립니다.
3. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 합니다.

   a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

      단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드의 인시던트 〔인시던트〕 같은 인시던트 관련 테이블을 선택하고, 필터 필드에서 현재 단어 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의

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

데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 인시던트를 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

c. 이 초기 모델 생성의 경우 `###` 필드에 유사성 솔루션 정의 레이블 유사한 인시던트를 입력합니다.

d. 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 수 있습니다.

e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.
이 설정은 검색 창에서 지난 인시던트를 새로 고치는 빈도를 정의합니다.

가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 수신 인시던트의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만 선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

필터 필드 조건은 해결된 이전 인시던트의 검색 창을 결정합니다. 최상의 해결된 인시던트 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 인시던트가 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 포함됩니다.

f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

4. 모델을 평가하고 조정합니다.

유사성 점수가 60을 넘지만 두 인시던트가 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 것이 좋습니다.

유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트를 참조하십시오.

5. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트합니다.
수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 선택할 수 있습니다.

6. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.

7. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

8. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

   기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의 정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

9. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 전달합니다.

   IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

   인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 참조하십시오.

인시던트와 관련된 **KB** 문서 제안

이 템플릿을 사용하여 관련 지식베이스를 추천하면 인시던트 조사 및 해결 프로세스를 신속히 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보
이 사용 사례 템플릿은 ITSM 첫 번째 호출 해결을 개선하고 수신 인시던트의 해결 단계를 조사하는 데 걸리는 시간을 단축합니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

이 사용 사례에서는 보다 현명한 해결을 위해 수신 인시던트를 관련 지식베이스 문서와 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 과거의 유사한 활성 인시던트가 관련 검색을 통해 에이전트 지원에 표시되며 인시던트 양식에도 표시됩니다.

주:
비즈니스 사용자가 과거의 유사한 활성 인시던트 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
   그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
2. 인시던트와 관련된 **KB** 문서 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 인시던트와 관련된 **KB** 문서 제안 팝업이 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. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 합니다.

   a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

      단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드의 인시던트 [인시던트] 같은 인시던트 관련 테이블을 선택하고, 필터 필드에서 현재 단어 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의 데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 인시던트를 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

      말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

   b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

   c. 이 초기 모델 생성의 경우 ### 필드에 유사성 솔루션 정의 레이블 유사한 지식 문서 를 입력합니다.

   d. 이 초기 모델을 만들 때 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
      이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 수 있습니다.

   e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.
      이 설정은 검색 창에서 지난 인시던트를 새로 고치는 빈도를 정의합니다.

      가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 수신 인시던트의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만 선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

      필터 필드 조건은 해결된 이전 인시던트의 검색 창을 결정합니다. 최상의 해결된 인시던트 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 인시던트가 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 포함됩니다.

   f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
      또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

4. 모델을 평가하고 조정합니다.

   유사성 점수가 60을 넘지만 두 인시던트가 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

   이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 것이 좋습니다.

   유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트 를 참조하십시오.

5. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트 합니다.
   수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 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.

6. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성 하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.
7. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다 .

   주:
   교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

8. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

   기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의 정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

9. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 전달합니다.

   IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

   인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 참조하십시오.

인시던트와 관련된 미해결 인시던트 제안

이 템플릿을 사용하여 유사한 미해결 인시던트를 제안하면 인시던트 조사 및 해결 프로세스를 신속히 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보
이 사용 사례 템플릿은 ITSM 첫 번째 호출 해결을 개선하고 수신 인시던트의 해결 단계를 조사하는 데 걸리는 시간을 단축합니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

보다 스마트한 해결을 위해 사용 사례에서는 수신 인시던트를 과거의 해결된 인시던트와 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 과거의 유사한 활성 인시던트가 관련 검색을 통해 에이전트 지원에 표시되며 인시던트 양식에도 표시됩니다.

주:
비즈니스 사용자가 과거의 유사한 활성 인시던트 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 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.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
   그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
2. 인시던트와 관련된 미해결 인시던트 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 인시던트와 관련된 미해결 인시던트 제안 팝업이 열립니다.
3. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 합니다.

   a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

      단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드의 인시던트 [인시던트] 같은 인시던트 관련 테이블을 선택하고, 필터 필드에서 현재 단어 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의 데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 인시던트를 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

      말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

   b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

   c. 이 초기 모델 생성의 경우 ### 필드에 유사성 솔루션 정의 레이블 유사한 미해결 인시던트 를 입력합니다.

   d. 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
      이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 수 있습니다.

   e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.
      이 설정은 검색 창에서 지난 인시던트를 새로 고치는 빈도를 정의합니다.

      가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 수신 인시던트의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만 선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

      필터 필드 조건은 해결된 이전 인시던트의 검색 창을 결정합니다. 최상의 해결된 인시던트 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 인시던트가 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 포함됩니다.

   f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
      또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

4. 모델을 평가하고 조정합니다.

   유사성 점수가 60을 넘지만 두 인시던트가 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

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

이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 것이 좋습니다.

유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트를 참조하십시오.

5. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트 합니다.
수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 선택할 수 있습니다.
6. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성 하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.
7. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다 .

   주:
   교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

8. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

   기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의 정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

9. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 전달합니다.

   IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

   인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 참조하십시오.

인시던트와 관련된 해결된 인시던트 제안

이 템플릿을 사용하여 이미 해결된 유사한 관련 인시던트를 제안하면 인시던트 조사 및 해결 프로세스를 신속히 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보
이 사용 사례 템플릿은 ITSM 첫 번째 호출 해결을 개선하고 수신 인시던트의 해결 단계를 조사하는 데 걸리는 시간을 단축합니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

보다 스마트한 해결을 위해 사용 사례에서는 수신 인시던트를 과거의 해결된 인시던트와 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 과거의 유사한 활성 인시던트가 관련 검색을 통해 에이전트 지원에 표시되며 인시던트 양식에도 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.

주:
비즈니스 사용자가 과거의 유사한 활성 인시던트 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
   그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
2. 인시던트와 관련된 해결된 인시던트 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 인시던트와 관련된 해결된 인시던트 제안 팝업이 열립니다.
3. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 합니다.

   a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

      단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드의 인시던트 〔인시던트〕 같은 인시던트 관련 테이블을 선택하고, 필터 필드에서 현재 단어 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의 데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 인시던트를 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

      말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

   b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

   c. 이 초기 모델을 만들 때 ### 필드에 유사 솔루션 정의 레이블 유사한 해결된 인시던트를 입력합니다.

   d. 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
      이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 수 있습니다.

   e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.

      이 설정은 검색 창에서 지난 인시던트를 새로 고치는 빈도를 정의합니다. 가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 수신 인시던트의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만 선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

      필터 필드 조건은 해결된 이전 인시던트의 검색 창을 결정합니다. 최상의 해결된 인시던트 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 인시던트가 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 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.

f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

4. 모델을 평가하고 조정합니다.

유사성 점수가 60을 넘지만 두 인시던트가 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 것이 좋습니다.

유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트를 참조하십시오.

5. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트 합니다.
수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 선택할 수 있습니다.

6. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성 하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.

7. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다.

주:
교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

8. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의 정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

9. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 전달합니다.

IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 참조하십시오.

인시던트와 관련된 미해결 변경 요청 제안

이 템플릿을 사용하여 유사한 미해결 변경 요청을 추천하면 변경 요청 조사 및 해결 프로세스를 신속히 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_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.

이 태스크 정보

이 사용 사례 템플릿은 ITSM 첫 번째 호출 해결을 개선하고 변경 요청의 해결 단계를 조사하는 데 걸리는 시간을 단축합니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

이 사용 사례에서는 보다 현명한 해결을 위해 미해결 변경 요청을 과거의 해결된 변경 요청과 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 유사한 미해결 변경이 에이전트 지원에 표시되고 관련 검색을 통해 인시던트 양식에도 표시됩니다.

주:
비즈니스 사용자가 유사한 미해결 변경 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
   그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
2. 인시던트와 관련된 미해결 변경 요청 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 인시던트와 관련된 미해결 변경 요청 제안 팝업이 열립니다.
3. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 합니다.

   a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

      단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드에서 인시던트 [인시던트] 및 변경 [변경]을 변경하고, 필터 필드에서 단어의 현재 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의 데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 변경 요청을 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

      말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

   b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

   c. 이 초기 모델을 만들 때 `###` 필드에 유사성 솔루션 정의 레이블 유사한 미해결 변경 요청을 입력합니다.

   d. 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
      이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 수 있습니다.

   e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.
      이 설정은 검색 창에서 지난 변경 요청을 새로 고치는 빈도를 정의합니다.

      가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 변경 요청의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만

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

선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

필터 필드 조건에 따라 과거의 해결된 변경 요청에 대한 검색 창이 결정됩니다. 최상의 해결된 변경 요청 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 변경 요청과 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 포함됩니다.

f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

4. 모델을 평가하고 조정합니다.

유사성 점수가 60을 넘지만 두 인시던트가 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 것이 좋습니다.

유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트를 참조하십시오.

5. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트합니다.
수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 선택할 수 있습니다.

6. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.

7. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다.

> **주:**
> 교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

8. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의 정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

9. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 전달합니다.

IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 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.

인시던트와 관련된 미해결 문제 제안

이 템플릿을 사용하여 유사한 미해결 문제 기록을 추천하면 문제 조사 및 해결 프로세스를 신속히 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보

이 사용 사례 템플릿은 ITSM 첫 번째 호출 해결을 개선하고 문제 기록의 해결 단계를 조사하는 데 걸리는 시간을 단축합니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

이 사용 사례에서는 보다 현명한 해결을 위해 미해결 문제 기록을 과거의 해결된 문제 기록과 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 유사한 미해결 문제 기록이 에이전트 지원에 표시되고 관련 검색을 통해 인시던트 양식에도 표시됩니다.

주:
비즈니스 사용자가 유사한 미해결 문제 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
   그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
2. 인시던트와 관련된 미해결 문제 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 인시던트와 관련된 미해결 문제 제안 팝업이 열립니다.
3. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 합니다.

   a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

      단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드에서 인시던트 [인시던트] 및 문제 [문제]를 선택하고, 필터 필드에서 현재 단어 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의 데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 문제를 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

      말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

   b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

   c. 이 초기 모델을 만들 때 ### 필드에 유사성 솔루션 정의 레이블 유사한 미해결 문제를 입력합니다.

   d. 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
      이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 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.

e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.

이 필드는 검색 창에서 과거의 문제 기록을 새로 고치는 빈도를 정의합니다. 가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 문제 기록의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만 선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

필터 필드 조건에 따라 과거의 해결된 문제 기록에 대한 검색 창이 결정됩니다. 최상의 해결된 문제 기록 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 문제 기록이 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 포함됩니다.

f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

4. 모델을 평가하고 조정합니다.

유사성 점수가 60을 넘지만 두 문제 기록이 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 것이 좋습니다.

유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트를 참조하십시오.

5. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트합니다.
수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 선택할 수 있습니다.

6. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.

7. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다.

주:
교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

8. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의 정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

9. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 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.

IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 참조하십시오.

완료된 작업을 기술과 비교하여 기술 할당 제안

이 템플릿을 사용하여 기술 세트를 기준으로 할당을 라우팅할 사람을 추천하면 문제 조사 및 해결 프로세스를 신속히 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: piwb_manager 또는 piwb_viewer

이 태스크 정보

주:
추천 기술에 예측 인텔리전스를 사용하려면 Skill Recommendation 플러그인(sn.sre)을 활성화해야 합니다. 이 절차의 일부로 기술 추천 모듈에서 기술 추천을 구성합니다.

이 사용 사례 템플릿은 ITSM 첫 번째 호출 해결을 개선하고 문제 기록의 해결 단계를 조사하는 데 걸리는 시간을 단축합니다. 이 템플릿은 예측 인텔리전스 플랫폼 애플리케이션과 관련 설명서에 대한 링크도 제공합니다.

이 사용 사례에서는 보다 현명한 해결을 위해 미해결 문제 기록을 과거의 해결된 문제 기록과 비교하는 유사성 기반 예측 모델을 사용합니다. 유사한 미해결 문제 기록이 에이전트 지원에 표시되고 관련 검색을 통해 인시던트 양식에도 표시됩니다.

주:
비즈니스 사용자가 유사한 미해결 문제 검색 결과를 확인해야 합니다. 필요한 경우 고객 서비스 및 지원에 문의하여 컨텍스트 검색을 위한 소스를 구성할 수 있습니다.

사용 사례 템플릿에 미리 교육함 레이블이 표시되면 사용자 모델 테스트 구현 섹션으로 바로 이동할 수 있습니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

1. 모두 〉 기술 추천 〉 구성으로 이동하여 기술을 추천할 속성을 정의합니다.

   주:
   기본적으로 에이전트를 위한 기술을 추천하도록 기술 추천 사용 속성이 구성됩니다. 기술 추천을 사용하지 않으려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.

2. 예측 인텔리전스 워크벤치 제품 템플릿에서 신규 생성 모듈에서 바로 이 절차를 시작하고 제품 설명서 링크를 클릭하여 여기로 이동한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
   그렇지 않은 경우 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 템플릿에서 신규 생성으로 이동합니다.
3. 완료된 작업을 기술과 비교하여 기술 할당 제안 템플릿을 선택합니다.
   이 절차에 대한 링크와 플랫폼 예측 인텔리전스 제품 및 관련 설명서에 대한 링크를 제공하는 완료된 작업을 기술과 비교하여 기술 할당 제안 팝업이 열립니다.
4. 머신 러닝 예측 모델을 만들고 교육합니다.
   모델을 만들려면 단어 말뭉치를 만들고, 유사성 예측 규칙을 정의하고, 초기 교육 빈도를 정의하고, 새로 고침 빈도를 정의해야 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.

a. 단어 말뭉치를 만듭니다.

단어 말뭉치 컨텐츠 양식에서 단어 말뭉치를 만들 때 테이블 필드에서 인시던트 [인시던트] 및 문제 [문제]를 선택하고, 필터 필드에서 현재 단어 사용을 가장 잘 설명하는 시간 범위를 정의합니다. 예를 들어 6개월 전에 IT 시스템의 주요 인프라가 변경된 경우 지난 6개월의 데이터만 사용합니다. 필드 목록 필드에서 설명, 짧은 설명, 해결 참고 사항 등의 단어를 가장 잘 캡처하는 필드만 정의합니다. 예측 규칙이 짧은 설명을 기반으로 문제를 찾을 수 있기 때문에 일반적으로 이 정도만 정의해도 충분합니다.

말뭉치를 만들면 다음 단계에서 유사성 예측 규칙을 만들 수 있습니다.

b. 유사성 솔루션을 생성하고 교육합니다.

c. 이 초기 모델을 만들 때 ### 필드에 유사성 솔루션 정의 레이블 유사한 미해결 문제를 입력합니다.

d. 교육 빈도 필드를 한 번 실행으로 설정합니다.
이 사용 사례를 비즈니스 프로세스에 구현하고 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에서 성능을 모니터링한 후에는 이 구성을 재설정할 수 있습니다.

e. 업데이트 빈도 필드를 15분 마다로 설정합니다.

이 설정은 검색 창에서 과거의 문제 기록을 새로 고치는 빈도를 정의합니다. 가능한 경우 그리고 해당하는 경우 다른 사용 사례에 대해 생성된 기존 단어 말뭉치를 사용하면 전체적인 단어 말뭉치를 줄이고 이러한 기록을 수월하게 관리할 수 있습니다. 유사성 정의 양식의 테이블 필드에서 문제 기록의 예측 시간에 사용할 수 있는 유사성에 대한 입력만 선택합니다. 필요한 경우 테스트 테이블 필드에서 더 많은 입력을 선택하여 비교할 수 있습니다. 테이블 및 테스트 테이블 필드 둘 다 유사한 필드로 시작하는 것이 가장 좋습니다.

필터 필드 조건에 따라 과거의 해결된 문제 기록에 대한 검색 창이 결정됩니다. 최상의 해결된 문제 기록 세트 내에서 검색하도록 필터 조건을 구성합니다. 여기에는 시간 범위, 위치, 문제 기록이 관련된 범주 등의 여러 고려 사항이 포함됩니다.

f. 제출 및 교육을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 생성하고 교육합니다.
또는 제출을 클릭하여 유사성 솔루션 기록을 저장해 두었다가 나중에 돌아가서 교육할 수도 있습니다.

5. 모델을 평가하고 조정합니다.

인시던트 또는 에이전트에 대한 예측 기술을 시작하려면 기술 예측 시작 예약된 작업을 매일 실행해야 합니다.

> **주:**
> 이 예약된 작업은 기본적으로 사용되지 않습니다. 이 예약된 작업을 사용하면 전날 해결된 모든 인시던트에서 매일 AM 1:00에 실행하도록 설정됩니다. 그 후 기술이 사용자 예측 기술 [sn_sre_user_predicted_skill] 테이블 및 작업 예측 기술 [sn_sre_user_predicted_skill] 테이블에 추 가 됩니다.

유사성 점수가 60을 넘지만 두 문제 기록이 비슷하게 보이지 않는 경우 입력 및 필터를 변경하여 다른 모델 또는 단어 말뭉치를 만들거나 둘 다 만들 수 있습니다. 솔루션 정의를 수정하면 새로운 솔루션을 만들 수 있지만 이전 솔루션은 무효화된다는 점에 유의합니다.

이전 솔루션 정의로 되돌리려면 매개변수를 초기화하고 솔루션을 다시 교육해야 합니다. 따라서 새로운 유사성 모델을 만들어 본 후 새 단어 말뭉치를 만드는 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.

유사성 솔루션의 점수를 조정하려면 유사성 점수 임계치 업데이트 를 참조하십시오.

6. 만족스러운 모델이 있으면 유사성 솔루션 예측을 테스트 합니다.
   수동으로 입력을 제공하고 상위 유사한 결과 출력 값을 선택할 수 있습니다.
7. 동작을 테스트한 후에는 사용자 경험 레이아웃을 구성 하여 귀속 결과 및 결과에 대해 수행된 작업을 표시합니다.
   에이전트 지원에 대한 작업 공간 UI 또는 컨텍스트 검색에 대한 Now Platform를 통해 이러한 결과와 작업을 구성할 수 있습니다. 테이블 구성 및 사용자 경험을 통해 작업 및 검색 컨텍스트를 구성하고 컨텍스트 검색 〉 검색 결과 표시 구성을 통해 카드 레이아웃을 구성합니다.
8. 교육된 모델을 프로덕션으로 익스포트하여 통합합니다 .

   주:
   교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 예측 인텔리전스 워크벤치 통합 및 커스터마이제이션 문서를 참조하십시오.

9. 유사성 결과를 모니터링하고 IT 에이전트가 유용한 피드백을 제공하는지 확인합니다.

   기본 시스템 예측 인텔리전스 환경에는 유사성 결과가 유용한지 식별하는 기본 피드백 메커니즘이 포함되어 있습니다. 이 데이터를 캡처하여 나중에 보고할 수 있도록, 온라인과 오프라인으로 피드백을 제공하도록 IT 에이전트를 교육합니다. 이 알고리즘은 감시되지 않으므로 IT 에이전트의 정기적인 피드백을 받아서 유사성 모델이 여전히 만족스러운 결과를 제공하는지 확인해야 할 수도 있습니다. 이 피드백은 모델의 유용성이 떨어져 새 교육이 필요한지 여부를 결정하는 유일한 방법입니다. 구현 및 통합 전략에는 변경 관리 프로세스뿐 아니라 유사성 결과 피드백을 제공하는 IT 에이전트 교육도 포함되어야 합니다.

10. 비즈니스 KPI(핵심성과지표)를 머신 러닝 메트릭에 연결하여 이해 관계자에게 예측 인텔리전스의 가치를 전달합니다.

    IT 에이전트에 가장 도움이 된다고 생각하는 KPI를 하나 이상 선택합니다. 이러한 KPI의 추세를 보여주는 퍼포먼스 분석 대시보드를 만듭니다. 피드백 메커니즘을 통해 IT 에이전트로부터 받는 "좋아요"는 예측 인텔리전스의 가치를 전달하는 데 도움이 됩니다.

    예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드에 대한 자세한 내용은 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드를 참조하십시오.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 사용 사례 관리

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 사용 사례를 검토하여 모델 성능을 모니터링하고 필요한 경우 관련 모델을 다시 평가합니다. 또한 시작했지만 아직 완료하지 않은 모델 설정을 계속 진행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: piwb_admin 또는 piwb_manager

이 태스크 정보

중요사항:

Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션 (com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

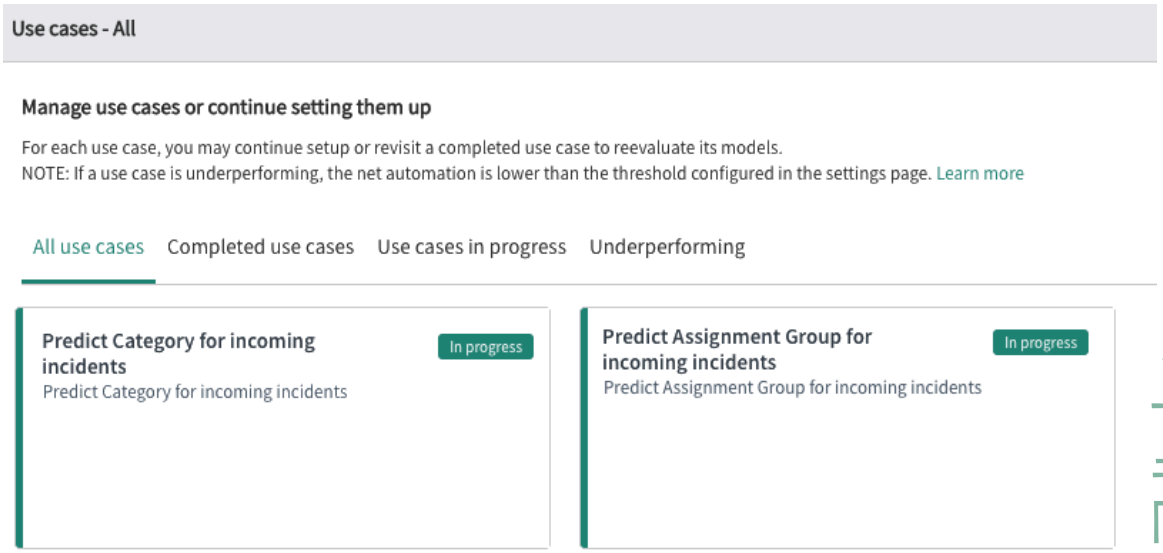
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모델 상세 정보 페이지를 통해 테스트 탭에 액세스하여 다음 작업을 수행합니다.

- 모델 버전에 대한 단일 또는 배치 테스트를 수행하십시오.
- 버전 테스트 결과를 .csv 파일로 익스포트하고 버전을 활성으로 표시하십시오.
- 날짜 범위를 기준으로 버전 수를 필터링합니다.
- 안내 프로세스를 통해 알림으로 테스트 진행 상황을 모니터링합니다.

프로시저

1. 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 사례 〉 모두로 이동합니다.
   사용 사례 - 모두 페이지가 열리고 모든 사용 사례가 표시됩니다. 사용 사례의 상태가 카드에 표시됩니다(예: 진행 중). 그 외에도 완료됨 및 모니터링 상태가 있습니다.



2. 구현을 계속 진행하려면 사용 사례를 클릭합니다.

   또는 사용 사례가 모니터링 상태인 경우 성능을 평가할 수 있습니다.

   주:
   사용 사례의 성능이 낮은 경우 순 자동화는 설정 페이지에서 구성한 임계치보다 낮습니다. ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 설정 구성 문서를 참조하십시오.

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 대시보드

ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치 는 머신 러닝을 사용하여 IT 비즈니스 프로세스를 자동화할 때 얻는 가치를 측정할 수 있도록 인시던트용 예측 인텔리전스 대시보드를 제공합니다. 사용 사례 모델을 모니터링하고 관련 통계를 확인합니다. 대시보드 뷰를 사용하여 이해 관계자에게 비즈니스 가치를 효과적으로 시연합니다.

중요사항:

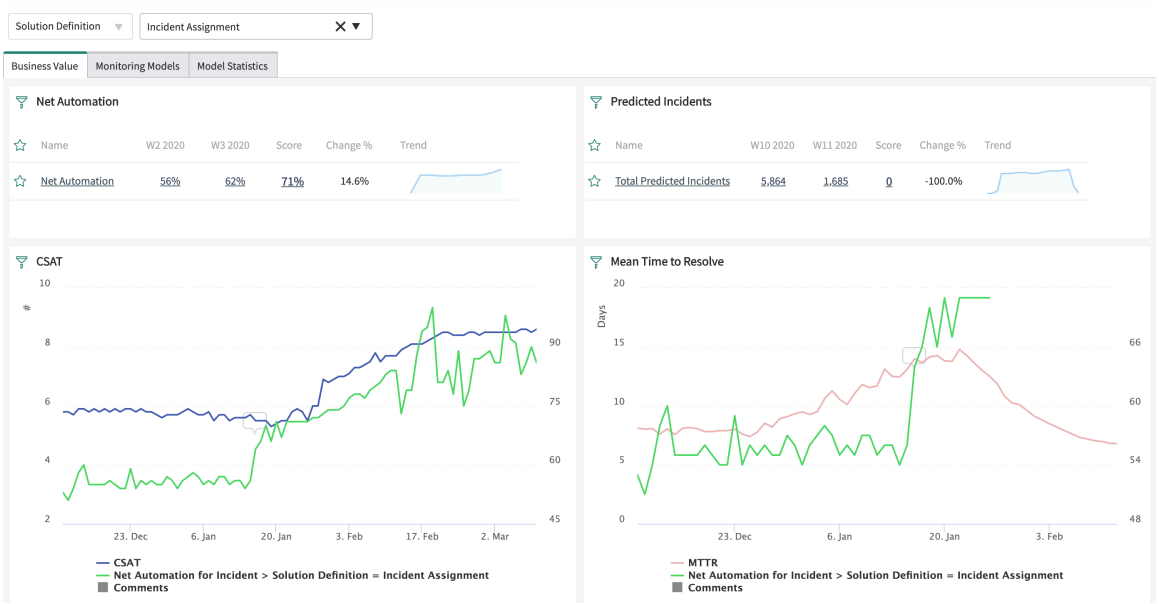
Xanadu 릴리스부터 ITSM 예측 인텔리전스 워크벤치는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 기능은 완전히 사용 중단될 예정이며 **Yokohama** 릴리스부터 더 이상 지원되지 않습니다. 이 기능에 대한 최신 환경을 사용하려면 ITSM용 작업 인텔리전스 애플리케이션 (com.snc.itsm_ml_task) 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 ITSM용 작업 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

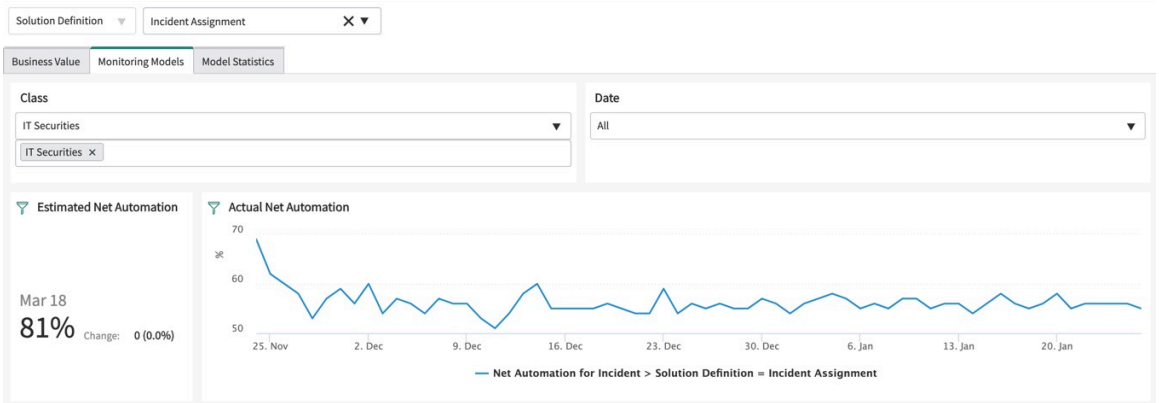
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

특정 ServiceNow# 퍼포먼스 분석 표시기의 자동화된 설명을 통해 모델 워크플로우가 어떤 단계에 있는지 정확히 파악합니다. 실제 순 자동화 표시기에 설명이 나타납니다. 모델 스테이지 설명에는 모델이 통합될 때, 통합이 제거될 때, 기존 모델이 새 모델로 변경될 때, 재교육이 완료될 때가 포함됩니다.

비즈니스 가치 탭



모니터링 모델 탭



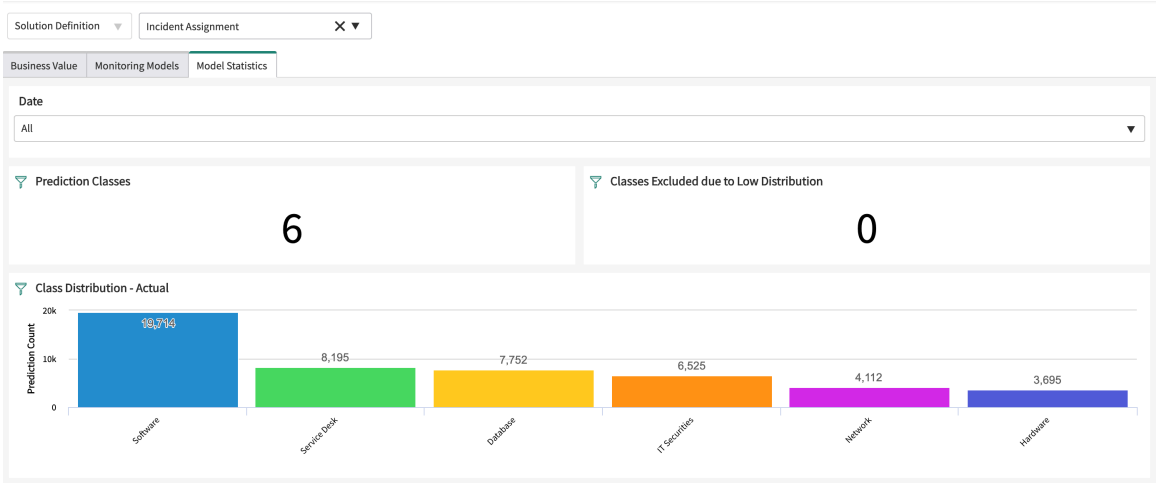
모델 모니터링 탭에서 순 자동화 임계치 그래프를 볼 수 있습니다. 이 임계치는 예상 순 자동화와 저조한 속성 값 간의 차이를 계산하는 것입니다. 임계값은 매일 계산되고 임계치가 위반된 경우 이해 관계자에게 알림이 전송됩니다.

모델 모니터링의 다양한 스테이지에 실제 순 자동화 표시기의 자동 설명을 봅니다. 다음 모델 기준 중 어느 것이든 존재할 때 설명이 생성됩니다.

- 모델이 통합됩니다.
- 모델 통합이 제거됩니다.
- 기존 모델이 새 모델로 변경됩니다.
- 통합 모델이 재교육됩니다.

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

모델 통계 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
프로세스 설계자, 프로세스 소유자 또는 머신 러닝 지지자: 운영 및 자동화 메트릭 성능을 시각화합니다. 예측 인텔리전스의 자동화 기능을 향상시키는 머신 러닝의 가치를 이해 관계자에게 전달합니다.	예측 인텔리전스 워크벤치 관리자 또는 뷰어 [piwb_manager] [piwb_viewer]	예측 인텔리전스를 사용하여 ITSM 프로세스를 자동화할 때 얻는 가치를 측정하는 기능입니다.

표시기

인시던트 예측 범위

이 지표의 점수는 if ([[##### ## ## ### ### #### ### ## #]]==0){0}else{[[##### ## ## ### ### #### ### ## #]]/[[##### ## ## ### ### #### ### ## #]]*100} 수식에 따라 계산됩니다.

인시던트 최종 값 날짜를 기준으로 예측한 결과 수

인시던트의 최종 값 날짜를 기준으로 예측한 결과 수입니다. 점수는 매일 # 단위로 측정됩니다.

인시던트 순 자동화

이 지표의 점수는 [[##### ## ###]]*[[##### ## ##]]/100 수식에 따라 계산됩니다.

인시던트 오늘 생성을 기준으로 적용한 예측 수

인시던트에 대해 오늘 생성된 항목을 기준으로 적용한 예측 수는 매일 # 단위로 측정됩니다.

인시던트 오늘 생성을 기준으로 시도한 예측 수

인시던트에 대해 오늘 생성된 항목을 기준으로 시도한 예측 수는 매일 # 단위로 측정됩니다.

이 지표의 목표는 예측 품질을 최대화하는 것입니다.

인시던트 예측 정확도

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 지표의 점수는 if ([[##### ## # ### #### ### ### #]]==0){0}else{[[##### ## # ### #### #### ## ### ## #]]/[[##### ## # ### #### ### ## #]]*100} 수식에 따라 계산됩니다.

예상 순 자동화

예상 순 자동화는 매일 % 단위로 측정됩니다.

인시던트 최종 값 날짜를 기준으로 건너뛰지 않은 성공적 예측 수

최종 값 날짜를 기준으로 건너뛰지 않은 성공 예측 수는 # 단위로 매일 측정됩니다. 테이블 ml_predictor_results를 사용 중인 데이터 소스 MLPredictorResults.FinalValueDate.Incident의 개수입니다.

인시던트 예측 수

인시던트 예측 수는 # 단위로 매일 측정됩니다. ml_predictor_results 테이블을 사용 중인 데이터 소스 MLPredictorResults.CreatedToday.Incident의 개수입니다.

세부 항목

사용 사례

데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
건너뛴 예측	단일 점수	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	예상 정확도(%). 모델이 교육한 데이터를 기반으로 하여 % 단위로 측정한 예상 정확도입니다.
건너뛴 예측	라인	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	건너뛴 예측(수). 신뢰도가 낮아 ___ 수입니다.
클래스 분포 - 교육 데이터	막대	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_classes	클래스 분포(라인).
예상 정확도(%)	단일 점수	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_solutions	올바른 예측(수). ___의 수로, 초기 예측 값과 최종 기록 값을 비교합니다.
낮은 분포로 인해 제외된 클래스	단일 점수	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_excluded_classes	올바른 예측(막대).
클래스 분포 - 실제	막대	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	잘못된 예측(수). ___의 수로, 초기 예측 값과 최종 기록 값을 비교합니다.
올바른 예측	단일 점수	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	잘못된 예측(라인).

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.

제목	유형	소스 테이블	설명
올바른 예측	라인	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	클래스별 교육 데이터입니다. 솔루션을 교육한 데이터의 클래스 분포입니다.
잘못된 예측	단일 점수	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	클래스별 실제 Live data의 클래스의 현재 분포입니다.
잘못된 예측	라인	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	예측 클래스. 모델이 예측으로 반환할 수 있는 값의 수입니다.
예측 클래스	단일 점수	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_classes	제외된 클래스. 데이터가 부족하여 모델에서 예측으로 반환하기에 충분하지 않은 값의 수입니다.

주:
소스 테이블과 관련하여, 모든 표시기와 보고서는 새로 추가된 데이터베이스 뷰에서 빌드되며, ServiceNow 플랫폼 예측 인텔리전스 테이블이 예측 인텔리전스 워크벤치 사용 사례 테이블과 결합됩니다. 이러한 새 뷰를 사용하여 플랫폼 데이터를 사용 사례별로 필터링하면 메트릭에 미치는 영향을 보다 정확하게 이해할 수 있습니다. 이 컨텐츠 애플리케이션에 대한 모든 데이터베이스 뷰에는 sn_piwb_itsm_conte_dbv 접두어가 붙습니다.

퍼포먼스 분석 ITSM 대시보드

ITSM 대시보드 컨텐츠 팩은 사전 구성된 대시보드가 포함된 여러 가지 플랫폼 분석 솔루션를 제공합니다. 이 컨텐츠 팩에는 여러 가지 대시보드와 자체 표시기도 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

또는 임원과 관리자가 ITSM 성공 대시보드의 메트릭을 사용하여 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있습니다. 자세한 내용은 ITSM 성공 대시보드 표시기 탐색 문서를 참조하십시오. 에이전트는 서비스 운영 작업 공간에서 IT 에이전트 대시보드를 사용하여 자신의 작업과 그룹의 작업에 대한 정보를 얻을 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 운영 작업 공간용 IT 에이전트 대시보드 문서를 참조하십시오.

플랫폼 분석 데이터 시각화는 퍼포먼스 분석 표시기 데이터를 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 표시함으로써 비즈니스 프로세스를 분석하고 개선 영역을 식별하는 데 도움이 됩니다. 플랫폼 분석 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석을 통해 가치를 얻을 수 있습니다. 또한 사용자 고유의 개체를 만들 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.

중요사항:
프로덕션에서 사용하도록 설정하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 솔루션을 설정하고 테스트합니다.

ITSM 대시보드의 솔루션 플러그인을 활성화하기 위해 관리자는 시스템 정의 〉 플러그인으로 이동하여 퍼포먼스 분석 - 콘텐츠 팩 - ITSM 대시보드 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

관련 정보

플랫폼 분석 솔루션

퍼포먼스 분석 구독 활성화

서비스 운영 작업 공간용 IT 에이전트 대시보드

개인화된 메트릭 시각화를 통해 본인과 할당 그룹에 속한 종결된 인시던트를 봅니다.

작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.

대시보드 아이콘 을 선택하여 대시보드를 봅니다.

추가 퍼포먼스 분석 기능을 이용하려면 ITSM Pro 패키지 구독을 구매합니다.

퍼포먼스 분석 구독에 대한 자세한 내용은 Activating your Performance Analytics subscription 문서를 참조하십시오.

다음 시간 집계별로 데이터를 모니터링할 수 있습니다.

- 주별: 주별로 집계된 데이터를 봅니다. 개수의 경우, 이 데이터는 일일 값의 주별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 주별 평균입니다.
- 월별: 월별로 집계된 데이터를 봅니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 월별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 월별 평균입니다.
- 분기별: 분기별로 집계된 데이터를 봅니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 분기별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 분기별 평균입니다.
- 연도별: 연도별로 집계된 데이터를 봅니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 연도별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 연도별 평균입니다.

시간 집계가 설정되면 모든 점수 카드에 해당 기간의 데이터가 표시됩니다.

오늘, 어제, 지난 6개월 및 사용자 지정 범위 기간에 대한 요약 정보도 볼 수 있습니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
itil	기본 시스템의 인시던트만 봅니다. itil 역할을 가진 사용자는 관리자가 서비스 운영 작업 공간에서 구성한 경우 변경, 문제 및 요청과 관련된 메트릭을 볼 수도 있습니다.

데이터 시각화

제목	설명
평균 해결 시간	해결된 인시던트의 평균 해결 시간

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

제목	설명
종결된 인시던트	종결된 인시던트 수는 매일 측정됩니다.
누락된 SLA를 포함한 인시던트	누락된 SLA가 있는 인시던트 수는 매일 측정됩니다.
재할당 없이 해결한 인시던트 비율	첫 번째 할당된 그룹에서 해결한 인시던트 비율
미해결 인시던트의 평균 기간	미해결 인시던트의 평균 기간
개시한 당일에 해결된 인시던트 비율	개시한 당일에 해결된 인시던트 비율

서비스 운영 작업 공간에서 대시보드 관리

서비스 운영 작업 공간의 IT 에이전트 대시보드에서 볼 카드를 추가하거나 편집합니다.

시작하기 전에

주:
이 대시보드는 모든 itil 사용자 및 사용자 그룹에 적용할 수 있습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 작업 공간 〉 서비스 운영 작업 공간으로 이동합니다.
2. 대시보드 아이콘( )을 선택합니다.
3. 편집을 선택합니다.
4. 새 요소 추가 드롭다운을 선택한 다음, 대시보드에 추가할 요소를 선택합니다.
   대시보드 편집에 대한 자세한 내용은 Edit Platform Analytics dashboards 문서를 참조하십시오.

퍼포먼스 분석 **KPI** 및 대시보드

대시보드를 사용하여 운영 KPI를 모니터링하고 개선 영역을 식별하고 프로세스를 최적화하여 전략적 목표를 달성할 수 있습니다.

운영 KPI는 조직에서 일상적인 운영의 효율성과 효과성을 추적하는 정량화 가능한 측정값입니다. KPI는 효율적으로 실행되는 영역과 주의가 필요한 영역을 강조 표시하는 대시보드에 구성할 수 있습니다.

주:
이러한 사용자 친화적이고 포괄적인 Next Experience 대시보드는 쉽게 탐색하고 필요한 모든 정보에 빠르게 액세스할 수 있도록 설계되었습니다.

운영 KPI를 모니터링하여 개선 영역을 식별하고 프로세스를 최적화하며, 궁극적으로 전략적 목표를 달성할 수 있습니다. 다음은 운영 KPI를 사용하는 몇 가지 기술입니다.

- KPI가 조직의 비즈니스 목표와 일치하는지 확인합니다. 이러한 목표를 달성하는 데 기여하는 KPI를 정의합니다.
- 조직의 성장에 가치를 더하는 가장 중요한 KPI에 집중합니다.
- KPI를 정기적으로 추적하고 검토합니다. 진행 상황을 모니터링하고 조직의 목표에 따라 필요한 KPI를 수정합니다.
- 데이터를 사용하여 의사 결정을 주도합니다. 추세를 식별하고, 근본 원인을 파악하고, 인사이트를 사용하여 프로세스와 성과를 개선합니다.
- 데이터를 사용하여 추세를 식별하고 통찰력을 사용하여 프로세스와 성과를 개선합니다.

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

인시던트 대시보드

오픈 및 종결 인시던트와 관련된 프로세스 메트릭을 볼 수 있는 대시보드입니다.

인시던트

데이터 시각화	설명	KPI(퍼포먼스 분석 표시기)
지연된 인시던트	기한이 지난 미해결된 인시던트 수입니다.	미해결 및 지연 인시던트 수
SLA에 임박한 인시던트	SLA 임계치에 근접한 인시던트의 백분율입니다. 이는 경과 시간 백분율이 50~75%, 76~85%, 86~95%, 95% 초과 중에 해당하는 SLA 경과 시간 백분율을 기준으로 합니다.	SLA 임계치에 임박한 인시던트
업데이트하지 않은 미해결된 인시던트	기간에 따라 업데이트되지 않은 미해결 인시던트 수입니다. 이는 1~5일, 6~10일, 10~30일, 30일 초과인 인시던트의 기간에 따라 분류됩니다.	오픈 인시던트 수
생성된 인시던트(우선순위별)	생성된 인시던트의 분포는 우선순위별로 생성됩니다.	생성된 인시던트 수
활동 채널별 인시던트	다른 소스에서 생성된 종결된 총 인시던트 수입니다.	해결된 인시던트 수
인시던트 평균 해결 시간(우선순위별)	우선순위별 인시던트 평균 해결 시간입니다.	인시던트 MTTR
평균 인시던트 재할당	인시던트가 재할당된 평균 횟수입니다.	평균 인시던트 재할당
우선순위가 높은 인시던트 비율(%)	성공적으로 종결된 P1 및 P2 인시던트의 비율입니다.	우선순위가 높은 인시던트 비율(%)
사용자당 생성된 평균 인시던트 수	특정 사용자가 생성한 평균 인시던트 수입니다.	사용자당 생성된 평균 인시던트 수
문제와 관련된 인시던트의 비율(%)	문제와 관련된 인시던트의 백분율입니다.	관련된 문제가 있는 인시던트의 비율(%)
인시던트로 인한 총 중단	인시던트로 인한 총 중단(시간)입니다.	인시던트로 인한 총 중단

중요 인시던트 대시보드

오픈 및 종결 중요 인시던트의 프로세스와 커뮤니케이션 관련 메트릭을 볼 수 있는 대시보드입니다.

중요 인시던트에 대한 KPI입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인시던트

데이터 시각화	설명	KPI(퍼포먼스 분석 표시기)
지연된 중요 인시던트	SLA를 위반한 중요 인시던트 수입니다.	지연된 중요 인시던트
미해결된 중요 인시던트 (기간 및 할당별)	해당 기간에 대해 분포된, 할당되거나 미할당된 미해결된 중요 인시던트의 총 수입니다.	미해결된 중요 인시던트 (기간 및 할당별)
미해결된 중요 인시던트 (서비스 및 상태별)	다양한 서비스와 상태 간의 중요 인시던트 분포입니다.	중요 인시던트 열기(서비스별)
해결 SLA에 임박한 중요 인시던트	SLA에 임박한 중요 인시던트의 백분율입니다. 이는 경과 시간 백분율이 50~75%, 76~85%, 86~95%, 95% 초과 중에 해당하는 SLA 경과 시간 백분율을 기준으로 합니다.	해결 SLA에 임박한 중요 인시던트
종결된 중요 인시던트 (서비스별)	다양한 서비스 간의 종결된 중요 인시던트의 분포입니다.	종결된 중요 인시던트 (서비스별)
중요 인시던트에 대한 조치를 취하는 데 걸리는 평균 시간	중요 인시던트가 제안되고, 인식되고, 해결되는 데 걸린 평균 시간입니다.	중요 인시던트 평균 해결 시간
중요 인시던트 위반 SLA 비율(%)	SLA를 위반한 중요 인시던트의 백분율입니다.	중요 인시던트 위반 SLA 비율(%)
사후 인시던트 보고서 없이 종결된 중요 인시던트 비율(%)	PIR(사후 인시던트 보고서) 없이 종결된 중요 인시던트 수입니다.	사후 인시던트 보고서 없이 종결된 중요 인시던트 비율(%)
문제와 관련된 중요 인시던트 비율(%)	문제와 관련된 중요 인시던트의 백분율입니다.	문제와 관련된 중요 인시던트 비율(%)
중요 인시던트로 인한 중단	중요 인시던트로 인해 발생한 총 중단(시간)입니다.	중요 인시던트로 인한 중단

대시보드 변경

다양한 변경 모델 및 유형의 성공 및 실패한 변경 요청에 대한 메트릭과 함께 변경 요청 워크플로우에 대한 뷰를 제공하는 대시보드입니다.

변경에 대한 KPI입니다.

KPI 변경

데이터 시각화	설명	KPI(퍼포먼스 분석 표시기)
미해결된 변경(기간 및 우선순위별)	우선순위별 미해결된 변경 요청의 우선순위별 분포입니다. 이는 0~1일, 2~5일, 6~30일, 31~90일, 90일 초과 중에 해당하는 날로 분류됩니다.	오픈 변경 수
미해결된 긴급 변경(기간 및 우선순위별)	아직 미해결 상태인 긴급 변경 요청의 우선순위별 분포입니다. 이는 0~1일, 2~5일, 6~30일,	새 긴급 변경 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.

KPI 변경

데이터 시각화	설명	KPI(퍼포먼스 분석 표시기)
	31~90일, 90일 초과 중에 해당하는 날로 분류됩니다.	
신규 변경 요청(위험별)	위험별 신규 변경 요청 분포입니다.	새 변경 수
미해결된 변경의 평균 기간(위험별)	위험에 따른 변경 요청의 평균 기간입니다.	오픈 변경의 평균 연령
변경 성공 점수(할당 그룹별)	할당 그룹별 변경 요청 분포입니다.	성공 점수 변경
종결된 변경(우선순위별)	성공적으로 종결된 변경 요청의 우선순위별 분포입니다.	종결 변경 수
평균 변경 종결 시간(우선순위별)	우선순위별 평균 변경 요청 종결 시간입니다.	평균 변경 종결 시간
문제가 있는 상태로 성공한 변경 비율(모델 및 유형별)(%)	변경 모델 및 변경 유형별로 문제가 있는 상태로 종결된 변경 요청의 분포입니다.	문제가 있는 상태로 성공한 변경 비율(%)
문제 없이 성공한 변경 비율(모델 및 유형별)(%)	변경 모델 및 변경 유형별로 일부 문제가 있는 상태에서 성공적으로 종결된 변경 요청의 분포입니다.	성공한 변경 비율(%)
변경 요청으로 인해 발생한 인시던트	변경 요청으로 인해 생성된 총 인시던트 수입니다.	변경으로 인해 발생한 인시던트
실패한 변경 비율(%)	성공적으로 완료되지 않은 변경 요청의 백분율입니다.	실패 변경 %
무단 변경 비율(%)	생성된 무단 변경 요청의 백분율입니다.	무단 변경 비율(%)
변경으로 인한 중단	변경으로 인한 총 중단(시간)입니다.	변경으로 인한 중단

요청 대시보드

오픈 및 종결 요청 항목과 관련된 프로세스 메트릭을 볼 수 있는 대시보드입니다.

요청에 대한 KPI입니다.

요청

데이터 시각화	설명	KPI(퍼포먼스 분석 표시기)
미해결된 요청 항목(스테이지별)	스테이지별 미해결된 요청 항목의 분포입니다.	미해결 요청 항목 수
미해결된 요청 항목(상태별)	상태별 요청 항목의 분포입니다.	미해결 요청 항목 수
5일 이내에 만료되는 활성 요청 항목	5일 이내에 만료되는 미해결 요청 항목의 총 수입니다.	기한이 임박한 활성 RITM

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

요청

데이터 시각화	설명	KPI(퍼포먼스 분석 표시기)
미해결된 요청 항목(기간별)	미해결 상태인 요청 항목의 분포입니다. 이는 0~1일, 2~5일, 6~30일, 31~90일, 90일 초과 중에 해당하는 날로 분류됩니다.	미해결 요청 항목 수
평균 요청 항목 이행 시간	요청 항목을 이행하는 데 소요되는 평균 시간입니다.	요청 항목을 이행하는 데 소요되는 평균 시간
평균 요청 항목 이행 시간 (범주 및 카탈로그 항목별)	여러 카탈로그 범주 및 카탈로그 항목에 대해 요청된 항목을 이행하는 데 걸리는 평균 시간입니다.	요청 항목을 이행하는 데 소요되는 평균 시간
종결된 요청 항목(상태별)	종결 상태(즉, 건너뜀, 완료, 미완료)별 요청 항목 분포입니다.	종결 요청 항목 수
다양한 채널에서 생성된 요청 항목	여러 소스에서 생성된 요청 항목의 분포입니다.	요청 항목: 채널 분석
인시던트의 요청 항목(범주 및 카탈로그 항목별)	여러 카탈로그 범주 및 카탈로그 항목의 인시던트에서 생성된 요청 항목입니다.	인시던트의 RITM

서비스 카탈로그 대시보드

카탈로그 항목의 메트릭을 볼 수 있는 대시보드입니다.

서비스 카탈로그에 대한 KPI입니다.

서비스 카탈로그 **KPI**

데이터 시각화	설명
카탈로그 항목 베스트 프랙티스 편차	활성 카탈로그 항목에 대한 베스트 프랙티스와의 편차 수입니다.
카탈로그 항목 VA 렌더 유형	가상 에이전트 봇에서 렌더링되는 방식에 따라 배포된 카탈로그 항목입니다.
카탈로그 항목 이행 자동화 수준 분포	자동으로 이행되는 카탈로그 항목의 분포입니다.
카탈로그 항목 번역 범위	번역되는 카탈로그 항목의 언어별 분포입니다.

상호작용 대시보드

상호작용에 대한 분포 및 프로세스 메트릭이 포함된 대시보드입니다.

상호작용에 대한 KPI입니다.

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

상호작용 **KPI**

데이터 시각화	설명
관련된 작업과의 상호작용(작업 유형별)	작업과 관련되어 작업 유형별로 분포된 상호작용 수입니다.
최초 콜 해결률(%)	최초 콜에서 종결되고 작업이 생성되지 않은 상호작용의 백분율입니다.
종결된 상호작용(채널별)	다른 채널에서 생성된, 종결된 상호작용의 분포입니다.

문제 대시보드

오픈 및 종결 문제 기록의 문제 관리 관련 메트릭에 대한 뷰를 제공하는 대시보드입니다.

문제에 대한 KPI입니다.

문제 **KPI**

데이터 시각화	설명	KPI(퍼포먼스 분석 표시기)
미해결된 문제(기간 및 우선순위별)	기간 및 우선순위별로 분포된, 현재 미해결된 문제입니다.	오픈 문제 수
미해결된 문제(상태 및 기간별)	기간 및 상태별로 분포된, 현재 미해결된 문제입니다.	오픈 문제 수
미해결된 중요 문제 비율(상태별)(%)	상태별로 분류된 중요 문제의 백분율입니다.	미해결된 중요 문제의 비율(%)
알려진 오류로 분류된 미해결 문제의 비율(%)	관련된 알려진 오류 문서가 포함된 문제의 백분율입니다.	알려진 오류로 분류된 미해결 문제의 비율(%)
미해결된 문제의 평균 재할당(범주별)	문제가 재할당된 평균 횟수입니다.	미해결 문제의 평균 재할당
종결된 문제(기간 및 우선순위별)	기간 및 우선순위별 종결된 문제입니다.	종결 문제 수
평균 문제 종결 시간	문제 종결에 걸리는 평균 시간입니다.	문제의 평균 종결 시간

당직 대시보드

팀에서 처리하는 당직 에스컬레이션의 성과에 대한 뷰를 제공하는 대시보드입니다.

당직 일정 관리에 대한 KPI입니다.

당직 일정 관리 **KPI**

데이터 시각화	설명	KPI(퍼포먼스 분석 표시기)
활성 에스컬레이션(우선순위 및 승인 상태별)	에스컬레이션 상태에 따른 당직 에스컬레이션의 우선순위별 분포입니다.	활성 에스컬레이션
승인된 에스컬레이션(수준, 교대조 및 그룹별)	수준/교대조/그룹을 기준으로 승인된 에스컬레이션의 분포입니다.	승인된 에스컬레이션

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

당직 일정 관리 **KPI**

데이터 시각화	설명	KPI(퍼포먼스 분석 표시기)
미승인 에스컬레이션(수준, 교대조 및 그룹별)	수준/교대조/그룹에서 승인하지 않은 에스컬레이션의 분포입니다.	미승인 에스컬레이션
승인된 연락처 시도	수준 및 연락 시도를 기준으로 승인된 총 연락 시도 횟수입니다.	승인된 연락처 시도 수
승인된 에스컬레이션 비율(그룹별)(%)	승인된 에스컬레이션의 비율입니다.	승인된 에스컬레이션의 비율(%)
미승인 에스컬레이션 비율(그룹별)(%)	승인되지 않은 에스컬레이션의 백분율입니다.	미승인 에스컬레이션 %
에스컬레이션을 승인하는 평균 시간(그룹별)	에스컬레이션 수준에 따라 에스컬레이션을 승인하는 평균 시간입니다.	평균 에스컬레이션 승인
에스컬레이션을 승인하는 평균 시간(수준별)	에스컬레이션 수준에 따라 에스컬레이션을 승인하는 평균 시간입니다.	평균 수준 승인
사용자별 총 당직 시간	사용자가 당직 가능했던 총 시간입니다.	총 당직 시간

레거시: 퍼포먼스 분석 **ITSM** 대시보드

ITSM 대시보드 콘텐츠 팩은 사전 구성된 대시보드가 포함된 여러 가지 플랫폼 분석 솔루션를 제공합니다. 이 컨텐츠 팩에는 여러 가지 대시보드와 자체 표시기도 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

ITSM 대시보드 솔루션

ITSM 대시보드 플러그인(com.snc.pa.itsm_dashboards)은 일련의 추가 대시보드와 함께 다음 솔루션을 활성화합니다.

- 변경 관리 (com.snc.pa.change)
- 문제 관리(com.snc.pa.problem)
- 인시던트 SLA(com.snc.pa.sla)
- 중요 인시던트 관리 (com.snc.pa.incident.mim)
- 스포트라이트 - 인시던트 스포트라이트 컨텐츠 팩(com.snc.pa.spotlight.incident)

  주:
  퍼포먼스 분석 스포트라이트 솔루션 정보는 에서 확인하실 수 있습니다.

- 고정비(com.snc.fixed_costs)

비활성 대시보드

이 컨텐츠 팩의 일부 대시보드는 설치되면 비활성 상태입니다. 이러한 대시보드를 활성화하기 전에 구성을 완료하고 데이터 수집 작업을 실행합니다. 상황에 맞는 메뉴에서 접근할 수 있는 대시보드

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

속성에서 대시보드를 활성화할 수 있습니다. 활성화하려면 소유자를 대시보드에 할당해야 합니다. 플랫폼 분석 솔루션 구성 방법에 대한 자세한 내용은 구성플랫폼 분석 솔루션 을 참조하십시오.

ITSM 대시보드에 셀프 서비스 분석 위젯 추가

인스턴스에 셀프 서비스 분석이 활성화되어 있는 경우 퍼포먼스 분석 대시보드 또는 서비스 포털에 셀프 서비스 분석 기법 위젯을 추가할 수 있습니다. 기성 표시기 및 세부 항목 세트를 구하려면 셀프 서비스 분석 기법 PA(*com.snc.pa.self_service_analytics*) 플러그인을 활성화하십시오. 퍼포먼스 분석 관리 콘솔을 통해 셀프 서비스 표시기를 찾은 다음, 위젯을 생성하고 대시보드 또는 포털에 추가합니다. 〔SSA〕 셀프 서비스 분석 기법 데이터 수집 작업도 활성화하십시오.

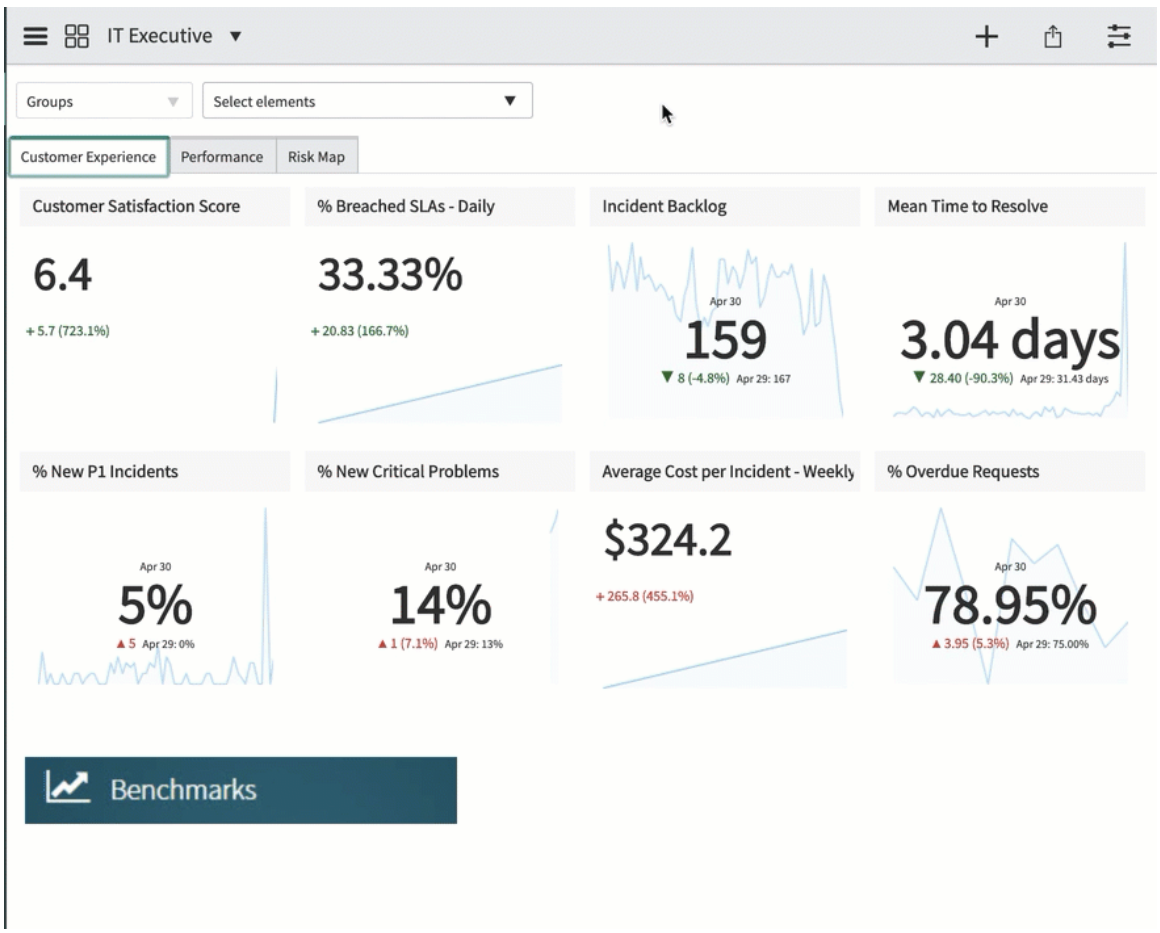
관련 정보

- 플랫폼 분석 솔루션
- 퍼포먼스 분석 구독 활성화

레거시: IT 임원 대시보드

모든 ITSM에 걸친 개요 뷰를 참조하십시오.

IT 임원은 ITSM 성공 대시보드를 사용하여 ITSM에 대한 메트릭을 볼 수 있습니다.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
IT 임원	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.

표시기

새 중요 인시던트의 비율(%)

수식의 결과 ([[# #### # > #### = 1 - ##]] / [[# #### #]]) * 100

새 중요 문제의 비율(%)

수식의 결과 ([[# ## # > #### = 1 - ##]] / [[# ## #]]) * 100

지난 5일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트의 비율(%)

수식에 따라 미해결 인시던트 수의 백분율로 나타낸 지난 5일 동안 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수 ([[## 5## ###### ## ### #### #]] / [[### #### #]]) * 100.

기한 전 미해결 요청 항목의 비율(%)

수식의 결과 ([[## # ### ## ## #]] / [[### ## ## #]]) * 100

지연된 요청 항목의 비율(%)

수식의 결과 100 - [[## # ### ## ### ##(%)]]

오늘 활성 위반 SLA

수식의 백분율 결과 ([[## ## ## sla #]] / [[## ## sla #]]) * 100

평균 연령 미해결 인시던트

수식의 결과(일) [[### ##### ## ##]] / [[### #### #]] / 24

해결된 인시던트당 평균 비용 - 주간별

수식의 결과 [[### ##### ## / ## ## +]]/[[### #### # / ## ## +]]. 즉, 부분 주를 포함한 해결된 인시던트 비용의 주간 합계를 부분 주를 포함한 해결된 인시던트의 주별 합계로 나눈 값입니다.

미해결 인시던트의 평균 재할당

수식의 결과 [[### ##### ## ###]] / [[### #### #]]

해결된 인시던트의 평균 해결 시간

수식의 결과 [[### ##### ## ##]] / [[### ##### #]] / 24

ITSM 평균 전체 고객 만족도

수식의 결과로서 고객 만족도 설문 조사에 대한 표준화 점수의 평균 [[ITSM #### ### ##]] / [[ITSM ## ## ####]]

새 인시던트 수

오늘 오픈된 인시던트 수

새 문제 수

오늘 오픈된 인시던트 수

미해결 인시던트 수

해결된 날짜가 없는 인시던트 수

지난 5일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수

업데이트된 날짜가 5일 이상 경과한 미해결 인시던트 수

미해결 요청 항목 수

등록일이 오늘 또는 이전이고 종결된 날짜가 없거나 오늘 이후인 요청 수

기한 전 미해결 요청 항목 수

오늘 오픈하고(수집 날짜 자정 전) 기한이 수집 날짜 자정 이후인 요청 항목 수

해결된 인시던트 수

해결된 날짜 필드에 값이 있는 인시던트 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.

다음 표시기는 대시보드에 나타나지 않지만 수식에 사용됩니다.

해결 인시던트의 비용

정의 필드 값이 인시던트 해결 고정비인 incident_metric 기록의 일별 값 필드 합계입니다.

ITSM 표준화된 만족도 점수

고객 만족 설문 조사 메트릭 결과에 대한 표준화 점수의 합계입니다.

ITSM 설문 조사 인스턴스

고객 만족도 설문 조사의 설문 조사 인스턴스 수

활성 작업 SLA 수

시작 시간이 오늘 이전이고 중지 시간이 오늘 이후인 task_sla에 대한 활성 SLA 작업 수입니다.

오늘 위반 작업 sla 수

오늘 이전 위반 시간과 task_sla에 대한 활성 SLA 작업 수

미해결 인시던트의 합산 연령

인시던트가 오픈된 시간과 현재 사이의 시간 합계

해결된 인시던트의 합산 기간

인시던트가 오픈된 시간과 해결된 시간 사이의 시간 합계

미해결 인시던트의 합산 재할당

모든 미해결 인시던트의 합산 재할당 수

세부 항목

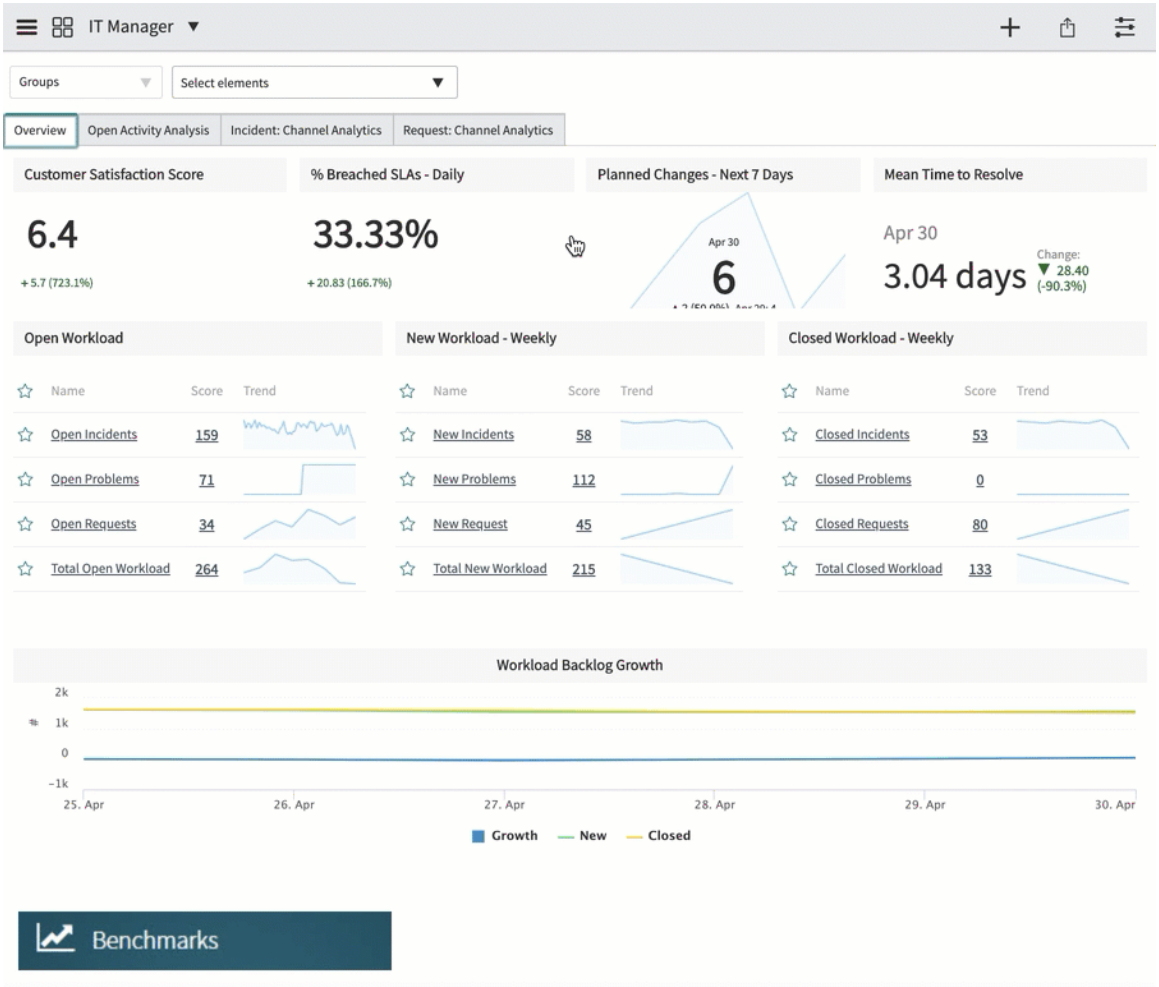
- 연령(요청한 항목, 인시던트)
- 할당 그룹
- 이월 주문됨(요청한 항목)
- 범주(인시던트)
- 연락처 유형(인시던트)
- 항목
- 부서에서 열림
- 우선순위(요청한 항목, 인시던트, 문제)
- 부서의 요청(요청된 항목)
- SLA 정의
- 스테이지(요청된 항목)
- 상태(변경, 요청, 문제)

레거시: **IT** 관리자 대시보드

할당 그룹에 대한 인시던트, 문제 및 요청의 일별 및 주별 진행률을 따릅니다.

IT 관리자는 ITSM 성공 대시보드를 사용하여 할당 그룹에 대한 메트릭을 볼 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.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
IT 관리자 - 인시던트, 문제 및 요청 해결 중에 그룹의 진행률을 추적해야 함	표시기 목록을 보려면 pa_viewer가 필요합니다.

표시기

SLA 위반을 포함한 종결 요청 비율(%)

수식의 결과 ([[SLA ### ## ## ## #]] / [[## ## #]]) * 100

첫 번째 할당 그룹에서 해결한 인시던트의 비율(%)

수식의 결과 ([[# ## ### #### ### #### #]] / [[### #### #]]) * 100

누락된 SLA 미해결 인시던트의 비율(%)

수식에 따라 계산한 SLA를 충족하지 못한 미해결 인시던트의 비율 [[### SLA #### #]] / [[### #### #]] * 100

지난 5일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트의 비율(%)

수식에 따라 미해결 인시던트 수의 백분율로 나타낸 지난 5일 동안 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수 ([[## 5## ###### ## ### #### #]] / [[### #### #]]) * 100.

문제를 포함한 미해결 인시던트 비율(%)

수식의 결과 [[### ### ### #### #]] / [[### #### #]] * 100

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

지난 30일간 업데이트하지 않은 미해결 문제의 비율(%)

수식의 결과 ([[## 30## ###### ## ### ## #]] / [[### ## #]]) * 100

하나 이상의 인시던트가 포함된 미해결 문제 비율(%)

수식의 결과 [[## ### ### ##### ### ### ## #]] / [[### ## #]] * 100

미해결 및 지연 인시던트 비율(%)

수식의 결과 ([[### # ## #### #]] / [[## ## #### ## ### #### #]]) * 100

SLA 위반을 포함한 해결된 인시던트 비율(%)

수식의 결과 ([[SLA ### ## ### #### #]] / [[### #### #]]) * 100

오늘 활성 위반 SLA

수식의 백분율 결과 ([[## ## ## sla #]] / [[## ## sla #]]) * 100

미해결 문제의 평균 연령

수식의 결과(일) [[### ### ## ##]] / [[### ## #]]/24

미해결 요청의 평균 연령

수식의 결과(일) [[### ### ## ##]] / [[### ## #]] / 24

평균 연령 미해결 인시던트

수식의 결과(일) [[### ##### ## ##]] / [[### #### #]] / 24

요청의 평균 종결 시간

수식의 결과(일) [[## ### ## ##]] / [[## ## #]] / 24

인시던트당 평균 비용

해결 인시던트 수가 0보다 큰 경우 수식의 결과 [[## ##### ##]] / [[## #### #]]

요청당 평균 비용

완료된 요청 수가 0보다 큰 경우 수식의 결과 [[### ### ##]]/[[### ## #]]

요청당 평균 비용 - 주간별

수식의 결과 [[### ### ## / ## ## +]]/[[### ## # / ## ## +]]. 즉, 부분 주를 포함한 완료된 요청 비용의 주간 합계를 부분 주를 포함한 완료된 요청의 주별 합계로 나눈 값입니다.

해결된 인시던트당 평균 비용 - 주간별

수식의 결과 [[### ##### ## / ## ## +]]/[[### #### # / ## ## +]]. 즉, 부분 주를 포함한 해결된 인시던트 비용의 주간 합계를 부분 주를 포함한 해결된 인시던트의 주별 합계로 나눈 값입니다.

미해결 및 지연 인시던트의 평균 재할당

수식의 결과 [[### # ## ##### ## ###]] / [[### # ## #### #]]

해결된 인시던트의 평균 해결 시간

수식의 결과 [[### ##### ## ##]] / [[### ##### #]] / 24

종결된 작업 부하

수식의 결과 [[## #### #]] + [[## ## #]] + [[## ## #]]

ITSM 평균 전체 고객 만족도

수식의 결과로서 고객 만족도 설문 조사에 대한 표준화 점수의 평균 [[ITSM #### ### ##]] / [[ITSM ## ## ####]]

새 작업 부하

수식의 결과 [[# #### #]] + [[# ## #]] + [[# ## #]]

종결 완료 요청 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.

오늘 완료 상태로 종결된 요청 수(상태 = 완료)

종결된 인시던트 수

오늘 종결된 인시던트 수

종결 문제 수

오늘 종결된 문제 수

종결 요청 수

오늘 종결된 요청 수

SLA 위반에 따른 종결 요청 수

작업 유형이 요청이고 Has breached = True, Stage != Cancelled, 오늘 종결된 고유 SLA 작업 수 〔task_sla〕

새 인시던트 수

오늘 오픈된 인시던트 수

새 문제 수

오늘 오픈된 인시던트 수

새 요청 수

오늘 오픈된 인시던트 수

다음 7일간 계획된 오픈 변경 수

계획된 시작 날짜가 오늘부터 다음 주 끝까지인 오늘 오픈한 변경 요청 〔change_request〕 기록 수

미할당 미해결 인시던트 수

아무에게도 할당되지 않은 미해결 인시던트 수

미해결 인시던트 수

해결된 날짜가 없는 인시던트 수

지난 5일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수

업데이트된 날짜가 5일 이상 경과한 미해결 인시던트 수

미해결 및 지연 인시던트 수

취소됨(task_sla.stage) 스테이지에 없는 SLA 작업과 관련이 있으며, 실제 경과 시간 백분율이 100%(task_sla.percentage)보다 큰 미해결 인시던트 수입니다.

시간 내에 해결해야 하는 미해결 인시던트 수

취소됨 단계에 있지 않은 SLA 작업 〔task_sla〕과 관련된 미해결 인시던트의 고유 수입니다.

문제를 포함한 미해결 인시던트 수

문제 필드에 값이 있는 미해결 인시던트 수

미해결 문제 수

오늘 또는 이전에 오픈되어 아직 종결되지 않은 문제 수입니다.

지난 30일간 업데이트하지 않은 미해결 문제 수

30일 이상 이전의 업데이트됨 날짜를 포함한 미해결 문제 수

하나 이상의 미해결 인시던트가 포함된 미해결 문제 수

문제 활성 필드 값이 True인 미해결 인시던트의 고유 수입니다.

미해결 요청 수

오늘 또는 그 이전에 오픈되어 아직 종결되지 않은 요청 수

기한 이후 종결된 요청 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.

요청 기한 이후에 종료된 요청 수(sc_request. closed_at 〉 sc_request._due date)

해결된 인시던트 수

해결된 날짜 필드에 값이 있는 인시던트 수

첫 번째 할당 그룹에서 해결한 인시던트 수

할당된 첫 번째 그룹에서 해결한 인시던트 수

오픈 작업 부하

수식의 결과 [[### #### #]] + [[# ## #]] + [[# ## #]]

미해결 인시던트의 예측 평균 비용

수식의 결과 [[### ##### ## / ## ## +]]/[[### #### # / ## ## +]] * [[### #### #]]

미해결 요청의 예측 평균 비용

수식의 결과 [[### ### ## / ## ## +]]/[[### ## # / ## ## +]] * [[### ## #]]

작업 부하 백로그 증가치

수식의 결과 [[# ## ##]] - [[### ## ##]]

다음 표시기는 대시보드에 나타나지 않지만 수식에 사용됩니다.

해결 인시던트의 비용

정의 필드 값이 인시던트 해결 고정비인 incident_metric 기록의 일별 값 필드 합계입니다.

완료된 요청의 비용

정의 필드 값이 요청 해결 고정비인 sc_request_metric 기록의 일별 값 필드 합계입니다.

ITSM 표준화된 만족도 점수

고객 만족 설문 조사 메트릭 결과에 대한 표준화 점수의 합계입니다.

ITSM 설문 조사 인스턴스

고객 만족도 설문 조사의 설문 조사 인스턴스 수

활성 작업 SLA 수

시작 시간이 오늘 이전이고 중지 시간이 오늘 이후인 task_sla에 대한 활성 SLA 작업 수입니다.

위반 작업 sla 수

오늘 이전 위반 시간과 task_sla에 대한 활성 SLA 작업 수

누락된 SLA 인시던트 수

오늘 또는 그 이전에 생성되고, 아직 종결되지 않았으며 SLA를 위반한 incident_sla 테이블의 기록 수

문제를 포함한 미해결 인시던트 수

문제 필드에서 참조하는 문제가 있는 미해결 인시던트 수입니다.

SLA 위반을 포함한 해결 인시던트 수

취소되지 않고 오늘 해결되었으며, Has Breached가 True인 인시던트 유형 SLA 작업 수

미해결 인시던트의 합산 연령

인시던트가 오픈된 시간과 현재 사이의 시간 합계

미해결 문제의 합산 연령

문제가 열린 시간과 현재 시간 사이의 합계

미해결 요청의 합산 연령

요청이 열린 시간과 현재 시간 사이의 합계

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

종결 요청의 합산 기간

요청이 오픈된 시간과 종결된 시간 사이의 시간 합계

해결된 인시던트의 합산 기간

인시던트가 오픈된 시간과 해결된 시간 사이의 시간 합계

미해결 및 지연 인시던트의 합산 재할당

모든 미해결 인시던트 SLA의 합산 재할당 수

세부 항목

- 연령(요청, 인시던트, 문제, 변경)
- 할당 그룹
- 범주(인시던트, 변경)
- 연락처 유형(인시던트, 요청)
- 위치
- 우선순위(요청, 인시던트, 문제, 변경)
- 위험(변경)
- SLA
- SLA 정의
- 상태(변경, 요청, 문제)

IT 관리자 대시보드에 대한 고정비 정의

ITSM 퍼포먼스 분석 솔루션에서 IT 관리자 대시보드를 사용하여 채널의 영향을 분석하는 일반적인 업계 기반 고정비를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

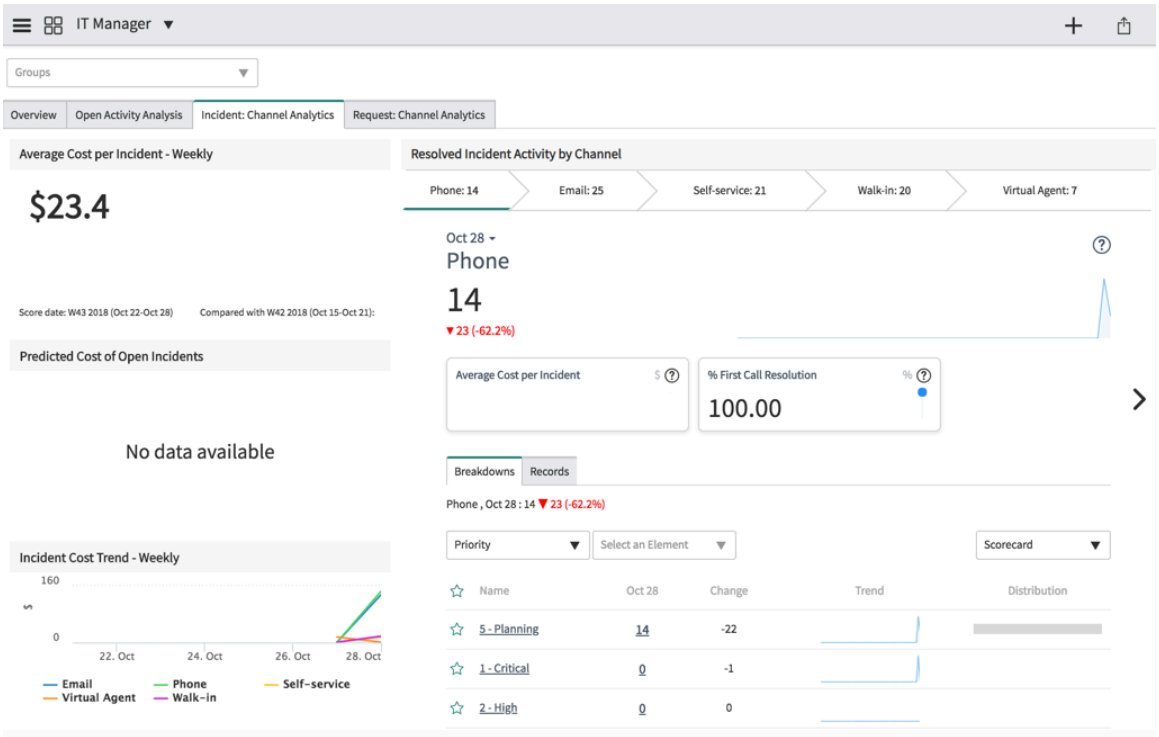
이 태스크 정보

비용 모델을 사용하여 비용 관리를 위한 이메일, 전화, 셀프 서비스, 워크업, 가상 에이전트 등 채널의 인시던트와 요청에 대한 비용을 분석합니다. 예를 들어, 채널별 현재 비용을 보고, 솔루션을 구현한 후 시간이 지남에 따라 비용이 감소하는지 확인할 수 있습니다.

비용 정의는 고정비 정의 [fixed_cost_definitions] 테이블에 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.

IT 관리자 고정비



인시던트 및 요청 KPI

영역	KPI
볼륨	총 인시던트 수 총 요청 수
FCR	첫 번째 할당에서 해결된 인시던트의 수 첫 번째 할당에서 해결된 요청 수입니다.
MTTR	인시던트 해결을 위한 평균 시간 요청을 해결하는 데 걸리는 평균 시간입니다.
SLA	SLA를 위반한 인시던트의 비율(%) SLA를 위반한 요청의 비율(%)
CSAT	평균 고객 만족도 점수
비용	인시던트 해결을 위한 평균 비용입니다. 서비스 요청을 해결하는 데 드는 평균 비용입니다.

세부 항목

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

- 할당 그룹
- 에이전트
- 기술

프로시저

모두 〉 고정비 〉 고정비 정의로 이동합니다(필드 설명은 테이블 참조).

고정비 정의 양식

필드	설명
짧은 설명	비용에 대한 설명입니다.
테이블	고정비 조건에 대한 필드가 들어 있는 테이블입니다.
필터	고정비 정의에 대한 조건입니다(해당하는 경우).
비용 값	통화 형식 및 고정비 값입니다.
범주	고정비의 범주입니다. • 전체 부하 총 비용 • 시간당 비용
비용의 소스	고정비의 소스입니다. • HDI • ServiceNow • 수동
활성	고정비 정의를 활성화하는 확인란입니다. 비활성화하려면 확인란 선택을 취소합니다.

Example: 네트워크 인시던트당 비용

고정비 정의 양식

필드	값
짧은 설명	네트워크 범주의 인시던트
테이블	인시던트 [incident]
필터	범주는 네트워크입니다.
비용 값	$15.56
범주	전체 부하 총 비용
비용의 소스	HDI
활성	선택됨

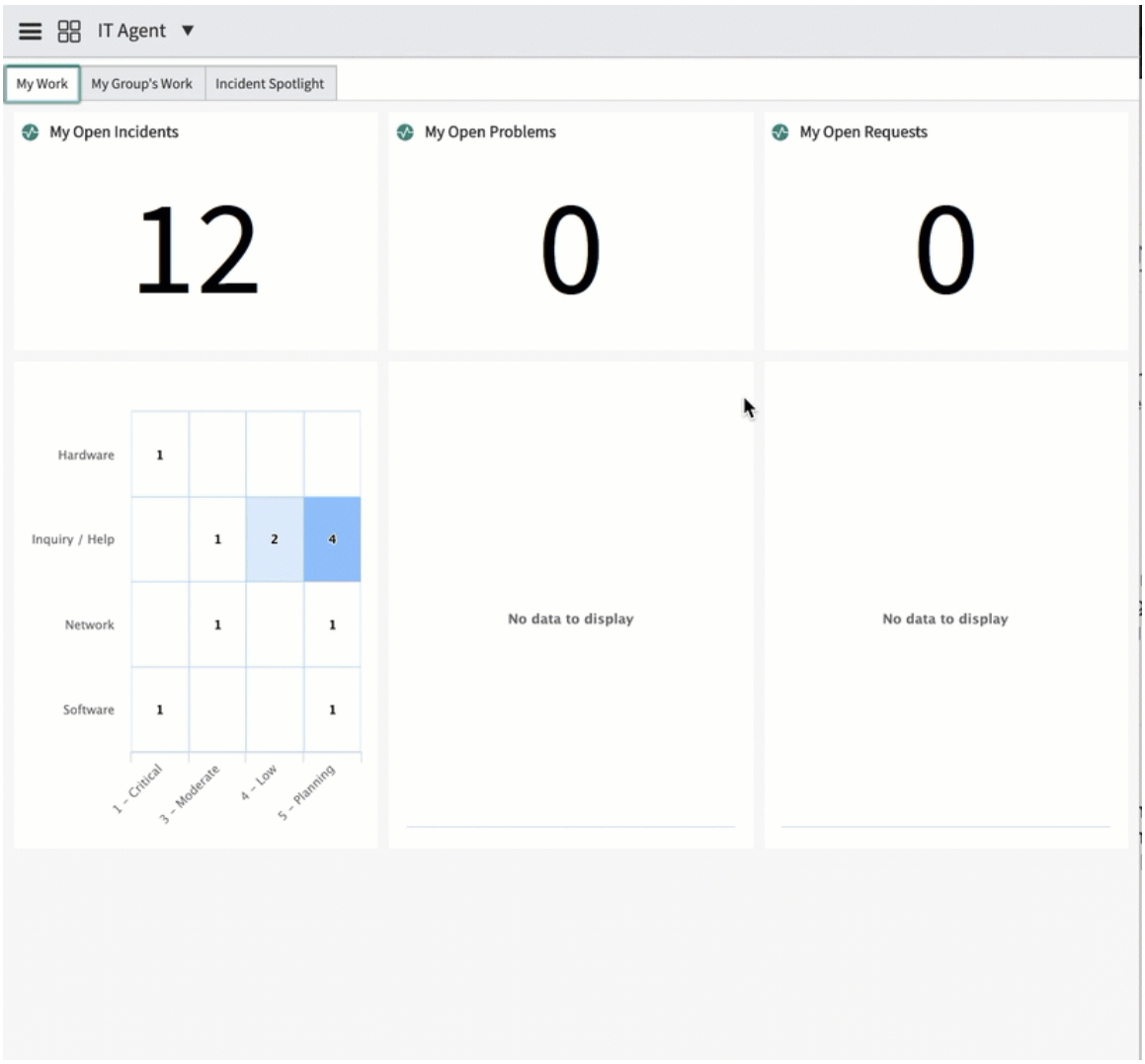
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레거시: IT 에이전트 대시보드

개인화된 보고서를 통해 본인과 할당 그룹에 속한 미해결 인시던트, 문제, 요청을 봅니다. 할당 그룹에 속한 어떤 인시던트가 스포트라이트 임계치를 초과하는지 볼 수도 있습니다.

에이전트는 서비스 운영 작업 공간용 IT 에이전트 대시보드를 사용하여 자신과 팀의 할당을 확인하고 우선순위를 설정할 수 있습니다.

IT 에이전트 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
IT 에이전트 - 관련된 인시던트, 문제 및 요청만 봅니다.	없음. 하지만 스포트라이트 보고서를 보려면 pa_spotlight_viewer 역할이 필요합니다.

데이터 시각화

제목	유형	설명
할당되지 않은 미해결 인시던트	단일 점수	할당 그룹 중 하나에 속한 인시던트에 할당된 사람이 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.

제목	유형	설명
	단일 점수 아이콘	
미해결 요청	단일 점수 단일 점수 아이콘	본인 또는 속한 그룹 중 한 곳에 속하는 미해결 요청
중요 인시던트	단일 점수 단일 점수 아이콘	본인 또는 소속 그룹 중 한 명에 속하며 우선순위가 1 - 중요인 인시던트
내 미해결 문제 - 히트맵	히트맵 히트맵 아이콘	할당 그룹 및 우선순위별 문제
스포트라이트 임계치를 초과한 인시던트	단일 점수 단일 점수 아이콘	스포트라이트 임계치를 초과하기에 충분한 스포트라이트 기준을 충족하는 그룹 중 하나에 속하는 인시던트
내 미해결 요청	단일 점수 단일 점수 아이콘	본인에게 속한 미해결 요청
내 미해결 인시던트 - 히트맵	히트맵 히트맵 아이콘	할당 그룹 및 우선순위별 인시던트
미해결 인시던트	단일 점수 단일 점수 아이콘	본인 또는 속한 그룹 중 한 곳에 속하는 인시던트 요청
지난 7일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트	단일 점수 단일 점수 아이콘	본인이나 소속 그룹 중 하나에 속하고 지난 7일 동안 업데이트되지 않은 미해결 인시던트
내 미해결 요청 - 히트맵	히트맵 히트맵 아이콘	할당 그룹 및 우선순위별 요청
미해결 문제	단일 점수	본인 또는 속한 그룹 중 한 곳에 속하는 미해결 문제

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

제목	유형	설명
	단일 점수 아이콘	
스포트라이트 인시던트 P1 - 중요	단일 점수 단일 점수 아이콘	스포트라이트 임계치를 초과하는 그룹에 속하고 P1 - 중요인 인시던트
내 미해결 문제	단일 점수 단일 점수 아이콘	본인에게 속한 미해결 문제
스포트라이트 인시던트 - 할당되지 않음	단일 점수 단일 점수 아이콘	스포트라이트 임계치를 초과하고 아무도 할당되지 않은 그룹에 속한 인시던트
내 미해결 인시던트	단일 점수 단일 점수 아이콘	본인에게 속한 미해결 인시던트
인시던트 스포트라이트 - 목록	목록	그룹 한 곳이 소유하고 스포트라이트 임계치를 초과하는 모든 인시던트 목록

ITSM 모바일 에이전트

ServiceNow# ITSM 모바일 에이전트 앱은 IT 에이전트가 이동 중에 인시던트를 분류하고 조치를 취하고 해결할 수 있도록 설계된 기본 시스템 모바일 우선 환경을 제공합니다.

ITSM 모바일 에이전트 개요

이 3분짜리 비디오를 보고 ITSM 모바일 에이전트에 대해 자세히 알아보십시오. 이 비디오에서는 ITSM 모바일 에이전트 앱 개요, 설치 및 앱에 액세스하는 방법에 대한 정보를 다룹니다.

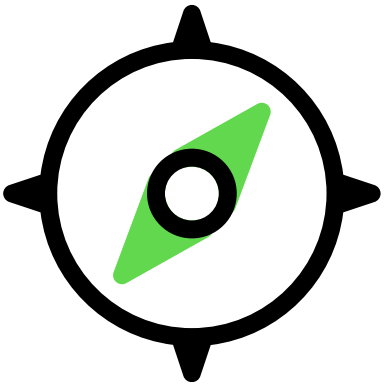
ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션의 개요입니다.

시작하기

ITSM 모바일 에이전트는 IT 에이전트가 모든 작업을 관리하고, 일정을 살펴보고, 당직인 사람을 확인하고, 중요 인시던트에 대응하는 등의 작업을 수행할 수 있는 직관적인 인터페이스를 지원합니다. 에이전트는 인시던트 세부 정보와 활동도 볼 수 있습니다. 인시던트 편집 및 코멘트 추가, 인시던트 해결, 할당 또는 재할당, 인시던트 알림 보기와 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

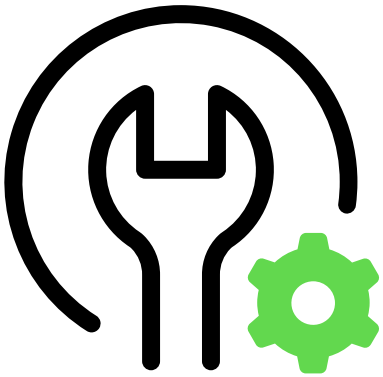
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



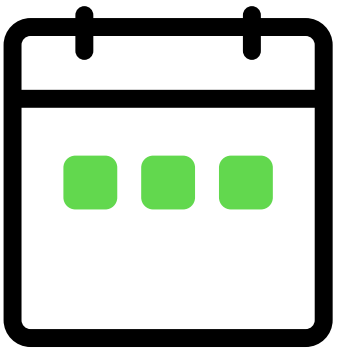
ITSM 모바일 에이전트 개념, 기능 및 사용자 역할에 대해 알아봅니다.

구성



환경 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다. 푸시 알림을 구성하고 활성화합니다.

내 작업 애플릿



할당받은 인시던트를 생성하고 관리합니다. 교대 일정을 보고 휴가를 요청합니다.

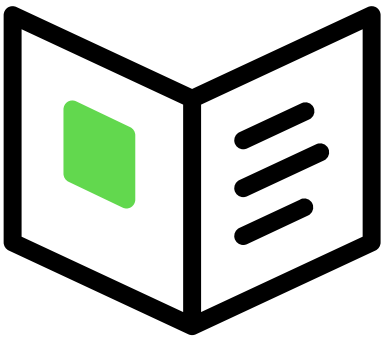
내 팀 애플릿

그룹 및 교대조를 관리하고, 그룹 성과 및 휴가 요청을 확인합니다. 범위를 제공하여 상충과 근무 간격을 해결합니다.

중요 인시던트 관리

활성 중요 인시던트, 제안된 중요 인시던트, 후보 및 중요 인시던트 대시보드를 봅니다.

참조



ITSM 모바일 에이전트에 대한 설정 및 도메인 정보입니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 고객 서비스 및 지원에 문의

ITSM 모바일 에이전트 탐색

ITSM 모바일 에이전트는 IT 에이전트에게 이 모바일 애플리케이션으로 이동 중에 다양한 IT Service Management(ITSM) 작업을 수행하는 데 필요한 액세스 권한을 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.

ITSM 모바일 에이전트 개요

ITSM 모바일 에이전트는 IT Service Management(ITSM) 역할을 수행하는 ServiceNow 사용자를 위해 설계된 모바일 애플리케이션입니다. 이를 통해 IT 에이전트는 모바일 장치에서 다양한 ITSM 작업을 수행하고 지원을 제공할 수 있습니다. 모바일 에이전트 앱은 ServiceNow# 인시던트 관리, ServiceNow#, 문제 관리, ServiceNow# 변경 관리 및 ServiceNow# 서비스 카탈로그 액세스와 같은 기능을 제공합니다. ITSM 모바일 에이전트를 사용하여 IT 에이전트는 이동 중에도 연결 상태를 유지하고 IT 작업을 공동으로 수행할 수 있습니다.

ITSM 모바일 에이전트 워크플로우

대표적인 ITSM 모바일 에이전트 워크플로우에 대한 일반 개요는 다음과 같습니다.

1. 인시던트 생성: 사용자에게 문제나 인시던트가 발생하면 ITSM 모바일 에이전트를 사용하여 인시던트 티켓을 생성할 수 있습니다. 티켓에는 문제 설명, 우선순위 수준 및 관련 첨부 파일과 같은 세부 정보가 포함될 수 있습니다.
2. 알림 및 할당: 인시던트 티켓이 생성되면 모바일 에이전트 앱은 할당된 IT 에이전트 또는 해당 지원 그룹에 알림을 보냅니다. 이 알림을 통해 인시던트를 즉시 처리할 수 있습니다.
3. 인시던트 관리: 할당된 IT 에이전트는 인시던트 상세 정보를 보고, 앱의 채팅 기능을 통해 사용자와 소통하고, 필요한 문제 해결 단계를 수행할 수 있습니다. 필요한 경우 IT 에이전트는 중요 인시던트에 대한 인시던트를 제안할 수 있습니다.
4. 해결 및 종결: IT 에이전트가 적절한 해결 코드와 설명을 사용하여 인시던트를 해결할 수 있습니다.
5. 보고 및 분석: ITSM 모바일 에이전트를 통해 관리자는 인시던트 관리 활동과 관련된 보고서 및 분석에 액세스할 수도 있습니다. 메트릭을 검토하고, 추세를 식별하고, IT 서비스 관리 프로세스의 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

ITSM 모바일 에이전트 이점

이점	기능	사용자
인시던트 관리	내 인시던트	모두
실시간 알림	로그인한 모든 사용자는 인앱 및 푸시 알림을 받습니다. 실시간 알림을 구성하려면 ITSM 모바일 에이전트용 구성 및 실행 가능한 알림 문서를 참조하십시오.	모두
팀 대시보드 및 성과 메트릭	내 팀 대시보드 및 성과 메트릭	관리자
중요 인시던트 관리	중요 인시던트 애플릿을 사용하여 중요 인시던트 관리	에이전트, 관리자
AI 검색	ITSM 모바일 에이전트의 AI 검색	모두
공동 작업 서비스	ITSM 모바일 에이전트용 공동 작업 서비스	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.

ITSM 모바일 에이전트의 사용자 역할 및 가상 사용자

ITSM 모바일 에이전트에 로그인하는 데 사용되는 다양한 사용자 역할과 가상 사용자에 대해 알아봅니다.

ITSM 모바일 에이전트는 다음 가상 사용자를 지원합니다.

ITIL 역할

IT 에이전트는 ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션의 기본 사용자입니다. IT 인시던트와 서비스 요청을 처리하고 해결하는 일을 담당하는 IT 에이전트 또는 기술자에게는 itil 역할이 할당됩니다. 인시던트 관리, 자산 관리, 지식베이스, 티켓 관리, 대기 일정 등의 기능에 액세스할 수 있습니다. 티켓을 생성, 업데이트 및 해결하고, 일정 및 교대조 상세 정보를 보고, 휴가 요청을 생성할 수 있습니다.

itil 사용자에게는 둘 이상의 역할이 할당될 수도 있습니다. 예:

- sn_incident_write
- sn_change_write
- sn_request_write

itil 역할 외에도 사용자에게는 ITSM 모바일 에이전트에서 사용할 수 있는 다양한 기능에 따라 다음과 같은 역할이 추가될 수 있습니다.

추가적인 **ITSM** 모바일 에이전트 역할

기능	사용자 역할
중요 인시던트	major_incident_manager
하드웨어 자산 관리	approver_user:
당직 일정 관리	rota_manager
교대조 계획	sn_shift_planning.admin

ITSM 모바일 에이전트 기능 및 플러그인

ITSM 모바일 에이전트에서 사용되는 플러그인에 대해 알아봅니다.

ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션은 기능을 개선하고 추가 기능을 제공할 수 있는 다양한 플러그인을 제공합니다. ITSM 모바일 에이전트와 함께 사용되는 일반적인 플러그인에는 다음이 포함됩니다.

- com.glideapp.itom.snac〔이벤트 관리〕
- com.sn_hamp〔하드웨어 자산 관리〕
- com.sn_shift_planning〔교대조 계획〕
- com.sn.slack.ahv2 [Slack 스포크 스토어〕
- com.snc.iam〔인시던트 커뮤니케이션 관리〕
- com.snc.incident.mim〔중요 인시던트 관리〕
- com.snc.notify〔알림〕
- com.snc.on_call_rotation [On-Call Scheduling]
- com.snc.pa.incident.mim〔퍼포먼스 분석 - 중요 인시던트 관리〕

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

- com.snc.pa.itsm_dashboards〔퍼포먼스 분석 - ITSM 대시보드〕
- com.snc.tcm_collab_hook〔공동 작업 서비스 - 스토어〕

ITSM 모바일 에이전트의 AI 검색

에이전트는 지능형 쿼리 기능을 사용하여 ITSM 모바일 에이전트에서 필요한 답변을 빠르게 찾을 수 있습니다.

에이전트는 AI 검색을 사용하여 다음 기록을 쉽게 찾을 수 있습니다.

- 인시던트(MIM, 위반된 인시던트, 위험함)
- 변경 작업
- 카탈로그 작업
- 변경
- 시스템 사용자
- 지식베이스 문서

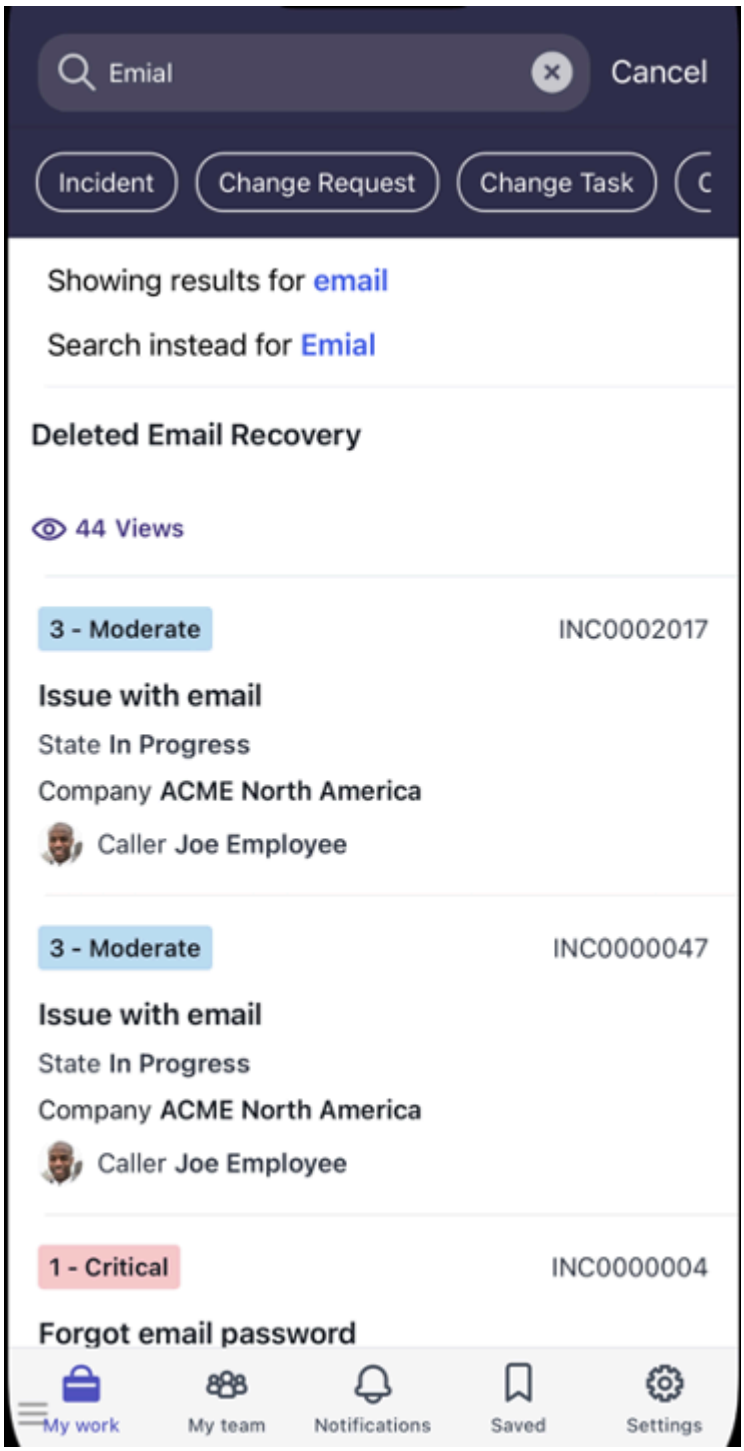
필요한 경우 Zing 검색과 AI 검색 간에 전환할 수도 있습니다.

ITSM 모바일 에이전트의 AI 검색은 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 탐색 탭 필터: 사용자가 사이트에서 결과의 범위를 좁힐 수 있는 필터입니다.
- 자동 완성: 사용자가 텍스트를 입력하면 AI 검색이 쿼리를 예측하고 사용자의 질문을 수식화하는 것을 지원합니다.
- 오타 자동 수정: 인덱싱된 콘텐츠에 따라 오타가 자동으로 수정됩니다.
- 동의어 처리: 검색 엔진은 검색어와 비슷한 단어도 검색합니다.
- Genius 카드: Genius 결과 카드에 가장 관련성이 높은 답변이 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.

ITSM 모바일 에이전트



AI 검색에 대한 자세한 내용은 AI 검색 을 참조하십시오.

모바일의 AI 검색에 대한 내용은 모바일의 AI 검색 을 참조하십시오.

ITSM 모바일 에이전트에서의 AI 검색 경험에 다음 구성이 추가됩니다.

- 검색 애플리케이션 구성, 즉 [AIS] ITSM 모바일 에이전트 검색 구성입니다. 검색 애플리케이션 구성에 대한 자세한 내용은 검색 애플리케이션 구성 을 참조하십시오.
- 검색 프로파일, 즉 ITSM 모바일 에이전트 검색 프로파일입니다. 검색 프로파일에 대한 자세한 내용은 검색 프로파일 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.

새 인스턴스 또는 **zBoot** 인스턴스에서 **AI** 검색 시작하기

에이전트는 지능형 쿼리 기능을 사용하여 새 인스턴스 또는 재시작된 인스턴스에서 ITSM 모바일 에이전트를 통해 필요한 답변을 빠르게 찾을 수 있습니다.

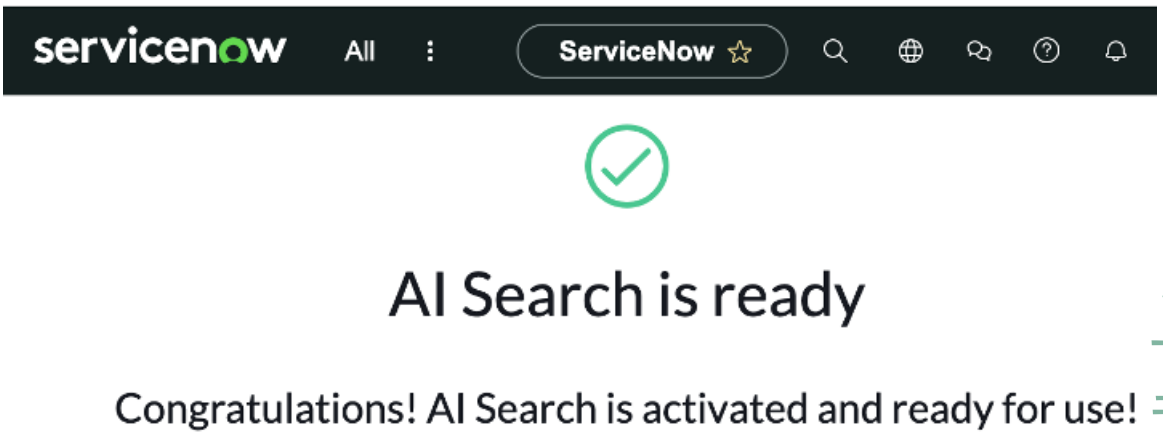
시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin 또는 admin

이 태스크 정보
AI 검색은 새 인스턴스와 재시작된 인스턴스에 대한 기본 시스템에서 기본적으로 활성화됩니다. 연결된 검색 프로파일을 게시해야 합니다.

프로시저

1. AI 검색이 활성화되도록 하려면 모두 〉 **AI** 검색 〉 **AI** 검색 상태로 이동합니다.

AI 검색



2. AI 검색 관련 검색 프로파일을 게시합니다.

a. 모두 〉 **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일로 이동합니다.

b. ITSM 모바일 에이전트 검색 프로파일을 클릭합니다.

c. 게시를 클릭합니다.

업그레이드된 인스턴스에서 **AI** 검색 시작하기

에이전트는 지능형 쿼리 기능을 사용하여 업그레이드된 인스턴스에서 ITSM 모바일 에이전트를 통해 필요한 답변을 빠르게 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ais_admin 또는 admin

이 태스크 정보
기본 시스템의 AI 검색 구성을 사용하면 업그레이드된 인스턴스에서 AI 검색을 시작할 수 있습니다.

프로시저

1. AI 검색을 활성화합니다.

a. 모두 〉 **AI** 검색 〉 **AI** 검색 상태로 이동합니다.

b. AI 검색 요청을 클릭합니다.

2. AI 검색 인덱스 소스(ID: com.glide.ais.index_sources) 플러그인을 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.

a. 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인으로 이동합니다.

b. AI 검색 인덱스 소스(ID: com.glide.ais.index_sources) 플러그인을 검색합니다.

c. 활성화를 클릭합니다.

3. 모든 검색 소스를 인덱싱합니다.

a. 모두 〉 **AI** 검색 〉 **AI** 검색 인덱스 〉 인덱싱된 소스로 이동합니다.

b. 모든 데이터 소스를 선택합니다.

c. 선택한 행에 대해 수행할 작업 드롭다운에서 모든 테이블 인덱싱을 선택합니다.

4. AI 검색 관련 검색 프로파일을 게시합니다.

a. 모두 〉 **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 검색 프로파일로 이동합니다.

b. **ITSM** 모바일 에이전트 검색 프로파일을 클릭합니다.

c. 게시를 클릭합니다.

5. 글로벌 검색 기록에 대한 AI 검색 관련 검색 애플리케이션 구성을 선택합니다.

a. **sys_sg_global_search.list**로 이동합니다.

b. 검색 구성 목록에서 **ITSM** 모바일 에이전트 검색을 클릭합니다.

c. 검색 애플리케이션 구성 필드에 **[AIS] ITSM** 모바일 에이전트 검색 구성을 선택합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

> 주:
> 기본 시스템에서 AI 검색 구성을 사용하지 않으려면 Zing 검색에서 AI 검색으로 검색 프로파일 및 기타 구성을 마이그레이션합니다. 모바일 장치용 AI 검색 구성 에 언급된 단계를 수행합니다.

ITSM 모바일 에이전트에서 **Zing** 검색으로 다시 전환

AI 검색이 이미 ITSM 모바일 에이전트에서 활성화되어 있는 경우 Zing 검색 구성을 활성화하여 자체 검색 프로파일 및 구성을 사용합니다. 이렇게 하면 ITSM 모바일 에이전트과 모든 작업 공간에서 Zing 검색이 활성화됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

모바일에서의 Zing 검색에 대한 자세한 내용은 모바일용 글로벌 검색 을 참조하십시오.

프로시저

1. **sys_properties.list**로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 시스템 속성 양식에서 다음 정보를 추가합니다.
   - 이름: glide.ais.global_search.use_zing
   - 값: true
4. 제출을 클릭합니다.

ITSM 모바일 에이전트에서 어두운 테마 사용

ITSM 모바일 에이전트에서 어두운 테마 또는 다크 모드를 사용합니다. 이 옵션은 일반적으로 눈의 피로를 완화하고 가독성을 향상시키기 위해 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.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, rota_manager, sn_incident_write

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트를 열고 자세히를 누릅니다.
2. 설정 〉 기본 설정 〉 테마를 누릅니다.
3. 진하게를 누릅니다.

기록 필터링

화면에 표시되는 기록 수를 제한하려면 추가 필터를 설정합니다. 모바일 앱에서 기록을 필터링하는 것은 Now Platform에서 조건 작성기로 필터링하는 것과 비슷합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil 또는 그룹 관리자

프로시저

1. 검색 결과를 더 구체화하거나 표시되는 기록 목록에 대한 추가 필터 조건을 입력하려면 필터 아이콘( )을 누릅니다.
2. 나타나는 필터 화면에서 필드의 화살표를 눌러 확장합니다.
3. 사용 가능한 옵션에서 확인란을 누르거나 필터의 옵션을 누릅니다.
   많은 필터가 여러 옵션을 선택할 수 있습니다.
4. 필드의 변경 내용을 저장하려면 뒤로 아이콘( ) 또는 완료를 누릅니다.
   선택한 기준은 필터 화면에 표시됩니다. 조건과 일치하는 기록 수도 화면 위쪽에 표시됩니다.
   필터를 제거하고 기본 설정을 복원하려면 지우기 또는 재설정을 누릅니다.
5. 옵션: 필터 화면이 표시된 상태로 1-4단계를 반복하여 필터링 조건을 계속 설정합니다.
6. 조건을 모두 설정한 후에 AND 아이콘( )을 눌러 AND 조건을 만듭니다.
7. 또는 OR 아이콘( )을 눌러 OR 조건을 만듭니다.
8. 원하는 조건을 모두 추가한 후 완료를 누릅니다.
   필터 조건과 일치하는 인시던트 기록이 화면에 표시됩니다.

ITSM 모바일 에이전트용 공동 작업 서비스

공동 작업 서비스는 실시간으로 통신하고 협업할 수 있는 방식을 제공합니다. 인시던트, 인시던트 작업 및 중요 인시던트 기록에서 공동 작업 도구를 직접 사용할 수 있습니다.

ITSM 모바일 에이전트에서 공동 작업 서비스를 사용하려면 인스턴스에 공동 작업 서비스(sn_tcm_collab_hook), 알림(com.snc.notify), Microsoft Teams용 알림 커넥터 애플리케이션(com.sn.ms_teams)을 설치합니다.

- 인시던트와 공동 작업

  ITSM 모바일 에이전트 앱에서 인시던트 기록에 대한 공동 작업을 시작하고 관리합니다.

- 인시던트 작업과 공동 작업

  ITSM 모바일 에이전트 앱에서 인시던트 작업 기록에 대한 공동 작업을 시작하고 관리합니다.

- 중요 인시던트와 공동 작업

  ITSM 모바일 에이전트 앱에서 중요 인시던트 기록에 대한 공동 작업을 시작하고 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.

ITSM 모바일 에이전트에 딥링크 지원 추가

딥링크를 사용하면 인스턴스가 시스템의 특정 기록에서 메시징 애플리케이션에 대한 직접 통신을 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

이 태스크 정보
모바일 스튜디오에서 딥링크 지원을 할당해야 합니다.

프로시저

1. 인스턴스에 로그인합니다.
2. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
3. **glide.sg.allowed_external_deeplinks**의 기록을 엽니다.
4. 양식에서 다음 값을 일치시킵니다.

시스템 속성 테이블

필드	값
이름	glide.sg.allowed_external_deeplinks
유형	문자열
값	Slack,Teams

5. 저장을 클릭합니다.

ITSM 모바일 에이전트 구성

ITSM 모바일 에이전트을 계획하고 구성합니다.

구성 개요

관리자는 기본 설정과 애플리케이션 동작을 구성하고 에이전트와 관리자의 능률을 높이는 도구를 만들 수 있습니다. 다음은 관리자로서 수행할 수 있는 몇 가지 작업입니다.

- 모바일 에이전트의 지원되는 최신 버전으로 마이그레이션합니다.
- 모바일 에이전트에서 실행 가능한 알림을 생성하고 구성합니다.
- 푸시 알림 범주를 활성화합니다.

ITSM 모바일 에이전트 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션(sn_itsm_mobile_agt)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

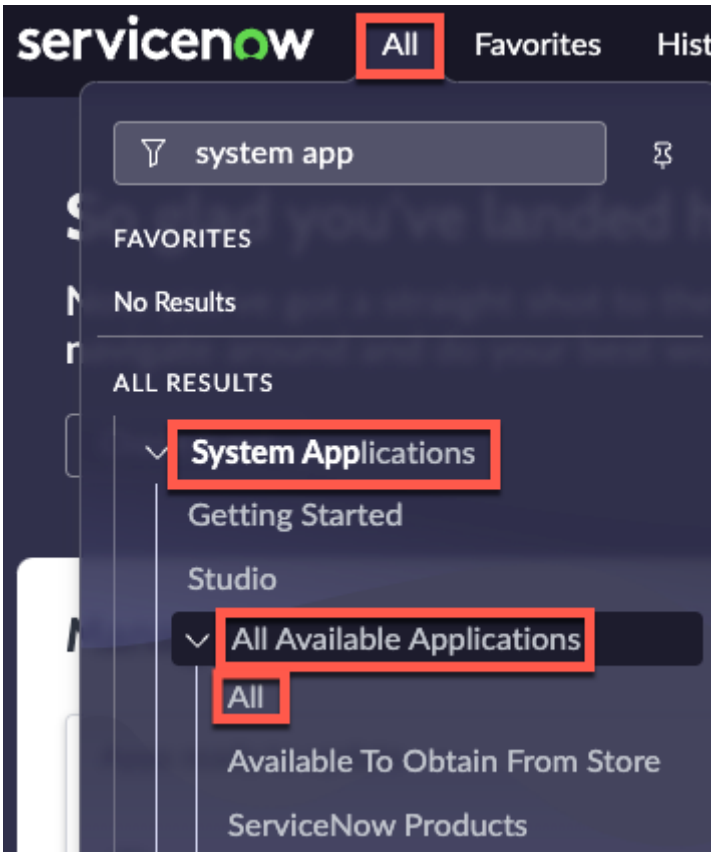
- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

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. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 사용 가능한 모든 애플리케이션 〉 모두로 이동합니다.



2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션(sn_itsm_mobile_agt)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 ITSM 모바일 에이전트 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 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.

ITSM Mobile에서 ITSM 모바일 에이전트로 마이그레이션

ITSM Mobile 플러그인(com.sn_itsm_mobile)은 Quebec에서 사용되지 않습니다. 기존 고객은 ITSM 모바일 에이전트로 마이그레이션함으로써 에이전트가 이동 중에도 인시던트를 분류하고 조치를 취하며 해결할 수 있도록 설계된 기본 시스템에서 향상된 모바일 우선 환경을 누릴 수 있습니다. ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션에서는 모든 작업을 관리하고, 일정을 확인하고, 당직인 사람을 확인하고, 중요 인시던트에 대응하는 등의 작업을 할 수 있는 직관적인 인터페이스로 생산성을 향상시킵니다.

ITSM 모바일 에이전트를 시작하는 방법에 대한 자세한 내용은 ITSM 모바일 에이전트에 로그인 문서를 참조하십시오.

ITSM Mobile 시작 관리자 화면 및 알림 비활성화

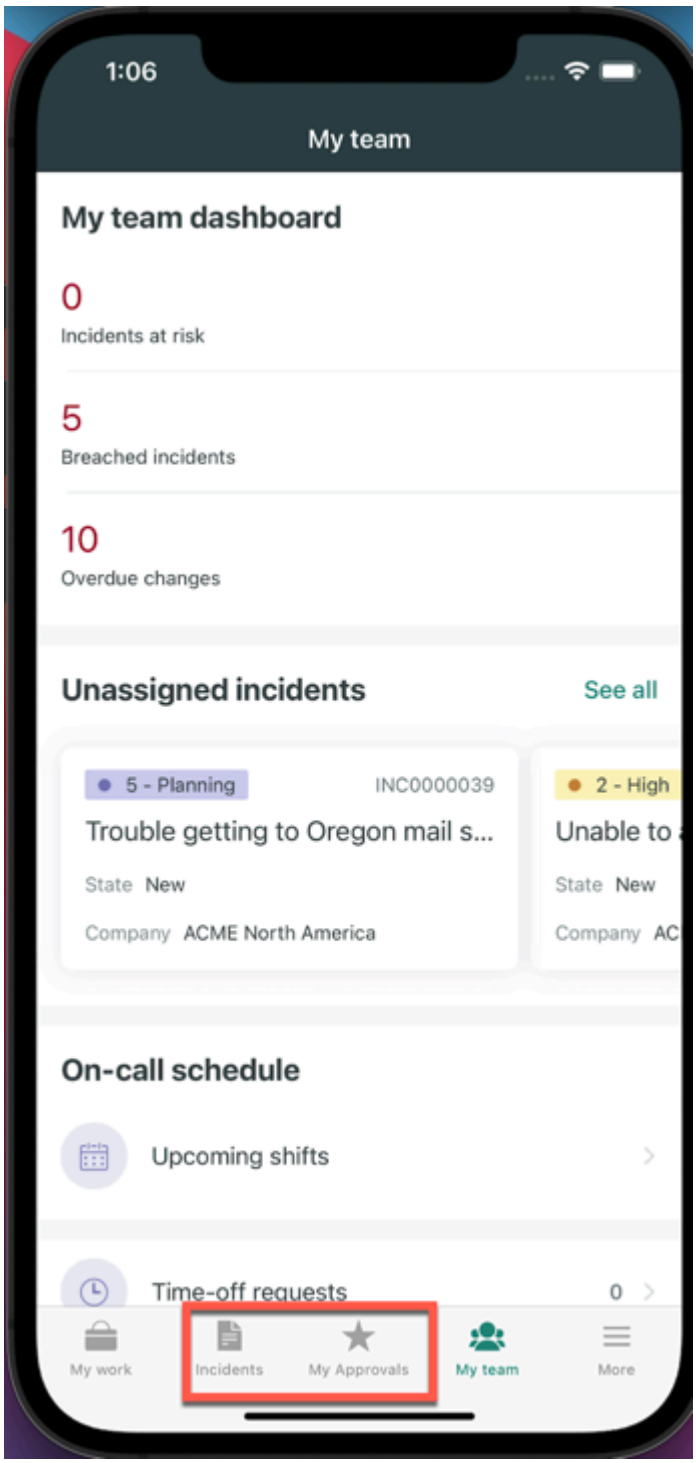
ServiceNow Agent 앱을 설치한 후 사용되지 않는 ITSM Mobile 앱에서 시작 관리자 화면과 알림이 중복되지 않도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
인스턴스에 ITSM 모바일 에이전트 앱을 설치한 후에도 ServiceNow Agent 앱(Android 또는 iOS)에 로그인할 때 ITSM Mobile 애플리케이션의 시작 관리자 화면을 볼 수 있습니다. 또한 인스턴스에서 ITSM Mobile 앱과 ITSM 모바일 에이전트 앱이 모두 활성화되어 있으므로 중복 알림을 받을 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.

인시던트 및 승인에 사용되지 않는 애플릿 시작 관리자



ITSM Mobile 플러그인(com.sn_itsm_mobile)에서 업데이트가 지원되지 않으므로 고객은 사용되지 않는 관련 기능의 사용을 중단하는 것이 좋습니다. 또한 두 플러그인(ITSM Mobile 및 ITSM 모바일 에이전트)의 애플릿 또는 애플릿 시작 관리자를 동시에 활성화하지 않는 것이 좋습니다.

한 번의 클릭으로는 플러그인을 제거할 수 없으므로 사용되지 않는 플러그인이 기본 시스템에서 비활성화되어 있지 않습니다. 따라서 사용되지 않는 ITSM Mobile 플러그인에 있는 애플릿 시작 관리자와 알림을 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.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 스튜디오로 이동합니다.
2. 스튜디오의 애플리케이션 선택 팝업 창에서 ITSM Mobile 애플리케이션을 엽니다.
3. ITSM Mobile 시작 관리자 화면을 비활성화하려면 다음 단계를 수행합니다.

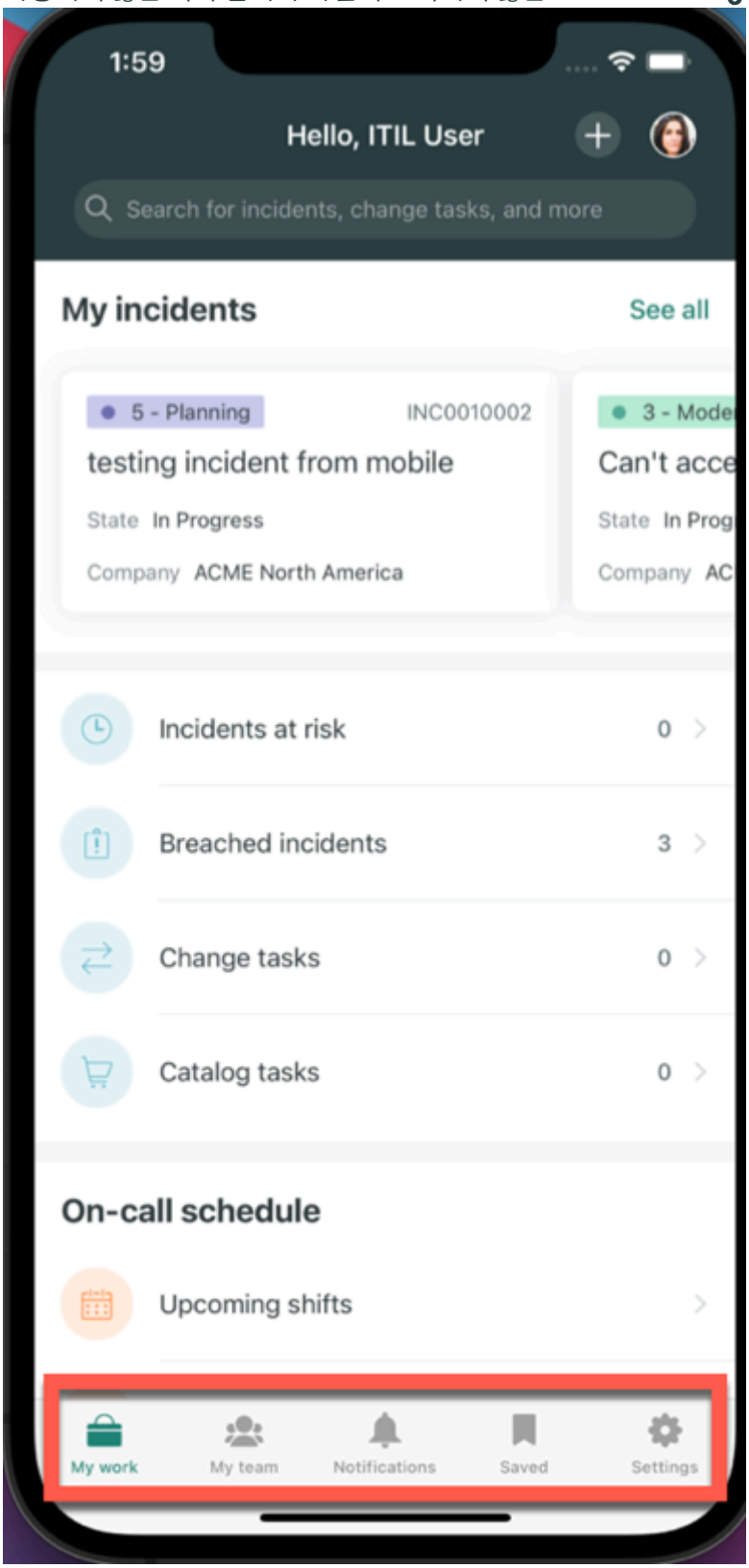
   a. 인시던트 시작 관리자 화면을 비활성화하려면 다음 단계를 수행합니다.
      i. 모바일 스튜디오 〉 애플릿 시작 관리자 〉 인시던트로 이동합니다.
      ii. 헤더 메뉴에서 활성 전환 스위치를 사용하여 이 시작 관리자 화면을 비활성으로 설정합니다.
      iii. 저장을 클릭합니다.

   b. 내 승인 시작 관리자 화면을 비활성화하려면 다음 단계를 수행합니다.
      i. 모바일 스튜디오 〉 애플릿 시작 관리자 〉 내 승인으로 이동합니다.
      ii. 헤더 메뉴에서 활성 전환 스위치를 사용하여 이 시작 관리자 화면을 비활성으로 설정합니다.
      iii. 저장을 클릭합니다.

   ServiceNow Agent 앱에 로그인하면 사용되지 않는 시작 관리자 화면이 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.

사용되지 않는 시작 관리자 화면이 표시되지 않는 **ServiceNow Agent** 앱



4. ITSM Mobile 알림을 비활성화하려면 다음 단계를 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. 할당된 승인과 관련된 알림을 비활성화하려면 다음 단계를 수행합니다.
   i. 알림 〉 알림 〉 나에게 할당된 승인으로 이동합니다.
   ii. 활성 확인란의 선택을 취소합니다.
   iii. 업데이트를 클릭합니다.

b. 작성된 코멘트가 있는 인시던트와 관련된 알림을 비활성화하려면 다음 단계를 수행합니다.
   i. 알림 〉 알림 〉 작성된 코멘트가 있는 인시던트로 이동합니다.
   ii. 활성 확인란의 선택을 취소합니다.
   iii. 업데이트를 클릭합니다.

ITSM Mobile 애플리케이션 범위에서 **ITSM** 모바일 에이전트 범위로 커스터마이제이션 마이그레이션

ITSM Mobile에서 ITSM 모바일 에이전트로 마이그레이션할 때 관리자는 사용되지 않는 ITSM Mobile 애플리케이션 범위에 커스터마이제이션이 정의되어 있는지 확인해야 합니다. 이러한 커스터마이제이션은 비활성화하거나 ITSM 모바일 에이전트 범위로 이동해야 합니다.

관리자는 ITSM Mobile 애플리케이션 범위에 사용자 지정 알림이 정의되어 있는지 확인해야 합니다. 이러한 알림은 비활성화되거나 ITSM 모바일 에이전트 범위로 이동되어야 합니다.

마찬가지로 관리자는 사용자 지정 시작 관리자 화면 또는 사용자 지정 애플릿을 비활성화하거나 ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션 범위로 이동해야 합니다.

중요사항:
ITSM Mobile 애플리케이션 범위에서 ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션 범위로 커스터마이제이션 항목을 이동하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 사용자 지정 코드를 복사하여 ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션 범위에 붙여넣습니다.
- ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션 범위에서 코드를 재정의합니다.

ITSM 모바일 에이전트 5.0.3으로 마이그레이션

ITSM 모바일 에이전트 5.0.3으로 마이그레이션하면 ITSM 모바일 에이전트에서 Next Experience 테마 및 접근성 준수를 활성화할 수 있습니다.

이 마이그레이션에는 다음과 같은 구성요소 변경이 포함됩니다.

- 레거시 아이콘 섹션을 새 아이콘 섹션으로 마이그레이션합니다. 여기에는 당직 일정 관리 및 인시던트에 대한 아이콘 섹션의 그룹화 개선과 더불어 아이콘에 대한 색상 변수가 포함됩니다.
- 레거시 UI 매개변수를 새 입력 양식 화면으로 마이그레이션합니다. 매개변수가 정의되는 방식을 단순화하고, 입력 양식 화면에서 테마를 활성화하고, 모바일 플랫폼을 통한 접근성 향상을 지원합니다.
- 레거시 카드 뷰를 모바일 뷰로 마이그레이션합니다. 테마별로 색상 변수를 사용할 수 있습니다.
- 모든 스타일 지정 변경은 UI 스타일 대신 UI 규칙을 통해 수행할 수 있습니다.
- 양화 작업을 수행하는 버튼의 경우 버튼 강조가 기본에서 양화로 변경되었습니다.

고객이 모든 이전 버전에서 ITSM 모바일 에이전트 5.0.3으로 마이그레이션하면 다음 단계가 자동으로 수행됩니다.

- ITSM 모바일 에이전트(sn_itsm_mobile_agt) 애플리케이션에 대해 *`plugin.upgraded`* 이벤트가 트리거되면 *`Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent`* 스크립트 작업이 실행됩니다.
- 이 스크립트 작업은 다음 업그레이드 API를 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.

- 새 탐색 섹션에 대한 레거시 아이콘 섹션의 경우 sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine 스크립트 포함의 `cleanUpgradeIconSections()` 메서드.
- 새 입력 양식 화면에 대한 이전 UI 매개변수의 경우 sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine 스크립트 포함의 `cleanUpgradeButtonInstance()` 메서드.
- 새 모바일 뷰에 대한 레거시 카드의 경우 sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine 스크립트 포함의 `cleanUpgradeLegacyCards()` 메서드.
- 키 값 쌍이 있는 맵 `sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstant`는 키가 레거시 기본 구성의 sys_id이고 값이 업그레이드 프로세스에 도입된 해당 새 기본 구성에 대해 쉼표로 구분된 메타데이터 목록이 있는 객체일 경우 도입됩니다.

- 스크립트 작업이 실행되고 필요한 모든 동작이 수행되면 향후 업그레이드 시 다시 실행되지 않도록 비활성화됩니다.

레거시 아이콘 섹션을 탐색 섹션으로 마이그레이션

이 경우 sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants 스크립트 포함에는 다음과 같은 키 값 쌍이 포함되어 있습니다.

- 키: 레거시 기본 `sys_sg_icon_section` 기록의 sys_id입니다.
- 값: `sys_sg_navigation_section` 및 `sys_sg_applet_launcher_m2m_section` 기록의 쉼표로 구분된 sys_id 목록이 포함된 객체입니다.

ITSM Mobile Agent# ## ## ##### ## 스크립트 작업 업그레이드 스크립트가 실행되어 맵의 각 키에 대해 다음 단계를 수행합니다.

1. 사용자 지정에 대한 다음 기록을 확인합니다.
   - 레거시 기본 `sys_sg_icon_section` 기록입니다.
   - 새 기본 아이콘 섹션과 비교하여 레거시 기본 아이콘 섹션에 `sys_sg_applet_launcher_m2m_section` 기록이 최소한 한 개가 더 있거나 한 개가 더 적은지 비교합니다.
2. 사용자 지정에 따라 다음 단계 중 하나가 수행됩니다.
   - 위의 기록 중 하나라도 사용자 지정되면 스크립트는 새 기본 `sys_sg_navigation_section` 기록을 비활성화합니다.
   - 위의 기록 중 어떤 것도 사용자 지정되지 않으면 스크립트는 레거시 기본 `sys_sg_icon_section` 기록을 비활성화합니다.

주:

- 기본적으로 사용할 수 없는 사용자 지정 아이콘 섹션은 계속 작동하지만 Next Experience 테마 및 접근성 준수를 지원하지 않을 수 있습니다. 더 나은 경험을 활용하려면 고객은 탐색 섹션으로 마이그레이션해야 합니다.
- 기본적으로 사용할 수 있는 사용자 지정 아이콘 섹션의 경우, 고객은 여전히 활성 상태인 레거시 기본 아이콘 섹션을 수동으로 검토하고 사용자 지정 항목을 새 기본 탐색 섹션으로 이동해야 합니다.
- 사용자 지정 아이콘 섹션이 새 탐색 섹션으로 마이그레이션되지 않은 경우 사용자는 새 Next Experience 테마와 완전히 호환되지 않을 수 있고 접근성 문제로 이어질 수 있는 혼합형 경험에 노출됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 매개변수를 입력 양식 화면으로 마이그레이션

이 경우 sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants 스크립트 포함에는 다음과 같은 키 값 쌍이 포함되어 있습니다.

- 키: 레거시 기본 *sys_sg_button_instance* 기록의 sys_id입니다.
- 값: 새 기본 *sys_sg_button_instance* 기록 및 기타 메타 데이터의 쉼표로 구분된 sys_id 목록이 포함된 객체입니다.

ITSM ### ##### ## ## ##### ## 스크립트 작업 업그레이드 스크립트가 실행되어 맵의 각 키에 대해 다음 단계를 수행합니다.

1. 사용자 지정에 대한 다음 기록을 확인합니다.
   - 레거시 기본 *sys_sg_button_instance* 기록입니다.
   - *sys_sg_button_instance* 기록과 연결된 *sys_sg_button* 기록입니다.
   - *sys_sg_button* 기록과 연결된 *sys_sg_ui_parameter* 및 *sys_sg_action_param_map* 기록입니다.
   - *sys_sg_button* 기록과 연결된 *sys_sg_write_back_action_item* 기록입니다.
2. 사용자 지정에 따라 다음 단계 중 하나가 수행됩니다.
   - 위의 기록 중 하나라도 사용자 지정되면 스크립트는 새 기본 *sys_sg_button_instance* 기록을 비활성화합니다.
   - 위의 기록 중 어떤 것도 사용자 지정되지 않으면 스크립트는 레거시 기본 *sys_sg_button_instance* 기록을 비활성화합니다.

주:

- 기본적으로 사용할 수 없는 사용자 지정 버튼 인스턴스 플로우(UI 매개변수)는 계속 작동하지만 Next Experience 테마 및 접근성 준수를 지원하지 않을 수 있습니다. 더 나은 경험을 활용하려면 고객은 입력 양식 화면으로 마이그레이션해야 합니다.
- 기본적으로 사용할 수 있는 사용자 지정 버튼 인스턴스 플로우(UI 매개변수)의 경우 고객은 여전히 활성 상태인 레거시 기본 *sys_sg_button_instance* 기록을 수동으로 검토하고 사용자 지정 항목을 새 *sys_sg_button_instance* 플로우로 이동해야 합니다 (sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants 맵 참조). 모바일에서 입력 양식 화면을 구성하려면 입력 양식 화면 을 참조하십시오.
- 사용자 지정 UI 매개변수가 새 입력 양식 섹션으로 마이그레이션되지 않은 경우 사용자는 새 Next Experience 테마와 완전히 호환되지 않을 수 있고 접근성 문제로 이어질 수 있는 혼합된 경험에 노출됩니다.

항목 뷰를 새 모바일 카드로 마이그레이션

이 경우 sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants 스크립트 포함에는 다음과 같은 키 값 쌍이 포함되어 있습니다.

- 키: 레거시 기본 *sys_sg_item_view* 기록의 sys_id입니다.
- 값: *sys_sg_form_screen* 및 *sys_sg_master_item* 기록의 쉼표로 구분된 sys_ids 목록이 포함된 객체로, 레거시 카드(즉, 항목 뷰)가 참조됩니다.

ITSM ### ##### ## ## ##### ## 스크립트 작업 업그레이드 스크립트가 실행되어 맵의 각 키에 대해 다음 단계를 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. 사용자 지정에 대한 다음 기록을 확인합니다.
   - 레거시 기본 *sys_sg_item_view* 기록입니다.
   - *sys_sg_item_view* 기록과 연결된 모든 *sys_sg_ui_style* 기록입니다.
2. 언급된 모든 기록이 사용자 지정된 경우 스크립트는 *sys_sg_form_screen* 및 *sys_sg_master_item* 기록이 사용자 지정되지 않은 경우에만 해당 기록을 이전 상태로 되돌립니다.

주:

- 기본적으로 사용할 수 없는 사용자 지정 항목 뷰는 계속 작동하지만 Next Experience 테마 및 접근성 준수를 지원하지 않을 수 있습니다. 더 나은 경험을 활용하려면 고객은 입력 양식 화면으로 마이그레이션해야 합니다.
- 기본적으로 사용할 수 있는 사용자 지정 아이콘 섹션의 경우, 고객은 여전히 활성 상태인 이전 기본 플로우를 수동으로 검토하고 사용자 지정 항목을 새 플로우로 이동해야 합니다. 모바일에서 카드 구성에 대한 자세한 내용은 모바일 카드 작성기를 사용하여 화면 사용자 지정 을 참조하십시오.
- 사용자 지정 항목 뷰가 새 모바일 카드로 마이그레이션되지 않은 경우 사용자는 새 Next Experience 테마와 완전히 호환되지 않을 수 있고 접근성 문제로 이어질 수 있는 혼합된 경험에 노출됩니다.

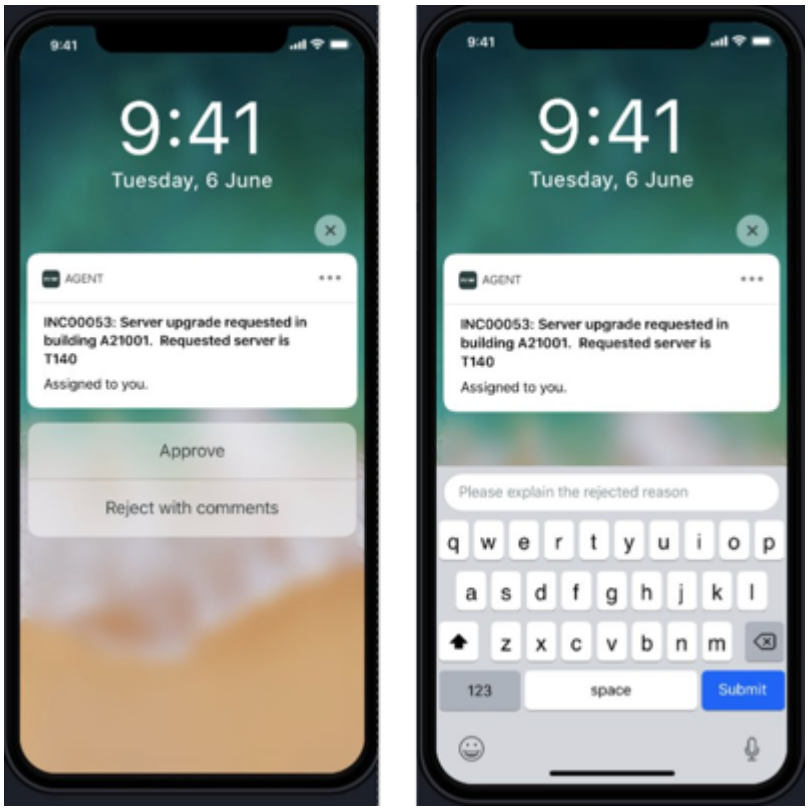
ITSM 모바일 에이전트용 구성 및 실행 가능한 알림

ITSM 모바일 에이전트용 구성 및 실행 가능한 알림을 사용하면 ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션을 열지 않아도 푸시 알림 기반으로 작업을 수행할 수 있습니다.

푸시 알림에는 최대 3개의 작업을 연결할 수 있습니다. 이러한 작업은 기존 모바일 기능을 참조해야 합니다. 다음과 같은 기능 유형의 작업이 지원됩니다.

- 작업 항목
- 탐색
- URL
- 채팅 시작 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.



작업 가능한 푸시 알림 생성 프로세스

다음 프로세스를 사용하여 작업 가능한 푸시 알림을 생성하십시오.

1. ITSM 모바일 에이전트용 작업 가능한 푸시 알림을 생성합니다.
2. 푸시 작업 범주를 생성합니다.
3. 각 푸시 작업에 대한 기능을 생성합니다.
4. 작업 가능한 푸시 알림에서 푸시 작업과 기능을 매핑합니다.
5. 푸시 메시지 컨텐츠를 생성합니다.
6. 표준 알림을 생성합니다.

ITSM 모바일 에이전트용 작업 가능한 푸시 알림 생성

ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션에서 수행되는 다양한 작업에 대한 푸시 알림을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 모바일 〉 모바일 푸시 알림 〉 푸시 알림으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 푸시 알림 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

푸시 알림 양식

필드	설명
이름	푸시 알림의 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
	주: 이 이름은 알림을 보는 사용자에게 표시되지 않습니다.
애플리케이션	알림에 대해 범위가 지정된 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 현재 애플리케이션 범위를 사용합니다.
작업 가능함	알림을 실행 가능하게 만들기 위한 옵션입니다.
화면	알림과 연결된 선택적 화면입니다. 사용자가 알림을 탭할 때 사용자에게 표시됩니다.

4. 저장을 클릭합니다.

결과
알림 기록이 생성되고 푸시 작업 인스턴스 관련 목록이 양식에 나타납니다.

푸시 작업 범주 생성

사전 정의된 푸시 작업 범주 중 하나라도 비즈니스 요구사항을 충족하지 않을 경우 푸시 작업 범주를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 모바일 〉 모바일 푸시 알림 〉 푸시 작업 범주로 이동합니다.

푸시 작업 범주

작업	설명
accept-reject-back	수락 버튼과 거부 버튼을 표시합니다. 사용자는 앱을 열지 않아도 옵션을 선택할 수 있습니다.
Accept-Reject-fore	수락 버튼과 거부 버튼을 표시합니다. 사용자가 작업을 선택하면 앱이 열립니다.
accept-rejectwcomments-back	수락 버튼과 거부 버튼을 표시합니다. 사용자가 거부 옵션을 선택하면 사용자에게 메시지를 제공하고 보내기를 클릭하도록 요청하는 확인 대화 상자가 나타납니다.
ack-escalate-ignore-back	확인, 에스컬레이션, 무시 버튼을 표시합니다. 사용자는 앱을 열지 않아도 옵션을 선택할 수 있습니다.
approve-reject-back	승인 버튼과 거부 버튼을 표시합니다. 사용자는 앱을 열지 않아도 옵션을 선택할 수 있습니다.
approve-rejectwcomments-back	승인 버튼과 거부 버튼을 표시합니다. 사용자가 거부 옵션을 선택하면 사용자에게 메시지를 제공하고 보내기를 클릭하도록 요청하는 확인 대화 상자가 나타납니다. 사용자는 앱을 열지 않아도 옵션을 선택할 수 있습니다.
confirm-reschedule-cancel-back	확인, 일정 조정, 취소 버튼을 표시합니다. 사용자는 앱을 열지 않아도 옵션을 선택할 수 있습니다.
joinbridge-fore	회의 참가 버튼을 표시합니다. 이 버튼을 누르면 앱이 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.

작업	설명
PromoteWComments-RejectWComments-fore	승격 및 거부 버튼을 표시합니다. 사용자가 둘 중 한 가지 옵션을 선택하면 사용자에게 메시지를 제공하고 보내기를 클릭하도록 요청하는 확인 대화 상자가 나타납니다.
queuerejoin-openincident-back	온라인 체크인 및 미해결 인시던트 버튼을 표시합니다. 사용자는 앱을 열지 않아도 옵션을 선택할 수 있습니다.
queuestay-queueleave-back	큐 유지하기 및 큐 나가기 버튼을 표시합니다. 사용자는 앱을 열지 않아도 옵션을 선택할 수 있습니다.
yes-no-back	예 및 아니요 버튼을 표시합니다. 사용자는 앱을 열지 않아도 옵션을 선택할 수 있습니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 푸시 작업 범주 양식에서 이름 필드에 범주의 이름을 입력하십시오.
4. 작업 필드 옆의 자물쇠 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 참조 아이콘( )을 클릭하여 푸시 작업 목록을 표시하고 푸시 작업 범주에 대한 작업을 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.

푸시 작업 생성

사전 정의된 푸시 작업 중 하나라도 비즈니스 요구사항을 충족하지 않을 경우 푸시 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 모바일 〉 모바일 푸시 알림 〉 푸시 작업으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 푸시 알림 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

푸시 작업 양식

필드	설명
레이블	이 작업에 대한 알림에서 사용자에게 표시되는 텍스트입니다.
애플리케이션	이 기록에 대해 범위가 지정된 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
이름	푸시 작업의 이름입니다.
포그라운드	활성화된 경우 사용자가 이 작업을 선택하면 앱이 열립니다.
응답 유형	옵션은 다음과 같습니다. ○ 단순 ○ 텍스트 응답

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 텍스트	실행 가능한 푸시를 시작할 때 사용자에 대한 자리 표시자 텍스트입니다.

4. 저장을 클릭합니다.

알림 푸시 작업에 대한 기능 생성

작업 범주에서 각 기능에 대한 모바일 기능을 생성합니다. 이러한 작업은 사용자가 알림에서 선택한 항목에 따라 인스턴스에 대한 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 모바일 〉 기능으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 기록을 생성합니다.
3. 푸시 작업 중 하나에 대한 기능을 생성합니다.
   유형 필드에서 기능 유형을 선택할 때 작업 가능한 푸시 알림이 지원되는 기능 유형 중 하나를 선택해야 합니다.
   - 작업 항목
   - 탐색
   - URL
   - 채팅 시작 관리자

   기능 유형에 대한 자세한 내용과 기능 생성의 세부 단계는 모바일 기능 을 참조하십시오.
4. 각 푸시 작업에 대한 추가 기능을 생성합니다.
   예를 들어 푸시 알림 범주에 따라 ack-escalate-ignore-back을 선택한 경우 알림에 확인, 에스컬레이션, 무시 버튼이 표시됩니다. 이 버튼 중 각각의 동작을 결정하는 기능을 생성합니다.

다음에 수행할 작업
작업 가능한 푸시 알림에 대한 푸시 작업과 기능 매핑

작업 가능한 푸시 알림에 대한 푸시 작업과 기능 매핑

작업 가능한 푸시 알림에 대한 작업에 기능을 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 모바일 〉 모바일 푸시 알림 〉 푸시 알림으로 이동합니다.
2. 알림을 엽니다.
3. 푸시 작업 인스턴스 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

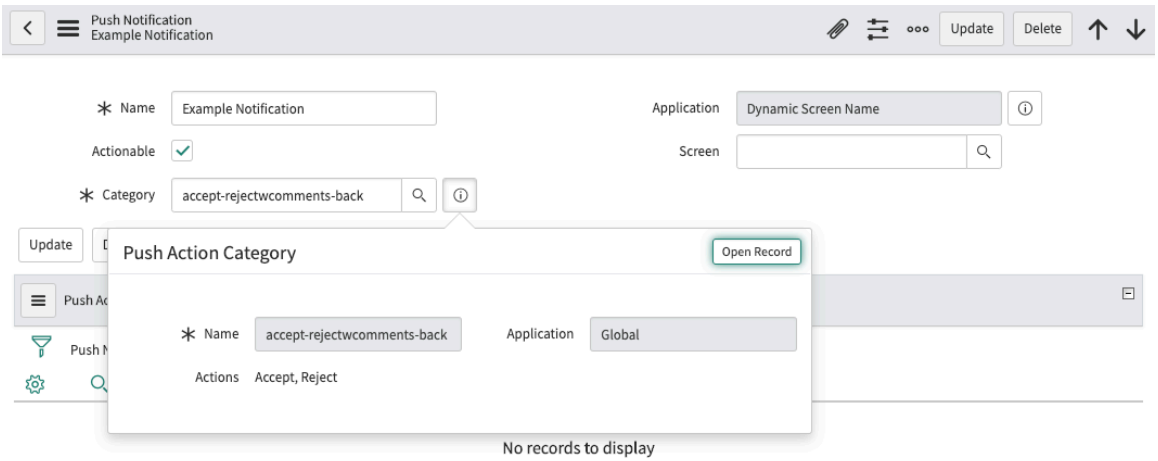
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

푸시 작업 인스턴스 양식

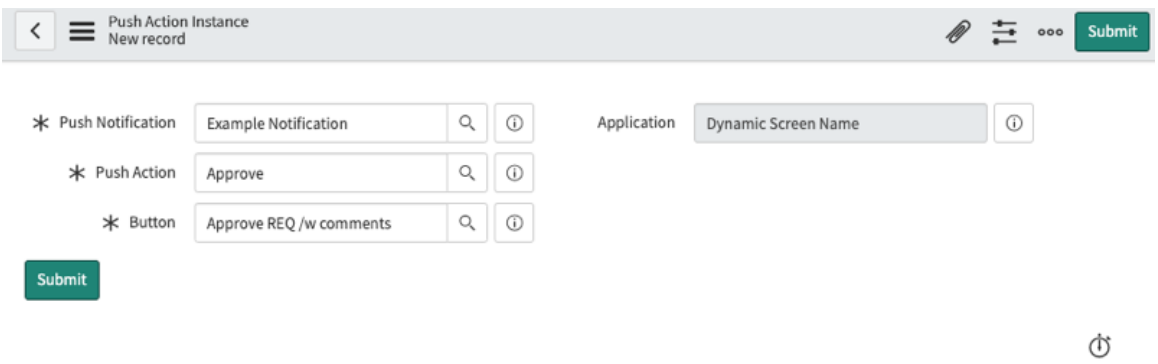
필드	설명
푸시 알림	이 푸시 작업 인스턴스와 연결된 푸시 알림입니다. 이 필드는 푸시 알림으로 자동으로 채워집니다.
애플리케이션	이 기록에 연결된 범위가 지정된 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 현재 애플리케이션으로 채워집니다.
푸시 작업	푸시 알림 기록의 푸시 작업입니다. 사용 가능한 작업 중 하나를 선택합니다.
버튼	푸시 작업과 연결할 기능입니다. 이 작업은 사용자가 푸시 작업 필드에 나열된 작업을 사용하는 경우 트리거됩니다.

5. 제출을 클릭합니다.

Example:
이 예에서는 범주 필드에서 *accept-rejectwcomments-back*을 사용합니다. 미리 보기 아이콘 (ⓘ)을 클릭하면 이 범주에서 사용하는 두 가지 작업인 ## 및 ##가 표시됩니다.



푸시 작업 인스턴스 예에서 ## 푸시 작업이 푸시 작업 필드에 선택되고 *Approve REQ /w comments* 기능이 버튼 필드에 선택됩니다. 사용자가 알림에서 승인 버튼을 탭하면 인스턴스가 이 기능을 실행합니다.



푸시 메시지 내용 생성

알림으로 표시할 메시지 내용을 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: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 모바일 〉 모바일 푸시 알림 〉 푸시 알림으로 이동합니다.
2. 알림을 엽니다.
3. 관련 링크 섹션에서 푸시 메시지 내용 생성을 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

푸시 알림 메시지 내용 양식

필드	설명
이름	푸시 메시지 내용 기록의 이름입니다. 이 이름은 사용자에게 표시되지 않습니다.
애플리케이션	이 기록에 연결된 범위가 지정된 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 현재 애플리케이션으로 채워집니다.
푸시 앱	푸시 알림이 표시되는 모바일 에이전트 앱입니다.
푸시 메시지 생성	푸시 알림을 생성하는 스크립트입니다. 메시지 내용을 생성하면 이 스크립트가 자동으로 생성됩니다.

5. 제출을 클릭합니다.

표준 알림 생성

알림에 대해 표시할 정보를 결정하는 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 알림 〉 푸시 〉 푸시 알림 생성으로 이동합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

푸시 알림 양식

필드	설명
이름	알림의 이름입니다. 이 이름은 사용자에게 표시되지 않습니다.
활성	알림이 활성 상태인지 여부를 판별하는 옵션입니다. 인스턴스는 비활성 상태인 알림을 사용자에게 전송하지 않습니다.
테이블	알림과 관련된 기록이 포함된 테이블입니다. 예를 들어 새 인시던트에 대한 알림은 인시던트 [incident] 테이블을 사용합니다.
푸시 메시지만	알림이 푸시 메시지 전용임을 나타냅니다. 이 필드는 변경할 수 없습니다.
범주	알림의 범주입니다. 이 필드 값은 기본적으로 분류되지 않음입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
4. 표준 알림에 대한 푸시 메시지를 구성합니다.

   a. 클릭하여 보낼 항목 탭을 표시합니다.

   b. 푸시 메시지 필드 옆의 자물쇠 아이콘( )을 클릭합니다.

   c. 참조 아이콘( )을 클릭하여 푸시 알림 메시지 목록을 표시합니다.

   d. 새로 만들기를 클릭합니다.

   e. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   푸시 알림 메시지 양식

필드	설명
이름	푸시 알림 메시지 기록의 이름입니다. 이 이름은 사용자에게 표시되지 않습니다.
애플리케이션	이 기록에 연결된 범위가 지정된 애플리케이션입니다. 이 필드는 기본적으로 현재 애플리케이션으로 지정됩니다.
푸시 앱	푸시 알림이 표시되는 모바일 에이전트 앱입니다.
테이블	알림과 관련된 기록이 포함된 테이블입니다. 예를 들어 새 인시던트에 관한 알림은 인시던트〔incident〕 테이블을 사용합니다.
푸시 메시지 내용	푸시 메시지 내용에 대한 기록입니다.
메시지	##### ##### #######처럼 푸시 알림에서 사용자에게 표시되는 텍스트입니다.

   f. 제출을 클릭합니다.

5. 알림 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

ITSM 모바일 에이전트의 푸시 알림 범주 활성화

사용자가 범주별로 알림을 활성화하거나 비활성화할 수 있도록 푸시 알림 범주를 사용 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

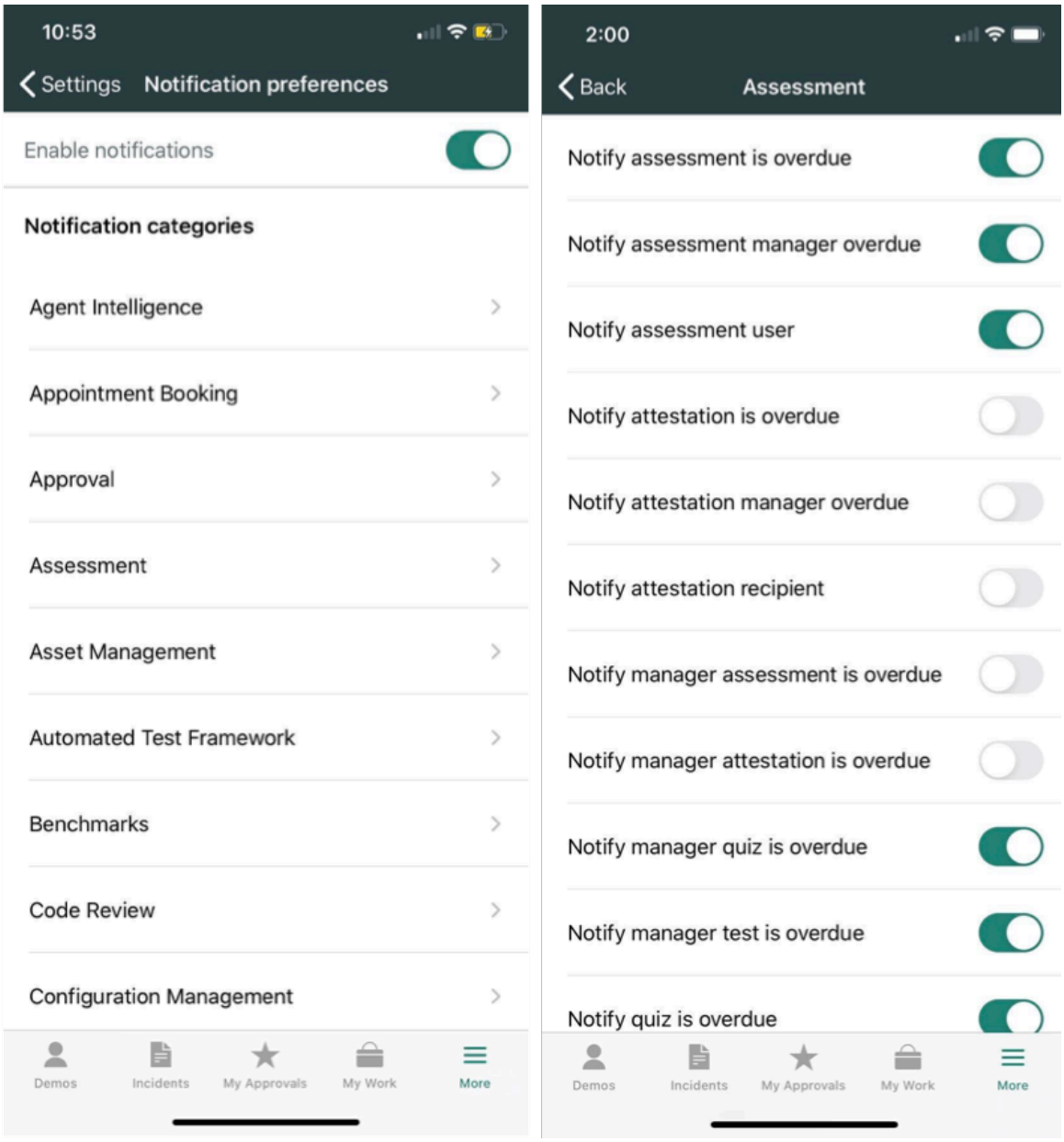
프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 시스템 속성 목록에서 이름이 *com.glide.sg.notifications.management*인 속성을 찾아서 엽니다.

   주:
   속성이 없는 경우 새로 만들기를 클릭하고 이전 단계에서 언급한 이름을 사용하여 true|false 속성을 생성하십시오. 이 속성을 변경한 후에는 사용자가 로그아웃했다가 다시 로그인해야 변경 사항이 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.

3. 값 필드에 true를 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.



사용자는 범주별로 알림을 사용하거나 사용 중지할 수 있습니다. 알림 기본 설정 화면에 표시되는 범주는 알림[sysevent_email_action] 테이블에 정의됩니다. 왼쪽에 있는 화면에 이 테이블에 정의된 모든 참조 범주가 표시됩니다. 오른쪽 화면에는 선택한 범주와 일치하는 기록이 표시됩니다.

시스템 속성을 업데이트한 후에는 사용자가 정의된 범주별로 알림을 사용하거나 사용 중지할 수 있습니다.

중요 경보를 수신하도록 방해 금지 무효화 사용

ITSM 모바일 에이전트에 대한 중요 푸시 알림을 수신하도록 방해 금지 무효화를 사용합니다.

이 태스크 정보

중요 푸시 알림을 수신하도록 방해 금지 무효화 기능을 사용하면 ITSM 관리자는 휴대폰이 방해 금지 모드일 때도 당직 근무자에게 연락할 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 기능을 사용하려면 prompt 및 reprompt 속성을 구성해야 합니다. 에이전트가 처음에 구성을 사용하도록 설정하지 않은 경우 다시 프롬프트 속성이 팝업 메시지를 다시 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. **sys_sg_properties** 〉 모바일 속성으로 이동합니다.
2. 모바일 속성 페이지에서 전역 범위로 전환합니다.
3. 새로 만들기를 선택하고 다음 상세 정보를 사용하여 새 속성을 생성합니다.
   - 이름: *critical_alerts_request_prompt*
   - 유형: **True/False**
   - 값: true
   - 모바일 애플리케이션: 에이전트
4. 활성 옵션을 선택합니다.
5. 값이 **True**인지 확인하고 업데이트를 선택하여 속성을 생성하고 적용합니다.

   주:
   이 속성을 생성한 후에는 사용자가 로그아웃했다가 다시 로그인해야 변경 사항이 적용됩니다.

6. ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션에 로그인합니다.
7. 중요 경보를 수신하도록 방해 금지 무효화 사용 메시지가 표시되면 ## ##를 선택합니다.

   주:
   iOS 장치를 사용하여 ITSM 모바일 에이전트에 로그인하는 경우 ## ### ##### ## ## ### ## 메시지가 표시되면 허용을 선택합니다.

8. 방해 금지 액세스 설정 페이지의 목록에서 ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션을 선택합니다.
9. 방해 금지 허용 토글 버튼을 선택합니다.
10. 허용을 선택하여 확인합니다.
    사용자는 방해 금지 모드에서 중요 경보를 수신하기 시작합니다.
11. 옵션: 초기에 속성을 사용하도록 설정하지 않은 에이전트에 대해 중요 경보를 수신하도록 방해 금지 무효화 팝업을 다시 보내려면 다음과 같은 reprompt 속성을 구성합니다.
    a. 탐색 필터에 sys_sg_properties를 입력합니다.
    b. 모바일 속성 페이지에서 새로 만들기를 선택하고 이름이 *critical_alerts_request_reprompt*이고 구성이 *critical_alerts_request_prompt*와 동일한 속성을 생성합니다.

중요 알림 구성

모바일 장치가 방해 금지 모드에 있을 때 수신할 중요 경보 목록을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 다음 알림은 중요로 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.

- 중요 인시던트 승격 알림
- 중요 인시던트 - ICA SLA 위반
- 중요 인시던트 - ICT SLA 경고

경보를 중요한 것으로 설정하고 모바일 장치가 방해 금지 모드에 있을 때 경보를 받습니다.

프로시저

1. 모두 〉 시스템 알림 〉 푸시 〉 푸시 알림으로 이동하고 중요로 설정하려는 알림을 엽니다.
2. 선택한 알림 기록에서 보낼 항목 탭을 선택합니다.
3. 푸시 메시지 필드 옆에 있는 정보 아이콘(ⓘ)을 선택합니다.
4. 푸시 알림 메시지 팝업 메시지에서 기록 열기를 선택합니다.
5. *isCritical* 속성 값을 **true**로 설정하여 알림을 중요로 설정합니다.
   isCritical 속성 값이 **false**로 설정되면 알림이 중요 경보로 처리되지 않습니다.

중요 경보에 대한 사용자 지정 알림 구성

ITSM 모바일 에이전트에 대해 사용자 지정 알림을 중요로 설정

시작하기 전에
사용자 지정 알림이 알림 테이블에 나열되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 알림 〉 푸시 〉 푸시 알림으로 이동하고 중요로 설정하려는 알림을 엽니다.
2. 선택한 알림 기록에서 보낼 항목 탭을 선택합니다.
3. 푸시 메시지 필드 옆에 있는 정보 아이콘(ⓘ)을 선택하고 푸시 알림 메시지 팝업에서 기록 열기를 선택합니다.
4. 푸시 알림 메시지 내용 테이블을 열고 *return new sn_itsm_mobile_agt.CriticalPushPayloadBuilder(current, json, attributes).buildJSON();* 속성을 푸시 메시지 생성 필드에 붙여넣습니다.
5. 속성 유형이 ###인 새 *isCritical* 속성을 만듭니다.
6. 속성의 기본값을 False로 설정합니다.
7. 푸시 알림 메시지 테이블에서 *isCritical* 속성을 추가하고 값을 true로 설정합니다.

중요 경보에 대한 신호음 구성

ITSM 모바일 에이전트 애플리케이션에서 중요한 알림에 사용할 기본 신호음을 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함으로 이동합니다.
2. 스크립트 목록에서 *CriticalPushPayloadBuilder*를 검색하여 선택합니다.
   선택한 스크립트 *CriticalPushPayloadBuilder*가 **ITSM** 모바일 에이전트 애플리케이션 범위 내에 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.

3. **CriticalPushPayloadBuilder** 기록을 열고 원하는 신호음 이름으로 스크립트를 편집합니다.

```
var CriticalPushPayloadBuilder = Class.create();
CriticalPushPayloadBuilder.prototype = {
   initialize: function(currentGR, json, attributes) {
      this.currentGR = currentGR;
      this.json = json;
      this.attributes = attributes;
   },
   buildJSON: function() {
      if (this.attributes == null || this.attributes.isCritical == null || !(this.attributes.isCritical
 == "true"))
         return this.json;
      this.json["sncGoogleKeys"] = {
         "android": {
            "priority": "high"
         },
         "priority": "high"
      };
      this.json["aps"]["sound"] = {
         "critical": 1,
         "name": "NotificationAlert-9-Short.caf",
         "volume": 1
      };
      return this.json;
   },
   type: 'CriticalPushPayloadBuilder'
};
```

아래 옵션에서 신호음을 선택할 수 있습니다.

- NotificationAlert-1.caf
- NotificationAlert-2.caf
- NotificationAlert-3.caf
- NotificationAlert-4.caf
- NotificationAlert-5.caf
- NotificationAlert-6.caf
- NotificationAlert-7.caf
- NotificationAlert-8.caf
- NotificationAlert-9.caf
- NotificationAlert-10.caf
- NotificationAlert-11.caf
- NotificationAlert-12.caf
- NotificationAlert-13.caf
- NotificationAlert-14.caf

4. 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.

ITSM 모바일 에이전트에 로그인

모바일 장치에서 ITSM 모바일 에이전트에 액세스하여 인시던트, 뷰 및 당직 일정 업데이트를 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

ServiceNow Store에서 인스턴스에 ITSM 모바일 에이전트를 설치합니다. 자세한 내용은 ITSM 모바일 에이전트 설치 문서를 참조하십시오.

모바일 장치에 ServiceNow Agent 앱을 설치합니다(Apple App Store 또는 Google Play Store에서). 이 앱에 대한 자세한 내용은 모바일 에이전트 를 참조하십시오.

프로시저

1. 장치에서 모바일 앱 아이콘을 누른 다음, 더하기 버튼을 눌러 인스턴스에 로그인합니다.
2. 다음 두 가지 방법 중 하나로 인스턴스 주소 필드에 인스턴스 주소를 입력합니다.

옵션	설명
수동 입력	인스턴스 주소 필드에 인스턴스 주소를 입력합니다. **주:** 인스턴스 이름의 마지막에 service-now.com을 포함할 필요는 없습니다.
QR 코드 스캔	QR 아이콘을 누르고(QR 코드를 스캔) 관리자가 오퍼링한 QR 코드를 스캔합니다.

3. 옵션: 이 인스턴스의 별칭을 입력합니다.
   장치에 여러 인스턴스가 추가된 경우 별칭을 사용하면 Now Platform 인스턴스를 신속하게 찾을 수 있습니다.
4. 저장 및 로그인을 누릅니다.
   ITSM 모바일 에이전트 방문 화면이 열립니다. 방문 화면 상단의 검색 창을 사용하여 인시던트를 검색하고 작업을 변경하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

내 작업 애플릿을 사용하여 인시던트 및 작업 관리

ITSM 모바일 에이전트에서 내 작업 애플릿을 사용하여 모바일에서 다양한 기능을 수행할 수 있습니다.

에이전트로서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 인시던트, 변경 작업 및 카탈로그 작업에 쉽게 접근합니다.
- 간단한 작업을 수행하여 시기 적절한 업데이트를 제공합니다.
- 작업 메모 또는 코멘트를 추가하고, 인시던트 정보를 업데이트하고, 다른 에이전트에게 인시던트를 할당합니다.
- 변경 요청 및 승인 요청에 쉽게 접근합니다.

에이전트 모바일 앱의 주 화면에서 클릭 한 번으로 인시던트를 직접 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.

앱 방문 페이지에서 인시던트 생성

탭 한 번으로 에이전트 모바일 앱 방문 페이지에서 직접 인시던트를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_incident_write 또는 admin

프로시저

1. 에이전트 모바일 앱 방문 페이지에서 를 클릭하여 방문 화면에서 직접 인시던트를 생성합니다.
2. 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
호출자	화살표를 탭하여 이 인시던트를 할당할 대상 호출자를 검색하여 선택합니다.
짧은 설명	인시던트에 대한 간단한 설명을 제공합니다.
긴급도	인시던트의 긴급도를 채웁니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 1 - 높음 ○ 2 - 보통 ○ 3 - 낮음
영향도	인시던트가 비즈니스 프로세스에 미치는 영향을 측정한 결과입니다.
우선순위	서비스 데스크에서 작업을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 식별한 결과입니다.
설명	인시던트에 대한 자세한 설명을 제공합니다.
서비스	화살표를 눌러 인시던트가 속한 서비스를 검색하고 선택합니다.
구성 항목	화살표를 눌러 인시던트의 구성 항목을 선택합니다.
할당 그룹	화살표를 탭하여 인시던트를 할당할 대상 할당 그룹을 검색하여 선택합니다.
할당 대상	화살표를 탭하여 할당 그룹에서 사람을 검색하고 선택합니다.

내 인시던트

내 인시던트 애플릿을 사용하여 자신에게 할당된 인시던트를 작업합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

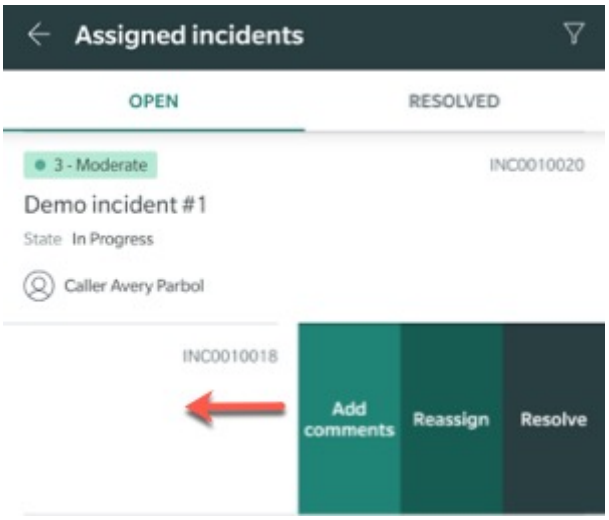
이 태스크 정보
자신에게 할당된 인시던트를 해결하거나, 다시 할당하거나, 주석을 추가할 수 있습니다. 모바일 장치의 한 화면에서 작업 메모를 추가하고, 인시던트 상세 정보를 살펴보고, 인시던트를 편집할 수 있습니다.

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 방문 화면에서 내 인시던트 애플릿의 모두 보기를 누릅니다.
   인시던트 목록이 있는 할당된 인시던트 화면이 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.

2. 화면에 표시되는 기록 수를 줄이려면 기록 필터링의 정보를 참조하여 특정 검색 조건과 일치하는 기록을 검색합니다.
3. 인시던트 목록이 있는 할당된 인시던트 화면에서 인시던트를 왼쪽으로 살짝 밀어 메뉴를 엽니다.



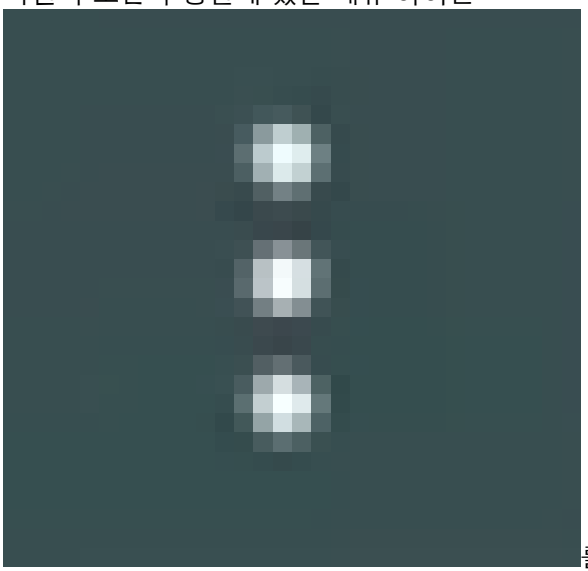
4. 메뉴에서 인시던트를 처리할 작업 중 하나를 선택합니다.

작업	설명
코멘트 추가	이 필드에 인시던트에 대한 추가 추석 또는 작업 메모를 추가하고 ➤을 누릅니다.
다시 할당	이 작업을 사용하여 인시던트를 다른 에이전트에 다시 할당할 수 있습니다. 인시던트 재할당 화면에서 할당 그룹 필드를 눌러 할당 그룹을 변경하고, 할당 대상 필드의 목록에서 에이전트를 선택하고, 작업 메모의 메모를 추가하고, ➤을 눌러 제출합니다.
해결	인시던트 해결 화면에서 해결 코드 필드를 누르고, 해결 코드를 선택하고 해결 참고 사항 필드에 메모를 추가하고 ➤을 누릅니다.

5. 할당된 인시던트 화면에서 목록의 기록을 눌러서 열고 자세한 내용을 봅니다.
6. 내 인시던트 화면의 표에서 적절한 작업 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
상세 정보 탭	계속하려면 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.

옵션	설명
	○ 인시던트에 대한 자세한 내용은 필드를 확인하십시오. 화살표가 있는 필드에는 추가 정보가 있습니다. ○ 화면의 오른쪽 상단에 있는 메뉴 아이콘  를 눌러 인시던트를 중요 인시던트로 재할당, 편집 또는 제안합니다. ○ 코멘트 추가 버튼을 사용하여 주석을 추가합니다. ○ 해결 코드 및 메모를 추가한 후에는 해결 버튼을 사용하여 인시던트를 해결합니다.
활동 탭	인시던트에 대한 활동을 검토합니다(예: 필드 변경 또는 할당 변경). 추가 아이콘 +을 누르고 인시던트에 대해 다음 활동을 수행합니다. **a.** *`Record Video`*: 인시던트에 첨부할 비디오를 기록합니다. **b.** *`Open Gallery`*: 사진 갤러리를 열고 기존 이미지 또는 비디오를 인시던트에 첨부합니다. **c.** *`Take Photo`*: 사진을 찍고 인시던트에 첨부합니다. **d.** *`Attach File`*: 다른 애플리케이션의 파일을 인시던트에 첨부합니다. **e.** *`Add Additional Comments`*: 인시던트에 주석을 추가합니다. **주:** 추가 코멘트 필드의 토글 막대를 사용하여 고객에게 주석을 표시하도록 설정할 수 있습니다. **f.** *`Add Work Notes`*: 인시던트에 대한 작업 메모를 추가합니다.
관련 탭	하위 인시던트, 인시던트 작업, 경보, 작업 SLA, 영향을 받는 서비스, 영향을 받는 CI 및 첨부된 게시된 지식 문서(사용 가능한 경우 번역된 버전)와 같은 인시던트의 관련 목록을 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.

옵션	설명
	이러한 관련 항목에 대한 자세한 내용을 보려면 화살표를 누릅니다.
호출 탭	인시던트에 관련된 모든 호출 목록을 봅니다. 콜을 눌러서 참가자를 추가하거나 콜에 참가합니다. 전화 회의 페이지 상단의 메뉴를 탭하고 통화 종료를 눌러 통화를 종료합니다.

인시던트와 공동 작업

ITSM 모바일 에이전트 앱에서 인시던트 기록에 대한 공동 작업을 시작하고 관리합니다.

인시던트에서 호출자와 채팅 시작

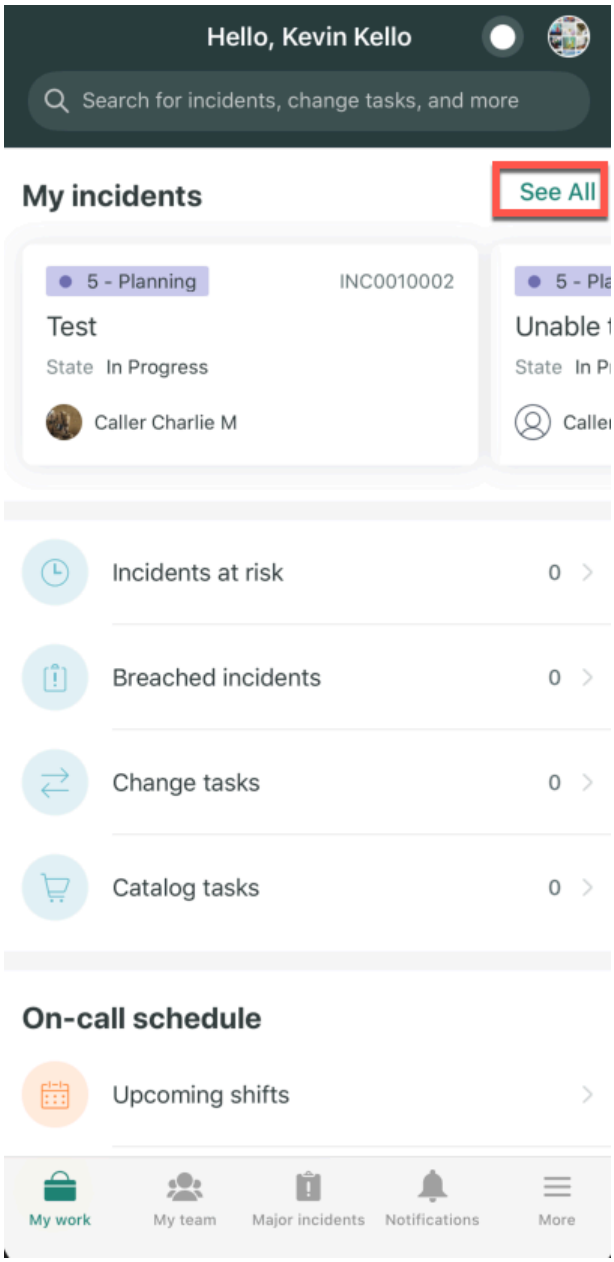
인시던트의 호출자와 채팅을 시작하여 인시던트 해결에 대해 논의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.

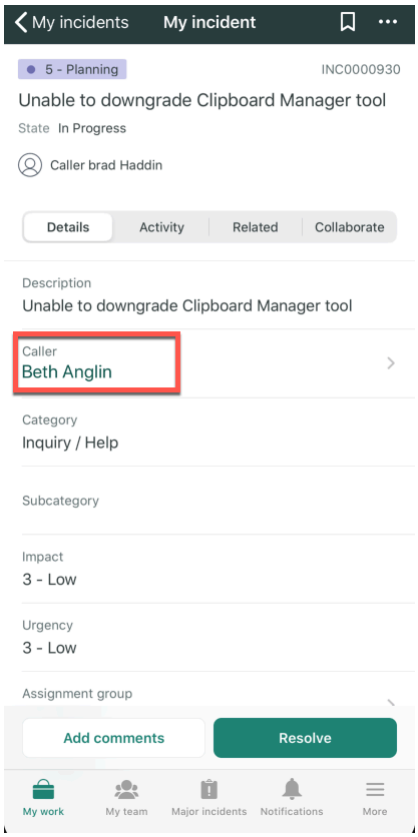
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 작업하려는 인시던트 기록을 누릅니다.

4. 호출자를 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.

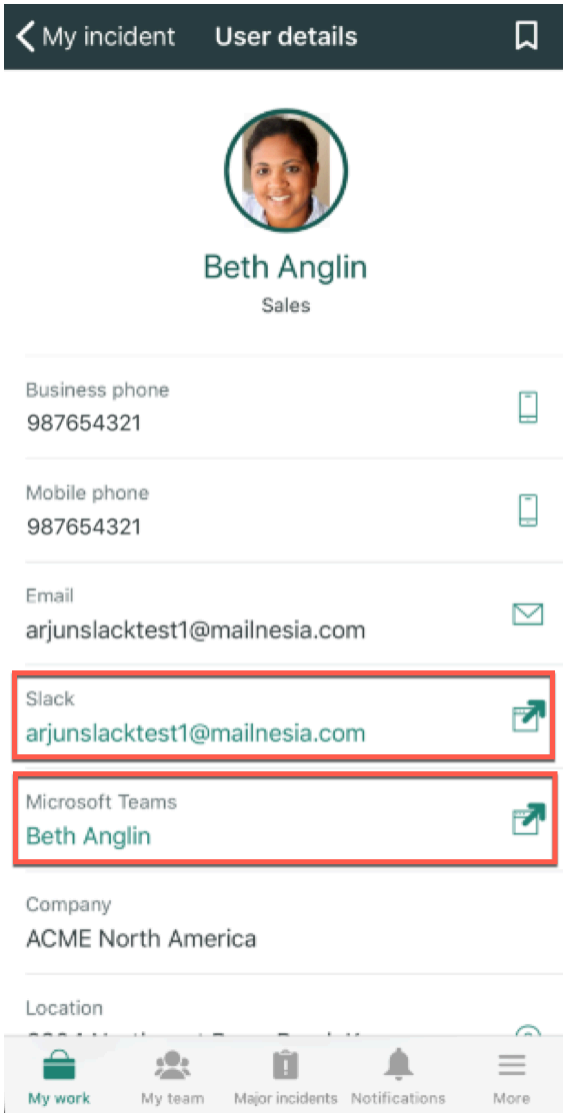


5. 다음 중 하나를 수행합니다.

호출자

옵션	작업
Slack에서 채팅 시작	Slack 접촉 창구를 누릅니다.
Microsoft Teams에서 채팅 시작	Microsoft Teams 접촉 창구를 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.



주:
호출자에 유효한 Slack 계정과 Microsoft Teams 계정이 있는 경우 Slack 및 Microsoft Teams 접촉 창구가 표시됩니다.

인시던트에서 할당 그룹과 채팅 시작

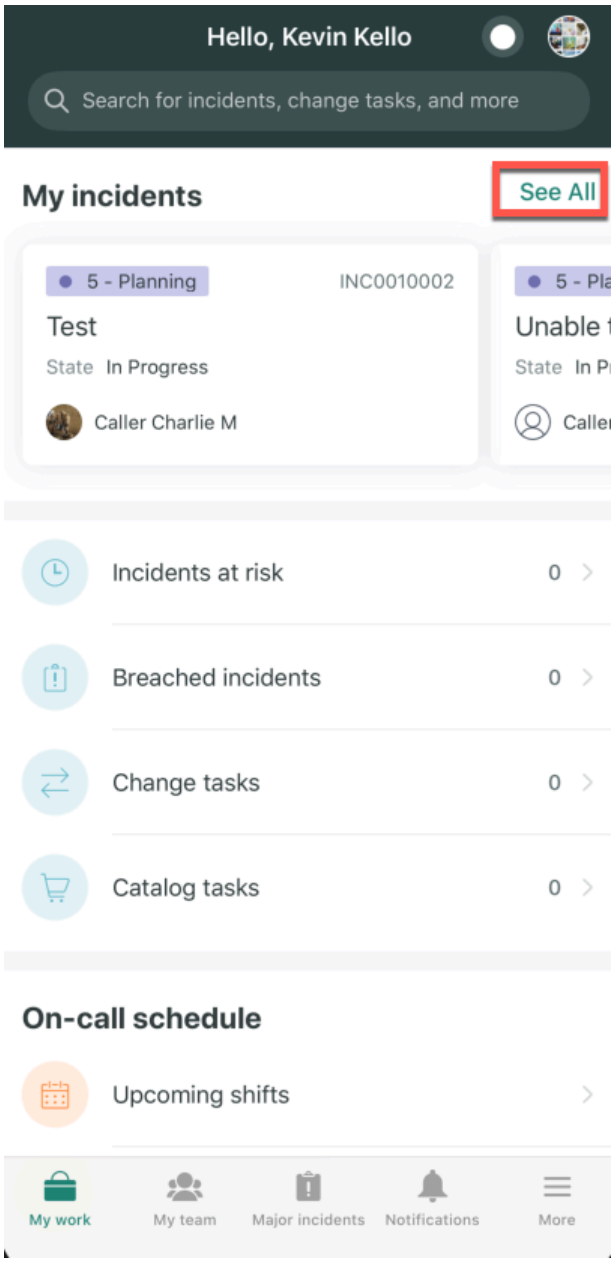
인시던트의 할당 그룹 구성원과 채팅을 시작하여 인시던트 해결에 대해 논의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.

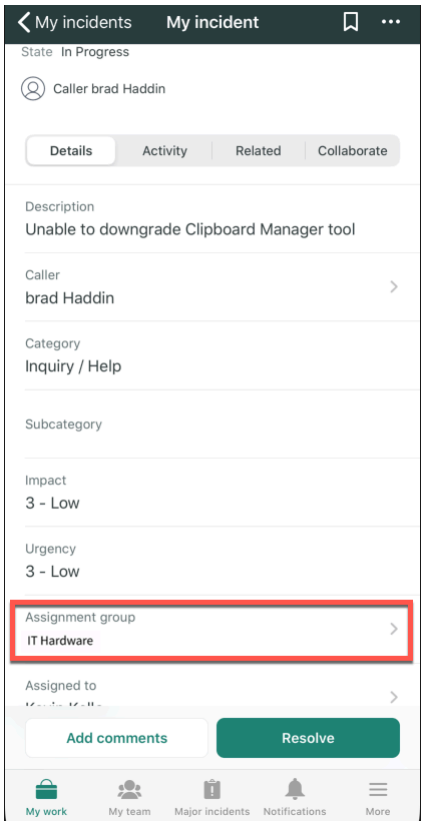
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 작업하려는 인시던트 기록을 누릅니다.

4. 할당 그룹을 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.

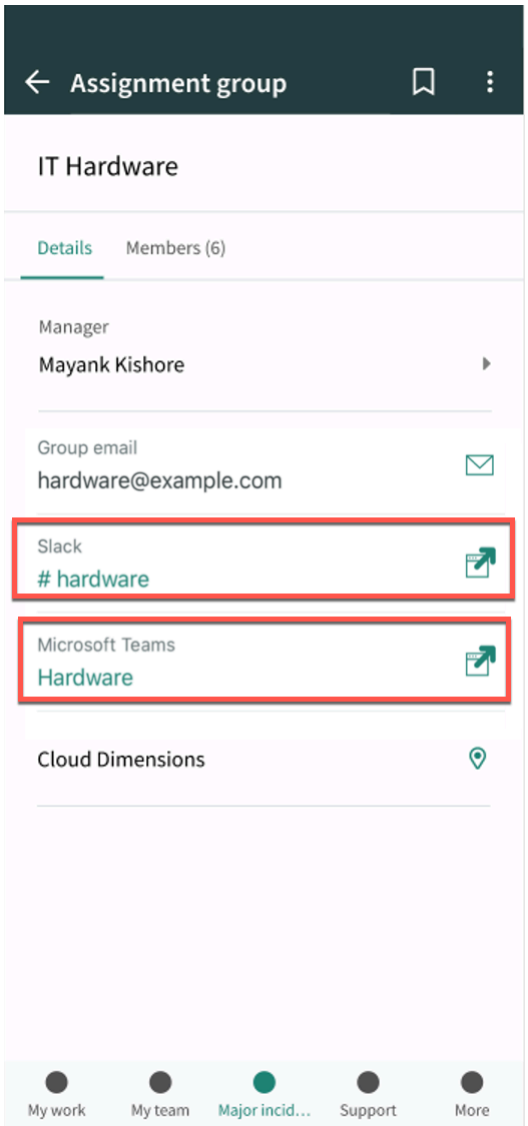


5. 다음 중 하나를 수행합니다.

할당 그룹

옵션	작업
Slack에서 채팅 시작	Slack 할당 그룹을 누릅니다.
Microsoft Teams에서 채팅 시작	Microsoft Teams 할당 그룹을 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.



주:
할당 그룹에 유효한 Slack 계정과 Microsoft Teams 계정이 있어야만 Slack 및 Microsoft Teams 할당 그룹 접촉 창구가 표시됩니다.

할당 그룹의 사용자와 상호작용할 수도 있습니다. 할당 그룹을 탭한 다음 사용자를 탭하고 Slack 또는 Microsoft Teams를 선택하여 대화를 시작합니다.

인시던트에서 호출자와 전화 회의 시작

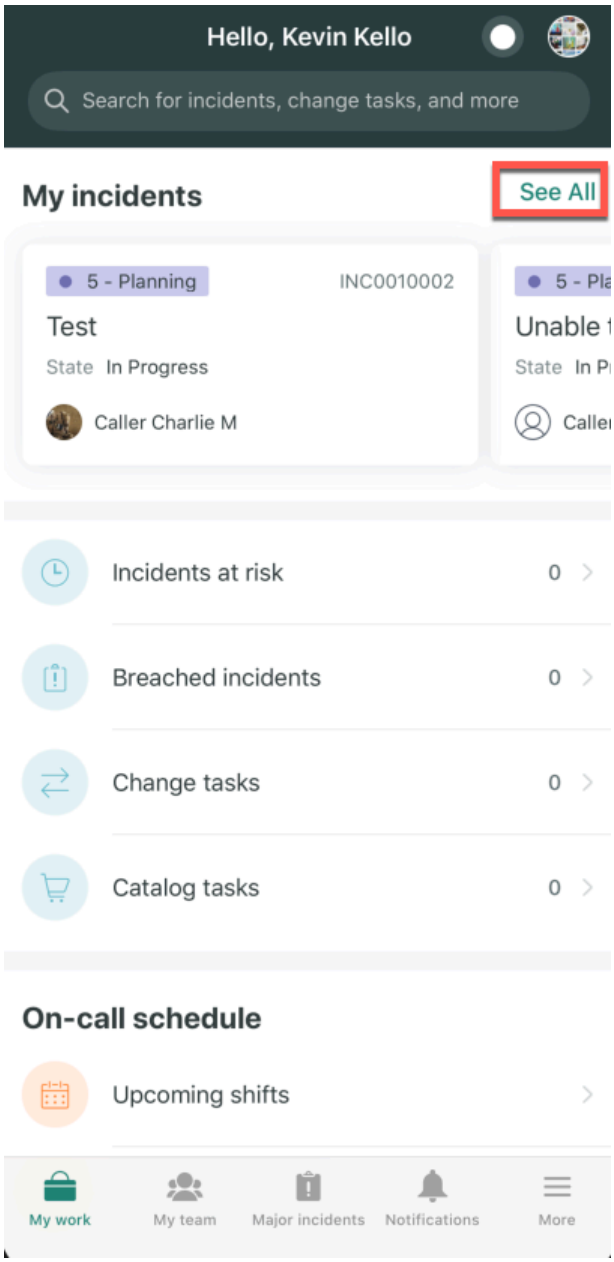
인시던트에서 전화 회의를 시작하여 인시던트 해결에 대해 논의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

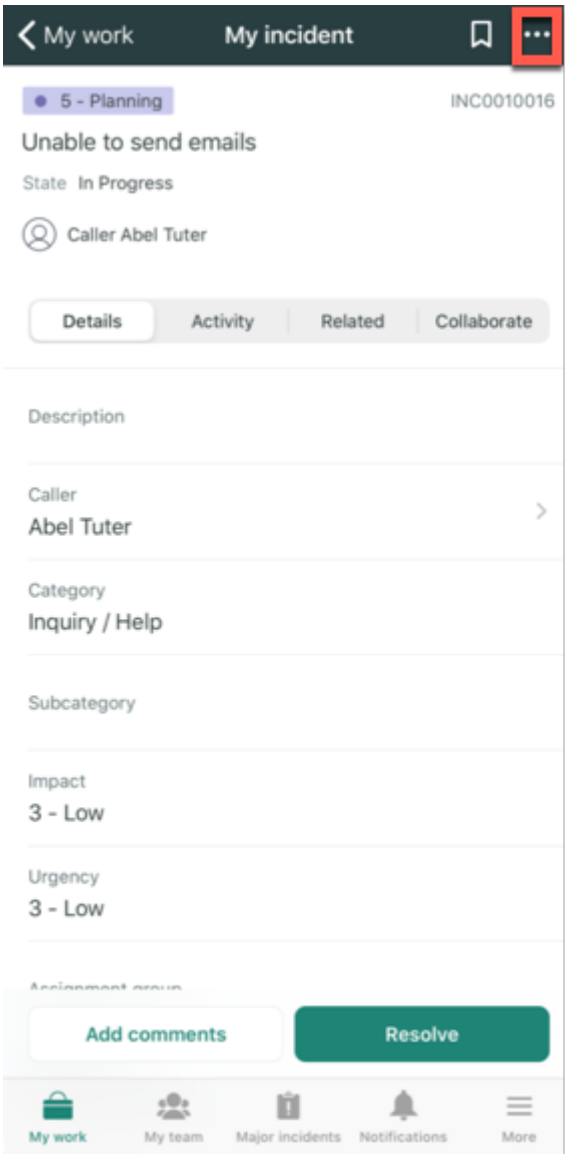
1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.

© 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.



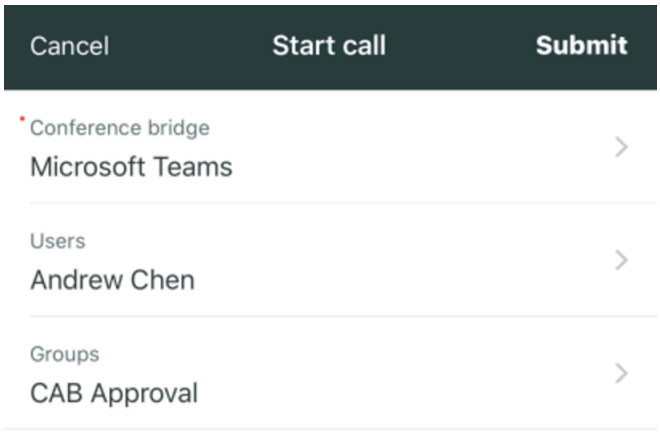
3. 작업하려는 인시던트 기록을 누릅니다.

© 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.



4. ••• 을 누릅니다.
5. 통화 시작 버튼을 누릅니다.
6. 다음 정보를 제공합니다.
   a. 회의 브리지: 회의 브리지를 탭하고 Microsoft Teams를 선택합니다.
   b. 사용자: 사용자를 선택합니다.
   c. 그룹: 필요한 그룹을 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. 제출을 누릅니다.

인시던트에서 전화 회의에 참가자 추가

인시던트에서 활성 전화 회의에 참가자를 추가하여 인시던트 해결에 대해 논의합니다.

시작하기 전에

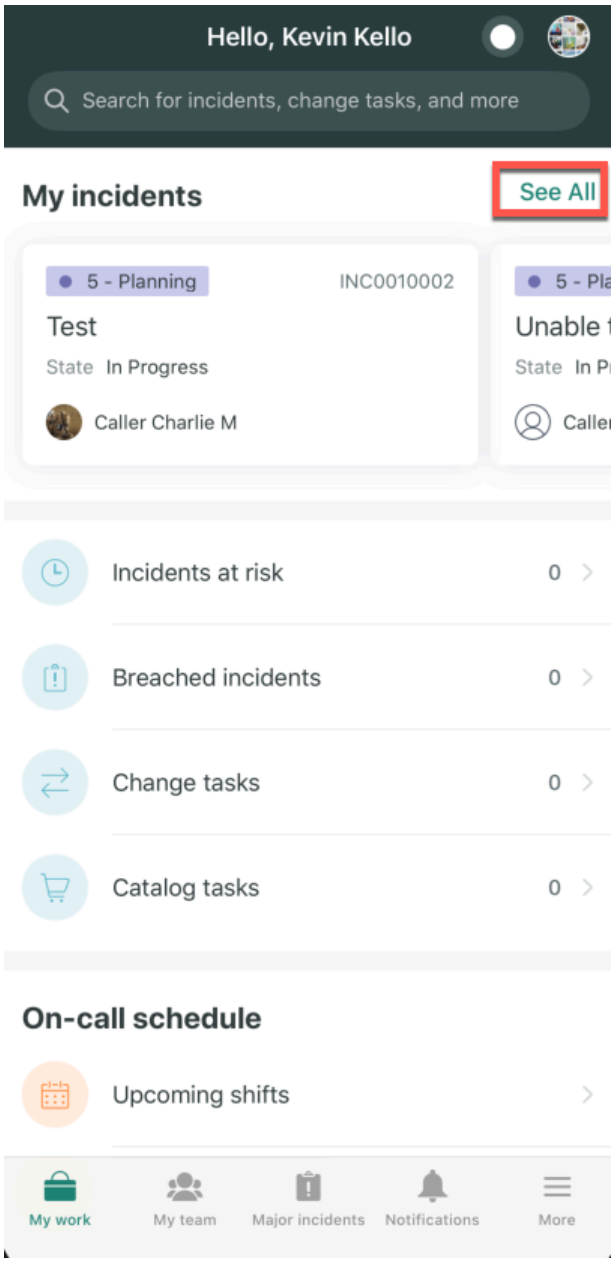
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.

2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.

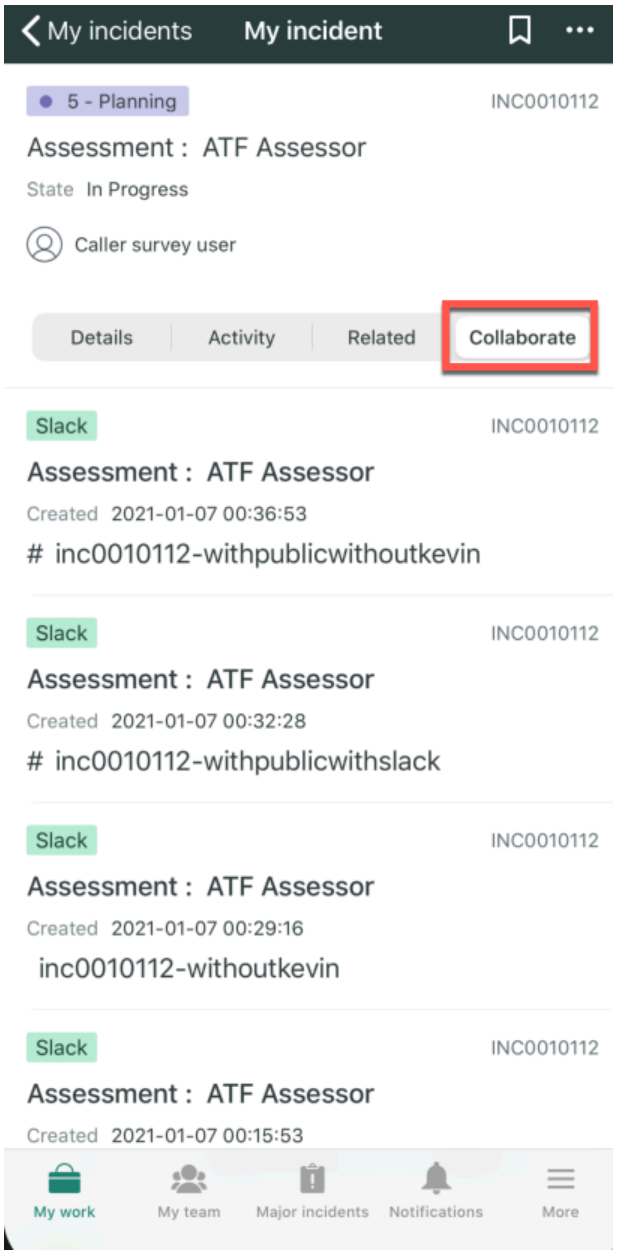
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 전화 회의가 시작된 인시던트를 엽니다.

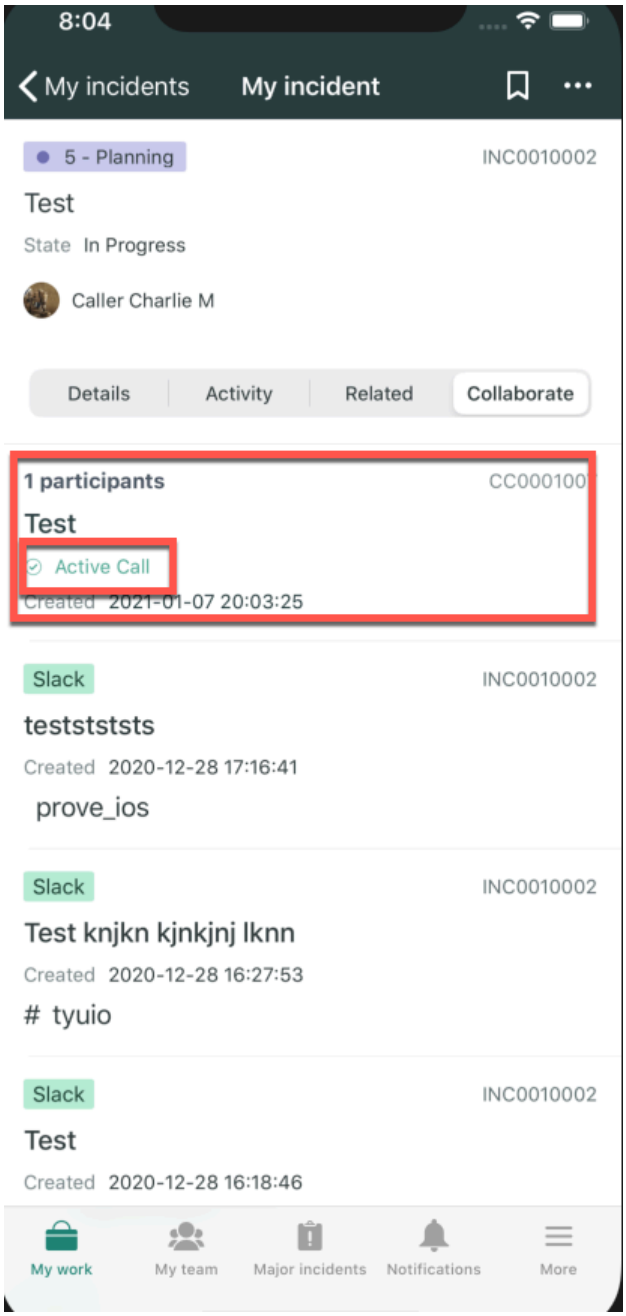
4. 공동 작업을 누릅니다.

© 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.



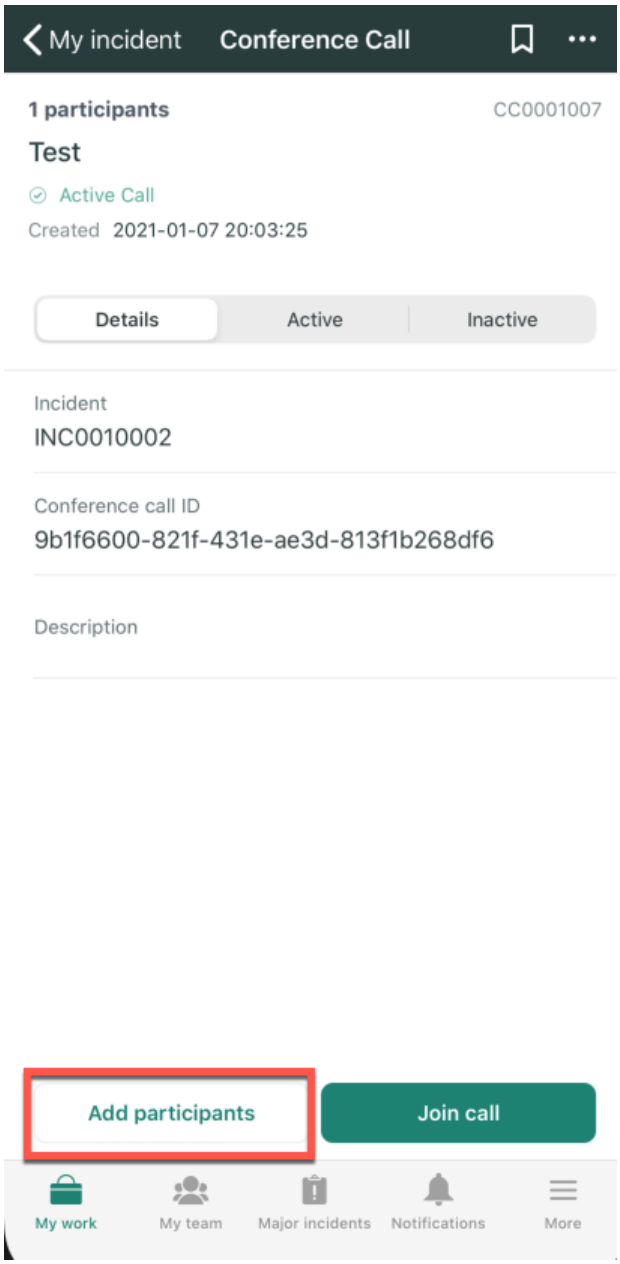
5. 활성 전화 회의를 누릅니다.

© 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.



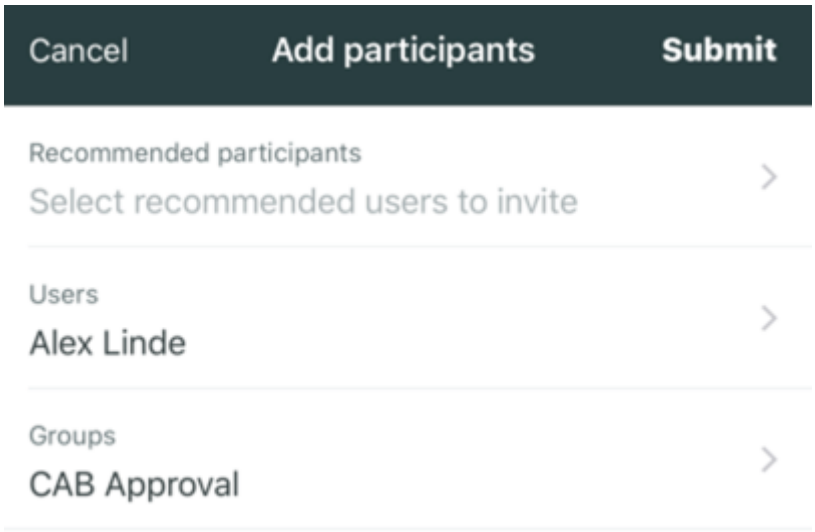
6. 참가자 추가를 누릅니다.

© 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.



7. 다음 정보를 제공합니다.
   a. 권장 참가자: 인시던트와 연관된 참가자 목록이 표시됩니다. 필요한 사용자를 선택하고 제출을 누릅니다.
   b. 사용자: 필요한 사용자를 선택하고 제출을 누릅니다.
   c. 그룹: 필요한 그룹을 선택하고 제출을 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.



8. 참가자 추가 화면에서 제출을 클릭합니다.

인시던트에서 활성 전화 회의에 참가

인시던트에서 활성 전화 회의에 참가하여 인시던트 해결에 대해 논의할 수 있습니다.

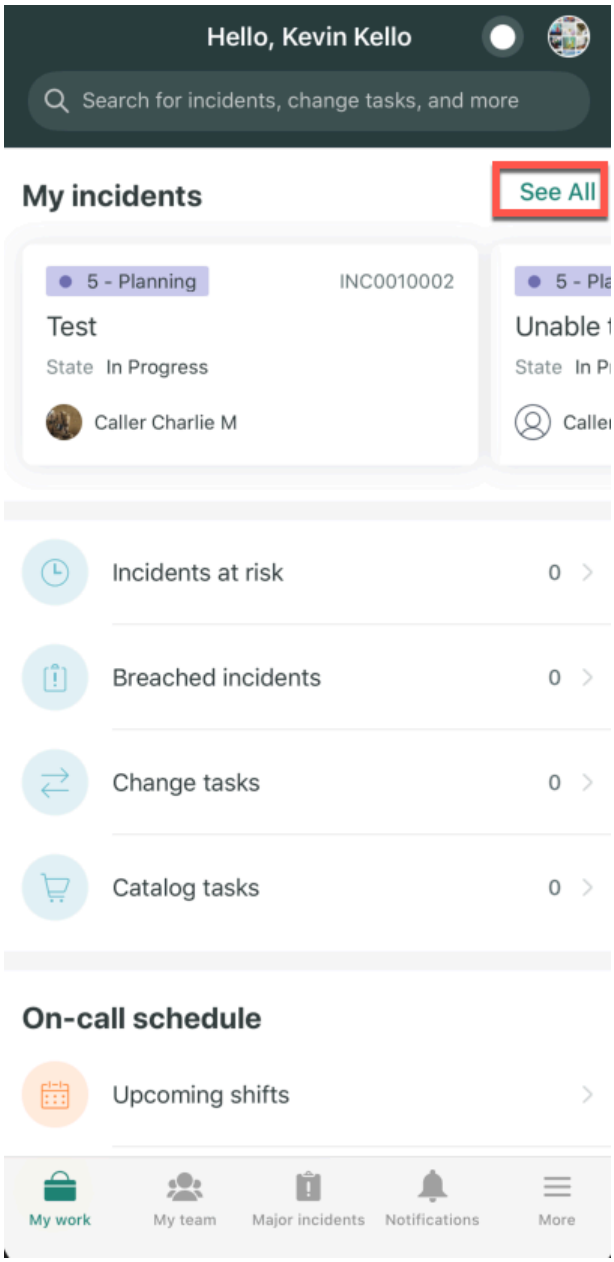
시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.

2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.

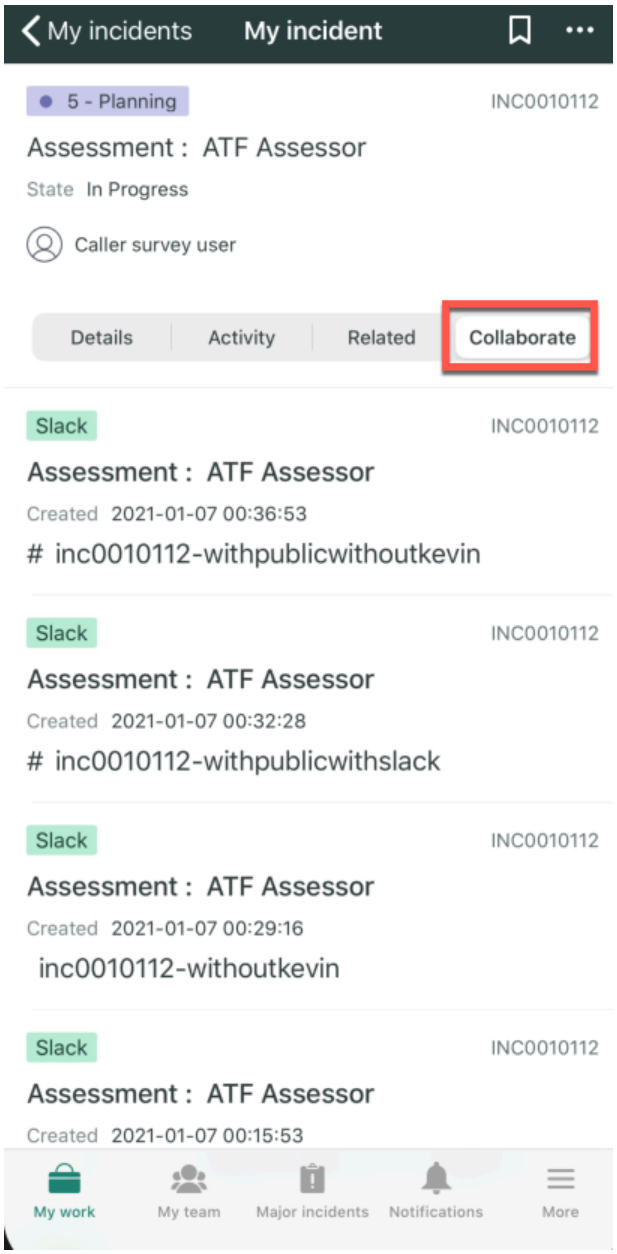
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 전화 회의가 시작된 인시던트를 엽니다.

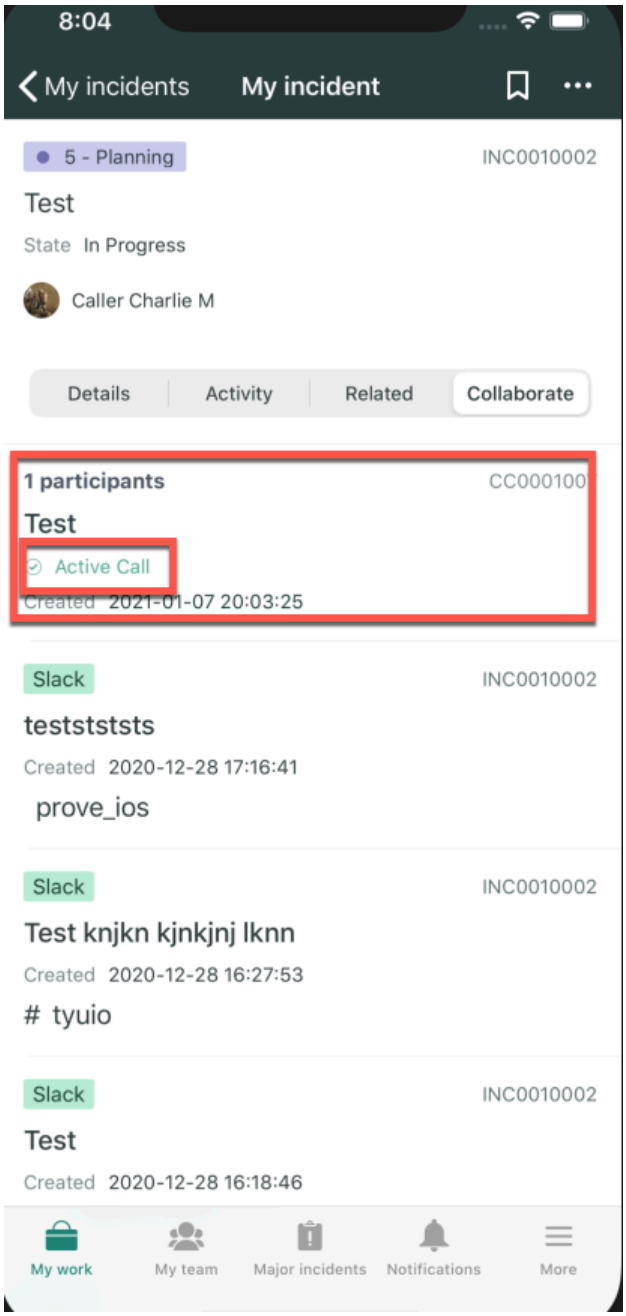
4. 공동 작업을 누릅니다.

© 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.



5. 활성 전화 회의를 누릅니다.

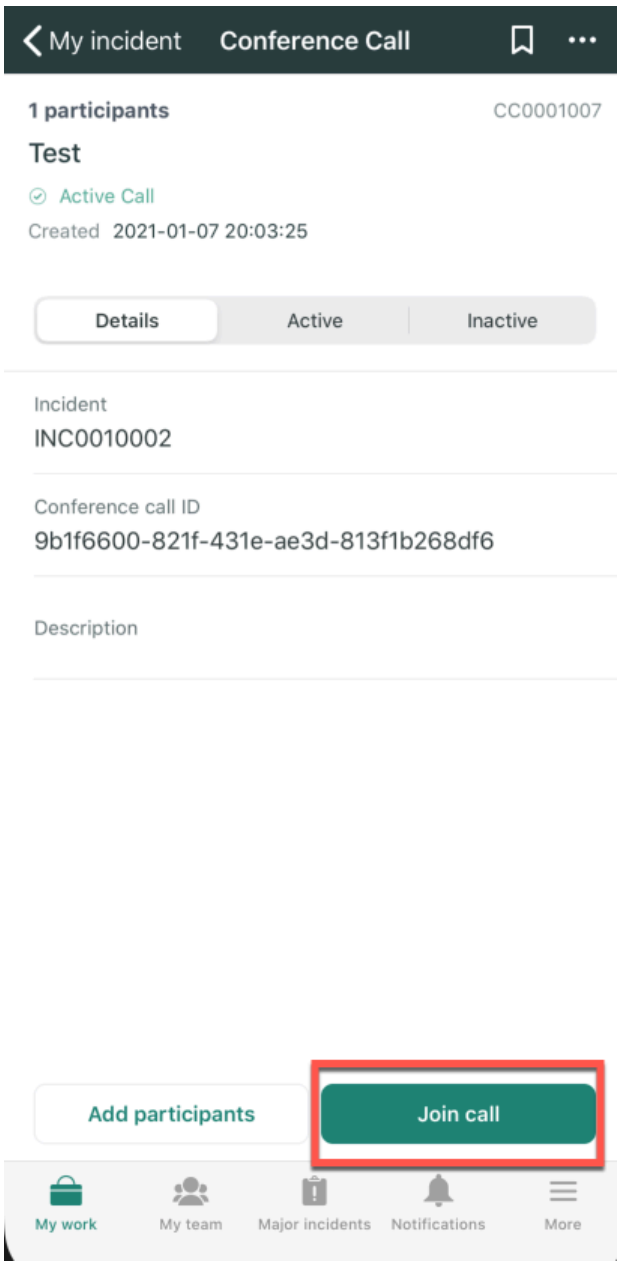
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 전화 회의를 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.

7. 통화 참가를 누릅니다.



활성 공동 작업 보기

인시던트 관리자는 인시던트에 대한 모든 활성 공동 작업을 볼 수 있습니다.

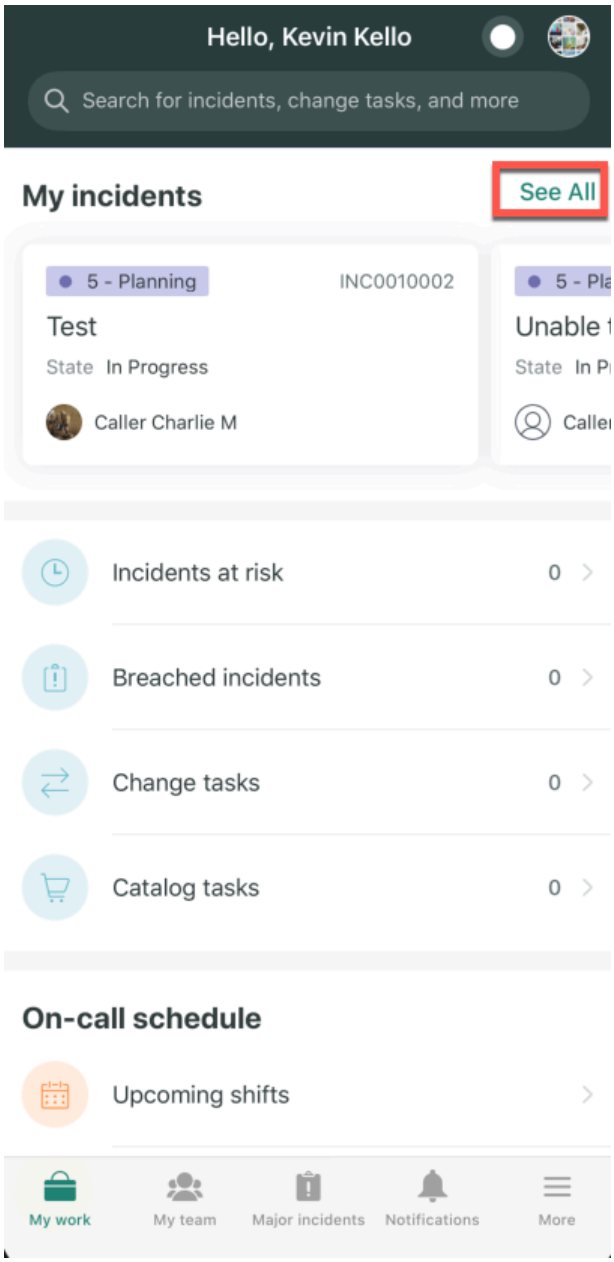
시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.

2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.

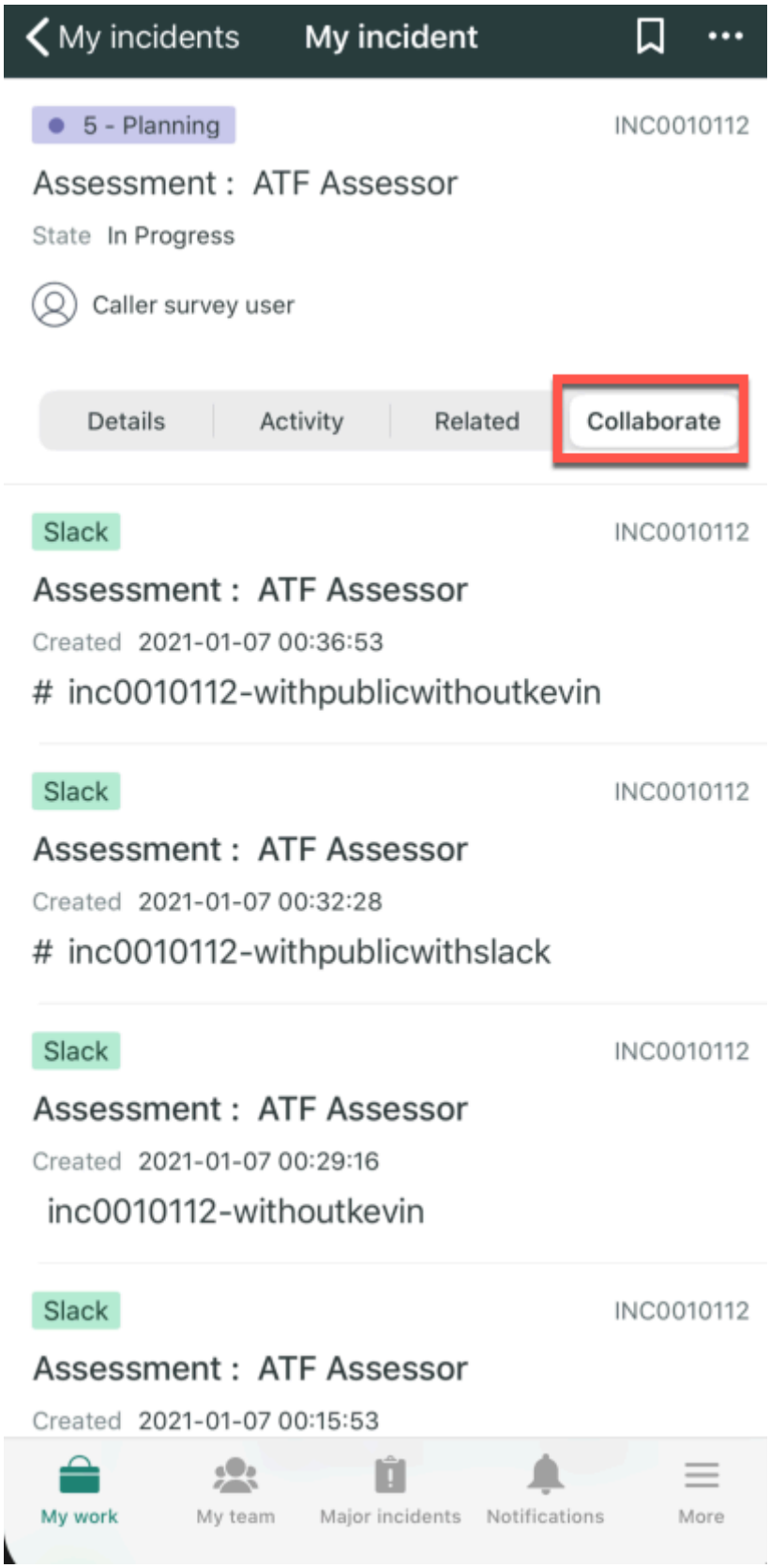
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 인시던트를 누릅니다.

4. 공동 작업을 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.



각 공동 작업은 다음을 표시합니다.

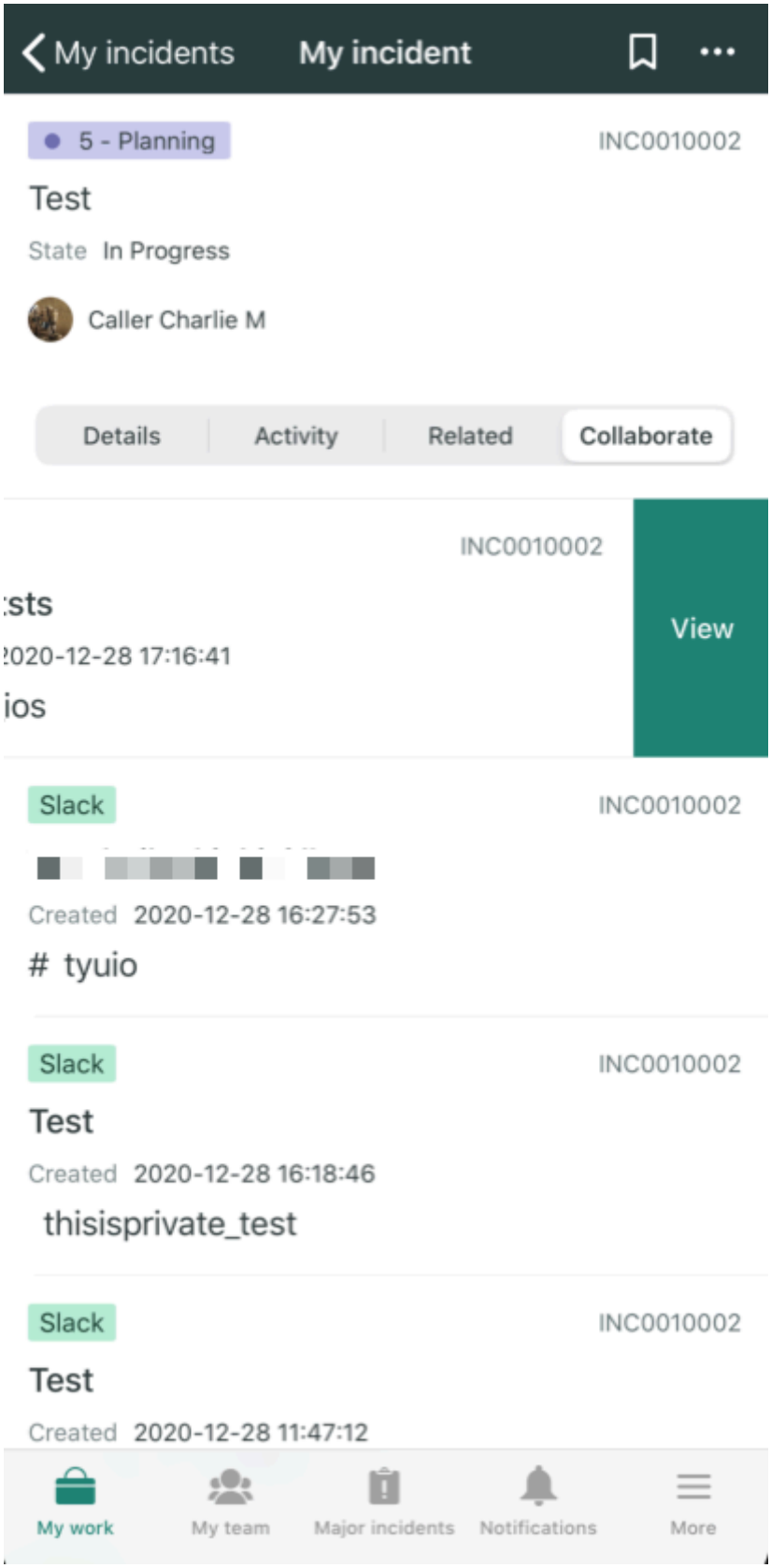
- 애플리케이션: Slack/Microsoft Teams
- 공동 작업 제목

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

- 인시던트 생성 날짜 및 타임스탬프
- 채널 이름: "#"으로 표시된 채널은 공개 채널입니다. 모든 사용자가 대화를 볼 수 있습니다. "#"이 포함되지 않은 채널은 비공개 채널로, 공개 사용자가 접근할 수 없습니다. 공동 작업자만 채팅 대화를 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.

5. 뷰를 스와이프하고 탭하여 해당 애플리케이션에서 대화를 봅니다.



전화 회의에서 활성 및 비활성 참가자 보기

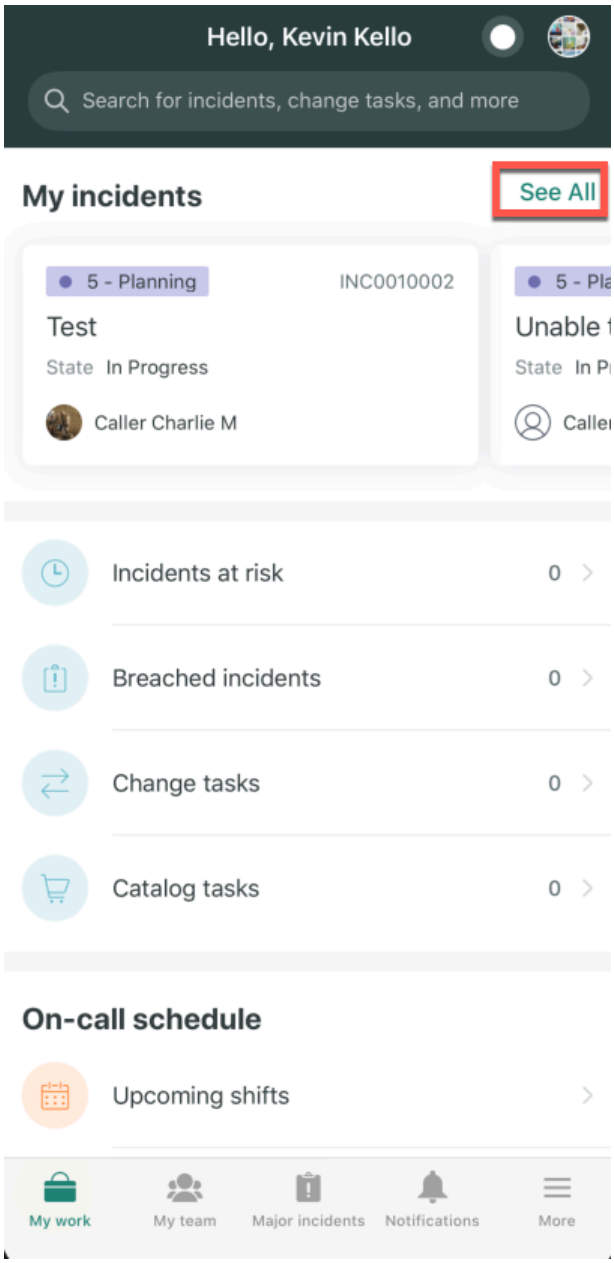
활성 전화 회의에서 참가자 상태를 볼 수 있습니다.

© 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.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

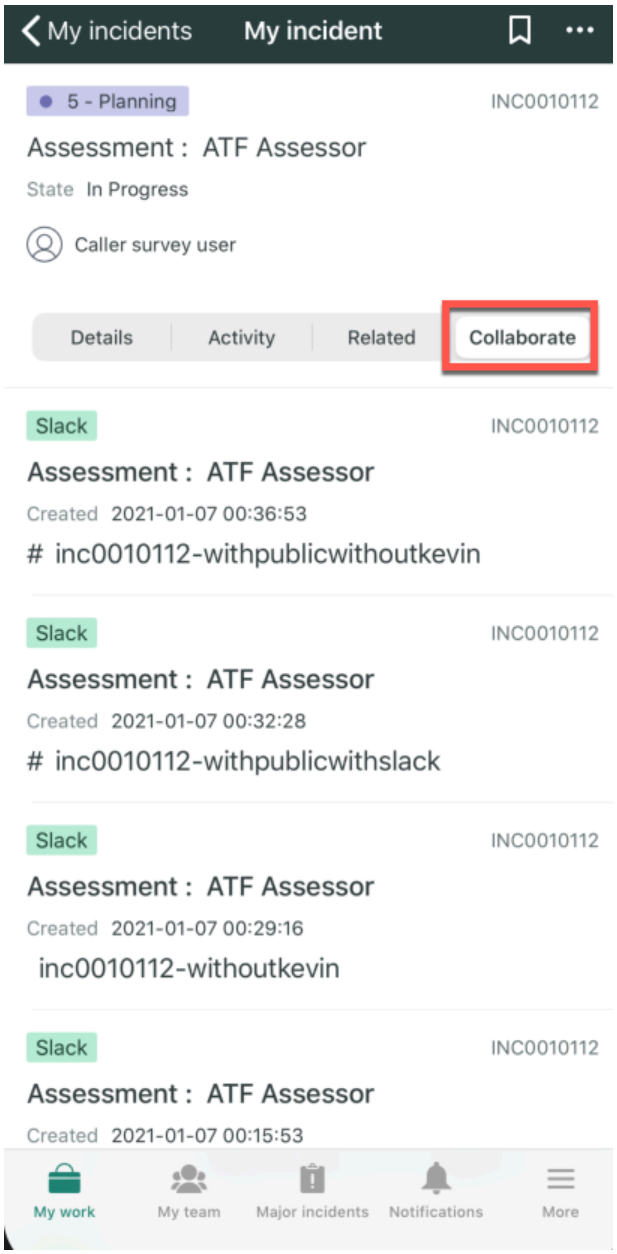
프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.



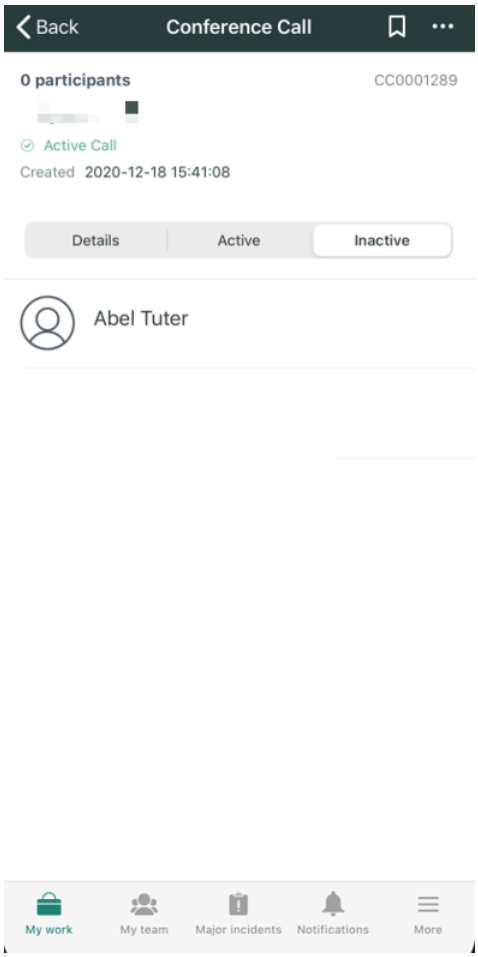
3. 전화 회의가 시작된 인시던트를 엽니다.
4. 공동 작업을 누릅니다.

© 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.



5. 활성 전화 회의를 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.



6. 다음 중 하나를 수행합니다.

참가자 상태

옵션	작업
활성	활성을 탭하여 활성 참가자를 봅니다.
비활성	비활성을 탭하여 비활성 참가자를 봅니다.

전화 회의 종료

인시던트 관리자 역할의 호스트 또는 사용자는 전화 회의를 종료할 수 있습니다.

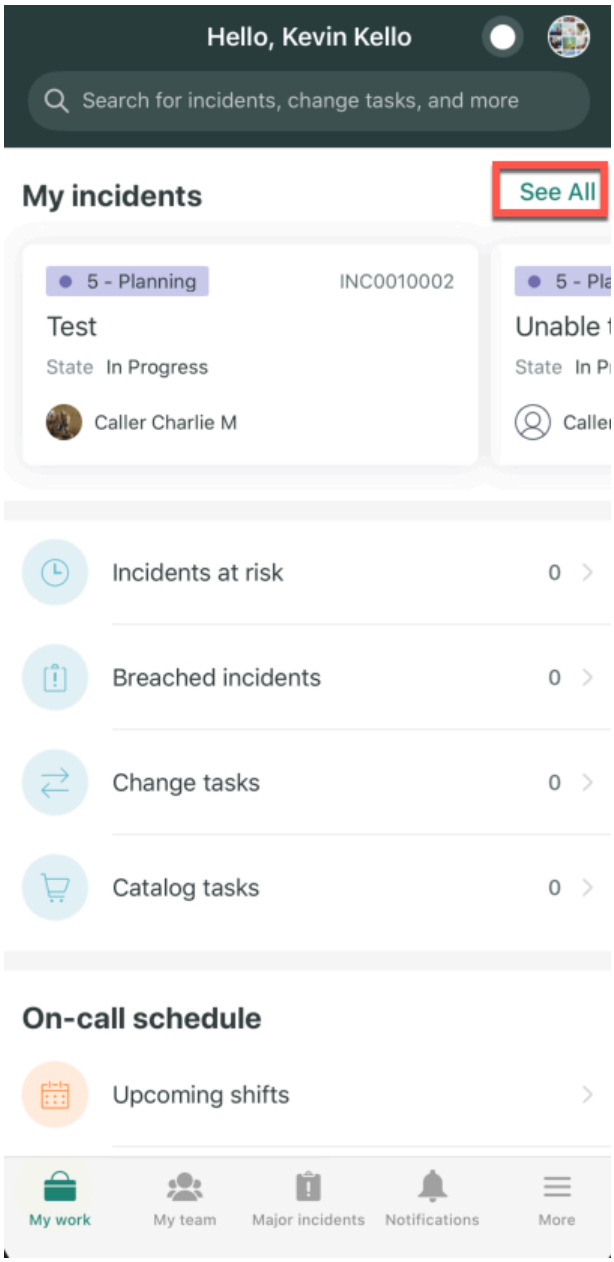
시작하기 전에

필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.

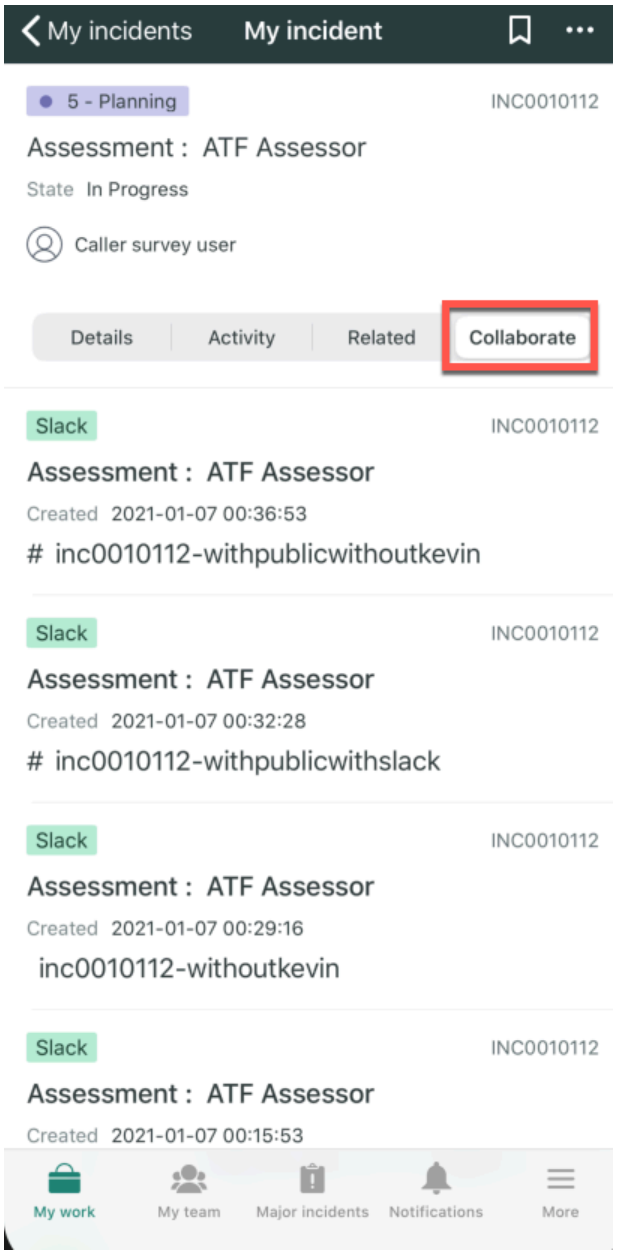
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 전화 회의가 시작된 인시던트를 엽니다.

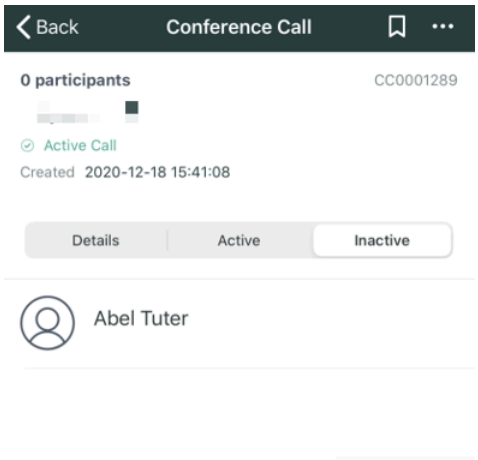
4. 공동 작업을 누릅니다.

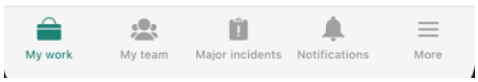
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 활성 전화 회의를 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.





6. ••• 을 누릅니다.
7. 통화 종료를 누릅니다.

인시던트 작업과 공동 작업

ITSM 모바일 에이전트 앱에서 인시던트 작업 기록에 대한 공동 작업을 시작하고 관리합니다.

인시던트 작업에서 전화 회의 시작

인시던트 작업 기록에서 전화 회의를 시작하여 인시던트 해결에 대해 논의합니다.

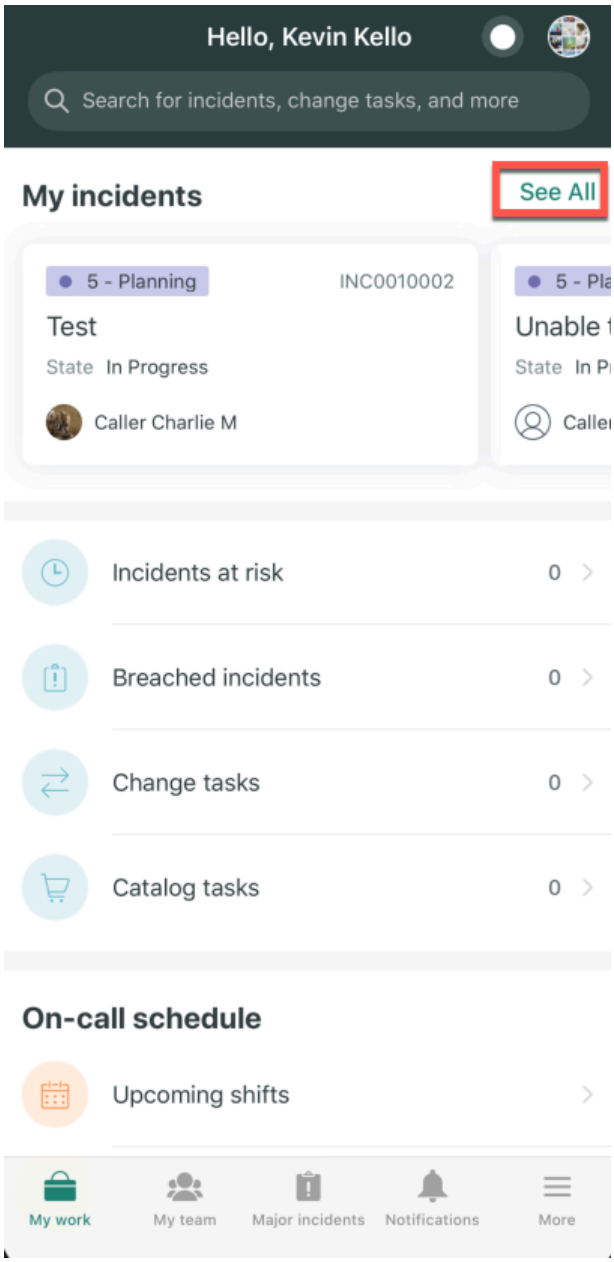
시작하기 전에

필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.

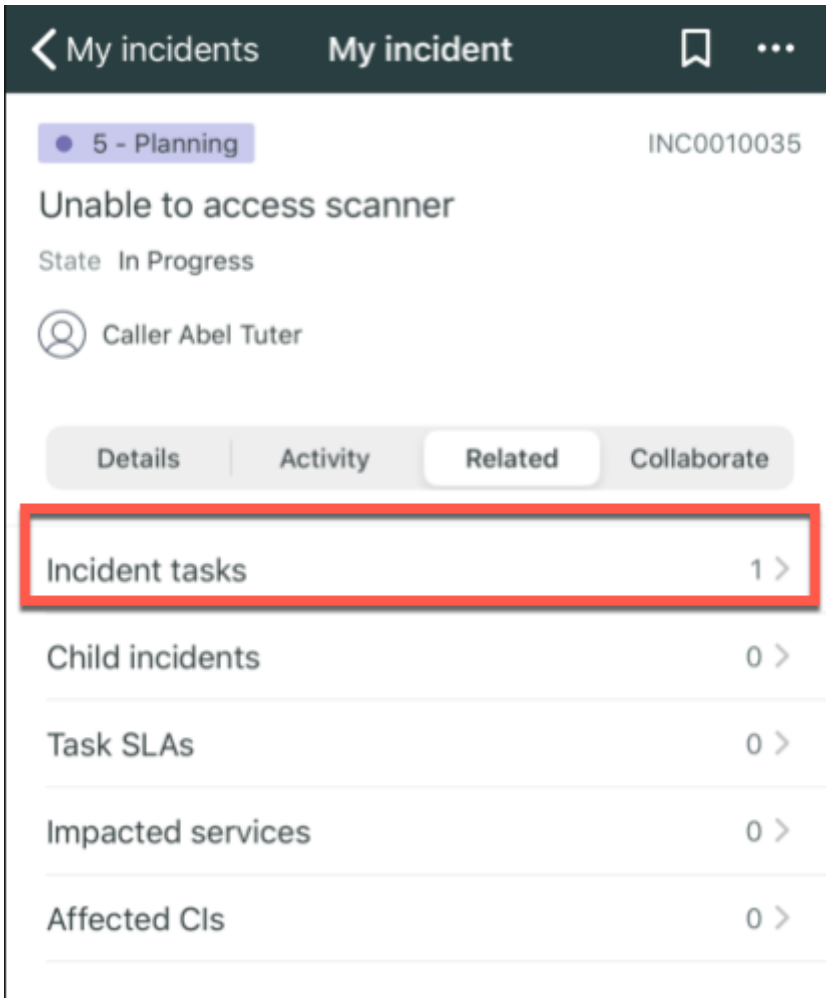
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 작업하려는 인시던트 기록을 누릅니다.

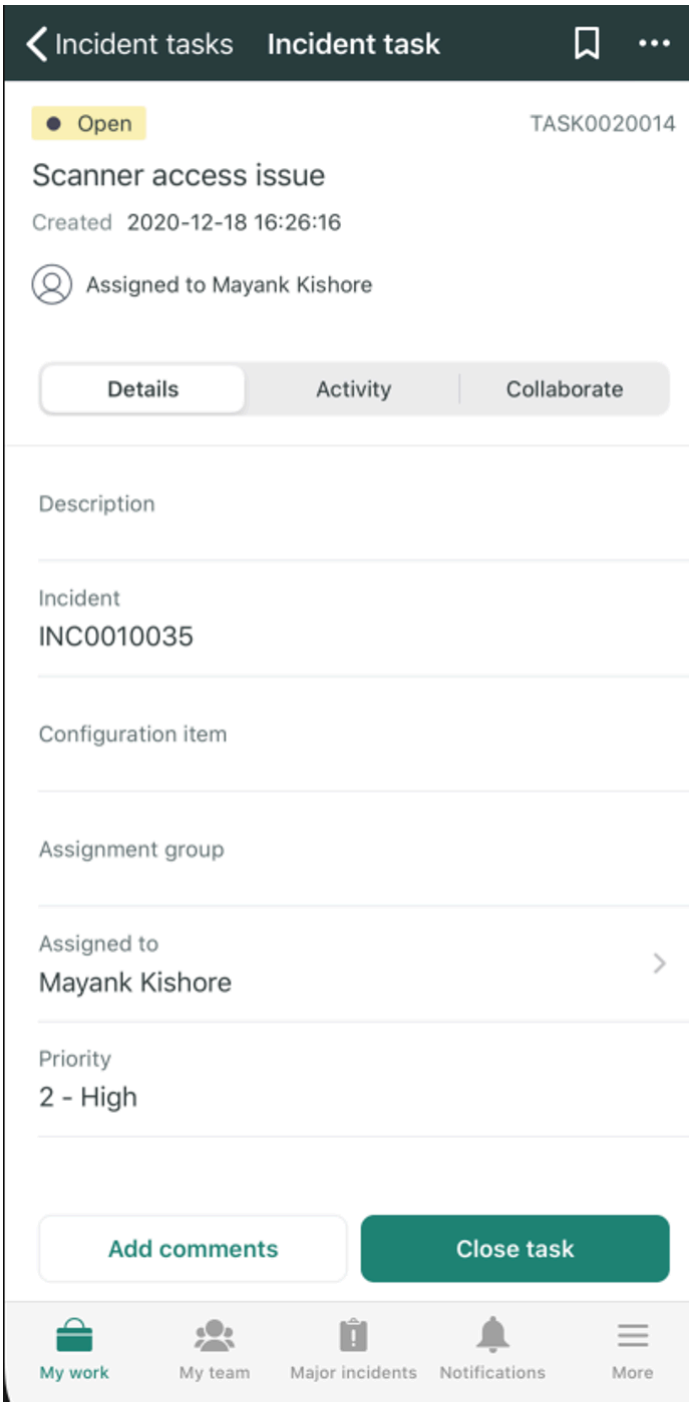
4. 관련 〉 인시던트 작업을 누릅니다.

© 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.



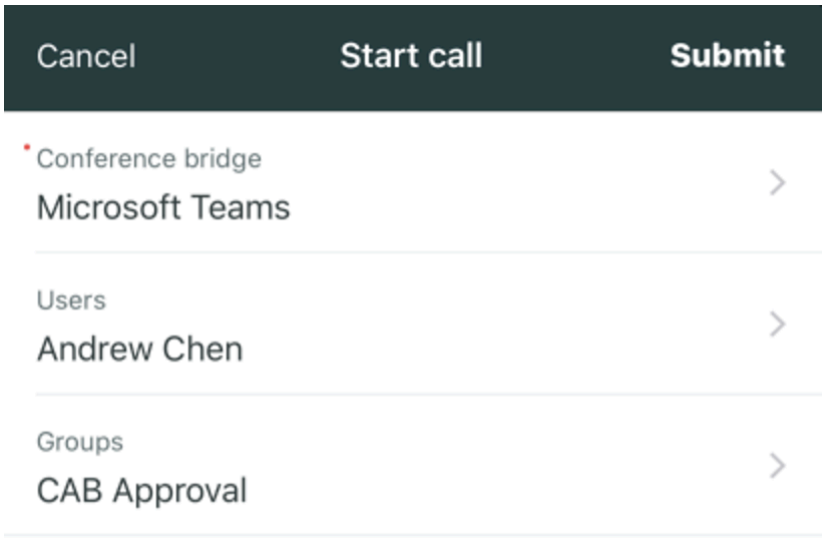
5. 인시던트 작업 기록을 누릅니다.

© 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.



6. ••• 을 누릅니다.
7. 통화 시작을 누릅니다.
8. 다음 정보를 제공합니다.
   a. 회의 브리지: 회의 브리지를 탭하고 Microsoft Teams를 선택합니다.
   b. 사용자: 사용자를 선택합니다.
   c. 그룹: 필요한 그룹을 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.



9. 제출을 누릅니다.

인시던트 작업에서 전화 회의에 참가자 추가

인시던트 작업에서 호출자자와의 활성 전화 회의에 참가자를 추가하여 작업 해결에 대해 논의합니다.

시작하기 전에

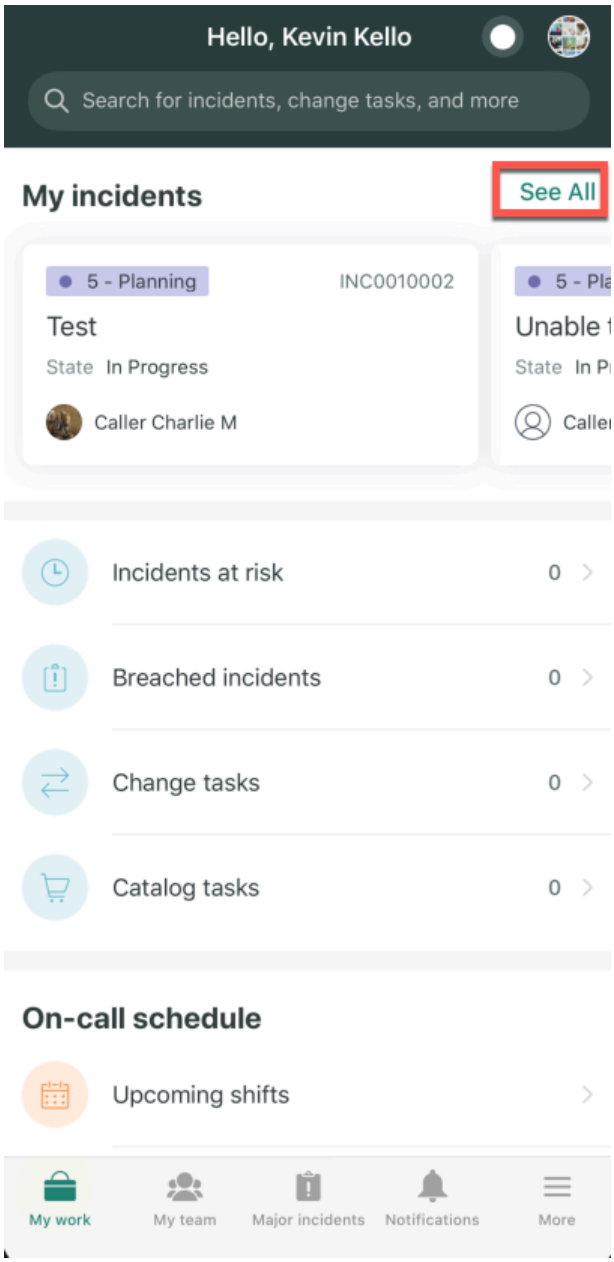
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.

2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.

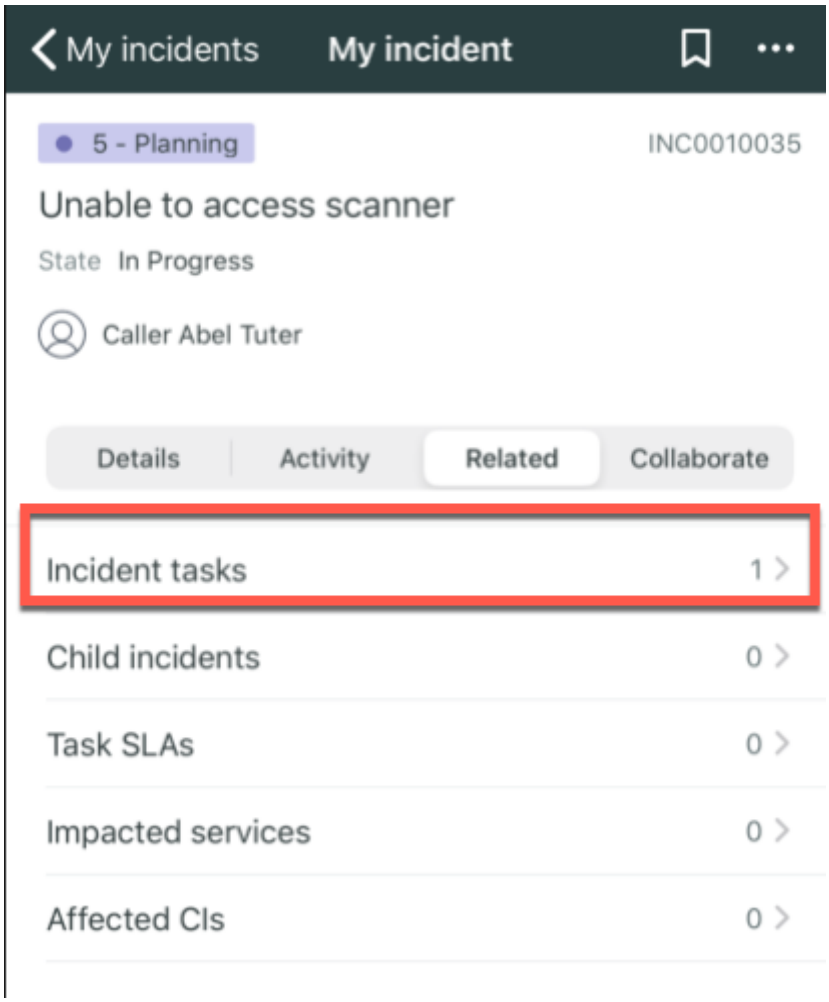
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 작업하려는 인시던트 기록을 누릅니다.

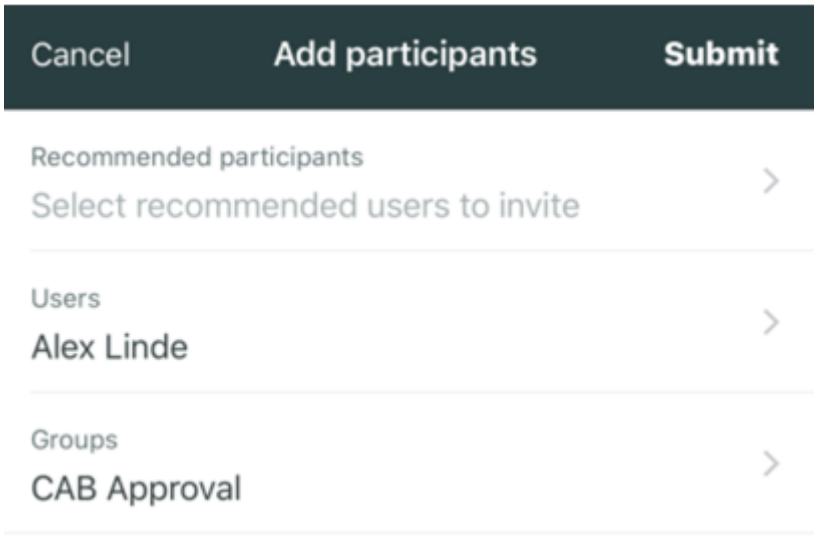
4. 관련 〉 인시던트 작업을 누릅니다.

© 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.



5. 인시던트 작업 기록을 누릅니다.
6. 공동 작업 〉 컨퍼런스 회의 〉 활성을 누릅니다.
7. 전화 회의를 누릅니다.
8. 참가자 추가를 탭하고 다음 상세 정보를 제공합니다.
   a. 권장 참가자: 인시던트와 연관된 참가자 목록이 표시됩니다. 필요한 사용자를 선택하고 제출을 누릅니다.
   b. 사용자: 필요한 사용자를 선택하고 제출을 누릅니다.
   c. 그룹: 필요한 그룹을 선택하고 제출을 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.



9. 참가자 추가 화면에서 제출을 클릭합니다.

인시던트 작업에서 활성 전화 회의에 참가

인시던트 작업 기록에서 활성 전화 회의에 참가하여 인시던트 해결에 대해 논의할 수 있습니다.

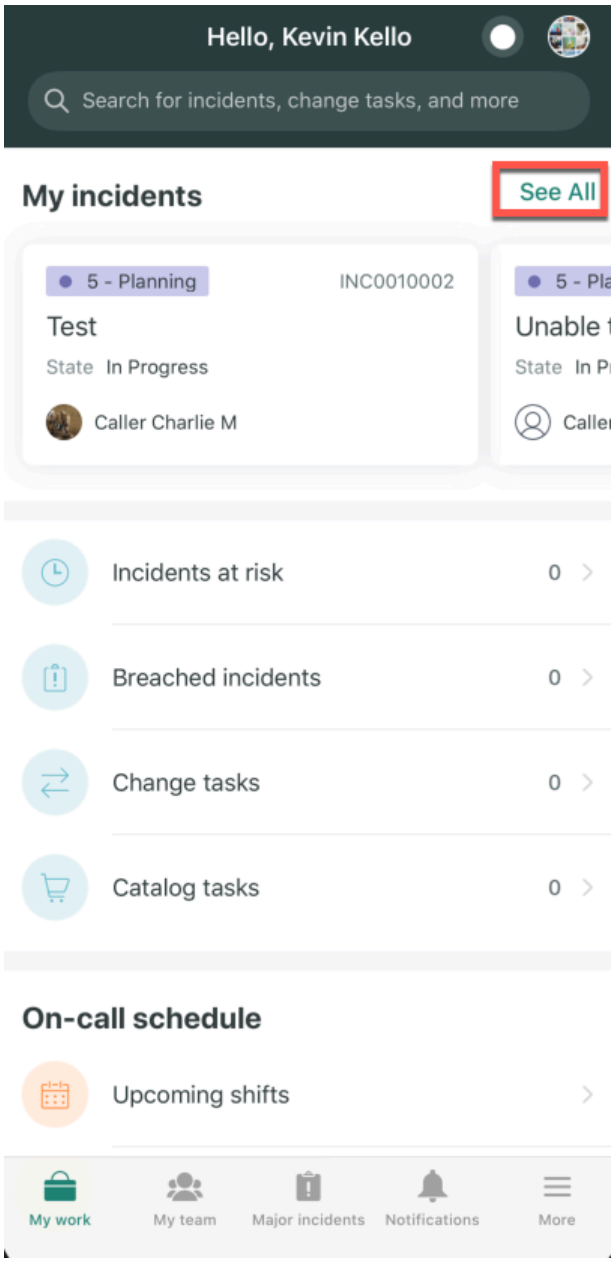
시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.

2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.

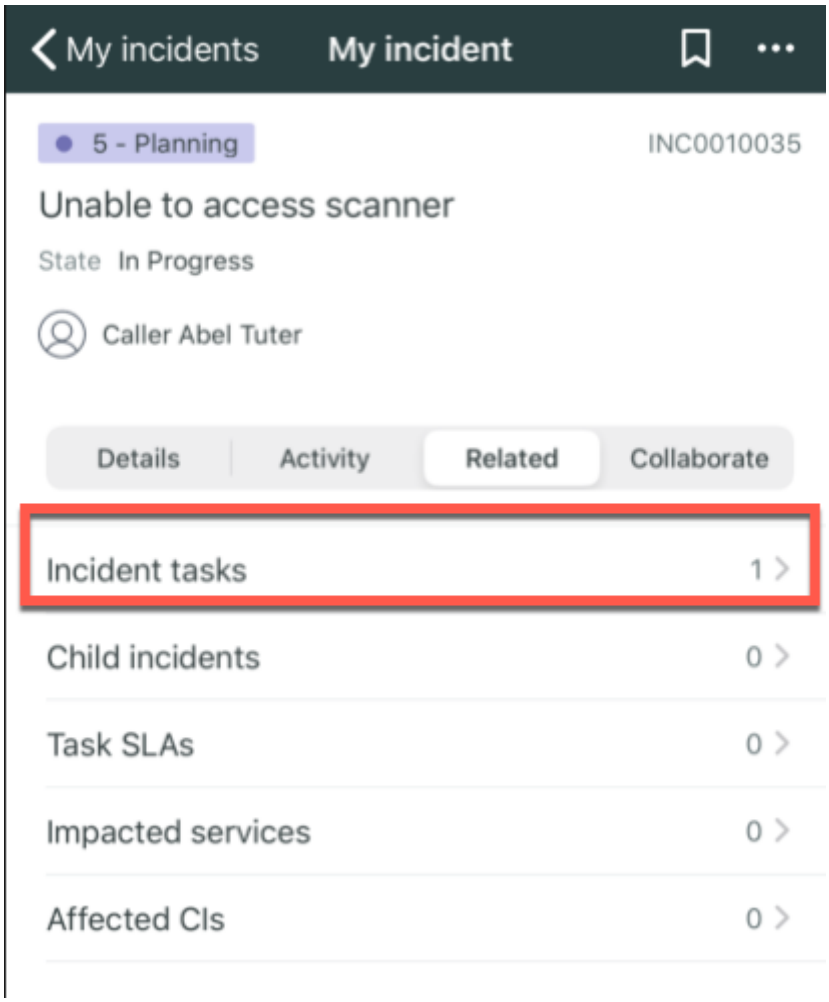
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 작업하려는 인시던트 기록을 누릅니다.

4. 관련 〉 인시던트 작업을 누릅니다.

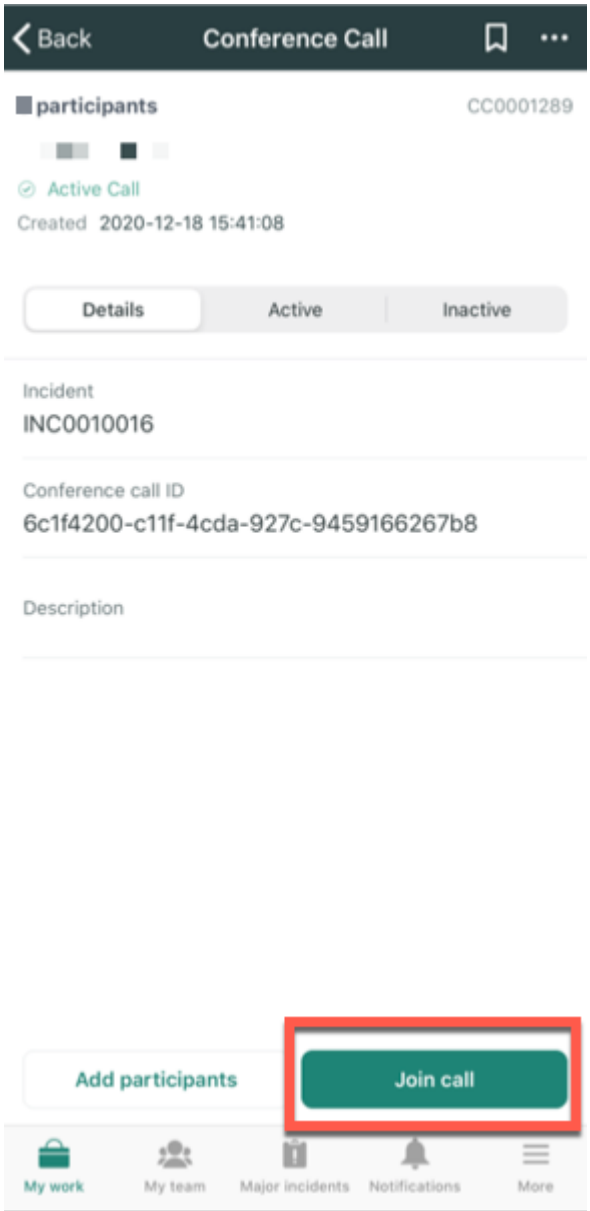
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 인시던트 작업 기록을 누릅니다.
6. 공동 작업 〉 컨퍼런스 회의 〉 활성을 누릅니다.
7. 전화 회의를 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.

8. 통화 참가를 누릅니다.



전화 회의에서 활성 및 비활성 참가자 보기

활성 전화 회의에서 참가자 상태를 볼 수 있습니다.

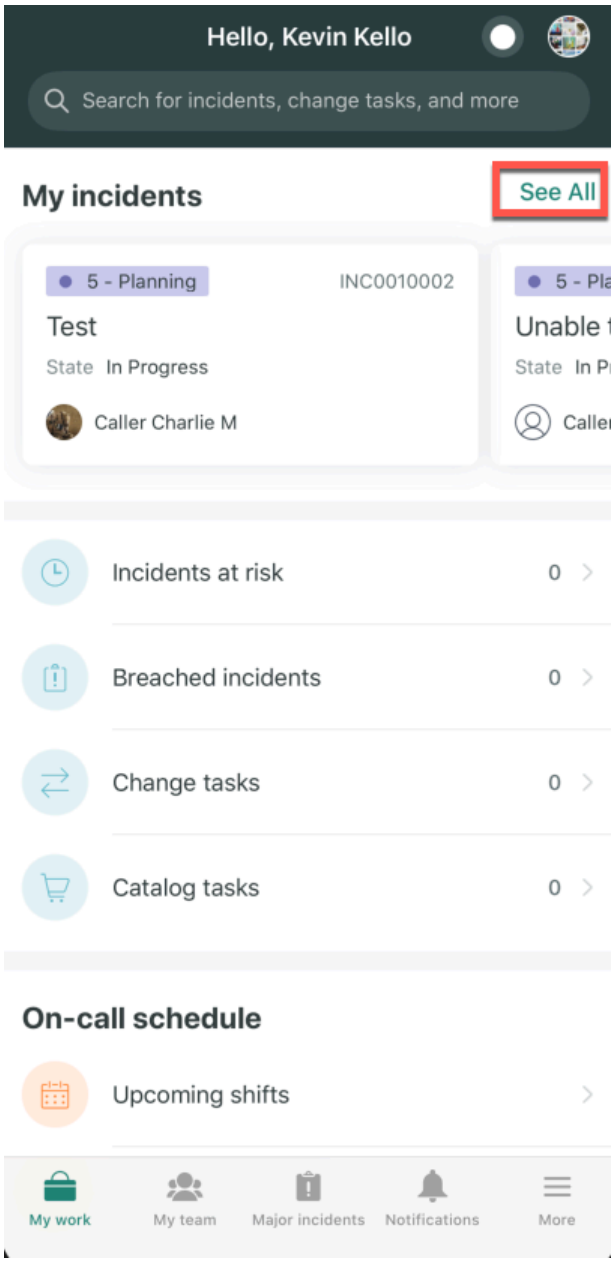
시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.

2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.

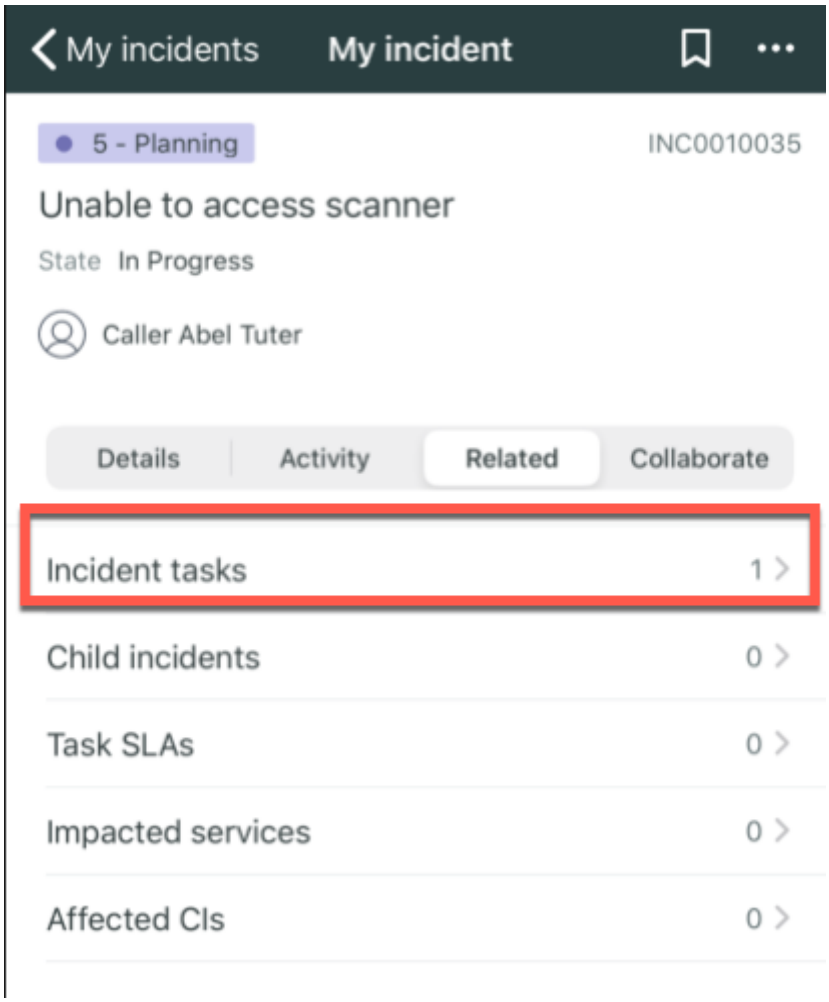
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 작업하려는 인시던트 기록을 누릅니다.

4. 관련 〉 인시던트 작업을 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.



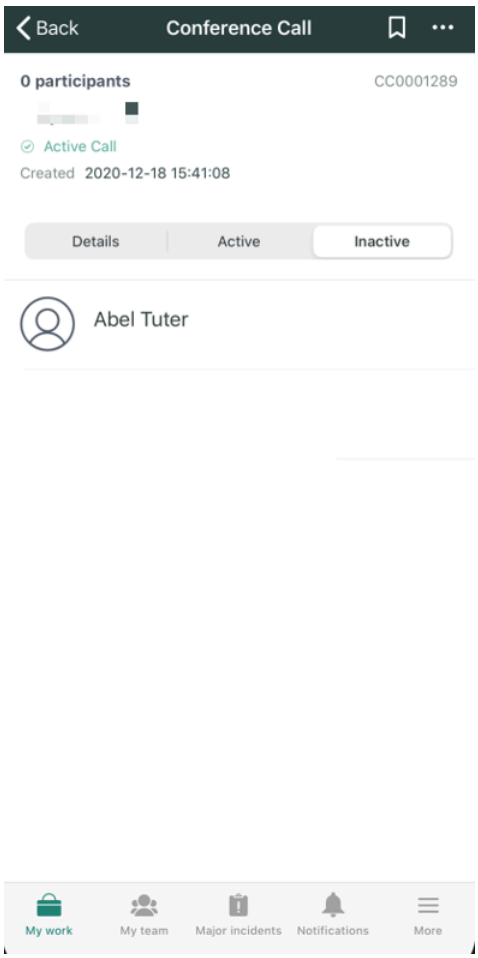
5. 인시던트 작업 기록을 누릅니다.
6. 공동 작업 〉 컨퍼런스 회의 〉 활성을 누릅니다.
7. 전화 회의를 누릅니다.
8. 다음 중 하나를 수행합니다.

참가자 상태 보기

옵션	작업
활성	활성을 탭하여 활성 참가자를 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.

옵션	작업
비활성	비활성을 탭하여 비활성 참가자를 봅니다.



전화 회의 종료

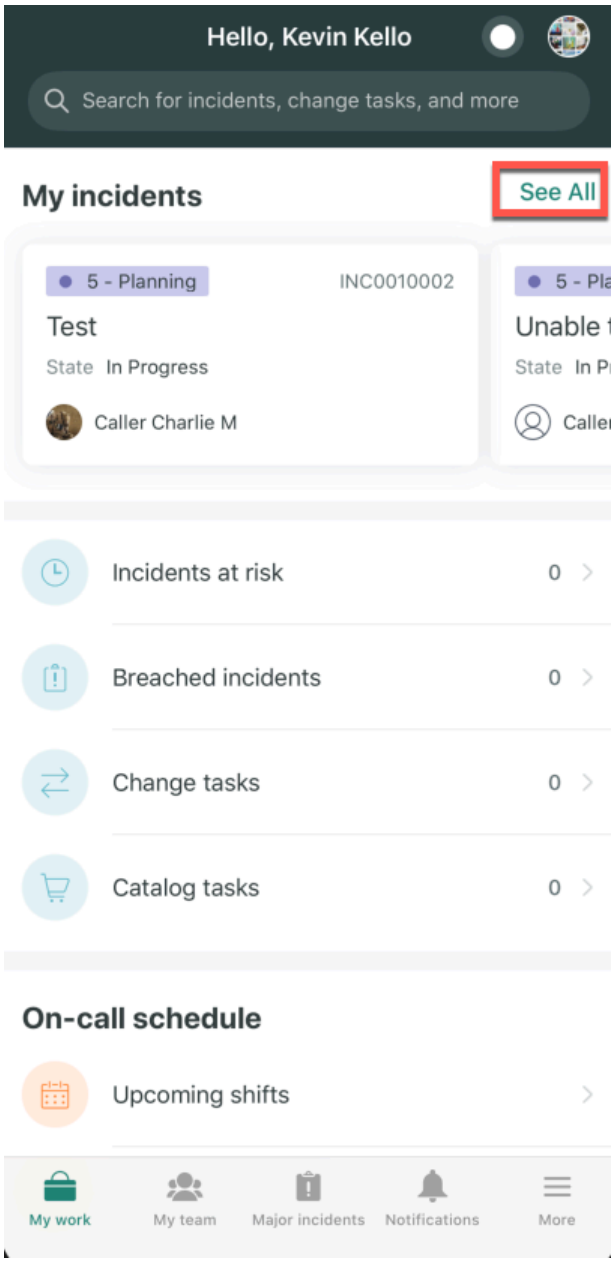
인시던트 관리자 역할의 호스트 또는 사용자는 전화 회의를 종료할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 내 작업 탭에서 모두 보기를 누릅니다.

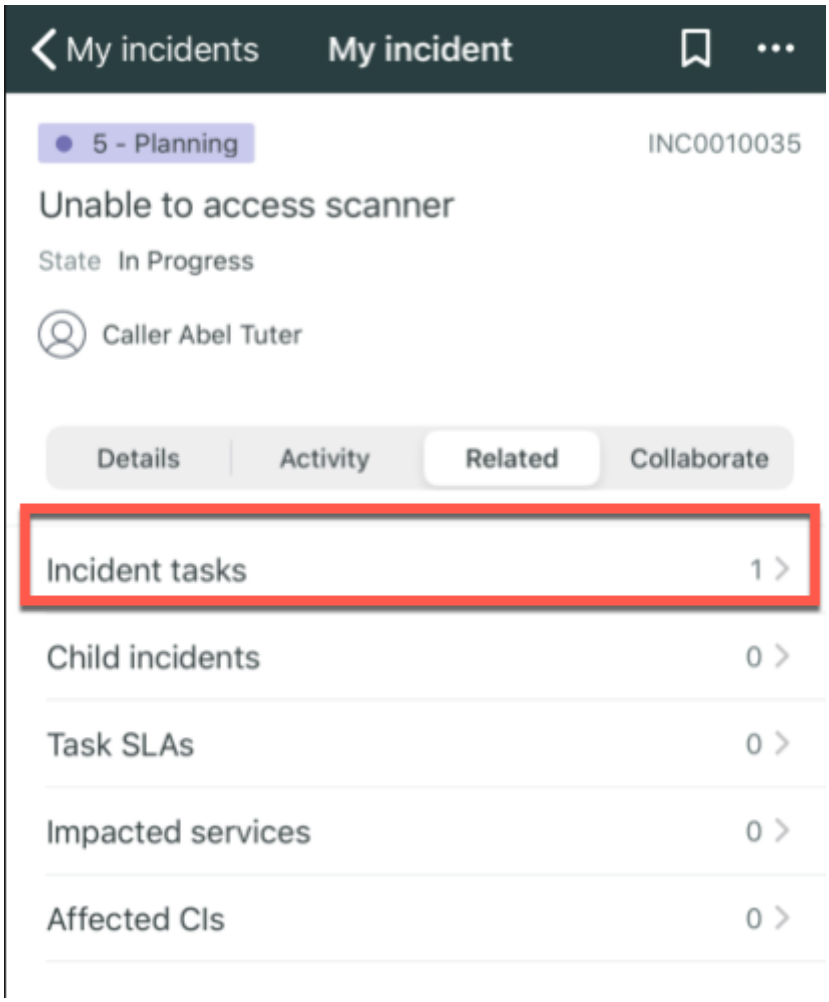
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 작업하려는 인시던트 기록을 누릅니다.

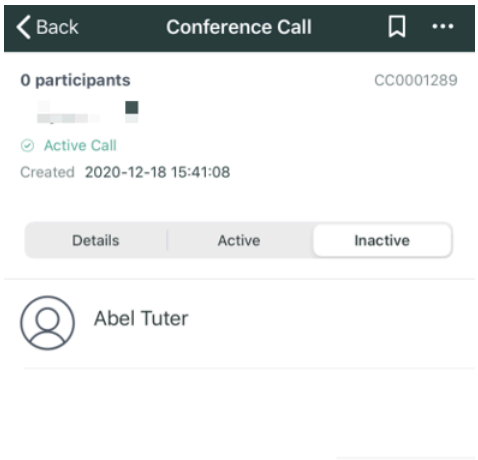
4. 관련 〉 인시던트 작업을 누릅니다.

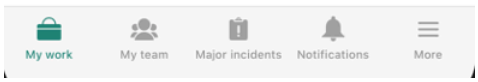
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 인시던트 작업 기록을 누릅니다.
6. 공동 작업 〉 컨퍼런스 회의 〉 활성을 누릅니다.
7. 전화 회의를 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.





8. ••• 을 누릅니다.
9. 통화 종료를 누릅니다.

위험한 인시던트

위험에 노출된 인시던트 목록을 살펴보고 모바일에서 조치를 취합니다.

관련 정보

위험에 노출된 인시던트 처리

위험에 노출된 인시던트 처리

모바일에서 위험에 노출된 인시던트에 조치를 취합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ITIL

이 태스크 정보
자신에게 할당된 인시던트를 해결하거나, 다시 할당하거나, 주석을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 방문 화면에서 위험한 인시던트 애플릿을 누릅니다.
   위험한 인시던트 화면이 인시던트 목록과 함께 열립니다.
2. 화면에 표시되는 기록 수를 줄이려면 기록 필터링의 정보를 참조하여 특정 검색 조건과 일치하는 기록을 검색합니다.
3. 인시던트 목록이 있는 위험한 인시던트 화면에서 인시던트를 왼쪽으로 살짝 밀어 메뉴를 엽니다.

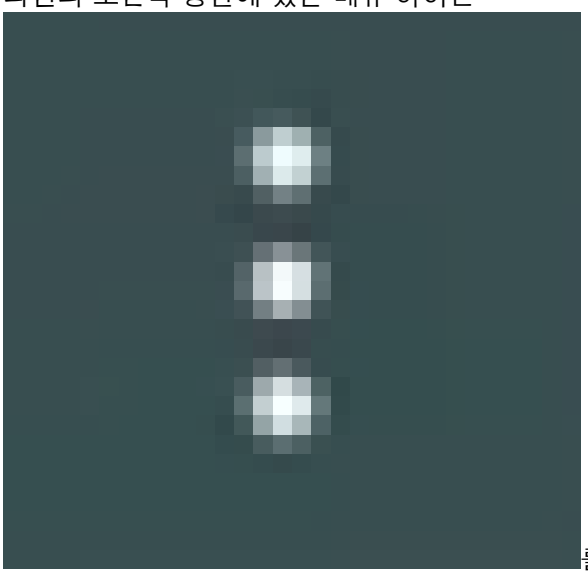
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 메뉴에서 인시던트를 처리할 작업 중 하나를 선택합니다.

작업	설명
코멘트 추가	이 필드에 인시던트에 대한 추가 추석 또는 작업 메모를 추가하고 을 누릅니다.
다시 할당	이 작업을 사용하여 인시던트를 다른 에이전트에 다시 할당할 수 있습니다. 인시던트 재할당 화면에서 할당 그룹 필드를 눌러 할당 그룹을 변경하고, 할당 대상 필드의 목록에서 에이전트를 선택하고, 작업 메모의 메모를 추가하고, 을 눌러 제출합니다.
해결	인시던트 해결 화면에서 해결 코드 필드를 누르고, 해결 코드를 선택하고 해결 참고 사항 필드에 메모를 추가하고 을 누릅니다.

5. 위험한 인시던트 화면에서 목록의 기록을 눌러서 열고 자세한 내용을 봅니다.

6. 다음 그림과 같이 위험한 인시던트 화면에서 표의 작업 중 하나를 적절하게 선택합니다.

옵션	설명
상세 정보 탭	계속하려면 하나를 선택합니다. ○ 인시던트에 대한 자세한 내용은 필드를 확인하십시오. 화살표가 있는 필드에는 추가 정보가 있습니다. ○ 화면의 오른쪽 상단에 있는 메뉴 아이콘  를 눌러 인시던트를 중요 인시던트로 재할당, 편집 또는 제안합니다. ○ 코멘트 추가 버튼을 사용하여 주석을 추가합니다. ○ 해결 코드 및 메모를 추가한 후에는 해결 버튼을 사용하여 인시던트를 해결합니다.
활동 탭	인시던트에 대한 활동을 검토합니다(예: 필드 변경 또는 할당 변경). 추가 아이콘 을 누르고 인시던트에 대해 다음 활동을 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
	a. *Record Video*: 인시던트에 첨부할 비디오를 기록합니다. **b.** *Open Gallery*: 사진 갤러리를 열고 기존 이미지 또는 비디오를 인시던트에 첨부합니다. **c.** *Take Photo*: 사진을 찍고 인시던트에 첨부합니다. **d.** *Attach File*: 다른 애플리케이션의 파일을 인시던트에 첨부합니다. **e.** *Add Additional Comments*: 인시던트에 주석을 추가합니다. 주: 추가 코멘트 필드의 토글 막대를 사용하여 고객에게 주석을 표시하도록 설정할 수 있습니다. **f.** *Add Work Notes*: 인시던트에 대한 작업 메모를 추가합니다.
관련 탭	하위 인시던트, 작업 SLA, 영향을 받는 서비스, 영향을 받는 CI 등의 관련 인시던트 목록을 봅니다. 이러한 관련 항목에 대한 자세한 내용을 보려면 화살표를 누릅니다.
호출 탭	인시던트에 관련된 모든 호출 목록을 봅니다. 콜을 탭하여 *Add participants* 또는 *Join call*합니다. 전화 회의 페이지 상단의 메뉴를 탭하고 통화 종료를 눌러 통화를 종료합니다.

위반한 인시던트

그룹의 모든 위반된 인시던트 목록을 살펴보고 해당 인시던트에 대해 적절한 조치를 취합니다.

위반한 인시던트 처리

모바일에서 위반한 인시던트를 살펴보고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 방문 화면에서 위반한 인시던트 애플릿을 누릅니다.
   인시던트 목록이 있는 위반한 인시던트 화면이 열립니다.
2. 화면에 표시되는 기록 수를 줄이려면 기록 필터링의 정보를 참조하여 특정 검색 조건과 일치하는 기록을 검색합니다.
3. 인시던트 목록이 있는 위반한 인시던트 화면에서 인시던트를 왼쪽으로 밀어 메뉴를 엽니다.
4. 메뉴에서 테이블에 설명된 작업 중 하나를 선택합니다.

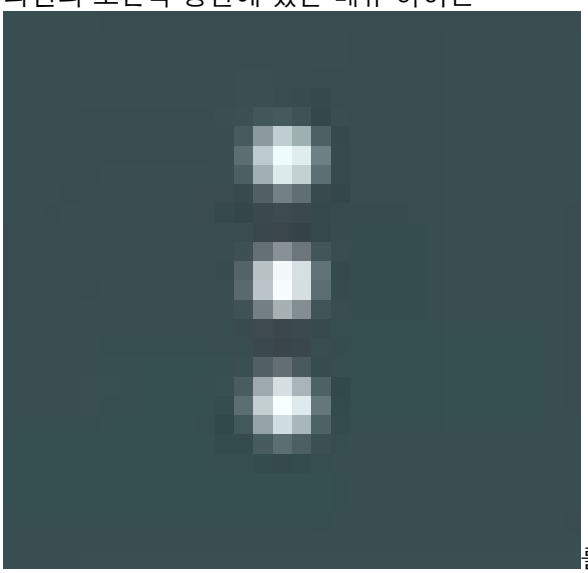
작업	설명
코멘트 추가	이 필드에 인시던트에 대한 추가 추석 또는 작업 메모를 추가하고 ➤을 누릅니다.
다시 할당	이 작업을 사용하여 인시던트를 다른 에이전트에 다시 할당할 수 있습니다. 인시던트 재할당 화면에서 할당 그룹 필드를 눌러

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	할당 그룹을 변경하고, 할당 대상 필드의 목록에서 에이전트를 선택하고, 작업 메모의 메모를 추가하고, 을 눌러 제출합니다.
해결	인시던트 해결 화면에서 해결 코드 필드를 누르고, 해결 코드를 선택하고 해결 참고 사항 필드에 메모를 추가하고 을 누릅니다.

5. 위반한 인시던트 화면에서 목록의 기록을 눌러서 열고 자세한 내용을 봅니다.

6. 다음 그림과 같이 위반한 인시던트 화면에서 표의 작업 중 하나를 적절하게 선택합니다.

옵션	설명
상세 정보 탭	계속하려면 하나를 선택합니다. ○ 인시던트에 대한 자세한 내용은 필드를 확인하십시오. 화살표가 있는 필드에는 추가 정보가 있습니다. ○ 화면의 오른쪽 상단에 있는 메뉴 아이콘  를 눌러 인시던트를 중요 인시던트로 재할당, 편집 또는 제안합니다. ○ 코멘트 추가 버튼을 사용하여 주석을 추가합니다. ○ 해결 코드 및 메모를 추가한 후에는 해결 버튼을 사용하여 인시던트를 해결합니다.
활동 탭	인시던트에 대한 활동을 검토합니다(예: 필드 변경 또는 할당 변경). 을 누르고 인시던트에 대해 다음 활동을 수행합니다. **a.** *`Record Video`*: 인시던트에 첨부할 비디오를 기록합니다. **b.** *`Open Gallery`*: 사진 갤러리를 열고 기존 이미지 또는 비디오를 인시던트에 첨부합니다. **c.** *`Take Photo`*: 사진을 찍고 인시던트에 첨부합니다. **d.** *`Attach File`*: 다른 애플리케이션의 파일을 인시던트에 첨부합니다. **e.** *`Add Additional Comments`*: 인시던트에 주석을 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.

옵션	설명
	주: 추가 코멘트 필드의 토글 막대를 사용하여 고객에게 주석을 표시하도록 설정할 수 있습니다. **f.** *Add Work Notes*: 인시던트에 대한 작업 메모를 추가합니다.
관련 탭	하위 인시던트, 작업 SLA, 영향을 받는 서비스, 영향을 받는 CI 등의 관련 인시던트 목록을 봅니다. 이러한 관련 항목에 대한 자세한 내용을 보려면 화살표를 누릅니다.
호출 탭	인시던트에 관련된 모든 호출 목록을 봅니다. 콜을 탭하여 *Add participants* 또는 *Join call*합니다. 전화 회의 페이지 상단의 메뉴를 탭하고 *End call*를 눌러 통화를 종료합니다.

변경 작업

내게 할당된 변경 작업을 살펴보고 작업합니다. ITSM 모바일 에이전트 앱에서 탭 한 번으로 상세 정보, 활동 및 기타 관련 변경 작업을 볼 수 있습니다.

카드를 눌러 자신에게 할당된 모든 변경 작업에 접근합니다.

1. 설정한 조건에 따라 목록을 필터링할 수 있습니다.
2. 왼쪽으로 살짝 밀어 작업에 주석을 추가하거나 작업을 닫습니다.
3. 변경 작업 화면에서 원하는 작업을 눌러 상세 정보, 활동 및 관련 변경 작업을 살펴봅니다. 이 화면에서 주석을 추가하거나 작업을 닫을 수 있습니다.

   주:
   각 변경 작업 카드는 작업의 위험 값을 보여줍니다. 예를 들어 매우 높음 또는 보통이 표시됩니다.

카탈로그 작업 보기

카탈로그 작업을 살펴보고 카탈로그 항목 이행의 일부로 주석을 추가합니다.

카탈로그 작업은 서비스 카탈로그 항목과 연결된 작업입니다. 카탈로그 작업은 항목을 소싱하고 요청을 수행하는 데 사용됩니다.

카드를 눌러 자신에게 할당된 모든 카탈로그 작업에 접근합니다.

1. 설정한 조건에 따라 목록을 필터링할 수 있습니다.
2. 왼쪽으로 살짝 밀어 주석을 추가하거나 작업을 닫습니다.
3. 카탈로그 작업 화면에서 원하는 작업을 눌러 카탈로그 작업의 상세 정보나 활동을 봅니다. 이 화면에서만 주석을 추가할 수 있습니다.

당직 일정 관리을 통해 예정된 교대조 보기

ITSM 모바일 에이전트 앱의 내 작업 기능을 사용하여 예정된 교대조 근무 및 휴가 요청을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, sn_incident_write

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

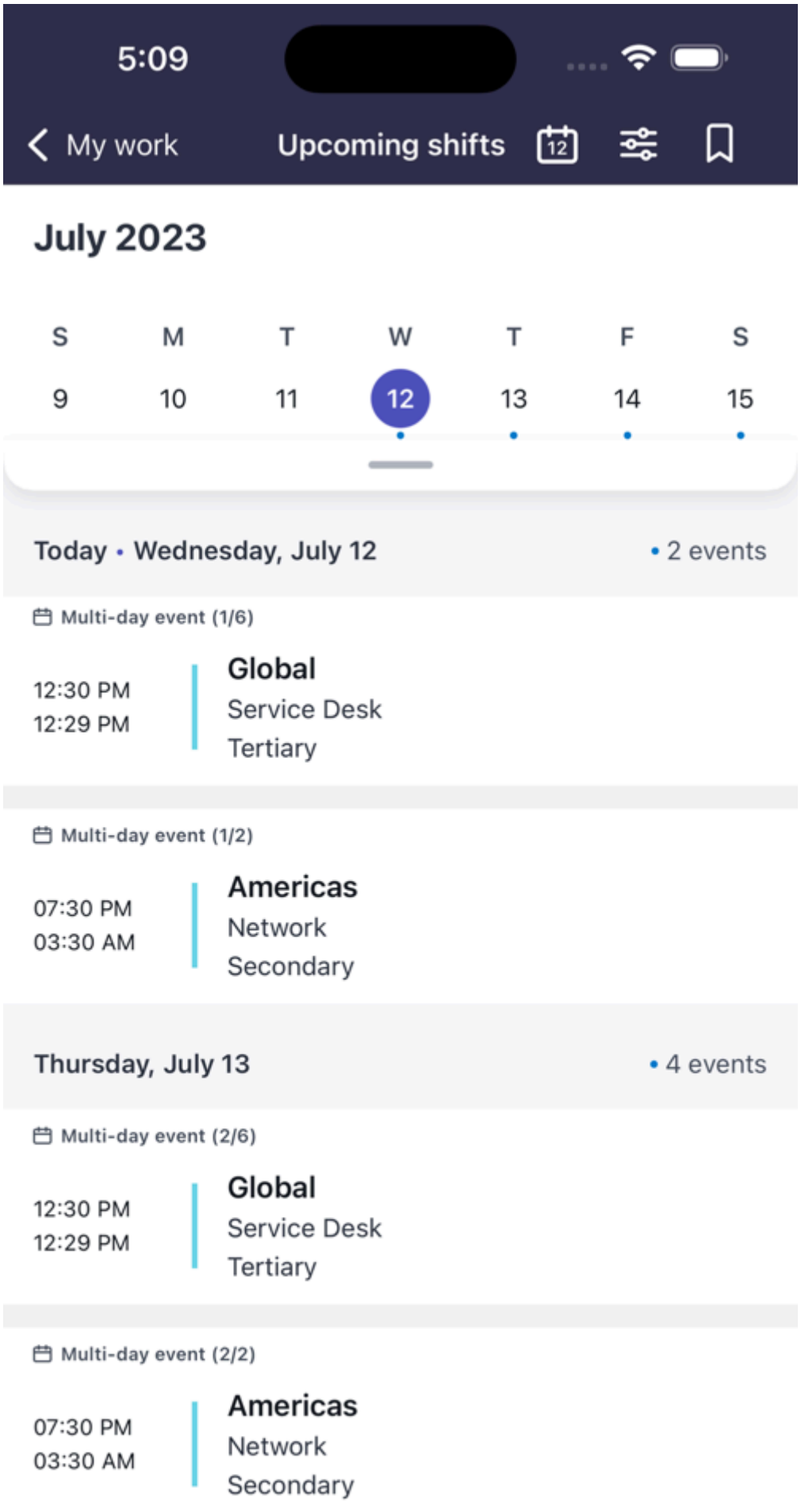
당직 일정 관리 애플릿을 사용하여 예정된 교대조 근무 및 휴가 요청을 봅니다. 이용 가능한 당직 그룹 내 구성원도 볼 수 있습니다.

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 대기 일정 탭에서 예정된 교대조를 누릅니다.

   현재 달에 예정된 모든 교대조 근무가 표시됩니다. 교대조는 이벤트 유형을 기준으로 그룹화됩니다. 1일 이벤트는 맨 위에 표시되며, 그 다음으로 이벤트 생성 시간을 기준으로 정렬된 다일 이벤트와 단기 이벤트가 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.



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.

3. 교대조 근무 카드를 눌러 다음 교대조 상세 정보를 봅니다.
   - 이름
   - 그룹
   - 명단
   - 시작 시간
   - 종료 시간
   - 기간
   - 유형
4. 교대조 근무 카드를 왼쪽으로 살짝 밀고 휴가 요청을 누릅니다.
5. 휴가 요청 양식에서 다음 상세 정보를 입력하고 제출을 눌러 휴가 요청을 완료합니다.
   - 그룹
   - 시작 날짜
   - 종료 날짜
   - 제안된 적용 범위
   - 메모

당직 일정 관리를 사용한 휴가 요청

휴가 요청 탭을 사용하면 보류 중인 요청과 완료된 요청으로 구분된 휴가 요청 목록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Itil, sn_incident_write

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 대기 일정 탭에서 휴가 요청을 누릅니다.
   휴가 요청 목록이 표시됩니다. 목록은 보류 중인 요청과 완료된 요청으로 구분되어 있습니다.
3. 특정 휴가 요청을 보려면 필터 아이콘( )을 누릅니다.
4. 메뉴 아이콘( )을 누르고 휴가 요청을 선택합니다.
5. 휴가 요청 양식에서 다음 필드를 작성합니다.
   - 그룹
   - 시작 날짜
   - 종료 날짜
   - 제안된 적용 범위
   - 메모
6. 제출을 누릅니다.

당직 그룹 구성원 보기

그룹 내에서 당직이 가능한 구성원을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: Itil, sn_incident_write

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 대기 일정 탭에서 당직인 사람을 누릅니다.
   이용 가능한 모든 그룹이 표시됩니다.
3. 그룹을 선택하고 제출을 누릅니다.

내 팀 애플릿을 사용하여 팀 및 인시던트 관리

관리하는 그룹의 작업에 쉽게 접근하고 인사이트를 얻을 수 있습니다.

내 팀 애플릿에서 그룹 관리자로 수행할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

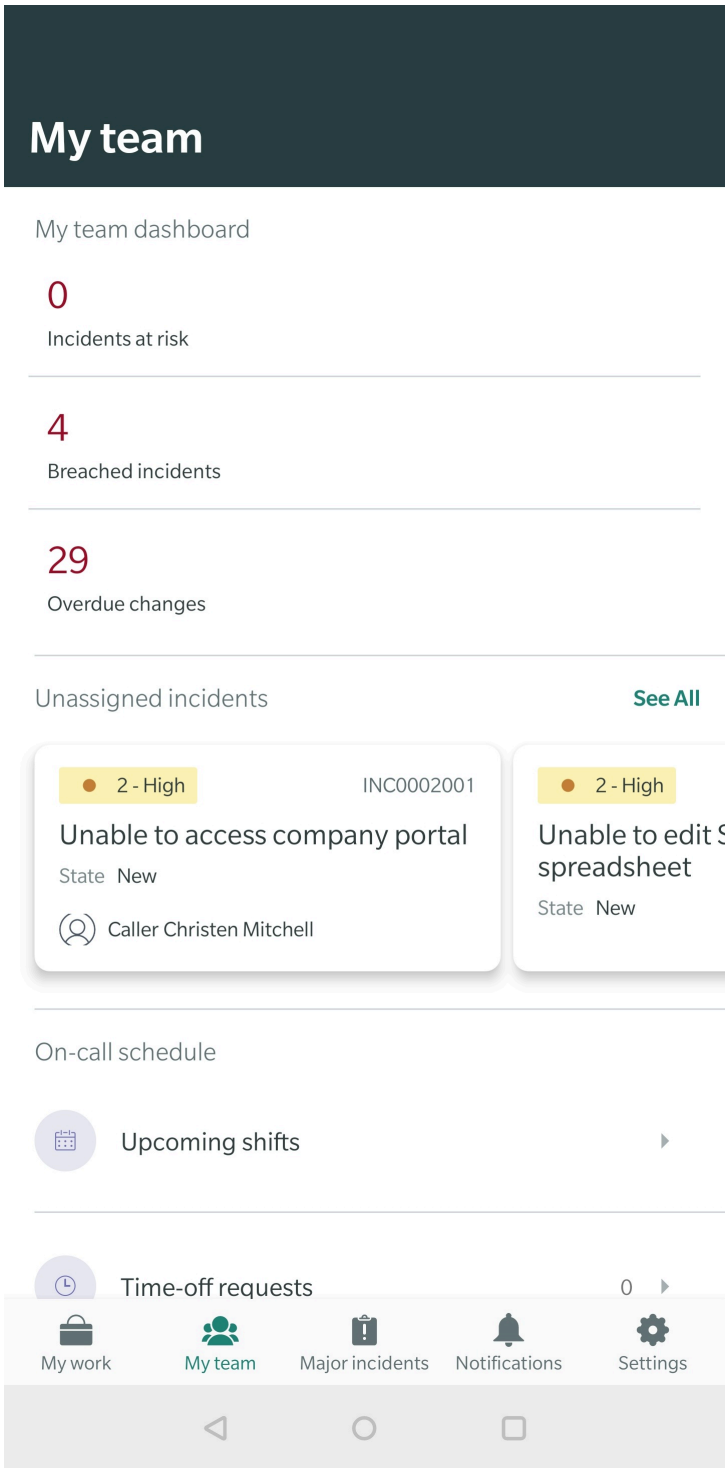
- 그룹의 미할당 인시던트에 쉽게 접근하고 작업을 신속하게 분류
- 팀에서 제출한 휴가 요청에 대응
- 당직 상충 또는 일정의 간격을 검토하고 적절한 대응 방안 계획
- 대시보드에 접근하여 그룹에 대한 MTTR, CSAT 등의 인사이트 획득

내 팀 대시보드

그룹 관리자는 내 팀 대시보드를 사용하여 위험에 처한 인시던트, 위반 인시던트 또는 지연 변경 등의 데이터에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

섹션을 탭하여 인시던트를 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.



관련 정보

지연된 변경

지연된 변경

팀의 지연된 변경 작업

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. 내 팀 대시보드에서 애플릿의 지연된 변경을 누릅니다.
2. 화면에 표시되는 기록 수를 줄이려면 기록 필터링의 정보를 참조하여 특정 검색 조건과 일치하는 기록을 검색합니다.
3. 인시던트 목록이 있는 지연된 변경 화면에서 인시던트를 왼쪽으로 밀어 메뉴를 엽니다.
4. 메뉴에서 인시던트를 처리할 작업 중 하나를 선택합니다.

작업	설명
코멘트 추가	이 필드의 변경 사항에 대한 작업 메모를 추가하고 을 누릅니다.
변경 취소	이 작업을 사용하여 변경을 취소합니다. 이유 필드에 이유를 입력하고 을 탭하여 제출합니다.

5. 지연된 변경 화면에서 목록의 기록을 눌러서 열고 자세한 내용을 봅니다.
6. 변경 요청 화면의 표에서 적절한 작업 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
상세 정보 탭	계속하려면 하나를 선택합니다. ○ 인시던트에 대한 자세한 내용은 필드를 확인하십시오. 화살표가 있는 필드에는 추가 정보가 있습니다. ○ 코멘트 추가 버튼을 사용하여 주석을 추가합니다. ○ 이 작업을 사용하여 변경을 취소합니다. 이유 필드에 이유를 입력하고 을 탭하여 제출합니다.
계획 수립 탭	이 화면에서 변경에 대한 구현 계획, 위험 및 영향 분석 및 원상 복구 계획과 같은 모든 계획 수립 상세 정보를 봅니다.
호출	인시던트에 관련된 모든 호출 목록을 봅니다. 콜을 탭하여 *Add participants* 또는 *Join call*합니다.

미할당 인시던트

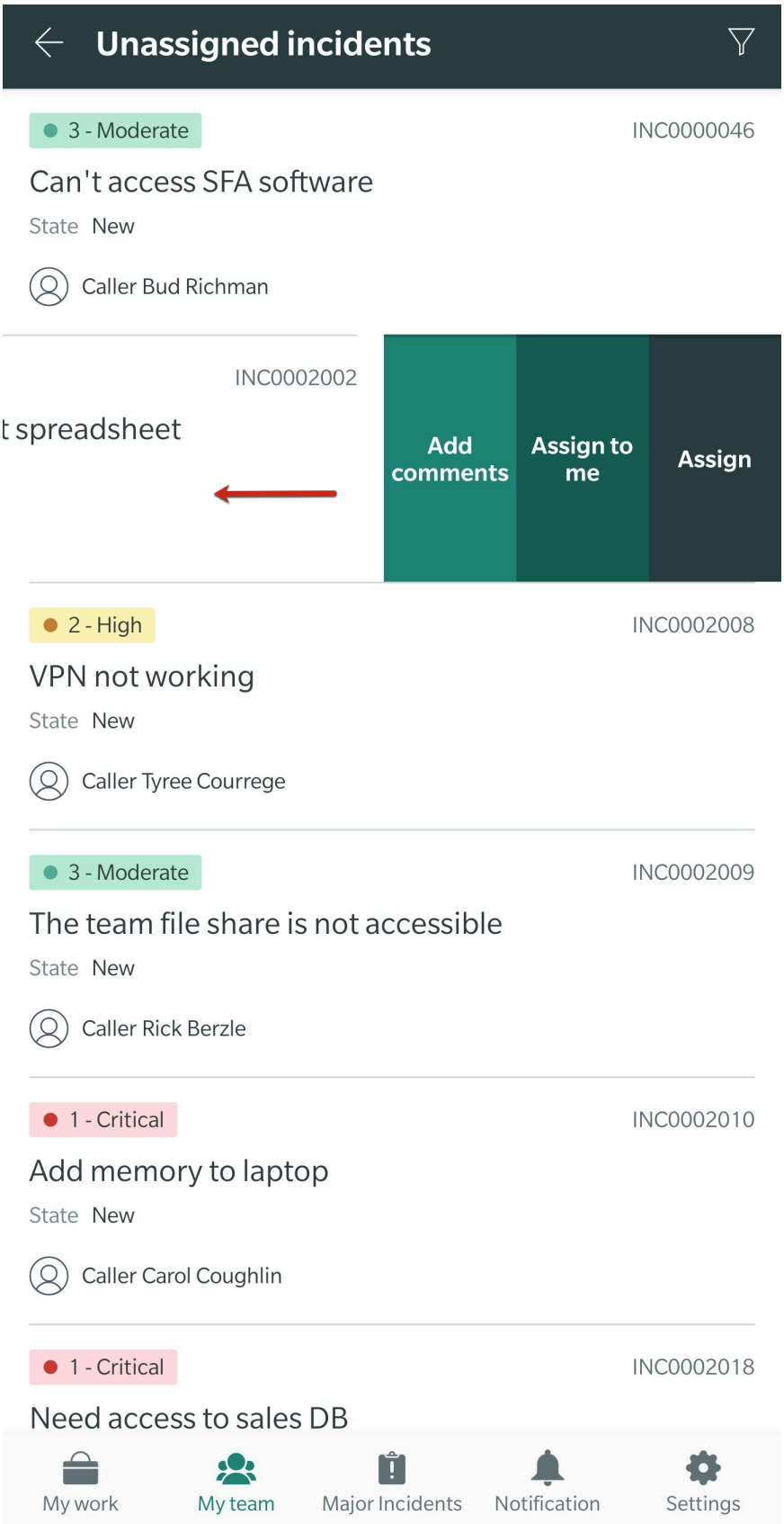
미할당 인시던트 애플릿을 사용하여 인시던트를 할당하고, 재할당하고, 편집하고, 중요 인시던트로 승격할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 그룹 관리자

프로시저

1. 내 팀 방문 화면에서 미할당 인시던트 애플릿의 모두 보기를 누릅니다.
   인시던트 목록이 있는 미할당 인시던트 화면이 열립니다.
2. 화면에 표시되는 기록 수를 줄이려면 기록 필터링의 정보를 참조하여 특정 검색 조건과 일치하는 기록을 검색합니다.
3. 인시던트 목록이 있는 미할당 인시던트 화면에서 인시던트를 왼쪽으로 밀어 메뉴를 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.

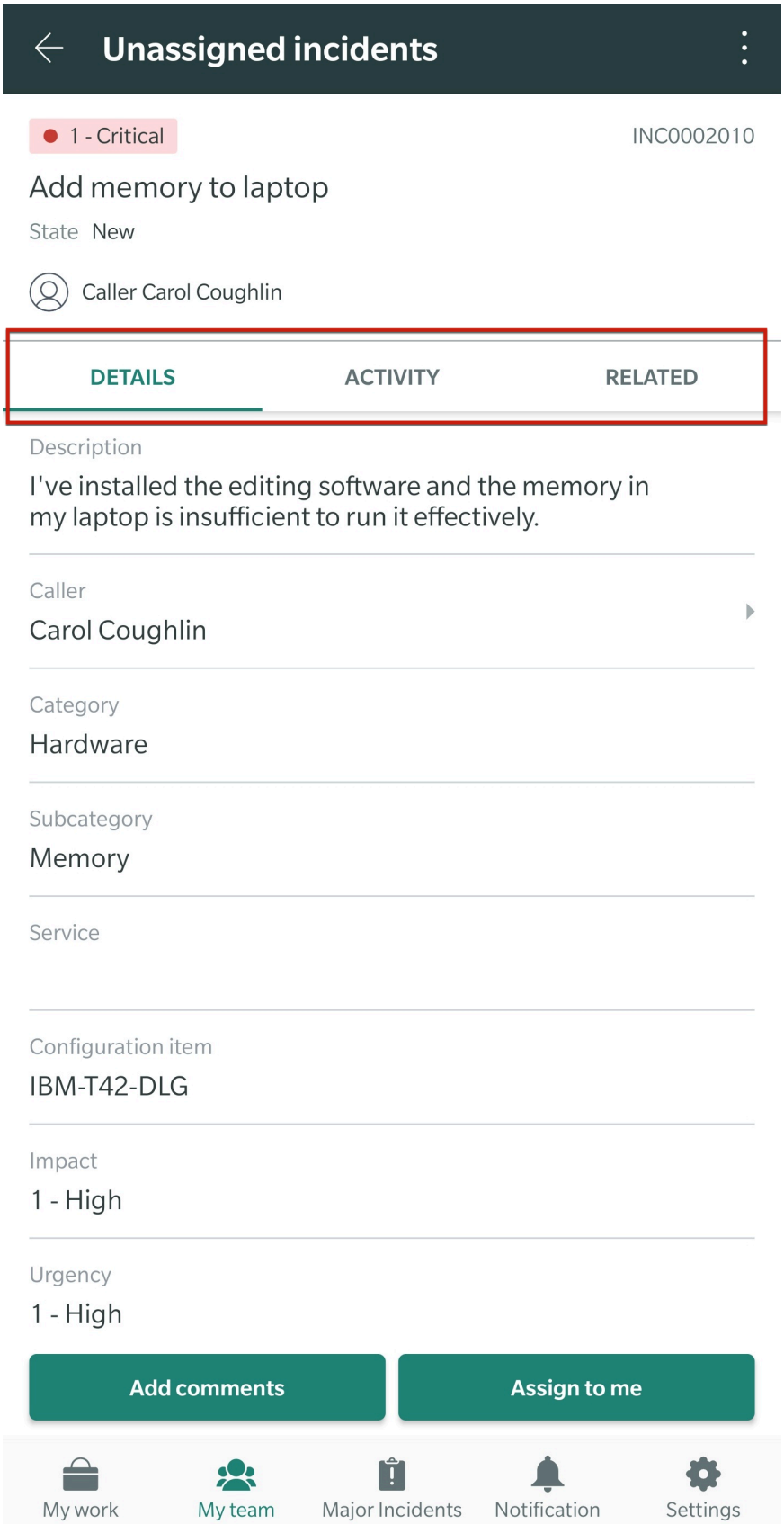


4. 메뉴에서 인시던트를 처리할 작업 중 하나를 선택합니다.

© 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.

5. 미할당 인시던트 화면에서 목록의 기록을 눌러서 열고 자세한 내용을 봅니다.

6. 다음 그림과 같이 미할당 인시던트 화면에서 표의 작업 중 하나를 적절하게 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.

당직 일정 관리을 통해 예정된 교대조 관리

당직 일정 관리 관리자는 팀의 일정을 살펴보고, 휴가 요청 승인이나 적용 범위 오퍼링과 같은 활동을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 열고 내 팀을 누릅니다.
2. 대기 일정 탭에서 예정된 교대조를 누릅니다.
   현재 달에 예정된 모든 교대조 근무가 표시됩니다. 교대조는 이벤트 유형을 기준으로 그룹화됩니다. 1일 이벤트는 맨 위에 표시되며, 그 다음으로 이벤트 생성 시간을 기준으로 정렬된 다일 이벤트와 단기 이벤트가 표시됩니다.
3. 교대조 근무 카드를 눌러 교대조 상세 정보를 봅니다.
4. 휴가 요청을 누르고 다음 상세 정보를 제공합니다.
   - 그룹
   - 구성원
   - 시작 날짜
   - 종료 날짜
   - 제안된 적용 범위
   - 메모
5. 제출을 누릅니다.
6. 범위 제공을 누르고 다음 상세 정보를 제공합니다.
   - 시작 날짜
   - 종료 날짜
   - 범위
7. 제출을 누릅니다.
8. 예정된 교대조에서 교대조 근무 카드를 왼쪽으로 살짝 밀고 휴가 요청을 눌러 휴가 요청 양식으로 이동합니다.
9. 예정된 교대조에서 교대조 근무 카드를 왼쪽으로 살짝 밀고 범위 제공을 눌러 범위 제공 양식으로 이동합니다.

당직 일정 관리을 통해 휴가 요청 관리

받은 휴가 요청을 승인하거나 거부하려면 휴가 요청 탭을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_Manager

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 열고 내 팀을 누릅니다.
2. 대기 일정 탭에서 휴가 요청을 누릅니다.
   휴가 요청 목록이 표시됩니다. 목록은 보류 중인 요청과 완료된 요청으로 구분되어 있습니다.
3. 받은 휴가 요청에 대해 승인 또는 거부를 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.

주:
휴가 요청 거부 사유를 추가합니다.

4. 특정 휴가 요청을 보려면 필터 아이콘( )을 누릅니다.
5. 메뉴 아이콘( )을 누르고 휴가 요청을 선택하여 휴가 요청 양식으로 이동합니다.
6. 양식에서 필요한 필드를 작성하고 제출을 누릅니다.

당직 일정 관리과의 간격 및 상충 관리

그룹 내 모든 교대조 근무 간격과 상충을 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: rota_manager

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 열고 내 팀을 누릅니다.
2. 대기 일정 탭에서 간격 및 상충을 누릅니다.
   그룹 내 모든 교대조 근무 간격과 상충 목록이 표시됩니다.
3. 해당 날짜의 교대조 근무 간격과 상충 정보를 보려면 해당 월의 원하는 날짜를 누릅니다.
4. 교대조 근무 간격과 상충을 보려면 교대조 근무 카드를 누릅니다.
5. 교대조 근무 카드를 왼쪽으로 살짝 밀고 범위 제공을 눌러 범위를 제공하거나 바꾸고, 범위를 삭제하고, 교대조를 관리합니다.
6. 간격 및 상충 양식에서 범위 제공을 눌러 교대조의 근무 간격에 대한 범위를 관리합니다.

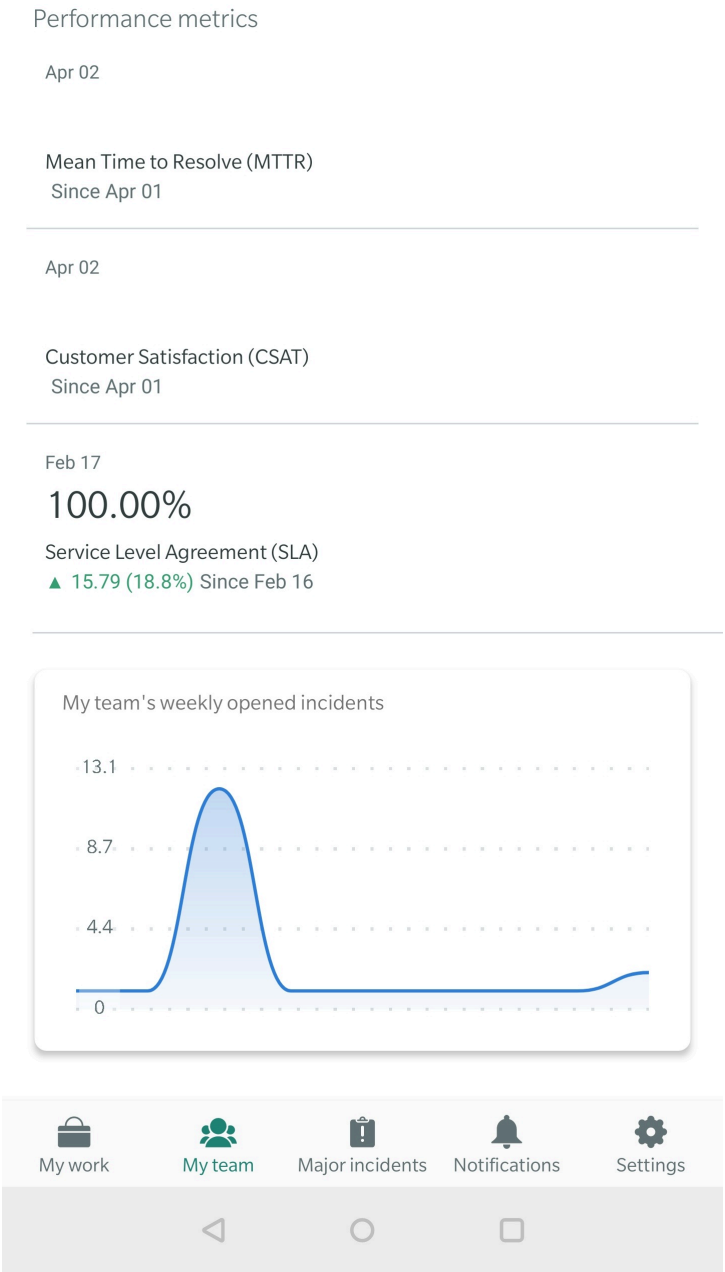
성과 메트릭

ITSM 에이전트 모바일 앱을 사용하여 모바일에서 바로 팀의 성과 데이터에 접근할 수 있습니다.

그룹 관리자는 내 팀 대시보드를 통해 MTTR(평균 해결 시간), CSAT, 위반 SLA 등의 메트릭에 액세스하여 관리 중인 그룹의 작업에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

1주일 동안 제기된 인시던트에 대한 그래픽 표현도 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.



중요 인시던트 애플릿을 사용하여 중요 인시던트 관리

중요 인시던트 관리자는 진행 중인 중요 인시던트 또는 제안된 중요 인시던트를 신속하게 검토하고 조치를 취할 수 있습니다.

또한 중요 인시던트 관리자는 컨퍼런스 회의를 시작, 참가 또는 종료하는 기능을 사용하여 현재 중요 인시던트에 대해 진행 중인 컨퍼런스 회의를 살펴보고 접근할 수 있습니다.

중요 인시던트 애플리케이션에는 아래 표와 같은 애플릿 및 폴더가 포함되어 있습니다.

중요 인시던트 관리 애플릿

애플릿/폴더	설명
활성 중요 인시던트	활성 중요 인시던트를 살펴보고, 필터링하고, 조치를 취합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인시던트 관리 애플릿

애플릿/폴더	설명
중요 인시던트 후보	중요 인시던트로 제안된 인시던트를 검토하고 코멘트를 추가합니다.
해결된 중요 인시던트	해결된 중요 인시던트를 살펴보고 코멘트를 추가합니다.
중요 인시던트 대시보드	중요 인시던트 수, 평균 식별 시간, 평균 해결 시간 등 그룹에서 작업한 중요 인시던트에 대한 인사이트를 얻습니다.
성과 메트릭	주 단위로 열린 중요 인시던트에 대한 비 대화형 그래프를 봅니다.

활성 중요 인시던트

관련 인시던트 목록, 중요 인시던트의 상세 정보 및 인시던트에 대한 활동을 살펴봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 중요 인시던트 관리자

프로시저

1. 에이전트 방문 화면에서 활성 중요 인시던트 애플릿의 모두 보기를 누릅니다.
   중요 인시던트 목록이 있는 활성 중요 인시던트 화면이 열립니다.
2. 화면에 표시되는 기록 수를 줄이려면 기록 필터링의 정보를 참조하여 특정 검색 조건과 일치하는 기록을 검색합니다.
3. 인시던트 목록이 있는 활성 중요 인시던트 화면에서 인시던트를 왼쪽으로 살짝 밀어 메뉴를 엽니다.
4. 코멘트 추가를 눌러서 이 필드에 인시던트에 대한 추가 코멘트나 작업 메모를 추가하고 보내기 아이콘( )을 누릅니다.
5. 해결을 누르고 해결 코드와 해결 메모를 추가하여 중요 인시던트를 해결합니다.
6. 활성 중요 인시던트 화면에서 목록의 기록을 눌러서 열고 자세한 내용을 봅니다.
7. 빠른 작업을 위해 화면 상단의 메뉴를 사용합니다.

   활성 중요 인시던트에 사용할 수 있는 빠른 작업은 다음과 같습니다.

   - 다른 사람에게 할당: 중요 인시던트를 적절한 할당 그룹의 다른 사람에게 할당합니다.
   - 해결: 해결 코드와 해결 메모를 추가하고 보내기 아이콘( )을 눌러 인시던트를 해결합니다.
   - 설명 추가: 중요 인시던트에 대한 추가 코멘트 또는 작업 메모를 추가하고 보내기 아이콘( )을 눌러서 이러한 코멘트를 기록에 추가합니다.
8. 활성 중요 인시던트 화면에서 표의 작업 중 하나를 적절하게 선택합니다.

옵션	설명
상세 정보 탭	인시던트에 대한 자세한 내용은 필드를 확인하십시오. 화살표가 있는 필드에는 추가 정보가 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	설명
활동 탭	인시던트에 대한 활동을 검토합니다(예: 필드 변경 또는 할당 변경). 추가 아이콘(+)을 누르고 인시던트에 대해 다음 활동을 수행합니다. **a.** *Record Video*: 인시던트에 첨부할 비디오를 기록합니다. **b.** *Open Gallery*: 사진 갤러리를 열고 기존 이미지 또는 비디오를 인시던트에 첨부합니다. **c.** *Take Photo*: 사진을 찍고 인시던트에 첨부합니다. **d.** *Attach File*: 다른 애플리케이션의 파일을 인시던트에 첨부합니다. **e.** *Add Additional Comments*: 인시던트에 주석을 추가합니다. 주: 추가 코멘트 필드의 토글 막대를 사용하여 고객에게 주석을 표시하도록 설정할 수 있습니다. **f.** *Add Work Notes*: 인시던트에 대한 작업 메모를 추가합니다.
작업 탭	인시던트와 관련된 모든 작업 목록을 봅니다. 관련된 작업을 왼쪽으로 살짝 밀어서 마감 작업 또는 나중에 다시 알림을 선택합니다.
관련 탭	하위 인시던트, 영향을 받는 서비스, 서비스 중단, 영향을 받는 CI 등 중요 인시던트의 관련 목록을 봅니다. 이러한 관련 항목에 대한 자세한 내용을 보려면 화살표를 누릅니다.

중요 인시던트 후보

중요 인시던트 후보 목록을 살펴보고, 중요 인시던트로 제안된 인시던트에 코멘트를 추가합니다.

관련 정보

중요 인시던트 후보 검토 및 작업

중요 인시던트 후보 검토 및 작업

중요 인시던트 후보 목록을 살펴보고, 중요 인시던트로 제안된 인시던트에 코멘트를 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 중요 인시던트 관리자

프로시저

1. 에이전트 방문 화면에서 중요 인시던트 후보 애플릿의 모두 보기를 누릅니다.
   중요 인시던트 후보 목록이 있는 중요 인시던트 후보 화면이 열립니다.
2. 화면에 표시되는 기록 수를 줄이려면 기록 필터링의 정보를 참조하여 특정 검색 조건과 일치하는 기록을 검색합니다.
3. 중요 인시던트 후보 화면에서 인시던트를 왼쪽으로 살짝 밀어서 빠른 작업 세트를 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.

a. 이 필드에 인시던트에 대한 추가 코멘트 또는 작업 메모를 추가합니다.

b. 거부를 눌러 작업 메모에 거부 이유를 언급하고, 보내기 아이콘( )을 눌러 거부를 처리합니다.

c. 승격을 눌러 인시던트를 중요 인시던트로 승격하는 이유를 언급하고 비즈니스 영향을 설명한 후 보내기 아이콘( )을 누릅니다.

4. 중요 인시던트 후보 화면에서 목록의 기록을 눌러서 엽니다.

5. 빠른 작업을 위해 화면 상단에 있는 모바일 상단 메뉴 아이콘( )을 사용할 수도 있습니다.

   활성 중요 인시던트 후보에 사용할 수 있는 빠른 작업은 다음과 같습니다.

   - 나에게 할당: 중요 인시던트 후보를 나에게 할당하려면 이 빠른 작업을 누릅니다. 적절한 작업을 위해 거부 또는 승격 버튼을 사용할 수 있습니다.
   - 다른 사람에게 할당: 중요 인시던트를 적절한 할당 그룹의 다른 사람에게 할당합니다.
   - 해결: 해결 코드와 해결 메모를 추가하고 보내기 아이콘( )을 눌러 인시던트를 해결합니다.
   - 설명 추가: 중요 인시던트에 대한 추가 코멘트 또는 작업 메모를 추가하고 보내기 아이콘( )을 눌러서 이러한 코멘트를 기록에 추가합니다.

6. 다음 그림과 같이 중요 인시던트 후보 화면에서 표의 작업 중 하나를 적절하게 선택합니다.

중요 인시던트 후보

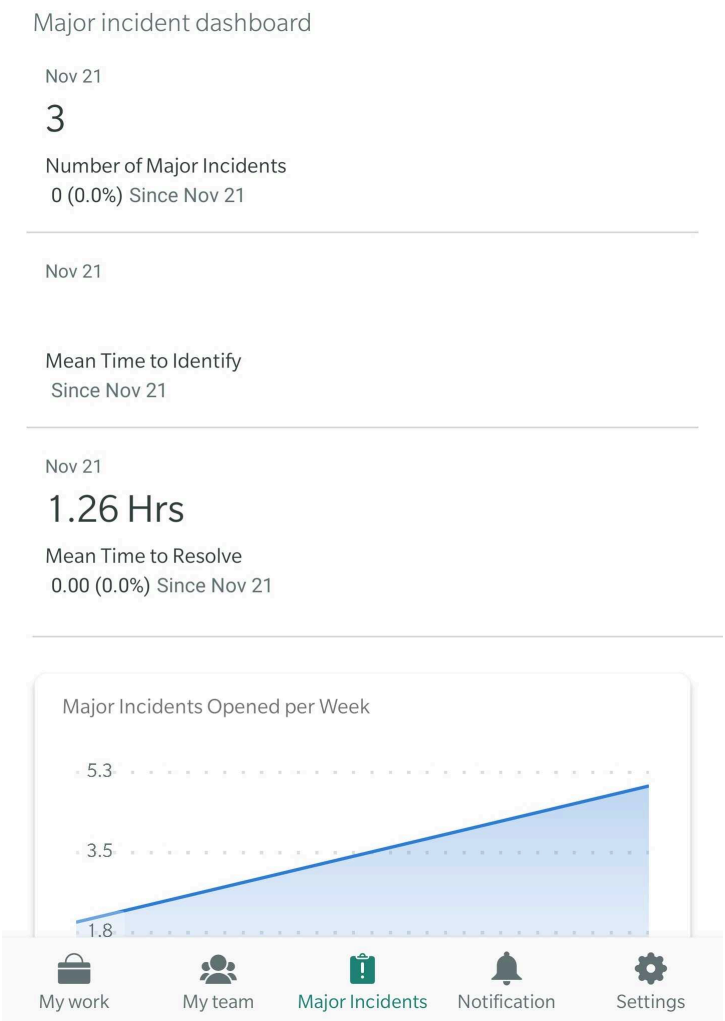
옵션	설명
상세 정보 탭	인시던트에 대한 자세한 내용은 필드를 확인하십시오. 화살표가 있는 필드에는 추가 정보가 있습니다.
활동 탭	인시던트에 대한 활동을 검토합니다(예: 필드 변경 또는 할당 변경). 추가 아이콘( )을 누르고 인시던트에 대해 다음 활동을 수행합니다. **a.** *Record Video*: 인시던트에 첨부할 비디오를 기록합니다. **b.** *Open Gallery*: 사진 갤러리를 열고 기존 이미지 또는 비디오를 인시던트에 첨부합니다. **c.** *Take Photo*: 사진을 찍고 인시던트에 첨부합니다. **d.** *Attach File*: 다른 애플리케이션의 파일을 인시던트에 첨부합니다. **e.** *Add Additional Comments*: 인시던트에 주석을 추가합니다. 주: 추가 코멘트 필드의 토글 막대를 사용하여 고객에게 주석을 표시하도록 설정할 수 있습니다. **f.** *Add Work Notes*: 인시던트에 대한 작업 메모를 추가합니다.
관련 목록 탭	하위 인시던트, 영향을 받는 서비스, 서비스 중단, 영향을 받는 CI 등 중요 인시던트의 관련 목록을 봅니다. 이러한 관련 항목에 대한 자세한 내용을 보려면 화살표를 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.

중요 인시던트 대시보드

모바일에서 한눈에 중요 인시던트 정보를 검토합니다.

중요 인시던트 애플리케이션의 대시보드는 중요 인시던트 수, 인시던트를 중요 인시던트로 식별하는 데 걸리는 평균 시간 및 평균 해결 시간에 대한 정보를 제공합니다.



아무 영역을 누르면 관련 정보가 자세한 그래픽으로 표시됩니다. 화면을 왼쪽이나 오른쪽으로 스크롤하여 다른 날 또는 다른 주와 관련된 정보를 볼 수도 있습니다.

중요 인시던트와 공동 작업

ITSM 모바일 에이전트 앱에서 중요 인시던트 기록에 대한 공동 작업을 시작하고 관리합니다.

모바일 스튜디오에서 ITSM 모바일 에이전트에 대한 딥링크 지원을 추가해야 합니다. 딥링크 지원 추가에 대한 자세한 내용은 ITSM 모바일 에이전트에 딥링크 지원 추가 문서를 참조하십시오.

중요 인시던트에서 호출자와 전화 회의 시작

중요 인시던트 기록에서 채팅을 시작하고 문제의 해결에 대해 논의합니다.

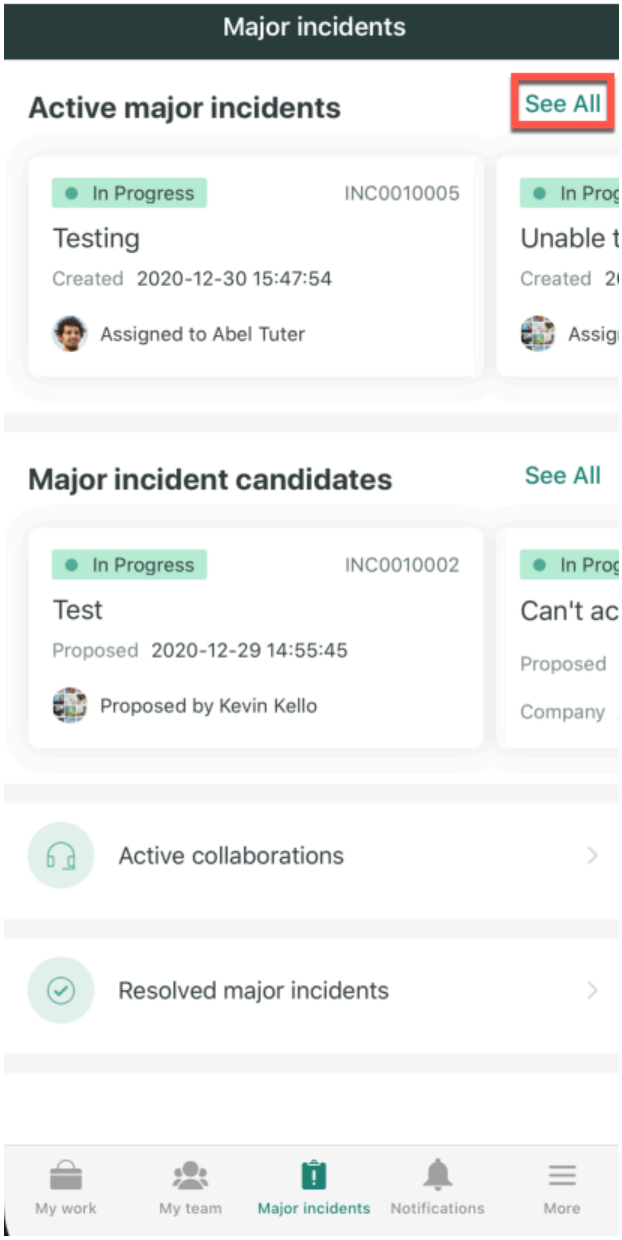
시작하기 전에

필요한 역할: major_incident_manager, itil, itil_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.

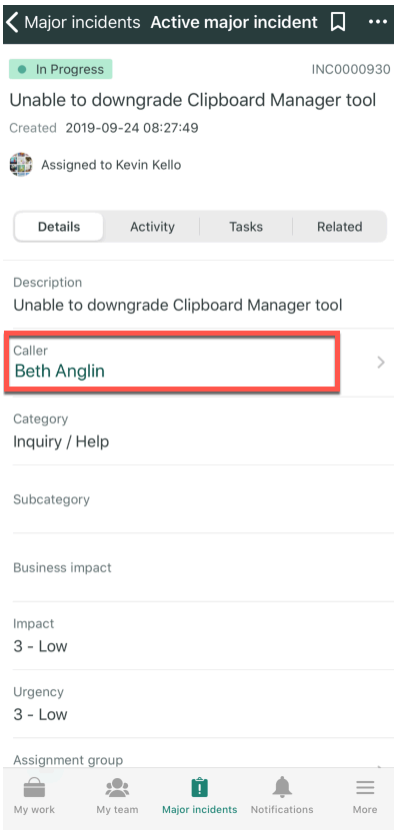
프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 중요 인시던트 탭을 탭하고 모두 보기를 누릅니다.



3. 작업하려는 중요 인시던트 기록을 누릅니다.
4. 호출자를 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.

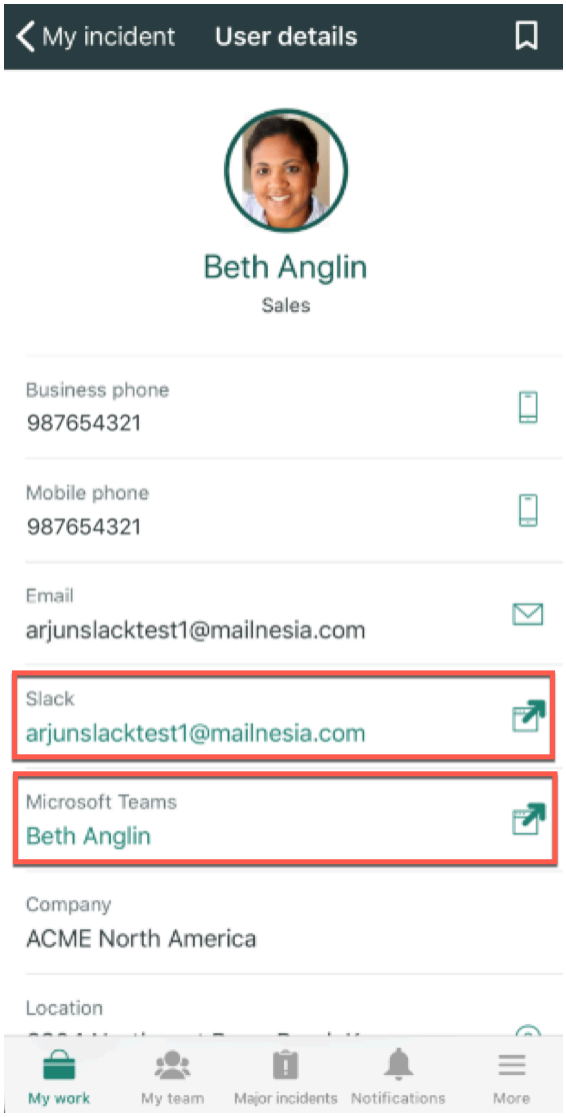


5. 다음 중 하나를 수행합니다.

중요 인시던트

옵션	작업
Slack에서 채팅 시작	Slack 접촉 창구를 누릅니다.
Microsoft Teams에서 채팅 시작	Microsoft Teams 접촉 창구를 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.



주:
호출자에 유효한 Slack 계정과 Microsoft Teams 계정이 있는 경우에만 Slack 및 Microsoft Teams 접촉 창구가 표시됩니다.

중요 인시던트에서 할당 그룹과 채팅 시작

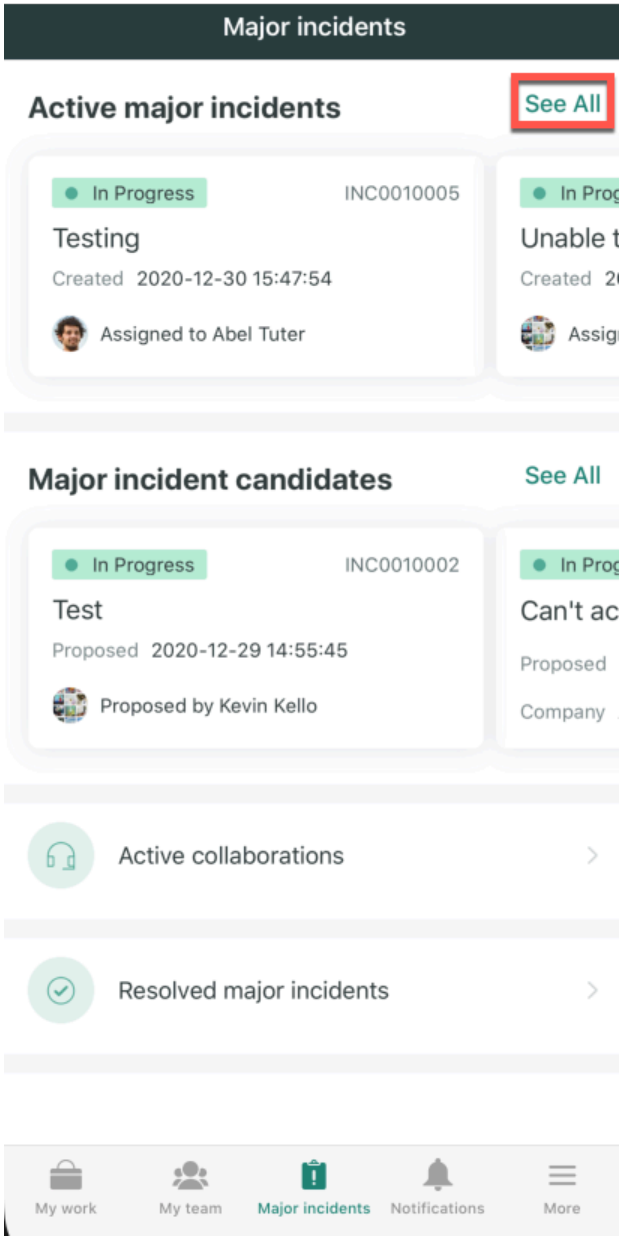
중요 인시던트 기록에서 할당 그룹 구성원들과 채팅을 시작하고 문제의 해결에 대해 논의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager, itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 중요 인시던트 탭을 탭하고 모두 보기를 누릅니다.

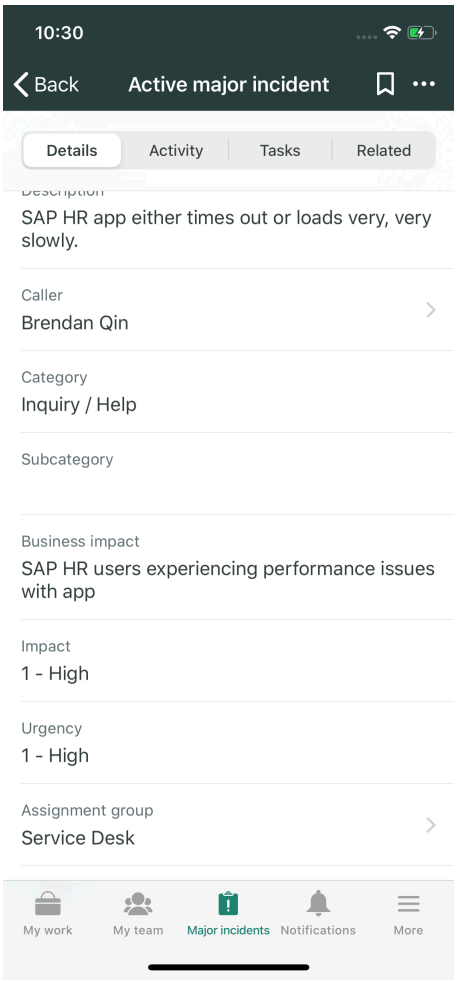
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 작업하려는 중요 인시던트 기록을 누릅니다.

4. 할당 그룹을 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.

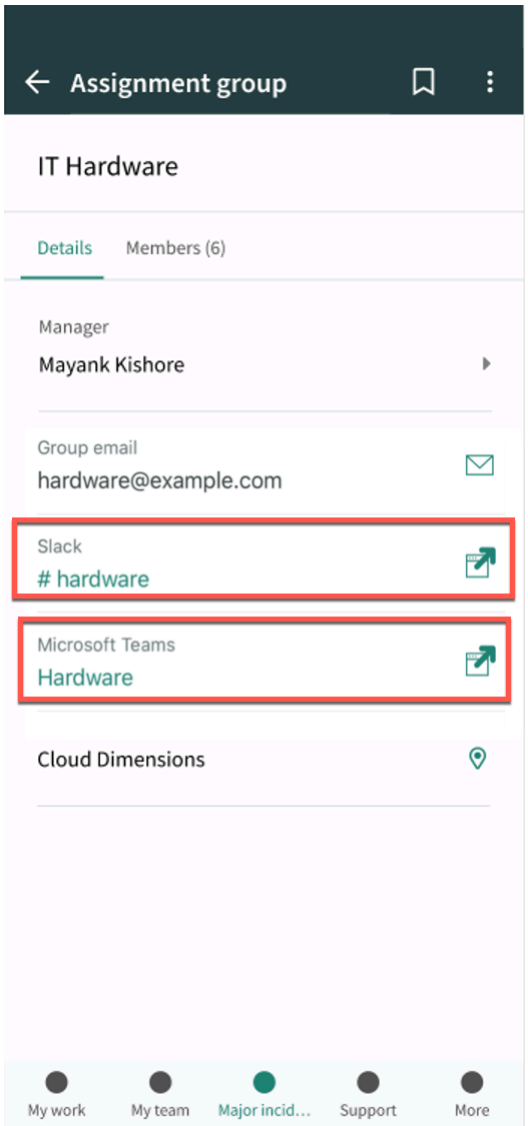


5. 다음 중 하나를 수행합니다.

할당 그룹

옵션	작업
Slack에서 채팅 시작	Slack 할당 그룹을 누릅니다.
Microsoft Teams에서 채팅 시작	Microsoft Teams 할당 그룹을 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.



주:
할당 그룹에 유효한 Slack 계정과 Microsoft Teams 계정이 있어야만 Slack 및 Microsoft Teams 할당 그룹 접촉 창구가 표시됩니다.

할당 그룹의 사용자와 상호작용할 수도 있습니다. 할당 그룹을 탭한 다음 사용자를 탭하고 Slack 또는 Microsoft Teams를 선택하여 대화를 시작합니다.

활성 공동 작업 보기

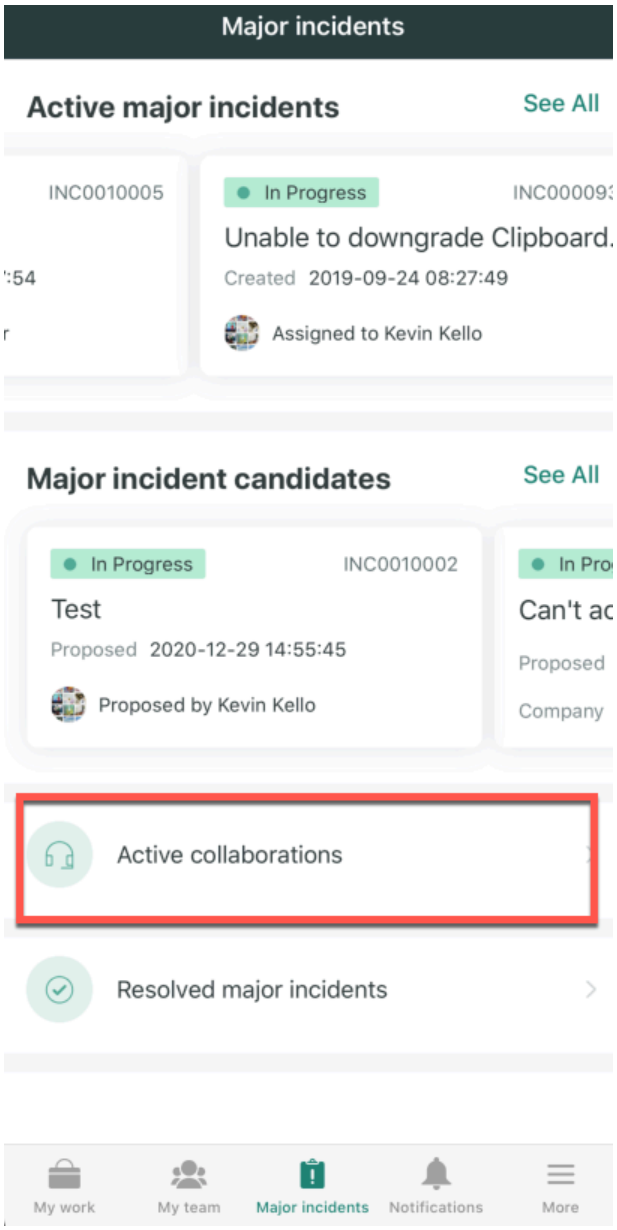
중요 인시던트 관리자는 중요 인시던트에 대한 모든 활성 공동 작업을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager, itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 중요 인시던트 탭을 누릅니다.
3. 활성 공동 작업을 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.

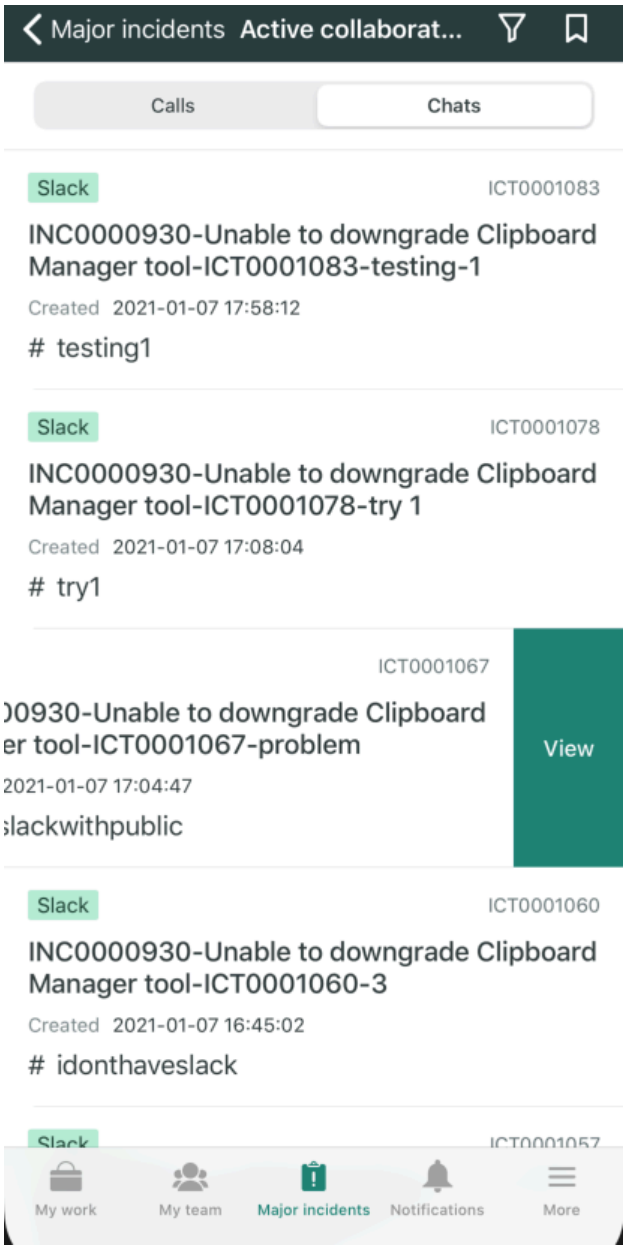


4. 다음 중 하나를 수행합니다.

활성 공동 작업 보기

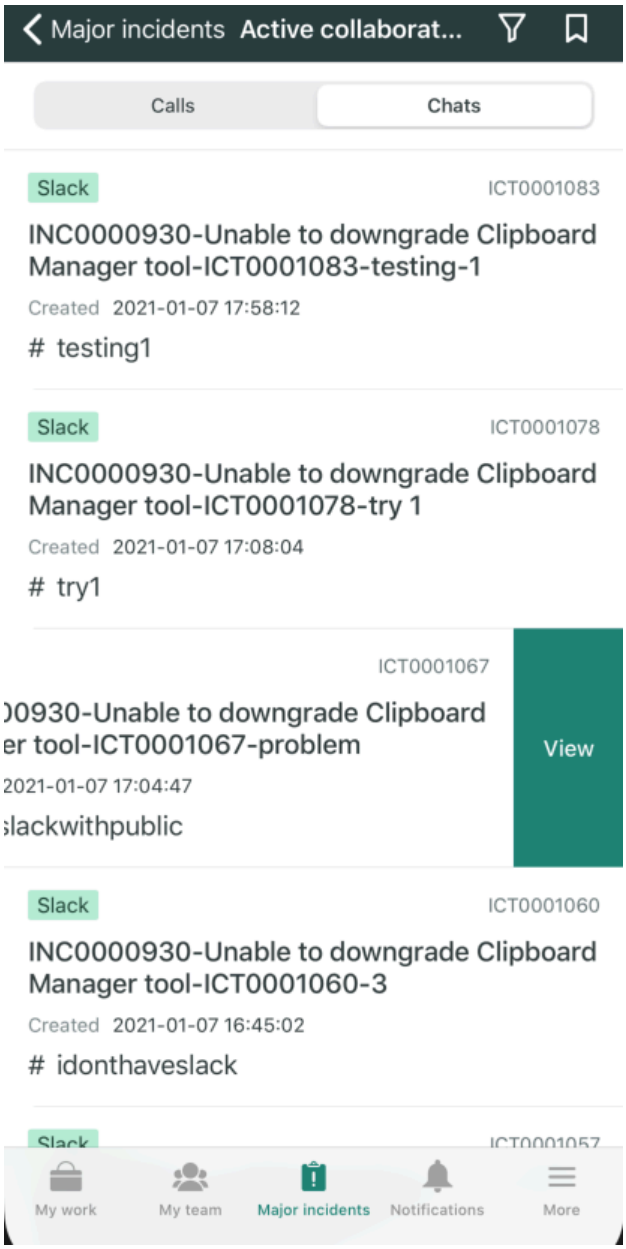
옵션	작업
호출	활성 호출 공동 작업을 봅니다.
채팅	채팅을 탭해 활성 채팅 공동 작업을 볼 수 있습니다.

© 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.



5. 뷰를 스와이프하고 탭하여 해당 애플리케이션에서 대화를 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.



각 공동 작업은 다음을 표시합니다.

- 애플리케이션: Slack/Microsoft Teams
- 공동 작업 제목
- 인시던트 생성 날짜 및 타임스탬프
- 채널 이름: "#"으로 표시된 채널은 공개 채널입니다. 모든 사용자가 대화를 볼 수 있습니다. "#"이 포함되지 않은 채널은 비공개 채널로, 공개 사용자가 접근할 수 없습니다. 공동 작업자만 채팅 대화를 볼 수 있습니다.

중요 인시던트에서 전화 회의에 참가자 추가

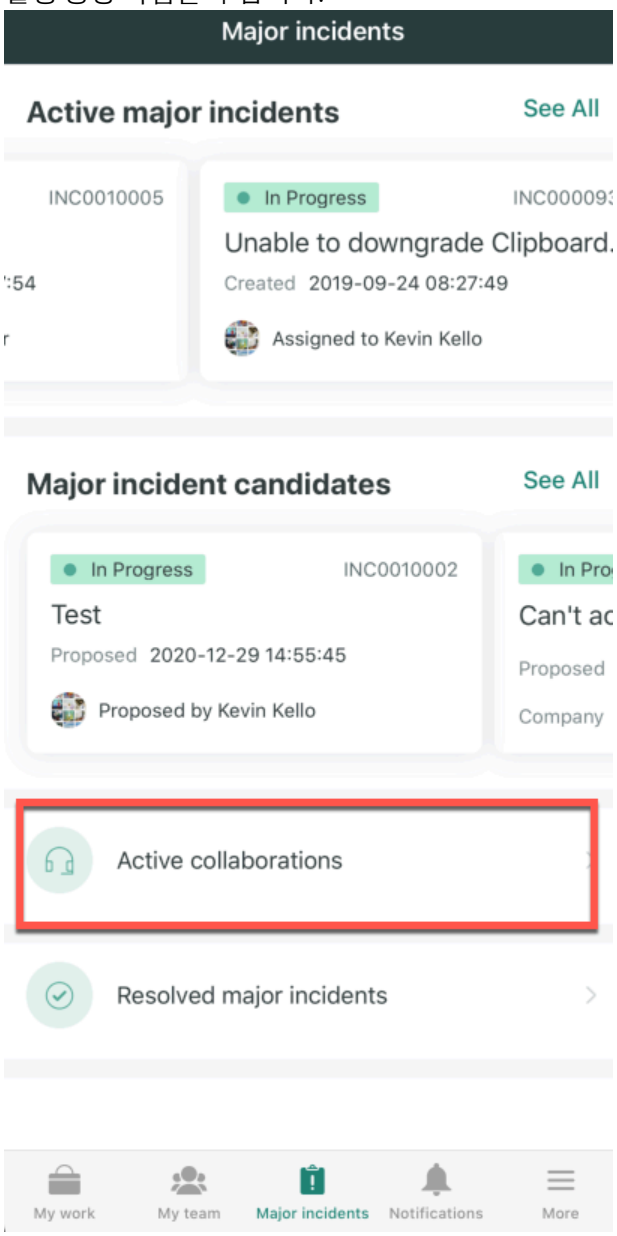
중요 인시던트 기록에서 활성 전화 회의에 참가자를 추가하여 중요 인시던트 해결에 대해 논의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager, itil, itil_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.

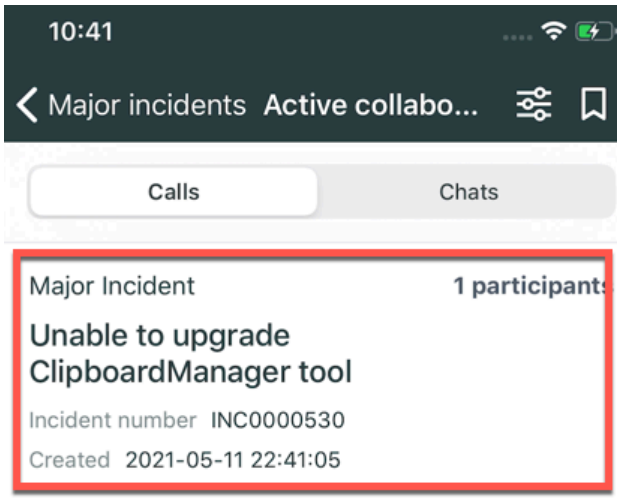
프로시저

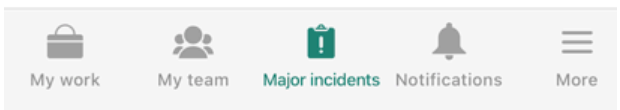
1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 중요 인시던트 탭에서
3. 활성 공동 작업을 누릅니다.



4. 활성 전화 회의를 누릅니다.

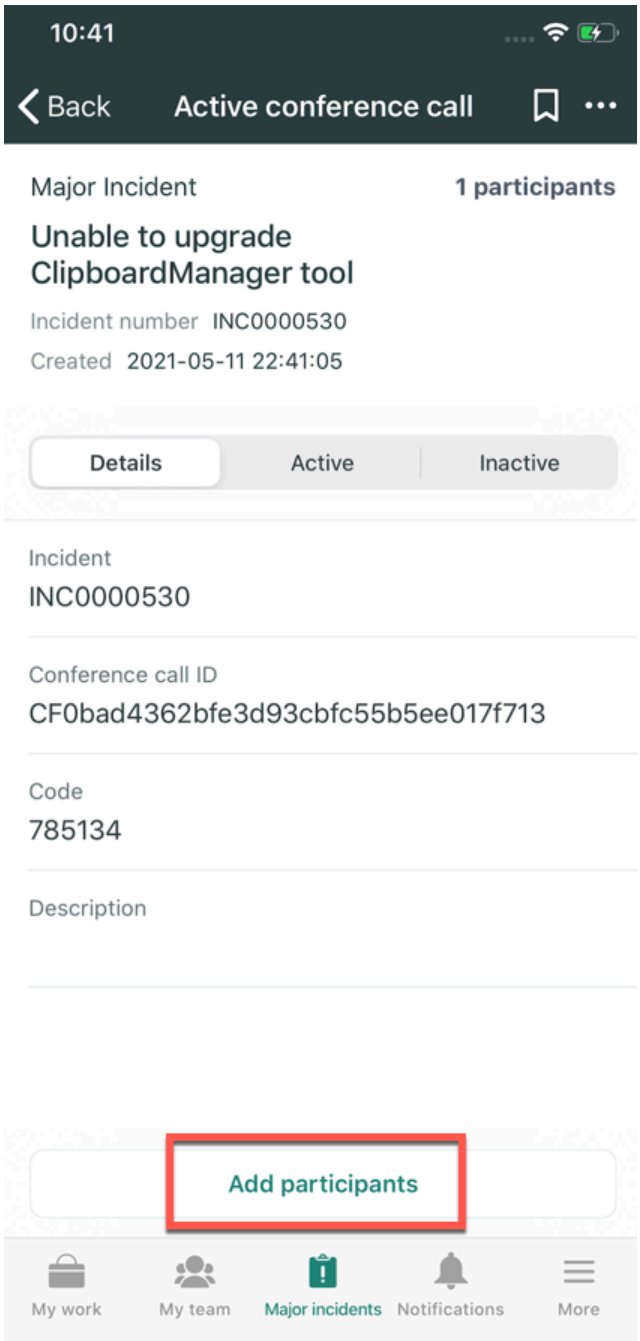
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.





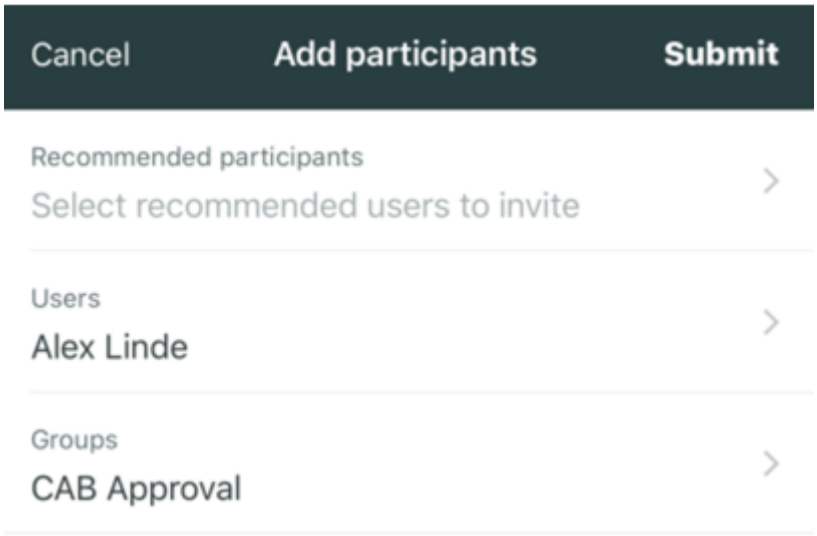
5. 참가자 추가를 누릅니다.

© 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.



6. 다음 정보를 제공합니다.
   a. 권장 참가자: 인시던트와 연관된 참가자 목록이 표시됩니다. 필요한 사용자를 선택하고 제출을 누릅니다.
   b. 사용자: 필요한 사용자를 선택하고 제출을 누릅니다.
   c. 그룹: 필요한 그룹을 선택하고 제출을 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.



7. 참가자 추가 화면에서 제출을 클릭합니다.

중요 인시던트에서 활성 전화 회의 참가

중요 인시던트 기록에서 활성 전화 회의에 참가하여 문제 해결에 대해 논의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager, itil, itil_admin 또는 admin

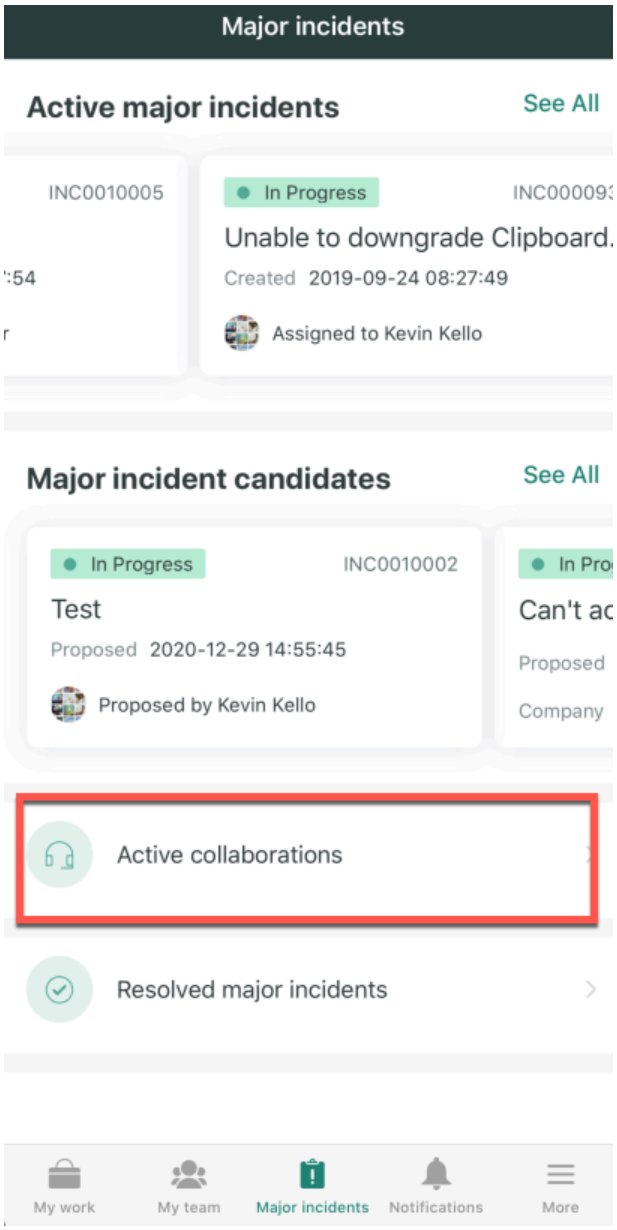
프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.

2. 중요 인시던트 탭에서

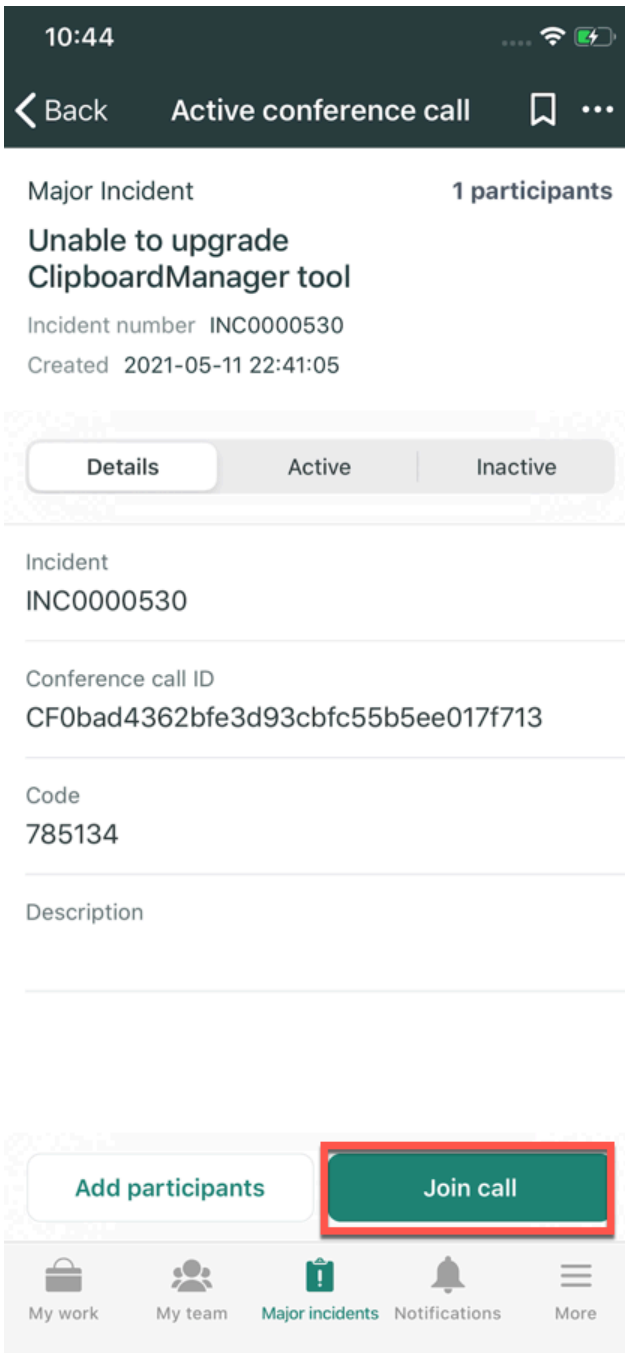
3. 활성 공동 작업을 누릅니다.

© 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.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 통화 참가를 누릅니다.



중요 인시던트에서 전화 회의 종료

중요 인시던트 관리자 역할의 호스트 또는 사용자는 전화 회의를 종료할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager, itil, itil_admin 또는 admin

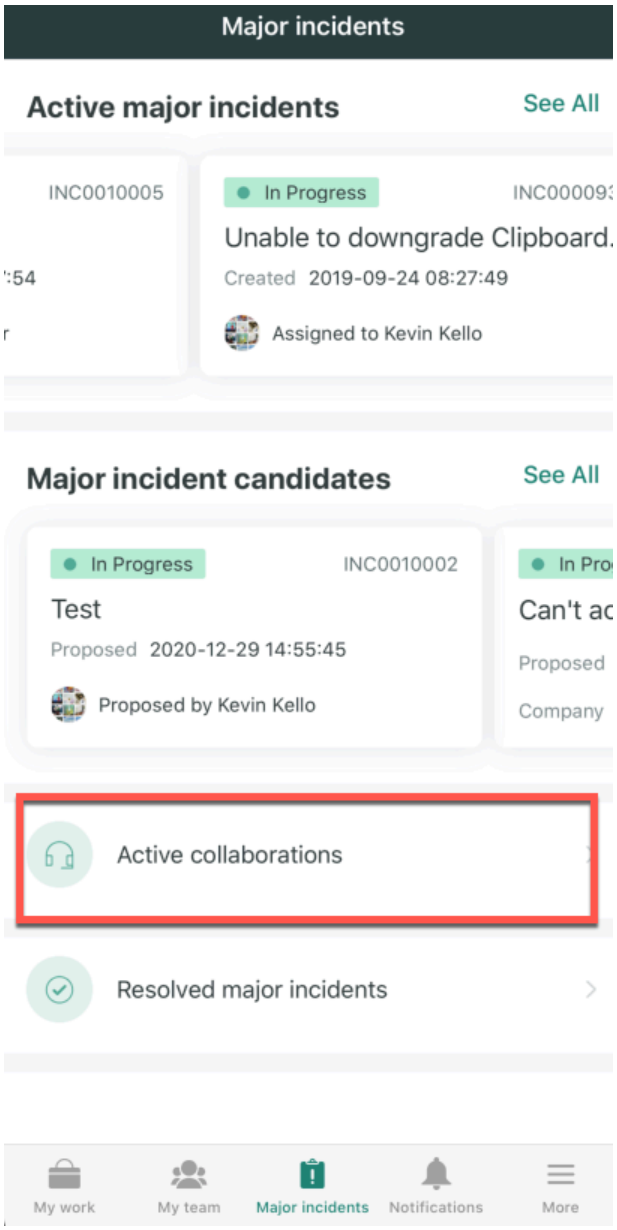
프로시저

1. ITSM 모바일 에이전트 앱을 엽니다.

2. 중요 인시던트 탭에서

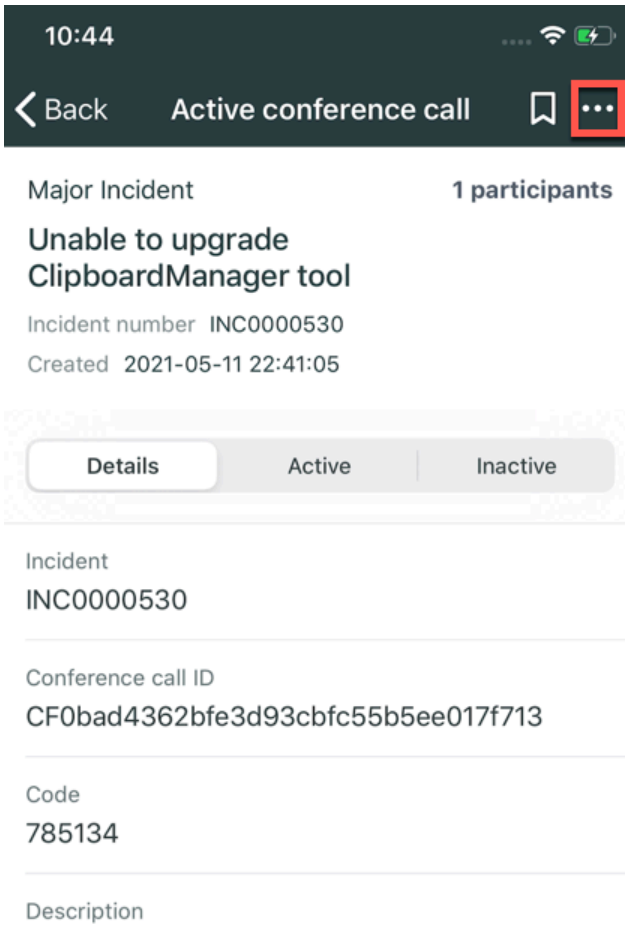
3. 활성 공동 작업을 누릅니다.

© 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.



4. ••• 을 누릅니다.

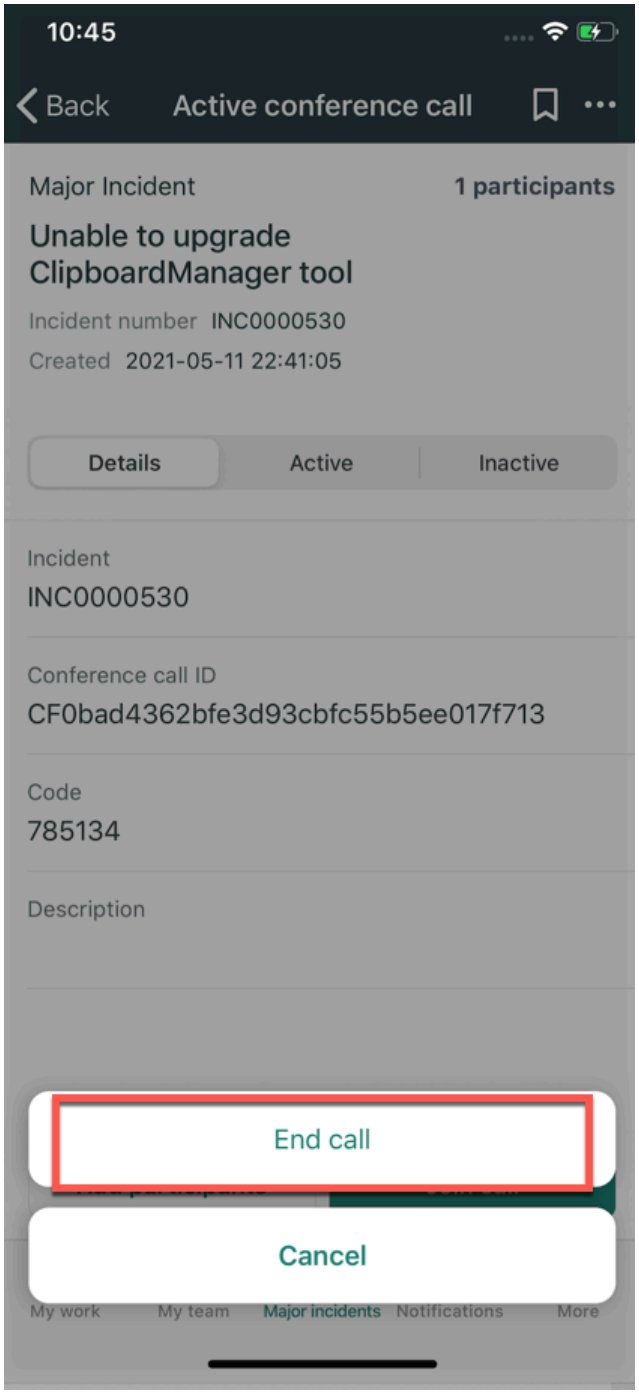
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 통화를 종료하려면 통화 종료 버튼을 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.

전화 회의를 다시 시작하려면 취소를 누릅니다.



참조

참조 섹션에서는 모바일 에이전트과 함께 설치되는 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

ITSM 모바일 에이전트의 도메인 분리

도메인 분리와 ITSM 모바일 에이전트의 개요입니다. 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수준 - 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 여기에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 도메인 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

ITSM 모바일 에이전트 개요

모바일 플랫폼에서 모든 네이티브 클라이언트에 대한 도메인 분리를 지원합니다. 모바일 UI 설계에서는 기록이 연결된 도메인을 명확하게 나타냅니다.

도메인 분리 기능을 모바일로 확장하기 전에 플랫폼 웹 기반 인터페이스에서 기능을 사용하도록 설정해야 합니다. 구성에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 설정 및 관리 를 참조하십시오.

모바일에서 도메인 분리가 작동하는 방식

회사 또는 계정 필드를 사용하여 도메인별로 적절한 기록을 표시할 수 있습니다. 도메인 분리 플러그인이 사용 설정되면 테이블에서 이러한 필드를 사용할 수 있습니다. 각 회사 또는 계정이 단일 도메인에 연결되기 때문에 기록 생성 시 이 필드를 사용하여 기록을 생성하려는 도메인을 지정할 수 있습니다.

플랫폼의 웹 기반 인터페이스를 통해 기능이 설정된 후에는 모바일까지 도메인 분리 기능을 확장하려면 2단계 프로세스가 필요합니다. 모바일 장치에서 도메인 분리를 구성하는 방법에 관한 자세한 내용은 고객 서비스 및 지원에 문의하십시오.

도메인 분리 테이블

- 인시던트 [incident]
- 인시던트 작업[incident_task]

사용 사례

- "Initech" 도메인에 속하는 ESS 사용자가 인시던트를 만듭니다. "Initech" 도메인 또는 글로벌 도메인에 속하는 ITIL 사용자만이 문제를 확인할 수 있습니다.
- 상위 도메인에 속한 ITIL 사용자는 모든 하위 도메인의 인시던트도 확인할 수 있습니다.
- 특정 도메인에 속한 ITIL 사용자는 액세스 권한이 있는 도메인만을 대신해 인시던트를 만들 수 있습니다.
- ITIL 사용자는 액세스 권한이 있는 도메인에 대해서만 하위 인시던트를 연결할 수 있습니다.
- 사용자가 여러 도메인에 액세스할 수 있으면 현재 기록에 지정된 도메인이 해당 기록과 참조 필드의 기능을 구동합니다.

설정

ITSM 에이전트 모바일 앱의 설정과 관련된 정보를 볼 수 있습니다.

ITSM 에이전트 모바일 앱의 설정을 조정할 수 있습니다. 다음 정보는 앱의 설정 화면 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.

설정	설명
인스턴스	앱 버전의 이름
버전	앱 버전
보안	관리자가 인증 요구 사항을 설정한 경우 필드에 보안 자격 증명을 입력합니다.
분석	앱 사용량에 대한 분석 사용
법무	개인정보 보호 정책, 오픈 소스 라이센스 정보 및 최종 사용자 라이센스 계약을 읽습니다.
로그아웃	인스턴스에서 로그아웃

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