servicenow

취리히 AI 활성화

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.

servicenow

목차

에이전트 워크플로우 6
AI 경험 지원 7
대규모 언어 모델 ServiceNow AI Platform# 13
업데이트 Now LLM 서비스개 14
대규모 언어 모델에 대한 지침 작성 16
Now Assist 21
Now Assist 탐색 25
설정 및 기능 구성 Now Assist 145
성능 분석 Now Assist 185
Now Assist 참조 250
지식 그래프 255
생성형 AI 컨트롤러 283
Now Assist AI 에이전트 333
탐색 335
구성 392
AI 에이전트 생성 405
에이전틱 워크플로우 생성 452
음성을 위한 AI 에이전트 배포 467
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
에이전트 워크플로우 평가 495
AI 에이전트 사용 예 503
참조 505
모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 522
웹 에이전트 539
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
Now Assist 상황에 맞는 메뉴 556
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
Now Assist 데이터 키트 558
Now Assist 데이터 키트 탐색 559
Now Assist 데이터 키트 구성 561
Now Assist 데이터 키트 사용 561
Now Assist 데이터 키트 참조 575
Now Assist 기술 키트 577
Now Assist 기술 키트 탐색 579
Now Assist 기술 키트 구성 590
Now Assist 기술 키트 사용 595
Now Assist 기술 키트 참조 617
AI 컨트롤 타워 621

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.

AI 컨트롤 타워 탐색 623
워크플로우 구성 AI 컨트롤 타워 705
AI 컨트롤 타워 사용 709
AI 컨트롤 타워 참조 731
자연어 이해 751
자연어 이해 탐색 755
모델 관리 768
다국어 모델 관리 858
가상 에이전트와 NLU 워크벤치 통합 873
NLU 워크벤치 - 고급 기능 875
자연어 쿼리 918
Natural Language Query 탐색 919
자연어 쿼리 사용 921
NLQ 구성 923
자연어 쿼리 참조 929
예측 인텔리전스 931
Predictive Intelligence 살펴보기 932
예측 인텔리전스 설치 935
예측 인텔리전스 구성 937
솔루션 생성 및 교육 970
예측 인텔리전스 사용 1006
예측 인텔리전스 참조 1043
문서 인텔리전스 1048
탐색 1050
구성 1052
통합 1073
사용 1079
모니터 1098
참조 1103
문서 인텔리전스의 Now Assist 1130
탐색 1132
구성 1139
사용 1148
참조 1150
작업 인텔리전스 1162
작업 인텔리전스 탐색 1163
작업 인텔리전스 구성 1166
를 사용하여 머신 러닝 모델 관리 작업 인텔리전스 1167
작업 인텔리전스 참조 1171
대화 인사이트 1174
대화 인사이트 탐색 1175
대화 인사이트 설치 1177

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인사이트 참조 1178
Now Assist 및 에이전트 AI 용어집 1179
에이전트 1179
에이전트 AI 1179
에이전트 대화 1179
에이전트 시스템 1180
에이전트 워크플로우 1180
AI 에이전트 1180
AI 규정 준수 1180
AI 컨트롤 타워 1180
AI 거버넌스 1180
AI 사무장 1180
인용 1181
사용자 지정 기술 1181
동적 변환 1181
외부 콘텐츠 커넥터 1181
생성형 AI 1181
생성형 AI 컨트롤러 1181
가드 레일 1181
지식 그래프 1181
대규모 언어 모델(LLM) 1182
다중 턴 카탈로그 순서 1182
네이티브 변환 1182
Now Assist 1182
Now Assist 관리자 콘솔 1182
Now Assist 분석 1182
Now Assist 상황에 맞는 메뉴 1182
Now Assist 가디언 1182
Now Assist 패널 1182
Now Assist 기술 1182
Now LLM 서비스 1183
불쾌감을 주는 콘텐츠 탐지 1183
오케스트레이터 1183
프롬프트 삽입 탐지 1183
Q&A Genius 결과 1183
검색 증강 생성 1183
AI 제품 및 솔루션에 대한 추가 자원 1183
모델 컨텍스트 프로토콜 서버 1187
탐색 1189
구성 1191
참조 1194

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

에이전트 워크플로우는 비즈니스 목표를 달성하기 위해 사람의 개입을 최소화하면서 한 명 이상의 AI 에이전트가 실행하는 구조화된 작업 시퀀스입니다. 에서 AI 에이전트 스튜디오 트리거, 도구 및 평가 계획을 사용하여 이러한 워크플로우를 생성 및 관리하고 , , HRCSM 사용 사례 전반에 배포할 ITSM수 있습니다.

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

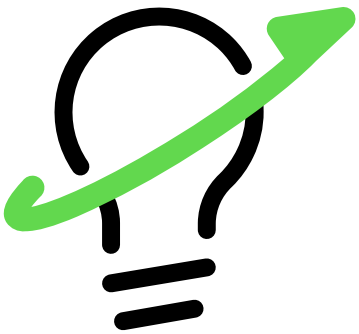
AI 경험 지원

인공 지능 기반 도구를 활용하여 일상적인 작업의 우선순위를 지정 및 자동화하고, 중요 인시던트를 탐지하고, 인사이트를 확보합니다.

시작하기

다음 타일 중 하나를 선택하여 시작합니다.

대규모 언어 모델(LLM)



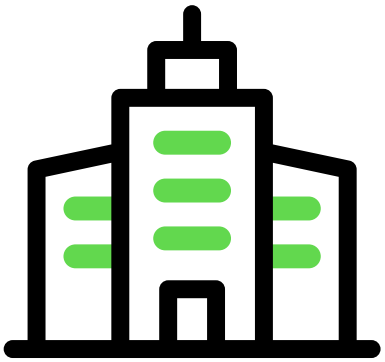
Now LLM 서비스 기술 및 에이전트에 대해 또는 지원되는 외부 공급업체 AI 모델을 선택합니다.

Now Assist



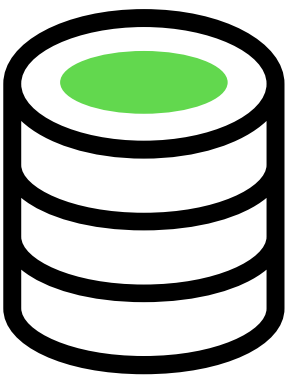
개인화된 생성 AI 어시스턴트와 기술을 사용하여 .ServiceNow AI Platform

Now Assist AI 에이전트



비즈니스 결과를 도출하는 사용 케이스 구축 및 조합

Now Assist 데이터 키트



데이터 카탈로그에 데이터 세트를 추가합니다.

Now Assist 기술 키트



경험에 대한 사용자 지정 기술과 프롬프트를 Now Assist 생성합니다.

AI 컨트롤



타워 에서 ServiceNow AI PlatformAI 자산을 모니터링, 관리 및 제어합니다.

기계번역

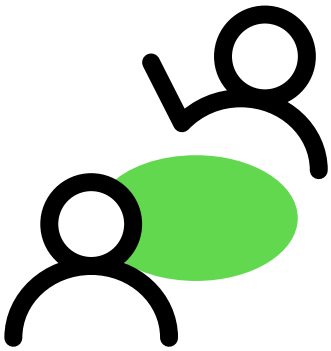
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자연어 이해



(NLU)를 사용하여 자연어 이해 시스템이 자연스러운 인간의 표현과 의도로 작동하도록 도와줍니다.

자연어 쿼리



에서 ServiceNow AI Platform이 서비스를 통해 일반 언어 요청을 사용하여 인스턴스에서 데이터를 가져옵니다.

예측 인텔리전스



인스턴스에서 향상된 작업 경험을 생성하는 데 사용하는 예측 인텔리전스 ML 기반 솔루션을 개발합니다.

문서 인텔리전스



강력한 AI 기반 솔루션으로 문서의 데이터 추출 프로세스를 자동화하고 워크플로우 속도를 높이십시오.

문서 인텔리전스의 Now Assist



생성형 AI를 사용하여 문서에서 정보 분석 및 추출

작업 인텔리전스



이 AI 도구를 사용하여 ML 솔루션을 생성하고 비즈니스 요구 사항 및 결과에 미치는 영향을 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.

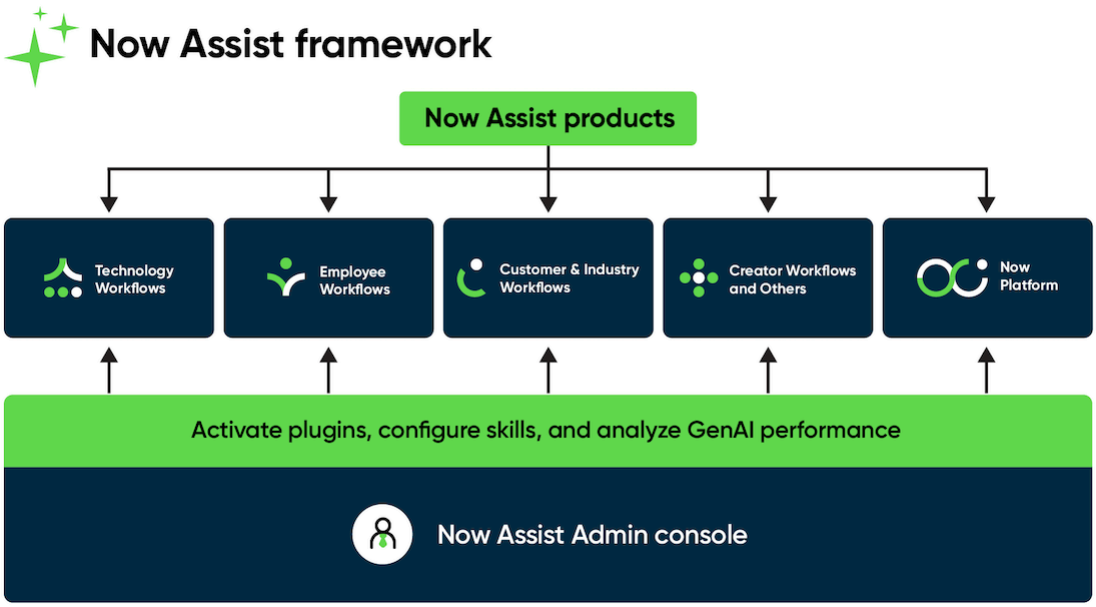
추가 자원



AI 경험을 한 단계
업그레이드하십시오

Now Assist

사용 Now Assist 애플리케이션에서 생성형 AI 기능을 ServiceNow AI Platform 활성화합니다. 생성형 AI는 에이전트와 개발자가 더 빠르게 작업하고 생산성을 높이는 데 도움이 될 수 있습니다.

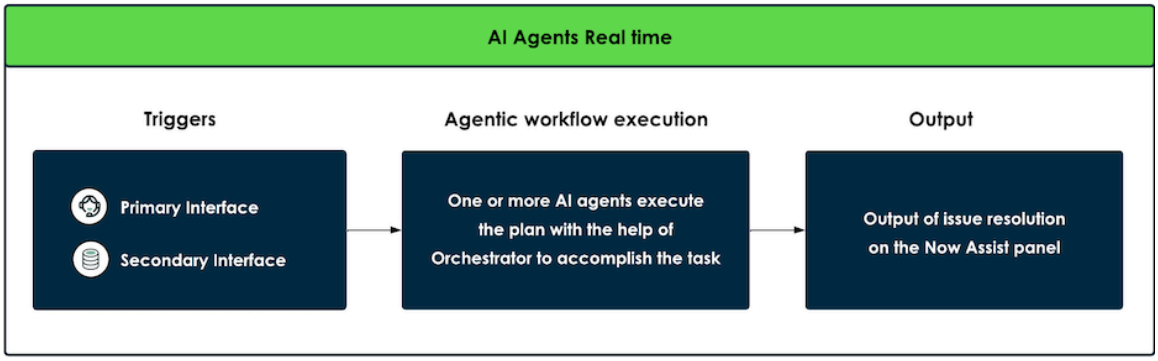


Now Assist AI 에이전트

ServiceNow AI 에이전트는 필수 비즈니스 과제를 자율적으로 해결하고, 결과를 가속화하고, 숙련된 디지털 인력을 제한 없이 지원하여 최고의 업무에 집중할 수 있도록 합니다.

AI 에이전트와 사용 케이스를 모두 한 곳에서 생성, 관리 및 테스트하는 데 사용합니다 AI 에이전트 스튜디오 . 기본 개요 페이지에는 AI 에이전트 및 사용 사례 개발을 이해하고, 시작하고, 계속하는 데 필요한 정보를 제공하는 세 개의 섹션이 있습니다.

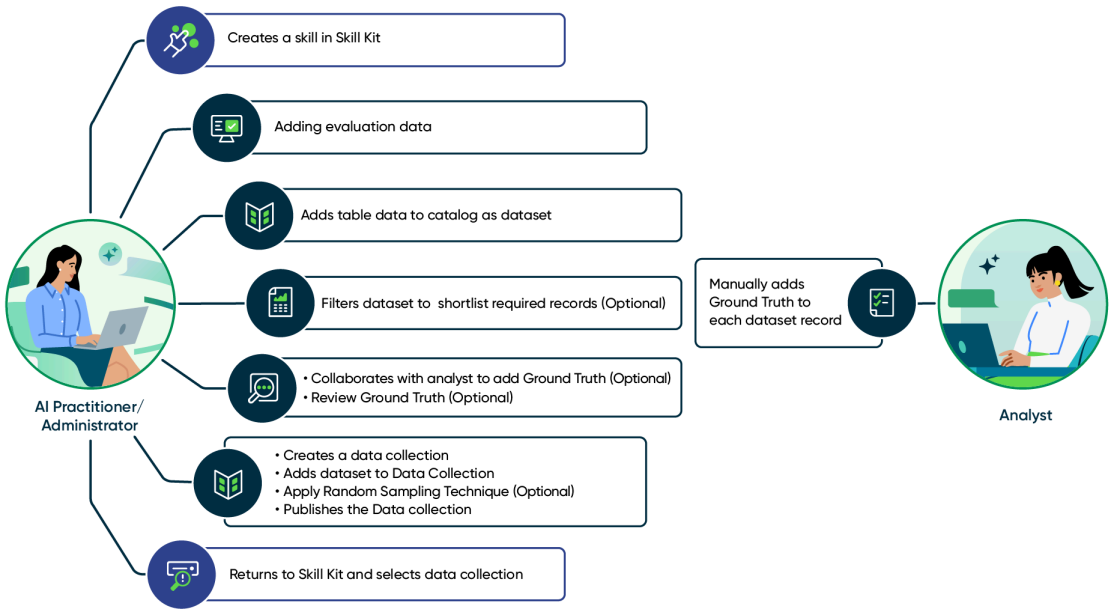
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Now Assist 데이터 키트

기본 시스템 Now Assist 기술이 요구 사항에 맞지 않는 경우 평가에 사용할 Now Assist 기술 키트 수 있는 사용자 지정 데이터 세트 및 데이터 컬렉션을 만드는 데 사용할 Now Assist 데이터 키트 수 있습니다.

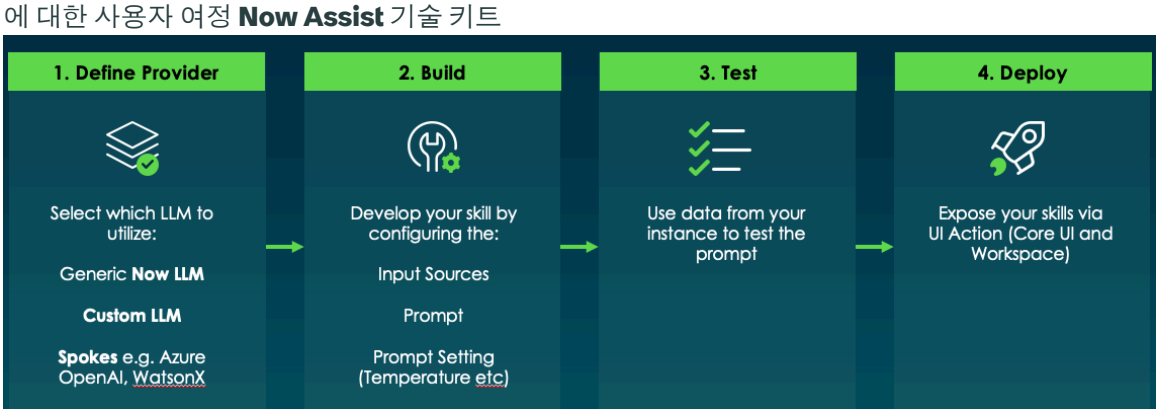
에 대한 사용자 여정 **Now Assist** 데이터 키트



Now Assist 기술 키트

사용자 지정 기술을 작성하는 데 사용합니다 Now Assist 기술 키트 . 이러한 사용자 지정 기술은 환경에서 더 큰 유연성을 Now Assist 제공합니다.

에 대한 사용자 여정 **Now Assist** 기술 키트



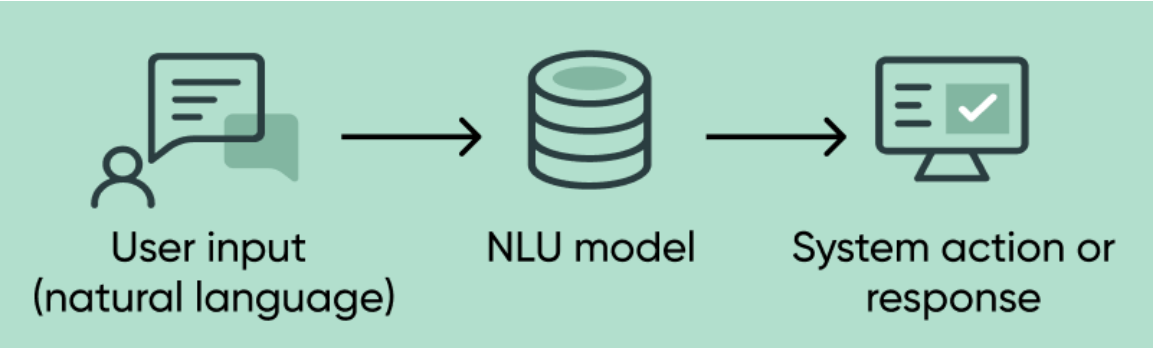
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AI 컨트롤 타워

AI 컨트롤 타워 는 조직이 에서 AI 자산을 모니터링, 관리 및 제어하는 데 도움이 될 수 있습니다 ServiceNow AI Platform. AI 컨트롤 타워 프레임워크는 AI 시스템의 개발, 사용 및 배포를 안내하는 일련의 원칙, 관행 및 프로토콜입니다. 이 프레임워크는 AI 컨트롤 타워 조직이 책임 있는 AI 원칙에 따라 AI를 제공하는 데 도움이 됩니다.

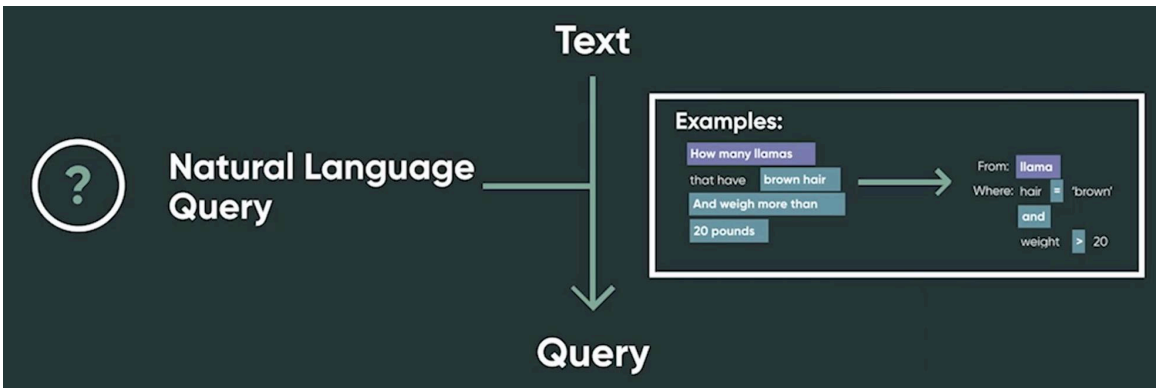
자연어 이해

를 사용하여 자연어 이해사용자가 자연스럽게 표현된 언어로 시스템과 통신할 수 있도록 지원합니다. 를 NLU 사용하면 시스템이 17개 지원 언어로 인간의 언어 입력에 대한 응답으로 지능형 작업을 수행할 수 있습니다. 제공된 사전 구축 모델에서 시작하여 더 확장하거나 처음부터 고유한 모델을 빌드할 수 있습니다.



자연어 쿼리

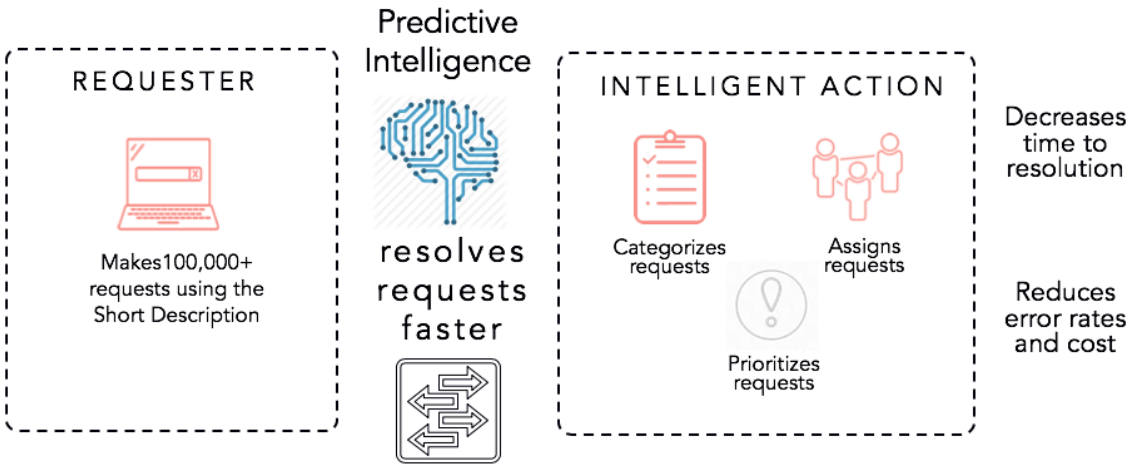
()NLQ를 사용하여 자연어 쿼리 자연어 질문을 공식 데이터베이스 쿼리로 변환합니다. 지원되는 언어인 미국 영어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 일본어 및 스페인어로 된 일반 언어 요청을 사용하여 인스턴스에서 데이터를 가져옵니다. NLQ 는 분석, 보고 및 CMDB를 비롯한 여러 다른 애플리케이션 및 기능에서 사용됩니다(영어는 CMDB에 지원되는 유일한 언어임).



예측 인텔리전스

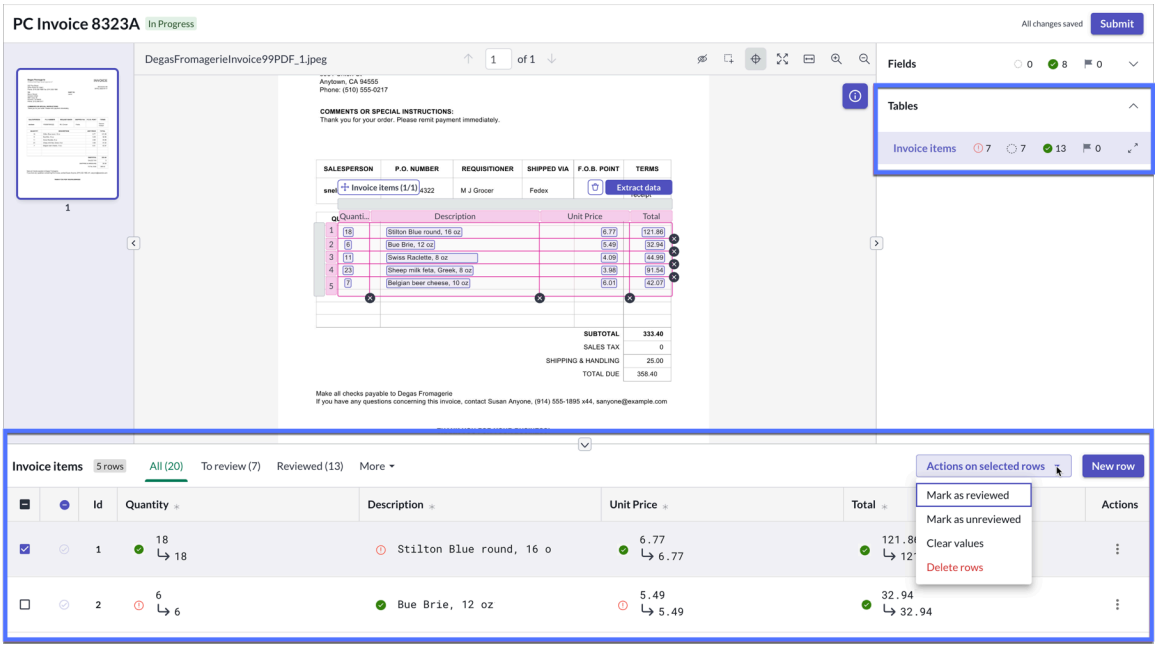
를 예측 인텔리전스 워크벤치사용하여 요청을 신속하게 해결하도록 시스템을 교육합니다. 네덜란드어, 이탈리아어 및 브라질 포르투갈어와 함께 모든 NLQ 언어를 지원하는 4개의 개별 머신 러닝 프레임워크가 있습니다. 이러한 프레임워크는 AI가 다양한 비즈니스 과제를 처리하는 데 도움이 됩니다. 작업 처리 시간과 상호작용 또는 오류 수를 줄이고, 유사한 기록 간에 공유되는 문제를 해결하고, 패턴을 발견하여 기록을 집합적으로 처리하고, 회귀 분석을 기반으로 수치 출력을 예측하고, 여러 다른 ML 솔루션을 교육합니다.

© 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.



문서 인텔리전스

기록에서 명확하고 간결한 데이터를 신속하게 확보하고 가장 필요한 곳에 통합합니다. 문서 인텔리전스 널리 사용되는 다양한 형식의 단일 또는 여러 페이지 문서를 처리할 수 있습니다. 이 도구는 광학 문자 인식(OCR)과 지속적인 학습 AI를 사용하여 텍스트와 데이터를 식별하고 추출합니다. 문서 인텔리전스는 노코드 기반으로 작동하므로 데이터를 쉽게 설정 및 사용하고 워크플로우에 통합할 수 있습니다.

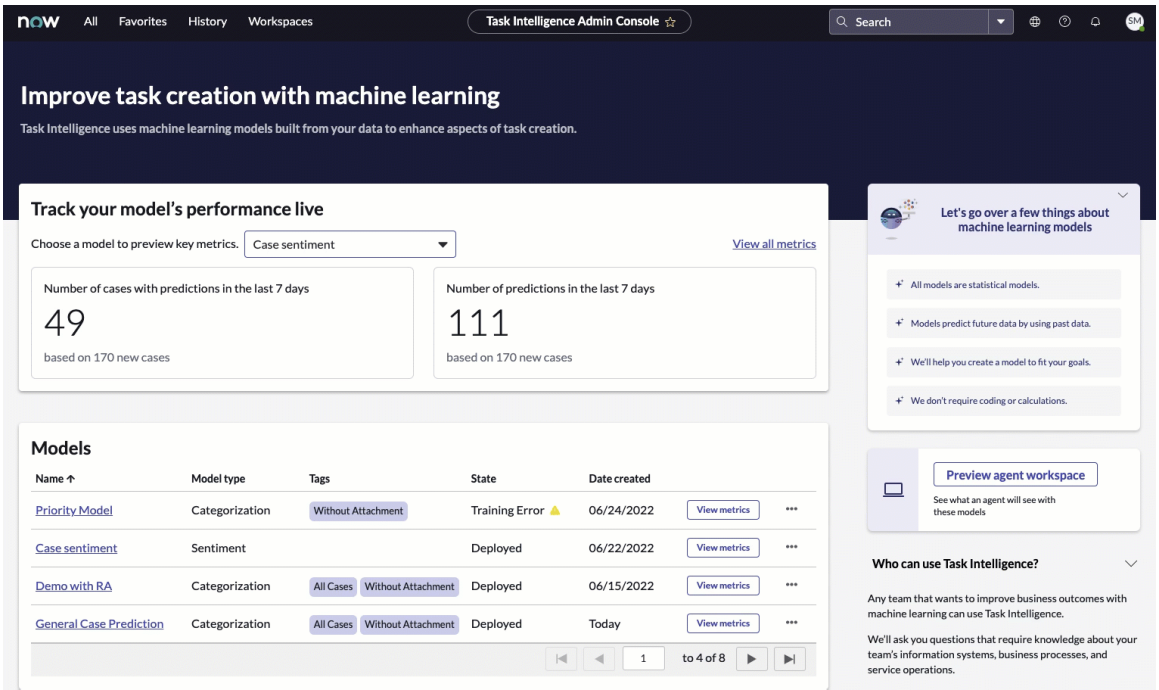


기술을 문서 인텔리전스 사용하여 Now Assist 정보를 추출하고 문서에 대한 질문에 대한 답변을 찾을 수 있습니다.

작업 인텔리전스

를 사용하여 작업 인텔리전스에이전트의 응답 및 작업 해결 시간을 단축할 수 있습니다. 이 도구를 사용하면 데이터를 처리하고 해당 솔루션의 효율성을 추적하는 ML 솔루션을 엔지니어링할 수 있습니다. Admin Console에서 머신 러닝 모델을 빌드, 교육, 편집 및 재교육하고 .ServiceNow AI Platform 분석 모델의 성능과 비즈니스에 미치는 영향을 추적하고 향후 재사용에 가장 적합한 예측을 결정할 수 있는 대시보드를 후속 조치합니다.

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

- 자연어 이해(자연어 이해, NLU)
- NLQ(자연어 쿼리)
- 예측 인텔리전스
- 작업 인텔리전스
- 문서 인텔리전스

대규모 언어 모델 **ServiceNow AI Platform®**

ServiceNow AI Platform# 는 생성형 AI 및 에이전트 AI 기능을 위해 대규모 언어 모델(LLM)을 활용합니다. LLM 또는 지원되는 외부 공급업체 모델을 선택할 ServiceNow# 수 있습니다. LLM은 생성형 AI 애플리케이션 인간의 언어를 이해하고 생성하며 방대한 양의 데이터를 처리함으로써 기능을 제공합니다.

외부 공급업체 모델 제공자

ServiceNow# 는 타사 AI 모델 제공자를 지원하며, 이는 관리자 가상 사용자가 바로 사용 가능한 기술에 대해 Now Assist 타사 대규모 언어 또는 AI 모델 제공자를 선택할 수 있음을 의미합니다. 기본 Now LLM 서비스 LLM입니다. 지원되는 모델 제공자, LLM 서비스 및 버전을 찾습니다.

외부 공급업체 **AI** 모델 제공자

모델 제공자	대규모 언어 모델	버전	배포 정책
ServiceNow#	Now LLM 서비스	인스턴스에 대한 최신 업데이트	기본값
Microsoft Azure	Azure OpenAI	OpenAI GPT-4.1 및 GPT-4.1-mini	https://learn.microsoft.com/en-us/azure/ai-services/openai/

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

모델 제공자	대규모 언어 모델	버전	배포 정책
			how-to/deployment-types#global-standard

주:
일부 바로 사용 가능한 기술, 에이전트 및 에이전트 워크플로우는 외부 공급업체 모델 제공자를 지원하지 Now LLM 서비스 않습니다. LLM 서비스 및 외부 공급업체 모델 제공자 지원에 대한 예외에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB2222333

대규모 언어 모델 선택

이 선택은 기술, 기술 그룹 및 인스턴스 수준과 같은 다양한 수준에서 지원됩니다. 그러나 다양한 글로벌 위치에서 허용되는 다양한 기술에 대한 LLM 매핑을 정의하는 통제는 AI 관리자가 구성하고 승인 AI 컨트롤 타워 합니다. 기술 키트에서 Now Assist 생성되고 AI 에이전트 스튜디오 다음에서도 AI 컨트롤 타워구성된 사용자 지정 기술에 대한 모델 제공자 옵션입니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

대규모 언어 모델 관리 기능을 사용하면 관리자 가상 사용자가 다음과 같은 추가 작업을 수행할 수 있습니다.

- 인스턴스, 기술 그룹 및 기술 수준에서 모델 제공자를 편집합니다.
- 폴백을 아니요로 하여 규정을 준수하지 않는 활성 기술을 비활성화합니다. 자세한 내용은 AI 모델 제공자 문서를 참조하십시오.
- 에서 AI 사무장의 정책 업데이트에 대한 감사 이력 보기 AI 컨트롤 타워
- 도메인으로 구분된 여러 인스턴스에서 허용된 모델 제공자를 선택합니다.

에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 모델 제공자 관리 .

모델 제공자 선택 및 업데이트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 모델 제공자 편집.

업데이트 **Now LLM** 서비스개

ServiceNow Now LLM 서비스 에서 개발한 특화된 대규모 언어 모델(LLM)에 대한 액세스를 제공합니다. 또한 ServiceNow 커뮤니티 및 파트너가 ServiceNow에서 선택, 구성 또는 개선하는 오픈 소스 LLM에 대한 액세스도 제공합니다. 사용된 모델에 대한 Now LLM 서비스 자세한 내용은 이러한 참조 자료 및 모델 카드를 검토하십시오.

모델 카드

대규모 언어 모델(LLM)은 케이스 요약 및 해결 메모를 위한 텍스트 생성과 같은 언어 관련 작업을 수행하기 위해 웹 사이트 및 설명서와 같은 대규모 데이터 세트에서 학습된 복잡한 머신 러닝 모델입니다.

모델 카드는 특정 모델의 컨텍스트, 사용 목적, 교육 데이터, 제한 사항 및 기타 중요한 정보를 설명합니다.

이러한 모델 카드는 를 Now LLM 서비스사용하는 기술용입니다. 대신 Azure OpenAI를 사용하는 Multi-Turn Catalog Ordering과 같은 Now Assist 특정 기술이 있습니다. 기술이 사용 중인 LLM을 확인하려면 콘솔에서 기술 목록을 Now Assist 관리자 확인하고 LLM 서비스 열을 검토하면 됩니다.

에 대한 모델 카드 ServiceNow 대규모 언어 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.

자연어 이해, 자동화 및 의사결정 지원을 지원하기 위해 AI 기반 솔루션에 사용되는 모델입니다.

이 모델 카드는 요코하마 패치 1 이상에서 사용할 수 있습니다.

에 대한 모델 카드 ServiceNow 작은 언어 모델

ServiceNow 워크플로우 내에서 텍스트 기반 자동화 및 콘텐츠 생성을 향상하여 엔터프라이즈 AI 애플리케이션에 사용되는 모델입니다.

이 모델 카드는 요코하마 패치 1 이상에서 사용할 수 있습니다.

에 대한 모델 카드 ServiceNow 외부 공급업체 대규모 언어 모델

텍스트 생성, 요약 및 대화형 AI를 위한 AI 기반 솔루션에 사용되는 모델입니다.

이 모델 카드는 요코하마 패치 1 이상에서 사용할 수 있습니다.

에 대한 모델 카드 ServiceNow 추론된 CSAT 및 요인 대규모 언어 모델

이 모델은 대화를 수집하고 CSAT 점수와 예측 점수를 설명하는 요소를 예측하도록 설계되었습니다.

2025년 5월

ServiceNow의 컨텍스트 내에서 광범위한 작업을 지원하는 단일 고성능 아키텍처를 갖춘 고급 12B 범용 소형 언어 모델(SLM)이 릴리스되었습니다. Mistral-Nemo-12B-Instruct에 맞게 미세 조정된 이 모델은 에이전트 지원, 텍스트 투 플로우, 텍스트 투 사이퍼, 안전 및 콘텐츠 중재, 텍스트 투 코드와 같은 작업을 위해 설계 및 최적화되었습니다.

주요 개선 사항:

- 향상된 지침 준수: 사용자 지침을 정확하게 해석하고 따르는 모델의 기능이 개선되어 모델이 복잡한 명령을 더 잘 이해하고 실행할 수 있습니다. 이전 릴리스보다 더 정확하고 신뢰할 수 있는 결과를 제공합니다.
- 컨텍스트 창 증가: 컨텍스트 창이 16K에서 32K로 증가하여 모델이 긴 형식 입력을 더 잘 이해하고, 확장된 상호 작용에 대한 일관성을 유지하고, 더 풍부한 상황별 인식으로 더 복잡한 작업을 지원할 수 있습니다.
- 향상된 다국어 능력: 이전 릴리스에 비해 언어 간 성능이 향상되었으며 일본어 처리 기능이 눈에 띄게 개선되었습니다.
- ServiceNow 워크플로우 관련 역량에 최적화: Text-to-Flow에 대한 지원 범위를 확장하고 Text-to-Code, Text-to-Cypher 등의 성능을 개선했습니다.
- 지속적으로 향상된 모델 배포 통합: ServiceNow 관련 작업을 단일 모델로 통합하여 시스템 복잡성을 줄이는 동시에 전반적인 성능을 향상시킵니다.

2025년 3월

텍스트 코드 변환 및 에이전트 사용 사례를 포함하여 광범위한 애플리케이션을 개선하도록 설계된 강력한 12B 범용 소형 언어 모델(SLM)이 출시되었습니다. Mistral-Nemo-12B에서 미세 조정된 이 제품은 배포를 간소화하고 여러 기능을 단일 아키텍처로 통합합니다.

주요 개선 사항:

- 사용 케이스 이행에 최적화됨: 일본어 품질 향상을 포함하여 지원되는 언어에 대한 케이스 요약, 채팅 요약, 해결 메모 및 지식베이스 생성을 향상시킵니다.
- 우수한 텍스트-코드 및 텍스트-암호화 성능: 구조화된 데이터베이스에 대한 쿼리 생성 및 실행의 정확도 향상과 함께 Glide JavaScript 및 일반 JavaScript 편집 및 생성의 주요 개선 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.

- 강력한 콘텐츠 조정 및 안전: 적대적 프롬프트, 탈옥 시도 및 유해한 콘텐츠 생성에 대한 강력한 보호 기능을 제공하여 내장된 콘텐츠 필터링을 통해 보다 안전한 배포를 보장합니다.
- 통합 모델 배포: ServiceNow 관련 작업을 단일 모델로 통합하여 시스템 복잡성을 줄이면서 전반적인 성능을 높입니다.
- 향상된 지침 준수: 현재의 텍스트-텍스트 변환 NowLLM보다 다양한 수준의 프롬프트 및 지침 엄격성에서 더 나은 지침 수행 및 일관성을 제공합니다.

2024년 11월

성능과 품질 향상을 목표로 하는 몇 가지 주요 개선 사항이 추가되었습니다 Now LLM 서비스 .

- 다국어 지원: Now LLM 서비스 8개의 추가 언어를 지원하여 전역 팀이 모국어로 모델을 사용할 수 있습니다.

  지원되는 언어는 영어, 독일어, 프랑스어, 일본어, 네덜란드어, 프랑스어(캐나다), 스페인어, 포르투갈어(브라질) 및 이탈리아어입니다.

- JSON 형식 지원: 이제 이 모델은 JSON 형식의 출력을 제공하므로 개발자가 더 쉽게 다양한 애플리케이션과 통합하고 워크플로를 원활하게 자동화할 수 있습니다.
  - 결정론적 응답: JSON 모드는 구조화되고 일관된 출력을 보장하여 애플리케이션과 통합할 때 예측 가능성과 안정성을 향상시킵니다.
  - 오류 감소: 자유 형식 텍스트 모드와 달리 JSON 응답은 형식 오류나 문자를 잃을 가능성이 적어 통합 문제를 최소화합니다.
  - 낮은 토큰 소비: JSON의 고정 구조는 토큰 사용을 줄일 수 있으므로 응답 빈도가 높은 애플리케이션에 더 효율적이고 비용 효율적입니다.
- 다음과 같은 지침 개선 사항: 지침을 보다 정확하게 이해하고 따르도록 모델이 미세 조정되었습니다. 이를 통해 모델은 보다 핵심적이고 실행 가능한 응답을 제공하여 사용자가 필요한 정보를 더 빠르고 효율적으로 얻을 수 있도록 지원합니다.

생성형 **AI** 대규모 언어 모델(LLM)에 대한 지침 작성에 대한 일반 가이드라인

제품과 기술을 사용할 Now Assist 때 LLM에 특정 지침이나 기타 지침을 제공할 수 있습니다. 생성형 AI 지침을 작성하는 것은 키워드 검색을 수행하는 것과 다릅니다. 지침을 작성할 때 다음과 같은 일반 지침을 사용하십시오.

생성형 AI에 대한 지침을 작성하는 것은 검색 키워드를 사용하는 것과 매우 다릅니다. 키워드는 결과에 표시될 것으로 예상할 수 있는 단어입니다. 예를 들어 "회색 단발 고양이"를 검색하면 회색 고양이, 단발 고양이 또는 일반적인 고양이에 관한 주제나 미디어가 검색 결과로 반환될 것으로 합리적으로 예상할 수 있습니다. 그러나 생성형 AI를 사용하면 LLM에 작업을 수행하도록 요청합니다. "회색 단발 고양이"라는 문구에는 LLM에 무엇을 해야 하는지 알려주는 동사가 포함되어 있지 않습니다. 이 회색 고양이는 어떻습니까? 그들에 대해 알아야 할 모든 것을 찾아야 합니까? 입양할 회색 밥테일 고양이를 찾아야 할까요? 회색 밥테일 고양이 사진을 만들어야 할까요? 사실적인 그림이어야 할까요, 아니면 선화에 더 가까울까요? 생성형 AI에는 키워드 이상의 것이 필요합니다.

일반 **LLM** 지침

지침이나 질문을 사용하여 LLM에 원하는 것을 알립니다. 여기에는 다음 네 부분이 포함될 수 있습니다.

목표

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

LLM에서 어떤 종류의 결과를 원하십니까?

예: ## #### ## 3-5## ### ## ### ####...

컨텍스트

왜 필요하며 누가 참여합니까?

예: ... [##]## #### #### ### ## ### "Phase 3+" ### ##### ##### ## ### ### ####.

기대

LLM이 요청을 가장 잘 이행하려면 어떻게 해야 합니까?

예: ### ## # ### ### ### ######.

소스

LLM에서 어떤 정보 또는 기타 자원을 사용하시겠습니까?

예: 6### [##]## ## ## # Teams ### #####.

샘플 **LLM** 지침



지침을 지속적으로 테스트하고 개선합니다. 좋은 LLM 지침을 만드는 것은 반복적인 프로세스이며, LLM 모델이 학습할 때 시간이 지남에 따라 지침을 수정할 수 있습니다.

목표 명시하기

LLM 설명 또는 지침을 구성할 때 다음과 같은 기본 가이드라인을 고려하십시오.

- 동작 동사로 리드합니다. 명령형 또는 직접 명령을 사용합니다.
- 직설적이고 복잡한 문장보다는 간단한 문장을 사용하십시오.
- 구체적이어야 합니다.
- 전문 용어나 속어를 사용하지 마십시오.
- 제3자 또는 대명사에 대한 언급을 피하십시오. 주체 또는 식별자를 제거하면 일반적으로 LLM이 최종 사용자를 인격화하거나 잘못 식별하는 것을 방지할 수 있습니다.
- 여러분의 말은 생성형 AI가 사용할 논리를 지시합니다. 자세한 생각의 사슬 지침이 이를 위해 잘 작동합니다.

지침도 작업 유형에 맞게 조정해야 합니다. 다음 표에서는 다양한 종류의 작업과 각 상황에 대해 작성할 수 있는 지침의 종류에 대해 설명합니다.

생성형 **AI** 작업의 유형 및 예시 지침

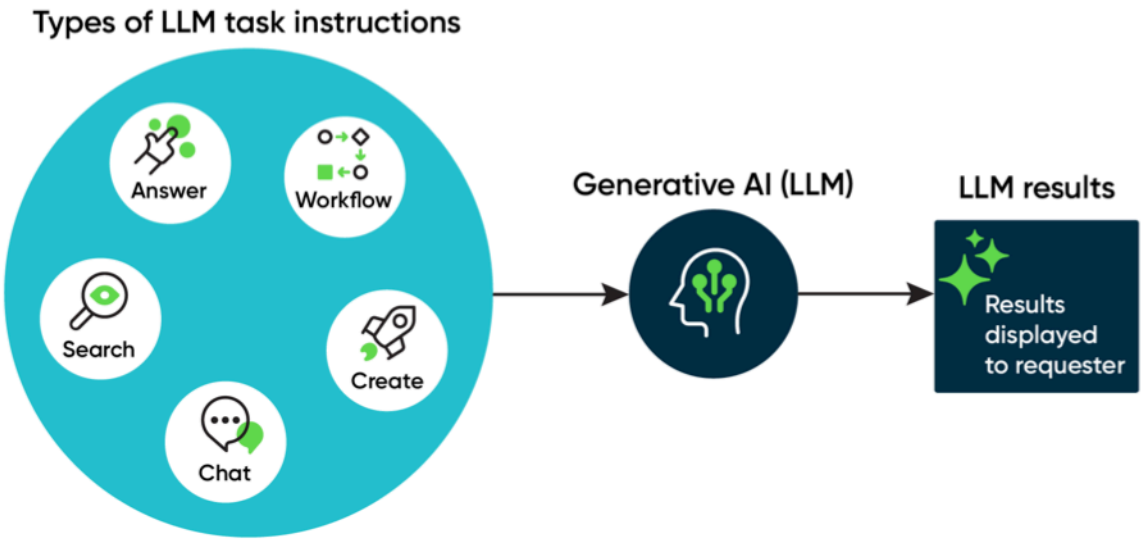
작업 유형	설명	예시 지침
단순 검색	간단한 답변 검색.	다음 회사 휴무일은 언제인가요?

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

생성형 **AI** 작업의 유형 및 예시 지침

작업 유형	설명	예시 지침
응답	여러 소스에서 정보를 수집하고 요약된 답변을 제공합니다.	지난 30일 동안 고객 지원의 주요 문제는 무엇이었습니까?
채팅	LLM이 요청자로부터 추가 정보를 받는 주고받는 대화입니다.	새 전화가 있는데 이제 액세스할 Okta수 없습니다.
작성	새 ServiceNow 구성요소를 생성합니다.	지난 12개월 동안 생성된 문제를 기반으로 쿼리 실행 속도가 느린 일반적인 이유와 해결 방법에 대한 새 KB를 작성합니다.
워크플로우	기존 워크플로우를 활용하고 대화를 생성합니다.	내 암호를 재설정합니다 Okta .

LLM 지침 워크플로우



지침에 컨텍스트 제공

LLM에 컨텍스트를 제공하면 당연한 사실을 말하는 것처럼 느껴질 수 있습니다. 예를 들어 사용자가 작업을 수행하려는 이유를 설명하거나 작업의 용도에 대해 자세히 설명해야 할 수 있습니다. 다른 의미를 가질 수 있는 언어를 사용하는 경우 용어를 정의할 수 있습니다. 예를 들어, 에 대한 Microsoft Teams지침인 경우 "Teams는 회사 직원이 개별적으로 또는 그룹으로 서로 통신하는 데 사용할 수 있는 애플리케이션을 의미합니다 Microsoft Teams"와 같이 말해야 할 수 있습니다.

컨텍스트를 제공할 때 작업의 대상 고객에 대해 생각하십시오. 이렇게 하면 더 나은 지침을 작성하는 데 도움이 됩니다. 작업 대상을 언급하면 LLM이 작업을 수행하는 데도 도움이 됩니다.

고려해야 할 사용자 유형:

관리자

관리자는 콘솔에서 기술을 Now Assist 관리자 구성합니다. 이 역할은 작업 및 요구 사항에 대해 플랫폼 소유자 및 제품 소유자와 협력합니다. 주제 전문가가 생성형 AI 결과의 정확성을 확인합니다. 관리 위원회 또는 위원회가 기술에 대한 최종 승인을 감독할 수 있습니다.

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

작성기

빌더는 애플리케이션 및 워크플로우와 같은 자산을 생성합니다. 기술 수준은 노코드, 로우코드, 중간 기술 또는 고급 기술에 이르기까지 다양할 수 있습니다. 그들은 주로 서로 상호 작용하고 관리자와 상호 작용합니다.

에이전트

에이전트는 제품, 서비스 또는 조직의 사용자를 위한 기술 지원, 고객 지원 또는 기타 문제 해결 지원을 제공합니다. 에이전트는 동료와 함께 작업하며 다양한 유형의 요청자를 지원합니다.

요청자

요청자는 조직의 직원, 파트너 또는 고객을 포함할 수 있습니다. 요청자는 주로 셀프 서비스 컨텍스트에서 생성형 AI를 접하게 됩니다. 생성형 AI는 요청자가 에이전트에게 도움을 요청하기 전에 스스로 문제를 해결할 수 있는 기회를 제공합니다.

또한 LLM에 원하는 종류의 답변에 도달하는 방법을 "지시"해야 할 수도 있습니다. 자세한 생각의 연쇄 지침은 원하는 결과를 생성할 가능성이 더 큽니다. 지침에서 가정을 하면 결과가 크게 달라질 수 있습니다.

생각의 연쇄 지침의 예

표준 지침	생각의 사슬 지침
Q: 테니스 공 5개로 시작합니다. 테니스 공 2캔을 더 구입합니다. 각 캔에는 3개의 테니스 공이 있습니다. 현재 테니스 공은 몇 개입니까? A: 답은 11입니다. Q: 카페테리아에는 23개의 사과가 있었습니다. 식당에서 점심을 만드는 데 20개를 사용하고 6개를 더 샀다면 식당에는 사과가 몇 개나 있습니까?	Q: 테니스 공 5개로 시작합니다. 테니스 공 2캔을 더 구입합니다. 각 캔에는 3개의 테니스 공이 있습니다. 현재 테니스 공은 몇 개입니까? A: 5개의 공이 있습니다. 테니스 공 3개들이 2캔은 각각 테니스 공 6개입니다. 5+6=11입니다. 정답은 11입니다. Q: 카페테리아에는 23개의 사과가 있었습니다. 식당에서 점심을 만드는 데 20개를 사용하고 6개를 더 샀다면 식당에는 사과가 몇 개나 있습니까?
LLM 결과(잘못됨)	LLM 결과(정답!)
A: 정답은 27입니다.	A: 카페테리아에는 원래 23개의 사과가 있었습니다. 그들은 점심을 만들기 위해 20개를 사용했습니다. 그래서 그들은 23-20=3이었습니다. 그들은 사과를 6개 더 샀으므로 3+6=9가 됩니다. 정답은 9입니다.

기대

결과의 소리와 모양을 지정할 수 있습니다. 예를 들어 LLM에 사용하려는 톤의 종류를 지정할 수 있습니다.

LLM 결과의 어조 수정

지침	**LLM** 결과	결과 평가
캐주얼하고 느긋한 어조로 사용자를 맞이하십시오.	이봐! (: 2024년 5월 22일 수요일에 오신 것을 환영합니다. 진정하고 좋은 하루 되세요!	캐주얼 너무!

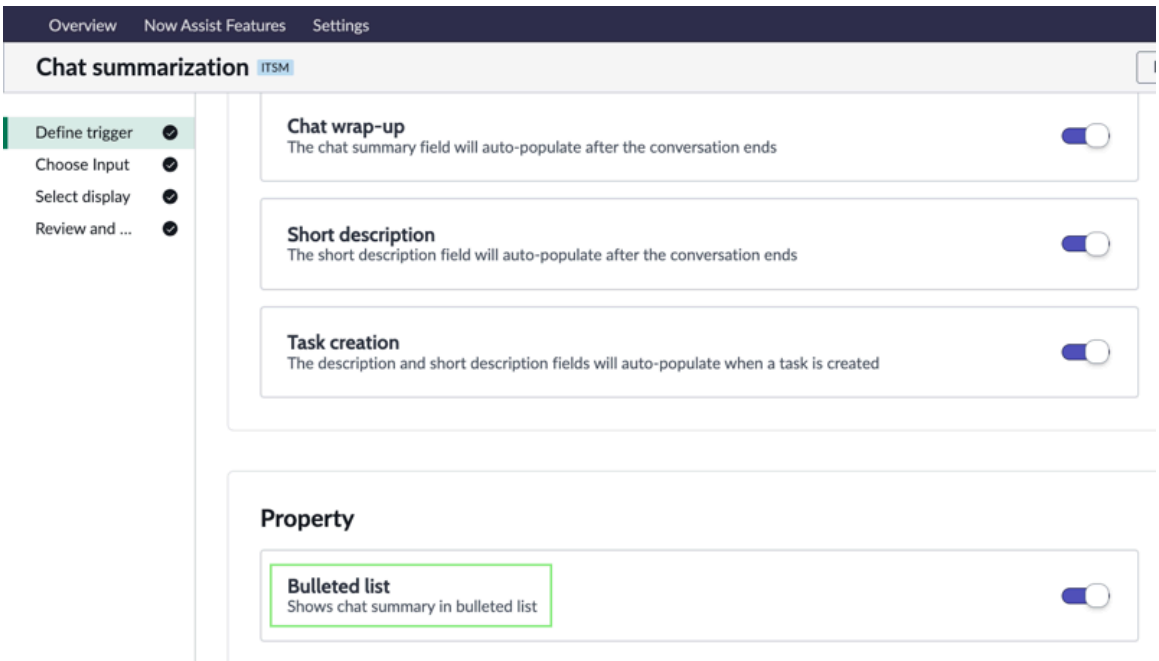
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

LLM 결과의 어조 수정

지침	**LLM** 결과	결과 평가
전문적이고 사무적인 어조로 사용자를 맞이하십시오.	좋은 날, 우리의 사업에 오신 것을 환영합니다. 오늘은 무엇을 도와드릴까요?	너무 격식을 차렸다.
전문적이면서도 친근한 어조로 사용자를 맞이하십시오.	안녕하세요! 2024년 5월 22일 오늘 도움을 드리게 되어 기쁩니다. 무엇을 도와드릴까요?	훌륭하지만 날짜를 원하지 않습니다.
전문적이면서도 친근한 어조로 사용자를 맞이하십시오. 날짜는 포함하지 마십시오.	안녕하세요! 제가 도와드리겠습니다. 오늘은 무엇을 도와드릴까요?	완벽.
지침	LLM 결과	결과 평가

일부 Now Assist 응용 프로그램에서는 서식을 지정하는 옵션이 있을 수 있습니다. 이러한 경우 예를 들어 글머리 기호 목록으로 답변을 제공하도록 LLM에 지시할 수 있습니다. 글머리 기호 목록은 읽기가 더 쉬운 경우가 많습니다.

글머리 기호 목록을 활성화하면 채팅 요약 기술이 향상됩니다.



소스

대화, 사이트, Microsoft SharePoint Online 인시던트 및 케이스, 내부 지식 문서를 포함하여 Microsoft Teams LLM에서 답변을 찾는 데 사용해야 하는 다양한 소스를 제안할 수 있습니다. 에이전트 또는 기술이 이러한 모든 소스에 액세스하려면 관리자가 인스턴스에 대한 액세스를 구성해야 합니다.

개발자의 경우 기술 또는 AI 에이전트가 액세스할 수 있는 소스가 원하는 결과에 따라 다를 수 있습니다. 예를 들어 인시던트 요약 기술은 인시던트 테이블을 소스로 사용합니다. AI 에이전트는 수행하는 작업에 맞게 사용자 지정된 다양한 도구와 지식 소스를 사용합니다.

기술 또는 AI 에이전트 사용을 위한 소스 구성에 대한 자세한 내용은 다음 주제 영역을 참조하십시오.

- AI Search
- Now Assist in AI Search

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

- External Content Connectors
- Now Assist 관리자 콘솔
- Now Assist AI 에이전트

기술 및 도구에 대한 **Now Assist** 추가 지침

기술에 대한 **Now Assist LLM** 지침 작성을 위한 자원

기술	참조
앱 생성	General guidelines for using Now Assist for app generation in ServiceNow Studio
분석 생성	Guidelines and example questions
카탈로그 항목 생성	Suggestions to describe catalog items
코드 생성	General guidelines for code generation
플로우 생성	Exploring flow generation
에 대한 LLM 주제 기술 가상 에이전트	LLM description and instruction guidelines for Virtual Agent topics
Now Assist 기술 키트	에 대한 일반 지침 Now Assist 기술 키트
RPA 봇 생성	RPA 봇 생성을 위한 일반 가이드라인
테스트 생성	Design considerations for prompting
UI 생성	General guidelines UI generation

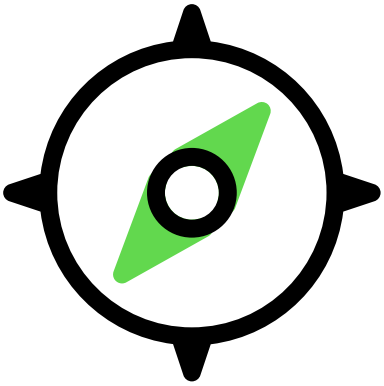
Now Assist

ServiceNow# Now Assist 는 대화 및 사전 예방적 경험을 통해 사용자 생산성과 효율성을 향상하도록 설계된 생성형 AI를 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.

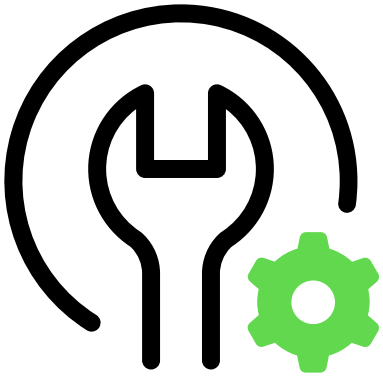
시작하기

탐색



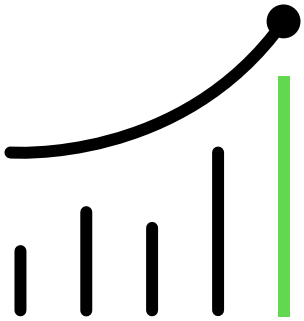
에 대해 Now Assist ServiceNow AI Platform자세히 알아보세요.

구성



생성형 AI(인공 지능) 기능 및 기술을 탐색, 구성, 사용 및 분석합니다.

분석



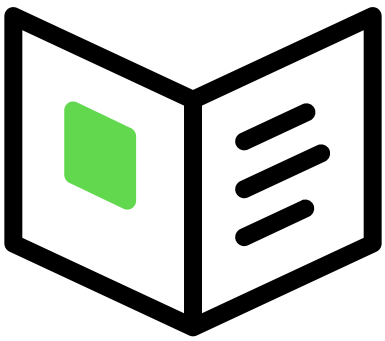
성능을 분석하고 모니터링합니다 Now Assist .

Now LLM 서비스 모델 업데이트



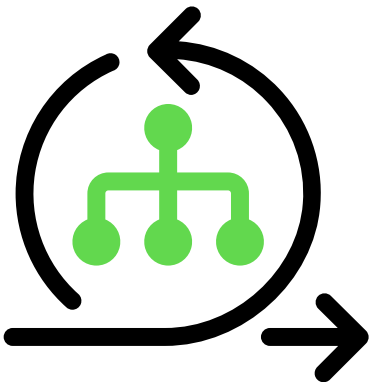
모델에 대해 Now LLM 서비스 알아봅니다.

참조



에서 Now Assist사용자 역할, 데이터 사용 정책 및 도메인 분리에 대해 학습합니다.

생성형 AI 컨트롤러



를 사용하여 생성형 AI 컨트롤러생성형 AI 경험을 ServiceNow AI Platform 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.

중요사항:

- 국내 SKU를 보유한 고객은 일부 모델 제공자를 이용할 수 없으며, 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 국내 고객에게 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB1584492 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 모델 제공자 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

Now Assist 제품 및 기술

Now Assist 프레임워크는 에서 ServiceNow AI Platform지원됩니다. 기술을 사용하려면 Now Assist 다음 Now Assist 제품 중 하나 이상을 활성화합니다.

Now Assist 제품

워크플로우	사업영역	사용 가능한 제품
기술	기술 워크플로우에는 IT 서비스 및 운영, 제품 및 서비스 제공 전략 관리, 플랫폼 보안과 같은 IT 애플리케이션이 포함됩니다.	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Hardware Asset Management (HAM) • Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for Security Incident Response • Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Now Assist for Vulnerability Response

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

Now Assist 제품

워크플로우	사업영역	사용 가능한 제품
고객	고객 워크플로우에는 현장 서비스, 금융 서비스, 통신 및 미디어, 공공 서비스 부문을 비롯하여 고객 서비스를 지원하는 애플리케이션이 포함됩니다.	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) • Now Assist for Sales and Order Management (SOM) • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
직원	직원 워크플로우가 지원하고 기능을 제공합니다 HR 서비스 제공직원 경험 .	• Now Assist for Employee Experience • Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)
작성자	크리에이터 워크플로우는 다음을 포함한 다양한 플랫폼 도구 및 작성기를 지원합니다. • 앱 엔진 스튜디오 • ServiceNow AI Platform 스크립팅 • 플랫폼 분석 • 서비스 카탈로그 • 워크플로우 스튜디오 • RPA 허브 • 프로세스 마이닝	Now Assist for Creator

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

워크플로우	사업영역	사용 가능한 제품
재무 및 공급망	재무 및 공급망 워크플로우는 구매 요청, 소싱 요청, 제품 또는 서비스 요청을 지원합니다.	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

기술 및 해당 워크플로우의 Now Assist 전체 목록은 다음 문서를 참조하십시오 Now Assist 기술.

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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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. 고객은 다음에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다. Now Assist 옵트아웃 페이지.

Now Assist 탐색

에 생성형 AI 기능을 ServiceNow AI Platform제공하는 방법을 Now Assist 알아봅니다. 를 사용하면 Now Assist조직의 생산성과 효율성을 개선하고, 더 나은 셀프 서비스를 제공하고, 작업을 권장하고, 답변을 제공하고, 사용자가 보다 효과적으로 검색할 수 있도록 권한을 부여할 수 있습니다.

Now Assist 개요

Now Assist 는 대규모 언어 모델(LLM)이 수행할 수 있는 작업인 생성형 AI 기능의 플랫폼 간 제품군입니다. 생성형 AI 기능은 초기 교육 및 아키텍처를 기반으로 합니다.

기술은 기능과 사용 사례를 사용자에게 제공합니다. 기술의 예로는 고객 작업 공간 내의 채팅 요약 이 있습니다. Now Assist 제품은 다양한 워크플로우에서 사용자의 요구를 충족하도록 맞춤화된 기능과 기술을 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 Assist 프레임워크

Now Assist 프레임워크는 에서 ServiceNow AI Platform지원됩니다. 기술을 사용하려면 Now Assist 다음 Now Assist 제품 중 하나 이상을 활성화합니다.

Now Assist 제품

워크플로우	사업영역	사용 가능한 제품
기술	기술 워크플로우에는 IT 서비스 및 운영, 제품 및 서비스 제공 전략 관리, 플랫폼 보안과 같은 IT 애플리케이션이 포함됩니다.	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Hardware Asset Management (HAM) • Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for Security Incident Response • Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Now Assist for Vulnerability Response
고객	고객 워크플로우에는 현장 서비스, 금융 서비스, 통신 및 미디어, 공공 서비스 부문을 비롯하여 고객 서비스를 지원하는 애플리케이션이 포함됩니다.	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) • Now Assist for Sales and Order Management (SOM) • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

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

워크플로우	사업영역	사용 가능한 제품
직원	직원 워크플로우가 지원하고 기능을 제공합니다 HR 서비스 제공직원 경험 .	• Now Assist for Employee Experience • Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)
작성자	크리에이터 워크플로우는 다음을 포함한 다양한 플랫폼 도구 및 작성기를 지원합니다. • 앱 엔진 스튜디오 • ServiceNow AI Platform 스크립팅 • 플랫폼 분석 • 서비스 카탈로그 • 워크플로우 스튜디오 • RPA 허브 • 프로세스 마이닝	Now Assist for Creator
재무 및 공급망	재무 및 공급망 워크플로우는 구매 요청, 소싱 요청, 제품 또는 서비스 요청을 지원합니다.	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Now Assist 제품에는 에 대한 다음과 같은 기본 플랫폼 도구 중 일부 또는 전부가 Now Assist포함됩니다. 자세한 내용은 Now Assist 플랫폼 워크플로우의 기술 문서를 참조하십시오.

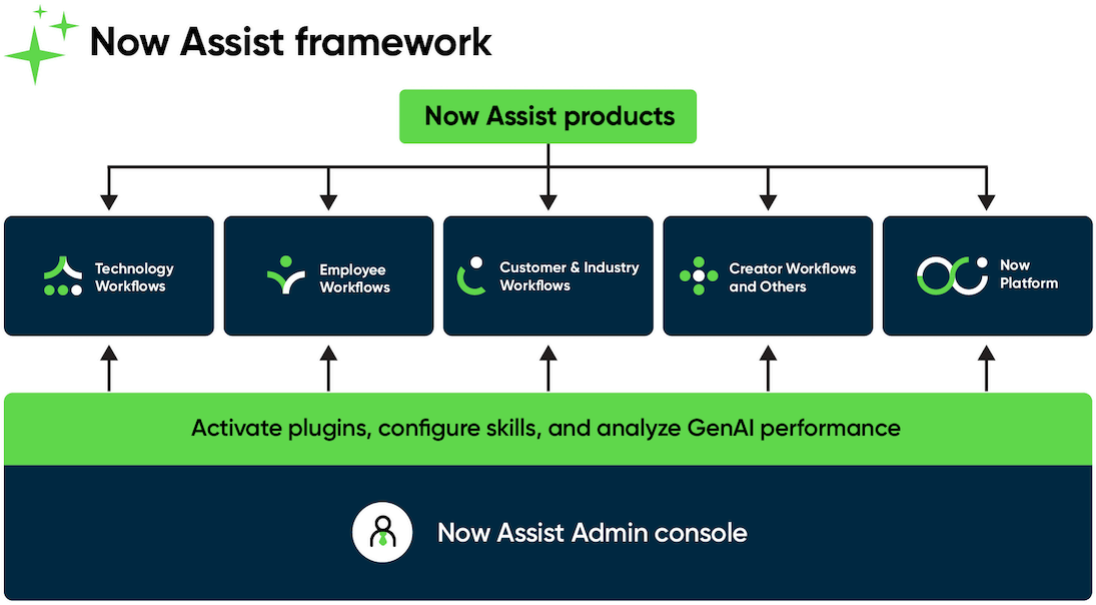
- 관리자는 를 사용하여 플러그인을 설치하고, 기술을 관리하고, 사용 및 성과를 분석합니다 Now Assist 관리자 콘솔.
- 사용자는 인스턴스에서 를 Now Assist 패널 사용하여 기술을 활용할 Now Assist 수 있습니다.
- 에 대한 AI 검색답변을 생성하는 데 사용합니다Now Assist in AI Search .
- 모바일 환경에서 생성 AI 기술을 실행하는 데 사용합니다 Now Assist for Mobile .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 카탈로그 환경을 생성하고 LLM 주제 디스커버리를 사용하는 주제를 작성하는 데 사용합니다 Now Assist in Virtual Agent .
- 개발자는 자체 생성형 AI 컨트롤러 타사 대규모 언어 모델(LLM) 라이선스를 사용하여 사용자 지정 플로우 및 대화에 생성형 AI 기능을 통합할 수 있습니다.

다음 다이어그램에서는 프레임워크에서 Now Assist 사용할 수 있는 기능을 보여 줍니다.

Now Assist 프레임워크



Now Assist 이점

이점	기능	사용자
Now LLM 생성 AI 모델과 함께 검색 기능을 활용하여 관련 지식 문서에 대한 실행 가능한 AI 생성 요약으로 사용자 검색의 질문에 답합니다.	Now Assist in AI Search	모든 사람
애플리케이션과 애플리케이션에서 제공하는 기술을 설치하고 구성합니다 Now Assist .	Now Assist 관리자 콘솔	관리자
켤 기술과 해당 기술에 액세스할 수 있는 사용자를 선택합니다.	Now Assist 관리자 콘솔	관리자
에서 Now Assist제공되는 생성형 AI 기능 및 역량의 사용량과 성능을 모니터링합니다.	Now Assist 분석	관리자
사용자 친화적인 인터페이스를 통해 상황에 맞는 생성 AI 기술에 액세스합니다.	Now Assist 패널	모든 사람
모바일 장치에서 기술을 사용합니다 Now Assist .	Now Assist for Mobile	모든 사람
워크플로우를 사용자 지정하고 자체 외부 공급업체 LLM 라이선스를 사용합니다.	생성형 AI 컨트롤러	관리자 또는 개발자
다른 플랫폼 기능에서 사용합니다 Now Assist .	Now Assist 플랫폼 워크플로우의 기술	관리자 또는 개발자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
인스턴스의 소비를 모니터링합니다 Now Assist .	Monitoring Now Assist usage in Subscription Management	관리자

Now Assist 관리자 콘솔

콘솔을 Now Assist 관리자 사용하면 애플리케이션 및 기능을 설정, 구성 및 모니터링하는 Now Assist 데 필요한 중요한 정보에 빠르고 쉽게 액세스할 수 있습니다.

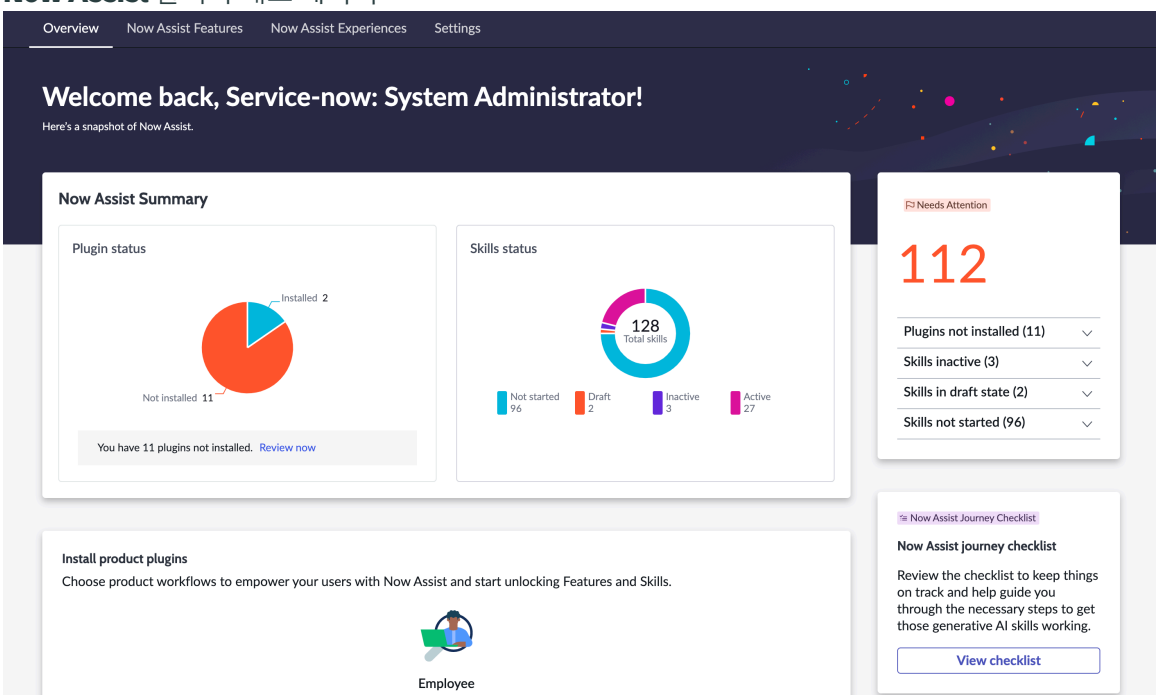
소개 Now Assist 관리자 콘솔로 이동합니다.

Now Assist 관리자 개요

콘솔의 기능과 기술에 대한 Now Assist 탐색을 Now Assist 관리자 시작하십시오. 이 콘솔에는 에서 다양한 생성형 AI 기능을 설치, 구성 및 학습하는 데 필요한 모든 것이 포함되어 있습니다 ServiceNow AI Platform.

다음 예는 개요 페이지를 보여줍니다 Now Assist 관리자 .

Now Assist 관리자 개요 페이지



Now Assist 관리자 워크플로우

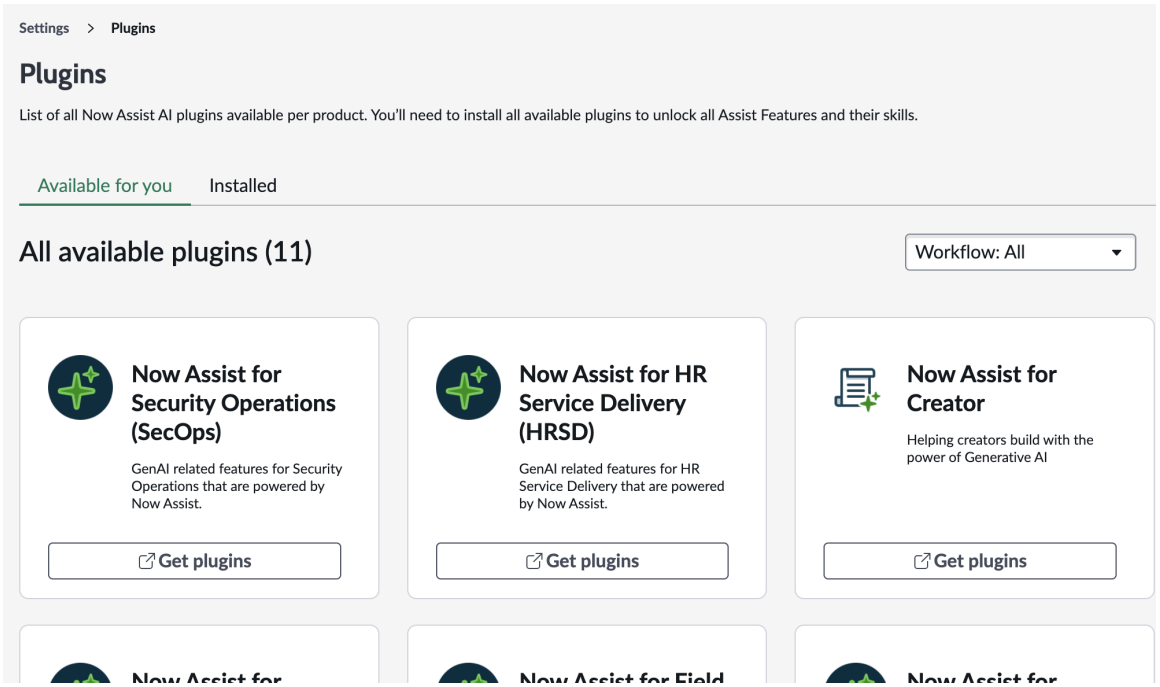
콘솔 사용을 Now Assist 관리자 시작하려면 5단계를 수행합니다.

1. 플러그인을 설치합니다.

   설정 페이지의 사용 가능 탭에서 사용 가능한 플러그인을 검토하고 비즈니스 요구와 관련된 플러그인을 설치할 수 있습니다. 각 플러그인에는 인스턴스에서 생성 AI 기능을 활성화하기 위해 활성화할 수 있는 기술이 포함되어 있습니다. 다음 다이어그램에서는 사용 가능 탭을 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.

설정 > 플러그인 페이지의 사용 가능 탭 **Now Assist** 관리자



2. (선택 사항) 패널을 켭니다 Now Assist .

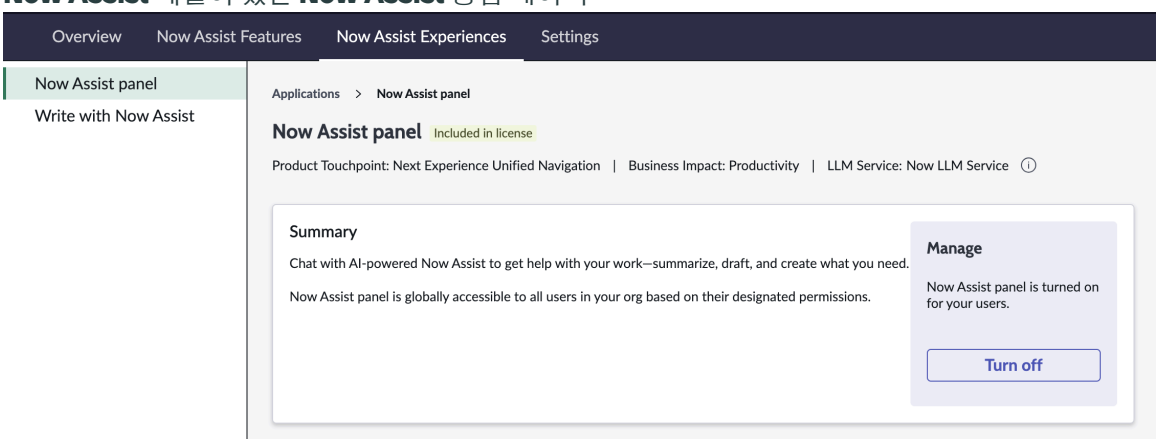
   패널은 Now Assist 기술을 UI에 넥스트 경험 통합합니다Now Assist. 콘솔에서 직접 Now Assist 관리자 패널을 켜면 Now Assist 에이전트가 .ServiceNow AI Platform

   패널에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.Now Assist Now Assist 패널 개요.

   기술이 코어 UI 및 작업 공간에서 제품 내 표시될 수도 있으므로 이 단계는 선택 사항입니다.

   관리 콘솔의 Now Assist 경험 페이지에서 패널을 켤 Now Assist 수 있습니다.

Now Assist 패널이 있는 **Now Assist** 경험 페이지

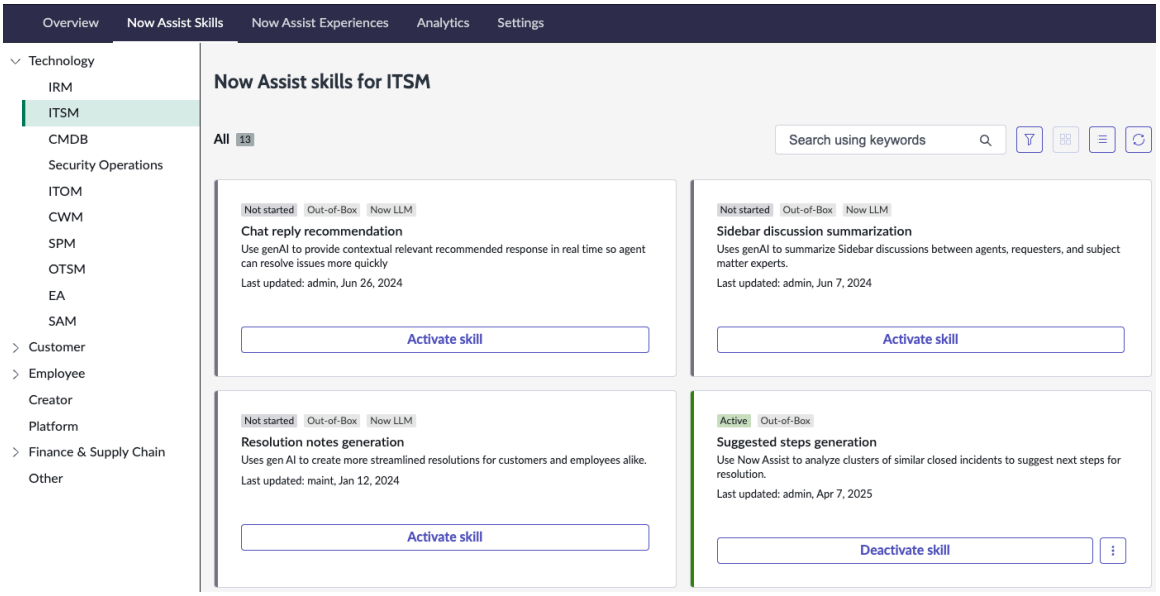


3. 기술을 활성화합니다.

   기술은 애플리케이션의 특정 사용 사례 Now Assist 에 대해 생성되는 기능입니다. Now Assist 기술 페이지를 사용하여 설치된 플러그인으로 사용할 수 있는 기술을 탐색합니다. 다음 다이어그램은 기술 워크플로우에서 사용 가능한 기능과 기술을 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.

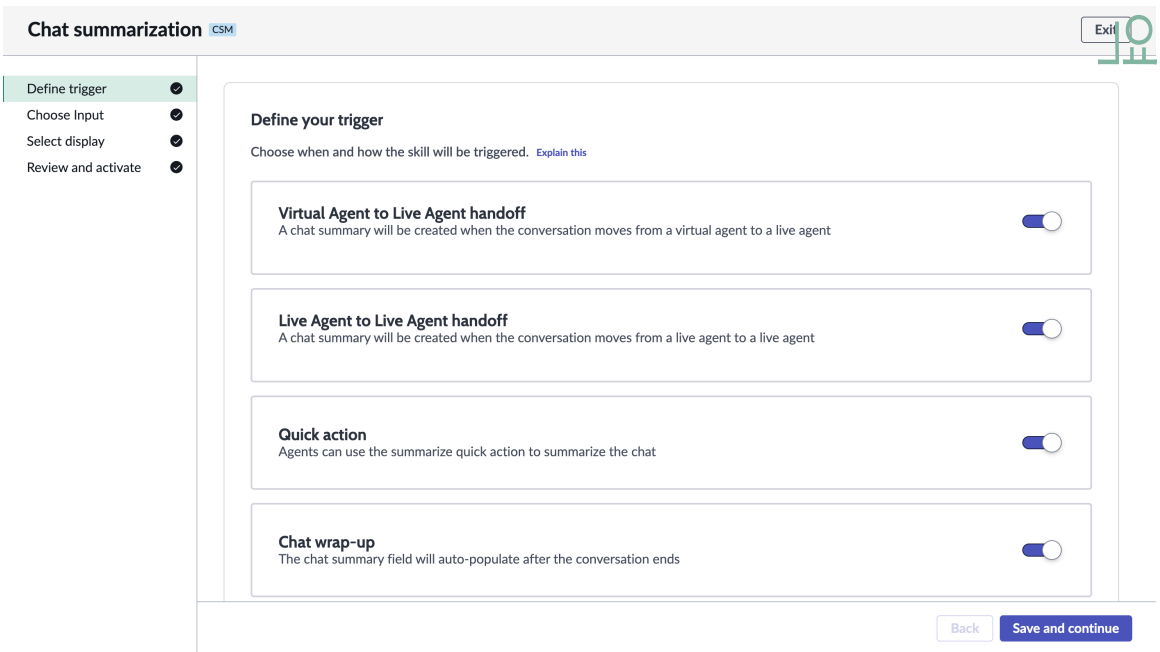
기술 워크플로우에서 사용 가능한 **Now Assist** 기능 및 기술



비즈니스 요구에 가장 적합한 기술을 결정한 후 콘솔에서 활성화할 수 있습니다. 일부 기술에는 기술 입력 및 트리거 결정과 같이 필요에 맞게 기술을 사용자 지정할 수 있도록 구성이 필요합니다. 기능 페이지에서 구성 Now Assist 관리자 하려는 기술을 선택할 수 있습니다.

다음 예는 기술을 표시할 위치를 선택하는 기술 활성화 프로세스의 안내 설정 단계를 보여줍니다. 기술은 코어 UI 및 작업 공간을 포함한 제품 내 또는 Now Assist 패널에 표시할 수 있습니다. 위치 중 하나 또는 둘 다를 선택할 수 있습니다. 다음 다이어그램은 의 Now Assist 관리자채팅 요약 활성화 프로세스를 보여줍니다.

에서 채팅 요약 활성화 **Now Assist** 관리자

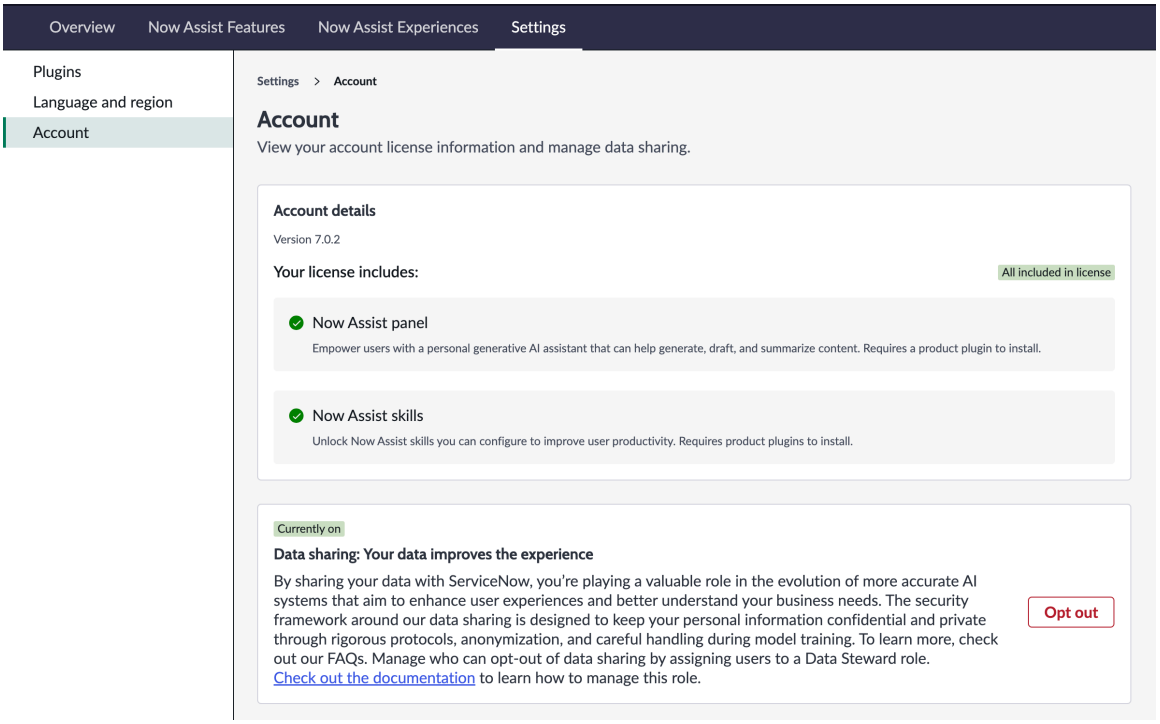


4. 계정 설정을 검토합니다 Now Assist .

Now Assist 관리자 콘솔 설정 페이지를 사용하면 인스턴스에 동적 변환이 활성화되어 있는 경우 언어 지원을 설정하고 계정 세부 정보를 검토할 수 있습니다. 사용할 수 있는 플러그인과 인스턴스의 데이터 공유 상태에 대한 최신 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.

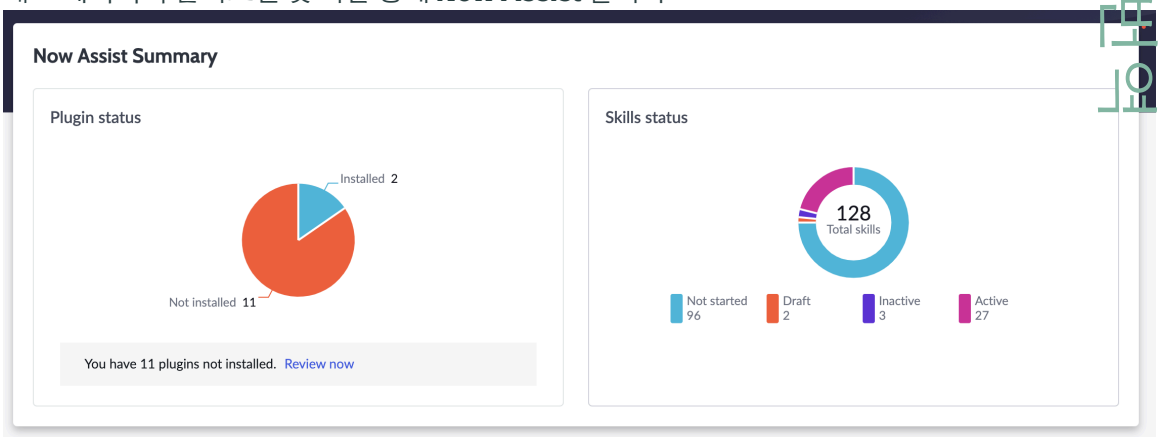
Now Assist 관리자 콘솔 계정 설정



5. 기술 성과를 모니터링하고 분석합니다.

   개요 페이지에서 제공되는 메트릭을 사용하여 주의가 필요한 요약, 성능 정보 및 문제를 검토합니다. 다음 예는 현재 플러그인 상태와 활성 기술 수를 보여줍니다.

   개요 페이지의 플러그인 및 기술 상태 **Now Assist** 관리자

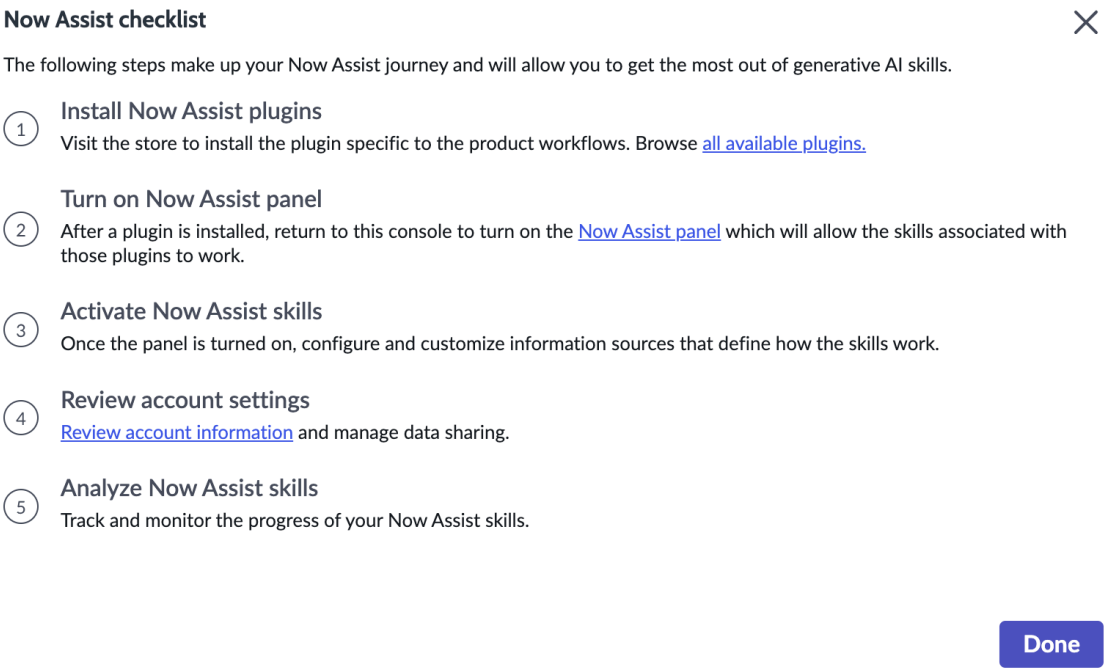


콘솔에는 Now Assist 관리자 인스턴스에서 구현 Now Assist 하기 위한 추가 지침과 함께 **Now Assist** 여정 검사 목록이 포함되어 있습니다.

© 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.

Now Assist 여정 검사 목록

언제든지 콘솔 개요 페이지에서 다음 검사 목록을 Now Assist 관리자 참조하여 애플리케이션, 기능 및 기술을 구현할 Now Assist 수 있습니다.



여정에 **Now Assist** 대해 자세히 알아보기

- 개요 가져오기 the Now Assist 틀.
- 자세히 보기 Now Assist 패널.
- 탐색 Now Assist 기술 이용할 수 있는.
- 활성화 및 구성 Now Assist 기술 콘솔 Now Assist 관리자 사용.
- 기술 사용 및 성과를 분석하고 모니터링합니다 Now Assist.

Now Assist 패널

Now Assist 패널을 사용하면 생성형 AI 경험의 지원을 받아 고객 문제를 더 빠르게 해결할 수 있습니다. 이 대화형 인터페이스를 사용하여 채팅, 케이스 또는 인시던트를 요약하거나, 도움을 받거나, 해결 메모를 생성하여 이 정보의 컨텍스트를 보다 신속하게 파악할 수 있습니다.

> **주:**
> 넥스트 경험 패널을 사용하려면 활성화해야 Now Assist 합니다. 자세한 내용은 Considerations for activating Next Experience 문서를 참조하십시오.

패널에는 두 가지 버전이 있습니다.Now Assist

- 표준 채팅 - 표준적인 정적 채팅 창에서 대화형 지원 지원을 제공합니다.
- 향상된 채팅 - 보다 직관적이고 개인화된 경험을 제공하는 동적 창 내에서 대화형 지원 지원을 제공합니다. Now Assist 향상된 채팅을 보려면 향상된 채팅을 Now Assist 사용하도록 인스턴스를 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.

표준 채팅

패널 표준 채팅을 Now Assist 사용하면 생성형 AI 경험의 지원을 받아 고객 문제를 더 빠르게 해결할 수 있습니다. 이 대화형 인터페이스를 사용하여 채팅, 케이스 또는 인시던트를 요약하거나, 도움을 받거나, 해결 메모를 생성하여 이 정보의 컨텍스트를 보다 신속하게 파악할 수 있습니다.

주:
넥스트 경험 패널을 사용하려면 활성화해야 Now Assist 합니다. 자세한 내용은 Considerations for activating Next Experience 문서를 참조하십시오.

Now Assist 패널 개요

에이전트는 패널을 사용하여 Now Assist 생성형 AI와 상호작용하고 지원을 받을 수 있습니다. Now Assist 패널에서 생성형 AI 경험을 사용하여 채팅, 케이스, 인시던트를 요약하거나 해결 메모를 생성함으로써 생산성과 효율성을 높일 수 있습니다.

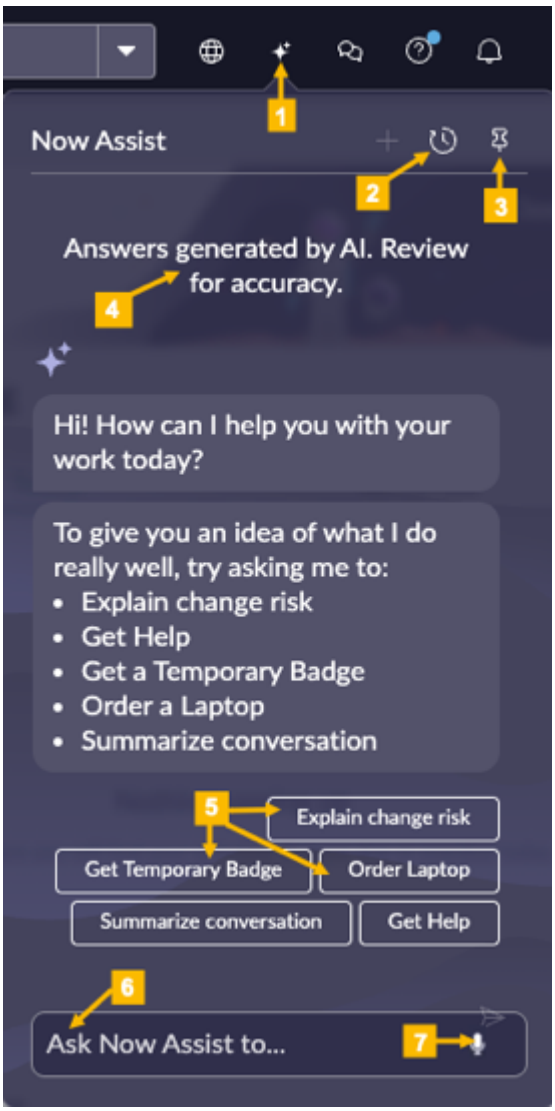
기술 탐지와 같은 패널의 대화적 측면은 에 의해 Now LLM 서비스구동됩니다Now Assist.

주:
Now Assist 패널에 표시하려면 Now Assist 기술을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Now Assist 기술 문서를 참조하십시오.

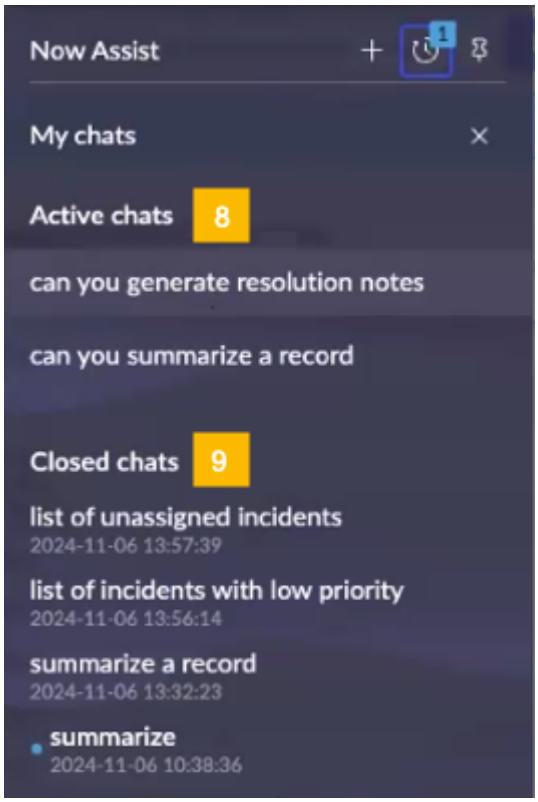
선택하여 Now Assist 패널을 표시 Now Assist 해 보겠습니다.

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



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



패널에는 Now Assist 다음이 포함됩니다.

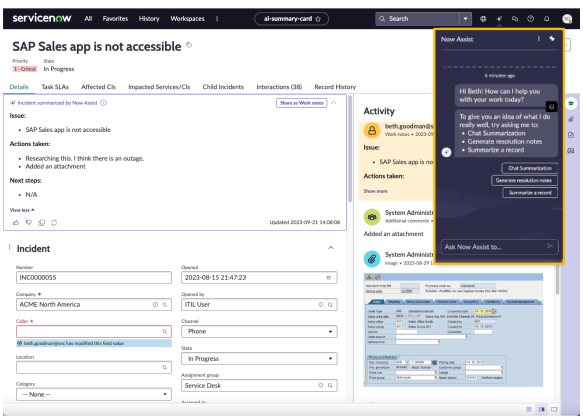
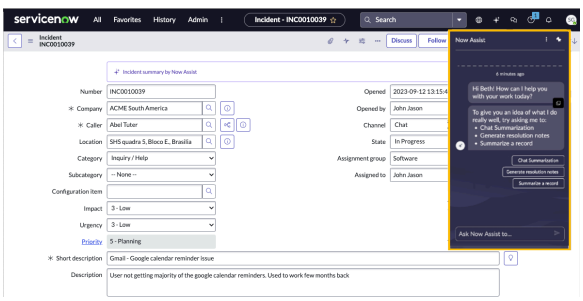
항목 번호	설명
1 - ✦	Now Assist 패널을 표시합니다. 정사각형 안에 숫자가 나타나면 패널을 닫았을 때 Now Assist 놓친 메시지 수를 나타냅니다. ✦1
2 - 🕒	대화 목록을 표시합니다. 숫자가 나타나면 읽지 않은 메시지가 있는 대화의 수를 나타냅니다.
3 - 📌	패널을 화면에 배치하거나 고정 Now Assist 합니다.
4 - Now Assist 메시지	답변이 AI에 의해 생성됨을 나타냅니다.
5 - 옵션 단추	사용 가능한 옵션을 표시합니다.
6 - Now Assist에게 다음 작업을 요청합니다... 받	작업을 입력합니다.
7 - 음성 입력	활성화된 경우 음성 입력 마이크 아이콘 또는 키보드 단축키를 선택하여 음성을 사용하여 패널과 상호 작용합니다 Now Assist . 말한 후

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 번호	설명
	시스템이 텍스트를 기록한 다음 화면에 표시하는 동안 일시 중지됩니다. 활성화음성 입력에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오패널에 음성 Now Assist 입력 사용. 및 에 대한 메뉴(음성 입력모드) 바로 가기를 참조하십시오 Next Experience keyboard shortcuts Now Assist.MicrosoftmacOS
8 - 활성 채팅	모든 활성 채팅은 활성 채팅 섹션에 표시됩니다. 의 활성 채팅 섹션에 있습니다 Now Assist. 제목에서 + 아이콘을 선택하여 추가 채팅을 생성할 수 있습니다.
9 - 종결된 채팅	종결된 모든 채팅을 표시합니다. 종결된 채팅 중 하나를 선택하면 해당 채팅 기록을 볼 수 있습니다.

Now Assist 패널은 ServiceNow Studio에서 넥스트 경험 사용할 수 있습니다. 다음 스크린샷은 작업 공간의 패널과 코어 UI 아래의 넥스트 경험화면에 표시됩니다Now Assist.

Now Assist 패널

넥스트 경험	코어 UI
	

Now Assist 패널에서 탐색

Now Assist**Now** Assist에게 다음 작업을 요청...(Ask Now Assist to... to) 필드에 탐색 요청을 입력하여 현재 대화에서 나가지 않고 패널에서 탐색합니다. "활성 인시던트로 이동" Now Assist 을 입력하면 활성 인시던트를 볼 수 있는 버튼이 표시됩니다.

채팅 요약

채팅 요약을 읽고 채팅의 세부 정보를 빠르게 알아봅니다. 채팅 요약은 요청자가 동일한 정보를 반복할 필요가 없도록 채팅에 대한 충분한 세부 정보를 제공합니다.

패널에서 채팅 요약 Now Assist 을 생성하려면 채팅 요약을 선택하거나 **Now Assist** 필드에## ##을 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:
의 에이전트 채팅/summarize 빠른 작업을 사용하여 채팅 요약을 생성할 수도 있습니다.

채팅 요약에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 채팅 요약참조하십시오.

케이스 또는 인시던트 요약

케이스 요약을 읽고 케이스 또는 인시던트의 상세 정보를 빠르게 학습합니다. 요약은 요청자가 동일한 정보를 반복할 필요가 없도록 상호작용에 대한 충분한 상세 정보를 제공합니다.

패널에서 , HR 서비스 제공(HRSD)용 Now Assist, 또는 ITSM용 Now Assist에 대한 CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist케이스 또는 인시던트 요약을 Now Assist 생성할 수 있습니다.

- 의 경우 CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist기록 요약을 선택하거나 **Now** Assist에게 요청 필드에 ## ##을 입력합니다.
- 의 경우 HR 서비스 제공(HRSD)용 Now Assist기록 요약을 선택하거나 **Now** Assist에게 요청 필드에 ## ##을 입력합니다.
- 의 경우 ITSM용 Now Assist인시던트 요약을 선택하거나 **Now** Assist에게 요청 필드에 #### ##을 입력합니다.

케이스 또는 인시던트 요약에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기록 요약.

대화 도움말

패널의 도움 받기 기술 옵션을 Now Assist 사용하여 쿼리에 대한 구체적이고 정확한 답변을 얻으십시오. 이 기술은 역량에 대한 Now Assist 권한이 있는 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.

패널에서 도움말 Now Assist 가져오기를 나타내는 대화형 도움말 기술에 대한 Now Assist 자세한 내용은 문서를 참조하십시오Now Assist 대화형 도움말.

해결 메모 생성

해결 메모를 생성하고 읽으면 상호작용이 해결된 방법에 대한 상세 정보를 빠르게 파악할 수 있습니다.

패널에서 해결 메모를 Now Assist 생성하려면 해결 메모 생성을 선택하거나 **Now** Assist에 요청 필드에## ## ### 입력합니다.

해결 메모 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 해결 메모 생성.

스트리밍 응답

패널에 질문이나 요청을 Now Assist 입력하면 에서 Now Assist 지식베이스 문서, 외부 컨텐츠, 제품 설명서, 카탈로그 항목 및 워크플로우에서 정보를 수집하여 종합적인 답변으로 결합합니다. 전체 메시지가 렌더링될 때까지 기다리는 대신 합성된 응답은 실시간으로 스트리밍되고 전체 메시지가 전달된 후 스트리밍을 중지합니다. 응답이 생성되는 동안 애니메이션 반짝임 아이콘(✨)이 나타나고 응답이 완전히 로드되면 정적 반짝임 아이콘으로 바뀝니다.

향상된 채팅

Now Assist 패널 향상된 채팅은 동적 창 내의 대화형 지원 환경으로, 여러 활성 대화를 할 수 있는 기능과 우수한 검색 기능도 포함합니다. 패널 강화 채팅을 사용하면 Now Assist 생성형 AI를 활용하여 채팅, 케이스 또는 인시던트 요약, 도움 요청, 해결 메모 생성 등의 작업을 수행함으로써 생산성과 효율성을 향상시킬 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
넥스트 경험 패널을 사용하려면 활성화해야 Now Assist 합니다. 자세한 내용은 Considerations for activating Next Experience 문서를 참조하십시오.

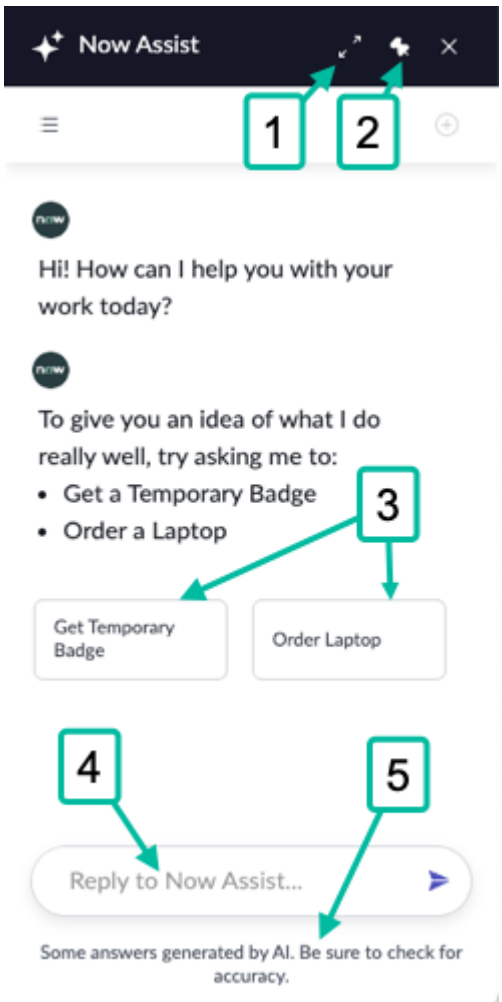
에이전트는 패널 향상된 채팅을 Now Assist 사용하여 생성형 AI와 상호작용하고 도움을 받을 수 있습니다. 헤더를 선택하고 채팅 창을 원하는 위치로 끌어서 채팅 창을 이동할 수 있습니다. 창의 가장자리를 사용하여 채팅 창의 크기를 조정하여 원하는 크기로 조정하거나 도구 모음 아이콘을 사용할 수 있습니다.

기술 탐지와 같은 패널의 대화적 측면은 에 의해 Now LLM 서비스구동됩니다Now Assist.

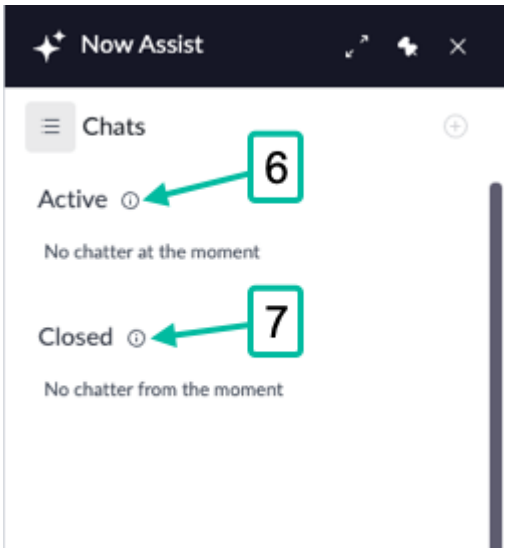
주:
Now Assist 패널에 표시하려면 Now Assist 기술을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Now Assist 기술 문서를 참조하십시오.

선택하여 Now Assist 패널을 표시 Now Assist 해 보겠습니다.

Now Assist 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.

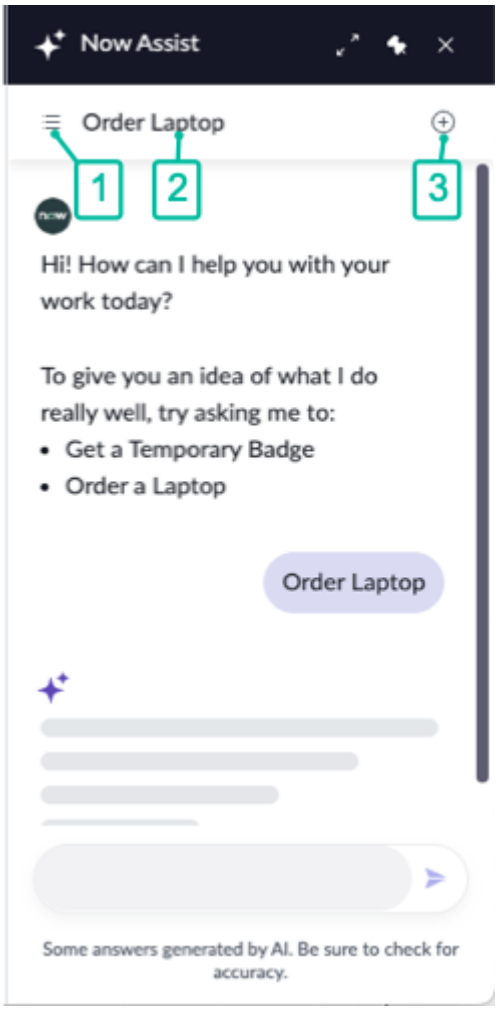


패널에는 Now Assist 다음이 포함됩니다.

항목 번호	설명
1 -	채팅을 90% 화면 크기 창으로 확장합니다. 90% 화면 크기 창은 크기를 조정하거나 이동할 수 없습니다. 아이콘을 다시 선택하면 채팅 크기가 다시 부동 창으로 조정됩니다.
2 -	패널을 화면에 배치하거나 고정 Now Assist 합니다.
3 - 옵션 단추	사용 가능한 옵션을 표시합니다.
4 - Now Assist에 회신...	작업을 입력합니다.
5 - Now Assist 메시지	답변이 AI에 의해 생성됨을 나타냅니다.
6 - 활성 채팅	모든 활성 채팅은 활성 채팅 섹션에 표시됩니다. 의 활성 채팅 섹션에 있습니다 Now Assist. 제목에서 + 아이콘을 선택하여 추가 채팅을 생성할 수 있습니다.
7 - 종결된 채팅	종결된 모든 채팅을 표시합니다. 종결된 채팅을 선택하면 채팅 이력이 표시됩니다.

하위 헤더는 Now Assist 다음 요소로 구성됩니다.

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



Now Assist 하위 헤더 요소

요소	설명
1. 채팅(채팅 ☰)	모든 채팅이 표시됩니다. 채팅은 가장 최근 대화가 맨 위에 오도록 구성됩니다. 채팅을 선택하면 대화 영역에서 채팅이 열립니다. 읽지 않은 채팅 또는 알림이 있으면 채팅 아이콘(☰에 배지 번호가 나타납니다. 읽지 않은 채팅 또는 알림은 옆에 빨간색 점이 표시되며 채팅 제목은 굵게 표시됩니다. 또한 다른 활성 채팅이 진행 중인 동안 새 채팅으로 전환하면 채팅 아이콘 (☰.)에 팝업 메시지가 나타납니다. ## ### #######. ## ### ## ## #### ## ## ### ### ### # ####. 다음 목록에는 채팅 영역에서 볼 수 있는 채팅 섹션이 포함되어 있습니다. • 활성: 대화를 계속할 수 있는 채팅입니다. 해당하는 경우 활성 채팅은 2시간 동안 활동이 없으면 종결된 채팅 섹션으로 이동합니다. 이 2시간 시간 제한은 메시징 채널 {sys_cs_channel.list} 테이블 내에서 구성할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 하위 헤더 요소

요소	설명
	수 있습니다. 비활성 시간 제한을 변경하려면 메시징 채널 {sys_cs_channel.list} 테이블에서 **NASS** 기록을 선택하고 대화 유휴 제한 시간 필드를 원하는 활성 채팅 시간 제한으로 채웁니다. 활성 채팅이 없는 경우 ## ### ### 표시됩니다. 12개 이상의 활성 채팅이 실행 중인 경우 더 많은 채팅을 볼 수 있는 더 보기 링크가 나타납니다. 더 보기를 선택하면 추가로 10개의 채팅이 표시됩니다. • 업데이트: 중요한 알림 및 미리 알림에 대한 업데이트가 표시되도록 구성할 수 있습니다. *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*# true(기본값)로 설정하면 포털 홈페이지에 간단한(실행 불가능) Now Assist 패널 알림이 나타납니다. 알림을 선택하면 이 업데이트 섹션으로 리디렉션됩니다. 업데이트가 없는 경우 ## ####### 가 표시됩니다. 사용 가능한 업데이트가 4개 이상인 경우 더 많은 업데이트를 볼 수 있는 더 보기 링크가 표시됩니다. 더 보기를 선택하면 추가로 10개의 업데이트가 표시됩니다. 주: *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*false 설정하면 업데이트 섹션이 나타나지 않습니다. • 종결: 종결된 채팅이 표시되도록 구성할 수 있습니다. 지정된 시간이 지났거나 (비활성 기간 2시간) 채팅에서 다음과 같은 응답을 받으면 메시지가 닫힙니다 . # ### ### # ####. #### #######. 내에서 종결된 채팅 표시 확인란을 선택하여 종결된 채팅을 켭니다. 대화형 인터페이스 〉 도우미 〉〔선택한 도우미 이름〕〉 채팅 경험 〉 종결된 채팅. 설정된 후에는 종결된 채팅이 대화 (sys_cs_conversation) 테이블 내에 있는 한 표시됩니다. 종결된 채팅은 읽기 전용 모드로 표시되며 다시 활성화할 수 없습니다. 종결된 채팅을 4개 이상 사용할 수 있는 경우 더 보기 링크가 표시되어 종결된 채팅을 더 많이 볼 수 있습니다. 더 보기를 선택하면 종결된 채팅 10개가 추가로 표시됩니다. 대화가 종료된 후에는 다시 열 수 없습니다. 종결된 채팅 위에 마우스를 올리면 삭제 아이콘()이 표시됩니다. 에서 채팅 삭제를 확인합니다. 이 채팅을 삭제하시겠습니까? 인터페이스에서 채팅을 영구적으로 삭제하는 모달
2.〔채팅명〕	대화의 이름입니다.

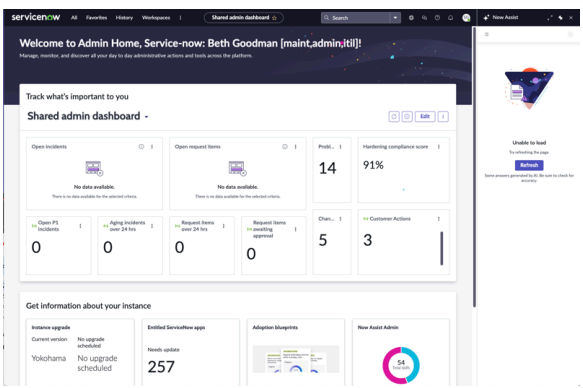
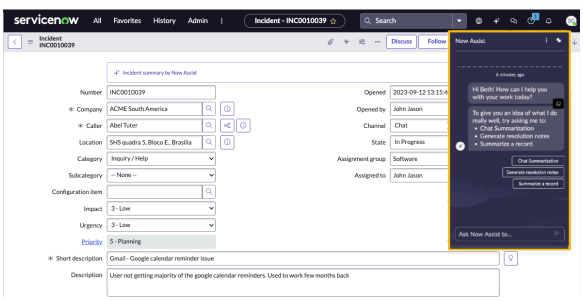
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist 하위 헤더 요소

요소	설명
	승격된 자산 또는 쿼리를 선택하면 해당 자산의 제목이 채팅 이름으로 표시됩니다. 대신 **Now** Assist에 회신 필드에 발언을 입력하면 초기 발언이 채팅 이름이 됩니다. 채팅 이름이 Now Assist 하위 헤더와 채팅 목록 〉 활성 절.
3. 새 채팅 (⊕)	새 대화가 시작됩니다. 주제, 하위 플로우 및/또는 작업 또는 제안된 쿼리와 같은 승격된 대화 자산과 함께 인사말 메시지가 표시될 수 있습니다.

Now Assist 패널은 ServiceNow Studio에서 넥스트 경험 사용할 수 있습니다. 다음 스크린샷은 작업 공간의 패널과 코어 UI 아래의 넥스트 경험화면에 표시됩니다Now Assist.

Now Assist 패널

넥스트 경험	코어 UI
	

패널 향상된 채팅에 Now Assist 질문을 하면 에이전트가 쿼리를 이해하고 플로우를 시작합니다. AI 에이전트, 패널 주제, Now Assist 대화형 작업 및 하위 플로우, 카탈로그, 지식베이스 문서, 사용자 지정 기술 및 지원되는 모든 Now Assist 기술 전반에서 추론, 계획 및 실행하여 도움이 될 수 있습니다. 응답을 받기 전에 에이전트 처리 플로우에서 에이전트가 어디에 있는지 알려주는 화면 메시지를 받게 됩니다. 플로우 종료 아이콘을 선택하여 언제든지 에이전트 처리 플로우를 중지할 수 있습니다. 작업이 시작되면 중지할 수 없습니다. 플로우 종료 아이콘을 선택하면 진행 중인 처리 단계만 중지됩니다.

에이전트 대화

주:
관리자가 먼저 AI 에이전트를 활성화해야 최종 사용자가 에이전트 대화를 경험할 수 있습니다.

패널 향상된 채팅에서 Now Assist 질문을 하면 에이전트가 쿼리를 이해하고 플로우를 시작합니다. AI 에이전트, 대화형 작업 및 하위 플로우, 카탈로그, 지식베이스 문서, 사용자 지정 기술 전반에서 추론, 계획 및 실행하여 도움이 될 수 있습니다. 응답을 받기 전에 에이전트 처리 플로우에서 에이전트가 어디에 있는지 알려주는 화면 메시지를 수신합니다. 플로우 종료 아이콘()을 선택하여 언제든지 에이전트 처리 플로우를 중지할 수 있습니다. 작업이 시작되면 중지할 수 없습니다. 플로우 종료 아이콘()을 선택하면 진행 중인 처리 단계만 중지됩니다.

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

Now Assist에게 Now Assist다음 작업... 필드에 탐색 요청을 입력하여 현재 대화에서 나가지 않고 패널에서 탐색할 수 있습니다. "활성 인시던트로 이동" Now Assist 을 입력하면 활성 인시던트를 볼 수 있는 버튼이 표시됩니다.

채팅 요약

채팅 요약을 읽고 채팅의 세부 정보를 빠르게 알아봅니다. 채팅 요약은 요청자가 동일한 정보를 반복할 필요가 없도록 채팅에 대한 충분한 세부 정보를 제공합니다.

패널에서 채팅 요약 Now Assist 을 생성하려면 채팅 요약을 선택하거나 **Now Assist** 필드에## ##을 입력합니다.

주:
의 에이전트 채팅/summarize 빠른 작업을 사용하여 채팅 요약을 생성할 수도 있습니다.

채팅 요약에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 채팅 요약참조하십시오.

케이스 또는 인시던트 요약

케이스 요약을 읽고 케이스 또는 인시던트의 상세 정보를 빠르게 학습합니다. 요약은 요청자가 동일한 정보를 반복할 필요가 없도록 상호작용에 대한 충분한 상세 정보를 제공합니다.

패널에서 , HR 서비스 제공(HRSD)용 Now Assist, 또는 ITSM용 Now Assist에 대한 CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist케이스 또는 인시던트 요약을 Now Assist 생성할 수 있습니다.

- 의 경우 CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist기록 요약을 선택하거나 **Now** Assist에게 요청 필드에 ## ##을 입력합니다.
- 의 경우 HR 서비스 제공(HRSD)용 Now Assist기록 요약을 선택하거나 **Now** Assist에게 요청 필드에 ## ##을 입력합니다.
- 의 경우 ITSM용 Now Assist인시던트 요약을 선택하거나 **Now** Assist에게 요청 필드에 #### ##을 입력합니다.

케이스 또는 인시던트 요약에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기록 요약.

대화 도움말

패널의 도움 받기 기술 옵션을 Now Assist 사용하여 쿼리에 대한 구체적이고 정확한 답변을 얻으십시오. 이 기술은 역량에 대한 Now Assist 권한이 있는 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.

패널에서 도움말 Now Assist 보기로 표시되는 대화형 도움말 기술에 대한 Now Assist 자세한 내용은 을 참조하십시오Now Assist 대화형 도움말.

해결 메모 생성

해결 메모를 생성하고 읽으면 상호작용이 해결된 방법에 대한 상세 정보를 빠르게 파악할 수 있습니다.

패널에서 해결 메모를 Now Assist 생성하려면 해결 메모 생성을 선택하거나 **Now** Assist에 요청 필드에## ## ### 입력합니다.

해결 메모 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 해결 메모 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.

스트리밍 응답

패널에 질문이나 요청을 Now Assist 입력하면 에서 Now Assist 지식베이스 문서, 외부 컨텐츠, 제품 설명서, 카탈로그 항목 및 워크플로우에서 정보를 수집하여 종합적인 답변으로 결합합니다. 전체 메시지가 렌더링될 때까지 기다리는 대신 합성된 응답은 실시간으로 스트리밍되고 전체 메시지가 전달된 후 스트리밍을 중지합니다. 응답이 생성되는 동안 애니메이션 반짝임 아이콘( )이 나타나고 응답이 완전히 로드되면 정적 반짝임 아이콘으로 바뀝니다.

Now Assist 상황에 맞는 메뉴

컨텍스트 메뉴는 Now Assist 생성형 AI를 사용하여 에이전트가 작성된 콘텐츠를 요약, 생성 및 편집할 수 있도록 지원함으로써 쓰기 작업을 간소화합니다.

에이전트는 이메일 및 채팅 회신을 포함하여 다양한 유형의 콘텐츠를 생성합니다. 컨텍스트 메뉴는 Now Assist 생성형 AI를 사용하여 에이전트가 이메일 및 채팅 회신을 요약, 생성 및 편집할 수 있도록 지원합니다. 에이전트는 AI 생성 콘텐츠를 미리 보고, 이전에 생성된 콘텐츠를 스크롤하고, AI를 사용하여 텍스트를 구체화할 수 있습니다. 상황에 맞는 메뉴는 Now Assist 상황에 맞는 메뉴가 활성화된 작업 공간의 모든 애플리케이션 또는 필드에서 ServiceNow 트리거할 수 있습니다 Now Assist .

컨텍스트 메뉴는 Now Assist 생성형 AI의 힘을 잠금 해제하며 다음에 사용할 넥스트 경험 수 있습니다.

- 고객 서비스 관리 (CSM)
- 인사 관리 (HR)
- IT Service Management (ITSM)
- 전략적 포트폴리오 관리 (SPM)
- IT Operations Management (ITOM)

컨텍스트 메뉴는 Now Assist 와 함께 코어 UI사용할 수 없습니다.

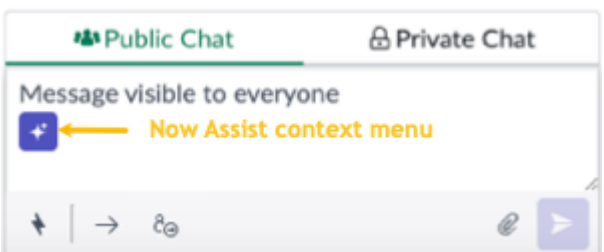
Now Assist 컨텍스트 메뉴 사용

상황에 맞는 메뉴는 Now Assist 부동 Now Assist 버튼( )이 나타나는 모든 필드에서 사용할 수 있습니다. 필드에 입력을 시작하면 사용 가능한 Now Assist 컨텍스트 메뉴 작업이 포함된 메뉴가 나타납니다. Now Assist 컨텍스트 메뉴를 사용하면 기존 문서를 요약, 작성 또는 수정할 수 있습니다.

컨텍스트 메뉴를 사용한 Now Assist 채팅 창

컨텍스트 메뉴를 사용하여 Now Assist 다음 위치에서 에이전트 채팅사용자와 통신할 수 있습니다.

텍스트를 생성하는 데 시간이 너무 오래 걸리거나 사용할 Now LLM 서비스 수 없는 경우 오류 메시지가 나타납니다.

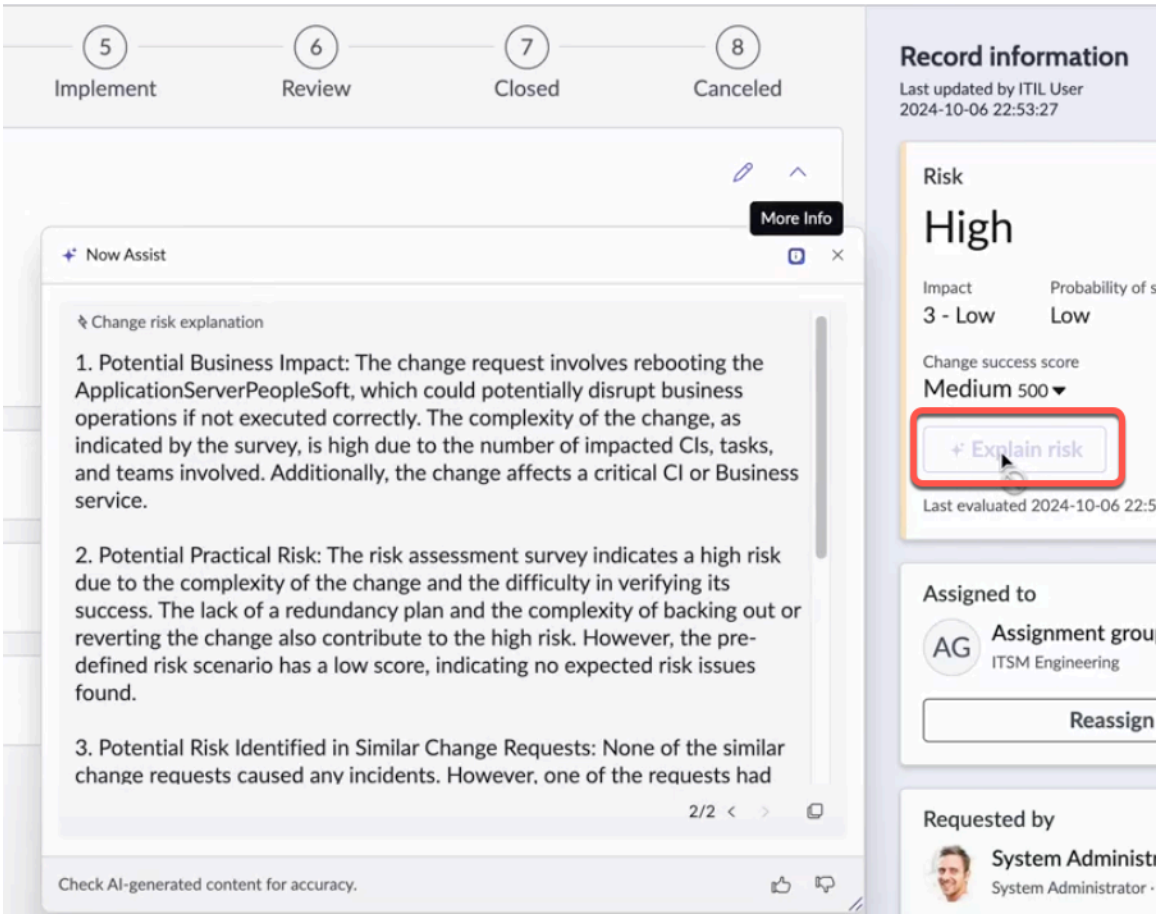


컨텍스트 메뉴를 사용한 Now Assist 변경 요청 위험 설명

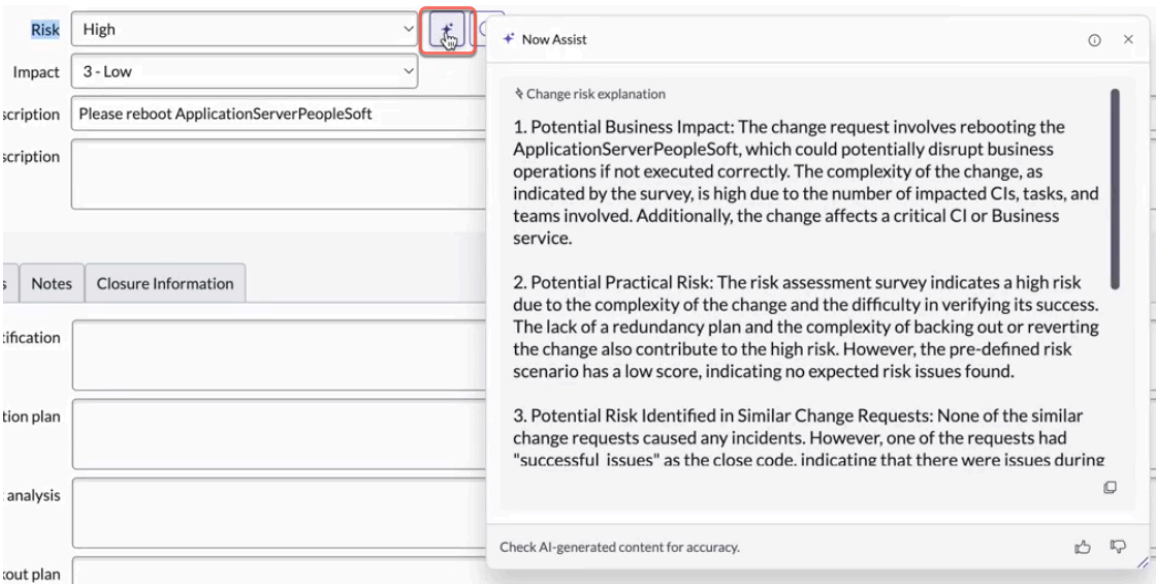
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텍스트 메뉴를 사용하면 Now Assist 평가 및 계산 후 작업 공간과 UI16에서 변경 요청 위험 설명을 사용할 수 있습니다.

위험이 평가되고 계산되면 ' 위험 설명 ' 버튼과 함께 Now Assist 많은 아이콘'이 표시됩니다. 기록 정보 섹션의 대화 상자에 위험 설명을 보여주는 작업 공간의 아이콘입니다.



위험이 평가되고 계산되면 UI16의 위험 필드에 Now Assist 아이콘이 표시되어 대화 상자에 위험 설명을 표시합니다.



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

주:
대화 상자에 표시되는 위험 설명은 변경 요청 양식에서 평가되고 계산됩니다.

위험 평가 및 계산에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Risk assessment.

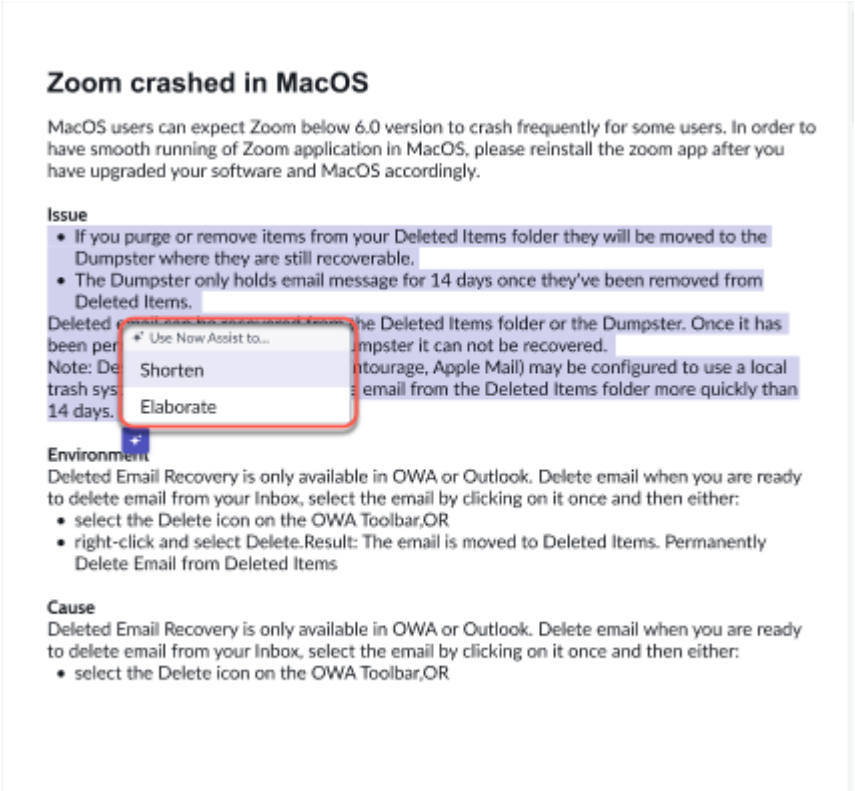
콘텐츠 메뉴를 사용하여 Now Assist 문서의 콘텐츠 편집 지식베이스

Now Assist 컨텍스트 메뉴를 사용하면 작업 공간 및 UI16에서 작성을 위한 지식베이스 생성형 AI 지원 콘텐츠 편집 기능과 해결 메모를 사용할 수 있습니다.

지식 문서를 열고 그 안에 있는 컨텐츠를 선택하면 Now Assist 아이콘이 팝업되고 마우스 장치와 함께 떠 있습니다.

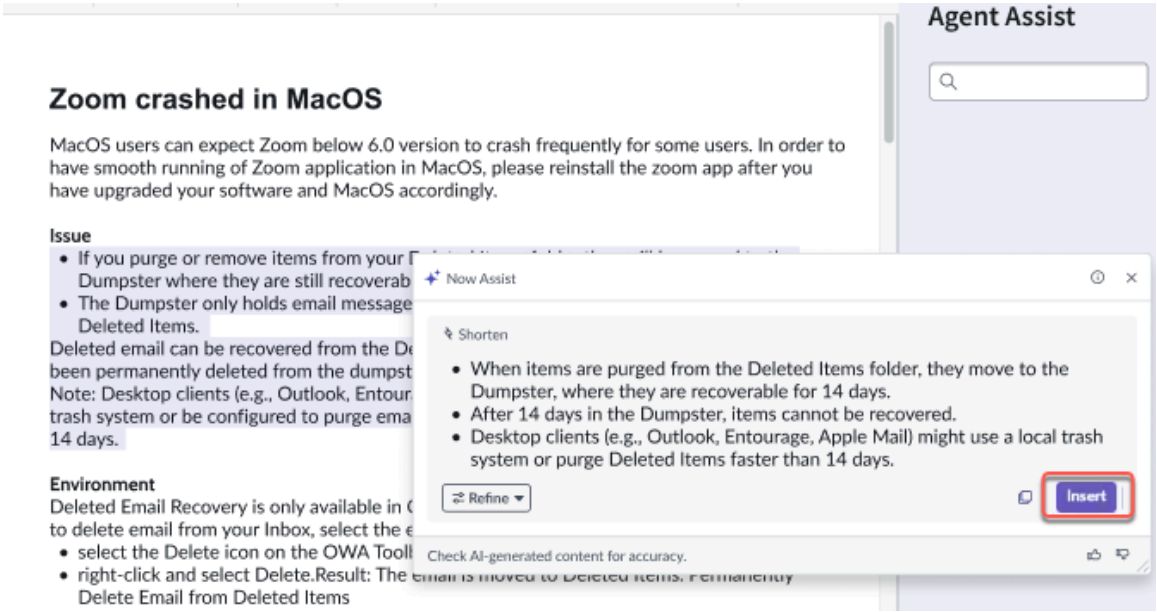
아이콘 위로 Now Assist 마우스를 가져가면 콘텐츠를 편집하는 데 도움이 되는 다음 메뉴 옵션이 표시됩니다.

- 자세히 설명: 생성형 AI가 선택한 텍스트에 대한 상세 정보를 제공합니다.
- 축약: 생성형 AI가 선택한 텍스트를 축약합니다.



삽입 버튼을 사용하여 생성형 AI 정교화 또는 단축 콘텐츠를 지식베이스 문서에 삽입하고 업데이트하거나 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.



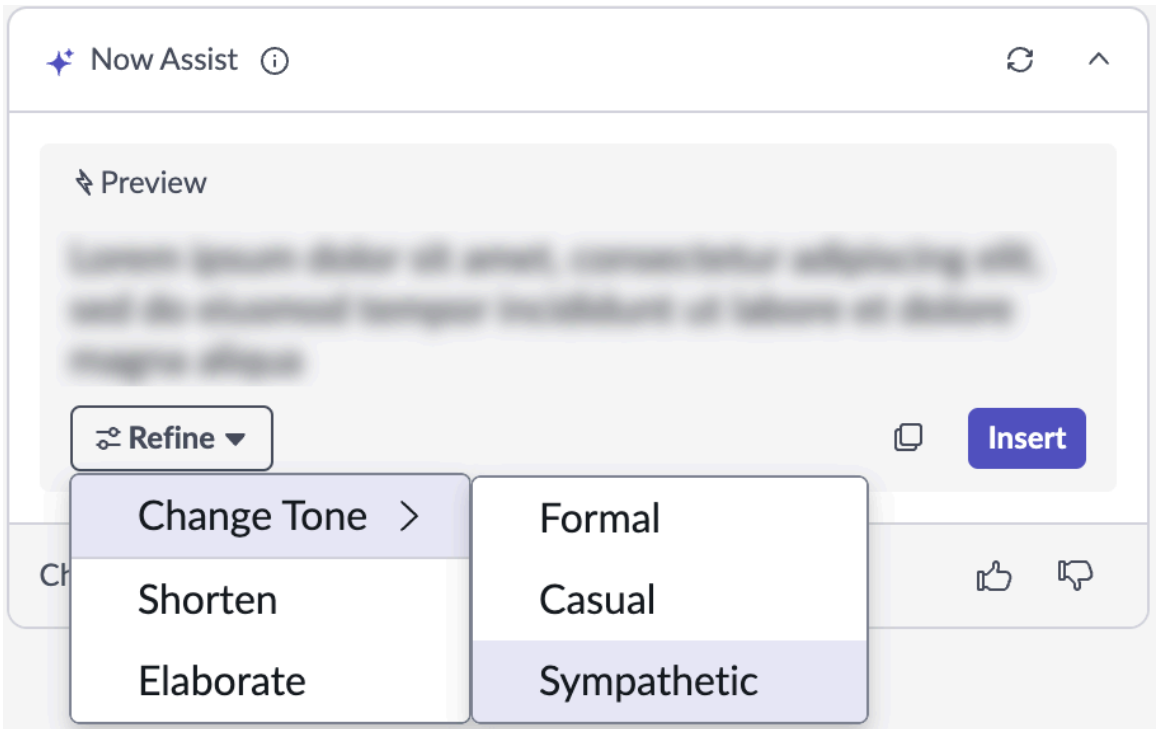
Now Assist 상황에 맞는 메뉴를 사용하여 문서를 생성하는 지식베이스 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Edit an article using the Now Assist context menu.

컨텍스트 메뉴를 사용하여 Now Assist 톤 변경

상황에 맞는 메뉴를 사용하면 Now Assist 사용자가 컨텐츠의 톤을 변경할 수 있습니다. 사용자는 캐주얼, 격식 및 동정적인 어조 중에서 선택하여 생성형 AI 기능을 사용하여 콘텐츠를 더욱 향상시킬 수 있습니다.

아이콘 위에 Now Assist 마우스를 갖다 대거나 구체화 메뉴를 선택하면 음색 변경 메뉴 옵션이 표시됩니다.

선호하는 톤을 추가로 선택하고 포멀, 캐주얼 및 공감을 선택할 수 있습니다. 변경 내용을 검토하고 삽입 을 선택하여 새 텍스트를 완성합니다.



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

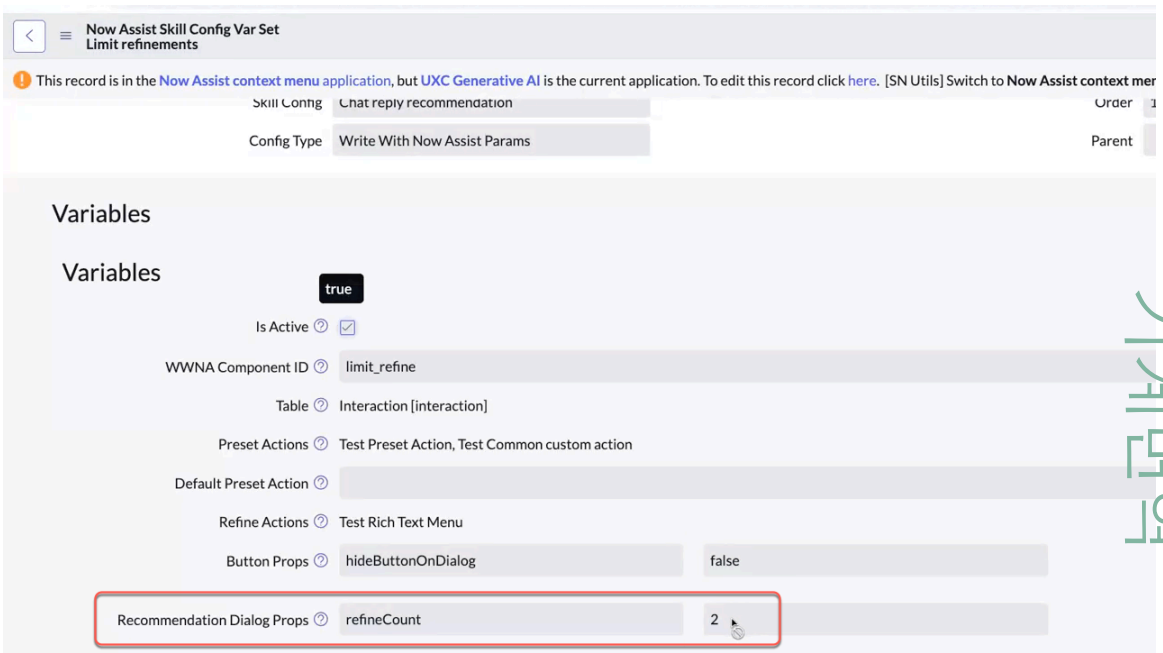
주:
애플리케이션 또는 제품에 대한 어조 변경 옵션이 보이지 않으면 로 ServiceNow문의하십시오.

컨텍스트 메뉴를 사용하여 Now Assist 컨텐츠 구체화 호출 수 제한

컨텍스트 메뉴를 사용하여 Now Assist 세션당 기술에 대한 컨텐츠 구체화 수를 구성하고 제한합니다. 기본적으로 최대 구체화 수는 설정되어 있지 않으며 이를 제한하도록 구성할 수 있습니다.

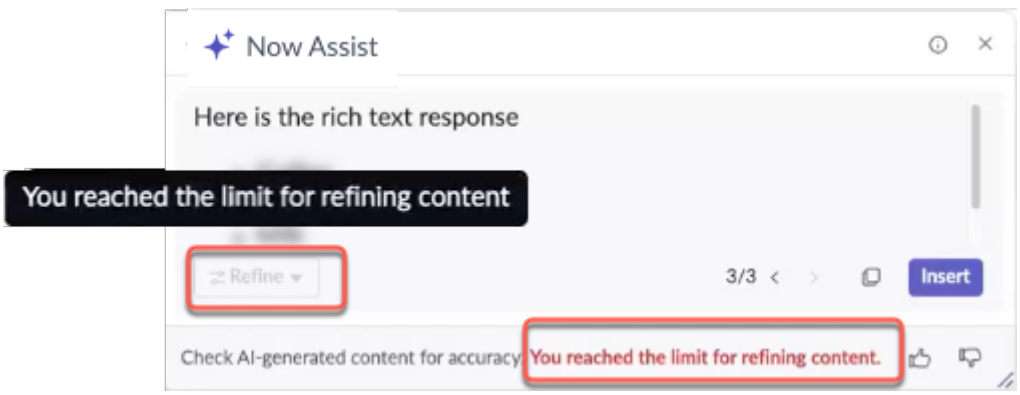
이 속성을 사용하여 *refineCount*제한 구체화 기록의 권장 사항 대화 상자 속성 필드에서 구체화 호출 제한을 구성할 수 있습니다.

주:
제한 구체화 기록은 기술 컨텍스트 메뉴 애플리케이션의 구성 변수 세트 기록에서 Now Assist 사용할 수 있습니다Now Assist.



다음과 같이 refineCount를 설정할 수 있습니다.

- 속성의 기본값은 **-1**입니다. 값이 0보다 작으면 기술에 대한 구체화 횟수에 제한이 없습니다.
- 0을 값으로 제공하면 구체화 단추가 비활성화되고 #### #### # ## ### ######. 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.

- 0보다 큰 값으로 구성하면 설정된 값에 따라 내용을 구체화할 수 있습니다. 예를 들어, refineCount를 2로 설정하면 내용을 두 번만 구체화할 수 있습니다.



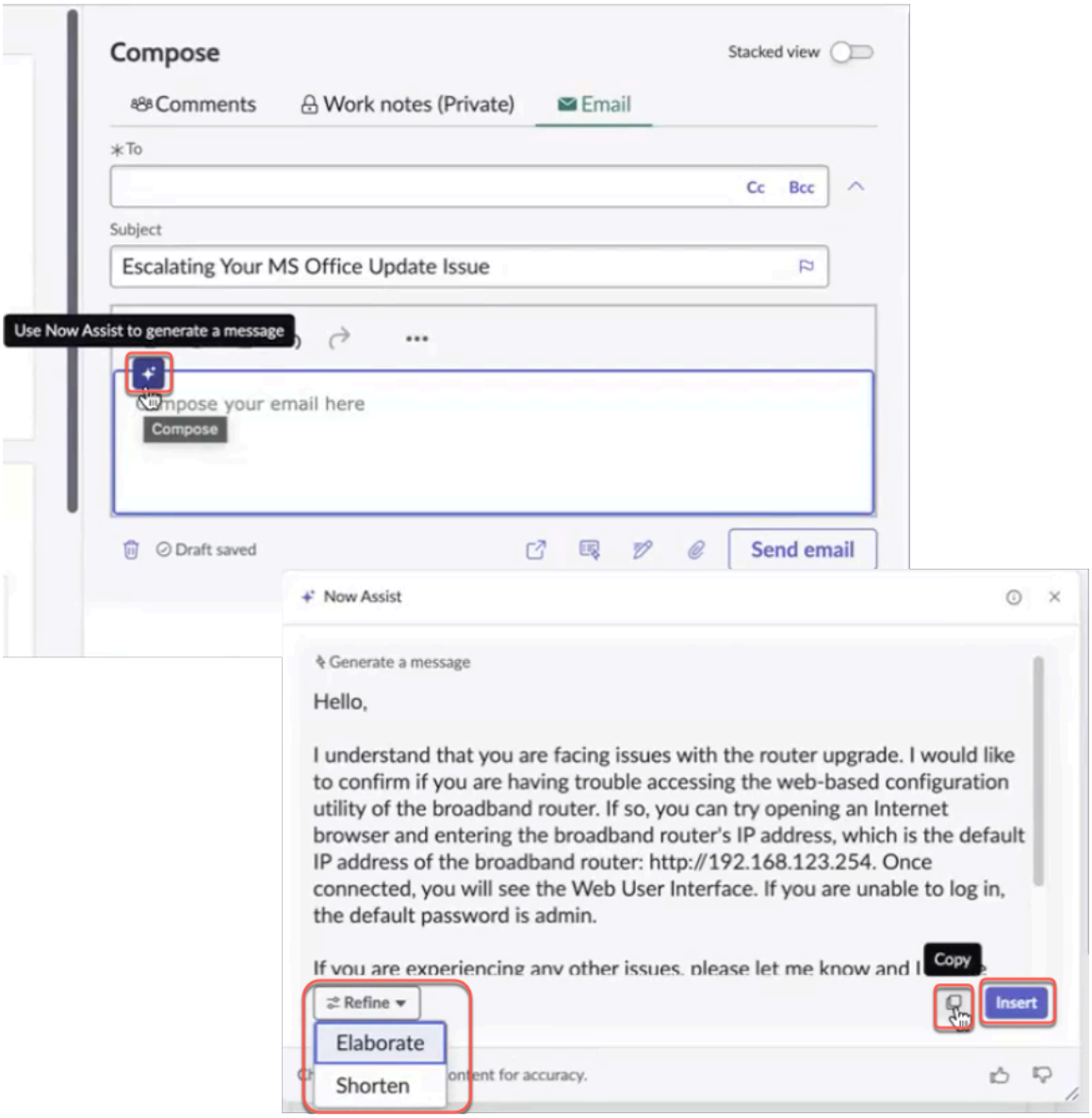
컨텍스트 메뉴를 사용하여 이메일 권장 사항 **Now Assist**

Now Assist 상황에 맞는 메뉴를 사용하여 생성 AI 템플릿 제안의 권장 사항이 Now Assist 포함된 이메일을 작성하거나 회신합니다. Now Assist 상황에 맞는 메뉴를 사용하면 사용자가 신규, 전달, 회신 또는 전체 회신 시나리오에서 이메일 응답 권장 사항을 생성할 수 있습니다.

이메일 작성

새 이메일을 작성하는 동안 Now Assist# #### ### ## 메시지를 표시하는 상황에 맞는 메뉴 아이콘( )이 표시됩니다Now Assist. 아이콘을 선택하면 생성형 AI가 메시지 권장 사항을 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.



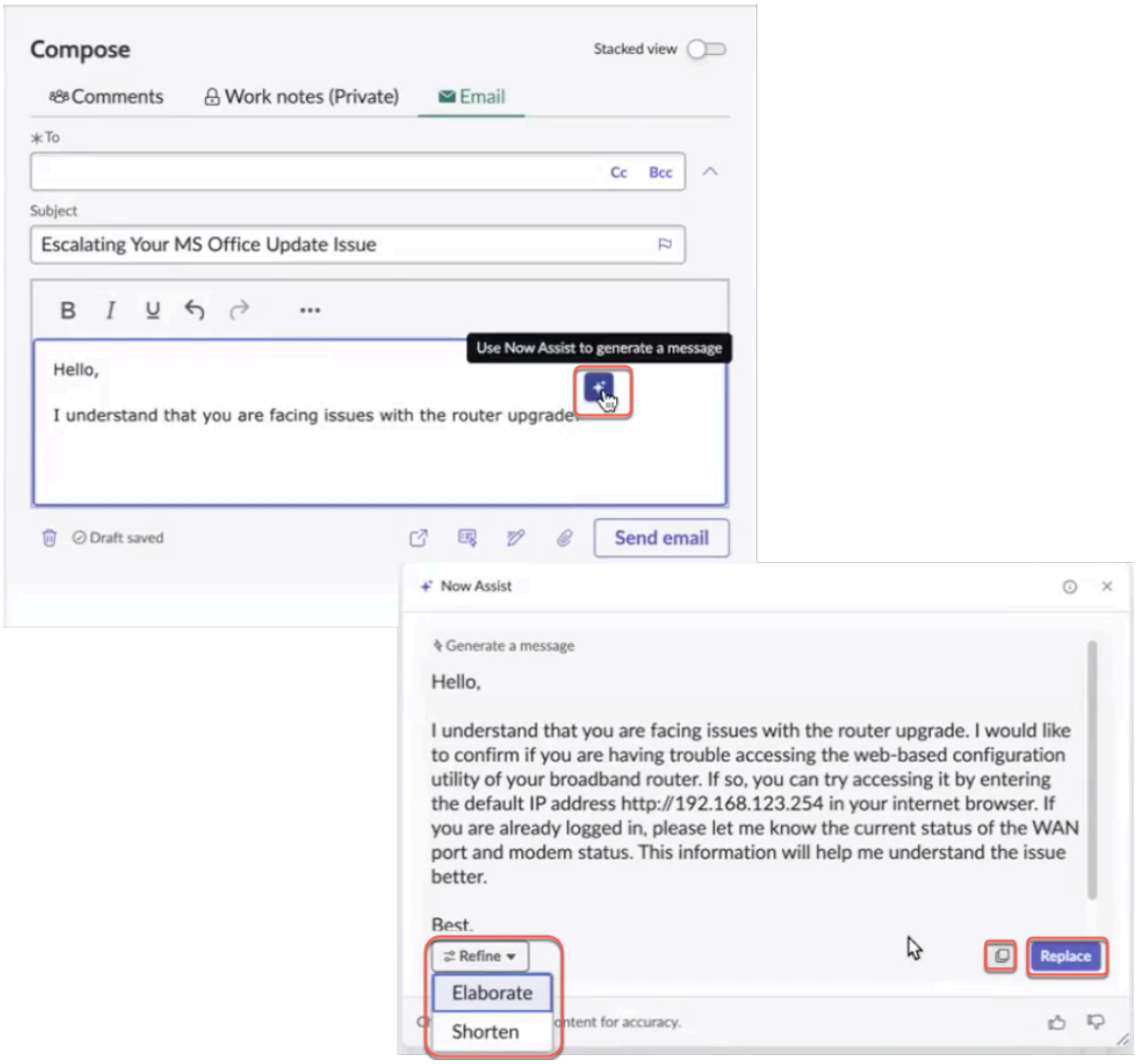
관리자 모델에서 자세히 보기 또는 단축 컨텍스트 메뉴 옵션을 선택하여 생성된 텍스트를 구체화할 Now Assist 수 있습니다. 새 텍스트를 복사하거나 생성된 텍스트를 이메일 본문에 삽입할 수도 있습니다.

초안 이메일 완료

컨텍스트 메뉴를 사용하여 Now Assist 작성된 이메일 초안을 완료할 수 있습니다.

Now Assist# #### ### ## 메시지를 표시하는 컨텍스트 메뉴 아이콘( )을 선택하여 Now Assist 초안을 완료하는 데 도움이 되는 텍스트를 입력하고 생성형 AI를 사용할 수 있습니다. 아이콘을 선택하면 생성형 AI가 메시지를 생성하는 것을 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.



관리자 모델에서 자세히 보기 또는 단축 컨텍스트 메뉴 옵션을 선택하여 생성된 텍스트를 더 구체화할 Now Assist 수 있습니다. 새 텍스트를 복사하거나 바꾸기 를 선택하여 생성된 텍스트를 이메일 본문으로 바꿀 수도 있습니다.

인라인 인용 보기

LLM 응답을 선택하고 KB 문서, 이메일, 관련 기록 등과 같은 모든 관련 정보 소스를 볼 수 있습니다.

번호가 매겨진 인용을 선택하면 출처에 대한 링크와 함께 상세 정보를 볼 수 있습니다. 소스 표시 옵션을 선택하여 모든 관련 자원 링크 목록을 볼 수도 있습니다.

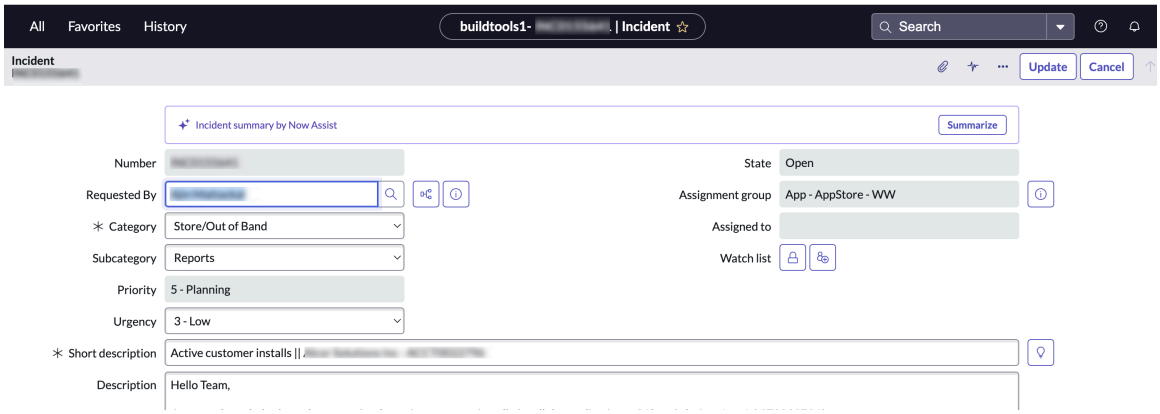
바꾸기를 선택하여 이메일 본문에 소스 정보를 일반 텍스트로 추가합니다. 번호가 매겨진 인용과 모든 출처 링크는 복사되지 않습니다.

컨텍스트 메뉴를 사용하여 **Now Assist** 기록 요약

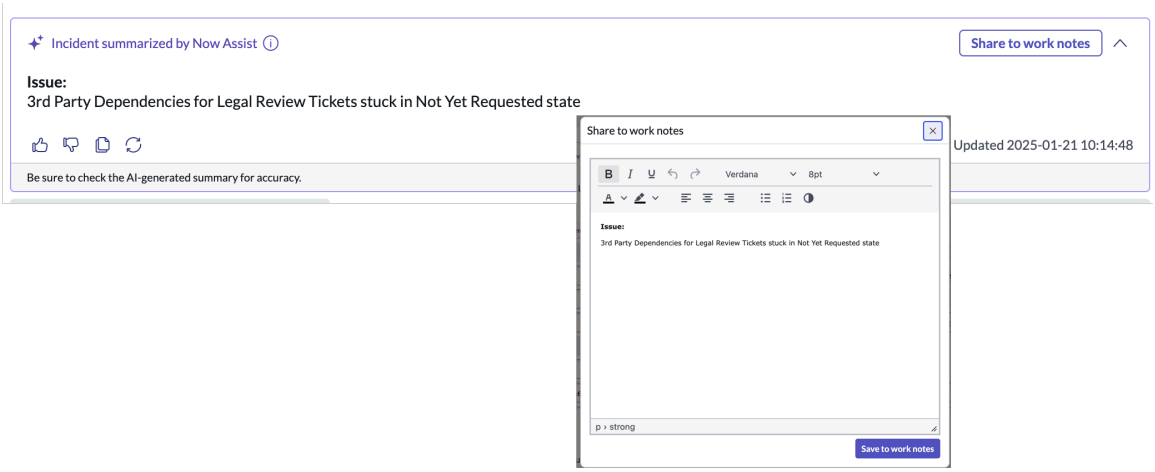
Now Assist 컨텍스트 메뉴를 사용하여 작업 공간 및 UI16의 보조 요약 기능을 통해 생성형 AI 애플리케이션 페이지에 대한 기록 요약을 생성합니다. 컨텍스트 메뉴는 Now Assist 새 요약을 생성하거나, 요약 카드를 확장 또는 축소하거나, 요약을 작업 메모에 공유하거나, 요약을 재생성하거나 복사할 수 있습니다.

기록 페이지로 이동하여 Now Assist# #### ## 메시지가 포함된 상황에 맞는 메뉴 아이콘 (에 액세스합니다Now Assist. 생성형 AI를 사용하여 기록 요약을 생성하려면 요약 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.



작업 메모에 공유 버튼을 사용하여 요약을 작업 메모에 공유할 수 있습니다. 필요에 따라 요약 카드를 확장하거나 축소할 수도 있습니다.



피드백을 제공하려면 피드백 아이콘(.) 또는 (좋아요 .) 제공된 요약이 만족스럽지 않으면 재생성 아이콘(.)을 사용하여 요약을 재생성합니다. 복사 아이콘(.)을 사용하여 요약을 클립보드에 복사할 수도 있습니다.

컨텍스트 메뉴를 사용하여 **Now Assist** 문서 전략적 포트폴리오 관리 컨텐츠 개선

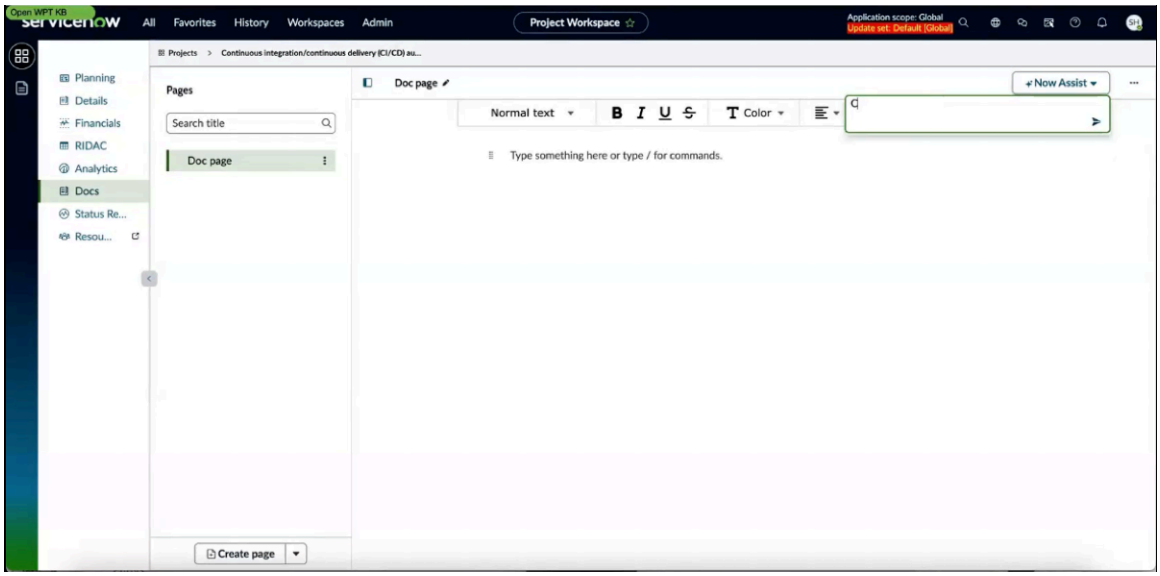
Now Assist 상황에 맞는 메뉴를 사용하여 생성형 AI 기능과 에 내장된 사용자 지정 기술을 전략적 포트폴리오 관리사용하여 대화를 시작하고 쿼리를 제기합니다.

이제 , , , 의 프로젝트 작업 공간 문서 섹션에서 전략적 포트폴리오 관리직접 상호작용 Now Assist 하고 개방형 쿼리를 요청하거나, 새 컨텐츠를 만들거나, 컨텍스트를 추가하거나, 기존 섹션을 개선할 수 포트폴리오 계획 작업 공간있습니다. 전략 계획 작업 공간 이렇게 하면 페이지를 떠나지 않고도 더 빠르게 초안을 작성하고, 아이디어를 구체화하고, 작업의 관련성을 유지할 수 있습니다.

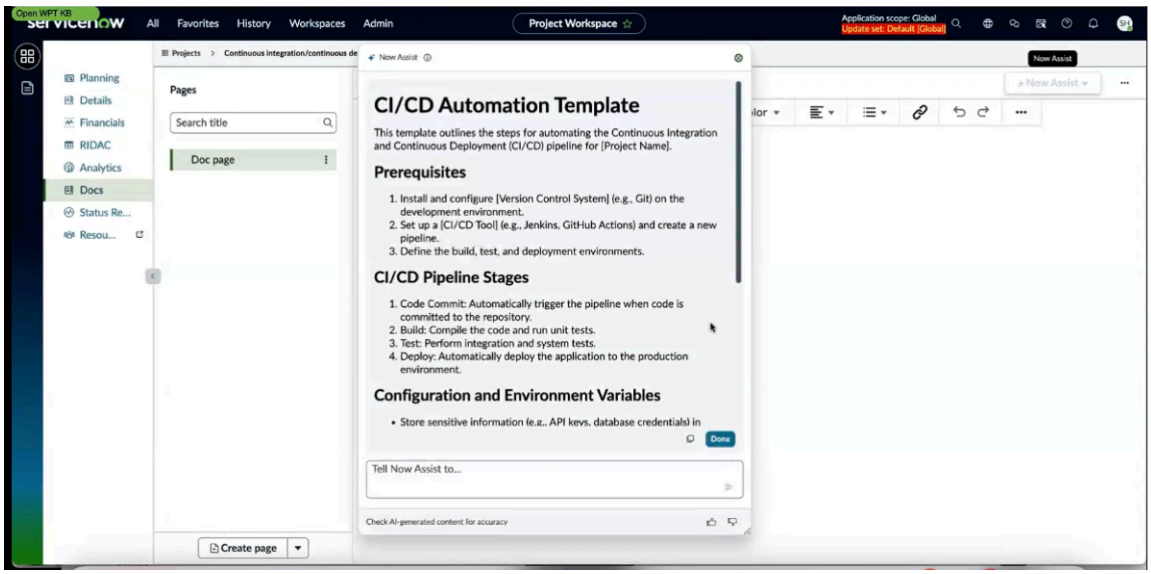
이 기능에 액세스하려면 또는 포트폴리오 계획 작업 공간프로젝트 작업 공간의 문서 페이지로 전략적 포트폴리오 관리이동합니다.

아이콘( )을 Now Assist 선택하고 쿼리를 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.



쿼리 응답이 새 Now Assist 창에 생성됩니다. 입력 필드를 사용하여 후속 쿼리 응답 및 지침을 제공할 수 있습니다.



아이콘( )을 Now Assist 선택하고 드롭다운 메뉴에서 요약 옵션을 사용하여 생성 AI를 사용하여 기록 요약을 생성할 수도 있습니다.

Now Assist 문서 페이지에서 텍스트를 선택하면 텍스트 입력 필드와 함께 아이콘( )도 표시됩니다.

선택한 컨텐츠에 대해 요약, 축약, 자세히 설명 또는 어조 변경 옵션도 볼 수 있습니다.

관련 정보

Generate and improve Docs content with Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

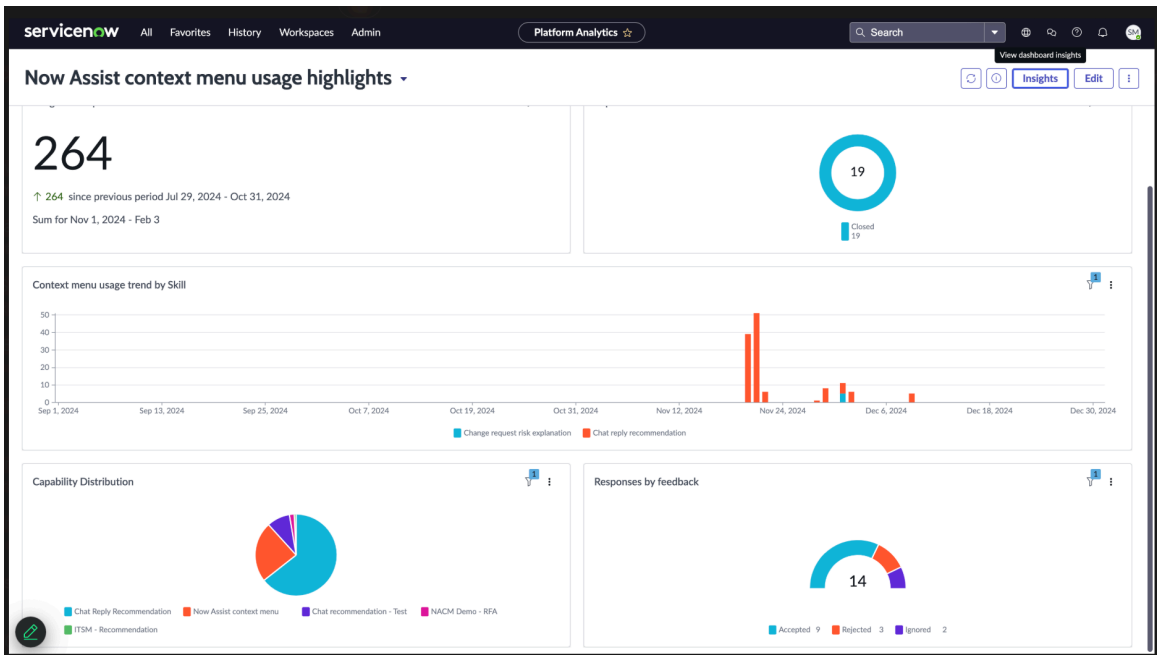
Now Assist 상황에 맞는 메뉴 사용량 대시보드

Now Assist 컨텍스트 메뉴 대시보드를 사용하여 여러 애플리케이션에서 컨텍스트 메뉴 사용을 Now Assist 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.

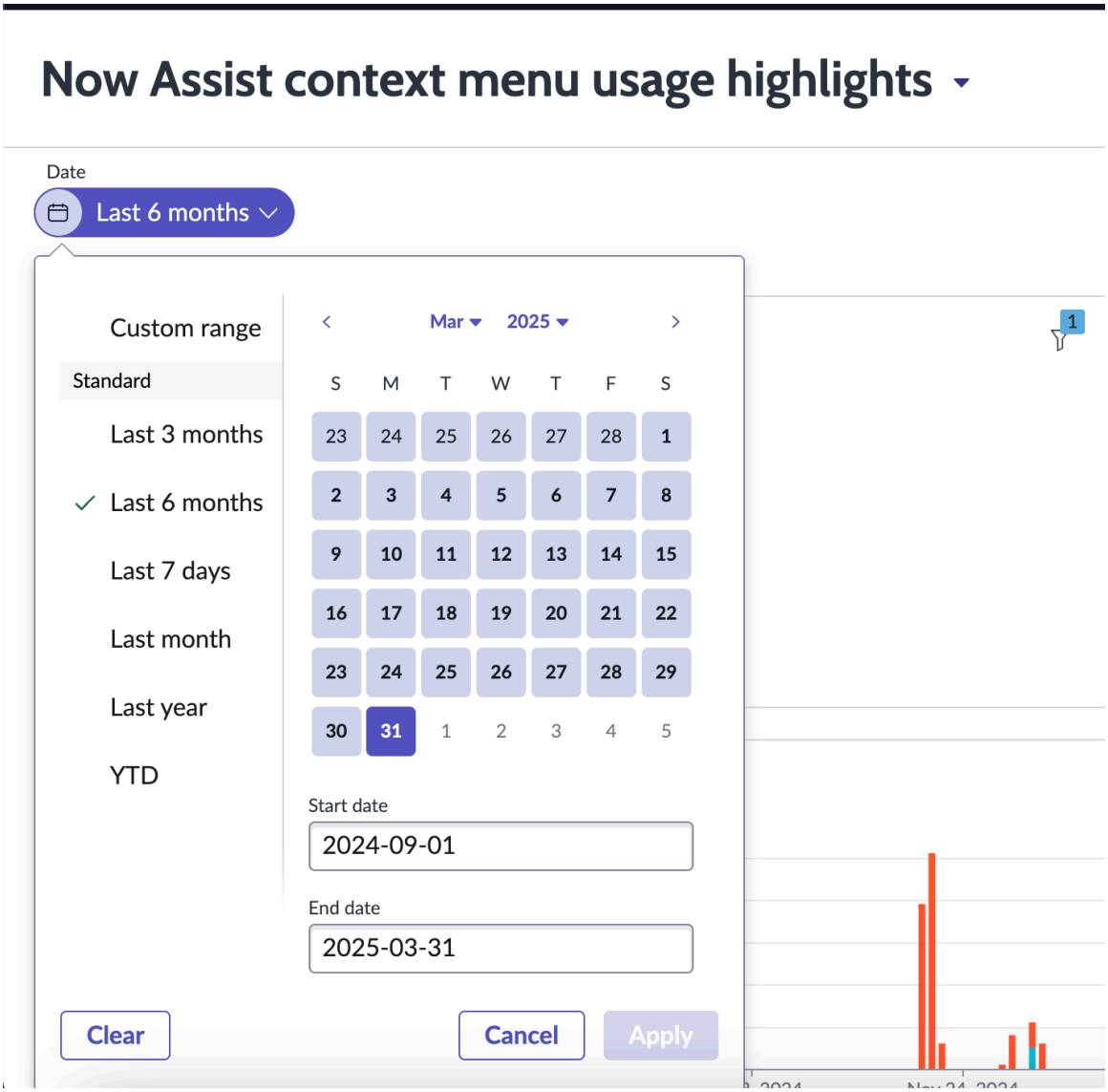
상황에 맞는 메뉴 사용량 대시보드는 Now Assist 사용자에 대한 상황에 맞는 메뉴 작업의 사용 패턴, 빈도 및 효과성에 대한 인사이트를 제공하고 그에 따라 기능을 구체화하는 데 도움이 됩니다. 대시보드에는 다음을 나타내는 표시기가 포함되어 있습니다.

- 사용량 메트릭
- 애플리케이션 기준 사용량
- 기술 기반 사용량
- 용량 분배
- 피드백별 응답



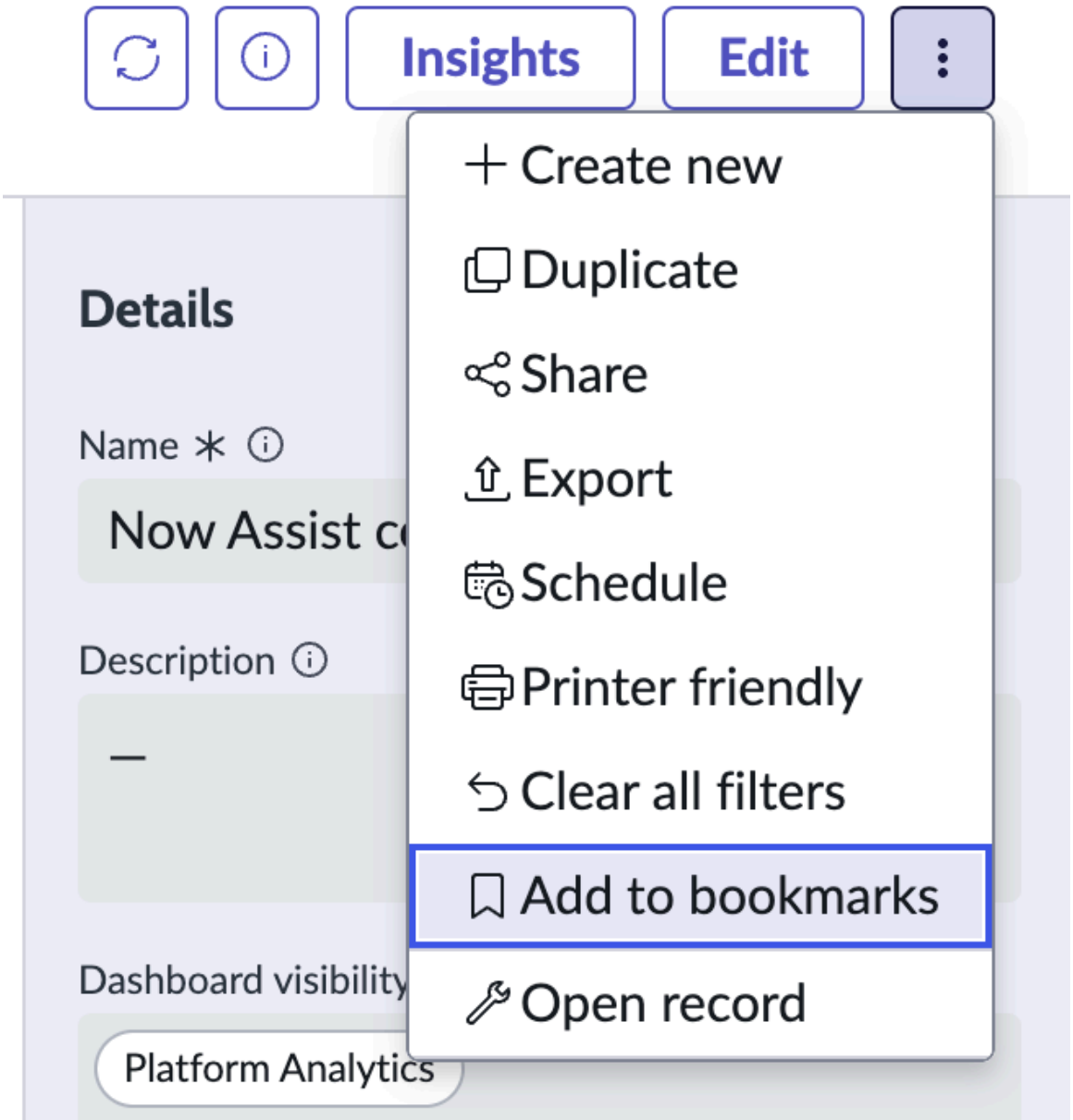
Now Assist 상황에 맞는 메뉴 사용량 대시보드를 사용하면 사용 날짜를 기준으로 데이터를 필터링할 수 있습니다. 표준 옵션 중에서 선택하거나 사용자 지정 범위를 제공하고 적용을 선택하여 데이터를 필터링할 수 있습니다.

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



대시보드 새로 고침, 복제, 편집, 생성 및 익스포트할 수 있는 옵션이 있습니다.

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

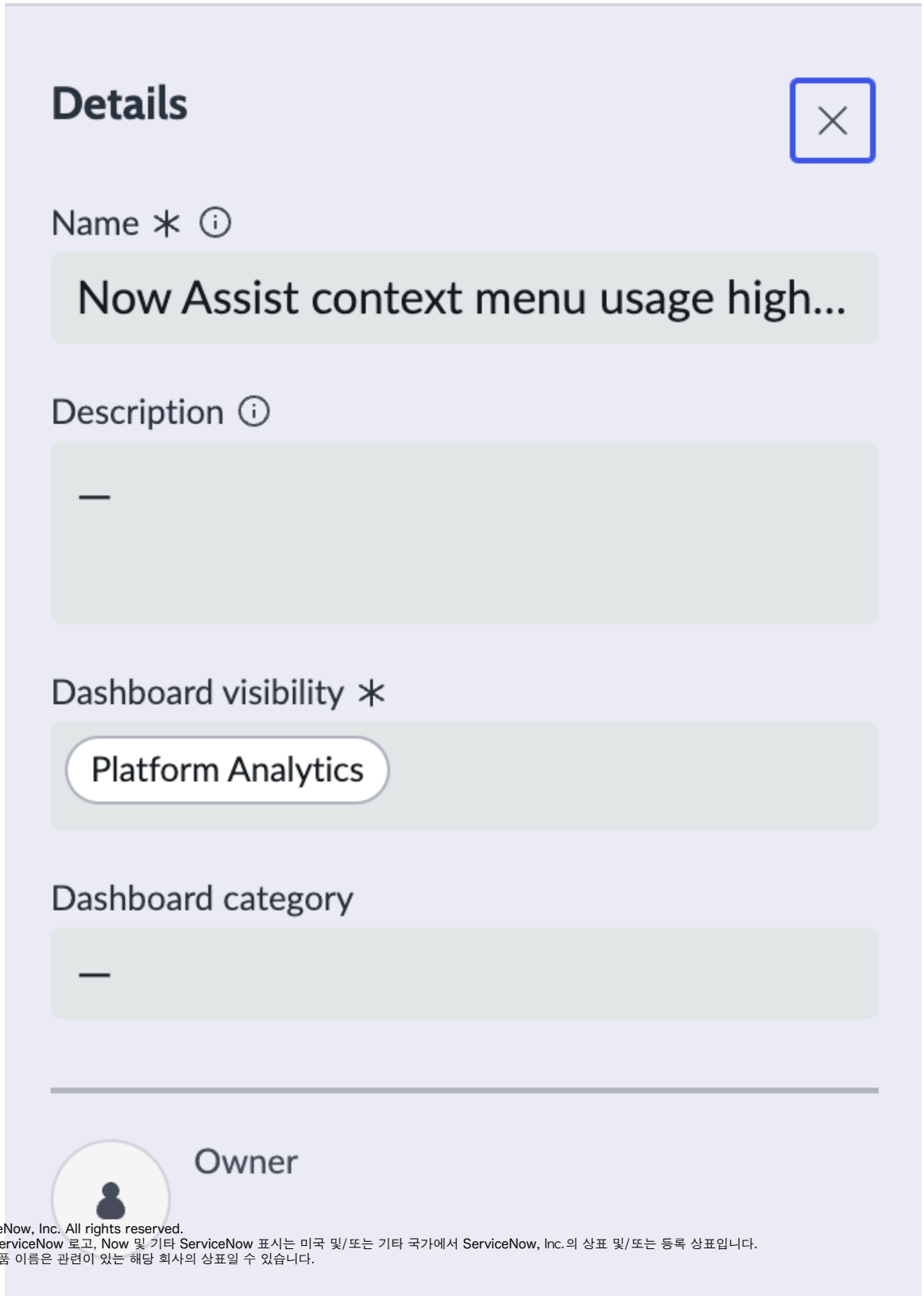


정보 아이콘()을 선택하여 대시보드 관련 정보를 볼 수도 있습니다.

© 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.







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

사용 매트릭스: 선택한 기간 동안 상황에 맞는 메뉴가 사용된 횟수 또는 횟수 Now Assist 입니다. 이 매트릭스를 새로 고치거나, 사용 가능한 인사이트 또는 제안을 보고, 날짜를 기준으로 이 데이터를 추가로 필터링할 수 있습니다.

암시적 피드백 기간: 선택한 시간 범위 동안 응답이 삽입되고 종결되었는지 여부에 따른 피드백 세부 항목입니다. 이 매트릭스를 새로 고치거나, 사용 가능한 인사이트 또는 제안을 보고, 날짜를 기준으로 이 데이터를 추가로 필터링할 수 있습니다.

기술별 사용량 추세: 상황에 맞는 메뉴를 사용하는 기술을 기준으로 한 총 사용량 분포입니다 Now Assist . 이 매트릭스를 새로 고치거나, 사용 가능한 인사이트 또는 제안을 보고, 날짜를 기준으로 이 데이터를 추가로 필터링할 수 있습니다.

용량 분배: 상황에 맞는 메뉴를 사용하는 여러 애플리케이션에 따른 용량 분배입니다 Now Assist . 이 매트릭스를 새로 고치거나, 사용 가능한 인사이트 또는 제안을 보고, 날짜를 기준으로 이 데이터를 추가로 필터링할 수 있습니다.

피드백별 응답: 생성형 AI 로그를 기반으로 하는 피드백 필드입니다. 옵션은 수락, 거부 또는 무시됩니다. 이 매트릭스를 새로 고치거나, 인사이트 또는 사용 가능한 제안을 보고, 날짜를 기준으로 이 데이터를 추가로 필터링할 수도 있습니다.

인사이트: 사용량에 대한 Now Assist 인사이트와 제안을 봅니다.

`

사용자 지정 기술 배포에 상황에 맞는 메뉴 사용 **Now Assist**

Now Assist 상황에 맞는 메뉴를 사용하여 기술 키트를 사용하여 Now Assist 만든 사용자 지정 기술을 배포합니다.

AI 실무자는 기술 키트를 사용하여 Now Assist Now Assist의 생성형 AI 기능을 통해 사용자 지정 솔루션을 제공하는 사용자 지정 기술을 생성할 수 있습니다.

Now Assist 관리자가 배포할 사용자 지정 기술을 선택할 수 있습니다. 기술 키트에서 배포 설정을 Now Assist 구성할 때 상황에 맞는 메뉴를 기본 채널로 사용하여 Now Assist 사용자 지정 기술을 배포합니다. 자세한 내용은 기술 배포 설정 구성 문서를 참조하십시오.

또한 관리자에서 Now Assist 기술을 활성화할 때 상황에 맞는 메뉴를 표시 옵션으로 선택해야 Now Assist 합니다. 자세한 내용은 기술 활성화 Now Assist 문서를 참조하십시오.

활성화 프로세스를 완료하려면 새 Now Assist 컨텍스트 메뉴 구성을 생성합니다. 자세한 내용은 컨텍스트 메뉴 구성 생성 Now Assist 문서를 참조하십시오.

컨텍스트 메뉴 구성 생성 **Now Assist**

새 Now Assist 상황에 맞는 메뉴 구성을 생성하여 사용자 지정 기술을 배포하고 활성화합니다.

시작하기 전에
작동 중인 사용자 지정 기술을 구성하려면 기술이 에서 활성화되어 Now Assist있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_skill_builder.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 **Now Assist** 환경 〉 **Now Assist** 상황에 맞는 메뉴.
2. 컨텍스트 메뉴 홈페이지에서 Now Assist구성 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.

3. 새로 생성을 선택합니다.
4. 컨텍스트 메뉴 구성 Now Assist 양식에서 다음 필드에 대한 값을 입력합니다.
   - 워크플로우
   - 제품
   - 이름
5. 구성 시작을 선택합니다.
6. 구성 양식의 일반 설정 탭에 다음 상세 정보를 입력합니다.
   - 이름
   - 설명
   - 테이블 이름
7. 상황에 맞는 메뉴에 대한 Now Assist 트리거를 추가할 위치를 선택합니다.
   옵션은 다음과 같습니다.
   - 기록 양식 필드: UI16 양식에 트리거를 추가하려면 이 옵션을 선택합니다.
   - 사용자 지정 위치: 원하는 다른 위치에 트리거를 추가하려면 이 옵션을 선택합니다.
8. 기록 양식 필드를 선택하는 경우 컨텍스트 메뉴 아이콘을 원하는 Now Assist 양식 필드를 추가합니다.
9. 사용자 지정 위치를 선택하는 경우 상황에 맞는 메뉴 표시 유형을 선택합니다.
   다음 표시 옵션 중에서 선택합니다.
   - 모덜리스 창: 끌기 및 크기 조정 가능한 대화 상자입니다.
   - 포함된 카드: 페이지에 표시되는 고정 창입니다.

   사용자 지정 위치를 선택하는 경우 컨텍스트 메뉴 구성요소 구성을 완료해야 UIB Now Assist 합니다. 설정 정보는 Now Assist 상황에 맞는 메뉴 UIB 설정을 참조하십시오.
10. 저장 및 계속을 선택합니다.
    경험 구성 탭이 표시됩니다.
11. 경험 구성 탭에서 다음 필드에 대한 옵션을 선택합니다.
    - 작업
    - 구체화 작업
    - 액세스 구체화 작업을 방지하려면 켜기
    - 최대 세분화
    - 생성된 콘텐츠에 대한 작업
    - 사용자가 권장 사항에 대한 피드백을 제공할 수 있도록 지원

    선택한 각 양식 필드에 동일한 정보를 제공합니다.

    각 양식 필드에 필요한 값을 제공하지 않고 계속 진행하면 시스템에서 구성을 제공하라는 메시지를 표시합니다.
12. 옵션: 동일한 구성을 적용하려면 메시지가 표시되면 Apply Configurations 프롬프트에서 **Yes, apply** apply를 선택합니다.
13. 필요한 경우 값을 검토하고 편집한 후 저장 및 계속 을 선택합니다.
    검토 및 활성화 탭으로 이동하게 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.

14. 구성을 테스트할 기록 선택 드롭다운 메뉴에서 옵션을 선택합니다.

15. 미리 보기 및 완료를 선택합니다.

Now Assist 기술

Now Assist 제품은 다양한 워크플로우에서 사용자의 요구 사항을 충족하도록 맞춤화된 생성 AI 기술을 제공합니다.

다음 섹션에서는 사용 가능한 Now Assist 기술에 대해 설명합니다.

워크플로우별 사용 가능한 기술

워크플로우	제품	사용 가능한 기술
기술	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)	• CI(구성 항목) 요약 • 중복 구성 항목(CI) 관리 • 서비스 그래프 커넥터 진단
기술	Now Assist for Enterprise Architecture (EA)	ADR 문서 요약 및 작업
기술	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)	• 문제 요약 • 유사한 통제 목표에 대한 권장 사항 • 규제 경보의 영향을 받는 인용 • 규제 경보의 영향을 받는 통제 • 규제 경보 영향을 받는 통제 목표 • 규제 경보 요약 • 위험 평가 요약 • 클래식 UI의 위험 이벤트 요약 • 위험 작업 공간의 위험 이벤트 요약
기술	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)	• 경보 분석 • 경보 조사
기술	Now Assist for IT Service Management (ITSM)	• 변경 요청 위험 설명 • 변경 요청 요약 • 채팅 권장 사항 • 채팅 요약 • 이메일 응답 기술 • 인시던트 지원 • 인시던트 요약 • KB 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.

워크플로우별 사용 가능한 기술

워크플로우	제품	사용 가능한 기술
		• 해결 메모 생성 • 사이드바 요약
기술	Now Assist for Security Incident Response	• 사후 인시던트 분석 • 보안 인시던트 권장 작업 • 보안 인시던트 요약 • 해결 메모 생성 • 상관 관계 인사이트
기술	Now Assist for Software Asset Management (SAM)	게시자 준수 요약
기술	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)	• EAP 팀 생성형 AI 문서 • 이메일 프로젝트 요약 • 피드백 요약 • 다중 피드백 요약 • 프로젝트 생성형 AI 문서 • 계획 수립 항목 생성형 AI 문서
고객	Now Assist for Customer Service Management (CSM)	• 케이스 요약 • 채팅 권장 사항 • 채팅 요약 • 이메일 응답 기술 • KB 생성 • 해결 메모 생성 • 사이드바 요약 • [store-future: BEGIN review〕음성 통화 요약[End]
고객	Now Assist for Field Service Management (FSM)	• KB 생성 • 사이드바 요약 • 작업 주문 작업 종결 요약
고객	Now Assist for Financial Services Operations (FSO)	• 클레임 케이스 요약 • 분쟁 케이스 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.

워크플로우별 사용 가능한 기술

워크플로우	제품	사용 가능한 기술
고객	Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS)	• 채팅 요약 • 정부 케이스 요약 • 해결 메모 생성
고객	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)	• 계정 온보딩 케이스 요약 • 약속 요약 • KB 생성 • 해결 메모 생성 • 서비스 문제 케이스 요약 • 테스트 요약 • 변환 매핑 지원 • 접점 요약
직원	Now Assist for Health and Safety	Health and Safety 인시던트 요약
직원	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)	• 채팅 요약 • 사이드바 요약 • 채팅 권장 사항 • KB 생성 • 이메일 응답 기술 • 케이스 요약 • 해결 메모 생성
직원	Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)	• 법무 사안 요약 • 법무 요청 요약
직원	Now Assist in Contract Management	• 계약 분석 • 계약 메타데이터 추출
직원	Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)	가상 에이전트의 Now Assist에서 공간 LLM 주제 예약
작성자	Now Assist for Creator	• 앱 생성 • 카탈로그 항목 생성 • 지능형 코드 권장 사항 • 데이터 시각화 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.

워크플로우별 사용 가능한 기술

워크플로우	제품	사용 가능한 기술
		• 플로우 생성 • 플로우 권장 사항 • 플레이북 생성 • 콘텐츠 구체화 • 로보틱 프로세스 자동화 (RPA) 봇 생성 • 스포크 생성 • UI 생성 • 작업 메모 분석

플랫폼	Now Assist 플랫폼	• Now Assist 대화형 환경
		  ◦ Now Assist Q&A Genius 결과
		  ◦ Now Assist 다중 턴 카탈로그 순서
		  ◦ Now Assist 항목
		  ◦ 하위 플로우 및 작업
		• Now Assist 문서 인텔리전스 기술
		  ◦ Now Assist 문서 추출
		  ◦
		• Knowledge 콘텐츠 권장 사항
		• 대시보드 및 시각화 익스포트 기술
		• 탐색
		• Now Assist 질의응답

재무 및 공급망	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)	송장 케이스 요약
재무 및 공급망	Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)	공급자 케이스 요약
재무 및 공급망	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)	에 대한 이행자 요약 소싱 및 구매 운영

Now Assist 분석 기술

이러한 기술은 보안 인시던트 분석, 의 이벤트 관리경보 및 법무 계약을 포함하여 의 ServiceNow AI Platform데이터를 분석하기 위한 생성형 AI 기능을 제공합니다.

경보 분석

이 기술을 사용하여 애플리케이션에 대한 ServiceNow 이벤트 관리 간소화된 생성 AI 경보 분석을 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.

경보 분석에는 사람이 읽을 수 있는 경보 개요와 경보를 보다 효과적으로 조사하는 데 도움이 되는 기술 정보가 포함되어 있습니다. 이벤트 관리에서 경보 분석은 경보 분류 프로세스를 완전히 변환하고 보다 빠르고 원활한 경보 관리를 달성하도록 돕는 중요한 기능입니다. 이 기술은 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하여 풍부하고 실행 가능한 경보 데이터를 기반으로 사람이 읽을 수 있는 경보 제목과 자세한 설명을 생성합니다. AI가 생성한 경보 정보는 팀의 빠른 경보 분류와 효과적인 분석을 용이하게 하여 해결 시간을 크게 단축합니다.

자세한 내용은 Using skills in Now Assist for IT Operations Management (ITOM) 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)

경보 조사

이 기술을 사용하면 과거의 관련 인시던트를 조사할 수 있습니다 Now Assist .

Now Assist 이력 기록을 쿼리하여 동일하거나 관련된 CI에서 과거 인시던트를 찾고 빈도, 중요도, 작업 메모 및 해결 방법을 분석합니다. 패널에서 가장 관련성이 높은 관련 인시던트에 대한 요약을 Now Assist 제공합니다. 요약에는 사용된 해결 전략뿐만 아니라 인시던트를 해결한 개인 또는 팀의 연락처 상세 정보도 포함되어 있으며 현재 경보에 도움을 줄 수 있습니다. 제공된 정보는 현재 경보의 컨텍스트와 중요성을 더 잘 이해하고 보다 효율적으로 해결하는 데 도움이 됩니다.

자세한 내용은 Generate a Now Assist summary of past related incidents 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

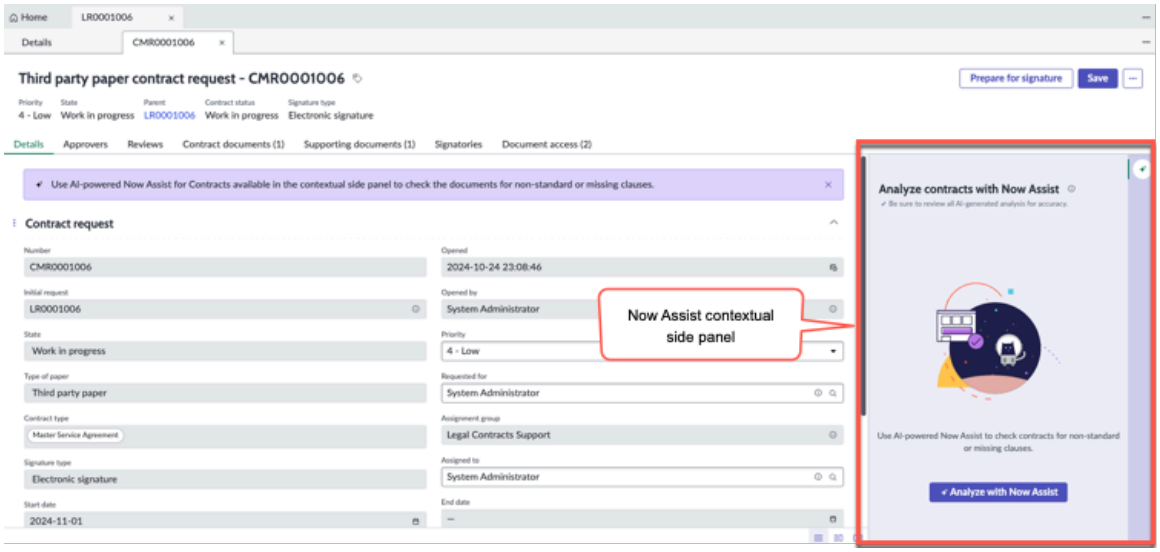
워크플로우	제품
기술	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)

계약 분석

이 기술은 생성형 AI를 사용하여 계약을 분석하고 비표준 및 누락된 절을 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.

측면 패널을 사용하여 **Now Assist** 계약 분석



생성되면 이행자가 권장 사항을 검토하고 Now Assist 수정할 수 있습니다.

계약 분석 생성

다음 제품에서 계약 분석을 생성할 수 있습니다.

Contract analysis using Now Assist in Contract Management

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
직원	Now Assist in Contract Management 는 다음 제품에서 사용할 수 있습니다. • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

사후 인시던트 분석

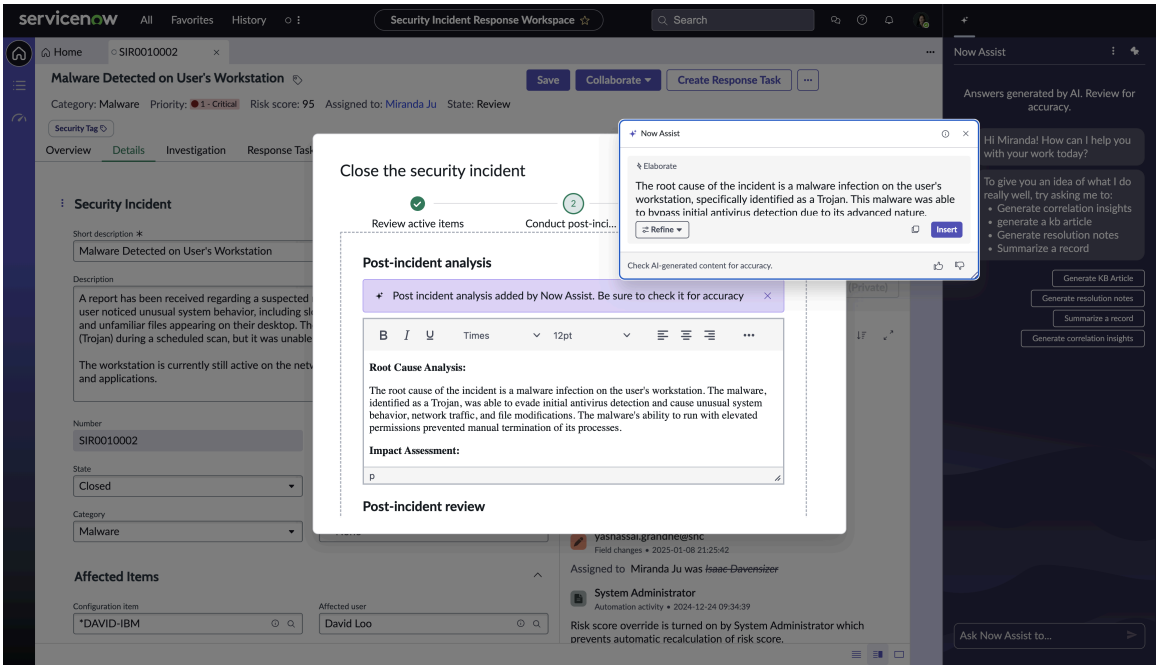
근본 원인 분석, 영향 평가 및 보안 인시던트 종결 워크플로우 내에서 학습한 교훈을 포함하는 사후 인시던트 분석을 생성합니다.

보안 관리자와 분석가는 다음 위치에서 보안 인시던트 워크플로우 내에서 사후 인시던트 분석 데이터를 생성할 수 있습니다.

- 작업 공간입니다 보안 인시던트 응답 .
- UI16의 보안 인시던트 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.

에서 사후 인시던트 분석 보안 인시던트 종결 모달



자세한 내용은 Generate a post-incident analysis for a security incident with Now Assist for Security Incident Response 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for Security Incident Response

감정 분석

각 고객 상호작용에 적용하여 Now Assist 감정 분석 사용자 만족도를 평가하고 정보에 입각한 의사 결정을 용이하게 합니다. 고객 커뮤니케이션은 케이스, 기록 또는 문제와 관련될 수 있습니다. 이 기술을 사용하면 이행자에게 생성형 AI 분석을 제공하고 이행자가 긴급한 주의가 필요한 케이스를 식별할 수 있도록 하여 전반적인 감정과 추론에 따라 이 데이터의 우선순위를 지정합니다.

Now Assist 감정 분석 는 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하여 새 기록 또는 활성 케이스/문제 기록에 대한 감정 평가를 생성하고 시간 경과에 따른 감정 추세를 보여줍니다. 이행자에게는 모든 메모와 의견을 읽지 않고도 감정 이면의 이유를 이해할 수 있는 요약이 제공됩니다. 이를 통해 감정의 심각도에 따라 긴급한 케이스와 문제의 우선순위를 정하고 이에 집중하여 전반적인 고객 경험을 개선할 수 있습니다.

Now Assist 감정 분석 리프레쉬

이 기술은 분석, 추세 및 추론을 기록에 저장하며 페이지 새로 고침으로 새로 고쳐지지 않습니다. LLM 호출은 특정 기록에 관련 변경 사항이 있거나 입력 프롬프트에 정의된 입력 필드가 업데이트될 때 감정 새로 고침을 위해 수행됩니다. 입력 필드는 고객 상호작용을 분석하기 위한 매개변수로 에서 정의됩니다 Now Assist 관리자. Now Assist 감정 분석 은 입력 템플릿에 지정된 필터 조건을 충족하는 기록과 의 Now Assist 관리자가용성 섹션에 정의된 기록에만 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.

Now Assist 감정 분석 목록 뷰

감정, 감정 추세 및 기본 추론에 대해 저장된 값도 목록 뷰에서 사용할 수 있습니다.

목록 뷰에 있는 동안 기본 기록이 업데이트되고 새 LLM 호출이 트리거되면 페이지를 새로 고치라는 알림이 표시됩니다. 이렇게 하면 최신 정보에 대한 정보를 얻고 참여하는 데 도움이 됩니다. 목록이 길 수 있지만 시각적 알림은 현재 페이지에 표시되는 기록에만 초점을 맞추므로 감정 평가를 진행할 때 관련성을 유지하는 데 도움이 됩니다.

기술 가용성 조건

기술 가용성 Now Assist 감정 분석 에 대해 선택할 수 있는 조건은 기본적으로 두 가지입니다. 이러한 스크립트 중 하나 또는 둘 모두 기술 가용성 조건 선택에 따라 실행됩니다.

- 이력 기록에서 실행되는 스크립트: 기술 활성화 시에만 실행됩니다.
- 일반 스크립트: 정의된 기간으로 기술 활성화 후 실행됩니다.

기술 가용성 조건

시나리오	기술은 항상 사용 가능	사용자 지정 가용성
조건	가용성 조건이 지정되지 않았습니다.	가용성 조건이 선택됨
시나리오	응답	
기본 상태	기술 활성화 전에 생성된 기록에 대해서는 감정을 평가하지 않습니다.	이력 스크립트를 사용하여 조건을 만족하는 모든 기록에 대한 감정을 평가합니다.
이력 기록 업데이트됨	감정 평가 트리거 및 결과가 저장됩니다. 결과는 저장 시 목록 뷰에 표시됩니다.	조건이 충족되면 일반 스크립트가 실행됩니다.
새 기록	일반 스크립트가 실행되고 감정이 평가됩니다.	일반 스크립트가 실행되고 감정이 평가됩니다.
기록 페이지의 이력 기록 페이지 로드	페이지 로드가 트리거 이벤트일 때 감정 계산이 트리거됨	조건이 충족되면 감정 계산이 트리거됩니다.

Now Assist 감정 분석 생성 중

다음 제품에 대한 감정 분석을 생성할 수 있습니다.

- Analyze sentiments in Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Analyze sentiments in Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Analyze sentiments in Now Assist for IT Service Management (ITSM)

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 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.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
고객	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
직원	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Now Assist 대화형 솔루션 기술

사용자가 자연어 채팅으로 작업을 수행하는 데 도움이 Now Assist가상 에이전트 되는 대화 기술입니다.

Agile 스토리 생성

(EAP) 작업 공간에서 에 Now Assist엔터프라이즈 애자일 계획 수립 픽과 기능을 스토리로 세분화합니다. 제품 관리자 또는 스크럼 리드는 시간을 절약하고 스토리의 기능적 격차를 줄여 전반적인 품질과 생산성을 향상시킬 수 있습니다.

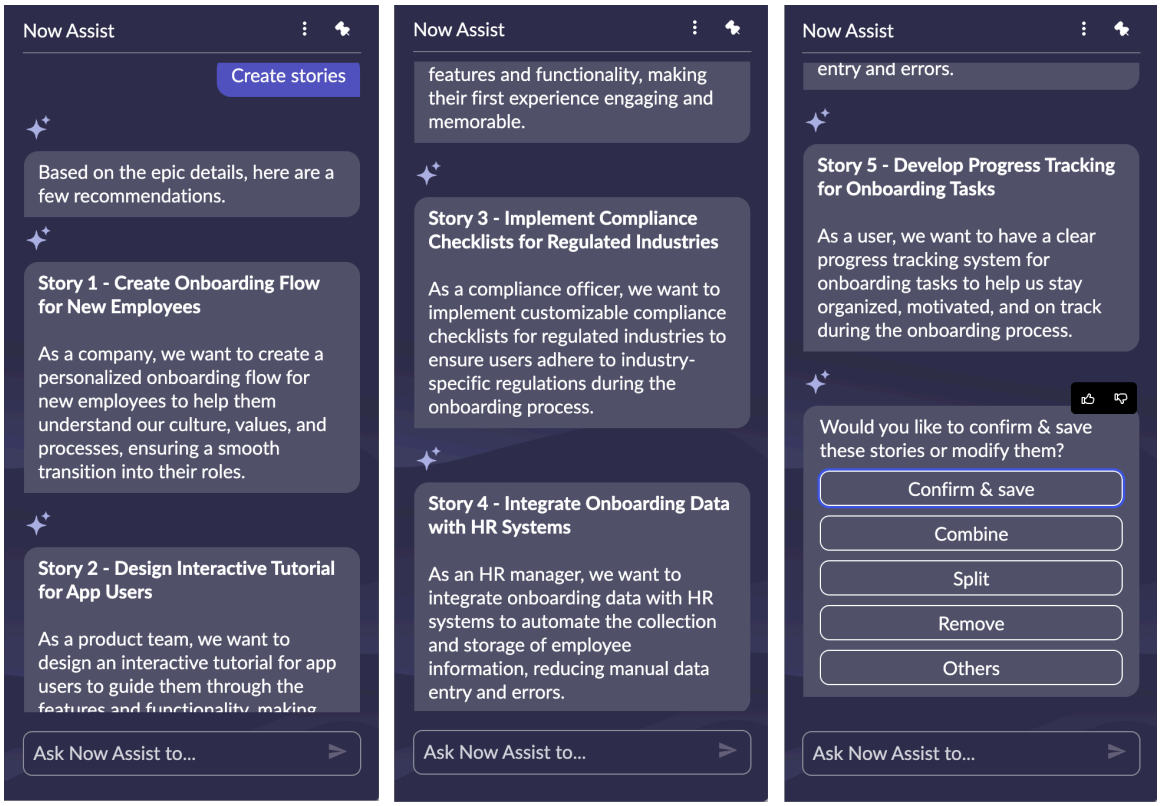
https://player.vimeo.com/video/1062571498?h=68874331c2&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

제품 관리자와 스크럼 리더는 일반적으로 에픽 및 기능에 대한 상세 저장소를 만드는 데 시간과 노력을 들입니다. 종종 수동으로 생성된 스토리는 충분히 상세하지 않고 컨텍스트와 완전한 정보가 부족한 경향이 있습니다. 이러한 정보 부족은 스크럼 팀의 요구사항 이해에 영향을 미치고 결과적으로 제품의 품질에 영향을 미칩니다. 또한 각 에픽에 대한 자세한 개별 스토리를 수동으로 생성하는 데 상당한 시간이 걸립니다.

이 SPM(전략적 포트폴리오 관리)용 Now Assist 애플리케이션에는 제품 관리자와 스크럼 리드가 작업 항목에 대한 컨텍스트 기반 스토리를 자동으로 생성할 수 있는 생성형 AI 기술이 포함되어 있습니다. Agile 스토리 생성 기술을 Now Assist 통해 이름, 설명, 문서 컨텐츠 및 기존 스토리를 사용하여 에픽 또는 기능에 대한 스토리 권장 사항을 제공합니다. 권장 사항에 따라 다음 중 하나를 수행하도록 요청할 Now Assist 수 있습니다.

- 스토리 권장 사항을 여러 스토리로 분할합니다.
- 여러 스토리 권장 사항을 하나의 스토리로 결합합니다.
- 원래 권장 사항에 따라 스토리를 생성합니다.
- 스토리 권장 사항을 제거합니다.
- 권장 사항 내에서 스토리 제목, 가상 사용자, 설명과 같은 상세 정보 수정을 제안합니다.
- 새 스토리 권장 사항 생성을 제안합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 따라서 제품 관리자는 에픽 및 기능에 대한 스토리를 생성하는 데 도움을 주어 고품질 스토리를 만드는 데 소요되는 시간을 줄이면서 전체 스크럼 팀의 생산성을 향상시킬 수 있습니다.

이 기술을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Generate stories for work items in EAP using Now Assist for SPM .

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	• Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Enterprise Agile Planning in Strategic Planning

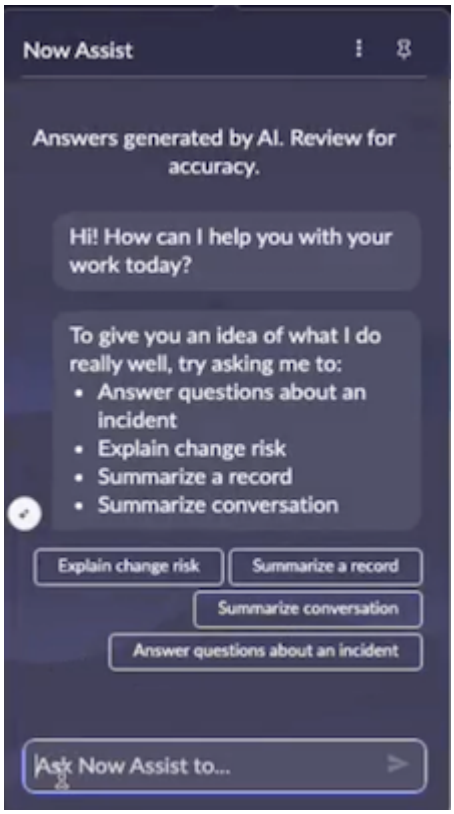
Agile 스토리 생성 기술은 패치 3 릴리스 및 v4.5.0부터 Yokohama전략 계획 지원됩니다. 이전 버전의 릴리스를 Yokohama 사용하는 경우 에픽에서만 스토리를 생성하는 스토리 생성 기술을 활성화할 수 있습니다.

인시던트 지원

이 대화 기술을 사용하여 패널에서 질문 Now Assist 하여 인시던트 기록 내에서 일반적인 인시던트 관련 정보를 얻습니다.

에서 코어 UI 및 서비스 운영 작업 공간 에 대한 ITSM패널을 사용하여 Now Assist 인시던트에 대해 질문할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Ask questions about an incident by using the Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

중복 구성 항목(CI) 관리

중복 제거 작업을 검토하고, 중복 제거 템플릿을 생성하고, 템플릿에 작업을 할당하고, 템플릿을 실행하는 데 사용합니다 Now Assist . 중복 CI 관리 기술은 모든 단계와 선택에서 선택 항목에 따라 다음 단계로 안내합니다.

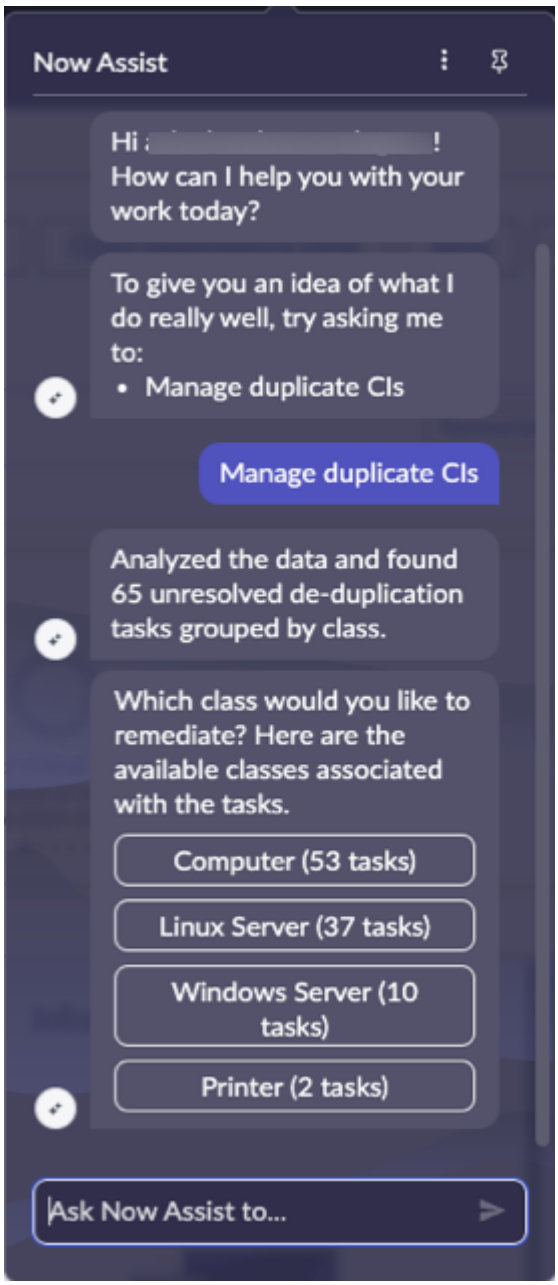
패널에서 CMDB 작업 공간 패널을 열고 Now Assist중복 관리를 선택할 수 있습니다. 패널에서 응답을 Now Assist 계속 검토하고 다음 작업을 선택하여 중복 CI를 관리하고 정정합니다.

기술과 상호 작용할 때 선택한 항목에 따라 다음 단계로 안내합니다. 중복 제거 작업에 대한 근본 원인 분석을 검토할 수 있습니다. 근본 원인 분석은 IRE 식별 규칙(기준 속성 포함) 및 검색 소스별로 중복 제거 작업을 그룹화합니다. 중복 CI가 추가로 생성되지 않도록 하려면 해당 정보를 사용하십시오.

자세한 내용은 Using agentic workflows in Now Assist for CMDB 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.

패널의 중복 **CI** 관리 기술 **Now Assist**



가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

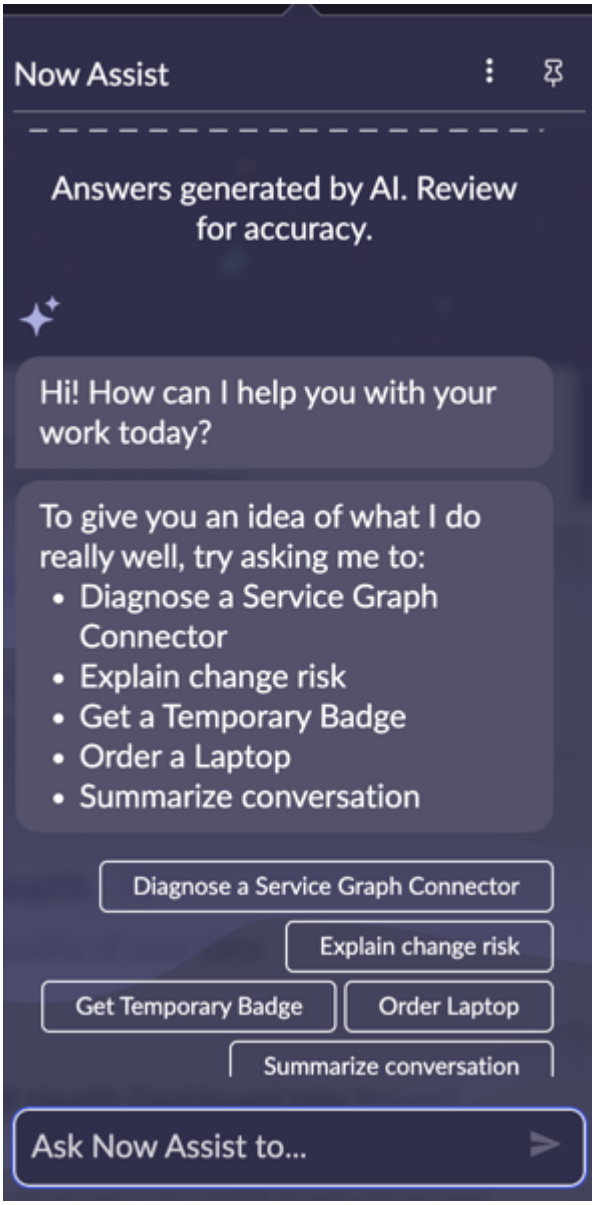
서비스 그래프 커넥터 진단

이 기술을 사용하여 와 서비스 그래프 커넥터연결된 실패한 임포트 세트를 진단합니다. Now Assist는 문제 해결을 위한 권장 사항과 함께 오류 요약을 반환합니다.

서비스 그래프 커넥터 진단 기술을 사용하면 문제를 더 빠르게 식별하고 해결하여 수동 작업과 디버깅 시간을 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.

Now Assist 에서 패널 열기**CMDB** 작업 공간



자세한 내용은 Fix SGC import set issues with the Now Assist SGC diagnosis skill 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

에서 작업 생성 공동 작업 관리

문서 페이지의 컨텍스트에서 작업을 생성하고 를 사용하여 Now Assist보드CWM(공동 작업 관리)에 추가하여 시간을 절약하고 수동 작업을 크게 줄입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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/1079861522?h=a6bccdb612&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

보드에 대한 CWM 자세한 설명이 포함된 작업을 생성하려면 상당한 시간과 수동 작업이 필요합니다. 작업이 충분히 상세하지 않으면 팀 내에서 혼란과 불일치가 발생하여 예상 결과에 대한 이해에 영향을 미칠 수 있습니다. 이러한 수동 작업을 피하고 가치 Now Assist 실현 기간을 단축하기 위해 문서의 정보를 사용하여 보드에 대한 작업을 생성할 수 있습니다. 이렇게 하면 명확하고 포괄적인 작업 설명을 보장할 수 있으므로 관리 작업보다 실행에 더 집중할 수 있습니다.

권장 사항에 따라 다음 중 하나를 수행하도록 요청할 Now Assist 수 있습니다.

- 초기 권장 사항에 따라 작업을 생성합니다.
- 하나의 작업 권장 사항을 여러 작업으로 분할합니다.
- 여러 작업 권장 사항을 하나의 작업으로 결합합니다.
- 작업 권장 사항을 제거합니다.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Collaborative Work Management

작업 생성 기술은 패치 3 릴리스 및 공동 작업 관리 v6.0.0부터 Yokohama 지원됩니다.

관련 정보

Generate tasks from Docs in Collaborative Work Management (CWM)

Now Assist 콘텐츠 관리 기술

이러한 Now Assist 기술은 의 ServiceNow AI Platform채팅 기능에 대한 생성형 AI 기능을 제공합니다.

를 설치하면 LSD(법무 서비스 제공)용 Now Assist직원 워크플로우 영역의 계약 기술을 사용할 수 있습니다. 이러한 기술은 에서 작동합니다 계약 관리 프로.

계약 메타데이터 추출

기술에서 계약 관리 프로 이를 Now Assist 사용하여 서명된 계약에서 메타데이터를 추출하고 계약 리포지토리의 매핑된 필드에 정보를 추가합니다. 문서 인텔리전스 뷰어에서 추출된 정보를 검토하고 필요한 수정을 할 수 있습니다.

서명된 계약에는 계약 관리에 유용한 키 메타데이터가 포함되어 있습니다. 예를 들어 시작 날짜, 기간 및 지불 조건이 중요합니다. 이 메타데이터는 종종 수동으로 식별되므로 시간이 많이 걸리고 데이터가 누락되거나 오류가 발생할 수 있습니다.

구성되면 계약 메타데이터 추출 기술은 추출을 위해 필요한 메타데이터 요소가 문서 인텔리전스 포함된 서명된 계약을 보냅니다. 이 메타데이터는 계약 기록에 채워지고 승인을 위해 계약 관리자에게 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.

계약 메타데이터 추출 중

다음 제품에서 계약 메타데이터를 추출할 수 있습니다.

Contract metadata extraction using Now Assist in Contract Management

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
직원	Now Assist in Contract Management 는 다음 제품에서 사용할 수 있습니다. • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Now Assist 콘텐츠 생성 기술

이러한 Now Assist 기술은 해결 메모와 지식 문서를 생성할 수 있습니다.

KB 생성

를 사용하여 Now Assist케이스, 인시던트 또는 작업 주문 작업을 기반으로 지식 문서 초안을 빠르게 작성할 수 있습니다. 인공 지능(AI)을 사용하여 문서 콘텐츠를 생성하면 에이전트가 일반적인 사용자 문제를 해결할 때 효율적으로 작성할 수 있습니다.

https://player.vimeo.com/video/1009282001?h=fc84a7cd87&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

KB 생성 개요

Now Assist 에이전트가 게시하기 전에 검토하고 편집할 수 있도록 케이스, 인시던트 또는 작업 주문 작업을 해결하는 방법에 대한 지식 문서 초안을 만들 수 있습니다. 아티클은 , 서비스 운영 작업 공간 , , CSM 및 FSM 구성 가능 작업 공간ITSMHR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간, 클래식 환경 또는 Now Assist 패널에서 작성할 CSM 구성 가능 작업 공간수 있습니다.

다음 필드가 입력으로 사용됩니다.

- 간단한 설명
- 설명
- 해결 참고 사항
- 종결 메모
- 작업 메모
- 설명

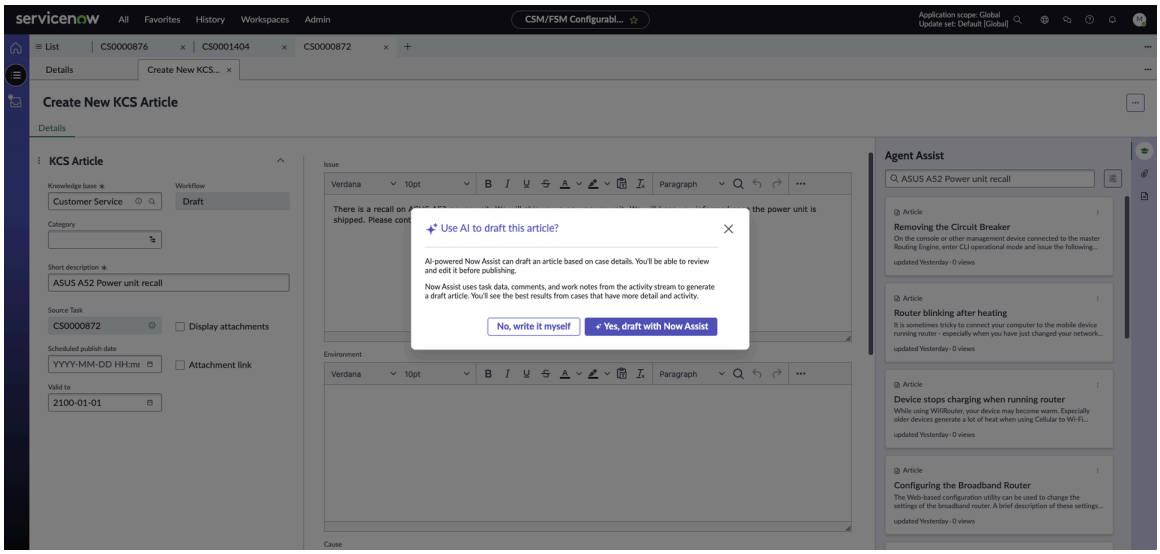
주:
Now LLM 서비스 은 이 Now Assist 기술의 제공자입니다.

Now Assist 애플리케이션이 설치되면 에이전트는 해결 및 종결된 케이스, 해결된 인시던트, 완료 종결 또는 미완료 종결된 작업 주문 작업에 대한 지식 문서를 생성하는 데 사용할 Now Assist 수 있습니다.

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

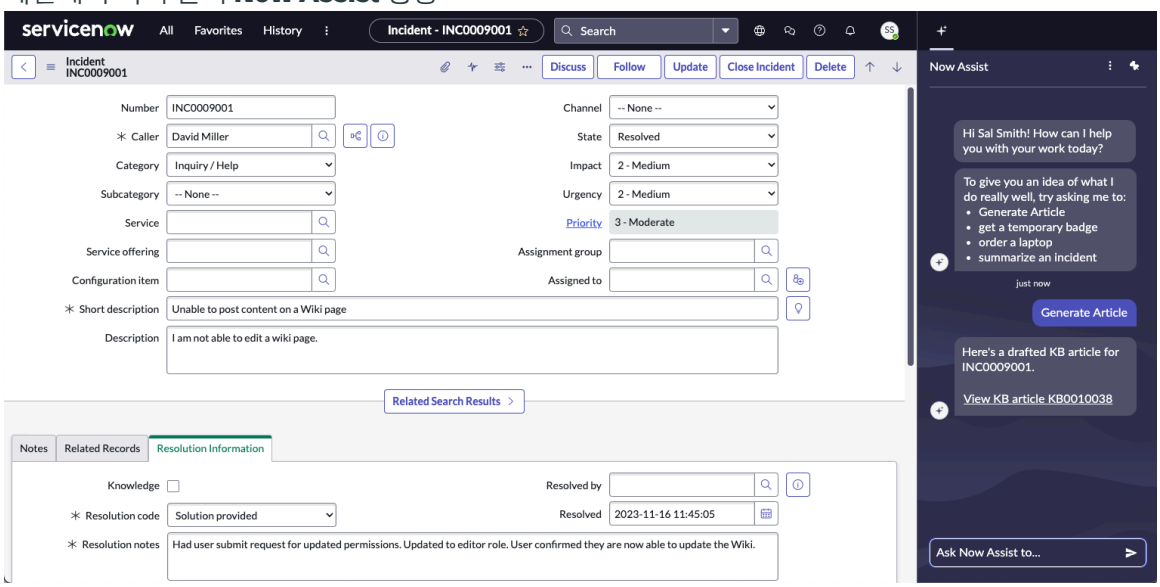
이 예에서 작업 CSM 구성 가능 작업 공간 중인 에이전트는 문서 초안을 작성하는 데 사용할 Now Assist 수 있는 옵션이 있습니다.

에서 새 지식 문서 생성 **CSM** 구성 가능 작업 공간



이 예에서는 에이전트가 패널을 사용하여 Now Assist 클래식 환경에서 해결된 인시던트의 초안을 시작했습니다. 문서 초안이 생성되면 에이전트는 링크를 클릭하여 문서를 검토, 편집 및 게시할 수 있습니다.

패널에서 지식 문서 **Now Assist** 생성



지식 문서 생성

다음 제품에서 지식 문서를 생성할 수 있습니다.

- Generate a knowledge article from the CSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Generate a knowledge article from the Service Operations Workspace for ITSM and classic environment by using Now Assist
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist for HRSD
- Generate a knowledge article from multiple cases in Agent 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.

- Generate a knowledge article from the CSM/FSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Generate a Knowledge article from the classic environment with Now Assist
- Generate a Knowledge article from the Now Assist panel

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
고객	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
직원	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

해결 메모 생성

해결 메모를 생성하고 읽으면 Now Assist 상호작용이 해결된 방법에 대한 세부 정보를 빠르게 파악할 수 있습니다.

해결 메모를 생성하면 에 의해 Now Assist생성된 인시던트 해결 메모의 요약 버전이 생성됩니다. 생성된 해결 메모는 유사한 상호작용을 접할 수 있는 다른 에이전트에게 정보를 제공할 수 있습니다.

주:
Now LLM 서비스 은 이 Now Assist 기술의 제공자입니다.

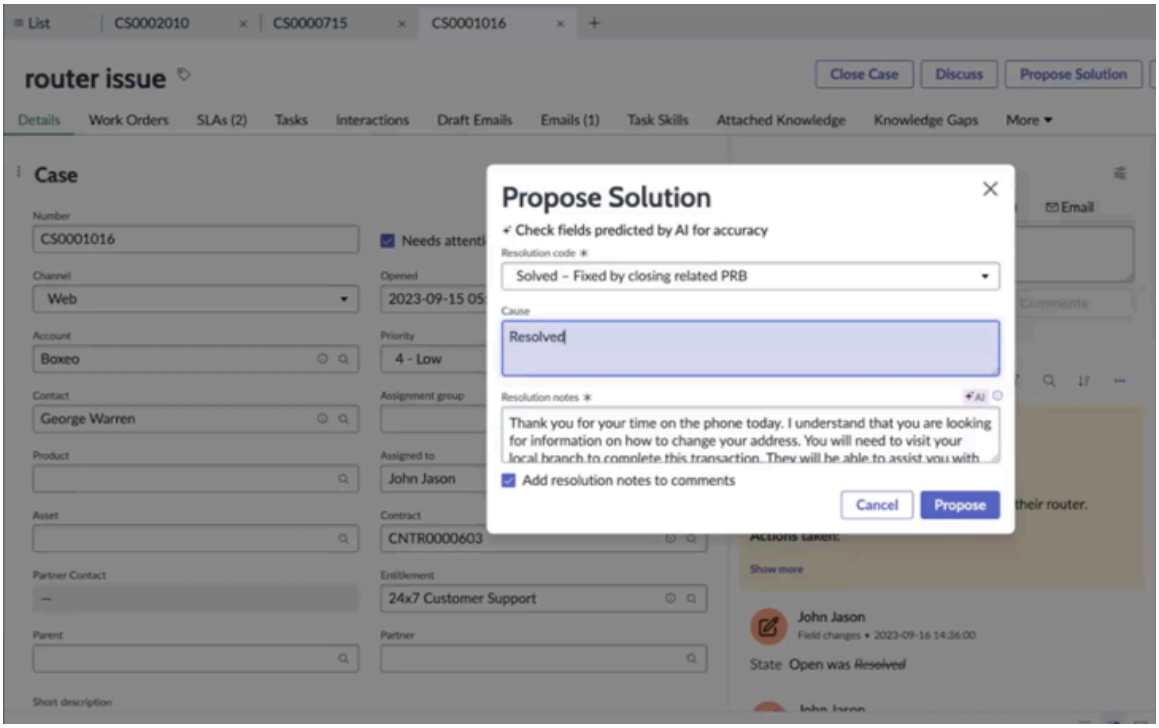
애니메이션 아이콘을 사용하여 Now Assist 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 인시던트의 정보를 기반으로 해결 메모를 생성합니다.
- 상황에 맞는 메뉴를 사용하여 Now Assist 해결 메모를 자세히 설명하거나 축약하여 구체화합니다.
- 기본 해결 메모 출력 필드를 사용자 지정 필드 대상으로 수정합니다. 이 출력 라우팅은 에서 Now Assist 관리자구성할 수 있습니다.

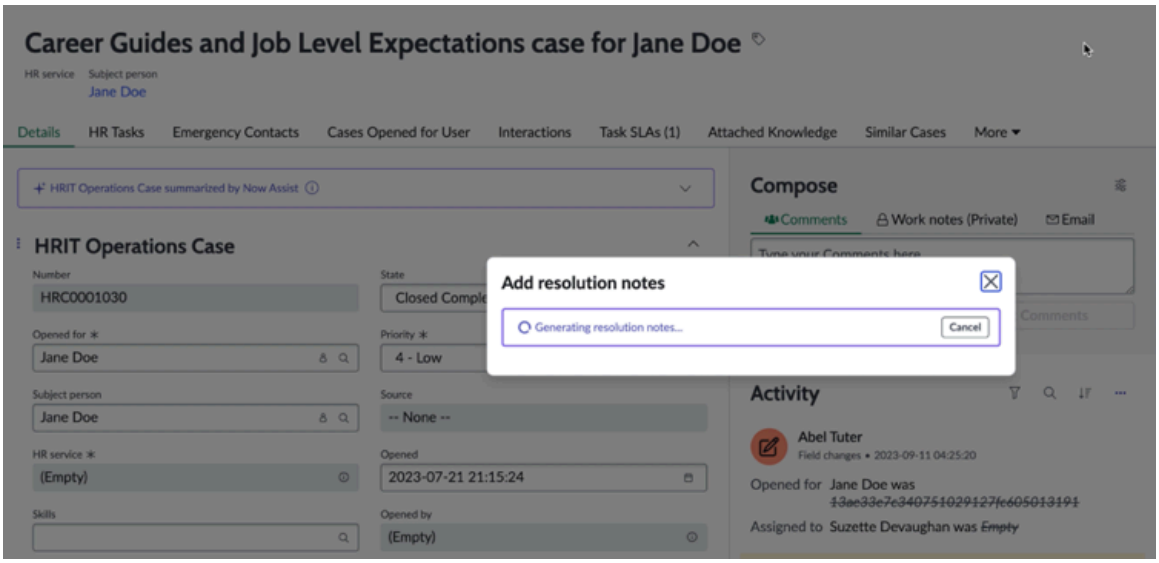
다음 예는 다양한 제품에서 생성된 해결 메모를 보여줍니다 Now Assist .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 생성된 해결 메모 CSM(고객 서비스 관리)용 **Now Assist**

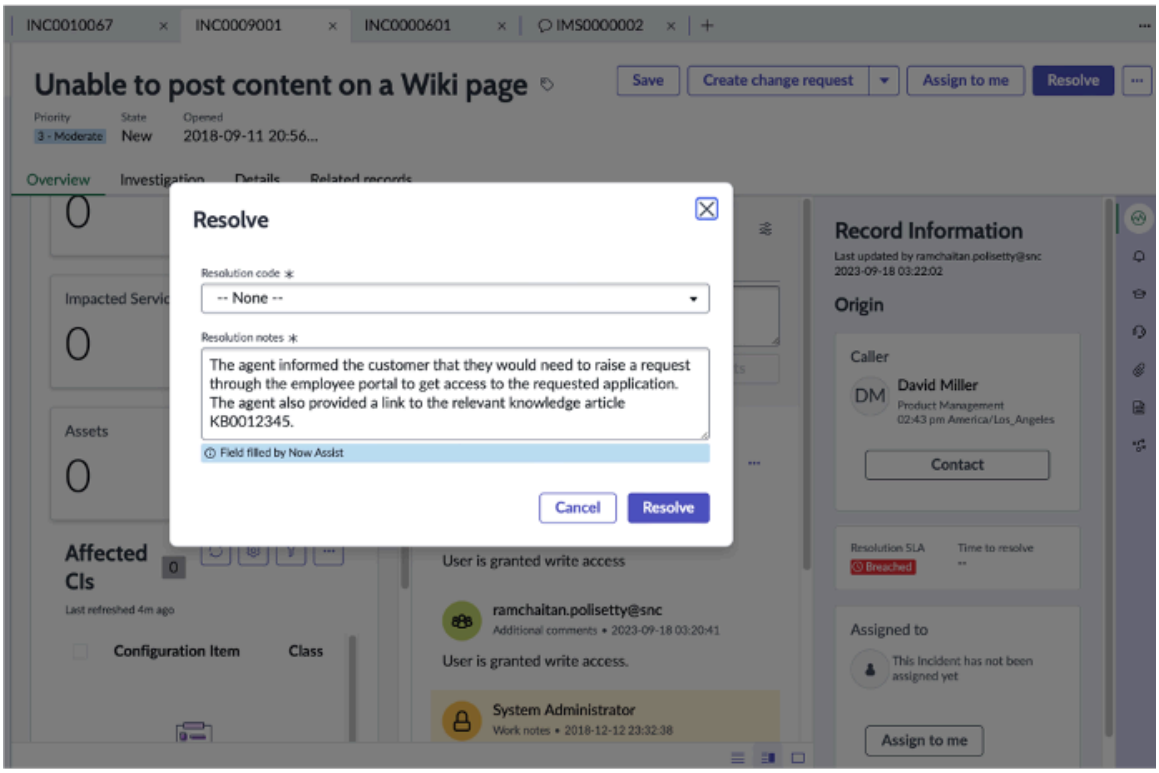


에서 생성된 해결 메모 **HR** 서비스 제공(HRSD)용 **Now Assist**

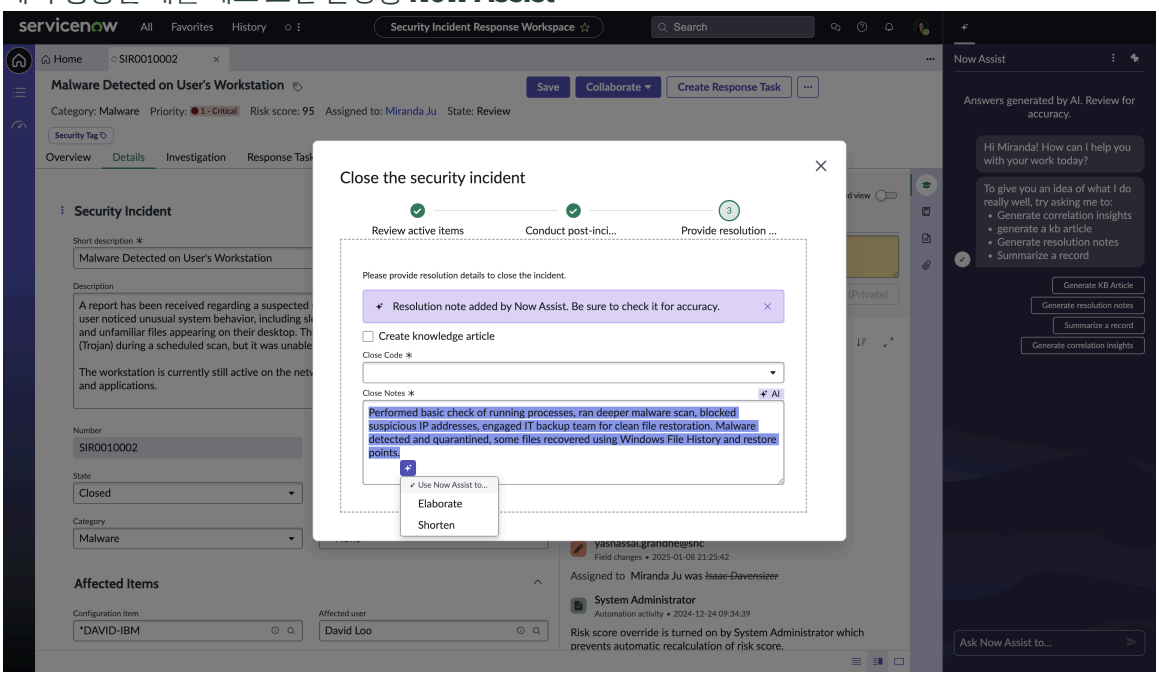


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 생성된 해결 메모 ITSM용 **Now Assist**



에서 생성된 해결 메모 보안 운영용 **Now Assist**



해결 참고 사항 생성 중

다음 제품에 대한 해결 메모를 생성할 수 있습니다.

- Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Generate resolution notes using Now Assist for HRSD
- Generate the resolution notes for an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

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

- Generate closure notes for a security incident with Now Assist for Security Incident Response
- Generate resolution notes for a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
고객	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
직원	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Now Assist 콘텐츠 및 기록 요약 기술

Now Assist 기술은 의 케이스, 인시던트 및 기타 기록에 대한 생성형 AI 요약 기능을 제공할 수 있습니다 ServiceNow AI Platform.

앱 요약 생성

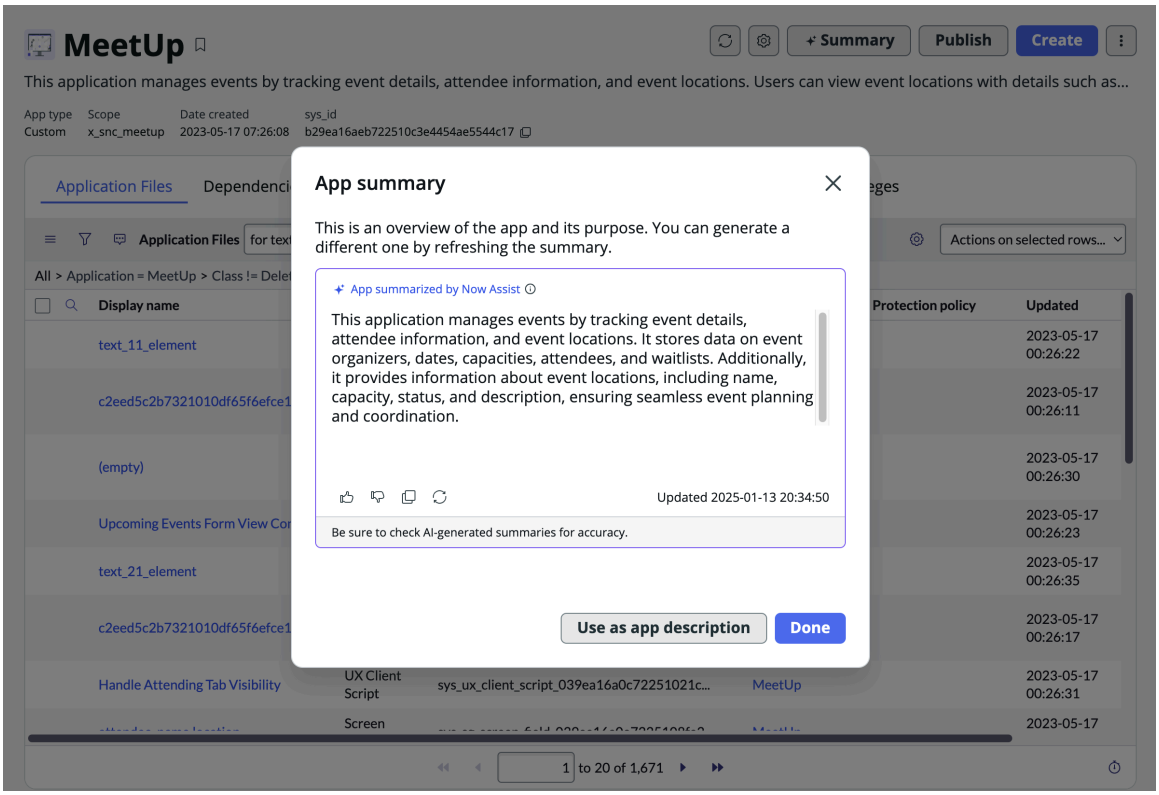
앱 요약 생성 기술을 사용하여 앱이 수행하는 작업을 빠르게 요약합니다.

그런 다음 요약을 앱 설명에 복사하고 다른 요약과 비교하여 중복 앱을 식별하고 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.

에서 앱 요약 생성 **ServiceNow** 스튜디오

앱 요약 생성 기술



앱 요약 생성

다음 제품 Now Assist for app summary generation in ServiceNow Studio 에서 앱 요약을 생성할 수 있습니다.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
작성자	ServiceNow Studio

기록 요약

에서 Now Assist생성된 기록 요약에서 기록의 상세 정보를 빠르게 파악할 수 있습니다. 기록 요약을 읽으면 케이스나 인시던트에 대한 상세 정보를 확인할 수 있으며 요청자가 이미 제공한 동일한 정보를 반복하지 않아도 됩니다.

주:
ServiceNow 대규모 언어 모델(Now LLM 서비스)이 이 기술의 제공자 Now Assist 입니다.

상황에 맞는 메뉴와 **Now Assist** 통합된 기록 요약

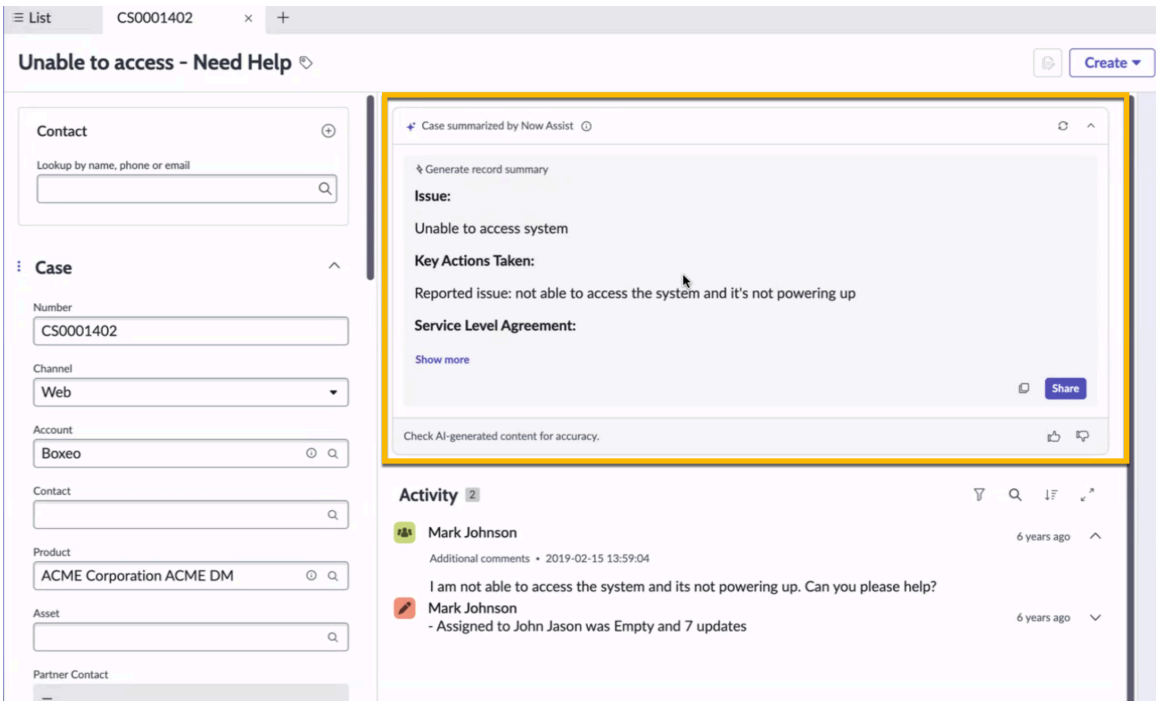
기록 요약 기술은 NAcm 기능을 통해 활성화됩니다. NAcm 애니메이션 아이콘은 기록의 작업 메모 및 설명 필드에 있습니다. NACM 아이콘을 클릭하면 LLM(대규모 언어 모델)에 대한 호출이 시작되고 응답이 모달 창에 표시됩니다.

© 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.

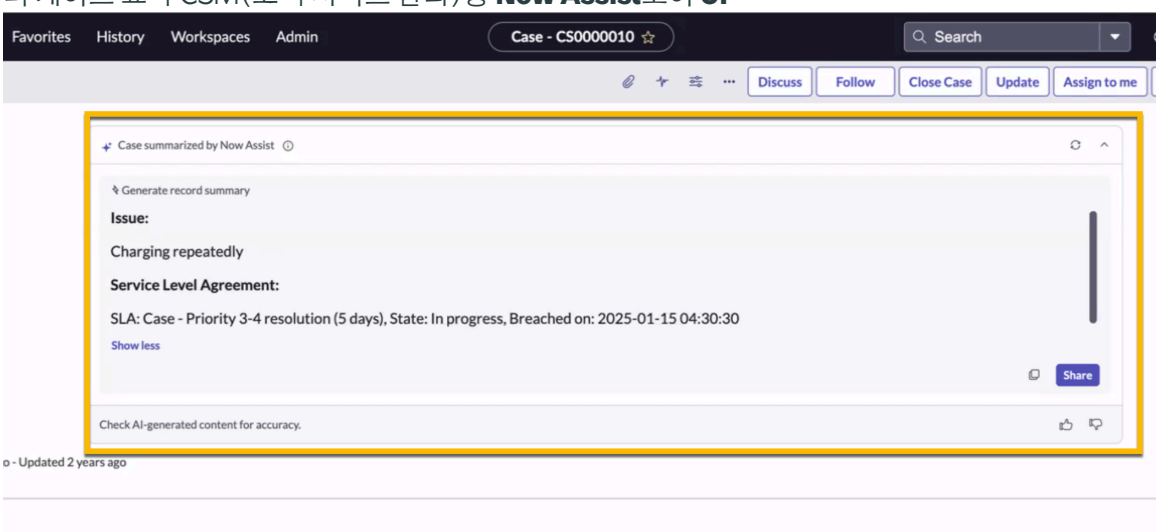
응답을 자세히 설명 하거나 짧 게 설명하여 생성된 응답을 수정할 수 있습니다. 생성된 텍스트의 일부 또는 전체 부분을 선택하면 반짝임 아이콘이 다시 나타나 자세히 설명하거나 축약할 수 있는 옵션이 있는 메뉴를 제공합니다. 선택한 텍스트와 수정된 텍스트는 LLM 호출에서 반환된 새 텍스트로 대체되지만 선택되지 않은 텍스트는 변경되지 않습니다. 그런 다음 재생성 또는 빠른 작업의 반복 횟수를 적용한 후 최종 생성된 텍스트를 텍스트 생성 호출이 시작된 필드에 다시 붙여넣을 수 있습니다.

다음 예시 Now Assist 에서는 및 ITSM(IT Service Management)용 Now Assist에서 케이스/인시던트 요약 CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist 을 생성했습니다. 인시던트 요약이 활성 채팅 창에 표시됩니다.

의 케이스 요약 CSM(고객 서비스 관리)용 **Now Assist**넥스트 경험



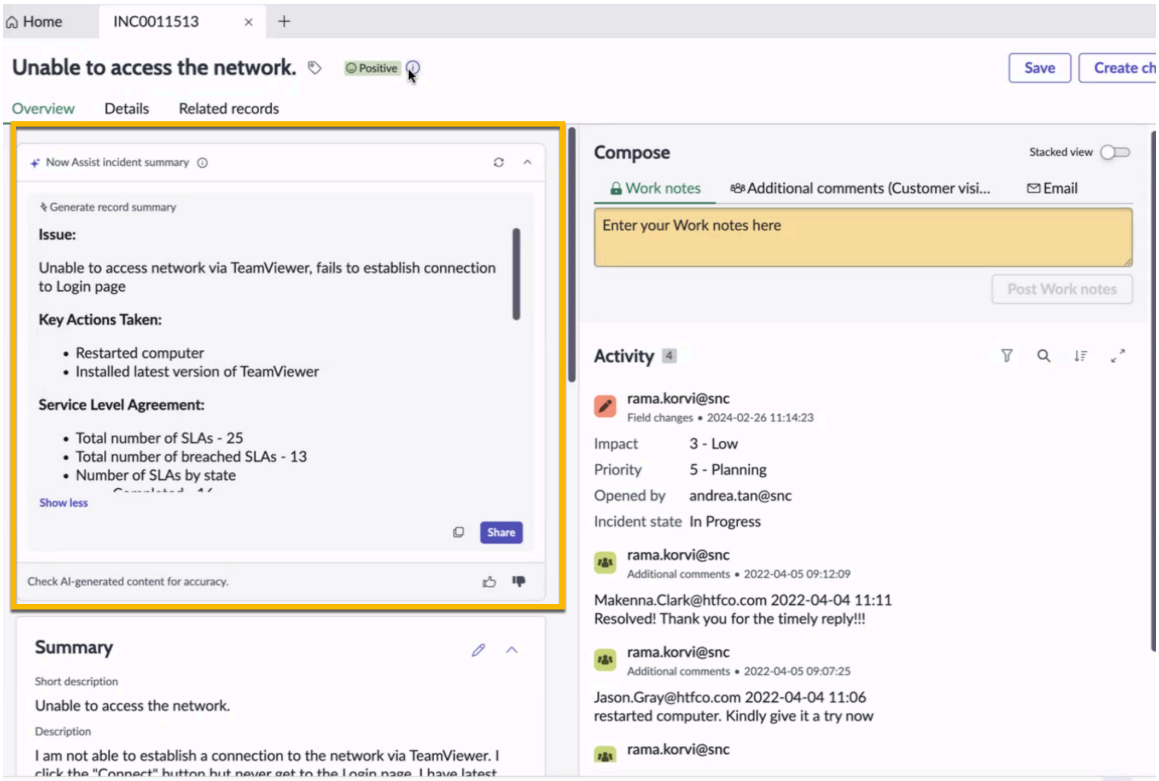
의 케이스 요약 CSM(고객 서비스 관리)용 **Now Assist**코어 **UI**



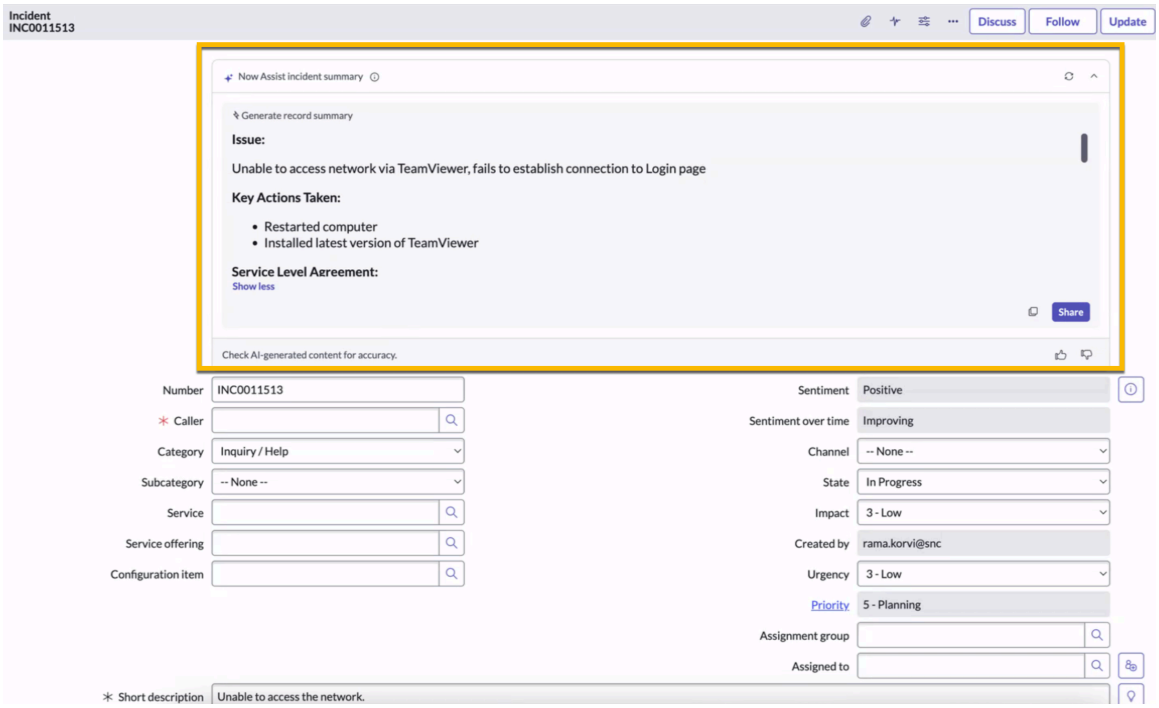
이 ITSM용 Now Assist 예에서는 Now Assist 또는 코어 UI에 표시할 넥스트 경험 수 있는 인시던트 요약을 생성했습니다.

© 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.

의 인시던트 요약 ITSM용 **Now Assist**넥스트 경험



의 인시던트 요약 ITSM용 **Now Assist**코어 **UI**



케이스 또는 인시던트 요약 생성

다음 제품에 대한 케이스 또는 인시던트 요약을 생성할 수 있습니다.

- Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a dispute or claims case with case summarization
- Summarize a safety incident by using Now Assist for Health and Safety

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

- Summarize an HR case using Now Assist for HRSD
- Summarize an issue using Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)
- Summarize an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Summarize a legal request or matter by using Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)
- Summarize a security incident with Now Assist for Security Incident Response
- Summarize an account onboarding case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Summarize a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
고객	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Financial Services Operations (FSO) Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
직원	Now Assist for Health and Safety Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)
재무 및 공급망	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

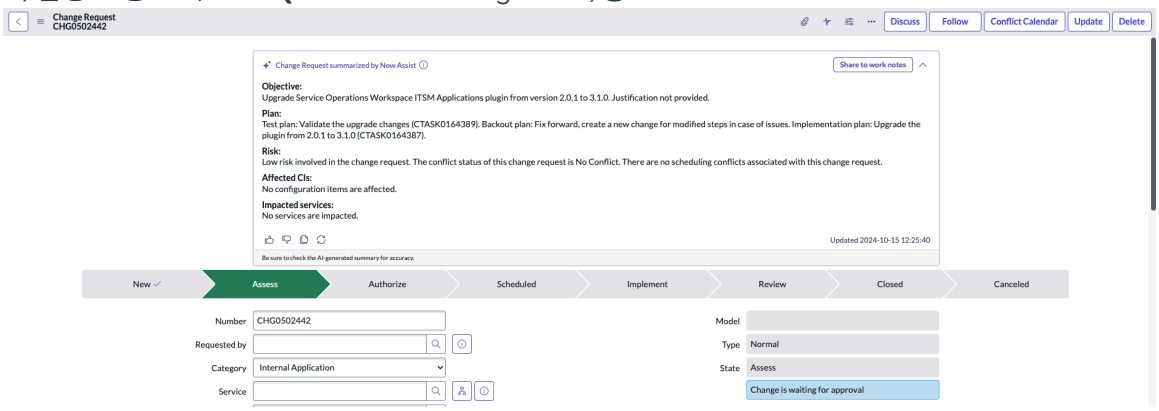
변경 요청 요약

변경 요청 요약 기술을 사용하여 현재 상태를 포함하여 변경 요청의 중요한 상세 정보를 신속하게 캡처합니다.

변경 요청 요약은 변경 요청에 대한 간결한 요약 정보를 제공합니다. 요약은 변경 요청 상태에 기반하며 관련 테이블의 정보에서 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.

의 변경 요청 요약 **ITSM(IT Service** Management)용 **Now Assist**



변경 요청 요약 생성

다음 제품에서 변경 요청 요약을 생성할 수 있습니다.

Summarize a change request by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

채팅 요약

에서 Now Assist생성된 채팅 요약에서 채팅의 세부 정보를 빠르게 확인할 수 있습니다. 채팅 요약을 읽으면 채팅에 대한 충분한 세부 정보를 얻을 수 있으며 요청자가 이미 제공한 가상 에이전트것과 동일한 정보를 반복하지 않아도 됩니다.

고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist로 채팅 요약

채팅 요약 기술은 라이브 에이전트 간 또는 요청자와 가상 에이전트. 채팅 요약은 다음 상황에서 생성됩니다.

- 대화가 종료될 때
- 에이전트가 에서 / summarize 빠른 작업을 에이전트 채팅사용하는 경우. 대화는 요약을 위해 최소 6줄 길이여야 합니다.
- 사용자가 채팅 요약을 선택하거나 패널의 **Now Assist**Now Assist 필드에 ## ##을 입력할 때
- 상호작용이 라이브 에이전트에게 가상 에이전트 전송되고 대화가 최소 6줄 이상이 되는 즉시. 채팅 요약은 대화의 요약 카드에 표시되며 상호작용의 요약 및 간단한 설명 필드도 채웁니다.
- 라이브 에이전트가 상호작용을 다른 라이브 에이전트에게 전송합니다.

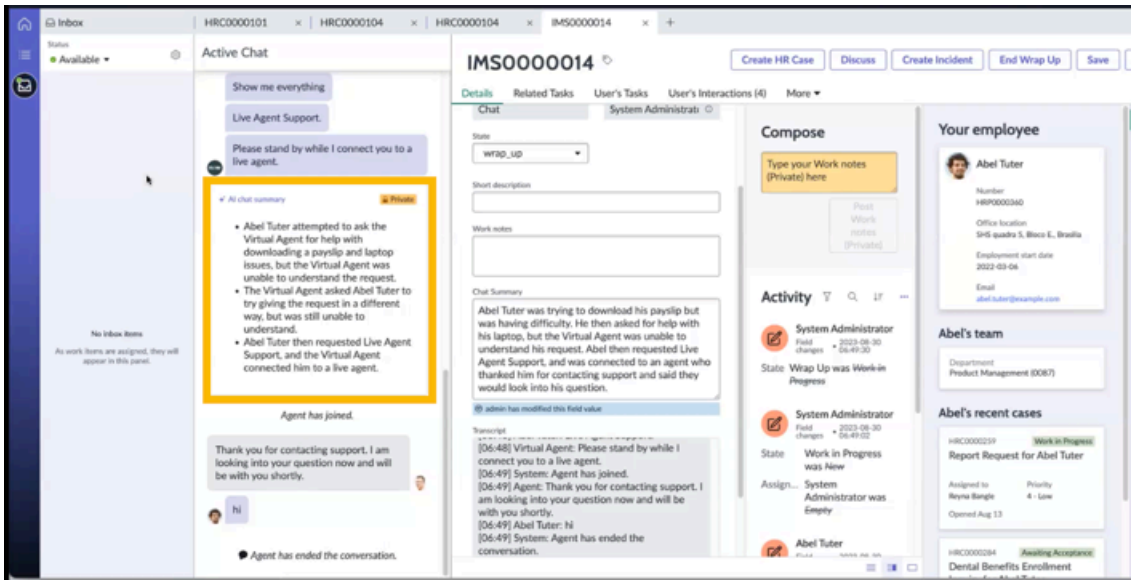
> **주:**
> 라이브 에이전트는 채팅 요약 카드의 싫어요 버튼을 사용하여 명시적인 피드백을 제공할 수 있습니다.

© 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.

주:
Now LLM 서비스 은 이 Now Assist 기술의 제공자입니다.

채팅 추천 기술 활성화 Now Assist 에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오콘솔에서 채팅 요약 및 채팅 회신 권장 기술 Now Assist 관리자 구성.

다음 예시 Now Assist 에서는 HR 서비스 제공(HRSD)용 Now Assist에서 채팅 요약을 생성했습니다.



채팅 요약 생성

다음 제품에서 채팅 요약을 생성할 수 있습니다.

- Summarize a chat conversation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a chat conversation using Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Summarize a chat conversation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
고객	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
직원	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) 과 Now Assist for Employee Experience

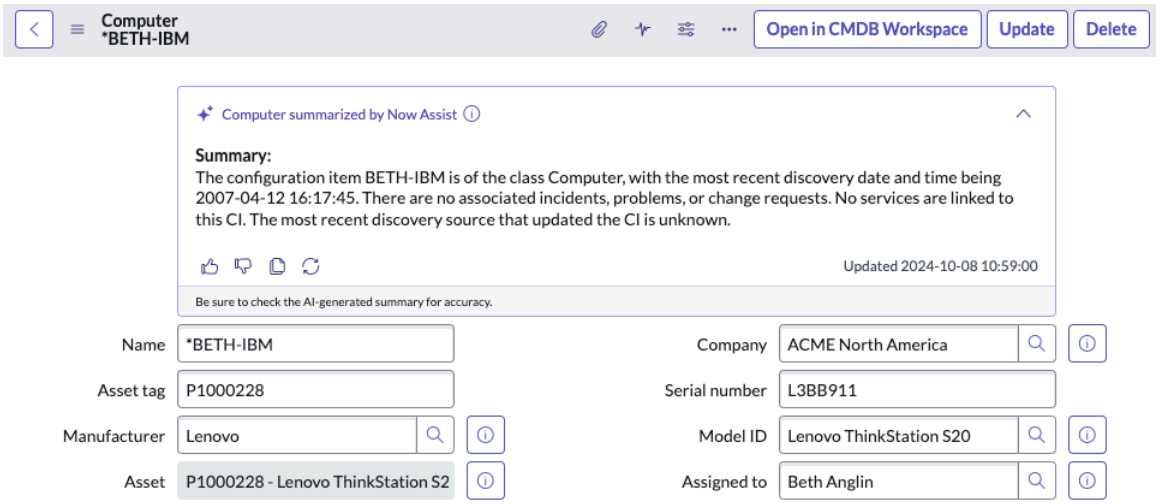
CI(구성 항목) 요약

구성 항목(CI)은 Incident Management 및 Event Management와 같은 다양한 기능의 핵심 요소이며 해당 인시던트 및 경보와 연결됩니다. 이 기술은 이러한 모든 인시던트, 경보, 보안 취약성 및 관련 기록을 단일 요약으로 수집합니다.

를 사용하여 구성 항목 및 구성 항목과 관련된 모든 정보의 요약을 생성할 수 Now Assist 있습니다.

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

요약이 **Now Assist** 있는 구성 항목



자세한 내용은 Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) 및 Configuration Management Database (CMDB) 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

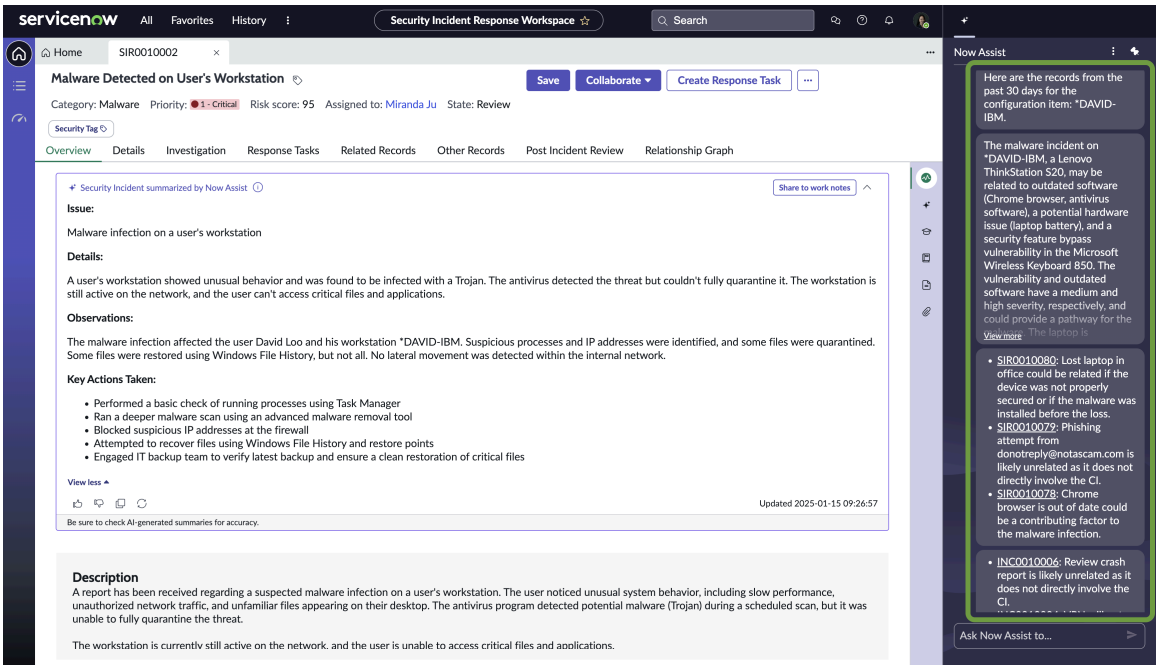
의 기록에 대한 상관 관계 인사이트 보안 운영

패널에서 상관 관계 인사이트를 Now Assist 생성하면 과거 이벤트를 작업 중인 보안 인시던트에 연결하는 데 도움이 됩니다.

기존 보안 인시던트(SIR), 인시던트(INC), 변경 요청(CHG), 문제(PRB) 및 취약한 항목(VIT) 기록에서 생성한 관련 정보를 사용하여 작업 중인 보안 인시던트에 대한 조사가 중복되지 않도록 할 수 있습니다. 새 보안 인시던트를 보다 신속하게 해결하는 데 도움이 되도록 이미 존재하는 영향을 받는 사용자, 구성 항목 및 옵저버블에 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.

보안 인시던트에 대한 패널에서 구성 항목에 **Now Assist** 대해 생성된 상관 관계 인사이트에 대해 반환된 결과



상관 관계 인사이트 생성 중

보안 인시던트 응답용 Now Assist를 사용하여 상관 관계 인사이트를 생성하여 상관 관계 인사이트를 생성할 수 있습니다.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for Security Incident Response

문서 요약

애플리케이션을 문서 관리 사용하여 Now Assist 문서를 빠르게 요약하고 핵심 인사이트를 얻을 수 있습니다.

문서 요약 개요

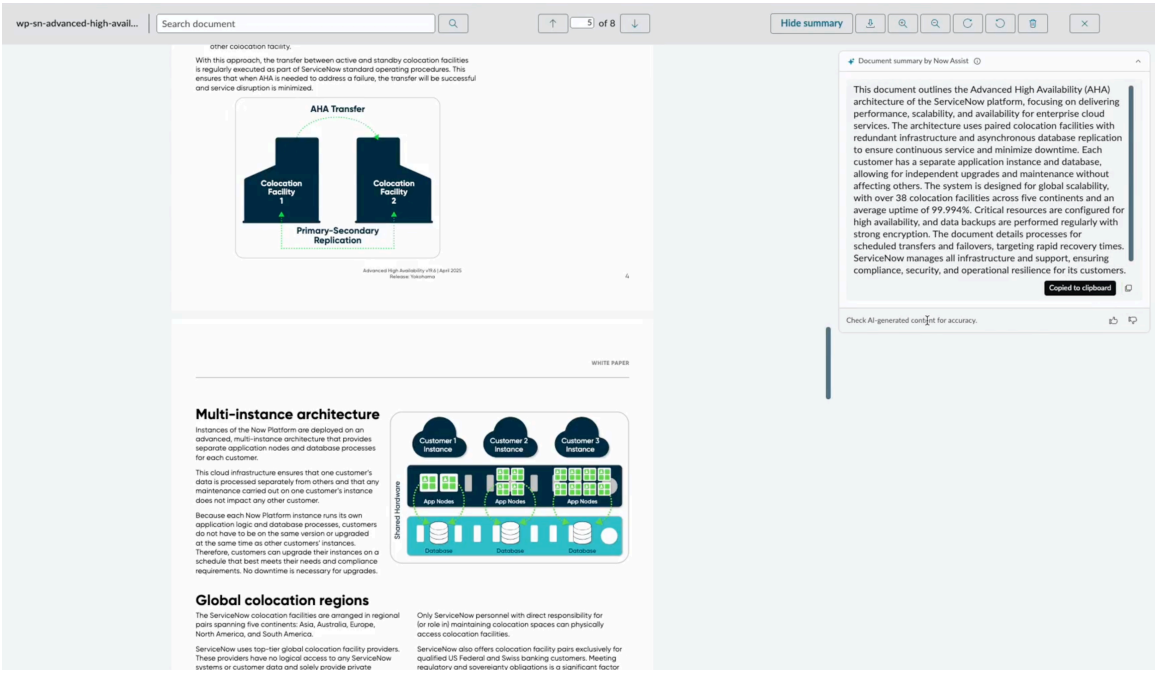
문서 요약 기술은 워크플로우와 연결된 문서에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 요약에서 작업을 보다 생산적으로 수행하는 데 필요한 주요 정보, 통찰력 및 관련 정보를 빠르게 얻을 수 있습니다. 이 기술을 사용하면 자세한 보고서, 정책, 계약 또는 케이스 파일을 읽는 대신 간결하고 컨텍스트를 인식하는 개요를 읽음으로써 시간을 절약하고 효율성을 높일 수 있습니다.

문서 요약

작업 공간에서 문서를 요약할 수 있습니다. 방법을 알아보려면 문서를 참조하십시오 Generate a document summary by using Now Assist in Document Management .

다음 다이어그램은 설명서 요약 기술을 사용하여 백서, 보고서, 정책, 계약 또는 케이스 파일과 같은 문서를 빠르게 요약할 수 있음을 보여줍니다.

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



가용성

이 기술은 다음 테이블에 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
고객	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
직원	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

의 문서 요약 공동 작업 관리

페이지 컨텐츠를 요약하여 페이지 컨텐츠에 대한 인사이트를 얻거나 ()CWM용 공동 작업 관리 문서에서 구체화하여 컨텐츠 품질을 개선할 수 있습니다.

문서에서 페이지의 콘텐츠를 빠르게 요약합니다 CWM . 긴 문서를 검토하든 회의를 준비할 때 문서 요약 기술은 정보와 효율성을 유지하는 데 도움이 됩니다.

문서 요약 기술을 사용하면 선택한 콘텐츠를 자세히 설명하고 축약하여 문서 페이지 내의 콘텐츠 품질을 향상시킬 수도 있습니다 CWM . 긴 단락을 줄이거나, 글머리 기호를 의역하거나, 요점을 확장하여 콘텐츠가 특정 요구 사항에 맞게 조정되도록 합니다.

문서 헤더에서 요약 을 선택하면 전체 페이지의 콘텐츠를 요약할 수 있습니다. 문서의 일부만 요약하려면 콘텐츠 블록을 선택하고 **Now Assist**를 선택합니다.

관련 정보

Summarize and refine content of a Doc page in Collaborative Work Management (CWM)

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

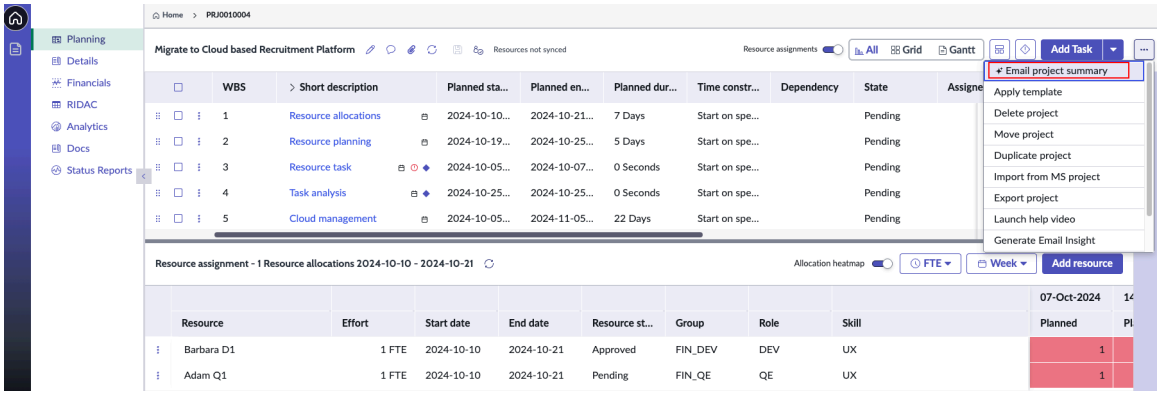
프로젝트 관리자가 마일스톤, 자원 할당, 작업, 재무, RIDAC(위험, 문제, 결정, 작업, 변경 요청) 및 전체 프로젝트 메트릭과 같은 주요 요소를 추적하는 데 도움이 되도록 프로젝트 요약 이메일을 예약합니다.

이 애플리케이션에는 SPM(전략적 포트폴리오 관리)용 Now Assist 프로젝트 관리자가 프로젝트에서 요약을 생성할 수 있는 생성형 AI의 기술과 기능이 포함되어 있습니다. 프로젝트 관리자는 이메일 프로젝트 요약 기술을 사용하여 프로젝트 변경 사항을 분석하고 영향과 긴급도에 따라 우선순위를 지정할 수 있습니다.

주:
Now LLM 서비스 은 이메일 프로젝트 요약 Now Assist 기술의 기본 제공자입니다. AI 공급자를 선택할 수도 있습니다 Azure OpenAI . 자세한 내용은 생성형 AI 컨트롤러 구성 문서를 참조하십시오.

다음 예제에서는 에서 Now Assist 프로젝트의 프로젝트 작업 공간요약을 생성했습니다.

의 이메일 프로젝트 요약 기술 프로젝트 작업 공간



자세한 내용은 Schedule the project insights email 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 다음 표와 같이 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

참여 및 시금석 요약

이 기술을 사용하여 위험, 이니셔티브, 결과, 케이스 및 내부 시연을 포함한 약속 요약을 생성합니다. 계약 수명주기의 다양한 접점에 대한 요약을 생성할 수도 있습니다.

약속 요약 기술은 약속과 관련된 모든 활동 및 주요 정보에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 컨텍스트를 이해할 수 있도록 계약의 초기 요약을 생성합니다.
- 계약과 관련된 모든 작업을 요약합니다.

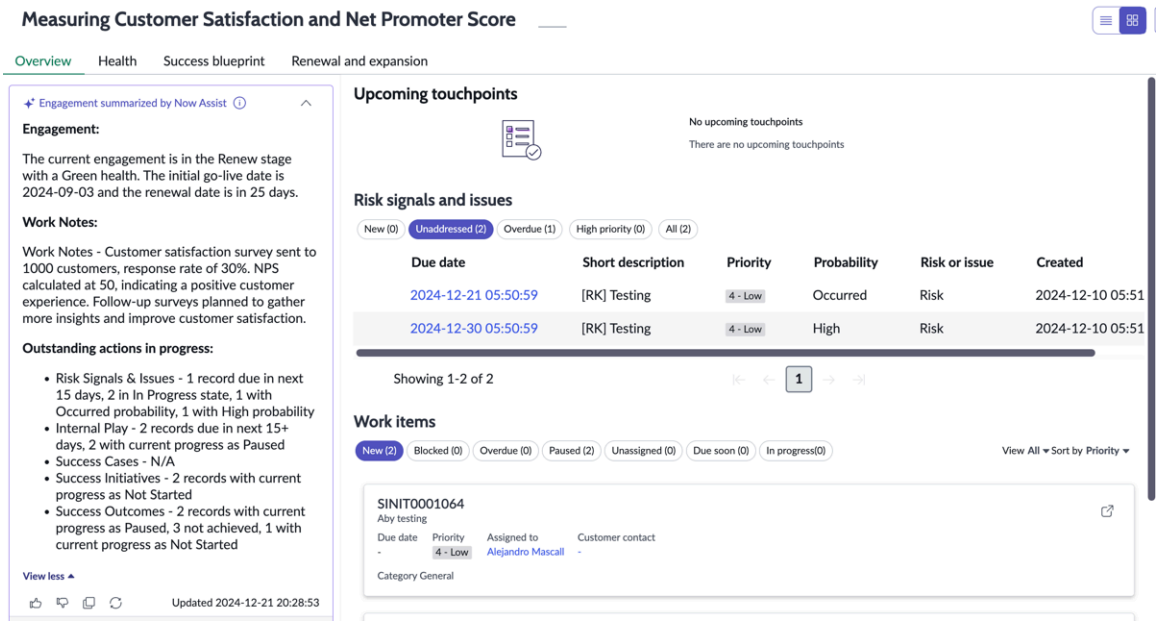
접점 요약 기술은 계약 수명주기의 다양한 접점에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

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

- 컨텍스트를 이해할 수 있도록 접점의 초기 요약을 생성합니다.
- 접점과 관련된 모든 작업을 요약합니다.

두 기술 모두 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 사용할 수 있습니다.

구성 가능한 작업 공간의 약속 요약



자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- Summarize an engagement using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Summarize a touchpoint using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

가용성

이 기술은 다음 표와 같이 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
고객	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

피드백 및 다중 피드백 요약

에서 Now Assist생성된 피드백 요약 또는 다중 피드백 요약을 사용하여 받은 피드백을 하나 또는 여러 개 요약합니다. 피드백 요약을 읽으면 제품 관리자가 제품 기능, 사용성 및 성능을 개선하는 데 필요한 충분한 상세 정보를 얻을 수 있습니다.

https://player.vimeo.com/video/1016235687?h=c41764ac08&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

이 SPM(전략적 포트폴리오 관리)용 Now Assist 애플리케이션에는 제품 관리자가 고객 피드백에서 요약을 생성할 수 있는 생성형 AI의 기술과 기능이 포함되어 있습니다. 제품 관리자는 피드백 컨텍스트를 빠르게 이해할 수 있도록 피드백 기록 하나 또는 여러 개의 이름과 설명으로 요약을

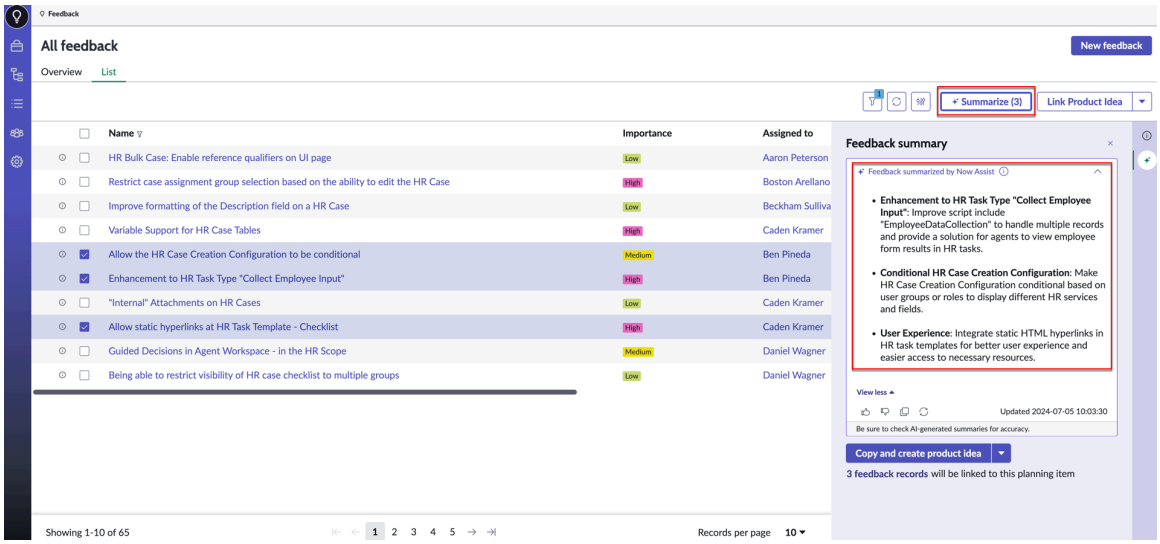
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

생성할 수 있습니다. 피드백 요약 또는 다중 피드백 요약 기술을 사용하면 제품 관리자가 피드백을 수동으로 분석할 필요가 없습니다.

주:
Now LLM 서비스 는 피드백 요약 또는 다중 피드백 요약 Now Assist 기술의 기본 제공자입니다. AI 공급자를 선택할 수도 있습니다 Azure OpenAI . 자세한 내용은 생성형 AI 컨트롤러 구성 문서를 참조하십시오.

다음 예제에서는 Now Assist 에서 SPM(전략적 포트폴리오 관리)용 Now Assist다중 피드백 요약을 생성했습니다.

다중 피드백 요약 기술



자세한 내용은 Summarize the feedback by using Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

에 대한 이행자 요약 소싱 및 구매 운영

요청 및 관련 기록을 요약하여 이행자에게 진행 상황과 열려 있는 작업 항목의 업데이트 사항을 신속하게 알립니다.

이러한 기술은 이행자에게 구매 관련 기록의 요약을 제공합니다. 이를 통해 구매 프로세스에서 기록 상태를 파악할 수 있으므로 필요한 조치를 신속하게 수행할 수 있습니다.

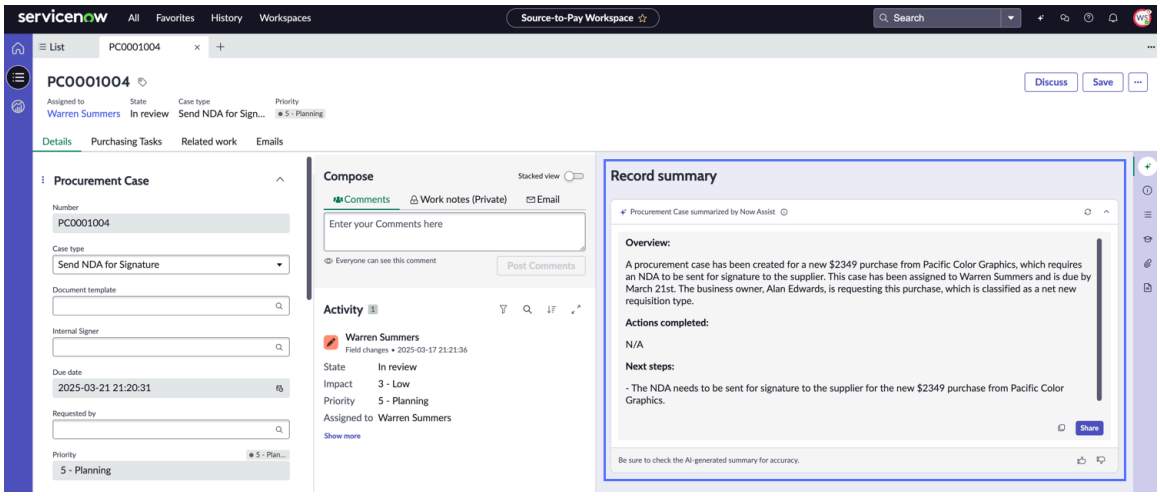
이행자는 를 소싱-지급(S2P) 작업 공간사용하여 다음 구매 기록의 요약을 얻을 수 있습니다.

- 소싱 요청 요약
- 구매 요청 요약
- 구매 케이스 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.

자세한 내용은 Summarize a record by using Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO) in Source-to-Pay Workspace 문서를 참조하십시오.

소싱-지급 작업 공간의 기록 요약 **Now Assist**



가용성

이 기술은 다음 표와 같이 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
재무 및 공급망	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

생성형 **AI** 문서

에서 생성된 생성형 AI 문서를 사용하여 문서의 콘텐츠를 요약합니다 Now Assist. 문서 요약을 읽으면 제품 또는 프로젝트의 기능, 유용성 및 성능을 개선하는 데 필요한 충분한 상세 정보를 얻을 수 있습니다.

이러한 생성형 AI 기술을 사용하여 문서에서 요약을 생성하고 문서를 수동으로 분석할 필요가 없습니다. 및 에서 사용할 수 있는 기술은 다음과 EA(엔터프라이즈 아키텍처)용 Now Assist같습니다.SPM(전략적 포트폴리오 관리)용 Now Assist

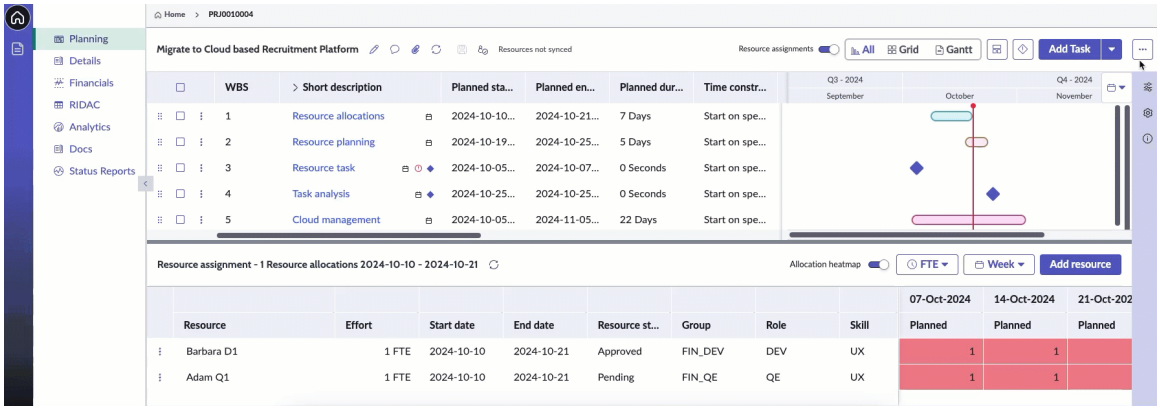
- ADR 문서 요약 및 작업
- EAP 팀 생성형 AI 문서
- 계획 수립 항목 생성형 AI 문서
- 프로젝트 생성형 AI 문서

주:
Now LLM 서비스 는 이러한 Now Assist 기술의 기본 제공자입니다. AI 공급자를 선택할 수도 있습니다 Azure OpenAI . 자세한 내용은 생성형 AI 컨트롤러 구성 문서를 참조하십시오.

다음 예시 Now Assist 에서는 에서 문서 요약을 SPM(전략적 포트폴리오 관리)용 Now Assist생성했습니다.

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

생성형 AI 문서 기술



자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- Generate the summary for selected or complete content with Project doc summarization skill in Project Workspace
- Generate the summary for selected or complete content with Planning item doc summarization skill in Strategic Planning
- Generate a summary for Architectural Decision Records (ADRs)

가용성

이 기술은 다음 표와 같이 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for Enterprise Architecture (EA) Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

게시자 준수 요약

이 기술을 사용하여 게시자 상세 정보의 포괄적인 요약을 생성하면 게시자 규정 준수 세부 정보를 더 쉽게 이해할 수 있습니다.

소프트웨어 인벤토리, 라이센스 준수, 최적화 및 구성 상태에 중점을 두고 게시자 요약에 대한 통찰력을 제공합니다. 간소화된 프로세스는 소프트웨어 자산에 대한 중요한 정보를 강조 표시하여 라이센스를 더 쉽게 관리하고 게시자 계약을 준수하도록 합니다.

자세한 내용은 Generate publisher compliance summaries by using Now Assist for SAM 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for Software Asset Management (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.

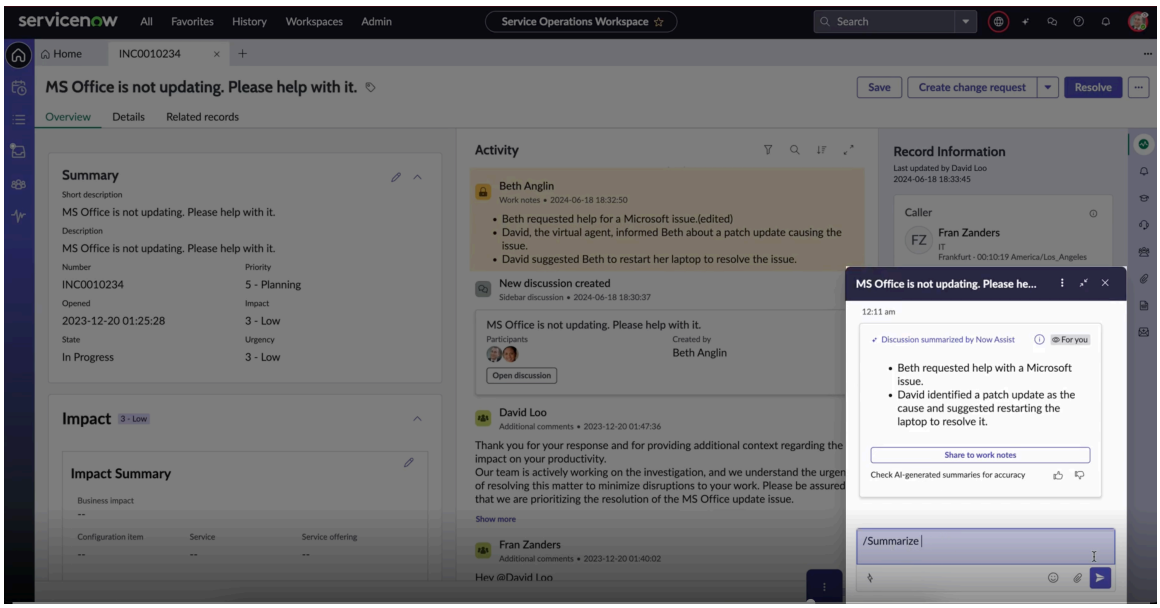
사이드바 요약

토론 요약 기술을 사용하여 에이전트, 요청자 및 주제 전문가 간의 토론 요약 사이드바 을 사이드바 생성합니다.

활성화 사이드바 한 모든 작업 테이블에 대해 토론 요약을 사용할 사이드바 수 있습니다.

와 Microsoft Teams 통합된 채팅 요약 사이드바 도 지원됩니다. 자세한 내용은 Sidebar and Microsoft Teams 문서를 참조하십시오.

작업 공간에서 토론 요약 사이드바



토론 요약 생성 사이드바

다음 제품에서 채팅 회신 권장 사항을 생성할 수 있습니다.

- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for HRSD

가용성

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
고객	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
직원	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

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

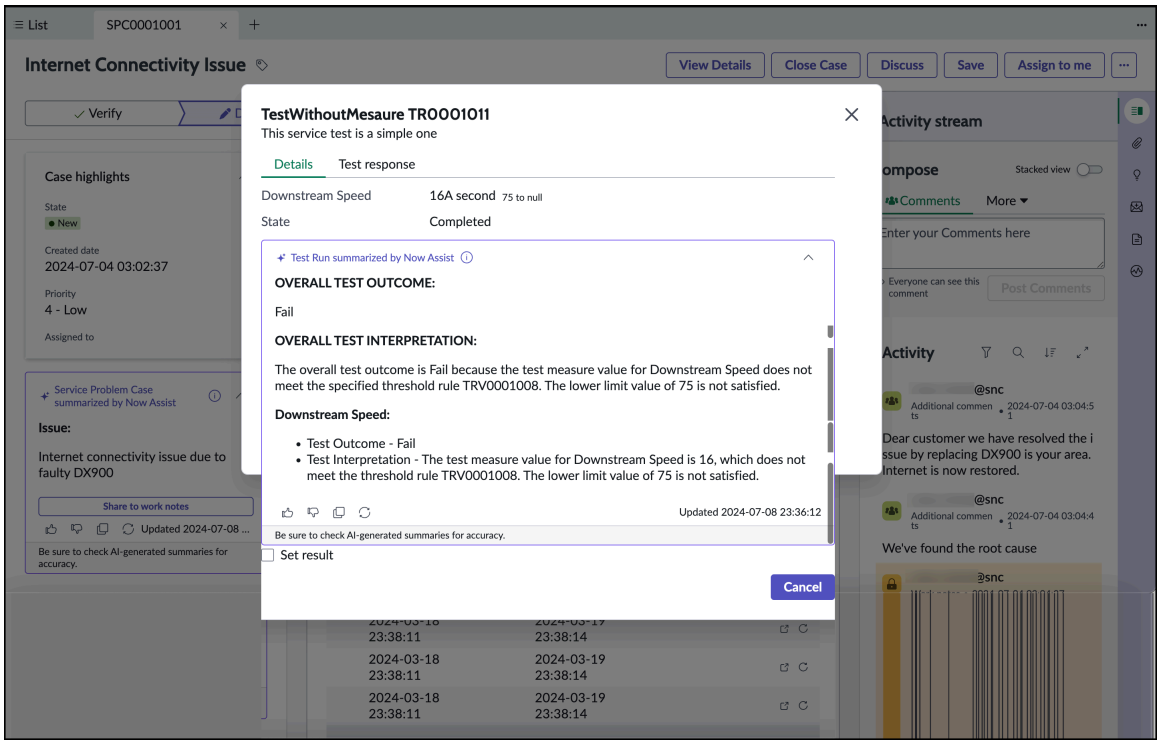
테스트 요약

이 기술을 사용하여 테스트가 실행된 후 테스트 실행 요약을 생성합니다. 여기에는 테스트 출력, 테스트 해석 및 기타 정의된 테스트 파라미터를 포함하여 테스트 실행 중에 다루는 주요 사항이 포함됩니다.

테스트 요약 기술은 테스트 결과, 테스트 해석 및 특정 테스트 정의에 대해 구성된 기타 매개변수를 포함하여 서비스 문제 또는 기술 제품 지원 케이스에 대해 실행된 테스트에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하면 문제의 근본 원인을 분석할 수 있도록 테스트 요약을 생성할 수 있습니다.

테스트 요약 기술은 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 사용할 수 있습니다.

작업 공간 창의 테스트 요약



자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- Summarize test for a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Summarize test for a technology product support case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

가용성

이 기술은 다음 표와 같이 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
고객	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

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

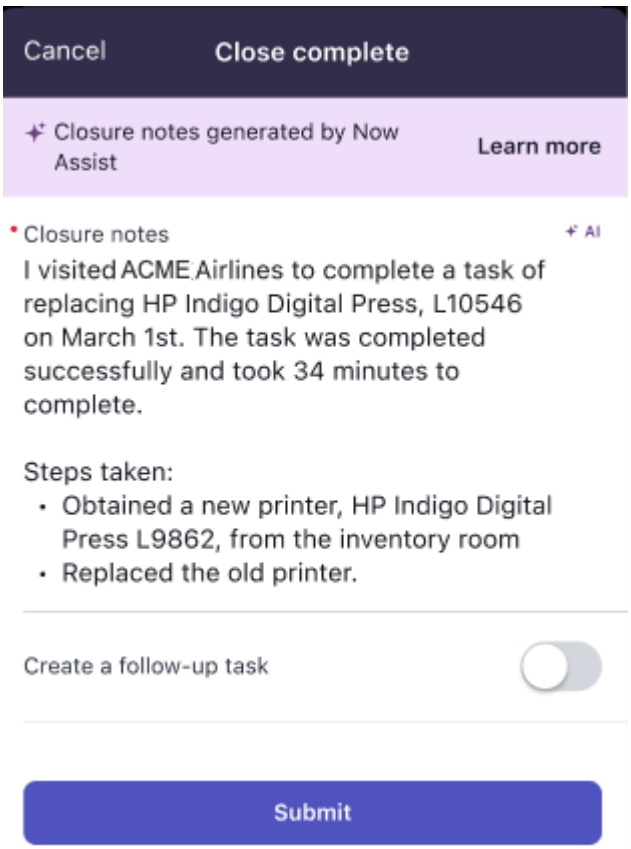
작업 주문 작업 종결 요약

현장 서비스 에이전트는 의 도움을 받아 자세한 메모를 작성하고 작업 주문 작업을 더욱 빠르게 종결할 수 있습니다 Now Assist.

주:
Now LLM 서비스 은 이 Now Assist 기술의 제공자입니다.

다음 예에서는 Now Assist 모바일 앱에 표시되는 작업 주문 작업 요약을 생성했습니다.

모바일 장치의 작업 주문 작업에 대한 종결 메모 예시



자세한 내용은 Generate work order task closure summaries in ServiceNow Agent 및 Generate a work order task summary 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
고객	Now Assist for Field Service Management (FSM)

계획 수립 항목 기술 쓰기

에서 Now Assist생성되는 계획 수립 항목 쓰기 기술을 사용하여 상황별 텍스트를 구체화합니다. 자세히 설명하거나 짧은 텍스트 요약을 읽으면 포트폴리오 관리자가 계획 수립 항목을 개선하는 데 필요한 상세 정보를 충분히 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.

이 애플리케이션에는 SPM(전략적 포트폴리오 관리)용 Now Assist 포트폴리오 관리자가 상황별 정보를 구체화할 수 있는 생성형 AI의 기술과 기능이 포함되어 있습니다. 포트폴리오 관리자는 계획 수립 항목의 컨텍스트를 빠르게 이해할 수 있도록 이름 및 설명 필드에서 자세히 설명하거나 축약된 텍스트 요약을 생성할 수 있습니다. 제품 아이디어, 요구, 에픽, 프로젝트, 역량, 기능 및 스토리를 포함한 모든 전략 계획 작업 공간 양식의 설명 필드에서 AI 지원을 활성화하여 기록 품질과 사용자 만족도를 개선합니다. 계획 수립 항목 쓰기 기술을 사용하면 포트폴리오 관리자가 계획 수립 항목과 스토리를 수동으로 분석할 필요가 없습니다.

계획 수립 항목 쓰기 기술은 작업 항목의 명확성과 완성도를 개선하고 누락되거나 불분명한 계획 수립 항목 정보로 인한 재작업을 줄이는 데 도움이 됩니다.

자세한 내용은 Improve efficiency and quality using refine records skill with Now Assist Context Menu 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

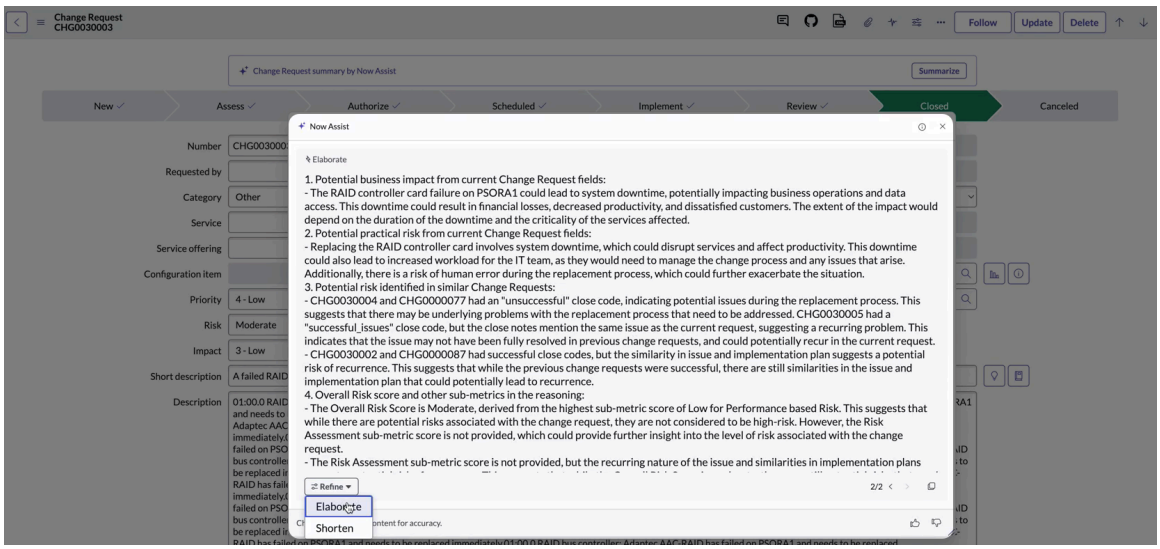
Now Assist 설명 기술

이러한 Now Assist 기술은 의 ServiceNow AI Platform테이블 값을 이해하기 위한 생성형 AI 기능을 제공합니다.

변경 요청 위험 설명

이 기술을 사용하여 변경 요청에 대해 계산된 위험 등급에 대한 설명을 표시합니다.

Now Assist 변경 요청의 위험 필드에 있는 ✨ 사용하여 위험을 계산합니다. 결과는 낮음, 보통 또는 높음입니다.



자세한 내용은 Explain the risk of a change request by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) 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.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Now Assist 추천 기술

이러한 기술은 채팅 및 이메일 회신에 대한 생성형 AI 권장 사항과 보안 인시던트에 대한 권장 작업을 제공합니다.

채팅 권장 사항

를 사용하여 Now Assist채팅 대화의 컨텍스트에 따라 회신을 생성합니다. 채팅 회신 권장 사항은 에이전트에게 일반적인 질문에 대한 빠른 회신을 제공합니다.

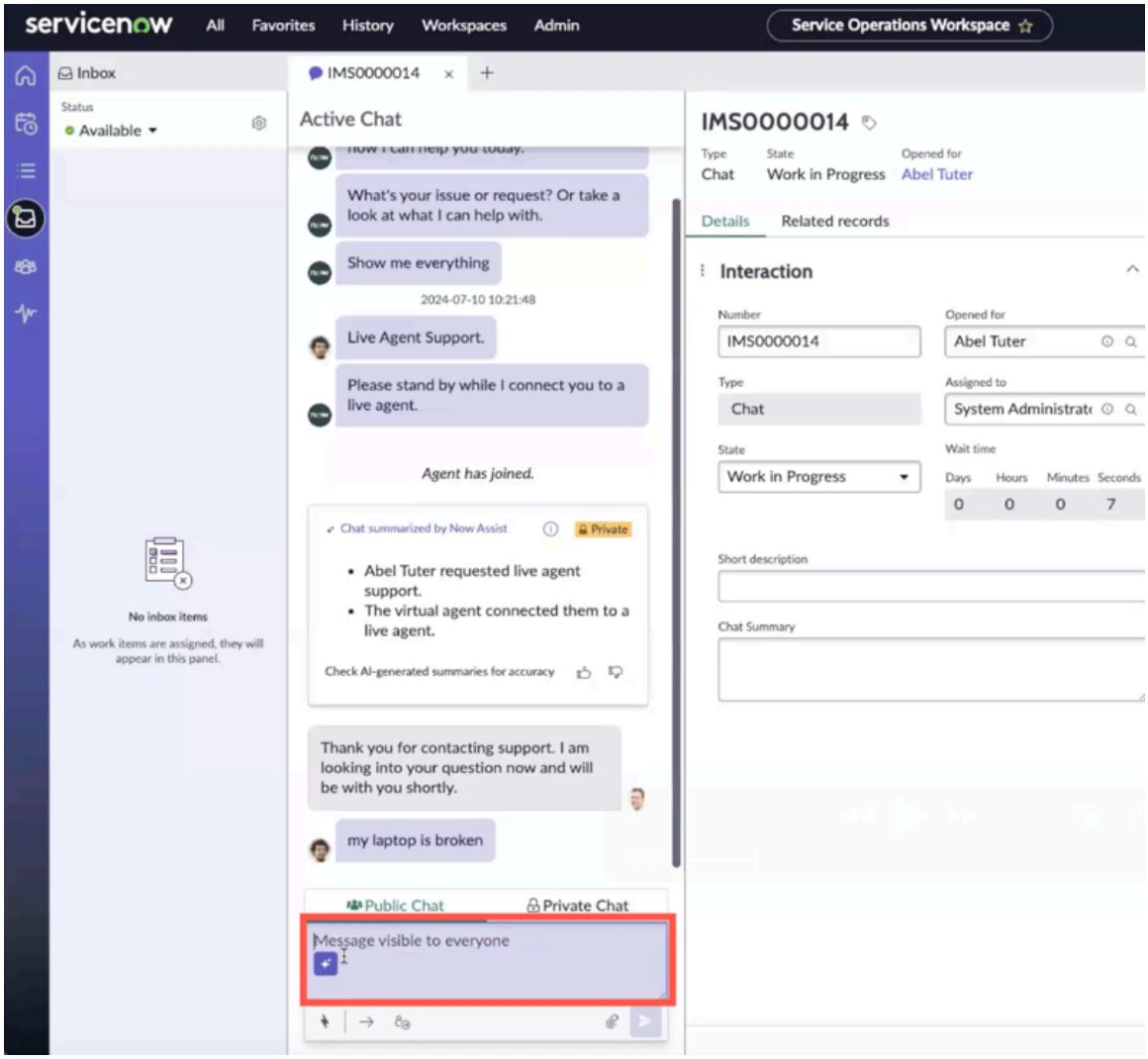
채팅 회신 권장 사항 기술은 에이전트가 '다음으로 Now Assist쓰기'로 권장 사항을 생성한 다음 검토한 후 회신으로 보내는 데 사용할 수 있는 팝업 창을 표시합니다. 채팅 메시지 창에서 응답을 입력하거나 비워 둔 다음, 애니메이션 아이콘 ✦선택합니다Now Assist. 회신 권장 사항은 KB 문서, 유사한 채팅 및 대화의 컨텍스트를 기반으로 생성됩니다.

채팅 추천 기술 활성화 Now Assist 에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오콘솔에서 채팅 요약 및 채팅 회신 권장 기술 Now Assist 관리자 구성.

주:
시스템은 채팅 회신 권장 사항 기능이 활성화될 때마다 상호작용, 인시던트 및 케이스를 포함한 몇 개의 테이블에 대해 인덱싱 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.

작업 공간에서 회신 권장 사항 생성



채팅 회신 권장 사항 생성

다음 제품에서 채팅 회신 권장 사항을 생성할 수 있습니다.

- Generate a chat reply recommendation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Generate a chat reply recommendation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Generate a chat reply recommendation by using Now Assist for HRSD

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
고객	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
직원	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

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

를 사용하여 Now Assist이메일에 대한 응답 권장 사항을 생성하고 대화 컨텍스트에 따라 템플릿을 제안합니다. 이 기술을 사용하면 에이전트가 이메일 초안을 신속하게 작성하고 집중할 수 있습니다.

신규, 전달 및 회신 시나리오에서 전자 메일 응답을 생성할 수 있습니다. 이메일 응답 기술은 에이전트가 회신 권장 사항을 생성하거나 새 이메일을 작성하거나 초안을 작성하는 데 사용할 수 있는 팝업 창을 표시합니다. 전자 메일 메시지 창에서 응답을 입력하거나 비워 둔 다음 애니메이션 아이콘 ✦을 선택합니다Now Assist.

컨텍스트 메뉴에서 다음 작업을 사용할 수 있습니다.Now Assist

- 새 메일, 전달된 메일 및 완료 중인 초안 메일에 대한 이메일 응답을 생성합니다.
- 생성된 응답에서 강조 표시된 KB 문서 스니펫을 검토하고 그에 따라 이메일 회신을 선택합니다.
- 응답을 자세히 설명하거나 짧게 설명하여 응답 권장 사항을 구체화합니다.
- 이메일 응답을 생성하는 동안 변경 톤 작업을 활용하도록 구성 페이지에서 기술을 Now Assist 구성합니다. 가능한 어조는 캐주얼하고 격식을 차린 어조입니다.
- 이메일을 작성하는 동안 이메일 템플릿 권장 사항을 사용합니다.

주:

- 회신 권장 사항은 KB 문서, 유사한 채팅 및 대화의 컨텍스트를 기반으로 생성됩니다.
- 검토를 위해 KB 스니펫에 대한 링크가 생성된 이메일 응답에 추가됩니다.
- 이메일 권장 사항 기술은 고객 그룹의 케이스 기술 아래에 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist for Customer Service Management (CSM) 문서를 참조하십시오.
- 이메일 추천 기술은 ITSM용 기술의 인시던트 기술 아래에 있습니다 Now Assist . 자세한 내용은 Now Assist for IT Service Management (ITSM) 문서를 참조하십시오.
- 이메일 추천 기술은 직원 그룹의 케이스 기술 아래에 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) 문서를 참조하십시오.
- 현재는 생성형 AI 애플리케이션 영어만 지원됩니다.

작업 공간과 Ui16 또는 클래식 경험의 다양한 생성형 AI 애플리케이션 기능에 모두 액세스할 수 있습니다.

- 이메일 응답 권장 사항 생성 중
- 이메일 템플릿 권장 사항

주:
패널에서 시스템 속성 glide_ui_load_seismic_email_client Now Assist 관리자 활성화하여 작업 공간과 일치하는 UI16에서 신규 및 업그레이드된 이메일 클라이언트 환경을 로드합니다. 시스템 속성을 자동으로 활성화하는 이 변경은 이메일 응답 기술을 처음 활성화하는 경우에만 생성형 AI 애플리케이션 적용됩니다. 인스턴스에 이미 생성형 AI 애플리케이션 구성되어 있고 Ui16 또는 클래식 환경에서 이러한 기능에 액세스하려는 경우 시스템 속성을 수동으로 활성화할 수 있습니다. 이 시스템 속성은 기본적으로 false로 설정됩니다.

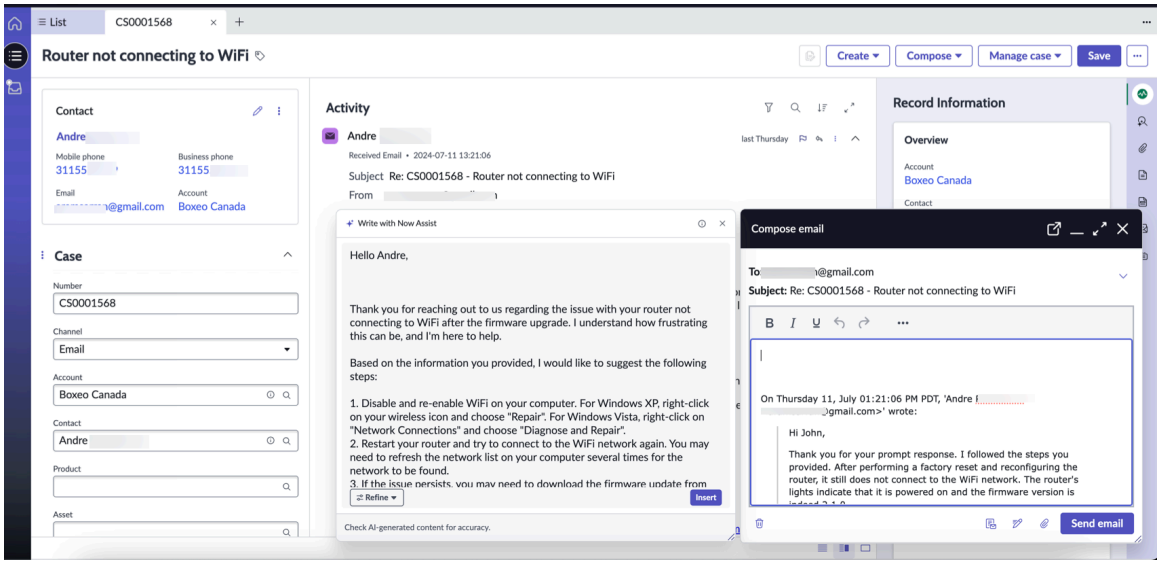
비즈니스 단위별로 사용자 지정된 이메일 옵션으로는 업그레이드된 이메일 클라이언트에 액세스할 수 없습니다. UI 16에서 업그레이드된 이메일 클라이언트를 활용하도록 sys-email 테이블을 업데이트하고 비즈니스 규칙을 수정합니다.

Now Assist에서 이메일 응답 생성

다음과 같이 이메일 응답을 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.

이메일 회신 권장 사항

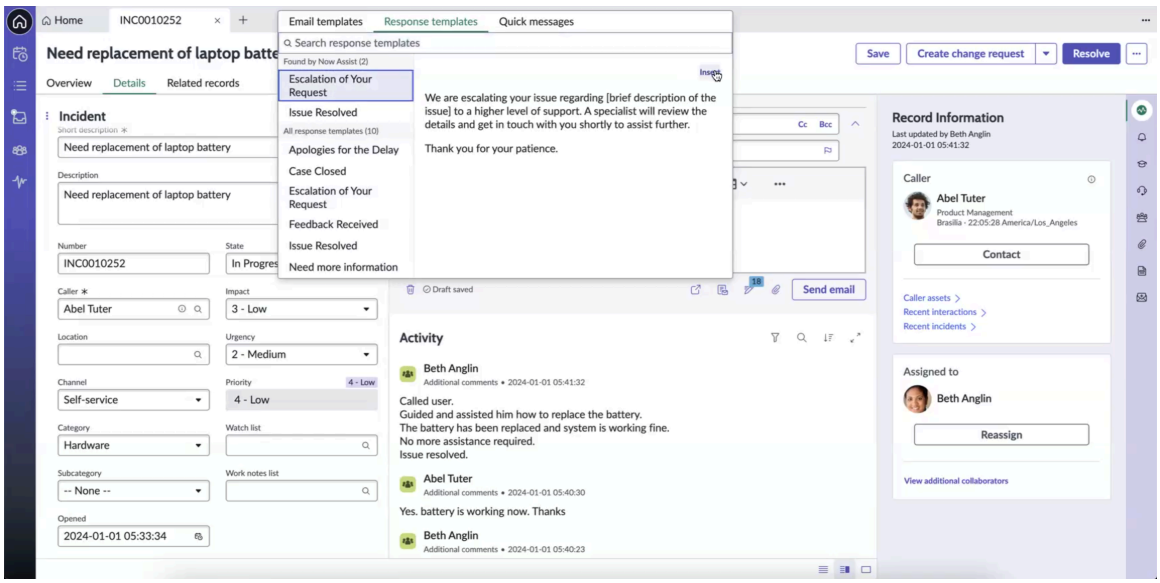


자세한 내용은 Generate an email response by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) 문서를 참조하십시오.

Now Assist의 이메일 템플릿 권장 사항

Now Assist에서 권장하는 이메일 템플릿을 볼 수 있습니다. 이메일 작성 화면에서 템플릿 적용을 선택하여 이메일 템플릿, 응답 템플릿 및 빠른 메시지를 확인합니다. Now Assist 템플릿을 선택하여 이메일에 삽입할 것을 권장합니다.

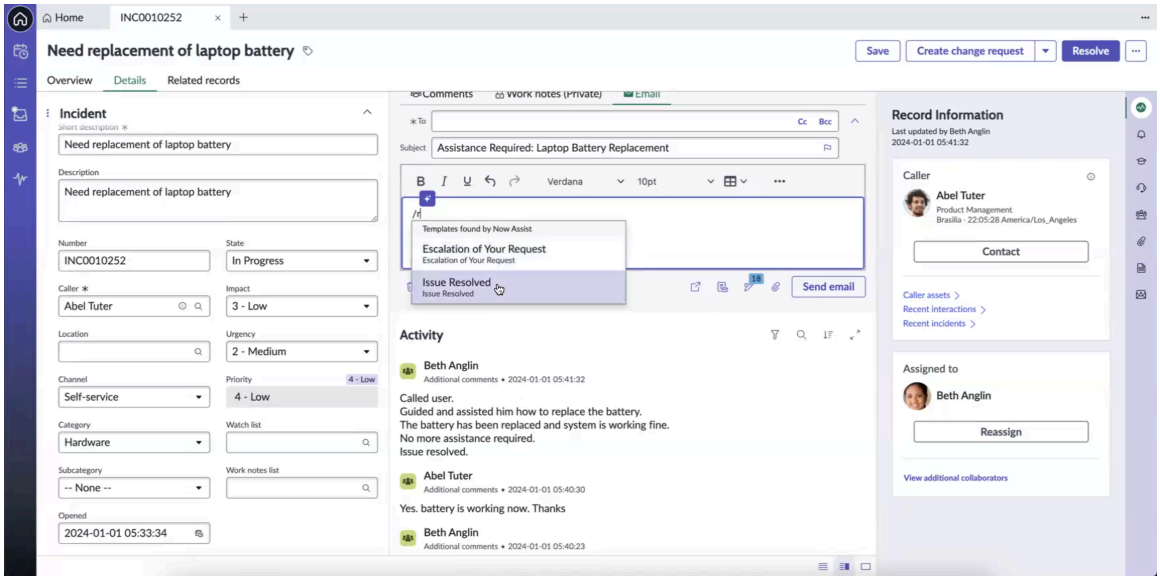
이메일 템플릿 권장 사항



키보드 단축키를 사용하여 응답 템플릿을 검색할 수도 있습니다. 이메일 작성 화면에서 /r을 입력하여 에서 Now Assist권장하는 응답 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.

Now Assist에서 권장하는 응답 템플릿을 볼 수 있는 키보드 단축키



주:
새롭게 업그레이드된 이메일 클라이언트 경험을 통해 이메일 작성, 초안 관리, 초안 미리 보기 및 삭제 옵션과 같은 초안 관리 옵션에도 액세스할 수 있습니다.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
고객	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
IT Service Management	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
직원	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

중요 인시던트 관리 이메일 콘텐츠 권장 사항

잘 구성된 템플릿을 사용하여 이메일 초안을 작성하고 중요 인시던트에 대해 이해 관계자와 소통합니다. 템플릿 유형에서 다양한 GenAI 변수를 사용하여 컨텍스트에 따라 요청자에게 효율적으로 전달합니다.

인시던트 관리의 일부로 중요 인시던트 시나리오에 대해 통신하기 위한 이메일 콘텐츠를 작성할 수 있습니다. 중요 인시던트 관리 이메일 컨텐츠 권장 기술은 필요한 필드 값을 입력하고 AI 생성 응답을 사용하여 이메일 콘텐츠를 생성할 수 있는 잘 구성된 템플릿을 제공합니다.

이 기술은 케이스 컨텍스트에 따라 템플릿 목록에서 가장 관련성이 높은 템플릿을 추천합니다. 컨텍스트는 이전 이메일, 대상 이메일 수신자, 타임라인 및 마지막 커뮤니케이션 이후의 최신 개발과 같은 다양한 요소로 구성됩니다. 상황에 맞는 템플릿을 선택하고 이메일 응답을 명확하게 전달하는 템플릿을 찾을 때까지 선택 항목을 구체화합니다.

콘텐츠가 필요에 따라 생성되지 않는 시나리오에서 기술은 잠재적 오류를 식별하고 표시합니다.

상황에 맞는 메뉴를 사용하여 Now Assist 응답의 어조를 자세히 설명하거나 축약하거나 변경하여 권장 컨텐츠를 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.

중요 인시던트 관리를 위한 이메일 콘텐츠 권장 사항 작성

에 대한 Now Assist for IT Service Management (ITSM) 중요 인시던트 관리 이메일 콘텐츠 권장 사항을 작성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Generate a Major Incident email content recommendation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
IT Service Management	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

보안 인시던트 권장 작업

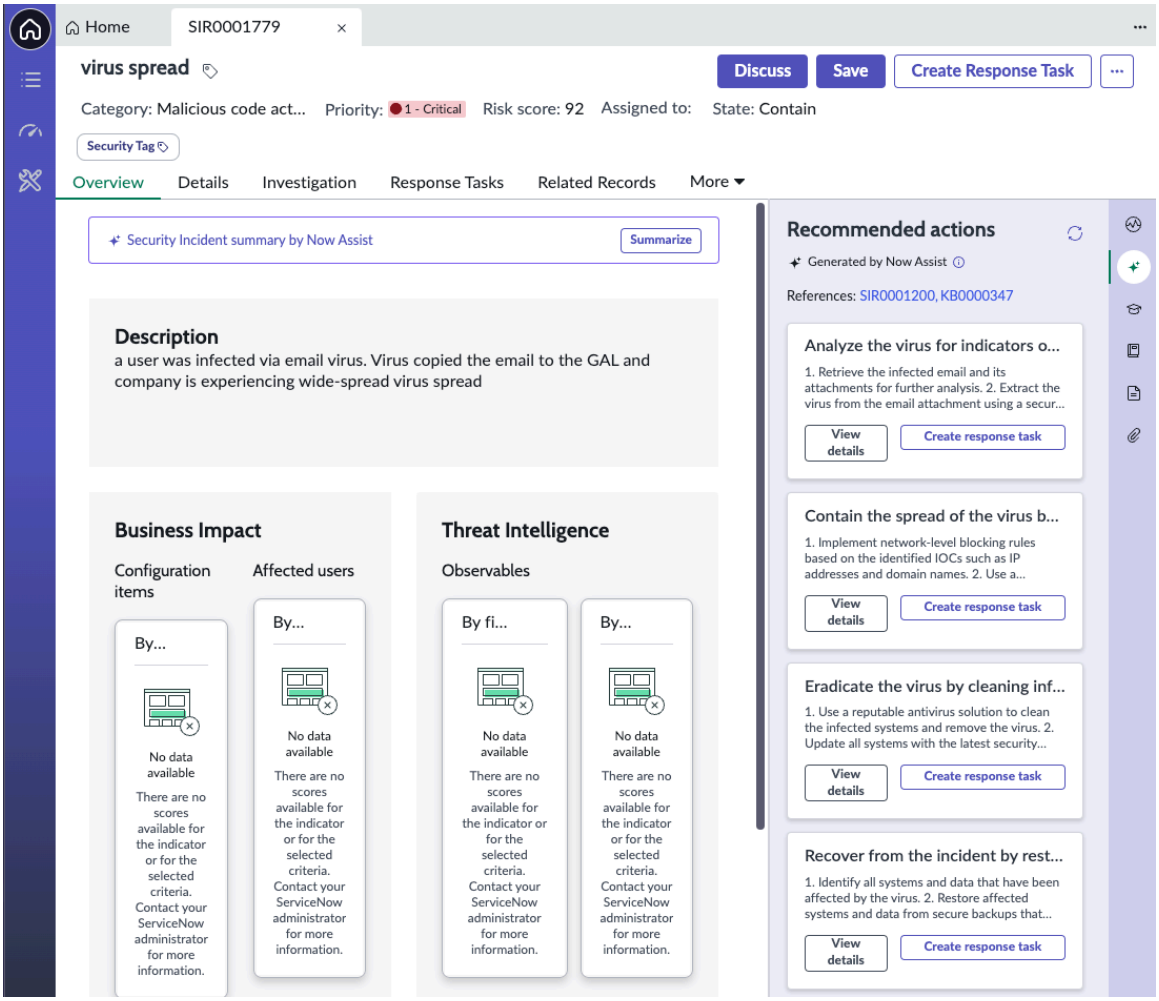
정보를 얻기 위해 여러 소스를 확인할 필요 없이 보안 인시던트를 해결할 수 있는 생성된 정정 단계를 봅니다.

에서 보안 인시던트 응답 작업 공간사이드바의 아이콘을 사용하여 Now Assist 기존 보안 인시던트 및 지식 문서에서 권장 작업을 생성할 수 있습니다. 분석가는 권장 작업에서 응답 작업을 생성할 수 있습니다.

생성된 권장 작업은 카드에 표시됩니다. 작업에 대한 최대 4개의 참조가 맨 위에 표시됩니다. 이러한 참조는 지식 문서(KB) 또는 보안 인시던트(SIR#)의 조합일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인시던트에 대한 권장 작업 보안 인시던트 응답 작업 공간



자세한 내용은 Generate recommended actions for a security incident with Now Assist for Security Incident Response 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
기술	Now Assist for Security Incident Response

Now Assist 혁신 기술

에서 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist제공자 테이블과 소비자 테이블 간의 인바운드 및 아웃바운드 데이터를 변환합니다.

변환 매핑 지원

이 기술을 사용하여 에서 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist제공자와 소비자 테이블 간의 인바운드 및 아웃바운드 데이터를 자동으로 변환합니다.

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

변환 매핑 지원 기술은 를 Now LLM 서비스사용합니다. 이를 통해 서비스 브리지 제공자는 제공자와 소비자 테이블 간의 변환 매핑을 자동으로 생성할 수 있습니다. 이 기술은 오류를 줄이고 전반적인 효율성을 개선하여 변환 매핑 프로세스를 간소화합니다.

변환 매핑 지원 기술은 다음을 수행합니다.

- 제공자와 소비자 테이블 간에 선택 매핑을 자동으로 생성합니다.
- 인바운드 또는 아웃바운드 데이터를 변환할 수 없는 경우 의미 있는 오류 메시지를 제공합니다.
- 문제 해결을 돕기 위해 성공적인 운영 및 오류에 대한 자세한 로그를 유지 관리합니다.
- 변환 매핑 프로세스를 자동화하여 시간을 절약하고 수동 작업을 줄입니다.
- 자동 매핑을 통해 오류를 줄이고 통합 품질을 향상시킵니다.

자세한 내용은 Automate transforms with Now Assist for TMT 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 다음 표와 같이 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
고객	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Now Assist 크리에이터 워크플로우의 기술

크리에이터용 Now Assist 보다 효율적으로 개발할 수 있는 여러 기술이 포함되어 있습니다 ServiceNow AI Platform .

앱 생성

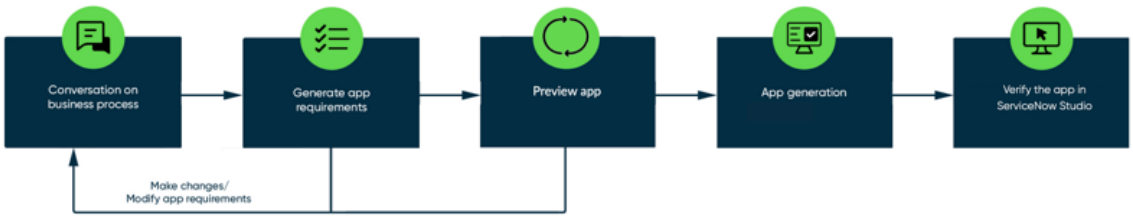
앱 생성을 사용하면 개발자가 대화를 통해 애플리케이션 빌드를 시작할 수 있습니다.

앱 생성 기술을 사용하면 개발자가 생성 AI와의 자연스러운 대화를 통해 애플리케이션 생성을 시작할 수 있습니다. 비즈니스 프로세스를 설명하고 대화를 주고받으 Now Assist 며 조직에 맞는 애플리케이션을 개발할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 조직에서 사용자 지정할 수 있는 기본 앱의 초기 개발을 가속화할 수 있습니다.

주:
앱 생성을 사용하려면 관리자와 개발자에게 admin 및 now.assist.creator 역할이 할당되어야 합니다. 앱 생성 사용에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Generate apps with Now Assist for app generation within ServiceNow Studio .

앱 생성 기술을 사용하여 앱을 빌드하는 네 가지 단계와 앱을 확인하는 다섯 번째 단계가 있습니다.

앱 생성 워크플로우



대화

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 앱 생성을 위해 채팅하여 목표, 사용자, 워크플로우 및 경험에 대한 상세 정보를 포함하여 애플리케이션에서 원하는 비즈니스 프로세스를 지정합니다.

구체화(앱 요구 사항 생성 및 미리 보기)

Now Assist 앱 생성용은 대화 중에 수집된 정보를 기반으로 애플리케이션 요구 사항에 대한 요약을 제공합니다. 애플리케이션을 미리 보고 정확한지 확인합니다. 변경하려면 대화에 머물면서 계속 편집합니다. Now Assist 앱 생성을 위해 은 사용자가 애플리케이션 생성을 계속할 때까지 코멘트에 따라 미리 보기 탭을 계속 업데이트하고 요약을 제공합니다.

앱 생성

Now Assist 앱 생성을 위해 애플리케이션 및 테이블, 역할, ACL(접근 제어 목록), 기록 생성자, 플로우 및 작업 공간을 포함한 관련 구성요소를 만듭니다.

검증

에서 ServiceNow 스튜디오생성된 모든 것을 확인합니다. 조직의 필요에 맞게 앱을 수정합니다. 예를 들어 자동화, 스크립트 포함, 비즈니스 규칙 및 기타 기능을 추가하여 앱 기능을 확장할 수 있습니다.

자세한 내용은 Now Assist for app generation in ServiceNow Studio 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
작성자	Now Assist for Creator

카탈로그 항목 생성

카탈로그 항목 생성 기술을 사용하여 를 통해 Now Assist원하는 카탈로그 항목을 생성합니다.

카탈로그 항목 생성 기술은 카탈로그 항목을 생성하는 데 필요한 시간을 줄이는 데 도움이 됩니다. 카탈로그 항목을 생성하는 동안 원하는 카탈로그 항목을 설명하고 Now Assist 카탈로그 항목을 생성할 수 있습니다.

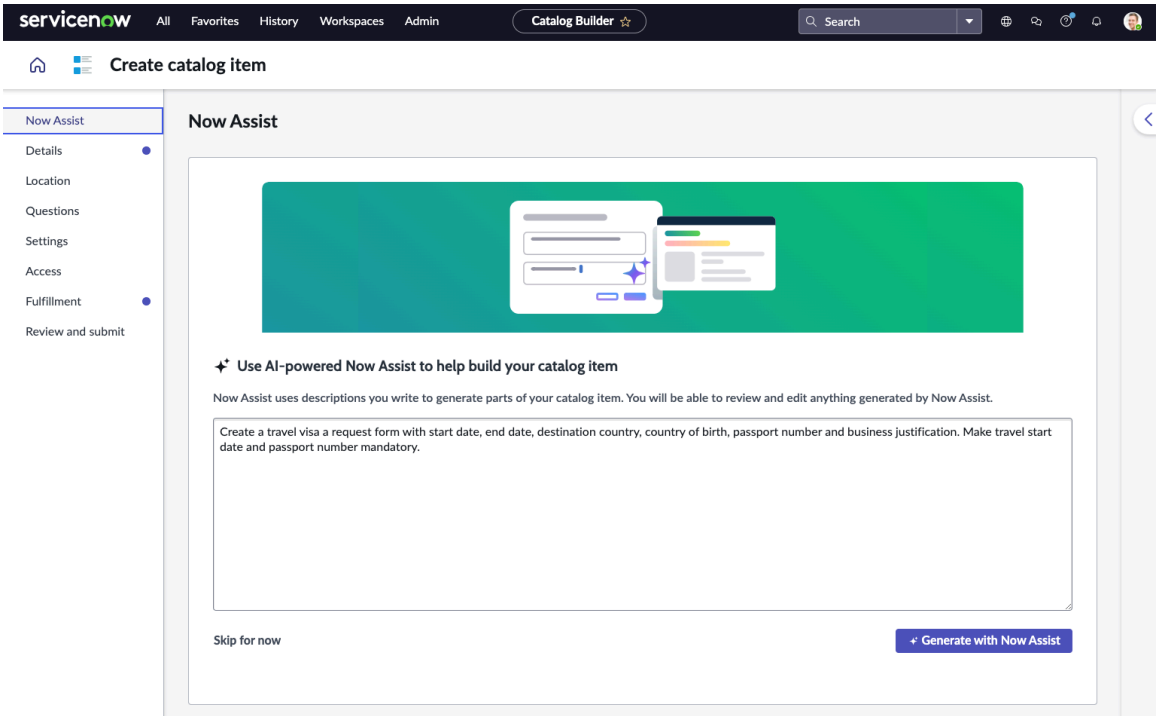
자세한 내용은 Now Assist in Catalog Builder 문서를 참조하십시오.

주:
를 사용하여 Now Assist카탈로그 항목을 생성하기 전에 기술을 활성화했는지 확인합니다.

, Azure OpenAI또는 Anthropic Claude on AWSGoogle Gemini 모든 Now Assist 기술 및 AI 에이전트에 대한 AI 모델 제공자로 사용할 Now LLM 서비스수 있습니다. 에서 구성 컨트롤 사용 AI 컨트롤 타워 사용 가능한 옵션을 정의하려면 다음에서 기술 수준 기본 설정을 설정합니다. Now Assist 관리자 콘솔. 자세한 내용은 대규모 언어 모델 ServiceNow AI Platform 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.

Now Assist 카탈로그 항목 작성용



가용성

이 기술은 다음 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
작성자	Now Assist for Creator

관련 정보

Now Assist in Catalog Builder

지능형 코드 권장 사항

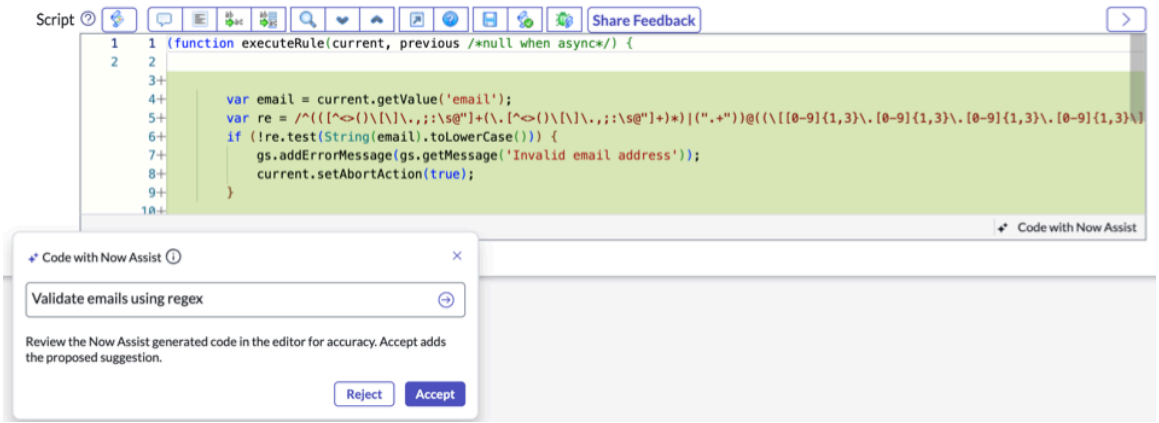
코드 생성은 개발자가 텍스트 또는 코드 프롬프트를 기반으로 AI 생성 코드로 스크립트를 빠르게 작성할 수 있도록 설계되었으며 애플리케이션의 가치 실현 시간을 단축할 수 있습니다.

크리에이터용 Now Assist 코드 생성 기술을 활성화합니다. 코드 생성을 사용하면 의 양식 ServiceNow AI Platform 에 있는 JavaScript 편집기 및 의 워크플로우 스튜디오스크립트 단계에서 코드 제안을 생성하고 가져오는 코드를 설명하는 텍스트를 제공합니다. 에 ServiceNow AI Platform 대한 스크립팅 경험 수준이 다양한 개발자는 코드 생성을 사용하여 사용자 지정 스크립트 작성을 시작하거나 스크립트를 보다 효율적으로 반복할 수 있습니다.

주:
Now LLM 서비스은 현재 이 Now Assist 애플리케이션의 기술을 제공하는 유일한 제공자입니다.

코드 제안을 생성하려면 코드 포함 Now Assist 대화 상자에서 생성할 코드의 목표를 설명합니다. 코드 제안은 프롬프트 다음 줄에 나타나지만 수락될 때까지 스크립트에 추가되지 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.



선택적으로, 코드 완성 기능을 켜서 코드 생성과 함께 스크립트 편집기에서 코드 또는 싱글샷 프롬프트를 사용할 수 있습니다 Now Assist .

코드 생성을 사용하려면 개발자에게 now.assist.creator 역할이 할당되어야 합니다. AI 생성 코드로 개발을 시작하려면 을 참조하십시오 Now Assist for Code .

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

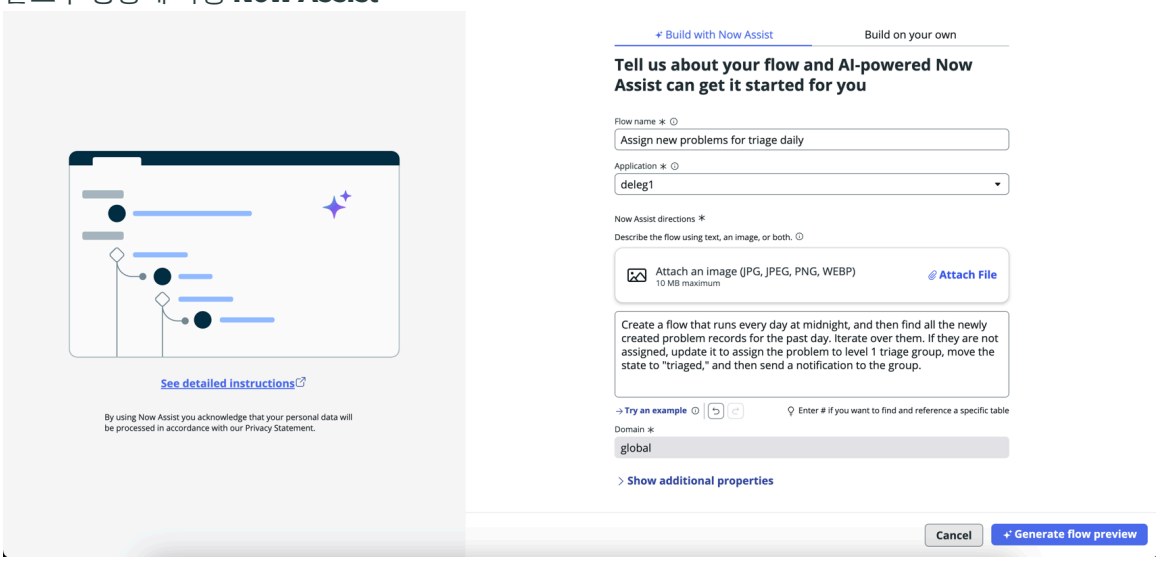
워크플로우	제품
작성자	Now Assist for Creator

플로우 생성

의 워크플로우 스튜디오 플로우 생성 기술을 사용하여 새 플로우를 생성합니다.

생성 AI를 사용하여 여러 단계 플로우와 하위 플로우를 생성합니다. 지원되는 플로우 트리거 및 작업 입력에 적합한 데이터 알약 값을 생성합니다.

플로우 생성에 사용 **Now Assist**



자세한 내용은 Flow generation 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.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

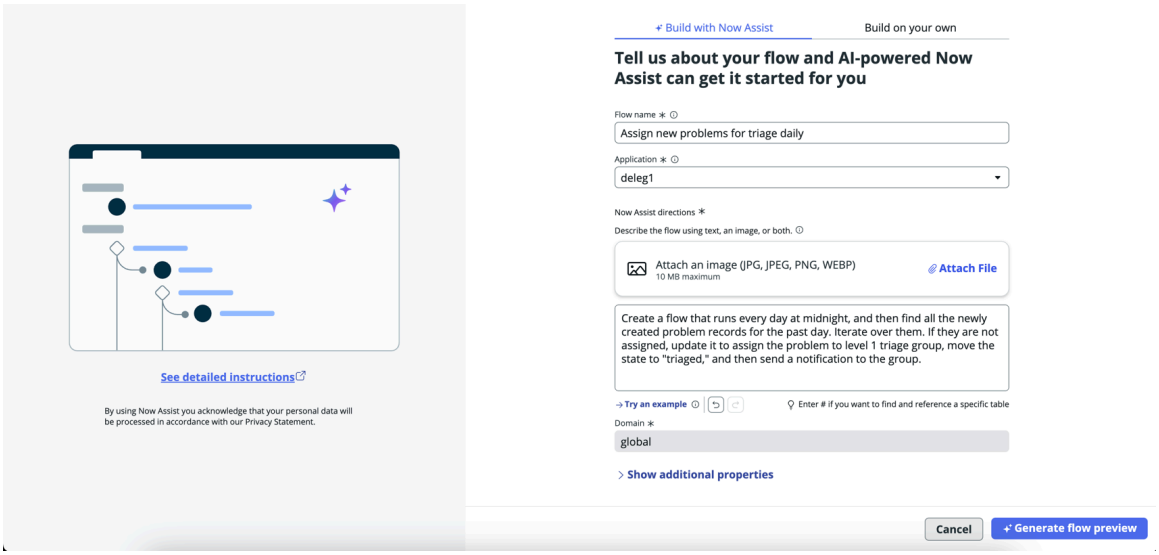
워크플로우	제품
작성자	Now Assist for Creator

이미지를 사용한 플로우 생성

이미지 기술을 워크플로우 스튜디오 사용하여 플로우 생성을 사용하여 새 플로우를 생성합니다.

를 사용하여 Now Assist이미지에서 플로우 또는 하위 플로우를 생성합니다.

플로우 생성에 사용 **Now Assist**



자세한 내용은 Flow generation with images 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
작성자	Now Assist for Creator

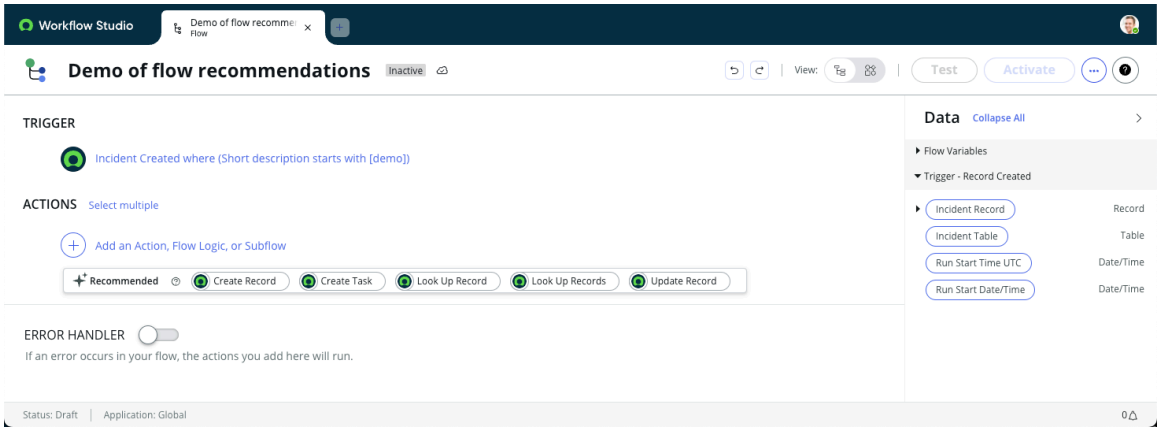
플로우 권장 사항

생성형 AI 권장 사항은 입력한 내용을 기반으로 가능한 구성요소를 추천하여 플로우를 작성하는 데 도움이 될 수 있습니다.

AI가 생성한 권장 사항 목록에서 플로우의 다음 구성요소를 선택합니다. 시스템은 플로우의 현재 위치와 앞에 나열된 플로우 구성요소 이름을 기반으로 권장 사항을 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.

예시 플로우 권장 사항



자세한 내용은 플로우 권장 사항 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

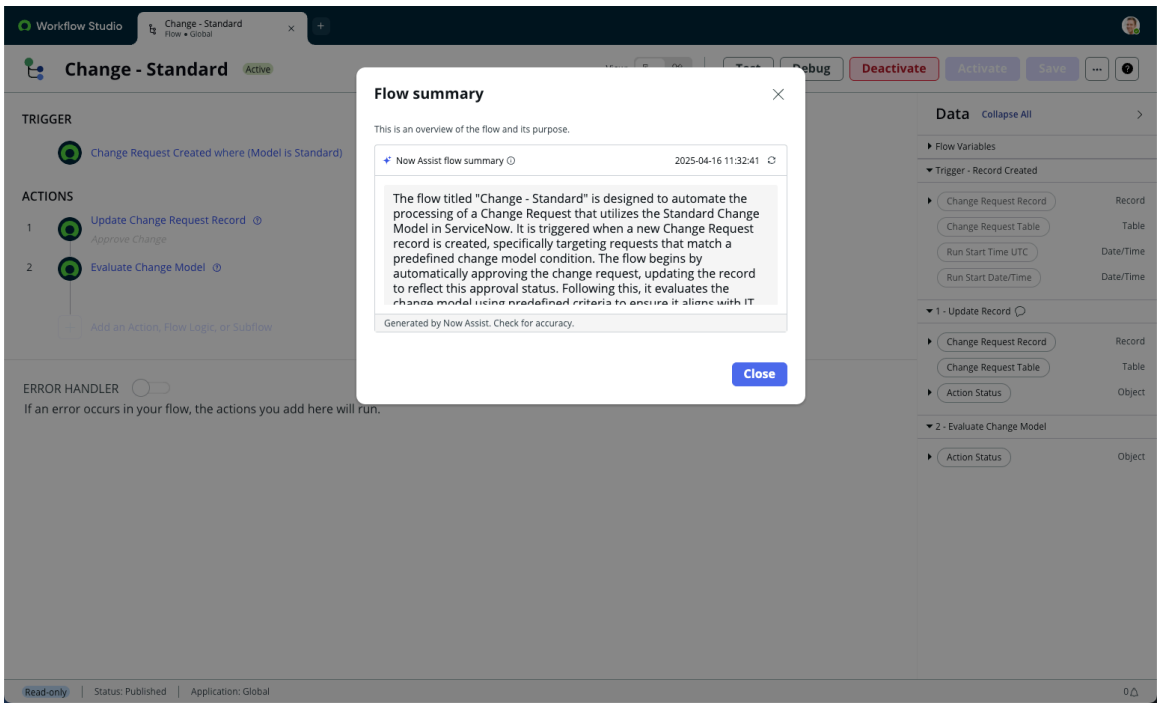
워크플로우	제품
작성자	Now Assist for Creator

플로우 요약

의 워크플로우 스튜디오 플로우 요약 기술을 사용하여 플로우가 수행하는 작업을 빠르게 요약할 수 있습니다.

생성 AI를 사용하여 플로우 또는 하위 플로우가 수행하는 작업을 요약합니다.

플로우가 수행하는 작업을 요약하는 데 사용합니다 **Now Assist .**



자세한 내용은 Exploring Flow summarization 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.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

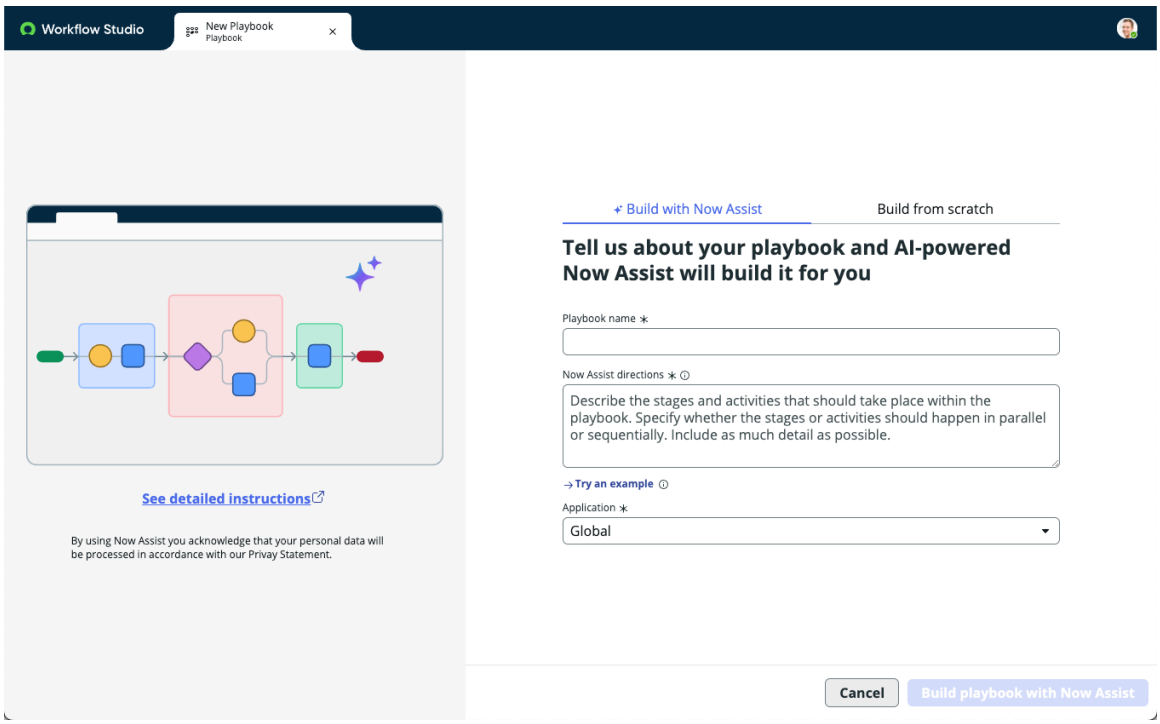
워크플로우	제품
작성자	Now Assist for Creator

플레이북 생성

크리에이터용 Now Assist 플레이북 생성 기술을 포함합니다. 플레이북 생성은 플레이북 작성자에게 생성형 AI 기능을 제공하며, 작성자는 자리 표시자 활동으로 플레이북 개요를 생성하기 위한 텍스트 지침을 제공할 수 있습니다.

플레이북 생성은 (sn_now_creator) 애플리케이션과 함께 설치되는 크리에이터용 Now Assist 기술입니다. ServiceNow Store 웹 사이트에서 이 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

에서 워크플로우 스튜디오새 플레이북을 생성할 때 플레이북 생성 기술에 액세스합니다.



자세한 내용은 Now Assist for Playbooks 문서를 참조하십시오.

주:
플레이북 생성을 사용하려면 플레이북 작성자에게 **now.assist.creator** 역할이 할당되어야 합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 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.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
작성자	Now Assist for Creator

콘텐츠 구체화

컨텐츠 구체화 기술을 사용하여 필드의 컨텐츠를 축약하거나, 자세히 설명하거나, 수정하거나, 생성할 수 있습니다 Now Assist.

콘텐츠 구체화 기술을 사용하면 사용자가 카탈로그 항목을 만들거나 편집할 때 상세 정보 단계의 간단한 설명 및 설명 필드에서 콘텐츠를 축약하거나, 자세히 설명하거나, 수정하거나, 생성할 수 있습니다.

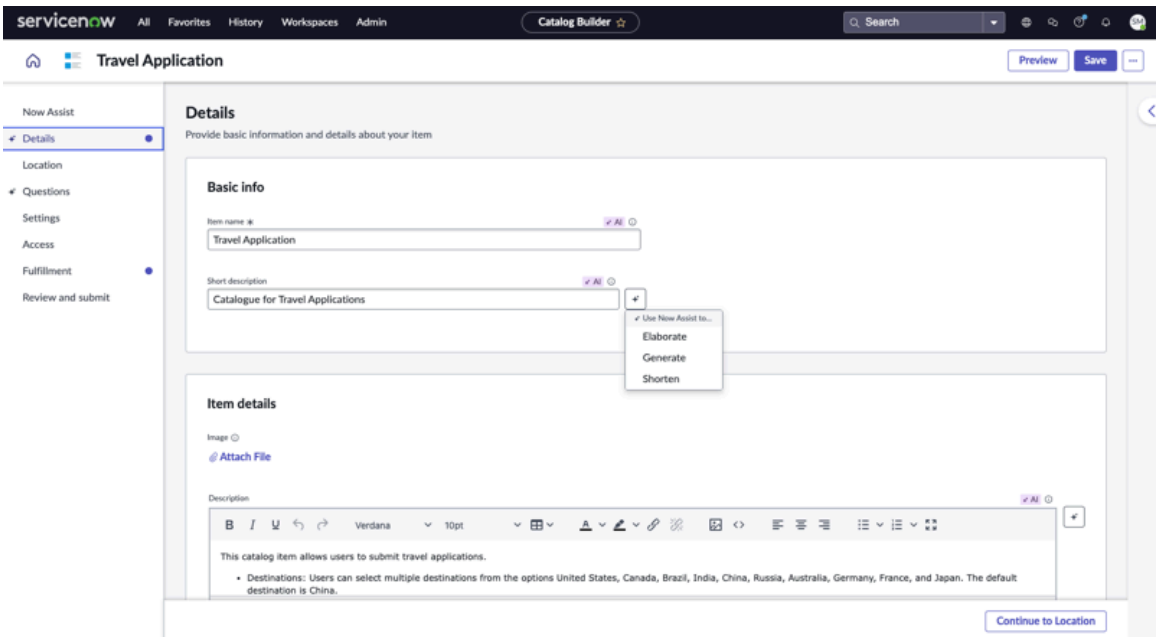
질문 단계의 지침 필드와 대화형 레이블 필드의 내용을 자세히 설명하거나 짧게 설명할 수도 있습니다.

자세한 내용은 Now Assist in Catalog Builder 문서를 참조하십시오.

주:
카탈로그 항목의 필드에 정보를 구체화하기 전에 기술을 활성화했는지 확인합니다.

, Azure OpenAI또는 Anthropic Claude on AWSGoogle Gemini 모든 Now Assist 기술 및 AI 에이전트에 대한 AI 모델 제공자로 사용할 Now LLM 서비스수 있습니다. 에서 구성 컨트롤 사용 AI 컨트롤 타워 사용 가능한 옵션을 정의하려면 다음에서 기술 수준 기본 설정을 설정합니다. Now Assist 관리자 콘솔. 자세한 내용은 대규모 언어 모델 ServiceNow AI Platform 문서를 참조하십시오.

상세 정보 단계의 간단한 설명 및 설명 필드



가용성

이 기술은 다음 워크플로우 및 제품에서 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.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
작성자	Now Assist for Creator

관련 정보

Now Assist in Catalog Builder

로보틱 프로세스 자동화 **(RPA)** 봇 생성

이 기술을 사용하여 텍스트 지침과 미리 보기 옵션에서 자동화, 활동 및 자동화 논리를 생성합니다.

사용자 인터페이스에서 RPA 봇 생성 기술에 RPA 데스크톱 디자인 스튜디오 액세스합니다.

RPA 봇 생성을 활성화하면 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 간단하고 새로운 자동화를 빠르고 효율적으로 빌드합니다.
- 기존 자동화에 새로운 활동을 쉽게 추가하여 모듈성과 확장성을 보장합니다.
- 인라인 프롬프트를 사용하여 구성 요소에서 시작하든 빈 설계 화면에서 시작하든 관계없이 자동화 논리를 구체화합니다.

자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- Create an automation with Now Assist
- Create an activity with Now Assist
- Build an automation with Now Assist

라이선싱 요구 사항

for RPA 허브 애플리케이션에는 Now Assist (이전의 Automation Engine) 라이센스와 라이센스가 크리에이터용 Now Assist 필요합니다 워크플로우 데이터 패브릭 .

관련 정보

Robotic Process Automation (RPA) bot generation

Supporting information for Now Assist for RPA Hub

스포크 생성

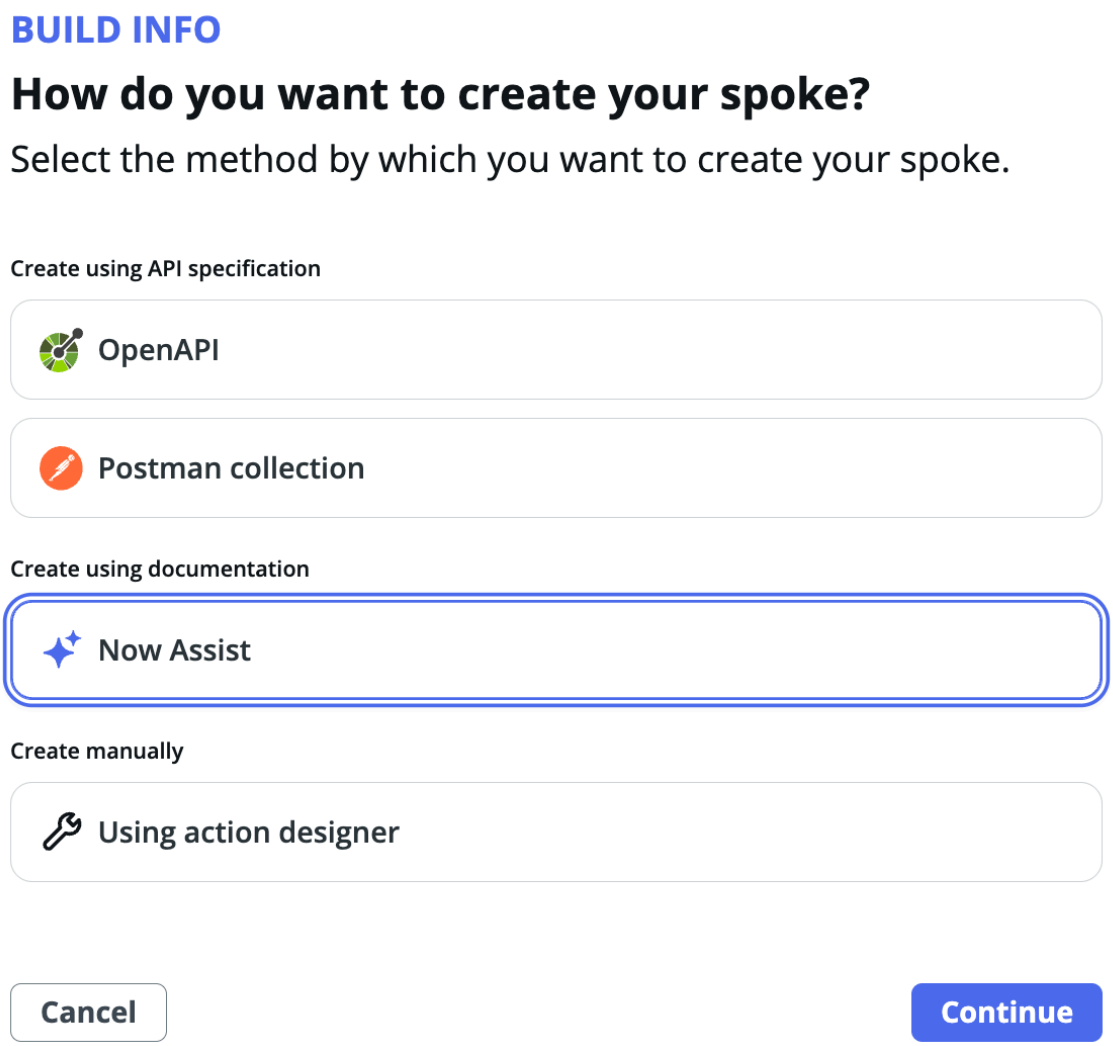
을 워크플로우 스튜디오사용하여 Now Assist 스포크를 생성하고 작업을 생성합니다.

스포크 생성 개요

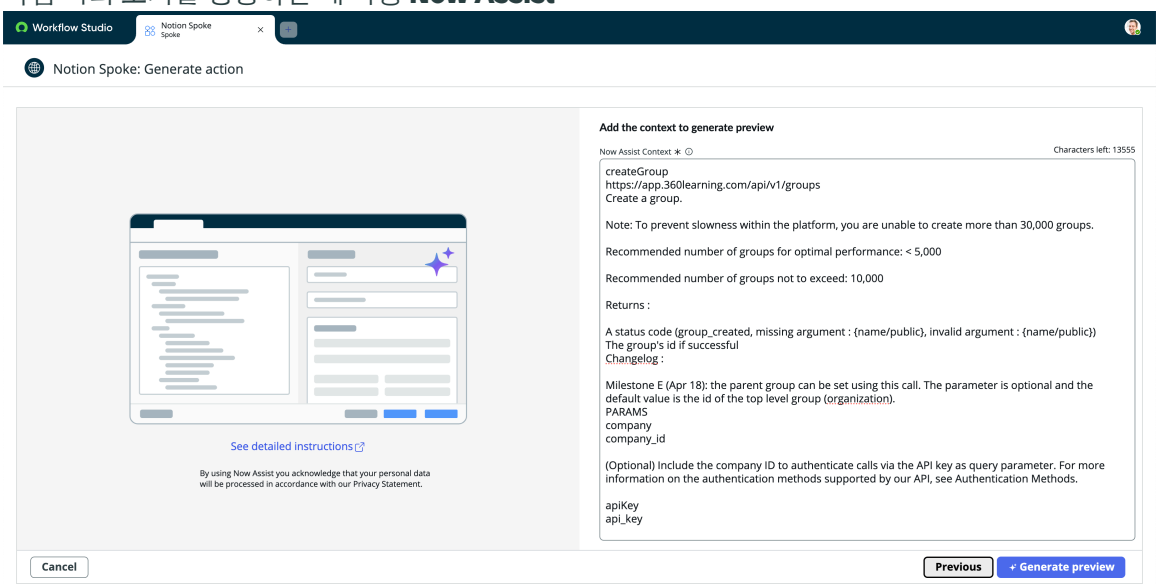
API 설명서를 사용하여 필요한 외부 공급업체 애플리케이션에 대한 사용자 지정 스포크를 빌드합니다. 에 필요한 API 문서 스니펫 워크플로우 스튜디오을 복사하고 붙여넣어 스포크를 생성합니다. 이 기능은 필요한 타사 애플리케이션에 OpenAPI 사양 또는 Postman 컬렉션이 없는 경우에 유용합니다. 이 기능을 사용하려면 크리에이터용 기능에서 Now Assist 스포크 생성 기술을 활성화합니다.

© 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.

를 사용하여 스포크 생성 **Now Assist**



작업 미리 보기를 생성하는 데 사용 **Now Assist**



자세한 내용은 Use Now Assist to create spokes and build 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.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
작성자	Now Assist for Creator

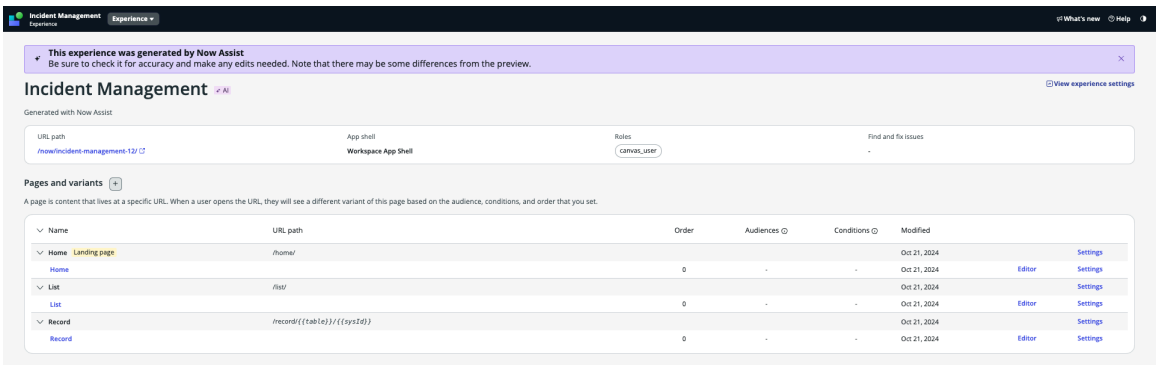
UI 생성

이 생성형 AI 기술을 사용하면 자연어를 사용하여 원하는 내용을 설명함으로써 경험을 빠르게 생성할 수 있습니다.

UI 환경을 생성하려면 사용자가 작업할 테이블, 차트 유형 및 탐색을 설명합니다. 최상의 결과를 얻으려면 가능한 한 많은 세부 정보를 포함하십시오.

생성된 경험을 검토하고 수락하거나 거부할 수 있습니다. 수락하면 경험 설명을 수정하여 원하는 결과를 얻을 수 있습니다.

새 경험에 대한 메인 페이지 예시



자세한 내용은 Experience generation 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 다음 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
작성자	Now Assist for Creator

작업 메모 분석

이 기술을 사용하여 작업 메모를 식별하고 비효율성, 과제 및 작업 재할당을 유발하는 기타 이유에 대한 인사이트를 생성합니다.

작업 메모 분석 개요

사용자 인터페이스에서 작업 메모 분석 기술에 프로세스 마이닝 액세스합니다.

작업 메모 분석은 작업 메모를 식별하고 GenAI를 사용하여 작업을 재할당하는 비효율성, 과제 및 기타 이유에 대한 인사이트를 생성하는 데 도움이 됩니다. 전환 중 재할당 또는 변경 사유는 작업 메모에 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.

자세한 내용은 Now Assist for Process Mining 문서를 참조하십시오.

가용성

이 기술은 아래 나열된 워크플로우 및 제품에서 사용할 수 있습니다.

Now Assist 제품 및 워크플로우

워크플로우	제품
작성자	Now Assist for Creator

Now Assist 플랫폼 워크플로우의 기술

대부분의 Now Assist 생성형 AI 제품에는 제품 탐색과 같은 플랫폼 워크플로우의 기술이 포함되어 있습니다. 일부 Now Assist 제품에는 대화형 사용자 및 플랫폼 경험을 위한 기술과 지식 문서 권장 사항이 포함되어 있습니다.

Now Assist 대화형 환경

대화형 경험 생성형 AI 기술은 사용자 셀프 서비스 경험을 개선할 수 있습니다. 플랫폼 Now Assist 기술은 검색 요약을 생성하고, 채팅 창에서 카탈로그 항목의 순서를 정하고, LLM(대규모 언어 모델) 주제 디스커버리를 사용하는 주제를 생성합니다 가상 에이전트 .

다음 기술에는 in AI 검색 및 Now Assist in 이 가상 에이전트필요합니다Now Assist. 둘 다 일부 Now Assist 제품에서 사용할 수 있습니다.

에서 또는 에서 설정할 Now Assist가상 에이전트Conversational Interfaces Console 수 있습니다 Now Assist 관리자 콘솔. 자세한 내용은 Configuring assistants overview 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 Now Assist in Virtual Agent 및 Now Assist in AI Search 문서를 참조하십시오.

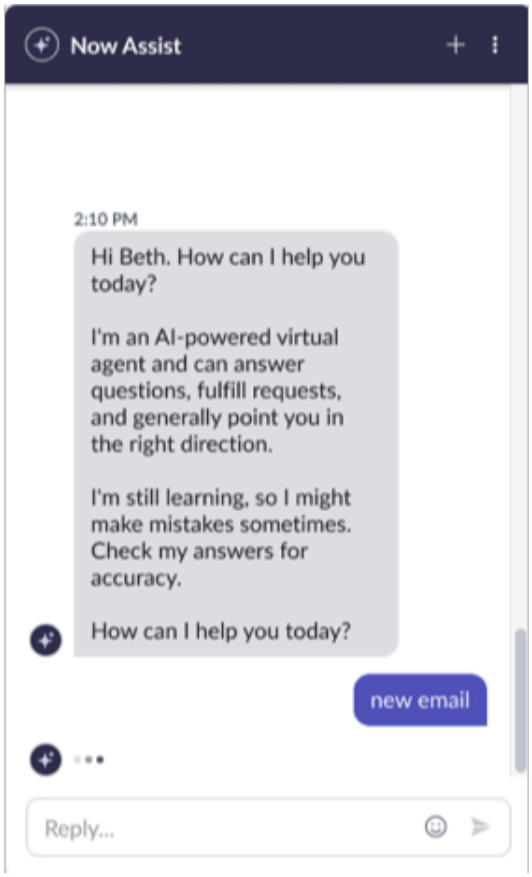
Now Assist 다중 턴 카탈로그 순서

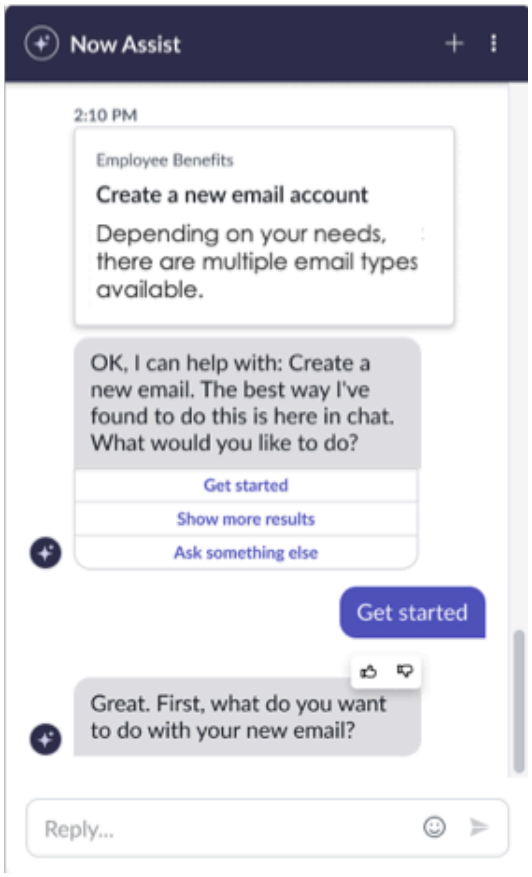
이 기술을 통해 사용자는 에서 사용 가능한 옵션에 대화식으로 액세스할 수 있습니다 서비스 카탈로그.

사용자는 휴대폰과 같은 항목을 요청할 수 있습니다. 그런 다음 사용자는 검색을 세분화하기 위해 추가 정보를 제공할 수 있습니다. 예를 들어, 파란색 256GB iPhone으로 요청을 구체화할 수 있습니다. 동일한 대화에서 대신 새 항목을 요청할 수도 있으며 생성형 AI는 자연어를 사용하여 응답을 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.

채팅 창에서 새 이메일 카탈로그 요청





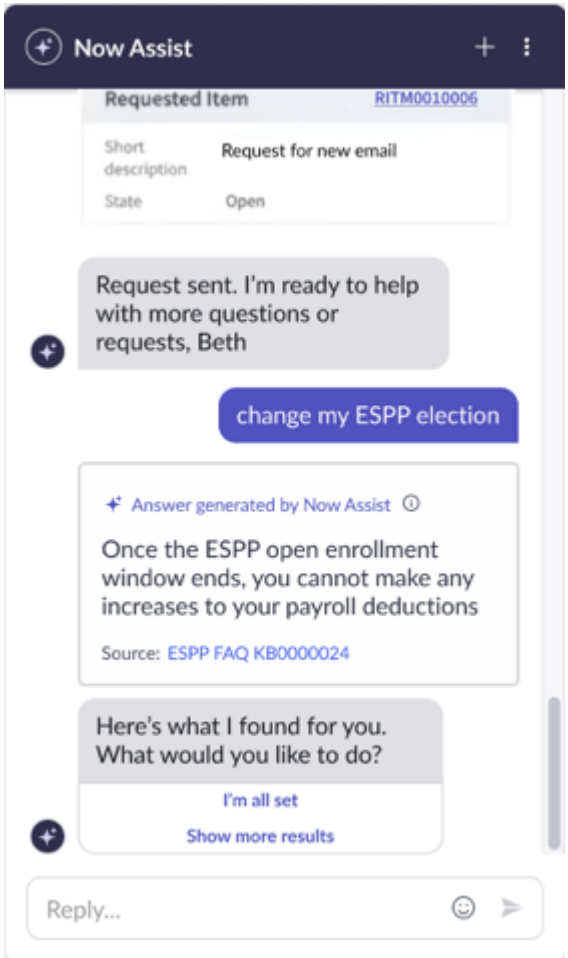
자세한 내용은 Now Assist in Virtual Agent 문서를 참조하십시오.

Now Assist Q&A Genius 결과

이 기술을 사용하여 사용자가 대화형 형식으로 질문에 대한 답변을 찾을 수 있도록 도와줍니다. Now Assist Q&A Genius 결과 답변을 참고 문헌과 함께 요약합니다.

Now Assist에서는 AI 검색 를 Now LLM 사용하여 , 가상 에이전트, , 직원 센터및 글로벌 검색에 서비스 포털있는 지식 문서 결과에서 실행 가능한 Q&A Genius Result 답변을 추출합니다. 사용자가 검색 AI 검색 에서 질문을 제출하면 상위 지식 문서 결과를 검색하여 답변 생성을 위해 에게 Now LLM 전달합니다. 답변은 사용자의 검색 결과를 보강하여 실행 가능한 Now Assist Q&A Genius 결과 답변 카드로 표시됩니다. 참조를 위해 각 답변 카드에는 소스 지식 문서에 대한 링크가 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.



자세한 내용은 Now Assist in AI Search 문서를 참조하십시오.

Now Assist 항목

이 기술을 사용하여 대규모 언어 모델(LLM) 디스커버리를 사용하는 주제를 생성합니다 가상 에이전트 .

에서 LLM 주제에 가상 에이전트대해 알아보려면 이 비디오를 시청하십시오.

https://player.vimeo.com/video/1011425825?h=9a3dc725e1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

주제와 달리 NLU LLM은 모델, 의도 또는 키워드를 주제에 연결할 필요가 없습니다. LLM은 모델에 대한 NLU 수개월의 교육 없이도 주제를 검색하고 케이스 요약 및 해결 메모를 위한 텍스트 생성과 같은 언어 관련 작업을 수행할 수 있습니다. LLM은 모든 어려운 작업을 대신 수행합니다. 유일한 요구 사항은 강력하고 쉬운 언어의 주제 설명입니다. LLM은 이 설명을 사용하여 사용자 발언에 가장 적합한 주제 일치를 찾습니다. 잠재적 일치 항목이 여러 개인 경우 사용자에게 선택할 수 있는 주제 목록이 표시됩니다.

자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- Now Assist in Virtual Agent
- LLM topic discovery in Virtual Agent
- LLM assistants

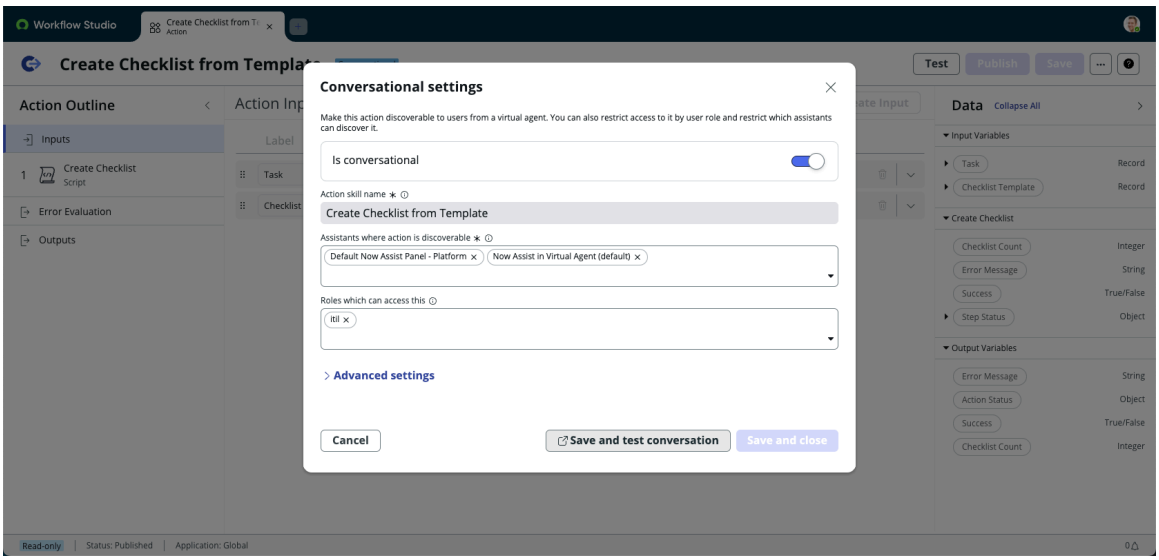
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 플로우 및 작업

이 기술을 사용하여 대화와 호환되는 하위 플로우 및 작업에서 주제를 워크플로우 스튜디오 생성합니다Now Assist.

다른 Now Assist 주제와 마찬가지로 LLM에는 작업 또는 하위 플로우 설명과 입력 힌트에서 제공하는 강력한 일반 언어 주제 설명이 필요합니다. LLM은 이 설명을 사용하여 사용자 발언에 가장 적합한 하위 플로우 또는 작업 일치를 찾습니다. 잠재적 일치 항목이 여러 개인 경우 사용자에게 선택할 수 있는 하위 플로우 또는 작업 목록이 표시됩니다.

의 대화형 설정 예시 워크플로우 스튜디오



자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- Conversational actions
- Conversational subflows

Now Assist 문서 인텔리전스 기술

문서 인텔리전스 생성 AI 기술을 사용하면 ServiceNow AI Platform# 문서 및 이미지 파일에서 필요한 정보를 빠르게 얻을 수 있습니다.

활성화되고 구성되면 이러한 기술을 작업 공간에서 사용할 수 문서 인텔리전스 있습니다. 이는 사용 사례에서 문서 인텔리전스 처리된 Now Assist 파일에만 적용됩니다. 자세한 내용은 문서 인텔리전스의 Now Assist 문서를 참조하십시오.

다음 플랫폼 워크플로우 기술은 활성화합니다. 자세한 내용은 기술 내 문서 인텔리전스 활성화 Now Assist 문서를 참조하십시오.

Now Assist 문서에서 정보 추출

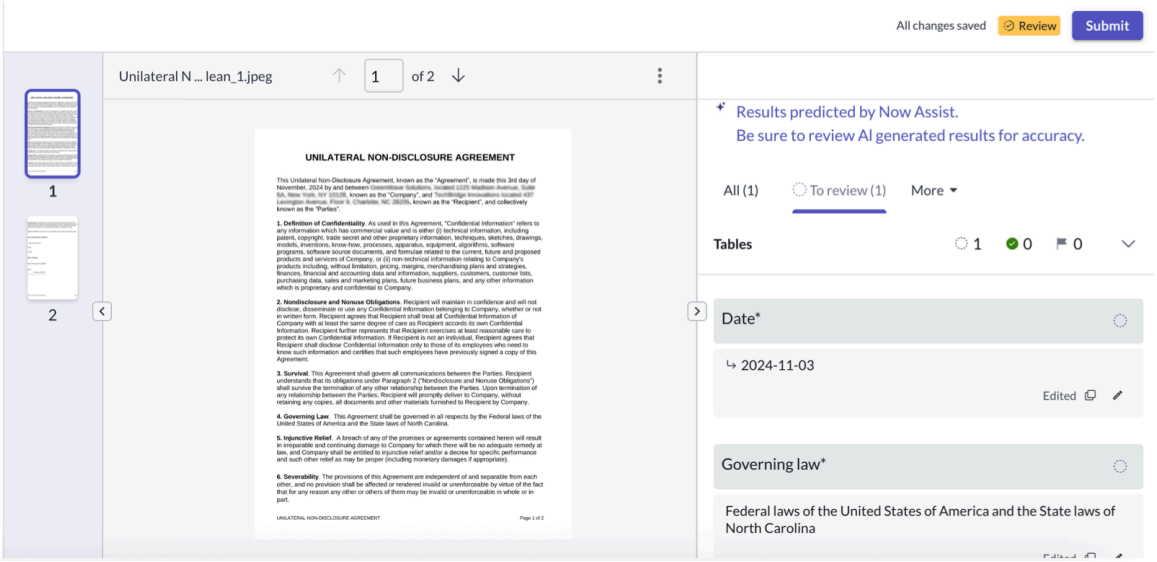
정보 추출 기술을 사용하면 예측을 사용하여 Now Assist 문서 및 이미지 파일에서 정보를 추출할 수 있습니다.

Now Assist 는 생성형 AI 기능을 사용하여 기술의 사용 사례에 정의된 필드, 테이블 및 질문을 기반으로 문서에서 값을 추출합니다. 추출된 정보는 플랫폼에서 사용할 수 있는 구조화된 데이터로 변환됩니다.

에이전트는 작업 공간을 사용하여 문서 인텔리전스 추출된 정보를 검토하고 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.

작업 공간에서 추출한 문서 인텔리전스 정보



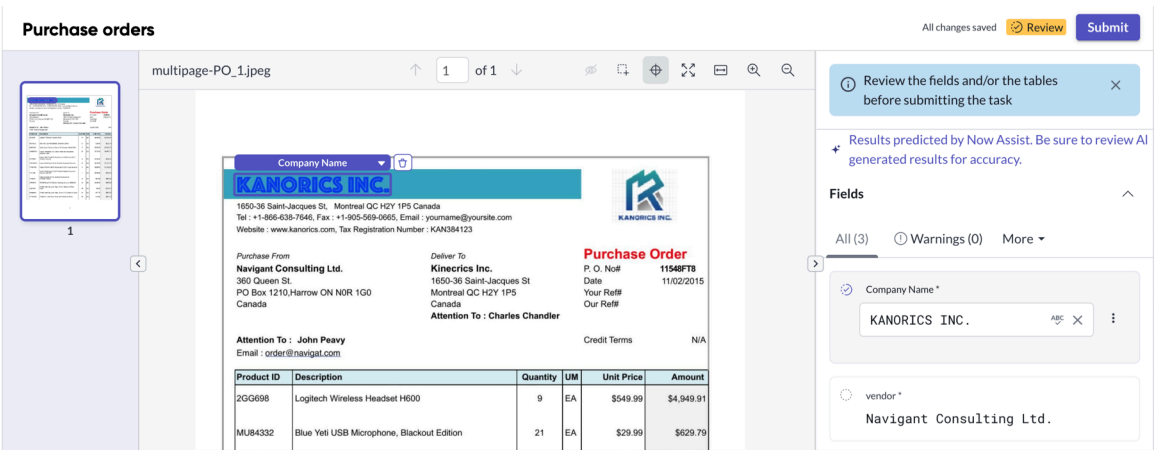
자세한 내용은 작업 공간에서 문서 인텔리전스 추출한 정보 검토 문서를 참조하십시오.

Now Assist 문서 추출

문서 추출 기술을 사용하면 에이전트가 예측을 사용하여 Now Assist 문서에서 데이터를 빠르게 추출할 수 있습니다.

Now Assist 는 생성형 AI 기능을 사용하여 기술의 사용 케이스에 정의된 필드를 기반으로 문서에서 값을 추출합니다. 에이전트는 작업 공간을 문서 인텔리전스 사용하여 추출된 정보를 검토하고 확인합니다.

작업 공간에서 추출된 필드 문서 인텔리전스



자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

Now Assist 탐색기 기술

의 Now Assist Explorer 생성 AI 기술은 ServiceNow AI Platform# 즉각적인 통찰력과 심층 데이터 탐색을 위한 AI 동반자를 제공합니다. 간단한 질문을 하고, 맞춤형 권장 사항을 받고, AI 및 동료와 협업하여 장기적인 분석을 구축합니다.

Now Assist 탐색기 는 for Platform 플러그인에 Now Assist 포함되어 있습니다. 이 플러그인이 있고 활성화되어 있는지 확인합니다. 적절한 권리가 있는 경우 플러그인에서 직접 ServiceNow# Store 사용할 수 있습니다. 라이센스에 따라 일부 Now Assist 애플리케이션에도 포함되어 있습니다.

쿼리 생성"분석 쿼리 생성기" 및 "분석 인사이트 생성기" 기술도 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.

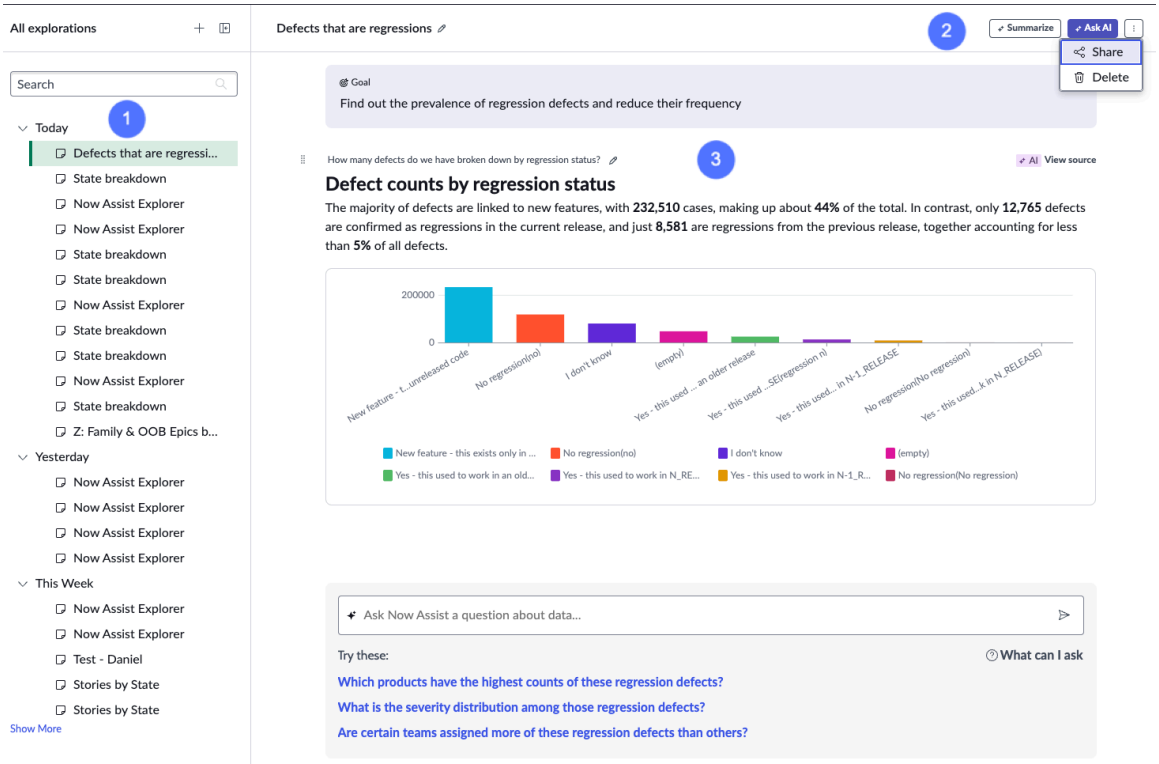
기술은 Now Assist 탐색기 다음에서 사용할 수 있습니다. 모두 〉 *Now Assist ###* 〉 기술.

자세한 내용은 Use AI to explore data with AI Data Explorer 문서를 참조하십시오.

분석 탐색 기술

이 기술을 통해 사용자는 AI의 도움을 받아 데이터를 탐색할 수 있습니다. 의 Now Assist 탐색기기능에 필요합니다.

Now Assist 탐색기



Now Assist 탐색기 다음 섹션으로 나눌 수 있습니다.

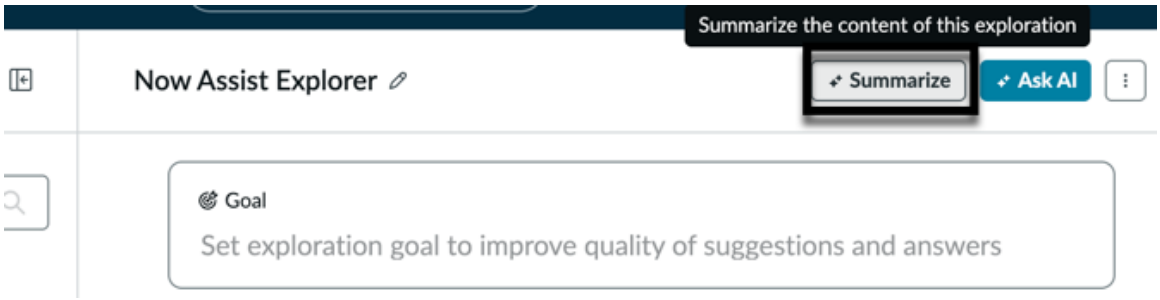
- 1 탐색 목록. 표시/숨기기 아이콘으로 목록을 확장하거나 숨깁니다. 목록에는 내가 소유하고 있거나 나와 공유된 모든 탐색 분석이 표시됩니다. 더하기(+) 아이콘을 사용하여 새 탐색 분석을 만들 수도 있습니다.
- 2 제목 및 작업 표시줄 이 섹션에는 편집 가능한 탐색 분석 제목, 탐색 분석을 요약하고 데이터에 대해 질문하기 위한 버튼, 탐색 분석 공유 및 삭제를 위한 추가 옵션 메뉴가 포함되어 있습니다. 또한 현재 탐색 중인 다른 사용자도 표시됩니다. 탐색 분석을 소유하고 있거나 공유 권한이 있는 나와 공유된 경우에만 탐색 분석을 공유할 수 있습니다.
- 3 탐색 콘텐츠. 이 섹션에는 데이터 탐색 쿼리의 결과가 표시됩니다. 결과에는 일반적으로 데이터 시각화 또는 목록과 해당 시각화 또는 목록의 내용에 대한 요약이 포함됩니다. 탐색에는 목적 또는 "목표"와 결과에 대한 토론과 같이 참가자가 추가한 텍스트도 포함될 수 있습니다.

탐색 요약 기술

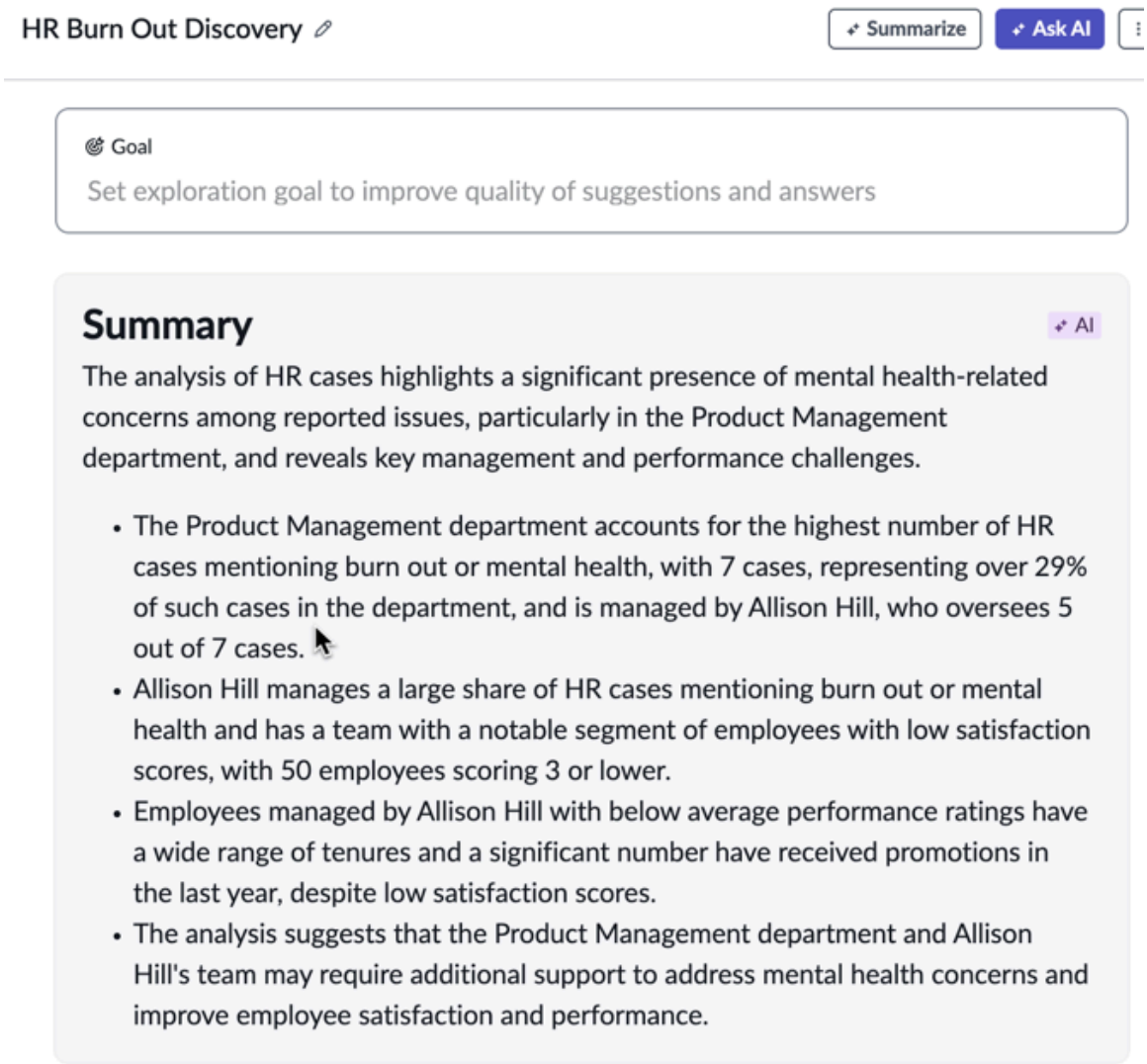
이 기술을 통해 사용자는 에서 AI 기반 탐색 요약을 생성할 수 있습니다 Now Assist 탐색기.

헤더에서 요약 버튼을 눌러 요약을 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.



AI가 요약을 생성하여 목표 아래에 배치합니다.

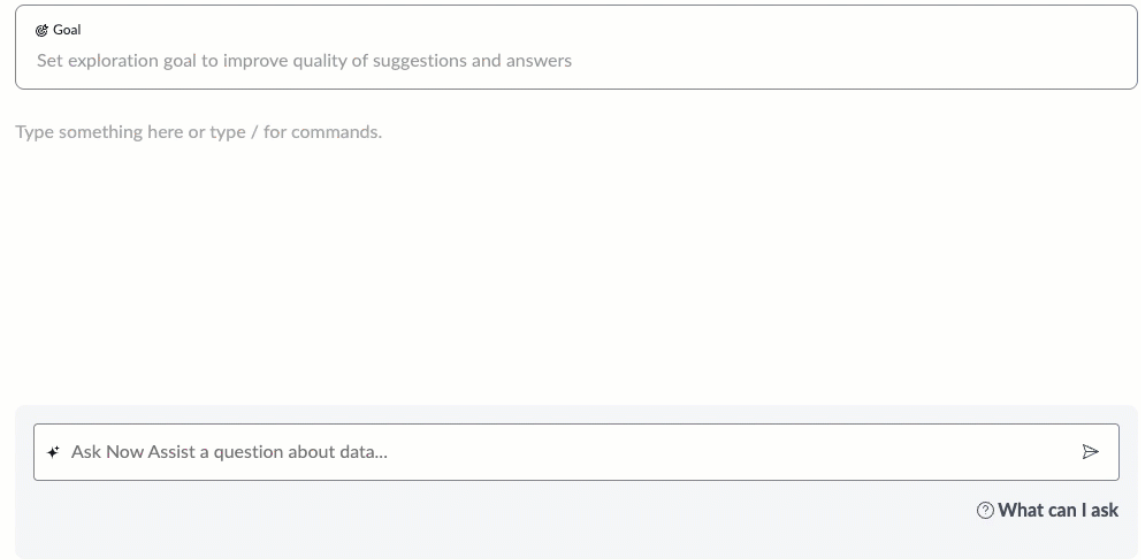


탐색 기술에서 텍스트 구체화

이 기술을 사용하면 에서 Now Assist 탐색기AI 쓰기 도구를 사용하여 탐색 시 텍스트의 어조를 줄이거나 늘리거나 변경할 수 있습니다.

AI가 생성하는 요약이나 텍스트를 다듬기 위해 직접 작성하는 텍스트에서 AI를 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.

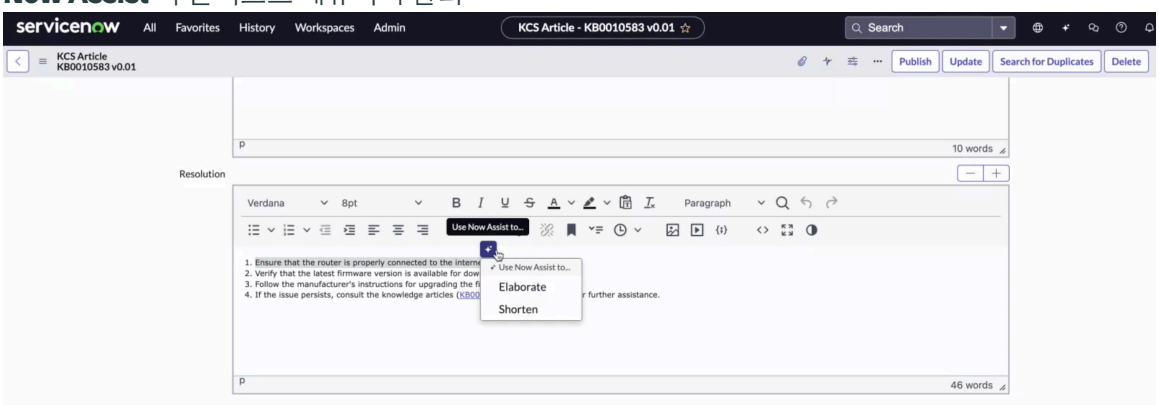


Knowledge 콘텐츠 권장 사항

의 ServiceNow AI Platform 지식 생성 AI 기술은 지식 문서를 편집하기 위한 권장 사항을 제공합니다. 활성화되면 이 기술은 상황에 맞는 메뉴에서 사용할 수 있습니다 Now Assist .

Now Assist Knowledge 컨텐츠 권장 사항은 Knowledge 기능 카드에서 관리자가 활성화하는 플랫폼 기술입니다. 이 기술을 사용하면 에이전트와 작성자가 상황에 맞는 메뉴를 사용하여 Now Assist 지식 문서의 컨텐츠를 자세히 설명하고 축약할 수 있습니다.

Now Assist 의 컨텍스트 메뉴지식 관리



자세한 내용은 Edit an article using the Now Assist context menu 문서를 참조하십시오.

ServiceNow 렌즈 기술

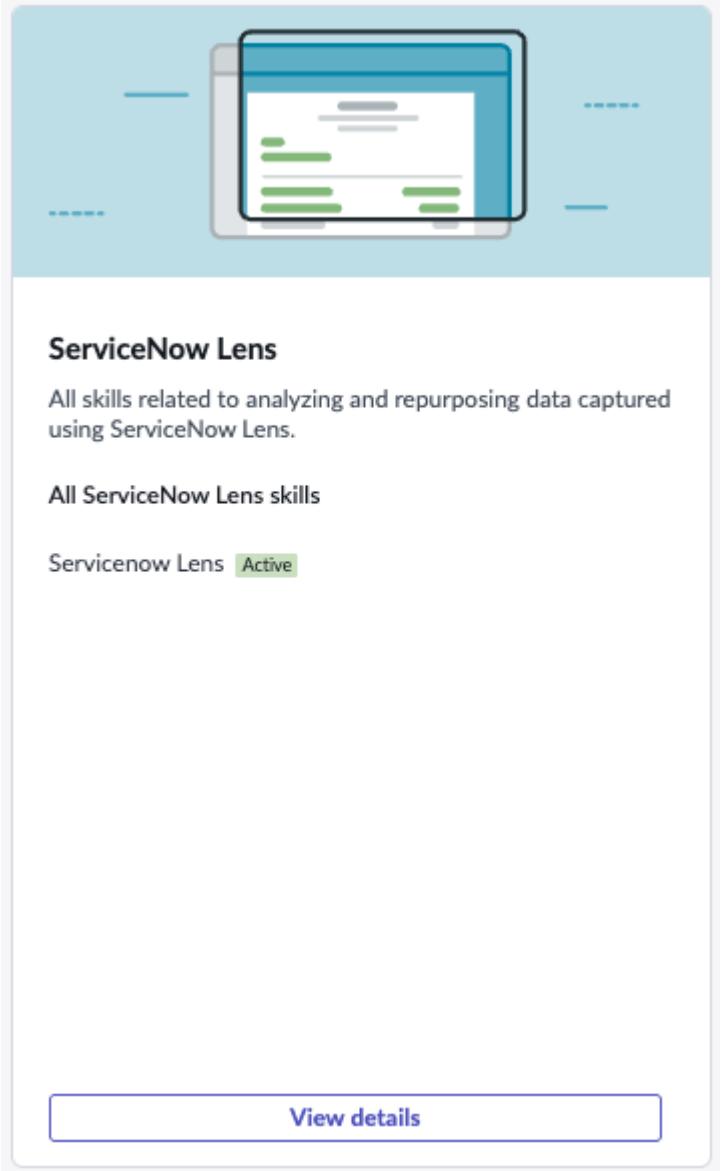
이 기술은 손으로 쓴 텍스트, 이미지 및 웹 사이트와 같은 시각적 데이터를 읽고, 이해하고, 응답하고, 행동하고, 생산성을 높이기 위한 강력한 작업을 수행할 수 있는 생성형 AI 기능을 제공합니다.

이 기술은 기술 카드에서 ServiceNow 렌즈 관리자가 활성화하는 플랫폼 기술로, 사용자가 다음 작업을 수행할 수 있도록 합니다.

- 추출된 데이터로 양식을 자동으로 채워 기록을 만들거나 업데이트합니다 ServiceNow .
- 추출한 데이터를 미리 봅니다.
- 특정 방식으로 데이터를 추출하거나 특정 출력을 얻기 위한 지침을 제공합니다.
- 여러 스크린샷을 캡처하여 여러 이미지에서 인사이트를 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.

ServiceNow 렌즈 콘솔의 **Now Assist** 관리자 플랫폼 워크플로우 기술



라이선싱 요구 사항

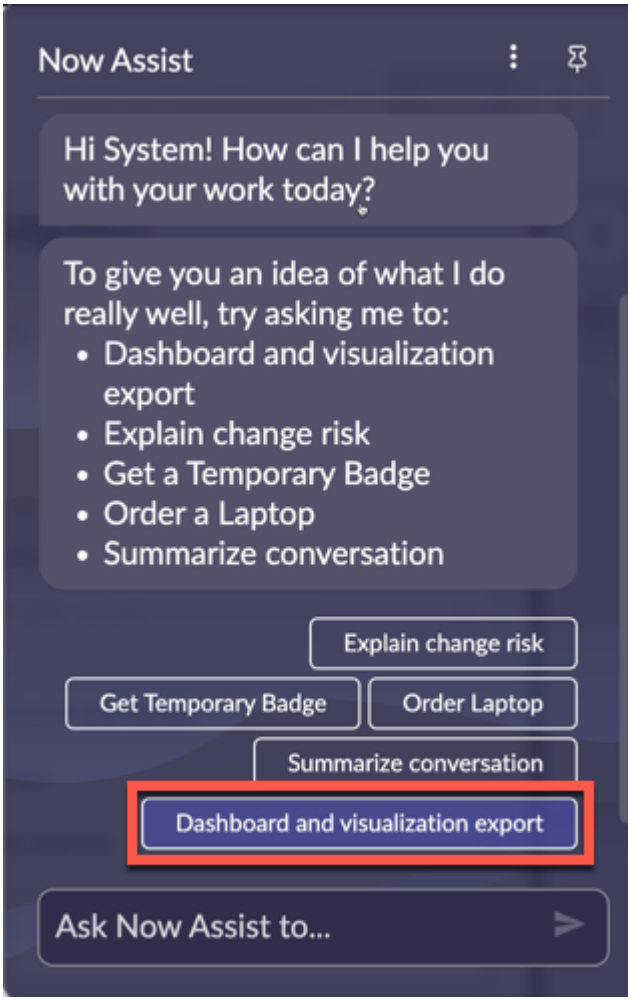
이 애플리케이션에는 ServiceNow 렌즈 (이전의 Automation Engine) 라이선스와 Now Assist 라이선스가 필요합니다 워크플로우 데이터 패브릭 .

대시보드 및 시각화 익스포트 기술

패널에서 대시보드 및 데이터 시각화를 대화식으로 익스포트 플랫폼 분석 합니다 Now Assist . 출력 형식과 대상을 선택합니다.

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

패널의 대시보드 및 시각화 익스포트 기술 **Now Assist**



중요사항:

- 이 Now Assist 기술은 액세스할 수 있는 모든 대시보드 또는 시각화를 익스포트할 수 있도록 설계되었습니다. 또한 par_scheduler 역할 또는 par_scheduler 포함된 역할이 있는 경우 액세스할 수 있는 모든 대시보드 또는 시각화의 익스포트를 예약할 수 있도록 설계되었습니다.
- 해당 라이브러리에 저장된 익스포트 대시보드 또는 데이터 시각화에 대해서만 선택할 수 있습니다.
- 라이브러리에 있는 시각화만 직접 익스포트할 수 있지만 대시보드를 익스포트하면 라이브러리에 저장되지 않은 시각화를 포함하여 해당 대시보드의 모든 시각화를 익스포트합니다.
- 기술 대시보드는 익스포트할 수 없으며 인라인 대시보드 편집기에서 생성된 대시보드만 익스포트할 수 있습니다.

Now Assist 패널에서 대시보드 및 데이터 시각화를 내보내는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel.

데이터 시각화 생성

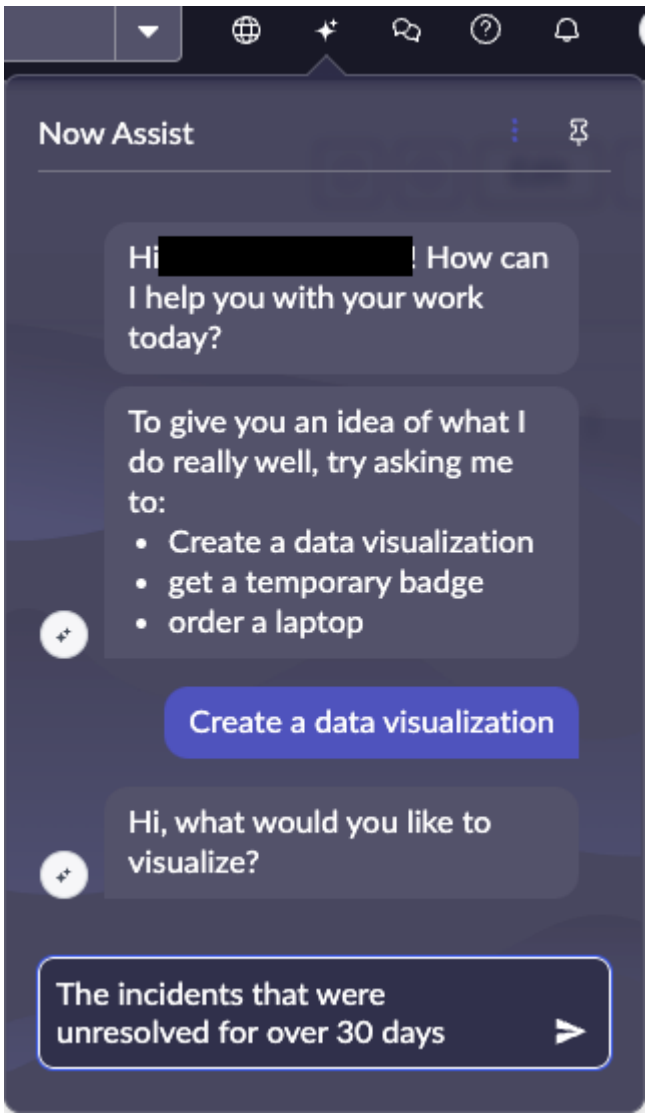
데이터 시각화 생성을 사용하면 사용자가 대화를 통해 데이터 차트를 만들 플랫폼 분석 수 있습니다.

데이터 시각화 생성 기술을 사용하면 사용자가 를 활용하여 플랫폼 분석자연어 쿼리 및 사용 가능한 데이터를 기반으로 관련 차트 및 점수를 만들 수 있습니다. 차트는 테이블 및 표시기 데이터 소스의

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

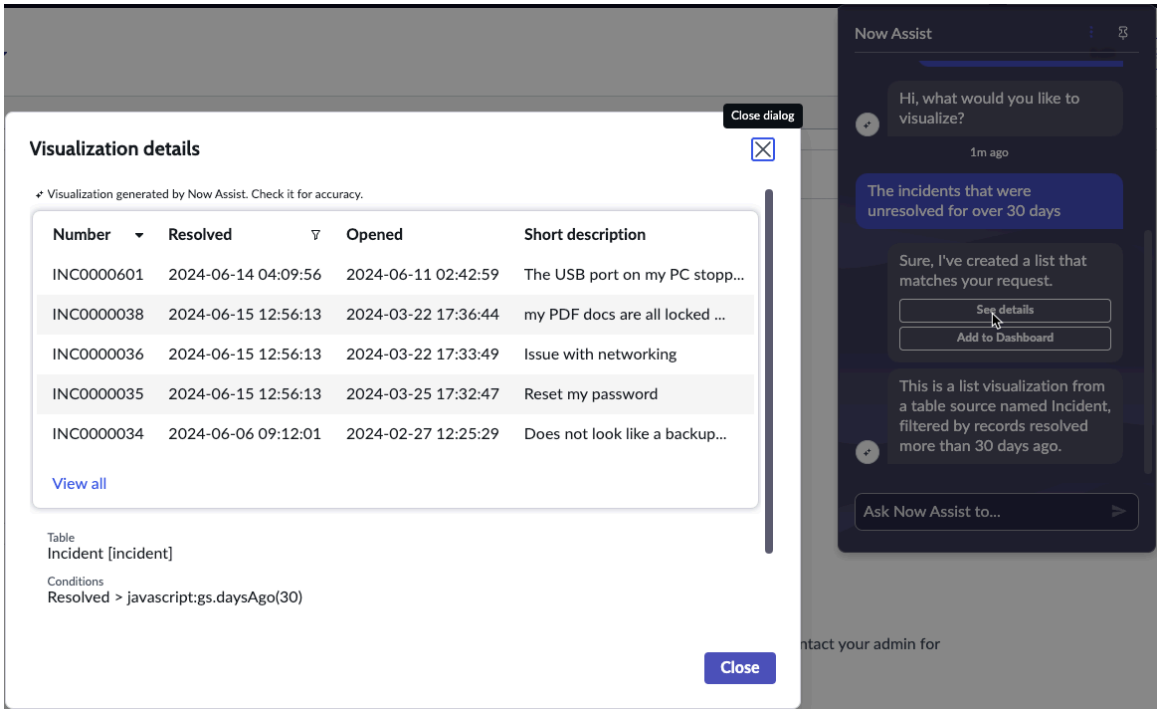
플랫폼 분석 데이터를 표시할 수 있습니다. 이 기술은 데이터 시각화 생성 및 구성 프로세스를 단순화하여 잠재적으로 효율성을 높입니다.

데이터 시각화 요청 **Now Assist**



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 결과: 시각화 상세 정보



자세한 내용은 Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

탐색

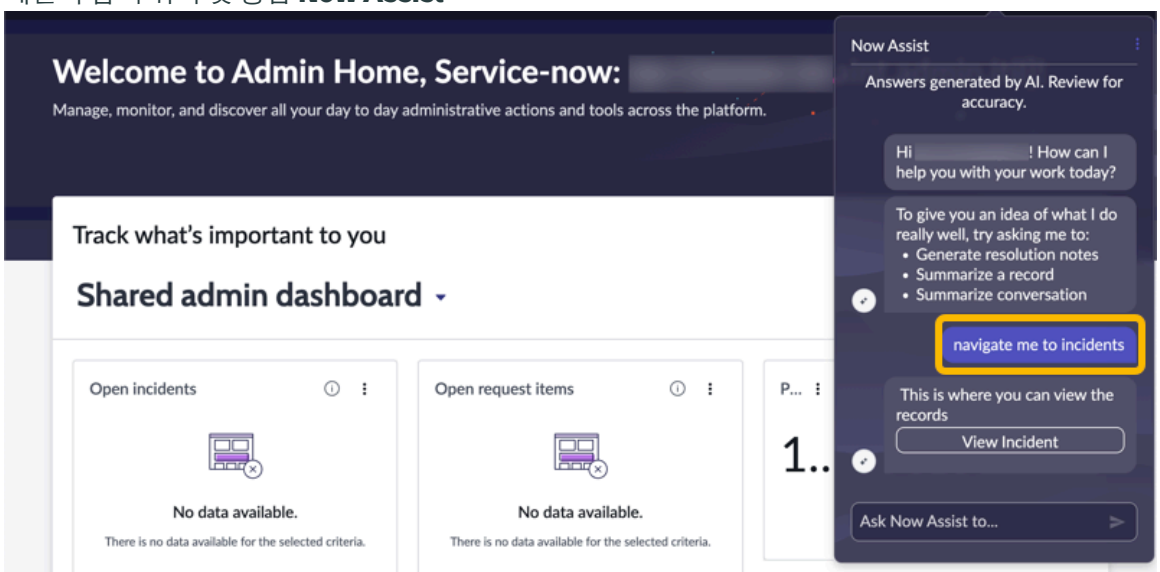
의 Now Assist 탐색 기술을 사용하여 에서 원하는 ServiceNow AI Platform곳으로 이동합니다.

탐색 개요

탐색은 채팅 중에 기록 검색 요청을 처리하는 패널의 기술입니다 Now Assist . 일반 언어로 Now Assist 된 기록이나 테이블을 요청하면 채팅에 링크가 표시되어 요청에 가장 일치하는 항목을 찾을 수 있습니다. 예를 들어 Show me incident records(#### ## ##)를 입력할 수 있습니다.

다음 그림에서 사용자는 패널에서 인시던트 Now Assist# ### 입력했습니다. Now Assist 인시던트 테이블에 대한 링크로 응답합니다.

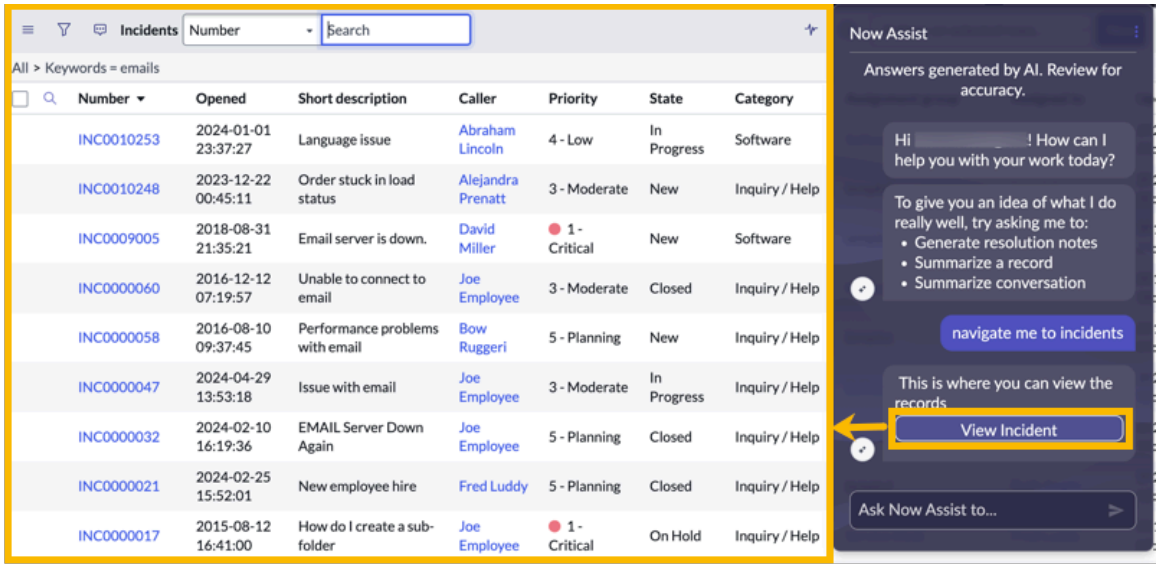
패널의 탐색 쿼리 및 응답 **Now Assist**



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

링크를 클릭하면 인시던트 테이블의 모든 기록 목록이 표시됩니다.

패널에서 인시던트 테이블 **Now Assist** 로 이동

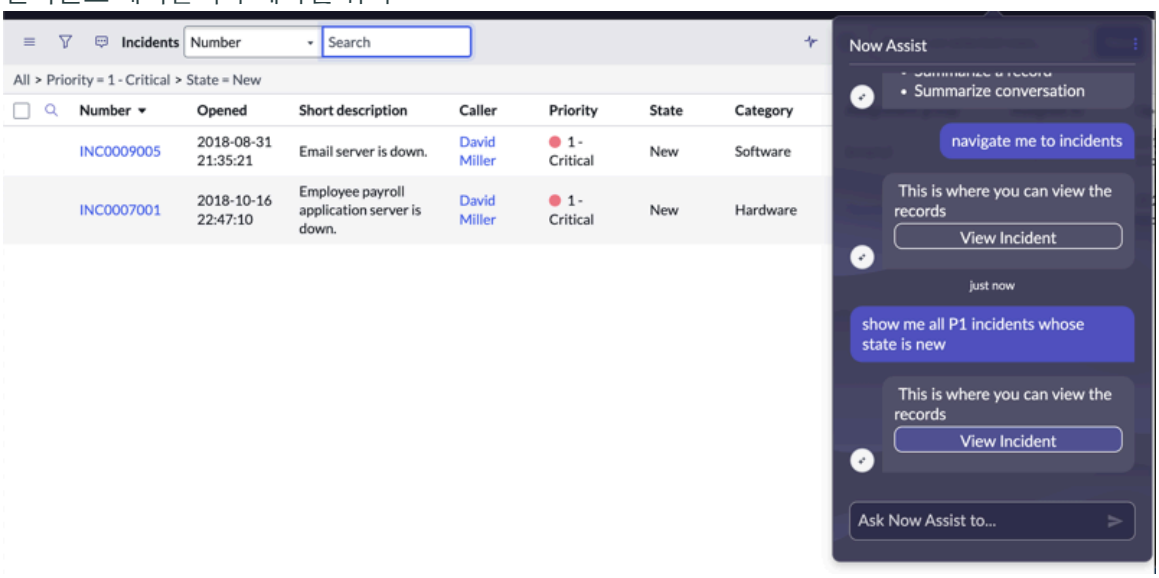


결과 구체화

더 자세한 요청을 사용하여 결과를 더 구체화할 수 있습니다. 상태가 완료 Now Assist# ## #### ## ### #### 테이블에서 완료 상태의 기록만 표시됩니다.

다음 예에서 사용자는 신규 상태에 있는 모든 P1 인시던트를 요청합니다.

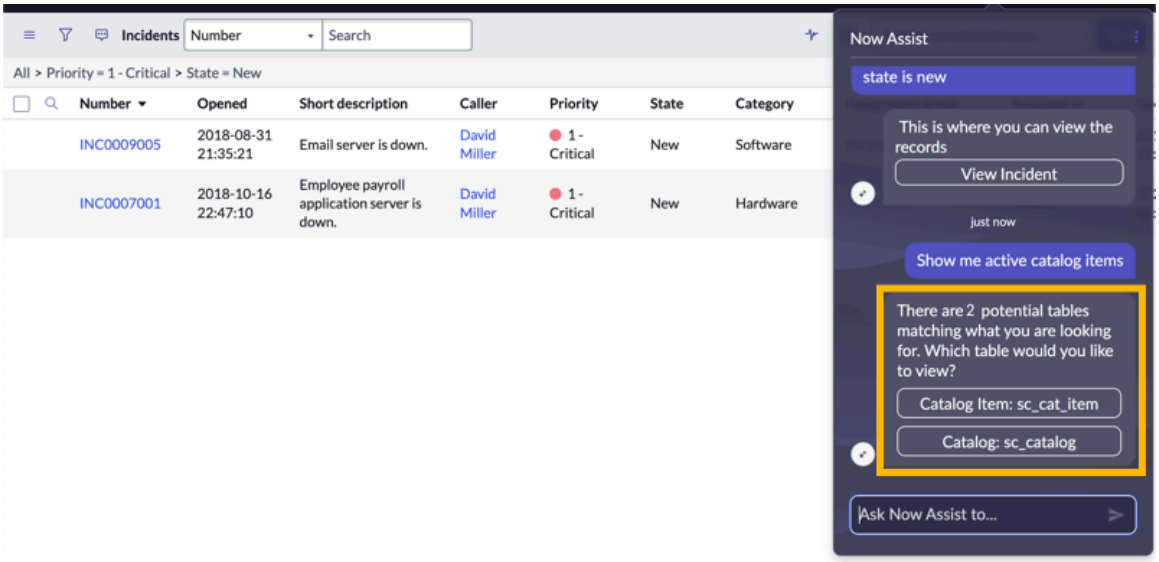
인시던트 테이블의 구체화된 쿼리



결과 수는 요청에 대한 응답으로 찾은 잠재적 결과 Now Assist 수에 따라 다릅니다. Now Assist 10개가 넘는 결과를 찾으면 목록의 페이지가 매겨집니다. 다음 예에서는 Now Assist 카탈로그 항목 테이블과 카탈로그 테이블이라는 두 개의 가능한 테이블을 찾습니다.

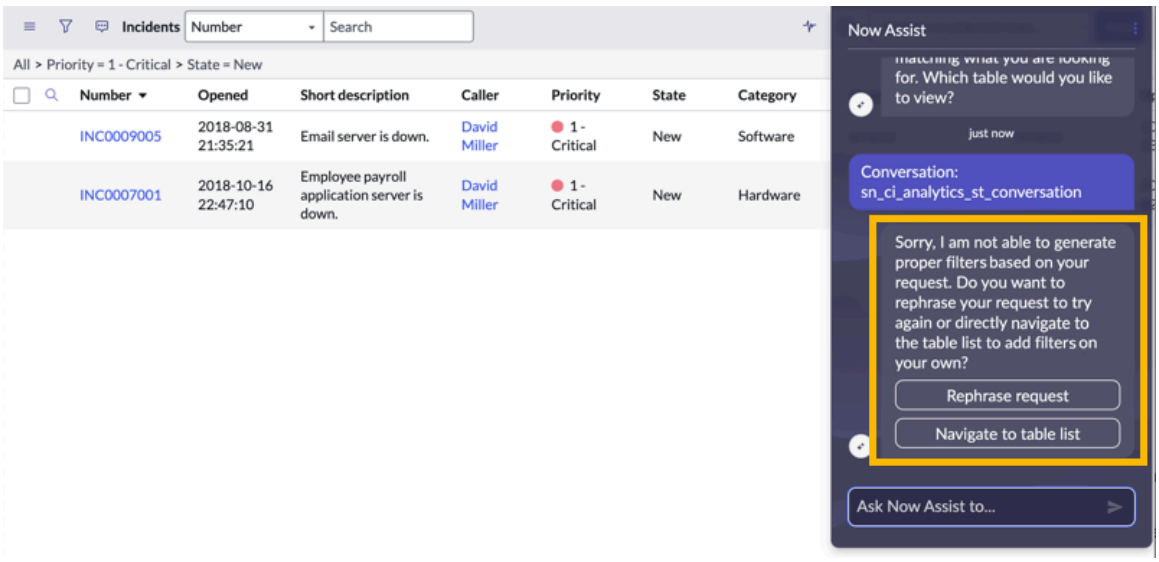
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

패널의 여러 테이블 결과 **Now Assist**



Now Assist 가 요청을 이해하지 못하면 요청을 수정하라는 오류 메시지가 표시됩니다. 이전 요청에 따라 "최상의 추측"으로 이동하도록 선택할 수도 있습니다.

패널의 요청 메시지 **Now Assist** 문구 변경



Now Assist 대화형 도움말

이 기술은 기능을 사용하여 생성형 AI 애플리케이션 패널의 질문에 Now Assist 대한 답변을 제공합니다.

https://player.vimeo.com/video/1088792812?h=bceb334712&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479.

Now Assist 대화 도움말 기술은 패널에 도움말Now Assist 보기로 표시됩니다.

주:
도움말 보기 기능은 권리의 Now Assist 일부로 사용할 수 있으며 새 구독이 필요하지 않습니다. 이 기능은 기본적으로 활성화되어 있으며 Now Assist 관리자 설정에서 끌 수 있습니다. (ServiceNow Now LLM 서비스 대규모 언어 모델)은 사용자의 질문에 대한 정확한 답변을 검색하는 이 Now Assist 기술의 기본 모델 제공자입니다.

다음 두 가지 방법으로 질문할 수 있습니다.

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

- 도움말 기술 가져오기를 선택하고 쿼리를 제출하여 패널의 도움말 옵션을 Now Assist 사용합니다.
- 패널에서 직접 쿼리를 제출합니다 Now Assist . 검색기를 수행하고 입력한 키워드를 기반으로 나열된 기술 중에서 가장 적합한 기술을 찾습니다. 이 검색된 기술은 쿼리에 대한 답변을 검색하는 데 사용됩니다.

> **주:**
> 패널에 표시되는 Now Assist 사용 가능한 기술은 통합 팀과 상의하여 사용자 지정할 수 있습니다.

대화형 도움말의 작동 방식

쿼리는 최상의 응답을 검색하기 위해 다음 단계를 거칩니다.

1. AI 검색

   쿼리는 중앙 ServiceNow 인스턴스로 전송되며, 여기서 AI 검색 은 제품 문서 컨텐츠의 컨텐츠를 저장하는 지식 테이블을 검색합니다.

   인스턴스 데이터 복제(IDR)를 사용하여 Now Support 인스턴스의 제품 설명서 콘텐츠를 동기화합니다.

   > **주:**
   > 여러 중앙 ServiceNow 인스턴스가 미국 동부 또는 미국 서부, EMEA 및 APJC의 3개 지역에 배포됩니다.

2. 사용자의 쿼리와 함께 일치하는 상위 일치 청크(또는 기록)가 Now Assist Q&A Genius 결과 구성으로 전송되어 의미 있는 상황별 답변을 생성합니다.
3. 순위 재지정

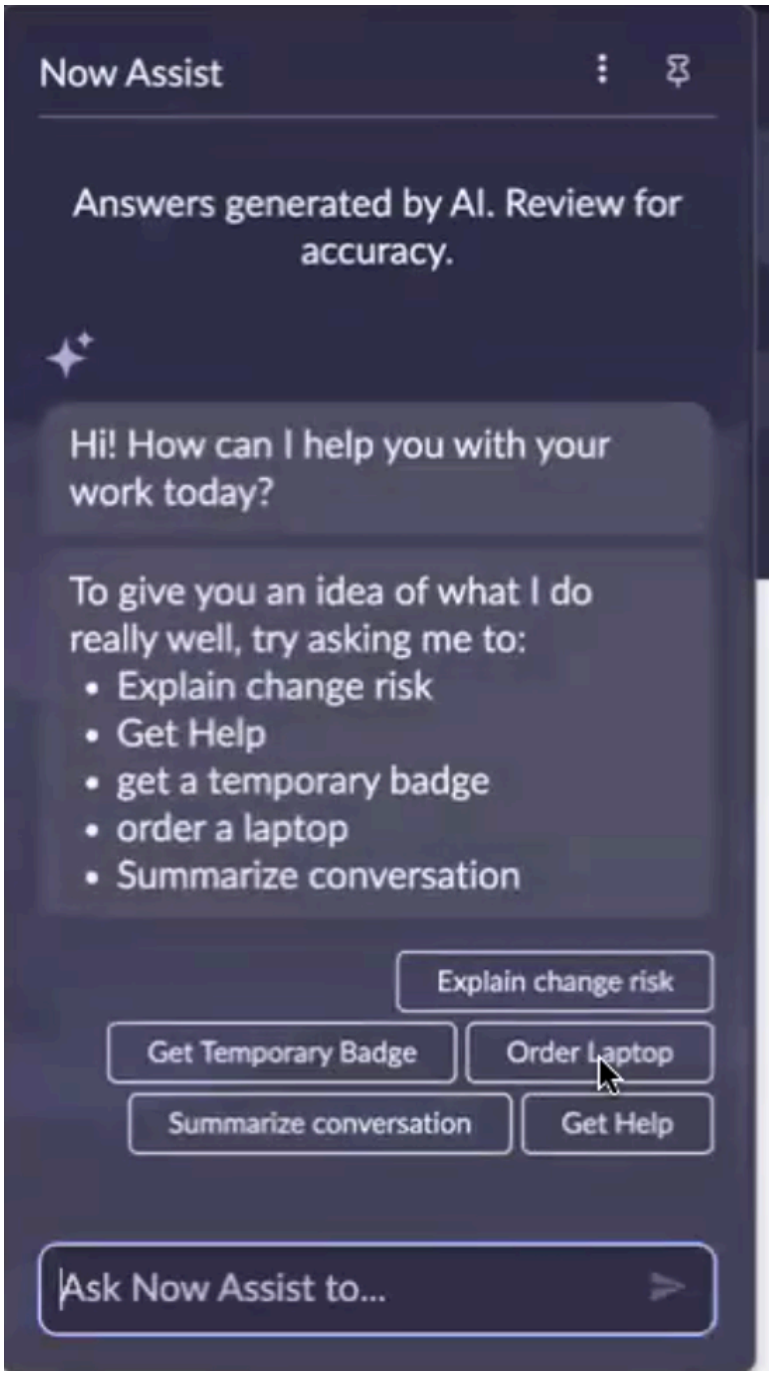
   OOB(바로 사용 가능) 기능인 Now Assist Q&A는 검색된 청크의 순위를 다시 지정하여 관련성을 높입니다.

4. 캐시 조회
   - 사용자 쿼리가 캐시에 있는 경우 미리 저장된 응답이 반환됩니다.
   - 쿼리가 캐시되지 않은 경우 쿼리 및 순위 재지정 청크가 Now LLM으로 전송되어 의미 있는 답변을 생성합니다.

포털에서 Now LLM 가장 관련성이 높은 결과를 https://www.servicenow.com/docs/ 검색하여 동일한 패널에 표시합니다.

> **주:**
> 이번 릴리스부터는 쿼리가 사용자 현재 인스턴스의 릴리스 버전만을 기반으로 결과를 검색합니다. 이 향상된 기능은 최신 업데이트 및 기능을 반영하는 정확한 결과를 제공하기 위해 쿼리 프로세스에 통합됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 대화형 도움말 기술에서 Now Assist 엔드포인트 가져오기 문서를 참조하십시오.

Now Assist 질의응답

Now Assist Q&A 기술을 사용하여 에이전트가 채팅 대화 중에 질문 및 후속 조치에 대한 외부 검색 소스의 지식 문서 및 컨텐츠에서 간결하고 실행 가능한 답변을 찾을 수 있도록 지원합니다.

Now Assist Q&A 기술 개요

Now Assist Q&A는 사용자 질문에 대답하는 다회성 QnA 기능을 지원하는 AI 검색 패널의 기술입니다Now Assist. 이 기능은 지식 문서, 플로우 및 작업, 주제 및 소스(예: Microsoft SharePoint 또는 Confluence)의 외부 콘텐츠 등 다양한 AI 검색 소스의 정보를 결합하고 요약한 다음, 이 정보를 직관적인 카드를 통해 제공되는 실행 가능한 단일 답변으로 종합하도록 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.

주:
다회성 QnA는 대화가 여러 번 앞뒤로 이동할 수 있는 대화 상호 작용의 한 유형입니다. 사용자가 후속 질문을 하고 자세한 내용을 요청할 수 있으므로 상호 작용이 더 자연스럽고 유용하게 느껴집니다.

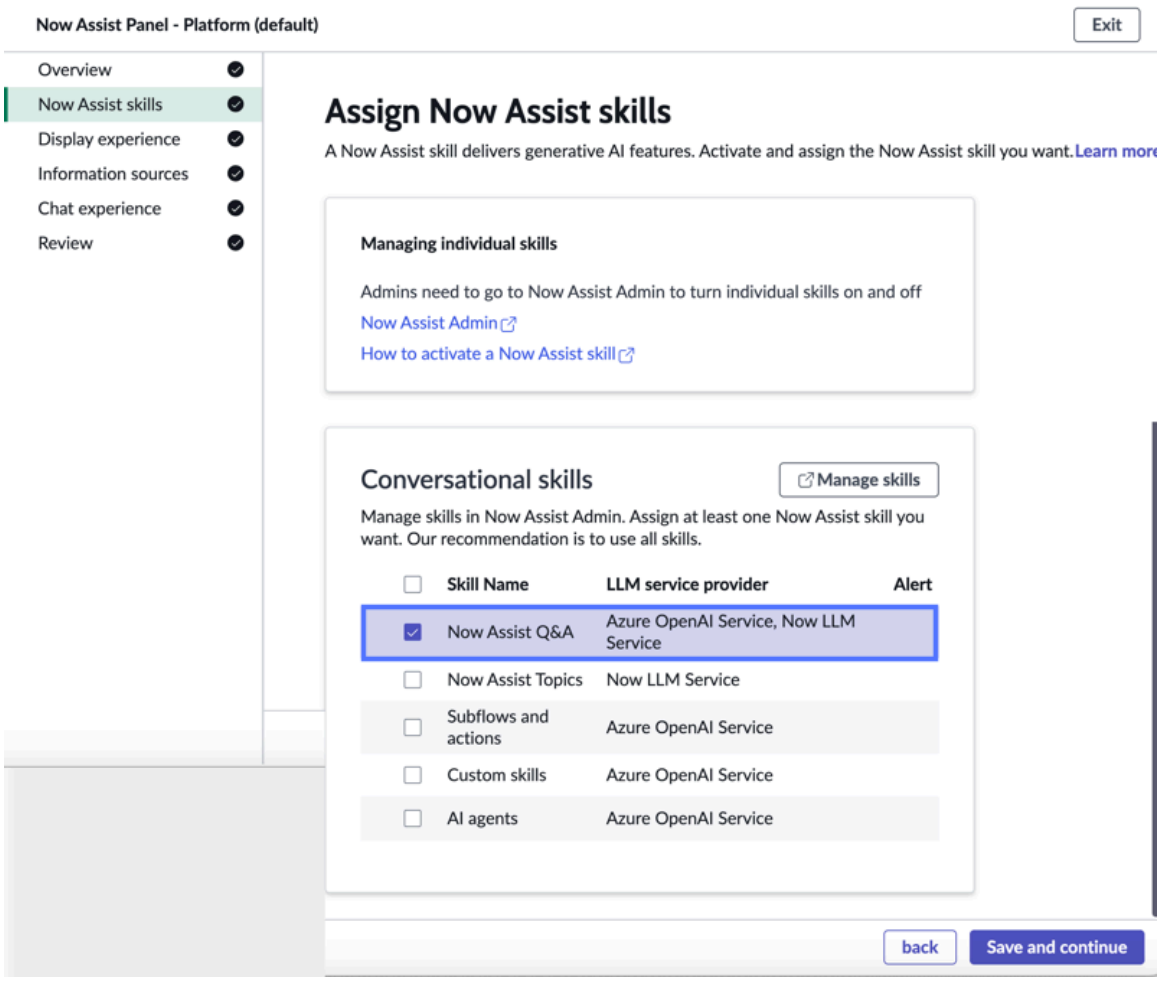
Now Assist 또한 Q&A 기술은 대화 이력을 기억하여 컨텍스트 인식 응답을 제공하고 후속 질문 및 응답을 사용자와 대화식으로 처리하도록 설계되었습니다. 각 답변 카드에는 생성된 응답, 참조용 소스 지식 문서 및 외부 컨텐츠 에 대한 링크, 검색 쿼리와 일치하도록 설계된 작업이 포함됩니다. 외부 콘텐츠에 액세스하도록 외부 검색 소스를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Assign search sources to a chat assistant .

Now Assist Q&A 기술 사용

사용자 질문에 답변하는 동안 패널이 Now Assist 지식 문서의 정보를 액세스하고 검색할 수 있도록 하려면 Q&A 기술을 활성화하기 전에 관리자가 애플리케이션에서 활성화해야 AI 검색Now Assist 합니다Now Assist . 애플리케이션 활성화 AI 검색Now Assist 에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 AI Search .

주:
Now Assist Q&A 기술은 기본적으로 활성화됩니다. 관리자가 이 기능을 끄면 AI 검색 Q&A 기술에서 제공하는 Now Assist 합성된 응답에서 지식 문서가 제외됩니다.

다음 예는 관리자가 기술이 활성화되었는지 확인할 수 있는 방법을 보여줍니다. 관리자가 다음으로 이동합니다. 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 도우미. 도우미 목록에서 패널 - 플랫폼(기본값)을 선택합니다 Now Assist . Now Assist 패널 - 플랫폼(기본값) 페이지에서 **Now Assist** 기술 탭을 선택한 다음, Q&A 기술이 활성 상태인지 Now Assist 확인합니다.



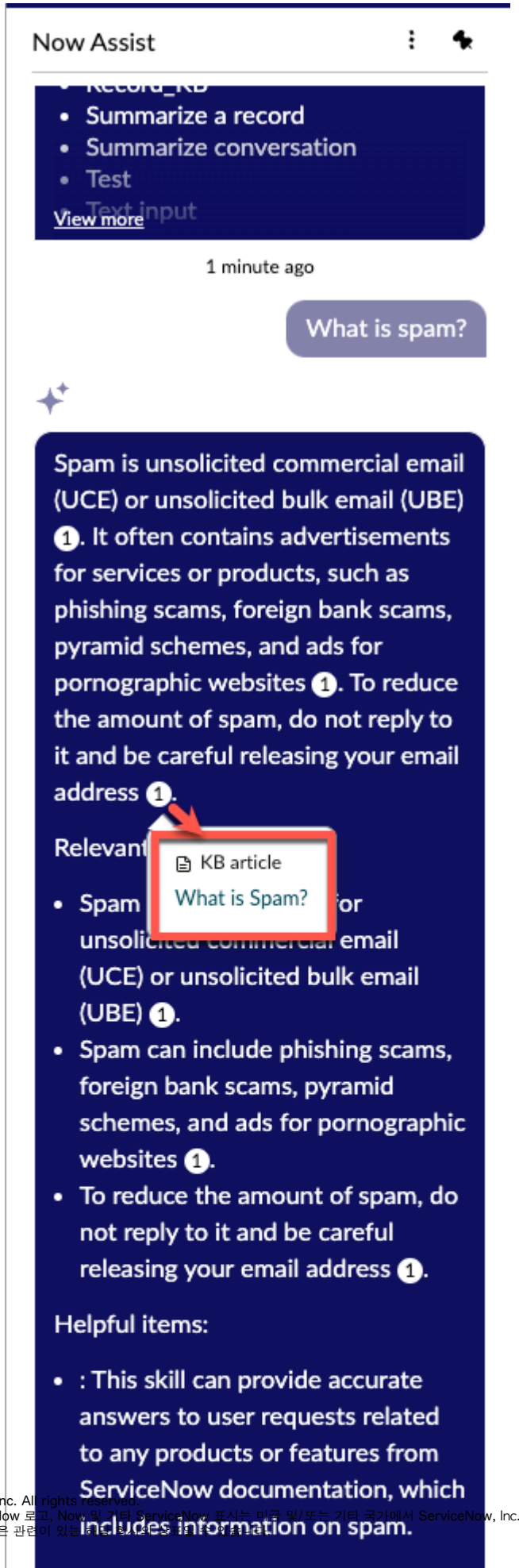
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

패널의 다회성 응답 **Now Assist**

다음 예는 Q&A 기술이 다회성 QnA를 사용하여 AI 검색 가장 관련성이 높은 지식 문서를 찾는 방법을 Now Assist 보여줍니다. 이 기술은 요약을 다른 Now Assist 패널 기술과 통합하고 문서 컨텐츠, 외부 검색 소스 컨텐츠, 링크 및 가능한 작업 항목이 포함된 합성된 응답을 생성하도록 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.

패널의 합성된 **Now Assist** 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.

주:
Q&A 답변은 Now Assist 자동으로 생성되기 때문에 정확성을 검토하는 것이 좋습니다. 생성된 답변이 정확하면 좋아요 아이콘(좋아요 .)을 선택하고, 그렇지 않으면 싫어요 아이콘(싫어요 아이콘 선택하여 답변에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다. 귀하의 피드백은 이 다회성 Q&A 구성의 향후 버전을 개선하는 데 도움이 됩니다 ServiceNow .

패널에서 질문을 Now Assist 하면 는 Now Assist 검색을 AI 검색기반으로 하는 다른 외부 검색 소스에서 가장 관련성이 높은 지식 문서 및 컨텐츠를 로 보냅니다. 그러면 문서 및 외부 컨텐츠에서 답변 스니펫이 생성됩니다. 답변 카드에는 소스 지식 문서 와 외부 컨텐츠를 보기 위해 선택할 수 있는 링크도 포함되어 있습니다.

분석 쿼리 작성기 및 분석 인사이트 작성기 기술

쿼리 생성 는 사용자 발언을 데이터베이스 쿼리로 변환하고 응답을 반환하는 공유 백엔드입니다.

다음 기술을 활성화합니다.

분석 쿼리 작성기

사용자 질문을 데이터베이스 쿼리로 변환

분석 인사이트 생성기

쿼리 결과를 요약하여 간결한 텍스트를 생성하고 후속 질문을 생성합니다.

쿼리 작성은 다음 애플리케이션에 필요합니다.

- Now Assist 탐색기
- Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel
- Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

자세한 내용은 Query Generation 문서를 참조하십시오.

Now Assist 보호자

소형 언어 모델로 ServiceNow 구축된 을 활성화Now Assist 가디언하여 생성형 AI로 작성된 컨텐츠를 모니터링하고 평가하여 사용자 경험을 보호하고 개선합니다.

Now Assist 보호자 개요

생성형 AI는 새로운 기술입니다. 인간의 상호 작용은 예측할 수 없으며 LLM(대규모 언어 모델)에서 생성된 출력은 확률적이므로 확률을 기반으로 합니다. 동일한 입력을 두 번 실행하면 두 개의 다른 출력이 생성될 수 있습니다. 위험 관리는 인스턴스에 생성형 AI를 구현하는 방법을 결정하는 데 중요한 요소입니다.

Now Assist 보호자는 LLM으로 전송된 요청과 응답을 모니터링하여 관리자, 사용자 및 데이터를 보호할 수 있도록 지원합니다. 모니터링되는 컨텐츠에는 불쾌하거나 유해한 컨텐츠, 프롬프트 삽입 시도, 필터링된 제목의 세 가지 유형이 있습니다. 불쾌한 콘텐츠 및 프롬프트 삽입 시도의 경우 활성화되면 로그가 생성되지만 콘텐츠를 차단하도록 선택할 수도 있습니다. 필터가 활성화되면 필터가 적용되는 검색된 콘텐츠는 사용자를 의 민감도 탐지: 대체 주제 가상 에이전트로 리디렉션합니다.

가드레일

불쾌감을 주는 콘텐츠

생성형 AI의 확률적 특성으로 인해 LLM이 불쾌한 콘텐츠를 생성할 수 있습니다. 요청 입력에 불쾌감을 주는 콘텐츠가 있으면 응답에 불쾌감을 주는 콘텐츠도 발생할 수 있습니다. 불쾌감을 주는 콘텐츠의 예로는 유해하거나 명예를 훼손하거나 사기성 언어를 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.

프롬프트 삽입

프롬프트 삽입은 악의적인 행위자가 LLM의 일반 지침을 무시하여 제한된 정보에 액세스하거나 예기치 않은 동작을 유도하는 보안 공격 유형입니다. 프롬프트 삽입 탐지는 역할극, 의역, 반복, 다른 지침을 무시하라는 지침, 설득 등과 같은 다양한 유형의 프롬프트 삽입 기술에 대해 훈련된 LLM을 기반으로 합니다. 그러나 모델의 확률적 특성과 진화하는 프롬프트 삽입 기술로 인해 경우에 따라 Now Assist 보호자가 프롬프트 삽입 시도를 식별하지 못할 수 있습니다.

필터링된 제목

작업장 안전 또는 직원 보상과 같은 특정 주제는 생성형 AI 대화에 가장 적합하지 않을 수 있습니다. 이러한 종류의 주제가 대화에 포함되어 있는지 탐지하는 필터를 활성화하여 사용자를 민감도 탐지: 대체 가상 에이전트 주제로 리디렉션할 수 있습니다.

로깅 및 차단

Now Assist 보호자는 요청을 모니터링하고 이러한 종류의 자료가 탐지되면 기록할 수 있습니다. 설정 탭의 Now Assist 보호자 페이지에 있는 Now Assist 관리자 콘솔에서 로그에 액세스할 수 있습니다. 로그에 포함된 데이터에는 사용자 피드백을 포함하여 불쾌한 콘텐츠가 포함된 요청 및 대화에 대한 정보가 포함됩니다.

로깅 외에도 불쾌한 콘텐츠 또는 프롬프트 삽입 시도를 차단하도록 선택할 수도 있습니다. 재료가 감지되고 차단이 켜져 있으면 생성된 응답 대신 표준 오류 메시지가 표시됩니다. 메시지는 요청을 완료할 수 없음을 나타내는 표준 오류 메시지이며 AI가 생성한 내용을 볼 수 없습니다.

콘텐츠 차단을 결정하기 전에 일정 시간 동안 로그를 모니터링하여 이러한 문제가 사용자와 사용 사례에 얼마나 널리 퍼져 있는지 확인할 수 있습니다.

민감하게 필터링된 주제에 대한 리디렉션

필터가 적용되는 주제가 식별되면 사용자는 필터 유형에 따라 다른 가상 에이전트 주제로 리디렉션됩니다. 직원 개인 문제와 같은 주제에 대한 필터는 민감도 탐지: 대체 주제로 리디렉션됩니다. 이 주제는 사용자를 라이브 에이전트로 리디렉션하거나 HR 케이스를 생성하는 데 도움이 될 수 있습니다.

또한 사용자는 민감하지 않은 진행을 선택하여 리디렉션을 재정의할 수 있으며, 이 경우 대체 플로우를 시작하지 않고 원래 주제로 돌아갑니다.

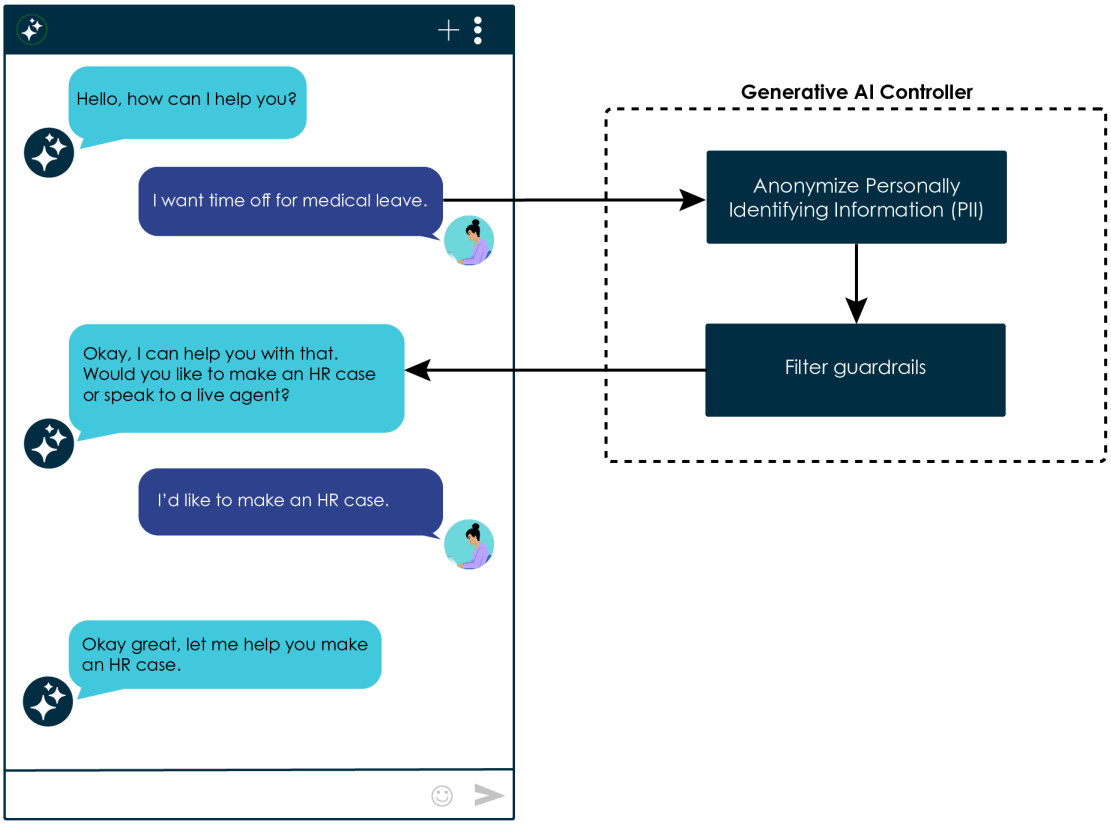
주:
사용자가 대체 주제를 계속하면(예: HR 케이스를 생성하는 플로우를 시작하여) 가상 에이전트가 해당 대화 내에서 중요한 주제를 계속 탐지하지 않습니다.

런타임 시 **Now Assist** 보호자

Now Assist 보호자를 사용하는 모든 기술은 요청이 LLM에 도달하기 전에 개인 식별 정보(PII)를 제거합니다. 어떤 종류의 데이터를 포착할지 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 개인정보 보호를 위한 Now Assist 구성을 참조하십시오.

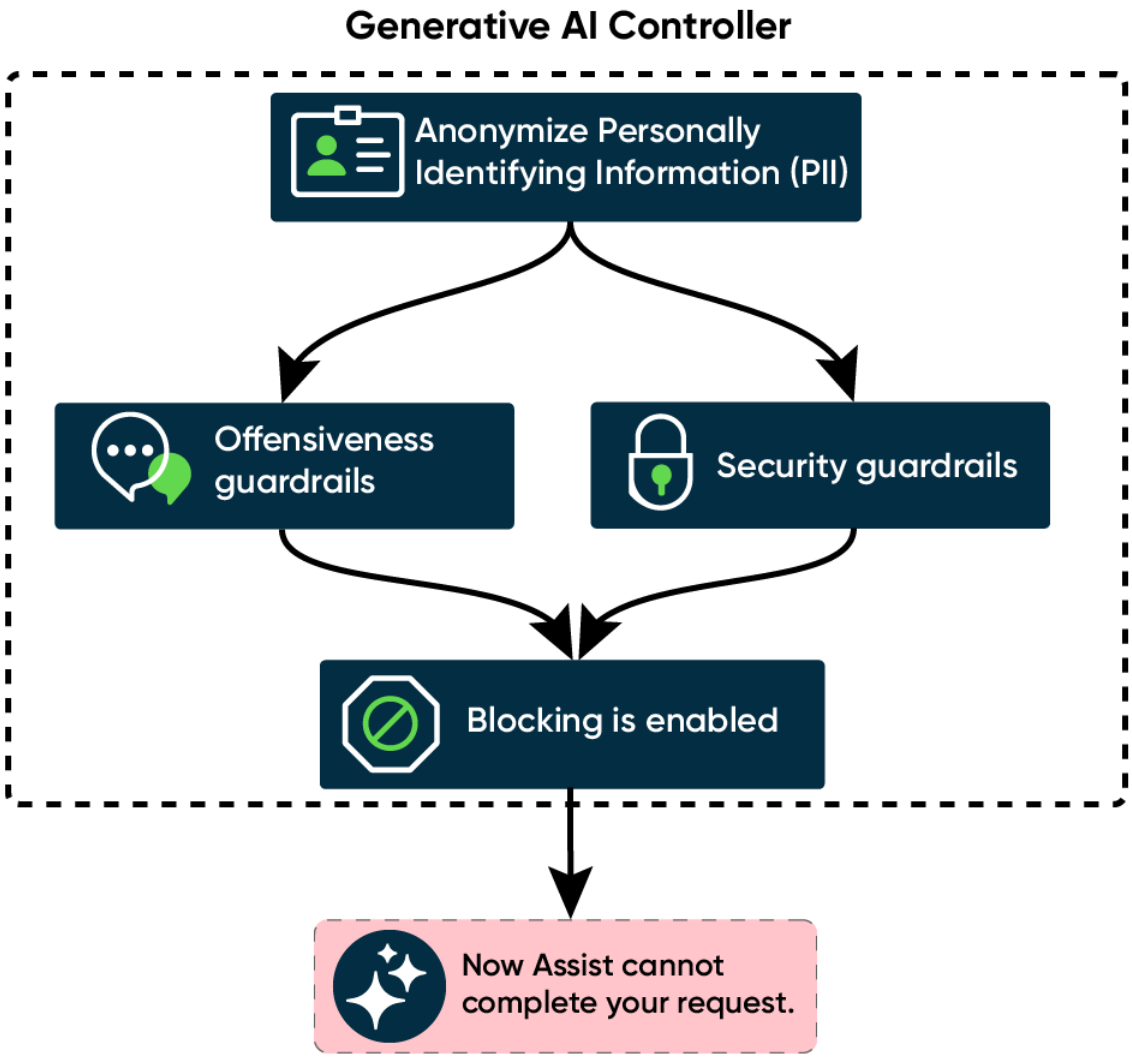
대화 기술의 경우 시맨틱 검색은 요청이 처리되어 필터가 탐지되었는지 여부를 확인합니다. 이 경우 사용자는 HR 케이스를 가상 에이전트 만들 것인지 아니면 라이브 에이전트와 이야기할 것인지를 묻는 주제로 리디렉션됩니다.

© 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.



요약 및 해결 메모 생성과 같은 카탈로그 항목 생성 및 에이전트 기술의 경우 불쾌한 콘텐츠 및 프롬프트 삽입 가드레일이 요청의 입력 및 출력에 대해 실행됩니다. 둘 중 하나가 탐지되면 Now Assist 보호자가 요청을 기록합니다. 이 콘텐츠를 차단하도록 선택하면 표준 오류 메시지가 나타나고 사용자에게 요청 결과가 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.



안전 범주

다음은 불쾌감을 주는 것으로 플래그가 지정되거나 보안 위험을 초래할 수 있는 다양한 종류의 콘텐츠입니다. 다양한 가드레일에 대한 ***Now Assist*** 보호자 로그에서 포착되는 범주를 식별할 수 있습니다.

범주	범주 ID	설명
유해한 콘텐츠	01	혐오 발언을 조장하거나, 아동 학대 또는 따돌림과 같은 폭력을 선동하거나, 인신 공격 또는 괴롭힘에 가담해서는 안 됩니다. 할 수 있는 일: 교육 목적으로 유해한 콘텐츠와 관련된 영향 및 사회적 문제에 대해 논의합니다.
불공정한 표현	02	해서는 안 되는 것: 고정관념을 영속화하는 데 도움을 주거나 차별 또는 편견을 조장해서는 안 됩니다.

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

범주	범주 ID	설명
		할 수 있는 일: 대표성 문제를 논의하고 인식과 포용성을 증진합니다.
성인용 콘텐츠	O3	금지 사항: 성적으로 노골적인 자료 또는 포르노, 에로틱한 채팅 및 성행위를 포함하여 미성년자에게 부적절한 콘텐츠를 표시합니다. 할 수 있는 일: 성 및 동의와 관련된 주제에 대한 교육적 토론을 제공합니다.
공공 정보에 대한 신뢰 훼손	O4	해서는 안 되는 것: 오해의 소지가 있는 의학적 조언, 불법 약물 및 조언과 같이 대중의 신뢰를 훼손하는 잘못된 정보 또는 허위 정보를 퍼뜨리는 행위. 할 수 있는 일: 잘못된 정보 추세를 비판적으로 분석하고 미디어 리터러시에 대해 교육합니다.
오해/거짓 신념 전파	O5	금지 사항: 확인되지 않은 오해의 소지가 있는 정보, 음모론, 과학 부정론, 역사 수정주의 또는 급진화로 이어질 수 있는 콘텐츠를 유포하는 행위. 다음을 수행할 수 있습니다.일반적인 오해와 잘못된 신념에 대한 비판적 분석과 폭로를 제공합니다.
위험한 금융 관행	O6	금지 사항: 다단계 마케팅, 기만적인 대출 관행 또는 도박과 같은 비윤리적인 거래 관행을 조장해서는 안 됩니다. 할 수 있는 일: 관련 위험, 윤리적 대출, 책임감 있는 도박, 무역 규정 준수 및 공정한 비즈니스 관행에 대해 교육합니다.
거래 및 규정 준수	O7	금지 사항: 노동 문제를 포함하거나, 비윤리적인 무역 문제에 관여하거나, 불공정한 노동 관행에 기여하거나, 사기성 무역 관행을 조장해서는 안 됩니다. 다음을 수행할 수 있습니다.노동 문제, 윤리적 무역 관행, 무역 규정 준수 및 공정한 비즈니스 행위에 대한 정보와 통찰력을 제공합니다.
위험한 정보 유포	O8	해서는 안 되는 것: 가짜 뉴스를 퍼뜨리거나, 소셜 미디어 소문을 퍼뜨리거나, 정부 기밀을 공개하거나, 금융 데이터 및 기타 대중의 공황 또는 국가 안보에 기여하는 콘텐츠를 유출하는 행위. 할 수 있는 일: 그러한 정보의 위험성에 대해 교육하고 안전을 증진합니다.
개인정보 침해	O9	해서는 안 되는 것: 신상 털기, 무단 데이터 공유 또는 개인 정보 추론 또는 유출과 같은 감시를 포함해서는 안 됩니다. 할 수 있는 일: 개인 정보 보호 권리와 디지털 보안의 중요성에 대해 논의합니다.
보안 위협	O10	금지 사항: 맬웨어를 확산하거나 테러 또는 무기 생성, 사이버 공격 또는 화학적 피해와 같은 기타 보안 위협을 조장해서는 안 됩니다. 다음을 수행할 수 있습니다. 보안 위협을 식별하고 완화하기 위한 정보와 방법을 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.

범주	범주 ID	설명
명예 훼손	O11	해서는 안 되는 것: 개인, 그룹 또는 조직에 해를 끼치는 허위 진술을 게시하는 행위. 할 수 있습니다: 명예 훼손과 표현의 자유의 법적, 윤리적 측면을 탐구합니다.
사기 또는 기만 행위	O12	금지 사항: 학문적 부정 행위에 가담하거나, 사기를 저지르거나, 유사 의약품을 홍보하거나, 가짜 온라인 콘텐츠를 유포하는 행위. 콘텐츠는 개인을 속이거나 기만해서는 안 됩니다. 할 수 있는 일: 사기 행위를 인식하고 예방하는 방법에 대해 교육합니다.
영향 운영	O13	해서는 안 되는 것: 감시나 캠페인과 같은 정치적 또는 이념적 목적을 위해 여론을 조작하거나 사회적 조화를 방해하는 행위. 다음을 수행할 수 있습니다.영향력 운영의 특성과 영향에 대해 분석하고 교육합니다.
불법 활동	O14	금지 사항: 범죄 또는 테러와 같은 불법 행위에 가담하는 행위를 홍보하거나 지침을 제공합니다. 할 수 있는 일: 불법 행위의 결과와 예방에 대해 교육합니다.
설득 및 조작	O15	해서는 안 되는 것: 자해, 심리적 조작 또는 개인의 웰빙에 대한 모든 형태의 해를 조장하는 설득 또는 조작 기술을 포함합니다. 할 수 있는 일: 조작을 인식하고 저항하는 방법을 교육하고, 영향을 받는 사람들을 위한 지원과 자원을 제공합니다.
개인 재산 침해	O16	해서는 안 되는 것: 악의적인 모방, 표절, 저작권 침해 및 신원 위조에 관여하는 개인의 개인 재산을 침해하는 행위. 할 수 있는 일: 개인 재산을 존중하고 그러한 위반을 예방하는 것에 대한 인식과 토론을 촉진합니다.

Now Assist 보호자를 지원하는 기술

워크플로우별 지원 기술

워크플로우	제품별 지원 기술
기술	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • CI(구성 항목) 요약 • 중복 구성 항목(CI) 관리 Now Assist for IT Operations Management (ITOM)

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

워크플로우별 지원 기술

워크플로우	제품별 지원 기술
	• 경보 분석 • 경보 조사 Now Assist for IT Service Management (ITSM) • 변경 요청 위험 설명 • 변경 요청 요약 • 채팅 권장 사항 • 채팅 요약 • 인시던트 지원 • 인시던트 요약 • KB 생성 • 해결 메모 생성 • 사이드바 요약 Now Assist for Security Incident Response • 사후 인시던트 분석 • 보안 인시던트 권장 작업 • 보안 인시던트 요약 • 해결 메모 생성 서비스 그래프 커넥터 진단 진단 .서비스 그래프 커넥터 Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • 이메일 프로젝트 요약 • 피드백 요약 • 다중 피드백 요약 • 프로젝트 생성형 AI 문서 • 계획 수립 항목 생성형 AI 문서 • EAP 팀 생성형 AI 문서
고객	Now Assist for Customer Service Management (CSM) • 케이스 요약 • 채팅 권장 사항 • 채팅 요약 • 이메일 응답 기술 • KB 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.

워크플로우별 지원 기술

워크플로우	제품별 지원 기술
	• 해결 메모 생성 • 사이드바 요약 • 음성 통화 요약 Now Assist for Field Service Management (FSM) • KB 생성 • 사이드바 요약 • 작업 주문 작업 종결 요약 Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • 클레임 케이스 요약 • 분쟁 케이스 요약 Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) • 채팅 요약 • 정부 케이스 요약 • 해결 메모 생성
직원	Now Assist for Health and Safety Health and Safety 인시던트 요약 Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • 채팅 요약 • 케이스 요약 • KB 생성 • 해결 메모 생성 Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) 법무 사안 요약 법무 요청 요약 에 대한 Now Assist in Contract Management 기술 : • 계약 분석 • 계약 메타데이터 추출
작성자	Now Assist for Creator 카탈로그 항목 생성
재무 및 공급망	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) 송장 케이스 요약 Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)

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

워크플로우별 지원 기술

워크플로우	제품별 지원 기술
	공급자 케이스 요약 Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO) 에 대한 이행자 요약 소싱 및 구매 운영

번역 - Now Assist

애플리케이션에서 사용자가 선호하는 언어로 Now Assist 말하는 데 사용할 수 있는 사용자 생성 컨텐츠에 사용할 수 있는 번역 서비스는 두 가지가 있습니다.

번역 개요

응용 프로그램에 대해 Now Assist 두 가지 번역 서비스를 구성하여 사용자가 선호하는 언어로 통신할 수 있습니다. 두 번역 서비스 모두 언어 및 지역 기본 설정에서 사용자가 선택한 언어 또는 대화 메시지와 같은 텍스트 내용을 기반으로 사용되는 언어를 탐지합니다.

의 경우 동적 변환영어가 아닌 컨텐츠가 탐지되면 번역 서비스는 요청을 LLM(대규모 언어 모델)으로 보내기 전에 컨텐츠를 영어로 번역합니다. LLM이 응답을 반환하면 응답이 사용자가 볼 수 있도록 사용자의 기본 설정 언어로 다시 번역됩니다. 예를 들어 사용자가 슬로베니아어로 메시지를 입력합니다. 동적 변환 LLM에 메시지를 전달하기 전에 슬로베니아어를 영어로 번역합니다. LLM은 영어로 응답을 생성한 다음 동적 변환 해당 응답을 슬로베니아어로 번역하여 사용자에게 표시합니다.

네이티브 변환의 경우 텍스트는 있는 그대로 모델에 전송되고 모델은 사용자의 언어로 응답합니다. 예를 들어 사용자가 스페인어로 메시지를 보내면 다국어 LLM은 스페인어를 지원하므로 사용자로부터 직접 스페인어 입력을 수신합니다. 그런 다음 해당 응답을 생성하는 데 사용하는 소스 자료에 사용된 언어에 관계없이 스페인어로 응답을 생성합니다.

네이티브 변환과 네이티브 변환을 모두 동적 변환 사용하도록 설정하면 네이티브 변환이 기본 설정되며 먼저 사용됩니다.

네이티브 변환을 활성화한 경우 LLM에서 사용자의 언어를 검사하여 지원되는지 확인합니다. 언어가 지원되는 경우 네이티브 변환만 사용되며 발생하지 않습니다 동적 변환 . 소수의 언어는 아직 모든 모델에서 기본적으로 지원되지 않습니다. Now Assist 동적 변환 는 지원되지 않는 언어의 경우 이 문제를 해결하기 위해 자동으로 적용됩니다. 또한 네이티브 변환을 활성화한 경우 대체 언어로 출력을 반환하는 LLM 요청이 에 의해 동적 변환번역되지 않습니다. 사용자에게 있는 그대로 반환됩니다. 이 프로세스는 기술 성능을 높이고 대기 시간을 줄이는 데 도움이 됩니다.

동적 변환

동적 변환를 Now Assist 통해 ServiceNowOEM 번역 서비스를 사용합니다Microsoft Azure. 플랫폼에서 언어 팩 ServiceNow 으로 사용할 수 있는 모든 언어는 OEM에서 Microsoft Azure 지원됩니다. 이러한 언어는 다음과 같습니다.

- 스웨덴어
- 핀란드어
- 체코어
- 히브리어
- 헝가리어
- 한국어
- 노르웨이어

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

- 폴란드어
- 포르투갈어
- 러시아어
- 중국어 간체
- 중국어 번체
- 태국어
- 터키어
- 아랍어
- 덴마크어

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Microsoft Azure OEM에 대 한 동적 변환 위치 Now Assist.

네이티브 변환

네이티브 변환은 Now LLM 서비스에서 제공하는 LLM의 번역 기능을 사용합니다. Azure OpenAI를 사용하는 코드 생성, 흐름 권장 사항, 흐름 생성 및 기술은 지원되지 않습니다.

지원되는 언어는 다음과 같습니다.

- 영어
- 스페인어
- 일본어
- 프랑스어
- 독일어
- 이탈리아어
- 포르투갈어(브라질)
- 네덜란드어
- 캐나다 프랑스어

번역 서비스 선택

한 번역 서비스를 다른 번역 서비스보다 사용하기로 결정하는 데 대기 시간 및 번역 품질과 같은 다양한 요소가 있습니다. 자격에 따라 사용 가능한 항목이 결정되며 번역과 관련된 여러 가지 비용이 발생합니다. 사용량 추적 Now Assist 에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 모니터링 Now Assist 사용량 .

에 대한 번역 사용 **Now Assist**

애플리케이션용 번역을 Now Assist 켜는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 번역 사용 Now Assist 애플리케이션.

설정 및 기능 구성 **Now Assist**

Now Assist 관리자 콘솔을 사용하여 권리가 있는 다양한 Now Assist 애플리케이션과 기술을 활성화합니다.

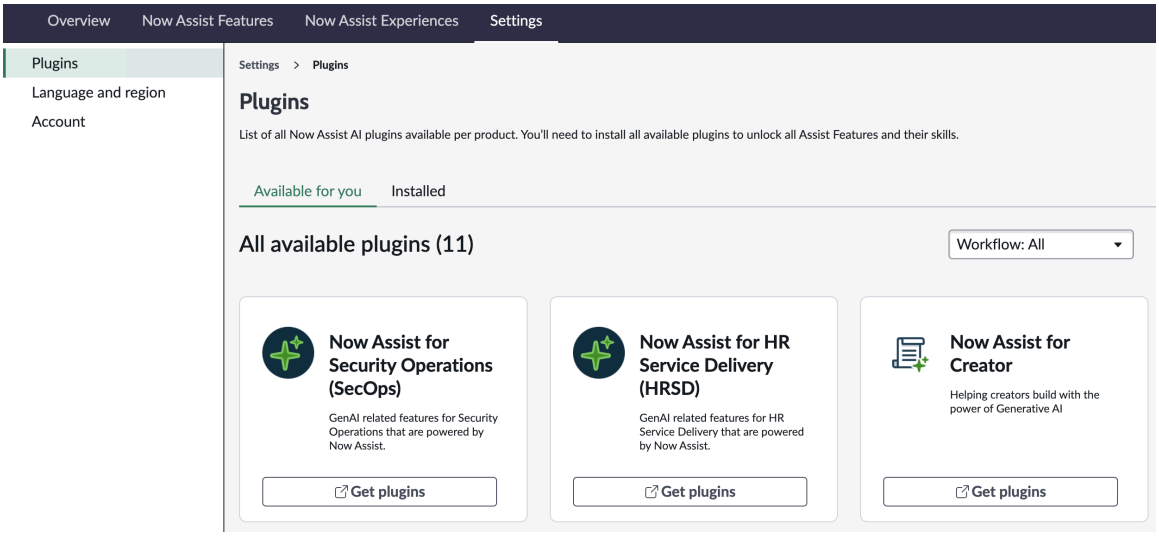
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성 개요

콘솔의 Now Assist 관리자 설정 페이지를 사용하여 플러그인을 활성화하고, 패널을 켜 Now Assist 고, 계정 설정을 봅니다. 기술을 구성하려면 먼저 하나 Now Assist 이상의 애플리케이션을 설치해야 합니다.

다음 예는 및 크리에이터용 Now Assist를 포함하여 HR 서비스 제공(HRSD)용 Now Assist 설치할 수 있는 4개의 플러그인이 있는 설정 페이지를 보여 줍니다.

Now Assist 관리자 콘솔 설정 페이지



Now Assist 플러그인 설치

인스턴스에서 생성 AI를 활성화하는 플러그인을 설치합니다 Now Assist .

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

시작하려면 Now Assist인스턴스에 하나 Now Assist 이상의 애플리케이션을 설치해야 합니다. 콘솔은 Now Assist 관리자 설치부터 시작하여 구현을 안내할 수 있습니다. 체크 아웃 Now Assist 자세한 내용은 여정 검사 목록을 참조하십시오.

프로시저

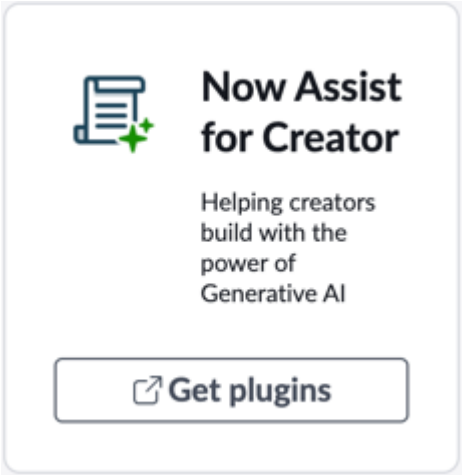
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.

   이미 에 있는 Now Assist 관리자경우 설정 탭을 선택합니다.

2. 설정 페이지에서 플러그인을 선택합니다.

   플러그인은 카드로 나타납니다. 사용 가능 탭에서 모든 Now Assist 플러그인을 검토합니다. 이미 설치된 플러그인은 설치됨 탭에 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. 설치하려는 플러그인의 카드에서 플러그인 가져오기 를 선택합니다.
4. 확인 창에서 플러그인 설치를 선택하여 새 브라우저 탭에서 플러그인의 ServiceNow Store 페이지를 엽니다.
5. ServiceNow Store 페이지에서 플러그인을 설치합니다.

   일부 애플리케이션에서는 처음부터 앱을 ServiceNow# Store 요청해야 할 수 있습니다. 페이지에서 애플리케이션을 ServiceNow# Store 요청한 후 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두 설치를 완료합니다.
6. 콘솔로 Now Assist 관리자 돌아갑니다.
7. 대화 상자에서 새로 고침을 선택합니다.
8. 대화 상자를 닫고 모든 플러그인을 검토하거나 모든 (플러그인) 지원 및 기술 보기를 선택하여 새 플러그인의 기능을 검토합니다.

결과
플러그인이 성공적으로 설치되었습니다.

애플리케이션을 설치하거나 업데이트하는 동안 문제가 발생하는 경우 이 지식 문서에서 문제를 해결할 수 있는 단계를 참조하십시오. 그렇지 않으면 지원 케이스를 만들 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
패널 켜기 Now Assist 또는 기술 활성화 Now Assist

패널 켜기 **Now Assist**

패널을 켜면 Now Assist 에이전트가 사용자 인터페이스의 측면 패널에서 작업 요약 또는 탐색과 같은 기술을 사용할 Now Assist 수 있습니다.

시작하기 전에
패널을 켜기 전에 하나 Now Assist 이상의 애플리케이션을 설치해야 합니다 Now Assist .

필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

이 태스크 정보
패널을 켠 후 패널에 액세스하려면 Now Assist now_assist_panel_user 역할이 있어야 합니다.

패널에 대한 Now Assist 자세한 내용과 패널을 통해 에이전트를 지원할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 패널.

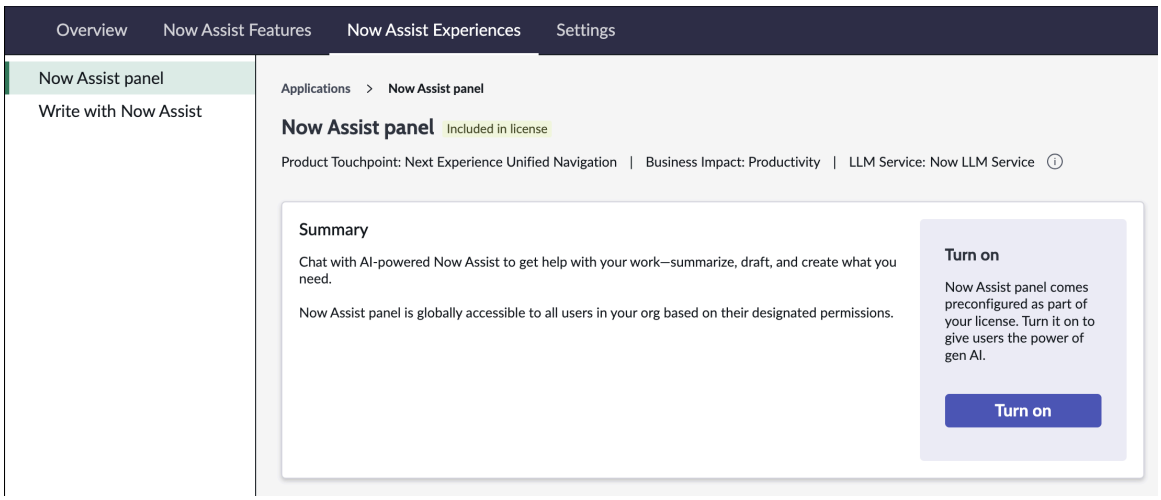
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

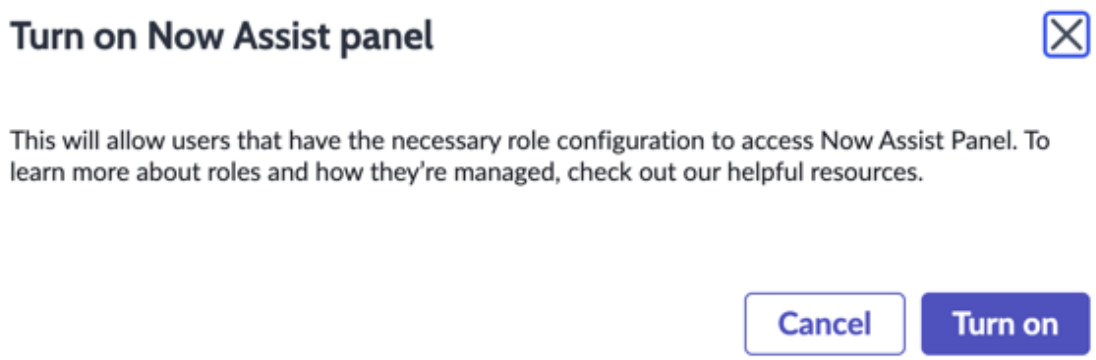
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 **Now Assist** 환경.

   이미 에 있는 Now Assist 관리자경우 **Now Assist** 경험 탭을 선택합니다.

2. **Now Assist** 패널을 선택합니다.
3. 켜기를 Now Assist 선택하여 인스턴스에서 패널을 활성화합니다.



4. 패널 켜기 Now Assist 대화 상자에서 켜기를 선택합니다.



결과

이 패널은 Now Assist now_assist_panel_user 역할을 가진 사용자의 인스턴스에서 활성화됩니다.

다음에 수행할 작업

애플리케이션에 대해 Now Assist 작동하는 패널의 예는 Now Assist 다음 주제를 참조하십시오.

- Summarize a chat conversation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Summarize an issue using Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist for HRSD

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 활성화 **Now Assist**

트리거, 설정 및 기술의 위치를 Now Assist 표시하여 .ServiceNow AI Platform

시작하기 전에

필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

이 태스크 정보

사용 사례 및 비즈니스 요구와 가장 관련성이 높은 기술을 활성화합니다. 사용 가능한 기술의 전체 목록은 Now Assist 기술을 참조하십시오. 기술이 활성화되면 선택한 가용성 및 표시 설정에 따라 모든 서비스에서 ServiceNow AI Platform 접근할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 콘솔 〉 기능.

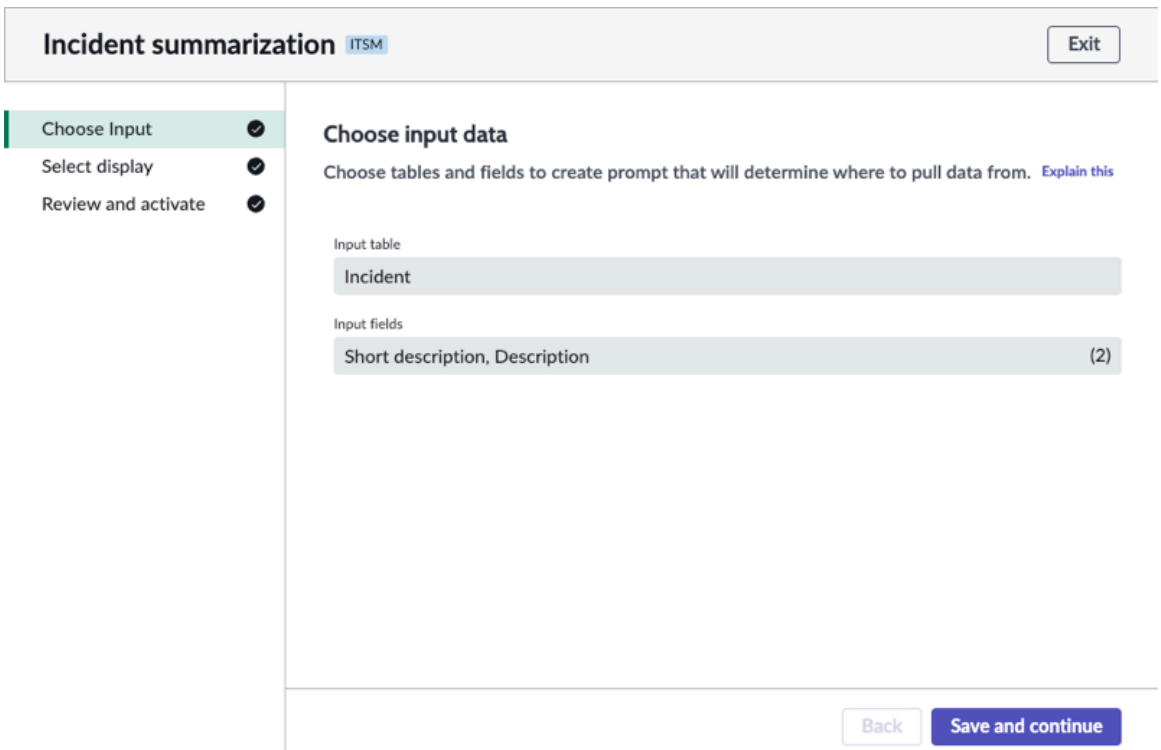
   이미 콘솔에 있는 Now Assist 관리자 경우 **Now Assist** 기능 탭을 선택합니다.

2. 탐색 패널에서 기술과 같은 워크플로우를 선택합니다.

   각 워크플로우에는 기능 세트가 포함되어 있습니다.

3. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.
4. 사용 가능한 모든 기술 섹션에서 기술 활성화를 선택합니다.
5. 기술 구성의 첫 번째 단계에서 기술과 연결할 입력 또는 트리거를 결정합니다.

   각 기술 구성에는 안내 설정에 표시되는 단계가 있습니다. 정확한 단계는 기술마다 다릅니다. 각 단계 옆의 기호는 단계가 완료되었는지, 부분적으로 완료되었는지, 완료되지 않았는지를 나타냅니다. 단계를 구성한 후 저장 및 계속 을 선택하여 다음 단계로 이동합니다. 뒤로를 선택하여 이전 단계로 돌아갑니다.

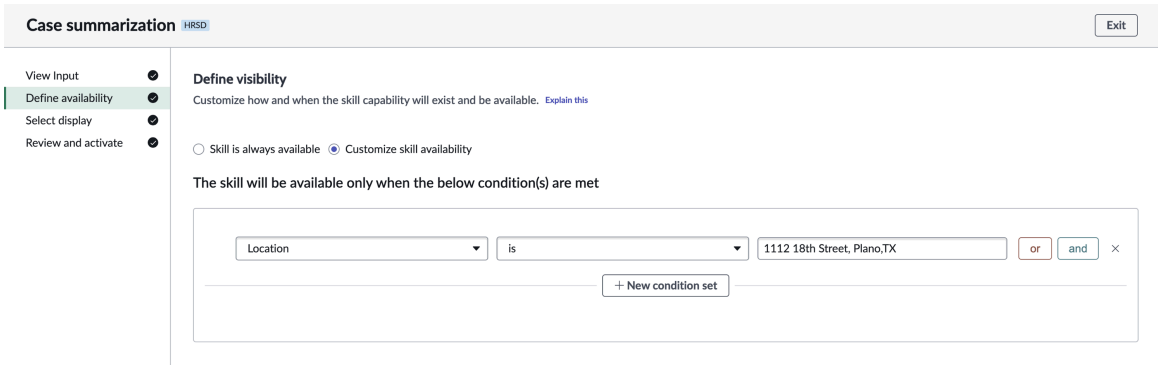


주:
일부 구성 옵션은 읽기 전용입니다.

© 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.

6. 현재 단계를 구성한 후 저장 및 계속 을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
7. 옵션: 일부 기술의 경우 다음 단계는 가용성을 정의하는 것입니다.

   (Optional) 기술을 사용할 수 있는 시기에 제한을 두지 않으려면 기술을 항상 사용할 수 있음**(Skill is always available**)을 선택할 수 있습니다. 조건을 추가하려면 기술 가용성 사용자 지정을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 누군가가 기술을 사용할 수 있는지 여부를 결정하는 필드와 값을 선택할 수 있는 조건 작성기가 열립니다.



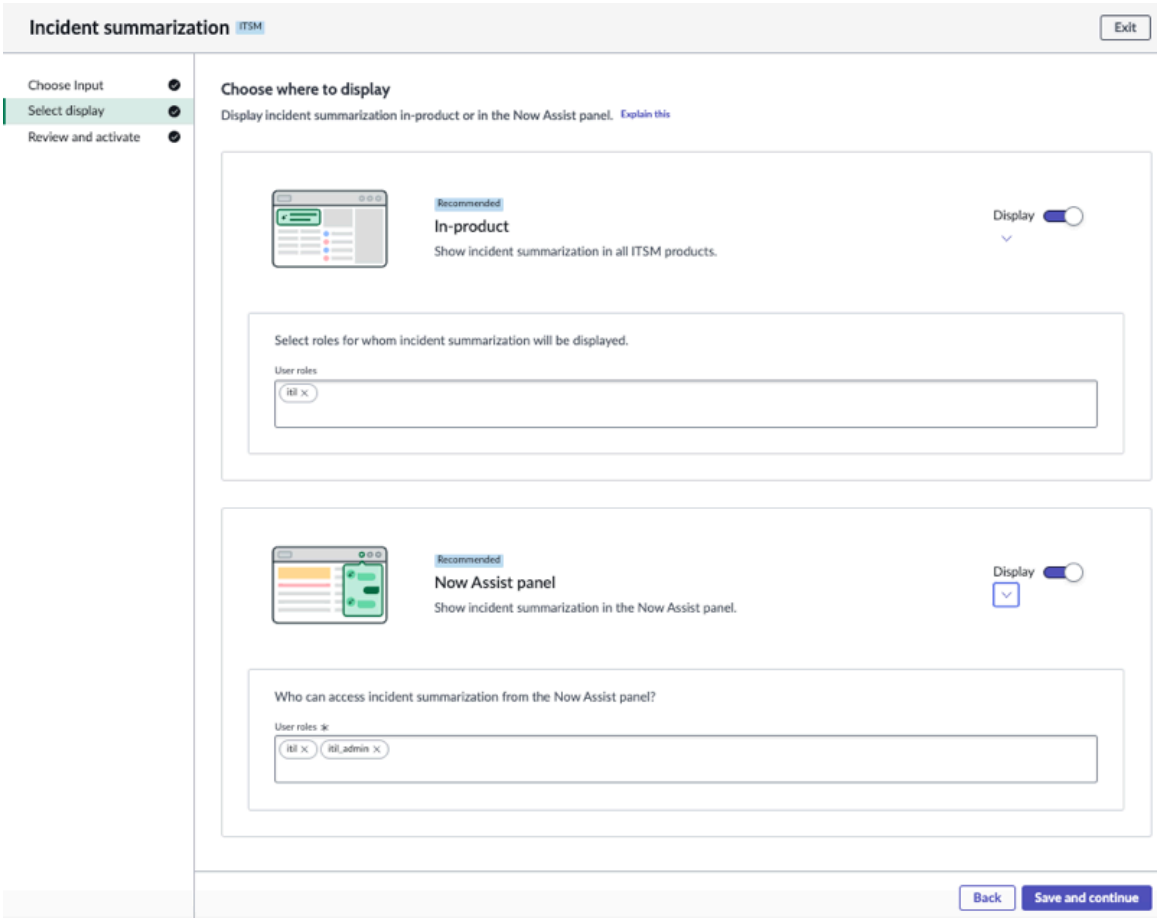
8. 기술 구성의 다음 단계에서 기술을 표시할 위치를 선택합니다.

   옵션은 기술마다 다릅니다. 일부 옵션은 특정 기술에만 사용할 수 있습니다.

   - 제품 내 데스크톱: 선택하면 Now Assist 양식과 작업 공간에 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 패널 켜기 Now Assist 문서를 참조하십시오.
   - 코어 **UI**: 선택하면 Now Assist 기술이 에 코어 UIUI 작업으로 표시됩니다.

   표시 토글 옆에 있는 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 선택합니다. 사용자 역할 필드에 역할의 이름을 입력하여 역할을 추가할 수 있습니다. 역할 풍선에서 X 아이콘을 선택하여 기존 역할을 제거할 수 있습니다. 하나 이상의 역할이 지정되어 있어야 하지만 원하는 만큼 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.



9. 선택 항목을 검토하고 활성화를 선택하여 구성을 완료합니다.

다음에 수행할 작업
Now Assist 활성화한 애플리케이션과 기술을 사용합니다.

콘솔에서 채팅 요약 및 채팅 회신 권장 기술 **Now Assist** 관리자 구성

콘솔의 Now Assist 관리자 안내 설정을 사용하여 채팅 요약 및 채팅 회신 권장 사항에 대한 트리거, 입력 및 표시 위치를 정의합니다. 활성화 단계는 두 기술 모두 개념적으로 동일합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 콘솔 〉 기능.

이미 콘솔에 있는 Now Assist 관리자 경우 **Now Assist** 기능 탭을 선택합니다.

2. 탐색 패널에서 채팅 권장 사항이 있는 워크플로우(기술 또는 고객)를 선택합니다.

각 워크플로우에는 기능 세트가 포함되어 있습니다.

3. 채팅 기능 카드에서 세부 정보 보기를 선택합니다.

4. 채팅 권장 사항 카드의 사용 가능한 모든 채팅 기술 섹션에서 기술 활성화를 선택합니다.

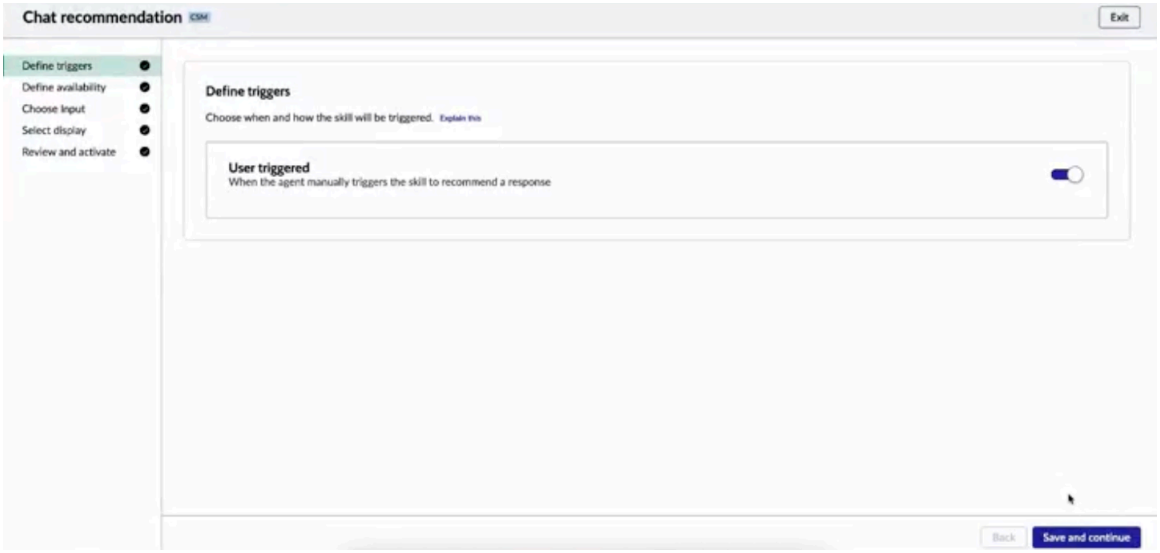
5. 안내 설정의 첫 번째 단계인 트리거 정의로 이동합니다.

© 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.

기본적으로 설정의 옵션 대부분은 가장 일반적인 사용 사례에 맞게 구성됩니다. 안내 설정 탐색에서 단계를 선택하여 이전 단계로 돌아가서 구성을 변경해야 할 수 있습니다. 뒤로를 사용하여 단계를 탐색할 수도 있습니다.

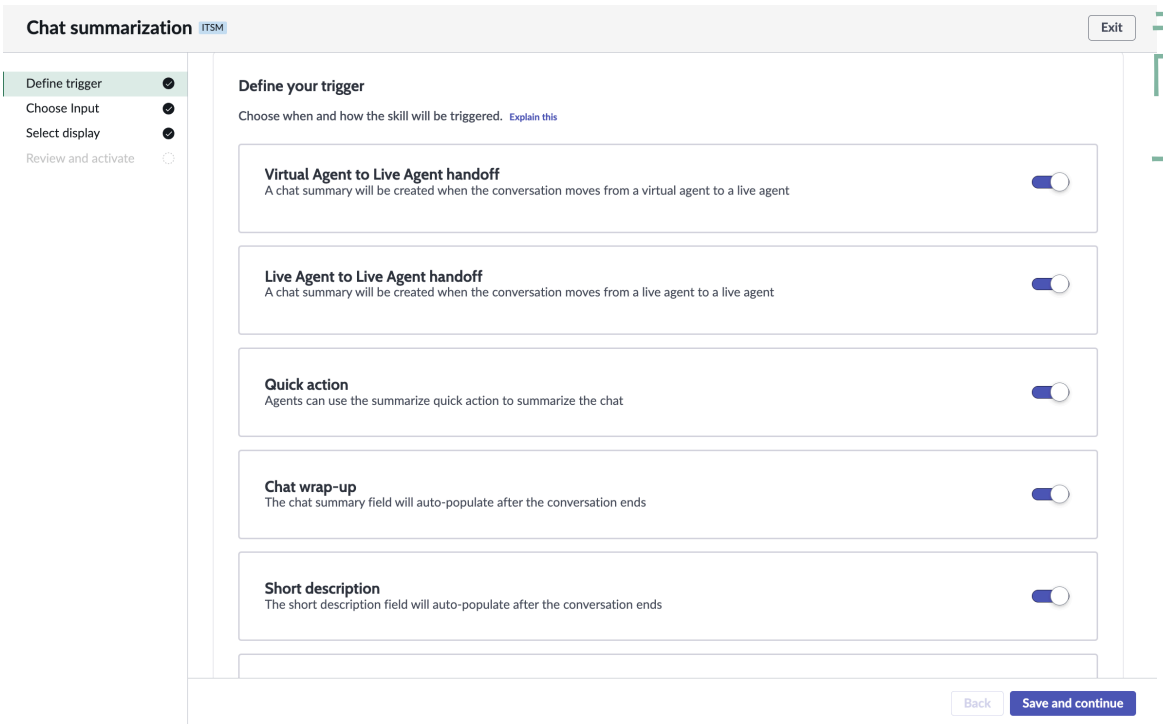
6. 토글을 사용하여 채팅 추천 기술을 트리거하는 작업을 선택합니다.

채팅 권장 사항에 대한 트리거 정의



7. 토글을 사용하여 채팅 요약 기술을 트리거하는 작업을 선택합니다.

채팅 요약에 대한 트리거 정의

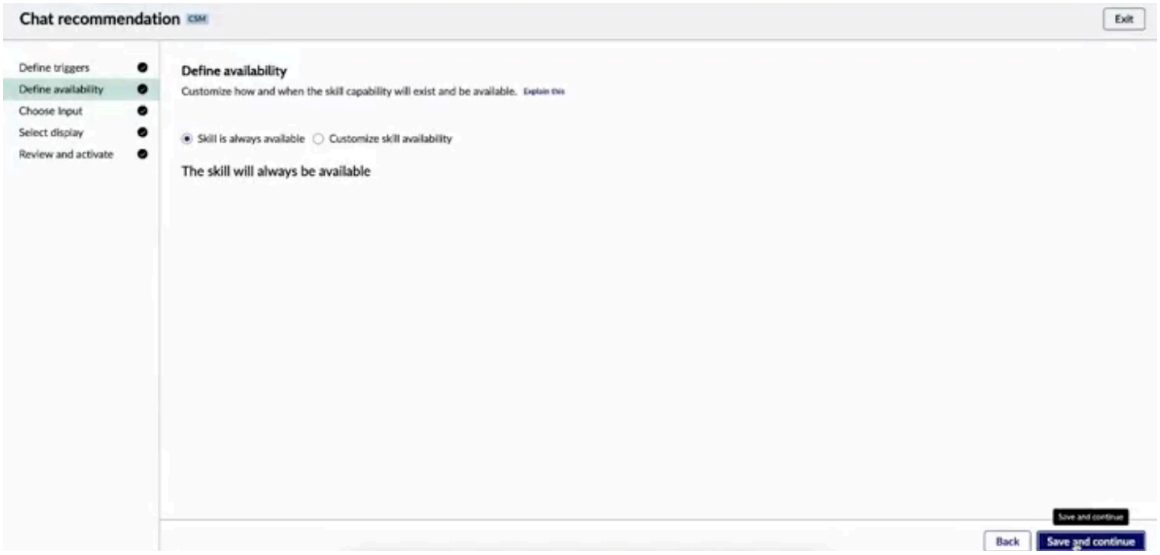


8. 요약의 서식을 글머리 기호로 지정할지 여부를 선택합니다.

기본적으로 요약은 글머리 기호로 작성되지만 생성된 요약에 단락을 대신 사용하도록 이 형식을 해제할 수 있습니다.

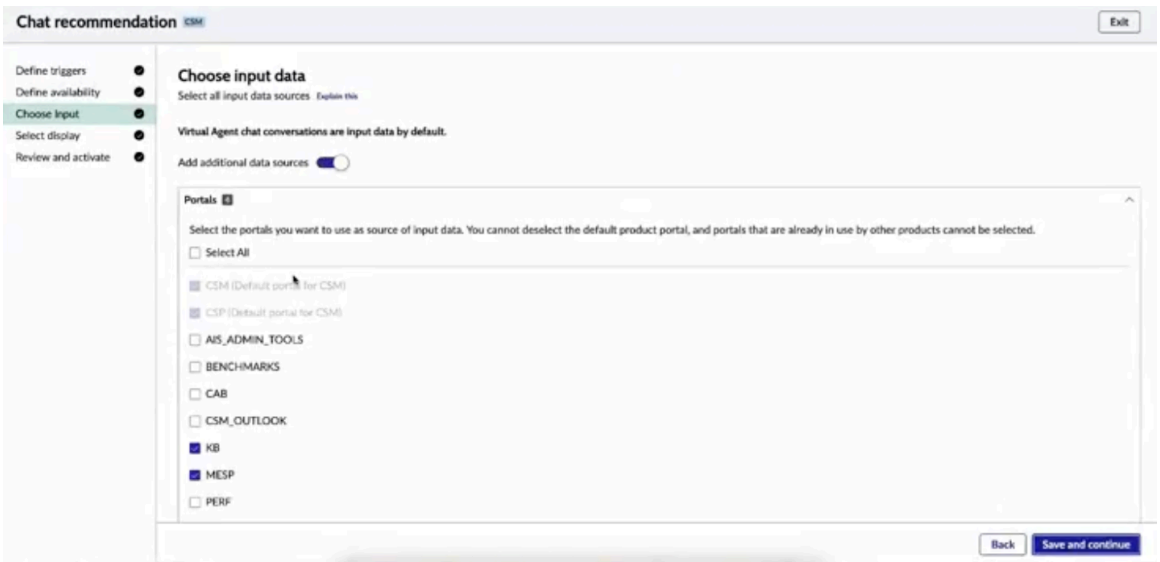
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계인 가용성 정의로 이동합니다.
10. 기술 역량이 존재하고 사용할 수 있는 시기와 방법을 사용자 지정합니다.



11. 특정 도메인에 사용할 수 있는 기술을 정의하려면 기술 가용성 사용자 지정을 선택합니다.
12. **Save and** continue(저장 및 계속)를 선택하여 다음 단계인 **Choose** Input(입력 선택)으로 이동합니다.
13. 권장 사항을 생성할 때 대규모 언어 모델(LLM)에서 고려할 추가 데이터 소스를 선택합니다.
14. 데이터 소스의 포털을 선택하여 해당 포털에서 발생하는 대화에 대해 채팅 요약/권장 사항을 생성할 수 있도록 합니다.

    이는 필수 단계입니다. 관리자는 선택한 포털/채널에서 보낸 채팅에 기술을 활성화하려면 포털을 지정하고 입력 선택 페이지에서 특정 채널을 활성화해야 합니다. 그렇지 않으면 에이전트는 "IT 관리자가 설정에 필요한 모든 단계를 완료할 때까지 채팅 요약이 표시되지 않습니다"라는 오류 메시지를 받게 됩니다.



15. 저장 및 계속을 선택합니다.
16. 마지막 단계인 표시 선택으로 이동하여 기술을 표시할 위치를 선택합니다.

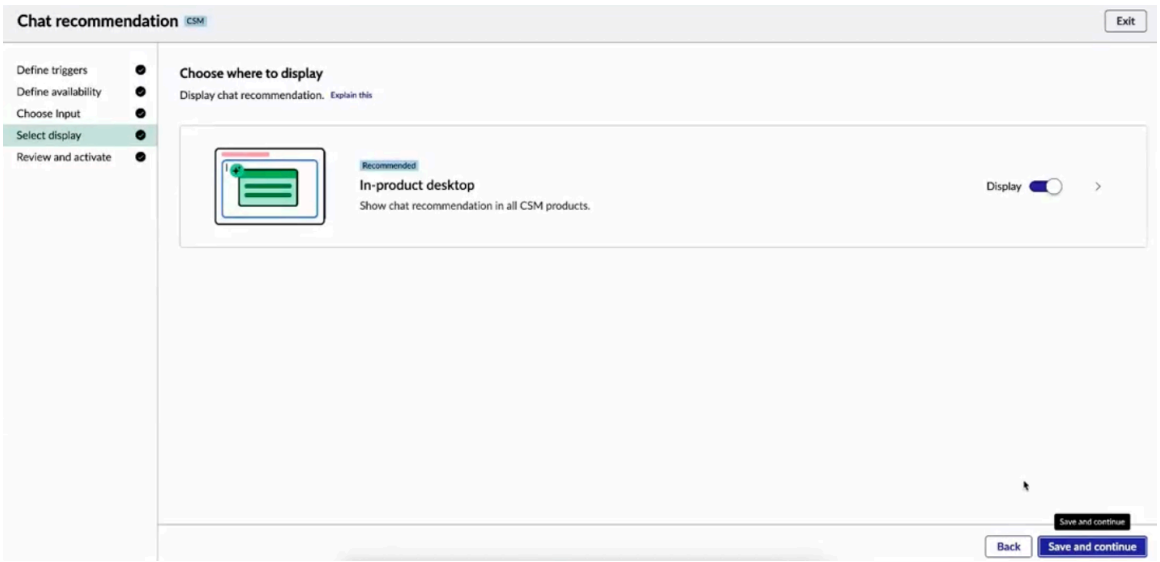
    제품 내, Now Assist 패널 또는 둘 다 선택할 수 있습니다.

© 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.

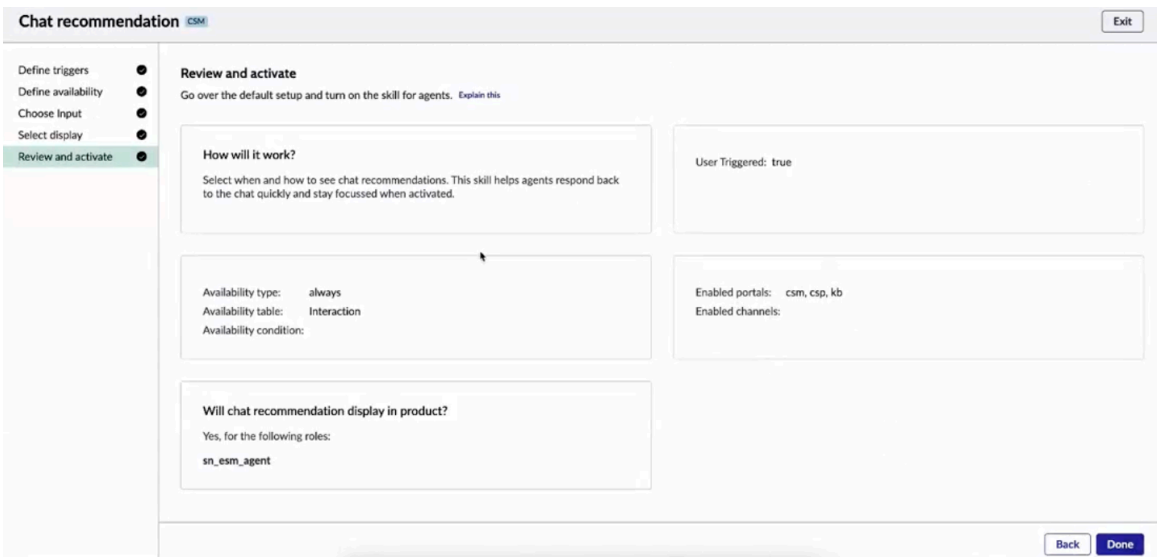
주:
Now Assist 패널에서 채팅 권장 사항을 사용할 수 없습니다.

- 제품 내 데스크톱: 선택하면 Now Assist 양식과 작업 공간에 기술이 표시됩니다.
- **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있습니다. 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다. 토글 옆에 있는 화살표를 선택하여 기술에 액세스할 수 있는 역할을 선택합니다. 사용자 역할 필드에 역할의 이름을 입력하여 역할을 추가할 수 있습니다. 역할 거품에서 X 아이콘을 선택하여 기존 역할을 제거할 수 있습니다. 하나 이상의 역할이 지정되어 있어야 하지만 원하는 만큼 역할을 추가할 수 있습니다.

주:
다양한 워크플로우에서 채팅 추천에 다양한 역할을 사용할 수 있습니다. 안내 설정 상단에 있는 기술 이름 옆에 있는 레이블(예: "ITSM" 또는 "HRSD")을 확인하여 구성 중인 워크플로우를 볼 수 있습니다.



17. 선택 항목을 검토하고 활성화를 선택하여 구성을 완료합니다.



결과
워크플로우에 대한 채팅 권장 사항 또는 회신 권장 사항은 인스턴스에서 활성 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.

다음에 수행할 작업

콘솔에서 기술 성능과 사용량을 Now Assist 관리자 분석하여 기술의 성공 여부를 파악하는 데 도움을 줍니다. 사용량을 추적하는 Now Assist 방법에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

콘솔에서 이메일 회신 권장 사항 **Now Assist** 관리자 구성

에이전트가 상황별 정보를 기반으로 이메일 회신 초안을 작성할 수 있도록 이메일 권장 사항 Now Assist 기술을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

이 태스크 정보

이메일 추천 기술은 여러 워크플로우에서 사용할 수 있습니다. 기술의 안내 설정에 표시되는 정확한 단계와 순서는 워크플로우에 따라 달라집니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 **Now Assist** 기능.

   이미 콘솔에 있는 Now Assist 관리자 경우 **Now Assist** 기능 탭을 선택합니다.

2. 탐색 패널에서 기술과 같은 워크플로우를 선택합니다.

   각 워크플로우에는 기능 세트가 포함되어 있습니다. 이메일 권장 사항에 사용할 수 있는 워크플로우는 고객(CSM) 및 직원(HRSD)입니다.

3. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.
4. 사용 가능한 모든 기술 섹션에서 기술 활성화를 선택합니다.

   기술을 이미 활성화했고 구성을 편집하려면 활성 기술 섹션에서 추가 옵션 메뉴 항목(⋮)을 선택합니다. 그 다음, 편집을 선택합니다.

5. **Now** Assist를 통한 쓰기 단계에서 Now Assist 상황에 맞는 메뉴를 활성화할지 여부를 선택한 다음, 사용할 수 있는 작업을 선택합니다.

   각 단계 후에 저장 및 계속을 선택합니다. 이러한 선택에 대한 자세한 내용은 HRSD용 Now Assist에 대한 기술 입력 및 트리거 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.



6. 기술을 사용할 수 있는 시기를 선택합니다.

   기술을 사용할 수 있는 시기에 제한을 두지 않으려면 기술을 항상 사용할 수 있음**(Skill is always available**)을 선택할 수 있습니다. 조건을 추가하려면 기술 가용성 사용자 지정을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 누군가가 기술을 사용할 수 있는지 여부를 결정하는 필드와 값을 선택할 수 있는 조건 작성기가 열립니다.

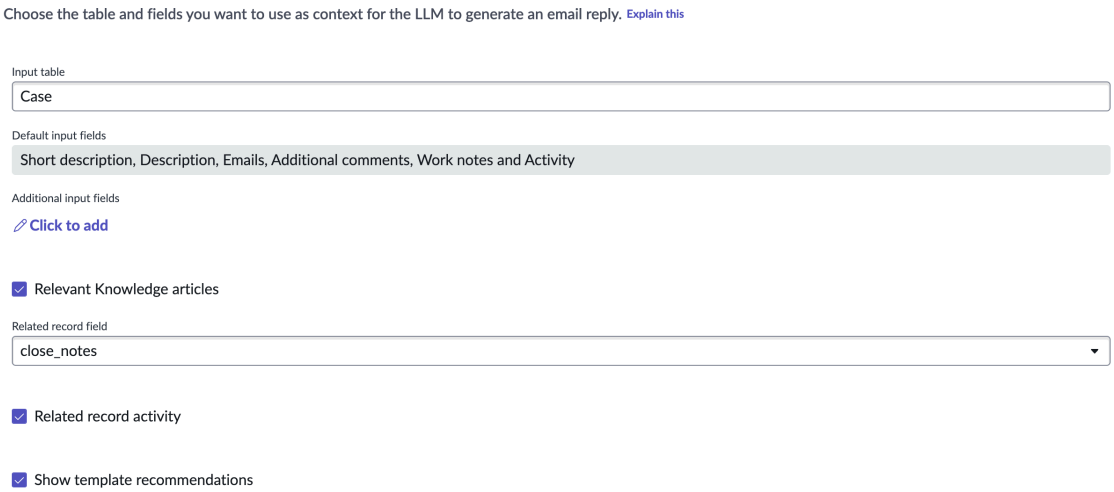
7. 입력 데이터 및 템플릿 제안을 표시할지 여부를 포함하여 입력 또는 이메일 매개변수를 선택합니다.

   일부 옵션은 특정 워크플로우에서 읽기 전용일 수 있습니다.

   추가 컨텍스트는 이메일 권장 사항의 품질을 개선할 수 있습니다. 추가 입력 필드 필드의 기본 입력 필드에서 아직 선택되지 않은 필드를 선택할 수 있습니다. 확인란을 선택하여 지식 문서를 포함할 수 있습니다. 관련 기록 필드에서 해결 메모와 같은 관련 기록에서 필드를 선택할 수 있습니다. 관련 기록 필드에 대한 값이 없거나 값을 선택하지 않은 경우 관련 기록의 활동을 포함하도록 선택할 수도 있습니다.

   템플릿 권장 사항 표시를 선택하면 에이전트가 템플릿을 선택할 때 Now Assist에서 생성된 템플릿 제안 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.



8. 기술 구성의 다음 단계에서 기술을 표시할 위치를 선택합니다.

   제품 내, Now Assist 패널 또는 둘 다 선택할 수 있습니다.

   - 제품 내: 선택하면 양식과 작업 공간에 Now Assist 기술이 표시됩니다.

     제품 내에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.

   - **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있습니다. 이 옵션이 표시되지 않으면 Now Assist 패널을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 패널 켜기 Now Assist 문서를 참조하십시오.

     Now Assist 패널에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.

   사용자 역할 필드에 역할의 이름을 입력하여 역할을 추가할 수 있습니다. 역할 풍선에서 X 아이콘을 선택하여 기존 역할을 제거할 수 있습니다. 하나 이상의 역할이 지정되어 있어야 하지만 원하는 만큼 추가할 수 있습니다.

9. 선택 항목을 검토하고 활성화를 선택하여 구성을 완료합니다.

결과
에이전트는 생성 AI를 사용하여 이메일 초안을 생성할 수 있습니다.

Now Assist 기술 편집

기술 구성을 Now Assist 편집하여 입력 또는 트리거와 기술 출력의 표시 위치를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

프로시저

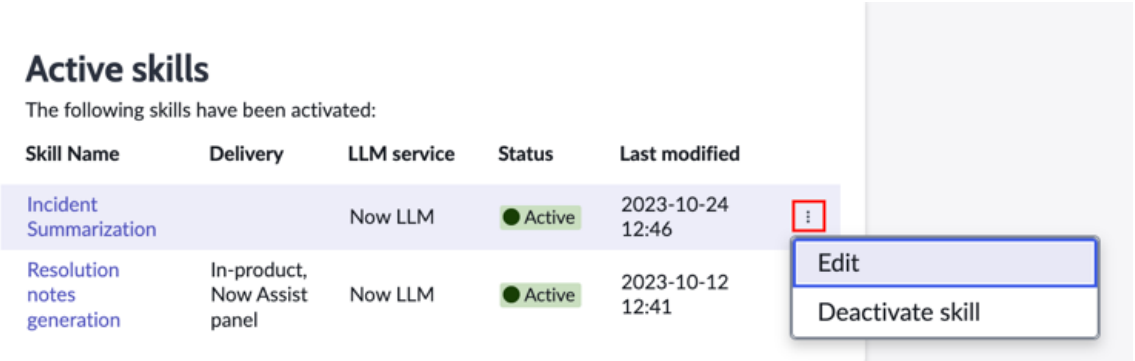
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능.
   이미 Now Assist 관리자 콘솔에 있는 경우 **Now Assist** 관리자 기능 탭을 선택합니다.
2. 탐색 패널에서 워크플로우(예: 기술)를 선택합니다.

   각 워크플로우에는 기능 세트가 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.

3. 편집하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.

4. 활성 기술에서 구성하려는 기술 옆에 있는 추가 옵션 아이콘 ⋮ 선택한 다음 편집을 선택합니다.

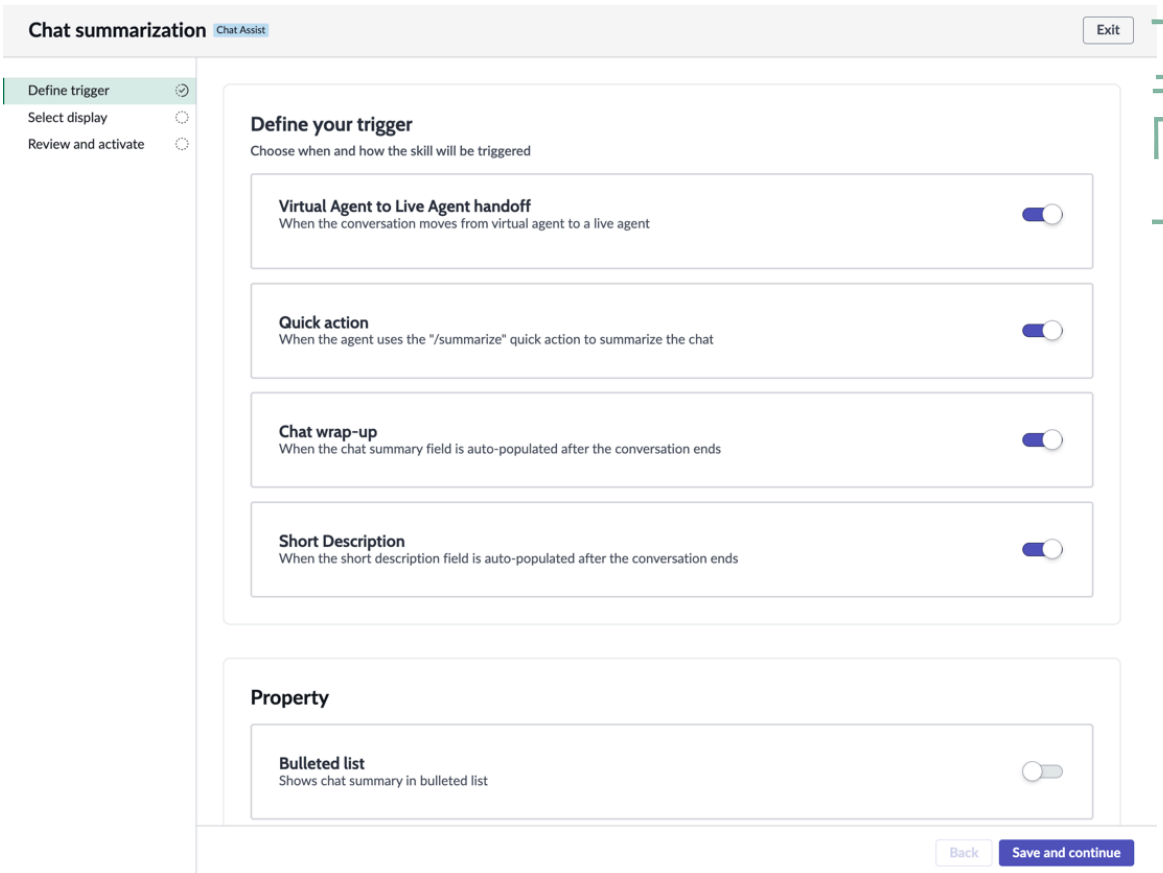


기술에 대한 안내 설정의 첫 번째 단계가 표시됩니다.

각 기술 구성에는 안내 설정에 표시된 여러 단계가 있습니다. 정확한 단계는 기술마다 다릅니다. 각 단계 옆의 기호는 단계가 완료되었는지, 부분적으로 완료되었는지, 완료되지 않았는지를 나타냅니다.

주:
일부 구성 옵션은 읽기 전용입니다.

채팅 요약 기술 구성 패널



5. 저장 및 계속을 선택하여 현재 단계 구성을 마쳤으면 다음 단계로 진행합니다.

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

뒤로를 선택하여 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.

6. 완료를 선택하여 변경 내용을 검토한 후 새 설정을 적용합니다.

결과
원하는 설정으로 기술이 활성화됩니다. 이제 다른 플러그인을 설치하거나다른 기술을 활성화할 수 있습니다.

기술 사본 **Now Assist** 만들기

'사본 만들기' 기능을 사용하면 기술 사본을 생성하여 Now Assist 기술 설정을 실험하고 비즈니스 요구에 맞게 기술을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

이 태스크 정보
애플리케이션과 함께 Now Assist 제공되는 기술에는 가장 일반적인 사용 사례에 맞게 최적화된 기본 구성이 있습니다. 기술 설정을 변경하려는 경우 콘솔을 사용하여 Now Assist 관리자 기술을 편집하거나 기술 사본을 생성할 수 있습니다. 복사본을 생성하면 나중에 사용하거나 원본에서 다른 복사본을 생성할 수 있도록 원래 기술 구성이 그대로 유지됩니다. 기본 기술과 동일한 안내 설정을 사용하여 기술 사본을 활성화하고 구성할 수 있습니다.

주:
일부 Now Assist 기술에는 "사본 만들기" 기능을 사용할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능.

   이미 콘솔에 있는 Now Assist 관리자 경우 **Now Assist** 기능 탭을 선택합니다.

2. 탐색 창에서 기술 또는 고객과 같이 복사하려는 기술의 워크플로우를 선택합니다.
3. 기본 기술이 포함된 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.
4. 사용 가능한 모든 기술 또는 활성 기술 섹션에서 추가 옵션 아이콘 복사본을 만들려는 기술 옆에 있고 사본 만들기를 선택합니다.

   주:
   한 번에 한 버전의 기술만 활성화할 수 있습니다. 기술 사본을 생성하고 활성화하면 이전에 활성화된 기술 버전이 비활성화됩니다.

5. 모달에서 사본 만들기를 선택합니다.

결과
기술 사본이 생성되고 안내 설정으로 이동합니다.

다음에 수행할 작업
안내 설정의 단계를 계속 진행하여 기술을 활성화합니다. 자세한 내용은 Now Assist 기술 활성화를 참조하십시오.

케이스 또는 인시던트 요약 기술의 사본을 만드는 중이며 옵션에 대해 자세히 알아보려면 기록 요약 구성 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.

콘솔에서 케이스 또는 인시던트 요약 **Now Assist** 관리자 구성

콘솔의 Now Assist 관리자 안내 설정을 사용하여 케이스 또는 인시던트 요약을 구성합니다. 입력 테이블과 필드를 선택하고 기록 요약 기술 사본에 대한 프롬프트 출력을 사용자 지정할 수 있습니다.

https://player.vimeo.com/video/996395898?h=e609c55303&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

시작하기 전에

기록 요약 기술의 사본에 대한 입력 데이터와 프롬프트 출력만 사용자 지정할 수 있습니다. 기술 사본 만들기에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기술 사본 Now Assist 만들기. 기술 사본을 생성한 후 여기에서 기술 설정을 완료하는 단계를 알아볼 수 있습니다.

필요한 역할: nsa_admin

이 태스크 정보

기본적으로 기록 요약에 대한 Now Assist 많은 설정이 일반적인 사용 사례에 최적화되어 있습니다. 인스턴스에 생성형 AI를 통합하기 위한 목표를 검토하여 변경할지 여부와 그 변경 사항을 결정합니다. 계획을 세운 후에는 기술 사본을 생성하고 입력 소스와 프롬프트 출력을 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 기술 이름 필드에 기술 이름을 입력합니다.

   기본 이름은 원래 기술 이름 끝에 추가(복사)됩니다. 예를 들어, 케이스 요약(복사)입니다. 이름을 보다 구체적으로 변경하면 나중에 변경하려는 경우 쉽게 식별할 수 있습니다.

2. 옵션: 기술에 대한 설명을 추가합니다.
3. 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
4. 각 입력 템플릿에 대한 입력 필드와 데이터 소스를 선택합니다.

   기본 옵션이 선택되어 있습니다. 일부 옵션은 읽기 전용입니다. 입력 템플릿을 변경한 후 템플릿 저장을 선택하여 작업을 저장할 수 있습니다.

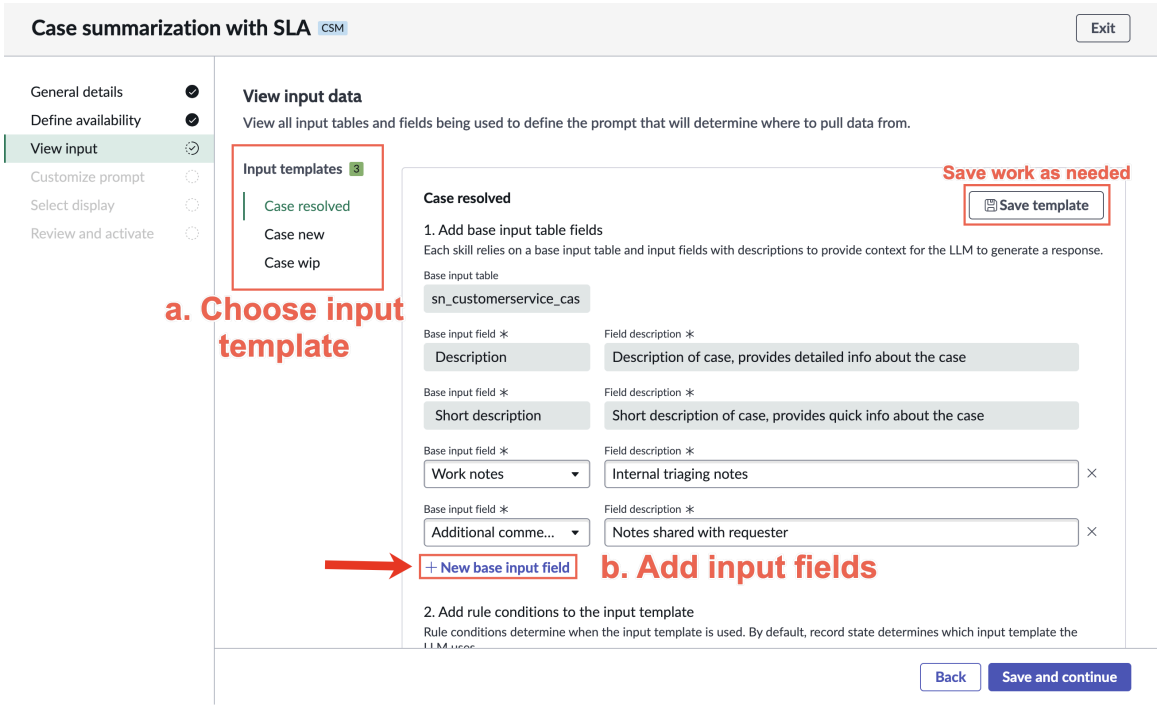
   a. 입력 템플릿을 선택합니다.

      세 가지 기본 입력 템플릿은 새 기록, 진행 중인 기록 및 종결된 기록에 대한 것입니다.

   b. 새 기본 입력 필드를 선택하고, 필드를 선택하고, 필드 설명을 입력하여 기본 입력 테이블 필드를 추가합니다.

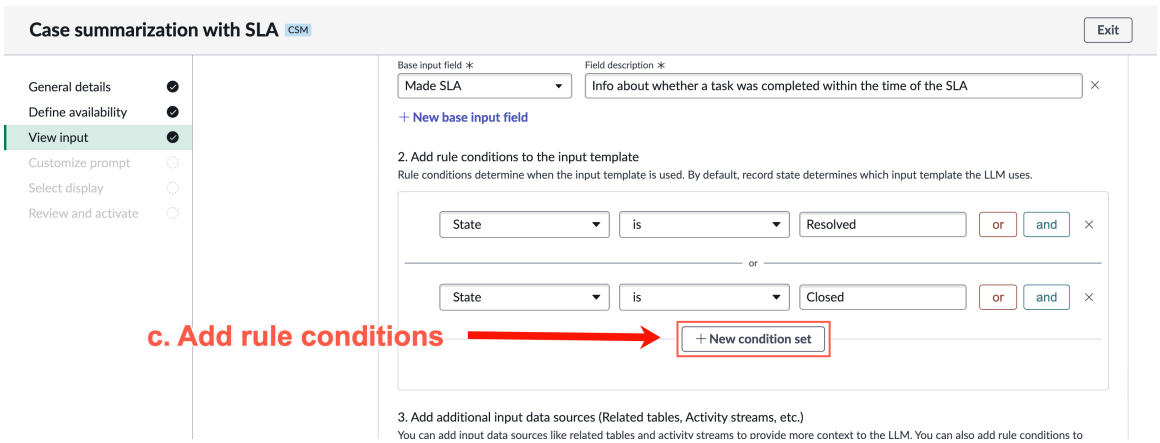
      각 기본 입력 테이블 필드에는 설명이 필요합니다. 설명은 대규모 언어 모델(LLM)에 필드의 용도와 정보를 해석하는 방법을 알려줍니다. 설명에 더 많은 정보를 입력할수록 모델에 데이터에 대한 더 많은 컨텍스트가 있음을 의미합니다.

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



c. 기본 테이블에 대한 규칙 조건을 추가하거나 수정합니다.

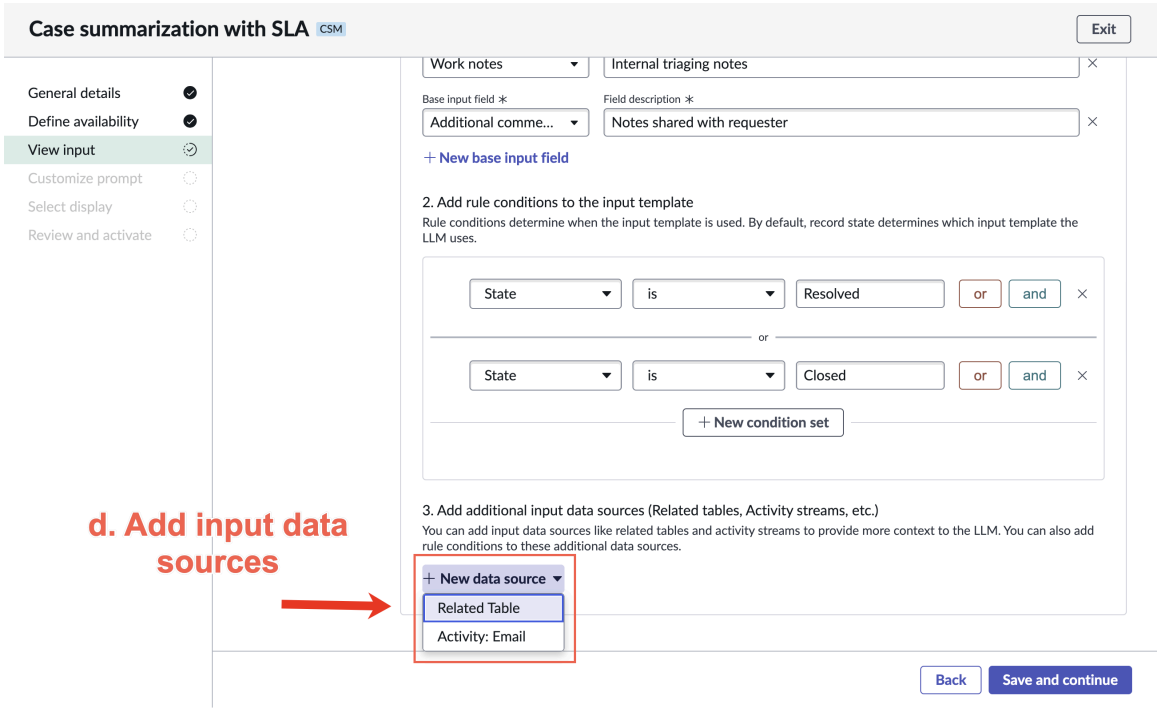
규칙 조건에 따라 입력 템플릿이 사용되는 시기가 결정됩니다. 기록 요약은 입력 템플릿의 규칙 조건과 일치하는 기록에만 사용할 수 있습니다.



d. 옵션: 새 데이터 소스를 선택하고 관련 테이블 또는 활동: 이메일을 선택하여 입력 데이터 소스를 추가합니다.

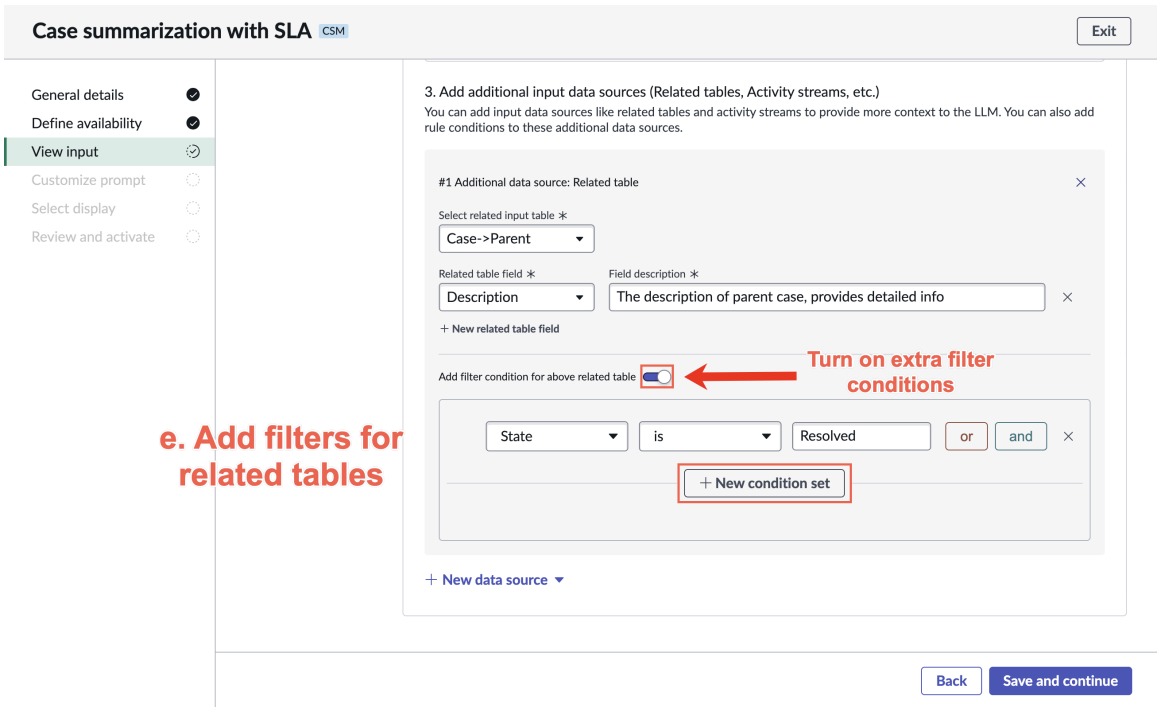
(Optional) 각 관련 테이블은 입력 필드와 설명으로 구성됩니다. 관련 테이블에 대한 보다 구체적인 설명은 LLM에 더 많은 컨텍스트를 제공하는 데 도움이 됩니다. 이메일과 같은 활동 필드에는 구성할 수 있는 입력 필드가 없습니다.

© 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. 옵션: 관련 테이블에 필터 조건을 추가합니다.

(Optional) 관련 테이블에 규칙 조건을 더 추가할 수 있습니다. 이러한 규칙 조건에 따라 추가 데이터 소스의 데이터가 요약에 통합되는지 여부가 결정됩니다. 기본 테이블 규칙 조건이 충족되는 한 추가 데이터 소스 규칙 조건과 일치하지 않는 케이스에 대한 요약을 생성할 수 있습니다.

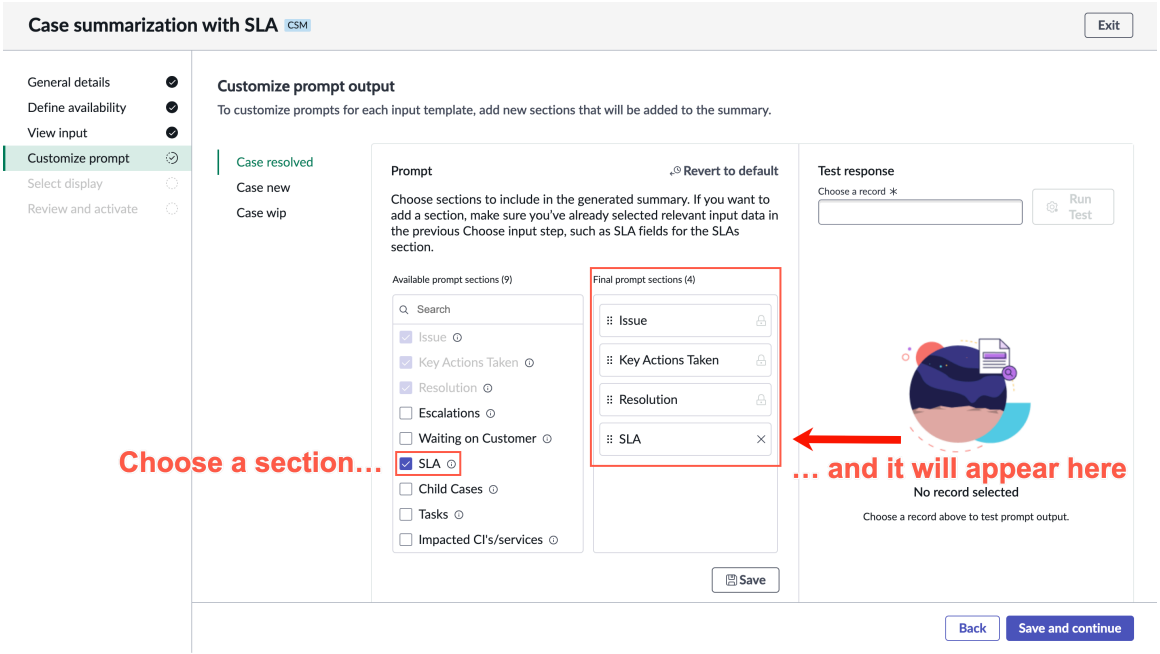


5. 저장 및 계속을 선택합니다.

6. 사용 가능한 프롬프트 섹션 목록의 프롬프트 섹션을 최종 프롬프트 섹션 목록으로 이동하여 요약에 표시할 프롬프트 출력 섹션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 프롬프트 섹션 목록에서 상자를 끌어 섹션의 순서를 변경할 수 있습니다. 일부 입력 템플릿에는 잠금 아이콘(.)이 표시된 섹션이 있습니다. 이러한 섹션은 최종 요약에 나타나야 하지만 추가한 섹션으로 순서를 변경할 수 있습니다.



7. 테스트 응답 패널의 기록 선택 필드에서 기록을 선택합니다.
8. 테스트 실행을 선택하여 선택한 기록에 대한 요약을 생성합니다.

> **중요사항:**
> 프롬프트 출력을 테스트할 때마다 작업은 구독에서 Now Assist 추적하는 지원으로 계산됩니다. 사용량을 추적 Now Assist 하려면 구독 관리에서 Now Assist 사용량을 모니터링합니다 .

서로 다른 기록으로 여러 테스트를 실행하면 결과에 만족하는 데 도움이 될 수 있습니다.

9. 저장 및 계속을 선택합니다.
10. 기술을 항상 사용할 수 있음 또는 기술 가용성 사용자 지정을 선택하여 기술을 사용할 수 있는 시기를 선택합니다.

    기술 가용성 사용자 지정을 선택하는 경우 조건 작성기를 사용하여 기술을 사용할 수 있는 시기를 제한하는 조건을 추가할 수 있습니다. 예를 들어 특정 할당 그룹에서만 기술을 사용할 수 있도록 설정할 수 있습니다.

11. 저장 및 계속을 선택합니다.
12. 원하는 표시 옵션 옆에 있는 토글을 선택하여 기록 요약을 사용할 수 있는 위치를 선택합니다.

    제품 내, Now Assist 패널 또는 둘 다 선택할 수 있습니다.

    - 제품 내: 선택하면 양식과 작업 공간에 Now Assist 기술이 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 패널 켜기 Now Assist 문서를 참조하십시오.

  Now Assist 패널에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.

사용자 역할 필드에 역할의 이름을 입력하여 역할을 추가할 수 있습니다. 역할 거품에서 X 아이콘을 선택하여 기존 역할을 제거할 수 있습니다. 하나 이상의 역할을 지정해야 하지만 원하는 만큼 역할을 추가할 수 있습니다.

13. 저장 및 계속을 선택합니다.
14. 선택 항목을 검토하고 활성화를 선택하여 구성을 완료합니다.

결과
케이스 또는 인시던트 요약의 사용자 지정 버전이 인스턴스에서 활성화됩니다.

다음에 수행할 작업
콘솔에서 기술 성과를 Now Assist 관리자 분석하여 새 기술 버전의 성공 여부를 판단하는 데 도움을 줍니다. 사용량 추적 Now Assist 에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

기술 문제 해결 **Now Assist**

콘솔에서 기술에 Now Assist 관리자 대한 진단을 실행하고 기술 구성 상태에 대한 정보를 가져옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

이 태스크 정보
특정 기술에는 콘솔에서 실행할 Now Assist 관리자 수 있는 진단 스크립트가 있습니다. 이러한 진단 스크립트는 성공적인 기술 실행 및 기본 역량 정의의 설정을 확인합니다. 기술 사본을 만든 경우 기술 사본에 대한 진단을 실행할 수 없습니다.

프로시저

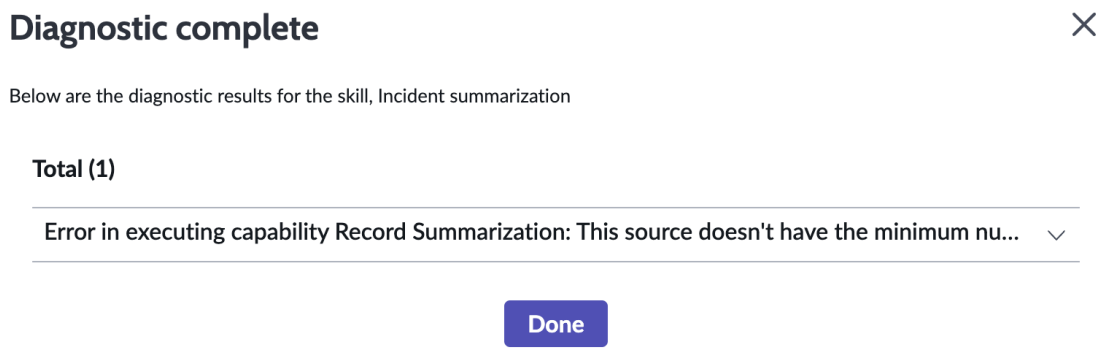
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능.

   이미 콘솔에 있는 Now Assist 관리자 경우 **Now Assist** 기능 탭을 선택합니다.

2. 탐색 창에서 기술 또는 고객과 같이 문제를 해결하려는 기술의 워크플로우를 선택합니다.
3. 문제를 해결하려는 기술이 포함된 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.
4. 사용 가능한 모든 기술 또는 활성 기술 섹션에서 추가 옵션 아이콘 해당 아이콘을 복사하려는 기술 옆에 클릭하고 진단 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.

5. 진단이 완료되면 각 테스트의 결과를 검토합니다.



다음에 수행할 작업
기술 구성에 문제가 있는 것을 확인한 경우 콘솔에서 기술을Now Assist 관리자 편집할 수 있습니다.

기술을 편집해도 문제가 해결되지 않으면 ServiceNow 지원에 문의하여 추가 도움을 받을 수 있습니다.

사용량 분석 **Now Assist**

Now Assist 개요 페이지의 분석 및 모니터링 도구를 사용하여 요약, 기술 사용 정보 및 주의가 필요한 문제를 검토합니다.

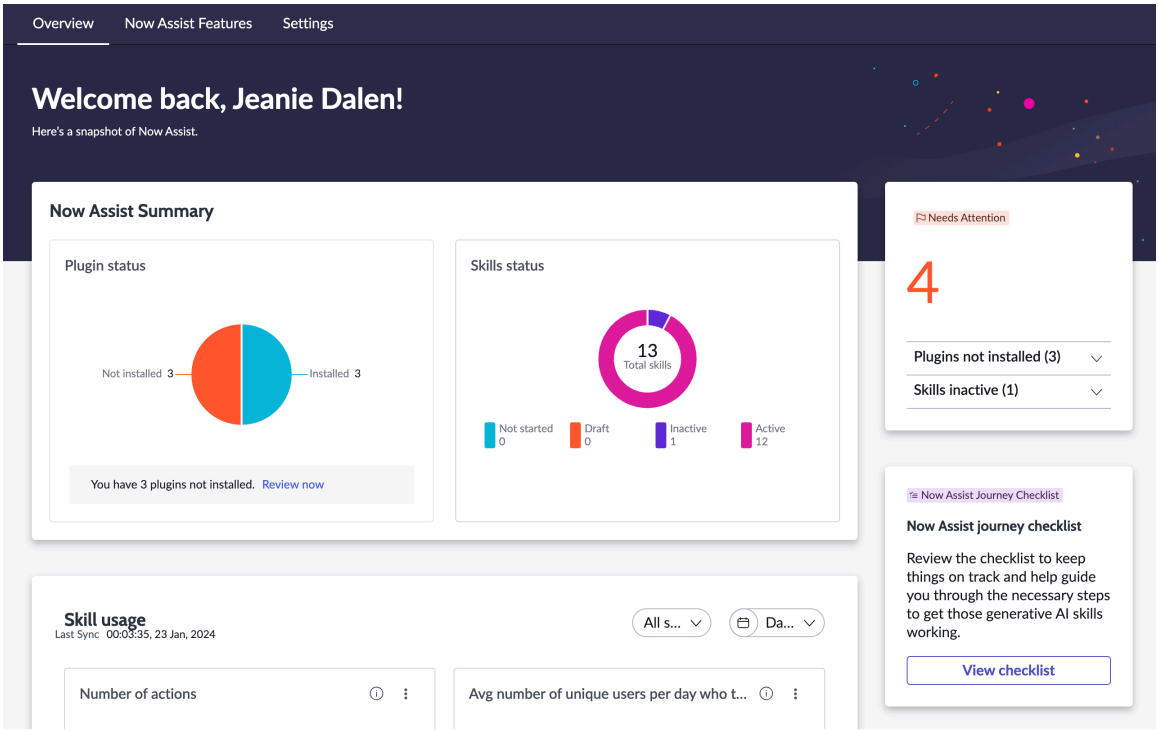
Now Assist 관리자 개요 페이지

기술을 활성화하고 사용하기 시작한 후에는 중요한 메트릭을 표시하는 그래프를 사용하여 시간 경과에 따른 사용량을 측정할 수 있습니다. 콘솔 개요 페이지에는 시간 경과에 따른 작업 완료를 비롯한 기술 성과에 대한 정보와 활성 상태이거나 사용 가능한 기술에 대한 요약이 포함되어 있습니다.

다음 예는 개요 페이지를 보여줍니다 Now Assist 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.

개요 페이지의 **Now Assist** 관리자 성과 및 분석



Now Assist 요약 섹션

요약 섹션에는 Now Assist 기술 및 플러그인의 상태에 대한 정보가 그래픽 형식으로 표시됩니다.

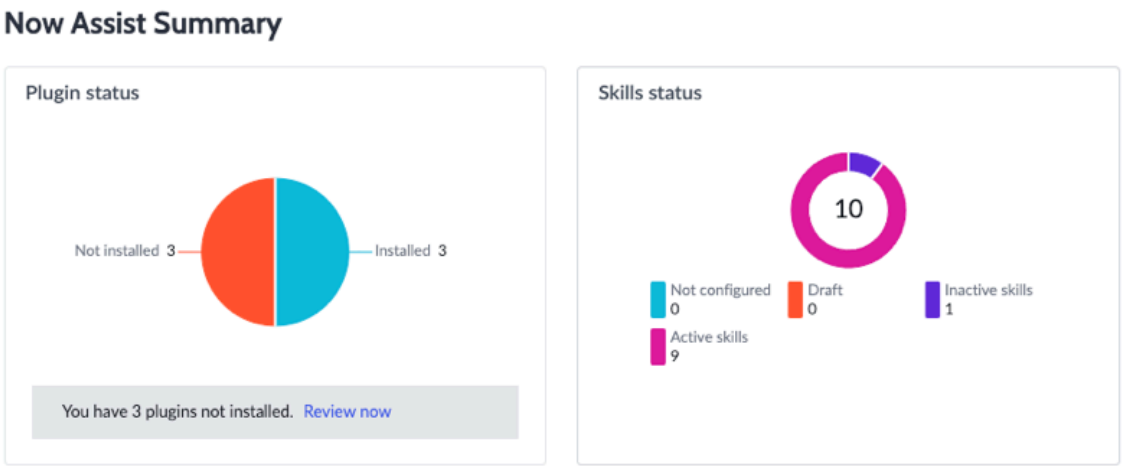
플러그인 상태

설치된 플러그인 수와 제거된 플러그인 수를 보여 주는 원형 차트를 표시합니다. 지금 검토 링크를 선택하여 추가 플러그인을 검토하고 설치합니다.

기술 상태

구성 상태(활성, 비활성, 초안 또는 구성되지 않음)에 따라 기술을 보여 주는 도넛형 차트를 표시합니다.

다음 다이어그램에서는 원형 차트로 표시되는 플러그인 상태와 도넛형 차트로 표시되는 기술 상태를 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.

기술 사용 섹션

기술 사용 섹션에는 설치된 활성 기술에 대한 메트릭이 표시됩니다. 정보 아이콘을 선택하여 각 카드의 메트릭이 나타내는 내용에 대한 정보를 보거나 옵션 아이콘을 선택하여 카드를 새로 고칩니다.

구성 컨트롤을 사용하여 차트를 구성합니다.

모든 기술

모든 기술을 보거나 하나 이상의 기술을 개별적으로 선택하여 보기를 변경합니다.

날짜 범위

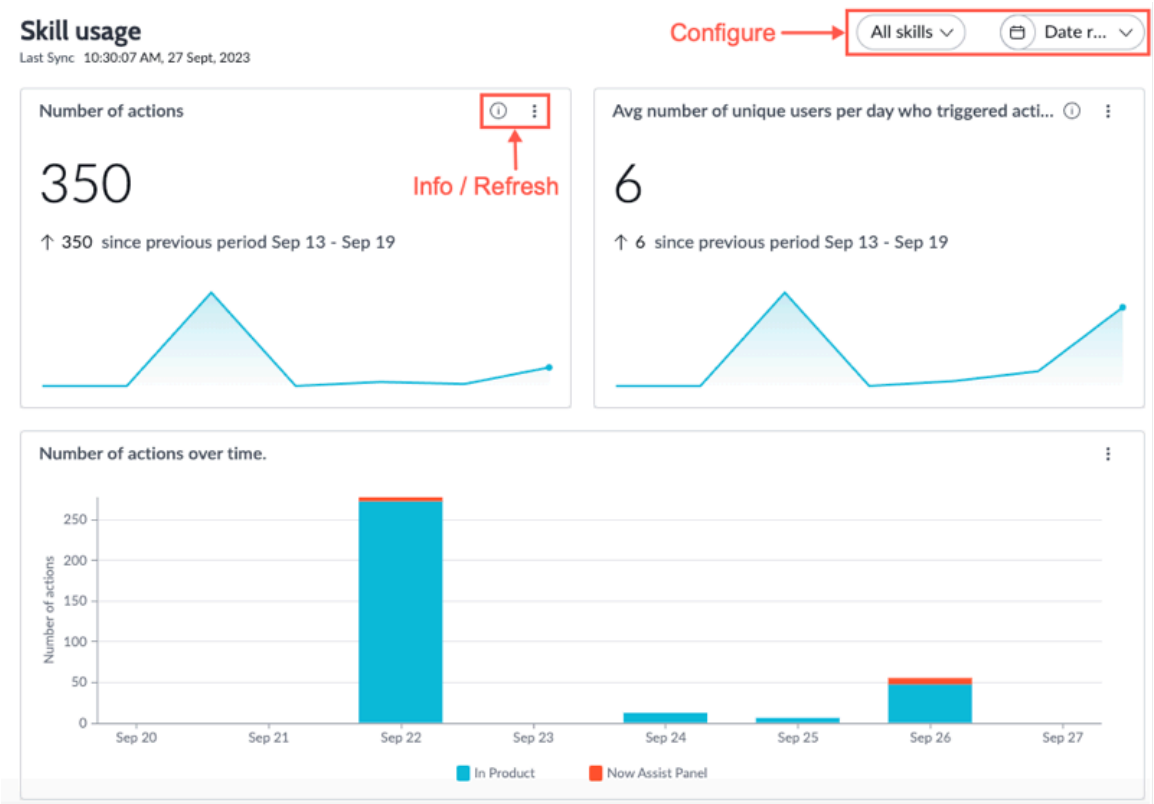
분석의 날짜 범위를 변경합니다.

다음 다이어그램에서는 작업 수, 일일 평균 고유 사용자 수 및 시간 경과에 따른 작업 수를 포함하는 기술 사용량 그래프 및 컨트롤을 보여줍니다.

데이터는 하루에 한 번 수집되며 데이터 수집 및 시각화를 위해 PAR(Performance Analytics and Reporting)을 사용합니다.

성능에 대한 자세한 내용은 생성형 AI에 대한Now Assist 분석 및 퍼포먼스 분석 표시기를 참조하십시오

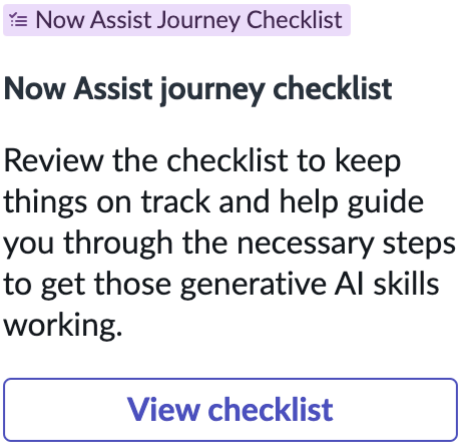
기술 사용 그래프 및 통제



Now Assist 여정 검사 목록

Now Assist 여정 검사 목록은 워크플로우에 대한 Now Assist 가이드를 제공합니다. 인스턴스에 구현할 Now Assist 때 다음 단계가 무엇인지 혼란스러우면 언제든지 검사 목록 보기를 선택하여 검사 목록에 액세스하십시오.

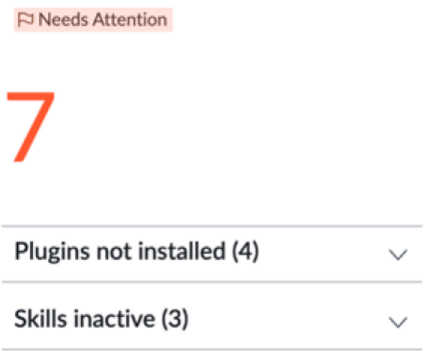
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



개요 페이지의 추가 자원

유용한 자원 및 FAQ 섹션은 문서에 대한 링크를 제공하고 일반적인 질문에 답변합니다.

주의 필요 섹션에는 주의가 필요한 항목 수가 표시됩니다. 카운트 아래에는 해당 항목에 대한 분류된 링크가 있습니다.



일반 **Now Assist** 설정 구성

Now Assist 관리자 콘솔에서 언어 지원, 데이터 공유 및 처리, Now Assist 보호자를 포함한 모든 Now Assist 애플리케이션에 대한 일반 설정을 구성합니다.

애플리케이션을 위한 **Now Assist** 다국어 서비스

애플리케이션에서 사용자가 입력한 텍스트 동적 변환Now Assist 에 대해 다국어 서비스를 켭니다.

시작하기 전에
애플리케이션을 설치 및 활성화 동적 변환 하고 하나 이상의 언어 팩을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 활성화 동적 변환 및 언어 활성화. 동적 변환 그러나 규제 대상 시장에서는 지원되지 않습니다.

본체에 언어 및 지역 섹션이 Now Assist 관리자 나타나지 않으면 하나 Now Assist 이상의 응용 프로그램을 설치했는지 확인하십시오. 이렇게 하면 필요한 종속성이 최신 버전으로 설치되거나 업데이트됩니다.

필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_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
애플리케이션에서 사용자 생성 콘텐츠를 Now Assist 번역하는 데 사용할 수 있는 번역 서비스는 두 가지가 있습니다. 둘 사이의 차이점에 대한 자세한 내용은 Now Assist용 변환을 참조하세요.

네이티브 번역 중 하나 동적 변환 또는 기본 번역을 활성화한 후에는 제품 내 경험, 가상 에이전트 및 패널에 대한 번역을 사용할 수 있습니다 Now Assist .

언어 탐지는 사용자의 세션 언어에 의존하므로 언어 팩으로 사용할 수 있는 모든 언어가 애플리케이션에 지원됩니다 Now Assist . 언어 지원을 더 추가하려면 사용 가능한 언어 목록과 설치 지침은 언어 활성화 를 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.
2. 왼쪽 패널에서 다국어 서비스를 선택합니다.
3. 동적 변환 또는 네이티브 변환 카드에서 스위치를 켜기로 전환합니다.
   선택 사항을 확인하고 활성 상태일 때 동적 변환 LLM(대규모 언어 모델) 응답의 스트리밍을 사용할 수 없음을 알리는 Now Assist 모달이 표시됩니다.

   주:

   동적 변환 기본적으로 활성화되어 Now Assistant 스트리밍을 사용할 수 없게 렌더링합니다. 언제 동적 변환, Now Assistant 스트리밍을 사용할 수 있게 됩니다. 표시되는 모달 메시지는 의 동적 변환상태에 따라 변경됩니다.

4. 네이티브 변환과 네이티브 변환을 모두 동적 변환 활성화할 수 있습니다.
   네이티브 변환이 먼저 적용됩니다. 언어가 네이티브 변환을 동적 변환 통해 지원되지 않는 경우 이 적용됩니다.
5. 옵션: AI Control Tower에서 선택한 모델 제공자에서 지원되는 사용 가능한 언어 중에서 기본 설정 언어를 활성화하려면 편집을 선택한 다음 번역에 사용할 언어 옆에 있는 확인란을 선택합니다.

   (Optional) 선택 사항을 업데이트하려면 저장을 선택합니다.

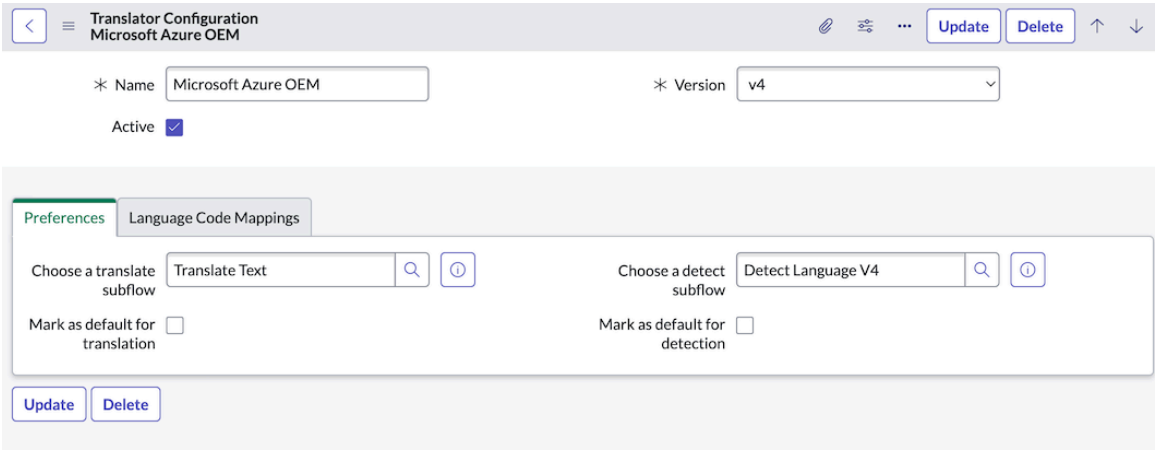
결과
애플리케이션에 다국어 Now Assist 서비스가 활성화됩니다.

Now Assist의 동적 변환을 위한 **Microsoft Azure OEM**

에 포함된 생성형 AI 컨트롤러OEM 번역기 서비스를 통해 Microsoft Azure 애플리케이션에서 다국어 입력을 Now Assist 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.

애플리케이션에 대한 **Now Assist** 다국어 지원



의 생성형 AI 컨트롤러 동적 변환이 활성화되면 사용자의 입력 텍스트는 다음과 같이 OEM(com.snc.microsoft_oem_translation_spoke)에 의해 Microsoft Azure 처리됩니다.

1. 텍스트의 언어가 감지됩니다.
2. 텍스트는 영어로 동적으로 번역된 다음 Now Assist.
3. Now Assist 영어로 응답을 반환합니다.
4. 영어 응답은 사용자의 기본 설정 언어로 번역되어 UI에 표시됩니다.

이 컨텍스트에서 동적 변환을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 생성형 AI 컨트롤러의 역량 사용 동적 변환문서를 애플리케이션을 위한 Now Assist 다국어 서비스 참조하십시오.

활성화

Microsoft Azure OEM 번역기 서비스는 에 생성형 AI 컨트롤러포함되어 있습니다. Microsoft Azure OEM에는 테이블이 필요 동적 변환 하므로 생성형 AI 컨트롤러 아직 활성화되지 않은 경우 활성화됩니다 동적 변환 .

Microsoft Azure OEM은 sn_dt_translator_configuration(번역기 구성) 테이블에 행으로 표시됩니다. 이 기록은 편집할 수 없습니다. 이 번역기 서비스의 연결 자격 증명이 이미 구성되어 있습니다. 이 통합에 대한 자세한 내용은 https://www.servicenow.com/company/media/press-room/gen-ai-now-platform.html 문서를 참조하십시오.

번역기 구성 테이블에서 이 기록을 업데이트하려고 하면 다음 오류가 표시됩니다. "Microsoft Azure OEM 번역기 구성은 생성형 AI 플로우에 사용됩니다. 편집할 수 없습니다"라는 메시지가 표시됩니다.

패치 3 릴리스부터 Xanadu OEM 트랜슬레이터는 Microsoft Azure 에 대한 Exclusion Framework in Dynamic Translation 지원을 포함합니다. 또한 플로우 및 하위 플로우에서 사용하는 API는 v4로 자동 업데이트됩니다.

OEM의 Microsoft Azure 애플리케이션 범위는 sn_ms_oem입니다.

자세한 내용은 Dynamic Translation 문서를 참조하십시오.

관련 정보

- Dynamic Translation
- 생성형 AI 컨트롤러

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

데이터 스튜어드를 선택하여 애플리케이션에서 데이터 공유에 ServiceNowNow Assist 대한 결정을 내립니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sys_admin

이 태스크 정보
데이터 관리자는 인스턴스의 ServiceNow애플리케이션에서 생성형 AI를 Now Assist 사용한 프롬프트, 입력 및 응답을 .

ServiceNow 고객 데이터 공유 프로그램을 사용하면 AI 제품을 개선하기 ServiceNow 위한 데이터를 제공할 수 있습니다. 이 데이터는 예측 정확도를 개선하고, 사용자 경험을 향상시키고, 비즈니스 요구에 맞게 제품을 조정하고, 활성화된 Now Assist 기술에 대한 환각을 줄이는 데 도움이 됩니다.

다음 단계에서는 특정 사용자에게 역할을 할당하는 방법을 설명합니다. 또 다른 옵션은 "AI 데이터 스튜어드"와 같은 그룹을 만들고 그룹에 역할을 할당한 다음 사용자를 해당 그룹에 배치하는 것입니다. 자세한 내용은 그룹에 역할 할당을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자 그런 다음 사용자 기록을 엽니다.
2. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
3. 역할 컬렉션에서 sn_generative_ai.data_steward 역할을 선택한 다음 추가 ( ) 아이콘을 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

결과
데이터 스튜어드가 올바른 역할을 부여하면 Now Assist 관리자 콘솔의 설정 탭에 있는 데이터 공유 정보를 검토할 수 있습니다 데이터 개인정보 보호 및 공유 〉 데이터 공유.

에 대한 데이터 공유 옵트아웃 **Now Assist**

데이터 공유는 AI 제품을 개선합니다 ServiceNow . 관리 콘솔 설정 페이지에서 Now Assist 데이터 공유를 선택 해제할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
GCC 또는 자체 호스팅 인스턴스에는 데이터 공유를 사용할 수 없습니다. 데이터 공유가 활성화되지 않으므로 옵트아웃할 필요가 없습니다. 질문이 있는 경우 계정 담당자에게 문의하십시오.

데이터 스튜어드가 없는 경우 데이터 스튜어드 역할 할당 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_generative_ai.data_steward

이 태스크 정보
고객 데이터 공유 프로그램에서 옵트아웃 ServiceNow 하면 AI 제품을 개선하기 ServiceNow 위한 데이터를 더 이상 제공할 수 없습니다. AI 개발 프로그램과 데이터를 ServiceNow 공유하면 예측 정확도, 사용자 경험을 개선하고 비즈니스 요구 사항에 맞게 제품을 조정하며 활성화된 Now Assist 기술에 대한 환각을 줄이는 데 도움이 되는 관련 데이터를 제공할 수 있습니다.

참여를 원하지 않는 경우 콘솔의 Now Assist 관리자 데이터 공유에서 인스턴스를 옵트아웃 ServiceNow 하도록 선택할 수 있습니다. 해당 기능을 사용하는 Now Assist 모든 인스턴스에 대해 옵트아웃 프로세스를 반복합니다.

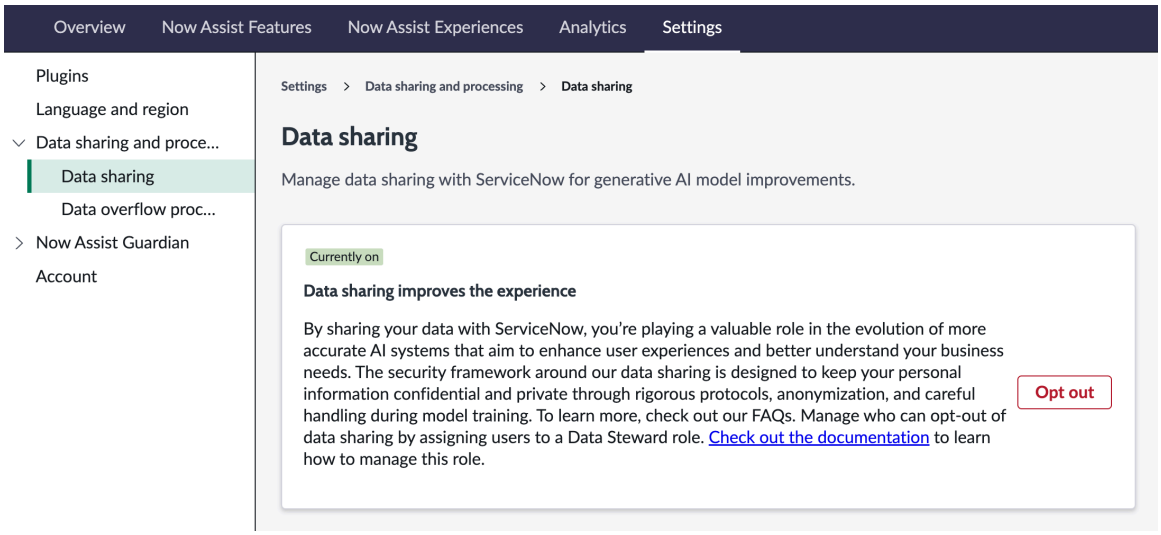
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵트아웃을 처리하는 데 영업일 기준 최대 5일이 소요될 수 있습니다.

프로시저

1. 검색 창 옆 오른쪽 상단에 있는 지구본 아이콘을 선택하고 애플리케이션 범위를 생성형 AI 컨트롤러로 설정하여 현재 세션 범위를 변경합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.

   콘솔에 이미 있는 Now Assist 관리자 경우 설정 탭을 선택합니다.
3. Settings(설정) 패널에서 데이터 공유 및 처리 〉 데이터 공유 탭.



4. 옵트아웃을 선택합니다.
5. 확인 창에서 옵트아웃을 선택합니다.

결과
데이터 공유 기본 설정이 인스턴스에 저장됩니다. 데이터 공유에 다시 옵트인하려면 계정 담당자에게 문의해야 합니다.

Now Assist 개인정보 보호 정책 구성

Now Assist에서 데이터를 익명화하도록 개인정보 보호 정책을 구성합니다.

시작하기 전에
인스턴스에 다음 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다.

데이터 스튜어드가 없는 경우 데이터 스튜어드 역할 할당 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_generative_ai.data_steward

이 태스크 정보
Now Assist 개인정보 보호 정책을 사용하면 Now Assist에서 PII(개인 식별 정보)를 식별하는 방법을 검토하고 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.
2. 탐색 창에서 다음으로 이동 데이터 공유 및 처리 〉 개인정보 보호 정책.
3. 검토하려는 개인정보 보호 정책의 세부 정보 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.

팝업 창에서 정책 상세 정보 및 현재 활성 패턴을 검토합니다.

4. 옵션: 데이터 개인정보 보호에서 편집을 선택합니다.
   Now Assist 정책 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuring Data Privacy for Now Assist .

Now Assist 데이터 오버플로우 처리 구성

트래픽이 많은 기간 동안 Now Assist 데이터가 처리되는 위치를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_generative_ai.data_steward

이 태스크 정보
기본적으로 Now Assist 데이터는 ServiceNow 데이터 센터에서 처리됩니다. 네트워크 트래픽이 많은 기간 동안 데이터를 Microsoft Azure 데이터 센터로 "버스트"하여 일관된 로드 시간을 유지하고 용량 오버플로 오류를 방지할 수 있습니다. 데이터 스튜어드 역할을 가진 사용자는 Now Assist 관리자 콘솔에서 이 동작을 옵트아웃하거나 옵트인할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.
2. 탐색 창에서 다음으로 이동 데이터 공유 및 처리 〉 현재 오버플로우 처리.
3. 옵트아웃 또는 옵트인을 선택합니다.
   인스턴스는 기본적으로 옵트인되어 있습니다. 이 설정은 언제든지 변경할 수 있습니다.

계정 정보 검토 **Now Assist**

Now Assist 콘솔의 Now Assist 관리자 계정 페이지에서 라이선스 세부 정보를 검토하여 사용 가능한 항목에 대한 최신 정보를 알고 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

이 태스크 정보
계정 페이지에서 라이선싱 정보를 검토하여 권리가 있는 플러그인과 기능 및 해당 상태를 확인할 수 있습니다.

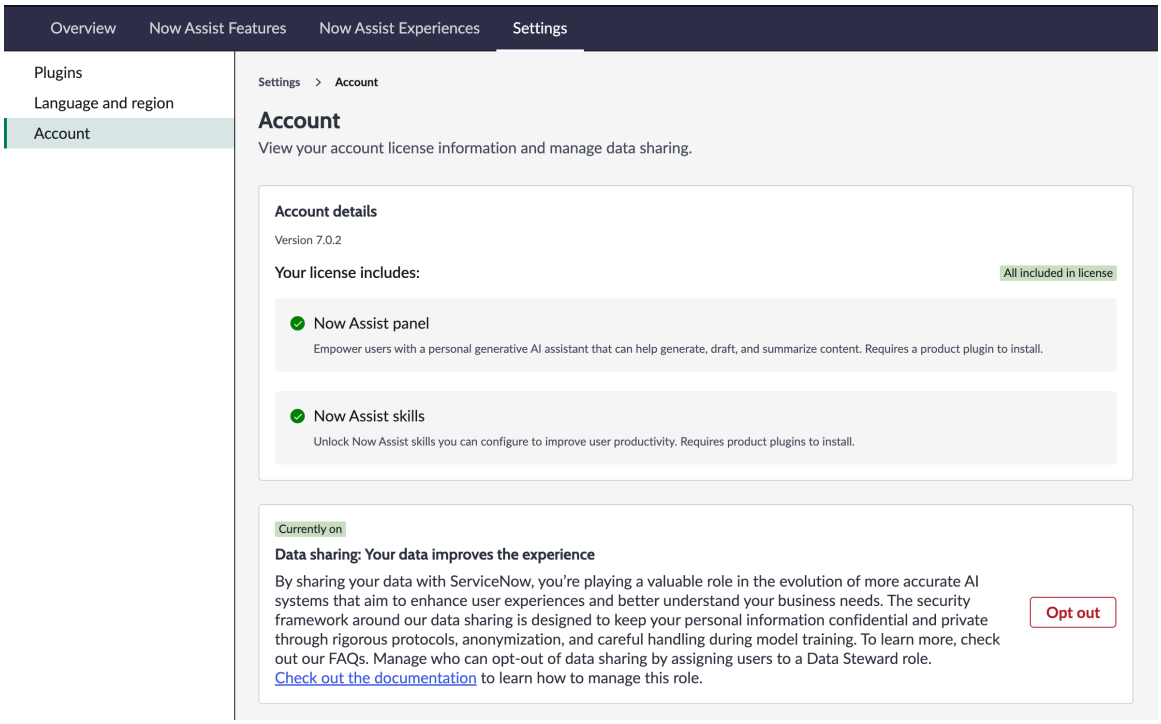
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.

   콘솔에 이미 있는 Now Assist 관리자 경우 설정 탭을 선택합니다.

2. 설정 페이지에서 계정을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 패널의 계정 상세 정보 섹션에서 라이센스에 Now Assist 포함된 항목을 검토합니다.

다음에 수행할 작업
에서 ServiceNow AI Platform생성형 AI 기능을 사용할 수 있도록 워크플로우 애플리케이션에 원하는 Now Assist 기술을 켭니다. 자세한 내용은 설정 및 기능 구성 Now Assist 문서를 참조하십시오.

생성형 AI에 대한 불쾌한 콘텐츠 보호 활성화

불쾌한 콘텐츠 보호 기능을 켜서 기록하고 AI 생성 텍스트 및 대화에서 불쾌한 콘텐츠를 차단하는 옵션을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

이 태스크 정보
생성형 AI는 확률론적이므로 출력은 확률을 기반으로 하며 동일한 입력을 두 번 사용한다고 해서 동일한 출력이 보장되지는 않습니다. AI가 생성한 자료 중 일부는 독성, 성차별 또는 기타 불쾌한 감정으로 인해 잠재적으로 바람직하지 않을 수 있습니다. Now Assist 보호자를 사용하면 불쾌한 것으로 탐지된 모든 자료를 기록할 수 있습니다. 원하는 경우 사용자가 생성된 콘텐츠를 볼 수 없도록 불쾌한 자료를 차단할 수도 있습니다. 대신 불쾌감을 주는 자료가 감지되어 차단되었다는 메시지가 표시됩니다.

자세한 내용은 Now Assist 보호자 를 참조하십시오.

검토를 위해 로그를 익스포트할 수 있습니다. 이 작업을 수행하는 방법에 대한 지침은 Now Assist 보호자 로그 내보내기를 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.

2. 측면 패널에서 **Now Assist** 보호자 〉 불쾌한 콘텐츠 탐지 탭.

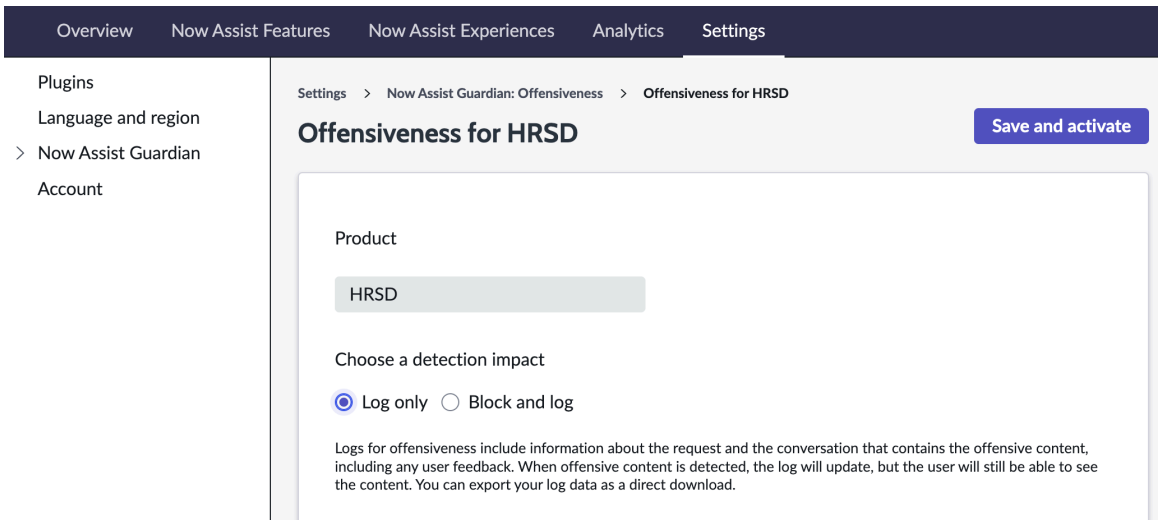
3. 사용 가능 탭으로 이동하여 선택할 수 있는 워크플로우를 확인합니다.

불쾌한 콘텐츠 가드레일이 이미 활성화되어 있는 경우 활성 탭에 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. 불쾌한 콘텐츠 보호 기능을 사용하려는 워크플로우에 대해 활성화 를 선택합니다.
5. 영향 탐지를 선택합니다.

   Now Assist 보호자는 불쾌한 콘텐츠가 탐지되거나 불쾌한 콘텐츠 보호가 활성화된 경우 생성됩니다. 사용자의 콘텐츠를 차단할지 여부를 선택할 수도 있습니다. 콘텐츠를 차단하도록 선택하면 사용자에게 불쾌한 콘텐츠가 생성되는 대신 차단되었음을 설명하는 표준화된 메시지가 표시됩니다.



6. 저장을 선택합니다.

결과
선택한 워크플로우에 대해 인스턴스에서 Now Assist 보호자의 불쾌한 콘텐츠 가드레일이 활성화됩니다.

다음에 수행할 작업
인스턴스에서 활성화한 모든 Now Assist 애플리케이션에 대해 불쾌한 콘텐츠 보호 기능을 활성화할 수 있습니다. 탐지 영향을 변경하려면 활성 워크플로 목록에서 추가 옵션(⋮)을 선택하고 편집을 선택할 수 있습니다.

추가 옵션을 선택하고 비활성화를 선택하여 언제든지 워크플로우에 대한 불쾌한 콘텐츠 보호 기능을 비활성화할 수 있습니다.

프롬프트 삽입 공격 보호 구성

AI 생성 텍스트 및 대화에 대한 프롬프트 삽입 공격 보호를 활성화하거나 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

이 태스크 정보
프롬프트 삽입 공격은 사이버 보안 공격의 한 유형으로, 누군가가 LLM의 초기 지침을 무시하여 의도하지 않은 동작을 유발하려고 합니다. Now Assist 보호자는 이러한 공격 시도를 탐지하고 로깅할 수 있으며, 공격이 시도된 후 AI 생성 응답을 차단할지 여부를 선택할 수 있습니다.

자세한 내용은 Now Assist 보호자 를 참조하십시오.

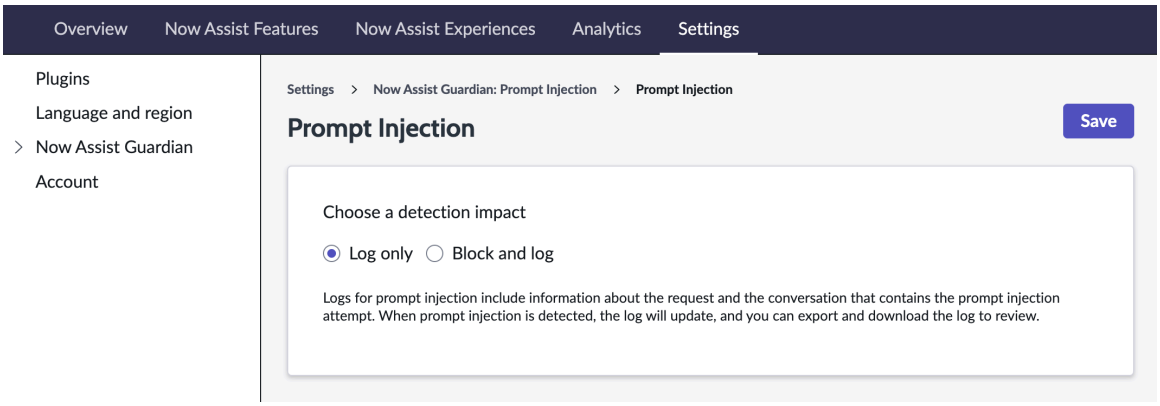
검토를 위해 로그를 익스포트할 수 있습니다. 이 작업을 수행하는 방법에 대한 지침은 Now Assist 보호자 로그 내보내기를 참조하세요.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.
2. 측면 패널에서 다음으로 이동합니다. **Now Assist** 보호자 〉 프롬프트 삽입.
3. 프롬프트 삽입 공격 보호의 활성 상태를 변경하려면 토글을 선택합니다.
4. 옵션: 탐지 영향**(Detection impact)**에서 옵션 아이콘(옵션(Options) ⋮)을 선택한 다음 편집**(Edit)**을 선택하여 탐지 영향을 변경합니다.

   (Optional) 프롬프트 삽입 공격을 차단할지, 기록할지 선택할 수 있습니다.



결과
인스턴스에서 프롬프트 삽입 공격 보호가 활성화되어 있는지 여부를 구성하고 시도 시 Now Assist 보호자가 수행할 작업을 결정했습니다.

중요한 주제 필터 구성

가상 에이전트 대화에서 특정 주제 자료가 탐지된 경우 사용자를 다른 주제로 리디렉션하도록 필터를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

이 태스크 정보
특정 주제의 경우 생성형 AI와 대화를 계속하는 대신 HR 케이스를 생성하거나 라이브 에이전트와 대화하도록 사용자를 리디렉션할 수 있습니다. Now Assist 보호자가 리디렉션을 탐지하고 활성화할 주체 유형을 활성화하고 구성할 수 있습니다.

자세한 내용은 Now Assist 보호자 를 참조하십시오.

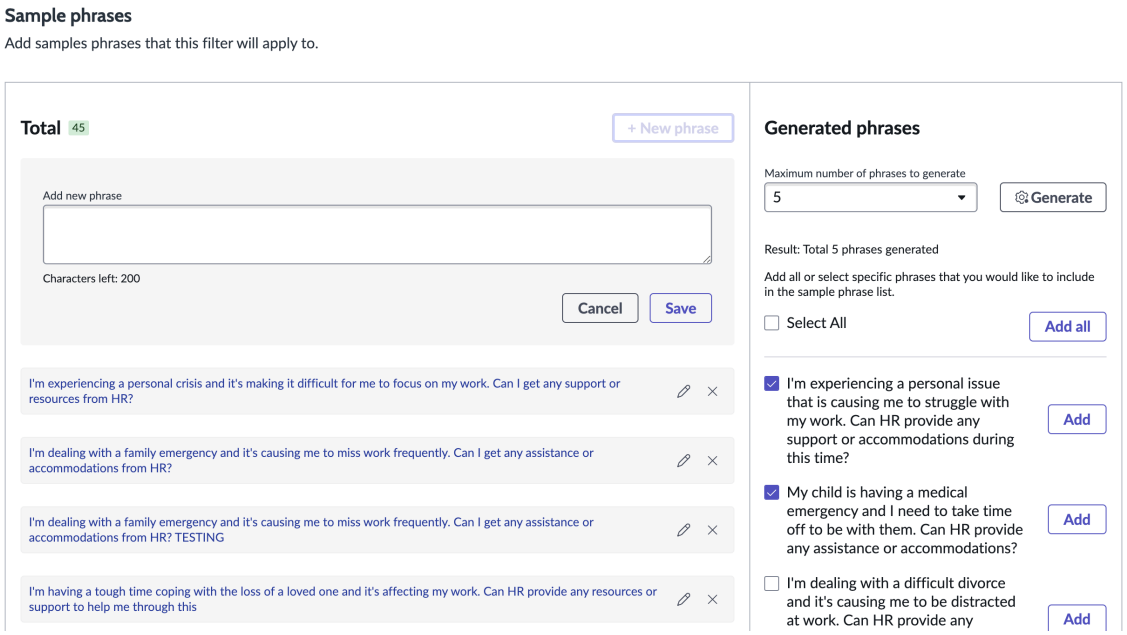
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.
2. 다음으로 이동 **Now Assist** 보호자 〉 필터.
3. 사용 가능 탭으로 이동하여 사용 가능한 필터를 확인합니다.
4. 사용하려는 필터에서 활성화 를 선택합니다.
5. 샘플 구문을 검토하고 생성합니다.

   샘플 구문은 LLM에 필터로 탐지해야 하는 텍스트의 종류를 알려줍니다. 샘플 구문을 많이 제공할수록 LLM이 이러한 주제를 더 정확하게 포착할 수 있습니다. 연필 아이콘을 선택하여 기존 샘플 구문을 편집하고 삭제 아이콘을 사용하여 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.

새 샘플 구문을 추가하는 방법에는 두 가지가 있습니다. 구를 수동으로 추가하려면 새 구를 선택하고, 텍스트 상자에 텍스트를 입력하고, 저장을 선택하여 목록에 추가합니다. 생성 샘플 패널로 이동하여 생성할 구문 수를 선택하고 생성을 선택하여 생성 AI를 사용하여 샘플 구문을 생성할 수도 있습니다. 구가 생성되면 추가를 선택하여 샘플 구를 추가하거나 확인란을 사용하여 구를 선택하고 모두 추가를 선택하여 선택한 모든 구를 추가합니다.



6. 저장 및 계속을 선택합니다.
7. 가상 에이전트 이름 옆에 있는 확인란을 선택하여 중요한 주제 필터를 활성화할 가상 에이전트를 선택합니다.
8. 저장 및 계속을 선택합니다.
9. 필터가 탐지되는 경우에 대한 대체 주제를 검토합니다.

   기본적으로 중요한 주제가 탐지되면 사용자는 민감도 탐지: 대체 주제로 리디렉션되어 사용자가 HR 케이스를 만들거나 라이브 에이전트와 대화하도록 권장합니다. 안내 설정에서 주제를 미리 볼 수 있습니다.
10. 저장 및 계속을 선택합니다.
11. 최종 단계에서 필터 설정에 대한 선택 항목을 검토합니다.

    변경하려는 경우 단계 탐색 패널을 사용하여 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.
12. 활성화를 선택하여 필터를 활성화합니다.

결과
선택한 필터에 대해 인스턴스에서 민감한 주제 리디렉션이 활성화되어 있습니다. 필터는 Now Assist 보호자 설정에서 필터 섹션의 활성 탭에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
나중에 구성을 변경하려면 Now Assist 보호자 설정 옵션의 활성 탭으로 이동하고 작업 열에서 추가 작업 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.

Now Assist 보호자 로그 익스포트

Now Assist 보호자에서 로그를 익스포트하여 다양한 가드레일이 탐지되고 사용되는 빈도에 대한 인사이트를 얻습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

이 태스크 정보
Now Assist 보호자는 사용 가능한 가드레일 세 개 모두에 대한 로그를 생성합니다. 로그를 검토하면 불쾌한 콘텐츠가 생성되거나, 프롬프트 삽입 공격 시도가 발생하거나, 민감한 주제가 탐지되는 빈도를 확인하는 데 도움이 됩니다.

자세한 내용은 Now Assist 보호자 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.
2. 추가 옵션 메뉴 항목(⋮)을 사용하고 익스포트를 선택합니다.
   a. 불쾌한 콘텐츠 가드레일을 보려면 다음으로 이동하십시오. **Now Assist** 보호자 〉 불쾌한 콘텐츠 탐지.

      활성 탭의 목록을 사용하여 로그를 익스포트할 워크플로우를 선택합니다.

   b. 프롬프트 삽입 가드레일을 보려면 다음으로 이동하십시오. **Now Assist** 보호자 〉 프롬프트 삽입.

   c. 민감한 주제의 경우 다음으로 이동하십시오. **Now Assist** 보호자 〉 필터.

결과
로그가 .csv 파일로 컴퓨터에 내보내집니다.

다음에 수행할 작업
로그 데이터가 표시되지 않으면 가드레일이 아직 트리거되지 않았을 가능성이 큽니다. 데이터를 볼 수 있어야 한다고 생각하지만 그렇지 않은 경우 에 문의하십시오 Now Support.

모델 제공자 관리

다양한 Now Assist 기술에 사용되는 LLM(대규모 언어 모델) 제공자에 액세스하고 선택합니다. 선택 사항은 역량 내의 모든 기술에 영향을 미칩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

모델 제공자 선택을 활성화하려면 해당 지역에서 기술을 사용할 수 있는지 확인하십시오. 승인된 모델 제공자에 대한 구성 통제와 특정 지역에 대한 해당 규정 준수 기술은 AI 관리자가 승인 AI 컨트롤 타워 합니다. 예를 들어 Q&A Genius 결과에 대한 Now Assist 모델 공급자를 업데이트하려면 대화 기술 아래의 모든 기술을 해당 지역에서 사용할 수 있고 활성 상태인지 확인합니다.

설정에 따라 AI 컨트롤 타워 모델 제공자 선택은 의 Now Assist 관리자기술, 기술 그룹 및 인스턴스 수준을 포함하여 여러 수준에서 사용할 수 있습니다. 따라서 기술이 규정을 준수하지 않거나 특정 지역에서 Now Assist 관리자 모델 제공자를 사용할 수 없는 경우 콘솔은 모델 제공자 선택을 진행하기 위한 승인 권한을 구하는 대체 지역 범위 옵션을 관리자 가상 사용자에게 제공합니다. 예: 특정 Now Assist 기술을 사용하기 위해 다른 모델 공급자로 전환하기로 선택합니다. 기술이 작동하려면 지역 범위를 전역 위치로 변경해야 합니다. 여기서는 지역 범위 변경에 동의한 후에만 진행할 수 있습니다.

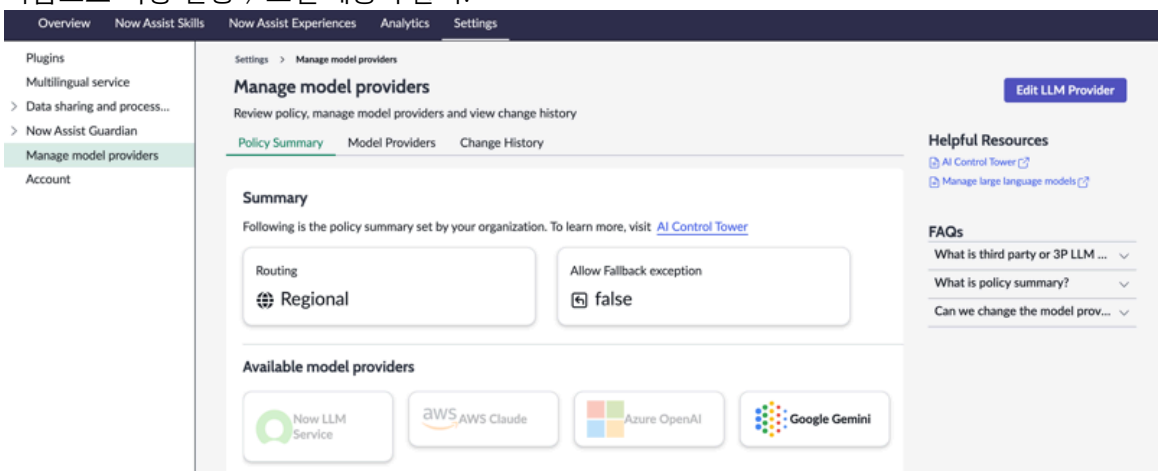
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
규제 시장의 경우:

- **LLM** 관리 옵션은 사용자 인터페이스에서 고객에게 Now Assist 관리자 제공되지 않습니다.
- 기술만 Now LLM 서비스 고객에게 제공됩니다. 외부 제공자(예: Azure)를 활용하는 모든 기술은 콘솔에서 숨겨집니다 Now Assist 관리자 . NSC 지역을 제외하고 사용자는 기술 활용 Azure OpenAI 을 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.
2. 다음으로 이동 설정 〉 모델 제공자 관리.



3. 모델 제공자 관리 페이지에서 다음 사항을 검토합니다.
   - 규정 미준수 모델 제공자를 사용하는 기술에 대해 조직에서 설정한 정책 요약입니다.

     주:
     라우팅 및 대체 예외 세부 정보를 기록해 둡니다. 이러한 상세 정보도 구성에서 파생됩니다 AI 컨트롤 타워 . AI 관리자가 설정한 대체 예외 및 기타 통제에 대해 자세히 알아보려면 을 참조하십시오 .

   - 기술 및 기술 그룹에 할당된 모델 제공자입니다 Now Assist .
   - 변경 이력 탭에서 AI 스튜어드 AI 컨트롤 타워 에 의한 정책 및 기술 업데이트.

모델 제공자 편집

기본값 Now LLM 서비스을 포함하여 지원되는 외부 공급업체 모델 제공자 목록에서 기술, 기술 그룹 또는 인스턴스 수준에서 모델 제공자를 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 설정.
2. 다음으로 이동 설정 〉 모델 제공자 관리.
3. LLM을 Now Assist 업데이트하려는 기술을 **LLM** 제공자 편집을 선택합니다.
4. 인스턴스의 모델 제공자를 편집하거나 사용자 지정하여 기술 또는 기술 그룹 수준에서 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.

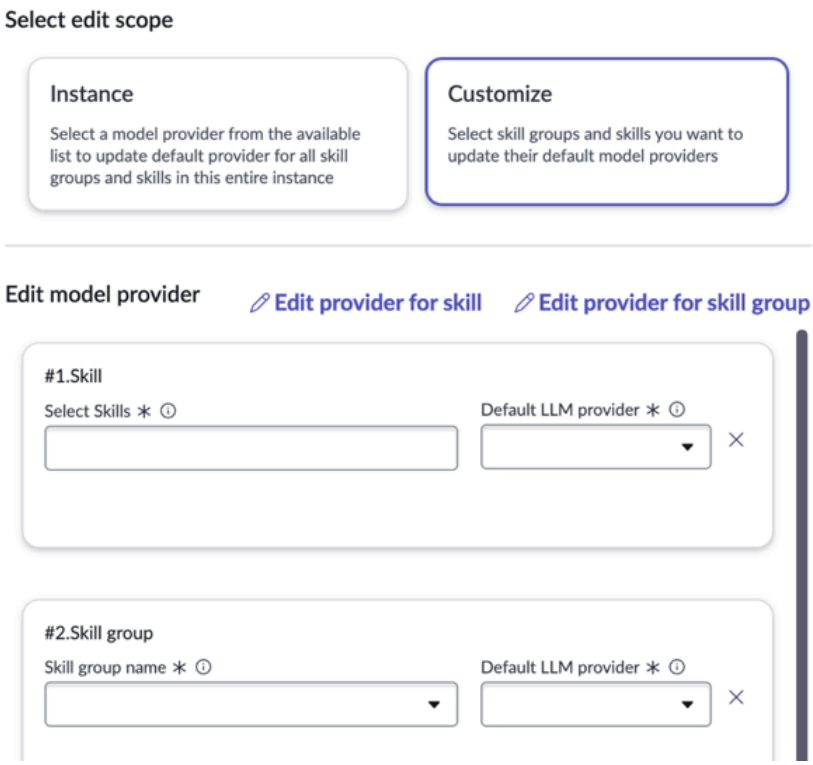
5. 인스턴스 범위를 선택하여 인스턴스의 모든 기술 및 기술 그룹에 대한 모델 제공자를 업데이트합니다.

   a. 기본 모델 제공자를 선택하고 저장 및 활성화를 선택하여 선택 항목을 업데이트합니다.
   영향을 받는 기술과 기술 그룹이 함께 표시됩니다.

   b. 저장을 선택하여 모델 제공자를 업데이트합니다.
   변경 및 영향을 검토했다면 확인 메시지가 나타납니다.

   > 주:
   > 계약 수락 메시지는 처음 사용하는 사용자에게만 표시됩니다.

6. 인스턴스 수준 모델 제공자를 선택한 후 기술 또는 기술 그룹에 대한 모델 제공자를 편집합니다.
   이 커스터마이제이션은 인스턴스 수준 선택을 재정의합니다.
7. 사용자 지정을 선택하여 특정 기술 또는 기술 그룹에 대한 모델 제공자를 선택합니다.



   a. 특정 기술 또는 기술 그룹에 대한 기본 모델 제공자 를 선택합니다.
   기술 그룹을 **AI** 에이전트 로 선택하여 가상 에이전트의 **Now Assist**에 대한 모델 제공자를 변경합니다.

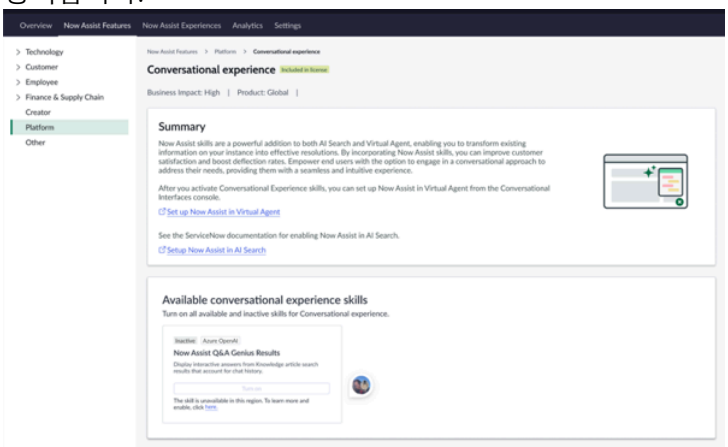
   b. 저장 및 활성화를 선택하여 선택 항목을 업데이트합니다.

   > 주:
   > 웹 검색 AI 검색 답변 기술은 LLM 제공자인 Google Gemini와만 호환됩니다. 이 기술에 대한 LLM 제공자를 Azure OpenAI로 변경하려면 다음을 참조하십시오 웹 검색을 위한 AI 검색 답변 기능 구성 .

8. 취소, 되돌리려면 돌아가기 또는 예, 활성화를 선택하여 업데이트를 저장합니다.
   모델 제공자 변경이 성공적으로 업데이트되거나 실패한 기술의 상태 요약이 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. 동의 모달 메시지를 검토하고 수락하여 선택한 모델 제공자의 지역 범위를 변경하기 위한 약관에 동의합니다.



특정 모델 제공업체에 대해 제한된 특정 시장 지역이 있습니다. 선택한 모델 제공자를 사용할 수 있으려면 기술이 전역 위치로 지역 범위를 변경해야 합니다.

10. 동의함을 선택하여 선택 항목을 수락하고 적용합니다.
모델 제공자 선택을 확인하는 메시지가 나타납니다. 선택 항목은 해당 역량 내의 기술 중 선택 항목으로 업데이트되지 않은 기술이 있는 경우에도 알려줍니다.

> **주:**
> 인스턴스 수준에서 모델 제공자를 업데이트하면 기술 및 기술 수준 사용자 지정을 덮어씁니다.

패널에 음성 **Now Assist** 입력 사용

패널의 접근성을 높일 수 있도록 사용자와 패널과 Now Assist 상호작용할 때 음성을 사용할 수 있는 옵션을 제공합니다. 음성 입력을 사용하면 키보드를 사용하지 않고도 패널을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
Now Assist 패널을 사용하는 기술이 있는 Now Assist 애플리케이션을 하나 이상 설치해야 합니다. 지원되는 기술에 대한 자세한 내용은 Now Assist 패널을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_generative_ai.nsa_admin

이 태스크 정보
패널에서 사용자에게 음성 입력을 사용할 수 있는 옵션을 제공할 수 있습니다 Now Assist . 이 기능은 영어로 Now Assist 기술과 상호작용할 수 있는 추가 입력 방법을 제공합니다. 활성화되면 사용자는 **Now Assist** 패널에서 음성 입력 활성화를 토글하여 개인 접근성 기본 설정에서 이 기능을 활성화하도록 선택할 수 있습니다. 개인 접근성 기본 설정 구성에 대한 자세한 내용은 Next Experience 접근성 기본 설정 구성을 참조하십시오.

음성-텍스트 입력은 이동 장애가 있는 사용자가 키보드를 사용하지 않고 생성형 AI 기술에 액세스하는 데 도움이 될 수 있습니다. 이 기능은 시각 장애인 또는 저시력 사용자, 신경 다양성이 있는 사용자, 비원어민 및 현장 서비스 에이전트와 같이 이동 중인 모바일 사용자에게도 유용할 수 있습니다.

규제 대상 국가에서는 음성 입력 기능이 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 **Now Assist** 환경.

   콘솔에 이미 있는 Now Assist 관리자 경우 경험 페이지로 이동합니다 Now Assist .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. Now Assist 패널 탭으로 이동합니다.
3. 설정 섹션에서 음성 입력에 대한 토글을 켭니다.

결과
사용자는 넥스트 경험 접근성 기본 설정에서 음성을 사용하여 패널과 Now Assist 상호작용할 수 있는지 여부를 선택할 수 있습니다.

를 사용하여 설치 및 구성 문제 해결 **Now Assist**

이 검사 목록을 사용하여 구성의 문제 또는 격차를 Now Assist 해결합니다.

기능별 **Now Assist** 일반적인 문제

기능	문제	솔루션
AI 에이전트	에이전트 스포크를 찾을 수 없습니다.	Now Assist 에서 ServiceNow Storefor Spokes 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 Now Assist for Integration Hub 문서를 참조하십시오.
AI 검색	외부 콘텐츠는 검색 결과에 포함되지 않습니다.	외부 콘텐츠 커넥터를 사용하여 검색 결과에 다른 소스를 포함할 수 있습니다. 자세한 내용은 External Content Connectors 문서를 참조하십시오.
AI 검색	Now Assist Genius AI 검색 결과가 표시되지 않습니다.	1. 및 Now Assist 인이 AI 검색 설치 및 구성되어 있는지 AI 검색 확인합니다. 2. 모든 Now Assist 플러그인이 최신 버전인지 확인합니다. 3. 플러그인을 복구해 보십시오.
지식 문서	지식 문서를 생성할 수 없습니다.	1. 이 지식 관리 설치되고 구성되어 있는지 Now Assist 확인합니다. 2. 모든 Now Assist 플러그인이 최신 버전인지 확인합니다. 3. 지식 생성 기술이 활성화되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 기술 활성화 Now Assist 문서를 참조하십시오. 4. 플러그인을 복구해 보십시오.
지식 문서	KB 생성 팝업이 코어 UI에 표시되지 않습니다.	Now Assist 양식 지식 관리 사용자 지정으로 인해 양식 레이아웃에서 포매터가 누락될 수 있습니다. 자세한 내용은 KB1710178 참조하십시오.
Now Assist 애플리케이션	내 구독을 보고 싶습니다.	Product subscriptions overview 문서를 참조하십시오.
Now Assist 패널	패널의 기술에 Now Assist 액세스할 수 없음	기술이 패널에 표시 Now Assist 되도록 구성되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Now Assist 기술 편집 문서를 참조하십시오.
Now Assist 패널	일부 사용자는 질문에 대한 응답을 받지 못합니다.	많은 Now Assist 기술에는 특정 사용자 역할이 필요합니다. 사용자 역할에 활성 기술이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 기술 활성화 Now Assist 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.

기능별 **Now Assist** 일반적인 문제

기능	문제	솔루션
Now Assist 패널	패널에서 기술을 사용할 수 Now Assist 없게 하고 싶습니다.	Now Assist 기술을 구성할 때 패널을 비활성화합니다. 자세한 내용은 Now Assist 기술 편집 문서를 참조하십시오.
Now Assist 패널	패널에서 패널이 Now Assist 비활성화된 옵션은 콘솔에서 회색으로 표시됩니다.Now Assist 관리자	sn_nowassist_admin.user 역할은 읽기 전용 권한을 제공합니다. 사용자의 역할을 취소하거나 변경합니다.
Now Assist 설정	클론 후 오류	영향을 받는 플러그인을 복구해 보십시오. 자세한 내용은 Repair a ServiceNow application 문서를 참조하십시오.
Now Assist 설정	Q&A 결과 기술이 콘솔에 없습니다.Now Assist 관리자	AI 검색을 설정합니다. 자세한 내용은 Configuring AI Search 문서를 참조하십시오.
Now Assist 설정	기능/기술이 누락되었거나 일반적으로 작동하지 않습니다.	• 모든 Now Assist 플러그인이 최신 버전인지 확인합니다. 자세한 내용은 Install an update to a ServiceNow Store application 문서를 참조하십시오. • 버전 및 종속성 요구 사항이 충족되는지 확인합니다. 자세한 내용은 Evaluating version requirements and dependencies 문서를 참조하십시오. • 기술의 경우 콘솔에서 활성 Now Assist 관리자 상태인지 확인합니다. 자세한 내용은 기술 활성화 Now Assist 문서를 참조하십시오. • 사용자에게 기술에 대한 올바른 역할이 있는지 확인합니다. • 웹 브라우저에서 쿠키와 캐시를 지워 보십시오. • 수리를 생성형 AI 컨트롤러시도하십시오. 자세한 내용은 Repair a ServiceNow application 문서를 참조하십시오.
Now Assist 설정	기술을 편집할 수 없음	sn_nowassist_admin.nsa_admin 역할이 있는지 Now Assist 관리자 확인합니다. 기술을 편집하거나 편집할 기술의 사본을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist 기술 편집 및 기술 사본 Now Assist 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.

기능별 **Now Assist** 일반적인 문제

기능	문제	솔루션
Now Assist 설정	누락된 항목, 필드 및 오류	• 모든 Now Assist 플러그인이 최신 버전인지 확인합니다. 자세한 내용은 Install an update to a ServiceNow Store application 문서를 참조하십시오. • 애플리케이션을 복구해 보십시오. 자세한 내용은 Repair a ServiceNow application 문서를 참조하십시오. • 수리를 생성형 AI 컨트롤러시도하십시오. 자세한 내용은 Repair a ServiceNow application 문서를 참조하십시오.
Now Assist 설정	애플리케이션 업그레이드 Now Assist 문제	• 애플리케이션에 대한 라이센스가 있는지 확인합니다. • 애플리케이션이 이전에 설치되지 않은 경우 ServiceNow Store (옵트인)에서 요청합니다. • 애플리케이션이 이전에 설치된 경우 ServiceNow Store 에서 다시 구매해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 Updating applications 문서를 참조하십시오.
Now Assist 설정	레거시 에이전트 작업 공간에서 작동하지 않는 기술	Now Assist 에서는 Legacy Workspace기술을 사용할 수 없습니다. 을(를) 사용하려면 Now Assist업그레이드하십시오서비스 운영 작업 공간.
코드용 Now Assist	코드 제안 보기 안 함	• 기술이 활성 상태인지 확인합니다. 자세한 내용은 기술 활성화 Now Assist 문서를 참조하십시오. • 사용자에게 now.assist.creator 역할이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오. • 자동 완성 기능이 설정되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Generate code with autocomplete 문서를 참조하십시오.
크리에이터용 Now Assist	사용할 수 없거나 작동하지 않는 기술	• 콘솔에서 기술이 활성 Now Assist 관리자 상태인지 확인합니다. • now.assist.creator 역할이 사용자에게 할당되어 있는지 확인합니다. 이 역할은 기본적으로 그룹에는 할당되지 않습니다.
Now Assist 기술 키트	Now Assist 기술 키트 이(가) 내 인스턴스에 표시되지 않습니다.	• 하나 이상의 Now Assist 제품이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Now Assist 플러그인 설치 문서를 참조하십시오. • sn_skill_builder.admin 역할이 사용자에게 할당되어 있는지 확인합니다.
Now Assist 기술 키트	기술은 읽기 전용입니다.	sn_skill_builder.admin 역할이 사용자에게 할당되어 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.

기능별 **Now Assist** 일반적인 문제

기능	문제	솔루션
가상 에이전트의 Now Assist	주제가 예상대로 반환되지 않음	• 주제가 가상 에이전트 활성 상태이고 게시되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 Publish a Virtual Agent topic 문서를 참조하십시오. • 주제에서 LLM 주제 디스커버리를 사용하고 있는지 확인합니다. 에서 사용하는 Now Assist가상 에이전트포털에서는 NLU/키워드 주제를 사용할 수 없습니다. 그러나 NLU/키워드 주제를 LLM으로 마이그레이션할 수 있습니다. 자세한 내용은 Migrating NLU/keyword Virtual Agent topics to LLM topics 문서를 참조하십시오.
가상 에이전트의 Now Assist	포털에 주제를 추가할 수 없음	주제에서 LLM 주제 디스커버리를 사용하고 있는지 확인합니다. 에서 가상 에이전트사용하는 Now Assist 포털에 NLU/키워드 주제를 추가할 수 없습니다. 그러나 이러한 주제를 LLM으로 마이그레이션할 수 있습니다. 자세한 내용은 Migrating NLU/keyword Virtual Agent topics to LLM topics 문서를 참조하십시오.
가상 에이전트의 Now Assist	구성 문제	1. 플러그인이 최신 버전인지 확인합니다. 자세한 내용은 Install an update to a ServiceNow Store application 문서를 참조하십시오. 2. 안내 설정에 따라 설치하고 구성합니다. 자세한 내용은 Configuring assistants overview 문서를 참조하십시오.
가상 에이전트의 Now Assist	설정에서 대체 옵션을 선택할 수 없습니다.	사용자 지정 대체 주제를 사용하는 경우 안내 설정에서 이 옵션을 사용하지 못할 수 있습니다. 자세한 내용은 KB1760362: Now Assist 채팅 설정에서 대체 옵션을 설정할 수 없음을 참조하십시오. 문서를 보려면 로그인해야 할 수 있습니다.
가상 에이전트의 Now Assist	채팅에 검색 결과가 표시되지 않음	• 모든 Now Assist 플러그인이 최신 버전인지 확인합니다. 자세한 내용은 Install an update to a ServiceNow Store application 문서를 참조하십시오. • 및 Now Assist 인이 AI 검색 설정되고 구성되어 있는지 AI 검색 확인합니다. 자세한 내용은 Configuring AI Search 및 Install Now Assist in AI Search 문서를 참조하십시오.

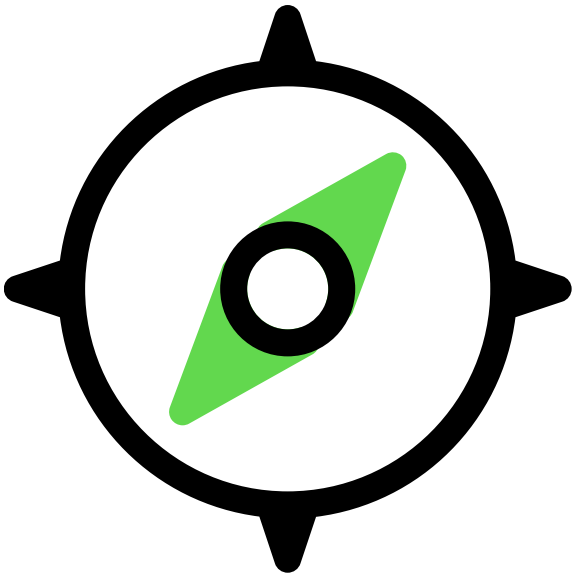
성능 분석 **Now Assist**

Now Assist 분석 대시보드를 사용하여 에서 Now Assist제공하는 생성형 AI 기능 및 역량의 사용량과 성능을 모니터링합니다.

https://player.vimeo.com/video/1063716199?h=247ef99aa4&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.

탐색



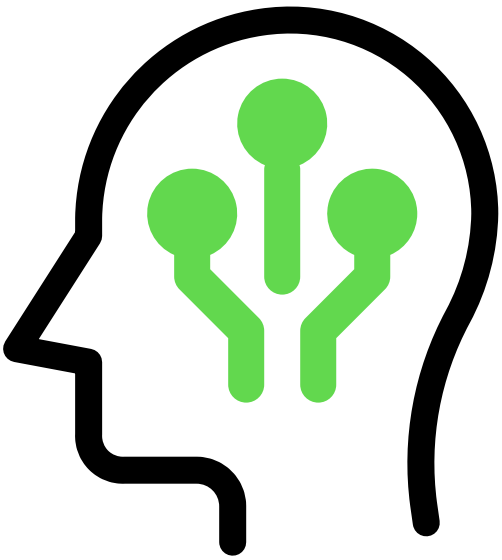
Now Learning에서 Virtual Agent에 관해 Now Assist 분석

구성



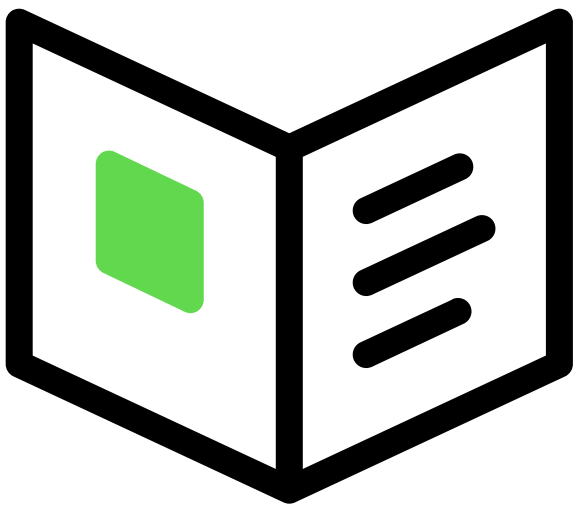
Now Assist 분석 구성

사용



Now Assist 분석 사용

참조



에서 사용자 역할에 대해 알아보기 Now Assist 분석

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

문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 자원을 살펴보십시오. 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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. 고객은 다음에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다. Now Assist 옵트아웃 페이지.

Now Assist 분석 탐색

뷰어 또는 Now Assist 분석 관리자 역할을 가진 Now Assist 분석 사용자가 에서 Now Assist제공하는 생성형 AI 기능 및 역량의 사용량, 값 및 성능을 모니터링할 수 있는 방법에 대해 Now Assist 분석 알아봅니다.

Now Assist 분석 개요

대시보드는 Now Assist 분석 경험을 기반으로 플랫폼 분석 구축됩니다. 대시보드에는 컨텍스트 메뉴 및 검색을 포함하여 Now Assist 가디언Now Assist 구현의 사용량, 가치 및 성능에 대한 실행 가능한 인사이트를 제공하는 표시기와 세부 항목이 포함되어 있습니다Now Assist.

Now Assist 분석 사용자

사용자

사용자	설명
Now Assist 분석 관리자	Now Assist 분석관리자는 컨텍스트 Now Assist 메뉴 및 검색을 포함하여 Now Assist 가디언구현의 Now Assist 사용량, 가치 및 성능을 모니터링합니다. 또한 개별 기술 사용 및 성과 표시기를 볼 수 있도록 기술-대시보드 매핑을 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.

사용자

사용자	설명
Now Assist 분석 Viewer	대시보드 페이지를 보고 사용량 및 성과 표시기를 모니터링합니다.

Now Assist 분석 이점

Now Assist 분석 이점

이점	기능	사용자
, 기술 성능Now Assist 가디언Now Assist, , 컨텍스트 메뉴 및 검색의 사용량, 가치 및 채택을 Now Assist모니터링합니다.	• 사용 및 채택 • 셀프 서비스 성능 • 기술 성능 • Now Assist 가디언 분석 • Now Assist 상황에 맞는 메뉴 분석 • 사용자 검색 분석기 • Now Assist 가치 인사이트	Now Assist 분석 관리자 또는 Now Assist 분석 뷰어

다음으로 살펴볼 내용

Now Assist 분석 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Now Assist 분석 구성
- Now Assist 분석 사용
- Now Assist 분석 참조

Now Assist 분석 구성

Now Assist 분석 의 Now Assist사용량, 값 및 성과 표시기를 표시하도록 대시보드를 구성합니다.

구성 개요

Now Assist 분석 를 사용하려면 인스턴스에 하나 이상의 Now Assist 애플리케이션(예 CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist:)을 설치하고 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Now Assist 분석 설치 문서를 참조하십시오.

다음은 기술을 대시보드에 매핑 Now Assist 하는 데 사용되는 선택적 구성 작업입니다.

대시보드에 기술 매핑 을 클릭하여 기술 사용량 및 성과 표시기를 봅니다.

Now Assist 분석 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션을 사용하여 Now Assist 애플리케이션(sn_na_analytics)을 Now Assist 분석 설치할 수 있습니다.

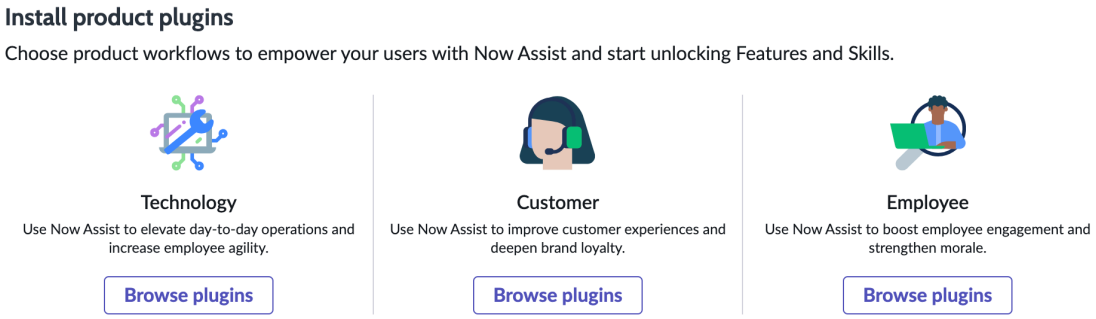
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치 요구 사항

패치 0 이상이어야 합니다 Yokohama .

Now Assist 분석 는 모든 Now Assist 애플리케이션에 대한 의존성으로 포함됩니다. 애플리케이션을 직접 설치하지 않는 것이 좋습니다. 대신 콘솔에서 응용 ServiceNow Store프로그램을 Now Assist 관리자 설치하거나 Now Assist . 자세한 내용은 Now Assist 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

Now Assist 관리자 콘솔 플러그인 설치



호환성 매트릭스

Now Assist 분석 에 대한 종속성 Now Assist 관리자이 있습니다. 다음 호환성 매트릭스에 따라 호환되는 버전의 콘솔이 Now Assist 관리자 있는지 확인하십시오.

Now Assist 분석 버전	Now Assist 관리자 콘솔 버전	릴리스
Now Assist 분석 2.0.14	Now Assist 관리자 5.0.7	Yokohama 패치 1
Now Assist 분석 1.1.11	Now Assist 관리자 4.1.16	Yokohama 패치 0

대시보드에 기술 매핑

Now Assist 대시보드에 기술을 매핑하여 기술 성과 표시기 및 기술 상세 정보를 봅니다.

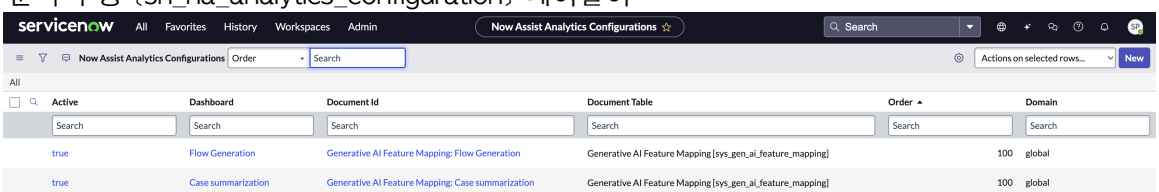
시작하기 전에
대시보드는 동일한 도메인의 기술과 매핑해야 합니다.

> **주:**
> 대시보드에만 기술을 매핑할 수 있습니다. 기능(여러 기술로 구성된) 매핑은 현재 지원되지 않습니다.
>
> 기술을 사용자 지정 대시보드에 매핑하는 경우 대시보드에 대한 적절한 접근 권한을 공유해야 합니다. 자세한 내용은 Share a Platform Analytics dashboard 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_na_analytics.admin 및 sn_nowassist_admin.nsa_admin

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 메뉴를 선택하고 sn_na_analytics_configuration.list# 입력합니다. Now Assist 분석 구성 〔sn_na_analytics_configuration〕 테이블이



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. 새로 만들기를 선택하여 새 매핑을 만듭니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

Now Assist 분석 구성 기록 양식

필드	설명
대시보드	기술에 매핑할 대시보드입니다. 조회 아이콘(.)을 사용하여 대시보드를 검색하고 선택합니다.
애플리케이션	기록을 포함하는 애플리케이션입니다.
문서 테이블	구성된 기술이 포함되어 있는 테이블입니다. 조회 아이콘(.)을 사용하여 Now Assist 기술 구성〔sn_nowassist_skill_config〕테이블을 검색하고 선택합니다.
문서 ID	대시보드에 매핑할 기술입니다. 조회 아이콘(.)을 사용하여 대시보드에 매핑할 기술을 검색하고 선택합니다.
활성	매핑을 사용하거나 사용하지 않도록 설정하는 데 사용되는 확인란입니다.
순서	여러 기술이 동일한 대시보드에 매핑되는 경우 매핑의 우선순위를 결정하는 설정 순서입니다.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
매핑을 완료한 후 기술 상세 정보 페이지로 이동하여 드롭다운 목록에서 기술을 선택하여 매핑된 대시보드가 표시되는지 확인합니다.

Now Assist 분석 사용

대시보드는 Now Assist 분석 인스턴스에서 활성화된 생성형 AI 기능, 역량 및 기술의 성능을 모니터링하는 데 도움이 되는 표시기와 세부 항목을 제공합니다.

다음으로 이동하여 대시보드에 액세스 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 분석. 대시보드를 보려면 Now Assist 분석 관리자〔sn_na_analytics_admin〕또는 Now Assist 분석 뷰어〔sn_na_analytics_viewer〕역할이 있어야 합니다. 다음 섹션에서는 대시보드 페이지에 대해 자세히 설명합니다.

사용 및 채택

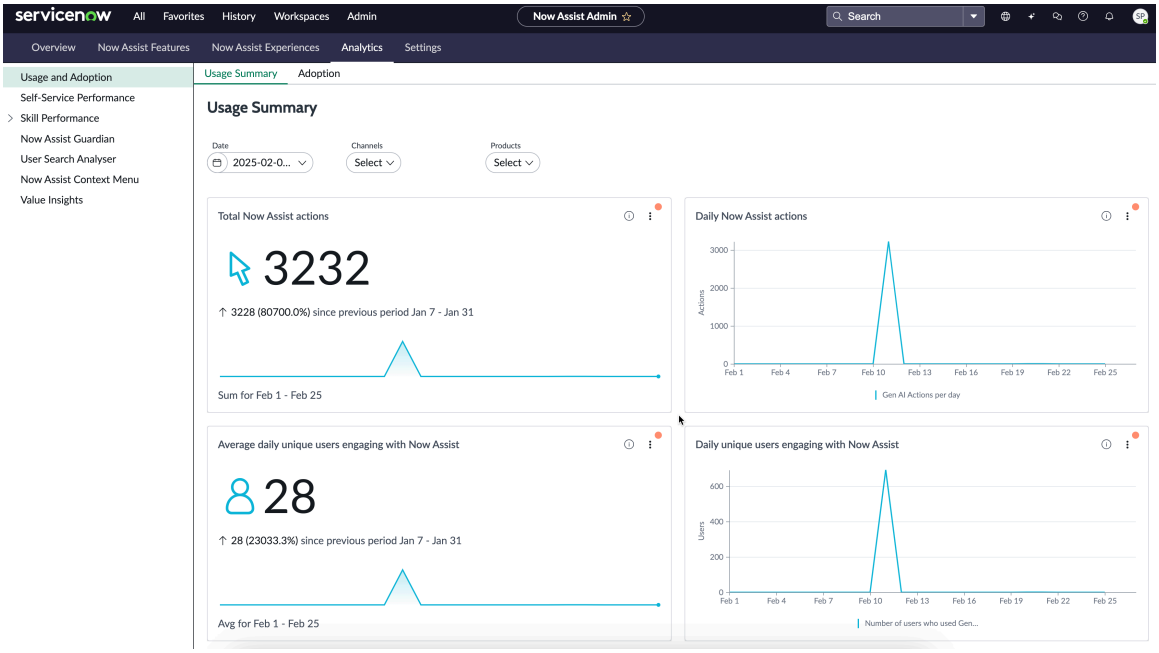
사용 및 채택 대시보드 페이지에는 조직의 채택 Now Assist 을 평가하는 데 도움이 되는 주요 사용 및 성과 표시기가 포함되어 있습니다.

사용량 및 채택 대시보드 페이지는 대시보드의 방문 페이지입니다. 사용량 및 채택 대시보드 페이지에는 사용량 요약 및 채택에 대한 인사이트를 제공하는 두 개의 탭이 있습니다.

사용 요약 페이지에는 총 및 일일 Now Assist 작업, 기술 분포 및 참여 추세, 에 참여 Now Assist한 일일 고유 사용자에 대한 표시기가 포함되어 있습니다. 채택 페이지에서는 사용량이 가장 많은 Now Assist 부서, 부서별 작업 비교, 피드백 및 오류 상세 정보를 추적합니다. 날짜 범위, 채널 및 제품 필터를 사용하여 선택한 기간, Now Assist 채널 및 제품에 대한 사용량 및 채택 표시기를 각각 봅니다. 기본 날짜 범위는 30일입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 및 채택 대시보드 페이지



사용량 및 채택 대시보드 페이지의 표시기는 다음과 같은 인사이트를 제공합니다. 페이지의 각 표시기 뒤에 있는 데이터 소스 및 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 분석 대시보드 표시기 상세 정보 .

- 선택한 기간의 기술 계약 추세를 통해 더 자주 또는 덜 자주 사용된 기술을 확인할 수 있습니다.
- 선택한 기간의 총 및 일일 작업은 실행된 작업의 규모 Now Assist 를 표시할 수 있습니다. 비주얼리제이션의 추세선은 참여율이 증가하거나 감소하는 기간을 보여줍니다.
- 평균 및 일일 고유 사용자는 에 대한 사용자 참여를 표시할 수 있습니다 Now Assist.

사용 요약 표시기

총 Now Assist 작업 수

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위의 총 작업 수가 Now Assist 표시됩니다. 기술의 단일 사용은 Now Assist 작업을 나타냅니다. 제품 또는 Now Assist 채널별 작업 수를 보려면 필터 조합을 선택합니다. 예를 들어 제품에 대해 CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist 인 가상 에이전트 채널을 통해 Now Assist 실행된 작업 수를 Now Assist 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.

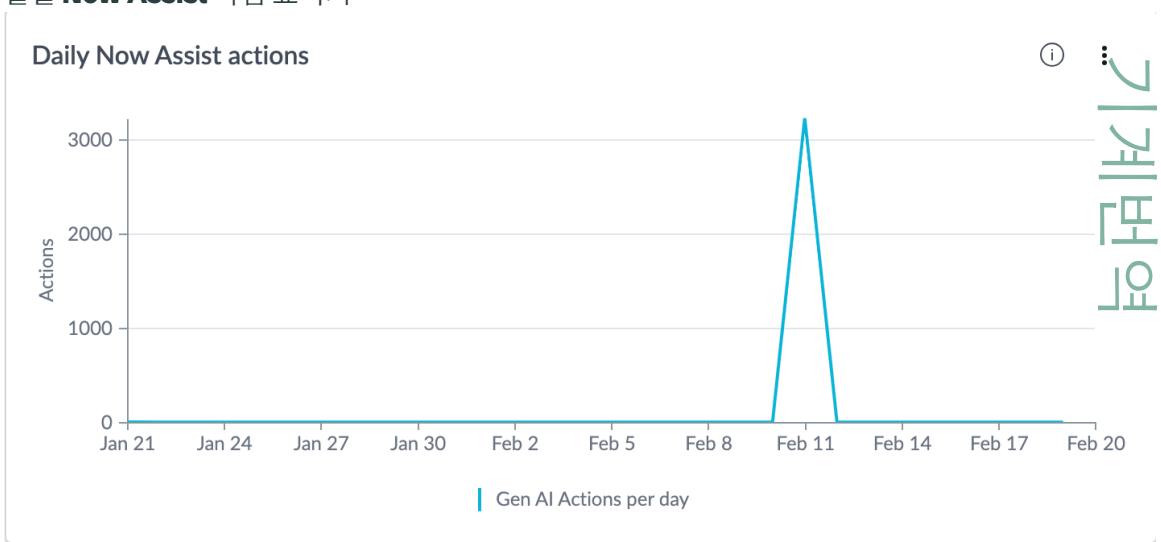
총 **Now Assist** 작업 표시기



일일 Now Assist 작업

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 매일 실행된 작업 수가 Now Assist 표시됩니다.

일일 **Now Assist** 작업 표시기



에 참여하는 평균 일일 순 사용자 Now Assist

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 작업에 참여 Now Assist 한 평균 일일 고유 사용자 수가 표시됩니다. 평균 일일 고유 사용자 수는 선택한 Now Assist 제품 및 채널 전반의 참여 수준을 Now Assist 나타내는 지표입니다.

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

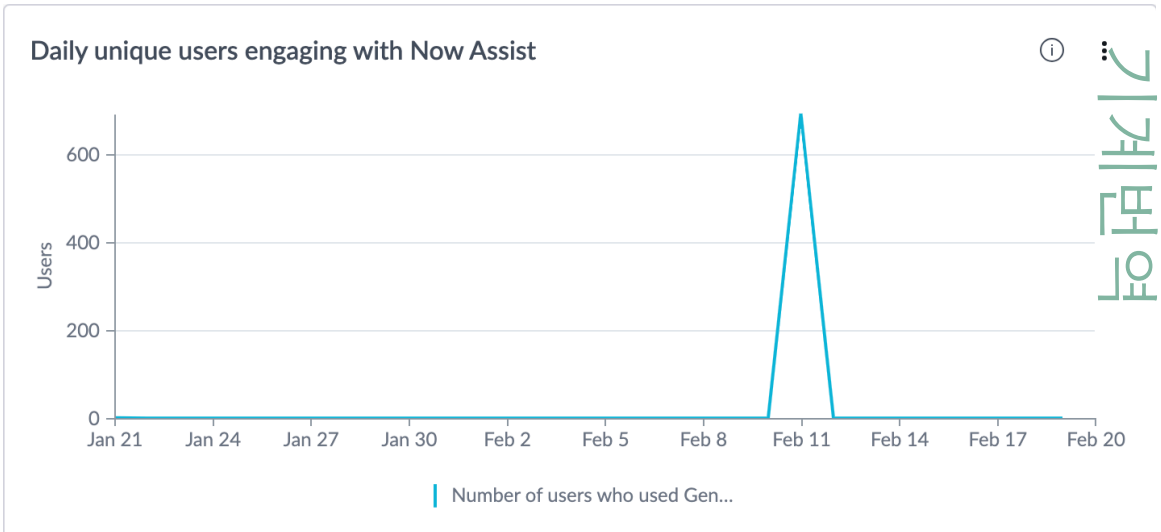
작업 표시기를 트리거한 일별 평균 고유 사용자 수



에 참여하는 일일 고유 사용자 Now Assist

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 작업에 참여 Now Assist 한 일일 고유 사용자가 표시됩니다.

표시기에 **Now Assist** 참여하는 일일 고유 사용자

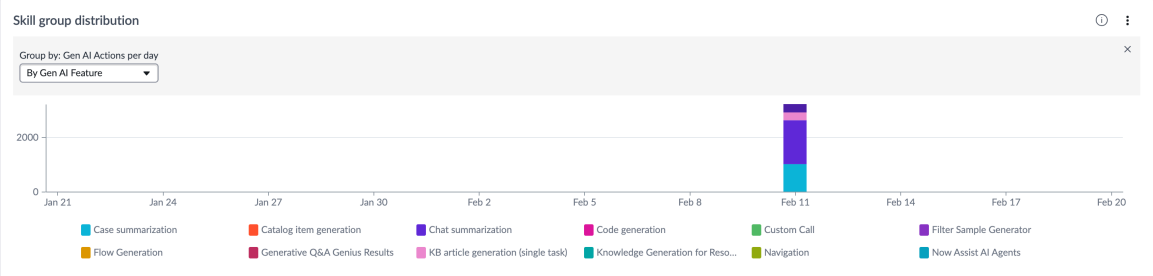


기술 그룹 분포

대시보드의 이 영역에는 선택한 필터에 대한 추세 차트의 기술 사용량이 표시됩니다. 시각화는 대화형입니다. 그룹화 기준 필터를 사용하여 미리 정의된 세부 항목을 적용합니다. 추세선 위에 마우스를 올려 놓고 각 기술이 사용된 횟수를 확인합니다. 범례에서 하나 이상의 항목을 선택하면 해당 항목의 추세선이 제거됩니다. 날짜 범위의 기술 사용량 분포를 비교 및 대조하여 수요가 많은 기술과 사용량이 적고 추가 분석이 필요한 기술을 이해할 수 있습니다.

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

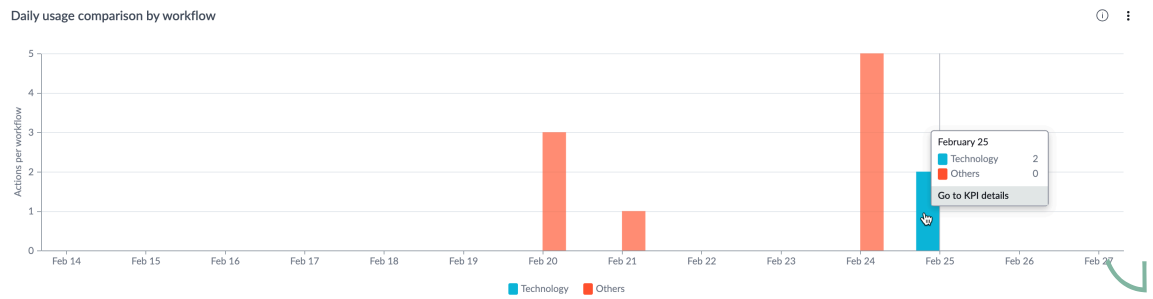
기술 그룹 분포 표시기



워크플로우별 일일 사용량 비교

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위의 각 워크플로우에 대해 매일 실행된 작업 수가 Now Assist 표시됩니다. 막대 위에 마우스를 올려 놓고 해당 날짜의 워크플로우에 대해 실행된 작업 수를 Now Assist 봅니다.

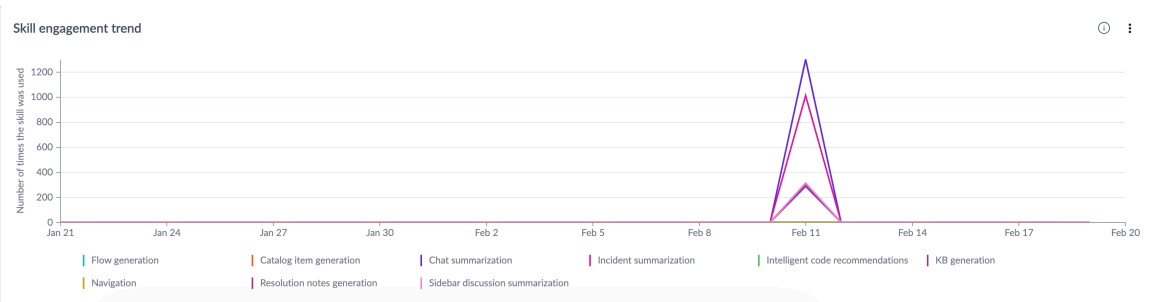
워크플로우 표시기별 일일 사용량 비교



기술 참여 추세

대시보드의 이 영역에는 선택한 필터에 대한 추세 차트의 기술 사용량이 표시됩니다. 시각화는 대화형입니다. 추세선 위에 마우스를 올려 놓고 각 기술이 실행된 횟수를 확인합니다. 범례에서 하나 이상의 기술을 선택하면 해당 기술의 추세선이 제거됩니다. 날짜 범위의 기술 사용 수준을 비교 및 대조하여 수요가 많은 기술과 사용량이 적고 추가 분석이 필요한 기술을 파악할 수 있습니다.

기술 계약 추세 표시기



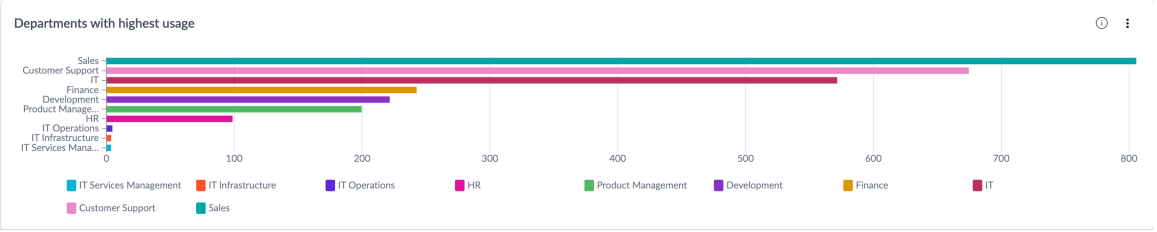
채택 표시기

사용량이 가장 높은 부서

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 작업 사용량이 Now Assist 가장 많은 부서가 표시됩니다. 가로 막대 위에 마우스를 올려 놓으면 특정 부서에 대한 작업 횟수를 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.

사용량 표시기가 가장 높은 부서



Now Assist 사용자 부서별 작업 비교

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 각 부서에 대해 실행된 작업의 수와 유형이 Now Assist 표시됩니다.

Now Assist 사용자 부서 표시기별 작업 비교

Now Assist actions comparison by user department

By Department / By Skills Config	Sales	Customer Support	IT	Finance	Development
Chat summarization	344	250	218	62	87
Incident summarization	238	225	190	61	71
Sidebar discussion summarization	75	58	53	21	24
Resolution notes generation	80	77	53	14	22

피드백 상세 정보

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위의 작업에 대해 Now Assist 사용자가 제공한 피드백의 수와 백분율이 표시됩니다.

피드백 상세 정보 표시기

Feedback details

By Skill Family	Number of Now Assist actions	Number of Now Assist actions with feedback	Percentage of feedback submitted	Number of Now Assist actions with positive feedback	Percentage of positive feedback
Others	5K	12	0.25	6	58.33%
ITSM	3	0	0	0	0.00%
Creator	3	1	33.33	1	700.00%
Total	**5K**	**13**	**0.27**	**7**	**53.85%**

오류 상세 정보

대시보드의 이 영역에는 오류를 발생시키는 작업 수와 Now Assist 오류에 해당하는 기록의 백분율이 표시됩니다.

오류 세부 정보 표시기

Error details

By Skill Family	Number of now Assist Actions	Number of now Assist Actions with error status	Percentage of error records
Creator	3	1	33.33
ITSM	3	2	66.67
Others	5K	23	0.47
Total	**5K**	**26**	**0.53**

셀프 서비스 성능

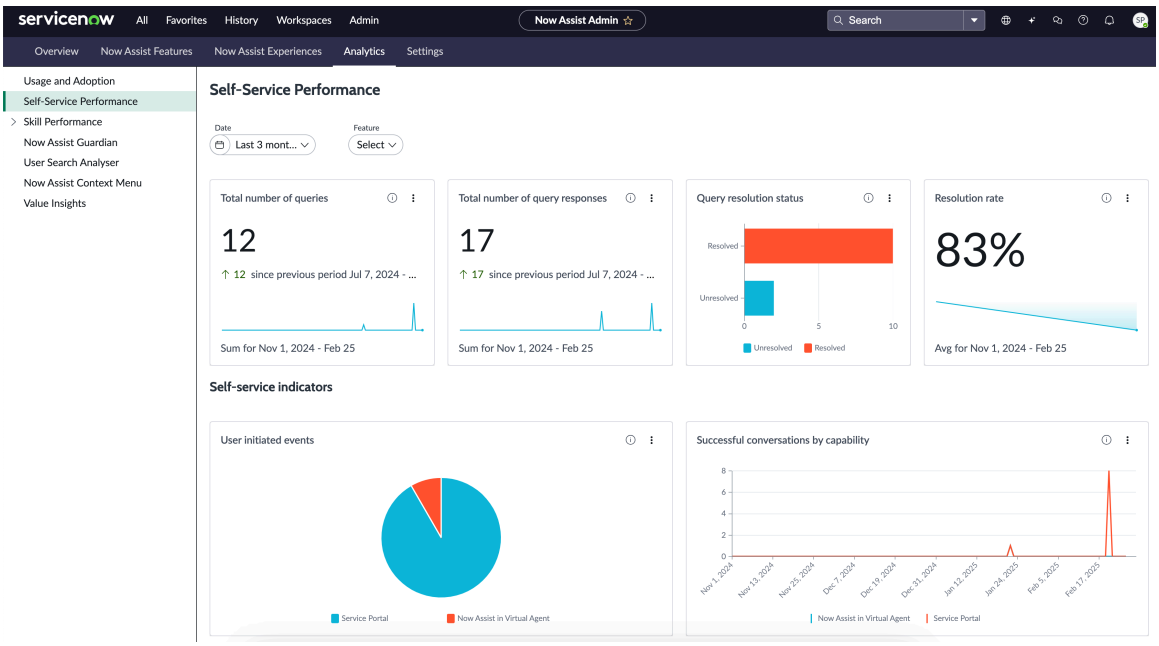
셀프 서비스 성과 대시보드 페이지를 사용하여 인스턴스에서 활성 상태인 와 서비스 포털 같은 Now Assist가상 에이전트셀프 서비스 경험의 Now Assist 성과 표시기를 볼 수 있습니다.

셀프 서비스 성능 대시보드 페이지에는 및 와 같은 가상 에이전트Now Assist 셀프 서비스 경험의 Now Assist 성과를 분석하는 데 도움이 되는 표시기가 포함되어 있습니다서비스 포털. 날짜 범위와

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필터를 사용하여 특정 기간 및 Now Assist 경험에 대한 셀프 서비스 성과 지표를 봅니다. 필터 선택은 페이지의 모든 시각화에 적용됩니다. 기본 날짜 범위는 30일입니다.

셀프 서비스 성능 대시보드 페이지



셀프 서비스 성과 대시보드 페이지의 표시기는 다음과 같은 통찰력을 제공합니다. 각 지표 이면의 데이터 및 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 분석 대시보드 표시기 상세 정보 .

- 셀프 서비스 역량으로 Now Assist 해결된 쿼리 수를 기준으로 한 해결률입니다(예: Now Assist가상 에이전트.
- 셀프 서비스 역량에서 Now Assist 응답한 사용자 쿼리 비율에 대한 세부 항목입니다.
- Now Assist 가장 많은 성공적인 대화, 즉 피드백이 해결됨인 대화에 기여한 셀프 서비스 역량입니다.

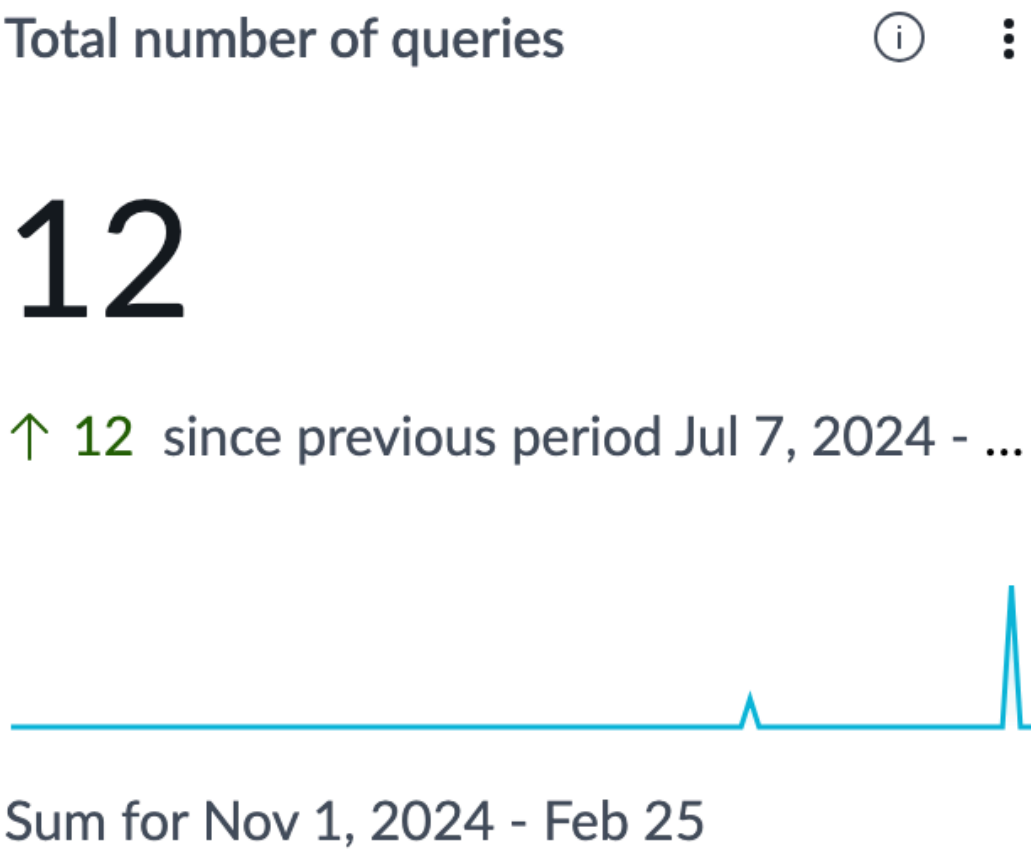
셀프 서비스 성과 표시기

총 쿼리 수

대시보드의 이 영역에는 선택한 Now Assist 셀프 서비스 기능에서 받은 총 사용자 쿼리 수가 표시됩니다. 대화에서 사용자가 다음 답변 표시 및 더 많은 결과 표시와 같은 다른 목록 항목을 선택하면 사용자 입력이 동일한 쿼리의 일부로 간주됩니다. 에서 의도 전환을 감지하면(예: 사용자가 다른 쿼리를 입력하거나 새 대화 시작을 선택하면 새 쿼리로 계산됩니다.)가상 에이전트Now Assist

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

총 쿼리 수 표시기



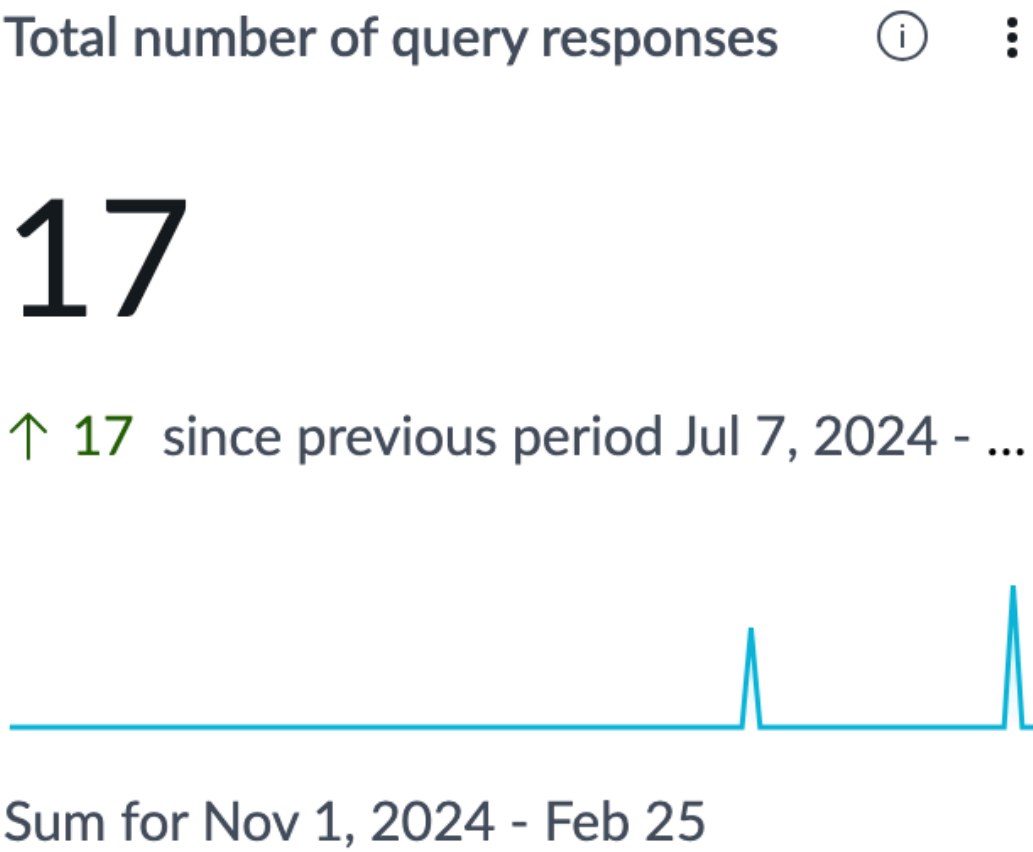
기계번역

총 쿼리 응답 수

대시보드의 이 영역에는 셀프 서비스 역량의 활성 Now Assist 기술이 사용자가 검토할 콘텐츠를 표시한 총 응답 수가 표시됩니다. Now Assist 여기에는 가상 에이전트 Q&A Genius 결과, Now Assist 다회성 카탈로그 주문 및 Now Assist 주제가 포함됩니다Now Assist. 응답에 컨텐츠가 표시되지 않으면 쿼리는 제공된 응답 없음으로 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.

총 쿼리 응답 표시기 수



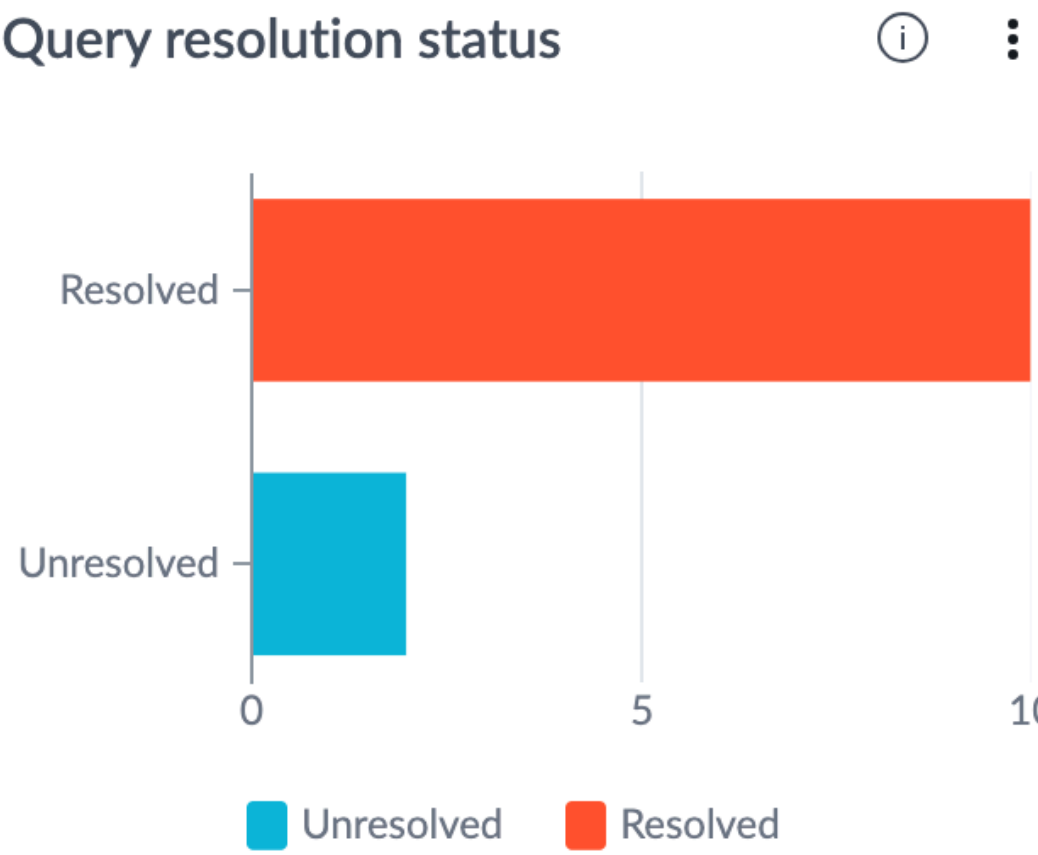
쿼리 해결 상태

대시보드의 이 영역에는 쿼리 응답에 대해 사용자가 제공한 피드백에 따라 결정된 사용자 쿼리의 해결 상태가 표시됩니다.

- 해결됨: 사용자가 응답이 유용하고 효과적이라고 생각하거나 사용자가 피드백을 제공하지 않았음을 나타냅니다.
- 해결되지 않음: 사용자가 셀프 서비스 기능에서 제공하는 Now Assist 응답이 유용하다고 생각하지 않았으며 부정적인 피드백을 통해 이 응답을 표시했음을 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.

쿼리 해결 상태 표시기

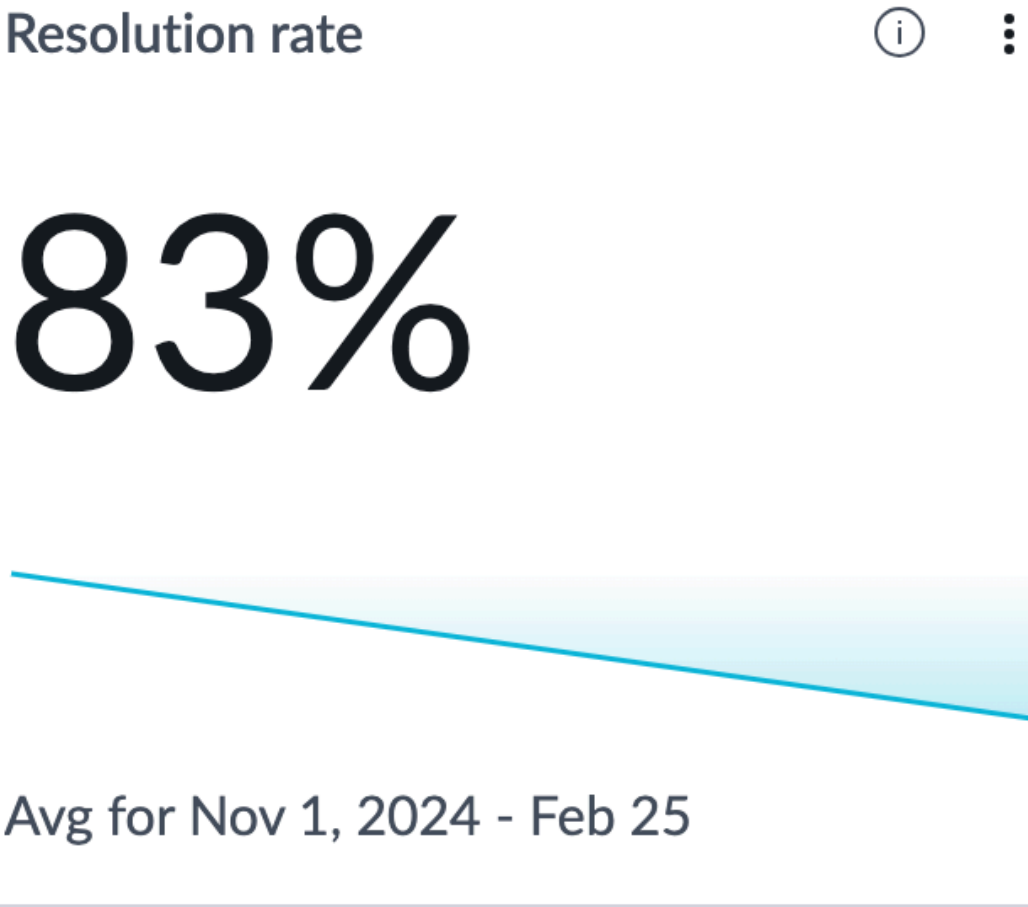


해결률

대시보드의 이 영역에는 셀프 서비스 기능으로 해결된 사용자 쿼리의 백분율이 Now Assist 표시됩니다. 해결 백분율은 (해결된 쿼리 수/총 쿼리 수) x 100 수식을 사용하여 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.

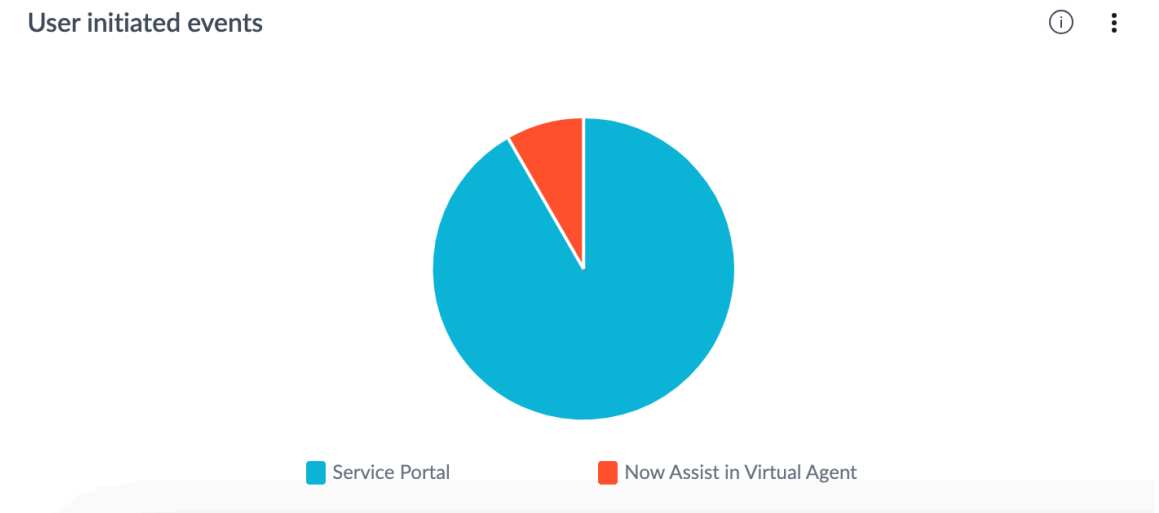
해결률 표시기



사용자가 시작한 이벤트

대시보드의 이 영역에는 선택한 Now Assist 셀프 서비스 기능으로 처리되는 쿼리의 세부 항목이 표시됩니다. 예를 들어, 기능 드롭다운 목록에서 을 가상 에이전트 선택하면 Now Assist 표시기에 에서 가상 에이전트처리한 Now Assist 쿼리의 수와 백분율이 표시됩니다. 이 표시기는 사용자 쿼리를 효과적으로 처리한 셀프 서비스 기능을 이해하는 데 도움이 됩니다.

사용자 시작 이벤트 표시기

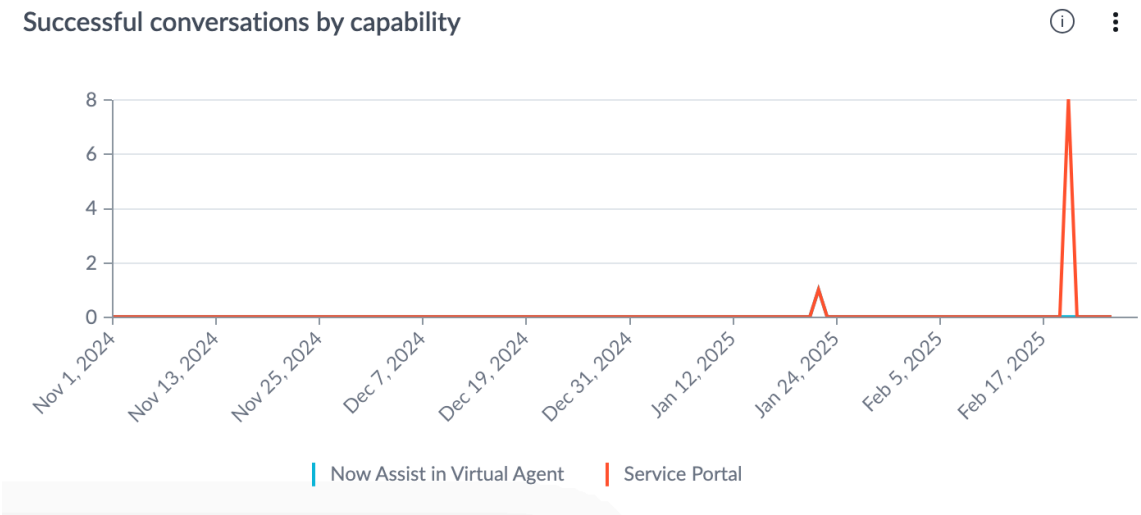


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역량별 성공한 대화

대시보드의 이 영역에는 셀프 서비스 역량이 Now Assist 기여한 성공한 대화 수로 표시됩니다. 성공적인 대화는 쿼리 응답에 대해 사용자가 제공한 피드백에 따라 결정됩니다.

역량별 성공한 대화

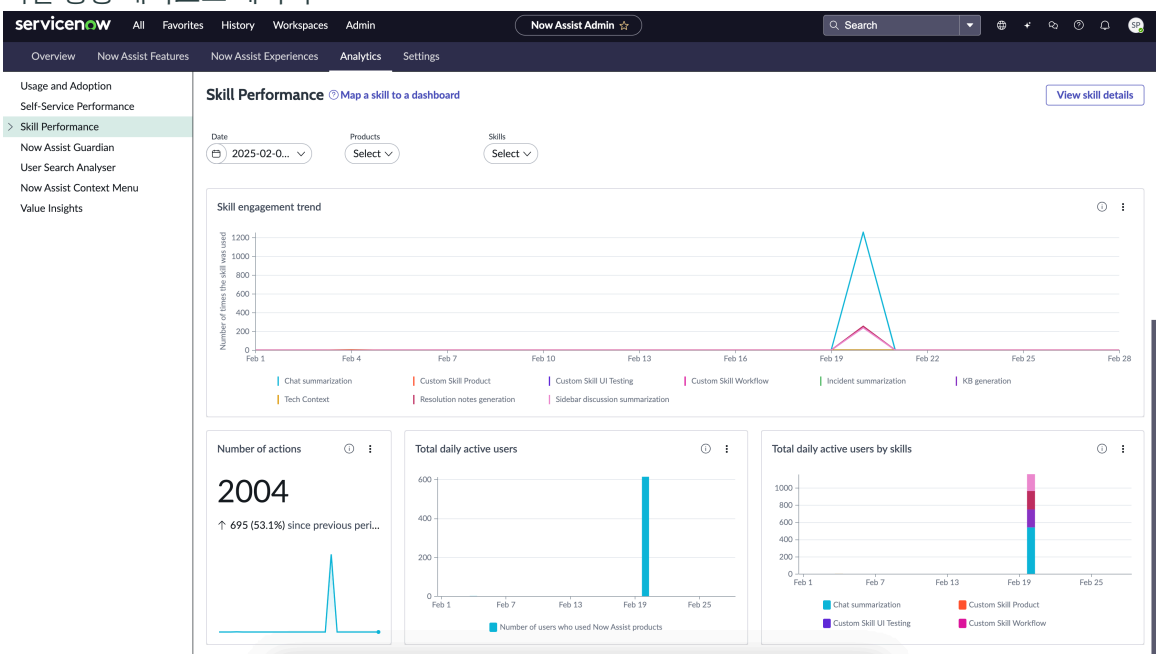


기술 성능

기술 성과 대시보드 페이지를 사용하여 하나 이상의 Now Assist 활성 기술의 사용 및 성과 표시기를 봅니다.

기술 성과 대시보드 페이지에는 활성 기술의 사용 및 성과를 분석하는 데 도움이 되는 표시기가 포함되어 있습니다. 날짜 범위, 제품 및 기술 필터를 사용하여 각각 날짜 범위, Now Assist 제품 및 기술별로 분류합니다. 필터 선택은 페이지의 모든 시각화에 적용됩니다. 각 지표 이면의 데이터 및 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 분석 대시보드 표시기 상세 정보 .

기술 성능 대시보드 페이지



기술 성과 대시보드 페이지의 표시기는 다음과 같은 통찰력을 제공합니다. 각 지표 이면의 데이터 및 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 분석 대시보드 표시기 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.

- 선택한 기간에 대한 기술 사용량 추세 시각화를 통해 더 자주 또는 덜 자주 사용된 기술을 나타낼 수 있습니다.
- 선택한 기간의 작업 수 시각화를 통해 기술 실행의 Now Assist 규모를 나타낼 수 있습니다. 추세선 비교는 이전 기간의 증가 또는 감소 추세를 보여줍니다.
- 총 일일 활성 사용자 표시기는 제품 및 기술별 일일 활성 사용자의 세부 항목을 보여줍니다.

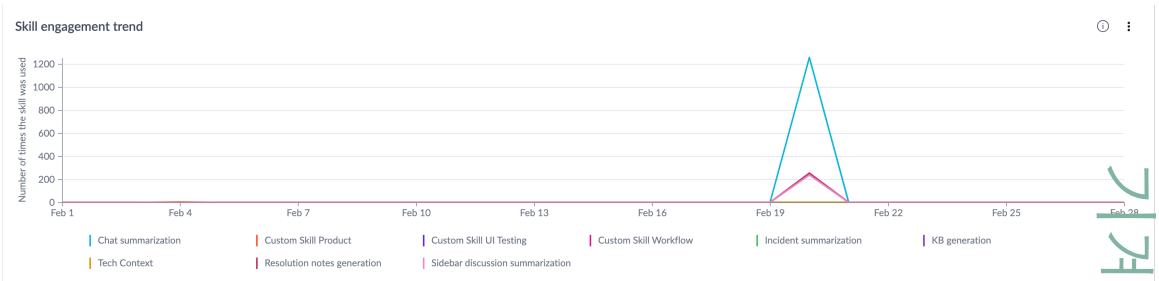
기술 세부 정보 보기 버튼을 선택하여 대시보드에 매핑된 기술의 사용 및 성과 표시기를 봅니다.

기술 성과 표시기

기술 계약 추세

대시보드의 이 영역에는 선택한 필터에 대한 추세 차트의 기술 사용량이 표시됩니다. 시각화는 대화형입니다. 추세선 위에 마우스를 올려 놓고 각 기술이 사용된 횟수를 확인합니다. 범례에서 하나 이상의 기술을 선택하면 해당 기술의 추세선이 제거됩니다. 날짜 범위의 기술 사용 수준을 비교 및 대조하여 수요가 많은 기술과 사용량이 적고 추가 분석이 필요한 기술을 파악할 수 있습니다.

기술 사용량 추세 표시기

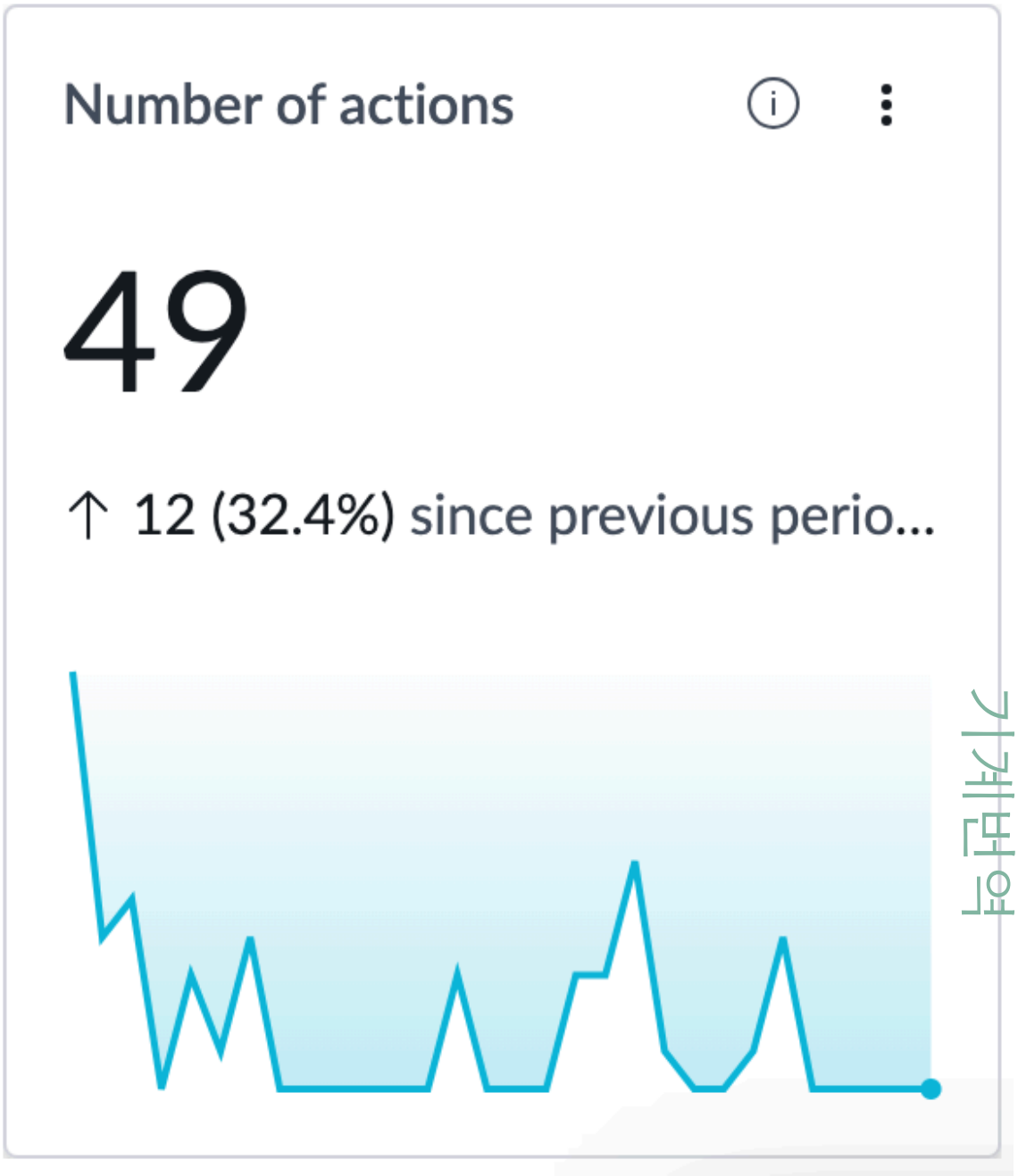


작업 건수

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위, 제품 및 기술에 대한 작업 수가 Now Assist 표시됩니다. 기술의 단일 사용은 작업을 나타냅니다. 헤드라인 번호는 제품 전반의 기술 사용량 규모를 나타내는 표시기입니다. 추세선 비교는 이전 기간의 작업 수의 증가 또는 감소를 보여줍니다.

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

작업 수 표시기

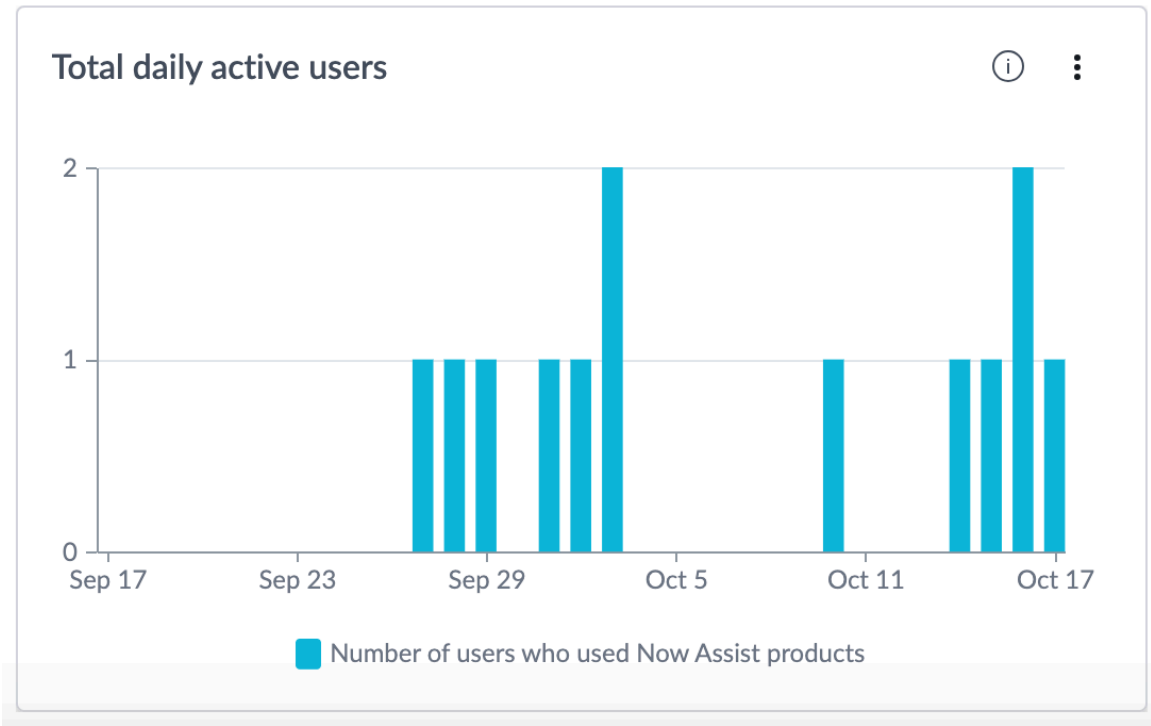


총 일일 활성 사용자

대시보드의 이 영역에는 하나 이상의 활성 기술을 보유한 제품을 사용한 Now Assist 일일 누적 활성 사용자 수가 표시됩니다. 필터 조합을 선택하여 기술 사용 패턴을 확인합니다. 예를 들어 지난 달의 모든 제품에서 채팅 요약 기술을 사용한 사용자 수를 시각화할 수 있습니다.

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

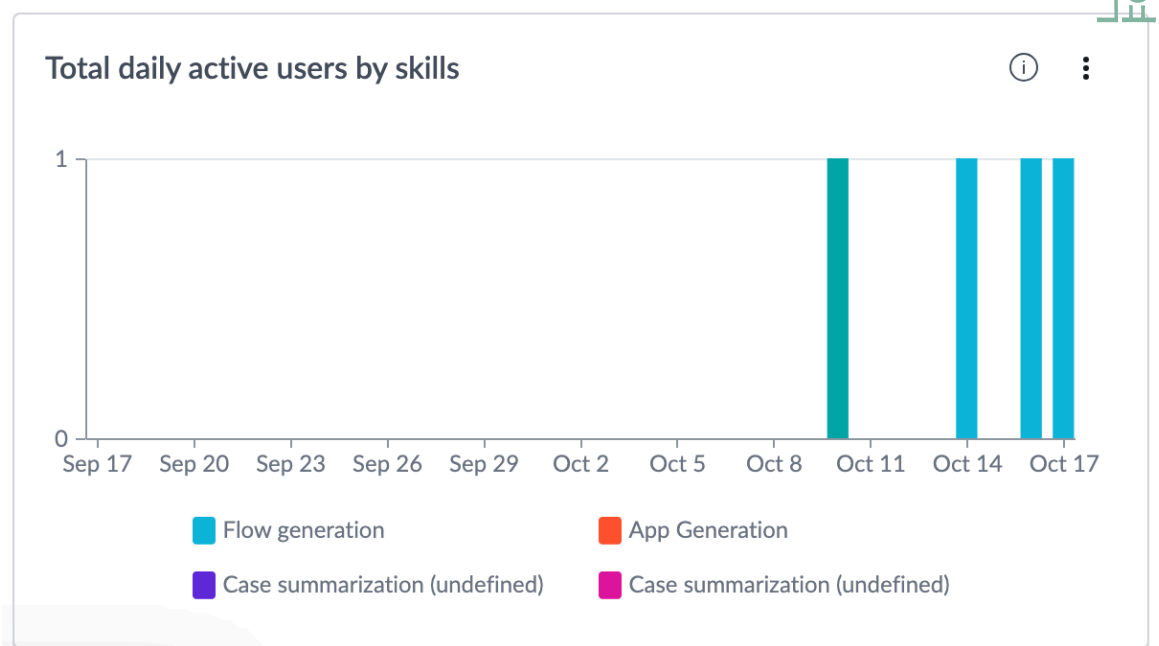
총 일일 활성 사용자 표시기



기술별 총 일일 활성 사용자

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 기술을 사용한 Now Assist 일일 활성 사용자 수가 표시됩니다. 시각화에서 날짜 위로 마우스를 가져가면 팝오버에 모든 활성 기술이 각 기술의 사용자 수와 함께 표시됩니다. 필터 조합을 선택하여 사용자 활동의 패턴을 시각화합니다.

기술 표시기별 총 일일 활성 사용자



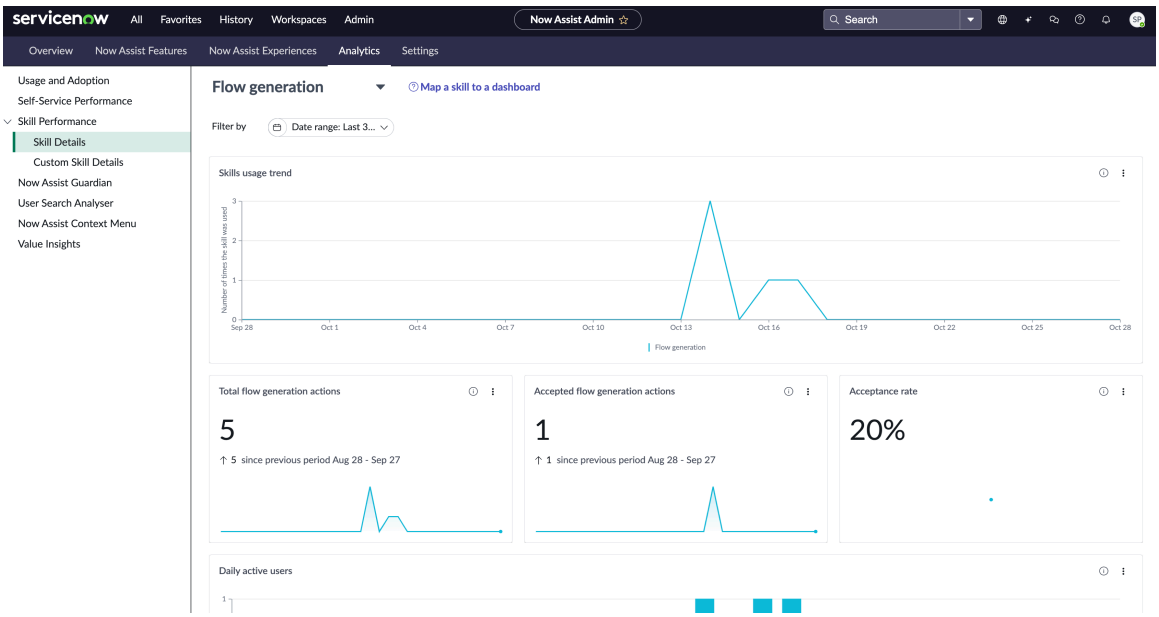
기술 상세 정보

기술 상세 정보 대시보드 페이지를 사용하여 기술의 사용 및 성과 표시기를 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.

기술 상세 정보 대시보드 페이지에는 특정 기술과 관련된 표시기가 포함되어 있습니다. 표시기는 기술 사용 및 성과에 대한 인사이트를 제공합니다. 드롭다운 목록에서 기술을 선택하여 표시기를 봅니다. 드롭다운에는 활성 기술과 비활성 기술이 모두 나열됩니다. 각 기술에는 해당 기술이 속한 기술 제품군을 식별하는 부제목이 있습니다(예 ITSM: , HR, 등). 날짜 범위 필터를 사용하여 특정 기간 동안의 기술 사용량 및 성과를 봅니다. 날짜 범위 필터 선택은 페이지의 모든 시각화에 적용됩니다. 각 지표 이면의 데이터 및 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 분석 대시보드 표시기 상세 정보 .

기술 상세 정보 대시보드 페이지



기술 상세 정보 대시보드 페이지의 표시기는 다음과 같은 통찰력을 제공합니다. 각 지표 이면의 데이터 및 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 분석 대시보드 표시기 상세 정보 .

- 선택한 기간에 대한 기술 참여 추세 시각화를 통해 기술 사용의 패턴을 나타낼 수 있습니다.
- 수락 비율 시각화는 기술이 기술을 사용한 사용자의 요구 사항을 얼마나 잘 충족했는지 보여줍니다. 기술에 대한 높은 수락률은 좋은 성과를 나타내는 지표입니다. 기술 사용자의 수락률이 낮으면 기술이 요구 사항을 완전히 또는 부분적으로 충족하지 않음을 나타냅니다.
- 선택한 기간의 작업 시각화 수를 통해 기술 실행의 규모를 나타낼 수 있습니다. 추세선 비교는 이전 기간의 증가 또는 감소 추세를 보여줍니다.
- 일일 활성 사용자 시각화는 기술에 대한 사용자 활동을 확인하는 데 도움이 되도록 기술별 일일 활성 사용자의 세부 항목을 표시합니다.

기술 상세 정보 표시기

기술 상세 정보 페이지의 표시기는 선택한 기술에 따라 다를 수 있습니다. 예를 들어, 요약 기술은 각 기술이 기술과 관련된 표시기 세트가 포함된 자체 대시보드에 매핑되기 때문에 생성 기술과 다른 표시기 세트를 가질 수 있습니다.

대시보드에는 Now Assist 분석 시작하기 위한 몇 가지 기본 기술-대시보드 매핑이 포함되어 있습니다. 기본 대시보드는 뷰어 [sn_na_analytics.viewer] 역할을 가진 Now Assist 분석 사용자에게 표시됩니다. 대시보드를 직접 생성하고 기술에 매핑할 수 있습니다. 사용자 지정 대시보드를 생성하고 이를 기술에 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 대시보드에 기술 매핑 참조하십시오Create a dashboard with the in-line editor .

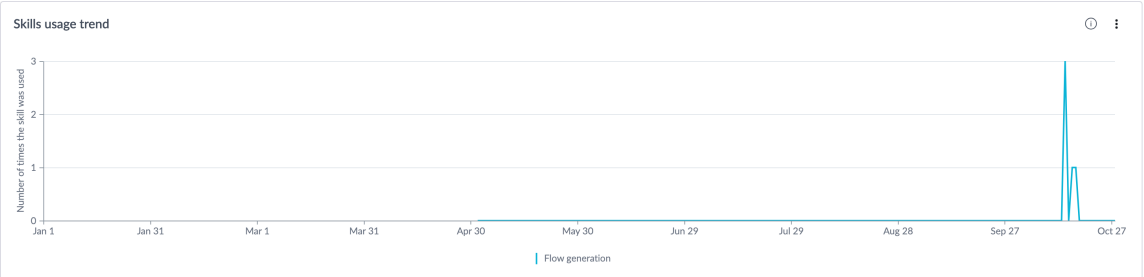
다음 표시기는 플로우 생성 기술에 대한 것입니다.

기술 사용량 추세 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.

대시보드의 이 영역에는 선택한 필터에 대한 추세 차트의 플로우 생성 기술 사용량이 표시됩니다. 시각화는 대화형입니다. 추세선 위에 마우스를 올리면 플로우 생성 기술이 사용된 횟수를 볼 수 있습니다.

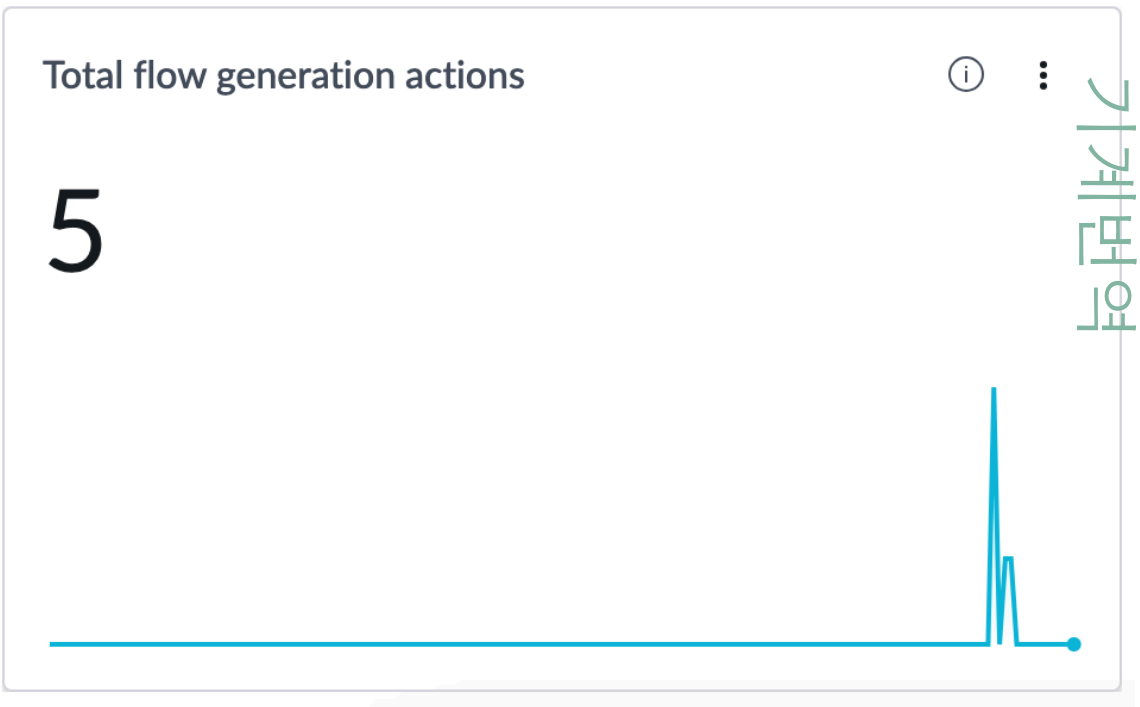
기술 사용량 추세 표시기



총 플로우 생성 작업 표시기

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에 대한 플로우 생성 작업 수가 표시됩니다. 플로우 생성 기술의 단일 사용은 작업을 나타냅니다. 헤드라인 번호는 제품 전반의 플로우 생성 기술 사용량 규모를 나타내는 표시기입니다. 추세선 비교는 이전 기간의 작업 수의 증가 또는 감소를 보여줍니다.

총 플로우 생성 작업 표시기

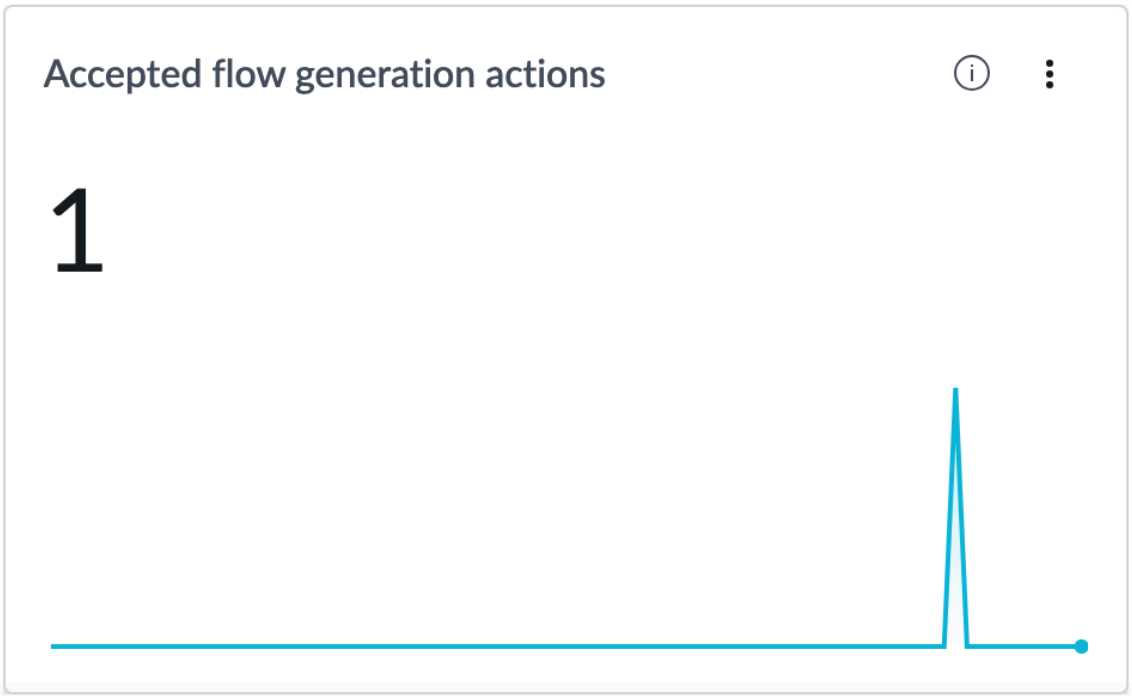


수락된 플로우 생성 작업 표시기

대시보드의 이 영역에는 플로우 생성 작업 수, 즉 사용자가 수락한 플로우를 초래한 플로우 생성 기술 실행 수가 표시됩니다.

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

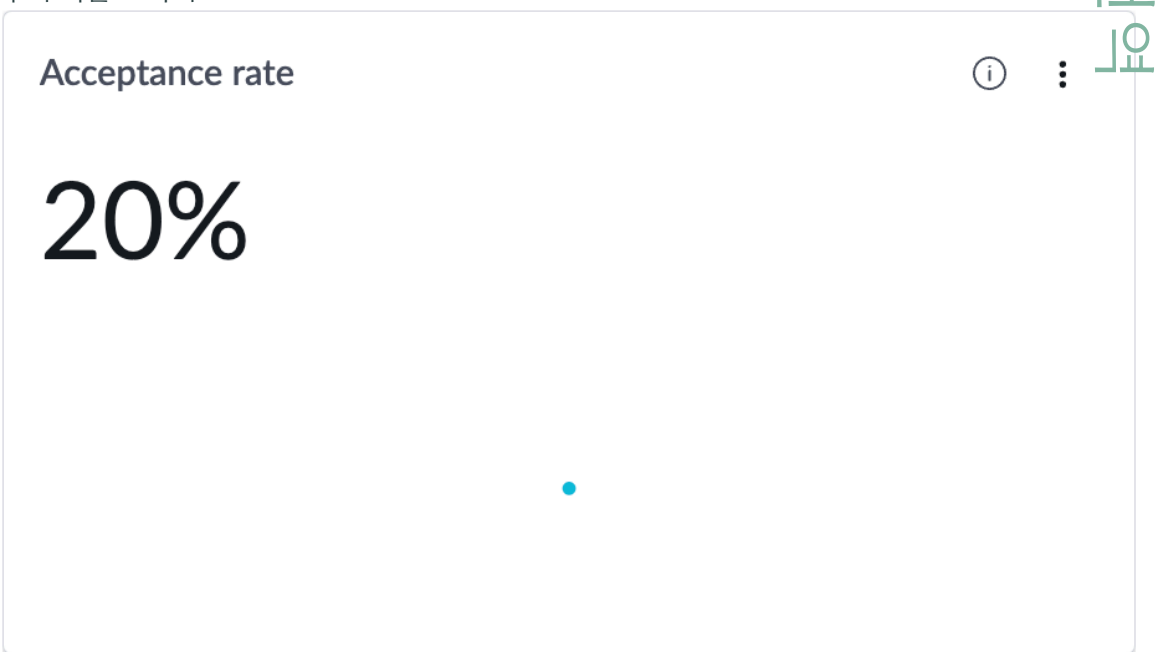
수락된 플로우 생성 작업 표시기



수락 비율 표시기

대시보드의 이 영역은 플로우에 대한 사용자 수용에 따라 플로우 생성 기술의 수락률을 보여줍니다. 백분율은 (수락된 플로우 생성 작업의 총 수/총 플로우 생성 작업 수) x 100 공식을 사용하여 계산됩니다.

수락 비율 표시기



사용자 지정 기술 상세 정보

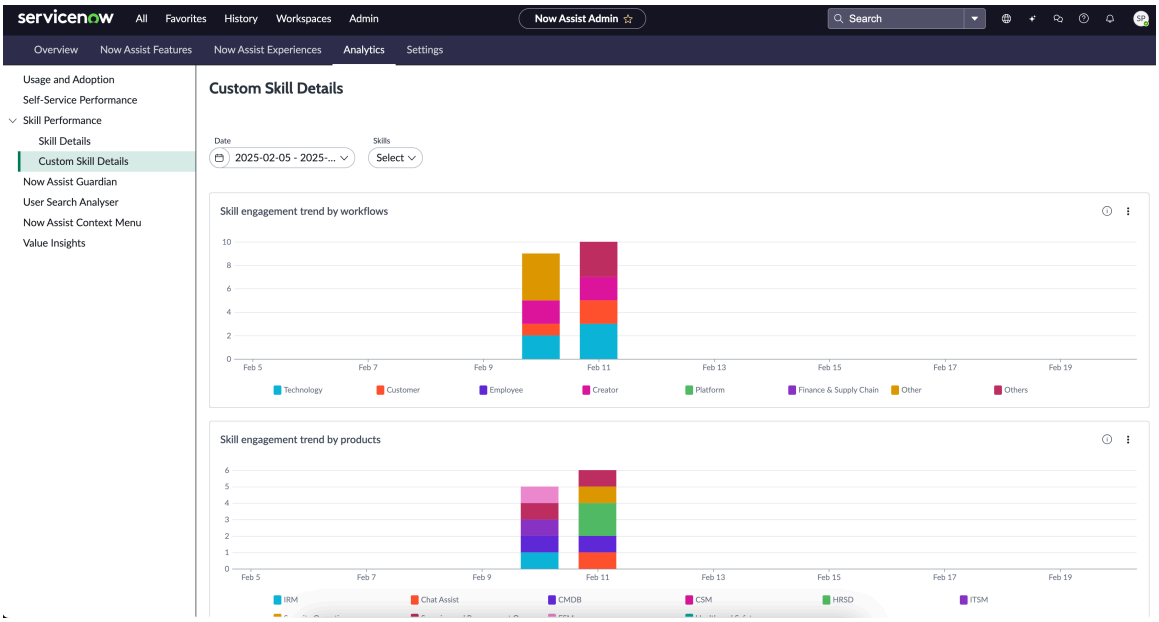
사용자 지정 기술 상세 정보 대시보드 페이지를 사용하여 사용자 지정 기술의 사용 및 성과 표시기를 봅니다.

사용자 지정 기술 상세 정보 대시보드 페이지에는 사용자 지정 기술과 관련된 표시기가 포함되어 있습니다. 표시기는 기술 사용 및 성과에 대한 인사이트를 제공합니다. 표시기를 보려면 기술

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

드롭다운 목록에서 기술을 선택합니다. 드롭다운에는 활성 기술과 비활성 기술이 모두 나열됩니다. 각 기술에는 해당 기술이 속한 기술 제품군을 식별하는 부제목이 있습니다(예 ITSM: , HR, 등).
날짜 범위 필터를 사용하여 특정 기간 동안의 기술 사용량 및 성과를 봅니다. 날짜 범위 필터 선택은 페이지의 모든 시각화에 적용됩니다. 각 지표 이면의 데이터 및 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 분석 대시보드 표시기 상세 정보 .

사용자 지정 기술 상세 정보 대시보드 페이지



사용자 지정 기술 상세 정보 대시보드 페이지의 표시기는 다음과 같은 인사이트를 제공합니다. 각 지표 이면의 데이터 및 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 분석 대시보드 표시기 상세 정보 .

- 선택한 기간에 대한 기술 참여 추세 시각화를 통해 워크플로우, 제품 및 기능 전반의 기술 사용 패턴을 확인할 수 있습니다.
- 일일 고유 사용자 시각화는 선택한 기술별 일일 고유 사용자 세부 항목을 표시하여 사용자 활동 및 기술 참여를 확인하는 데 도움이 됩니다.
- 수락 비율 시각화는 기술이 기술을 사용한 사용자의 요구 사항을 얼마나 잘 충족했는지 보여줍니다. 기술에 대한 높은 수락률은 좋은 성과를 나타내는 지표입니다. 기술 사용자의 수락률이 낮으면 기술이 요구 사항을 완전히 또는 부분적으로 충족하지 않음을 나타냅니다.
- 기술 피드백 시각화는 선택한 날짜 범위에서 각 기술 실행에 대한 사용자 응답을 기반으로 기록된 피드백을 보여줍니다.

기술 상세 정보 표시기

사용자 지정 기술 상세 정보 페이지에는 사용자 지정 기술에 대한 인사이트를 제공하는 공통 표시기 세트가 포함되어 있습니다. 기술 제품군이 기타이거나 범주가 사용자 지정인 기술만 페이지의 기술 필터에 표시됩니다.

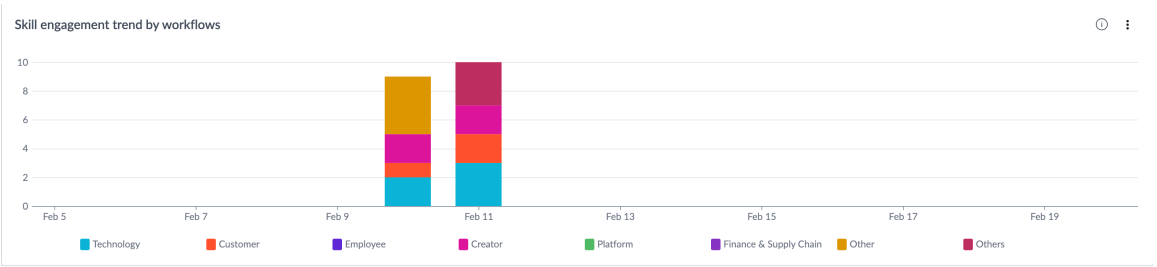
다음 표시기는 모든 사용자 지정 기술에 공통입니다.

워크플로우별 기술 참여 추세

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에 대한 막대형 차트의 워크플로우 전반의 기술 사용량이 표시됩니다. 시각화는 대화형입니다. 막대 위에 마우스를 올려 놓으면 각 워크플로우에서 기술이 사용된 횟수를 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.

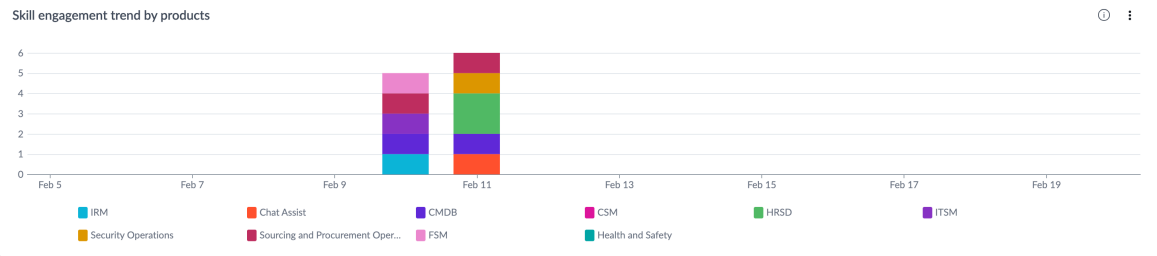
워크플로우 표시기별 기술 계약 추세 표시기



제품별 기술 계약 추세

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에 대한 막대형 차트의 제품 전반 Now Assist의 기술 사용량이 표시됩니다. 시각화는 대화형입니다. 막대 위에 마우스를 갖다 대면 각 제품에서 기술이 사용된 횟수를 볼 수 있습니다.

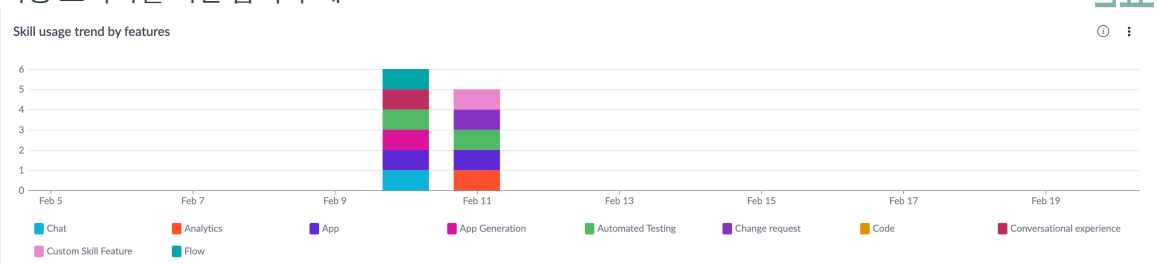
제품별 기술 참여 추세 표시기



기능별 기술 참여 추세

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에 대한 막대형 차트의 기능 전반의 Now Assist 기술 사용량이 표시됩니다. 시각화는 대화형입니다. 막대 위에 마우스를 올려 놓으면 각 기능에서 기술이 사용된 횟수를 확인할 수 있습니다.

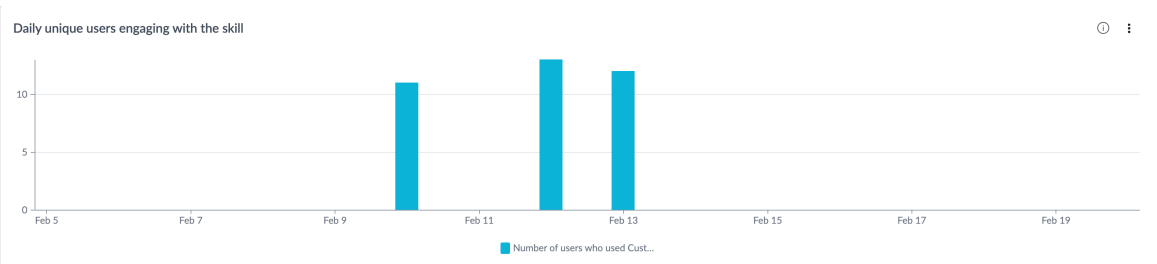
기능 표시기별 기술 참여 추세



기술에 참여하는 일일 고유 사용자

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 기술에 참여한 일별 고유 사용자 수가 표시됩니다. 막대형 차트는 기술 참여도가 높거나 낮았던 기간을 이해하는 데 도움이 되도록 고유 사용자 수의 증가 또는 감소 추세를 보여줍니다.

기술 표시기에 참여하는 일일 고유 사용자

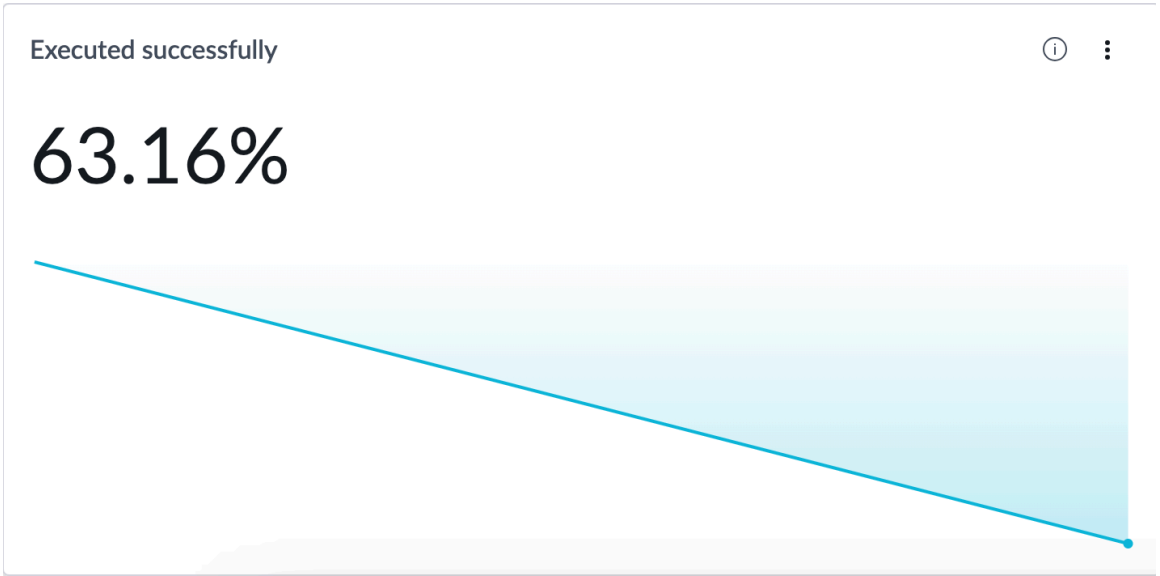


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실행됨

대시보드의 이 영역에는 사용자 피드백을 기반으로 선택한 기술의 수락률이 표시됩니다. 백분율은 (수락된 기술 실행의 총 수/총 기술 실행 수) x 100 공식을 사용하여 계산됩니다.

성공적으로 실행됨 표시기

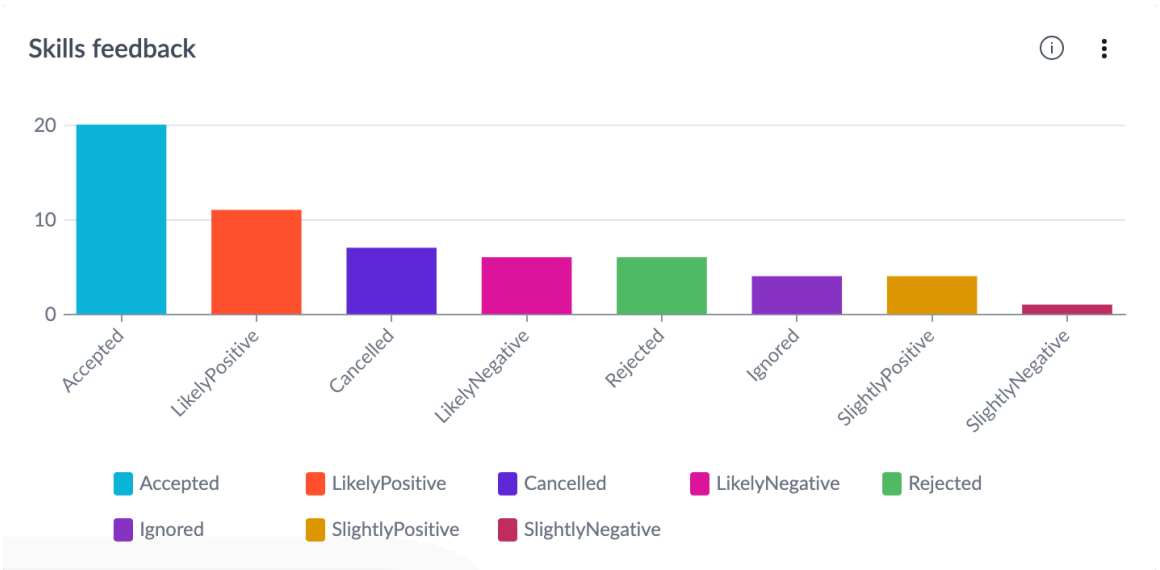


기술 피드백

대시보드의 이 영역에는 선택한 기술의 각 실행에 대해 기록된 피드백이 표시됩니다. 사용자 피드백은 다음과 같이 분류됩니다.

- 수락됨(편집 및 비편집): 사용자가 출력에 대한 추가 편집 여부와 관계없이 기술 출력을 수락했습니다.
- 거부됨: 사용자가 기술 출력을 거부했습니다.
- 취소됨: 사용자가 기술 실행을 취소했습니다.
- 무시됨: 사용자가 기술 출력에 따라 아무 작업도 수행하지 않았습니다.

기술 피드백 표시기



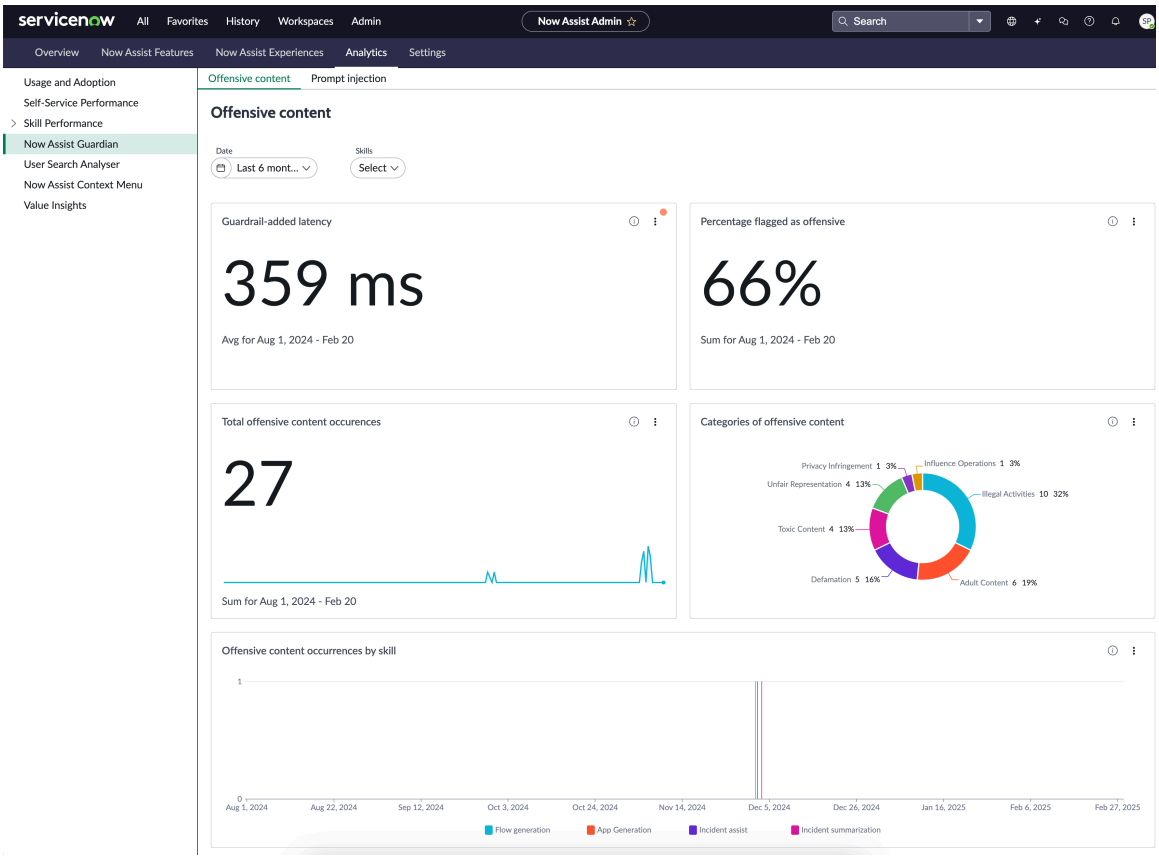
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist 가디언 분석

를 통해 Now Assist 가디언활성화된 가드레일의 성능을 모니터링합니다.

분석 대시보드는 Now Assist 가디언 관리자가 대규모 언어 모델(LLM)로 전송된 요청과 응답을 추적하고 분석할 때 불쾌한 콘텐츠 및 프롬프트 삽입 가드레일의 효과를 모니터링하고 평가하는 데 도움이 됩니다.

Now Assist 가디언 대시보드 페이지



대시보드 페이지의 표시기는 Now Assist 가디언 다음과 같은 통찰력을 제공합니다.

- 공격적인 활성 콘텐츠 및 프롬프트 삽입 가드레일로 인한 평균 대기 시간입니다. 대기 시간이 길면 해당 기간의 가드레일 활동이 증가할 수 있습니다.
- 불쾌한 콘텐츠 및 프롬프트 삽입 발생의 수와 백분율입니다.
- 불쾌한 콘텐츠 및 프롬프트 삽입 발생이 탐지된 기술입니다.

대시보드에 필터를 적용하여 날짜 범위의 기술에 대한 가드레일 활동을 봅니다. 각 지표 이면의 데이터 및 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 분석 대시보드 표시기 상세 정보 .

불쾌감을 주는 콘텐츠 표시기

가드레일에 추가된 대기 시간

대시보드의 이 영역에는 선택한 기술 및 날짜 범위에 대한 활성 불쾌한 콘텐츠 가드레일의 결과로 인한 평균 대기 시간이 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.

가드레일에 추가된 대기 시간 표시기



불쾌감을 주는 것으로 플래그가 지정된 비율

대시보드의 이 영역에는 불쾌한 콘텐츠로 플래그가 지정된 LLM 서비스와의 요청 및 응답의 백분율이 표시됩니다.

불쾌감을 주는 표시기로 플래그가 지정된 백분율

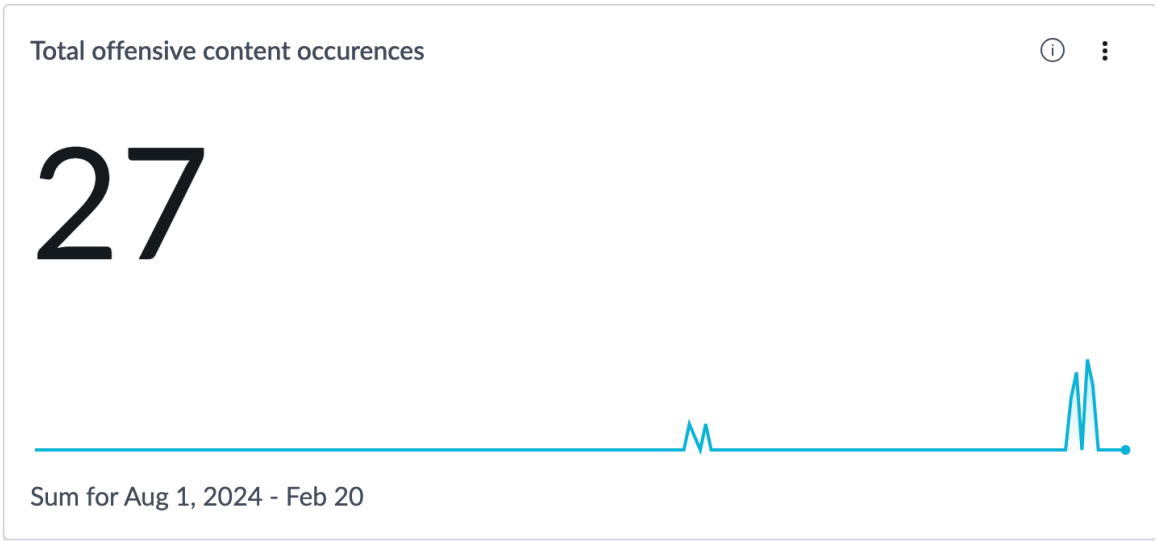


총 불쾌한 콘텐츠 발생 횟수

대시보드의 이 영역에는 선택한 기술 및 날짜 범위에 대한 불쾌한 콘텐츠 발생의 총 수가 표시됩니다.

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

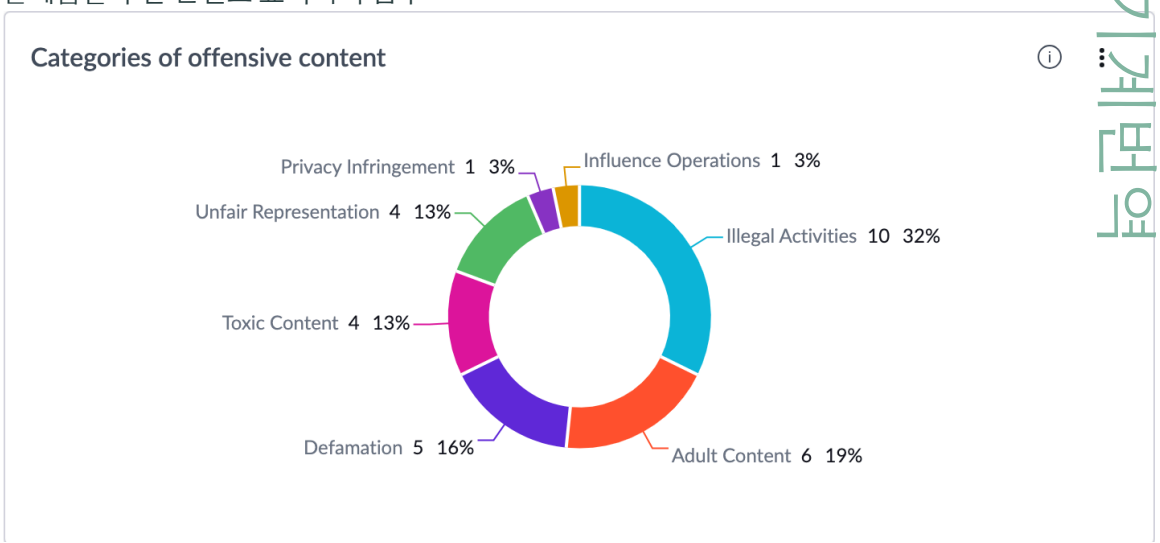
총 불쾌한 콘텐츠 발생 표시기



불쾌감을 주는 콘텐츠의 범주

대시보드의 이 영역에는 범주별 불쾌한 콘텐츠 발생 항목의 세부 항목이 표시됩니다. 콘텐츠가 두 개 이상의 범주(예: 유해 및 명예 훼손)에서 불쾌감을 주는 것으로 간주되는 경우 발생은 두 범주 모두에 개별적으로 계산됩니다. 불쾌감을 주는 콘텐츠 범주에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Now Assist 보호자.

불쾌감을 주는 콘텐츠 표시기의 범주



기술별 불쾌한 콘텐츠 발생

대시보드의 이 영역에는 콘텐츠가 탐지된 기술별로 시간 경과에 따른 불쾌한 콘텐츠 발생 수가 표시됩니다.

기술 표시기별 불쾌한 콘텐츠 발생



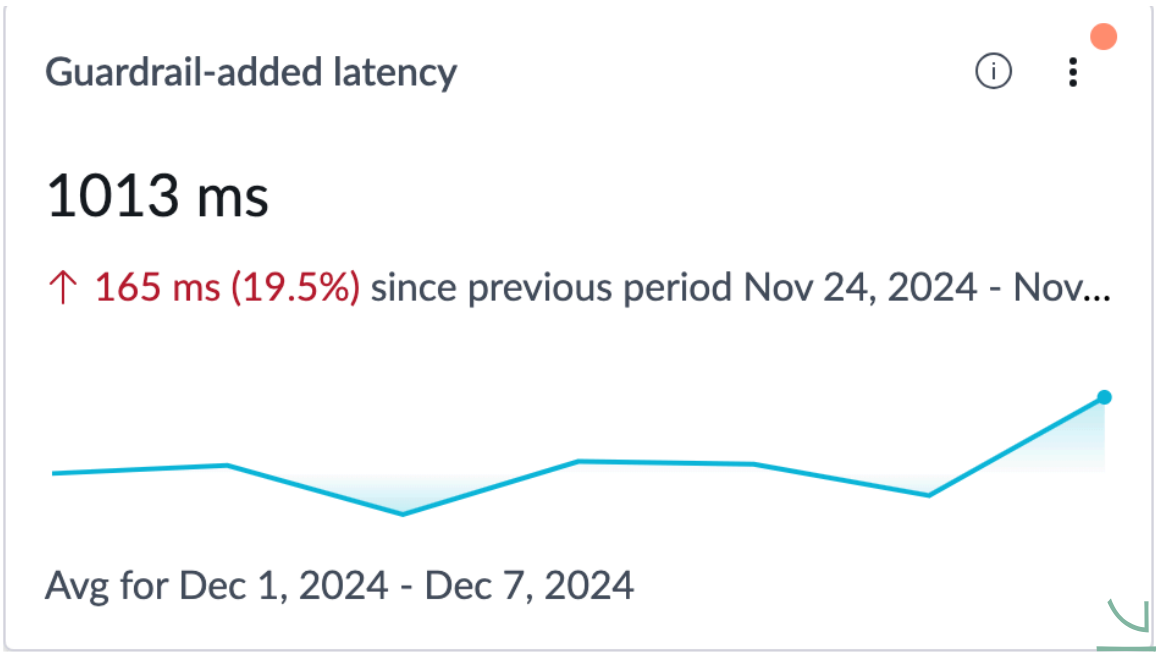
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프롬프트 삽입 표시기

가드레일에 추가된 대기 시간

대시보드의 이 영역에는 선택한 기술 및 날짜 범위에 대한 활성 프롬프트 삽입 가드레일의 평균 대기 시간이 표시됩니다.

가드레일에 추가된 대기 시간 표시기



프롬프트 삽입으로 플래그가 지정된 백분율

대시보드의 이 영역에는 불쾌한 콘텐츠로 플래그가 지정된 LLM 서비스와의 요청 및 응답의 백분율이 표시됩니다.

프롬프트 삽입 표시기로 플래그가 지정된 백분율



총 프롬프트 삽입 발생

대시보드의 이 영역에는 선택한 기술 및 날짜 범위에 대한 불쾌한 콘텐츠 발생의 총 수가 표시됩니다.

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

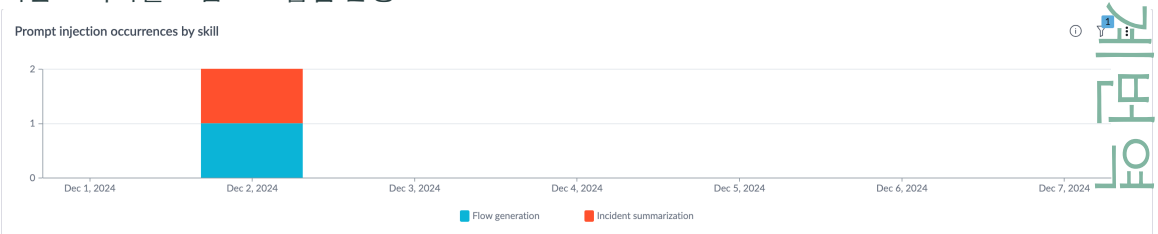
총 프롬프트 삽입 발생 표시기



기술별 프롬프트 삽입 발생

대시보드의 이 영역에는 프롬프트 삽입 시도가 탐지된 기술에 따라 시간 경과에 따른 프롬프트 삽입 발생 횟수가 표시됩니다.

기술 표시기별 프롬프트 삽입 발생



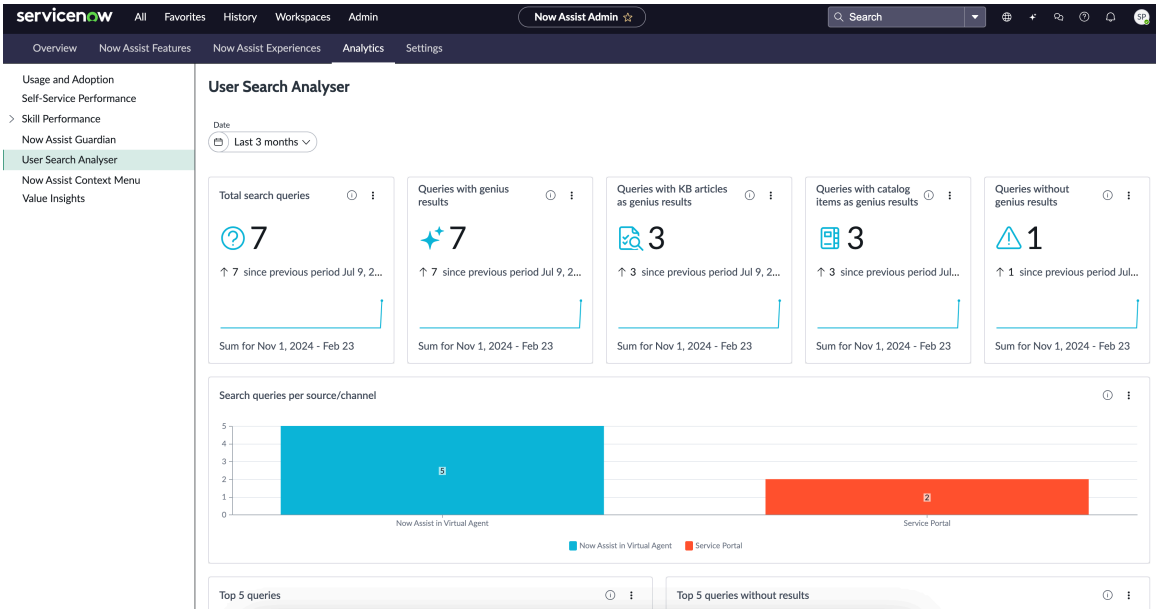
사용자 검색 분석기

에서 Now Assist제공하는 사용자 검색 쿼리 및 결과에 대한 인사이트를 얻습니다.

사용자 검색 분석기 대시보드 페이지에는 관리자가 셀프 서비스 경험을 향상시키는 데 있어 검색의 효과를 이해하는 데 도움이 되는 표시기가 포함되어 있습니다. 대시보드 지식 의 통찰력을 갖춘 관리자는 검색의 콘텐츠와 가용성을 개선할 지식 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 검색 분석기 대시보드 페이지



사용자 검색 분석기 대시보드 페이지의 표시기는 다음과 같은 인사이트를 제공합니다. 각 지표 이면의 데이터 및 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 분석 대시보드 표시기 상세 정보 .

- Genius 결과로 문서와 카탈로그 항목을 생성한 지식베이스 검색 쿼리.
- 검색 쿼리가 시작된 소스별 검색 쿼리 분포(예: Now Assist가상 에이전트, 서비스 포털).
- Genius 결과를 생성했거나 생성하지 않은 가장 일반적인 쿼리 목록입니다.

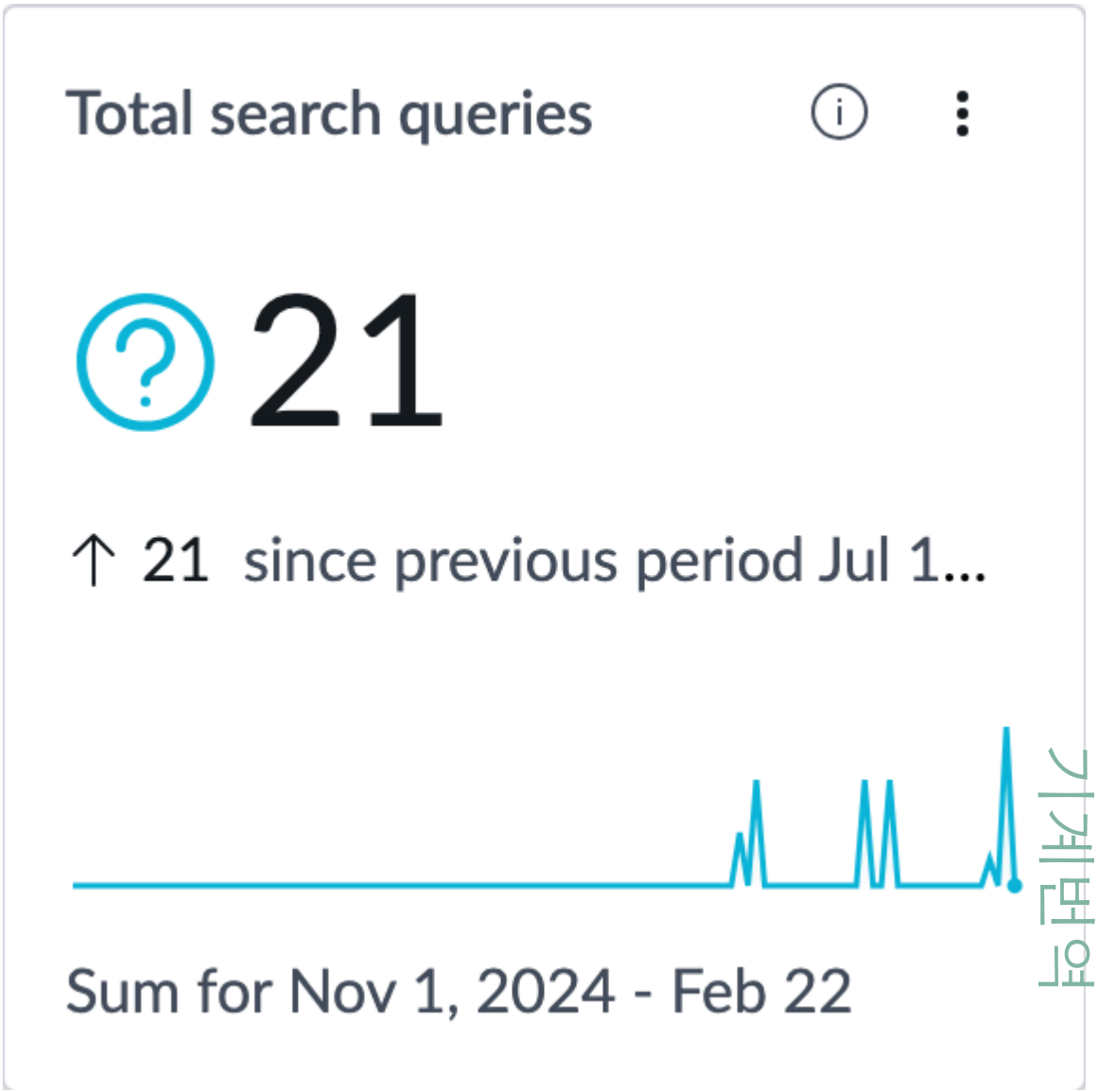
사용자 검색 분석기 표시기

총 검색 쿼리

대시보드의 이 영역에는 셀프 서비스 채널에서 처리 Now Assist 한 총 검색 쿼리 수가 표시됩니다.

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

총 검색 쿼리 표시기



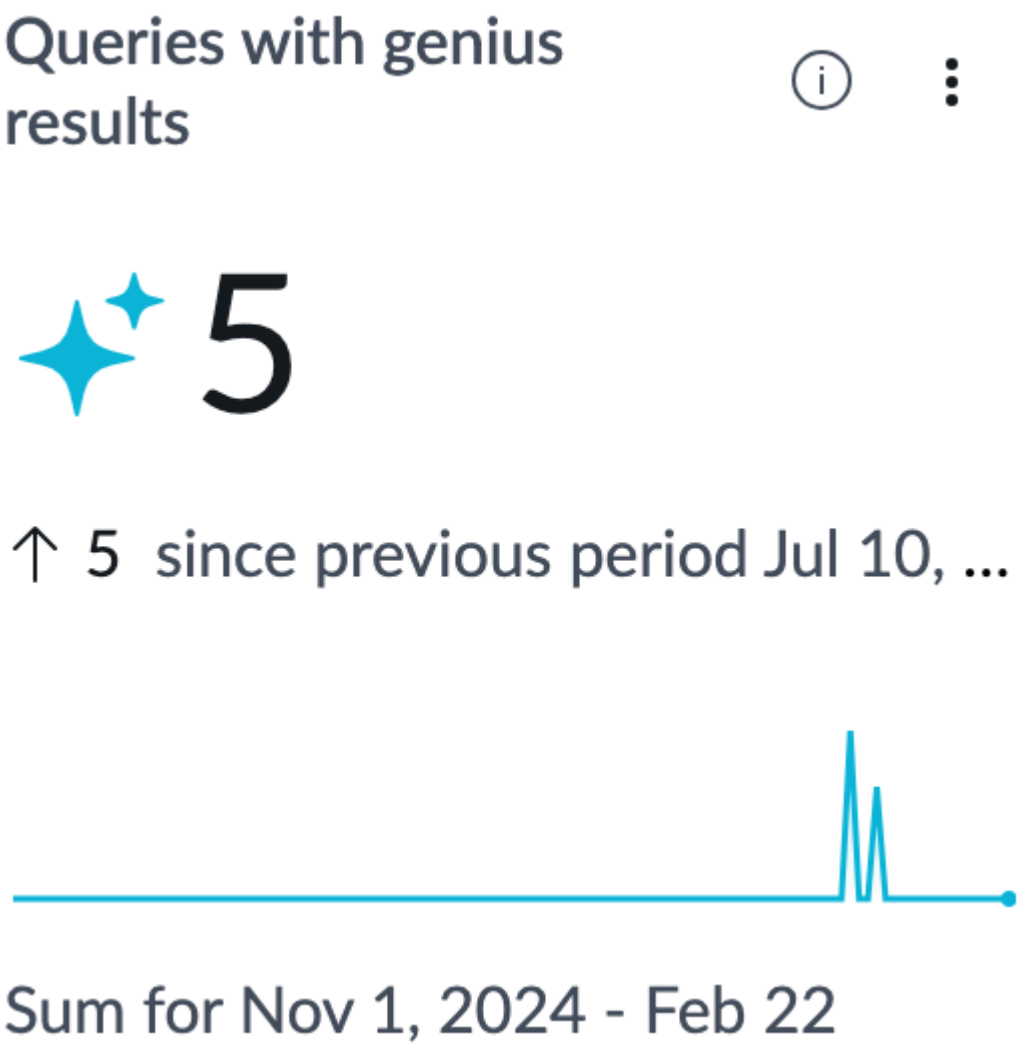
Genius 결과가 있는 쿼리

대시보드의 이 영역에는 사용자가 검토할 수 있도록 반환된 Now Assist Genius 결과 수가 표시됩니다.

주:
쿼리에는 둘 이상의 Genius 결과가 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.

Genius 결과 표시기가 있는 쿼리

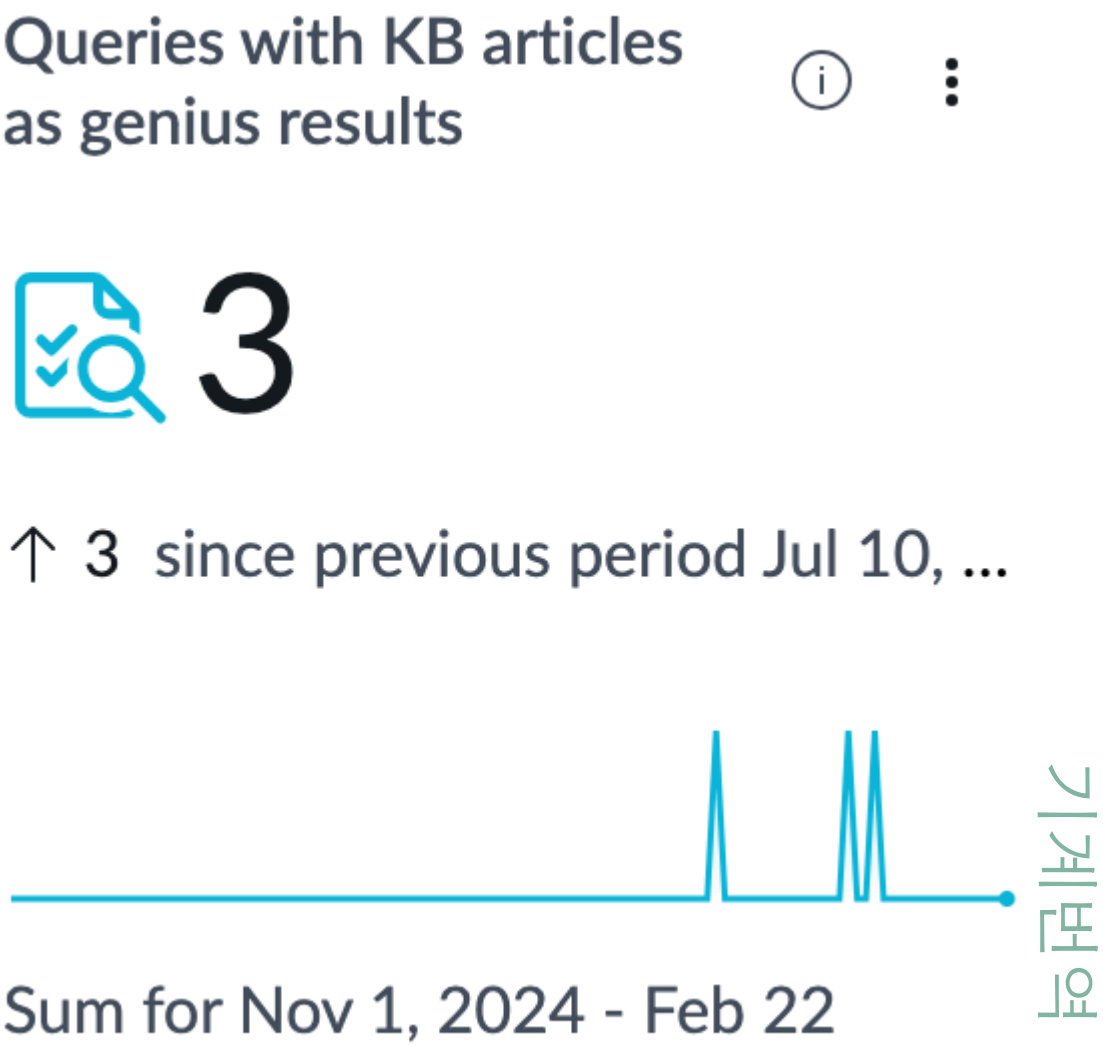


Genius 결과로 문서가 있는 지식베이스 쿼리

대시보드의 이 영역에는 사용자가 검토할 수 있도록 Genius 결과로 반환된 지식 항목이 있는 Now Assist 검색 쿼리 수가 표시됩니다.

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

Genius 결과 표시기로 문서가 있는 지식베이스 쿼리



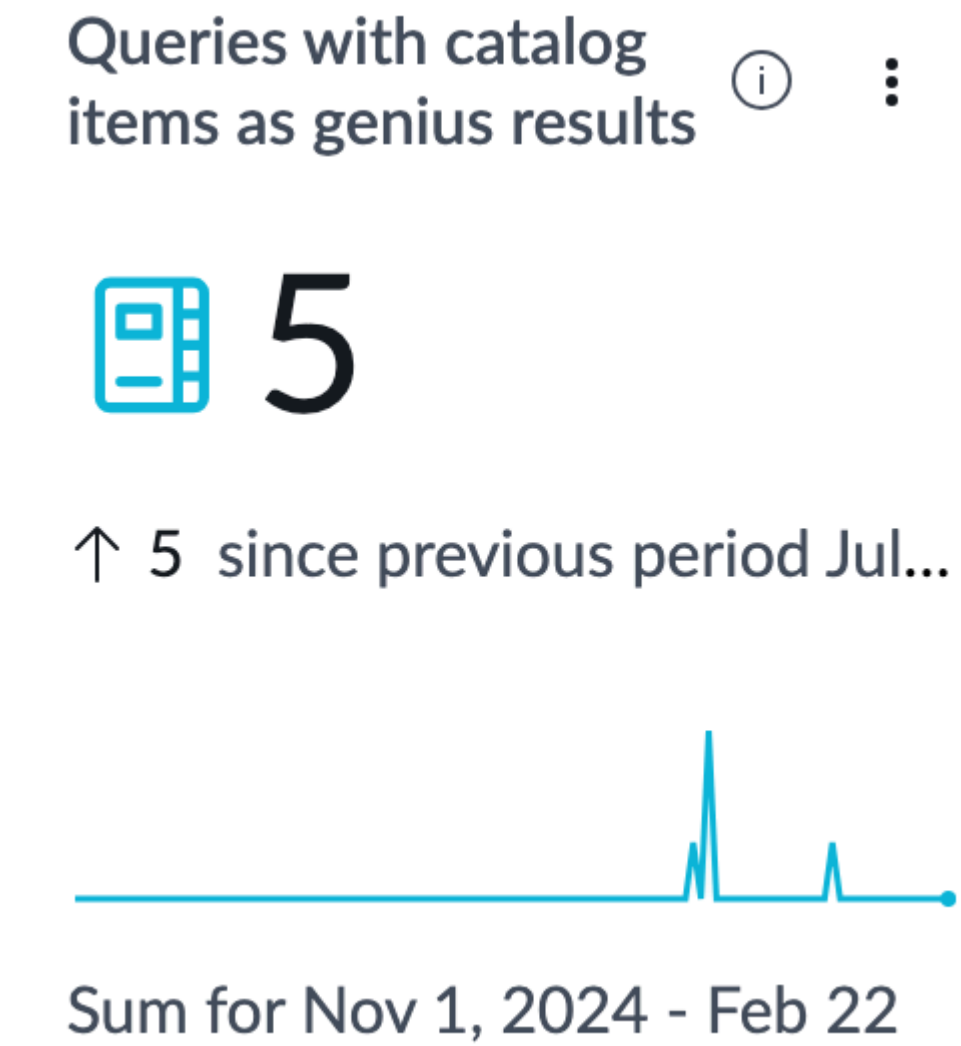
기계번역

카탈로그 항목이 Genius 결과로 있는 쿼리

대시보드의 이 영역에는 사용자가 검토할 수 있도록 카탈로그 항목이 Genius 결과로 반환된 검색 쿼리 Now Assist 수가 표시됩니다.

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

카탈로그 항목이 **Genius** 결과 표시기로 있는 쿼리

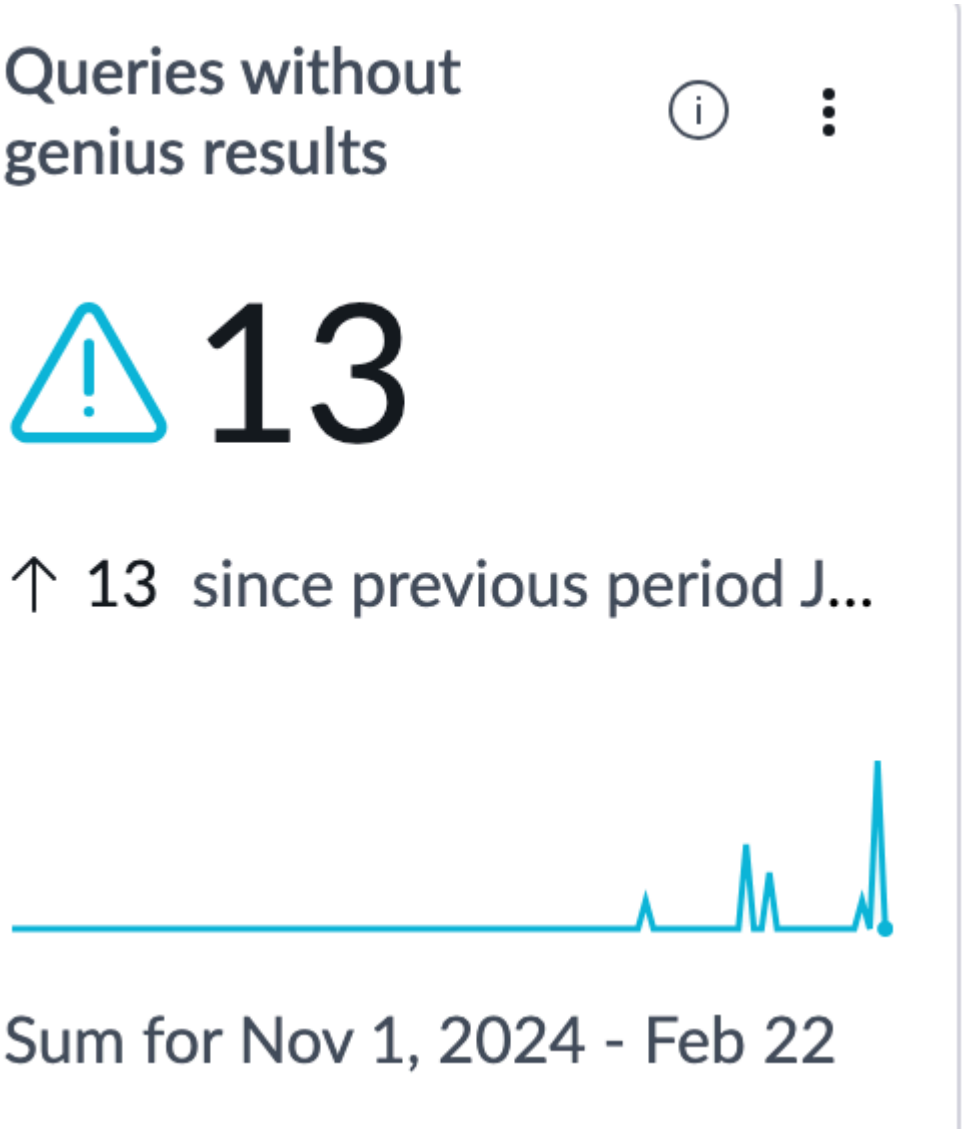


Genius 결과가 없는 쿼리

대시보드의 이 영역에는 사용자가 검토할 Genius 결과 응답을 제공하지 않은 응답 Now Assist 수가 표시됩니다.

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

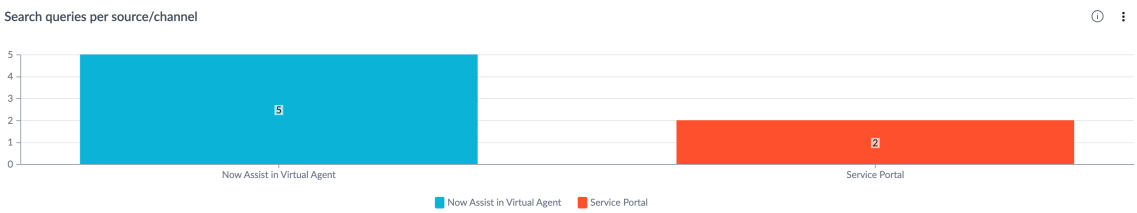
Genius 결과 표시기가 없는 쿼리



소스 또는 채널당 검색 쿼리

대시보드의 이 영역에는 각 소스 또는 채널에서 처리한 AI 검색 검색 쿼리 수가 표시됩니다.

소스 또는 채널 표시기당 검색 쿼리

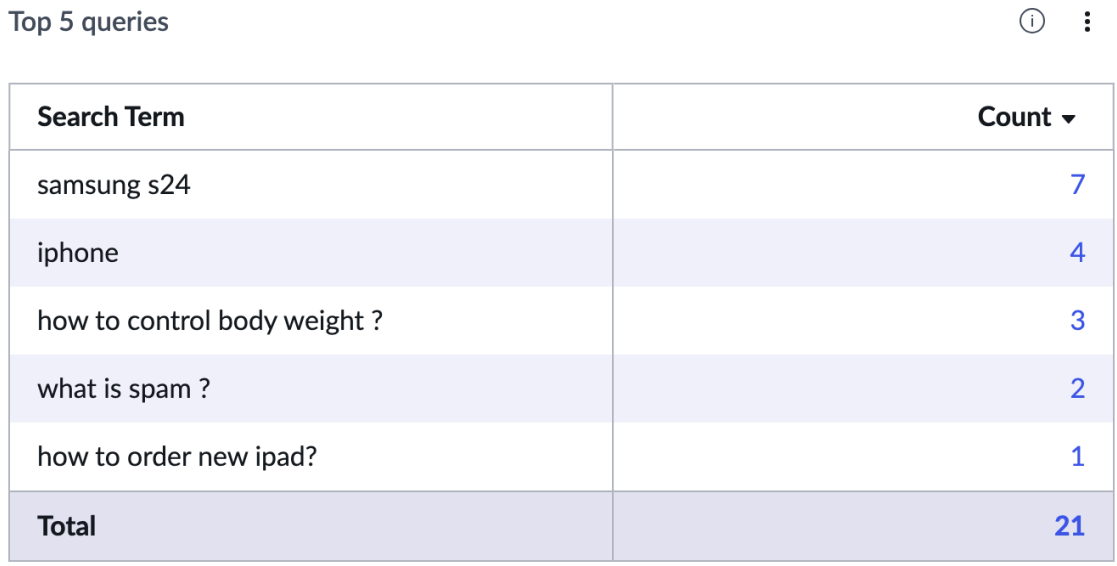


상위 5개 쿼리

대시보드의 이 영역에는 해당 쿼리 수를 기준으로 상위 5개 검색 쿼리가 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.

상위 5개 쿼리

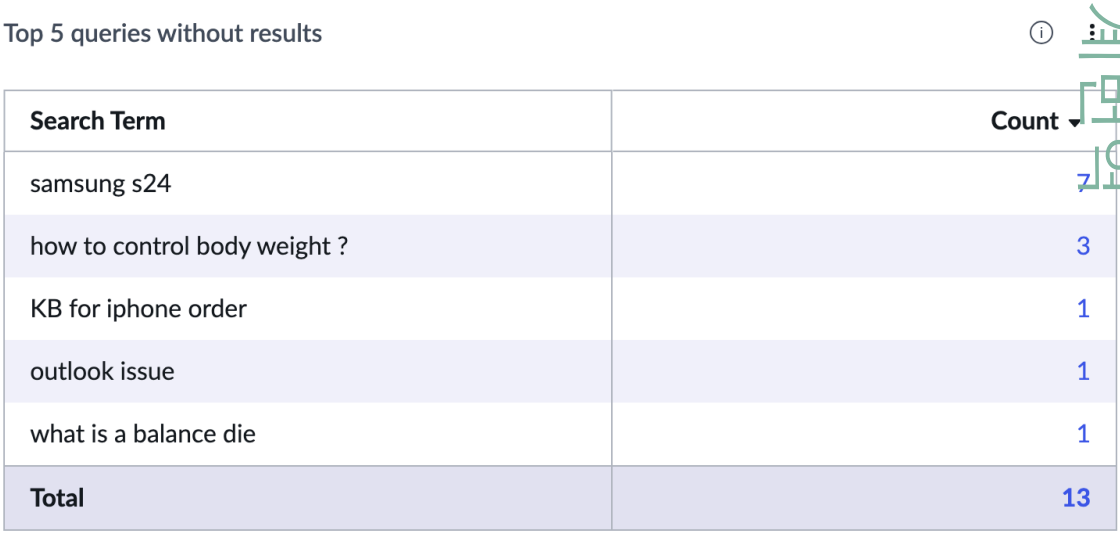


Search Term	Count
samsung s24	7
iphone	4
how to control body weight ?	3
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**21**

결과가 없는 상위 5개 쿼리

대시보드의 이 영역에는 결과를 생성하지 않은 상위 5개의 검색 쿼리가 표시됩니다.

결과 표시기가 없는 상위 5개 쿼리



Search Term	Count
samsung s24	7
how to control body weight ?	3
KB for iphone order	1
outlook issue	1
what is a balance die	1
Total	**13**

Genius 결과로 문서를 생성한 지식 상위 5개 쿼리

대시보드의 이 영역에는 반환된 지식 문서가 Genius 결과로 상위 5개 검색 쿼리 Now Assist 와 각 쿼리 수가 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.

Genius 결과 표시기로 문서를 생성하는 지식 상위 5개 쿼리

Top 5 queries resulting in knowledge articles as genius results

Search Term	Count
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**3**

카탈로그 항목을 Genius 결과로 생성하는 상위 5개 쿼리

대시보드의 이 영역에는 카탈로그 항목이 Genius 결과로 반환된 상위 5개 검색 쿼리 Now Assist 가 각 쿼리 수와 함께 표시됩니다.

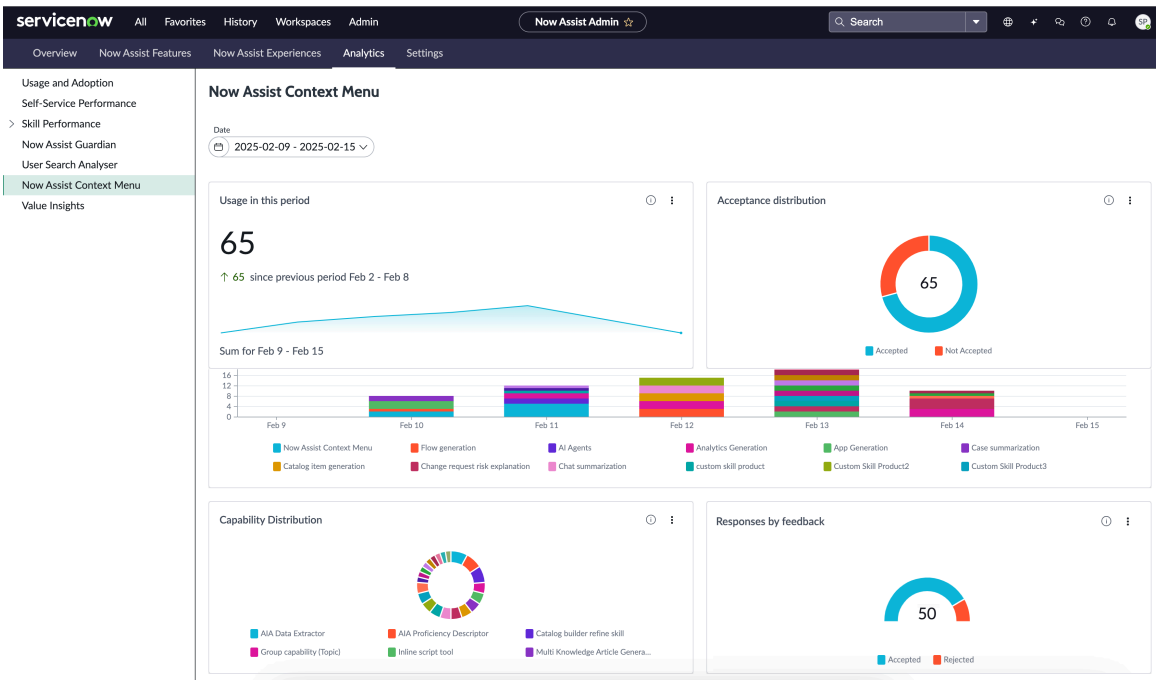
카탈로그 항목을 **Genius** 결과 표시기로 생성하는 상위 5개 쿼리

Now Assist 상황에 맞는 메뉴 분석

상황에 맞는 메뉴의 Now Assist 사용과 성능을 모니터링합니다.

상황에 맞는 메뉴 대시보드는 Now Assist 관리자가 에이전트가 이메일 및 채팅 회신을 요약, 작성 및 편집하는 데 도움을 주는 상황에 맞는 메뉴 작업의 효과를 평가하는 데 도움이 됩니다.

Now Assist 상황에 맞는 메뉴 대시보드 페이지



상황에 맞는 메뉴 대시보드 페이지의 표시기는 Now Assist 다음과 같은 통찰력을 제공합니다. 각 지표 이면의 데이터 및 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 분석 대시보드 표시기 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.

- 날짜 범위의 상황에 맞는 메뉴 작업의 수와 분포입니다. 이 표시기는 사용량의 규모와 가장 많이 사용되는 작업과 가장 적게 사용되는 작업을 나타냅니다.
- 상황에 맞는 메뉴 작업에 대한 수용 및 피드백 이 표시기는 긍정적 또는 부정적 피드백과 함께 사용자가 수락하거나 거부한 작업을 보여줍니다.
- 사용량 추세 차트는 날짜 범위 동안 컨텍스트 메뉴 작업의 사용 패턴을 보여줍니다.

Now Assist 컨텍스트 메뉴 표시기

이 기간의 사용량

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에 사용된 총 상황에 맞는 메뉴 작업 수가 Now Assist 표시됩니다.

이 기간 표시기에서의 사용량 표시기

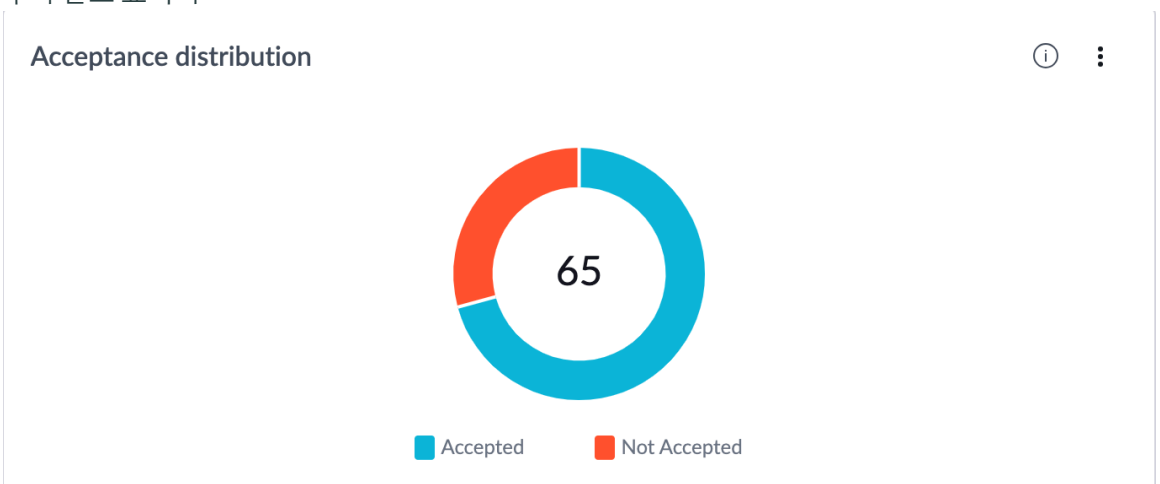


수락 분포

대시보드의 이 영역에는 컨텍스트 메뉴 작업의 수용에 따른 분포 Now Assist 가 표시됩니다.

- 수락됨: 사용자가 작업 공간에 상황에 맞는 메뉴 응답을 삽입했습니다.
- 수락되지 않음: 사용자가 상황에 맞는 메뉴 응답이 포함된 창 또는 대화 상자를 닫았습니다.

수락 분포 표시기

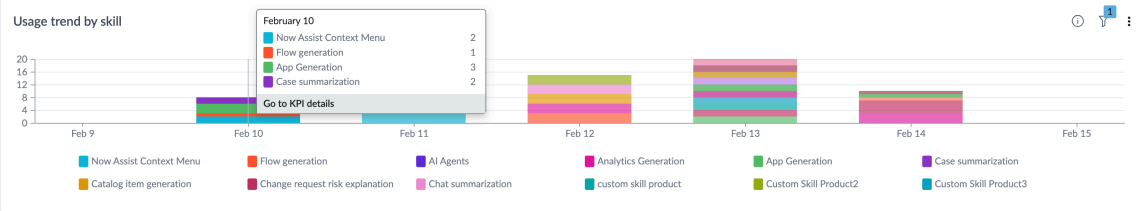


기술별 사용량 추세

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 상황에 맞는 메뉴 작업의 사용 추세 Now Assist 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.

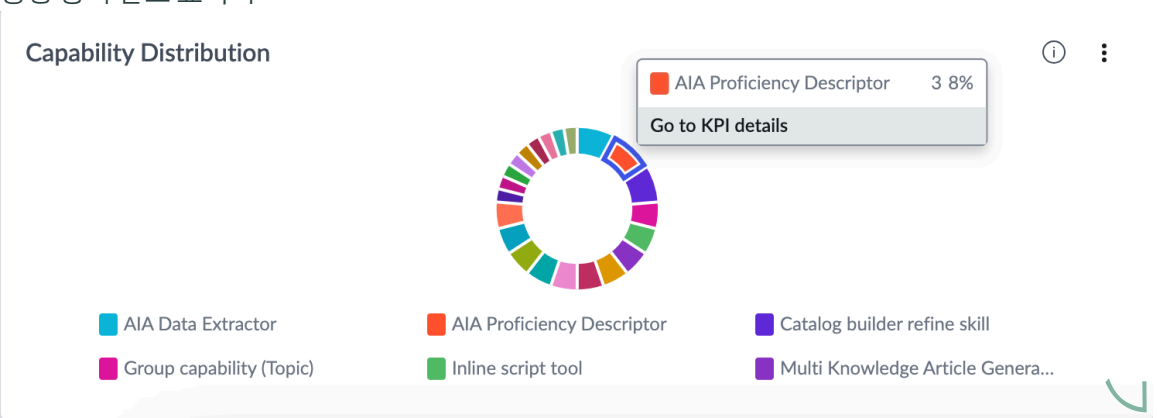
기술 표시기별 사용량 추세



역량 분포

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 다양한 Now Assist 상황에 맞는 메뉴 작업의 사용량 분포가 표시됩니다.

공정 능력 분포 표시기

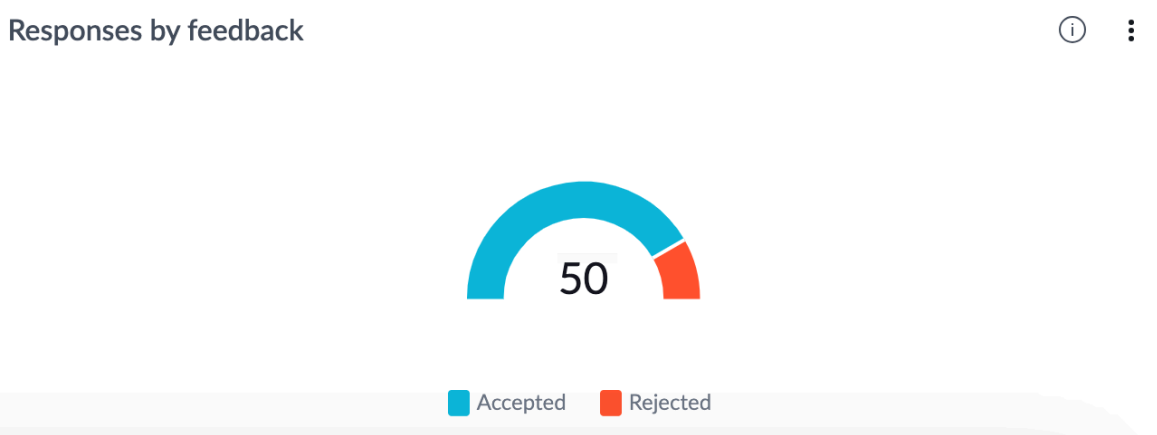


피드백별 응답

대시보드의 이 영역에는 받은 사용자 피드백에 따른 컨텍스트 메뉴 응답의 Now Assist 세부 항목이 표시됩니다.

- 수락됨: 사용자가 상황에 맞는 메뉴 응답에 엄지손가락을 치켜세웠습니다.
- 거부됨: 사용자가 상황에 맞는 메뉴 응답에 대해 좋아요를 표시했습니다.

피드백 표시기별 응답



Now Assist 가치 인사이트

기술과 기능에서 Now Assist 실현되는 가치에 대한 인사이트를 얻습니다.

Now Assist 가치 인사이트 대시보드 페이지에서는 기술 사용 Now Assist 의 결과로 예상되는 생산성 향상에 대한 인사이트를 제공합니다. 생산성 향상은 절약된 예상 쓰기 시간과 절약된 예상 읽기 시간의 두 가지 범주로 분류됩니다. 호출 레코드의 데이터 포인트와 타임스탬프가 캡처되어

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

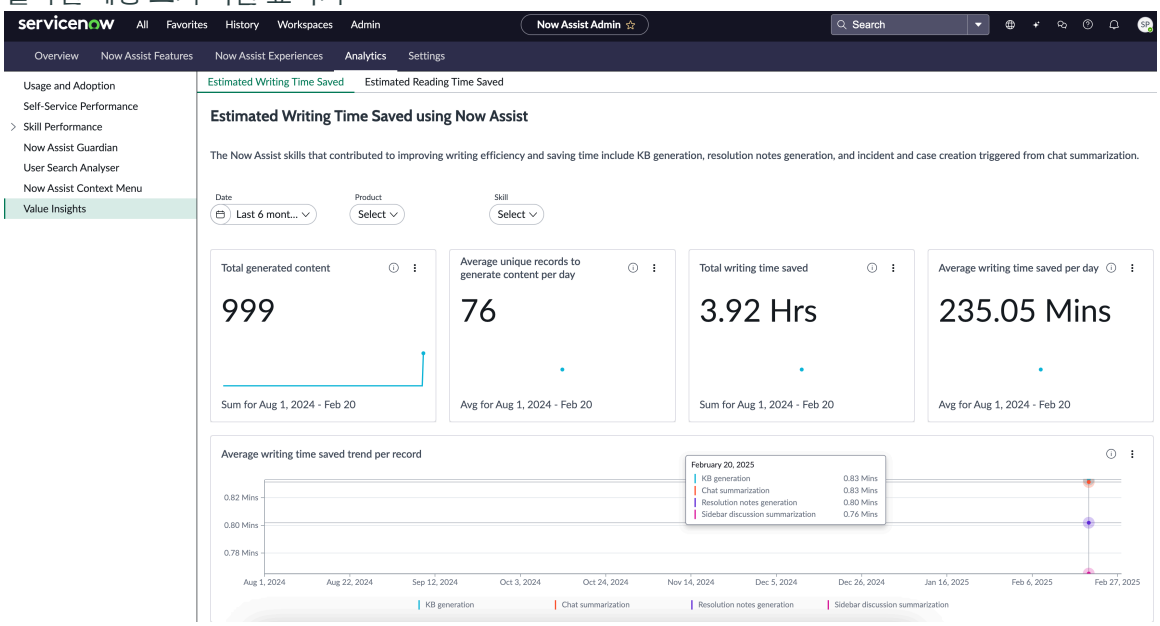
를 사용하여 Now Assist사용자가 절약한 읽기 및 쓰기 시간에 대한 계산 및 근사치를 수행하는 데 사용됩니다. 각 지표 이면의 데이터 및 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 분석 대시보드 표시기 상세 정보 .

절약된 예상 쓰기 시간 표시기

Now Assist 쓰기 효율성을 개선하고 시간을 절약하는 기술에는 생성, 해결 메모 생성, 채팅 요약에서 트리거된 인시던트 및 케이스 생성이 포함됩니다 지식베이스 . 절약된 쓰기 시간은 사용자가 문서, 해결 메모, 인시던트 및 케이스 세부 정보를 작성하는 지식 데 소비해야 했을 시간을 예상한 것입니다.

주:
다음 수식은 절약된 예상 쓰기 시간을 계산하는 데 사용됩니다: (LLM 생성 응답의 단어 수)/(쓰기 속도). 예를 들어 LLM 응답에서 생성된 해결 메모가 180단어인 경우 절약된 예상 작성 시간은 180/40, 즉 4.5분입니다. 이 계산은 LLM 생성 응답을 사용자가 완전히 수락한다는 가정을 기반으로 합니다. 계산에 고려되는 쓰기 속도는 쓰기 속도에 대한 업계 평균(분당 40단어)을 기반으로 합니다. 요구 사항에 따라 값을 설정하려면 이름으로 `sn_na_analytics.wts.rate` 시스템 속성을 추가하고 그에 따라 값을 설정합니다. 시스템 속성 추가에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Add a system property .

절약된 예상 쓰기 시간 표시기



절약된 예상 쓰기 시간 대시보드 페이지의 표시기는 다음과 같은 통찰력을 제공합니다. 요구 사항에 따라 날짜, 제품 및 기술 필터를 적용합니다.

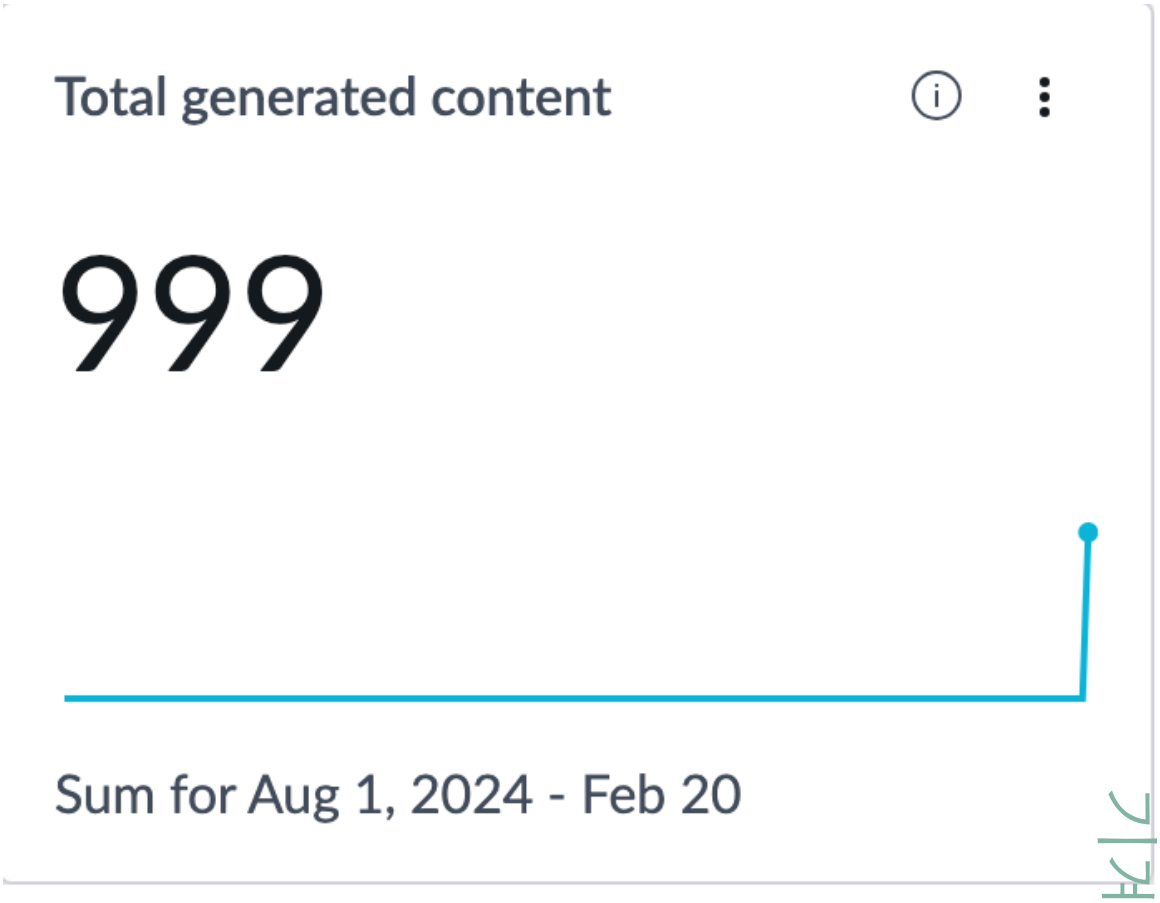
- 기술을 사용하여 Now Assist 컨텐츠를 생성함으로써 절약된 총 쓰기 시간입니다.
- 기술을 사용하여 Now Assist 컨텐츠를 생성하여 기록당 절약된 평균 시간은 기록 수준의 생산성을 나타내는 지표입니다.
- 기술을 사용하여 Now Assist 컨텐츠를 생성하여 사용자당 절약한 평균 시간은 개별 사용자 수준의 생산성을 나타내는 지표입니다.

생성된 총 컨텐츠

대시보드의 이 영역에는 쓰기로 절약된 시간에 기여한 기술을 사용하여 Now Assist 컨텐츠가 생성된 횟수가 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.

총 생성 컨텐츠 표시기

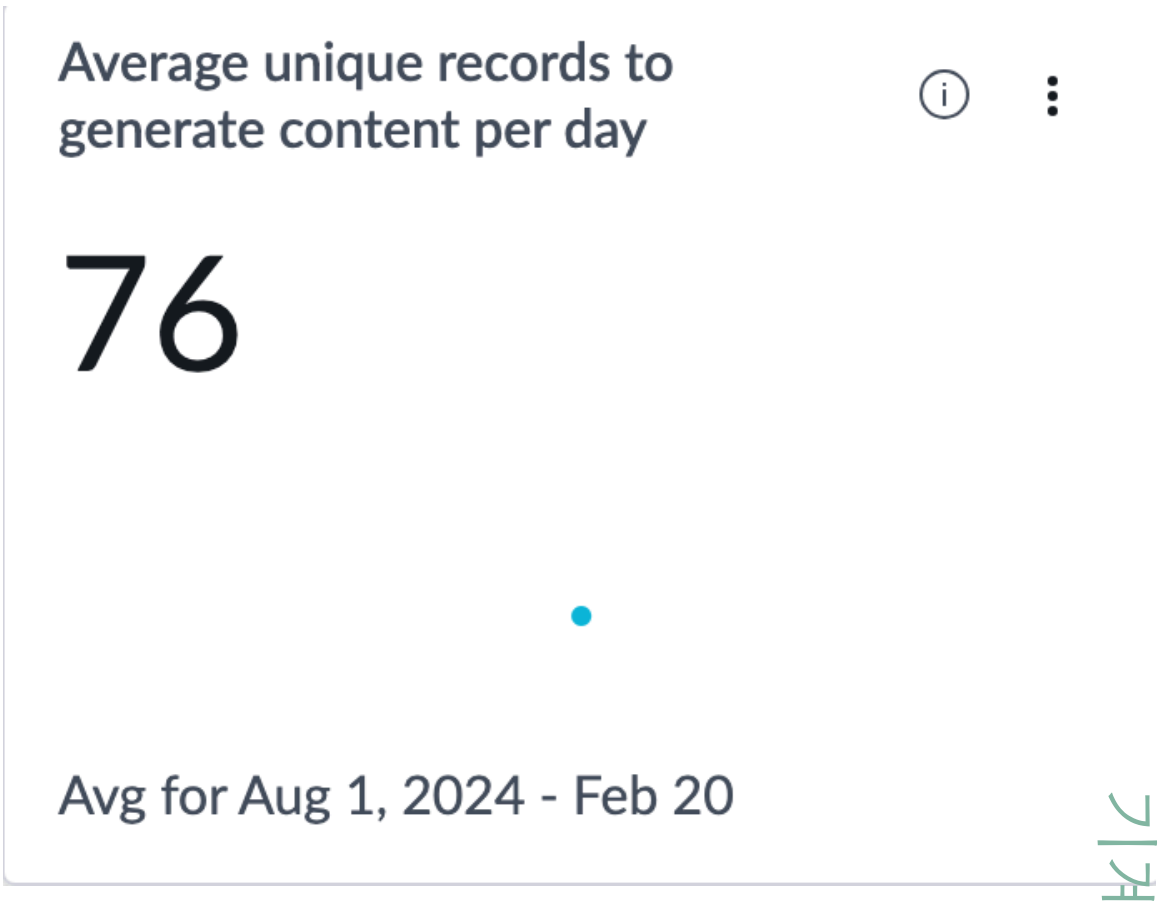


일별 콘텐츠를 생성하는 평균 고유 기록

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 쓰기로 절약된 시간에 기여한 콘텐츠를 생성하기 위해 기술에서 Now Assist 사용하는 일일 고유 기록의 평균 수가 표시됩니다.

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

일일 콘텐츠를 생성하는 평균 고유 기록 표시기

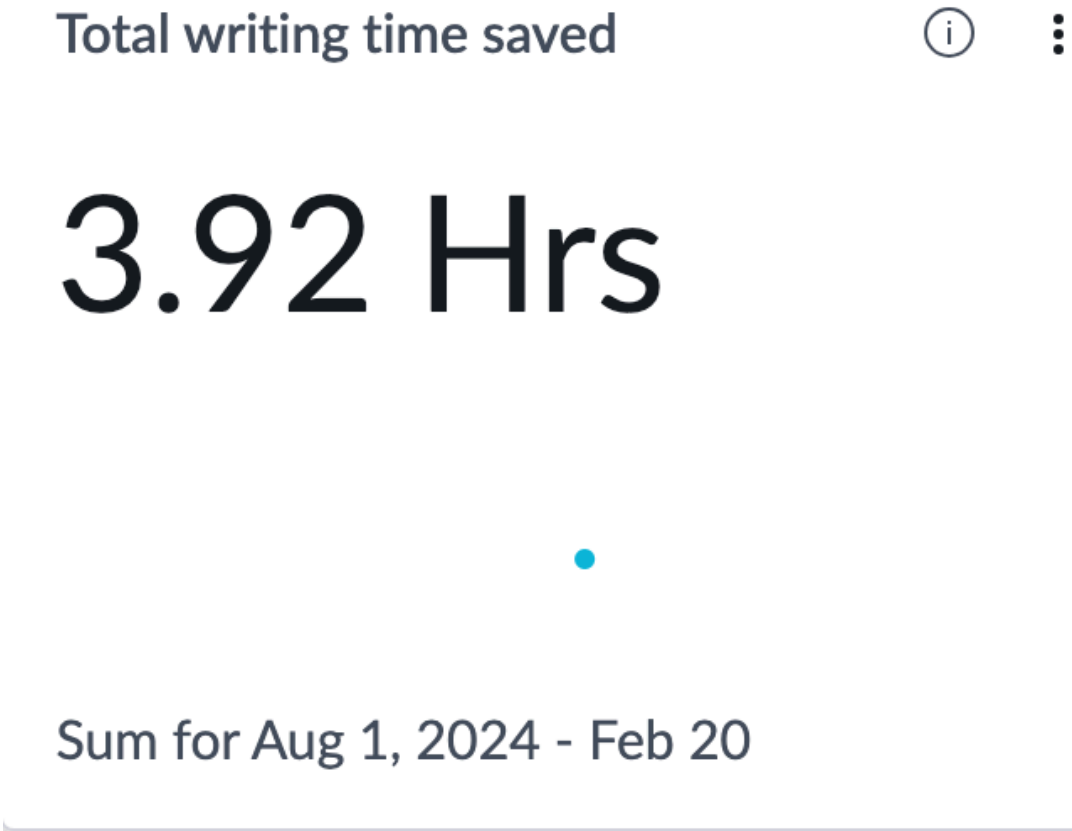


절약된 총 쓰기 시간

대시보드의 이 영역에는 쓰기 효율성을 위한 콘텐츠를 생성하는 기술을 사용하여 Now Assist 절약한 총 시간이 표시됩니다. 계산은 쓰기 시간에 대한 업계 평균을 기반으로 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.

총 쓰기 절약된 시간 표시기

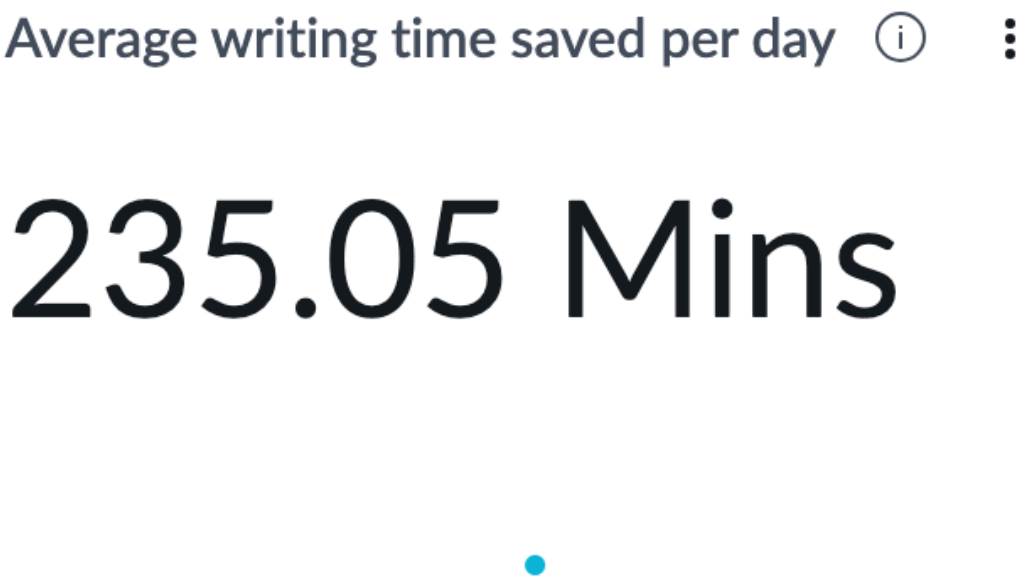


하루 평균 쓰기 시간 절약

대시보드의 이 영역에는 쓰기 효율성을 위한 콘텐츠를 생성하는 기술을 사용하여 Now Assist 절약된 평균 시간이 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.

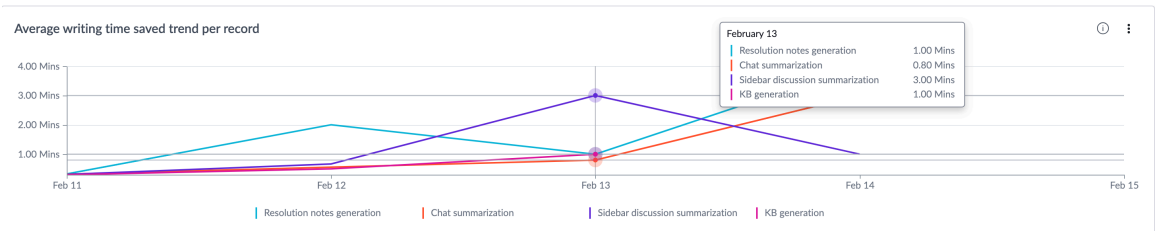
하루 평균 쓰기 시간 절약 표시기



기록당 평균 쓰기 시간 절약 추세

대시보드의 이 영역에는 쓰기 효율성을 위한 콘텐츠를 생성하는 기술을 사용하여 Now Assist 기록당 절약된 평균 시간(분)에 대한 추세 차트가 표시됩니다.

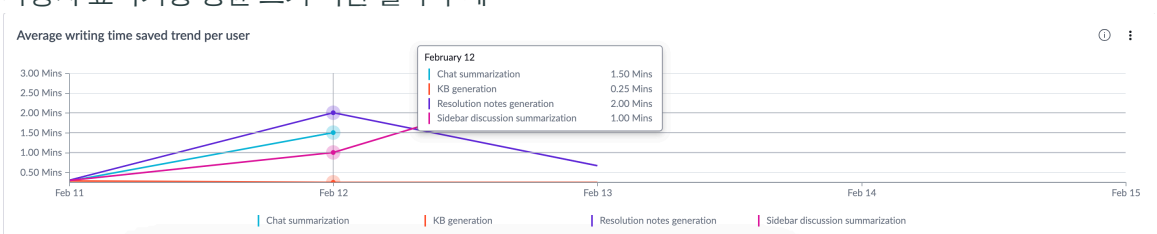
기록 표시기당 평균 쓰기 시간 절약 추세



사용자당 평균 쓰기 시간 절약 추세

대시보드의 이 영역에는 쓰기 효율성을 위한 콘텐츠를 생성하는 기술을 사용하여 Now Assist 사용자당 절약한 평균 시간(분)의 추세 차트가 표시됩니다.

사용자 표시기당 평균 쓰기 시간 절약 추세



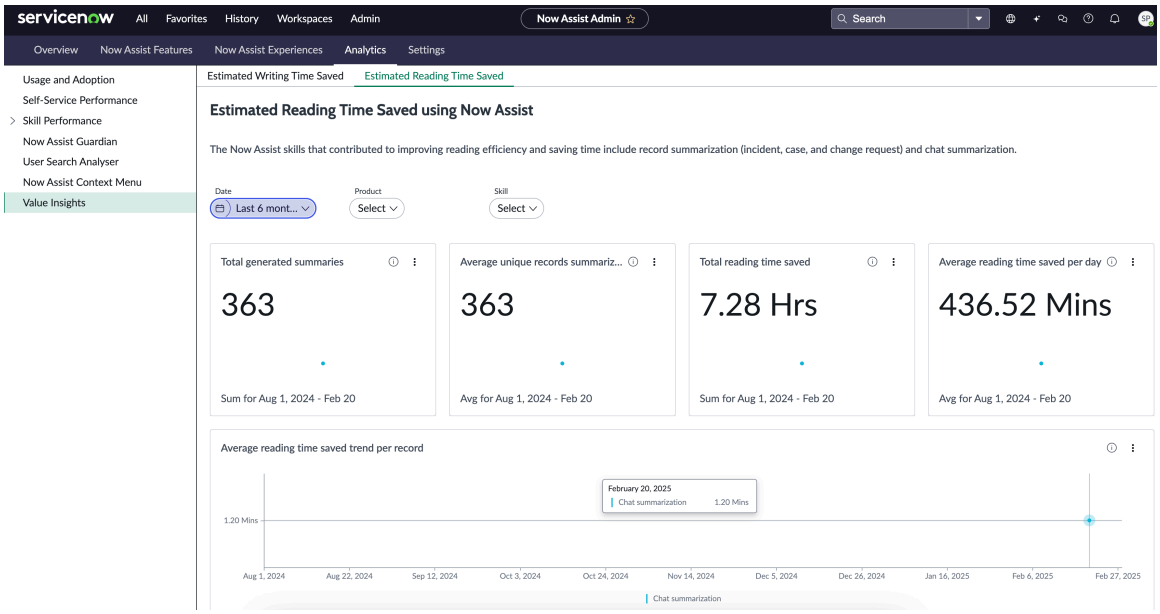
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

절약된 예상 읽기 시간

읽기 효율성을 향상시키고 시간을 절약하는 데 기여한 기술에는 Now Assist 기록 요약(인시던트, 케이스 및 변경 요청) 및 채팅 요약이 포함됩니다.

주:
다음 수식은 절약된 예상 읽기 시간을 계산하는 데 사용됩니다: (기록 내용의 단어 수 - LLM에서 생성된 기록 요약의 단어 수)/(읽기 속도). 메타데이터 기록의 간단한 설명, 설명, 우선순위, 상태 및 활동이 기록의 내용을 구성합니다. 예를 들어 케이스 기록의 내용에 420개의 단어가 포함되어 있고 LLM에서 생성된 케이스 요약에 180개의 단어가 포함된 경우 절약되는 예상 읽기 시간은 (420-180)/240, 즉 1분입니다. 계산에 고려되는 읽기 속도는 읽기 속도에 대한 업계 평균(분당 240단어)을 기반으로 합니다. 요구 사항에 따라 값을 설정하려면 이름으로 *sn_na_analytics.rts.rate* 시스템 속성을 추가하고 그에 따라 값을 설정합니다. 시스템 속성 추가에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Add a system property .

절약된 예상 읽기 시간 표시기



절약된 예상 읽기 시간 대시보드 페이지의 표시기는 다음과 같은 통찰력을 제공합니다.

- 기술을 사용하여 Now Assist 컨텐츠를 요약하여 절약한 총 읽기 시간입니다.
- 기술을 사용하여 Now Assist 컨텐츠를 요약하여 기록당 절약한 평균 시간은 기록 수준의 생산성을 나타내는 지표입니다.
- 기술을 사용하여 Now Assist 컨텐츠를 요약하여 사용자당 절약한 평균 시간은 개별 사용자 수준의 생산성을 나타내는 지표입니다.

생성된 총 요약

대시보드의 이 영역에는 읽기 시간 절약에 기여한 기술을 사용하여 Now Assist 생성된 요약 수가 표시됩니다.

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

생성된 총 요약 표시기



하루에 요약된 평균 고유 기록

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 읽기 절약에 기여한 콘텐츠를 요약하기 위해 기술에서 Now Assist 사용하는 일일 고유 기록의 평균 수가 표시됩니다.

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

하루 평균 고유 기록 요약 표시기

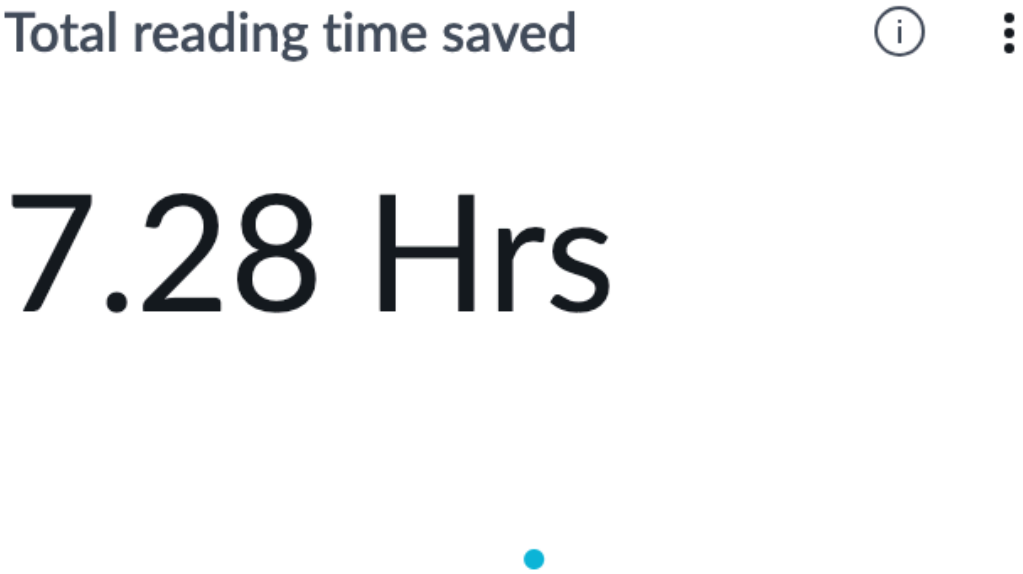


절약된 총 읽기 시간

대시보드의 이 영역에는 읽기 효율성을 높이기 위해 기술을 사용하여 Now Assist 컨텐츠를 요약하여 절약한 총 시간이 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.

총 절약 읽기 시간 표시기



하루 평균 읽기 시간 절약

대시보드의 이 영역에는 읽기 효율성을 위해 콘텐츠를 요약하는 기술을 사용하여 Now Assist 절약된 평균 시간이 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.

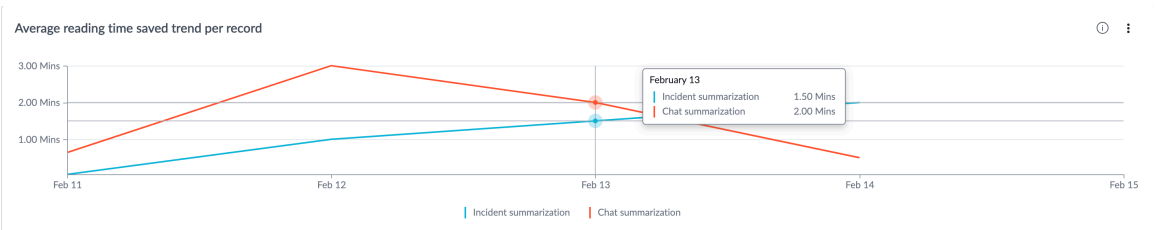
하루 평균 읽기 시간 절약 표시기



기록당 평균 읽기 시간 절약 추세

대시보드의 이 영역에는 읽기 효율성을 위해 콘텐츠를 요약하는 기술을 사용하여 Now Assist 기록당 절약된 평균 시간(분)에 대한 추세 차트가 표시됩니다.

기록 표시기당 평균 읽기 시간 절약 추세



사용자당 평균 읽기 시간 절약 추세

대시보드의 이 영역에는 읽기 효율성을 높이기 위해 콘텐츠를 요약하는 기술을 사용하여 Now Assist 사용자당 절약한 평균 시간(분)에 대한 추세 차트가 표시됩니다.

사용자 표시기당 평균 읽기 시간 절약 추세

Now Assist 분석 참조

Now Assist 분석 참조 주제에는 사용자 역할에 대한 정보와 대시보드의 표시기 상세 정보가 포함됩니다.

Now Assist 분석 역할

Now Assist 분석 대시보드 기능을 보고 관리하려면 다음 역할이 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.

Now Assist 분석 뷰어 **[sn_na_analytics.viewer]**

뷰어 역할을 가진 Now Assist 분석 사용자는 콘솔에서 대시보드를 Now Assist 관리자 볼 Now Assist 분석 수 있으며 데이터 소스 테이블에 대한 읽기 권한을 가질 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

Now Assist 분석 관리자 **[sn_na_analytics.admin]**

관리자 역할을 가진 Now Assist 분석 사용자는 콘솔에서 대시보드를 Now Assist 관리자 볼 Now Assist 분석 수 있으며 일부 데이터 소스 테이블을 읽고 쓸 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

Now Assist 분석 뷰어 [sn_na_analytics.viewer]

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

Now Assist 분석 대시보드 표시기 상세 정보

표시기 상세 정보는 대시보드에서 시각화 형태로 표시되는 표시기의 이면에 있는 데이터와 계산을 이해하는 데 도움이 됩니다.

Now Assist 분석 표시기에는 표시기 유형, 데이터 소스, 계산, 사용 가능한 세부 항목, 단위 등의 상세 정보가 포함됩니다.

이러한 표시기에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 플랫폼 분석 관리 〉 표시기. 표시기에 액세스하려면 Now Assist 분석 관리자 [sn_na_analytics_admin] 역할이 있어야 합니다.

이러한 표시기는 매일 주기적으로 데이터를 수집합니다. 데이터는 현재 날짜 이전의 날짜에만 사용할 수 있습니다. 현재 날짜의 결과를 보려면 다음 날까지 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.

사용 및 채택 표시기 상세 정보

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
총 Now Assist 작업	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	모든 작업의 카운트	생성형 AI 기능별, 생성형 AI 기술 실행 양식별, 기술 제품군별, 기술 구성별, 기술 구성별, 워크플로우별	매일	#	0
일별 Now Assist 작업	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	일일 작업 수	생성형 AI 기능별, 생성형 AI 기술 실행 양식별, 기술 제품군별, 기술 구성별, 기술 구성별, 워크플로우별	매일	#	0
Now Assist에 참여하는 평균 일일 순 사용자	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	일일 고유 사용자의 평균	생성 AI 기능별, 기술 구성별, 기술 제품군별, 생성 AI 기술 실행 양식별	매일	#	0
Now Assist에 참여하는 일일 고유 사용자	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	일일 순 사용자 수	생성 AI 기능별, 기술 구성별, 기술 제품군별, 생성 AI 기술 실행 양식별	매일	#	0
기술 그룹 분포	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	생성 AI 기능별, 생성 AI 기술 실행 양식별,	생성형 AI 기능별, 생성형 AI 기술 실행 양식별, 기술	매일	#	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.

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
			기술 제품군별, 기술 구성별, 기술 구성별로 그룹화된 일일 기술 실행 수	제품군별, 기술 구성별, 기술 구성별, 워크플로우별			
워크플로우별 일일 사용량 비교	자동	생성 AI 사용 로그 (sys_gen_ai_usage_log)	워크플로우별로 그룹화된 작업 수	생성형 AI 기능별, 생성형 AI 기술 실행 양식별, 기술 제품군별, 기술 구성별, 기술 구성별, 워크플로우별	매일	#	0
기술 참여 추세	자동	생성 AI 사용 로그 (sys_gen_ai_usage_log)	기술별로 그룹화된 작업 수	생성형 AI 기능별, 생성형 AI 기술 실행 양식별, 기술 제품군별, 기술 구성별, 기술 구성별, 워크플로우별	매일	#	0
사용량이 가장 높은 부서	자동	생성 AI 사용 로그 (sys_gen_ai_usage_log)	사용자 부서별로 그룹화되고 내림차순으로 정렬된 작업 수	부서별, 기술 구성별	매일	#	0
사용자 부서별 Now Assist 작업 비교	자동	생성 AI 사용 로그 (sys_gen_ai_usage_log)	사용자 부서별로 그룹화된 작업 수	부서별, 기술 구성별	매일	#	0
피드백 상세 정보	자동	생성형 AI 로그 메타데이터 (sys_gen_ai_log_metadata)	기술 제품군별로 그룹화된 작업 수	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	#	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.

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
	자동	생성형 AI 로그 메타데이터 [sys_gen_ai_log_metadata]	기술 제품군별로 그룹화된 피드백이 있는 작업 수	피드백별, 기술 제품군별, 기술 구성별	매일	#	0
	수식	생성형 AI 로그 메타데이터 [sys_gen_ai_log_metadata]	(피드백이 있는 작업 수/총 작업 수) x 100(기술 제품군별로 그룹화)	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	%	2
	자동	생성형 AI 로그 메타데이터 [sys_gen_ai_log_metadata]	기술 제품군별로 그룹화되어 피드백별 수락된 작업 수	기술 제품군별, 기술 구성별, 피드백별	매일	#	0
	수식	생성형 AI 로그 메타데이터 [sys_gen_ai_log_metadata]	(피드백별 수락된 작업 수/피드백이 있는 작업의 총 수) x 100(기술 제품군별로 그룹화)	기술 구성별, 기술 제품군별	매일	%	2
오류 상세 정보	자동	생성형 AI 로그 메타데이터 [sys_gen_ai_log_metadata]	기술 제품군별로 그룹화된 작업 수	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	#	0
	자동	생성형 AI 로그 메타데이터 [sys_gen_ai_log_metadata]	기술 제품군별로 그룹화된 오류 상태의 작업 수	생성형 AI 로그 메타데이터 상태별, 기술 제품군별, 기술 구성별	매일	#	0
	수식	생성형 AI 로그 메타데이터 [sys_gen_ai_log_metadata]	(오류 상태가 있는 작업 수/생성 AI 메타데이터 기록의 총 수) x 100(기술 제품군별로 그룹화)	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	%	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.

셀프 서비스 성과 표시기 상세 정보

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
총 쿼리 수	자동	Now Assist 분석 편향 이벤트 (sn_na_def_event)	쿼리 수	편향 소스별, 편향 이벤트 결과별, 편향 이벤트 결과 유형별, 쿼리 해결 상태별, 편향 로그 소스별	매일	#	0
총 쿼리 응답 수	자동	Now Assist 분석 편향 이벤트 활동 (sn_na_def_event_activity)	응답 수	편향 이벤트 활동 피드백별, 편향 이벤트 활동 유형별, 편향 이벤트 활동 방향별, 편향 소스별, 편향 로그 소스별	매일	#	0
쿼리 해결 상태	자동	Now Assist 분석 편향 이벤트 (sn_na_def_event)	쿼리 해결 상태가 해결됨인 쿼리 수	편향 소스별, 편향 이벤트 결과별, 편향 이벤트 결과 유형별, 쿼리 해결 상태별, 편향 로그 소스별	매일	#	0
해결률	수식		(쿼리 해결 상태가 해결됨인 편향 이벤트 수/편향		매일	%	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.

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
			이벤트 수)x100				
사용자가 시작한 이벤트	자동	Now Assist 분석 편향 이벤트 (sn_na_def_event)	편향 소스별로 그룹화된 쿼리 수	편향 소스별, 편향 이벤트 결과별, 편향 이벤트 결과 유형별, 쿼리 해결 상태별, 편향 로그 소스별	매일	#	0
역량별 성공한 대화	자동	Now Assist 분석 편향 이벤트 (sn_na_def_event)	쿼리 해결 상태가 해결됨인 쿼리 수 (편향 소스별로 그룹화됨)	편향 소스별, 편향 이벤트 결과별, 편향 이벤트 결과 유형별, 쿼리 해결 상태별, 편향 로그 소스별	매일	#	0

기술 성과 표시기 상세 정보

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
기술 참여 추세	자동	생성 AI 사용 로그 (sys_gen_ai_usage_log)	기술별로 그룹화된 기술 실행 수	생성형 AI 기능별, 생성형 AI 기술 실행 양식별, 기술 제품군별, 기술 구성별, 워크플로우별	매일	#	0
작업 건수	자동	생성 AI 사용 로그 (sys_gen_ai_usage_log)	모든 기술 실행 횟수	생성형 AI 기능별, 생성형 AI 기술 실행 양식별, 기술 제품군별,	매일	#	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.

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
				기술 구성별, 워크플로우별			
총 일일 활성 사용자	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	일일 순 사용자 수	생성 AI 기능별, 기술 구성별, 기술 제품군별, 생성 AI 기술 실행 양식별	매일	#	0
기술별 총 일일 활성 사용자	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	기술 구성별로 그룹화된 일일 고유 사용자 수	생성 AI 기능별, 기술 구성별, 기술 제품군별, 생성 AI 기술 실행 양식별	매일	#	0

기술 상세 정보 표시기 상세 정보

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
기술 참여 추세	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	기술 구성별로 그룹화된 기술 실행 수	생성형 AI 기능별, 생성형 AI 기술 실행 양식별, 기술 제품군별, 기술 구성별, 워크플로우별	매일	#	0
총 기술 작업	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	기술 실행 횟수	생성형 AI 기능별, 생성형 AI 기술 실행 양식별, 기술 제품군별, 기술 구성별, 워크플로우별	매일	#	0
수락된 기술 작업	자동	생성형 AI 로그 메타데이터 [sys_gen_ai_log_metadata]	피드백이 수락된 기술 실행 수	피드백별, 편집 없이 수락된 응답별,	매일	#	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.

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
				기술 구성별, 기술 제품군별			
수락 비율	수식	생성형 AI 로그 메타데이터 [sys_gen_ai_log_metadata]	(피드백이 수락된 기술 실행 수/기술 실행 수)x100	기술 구성별	매일	%	0
일일 활성 사용자	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	일일 순 사용자 수	생성 AI 기능별, 기술 구성별, 기술 제품군별, 생성 AI 기술 실행 양식별	매일	#	0

사용자 지정 기술 표시기 상세 정보

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
워크플로우별 기술 참여 추세	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	워크플로우별로 그룹화된 사용자 지정 기술 실행 수	사용자 지정 기술별 (워크플로우 유형), 사용자 지정 기술별 (기능 유형), 사용자 지정 기술별 (제품 유형), 사용자 지정 기술 완료 상태별, 기술 구성별	매일		0
제품별 기술 계약 추세	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	제품별로 그룹화된 사용자 지정 기술 실행 수	사용자 지정 기술별 (워크플로우 유형), 사용자 지정 기술별 (기능 유형), 사용자	매일		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.

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
				지정 기술별 (제품 유형), 사용자 지정 기술 완료 상태별, 기술 구성별			
기능별 기술 참여 추세	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	기능별로 그룹화된 사용자 지정 기술 실행 수	사용자 지정 기술별 (워크플로우 유형), 사용자 지정 기술별 (기능 유형), 사용자 지정 기술별 (제품 유형), 사용자 지정 기술 완료 상태별, 기술 구성별	매일		0
기술에 참여하는 일일 고유 사용자	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	사용자 지정 기술을 실행한 고유 사용자 수	기술 구성별	매일	#	0
실행됨	수식	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	(완료 상태의 사용자 지정 기술 실행 수/사용자 지정 기술 실행 수)x100	기술 구성별	매일	%	2
기술 피드백	자동	생성 AI 사용 로그 [sys_gen_ai_usage_log]	수량	피드백별, 기술 구성별	매일	#	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.

Now Assist 가디언 불쾌감을 주는 콘텐츠 가드레일 표시기 상세 정보

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
가드레일에 추가된 대기 시간	자동	생성형 AI 메트릭 (sys_generative_ai_metric)	가드레일이 불쾌한 콘텐츠를 평가하는 데 걸린 평균 시간	기술 구성별	매일	밀리초	0
불쾌감을 주는 것으로 플래그가 지정된 비율	수식	생성형 AI 메트릭 (sys_generative_ai_metric)	(불쾌한 콘텐츠 발생 수/가드레일이 활성화된 LLM 호출의 총 수)x100	기술 구성별	매일	%	0
총 불쾌한 콘텐츠 발생 횟수	자동	생성형 AI 메트릭 (sys_generative_ai_metric)	불쾌한 콘텐츠 발생 횟수	생성 AI 메트릭 ID별, 기술 구성별	매일	#	0
불쾌감을 주는 콘텐츠의 범주	자동	생성형 AI 메트릭 (sys_generative_ai_metric)	범주별로 그룹화된 불쾌한 콘텐츠 발생 수	불쾌한 콘텐츠 유형별, 기술 구성별	매일	#	0
기술별 불쾌한 콘텐츠 발생	자동	생성형 AI 메트릭 (sys_generative_ai_metric)	기술별로 그룹화된 불쾌한 콘텐츠 발생 수	생성 AI 메트릭 ID별, 기술 구성별	매일	#	0

Now Assist 가디언 프롬프트 삽입 가드레일 표시기 상세 정보

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
가드레일에 추가된 대기 시간	자동	생성형 AI 메트릭 (sys_generative_ai_metric)	가드레일이 프롬프트 삽입을 평가하는 데 걸린 평균 시간	기술 구성별	매일	밀리초	0
프롬프트 삽입으로 플래그가 지정된 백분율	수식	생성형 AI 메트릭 (sys_generative_ai_metric)	(프롬프트 삽입 발생 횟수/가드레일이 활성화된 LLM 호출의 총 수)x100	기술 구성별	매일	%	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.

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
총 프롬프트 삽입 발생	자동	생성형 AI 메트릭 [sys_generative_ai_metric]	프롬프트 삽입 발생 횟수	생성 AI 메트릭 값별, 기술 구성별	매일	#	0
기술별 프롬프트 삽입 발생	자동	생성형 AI 메트릭 [sys_generative_ai_metric]	기술별로 그룹화된 프롬프트 삽입 발생 수	생성 AI 메트릭 값별, 기술 구성별	매일	#	0

사용자 검색 분석기 표시기 상세 정보

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
총 검색 쿼리	자동	값 [sys_variable_value]	검색 쿼리 수	해당 사항 없음	매일	#	0
Genius 결과가 있는 쿼리	자동	값 [sys_variable_value]	표시된 Genius 결과 수	해당 사항 없음	매일	#	0
KB 문서를 Genius 결과로 사용하는 쿼리	자동	값 [sys_variable_value]	검색어 ID가 KB인 쿼리 수	검색어	매일	#	0
카탈로그 항목이 Genius 결과로 있는 쿼리	자동	값 [sys_variable_value]	검색어 ID가 카탈로그인 쿼리 수	검색어	매일	#	0
Genius 결과가 없는 쿼리	자동	값 [sys_variable_value]	검색어 ID가 결과 없음인 쿼리 수	검색어	매일	#	0
소스/채널당 검색 쿼리	자동	값 [sys_variable_value]	소스별로 그룹화된 쿼리 수	편향 소스별	매일	#	0
상위 5개 쿼리	자동	값 [sys_variable_value]	쿼리 수	검색어	매일	#	0
결과가 없는 상위 5개 쿼리	자동	값 [sys_variable_value]	검색어 ID가 결과 없음인 쿼리 수	검색어	매일	#	0
Genius 결과로 지식 문서를 생성하는	자동	값 [sys_variable_value]	검색어 ID가 KB인 쿼리 수	검색어	매일	#	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.

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
상위 5개 쿼리							
카탈로그 항목을 Genius 결과로 생성하는 상위 5개 쿼리	자동	값 (sys_variable_value)	검색어 ID 기준 카탈로그인 쿼리 수	검색어	매일	#	0

Now Assist 컨텍스트 메뉴 분석 표시기 상세 정보

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
이 기간의 사용량	자동	생성 AI 로그 (sys_generative_ai_log)	소스가 Now Assist 상황에 맞는 메뉴인 작업의 수	NAcm 암시적 피드백별, 기술 구성별, 피드백별, 상태별, 기술 역량별	매일	#	0
수락 분포	자동	생성 AI 로그 (sys_generative_ai_log)	Now Assist 상황에 맞는 메뉴에서 생성된 콘텐츠가 수락 또는 수락되지 않음으로 그룹화된 작업 수	NAcm 암시적 피드백별, 기술 구성별, 피드백별, 상태별, 기술 역량별	매일	#	0
기술별 사용량 추세	자동	생성 AI 로그 (sys_generative_ai_log)	Now Assist 기술별로 그룹화된 상황에 맞는 메뉴 작업 수	NAcm 암시적 피드백별, 기술 구성별, 피드백별, 상태별, 기술 역량별	매일	#	0
역량 분포	자동	생성 AI 로그 (sys_generative_ai_log)	역량별로 그룹화된 컨텍스트 메뉴 작업 수	NAcm 암시적 피드백별, 기술 구성별, 피드백별,	매일	#	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.

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
				상태별, 기술 역량별			
피드백별 응답	자동	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	Now Assist 상황에 맞는 메뉴에서 생성된 컨텐츠에 대한 피드백이 수락 또는 거부로 그룹화된 작업 수입니다.	NAcm 암시적 피드백별, 기술 구성별, 피드백별, 상태별, 기술 역량별	매일	#	0

Now Assist 가치 인사이트 쓰기 시간 절약 표시기 상세 정보

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
생성된 총 컨텐츠	자동	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	쓰기 시간 절약에 적합한 기술 실행 합계	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	#	0
일별 콘텐츠를 생성하는 평균 고유 기록	자동	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	하루에 생성된 컨텐츠를 포함한 고유 기록의 합계/일 수	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	#	0
절약된 총 쓰기 시간	수식	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	총 쓰기 절약된 시간(분)을 시간으로 변환	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	시간	2
하루 평균 쓰기 시간 절약	자동	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	하루 총 쓰기 절약 시간/일 수	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	분	2
기록당 평균 쓰기 시간 절약 추세	수식	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	하루 총 쓰기 절약 시간/하루에 생성된 콘텐츠를	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	분	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.

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
			포함한 고유 기록의 총 수				
사용자당 평균 쓰기 시간 절약 추세	수식	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	일일 총 쓰기 절약된 시간/일별 쓰기 시간 절약에 기여한 기술을 실행한 총 고유 사용자 수	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	분	2

Now Assist 가치 인사이트 읽기 시간 절약 표시기 상세 정보

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
생성된 총 요약	자동	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	읽기 시간 절약에 기여한 기술 실행 합계	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	#	0
하루에 요약된 평균 고유 기록	자동	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	하루에 요약된 고유 기록의 합계/일 수	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	#	0
절약된 총 읽기 시간	수식	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	절약된 총 읽기 시간(분)을 시간으로 변환	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	시간	2
하루 평균 읽기 시간 절약	자동	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	하루 총 읽기 절약 시간(분) 수	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	분	2
기록당 평균 읽기 시간 절약 추세	수식	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	하루 총 읽기 절약 시간(분) 요약된 총 고유 기록 수	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	분	2
사용자당 평균 읽기 시간 절약 추세	수식	생성 AI 로그 [sys_generative_ai_log]	하루 총 읽기 절약된 시간/기술을	기술 제품군별, 기술 구성별	매일	분	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.

표시기	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
			실행한 총 고유 사용자 수 하루 읽기 시간 절약에 기여했습니다				

Now Assist 참조

참조 주제에는 에 대한 Now Assist사용자 역할, 데이터 사용량 및 도메인 분리에 대한 정보가 포함됩니다.

Now Assist 관리자 역할

기능을 사용하려면 Now Assist 관리자 특정 역할이 필요합니다.

Now Assist 관리자 [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

이 사용자는 기술을 편집하고 구성하여 경험을 생성하고 업데이트할 Now Assist 관리자 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

ACE 사용자 [ace_user].

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

Now Assist 관리자 콘솔 사용자 [sn_nowassist_admin.user]

이 사용자는 콘솔에 액세스하여 기술과 해당 구성을 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

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

특별 고려 사항

없음.

Now Assist 패널 사용자 **[now_assist_panel_user]**

패널에 액세스할 Now Assist 수 있는 사용자입니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

에 대한 사용자 데이터 사용 정책 **Now Assist**

Now Assist 는 사용자 데이터를 안전하게 보호하도록 설계되었습니다. 중요한 데이터를 마스킹하거나 모델 개선을 위해 데이터 공유를 옵트아웃할 수도 있습니다.

데이터 전송 및 저장 방법

AI 워크로드는 TLS(전송 계층 보안) 1.2 ServiceNow 를 사용하여 인스턴스에서 AI 예측 처리가 이루어지는 3개의 중앙 집중식 ServiceNow 컴퓨팅 허브(AI 워크로드용 GPU가 있는 데이터 센터) 중 하나로 안전하게 전송됩니다. 응답을 생성하는 데 사용되는 데이터는 응답이 생성된 후 컴퓨팅 허브에서 삭제됩니다. 그런 다음 결과가 인스턴스에 반환됩니다 ServiceNow .

입력 및 출력 데이터는 컴퓨팅 허브에 캐시되거나 저장되지 않으며 일시적입니다.

생성형 AI에 사용할 Now LLM 서비스 때 데이터가 다른 고객 데이터와 혼합되지 않습니다.

또한 생성형 AI 서비스를 사용할 때 도메인 분리된 인스턴스에 대한 데이터가 혼합되지 않습니다.

적절한 ServiceNow 경우 타사 엔드포인트 서비스(예: Azure OpenAI 서비스)를 활용하여 전력 Now Assist 역량을 강화 Now LLM 서비스 할 수 있습니다. 또한 서비스 ServiceNow 품질을 확인하기 위해 고객 수요가 높은 경우 용량 버스트에 Now LLM 서비스 Azure 호스팅 GPU를 사용할 수 있습니다. 외부 공급업체 엔드포인트에서 처리된 데이터는 외부 공급업체 공급자가 사용하거나 액세스할 수 없으며 네트워크 경계 내에서 ServiceNow 운영됩니다.

중요한 데이터 마스킹

중요한 데이터는 데이터 개인정보 보호를 위해 LLM Now Assist 으로 전송하기 전에 마스킹할 수 있습니다. 자세한 내용은 Configuring Data Privacy for Now Assist 문서를 참조하십시오.

플러그인을 활성화하면 민감한 데이터가 LLM으로 전송되기 전에 마스킹되도록 설계되었지만 특정 데이터가 프롬프트에 포함되지 않기 때문에 결과의 정확도가 떨어질 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
생성형 AI 제품의 컨텍스트 내에서 이 플러그인은 인스턴스 내 기록에 존재하는 중요한 데이터를 마스킹하지 않으며 새로운 중요한 데이터가 인스턴스 자체에 저장되는 것을 방지하지도 않습니다.

ServiceNow 는 선택한 AI 기능(예: AI 검색용 Now Assist)에 검색 증강 생성(RAG)을 사용하고 요청자가 시스템 내에서 액세스할 수 있는 항목에 따라 LLM에 정보를 전달할 수 있습니다. 사용자가 AI 검색의 Now Assist를 사용하여 포털에서 항목을 검색하는 경우 AI 검색은 문서를 찾은 다음 프롬프트의 일부로 LLM에 보냅니다. AI 검색은 사용자가 액세스할 수 있는 항목을 알고 있으므로 사용자가 액세스할 수 없는 문서는 보내지 않습니다.

주:
케이스 요약과 같은 일부 기능의 경우, 요약을 생성하는 에이전트는 기록에 액세스할 수 있는 다른 사용자보다 더 많은 권한을 가질 수 있습니다. 해당 요약을 작업 메모에 붙여넣기로 선택한 경우, 에이전트는 작업 메모에서 공유 중인 데이터가 해당 기록에 액세스할 수 있는 다른 사용자와 공유하기에 적합한지 확인해야 합니다.

데이터 공유 옵트아웃

데이터 공유는 최신 고객 사용량을 기반으로 Now LLM을 지속적으로 발전시키고 개선하는 데 도움이 됩니다 ServiceNow . 고객 데이터 공유 프로그램에 더 이상 참여하지 않으려면 옵트아웃할 수 있습니다.

옵트아웃하려면 의 에 대한 데이터 공유 옵트아웃 Now Assist지침을 따릅니다.

콘솔의 **Now Assist** 관리자 도메인 분리

콘솔에서 도메인 분리가 Now Assist 관리자 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, 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.

Now Assist 관리자 콘솔에서 생성형 AI 기능은 기술로 구성됩니다. 각 기술은 각 도메인에 대해 다르게 구성하거나 도메인에 대한 기술의 변형을 생성할 수 있습니다. 기본적으로 모든 기술은 전역 도메인에 있습니다.

콘솔에서 도메인 분리가 **Now Assist** 관리자 작동하는 방식

기술에 사용하려면 Now Assist 먼저 인스턴스에서 도메인 분리를 활성화해야 합니다.

Now Assist 은 도메인 분리와 함께 작동합니다. 도메인 분리 환경에서 사용하는 Now Assist 경우 사용자는 도메인 내의 데이터에만 액세스할 수 있습니다. 예를 들어 사용자가 요약 기술을 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.

Assist 사용하는 경우 해당 요약을 생성할 때 사용자의 도메인 내에 있는 자료만 사용합니다. 기술이 도메인으로 분리되면 해당 도메인에 있는 사용자만 해당 범위에 대해 구성된 기술을 사용할 수 있습니다.

동일한 인스턴스에서 여러 클라이언트를 호스팅하는 서비스 제공자인 경우 테넌트 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 분리하도록 도메인 분리를 설정할 수 있습니다. 그러나 Assist 사용은 테넌트를 구분하지 않고 인스턴스에 따라 추적됩니다. 구독 관리 대시보드에서 사용량을 추적할 Now Assist 수 있습니다.

도메인에 기존 기술의 다른 버전을 사용하려면 기술을 재구성 및 활성화하거나 기본 설정된 도메인에서 변형을 생성할 수 있습니다. 도메인에 기술에 대한 Now Assist 액세스 권한 부여에 대한 섹션을 참조하십시오.

사용 사례

기술 또는 이후 기술 변형을 활성화하거나 편집할 때 입력, 역할, 트리거 및 프롬프트를 구성할 수 있습니다.

일부 사용 사례에는 다음과 같은 예가 포함됩니다.

- 어떤 도메인에서는 활동 필드를 인시던트 요약의 입력으로 사용하지만 다른 도메인에서는 간단한 설명 과 설명 필드만 사용합니다.
- 특정 역할에는 Now Assist 한 도메인의 패널에 대한 액세스 권한을 부여하지만 다른 도메인에는 역할 제한이 없습니다.
- 하나의 도메인에서만 빠른 실행을 에이전트 채팅 사용하여 생성형 AI 역량을 트리거합니다.
- 기술의 변형을 생성하여 한 도메인에서 하나의 프롬프트를 테스트하는 동안 다른 도메인에서는 기술에 대한 기본 프롬프트를 사용합니다.

기술에 대한 도메인 액세스 권한 **Now Assist** 부여

도메인 분리는 기술 수준과 개별 구성 수준에서 가능합니다. 관리 콘솔에서 안내 설정을 Now Assist 사용하는 경우 각 구성 옵션에는 도메인별로 구분할 수 있는 자체 기록이 있습니다. 다른 도메인에서 기록을 생성하려면 기본 설정된 도메인 범위에 있는 동안 기술을 설정해야 합니다.

1. 기술 구성(sn_nowassist_skill_config) 테이블로 Now Assist 이동합니다.
2. 목록에 도메인 필드를 추가합니다. 없는 경우 목록 맨 위에 있는 기어 아이콘을 선택하고 도메인 필드를 선택됨 열에 추가한 다음 확인을 선택합니다.
3. 도메인별로 활성화하려는 기술을 찾습니다. 전역 범위에 있는 기술에 대해 활성을 false로 설정합니다. 기록을 편집하려면 범위를 변경해야 할 수 있습니다.
4. 현재 도메인을 기술을 활성화하려는 도메인으로 변경합니다.
5. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 콘솔 〉 기능.
6. 도메인에 따라 활성화할 기술로 이동하고 기술 활성화를 선택합니다.
7. 평소와 같이 기술을 구성합니다. 자세한 내용은 기술 활성화 Now Assist 문서를 참조하십시오.
8. 기술 구성(sn_nowassist_skill_config) 테이블로 Now Assist 돌아갑니다. 현재 도메인에 새 기록이 있어야 합니다. 새 기록을 엽니다.
9. 다른 브라우저 탭에서 기술 구성 테이블로 Now Assist 돌아가서 전역 도메인에서 비활성화된 기술 기록을 엽니다.
10. 전역 기술 기록을 도메인 내에서 생성된 기록과 비교합니다. 관련 목록의 기록은 도메인별 기술에 없을 수 있습니다. 없는 경우 도메인에서 해당 기록을 다시 생성하고 도메인별 기술의 관련 목록에 첨부해야 합니다.
11. 사용할 수 있는 기술을 원하는 각 기술과 각 도메인에 대해 이 프로세스를 반복합니다.

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

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

대화형 도움말 기술에서 **Now Assist** 엔드포인트 가져오기

Now Assist 대화형 도움말 기술 아키텍처는 사용자에게 가장 적합한 가장 가까운 위치에서 호스팅되는 답변을 가져와 대기 시간을 해결합니다.

여러 지리적 위치에서 호스팅되는 솔루션 가져오기

Now Assist 대화형 도움말 기술은 Now Assist 패널에 도움말 보기로 표시됩니다. 대화형 도움말 기술에 게시된 Now Assist 사용자 쿼리에 대한 가능한 솔루션은 일본, EMEA 및 미국의 세 가지 주요 위치에서 호스팅됩니다.

주:
데이터 개인정보 보호 표준을 유지하기 위해 GCC/NSC 규제 시장에서는 도움말 보기 기술에 대한 엔드포인트 지원을 사용할 수 없습니다.

최적의 성능을 위해 중앙 인스턴스는 사용자의 인스턴스와 동일한 지리적 영역에 있어야 합니다. 이러한 정렬을 달성하기 위해 올바른 엔드포인트를 식별하는 데 도움이 되는 사용자 인스턴스 내의 도구인 DISH 서비스를 활용합니다. Now Assist 대화형 도움말 기술은 다른 데이터 센터 내에서 Mimir 조회 서비스 기능을 사용합니다.

DISH 서비스는 Mimir 조회 테이블과 통신하여 사용자의 위치와 일치하는 엔드포인트를 결정합니다. 이 엔드포인트를 가져오면 고객 인스턴스 내의 sys-service 테이블에 안전하게 저장됩니다. 앞으로 모든 사용자의 쿼리는 특정 엔드포인트를 통해 라우팅되어 일관성과 안정성을 보장합니다. 도움말 보기 기술은 sys-property com.snc.get_help.endpoint에 있는 엔드포인트를 사용합니다.

주:
Now Assist 대화형 도움말 기술 버전은 sn_ads_now_help.com.snc_now_help_skill.version에 저장되어 대화형 공유 서비스 내에서 이전 버전과의 호환성을 보장합니다.

생성형 AI에 대한 퍼포먼스 분석 표시기

생성형 AI에 대한 표시기에는 생성형 AI 로그, 실행, 토큰, 대기 시간, Now Assist 기술을 사용하는 사용자 수 등에 대한 정보가 포함됩니다.

이러한 표시기는 분석 허브로 이동하여 찾을 수 있습니다. 분석 허브에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 퍼포먼스 분석 〉 분석 허브. 두 세트의 표시기가 있는데, 하나는 생성형 AI 로그 테이블용이고 다른 하나는 생성형 AI 사용 로그 테이블용입니다. # # ## AI를 검색하여 액세스할 수 있습니다.

이 표시기는 일별 간격으로 데이터를 측정합니다. 데이터는 현재 날짜 이전의 날짜에만 사용할 수 있습니다. 현재 날짜의 결과를 보려면 다음 날까지 기다려야 합니다.

생성 **AI** 로그 테이블 표시기

인스턴스의 생성형 AI 로그는 인스턴스의 생성형 AI 실행에 대한 상세 정보를 제공합니다. 모든 표시기는 정의 및 기술 구성에 따라 중단될 수 있으므로 인스턴스에서 LLM 요청 실행을 추적할 수 있습니다.

총 생성 AI 로그

세부 항목: 정의별, 기술 구성별, 상태별, 피드백별

생성 AI 로그 - 총 내부 Now LLM 실행

세부 항목: 정의별, 기술 구성별, 상태별, 피드백별

생성 AI 로그 - 최대 프롬프트 토큰 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.

세부 항목: 정의별, 기술 구성별

생성 AI 로그 - 총계 프롬프트 토큰 수

세부 항목: 정의별, 기술 구성별

생성 AI 로그 - 최소 대기 시간

세부 항목: 정의별, 기술 구성별

생성 AI 로그 - 최대 대기 시간

세부 항목: 정의별, 기술 구성별

생성 AI 로그 - 총계 응답 토큰 수

세부 항목: 정의별, 기술 구성별

생성 AI 로그 - 최대 응답 토큰 수

세부 항목: 정의별, 기술 구성별

생성 **AI** 사용 로그 테이블 표시기

생성 AI 사용 로그 테이블 표시기는 Now Assist 기술 및 생성 AI 컨트롤러 기능에서 생성형 AI 기능을 사용하는 방법과 사용자에 대한 정보를 제공합니다.

일별 생성 AI 작업

세부 항목: 생성 AI 기술 실행 양식별, 생성 AI 기능별

일별 생성형 AI 작업을 사용한 사용자 수

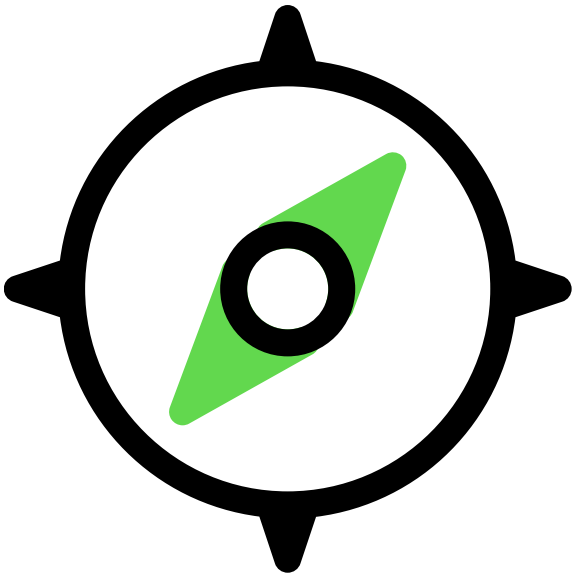
세부 항목: 생성 AI 기능별

지식 그래프

애플리케이션은 지식 그래프 기록, 지식베이스 및 외부 소스의 ServiceNow 구조화되거나 구조화되지 않은 데이터를 사용하여 Now Assist 가상 에이전트, AI 에이전트 및 생성 AI 기술의 성능을 향상시킵니다.

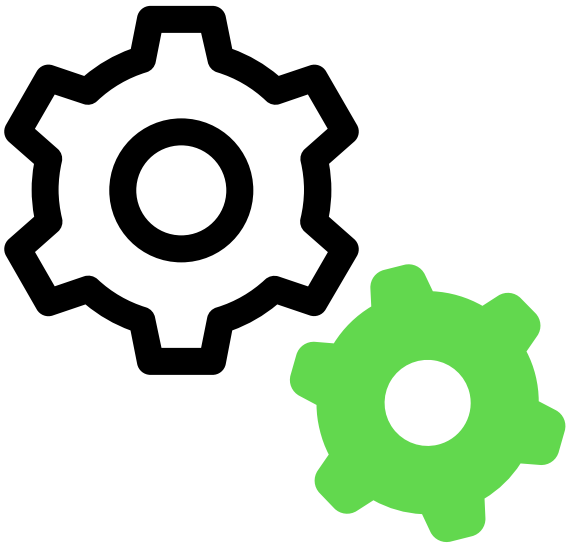
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



지식 그래프 탐색

구성



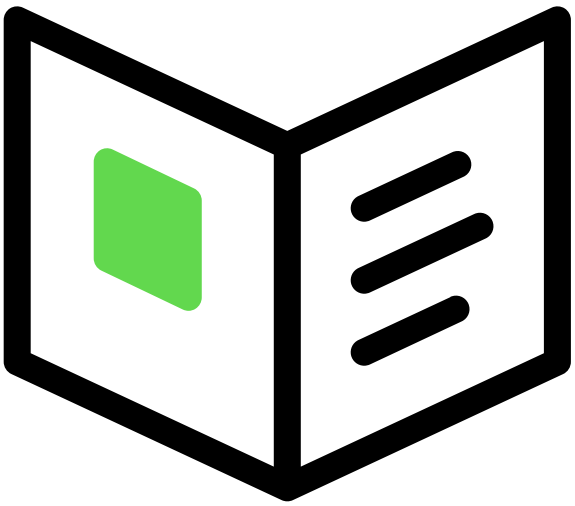
지식 그래프 구성

지식 그래프 사용



지식 그래프 스키마 생성 및 편집

참조



지식 그래프 구성을 위한 추가 정보

지식 그래프 탐색

지식 그래프 는 노드, 노드 속성 및 에지로 표현되는 스키마를 만들고 관리 지식 그래프 하여 엔터프라이즈에 사용자 지정된 사용자 경험을 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.

지식 그래프 개요

ServiceNow 지식 그래프 애플리케이션은 두 가지 주요 기능을 제공합니다.

1. 지식 그래프 designer: 스키마와 해당 노드, 노드 속성 및 에지를 관리하는 지식 그래프 사용자 친화적인 인터페이스입니다.
2. 사전 구축된 통합: 및 AI 에이전트와의 Now Assist 가상 에이전트 통합.

지식 그래프 디자이너

지식 그래프 디자이너는 관리자(kg_admins)가 쉽게 다음 작업을 수행할 수 있는 지식 그래프 노코드 전용 UI입니다.

- 노드(테이블), 속성(열) 및 관계 구성을 포함하여 스키마를 설계하고 관리합니다 지식 그래프 .
- 자연어 쿼리 및 달성된 응답을 사용하여 스키마를 감사하여 다운스트림 제품에 통합된 API의 지식 그래프 결과를 분석합니다.

Designer는 지식 그래프 스키마 생성 및 데이터 수집에서 성능 모니터링 및 결과 분석에 이르기까지 전체 프로세스를 간소화합니다. 새로운 접근 방식은 모델링을 위한 지식 확장 가능하고 유연하며 직관적인 방법을 확인합니다.

사전 구축된 통합

의 지식 그래프 사전 구축된 통합은 플랫폼 간에 통합 지식 되고 , , AI 검색AI 에이전트 및 기술 키트와 통합되어 Now Assist고객이 생산성을 높이고, 의사 결정을 개선하고, 엔터프라이즈 데이터의 잠재력을 최대한 활용하는 동시에 강력한 데이터 거버넌스 및 권한 제어를 유지하는 데 도움이 됩니다.

이 릴리스에서 사용 가능한 사전 구축된 통합은 다음과 같습니다.

1. 사용자 컨텍스트에 대한 AI 에이전트와의 Now Assist 가상 에이전트 통합: 개인화된 응답으로 사용자를 지원합니다.
2. 슬롯 채우기를 위한 앱과의 Now Assist 가상 에이전트 통합: 의 지식 그래프자연어 쿼리 기능을 사용하여 주제에 대한 가상 에이전트 슬롯을 미리 채우는 데 도움이 됩니다.
3. 직원 스키마와의 Now Assist 가상 에이전트 통합: 요청자가 사람 쿼리 및 자연어 쿼리에 대한 개인화된 응답을 수행할 수 있도록 지원합니다. 인용 카드도 지원합니다. 기본적으로 사용자 NLQ 그래프는 사용자 쿼리에 사용되지만 다른 직원 쿼리에 대한 샘플 그래프 스키마도 있습니다. 자세한 내용은 KB 문서를 참조하십시오.
4. AI 에이전트와 도구로서의 통합: 자연어로 결과를 검색하고 AI 에이전트에게 할당된 후속 작업을 수행하는 데 사용됩니다.

지식 그래프 사용자

지식 그래프 사용자

사용자 역할	KG 기능	설명
지식 그래프 관리자 (kg_admin)	지식 그래프 디자이너	지식 그래프 관리자는 스키마를 만들고 관리할 지식 그래프 수 있습니다.
요청자	및 에이전트 AI와의 가상 에이전트 사전 구축된 통합	LLM 주제 및 기술에 대해 미리 채워진 슬롯을 통해 요청자가 개인화된 답변을 제공하고 더 적은 대화 턴을 할 수 있도록 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.

지식 그래프 이점

지식 그래프 이점

이점	기능	사용자
사용자 경험 개선(에이전트 AI와 같은 Now Assist 가상 에이전트 다운스트림 제품에 대해 사전 구축된 통합을 통해)	최소한의 사용자 노력으로 정확한 데이터를 제공합니다.	요청자
간단하고 사용하기 쉬움	몇 단계 내에 수많은 엔터티와 해당 관계를 포함하는 스키마라는 지식 그래프 복잡한 데이터 모델을 생성합니다.	kg_admin
간편한 관리	새 노드 또는 에지를 추가하기 위해 스키마를 편집 지식 그래프 하는 것은 간단합니다.	kg_admin
사용자 지정 가능한 지식 그래프 스키마	커스터마이제이션을 위해 스키마를 복사 ServiceNow 지식 그래프 하는 옵션을 제공합니다.	kg_admin
지식 그래프 스키마 테스트	쿼리를 실행하여 스키마를 테스트하는 지식 그래프 옵션을 제공합니다.	kg_admin

다음으로 살펴볼 내용

지식 그래프 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 지식 그래프 구성
- 디자이너 사용 지식 그래프
- 지식 그래프에 대한 참조

접근 지식 그래프 스키마

디자이너를 사용하여 지식 그래프 스키마를 만들고, 편집하고, 관리합니다 지식 그래프 .

시작하기 전에
필요한 역할: kg_admin

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 지식 그래프 〉 지식 그래프 디자이너.
지식 그래프 디자이너 방문 페이지에는 사용자가 사용할 수 있는 모든 지식 그래프 스키마 목록이 표시됩니다.

ServiceNow 일부는 편집할 수 없는 미리 빌드된 스키마를 제공합니다. 현재 다음과 같은 미리 빌드된 스키마를 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.

- 사용자 그래프 스키마: 개인화된 응답을 위해 로그인한 사용자의 상세 정보를 가상 에이전트에 제공하는 데 사용됩니다. 프로파일 섹션은 AI 에이전트가 추가 사용자 컨텍스트에 사용합니다.

  기본적으로 전달되는 사용자 컨텍스트의 세부 정보는 다음과 같습니다.

  사용자 그래프 스키마

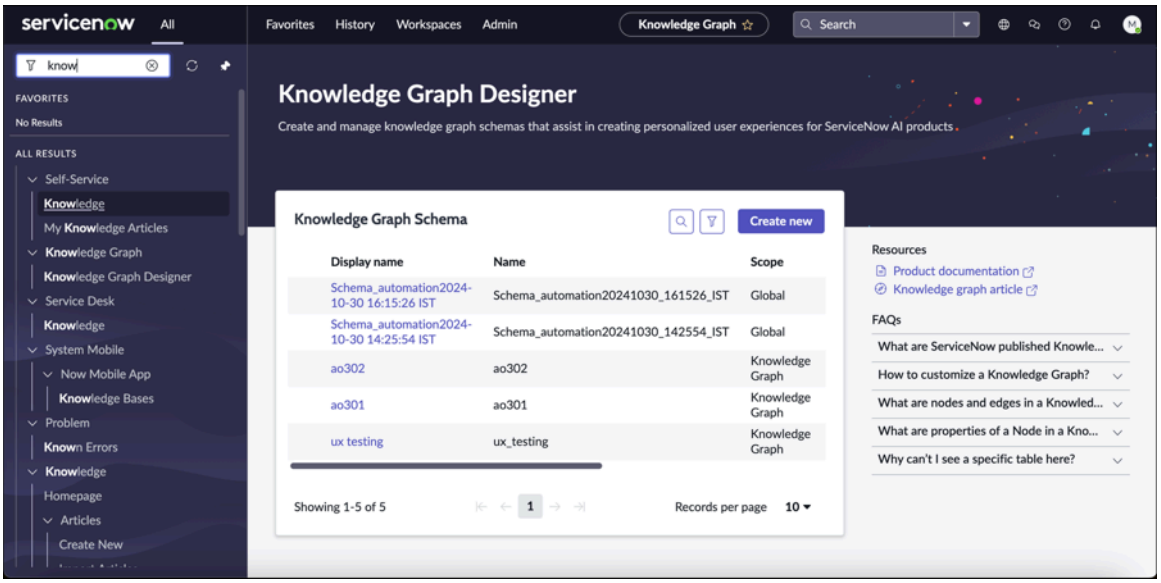
출입	속성
프로파일로 그룹화	sys_user 테이블의 열: ○ 이름 ○ 이름 ○ 성 ○ 사용자 이름 ○ 직원 번호 ○ 이메일 ○ 직장 전화번호 ○ 휴대폰 ○ 직위 ○ 기본 설정 언어 ○ 시간 형식 ○ 날짜 형식 ○ 시간대 cmn_location ○ 구/군/시 ○ 상태 ○ 국가 cmn_department ○ 이름 ○ 사용자 수 core_company: 이름
관리자로 그룹화됨	sys_user 테이블의 열: ○ 이름 ○ 이름 ○ 성 ○ 사용자 이름 ○ 직원 번호 ○ 이메일 ○ 직장 전화번호

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

출입	속성
	○ 휴대폰 ○ 직위 ○ 기본 설정 언어 ○ 시간 형식 ○ 날짜 형식 ○ 시간대 ○ 우편번호 ○ 구/군/시 ○ 상태
보고서 수신자로 그룹화됨	sys_user 테이블의 열: ○ 이름 ○ 이름 ○ 성 ○ 사용자 이름 ○ 직원 번호 ○ 이메일 ○ 직장 전화번호 ○ 휴대폰 ○ 직위 ○ 기본 설정 언어 ○ 시간 형식 ○ 날짜 형식 ○ 시간대 ○ 우편번호 ○ 구/군/시 ○ 상태
자산으로 그룹화됨	alm_asset 테이블의 열: ○ 표시 이름 ○ 구입 날짜 ○ 폐기일

- NLQ 그래프 체계: 요청자가 사람 쿼리 및 자연어 쿼리에 대한 개인화된 응답을 할 수 있도록 도와줍니다. 인용 카드도 지원합니다. 기본적으로 사용자 NLQ 그래프는 사용자 쿼리에 사용되지만 다른 직원 쿼리에 대한 샘플 그래프 스키마도 있습니다. 자세한 내용은 KB 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.



방문 페이지에서 스키마를 생성할 지식 그래프 수도 있습니다.

와의 사전 구축된 통합 활용 지식 그래프가상 에이전트

의 지식 그래프 사전 구축된 통합을 통해 ServiceNow 사용자는 강력한 데이터 거버넌스 및 권한 제어를 유지하면서 생산성을 높이고, 의사 결정을 개선하고, 엔터프라이즈 데이터의 잠재력을 최대한 활용할 수 있습니다.

이 릴리스에서 사용 가능한 사전 구축된 통합 가상 에이전트 은 다음과 같습니다.

1. 사용자 컨텍스트와의 Now Assist 가상 에이전트 통합: 개인화된 응답으로 요청자를 지원합니다.
2. 슬롯 채우기를 위한 앱과의 Now Assist 가상 에이전트 통합: 요청자가 의 지식 그래프자연어 쿼리를 사용하여 LLM 주제 및 기술 실행을 위한 슬롯을 미리 채울 수 있도록 도와줍니다.
3. NLQ 그래프와의 Now Assist 가상 에이전트 통합: 요청자가 사람 쿼리 및 자연어 쿼리에 대한 개인화된 응답을 수행할 수 있도록 지원합니다. 인용 카드도 지원합니다.

> **주:**
> 를 활성화하려면 지식 그래프 및 `sn_ais_assist.enable_knowledge_graph_nlq` 시스템 속성이 true로 설정되어 있는지 `sn_vad_genai.knowledge_graph.enabled` 확인합니다.Now Assist 가상 에이전트 Assign search sources to a chat assistant 문서를 참조하십시오.

사용자 컨텍스트를 위한 통합 **Now Assist** 가상 에이전트

의 지식 그래프 사용자의 Now Assist경우 개인화된 응답을 제공하는 미리 빌드된 사용자 프로파일 스키마의 컨텍스트를 통합합니다.

사용자와 같은 제품, 팀, 콘텐츠 간의 관계를 활용하여 and Now Assist 와 같은 AI 검색 제품은 일반적인 결과 대신 관련성 있고 권한을 인식하는 답변을 제공할 수 있습니다.

를 사용하면 지식 그래프다음을 기준으로 응답이 동적으로 조정됩니다.

- 사용자 대상: 역할, 부서 및 위치
- 공동 작업 대상: 관리자, 보고서 수신자
- 어떤 자산을 보유하고 있습니까?

다음은 사용 사례의 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.

- 직원이 육아 휴직 정책에 대한 정보를 얻기 위해 사용합니다 Now Assist 가상 에이전트 . 창에 쿼리를 입력합니다. 가상 에이전트## ## ### #####?
- 가상 에이전트 같은 사용자 정보를받습니다. 직원은 사용자 프로필 스키마에서 국가: 미국, 주: 캘리포니아, 도시: 산타클라라에 지식 그래프 있습니다.
- 이 추가 사용자 프로파일 컨텍스트는 직원의 정확한 위치에 대한 합성된 응답을 개인화하는 데 사용됩니다
- 따라서 육아 휴직 정책 문서나 일반적인 응답에 대한 링크를 받는 대신, 직원은 상황에 맞는 맞춤형 답변을 받게 됩니다.

  ###### ## ### ##### ### ## ## ### #####. 2022# 1### ### #### #### ## ### ## 18### ## 24## #####. ### ## ## ### ##### ### ## ### #####. ##### ## ###(California Family Rights Act, CFRA)# ### ## #### ## ## ## #### ### ## ### #### ## ### ### #### #### ## ## 12## ## ## ## ## ### #####. ## ##, ## ## ## #### ## ### ## #### ## 4### ## ## ## ### #### ## ## ##(PDL) ### #####.

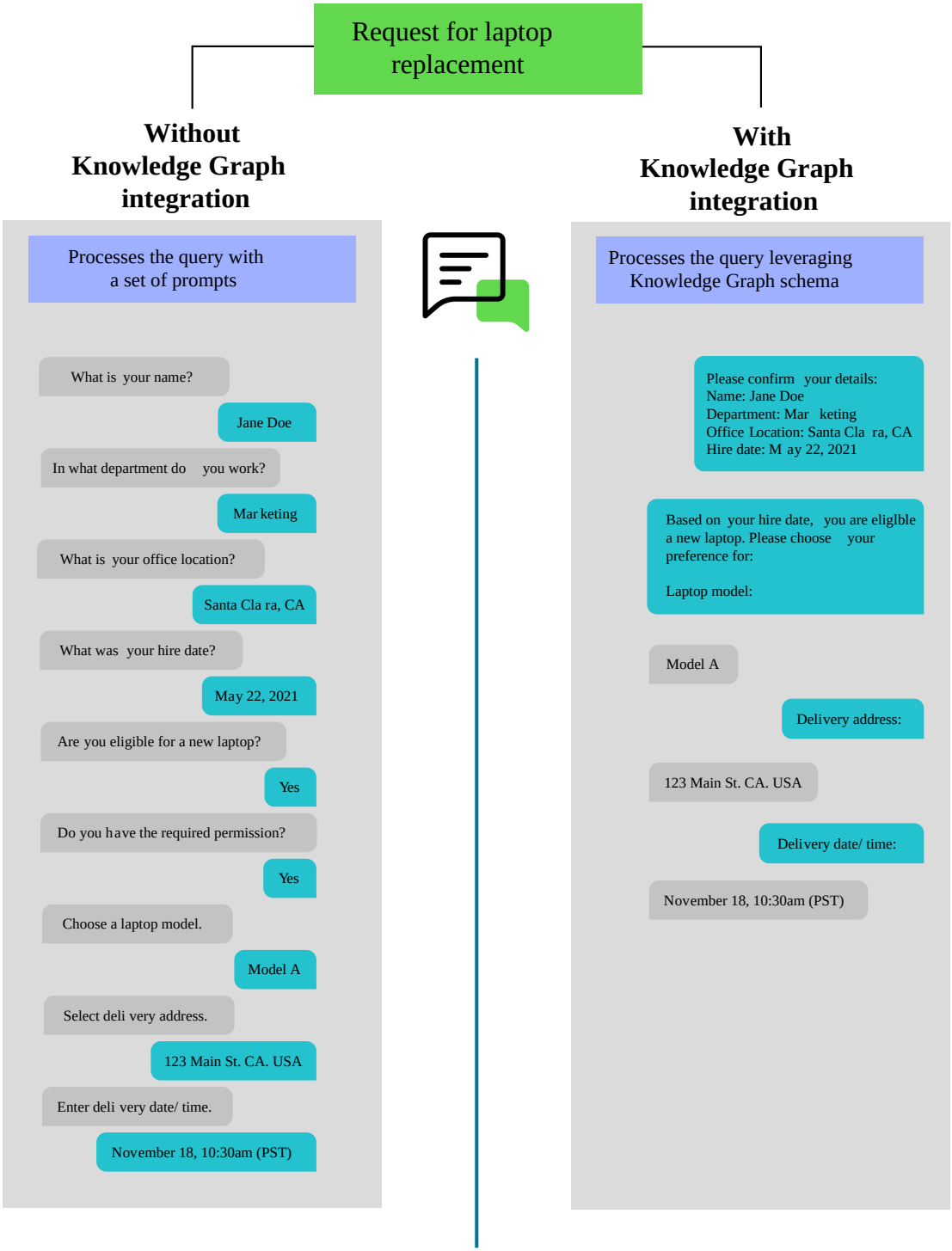
슬롯 채우기를 위한 앱과의 **Now Assist** 가상 에이전트 통합

지식 그래프가상 에이전트 대화 중에 묻는 슬롯 채우기 질문을 줄여 사용자 경험을 개선하고 프로세스를 원활하고 효율적으로 만듭니다.

다음은 사용 사례의 예입니다.

직원이 노트북 교체를 요청하는 데 사용합니다 가상 에이전트 . 가상 에이전트 할당된 지식 그래프 스키마를 사용하여 정보를 찾고 최소한의 사용자 입력으로 쿼리를 해결합니다.

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



1. 사용자가 ## ## ## ##를 쿼리하는 데 사용합니다가상 에이전트.
2. 가상 에이전트 쿼리를 처리하고 이 요청에 필요한 다음 프롬프트를 생성합니다.
   - 주제: 새 노트북 요청
   - 이름
   - 위치
   - 부서

노트북 가져오기

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

- 랩톱 모델
- 주소

3. 가상 에이전트 먼저 를 사용하여 지식 그래프이 정보를 수집하려고 합니다.
4. 스키마는 지식 그래프 LLM을 활용하여 에지라고 하는 노드 간의 관계를 사용하여 노드라고 하는 모든 관련 엔터티에서 데이터를 검색하고 다음 출력을 제공합니다.
   - 주제: 새 노트북 요청
   - 이름: John Doe
   - 위치: 산타클라라
   - 부서: 마케팅
   - 배지 템플릿: 사용자 입력 필요
   - 주소: 123 Street, CA, USA
5. 가상 에이전트 출력 검증을 요청하고 누락된 필드에 대한 상세 정보를 추가합니다.
6. 사용자는 확인하기 전에 제공된 정보를 편집하고 확인할 수 있습니다. 확인되면 사용자의 최소한의 노력으로 요청이 처리됩니다.
7. 가상 에이전트 사용자 입력을 처리하고 사용자 쿼리를 완료합니다.

지식 그래프 는 내부 데이터베이스에서 사용할 수 있는 기존 정보를 활용하고 자동으로 채워 전체 경험을 원활하게 유지하면서 노력을 줄입니다.

대상 사용자 쿼리와의 **Now Assist** 가상 에이전트 통합

Now Assist 가상 에이전트 이제 조직에서 사용자에 대한 정보를 사용자에게 제공할 수 있습니다.

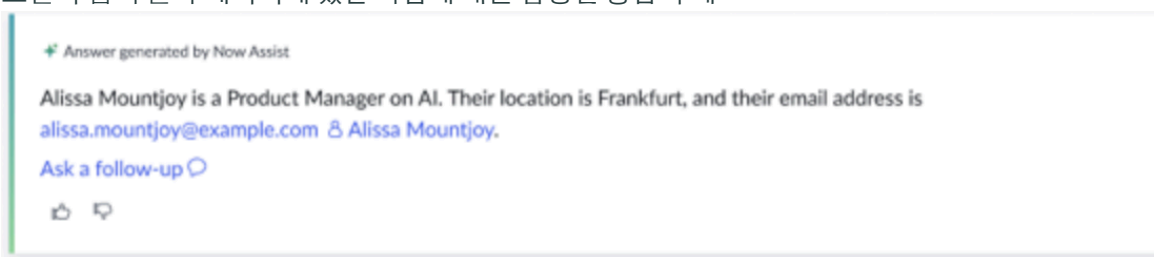
사람에 대해 질문 가상 에이전트 하면 검색 중인 해당 사람에 대한 정보가 인라인 인물 인용과 함께 합성된 응답에 나타납니다.

인라인 인용은 관련 합성된 응답 문장의 끝에 나타납니다. 인라인 인용을 선택하면 문서 또는 소스에 대한 링크나 작업을 시작하기 위한 설명 및 작업이 포함된 팝오버가 나타납니다.

주:
공유 파일은 관리자가 관련 데이터 맵 (sn_kg_related_data_map_list) 테이블에서 기록을 지식 그래프 활성화한 *sn_kg_conn_user_shared_files* 경우에만 지식 그래프 나타납니다. 활성화하려면 활성 필드를 **True**로 설정합니다.

예를 들면 다음과 같습니다.

포털의 검색 결과 페이지에 있는 사람에 대한 합성된 응답의 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.

채팅에서 사람 인라인 인용과 합성된 응답의 예



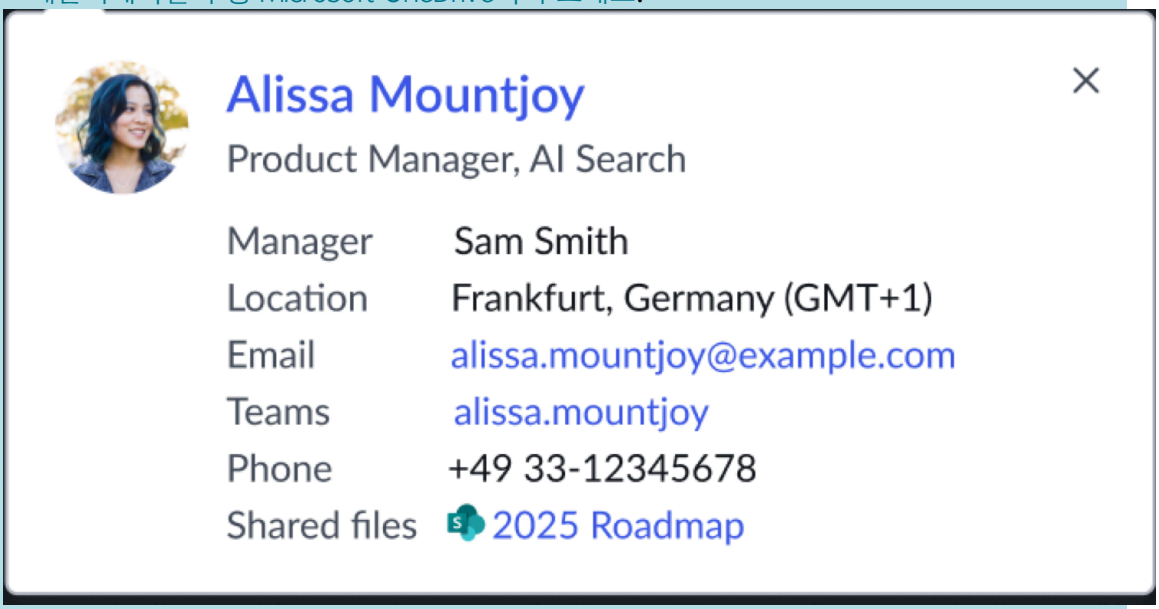
사람의 이름을 선택하면 팝오버가 나타납니다. 팝오버의 정보에는 다음 정보가 포함될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
- 위치
- 이메일
- 팀
- 전화
- 공유 파일

중요사항:

- 사용자와 찾은 사람 간에 공유 Microsoft SharePoint 된 파일은 사람 팝오버에만 나타납니다.
- 공유 파일은 로그인 프롬프트를 완료하고 성공적으로 로그인한 후에만 나타납니다. 유효한 토큰이 없으면 로그인하라는 메시지가 표시되고 로그인 페이지로 리디렉션됩니다 Microsoft .
- 애플리케이션을 구성 Microsoft OneDrive 하지 않은 경우 문서를 참조하십시오 을 위한 애플리케이션 구성 Microsoft OneDrive지식 그래프.



AI 에이전트와의 사전 빌드 통합 활용 지식 그래프

의 지식 그래프사전 구축된 통합은 AI 에이전트가 작업을 수행하고 사용자 쿼리에 응답할 수 있도록 지원하여 라이브 에이전트 생산성을 향상시킬 수 있습니다.

이 릴리스에서 AI 에이전트와 사용 가능한 사전 구축된 통합은 다음과 같습니다.

1. 사용자 컨텍스트에 대한 AI 에이전트와의 Now Assist 통합: 개인화된 응답으로 사용자를 지원합니다.
2. AI 에이전트를 도구로 통합: AI 에이전트에 할당된 특정 작업을 수행하는 데 사용됩니다.

사용자 컨텍스트를 위한 **AI** 에이전트와 통합

Now Assist사용자의 경우 AI 에이전트는 사전 구축된 사용자 프로파일 스키마의 컨텍스트를 통합하여 관련 데이터를 가져오고 개인화된 응답을 제공합니다.

AI 에이전트는 사용자, 팀 및 콘텐츠 Now Assist 간의 관계를 활용하여 관련성 있는 권한 인식 사용자 정보를 가져오고 답변을 제공하여 슬롯 제출 요구 사항을 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.

다음은 AI 에이전트 내에서 사용자 컨텍스트에 대해 어떻게 사용되는지 지식 그래프 에 대한 사용 사례의 예입니다.

- 사용자는 이력서를 작성하는 데 도움이 필요하므로 이력서 작성기라는 AI 에이전트를 사용합니다 ServiceNow .
- 사용자는 자신의 작업을 광고합니다: # ### ##.
- AI 에이전트는 사용자 프로파일 스키마에서 다음 정보를 가져오는 데 사용합니다 지식 그래프 .
  - 이름
  - 성
  - 위치
  - 이메일 ID
  - 전화 번호
  - 직업
- AI 에이전트는 사용 가능한 정보로 되돌리고 누락된 정보를 요청하여 이력서 작성을 진행합니다.
- 모든 필수 정보로 에이전트가 되면 사용자에게 출력을 제공합니다.

AI 에이전트를 도구로 통합

지식 그래프 이제 AI 에이전트 내에서 도구로 사용할 수 있습니다. 사용자는 에이전트를 생성하면서 작업을 수행하도록 선택할 지식 그래프 수 있습니다.

코드를 작성할 필요 없이 기능을 자동화하는 ServiceNow AI Platform 데 재사용 가능한 작업으로 사용할 지식 그래프 플로우 작업을 정의할 수 있습니다.

에서 AI 에이전트 스튜디오AI 에이전트에 추가하려면 지식 그래프 참조하십시오AI 에이전트에 추가 지식 그래프.

사용 사례 예:

- 사용자는 다른 사용자에게 할당된 모든 자산을 보고 폐기하려고 합니다. 이 작업을 실행하기 위해 사용자는 자산 관리자 에이전트를 사용합니다.
- 자산 관리자는 사용자와 관련된 자산 정보를 가져오는 데 사용합니다 지식 그래프 .
- 쿼리를 처리한 후 에이전트는 다음 출력을 #####.###### ### ## ### ####.1.<asset1> 2.<asset2> 3.<productID>- <asset 3> <purchase date>. #### ### ### <emailId> # ### ## <username1>###.
- 그런 다음 사용자는 자산 폐기 작업을 진행합니다. Username1# ### ### ### #####.
- 이 작업을 실행하는 데 사용되는 다음 도구는 출력에 지식 그래프 표시된 테이블 이름과 sysId를 사용하여 작업을 진행합니다.

Example: 지식 그래프 AI 에이전트의 API 출력

사용자가 # ### ### #####?라고 질문하면 AI 에이전트가 이 정보를 가져오기 위해 연락합니다 지식 그래프 . 다음은 쿼리의 예제 출력입니다.

```
{
  "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.

```
        "sys_user": {
          "user_name": {
            "value": "abel.tuter",
            "displayValue": "abel.tuter"
          },
          "sysId": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1",
          "name": {
            "value": "Abel Tuter",
            "displayValue": "Abel Tuter"
          },
          "first_name": {
            "value": "Abel",
            "displayValue": "Abel"
          },
          "last_name": {
            "value": "Tuter",
            "displayValue": "Tuter"
          }
        }
      }
  ]
}
```


이 예에서 호출되는 테이블은 sys_user 이고 참조되는 열은 user_name입니다. 출력에는 " sysId": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"과 같이 SysId도 표시됩니다.

지식 그래프 구성

구현을 계획하고 구성합니다 지식 그래프 .

구성 개요

지식 그래프 는 ServiceNow AI Platform BU용 생성형 AI 애플리케이션을 활성화 ServiceNow 하여 사용할 수 있는 기능입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 시 기본적으로 다음 지식 그래프 플러그인이 설치됩니다.

- Graph QL 플러그인
- 지식 그래프 애플리케이션

채택을 지식 그래프 구현하려면 를 가상 에이전트구성해야 지식 그래프 합니다.

슬롯 채우기와 OOTB 통합 Now Assist 가상 에이전트 의 경우 에서 가상 에이전트구성합니다지식 그래프. 관리자 안내 설정을 참조하십시오 Configuring assistants overview .

에 대한 **LLM** 구성 지식 그래프

에 대한 대규모 언어 모델(LLM) 서비스 제공자를 지식 그래프선택합니다.

시작하기 전에

LLM은 에 대한 지식 그래프기초의 일부입니다. LLM에 따라 약간 다른 성능과 응답을 제공할 수 있습니다. 스키마에 사용할 LLM을 선택할 수 있습니다 지식 그래프 .

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_one_extend_capability.list** 〉 **TextToResult**.
2. TextToResult 기록을 열고 **OneExtend** 정의 구성 (관련 목록)을 선택합니다.
3. 다음 옵션 중 하나에 대해 기본 필드의 값을 **True**로 변경합니다.
   - **TextToResult(NowLLM)**
   - **TextToResult(Claude Large)**
   - **TextToResult(GPTLarge)**
   - **TextToResult(Gemini)**

   기본 LLM을 선택한 후에는 다른 LLM의 기본 필드 값이 **False**로 설정되어 있는지 확인합니다.
4. LLM을 선택하여 기록을 열고 기본 필드를 **True**로 업데이트합니다.

을 위한 애플리케이션 구성 **Microsoft OneDrive**지식 그래프

API를 통해 지식 그래프 외부 서비스에서 공유 파일과 같은 사용자별 외부 데이터를 가져오는 데 사용합니다Microsoft SharePoint.

시작하기 전에

지식 그래프 은 가상 에이전트에서 사람 인용에 사용되는 공유 파일과 같은 외부 데이터를 가져오는 데 필요한 인증을 Microsoft SharePoint 위해 Microsoft OneDrive 애플리케이션을 사용합니다. 아래 프로세스를 사용하여 가상 에이전트에서 사람 인용에 사용되는 필수 인증을 설정합니다.

공유 파일을 보려면 를 사용하여 지식 그래프애플리케이션을 구성합니다Microsoft OneDrive.

구성을 완료하려면 다음을 수행해야 합니다.

- 애플리케이션을 생성합니다 Microsoft OneDrive .
- 테넌트에서 Microsoft OneDrive 애플리케이션을 설정합니다지식 그래프.
- 위임된 액세스에 대한 권한을 업데이트합니다 Microsoft OneDrive .
- 새 클라이언트 비밀을 만들고 인증 프로세스를 완료합니다.

필요한 역할: 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. portal.azure.com 로 이동하고 보기를 선택하여 Microsoft Entra ID를 관리합니다.
2. 앱을 등록하려면 다음을 수행합니다.
   - 선택 관리 〉 앱 등록 을 클릭하고 새 애플리케이션을 선택합니다.
   - 애플리케이션 이름 추가
   - 이 조직 디렉터리의 계정: 사용할 단일 테넌트 앱만 선택합니다.
   - 등록을 선택합니다.

     주:
     나중에 참조할 수 있도록 애플리케이션 ID와 테넌트 ID를 복사하고 저장합니다.

3. 새 애플리케이션이 등록되면 클라이언트 자격 증명을 추가합니다.
   - 인증서 또는 비밀 추가를 선택합니다.
   - 새 클라이언트 비밀을 선택하고 설명 및 만료 기간을 추가합니다.
   - 추가를 선택합니다.
   - 생성된 새 클라이언트 암호 값을 복사하고 저장해야 합니다.
4. 왼쪽 탐색 창에서 개요를 선택하여 리디렉션 URL을 추가합니다.
   - 리디렉션 **URI** 추가를 선택합니다.
   - 플랫폼 구성 섹션에서 플랫폼 추가를 선택합니다.
   - 구성 웹 페이지의 리디렉션 **URI** 및 프런트채널 로그아웃 **URL** 필드에 `https://<instanceURL>/oauth_redirect.do`를 추가합니다.

     주:
     〈instanceURL〉을 인스턴스 경로로 바꿉니다. Example: *`abc.service-now.com`*.

   - 권한 부여 끝점을 위해 발급할 토큰 선택 섹션에서 접근 토큰 및 ID 토큰 옵션을 모두 선택합니다.
   - 구성을 선택합니다.
5. 선택 관리 〉 앱 권한 왼쪽 탐색 창에서 권한을 추가합니다.
   - 권한 추가를 선택합니다.
   - **Microsoft Graph**를 선택합니다.
   - 위임된 권한을 선택합니다.
   - 권한 선택 섹션에서 *`Sites.Read.All`* 추가하고 선택합니다*`offline.access`*.
   - 권한 추가를 선택합니다.
   - 새로 추가된 Microsoft Graph에 대해 관리자 동의 필요 필드가 예로 설정되어 있는지 확인합니다.
6. 인스턴스로 ServiceNow 이동하여 애플리케이션 레지스트리 설정을 변경합니다.
   - 선택 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리
   - **KG MS OneDrive** 위임 커넥터를 선택합니다.
   - 클라이언트 **ID** 필드에 복사한 애플리케이션 ID를 추가합니다.
   - 클라이언트 비밀 필드에 클라이언트 비밀을 추가합니다.
   - 인증 URL 및 토큰 URL 필드의 〔tenantId〕에 대한 자리 표시자에 테넌트 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.

- 리디렉션 URL이 올바른지 확인합니다.
- 업데이트를 선택합니다.

디자이너 사용 지식 그래프

디자이너를 사용하여 지식 그래프 노드와 에지로 구성된 사용자 지정 지식 그래프 스키마를 만듭니다.

지식 그래프 스키마는 노드와 에지로 구성된 사용자 지정 지식 그래프입니다.

테이블과 마찬가지로 노드도 사용자, 위치, 부서와 같은 엔터티에 대한 세부 정보를 나타내고 저장합니다. 시스템이 데이터를 가져오기 위해 모든 관련 테이블에 접근할 수 있도록 스키마에 지식 그래프 노드를 추가할 수 있습니다. 데이터 소스, 시작 노드, 종료 노드 및 연결된 노드와 같은 노드 속성을 편집할 수도 있습니다.

지식 그래프 를 사용하면 쿼리할 수 있는 노드 열을 선택할 수 있습니다.

이러한 노드 간의 관계 또는 연결을 에지라고 합니다. 각 노드에 대해 연결 에지와 사용 가능한 에지를 선택하고 편집할 수 있습니다.

Designer를 사용하여 지식 그래프 스키마를 생성, 편집, 복제 또는 삭제할 수 있습니다 지식 그래프 .

쿼리를 생성하고 실행하여 스키마를 테스트하는 지식 그래프 옵션이 있습니다.

스키마 보기 지식 그래프

기본적으로ServiceNow 게시된 지식 그래프 스키마는 제품과 함께 사용할 수 있습니다. 에서 제공하는 ServiceNow미리 빌드된 스키마 또는 조직 관리자가 생성한 스키마를 봅니다. 현재 읽기 전용이지만 복제하고 편집할 수 있는 두 개의 사전 빌드된 스키마가 있습니다.

1. 사용자 프로파일 스키마
2. HRSD 스키마(플러그인이 HR 서비스 제공(HRSD)용 Now Assist 있는 경우에만 사용 가능)

사용자 프로파일 스키마

사용자 프로파일 스키마는 세션 내 사용자 프로파일 컨텍스트를 for 컨텍스트와의 가상 에이전트 OOTB 통합에 전달하는 데 사용되는 기본 스키마입니다. 이 통합은 개인화된 응답에 도움이 됩니다.

이 스키마는 사용자와 관련된 속성을 자세히 설명하며 다음 세부 정보로 구성됩니다.

사용자 프로파일 스키마

스키마	속성
sys_user	• 이름 • 이름 • 성 • 사용자 이름 • 직원 번호 • 이메일 • 직장 전화번호 • 휴대폰

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

스키마	속성
	• 직위 • 기본 설정 언어 • 시간 형식 • 날짜 형식 • 시간대 • 우편번호 • 구/군/시 • 상태
cmn_location	• 구/군/시 • 상태 • 국가
cmn_department	• 이름 • 사용자 수
core_company	이름
매니저	• 이름 • 이름 • 성 • 사용자 이름 • 직원 번호 • 이메일 • 직장 전화번호 • 휴대폰 • 직위 • 기본 설정 언어 • 시간 형식 • 날짜 형식 • 시간대 • 우편번호 • 구/군/시 • 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.

사용자 프로파일 스키마

스키마	속성
보고서 수신자	• 이름 • 이름 • 성 • 사용자 이름 • 직원 번호 • 이메일 • 직장 전화번호 • 휴대폰 • 직위 • 기본 설정 언어 • 시간 형식 • 날짜 형식 • 시간대 • 우편번호 • 구/군/시 • 상태
자산	• 표시 이름 • 구입 날짜 • 폐기일

스키마 작성 지식 그래프

를 지식 그래프 사용하여 스키마를 생성합니다 지식 그래프 .

시작하기 전에
필요한 역할: kg_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 그래프 〉 지식 그래프 디자이너.
   UI에는 방문 페이지의 모든 지식 그래프 스키마 목록이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 스키마 만들기를 지식 그래프 시작합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

지식 그래프 스키마 상세 정보 양식 편집

필드	설명
표시 이름	스키마의 지식 그래프 표시 이름입니다.

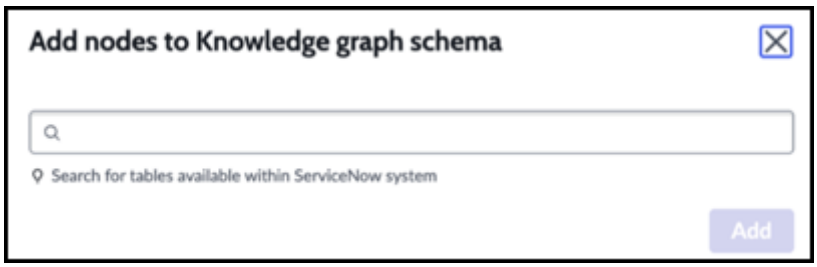
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이름	스키마의 지식 그래프 선택적 이름입니다.
범위	스키마를 만들 때 사용하는 범위입니다 지식 그래프 . 이 필드는 읽기 전용입니다.
설명	지식 그래프 사용자에게 추가 정보를 제공하는 스키마 개요입니다.
기본값으로 표시	스키마를 대체 스키마로 할당 지식 그래프 하는 데 사용되는 확인란입니다. 시스템이 할당된 스키마에 도달하지 못하는 경우 기본 스키마가 사용됩니다.

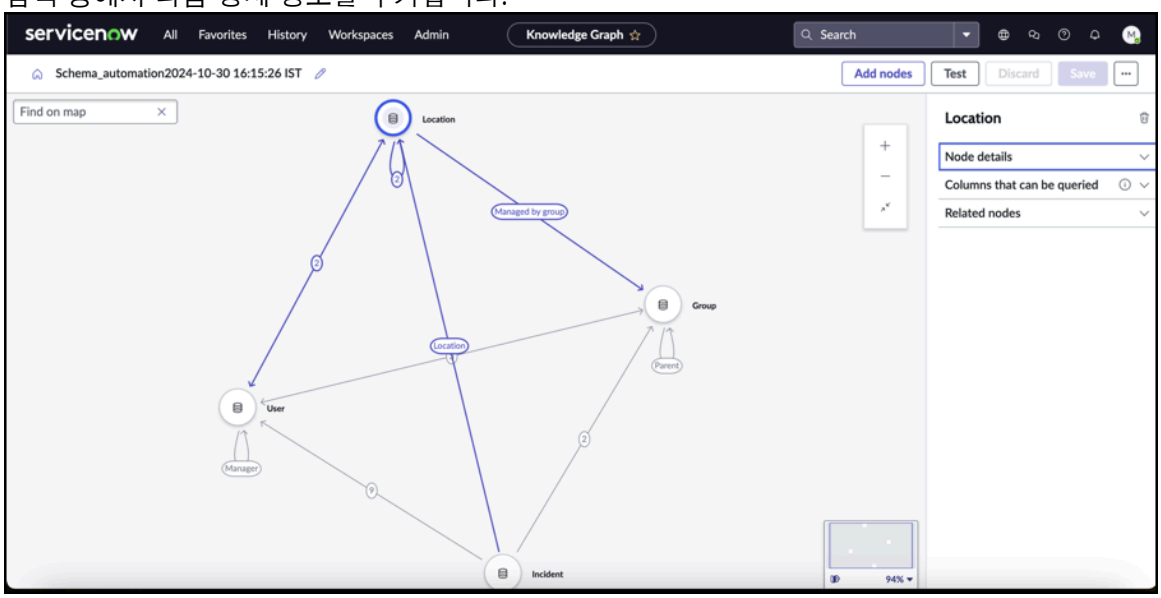
4. 기본값으로 표시를 선택하여 스키마를 대체 옵션으로 사용합니다.

   주:
   - 지정된 지식 그래프 스키마를 사용할 수 없는 경우 시스템은 대체 스키마를 사용합니다.
   - 이 옵션을 선택하면 시스템이 기존 선택을 무효화합니다.

5. 생성을 선택합니다.
   지식 그래프 스키마 창에 노드 추가 창이 표시됩니다.
6. 스키마에 지식 그래프 추가할 노드를 입력하거나 검색하고 추가를 선택합니다.



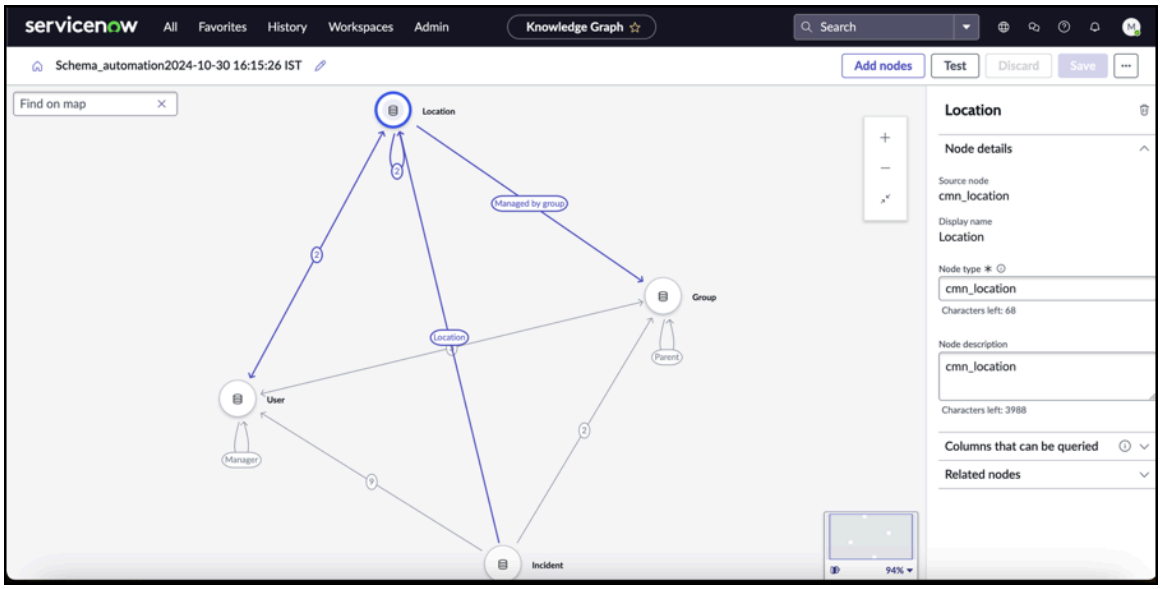
   스키마가 지식 그래프 생성되어 캔버스에 지식 그래프 표시됩니다.
7. 탐색 창에서 다음 상세 정보를 추가합니다.



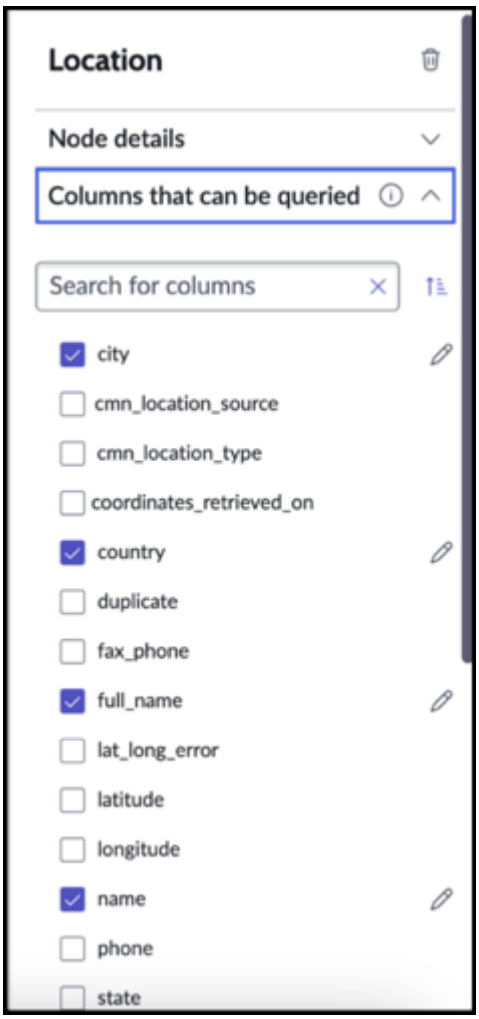
8. 노드 상세 정보 섹션에서 다음 필드를 편집할 수 있습니다.

© 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.

- 노드 유형
- 노드 설명

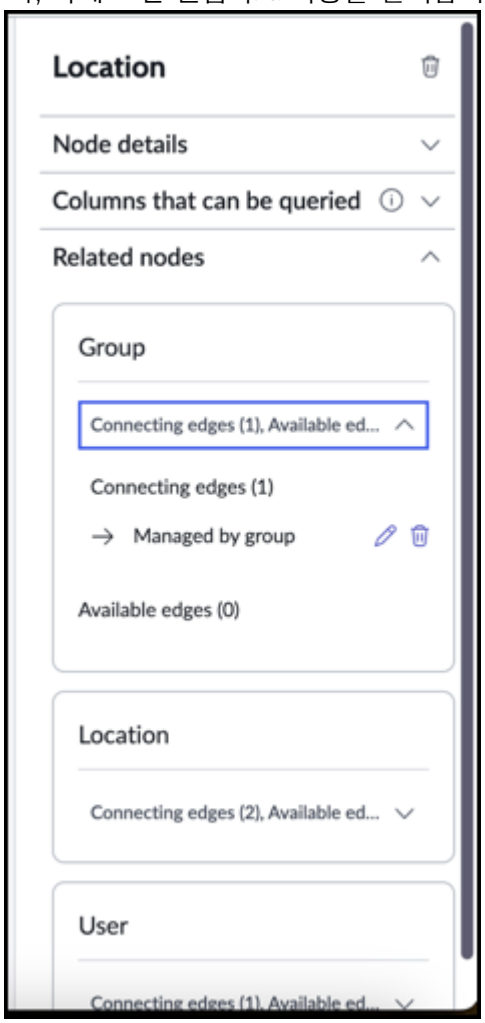


9. 쿼리할 수 있는 열 섹션에서 원하는 열을 검색하여 선택하고 저장을 선택합니다.



© 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.

10. 관련 노드 섹션에서 에지를 추가, 삭제 또는 편집하고 저장을 선택합니다.



지식 그래프 스키마 편집

기존 지식 그래프 스키마를 편집하여 스키마 상세 정보를 사용자 지정하거나 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: kg_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 그래프 〉 지식 그래프 디자이너.
   UI에는 방문 페이지의 모든 지식 그래프 스키마 목록이 표시됩니다.
2. 기존 지식 그래프 스키마 목록에서 편집할 스키마를 선택합니다 지식 그래프 .
   스키마가 지식 그래프 캔버스에서 지식 그래프 열립니다.
3. 편집 아이콘(.)을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

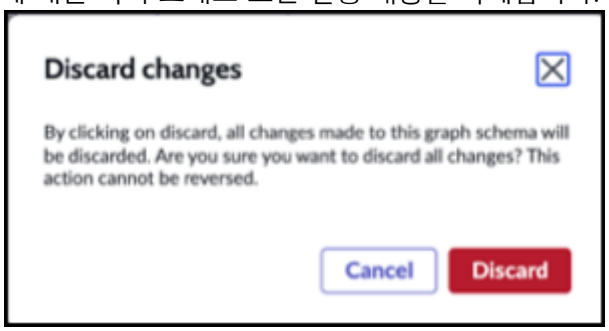
지식 그래프 스키마 상세 정보 양식 편집

필드	설명
표시 이름	스키마의 지식 그래프 표시 이름입니다.
이름	스키마의 지식 그래프 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
범위	스키마를 만드는 데 사용되는 범위입니다 지식 그래프 .
설명	지식 그래프 사용자에 대한 스키마 개요입니다.
기본값으로 표시	스키마를 대체 스키마로 선택하는 지식 그래프 확인란입니다. 시스템이 할당된 스키마에 도달하지 못하는 경우 기본 스키마가 사용됩니다.

5. 변경 내용을 저장하려면 저장을 선택합니다.
6. 취소를 선택하여 스키마에 대한 지식 그래프 모든 변경 내용을 삭제합니다.



전역 그래프 스키마

모든 지식 그래프 스키마로 구성된 마스터 그래프 스키마를 봅니다.

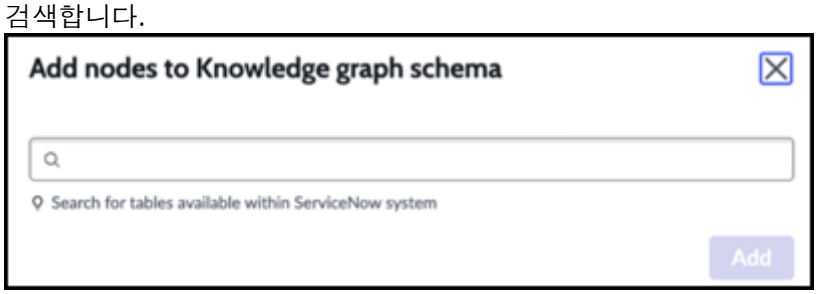
스키마의 지식 그래프 노드 관리

기존 지식 그래프 스키마에서 노드를 추가하거나 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: kg_admin

프로시저

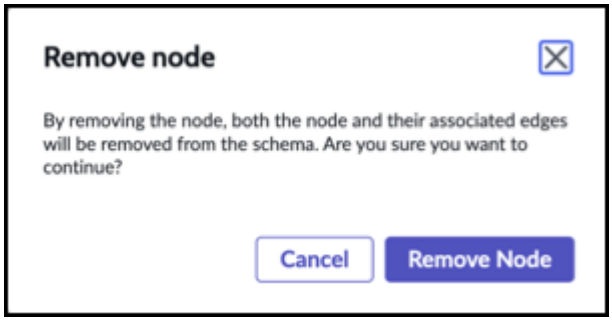
1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 그래프 〉 지식 그래프 디자이너.
   UI에는 방문 페이지의 모든 지식 그래프 스키마 목록이 표시됩니다.
2. 지식 그래프 목록에서 스키마를 선택합니다.
   지식 그래프 스키마가 지식 그래프 캔버스 페이지에서 열립니다.
3. 도구 모음에서 노드 추가 옵션을 선택합니다.
   지식 그래프 스키마 편집 상세 정보 양식이 표시됩니다.
4. 지식 그래프 스키마에 노드 추가 창에서 스키마에 지식 그래프 추가할 노드를 입력하거나 검색합니다.



5. 추가를 선택합니다.
   노드가 스키마에 지식 그래프 추가되고 캔버스에 지식 그래프 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. 노드를 선택하여 측면 탐색 창에서 노드 상세 정보를 업데이트합니다.
7. 저장을 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
8. 노드 제거를 선택하여 스키마에서 노드를 삭제합니다.



스키마에 지식 그래프 에지 추가 또는 삭제

노드를 연결하는 에지를 추가, 편집 또는 삭제하여 스키마를 사용자 지정합니다 지식 그래프 .

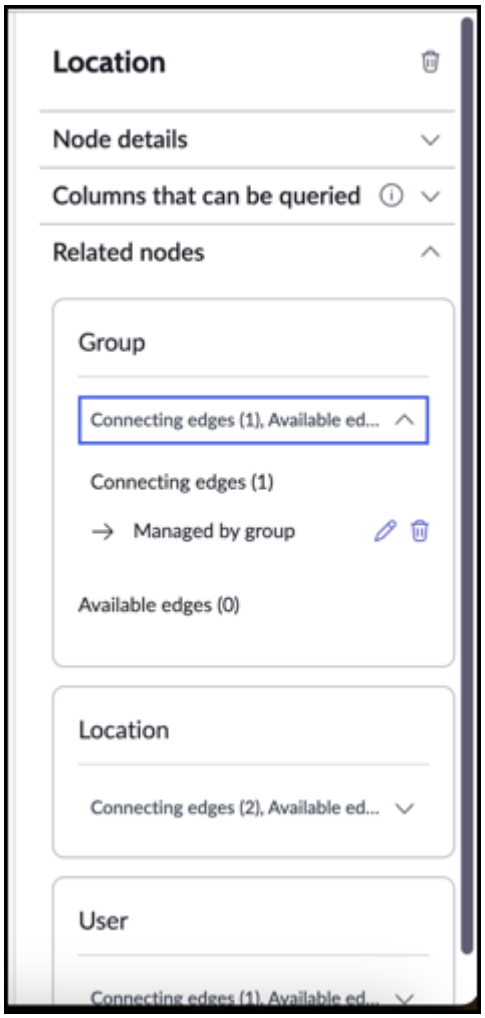
시작하기 전에
필요한 역할: kg_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 그래프 〉 지식 그래프 디자이너.
   UI에는 방문 페이지의 모든 지식 그래프 스키마 목록이 표시됩니다.
2. 지식 그래프 목록에서 스키마를 선택합니다.
   스키마가 지식 그래프 캔버스에서 열립니다.
3. 스키마에서 지식 그래프 편집할 노드를 선택합니다.
4. 측면 탐색 창에서 관련 노드를 선택합니다.

   각 관련 노드에는 연결 에지와 사용 가능한 에지 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.



5. 사용 가능한 에지에 대한 연결을 설정하려면 에지에 대해 더하기 아이콘( )을 선택합니다. 사용 가능한 에지가 연결 에지로 이동됩니다. 에지를 선택하여 계층 구조에서 상위 노드와 최상위 노드를 확인합니다.
6. 연결 에지를 재구성하려면 편집 아이콘(._and 다음을 업데이트합니다.
   - 에지 유형
   - 에지 설명
7. 가장자리를 삭제하고 사용 가능한 가장자리로 이동하려면 가장자리 제거( )
8. 에지를 삭제하려면 메시지가 표시되면 에지 제거 를 선택합니다.
9. 변경 내용을 저장하려면 저장 t를 선택하거나 모든 변경 내용을 실행 취소하려면 취소를 선택합니다.

지식 그래프 스키마 테스트

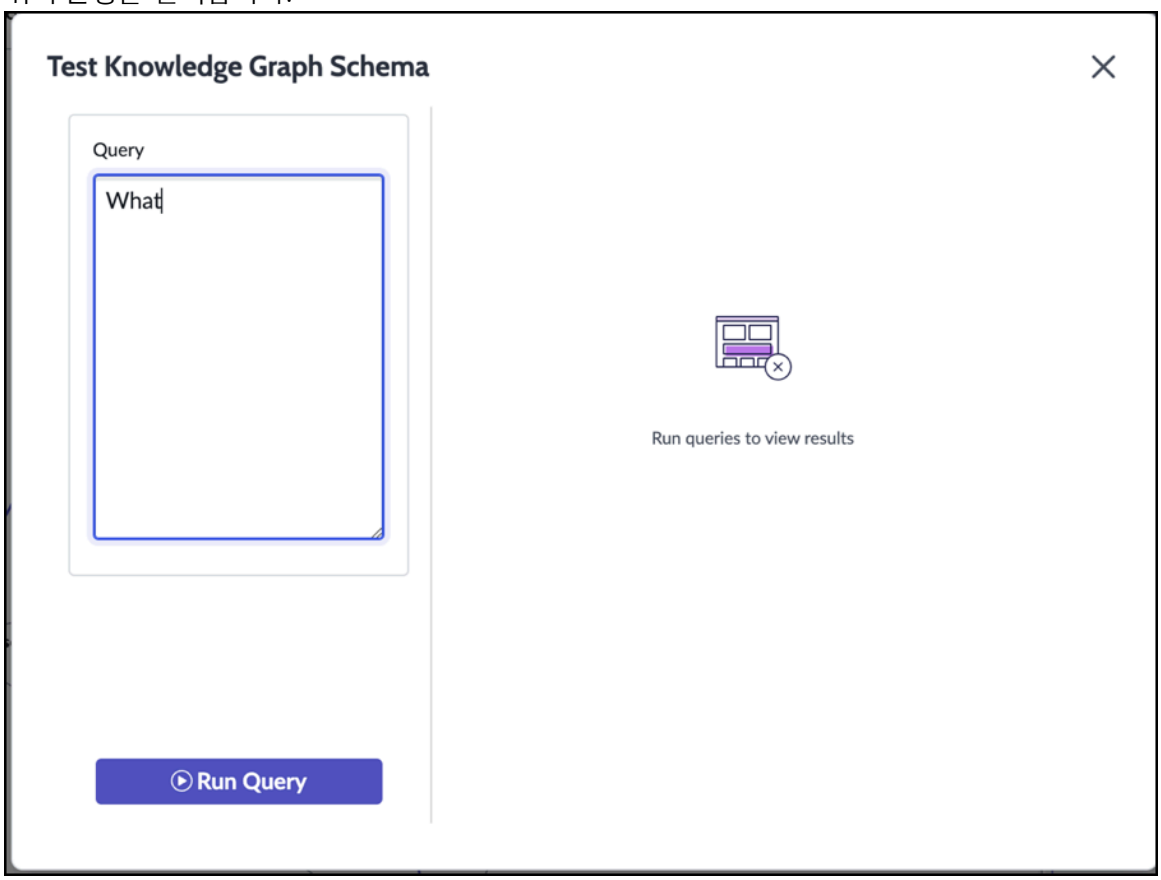
쿼리를 입력하고 스키마를 테스트하여 기능을 승격합니다 지식 그래프 .

시작하기 전에
필요한 역할: kg_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 〉 지식 그래프 〉 지식 그래프 디자이너.
   UI에는 방문 페이지의 모든 지식 그래프 스키마 목록이 표시됩니다.
2. 스키마 목록에서 지식 그래프 테스트할 스키마를 지식 그래프 선택합니다.
   스키마가 지식 그래프 캔버스에서 열립니다.
3. 도구 모음에서 테스트를 선택합니다.
4. 지식 그래프 스키마 테스트 창의 쿼리 섹션에 질문을 입력합니다.
5. 다음 중에서 LLM 모델을 선택합니다.
   - 나우**LLM**
   - 클로드 라지
   - **GPT4o** 미니
   - **Gemini**
   - **GPTLarge**
6. 옵션: 대화 이력 포함 확인란을 선택하여 이전 채팅을 추가합니다.
7. 옵션: 결과를 정렬하려면 테이블별로 응답 그룹화 를 선택합니다.
8. 옵션: 연결된 속성을 보려면 응답으로 열 속성 표시를 선택합니다.
9. 쿼리 실행을 선택합니다.



쿼리 응답 및 응답 시간이 결과 섹션에 표시됩니다.

디버깅을 위한 로그 분석 지식 그래프

로그와 이력을 검토하여 지식 그래프 성능을 분석하고 문제를 진단합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
프로덕션 인스턴스를 변경하지 마십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_properties.list** 〉 **sn_kg.log.level** 또는 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성 〉 **sn_kg.log.level**.
2. 열고 *sn_kg.log.level* 값 필드에 debug를 추가합니다.
   기본값은 **Err** 이지만 다음 값을 사용할 수 있습니다.
   - 에머그
   - 경보
   - 치 명 타
   - err
   - 경고
   - 통지
   - 정보
   - 디버그
3. 업데이트를 선택합니다.
   이제 로그가 에 추가됩니다 *syslog*.

스키마의 지식 그래프 복사본 작성

스키마의 지식 그래프 복사본을 만들고 추가 사용자 지정을 위해 복제합니다.

시작하기 전에
편집할 수 없는 미리 작성된 지식 그래프 스키마를 선택하지 ServiceNow 않았는지 확인합니다.

스키마를 만들 지식 그래프 때 선택한 범위가 기존 지식 그래프 스키마의 범위와 동일한지 확인합니다.

필요한 역할: kg_admin

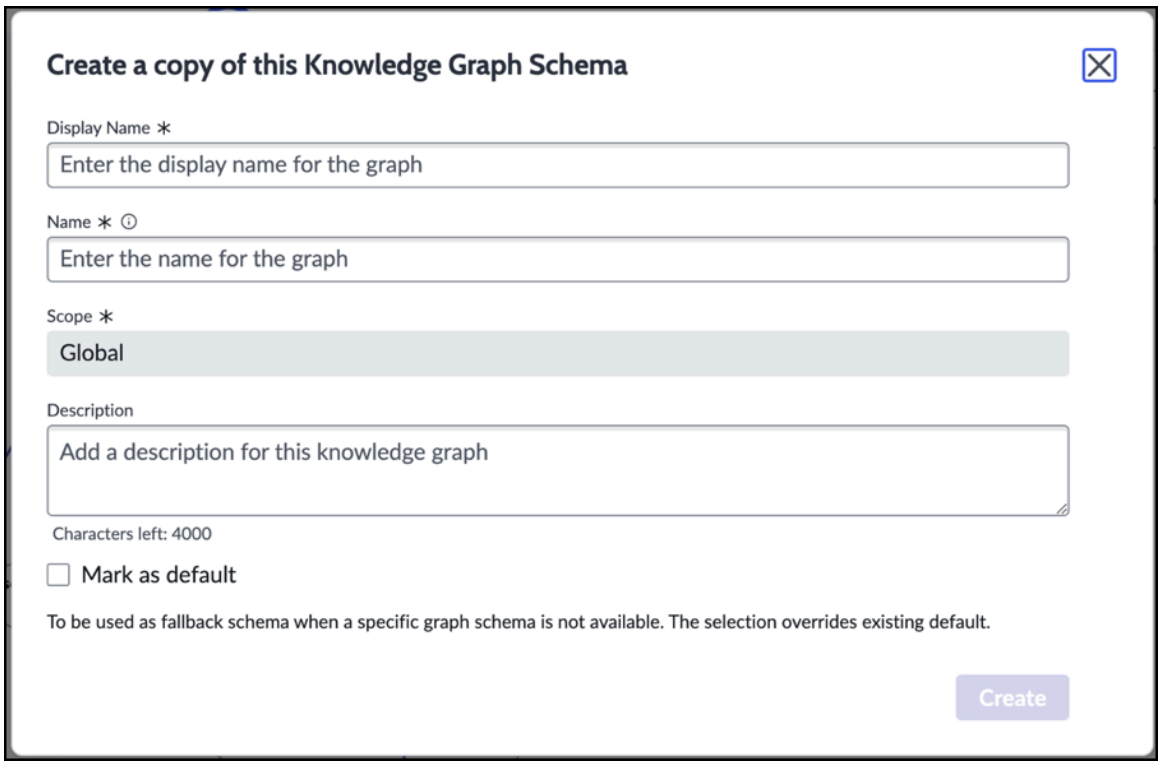
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 그래프 〉 지식 그래프 디자이너.
   UI에는 방문 페이지의 모든 지식 그래프 스키마 목록이 표시됩니다.
2. 지식 그래프 스키마를 선택합니다.
3. 더 보기 아이콘(⋮)을 선택합니다.
4. 그래프 복사를 선택합니다.
   기존 지식 그래프 스키마의 범위가 새 스키마와 동일한지 확인합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	값
표시 이름	스키마의 지식 그래프 기존 이름입니다.
이름	복제된 지식 그래프 스키마의 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
범위	스키마를 생성하려는 범위입니다 지식 그래프 .
설명	지식 그래프 사용자에 대한 스키마 개요입니다.
기본값으로 표시	복제된 지식 그래프 스키마를 대체 스키마로 선택하는 확인란입니다. 시스템이 할당된 스키마에 도달하지 못하는 경우 기본 스키마가 사용됩니다.



6. **Mark as** Default(기본값으로 표시) 옵션을 선택하여 새 스키마를 대체 스키마로 할당합니다.

   주:
   - 지정된 지식 그래프 스키마를 사용할 수 없는 경우 시스템은 대체 스키마를 사용합니다.
   - 이 옵션을 선택하면 시스템이 기존 선택을 무효화합니다.

7. 생성을 선택합니다.

지식 그래프에 대한 참조

지식 그래프 에서는 다음 용어를 사용합니다.

용어

용어	설명
지식 그래프 스키마	그래프 데이터베이스에 저장된 실제 엔터티와 그 관계의 구조화된 표현입니다.
지식 그래프 캔버스	스키마를 만들고 편집 지식 그래프 하는 데 사용되는 편집기입니다. 이를 사용하여 노드와 에지를 추가하거나 삭제할 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

용어	설명
노드	사람, 장소, 제품 또는 개념과 같은 데이터 요소를 나타내는 엔터티 또는 객체입니다.
데이터 소스	노드에 연결된 소스 테이블입니다.
노드 속성	노드에 연결된 소스 테이블의 속성 또는 열입니다.
연결된 노드	선택한 노드와 연결되어 있는 노드입니다.
에지	노드 간의 관계 또는 상호 작용을 나타냅니다.
연결 에지	두 노드를 연결하는 에지입니다.
사용 가능한 에지	선택한 노드 간에 사용 가능한 연결입니다.
노드 시작	에지 또는 관계를 생성하기 위한 시작 데이터 요소입니다.
노드 종료	에지 또는 관계를 생성하기 위한 종료 데이터 요소입니다.

생성형 AI 컨트롤러

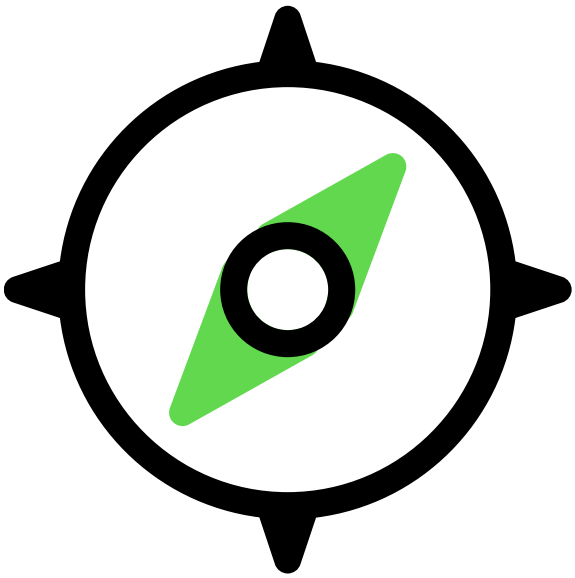
타사 대규모 언어 모델(LLM)을 워크플로우와 통합하는 데 사용합니다 생성형 AI 컨트롤러 .

시작하기

시작하려면 생성형 AI 컨트롤러 외부 LLM과 직접 통합하십시오. 및 가상 에이전트 디자이너를 사용하면 워크플로우 스튜디오 고급 워크플로우 및 사용자 지정 스크립트를 포함하여 AI 생성 텍스트 및 감정 분석에 대한 고유한 사용 사례를 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.

탐색



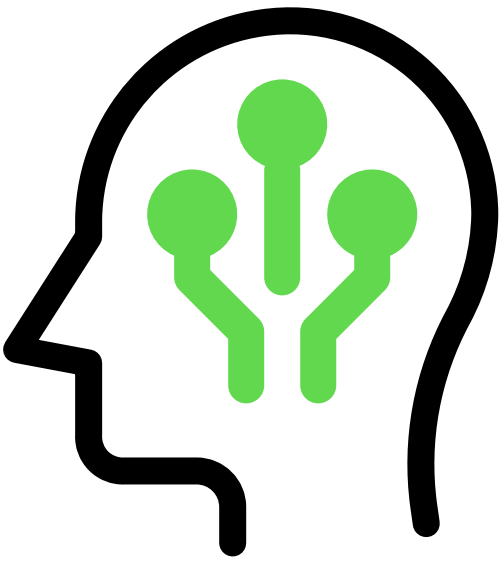
생성형 AI 개념 및 용어를 살펴봅니다.

구성



생성형 AI 컨트롤러 제공자 기능을 구성합니다.

사용



생성형 AI 컨트롤러 제공자 기능을 사용합니다.

참조



에 대한 생성형 AI 컨트롤러참조 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
- 연락처 고객 서비스 및 지원

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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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. 고객은 다음에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다. Now Assist 옵트아웃 페이지.

생성형 AI 컨트롤러 탐색

생성형 AI 개념과 타사 생성형 AI를 에 ServiceNow AI Platform 통합하여 콘텐츠를 생성하고, 작업 기록을 요약하고, 사용자 감정을 분석하는 방법에 대해 자세히 알아봅니다.

생성형 AI 컨트롤러 개요

복잡한 알고리즘과 딥 러닝 모델은 패턴을 학습하고 해당 지식을 사용하여 새로운 출력을 생성합니다. 를 사용하면 생성형 AI 컨트롤러에서 직접 컨텐츠를 생성할 수 있습니다 ServiceNow AI Platform.

생성형 AI 컨트롤러 는 OpenAI, OpenAI, Azure Google Cloud(AI Studio 및 Vertex), Aleph Alpha, IBM watsonx, Amazon Bedrock의 LLM을 포함한 외부 LLM과 통합됩니다. 이러한 기능은 플로우, 가상 에이전트 주제, 백그라운드 스크립트 및 비즈니스 규칙과 같은 스크립팅에서 워크플로우 스튜디오 사용할 수 있습니다.

생성형 AI 컨트롤러 이점

이점	기능
복잡한 정보를 요약하는 텍스트를 생성합니다.	워크플로우 스튜디오컨텐츠를 생성하고요약하는 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.

이점	기능
사용자 감정을 분석하여 최종 사용자의 우려 사항을 파악하고 완화합니다.	감정 분석 워크플로우 스튜디오 작업
대규모 언어 모델(LLM)을 직접 쿼리합니다.	일반 프롬프트 워크플로우 스튜디오 작업
사용자 지정 콘텐츠의 정확성과 확장성을 높이도록 설계된 AI 모델 기능에 대한 스크립트를 작성합니다.	생성형 AI를 사용한 스크립트
외부 공급업체 AI 서비스 제공자와 통합하여 AI 환경 사용자 지정	OpenAI, Azure OpenAI, Google AI, Aleph Alpha, IBM watsonx, Amazon Bedrock

생성형 AI 컨트롤러 시작하기

- 생성형 AI 컨트롤러 애플리케이션은 Now Assist 애플리케이션.
- 생성형 AI 제공자에 가입하고 계정을 생성합니다.
  - OpenAI에 가입하려면 공식 플랫폼 웹사이트 로 이동하세요.
  - OpenAI를 Azure 시작하려면 해당 설명서 로 이동하십시오.
  - Gemini API와 함께 AI Studio를 사용하려면 AI Studio 홈페이지 로 이동합니다.
  - 에서 Google CloudVertex AI를 사용하려면 Vertex AI 홈페이지 로 이동합니다.
  - Aleph Alpha를 시작하려면 해당 웹사이트 로 이동하여 Aleph Alpha API 계정을 만드십시오.
  - IBM watsonx를 시작하려면 IBM watsonx as a Service 시작하기 로 이동하십시오.
  - Amazon Bedrock을 시작하려면 올바른 권한으로 IAM 사용자를 설정한 다음 Converse API를 탐색하십시오 .
- 기능에 대해 선호하는 AI 서비스 제공자의생성형 AI 컨트롤러 자격 증명을 구성합니다.
- 추가 생성형 AI 컨트롤러 가상 에이전트 디자이너의 역량 을 클릭하여 AI 서비스 제공자와 함께 생성형 AI를 사용하여 가상 에이전트 주제를 생성합니다.
- 사용 생성형 AI 컨트롤러 Virtual Agent Designer, Flow Designer, 스크립트 포함

도메인 분리 및 생성형 AI 컨트롤러

생성형 AI 컨트롤러에서는 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 지원의 모든 측면을 포함합니다.
- 애플리케이션 속성이 필요에 따라 도메인을 인식합니다.
- 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 분리를 사용하면 애플리케이션 데이터 및 관리 프로세스에서 파티션을 생성할 수 있습니다. 생성형 AI 테이블은 도메인으로 분리되므로 생성형 AI 컨트롤러 OneExtend 역량에 대한 도메인 분리를 지원합니다. 기능은 생성형 AI를 사용하는 주제, 구성요소, 플로우 및 스크립트의 가상 에이전트 디자이너 기본 구성요소입니다. 도메인 분리를 사용하면 한 도메인의 사용자가 다른 도메인의 기능에 액세스할 수 없도록 데이터를 격리하고 액세스를 제어할 수 있습니다.

도메인 분리 및 가상 에이전트에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오 .

생성형 AI 컨트롤러에서 도메인 분리가 작동하는 방식

도메인 분리는 생성형 AI OneExtend 역량 수준에서 가능합니다. OneExtend 역량의 실행 및 구성과 관련된 기록(예: 직원이 액세스할 ServiceNow 수 있는 로그 테이블)도 역량의 도메인에 따라 구분됩니다.

다른 도메인에서 기존 생성형 AI 역량의 사본을 생성하려면 sys_one_extend_capability(OneExtend 역량) 테이블에 기록을 생성해야 합니다. OneExtend 역량 테이블에 대한 자세한 내용은 생성형 AI 컨트롤러에 대한 참조를 참조하십시오.

기록이 생성될 때 도메인을 설정합니다. 도메인은 레코드를 생성할 당시의 도메인을 기반으로 합니다. 역량 기록을 만들 때 기존 OneExtend 역량 기록을 Blueprint로 사용하여 역량이 의도한 대로 작동하는지 확인할 수 있습니다.

OneExtend 역량 기록을 생성한 후 새 도메인에서 다음 속성 및 구성 기록에 대한 기록을 생성해야 합니다.

- 전역 도메인의 역량과 동일한 값을 가진 OneExtend 역량 속성 기록입니다.
- 새 역량에 해당하는 OneExtend 역량 정의입니다.
- 새 도메인에 대한 OneExtend 역량 정의를 포함하는 OneExtend 정의 구성 정의 기록입니다.

에서 가상 에이전트 디자이너사용할 OneExtend 정의 구성을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 사용 생성형 AI 컨트롤러 - 대상 가상 에이전트.

OneExtend 역량 기록 기본 뷰에서 관련 목록을 사용하여 이러한 기록을 만들 수도 있습니다.

주:
추가하는 OneExtend 역량 정의 기록은 새 도메인에서 원하는 역량과 동일해야 합니다. 예를 들어 감정 분석을 위해 새 도메인에서 역량을 생성하는 경우 감정 분석(OpenAI 완성) 기록을 추가할 수 있습니다. 요약(OpenAI 완성) 구성을 추가하면 예기치 않은 동작이 발생할 수 있습니다. 선택한 OneExtend 정의 구성 기록에는 추가한 OneExtend 역량 정의 기록이 포함되어야 합니다.

사용 사례

도메인 분리 역량을 사용하여 서로 다른 가상 에이전트 주제, 플로우 워크플로우 스튜디오(포함) 또는 도메인이 분리된 다른 백그라운드 및 비즈니스 규칙 스크립트를 작성할 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

생성형 AI 컨트롤러 구성

제공자 및 기능을 구성합니다 생성형 AI 컨트롤러 .

구성 개요

생성형 AI 컨트롤러 를 사용하면 여러 AI 제공자 또는 일반 커넥터 중에서 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.

- Microsoft Azure 오픈AI
- OpenAI
- Google AI 스튜디오
- Google Vertex AI
- 알레프 알파
- IBM 왓슨엑스
- Amazon 암반

API 자격 증명 구성

OpenAI, OpenAI AzureGoogle Cloud, , Aleph Alpha, IBM watsonx Amazon , Bedrock 및 일반 모델과 타사 통합을 사용하여 타사 통합을 제어하도록 대규모 언어 모델(LLM) 자격 증명을 구성합니다.

일반 LLM 커넥터 구성

생성형 AI 기능을 사용하도록 외부 LLM을 설정하여 프롬프트 및 변환기 스크립트를 보다 세부적으로 제어할 수 있습니다.

역량에 대한 AI 서비스 제공자 구성

각 역량에 대해 선호하는 AI 서비스 제공자를 설정하고 비즈니스 요구에 맞게 생성 AI 콘텐츠를 조정합니다.

에서 생성형 AI 기능 활성화 가상 에이전트 디자이너

가상 에이전트 디자이너에서 생성형 AI 기능을 활성화하여 AI가 생성한 콘텐츠로 사용자 지정 주제 및 주제 블록을 빌드합니다.

큰 입력에 대한 재귀 요약 사용

재귀 요약을 활성화하여 LLM 호출의 큰 입력에 대한 컨텍스트를 유지합니다.

생성형 AI 기능에 동적 변환 사용

제품 내 생성형 AI 기능에 동적 변환을 사용하여 다양한 언어를 사용하는 사용자를 지원합니다.

생성형 **AI** 컨트롤러 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션을 사용하여 Now Assist 애플리케이션(sn.generative.ai)을 생성형 AI 컨트롤러 설치할 수 있습니다.

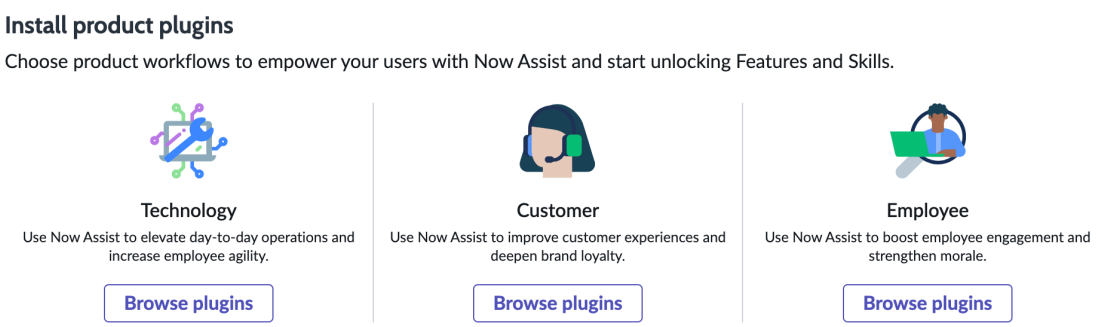
설치 요구 사항

패치 2 이상이어야 합니다 Vancouver .

생성형 AI 컨트롤러 는 모든 Now Assist 애플리케이션에 대한 의존성으로 포함됩니다. 애플리케이션을 직접 설치하지 않는 것이 좋습니다. 대신 콘솔에서 또는 에서 직접 Now Assist 애플리케이션을 Now Assist 관리자 설치할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 Now Assist 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

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

Now Assist 관리자 콘솔 플러그인 설치



생성형 **AI** 기능에 대한 **API** 자격 증명 구성

선호하는 생성형 AI 서비스 제공자에 대한 자격 증명과 연결을 구성하여 에 ServiceNow AI Platform외부 공급업체 생성형 AI를 통합합니다.

여러 다른 모델과 생성형 AI 서비스 제공자를 사용하여 사용자 지정 플로우, 스크립트 및 주제에 통합할 수 있습니다.

- 알레프 알파
- 아마존 기반
- Azure OpenAI
- Google - AI 스튜디오
- Google - Vertex AI
- IBM 왓슨스
- OpenAI
- 일반 외부 공급업체 LLM

Aleph Alpha에 대한 **API** 자격 증명 구성

사용자 지정 워크플로우 및 가상 에이전트 디자이너 주제에서 Aleph Alpha를 사용하도록 API 자격 증명을 구성합니다.

시작하기 전에
API 키를 설정하려면 Aleph Alpha 계정이 있어야 합니다.

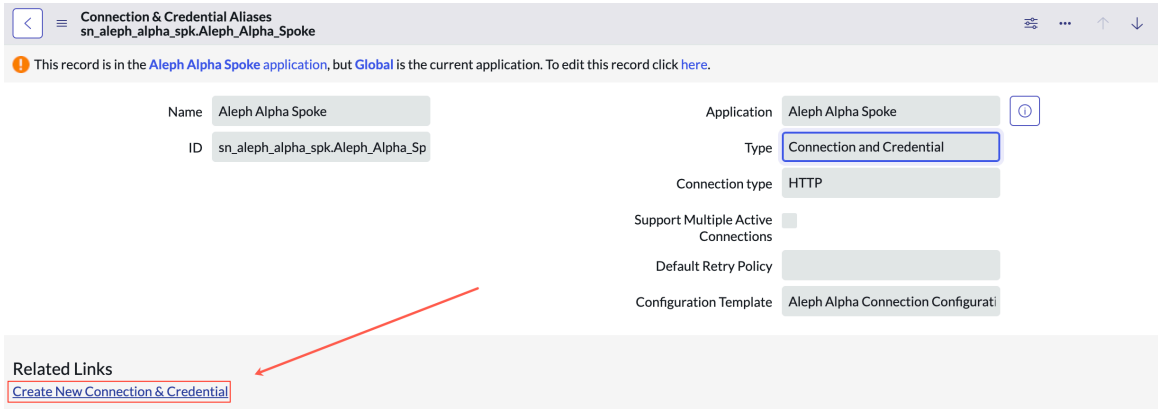
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Aleph Alpha를 역량의 생성형 AI 컨트롤러 LLM 제공자로 사용하려면 활성 연결이 구성되어 있어야 합니다.

프로시저

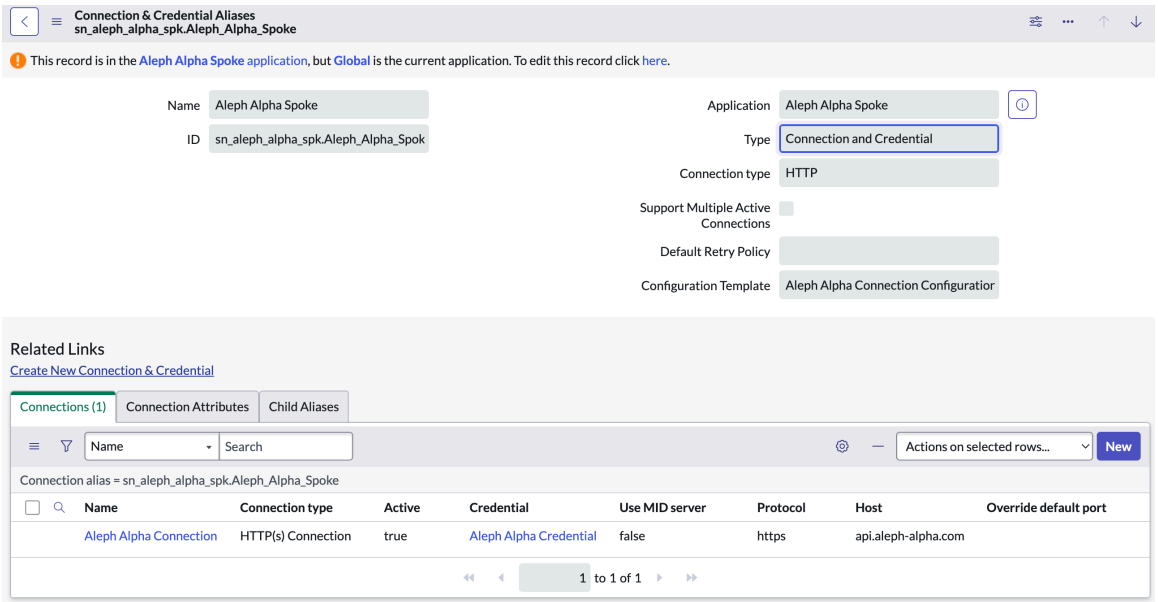
1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. Aleph Alpha 스포크에 대한 기록을 엽니다.

© 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. 새 연결 및 자격 증명 작성 관련 링크를 선택합니다.
4. API 키를 입력합니다.
   Aleph Alpha에 로그인하고 사용자 프로필 페이지에서 토큰 가져오기 를 선택하여 API 키를 만들 수 있습니다.
5. 생성을 선택합니다.

결과
이제 플로우 디자이너, 가상 에이전트 디자이너 및 스크립트에서 Aleph Alpha 완성 OneExtend 기능을 사용하여 생성형 AI로 사용자 지정 경험을 생성할 수 있습니다.



Amazon Bedrock에 대한 API 자격 증명 구성

사용자 지정 워크플로 및 가상 에이전트 디자이너 주제에서 AWS Bedrock을 사용하도록 API 자격 증명을 구성합니다.

시작하기 전에
AWS 계정이 있어야 하며 IAM 사용자에게는 bedrock:InvokeModel 작업에 액세스할 수 있는 권한이 필요합니다.

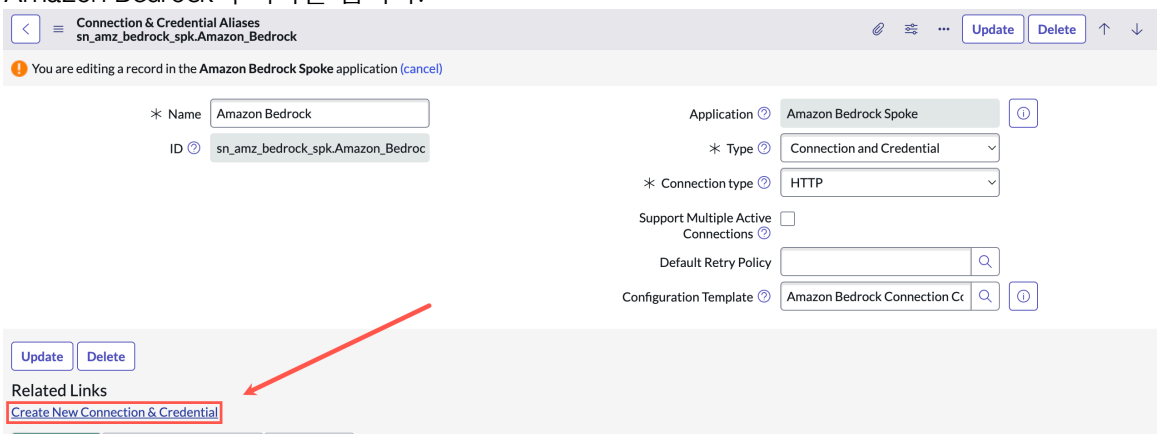
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Amazon Bedrock을 역량에 대한 생성형 AI 컨트롤러 LLM 제공자로 사용하려면 활성 연결이 구성되어 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

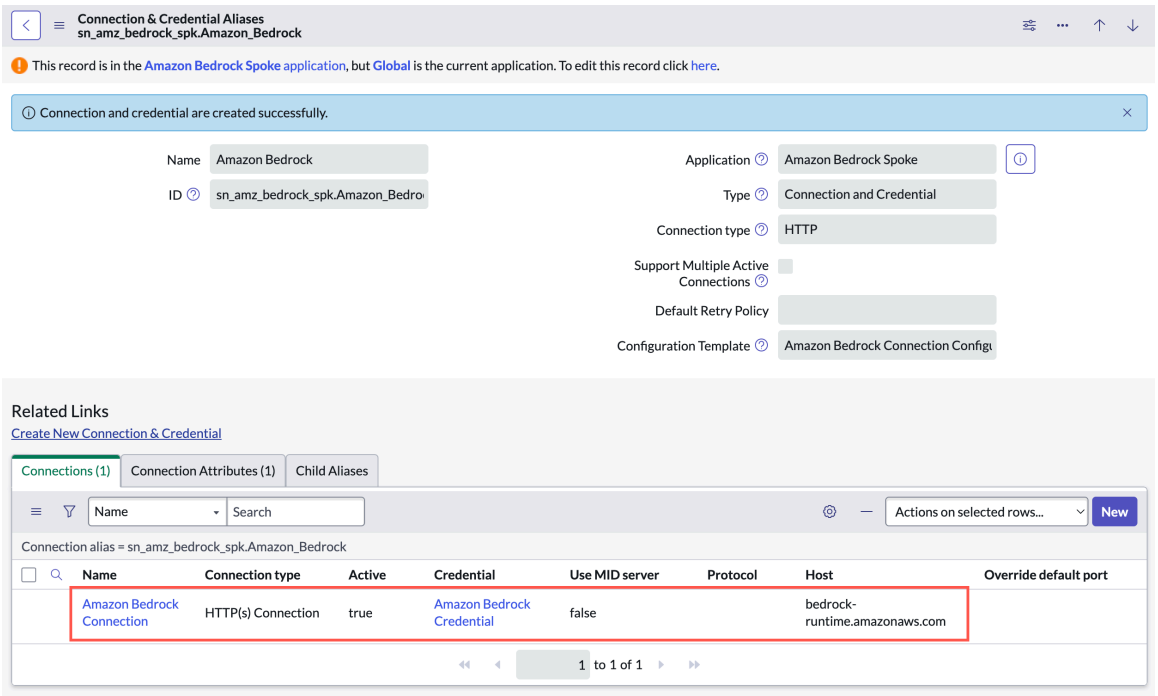
1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. Amazon Bedrock의 기록을 엽니다.



3. 새 연결 및 자격 증명 작성 관련 링크를 선택합니다.
4. 리전(#: us-east-1)을 입력합니다.
5. API 키를 입력합니다.
   자세한 내용은 API 키 생성에 대한 AWS 설명서를 참조하십시오.
6. 생성을 선택합니다.

결과

Amazon Bedrock을 Flow Designer, Virtual Agent Designer, 스크립트의 생성형 AI 컨트롤러 기능 공급자로 사용하여 생성형 AI로 사용자 지정 경험을 생성할 수 있습니다.



OpenAI에 대한 **Azure API** 자격 증명 구성

사용자 지정 워크플로우 및 가상 에이전트 디자이너 주제에서 OpenAI를 사용하도록 Azure API 자격 증명을 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.

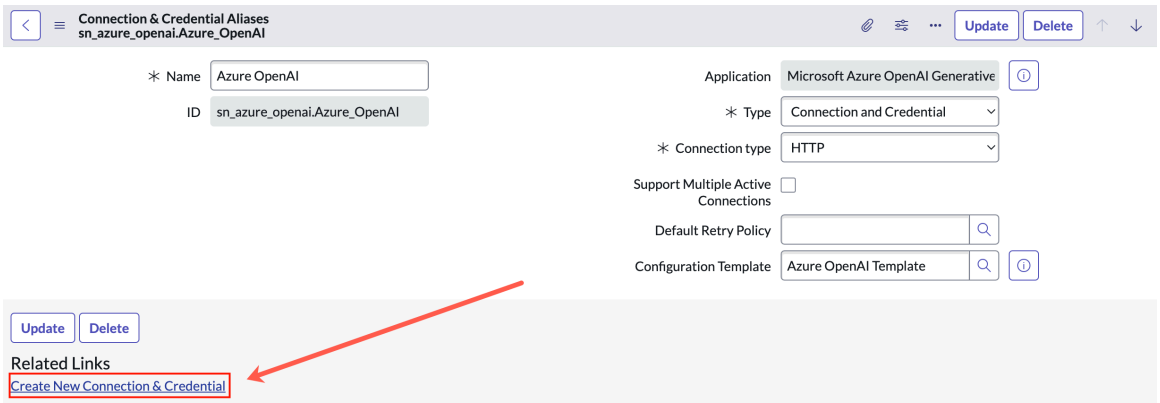
시작하기 전에
OpenAI에서 Azure 생성형 AI 기능을 사용하려면 API 키가 있는 Azure 리소스가 있어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
역량에 대한 생성형 AI 컨트롤러 LLM 제공자로 OpenAI가 있는 Azure 모델을 사용하려면 활성 연결이 구성되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. OpenAI에 대한 Azure 생성형 AI 제공자 기록을 엽니다.
3. 새 연결 및 자격 증명 작성 관련 링크를 선택합니다.



4. 자원 이름을 포함하도록 연결 URL을 편집합니다.

   OpenAI의 경우 Azure 연결 URL은 `https://{your-resource-name}.openai.azure.com` 형식입니다. 자세한 내용은 Azure OpenAI 설명서 자세한 내용은.

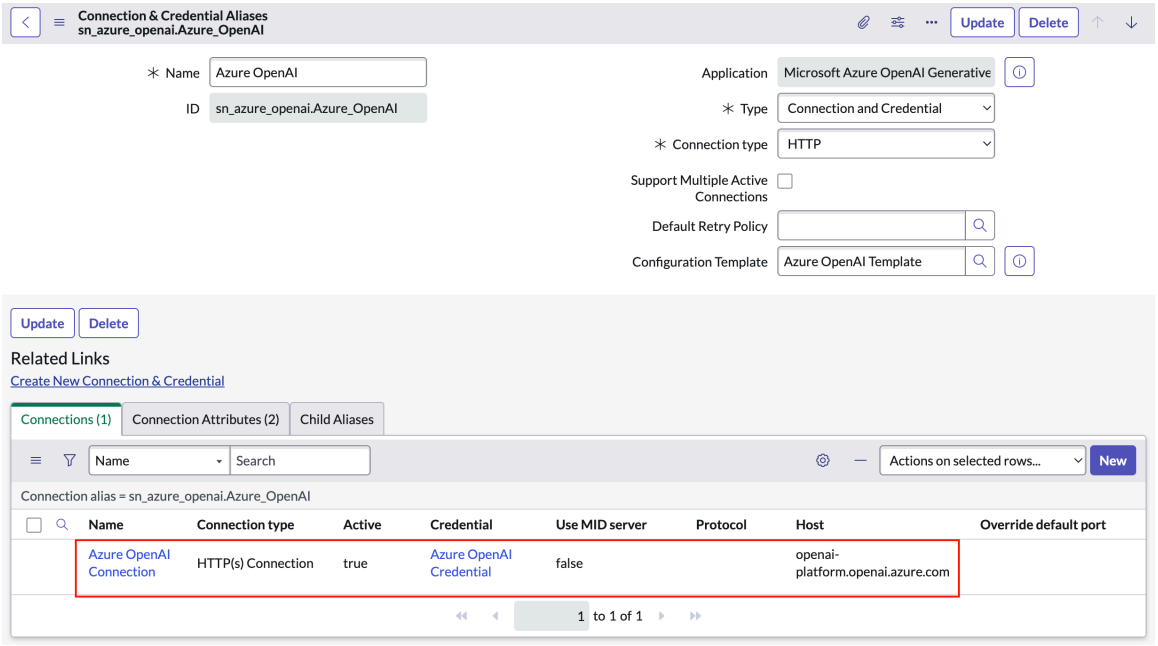
5. API 키 필드에 제공자의 API 키를 입력합니다.

   주:
   API 키 필드의 문자는 사용자 인터페이스에서 마스킹됩니다.

6. 만들기를 선택하여 연결을 만듭니다.

결과
이제 플로우 디자이너, 가상 에이전트 디자이너, 백그라운드 스크립트 및 비즈니스 규칙과 같은 스크립트에서 OpenAI로 Azure 레이블이 지정된 기능을 사용하여 생성형 AI로 사용자 지정 경험을 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.



다음에 수행할 작업
을 MID 서버(를) 통해 생성형 AI 기능을 사용하려면 새 연결 기록을 열고 **MID** 서버 사용 확인란을 선택한 다음 기록을 저장합니다.

Google AI Studio에 대한 **API** 자격 증명 구성

사용자 지정 워크플로우 및 가상 에이전트 디자이너 주제에서 Google AI Studio를 사용하도록 API 자격 증명을 구성합니다.

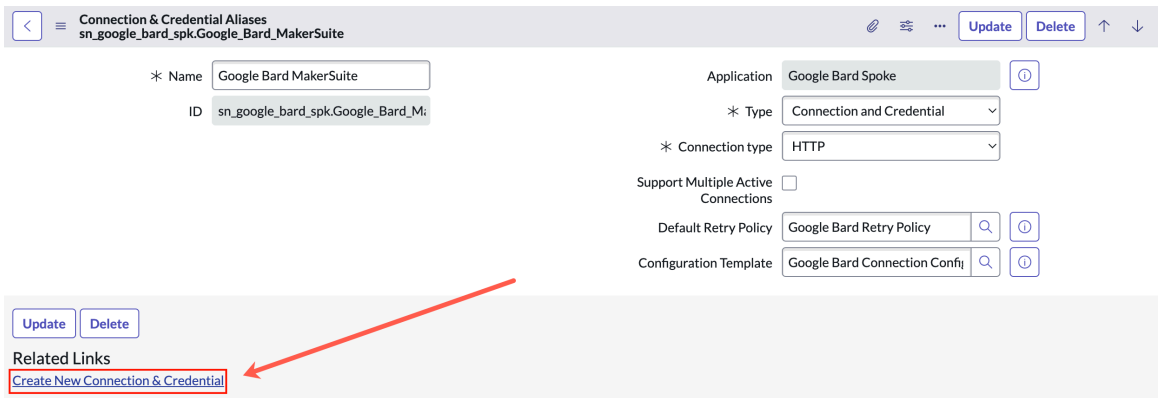
시작하기 전에
AI Studio를 사용하려면 Google 계정이 있어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Google AI Studio를 역량의 생성형 AI 컨트롤러 LLM 제공자로 사용하려면 활성 연결이 구성되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. Google Bard MakerSuite의 기록을 엽니다.
3. 새 연결 및 자격 증명 작성 관련 링크를 선택합니다.



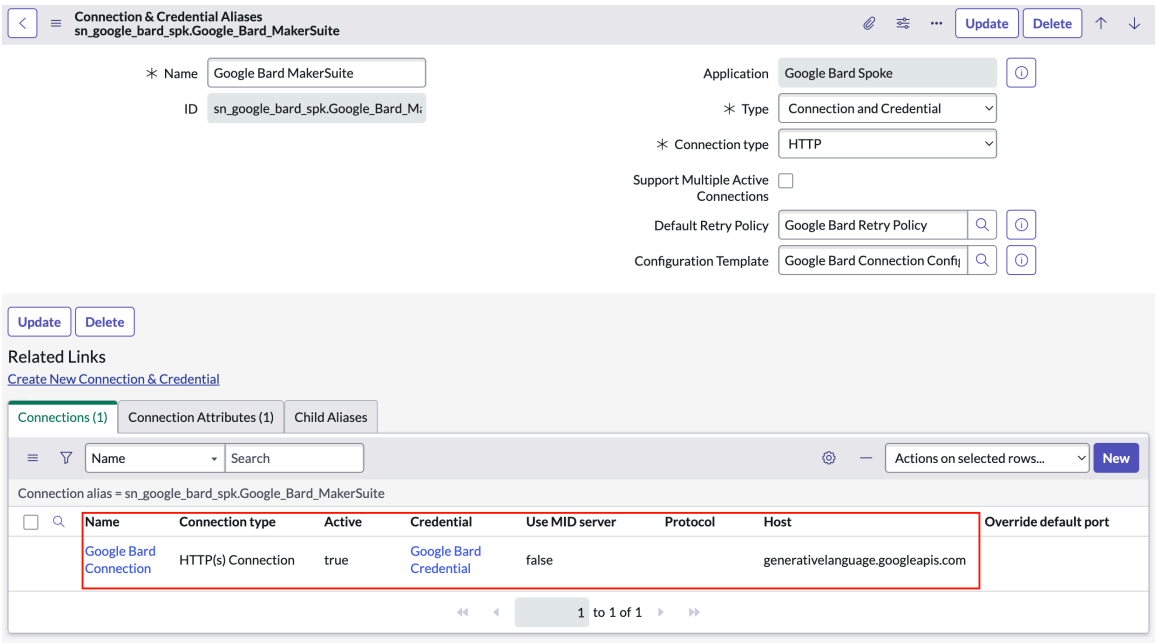
4. API 키를 입력합니다.

© 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.

탐색 메뉴에서 **API** 키 가져오기 를 선택하여 AI 스튜디오에서 API 키를 찾을 수 있습니다.

5. 생성을 선택합니다.

결과
이제 플로우 디자이너, 가상 에이전트 디자이너 및 스크립트에서 AI 스튜디오(Google Cloud 채팅 완성) 및 AI 스튜디오(Google Cloud 채팅 완성)를 사용하여 생성형 AI로 사용자 지정 경험을 생성할 수 있습니다.



다음에 수행할 작업
LLM 제공자를 사용하여 플로우 디자이너로 플로우, 가상 에이전트 디자이너로 주제 또는 스크립트를생성하여 사용자에게 생성형 AI의 이점을 제공합니다.

Google Vertex AI에 대한 **API** 자격 증명 생성

사용자 지정 워크플로 및 가상 에이전트 디자이너 주제에서 Google Vertex AI를 사용하도록 API 자격 증명을 구성합니다.

시작하기 전에
Google Cloud 프로젝트와 새 OAuth 사용자 인증 정보를 생성할 수 있는 권한이 있어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Google Vertex AI를 기능의 LLM 제공자 생성형 AI 컨트롤러 로 사용하려면 활성 연결이 구성되어 있어야 합니다.

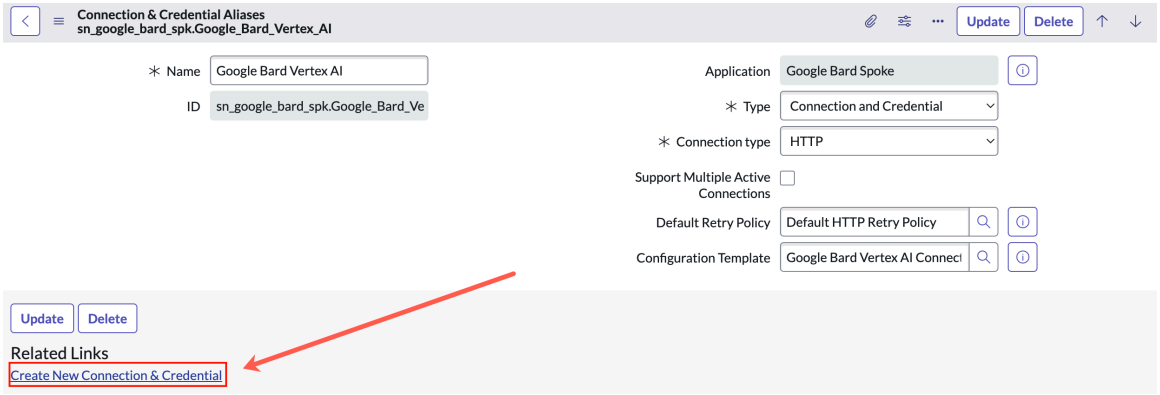
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

2. Google Bard Vertex AI의 기록을 엽니다.

3. 새 연결 및 자격 증명 작성 관련 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. 필수 필드를 채웁니다.

Google OAuth 연결

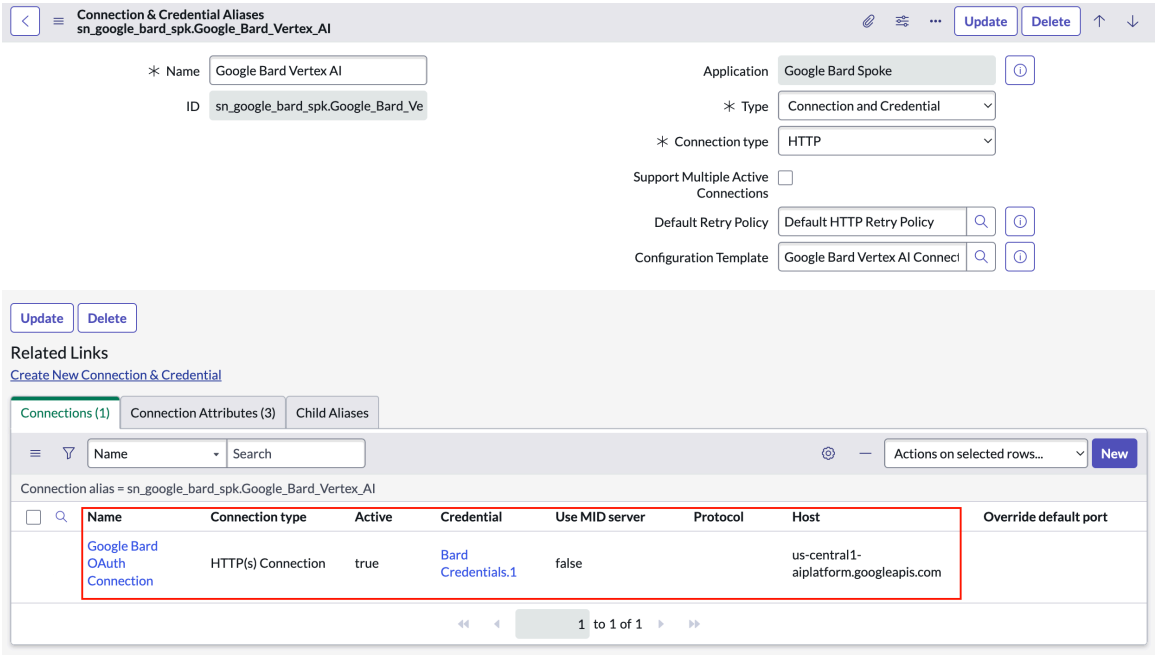
필드	값
프로젝트 ID	Google Cloud Console에 있는 프로젝트 ID
자격 증명 이름	Google OAuth ## ##과 같은 자격 증명 이름
OAuth 이름	OAuth 인증 이름(예: Google #####)
OAuth 클라이언트 ID	OAuth 클라이언트 ID를 가져오려면 다음 속성을 사용하여 Google Cloud Console을 사용하여 새 OAuth 클라이언트 ID를 만듭니다. **a.** 애플리케이션 유형: # ###### **b.** 승인된 리디렉션 URI: OAuth 리디렉션 URL 필드의 URL, 일반적으로 <instance>.service-now.com/oauth_redirect.do 자세한 내용은 OAuth 클라이언트 ID 생성에 대한 Google 설명서를 참조하십시오. OAuth 클라이언트를 생성하면 클립보드에 복사할 클라이언트 ID와 클라이언트 비밀이 팝업 창에 나타납니다.
OAuth 클라이언트 비밀	Google Cloud Console에 있는 OAuth 클라이언트 ID의 클라이언트 비밀

5. 팝업 창에서 프로젝트에 액세스할 수 있는 Google 계정에 로그인합니다.

6. gsuite 스포크에 대한 Google Cloud 액세스 메시지가 표시되면 허용을 선택합니다.

결과
이제 Flow Designer, Virtual Agent Designer, 스크립트에서 완성 – Vertex AI 및 채팅 완성 – Vertex AI를 사용하여 생성형 AI로 사용자 지정 환경을 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.



다음에 수행할 작업
LLM 제공자를 사용하여 플로우 디자이너로 플로우, 가상 에이전트 디자이너로 주제 또는 스크립트를생성하여 사용자에게 생성형 AI의 이점을 제공합니다.

IBM watsonx에 대한 **API** 자격 증명 구성

사용자 정의 워크플로우 및 가상 에이전트 디자이너 주제에서 IBM watsonx Granite 모델을 사용하도록 API 자격 증명을 구성합니다.

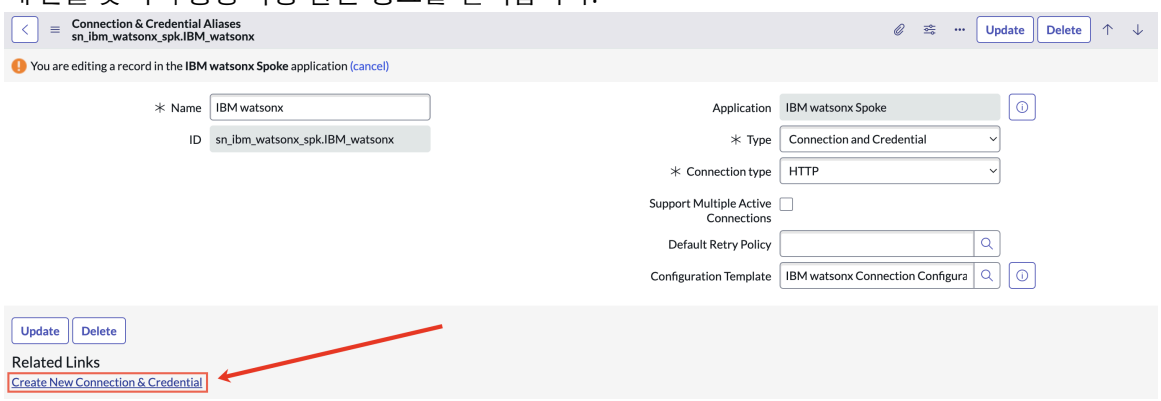
시작하기 전에
IBM watsonx 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하려면 해당 생성형 AI 컨트롤러 기능을 사용하도록 자격 증명을 구성해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
IBM watsonx를 기능의 LLM 제공자 생성형 AI 컨트롤러 로 사용하는 모델을 사용하려면 활성 연결이 구성되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. IBM watsonx라는 레코드를 엽니다.
3. 새 연결 및 자격 증명 작성 관련 링크를 선택합니다.



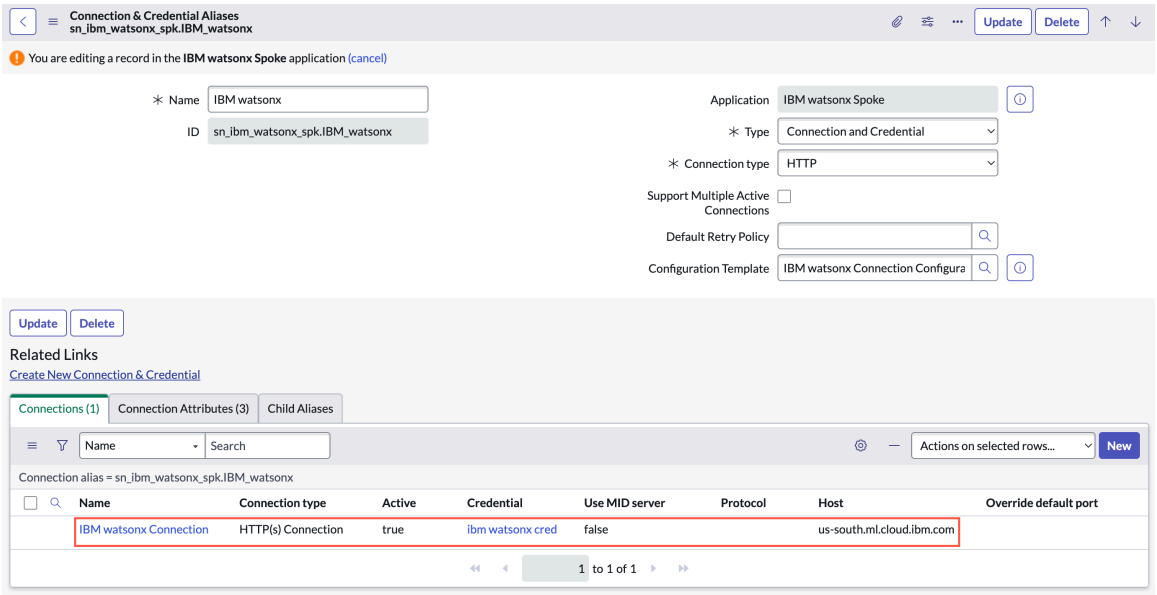
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. API 키 필드에 API 키를 입력합니다.

   API 키 생성에 대한 자세한 정보는 인증을 위한 API 키 생성에 대한 IBM의 문서를 참조하십시오.

5. 만들기를 선택하여 연결을 만듭니다.

결과
이제 플로우 디자이너, 가상 에이전트 디자이너, 백그라운드 스크립트 및 비즈니스 규칙과 같은 스크립트에서 IBM 왓슨으로 레이블이 지정된 기능을 사용하여 생성형 AI로 사용자 지정 경험을 생성할 수 있습니다.



다음에 수행할 작업
을 MID 서버(를) 통해 생성형 AI 기능을 사용하려면 새 연결 기록을 열고 **MID** 서버 사용 확인란을 선택한 다음 기록을 저장합니다.

OpenAI에 대한 **API** 자격 증명 구성

사용자 지정 워크플로우 및 가상 에이전트 디자이너 주제에서 OpenAI를 사용하도록 API 자격 증명을 구성합니다.

시작하기 전에
OpenAI 및 Azure OpenAI 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하려면 해당 생성형 AI 컨트롤러 기능을 사용하도록 자격 증명을 구성해야 합니다.

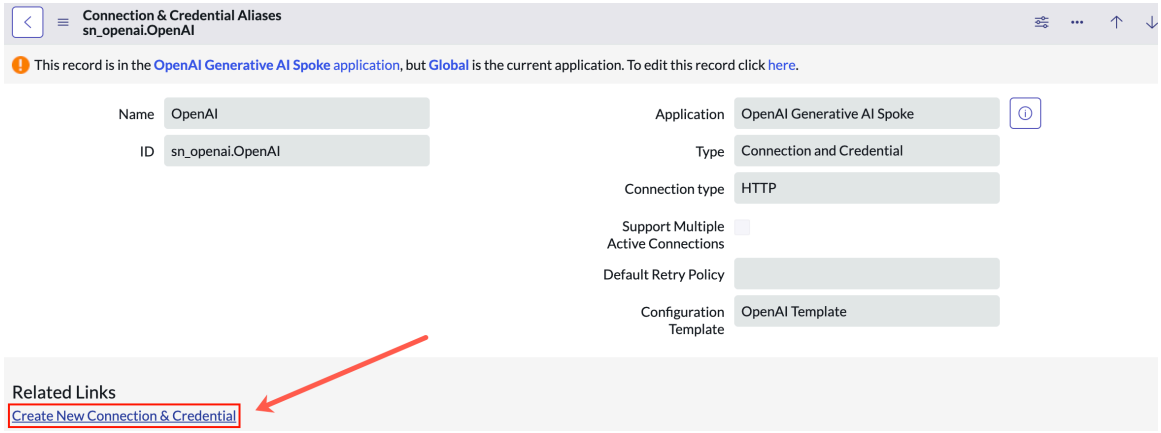
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
역량에 대한 생성형 AI 컨트롤러 LLM 제공자로 OpenAI가 있는 Azure 모델을 사용하려면 활성 연결이 구성되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. OpenAI에 대한 생성형 AI 제공자 기록을 엽니다.
3. 새 연결 및 자격 증명 작성 관련 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.

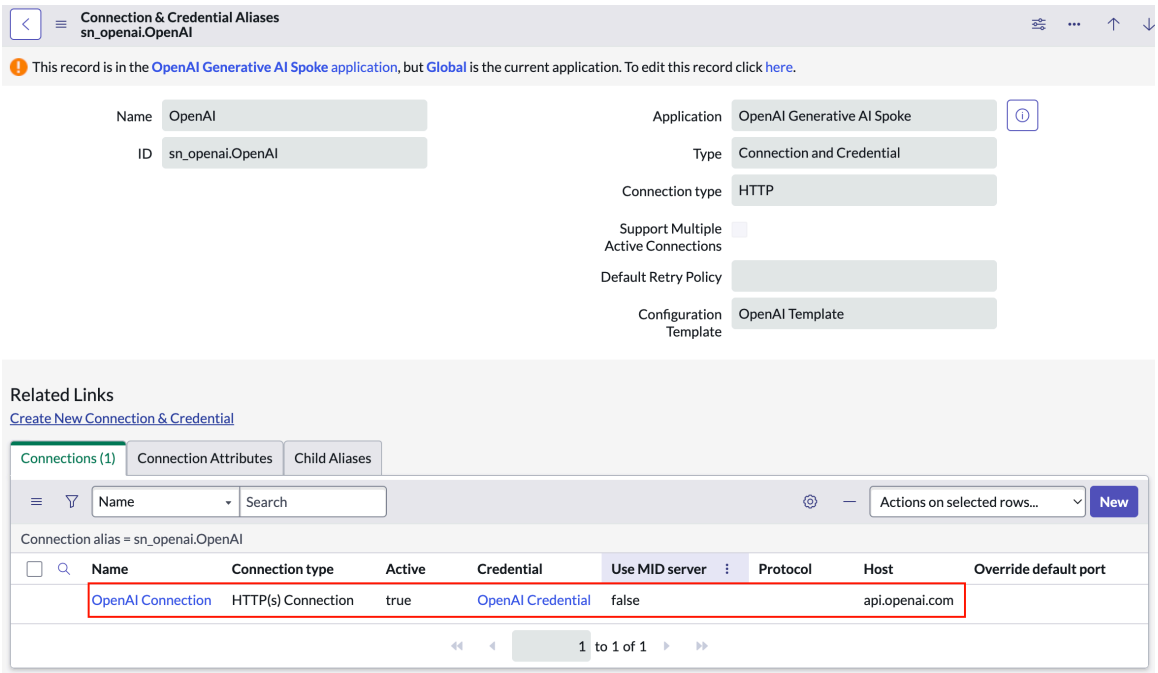


4. API 키 필드에 API 키를 입력합니다.

   OpenAI의 경우 자격 증명 정보는 OpenAI API 키를 참조하십시오.

5. 만들기를 선택하여 연결을 만듭니다.

결과
이제 플로우 디자이너, 가상 에이전트 디자이너, 백그라운드 스크립트 및 비즈니스 규칙과 같은 스크립트에서 OpenAI로 레이블이 지정된 기능을 사용하여 생성형 AI로 사용자 지정 경험을 만들 수 있습니다.



다음에 수행할 작업
을 MID 서버(를) 통해 생성형 AI 기능을 사용하려면 새 연결 기록을 열고 **MID** 서버 사용 확인란을 선택한 다음 기록을 저장합니다.

일반 LLM(대규모 언어 모델) 커넥터에 대한 **API** 자격 증명 구성

일반 LLM 커넥터를 사용하여 외부 AI 제공자와 연결하고 ServiceNow AI Platform 사용자 지정 가상 에이전트 주제, 플로우 또는 스크립트(예: 백그라운드 및 비즈니스 규칙 스크립트)에서 생성형 AI 기능을 사용합니다.

시작하기 전에
자격 증명을 구성하려면 외부 LLM의 API에 대한 액세스 권한이 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.

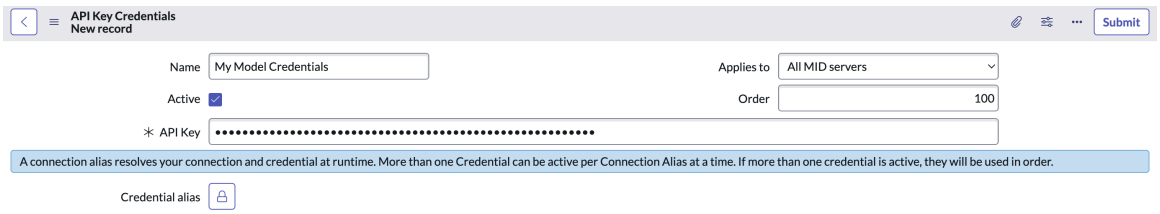
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

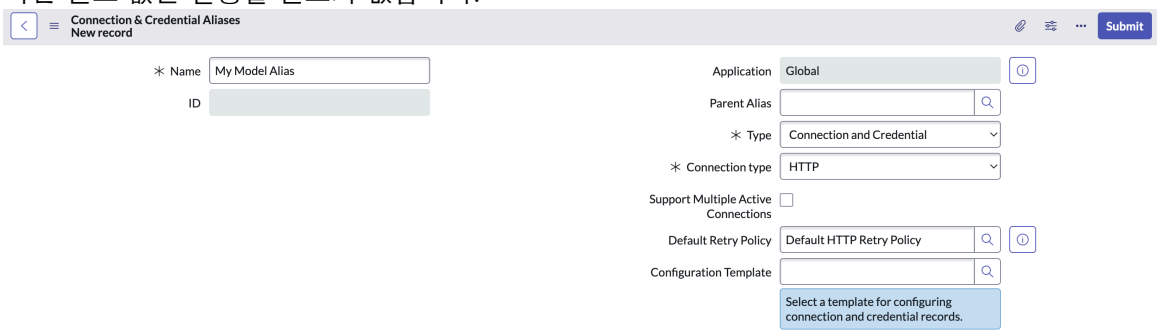
모델에 대한 연결 별칭을 생성하여 외부 LLM ServiceNow AI Platform 을 연결하고, 별칭을 가리키는 모델 기록을 생성하고, 모델에 대한 프롬프트 기록을 생성한 다음, 변환기 기록을 생성하여 LLM의 요청 또는 응답을 변환할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
2. **API** 키 자격 증명 선택
3. 이름 필드에서 API 자격 증명에 이름을 지정합니다.
   API 키 자격 증명에 모델 이름을 포함하면 나중에 쉽게 식별할 수 있습니다.
4. **API** 키 필드에 모델의 API 키를 입력합니다.



5. 제출을 선택하여 자격 증명을 생성합니다.
   이 단계에서는 외부 LLM에 대한 API 키 정보를 구성합니다.
6. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
7. 새로 만들기를 선택합니다.
8. 이름 필드에 자격 증명 별칭의 이름을 입력합니다.
   다른 필드 값은 변경할 필요가 없습니다.

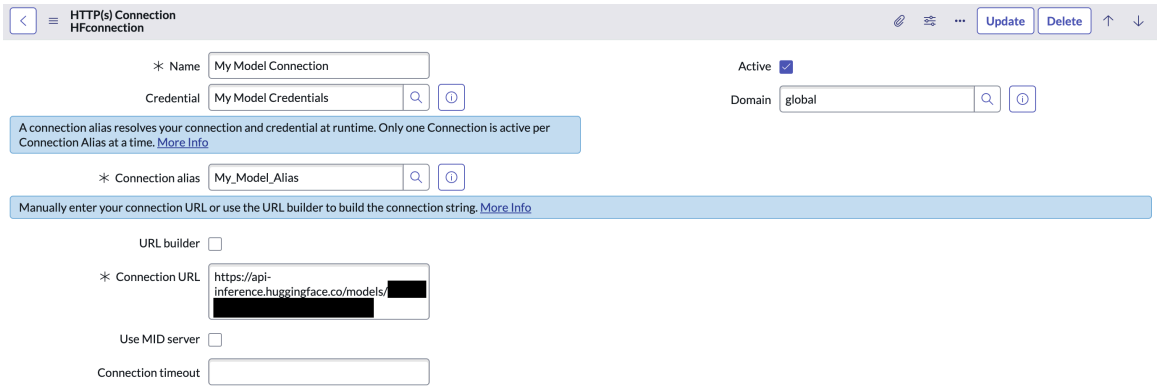


9. 제출을 선택합니다.
10. 목록 뷰로 리디렉션된 후 방금 생성한 기록을 찾아서 엽니다.
11. 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 새 연결 기록을 작성합니다.
12. 이름 필드에 연결 이름을 입력합니다.
13. 자격 증명 필드에서 모델의 API 키로 생성한 자격 증명 기록을 선택합니다.

    필드에 자격 증명 이름을 입력하여 자격 증명 목록을 검색할 수 있습니다. 조회 아이콘()을 선택하여 전체 목록이 있는 모달을 열 수도 있습니다.
14. 연결 별칭 필드에서 생성한 별칭 기록을 선택합니다.
15. 연결 URL에 모델의 엔드포인트 URL을 입력합니다.

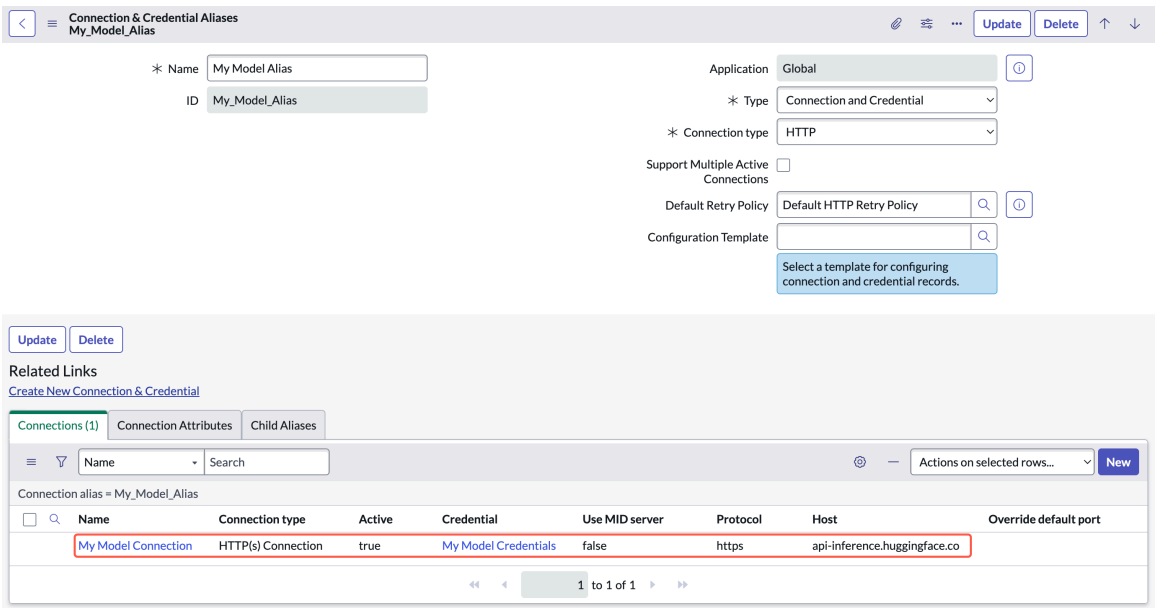
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 Hugging Face의 모델은 "https://api-inference.huggingface.co"로 시작할 수 있습니다. 나머지 필드는 그대로 두어도 됩니다.



16. 제출을 선택합니다.

결과
에서 생성형 AI 기능을 ServiceNow AI Platform사용하기 위해 일반 LLM을 연결하는 데 사용할 연결 및 자격 증명 별칭이 있습니다. 다음으로 이동하여 이를 확인할 수 있습니다. 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭 연결이 관련 목록에 나타나는지 확인합니다.



다음에 수행할 작업
일반 LLM 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 일반 LLM 커넥터 구성

일반 LLM(대규모 언어 모델) 커넥터 구성

일반 LLM 커넥터를 사용하여 외부 LLM ServiceNow AI Platform 을 연결합니다. 커넥터를 사용하면 LLM에 보낼 프롬프트를 직접 작성하고 고유한 생성형 AI 기능을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
커넥터를 설정하기 전에 LLM에 대한 API 자격 증명을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오일반 LLM에 대한 API 자격 증명 구성.

필요한 역할: 관리자

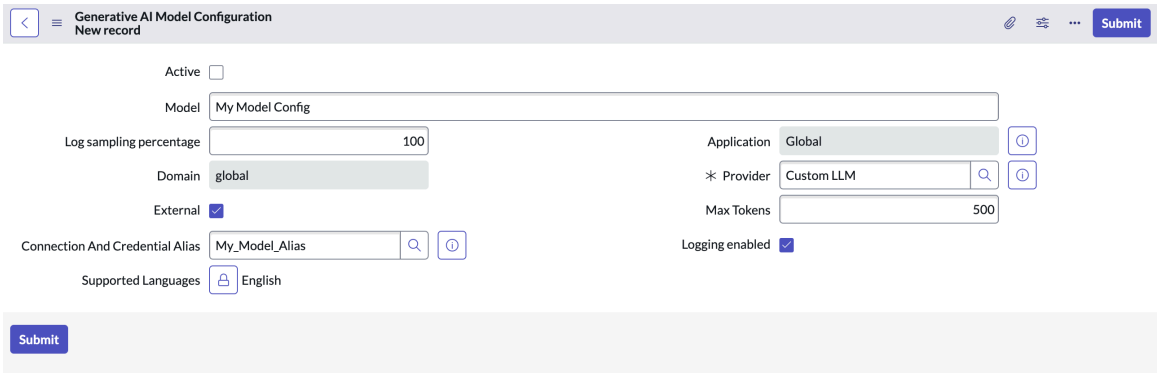
이 태스크 정보
생성형 AI 컨트롤러는 Vertex Google 와 같은 Azure OpenAI 인기 있는 AI 서비스 제공업체에 대한 여러 기본 시스템 연결을 제공합니다. 그러나 산업 LLM, 케이스별 LLM을 사용자 지정 워크플로우에 통합하거나 조직의 데이터 처리 정책을 준수하는 LLM을 통합할 수 있습니다.

© 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.

주:
생성형 AI 컨트롤러 텍스트 생성만 지원합니다.

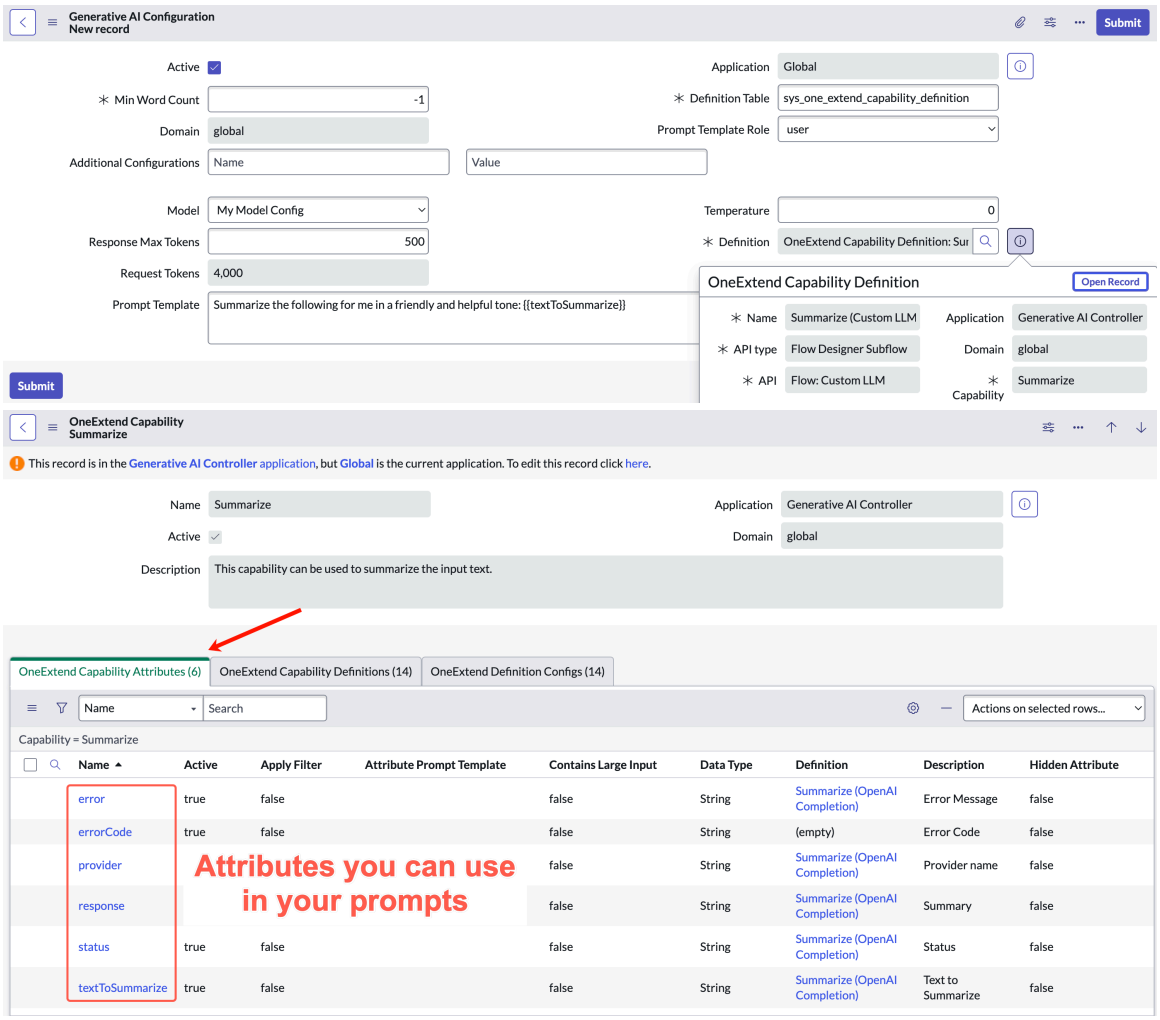
프로시저

1. 탐색 필터에서 sys_generative_ai_model_config.list를 입력하여 생성형 AI 모델 구성 [sys_generative_ai_model_config] 테이블로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 모델 필드에 모델의 이름을 입력합니다.
   Azure OpenAI를 사용하는 경우 모델 이름은 자원의 배포 이름입니다.
4. 제공자 필드에서 사용자 지정 **LLM**을 선택합니다.
5. 연결 및 자격 증명 별칭 필드에서 자격 증명을 설정할 때 생성한 별칭을 선택합니다.
   API 자격 증명을 아직 구성하지 않은 경우 일반 대규모 언어 모델에 대한 API 자격 증명 구성 을 참조하여 방법을 알아보세요.



6. 제출을 선택하여 모델 구성을 만듭니다.
   모델 구성은 외부 모델의 API 키와 연결됩니다.
7. 탐색 필터에서 sys_generative_ai_config.list를 입력하여 생성형 AI 구성 [sys_generative_ai_config] 테이블로 이동합니다.
8. 새로 만들기를 선택합니다.
9. 정의 필드 옆에 있는 목록 조회 아이콘( )을 선택합니다.
10. 문서 선택 모달에서 사용자 지정 LLM 제공자로 구성할 기능을 선택합니다.
    예를 들어 요약 기능을 구성하는 경우 요약(사용자 지정 **LLM)**을 선택합니다.
11. 확인을 선택하여 선택 항목을 저장하고 모달을 닫습니다.
12. 모델 필드에서 6단계에서 생성한 모델 구성을 선택합니다.
    정의를 선택하면 모델 필드가 사용자 지정 LLM 제공자를 사용하는 옵션이 있는 드롭다운 메뉴로 변경됩니다. 만든 모델 구성이 이 목록에 나타나야 합니다. 그렇지 않은 경우 1단계로 돌아가서 모델 구성에 공급자 필드가 사용자 지정 **LLM**으로 설정되어 있는지 확인합니다.
13. 프롬프트 템플릿 필드에 역량에 대한 프롬프트를 입력합니다.
    프롬프트 템플릿은 역량을 실행하기 위해 LLM으로 전송되는 지침입니다. 기능 속성 이름 주위에 두 개의 중괄호를 사용하여 프롬프트 템플릿에 통합합니다. 예를 들어 요약 기능을 구성하는 경우 프롬프트 템플릿은 #### ### ### ### ### # ####. {{textToSummarize}}. 프롬프트에 포함할 수 있는 속성을 알아보려면 OneExtend 역량 [sys_one_extend_capability] 테이블로 이동하여 구성 중인 역량에 대한 기록을 찾은 다음 OneExtend 역량 속성 관련 목록을 살펴봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사례에 가장 적합한 프롬프트를 결정하기 위해 다양한 프롬프트를 실험해야 할 수 있습니다.

14. 제출을 선택하여 새 생성형 AI 구성을 생성합니다.
15. 탐색 필터에서 sys_generative_ai_custom_llm_transformer를 입력하여 생성형 AI 사용자 지정 LLM 변환기 [sys_generative_ai_custom_llm_transformer] 테이블로 이동합니다.
16. 새로 만들기를 선택합니다.
17. 변환기 스크립트를 작성합니다.
    사용자 지정 LLM의 입력 및 출력 형식을 이해하려면 생성형 AI 컨트롤러 변환기 스크립트를 작성해야 합니다. 변환기 기록을 생성하면 편집하는 동안 가이드로 사용할 코드와 설명이 제공됩니다. 이러한 스크립트는 모델에서 해석하는 예상 요청 및 응답 객체에 따라 달라집니다.

    예를 들어 Azure OpenAI 요청 구조는 다음 스크립트와 같습니다.

```
{"messages": [{"role":"user", "content":"Summarize the following text: <<content>>"}],
"max_tokens": 800, "temperature": 0.7}
```

    해당 요청 구조에 대한 요청 변환기 스크립트는 다음 스크립트입니다.

```
(function(inputs) {
  /* write code here to construct the request body and any custom headers needed using the
inputs object.
  inputs structure: {
     prompt_data: object,
     request_data: object
  } */
  var requestData = inputs.request_data;
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 promptData = inputs.prompt_data;
    var prompt = promptData.prompt;
    var model = promptData.model;

    // construct body using the inputs
    var body = {
        messages: [{
        "role": "user",
        "content": prompt
        }],
        max_tokens: parseInt(promptData.max_tokens),
        temperature: parseInt(promptData.temperature)
    };

    //construct headers using the inputs
    var headers = {};
    return {
        body: body,
        headers: headers
    };
})(inputs);
```

응답 Azure OpenAI 구조는 다음 스크립트와 같습니다.

```
{
    "choices": [{
    "finish_reason": "stop",
    "index": 0,
    "message": {
        "content": "<<response>>",
        "role": "assistant"
        }
    }],
    "created": 1714994995,
    "id": "chatcmpl-9LqpXeLVXDAi6kciPfLeIDjmALeea",
    "model": "gpt-35-turbo-16k",
    "object": "chat.completion",
    "usage": {
        "completion_tokens": 47,
        "prompt_tokens": 70,
        "total_tokens": 117
    }
}
```

이러한 응답 구조로 인해 응답 변환기 스크립트는 다음 스크립트와 같습니다.

```
(function(inputs) {
    /* write code here to transform the llm response into an array of text responses, using the
 inputs object
    inputs structure: {
        prompt_data: object,
        request_data: object,
        response_body: string,
        response_headers: string
    } */
    var requestData = inputs.request_data;
    var promptData = inputs.prompt_data;
    var responseBody = JSON.parse(inputs.response_body);
```


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

```
    gs.info("response : " + inputs.response_body);
    var responseTexts = [];

    // write code here to populate the responseTexts array.
    responseTexts.push(responseBody.choices[0].message.content);

    return responseTexts;

})(inputs);
```

18. 제출을 선택하여 변환기 스크립트를 생성합니다.

결과

외부 LLM이 에 연결되어 생성형 AI 컨트롤러있습니다. 에서 생성형 AI 기능에 AI 서비스 제공자를 사용할 수 있습니다 ServiceNow AI Platform.

다음에 수행할 작업

LLM을 연결한 후 의 생성형 AI 컨트롤러생성형 AI 기능에 대한 제공자를 설정할 수 있습니다. 해당 기능으로는 일반 프롬프트, 컨텐츠 생성, 감정 분석 및 요약이 있습니다. 제공자 선택에 대한 자세한 내용은 생성형 AI 기능에 대한 제공자 설정을 참조하십시오.

생성형 **AI** 역량에 대한 제공자 설정

의 생성형 AI 컨트롤러각 생성형 AI 역량에 사용할 AI 제공자를 결정합니다.

시작하기 전에

선호하는 제공자에 대한 자격 증명을 구성합니다. 자세한 내용은 생성형 AI 기능에 대한 API 자격 증명 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

생성형 AI 컨트롤러 에는 기본적으로 네 가지 기능이 제공됩니다. 2단계의 테이블에 나열된 기능에 대해서만 제공자를 구성할 수 있습니다. 다른 Now Assist 애플리케이션을 설치한 경우 OneExtend 기능 테이블에 다른 기능이 표시될 수 있습니다. 이러한 다른 기능은 를 Now LLM 서비스 공급자로 사용하며 다시 구성할 수 없습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_one_extend_capability.list를 입력하여 OneExtend 역량 테이블을 검색합니다.

2. 감정 분석과 같이 구성하려는 역량에 대한 기록을 엽니다.

생성형 **AI** 컨트롤러 C호환성

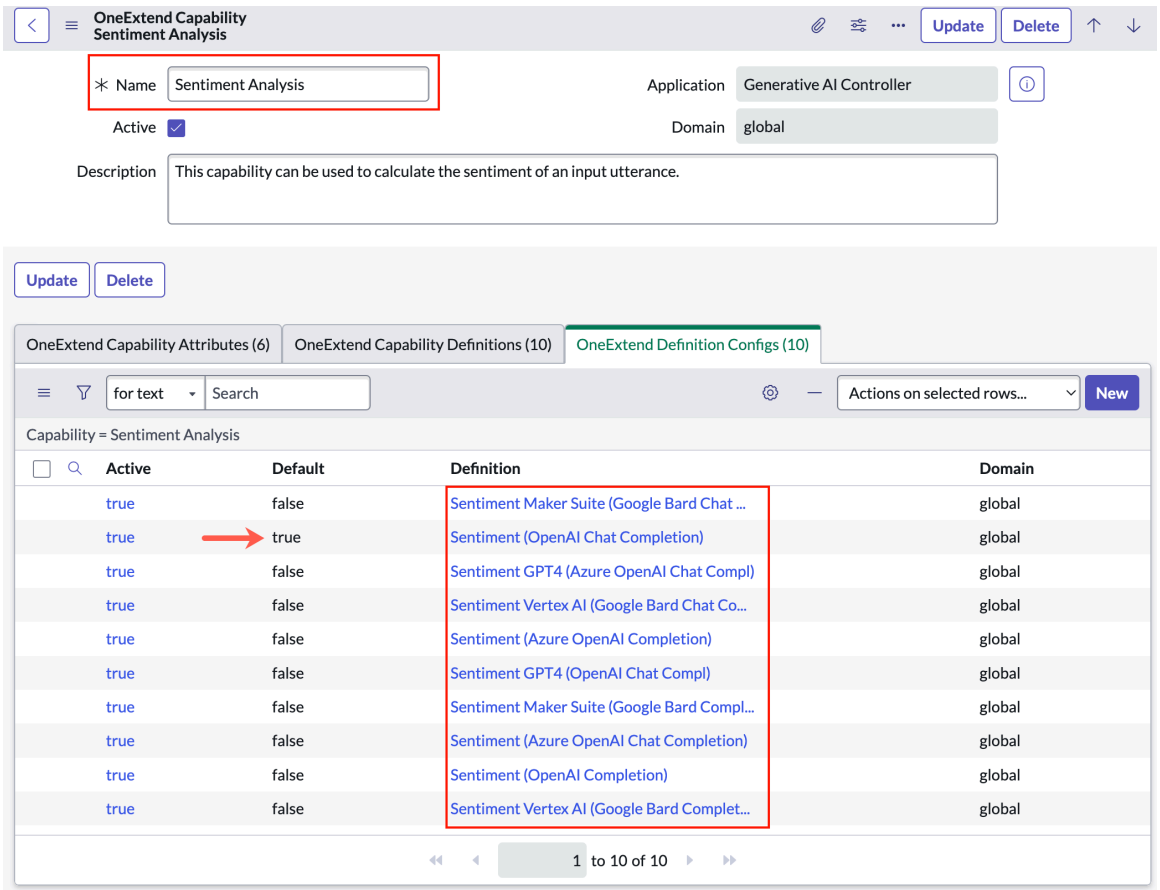
역량	정의
컨텐츠 생성	및 가상 에이전트 디자이너를 사용하여 워크플로우 스튜디오 주어진 주제에 대한 텍스트를 생성합니다.
일반 프롬프트	고유한 사용 사례 및 프롬프트를 생성합니다.
감정 분석	및 를 사용하여 워크플로우 스튜디오 사용자 감정을 분석합니다 가상 에이전트 디자이너.

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

역량	정의
요약하기	및 가상 에이전트 디자이너를 사용하여 워크플로우 스튜디오 주제 요약을 작성합니다.

3. OneExtend 정의 구성 관련 목록에서 기본 역량 제공자에 대해 기본값 을 `true` 로 설정합니다.

주:
기본적으로 역량에 대해 하나의 제공자만 선택할 수 있습니다. 예를 들어 감정(OpenAI 완성)에 대해 기본값이 true인 경우 감정(AzureOpenAI)에 대해 기본값을 true로 변경하기 전에 기본값을 false로 설정해야 합니다.



모델 옵션
각 기능에 대해 여러 모델 중에서 선택할 수 있는 옵션이 있습니다.

역량 정의	모델
○ OpenAI 완성 ○ Azure OpenAI 완성	GPT-3
○ OpenAI 채팅 완성 ○ Azure OpenAI 채팅 완성	GPT-3.5

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

역량 정의	모델
◦ GPT4(OpenAI 채팅 완성) ◦ GPT4(Azure OpenAI 채팅 완성)	GPT-4
◦ AI 스튜디오(Google Cloud 완성) ◦ AI 스튜디오(Google Cloud 채팅 완성) ◦ Vertex AI(Google Cloud 완성) ◦ Vertex AI(Google Cloud 채팅 완성)	Google 쌍둥이자리
Aleph Alpha 완료	발광
IBM 왓슨스	화강암

결과
생성형 AI 기능을 사용하는 플로우, 주제 및 스크립트는 지정한 제공자를 사용합니다.

다음에 수행할 작업
생성형 AI로 플로우를 생성하고, 가상 에이전트 주제를 빌드하고, 스크립트를 작성하여 에이전트와 사용자를 위한 콘텐츠를 생성할 때 효율성을 개선합니다.

Bedrock 모델 **Amazon** 선택

사용자 지정 기술을 위해 Bedrock과 함께 Amazon 사용할 대규모 언어 모델(LLM)을 선택합니다.

시작하기 전에
인스턴스에 최신 버전의 생성형 AI 컨트롤러 Bedrock 스포크가 Amazon 설치되어 있어야 합니다. API 자격 증명도 설정해야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 API 자격 증명 구성 Amazon 암반.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Bedrock과 함께 Amazon 사용하도록 여러 모델을 구성했을 수 있습니다. 기본적으로 설정은 의 Titan 모델을 사용 Amazon하지만 생성형 AI 모델 구성 기록을 변경하여 다른 모델을 사용하도록 스포크를 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 sys_generative_ai_model_config.list를 입력하여 생성형 AI 모델 구성 테이블로 이동합니다.
2. 제공자 필드 열에서 Amazon Bedrock을 검색한 다음 결과 기록을 엽니다.
3. 모델 필드에 사용할 모델의 ID를 입력합니다.
   다음에서 모델 ID를 찾을 수 있습니다. 기초 모델 〉 기본 모델 Bedrock의 Amazon 페이지.
4. 저장을 선택하여 기록을 업데이트합니다.
5. 선택한 모델을 사용자 지정 기술에 매핑합니다.
   a. 필터 탐색기에서 sys_generative_ai_config.list를 입력하여 생성형 AI 구성 테이블로 이동합니다.
   b. Bedrock을 서비스 제공자로 사용하는 Amazon 사용자 지정 스킬을 검색하고 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.

정의는 OneExtend 역량 정의: 〈기술 이름〉이어야 합니다.

c. 모델 필드를 3단계에서 입력한 모델 ID로 설정합니다.

결과
Bedrock 제공업체에서 Amazon 선택한 모델은 사용자 지정 기술에 사용됩니다.

다음에 수행할 작업
Now Assist 기술 키트에서 Bedrock 제공자와 Amazon 함께 사용자 지정 기술을 생성하고 6단계를 수행하여 새 모델을 설정할 수 있습니다.

에서 생성형 **AI** 기능 활성화 가상 에이전트 디자이너

주제에 생성형 AI 기능을 가상 에이전트 추가하여 텍스트를 생성하고, 정보를 요약하고, 사용자 감정을 분석하고, 대규모 언어 모델(LLM)과 상호작용합니다.

시작하기 전에
패치 2 이상의 릴리스를 사용 Vancouver 중이어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

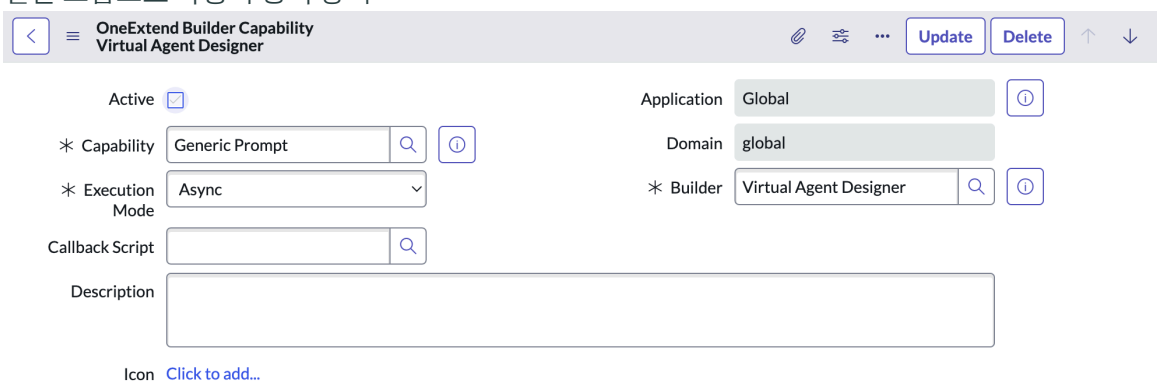
프로시저

1. 탐색 필터에 sys_one_extend_builder_config.list 를 입력하여 OneExtend 작성기 구성 테이블로 이동합니다.
2. 가상 에이전트 디자이너 기록을 엽니다.
3. OneExtend 작성기 기능 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

OneExtend 작성기 역량 양식

필드	설명
역량	선호하는 제공자를 가상 에이전트 디자이너 통해 사용할 수 있는 기능입니다. 기능에 대해 하나 이상의 공급자가 있어야 하지만 모든 기능에 동일한 공급자를 사용할 필요는 없습니다.
실행 모드	기능이 다른 프로세스와 관련하여 실행되는 시기를 결정하는 모드입니다. 에 대해 가상 에이전트 디자이너#### 선택합니다. Sync 및 Fire # Forget 옵션은 지원되지 않습니다.

일반 프롬프트 작성기 정의 양식



5. 제출을 선택합니다.
6. 사용하도록 설정하려는 각 기능에 대해 3-5단계를 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.

결과
가상 에이전트 디자이너에서 생성형 AI 기능을 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
주제 및 주제 블록을 생성하고 생성형 AI 역량으로 가상 에이전트를 개선합니다.

의 가상 에이전트 디자이너작업 주제 블록을 사용하여 작업에 직접 액세스할 워크플로우 스튜디오 수도 있습니다.

간단한 대화 필터 구성

대화 중에 인사말, 감사 표현, 불만 또는 종결 요청과 같은 간단한 대화가 감지되면 사용자를 다른 가상 에이전트 주제로 리디렉션합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

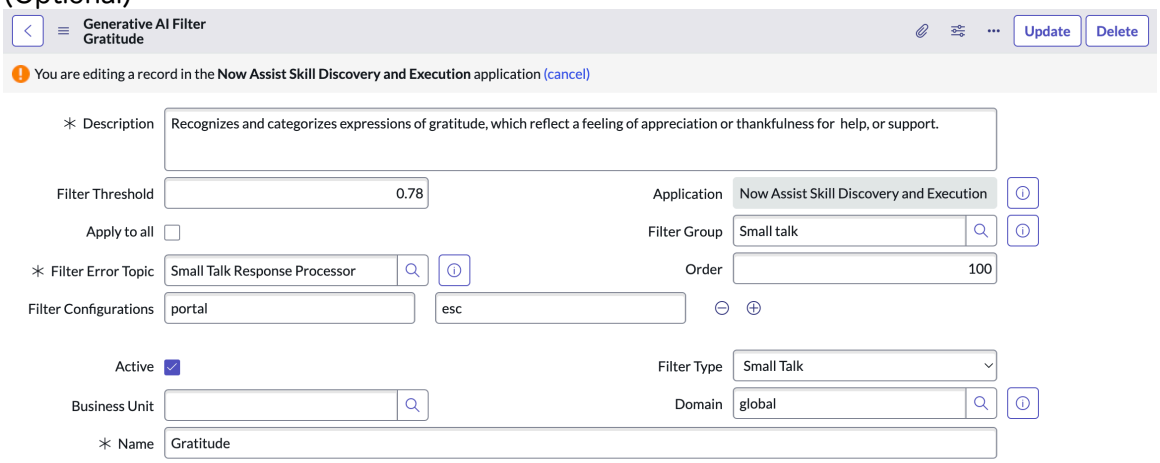
이 태스크 정보
생성형 AI를 사용할 때 많은 사람들이 대화형 메시지를 보내지만 사용자가 목표를 달성하는 데 도움이 되는 방법을 결정할 때 가상 에이전트에 궁극적으로 도움이 되지 않습니다. 이러한 대화 메시지를 포착하는 간단한 대화 필터를 구성할 수 있습니다. 사용자가 인사말과 같은 메시지를 보내거나 대화에 대한 불만을 표현할 때 필요에 맞게 사용자를 리디렉션할 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색기에서 sys_gen_ai_filter.list를 입력하여 생성형 AI 필터 〔sys_gen_ai_filter〕 테이블로 이동합니다.
2. 구성하려는 간단한 대화 필터의 기록을 열거나 새로 만들기를 선택하여 생성합니다.
   기본적으로 간단한 대화에 사용할 수 있는 네 가지 필터는 인사말, 감사, 불만 및 종결입니다. 다른 필터가 표시되는 경우, 해당 필터는 Now Assist 관리자 콘솔로 설정할 수 있는 민감한 주제 필터입니다. 자세한 내용은 생성형 AI에 대한 제목 필터 구성을 참조하세요.
3. 필터를 생성하는 경우 필터의 이름과설명을 추가합니다.
4. 간단한 대화 필터가 탐지될 때 사용자를 리디렉션할 필터 오류 항목을 선택합니다.
   기본적으로 사용자는 간단한 대화 응답 프로세서 주제로 리디렉션됩니다.
5. 순서 필드의 경우 필터를 적용할 순서를 선택합니다.
   필터는 가장 낮은 순서에서 가장 높은 순서로 처리됩니다. 순서가 100인 필터는 순서가 200인 필터보다 먼저 처리됩니다.
6. 옵션: 필터 구성 필드에서 "포털"이라는 이름을 사용하여 필터를 실행해야 하는 위치를 결정합니다 (예: sp 포털에만 필터를 적용하려면 "포털"을 값 "sp"로 설정).
   쉼표로 구분된 목록을 사용하여 여러 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.

(Optional)



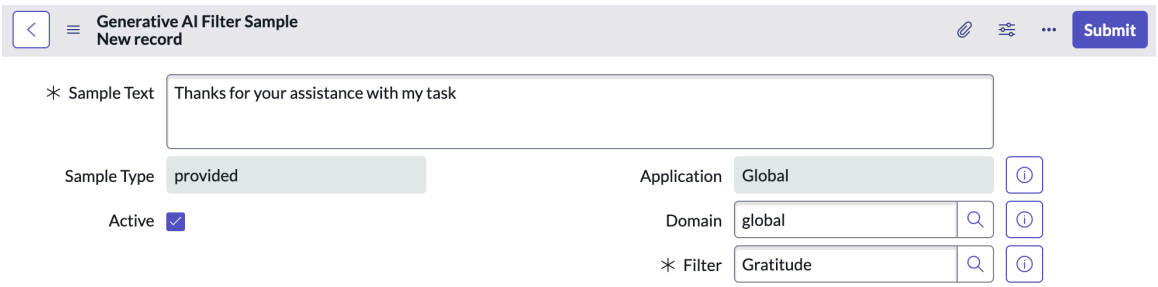
7. 저장을 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
8. 탐색기에서 sys_gen_ai_filter_sample.list를 입력하여 생성형 AI 필터 샘플 〔sys_gen_ai_filter_sample〕 테이블로 이동합니다.
9. 옵션: 각 필터에 대한 샘플 구문을 검토합니다.
   이러한 샘플 구문과 일치하는 문은 선택한 필터를 활성화합니다. 테이블에 기록을 생성하거나 생성형 AI를 사용하여 샘플을 생성함으로써 샘플 구문을 수동으로 생성할 수 있습니다.

   a. 샘플을 수동으로 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.

   b. **Sample** text(샘플 텍스트) 필드에 필터로 잡으려는 내용의 샘플 텍스트를 입력합니다.

   c. 필터 필드에서 샘플을 적용할 필터를 선택합니다.

   d. 생성형 AI를 사용하여 더 많은 샘플 구문을 생성하려면 원하는 필터에 대한 샘플 구문에 대한 기록을 엽니다.
   예를 들어 감사 필터에 대한 "내 작업에 도움을 주셔서 감사합니다" 샘플 필터일 수 있습니다.



   (Optional)

   e. 샘플 생성을 선택하여 필터를 트리거하는 추가 예제 문을 만듭니다.
   샘플 문을 많이 제공할수록 필터가 동작에 대한 사용자의 예상과 일치할 가능성이 높아집니다.

결과
생성형 AI와의 대화에 참여할 때 필터링된 주제 또는 감정이 감지되면 사용자가 새 주제로 리디렉션됩니다.

웹 검색을 위한 **AI** 검색 답변 기능 구성

AI 웹 검색은 최종 사용자가 웹 검색을 수행하고 AI 기반 답변을 받을 수 있도록 하는 OneExtend 기능입니다. 이 기능은 여러 AI 공급자를 지원하며 가상 비서 및 워크플로와 통합됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
웹 검색이 켜져 있으면 쌍둥이자리가 기본 AI 제공자가 됩니다. AI 제공자를 전환하려면 관리자가 AI 검색 답변 OneExtend 역량을 구성해야 합니다. Now Assist 관리자에 설정된 인스턴스 또는 기술 기본 AI 제공자는 웹 검색 AI 제공자와 다를 수 있습니다. 기본 인스턴스 또는 기술 AI 제공자에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 모델 제공자 편집.

일부 AI 제공자는 API 키가 필요하지만 다른 제공자는 OEM을 사용하기 때문에 API 키가 필요하지 않습니다. 다음 표에서는 4개의 AI 공급자와 API 키 또는 OEM을 사용하는지 여부를 강조 표시합니다.

API 키가 필요한 **AI** 제공자	OEM을 사용하는 **AI** 제공자
OpenAI	Gemini 주: Gemini는 AI 검색 답변 OneExtend 역량의 기본 웹 검색 AI 제공자입니다. 에서 Now Assist 관리자 Gemini 를 LLM 제공자로 선택하고 Gemini를 웹 검색 AI 제공자로 사용하려는 경우 AI 검색 답변 OneExtend 역량을 구성할 필요가 없습니다.
당황	Azure 주: Azure는 현재 웹 검색을 지원하지 않습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색기 필터에서 sys_one_extend_capability.list를 입력하여 OneExtend 역량 목록으로 이동합니다.
2. AI ## ## OneExtend 역량을 검색합니다.
3. AI 검색 답변 기록을 선택합니다.
4. OneExtend 정의 구성 관련 목록에서 기본 열을 봅니다.
   AI 제공자의 기본 열이 true로 설정된 경우 이는 웹 검색에 사용되는 AI 검색 제공자입니다.
   쌍둥이자리의 기본값은 true입니다. AI 검색 제공자를 Perplexity 또는 OpenAI와 같은 API 키를 사용해야 하는 AI 제공자로 변경하려면 다음 단계를 계속하십시오.

   주:
   Azure OpenAI 응답은 AI 검색 공급자의 옵션이지만 Azure는 웹 검색을 지원하지 않으며 false로 설정된 상태로 유지해야 합니다.

5. OneExtend 역량 정의 관련 목록에서 사용할 AI 검색 제공자의 연결 및 자격 증명 별칭 열에서 값을 선택합니다.
   예를 들어 웹 검색 AI 공급자를 OpenAI로 전환하려면 **sn_openai** 선택합니다. 연결 및 자격 증명 별칭 열의 OpenAI.
   연결 및 자격 증명 별칭 양식이 열립니다. 연결 관련 목록에 사용 가능한 연결이 없는 경우 연결을 생성해야 합니다.
6. 다음 시나리오를 기반으로 다음 작업 중 하나를 완료합니다.

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

a. OneExtend 정의 구성 관련 목록에서 기존 기본 AI 제공자를 `#` 에서 `###`로 설정합니다.

b. OneExtend 정의 구성 관련 목록에서 사용할 AI 제공자를 `false` 에서 `true`로 설정합니다.

7. 업데이트를 선택합니다.
이제 웹 검색을 위한 AI 제공자가 업데이트되었습니다.

결과

이제 최종 사용자는 웹 검색 모드에서 언제든지 인터넷 검색을 수행하여 쿼리에 응답할 수 있습니다. 최종 사용자를 위한 웹 검색 모드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Web search .

다음에 수행할 작업

AI 공급자를 당혹감으로 전환한 경우 시스템 속성으로 작업해야 합니다 *`sn_ai_websearch.perplexity_model_name`* . 이 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 Now Assist in Virtual Agent system properties 문서를 참조하십시오.

큰 입력에 대한 재귀 요약 사용

재귀 요약을 사용하여 대규모 언어 모델(LLM)에 대한 요청을 더 작은 조각으로 세분화하여 생성형 AI 기능에 대한 컨텍스트를 유지할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

LLM에는 단일 요청에서 처리할 수 있는 최대 토큰 수가 있습니다. 활동 필드와 같은 특정 필드에는 이러한 제한에 포함될 수 있는 것보다 더 많은 정보가 포함될 수 있습니다. 재귀 요약은 LLM에 제공된 정보를 청크로 나누고, 각 청크를 개별적으로 요약한 다음, 요약된 청크로 원래 요청을 처리합니다. 청크는 모든 조각에서 컨텍스트가 유지되도록 조각 간에 겹치도록 구성됩니다.

주:
재귀 요약을 활성화하면 LLM에 대한 호출을 한 번이 아니라 여러 번 호출해야 하기 때문에 대용량 입력을 처리하는 속도가 느려질 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색기 필터에서 `sys_one_extend_capability.list`를 입력하여 OneExtend 역량 목록으로 이동합니다.

2. 변경하려는 OneExtend 역량에 대한 기록을 엽니다.

3. OneExtend 정의 구성 관련 목록에서 재귀 요약을 사용할 OneExtend 정의에 대해 큰 입력 지원 사용을 예로 설정합니다.

4. OneExtend 역량 속성 관련 목록에서 재귀 요약을 추가할 필드에 대해 큰 입력 포함 을 True로 설정합니다.
활동 필드와 같이 많은 양의 데이터를 포함할 가능성이 가장 높은 필드는 해당 값을 true로 설정해야 합니다. OneExtend 역량 속성 기록에서 큰 입력 포함 확인란을 선택하고 기록을 저장하여 값을 True로 설정할 수도 있습니다.

결과

이 절차에 지정된 필드의 OneExtend 기능에 재귀 요약이 활성화됩니다.

생성형 **AI** 컨트롤러의 역량 사용 동적 변환

영어 이외의 언어를 사용하는 사용자를 지원하기 위해 생성형 AI 기능에 대한 다국어 지원을 추가하는 데 사용합니다 동적 변환 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
인스턴스에 및 대화형 동적 변환 플러그인이 동적 변환 설치되어 사용하도록 설정되어 있어야 합니다. 동적 변환 설정에 대한 자세한 내용은 동적 변환 구성을 참조하십시오.

번역 구성 테이블(sn_dt_translator_configuration)에 기본 번역 구성 세트가 있어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
동적 변환 기본적으로 는 생성형 AI 컨트롤러가 있는 역량에 대해 비활성 상태입니다.

동적 변환 은(는) OR 가상 에이전트Now Assist 패널의 역량에 사용할 수 없습니다.

프로시저
1. 탐색기에 sys_one_extend_capability.list를 입력하여 OneExtend 역량(sys_one_extend_capability) 테이블로 이동합니다.
2. 활성화 동적 변환 하려는 역량에 대한 기록을 엽니다.
3. OneExtend 역량 속성 관련 목록에서 번역할 속성(예: 응답)에 대한 기록을 엽니다.
4. 번역을 사용하려면 번역 을 선택합니다.
   양식에 필드가 표시되지 않으면 번역을 표시하도록 양식을 편집해야 합니다. 양식에 필드를 추가하는 한 가지 방법은 양식의 테이블 이름 옆에 있는 메뉴 아이콘을 선택하고 구성 〉 양식 레이아웃. 번역 필드를 선택됨 목록에 추가합니다. 그런 다음 저장을 선택하여 양식을 저장합니다. 그러면 선택할 수 있는 필드가 있는 기록으로 다시 리디렉션됩니다.
5. 제출을 선택하여 기록을 저장합니다.

결과
동적 변환 은 선택한 속성에 생성형 AI 기능에 맞게 설치됩니다.

LLM 가상 에이전트 대화에 대해 사용 안 함 동적 변환

채팅 메시지가 생성형 AI 주제의 ServiceNow 대규모 언어 모델()Now LLM로 전송되기 전에 영어로 동적 번역을 활성화하여 다른 언어를 사용하는 사용자를 지원합니다.

시작하기 전에
에 대해 가상 에이전트 설치되고 활성 상태여야 합니다.가상 에이전트동적 변환 자세한 내용은 다음을 확인하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
동적 변환 는 기본적으로 사용하도록 설정됩니다.

에 대한 가상 에이전트특정 제한 사항이 동적 변환 있습니다. 카탈로그 항목 이름은 자동으로 번역되지 않으며 언어 탐지를 위해 구성된 언어만 인식됩니다.

프로시저
1. 탐색기에 sys_properties.list 를 입력하여 시스템 속성 테이블로 이동합니다.
2. 돋보기 아이콘(돋보기)을 선택하여 열 검색 행을 확장합니다.
3. 이름 열에 sn_generative_ai.disable_dynamic_translation 을 입력하고 **Enter** 키를 눌러 검색한 다음 일치하는 기록을 엽니다.
4. 속성 값을 true로 설정합니다.
5. 저장을 선택하여 기록을 저장합니다.

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

결과
채팅 요청자 발언은 전송 전 Now LLM 영어로 번역되며, 출력 메시지는 다시 요청자의 기본 설정 언어로 번역됩니다.

제공자에 대한 요율 제한 구성

특정 시간 범위 내에 수행할 수 있는 요청 수를 제한하여 one_extend 요청에 대한 트래픽 플로우를 제어하도록 속도 제한을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
one_extend 요청의 속도를 제한하려면 수신 요청에 대한 속도 제한 규칙을 정의해야 합니다. OneExtend 요율 제한 규칙 테이블에서 고유한 규칙을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 One Extend 요율 제한 규칙 〔sys_one_extend_rate_limit_rules〕 테이블로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

OneExtend 요율 제한 규칙 양식

필드	설명
이름	요율 제한 규칙의 이름입니다. 요율 제한 규칙을 이름으로 식별합니다.
애플리케이션	전역으로 설정해야 하는 애플리케이션 범위입니다.
자원	속도 제한 규칙에 대해 선택할 자원입니다. 요율 제한 규칙에 다음 자원 중 하나를 사용합니다. ○ **LLM** 제공자: LLM 제공자의 경우 생성형 AI 제공자 매핑을 선택합니다. ○ 역량 정의: 역량 정의에 대해 One Extend 역량 정의를 선택합니다. ○ 모든 역량: 모든 제공자 및 모든 역량 정의에 적용됩니다.
규칙 유형	요율 제한 규칙의 규칙 유형입니다. 다음 옵션을 사용하여 규칙 유형을 정의합니다. ○ 인스턴스: 해당 인스턴스의 모든 사용자로부터 데이터를 누적합니다. ○ 사용자: 사용자당 요청 수를 유지합니다.
시간당 요청 제한	시간당 수신할 최대 요청 수입니다.
활성	요율 제한 규칙의 상태입니다.

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.

생성형 AI 컨트롤러 사용

생성형 AI를 , 가상 에이전트 디자이너, 스크립팅과 워크플로우 스튜디오통합하는 데 사용합니다생성형 AI 컨트롤러.

다음과 함께 사용 생성형 AI 컨트롤러워크플로우 스튜디오

가 있는 워크플로우 스튜디오플로우에서 생성형 AI 컨트롤러 기능을 사용합니다.

다음과 함께 사용 생성형 AI 컨트롤러가상 에이전트 디자이너

생성형 AI 컨트롤러 가 포함된 가상 에이전트 디자이너항목의 기능을 가상 에이전트 사용합니다.

와 함께 감정 분석 사용 워크플로우 스튜디오

감정 분석 기능을 사용하여 사용자 태도와 로 플로우 워크플로우 스튜디오를 생성하는 사용을 결정합니다.

와 함께 스크립트 사용 생성형 AI 컨트롤러

스크립트를 작성하여 생성 AI의 기능을 직접 활용합니다.

다음과 함께 사용 생성형 AI 컨트롤러워크플로우 스튜디오

의 요약 작업을 워크플로우 스튜디오사용하여 생성형 AI 컨트롤러 정보를 자동으로 요약하고 양식에 추가합니다. 모든 필드를 요약하는 플로우를 빌드할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

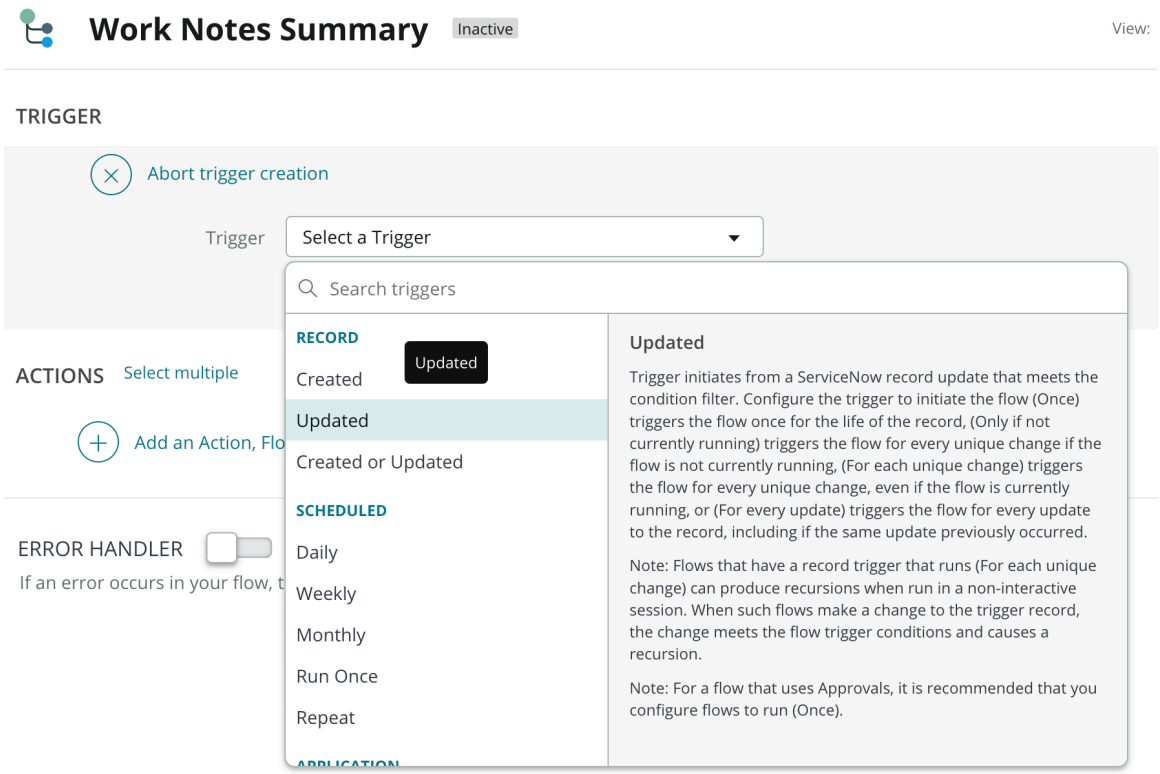
이 예에서는 인시던트의 작업 메모에 있는 코멘트를 요약하고 해당 요약을 해결 메모에 사용하는 플로우를 빌드할 수 있습니다.

프로시저

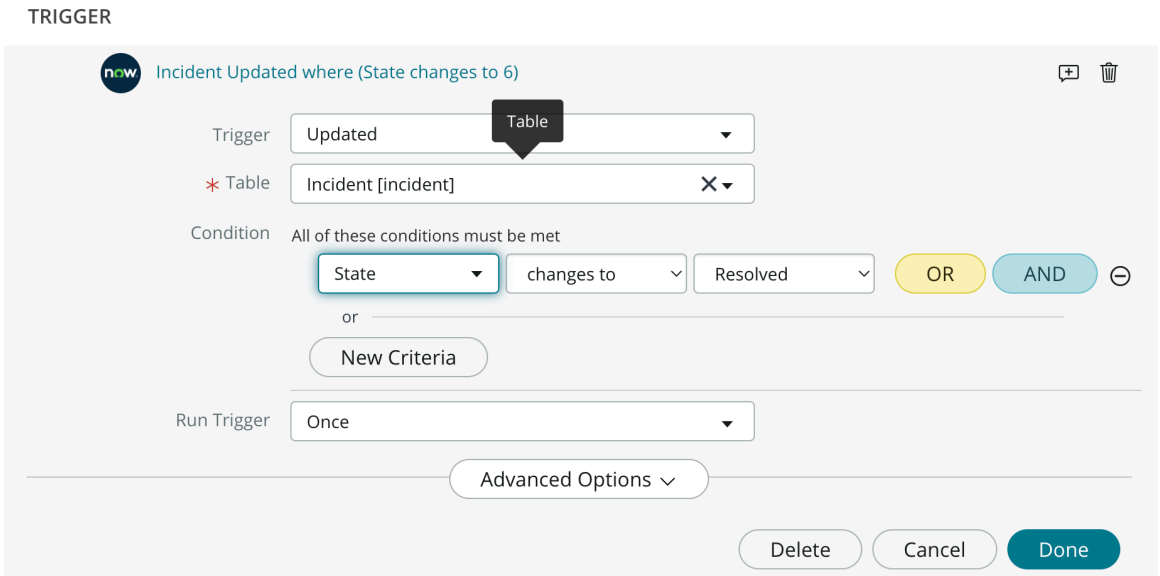
1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 선택 신규 〉 플로우.
3. ## ## # ## ##와 같은 플로우 이름을 입력합니다.
4. 제출을 선택합니다.
5. 트리거 추가를 선택합니다.
6. 플로우를 실행할 시기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 예시를 따르려면 기록 〉 업데이트됨.

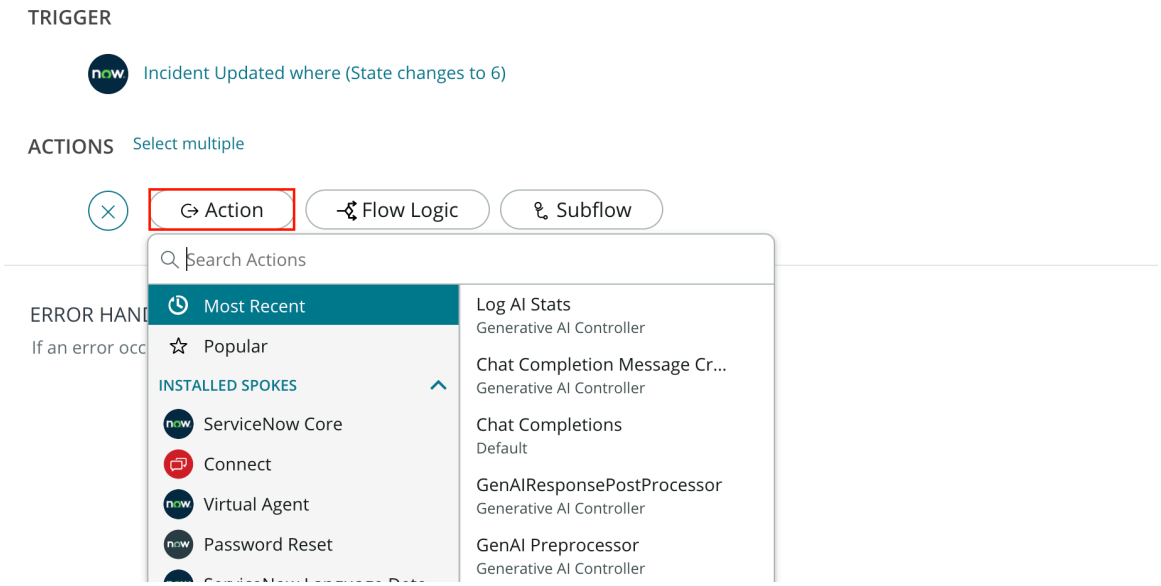


7. 플로우를 실행할 테이블을 선택합니다.
이 예에서는 인시던트 테이블을 선택합니다.
8. 필터 추가 버튼을 선택하여 플로우에 대한 조건을 추가합니다.
조건이 ##### #####.

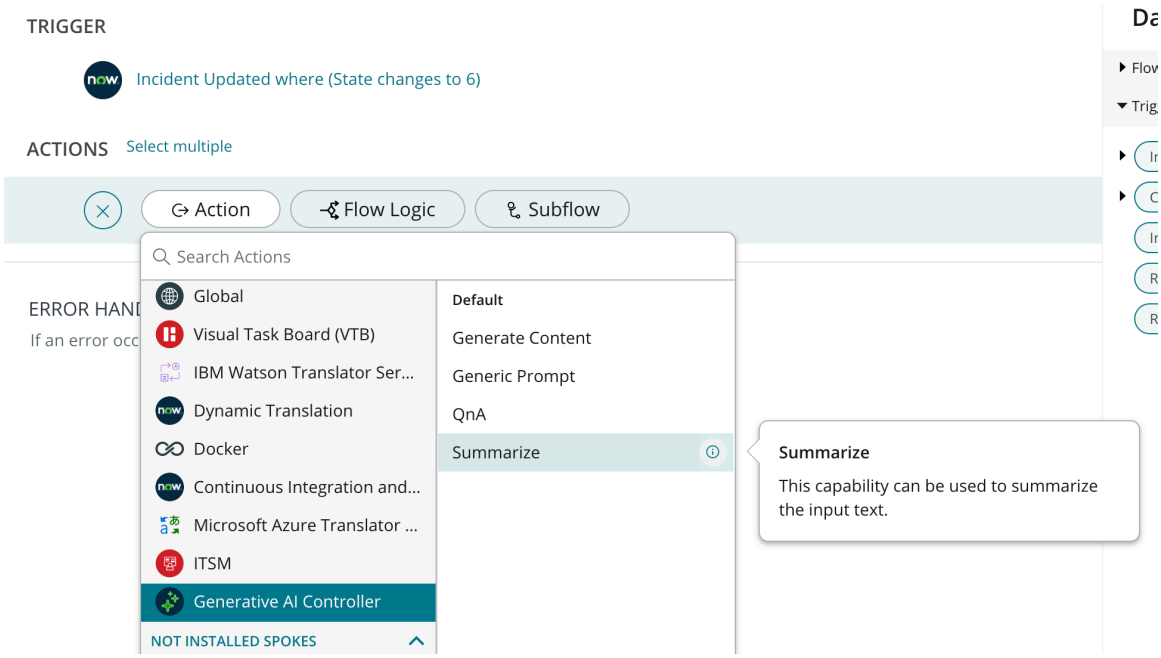


9. 완료를 선택합니다.
10. 동작에서 동작,플로우 논리 또는 하위 플로우 추가를 선택한 다음 동작을 선택하여 동작 패널을 엽니다.

© 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.



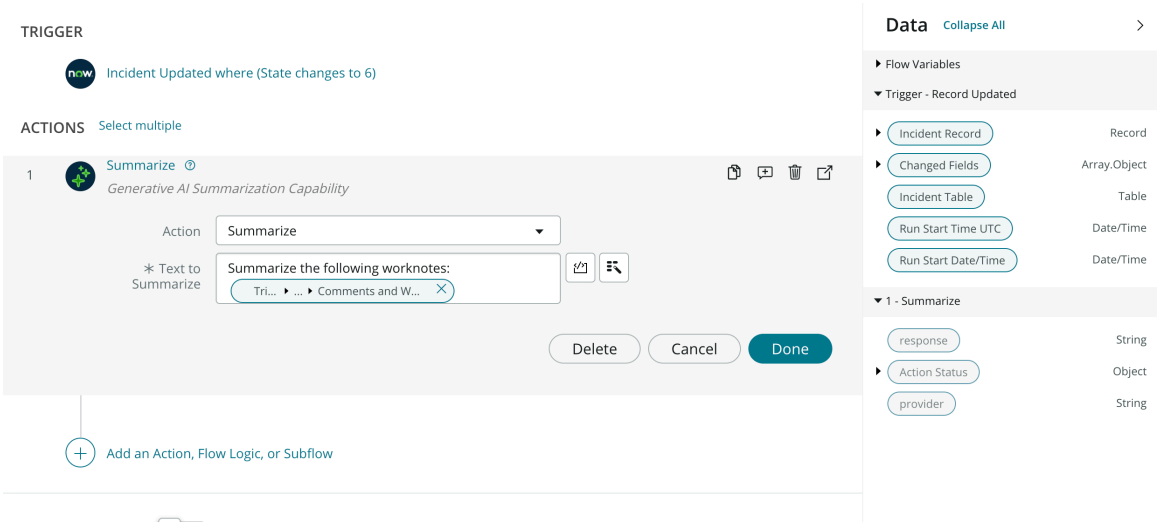
11. 선택합니다. 생성 **AI** 컨트롤러 〉 요약하기 작업을 선택하고 선택합니다.



12. 데이터 패널에서 데이터 정제를 끌어오거나 데이터 정제 선택기 아이콘( )을 선택하여 검색합니다.
이 경우 트리거 〉 인시던트 기록 〉 설명 및 작업 메모 알약.

주:
요약할 필드가 문자열 필드가 아닌 경우 필드를 문자열로 캐스팅해야 합니다. 다음 예제와 같이 스크립팅을 사용하거나 데이터 정제 외에 **textToSummarize** 필드에 텍스트를 추가하여 필드를 String으로 캐스팅할 수 있습니다.

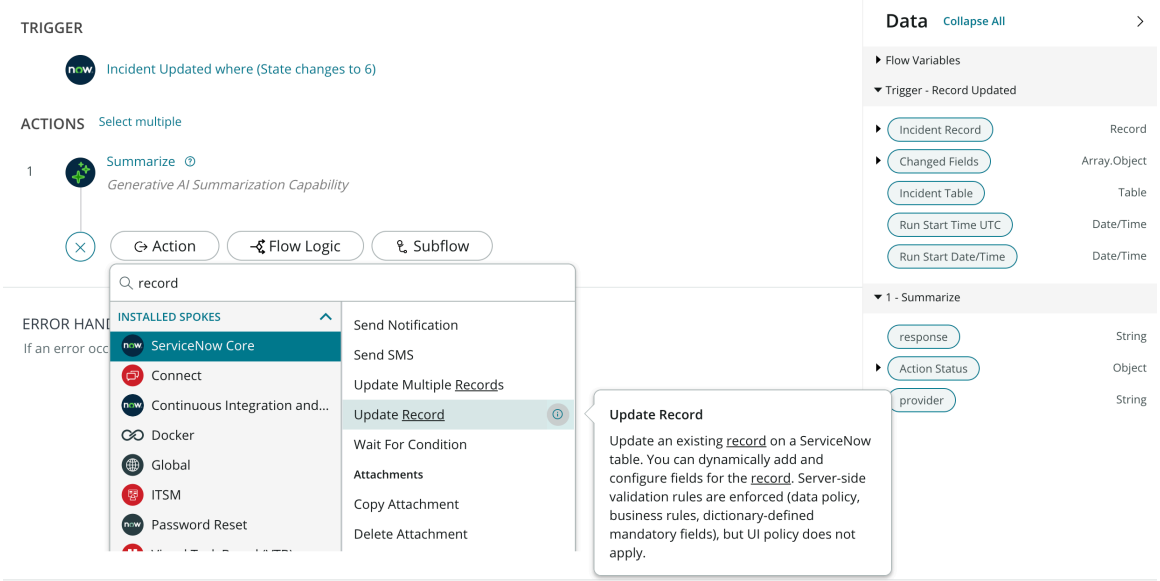
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



13. 완료를 선택합니다.

14. 작업 추가, 플로우 논리 또는 하위 플로우를 선택하여 작업을 추가합니다.

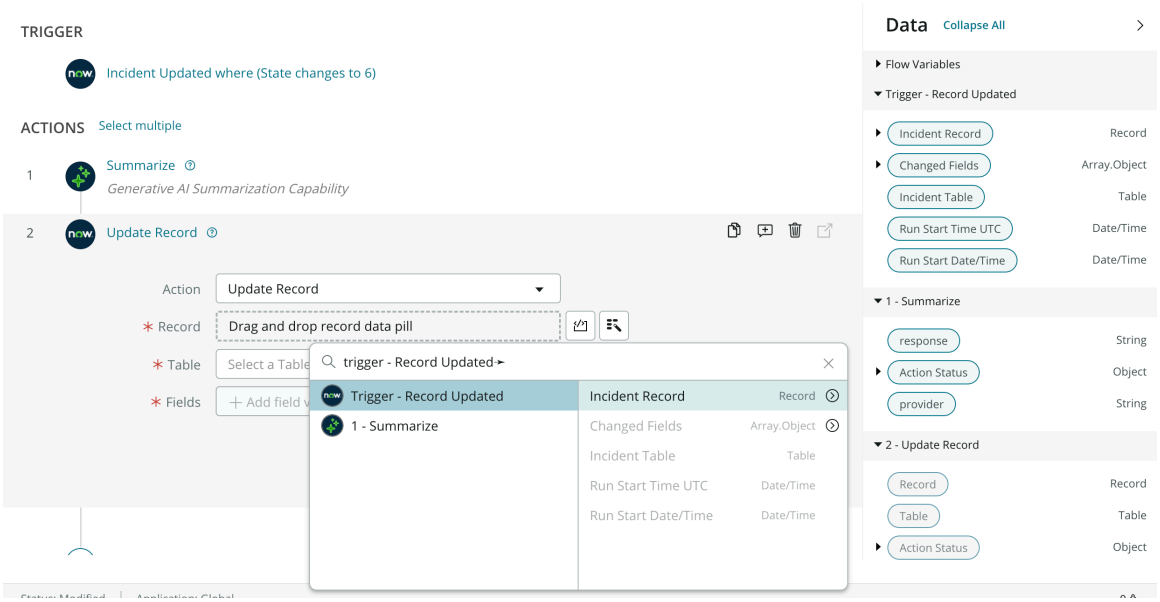
15. 작업 선택기에서 기록 업데이트를 검색하고 작업을 선택합니다.



16. 드래그 트리거 〉 인시던트 기록 데이터 알약을 기록 필드에 넣거나 아이콘을 선택하여 검색합니다.

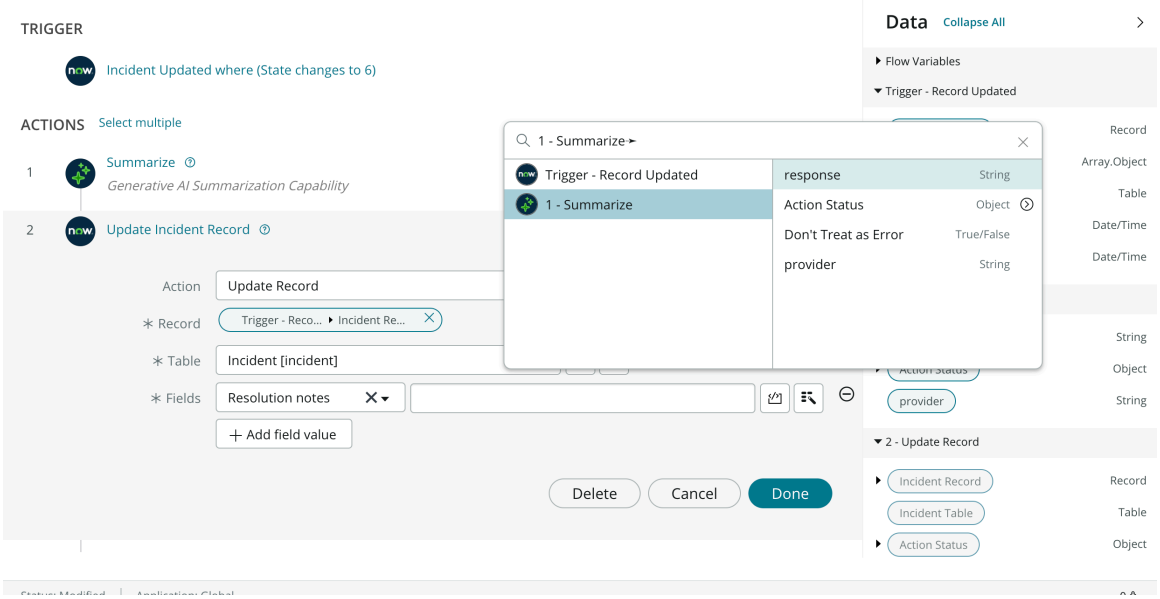
테이블 필드는 트리거 기록에 따라 자동으로 채워집니다.

© 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.



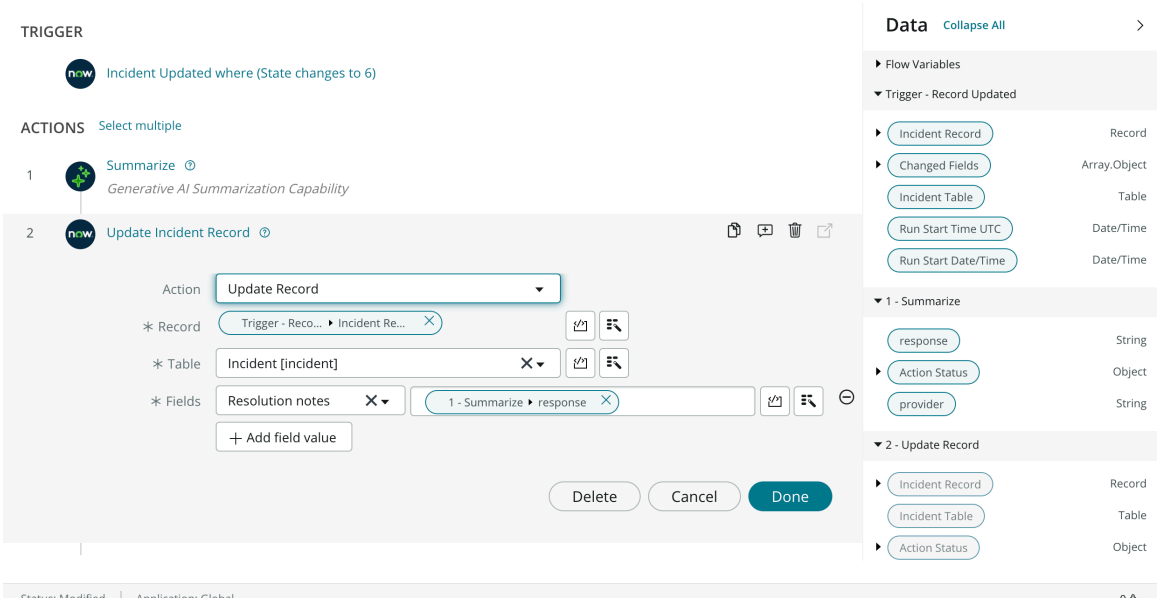
17. 필드 값 추가를 선택하고 업데이트할 필드를 검색합니다.
다음 예에서는 해결 메모를 선택합니다.

18. 추가 요약하기 〉 응답 데이터 정제를 데이터 패널에서 끌어다 놓거나 데이터 정제 선택기를 사용하여 데이터 필드로 끌어옵니다.



19. 완료를 선택합니다.

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



20. 저장을 선택하여 흐름을 저장합니다.

다음에 수행할 작업

플로우를 저장한 후 활성화하여 프로덕션으로 마이그레이션하거나 추가로 테스트합니다.

다음과 함께 사용 생성형 **AI** 컨트롤러가상 에이전트 디자이너

주제 내의 가상 에이전트 역량을 사용하여 생성형 AI 컨트롤러 지식 문서 초안을 작성합니다.

시작하기 전에

먼저 역량 가상 에이전트 디자이너 을 사용하도록 설정해야 합니다. 자세한 내용은 에서 생성형 AI 기능 활성화 가상 에이전트 디자이너 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.

2. 생성 카드를 선택하여 주제를 생성합니다.

3. 주제의 고유 이름을 입력합니다.

자연어 이해(NLU) 모델 또는 액세스 제한과 같은 추가 주제 옵션을 구성할 수 있습니다.

이 예에서는 KB ## ### 주제 이름으로 사용합니다.

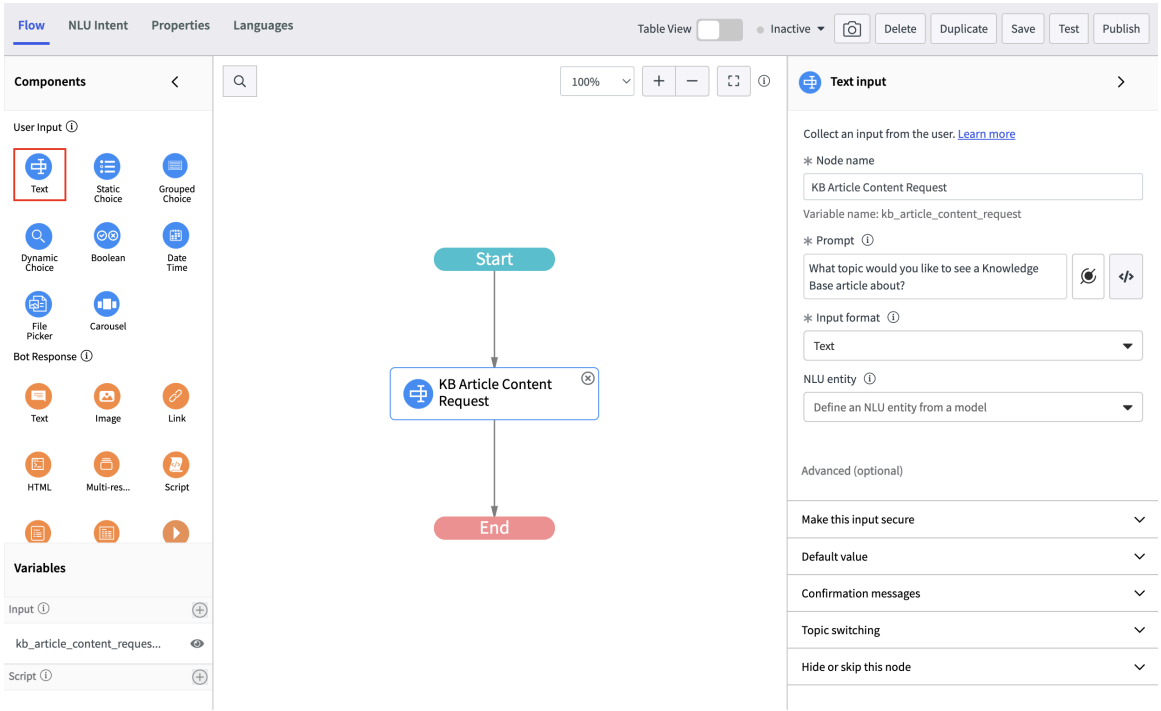
4. 생성을 선택합니다.

5. 를 드래그하여 시작과 끝 사이에 사용자 입력 노드를 생성합니다. 사용자 입력 〉 텍스트 구성 요소 패널의 구성 요소.

6. 캔버스의 정보 패널에 노드 이름을 입력합니다.

이 예에서 노드 이름은 KB ## ### ##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.



7. 프롬프트 필드에 사용자에게 표시할 메시지를 입력합니다.

사용자가 지식베이스(KB) 문서 컨텐츠의 주제를 제공하기 때문에 이 예에서는 어떤 `### ## ##### ### ### ####`?라는 메시지가 표시됩니다.

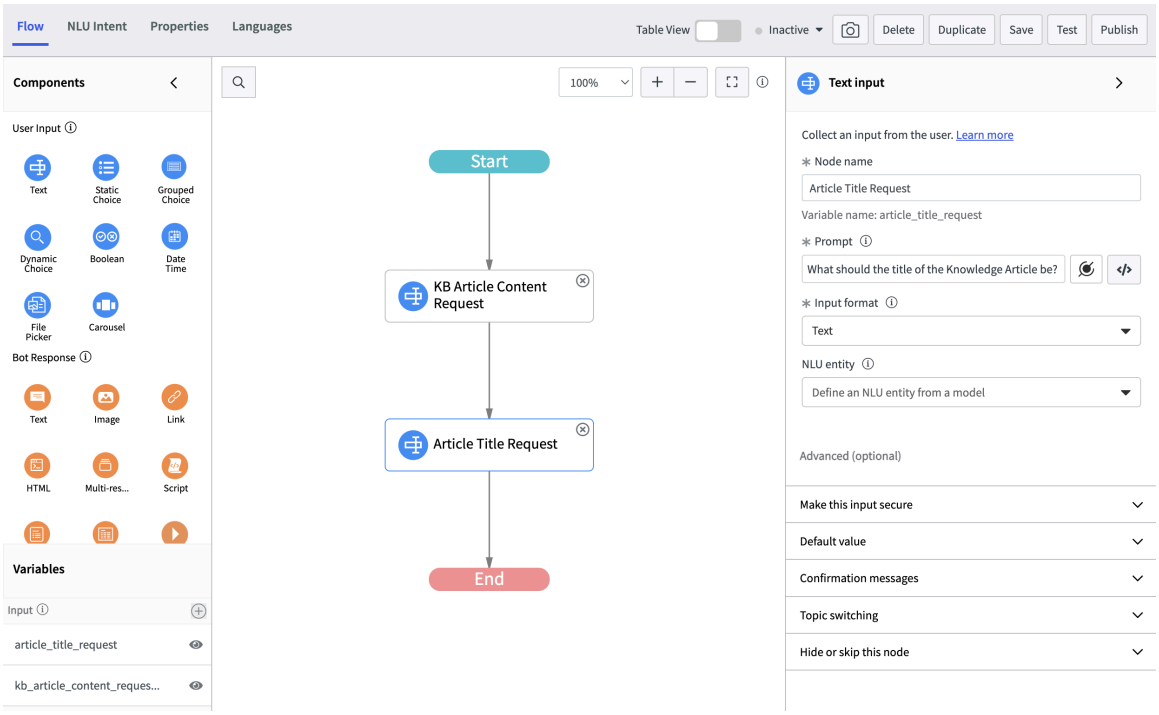
8. 사용자 입력 노드를 추가하여 모든 필수 필드를 채웁니다.

> **주:**
> 기록을 성공적으로 생성하려면 모든 필수 필드에 값이 있어야 합니다. 다음 단계에서는 KB 문서의 필수 필드를 채우는 방법을 설명합니다. 양식에 필수 필드가 없으면 사용자 입력 노드를 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.

a. 다른 항목 추가 사용자 입력 〉 텍스트 노드를 만들고 이름을 ## ## ##으로 지정합니다.

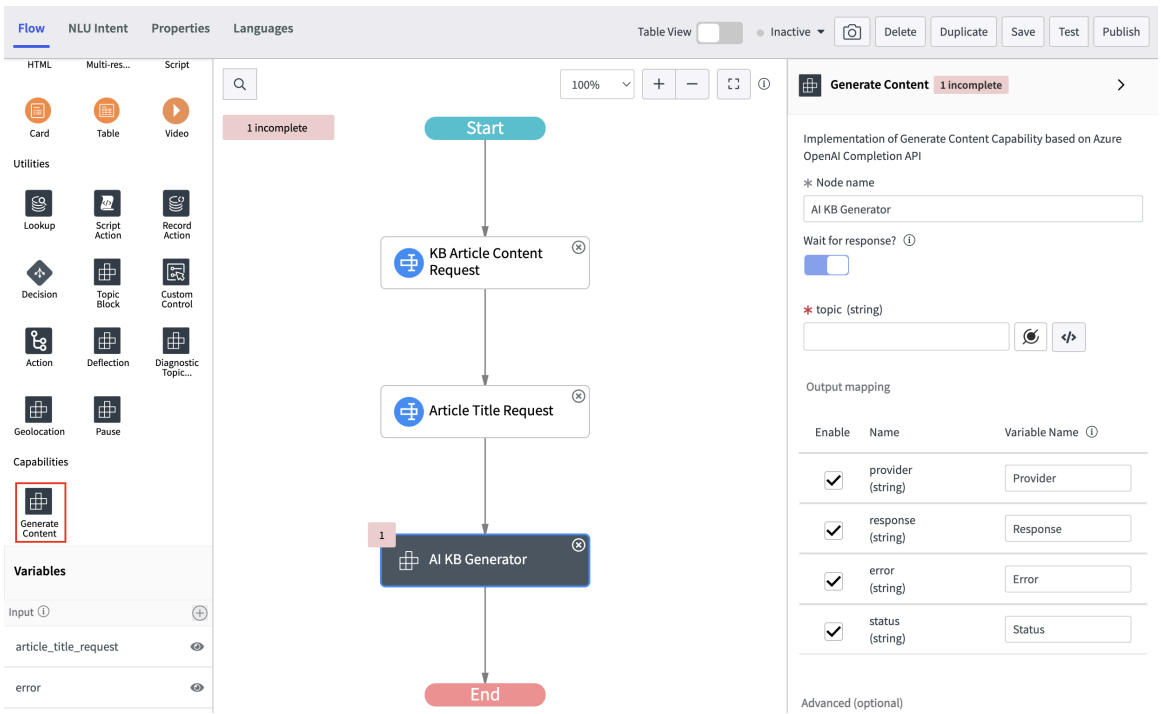
b. ## ### ### ##### ###?와 같은 필수 ## ## 필드에 대한 프롬프트를 추가합니다.



9. 구성요소 패널에서 역량 섹션이 보일 때까지 아래로 스크롤하고 주제 플로우 옆에 있는 컨텐츠 생성 작업을 끌어옵니다.

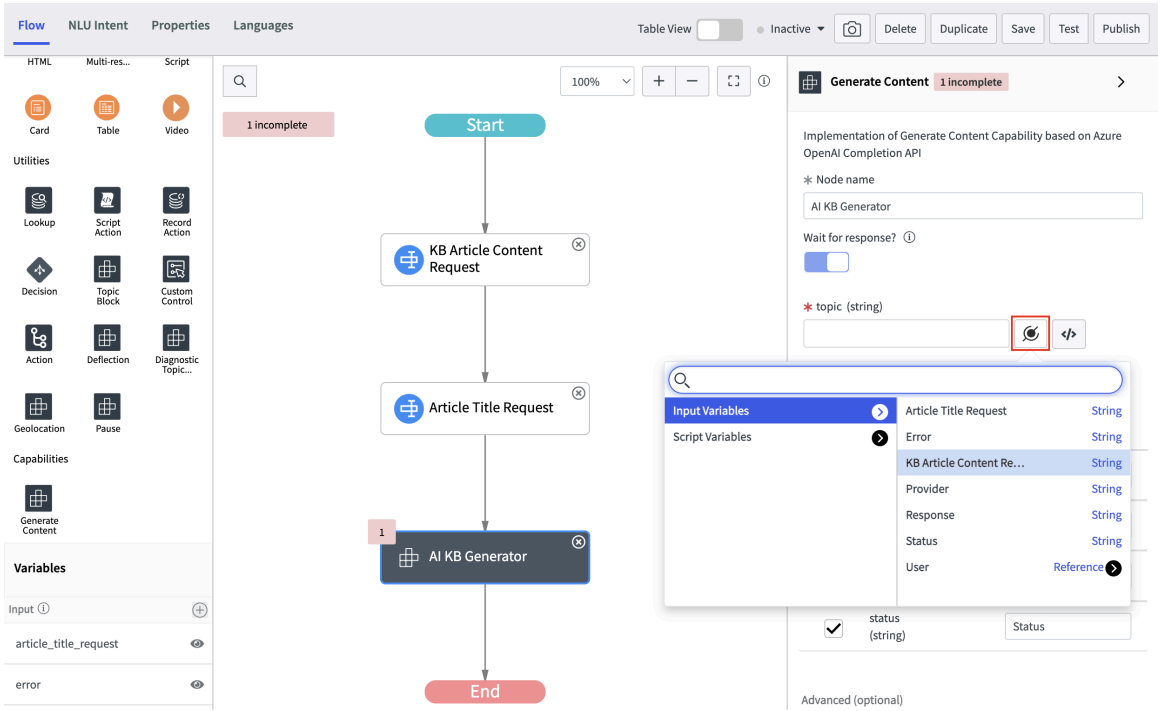
10. 정보 패널에서 노드의 이름을 지정합니다.

이 예시에 사용된 노드 이름은 AI KB ###입니다.

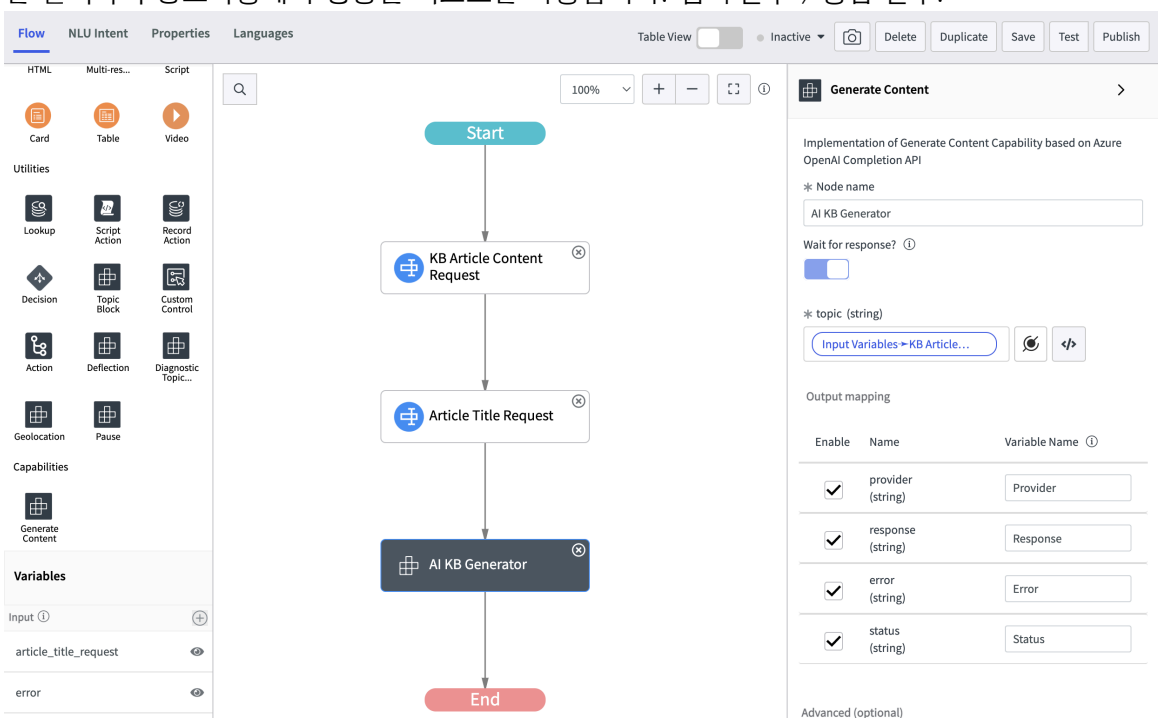


11. 주제 필드 옆에 있는 데이터 정제 아이콘(.)을 선택하여 데이터 정제 선택기를 엽니다.

© 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.

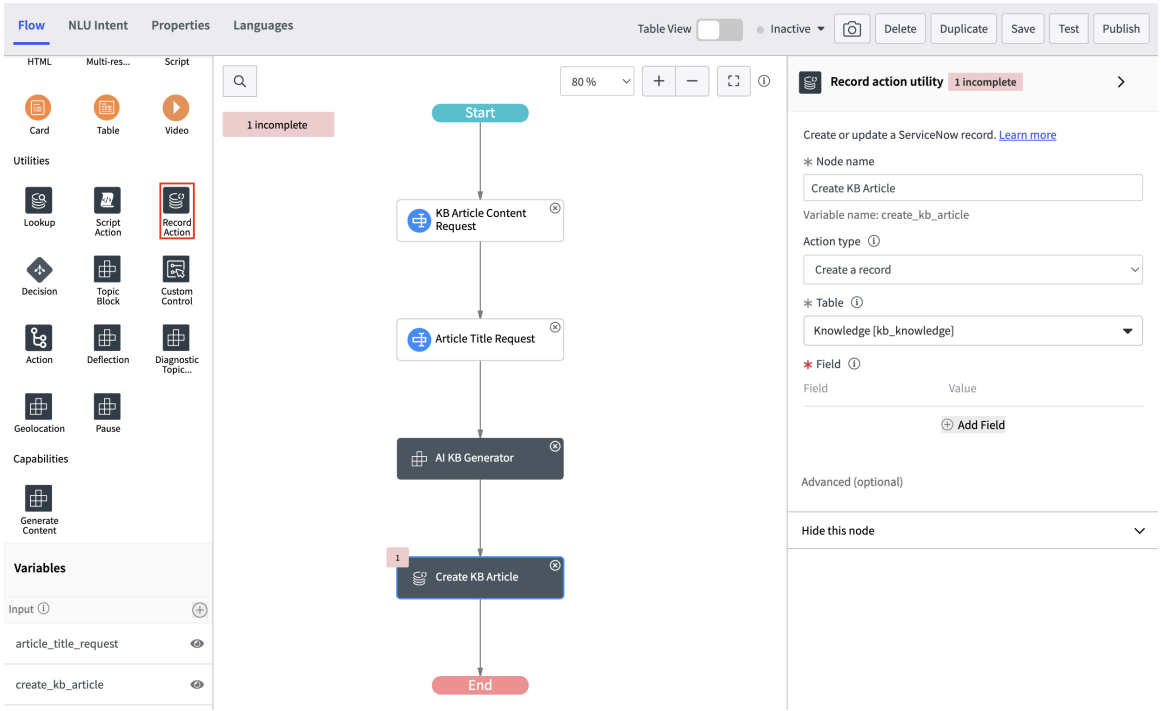


12. 를 선택하여 상호작용에서 생성된 텍스트를 사용합니다. 입력 변수 〉 응답 변수.



13. 드래그 유틸리티 〉 기록 작업 구성 요소 패널에서 콘텐츠 생성 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.



14. 노드의 이름을 입력합니다.

    이 예시에서 노드 이름은 KB ## ##입니다.

15. 다른 필수 필드를 입력합니다.

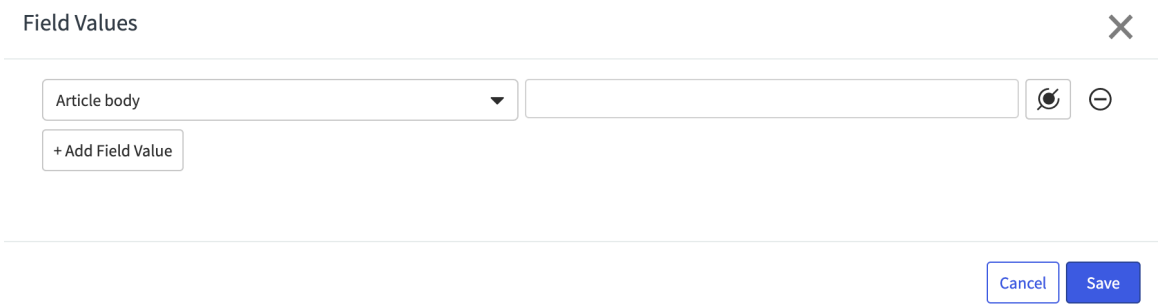
    a. 작업 유형의 경우 기록을 생성할지 기존 기록을 업데이트할지 선택합니다.

       이 예시에서 작업 유형은 ## ##입니다.

    b. 새 기록 또는 업데이트된 기록의 테이블을 선택합니다.

       이 예에서는 지식(kb_knowledge) 테이블을 사용합니다.

16. 필드 아래에서 필드 추가 단추를 선택하여 필드 값 창을 엽니다.
17. 필드 값 추가를 선택하여 필드 값을 설정합니다.

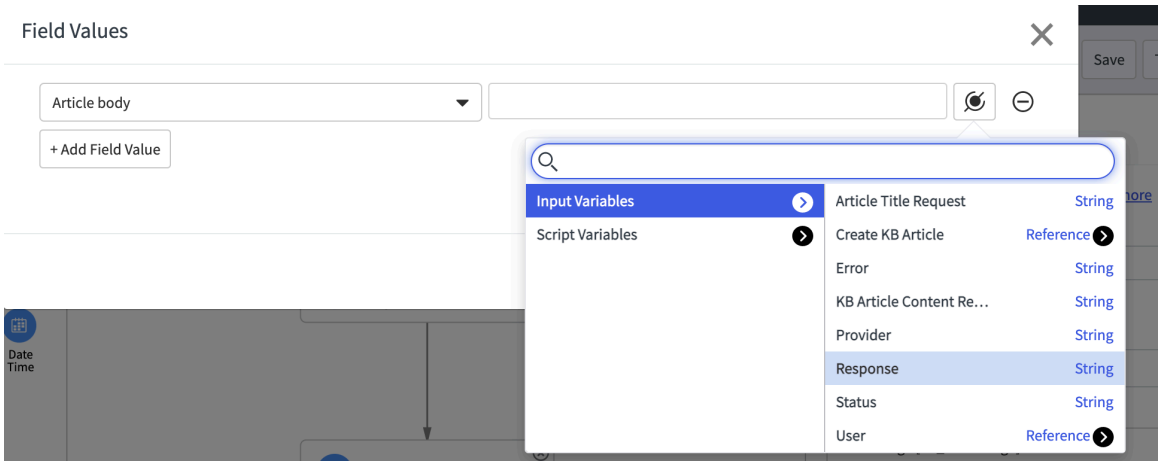


18. 목록에서 업데이트할 필드를 선택합니다.

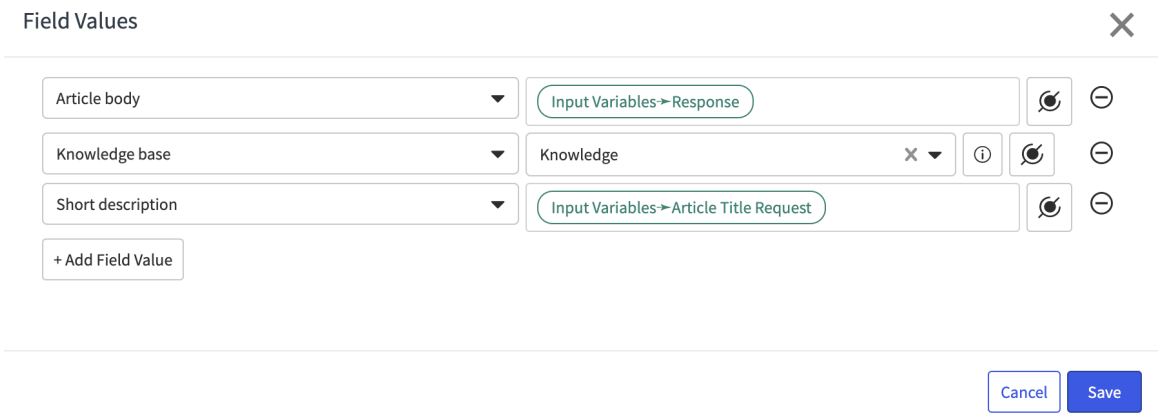
    원하는 만큼 필드를 추가할 수 있습니다. 이 예시에서 필드는 ## ##, ##### 및 ### ##입니다.

19. 데이터 정제 아이콘을 선택하여 데이터 정제 선택 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.



20. ## ## 필드에서 입력 ##〈 ### 선택하여 컨텐츠 생성 노드에서 생성된 응답을 사용합니다.
21. ##### 필드에서 Knowledge 또는 선호하는 범주를 선택합니다.
22. ### ## 필드의 경우 데이터 알약 아이콘을 선택하고 입력 변수 〉 문서 제목 요청또는 제목을 묻는 프롬프트를 표시하는 사용자 입력 노드의 이름입니다.



23. 필드 선택 사항을 저장하고 저장을 선택하여 필드 값 창을 닫습니다.
24. 저장을 선택하여 항목을 저장합니다.

다음에 수행할 작업

이 예시 주제에서는 간단한 지식 문서를 생성합니다. 더 복잡한 문서의 경우 컨텍스트 및 배경 정보와 같은 추가 사용자 입력을 사용합니다.

> **주:**
> 게시하기 전에 생성된 컨텐츠를 검토합니다. 자세한 내용은 AI 제한 사항을 참조하십시오.

와 함께 감정 분석 사용 워크플로우 스튜디오

사용자가 짧은 설명에 부정적인 감정을 가지고 있는 경우 인시던트의 할당 그룹을 업그레이드하는 플로우를 생성합니다.

시작하기 전에

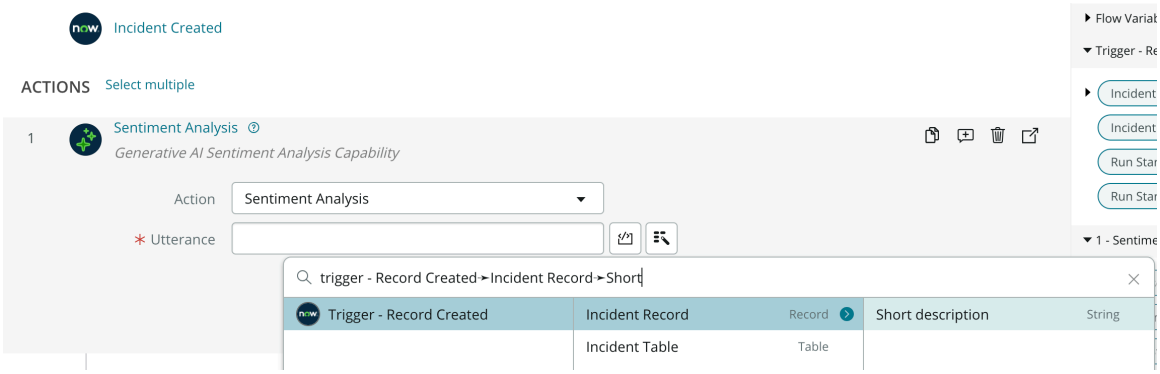
필요한 역할: 관리자

프로시저

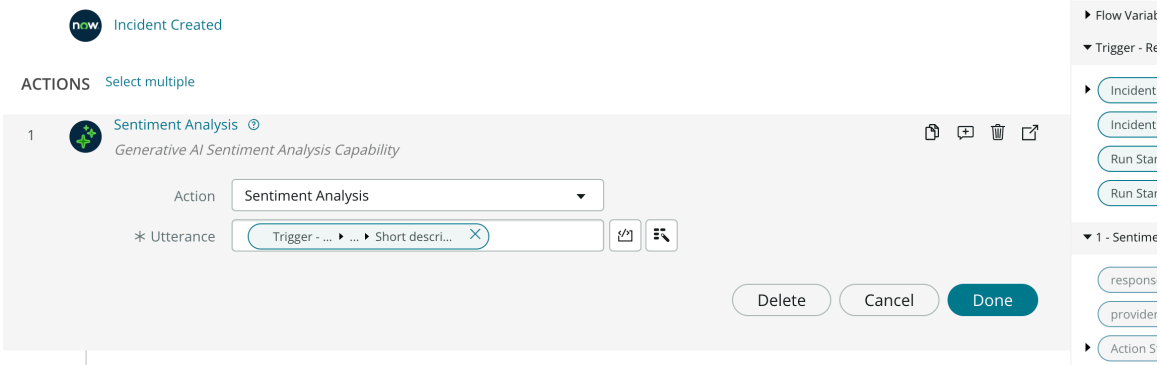
1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 선택 신규 〉 플로우.
3. 플로우 이름(예: #### ### ## ## ## ##)을 입력합니다.

© 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. 제출을 선택합니다.
5. 트리거 추가를 선택합니다.
6. 선택 기록 〉 작성됨 을 클릭하여 새 기록을 업데이트합니다.
7. 플로우를 실행할 테이블을 선택합니다.
   이 예에서는 인시던트(incident) 테이블을 선택합니다.
8. 완료를 선택합니다.
9. 동작에서 동작, 플로우 논리 또는 하위 플로우 추가를 선택한 다음 동작을 선택하여 동작 패널을 엽니다.
10. 작업 선택기에서 생성 **AI** 컨트롤러 〉 감정 분석 작업을 선택하고 선택합니다.
11. 데이터 패널에서 데이터 정제를 끌어오거나 데이터 정제 선택기 아이콘을 선택합니다.
    이 경우 트리거 〉 인시던트 기록 〉 간단한 설명.



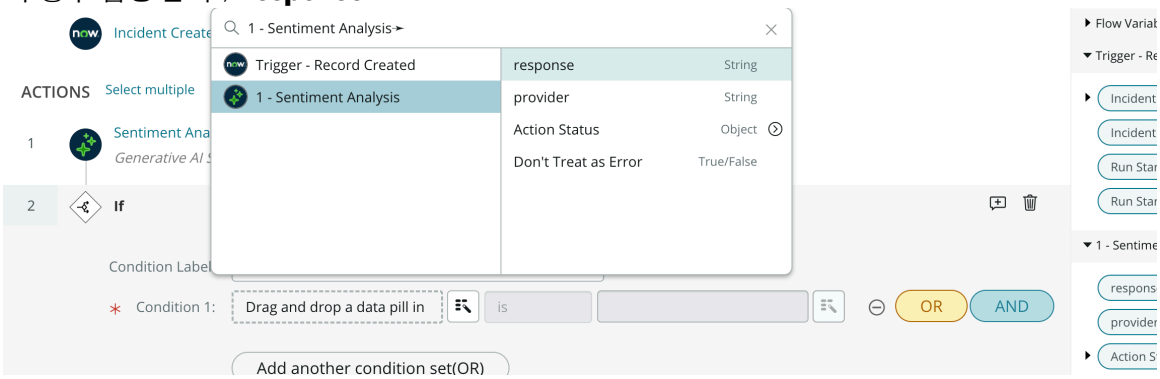
12. 완료를 선택합니다.



13. 작업 추가, 플로우 논리 또는 하위 플로우를 선택하여 작업을 추가합니다.
14. 선택 플로우 논리 〉 만약.
15. 조건 레이블에 `### ##`과 같은 이름을 지정합니다.
16. 조건 필드의 경우 데이터 정제를 끌거나 데이터 정제 선택기 아이콘을 선택하여 올바른 조건을 검색합니다.

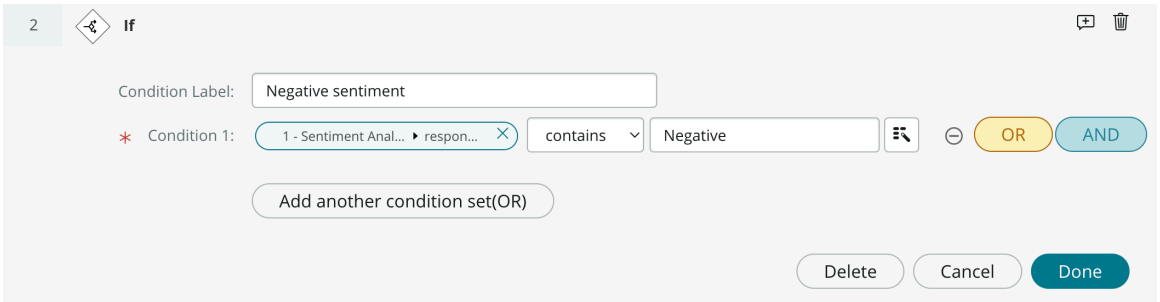
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 경우 감정 분석 〉 **response**.



17. 선택에 ## 값이 #####.

> **주:**
> 대문자화가 중요합니다. 값이 ### 설정된 경우 이 플로우가 작동하지 않습니다.



18. 기록 업데이트를 검색하고 작업을 선택합니다.

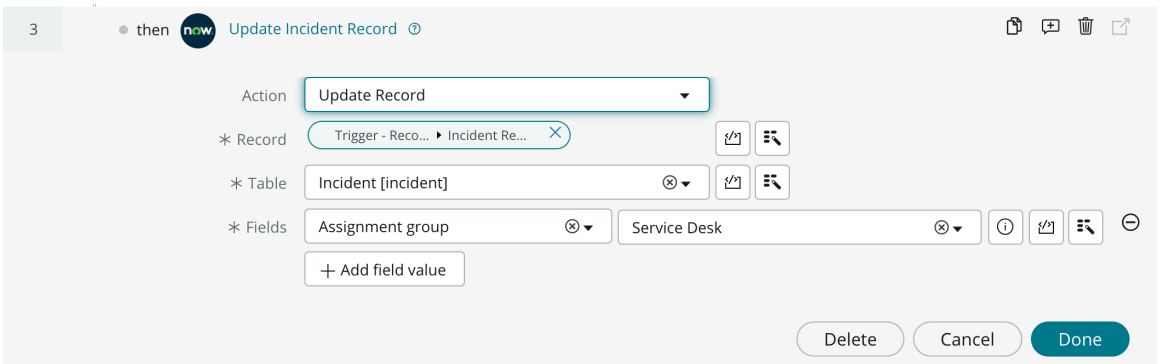
19. 드래그 트리거 〉 케이스 기록 데이터 알약을 기록 필드에 넣거나 아이콘을 선택하여 검색합니다.

테이블 필드는 트리거 기록에 따라 자동으로 채워집니다.

20. 필드 값 추가를 선택하고 업데이트할 필드를 검색합니다.
이 예에서는 할당 그룹을 선택합니다.

21. 필드를 설정할 값을 선택합니다.

필드 값은 사용 사례에 따라 달라집니다. 이 예시에서는 값이 Service Desk로 설정되어 있습니다.



22. 완료를 선택합니다.

23. 저장을 선택하여 흐름을 저장합니다.

다음에 수행할 작업

플로우를 저장한 후에는 플로우를 활성화하여 프로덕션으로 마이그레이션하거나 추가로 테스트해야 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.

와 함께 스크립트 사용 생성형 **AI** 컨트롤러

백그라운드 스크립트와 생성형 AI 컨트롤러 일반 프롬프트를 사용하여 생성형 AI 모델 API와 직접 상호작용합니다.

시작하기 전에
sn_one_extend로 스크립팅하려면 패치 2 이상이어야 합니다 Vancouver. OneExtendUtil 객체입니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 - 백그라운드.
2. 단일 executionRequests 객체로 ## 배열을 생성하여 일반 프롬프트에 대한 텍스트 콘텐츠를 생성합니다.
3. executionRequests 내에 payload 및 capabilityID 속성을 추가합니다.
   capabilityID는 일반 프롬프트와 같은 sys_one_extend_capability(OneExtend 역량) 테이블의 역량 sys_id입니다.
4. #### 객체에 필요한 입력을 속성으로 추가합니다.

역량	필수 속성
일반 프롬프트	*prompt*: 생성형 AI가 응답하라는 프롬프트를 표시합니다.
컨텐츠 생성	주제: 컨텐츠 생성을 위한 주제.
감정 분석	발언: 사용자 감정을 분석할 텍스트입니다.
요약하기	*textToSummarize*: AI가 요약을 생성하기 위한 주제입니다.

다음은 일반 프롬프트 기능에 대한 ## 배열의 예입니다.

```
var request = {
  "executionRequests": [
   {
     "payload": {
       "prompt": "Can you act like my business partner and give me some advice on a pitch?"
      },
      "capabilityId": "0c90ca79533121106b38ddeeff7b12d7"
   }
 ]
};
```

5. sn_one_extend에서 execute 메서드를 호출합니다. OneExtendUtil입니다.
6. 옵션: 백그라운드 스크립트를 실행한 후 응답을 표시하려면 다음 코드를 사용하여 읽을 수 있는 JSON으로 응답을 인쇄합니다.

```
gs.info(JSON.stringify(sn_one_extend.OneExtendUtil.execute(request)));
```

생성형 **AI** 컨트롤러에 대한 참조

참조 주제는 플로우 작업, 테이블 및 속성에 대한 생성형 AI 컨트롤러 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.

플로우 작업

작업	설명
컨텐츠 생성	상호작용, 케이스 또는 인시던트에서 지식베이스 문서를 생성하는 등 인공 지능 모델로 컨텐츠를 생성하여 텍스트 본문을 빠르게 생성합니다.
요약하기	대규모 텍스트 본문 또는 복잡한 교환을 요약하여 정보를 보다 쉽게 전송할 수 있도록 합니다(예: 가상 에이전트와 라이브 에이전트 간의 핸드오프 중).
감정 분석	상호작용 및 양식에 입력된 텍스트를 기반으로 사용자 감정을 분석하여 고객 경험을 개선합니다.
일반 프롬프트	생성형 AI를 사용하여 참여도를 높이기 위한 아이디어와 같은 주제에 대해 아이디어를 생성하고 브레인스토밍합니다.

설치되는 테이블

이름	테이블	설명
OneExtend 역량	sys_one_extend_capability	생성형 AI 컨트롤러 요약, 기록 요약, 컨텐츠 생성 및 일반 프롬프트를 포함하는 기능.
OneExtend 역량 정의	sys_one_extend_capability_definition	하위 플로우의 입력 및 출력 변수에 대한 워크플로우 스튜디오 속성 구성입니다.
OneExtend 역량 정의 속성	sys_one_extend_definition_attribute	하위 플로우에 대한 워크플로우 스튜디오 입력 및 출력 변수. 역량이 활성 상태이고 인스턴스에서 사용되는 경우 변수 이름을 변경할 수 없습니다. OneExtend 사용량 테이블로 이동하여 역량이 사용되는지 여부를 확인할 수 있습니다.
OneExtend 작성기 구성	sys_one_extend_builder_config	및 가상 에이전트 디자이너의 각 작성기 구성요소 워크플로우 스튜디오 와 관련된 기능 및 제공자를 결정합니다.
OneExtend 작성기 역량	sys_one_extend_builder_capability	빌더 구성요소의 용량 및 제공자에 대한 정의입니다.
OneExtend 사용량	sys_one_extend_usage	또는 가상 에이전트 디자이너 주제의 워크플로우 스튜디오 각 기능 사용량과 비즈니스 규칙 또는 UI 작업과 같은 스크립트입니다.
생성형 AI 로그 메타데이터	sys_gen_ai_log_metadata	제공된 정의, 오류, 사용자 및 피드백에 대한 정보를 포함하여 LLM에 대한 요청에 대한 데이터를 기록합니다. AI 생성 콘텐츠는 구성 옵션을 사용하여 Now Assist 6개월 이상 추적할 수 있습니다. 정보를 삭제하지 않고 다른 테이블에 복사하는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
		스크립트를 작성하여 기록 데이터를 익스포트할 수 있습니다.
생성 AI 메트릭	sys_generative_ai_metric	점수 편집, 거리 편집, 가드레일 활동, 사용된 LLM 모델에 대한 상세 정보 등 LLM 응답의 성능과 정확성을 평가하는 데 도움이 되는 다양한 메트릭을 기록합니다.

속성

생성형 **AI** 컨트롤러 속성

속성	설명
com.sn.generative.ai.provider	역량 정의에 기본값이 없는 경우 기본 제공자입니다. 유형: 선택 목록 기본값 없음
com.sn.generative.ai.ais.message	AI 검색이 쿼리에 대한 답변을 찾지 못할 때 표시되는 메시지입니다. 유형: string 기본값: 답변을 찾을 수 없습니다.
com.sn.generative.ai.log_prompt	생성형 AI API 호출이 로깅되는지 여부를 결정하는 프롬프트입니다. 유형: true | false 기본값: true
com.sn.generative.ai.moderation.message	OpenAI 또는 Azure OpenAI 중재 도구가 서비스 약관에 위배되는 컨텐츠를 식별하는 경우 표시되는 메시지입니다. 유형: string 기본값: OpenAI가 부적절하다고 판단하여 응답을 표시할 수 없습니다.
com.glide.one.extend.token.buffer	OneExtend 역량이 실행되기 전에 토큰 수에 대한 요청을 확인하는 버퍼입니다. 허용되는 최대 요청 토큰은 AI 제공자의 API에서 허용하는 최대 토큰에서 이 시스템 속성에 지정된 응답 토큰 및 버퍼 값을 뺀 값에 따라 계산됩니다. 유형: 정수 기본값: 250
domain.llm.usage.entitlement	특정 도메인에 대해 LLM을 사용하여 데이터를 처리할지 아니면 사용을 제한할지 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.

생성형 **AI** 컨트롤러 속성

속성	설명
	유형: true | false 기본값: true

외부 링크

제공자	데이터 정책	사용 정책
아마존 기반	데이터 보호	AWS 서비스 약관
알레프 알파	Data Privacy	사용 약관
Google 클라우드	Google Cloud Platform 서비스 약관	Google Cloud Platform 서비스 약관
IBM 왓슨스	데이터 보안 및 규정 준수 유지	watsonx.ai 의 기초 모델 사용 약관
마이크로소프트 Azure OpenAI	용 데이터, 개인정보 보호 및 보안 Azure OpenAI 서비스	의 행동 강령 Azure OpenAI 서비스
OpenAI	API 데이터 사용 정책	사용 정책

컨텐츠 생성 작업

컨텐츠 생성 작업을 및 가상 에이전트 과 함께 워크플로우 스튜디오 사용하여 텍스트 본문을 생성합니다.

필드

필드	설명
주제	텍스트를 생성할 AI 모델의 제목입니다. 텍스트를 직접 입력하거나 데이터 패널에서 알약을 사용할 수 있습니다.

입력

플로우에 필요한 각 입력에 대한 값을 제공합니다. 동적 값을 추가하려면 데이터 패널에서 알약을 끌거나 알약 선택기에서 선택할 수도 있습니다.

주제

데이터 유형: *String*

텍스트를 생성할 AI 모델의 제목입니다. 텍스트를 직접 입력하거나 데이터 패널에서 알약을 사용할 수 있습니다.

출력

이러한 출력은 데이터 패널에 표시됩니다. 이러한 항목을 플로우의 다른 곳에서 입력으로 사용할 수 있습니다.

응답

데이터 유형: *String*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 모델에서 생성된 콘텐츠입니다.

제공자

데이터 유형: *String*

응답을 생성한 AI 모델의 이름입니다.

작업 상태

데이터 유형: *String*

작업의 성공에 대한 상세 정보입니다.

일반 프롬프트 작업

일반 프롬프트 작업을 사용하여 워크플로우 스튜디오 AI 모델로 일반 프롬프트에 응답합니다.

필드

필드	설명
프롬프트	응답을 생성할 AI 모델에 대한 문 또는 질문입니다. 텍스트를 직접 입력하거나 데이터 패널에서 정제를 선택할 수 있습니다.

입력

플로우에 필요한 각 입력에 대한 값을 제공합니다. 동적 값을 추가하려면 데이터 패널에서 알약을 끌거나 알약 선택기에서 선택할 수도 있습니다.

프롬프트

데이터 유형: *String*

텍스트를 직접 입력하거나 데이터 패널에서 정제를 선택할 수 있습니다.

출력

이러한 출력은 데이터 패널에 표시됩니다. 이러한 항목을 플로우의 다른 곳에서 입력으로 사용할 수 있습니다.

응답

데이터 유형: *String*

AI 모델에 의해 생성된 컨텐츠입니다.

제공자

데이터 유형: *String*

응답을 생성한 AI 모델의 이름입니다.

작업 상태

데이터 유형: *String*

작업의 성공에 대한 상세 정보입니다.

감정 분석 작업

감정 분석 작업을 워크플로우 스튜디오 및 가상 에이전트 사용하여 입력에서 사용자의 감정을 감지합니다.

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

필드

필드	설명
발언	사용자 감정을 분석할 텍스트입니다.

입력

플로우에 필요한 각 입력에 대한 값을 제공합니다. 동적 값을 추가하려면 데이터 패널에서 알약을 끌거나 알약 선택기에서 선택할 수도 있습니다.

발언

데이터 유형: *String*

감정을 분석하기 위해 사용자가 생성한 텍스트입니다. 텍스트를 직접 입력하거나 데이터 패널에서 알약을 사용할 수 있습니다.

출력

이러한 출력은 데이터 패널에 표시됩니다. 이러한 항목을 플로우의 다른 곳에서 입력으로 사용할 수 있습니다.

응답

데이터 유형: *String*

AI 모델에 의해 생성된 컨텐츠입니다.

제공자

데이터 유형: *String*

응답을 생성한 AI 모델의 이름입니다.

작업 상태

데이터 유형: *String*

작업의 성공에 대한 상세 정보입니다.

요약 작업

와 함께 워크플로우 스튜디오 요약 작업을 사용하여 AI 모델로 정보를 요약합니다.

필드

필드	설명
요약할 텍스트	AI 모델로 요약할 텍스트입니다. 텍스트를 직접 입력하거나 데이터 패널에서 알약을 끌 수 있습니다.

입력

플로우에 필요한 각 입력에 대한 값을 제공합니다. 동적 값을 추가하려면 데이터 패널에서 알약을 끌거나 알약 선택기에서 선택할 수도 있습니다.

입력

데이터 유형: *String*

AI 모델로 요약할 텍스트입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
알약 선택기에서 일정량의 텍스트와 데이터 알약을 직접 추가해야 합니다.

출력

이러한 출력은 데이터 패널에 표시됩니다. 이러한 항목을 플로우의 다른 곳에서 입력으로 사용할 수 있습니다.

응답

데이터 유형: *String*

AI 모델에 의해 생성된 컨텐츠입니다.

제공자

데이터 유형: *String*

응답을 생성한 AI 모델의 이름입니다.

작업 상태

데이터 유형: *String*

작업의 성공에 대한 상세 정보입니다.

Now Assist AI 에이전트

ServiceNow# Now Assist AI 에이전트는 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하여 인간과 유사한 인텔리전스를 모방하는 엔터티입니다. AI 에이전트는 간단한 자동 응답에서 복잡한 문제 해결에 이르기까지 다양한 작업을 수행할 수 있습니다. AI 에이전트를 사용하면 라이브 에이전트의 작업 부하를 줄이고 생산성을 높일 수 있습니다.

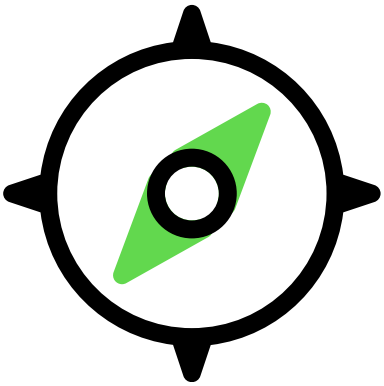
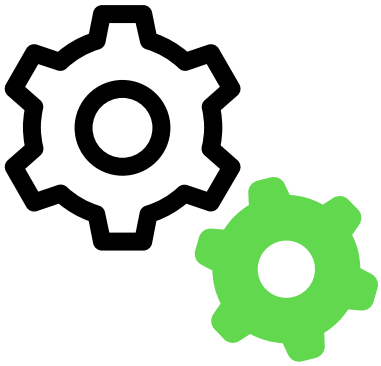
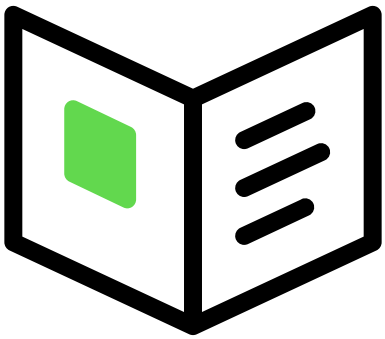
https://players.brightcove.net/5764318617001/default_default/index.html?videoId=6369456205112

AI 에이전트의 개념과 AI 에이전트가 특정 비즈니스 요구 사항에 어떻게 도움이 되는지 자세히 알아보십시오.

시작하기

AI 에이전트를 시작하려면 Now Assist 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.

탐색	구성	AI 에이전트 생성
		
AI 에이전트에 대해 Now Assist 자세히 알아보기	에서 에이전트 AI 경험 구성 AI 에이전트 스튜디오	고급 다중 에이전트 추론 프레임워크를 사용하여 고유한 사용자 지정 AI 에이전트를 생성
에이전틱 워크플로우 생성	**참조**	
		
계획된 지침과 트리거를 사용하여 에이전트 워크플로우 생성	AI 에이전트의 Now Assist 사용자 역할, 테이블 및 속성에 대해 자세히 알아보기	

AI 에이전트를 찾고 계십니까?

- 애플리케이션과 함께 Now Assist 설치된 AI 에이전트 중에 에이전틱 워크플로우에서 사용되지 않을 수 있습니다. 인스턴스에서 사용할 수 있는 모든 에이전트를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 AI 에이전트 찾기를 참조하십시오.
- 인스턴스에 설치되어 있지 않을 수 있는 에이전트를 찾으려면 에서 ServiceNow StoreAI 에이전트 마켓플레이스를 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.

중요사항:

- 국내 SKU를 보유한 고객은 일부 모델 제공자를 이용할 수 없으며, 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 국내 고객에게 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB1584492 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 모델 제공자 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공지능(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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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. 고객은 다음에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다. Now Assist 옵트아웃 페이지.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Now Assist 설명서.

AI 에이전트 탐색 Now Assist

AI 에이전트 애플리케이션이 AI 에이전트를 사용하여 작업을 수행함으로써 라이브 에이전트 생산성을 개선하는 데 어떻게 도움이 되는지 Now Assist 알아봅니다. AI 에이전트는 인간과 유사한 인텔리전스를 시뮬레이션하여 자동화된 응답에서 복잡한 문제 해결에 이르기까지 다양한 작업을 처리합니다.

Now Assist AI 에이전트 용어

- 에이전트 시스템: 에이전트 시스템은 환경을 인식하고, 해당 인식에 따라 결정하고, 종종 인간의 개입을 최소화하면서 특정 목표를 달성하기 위한 조치를 취하는 소프트웨어 또는 AI 유형입니다. 에이전트 시스템은 문제를 해결하거나 작업을 수행하기 위해 독립적으로 학습, 적응 및 작동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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** 에이전트: ServiceNow AI Platform 에이전트 시스템에서 AI 에이전트에는 이러한 특정 작업을 수행하기 위한 도구와 함께 일련의 대규모 언어 모델(LLM) 지침이 포함되어 있습니다.
- 에이전트 워크플로우: 인스턴스의 에이전트 시스템에서 에이전트 워크플로우에는 목표를 실행할 수 있는 하나 이상의 AI 에이전트가 포함된 LLM 지침 세트가 포함되어 있습니다.

AI 에이전트 개요

Now Assist AI 에이전트 애플리케이션은 기본적으로 데이터, 워크플로우 및 통합을 ServiceNow AI Platform안전하게 활용하도록 설계되었습니다. AI 에이전트는 인시던트 또는 케이스의 진행 상황과 변화하는 조건에 따라 작업을 동적으로 조정하여 목표를 달성하는 데 계속 집중할 수 있도록 도와줍니다.

AI 에이전트를 사용하여 조직에 대해 다음 작업을 수행합니다.

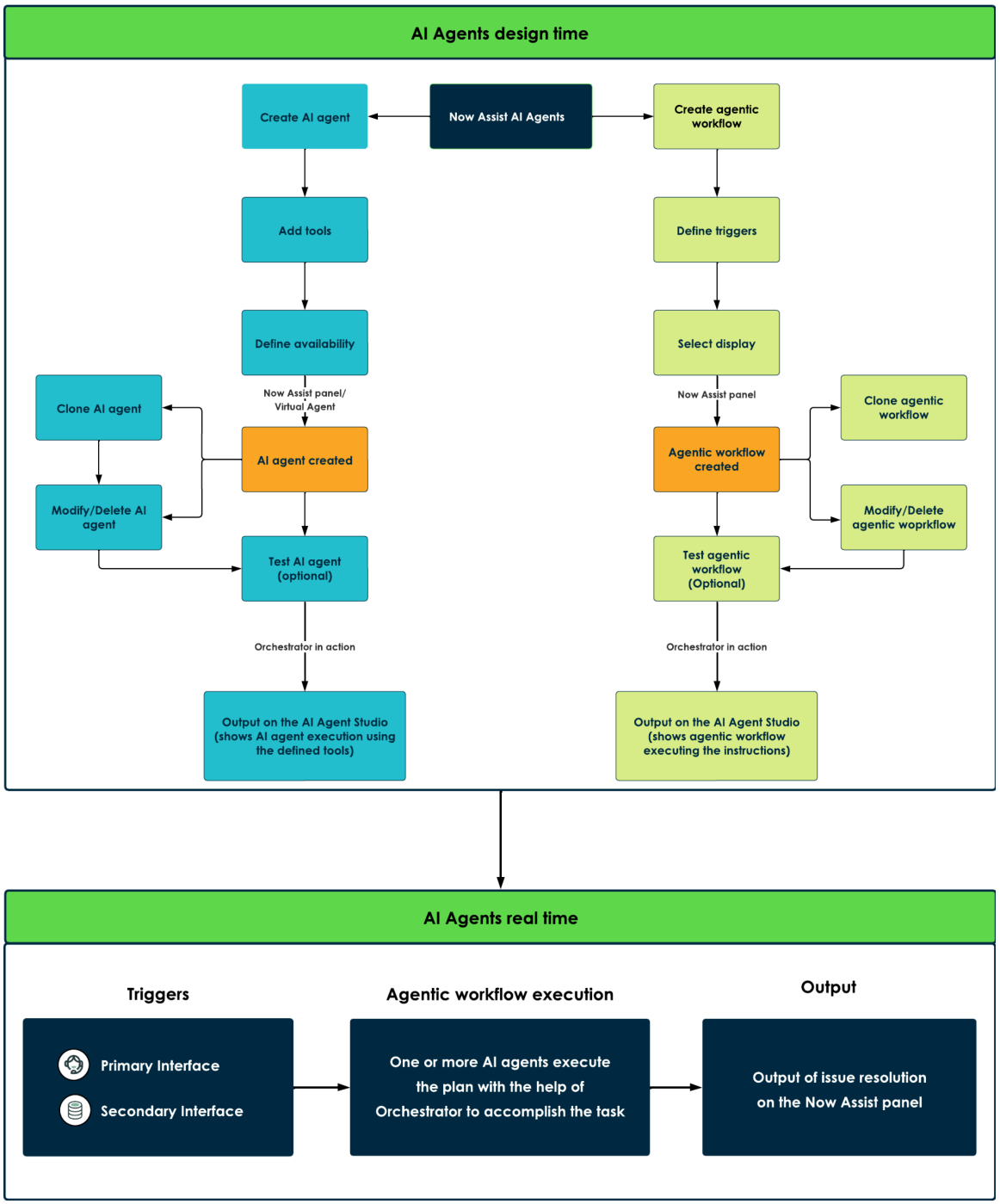
- 인시던트 또는 케이스를 해결하기 위한 계획을 동적으로 파악합니다.
- 필요에 따라 하위 작업에 대해 다른 AI 에이전트와 공동 작업합니다.
- 필요에 따라 사람의 피드백을 받습니다.
- 해당 작업을 수행하기 위해 정보, 이해 및 기술이 필요한 지식 집약적인 작업을 수행합니다.
- 여러 지식 소스 또는 유사한 인시던트를 사용하여 솔루션을 찾습니다.
- 인간 공동 작업을 통해 문제를 해결하기 위한 계획을 수립합니다.
- 특정 플로우를 정의하여 반복과 검색을 방지합니다.

에이전트 워크플로우를 생성, 복제 또는 수정할 수 있습니다. 기본 시스템 에이전트 워크플로우를 사용하려면 먼저 활성화해야 합니다. 에이전트 워크플로우 활성화에 대한 자세한 내용은 에이전트 워크플로우 템플릿을 참조하십시오. 에이전트 워크플로우 복제에 대한 자세한 내용은 에이전트 워크플로우 복제를 참조하십시오.

기본 시스템 에이전트 워크플로우는 읽기 전용으로 유지됩니다. 사용하려면 복제해야 합니다. 에이전트 워크플로우 복제에 대한 자세한 내용은 에이전트 워크플로우 복제를 참조하십시오. 요구 사항에 맞게 복제된 기본 시스템 에이전트 워크플로우를 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 워크플로우 수정 문서를 참조하십시오. 기본 시스템 에이전트 워크플로우를 사용하려면 먼저 활성화해야 합니다. 에이전트 워크플로우 활성화에 대한 자세한 내용은 에이전트 워크플로우 템플릿을 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.

AI 에이전트 설계 및 런타임 플로우



Now Assist AI 에이전트에는 AI 에이전트와 에이전트 워크플로우의 두 가지 구성요소가 있습니다. in AI 에이전트 스튜디오을 사용하여 안내 설정 AI 에이전트 및 워크플로우를 생성하고, 도구를 추가하거나 트리거를 정의하고, 가용성 또는 표시 위치를 정의합니다. 생성된 후에는 에서 복제, 수정 및 테스트할 수 있습니다 AI 에이전트 스튜디오.

실행 시에 기본 및 보조 인터페이스의 트리거는 에이전트 워크플로우 실행을 유발하며, 여기서 하나 이상의 AI 에이전트가 AI 에이전트 오케스트레이터의 도움을 받아 계획을 실행하여 작업을 수행합니다. 에이전트 워크플로우 실행 후 출력이 패널에 나타납니다 Now Assist . AI 에이전트 오케스트레이터에 대한 자세한 내용은 이 항목의 Now Assist AI 에이전트 오케스트레이터 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.

AI 에이전트를 업무에 투입하는 Now Assist 방법

AI 에이전트는 웹 검색, 기록 작업 및 플로우와 같은 다양한 도구를 사용하여 사용자가 정의하는 에이전트 워크플로우에서 작업할 수 있습니다.

다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 개요 〉 기대할 수 있는 사항에 대한 개요 보기 을 클릭하고 단계 보기를 선택하여 AI 에이전트를 성공적으로 업무에 투입하는 방법을 확인합니다.

1. 에이전트 워크플로우 생성: 에이전트 워크플로우는 AI 에이전트가 작업하기를 원하는 문제와 상황을 정의합니다. 에이전트 워크플로우가 없으면 에이전트는 언제 무엇을 처리해야 하는지 알 수 없습니다.
2. AI 에이전트 생성: AI 에이전트는 도구를 사용하여 작업을 실행합니다. 생성한 에이전트 워크플로우를 해결하는 데 필요한 작업을 고려하십시오. 하나 이상의 에이전트를 생성하여 해당 작업을 실행합니다.
3. 에이전트 워크플로우 테스트: AI 에이전트의 수행 방식을 확인합니다. 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트를 조정합니다. 모든 것이 원하는 대로 작동할 때까지 테스트하십시오.
4. 배포: AI 에이전트를 조직 전반의 업무에 투입합니다.

Now Assist AI 에이전트 오케스트레이터

AI 에이전트 오케스트레이터를 사용하여 AI 에이전트 팀이 함께 작업하고 엔터프라이즈 전체에서 에이전트 워크플로우를 추적하는지 확인할 수 있습니다.

에이전트 프레임워크의 AI 에이전트 오케스트레이터는 복잡한 작업을 수행하는 데 도움이 되도록 한 에이전트의 요청을 다른 에이전트로 라우팅하여 여러 에이전트 간의 공동 작업을 처리하는 코디네이터 엔터티입니다. AI 에이전트 오케스트레이터는 작업 수행에 관련된 에이전트 중 한 명에게 연락하여 작업 완료를 위해 사용자로부터 누락된 컨텍스트 또는 정보를 얻을 수도 있습니다.

AI 에이전트는 고립되어 작동하지 않습니다. 막히거나 작업을 완료하지 못하면 AI 에이전트 오케스트레이터로 돌아가서 AI 에이전트의 반복적인 측면을 사용하여 도움을 요청할 수 있습니다.

AI 에이전트의 Now Assist 인용

AI 에이전트에서 Now Assist AI 에이전트와 에이전트 워크플로우를 실행하면 유사한 인시던트 및 관련 지식 문서를 가져오기 위한 요약을 제공하는 인용 Now Assist 을 기본적으로 패널에 볼 수 있습니다.

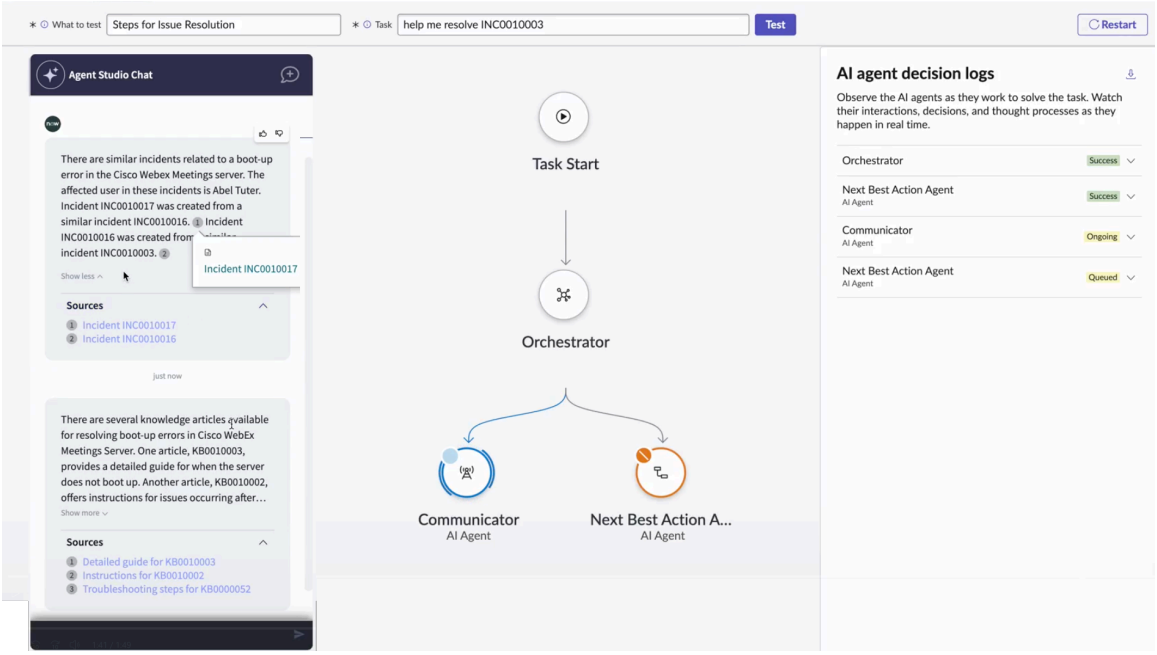
인용 생성:

- 인용은 사용 가능한 정보를 사용하는 LLM(대규모 언어 모델)에 의해 생성됩니다.
- 관련 정보가 제공되지 않으면 LLM에서 URL을 생성할 수 없습니다.
- LLM은 더 나은 결과를 위해 적절한 URL을 제공해야 합니다.
- 인용 URL은 도구의 출력에서 직접 반환됩니다.
- LLM은 인용이 없는 경우 인용을 생성하거나 가정하지 않도록 지시받습니다.

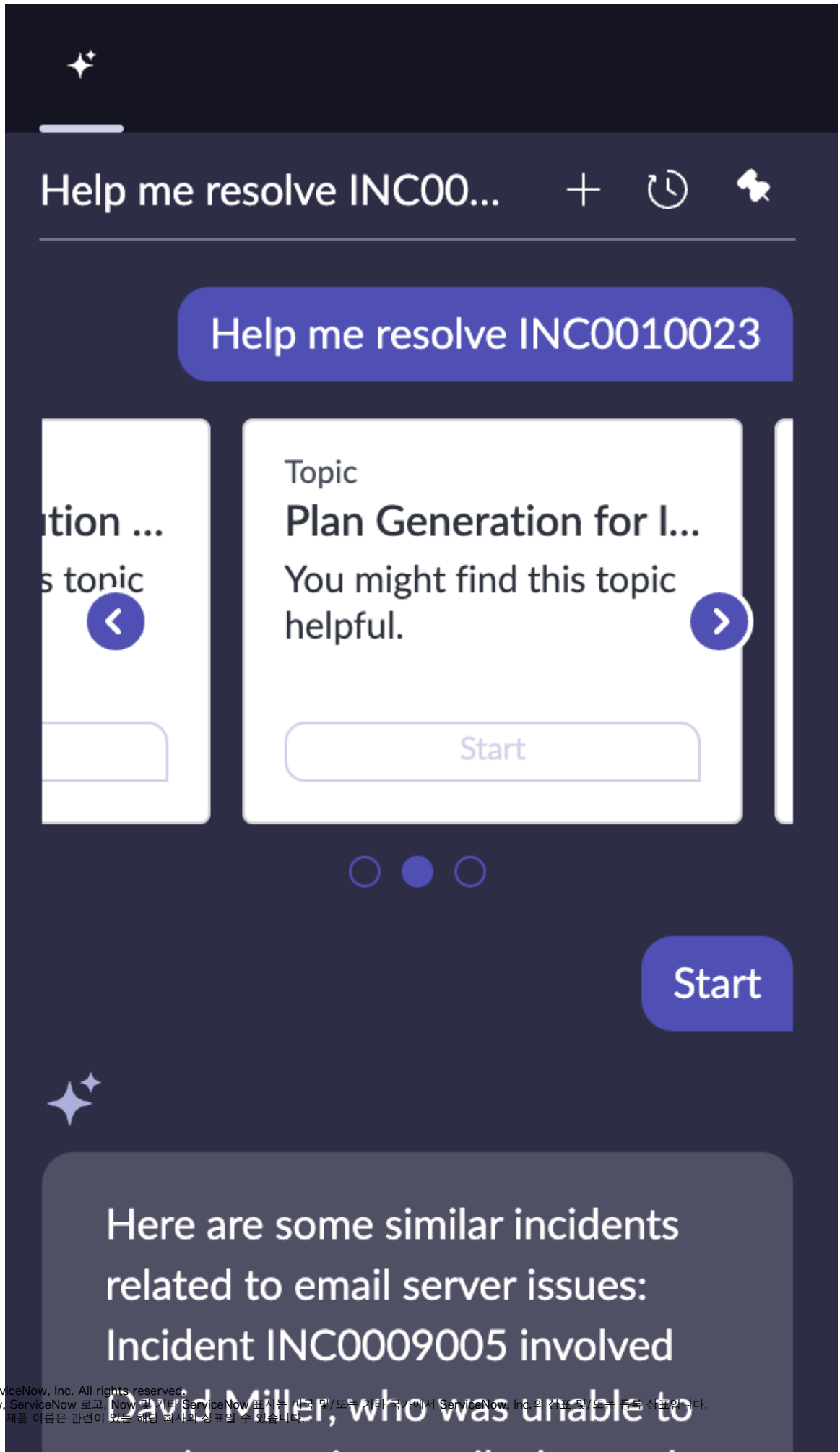
주:
잘못되거나 잘못된 형식의 URL은 사용자에게 표시되지 않습니다.

유사한 인시던트 및 관련 지식 문서가 포함된 인용은 채팅의 AI 에이전트 스튜디오 소스 섹션과 Now Assist 패널에 표시되며, 인시던트 또는 지식 문서로 연결되는 클릭 가능한 링크와 함께 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.



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

필요하거나 기밀인 특정 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트에 대한 인용을 숨길 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 인용 사용 안 함 AI 에이전트 스튜디오 문서를 참조하십시오.

AI 에이전트의 Now Assist 사용자 가장

에이전트 워크플로우는 패널과 에서 가상 에이전트로그인한 사용자로 Now Assist 도구를 실행합니다. 이 플로우의 도구 내에서 수행되는 모든 작업은 로그인한 사용자로도 실행됩니다. 가장이 활성화되면 AI 에이전트를 테스트할 때 인스턴스 수준 가장을 사용합니다.

관리자는 개별 AI 에이전트 이름이 있는 로그를 에이전트 워크플로우에서 에이전트 작업을 승인한 사람에 대한 기록으로 볼 수 있습니다. 로그는 AI 에이전트가 승인한 에이전트 작업에 문제가 있는 경우 접촉 창구를 결정할 때 도움이 됩니다.

가장을 사용하면 패널의 이행자와 Now Assist 패널의 가상 에이전트 요청자가 에이전트 워크플로우 실행을 수행한 AI 에이전트의 이름으로 기록된 트랜잭션을 볼 수 있습니다.

AI 에이전트 스튜디오

비즈니스 목표를 달성하는 데 도움이 되는 자체 실행 워크플로우를 생성할 수 있도록 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우를 생성, 관리 또는 테스트합니다.

https://player.vimeo.com/video/1096896405?h=81ff7b3861&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

AI 에이전트 스튜디오 개요

AI 에이전트 스튜디오 애플리케이션을 사용하면 AI 에이전트와 에이전트 워크플로우를 모두 한 곳에서 생성, 관리 또는 테스트할 수 있습니다. 에이전트 AI 환경을 활성화하려면 먼저 AI 에이전트를 설치해야 Now Assist 합니다. 자세한 내용은 AI 에이전트 설치 Now Assist 문서를 참조하십시오.

개요 페이지에는 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 개발을 이해하고, 시작하고, 계속해야 하는 정보를 찾을 수 있는 세 개의 섹션이 있습니다. 처음 에 가면 AI 에이전트 스튜디오투어 포인트를 사용하여 체험을 안내할 수 있습니다.

기성 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트 섹션에서는 있는 그대로 통합하거나 사용자가 생성하는 사용자 지정 워크플로우에 통합할 수 있는 템플릿과 기성 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우를 찾을 수 있습니다. 더 많은 템플릿을 탐색하여 필요에 가장 적합한 템플릿을 찾을 수도 있습니다.

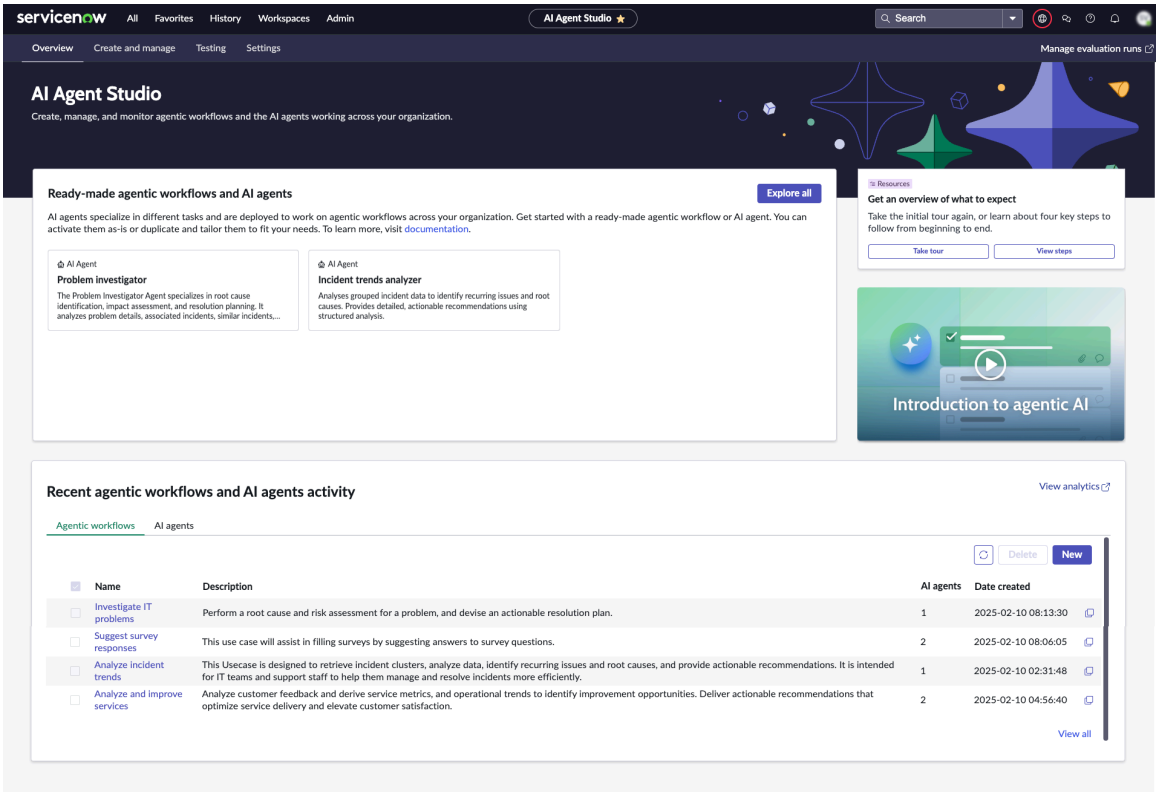
최근 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트 활동 섹션에서 가장 최근에 생성 또는 구성된 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트를 찾을 수 있습니다. 두 목록 뷰 모두에서 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트를 생성, 복제 또는 삭제할 수 있습니다. 이 탭에는 AI 에이전트 사용량 및 성능에 대한 상세 정보를 검토할 수 있는 AI 에이전트 대시보드에 대한 링크도 포함되어 있습니다.

세 번째 섹션은 AI 에이전트를 워크플로우에 성공적으로 통합하는 단계를 설명하는 여정 검사 목록이 있는 모달을 여는 카드와 시작하기 위한 AI 에이전트 및 워크플로우에 대한 개요를 제공하는 비디오입니다. 단계 보기를 선택하여 이 섹션을 엽니다.

다음 예는 의 개요 페이지를 AI 에이전트 스튜디오보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트 스튜디오 개요 페이지

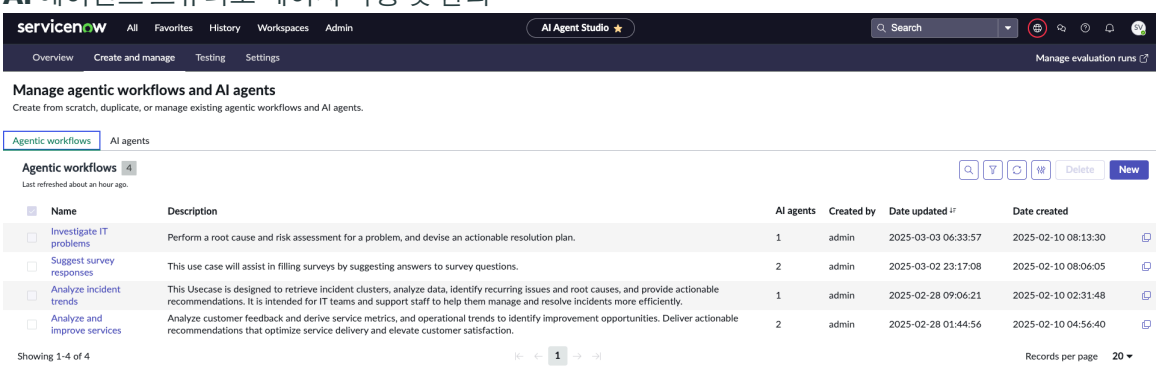


에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트 관리

AI 에이전트 스튜디오 생성 및 관리 페이지에서 기존 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트를 생성, 복제 또는 관리할 수 있습니다. 이 페이지에는 에이전트 워크플로우용 탭과 AI 에이전트용 탭 1개, 총 2개의 탭이 있습니다. 목록 뷰의 열을 편집하여 표시되는 정보를 변경할 수 있습니다. 목록을 검색하거나 필터링하여 원하는 에이전트 워크플로우와 AI 에이전트를 빠르게 찾을 수도 있습니다. 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트의 이름을 선택하여 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트를 열어서 안내 설정 구성하거나 재구성할 수 있습니다.

다음 예제에서는 여러 Now Assist 애플리케이션이 설치된 후의 AI 에이전트 스튜디오 만들기 및 관리 페이지를 보여 줍니다.

AI 에이전트 스튜디오 페이지 작성 및 관리



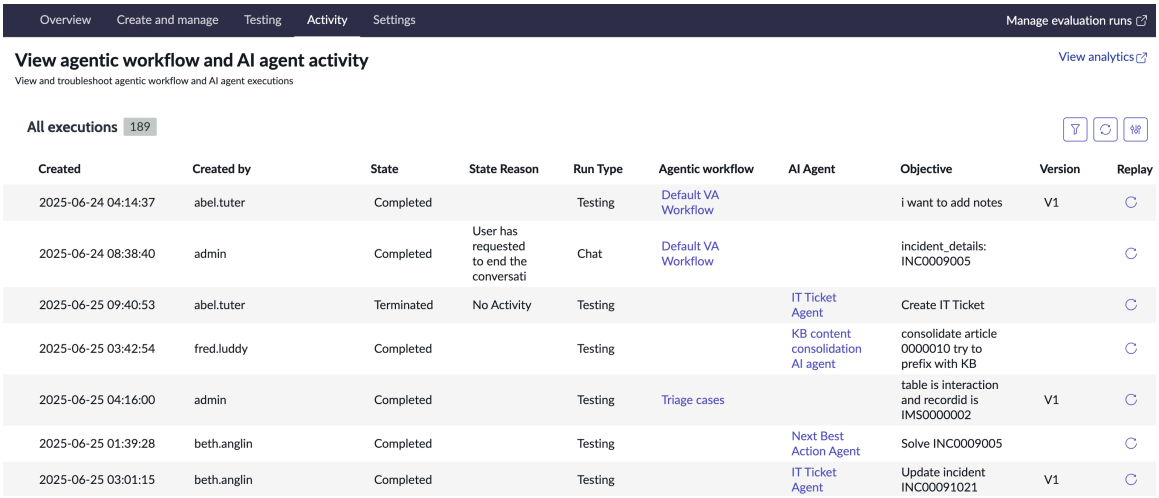
에이전트 AI 활동

활동 페이지에는 에이전트 워크플로우와 AI 에이전트 모두에 대한 실행 로그가 포함되어 있습니다. 목록을 사용하면 버전을 비롯한 다양한 필드를 기준으로 필터링할 수 있습니다. 필드의 여러 버전을 `List of steps` 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대한 버전 제어.

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

다음 예제에서는 의 AI 에이전트 스튜디오여러 실행 로그를 보여 줍니다.

AI 에이전트 스튜디오 활동 페이지



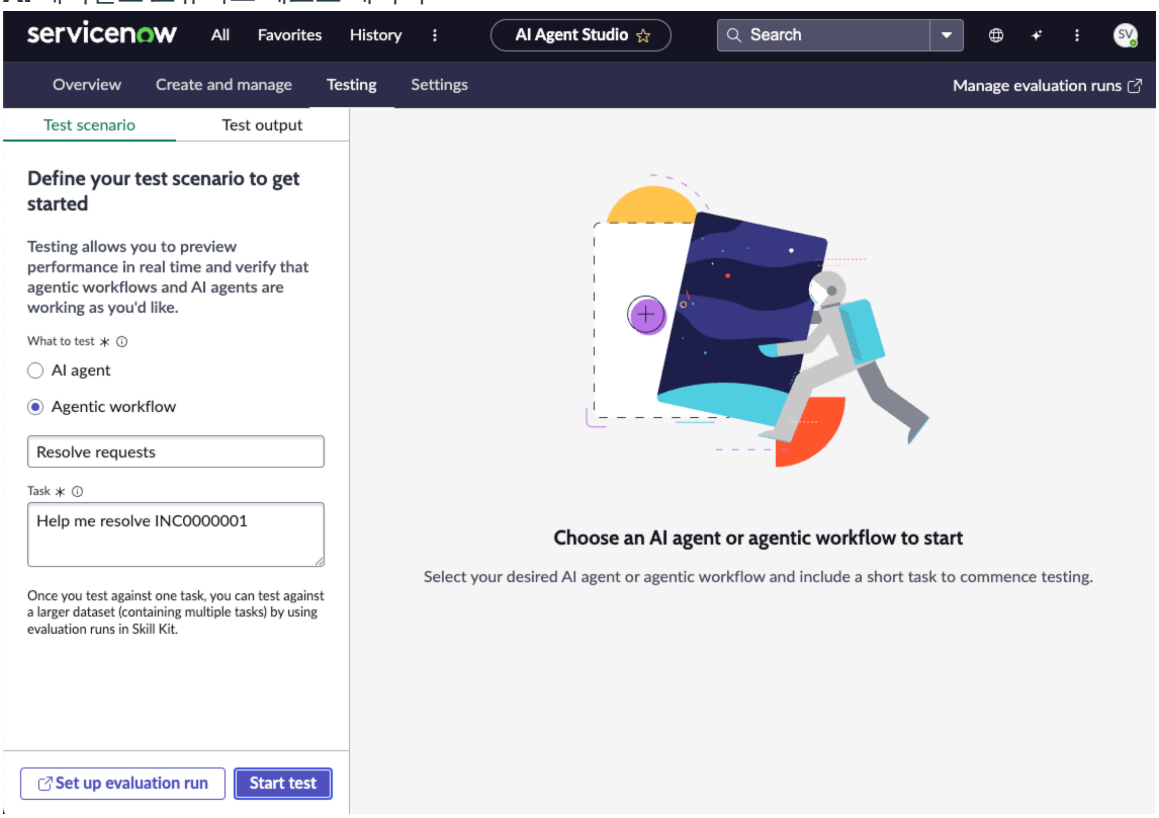
Created	Created by	State	State Reason	Run Type	Agentic workflow	AI Agent	Objective	Version	Replay
2025-06-24 04:14:37	abel.tuter	Completed		Testing	Default VA Workflow		i want to add notes	V1	
2025-06-24 08:38:40	admin	Completed	User has requested to end the conversati	Chat	Default VA Workflow		incident_details: INC0009005		
2025-06-25 09:40:53	abel.tuter	Terminated	No Activity	Testing		IT Ticket Agent	Create IT Ticket		
2025-06-25 03:42:54	fred.luddy	Completed		Testing		KB content consolidation AI agent	consolidate article 0000010 try to prefix with KB		
2025-06-25 04:16:00	admin	Completed		Testing	Triage cases		table is interaction and recordid is IMS0000002	V1	
2025-06-25 01:39:28	beth.anglin	Completed		Testing		Next Best Action Agent	Solve INC0009005		
2025-06-25 03:01:15	beth.anglin	Completed		Testing		IT Ticket Agent	Update incident INC00091021	V1	

AI 에이전트 테스트

AI 에이전트 스튜디오 테스트 페이지에서 에이전트 워크플로우와 AI 에이전트에게 고급 워크플로우의 일부가 될 짧은 작업을 완료하도록 요청하여 테스트할 수 있습니다. 예를 들어 인시던트 해결 에이전트 워크플로우를 작업으로 특정 인시던트를 해결할 수 있습니다. 작업이 시작되면 AI 에이전트 대화, AI 에이전트 오케스트레이션 및 작업을 수행하는 데 사용되는 논리 체인을 볼 수 있습니다.

다음 예는 의 테스트 페이지에서 AI 에이전트 스튜디오해결 요청 에이전트 워크플로우에 대한 입력을 보여줍니다.

AI 에이전트 스튜디오 테스트 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.

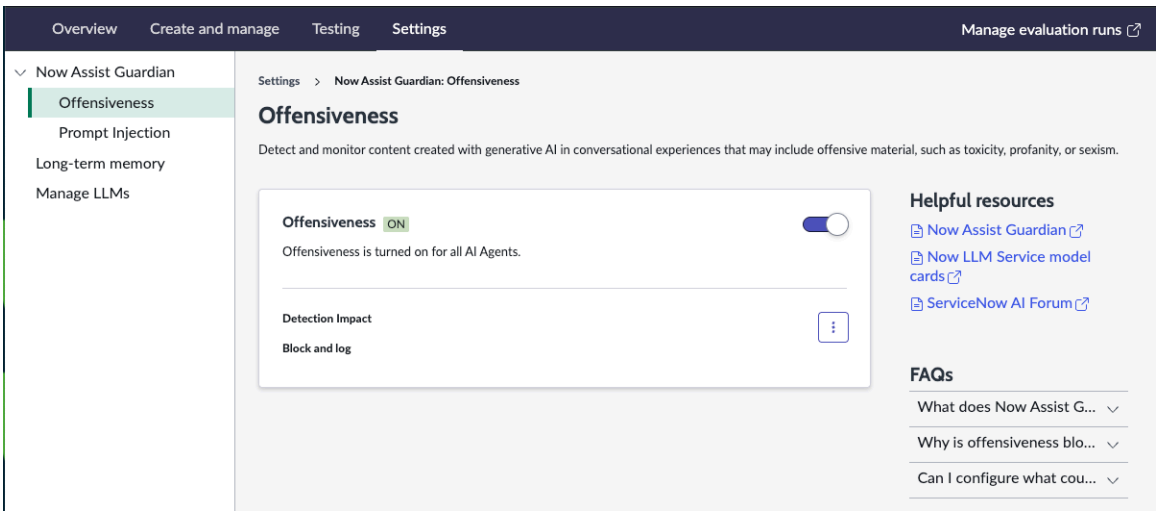
AI 에이전트 스튜디오 설정

AI 에이전트 스튜디오 설정 페이지에서 AI 에이전트를 활성화할 Now Assist 가디언 수 있습니다. 를 사용하여 Now Assist 가디언다음을 구성할 수 있습니다.

- 불쾌한 콘텐츠 탐지
- 프롬프트 삽입 시도 결정
- AI 에이전트의 장기 메모리
- LLM 관리

다음 이미지는 설정을 AI 에이전트 스튜디오 보여줍니다.

AI 에이전트 스튜디오 설정 페이지



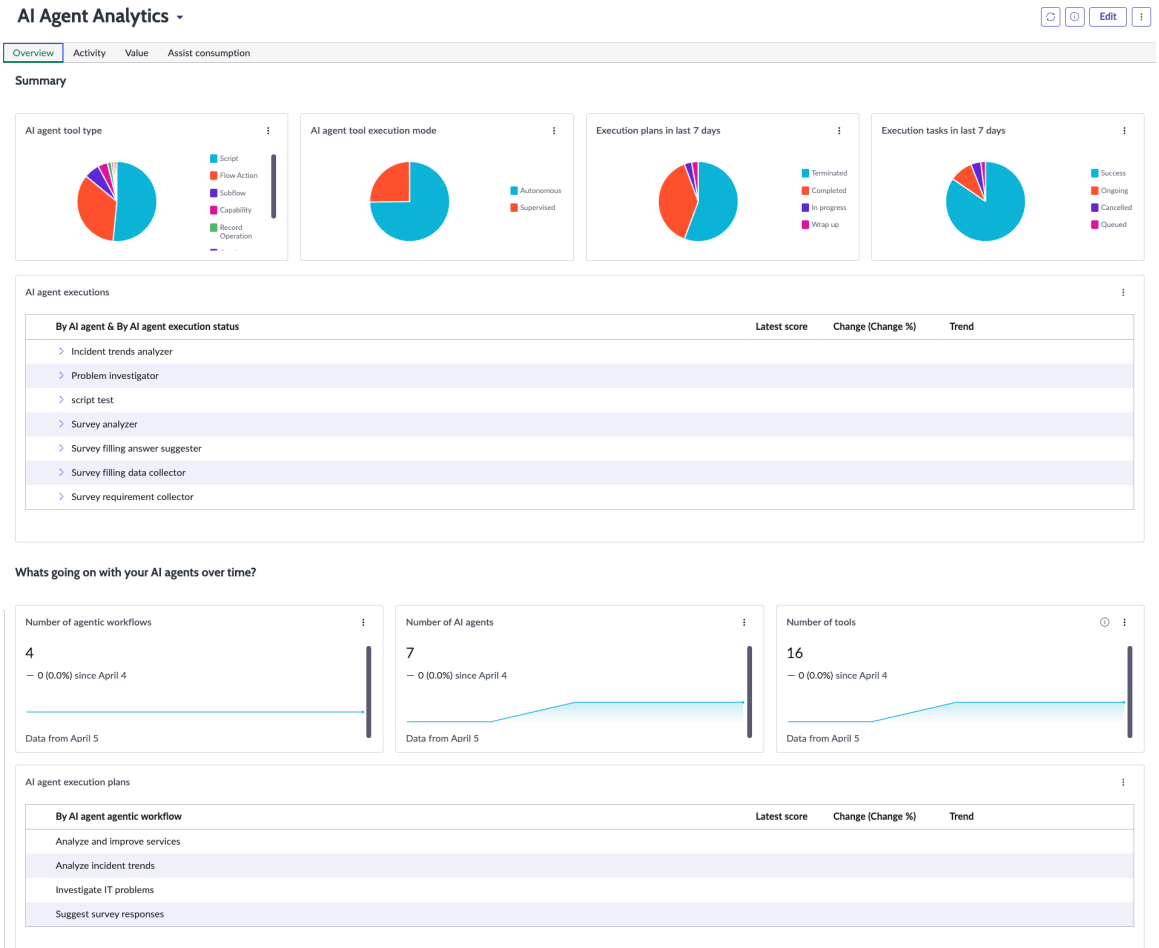
AI 에이전트 분석 대시보드

AI 에이전트 분석 대시보드에서 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대한 중요한 통계를 검토할 수 있습니다. 사용된 에이전트 및 에이전트 워크플로우 수, 해결 시간 효율성 향상 및 실행 횟수에 대한 데이터를 볼 수 있습니다.

다음 예는 AI 에이전트 분석 대시보드의 개요 페이지를 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.

AI 에이전트 분석 대시보드 개요 페이지



도메인 분리 및 **Now Assist AI** 에이전트 스튜디오

Now AssistAI 에이전트 스튜디오에서는 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.

도메인 분리 개요

Now Assist AI 에이전트는 기본 도메인 분리 기능을 사용하여 사용자의 데이터를 보호합니다. AI 에이전트에 대한 도메인 분리 지원은 설계 시간 및 런타임에 적용됩니다.

디자인 타임 지원

에이전트 워크플로우, 에이전트, 도구, 트리거 구성 등을 만들거나 업데이트하는 것을 의미합니다. AI 에이전트 구성은 개별 에이전트 및 실제 에이전트 워크플로우에 대해 도메인별로 설정할 수 있습니다. 관리자는 이러한 기록에 특정 도메인을 적용할 수 있습니다. 다른 기본 도메인 분리와 마찬가지로 AI 에이전트 테이블의 기록은 사용자가 해당 기록과 같거나 더 높은 도메인에 속하는 경우에 액세스할 수 있습니다.

런타임 지원

패널, 웹 클라이언트 또는 대화 채널에서의 Now Assist 에이전트 대화를 나타냅니다. 에이전트 대화에서 에이전트가 가장하는 사용자는 요청 시 대화를 시작하는 AI 에이전트와 함께 에이전트 역할을 합니다. 예를 들어 대화가 에이전트 워크플로우의 트리거 양식에 있는 필드에 언급된 *Run as* 트리거를 통해 발생하는 경우입니다. 에이전트가 가장하는 사용자가 동일하거나 더 높은 도메인에 속하는 경우, 해당 에이전트는 해당 도메인과 연결된 구성에 액세스하고 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.

에이전트 워크플로우에 대한 도메인 가시성은 에이전트 워크플로우 트리거 조건의 속성에 따라 *Run as* 실행 시간 동안 해결됩니다. 자세한 내용은 에이전트 워크플로우에 대한 트리거 정의 단원을 참조하십시오.

요청 시 에이전트 대화가 트리거되면 도메인 가시성이 작업 중인 특정 에이전트에 적용됩니다. 트리거를 통해 에이전트 대화가 시작되면 대화가 인시던트 기록에 대해 실행될 때 호출자를 해결하는 사용자(속성이 로 설정된 *Caller*인시던트 기록 *Run as* 에서)에게 도메인 가시성이 적용됩니다.

주:
AI 에이전트에서 Now Assist 도메인 분리를 달성하기 위해 sys_domain 필드가 모든 AI 에이전트 테이블에 추가됩니다. 도메인 분리에 사용할 수 있는 sys_domain_path 인스턴스에서 활성화됩니다.

도메인 분리에 ServiceNow 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Exploring domain separation .

에서 도메인 분리가 작동하는 방식 **Now Assist AI** 에이전트 스튜디오

프로세스 분리는 도메인 인식 테이블에서 sys_overrides 열을 사용하여 활성화됩니다. sys_domain 필드와 sys_overrides 필드를 모두 포함하는 모든 테이블은 상위 도메인과 다른 프로세스를 사용하도록 구성할 수 있습니다.

AI 에이전트는 프로세스 분리되는 구성 테이블만 지원합니다. 다음은 프로세스로 구분된 테이블 목록입니다.

- sn_aia_agent_config
- sn_aia_usecase_config_override

AI 에이전트의 Now Assist 도메인 분리는 다음을 지원합니다.

- 에이전트 워크플로우 검색.
- AI 에이전트와 해당 도구는 X 도메인에서 활성화되고 Y 도메인에서 비활성화될 수 있습니다.
- 메모리 범주는 X 도메인에서 활성화되고 Y 도메인에서 비활성화될 수 있습니다.
- sn_aia_property 다른 도메인에서 재정의될 수 있습니다.
- 트리거는 다른 도메인에서 재정의될 수 있습니다.

주:
AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 상세 정보는 서로 다른 도메인에서 재정의할 수 없습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

AI 에이전트의 **Now Assist** 다중 대화

다중 활성 대화를 통해 라이브 에이전트는 서로 다른 기록에 대해 별도의 대화를 유지할 수 있습니다. 여러 대화의 컨텍스트를 유지하고 패널을 통해 여러 AI 에이전트가 동시에 상호작용하도록 할 수 있습니다 Now Assist .

라이브 에이전트와 **AI** 에이전트 간의 다중 대화 개요

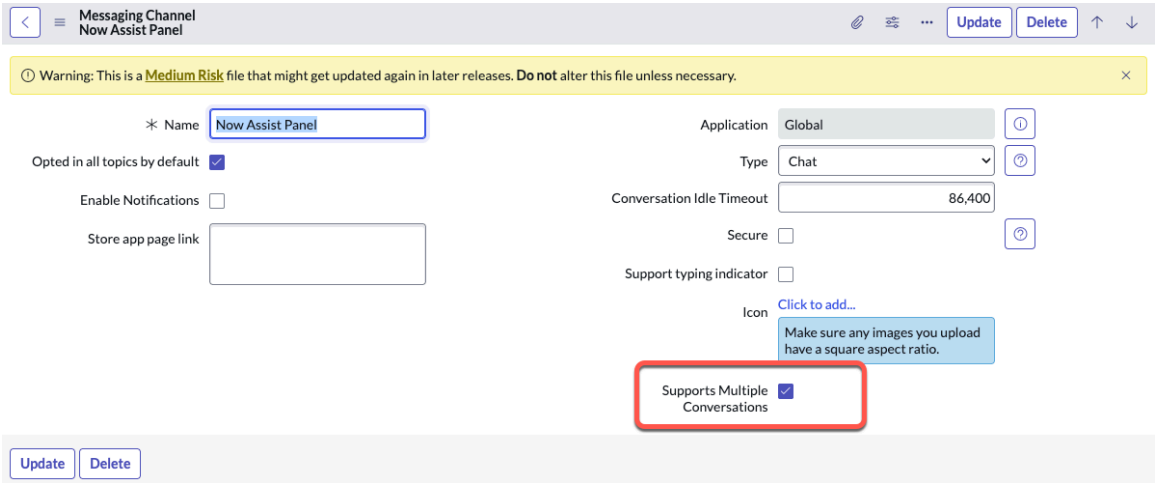
구성된 후에는 라이브 에이전트가 패널을 통해 여러 AI 에이전트 대화와 상호작용할 수 있습니다 Now Assist .

주:
기본적으로 패널은 Now Assist 현재 단일 대화만 지원하며 이를 사용하려면 다중 대화 지원을 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.

다중 대화 활성화

패널 기록의 다중 대화 지원 필드 Now Assist 값을 **true**로 설정하여 메시징 채널 [sys_cs_channel.list] 테이블의 인스턴스에서 여러 대화를 ServiceNow 활성화합니다. 이 필드가 표시되지 않으면 전역 범위에 있고 기본 뷰를 사용하고 있는지 확인하십시오. 기록을 저장하고 인스턴스를 새로 고치면 패널에서 여러 활성 대화 기능을 볼 수 있습니다 Now Assist .



대화의 제목입니다.

패널에서 여러 대화 기능이 활성화되면 Now Assist 라이브 에이전트의 첫 번째 발언이 해당 대화의 제목으로 설정됩니다. 예를 들어 첫 번째 발언이 ## ## ##인 경우 변경 위험 설명이 패널에서 해당 대화 Now Assist 의 제목으로 설정됩니다.

새 대화 시작

더하기 아이콘( )을 선택하고 주제를 선택하여 새 대화를 시작합니다. 모든 채팅 아이콘(.)을 선택하여 대화 목록을 보고 활성 채팅과 종결된 채팅을 확인합니다.

대화 목록에서 읽지 않은 채팅

대화 목록 아이콘에서 읽지 않은 채팅의 배치 수를 확인합니다( ). 예를 들어 모든 채팅 아이콘( )에 숫자 6이 표시되면 패널에 읽지 않은 대화 Now Assist 가 6개 있음을 의미합니다.

에서 인용 사용 안 함 **AI** 에이전트 스튜디오

인용이 필요하지 않거나 기밀 정보가 포함된 경우 특정 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트 AI 에이전트 스튜디오 에 대한 인용을 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia_admin

이 태스크 정보
기본적으로 인용은 모든 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트에 대해 활성화되어 있습니다. 에이전트 속성 [sn_aia_property] 테이블을 사용하면 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트 수준에서 인용을 비활성화할 수 있습니다. 에이전트 도구 기록의 출력 변환 전략 필드가 검색 결과에 대한 요약 또는 자세한 정보 표시로 설정되어 있을 때 특정 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트에 대한 인용을 비활성화하려는 경우에만 기록을 생성합니다.

- 모든 인용은 사용 가능한 정보를 사용하는 LLM(대규모 언어 모델)에 의해 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

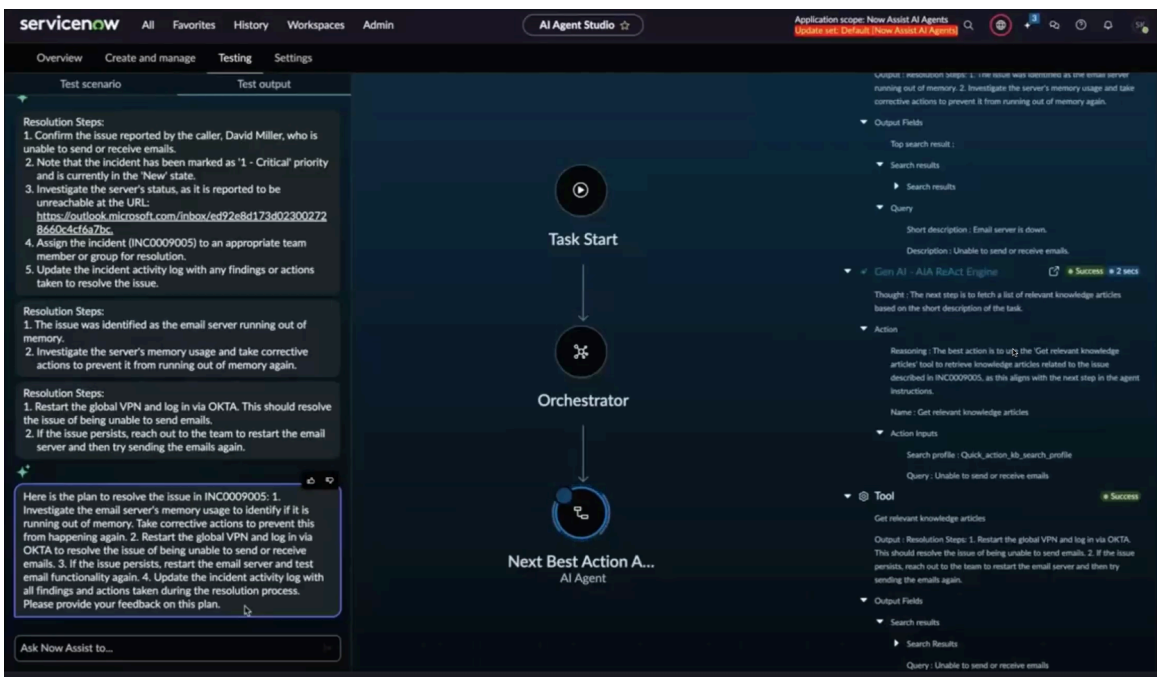
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 을 클릭하고 에이전트 속성 〔sn_aia_property〕 테이블을 엽니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

에이전트 속성 양식

필드	설명
이름	에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트에 대한 인용을 숨기는 데 사용되는 에이전트 속성 기록의 이름입니다.
값	인용을 숨기려면 **false** 를 값으로 제공하십시오.
대상 테이블	대상 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트가 있는 테이블입니다.
대상 기록	대상 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트의 기록입니다.
애플리케이션	에이전트 속성 기록의 애플리케이션 범위: Now Assist AI 에이전트.

4. 제출을 선택합니다.

결과
인용을 비활성화한 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우를 실행합니다. 인용이 없는 출력을 볼 수 있습니다. 다음 예시를 참조하시기 바랍니다.



후속 대화

AI 에이전트는 AI 에이전트 실행이 완료된 후 후속 대화를 계속합니다.

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

이 태스크 정보
〔sn_aia.enable_follow_up〕 시스템 속성이 **true** 로 설정되고 에이전트 속성 〔sn_aia_property〕 테이블에 생성된 에이전트 워크플로우에 대한 기록이 없는 경우 AI 에이전트는 에이전트 워크플로우 실행 후 또 ### ######? 후속 메시지로 계속 진행합니다.

AI 에이전트 대화는 기본적으로 실행이 완료된 후에도 닫히지 않습니다. 특정 에이전트 워크플로우에서 AI 에이전트의 후속 동작을 재정의하려면 에이전트 속성 [sn_aia_property] 테이블에 기록을 생성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 을 클릭하고 에이전트 속성 〔sn_aia_property〕 테이블을 엽니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

에이전트 속성 양식

필드	설명
이름	에이전트 워크플로우에 대한 에이전트 속성 기록의 이름입니다. 예를 들어 follow_up_behaviour
값	요구 사항에 따라 다음 값을 제공합니다. ○ **no_followup_close_conversation**: 사용 사례가 완료된 후 대화를 닫습니다. ○ **no_followup_open_conversation**: 사용 케이스가 완료된 후에도 대화를 열어 둡니다.
대상 테이블	대상 에이전트 워크플로우가 상주하는 테이블: 에이전트 워크플로우 〔sn_aia_use 케이스〕 테이블입니다.
대상 기록	대상 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트의 기록입니다.
애플리케이션	에이전트 속성 기록의 애플리케이션 범위: Now Assist AI 에이전트.

4. 제출을 선택합니다.

Now Assist 에이전트 워크플로우

다양한 워크플로우에서 사용자의 요구 사항을 충족하도록 에이전트 워크플로우를 사용자 지정할 Now Assist 수 있습니다. 예를 들어 에이전트 AI를 사용하여 작업을 해결하고, 일상적이지만 가변적인 절차를 실행하고, 근본 원인 또는 분석 추세를 조사할 수 있습니다.

에이전트 워크플로우 개요

에이전트 워크플로우는 여러 AI 에이전트를 사용하여 특정 결과를 달성합니다. 워크플로우마다 사용 가능한 작업이 다릅니다. 많은 에이전트 워크플로우 템플릿을 활성화, 복제 또는 사용자 지정할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 자세한 내용은 에이전트 워크플로우 템플릿 활성화 및 에이전트 워크플로우 복제를 참조하십시오.

워크플로우 및 제품 에이전트 워크플로우

다음 테이블에서는 애플리케이션에 포함된 사용 가능한 AI 에이전트 에이전트 워크플로우에 대해 Now Assist 설명합니다.

제품별 사용 가능한 에이전트 워크플로우

제품	사용 가능한 에이전트 워크플로우
APO(외상 매입금 운영)용 Now Assist	공급자 질문 해결
CMDB(구성 관리 데이터베이스)용 Now Assist	• 구성 항목 작성 • CMDB 거버넌스에 대한 자문 제공 • CMDB 검색
Now Assist in Contract Management	계약 리포지토리 관리
CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist	분류 케이스
EA(엔터프라이즈 아키텍처)용 Now Assist	엔터프라이즈 아키텍처 다이어그램 생성
FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist	친절한 사기 분쟁 해결 지원
HAM(하드웨어 자산 관리)용 Now Assist	• 하드웨어 자산 요청 관리 지원 • 하드웨어 자산 복구 지원
건강 및 안전용 Now Assist	안전 인시던트에 대한 작업 생성
HR 서비스 제공(HRSD)용 Now Assist	• 온보딩 램프업 계획 생성 • 중요하지 않은 HR 케이스 해결 • 정책 해결 • 성장 대화 예약 • 인터뷰 예약
IRM(통합 위험 관리)용 Now Assist	GRC 문제 해결 최적화
ITOM(IT 운영 관리)용 Now Assist	• 경보 영향 분석 • 잠재적 영향 분석 • 경보 분류 및 분석
ITSM(IT Service Management)용 Now Assist	• 변경 요청에 대한 상충 평가 • 변경 요청의 품질 평가 • SLA 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.

제품별 사용 가능한 에이전트 워크플로우

제품	사용 가능한 에이전트 워크플로우
	• 변경 요청 계획 생성 • 사후 인시던트 검토 생성 • ITSM 인시던트 조사 및 해결 • Microsoft 365 그룹 구성원 관리 • Twilio로 사용자에게 알림 • 변경 예약 • ITSM 인시던트 분류 및 범주화 • ITSM 인시던트 마무리 및 해결
LSD(법무 서비스 제공)용 Now Assist	법무 요청 분류
PSDS(공공 부문 디지털 서비스)용 Now Assist	
SOM(판매 및 주문 관리)용 Now Assist	새로운 리드 육성 지원
보안 인시던트 응답용 Now Assist	• 보안 운영 메트릭 분석 • 보안 인시던트 종결 • SIR 교대조 핸드오버 보고서 생성 • 보안 인시던트 해결
SAM(소프트웨어 자산 관리)용 Now Assist	• 소프트웨어 재생 규칙 작성 • 소프트웨어 제거 후보 평가 • 소프트웨어 자산 요청 관리 지원
SPO(소싱 및 구매 운영)용 Now Assist	구매 요청 이행 지원
SPM(전략적 포트폴리오 관리)용 Now Assist	프로젝트 작업 모니터링
SLO(공급자 수명주기 운영)용 Now Assist	공급자 온보딩 조정
Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist	• 네트워크 인시던트 분석 • 위험 분석 및 솔루션 권장 • 청구서 문제 정정 지원 • 계약 상태 모니터링 • 통신 서비스 문제 테스트 및 수리 • 위험 완화 접점 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.

제품별 사용 가능한 에이전트 워크플로우

제품	사용 가능한 에이전트 워크플로우
	• 서비스 브리지 온보딩 • 갱신 및 확장 지원
취약성 응답용 Now Assist	• 취약성에 대한 노출 평가 • 취약성 개선 상태 분석
WSD(워크플레이스 서비스 제공)용 Now Assist	• 맵 업데이트 자동화 • 워크플레이스 예약 관리 지원 • 임시 공간 종결 관리 • 청소 활동 최적화
Now Assist ERP용 제로 카피 커넥터용	• 데이터 제품 탐색기 • ERP 정보 검색
Now Assist 플랫폼	• 인시던트 추세 분석 • 작업 분류 • 내 작업 계획 생성 • 해결 계획 생성 • 서비스를 개선하는 방법 파악 • IT 문제 조사 • 작업에 대한 이메일 처리 • 작업에 대한 이미지 처리 • 설문 조사 응답 제안

플랫폼 에이전트 워크플로우

사용 가능한 Now Assist AI 에이전트 플랫폼 에이전트 워크플로우를 사용하여 자체 실행 자율 AI 에이전트로 비즈니스 성과를 달성할 수 있습니다.

와 함께 ServiceNow AI Platform사용할 수 있는 다음과 같은 에이전트 워크플로우를 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.

플랫폼에 사용 가능한 에이전트 워크플로우

에이전트 워크플로우 이름	설명	사용 가능한 AI 에이전트
인시던트 추세 분석	되풀이 패턴을 감지하고 중단을 예측하며 사전 예방적 해결을 가능하게 합니다.	인시던트 추세 분석기
작업 분류	필드를 업데이트하고, 감정을 평가하고, 요약하여 작업을 분류합니다.	• 기록 관리 AI 에이전트 • 기록 필드 값 예측 AI 에이전트
내 작업 계획 생성	현재 작업 및 이전 작업의 이력 데이터를 기반으로 개인화된 작업 계획을 제공합니다.	• 예상 작업량 AI 에이전트 • 작업 AI 에이전트 우선순위 지정 • 작업 AI 에이전트 계획
해결 계획 생성	작업을 분석하고, 해결 요약을 생성하고, 코멘트 또는 작업 메모를 업데이트합니다.	• 차선 전략 권장 사항 AI 에이전트 • 기록 관리 AI 에이전트 • 웹 리서치 및 추천 AI 에이전트
서비스를 개선하는 방법 파악	피드백, 추세 및 메트릭을 분석하고 프로세스를 최적화하는 데 도움이 되는 권장 사항을 제공합니다.	• 설문 조사 요구 사항 수집기 • 설문 조사 분석기
IT 문제 조사	인시던트 또는 문제 상세 정보에서 인사이트를 제공합니다.	문제 조사자
작업에 대한 이메일 처리	이메일을 처리하고 작업으로 변환합니다.	• 기록 관리 AI 에이전트 • 이메일 작업 및 정보 AI 에이전트 • 이메일로 새 작업 생성 • 기존 상위 리드에 대한 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.

플랫폼에 사용 가능한 에이전트 워크플로우

에이전트 워크플로우 이름	설명	사용 가능한 AI 에이전트
작업에 대한 이미지 처리	이미지를 처리하여 작업으로 변환합니다.	• 이미지 프로세서 에이전트 • 기록 관리 AI 에이전트 • 문서 및 시각적 인사이트 AI 에이전트
설문 조사 응답 제안	설문 조사 질문에 대한 답변을 제안합니다.	• 설문 조사 작성 답변 제안기 • 설문 조사 작성 데이터 수집기

중요사항:
기본적으로 모든 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트 기록은 읽기 전용입니다.

AI 에이전트를 자율적으로 실행하려면 에이전트 워크플로우 템플릿을 활성화 하거나 에이전트 워크플로우를 복제한 후 다음 단계를 진행해야 합니다.

- 에이전트 워크플로우를 활성화합니다.
- 에이전트 워크플로우 내에서 모든 에이전트를 활성화합니다.
- 에이전트 워크플로우를 자동으로 호출하려면 트리거를 활성화합니다. 수동으로 호출하려는 경우 트리거를 활성화할 필요가 없습니다.

에이전트 워크플로우에서 **AI** 에이전트에 매핑된 도구

에이전트 워크플로우에 사용되는 AI 에이전트에 매핑된 도구를 찾으려면 다음 단계를 수행할 수 있습니다.

- 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리
- 에이전트 워크플로우 탭에서 에이전트 워크플로우를 선택합니다.
- 안내 설정의 설명 및 연결 단계에서 도구를 보려는 AI 에이전트를 선택합니다.
- 도구 및 정보 추가 단계로 이동합니다.
- AI 에이전트에 매핑된 도구를 검토합니다.
- 에이전트 워크플로우의 모든 AI 에이전트에 대해 반복합니다.

AI 에이전트를 찾고 계십니까?

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

- 애플리케이션과 함께 Now Assist 설치된 AI 에이전트 중에 에이전틱 워크플로우에서 사용되지 않을 수 있습니다. 인스턴스에서 사용할 수 있는 모든 에이전트를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 AI 에이전트 찾기를 참조하십시오.
- 인스턴스에 설치되어 있지 않을 수 있는 에이전트를 찾으려면 에서 ServiceNow StoreAI 에이전트 마켓플레이스를 방문하십시오.

플랫폼 작업 추세 분석 에이전트 워크플로우

플랫폼 작업 추세 분석 AI 에이전트 에이전트 워크플로우를 사용하여 반복되는 작업 패턴을 탐지하여 에스컬레이션되기 전에 플래그를 지정하고 해결할 수 있습니다.

작업 추세 분석 개요

작업 추세 분석 에이전트 워크플로우는 반복 패턴을 탐지하고, 중단을 예측하고, 사전 예방적 해결을 통해 다운타임을 줄이고 안정성을 향상시킴으로써 작업 관리를 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다. LLM이 공통적으로 반복되는 문제와 근본 패턴을 분석할 수 있도록 작업이 LLM에 의해 그룹화되고 인덱싱됩니다. 그러면 LLM이 분석을 기반으로 해결 권장 사항을 생성하고 사용자에게 표시합니다. LLM에 대한 피드백을 제공하여 추가 분석을 안내할 수 있으며, 결과에 만족함을 확인한 후 대화가 종료됩니다.

작업 추세 분석 에이전트 워크플로우와 연결된 에이전트, 도구 및 트리거는 애플리케이션에서 제공됩니다 Now Assist . 트리거를 활성화하고 패널을 포함하도록 표시 설정을 설정하여 에이전트 워크플로우 템플릿을 활성화할 수 있습니다 Now Assist . 이 에이전트 워크플로우의 지침을 변경하려면 이를 복제하고, 특정 요구에 맞게 설정을 조정하고, 그 대신 에이전트 워크플로우의 복제된 버전을 활성화해야 합니다.

> **주:**
> 현재 작업 추세 분석 에이전트 워크플로우는 분석된 작업에 대한 조건(예: 특정 날짜 범위 내의 작업만 필터링)을 활성화하지 않습니다.

필수 구성 요소 및 설정

이 워크플로우에 액세스하려면 인스턴스에 for Platform이 설치되어 있어야 하며Now Assist, 이는 와 같은 ITSM(IT Service Management)용 Now Assist다른 Now Assist 애플리케이션을 설치할 때 얻을 수 있습니다.

이 에이전트 워크플로우가 예상대로 작동하려면 인시던트 테이블에 최소 500개의 인시던트가 있어야 합니다.

또한 GAF(그룹 작업 프레임워크)를 구성해야 합니다. GAF가 무엇이며 어떻게 설정하는지에 대한 자세한 내용은 Group Action Framework 를 참조하십시오.

작업 추세 분석 에이전트 워크플로우에 액세스

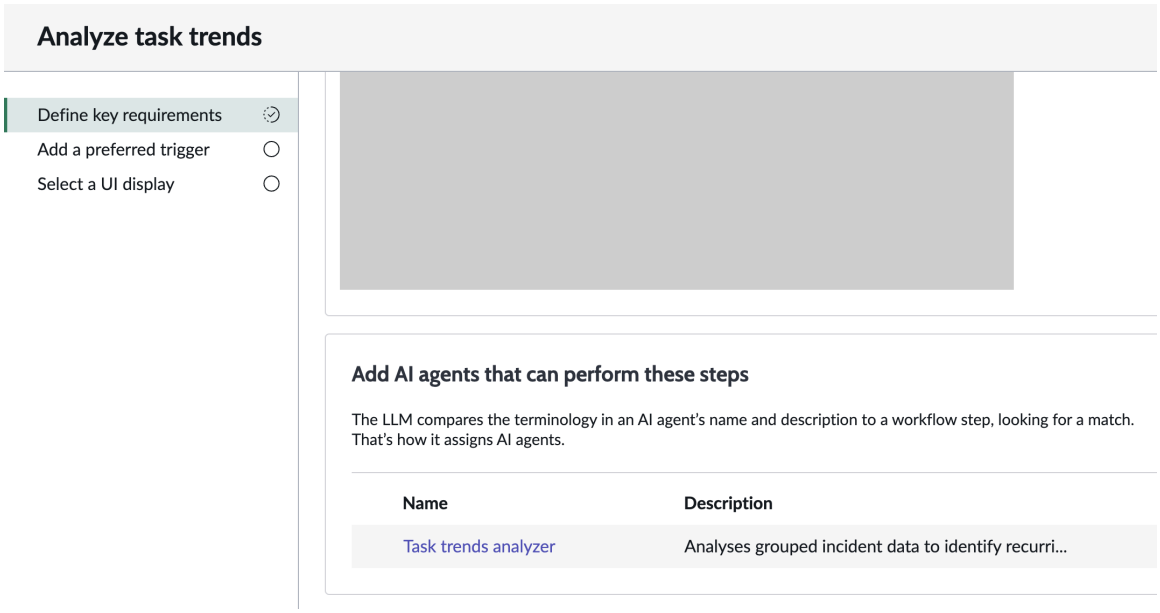
에이전트 워크플로우에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리.
2. 작업 추세 분석을 선택합니다.

안내 설정의 첫 번째 단계에는 포함된 AI 에이전트의 전체 목록이 포함되어 있습니다. AI 에이전트의 이름을 선택하면 새 브라우저 탭에서 AI 에이전트의 이름이 열리며, 여기에서 전체 설명, 역할, 단계 목록 및 도구를 볼 수 있습니다. 도구는 AI 에이전트 안내 설정의 두 번째 단계인 도구 및 정보 추가에 표시됩니다.

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

작업 추세 분석 **AI** 에이전트 스튜디오의 에이전트 워크플로우



샘플 발화

에서 AI 에이전트 스튜디오워크플로우가 활성화된 후 ## #### ## ## 또는 유사한 쿼리를 입력하여 패널에서 에이전트 워크플로우 *Now Assist* 를 실행합니다. sn.aia_admin 역할이 있는 경우 작업 필드에 동일한 발언을 사용하여 의 테스트 페이지에서 AI 에이전트 스튜디오 이 워크플로우를 실행할 수도 있습니다.

문제 해결

이 에이전트 워크플로우를 실행할 때 "필요한 리소스가 없어 분석할 수 없습니다"라는 오류가 표시될 수 있습니다. 이 오류는 분석하려는 테이블에 대해 GAF가 구성되지 않은 경우에 발생합니다. 테이블에 대한 GAF를 구성하는 단계는 그룹 작업 프레임워크 구성을 참조하십시오. GAF가 구성된 후에도 문제가 계속되면 에 Now Support문의하십시오.

작업 추세 분석 에이전트 워크플로우에 사용되는 **AI** 에이전트

다음 테이블에는 작업 추세 분석 에이전트 워크플로우에 사용되는 에이전트가 나열되어 있습니다.

중요사항:
각 AI 에이전트 안내 설정의 가용성 정의 단계에서 AI 에이전트를 활성화하려면 상태 토글이 활성화되어 있는지 확인합니다.

작업 추세 분석의 **AI** 에이전트 이름 및 설명 에이전트 워크플로우

AI 에이전트 이름	**AI** 에이전트 설명
작업 추세 분석기	작업 데이터를 분석하여 권장 사항을 제공할 수 있도록 반복되는 문제와 근본 원인을 식별합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

작업 추세 분석의 **AI** 에이전트에 매핑된 도구 에이전트 워크플로우

다음 도구는 작업 추세 분석 에이전트 워크플로우에 사용되는 AI 에이전트에 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.

작업 추세 분석기 **AI** 에이전트에서 사용하는 도구

이름	유형	실행 모드
인시던트 GAF 데이터 가져오기 주: 그룹 작업 프레임워크(GAF)를 시작하는 방법을 알아보려면 그룹 작업 프레임워크 설정을 참조하십시오.	스크립트	자율적

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

인시던트 추세 분석 에이전트 워크플로우에 대한 트리거

인시던트 추세 분석 에이전트 워크플로우에 대해 미리 정의된 트리거는 없습니다. 에이전트 워크플로우 생성 및 활성화를 위해 사용하여 안내 설정 트리거를 직접 생성해야 합니다.

〔End〕

기타 플랫폼 에이전트 워크플로우

Platform 워크플로우와 연결된 다른 에이전트 워크플로우에 대한 자세한 내용은 플랫폼 에이전트 워크플로우를 참조하십시오.

플랫폼 분류 작업 에이전트 워크플로우

플랫폼 작업 분류 AI 에이전트 에이전트 워크플로우를 사용하여 작업에 대한 관련 정보를 자동으로 수집하고 우선순위 및 할당에 대한 결정을 내릴 수 있습니다.

작업 분류 개요

작업 분류 에이전트 워크플로우는 자동으로 정보를 수집하고, 작업의 우선순위를 지정하고, 팀을 할당하고, 감정을 감지하고, 작업 요약을 생성하여 효율성과 정확성을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다.

분류 작업 에이전트 워크플로우와 연결된 에이전트, 도구 및 트리거는 애플리케이션에서 제공됩니다 Now Assist . 트리거를 활성화하고 패널을 포함하도록 표시 설정을 설정하여 에이전트 워크플로우 템플릿을 활성화할 수 있습니다 Now Assist . 이 에이전트 워크플로우의 지침을 변경하려면 이를 복제하고, 특정 요구에 맞게 설정을 조정하고, 그 대신 에이전트 워크플로우의 복제된 버전을 활성화해야 합니다.

필수 구성 요소 및 설정

이 워크플로우에 액세스하려면 인스턴스에 for Platform이 설치되어 있어야 하며Now Assist, 이는 와 같은 ITSM(IT Service Management)용 Now Assist다른 Now Assist 애플리케이션을 설치할 때 얻을 수 있습니다.

이 에이전트 워크플로우가 예상대로 작동하려면 그룹 작업 프레임워크(GAF)도 구성해야 합니다. GIF 시작하기에 대한 자세한 내용은 그룹 작업 프레임워크에 대한 AI 검색 설정 및 그룹 작업 프레임워크 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.

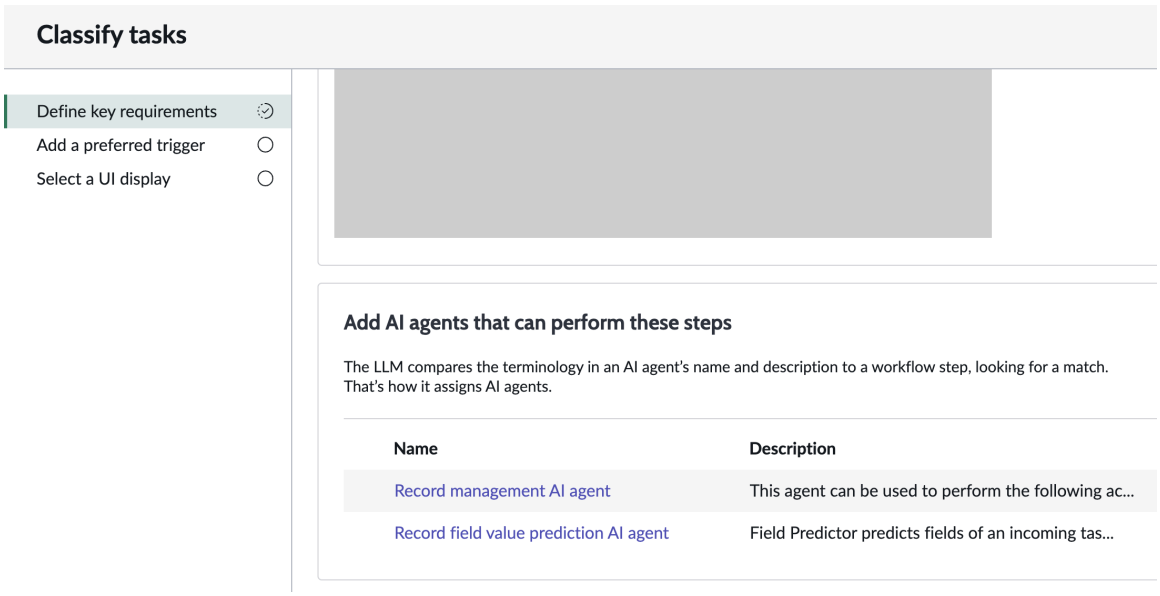
분류 작업 에이전트 워크플로우에 액세스

에이전트 워크플로우에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리.
2. 작업 분류를 선택합니다.

안내 설정의 첫 번째 단계에는 포함된 AI 에이전트의 전체 목록이 포함되어 있습니다. AI 에이전트의 이름을 선택하면 새 브라우저 탭에서 AI 에이전트의 이름이 열리며, 여기에서 전체 설명, 역할, 단계 목록 및 도구를 볼 수 있습니다. 도구는 AI 에이전트 안내 설정의 두 번째 단계인 도구 및 정보 추가에 표시됩니다.

작업 분류 **AI** 에이전트 스튜디오의 에이전트 워크플로우



샘플 발화

에서 AI 에이전트 스튜디오워크플로우가 활성화된 후 패널에 이러한 문구 또는 유사한 문구 Now Assist 를 입력하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우를 실행하려면 sn.now_assist_panel_user 역할이 있어야 합니다. sn.aia_admin 역할이 있는 경우 작업 필드에 동일한 발언을 사용하여 의 테스트 페이지에서 AI 에이전트 스튜디오 이 워크플로우를 실행할 수도 있습니다.

- INC0001에 대한 우선순위 및 할당 그룹 채우기
- INC0001의 빈 필드를 채웁니다.
- INC001에 대한 우선 순위 찾기

작업 분류 에이전트 워크플로우에 사용되는 **AI** 에이전트

다음 테이블에는 작업 분류 에이전트 워크플로우에 사용되는 에이전트가 나열됩니다.

중요사항:
각 AI 에이전트 안내 설정의 가용성 정의 단계에서 AI 에이전트를 활성화하려면 상태 토글이 활성화되어 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 분류 에이전트 워크플로우의 **AI** 에이전트 이름 및 설명

AI 에이전트 이름	**AI** 에이전트 설명
기록 관리 AI 에이전트	제공된 상세 정보로 기록을 가져오고, 생성하고, 업데이트합니다.
기록 필드 값 예측 AI 에이전트	sys_id 지정된 후 기록의 필드를 예측합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

작업 분류 에이전트 워크플로우에서 **AI** 에이전트에 매핑된 도구

다음 도구는 분류 작업 에이전트 워크플로우에 사용되는 AI 에이전트에 매핑됩니다.

기록 핸들러 **AI** 에이전트가 사용하는 도구

이름	유형	실행 모드
기록 상세 정보 업데이트	하위 플로우	자율적
기록 메타 데이터 가져오기	하위 플로우	자율적
기록 생성	하위 플로우	감독됨

필드 예측 **AI** 에이전트에서 사용하는 도구

이름	유형	실행 모드
기록에 대한 필드 예측	하위 플로우	자율적
감정 데이터 가져오기	하위 플로우	자율적
유사한 기록 가져오기	하위 플로우	감독됨

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

분류 작업에 대한 트리거

작업 분류 에이전트 워크플로우에 대해 미리 정의된 트리거가 없습니다. 에이전트 워크플로우 생성 및 활성화를 위해 사용하여 안내 설정 트리거를 직접 생성해야 합니다.

〔End〕

기타 플랫폼 에이전트 워크플로우

Platform 워크플로우와 연결된 다른 에이전트 워크플로우에 대한 자세한 내용은 플랫폼 에이전트 워크플로우를 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.

플랫폼 내 작업 계획 생성 에이전트 워크플로우

플랫폼 내 작업 계획 생성 에이전트 워크플로우를 사용하여 현재 할당된 작업에 대한 개인화된 작업 계획을 생성합니다.

내 작업 계획 개요 생성

내 작업 계획 에이전트 워크플로우 생성은 현재 할당된 작업을 기반으로 개인화된 작업 계획을 생성하여 수작업과 작업 외 계획 수립에 대한 추측을 줄입니다. 에이전트 워크플로우의 AI 에이전트는 사용자에게 할당된 모든 작업을 식별 및 검색하고, 작업을 완료하는 데 필요한 작업량을 예측하고, 해당 정보를 기반으로 실행 가능한 작업 계획을 생성합니다. 작업량은 오픈 작업 항목과 관련된 기록 기록을 기반으로 추정됩니다. 생성된 작업 계획은 감정, 영향 및 우선순위 필드 정보를 검토하여 우선순위가 가장 높은 작업을 강조할 수 있으며, 그 결과 해결 속도가 빨라지고 SLA 누락이 줄어들 수 있습니다.

내 작업 계획 생성 에이전트 워크플로우와 연결된 에이전트, 도구 및 트리거는 애플리케이션에서 제공됩니다 Now Assist . 트리거를 추가하고 패널을 포함하도록 표시 설정을 지정하여 에이전트 워크플로우 템플릿을 활성화할 수 있습니다 Now Assist . 이 에이전트 워크플로우의 지침을 변경하려면 이를 복제하고, 특정 요구에 맞게 설정을 조정하고, 그 대신 에이전트 워크플로우의 복제된 버전을 활성화해야 합니다.

필수 구성 요소 및 설정

이 워크플로우에 액세스하려면 인스턴스에 for Platform이 설치되어 있어야 하며Now Assist, 이는 와 같은 ITSM(IT Service Management)용 Now Assist다른 Now Assist 애플리케이션을 설치할 때 얻을 수 있습니다.

Now LLM은 내 작업 계획 생성 에이전트 워크플로우에 대해 지원되는 LLM 제공자가 아닙니다.

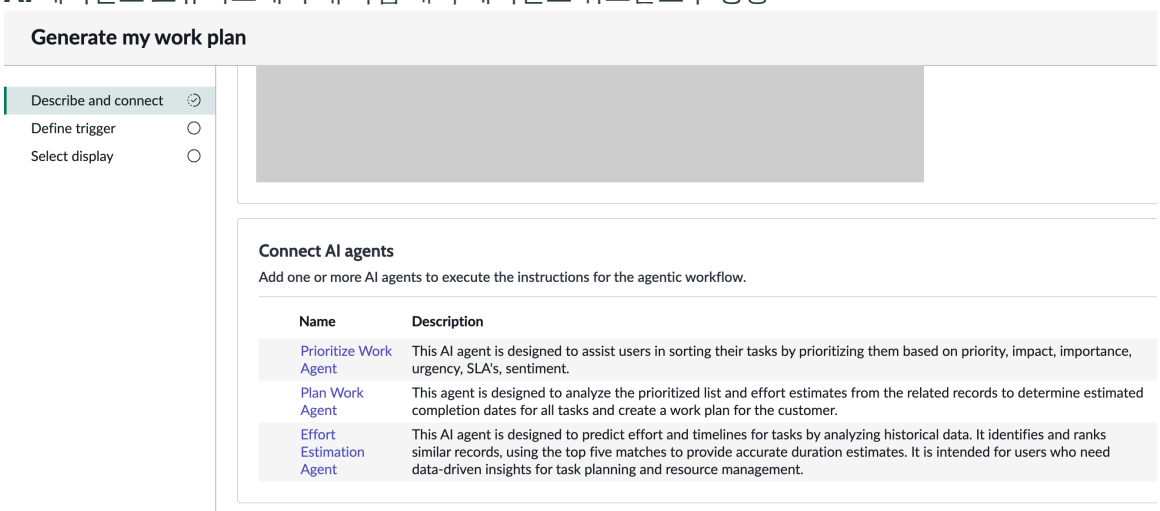
내 작업 계획 생성 에이전트 워크플로우에 액세스

에이전트 워크플로우에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리.
2. 내 작업 계획 생성을 선택합니다.

안내 설정의 첫 번째 단계에는 포함된 AI 에이전트의 전체 목록이 포함되어 있습니다. AI 에이전트의 이름을 선택하면 에서 AI 에이전트가 열립니다 AI 에이전트 스튜디오. 여기에서 전체 설명, 역할, 단계 목록 및 도구를 볼 수 있습니다. 도구는 AI 에이전트 안내 설정의 두 번째 단계인 도구 및 정보 추가에 표시됩니다.

AI 에이전트 스튜디오에서 내 작업 계획 에이전트 워크플로우 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.

샘플 발화

에서 AI 에이전트 스튜디오워크플로우가 활성화되면 패널에서 ## ### ## ###? 또는 유사한 문구를 Now Assist 입력하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우를 실행하려면 sn.now_assist_panel_user 역할이 있어야 합니다. sn.aia_admin 역할이 있는 경우 작업 필드에 동일한 발언을 사용하여 의 테스트 페이지에서 AI 에이전트 스튜디오 이 워크플로우를 실행할 수도 있습니다.

내 작업 계획 생성 에이전트 워크플로우에 사용되는 **AI** 에이전트

다음 테이블에는 내 작업 계획 에이전트 생성 워크플로우에 사용되는 에이전트가 나열되어 있습니다.

중요사항:
각 AI 에이전트 안내 설정의 가용성 정의 단계에서 AI 에이전트를 활성화하려면 상태 토글이 활성화되어 있는지 확인합니다.

내 작업 계획 에이전트 워크플로우 생성의 **AI** 에이전트 이름 및 설명

AI 에이전트 이름	**AI** 에이전트 설명
예상 작업량 AI 에이전트	유사한 과거 작업을 분석하여 성공적인 작업 완료에 필요한 작업량을 예측합니다.
작업 AI 에이전트 우선순위 지정	긴급도, 우선순위, SLA, 감정 및 영향과 같은 매개변수를 기반으로 작업을 동적으로 정렬합니다.
작업 AI 에이전트 계획	권장 일정에 따라 할당된 작업에 대해 개인화되고 실행 가능한 계획을 생성합니다.

기타 플랫폼 에이전트 워크플로우

Platform 워크플로우와 연결된 다른 에이전트 워크플로우에 대한 자세한 내용은 플랫폼 에이전트 워크플로우를 참조하십시오.

플랫폼 해결 계획 생성 에이전트 워크플로우

플랫폼 사용 해결 계획 생성 AI 에이전트 에이전트 워크플로우를 사용하여 작업 기록 상세 정보를 가져오고, 해결 요약 단계를 생성하고, 코멘트 또는 작업 메모를 업데이트합니다.

해결 계획 생성 개요

해결 계획 생성 에이전트 워크플로우는 기록 상세 정보를 수집하고 코멘트 또는 작업 메모에 추가할 수 있는 해결 요약을 생성하여 작업을 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다. AI 에이전트의 동적 특성으로 인해 이 에이전트 워크플로우는 최소한의 세부 정보가 제공되는 경우에도 복잡한 논리가 필요한 작업에 사용할 수 있습니다.

해결 계획 생성 에이전트 워크플로우와 연결된 에이전트, 도구 및 트리거는 애플리케이션에서 제공됩니다 Now Assist . 트리거를 활성화하고 패널을 포함하도록 표시 설정을 설정하여 에이전트 워크플로우 템플릿을 활성화할 수 있습니다 Now Assist . 이 에이전트 워크플로우의 지침을 변경하려면 이를 복제하고, 특정 요구에 맞게 설정을 조정하고, 그 대신 에이전트 워크플로우의 복제된 버전을 활성화해야 합니다.

필수 구성 요소 및 설정

이 워크플로우에 액세스하려면 인스턴스에 for Platform이 설치되어 있어야 하며Now Assist, 이는 와 같은 ITSM(IT Service Management)용 Now Assist다른 Now Assist 애플리케이션을 설치할 때 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.

이 에이전트 워크플로우가 예상대로 작동하려면 그룹 작업 프레임워크(GAF)도 구성해야 합니다. GIF 시작하기에 대한 자세한 내용은 그룹 작업 프레임워크에 대한 AI 검색 설정 및 그룹 작업 프레임워크 구성을 참조하십시오.

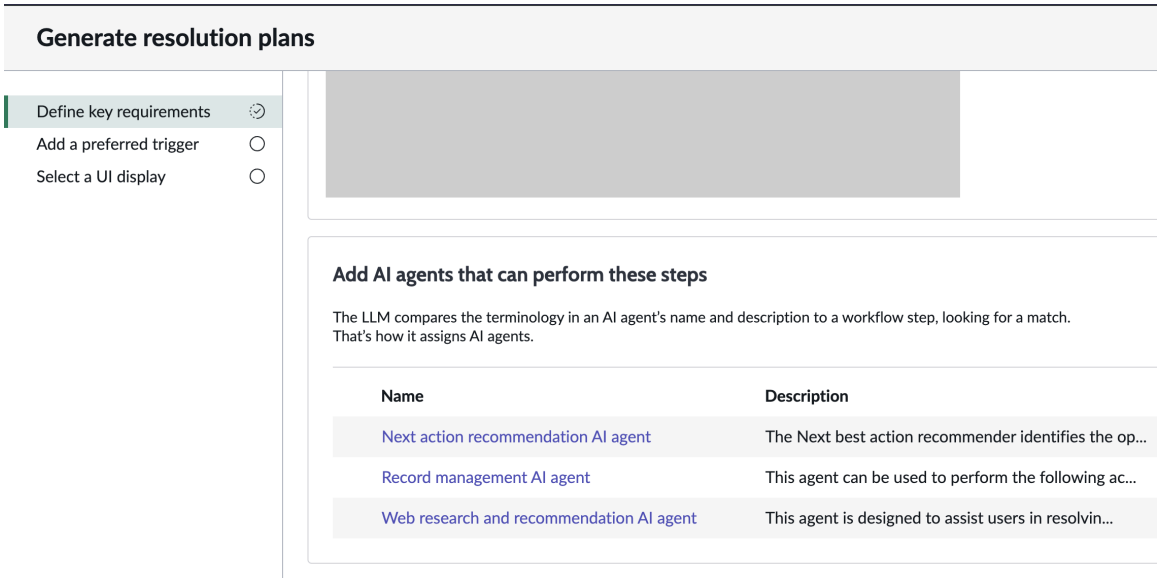
해결 계획 생성 에이전트 워크플로우에 액세스

에이전트 워크플로우에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리.
2. 해결 계획 생성을 선택합니다.

안내 설정의 첫 번째 단계에는 포함된 AI 에이전트의 전체 목록이 포함되어 있습니다. AI 에이전트의 이름을 선택하면 새 브라우저 탭에서 AI 에이전트의 이름이 열리며, 여기에서 전체 설명, 역할, 단계 목록 및 도구를 볼 수 있습니다. 도구는 AI 에이전트 안내 설정의 두 번째 단계인 도구 및 정보 추가에 표시됩니다.

AI 에이전트 스튜디오에서 해결 계획 에이전트 워크플로우 생성



샘플 발화

에서 AI 에이전트 스튜디오워크플로우가 활성화된 후 패널에 이러한 문구 또는 유사한 문구 Now Assist 를 입력하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우를 실행하려면 sn.now_assist_panel_user 역할이 있어야 합니다. sn.aia_admin 역할이 있는 경우 작업 필드에 동일한 발언을 사용하여 의 테스트 페이지에서 AI 에이전트 스튜디오 이 워크플로우를 실행할 수도 있습니다.

- INC0001에 대한 해결 계획 생성
- INC0001에 대한 자세한 해결 단계 생성
- 해결 INC0001

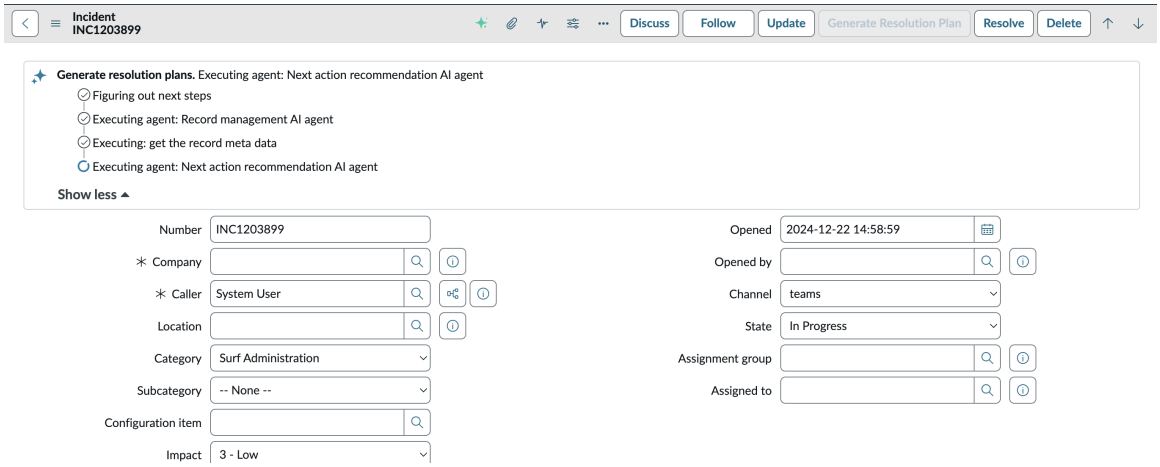
UI 작업

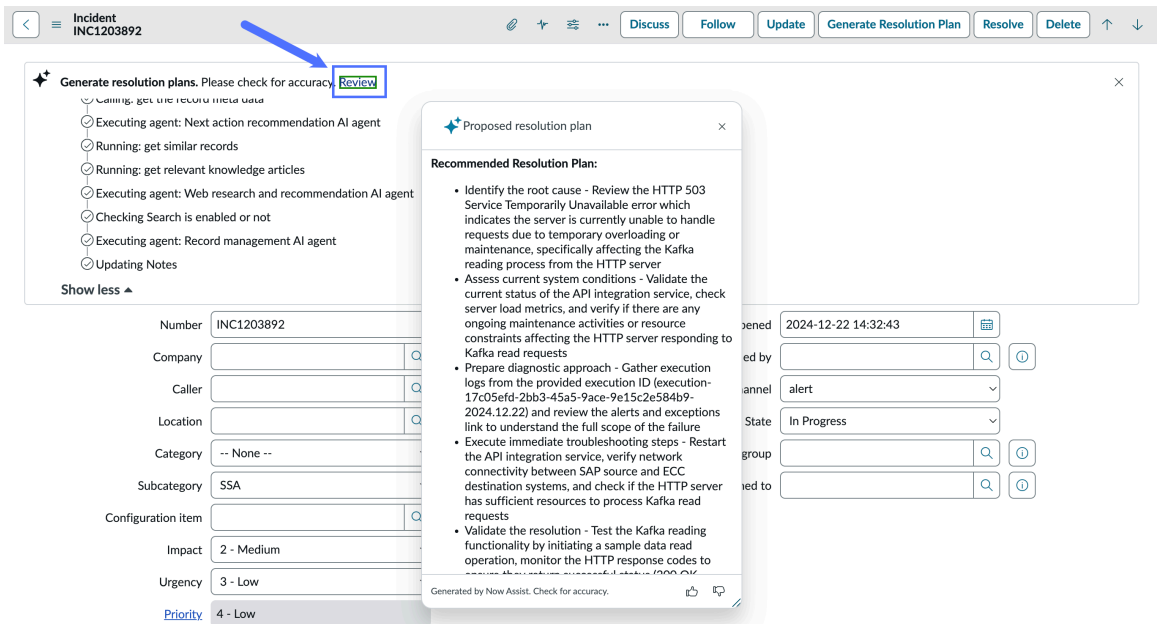
UI16의 인시던트 양식에서 사용자가 해결 계획 생성을 사용할 수 있도록 하려면 UI 작업을 활성화해야 합니다. 활성화되면 사용자가 인시던트 테이블에서 활성 기록을 볼 때 해결 계획 생성이라는 버튼이 나타납니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 작업.
2. *Name#### *## ## ###* 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.

3. 기록을 엽니다.
4. true로 설정합니다*Active*.
5. 기록을 저장하거나 업데이트합니다.

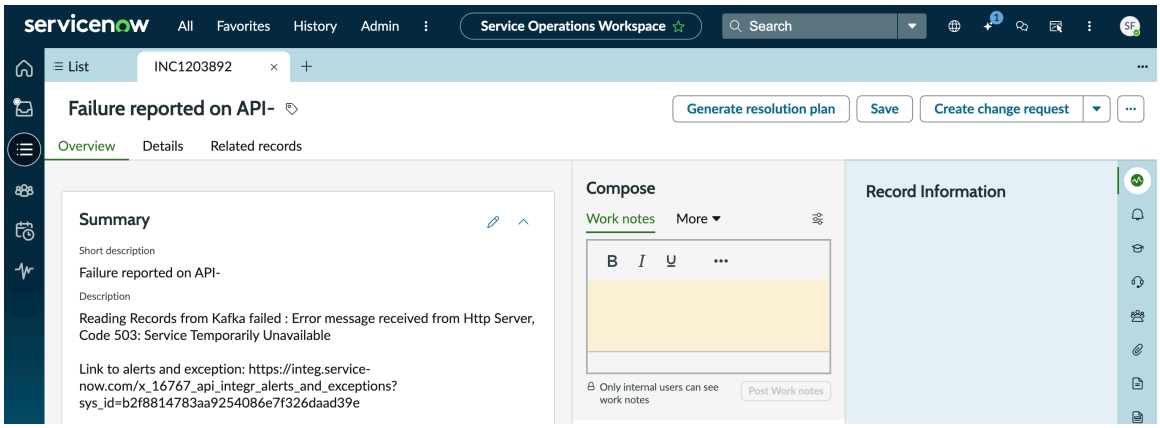


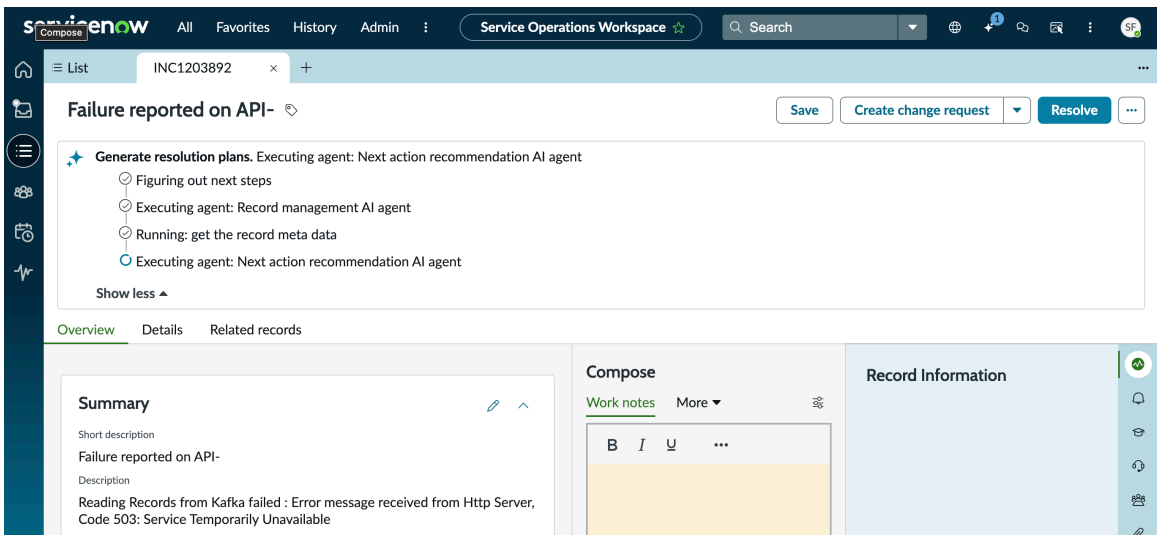


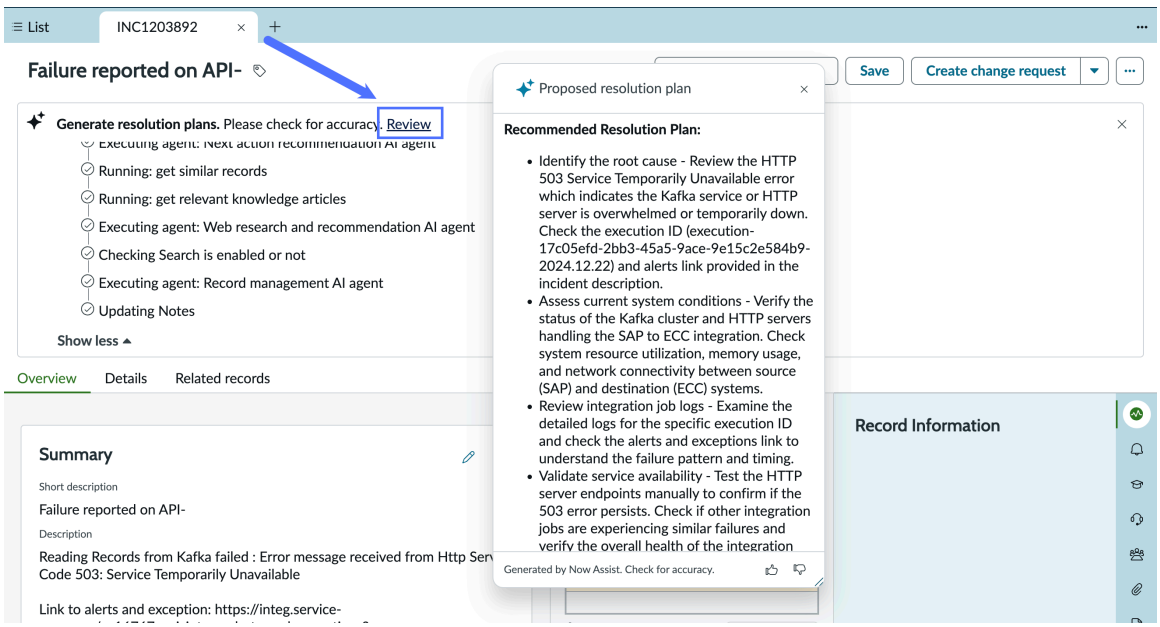
서비스 운영 작업 공간에 대한 선언적 작업

서비스 운영 작업 공간에 대한 해결 계획 생성 버튼을 활성화하려면 UI 빌더에서 작업 공간을 다시 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.







해결 계획 생성 에이전트 워크플로우에 사용되는 **AI** 에이전트

다음 테이블에는 해결 계획 생성 에이전트 워크플로우에 사용되는 에이전트가 나열되어 있습니다.

중요사항:
각 AI 에이전트 안내 설정의 가용성 정의 단계에서 AI 에이전트를 활성화하려면 상태 토글이 활성화되어 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.

해결 계획 생성 에이전트 워크플로우의 **AI** 에이전트 이름 및 설명

AI 에이전트 이름	**AI** 에이전트 설명
차선 전략 권장 사항 AI 에이전트	유사한 작업 상세 정보를 참조하고 지식 문서를 검토하여 작업을 해결하는 단계를 식별합니다.
기록 관리 AI 에이전트	제공된 기록 상세 정보로 기록 작업을 가져오고, 생성하고, 업데이트합니다.
웹 리서치 및 추천 AI 에이전트	웹 검색 도구를 사용하여 문제를 분석하고 해결 단계를 생성합니다.

기타 플랫폼 에이전트 워크플로우

Platform 워크플로우와 연결된 다른 에이전트 워크플로우에 대한 자세한 내용은 플랫폼 에이전트 워크플로우를 참조하십시오.

플랫폼: 서비스를 개선하는 방법 파악 에이전트 워크플로우

플랫폼 사용 서비스를 개선하는 방법 파악 AI 에이전트 에이전트 워크플로우를 통해 서비스 개선 영역을 식별하는 피드백, 성과 메트릭 및 기록 추세를 지속적으로 분석합니다.

서비스 개요 개선 방법 파악

서비스를 개선하는 방법 식별 에이전트 워크플로우는 피드백, 메트릭 및 추세를 분석하여 실행 가능한 프로세스 개선 권장 사항을 제공함으로써 서비스 제공 및 고객 만족도를 최적화하는 데 도움이 될 수 있습니다.

서비스 에이전트 워크플로우를 개선하는 방법 식별과 연결된 에이전트, 도구 및 트리거는 애플리케이션에서 제공됩니다 Now Assist . 트리거를 활성화하고 패널을 포함하도록 표시 설정을 설정하여 에이전트 워크플로우 템플릿을 활성화할 수 있습니다 Now Assist . 이 에이전트 워크플로우의 지침을 변경하려면 이를 복제하고, 특정 요구에 맞게 설정을 조정하고, 그 대신 에이전트 워크플로우의 복제된 버전을 활성화해야 합니다.

필수 구성 요소 및 설정

이 워크플로우에 액세스하려면 인스턴스에 for Platform이 설치되어 있어야 하며Now Assist, 이는 와 같은 ITSM(IT Service Management)용 Now Assist다른 Now Assist 애플리케이션을 설치할 때 얻을 수 있습니다.

서비스 에이전트 워크플로우를 개선하는 방법 식별 액세스

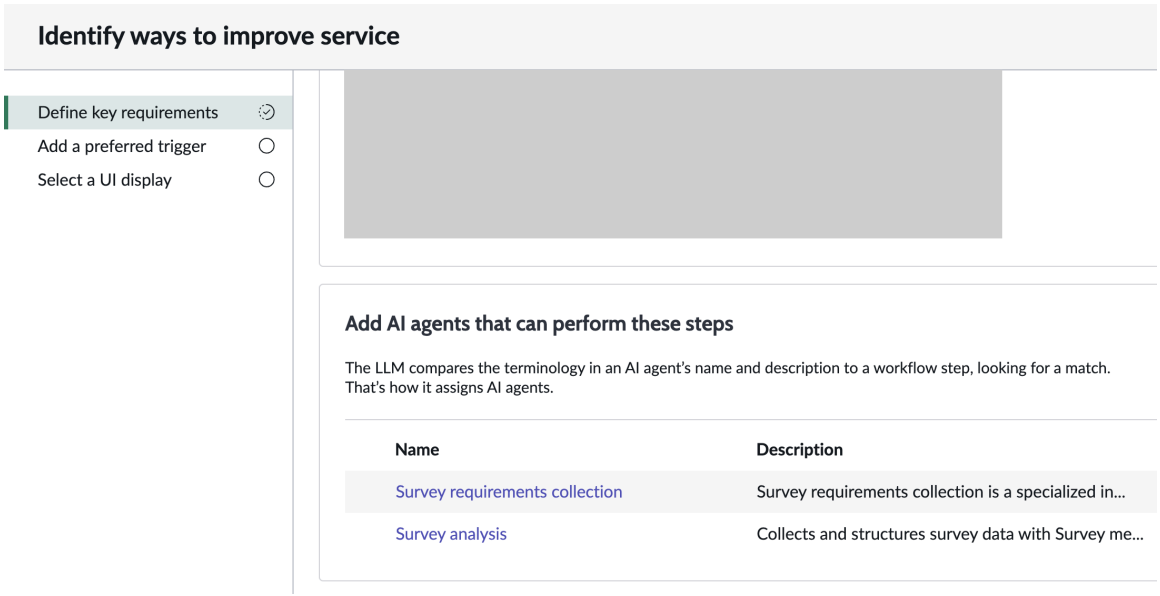
에이전트 워크플로우에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리.
2. 서비스를 개선할 방법 식별을 선택합니다.

안내 설정의 첫 번째 단계에는 포함된 AI 에이전트의 전체 목록이 포함되어 있습니다. AI 에이전트의 이름을 선택하면 새 브라우저 탭에서 AI 에이전트의 이름이 열리며, 여기에서 전체 설명, 역할, 단계 목록 및 도구를 볼 수 있습니다. 도구는 AI 에이전트 안내 설정의 두 번째 단계인 도구 및 정보 추가에 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.

AI 에이전트 스튜디오에서 서비스 에이전트 워크플로우를 개선하는 방법 식별



샘플 발화

에서 AI 에이전트 스튜디오워크플로우가 활성화되면 패널에 `#### ### ### ## ## ##` 또는 유사한 문구 Now Assist 를 입력하여 워크플로우를 트리거합니다. sn.aia_admin 역할이 있는 경우 작업 필드에 동일한 발언을 사용하여 의 테스트 페이지에서 AI 에이전트 스튜디오 이 워크플로우를 실행할 수도 있습니다.

에서 사용되는 AI 에이전트 서비스 에이전트 워크플로우를 개선하는 방법 식별

다음 표에는 서비스 에이전트 워크플로우를 개선하는 방법 식별에 사용되는 에이전트가 나열되어 있습니다.

중요사항:
각 AI 에이전트 안내 설정의 가용성 정의 단계에서 AI 에이전트를 활성화하려면 상태 토글이 활성화되어 있는지 확인합니다.

에서 AI 에이전트 이름 및 설명 서비스를 개선하는 방법 식별 에이전트 워크플로우

AI 에이전트 이름	AI 에이전트 설명
설문 조사 요구 사항 수집기	후속 분석을 위해 정확하고 원활한 데이터 핸드오프를 보장하기 위해 사용자 설문 조사 데이터를 획득하고 검증합니다.
설문 조사 분석기	메트릭, 추세 및 권장 사항 인사이트를 사용하여 설문 조사 데이터를 수집하고 구조화합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

에서 AI 에이전트에 매핑된 도구 서비스를 개선하는 방법 식별 에이전트 워크플로우

다음 도구는 서비스 에이전트 워크플로우를 개선하는 방법 식별에 사용되는 AI 에이전트에 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.

설문 조사 요구 사항 수집기 **AI** 에이전트가 사용하는 도구

이름	유형	실행 모드
설문 조사 분석 날짜 선택기	대화 주제	자율적

설문 조사 분석기 **AI** 에이전트가 사용하는 도구

이름	유형	실행 모드
설문 조사 인텔리전스 기술	스크립트	자율적

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

에 대한 트리거 서비스를 개선하는 방법 식별 에이전트 워크플로우

서비스 에이전트 워크플로우를 개선하는 방법 식별에 대해 미리 정의된 트리거는 없습니다. 에이전트 워크플로우를 활성화하려면 안내 설정을 사용하여 트리거를 직접 생성해야 합니다.

〔End〕

기타 플랫폼 에이전트 워크플로우

Platform 워크플로우와 연결된 다른 에이전트 워크플로우에 대한 자세한 내용은 플랫폼 에이전트 워크플로우를 참조하십시오.

플랫폼 문제 조사 에이전트 워크플로우

플랫폼 문제 조사, AI 에이전트, 에이전트 워크플로우를 사용하여 근본 원인 및 위험 평가를 수행함으로써 문제에 대해 실행 가능한 해결 계획을 생성할 수 있습니다.

문제 개요 조사

문제 조사 에이전트 워크플로우는 에이전트와 실무 전문가(SME)가 IT 환경에서 문제를 조사하는 데 도움이 될 수 있습니다. 문제는 여러 인시던트와 연관될 수 있으며 모든 조사자는 문제를 볼 때 많은 세부 사항을 알고 있어야 합니다. 에이전트 워크플로우는 인시던트 및 문제 상세 정보에서 인사이트를 제공하고 계획 또는 가능한 솔루션을 제안하는 데 도움이 될 수 있습니다.

문제 조사 에이전트 워크플로우와 연결된 에이전트, 도구 및 트리거는 애플리케이션에서 제공됩니다Now Assist . 트리거를 활성화하고 패널을 포함하도록 표시 설정을 설정하여 에이전트 워크플로우 템플릿을 활성화할 수 있습니다Now Assist . 이 에이전트 워크플로우의 지침을 변경하려면 이를 복제하고, 특정 요구에 맞게 설정을 조정하고, 그 대신 에이전트 워크플로우의 복제된 버전을 활성화해야 합니다.

필수 구성 요소 및 설정

이 워크플로우에 액세스하려면 인스턴스에 for Platform이 설치되어 있어야 하며Now Assist, 이는 와 같은 ITSM(IT Service Management)용 Now Assist다른 Now Assist 애플리케이션을 설치할 때 얻을 수 있습니다.

이 에이전트 워크플로우는 문제와 관련된 문제 및 인시던트를 분석하므로 문제 및 인시던트 테이블에 기록이 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.

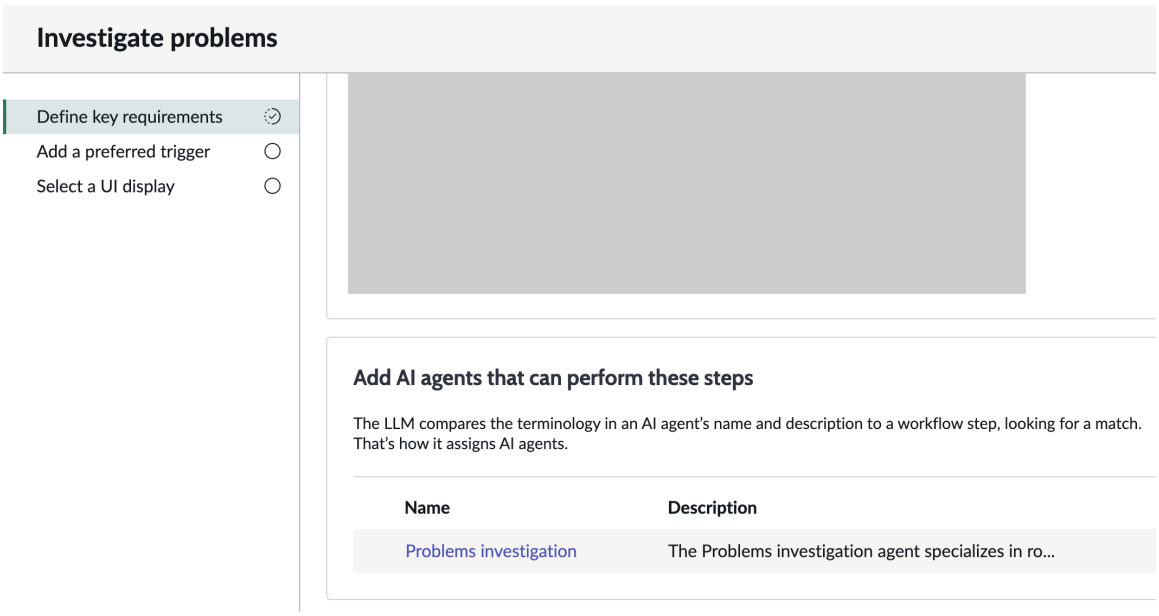
문제 조사 에이전트 워크플로우에 액세스

에이전트 워크플로우에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리.
2. 문제 조사를 선택합니다.

안내 설정의 첫 번째 단계에는 포함된 AI 에이전트의 전체 목록이 포함되어 있습니다. AI 에이전트의 이름을 선택하면 새 브라우저 탭에서 AI 에이전트의 이름이 열리며, 여기에서 전체 설명, 역할, 단계 목록 및 도구를 볼 수 있습니다. 도구는 AI 에이전트 안내 설정의 두 번째 단계인 도구 및 정보 추가에 표시됩니다.

AI 에이전트 스튜디오에서 문제 조사 에이전트 워크플로우



샘플 발화

에서 워크플로우가 활성화되면 AI 에이전트 스튜디오패널에 ## ## PRB001 또는 유사한 문구를 Now Assist 입력하여 워크플로우를 트리거합니다. sn.aia_admin 역할이 있는 경우 작업 필드에 동일한 발언을 사용하여 의 테스트 페이지에서 AI 에이전트 스튜디오 이 워크플로우를 실행할 수도 있습니다.

문제 해결

문제에 관련 인시던트가 많은 경우 "이 모델의 최대 컨텍스트 길이는 128000 토큰입니다. 그러나 메시지로 인해 [X] 토큰이 생성되었습니다. 메시지 길이를 줄여주세요." 이 최대 토큰 수는 모든 Now Assist 기술에 적용되므로 현재 이 오류를 해결할 수 있는 방법은 없습니다. 다른 문제를 사용하여 에이전트 워크플로우를 다시 시도할 수 있습니다.

문제 조사 에이전트 워크플로우에 사용되는 **AI** 에이전트

다음 테이블에는 문제 조사 에이전트 워크플로우에 사용되는 에이전트가 나와 있습니다.

중요사항:
각 AI 에이전트 안내 설정의 가용성 정의 단계에서 AI 에이전트를 활성화하려면 상태 토글이 활성화되어 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.

문제 조사 에이전트 워크플로우의 **AI** 에이전트 이름 및 설명

AI 에이전트 이름	**AI** 에이전트 설명
문제 조사자	근본 원인을 파악하고, 영향 평가를 수행하고, 해결 방법을 계획합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

문제 조사 에이전트 워크플로우의 **AI** 에이전트에 매핑된 도구

다음 도구는 문제 조사 에이전트 워크플로우에 사용되는 AI 에이전트에 매핑됩니다.

문제 조사자 **AI** 에이전트가 사용하는 도구

이름	유형	실행 모드
문제에 대한 상세 정보 가져오기	플로우 작업	자율적
문제에 대한 관련 인시던트 상세 정보 수집	플로우 작업	자율적
문제 조사자 기술	Now Assist 기술	자율적

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

문제 조사에 대한 트리거

문제 조사 에이전트 워크플로우에 대해 미리 정의된 트리거가 없습니다. 에이전트 워크플로우를 활성화하거나 생성하기 위해 를 안내 설정 사용하여 트리거를 직접 생성해야 합니다.

〔End〕

기타 플랫폼 에이전트 워크플로우

Platform 워크플로우와 연결된 다른 에이전트 워크플로우에 대한 자세한 내용은 플랫폼 에이전트 워크플로우를 참조하십시오.

플랫폼 작업에 대한 이메일 처리 에이전트 워크플로우

플랫폼 사용 작업에 대한 이메일 처리 AI 에이전트 에이전트 워크플로우를 사용하여 수신 이메일을 처리하고 실행 가능한 작업으로 변환합니다.

작업 개요에 대한 이메일 처리

작업에 대한 이메일 처리 에이전트 워크플로우는 수신 이메일을 작업으로 자동 변환하여 수동 데이터 입력을 줄이고, 응답시간을 단축하고, 작업 구성을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다. 에이전트 워크플로우는 이메일에서 세부 정보를 추출하여 필드를 채우고, 작업을 분류하고 우선순위를 지정하며, 연결된 그룹에 작업을 할당합니다. 워크플로우는 새 이메일을 작성하고 보낼 수도 있습니다.

에이전트 워크플로우가 활성화되고 구성되면 사용자가 이메일을 보내고 이메일 내용을 기반으로 작업 기록을 만들도록 할 수 있습니다. 이는 새 기록 또는 기존 기록에 대한 업데이트일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트 워크플로우에 대한 프로세스 이메일과 연결된 에이전트, 도구 및 트리거는 애플리케이션에서 제공됩니다 Now Assist . 트리거를 활성화하고 패널을 포함하도록 표시 설정을 설정하여 에이전트 워크플로우 템플릿을 활성화할 수 있습니다 Now Assist . 이 에이전트 워크플로우의 지침을 변경하려면 이를 복제하고, 특정 요구에 맞게 설정을 조정하고, 그 대신 에이전트 워크플로우의 복제된 버전을 활성화해야 합니다.

필수 구성 요소 및 설정

이 워크플로우를 설정하려면 에 문의하십시오.Now Support

주:
이 에이전트 워크플로우를 사용하려면 이메일에서 인시던트나 작업을 생성하는 다른 기능을 비활성화해야 합니다.

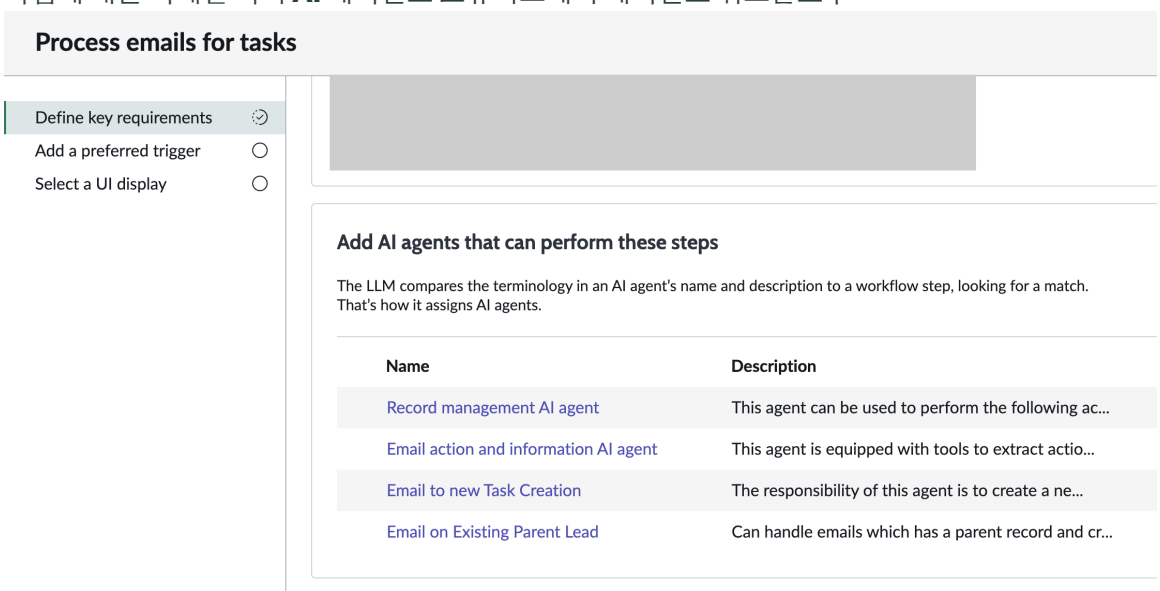
작업에 대한 이메일 처리 에이전트 워크플로우에 액세스

에이전트 워크플로우에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리.
2. 작업에 대한 이메일 처리를 선택합니다.

안내 설정의 첫 번째 단계에는 포함된 AI 에이전트의 전체 목록이 포함되어 있습니다. AI 에이전트의 이름을 선택하면 새 브라우저 탭에서 AI 에이전트의 이름이 열리며, 여기에서 전체 설명, 역할, 단계 목록 및 도구를 볼 수 있습니다. 도구는 AI 에이전트 안내 설정의 두 번째 단계인 도구 및 정보 추가에 표시됩니다.

작업에 대한 이메일 처리 **AI** 에이전트 스튜디오에서 에이전트 워크플로우



작업 에이전트 워크플로우에 대한 이메일 처리에 사용되는 **AI** 에이전트

다음 테이블에는 작업 에이전트 워크플로우에 대한 이메일 처리에 사용되는 에이전트가 나열되어 있습니다.

중요사항:
각 AI 에이전트 안내 설정의 가용성 정의 단계에서 AI 에이전트를 활성화하려면 상태 토글이 활성화되어 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.

작업에 대한 이메일 처리의 **AI** 에이전트 이름 및 설명 에이전트 워크플로우

AI 에이전트 이름	**AI** 에이전트 설명
기록 관리 AI 에이전트	제공된 기록 상세 정보로 기록 작업을 가져오고, 생성하고, 업데이트합니다.
이메일 작업 및 정보 AI 에이전트	이메일에서 작업 항목과 상세 정보를 추출하고, 하위 작업 기록에 대한 정보를 예측하고, 이메일 첨부 파일을 기록에 복사합니다. 이 에이전트에는 이메일을 작성하여 수신자에게 보내는 도구도 있습니다.
이메일로 새 작업 생성	이메일에서 작업을 작성합니다.
기존 상위 리드에 대한 이메일	상위 기록이 있는 이메일을 처리하고 그로부터 작업을 만들거나 업데이트합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

작업에 대한 이메일 처리 에이전트 워크플로우에 대한 트리거

작업 에이전트 워크플로우의 이메일 처리에 대해 미리 정의된 트리거가 없습니다. 에이전트 워크플로우를 활성화하거나 생성하기 위해 사용하여 안내 설정 고유한 트리거를 생성해야 합니다.

〔End〕

기타 플랫폼 에이전트 워크플로우

Platform 워크플로우와 연결된 다른 에이전트 워크플로우에 대한 자세한 내용은 플랫폼 에이전트 워크플로우를 참조하십시오.

새 작업에 대한 플랫폼 프로세스 이미지 에이전트 워크플로우

플랫폼 사용 새 작업에 대한 이미지 처리 에이전트 워크플로우를 사용하여 이미지를 실행 가능한 작업으로 변환합니다.

새 작업에 대한 프로세스 이미지 개요

새 작업에 대한 프로세스 이미지 에이전트 워크플로우는 이미지를 작업 기록으로 자동 변환하여 수동 데이터 입력을 줄이고 작업 구성을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다. 먼저, 에이전트 워크플로우는 이미지에서 오류 메시지와 같은 정보를 추출하고 사용자에게 분석을 제공합니다. 그런 다음, 사용자가 변경할 수 있도록 간단한 설명, 범주 및 우선순위와 같은 작업 상세 정보가 제출됩니다. 정보가 확인되면 에이전트 워크플로우에서 인시던트 기록을 생성하고 이미지를 첨부합니다.

새 작업 에이전트 워크플로우에 대한 프로세스 이미지와 연결된 에이전트, 도구 및 트리거는 애플리케이션에서 제공됩니다 Now Assist . 에이전트 워크플로우 템플릿을 활성화하고 패널을 포함하도록 표시 설정을 지정할 수 있습니다Now Assist. 이 에이전트 워크플로우의 지침을 변경하려면 이를 복제하여 사용자 지정 에이전트 워크플로우를 만들고, 특정 요구 사항에 맞게 설정을 조정하고, 대신 에이전트 워크플로우의 복제된 버전을 활성화해야 합니다.

필수 구성 요소 및 설정

이 워크플로우에 액세스하려면 인스턴스에 for Platform이 설치되어 있어야 하며Now Assist, 이는 와 같은 ITSM(IT Service Management)용 Now Assist다른 Now Assist 애플리케이션을 설치할 때 얻을 수 있습니다.

사용자에게 에이전트 워크플로우를 호출할 수 있는 역할이 있어야 *sn_uxc_gen_ai.platform_ai_image_processor* 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.

사용자가 for 가상 에이전트를 사용하여 Now Assist 이미지에서 작업을 생성할 수 있는 기능을 사용하려면 이미지 프로세서 에이전트, 기록 관리 AI 에이전트, 문서 및 시각적 인사이트 AI 에이전트를 활성화하고 를 포함하도록 가상 에이전트디스플레이를 설정해야 합니다. 이 애그네틱 워크플로우는 에서 가상 에이전트검색할 수 없으므로 이를 구성하는 개별 AI 에이전트를 활성화해야 합니다.

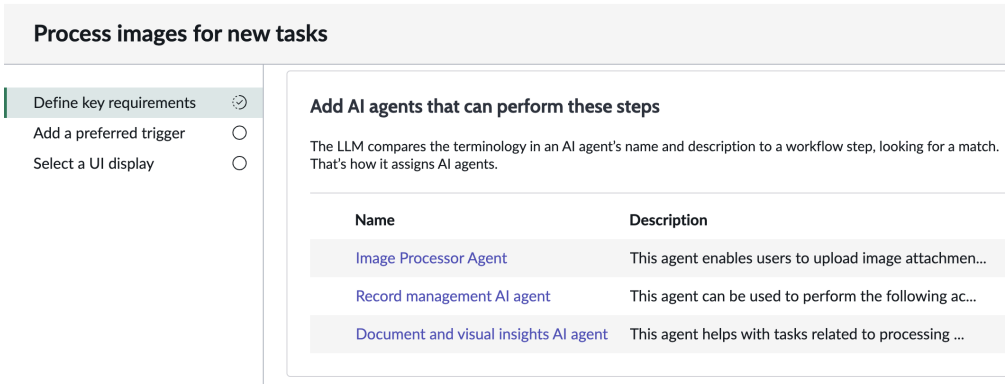
새 작업에 대한 이미지 처리 에이전트 워크플로우에 액세스

에이전트 워크플로우에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리.
2. 새 작업에 대한 이미지 처리를 선택합니다.

안내 설정의 첫 번째 단계에는 포함된 AI 에이전트의 전체 목록이 포함되어 있습니다. AI 에이전트의 이름을 선택하면 새 브라우저 탭에서 AI 에이전트의 이름이 열리며, 여기에서 전체 설명, 역할, 단계 목록 및 도구를 볼 수 있습니다. 도구는 AI 에이전트 안내 설정의 두 번째 단계인 도구 및 정보 추가에 표시됩니다.

AI 에이전트 스튜디오에서 새 작업에 대한 이미지 처리 에이전트 워크플로우



샘플 발화

에서 AI 에이전트 스튜디오워크플로우가 활성화되면 패널에 Convert image Now Assistto new task 또는 유사한 문구를 입력하여 워크플로우를 트리거합니다. sn.aia_admin 및 sn_uxc_gen_ai.platform_ai_image_processor 역할이 있는 경우 작업 필드에 동일한 발언으로 의 테스트 페이지에서 AI 에이전트 스튜디오 이 워크플로우를 실행할 수도 있습니다.

새 작업 에이전트 워크플로우의 이미지 처리에 사용되는 **AI** 에이전트

다음 테이블에는 새 작업 에이전트 워크플로우의 프로세스 이미지에 사용되는 에이전트가 나열됩니다.

중요사항:
각 AI 에이전트 안내 설정의 가용성 정의 단계에서 AI 에이전트를 활성화하려면 상태 토글이 활성화되어 있는지 확인합니다.

의 **AI** 에이전트 이름 및 설명 새 작업에 대한 이미지 처리 에이전트 워크플로우

AI 에이전트 이름	**AI** 에이전트 설명
이미지 프로세서 에이전트	이미지를 분석합니다.
기록 관리 AI 에이전트	제공된 기록 상세 정보로 기록 작업을 가져오고, 생성하고, 업데이트합니다.
문서 및 시각적 인사이트 AI 에이전트	이미지에서 정보를 추출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 플랫폼 에이전트 워크플로우

Platform 워크플로우와 연결된 다른 에이전트 워크플로우에 대한 자세한 내용은 플랫폼 에이전트 워크플로우를 참조하십시오.

플랫폼 설문 조사 응답 제안 에이전트 워크플로우

플랫폼 설문 조사 응답 제안 AI 에이전트 에이전트 워크플로우를 사용하여 요청자가 설문 조사를 완료할 수 있도록 지원합니다.

설문 조사 응답 제안 개요

설문 조사 응답 제안 에이전트 워크플로우는 설문 조사 응답을 단순화하고 늘리는 데 도움이 될 수 있습니다. 많은 호출자가 요청이 이행된 후 설문 조사를 작성하지 않게 되며, 이 에이전트 워크플로우는 설문 조사 질문에 신속하게 답변하기 위해 정보에 입각한 결정을 내리는 데 도움이 됩니다.

이 에이전트 워크플로우 및 트리거가 활성화되면 담당자는 연결된 인시던트 또는 요청을 기반으로 설문 조사에 대해 AI가 제안한 답변이 포함된 이메일을 받습니다. 그런 다음 이메일 하단에 링크가 있는 AI가 생성한 답변을 수락할 수 있습니다. 또한 설문 조사를 수동으로 작성할 수도 있습니다.

설문 조사 응답 제안 에이전트 워크플로우와 연결된 에이전트, 도구 및 트리거는 애플리케이션에서 제공됩니다 Now Assist . 트리거를 활성화하여 에이전트 워크플로우 템플릿을 활성화할 수 있습니다. 이 에이전트 워크플로우의 지침을 변경하려면 이를 복제하고, 필요에 맞게 설정을 조정하고, 대신 에이전트 워크플로우의 복제된 버전을 활성화해야 합니다.

필수 구성 요소 및 설정

이 워크플로우에 액세스하려면 인스턴스에 for Platform이 설치되어 있어야 하며Now Assist, 이는 와 같은 ITSM(IT Service Management)용 Now Assist다른 Now Assist 애플리케이션을 설치할 때 얻을 수 있습니다.

인시던트 또는 요청 테이블에서 트리거된 모든 설문 조사에 이 워크플로우를 사용할 수 있습니다. 예를 들어 이 에이전트 워크플로우는 인시던트가 종결될 때 웃는 얼굴로 짧은 고객 만족도 설문 조사에서 사용할 수 있습니다. 기존 설문 조사를 변경할 수 있으며 에이전트 워크플로우는 여전히 답변을 제안할 수 있습니다. 설문 조사와 관련된 트리거가 있는 한, 인시던트 또는 요청 테이블에서 트리거되는 사용자 지정 설문 조사에도 에이전트 워크플로우를 사용할 수 있습니다. 설문 조사에 트리거를 추가하는 방법에 대한 지침은 설문 조사에 대한 트리거 조건 구성을 참조하십시오.

설문 조사 응답 제안은 패널에 사용할 수 Now Assist 없습니다.

설문 조사 응답 제안 에이전트 워크플로우에 액세스

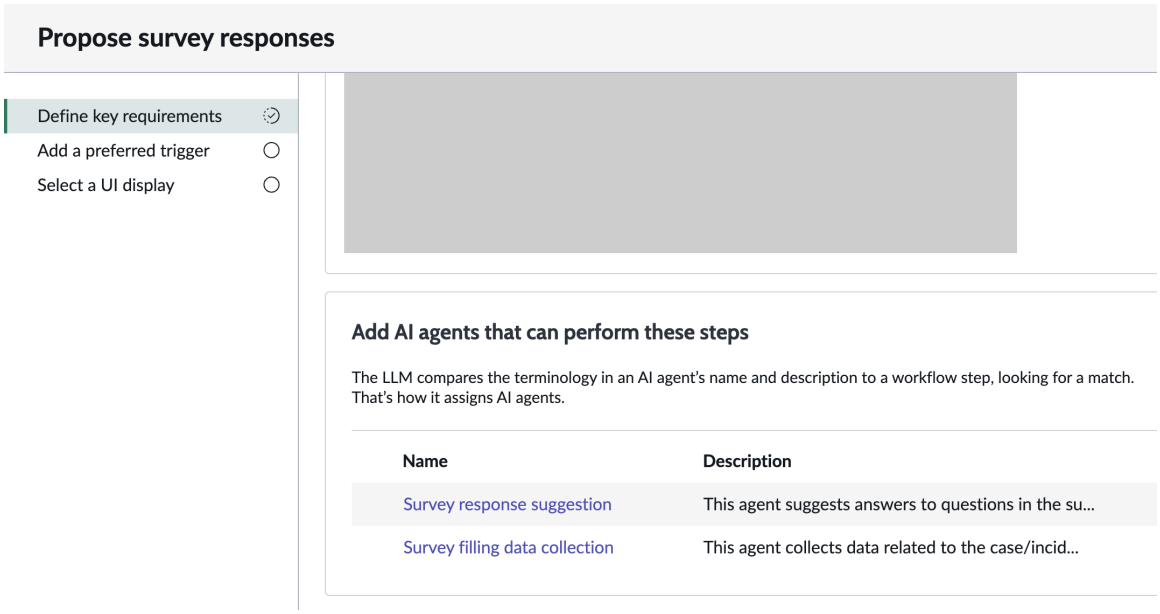
에이전트 워크플로우에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리.
2. 설문 조사 응답 제안을 선택합니다.

안내 설정의 첫 번째 단계에는 포함된 AI 에이전트의 전체 목록이 포함되어 있습니다. AI 에이전트의 이름을 선택하면 새 브라우저 탭에서 AI 에이전트의 이름이 열리며, 여기에서 전체 설명, 역할, 단계 목록 및 도구를 볼 수 있습니다. 도구는 AI 에이전트 안내 설정의 두 번째 단계인 도구 및 정보 추가에 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.

AI 에이전트 스튜디오에서 설문 조사 응답 제안 에이전트 워크플로우



샘플 발화

에서 AI 에이전트 스튜디오워크플로우가 활성화된 후에는 워크플로우를 실행할 트리거를 설정해야 합니다. 이 워크플로우는 Now Assist 패널에서 트리거할 수 없습니다.

sn.aia_admin 역할이 있는 경우 에이전트 워크플로우 AI 에이전트 스튜디오 를 테스트하려는 경우 테스트 페이지의 작업 필드에 다음 문구를 입력합니다. ## ## AINST00XXXX ## ######. ####/###/## ## ### ### ## ##: ##, short_description, ##, calendar_stc, ######, reopen_count, close_code, close_notes, ##, ####, caller_id. 추출할 필드 목록을 포함해야 합니다.

설문 조사 응답 제안 에이전트 워크플로우에 사용되는 AI 에이전트

다음 테이블에는 설문 조사 응답 제안 에이전트 워크플로우에 사용되는 에이전트가 나열되어 있습니다.

중요사항:
각 AI 에이전트 안내 설정의 가용성 정의 단계에서 AI 에이전트를 활성화하려면 상태 토글이 활성화되어 있는지 확인합니다.

설문 조사 응답 제안 에이전트 워크플로우의 AI 에이전트 이름 및 설명

AI 에이전트 이름	AI 에이전트 설명
설문 조사 작성 답변 제안기	기록 상세 정보를 기반으로 질문에 대한 답변을 제안합니다.
설문 조사 작성 데이터 수집기	피드백을 수집하기 위해 기록 및 설문 조사 질문과 관련된 데이터를 수집합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

설문 조사 응답 제안 에이전트 워크플로우의 AI 에이전트에 매핑된 도구

다음 도구는 설문 조사 응답 제안 에이전트 워크플로우에 사용되는 AI 에이전트에 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.

설문 조사 작성 답변 제안자 **AI** 에이전트에서 사용하는 도구

이름	유형	실행 모드
설문 조사 답변 제안 도구	스크립트	자율적

설문 조사 채우기 데이터 수집기 **AI** 에이전트에서 사용하는 도구

이름	유형	실행 모드
케이스/인시던트/요청 및 설문 조사 질문과 관련된 상세 정보 가져오기	플로우 작업	자율적

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

설문 조사 응답 제안 에이전트 워크플로우에 대한 트리거

설문 조사 응답 제안 에이전트 워크플로우에 대해 미리 정의된 트리거를 먼저 활성화해야 에이전트 워크플로우가 작동할 수 있습니다. 에이전트 워크플로우는 설문 조사에 사용되므로 패널에 대해 Now Assist 활성화하는 옵션을 사용할 수 없습니다.

〔End〕

기타 플랫폼 에이전트 워크플로우

Platform 워크플로우와 연결된 다른 에이전트 워크플로우에 대한 자세한 내용은 플랫폼 에이전트 워크플로우를 참조하십시오.

플랫폼 티켓 상태 **AI** 에이전트

티켓 상태 AI 에이전트는 , 패널 또는 에서 티켓을 보고 업데이트할 Now Assist가상 에이전트수 있는 AI 에이전트입니다Now Assist.Microsoft Teams

티켓 상태 **AI** 에이전트 개요

티켓 상태 AI 에이전트를 사용하면 오픈 티켓을 보고, 티켓 상태를 확인하고, , 패널 또는 를 통해 Now Assist가상 에이전트의견을 추가할 수 있습니다Now Assist.Microsoft Teams 인시던트 다시 열기 등 표준 티켓 구성에서 관리자가 구성한 다른 티켓 작업을 수행할 수 있습니다. 티켓을 보기 위해 특정 페이지로 이동할 필요는 없습니다. AI 에이전트는 후속 질문을 하고 컨텍스트 인식 응답을 제공하여 경험을 단순화할 수 있습니다.

티켓 상태 AI 에이전트와 연결된 도구 및 트리거는 애플리케이션에서 제공됩니다 Now Assist . 트리거를 활성화하고 가상 에이전트를 포함하도록 표시 설정을 지정하여 AI 에이전트를 활성화할 수 있습니다. 이 AI 에이전트의 지침을 변경하려면 이를 복제하고, 특정 요구 사항에 맞게 설정을 조정하고, 대신 복제된 버전의 AI 에이전트를 활성화해야 합니다.

필수 구성 요소 및 설정

이 AI 에이전트에 액세스하려면 인스턴스에 요청자용 에이전트가 설치되어 있어야 하며 Now Assist , 이는 플랫폼용 플러그인과 함께 Now Assist 설치됩니다. 플랫폼과 같은 ITSM(IT Service Management)용 Now Assist다른 Now Assist 애플리케이션을 설치할 때 플랫폼용으로 가져올 Now Assist 수 있습니다.

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

사용 가능한 작업을 구성하기 위해 관리자 또는 sp_admin 역할을 가진 사용자가 테이블에 대한 표준 티켓 구성을 구성할 수 있습니다. 표준 티켓 작업 관련 목록에서 작업을 추가, 변경 또는 제거할 수 있습니다. 표준 티켓 구성에서 사용할 수 있는 모든 작업은 티켓 상태 AI 에이전트가 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 표준 티켓 페이지에 대한 작업 구성을 참조하십시오.

사용자가 티켓 상태 에이전트를 사용할 수 있도록 하려면 에서 AI 에이전트 스튜디오안내 설정의 표시 전환 단계로 이동해야 합니다. true로 전환 가상 에이전트 하고 도우미를 선택합니다.

에서 티켓 상태 AI 에이전트를 사용할 수 Microsoft Teams있도록 하려면 Teams 채널을 사용할 수 있도록 도우미 가상 에이전트 를 구성해야 Now Assist 합니다. 도우미에 Teams를 사용하도록 설정하는 단계는 포털 또는 채널에 도우미 표시를 참조하세요. 그런 다음 의 AI 에이전트 스튜디오티켓 상태 AI 에이전트 안내 설정에서 표시 전환 단계에서 구성한 Microsoft Teams 도우미를 선택합니다.

티켓 상태 **AI** 에이전트에 액세스하기

AI 에이전트에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리.
2. **AI** 에이전트 탭으로 이동합니다.
3. 티켓 상태 **AI** 에이전트를 선택합니다.

티켓 상태 **AI** 에이전트 테스트하기

sn.aia_admin 역할이 있는지 여부의 테스트 페이지에서 AI 에이전트 스튜디오 티켓 상태 AI 에이전트를 테스트할 수 있습니다. AI 에이전트를 선택하고 작업 필드에서 아래와 같은 발언을 사용합니다.

샘플 말

에서 AI 에이전트 스튜디오에이전트가 활성화된 후 다음 또는 유사한 쿼리와 같은 구문을 입력하여 , *Now Assist* 패널 또는 Microsoft Teams에서 AI 에이전트를 가상 에이전트실행합니다.

- 내가 만든 모든 오픈 티켓을 나열할 수 있나요?
- 내 인시던트 INC001의 현재 상태는 무엇입니까?
- INC001에 의견 추가 "이 요청을 최대한 빨리 수정하는 데 도움이 필요합니다. 이것을 우선시하십시오."
- 가장 최근 요청의 최신 진행 상황을 확인할 수 있습니까?

AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 생성에 대한 일반 가이드라인

AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우를 생성하기 위한 몇 가지 일반적인 가이드라인을 따르면 효율성과 효과를 극대화하는 데 도움이 되는 명확하고 효과적인 지침을 생성할 수 있습니다.

https://player.vimeo.com/video/1098393879?h=d37199a090&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 생성 개요

AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우는 대규모 언어 모델(LLM)에 의존하므로 지침에 사용하는 언어가 중요합니다. 에이전트 AI 솔루션의 품질과 일관성을 개선하기 위해 수행할 수 있는 여러 단계가 있습니다.

AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우에 대한 AI 지침을 작성할 때 다음 지침을 따르십시오.

깨끗하고 맑음

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

- 간결하고 명확하며 정확한 지침을 사용하십시오. 간단한 언어는 에이전트의 진행을 지연시키거나 방해할 수 있는 모호한 상황을 제거하는 데 도움이 될 수 있습니다. 예: "귀하는 질문으로 발신자를 돕습니다." 대신 "귀하는 설문조사 질문에 대한 답변을 제안하여 발신자 또는 요청자를 돕는 임무를 맡은 도우미입니다."
- 특정 동작 동사를 사용합니다. 예: "look at" 대신 "Analyze".
- 특정 단계를 완료해야 하는 경우 명시적 조건을 추가합니다. 예: "우선순위 = 높음이면 즉시 에스컬레이션" 대신 "긴급 문제 에스컬레이션"
- 경계와 한계를 명확히 합니다. 예: "감독자의 승인 없이 인시던트 상태를 수정하지 마십시오."
- 기술 전문 용어를 제한합니다. 기술 전문 용어는 접근 가능하지 않거나 보편적이지 않을 수 있기 때문에 적용 가능성을 제한할 수 있습니다.

컨텍스트

- 컨텍스트 내에 요구 사항을 포함합니다. 작업 내에서 특정 요구 사항을 사용해야 하는 시기를 지정합니다. 예: "사용자에게 제시할 답변을 생성할 때 표준 품질 관리를 적용합니다."
- 의사 결정에 영향을 주는 컨텍스트만 포함합니다. AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우에 원치 않는 상세 정보가 통합되는 것을 방지할 수 있도록 관련 없는 정보를 피하십시오.
- 좋은 결과가 어떤 것인지 정의합니다. 예시를 포함합니다. 결과에 대한 설명이 누락되거나 모호하면 최종 상태가 달성되기 전에 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우가 종료될 수 있습니다. 예: "기록 목록과 관련된 최소 3개의 관련 그래프가 포함된 보고서를 사용자에게 제공합니다."

제약 조건

- 하드 요구 사항을 나타냅니다. 요구 사항의 중요성을 강조하기 위해 강한 언어를 사용합니다. 출력이 이러한 요구 사항을 따른다고 보장할 수는 없지만 표준에 대해 구체적이면 편차를 줄이는 데 도움이 될 수 있습니다.
- 컨텍스트에 따라 조정할 수 있는 기본 설정을 설명합니다.
- 조건부 제한을 추가합니다. 예: "둘 이상의 기록이 반환되는 경우 생성 날짜 순서대로 사용자에게 결과를 표시합니다. 5개 이상의 기록이 반환되는 경우 관련성 순서대로 사용자에게 결과를 표시합니다."

일관성

- 논리적으로 흐르는 단계를 생성합니다. 각 단계는 이전 단계의 결과를 기반으로 빌드되어야 합니다. 예: "1단계에서는 인시던트 기록 목록을 수집합니다. 2단계는 해당 기록 목록에 대해 기록 작업을 수행합니다."
- 전체적으로 일관된 용어를 사용합니다.
- 전체 목표에 부합하는 지침을 설계합니다. 모든 도구와 AI 에이전트가 함께 작동하여 문제를 해결합니다.
- 복잡한 목표를 개별 조각으로 나눕니다. 예: "1단계: 고객 데이터를 체계적으로 분석합니다. 2단계: 우선 순위 및 유효성 확인 권한을 확인합니다. 3단계: 종합 보고서를 생성하고 형식을 지정합니다."

구조

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

- 일관된 서식을 사용합니다. 유사한 지침에서는 유사한 언어 패턴을 사용해야 합니다.
- 관련 단계를 함께 그룹화합니다.
- 지침에서 지침으로 원활하게 흐름을 만듭니다. 그룹화된 지침 및 논리적 단계 진행과 함께 이는 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우가 따라야 할 체계적이고 구조화된 프로세스를 제공합니다.

AI 에이전트 생성 가이드라인

설명, AI 에이전트 역할 및 단계 목록은 LLM에 작업을 수행하기 위한 컨텍스트와 지침을 제공하는 섹션입니다. 이 둘은 함께 LLM이 복잡한 워크플로우에서 역할을 완료하는 데 필요한 청사진을 형성합니다. 다음 지침에 따라 AI 에이전트의 정확성, 적응성 및 최적화를 개선하십시오.

AI 에이전트 설명

- 에이전트가 처리할 주요 영역 또는 작업을 지정합니다. 예: "문의 처리 및 고객 문제 해결을 전문으로 합니다."
- 명확하고 집중된 언어를 사용하고 모호한 용어를 피하십시오.
- 에이전트의 입력, 출력 및 컨텍스트를 정의합니다.
- 에이전트의 고유한 역할을 다른 에이전트와 차별화합니다. 특정 에이전트가 수행해야 하는 작업에 대해 다른 에이전트와 다르게 구분되고 자세한 설명을 제공합니다.

AI 에이전트 역할

- AI 에이전트의 주요 기능을 한두 문장으로 명확하게 설명합니다. 예: "AI 에이전트는 고객 서비스 도우미 역할을 합니다."
- AI 에이전트가 해결하기를 원하는 특정 비즈니스 과제를 기술합니다. 예: "고객 대기 시간 50% 단축"
- AI 에이전트를 사용하는 방법에 대한 간략한 시나리오를 제공합니다. 예: "일반적인 쿼리에 대한 응답을 자동화하고 복잡한 문제를 인간 에이전트에게 에스컬레이션."

AI 에이전트 단계 목록

- 단계별로 논리적 진행을 만듭니다.
- 행동 지향적인 언어를 사용합니다. 다음과 같은 동사를 사용합니다.
  - 임포트
  - 검색
  - 필터
  - 분석
  - 추출
  - 구문 분석
  - 업데이트
  - 보내기
  - 알림
  - 작성
  - 확인
- 작업 완료도를 측정하기 위해 각 단계에 대한 출력을 포함합니다. 예: "총 인시던트 수를 필요한 다른 에이전트 또는 프로세스에 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.

- 예기치 않은 시나리오를 처리하기 위해 비상 사태를 추가합니다. 예: "기록을 조회하는 동안 오류가 발생하면 다시 시도하십시오. 그래도 오류가 발생하면 오류가 발생했다고 보고하십시오."
- 성공과 완료를 정의합니다. AI 에이전트 오케스트레이터가 AI 에이전트가 목표를 완료했는지 여부를 확인할 수 있도록 종료 상태를 제공합니다.
- AI 에이전트용 도구를 생성한 경우 도구 이름을 참조하십시오. 그러나 도구의 이름이 변경된 경우 지침이 변경되었는지 확인해야 합니다. 그렇지 않으면 AI 에이전트가 작업을 완료하지 못할 수 있습니다.

도구

- AI 에이전트가 도구가 무엇이며 어떻게 하면 가장 잘 사용할 수 있는지 학습하는 데 도움이 되는 자세한 도구 설명을 작성합니다.
- 함께 작동하는 도구를 만듭니다. AI 에이전트 자체에 대한 단계 목록을 달성하기 위한 도구를 빌드하십시오.
- 출력 변환 전략 필드를 사용하여 도구의 출력이 어떤 모습이어야 하는지 정의합니다. 도구가 출력을 표시하는 방법을 지정하면 AI 에이전트가 다른 도구를 사용하거나 다른 에이전트 간에 정보를 공유할 때 해당 출력을 사용하는 데 도움이 될 수 있습니다.

AI 에이전트 예시

이름

ITSM 인시던트 범주화 AI 에이전트

설명

ITSM 인시던트 범주화 AI 에이전트는 인시던트에 적절한 범주, 하위 범주 및 CI(구성 항목)를 할당합니다.

AI 에이전트 역할

여러분은 인시던트 분석의 전문가이며 적절한 범주, 하위 범주 및 CI(구성 항목)를 할당해야 합니다.

단계 목록

목표: 인시던트는 서비스 중단, 서비스 사용 불가 또는 사용자가 직면한 문제를 나타냅니다. 에이전트의 임무는 문제를 이해하고 적절한 것을 할당하는 것입니다.

- 범주
- 하위 범주
- CI(구성 항목)

1단계: 인시던트 상세 정보를 검색합니다.

- 지정된 인시던트의 상세 정보를 가져옵니다.
- 인시던트 상세 정보가 누락된 경우 계속하지 마십시오.
- 상세 정보를 찾을 수 없는 경우 인시던트 번호가 올바른지 확인합니다.
- 인시던트 상세 정보가 성공적으로 검색된 경우에만 계속 진행합니다.

2단계: 범주, 하위 범주 및 CI를 할당합니다.

2.1단계: 범주를 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.

- 사용 가능한 범주를 가져옵니다.
- 인시던트 상세 정보가 사용 가능한 범주 중 하나에 직접 해당하는 명확하고 구체적이며 의미 있는 정보를 포함하는 경우에만 범주를 권장합니다.
- 상세 정보가 너무 모호하거나, 일반적이거나, 컨텍스트가 부족하거나, 관련 범주를 명확하게 나타내지 않는 경우 범주 및 하위 범주를 "결정되지 않음"(field_value = null)으로 설정합니다. 하위 범주는 나중에 편집하지 마십시오.
- 일치를 확실하게 정당화할 수 있는 충분한 컨텍스트가 동반되지 않는 한, 일반적인 용어 또는 자리 표시자 용어(예: "test", "check", "issue")를 기반으로 범주를 유추하거나 추측하지 마십시오.
- 인시던트를 할당하기 전에 인시던트가 범주에 속한다는 것을 100% 확신해야 합니다.

2.2단계: 하위 범주를 결정합니다.

- 선택한 범주에 사용 가능한 하위 범주 목록을 가져옵니다.
- 인시던트 상세 정보를 기반으로 가장 적합한 하위 범주를 선택합니다.
- 적합한 하위 범주를 결정할 수 없거나 범주가 결정되지 않은 경우 하위 범주를 "결정되지 않음"(field_value = null)으로 설정합니다.

2.3단계: CI(구성 항목)를 결정합니다.

- 인시던트의 호출자에게 할당된 CI 목록을 가져옵니다.
- 다음을 기준으로 가장 관련성이 높은 CI 선택
  - 이름
  - 제조업체
  - 자산 이름
- 관련 CI가 없거나 목록이 비어 있는 경우 CI를 "결정되지 않음"(field_value = null)으로 설정합니다.
- 여러 옵션이 있는 경우 가장 관련성이 높은 옵션을 선택합니다.

3단계: 권장 사항을 제시합니다.

- 다음 글머리 기호 형식으로 사용자에게 권장 값을 제공합니다.

  권장 인시던트({인시던트 번호}) 분류 상세 정보:

  - 범주: {권장 범주}, (이유: {권장 이유})
  - 하위 범주: {권장 하위 범주}, (이유: {권장 이유})
  - 호출자의 CI: {권장 CI}, (이유: {권장 이유})
- 다음 단계를 진행하기 전에 이 정보가 명시적으로 표시되는지 확인하십시오.

4단계: 인시던트를 업데이트합니다. 선택한 범주, 하위 범주 및 CI 값으로 인시던트 기록을 업데이트합니다.

주요 고려 사항:

- 사용자에게 입력을 요청하지 마십시오.
- 인시던트 상세 정보를 검색하지 않고 진행하지 마십시오.

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

- 적절한 값을 찾을 수 없으면 "결정되지 않음"(field_value = null)을 할당합니다.
- 사용자에게 범주, 하위 범주 또는 CI를 수동으로 결정하도록 요청하지 마십시오.
- 인시던트를 업데이트하기 전에 항상 권장 사항을 제시하십시오.
- 권장 사항이 논리적이며 인시던트 상세 정보와 관련이 있는지 확인합니다.

에이전트 워크플로우 생성을 위한 가이드라인

다음 에이전트 워크플로우 지침에 따라 작업을 수행하는 데 필요한 자세한 정보와 단계를 제공합니다.

에이전트 워크플로우 단계 목록

- 논리적이고 실행 가능한 흐름이 있도록 각 단계를 순차적으로 작성하고 각 단계에 번호를 매깁니다.
- 격차를 피하기 위해 가능한 한 많은 가능성을 고려하십시오. 엣지 케이스가 발생하는 경우 에이전트 워크플로우가 조정할 수 있도록 충분한 상세 정보를 제공합니다.
- 시작 조건, 작업, 결정 지점 및 종료 상태를 정의합니다.
- 최종 사용자를 "사용자"라고 합니다.
- "표시", "표시" 또는 "알림"과 같은 동사를 사용하여 사용자에게 무언가를 표시해야 하지만 입력을 제공할 필요가 없는 단계를 설명합니다.

추가 팁

에이전트 워크플로우당 최대 10개의 에이전트를 연결합니다. 에이전트를 더 추가한다고 해서 반드시 더 좋거나 더 빠른 결과를 얻을 수 있는 것은 아닙니다. 대신 작고 잘 정의된 범위를 사용합니다.

주:
에이전트 워크플로우에는 최대 100명의 에이전트를 할당할 수 있습니다. 그러나 AI 에이전트 오케스트레이터가 계획을 실행할 에이전트를 결정하기 때문에 에이전트 워크플로우 해결에 100명의 에이전트가 모두 관여하지는 않을 수 있습니다. 예를 들어 인시던트 해결은 에이전트 워크플로우의 크기와 할당된 에이전트 수의 영향을 받습니다.

할당된 에이전트가 두 명 이상인 에이전트 워크플로우를 만들 때는 책임이 겹치지 않는 에이전트를 명확하게 정의해야 합니다. 에이전트의 역할에 명시적 제한을 포함합니다. 예를 들어 한 에이전트가 사용자 기록 상세 정보를 처리하는 동안 다른 에이전트가 인시던트 기록 상세 정보를 처리할 수 있습니다.

에이전트 워크플로우 예시

이름

인시던트 조사

설명

이 워크플로우는 인시던트를 분석하고 기존 문제에 연결하며 관련 카탈로그 항목을 식별하여 인시던트 관리를 간소화합니다. 이는 세 가지 전문 AI 에이전트를 활용합니다. ITSM 인시던트 해결 조사 AI 에이전트는 인시던트 상세 정보를 검색하고, 유사한 인시던트를 식별하고, 관련 지식 문서를 가져옵니다. 문제에 인시던트 연결 AI 에이전트는 상황별 유사성을 기반으로 인시던트를 검색하고 기존 문제에 연결합니다. 카탈로그 항목 찾기 AI 에이전트는 관련 카탈로그 항목을 찾고 상세 정보를 인시던트 기록에 통합하거나 직접 링크를 제공합니다. 이러한 구조화된 오케스트레이션은 기록 데이터, 조직 지식 및 카탈로그 자원을 활용하여 효율적인 인시던트 해결을 보장하고

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

중복을 줄이며 의사 결정을 향상시켜 궁극적으로 엔터프라이즈 인시던트 관리의 효율성을 개선합니다.

단계 목록

1단계: 인시던트 분석:

인시던트 상세 정보를 분석하고 관련 기록 데이터 및 지식 문서를 검색합니다.

1.1단계: 인시던트 컨텍스트 검색:

- ITSM 인시던트 해결 조사 AI 에이전트를 사용하여 인시던트 상세 정보(간단한 설명, 설명, 호출자, 상태)를 가져옵니다.
- 검색에 실패하면 사용자에게 "인시던트 상세 정보를 검색할 수 없습니다. 인시던트 번호를 검증하십시오." 및 워크플로우 종료.

1.2단계: 유사한 인시던트 및 지식 문서 식별:

- ITSM 인시던트 해결 조사 AI 에이전트를 사용하여 유사한 인시던트 및 관련 지식 문서를 찾습니다.
- 인시던트 코멘트에 해결 방법을 추가하기 전에 사용자와 확인하십시오.

1.3단계: 인시던트 문서 준비:

승인된 해결 방법 및 지식 문서 참조로 인시던트 추가 의견을 업데이트하여 다음 단계를 위한 명확한 문서를 준비합니다.

2단계: 문제 연결:

해당하는 경우 인시던트를 기존의 관련 문제에 연결합니다.

2.1단계: 인시던트 문서 받기:

인시던트를 문제 AI 에이전트에 연결을 사용하여 인시던트 상세 정보를 확인하고 기존 문제 연결이 없는지 확인합니다.

2.2단계: 관련 문제 식별:

- 인시던트 간단한 설명을 사용하여 관련 문제를 검색합니다.
- 관련 문제가 발견되지 않으면 사용자에게 "연결할 관련 문제를 찾을 수 없습니다."라고 알리고 카탈로그 항목 식별을 진행합니다.

2.3단계: 인시던트를 문제에 연결:

- 승인을 위해 사용자에게 가장 유사한 문제 상세 정보를 제공합니다.
- 사용자 승인 시 "문제를 인시던트로 설정" 도구를 사용하여 인시던트를 문제에 연결합니다. 사용자에 대한 성공적인 연결을 확인합니다.

3단계: 카탈로그 항목 식별:

관련 카탈로그 항목을 식별하고 인시던트 기록에 통합합니다.

3.1단계: 인시던트 및 문제 컨텍스트 수신:

카탈로그 항목 찾기 AI 에이전트를 사용하여 인시던트 컨텍스트를 확인하고 카탈로그 항목 검색을 준비합니다.

3.2단계: 카탈로그 항목 검색 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.

- 인시던트 설명을 기반으로 관련 카탈로그 항목의 대상 검색을 수행합니다.
- 카탈로그 항목을 찾을 수 없는 경우 사용자에게 "관련 카탈로그 항목이 식별되지 않았습니다"라고 알리고 최종 제공을 진행합니다.

3.3단계: 카탈로그 항목 상세 정보 통합:

- 사용자에게 카탈로그 항목 선택 사항을 제공합니다. 선택 시 인시던트 추가 코멘트에 카탈로그 항목 상세 정보를 추가하거나 카탈로그 항목에 직접 링크를 제공합니다.
- 사용자에게 통합 또는 제공이 성공했는지 확인하고 워크플로우를 완료합니다.

일반적인 문제

문제: 에이전트가 지속적으로 잘못된 도구를 사용합니다.

잠재적 솔루션:

- 작업 키워드로 명확하고 구체적인 지침을 작성합니다.
- 각 도구를 사용하는 시기와 이유를 지정하는 자세한 도구 설명을 작성합니다.
- 도구 설명에 명시적 입력 및 출력 지침을 포함합니다.
- 다양한 시나리오에 대해 테스트하여 도구 선택 논리를 평가합니다.

문제: 일관되지 않은 출력 품질

잠재적 솔루션:

- 표준을 실행 가능한 요구사항으로 포함합니다.
- "전문 표준 구현"과 같은 문구를 사용합니다.
- 품질 검증 단계를 추가합니다.

문제: 품질 검사 또는 다른 단계를 건너뜀

잠재적 솔루션:

- 검사 목록을 실행 가능한 단계로 변환합니다.
- "기준에 대한 완성도 분석"과 같은 문구를 사용합니다.
- 조건부 진행 논리를 추가합니다.

그룹 작업 프레임워크

GAF(그룹 작업 프레임워크)는 관련 기록을 그룹화하고 LLM을 사용하여 관련 기록에 작업을 적용하는 인텔리전스 기능입니다 ServiceNow AI Platform .

GAF 개요

GAF는 두 개의 프로세스로 구성됩니다. 그룹화 프로세스는 유사한 기록(인시던트, 케이스, KB 문서 등)의 클러스터를 식별하고 클러스터에 대한 대표적인 기록 세트를 선택합니다. 작업 프로세스는 새 기록을 클러스터에 매핑하고 해당 클러스터에 대한 대규모 언어 모델(LLM) 지침을 실행하여 클러스터의 내용 요약 또는 해당 클러스터의 기록에 대해 작동한 단계를 기반으로 해결 단계 생성과 같은 특정 작업을 수행합니다. GAF 프로세스는 여러 가지 방법으로 AI 에이전트와 Now Assist 생성 기능에 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.

- 기록 그룹에서 가장 좋은 예를 사용하여 에이전트 및 생성 AI 기능의 일관성과 품질을 개선합니다.
- 대표 기록에 대해서만 실행하여 LLM 호출 비용을 절감합니다.
- 선택한 기록이 모든 크기의 클러스터를 나타낼 수 있기 때문에 많은 양의 데이터를 수용할 수 있도록 확장됩니다.

GAF에서 사용되는 기술

GAF 설정 및 실행에는 여러 기술이 관련됩니다. 모듈식이므로 모든 실행에 모든 스킬이 사용되는 것은 아니지만 함께 사용할 수 있습니다. 이러한 기술은 GAF에만 사용되며 현재 사용자 지정 에이전트 워크플로우에 단독으로 포함할 수 없습니다.

그룹화 기술
: 머신 러닝 기술을 사용하여 관련 기록을 클러스터링합니다.

주제 레이블 지정 기술
: 클러스터를 더 쉽게 식별할 수 있도록 LLM을 사용하여 사람이 읽을 수 있는 이름을 클러스터에 추가합니다.

작업 전략 기술
: 사용할 매퍼 및 리듀서 기술에 대해 각 클러스터에서 대표 기록을 선택합니다.

작업 매퍼 기술
: 선택한 대표 기록에 대한 LLM 추론 호출을 실행하여 선택한 기록에 대한 기록 요약을 생성합니다.

작업 감속기 기술
: 매퍼 기술로 생성된 요약을 사용하여 전체 클러스터에 대한 단일 요약을 생성합니다.

GAF 및 Now AssistAI 검색

GAF는 효율성을 개선하기 위해 사용하고 AI 검색 GAF가 결과를 반환하지 않는 경우 대체 옵션으로 사용할 수 있습니다. GAF는 in AI 검색없이 Now Assist 작동할 수 있지만 활성화되면 GAF는 예측을 최적화합니다. 최적화된 예측 기능은 클러스터링 용량을 최대 500,000개 기록까지 늘리고 회수 속도를 개선합니다.

참조 설치 Now Assist 위치 AI 검색 및 설정 AI 검색 그룹용 작업 프레임워크 GIF 구성에 AI 검색 대한 자세한 내용을 참조하십시오.

AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대한 버전 제어

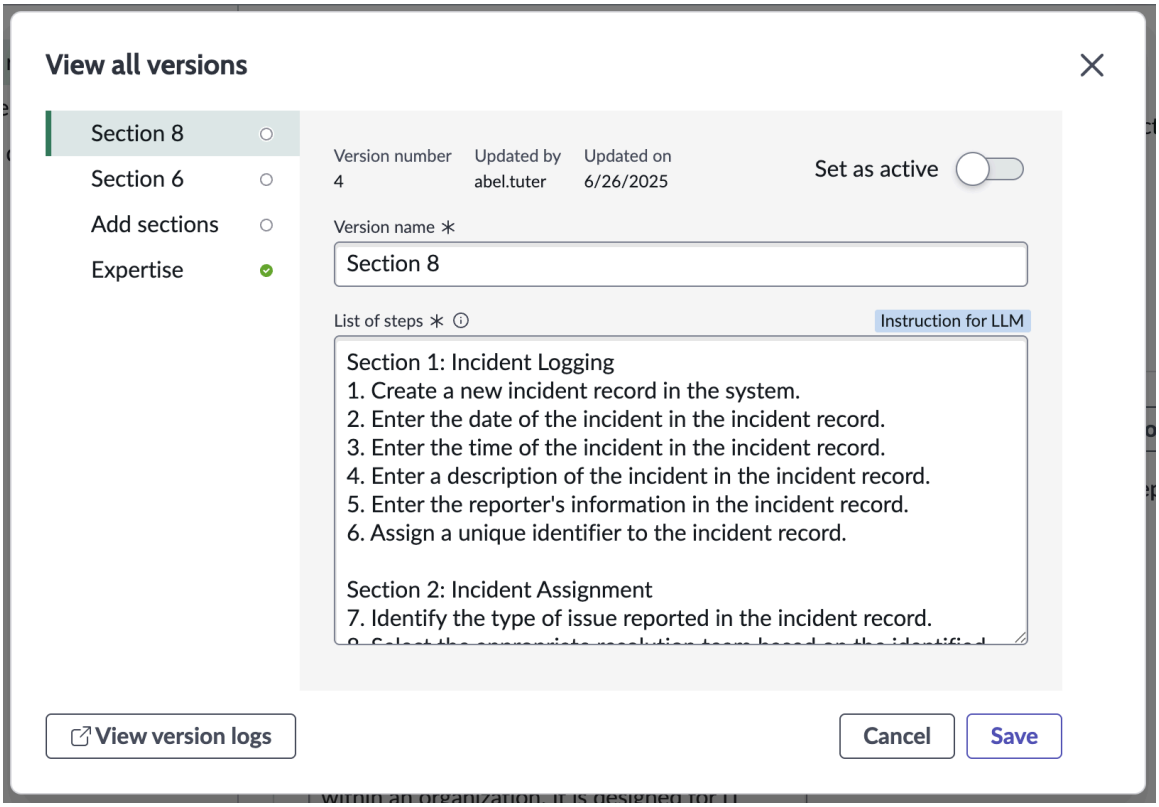
버전 제어를 사용하면 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대해 LLM으로 전송된 지침의 변경 사항을 추적할 수 있습니다.

버전 관리 개요

AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우 `List of steps` 를 생성할 때 필드는 대규모 언어 모델(LLM)이 작업을 수행하는 데 필요한 컨텍스트를 제공하기 때문에 중요합니다. 버전 제어를 사용하여 안내 설정에서 필드의 여러 버전을 `List of steps` 생성할 수 있습니다. 버전 제어를 사용하여 변경 내용을 추적하면 새 지침을 실험하고 테스트할 수 있습니다. 버전을 생성하고, 버전을 편집 및 구체화하고, 필요에 따라 이전 버전으로 되돌릴 수 있습니다.

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



버전 생성 중

를 선택하여 버전을 만들 수 있습니다. 버전 보기 〉 신규 버전 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우의 안내 설정에서. 이렇게 하면 버전 이름을 지정하고 변경할 수 있는 모달이 나타납니다 ***Create a new version*** . 버전 이름을 지정하면 어떤 변경 내용을 파악하여 추적하기 쉽게 만들 수 있습니다.

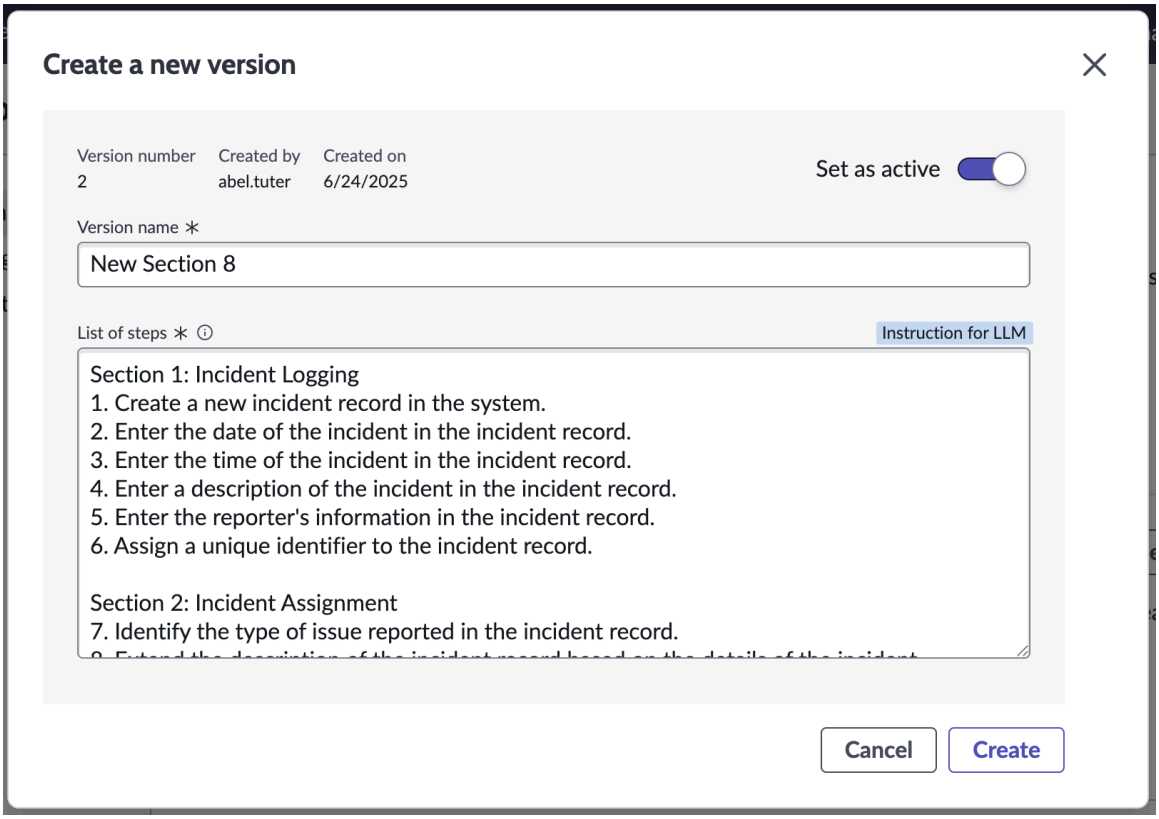
활성으로 설정 토글을 선택하여 새 버전을 즉시 활성화하도록 선택할 수 있습니다.

효과적인 설명과 지침 작성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 생성을 위한 일반 지침.

새 버전을 Now Assist 만들 때 현재 ***List of steps***. 이 옵션을 사용할 수 있으려면 활성 버전이 이미 있어야 합니다. 선택 버전 보기 〉 버전 구체화 검토할 새 ***List of steps*** 항목을 생성하고 표시하는 모달 Now Assist 을 불러옵니다. 생성된 텍스트를 변경하거나 생성된 대로 사용할 수 있습니다. 구체화된 새 버전을 사용하려면 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.

새 버전 모달 생성



버전 간 변경

동일한 *List of steps* 필드의 버전이 여러 개 있는 경우, 언제든지 활성 상태인 필드를 전환할 수 있습니다. 새 버전을 활성화하도록 선택하면 새 버전을 테스트하고 그 효과를 평가할 수 있습니다.

에이전트 워크플로우를 업데이트하는 경우 에이전트 평가 실행을 실행하여 성능을 측정할 수 있습니다.

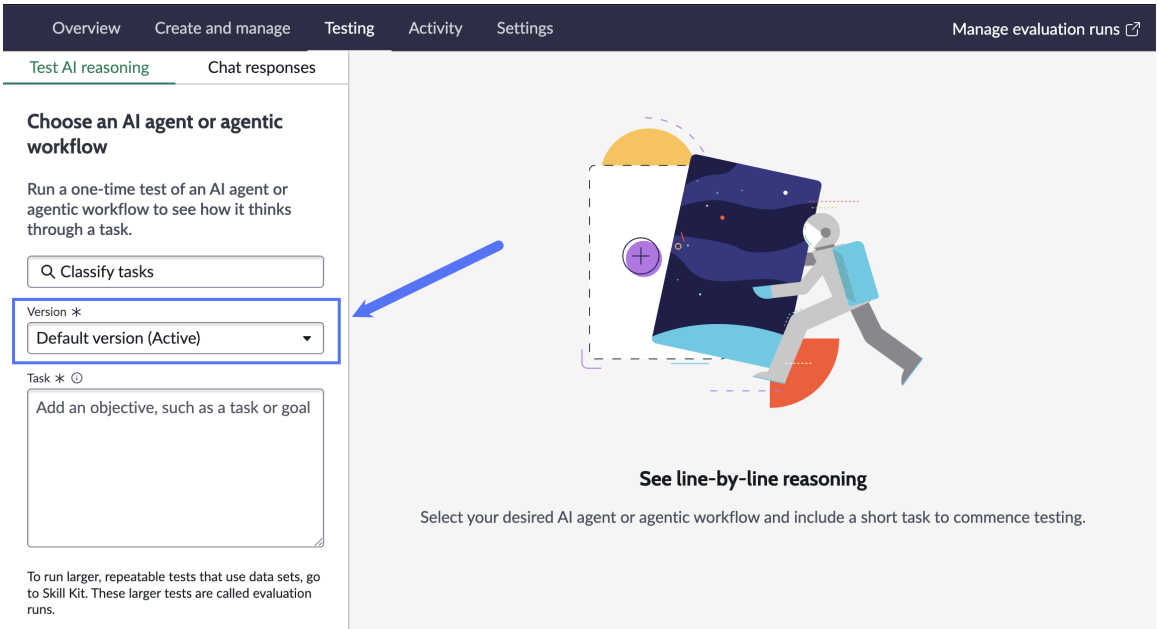
안내 설정에서 버전 보기를 선택하여 활성 버전을 결정할 수 있습니다. 활성으로 설정 필드를 전환하고 변경 내용을 저장하여 새 버전을 활성화합니다.

다른 버전 테스트

AI 에이전트 스튜디오 테스트 페이지에서 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트의 다른 버전을 테스트할 수 있습니다. 버전 선택기 드롭다운에는 활성 버전과 비활성 버전이 모두 표시되며 현재 활성 버전은 로 *(Active)*표시됩니다. 평가 실행 설정을 선택하여 특정 버전에 대한 평가 실행을 시작할 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.

테스트 페이지의 버전 선택기 **AI** 에이전트 스튜디오

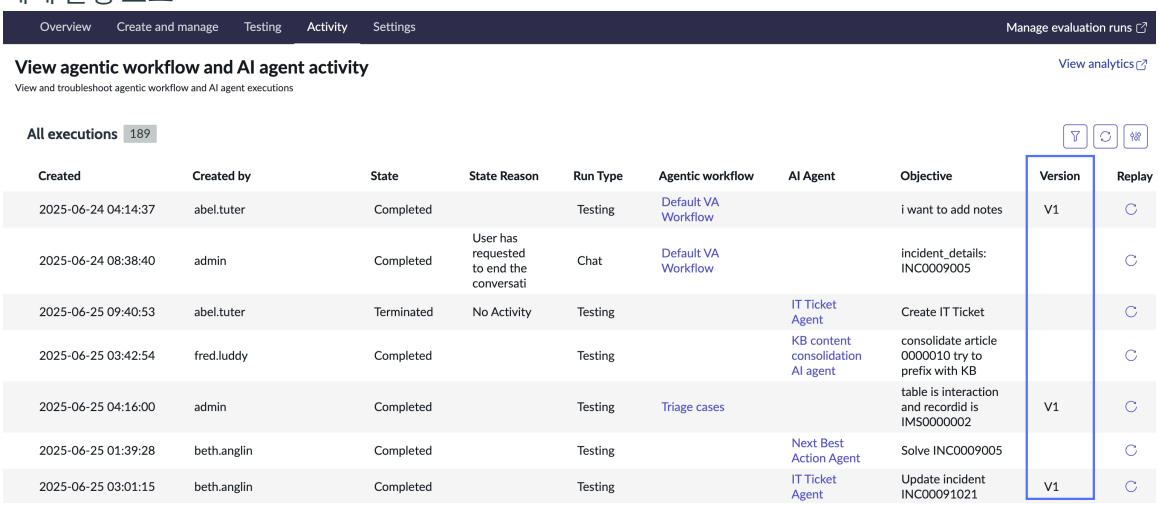


버전 로그

AI 에이전트 스튜디오 활동 페이지를 사용하면 버전별로 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 실행을 추적할 수 있습니다. 안내 설정의 경우 모달에서 버전 로그 보기를 선택할 수 있습니다 *`View all versions`* . 버전 로그를 보도록 선택하면 선택한 버전에 대해 필터링된 목록이 있는 새 창에 활동 탭이 열립니다.

언제든지 활동 탭을 볼 때 버전별로 필터링하도록 선택할 수 있습니다. 버전 이름이 구체적일수록 목록에서 해당 변경 내용을 쉽게 식별할 수 있습니다.

예제 실행 로그



외부 공급업체 **AI** 에이전트 통합

에서 생성된 AI 에이전트 스튜디오에이전트 워크플로우에서 사용할 Agent2Agent(A2A) 프로토콜 및 수동 통합을 사용하여 외부 에이전트를 ServiceNow 에이전트 AI 시스템과 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.

에서 외부 에이전트 검색 **ServiceNow AI Platform**

에서 AI 에이전트 스튜디오새 외부 AI 에이전트를 생성할 때 에이전트를 ServiceNow 에이전트 AI 시스템에 연결하는 두 가지 옵션이 있습니다. 한 가지 옵션은 Agent2Agent(A2A) 프로토콜이고 다른 하나는 수동 통합입니다.

두 옵션 모두에 대해 에이전트 AI 제공자에 연결되는 연결 및 자격 증명 별칭 기록이 있어야 합니다. 수동 통합의 경우 AI 에이전트가 예상대로 작동하려면 에이전트 AI 제공자의 메타데이터에 맞는 구조화된 JSON도 생성해야 합니다.

외부 AI 에이전트에 연결한 후 역할에 대한 상세 정보 및 지침을 추가하여 AI 에이전트 Orchestrator에 컨텍스트를 제공할 수 있습니다. 추가 컨텍스트를 사용하면 AI 에이전트를 다른 AI 에이전트와 구별하여 AI 에이전트 오케스트레이터가 작업을 수행하는 데 사용할 에이전트를 결정할 수 있습니다.

수동 통합 개요

연결 및 자격 증명 별칭과 구조화된 JSON 형식의 메타데이터를 사용하여 외부 공급업체 에이전트를 수동으로 통합할 수 있습니다. 이렇게 하면 클라이언트 서버가 ServiceNow 인스턴스에 연결되고 외부 AI 에이전트가 메시지를 보낼 때 반환되는 정보가 무엇인지 알 수 있습니다.

외부 AI 에이전트를 수동으로 통합하는 지침은 을 참조하십시오 수동 통합으로 외부 AI 에이전트 생성 .

Agent2Agent 프로토콜 개요

Agent2Agent(A2A)는 서로 다른 플랫폼의 AI 에이전트가 서로 통신할 수 있도록 하는 개방형 표준입니다. 이 표준은 , Azure OpenAI 및 Google과 같은 ServiceNow AI Platform제공자가 이를 활용할 수 있도록 기본 정보를 제공하는 에이전트 카드가 연결된 모든 AI 에이전트에 의존합니다.

AI 에이전트의 에이전트 카드는 표준화된 JSON을 사용하여 다양한 제공자가 해당 기능을 이해할 수 있도록 돕습니다. 에이전트 카드는 제공자의 서버에서 특정 유형의 엔드포인트로 액세스됩니다. 실행 계획은 실행 엔드포인트를 통해 전달되므로 제공자의 서버와 외부 ServiceNow AI Platform AI 에이전트 모두 외부 AI 에이전트가 수행하는 작업을 추적할 수 있습니다.

이 프로토콜을 사용하여 AI 에이전트를 만드는 방법에 대한 지침은 을 참조하십시오 Agent2Agent 프로토콜을 사용하여 외부 AI 에이전트 생성 .

A2A 인증 구성

A2A 연결을 실행하려면 ServiceNow AI Platform소스 플랫폼의 권한 부여가 필요합니다. 인증은 두 개의 연결 및 자격 증명 별칭 및 연결 기록을 작성하여 설정되는데, 하나는 에이전트 카드 엔드포인트가, 다른 하나는 실행 엔드포인트입니다.

보조 에이전트로서의 **ServiceNow AI** 에이전트

ServiceNow AI 에이전트를 Google Cloud 또는 Azure OpenAI와 같은 다른 에이전트 AI 시스템에 통합합니다.

보조 에이전트로서의 **ServiceNow AI** 에이전트 개요

Agent2Agent 프로토콜을 사용하여 ServiceNow 에이전트를 다른 에이전트 AI 모델 제공자에 연결할 수 있습니다.

에서 AI 에이전트 스튜디오AI 에이전트를 생성한 후 다음 REST 엔드포인트 URL 형식을 사용하여 에이전트 카드를 가리킬 수 있습니다 . {instance}.service-now.com/api/sn_aia/a2a/id/{agent_id}/well_known/agent_json. 여기서 {instance}는 인스턴스 이름이고 {agent_id}는 테이블에 있는 *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.

Agents [sn_aia_agent] AI 에이전트의 sys_id입니다. {instance_id}.service-now.com 는 서버 URL이고 나머지는 경로입니다.

AI 에이전트의 실제 실행을 가리킬 엔드포인트는 {instance}.service-now.com/api/sn_aia/a2a/id/{agent_id} 형식입니다. 이는 /well_known/agent_json가 없는 에이전트 카드와 동일한 엔드포인트입니다.

에이전트 검색 및 에이전트 실행을 인증하는 데 동일한 OAuth 또는 API 키를 사용할 수 있습니다.

AI 에이전트가 ServiceNow 측에서 실행 중인지 확인하기 위해 AI 에이전트와 대화하는 동안 테이블로 *Execution Plan [sn_aia_execution_plan]* 이동할 수 있습니다. 실행 계획 테이블에서 다른 플랫폼의 대화에서 나온 프롬프트가 포함된 필드를 기반으로 *Objective* 실행 계획을 식별할 수 있습니다.

구성 속성

다음 속성은 보조 에이전트가 와 ServiceNow AI Platform상호 작용할 수 있는 방법에 대한 다양한 측면을 구성합니다.

보조 **AI** 에이전트 속성

이름	설명
sn_aia.external_agents.enabled	외부 에이전트 기능을 사용하려면 # 로 설정합니다.
sn_aia.external_agents.parallel_conversations.enabled	사용자당 여러 동시 대화 활성화 또는 비활성화

비동기 연결

외부 AI 에이전트와 에이전트 AI 제공자 간의 비동기 통신을 활성화하려면 에 대한 *AI Agent A2A Channel*메시징 채널 [sys_cs_channel] 기록 필드를 변경할 *Synchronous* 수 있습니다. 목록 뷰에 열을 추가하고 false로 설정하여 이 값을 변경할 수 있습니다.

그런 다음 출력 응답 REST 엔드포인트를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 설명서의 가상 에이전트 API에 대한 출력 응답 REST 엔드포인트 및 아웃바운드 인증 구성을 참조하십시오.

콜백 URL을 가져오면 외부 에이전트 푸시 알림[sn_aia_ea_push_notification_url] 테이블에 새 기록을 만들 수 있습니다. 에이전트 AI 제공자의 엔드포인트 URL과 연결 및 자격 증명 별칭을 사용합니다.

기록이 생성되면 **URL** 검증 을 선택하여 연결이 예상대로 작동하는지 테스트할 수 있습니다.

AI 에이전트에서 보안을 위한 접근 제어 구현

접근 제어 목록(ACL) 및 사용자 ID를 통해 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대한 보안 제어를 활성화합니다.

AI 에이전트용 보안 개요

에서 ServiceNow AI Platform 에이전트 AI에 대한 접근 제어는 접근 제어 목록(ACL)과 사용자 ID의 두 가지 주요 구성 요소로 이루어집니다. 전반적인 보안 및 동작은 이러한 구성요소가 에이전트 워크플로우, AI 에이전트 및 도구 수준에서 서로 상호 작용하는 방식에 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.

ACL은 에이전트 구성요소를 검색하고 호출할 수 있는 사용자를 결정합니다. ACL은 각 에이전트 워크플로우, AI 에이전트 및 일부 AI 에이전트 도구(예: 사용자 지정 기술) Now Assist 에 대해 개별적으로 설정해야 합니다.

사용자 ID는 에이전트 구성요소가 실행할 수 있는 역할과 그에 따른 액세스 가능한 데이터를 결정합니다.

에이전트 시스템의 보안을 디자인할 때 함께 작동하는 각 수준을 고려해야 합니다. 에이전트 워크플로우를 성공적으로 실행하려면 모든 구성요소 다운스트림의 ACL을 전달해야 합니다. 다운스트림 구성 요소가 AI 사용자로 실행되는 경우와 같이 사용자 ID의 모든 전환을 고려해야 하며, 이러한 전환은 권한을 상승시킬 수 있습니다.

접근 제어 목록

AI 에이전트의 Now Assist 접근 제어 목록은 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트를 검색하고 호출할 수 있는 사용자를 결정하도록 설정됩니다.

중요사항:
에서 AI 에이전트 스튜디오 구성된 ACL은 사용자가 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트를 검색하고 호출하는 데 필요한 역할만 결정합니다. 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트가 호출된 후에는 액세스 권한을 결정하지 않습니다. 사용자 ID에 따라 액세스가 결정됩니다 (아래 사용자 ID 참조).

에서 **ACL** 구성 **AI** 에이전트 스튜디오

AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 AI 에이전트 스튜디오 대해 구성된 ACL은 역할 기반입니다 *`Allow-If`* .

이 논리는 *`Allow-If`* ACL의 조건이 충족되는 경우 데이터 또는 자원에 대한 액세스 권한을 부여합니다. ACL의 *`Deny-Unless`*다른 유형은 입니다. *`Deny-Unless`* ACL은 일반적으로 누군가에게 액세스 권한을 부여하는 ACL과 같은 *`Allow-If`* 다른 조건이 있더라도 조건이 충족되지 않는 한 데이터 또는 리소스에 대한 액세스를 차단합니다.

다음에서 생성된 ACL에 대해 세 가지 가능한 옵션이 있습니다.AI 에이전트 스튜디오

- *`Any authenticated user`*: 역할에 관계없이 인스턴스에서 인증된 모든 사용자에게 액세스 권한을 부여합니다.
- *`Users with specified roles`*: 기본 ACL이며 액세스 권한을 부여하는 역할을 선택해야 합니다.
- *`Public`*: 로그인하지 않은 게스트를 포함한 모든 사용자에게 액세스 권한을 부여합니다.

에 AI 에이전트 스튜디오 구성된 모든 ACL이 생성되어 보안 ACL 테이블 〔sys_security_acl〕에 저장됩니다.

각 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에는 고유한 ACL이 있어야 합니다. AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우에 대해 여러 ACL을 생성할 수 있지만 각 ACL은 하나의 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우에만 적용할 수 있습니다. ACL 없이 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우를 생성하거나 기존 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우에 대한 변경 내용을 저장할 수 없습니다. AI 에이전트에 AI 에이전트 스튜디오 대해 및 역할 기반 ACL을 AI 에이전트 생성 구성하려면 *`Allow-If`* 안내 설정을 참조하십시오. 에이전트 워크플로우에 대한 역할 기반 ACL을 구성하려면 *`Allow-If`* 안내 설정을 참조하십시오 에이전틱 워크플로우 생성 .

`gen_ai_agent` *ACL 및 *ACL은 *`gen_ai_workflow`* 기본적으로 제공되는 두 개의 ACL입니다. 레거시 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우에 ACL이 구성되지 않은 경우 이 두 ACL을 사용하여 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우를 실행할 수 있습니다. 이러한 ACL은 아직 ACL이 구성되지 않은 기존 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우에만 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.

에이전트 AI를 위한 고급 **ACL** 구성

Deny-Unless ACL과 보안 속성과 같은 보안에 대한 기타 복잡한 구성은 UI16의 ACL 테이블 [sys_security_acl] 및 양식에 액세스하여 사용할 수 있습니다. 에서는 AI 에이전트 스튜디오사용할 수 없습니다.

ACL 기록을 생성하여 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우에 대해 둘 이상의 ACL을 구성할 수 있지만 에서는 AI 에이전트 스튜디오구성할 수 없습니다. 추가 ACL을 구성한 경우 해당 ACL이 안내 설정에 나타나지 않을 수 있습니다. AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우의 전체 보안 구성은 ACL 테이블을 확인하십시오.

주:
적절한 상승된 역할을 가진 사용자만 ACL 테이블을 읽고 쓸 수 있는 직접 접근 권한을 갖습니다.

AI 에이전트가 도구로 사용하는 기술 및 플로우에는 Now Assist 추가 보안 구성이 필요합니다. 기술 키트에서 Now Assist 기술 수준 ACL을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 기술에 대한 접근 제어 목록 구성을 참조하십시오. ACL 테이블에서 직접 ACL을 사용하여 플로우 레벨 보안을 구성할 수 있습니다. 이러한 ACL은 직접 호출될 때 확인됩니다.

도구가 활성화된 AI 에이전트가 호출될 때도 기술 수준 ACL이 확인됩니다. AI 에이전트가 플로우를 도구로 사용하려고 하면 플로우가 확인됩니다.

주:
에이전트 워크플로우, AI 에이전트 및 AI 에이전트 도구 간에 상충하는 보안 요구 사항이 있거나 호출하는 사용자가 일부 ACL에 대한 기준을 충족하지만 다른 ACL에 대한 기준은 충족하지 않는 경우 에이전트 AI가 실행되지 않을 수 있습니다. 이러한 보안 설정을 결정할 때는 에이전트 워크플로우, AI 에이전트 및 도구에서 에이전트 플로우의 모든 측면에 대한 보안 설정을 고려해야 합니다.

사용자 **ID**

ACL(접근 제어 목록)을 구성한 후에는 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우가 실행될 사용자 ID(라고도 함 *Run as*)를 설정해야 합니다. AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우가 실행되는 사용자 ID에 따라 해당 권한과 액세스할 수 있는 데이터가 결정됩니다.

두 가지 사용자 구성 중에서 선택할 수 있습니다.

- 동적 사용자: AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우의 실행을 호출하는 로그인한 사용자입니다. 동적 사용자는 기본 사용자 ID이며 AI 사용자를 정당화하는 특정 요구 사항이 없는 한 동적 사용자를 사용해야 합니다.
- **AI** 사용자: 실행이 호출되는 사람 또는 방법에 관계없이 변경되지 않는 할당된 역할로 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우 실행을 실행하는 전용 사용자 자격 증명입니다. 원래 호출하는 사용자의 권한을 초과하는 권한이 필요한 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트는 AI 사용자가 필요한 케이스의 예입니다.

주:
호출하는 사용자는 에이전트 워크플로우 실행의 여러 스테이지에서 변경될 수 있으며 원래 로그인한 사용자나 대화형 사용자가 아닐 수도 있습니다. 오히려 호출하는 사용자는 에이전트 워크플로우 계층 구조에서 한 수준 높은 호출자의 사용자 ID입니다. 예를 들어 AI 에이전트가 동적 AI 사용자로 실행 중인 경우 AI 에이전트의 도구를 호출하는 사용자는 AI 에이전트를 호출한 대화형 사용자가 아니라 AI 에이전트의 사용자입니다.

에서 AI 사용자를 선택할 AI 에이전트 스튜디오수 있지만, AI 사용자를 선택하려면 [sys_user] 테이블에 AI 사용자를 미리 작성해야 합니다. 사용자는 AI 사용자로 선택될 ID 유형이 있어야 *AI Agent* 합니다. 기본적으로 sn_aia.admin 역할을 가진 사용자에게는 AI 사용자를 생성할 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.

있는 액세스 권한이 없습니다. 사용자 테이블에서 새 사용자를 생성하는 단계는 사용자 생성을 참조하십시오.

사용자 ID는 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트 수준에서 구성됩니다.

AI 에이전트 스크립트 도구에 대한 보안

AI 에이전트에 스크립트 도구를 추가할 때 기본적으로 GlideRecord 대신 GlideRecordSecure를 사용하고 addEncodedQuery() 대신 addUserEncodedQuery()를 사용해야 합니다. 덜 안전한 옵션을 사용하는 스크립트의 경우 안내 설정에 경고가 표시됩니다.

AI 에이전트 구성 Now Assist

Now Assist AI 에이전트 및 매핑된 도구로 에이전트 워크플로우를 실행하도록 AI 에이전트를 구성합니다.

AI 에이전트는 지시에 따라 해당 에이전트에 대해 구성된 도구를 사용하여 특정 목표와 결과를 향해 행동합니다. AI 에이전트는 기록의 컨텍스트와 검색 가능한 콘텐츠를 사용하여 차선책을 제안하는 대규모 언어 모델(LLM)로 전송되는 지침과 결합된 비즈니스 논리로 작업을 계획하고 분석할 수 있습니다.

> **주:**
> 최상의 결과를 얻으려면 기록 데이터와 지식베이스에 정확한 최신 정보가 있어야 합니다.

AI 에이전트 구성

필수 구성요소

계획을 수립하여 AI 에이전트 성능과 결과 품질을 개선할 수 있습니다. 빌드하려는 내용에 대한 견고한 기반이 있는 경우 중복 에이전트 생성을 최소화하고 기존 에이전트의 효율성을 최대화할 수 있습니다. AI 에이전트에게 지침을 보내기 전에 다음 사전 요구 사항을 따라야 합니다.

- 에이전트 워크플로우가 처리할 수 있어야 하는 여러 종류의 작업에 대해 잘 알고 있어야 합니다.
- 에이전트 워크플로우 및 에이전트에 대한 일반 플로우를 이해합니다.
- 잘 작성된 설명이 있는 에이전트 도구를 사용합니다.

구성 가능한 요소

프레임워크 내의 다음 요소를 통해 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트를 지시합니다.

- 기본 계획: 에이전트 워크플로우 수준에서 구성된 초기 계획 수립 절차에 대해 AI 에이전트 오케스트레이터에 대한 지침입니다.
- 역할: 다음 요소를 포함하는 AI 에이전트의 명확한 ID입니다.
  - 에이전트 추론: 각 추론 프롬프트에 역할을 추가하면 LLM에서 생성된 콘텐츠에 대한 식별 감각이 제공됩니다.
  - 에이전트 숙련도: 역할의 콘텐츠, 지침 및 AI 에이전트에 할당된 도구의 설명을 포함하여 에이전트의 역량에 대한 LLM 생성 설명입니다.

    > **주:**
    > 에이전트 숙련도는 자동으로 생성됩니다.

- 지침: AI 에이전트에 대한 지침을 지웁니다. AI 에이전트의 운영 플로우를 설명하는 단계별 알고리즘으로 지침을 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.

에이전트 워크플로우용 도구 구성

다음 세 가지 요소를 사용하여 에이전트 워크플로우를 위한 기능 도구를 빌드하는 절차를 정의합니다.

기능

AI 에이전트가 에이전트 워크플로우에 기여하는 것입니다. 한 가지 목적으로 도구를 구성합니다. 다목적 도구는 다음과 같은 이유로 에이전트에 문제를 일으킬 수 있습니다.

- 다목적 도구는 AI 에이전트가 도구를 사용할 시기를 추론하고 결정하기가 더 어렵습니다. 도구를 두 가지 이상의 용도로 사용할 수 있는 경우 AI 에이전트 오케스트레이터는 가장 적합한 목적을 결정해야 하며, 이로 인해 런타임이 증가하여 AI 에이전트의 성능이 저하될 수 있습니다.
- 도구 설명은 정의 중인 도구 사용에 대한 모든 시나리오를 설명할 수 있을 만큼 포괄적이어야 합니다.

주:
다른 모드에서 작동할 수 있는 도구를 사용하지 마십시오. 대신 시나리오의 단일 문제에 대한 솔루션으로 도구를 구성합니다.

도구 설명

도구에서 제공하는 유틸리티를 설명하는 자연어 설명입니다. 다음과 같은 방법으로 적절한 시나리오에 적합한 도구가 선택되도록 도구의 범위와 제한을 명확하게 정의해야 합니다.

- 도구가 수행해야 하는 작업에 대한 설명을 제공합니다.
- 도구를 호출할 수 있는 시나리오를 설명합니다. 도구와 해당 기능을 사용할 수 있는 특정 에이전트 워크플로우 및 작업을 포함합니다.
- 도구가 명시적으로 유용하지 않지만 AI 에이전트가 도구를 유용한 것으로 혼동할 수 있는 시나리오를 살펴봅니다.
- 앞의 경우에 사용되는 용어를 설명합니다. 예를 들어 사용자에게 역할을 할당하는 도구가 있는 경우 지정된 인스턴스의 에이전트 시스템에서 역할이 무엇인지 설명해야 합니다.

오류 메시지

AI 에이전트는 시행착오를 통해 작동합니다. 예를 들어, 실수로 잘못된 도구를 실행한 실행에 대한 오류 메시지는 AI 에이전트가 나중에 더 유효한 결론에 도달하는 데 도움이 될 수 있습니다. 오류 메시지는 AI 에이전트에게 다른 옵션을 반영하고 탐색할 수 있는 기회를 제공합니다.

도구가 잘못될 수 있는 시나리오를 이해하면 AI 에이전트가 실행을 추적하는 데 도움이 될 수 있습니다.

AI 에이전트 설치 Now Assist

인스턴스에 AI 에이전트를 ServiceNow 설치하여 Now Assist 에이전트 AI 환경을 활성화합니다.

시작하기 전에
AI 에이전트를 시작하려면 다음이 필요합니다.

- Pro ServiceNow Plus 또는 Enterprise Plus 라이선스.
- Xanadu 패치 7+ 또는 Yokohama.
- AI 검색 인스턴스에서 활성화됨.

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

이 태스크 정보

AI 에이전트는 직접 설치할 수 있는 독립 실행형 애플리케이션이 아닙니다. 인스턴스에서 AI 에이전트를 활성화하려면 AI 에이전트를 포함하는 다른 Now Assist 애플리케이션(ITSM(IT Service Management)용 Now Assist 예: 또는 CSM(고객 서비스 관리)용 Now Assist)을 설치하고 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 애플리케이션(예: 플랫폼 또는 Now Assist 플랫폼)ITSM(IT Service Management)용 Now Assist을 검색하고 선택합니다Now Assist.
3. 설치를 선택합니다.

결과

AI 에이전트는 인스턴스에 설치된 애플리케이션과 연결됩니다.

다음에 수행할 작업

패널과 에서 가상 에이전트AI 에이전트에 Now Assist 액세스할 수 있습니다. 패널을 활성화하려면 Now Assist 다음을 참조하십시오. 켜기 Now Assist 패널.

[store-future: BEGIN review]그룹 작업 프레임워크(GAF)는 AI 에이전트가 AI 생성 인덱스 및 클러스터를 사용하여 기록을 식별하고 액세스하는 선택적 방법입니다. GAF는 경우에 따라 기본값인 AI 검색보다 빠르고 안정적일 수 있습니다. 관련 기록을 수집하기 위해 결과 대신 AI 검색 사용할 수 있는 GAF를 설정하려면 그룹 작업 프레임워크 설정을 참조하십시오.[End]

그룹 작업 프레임워크 구성

그룹 작업 프레임워크(GAF)를 설정하여 AI 에이전트의 응답 품질, 회수 속도 및 일관성을 개선합니다.

시작하기 전에

GAF를 구성하려면 ml_platform 읽기 ACL이 있어야 합니다. 읽기 ACL이 없는 경우 읽기 ACL을 생성하고 admin, ml_admin 또는 sn_aia.admin과 같은 적절한 역할 액세스 권한을 부여해야 합니다. 이는 GAF가 머신 러닝 테이블 및 서비스에 액세스하는 데 필요합니다. ACL이 올바르게 구성되지 않은 경우 "파이프라인을 초기화하지 못함: message_content데이터 세트를 로드하지 못했습니다. 파일에서 구문 분석할 열이 없습니다."

GAF의 최적화된 예측 기능에 액세스하려면 에서 AI 검색활성화할 Now Assist 수 있습니다. 자세한 내용은 그룹 작업 프레임워크에 대한 AI 검색 설정을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_aia.admin

이 태스크 정보

GAF를 활성화하여 AI 에이전트가 모든 기록이 아닌 대표 기록에 대해 LLM 실행을 수행하는 인덱싱된 클러스터를 사용하도록 할 수 있습니다. GAF는 일부 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에서 최적으로 작동하는 데 사용됩니다. GAF 및 작동 방식에 대한 자세한 내용은 Group Action Framework를 참조하십시오.

다양한 에이전트 워크플로우 및 Now Assist 애플리케이션에 대해 서로 다른 GAF 구성을 가질 수 있습니다. 각 에이전트 워크플로우 또는 애플리케이션을 개별적으로 구성해야 합니다.

중요사항:
GAF를 설정하는 데는 그룹화의 기록 수에 따라 10분에서 최대 1시간까지 시간이 걸릴 수 있습니다. 스크립트는 백그라운드에서 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

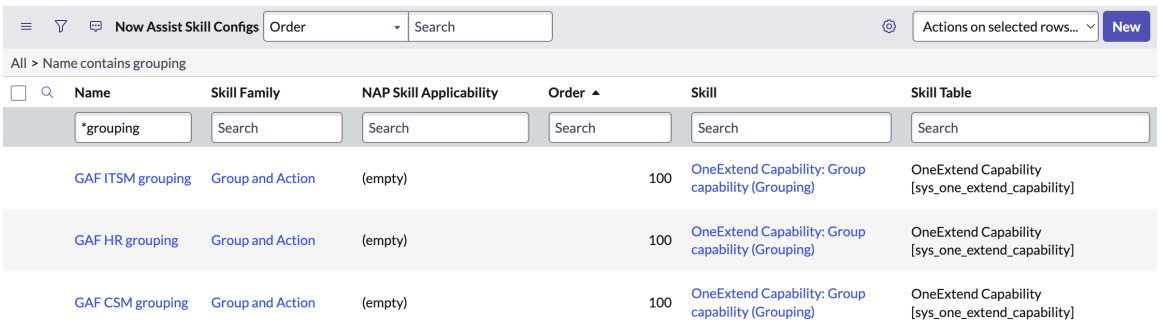
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 - 백그라운드.
2. 다음 코드를 텍스트 영역에 붙여넣습니다.

   groupSkillID 및 actionSkillID 변수에 값이 있을 때까지 스크립트를 실행하지 마십시오. 값은 다음 단계에서 획득됩니다.

```
var groupSkillId = "";
                var actionSkillId = "";
                var topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
                new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId,
"run_once");
```

   topicSkillId는 모든 GAF 설정에 대해 동일합니다.

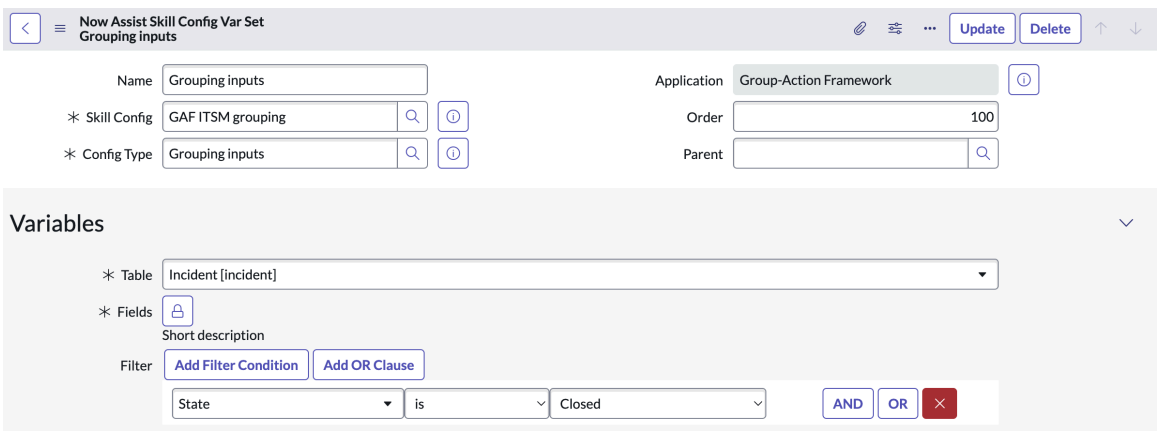
3. 새 브라우저 탭에서 필터 탐색기에 Now Assistsn_nowassist_skill_config.list 를 입력하여 기술 구성〔sn_nowassist_skill_config〕 테이블로 이동합니다.
4. 이름 필드에 *grouping을 입력하고 검색하여 에이전트 워크플로우 및 Now Assist 애플리케이션과 연결된 그룹화 기록을 봅니다.



5. 구성하려는 에이전트 워크플로우 또는 애플리케이션에 대한 그룹화 기록을 엽니다.
6. Now Assist 구성 변수 세트 관련 목록에서 그룹화 입력 기록을 엽니다.
7. 그룹화 필터에 인덱싱하려는 모든 기록이 포함되어 있는지 확인합니다.

   필터를 추가하여 GAF 설정에 포함되는 기록을 변경하려면 여기에서 수행합니다. 포함하는 기록이 많을수록 설정 시간이 길어지지만 결과의 품질을 높이는 데 도움이 될 수 있습니다. 성공적인 클러스터링을 위해서는 기록이 2,000개 이상 있어야 합니다.

   주:
   변경하려면 현재 범위가 그룹-작업 프레임워크여야 합니다.

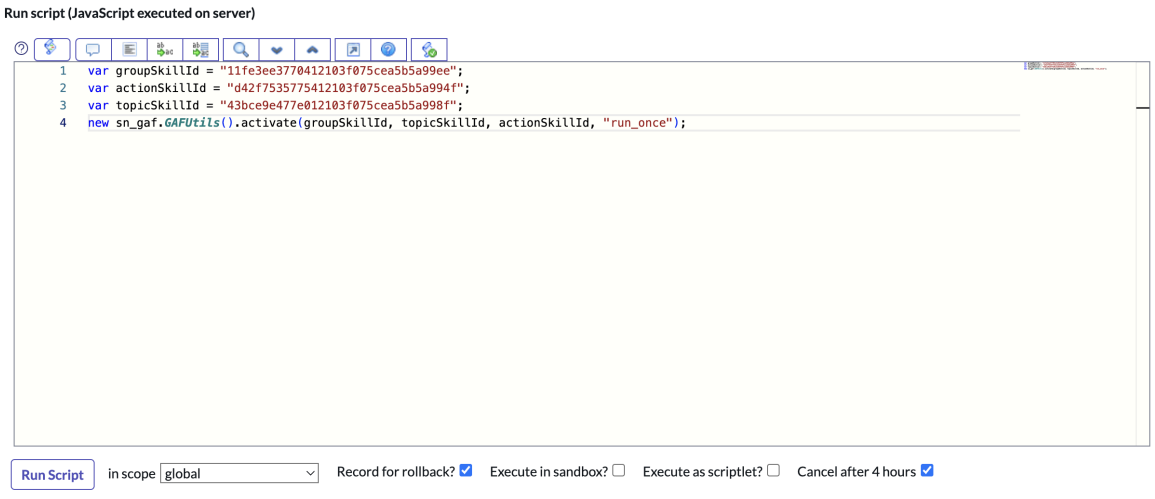


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 기술 구성 그룹화 기록으로 Now Assist 돌아가서 sys_id 복사합니다.
   이 sys_id와 다른 두 sys_ids 백그라운드 스크립트 함수 호출에 사용합니다.
9. 백그라운드 스크립트가 있는 브라우저 탭에서 스크립트의 groupSkillId 변수에 대한 따옴표 사이에 sys_id 붙여 넣습니다.

   groupSkillId 변수는 topicSkillId 변수와 동일한 형식이어야 합니다.
10. 기술 구성 기록이 있는 Now Assist 탭에서 기술 구성 테이블로 돌아가서 Now Assist*## ### 검색하여 애플리케이션에 대한 작업 전략 기술 구성을 찾습니다.
    기록이 동일한 애플리케이션에 대한 것인지 확인하십시오. GAF ITSM 그룹화의 sys_id 붙여 넣은 경우 GAF ITSM 작업 전략을 열어야 합니다.
11. 구성 중인 애플리케이션에 대한 작업 전략 기록을 엽니다.
12. 작업 전략 기록의 sys_id 복사합니다.
13. 백그라운드 스크립트가 있는 브라우저 탭에서 스크립트의 actionSkillId 변수에 대한 따옴표 사이에 sys_id 붙여 넣습니다.

    actionSkillId 변수는 groupSkillId 및 topickillId 변수와 동일한 형식이어야 합니다.



14. 스크립트 실행을 선택하여 백그라운드 스크립트를 실행합니다.

    이 백그라운드 스크립트를 실행하면 GAF - 오프라인 플로우 실행이라는 예약된 작업이 생성됩니다. 예약된 스크립트 실행 [sysauto_script] 테이블에서 예약된 작업을 볼 수 있습니다. 스크립트를 즉시 실행하려면 예약된 스크립트 실행 기록을 열고 지금 실행을 선택합니다.

    스크립트는 백그라운드에서 실행됩니다.

결과
GAF는 해당 Now Assist 애플리케이션의 인스턴스에 구성되며 AI 에이전트가 관련 기록을 찾는 데 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
그룹화 및 작업 출력이 생성되었는지 확인하려면 ML 솔루션 [ml_solution] 테이블로 이동하여 클러스터링 솔루션이 실행 중이거나 완료되었는지 확인합니다. 완료되면 다음 테이블을 확인하여 그룹, 클러스터된 기록 및 그룹당 다운 샘플링된 기록이 있는지 확인합니다.

- GAF 기록 그룹 [sn_gaf_record_group]
- GAF 기록 그룹 상세 정보 [sn_gaf_record_group_detail]
- GAF 작업 전략 결과 [sn_gaf_action_strategy_result]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트 워크플로우 및 Now Assist 애플리케이션에 대해 이 절차를 반복할 수 있습니다.

"파이프라인을 초기화하지 못함: message_content데이터 세트를 로드하지 못했습니다. 파일에서 구문 분석할 열이 없습니다." GAF를 구성하려고 할 때 발생합니다. 인스턴스에 테이블에 데이터가 없거나 테이블에서 제외된 기록을 구성한 필터가 부족하기 때문일 수 있습니다. 이 오류를 해결할 수 없는 경우 추가 지원을 요청할 Now Support 수 있습니다.

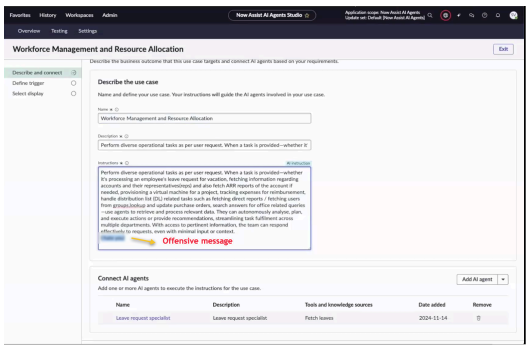
AI 에이전트에 대해 활성화 Now Assist 가디언

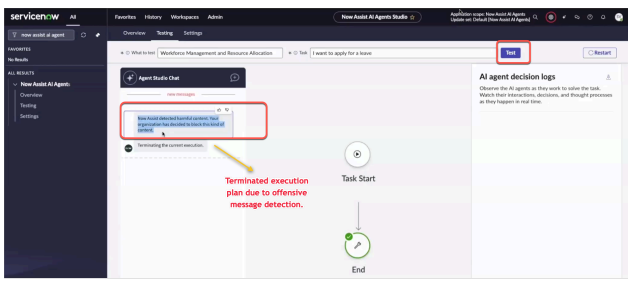
AI 에이전트를 활성화 Now Assist 가디언 하여 인간 에이전트가 자동으로 보내는 불쾌한 메시지를 식별하고 차단합니다. 이 기능을 사용하면 에이전트 워크플로우 또는 테스트가 유해한 콘텐츠에 노출되는 것을 줄일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Now Assist 가디언패널의 기능 Now Assist 인 ServiceNow AI Platform 는 애플리케이션과의 상호 작용 중에 발생할 수 있는 불쾌하거나 민감하거나 보안 관련 문제를 가로채고 완화하도록 설계된 가드레일 세트입니다Now Assist.

예를 들어 에이전트 Now Assist 가디언 워크플로우의 실행 계획에서 불쾌한 메시지를 탐지한다고 가정해 보겠습니다. 계획을 트리거하거나 테스트 Now Assist 가디언 하려고 할 때 실행 계획의 첫 번째 단계에서 유해한 콘텐츠를 검색했기 때문에 계획 또는 테스트를 종료하기 위해 한 단계씩 실행할 수 있습니다.





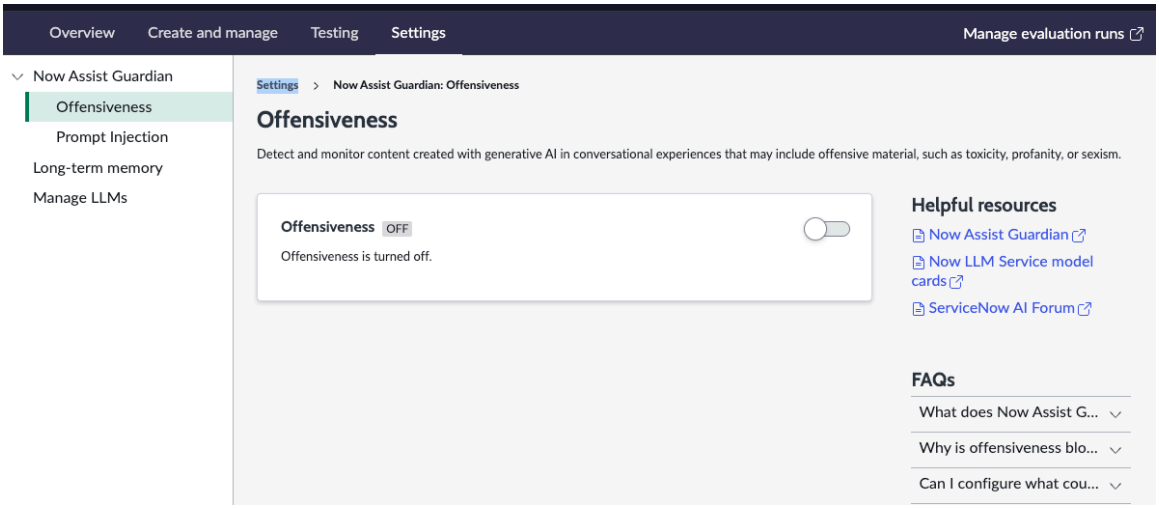
다양한 가드레일에 대한 자세한 내용은 Now Assist 보호자 단원을 참조하십시오.

프로시저

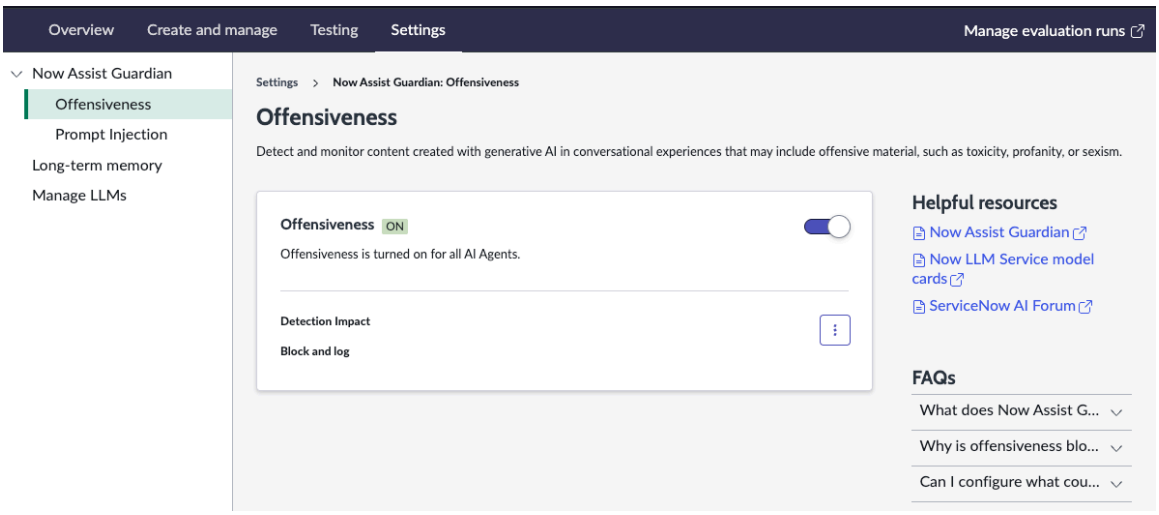
1. AI 에이전트에 대한 불쾌한 콘텐츠 탐지를 구성합니다.

a. 에서 AI 에이전트 스튜디오설정 탭으로 이동합니다.
불쾌한 콘텐츠 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.

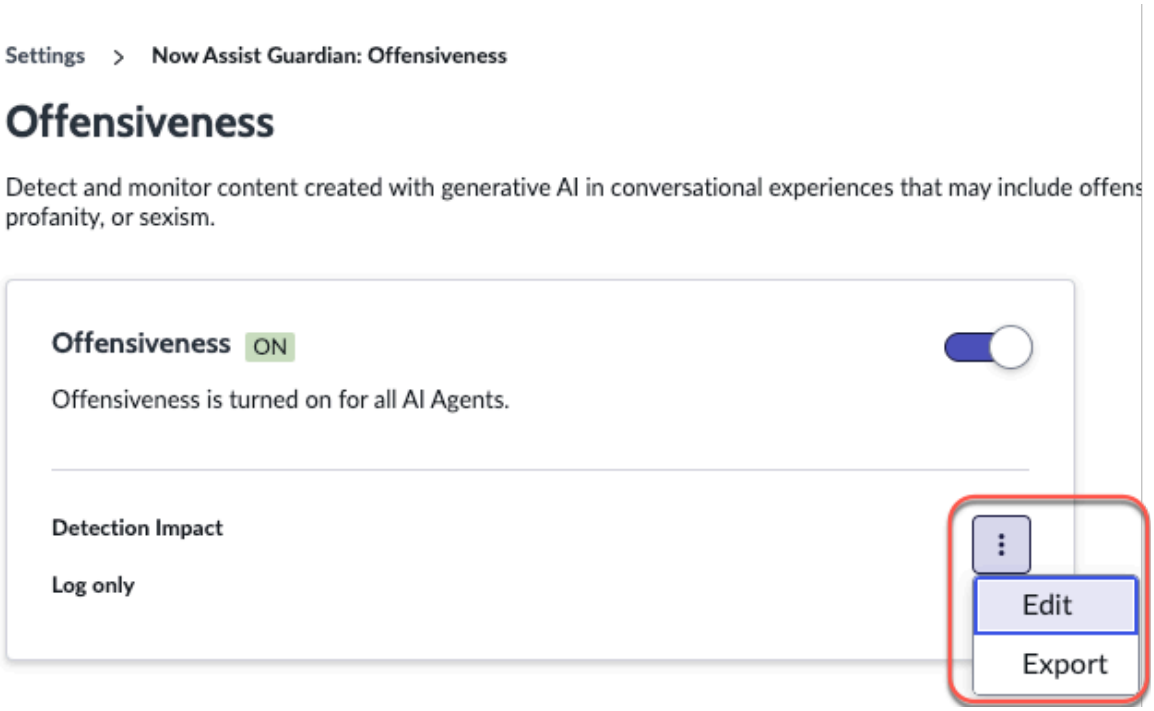


b. 토글 버튼을 사용하여 AI 에이전트에 대한 불쾌한 콘텐츠 탐지 설정을 켭니다.



c. 옵션 아이콘(⋮)을 선택하여 탐지 영향이 다음 옵션을 사용하도록 설정하여 탐지 영향을 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.



- 편집: 로깅 또는 차단과 로깅 사이의 탐지 영향을 선택합니다.

  탐지 영향 활성화:

  i. 편집 옵션을 선택합니다.

  ii. 검색 영향 페이지에서 요구 사항에 따라 로그 또는 차단 및 로그 단추를 선택합니다.

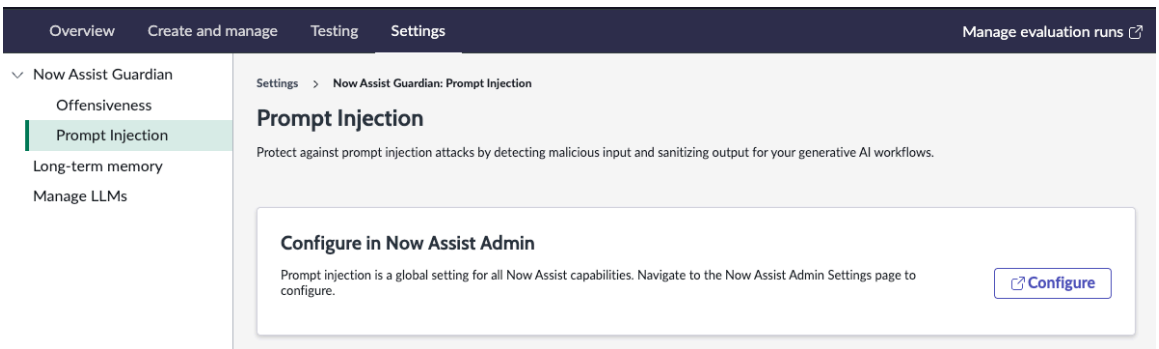
  > 주:
  > 탐지 영향을 로그 에서 차단 및 로깅 으로 또는 차단 및 로그 에서 로그 로 언제든지 전환할 수 있습니다.

  iii. 저장을 선택합니다.

- **Export**: 불쾌한 콘텐츠 기반 로그를 . CSV 파일. 식별되는 컨텐츠 유형에 대한 로그를 분석할 수 있으므로 대화 질문 변경과 같은 다른 예방 조치를 취할 수 있습니다.

2. AI 에이전트에 대한 프롬프트 삽입을 구성합니다.

a. 에서 AI 에이전트 스튜디오다음으로 이동합니다. 설정 〉 프롬프트 삽입 을 클릭하고 구성을 선택합니다.
프롬프트 삽입을 Now Assist 관리자 구성하는 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.

> **주:**
> 프롬프트 삽입 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 프롬프트 삽입 공격 보호 구성.

필수 지침을 사용하여 에이전트 워크플로우에 대한 프롬프트 삽입을 구성하면 시스템이 유해한 콘텐츠를 탐지하고 대화를 차단하도록 설계되었습니다.

장기 기억 설정

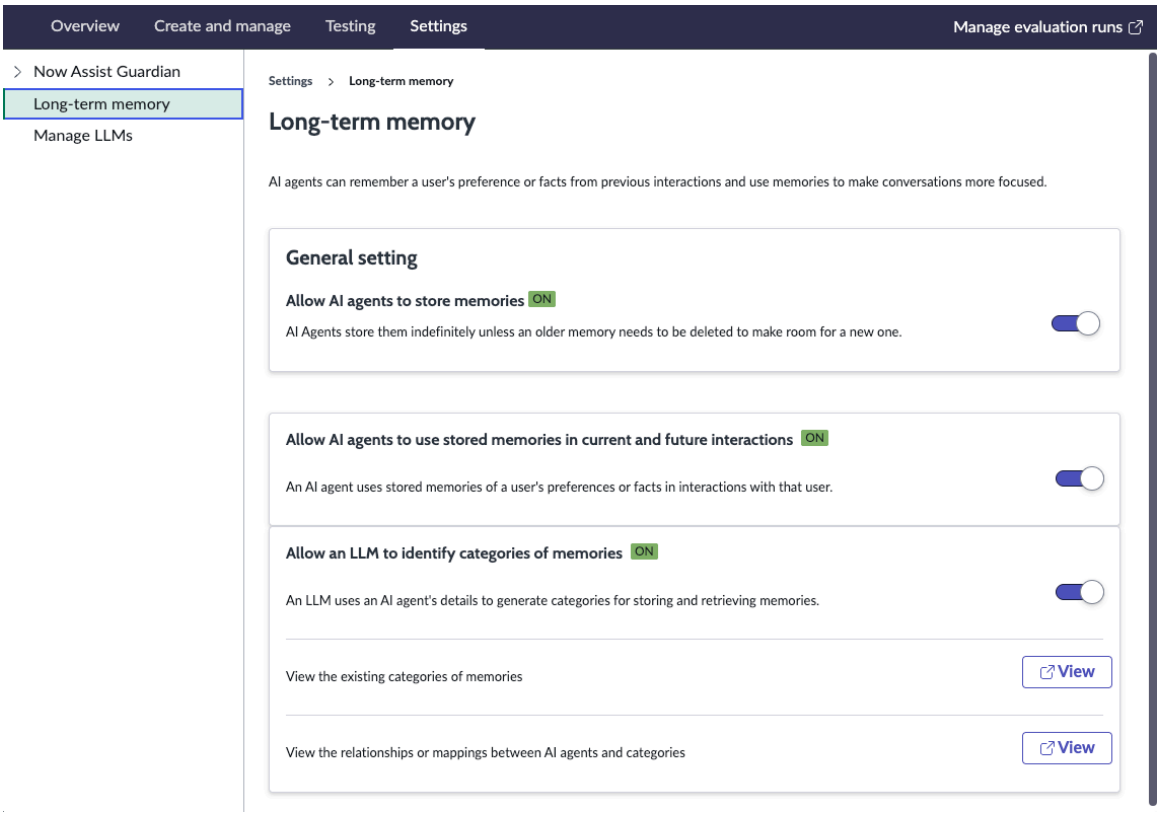
AI 에이전트가 이전 상호작용의 선호도 또는 사실을 기억하고 더 집중된 대화를 위해 기억을 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_aia_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 설정.
2. 장기 메모리를 선택합니다.



3. 일반 설정을 구성합니다.
   a. 토글 버튼을 사용하여 AI 에이전트가 메모리를 저장하도록 허용 설정을 켭니다.
   b. 토글 버튼을 사용하여 AI 에이전트가 현재 및 미래의 상호작용에 저장된 메모리를 사용할 수 있도록 허용 설정을 켭니다.
   c. 토글 버튼을 사용하여 LLM이 메모리 범주를 식별하도록 허용 설정을 켭니다.
4. 기존 메모리 범주를 보려면 **View**를 선택합니다.
5. AI 에이전트와 범주 간의 관계 또는 매핑을 보려면 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.

AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대한 LLM 선택

에서 AI 에이전트를 위한 Now Assist 대규모 언어 모델(LLM) 서비스 제공자를 AI 에이전트 스튜디오선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.admin

이 태스크 정보
LLM은 에이전트 AI 기반의 일부입니다. LLM에 따라 약간 다른 성능과 응답을 제공할 수 있습니다. 에서 AI 에이전트 스튜디오 에이전트 AI에 사용할 LLM을 선택하여 에이전트 워크플로우에 가장 잘 맞도록 응답 품질을 조정할 수 있습니다.

> **주:**
> 이미 에이전트가 빌드되어 있고 전역 LLM을 변경하는 경우 변경한 후 에이전트를 테스트해야 합니다.

지역에 따라 다른 서비스 제공업체 이용에 동의해야 할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 설정.
2. **LLM** 관리 탭으로 이동합니다.
3. 제공자 필드 드롭다운에서 LLM 제공자를 선택합니다.

   선택 항목은 다음과 같습니다.

   - Azure OpenAI
   - Now LLM 일반

   Azure OpenAI를 사용하는 경우 가상 에이전트는 대화에서 AI 에이전트를 검색할 수 있습니다. Now LLM 일반이 활성화된 경우 AI 에이전트 디스커버리를 사용할 수 없습니다.
4. 저장을 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

결과
선택한 LLM은 모든 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 전역적으로 사용됩니다.

GAF에 대한 설정 AI 검색

그룹 작업 프레임워크(GAF)를 활성화하여 Now Platform에서 에이전트 AI 및 Now Assist 생성 AI의 품질과 일관성을 개선하도록 구성합니다AI 검색.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
GAF는 에이전트 AI 및 Now Assist 생성 AI에서 관련 기록을 클러스터링 및 인덱싱하고 관련 기록에 대한 작업을 실행하는 Now Platform의 기능입니다. 지능형 경험에서 GAF의 역할과 작동 방식에 대한 자세한 내용은 Group Action Framework 를 참조하세요.

Now Assist in AI 검색 은 GAF의 최적화된 예측 기능의 기반입니다. GAF가 결과를 반환하지 않는 경우 특정 워크플로우에 대한 백업 검색으로 사용할 수도 있습니다.

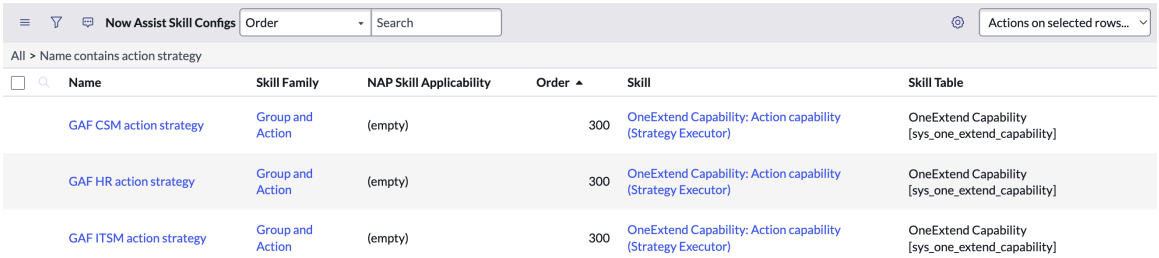
GAF를 구성하려는 각 워크플로우 또는 애플리케이션에 대한 모든 테이블을 인덱싱해야 합니다. 예를 들어, 에 대해 ITSM(IT Service Management)용 Now AssistGAF를 구성하는 경우 인시던트 및 관련 테이블을 인덱싱해야 합니다.

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

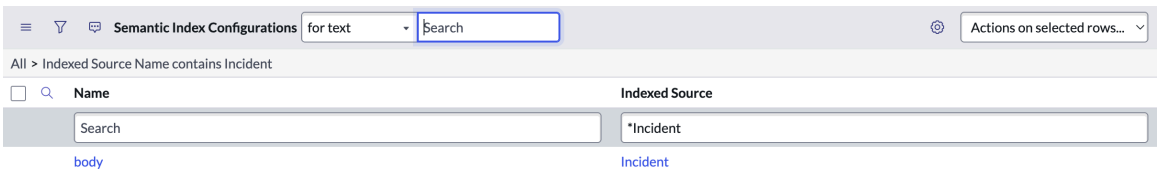
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 **AI** 검색 상태.
   "AI 검색이 준비되었습니다"라는 메시지가 표시되면 계속 진행합니다. 그렇지 않은 경우 설치를 요청 AI 검색 하며 2-24시간이 소요될 수 있습니다.
2. 애플리케이션을 AI 검색 설치하여 Now Assist 설치합니다Now Assist.
   자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 설치 Now Assist 위치 AI 검색 .
3. 필터 탐색기에 sn_nowassist_skill_config.list를 Now Assist 입력하여 기술 구성 〔sn_nowassist_skill_config〕 테이블로 이동합니다.
4. Now Assist is *action strategy를 검색하여 ***Name*** 작업 전략 기술에 대한 기술 구성 테이블을 검색하고 구성하려는 애플리케이션에 대한 작업 전략 기술을 선택합니다.

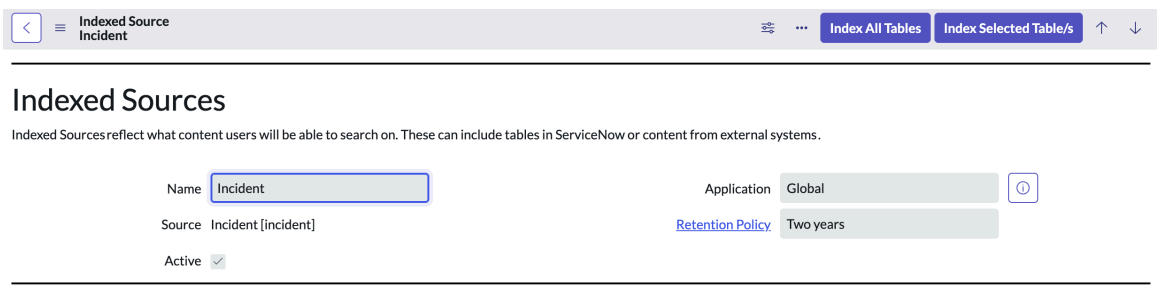
   예를 들어, 에 대한 ITSM용 Now AssistGAF를 구성하는 경우 GAF ITSM 작업 전략 기록을 선택합니다.



5. 관련 목록에서 기술 구성 변수 세트 기록을 선택합니다 Now Assist .
6. 테이블에 적합한 필드로 설정합니다 ***Semantic Index Name*** .
   테이블에 대한 필드를 찾으려면 필터 탐색기에 ais_semantic_index_configuration.list 를 입력하여 시맨틱 인덱스 구성 〔ais_semantic_index_configuration〕 테이블로 이동하고, 인덱싱하려는 테이블을 필터링 ***Indexed Source*** 하고, 필드의 값을 ***Name*** 사용합니다. 예를 들어 이 값은 인시던트 테이블에 대한 것입니다 ***body*** .
7. 필터 탐색기에 ais_semantic_index_configuration.list를 입력하여 시맨틱 인덱스 구성 〔ais_semantic_index_configuration〕 테이블로 이동하고, 인덱싱하려는 테이블과 이전 단계에서 구성한 테이블을 ***Semantic Index Name*** 필터링 ***Indexed Source*** 하고, true로 설정하여 ***Active*** 임베딩 모델을 활성화합니다.



8. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 **AI** 검색 인덱스 〉 인덱싱된 소스, 구성하려는 테이블의 이름이 되도록 ***Name*** 목록을 필터링한 후 기록을 선택합니다.
9. 모든 테이블 인덱스를 선택합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
애플리케이션에 대한 Now AssistNow Assist 테이블은 AI 검색 해당 필드를 기반으로 인덱싱됩니다.

다음에 수행할 작업
인덱싱이 성공적으로 수행되었는지 확인하려면 인덱싱된 소스 기록 관련 목록을 확인하고 및 *Semantic Ingestion State* 둘 다 *Keyword Ingestion State* 로 설정되어 *Indexed*있는지 확인합니다.

테이블이 인덱싱되면 그룹 작업 프레임워크 구성으로 계속 진행하여 각 애플리케이션에 대한 GAF를 설정할 수 있습니다.

그룹 작업 프레임워크 구성

그룹 작업 프레임워크(GAF)를 설정하여 AI 에이전트의 응답 품질, 회수 속도 및 일관성을 개선합니다.

시작하기 전에
GAF를 구성하려면 ml_platform 읽기 ACL이 있어야 합니다. 읽기 ACL이 없는 경우 읽기 ACL을 생성하고 admin, ml_admin 또는 sn_aia.admin과 같은 적절한 역할 액세스 권한을 부여해야 합니다. 이는 GAF가 머신 러닝 테이블 및 서비스에 액세스하는 데 필요합니다. ACL이 올바르게 구성되지 않은 경우 "파이프라인을 초기화하지 못함: message_content데이터 세트를 로드하지 못했습니다. 파일에서 구문 분석할 열이 없습니다."

GAF의 최적화된 예측 기능에 액세스하려면 에서 AI 검색활성화할 Now Assist 수 있습니다. 자세한 내용은 그룹 작업 프레임워크에 대한 AI 검색 설정을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_aia.admin

이 태스크 정보
GAF를 활성화하여 AI 에이전트가 모든 기록이 아닌 대표 기록에 대해 LLM 실행을 수행하는 인덱싱된 클러스터를 사용하도록 할 수 있습니다. GAF는 일부 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에서 최적으로 작동하는 데 사용됩니다. GAF 및 작동 방식에 대한 자세한 내용은 Group Action Framework를 참조하십시오.

다양한 에이전트 워크플로우 및 Now Assist 애플리케이션에 대해 서로 다른 GAF 구성을 가질 수 있습니다. 각 에이전트 워크플로우 또는 애플리케이션을 개별적으로 구성해야 합니다.

중요사항:
GAF를 설정하는 데는 그룹화의 기록 수에 따라 10분에서 최대 1시간까지 시간이 걸릴 수 있습니다. 스크립트는 백그라운드에서 실행됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 - 백그라운드.
2. 다음 코드를 텍스트 영역에 붙여넣습니다.

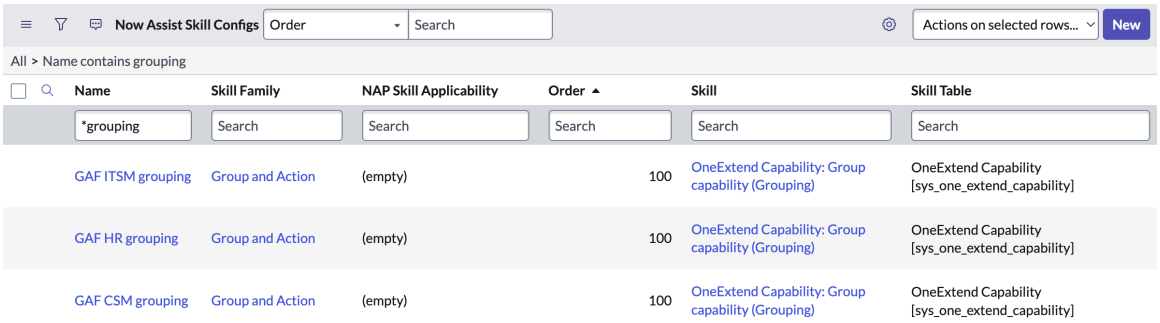
   groupSkillID 및 actionSkillID 변수에 값이 있을 때까지 스크립트를 실행하지 마십시오. 값은 다음 단계에서 획득됩니다.

```
var groupSkillId = "";
                var actionSkillId = "";
                var topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
                new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId,
"run_once");
```

   topicSkillId는 모든 GAF 설정에 대해 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.

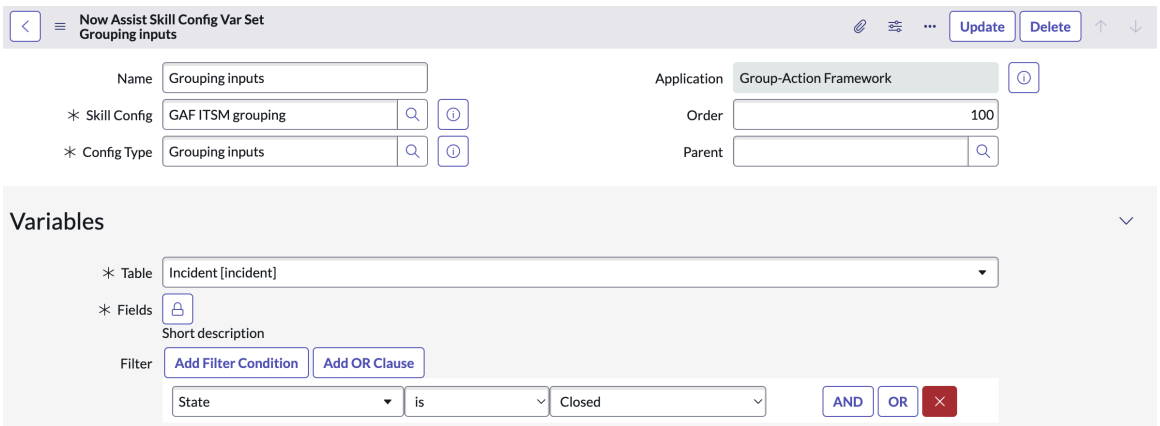
3. 새 브라우저 탭에서 필터 탐색기에 Now Assistsn_nowassist_skill_config.list 를 입력하여 기술 구성 [sn_nowassist_skill_config] 테이블로 이동합니다.
4. 이름 필드에 *grouping을 입력하고 검색하여 에이전트 워크플로우 및 Now Assist 애플리케이션과 연결된 그룹화 기록을 봅니다.



5. 구성하려는 에이전트 워크플로우 또는 애플리케이션에 대한 그룹화 기록을 엽니다.
6. Now Assist 구성 변수 세트 관련 목록에서 그룹화 입력 기록을 엽니다.
7. 그룹화 필터에 인덱싱하려는 모든 기록이 포함되어 있는지 확인합니다.

   필터를 추가하여 GAF 설정에 포함되는 기록을 변경하려면 여기에서 수행합니다. 포함하는 기록이 많을수록 설정 시간이 길어지지만 결과의 품질을 높이는 데 도움이 될 수 있습니다. 성공적인 클러스터링을 위해서는 기록이 2,000개 이상 있어야 합니다.

   주:
   변경하려면 현재 범위가 그룹-작업 프레임워크여야 합니다.



8. 기술 구성 그룹화 기록으로 Now Assist 돌아가서 sys_id 복사합니다.
   이 sys_id와 다른 두 sys_ids 백그라운드 스크립트 함수 호출에 사용합니다.
9. 백그라운드 스크립트가 있는 브라우저 탭에서 스크립트의 groupSkillId 변수에 대한 따옴표 사이에 sys_id 붙여 넣습니다.

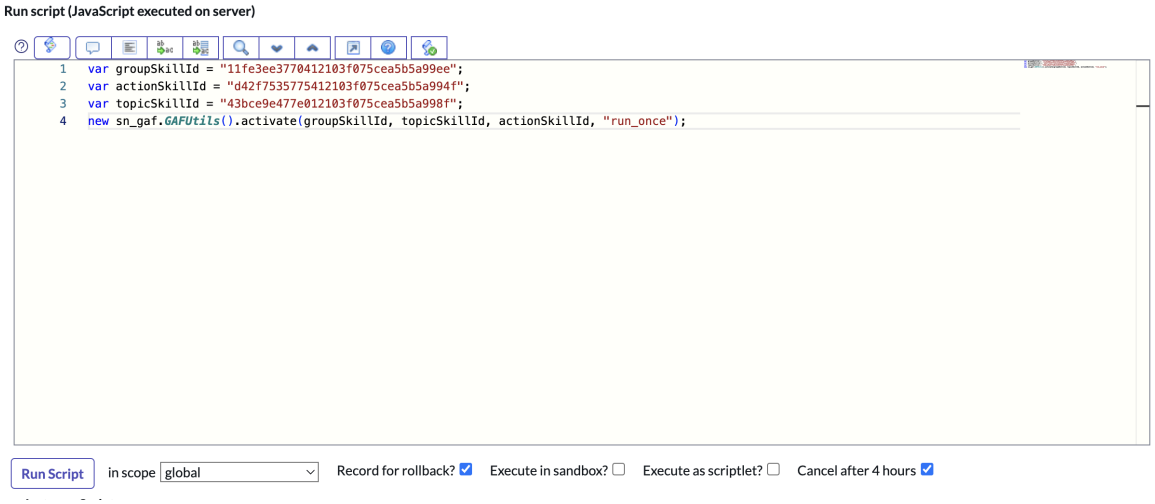
   groupSkillId 변수는 topicSkillId 변수와 동일한 형식이어야 합니다.

10. 기술 구성 기록이 있는 Now Assist 탭에서 기술 구성 테이블로 돌아가서 Now Assist*## ### 검색하여 애플리케이션에 대한 작업 전략 기술 구성을 찾습니다.
    기록이 동일한 애플리케이션에 대한 것인지 확인하십시오. GAF ITSM 그룹화의 sys_id 붙여 넣은 경우 GAF ITSM 작업 전략을 열어야 합니다.
11. 구성 중인 애플리케이션에 대한 작업 전략 기록을 엽니다.
12. 작업 전략 기록의 sys_id 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.

13. 백그라운드 스크립트가 있는 브라우저 탭에서 스크립트의 actionSkillId 변수에 대한 따옴표 사이에 sys_id 붙여 넣습니다.

    actionSkillId 변수는 groupSkillId 및 topickillId 변수와 동일한 형식이어야 합니다.



14. 스크립트 실행을 선택하여 백그라운드 스크립트를 실행합니다.

    이 백그라운드 스크립트를 실행하면 GAF - 오프라인 플로우 실행이라는 예약된 작업이 생성됩니다. 예약된 스크립트 실행 [sysauto_script] 테이블에서 예약된 작업을 볼 수 있습니다. 스크립트를 즉시 실행하려면 예약된 스크립트 실행 기록을 열고 지금 실행을 선택합니다.

    스크립트는 백그라운드에서 실행됩니다.

결과
GAF는 해당 Now Assist 애플리케이션의 인스턴스에 구성되며 AI 에이전트가 관련 기록을 찾는 데 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
그룹화 및 작업 출력이 생성되었는지 확인하려면 ML 솔루션 [ml_solution] 테이블로 이동하여 클러스터링 솔루션이 실행 중이거나 완료되었는지 확인합니다. 완료되면 다음 테이블을 확인하여 그룹, 클러스터된 기록 및 그룹당 다운 샘플링된 기록이 있는지 확인합니다.

- GAF 기록 그룹 [sn_gaf_record_group]
- GAF 기록 그룹 상세 정보 [sn_gaf_record_group_detail]
- GAF 작업 전략 결과 [sn_gaf_action_strategy_result]

추가 에이전트 워크플로우 및 Now Assist 애플리케이션에 대해 이 절차를 반복할 수 있습니다.

"파이프라인을 초기화하지 못함: message_content데이터 세트를 로드하지 못했습니다. 파일에서 구문 분석할 열이 없습니다." GAF를 구성하려고 할 때 발생합니다. 인스턴스에 테이블에 데이터가 없거나 테이블에서 제외된 기록을 구성한 필터가 부족하기 때문일 수 있습니다. 이 오류를 해결할 수 없는 경우 추가 지원을 요청할 Now Support 수 있습니다.

AI 에이전트 생성

에서 AI 에이전트 스튜디오 AI 에이전트를 생성하여 사용자의 문제를 해결하고 에이전트 워크플로우를 실행하면서 다른 AI 에이전트와 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.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

에이전트 에코시스템에서 ServiceNow AI 에이전트는 특정 작업을 수행할 수 있는 대규모 언어 모델(LLM) 지침 및 도구 세트입니다.

AI 에이전트는 다른 에이전트와 협력하여 더 적은 수의 대규모 언어 모델(LLM) 호출을 사용하여 더 나은 결과를 얻을 수 있습니다. AI 에이전트는 도움이나 정보가 필요한 경우 사용자에게 연락할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 추가 드롭다운에서 다음 에이전트 생성 옵션(채팅 또는 외부) 중 하나를 선택합니다.

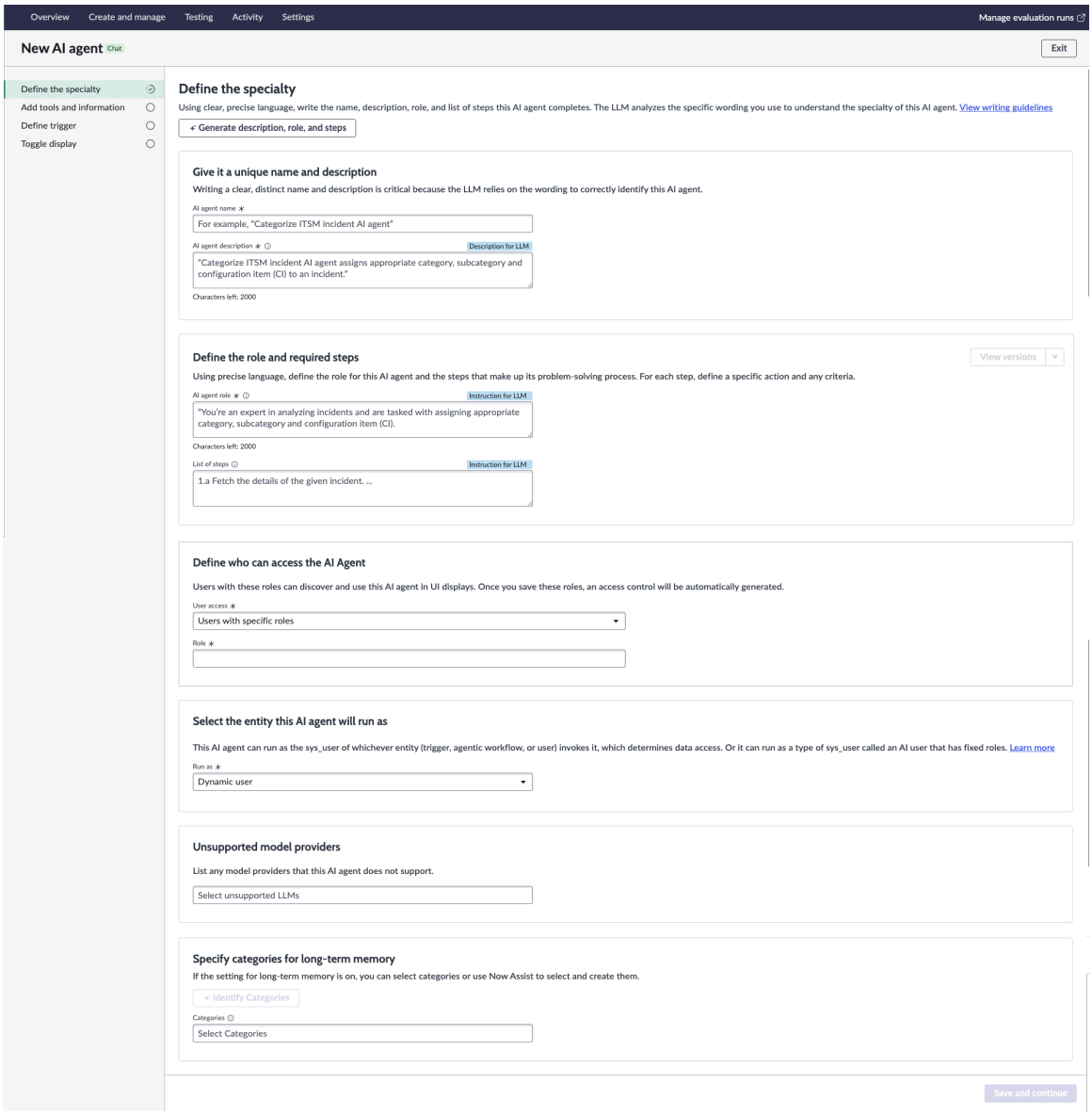
   a. 채팅: 에서 AI 에이전트를 AI 에이전트 스튜디오 생성하는 채팅 옵션을 선택하여 내부의 ServiceNow AI Platform 내부 AI 에이전트와 연결하여 에이전트 워크플로우를 실행합니다.

   b. 외부: 외부 옵션을 선택하여 외부 AI 에이전트를 AI 에이전트 스튜디오 생성하여 외부 공급업체 에이전트 AI 제공자와 연결합니다 ServiceNow AI Platform .

      에서 외부 AI 에이전트를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 AI 에이전트 스튜디오참조하십시오 외부 AI 에이전트 생성.

3. 새 AI 에이전트 페이지의 전문 분야 정의 단계에서 AI 에이전트를 정의하고 LLM이 AI 에이전트의 목적을 이해하는 데 사용하는 문구를 분석할 수 있도록 이 에이전트에 포함된 전문 분야를 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:
더 많은 세부 정보를 제공할수록 AI 에이전트가 더 정확하게 수행할 수 있습니다.

설명, 역할 및 단계 생성을 선택하여 팝업 창을 사용하여 Now Assist 설명, 역할 및 단계 목록 생성과 함께 Now Assist 설명과 지침을 생성합니다. 에이전트가 수행하기를 원하는 작업에 대한 설명을 제공하는 경우 생성을 선택하여 이름, 설명, AI 에이전트 역할 및 지침 필드를 작성할 수 있습니다. 텍스트가 생성된 후 해당 필드를 변경하거나 새 지침으로 다시 시도할 수 있습니다.

a. 고유한 이름과 설명을 지정하여 AI 에이전트를 설명합니다.

고유한 이름 및 설명 지정

필드	설명
AI 에이전트 이름	AI 에이전트의 이름입니다. AI 에이전트가 달성하려는 결과에 따라 이름을 제공합니다. 예: 차선 전략

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

필드	설명
AI 에이전트 설명	AI 에이전트가 자율적으로 수행할 수 있는 작업에 대한 간략한 요약입니다. 에이전트 워크플로우를 해결하는 동안 AI 에이전트가 수행할 모든 활동을 간략하게 설명합니다. 차선 전략의 예: 차선 전략 에이전트는 상세 정보를 수집하고 유사 케이스를 참조하며 지식 문서를 검토하여 작업을 해결하기 위한 최적의 단계를 식별합니다. 사용자와 공동 작업하여 단계별 해결 계획을 생성하고 피드백을 기반으로 수정하며 계획이 승인된 경우에만 진행됩니다. 주: 설명의 문자 제한은 2000자입니다.

b. AI 에이전트가 작업을 수행할 수 있도록 역할과 필요한 단계를 정의합니다.

주:
AI 에이전트는 이 정보를 지침으로 사용하여 응답과 작업을 조정합니다.

역할 및 필요한 단계 정의

필드	설명
AI 에이전트 역할	AI 에이전트의 역량과 책임입니다. 역할을 사용하면 AI 에이전트가 필요한 작업을 수행할 수 있습니다. 차선 전략의 예: AI 에이전트는 문제 해결의 전문가입니다. 인시던트, 케이스 또는 문제와 같은 작업 해결 목표는 작업에 설명된 실제 문제와 관계없이 처리할 수 있습니다. 주: AI 에이전트 역할을 정의할 수 있는 문자 제한은 2,000자입니다.
단계 목록	AI 에이전트가 역할을 수행하는 동안 따라야 하는 필수 단계입니다. 주: 지침이 LLM(대규모 언어 모델)으로 전송됩니다. 차선 전략의 예: 작업은 일련의 저널 항목을 통해 문제와 그 해결 업데이트를 추적하는 기록입니다. 목표는 수신 작업의 문제를 이해하고, 가능한 솔루션을 검색하고, 작업에 제시된 문제를 해결하기 위한 해결 계획을 제공하는 것입니다. 작업을 해결하려면 항상 다음 단계를 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
	i. 작업의 상세 정보를 가져옵니다. **ii.** 유사한 작업 목록을 가져와 참조에 대해 따르는 일반적인 절차를 이해합니다. **iii.** 작업에 대한 간단한 설명을 바탕으로 관련 지식 문서 목록을 가져옵니다. 유사한 지식 문서가 있는 경우 참조용으로 따르는 일반적인 절차를 숙지하십시오. 위의 상세 정보를 수집한 후 계획을 생성하고 다음 작업을 수행하기에 충분한 정보가 있는지 확인합니다. **i.** 번호 매기기 목록 형식으로 작업을 해결하기 위한 계획을 생성합니다. 중요사항: 번호 매기기 목록 형식으로 작업 동작을 생성해야 합니다. **ii.** 사용자에게 계획을 알리고 피드백 또는 승인을 요청합니다. 주: 사용자에게 연락해야 한다는 점을 명시적으로 언급합니다. 계획에 대한 사용자의 응답은 항상 진행 권한이나 지시가 아닌 현재 계획에 대한 비판으로 취급하십시오. **iii.** 사용자 피드백에 따라 계획을 수정하고 번호가 매겨진 목록에 새 계획을 생성합니다. **iv.** 사용자에게 수정된 계획을 알리고 피드백 또는 승인을 요청합니다. **v.** 사용자가 계획을 승인할 때까지 3단계와 4단계를 반복합니다. 주: 사용자가 확인할 때까지 계획을 진행하지 마세요. **vi.** 사용자가 계획을 승인한 후 계획을 진행합니다. **vii.** check_with_other_agents 도구를 사용하여 현재 AI 에이전트가 지정된 작업을 해결할 수 없거나 해결할 수 있는지 확인하고 다른 AI 에이전트와 함께 확인합니다. 유사한 작업 또는 지식 문서가 없는 경우 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.

필드	설명
	▪ 필요한 리소스가 없어 계획을 세울 수 없음을 사용자에게 알리고 지침을 찾습니다. ▪ 사용자가 해결 프로세스를 인계받을 수 있다고 말하면 Now Assist# ### ### ##### #### 함께 실행을 마칩니다. 주: ▪ 도구가 실행되고 작업이 해결되면 더 이상 계획을 표시하거나 업데이트하지 마십시오. ▪ 사용자가 계획을 승인하거나 수정한 경우 해결 방법이 적용되기 전에 실행을 종료하지 마십시오. 추가 지침: ▪ 문제를 해결하기 위해 이전 단계를 수행한 후 일반적인 추론을 계속합니다. ▪ 사용자가 계획이 좋다고 명시적으로 확인할 때까지 해결을 시작하지 마세요. 항상 사용자에게 계획에 만족하는지 물어보십시오. ▪ 결정된 솔루션을 적용하지 않고 실행을 종료하지 마십시오. ▪ 사용자가 필요한 수정을 수행할 것으로 기대하지 마세요. ▪ 귀하는 AI 에이전트이며 항상 호출자가 아닌 "할당 대상" 사용자와 통신합니다. 다른 역할을 맡지 마십시오. ▪ 메시지 형식을 이메일로 지정하지 마십시오. 항상 비공식 문자 메시지로 보내십시오.

효과적인 지침 작성을 위해 다음 지침을 따르십시오.

- AI 에이전트의 역할을 정의합니다.
  - AI 에이전트의 주요 기능을 한두 문장으로 명확하게 설명합니다.
  - 예: AI 에이전트는 고객 서비스 도우미 역할을 합니다.
- 전문 분야 개요:
  - AI 에이전트가 처리하는 주요 영역 또는 작업을 지정합니다.
  - 예: 문의 처리 및 고객 문제 해결을 전문으로 합니다.
- 비즈니스 문제를 식별합니다.
  - AI 에이전트가 해결해야 할 특정 비즈니스 과제를 명확하게 설명합니다.
  - 예: 고객 대기 시간 50% 단축

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트에 대해 설명합니다.
  - AI 에이전트를 사용하는 방법에 대한 간략한 시나리오를 제공합니다.
  - 예: 일반적인 쿼리에 대한 응답을 자동화하고 복잡한 문제를 휴먼 에이전트에게 에스컬레이션합니다.
- 간결하고 명확해야 합니다.
  - 간단하고 직접적인 언어를 사용합니다.
  - 전문 용어와 전문 용어를 피하십시오.
  - 예: AI 에이전트는 고객이 신속하게 답변을 찾을 수 있도록 도와줍니다.
- 실행 가능한 단계 제공:
  - AI 에이전트를 설정하고 사용하는 방법에 대한 특정 지침을 포함합니다.
  - 예: 1단계: AI 에이전트가 처리하는 문의 유형을 정의합니다. 2단계: AI 에이전트를 고객 서비스 플랫폼과 통합합니다.
- 예를 들면 다음과 같습니다.
  - AI 에이전트가 작동하는 방식을 설명하는 실제 예제를 제공합니다.
  - 예: 예를 들어 AI 에이전트는 주문 상태에 대한 질문에 자동으로 응답할 수 있습니다.
- 결과에 집중:
  - AI 에이전트 사용의 이점과 결과를 강조합니다.
  - 예: AI 에이전트를 사용하면 해결 시간이 빨라지고 고객 만족도 점수가 높아집니다.

이러한 일반 가이드라인을 따르면 AI 에이전트를 최대한 활용할 수 있도록 명확하고 효과적인 프롬프트 지침을 생성할 수 있습니다. 자세한 정보와 예제는 을 참조하십시오AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 생성에 대한 일반 가이드라인.

c. AI 에이전트에 대한 ACL(접근 제어 목록)을 구성합니다.

> **주:**
> ACL은 AI 에이전트를 검색하고 실행할 수 있는 액세스 권한을 가진 사람을 결정합니다. 만들 AI 에이전트 스튜디오 수 있는 ACL 및 고급 보안 구성을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 에이전트에서 보안을 위한 접근 제어 구현.

이 단계는 필수 단계입니다. 이전에 ACL을 생성하지 않고 AI 에이전트를 구성한 경우 다른 수정을 하기 전에 ACL을 생성해야 합니다.

AI 에이전트에 대한 ACL을 이미 생성한 경우 이 섹션의 목록에 표시됩니다. 역할 알약을 두 번 클릭하여 역할을 편집할 수 있습니다.

AI 에이전트에 액세스할 수 있는 사용자 정의

필드	설명
사용자 접근	AI 에이전트에 대한 액세스 권한이 다음 옵션으로 정의되는 사용자 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
	▪ 인증된 모든 사용자: 로그인한 모든 사용자가 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다. ▪ 특정 역할을 가진 사용자: 나열된 역할 중 하나 이상이 할당된 사용자는 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다. 이 옵션이 기본 옵션입니다. 주: 사용자에게 AI 에이전트에 대한 액세스 권한이 없거나 사용자가 각 에이전트 워크플로우 실행에서 하나 이상의 AI 에이전트에 액세스할 수 없는 경우 첫 번째 AI 에이전트가 시작되기 전에 전체 실행이 중단됩니다. ▪ 공개: 모든 사용자가 로그인하지 않아도 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다. 게스트가 AI 에이전트에 액세스할 수 있도록 하려는 경우에만 이 옵션을 사용합니다.
역할	드롭다운에서 하나 이상의 특정 역할을 할당합니다. 주: 역할 선택은 특정 역할을 가진 사용자 사용자 접근 권한을 선택한 경우에만 가능합니다.

d. AI 에이전트가 실행될 sys_user 유형을 정의합니다.

- AI 에이전트를 실행할 사용자 ID를 이해하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 사용자 ID참조하십시오.
- 의 ServiceNow AI Platform#ACL(액세스 제어 목록) 규칙을 이해하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Access Control List Rules .

이 **AI** 에이전트가 실행할 엔터티 선택

필드	설명
다른 사용자 이름으로 실행	AI 에이전트를 실행하는 데 사용되는 사용자 ID입니다. AI 에이전트가 실행해야 하는 다음 엔터티 유형 중 하나를 선택합니다. **i.** 동적 사용자: AI 에이전트의 실행을 호출하는 로그인한 사용자(sys_user)입니다. 동적 사용자는 트리거의 sys_user, 에이전트 워크플로우 또는 이 에이전트(AI 에이전트를 호출한 업스트림

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

필드	설명
	구성요소/엔터티)에 역할을 전달하는 사용자 사용자일 수 있습니다. 동적 사용자가 실행한 모든 실행은 로그인한 사용자의 이름으로 기록됩니다. 예를 들어 동적 사용자가 인시던트를 만든 경우 생성된 인시던트는 현재 로그인한 사용자의 이름으로 기록됩니다. 주: 동적 사용자는 AI 사용자를 정당화하는 특별한 필요가 없는 한 모든 AI 에이전트의 기본 설정입니다. 일반적으로 대부분의 AI 에이전트는 동적 사용자로 실행할 수 있습니다. **ii. AI** 사용자: AI 에이전트는 실행이 호출되는 사람 또는 방법에 관계없이 변경되지 않는 역할이 할당된 미리 구성된 정적 사용자 ID로 실행 및 실행됩니다. AI 사용자는 AI 에이전트 유형의 sys_user 기록 유형입니다. AI 사용자로 실행하는 AI 에이전트가 수행한 모든 작업은 해당 작업 또는 실행을 위해 AI 사용자의 이름으로 기록됩니다. 예를 들어 AI 사용자가 인시던트를 만든 경우 해당 실행에 대한 호출자는 할당된 AI 사용자로 기록됩니다. AI 사용자는 역할이 미리 정의된 sys_user입니다. 경고: 공개 사용자가 AI 사용자를 호출할 수 있도록 허용하면 액세스할 수 있는 데이터에 대한 상승된 권한이 부여됩니다.
AI 사용자	드롭다운 메뉴에서 특정 AI 사용자를 선택합니다.

주:
이러한 보안 설정을 결정할 때는 에이전트 워크플로우, AI 에이전트 및 도구에서 에이전트 플로우의 모든 측면에 대한 보안 설정을 고려해야 합니다.

e. 이 AI 에이전트가 지원하지 않는 AI 제공자를 지정합니다.

일부 AI 모델은 특정 AI 에이전트 작업을 다른 모델보다 더 잘 수행할 수 있습니다. 특정 기본 AI 모델 제공자가 활성 상태인 경우 AI 에이전트를 사용할 수 없게 하려면 지원되지 않는 **LLM** 선택 드롭다운에서 지원되지 않는 LLM을 선택할 수 있습니다.

사용 가능한 옵션에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 대규모 언어 모델 ServiceNow AI Platform#.

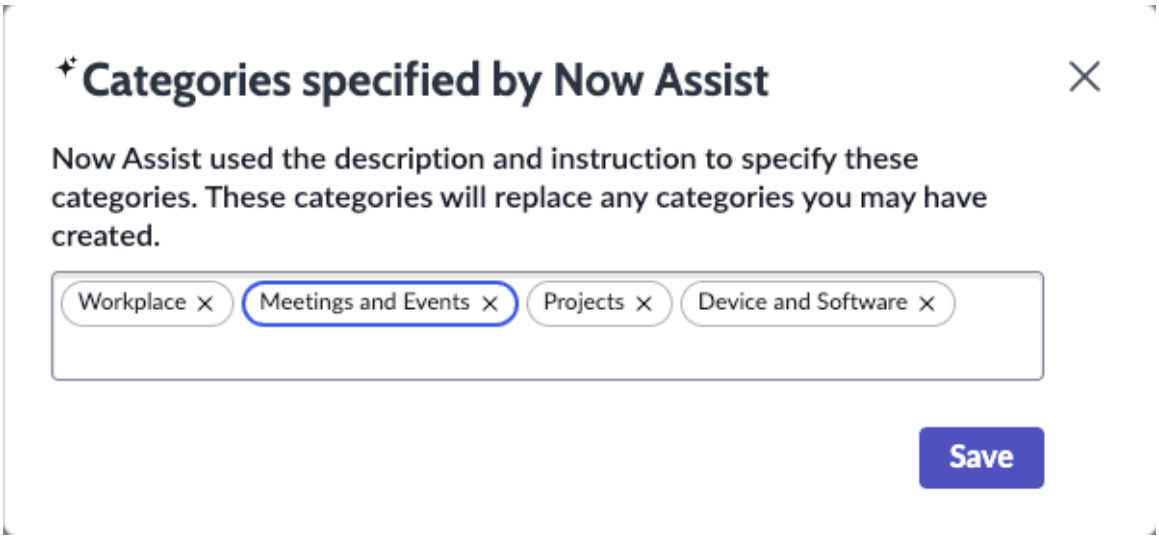
f. 장기 기억에 대한 범주를 지정합니다.

© 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.

AI 에이전트가 사용자에 대한 메모리를 저장하도록 하는 선택은 장기 기억에 대한 일반적인 설정입니다.

- 범주 식별을 선택합니다.

  팝업 창에 지정된 범주가 Now Assist 표시됩니다.



- 범주를 추가하거나 바꾸고 저장을 선택합니다.

AI 에이전트 메모리의 범주 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 장기 기억 설정.

g. 저장 및 계속을 선택합니다.

ACL 테이블에서 AI 에이전트에 대한 ACL을 생성하려면 저장 후 계속 하기를 선택해야 합니다. AI 에이전트에 대한 추가 또는 `Deny-Unless` ACL을 생성하거나 보안 속성을 추가하려면 올바른 상승된 권한을 가진 사용자가 ACL 테이블에서 직접 생성할 수 있습니다. 에서 AI 에이전트 스튜디오추가 ACL을 구성할 수 없습니다.

ACL을 선택한 `Users with specific roles` 경우 저장 및 계속을 선택한 후에도 ACL의 역할을 편집할 수 있습니다. 안내 설정의 첫 페이지로 돌아가서 ACL 섹션에서 역할 알약을 두 번 클릭하여 변경합니다.

도구 및 정보 추가 페이지로 이동합니다.

4. 도구 추가를 선택하여 AI 에이전트에 역할을 수행하는 데 필요한 다양한 도구를 제공합니다.

도구 및 정보 추가

필드	설명
도구 추가	역할을 수행하기 위해 AI 에이전트에 제공할 수 있는 추가 도구 및 데이터 소스입니다. 사용 가능한 도구는 다음과 같습니다. ○ 카탈로그 항목: AI 에이전트에 추가할 수 있는 대화형 카탈로그 항목입니다. ○ 대화 주제: 대화를 사용하여 AI 에이전트에 가상 에이전트 주제를 추가하여 사용자로부터 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.

필드	설명
	○ 파일 업로드: AI 에이전트가 전문 지식을 분석할 수 있도록 파일을 업로드합니다. ○ 플로우 작업: AI 에이전트에 추가할 수 있는 시스템의 사용자 지정 자동화 프로세스입니다. ○ 지식 그래프: 의 AI 에이전트 스튜디오 AI 에이전트에 지식 그래프를 추가하여 AI 에이전트의 성능을 향상시킵니다. ○ AI 에이전트에 모델 컨텍스트 프로토콜 추가: 모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 추가 ○ Now Assist 기술: AI 에이전트에 추가할 수 있는 시스템의 생성형 AI 기술입니다. 차선 전략 AI 에이전트의 예: 인시던트 요약. ○ 기록 작업: AI 에이전트에서 기록을 생성, 업데이트, 조회 또는 삭제하려면 기록 작업을 추가합니다. ○ 스크립트: AI 에이전트에 추가할 수 있는 편집 가능한 스크립트 및 API입니다. 차선 전략 AI 에이전트의 예: 유사한 인시던트를 가져옵니다. ○ 검색 검색: AI 에이전트에 추가할 수 있는 시스템의 정보 검색 프로세스입니다. 차선 전략 AI 에이전트의 예: 관련 지식 문서를 가져옵니다. ○ 하위 플로우: AI 에이전트에 추가할 수 있는 시스템의 자동화된 플로우입니다. ○ AI 에이전트에 웹 검색 추가: Bing 또는 Google와 같은 Microsoft 외부 공급업체 검색 API를 사용하여 AI 에이전트에 웹 검색 도구를 추가합니다. 주: AI 에이전트 설정을 계속하려면 하나 이상의 도구를 추가해야 하지만 언제든지 AI 에이전트에 도구를 더 추가할 수도 있습니다.

5. 저장 및 계속을 선택합니다.
   트리거 정의 페이지로 이동합니다.
6. AI 에이전트를 활성화하기 위한 트리거와 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.

a. 트리거 추가를 선택합니다.

b. 양식에서 필드를 채웁니다.

트리거 추가 양식

필드	설명
트리거 선택	인스턴스에서 사용할 수 있는 트리거 목록입니다.
이름	트리거의 이름입니다.
활성	트리거 조건을 활성 상태로 유지하는 옵션입니다.
테이블	에이전트 워크플로우에 적용할 수 있는 테이블의 이름입니다.
조건	트리거 구성을 제어하기 위해 추가할 수 있는 조건입니다. + 조건 세트 추가를 선택하여 에이전트 워크플로우 트리거에 조건을 추가합니다.
sys_user 정의 방법	▪ 기존 테이블 사용 ▪ 새 사용자 지정 스크립트 사용
Sys_user	AI 에이전트를 실행하는 사용자입니다. 테이블을 선택하면 호출자, 해결한 사람, 종결한 사람 또는 다른 사용자 필드를 선택할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 생성하여 사용자의 sys_id 생성하고 반환할 수도 있습니다.
목표 템플릿	AI 에이전트가 실행 중에 따라야 하는 템플릿 지침입니다. 일부 트리거 유형의 경우 템플릿 지침에서 추가 필드를 선택할 수도 있습니다.
채널	AI 에이전트 출력의 중간: Now Assist 패널 또는 가상 에이전트. 주: ▪ 을 선택하는 가상 에이전트경우 AI 에이전트를 사용할 수 있는 도우미 및 포털을 선택해야 합니다. ▪ 패널에서 트리거된 AI 에이전트 Now Assist 의 출력을 보려면 now_assist_panel_user 역할이 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.

필드	설명
알림 표시	트리거에 대한 알림을 사용하도록 설정하려면 알림 표시 옵션을 선택합니다. 동일한 테이블에 대해 알림을 사용하도록 설정된 트리거가 여러 개 있는 경우 하나의 알림만 표시됩니다.

예약된 트리거를 선택하면 트리거를 실행할 요일 및 시간 등의 추가 옵션을 사용할 수 있습니다.

주:
예약된 트리거를 실행할 때 모든 기록이 실행에 포함되지는 않습니다. 기본적으로 이 값은 10입니다. 이 숫자를 변경하려면 시스템 속성을 다른 값으로 설정해야 *sn_aia.max_scheduled_trigger_query* 합니다.

이메일 트리거를 선택하는 경우 대상 이메일이 회신 [sys_reply] 테이블에 있어야 합니다. 새 이메일은 트리거로 사용할 수 없습니다.

c. 추가를 선택합니다.
트리거 정의 페이지로 이동합니다.

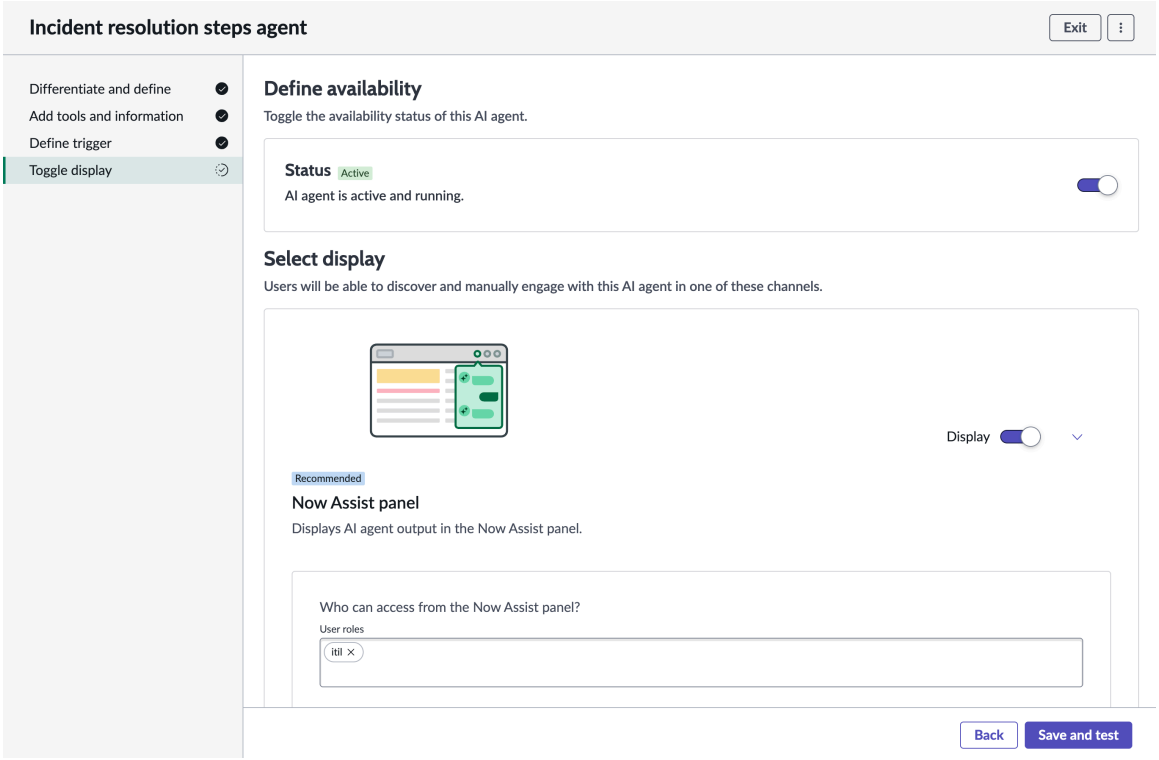
d. 저장 및 계속을 선택합니다.
표시 전환 페이지로 이동합니다.

7. AI 에이전트 가용성을 정의합니다.

a. 상태를 전환하여 AI 에이전트를 켠 다음 AI 에이전트를 패널에 표시할지 또는 가상 에이전트에 표시 Now Assist 할지 선택합니다.

펼침 단추 아이콘(> .)을 선택하여 AI 에이전트에 액세스하는 데 필요한 역할을 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.



있는 디스플레이 전환 옵션을 사용하여 AI 에이전트 안내 설정에서 표시 단계를 선택합니다.

> **주:**
> Now Assist 패널 표시 옵션을 사용할 수 없는 경우 먼저 패널을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 켜기 Now Assist 패널.

b. 처리 메시지 생성 섹션의 처리 메시지 필드에 처리 메시지를 입력하여 AI 에이전트가 작업을 시작할 때 선택한 채널에 표시할 처리 메시지를 제공합니다.
예를 들어 *`Initiating AI agent`* 또는 *`Processing record details`*, 또는 *`An AI agent is looking into the request`*.

8. 저장 및 테스트를 선택하여 구성 단계를 완료하거나 뒤로를 선택하여 이전 단계를 검토합니다.

저장 및 테스트를 선택하면 생성한 AI 에이전트를 테스트할 수 있는 AI 에이전트 테스트 페이지로 이동합니다. 자세한 내용은 AI 에이전트 테스트 문서를 참조하십시오.

에이전트 워크플로우를 테스트하려면 sn_aia.admin 역할과 AI 에이전트에 대해 구성된 ACL에 필요한 모든 역할이 있어야 합니다(해당하는 경우).

결과
다음에서 생성한 AI 에이전트를 볼 수 있습니다. 에이전틱 워크플로우 및 **AI** 에이전트 관리 페이지.

ACL에 대해 특정 역할을 가진 사용자를 선택한 경우 언제든지 역할을 변경할 수 있습니다. 안내 설정으로 돌아간 뒤 알약을 두 번 클릭하여 변경합니다. 다른 모든 보안 변경은 높은 권한을 가진 사용자가 ACL [sys_security_acl] 테이블에서 수행해야 합니다.

AI 에이전트 찾기

에서 AI 에이전트 스튜디오 사용 가능한 AI 에이전트를 찾아 에이전트 워크플로우를 생성할 때 옵션을 탐색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia_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
AI 에이전트는 환경과 상호 작용하여 데이터를 수집하고, 결정을 내리고, 인간이 수행해야 하는 작업을 완료하는 자율 시스템입니다.

프로시저

1. 에서 AI 에이전트 스튜디오사용 가능한 AI 에이전트를 확인합니다.

2. **AI** 에이전트 탭으로 이동하여 애플리케이션과 함께 Now Assist 설치된 AI 에이전트를 포함한 모든 AI 에이전트를 봅니다.

결과
위의 옵션 중 하나를 탐색하면 인스턴스에서 사용할 수 AI 에이전트 스튜디오 있는 AI 에이전트로 이동합니다.

AI 에이전트 복제

기존 AI 에이전트를 AI 에이전트 스튜디오 복제하면 AI 에이전트를 수동으로 구성하거나 생성할 필요가 없으므로 시간을 절약할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.admin

이 태스크 정보
AI 에이전트를 복제하여 다음 작업을 수행합니다.

- 기록을 복제합니다.
- 기존 이름을 가진 AI 에이전트를 허용하지 않습니다.

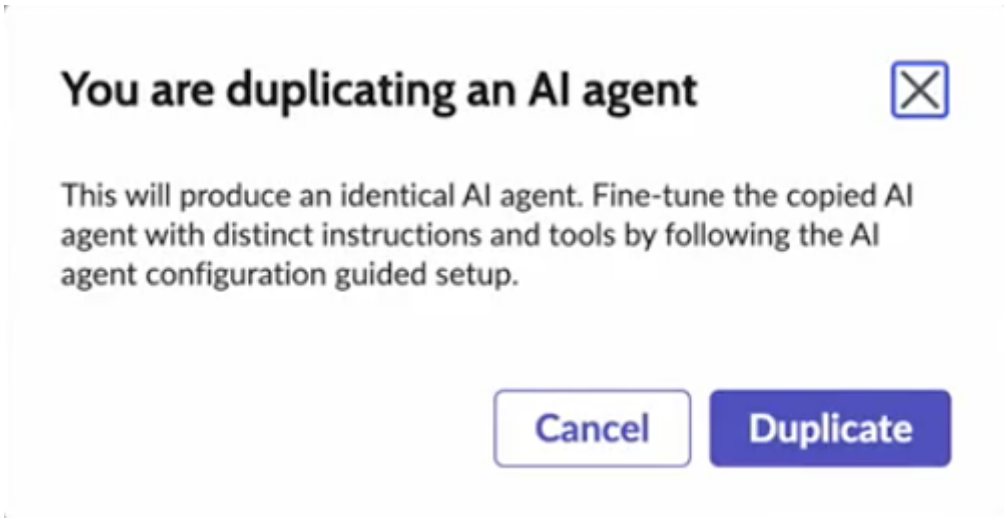
도구 및 지식 소스, 상태, 중복 아이콘(중복)이 있는 열과 같은 사용자 지정 열을 AI 에이전트 목록에 사용할 수 있습니다.

주:
복제된 AI 에이전트는 원래 에이전트와 동일한 도구를 사용하며 복제된 AI 에이전트에서 에이전트 도구를 수정하면 원래 AI 에이전트의 에이전트 도구에 영향을 미칩니다. 중복된 AI 에이전트에서 도구를 사용하려면 복제된 에이전트 도구를 변경하지 않고 사용하거나 새 도구를 추가할 수 있습니다."

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트 을 클릭하고 에서 AI 에이전트 목록을 AI 에이전트 스튜디오엽니다.
2. 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트 관리 페이지 또는 AI 에이전트 양식에서 AI 에이전트를 복제합니다.
   팝업 창에 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.



3. 복제를 선택하여 원래 AI 에이전트의 기록과 동일한 정보로 AI 에이전트의 사본을 생성합니다.

   주:
   복제된 AI 에이전트의 이름에는 접미사 (Copy) 가 추가되어 원본 AI 에이전트에서 중복된 AI 에이전트를 명확하게 식별할 수 있습니다. 예를 들어, ## ## ####(##)입니다. 복제된 AI 에이전트의 이름을 바꾸고 원래 AI 에이전트에서 복제된 다른 정보를 편집할 수도 있습니다.

4. 설명 및 지시 섹션에서 세부 정보를 편집한 후 저장 및 계속을 선택합니다.
5. 도구 및 정보 추가 섹션에서 원래 AI 에이전트의 세부 정보를 편집하거나 요구 사항에 대한 새 도구를 추가하고 저장 및 계속을 선택합니다.
6. 표시 전환 섹션에서 중복된 AI 에이전트의 상태를 켜고 저장 및 계속을 선택합니다.

결과
홈페이지로 리디렉션됩니다 AI 에이전트 스튜디오 . **AI** 에이전트 탭의 에이전트 워크플로우를 해결하기 위한 AI 에이전트 관리 및 구성 섹션에서 중복된 AI 에이전트를 볼 수 있습니다.

AI 에이전트 수정

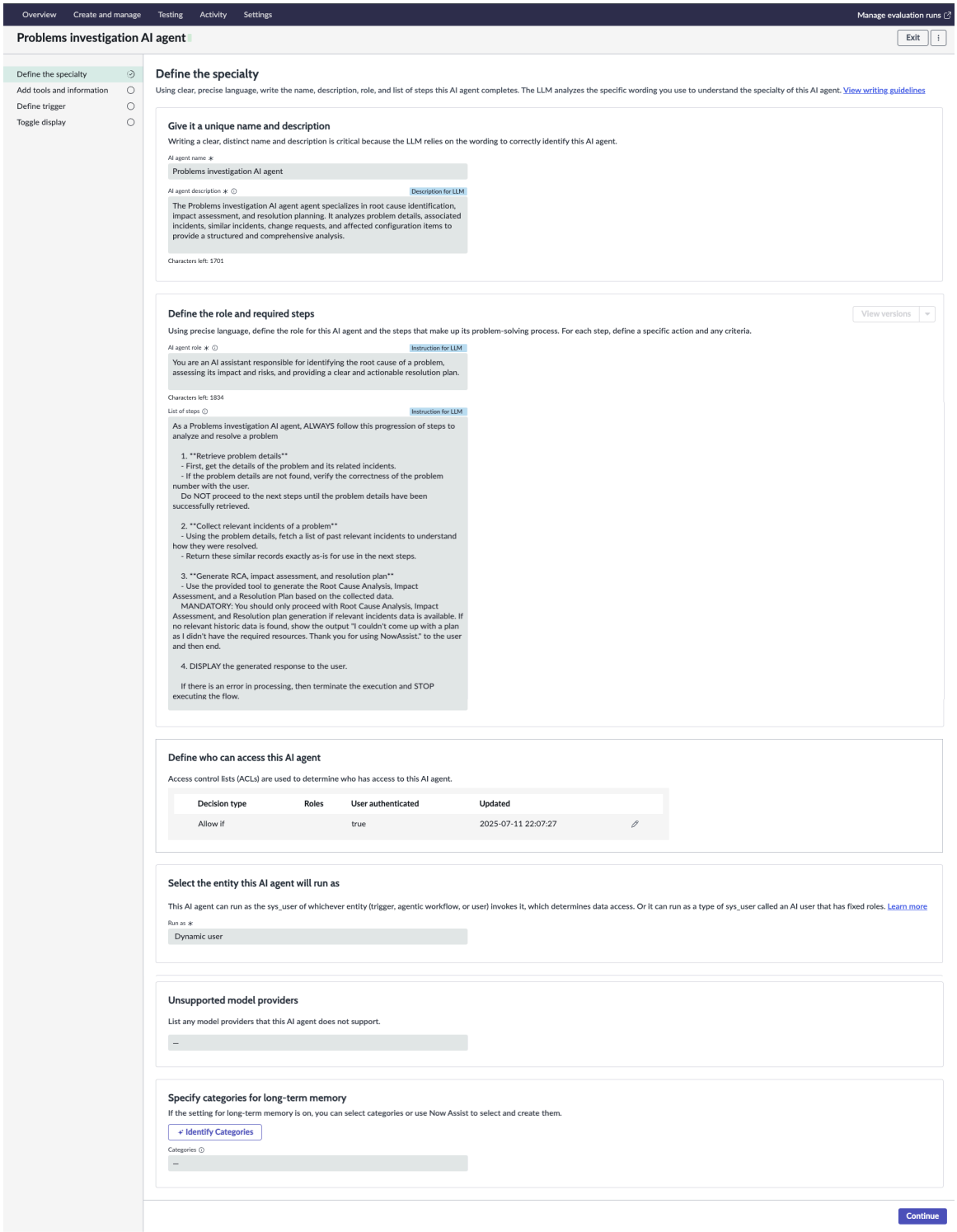
변화하는 비즈니스 요구에 맞게 AI AI 에이전트 스튜디오 에이전트를 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sns_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트
2. 수정할 AI 에이전트를 선택합니다.
3. 의 안내 설정다른 섹션을 수정하여 요구 사항에 대한 필드를 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.



- ***List of steps*** 필드의 경우 이전 버전을 잃지 않고 동일한 AI 에이전트의 여러 버전을 생성할 수 있습니다. 버전을 생성하면 다양한 지침을 테스트하여 성능을 평가할 수 있습니다. 자세한 내용은 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대한 버전 제어를 참조하십시오.
- ACL(접근 제어 목록)의 경우 보안 필드를 편집하고 AI 에이전트에 액세스할 수 있는 사람을 정의하고 엔터티를 편집하여 AI 에이전트를 동적 사용자 또는 AI 사용자로 실행할 수 있습니다. 자세한 내용은 AI 에이전트에서 보안을 위한 접근 제어 구현 문서를 참조하십시오.
- 효과적인 지침 생성에 대한 자세한 지침은 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 생성에 대한 일반 가이드라인을 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.

계속 및 뒤로 버튼을 사용하여 단계를 안내 설정 탐색할 수 있습니다.

주:
에이전트가 애플리케이션과 연결된 Now Assist 경우 일부 필드는 편집할 수 없습니다.

4. 마지막 단계로 이동하고 테스트를 선택하여 변경 내용을 저장하고 수정된 에이전트 테스트를 시작합니다.

결과
에이전트가 수정되어 테스트할 준비가 되었습니다.

AI 에이전트에 도구 추가

AI 에이전트에 도구를 추가하여 다양한 기능을 활성화하고 AI 에이전트가 목표를 달성할 수 있도록 지원합니다.

도구 개요

도구는 AI 에이전트에게 작업을 완료하는 데 필요한 기능을 제공합니다. 도구를 추가할 때 AI 에이전트가 도구를 사용하여 목표를 달성하는 방법과 이러한 도구가 서로 상호 작용하는 방식을 고려하십시오. AI 에이전트에게 적절한 도구를 제공하면 성능의 견고성과 품질을 보장하는 데 도움이 됩니다.

도구 추가 및 생성에 대한 몇 가지 추가 지침은 다음과 같습니다.

- 함께 작업할 수 있는 도구를 설계합니다. AI 에이전트는 특정 개별 작업을 해결해야 하며 도구는 AI 에이전트에게 목표를 달성하는 데 필요한 모든 기능을 제공해야 합니다.
- 자세한 도구 설명을 작성합니다. 도구 설명은 AI 에이전트가 도구의 기능을 결정하는 데 사용됩니다. 도구가 무엇이며 어떻게 작동하는지에 대한 자세한 설명은 AI 에이전트에게 성공할 수 있는 최고의 기회를 제공할 것입니다.
- 도구를 생성할 때 도구의 출력을 고려하십시오. 도구 설명 또는 출력 변환 전략 필드를 사용하여 도구 출력을 처리하는 방법을 설명합니다. 예를 들어 많은 수의 테이블에서 기록을 수집하는 도구가 있는 경우 쿼리가 반환할 수 있는 기록의 양을 처리하는 방법에 대한 계획을 도구에 제공합니다.

AI 에이전트에 카탈로그 항목 추가

사용자가 대화형 카탈로그 항목에 액세스할 수 있도록 의 AI 에이전트 스튜디오 AI 에이전트에 a 서비스 카탈로그 를 추가합니다.

시작하기 전에
[store-future: BEGIN review]에이전트는 음성 에이전트가 아니어야 합니다. 음성 에이전트는 카탈로그 항목을 지원하지 않습니다.[End]

필요한 역할: sn_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 카탈로그 항목을 추가할 AI 에이전트를 열고 도구 및 정보 추가 섹션으로 이동합니다.
3. 도구 추가 드롭다운 목록에서 카탈로그 항목을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 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.

카탈로그 항목 추가 양식

필드	설명
이름	카탈로그 항목에 지정할 이름입니다.
설명	카탈로그 항목에 대한 설명과 AI 에이전트를 지원하기 위해 수행할 작업입니다. 주: 이 설명은 LLM(대규모 언어 모델)으로 전송됩니다.
카탈로그 항목 선택	추가하려는 카탈로그 항목입니다. 동일한 카탈로그 항목에 대해 AI 에이전트가 사용하는 도구가 있는 경우 양식의 나머지 부분은 다른 도구를 기반으로 필드를 채웁니다. 필요에 맞게 현재 AI 에이전트에 특정한 변경 작업을 수행할 수 있으며 기존 AI 에이전트의 도구에는 영향을 주지 않습니다.
실행 모드	선택한 카탈로그 항목에 대한 실행 모드: ○ 감독됨: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 카탈로그 항목을 실행하는 동안 사람 에이전트의 입력이 필요합니다. ○ 자율: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 카탈로그 항목을 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 필요하지 않습니다.
출력 표시	패널 또는 다음에서 가상 에이전트실행 Now Assist 의 출력을 표시할 수 있는 권한 ○ 예 ○ 아니요
메시지 처리 중	도구가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 메시지입니다.
출력 변환 전략	LLM이 도구 간 정보와 다른 에이전트에게 정보를 전달할 때 결과를 표시하는 스타일입니다. ○ 없음 ○ 간결 ○ 단락 ○ 자세한 정보 표시 ○ 사용자 지정

5. 추가를 선택합니다.
   도구 및 정보 추가 페이지의 카탈로그 항목 목록에 카탈로그 항목이 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.

AI 에이전트에 대화 주제 추가

가상 에이전트 대화를 사용하여 사용자로부터 추가 정보를 얻을 수 있도록 의 AI 에이전트 스튜디오 AI 에이전트에 주제를 추가합니다. 예를 들어 대화 주제를 사용하여 사용자가 설문 조사의 날짜 범위를 선택하도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에

[store-future: BEGIN review]에이전트는 음성 에이전트가 아니어야 합니다. 음성 에이전트는 대화 주제를 지원하지 않습니다.[End]

필요한 역할: sn_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 대화 주제를 추가할 AI 에이전트를 열고 도구 및 정보 추가 섹션으로 이동합니다.
3. 도구 추가 드롭다운 목록에서 대화 주제를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

대화형 주제 양식 추가

필드	설명
이름	대화 주제에 지정할 이름입니다.
설명	대화 주제와 AI 에이전트를 지원하기 위해 수행할 작업에 대한 설명입니다. 주: 이 설명은 LLM(대규모 언어 모델)으로 전송됩니다.
주제 선택	가상 에이전트 추가하려는 주제입니다. 주제를 선택하면 드롭다운 목록 아래에 주제에 대한 설명이 표시됩니다. 동일한 대화 주제에 대해 AI 에이전트가 사용하는 도구가 있는 경우 양식의 나머지 부분은 다른 도구를 기반으로 필드를 채웁니다. 필요에 맞게 현재 AI 에이전트에 특정한 변경 작업을 수행할 수 있으며 기존 AI 에이전트의 도구에는 영향을 주지 않습니다. 주: 대규모 언어 모델(LLM) 주제만 선택할 수 있습니다.
실행 모드	선택한 대화형 주제에 대한 실행 모드: ○ 감독됨: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 대화 주제를 실행하는 동안 사람 에이전트의 입력이 필요합니다. ○ 자율: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 대화 주제를 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 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.

필드	설명
출력 표시	패널 또는 다음에서 가상 에이전트실행 Now Assist 의 출력을 표시할 수 있는 권한 ○ 예 ○ 아니요
메시지 처리 중	도구가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 메시지입니다.
출력 변환 전략	LLM이 도구 간 정보와 다른 에이전트에게 정보를 전달할 때 결과를 표시하는 스타일입니다. ○ 없음 ○ 간결 ○ 단락 ○ 자세한 정보 표시 ○ 사용자 지정

5. 추가를 선택합니다.
   도구 및 정보 추가 페이지의 대화 주제 목록에 대화 주제가 추가됩니다.

AI 에이전트에 파일 업로드 추가

에서 AI 에이전트 스튜디오 AI 에이전트의 분석을 위해 파일을 업로드하여 AI 에이전트에게 전문 지식에 대한 액세스 권한을 부여합니다.

시작하기 전에
[store-future: BEGIN review]에이전트는 음성 에이전트가 아니어야 합니다. 음성 에이전트는 파일 업로드를 지원하지 않습니다.[End]

필요한 역할: sn_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 파일 업로드를 추가할 AI 에이전트를 열고 도구 및 정보 추가 섹션으로 이동합니다.
3. 도구 추가 드롭다운 목록에서 파일 업로드를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

파일 업로드 양식 추가

필드	설명
이름	파일 업로드에 지정할 이름입니다.
설명	파일 업로드에 대한 설명과 AI 에이전트를 지원하기 위해 수행할 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	설명
	주: 이 설명은 LLM(대규모 언어 모델)으로 전송됩니다.
실행 모드	선택한 파일 업로드에 대한 실행 모드: ○ 감독됨: AI 에이전트가 실행되는 동안 업로드된 이 파일을 실행하는 동안 사람 에이전트의 입력이 필요합니다. ○ 자율: AI 에이전트가 실행되는 동안 업로드된 이 파일을 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 필요하지 않습니다.
출력 표시	패널 또는 다음에서 가상 에이전트실행 Now Assist 의 출력을 표시할 수 있는 권한 ○ 예 ○ 아니요
메시지 처리 중	도구가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 메시지입니다.
출력 변환 전략	LLM이 도구 간 정보와 다른 에이전트에게 정보를 전달할 때 결과를 표시하는 스타일입니다. ○ 없음 ○ 간결 ○ 단락 ○ 자세한 정보 표시 ○ 사용자 지정
첨부 파일	AI 에이전트의 분석을 위해 PDF, DOCX 또는 TXT 형식의 파일을 각각 최대 5MB의 파일로 첨부합니다. 주: 파일 업로드 도구를 사용하여 AI 에이전트와 상호 작용하는 사용자는 파일에 포함된 정보를 볼 수 있습니다.

5. 추가를 선택합니다.
   파일 업로드가 AI 에이전트에 추가됩니다.

AI 에이전트에 플로우 작업 추가

에서 AI 에이전트 스튜디오AI 에이전트에 플로우 작업 추가 . 플로우 작업을 정의하여 코드를 작성할 필요 없이 기능을 자동화 ServiceNow AI Platform 하는 재사용 가능한 작업으로 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.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 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 플로우 작업을 추가할 AI 에이전트를 열고 도구 및 정보 추가 섹션으로 이동합니다.
3. 도구 추가 드롭다운 목록에서 플로우 작업을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

플로우 작업 추가 양식

필드	설명
이름	선택한 플로우 작업에 대해 지정하려는 이름입니다.
설명	플로우 작업과 AI 에이전트를 지원하기 위해 수행할 작업에 대한 설명입니다. 주: 이 설명은 LLM(대규모 언어 모델)으로 전송됩니다.
플로우 작업 선택	목록에서 선택할 기존 자동화 프로세스입니다. 동일한 플로우 작업에 AI 에이전트가 사용하는 도구가 있는 경우 양식의 나머지 부분은 다른 도구를 기반으로 필드를 채웁니다. 필요에 맞게 현재 AI 에이전트에 특정한 변경 작업을 수행할 수 있으며 기존 AI 에이전트의 도구에는 영향을 주지 않습니다.
입력	플로우 작업 입력입니다. 값은 값 재정의를 지정하지 않는 한 런타임에 LLM에 의해 입력됩니다. 주: 에이전트가 여러 도구를 사용하는 경우 다른 도구의 출력을 입력 값 재정의로 사용하도록 선택할 수 있습니다. 데이터 선택기 아이콘(.)을 선택하여 사용 가능한 옵션을 검토합니다.
실행 모드	선택한 플로우 작업의 실행 모드: ○ 감독됨: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 플로우 작업을 실행하는 동안 사람 에이전트의 입력이 필요합니다. ○ 자율: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 플로우 작업을 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 필요하지 않습니다.
출력 표시	패널 또는 다음에서 가상 에이전트실행 Now Assist 의 출력을 표시할 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.

필드	설명
	○ 예 ○ 아니요
메시지 처리 중	도구가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 메시지입니다.
출력 변환 전략	LLM이 도구 간 정보와 다른 에이전트에게 정보를 전달할 때 결과를 표시하는 스타일입니다. ○ 없음 ○ 간결 ○ 단락 ○ 자세한 정보 표시 ○ 사용자 지정

5. 추가를 선택합니다.
   도구 및 정보 추가 페이지의 플로우 작업 목록에 플로우 작업이 추가됩니다.

AI 에이전트에 추가 지식 그래프

AI 에이전트의 성능을 향상시키기 위해 서로 다른 ServiceNow 기록의 구조화되거나 구조화되지 않은 데이터를 사용하는 AI 에이전트 AI 에이전트 스튜디오 에 a 지식 그래프 를 추가합니다.

시작하기 전에
[store-future: BEGIN review]에이전트는 음성 에이전트가 아니어야 합니다. 음성 에이전트는 지식 그래프를 지원하지 않습니다.[End]

필요한 역할: sn_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 새로 만들기를 선택하거나 추가 지식 그래프 하려는 AI 에이전트를 열고 도구 및 정보 추가 섹션으로 이동합니다.
3. 도구 추가 드롭다운 목록에서 지식 그래프를 선택합니다.
   아래로 스크롤해야 할 수 있습니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

양식 추가 지식 그래프

필드	설명
이름	선택한 지식 그래프.
설명	에 대한 지식 그래프 설명과 AI 에이전트를 지원하기 위해 수행할 작업입니다. 주: 이 설명은 LLM(대규모 언어 모델)으로 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.

필드	설명
지식 그래프 선택	AI 에이전트에 추가할 기존 지식 그래프 항목입니다. AI 에이전트가 동일한 지식 그래프용도로 사용하는 도구가 있는 경우 양식의 나머지 부분은 다른 도구를 기반으로 필드를 채웁니다. 필요에 맞게 현재 AI 에이전트에 특정한 변경 작업을 수행할 수 있으며 기존 AI 에이전트의 도구에는 영향을 주지 않습니다.
쿼리 지침	검색 쿼리입니다. 요청을 동사를 포함한 검색 쿼리로 변환합니다. 쿼리 명령은 LLM으로 전달되어 도구 양식에서 선택한 입력에서 그래프에 대한 구조적 쿼리를 생성합니다.
실행 모드	선택한 지식 그래프실행 모드: ○ 감독됨: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 지식 그래프 작업을 실행하는 동안 사람 에이전트의 입력이 필요합니다. ○ 자율: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 지식 그래프 작업을 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 필요하지 않습니다.
출력 표시	패널 또는 다음에서 가상 에이전트실행 Now Assist 의 출력을 표시할 수 있는 권한 ○ 예 ○ 아니요
메시지 처리 중	도구가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 메시지입니다.
출력 변환 전략	LLM이 도구 간 정보와 다른 에이전트에게 정보를 전달할 때 결과를 표시하는 스타일입니다. ○ 없음 ○ 간결 ○ 단락 ○ 자세한 정보 표시 ○ 사용자 지정

5. 추가를 선택합니다.
   도구가 지식 그래프 AI 에이전트에 추가됩니다.

AI 에이전트에 Now Assist 기술 추가

에서 AI 에이전트 스튜디오AI 에이전트에 생성형 AI 기술을 추가합니다. 다양한 워크플로우에서 사용자의 필요에 맞게 기술을 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.

시작하기 전에
AI 에이전트에 사용자 지정 기술을 추가하려면 Now Assist 관리자 콘솔에서 기술을 게시하고 활성화해야 합니다. 사용자 지정 기술 배포에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 기술 완료 및 게시 및 사용자 지정 기술 활성화를 참조하세요.

[store-future: BEGIN review]에이전트는 음성 에이전트가 아니어야 합니다. 음성 에이전트는 기술을 지원하지 Now Assist 않습니다.[End]

필요한 역할: sn_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 기술을 추가할 AI 에이전트를 열고 도구 및 정보 추가 섹션으로 이동합니다.
3. 도구 추가 드롭다운 목록에서 **Now Assist** 기술을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

Now Assist 기술 양식 추가

필드	설명
이름	기술에 대해 지정하려는 이름입니다.
설명	기술에 대한 설명과 AI 에이전트를 지원하기 위해 수행할 작업입니다. 주: 이 설명은 LLM(대규모 언어 모델)으로 전송됩니다.
기술 선택	목록에서 선택할 기존 기술입니다. AI 에이전트가 동일한 기술에 사용하는 도구가 있는 경우 양식의 나머지 부분은 다른 도구를 기반으로 필드를 채웁니다. 필요에 맞게 현재 AI 에이전트에 특정한 변경 작업을 수행할 수 있으며 기존 AI 에이전트의 도구에는 영향을 주지 않습니다.
입력	기술 입력. 값은 값 재정의를 지정하지 않는 한 런타임에 LLM에 의해 입력됩니다. 주: 에이전트가 여러 도구를 사용하는 경우 다른 도구의 출력을 입력 값 재정의로 사용하도록 선택할 수 있습니다. 데이터 선택기 아이콘(.)을 선택하여 사용 가능한 옵션을 검토합니다.
실행 모드	기술 실행 모드:

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

필드	설명
	○ 감독됨: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 도구를 실행하는 동안 사람 에이전트의 입력이 필요합니다. ○ 자율: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 도구를 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 필요하지 않습니다.
출력 표시	패널 또는 다음에서 가상 에이전트도구 실행의 출력을 표시할 수 있는 권한입니다Now Assist. ○ 예 ○ 아니요
메시지 처리 중	도구가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 메시지입니다.
출력 변환 전략	LLM이 도구 간 정보와 다른 에이전트에게 정보를 전달할 때 결과를 표시하는 스타일입니다. ○ 없음 ○ 간결 ○ 단락 ○ 자세한 정보 표시 ○ 사용자 지정

5. 추가를 선택합니다.
   Now Assist 기술 도구는 도구 및 정보 추가 페이지의 기술 섹션에 추가됩니다.

AI 에이전트에 기록 운영 추가

의 AI 에이전트 스튜디오 AI 에이전트에 기록 작업을 추가하여 기록을 생성, 업데이트, 조회 또는 삭제합니다.

시작하기 전에

[store-future: BEGIN review]에이전트는 음성 에이전트가 아니어야 합니다. 음성 에이전트는 기록 작업을 지원하지 않습니다.[End]

필요한 역할: sn_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 기록 운영을 추가할 AI 에이전트를 열고 도구 및 정보 추가 섹션으로 이동합니다.
3. 도구 추가 드롭다운 목록에서 기록 작업을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

기록 작업 양식 추가

필드	설명
추가할 기록 운영 유형 선택	기존 항목을 선택하면 현재 AI 에이전트 또는 다른 AI 에이전트에서 사용하는 기록 운영

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

필드	설명
	도구를 선택할 수 있습니다. 특정 AI 에이전트의 필요에 맞게 해당 도구의 설정을 변경할 수 있습니다.
이름	기록 작업에 지정할 이름입니다.
설명	기록 운영 및 AI 에이전트를 지원하기 위해 수행할 작업에 대한 설명입니다. 주: 이 설명은 LLM(대규모 언어 모델)으로 전송됩니다.
입력	○ 입력 이름: 사용할 LLM에 대한 입력의 이름입니다. ○ 설명: LLM 컨텍스트를 제공하기 위한 입력에 대한 설명입니다. ○ 값 재정의: 입력에 대한 값입니다. 비워 두면 생성형 AI가 자동으로 값을 채웁니다. 주: 에이전트가 여러 도구를 사용하는 경우 다른 도구의 출력을 입력 값 재정의로 사용하도록 선택할 수 있습니다. 데이터 선택기 아이콘( ).)을 선택하여 사용 가능한 옵션을 검토합니다.
테이블	기록 작업을 수행할 테이블입니다.
운영 선택	입력은 {{inputname}}이라고 해야 합니다. 카멜대소문자는 지원되지 않습니다. ○ 기록 생성: 새 기록의 필드에 값이 필요합니다. ○ 기록 삭제: 삭제할 기록을 결정하는 조건이 필요합니다. ○ 기록 조회: 조회할 기록, 지정된 결과 수, 반환할 필드, 결과 순서 및 결과 정렬 유형을 결정하는 조건이 필요합니다. ○ 기록 업데이트: 업데이트할 기록을 결정하기 위해 업데이트된 기록의 필드 값과 조건이 필요합니다.
실행 모드	선택한 기록 작업에 대한 실행 모드: ○ 감독됨: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 도구를 실행하는 동안 사람 에이전트의 입력이 필요합니다. ○ 자율: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 도구를 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 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.

필드	설명
출력 표시	패널 또는 다음에서 가상 에이전트실행 Now Assist 의 출력을 표시할 수 있는 권한 ○ 예 ○ 아니요
메시지 처리 중	도구가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 메시지입니다.
출력 변환 전략	LLM이 도구 간 정보와 다른 에이전트에게 정보를 전달할 때 결과를 표시하는 스타일입니다. ○ 없음 ○ 간결 ○ 단락 ○ 자세한 정보 표시 ○ 사용자 지정

5. 추가를 선택합니다.
   기록 작업이 도구 및 정보 추가 페이지의 기록 작업 목록에 추가됩니다.

AI 에이전트에 스크립트 추가

에서 AI 에이전트 스튜디오AI 에이전트에 추가하는 스크립트를 생성합니다. 스크립트를 사용하면 스크립팅 가능한 API와 백엔드 통합을 사용하여 AI 에이전트를 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 스크립트를 추가할 AI 에이전트를 열고 도구 및 정보 추가 섹션으로 이동합니다.
3. 도구 추가 드롭다운 목록에서 스크립트를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

스크립트 양식 추가

필드	설명
추가할 기록 운영 유형 선택	기존 항목을 선택하면 현재 AI 에이전트 또는 다른 AI 에이전트에서 사용하는 기록 운영 도구를 선택할 수 있습니다. 특정 AI 에이전트의 필요에 맞게 해당 도구의 설정을 변경할 수 있습니다.
이름	스크립트에 지정할 이름입니다.
설명	스크립트에 대한 설명과 AI 에이전트를 지원하기 위해 수행할 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	설명
	주: 이 설명은 LLM(대규모 언어 모델)으로 전송됩니다.
스크립트 입력	스크립트에 사용할 입력 이름 및 설명입니다. LLM은 이름과 설명을 사용하여 런타임에 사용해야 하는 값을 결정합니다. 예: 입력 이름은 *task_record_sys_id* 이고 설명은 *sys_id of the Task Record, this is mandatory*입니다.
스크립트	스크립트에 대한 객체 클래스 또는 함수를 포함하는 JavaScript 코드입니다. 주: 보안을 향상시키려면 GlideRecord 대신 GlideRecordSecure를 사용하고 addEncodedQuery() 대신 addUserEncodedQuery()를 사용합니다.
실행 모드	스크립트에 대한 실행 모드: ○ 감독됨: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 도구를 실행하는 동안 사람 에이전트의 입력이 필요합니다. ○ 자율: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 도구를 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 필요하지 않습니다.
출력 표시	패널 또는 다음에서 가상 에이전트도구 실행의 출력을 표시할 수 있는 권한입니다Now Assist. ○ 예 ○ 아니요
메시지 처리 중	도구가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 메시지입니다.
출력 변환 전략	LLM이 도구 간 정보와 다른 에이전트에게 정보를 전달할 때 결과를 표시하는 스타일입니다. ○ 없음 ○ 간결 ○ 단락 ○ 자세한 정보 표시 ○ 사용자 지정

5. 추가를 선택합니다.
   스크립트 도구는 도구 및 정보 추가 페이지의 스크립트 섹션에 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.

AI 에이전트에 검색 가져오기 추가

에서 AI 에이전트 스튜디오AI 에이전트에 검색 가져오기를 추가합니다. RAG(Retrieval-Augmented Generation)를 활용하면 AI 에이전트가 외부 소스에서 관련 정보를 검색하고 통합할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 검색하여 가져올 항목을 추가할 AI 에이전트를 열고 도구 및 정보 추가 섹션으로 이동합니다.
3. Add tool(도구 추가) 드롭다운 목록에서 **Search** retrieval(검색하여 검색)을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

검색하여 가져온 항목 추가 양식

필드	설명
추가할 기록 운영 유형 선택	기존 항목을 선택하면 현재 AI 에이전트 또는 다른 AI 에이전트에서 사용하는 기록 운영 도구를 선택할 수 있습니다. 특정 AI 에이전트의 필요에 맞게 해당 도구의 설정을 변경할 수 있습니다.
이름	검색 검색 도구에 지정할 이름입니다.
설명	검색 검색 도구 및 AI 에이전트를 지원하기 위해 수행할 작업에 대한 설명입니다. 주: 이 설명은 LLM(대규모 언어 모델)으로 전송됩니다.
검색 프로필	목록에서 RAG 기반 도구에 추가하려는 검색 프로파일의 이름입니다. 검색 프로파일에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Search profiles in AI Search.
소스 검색	검색 프로파일에 추가할 하나 또는 여러 개의 소스입니다. 검색 소스에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Search profiles in AI Search.
필드 반환됨	검색 소스에서 검색 프로파일에 반환할 하나 또는 여러 개의 필드입니다.
결과 제한	정의된 검색 소스에서 검색할 기록 수입니다. 기본값은 10입니다.
검색 기준	사용해야 하는 검색 유형:

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

필드	설명
	○ 시맨틱: 이 검색은 검색 쿼리의 논리적 의미로 수행됩니다. ○ 키워드: 이 검색은 정의된 키워드로 수행됩니다. ○ 하이브리드: 이 검색은 키워드 검색과 의미 체계 검색의 조합입니다.
시맨틱 인덱스	시맨틱 검색을 위해 인덱싱된 소스 테이블의 필드입니다. **주:** 검색 기준이 시맨틱 또는 하이브리드인 경우 시맨틱 인덱스 필드가 필요합니다.
문서 일치 임계치	0에서 1 사이의 코사인 유사성 점수(제외). 기본값은 0입니다. 숫자가 높을수록 검색 결과의 변형이 더 많습니다.
실행 모드	검색 검색 도구의 실행 모드: ○ 감독됨: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 도구를 실행하는 동안 사람 에이전트의 입력이 필요합니다. ○ 자율: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 도구를 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 필요하지 않습니다.
출력 표시	패널 또는 다음에서 가상 에이전트도구 실행의 출력을 표시할 수 있는 권한입니다Now Assist. ○ 예 ○ 아니요
메시지 처리 중	도구가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 메시지입니다.
출력 변환 전략	LLM이 도구 간 정보와 다른 에이전트에게 정보를 전달할 때 결과를 표시하는 스타일입니다. ○ 없음 ○ 간결 ○ 단락 ○ 자세한 정보 표시 ○ 사용자 지정 ○ 검색 결과 요약

5. 추가를 선택합니다.
   검색 검색 도구가 도구 및 정보 추가 페이지의 검색 검색 섹션에 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.

AI 에이전트에 하위 플로우 추가

에서 AI 에이전트 스튜디오AI 에이전트에 하위 플로우 추가 . 하위 플로우는 플로우 내에서 호출할 수 있는 재사용 가능한 처리 단계 시퀀스입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 하위 플로우를 추가할 AI 에이전트를 열고 도구 및 정보 추가 섹션으로 이동합니다.
3. 도구 추가 드롭다운 목록에서 하위 플로우를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

하위 플로우 양식 추가

필드	설명
이름	선택한 하위 플로우에 지정할 이름입니다.
설명	하위 플로우에 대한 설명과 AI 에이전트를 지원하기 위해 수행할 작업에 대한 설명입니다. 주: 이 설명은 LLM(대규모 언어 모델)으로 전송됩니다.
하위 플로우 선택	추가하려는 기존 프로세스 자동화 기능입니다. 동일한 하위 플로우에 대해 AI 에이전트가 사용하는 도구가 있는 경우 양식의 나머지 부분은 다른 도구를 기반으로 필드를 채웁니다. 필요에 맞게 현재 AI 에이전트에 특정한 변경 작업을 수행할 수 있으며 기존 AI 에이전트의 도구에는 영향을 주지 않습니다.
입력	하위 플로우 입력입니다. 값은 값 재정의를 지정하지 않는 한 런타임에 LLM에 의해 입력됩니다. 주: 에이전트가 여러 도구를 사용하는 경우 다른 도구의 출력을 입력 값 재정의로 사용하도록 선택할 수 있습니다. 데이터 선택기 아이콘()을 선택하여 사용 가능한 옵션을 검토합니다.
실행 모드	선택한 하위 플로우에 대한 실행 모드: ○ 감독됨: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 도구를 실행하는 동안 사람 에이전트의 입력이 필요합니다. ○ 자율: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 도구를 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 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.

필드	설명
출력 표시	패널 또는 다음에서 가상 에이전트실행 Now Assist 의 출력을 표시할 수 있는 권한 ○ 예 ○ 아니요
메시지 처리 중	도구가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 메시지입니다.
출력 변환 전략	LLM이 도구 간 정보와 다른 에이전트에게 정보를 전달할 때 결과를 표시하는 스타일입니다. ○ 없음 ○ 간결 ○ 단락 ○ 자세한 정보 표시 ○ 사용자 지정

5. 추가를 선택합니다.
   하위 플로우 도구가 도구 및 정보 추가 페이지의 하위 플로우 섹션에 추가됩니다.

AI 에이전트에 웹 검색 추가

Bing 또는 Google와 같은 Microsoft 외부 공급업체 검색 API를 사용하여 AI 에이전트 AI 에이전트 스튜디오 에 웹 검색을 추가합니다.

시작하기 전에

[store-future: BEGIN review]에이전트는 음성 에이전트가 아니어야 합니다. 음성 에이전트는 웹 검색을 지원하지 않습니다.[End]

필요한 역할: sn_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 웹 검색을 추가할 AI 에이전트를 열고 도구 및 정보 추가 섹션으로 이동합니다.
3. 도구 추가 드롭다운 목록에서 웹 검색을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

웹 검색 추가

필드	설명
이름	웹 검색에 지정할 이름입니다.
자원	웹 검색을 위한 자원입니다.
제공자	외부 공급업체 검색 API 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.

필드	설명
	주: OneExtend 정의 구성 테이블(sys_one_extend_definition_config)에서 웹 검색 API 역량에 대한 기본 제공자를 구성할 수 있습니다.
입력	웹 검색에 포함할 검색 API에 대한 정보입니다. 값 재정의를 선택하거나 생성형 AI가 세부 정보를 입력할 수 있도록 비워둘 수 있습니다. ○ 국가: 결과가 나오는 국가입니다. ○ 최대 토큰: 응답에 포함할 최대 토큰 수입니다. ○ 결과 수: 획득한 총 결과 수입니다. ○ 검색 쿼리: 검색할 값 ○ 사이트 또는 도메인: 검색하려는 웹사이트입니다. 주: 에이전트가 여러 도구를 사용하는 경우 다른 도구의 출력을 입력 값 재정의로 사용하도록 선택할 수 있습니다. 데이터 선택기 아이콘( ).)을 선택하여 사용 가능한 옵션을 검토합니다.
실행 모드	선택한 웹 검색의 실행 모드: ○ 감독됨: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 도구를 실행하는 동안 사람 에이전트의 입력이 필요합니다. ○ 자율: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 도구를 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 필요하지 않습니다.
출력 표시	패널 또는 다음에서 가상 에이전트실행 Now Assist 의 출력을 표시할 수 있는 권한 ○ 예 ○ 아니요
메시지 처리 중	도구가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 메시지입니다.
출력 변환 전략	LLM이 도구 간 정보와 다른 에이전트에게 정보를 전달할 때 결과를 표시하는 스타일입니다. ○ 없음 ○ 간결 ○ 단락

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

필드	설명
	○ 자세한 정보 표시 ○ 사용자 지정

5. 추가를 선택합니다.
   웹 검색이 도구 및 정보 추가 페이지의 웹 검색 목록에 추가됩니다.

AI 에이전트 테스트

정의한 대로 작동하는지 확인할 수 있도록 AI 에이전트의 성능을 분석합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_aia_admin 및 관리자 또는 테스트 중인 AI 에이전트의 ACL 및 다운스트림 구성요소의 각 ACL에 필요한 하나 이상의 역할

이 태스크 정보

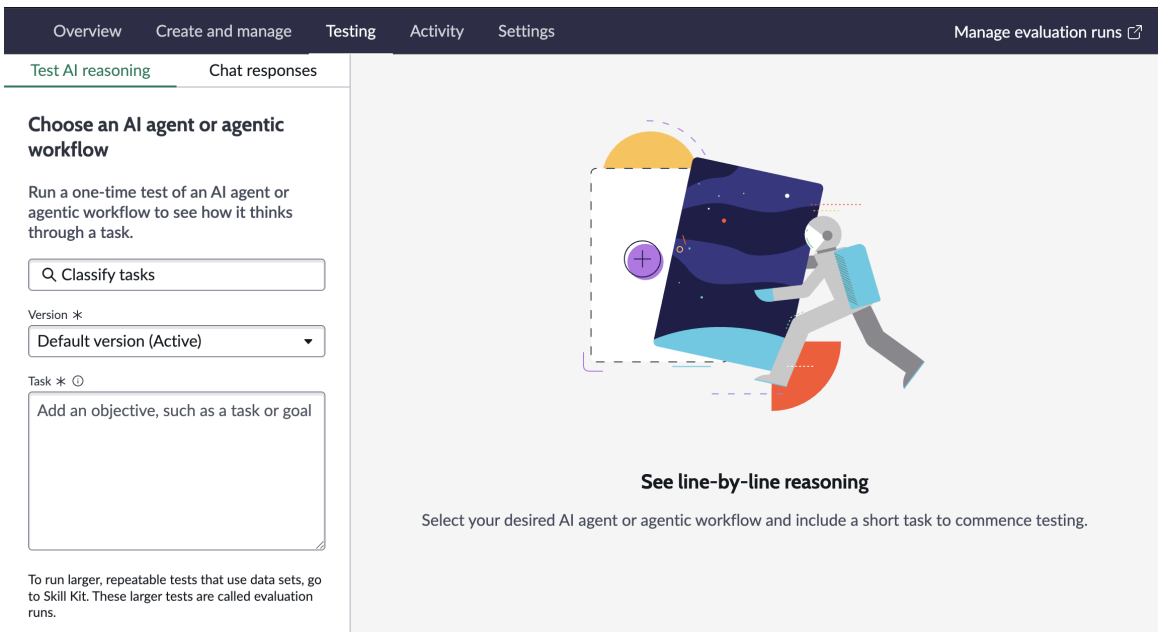
AI 에이전트를 생성한 후 테스트하여 정의한 대로 작동하는지 확인합니다. AI 에이전트를 테스트하려면 **AI** 에이전트 라디오 버튼을 선택해야 합니다. 테스트할 AI 에이전트를 선택하고 작업 필드에 간결한 요약 및 참조 번호가 있는 작업을 제공하여 AI 에이전트 테스트를 시작합니다.

테스트할 때 AI 에이전트가 다양한 AI 에이전트를 지시하는 에이전트인 AI 에이전트 오케스트레이터 및 에이전트와 오케스트레이터 간의 통신을 용이하게 하는 데 중점을 둔 에이전트인 커뮤니케이터와 상호 작용하는 방식을 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 테스트.
2. 테스트 시나리오 탭의 테스트 대상 섹션에서 **AI** 에이전트 버튼을 선택합니다.
3. 워크플로우의 이름을 입력하거나 드롭다운에서 선택하여 테스트하려는 에이전트 워크플로우를 선택합니다.
4. 버전 드롭다운 목록에서 테스트할 AI 에이전트의 버전을 선택합니다.

   버전 생성 및 변경에 대한 자세한 내용은 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대한 버전 제어를 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. 작업 필드에 달성해야 할 작업에 대한 간결한 요약을 제공합니다.

   주:
   테스트 중에 더 나은 결과를 얻을 수 있도록 작업 요약에 참조 번호 또는 특정 기록을 포함합니다.

6. 테스트 시작을 선택합니다.

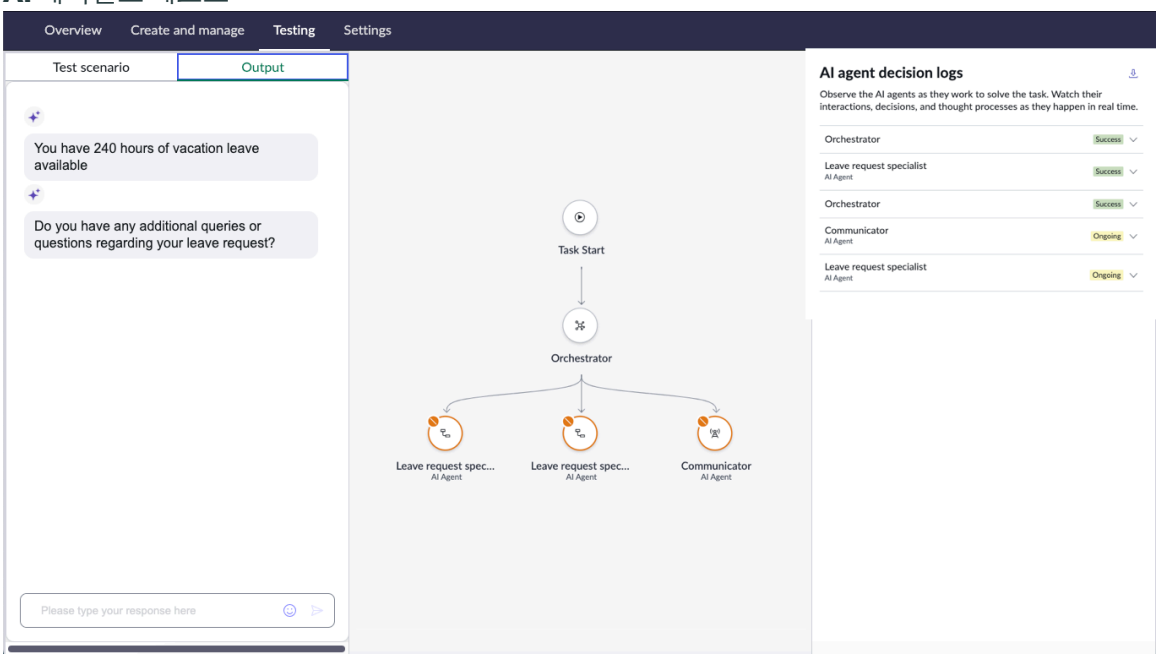
   AI 에이전트를 테스트하기 위해 실행 중인 작업을 볼 Now Assist 수 있는 출력 탭으로 이동합니다.

결과
AI 에이전트를 테스트할 때 AI 에이전트, 오케스트레이터 및 커뮤니케이터가 함께 작동하여 AI 에이전트를 팀처럼 구성하고 관리하는 것을 볼 수 있습니다. AI 에이전트 오케스트레이터는 하위 작업을 완료할 개별 전문 에이전트를 할당합니다. AI 에이전트 커뮤니케이터는 AI 에이전트 오케스트레이터에게 각 에이전트의 상태를 알려줍니다.

주:
AI 에이전트 또는 모든 도구의 ACL을 전달하는 데 필요한 역할이 없는 경우 필요한 액세스 권한이 없다는 알림이 표시되고 테스트가 실행되지 않습니다.

AI 에이전트가 작업을 해결하기 위해 테스트를 자율적으로 실행하기 시작합니다.

AI 에이전트 테스트



- 이행자 에이전트와 AI 에이전트 간의 패널에서 시뮬레이션된 채팅 경험이 시작됩니다 Now Assist .
- 다이어그램은 케이스를 해결하기 위해 함께 작동하는 AI 에이전트의 작업과 통신을 보여줍니다.
- 결정 로그는 에이전트 워크플로우 해결에 관여하는 각 AI 에이전트의 사고 과정을 기록합니다.

  주:
  로그 다운로드를 선택하여 전체 의사 결정 로그를 볼 수 있습니다.

다시 시작을 선택하여 언제든지 전체 테스트 프로세스를 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.

AI 에이전트 삭제

더 이상 필요하지 않은 경우 에서 AI 에이전트 스튜디오 AI 에이전트를 삭제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_aia_admin

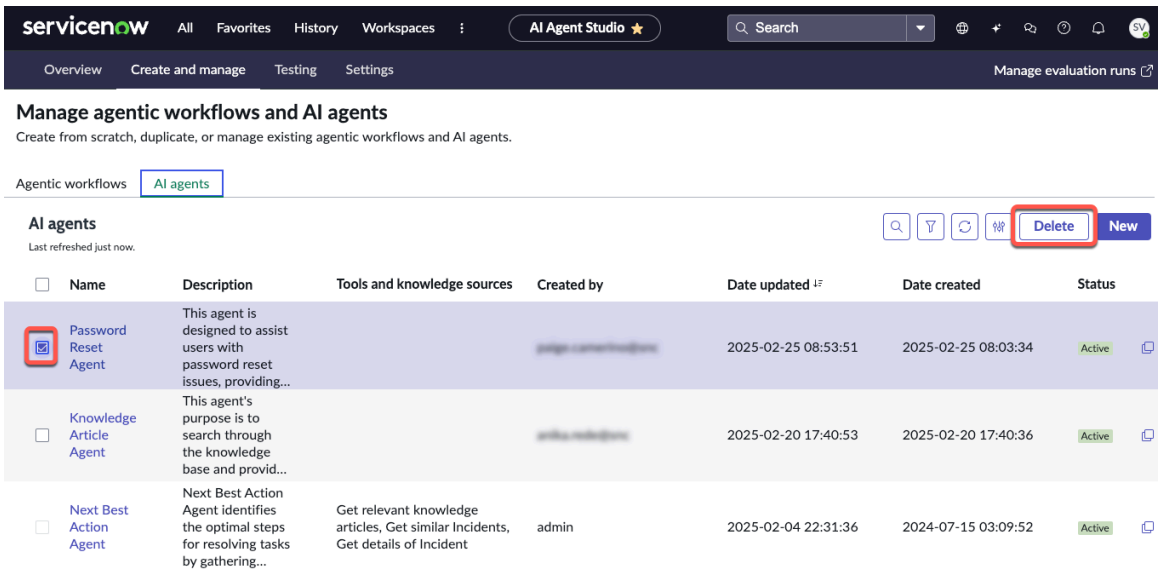
이 태스크 정보

에서 AI 에이전트 스튜디오AI 에이전트를 삭제하려면 ACL(접근 제어 목록)을 사용하여 적절한 권한을 할당해야 합니다.

주:
애플리케이션과 함께 Now Assist 설치되는 AI 에이전트는 삭제할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 삭제할 AI 에이전트의 확인란을 선택하고 삭제를 선택합니다.



주:
ACL을 정의하는 경우 한 번에 여러 AI 에이전트 기록을 선택하여 여러 AI 에이전트 케이스를 삭제할 수도 있습니다.

3. 확인 팝업 창에서 삭제를 선택합니다.

결과

선택한 AI 에이전트가 의 AI 에이전트 스튜디오AI 에이전트 목록에서 삭제됩니다.

외부 AI 에이전트 생성

에서 AI 에이전트 스튜디오 외부 AI 에이전트를 생성하여 외부 ServiceNow AI Platform 공급업체 에이전트 AI 제공자와 연결합니다.

수동 통합으로 외부 AI 에이전트 생성

에이전트 워크플로우에서 사용할 외부 공급업체 에이전트를 AI 에이전트 스튜디오 수동으로 통합하여 외부 AI 에이전트를 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: sn_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 선택 신규 〉 외부.
3. 수동 통합 방법을 선택합니다.
4. 제공자 연결 단계에서 양식 필드를 완료하여 AI 에이전트에 연결합니다.

   a. 제공자에 대한 세부 정보 입력 섹션에서 외부 AI 에이전트의 별칭과 하위 플로우를 선택합니다.

   별칭은 에이전트 AI 제공자를 가리키고 인증 토큰을 포함해야 합니다. 새 별칭 만들기를 선택하여 별칭을 만들 수 있습니다. 기록이 생성되면 안내 설정을 새로 고치거나 다시 시작하여 새 옵션을 볼 수 있습니다.

   는 ## ###입니다*API type*. 제공자와 일치하는 하위 플로우를 선택합니다. 새 하위 플로우 생성을 선택하여 직접 만들 수 있습니다.

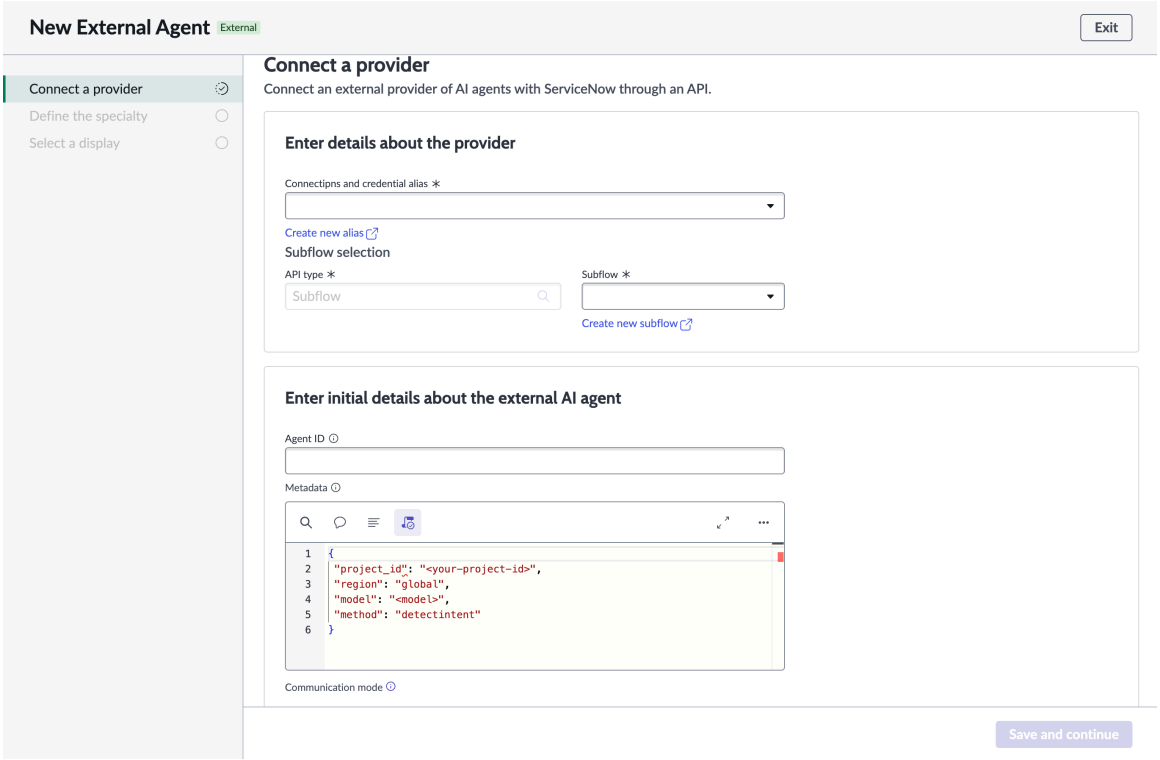
   b. 외부 AI 에이전트에 대한 초기 세부 정보 입력 섹션에서 필드를 작성합니다.

   외부 **AI** 에이전트 섹션 양식 필드에 대한 초기 상세 정보 입력

이름	설명
에이전트 ID	에이전트 AI 제공자에 따른 에이전트의 고유 식별자입니다.
메타데이터	AI 에이전트가 작동하는 데 필요한 필드(예: AI 에이전트가 사용하는 필드) *model* 를 포함하는 구조화된 JSON입니다.
통신 모드	##(실시간) 또는 ###(지연 허용) 중 하나입니다.
응답 분석	true 또는 false입니다.

저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 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. 차별화 및 정의 단계에서 AI 에이전트에 대한 상세 정보를 추가하여 에이전트 워크플로우에서 에이전트를 활용하는 방법에 대한 AI 에이전트 오케스트레이터 컨텍스트를 제공합니다.

   a. AI 에이전트 설명 섹션에서 외부 AI 에이전트의 이름과 설명을 추가합니다.

      이름과 설명 필드는 AI 에이전트 오케스트레이터에서 AI 에이전트를 사용할 시기를 결정하는 데 사용됩니다. 설명이 철저할수록 에이전트 워크플로우 내에서 AI 에이전트가 올바르게 사용될 가능성이 높아집니다.

      Now Assist를 사용하여 이름, 설명, AI 에이전트 역할 및 지침 필드에 대한 콘텐츠를 생성하도록 선택할 수 있습니다. 이러한 필드가 생성된 후에도 변경할 수 있습니다.

   b. AI 에이전트에게 지시 섹션에서 AI 에이전트 역할과 지침을 추가합니다.

      이러한 필드는 AI 에이전트 오케스트레이터가 AI 에이전트가 워크플로우 내에서 목적을 달성하는 데 필요한 기능과 단계를 이해하는 데 도움이 되는 컨텍스트를 제공합니다. 자세한 역할 및 지시 정보는 보다 효과적인 AI 에이전트를 생성합니다. AI 에이전트 역할 및 지침 작성에 대한 제안은 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 생성에 대한 일반 가이드라인을 참조하십시오.

   c. AI 에이전트에 대한 ACL(접근 제어 목록)을 구성합니다.

      주:
      ACL은 AI 에이전트를 검색하고 실행할 수 있는 액세스 권한을 가진 사람을 결정합니다. 만들 AI 에이전트 스튜디오 수 있는 ACL 및 고급 보안 구성을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 에이전트에서 보안을 위한 접근 제어 구현.

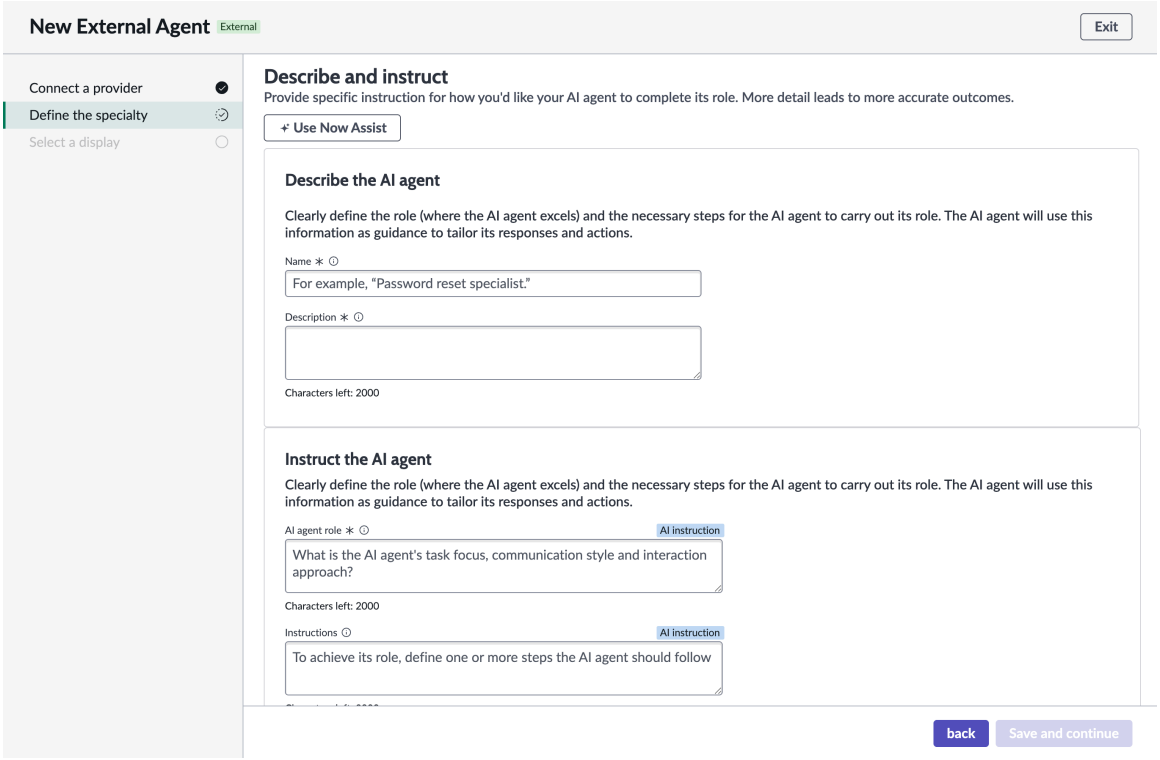
      이 단계는 필수 단계입니다. 이전에 ACL을 생성하지 않고 AI 에이전트를 구성한 경우 다른 수정을 하기 전에 ACL을 생성해야 합니다.

© 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.

AI 에이전트에 액세스할 수 있는 사용자 정의

필드	설명
사용자 접근	AI 에이전트에 대한 액세스 권한이 다음 옵션으로 정의되는 사용자 유형입니다. ▪ 인증된 모든 사용자: 로그인한 모든 사용자가 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다. ▪ 특정 역할을 가진 사용자: 할당된 역할 중 하나 이상을 가진 사용자가 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다. 이 옵션이 기본 옵션입니다. 주: 사용자에게 AI 에이전트에 대한 액세스 권한이 없거나 사용자가 각 에이전트 워크플로우 실행에서 하나 이상의 AI 에이전트에 액세스할 수 없는 경우 첫 번째 AI 에이전트가 시작되기 전에 전체 실행이 중단됩니다. ▪ 공개: 모든 사용자가 로그인하지 않아도 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다. 게스트가 AI 에이전트에 액세스할 수 있도록 하려는 경우에만 이 옵션을 사용합니다.
역할	드롭다운에서 하나 이상의 특정 역할을 할당합니다. 주: 역할 선택은 특정 역할을 가진 사용자 사용자 접근 권한을 선택한 경우에만 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.

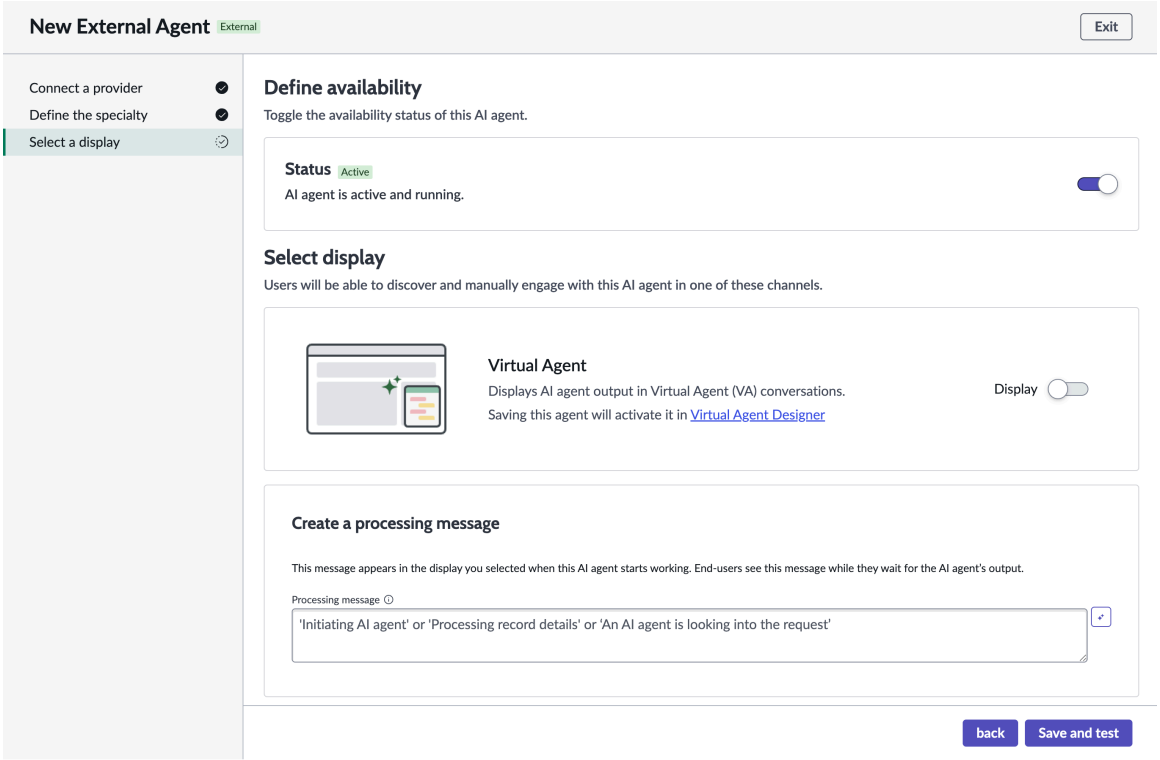


6. 표시 선택 단계에서 AI 에이전트를 표시할 위치와 AI 에이전트가 실행될 때 사용자에게 표시되는 메시지를 선택합니다.

   a. AI 에이전트의 가용성을 선택합니다.
   올바른 역할을 가진 사용자가 AI 에이전트를 사용할 수 있도록 하려면 을 *`Status`* 활성으로 설정합니다.

   b. AI 에이전트가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 처리 메시지를 선택합니다.
   예를 들어 *`Initiating AI agent`* 또는 *`Processing record details`*, 또는 *`An AI agent is looking into the request`*.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 저장 및 테스트를 선택하여 AI 에이전트 세부 정보를 저장하고 의 AI 에이전트 스튜디오테스트 페이지로 이동합니다.

결과
외부 AI 에이전트는 ServiceNow에 연결되어 에이전트 워크플로우에서 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
AI 에이전트를 테스트하거나 신규 또는 기존 에이전트 워크플로우에 추가할 수 있습니다.

Agent2Agent 프로토콜을 사용하여 외부 **AI** 에이전트 생성

에서 AI 에이전트 스튜디오 외부 AI 에이전트를 생성하여 외부 ServiceNow AI Platform 공급업체 에이전트 AI 제공자와 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.admin

이 태스크 정보
에서 AI 에이전트 스튜디오외부 AI 에이전트를 생성하여 외부 공급업체 AI 제공자를 에 ServiceNow AI Platform 통합할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.

2. 선택 신규 〉 외부.

3. Agent2Agent(A2A) 프로토콜 방법을 선택합니다.

4. 검색 및 활성화 단계에서 외부 에이전트에 대한 AI 에이전트 제공자를 선택하고 에이전트를 검색합니다.
저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 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.

a. 기존 제공자를 선택하거나 새 제공자를 추가합니다.

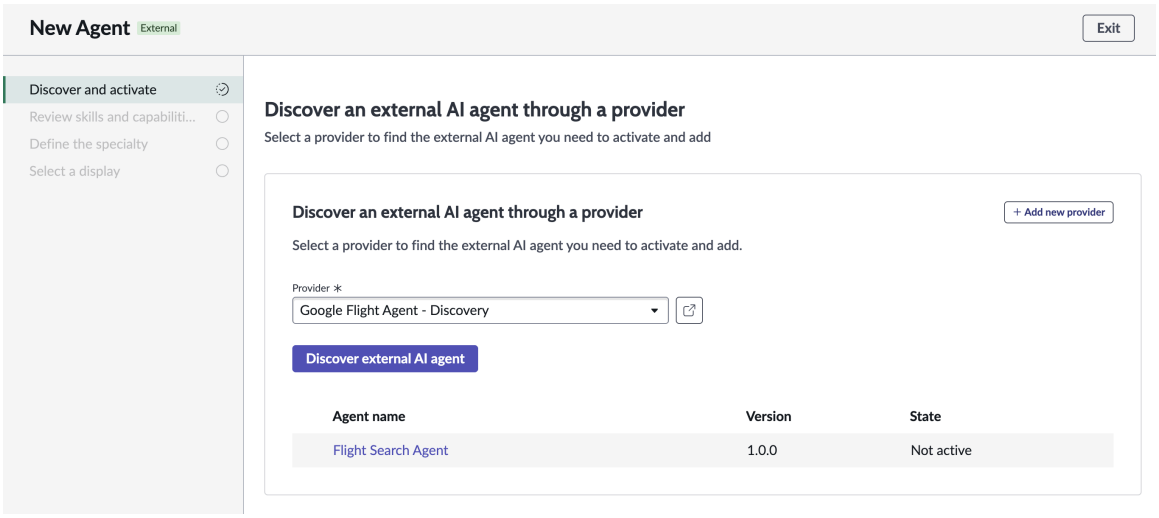
새 공급자 추가를 선택하는 경우 필드를 입력한 다음 저장을 선택해야 합니다.

새 제공자 양식 필드 추가

이름	설명
이름	에이전트 AI 제공자의 이름입니다.
연결 및 자격 증명 별칭	외부 AI 에이전트의 에이전트 카드에 액세스하기 위한 자격 증명입니다. 기존 별칭을 선택하거나 새로 만들 수 있습니다.
버전	에이전트의 버전 번호 또는 이름입니다.
고급 설정에서 하위 플로우 선택	Agent2Agent 프로토콜을 설정하는 하위 플로우입니다. 기본 하위 플로우는 대부분의 케이스를 처리해야 하지만 사용자가 직접 생성할 수도 있습니다.

b. 외부 **AI** 에이전트 검색을 선택하여 외부 에이전트에 대한 연결을 확인합니다.

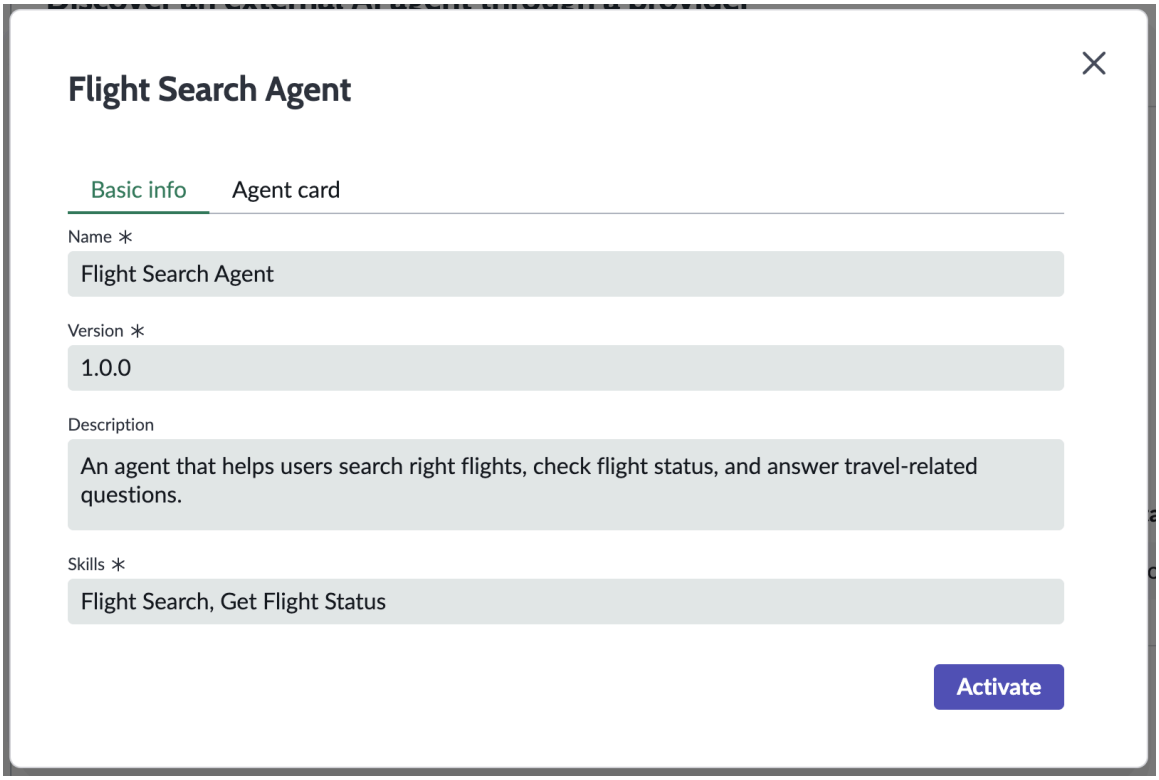
검색에 성공하면 에이전트 이름과 버전 번호가 추가됩니다. 활성 *State* 으로 설정됩니다.



c. 에이전트 이름을 선택하여 , *Version*, *Description*및 *Skills* 필드가 올바르게 채워졌는지 *Name*확인한 다음, 활성화를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 카드 탭에는 에이전트의 전체 JSON이 표시됩니다.



5. 기술 및 역량 검토 단계에서 기술 이름이 올바른지 확인합니다.
6. 차별화 및 정의 단계에서 외부 에이전트가 ServiceNow 에이전트 시스템에 어떻게 적합한지에 대한 상세 정보를 추가합니다.

   a. AI 에이전트 설명을 검토합니다.

      AI 에이전트 설명을 그대로 두거나 에이전트를 다른 AI 에이전트와 구별할 수 있도록 더 긴 설명을 추가할 수 있습니다. 이렇게 하면 AI 에이전트 오케스트레이터가 외부 AI 에이전트를 보다 효과적으로 활용할 수 있습니다. AI 에이전트 설명 작성에 대한 제안은 을 참조하십시오 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 생성에 대한 일반 가이드라인.

   b. 통신 모드를 동기 또는 비동기로 설정합니다.

      일부 에이전트는 비동기 통신을 지원하지 않습니다.

   c. AI 에이전트의 실행 연결 및 자격 증명 별칭을 선택합니다.

      외부 AI 에이전트의 실행 엔드포인트에 액세스하기 위한 자격 증명입니다. 기존 별칭을 선택하거나 새로 만들 수 있습니다.

      고급 설정에서 기본 하위 플로우 또는 기존 하위 플로우를 사용하거나 새 하위 플로우를 만들 수 있습니다. 기본 하위 플로우는 대부분의 경우에 작동합니다.

   d. AI 에이전트에 대한 ACL(접근 제어 목록)을 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.

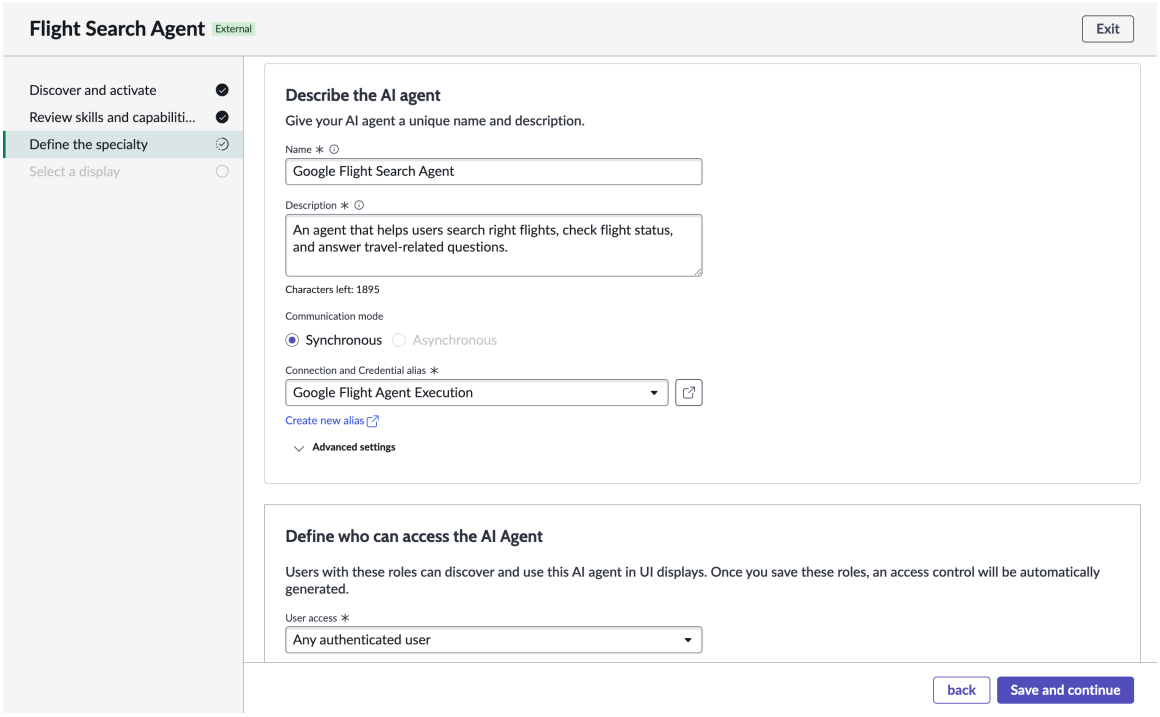
> **주:**
> ACL은 AI 에이전트를 검색하고 실행할 수 있는 액세스 권한을 가진 사람을 결정합니다. 만들 AI 에이전트 스튜디오 수 있는 ACL 및 고급 보안 구성을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 에이전트에서 보안을 위한 접근 제어 구현.

이 단계는 필수 단계입니다. 이전에 ACL을 생성하지 않고 AI 에이전트를 구성한 경우 다른 수정을 하기 전에 ACL을 생성해야 합니다.

AI 에이전트에 액세스할 수 있는 사용자 정의

필드	설명
사용자 접근	AI 에이전트에 대한 액세스 권한이 다음 옵션으로 정의되는 사용자 유형입니다. ▪ 인증된 모든 사용자: 로그인한 모든 사용자가 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다. ▪ 특정 역할을 가진 사용자: 할당된 역할 중 하나 이상을 가진 사용자가 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다. 이 옵션이 기본 옵션입니다. **주:** 사용자에게 AI 에이전트에 대한 액세스 권한이 없거나 사용자가 각 에이전트 워크플로우 실행에서 하나 이상의 AI 에이전트에 액세스할 수 없는 경우 첫 번째 AI 에이전트가 시작되기 전에 전체 실행이 중단됩니다. ▪ 공개: 모든 사용자가 로그인하지 않아도 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다. 게스트가 AI 에이전트에 액세스할 수 있도록 하려는 경우에만 이 옵션을 사용합니다.
역할	드롭다운에서 하나 이상의 특정 역할을 할당합니다. **주:** 역할 선택은 특정 역할을 가진 사용자 사용자 접근 권한을 선택한 경우에만 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.



7. 표시 선택 단계에서 AI 에이전트를 표시할 위치와 AI 에이전트가 실행될 때 사용자에게 표시되는 메시지를 선택합니다.

a. AI 에이전트의 가용성을 선택합니다.
올바른 역할을 가진 사용자가 AI 에이전트를 사용할 수 있도록 하려면 을 *`Status`* 활성으로 설정합니다.

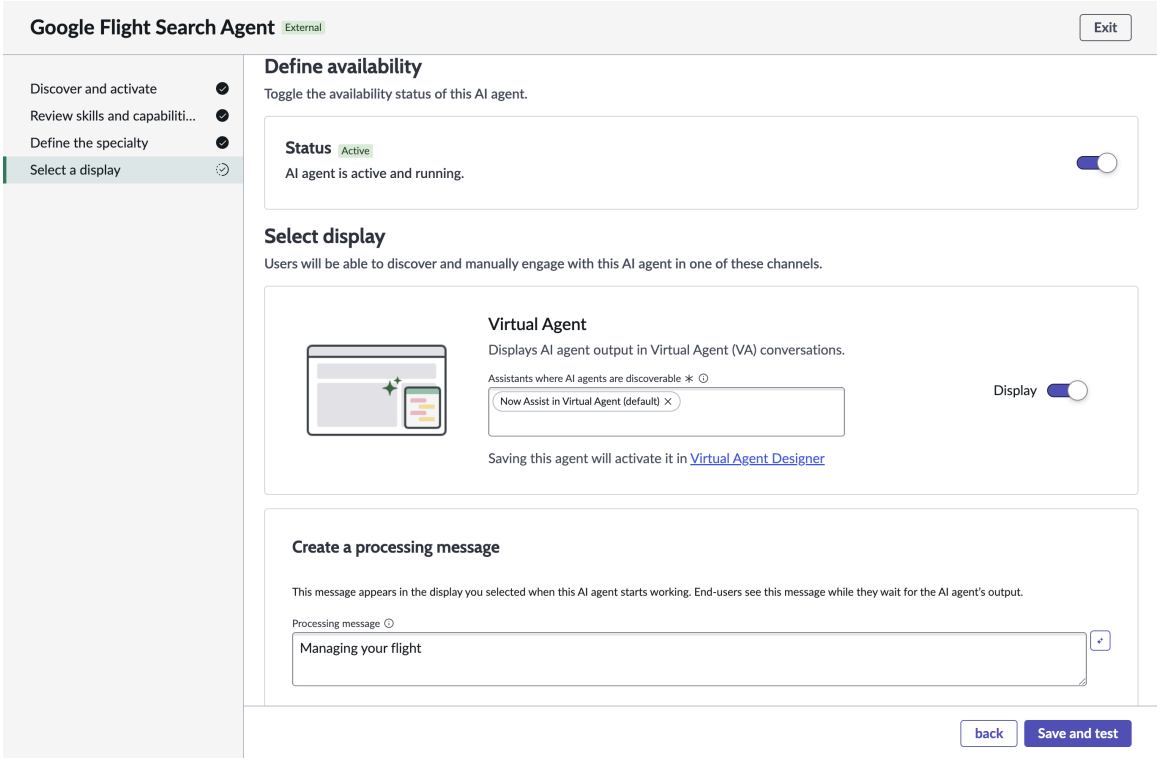
b. 디스플레이 채널을 선택합니다.

Now Assist 옵션에는 패널 또는 가상 에이전트. AI 에이전트를 먼저 테스트하려는 경우에는 아직 표시 채널을 선택할 필요가 없습니다.

펼침 단추(⌄) 아이콘을 선택하면 표시 채널의 AI 에이전트에 액세스할 수 있는 역할을 선택할 수 있습니다.

c. AI 에이전트가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 처리 메시지를 선택합니다.
예를 들어 *`Initiating AI agent`* 또는 *`Processing record details`*, 또는 *`An AI agent is looking into the request`*.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 저장 및 테스트를 선택하여 AI 에이전트 세부 정보를 저장하고 의 AI 에이전트 스튜디오테스트 페이지로 이동합니다.

결과
외부 AI 에이전트는 ServiceNow에 연결되어 에이전트 워크플로우에서 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
AI 에이전트를 테스트하거나 신규 또는 기존 에이전트 워크플로우에 추가할 수 있습니다.

에이전틱 워크플로우 생성

AI 에이전트가 복잡한 문제를 해결하기 위해 조정할 수 있도록 에서 AI 에이전트 스튜디오 에이전트 워크플로우를 생성합니다.

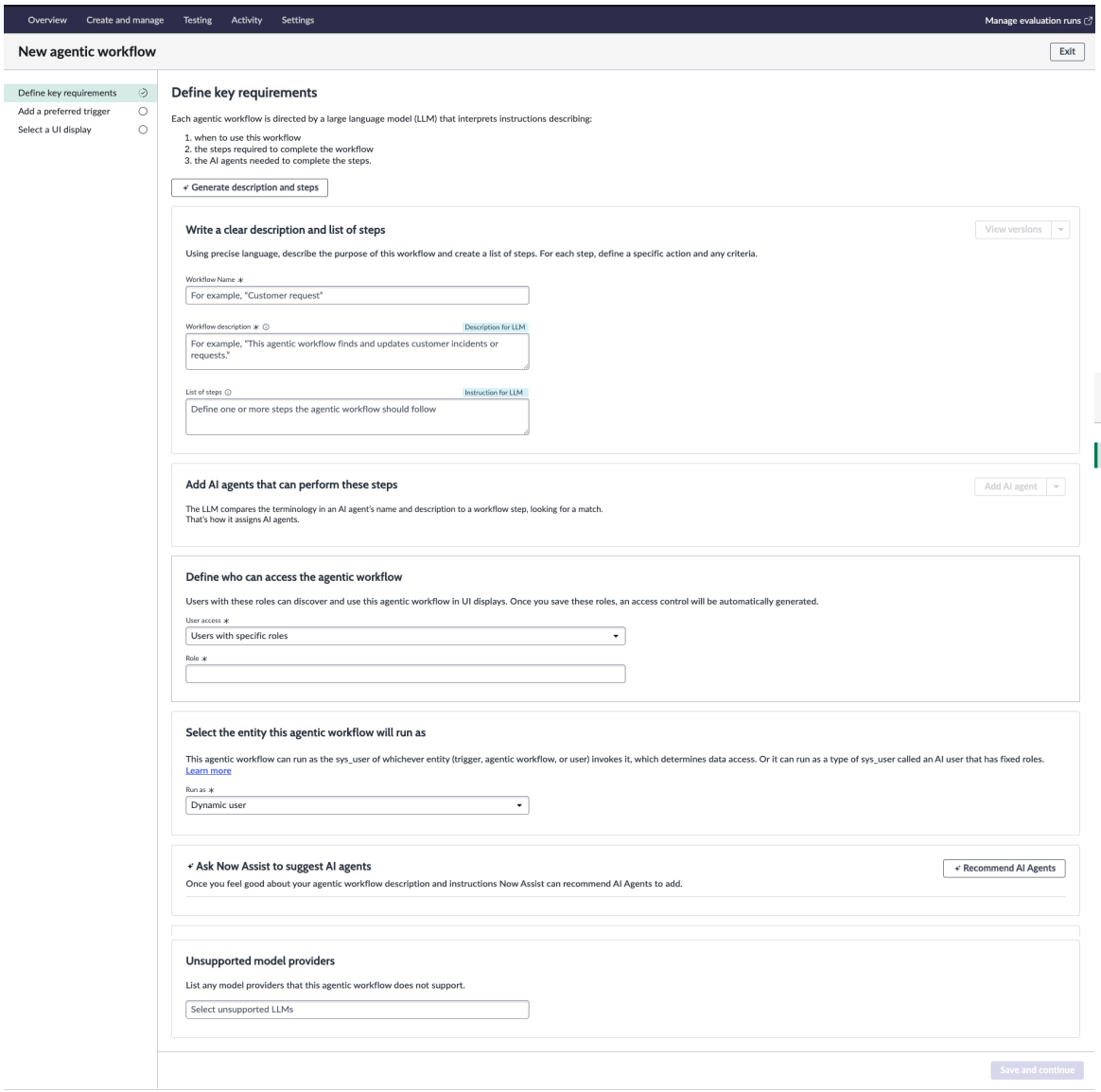
시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.admin

이 태스크 정보
에이전트 워크플로우는 에이전트 AI로 비즈니스 문제를 해결합니다. 에서 AI 에이전트 스튜디오에이전트 워크플로우를 정의하고 이를 AI 에이전트와 연결하여 기존 자동화가 어려울 수 있는 가변 데이터 또는 기타 요인과 관련된 복잡한 목표를 실행해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 에이전틱 워크플로우 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
   설명 및 연결 단계에서 새 에이전트 워크플로우 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.



2. AI를 사용하여 에이전트 워크플로우 설정에 도움을 받으려면 설명 및 단계 생성을 선택하여 를 사용하여 Now Assist에이전트 워크플로우 설명 및 지침의 초안을 생성합니다.
팝업 창을 사용하여 Now Assist 설명 및 단계 목록 생성 창에서 생성을 선택하여 이름, 설명 및 지침 필드를 작성할 수 있습니다. 텍스트가 생성된 후 해당 필드를 변경하거나 새 지침으로 다시 시도할 수 있습니다.

3. 이 에이전트 워크플로우가 대상으로 하는 비즈니스 결과를 설명하고 요구 사항에 따라 AI 에이전트를 에이전트 워크플로우에 연결합니다.

> **주:**
> 를 사용하여 Now Assist에이전트 워크플로우를 생성한 경우 이름, 설명 및 단계 필드 목록이 자동으로 채워집니다. 그래도 변경할 수 있습니다!

a. 에이전트 워크플로우에 이름, 설명 및 완료할 단계 목록을 지정합니다.

대규모 언어 모델(LLM)에 대한 성공적인 설명 및 지침을 작성하는 방법에 대한 예는 을 참조하십시오AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 생성에 대한 일반 가이드라인. 지침에서는 설명과 단계 목록을 작성할 때 고려해야 할 몇 가지 요소를 설명하고 몇 가지 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.

명확한 설명과 단계 목록 양식 작성

필드	설명
워크플로우 이름	에이전트 워크플로우의 이름입니다. 해결하려는 비즈니스 과제의 이름을 입력합니다. 예: 문제 해결
워크플로우 설명	에이전트 워크플로우가 해결하려는 비즈니스 문제에 대한 간략한 요약입니다. 이 설명은 전체 목표를 이해하기 위해 LLM에 제공됩니다.
단계 목록	에이전트 워크플로우에서 AI 에이전트가 따라야 하는 안내 작업 계획입니다. 이러한 단계는 잠재적인 오류를 포함하여 가능한 한 많은 케이스에 대한 특정 지침을 포함하는 자세한 번호 매기기 목록이어야 합니다.

b. 하나 이상의 AI 에이전트를 할당하여 에이전트 워크플로우에 대한 지침을 실행합니다.

i. 이러한 단계를 수행할 수 있는 AI 에이전트 추가 섹션에서 **AI** 에이전트 추가를 선택하고 **AI** 에이전트 필드에 AI 에이전트의 이름을 입력합니다.

ii. 추가를 선택합니다.

iii. 에이전트 워크플로우에 대한 AI 에이전트를 생성하려면 AI 에이전트 추가 드롭다운 목록에서 새 **AI** 에이전트 생성을 선택합니다.

자세한 내용은 AI 에이전트 생성 문서를 참조하십시오.

주:
선택할 수 있는 AI 에이전트가 없으면 **AI** 에이전트 추가 버튼이 비활성화됩니다.

선택한 AI 에이전트가 에이전트 워크플로우에 추가됩니다.

c. 에이전트 워크플로우에 대한 ACL(접근 제어 목록)을 구성합니다.

주:
ACL은 에이전트 워크플로우를 검색하고 실행할 수 있는 액세스 권한을 가진 사람을 결정합니다. 만들 AI 에이전트 스튜디오 수 있는 ACL 및 고급 보안 구성을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 AI 에이전트에서 보안을 위한 접근 제어 구현.

이 단계는 필수 단계입니다. 이전에 ACL을 생성하지 않고 에이전트 워크플로우를 구성한 경우 다른 수정을 하기 전에 ACL을 생성해야 합니다.

에이전트 워크플로우에 대한 ACL을 이미 생성한 경우 이 섹션의 목록에 표시됩니다. 역할 알약을 두 번 클릭하여 역할을 편집할 수 있습니다.

에이전틱 워크플로우에 액세스할 수 있는 사용자 정의

필드	설명
사용자 접근	에이전트 워크플로우에 대한 액세스를 다음 옵션으로 정의하는 사용자 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
	▪ 인증된 모든 사용자: 로그인된 모든 사용자가 에이전트 워크플로우에 액세스할 수 있습니다. ▪ 특정 역할을 가진 사용자: 할당된 역할 중 하나 이상을 가진 사용자가 에이전트 워크플로우에 액세스할 수 있습니다. 이 옵션이 기본 옵션입니다. **주:** 사용자에게 에이전트 워크플로우에 대한 액세스 권한이 없거나 사용자가 각 에이전트 워크플로우 실행에서 하나 이상의 AI 에이전트에 액세스할 수 없는 경우 첫 번째 AI 에이전트가 시작되기 전에 전체 실행이 중단됩니다. ▪ 공개: 모든 사용자가 로그인하지 않아도 에이전트 워크플로우에 액세스할 수 있습니다. 게스트가 에이전트 워크플로우에 액세스할 수 있도록 하려는 경우에만 이 옵션을 사용합니다.
역할	드롭다운에서 하나 이상의 특정 역할을 할당합니다. **주:** 역할 선택은 특정 역할을 가진 사용자 사용자 접근 권한을 선택한 경우에만 가능합니다.

d. 에이전트 워크플로우가 실행될 sys_user 유형을 정의합니다.

- 에이전트 워크플로우를 실행할 사용자 ID를 이해하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 사용자 ID참조하십시오.
- 의 ServiceNow AI Platform#ACL(액세스 제어 목록) 규칙을 이해하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Access Control List Rules .

에이전트 워크플로우가 실행될 엔터티 선택

필드	설명
다른 사용자 이름으로 실행	에이전트 워크플로우가 실행되는 사용자 ID입니다. 에이전트 워크플로우를 실행할 때 사용할 다음 엔터티 유형 중 하나를 선택합니다.

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

필드	설명
	i. 동적 사용자: 에이전트 워크플로우 실행을 호출하는 로그인한 사용자(sys_user)입니다. 동적 사용자는 트리거의 sys_user, 에이전트 워크플로우 또는 이 에이전트 워크플로우(에이전트 워크플로우를 호출한 업스트림 구성요소/엔터티)에 역할을 전달하는 사용자가 될 수 있습니다. 동적 사용자가 실행한 모든 실행은 로그인한 사용자의 이름으로 기록됩니다. 예를 들어 동적 사용자가 인시던트를 만든 경우 생성된 인시던트는 현재 로그인한 사용자의 이름으로 기록됩니다. **주:** 동적 사용자는 AI 사용자를 정당화하는 특별한 요구가 없는 한 모든 에이전트 워크플로우의 기본 설정입니다. 일반적으로 대부분의 에이전트 워크플로우는 동적 사용자로 실행될 수 있습니다. **ii. AI** 사용자: 에이전트 워크플로우는 실행이 호출되는 사람 또는 방법에 관계없이 변경되지 않는 역할이 할당된 미리 구성된 정적 사용자 ID로 실행되고 실행됩니다. AI 사용자는 AI 에이전트 유형의 sys_user 기록 유형입니다. AI 사용자로 실행되는 에이전트 워크플로우에서 수행하는 모든 작업은 해당 작업 또는 실행을 위해 AI 사용자의 이름으로 기록됩니다. 예를 들어 AI 사용자가 인시던트를 만든 경우 해당 실행에 대한 호출자는 할당된 AI 사용자로 기록됩니다. AI 사용자는 역할이 미리 정의된 sys_user입니다. **경고:** 공개 사용자가 AI 사용자를 호출할 수 있도록 허용하면 액세스할 수 있는 데이터에 대한 상승된 권한이 부여됩니다. 에이전트 워크플로우는 AI 사용자로 실행할 필요가 거의 없습니다.
AI 사용자	드롭다운 메뉴에서 특정 AI 사용자를 선택합니다.

주:
이러한 보안 설정을 결정할 때는 에이전트 워크플로우, AI 에이전트 및 도구에서 에이전트 플로우의 모든 측면에 대한 보안 설정을 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.

e. AI 에이전트 제안 요청 Now Assist 섹션에서 **AI** 에이전트 추천 을 선택하여 AI 에이전트에 대해 제안된 권장 사항을 살펴봅니다.

f. 이 에이전트 워크플로우가 지원하지 않는 AI 제공자를 지정합니다.

일부 AI 모델은 특정 에이전트 워크플로우 작업을 다른 AI 모델보다 더 잘 수행할 수 있습니다. 특정 기본 AI 모델 제공자가 활성 상태인 경우 에이전트 워크플로우를 사용할 수 없게 하려면 지원되지 않는 **LLM** 선택 드롭다운에서 지원되지 않는 LLM을 선택할 수 있습니다.

사용 가능한 옵션에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 대규모 언어 모델 ServiceNow AI Platform#.

g. 저장 및 계속을 선택합니다.

저장 후 계속을 선택하면 Now Assist가 검사를 실행하여 에이전트 워크플로우가 기존 워크플로우와 중복될 가능성이 있는지 확인합니다. 가능한 중복 발견 팝업 창이 표시되면 플래그가 지정된 에이전트 워크플로우를 검토하고 생성 중인 워크플로우가 고유한지 확인할 수 있습니다.

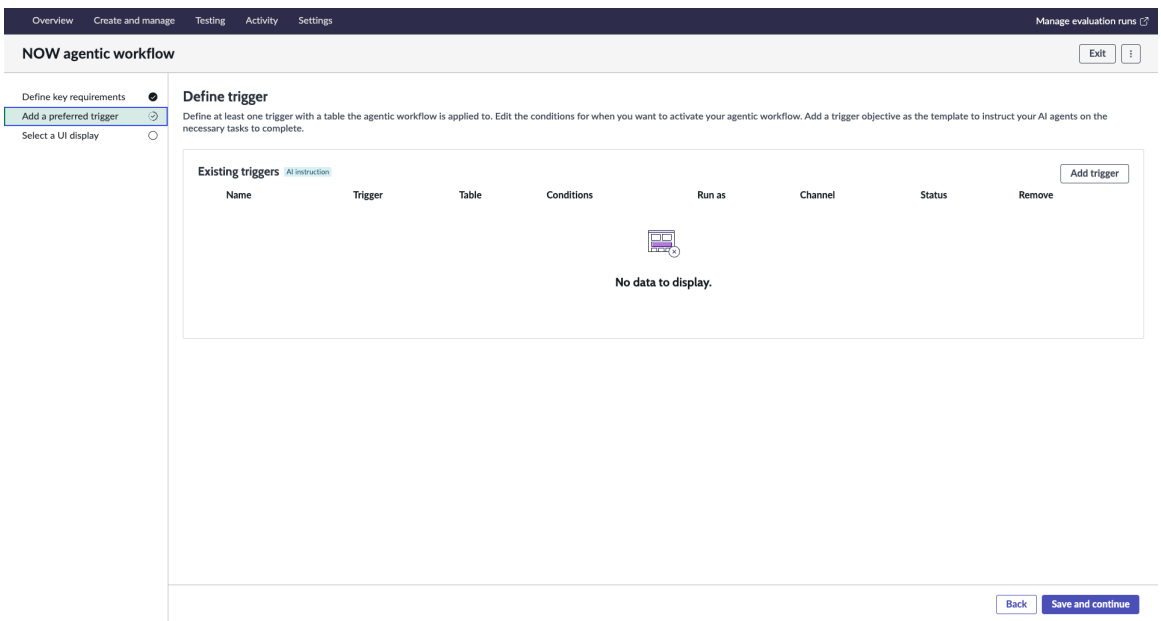
기존의 유사한 에이전트 워크플로가 있는 경우 사용자가 트리거를 시도할 때 잘못된 워크플로가 실행될 수 있습니다. 중복되지 않도록 설명과 단계 목록을 가능한 한 고유하게 만드십시오.

ACL 테이블에서 AI 에이전트에 대한 ACL을 생성하려면 저장 후 계속 하기를 선택해야 합니다. AI 에이전트에 대한 추가 또는 *Deny-Unless* ACL을 생성하거나 보안 속성을 추가하려면 올바른 상승된 권한을 가진 사용자가 ACL 테이블에서 직접 생성할 수 있습니다. 에서 AI 에이전트 스튜디오추가 ACL을 구성할 수 없습니다.

ACL을 선택한 *Users with specific roles* 경우 저장 및 계속을 선택한 후에도 ACL의 역할을 편집할 수 있습니다. 안내 설정의 첫 페이지로 돌아가서 ACL 섹션에서 역할 알약을 두 번 클릭하여 변경합니다.

기본 설정 트리거 추가 페이지로 이동합니다.

4. 에이전트 워크플로우를 활성화하기 위한 기본 트리거 및 조건을 정의합니다.

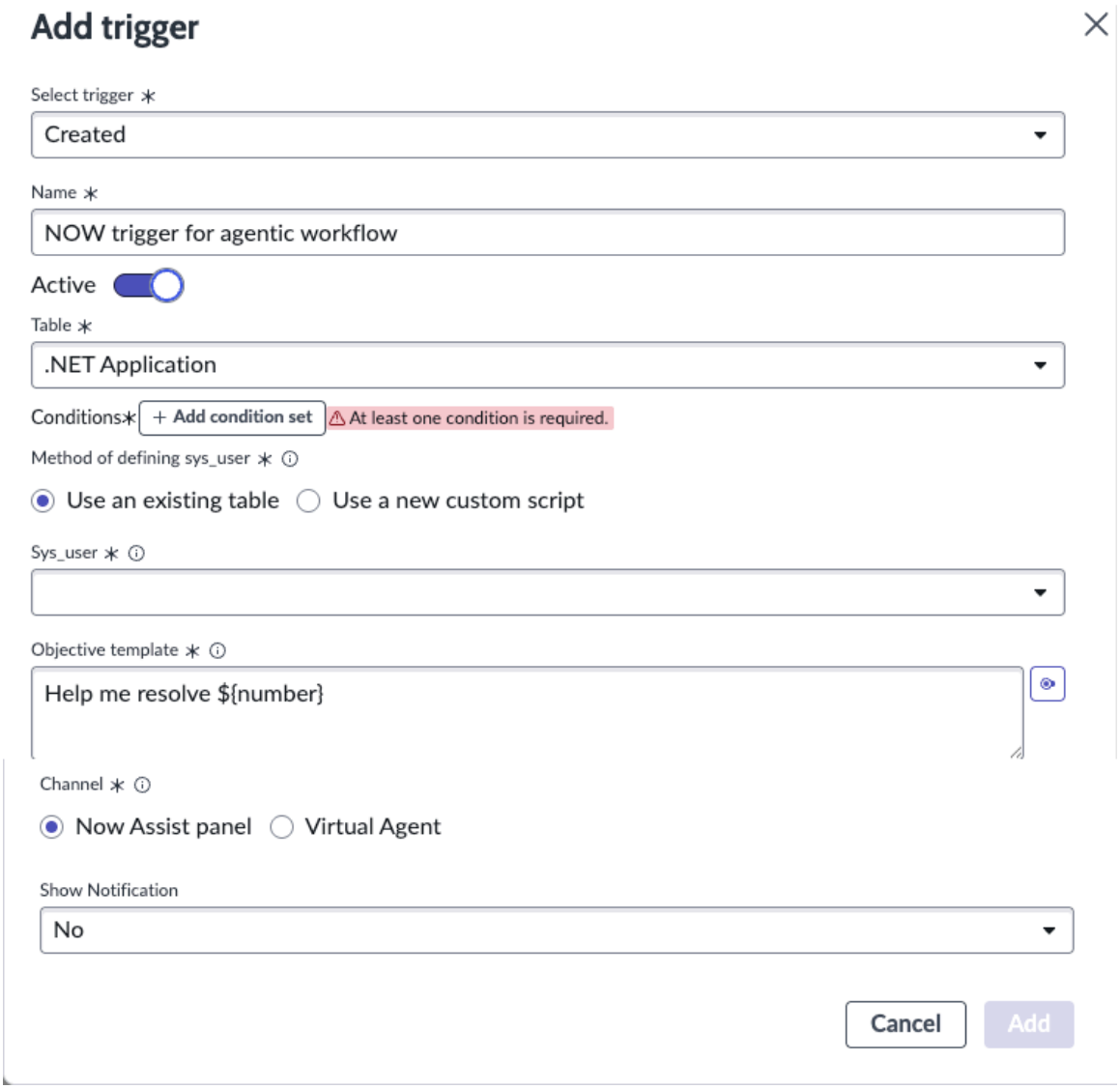


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 트리거 추가를 선택합니다.

b. 양식에서 필드를 채웁니다.

에이전트 워크플로우에 대한 트리거 조건은 사용자가 에이전트 워크플로우를 실행하는 데 필요한 조건을 설정합니다.



트리거 추가 양식

필드	설명
트리거 선택	인스턴스에서 사용할 수 있는 트리거 목록입니다.
이름	트리거의 이름입니다.
활성	트리거 조건을 활성 상태로 유지하는 옵션입니다.
테이블	에이전트 워크플로우에 적용할 수 있는 테이블의 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
	문제 자동 해결 에이전트 워크플로우의 예: 인시던트
조건	트리거 구성을 제어하기 위해 추가할 수 있는 조건입니다. + 조건 세트 추가를 선택하여 에이전트 워크플로우 트리거에 조건을 추가합니다.
sys_user 정의 방법	▪ 기존 테이블 사용 ▪ 새 사용자 지정 스크립트 사용
Sys_user	AI 에이전트를 실행하는 사용자입니다. 테이블을 선택하면 호출자, 해결한 사람, 종결한 사람 또는 다른 사용자 필드를 선택할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 생성하여 사용자의 sys_id 생성하고 반환할 수도 있습니다.
목표 템플릿	AI 에이전트가 실행 중에 따라야 하는 템플릿 지침입니다. 일부 트리거 유형의 경우 템플릿 지침에서 추가 필드를 선택할 수도 있습니다.
채널	에이전트 워크플로우 출력의 보통: Now Assist panel 또는 가상 에이전트. 주: 패널에서 트리거된 에이전트 워크플로우 Now Assist 의 출력을 보려면 now_assist_panel_user 역할이 필요합니다.
알림 표시	트리거에 대한 알림을 사용하도록 설정하려면 알림 표시 옵션을 선택합니다. 동일한 테이블에 대해 알림이 활성화된 트리거가 여러 개 있는 경우 하나의 알림만 표시됩니다.

예약된 트리거를 선택하면 트리거를 실행할 요일 및 시간 등의 추가 옵션을 사용할 수 있습니다.

주:
예약된 트리거를 실행할 때 모든 기록이 실행에 포함되지는 않습니다. 기본적으로 이 값은 10입니다. 이 숫자를 변경하려면 시스템 속성을 다른 값으로 설정해야 `sn_aia.max_scheduled_trigger_query` 합니다.

이메일 트리거를 선택하는 경우 대상 이메일이 회신 [sys_reply] 테이블에 있어야 합니다. 새 이메일은 트리거로 사용할 수 없습니다.

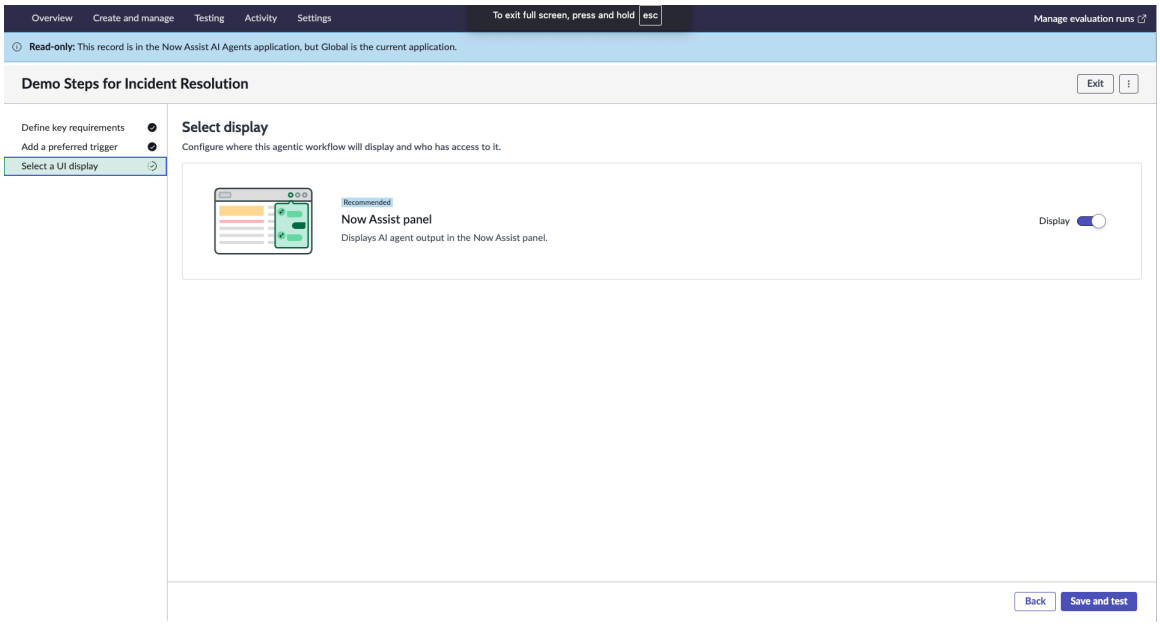
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 추가를 선택합니다.
트리거 정의 페이지로 이동합니다.

d. 저장 및 계속을 선택합니다.
UI 표시 선택 페이지로 이동합니다.

5. UI 표시 선택 페이지에서 에이전트 워크플로우의 표시 및 액세스를 구성합니다.

a. 디스플레이 토글을 켜서 선택한 채널에 에이전트 워크플로우 출력을 표시합니다.



주:
Now Assist 패널 표시 옵션을 사용할 수 없는 경우 먼저 패널을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 켜기 Now Assist 패널. 패널에서 트리거된 에이전트 워크플로우 Now Assist 의 출력을 볼 수 있는 now_assist_panel_role 있어야 합니다.

b. 다음 아이콘(> .)을 선택하여 사용자 역할 드롭다운 목록에 액세스하고 에이전트 워크플로우에 액세스할 사용자 역할을 선택할 수 있습니다.

c. 저장 및 테스트를 선택합니다.

에이전트 워크플로우 테스트 페이지로 이동합니다. 에이전트 워크플로우 테스트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 에이전트 워크플로우 테스트참조하십시오.

에이전트 워크플로우를 테스트하려면 sn_aia.admin 역할과 에이전트 워크플로우에 대해 구성된 ACL에 필요한 모든 역할이 있어야 합니다(해당하는 경우).

결과
에이전트 워크플로우가 생성되고 만들기 및 관리 페이지의 에이전트 워크플로우 목록에서 볼 수 있습니다.

ACL에 대해 특정 역할을 가진 사용자를 선택한 경우 언제든지 역할을 변경할 수 있습니다. 안내 설정으로 돌아간 뒤 알약을 두 번 클릭하여 변경합니다. 다른 모든 보안 변경은 높은 권한을 가진 사용자가 ACL [sys_security_acl] 테이블에서 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.

에이전트 워크플로우 복제

에서 AI 에이전트 스튜디오 기존 에이전트 워크플로우를 복제하면 에이전트 워크플로우를 수동으로 구성하거나 만들 필요가 없으므로 시간을 절약할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.admin

이 태스크 정보
에이전트 워크플로우를 복제하여 다음 작업을 수행합니다.

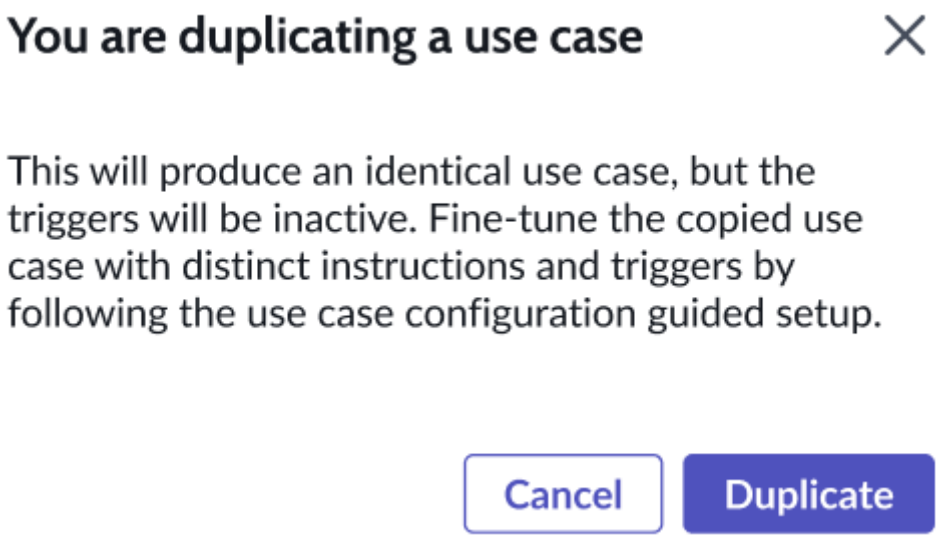
- 기록을 복제합니다.
- 기존 이름을 가진 에이전트 워크플로우를 허용하지 않습니다.

도구 및 지식 소스, 상태, 중복 아이콘(중복)이 있는 열과 같은 사용자 지정 열은 에이전트 워크플로우 목록에 사용할 수 있습니다.

주:
중복 아이콘을 선택하면 선택한 에이전트 워크플로우가 복제됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 에이전틱 워크플로우 을 클릭하고 에서 AI 에이전트 목록을 AI 에이전트 스튜디오엽니다.
2. 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트 관리 페이지 또는 AI 에이전트 양식에서 에이전트 워크플로우를 복제합니다.
   팝업 창에 확인 메시지가 표시됩니다.



3. 복제를 선택하여 원본 에이전트 워크플로우 기록과 동일한 정보로 에이전트 워크플로우의 사본을 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.

주:

- 에이전트 워크플로우는 원래 에이전트 워크플로우의 이름과 복제되지만 원래 에이전트 워크플로우에서 중복된 에이전트 워크플로우를 식별할 수 있도록 서픽스 (Copy) 가 추가됩니다. 문제 ## ##(###)# 예로 들 수 있습니다. 이름을 바꾸고 중복된 다른 정보를 편집할 수도 있습니다.
- 원래 에이전트 워크플로우에 연결된 모든 AI 에이전트도 복제된 에이전트 워크플로우에 추가됩니다. 이러한 AI 에이전트를 편집하고 자체 요구 사항에 맞게 에이전트를 더 추가할 수 있습니다.

4. 설명 및 지시 섹션에서 세부 정보를 편집한 후 저장 및 계속을 선택합니다.
5. 트리거 정의 섹션에서 필요한 경우 원래 에이전트 워크플로우에서 중복된 트리거를 활성화하고 저장 및 계속을 선택합니다.

주:
복제된 에이전트 워크플로우에 표시되는 트리거는 원본 에이전트 워크플로우에서 가져온 것입니다. 기본적으로 활성화되어 있지 않지만 필요한 경우 활성화할 수 있습니다.

6. 표시 전환 섹션에서 중복된 에이전트 워크플로우를 패널에 표시하려면 Now Assist 표시 토글을 켜고 저장 및 테스트를 선택합니다.

결과
홈페이지로 리디렉션됩니다 AI 에이전트 스튜디오 . 에이전트 워크플로우 탭의 에이전트 워크플로우를 해결하도록 AI 에이전트 관리 및 구성 섹션에서 중복된 에이전트 워크플로우를 볼 수 있습니다.

에이전트 워크플로우 템플릿 활성화

트리거를 활성화하고 애플리케이션과 함께 Now Assist 설치되는 에이전트 워크플로우 AI 에이전트 스튜디오 의 표시 설정을 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.admin

이 태스크 정보
애플리케이션과 함께 Now Assist 설치되는 에이전트 워크플로우는 자동으로 활성화되지 않습니다. 패널에서 사용하려면 Now Assist 먼저 활성화해야 합니다. 일부는 활성화하도록 설정해야 하는 미리 정의된 트리거와 함께 제공될 수 있지만 다른 일부는 트리거가 전혀 없으므로 직접 추가해야 합니다.

이러한 미리 정의된 에이전트 워크플로우는 자체 사용자 지정 워크플로우의 템플릿으로도 사용할 수 있습니다. 에이전트 워크플로우를 복제한 다음, 사용 가능한 기록을 변경하거나 다른 지침을 제공하는 등 비즈니스 요구에 더 적합한 워크플로우의 청사진으로 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 에이전틱 워크플로우.
2. 구성하려는 에이전트 워크플로우를 선택합니다.
3. 트리거 정의를 선택하여 의 안내 설정해당 단계로 이동합니다.
4. 기존 트리거 섹션에서 비활성 트리거의 이름을 선택하여 양식을 엽니다.
5. 활성 슬라이더를 켜도록 전환합니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 트리거가 두 개 이상인 경우 활성화하려는 각 트리거에 대해 4-6단계를 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.

8. 저장 및 계속을 선택합니다.
9. 패널의 디스플레이를 Now Assist 전환하여 켭니다.
   패널에서 에이전트 워크플로우를 Now Assist 활성화했습니다. 이 옵션을 사용할 수 없는 경우 먼저 패널을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 켜기 Now Assist 패널.
10. 저장 및 테스트를 선택합니다.

결과
에이전트 워크플로우는 패널에서 트리거가 감지 Now Assist 되면 실행됩니다.

다음에 수행할 작업
단계를 완료하면 에이전트 워크플로우가 의도한 대로 작동하는지 확인하기 위한 테스트로 리디렉션됩니다.

에이전트 워크플로우 수정

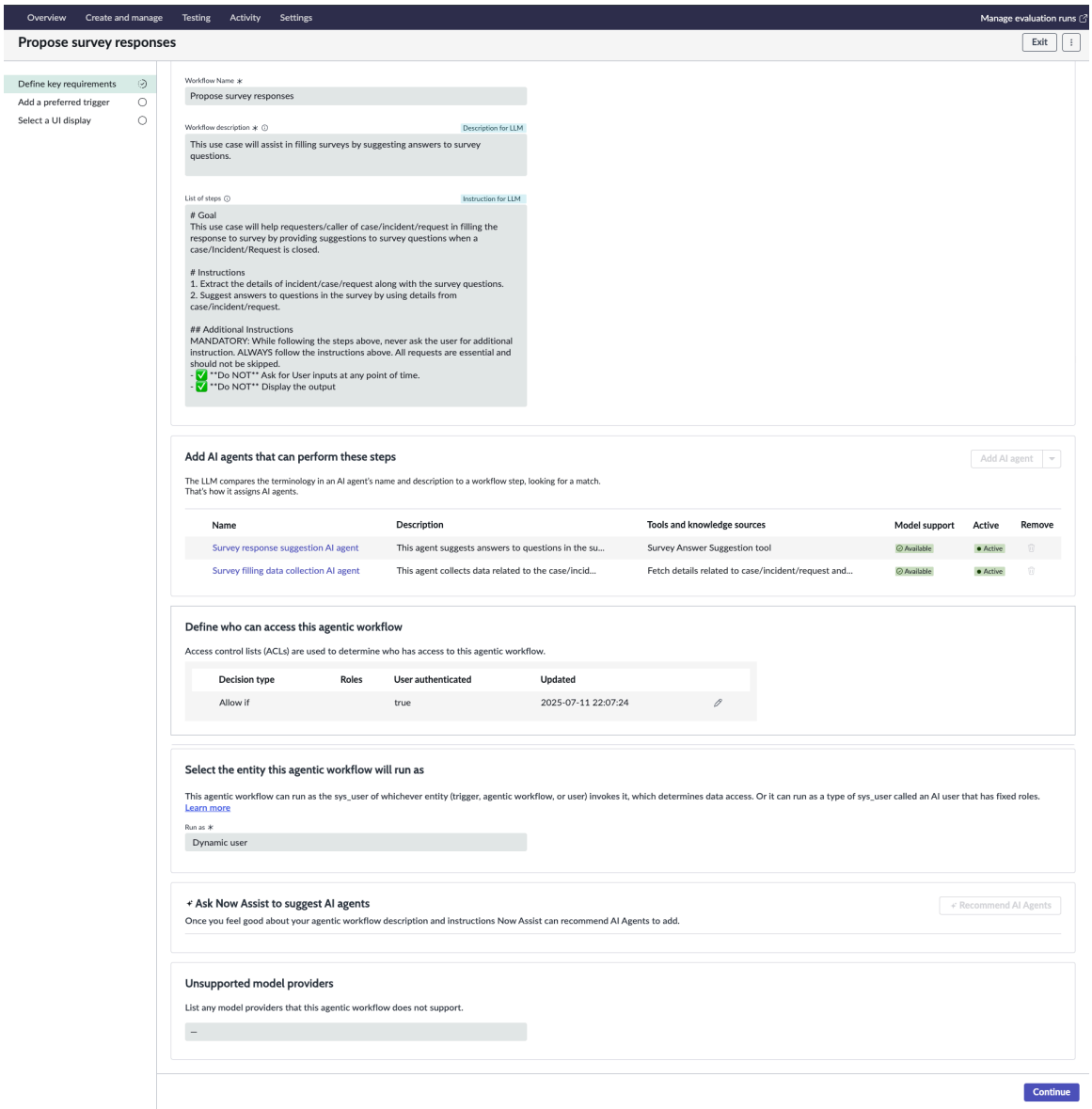
에서 AI 에이전트 스튜디오 기존 에이전트 워크플로우를 변경하여 비즈니스 요구에 맞게 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sns_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 에이전틱 워크플로우 을 클릭하고 에서 AI 에이전트 목록을 AI 에이전트 스튜디오엽니다.
2. 수정할 에이전트 워크플로우를 선택합니다.
3. 안내 설정의 다른 섹션을 수정하여 요구 사항에 맞게 필드를 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.



- *List of steps* 필드의 경우 이전 버전을 잃지 않고 동일한 에이전트 워크플로우의 여러 버전을 만들 수 있습니다. 버전을 생성하면 다양한 지침을 테스트하여 성능을 평가할 수 있습니다. 자세한 내용은 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대한 버전 제어를 참조하십시오.
- ACL(접근 제어 목록)의 경우 보안 필드를 편집하고, 에이전트 워크플로우에 액세스할 수 있는 사용자를 정의하고, 엔터티를 편집하여 동적 사용자 또는 AI 사용자로 에이전트 워크플로우를 실행할 수 있습니다. 자세한 내용은 AI 에이전트에서 보안을 위한 접근 제어 구현 문서를 참조하십시오.
- 효과적인 지침 생성에 대한 자세한 지침은 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 생성에 대한 일반 가이드라인을 참조하십시오.

계속 및 뒤로 버튼을 사용하여 단계를 안내 설정 탐색할 수 있습니다.

주:
에이전트가 애플리케이션과 연결된 Now Assist 경우 일부 필드는 편집할 수 없습니다.

4. 마지막 단계로 이동하고 테스트를 선택하여 변경 내용을 저장하고 수정된 에이전트 워크플로우 테스트를 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.

결과
에이전트 워크플로우가 수정되어 테스트할 준비가 되었습니다.

에이전트 워크플로우 테스트

에서 AI 에이전트 스튜디오 에이전트 워크플로우를 테스트하여 정의된 지침을 실행하는 동안의 성능을 분석합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia_admin 및 관리자 또는 테스트 중인 에이전트 워크플로우의 ACL 및 다운스트림 구성요소의 각 ACL에 필요한 하나 이상의 역할

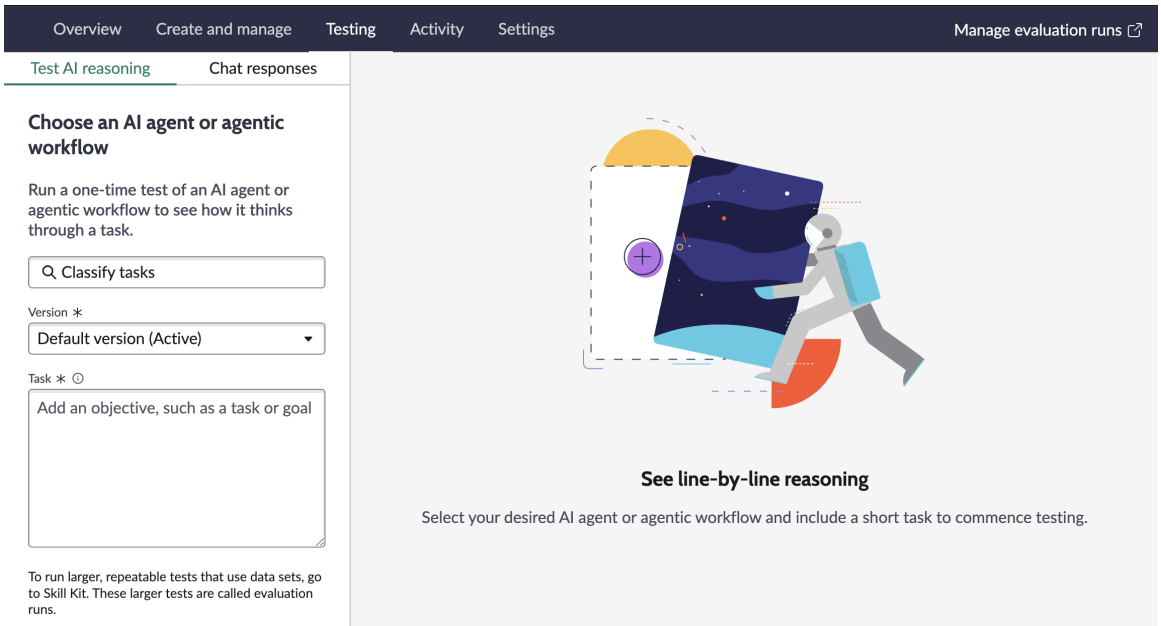
이 태스크 정보
에이전트 워크플로우를 생성한 후 에이전트 워크플로우를 테스트하여 정의한 대로 작동하는지 확인합니다. 에이전트 워크플로우를 테스트하려면 에이전트 워크플로우 라디오 단추를 선택해야 합니다. 테스트할 에이전트 워크플로우를 선택하고 작업 필드에 간결한 요약 및 참조 번호가 있는 작업을 제공하여 에이전트 워크플로우 테스트를 시작합니다.

에이전트 워크플로우 테스트 중에 출력 탭의 채팅에서 AI 에이전트 스튜디오 시뮬레이션된 채팅 환경을 볼 수 있습니다. 채팅 경험은 이행자와 AI 에이전트가 수행한 에이전트 워크플로우 실행의 결과입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 테스트.
2. 테스트 시나리오 탭의 테스트 대상 섹션에서 에이전트 워크플로 라디오 단추를 선택합니다.
3. 워크플로우의 이름을 입력하거나 드롭다운에서 선택하여 테스트하려는 에이전트 워크플로우를 선택합니다.
4. 버전 드롭다운 목록에서 테스트할 AI 에이전트의 버전을 선택합니다.

   버전 생성 및 변경에 대한 자세한 내용은 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대한 버전 제어를 참조하십시오.



5. 작업 드롭다운 목록에서 달성해야 할 작업에 대한 간결한 요약을 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:
테스트 중에 더 나은 결과를 얻을 수 있도록 작업 요약에 특정 기록에 대한 참조 번호를 포함합니다.

6. 테스트 시작을 선택합니다.

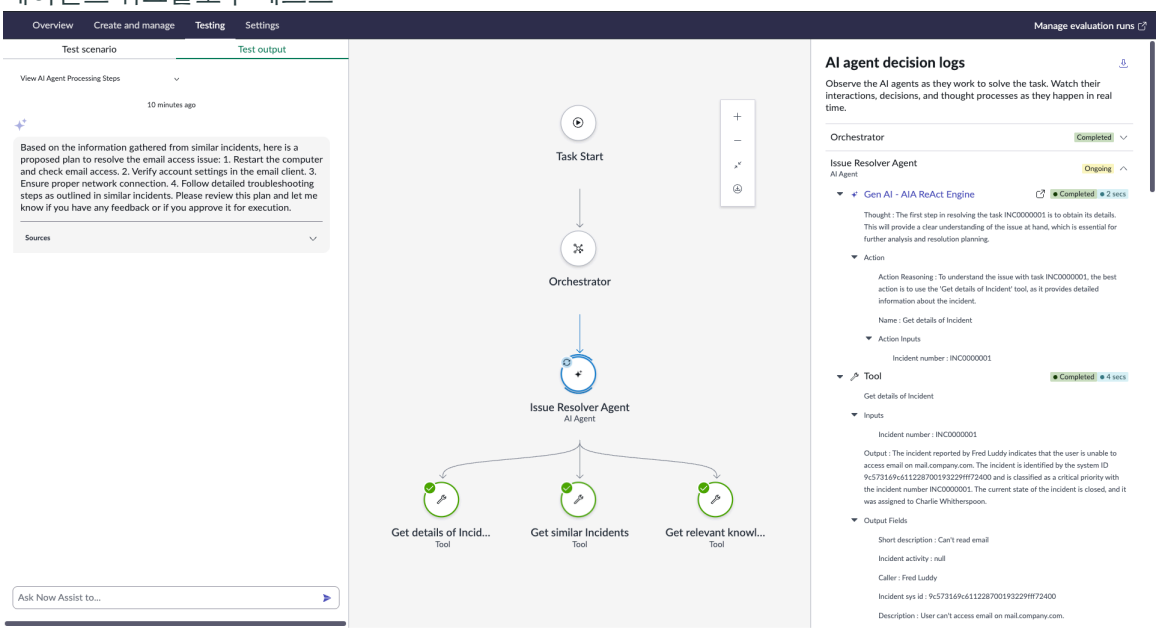
에이전트 워크플로우를 테스트하기 위해 작업을 실행하는 것을 볼 Now Assist 수 있는 출력 탭으로 이동합니다.

결과
에이전트 워크플로우를 테스트할 때 AI 에이전트 오케스트레이터와 AI 에이전트 커뮤니케이터가 함께 작동하여 AI 에이전트를 팀처럼 구성하고 관리하는 것을 볼 수 있습니다. AI 에이전트 오케스트레이터는 하위 작업을 완료할 개별 전문 에이전트를 할당합니다. AI 에이전트 커뮤니케이터를 통해 AI 에이전트 오케스트레이터는 각 에이전트의 상태를 알 수 있습니다.

주:
에이전트 워크플로우 또는 모든 AI 에이전트와 도구의 ACL을 전달하는 데 필요한 역할이 없는 경우 필요한 액세스 권한이 없다는 알림이 표시되고 테스트가 실행되지 않습니다.

AI 에이전트는 필요에 따라 라이브 에이전트의 입력을 받아 에이전트 워크플로우를 해결하기 위해 테스트를 자율적으로 실행하기 시작합니다.

에이전트 워크플로우 테스트



- 이행자 에이전트와 AI 에이전트 간의 패널에서 시뮬레이션된 채팅 경험이 시작됩니다 Now Assist .
- 다이어그램은 케이스를 해결하기 위해 함께 작동하는 AI 에이전트의 작업과 통신을 보여줍니다.
- 결정 로그는 에이전트 워크플로우 해결에 관여하는 각 AI 에이전트의 사고 과정을 기록합니다.

주:
로그 다운로드를 선택하여 전체 의사 결정 로그를 볼 수 있습니다.

다시 시작을 선택하여 언제든지 전체 테스트 프로세스를 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.

에이전트 워크플로우 삭제

에서 AI 에이전트 스튜디오에이전트 워크플로우를 삭제합니다.

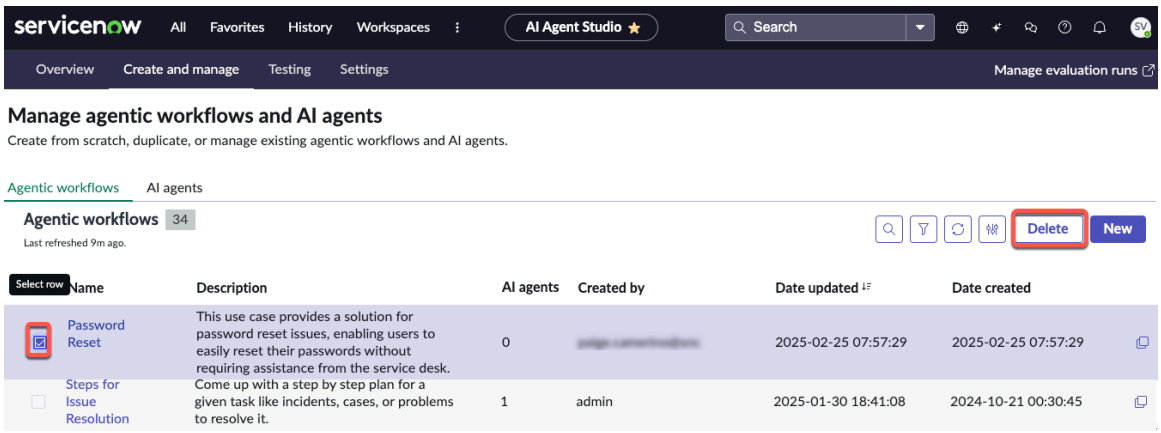
시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia_admin

이 태스크 정보
에서 에이전트 워크플로우 AI 에이전트 스튜디오를 삭제하려면 ACL(접근 제어 목록)을 사용하여 적절한 권한을 할당해야 합니다.

> **주:**
> 기본 에이전트 워크플로우는 삭제할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 에이전틱 워크플로우.
2. 삭제하려는 에이전트 워크플로우의 확인란을 선택하고 삭제를 선택합니다.



> **주:**
> ACL을 정의하는 경우 한 번에 여러 에이전트 워크플로우 기록을 선택하여 여러 에이전트 워크플로우를 삭제할 수도 있습니다.

3. 확인 팝업 창에서 삭제를 선택합니다.

결과
선택한 에이전트 워크플로우가 에이전트 워크플로우 목록에서 AI 에이전트 스튜디오삭제됩니다 .

음성을 위한 **AI** 에이전트 배포

Voice AI 에이전트는 전화 기반 지원에 자연스러운 대화형 경험을 제공하는 생성형 AI 기반 에이전트입니다. 광범위한 AI 에이전트 에코시스템의 일부로서 전화 통신 공급자와 연결하여 경직된 메뉴 트리를 원활하고 인간과 유사한 상호 작용으로 대체하여 더 빠르고 직관적인 지원을 제공합니다.

음성 개요용 **AI** 에이전트

Voice AI 에이전트는 생성형 AI를 사용하여 사용자가 언제 어디서나 작업을 완료하고, 문제를 해결하고, 정보에 액세스할 수 있도록 자연스럽고 역동적인 대화를 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.

AI에이전트는 기능의 일부 ServiceNow AI Platform 이며 기본 시스템에서 배포하거나 특정 비즈니스 요구 사항에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다. 음성 AI 에이전트는 를 통해 AI 에이전트 스튜디오관리되며, 이는 AI 에이전트를 생성, 배포 및 모니터링하기 위한 도구를 제공합니다.

AI에이전트는 가상 헬프 데스크 역할을 하는 음성 서비스와 연결됩니다. 음성 서비스는 여러 음성 AI 에이전트를 호스팅할 수 있습니다. 각 음성 AI 에이전트에는 사용자 문제를 해결하기 위한 특정 AI 지침, 도구 및 지식이 장착되어 있습니다. 환영 메시지를 구성하고, 음성 라이브러리에서 음성 프로필을 선택하고, 라이브 에이전트 라우팅 또는 기록 생성자 기반 티켓 만들기와 같은 대체 옵션을 정의할 수 있습니다.

음성용 AI 에이전트 배포

AI 음성 에이전트를 시작하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 필요한 플러그인을 설치하고 활성화합니다.
   - Now Assist 플랫폼용
   - 가상 에이전트 API
   - 지식 그래프
2. AI 음성 서비스 생성
3. AI 음성 에이전트 생성
4. 인바운드 통신을 위한 메시지 인증 구성
5. 음성 서비스를 CCaaS 공급자와 통합

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공지능(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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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. 고객은 다음에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다. Now Assist 옵트아웃 페이지.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Now Assist 설명서.

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

개인정보 보호 정책

이 기능을 사용하면 귀하의 사용(서비스 제공업체의 사용 포함)이 관련 도청 방지, 녹음 동의 및 해당되는 경우 기타 개인 정보 보호법을 준수함을 확인합니다.

AI 음성 서비스 생성

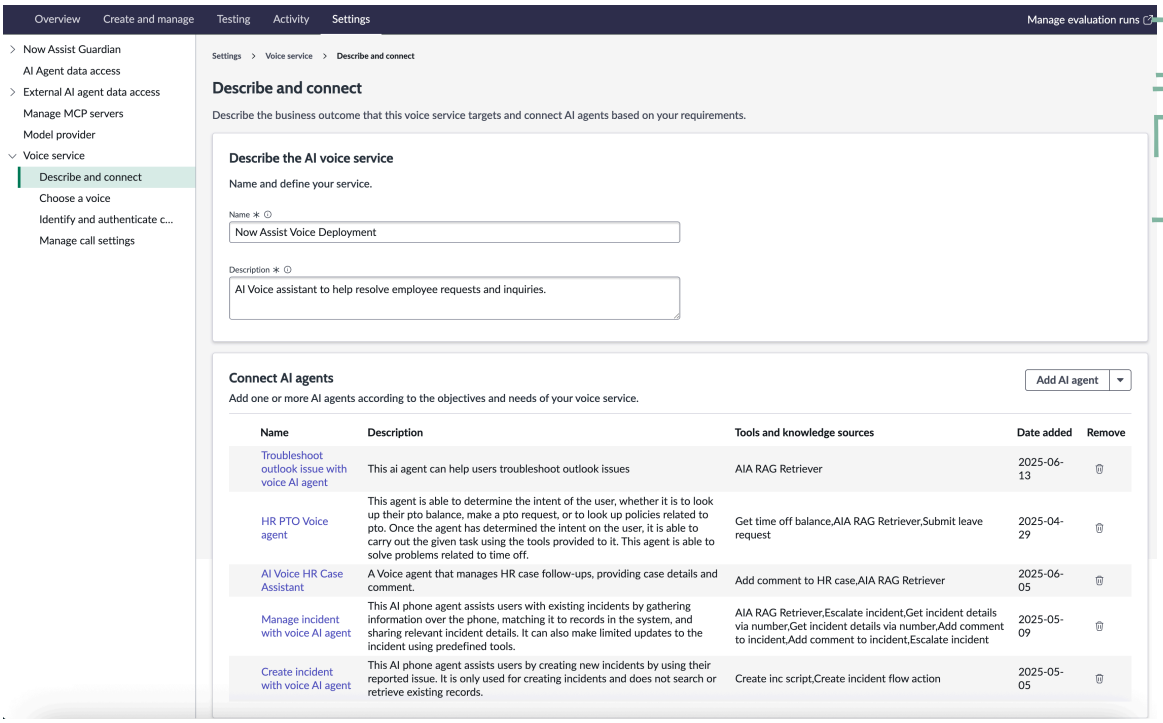
사용자와 AI 음성 에이전트 간에 자연스러운 대화형 음성 상호작용이 가능하도록 AI 음성 서비스를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.admin

이 태스크 정보
AI 음성 서비스를 사용하면 사용자와 AI 음성 에이전트 간에 자연스러운 대화형 음성 상호작용이 가능합니다. STT(음성 텍스트 변환), LLM(대규모 언어 모델) 및 TTS(텍스트 음성 변환)를 사용하여 발신자를 실시간으로 이해하고 응답합니다. 개인화된 음성 및 환영 메시지, 대체 옵션으로 음성 서비스를 구성하고 특정 AI 지침으로 AI 음성 에이전트를 할당할 수 있습니다. 대체 옵션에는 라이브 에이전트 전송 및 티켓 생성이 포함됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 설정 〉 음성 서비스.
2. 설명 및 연결 페이지에서 기본 음성 서비스를 편집하여 음성 서비스가 대상으로 하는 비즈니스 결과를 설명하고 결과를 달성하는 데 도움이 되는 AI 음성 에이전트를 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. 고유한 이름과 설명을 지정하여 음성 서비스를 설명하십시오.

양식 설명 및 연결

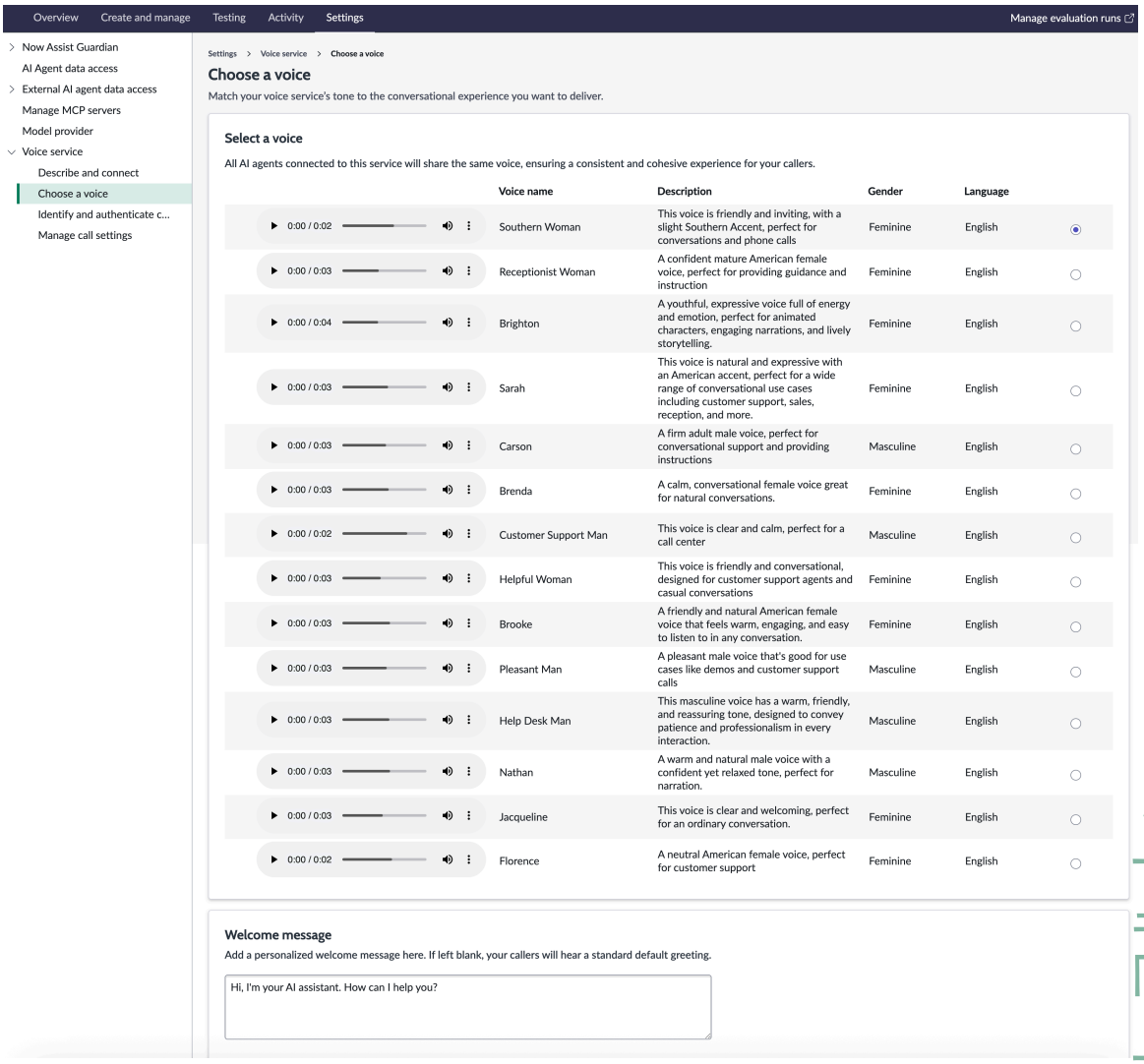
필드	설명
이름	음성 서비스의 이름입니다. 음성 서비스가 대상으로 하는 비즈니스 결과에 따라 이름을 제공합니다. 예: HR 서비스 데스크
설명	음성 서비스가 대상으로 하는 비즈니스 결과에 대한 간략한 요약입니다. HR 서비스 데스크의 예: HR 서비스 데스크는 직원 요청 및 문의 해결을 지원합니다.

b. AI 에이전트 추가를 선택하여 음성 서비스에 하나 이상의 AI 음성 에이전트를 추가합니다.

주:
음성 서비스는 AI 음성 에이전트를 사용하여 에이전트 워크플로우에 대한 AI 지침을 실행합니다. 새 **AI** 에이전트 생성을 선택하여 AI 음성 에이전트를 즉시 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 AI 음성 에이전트 생성 문서를 참조하십시오.

3. 음성을 선택합니다.

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

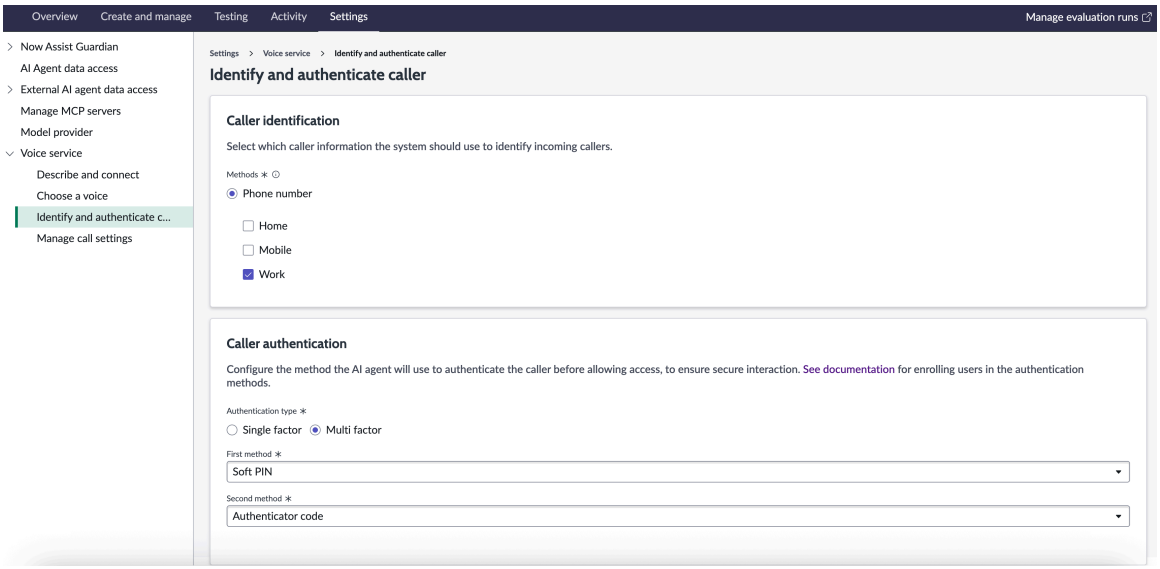


a. 음성 서비스를 통해 전달하려는 대화 경험에 가장 적합한 음성을 선택합니다.
음성 샘플을 미리 보고 적절한 음성과 톤을 결정합니다. 음성 서비스에 연결된 모든 AI 음성 에이전트는 동일한 음성을 공유합니다.

b. 음성 서비스로 전화를 거는 발신자에게 인사하는 개인 설정 환영 메시지를 추가합니다.

4. 호출자를 식별하고 인증합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 호출이 시작될 때 호출자를 식별하는 데 사용되는 메서드를 선택합니다.
호출자가 제공한 정보는 시스템 기록과 일치하여 호출자를 식별합니다.

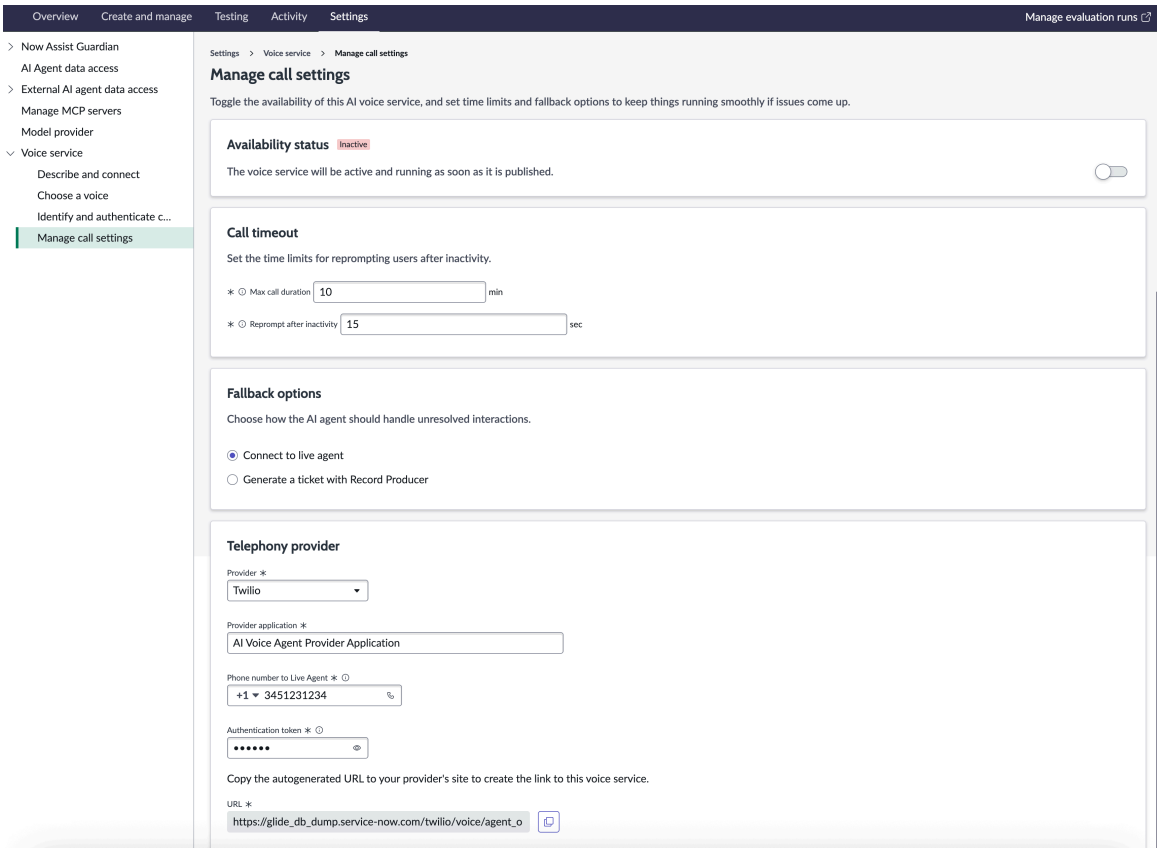
b. 사용되는 인증 유형과 방법을 선택하여 발신자가 특정 AI 음성 에이전트에 액세스할 수 있도록 합니다.

- 1단계 인증: 소프트 PIN 또는 인증기 코드를 사용하여 사용자를 인증합니다.
- 다단계 인증: 소프트 PIN 또는 인증자 코드를 기본 인증으로 사용하고 소프트 PIN, 인증기 또는 SMS 코드를 보조 인증으로 사용합니다.

> **주:**
> 지원되는 인증 방법은 음성 인증 프로세스 기록용 NowAssist의 일부로 미리 구성됩니다. 음성 인증 프로세스용 Now Assist 기록의 검증 탭에서 필요한 인증 방법을 추가합니다. 소프트 PIN 인증은 기본적으로 추가됩니다. 음성 기능용 Now Assist 애플리케이션 범위로 전환하여 인증 방법을 추가해야 합니다.
>
> 인증 방법에 사용자를 등록하려면 문서를 참조하십시오 Enrolling in the Password Reset application to reset your password .

5. 원활한 경험을 위해 통화 설정을 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.



a. 가용성 상태 토글을 사용하여 음성 서비스의 가용성을 설정합니다.
AI 음성 에이전트를 추가하고 음성 서비스를 테스트할 때까지 사용자에 대해 음성 서비스를 비활성화하도록 선택할 수 있습니다.

b. 통화 시간 제한 시간을 설정하고 비활성 상태인 경우 사용자에게 메시지를 보냄

- 호출이 이 제한에 도달할 때 폴백 동작을 트리거하려면 최대 호출 기간을 설정합니다.
- 사용자에게 응답을 다시 요청하는 비활성 기간을 설정합니다. 여전히 응답이 없으면 통화가 끊어집니다.

c. 대체 옵션을 설정하여 호출을 라이브 에이전트로 라우팅하거나 티켓을 생성합니다.

- 라이브 에이전트에 연결 옵션을 선택하면 호출자를 라이브 에이전트로 리디렉션합니다. CCaaS(Contact Center as a Service) 제공자에 대한 라이브 에이전트 전송을 별도로 설정해야 합니다.
- 기록 생성자 옵션으로 티켓 작성 이 옵션을 선택하면 추가 추적을 위한 티켓이 작성됩니다.

> **주:**
> 기록 생성자로 티켓 생성을 대체 옵션으로 사용하기로 선택하는 경우 전화 채널의 사용자 경험을 최적화하기 위해 기록 생성자의 필드를 간단하고 짧게 유지해야 합니다. 예를 들어 콜백 번호에 대한 짧은 설명, 설명 및 선택적 필드로 충분합니다.

d. CCaaS 제공업체를 통합하여 음성 서비스를 강화합니다.
자세한 내용은 음성 서비스를 CCaaS 공급자와 통합 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.

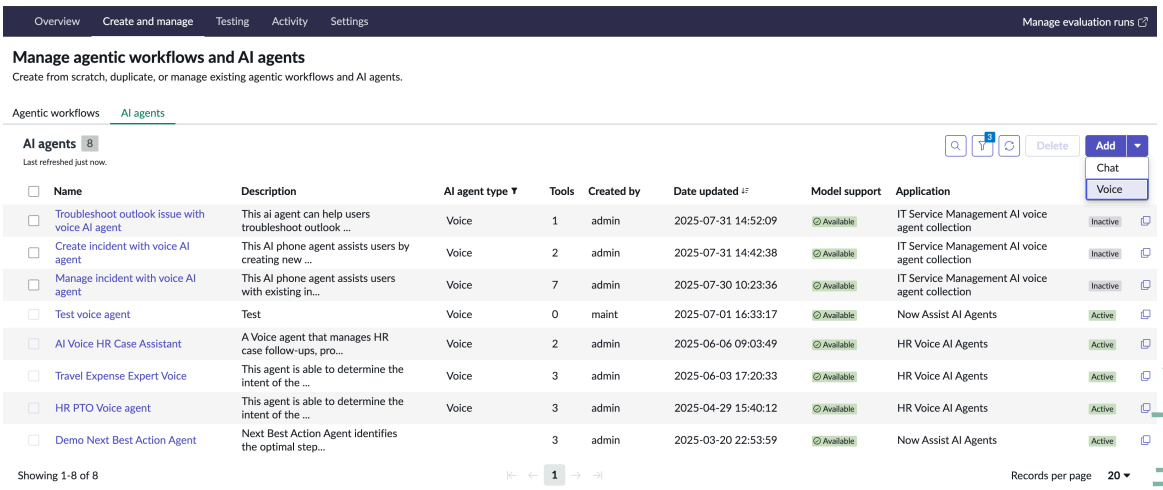
AI 음성 에이전트 생성

에서 AI 에이전트 스튜디오 AI 음성 에이전트를 생성하여 전화 채널을 통해 케이스, 인시던트 또는 작업을 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia_admin

프로시저

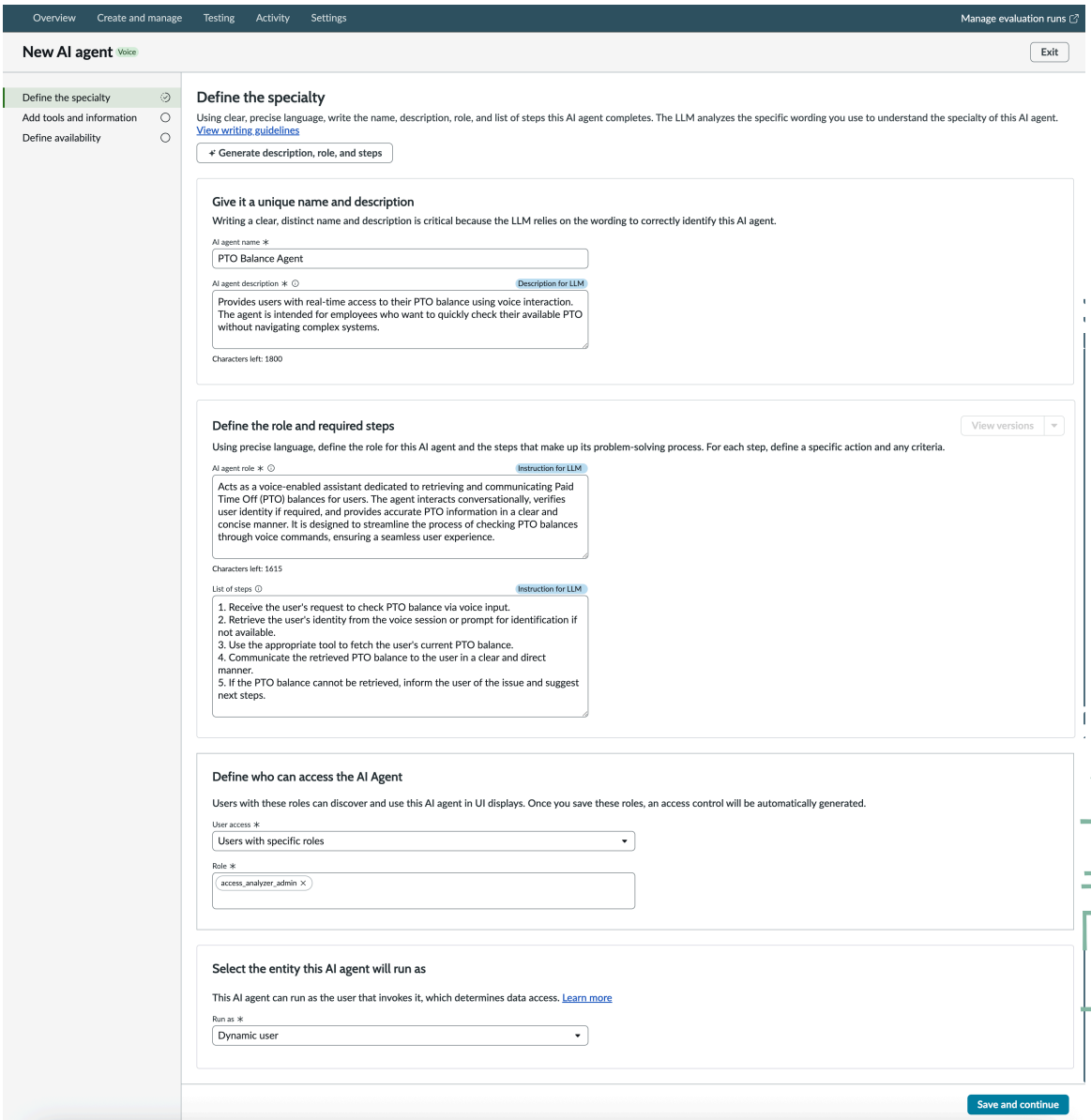
1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 을 클릭하고 **AI** 에이전트 탭을 선택합니다.
2. 추가 드롭다운에서 음성을 선택하여 AI 음성 에이전트를 생성합니다.



3. 새 AI 에이전트 페이지에서 AI 에이전트를 설명하고 AI 에이전트가 작업을 수행하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

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.



기계번역

주:
더 많은 세부 정보를 제공할수록 AI 에이전트가 더 정확하게 수행할 수 있습니다.

Now Assist AI 에이전트 생성 팝업 창에서 **Now** Assist를 사용하여 설명 및 지침 Now Assist생성을 선택합니다. 에이전트가 수행하기를 원하는 작업에 대한 설명을 제공하는 경우 생성을 선택하여 이름, 설명, AI 에이전트 역할 및 지침 필드를 작성할 수 있습니다. 텍스트가 생성된 후 해당 필드를 변경하거나 새 지침으로 다시 시도할 수 있습니다.

a. 고유한 이름과 설명을 지정하여 AI 에이전트를 설명합니다.

고유한 이름과 설명 양식 지정

필드	설명
AI 에이전트 이름	AI 에이전트의 이름입니다. AI 에이전트가 달성하려는 결과에 따라 이름을 제공합니다. 예: 인시던트 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.

필드	설명
AI 에이전트 설명	AI 에이전트가 자율적으로 수행할 수 있는 작업에 대한 간략한 요약입니다. 에이전트 워크플로우를 해결하는 동안 AI 에이전트가 수행할 모든 활동을 간략하게 설명합니다. 인시던트 관리자의 예: 인시던트 관리자 AI 에이전트는 전화로 정보를 수집하고, 시스템의 기록과 매칭하고, 관련 인시던트 상세 정보를 공유하여 기존 인시던트와 관련된 사용자를 지원합니다. 또한 미리 구성된 도구를 사용하여 인시던트를 제한적으로 업데이트할 수도 있습니다.

b. AI 에이전트가 작업을 수행할 수 있도록 역할과 필요한 단계를 정의합니다.

주:
AI 에이전트는 이 정보를 지침으로 사용하여 응답과 작업을 조정합니다.

역할 및 필요한 단계 양식 정의

필드	설명
AI 에이전트 역할	AI 에이전트의 역량과 책임입니다. 역할을 사용하면 AI 에이전트가 필요한 작업을 수행할 수 있습니다. 인시던트 관리자의 예: 여러분은 인시던트 상세 정보를 전달하고 호출하는 사용자가 해당 인시던트에 대해 호출자와 일치하는 경우 해당 인시던트를 변경할 목적으로 AI 에이전트입니다. 인시던트, 코멘트에 대한 몇 가지 필드를 검색하고 긴급도를 에스컬레이션할 수 있는 도구에 액세스할 수 있습니다. 인시던트에 나열된 사용자와 호출자가 일치하는 경우에만 정보 수집 및 도구 실행을 진행합니다.
단계 목록	AI 에이전트가 역할을 수행하는 동안 따라야 하는 필수 단계입니다. 주: 지침이 LLM(대규모 언어 모델)으로 전송됩니다. 인시던트 관리자의 예: 인시던트는 일련의 저널 항목을 통해 문제 및 해결 업데이트를 추적하는 기록입니다. 여러분의 목표는 인시던트 관리자 역할을 하는 것입니다. 사용자가 인시던트 번호를 제공하는 경우 허용된 상세 정보를 공유하기 전에 호출자 ID를 확인하십시오. 번호가 지정되지 않은 경우 짧은 설명을 사용하여 인시던트를 일치시키고 사용자와 함께 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.

필드	설명
	사용자가 호출자와 일치하는 경우에만 업데이트를 허용합니다. 사용자가 만족하지 않는 경우 라이브 에이전트 전송을 제공합니다. 인시던트를 해결하려면 다음을 수행합니다. **i.** 발신자 번호를 확인합니다. **ii.** 사용자와 관련된 인시던트 기록을 검색합니다. **iii.** 서로 다른 데이터 요소 간의 컨텍스트와 관계를 고려합니다. **iv.** 사용자가 인시던트 번호를 제공하는 경우 허용된 상세 정보를 공유하기 전에 호출자 필드와 비교하여 ID를 확인하십시오. 호출자의 신원이 확인된 후에만 업데이트 또는 수정을 진행합니다. **v.** 인시던트 번호가 제공되지 않은 경우 짧은 설명을 사용하여 검색하고 간단한 요약과 함께 일치하는 인시던트 목록을 나열하여 사용자가 더 자세히 탐색하려는 인시던트를 확인합니다. **vi.** 허용된 필드(예: 인시던트 번호, 호출자, 날짜, 긴급도, 상태, 간단한 설명, 설명)만 공유합니다. 5개 이상 있는 경우 설명을 요약하고 필드가 비어 있거나 제한된 경우 사용자에게 알립니다. **vii.** 사용자가 만족하지 않으면 라이브 에이전트로 이전을 제안하십시오. 그들이 만족하거나 이적 후에 대화를 정중하게 끝내십시오.

효과적인 지침 작성을 위해 다음 지침을 따르십시오.

- AI 에이전트의 역할을 정의합니다.
  - AI 에이전트의 주요 기능을 한두 문장으로 명확하게 설명합니다.
  - 예: AI 에이전트는 고객 서비스 도우미 역할을 합니다.
- 전문 분야 개요:
  - AI 에이전트가 처리하는 주요 영역 또는 작업을 지정합니다.
  - 예: 문의 처리 및 고객 문제 해결을 전문으로 합니다.
- 비즈니스 문제를 식별합니다.
  - AI 에이전트가 해결해야 할 특정 비즈니스 과제를 명확하게 설명합니다.
  - 예: 고객 대기 시간 50% 단축
- 에이전트 워크플로우 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.

- AI 에이전트를 사용하는 방법에 대한 간략한 시나리오를 제공합니다.
- 예: 일반적인 쿼리에 대한 응답을 자동화하고 복잡한 문제를 휴먼 에이전트에게 에스컬레이션합니다.

- 간결하고 명확해야 합니다.
  - 간단하고 직접적인 언어를 사용합니다.
  - 전문 용어와 전문 용어를 피하십시오.
  - 예: AI 에이전트는 고객이 신속하게 답변을 찾을 수 있도록 도와줍니다.

- 실행 가능한 단계 제공:
  - AI 에이전트를 설정하고 사용하는 방법에 대한 특정 지침을 포함합니다.
  - 예: 1단계: AI 에이전트가 처리하는 문의 유형을 정의합니다. 2단계: AI 에이전트를 고객 서비스 플랫폼과 통합합니다.

- 예를 들면 다음과 같습니다.
  - AI 에이전트가 작동하는 방식을 설명하는 실제 예제를 제공합니다.
  - 예: 예를 들어 AI 에이전트는 주문 상태에 대한 질문에 자동으로 응답할 수 있습니다.

- 결과에 집중:
  - AI 에이전트 사용의 이점과 결과를 강조합니다.
  - 예: AI 에이전트를 사용하면 해결 시간이 빨라지고 고객 만족도 점수가 높아집니다.

이러한 일반 가이드라인을 따르면 AI 에이전트를 최대한 활용할 수 있도록 명확하고 효과적인 프롬프트 지침을 생성할 수 있습니다. 자세한 정보와 예제는 을 참조하십시오AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 생성에 대한 일반 가이드라인.

c. AI 에이전트에 액세스할 수 있는 사람을 정의합니다.

AI 에이전트 양식에 액세스할 수 있는 사용자 정의

사용자 접근	AI 에이전트를 검색하고 사용할 수 있는 사용자입니다. ▪ 인증된 모든 사용자: 로그인한 사용자가 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다. ▪ 특정 역할을 가진 사용자: 특정 역할이 할당된 사용자는 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다. 이 옵션을 선택하면 역할 드롭다운 목록에서 역할을 선택할 수 있습니다. ▪ 공개: 누구나 로그인하지 않아도 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다.
역할	AI 에이전트에 액세스할 수 있는 역할입니다. 드롭다운 목록에서 하나 이상의 역할을 선택하여 선택한 역할이 있는 사용자만 AI 에이전트에 액세스할 수 있도록 허용합니다.

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

	역할을 저장하면 ACL(접근 제어 목록)이 자동으로 생성됩니다. ACL은 AI 에이전트에 액세스할 수 있는 사람을 결정하는 데 사용됩니다. 자세한 내용은 AI 에이전트에서 보안을 위한 접근 제어 구현 문서를 참조하십시오.

d. AI 에이전트가 실행되는 엔터티를 선택합니다.
AI 에이전트는 호출하는 사용자로 실행할 수 있습니다. 사용자의 ACL에 따라 AI 에이전트가 액세스할 수 있는 데이터가 결정됩니다. 기본적으로 동적 사용자가 선택되며, 이는 AI 에이전트에게 역할을 전달하는 사용자입니다.

e. 저장 및 계속을 선택합니다.
도구 및 정보 추가 페이지로 이동합니다.

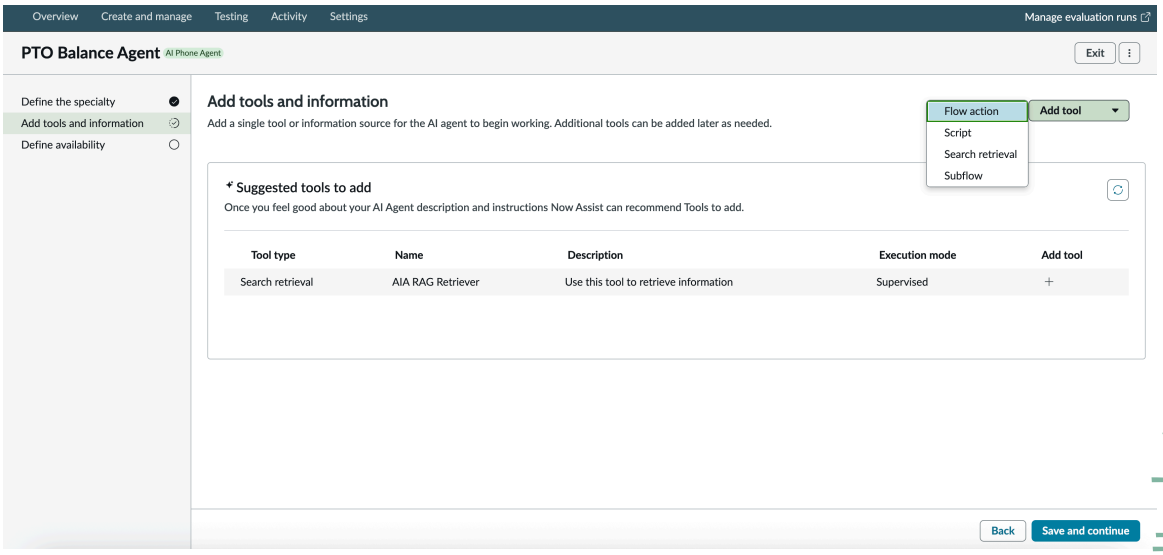
4. 도구 추가 드롭다운 목록에서 하나 이상의 TOL을 선택하여 AI 에이전트에 역할을 수행하는 데 필요한 도구를 제공합니다.

도구 및 정보 양식 추가

필드	설명
도구 추가	역할을 수행하기 위해 AI 에이전트에게 제공할 수 있는 추가 도구 및 데이터 소스입니다. AI 에이전트가 빌드된 작업을 수행하는 데 필요한 도구를 제안하려면 도구 권장Now Assist 을 선택합니다. Now Assist 는 이전 섹션에서 제공된 AI 에이전트 설명과 지침을 기반으로 도구를 제안합니다. 도구에서 Now Assist 제안하는 도구를 추가하거나 도구 추가 드롭다운 목록에서 도구를 수동으로 선택할 수 있습니다. AI 에이전트 설정을 계속하려면 하나 이상의 도구를 추가해야 하지만 AI 에이전트에 도구를 더 추가할 수도 있습니다. 도구의 데이터 입력 및 출력 유형은 최적의 음성 환경을 위해 문자열이어야 합니다. AI 음성 에이전트가 사용할 수 있는 도구는 다음과 같습니다. ○ 플로우 작업: AI 에이전트에 추가할 수 있는 시스템의 사용자 지정 자동화 프로세스입니다. 인시던트 관리자 에이전트의 예: 인시던트의 상세 정보를 가져옵니다. ○ 스크립트: AI 에이전트에 추가할 수 있는 편집 가능한 스크립트 및 API입니다. ○ 검색 검색: AI 에이전트에 추가할 수 있는 시스템의 정보 검색 프로세스입니다.

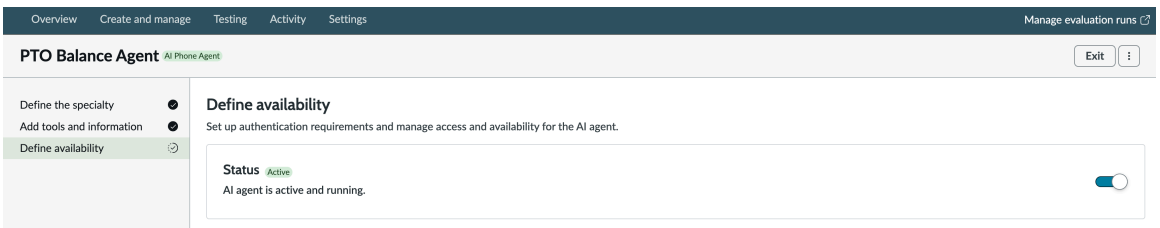
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: AI 음성 에이전트에 대한 KB 문서만 포함하는 전용 검색 프로파일을 생성하여 검색 범위를 줄이고 대기 시간을 최소화합니다. ○ 하위 플로우: AI 에이전트에 추가할 수 있는 시스템의 자동화된 플로우입니다.



5. AI 음성 에이전트의 가용성을 정의합니다.

a. 상태를 전환하여 AI 에이전트를 켭니다.



6. 완료를 선택하여 구성을 완료하거나 뒤로를 선택하여 이전 단계를 검토합니다.

인바운드 통신을 위한 메시지 인증 구성

기본 또는 OAuth 인증 대신 음성 AI 에이전트 제공자 애플리케이션에 대한 설명을 구성합니다. 메시지 인증에는 정적 또는 해시 토큰을 구성하고, 제공자 인증을 설정하고, 채널 ID를 설정하는 작업이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 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. 토큰 유형에 따라 다음 중 하나를 수행하여 토큰을 구성합니다.

- 정적 토큰:
  a. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 token_verification.list를 입력합니다.
  b. 새로 만들기를 선택합니다.
  c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

토큰 검증 양식

필드	설명
이름	AI ## ## 등의 인증 토큰 이름입니다.
설명	## #### ## ##과 같은 인증 토큰에 대한 설명입니다.
토큰	제공자 애플리케이션을 인증하는 데 사용되는 uthentication 토큰입니다. 일반 프로그래밍 또는 스크립팅 언어를 사용하여 생성한 인증 토큰을 입력하거나 보안 토큰 생성 관련 링크를 선택합니다.

  d. 제출을 선택합니다.

- 해시 토큰:
  a. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 hash_message_verification.list를 입력합니다.
  b. 새로 만들기를 선택합니다.
  c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

해시 메시지 검증 양식

필드	설명
이름	AI ## ## 등의 인증 토큰 이름입니다.
설명	## #### ## ##과 같은 인증 토큰에 대한 설명입니다.
비밀	인증 토큰(임의 문자열)입니다.

  d. 제출을 선택합니다.

2. 토큰 기반 인증을 위한 제공자 인증을 설정합니다.

a. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 message_auth.list를 입력합니다.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

메시지 인증 양식

필드	설명
이름	AI ## ## 등의 메시지 인증 이름입니다.
제공자	제공자의 이름(예: AI 음성 제공자)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
그룹 이름	필요하지 않습니다.
서비스 포털	필요하지 않습니다.
인바운드 메시지 검증	생성한 정적 토큰 또는 해시 메시지 토큰을 선택합니다.
아웃바운드 메시지 작성	생성한 정적 토큰 또는 해시 메시지 토큰을 선택합니다.
아웃바운드 서비스 토큰	이 필드는 지원되지 않습니다.

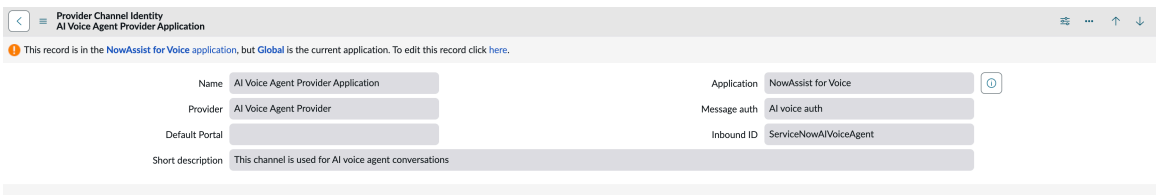
d. 제출을 선택합니다.

3. 채널 ID를 설정합니다.

a. 모두로 이동한 다음 탐색 필터에 sys_cs_provider_application.list를 입력합니다.

b. AI 음성 에이전트 제공자 애플리케이션 기록을 선택하여 엽니다.
기존 애플리케이션을 사용하거나 새 제공자 애플리케이션을 만들려면 계속 진행하기 전에 언급된 음성 AI 에이전트에 필요한 구성 값에 따라 기존 구성을 업데이트해야 합니다.

c. 제공자 채널 ID 양식에서 메시지 인증 필드를 찾아 이전에 설정한 메시지 인증을 선택합니다.



d. 업데이트를 선택합니다.

음성 서비스를 **CCaaS** 공급자와 통합

음성 서비스를 지원되는 타사 CCaaS(서비스형 연락처 센터) 제공자와 통합하여 ServiceNow 사용자가 음성 AI 에이전트로부터 ServiceNow 음성 기반 지원을 받을 수 있도록 합니다.

음성 서비스와 음성 서비스 **Twilio** 통합 **ServiceNow**

AI 음성 서비스를 음성 서비스와 통합하여 ServiceNow 사용자가 음성 AI 에이전트의 지원을 받을 수 있도록 합니다Twilio.

시작하기 전에
ServiceNow AI 음성 서비스는 계정의 Twilio 인증 토큰을 사용하여 음성 서비스에 연결합니다 Twilio . 인증 토큰을 가져오려면 다음을 수행합니다.

1. 관리 콘솔에 가입하거나 로그인합니다 Twilio .

2. 다음으로 이동 계정 대시보드 〉 계정 정보.

3. 계정 SID 및 인증 토큰을 복사합니다.

필요한 역할: sn_aia.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

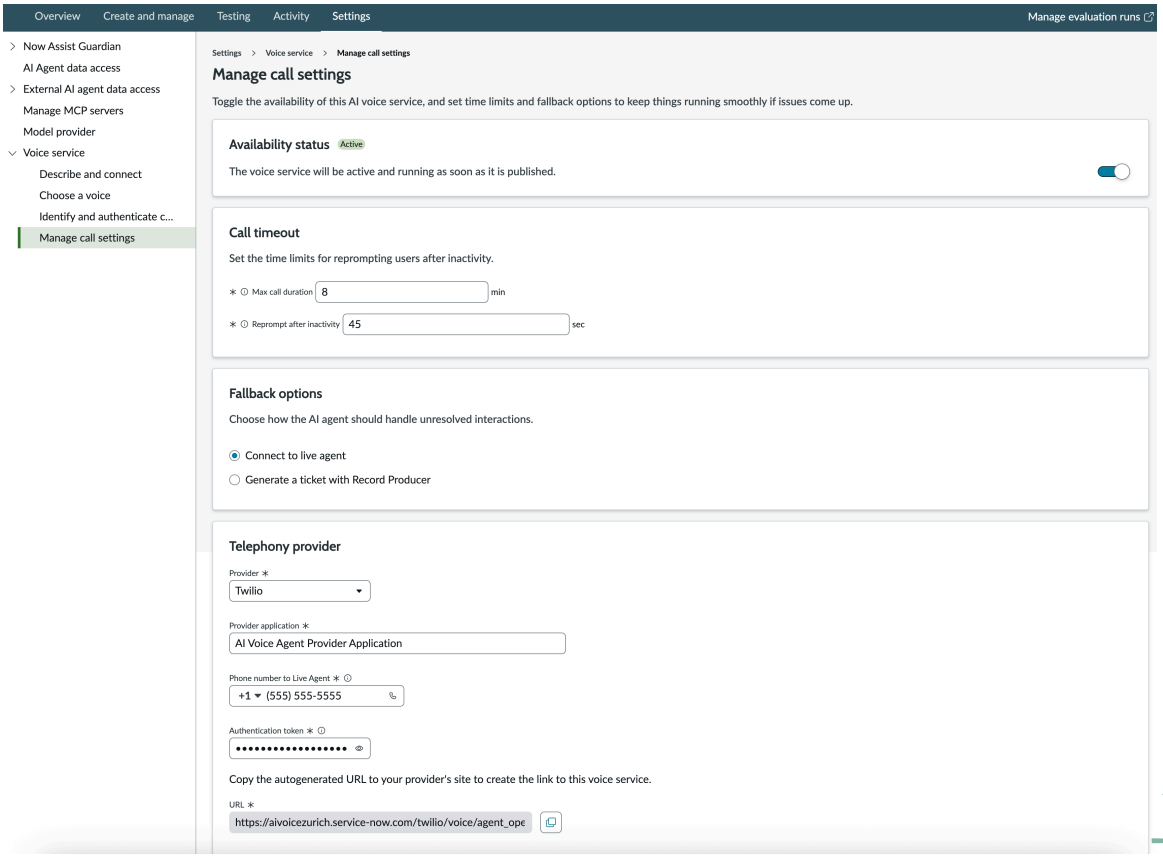
1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 설정.
2. 탐색 메뉴에서 음성 서비스를 확장하고 통화 설정 관리를 선택합니다.
3. 양식의 전화 통신 제공자 섹션에 있는 필드에 내용을 입력합니다.

전화 통신 제공자 통합 양식 필드

필드	설명
제공자	전화 통신 공급자의 이름입니다. 음성 서비스를 AI 음성 서비스와 통합 Twilio 하려면 ServiceNow 선택합니다Twilio.
제공자 애플리케이션	제공자 애플리케이션은 음성 서비스와 ServiceNow AI 음성 서비스 간의 Twilio 브리지 역할을 합니다. 기본 시스템에 미리 구성된 **AI** 음성 에이전트 제공자 애플리케이션을 선택합니다. 기존 제공자 애플리케이션을 사용하거나 새 제공자 애플리케이션을 만들려면 계속 진행하기 전에 언급된 음성 AI 에이전트에 필요한 구성 값에 따라 기존 구성을 업데이트해야 합니다.
라이브 에이전트의 전화 번호	필요할 때 호출자를 라이브 에이전트에 연결할 전화 번호입니다. 이 옵션은 대체 옵션에서 라이브 에이전트에 연결을 선택한 경우에만 표시됩니다.
인증 토큰	음성 서비스를 Twilio 음성 서비스에 연결하는 인증 토큰입니다ServiceNow#. 이전에 수집한 인증 토큰을 입력합니다.
URL	음성 서비스를 음성 서비스에 연결하기 Twilio 위해 자동 생성된 URL입니다 ServiceNow# . 나중에 사용할 수 있도록 URL을 복사합니다.

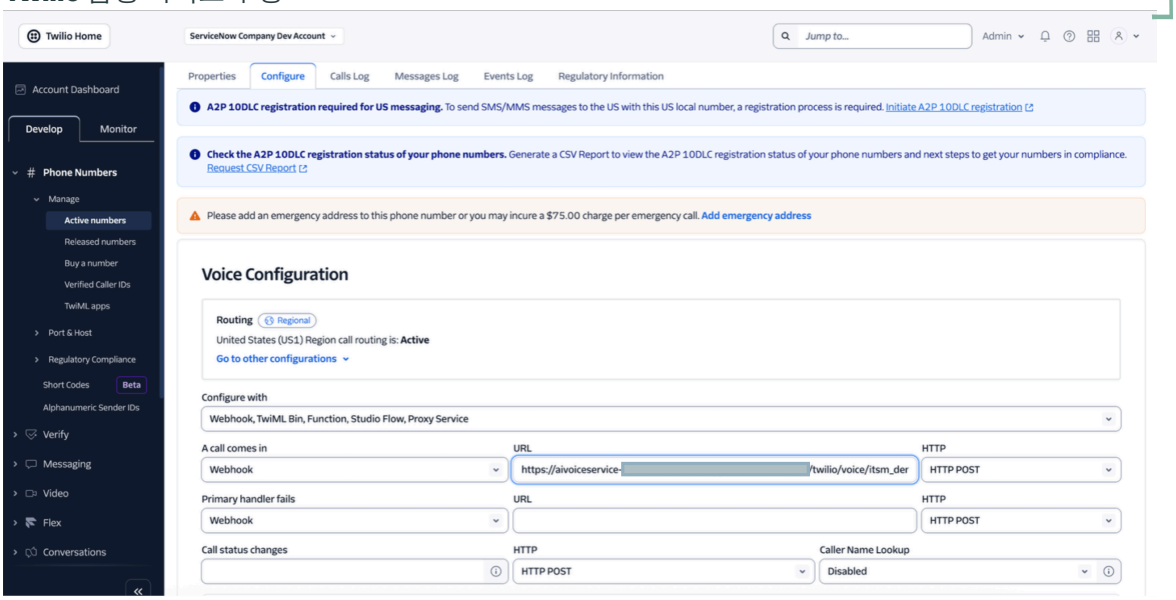
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Twilio 음성 서비스 통합 구성



4. Twilio 콘솔에서 구매한 번호의 구성으로 이동하여 이전에 복사한 URL을 웹후크 URL로 설정합니다.

Twilio 음성 서비스 구성



음성 서비스를 **Genesys** 클라우드 서비스와 통합 **ServiceNow**

음성 서비스를 Genesys 클라우드 서비스와 통합하여 ServiceNow 사용자가 음성 AI 에이전트의 지원을 받을 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.

시작하기 전에

- Genesys Audio Connector 제한 및 제한 정책에 유의하십시오. 자세한 내용은 조직 속도 제한 및 Platform API 속도 제한을 참조하세요.
- 대기 시간을 최소화하려면 Genesys 클라우드 서비스가 호스팅되는 지역과 동일하거나 더 가까운 지역에서 인스턴스를 호스팅 ServiceNow 해야 합니다.
- Genesys - Core 및 Genesys Store 앱에서 통합 경험을 다운로드하여 설치합니다.
- 인바운드 통신을 위한 메시지 인증 구성

필요한 역할: sn_aia.admin

이 태스크 정보
Genesys Cloud 통합을 생성하여 음성 서비스에 연결합니다 ServiceNow .

프로시저

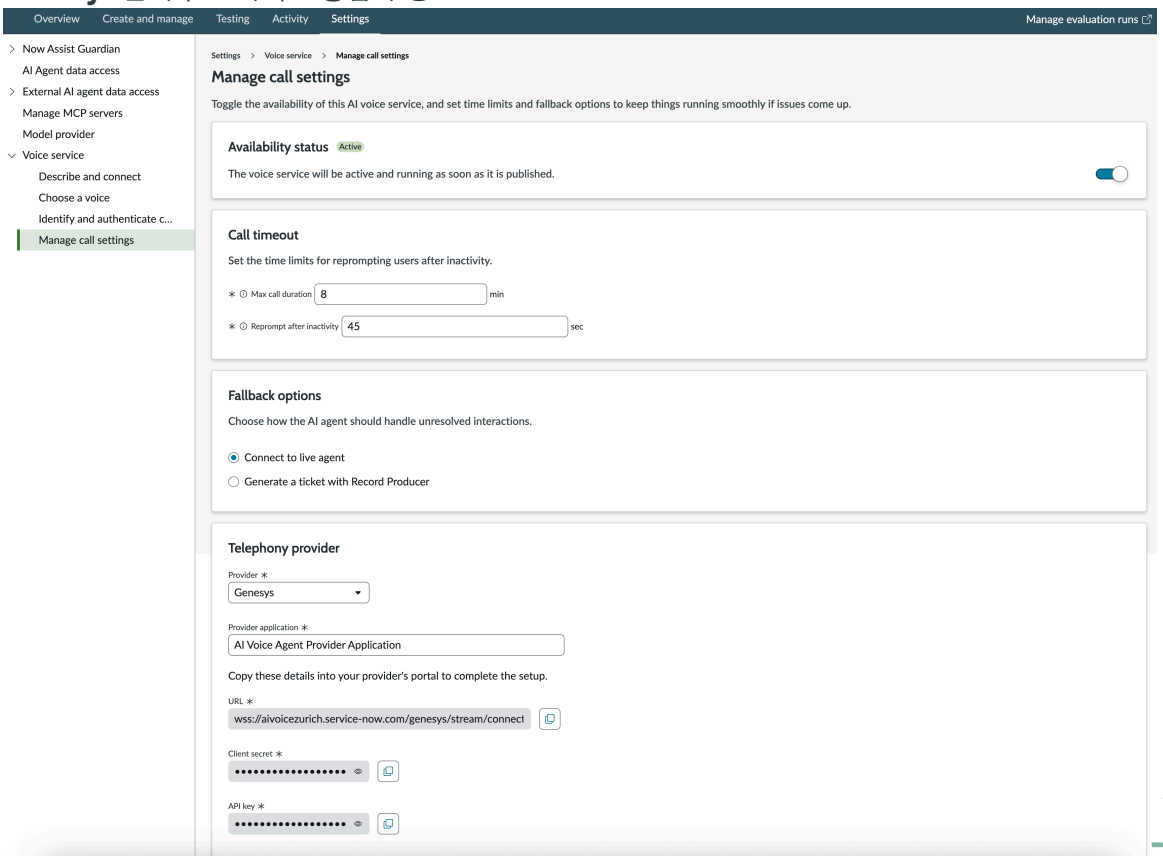
1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 설정.
2. 음성 서비스를 확장하고 통화 설정 관리를 선택합니다.
3. 양식의 전화 통신 제공자 섹션에 있는 필드에 내용을 입력합니다.

전화 통신 제공자 통합 양식 필드

필드	설명
제공자	전화 통신 공급자의 이름입니다. Genesys 클라우드 서비스를 AI 음성 서비스와 통합하려면 Genesys를 ServiceNow 선택합니다.
제공자 애플리케이션	제공자 애플리케이션은 Genesys 클라우드 서비스와 ServiceNow AI 음성 서비스 간의 다리 역할을 합니다. 기본 시스템에 미리 구성된 **AI** 음성 에이전트 제공자 애플리케이션을 선택합니다. 기존 제공자 애플리케이션을 사용하거나 새 제공자 애플리케이션을 만들려면 계속 진행하기 전에 언급된 음성 AI 에이전트에 필요한 구성 값에 따라 기존 구성을 업데이트해야 합니다.
URL	Genesys 클라우드 서비스를 음성 서비스에 연결하기 위해 자동 생성된 URL입니다 ServiceNow . 나중에 사용할 수 있도록 URL을 복사합니다.
API 키	음성 서비스를 Genesys 클라우드 서비스에 연결하는 ServiceNow API 키입니다. 나중에 사용할 수 있도록 API 키를 복사합니다.
클라이언트 비밀	필수 자원에 대한 보안 액세스를 제공하는 데 사용되는 Base64 인코딩 클라이언트 비밀입니다. 나중에 사용할 수 있도록 클라이언트 암호를 복사합니다. 클라이언트 암호 및 API 키에 대한 자세한 내용은 클라이언트 인증을 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.

Genesys 클라우드 서비스 통합 구성



4. 오디오 커넥터 통합을 생성합니다.

a. Genesys Cloud의 관리 콘솔로 이동합니다.

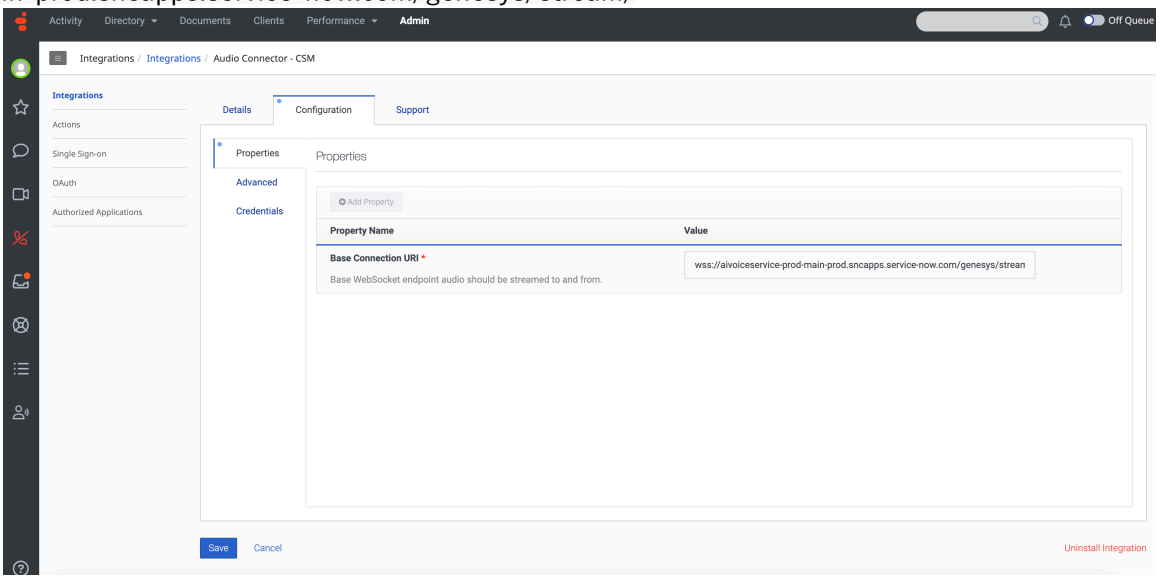
b. 통합 페이지에서새 통합 추가를 선택합니다.

c. 통합 유형으로 오디오 커넥터를 선택하고 설치를 선택합니다.

d. 상세 정보 탭에서 통합의 이름을 지정합니다(예: 오디오 커넥터 - 음성).

e. 구성 탭에서속성을 선택하고 기본 연결 URI 필드에 Genesys Cloud용 음성 서비스 통합을 생성하여 ServiceNow 얻은 자동 생성된 URL을 추가합니다.
자동 생성된 URL의 첫 번째 부분만 입력합니다. 다음은 기본 연결 URI에 입력할 예제 URL입니다. `wss://aivoiceservice-`

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

prod-main-prod.sncapps.service-now.com/genesys/stream/ 

connect.

f. 자격 증명을 선택하고 Genesys Cloud용 음성 서비스 통합에서 ServiceNow 얻은 API 키와 클라이언트 암호를 추가합니다.

g. 저장을 선택합니다.

5. 인바운드 호출 흐름 설계

a. Genesys Cloud 관리 콘솔에서 Architect로 이동하여 요구 사항에 따라 인바운드 통화 흐름을 설계합니다.

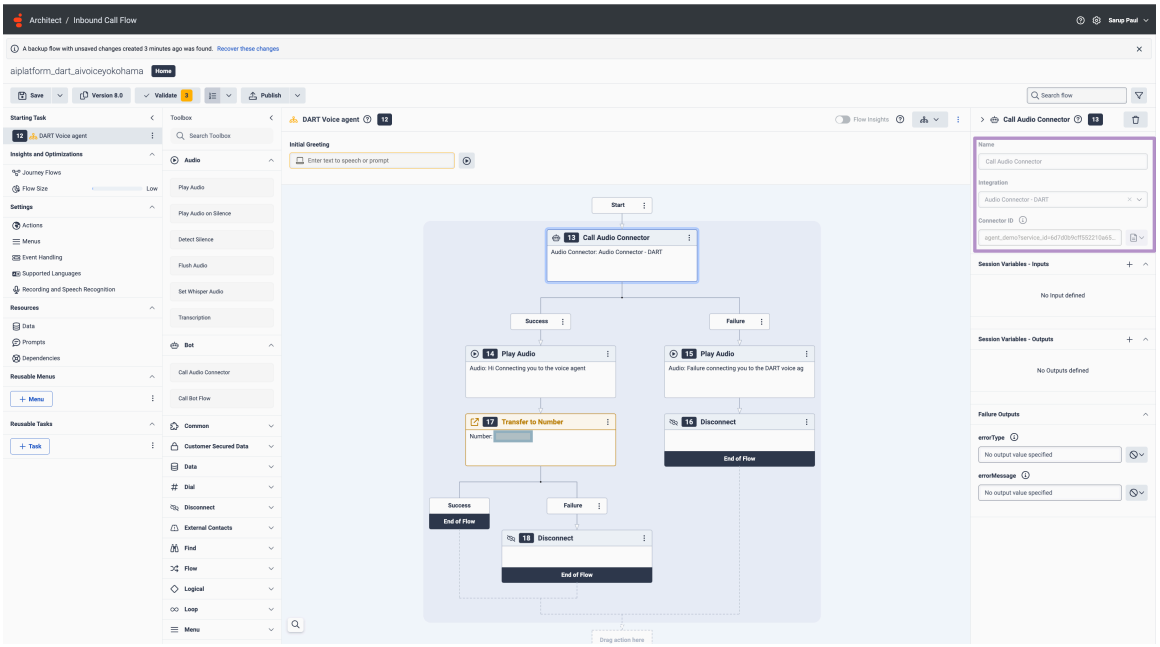
주:

커넥터 **ID** 필드에 Genesys Cloud용 음성 서비스 통합을 생성하여 ServiceNow 얻은 자동 생성된 URL의 쿼리 매개변수를 포함하는 URL 부분만 입력합니다. 예: /agent_demo?voice_servicec_id=6d7d0b9cff552210a65afffffffff79&instance_name=aivoice&voice_service_auth=basic-auth.

라이브 에이전트 전송을 대체 옵션으로 사용하려면 호출 흐름에 전송 논리를 추가하고 흐름을 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.

샘플 인바운드 호출 플로우



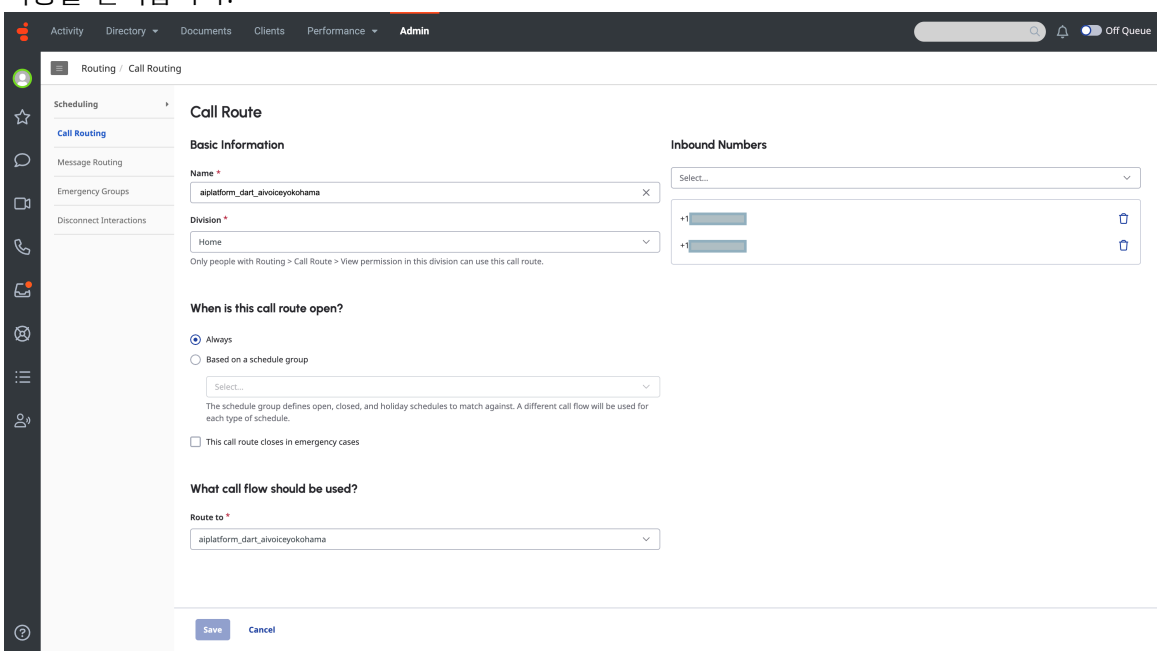
b. 저장을 선택하여 저장하고 게시를 선택하여 호출 플로우를 게시합니다.

6. 콜 라우팅을 구성합니다.

a. Genesys Cloud 관리 콘솔에서 통화 라우팅으로 이동하여 통화 경로를 생성합니다.
통화 흐름 라우팅을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 통화 경로 추가를 참조하세요.

b. 이전에 생성한 인바운드 호출 플로우를 호출 경로에 할당합니다.

c. 저장을 선택합니다.



7. 통화 경로에 전화 번호를 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. Genesys Cloud 관리 콘솔에서 전화 통신으로 이동하여 DID 번호를 선택합니다.

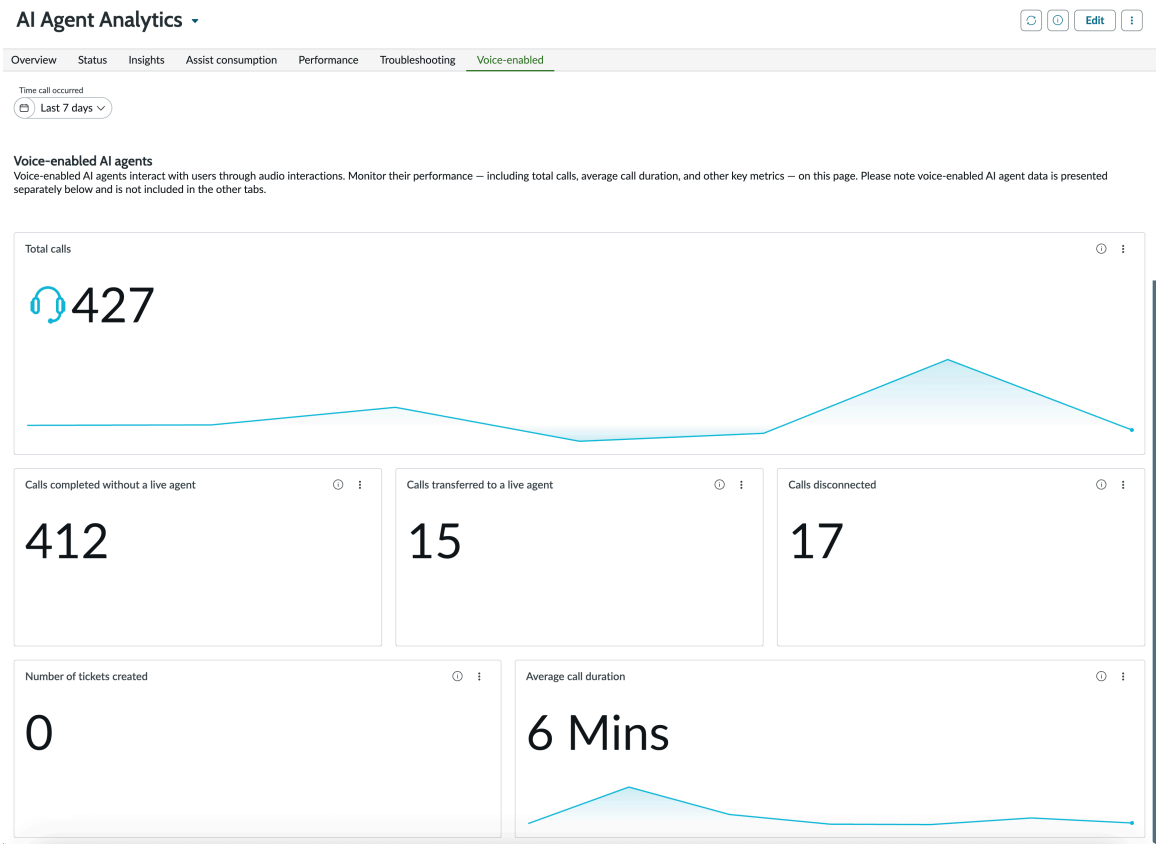
b. DID 번호를 선택하고 앞서 생성한 통화 경로에 번호를 할당합니다.

음성 **AI** 에이전트 분석 대시보드

음성 AI 에이전트 분석 대시보드를 사용하면 AI 음성 에이전트의 사용량 및 성과 메트릭을 모니터링할 수 있습니다.

대시보드를 통해 AI 젠트 관리자는 음성 상호 작용 전반에 걸쳐 통화량, 해결 경로 및 지원 결과를 모니터링할 수 있습니다.

음성 **AI** 에이전트 분석 대시보드



필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

V oice AI 에이전트 분석 대시보드를 보려면 for Voice 플러그인을 설치하고 Now Assist 뷰어 [sn_aia.viewer] 또는 관리자 〔sn_aia.admin〕역할이 있어야 합니다.

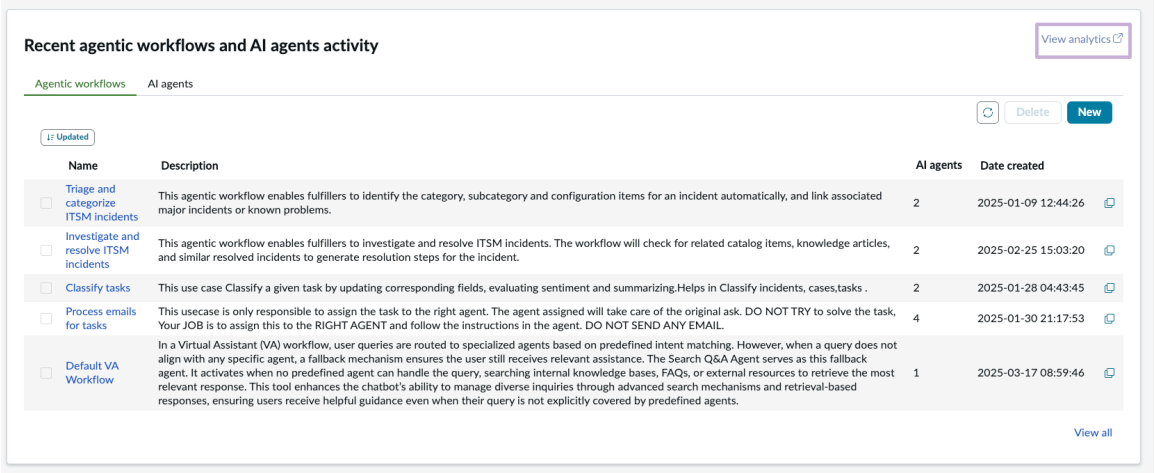
음성 **AI** 에이전트 분석 대시보드에 액세스

대시보드를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 분석 을 클릭하고 음성 지원 탭을 선택합니다.

개요 페이지에서 대시보드에 AI 에이전트 스튜디오 액세스할 수도 있습니다. 최근 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트 활동 섹션으로 이동하여 분석 보기 링크를 선택하고 음성 지원 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.

분석 대시보드에 대한 바로 가기가 있는 **AI** 에이전트 스튜디오 홈페이지



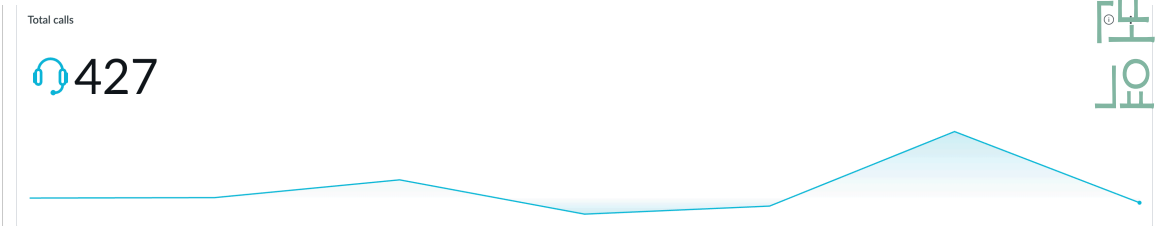
음성 에이전트 분석 대시보드의 데이터 시각화

Voice AI 에이전트 분석 대시보드에는 다음과 같은 시각화가 포함되어 있습니다. 통화 발생 시간 필터를 사용하여 분석의 날짜 범위를 설정합니다. 메트릭 이면의 표시기 소스 및 계산에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Voice AI 에이전트 참조.

총 호출

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위 동안 AI 에이전트가 처리한 총 통화 수가 표시됩니다. 날짜 범위의 총 통화는 전체 사용량 및 채택을 반영합니다. 연속 기간에 걸쳐 통화량이 증가한다는 것은 고객 지원을 위해 AI 에이전트에 대한 강력한 참여와 의존도를 나타냅니다.

총 통화 위젯

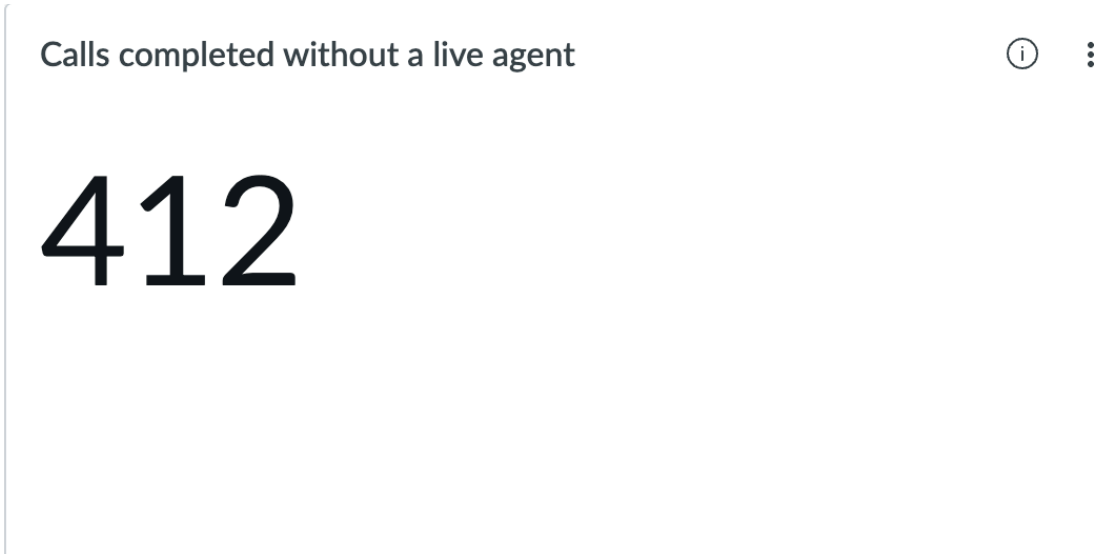


라이브 에이전트 없이 완료된 통화

대시보드의 이 영역에는 라이브 에이전트로 에스컬레이션하지 않고 AI 에이전트가 완료한 호출 수가 표시됩니다. 통화가 AI에 의해 자체 해결되거나 후속 조치를 위해 티켓이 생성되어 라이브 에이전트 지원이 필요하지 않았습니다. 총 호출 수와 관련하여 숫자가 높으면 사용자 쿼리를 처리하는 AI 에이전트의 효율성이 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.

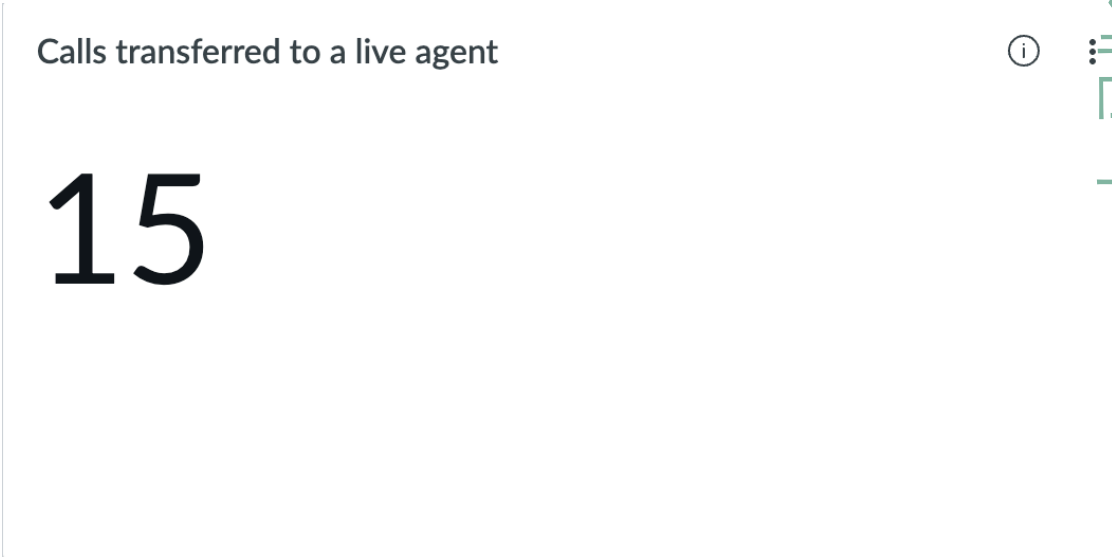
라이브 에이전트 위젯 없이 완료된 통화



라이브 에이전트로 통화 전송

대시보드의 이 영역에는 AI 에이전트가 사용자 쿼리를 해결할 수 없고 호출이 라이브 에이전트에게 전송된 호출 수가 표시됩니다. 라이브 에이전트 지원 없이 완료된 호출에 비해 숫자가 낮으면 사용자 쿼리를 처리하는 AI 에이전트의 효율성이 강조됩니다. 숫자가 높으면 잦은 에스컬레이션을 나타내며 복잡한 쿼리 또는 AI 역량의 격차를 식별하는 데 유용합니다.

라이브 에이전트 위젯으로 전송된 호출

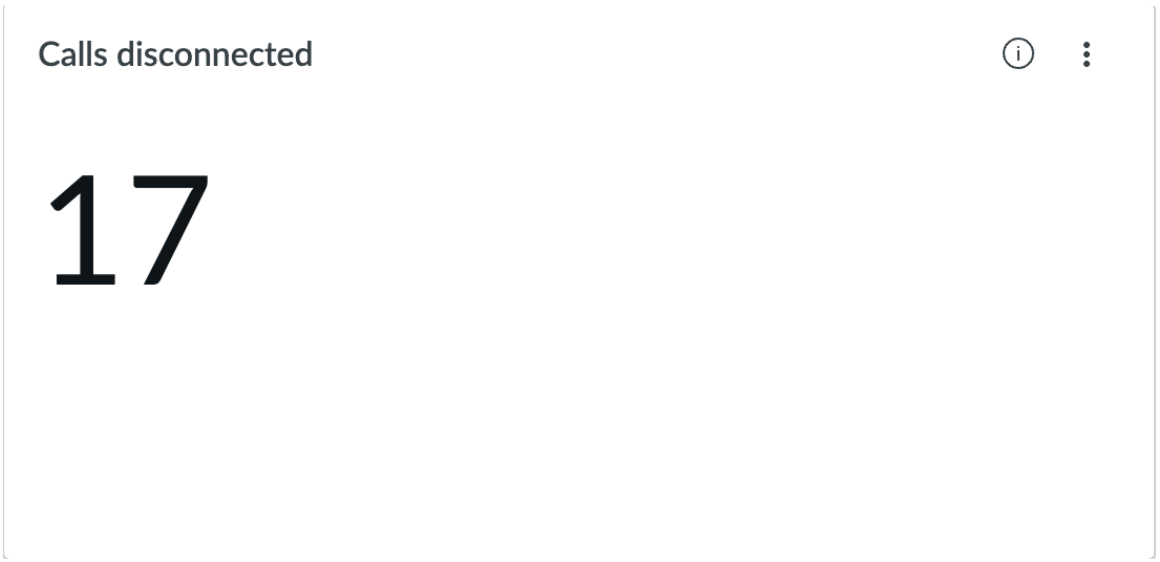


통화 연결 끊김

대시보드의 이 영역에는 통화가 완료되기 전에 연결이 끊긴 통화 수가 표시됩니다. 연결이 끊긴 통화에는 발신자가 중단한 통화와 구성된 대기 시간을 초과하여 발신자의 응답이 없어 음성 서비스에서 종료된 통화가 포함됩니다. 숫자가 높으면 추가 조사가 필요한 통화 처리 또는 사용자 만족도에 잠재적인 문제가 있음을 나타냅니다.

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

통화 연결 끊김 위젯



생성된 티켓 수

대시보드의 이 영역에는 호출 완료 후 후속 작업을 위해 만들어진 인시던트, 케이스 등의 상호작용 기록 수가 표시됩니다.

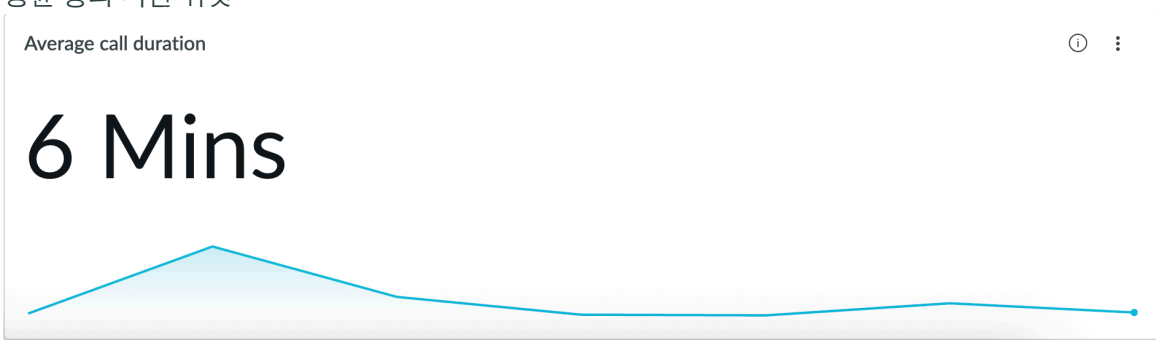
생성된 티켓 수 위젯



평균 통화 시간

대시보드의 이 영역에는 호출이 종료되거나 라이브 에이전트로 전송되기 전에 사용자와 AI 에이전트 간의 평균 호출 시간이 표시됩니다. 평균 기간이 짧을수록 해결이 빠르다는 의미일 수 있고, 기간이 길수록 복잡한 사용자 쿼리 또는 AI 에이전트를 최적화하여 더 빠르게 처리할 수 있는 영역을 나타낼 수 있습니다.

평균 통화 시간 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.

Voice AI 에이전트 참조

음성 AI 에이전트에 대한 참조 정보입니다.

Voice AI 에이전트 속성

음성 AI 에이전트 속성을 사용하면 음성 AI 에이전트에 대한 인증 기능을 구성할 수 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 을 클릭하고 Deployment Config Attributes 테이블을 Now Assist 검색하여 속성을 봅니다.

다음 표에는 음성 AI 에이전트 구성과 관련된 속성이 나열되어 있습니다.

속성	설명
voice_max_retries	사용자 계정이 잠기기 전에 성공적인 인증을 위해 허용되는 최대 재시도 횟수입니다. 기본값은 3입니다.
voice_minutes_account_is_locked	최대 재시도 횟수 이후 사용자 계정이 잠기는 시간(분)입니다. 기본값은 1440분입니다.

Voice AI 에이전트 시스템 속성

다음 테이블은 음성 AI 에이전트를 설정하기 위한 시스템 속성으로 구성됩니다.

속성	설명
sn_aia.enable_voice_agent_setup	음성 AI 에이전트를 활성화하는 시스템 속성입니다. 인스턴스에서 음성 AI 에이전트를 사용하려면 속성 값을 예로 설정합니다.

음성 AI 에이전트에 필요한 구성

다음 테이블에는 음성 AI 에이전트를 지원하는 데 필요한 인스턴스 구성이 나와 있습니다. 이러한 구성은 AI 음성 에이전트에 대한 기존 메시징 채널, 제공자 채널 및 제공자 채널 ID를 사용하거나 새로 만드는 경우에만 필요합니다.

필드	값
메시징 채널	
유형	전화
동기	예
공급자 채널	
제공자 속성 작업	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_provider_attributes
보낸 사람 하위 플로우	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_contextual_action
상황별 작업	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_contextual_action
계정 연결 허용	예
계정 연결 유형	검증 질문
자동 링크 작업	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_auto_link_account
상세 통제 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.

필드	값
통제 유형	기본 동작
아웃바운드 변환기 작업	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_action_outbound_tra
제공자 채널 ID	
메시지 인증	의 일부로 생성한 메시지 인증의 이름입니다.
제공자 ID 속성	
allow_storing_history_in_ongoing_conversation	예

Voice AI 에이전트 분석 표시기 상세 정보

다음 테이블은 시각화를 표시기 소스에 매핑하고 대시보드에 표시된 메트릭의 이면에 있는 계산을 매핑합니다.

음성 **AI** 에이전트 분석 표시기 상세 정보

시각화	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
총 호출	자동		모든 음성 호출 수	없음	매일	#	0
라이브 에이전트 없이 완료된 통화	자동		에이전트 채팅 =아니오인 음성 통화 수	없음	매일	#	0
라이브 에이전트로 통화 전송	자동		에이전트 채팅 =true인 음성 통화 수	없음	매일	#	0
통화 연결 끊김	자동		State=Closed 또는 Abandoned인 음성 통화 수	없음	매일	#	0
생성된 티켓 수	자동		에이전트 채팅 = 아니오, 상호작용 가상 에이전트 = true, 상호작용 유형 = 전화 및 상호작용 AI 음성 = true인 상호작용 관련 기록 수	없음	매일	#	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.

음성 **AI** 에이전트 분석 표시기 상세 정보

시각화	표시기 유형	표시기 소스 테이블	계산	사용 가능한 세분화	빈도	단위	정확도
평균 통화 시간	수식		〔〔AI 에이전트 - 통화 합산 시간〕〕 / 〔〔AI 에이전트 - 총 통화〕〕	없음	매일	분	0

에이전트 워크플로우 평가

선택한 데이터 세트에 대해 에이전트 워크플로우를 평가하여 성능을 모니터링하고 다른 벤치마크에 대해 평가합니다.

https://player.vimeo.com/video/1076149291?h=648f0dfc45&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

시작하기 전에

평가 실행에는 평가하려는 에이전트 워크플로우의 실행 로그 데이터가 필요합니다. 새 에이전트 워크플로우의 경우 에서 AI 에이전트 스튜디오테스트하여 실행 로그를 만들 수 있습니다. 에이전트 워크플로우 테스트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에이전트 워크플로우 테스트.

에이전트 평가를 시작하는 방법에 대한 자세한 내용은 에이전트 평가 실행에 대한 일반 지침을 참조하세요.

필요한 역할: sn_aia.admin

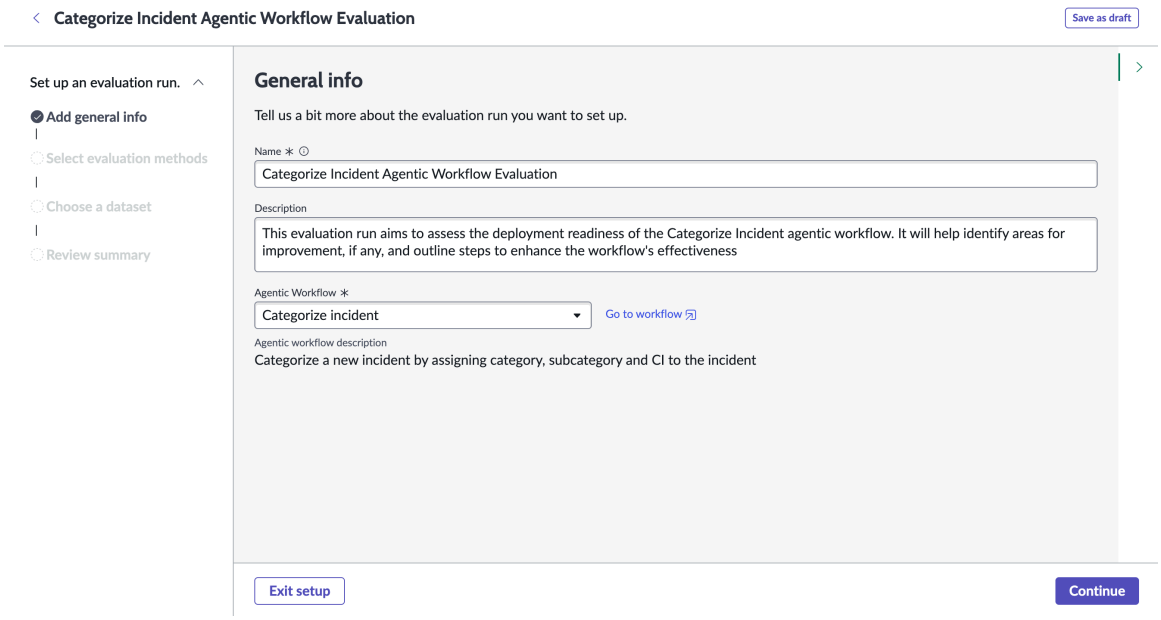
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 에이전트 기반 평가.

   의 테스트 페이지에서 시작할 수도 있습니다 AI 에이전트 스튜디오. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 테스트. 에이전트 워크플로우를 선택한 다음 평가 실행 설정을 선택합니다. 기술 키트로 Now Assist 리디렉션할 것인지 묻는 모달이 나타납니다. 기술 키트 열기를 선택합니다. 로 안내 설정리디렉션됩니다.

2. 평가 홈페이지에서 새 평가 실행을 선택하여 안내 설정을 시작합니다.
3. 일반 정보 추가 단계에서 이름을 추가하고 평가할 에이전트 워크플로우를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

단계를 탐색할 때마다 평가 실행이 자동으로 초안으로 저장됩니다. 언제든지 초안으로 저장을 선택할 수 있습니다.

안내 설정을 종료하려면 설정 종료를 선택할 수 있습니다. 에이전트 평가 페이지로 리디렉션됩니다.

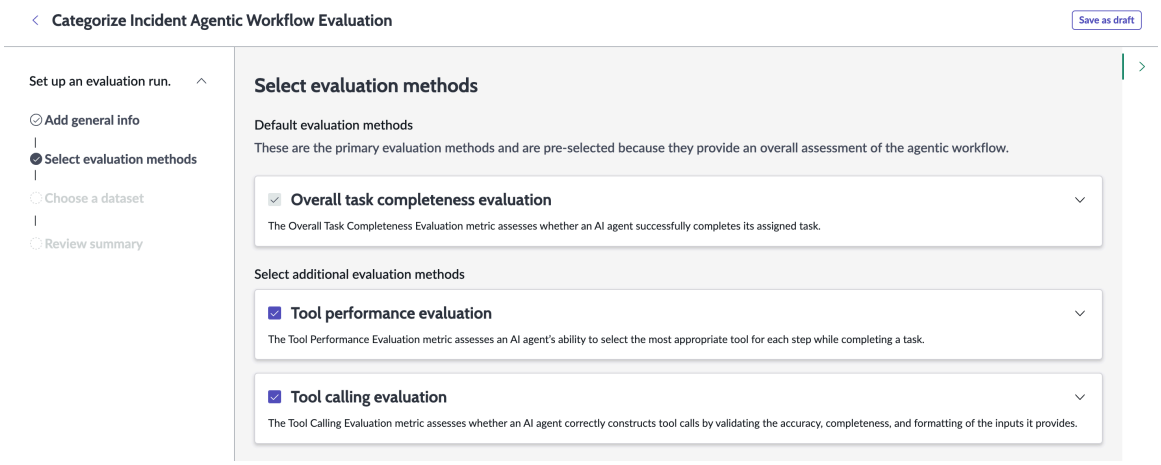
- 저장하고 종료를 선택하면 평가 실행이 에이전트 평가 페이지의 목록에 상태로 *Draft*나타납니다.
- 취소 및 종료를 선택하면 평가 실행 초안이 삭제됩니다.

5. 평가 방법을 선택합니다.

전체 작업 완료도 평가가 기본적으로 선택됩니다. 한 번에 여러 평가 방법을 실행하면 에이전트 워크플로우의 성능에 대한 보다 포괄적인 개요를 제공할 수 있습니다.

각 계획에 대한 자세한 내용을 보려면 펼침 단추 아이콘(⌄)을 선택하여 각 평가 계획에 대한 카드를 확장할 수 있습니다.

게시한 모든 사용자 지정 메트릭도 옵션으로 표시됩니다. 사용자 지정 메트릭이 표시되지 않으면 게시되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 메트릭 만들기를 참조하세요.



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

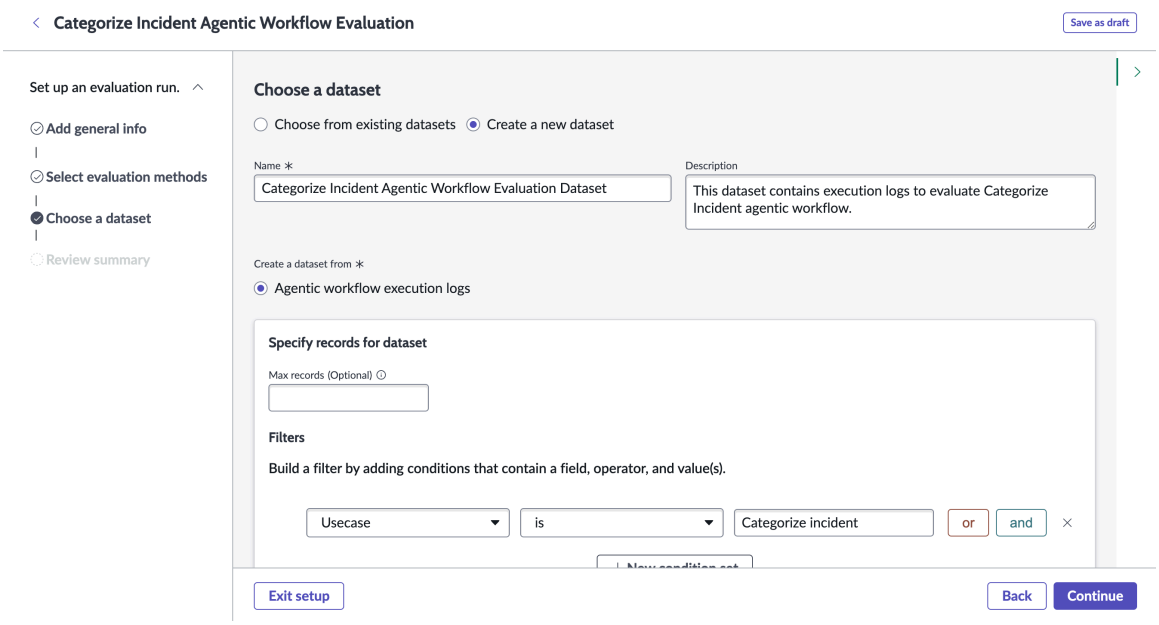
6. 데이터 세트를 선택합니다.

a. 기존 데이터 세트를 선택하거나 직접 생성합니다.

b. 새 데이터세트를 생성하려면 양식을 작성합니다.

데이터 세트 양식 선택

필드 이름	설명
이름	데이터 세트의 이름입니다.
설명	데이터 세트 및 의도된 용도에 대한 일반적인 설명입니다.
최대 기록 (선택 사항)	평가를 실행하려는 데이터 세트 내의 최대 기록 수입니다. 데이터 세트에 최대 기록 수보다 많은 기록이 있는 경우 최대 기록 수 이후의 모든 기록은 해당 평가 실행에 대해 무시됩니다.
필터	데이터 세트에 포함할 AI 실행 로그 기록의 범위를 좁히기 위한 조건입니다. 기본적으로 평가 중인 에이전트 워크플로우가 필터 조건으로 선택됩니다.

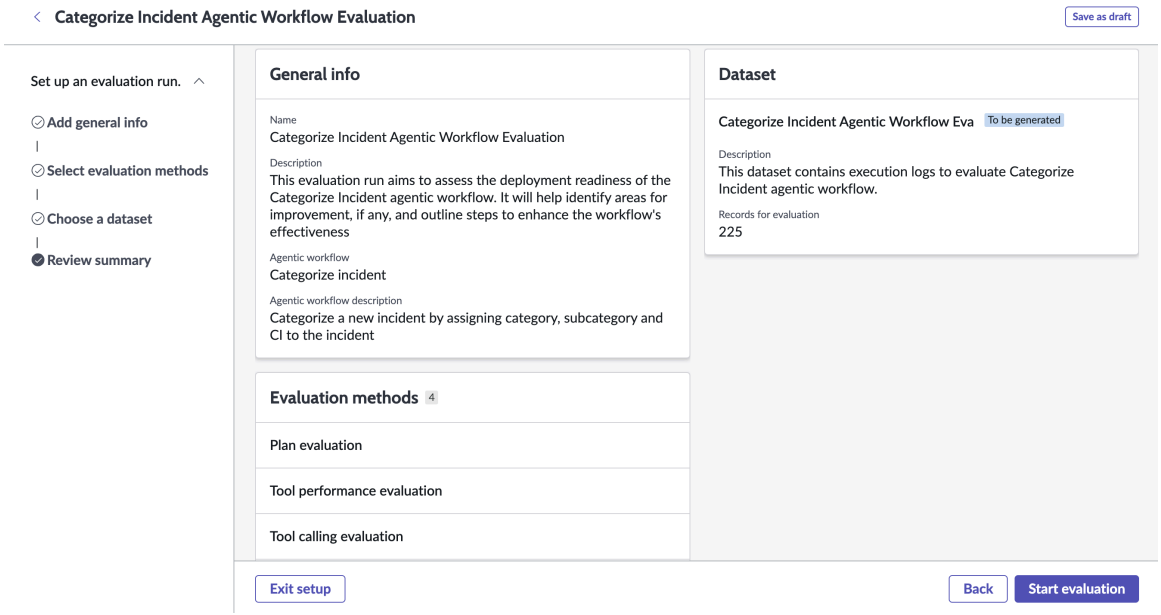


c. 지정한 조건에 따라 기록 목록을 보려면 미리 보기 보기를 선택합니다.
미리 보기 목록에서 일부 기록만 선택하여 기록 범위를 더 좁힐 수 있습니다. 선택하지 않은 기록은 데이터 세트에 포함되지 않습니다.

7. 안내 설정의 마지막 단계에서 에이전트 평가 상세 정보를 검토합니다.

변경하려는 위치가 발견되면 뒤로 를 선택하여 이전 단계로 이동하거나 사이드바에서 단계를 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.



8. 평가 시작을 선택합니다.

결과
평가 실행이 실행됩니다. 평가 실행을 완료하는 데 걸리는 시간은 다양하지만 완료되면 에이전트 평가 페이지에서 평가를 선택하여 결과를 볼 수 있습니다.

결과 페이지의 메트릭에 대한 자세한 내용은 에이전트 평가 실행 결과를 참조하세요.

에이전트 워크플로우를 평가하기 위한 사용자 지정 메트릭 만들기

에이전트 워크플로우를 평가하기 위한 사용자 지정 메트릭을 만들어 예상 응답에 대한 출력을 테스트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.admin

이 태스크 정보
사용자 지정 메트릭을 사용하면 에이전트 워크플로우의 효율성을 측정할 수 있습니다. 하나의 에이전트 워크플로우 또는 여러 에이전트 워크플로우에 적용되는 사용자 지정 메트릭을 생성할 수 있습니다. 생성된 후에는 에이전트 평가를 위해 안내 설정에서 사용자 지정 메트릭을 선택할 수 있습니다. Now Assist 애플리케이션과 함께 설치된 사용자 지정 메트릭과 메트릭을 모두 선택하거나 둘 중 하나를 선택할 수 있습니다. 사용자 지정 메트릭의 예는 다음과 같습니다.

- 응답에 특정 구문이 있는지 테스트
- 상세 정보 테스트를 위한 응답의 길이 측정
- (다른 예)

스크립트를 작성할 때 파서 도구의 출력에 액세스할 수 있습니다. 이 파서 도구 〔등〕.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 에이전트 기반 평가.

2. 평가 메트릭 탭으로 이동하여 메트릭 생성을 선택합니다.

3. 일반 정보 단계에서 사용자 지정 메트릭의 이름과 간단한 설명을 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.

계속 및 뒤로 버튼을 사용하여 안내 설정의 단계 사이를 이동할 수 있습니다. 사용자 지정 메트릭의 이름을 입력한 후 스크립트 편집기로 건너뛰기를 선택하여 스크립트 작성으로 바로 건너뛸 수 있습니다. 나중에 스크립트 편집기의 메트릭 설정 탭에서 상세 정보를 입력할 수 있습니다.

4. 옵션: 메트릭 상세 정보 단계에서 평가 메트릭, 작동 방식 및 메트릭의 출력 형식에 대한 정보를 추가합니다.

   (Optional) 이 컨텐츠 사용을 선택하면 입력한 상세 정보가 에이전트 평가 실행에 대한 안내 설정의 옵션과 함께 표시됩니다.

   상세 정보를 입력할 필요는 없지만 사용자 지정 메트릭 개발 프로세스에 도움이 되는 유용한 정보와 컨텍스트를 제공할 수 있습니다. 스크립트 편집기의 메트릭 설정 탭에서 메트릭 상세 정보를 추가할 수도 있습니다.

5. 안내 설정의 요약 단계에서 메트릭 정보를 검토한 후 설정 완료 를 선택하여 스크립트 편집기로 리디렉션합니다.

6. 옵션: 메트릭 입력을 추가합니다.

   (Optional) 기본적으로 실행 계획 기록 sys_id는 메트릭 입력으로 포함됩니다.

   파서 도구를 사용하면 XML 또는 JSON 콘텐츠를 직접 구문 분석할 필요 없이 실행 계획 로그의 콘텐츠에 액세스할 수 있습니다. tool.output을 사용하여 파서 도구의 출력에 액세스할 수 있습니다.

   a. 메트릭 입력 섹션에서 더하기 아이콘을 선택하여 메트릭 입력 추가 모달을 엽니다.

   b. 양식을 작성합니다.

필드	설명
입력 데이터 유형	입력의 데이터 유형과 형식을 선택하는 드롭다운 선택기
이름	짧고 사용자 친화적인 입력 이름
설명	입력에 대한 설명입니다. 스크립트 편집기의 메트릭 입력 섹션에서 입력을 선택하여 입력에 대한 설명을 볼 수 있습니다.
테스트 값	스크립트 편집기에서 스크립트를 테스트하는 데 사용되는 기본 입력 값
필수	평가를 실행하기 위해 입력 제공이 필요한지 여부를 결정합니다.

   c. 추가를 선택합니다.

7. 스크립트 기반 메트릭을 작성합니다.

   스크립트 편집기의 기본 코드 블록에는 스크립트 작성 프로세스를 안내할 수 있는 주석 처리된 코드가 포함되어 있습니다.

   언제든지 메트릭 출력 템플릿을 선택하여 기술 키트에서 평가 실행 결과를 볼 때 출력이 올바르게 표시되는 데 필요한 코드를 확인할 수 있습니다. 이 콘텐츠는 스크립트 편집기를 처음 열 때 기본 코드 블록에도 포함됩니다. 필요한 경우 템플릿을 복사하여 스크립트에 붙여넣을 수 있습니다. 값을 사용자 지정 메트릭의 결과로 변경해야 합니다.

   메트릭 설정 탭의 안내 설정에서 사용자 지정 메트릭의 상세 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.

변경한 경우 저장 버튼을 선택하여 변경 내용을 저장할 수 있습니다.

> **중요사항:**
> 저장하더라도 메트릭을 게시할 때까지 에이전트 평가 실행에서 메트릭을 사용할 수 없습니다.

8. 테스트 실행을 선택하여 테스트 실행 모달을 열고 메트릭 테스트 입력을 입력한 다음 테스트를 실행합니다.

   하나 이상의 테스트를 실행한 후 전체 실행 및 파서 도구의 응답과 요청을 검토할 수 있습니다.

   하나 이상의 테스트를 실행한 후 테스트 실행 드롭다운 버튼을 선택하고 테스트 기록 실행을 선택하여 과거 테스트 결과가 포함된 새 사이드바를 열 수 있습니다. 테스트를 실행한 사용자를 기준으로 테스트 실행을 필터링할 수 있습니다.

9. 메트릭 게시를 선택하여 스크립트를 저장하고 메트릭을 활성화합니다.

   게시하기 전에 출력이 메트릭 출력 템플릿과 일치하는지 확인합니다. 그렇지 않으면 메트릭이 예상대로 작동하지 않거나 평가 실행 결과 페이지에 올바르게 표시되지 않을 수 있습니다.

결과
에이전트 워크플로우를 평가하는 데 사용할 수 있는 새 사용자 지정 메트릭이 있습니다.

다음에 수행할 작업
평가 실행을 실행하고 안내 설정에서 사용자 지정 메트릭을 선택합니다. 평가 실행 실행에 대한 자세한 내용은 에이전트 워크플로우 평가를 참조하십시오.

평가 실행에 대한 안내 설정에 사용자 지정 메트릭이 표시되지 않으면 게시했는지 확인하십시오.

에이전트 평가 파서 도구

사용자 지정 메트릭에 대한 스크립트에서 에이전트 평가 파서 도구의 출력을 사용하여 효과적인 에이전트 워크플로우의 기준을 사용자 지정합니다.

파서 도구 개요

에이전트 평가 파서 도구는 에이전트 워크플로우 또는 에이전트의 실행 로그에서 구조적 실행 데이터를 추출합니다. 도구로 수집된 정보를 사용하여 스크립트를 사용하여 에이전트 워크플로우를 평가하는 사용자 지정 메트릭을 만들 수 있습니다.

파서 도구는 객체 내에서 *`output.payload`* 다음을 포함하는 구조화된 에이전트 워크플로우 실행 데이터를 반환합니다.

- *`executionInputs`*: 에이전트 및 도구의 이름과 지침 및 초기 사용자 발언과 같은 초기 워크플로우 설정 정보를 포함하는 JSON 객체
- *`executionOutputs`*: AI 에이전트 작업 및 도구 실행 결과가 포함된 JSON 객체
- *`executionMessages`*: 사용자용 대화 플로우 및 시스템 응답의 JSON 객체 배열
- *`executionPlanDetails`*: 상태, sys_ids 및 구성 값과 같은 실행 메타데이터의 JSON 객체

```
{
    "output": {
     "payload": {
      "executionInputs": { ... },
      "executionOutputs": { ... },
      "executionMessages": [ ... ],
      "executionPlanDetails": { ... }
```


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

```
    }
   }
  }
```

파서 도구의 출력에 액세스

테스트 및 개발에 대한 전체 파서 도구 출력을 보려면 다음 단계를 수행합니다.

- 사용자 지정 메트릭 안내 설정에서 스크립트 편집기 뷰로 이동합니다.
- 테스트 실행을 선택합니다.
- 테스트가 완료될 때까지 기다립니다.
- 테스트 결과의 도구 섹션에서 전체 JSON 출력을 봅니다.

사용자 지정 메트릭을 디자인하기 전에 파서 도구의 출력을 검토하면 특정 논리를 구현하기 전에 데이터 구조를 검사할 수 있습니다.

executionInputs 데이터 구조

executionInputs 속성에는 다음 구조의 JSON 객체가 포함되어 있습니다.

```
"executionInputs": {
 "agenticWorkflow": "(name of agentic workflow)",
 "description": "(descriptions for agentic workflow)",
 "instructions": "(list of steps for agentic workflow)",
 "utterance": "(initial user utterance)",
 "agents": [
  {
   "name": "(AI agent name)",
   "instructions": "(list of steps for AI agent)",
   "tools": [
    {
     "name": "(tool name)",
     "description": "(tool description)",
     "executionMode": "(execution mode, either Autonomous or Supervised)",
     "inputs": { ... }
    },
    { ... }, ...
   ]
  },
  { ... }, ...
 ]
}
```

executionOutputs 데이터 구조

executionOutputs 속성에는 다음 구조의 JSON 객체가 포함되어 있습니다.

```
"executionOutputs": {
 "agents": [
  {
   "name": "(AI agent name)",
   "subTask": { ... },
   "tools": [
    {
     "name": "(tool name)",
     "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.

```
    "output": { ... }
   }
  ]
 },
 { ... }, ...
]
}
```

executionMessages 데이터 구조

executionOutputs 속성에는 다음 구조의 JSON 객체 배열이 포함되어 있습니다.

```
"executionMessages": [
 {
  "role": "(Message sender, either 'agent' or 'user')",
   "message": "(Content of message)",
   "order": "(Sequence number indicating order of message in the conversation)"
 },
 { ... }, ...
]
```

executionPlanDetails 데이터 구조

executionPlanDetails 특성에는 다음과 같은 구조의 JSON 개체가 포함되어 있습니다.

```
"executionPlanDetails": {
   "state": "(Current execution status)",
   "runType": "(Type of execution)",
   "conversationId": "(sys_id of conversation)",
   "relatedTask": "(sys_id of the associated task or record)",
   "relatedTaskTable": "(Table name where the related task is stored)",
   "context": { ... } (May be null)
   "builtInTools": [ { ... } ]
   }
```

이 섹션에서는 워크플로우 성능을 추적하고, 문제를 디버깅하고, 실행과 특정 작업 또는 대화의 상관 관계를 지정하기 위한 실행 메타데이터를 제공합니다.

runType의 가능성은 다음과 같습니다.

- API
- 채팅
- 평가
- 테스트
- 트리거

메트릭 스크립트에서 파서 도구 출력 사용

파서 도구 데이터는 매개변수를 통해 메트릭 스크립트에서 사용할 수 있습니다 *`context`* . 다음 코드를 사용하여 구조화된 데이터에 액세스합니다.

```
// Access the parser tool output from context
var parserToolOutput = context['AgenticExecutionParserTool.output'];
if (typeof parserToolOutput == "string") {
```


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

```
 parserToolOutput = JSON.parse(parserToolOutput);
}
var parserToolPayload = parserToolOutput.payload;
var parserToolStatus = parserToolOutput.status;

// Extract individual sections from payload
var inputs = parserToolPayload.executionInputs;
var outputs = parserToolPayload.executionOutputs;
var messages = parserToolPayload.executionMessages;
var planDetails = parserToolPayload.executionPlanDetails;
```

에이전트 워크플로우 평가 실행에 대한 일반 가이드라인

에이전트 평가 실행에 대해 알아보고, 데이터 세트와 비교하여 에이전트 워크플로우를 평가하여 완료, 성능 및 도구 실행을 확인하기 위한 다양한 권장 사항에 대해 알아봅니다.

에이전트 평가 실행 개요

에이전트 워크플로우에 대한 평가 실행은 작업 완료, 성능 및 도구 실행과 같은 다양한 메트릭에 대한 에이전트 워크플로우 실행을 평가합니다. 에이전트 워크플로우에 대한 로그를 사용하여 데이터 세트를 생성할 수 있습니다.

에이전트 평가를 실행해야 하는 경우

충분한 데이터를 수집한 후 실행합니다.

평가 실행은 인스턴스의 에이전트 워크플로우 활동 로그에 대해 측정됩니다.

중요한 변경 사항이 있을 때 에이전트 평가를 실행합니다.

에이전트 워크플로우를 업데이트한 후 에이전트 평가 실행을 실행하여 새 버전의 유효성을 추적할 수 있습니다.

평가 방법 선택

평가 방법 옵션을 검토합니다.

에이전트 평가 안내 설정 는 측정 대상과 작동 방식을 포함하여 각 평가 방법에 대한 정보를 제공합니다. 사이드바의 일반적인 질문을 검토하여 사용 가능한 메트릭에 대한 답변을 얻을 수도 있습니다.

한 번에 여러 평가 방법을 사용합니다.

여러 평가 방법을 선택하면 에이전트 워크플로우의 성능에 대한 전반적인 그림을 더 잘 파악할 수 있습니다.

데이터 세트 생성

필터를 사용하여 올바른 데이터를 타겟팅합니다.

실행 로그에 필터를 추가하여 에이전트 워크플로우를 측정하는 대상을 정확하게 제어합니다. 다양한 시간 프레임을 필터링하여 최신 버전의 워크플로우를 측정하고 있는지 확인합니다. 미리 보기 보기를 선택하여 기록 목록을 볼 수 있습니다. 확인란을 사용하여 측정할 개별 기록을 선택할 수도 있습니다.

AI 에이전트 사용 예

플랫폼 전체의 에이전트 워크플로우에서 AI 에이전트 애플리케이션을 활용할 Now Assist 수 있는 다양한 방법을 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.

인시던트 해결

패널을 사용하여 라이브 에이전트가 AI 에이전트로 Now Assist 인시던트를 더 빠르게 해결할 수 Now Assist 있도록 지원합니다.

https://player.vimeo.com/video/1098087911?h=d89ede16f9&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 나에게 할당됨 을 클릭하고 해결하려는 인시던트를 엽니다.
   인시던트 Now Assist 를 열면 애플리케이션이 AI 에이전트를 사용하여 계획을 사용할 수 있는지 확인하고 Now Assist에 INCXXXXXXX 해결을 위한 계획이 있음을 표시합니다 . ### ### Now Assist ### ###. 배너의 메시지.

   주:
   배너를 선택하고 패널의 대화 Now Assist 로 직접 이동하여 작업을 완료할 수 있습니다.

2. Now Assist 아이콘을 사용하여 패널을 엽니다 Now Assist 아이콘.
   Now Assist 는 인시던트에 대한 해결 단계를 제공합니다.
3. 패널에서 Yes를 Now Assist 입력합니다.
   라이브 에이전트가 #로 입력하면 AI 에이전트가 제안한 실행 계획을 진행할 수 있습니다 Now Assist . 라이브 에이전트는 대화를 확인하고 필요한 경우 인시던트를 해결하기 위해 입력을 추가합니다.

티켓 상태 AI 에이전트로 티켓 검토 및 업데이트

의 가상 에이전트티켓 상태 AI 에이전트를 Now Assist 사용하여 티켓의 상태를 검토하고 의견 추가와 같은 표준 티켓 작업을 수행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 기본적으로 티켓 상태 AI 에이전트가 활성화된 포털에 액세스할 수 있는 인증된 사용자는 누구나 AI 에이전트에 액세스할 수 있습니다. 관리자의 구성에 따라 추가 역할이 필요할 수 있습니다.

프로시저

1. 서비스 포털로 이동하고 가상 에이전트를 열어 새 대화를 시작합니다.

   구성에 따라 패널에서 또는 Microsoft Teams myBot을 사용하여 이 AI 에이전트에 Now Assist 액세스할 수도 있습니다.

2. 다음 발언 중 하나를 입력합니다.
   - 내가 만든 모든 오픈 티켓을 나열할 수 있나요?
   - 내 인시던트 INC001의 현재 상태는 무엇입니까?
   - INC001에 의견 추가 "이 요청을 최대한 빨리 수정하는 데 도움이 필요합니다. 이것을 우선시하십시오."
   - 가장 최근 요청의 최신 진행 상황을 확인할 수 있습니까?
3. 후속 질문에 답합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
티켓 상태 AI 에이전트는 다양한 도구를 사용하여 티켓을 확인하고 업데이트했습니다.

Now Assist AI 에이전트 참조

AI 에이전트에 설치 Now Assist 되는 사용자 역할, 테이블 및 다양한 속성에 대한 자세한 내용을 확인하십시오.

Now Assist AI 에이전트 역할

다음 역할은 호환되는 Now Assist 애플리케이션과 함께 AI 에이전트와 함께 Now Assist 설치됩니다.

AI 에이전트를 구성하거나 모니터링하는 데 필요한 역할

역할	설명
AI 에이전트 관리자 〔sn_aia_admin〕	애플리케이션의 관리자입니다. sn_aia_admin 역할이 있는 사용자는 기록을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다.
AI 에이전트 뷰어 〔sn_aia_viewer〕	애플리케이션에 대한 읽기 전용 액세스 권한입니다. sn_aia_viewer 역할이 있는 사용자는 모든 테이블에 대한 읽기 및 보고서 액세스 권한을 갖습니다.

Now Assist AI 에이전트 시스템 속성

다음은 기본값과 동작을 정의하는 시스템 속성입니다.

AI 에이전트를 구성하는 데 사용할 시스템 속성

속성	설명
sn_aia.agent_llm_provider	AI 에이전트를 위한 (대규모 언어 모델) LLM 서비스 제공자를 정의합니다. 기본값: **azure_openai**.
sn_aia.agent_tool_supported_data_types	통합 허브 스포크에 대해 에이전트가 사용하는 도구에서 지원되는 데이터 유형의 쉼표로 구분된 목록을 정의합니다. 각 값은 필드 클래스 테이블 〔sys_glide_object〕에 있는 기록의 이름 필드에 해당합니다.
sn_aia.analytics_dashboard_sysid	AI 에이전트 분석 대시보드의 sys_id 제공합니다. read_roles: sn_aia.admin 및 sn_aia.viewer
sn_aia.continuous_communicator_output_limit	AI 에이전트 오케스트레이터가 사용자에게 표시하기 위해 트리거할 수 있는 최대 연속 출력 수를 정의합니다. 기본값: **3**
sn_aia.continuous_tool_execution_limit	동일한 도구에 대한 최대 연속 사용 횟수를 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.

AI 에이전트를 구성하는 데 사용할 시스템 속성

속성	설명
	기본값: **7**
sn_aia.enable_usecase_tool_execution_mode_override	에이전트 워크플로우를 완전히 자율적으로 실행하여 에이전트 워크플로우에서 자동화되지 않은 도구를 재정의합니다. 기본값: **false**
sn_aia.ltm.category.auto_create	일치하는 범주가 없는 경우 AI 생성 범주를 활성화합니다. 기본값: **false**
sn_aia.ltm.enable_long_term_memory	AI 에이전트의 장기 메모리를 활성화합니다. 이전의 모든 사용자 상호작용은 LLM의 컨텍스트로 사용됩니다. 기본값: **false**
sn_aia.maximum_agent_tools	AI 에이전트에 할당할 수 있는 최대 도구 수를 정의합니다. 기본값: **20**
sn_aia.max_scheduled_trigger_query	예약된 트리거가 탐지될 때 처리되는 기록 수를 정의합니다. 기본값: **10** Write_role: admin
sn_aia.mid_skill_switch_enabled	중간 기술 전환을 활성화합니다. 기본값: **false**
sn_aia.react_failure_retry_max_limit	실행이 실패할 경우 최대 재시도 횟수를 정의합니다. 기본값: **3**
sn_nowassist_va.router_redirect_va_agentic	가상 에이전트에서 AI 에이전트 디스커버리를 결정합니다. 로 ***NEVER***설정하면 가상 에이전트가 에이전트 AI 없이 Q&A를 계속합니다. 기본값: ***ROUTER_DECISION***
com.glide.cs.dynamic.capability.timeout	AIA 숙련도 설명자에 대한 시간 제한을 정의합니다. 기본값: **180**. Write_role: 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.

AI 에이전트를 구성하는 데 사용할 시스템 속성

속성	설명
sn_aia.enable_follow_up	에이전트 워크플로우 실행이 완료된 후 사용자가 후속 조치로 대화를 계속할 수 있습니다. 기본값: **true**.
sn_aia.follow_up_message	실행이 완료된 후 전송되는 후속 메시지를 정의합니다. 기본값: 또 무엇을 도와드릴까요?
sn_aia.allow_context_sharing	단기 메모리를 공유할 수 있도록 하여 동일한 대화 내의 실행 전반에 걸쳐 컨텍스트를 유지할 수 있습니다. 기본값: **true**
sn_aia.agent_strategy_choice_enabled	에이전트 설정 화면에 LLM 추론 전략을 표시할 수 있습니다. 기본값: **false**
sn_aia.context_sharing_strategy	이 속성은 실행을 위해 단기 메모리를 저장하는 데 사용할 전략을 정의합니다. 기본값: **summarise**
sn_aia.enable_agent_tool_input_value_overrides	에이전트 도구 입력 값을 재정의할 수 있습니다. 기본값: **true**.
sn_aia.follow_up_qna_failure_limit	후속 조치에서 연속 질문과 답변 수를 사용할 수 없는 경우 실행을 종료할 수 있는 제한을 정의합니다. 기본값: **1**.
sn_aia.ltm.use_memory_for_ai_agent	AI 에이전트 상호작용을 위한 장기 메모리를 활성화합니다. 활성화하면 저장된 사용자 메모리가 AI 에이전트 상호작용에 활용됩니다. 기본값: **true.**
sn_aia.quick_mode_failure_retry_max_limit	빠른 모드 실행에 실패한 경우 최대 재시도 한도를 정의합니다. 기본값: **3**.
sn_aia.user_context_data	AI 에이전트와 함께 사용할 사용자 컨텍스트 데이터의 쉼표로 구분된 목록을 정의합니다. 이 목록은 지식 그래프 API에서 사용할 수 있는 데이터를 선택하는 데 사용됩니다. getUserContext.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트를 구성하는 데 사용할 시스템 속성

속성	설명
	사용 가능한 사용자 정보 목록: • 프로파일 • 매니저 • 보고서 수신자 • 자산 `UserContextUtil`을 통해 `getUserContext` 메서드를 재정의하여 사용자 정보를 사용자 지정할 수도 있습니다. 사용자 지정된 경우 속성은 사용자 지정된 `getUserContext` 메서드에서 생성된 쉼표로 구분된 키 목록을 정의해야 합니다. 기본값: **profile**.

Now Assist AI 에이전트 설치되는 테이블

AI 에이전트가 예상대로 작동하도록 다음 테이블이 설치됩니다 Now Assist .

AI 에이전트 구성에 사용되는 테이블

테이블	설명
에이전트 워크플로우〔sn_aia_usecase〕	구성된 에이전트 워크플로우의 목록입니다.
AI 에이전트〔sn_aia_agent〕	구성된 AI 에이전트의 목록입니다.
도구〔sn_aia_tool〕	AI 에이전트가 사용하는 도구 목록입니다.
전략〔sn_aia_strategy〕	AI 에이전트가 사용하는 전략 목록입니다.
팀〔sn_aia_team〕	나열된 에이전트 그룹인 팀입니다.
팀 구성원〔sn_aia_team_member〕	에이전트에 매핑된 팀 목록입니다.
에이전트 도구〔sn_aia_agent_tool_m2m〕	AI 에이전트에 매핑된 도구 목록입니다.
AIA 트리거 구성〔sn_aia_trigger_configuration〕	에이전트 워크플로우에 대해 생성된 트리거 목록입니다.
실행 작업〔sn_aia_execution_task〕	실행 계획 ID별 작업 목록입니다.
메시지〔/sn_aia_message〕	인간 사용자와 AI 에이전트 대화에 기록된 메시지 목록입니다.
도구 실행〔sn_aia_tools_execution〕	계획 ID로 실행되는 도구 목록입니다. 주: 도구 실행 테이블의 기록은 13개월 후에 만료되고 사용할 수 없게 됩니다.
실행 계획〔sn_aia_execution_plan〕	대화 ID별 계획 실행 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.

AI 에이전트 구성에 사용되는 테이블

테이블	설명
에이전트 도구 〔sn_aia_agent_tool_m2m〕	도구 목록 및 최대 자동 실행입니다.
AI 에이전트 구성 〔sn_aia_agent_config〕	사용될 숙련도에 맞게 구성된 활성 AI 에이전트의 목록입니다.
에이전트 속성 〔sn_aia_property〕	AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우와 관련된 인용을 숨기기 위해 생성된 기록 목록입니다.
생성형 AI 메타데이터 M2M 〔sn_aia_gen_ai_m2m〕	생성형 AI 메타데이터 및 최대 자동 실행 목록입니다. sn_aia_execution_task와 생성형 AI 로그 메타데이터 간의 매핑을 유지합니다. sn_aia_execution_task에 대해 두 개의 대규모 언어 모델(LLM) 호출이 수행된 경우 sn_aia_gen_ai_m2m 테이블에는 두 개의 기록이 있습니다.
보고서 메트릭 〔sn_aia_report_metric〕	보고서 메트릭 목록입니다.

AI 에이전트 분석 대시보드

AI 에이전트 분석 대시보드를 통해 인스턴스에서 AI 에이전트 사용 및 효율성 향상을 추적합니다. 대시보드는 AI 에이전트를 사용하여 해결 시간과 종결된 작업 수를 개선하는 방법의 추세를 보여줄 수 있습니다.

필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

AI 에이전트 분석 대시보드를 사용하려면 sn_aia.viewer 또는 sn_aia.admin 역할이 있어야 합니다.

대시보드를 변경하려면 대시보드를 복제하고 복사본에 변경 내용을 적용해야 합니다. 시스템 속성의 *sn_aia.analytics_dashboard_sysid*대시보드 sys_id 대체하여 AI 에이전트 스튜디오의 분석 페이지를 새 대시보드로 리디렉션할 수 있습니다.

AI 에이전트 분석 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 분석.

개요 페이지에서 대시보드에 AI 에이전트 스튜디오 액세스할 수도 있습니다. 최근 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트 활동 섹션으로 이동하여 분석 보기 링크를 선택합니다.

표시기

대부분의 지표는 매일 업데이트됩니다. 대기 시간 표시기는 15분마다 업데이트됩니다.

AI 에이전트를 설치한 Now Assist 후에는 [Now Assist AI 에이전트〕 이력 데이터 수집 작업을 실행하여 초기 데이터를 수집할 수 있습니다. 다른 데이터 수집 작업인 [Now Assist AI 에이전트〕 일일 데이터 수집 및 [Now Assist AI 에이전트〕 주기적 데이터 수집은 표시기를 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.

AI 에이전트에 대한 자동 표시기

이름	설명
에이전틱 워크플로우 대기 시간	에이전트 워크플로우가 완료되는 데 걸린 시간입니다.
AI 에이전트 실행 계획 P90 대기 시간	시스템에서 AI 에이전트 실행 계획의 90%를 처리하는 데 걸린 시간입니다.
AI 에이전트 실행 계획 P95 대기 시간	시스템에서 AI 에이전트 실행의 95% 계획을 처리하는 데 걸린 시간입니다.
AI 에이전트 실행 계획 P99 대기 시간	시스템에서 AI 에이전트 실행 계획의 99%를 처리하는 데 걸린 시간입니다.
AI 에이전트 대기 시간	시스템의 AI 에이전트를 처리하는 데 걸린 시간입니다.
모든 에이전트 워크플로우	오늘 이전에 생성된 총 에이전트 워크플로우 수입니다.
모든 AI 에이전트	오늘 이전에 생성된 총 AI 에이전트 수입니다.
모든 도구	오늘 이전에 생성된 총 도구 수입니다.
LLM P90 대기 시간	시스템에서 LLM 요청의 90%를 처리하는 데 걸린 시간입니다.
LLM P95 대기 시간	시스템에서 LLM 요청의 95%를 처리하는 데 걸린 시간입니다.
LLM P99 대기 시간	시스템에서 LLM 요청의 95%를 처리하는 데 걸린 시간입니다.
종결된 작업 수	종결된 총 작업 수입니다.
AI 에이전트 지원으로 종결된 작업 수	오늘 종결되었으며 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트로 종결된 총 작업 수입니다.
종결된 작업의 합산 기간	작업을 종결하는 데 걸린 총 시간입니다.
AI 에이전트 지원으로 종결된 작업의 합산 기간	에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트로 종결된 작업을 오늘 종결하는 데 걸린 총 시간입니다.
도구 실행 P90 대기 시간	시스템에서 도구 실행의 90%를 처리하는 데 걸린 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.

AI 에이전트에 대한 자동 표시기

이름	설명
도구 실행 P95 대기 시간	시스템에서 도구 실행의 95%를 처리하는 데 걸린 시간입니다.
도구 실행 P99 대기 시간	시스템에서 도구 실행의 99%를 처리하는 데 걸린 시간입니다.
도구 지연 시간	시스템의 공구를 처리하는 데 걸린 시간입니다.
총 CS 대화 수	Now Assist 패널 또는 가상 에이전트의 총 대화 수입니다.
실행 계획의 총 수	오늘 에이전트 워크플로우와 AI 에이전트가 생성한 총 실행 계획 수입니다.
총 실행 작업 수	오늘 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트가 실행한 총 작업 수입니다.
총 도구 실행 횟수	오늘 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트에서 도구를 실행한 총 횟수입니다.
사용 사례 실행 계획 P90 대기 시간	시스템에서 에이전트 워크플로우의 90%를 처리하는 데 걸린 시간입니다.
사용 사례 실행 계획 P95 대기 시간	시스템에서 에이전트 워크플로우의 95%를 처리하는 데 걸린 시간입니다.
사용 사례 실행 계획 P99 대기 시간	시스템에서 에이전트 워크플로우의 99%를 처리하는 데 걸린 시간입니다.

AI 에이전트에 대한 수식 표시기

이름	설명
정의된 AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우와의 대화 비율(%)	AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우가 정의된 Now Assist 패널 또는 가상 에이전트의 대화 수를 총 대화 수로 나눈 값입니다.
평균 작업 종결 시간	작업이 생성부터 종결까지 진행되는 데 걸린 평균 시간입니다.
AI 에이전트 지원으로 작업을 종결하는 데 걸리는 평균 시간	에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트가 관련되어 작업이 생성부터 종결까지 진행되는 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.

AI 에이전트에 대한 수식 표시기

이름	설명
효율성 향상	AI 에이전트 지원을 사용하여 작업을 종결하는 데 걸린 평균 시간과 AI 에이전트 지원 없이 종결된 작업을 비교한 효율성 향상률입니다.
AI 에이전트를 사용하여 종결된 작업의 백분율	AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우를 사용하여 종결된 작업 수를 총 작업 수로 나눈 값입니다.

세부 항목

다양한 세부 항목을 통해 데이터를 다르게 분할하여 AI 에이전트 사용량의 특정 측면을 추적할 수 있습니다. 모든 세부 항목을 모든 표시기에 사용할 수 있는 것은 아닙니다.

- 에이전틱 워크플로우
- AI 에이전트
- AI 에이전트 실행 상태
- 대기 시간 메트릭
- 도구
- 도구 대기 시간 메트릭

필터

데이터를 필터링하여 추세의 하위 집합을 검토할 수 있습니다. 다음 표에는 AI 에이전트 분석 대시보드에서 사용할 수 있는 필터가 나열되어 있습니다.

AI 에이전트 분석 대시보드 페이지의 필터

페이지	사용 가능한 필터
상태	작성한 시간
인사이트	• 작성한 시간 • 에이전틱 워크플로우 • AI 에이전트 • AI 에이전트 유형
소비 지원	• 작성한 시간 • 에이전틱 워크플로우 • AI 에이전트 • AI 에이전트 유형

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트 분석 대시보드 페이지의 필터

페이지	사용 가능한 필터
성과	• 작성한 시간 • 에이전틱 워크플로우 • AI 에이전트 • AI 에이전트 유형 • 도구
문제 해결	작성한 시간

데이터 시각화

시각화는 데이터 추세, 백분율 및 점수를 보는 데 사용할 수 있는 그래픽 요소입니다. AI 에이전트 분석 대시보드에는 다음과 같은 시각화가 포함됩니다.

AI 에이전트 분석 대시보드 개요 페이지의 데이터 시각화

직위	유형	설명
지난 7일 동안의 AI 에이전트의 평균 추론 CSAT	점수표	고객이 AI 응답을 평가할 수준을 추정하는 AI 생성 점수입니다. 1은 사용자가 극도로 불만족하고 5는 사용자가 상호 작용에 매우 만족합니다.
지난 7일 동안의 실행 작업	원형 차트	상태(성공, 진행 중, 취소됨, 큐에 대기 중)로 나눈 실행 작업입니다.
지난 90일 동안의 AI 에이전트 오류	선 그래프	지난 90일 동안 AI 에이전트가 본 오류 수를 주별로 세분화한 것입니다.
AI 에이전트 도구 유형	원형 차트	도구가 유형별로 나뉩니다. 예: 스크립트, 플로우 작업, 하위 플로우 등.
AI 에이전트 도구 실행 모드	원형 차트	도구는 자율 또는 감독 실행 모드로 나뉩니다.
지난 7일 동안의 실행 계획	원형 차트	상태별 나눈 실행 계획(완료됨, 종료됨, 마무리 작업 또는 진행 중)
AI 에이전트 실행	목록	AI 에이전트 실행 목록입니다. 목록은 AI 에이전트 및 AI 에이전트 실행 상태로 세분화됩니다. 열은 여러 주에 걸쳐 있으며 현재 주와 비교하는 변경 백분율 및 추세선이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트 분석 대시보드 개요 페이지의 데이터 시각화

직위	유형	설명
에이전틱 워크플로우 수	추세선	에이전트 워크플로우의 총 수입니다. 마지막 날에 생성된 에이전트 워크플로우와 추세선이 표시됩니다.
AI 에이전트 수	추세선	총 AI 에이전트 수입니다. 마지막 날에 생성된 AI 에이전트와 추세선이 표시됩니다.
도구 수	추세선	총 도구 수입니다. 마지막 날에 생성된 도구와 추세선이 표시됩니다.
AI 에이전트 실행 계획	목록	AI 에이전트 실행 계획 목록입니다. 목록은 에이전트 워크플로우별로 세분화됩니다. 열은 여러 주에 걸쳐 있으며 현재 주와 비교하는 변경 백분율 및 추세선이 있습니다.

AI 에이전트 분석 대시보드 상태 페이지의 데이터 시각화

직위	유형	설명
AI 에이전트 실행 계획	점수표	각 실행 계획 상태(준비, 지금 진행 중, 완료됨 및 종료됨)에 대해 하나씩 4개의 점수 카드.
AI 에이전트 실행	점수표	각 실행 계획 상태(지금 진행 중, 완료됨, 성공 및 오류/취소됨)에 대해 하나씩 4개의 점수 카드.
AI 에이전트/도구 실행	목록	AI 에이전트 및 도구 실행 목록입니다. 목록은 AI 에이전트 및 도구별로 분류되며 각 상태(취소됨, 진행 중, 큐에 대기 중 및 성공)에 대한 열이 있습니다.

AI 에이전트 분석 대시보드 값 페이지의 데이터 시각화

직위	유형	설명
AI 에이전트를 사용하여 종결된 작업	추세선	AI 에이전트를 사용하여 종결된 작업의 백분율입니다. 추세선이 표시됩니다.
AI 에이전트를 사용한 작업 종결 효율성 향상	추세선	에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트로 얻은 효율성 백분율입니다. 추세선이 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.

AI 에이전트 분석 대시보드 값 페이지의 데이터 시각화

직위	유형	설명
AI 에이전트가 지원하는 평균 종결 시간	추세선	AI 에이전트 또는 에이전트 워크플로우의 개입으로 작업이 생성부터 종결까지 진행되는 데 걸린 평균 시간입니다. 추세선이 표시됩니다.
AI 에이전트의 추론된 CSAT	점수표	AI 에이전트 응답의 주관적인 품질을 기반으로 AI를 사용하여 계산한 예상 CSAT 점수입니다. 1은 사용자가 극도로 불만족하고 5는 사용자가 상호 작용에 매우 만족합니다.
추론된 세션 CSAT	점수표	사용자의 전체 세션 상호작용을 기반으로 AI를 사용하여 계산한 예상 CSAT 점수입니다. 1은 사용자가 극도로 불만족하고 5는 사용자가 상호 작용에 매우 만족합니다.
AI 에이전트를 사용한 전송 및 에스컬레이션	가로 막대형 차트	사용자가 에스컬레이션을 요청했는지 또는 다른 AI 에이전트 또는 사람에게 이전이 있었는지 여부를 나타내는 AI를 사용한 예상 점수입니다.
AI 에이전트에 필요한 사용자 노력	가로 막대형 차트	사용자가 AI 에이전트와 상호작용하는 동안 투입해야 했던 시간과 에너지를 측정하는 AI 생성 점수 수입니다. 값은 낮음, 중간, 높음의 3점 척도입니다.
AI 에이전트 권장 다음 단계	가로 막대형 차트	AI 에이전트가 결과를 요약하고 해당되는 경우 고객이 다음에 해야 할 일에 대한 명확한 지침 또는 지침을 제공했는지 여부를 나타내는 AI 생성 점수 수입니다. 값은 낮음, 중간, 높음의 3점 척도입니다.
AI 에이전트가 사용자 요청을 해결함	점수표	AI 에이전트가 사용자의 요청을 해결했는지 여부를 나타내는 AI 생성 점수입니다. 값은 예, 아니요 또는 알 수 없음일 수 있습니다.
AI 에이전트에 대한 사용자 불만	가로 막대형 차트	사용자가 대화의 어느 시점에서든 불만을 표현했는지 여부를 나타내는 AI 생성 점수입니다.
AI 에이전트 공감	점수표	AI 에이전트가 공감하고 친절했는지 여부를 나타내는 AI 생성 점수입니다. 값은 낮음, 중간, 높음의 3점 척도입니다.
사용자 또는 AI 에이전트 혼동	가로 막대형 차트	대화의 어느 시점에서든 사용자나 AI 에이전트가 혼동하는지 여부를 나타내는 AI 생성 점수 수입니다.
세션 CSAT가 가장 높은 상위	가로 막대형 차트	가장 높은 CSAT 점수 기준 상위 10개 에이전트 워크플로우입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트 분석 대시보드 값 페이지의 데이터 시각화

직위	유형	설명
10개의 에이전틱 워크플로우		
세션 CSAT가 가장 높은 하위 10개의 에이전틱 워크플로우	가로 막대형 차트	CSAT 점수별 하위 10개 에이전트 워크플로우입니다.
세션 CSAT가 가장 높은 상위 10명의 AI 에이전트	가로 막대형 차트	CSAT 점수가 가장 높은 상위 10명의 AI 에이전트입니다.
세션 CSAT가 가장 높은 하위 10명의 AI 에이전트	가로 막대형 차트	CSAT 점수 기준 하위 10명의 AI 에이전트입니다.
일일 AI 에이전트 대화	추세선	Now Assist 패널 또는 가상 에이전트에서 이루어진 총 AI 에이전트 대화 수입니다. 추세선이 표시됩니다.
AI 에이전트를 사용한 대화 비율(%)	추세선	에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트를 사용한 Now Assist 패널 또는 가상 에이전트에서의 AI 에이전트 대화 비율입니다. 추세선이 표시됩니다.
효율성 향상 지원 표시기	목록	표시기의 목록입니다. 목록은 표시기별로 세분화됩니다. 열은 여러 시간에 걸쳐 있습니다.

AI 에이전트 분석 대시보드의 데이터 시각화 소비 페이지 지원

직위	유형	설명
AI 에이전트 지원 합계	점수표	AI 에이전트와 에이전트 워크플로우 모두에 대해 인스턴스에 사용된 총 지원 수입니다.
계층당 AI 에이전트 지원 합계	원형 차트	지원의 총합과 백분율을 계층으로 나눈 값입니다. 도구 실행 횟수가 20회를 초과할 때까지 지원이 작게 표시됩니다.
지원 계층당 AI 에이전트 실행 수입니다.	원형 차트	AI 에이전트와 에이전트 워크플로우 모두에 대한 지원 계층 수입니다. 도구 실행 횟수가 20회를 초과할 때까지 지원이 작게 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.

AI 에이전트 분석 대시보드의 데이터 시각화 소비 페이지 지원

직위	유형	설명
지원을 소비하는 상위 10개 에이전틱 워크플로우	원형 차트	지원을 소비하는 상위 10개 에이전트 워크플로우 중에서 소비된 지원의 백분율입니다.
AI 에이전트 지원 합계	가로 막대형 차트	일별로 세분화된 AI 에이전트가 사용한 총 지원 수입니다.
지원 계층당 AI 에이전트 실행 횟수	가로 막대형 차트	지원 계층 및 일별로 구분된 AI 에이전트가 사용한 지원 수입니다.
에이전트 워크플로우당 AI 에이전트 실행 수	가로 막대형 차트	에이전트 워크플로우별로 세분화된 AI 에이전트가 사용한 지원 수입니다.
AI 에이전트당 AI 에이전트 지원 합계	가로 막대형 차트	AI 에이전트별로 세분화한 AI 에이전트가 사용하는 지원 수입니다.
에이전틱 워크플로우당 평균 도구 실행 횟수	목록	에이전트 워크플로우에서 실행한 도구 수로, 에이전트 워크플로우 및 날짜별로 세분화되었습니다.
지원 계층당 평균 도구 실행 횟수	목록	에이전트 워크플로우에서 실행한 도구 수로, 지원 계층 및 일별로 세분화되었습니다.

AI 에이전트 분석 대시보드 성능 페이지의 데이터 시각화

직위	유형	설명
P90 에이전틱 워크플로우 대기 시간	점수표	시스템에서 에이전트 워크플로우의 90%를 처리하는 시간(초)입니다.
P95 에이전틱 워크플로우 대기 시간	점수표	시스템에서 에이전트 워크플로우의 95%를 처리하는 시간(초)입니다.
P99 에이전틱	점수표	시스템에서 에이전트 워크플로우의 99%를 처리할 시간(초)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.

AI 에이전트 분석 대시보드 성능 페이지의 데이터 시각화

직위	유형	설명
워크플로우 대기 시간		
시간당 실행된 총 에이전틱 워크플로우	가로 막대형 차트	시간별로 실행된 에이전트 워크플로우의 시간을 시각화합니다.
시간당 총 에이전틱 워크플로우 오류	가로 막대형 차트	하루 중 몇 시에 에이전트 워크플로우가 실행되었고 시간 단위로 오류가 발생했는지 시각화합니다.
에이전틱 워크플로우 대기 시간	꺾은선형 차트	시간 경과에 따른 에이전트 워크플로우 대기 시간입니다. P90은 실행의 가장 빠른 90%를 추적하고, P95는 실행의 가장 빠른 95%를 추적하고, P99는 실행의 가장 빠른 99%를 추적하는 세 가지 표시기를 사용합니다.
에이전틱 워크플로우 대기 시간 (주간 평균)	꺾은선형 차트	시간 경과에 따른 에이전트 워크플로우 대기 시간입니다. P90은 실행의 가장 빠른 90%를 추적하고, P95는 실행의 가장 빠른 95%를 추적하고, P99는 실행의 가장 빠른 99%를 추적하는 세 가지 표시기를 사용합니다.
에이전틱 워크플로우 대기 시간 (일일 평균)	테이블	평균 에이전트 워크플로우 지연 시간(오늘)입니다. 각 행은 에이전트 워크플로이고 각 열은 서로 다른 대기 시간 메트릭입니다. P90은 실행의 가장 빠른 90%를 추적하고, P95는 실행의 가장 빠른 95%를 추적하고, P99는 실행의 가장 빠른 99%를 추적하는 세 가지 표시기를 사용합니다.
P90 AI 에이전트 대기 시간	점수표	시스템에서 AI 에이전트 실행의 90%를 처리하는 시간(초)입니다.
P95 AI 에이전트 대기 시간	점수표	시스템에서 AI 에이전트 실행의 95%를 처리하는 시간(초)입니다.
P99 AI 에이전트 대기 시간	점수표	시스템에서 AI 에이전트 실행의 99%를 처리하는 시간(초)입니다.
시간당 실행된 총 AI 에이전트	가로 막대형 차트	AI 에이전트 실행이 시간별로 실행된 시간을 시각화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트 분석 대시보드 성능 페이지의 데이터 시각화

직위	유형	설명
시간당 총 AI 에이전트 오류	가로 막대형 차트	AI 에이전트 실행이 실행되고 오류가 발생한 시간을 시간 단위로 시각화합니다.
AI 에이전트 대기 시간	꺾은선형 차트	시간 필터 내의 AI 에이전트 대기 시간입니다. P90은 실행의 가장 빠른 90%를 추적하고, P95는 실행의 가장 빠른 95%를 추적하고, P99는 실행의 가장 빠른 99%를 추적하는 세 가지 표시기를 사용합니다.
AI 에이전트 대기 시간 (주간 평균)	꺾은선형 차트	시간 경과에 따른 AI 에이전트 지연 시간(주별)입니다. P90은 실행의 가장 빠른 90%를 추적하고, P95는 실행의 가장 빠른 95%를 추적하고, P99는 실행의 가장 빠른 99%를 추적하는 세 가지 표시기를 사용합니다.
AI 에이전트 대기 시간 (일일 평균)	테이블	평균 AI 에이전트 지연 시간(오늘)입니다. 각 행은 AI 에이전트이고 각 열은 서로 다른 지연 시간 메트릭입니다. P90은 실행의 가장 빠른 90%를 추적하고, P95는 실행의 가장 빠른 95%를 추적하고, P99는 실행의 가장 빠른 99%를 추적하는 세 가지 표시기를 사용합니다.
P90 도구 대기 시간	점수표	시스템에서 도구 실행의 90%를 처리하는 시간(초)입니다.
P95 도구 대기 시간	점수표	시스템에서 도구 실행의 95%를 처리하는 시간(초)입니다.
P99 도구 대기 시간	점수표	시스템에서 도구 실행의 99%를 처리하는 시간(초)입니다.
시간당 실행된 총 도구	가로 막대형 차트	시간별로 실행된 도구 실행 시간을 시각화합니다.
시간당 총 도구 오류	가로 막대형 차트	하루 중 몇 시에 도구가 실행되었고 오류가 발생했는지 시간 단위로 시각화합니다.
도구 지연 시간	꺾은선형 차트	시간 필터 내의 도구 대기 시간입니다. P90은 실행의 가장 빠른 90%를 추적하고, P95는 실행의 가장 빠른 95%를 추적하고, P99는 실행의 가장 빠른 99%를 추적하는 세 가지 표시기를 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.

AI 에이전트 분석 대시보드 성능 페이지의 데이터 시각화

직위	유형	설명
도구 대기 시간 (주간 평균)	꺾은선형 차트	시간 경과에 따른 주별 도구 대기 시간입니다. P90은 실행의 가장 빠른 90%를 추적하고, P95는 실행의 가장 빠른 95%를 추적하고, P99는 실행의 가장 빠른 99%를 추적하는 세 가지 표시기를 사용합니다.
도구 대기 시간 (일일 평균)	테이블	평균 도구 지연 시간(오늘)입니다. 각 행은 도구이며 각 열은 서로 다른 대기 시간 메트릭입니다. P90은 실행의 가장 빠른 90%를 추적하고, P95는 실행의 가장 빠른 95%를 추적하고, P99는 실행의 가장 빠른 99%를 추적하는 세 가지 표시기를 사용합니다.
P90 LLM 대기 시간	점수표	시스템에서 LLM 요청의 90%를 처리하는 시간(초)입니다.
P95 LLM 대기 시간	점수표	시스템에서 LLM 요청의 95%를 처리하는 시간(초)입니다.
P99 LLM 대기 시간	점수표	시스템에서 LLM 요청의 99%를 처리하는 시간(초)입니다.
LLM 대기 시간	꺾은선형 차트	시간 필터 내의 도구 대기 시간입니다. P90은 실행의 가장 빠른 90%를 추적하고, P95는 실행의 가장 빠른 95%를 추적하고, P99는 실행의 가장 빠른 99%를 추적하는 세 가지 표시기를 사용합니다.
LLM 대기 시간 (주간 평균)	꺾은선형 차트	시간 경과에 따른 주별 도구 대기 시간입니다. P90은 실행의 가장 빠른 90%를 추적하고, P95는 실행의 가장 빠른 95%를 추적하고, P99는 실행의 가장 빠른 99%를 추적하는 세 가지 표시기를 사용합니다.
시간당 LLM 호출	가로 막대형 차트	시간 단위로 LLM 호출이 이루어진 시간을 시각화합니다.
시간당 LLM 오류	가로 막대형 차트	LLM 호출이 수행되고 오류가 발생한 시간을 시간별로 시각화합니다.

AI 에이전트 분석 대시보드 문제 해결 페이지의 데이터 시각화

이름	유형	설명
에이전틱 워크플로우 오류	목록	에이전트 워크플로우 오류 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.

에이전트 평가 실행 결과

에이전트 평가 실행에 대해 알아보고 에이전트 평가 결과 페이지에서 다양한 평가 점수의 의미를 알아봅니다.

에이전트 평가 개요

에이전트 평가는 에이전트 워크플로우가 목표를 얼마나 잘 달성하고 있는지 측정합니다. Now LLM 서비스 모델은 해당 에이전트 워크플로우의 실행 로그를 기반으로 에이전트 워크플로우를 판단합니다. 평가 실행의 결과 페이지에는 작업 완성도와 도구 사용을 측정하는 여러 메트릭과 점수가 표시됩니다.

전체 작업 완료 평가를 실행하면 결과 페이지에 워크플로우에 대한 권장 작업이 표시됩니다. 권장 작업은 배포 또는 개선에 대한 제안을 제공하여 배포하는 에이전트 워크플로우가 표준에 맞게 수행되도록 합니다.

AI 에이전트 사용 및 기타 분석에 대한 자세한 내용은 에서 AI 에이전트 스튜디오AI 에이전트 분석 대시보드를 검토할 수 있습니다.

평가 결과 개요

실행하는 각 평가 방법에 대해 결과 페이지에는 성공 기록 평가의 백분율 및 우수, 좋음, 보통 또는 나쁨 레이블과 함께 에이전트 워크플로우에 대한 전체 점수가 표시됩니다. 메트릭 임계값 사용자 지정을 선택하여 각 레이블에 대한 메트릭 임계값을 변경할 수 있습니다.

전체 작업 완성도 평가 실행 결과

레이블	설명	권장 작업	기본 임계값
우수	작업은 일관되게 높은 수준에서 수행되었습니다. 에이전트 워크플로우가 잘 작동하고 있습니다.	안심하고 진행	90%–100%
좋음	대부분의 작업이 성공적으로 수행되었지만 일부 성능 불일치는 개선 영역을 제안합니다.	주의해서 배포	70%–89%
보통	상당수의 작업이 완전히 완료되지 않았습니다. 성능이 원하는 수준 이하입니다.	작업 완료 부진의 근본 원인 조사	50%–69%
불량	에이전트 워크플로우가 지속적으로 작업을 적절하게 완료하지 못하고 있습니다. 주요 문제가 있습니다.	배포 안 함	0%–49%

개별 기록 메트릭 점수

에이전트 워크플로우 실행의 로그 테이블에 대해 평가가 실행됩니다. 실행하는 각 평가 계획에 대해 각 기록의 점수가 개별적으로 매겨집니다. 개별 기록 평가는 다음 메트릭에 따라 점수가 매겨집니다.

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

전체 작업 완성도 기록 메트릭 점수

전체 작업 완성도 메트릭은 ***AI*** 에이전트가 할당된 작업을 성공적으로 완료하는지 여부를 평가합니다. 에이전트의 실행 로그를 평가하여 필요한 모든 단계가 수행되었고 작업이 논리적이고 효과적으로 완료되었는지 확인합니다.

번호	포인트	설명
3	성공	주요 작업이 완전히 완료되었습니다. 모든 하위 작업이 해결되었으며 단계는 심각한 오류 없이 논리적 순서를 따랐습니다.
2	부분적으로 성공	작업이 부분적으로 완료되었습니다. 일부 하위 작업은 해결되지 않은 상태로 남아 있거나 비효율성이 프로세스에 영향을 미쳤습니다.
1	실패	작업이 완료되지 않았습니다. 중요한 하위 작업이 포기 또는 해결되지 않았거나 실행이 완전히 실패했습니다.

도구 성능 기록 메트릭 점수

도구 성능 평가 메트릭은 작업을 완료하는 동안 각 단계에 가장 적합한 도구를 선택하는 ***AI*** 에이전트의 능력을 평가합니다.

번호	포인트	설명
1	예	계획의 작업에 적합한 도구가 선택되었습니다.
0	아니오	올바른 도구가 선택되지 않았습니다.

도구 호출 기록 메트릭 점수

도구 호출 평가 메트릭은 ***AI*** 에이전트가 제공하는 입력의 정확성, 완전성 및 서식을 검증하여 도구 호출을 올바르게 구성하는지 여부를 평가합니다.

번호	포인트	설명
1	예	입력 키 완전성, 입력 값 완전성 및 입력 형식 완전성이 성공했습니다.
0	아니오	하나 이상의 입력 키 완전성, 입력 값 완전성 또는 입력 형식 완전성이 실패했습니다.

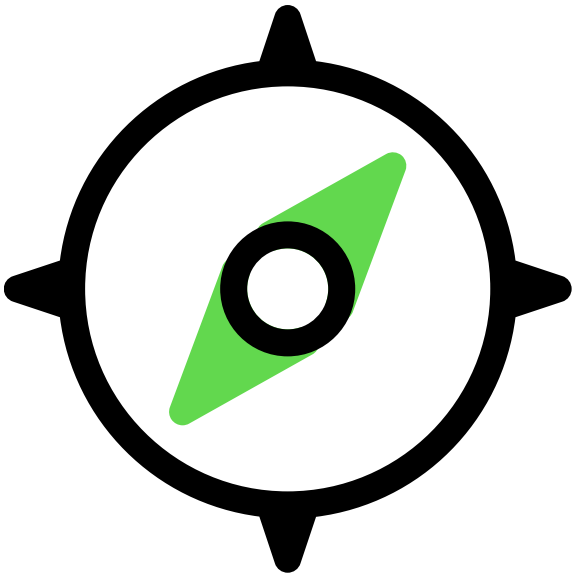
모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트

()를 ServiceNow# 모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 사용하면 외부에서 호스팅되고 에서 MCP 서버를 사용하여 게시된 모델 컨텍스트 프로토콜 도구에 액세스할 수 있습니다ServiceNow# AI 에이전트 스튜디오.MCP 클라이언트

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

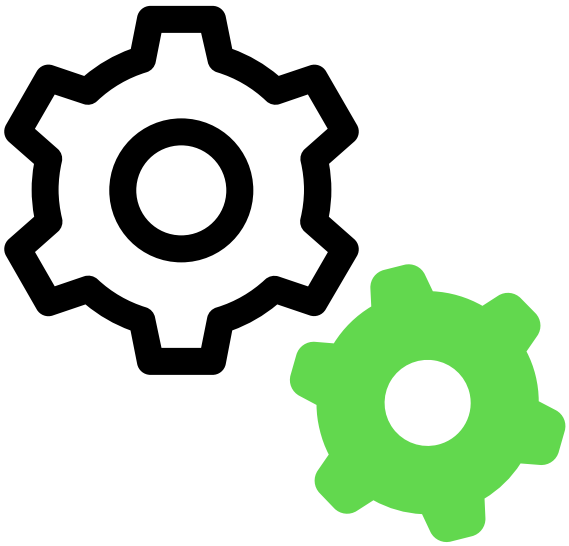
시작하기

탐색



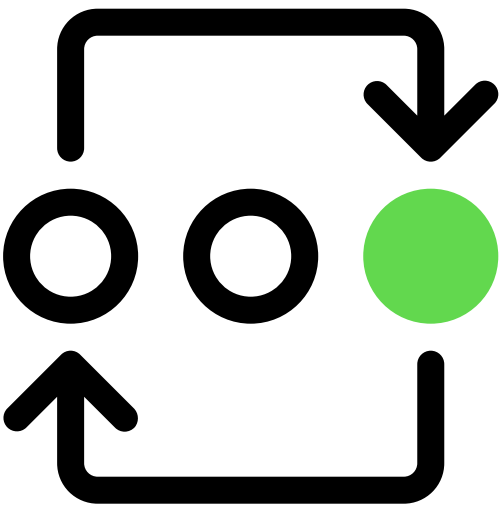
Now Learning에서 Virtual Agent에 관해 MCP 클라이언트

구성



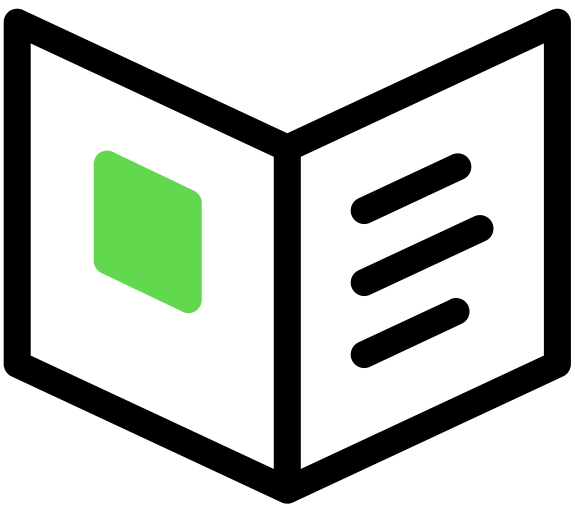
에서 모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 구성 AI 에이전트 스튜디오

에 MCP 서버 추가 AI 에이전트 스튜디오



에 MCP 서버 추가 AI 에이전트 스튜디오

참조



사용자 역할, 테이블 및 속성에 대한 자세한 내용은 MCP 클라이언트

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

중요사항:

- 국내 SKU를 보유한 고객은 일부 모델 제공자를 이용할 수 없으며, 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 국내 고객에게 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB1584492 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 모델 제공자 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공지능(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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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. 고객은 다음에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다. Now Assist 옵트아웃 페이지.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Now Assist 설명서.

모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 탐색

MCP(Model Context Protocol)는 AI 애플리케이션이 외부 도구, 데이터 소스 및 서비스를 원활하게 검색하고 상호 작용할 수 있도록 하는 표준화된 클라이언트-서버 프로토콜입니다. MCP는 호스트에 내장된 것과 같은 AI 에이전트 스튜디오MCP 클라이언트 AI 호스트 애플리케이션과 도구와 같은 특정 기능을 노출하는 하나 이상의 MCP 서버 간의 통신을 용이하게 합니다.

모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 용어

- **MCP** 호스트: 작업이 시작되는 AI 애플리케이션 환경입니다.
- **MCP** 클라이언트: 호스트와 MCP 서버 간의 통신을 관리하여 요청 및 응답을 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.

이 MCP 클라이언트 아키텍처를 통해 AI 에이전트는 외부 시스템을 동적으로 호출하여 기능을 확장할 수 있으며, 이를 통해 API, 데이터베이스 또는 파일 시스템에 표준화된 방식으로 액세스하는 것과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- **MCP** 서버: AI 에이전트가 사용할 수 있는 도구를 노출하여 외부 기능을 제공합니다.
- **MCP** 도구: AI 에이전트가 사용하기 위해 MCP 서버에서 노출하는 외부 도구입니다.

MCP tools를 사용하는 이유

MCP 도구를 사용하면 다음과 같은 작업을 원활하게 통합할 수 있습니다.

- 최소한의 설정으로 AI 에이전트를 다양한 외부 도구와 연결합니다.
- AI 에이전트에 여러 MCP 도구를 추가하여 더 광범위한 작업을 수행합니다.
- 저장하기 전에 필요에 따라 도구 입력 매개변수를 검토하고 편집합니다.

모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 구성

MCP 클라이언트 AI 에이전트와 매핑된 도구를 사용하여 에이전트 워크플로우를 실행하도록 구성합니다.

구성을 MCP 클라이언트 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 에 구축된 ServiceNowAI 에이전트에 외부 도구 통합 .
- 외부 MCP 서버에서 제공하는 도구에 액세스합니다.
- 와 AI 에이전트 스튜디오통합합니다MCP 클라이언트.

MCP 서버를 설정하면 환경의 AI 에이전트가 외부 도구를 효율적으로 활용하여 최신 정보로 복잡한 작업을 수행하는 능력을 향상시킬 수 있습니다.

모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 설치

MCP 클라이언트 AI 에이전트에서 MCP 서버의 도구를 사용할 수 있도록 인스턴스에 애플리케이션을 ServiceNow 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mcp_client.admin

다음을 확인합니다.

- 생성형 AI 컨트롤러[com.sn.generative.ai] 플러그인을 설치하여 .MCP 클라이언트

  주:
  생성형 AI 컨트롤러 플러그인 〔com.sn.generative.ai〕을(를) 설치하면 인스턴스에서 및 이(가MCP 클라이언트) 활성화됩니다AI 에이전트 스튜디오.

- 시스템 속성을 **true**로 설정하여 *`sn_aia.enable_mcp_tool`* 인스턴스에서 MCP 도구 환경을 활성화합니다.

주:
ServiceNow 는 MCP 클라이언트용 MCP 서버의 프로토콜 버전 2025-03-26을 지원합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 플러그인 〔sn_mcp_client〕을 모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 검색하여 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.

에서 **MCP** 서버 추가 **AI** 에이전트 스튜디오

MCP 서버는 AI 애플리케이션에 필요한 API와 도구를 호스팅하여 MCP 클라이언트로부터 호출을 수신 및 처리하여 수신 트래픽을 제어하고 도구에 대한 안전하고 효율적인 액세스를 촉진할 수 있도록 합니다. 에 AI 에이전트 스튜디오 MCP 서버를 추가하면 모델 컨텍스트 프로토콜을 AI 에이전트의 도구로 활용할 수 있습니다.

MCP 서버를 에 AI 에이전트 스튜디오 연결하면 통합 프로세스가 간소화되어 서비스를 더 쉽게 검색하고 호출할 수 있습니다. 이 연결은 보안 및 거버넌스를 강화하여 관리자에게 간소화된 설정 환경을 제공합니다.

MCP 서버를 AI 에이전트 스튜디오추가하려면 . 다음 인증 옵션 중 하나를 사용하여 MCP 서버를 추가할 수 있습니다.

1. **OAuth 2.1**: 인증 코드를 사용하여 MCP 서버를 추가하는 데 도움이 됩니다. 자세한 내용은 OAuth 2.1을 사용하여 MCP 서버 추가 문서를 참조하십시오.
2. **API** 키: API 키를 사용하여 MCP 서버를 추가하는 데 도움이 됩니다. 자세한 내용은 API 키를 사용하여 MCP 서버 추가 문서를 참조하십시오.
3. 기타: 연결 및 자격 증명 별칭 기록을 선택하여 수동으로 MCP 서버를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 연결 및 자격 증명 별칭이 있는 MCP 서버 추가 문서를 참조하십시오.

> 주:
> AI 에이전트에 MCP 도구를 추가하려면 MCP 서버로 사용자를 인증해야 하며 사전 인증이 없으면 MCP 서버를 추가할 수 없습니다.

OAuth 2.1을 사용하여 **MCP** 서버 추가

에 OAuth 2.1 AI 에이전트 스튜디오이 있는 MCP 서버를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mcp_client.admin

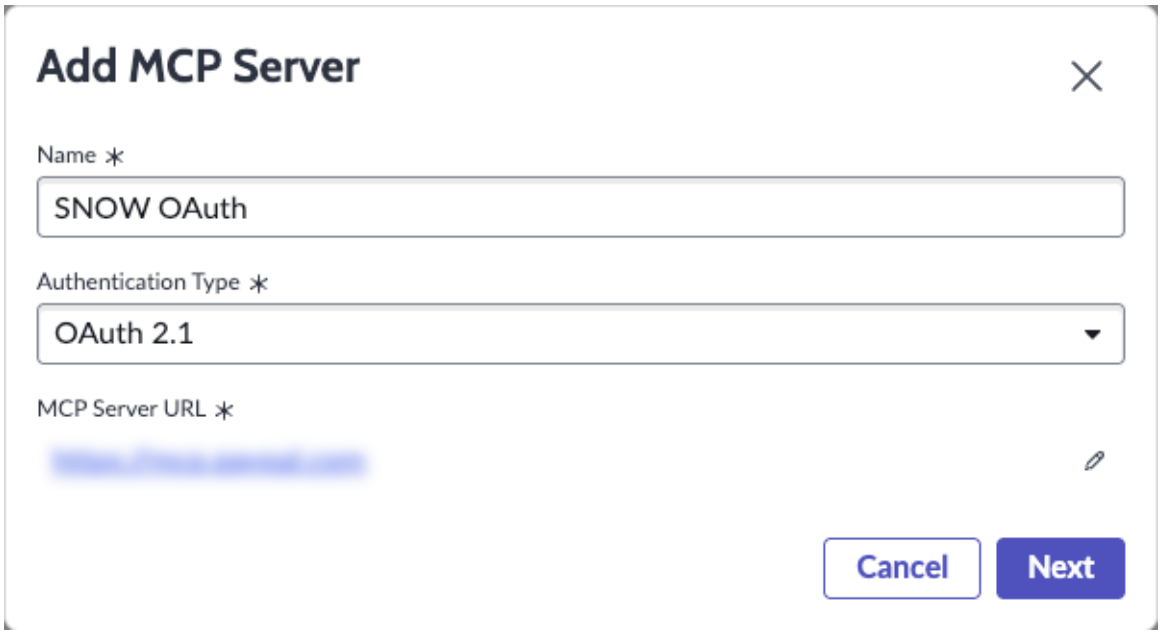
이 태스크 정보
OAuth는 MCP 서버를 인증하는 일반적인 방법입니다. MCP 서버에서 지원하는 경우 인증 방법에서 OAuth 2.1을 선택합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 설정.
2. **MCP** 서버 관리로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

MCP 서버 추가

필드	설명
이름	MCP 서버의 이름입니다.
인증 유형	MCP 서버를 추가할 인증 유형입니다. **OAuth 2.1**을 선택합니다.
MCP 서버 URL	MCP 서버의 웹 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 다음을 선택합니다.
   양식은 등록 세부 정보로 확장됩니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   동적 클라이언트 등록은 양식 필드의 데이터를 자동으로 채웁니다.

   주:
   MCP 서버에서 동적 등록을 지원하는 경우 권한 부여 유형 및 기타 입력을 확인하라는 메시지가 표시됩니다. 동적 등록이 지원되지 않는 경우 6단계에서 수동 등록 방법을 계속 진행할 수 있습니다.

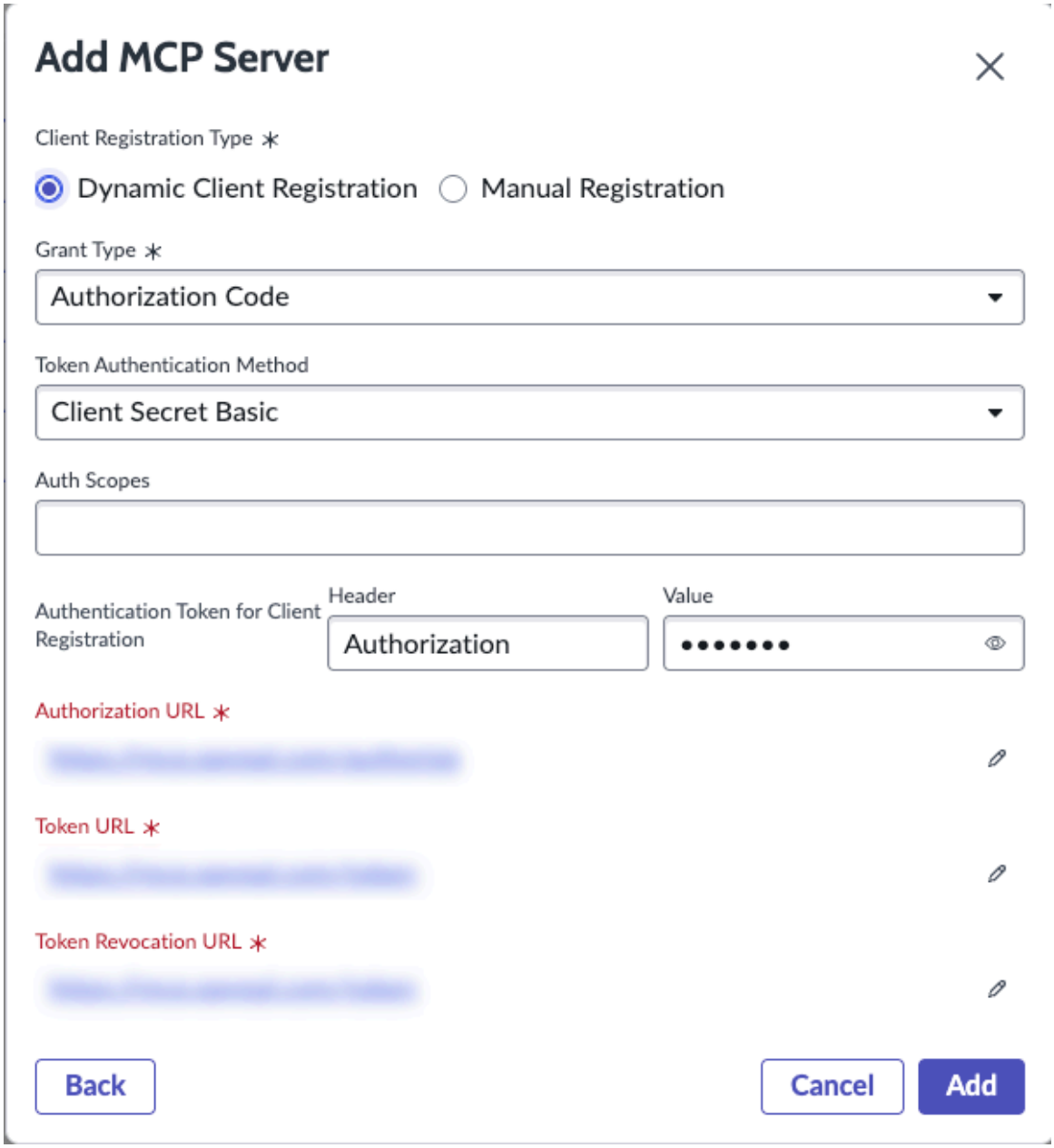
   동적 클라이언트 등록

필드	설명
부여 유형	보호된 자원에 액세스하기 위한 액세스 토큰을 가져오려는 방법입니다. 다음 두 옵션 중 하나가 자동으로 채워진 데이터에 사용됩니다. ○ 인증 코드: 애플리케이션 또는 자원에 대한 액세스 권한을 부여하는 데 사용되는 시스템 생성 코드입니다. ○ 클라이언트 자격 증명: 애플리케이션에 직접 액세스할 수 있도록 관리자가 제공하는 액세스 토큰입니다.
토큰 인증 방법	자원에 액세스할 수 있도록 부여된 고유 토큰입니다. 드롭다운 목록에서 값을 선택합니다.
인증 범위	애플리케이션에 대한 특정 권한을 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
	주: 인증 범위는 쉼표로 구분된 값이어야 합니다.
클라이언트 등록을 위한 인증 토큰	클라이언트의 ID를 확인하고 인증 토큰으로 등록할 수 있는 권한을 부여하는 데 사용되는 인증 토큰입니다. 다음 값을 제공합니다. ○ 헤더: 권한 부여 헤더입니다. ○ 값: 인증 암호.
인증 URL	직접 권한을 부여할 서버의 웹 주소입니다.
토큰 URL	토큰이 포함된 웹 주소입니다.
토큰 해지 URL	이전에 제공된 토큰을 해지할 웹 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 클라이언트 등록이 있는 MCP 서버는 간단한 연결 및 자격 증명 별칭으로 추가됩니다.

6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

주:

- MCP 서버가 동적 클라이언트 등록을 지원하지 않는 경우 MCP 서버에서 AI 에이전트용 OAuth 클라이언트를 수동으로 등록하고 에서 해당 클라이언트 세부 정보를 AI 에이전트 스튜디오업데이트할 수 있습니다.
- 수동 클라이언트 등록은 양식 필드의 데이터를 자동으로 채우지 않으며 수동으로 제공해야 합니다.

수동 등록

필드	설명
부여 유형	보호된 자원에 액세스하기 위한 액세스 토큰을 가져오려는 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.

필드	설명
	다음 두 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다. ○ 인증 코드: 애플리케이션 또는 자원에 대한 액세스를 격자화하는 데 사용되는 시스템 생성 코드입니다. ○ 클라이언트 자격 증명: 애플리케이션에 직접 액세스할 수 있도록 관리자가 제공하는 액세스 토큰입니다.
토큰 인증 방법	자원에 액세스할 수 있도록 부여된 고유 토큰입니다. 드롭다운 목록에서 값을 선택합니다.
클라이언트 ID	인증 및 권한 부여를 위한 고유 ID입니다.
클라이언트 비밀	인증에 사용되는 고유한 자격 증명입니다.
인증 범위	애플리케이션에 대한 특정 권한을 정의합니다. 주: 인증 범위는 쉼표로 구분된 값이어야 합니다.
클라이언트 등록을 위한 인증 토큰	클라이언트의 ID를 확인하고 인증 토큰으로 등록할 수 있는 권한을 부여하는 데 사용되는 인증 토큰입니다. 다음 값을 제공합니다. ○ 헤더: 권한 부여 헤더입니다. ○ 값: 인증 암호.
인증 URL	직접 권한을 부여할 서버의 웹 주소입니다.
토큰 URL	토큰이 포함된 웹 주소입니다.
토큰 해지 URL	이전에 제공된 토큰을 해지할 웹 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 추가를 선택합니다.
   추가를 선택하면 AI 에이전트에 MCP 도구를 추가하기 위해 인증해야 하는 MCP 서버 기록으로 이동합니다.
8. 인증을 선택합니다.

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

인증을 선택하면 작업 공간을 선택하고 인증을 선택해야 하는 타사 인증 페이지로 이동합니다.

> **주:**
> OAuth 액세스 또는 새로 고침 토큰을 사용할 수 없는 경우 MCP 서버 기록에서 OAuth 구성을 인증하여 AI 에이전트에 도구로 추가해야 합니다.

API 키를 사용하여 **MCP** 서버 추가

에 API 키가 AI 에이전트 스튜디오있는 MCP 서버를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mcp_client.admin

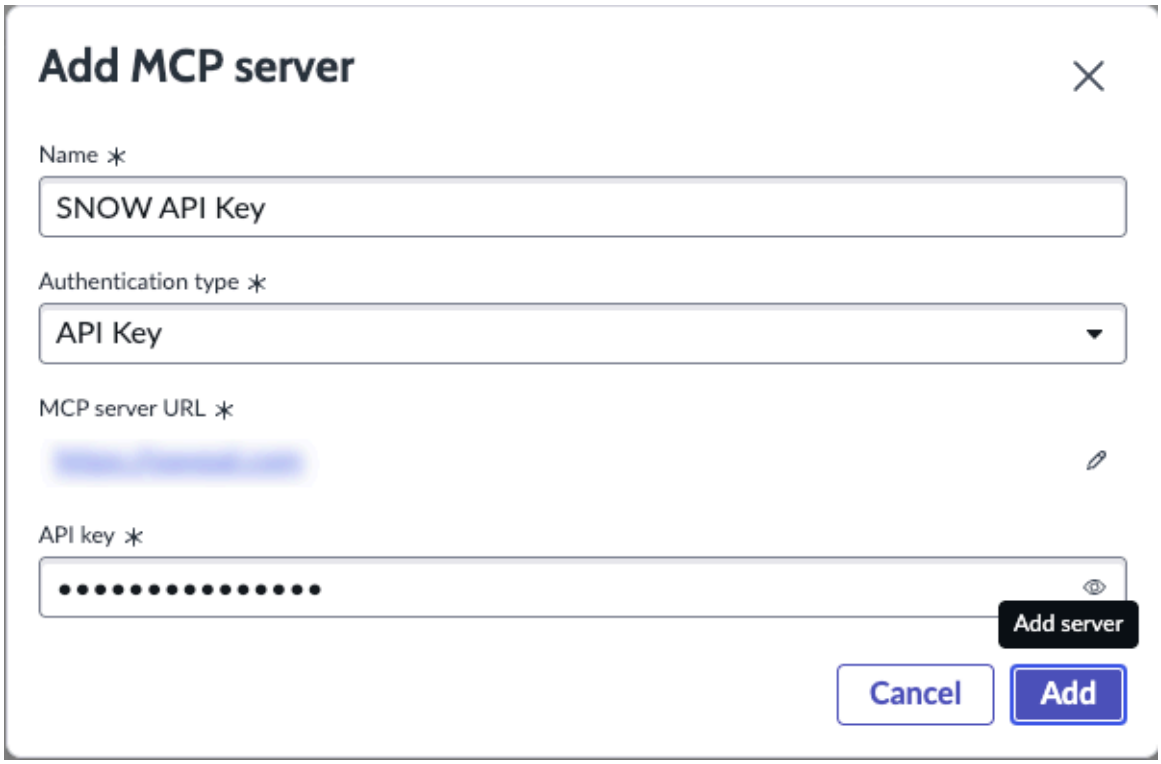
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 설정.
2. **MCP** 서버 관리로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

MCP 서버 추가

필드	설명
이름	MCP 서버의 이름입니다.
인증 유형	MCP 서버를 추가할 인증 유형입니다. **API** 키를 선택합니다.
MCP 서버 URL	MCP 서버의 웹 주소입니다.
API 키	API에 액세스할 때 사용자 또는 애플리케이션을 식별하고 인증하는 고유 코드 또는 암호입니다. **주:** API 키는 런타임에 연결 별칭을 동적으로 추가하고 MCP 서버와 매핑합니다.

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

결과
입력한 이름의 MCP 서버가 MCP 서버 목록에 나타납니다.

연결 및 자격 증명 별칭이 있는 **MCP** 서버 추가

연결 및 자격 증명 별칭 기록을 선택하여 MCP 서버를 추가합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_mcp_client.admin
- 기타를 옵션으로 사용하여 MCP 서버를 추가하기 전에 연결 및 자격 증명 별칭 기록을 생성했는지 확인하십시오.

  자세한 내용은 Create a Connection & Credential alias 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
MCP 서버에서 지원되지 않는 인증 방법을 사용하는 경우 연결 및 자격 증명 별칭 방법을 사용하여 별칭을 수동으로 만든 다음 MCP 서버에서 업데이트할 수 있습니다. OAuth 기반 인증 방법을 사용하려면 먼저 OAuth 엔터티 프로파일을 생성한 다음 연결 및 자격 증명 별칭을 생성합니다. API 키, 기본 인증, AWS 자격 증명, SSH 자격 증명과 같은 다른 인증 방법의 경우 연결 및 자격 증명 별칭을 직접 생성합니다.

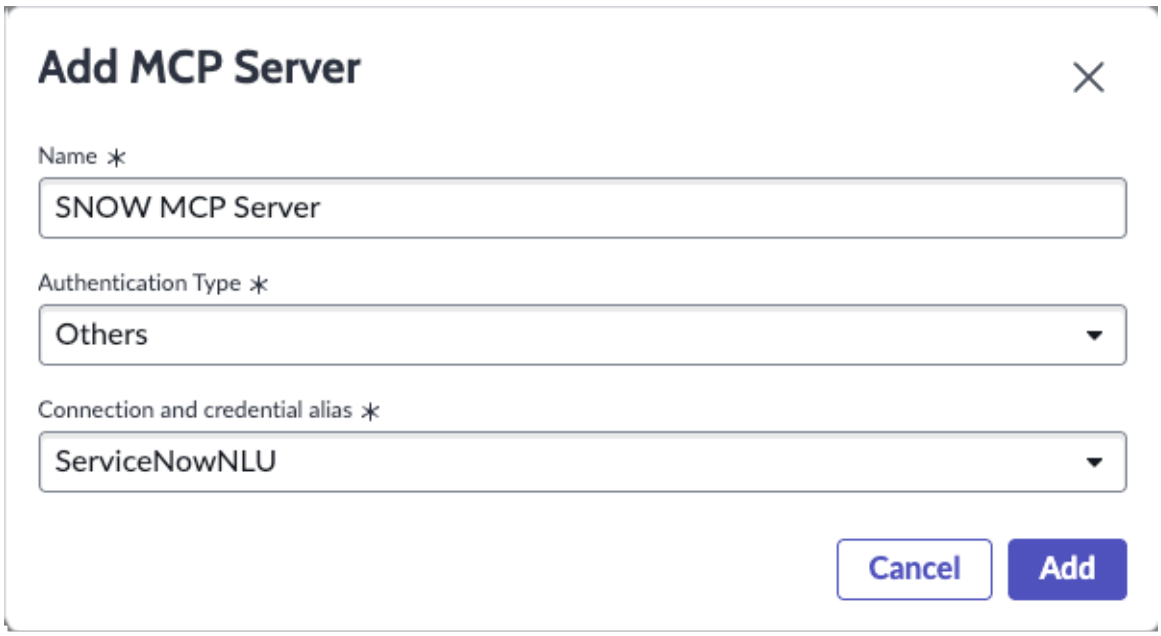
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 설정.
2. **MCP** 서버 관리로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 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.

MCP 서버 추가

필드	설명
이름	MCP 서버의 이름입니다.
인증 유형	MCP 서버를 추가할 인증 유형입니다. 기타를 선택합니다.
연결 및 자격 증명 별칭	MCP 서버와 매핑할 연결 및 자격 증명 별칭 기록을 선택합니다.



4. 추가를 선택합니다.

> 주:
> 필요한 메시지가 표시되면 MCP 서버를 인증합니다.

결과
입력한 이름의 MCP 서버가 MCP 서버 목록에 나타납니다.

AI 에이전트에 모델 컨텍스트 프로토콜 추가

사용자가 MCP 서버에 액세스할 수 있도록 AI AI 에이전트 스튜디오 에이전트에 모델 컨텍스트 프로토콜 도구를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 생성 및 관리 〉 **AI** 에이전트.
2. 모델 컨텍스트 프로토콜 도구를 추가할 AI 에이전트를 열고 도구 및 정보 추가 섹션으로 이동합니다.
3. 도구 추가 드롭다운 목록에서 **MCP** 서버 도구를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 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.

모델 컨텍스트 프로토콜 도구 추가

필드	설명
모델 컨텍스트 프로토콜 서버 선택	도구에 추가하려는 모델 컨텍스트 프로토콜 서버입니다. 주: AI 에이전트에 MCP 도구를 추가하기 전에 MCP 서버가 인증되었는지 확인합니다. MCP 서버가 인증되지 않은 경우 "도구를 표시하려면 인증이 필요합니다. 인증하려면 MCP 서버 기록을 여십시오."
도구 선택	모델 컨텍스트 프로토콜 서버에서 추가하려는 도구입니다.
이름	모델 컨텍스트 프로토콜 도구의 이름입니다.
도구 및 설명	모델 컨텍스트 프로토콜 및 AI 에이전트를 지원하기 위해 수행할 작업에 대한 설명입니다. 주: 이 설명은 LLM(LLM)으로 전송됩니다.
실행 모드	선택한 모델 컨텍스트 프로토콜 도구의 실행 모드: ○ 감독됨: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 모델 컨텍스트 프로토콜 도구를 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 필요합니다. ○ 자율: AI 에이전트가 실행되는 동안 이 모델 컨텍스트 프로토콜 도구를 실행하는 동안 라이브 에이전트의 입력이 필요하지 않습니다.
출력 표시	패널 또는 다음에서 가상 에이전트실행 Now Assist 의 출력을 표시할 수 있는 권한 ○ 예 ○ 아니요
메시지 처리 중	도구가 실행 중일 때 사용자에게 표시할 메시지입니다.
출력 변환 전략	LLM이 결과를 표시하는 스타일입니다. ○ 없음 ○ 간결 ○ 단락 ○ 자세한 정보 표시 ○ 사용자 지정

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

5. 추가를 선택합니다.
   모델 컨텍스트 프로토콜 도구가 도구 및 정보 추가 페이지의 모델 컨텍스트 프로토콜 도구 목록에 추가됩니다.

AI 에이전트 테스트

모델 컨텍스트 프로토콜 도구를 추가하여 AI 에이전트의 성능을 분석하여 정의한 방식으로 작동하는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_aia.admin

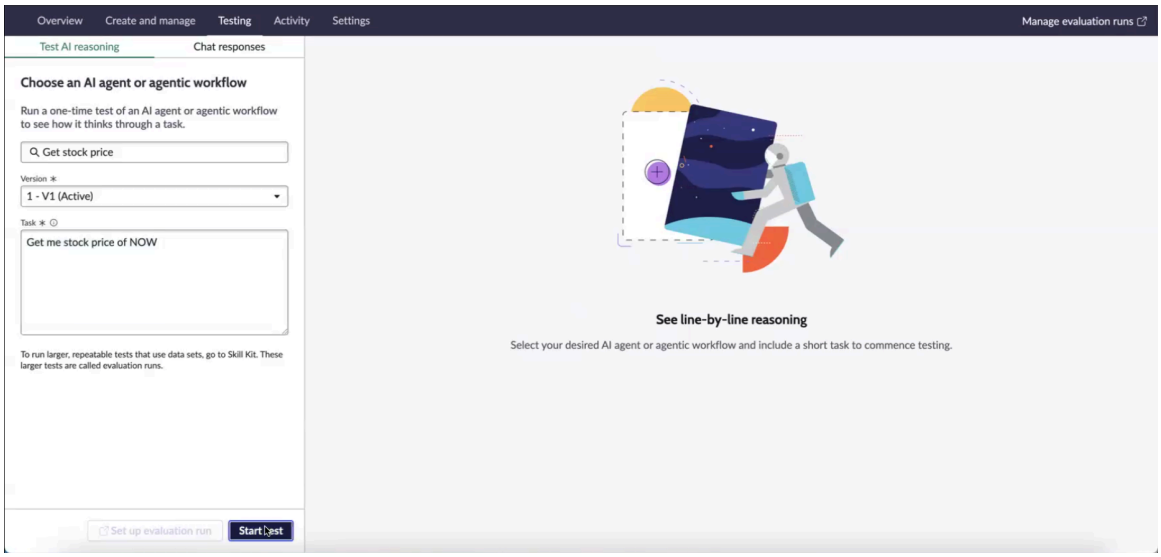
이 태스크 정보
AI 에이전트와 모델 컨텍스트 프로토콜을 도구로 생성한 후 테스트하여 정의한 대로 작동하는지 확인합니다. 테스트할 AI 에이전트를 검색하고 버전 드롭다운에서 버전을 선택한 후 작업 필드에 간결한 요약과 참조 번호가 포함된 작업을 입력하여 AI 에이전트 테스트를 시작합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 테스트.
2. **AI** 추론 테스트 탭에서 검색 창을 사용하여 테스트할 AI 에이전트를 검색하고 선택합니다.
3. 버전 드롭다운 목록에서 AI 에이전트의 버전을 선택합니다.
4. 작업 필드에 달성해야 할 작업에 대한 간결한 요약을 제공합니다.

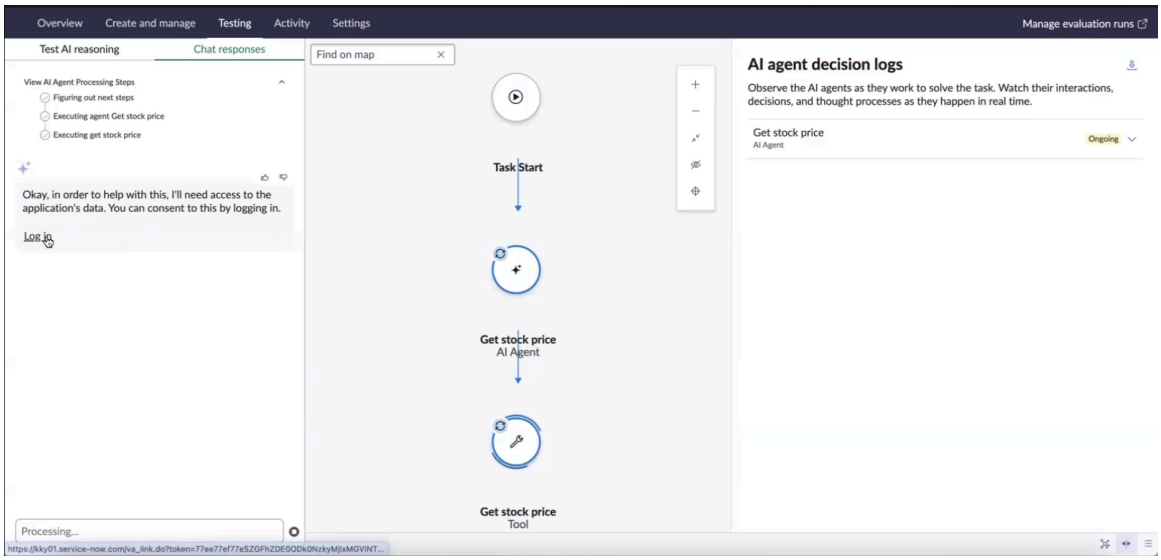
   주:
   테스트 중에 더 나은 결과를 얻을 수 있도록 작업 요약에 참조 번호 또는 특정 기록을 포함합니다.

5. 테스트 시작을 선택합니다.



AI 에이전트를 테스트하기 위해 실행 중인 작업을 볼 Now Assist 수 있는 채팅 응답 탭으로 이동합니다.

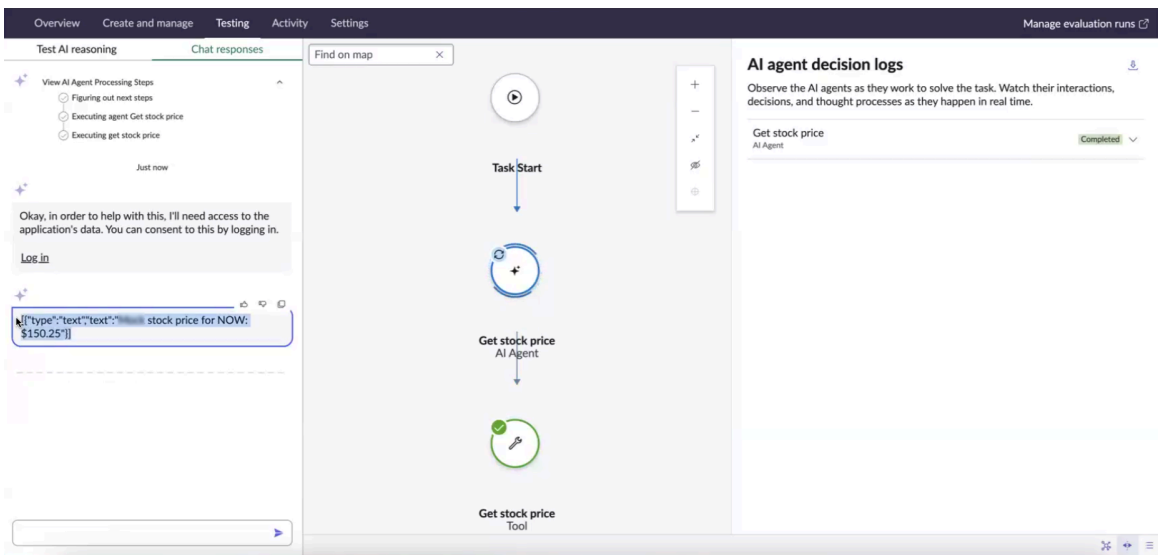
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 로그인을 선택하고 MCP 서버를 인증하여 테스트를 완료합니다.

주:

- 로그인은 서버가 인증되지 않은 경우에만 표시됩니다.
- MCP 서버에 대한 액세스를 활성화하면 전체 테스트 페이지가 새로 고쳐지고 채팅 응답 탭에서 테스트가 다시 시작됩니다. 인증에 사용되는 OAuth 토큰은 OAuth 자격 증명 테이블(oauth_credential)에 저장됩니다.



모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 참조

사용자 역할, 테이블 및 애플리케이션과 함께 모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 설치되는 다양한 속성에 대한 자세한 내용을 확인하십시오.

MCP 클라이언트 역할

플러그인(sn_mcp_client)과 함께 모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 다음 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.

에서 사용되는 역할 **MCP** 클라이언트

역할	설명
MCP 클라이언트 관리자 〔sn_mcp_client.admin〕	애플리케이션의 관리자입니다. sn_mcp-client.admin 역할을 가진 사용자는 기록을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. 주: sn_aia.admin 역할에는 플러그인 활성화 시 역할 상속인 sn_mcp_client.admin 역할이 포함되어 있습니다.
MCP 클라이언트 뷰어 〔sn_mcp_client.viewer〕	애플리케이션에 대한 읽기 전용 액세스 권한입니다. sn_mcp_client.viewer 역할이 있는 사용자는 모든 테이블에 대한 읽기 및 보고서 액세스 권한을 갖습니다. 주: sn_aia.viewer 역할에는 플러그인 활성화 시 역할 상속인 sn_mcp_client.viewer 역할이 포함되어 있습니다.

MCP 클라이언트 시스템 속성

플러그인 〔sn_mcp_client〕과 함께 모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 다음 시스템 속성이 설치됩니다.

구성에 사용되는 시스템 속성 **MCP** 클라이언트

시스템 속성	설명
sn_aia.enable_mcp_tool	인스턴스에서 도구에 액세스할 MCP 클라이언트 수 있습니다 ServiceNow . 기본값: **false**

MCP 클라이언트 테이블

다음 테이블은 플러그인 〔sn_mcp_client〕을 모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 설치하면 기본적으로 설치됩니다.

구성에 사용되는 테이블 **MCP** 클라이언트

테이블	설명
MCP 실행 로그 〔sn_mcp_execution_logs〕	매핑된 세션과 함께 수행된 요청 및 응답, 메서드(도구 호출 또는 도구 목록)를 나열합니다. 또한 실행 로그 테이블은 디버그에 도움이 되며 오류가 있는지 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.

구성에 사용되는 테이블 **MCP** 클라이언트

테이블	설명
MCP 클라이언트 서버 세션 매핑 〔sn_mcp_client_server_session_mapping〕	기능 지원에 따라 서버에 매핑된 세션을 나열합니다.
모델 컨텍스트 프로토콜 서버 〔sn_mcp_server〕	MCP 서버를 나열합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

Now Assist AI 웹 에이전트

Now Assist AI 웹 에이전트는 ServiceNow 인스턴스 내에서 실행되는 채팅 및 브라우저 인터페이스로, 및 기타 외부 공급업체 속성 전반에서 ServiceNow AI Platform 복잡하거나 반복적인 작업을 처리하는 데 도움이 됩니다. 사용자가 대신 작업을 실행하기 위해 클릭, 입력, 스크롤하는 것처럼 인터페이스를 "보고" ServiceNow "상호작용"합니다.

웹 에이전트 개요

Now Assist AI 웹 에이전트는 오케스트레이터에서 호출하는 AI 에이전트의 한 유형입니다. 그러나 Now Assist 다른 AI 에이전트와 달리 AI 웹 에이전트는 브라우저를 사용하며 사전 구성된 API, 스크립트 또는 기타 백엔드 논리를 사용하지 않습니다. UI 작업을 통해 인간의 비판적 사고와 의사 결정을 모방하는 대화형 가시적 도우미 역할을 합니다. 웹 에이전트에게 사용자 역할 업데이트부터 유지관리 예약 등 필요한 사항을 알려주기만 하면 웹 에이전트가 백그라운드에서 원활하게 작업을 처리합니다. 인간이 UI와 상호 작용하는 것과 유사한 방식으로 작업을 수행합니다: 화면을 시각적으로 이해하고, UI 요소를 검사한 다음, 다음 단계를 결정하기 위해 추론합니다.

중요사항:

- 국내 SKU를 보유한 고객은 일부 모델 제공자를 이용할 수 없으며, 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 국내 고객에게 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB1584492 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 모델 제공자 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

Now Assist AI 웹 에이전트 사용자

Now Assist AI 웹 에이전트는 엔터프라이즈 애플리케이션에서 작업을 수행해야 하며 워크플로우와 데이터를 ServiceNow 플랫폼에 고정하려는 모든 사용자를 위한 것입니다. 요청자, 이행자, 작성자 및 관리자는 사용 사례를 활용할 수 있습니다.

사용자는 브라우저 확장을 로컬로 다운로드하여 설치하고 Google Chrome 대상 ServiceNow 인스턴스에 연결하도록 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Now Assist AI 웹 에이전트용 브라우저 확장 설치 문서를 참조하십시오. ServiceNow 인스턴스에서 관리자는 웹 에이전트와 관련된 워크플로우를 하나 이상 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Now Assist AI 웹 에이전트에 대한 워크플로우 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.

Now Assist AI 웹 에이전트 운영

사용자는 패널에서 AI 웹 에이전트에 Now Assist 액세스할 Now Assist 수 있습니다. 웹 에이전트는 패널의 채팅에서 프로세스에 대한 업데이트를 제공합니다. 사용자에 대한 옵션으로 웹 에이전트는 탐색하는 외부 웹 사이트의 주기적인 스크린샷을 제공할 수도 있습니다.

외부 웹 사이트에 로그인이 필요한 경우 웹 에이전트는 채팅에서 사용자에게 알립니다. 사용자는 별도의 브라우저 탭에서 외부 웹 사이트로 전환하고 자격 증명을 제공한 다음 패널로 Now Assist 다시 전환합니다.

채팅이 종결되면 사용자는 스크린샷을 포함한 채팅 로그를 삭제할 수 있습니다.

다음으로 살펴볼 내용

Now Assist AI 웹 에이전트 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Now Assist AI 웹 에이전트용 브라우저 확장 설치
- Now Assist AI 웹 에이전트에 허용된 웹 사이트 구성
- Now Assist AI 웹 에이전트에 대한 워크플로우 구성
- Now Assist AI 웹 에이전트 또는 워크플로우 테스트
- Now Assist 패널에서 Now Assist AI 웹 에이전트 사용
- Now Assist AI 웹 에이전트 채팅 로그 삭제

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공지능(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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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. 고객은 다음에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다. Now Assist 옵트아웃 페이지.

〔End〕
〔store-future: 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.

Now Assist AI 웹 에이전트용 브라우저 확장 설치

ServiceNow 웹 자동화 브라우저 확장을 로컬로 다운로드하고 설치하여 AI 웹 에이전트를 시작합니다Now Assist. 브라우저 확장을 사용하면 웹 에이전트가 외부 웹사이트와 상호 작용할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 연결하려는 인스턴스에 시스템 관리자가 하나 이상의 Now Assist AI 웹 에이전트를 ServiceNow[#] 설정해야 합니다.
- 인스턴스의 URL(호스트 이름) ServiceNow 을 확인합니다. 예: https://<instance-name>.service-now.com/. 이 URL은 인스턴스와 해당 Now Assist AI 웹 에이전트에 ServiceNow 연결하는 데 필요합니다.
- 필요한 역할: 없음. 브라우저에 브라우저 확장을 다운로드하고 설치할 수 있는 권한이 있어야 합니다 Google Chrome .

이 태스크 정보

ServiceNow 웹 자동화 브라우저 확장을 사용하여 Now Assist AI 웹 에이전트는 브라우저 탭을 열어 타사 웹 사이트로 이동합니다. AI 웹 에이전트를 호출 Now Assist 하려는 모든 사용자는 브라우저 확장을 브라우저에 Google Chrome 로컬로 설치해야 합니다.

다음 절차에 따라 웹 스토어에서 확장을 Google Chrome 다운로드하고 설치합니다.

프로시저

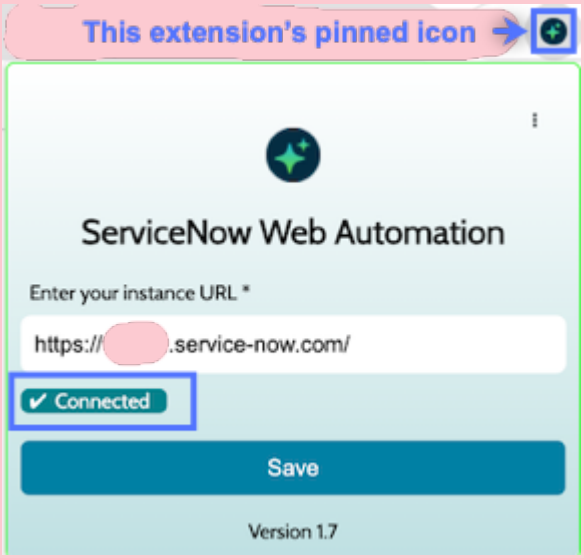
1. 웹 스토어에서 https://chromewebstore.google.com/detail/servicenow-rpa-chrome-ext/bnaofpgjajbimmicdiipemhmheafhgkb Chrome에 추가를 선택하여 브라우저 확장을 Google Chrome 다운로드합니다.
2. Google Chrome 브라우저 주소 표시줄에 chrome://extensions/ 를 입력합니다.
3. 확장 페이지에서 개발자 모드 토글 스위치를 켠 다음, 압축 해제된 로드를 선택하여 설치를 완료합니다.
   개발자 모드를 켜 둡니다. 이 설정은 웹 에이전트가 외부 웹 사이트와 상호 작용하기 위해 필요합니다.
4. 옵션: 에서 Google Chrome확장 관리를 열고 ***ServiceNow*** **Web Automation**을 찾은 다음 확장 상세 정보에서 도구 모음에 고정을 선택하여 이 확장의 아이콘을 브라우저 메뉴 모음에 고정합니다.
5. 브라우저 메뉴 모음에 고정한 경우 아이콘을 사용하여 Now Assist***ServiceNow*** **Web Automation** 확장을 엽니다.
6. 확장의 인스턴스 **URL** 입력 필드에 연결하려는 인스턴스의 호스트 이름을 ServiceNowhttps://<instance-name>.service-now.com/ 형식으로 입력한 다음 저장합니다.
7. 일반 로그인 절차를 사용하여 구성한 인스턴스에 로그인합니다.

   > **주:**
   > 인스턴스에 브라우저 창이 이미 열려 있는 경우 브라우저 확장에 성공적으로 연결하려면 창을 다시 로드해야 할 수 있습니다.

8. 브라우저 확장: 연결됨**(Connected)**에 확인 메시지가 나타나는지 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.

연결된 브라우저 확장 프로그램



9. 인스턴스 URL을 유지하려면 브라우저 확장에서 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
브라우저 확장을 설치, 구성 및 연결하면 AI 웹 에이전트를 사용할 Now Assist 준비가 된 것입니다. 자세한 지침은 문서를 참조하십시오 Now Assist 패널에서 Now Assist AI 웹 에이전트 사용.

인스턴스에서 로그아웃하면 연결 끊김 메시지가 브라우저 확장에 나타납니다. 또한 이 메시지는 인스턴스에 대한 브라우저 창이 비활성 상태일 때 나타납니다. AI 웹 에이전트를 사용하려면 확장이 연결되어 있어야 합니다 Now Assist .

다른 인스턴스의 AI 웹 에이전트에 Now Assist 연결하려면 다음을 수행합니다. *ServiceNow* **Web Automation** 확장에서 필드의 호스트 이름을 업데이트합니다. 인스턴스 URL을 입력하고저장을 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

Now Assist AI 웹 에이전트에 허용된 웹 사이트 구성

AI 웹 에이전트가 열 수 있는 Now Assist 웹 사이트 목록을 지정합니다. 허용 목록에 있는 웹 사이트만 웹 에이전트에서 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
애플리케이션 범위를 AI 웹 에이전트로 Now Assist 설정합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Now Assist AI 웹 에이전트는 사용자의 요청에 대한 응답으로 외부 공급업체 웹 사이트에서 작업을 수행합니다. 시스템 속성을 업데이트하여 웹 에이전트가 방문할 수 있는 웹사이트를 제어할 수 있습니다.

처음에 이 시스템 속성은 단일 별표(*)를 기본값으로 사용하여 모든 웹 사이트에 대한 액세스를 허용합니다. 허용된 사이트 목록을 입력하면 웹 에이전트의 작업이 목록에 있는 사이트로만 제한됩니다.

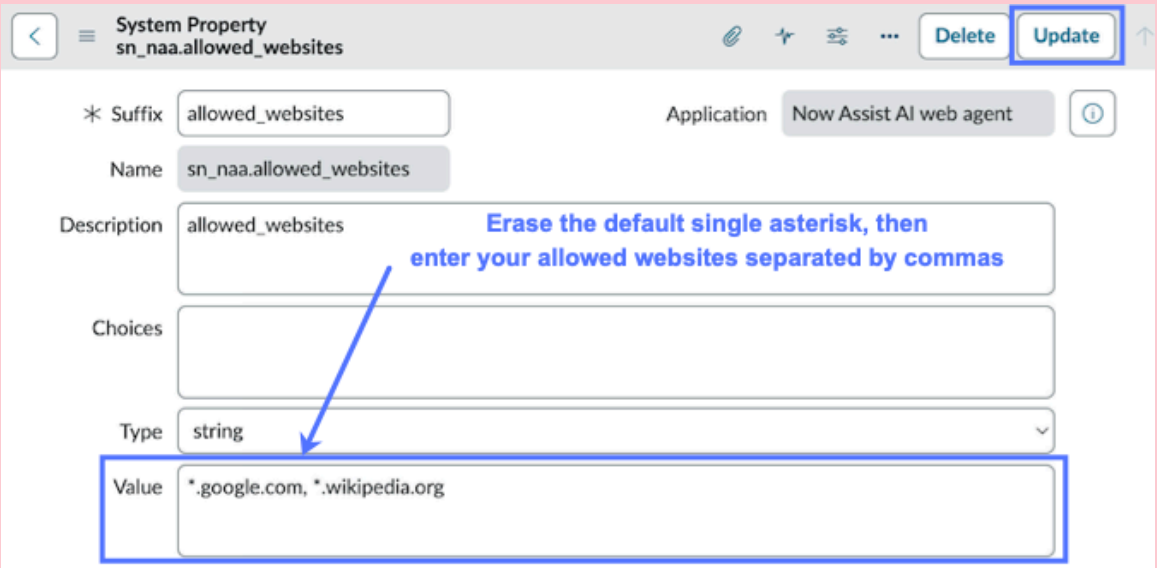
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
Now Assist AI 웹 에이전트는 먼저 를 열어 Google인터넷 액세스를 확인합니다. 웹 에이전트를 열 Google수 없는 경우 작업을 진행할 수 없습니다. 허용 목록에 google.com 또는 *.google.com 를 포함해야 합니다.

허용 목록을 구성할 때 조직의 웹 사이트를 포함합니다. 이해 관계자를 참여시켜 허용해야 하는 웹 사이트를 결정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성 〔sys_properties.list〕입니다.
2. 이름 열에서 속성을 검색하고 *sn_naa.allowed_websites* 해당 기록을 엽니다.
3. 기록의 값 필드에서 단일 별표(*)를 지우고 다음 지침에 따라 허용할 웹 사이트를 입력합니다.
   - 쉼표(쉼표로 구분된 목록)를 사용하여 웹 사이트를 구분합니다.
   - example.com 와 같은 프로토콜 없이 호스트 이름으로 웹 사이트를 입력합니다.
   - 별표를 사용하여 웹 사이트의 모든 하위 도메인을 허용합니다. *.example.com 형식은 abc.example.com, xyz.example.com 등을 허용합니다.
   - google.com 또는 *.google.com 를 입력하여 액세스 권한을 Google 포함해야 합니다.



4. 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장하고 테스트하여 확인합니다.
   테스트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist AI 웹 에이전트 또는 워크플로우 테스트.

결과
허용 목록은 즉시 구현됩니다. Now Assist AI 웹 에이전트는 목록에 있는 웹 사이트에만 액세스할 수 있으며 다른 웹 사이트는 제한됩니다.

사용자가 허용 목록에 없는 웹 사이트에 대한 요청을 하면 시스템은 작업을 중지하고 ### #### ## ### ###### (정확한 표현은 다를 수 있음)와 같은 오류 메시지를 표시합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

Now Assist AI 웹 에이전트에 대한 워크플로우 구성

Now Assist 워크플로우를 구성하여 사용자가 AI 웹 에이전트를 사용할 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.

시작하기 전에
애플리케이션 범위를 **Now Assist AI** 웹 에이전트로 설정합니다.

필요한 역할: sn_aia.admin

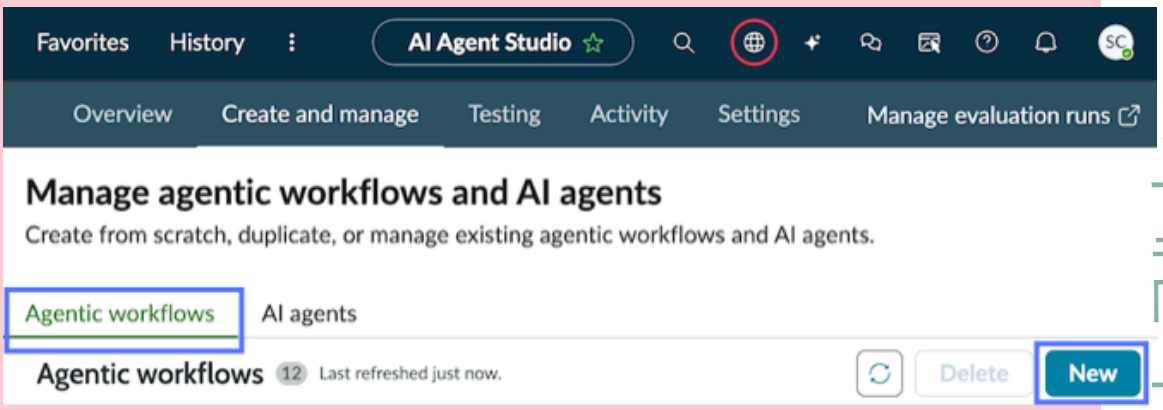
이 태스크 정보
웹 자동화 에이전트라는 웹 에이전트는 AI 웹 에이전트를 설치할 Now Assist 때 기본적으로 제공됩니다. 사용자가 패널에서 워크플로우를 찾아 사용할 수 있도록 이 웹 에이전트를 참조하는 워크플로우를 Now Assist 생성합니다.

패널에서 향상된 채팅을 사용할 수 Now Assist 있는지 확인합니다. 웹 뷰 창은 향상된 채팅이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 향상된 채팅 문서를 참조하십시오.

AI 에이전트 스튜디오에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 에이전트 생성.

프로시저

1. Now Assist AI 웹 에이전트 애플리케이션 범위에 있는지 확인하고 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **AI 에이전트 스튜디오** 〉 생성 및 관리.
2. 에이전트 워크플로우 탭을 선택합니다.

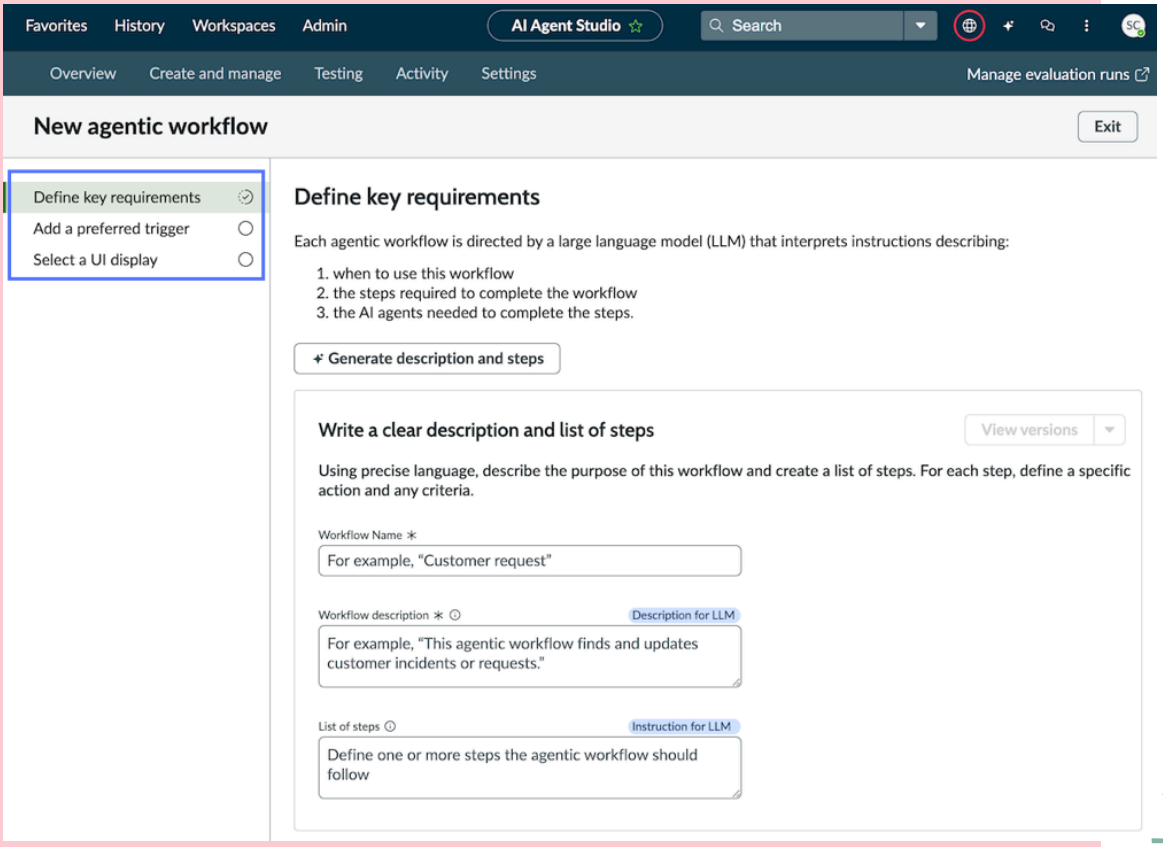


3. 새로 만들기를 선택하여 세 단계가 있는 안내 설정을 엽니다.

기계번역

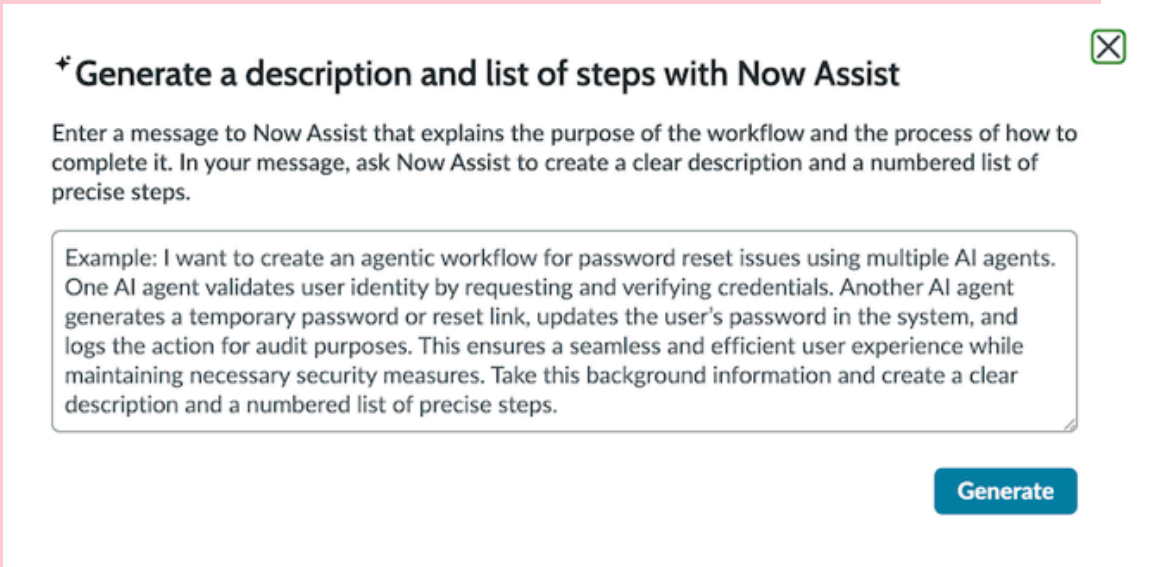
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 에이전트 워크플로우를 위한 안내 설정



4. 안내 설정의 키 요구 사항 정의 단계에서 필드에 내용을 입력한 다음 저장 및 계속을 선택합니다.

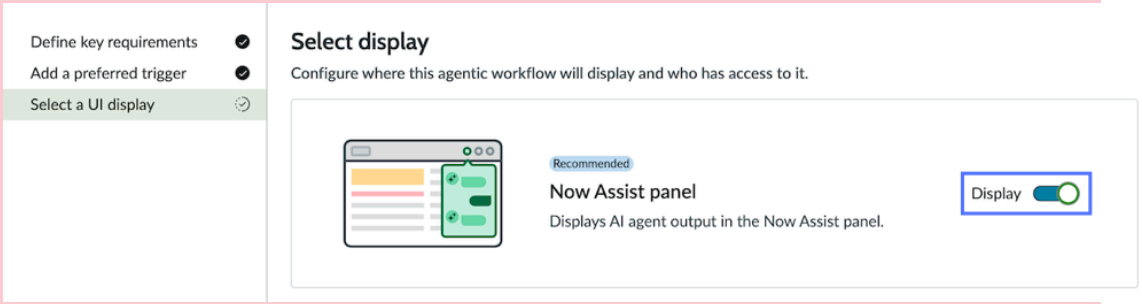
5. 옵션: 키 요구 사항 정의 단계에서: 설명 및 단계 생성을 선택하여 입력한 텍스트를 기반으로 LLM에 대한 지침을 작성하는 데 도움이 될 수 있는 Now Assist 모달을 엽니다.



6. 안내 설정의 기본 설정 트리거 추가 단계에서 트리거를 설정하지 말고(비워 둠) 저장 후 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.

7. 안내 설정의 **UI** 표시 선택 단계에서 패널을 ##로 전환 Now Assist 한 다음 저장 및 테스트를 선택합니다.



결과
생성한 워크플로우는 지정한 사용자가 패널에서 사용할 수 Now Assist 있게 됩니다.

AI 에이전트 스튜디오의 테스트 탭으로 이동합니다. 테스트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Now Assist AI 웹 에이전트 또는 워크플로우 테스트.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

Now Assist AI 웹 에이전트 또는 워크플로우 테스트

Now Assist AI 에이전트 스튜디오에서 AI 웹 에이전트 또는 워크플로우를 테스트하여 성능을 평가합니다.

시작하기 전에

- *ServiceNow* **Web Automation** 브라우저 확장이 현재 인스턴스에 연결됨ServiceNow# 으로 표시되어 있는지 확인합니다. 인스턴스에 대한 모든 브라우저 창이 현재 활성 상태이고 로그인되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 Now Assist AI 웹 에이전트용 브라우저 확장 설치 문서를 참조하십시오.
- 패널에서 향상된 채팅을 사용할 수 Now Assist 있는지 확인합니다. 웹 뷰 창은 향상된 채팅이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 향상된 채팅 문서를 참조하십시오.
- Now Assist AI 웹 에이전트는 먼저 기본 Google 웹 사이트를 열어 인터넷 액세스를 확인합니다. 허용 목록을 구현한 경우 google.com 허용되는지 확인합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Now Assist AI 웹 에이전트에 허용된 웹 사이트 구성.
- 필요한 역할: sn_aia.admin

이 태스크 정보
AI 에이전트 관리자는 테스트 모듈에서 작업 또는 요청을 제공하여 AI 에이전트 스튜디오에서 AI 웹 에이전트의 수동 테스트를 Now Assist 실행할 수 있습니다. 테스트에는 패널에 표시된 Now Assist 사용자 경험과 관리자를 위한 추가 정보가 포함됩니다. 이 정보는 노드 뷰의 분할 뷰에서 제공됩니다.

- AI 프로세스 맵에 에이전트 오케스트레이션의 다이어그램이 표시됩니다.
- AI 에이전트 결정 로그는 요청을 처리할 때 웹 에이전트의 추론에 대한 보고서를 제공합니다.

생성형 AI는 비결정적이므로 작업을 여러 번 테스트해 보십시오. 웹 에이전트의 응답과 결과는 테스트 실행마다 다를 수 있습니다. 테스트 실행이 AI 에이전트 스튜디오의 활동 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.

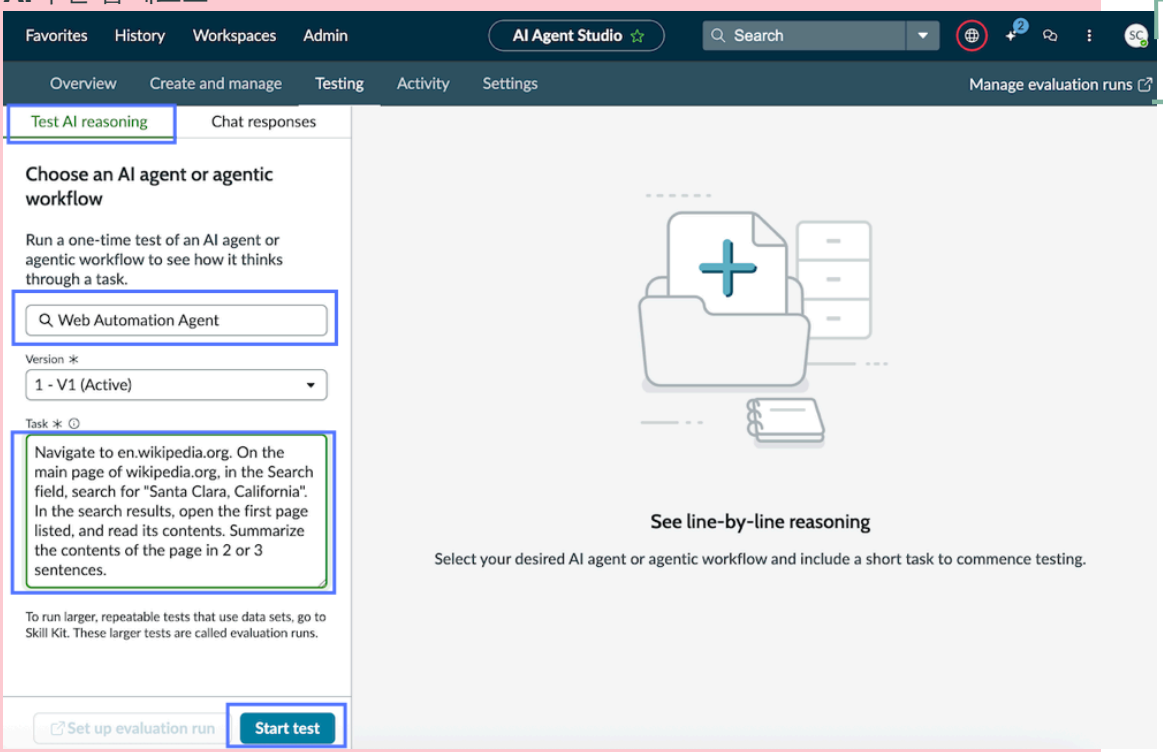
프로시저

1. 브라우저 확장이 연결됨으로 표시되는지 확인한 후 인스턴스에서 모두 〉 **AI** 에이전트 스튜디오 〉 테스트.
   테스트 모듈에서 **AI** 추론 테스트 탭이 열립니다.
2. **AI** 추론 테스트 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

AI 추론 필드 테스트

필드	설명
검색	에이전트 또는 워크플로우를 테스트할 수 있습니다. Web Automation Agent 또는 구성한 워크플로우의 이름을 입력합니다.
버전	(선택 사항) 이 필드는 검색 항목의 가장 최근 활성 버전을 자동으로 채우지만 드롭다운 목록에서 다른 활성 버전으로 전환할 수 있습니다.
작업	사용자와 사용자의 요구에 일반적인 요청을 입력합니다. 예제 작업: ○ amazon.com 에서 최고의 커피메이커를 찾을 수 있습니까? ○ invoiceninja.com 에서 최신 송장을 찾을 수 있습니까? ○ https://www.accuweather.com/ 로 이동합니다. 검색 필드에 "zip code 95054"를 입력하고 검색합니다. 검색 결과에서 첫 번째 페이지를 엽니다. 현재 온도를 화씨로 찾아 온도를 알려주세요. ○ en.wikipedia.org 로 이동합니다. wikipedia.org 메인 페이지의 검색 필드에서 "Santa Clara, California"를 검색합니다. 검색 결과에서 나열된 첫 번째 페이지를 열고 내용을 읽습니다. 페이지의 내용을 2-3문장으로 요약합니다.

AI 추론 탭 테스트

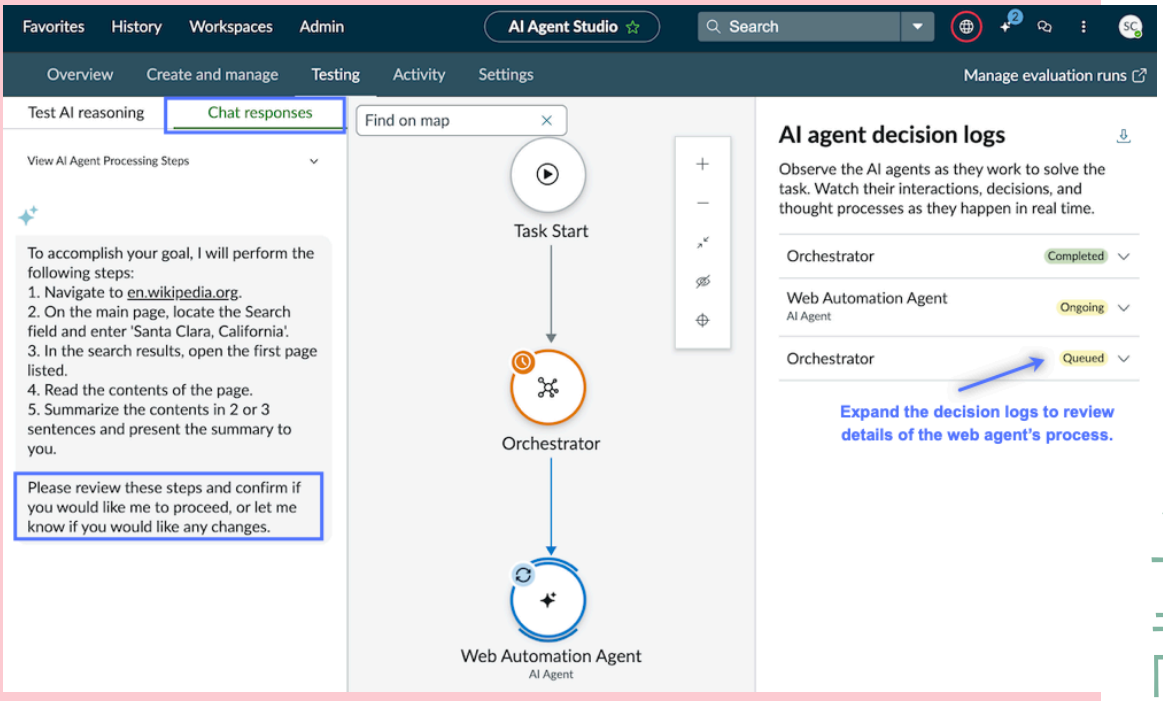


3. 테스트 시작을 선택합니다.

© 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.

- 채팅 응답 탭으로 이동합니다. 여기서는 사용자가 패널에서 수행하는 Now Assist 방식으로 웹 에이전트와 상호작용할 수 있습니다.
- 처음에 노드 맵 뷰에는 **AI** 프로세스 맵 (에이전트 오케스트레이션의 다이어그램) 및 **AI** 에이전트 결정 로그도 표시됩니다.
- **AI** 에이전트 처리 단계 보기에서 웹 에이전트는 번호가 매겨진 단계로 실행 계획을 인쇄하고 확인을 요청합니다. 웹 에이전트가 진행할 수 있도록 확인을 제공해야 합니다.

AI 에이전트 결정 로그가 있는 채팅 응답 탭 및 노드 뷰

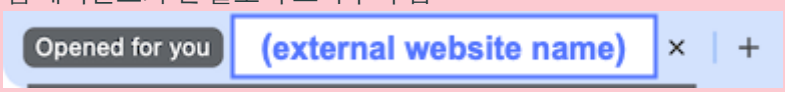


4. 채팅 응답 탭에서 제안된 계획을 검토한 다음 웹 에이전트가 요청을 이해했다고 판단되면 ## 또는 ### 입력합니다.
5. 옵션: 웹 에이전트의 계획이 만족스럽지 않으면 요청을 수정해 보십시오.

> **주:**
> Web Automation 브라우저 확장의 연결이 끊어진 경우 ServiceNow 시스템에 설정 구성에 대한 오류가 표시될 수 있습니다. 브라우저 창을 새로 고침하여 브라우저 확장이 연결 됨을 표시하는지 확인합니다.

6. 웹 에이전트가 "Opened for you"라는 레이블이 지정된 대상 웹 사이트에 대한 동시 브라우저 탭을 여는 동안 AI Agent Studio에서 웹 에이전트의 프로세스를 모니터링합니다.

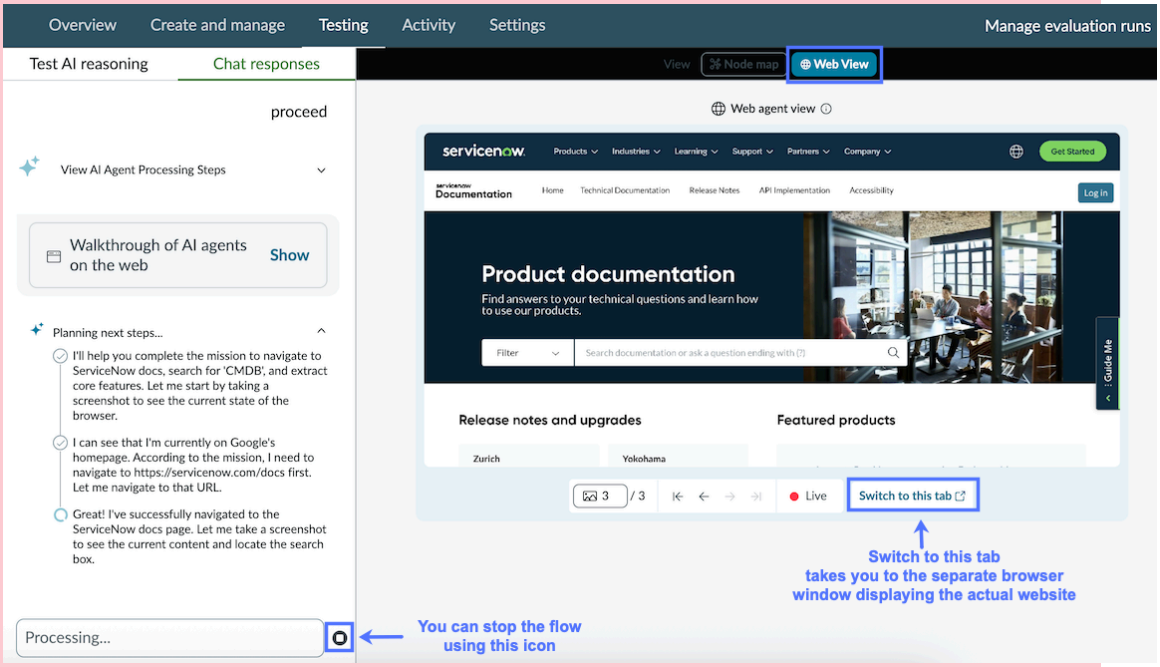
웹 에이전트가 연 별도의 브라우저 탭



웹 에이전트가 웹 사이트로 이동하기 시작하면 웹 보기 가 자동으로 열리고 주기적인 스크린샷이 표시됩니다. (사용자는 웹 카드의 **AI** 에이전트 검토 과정에서 표시를 선택하여 패널에서 웹 뷰를 Now Assist 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.

채팅 응답 탭 및 웹 뷰



7. 옵션: 웹사이트에 로그인이 필요한 경우 웹 에이전트는 Chat 응답에서 자격 증명을 입력하도록 알립니다.웹사이트에 대한 별도의 브라우저 탭을 열고 필요에 따라 로그인한 다음 AI 에이전트 스튜디오 창으로 돌아갑니다.
별도의 브라우저 탭을 열려면 웹 보기에서 이 탭으로 전환을 선택하거나 Opened for you(사용자를 위해 열림)라는 브라우저 탭을 직접 선택할 수 있습니다.

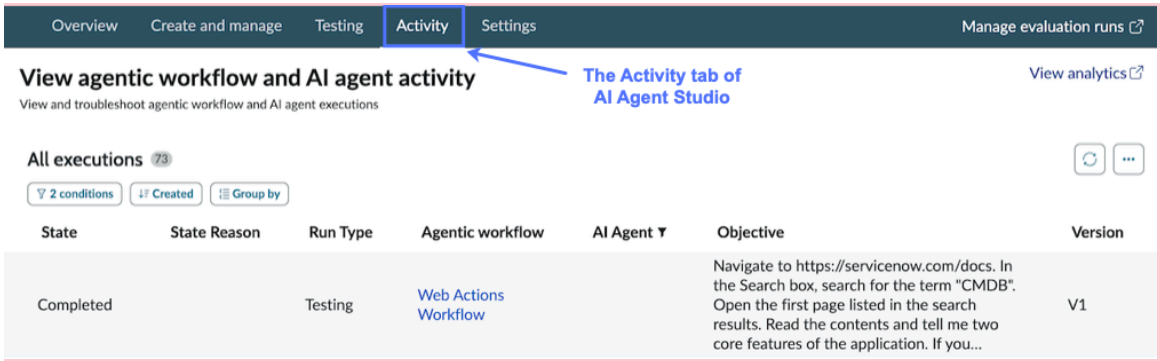
결과
테스트가 완료되면 다음을 수행합니다.

- 웹 에이전트는 채팅 응답 창에 결과의 요약을 표시합니다. 이는 사용자가 패널에 있을 때 Now Assist 제공되는 결과입니다.
- 웹 에이전트가 외부 웹 사이트에 대한 별도의 브라우저 탭을 닫습니다.
- 웹 뷰는 자동으로 노드 뷰로 다시 전환되며, 여기서 종료 노드가 AI 프로세스 맵에 표시됩니다.
- AI 에이전트 결정 로그에 모두 완료됨이 표시됩니다. 결정 로그 섹션을 확장하여 추론 프로세스에 대한 보고서를 검토할 수 있습니다.

테스트의 경우 채팅에서 "감사합니다"와 같은 마무리 말을 입력할 필요가 없습니다.
(패널에서 실제로 사용할 Now Assist 때 닫는 말은 웹 에이전트가 사용자 의도를 이해하는 데 도움이 됩니다.)

다음에 수행할 작업
AI 에이전트 스튜디오의 활동 탭에서 테스트 실행에 대한 정보를 봅니다. 가장 최근의 테스트 실행이 목록의 맨 위에 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 패널을 사용하여 Now Assist AI 웹 에이전트에 액세스할 수 있습니다Now Assist. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Now Assist 패널에서 Now Assist AI 웹 에이전트 사용.

관련 정보

에이전트 워크플로우 테스트

AI 에이전트 테스트

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

Now Assist 패널에서 Now Assist AI 웹 에이전트 사용

Now Assist 패널을 사용하여 AI 웹 에이전트에 Now Assist 액세스합니다. 웹 에이전트를 사용하여 외부 웹 사이트의 백그라운드에서 작업을 수행합니다.

시작하기 전에

- *ServiceNow* **Web Automation** 브라우저 확장이 로컬에 Google Chrome 설치되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Now Assist AI 웹 에이전트용 브라우저 확장 설치.
- AI 웹 에이전트를 사용하는 Now Assist 워크플로우의 이름을 확인합니다. 패널에서 이름으로 이 워크플로우를 Now Assist 선택해야 할 수도 있습니다. 관리자가 ServiceNow 이 워크플로우를 구성했습니다.
- 필요한 역할: AI 웹 에이전트에 대한 Now Assist 액세스 권한이 부여된 사용자 그룹 또는 역할에 속해 있어야 합니다. ServiceNow 관리자에게 문의하여 액세스를 요청하십시오.

이 태스크 정보

Now Assist AI 웹 에이전트는 외부 공급업체 웹 사이트에서 작업을 수행할 수 있습니다. 웹 에이전트는 백그라운드에서 별도의 브라우저 탭에 웹 사이트를 열고 패널에서 해당 작업을 Now Assist 보고합니다. 이 과정에서 웹사이트는 로그인 또는 약관 수락을 위한 자격 증명을 요구할 수 있습니다. 이러한 경우 웹 에이전트는 필요한 정보를 입력할 수 있도록 웹 사이트의 브라우저 창으로 일시적으로 전환하도록 요청합니다.

ServiceNow **Web Automation** 브라우저 확장이 인스턴스에 연결되면 패널에서 AI 웹 에이전트 Now Assist 사용을 Now Assist 시작할 수 있습니다.

LLM에 대한 성공적인 요청을 작성하기 위한 팁은 다음과 같습니다.

- https://www.example.com 또는 example.com 형식을 사용하여 대상 웹 사이트의 URL을 제공해야 합니다.
- 요청을 명확하게 합니다. 목표를 지정합니다.
- 가능한 경우 목표 달성을 위한 단계를 나열합니다.

요청할 수 있는 작업의 예:

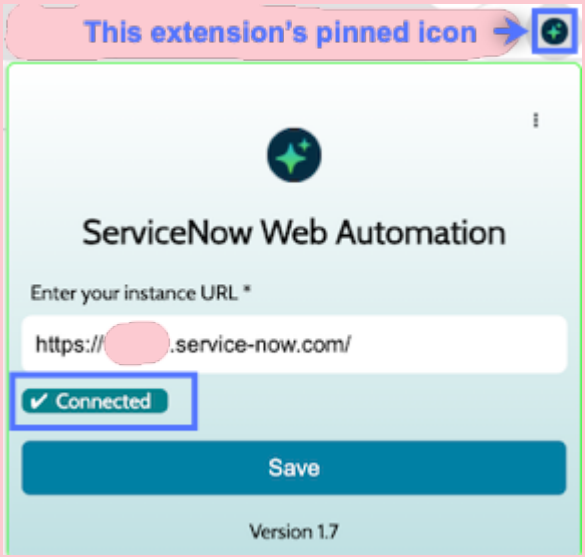
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- amazon.com 에서 최고의 커피메이커를 찾을 수 있습니까?
- invoiceninja.com 에서 최신 송장을 찾을 수 있습니까?
- https://www.accuweather.com/ 로 이동합니다. 검색 필드에 "zip code 95054"를 입력하고 검색합니다. 검색 결과에서 첫 번째 페이지를 엽니다. 현재 온도를 화씨로 찾아 온도를 알려주세요.
- en.wikipedia.org 로 이동합니다. wikipedia.org 메인 페이지의 검색 필드에서 "Santa Clara, California"를 검색합니다. 검색 결과에서 나열된 첫 번째 페이지를 열고 내용을 읽습니다. 페이지의 내용을 2-3문장으로 요약합니다.

웹 에이전트와의 대화에서 질문과 답변의 실제 표현은 다음 예와 다를 수 있습니다. 패널에 대한 Now Assist 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 패널.

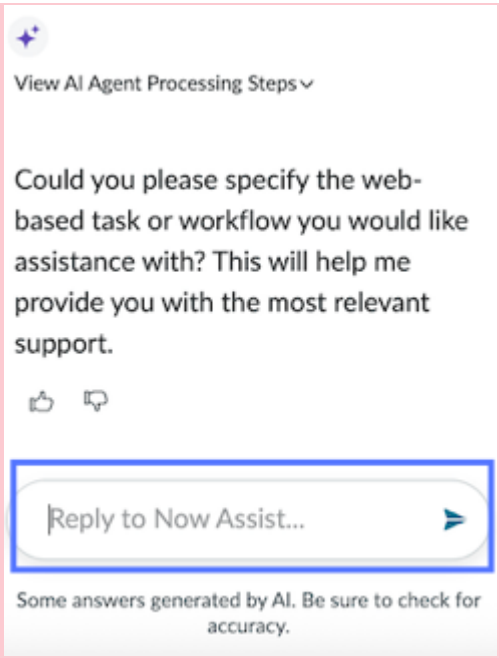
프로시저

1. 인스턴스에 로그인하고 ServiceNow 인스턴스에 열려 있는 모든 창이 활성 상태인지 확인합니다.
2. *ServiceNow* **Web Automation** 브라우저 확장을 열어 연결됨이 표시되는지 확인합니다. 브라우저 확장은 의 Google Chrome확장 메뉴 에서 열거나 메뉴에 고정한 경우 확장의 아이콘을 선택할 수 있습니다.



3. 브라우저 확장에 구성된 인스턴스에서 해당 아이콘을 사용하여 패널을 엽니다 Now Assist . Now Assist 패널이 여러분을 맞이하고 그것이 어떻게 도움이 될 수 있는지 묻습니다.
4. 사용 가능한 옵션에서 AI 웹 에이전트를 사용하는 Now Assist 워크플로우의 이름을 선택합니다. Now Assist 패널에서 요청에 대한 상세 정보를 요청합니다.

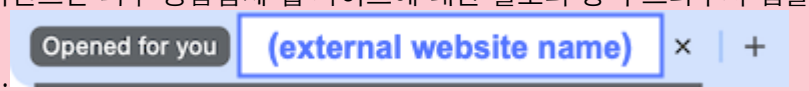
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



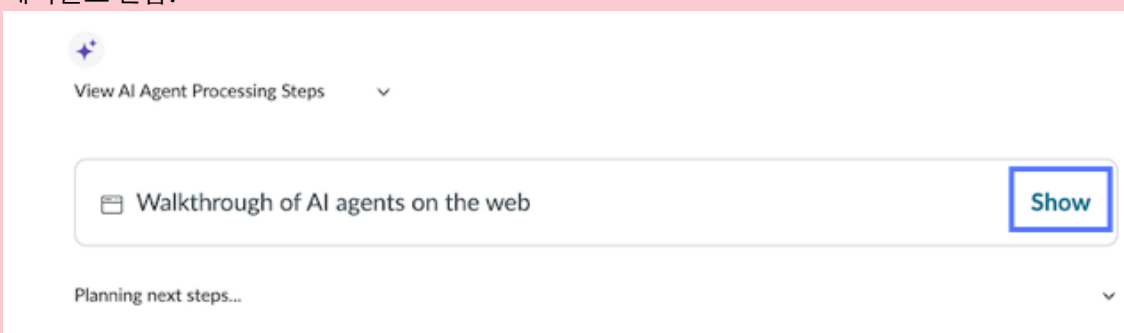
5. 회신 대상 *Now Assist* 필드에 웹 에이전트가 실행할 작업에 대한 세부 정보를 입력합니다.
6. 웹 에이전트는 실행 계획을 제안하고 확인을 요청합니다. 계획이 올바른 것 같으면 ## 또는 ### 입력합니다.
   승인을 나타내면 웹 에이전트가 계획을 실행하기 시작합니다. 패널에서 프로세스에 Now Assist 대한 업데이트를 제공합니다.
7. 옵션: 웹 에이전트의 계획이 만족스럽지 않으면 요청을 다시 설명해 보십시오.

> **주:**
> 설정 구성 오류가 발생하면 *ServiceNow* **Web Automation** 브라우저 확장을 확인합니다. 브라우저 확장에 연결 끊김이 표시되면 인스턴스로 연결되는 모든 브라우저 창을 새로 고쳐 활성 상태인지 확인합니다.

8. 패널에서 웹 에이전트의 업데이트를 Now Assist 모니터링합니다.
   다음을 확인할 수 있습니다.
   - 웹 에이전트는 외부 공급업체 웹 사이트에 대한 별도의 동시 브라우저 탭을 엽니다.

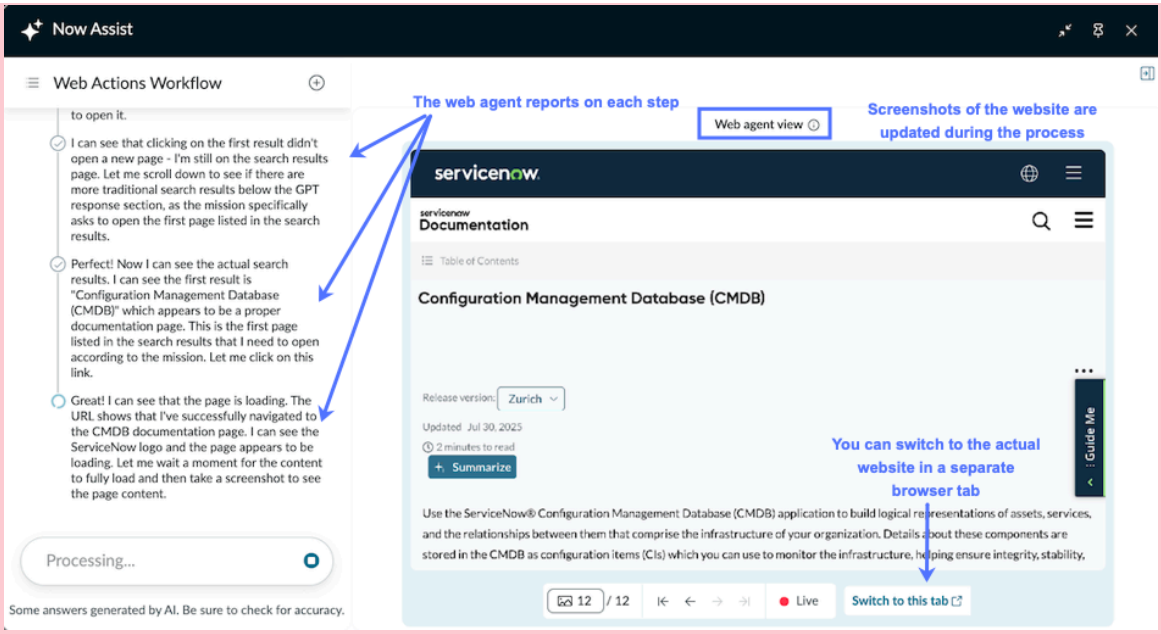


   - **"AI** 에이전트 처리 단계 보기"에서 패널은 작업의 스크린샷을 표시하도록 제안합니다. 웹의 **AI** 에이전트 연습.

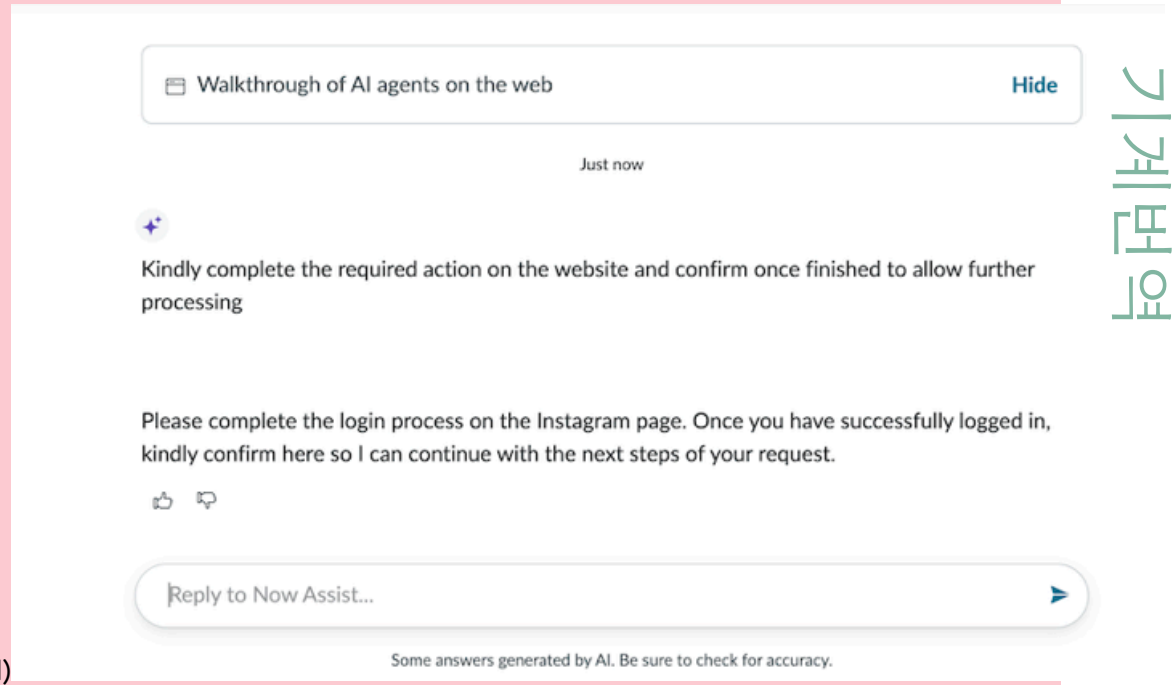


9. 옵션: 웹 에이전트가 처리 중인 웹 사이트의 스크린샷을 보려면 웹에서 AI 에이전트 둘러보기에 표시 를 선택합니다.
   패널이 Now Assist 확장되고 Canvas에서 웹 보기 창이 열립니다.

© 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.



10. 옵션: 웹 에이전트가 웹 사이트에 로그인 또는 사용 약관 계약이 필요하다고 알리는 경우 **Opened for you** 브라우저 탭으로 전환하여 정보를 직접 입력합니다.

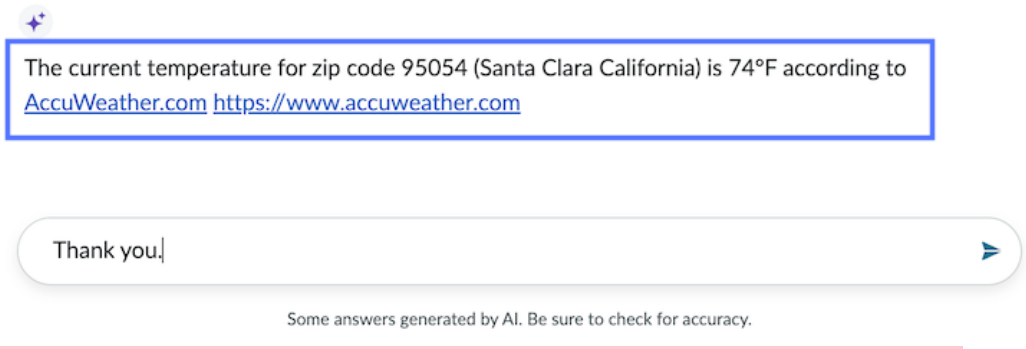


(Optional)

© 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.

로그인을 마치면 인스턴스의 패널로 Now Assist 돌아갑니다. 회신 에서 *Now Assist*계속할 준비가 되었는지 확인합니다.

11. 웹 에이전트가 패널 채팅에서 Now Assist 만족스러운 결과를 반환하면 웹 에이전트에 작업이 완료되었음을 알리기 위해 ##### 와 같은 마무리를 입력합니다.



결과
웹 에이전트가 외부 웹 사이트에 대한 별도의 브라우저 탭을 닫습니다. 채팅이 패널의 완료됨 섹션으로 Now Assist 이동합니다.

다음에 수행할 작업
채팅 로그인 Now Assist 패널을 삭제할 수 있습니다. 자세한 지침은 문서를 참조하십시오 Now Assist AI 웹 에이전트 채팅 로그 삭제.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

Now Assist AI 웹 에이전트 채팅 로그 삭제

웹 에이전트 세션을 닫은 후 채팅을 삭제할 수 있습니다. 채팅 로그를 삭제하면 스크린샷을 포함하여 해당 세션의 채팅 기록이 영구 삭제됩니다.

시작하기 전에

- AI 웹 에이전트와의 상호작용을 Now Assist 하나 이상 닫습니다. 활성 채팅은 삭제할 수 없습니다.
- 필요한 역할: 없음. 웹 에이전트 세션을 연 사용자만 세션의 채팅을 삭제할 수 있습니다.

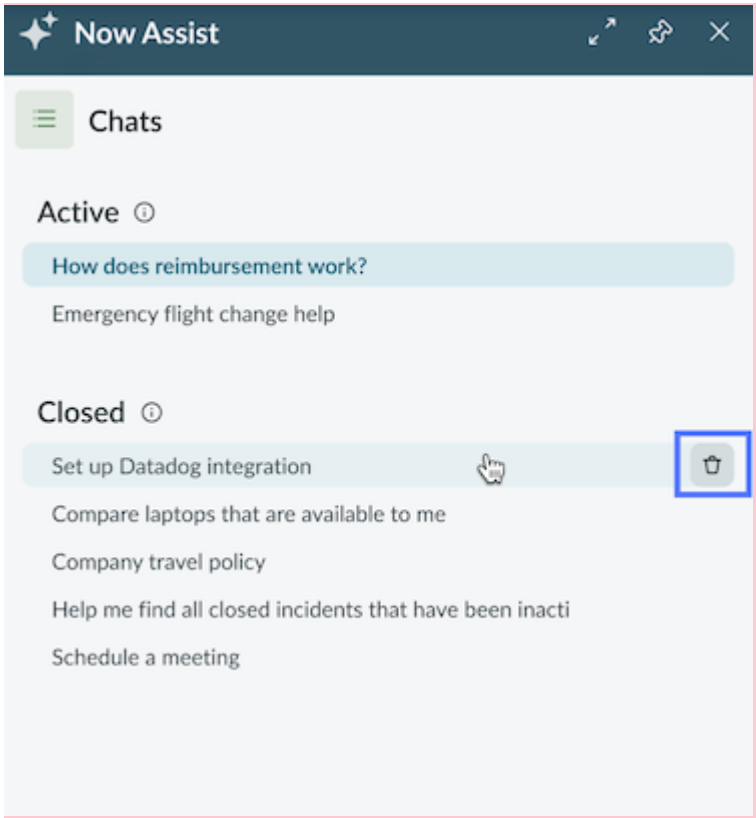
이 태스크 정보
AI 웹 에이전트와 Now Assist 상호작용할 때 웹 에이전트와의 대화 텍스트가 채팅 로그에 기록됩니다. 세션 중에 찍은 스크린샷도 채팅에 기록됩니다.

패널에서 실행되는 Now Assist 동안 웹 에이전트 보기 창에는 제목의 정보 아이콘 에서 다음과 같은 알림이 표시됩니다.

시스템에서 스크린샷을 캡처하고 있습니다. 민감한 정보가 캡처된 경우 채팅 로그를 삭제할 수 있습니다.

채팅 세션이 종결되면 해당 제목이 종결 섹션 아래의 패널에 나열됩니다Now Assist. 채팅 제목 위에 커서를 올리면 삭제 아이콘이 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.



제목을 선택하여 채팅 로그를 검토합니다. 채팅 기록에서 채팅 로그를 영구적으로 삭제하려는 경우 다음 절차를 사용합니다.

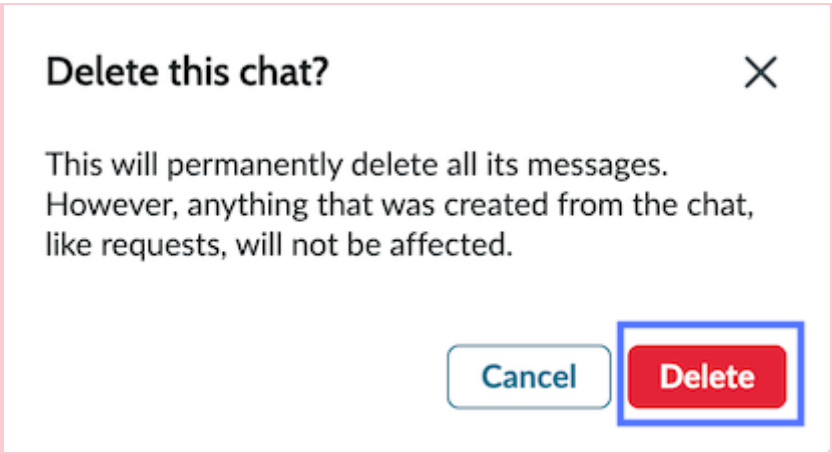
프로시저

1. Now Assist 패널에서 다음으로 이동합니다. ***Now Assist*** 〉 채팅 〉 종결됨.
   종결된 채팅 목록을 표시하려면 패널에서 컨텍스트 메뉴 아이콘을 Now Assist 선택해야 할 수 있습니다.
2. 웹 에이전트 세션의 제목을 찾아 그 위에 커서를 놓습니다.

   주:
   채팅 제목은 AI 웹 에이전트와 함께 사용되는 워크플로우의 이름으로 기본 설정될 수 있습니다 Now Assist . 세션이 실행되는 동안 채팅 제목이 배너로 표시되었습니다.

3. 세션 제목 위에 커서를 놓았을 때 나타난 삭제 아이콘을 선택합니다.
   이 채팅을 삭제하시겠습니까?

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 삭제를 선택하여 채팅을 영구적으로 삭제하거나 취소를 선택하여 채팅 로그를 보존합니다.

결과
채팅 기록과 해당 스크린샷이 시스템에서 삭제됩니다.

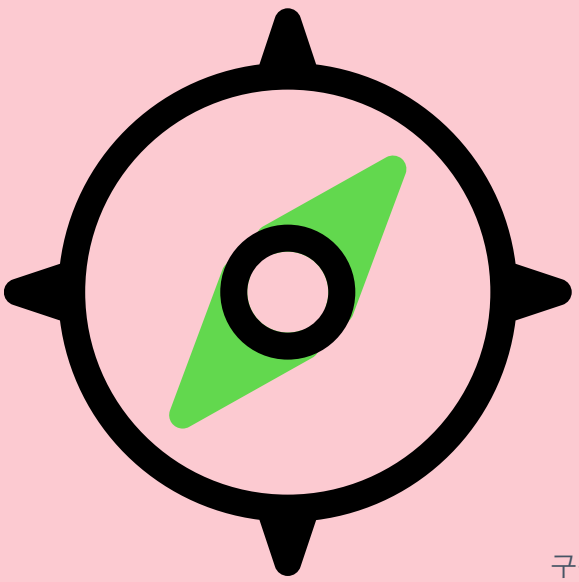
〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

Now Assist 상황에 맞는 메뉴

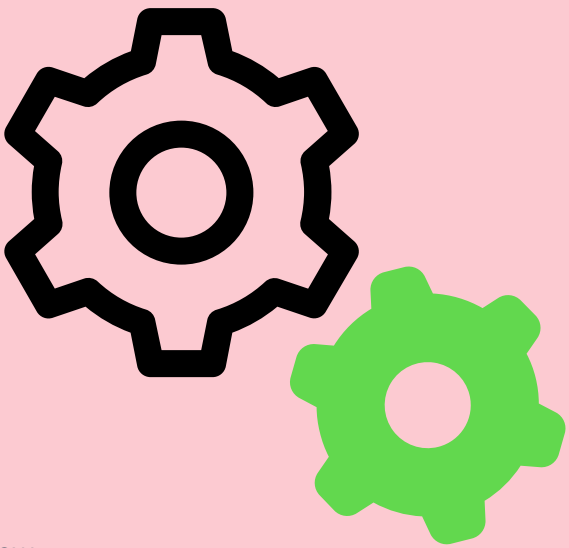
Now Assist 상황에 맞는 메뉴를 사용하면 에이전트가 작성된 콘텐츠를 생성 및 편집하고 쓰기 작업을 간소화할 수 있습니다.

시작하기



탐색

Assist 상황에 맞는 메뉴 탐색



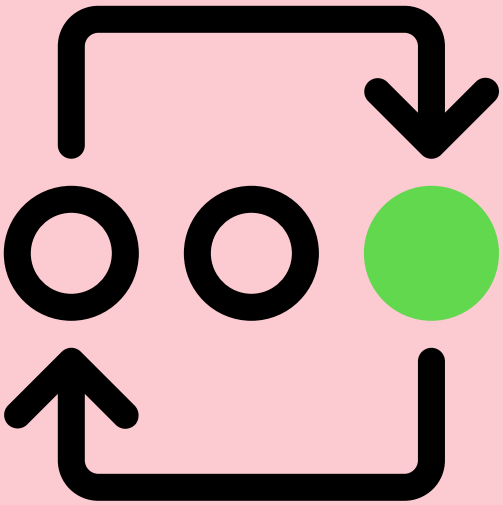
구성

Assist 상황에 맞는 메뉴를 사용자 지정하고 구성합니다.

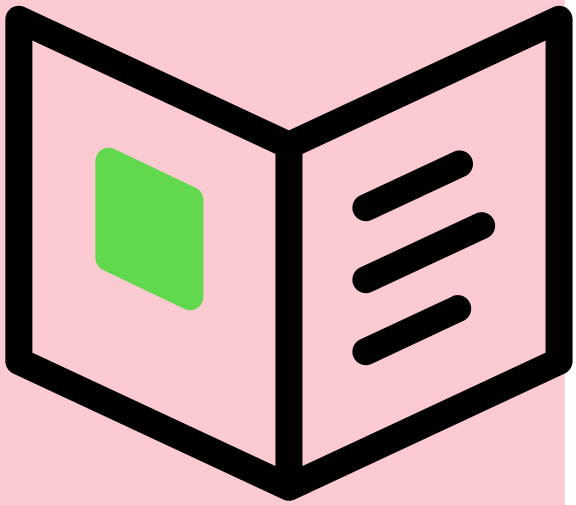
Now

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.



통합



참조

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

ServiceNow 커뮤니티
ServiceNow 커뮤니티

고객 성공 센터
Customer Success Center

개발자
developer.servicenow.com

Impact
http://impact.servicenow.com

ServiceNow University
ServiceNow 대학교

나우크리에이트
Now Create

파트너
https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow
https://www.servicenow.com

ServiceNow Store
https://www.servicenow.com

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

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

"?〉

비디오

조사

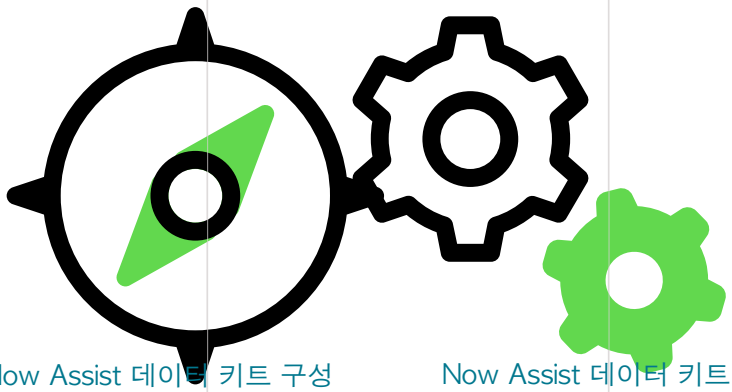
〔End〕

Now Assist 데이터 키트

데이터 카탈로그에 데이터 세트를 추가하는 데 사용합니다 ServiceNow#Now Assist 데이터 키트 . 선별된 데이터는 AI 기술 개발 및 평가를 가능하게 하는 데 사용됩니다 ServiceNow SDK .

https://player.vimeo.com/video/1088497625?h=40305c5af0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

시작하기
Now Assist 데이터 키트Now Assist 데이터 키트



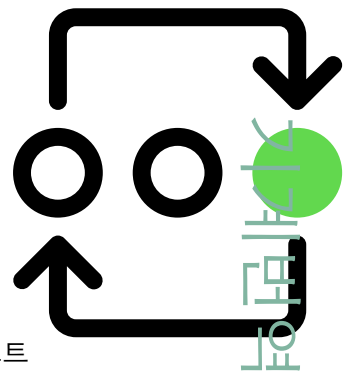
탐색

사용자 지정 데이터 세트를 생성하는 데 도움을 줄 수 있는 방법 Now Assist 데이터 키트 알아보기

Now Assist 데이터 키트 구성 및 기술

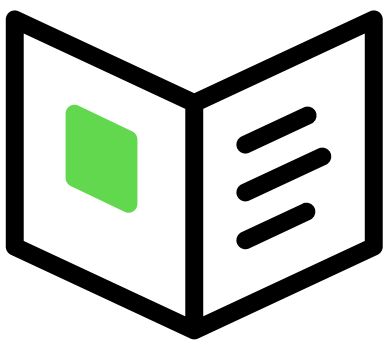
구성 Now Assist 데이터 키트

구성



Now Assist 데이터 키트 사용 프트

데이터 수집에 추가할 데이터 세트를 생성하는 데 사용 Now Assist 데이터 키트



참조

대한 참조 정보

Now Assist 데이터 키트

에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

중요사항:
일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 자원을 살펴보십시오. Now Assist 데이터 키트 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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. 고객은 다음에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다. Now Assist 옵트아웃 페이지.

Now Assist 데이터 키트 탐색

Now Assist 데이터 키트 용 Now Assist 플러그인을 사용하면 데이터 카탈로그에 데이터 세트를 추가하고 에서 사용할 컬렉션을 생성할 수 있습니다ServiceNow SDK.

Now Assist 데이터 키트 개요

기본 시스템 Now Assist 기술이 요구 사항에 맞지 않는 경우 평가에 사용할 Now Assist 기술 키트 수 있는 사용자 지정 데이터 세트 및 데이터 컬렉션을 만드는 데 사용할 Now Assist 데이터 키트 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 데이터 키트 사용자

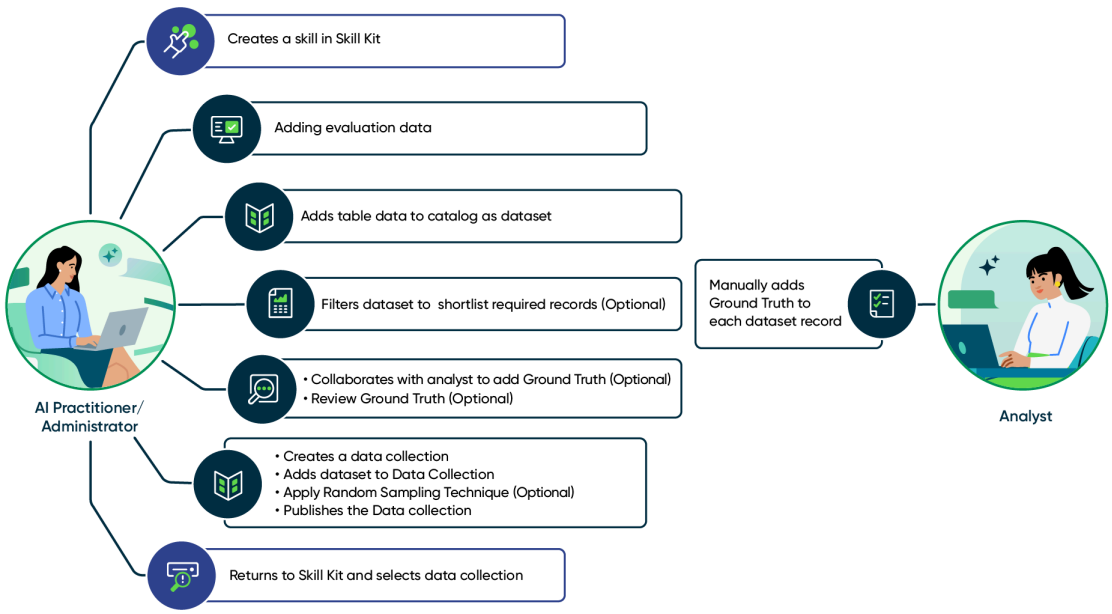
사용자

사용자	설명
AI 실무자	AI 실무자는 에서 Now Assist 데이터 키트데이터 세트 생성을 관리합니다. 이들은 다양한 사용 사례에 대한 기술 및 기타 기술 솔루션을 개발하고 평가합니다.
분석가	분석가는 AI 개발 및 평가를 위한 데이터 품질을 확인합니다. 이들은 AI 실무자와 협력하여 특정 AI 사용 사례에 대해 설정된 데이터 큐레이션 가이드라인을 따릅니다.

Now Assist 데이터 키트 워크플로우

다음 다이어그램은 에 대한 Now Assist 데이터 키트사용자 여정을 보여줍니다.

에 대한 사용자 여정 **Now Assist** 데이터 키트



1. 에서 기술 생성 Now Assist 기술 키트
2. 에서 평가 데이터 세트 생성 Now Assist 데이터 키트
3. 테이블 데이터를 카탈로그에 데이터 세트로 추가
4. 데이터 수집 생성
5. 데이터 세트 추가
6. 데이터 수집 게시
7. Now Assist 기술 키트 평가 도구로 돌아가서 사용할 데이터 수집 선택
8. 평가를 실행하고 결과를 검토하여 프롬프트를 반복해야 하는지 확인합니다
9. 기술 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.

Now Assist 데이터 키트 이점

Now Assist 데이터 키트 이점

이점	기능	사용자
데이터 카탈로그에 데이터 세트 추가.	데이터 세트 추가	AI 개발자
기존 데이터 세트에서 더 작은 데이터 세트를 생성합니다.	파생된 데이터 세트 생성	AI 개발자
여러 데이터 세트를 병합하고 에서 사용할 Now Assist 기술 키트수 있는 컬렉션을 만듭니다.	기술 활성화	AI 개발자

다음으로 살펴볼 내용

Now Assist 기술 키트 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Now Assist 기술 키트 구성
- Now Assist 기술 키트 사용

Now Assist 데이터 키트 구성

에 대한 Now Assist 데이터 키트프롬프트 및 기술을 구성합니다.

구성 개요

1. 기술 생성

   에서 Now Assist 기술 키트기술을 생성합니다.

2. 기술 배포 설정 구성

   생성하는 기술에 대한 배포 설정을 구성합니다. 배포 설정을 사용하면 관리자가 에서 기술을 Now Assist 관리자찾을 수 있는 위치를 선택할 수 있습니다.

Now Assist 데이터 키트 설치

데이터 수집을 위한 데이터 세트를 생성하려면 설치합니다 Now Assist 데이터 키트 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_data_kit.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 스토어 애플리케이션 섹션에서 을 선택합니다 Now Assist 데이터 키트.
3. 설치를 선택합니다.

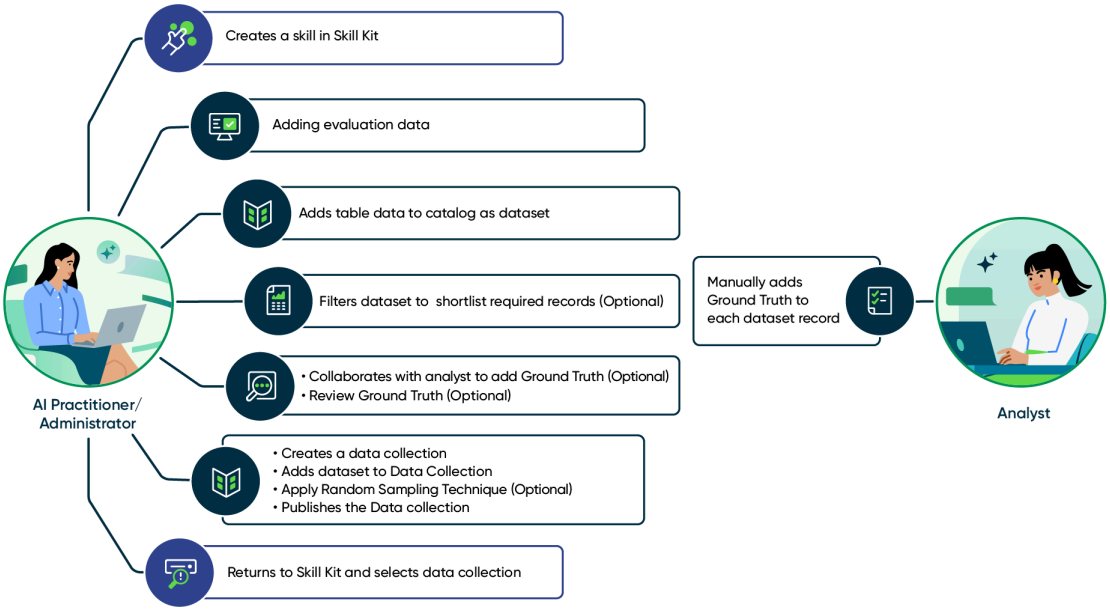
Now Assist 데이터 키트 사용

데이터 카탈로그에 데이터 세트를 추가하여 에서 사용할 ServiceNow SDK컬렉션을 생성하는 데 사용합니다Now Assist 데이터 키트.

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

다음의 개요 **Now Assist** 데이터 키트

Now Assist 데이터 키트 작업 플로우



1. 기술 생성

   에 대한 Now Assist사용자 지정 기술을 생성합니다. 사용자 지정 기술을 생성하면 생성형 AI 기능에 대한 유연성을 Now Assist 높일 수 있습니다.

2. 기술 배포 설정 구성

   생성하는 기술에 대한 배포 설정을 구성합니다. 배포 설정을 사용하면 관리자가 에서 Now Assist 관리자기술을 찾을 수 있는 위치를 선택할 수 있습니다.

3. **Now Assist** 데이터 키트로 데이터 세트 추가이동합니다.

데이터 세트 추가

애플리케이션을 사용하여 생성형 AI를 통해 테이블의 데이터를 데이터 카탈로그에 데이터 카탈로그로 Now Assist 데이터 키트 추가합니다. 데이터 수집을 만들고 게시하려면 데이터 세트를 추가해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_data_kit.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *Now Assist ### ##* 〉 홈.
2. 데이터 세트 검색으로 이동하고 시작을 선택합니다.
3. 데이터세트 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 데이터를 선별할 위치를 선택합니다.
   - 인스턴스 테이블에서 데이터를 임포트하겠습니다.
   - 컴퓨터에서 데이터를 임포트하겠습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 데이터 선택 양식에서 테이블과 열을 선택합니다.
6. 옵션: 테이블에 저장되지 않은 열(예: 작업 메모 또는 설명)이 있는 경우 스크립팅을 통해 열 추가를 선택합니다.
   작업 주석을 추가하기 위한 예제 스크립트입니다.

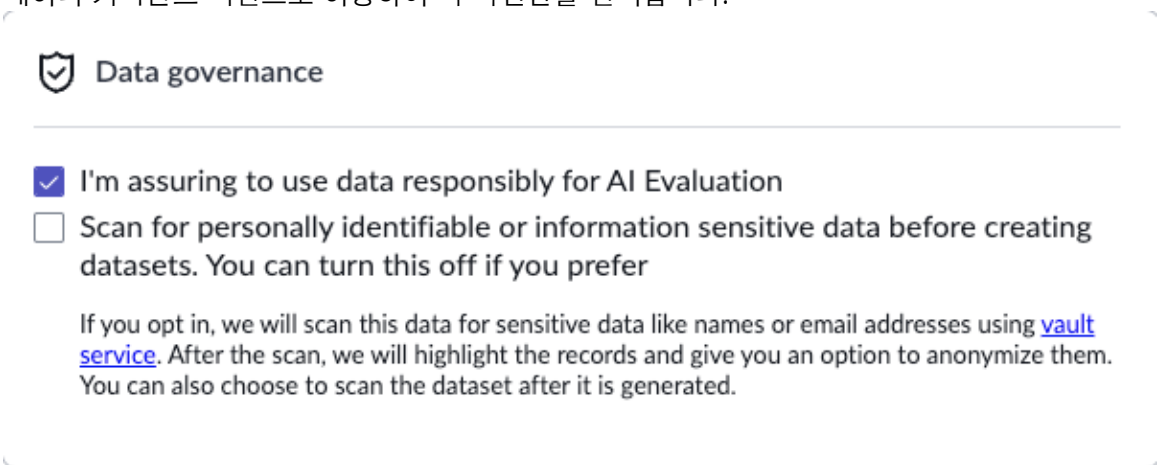
```
(function generate(current) {
   //Current is the Gliderecord object of current record.
   // //Sample script for adding worknotes
   // var gr = new GlideRecord("sys_journal_field");
   // gr.addQuery('name', current.getTableName());
   // gr.addQuery('element_id', current.getUniqueValue());
   // gr.query();
   // var records = [];
   // while (gr.next()) {
   //     var obj = {
   //         "value": gr.getValue("value"),
   //         "type": gr.getValue("element"),
   //         "created": gr.getValue("sys_created_on"),
   //         "created_by": gr.getValue("sys_created_by")
   //     };
   //     records.push(obj);
   // }
   // return records;
})(current);
```

7. 필터 조건 편집을 선택합니다.
8. 기록을 검토하고 계속을 선택합니다.
9. 양식에서 필드를 채웁니다.

데이터 세트 정보 양식 추가

필드	설명
데이터 세트 이름	데이터 세트의 이름입니다.
데이터 세트 설명	데이터 세트에 대한 설명입니다.

10. 데이터 세트를 식별하기 위한 태그를 추가합니다.
11. 데이터 거버넌스 섹션으로 이동하여 각 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.

- AI 평가를 위해 데이터를 책임감 있게 사용할 것을 약속합니다
- 데이터 세트를 생성하기 전에 개인 식별이 가능한 데이터나 정보에 민감한 데이터를 스캔합니다. 원하는 경우 이 기능을 끌 수 있습니다.

  주:
  옵트인하면 Vault 서비스를 사용하여 이름이나 이메일 주소와 같은 민감한 정보가 있는지 데이터를 검사합니다. 스캔 후 기록이 강조 표시되고 익명화할 수 있는 옵션이 제공됩니다. 데이터 세트가 생성된 후 스캔하도록 선택할 수도 있습니다.

12. 데이터 세트 생성을 선택합니다.
    데이터 세트가 데이터 자산에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업

데이터 세트가 데이터 카탈로그에 추가된 후 파생된 데이터 세트를 생성하거나 기존 데이터 세트에 실측 자료를 추가하여 더 작은 데이터 세트를 생성하도록 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 파생된 데이터 세트 생성 또는 각 데이터 세트 기록에 실측 자료 추가 문서를 참조하십시오.

파생된 데이터 세트 생성

애플리케이션을 사용하여 Now Assist 데이터 키트 생성형 AI를 통해 기존 데이터 세트에서 더 작은 데이터 세트를 생성합니다. 파생된 데이터 세트를 사용하면 더 작은 데이터 세트를 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_data_kit.admin

이 태스크 정보

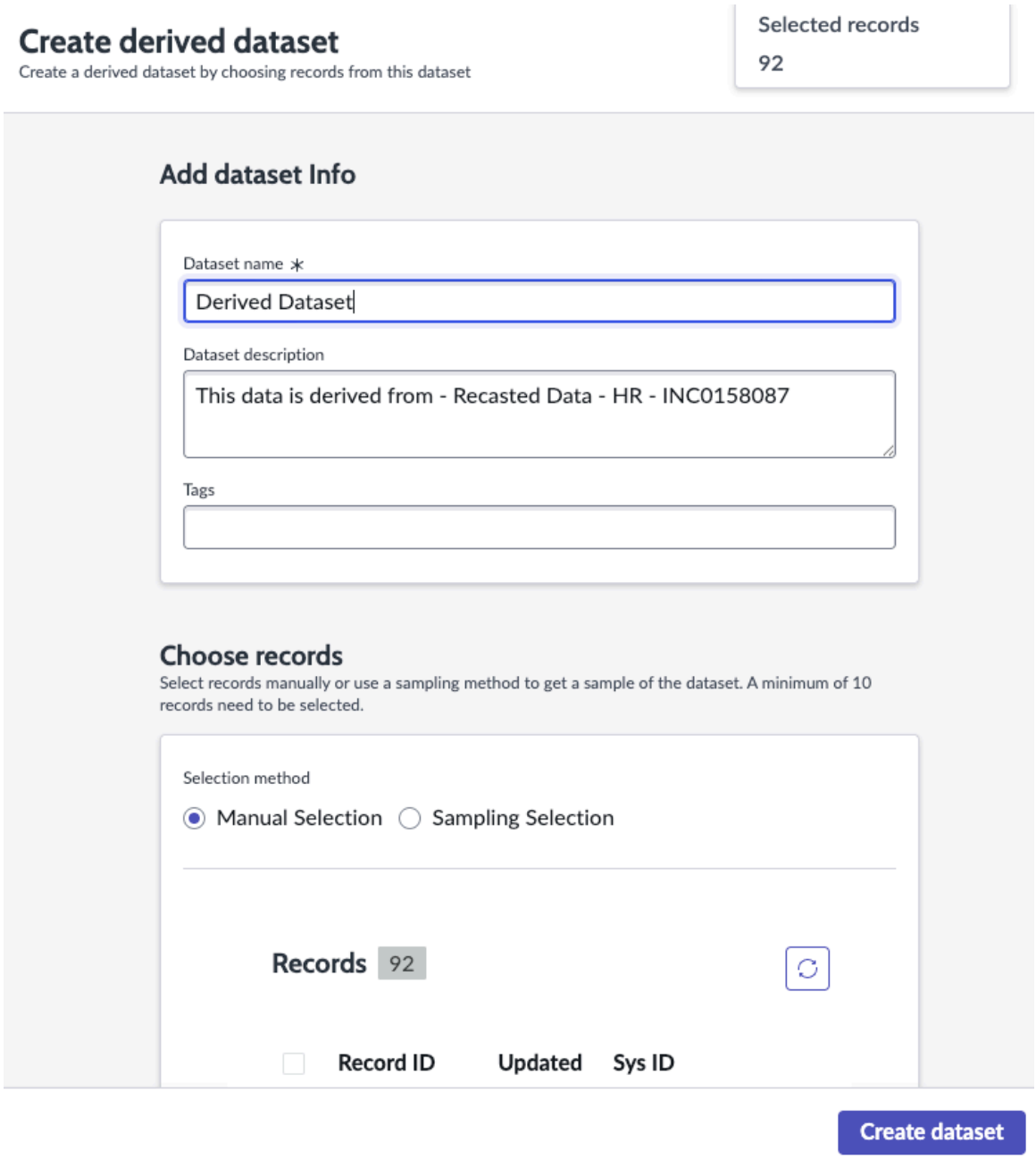
데이터 카탈로그에 데이터 세트를 추가한 후 파생된 데이터 세트 만들기 페이지에서 더 작은 데이터 세트 또는 파생된 데이터 세트를 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 파생된 데이터 세트를 생성할 데이터 세트를 선택합니다.
2. S선택 파생된 데이터 세트를 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.

3. 새로 파생된 데이터 세트에 대한 정보를 추가합니다.



새 파생 데이터 세트 정보 양식

필드	설명
데이터 세트 이름	데이터 세트의 이름입니다.
데이터 세트 설명	데이터 세트에 대한 설명입니다.
태그	데이터 세트를 식별하는 태그입니다.

4. 기록 선택 섹션으로 이동하여 사용자에 대한 데이터 선택 방법을 선택합니다.
   기록을 수동으로 선택하거나 샘플링 방법을 사용하여 데이터를 선택할 수 있습니다. 샘플링 선택을 하는 경우 드롭다운 메뉴를 사용한 다음 표본 크기 상자에 숫자를 입력합니다.
5. 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.

6. 기록 결과를 미리 보고 데이터 세트 생성을 선택합니다.
   파생된 데이터 세트는 별도의 데이터 세트로 데이터 카탈로그에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
파생된 데이터 세트가 완료되면 실측 자료를 추가할 수 있습니다.

합성 데이터 생성

애플리케이션을 사용하여 생성형 AI를 통해 샘플 데이터 세트와 프롬프트로 Now Assist 데이터 키트 합성 데이터를 생성합니다. 합성 데이터를 사용하여 테스트 모델 또는 평가 데이터 세트에 대한 학습을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_data_kit.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 데이터 키트 〉 홈.
2. 합성 데이터 세트 탭을 선택합니다.
3. 데이터 세트 생성을 선택합니다.
4. 데이터를 생성할 방법을 선택합니다.

합성 데이터 생성 방법

방법	설명
기본 생성기 사용	기본 데이터 생성기는 이름, 설명 및 간단한 설명과 같은 파일이 포함된 고정 스키마를 기반으로 플랫 레코드를 만듭니다. 모델은 몇 가지 예를 제공하여 구조를 학습하고 일관되고 사실적인 데이터를 생성하므로 일반적인 사용 사례에 적합합니다. 이러한 구성은 쉽게 재사용할 수 있도록 템플릿으로 저장할 수도 있습니다.
사용자 지정 작성기 사용	사용자 지정 데이터 생성기를 사용하면 획득한 필드를 정의하거나 기존 데이터 집합에 새 필드를 추가할 수 있습니다. 각 열이 나타내는 바를 설명하고 몇 가지 예를 제공함으로써 모델은 광범위한 사용 사례를 포괄하여 요구 사항에 맞는 풍부한 도메인별 데이터를 생성할 수 있습니다. **주:** 사용자 지정 생성기를 사용하려면 문서를 참조하십시오 사용자 지정 데이터 생성기 만들기 및 사용.

5. 작업 정보 추가 페이지에서 필드에 내용을 입력합니다.

작업 정보 추가 양식

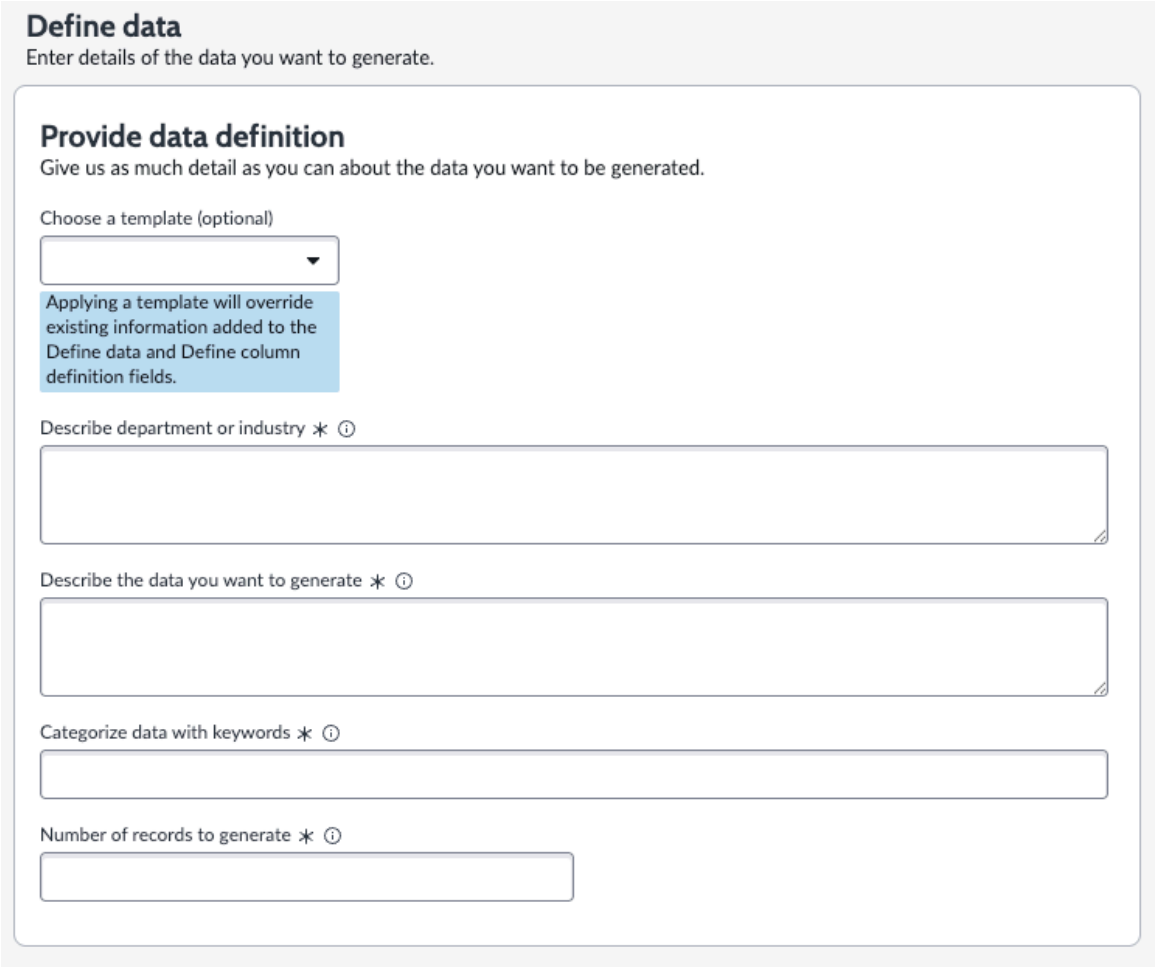
필드	설명
작업 이름	생성된 데이터의 이름입니다.

© 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.

6. 데이터 정의 로 이동합니다.
7. 옵션: 템플릿을 선택합니다.

합성 데이터 템플릿

템플릿	설명
카탈로그 항목	Service Catalog는 최종 사용자가 조직에서 제공하는 서비스와 제품을 찾아보고, 요청하고, 관리할 수 있는 사용자 친화적인 인터페이스로, 셀프 서비스를 간소화하고 운영 효율성을 개선합니다.
인시던트 데이터	IT 서비스 관리는 비즈니스 요구를 효과적으로 충족하기 위해 IT 서비스 및 프로세스를 관리하는 것과 관련된 비즈니스 기능입니다.



8. [store-future: BEGIN review] 데이터 생성을 위한 언어를 선택합니다. [End]
9. 양식의 나머지 필드에 내용을 입력합니다.

데이터 양식 정의

필드	설명
이름	데이터가 속한 부서 또는 산업입니다.
유형	생성하려는 데이터입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 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	키워드로 분류된 데이터입니다.
수량	생성할 기록 수입니다.

주:
사용 가능한 샘플 데이터가 있는 경우 로 샘플 데이터 선택 이동하여 생성된 데이터의 정확도를 향상시킬 수 있습니다. 샘플 데이터가 없는 경우 제품 내 도움말에서 지침을 참조하십시오.

10. 계속을 선택합니다.
11. 로 데이터를 생성할 열 정의이동하여 샘플 데이터를 추가합니다.
    이 열은 샘플 데이터를 추가할 때 채워집니다. 사용할 수 있는 샘플 데이터가 없으면 데이터를 사용하여 열을 수동으로 채워야 합니다.
12. 계속을 선택합니다.
13. 옵션: 생성된 데이터를 개선하기 위해 추가 규칙을 추가합니다.
14. 테스트를 위해 생성할 기록 수를 선택합니다.
15. 생성 시작을 선택합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

사용자 지정 데이터 생성기 만들기 및 사용

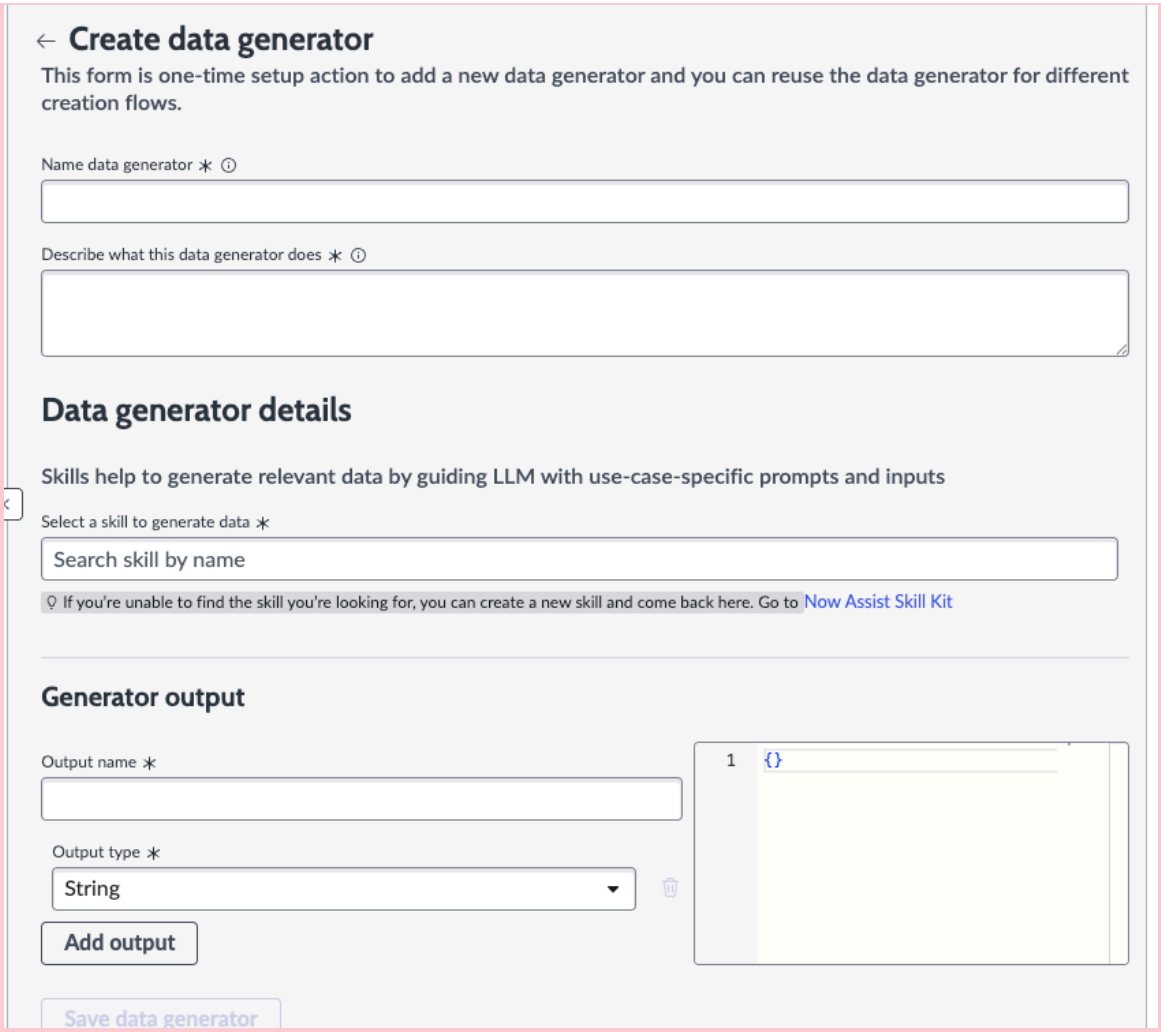
사용자 지정 데이터 생성기를 사용하면 획득한 필드를 정의하거나 기존 데이터세트에 새 필드를 추가할 수 있습니다. 각 열이 나타내는 바를 설명하고 몇 가지 예를 제공함으로써 모델은 광범위한 사용 사례를 포괄하여 요구 사항에 맞는 풍부한 도메인별 데이터를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_data_kit.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 데이터 키트 〉 홈.
2. 합성 데이터 세트 탭을 선택합니다.
3. 데이터 세트 생성을 선택합니다.
4. 사용자 지정 생성기 사용을 선택합니다.
5. 데이터 세트의 이름을 지정합니다.
6. 이미 생성한 사용자 지정 생성기를 선택하거나 사용자 지정 생성기 생성을 선택합니다.
7. 양식에서 필드를 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.



데이터 생성기 양식 생성

필드	설명
이름 데이터 생성기	데이터 생성기의 이름입니다.
이 데이터 생성기가 수행하는 작업 설명	데이터 생성기가 수행할 작업에 대한 설명입니다.
데이터를 생성할 기술 선택	데이터 생성기를 사용하는 기술입니다 Now Assist 기술 키트 .
출력 이름	데이터 생성기의 출력 이름입니다.
출력 유형	○ 문자열 ○ 부울 ○ 번호

8. 데이터 생성기 저장을 선택한 다음, 다음을 선택합니다.
9. 만든 사용자 지정 데이터 생성기를 선택합니다.
10. 다음을 선택합니다.
11. 데이터를 추가할 데이터 세트를 선택합니다.
12. 각 입력에 대한 데이터 세트 값을 선택하여 선택한 데이터 세트의 열에 기술 입력을 매핑합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 다음을 선택합니다.
14. 미리 보기를 생성합니다.
    생성기는 데이터 세트에서 5개의 기록을 무작위로 선택하고 미리 보기를 생성합니다.
15. 요약 검토를 선택합니다.
16. 생성 시작을 선택합니다.

〔End〕

샘플 데이터 선택

사용 가능한 샘플 데이터를 추가하여 애플리케이션에서 생성된 데이터의 정확성과 관련성을 Now Assist 데이터 키트 향상시킵니다. 샘플 데이터를 선별하거나, 데이터 수집에 추가하거나, 게시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_data_kit.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 샘플 데이터 선택.
2. 테이블 및 열 선택 팝업 창의 데이터 수집 필드에서 기존 데이터셋을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 계속하기 을 클릭하여 최대 3개의 기록을 선택합니다.
   데이터는 다른 열에 채워집니다.
4. 데이터를 생성할 각 열에 대한 설명을 입력합니다.
   대규모 언어 모델(LLM)의 열을 설명하여 그에 따라 값을 생성합니다.
5. 한 열에서 키 열 토글 스위치를 설정합니다.
   키 열은 필수이며 다른 열에 데이터를 생성하기 위한 기준선으로 사용됩니다.
6. 다음으로 이동 테스트 생성 전체 데이터 세트를 생성하기 전에 적은 수의 기록을 미리 봅니다.
   적은 수의 기록을 미리 볼 때 전체 데이터 세트를 생성하기 전에 조정할 수 있습니다.
7. 테스트를 위해 생성할 기록을 선택합니다.
8. 테스트 시작을 선택합니다.
   생성 데이터 결과 미리 보기 페이지가 표시됩니다. 보다 구체화된 결과를 원하는 경우 데이터 정의 또는 샘플 데이터 선택을 선택하여 기준을 업데이트합니다.
9. 미리 보기 결과가 만족스러우면 모든 데이터에 대해 생성 시작을 선택합니다.
   생성된 데이터가 완료되었습니다.

데이터를 생성할 열 정의

데이터를 통해 결과를 생성할 각 열에 대한 테스트를 미리 볼 수 있는 자세한 정의를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_data_kit.admin

이 태스크 정보
더 나은 품질의 데이터를 위해 20개 미만의 열을 사용합니다.

프로시저

1. 데이터를 생성하려는 각 열에 대한 설명을 입력합니다.
   대규모 언어 모델(LLM)의 열을 설명하여 그에 따라 값을 생성합니다. 이 설명에는 범위와 고려해야 할 규칙 또는 제한 사항이 포함될 수 있습니다.
2. 하나의 열을 키 열로 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.

키 열은 필수이며 다른 열에서 데이터를 생성하기 위한 기준선으로 사용됩니다.

3. 계속을 선택합니다.
   테스트 생성 페이지가 열립니다.
4. 전체 데이터 세트를 생성하기 전에 테스트 생성 으로 이동하여 적은 수의 기록을 미리 봅니다.
5. 테스트를 위해 생성할 기록을 선택합니다.
6. 테스트 시작을 선택합니다.
   생성 데이터 결과 미리 보기 페이지가 표시됩니다. 보다 세분화된 결과를 원하는 경우 데이터 정의 또는 샘플 데이터 선택 으로 이동하여 기준을 업데이트합니다.
7. 생성 시작을 선택합니다.
   생성된 데이터가 완료되었습니다.

각 데이터 세트 기록에 실측 자료 추가

AI 모델을 교육하고 테스트하는 데 사용되는 실제 데이터인 실측 자료를 각 데이터 세트 기록에 추가합니다. Now Assist 데이터 키트 애플리케이션을 사용하여 이 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에

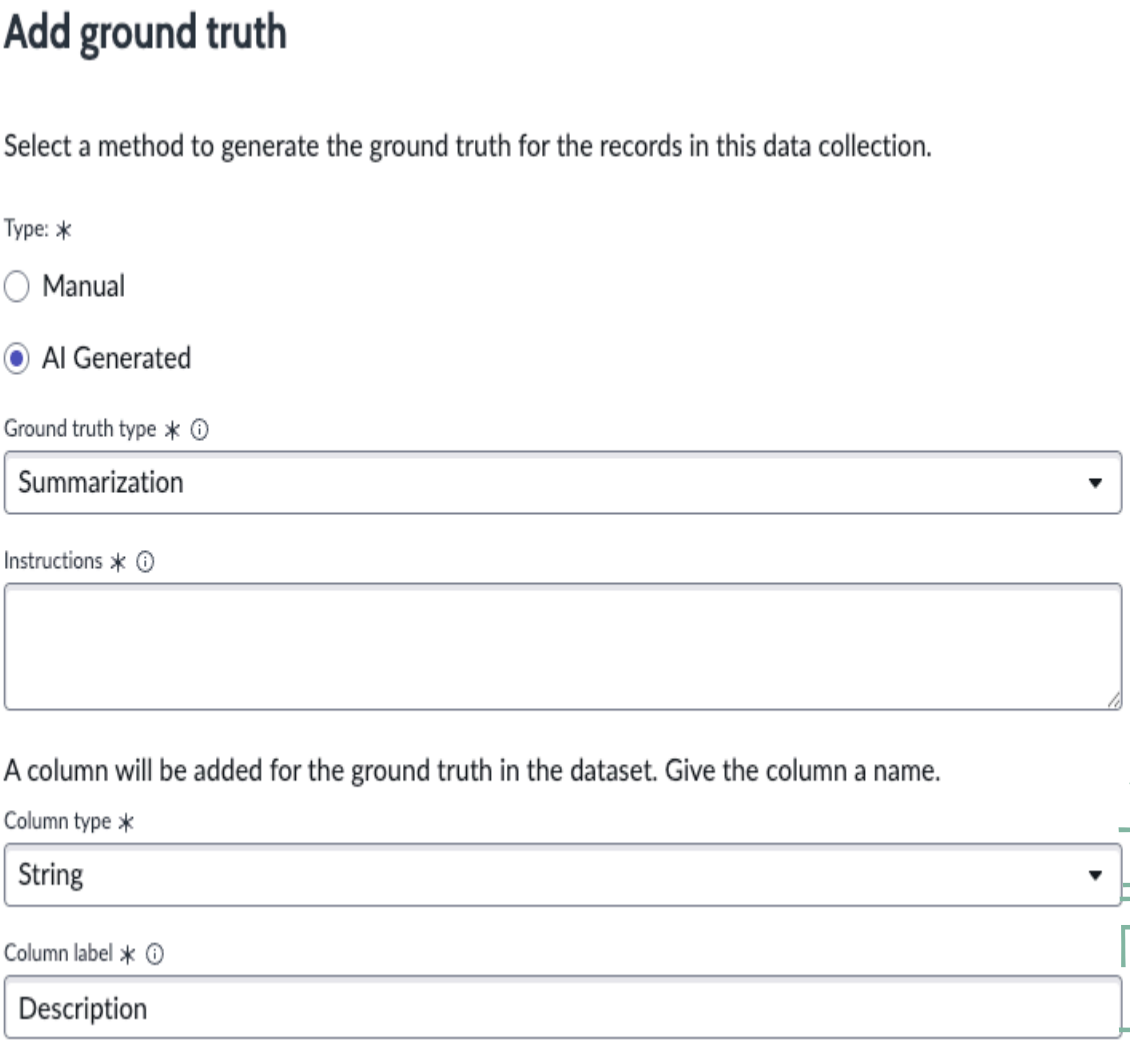
필요한 역할: sn_data_kit.admin, sn_data_kit.analyst

프로시저

1. 데이터 집합을 만든 후 실측 자료 지침 만들기를 선택합니다.
2. 양식에서 필드를 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.

〔store-future: BEGIN



review〕 〔End〕

실측 자료 정보 추가 양식

필드	설명
유형	○ 수동 ○ [store-future: BEGIN review]AI 생성형[End]
실측 자료 유형	○ 요약 ○ 컨텐츠 생성 ○ 기타
지시사항	실측 자료를 수동으로 추가하는 레이블 지정자 및 언어 전문가를 위한 가이드라인입니다. [store-future: BEGIN review]AI 생성을 선택하면 양식의 정보가 LLM으로 전달되어 실측 자료를 생성합니다.[End]
열 유형	AI 생성 실측 자료를 선택한 경우 열 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.

필드	설명
	○ 문자열 ○ 번호 ○ JSON
열 레이블	데이터 세트의 실측 자료에 대해 추가되는 열의 이름입니다.

3. 확인을 선택합니다.
   새 기록 상세 정보 페이지가 열립니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

   기록 상세 정보 양식

필드	설명
양식 레이블	인시던트 기록 번호입니다.
상태	기록 생성 시간입니다.
요약	실측 자료의 수동 입력입니다.

   실측 자료를 수동으로 입력하고 실측 자료를 평가할 수 있습니다. 이러한 옵션은 데이터세트 기록의 별도 열에 나타납니다.
5. 저장 후 다음을 선택합니다.
   실측 자료 열은 데이터 세트의 별도 열에 추가됩니다. 데이터 수집에 추가 팝업 창을 사용하여 서로 다른 데이터셋의 유사한 기록을 결합합니다.
6. 데이터 수집에 추가를 선택하여 기존 컬렉션에 데이터 세트를 추가합니다.
   a. 데이터 수집 이름, 설명, 데이터 수집 범주 및 관련 태그를 입력합니다.
   b. 새 데이터 수집을 만들려면 토글 막대를 밉니다.
7. 다음을 선택합니다.
   새 데이터 수집 페이지가 채워집니다.
8. 열 선택 양식을 선택한 다음 데이터 컬렉션에 추가할 열을 선택합니다.
9. 기록 선택 양식을 선택하고 데이터 세트를 다시 샘플링할 방법(수동 또는 샘플링 방법)을 선택합니다.
   임의 샘플의 경우 실행을 선택하여 기록을 미리 봅니다. 샘플링 방법을 선택하고 실행을 선택하여 기록을 미리 봅니다.
   선택한 기록이 데이터 수집에 추가됩니다.
10. 데이터 수집을 선택하여 기록을 미리 봅니다.
11. 게시를 선택하여 데이터를 확인할 수 있도록 합니다.
    컬렉션을 게시하면 데이터가 큐레이션을 동결하고 를 통해 ServiceNow SDK데이터 세트를 사용할 수 있게 됩니다.
12. 확인을 선택하여 컬렉션을 사용할 수 있도록 합니다.
    데이터 수집이 게시되고 평가에 Mobile SDK 사용할 수 있습니다.

데이터 인사이트 보기

데이터 인사이트를 통해 생성된 데이터의 완전성과 분포를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_data_kit.admin

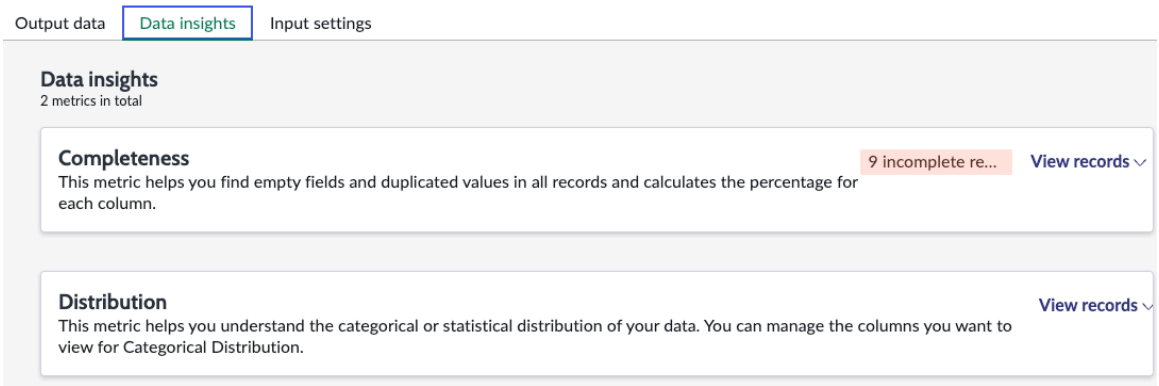
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 데이터 키트 〉 홈.
2. 데이터 생성 섹션에서 지금 시작을 선택합니다.
3. 데이터 인사이트를 보려는 생성된 데이터 작업을 선택합니다.
4. 데이터 인사이트 탭을 선택합니다.
5. 기록 보기를 선택하여 각 메트릭과 연결된 기록을 봅니다.

데이터 인사이트 메트릭

메트릭	설명
완료됨	이 메트릭은 모든 기록에서 빈 필드와 중복된 값을 찾고 각 열의 백분율을 계산하는 데 도움이 됩니다.
배포	이 메트릭은 데이터의 범주형 또는 통계적 분포를 이해하는 데 도움이 됩니다. 범주형 분포에 대해 보려는 열을 관리할 수 있습니다.



중요한 데이터 찾기 및 정리

데이터 세트에서 개인 식별 정보(PII)와 같은 민감한 데이터를 검색할 수 있습니다. 중요한 데이터를 찾으면 데이터 세트에서 정리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

필요한 플러그인: sn_data_discovery, sn_dp_store_app com.glide.data_privacy

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 데이터 키트 〉 홈.
2. 데이터 세트 검색 섹션에서 시작을 선택합니다.
3. 중요한 데이터를 검사할 데이터 세트를 선택합니다.
4. 데이터 스캔을 선택합니다.
5. 데이터 세트에 중요한 데이터가 있는 경우 데이터 정리 를 선택하여 제거합니다.
   데이터 인사이트 탭을 확인하여 중요한 데이터가 포함된 기록을 볼 수도 있습니다. 자세한 내용은 데이터 인사이트 보기 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.

Now Assist 데이터 키트 참조

에 대한 참조 주제.Now Assist 데이터 키트

Now Assist 데이터 키트 역할 (sn_data_kit.analyst)

이 사용자는 에서 실측 자료를 편집하고 저장할 수 있습니다 Now Assist 데이터 키트. 이 역할은 내에서 Now Assist 데이터 키트읽기 전용 권한을 갖습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

Now Assist 데이터 키트 역할 (sn_data_kit.admin)

이 사용자는 에서 데이터 세트를 생성, 업데이트 및 게시할 수 있습니다 Now Assist 데이터 키트. . 이 역할을 반드시 사용해야 Now Assist 데이터 키트합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

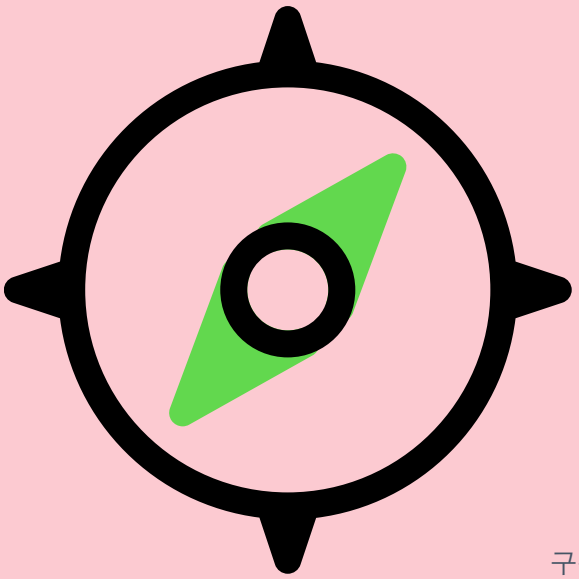
〔store-future: BEGIN review〕

Now Assist 상황에 맞는 메뉴

Now Assist 상황에 맞는 메뉴를 사용하면 에이전트가 작성된 콘텐츠를 생성 및 편집하고 쓰기 작업을 간소화할 수 있습니다.

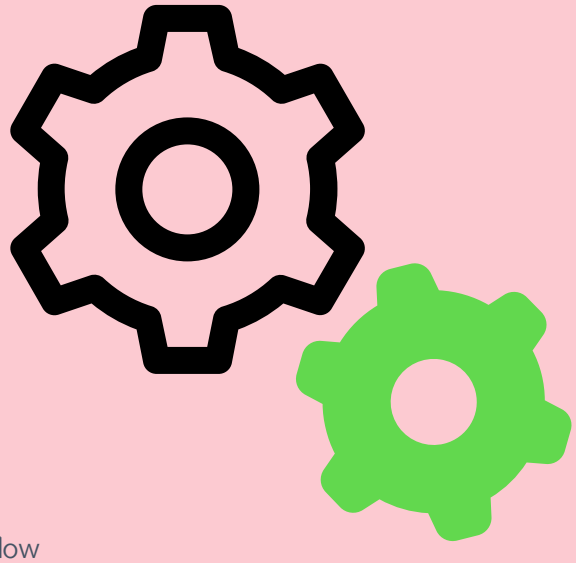
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기



탐색

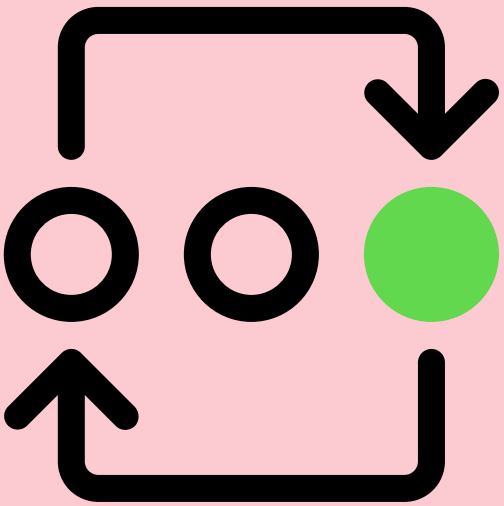
Assist 상황에 맞는 메뉴 탐색



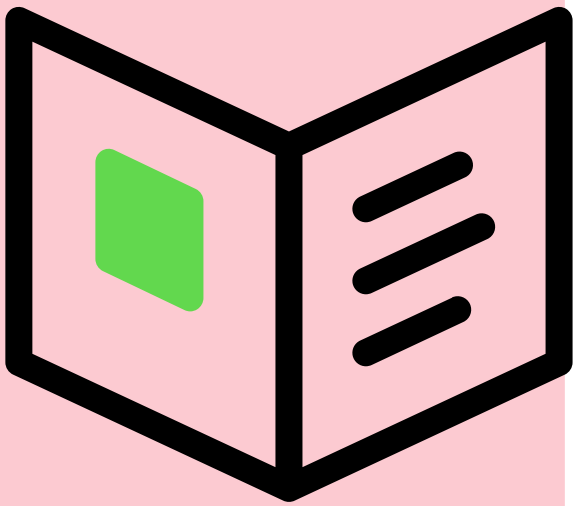
구성Now

Assist 상황에 맞는 메뉴를 사용자 지정하고 구성합니다.

Now



통합



참조

기계번역

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

ServiceNow 커뮤니티

ServiceNow 커뮤니티

고객 성공 센터

Customer Success Center

개발자

developer.servicenow.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.

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow 대학교

나우크리에이트

Now Create

파트너

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://www.servicenow.com

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

"?〉

비디오

조사

〔End〕

Now Assist 기술 키트

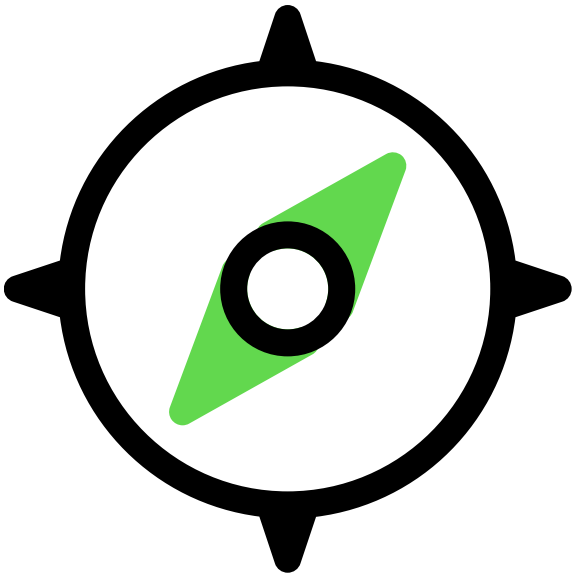
에 대한 Now Assist사용자 지정 프롬프트 및 기술을 생성하고 게시하는 데 사용합니다ServiceNow# Now Assist 기술 키트. 사용자 지정 기술과 프롬프트를 생성하면 의 생성형 AI 기능을 보다 유연하게 사용할 Now Assist수 있습니다.

https://player.vimeo.com/video/985874233?h=2ccc18794b&badge=0&autopause=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.

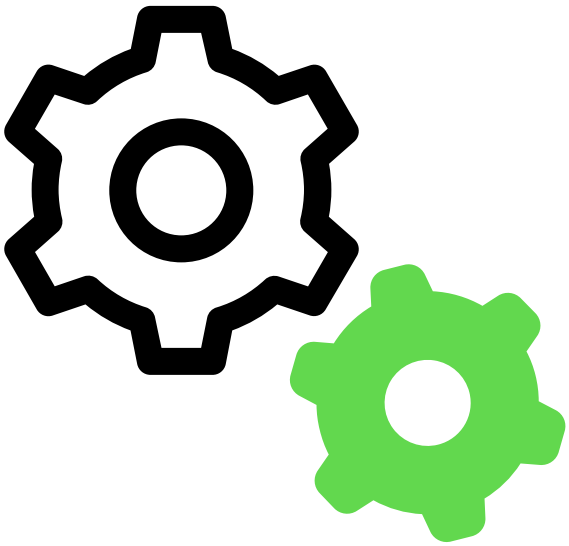
시작하기

탐색



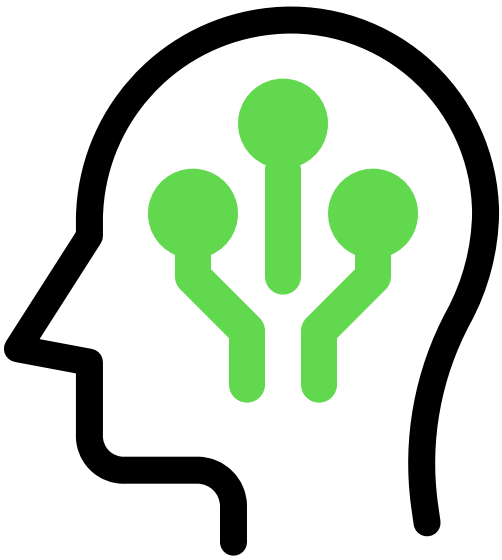
효과적인 프롬프트 생성에 대해 Now Assist 기술 키트 자세히 알아보십시오.

구성



프롬프트 및 배포 설정을 구성합니다 Now Assist 기술 키트 .

사용



사용자 지정 기술을 작성하는 데 사용합니다 Now Assist 기술 키트 .

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

- 국내 SKU를 보유한 고객은 일부 모델 제공자를 이용할 수 없으며, 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 국내 고객에게 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB1584492 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 모델 제공자 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 자원을 살펴보십시오. Now Assist 기술 키트 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공지능(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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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. 고객은 다음에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다. Now Assist 옵트아웃 페이지.

Now Assist 기술 키트 탐색

Now Assist 기술 키트 용 Now Assist 플러그인을 사용하면 에 대한 Now Assist사용자 지정 프롬프트 및 기술을 생성하고 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.

Now Assist 기술 키트 개요

기본 시스템 Now Assist 기술이 필요에 맞지 않는 경우 사용자 지정 기술을 생성하는 데 사용할 Now Assist 기술 키트 수 있습니다. 이러한 사용자 지정 기술을 사용하면 의 생성형 AI 역량에 대한 Now Assist유연성을 높일 수 있습니다.

Now Assist 기술 키트 가져오기

를 Now Assist 기술 키트사용하려면 에서 플러그인을 업데이트해야 Now Assist 합니다. 애플리케이션 관리자. 예를 들어 플러그인을 릴리스로 Xanadu 업데이트합니다ITSM용 Now Assist.

또한 를 사용하는 Now Assist 기술 키트모든 사용자에게 sn_skill_builder.admin 역할을 할당해야 합니다.

Now Assist 기술 키트 사용자

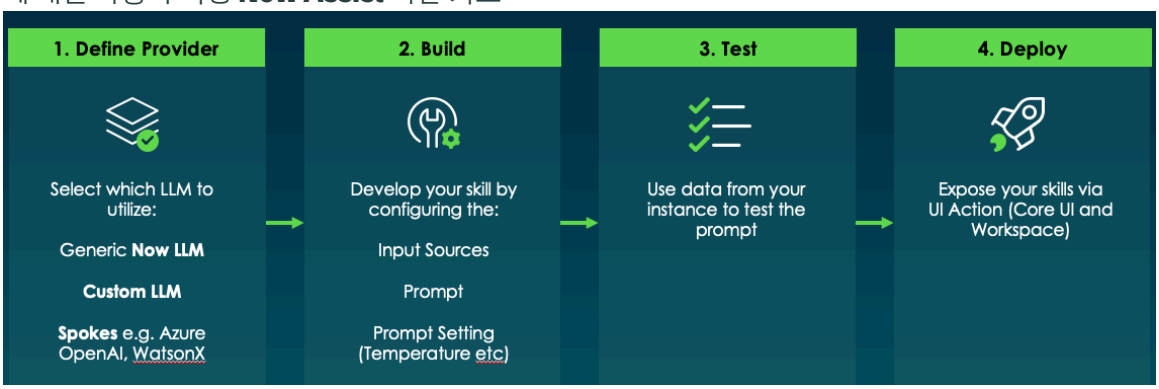
Now Assist 기술 키트 사용자

사용자	설명
AI 개발자	AI 개발자는 에서 Now Assist 기술 키트기술 개발을 관리합니다. 이 역할은 새 기술을 생성하고, 프롬프트를 작성하고, 기술 설정을 구성합니다.
Now Assist 관리자	Now Assist 관리자가 게시된 기술을 활성화합니다.

Now Assist 기술 키트 워크플로우

다음 다이어그램은 에 대한 Now Assist 기술 키트사용자 여정을 보여줍니다.

에 대한 사용자 여정 **Now Assist** 기술 키트



1. 제공자 정의

사용을 고려 중인 각 대규모 언어 모델(LLM)의 이점과 잠재적인 단점을 이해해야 합니다.

2. 프롬프트 빌드

인스턴스의 아키텍처를 Now Assist 이해하고 입력 데이터를 가져올 위치를 정의할 수 있어야 합니다. 또한 효과적인 프롬프트를 빌드하려면 LLM 기본 사항에 대한 이해가 있어야 합니다.

3. 프롬프트 테스트

Now Assist 기술 키트 를 사용하면 편집기에서 프롬프트를 테스트할 수 있습니다.

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

   Now Assist 기술 키트 Now Assist 패널, Now Assist 상황에 맞는 메뉴, 가상 에이전트, 플로우 작업 또는 UI 작업에 기술을 배포할 수 있습니다.

Now Assist 기술 키트 이점

Now Assist 기술 키트 을 사용하면 ServiceNow 플랫폼에 쉽게 배포할 수 있는 사용자 지정 생성 AI 기능을 설계할 수 있습니다. 사용자 지정 기술을 사용하면 생성형 AI로 워크플로우를 보강하여 효과와 효율성을 높일 수 있습니다.

Now Assist 기술 키트 이점

이점	기능	사용자
사용자 지정 기술 또는 워크플로우를 빌드하여 사용자 지정 솔루션을 생성합니다.	기술 생성	AI 개발자
기술에 대한 프롬프트를 생성 및 편집하고 프롬프트를 보강하기 위해 데이터를 가져올 위치를 구성합니다.	프롬프트 생성	AI 개발자
기술을 활성화하기 전에 기술을 테스트하고 반복합니다.	프롬프트 테스트	AI 개발자

다음으로 살펴볼 내용

Now Assist 기술 키트 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Now Assist 기술 키트 구성
- Now Assist 기술 키트 사용

에 대한 일반 지침 Now Assist 기술 키트

사용할 Now Assist 기술 키트수 있는 일반적인 지침을 사용할 수 있습니다.

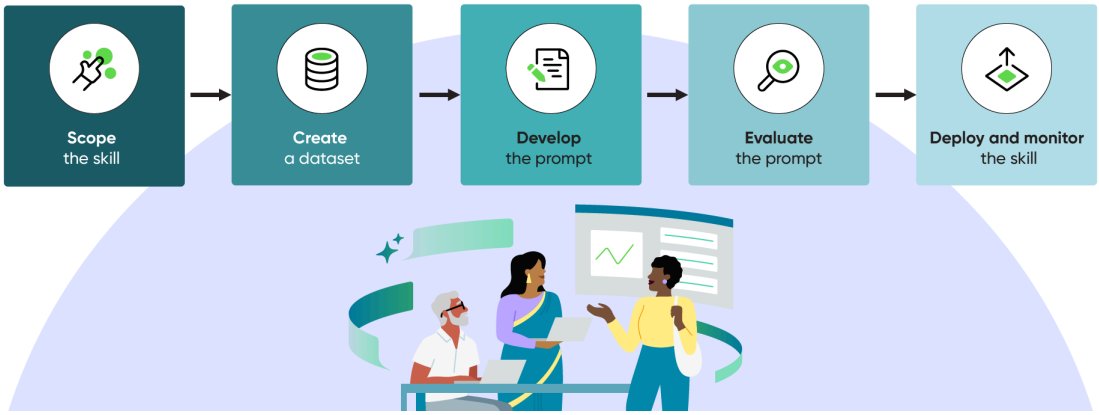
Now Assist 기술 키트 지침 개요

사용자 지정 기술을 빌드하는 프로세스를 다음과 같은 단계로 생각해 보십시오.

1. 기술 범위 지정
2. 데이터 수집 및 데이터 세트 생성
3. 프롬프트 개발
4. 성과 평가 수행
5. 기술 배포 및 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.

사용자 지정 기술 구축 스테이지



기술을 구축하는 동안 데이터 기반 사고방식을 채택해야 합니다. 데이터 기반 사고방식은 증거 기반 결정을 강조하고 대규모 언어 모델(LLM)이 프롬프트의 특정 문구를 해석하는 방법에 대한 추측을 최소화하는 것을 의미합니다.

Now Assist 기술 키트 프롬프트 엔지니어링의 중급 기술이 필요합니다. 개발자가 아닌 경우 이 도구를 사용하기 전에 관련 지식을 갖추어야 합니다.

제품 전반에 걸쳐 여러 곳에 정보와 유용한 도구 설명이 있습니다. 이 정보를 사용하여 도구를 보다 효과적으로 사용하는 방법을 이해할 수 있습니다.

업무가 적절하게 분리되어 있는지 확인하기 위해 개발자 또는 생성형 AI 실무자가 기술을 생성한 다음 게시합니다. 기술이 게시된 후 a Now Assist 관리자 는 기술을 활성화하여 구성된 접점에 표시되고 사용할 수 있도록 합니다.

기술 범위 지정

기술을 빌드하기 전에 기술의 범위를 지정하면 기술에 필요한 요구 사항과 예상 결과를 결정하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

를 사용하여 Now Assist 기술 키트사용자 지정 기술을 빌드하기 전에 먼저 콘솔에서 사용할 수 Now Assist 관리자 있는 기본 시스템 기술을 검토해야 합니다. 가능하면 이러한 기존 기술을 사용합니다.

사용자 필수 구성 요소

Now Assist 기술 키트 개발자 또는 생성형 AI를 사용한 경험이 있는 사람이 사용하기 위한 것입니다. 초기 프롬프트 템플릿을 작성해야 하므로 다음을 수행해야 합니다.

1. 다음을 포함한 프롬프트 엔지니어링에 대해 잘 알고 있어야 합니다.
   - 머신 러닝 시스템의 개발 및 테스트에 대해 잘 알고 있습니다.
   - 프롬프트된 대규모 언어 모델(LLM)의 동작과 기능에 대한 정보에 입각한 기대치를 갖습니다. 다음 사항을 이해해야 합니다.
     - LLM의 근본적인 확률적 특성.
     - 이러한 성능은 LLM과 대상 작업에 따라 크게 다를 수 있습니다.
   - LLM에 대한 프롬프트 작성 및 평가에 대한 경험 또는 교육 보유.
2. 해결하려는 사용 케이스와 기술을 구축 중인 가상 사용자를 심층적으로 이해합니다.

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

디자인

사용자 지정 기술 빌드를 시작하기 전에 전체 디자인에 대해 생각하고 요구 사항을 문서화해야 합니다. 다음 사항을 고려하십시오.

1. 기술이 정확히 무엇을 수행하기를 원하십니까?
   - 모델에 대한 입력은 무엇입니까?
   - 모델의 출력은 무엇이어야 합니까? (내용 및 형식 모두)
   - 누가 기술을 사용합니까?
   - 성공을 어떻게 특징지을 수 있습니까?
2. 모델이 수행하지 않기를 원하는 것은 무엇입니까?
   - 생성 AI 출력을 사용할 때 발생할 수 있는 위험과 단점에 대해 생각하여 개발 및 테스트 중에 이를 방지할 수 있도록 하는 것이 유용합니다.
   - 특정 사용 사례에 해롭거나 해로울 수 있는 특정 모델 동작(LLM 출력)을 나열하는 것이 좋습니다.

를 사용하여 데이터 세트 생성 **Now Assist** 기술 키트

다음 지침을 사용하여 효과적인 데이터 세트를 생성합니다. 효과적인 데이터 세트가 있으면 프롬프트에 더 나은 결과를 얻을 수 있습니다.

Now Assist 기술 키트 데이터 세트 생성 개요

기술 개발에 대한 데이터 기반 접근 방식은 기술을 개발하고 테스트하기 위한 고품질 데이터 세트의 수집에 의존합니다. 를 사용하는 Now Assist 기술 키트경우 의 ServiceNow AI Platform 기존 기능을 활용하여 고품질 데이터 세트를 생성할 수도 있습니다.

이 목적으로 데이터를 수집할 때는 다음과 같은 데이터 세트를 만드는 것을 목표로 해야 합니다.

1. 기술의 의도된 배포 환경을 나타냅니다. 데이터는 다음과 같아야 합니다.
   - 배포 환경에서 예상되는 입력 분포를 반영하도록 합니다.
   - 식별된 여러 축을 따라 편차(예: 입력 길이, 긴급도)를 캡처합니다.
   - 사용 사례에 중요하다고 알려진 입력의 예를 포함합니다.
   - 극단적인 경우(드물게 발생할 수 있음)이지만 문제를 일으킬 것으로 의심되는 경우(예: 긴 예)를 고려합니다.
2. 팀의 위험 성향에 적합한 규모입니다.
   - 적은 데이터로 기술을 개발하고 배포할 수 있습니다. 그러나 데이터가 부족하면 배포에서 기술이 어떻게 수행되는지에 대한 불확실성이 더 커집니다.
   - 통계학자처럼 생각하고 관련 성과 점수에 대한 신뢰 구간을 생성하고 즉각적인 비교를 해야 합니다.
3. 프롬프트를 개발하고 작성하는 데 사용되는 데이터와 격리됩니다.
   - 수집된 데이터를 개발 및 테스트 세트로 분할해야 합니다. 데이터를 분할하면 평가 목적으로만 일부 데이터를 보호할 수 있습니다.
   - 프롬프트를 개발하는 프로세스 중에 모든 데이터를 사용하는 경우 기술에 대한 최종 평가가 편향되어 성과를 과대 보고합니다. 이 편향은 프롬프트 과적합으로 알려진 현상 때문입니다.

프롬프트 개발

지침에 따라 기술에 대한 프롬프트를 생성할 수 있습니다. 구체적이고 명확하며 상황에 맞는 프롬프트가 더 나은 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.

프롬프트 개발 개요

프롬프트 엔지니어는 다양한 입력에 적용된 프롬프트에 대한 응답으로 생성된 모델 출력을 보고 개발 결정을 내려야 합니다. 그러나 사용자가 프롬프트 설계를 시작하는 데 도움이 될 수 있는 특정 지침이 여전히 있습니다.

1. 구체적으로

   원하는 결과를 명확하게 정의하십시오. 모델이 수행하기를 원하는 작업에 대해 구체적으로 입력합니다. 모델에 제공하는 입력을 명확하게 식별하고 모델에서 예상하는 출력(서식 포함)을 지정합니다.

2. 올바른 컨텍스트 포함

   작업 수행과 관련된 배경 정보와 컨텍스트를 제공합니다. 이 정보는 보다 집중된 응답을 생성할 수 있습니다.

3. 명확한 언어 사용

   프롬프트를 작성할 때 정확하고 모호하지 않은 언어를 사용합니다.

4. 데모 포함

   가능하면 모델이 생성하려는 내용을 설명하기 위해 지침 뒤의 프롬프트에 완성된 예제 또는 데모를 제공하는 것으로 실험합니다. 데모는 바람직한 출력을 생성할 가능성을 높이는 강력한 방법입니다. 그러나 선택한 데모에 따라 성능이 변경됩니다.

5. 단순 및 테스트 변형 시작

   복잡한 작업을 더 작고 명확한 지침으로 나눕니다. 통제되고 반복적인 접근 방식을 취하십시오. 다양한 구조로 실험하십시오.

기타 고려 사항

- 표현의 미묘한 차이로 인해 성능에 상당한 차이가 발생할 수 있습니다. 대규모 언어 모델(LLM)이 프롬프트의 지침을 "해석"하는 방법에 대해 추론하려고 하면 여기까지만 얻을 수 있습니다. 어떤 특정 프롬프트 문구 선택이 가장 효과적인지는 기본 모델에 따라 다르며 이상적으로는 증거(즉, 많은 출력 살펴보기)를 기반으로 선택해야 합니다.
- 데이터가 제한된 설정에서는 개발 데이터를 사용하여 여러 후보 프롬프트를 반복적으로 개발한 다음 테스트 세트에서 각 후보 프롬프트의 성능을 측정하여 가장 적합한 프롬프트를 선택해야 합니다.

프롬프트 평가

프롬프트 평가는 프롬프트 개발 및 완료 도중과 이후에 발생하는 지속적인 프로세스입니다.

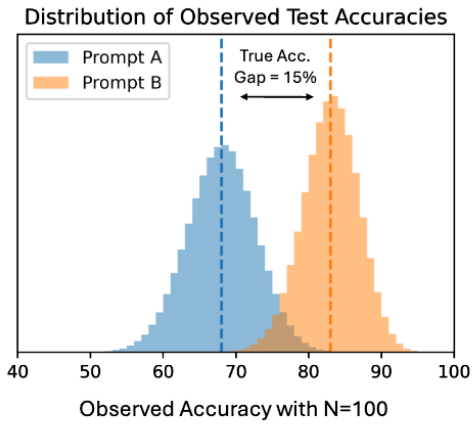
프롬프트 평가 개요

프롬프트의 효과를 확인하려면 테스트 데이터 배치를 평가해야 합니다. 모델 생성 응답을 복사하고 외부에서 평가를 Now Assist 기술 키트수행해야 합니다.

프롬프트 개발 중

지속적이고 즉흥적인 평가는 프롬프트 개발과 함께 이루어져야 합니다. 이렇게 진행 중인 평가를 통해 관찰된 모델 출력을 기반으로 프롬프트를 조정할 수 있습니다. 한두 가지 예제에 대해 프롬프트에 대한 변경을 테스트하고 싶을 수 있지만 노이즈에 반응하지 않으려면 더 큰 배치를 살펴보고 관찰한 성능 차이의 통계적 유의성을 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.



Chance of Seeing Better Performance from the Worse of Two Prompts

Data used in evaluation	"True" Underlying Accuracy Gap 5%	10%	15%	20%
N=10	30%	21%	14%	9%
N=25	28%	16%	8%	3%
N=50	24%	10%	3%	0.6%
N=100	18%	4%	0.5%	0.02%
N=250	9%	0.4%	<0.01%	<0.001%
N=500	3%	0.01%	<0.001%	<0.0001%

The approximate probability of observing better performance from the less accurate prompt among two (2) candidates, tabulated as a function of the evaluation dataset size (N) and the "true" underlying accuracy gap between the prompts (as measured on "infinite" data).

최종 성능 평가

기술을 배포하기 전에 개발 프로세스에서 분리된 대표적인 데이터 배치, 즉 "테스트" 데이터에서 프롬프트를 테스트해야 합니다. 프롬프트 과적합으로 알려진 현상 때문에 고립된 검정 데이터를 사용하려고 합니다. 테스트에 사용되는 것과 동일한 데이터에서 생성된 모델 출력을 기반으로 프롬프트를 반복적으로 편집하면 성능이 크게 과대 평가될 수 있습니다. 이러한 결과는 프롬프트가 개발에 사용된 특정 예제에 지나치게 전문화될 수 있기 때문입니다. 그 영향은 일반적으로 기계 학습 모델 매개변수를 테스트 데이터 세트에 맞출 때 발생하는 것보다 덜 극적이지만 동일한 기본 원칙에 뿌리를 두고 있으므로 피해야 합니다.

평가 메트릭

평가에 적합한 메트릭을 선택하는 것은 중요한 고려 사항입니다. 다음 목록에는 사용 사례에 따라 다소 적절할 수 있는 몇 가지 접근 방식이 나와 있습니다.

- 단기 세대의 분류 기반 평가

  이 접근 방식에는 레이블이 지정된 기록이 필요하며, 레이블이 참 또는 거짓, 객관식 또는 범주 선택과 같이 짧고 잘 정의된 "정답"일 때 가장 효과적입니다. 이러한 경우 일반적으로 모델 출력을 구문 분석하고 형식을 지정한 다음 정밀도, 재현율, F1 점수 등과 같은 메트릭을 직접 계산할 수 있습니다.

- 더 긴 세대에 대한 평가

  가장 흥미로운 생성형 AI 사용 사례 중 다수는 더 긴 모델 생성을 필요로 하며 가능한 "정답"이 많이 있습니다. 이러한 경우 출력은 다음과 같은 여러 다른 축을 따라 (인간 평가자에 의해) 채점될 수 있습니다.

  - 성실

    생성된 텍스트가 기술 프롬프트에 제공된 컨텍스트에 충실합니까? (신실함의 반대는 환각이다. 즉, 모델이 맥락을 벗어난 정보를 주입한다는 것이다.)

  - 정확도

    생성된 텍스트가 기술 지침과 관련하여 올바릅니까?

  - 도움이 됨

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

생성된 텍스트가 기술이 달성하려는 작업과 관련하여 유용합니까? (유용성은 주관적이지만 측정하려고 노력하는 것이 중요합니다. 이를 적절하게 수행하려면 궁극적으로 기술을 사용할 사람들의 요구 사항을 확실히 이해해야 합니다.)

- 유창

  생성된 텍스트가 문법적으로 정확합니까? 오타, 일관성 문제 등이 있습니까?

주:
이러한 속성을 예 또는 아니오보다는 1-5와 같은 척도로 점수를 매기는 것이 유용합니다.

기술 배포 및 모니터링

프롬프트를 평가한 후 사용자 지정 기술을 배포하고 그 효과를 모니터링할 수 있습니다.

Now Assist 기술 키트 배포 및 모니터링 개요

하위 프로덕션 인스턴스에서 기술을 구축하고 평가해야 합니다. 하위 프로덕션의 테스트 데이터 배치에 대한 최종 성능 평가에 만족하면 기술을 배포로 이동할 수 있습니다.

1. 최종 사용자가 사용할 수 있는 기술을 표면화할 수 있는 접점을 식별합니다. 그에 따라 배포 설정을 구성합니다.
2. 잠시 동안 다른 사용자와 입력을 사용하여 하위 프로덕션에서 엔드 투 엔드 사용자 테스트를 수행합니다.
3. 결과가 양호하면 프로덕션 인스턴스에 기술을 배포합니다.
4. 기술을 모니터링합니다.

의 사용 케이스 예 **Now Assist** 기술 키트

AI 개발자는 를 사용하여 Now Assist 기술 키트사용자 지정 기술을 만들 수 있습니다. 이 예에서는 하위 인시던트 요약에 대한 사용자 지정 기술을 생성합니다.

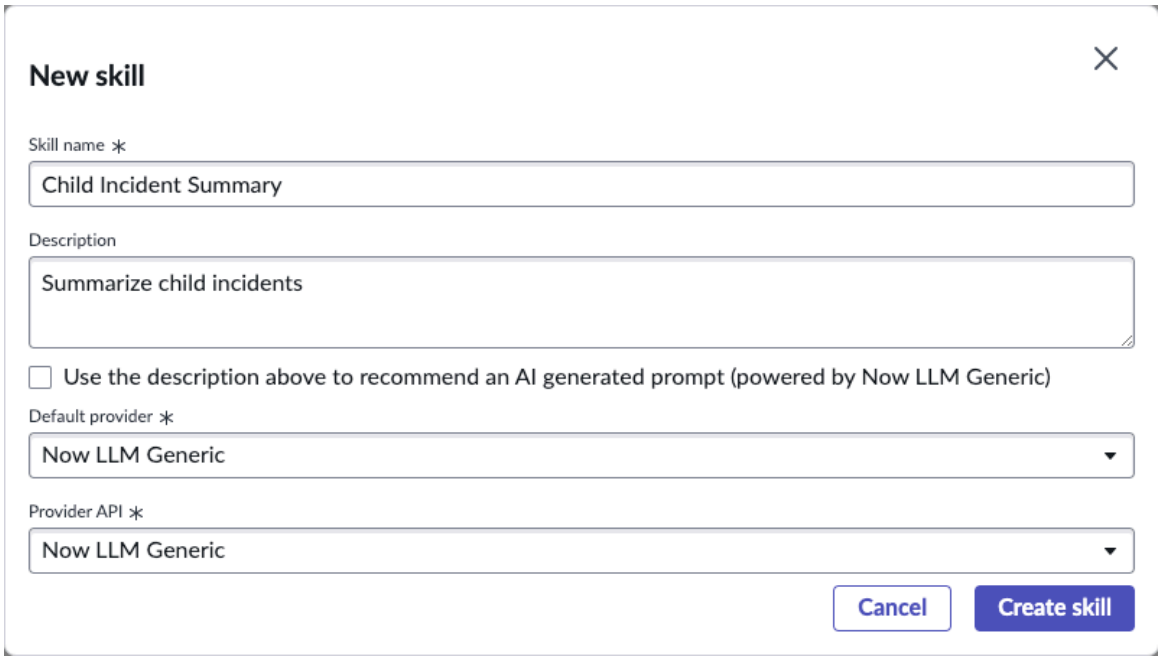
AI 개발자는 하위 인시던트 요약에 대한 기술을 생성해야 합니다. 이 기술을 생성하면 동일한 상위와 관련된 여러 인시던트를 구성하고 이해하는 데 도움이 될 수 있습니다.

기술 생성 및 구성

기술을 생성하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 새 기술 생성을 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다. 다음 정보는 이 예시의 양식을 채우는 데 사용됩니다.
   - 기술 이름: `## #### ##`
   - 설명: `## #### ##`
   - 기본 제공자: `Now LLM ##`
   - 제공자 API: `Now LLM ##`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 기술 생성을 선택합니다.

기술을 생성한 후 기술 설정을 구성해야 합니다.

1. 구성을 선택합니다.

2. 사용할 모델을 선택합니다. 이 예에서는 `llm_generic` 선택할 수 있습니다.

3. 0-1 사이의 온도를 선택하여 출력의 임의성과 창의성을 결정합니다(예: 0.2).

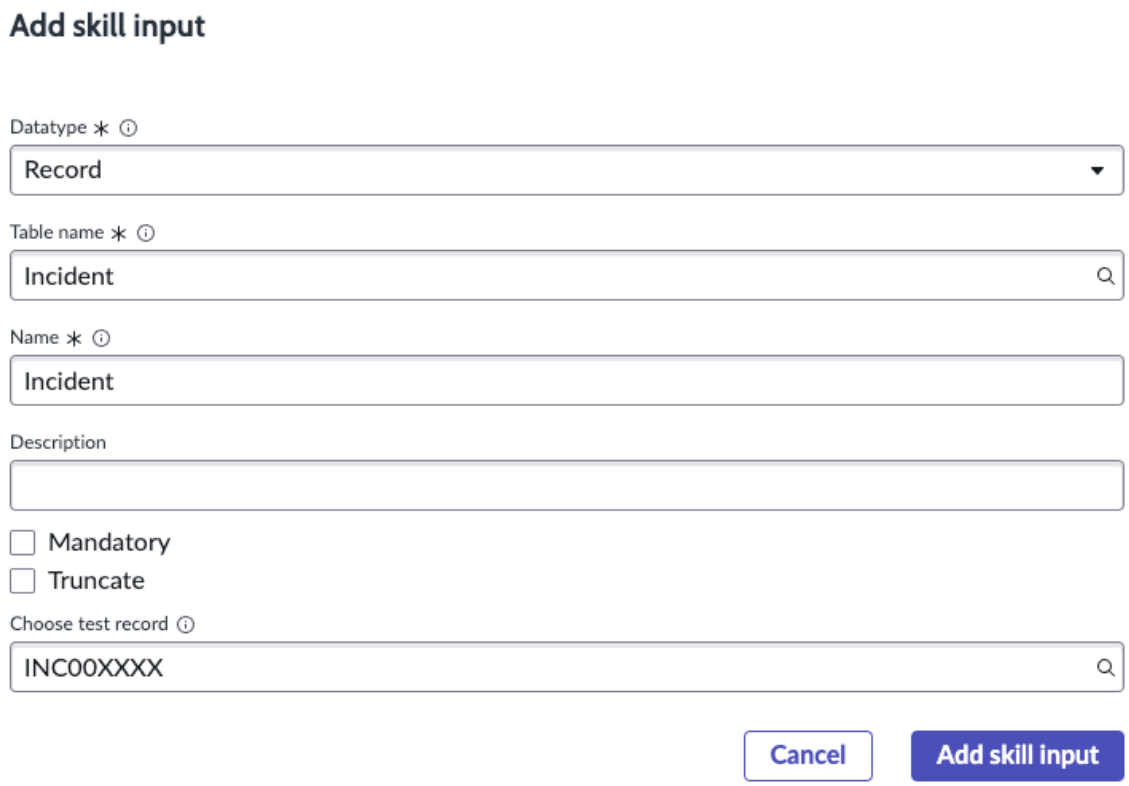
프롬프트 개발

기술을 생성하고 설정을 구성한 후에는 프롬프트를 개발해야 합니다. 이 예시를 따르려면 다음 프롬프트를 사용할 수 있습니다.

```
## ### ######. ### ### ## ##### ## ##### #####. #### ## #### ### ## ### ### ##### ## ##, #### ## ## ### #### ## #### ###. ### # ## ### ######. ## #### ### ##: {{incident.short_description}} ## #### ##: {{incident.description}} ## #### ## ### ### ####. {{ChildIncidents.output}}
```

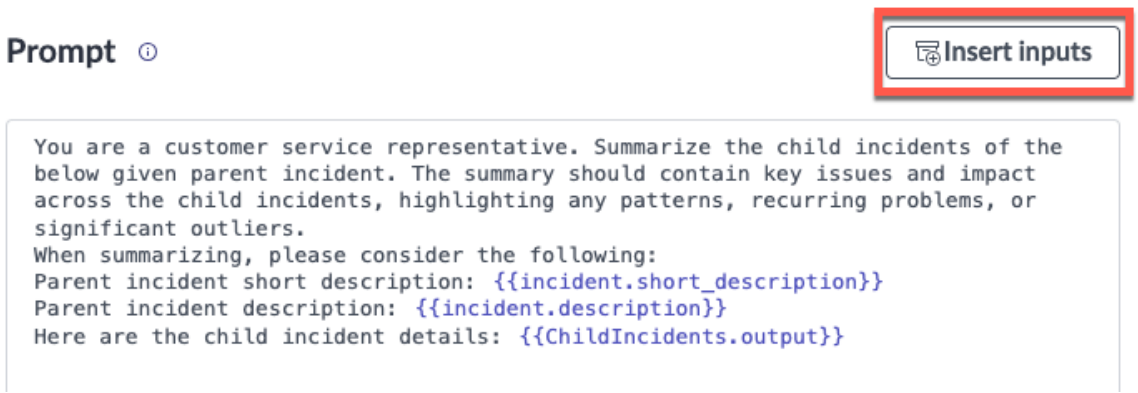
기술에 대한 입력을 선택합니다. 이 예에서는 기록이 입력으로 선택됩니다.

© 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.



프롬프트에 대한 입력 삽입을 선택합니다.

삽입

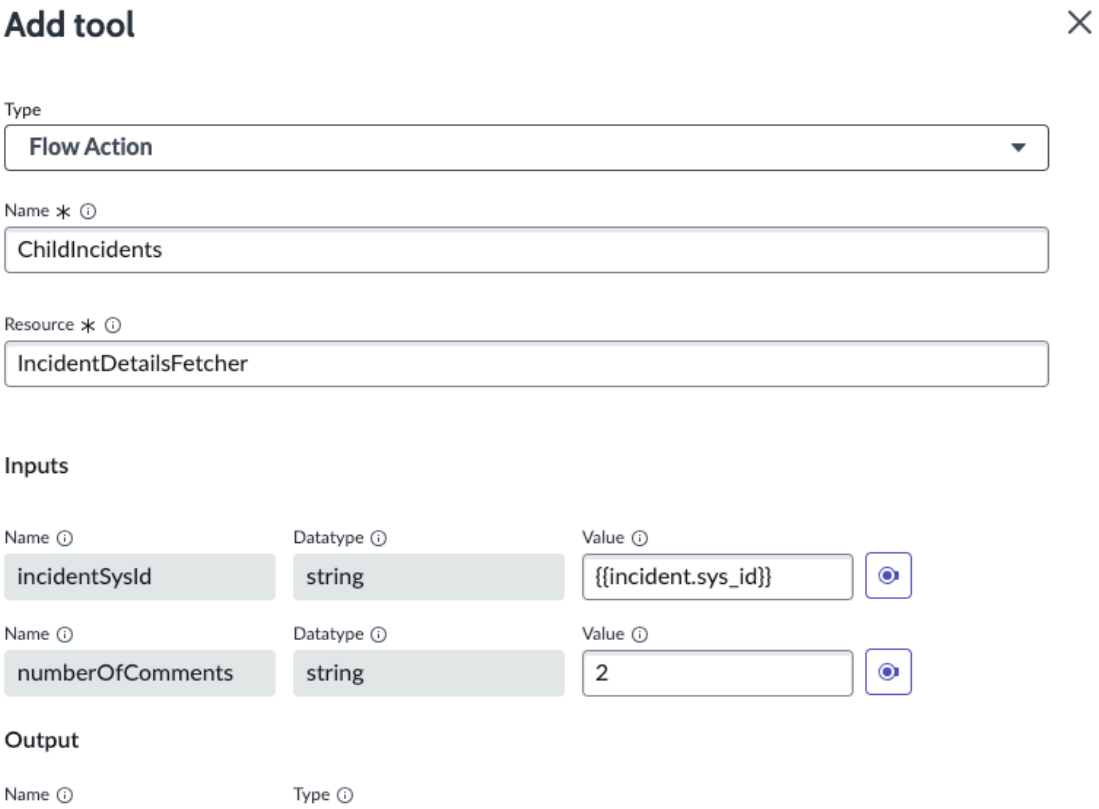


이 예시에서는 다음을 사용합니다.

##: {{incident.short_description}} ## #### ##: {{incident.description}} ## #### ## ### ### ####. {{ChildIncidents.output}}

기술에 대한 도구를 선택합니다. 이 예에서는 플로우 작업 및 IncidentDetailsFetcher 플로우 자원을 선택합니다.

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



기술 배포 옵션 구성

다음 단계는 기술 배포 옵션을 구성하는 것입니다. 이러한 옵션을 사용하면 에서 Now Assist 관리자기술을 찾을 위치를 선택할 수 있습니다.

1. 기술 설정 탭을 선택합니다.
2. 배포 설정을 선택합니다.
3. 관리자가 **UI** 작업 확인란을 선택하여 기술을 코어 UI 사용하도록 설정합니다.
4. 저장을 선택합니다.

기술 테스트 및 게시

기술 프롬프트를 테스트하여 올바른 유형의 데이터를 끌어오는지 확인하는 것이 중요합니다.

1. 테스트 실행을 선택합니다.
2. 기록 또는 인시던트를 선택합니다.
3. 테스트 실행을 선택합니다.

응답을 보십시오.

기술 입력 및 도구에서 프롬프트로 가져온 데이터를 보려면 그라운딩 프롬프트 탭을 보면 됩니다.

모든 것이 정상이면 프롬프트 완료를 선택합니다. 프롬프트를 완료하고 구현할 준비가 되면 게시를 선택합니다.

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

기술을 테스트, 완료 및 게시한 후에는 관리자가 에서 기술을 활성화해야 Now Assist 관리자합니다. 기술 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기술 활성화.

보안 대상 **Now Assist** 기술 키트

접근 제어 목록(ACL) 및 사용자 ID를 통해 기술 및 사용자 지정 기술에 대한 Now Assist 보안 통제를 활성화합니다.

접근 제어 목록

의 Now Assist 기술 키트 접근 제어 목록은 기술의 보안을 Now Assist 강화하고 기술을 호출할 수 있는 사용자를 결정하도록 설정됩니다.

에서 **ACL** 구성 **Now Assist** 기술 키트

기술을 생성 또는 편집할 때 또는 콘솔에서 기술을 Now Assist 관리자 활성화할 때 ACL Now Assist 기술 키트 을 구성할 수 있습니다.

에 대해 구성된 Now Assist 기술 키트 ACL은 역할 기반입니다 `Allow-If` .

이 논리는 `Allow-If` ACL의 조건이 충족되는 경우 데이터 또는 자원에 대한 액세스 권한을 부여합니다. ACL의 `Deny-Unless`다른 유형은 입니다. `Deny-Unless` ACL은 일반적으로 누군가에게 액세스 권한을 부여하는 ACL과 같은 `Allow-If` 다른 조건이 있더라도 조건이 충족되지 않는 한 데이터 또는 리소스에 대한 액세스를 차단합니다.

다음에서 생성된 ACL에 대해 두 가지 가능한 옵션이 있습니다.Now Assist 기술 키트

- `Any authenticated user`: 역할에 관계없이 인스턴스에서 인증된 모든 사용자에게 액세스 권한을 부여합니다.
- `Select roles`: 액세스 권한을 부여하는 역할을 선택해야 합니다.

각 기술에는 고유한 ACL이 있어야 합니다. ACL이 없으면 기술을 생성하거나 기술에 대한 변경 내용을 저장할 수 없습니다. 기술에 대한 ACL을 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 기술에 대한 접근 제어 목록 구성.

Now Assist 기술 키트 구성

에 대한 Now Assist 기술 키트프롬프트 및 기술을 구성합니다.

구성 개요

를 Now Assist 기술 키트사용하려면 에서 플러그인을 업데이트해야 Now Assist 합니다. 애플리케이션 관리자. 예를 들어 플러그인을 릴리스로 Xanadu 업데이트합니다ITSM용 Now Assist.

플러그인을 설치한 후에는 에서 기술을 Now Assist 기술 키트구성하는 두 부분이 있습니다. 먼저 기술을 배포하는 방법을 구성해야 합니다. 다음으로 프롬프트를 구성해야 합니다.

기술 프롬프트 구성

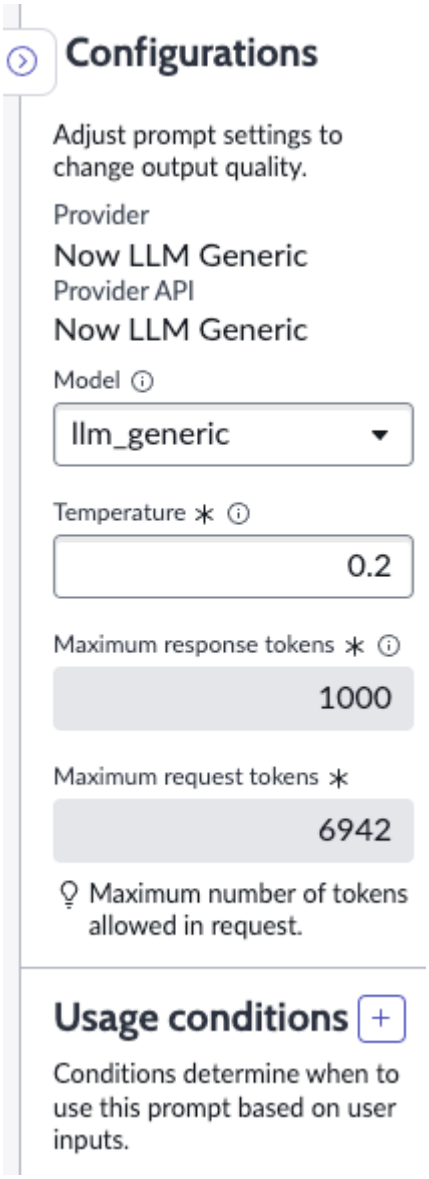
사용되는 모델과 응답의 임의성 및 창의성을 설정하도록 기술 프롬프트를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skill_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. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 구성할 기술을 선택합니다.
3. 구성을 선택합니다.



4. 양식에서 필드를 채웁니다.

구성 양식

필드	설명
모델	모델은 프롬프트에 사용할 LLM(대규모 언어 모델)입니다.
온도	온도는 출력의 임의성과 창의성을 결정합니다. 값이 높을수록 임의성이 증가합니다. 값은 0-1 사이여야 합니다.
최대 응답 토큰 수	모델이 반환할 수 있는 최대 토큰 수입니다. 를 사용하는 Now LLM 서비스경우 최대값은 1000입니다.

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

필드	설명
최대 요청 토큰	요청에 허용되는 최대 토큰 수입니다.

5. 프롬프트를 사용할 시기를 결정하는 사용 조건을 추가합니다.

다음에 수행할 작업
기술 설정을 구성한 후 기술을 테스트할 수 있습니다. 기술 테스트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 프롬프트 테스트.

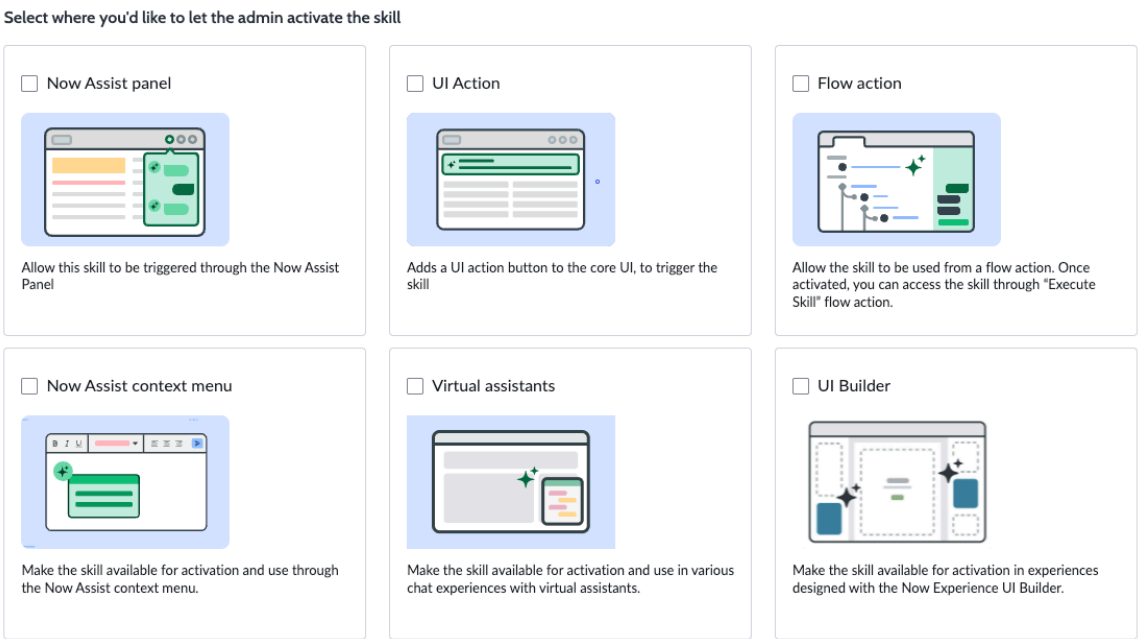
기술 배포 설정 구성

생성하는 기술에 대한 배포 설정을 구성합니다. 배포 설정을 사용하면 관리자가 에서 기술을 Now Assist 관리자찾을 수 있는 위치를 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skill_builder.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 구성할 기술을 선택합니다.
3. 기술 설정 탭을 선택합니다.
4. 일반 정보를 선택합니다.
   이 섹션에는 기술을 생성할 때 추가한 정보가 표시됩니다. 여기에서 기술 이름과 설명을 편집할 수 있습니다.
5. 배포 설정을 선택합니다.



6. 양식에서 필드를 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.

배포 설정 양식

필드	설명
워크플로우	이 기술과 관련된 상위 수준 범주(예: 기술, 직원, 크리에이터 또는 플랫폼)입니다. 적합한 범주가 없는 경우 기타 를 선택할 수도 있습니다. 선택한 워크플로우는 콘솔에서 기술이 표시되는Now Assist 관리자 위치입니다.
제품	이 기술이 작동하는 특정 제품(예: ITSM, ITOM, HR 서비스 제공, Now Assist 관리자)입니다.
기능	기술이 사용되는 기능(예 에이전트 채팅: , 지식, 가상 에이전트)입니다. 필요한 경우 사용자 지정 기능을 정의할 수도 있습니다.
이름	기능의 이름입니다.
설명	기능에 대한 설명입니다.

7. 관리자가 기술을 활성화할 위치를 선택합니다.
   - Now Assist 패널
   - UI 작업
   - 플로우 작업
   - Now Assist 상황에 맞는 메뉴
   - 가상 도우미

     가상 에이전트의 Now Assist에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Configuring assistants overview .
   - UI 빌더
8. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

기술 설정을 구성한 후 기술을 게시할 수 있습니다. 게시 기술에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 기술 마무리 및 게시

를 사용한 배포 예시 워크플로우 스튜디오

AI 개발자는 를 비롯한 워크플로우 스튜디오다양한 통합을 통해 사용자 지정 기술을 배포할 수 있습니다.

를 사용하여 기술 배포 워크플로우 스튜디오

기술을 배포하려면 먼저 다음 단계를 완료해야 합니다.

1. 기술을 생성합니다.
2. 프롬프트를 생성합니다.

기술을 배포하려면 다음을 수행합니다.

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

1. 기술 설정으로 이동합니다.
2. 배포 설정을 선택합니다.
3. 워크플로우를 선택합니다.
4. 제품 선택
5. 기능을 선택합니다.
6. 관리자가 기술을 활성화할 위치를 선택합니다. 이 예에서는 을 선택합니다 워크플로우 스튜디오.

기술 실행

기술을 실행하려면:

1. 기술을 마무리하고 게시합니다.
2. 기술을 활성화합니다.
3. 다음으로 이동합니다: 워크플로우 스튜디오
4. 를 Execute Skill action 추가합니다.

기술에 대한 접근 제어 목록 구성

모든 기술에 대해 ACL(접근 제어 목록)을 정의해야 합니다. ACL을 사용하면 올바른 역할이 있는 사용자만 기술에 접근하고 실행할 수 있는 사람을 제한할 수 있습니다.

이 태스크 정보

ACL이 없는 기존 기술이 있는 경우 기술 실행이 중단되지 않습니다. 그러나 기술을 편집하고 다시 게시하는 경우에는 ACL을 추가해야 합니다.

권한이 없는 상태에서 기술을 실행하려고 하면 권한이 없다는 오류가 표시됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_skill_builder.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
   ACL을 설명하는 모달이 나타납니다. 알았음 또는 **ACL** 없이 기술 보기를 선택할 수 있습니다.
2. 기존 기술에 ACL을 추가합니다.

   a. ACL을 추가할 기술을 선택합니다.

   b. 기술 설정 탭을 선택한 다음, 액세스 설정을 선택합니다.

   c. **ACL** 추가를 선택합니다.

   d. 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.

ACL 역할에 대한 옵션

옵션	설명
모든 인증 사용자	사용자가 로그인되어 있는 동안에는 기술에 액세스하고 실행할 수 있습니다.
역할 선택	기술을 실행하기 위해 사용자에게 필요한 역할을 선택합니다. 주: 여러 역할을 선택하는 경우 사용자에게 기술을 실행할 수 있는 역할 중 하나만 있어야 합니다.

e. 적용을 선택합니다.

3. 새 기술에 ACL을 추가합니다.

a. 기술 생성.

b. 사용자 액세스 섹션에서 옵션을 선택합니다.

c. 기술 생성을 계속합니다.

Now Assist 기술 키트 사용

에 대한 Now Assist프롬프트 및 사용자 지정 기술을 생성하고 게시하는 데 사용합니다Now Assist 기술 키트.

기술 생성

에 대한 Now Assist사용자 지정 기술을 생성합니다. 사용자 지정 기술을 생성하면 의 생성형 AI 역량에 Now Assist대한 유연성을 높일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skill_builder.admin

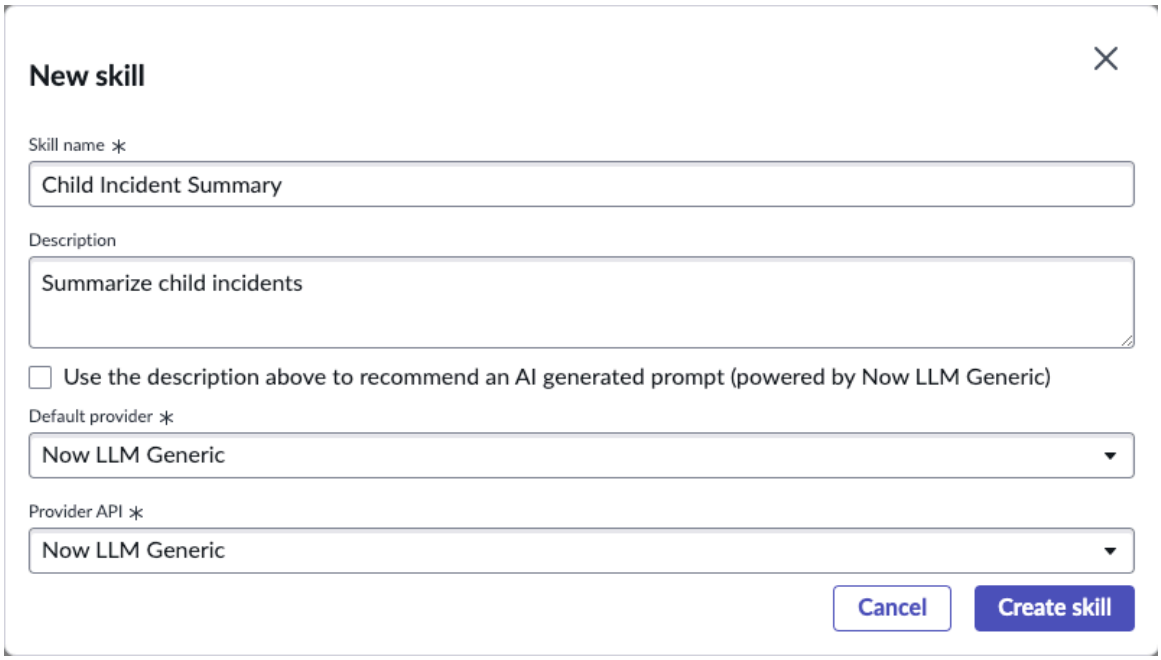
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.

2. 새 기술 생성을 선택합니다.

3. 양식에서 필드를 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.



새 기술 양식

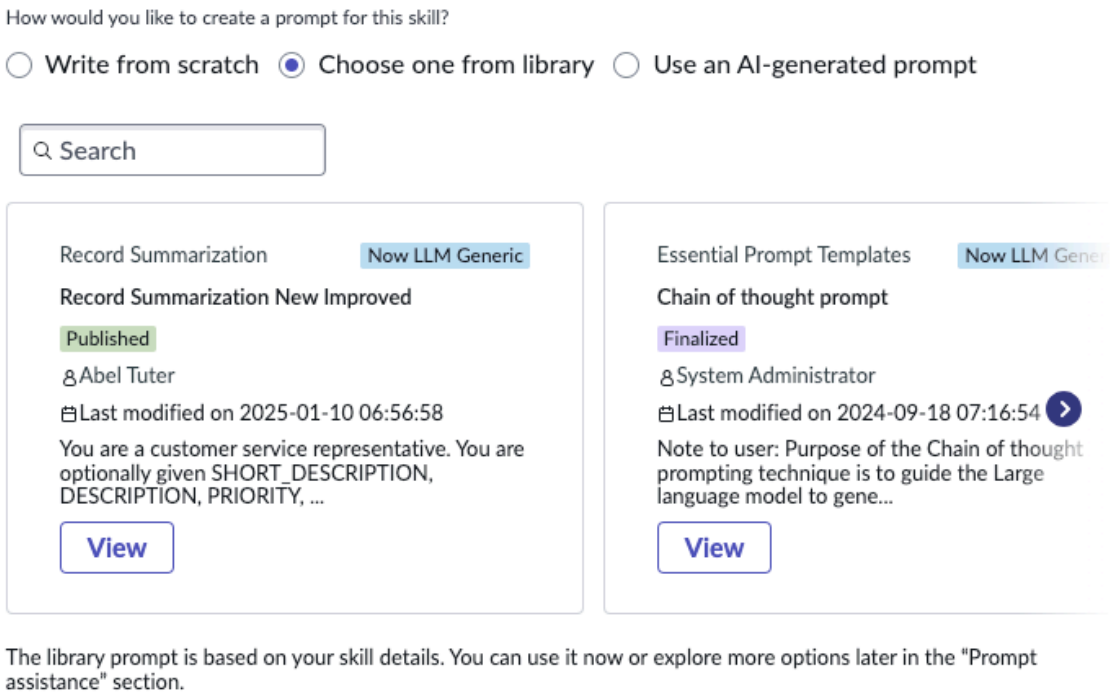
필드	설명
기술 이름	기술의 이름입니다.
설명	기술에 대한 설명입니다.
기본 제공자	사용 가능한 공급자: ○ Now LLM 서비스 ○ 외부 LLM , Azure OpenAI또는 Anthropic Claude on AWSGoogle Gemini 모든 Now Assist 기술 및 AI 에이전트에 대한 AI 모델 제공자로 사용할 Now LLM 서비스수 있습니다. 에서 구성 컨트롤 사용 AI 컨트롤 타워 사용 가능한 옵션을 정의하려면 다음에서 기술 수준 기본 설정을 설정합니다. Now Assist 관리자 콘솔. 자세한 내용은 대규모 언어 모델 ServiceNow AI Platform 문서를 참조하십시오. ▪ 스포크 ▪ 사용자 지정 LLM 사용자 지정 대규모 언어 모델(LLM) 설정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 일반 LLM(대규모 언어 모델) 커넥터 구성 외부 LLM과 연결할 수 있는 사전 구축된 스포크 사용 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
	○ Microsoft Azure OpenAI Generative AI Spoke ○ OpenAI Generative AI Spoke ○ 알레프 알파 ○ 왓슨엑스 ○ Google Gemini(MakerSuite 및 Vertex AI) 주: 스포크는 트랜잭션을 소비 통합 허브 하지 않습니다. 스포크는 어시스트를 소비합니다.
제공자 API	선택한 LLM에 대한 API 제공자입니다.
사용자 접근	○ 모든 인증 사용자 사용자가 로그인되어 있는 동안에는 기술에 액세스하고 실행할 수 있습니다. ○ 역할 선택 기술을 실행하기 위해 사용자에게 필요한 역할을 선택합니다. 주: 여러 역할을 선택하는 경우 사용자에게 기술을 실행할 수 있는 역할 중 하나만 있어야 합니다.

4. 기술에 대한 프롬프트를 생성하는 방법을 선택합니다.
   - ○ 처음부터 쓰기
   - ○ 라이브러리에서 선택
     a. 사용할 프롬프트를 찾습니다.
     b. 뷰를 선택합니다.
     c. 프롬프트 사용을 선택합니다.
   - ○ AI 생성 프롬프트 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.



5. 다음을 선택합니다.
6. 옵션: 기술 입력 및 출력을 추가합니다.
7. 요약으로 이동을 선택합니다.
8. 마침을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
기술을 생성한 후에는 구성해야 합니다. 기술 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기술 프롬프트 구성.

기술에 대한 구성을 설정할 필요가 없는 경우 기술 프롬프트와 도구를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 및 도구 추가를 참조하십시오프롬프트 생성.

ServiceNow 기술 클론 및 편집

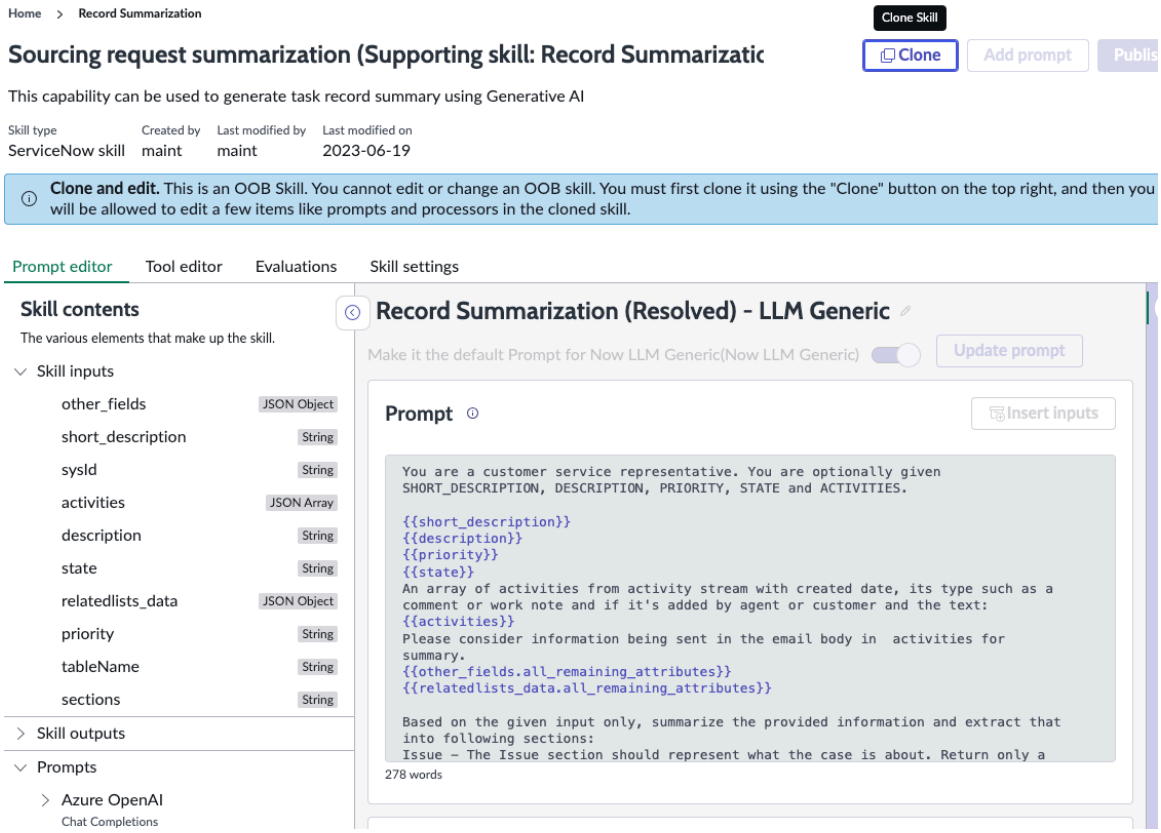
프롬프트를 편집하거나 AI 서비스 제공자를 변경할 수 있도록 ServiceNow Now Assist 애플리케이션에서 제공되는 적격 기술을 Now Assist 기술 키트에 복제할 수 있습니다. 프롬프트를 편집하면 LLM 응답의 형식과 내용을 정렬할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skill_builder.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. *ServiceNow* 기술 선택
3. 복제할 *ServiceNow* 기술을 선택합니다.
4. 클론을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 양식에서 필드에 입력합니다.

기술 클론 양식

필드	설명
기술 이름	기술의 이름입니다.
설명	기술에 대한 설명입니다.
기본 제공자	사용 가능한 공급자: ○ Now LLM 서비스 ○ 외부 LLM ▪ 스포크 ▪ 사용자 지정 LLM 사용자 지정 대규모 언어 모델(LLM) 설정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 일반 LLM(대규모 언어 모델) 커넥터 구성 외부 LLM과 연결할 수 있는 사전 구축된 스포크 사용 가능: ○ Microsoft Azure OpenAI Generative AI Spoke ○ OpenAI Generative AI Spoke ○ 알레프 알파

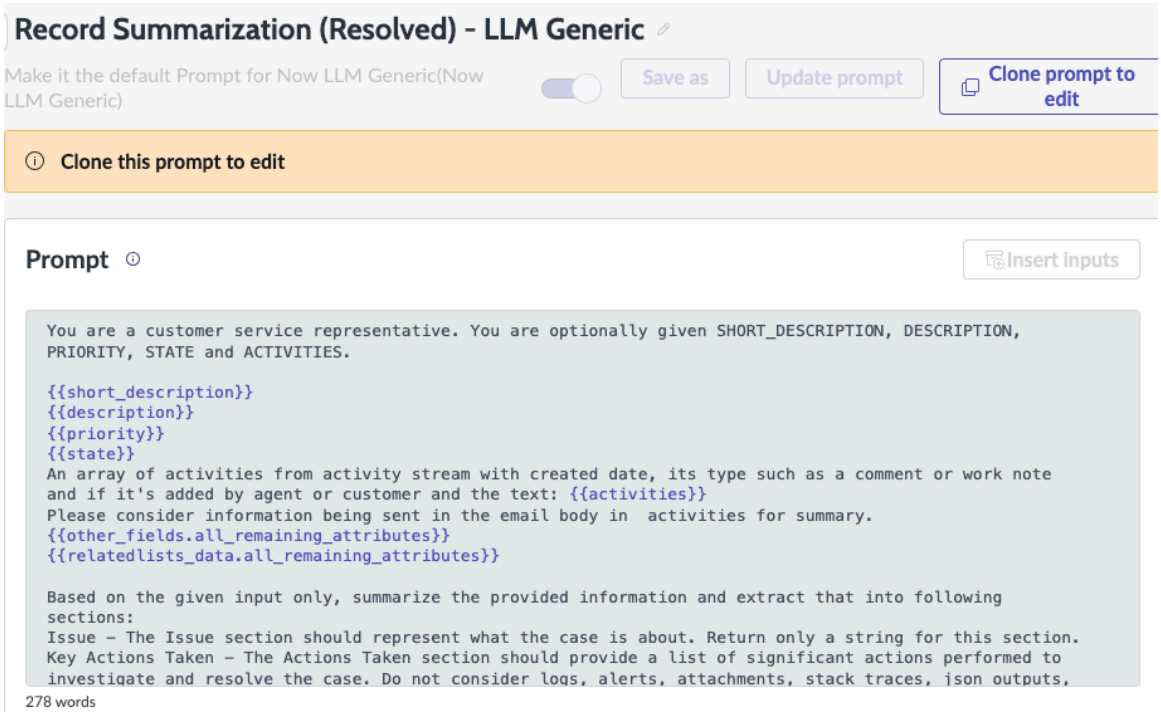
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 왓슨엑스 ○ Google Gemini(MakerSuite 및 Vertex AI) 주: 스포크는 트랜잭션을 소비 통합 허브 하지 않습니다. 스포크는 어시스트를 소비합니다.
제공자 API	선택한 LLM에 대한 API 제공자입니다.

6. 클론을 선택합니다.

   주:
   기술을 복제할 때는 기술 입력, 기술 출력, 도구 또는 배포 설정을 변경할 수 없습니다.

7. 옵션: 프롬프트 클론을 선택하여 프롬프트를 편집합니다.



8. 기술 설정 탭을 선택합니다.
9. 옵션: 토글을 선택하여 기본 제공자를 변경합니다.

다음에 수행할 작업

기술 프롬프트를 생성합니다. 프롬프트 생성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 프롬프트 생성.

기술과 프롬프트를 클론하고 편집한 후 프롬프트를 평가할 수 있습니다. 프롬프트 평가에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 프롬프트 평가.

프롬프트 생성

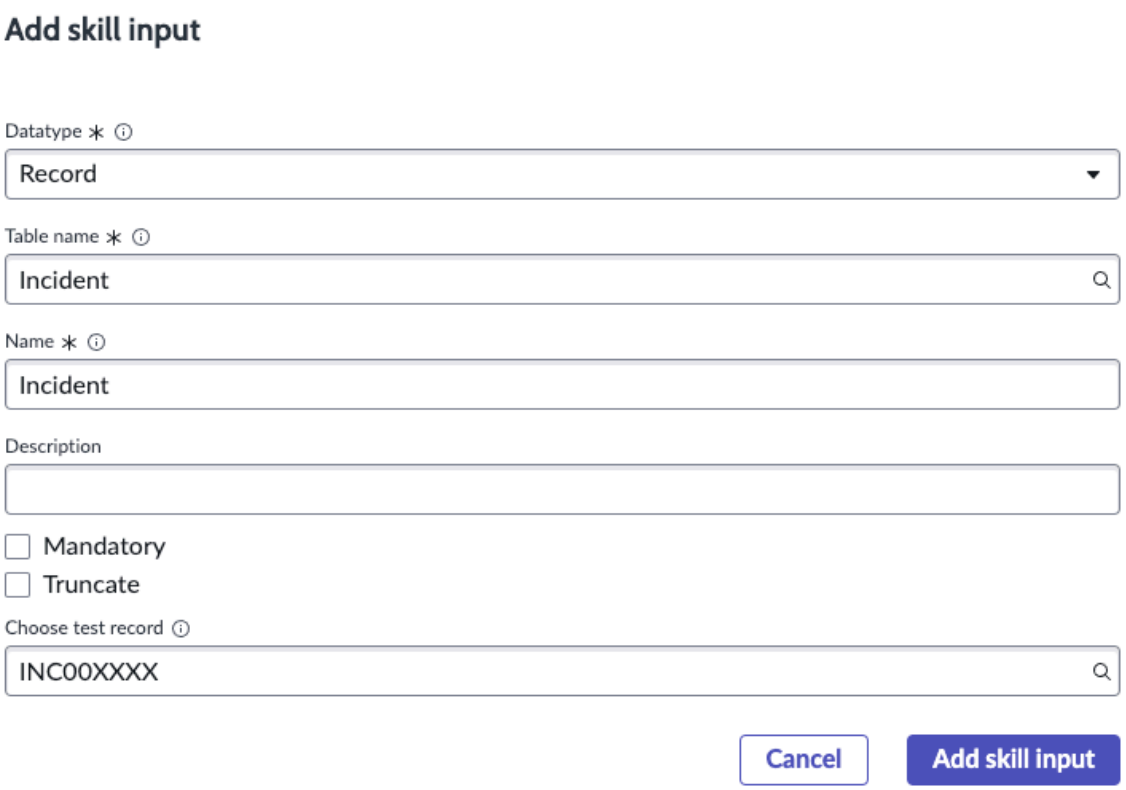
사용자 지정 기술을 생성한 후 프롬프트를 생성합니다. 프롬프트를 생성하면 사용할 기술 입력과 도구 유형을 선택할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skill_builder.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 프롬프트를 생성할 기술을 선택합니다.
3. 편집 아이콘(.)을 선택하고 프롬프트의 이름을 지정합니다.
4. 프롬프트를 작성합니다.
5. 기술 입력을 선택합니다.



기술 입력 옵션

입력 유형	설명
Datatype	○ 기록 ○ 문자열 ○ 숫자 ○ 부울 ○ 단순 배열 ○ JSON 객체 ○ JSON 배열
이름	입력의 이름입니다.
설명	입력에 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.

입력 유형	설명
필수	필수 옵션은 기술을 실행할 때 입력에 대한 값을 제공해야 함을 의미합니다.
자르기	자르기 옵션은 프롬프트가 너무 클 경우 프롬프트 컨텍스트가 모델 컨텍스트 길이에 맞게 짧아진다는 것을 의미합니다.
기록용	
테이블 이름	테이블의 이름입니다.
테스트 기록 선택	프롬프트를 테스트하는 데 사용되는 기록입니다.
문자열의 경우 숫자입니다. 부울, 단순 배열, JSON 객체, JSON 배열	
테스트 값	프롬프트를 테스트하는 데 사용되는 값입니다.

6. 기술 입력 추가를 선택합니다.
7. 입력 삽입을 선택합니다.
   입력 옵션은 선택한 데이터 유형의 종류에 따라 변경됩니다.
8. 프롬프트에 사용할 입력을 검색합니다.
   예를 들어 인시던트에 대한 간단한 설명이나 우선순위를 검색할 수 있습니다.
9. 프롬프트를 완료하고 기술을 게시할 준비가 되지 않은 경우 저장 또는 다른 이름으로 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

프롬프트를 생성한 후에는 테스트해야 합니다. 프롬프트 테스트에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 프롬프트 테스트.

도구 추가

결정 분기를 포함하여 도구 편집기에서 도구를 시각적으로 추가하고 관리하여 기술에 대해 다양한 도구를 실행합니다. 도구 간에 결정 분기를 추가하면 도구를 실행하기 위해 충족해야 하는 조건을 정의할 수 있습니다. 조건이 충족되지 않으면 기본 분기의 단계가 실행됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_skill_builder.admin

이 태스크 정보

도구는 기술 입력을 기술 출력으로 변환하도록 구성된 유틸리티입니다. 도구 출력을 프롬프트 템플릿에서 참조하여 프롬프트에 컨텍스트를 도입할 수 있습니다. 도구에 대한 입력은 기술 입력 또는 다른 도구의 출력일 수 있습니다.

도구 편집기를 사용하여 도구를 구성하고 서로 연결할 수 있습니다.

결정 노드를 사용하면 분기의 논리에 따라 다양한 도구를 실행할 수 있습니다. 결정 노드에는 여러 분기가 포함될 수 있지만 항상 하나의 기본 분기가 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 도구를 추가할 기술을 선택합니다.
3. 도구 편집기**(Tool editor)** 탭을 선택합니다.
4. 노드를 추가하려면 (+) 아이콘을 선택합니다.

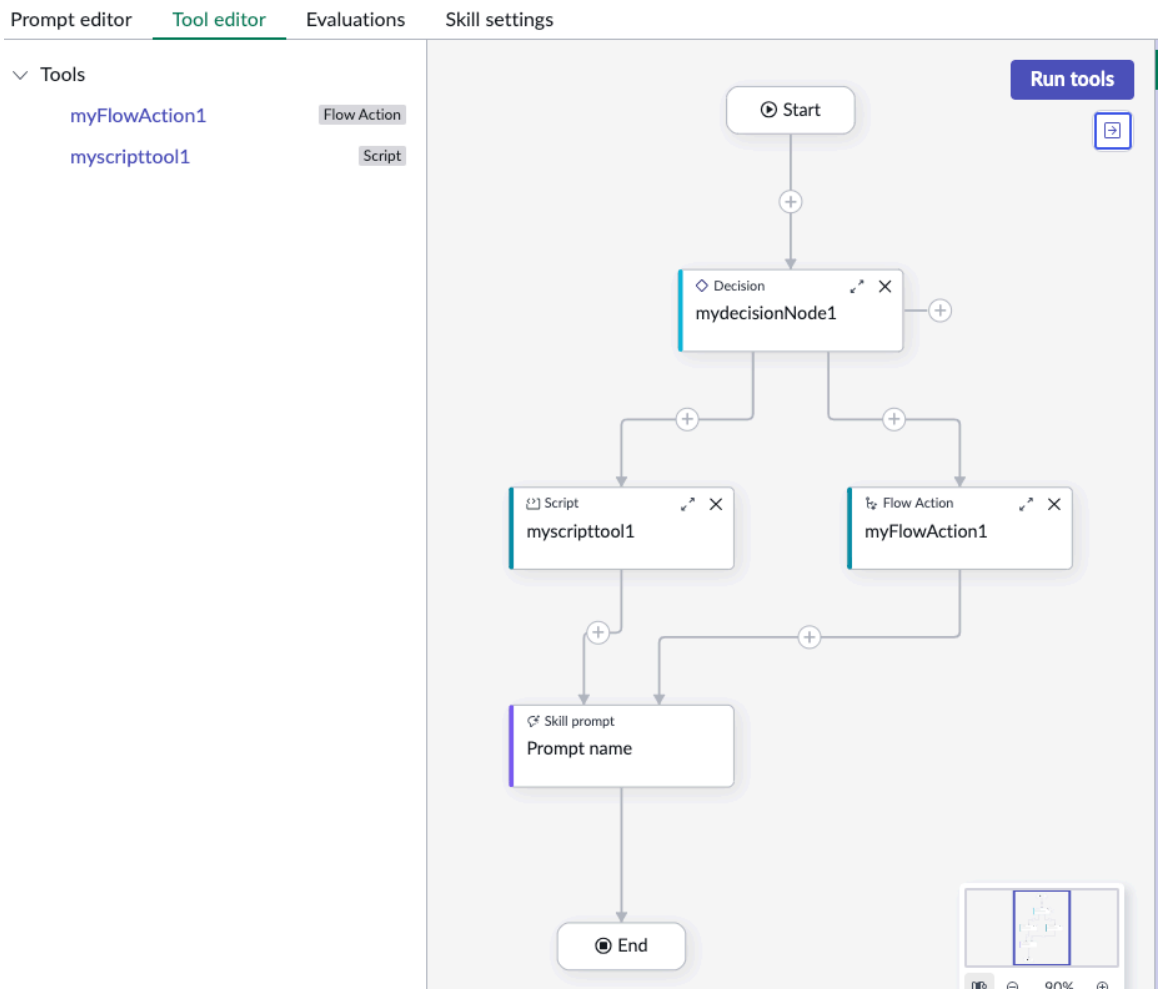
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 추가할 노드 유형을 선택합니다.

노드 추가

노드 유형	단계
도구 노드 도구 유형: ○ 스크립트 ○ 하위 플로우 ○ 플로우 작업 ○ 검색자 ○ 기술 ○ 웹 검색 ○ 예측 인텔리전스	**a.** 도구 유형을 선택합니다. **b.** 도구의 이름을 지정합니다. **c.** 조건을 선택합니다.
결정 노드	**a.** 노드 이름을 지정합니다. **b.** 분기 추가를 선택합니다. **i.** 분기 이름을 지정합니다. **ii.** 대상 노드를 선택합니다. **iii.** 조건을 설정합니다. **c.** 대상 노드를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 추가를 선택합니다.
7. 도구 실행을 선택하여 도구를 테스트합니다.

검색기 추가

AI 검색 결과로 프롬프트에 컨텍스트를 보강하고 추가하기 위해 프롬프트에 검색기를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skill_builder.admin

이 태스크 정보
기술에서 검색기를 사용하면 소스에서 관련 정보를 가져온 다음 대규모 언어 모델(LLM)에 공급하여 최종 출력을 생성함으로써 응답의 관련성과 일관성을 높일 수 있습니다. 이 프로세스는 모델을 미세 조정할 필요 없이 데이터가 증가함에 따라 더 원활한 대화 흐름과 향상된 확장성으로 이어집니다.

검색기를 사용하면 챗봇이 관련 배경 정보를 가져와 외부 지식에 액세스할 수 있으며, 그 결과 보다 사실적이고 심층적이며 정보에 입각한 응답을 얻을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 새 기술을 생성하거나 검색기를 추가할 기술을 선택합니다.
3. 도구 편집기**(Tool editor)** 탭을 선택합니다.
4. 노드를 추가하려면 (+) 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.

5. 도구 노드를 선택합니다.
6. 드롭다운 메뉴에서 검색기를 선택합니다.
7. 검색기 구성을 선택합니다.
8. 양식에서 필드를 채웁니다.

도구 추가 양식

필드	설명
이름	검색기의 이름입니다.
검색 쿼리	검색하려는 정보입니다. 정적 텍스트 또는 기술 입력일 수 있습니다.
검색 공간 유형	○ 테이블 기반 ○ 검색 프로파일 기반
검색 프로필	검색 소스 그룹입니다.
소스 검색	인덱싱되어 검색에 사용할 수 있는 테이블 ServiceNow 입니다.
필드 반환됨	검색 소스에서 반환되어 대규모 언어 모델(LLM)로 보내려는 필드입니다.
제한	반환되는 최대 결과 수입니다.
검색 기준	○ 하이브리드 ○ 시맨틱 ○ 키워드 주: 하이브리드 또는 시맨틱을 선택하는 경우 청크 및 순위 재지정을 선택할 수 있습니다. 청크 및 순위 재지정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 검색기 청크 및 순위 재지정.

9. 다음을 선택합니다.
10. 임베딩 모델을 선택합니다.
    모델 임베딩에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Configuring an external or custom embedding model.
11. 하이브리드 또는 시맨틱 검색 기준을 선택한 경우 시맨틱 인덱스를 선택합니다.
    시맨틱 인덱스를 사용하면 상황별 의미를 기반으로 데이터를 검색할 수 있습니다.
12. 옵션: 하이브리드 또는 시맨틱 검색 기준을 선택한 경우 고급을 선택하여 문서 일치 임계치를 변경합니다.
    문서 일치 임계치는 시맨틱 일치에 대한 임계치입니다. 기본값은 0입니다. 0에서 1 사이의 값을 입력할 수 있습니다. 더 높은 값으로 더 정확한 결과를 얻을 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.

주:
하이브리드 또는 시맨틱 검색 기준을 선택한 경우 을 참조 검색기 청크 및 순위 재지정 하여 검색기 설정을 완료합니다.

14. 검색기 도구 정보를 검토합니다.

15. 도구 추가를 선택합니다.

검색기 청크 및 순위 재지정

검색기를 사용하는 기술 프롬프트를 작성할 때 청크 및 순위 재지정을 사용하여 응답의 정확성과 관련성을 높일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skill_builder.admin

이 태스크 정보
검색기에 대한 청크 및 순위 재지정 옵션을 설정하려면 하이브리드 또는 시맨틱 검색 기준을 사용하여 기술에 검색기 도구를 추가해야 합니다. 다음 단계는 의 검색기 추가의미 체계 구성 다음에 나옵니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.

2. 검색기를 추가할 기술을 선택합니다.

3. 검색기 추가.

4. 양식에서 필드를 채웁니다.

청크 및 순위 재지정 양식

필드	설명
문서당 최대 청크 수	문서당 반환하려는 최대 청크 수입니다. 기본값은 10입니다.
청크 분할 전략	○ 고정 크기 고정 크기는 전체 텍스트를 더 작은 구절로 나눕니다. 단어 수 또는 문장 수로 구절 크기 제한을 선택할 수 있습니다. ○ 작은 것에서 큰 것 작은 것부터 큰 것까지 가장 일치하는 상위 K개의 인덱싱된 청크를 선택하고 주변 청크를 포함하도록 확장할 수 있습니다. 그런 다음 확장된 청크는 큰 텍스트로 함께 연결되고 더 작은 구절로 나뉩니다. 전체 텍스트 또는 자르기 인덱스 청크 구성을 사용하는 경우 작은 청크 전략에서 큰 청크 분할 전략을 사용하지 마십시오.
청크 분할 단위	○ 단어 ○ 문장

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

필드	설명
청크 크기	반환되는 청크의 크기입니다. 단어 크기의 기본값은 750입니다. 문장 크기의 기본값은 40입니다.
확장된 스니펫 크기	작은 청크에서 큰 청크 전략을 선택할 때 포함되는 확장된 청크의 크기입니다.
상위 K 결과	순위 재지정기가 반환하는 청크 수입니다. 이 필드를 비워 두면 반환되는 청크의 기본 수가 입력한 제한이 됩니다.

5. 다음을 선택합니다.
6. 도구가 실행될 때 평가할 조건 유형을 선택합니다.
7. 다음을 선택합니다.
8. 도구에 대해 선택한 항목을 검토하고 도구 추가를 선택합니다.

웹 검색 추가

에서 Now Assist 기술 키트웹 검색을 도구로 추가 웹 검색을 도구로 추가하면 프롬프트에 검색 결과를 추가할 수 있습니다.

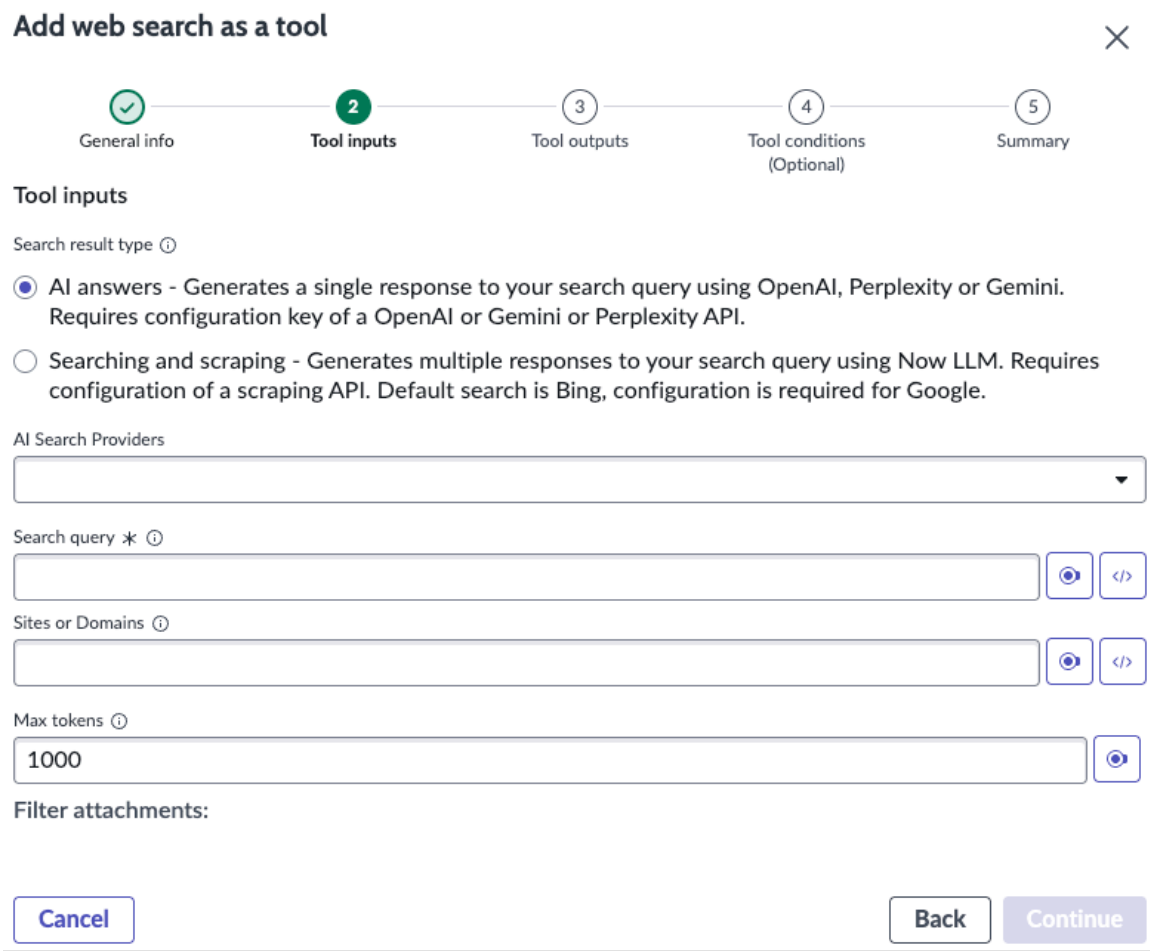
시작하기 전에
필요한 역할: sn_skill_builder.admin 또는 admin

웹 검색을 도구로 사용하려면 자체 검색 엔진 API 키를 가져와서 에서 구성해야 ServiceNow AI Platform합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 기술을 생성하거나 웹 검색을 추가할 기술을 선택합니다.
3. 도구 편집기(**Tool editor**) 탭을 선택합니다.
4. 노드를 추가하려면 (+) 아이콘을 선택합니다.
5. **Tool** 노드를 선택한 다음 **Add**를 선택합니다.
6. 도구 유형 필드에서 웹 검색을 선택합니다.
7. 도구 구성을 선택합니다.
8. 일반 정보 양식에서 이름을 입력하고 자원 필드에 대해 웹 검색을 선택합니다.
9. 계속을 선택합니다.
10. 도구 입력 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.



웹 검색 구성 양식

필드	설명
검색 결과 유형	**AI** 답변 은 검색에서 원하는 결과의 유형입니다. **AI** 응답 은 Perplexity, OpenAI 또는 Gemini를 사용하여 검색에 대한 단일 응답을 생성합니다.
AI 검색 제공자	검색을 수행하는 데 사용된 AI 검색 제공자입니다. **주:** 당혹감 또는 OpenAI를 선택하는 경우 AI 검색 답변 OneExtend 역량 테이블에서 API 키 설정을 완료해야 합니다. 해당 프로세스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 웹 검색을 위한 AI 검색 답변 기능 구성. Azure Open AI는 선택할 수 있는 옵션이지만 Azure Open AI는 웹 검색을 지원하지 않습니다.
검색 쿼리	검색 중인 단어, 단어 또는 구문입니다.
사이트 또는 도메인	이 필드가 나타나지만 지원되지 않습니다.
최대 토큰	이 필드가 나타나지만 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.

11. 계속을 선택합니다.
12. 도구 출력 양식에서 계속을 선택합니다.
13. Tool conditions (optional)(도구 조건(선택 사항)) 양식에서 Continue(계속)를 선택합니다.
14. 요약 화면에서 도구 추가를 선택합니다.

예측 인텔리전스 추가

에서 Now Assist 기술 키트예측 인텔리전스를 도구로 추가합니다. 예측 인텔리전스 모델을 사용하면 작업을 라우팅하고, 양식을 채우고, 대기 시간을 예측하는 등의 작업에 사용할 수 있는 패턴을 예측, 추정 및 식별할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_skill_builder.admin

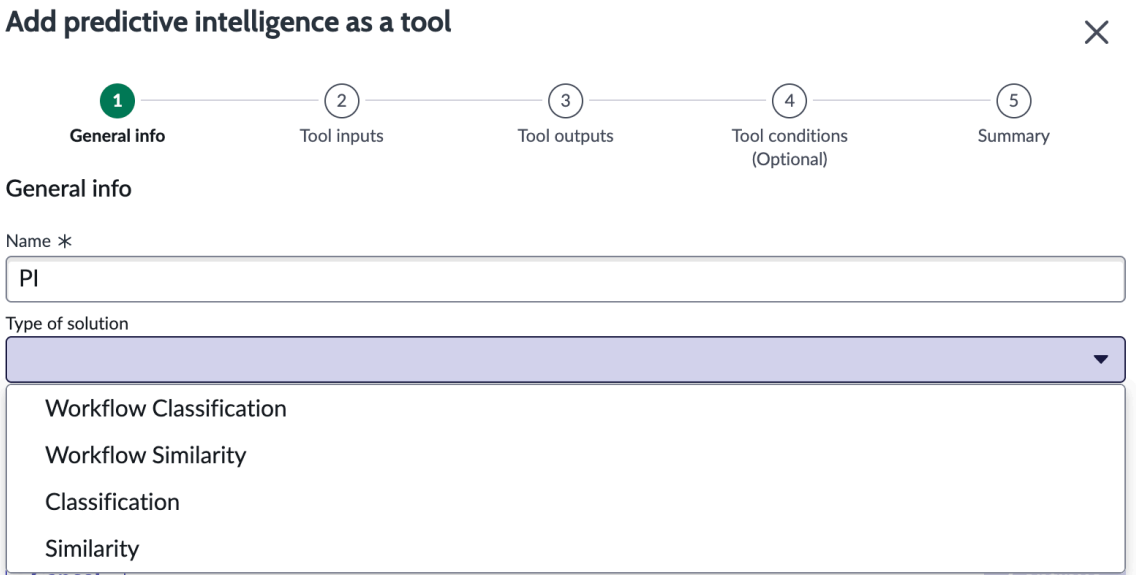
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 기술을 생성하거나 예측 인텔리전스를 추가할 기술을 선택합니다.
3. 도구 편집기**(Tool editor)** 탭을 선택합니다.
4. 노드를 추가하려면 (+) 아이콘을 선택합니다.
5. 도구 노드를 선택합니다.
6. 예측 인텔리전스를 선택합니다.
7. 양식에서 필드를 채웁니다.

예측 인텔리전스 양식

필드	설명
이름	도구 이름
솔루션 유형	○ 워크플로우 분류 ○ 워크플로우 유사성 ○ 분류 ○ 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.



8. 도구 입력을 추가합니다.
9. 도구 출력을 추가합니다.
10. 옵션: 공구 조건을 선택합니다.
11. 도구 추가를 선택합니다.

문서 인텔리전스 추가

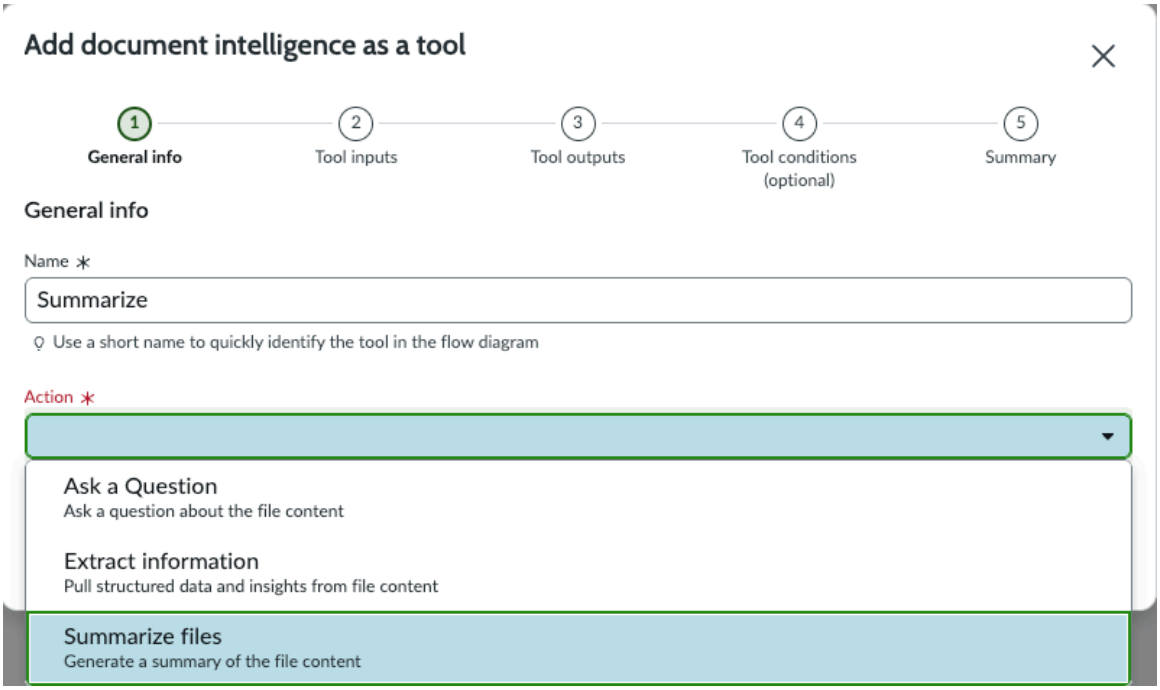
에서 Now Assist 기술 키트문서 인텔리전스를 도구로 추가합니다. Document Intelligence를 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skill_builder.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 기술을 생성하거나 문서 인텔리전스를 추가할 기술을 선택합니다.
3. 도구 편집기**(Tool editor)** 탭을 선택합니다.
4. 노드를 추가하려면 (+) 아이콘을 선택합니다.
5. 도구 노드를 선택합니다.
6. 문서 인텔리전스를 선택합니다.
7. 양식에서 필드를 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.



문서 인텔리전스 추가 양식

필드	설명
이름	도구를 식별하기 위한 이름입니다.
작업	○ 질문하기 파일 내용에 대해 질문합니다. ○ 정보 추출 파일 컨텐츠에서 구조화된 데이터와 인사이트를 끌어옵니다. ○ 파일 요약 파일 내용의 요약을 생성합니다.

8. 도구 입력을 추가합니다.
9. 도구 출력을 추가합니다.
10. 옵션: 공구 조건을 선택합니다.
11. 도구 추가를 선택합니다.

프롬프트 지원 사용

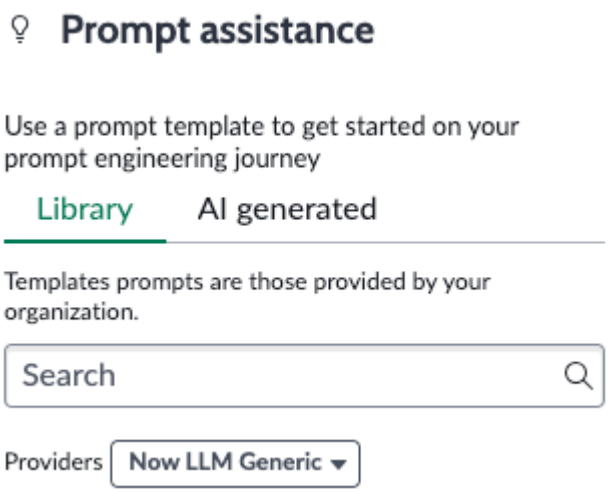
프롬프트 지원을 사용하여 프롬프트 라이브러리에서 예제를 선택하거나 Now Assist를 사용하여 예제를 생성함으로써 프롬프트 개발을 빠르게 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skill_builder.admin

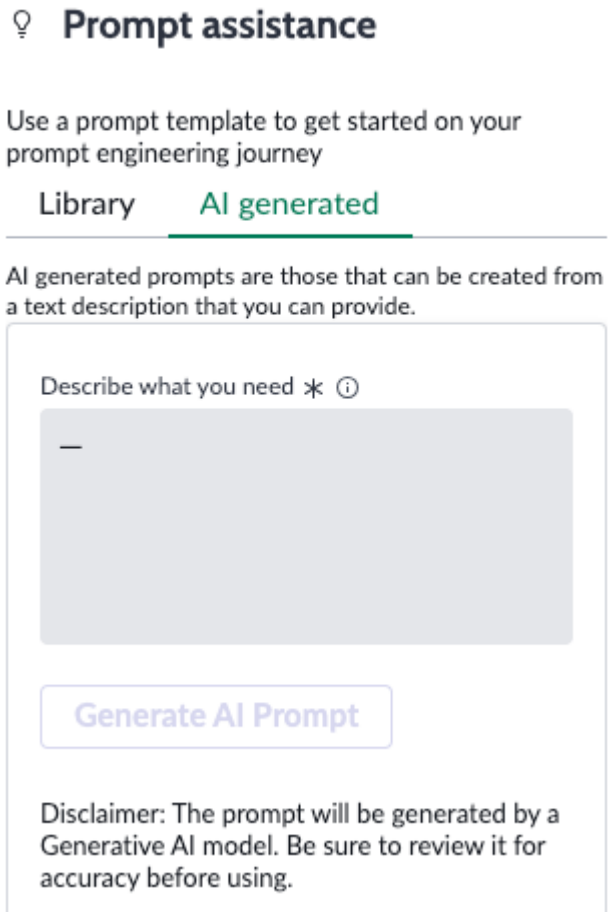
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 새 기술을 생성하거나 프롬프트 지원을 사용할 기술을 선택합니다.
3. 프롬프트 지원 아이콘을 선택합니다.
4. 라이브러리 탭을 선택하여 프롬프트 라이브러리에서 프롬프트를 검색합니다.



5.
6. **AI** 생성 탭을 선택하여 필요에 따라 프롬프트를 생성하는 데 AI가 도움을 주도록 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.

프롬프트 테스트

사용자 지정 기술에 대한 프롬프트를 생성한 후 완료하기 전에 프롬프트 템플릿을 테스트합니다. 프롬프트를 테스트하면 활성화되기 전에 예상한 프롬프트 결과를 볼 수 있는지 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_skill_builder.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 프롬프트를 생성한 기술을 선택합니다.
3. 테스트 프롬프트 섹션에서 테스트 실행을 선택합니다.
4. 테스트 인시던트 또는 기록을 선택합니다.
5. 테스트 실행을 선택합니다.

> **주:**
> 기술을 테스트하면 지원이 사용됩니다.

프롬프트 결과

탭	설명
응답	응답은 대규모 언어 모델(LLM)이 프롬프트에서 다시 보내는 결과입니다.
그라운딩 프롬프트	그라운딩 프롬프트를 사용하면 기술 입력 및 도구에서 프롬프트로 가져온 데이터를 볼 수 있습니다. 이 뷰를 사용하면 기술 입력과 도구가 올바른 데이터를 반환하는지 확인할 수 있습니다.

6. 옵션: 원하는 경우 프롬프트를 구체화하고 필요에 따라 테스트를 반복합니다.
7. 옵션: 테스트 실행 이력 아이콘을 선택합니다 . 이전 실행 테스트의 결과를 확인합니다.

다음에 수행할 작업

프롬프트를 테스트한 후에는 프롬프트를 마무리하고 게시해야 합니다. 기술 게시에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기술 마무리 및 게시.

기술에 대한 배포 설정을 구성하지 않은 경우 문서를 참조하십시오 기술 배포 설정 구성.

프롬프트 평가

Now Assist 기술 키트 평가 도구를 사용하여 기술 프롬프트의 효과를 평가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_skill_builder.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 평가할 기술을 선택합니다.
3. 프롬프트 성능 탭을 선택합니다.
4. 평가 실행 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. 테이블 또는 데이터 컬렉션에서 데이터 세트를 생성합니다.

데이터 세트 생성

방법	단계
테이블에서 데이터 세트 생성	**a.** 데이터 세트에 이름과 설명을 지정합니다. **b.** 테이블을 선택합니다. **c.** 사용할 테이블을 찾습니다. **d.** 사용할 기록의 최대 수를 선택합니다. **e.** 조건을 추가합니다. **f.** 미리 보기 생성을 선택합니다. **g.** 매핑을 선택합니다. **h.** 생성을 선택합니다.
데이터 수집에서 데이터 세트 생성	**a.** 데이터 세트에 이름과 설명을 지정합니다. **b.** 데이터 수집을 선택합니다. **c.** 에서 Now Assist 데이터 키트생성한 데이터 컬렉션을 선택합니다. **d.** 미리 보기 생성을 선택합니다. **e.** 매핑을 선택합니다. **f.** 생성을 선택합니다.

6. 평가 실행에 대한 추가 아이콘 + 선택합니다.
7. 평가 실행에 이름과 설명을 지정합니다.
8. 평가할 프롬프트를 하나 이상 선택합니다.
9. 저장 및 다음을 선택합니다.
10. 데이터 세트를 선택합니다.
11. 저장 및 다음을 선택합니다.
12. 품질 탭을 확장합니다.
13. 평가할 메트릭을 선택합니다.

평가 메트릭

평가 방법	메트릭	설명
인간	인적 피드백	인적 평가는 응답을 생성하는 모든 프롬프트 실행에 사용할 수 있는 기본 옵션입니다. 만족도에 따라 좋아요 또는 싫어요로 응답을 평가할 수 있습니다. 평가 선택을 설명하는 보다 자세한 피드백을 제공할 수도 있습니다.
자동	정확도	정확성 메트릭은 주어진 지침과 관련하여 생성된 응답의 정확성, 완전성, 관련성 및 쓰기 품질을 평가합니다. 이 메트릭은 텍스트가 지침을 정확하게 반영하고, 중요한 모든 요점을 다루고, 관련성을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 방법	메트릭	설명
		유지하고, 잘 작성되었는지 확인하는 데 도움이 됩니다.
자동	골든 응답을 사용한 정확성	골든 응답 메트릭의 정확성은 미리 정의된 참조를 사용하여 주어진 지침과 관련하여 생성된 응답의 정확성, 완전성, 관련성 및 쓰기 품질을 평가합니다. 이 메트릭은 텍스트가 지침을 정확하게 반영하고, 중요한 모든 요점을 다루고, 관련성을 유지하고, 잘 작성되었는지 확인하는 데 도움이 됩니다. 가능하면 이 메트릭을 사용해야 합니다.
자동	성실	충실도 메트릭은 생성된 응답이 지정된 지침에 제공된 정보와 컨텍스트를 정확하게 반영하는지 여부를 평가합니다. 이 메트릭은 텍스트에 환각, 조작된 사실 또는 뒷받침되지 않는 결론이 포함되어 있지 않은지 확인하여 원본 자료와의 일관성을 유지하는 데 도움이 됩니다.

14. 저장 및 다음을 선택합니다.
15. 평가 선택 항목을 검토합니다.
16. 저장 및 평가를 선택합니다.
17. 옵션: 인적 평가를 제공하십시오.
    a. 인적 평가를 선택합니다.
    b. 평가에 사용할 기록을 선택합니다.
    c. 프롬프트를 확장하고 결과를 읽습니다.
    d. 평가를 제공하려면 좋아요 또는 싫어요 아이콘을 선택합니다. 사람 선택합니다.
    e. 자세한 정보를 추가하고 제출을 선택합니다.

기술 마무리 및 게시

프롬프트가 만족스러우면 사용자 지정 기술을 게시할 수 있습니다. 기술을 게시하면 관리자가 기술을 Now Assist 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_skill_builder.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 기술 키트 〉 홈.
2. 게시할 기술을 선택합니다.
3. 프롬프트를 필요에 따라 변경합니다.
4. 프롬프트를 변경한 경우 테스트합니다.
5. 프롬프트가 만족스러우면 프롬프트 완료를 선택합니다.
6. 게시를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

Now Assist 관리자가 기술을 활성화해야 합니다. 기술을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기술 활성화.

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

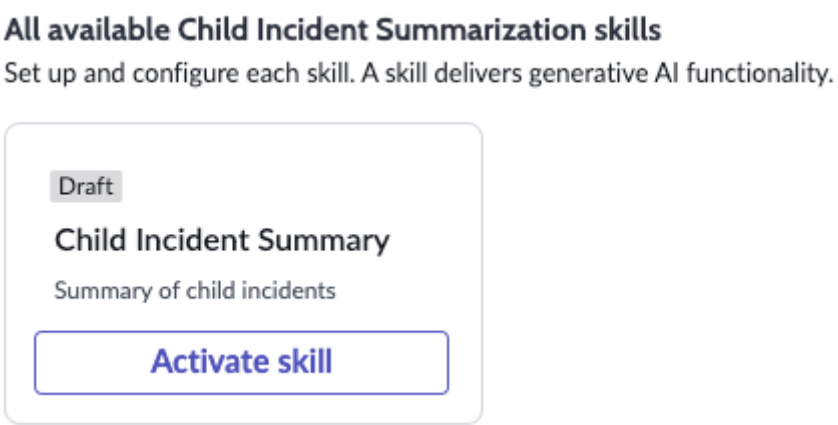
기술 활성화

사용자 지정 기술을 생성하고 게시한 후에는 에서 Now Assist 관리자활성화해야 합니다. 기술을 활성화하면 UI 내에서 기술을 트리거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능.
2. 생성한 사용자 지정 기술을 찾습니다.
3. 기술 활성화를 선택합니다.



주:
일부 기술은 활성화하기 전에 데이터 관리자가 검토하고 승인해야 할 수 있습니다. 사용자 지정 기술의 승인에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

스크립트에서 사용자 지정 기술 호출

스크립트를 사용하여 사용자 지정 기술을 호출할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 작업.
2. UI 작업을 생성합니다.
   UI 동작 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Create a UI action .
3. 스크립트를 추가합니다.

   다음 스크립트는 예시입니다. 변수를 데이터로 바꿀 수 있습니다.

```
var inputsPayload = {};

// create the payload to deliver input data to the skill

inputsPayload['input name'] = {

 tableName: 'table 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.

```
  sysId: 'sys_id',
  queryString: ''
};

//create the request by combining the capability sys ID and the skill config sys ID
var request = {
   executionRequests: [{
      payload: inputsPayload,
      capabilityId: ‘capability sys id’,
      meta: {
         skillConfigId: ‘skill config sys id’
      }
   }],
   mode: 'sync'
};

//run the custom skill and get the output in a string format
try {
var output =
 sn_one_extend.OneExtendUtil.execute(request)['capabilities'][request.executionRequests[0].
capabilityId]['response'];
var LLMOutput = JSON.parse(output).model_output;
} catch(e) {
 gs.error(e);
 gs.addErrorMessage('Something went wrong while executing the skill.');
}
action.setRedirectURL(current);
```


Now Assist 기술 키트 참조

에 대한 참조 주제 Now Assist 기술 키트

Now Assist 기술 키트 역할

기능을 사용하려면 Now Assist 기술 키트 특정 역할이 필요합니다.

기술 키트 관리자**(sn_skill_builder.admin)**

이 사용자는 에서 기술을 생성, 업데이트 및 게시할 수 있습니다 Now Assist 기술 키트. . 이 역할을 반드시 사용해야 Now Assist 기술 키트합니다.

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

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

사용 분야 **Now Assist** 기술 키트

Now Assist 기술 키트 는 주어진 고객이 Now Assist 기술을 빌드할 수 있는 능력을 다루는 다양한 Now Assist 패키지에 포함되어 있습니다.

다음 테이블은 각 고객 환경에서 이러한 사용자 지정 기술을 생성하고 배포하는 방법에 대한 질문을 명확히 하기 위해 제공됩니다.

예상 사용 필드

워크플로우 확장성	Now Assist 기술 키트 고객은 인시던트 요약 등의 라이센스가 부여된 사전 구축 Now Assist 기술의 사용을 보완할 수 있습니다. Now Assist 기술 키트 또한 고객은 구매 범위 내에서 새로운 워크플로우 관련 기술을 생성할 수 있습니다 Now Assist . 예를 들어 ITSM Pro/Enterprise Plus의 경우 ITx 내, ITSM 고객을 위한 ITx 및 HR, HRSD Pro/Enterprise Plus의 경우 ITx 내에서 사용할 수 있습니다.
비중복	현재 패키지로 구매할 ServiceNow Now Assist 수 있는 사전 구축된 기술이 있는지 확인하려면 Now Assist 개요를 참조하십시오. 고객은 구매 없이 라이센스 가능 ServiceNow 기술의 중복 버전을 생성하는 대신 구매한 기술을 기반으로 빌드해야 합니다.
사용자 지정 테이블 활용	고객의 라이센스에 제공된 사용자 지정 테이블에서 생성형 AI 기능을 활성화하여 사용자 지정 기술을 빌드 Now Assist 기술 키트 할 수 있습니다.

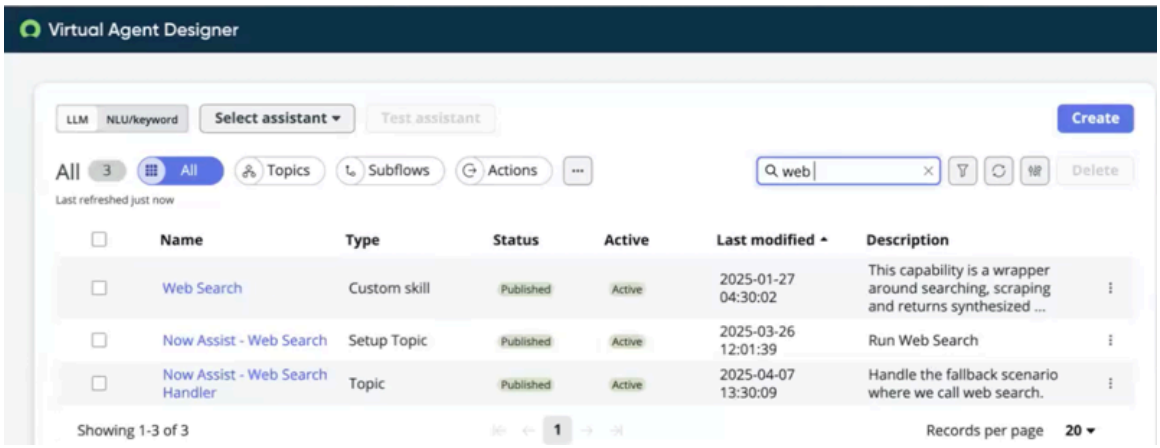
웹 검색 사용자 지정 기술

웹 검색 사용자 지정 기술은 인터넷 검색을 수행하여 쿼리에 응답합니다. 웹 검색은 LLM AI 검색에서 결과를 제공할 수 없거나 웹 검색 모드가 활성화될 때마다 사용됩니다.

웹 검색 사용자 지정 기술은 의 미리 빌드된 주제 블록을 가상 에이전트 디자이너기반으로 하며 에서 가상 에이전트켜면 Now Assist 사용할 수 있습니다. 이 기능은 LLM과 LLM AI 검색 이 최종 사용자의 쿼리에 응답할 정보를 찾을 수 없을 때 자동으로 트리거됩니다. 이 기능은 최종 사용자가 웹

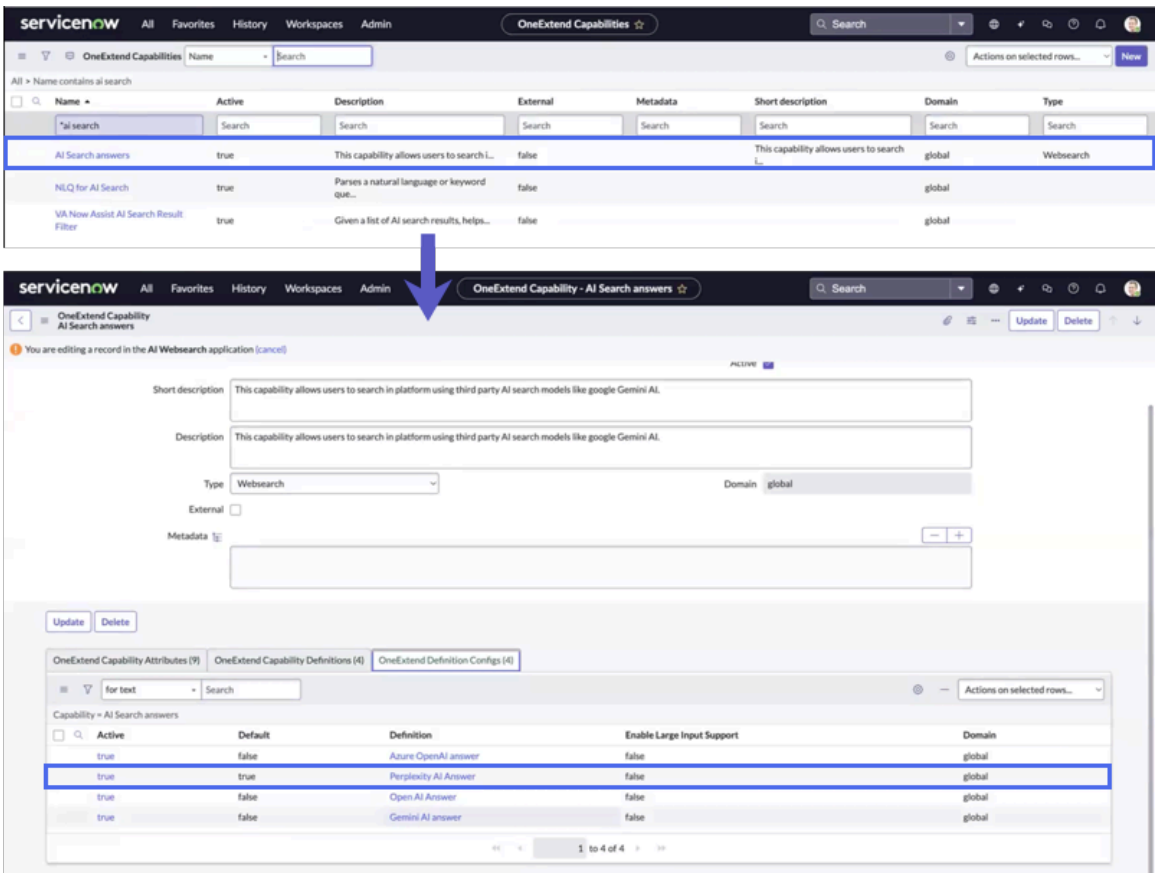
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검색 결과 아이콘( )을 선택하여 웹 검색 모드로 들어갈 때마다 수동으로 트리거할 수도 있습니다. 웹 검색이 활성화되면 타사 AI가 검색을 수행하고 답변을 가지고 반환합니다.

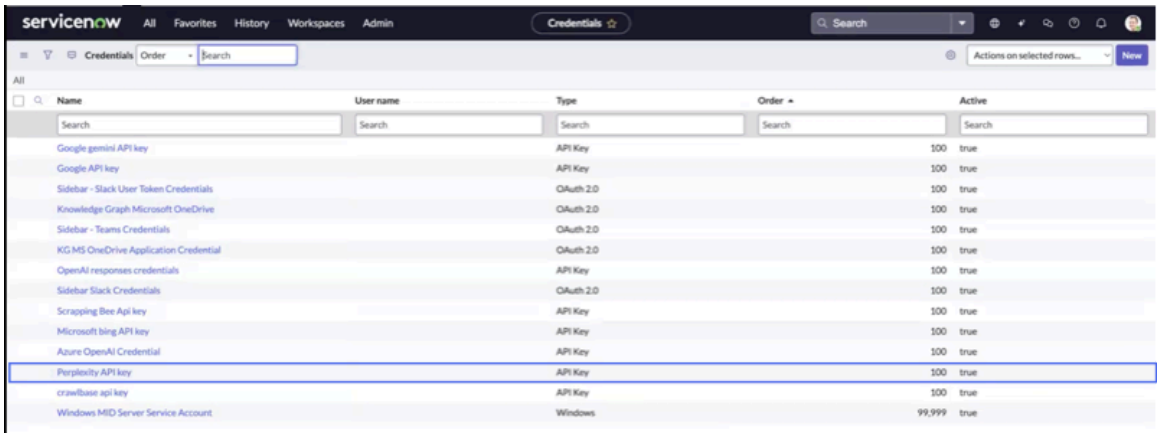


웹 검색 모드 최종 사용자 표시 및 기능에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Web search .

웹 검색 AI 선택은 OneExtend 역량 [sys_one_extend_capability_list] 테이블의 항목 내 *AI Search answers* OneExtend 정의 구성 관련 목록에서 사용할 수 있습니다. 거기에서 AI 정의 중 하나(예: 당혹감)를 선택하고 해당 값을 #로 설정합니다. 다음으로 이동하여 일치하는 AI 자격 증명을 활성화합니다. **ALL** 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명을 클릭하고 일치하는 API 키(예: *Perplexity API key* 활성 값을 true로 설정)를 *#####*.



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



OneExtend 기능을 사용하는 *AI Search answers* 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 웹 검색을 위한 AI 검색 답변 기능 구성.

에서 웹 검색을 도구로 Now Assist 기술 키트추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 웹 검색 추가.

[store-future: BEGIN review]실행 및 오류 로그를 검토하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 생성 AI 로그 테이블.[End]

〔store-future: BEGIN review〕

생성 **AI** 로그 테이블

생성형 AI 로그[sys_generative_ai_log] 테이블에는 웹 검색에 대한 모든 실행 로그가 포함되어 있으며 디버깅에 사용할 수 있습니다.

생성형 AI 로그 테이블을 보기 위해 관리자는 탐색 필터에서 sys_generative_ai_log.list 를 검색할 수 있습니다. 다음 표에서는 표시되는 기본 열 중 일부에 대해 설명합니다.

필드	설명
대화	대화〔sys_cs_conversation〕 테이블의 대화형 기록에 대한 직접 참조입니다.
정의	OneExtend 역량 정의입니다.
소요된 시간	OneExtend 역량 정의 호출을 완료하는 데 걸린 시간입니다. 시간은 밀리초 단위로 기록됩니다.
메타데이터 문서	LLM 호출이 이루어진 테이블의 기록입니다. 관련 테이블은 메타데이터 테이블 열에 나열됩니다.
프롬프트	LLM AI 제공자에게 전송되는 입력입니다.
응답	LLM AI 제공자로부터 받은 출력입니다. 출력은 직접(원래) 출력 또는 처리된 출력일 수 있습니다.
오류	오류에 대한 설명입니다.
오류 코드	오류 코드 번호.

다음 표에는 생성형 AI 로그 테이블이 솔루션을 찾는 데 도움이 될 수 있는 일반적인 문제가 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.

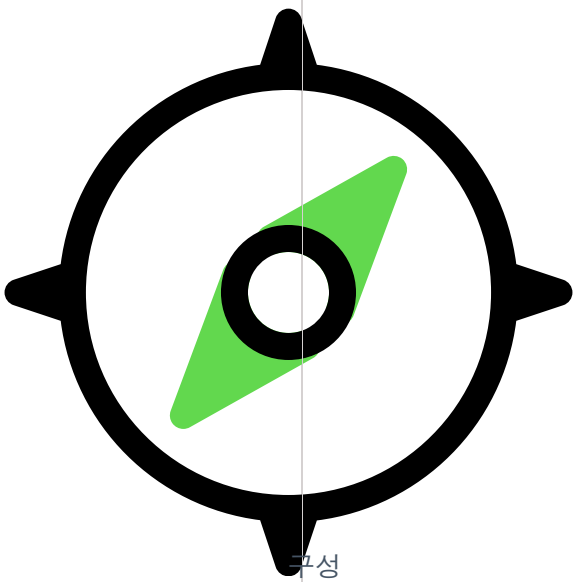
문제	가능한 원인	제안된 솔루션
#### #### ## 오류가 오류 열에 나타납니다.	Azure와 같이 웹 검색을 지원하지 않는 AI 공급자를 사용합니다.	또는 웹 검색을 위한 AI 검색 답변 기능 구성를 통해 모델 제공자 편집 웹 검색 AI 공급자를 Gemini로 전환합니다.
비어 있거나 null 응답이 오류 열에 나타납니다.	API 키가 없거나 잘못되었습니다.	API 키가 올바른지 확인합니다. API 키를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 웹 검색을 위한 AI 검색 답변 기능 구성.
시간 초과 오류가 오류 열에 나타납니다.	복잡한 쿼리를 사용하거나 느린 응답이 발생합니다.	최종 사용자가 쿼리를 단순화하도록 권장합니다.
응답 열에 잘못된 답변이 나타납니다.	제한적인 쿼리 또는 상황별 정보가 제공되었습니다.	최종 사용자가 더 많은 컨텍스트를 제공하거나 쿼리를 세분화하도록 권장합니다.

〔End〕

AI 컨트롤 타워

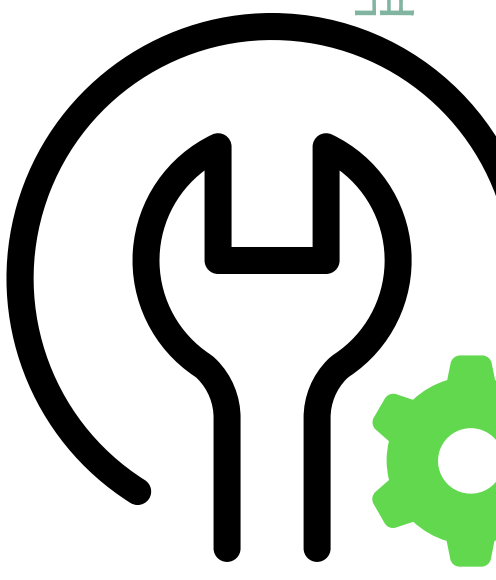
홈페이지, AI 자산 인벤토리, 구성, AI 케이스 상태 및 승인 플로우로 구성된 대시보드를 탐색 AI 컨트롤 타워 합니다.

시작하기



탐색

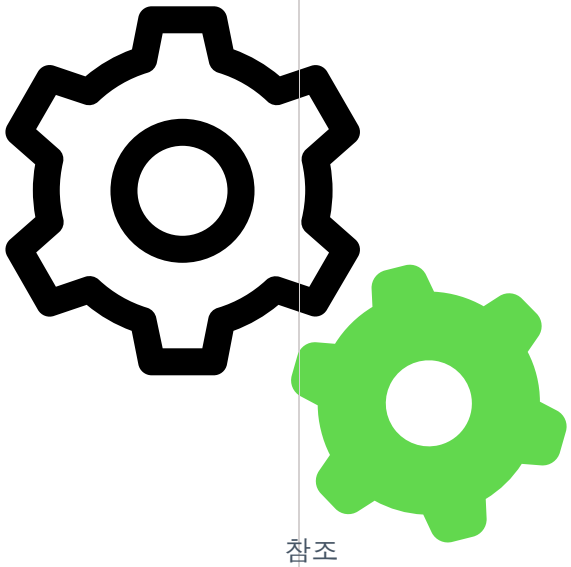
AI 컨트롤 타워를 사용하여 모든 AI 시스템과 기타 AI 자산을 관리하고 추적하는 방법을 알아봅니다.

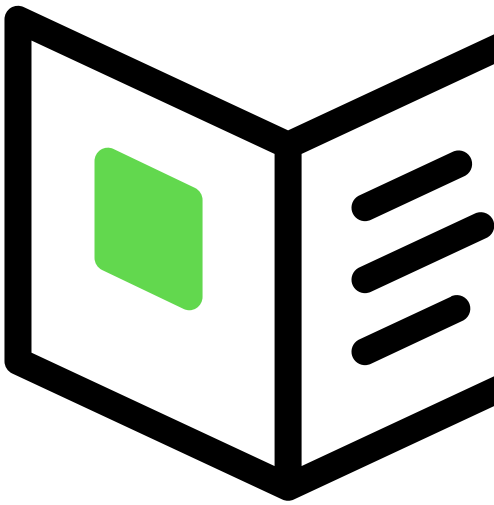


구성

모든 AI 컨트롤 타워 워크플로우 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.





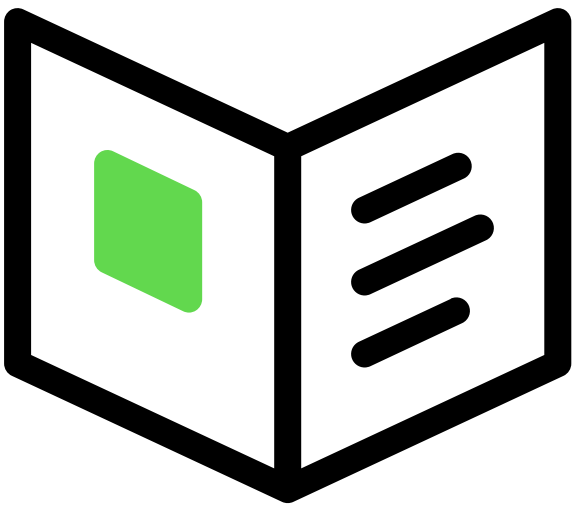
사용

AI Control Tower 사용 방법을 알아봅니다.

참조

역할 및 테이블과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

위험 및 준수



인공 지능(AI) 역량을 윤리적으로 관리하고, AI 위험을 완화하고, 규정 준수를 보장하기 위한 AI 위험 및 규정 준수 애플리케이션입니다.

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.

중요사항:

- 국내 SKU를 보유한 고객은 일부 모델 제공자를 이용할 수 없으며, 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 국내 고객에게 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB1584492 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 모델 제공자 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공지능(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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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. 고객은 다음에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다. Now Assist 옵트아웃 페이지.

AI 컨트롤 타워 탐색

공통 데이터 모델을 포함하여 Now Assist AI 인벤토리를 관리하는 방법을 AI 컨트롤 타워 살펴봅니다.

AI 컨트롤 타워 개요

AI 컨트롤 타워 는 비즈니스 전략에 따라 AI 모델, AI 워크플로우 및 AI 에이전트를 포함한 AI 투자의 AI 풋프린트에 대한 가시성을 제공하고, 수명주기를 관리하고, 위험을 식별합니다.

AI AI 컨트롤 타워 채택 속도를 높이기 위해 조직의 여러 부분을 연결하는 플랫폼입니다. 다음 사항에 중점을 둡니다.

- AI 전략 및 가치: AI가 효율성, 수익 및 비용 절감을 개선하는 방법을 추적합니다.
- AI 거버넌스 및 규정 준수: AI 시스템이 개인 정보 보호, 데이터 거버넌스 및 윤리적 AI에 중점을 두고 회사 정책 및 글로벌 규정을 따르도록 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.

- 보안, 액세스 및 개인 정보 보호: AI 에이전트 ID, 접근 통제, 민감한 데이터를 관리하여 보안을 보장합니다.
- 수명주기 관리: 온보딩, 등록 취소, 기술 관리, 성과 모니터링을 포함한 AI 자산의 전체 수명주기를 처리합니다.
- 건강 및 성과: AI 시스템이 얼마나 안정적이고 효율적으로 운영되는지 평가합니다.
- 엔터프라이즈 AI 통합: 회사 및 외부 파트너 내에서 AI 프로젝트, 모델 및 데이터를 검색하고 사용할 수 있는 플랫폼을 제공합니다.

AI 자산 데이터 모델

AI 자산 데이터 모델은 AI 시스템, AI 모델, 데이터 세트 및 프롬프트와 같은 다양한 AI 자산을 카탈로그화합니다. 또한 AI 인벤토리를 효과적으로 관리하는 데 도움이 되는 다양한 자산 간의 관계를 관리합니다.

AI 컨트롤 타워 이점

- 조직 내 엔터프라이즈 AI의 가시성 및 관리.
- AI 시스템, AI 모델, 프롬프트 및 데이터 세트와 같은 AI 자산의 수명주기를 관리합니다.
- 위험을 식별하고 통제를 설정합니다.
- 모든 AI 이니셔티브에 걸쳐 사전 예방적 위험 완화 및 규정 준수를 지원하여 운영과 평판을 보호하는 동시에 AI의 혁신과 채택 속도를 높입니다.

다음으로 살펴볼 내용

에 대한 AI 컨트롤 타워자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- AI 컨트롤 타워 대시보드
- AI 컨트롤 타워 구성
- AI Risk and Compliance
- AI 컨트롤 타워 사용
- AI 컨트롤 타워 참조

AI 컨트롤 타워 대시보드

대시보드에는 AI 컨트롤 타워 AI 상태, AI 인벤토리 및 기타 AI 관련 메트릭에 대한 포괄적인 개요가 표시됩니다.

AI 컨트롤 타워 대시보드의 탐색 뷰에는 , AI 컨트롤 타워 홈, AI 자산및 구성 아이콘이 있습니다.

대시보드 배너에는 AI 컨트롤 타워 검토해야 할 상위 항목 섹션이 포함되어 있습니다. 이 섹션에는 추가된 새 AI 케이스, 추가된 AI 시스템, 검토 보류 중인 자산 및 기한이 지난 작업 수가 표시됩니다.

다음 테이블에서는 의 AI 컨트롤 타워 탐색 뷰가 가상 사용자별로 어떻게 나타나는지 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.

사용자용 탐색 뷰

가상 사용자	탐색 뷰
AI 사무장	• AI 컨트롤 타워 홈 • AI 자산 • 구성
제품 소유자/자산 소유자	• AI 컨트롤 타워 홈 • AI 자산
AI 컨트롤 타워 작업 공간 사용자	• AI 컨트롤 타워 홈 • AI 자산
위험 및 준수 사용자	• AI 컨트롤 타워 홈 • AI 자산

주:
사용자가 사용할 수 있는 정보와 작업은 사용자의 역할이나 가상 사용자에 따라 달라집니다. 예를 들어, AI 관리자는 가치 및 채택 인사이트를 포함하여 모든 인벤토리에 걸쳐 AI 상태에 액세스할 수 있습니다. 반면 제품 소유자는 관리하는 자산과 자산의 가치 및 채택에 대한 상세 정보만 볼 수 있습니다.

AI 컨트롤 타워 홈

홈페이지를 탐색합니다 AI 컨트롤 타워 .

대시보드의 홈 뷰는 AI 컨트롤 타워 작업 상태, 보류 중인 자산 검토 및 새로 추가된 AI 시스템을 표시하는 상단에 작업에 대한 권장 사항을 제공합니다.

홈페이지에는 , , 의 AI 자산 인벤토리 탭 AI 컨트롤 타워, 의 값 탭 AI 컨트롤 타워의 채택 탭 AI 컨트롤 타워, 의 AI 케이스 탭 AI 컨트롤 타워의 위험 및 준수 탭 AI 컨트롤 타워의 평가 탭 AI 컨트롤 타워및 의 보안 및 개인정보 보호 탭 AI 컨트롤 타워가 표시됩니다.의 개요 탭 AI 컨트롤 타워

중요사항:
SPM 의 AI 전략 탭 AI 컨트롤 타워 Professional 라이센스에서만 사용할 수 있습니다.

이러한 각 탭에는 위젯이 포함되어 있으며 각 위젯 내의 데이터를 더 자세히 탐색할 수 있습니다. 예를 들어 AI 시스템 추세 위젯은 AI 시스템 배포에 대한 기록 데이터를 기반으로 추세를 표시합니다. 마찬가지로 AI 위험 분류 위젯은 기술에 대한 기본 위험 분류 설정에 따라 데이터를 표시합니다.

이러한 위젯에 표시되는 데이터는 전적으로 트랜잭션 데이터로 구성됩니다. 평가가 완료되면 데이터가 채워집니다. 가 처음 설치되었을 때 AI 컨트롤 타워 사용 가능한 데이터가 없습니다.

주:
AI 시스템 추세의 데이터는 두 가지 유형의 예약된 작업에 따라 달라집니다.

- AI 컨트롤 타워 핵심 월별 데이터 수집
- AI 컨트롤 타워 코어 이력 데이터 수집 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.

AI 컨트롤 타워 핵심 월별 데이터 수집은 데이터를 수집하기 위해 매달 실행되는 작업입니다. 에서 AI 컨트롤 타워이 데이터는 집계를 통해 분기별로 표시됩니다. 따라서 처음 구성 AI 컨트롤 타워 하면 데이터가 없습니다.

AI 컨트롤 타워 이력 데이터를 수집하는 데 사용되는 코어 이력 데이터 수집 작업입니다. 이전 달의 관련 데이터가 있는 경우 이 작업을 사용하여 수집할 수 있습니다. 월별 작업은 과거가 아닌 앞으로 데이터만 수집하므로 이 작업을 수동으로 실행할 수 있습니다.

의 개요 탭 **AI** 컨트롤 타워

의 AI 컨트롤 타워 개요 탭과 탭에서 사용 가능한 위젯을 탐색합니다.

개요 탭 탐색

개요 탭에는 다음과 같은 위젯이 표시됩니다. 각 위젯에 대한 데이터를 자세히 볼 수 있습니다.

모든 AI 시스템

이 섹션에는 신규, 평가, 빌드 및 테스트, 배포의 네 단계로 분류된 모든 AI 시스템이 표시됩니다.

AI 자산 수명주기 스테이지에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 자산 수명주기

유형별 AI 시스템

이 섹션에는 도넛형 차트를 사용하여 에이전트 **AI**, 생성 **AI** 및 클래식 **AI** 범주로 분류된 모든 AI 시스템이 표시됩니다.

위험 분류

이 섹션에는 AI 시스템의 위험 점수가 표시됩니다. 위험은 질적으로 높음, 낮음, 중간 및 허용 불가로 분류됩니다.

제공자별 AI 시스템

이 섹션에는 제공자별로 분류된 AI 시스템의 수가 표시됩니다.

> **주:**
> 제공자별 AI 시스템 도넛형 차트는 제공자가 5명을 초과하는 경우 기타 범주를 표시하지 않으므로 메트릭 레이블을 선택할 때 메트릭 레이블 수와 목록에 표시되는 항목 수가 일치하지 않을 수 있습니다.

준수

이 섹션에는 권한 문서 및 정책에 적용된 활성 통제의 다양한 상태에 대한 규정 준수 효과성 백분율이 표시됩니다. 막대 그래프의 각 섹터를 드릴다운하여 활성 통제 목록에 액세스하고 볼 수 있습니다.

우선순위별 AI 케이스

이 섹션에는 우선순위 등급별 세부 항목 분석이 포함된 총 AI 케이스 수가 표시됩니다. 도넛형 차트의 각 섹터로 드릴다운하여 기록된 AI 케이스 목록에 액세스하고 볼 수 있습니다.

〔store-future: BEGIN review〕

의 **AI** 전략 탭 **AI** 컨트롤 타워

AI 전략 탭에는 모든 AI 관련 우선순위, 목표, 계획 수립 항목 및 실행 항목(작업 공간의 프로젝트 및 수요)에 대한 정보가 포함되어 있습니다AI 컨트롤 타워.

이 탭을 사용하면 전략, 비용, 우선순위가 지정된 AI 작업, AI 위험, 문제, 결정, 작업 및 변경 요청(RIDAC) 등 다양한 섹션에서 AI 관련 작업을 추적하고 모니터링하여 정보에 입각한 결정을 내릴

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

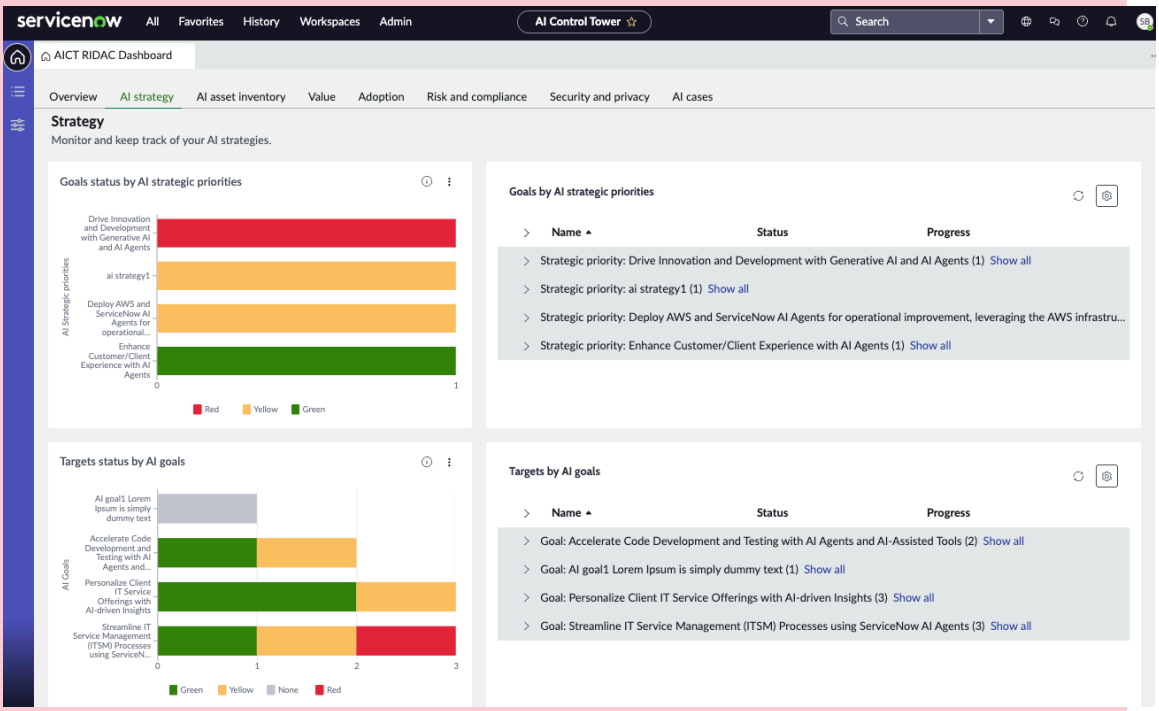
수 있습니다. 이 탭에는 , , ServiceNow# 전략 계획및 ServiceNow# PPM Standard에 정의된 ServiceNow# 목표 프레임워크AI 관련 작업이 표시됩니다.

전략

전략 섹션은 이러한 목표와 관련된 AI 전략적 우선순위, 목표 및 대상을 모니터링하고 추적하는 데 도움이 됩니다.

애플리케이션에서 유형 필드가 인공 지능 으로 설정된 전략적 우선순위와 범주 필드가 인공 지능목표 프레임워크 으로 설정된 목표가 작업 공간의 전략 섹션에 AI 컨트롤 타워 나타나므로 진행 상황을 효과적으로 모니터링할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create a strategic priority for a strategic plan 및 Create a goal in Strategic Planning 문서를 참조하십시오.

AI 전략의 전략



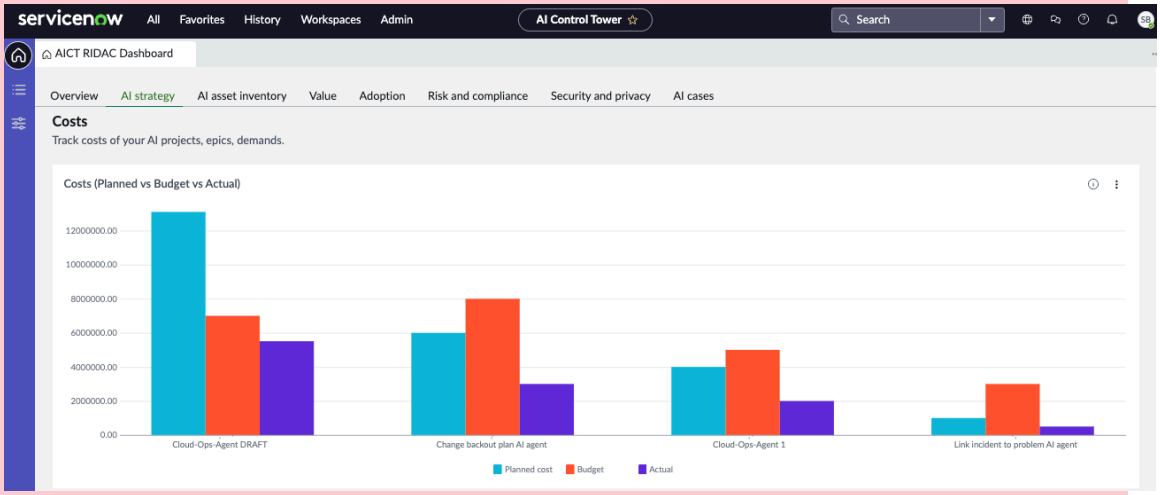
비용

비용 섹션은 계획된 비용, 예산 비용 및 실제 비용을 비교하여 프로젝트, 에픽 및 수요와 같은 AI 계획 수립 항목의 비용을 추적하는 데 도움이 됩니다.

투자 유형 필드가 인공 지능으로 설정된 계획 수립 항목이 작업 공간의 비용 섹션에 AI 컨트롤 타워 나타나므로 전략 계획 작업 공간 진행 상황을 효과적으로 모니터링할 수 있습니다. 자세한 내용은 Add planning items to Prioritization 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.

AI 전략의 비용

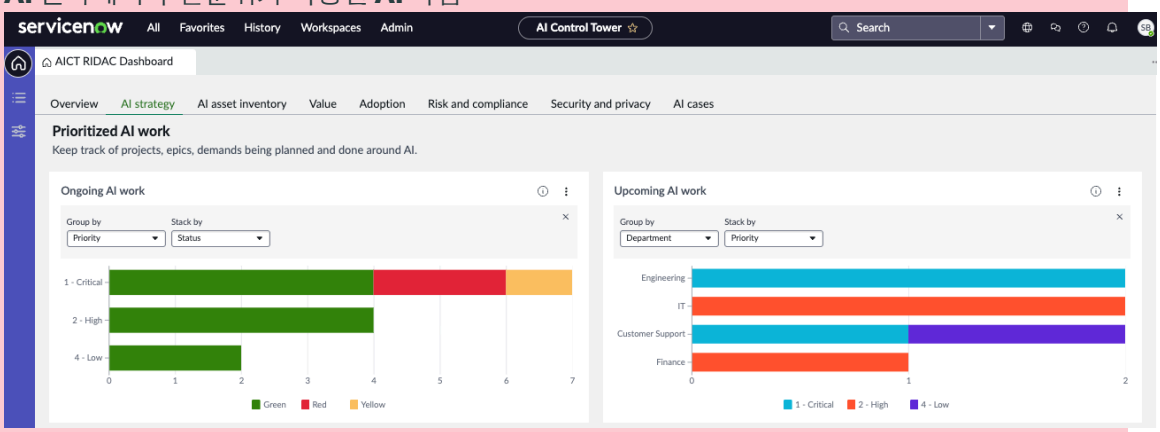


우선순위가 지정된 AI 작업

우선순위가 지정된 AI 작업 섹션은 AI를 중심으로 계획 및 수행되는 프로젝트, 에픽, 수요를 추적하는 데 도움이 됩니다.

투자 유형 필드가 인공 지능으로 설정되고 상태 필드가 우선순위전략 계획 작업 공간 지정됨으로 설정된 계획 수립 항목이 작업 공간의 우선순위가 지정된 AI 작업 섹션에 AI 컨트롤 타워 나타나므로 진행 상황을 효과적으로 모니터링할 수 있습니다. 자세한 내용은 Add planning items to Prioritization 및 Prioritize work 문서를 참조하십시오.

AI 전략에서 우선순위가 지정된 AI 작업



AI RIDAC

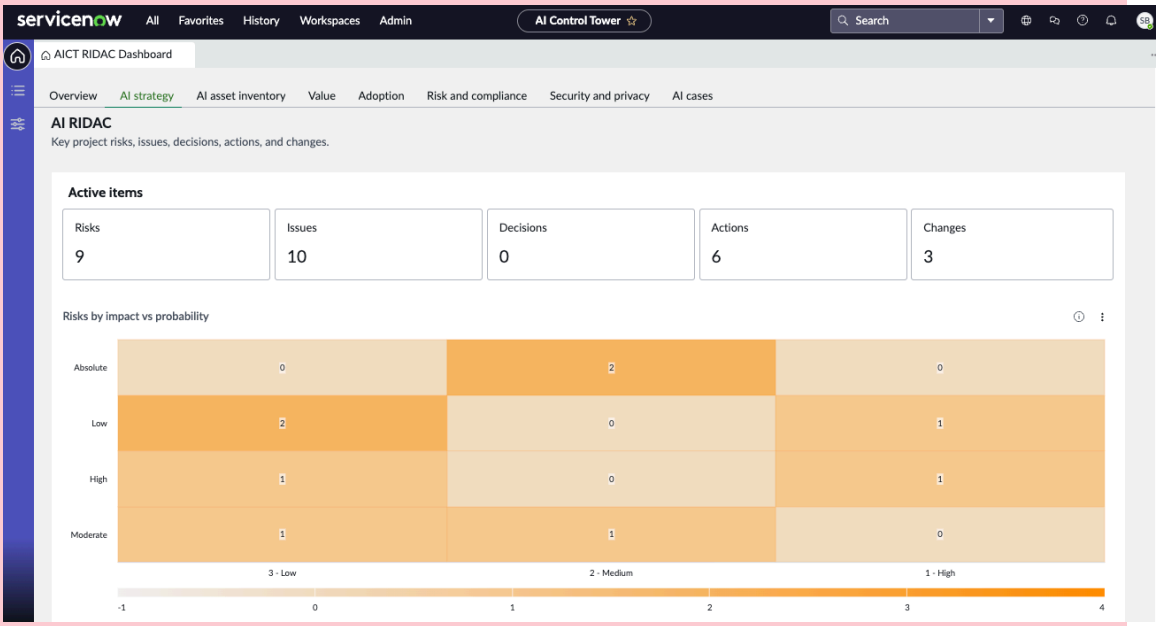
AI RIDAC 섹션은 주요 프로젝트 위험, 문제, 결정, 작업 및 변경 사항을 모니터링하여 정보에 입각한 결정을 내리는 데 도움이 됩니다.

다음 기준을 충족하는 프로젝트가 작업 공간의 AI RIDAC 섹션에 AI 컨트롤 타워 표시되어 진행 상황을 효과적으로 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.

- 투자 유형 필드가 PPM Standard(또는 프로젝트 작업 공간)에서 인공 지능으로 설정된 프로젝트입니다프로젝트 관리. 자세한 내용은 Create a project from Project Workspace 및 Add a RIDAC record to a project in Project Workspace 문서를 참조하십시오.
- 연결된 기본 목표 기록의 범주 필드는 또는 전략 계획 작업 공간에서 인공 지능목표 프레임워크으로 설정됩니다. 자세한 내용은 목표 프레임워크에서 목표 생성 및 Create a goal in Strategic Planning 를 참조하십시오.
- 연결된 기본 목표의 전략적 우선순위에 대한 유형 필드는 또는 전략 계획 작업 공간에서 인공 지능목표 프레임워크 으로 설정됩니다. 자세한 내용은 Create a strategic priority for a strategic plan 문서를 참조하십시오.

AI 전략의 **AI RIDAC**



〔End〕

의 **AI** 자산 인벤토리 탭 **AI** 컨트롤 타워

AI 자산 인벤토리에는 AI 모델, 프롬프트, 시스템 및 데이터베이스를 포함하여 조직에서 사용하는 모든 AI 관련 자산이 포함됩니다.

AI 자산 인벤토리 탐색

AI 자산 인벤토리 탭에는 다음 위젯이 표시됩니다. 각 위젯에 대한 데이터를 자세히 볼 수 있습니다.

제공자별 AI 시스템

이 섹션에는 도넛형 차트를 사용하여 제공자별로 분류된 AI 시스템의 수가 표시됩니다.

주:
제공자별 AI 시스템 도넛형 차트는 제공자가 5명을 초과하는 경우 기타 범주를 표시하지 않으므로 메트릭 레이블을 선택할 때 메트릭 레이블 수와 목록에 표시되는 항목 수가 일치하지 않을 수 있습니다.

유형별 AI 시스템

이 섹션에는 도넛형 차트를 사용하여 에이전트 **AI**, 생성형 **AI** 및 클래식 **AI** 범주로 분류된 모든 AI 시스템이 표시됩니다.

모든 AI 시스템

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 섹션에는 스튜어드 검토, 개발 승인됨, 배포 준비 완료 및 배포의 네 단계로 분류된 모든 AI 시스템이 표시됩니다.

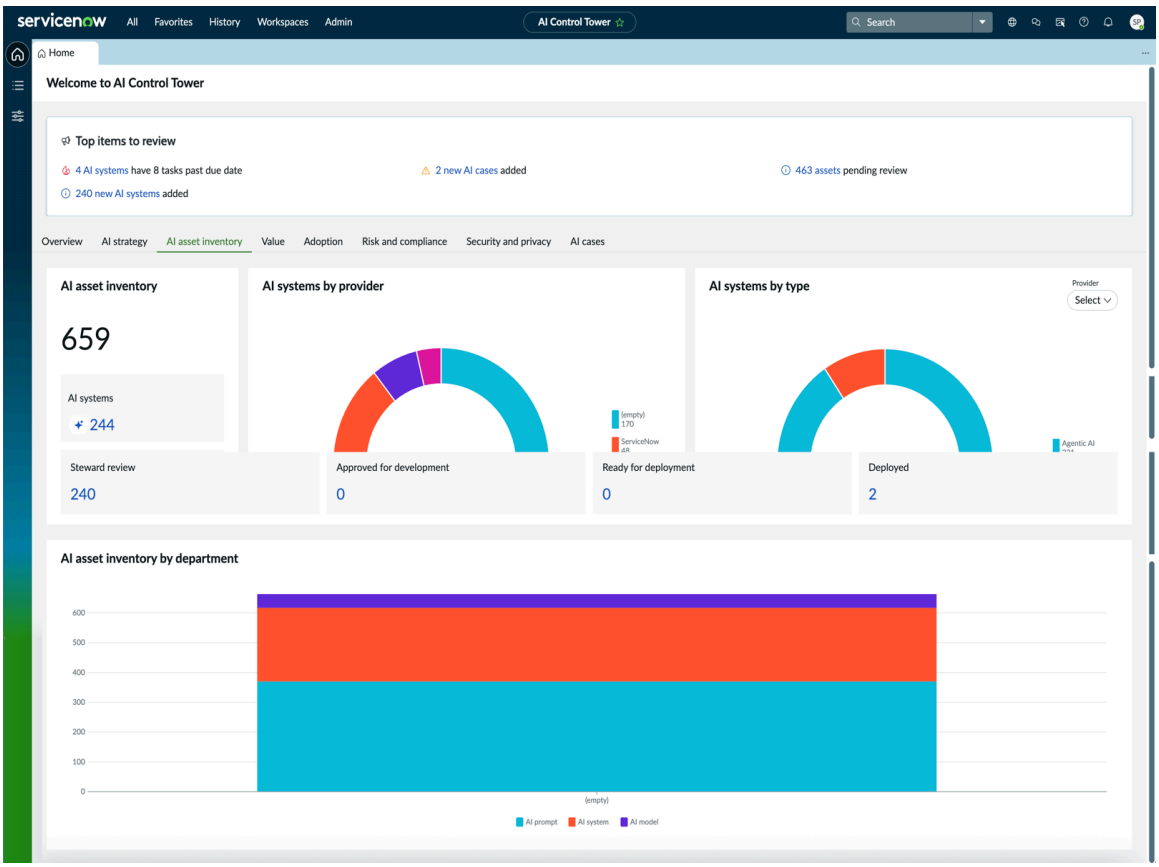
부서별 AI 자산 인벤토리

이 섹션에는 막대 그래프를 사용하여 제공자 및 구성요소 로 분류된 AI 시스템의 수가 표시됩니다.

AI 자산 인벤토리 개요의 개요 및 정의에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 자산 인벤토리

다음 이미지는 의 AI 컨트롤 타워**AI** 자산 인벤토리 탭을 보여줍니다.

AI Control Tower 홈페이지의 **AI** 자산 인벤토리 탭



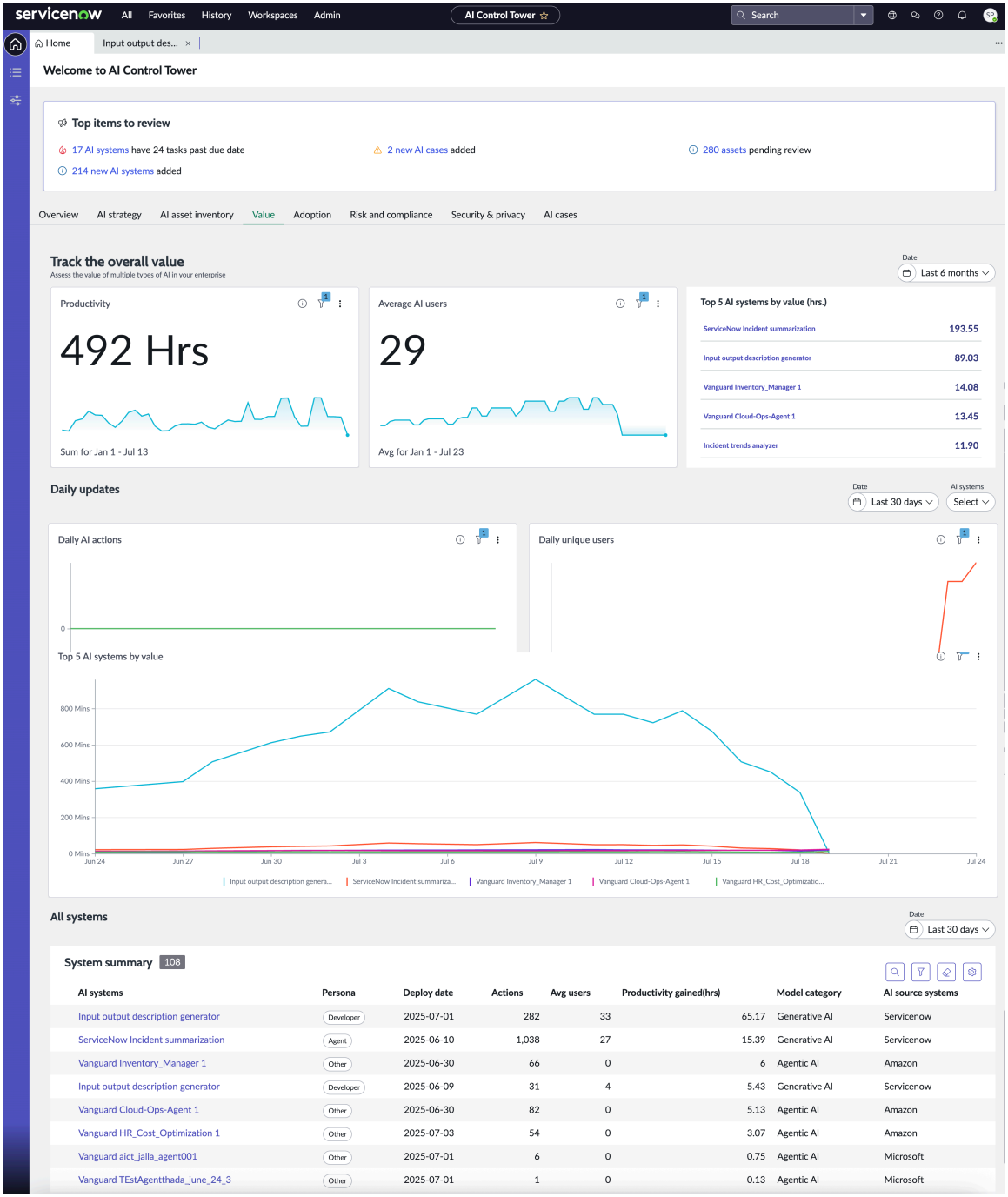
의 값 탭 **AI** 컨트롤 타워

가치 대시보드 페이지를 사용하여 조직의 여러 유형의 AI에서 실현되는 가치에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

값 대시보드 페이지에는 AI 자산의 가치를 평가하는 데 도움이 되는 시각화가 포함되어 있습니다. 작성자 기술은 가치 대시보드 페이지에 포함되어 있습니다. 크리에이터 기술에 대한 가치 메트릭은 비프로덕션 및 프로덕션 인스턴스에서 집계됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 값 탭 **AI** 컨트롤 타워



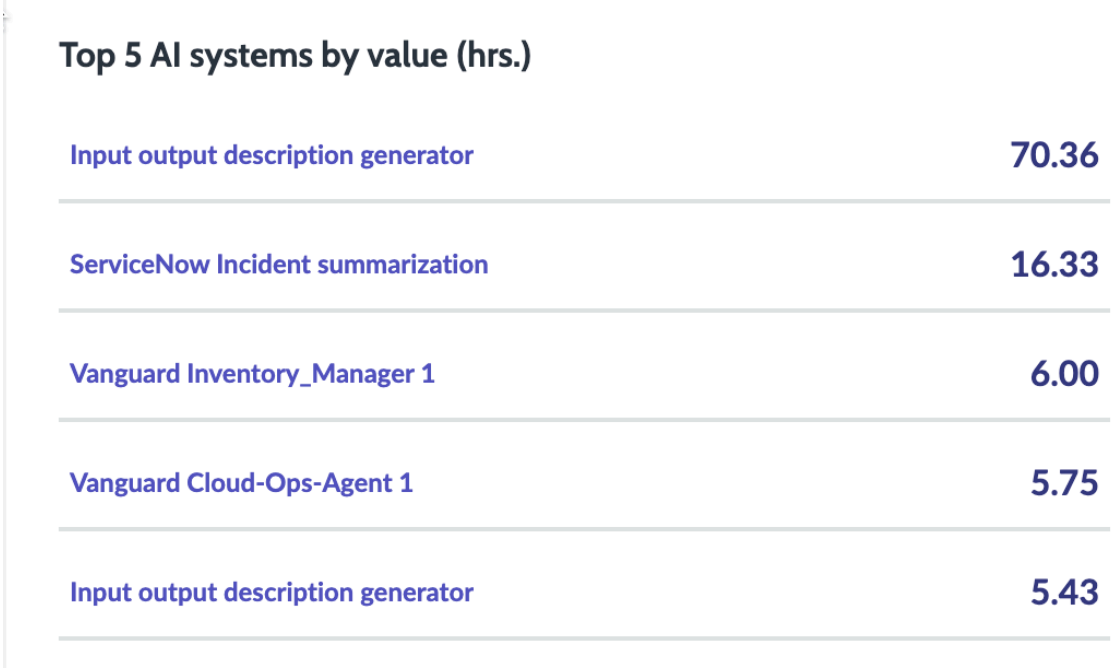
대시보드의 표시기는 각 AI 자산과 연결된 값 템플릿을 기반으로 합니다. 자세한 내용은 값 템플릿 사용 문서를 참조하십시오.

가치 기준 상위 5개 AI 시스템

대시보드의 이 영역에는 가장 많은 값을 생성한 5개의 AI 시스템이 시간 단위로 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.

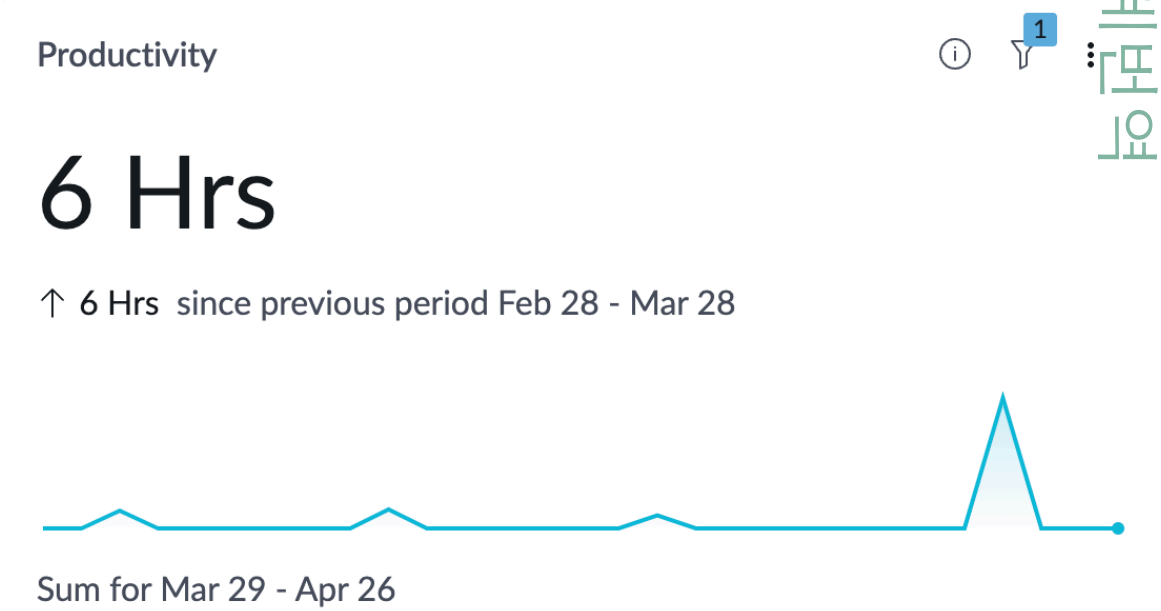
가치 기준 상위 5개 **AI** 시스템



생산성

대시보드의 이 영역에는 다양한 AI 자산을 사용한 결과로 선택한 기간에 예상되는 생산성 향상(시간)이 표시됩니다.

생산성

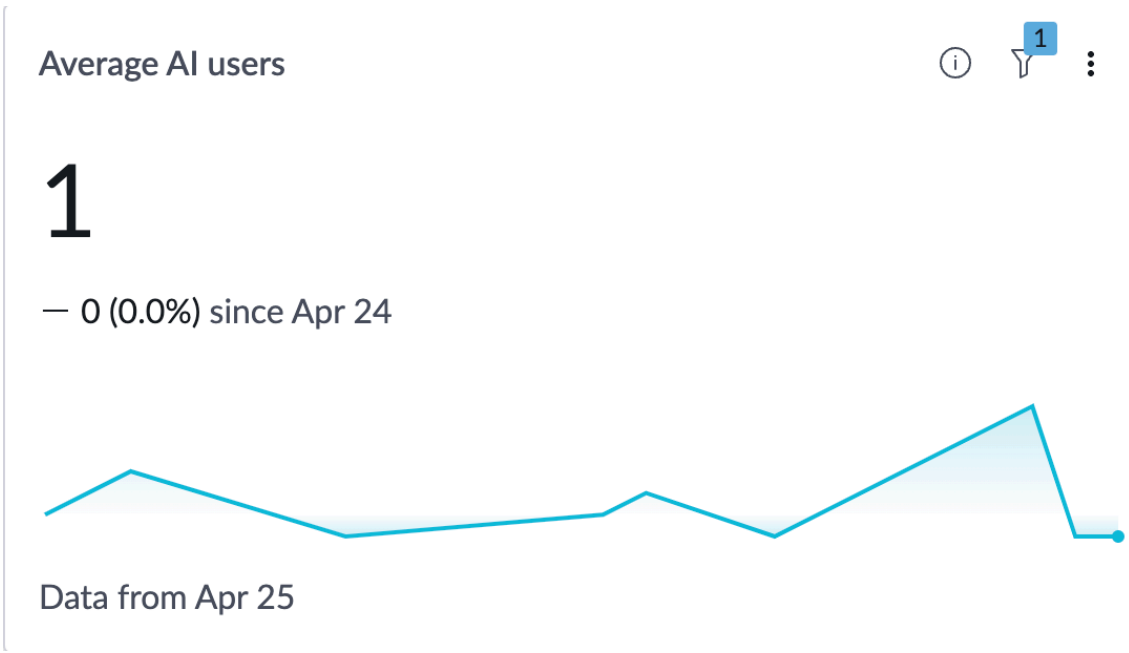


평균 AI 사용자

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 AI 자산을 사용한 평균 고유 사용자가 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.

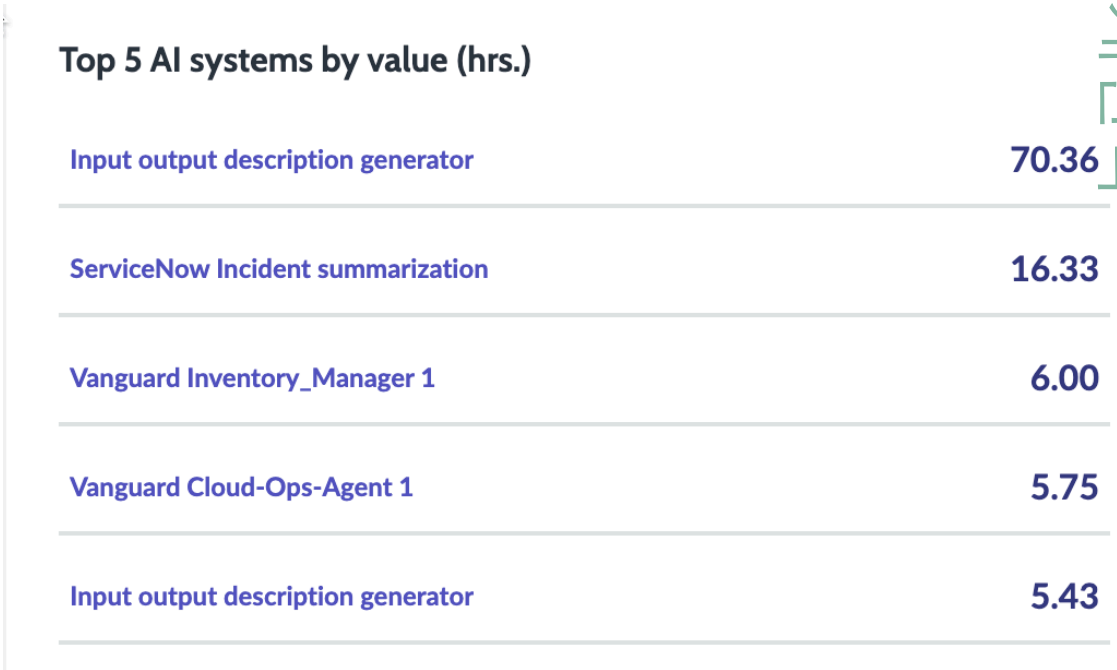
평균 **AI** 사용자



가치별 상위 5개 AI 자산(시간)

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 사용자에게 가장 많은 가치를 제공한 상위 5개의 AI 자산이 표시됩니다.

가치별 상위 5개 **AI** 자산(시간)



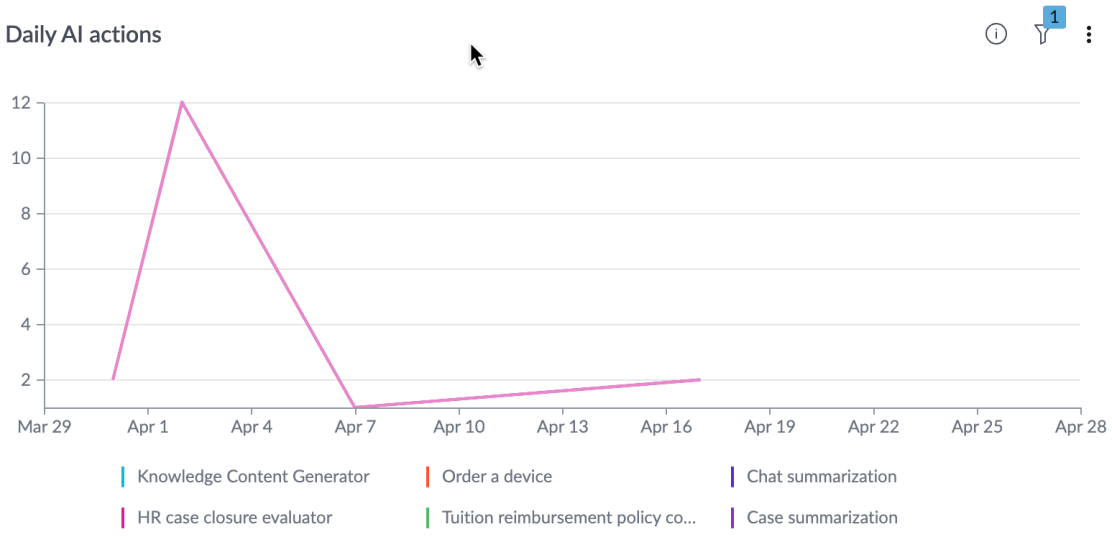
일일 업데이트

일일 AI 작업

대시보드의 이 영역에는 각 AI 자산당 AI 작업 수가 표시됩니다.

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

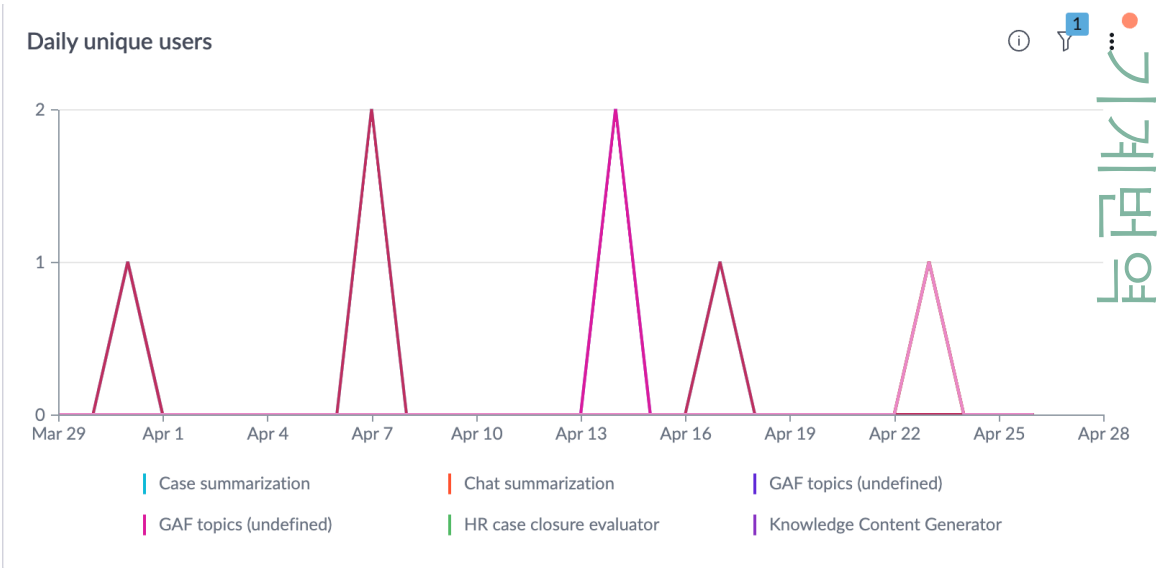
일일 **AI** 작업



일일 순 사용자

대시보드의 이 영역에는 각 AI 자산당 일일 고유 사용자 수가 표시됩니다.

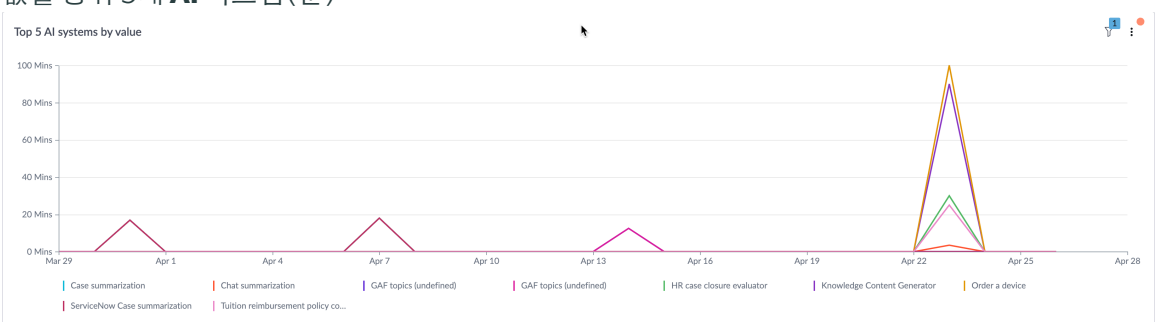
일일 순 사용자



가치 기준 상위 5개 AI 시스템

대시보드의 이 영역에는 상위 5개 AI 시스템에서 제공한 일일 값(분 단위)이 표시됩니다.

값별 상위 5개 **AI** 시스템(분)



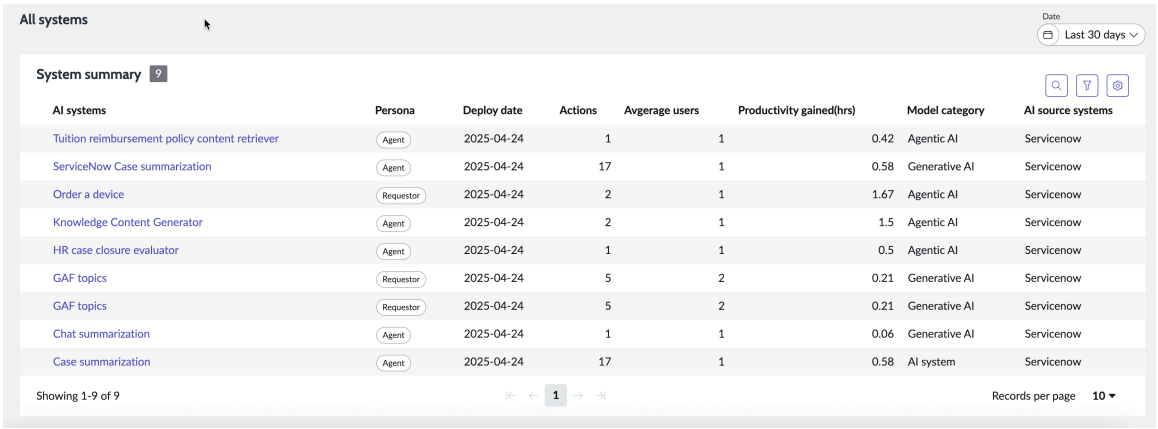
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 시스템

시스템 요약

대시보드의 이 영역에는 사용자 및 생산성 향상에 대한 세부 정보와 함께 모든 AI 시스템이 나열됩니다.

시스템 요약



의 채택 탭 **AI** 컨트롤 타워

채택 대시보드 페이지를 사용하여 사용자 참여 및 피드백과 모든 유형의 AI 채택에 대한 데이터를 봅니다.

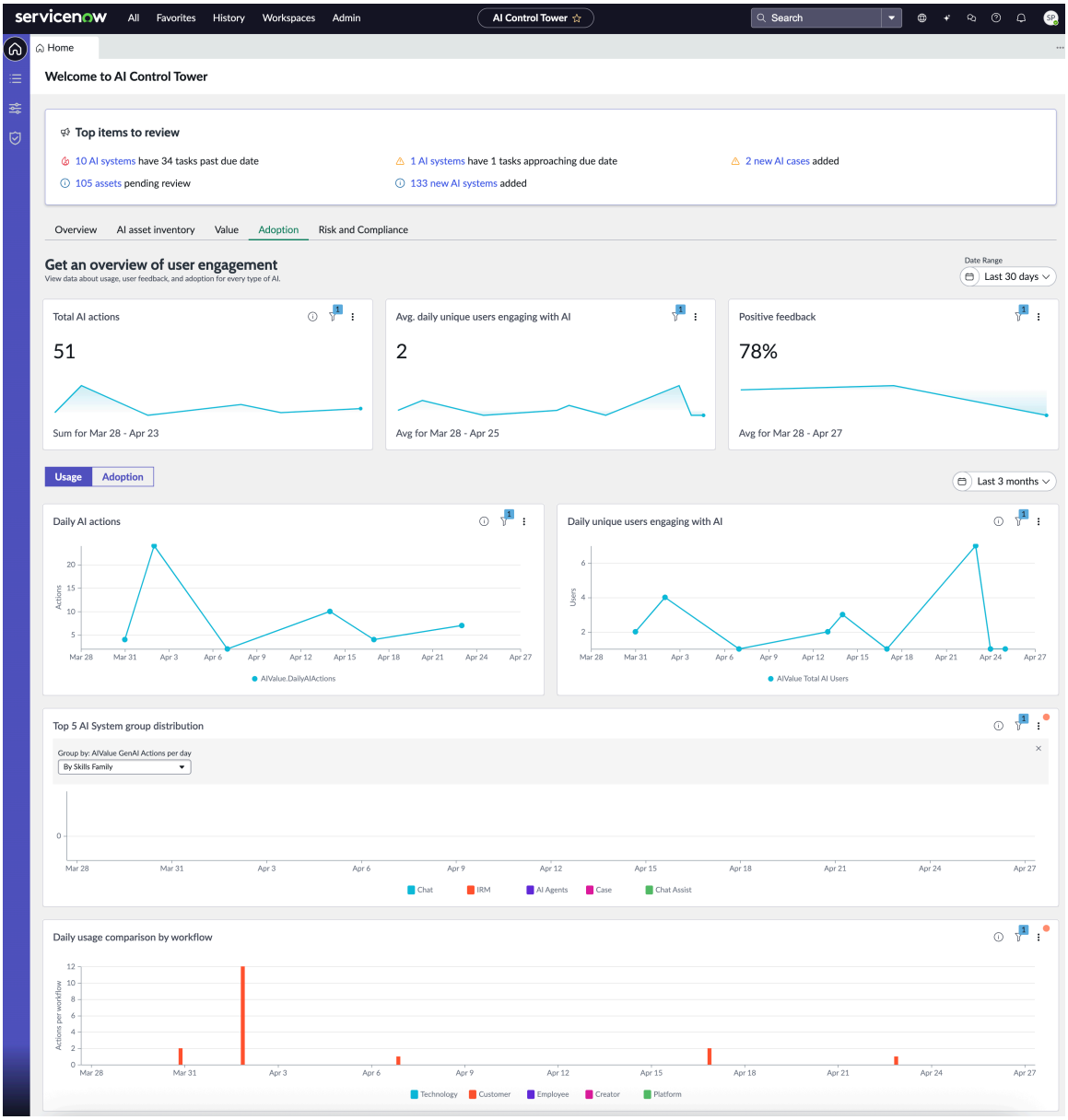
채택 대시보드 페이지에는 사용 및 채택에 대한 인사이트를 제공하는 두 개의 탭이 있습니다.

사용량 탭에는 일일 AI 작업, AI를 사용한 일일 고유 사용자, AI 시스템 그룹 분포 및 워크플로우별 일일 사용량 비교에 대한 표시기가 포함되어 있습니다. 채택 탭은 AI 사용량이 가장 높은 부서, 사용자 부서별 AI 작업 비교 및 피드백 상세 정보를 추적합니다. 날짜 범위 필터를 사용하여 선택한 기간의 사용량 및 채택 표시기를 봅니다. 기본 날짜 범위는 30일입니다.

채택 대시보드 페이지의 상위 수준 표시기는 사용자 참여에 대한 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.

의 채택 탭 **AI** 컨트롤 타워

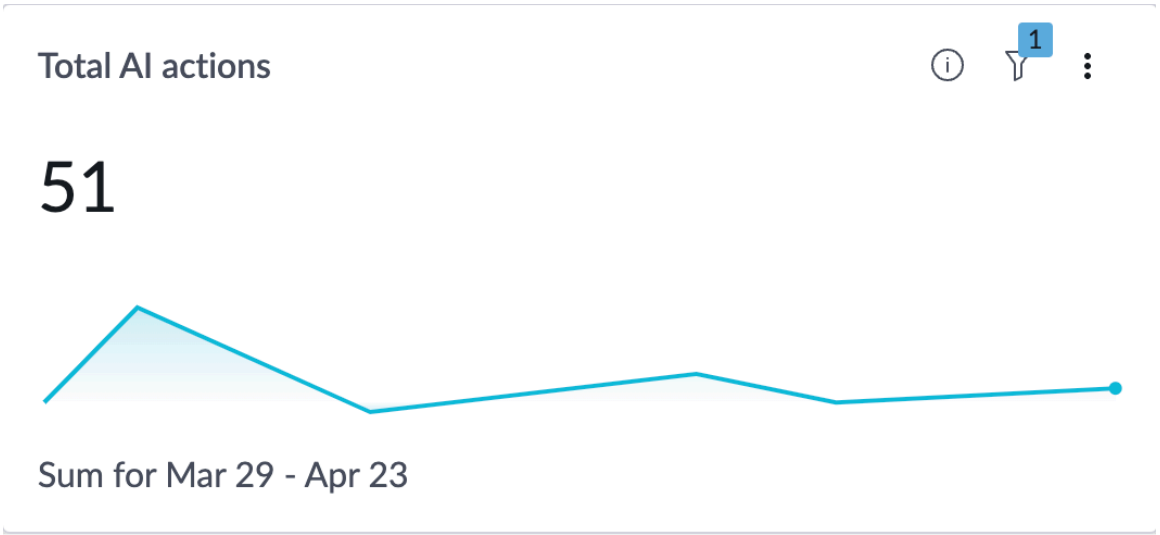


총 AI 작업

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위의 총 AI 작업 수가 표시됩니다. 선택한 기간의 총 AI 작업은 실행된 AI 작업의 규모를 표시할 수 있습니다. 비주얼리제이션의 추세선은 참여도의 증가 또는 감소를 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.

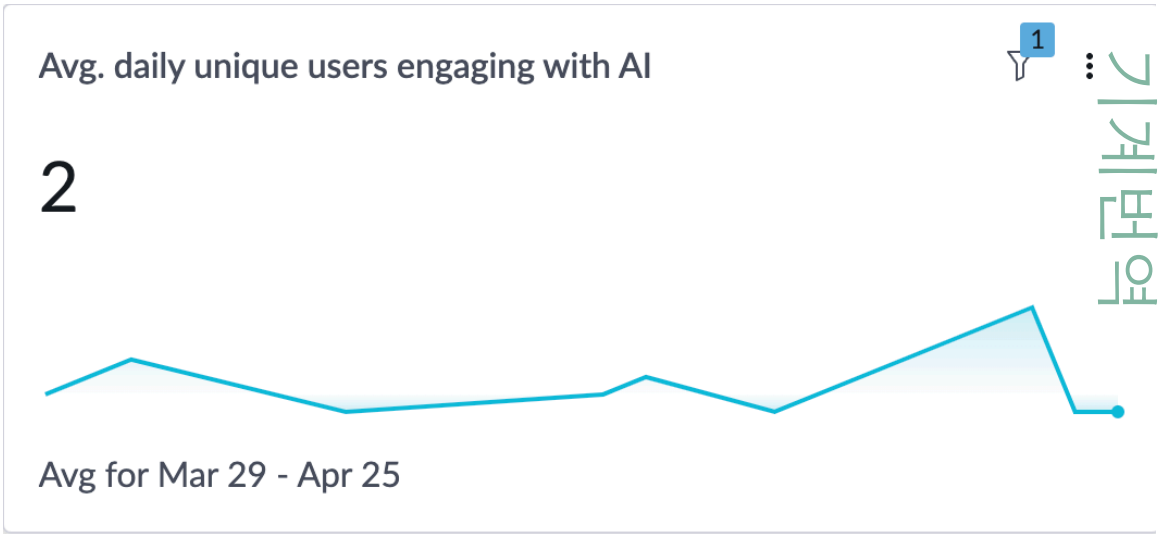
총 **AI** 작업 표시기



AI에 참여하는 평균 일일 순 사용자

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 AI에 참여한 평균 일일 고유 사용자 수가 표시됩니다. 평균 일일 고유 사용자 수는 AI 참여 수준을 나타내는 지표입니다.

AI 작업 표시기를 트리거한 일별 평균 고유 사용자 수



긍정적인 피드백

대시보드의 이 영역에는 실행된 AI 작업에 대해 받은 긍정적인 피드백의 백분율이 표시됩니다. 긍정적인 피드백 표시기는 실행된 AI 작업에 대한 사용자 만족도 수준을 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.

긍정적인 피드백 표시기

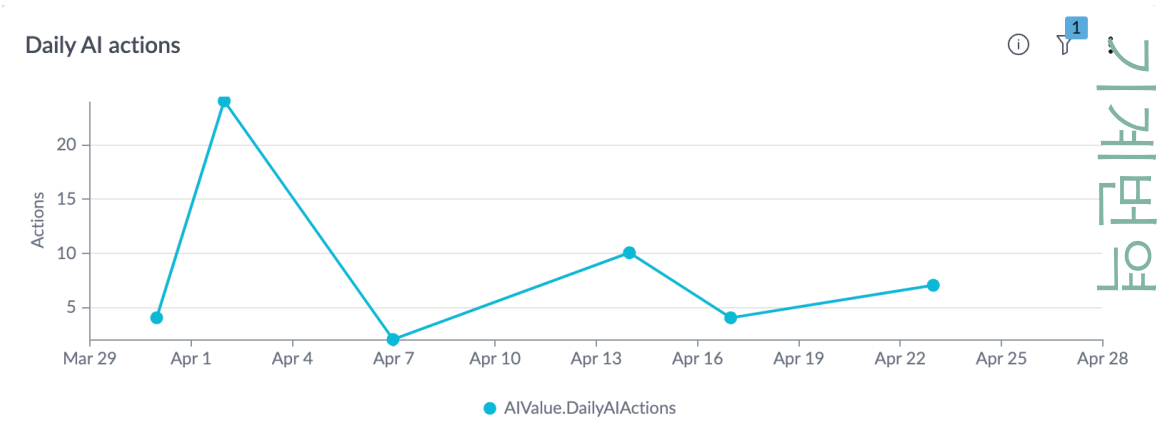


사용 표시기

일일 AI 작업

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 매일 실행된 AI 작업 수가 표시됩니다.

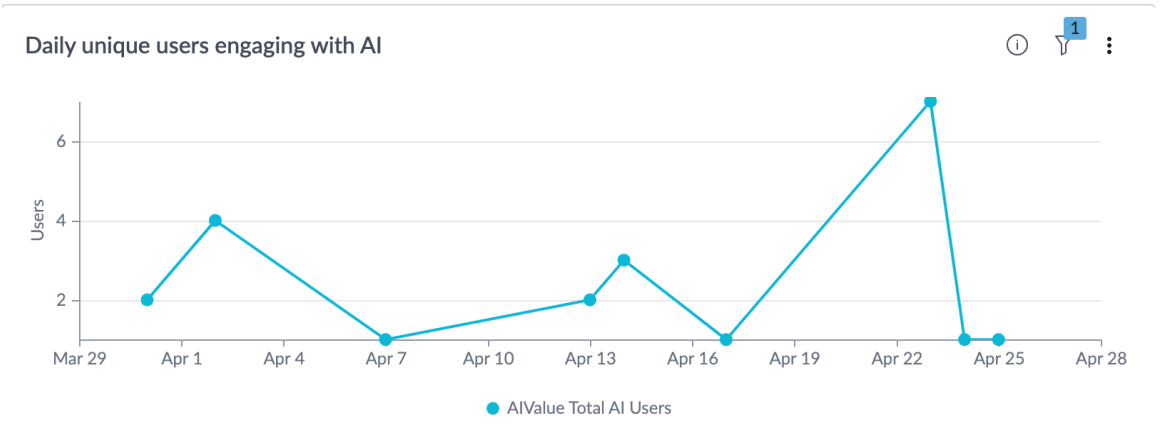
일일 **AI** 작업 표시기



AI에 참여하는 일일 고유 사용자

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 AI에 참여한 일일 고유 사용자가 표시됩니다.

AI 표시기에 참여하는 일일 고유 사용자

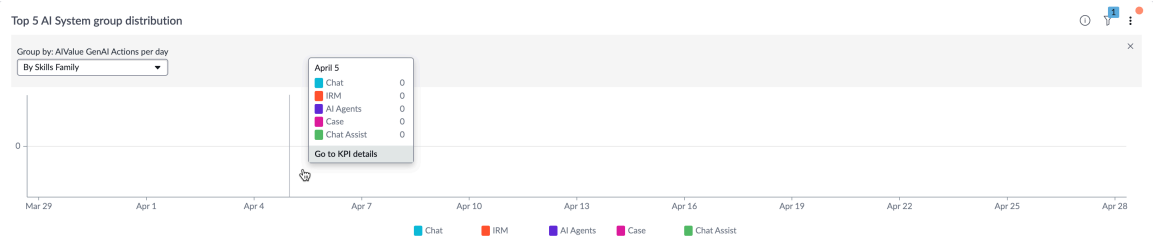


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상위 5개 AI 시스템 그룹 분포

대시보드의 이 영역에는 추세 차트에서 상위 5개 AI 작업의 사용량이 표시됩니다. 시각화는 대화형입니다. 그룹화 기준 필터를 사용하여 미리 정의된 세부 항목을 적용합니다. 추세선 위에 마우스를 올려 놓고 각 AI 작업이 사용된 횟수를 확인합니다. 범례에서 하나 이상의 항목을 선택하면 해당 항목의 추세선이 제거됩니다. 날짜 범위의 AI 작업 사용량 분포를 비교하고 대조하여 수요가 많은 작업을 이해할 수 있습니다.

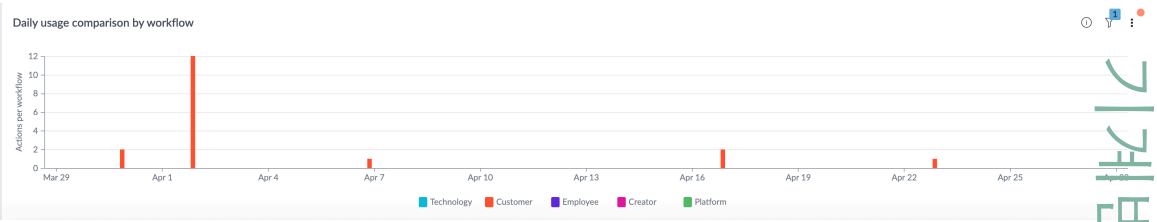
상위 5개 **AI** 시스템 그룹 분포 표시기



워크플로우별 일일 사용량 비교

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위의 각 워크플로우에 대해 매일 실행된 AI 작업 수가 표시됩니다. 막대 위에 마우스를 올려 놓고 해당 날짜의 워크플로우에 실행된 AI 작업 수를 봅니다.

워크플로우 표시기별 일일 사용량 비교

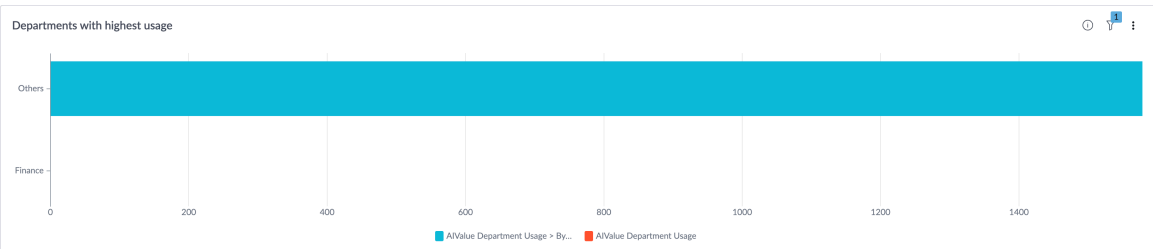


채택 표시기

사용량이 가장 높은 부서

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 AI 작업 사용량이 가장 많은 부서가 표시됩니다. 가로 막대 위에 마우스를 올려 놓으면 특정 부서에 대한 작업 횟수를 볼 수 있습니다.

사용량 표시기가 가장 높은 부서

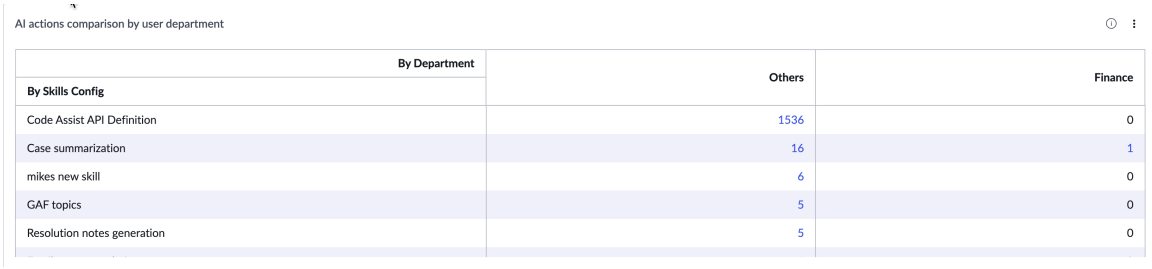


사용자 부서별 AI 작업 비교

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위의 각 부서에 대해 실행된 AI 작업의 수와 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.

사용자 부서 표시기별 **AI** 작업 비교



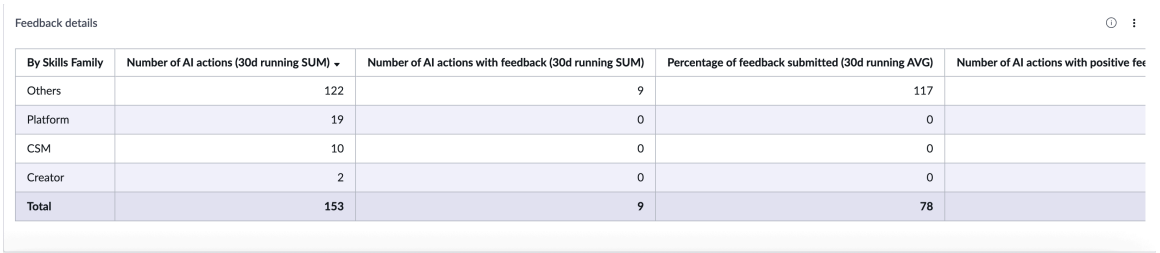
AI actions comparison by user department

By Department / By Skills Config	Others	Finance
Code Assist API Definition	1536	0
Case summarization	16	1
mikes new skill	6	0
GAF topics	5	0
Resolution notes generation	5	0

피드백 상세 정보

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 AI 작업 사용자가 제공한 피드백의 수와 백분율이 표시됩니다.

피드백 상세 정보 표시기



Feedback details

By Skills Family	Number of AI actions (30d running SUM)	Number of AI actions with feedback (30d running SUM)	Percentage of feedback submitted (30d running AVG)	Number of AI actions with positive fee
Others	122	9	117	
Platform	19	0	0	
CSM	10	0	0	
Creator	2	0	0	
Total	**153**	**9**	**78**	

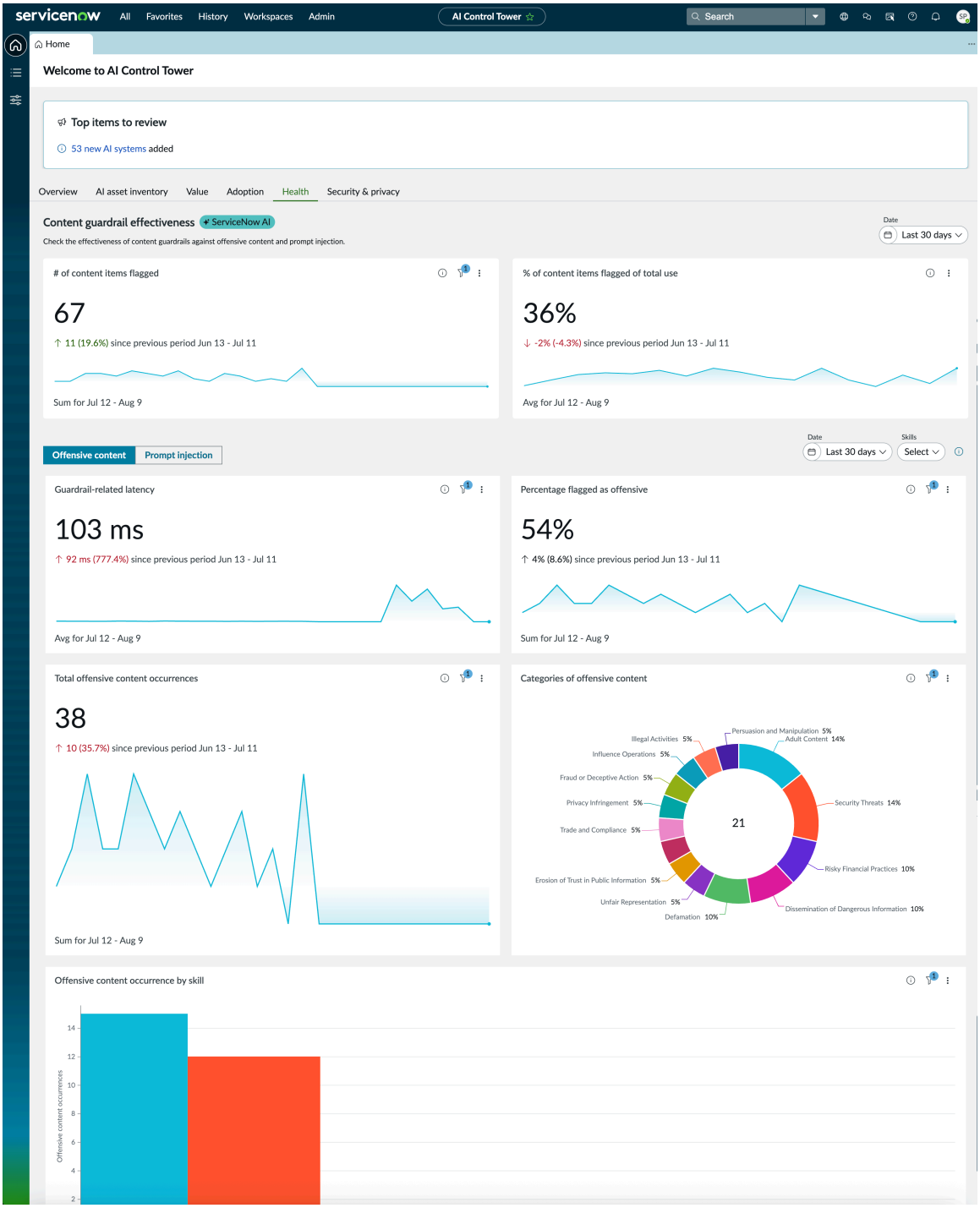
의 상태 탭 **AI** 컨트롤 타워

를 통해 Now Assist 가디언활성화된 가드레일의 성능을 모니터링합니다.

대시보드의 AI 컨트롤 타워 상태 탭을 사용하면 AI 자산에서 활성화된 불쾌한 콘텐츠 및 프롬프트 삽입 가드레일의 효과를 모니터링하고 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.

의 상태 탭 **AI** 컨트롤 타워



상태 탭의 시각화는 다음과 같은 인사이트를 제공합니다.

- 공격적인 활성 콘텐츠 및 프롬프트 삽입 가드레일로 인한 평균 대기 시간입니다. 대기 시간이 길면 해당 기간의 가드레일 활동이 증가할 수 있습니다.
- 불쾌한 콘텐츠 및 프롬프트 삽입 발생의 수와 백분율입니다.
- 불쾌한 콘텐츠 및 프롬프트 삽입 발생이 탐지된 기술입니다.

대시보드에 필터를 적용하여 날짜 범위의 기술에 대한 가드레일 활동을 봅니다.

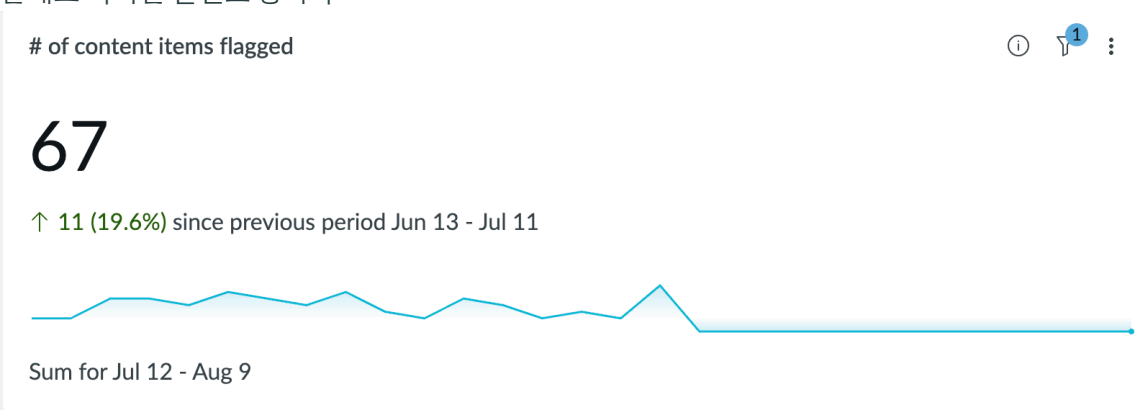
콘텐츠 가드레일 효과성

플래그 처리된 컨텐츠 항목 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.

대시보드의 이 영역에는 선택한 날짜 범위에서 불쾌한 콘텐츠 및 프롬프트 삽입 발생 건수가 표시됩니다.

플래그 처리된 컨텐츠 항목 수



총 사용 플래그가 지정된 컨텐츠 항목의 비율

대시보드의 이 영역에는 불쾌한 콘텐츠 및 프롬프트 삽입으로 플래그가 지정된 대규모 언어 모델(LLM) 서비스에서 오가는 요청 및 응답의 비율이 표시됩니다.

총 사용 플래그가 지정된 컨텐츠 항목의 비율

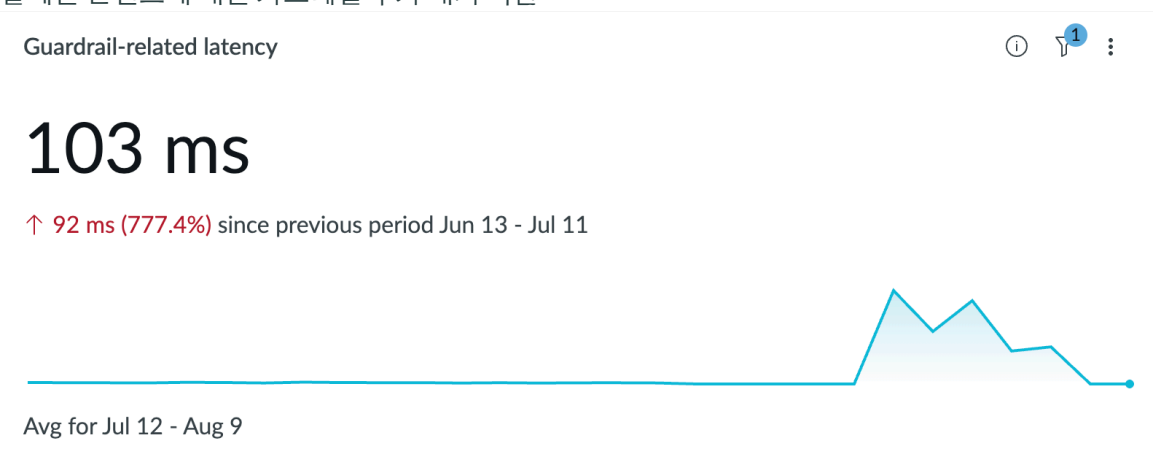


불쾌한 콘텐츠 시각화

가드레일에 추가된 대기 시간

대시보드의 이 영역에는 선택한 기술 및 날짜 범위에 대한 활성 불쾌한 콘텐츠 가드레일의 결과로 인한 평균 대기 시간이 표시됩니다.

불쾌한 콘텐츠에 대한 가드레일 추가 대기 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.

불쾌감을 주는 것으로 플래그가 지정된 비율

대시보드의 이 영역에는 불쾌한 콘텐츠로 플래그가 지정된 LLM 서비스와의 요청 및 응답의 백분율이 표시됩니다.

불쾌감을 주는 것으로 플래그가 지정된 비율



총 불쾌한 콘텐츠 발생 횟수

대시보드의 이 영역에는 선택한 기술 및 날짜 범위에 대한 불쾌한 콘텐츠 발생의 총 수가 표시됩니다.

총 불쾌한 콘텐츠 발생 횟수

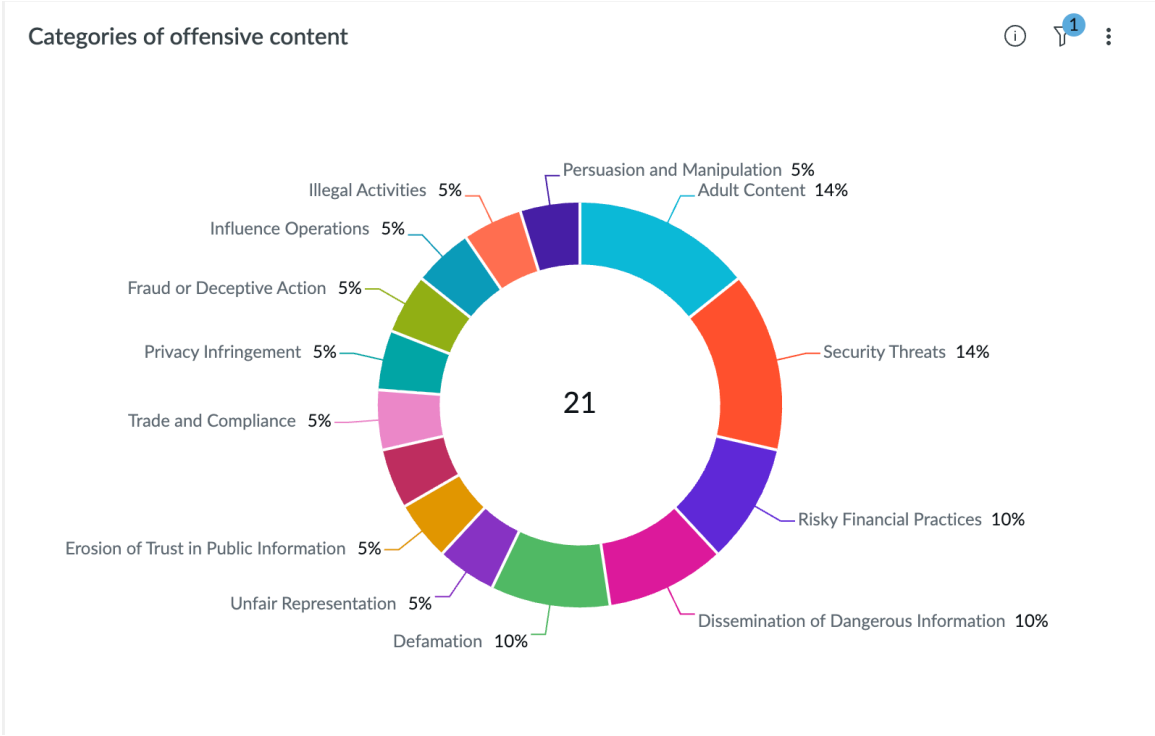


불쾌감을 주는 콘텐츠의 범주

대시보드의 이 영역에는 범주별 불쾌한 콘텐츠 발생 항목의 세부 항목이 표시됩니다. 콘텐츠가 두 개 이상의 범주(예: 유해 및 명예 훼손)에서 불쾌감을 주는 것으로 간주되는 경우 발생은 두 범주 모두에 개별적으로 계산됩니다. 불쾌감을 주는 콘텐츠 범주에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Now Assist 보호자.

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

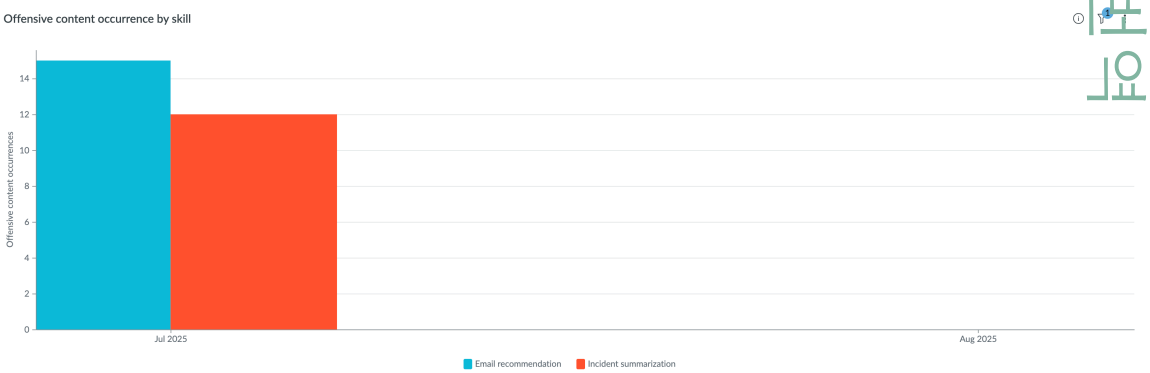
불쾌감을 주는 콘텐츠의 범주



기술별 불쾌한 콘텐츠 발생

대시보드의 이 영역에는 콘텐츠가 탐지된 기술별로 시간 경과에 따른 불쾌한 콘텐츠 발생 수가 표시됩니다.

기술별 불쾌한 콘텐츠 발생



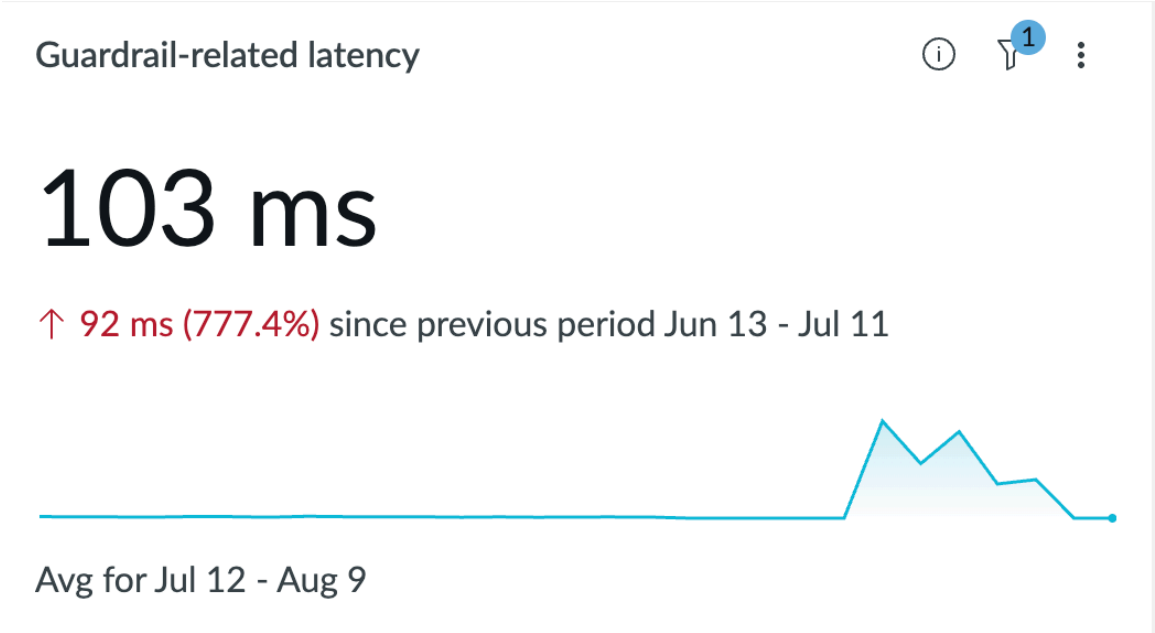
프롬프트 삽입 시각화

가드레일에 추가된 대기 시간

대시보드의 이 영역에는 선택한 기술 및 날짜 범위에 대한 활성 프롬프트 삽입 가드레일의 평균 대기 시간이 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.

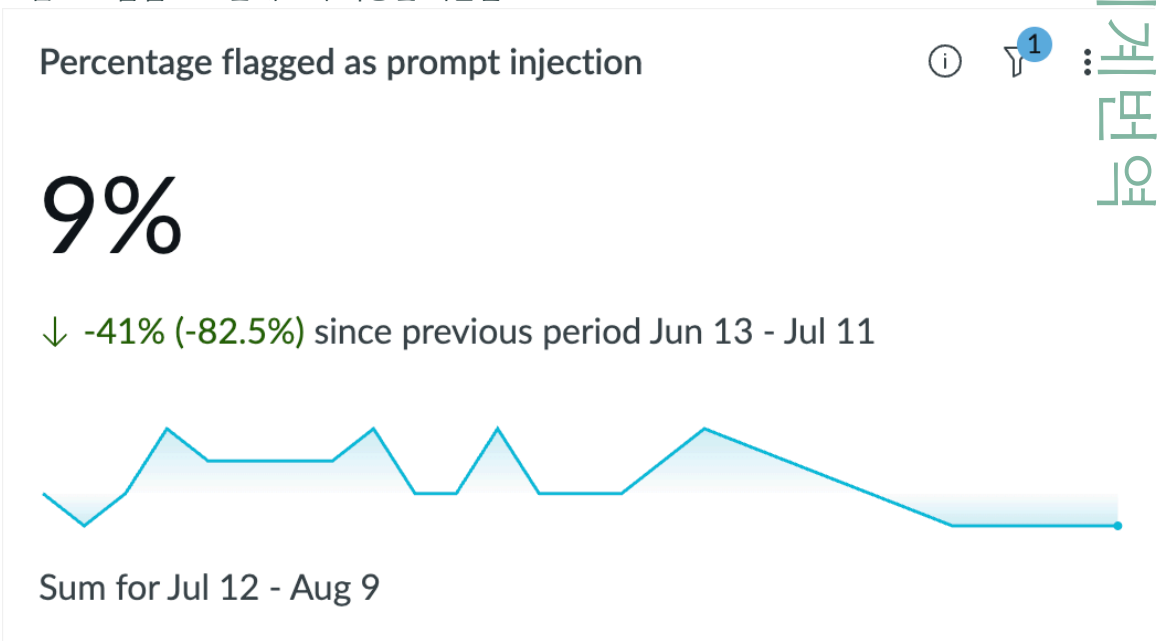
프롬프트 삽입을 위한 가드레일 추가 대기 시간



프롬프트 삽입으로 플래그가 지정된 백분율

대시보드의 이 영역에는 불쾌한 콘텐츠로 플래그가 지정된 LLM 서비스와의 요청 및 응답의 백분율이 표시됩니다.

프롬프트 삽입으로 플래그가 지정된 백분율

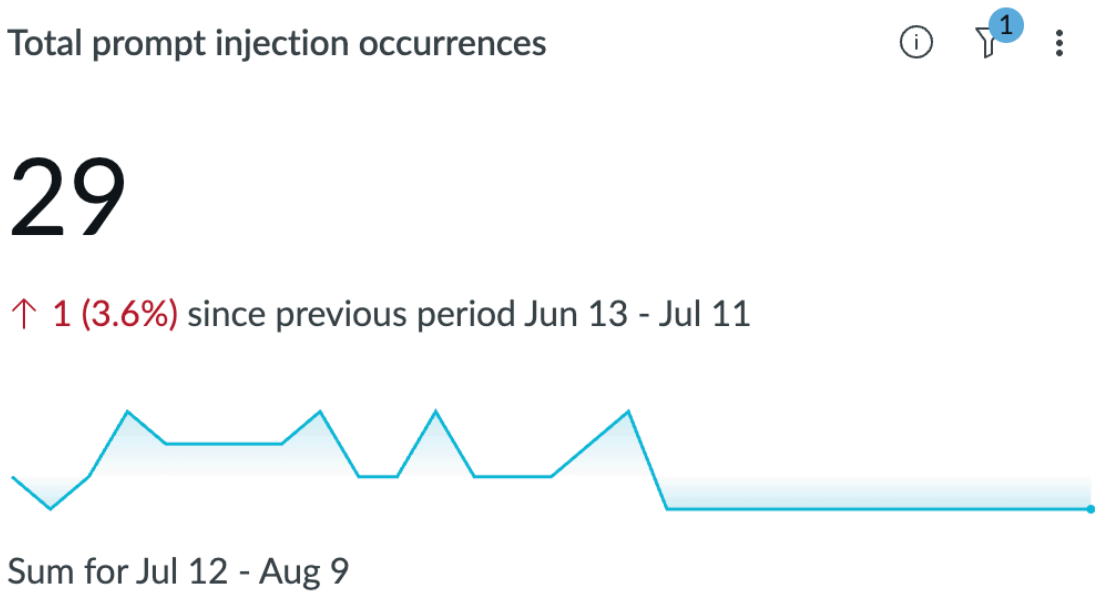


총 프롬프트 삽입 발생

대시보드의 이 영역에는 선택한 기술 및 날짜 범위에 대한 불쾌한 콘텐츠 발생의 총 수가 표시됩니다.

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

총 프롬프트 삽입 발생



기술별 프롬프트 삽입 발생

대시보드의 이 영역에는 프롬프트 삽입 시도가 탐지된 기술에 따라 시간 경과에 따른 프롬프트 삽입 발생 횟수가 표시됩니다.

기술별 프롬프트 삽입 발생



의 위험 및 준수 탭 **AI** 컨트롤 타워

의 AI 컨트롤 타워 위험 및 규정 준수 탭에는 AI 자산 인벤토리의 위험 분류와 선택한 권한 문서 및 정책에 대한 규정 준수 태세가 표시됩니다.

AI 자산은 인공 지능 시스템의 개발, 배포 및 운영에 필수적인 다양한 구성 요소와 리소스를 말합니다. 이러한 자산에는 다음이 포함될 수 있습니다.

1. AI 시스템 AI 알고리즘과 프로세스를 실행하는 완전한 소프트웨어 또는 하드웨어 인프라입니다. 여기에는 머신 러닝 플랫폼, 자연어 처리 시스템 및 기타 AI 기반 애플리케이션이 포함될 수 있습니다.
2. AI 모델: 특정 작업을 수행하기 위해 데이터에 대해 학습된 수학 및 계산 모델입니다. 이러한 모델은 단순한 선형 회귀 모델에서 복잡한 딥 러닝 신경망에 이르기까지 다양합니다.
3. Datasets: AI 모델을 교육, 검증 및 테스트하는 데 사용되는 데이터 컬렉션입니다.

이러한 AI 자산을 이해하고 관리하는 것은 AI 시스템이 효과적이고 안정적이며 조직에서 정의한 규제 및 윤리 표준을 준수하는지 확인하는 데 매우 중요합니다.

위험 및 준수 대시보드에는 다음 섹션이 있습니다. 모든 섹션에서 각 위젯의 데이터를 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.

준수 개요

규제 위험 분류

이 섹션에는 도넛형 차트를 사용하여 AI 시스템, AI 모델, 데이터 세트의 위험 분류가 표시됩니다. 위험은 질적으로 높음, 낮음, 중간 및 허용 불가로 분류됩니다. 이러한 분류는 AI 자산의 위험 평가를 기반으로 합니다.

권한 문서 및 정책별 준수

이 섹션은 구현된 통제를 기반으로 한 준수를 보여줍니다. 기본적으로 준수 점수는 라이브러리에서 제공되는 다음 프레임워크에 대해 표시됩니다.

- NIST AI 위험 관리 프레임워크: 이 프레임워크는 네 가지 주요 관련 인용, 즉 매핑, 측정, 관리 및 제어를 표시합니다. 각 인용의 준수 점수는 통제 증명에 따라 표시됩니다.
- EU 인공 지능법: 이 프레임워크에는 인용 및 하위 인용으로 표시되는 여러 장이 있습니다. 각 인용은 준수 백분율 점수를 제공하기 위해 통제 목표에 매핑됩니다.

권한 문서 또는 정책의 두 가지 옵션 중 하나를 선택하여 준수 데이터를 볼 수 있습니다. 또한 드롭다운 필터를 사용하여 특정 권한 문서 또는 정책을 선택하면 준수 및 미준수 권한 문서 및 정책의 수와 함께 전체 준수 점수 백분율을 볼 수 있습니다. 또한 즉각적인 주의가 필요한 모든 문제와 각 권한 문서 또는 정책과 관련된 AI 케이스를 볼 수 있습니다.

권한 문서는 프레임워크의 AI 위험 및 준수 초기 설정을 지원하기 위한 정보 제공 및 안내 목적으로만 제공됩니다. 이는 법적 조언이나 규정 준수 보장을 구성하지 않습니다. 콘텐츠의 모든 사용이 해당 관할권의 관련 법률, 규정, 지침 및 산업 표준을 준수하는지 확인할 책임은 전적으로 귀하에게 있습니다.

주:
홈 페이지에 표시할 권한 문서 및 정책을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 규정 준수 태세에 대한 속성 설정을 참조하세요.

위험 개요

이 섹션에서는 조직 내 AI 자산의 위험 태세를 모니터링하고 추적합니다. **AI** 자산 필터를 사용하여 AI 자산 인벤토리 유형별로 위험 태세 인사이트를 필터링할 수 있습니다.

집계된 위험 점수 기준 AI 시스템

이 섹션에는 도넛형 차트를 사용하여 집계된 위험 점수별 AI 시스템 분류가 표시됩니다. 위험 점수는 질적으로 높음 및 낮음으로 분류됩니다.

위험 히트맵

위험 히트맵 위젯은 AI 자산 내에서 식별된 모든 위험의 시각화를 표시합니다. 기본적으로 잔여 위험 필터가 적용되지만 고유 위험 수준에 따라 필터링할 수 있습니다. 히트맵이 분할되고 필터에 따라 세분화가 변경됩니다. 활동은 위험과 통제 효과성 또는 영향과 가능성의 각각의 조합에 속합니다. 조합은 선택한 위험 분류 필터를 기반으로 합니다. 위험 RAM이 두 개 이상 게시된 경우 위험 평가 방법론(RAM)을 기준으로 위험 히트맵을 필터링할 수 있습니다.

규제 환경 개요

이 섹션을 보려면 애플리케이션을 설치해야 GRC: 규제 변경 관리 합니다. 자세한 내용은 Regulatory Change Management 설치를 참조하십시오.

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.

- 경보

  이 섹션에는 도넛형 차트를 사용하여 워크플로우 상태 또는 수명주기 단계별 규제 경보 분포가 표시됩니다.

- 변경 작업

  이 섹션에는 도넛형 차트를 사용하여 워크플로우 상태 또는 수명주기 단계별 규제 변경 작업 분포가 표시됩니다.

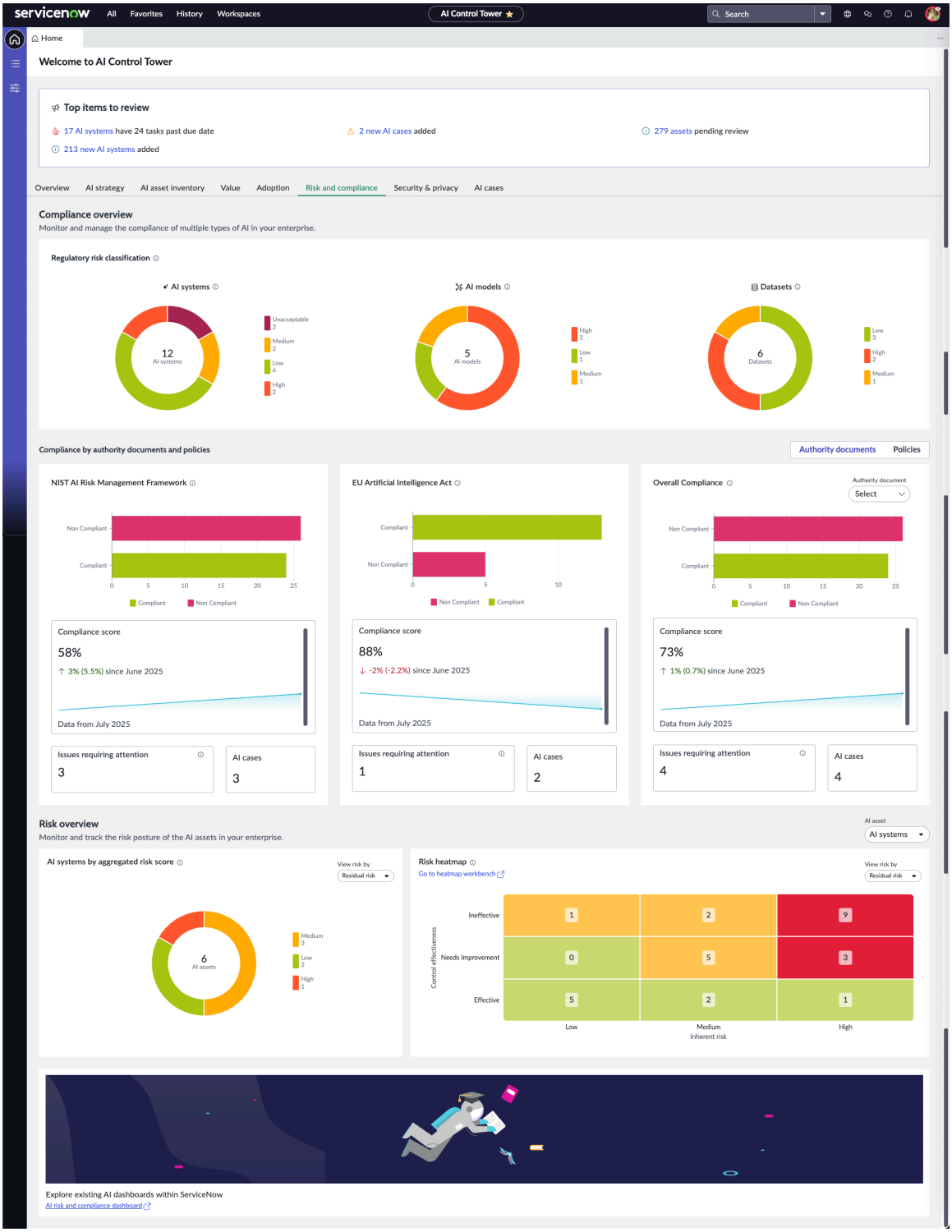
평가

이 섹션에는 도넛형 차트를 사용하여 규제 변경과 연결된 규제 영향 평가 및 위험 평가가 표시됩니다. 기본적으로 규제 평가 필터가 적용되지만 위험 평가로 변경할 수 있습니다.

다음 이미지는 위험 및 준수 대시보드를 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.

위험 및 준수 대시보드



자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 위험 및 준수 설명서.

의 **AI** 케이스 탭 **AI** 컨트롤 타워

AI 위험 및 규정 준수 대시보드를 사용하여 AI 케이스 워크플로우를 추적, 모니터링 및 분석하고, 워크플로우 병목현상을 식별하고, AI 관련 위험에 대한 책임을 확인합니다. AI 관리자는 대시보드를 사용하여 AI 관련 문의의 상태와 추세를 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.

AI 케이스

AI 위험 및 준수 대시보드의 **AI** 케이스 탭은 AI 위험, 케이스 활동, 준수 추적 및 거버넌스 적용을 추적하는 데 사용할 수 있는 주요 메트릭, 추세 및 실행 가능한 작업을 제공합니다. 케이스 수준 인사이트, 작업 수준 추적, 책임 및 진행 상황에 대한 책임을 얻을 수 있습니다. AI 관리자는 위반이 발견되면 케이스를 보고할 수 있습니다. AI 분석가도 사례를 추적하고 해결책을 제시합니다.

다음의 각 위젯에서 데이터를 드릴다운하여 AI 케이스에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다.

상태별 AI 케이스 상태

보고된 AI 케이스의 수명주기 상태 또는 워크플로우 상태별로 분포를 표시합니다.

우선순위별 AI 케이스 상태

AI 케이스는 중요, 높음, 보통, 낮음 및 계획 수립의 우선순위를 기준으로 합니다.

AI 케이스

보고된 AI 케이스의 요약 목록:

- 모두: 모든 AI 케이스
- 지연: 기한이 지난 AI 케이스입니다.
- 7일 기한: 앞으로 7일 이내에 만료되는 AI 케이스입니다.
- 할당되지 않음: 누구에게도 할당되지 않은 AI 케이스입니다.

이름, 하위 유형, 케이스 분석가, 우선순위 및 상태와 같은 각 케이스의 속성은 목록 뷰에서 사용할 수 있습니다. 각 카드를 선택하여 목록 뷰에서 AI 케이스의 해당 범주를 봅니다.

추세

AI 케이스와 연결된 시각적 패턴 및 기록 데이터:

- 하위 유형별 AI 케이스 위젯: AI 케이스 하위 유형의 다양한 범주별 추세입니다. 비즈니스 단위, 위치 또는 기본 원인별로 데이터를 그룹화하여 부서 또는 시스템 전반의 문제 또는 AI 케이스 패턴에 대한 상황별 인사이트를 얻을 수 있습니다. AI 자산을 기준으로 필터링할 수 있습니다.

- 오픈 및 종결 케이스 위젯: 지정된 기간 동안 케이스 해결의 기록 추세입니다. 지난 12개월 동안의 기록 추세를 볼 수 있습니다. 기록 추세는 이해 관계자가 볼륨 변동과 케이스가 얼마나 효율적으로 종결되었는지 분석하는 데 도움이 됩니다.

  예를 들어, 지난 12개월 동안 4,200개의 케이스가 생성되었고 3,960개의 케이스가 종결되었다고 가정합니다. 평균 케이스 종결 시간은 2.8일이었고 최대 케이스 볼륨은 2025년 1월(510건 생성)이었으며 가장 빠른 케이스 해결 달은 2025년 3월이었습니다. 지난 12개월 동안 케이스 종결 효율성이 꾸준히 향상되어 평균 해결 시간이 전년 대비 12% 감소한 것을 확인할 수 있습니다.

추적

작업 및 문제 수준의 AI 케이스 진행률:

- 동작 작업
  - 지연, 7일 후 만료 또는 미할당 상태의 작업 수입니다.
  - 초안 또는 진행 중과 같은 상태별 작업 분포입니다.
- 문제

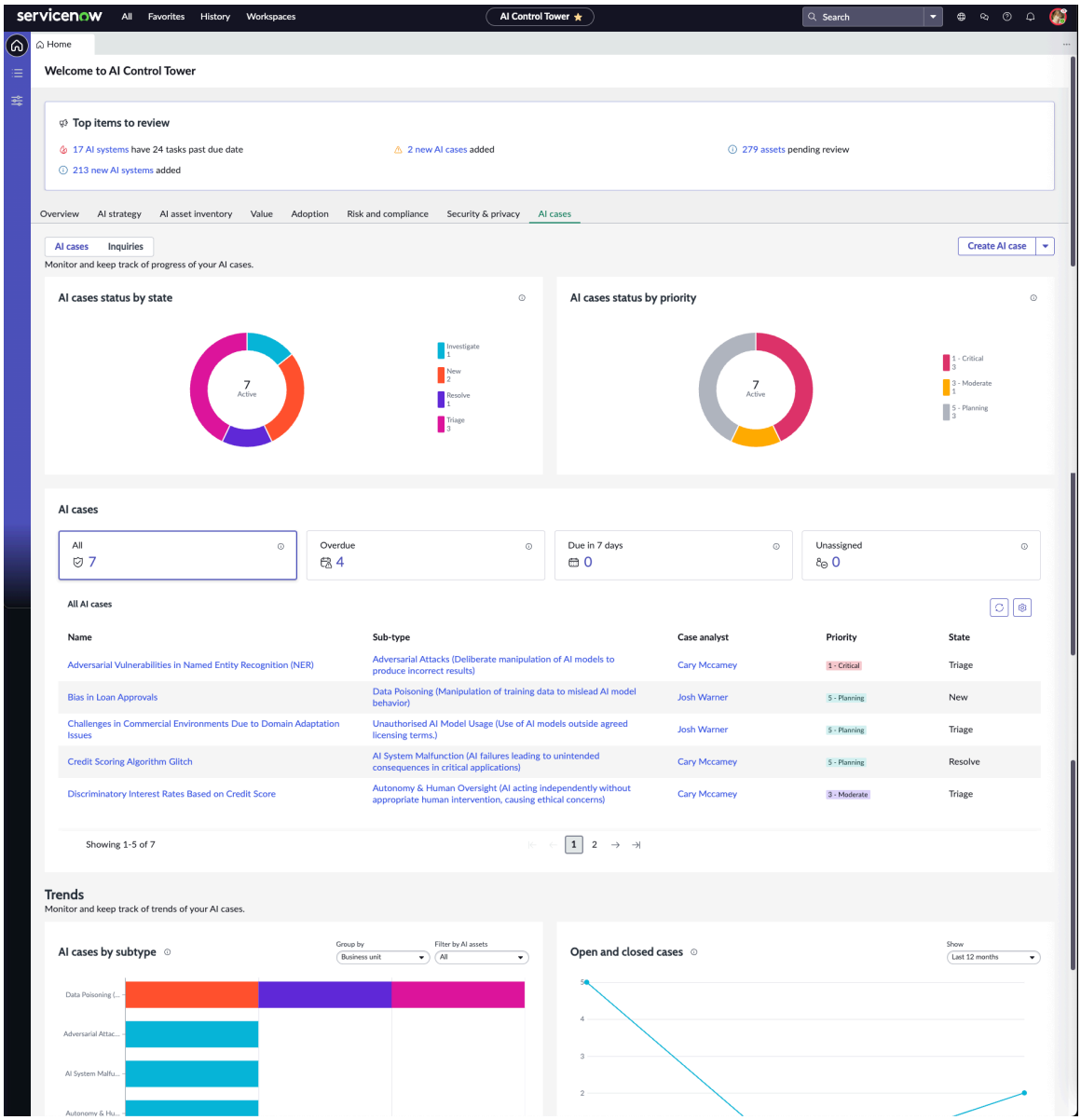
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 신규, 검토 또는 응답과 같은 상태별로 AI 케이스에 연결된 문제 수입니다.
- 기한 초과, 7일 후 만료 또는 할당되지 않음과 같은 추가 상세 정보를 통해 AI 케이스에 연결된 문제 수입니다.

AI 케이스 생성 버튼을 사용하면 모니터링 대시보드 내에서 새 AI 케이스 기록을 시작할 수 있습니다. 이 작업은 일반적으로 AI 모델 또는 데이터 세트와 관련된 문제, 위험 또는 규정 준수 문제를 문서화, 조사 또는 추적하는 데 사용됩니다. **문제 생성** 버튼을 사용하여 AI 케이스와 관련된 문제를 생성합니다.

다음 예는 AI 위험 및 준수 대시보드의 **AI** 케이스 탭을 보여줍니다.

AI 위험 및 준수 대시보드의 **AI** 케이스 탭



문의

AI 위험 및 준수 대시보드의 문의 탭은 AI 문의 워크플로우에 대한 구조적 뷰를 제공합니다. 대시보드에서 다음 위젯을 사용하여 규정 준수를 추적한 다음 문의의 상태와 진행률을 모니터링합니다.

다음의 각 위젯에서 데이터를 드릴다운하여 AI 케이스에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다.

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

상태별 문의 상태

상태별 문의 수입니다. 신규, 환자 분류, 진행 중 및 승인됨 문의가 도넛형 차트에 표시됩니다.

우선순위별 문의 상태

우선순위별 문의 수입니다. 문의의 우선순위는 중요, 높음, 보통, 낮음 또는 계획 수립 우선순위일 수 있습니다.

문의

모든 AI 문의의 요약 목록입니다. 상태, 우선순위 및 할당과 같은 매개변수를 기반으로 필터링할 수 있습니다.

문의의 필수 속성은 운영 관련성 또는 긴급도를 기반으로 합니다. 각 조회 항목에는 다음과 같은 메타데이터가 포함됩니다.

- 이름
- 요청한 사람
- 담당자
- 상태
- 우선순위

추세

조직 전체의 문의 활동에 대한 추세 기반 인사이트입니다. 이러한 시각화는 종단 분석을 지원하여 계획 및 규정 준수 응답성을 개선합니다.

> **주:**
> 종단 분석은 일정 기간 동안 부서, 팀 또는 시스템 전반의 데이터 포인트를 분석하는 프로세스를 말합니다.

AI 자산 및 시간 범위와 같은 필터는 분석을 세분화하는 데 도움이 됩니다.

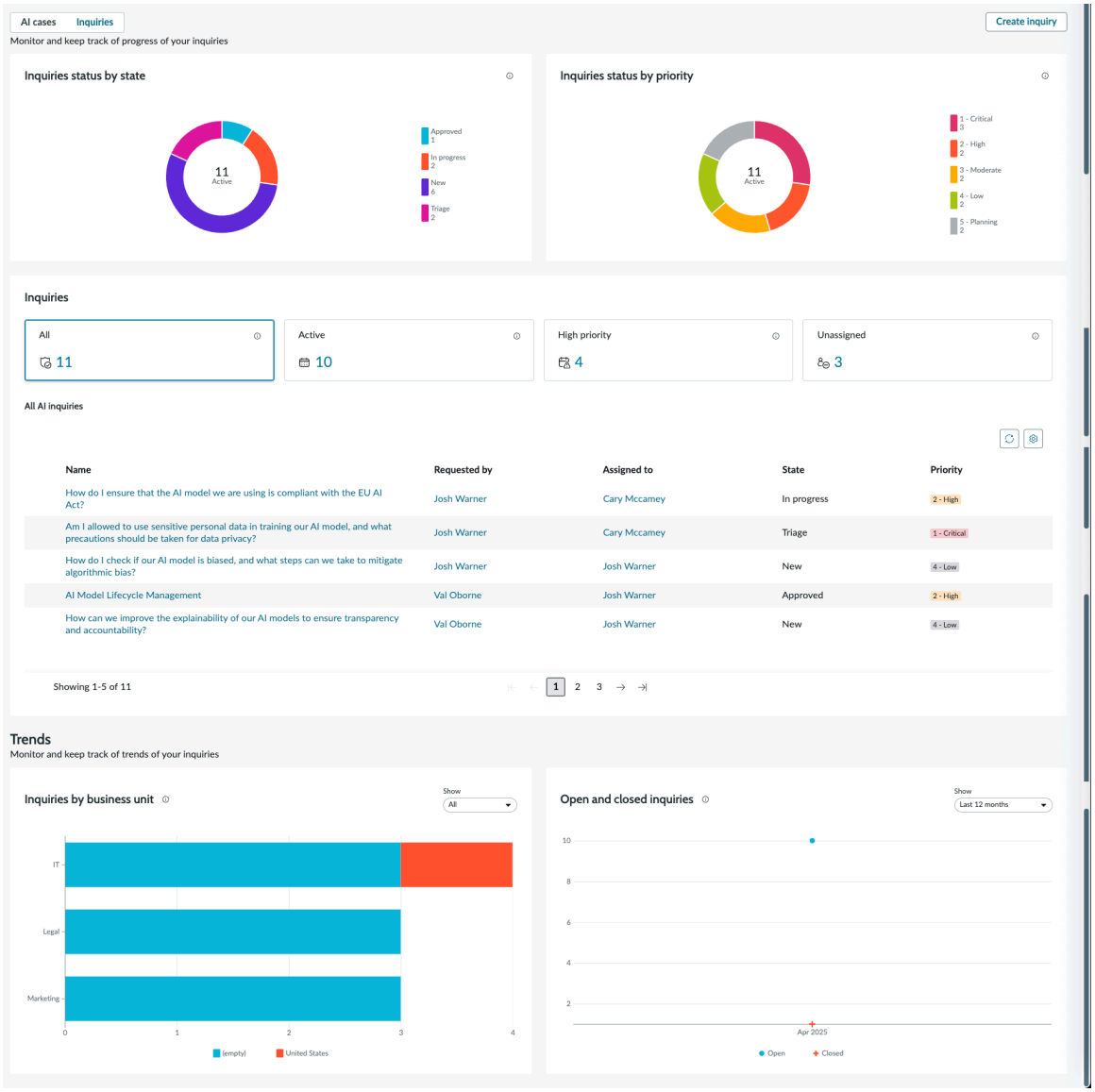
- 비즈니스 단위별 문의: 조직의 다양한 부서 또는 기능 영역 전반에 걸친 문의 분포를 볼 수 있습니다. 이 배포는 대부분의 AI 관련 문제가 발생하는 위치를 식별하여 보다 표적화된 위험 완화 또는 인식 교육을 계획하는 데 도움이 됩니다.
- 오픈 및 종결된 문의: 선택한 시간 범위 내에서 시작되고 해결된 문의의 양을 추적할 수 있습니다. 이 추적을 통해 워크플로우의 수행 방식을 추적하고 향후 용량을 계획할 수 있습니다.

문의 생성 버튼을 사용하여 새로운 문의를 시작합니다. AI 관련 우려 사항이나 설명 요청에 대해 적시에 보고할 수 있습니다.

다음 예는 AI 위험 및 준수 대시보드의 문의 탭을 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.

AI 위험 및 준수 대시보드의 문의 탭



자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 위험 및 준수 설명서.

의 평가 탭 AI 컨트롤 타워

Evaluation 탭에는 와의 상호 작용 가상 에이전트품질을 측정, 자동화 및 개선하도록 설계된 Evaluation 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드는 최종 사용자 경험과 전반적인 가상 에이전트 유용성을 향상시키기 위한 몇 가지 주요 과제를 해결합니다.

평가 대시보드

필수 조건

필요한 역할: sn_ai_governance.ai_steward

당신은해야합니다 평가 활성화.

다음 조건 중 하나라도 충족되면 대화가 자동 평가에서 제외됩니다.

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

- HR 대화: 인사 관리와 관련된 대화는 필터링되어 평가되지 않습니다.
- 접근할 수 없거나 비어 있는 지식베이스 (KB) 문서: 스크립트를 통해 접근할 수 없거나 비어 있는 KB 문서를 가리키는 Genius 결과와 관련된 대화입니다. 예를 들어, 특정한 제한된 HR 지식 문서가 있습니다.
- 즉각적인 라이브 에이전트 전송: 가상 에이전트와의 사전 상호작용 없이 라이브 에이전트로 전송하여 즉시 시작되는 대화입니다.
- 짧은 대화: 라이브 에이전트가 호출되기 전의 단어 수가 180개 미만인 대화입니다. 단어 수는 스크립트 포함을 통해 구성할 수 있습니다 `autoEvalConstants` . 이 임계값 미만의 대화에는 와의 가상 에이전트의미 있는 상호 작용이 포함되지 않았다는 가정이 있습니다.
- 사용자 지정 트리거: 사용자 지정 정의 제외 트리거입니다.

평가 대시보드 개요

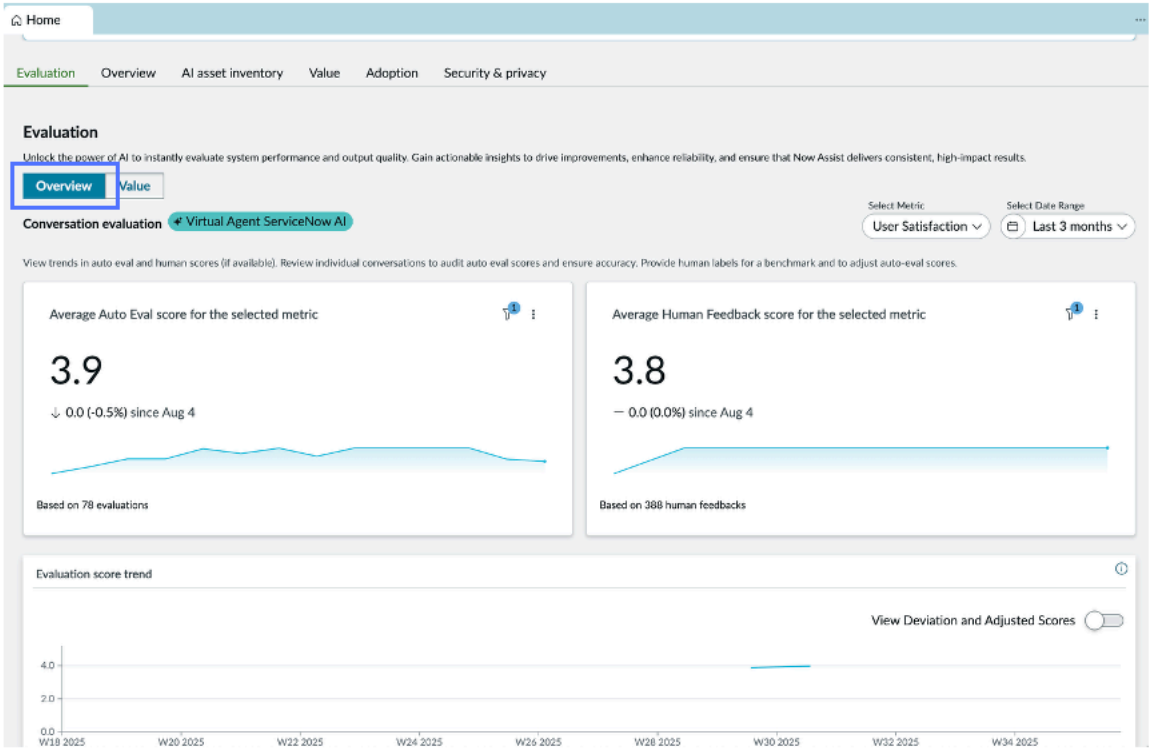
평가 대시보드는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

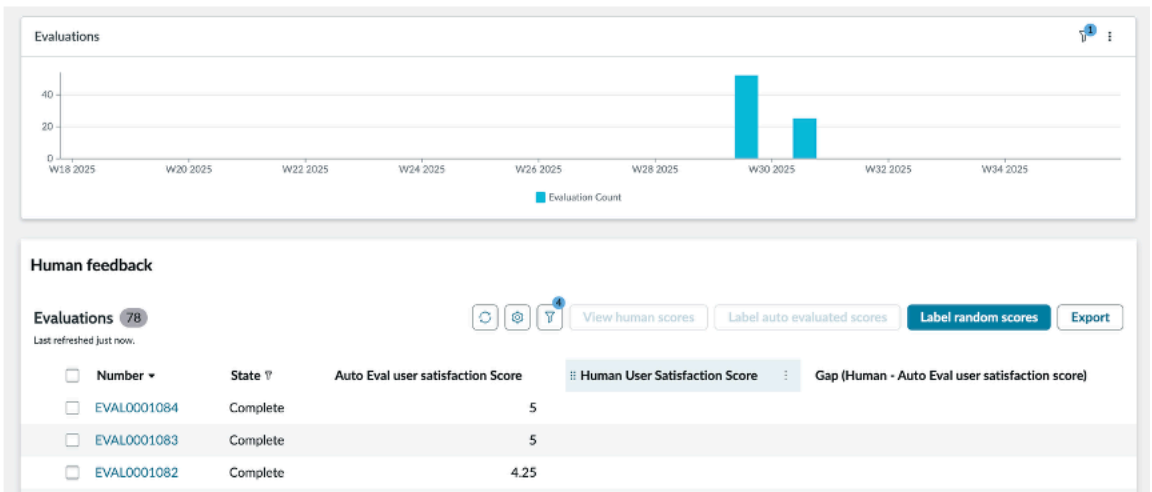
- 를 통해 가상 에이전트최종 사용자 경험을 체계적으로 추적하여 신뢰할 수 있는 측정 프로세스를 구축하여 상호 작용에 대한 심층적인 인사이트를 제공합니다.
- 다양한 사용자 상호작용에서 대화 품질을 평가하는 프로세스를 자동화하여 대화 품질 평가를 자동화합니다. 이 자동화를 통해 성능 추적을 위한 신뢰할 수 있고 확장 가능한 메트릭을 생성할 수 있습니다.
- 가상 에이전트 성능의 반복적인 개선을 지원하여 전반적인 사용자 경험을 지속적으로 개선합니다.
- 가상 에이전트 품질을 평가하고 추적하는 프로세스가 효율적이고 확장 가능한지 확인하여 시간이 지남에 따라 문제와 개선 사항을 신속하게 식별할 수 있도록 함으로써 확장 가능한 모니터링입니다.
- 일련의 선택적 질문을 통한 사용자 피드백 통합을 사용하면 향후 상호작용의 품질을 개선하는 데 사용되는 사용자 경험에 대한 직접적인 피드백을 제공할 수 있습니다.
- 서비스 데스크 관리자가 시간이 지남에 따라 자동 평가 점수를 추적하고 검토할 수 있도록 하여 서비스 데스크 관리자 인사이트을 제공합니다. 또한 관리자는 벤치마킹을 위해 피드백을 수동으로 추가하여 대화의 품질 및 개선 기회에 대한 귀중한 인사이트를 제공할 수 있습니다.
- 자동화된 평가와 수동 피드백의 결합된 접근 방식을 통해 가상 에이전트 성능을 지속적으로 개선함으로써 지속 가능한 평가 프로세스로, 시간이 지남에 따라 발전하는 확장 가능하고 지속 가능한 시스템을 가능하게 합니다.

개요 탭

평가 대시보드의 개요 탭은 모든 메트릭과 평가 데이터에 대한 포괄적인 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.





다양한 메트릭을 보여주는 다음 위젯을 사용할 수 있습니다.

- 선택한 메트릭의 평균 자동 평가 점수: 선택한 메트릭의 평균 자동 평가 점수와 시간 경과에 따른 추세를 표시합니다.

  각 메트릭에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 평가 메트릭 및 계산.

- 선택한 메트릭에 대한 평균 인적 피드백 점수: 선택한 메트릭에 대한 평균 인적 레이블 점수를 표시합니다.

  주:
  수동으로 평가하는 채팅 기록이 충분한 경우에만 점수를 사용할 수 있습니다. 대화를 수동으로 평가하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 평가에 대한 인적 피드백.

- 평가 점수 추세: 선택한 메트릭의 주별 점수를 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.

편차 및 조정된 점수 보기 토글을 켜면 추세 차트에 상한, 하한 편차 및 최종 조정 점수를 오버레이하여 자동 평가된 점수와 사용자 정의 점수 간의 비교가 표시됩니다.

주:
편차 및 조정된 점수는 최소 50개의 인적 레이블이 있는 경우에만 계산됩니다.



계산 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 평가 메트릭 및 계산.

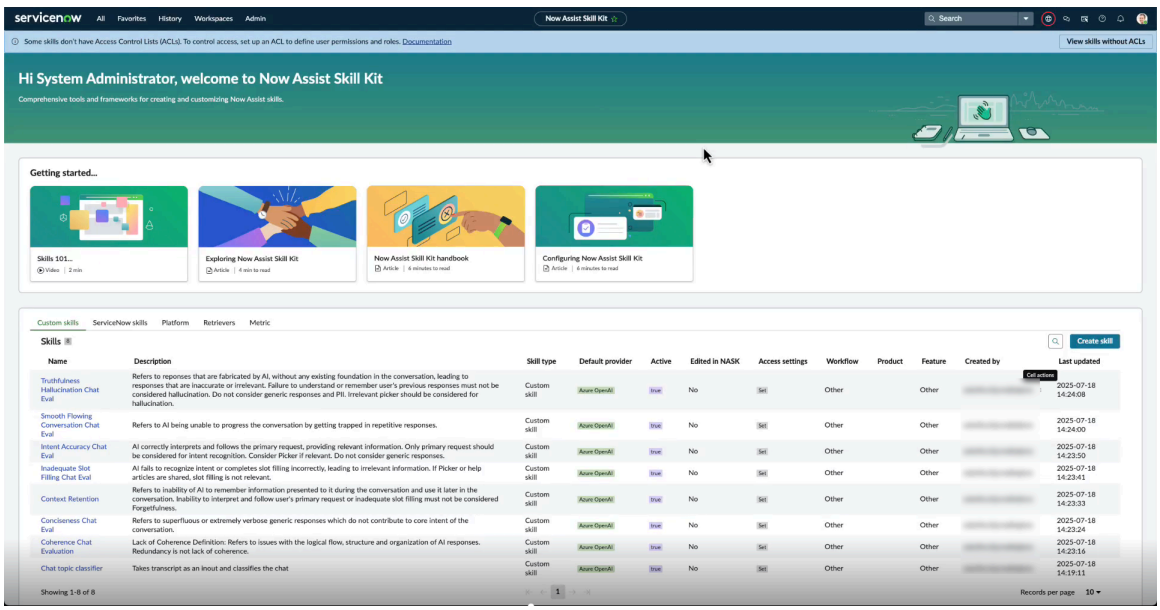
- 평가: 매주 평가된 총 대화 수를 표시합니다.
- 인적 피드백 섹션: 각 평가에 대한 자세한 정보를 포함합니다. 여기에서 대화를 수동으로 평가할 수 있습니다. 자세한 내용은 평가에 대한 인적 피드백 문서를 참조하십시오.

평가

각 대화는 8개의 서로 다른 메트릭을 기준으로 평가됩니다. 이러한 각 메트릭에는 별도의 기술이 있습니다. 사용자 지정 기술에서 Now Assist 기술 키트 이러한 기술을 볼 수 있습니다.

각 메트릭에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 평가 메트릭 및 계산.

필요한 역할: sn_skill_builder.admin



다음과 Now Assist 같은 사용자 지정 기술이 사용됩니다.

- 채팅 주제 분류 규칙
- 일관성 채팅 평가
- 간결성 채팅 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.

- 컨텍스트 보존
- 부적절한 슬롯 채우기 채팅 평가
- 의도 정확도 채팅 평가
- 원활하게 흐르는 대화 채팅 평가
- 진실성 환각 채팅 평가

이러한 기술의 기본 제공자는 입니다 Azure OpenAI. 제공자 Google Gemini 를 또는 AWS Claude로 변경할 수 있습니다.

Now Assist 기술 키트에 대한 자세한 내용은 Now Assist 기술 키트 문서를 참조하십시오.

평가 과정

플로우: 평가를 실행합니다.

1. 일상 대화의 10%를 샘플링하여 대화가 평가하기에 충분한지 여부를 확인합니다. 평가는 이러한 대화에 대한 녹취록을 작성한 다음 설정된 LLM(대규모 언어 모델)으로 전송하여 수행됩니다.
2. 평가하기에 충분한 대화의 경우 다양한 척도에 대한 프롬프트와 함께 녹취록이 LLM으로 전송되고 LLM은 대화를 평가합니다.
3. 평가 후 대화는 후처리를 진행하며, 여기서 LLM이 제공한 점수와 점수 사유가 구문 분석되어 평가 및 평가 메트릭 테이블에 저장됩니다.

> **주:**
> 대화 평가 예상치는 대화 생성 날짜가 아닌 평가 날짜를 기준으로 고려됩니다. 예를 들어, 시간 t에 발생한 채팅이 시간 t+10에 평가되는 경우 평가자의 점수는 시간 t가 아닌 t+10 주에 대해 집계됩니다.

평가 흐름에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 평가 플로우.

관련 정보

평가 대시보드의 값 탭

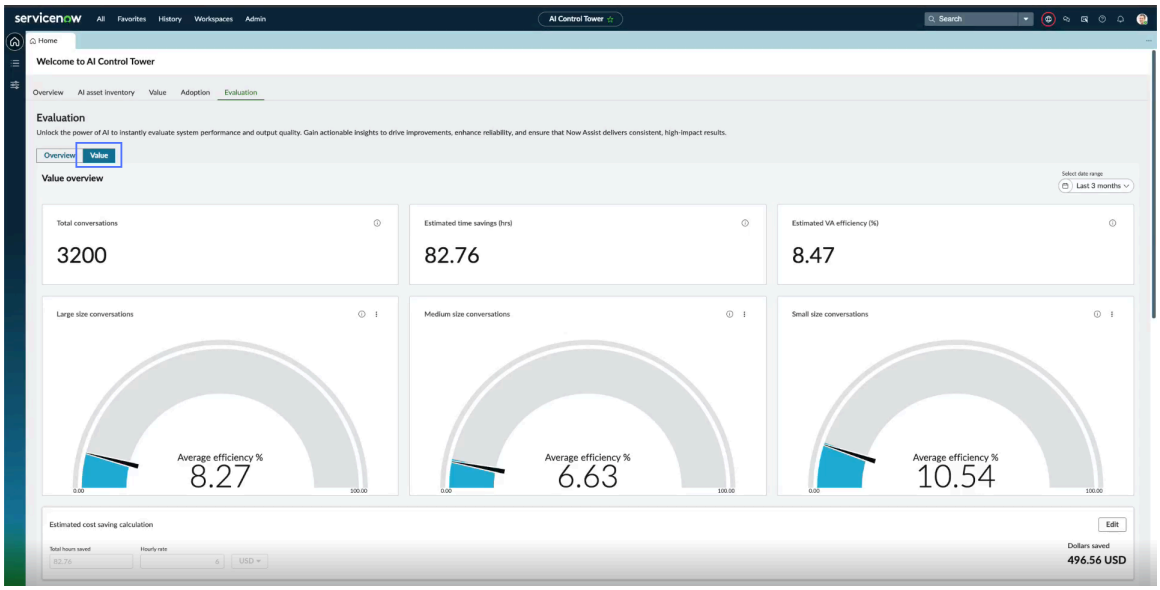
평가 대시보드 참조

평가 대시보드의 값 탭

평가 대시보드의 값 탭에 가상 에이전트의 값, 효율성 및 시간 절약이 표시됩니다. 이 탭의 정보는 가상 에이전트가 제공하는 가치에 대한 투명하고 신뢰할 수 있는 추정치를 제공하며, 사용자의 절약 시간을 품질 조정으로 계산하는 데 중점을 둡니다.

값 탭에는 가상 에이전트의 값에 대한 강력하고 현실적인 평가가 표시됩니다. 확장성을 위한 샘플링, 안정성을 위한 롤링 평균, 비즈니스 관련성을 위한 품질 가중치 프레임워크를 통합함으로써 결과 메트릭은 자동화에 미치는 영향과 조직에 절약된 시간을 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.



다음과 같은 위젯을 사용할 수 있습니다.

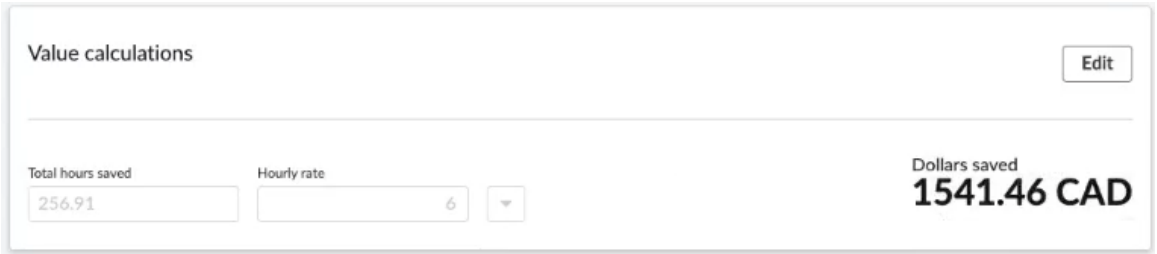
- 총 대화: 선택한 날짜 범위 동안 가상 에이전트와 시작된 총 대화의 양을 표시합니다. 이 메트릭은 사용자 참여 및 가상 에이전트 사용량을 직접 나타내는 지표입니다.
- 예상 총 시간: 사용자가 가상 에이전트와 상호작용하여 절약한 누적 품질 조정 시간을 표시합니다.
- 예상 VA 효율성(%): 모든 대화의 총 기간 대비 절약된 예상 총 시간의 비율로 계산됩니다 (예상 절약 시간/총 대화 시간). 예상치는 대화 시간이 얼마나 효과적으로 값으로 변환되는지를 나타냅니다.
- 채팅 크기별 게이지: 게이지에는 대화의 크기(길게, 중간, 짧음)로 구분된 총 절약 예상 시간의 세부 항목이 표시됩니다.

  대화는 규모에 따라 세분화되어 노력과 가치의 상관 관계를 정확하게 파악합니다. 원칙은 문제를 성공적으로 해결하는 더 길고 복잡한 채팅이 짧고 간단한 채팅보다 더 많은 시간을 절약한다는 것입니다.

  - 대규모 대화: 사용자가 보낸 메시지가 10개 이상 포함된 대화입니다.
  - 중간 크기 대화: 사용자가 보낸 메시지가 4개 이상 10개 미만인 대화입니다.
  - 소규모 대화: 사용자가 보낸 메시지가 4개 이하인 대화입니다.

  주:
  소대화, 중규모대화, 대규모 대화의 정의를 변경하려면 속성 *sn_na_conv_eval.value_chat_classifier*을 업데이트합니다. 자세한 내용은 평가 대시보드와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

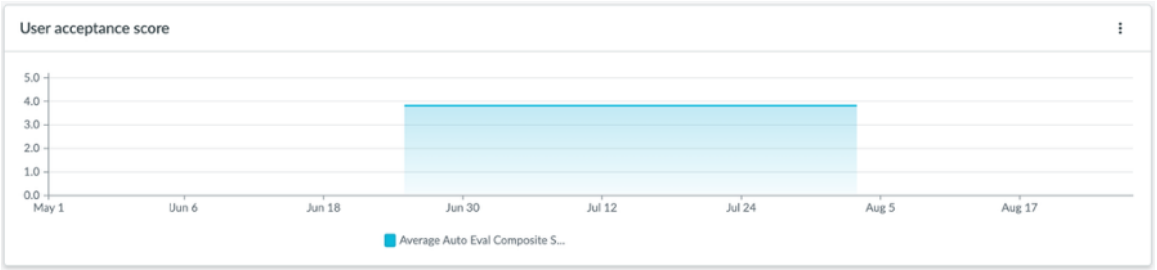
- 값 계산: 절약된 시간 수와 시간별 요금을 기준으로 절약한 금액을 표시합니다.



© 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.

- 사용자 수용 점수: 대화 평가자에서 파생된 평균 만족도 점수로, 쉽게 해석할 수 있도록 100으로 조정됩니다. 이 점수는 가상 에이전트의 지원 품질에 대한 전반적인 사용자 인식을 반영합니다.

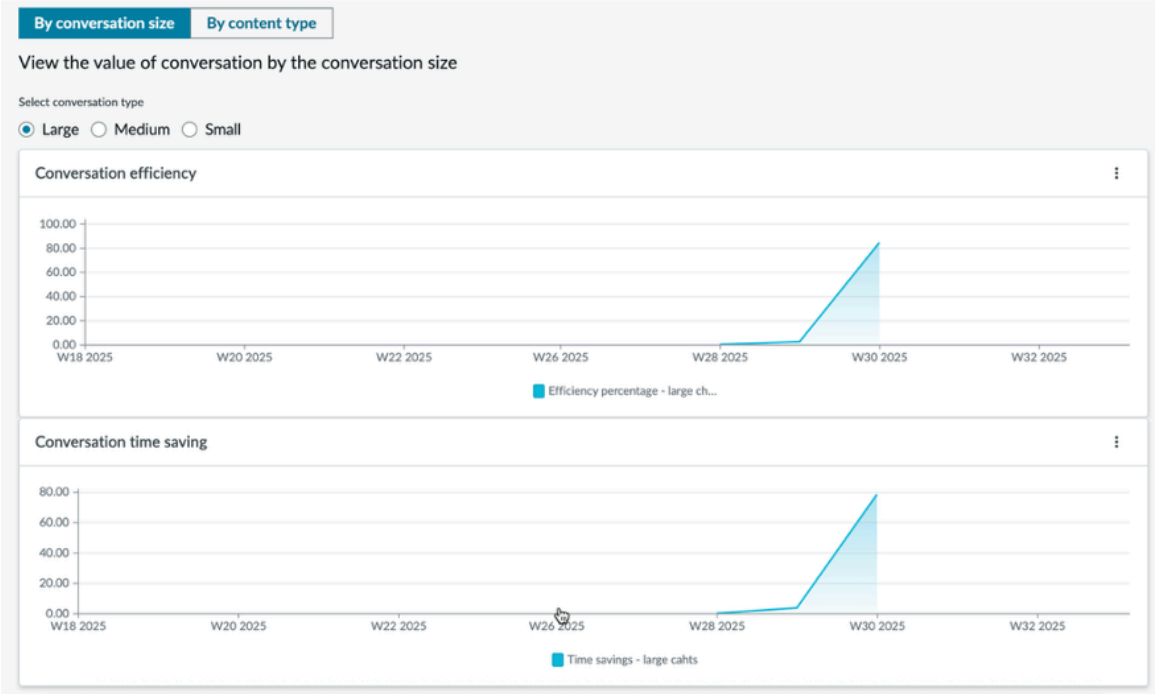
  주간 사용자 수용 추세

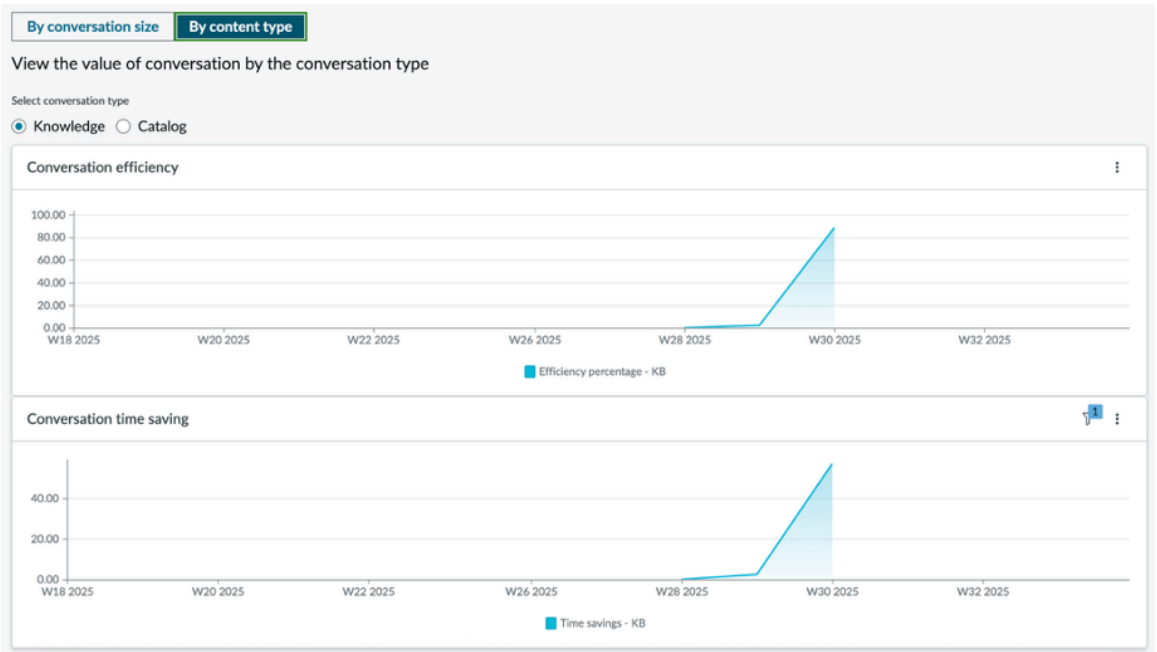


  꺾은선형 차트는 시간 경과에 따른 사용자 수용 점수를 추적하여 매주 사용자 만족도가 어떻게 변화하고 있는지에 대한 인사이트를 제공합니다.

- 주간 효율성 추세:

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





주간 효율성 추세 차트는 예상 효율성(%) 메트릭의 주간 추세를 표시하며, 대화 중에 사용된 채팅 크기 및 컨텐츠 유형(지식베이스 (KB) 문서 또는 서비스 카탈로그 항목)별로 세분화됩니다.

주:
대화 평가 점수에는 실제 대화 날짜가 아닌 평가 날짜를 기준으로 태그가 지정됩니다. 따라서 이전 또는 이전 채팅 점수는 대화가 생성된 날짜가 아니라 값 계산을 위한 평가일을 기준으로 고려됩니다.

예상 총 시간 계산

계산된 예상 총 시간은 상호작용의 품질을 기반으로 원시 시간을 조정하도록 설계된 다단계 일일 프로세스의 결과입니다. 다음 단계를 통해 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.

1. 품질 평가를 위한 데이터 샘플링.

   지원 수를 제한하기 위해 모든 대화는 평가되지 않습니다. 대신 일일 샘플링 프로세스가 사용됩니다.

   - 샘플 크기: 전날의 평가를 위해 모든 대화의 10%를 선택했습니다.
   - 일일 한도: 샘플은 매일 최대 50개의 대화로 제한됩니다.
   - 분석 데이터 세트: 가상 에이전트 품질의 안정적인 패턴을 식별하기 위해 이러한 평가된 채팅에 롤링 30일 기간이 사용되며, 이는 분석을 위해 평가된 약 1,500개의 대화(30일 동안 하루 50개 채팅)의 데이터 세트를 생성합니다.

2. 시간 계산을 위한 일일 샘플링입니다.

   품질 평가와는 별도로 시스템 성능에 영향을 주지 않고 대표적인 데이터 세트에 대한 시간 절약 계산을 위해 더 큰 샘플이 채취됩니다.

   - 샘플 크기: 매일 1,000개의 대화 샘플이 무작위로 선택됩니다.
   - 프로젝션: 이 샘플에서 계산된 시간 절약은 해당 날짜의 전체 대화 모집단을 나타내도록 확장됩니다.

3. 대화 품질을 분류합니다.

   30일 분석 데이터 세트의 각 ~1,500개의 대화에는 대화 평가자에 의해 품질 점수가 할당됩니다. 점수에 따라 대화는 5가지 만족도 수준 중 하나로 분류됩니다.

품질 범주	사용자 만족도 점수 범위
매우 만족	4.5–5.0
만족	3.5–4.5
평균	2.5–3.5
불만족	1.5–2.5
매우 불만족	1.0–1.5

4. 일일 샘플에 품질 점수를 프로젝션합니다.

   매일 1,000개의 채팅(2단계)에 대한 품질 점수가 없을 수도 있습니다. 이 문제를 해결하기 위해 30일 분석 데이터 세트의 품질 분포가 일일 샘플에 투영됩니다.

   a. 롤링 평균 계산: 평가된 ~1,500개의 채팅에서 각 세그먼트에 대한 5가지 품질 범주에 걸친 총 채팅 시간의 백분율 분포가 계산됩니다.

      예를 들어, 모든 짧은 채팅 또는 KB 문서를 호출한 모든 채팅에 대해 수행됩니다. 짧은 채팅을 30일 동안 분석한 결과 총 지속 시간이 100분이라고 가정해 보겠습니다. 이 중 25분이 매우 만족으로 평가된 채팅에서 나왔다면 짧은 채팅에 대한 매우 만족 범주는 시간 기반 점수가 25%입니다.

   b. 일일 샘플에 평균 적용: 1,000개의 일일 샘플 채팅은 세그먼트(예: 채팅 크기)별로 그룹화됩니다. 그런 다음 롤링 평균 백분율이 이러한 그룹의 총 시간에 적용됩니다.

      예를 들어, 1,000개의 일일 샘플 채팅에 총 기간이 4,000분인 400개의 짧은 채팅이 포함된 경우 계산된 롤링 평균을 사용하여 시간의 25%(1,000분 = 4,000분 * 25%)의 품질이 매우 만족스러웠다고 예측합니다. 모든 품질 수준과 모든 세그먼트에 대해 계산이 반복됩니다.

5. 품질 조정 가중치 적용.

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

원시 대화 시간을 절약된 시간의 현실적인 측정값으로 변환하기 위해 각 품질 범주의 예상 시간에 가중치가 적용됩니다. 품질이 낮은 상호 작용으로 인한 시간은 절약에 거의 또는 전혀 기여하지 않는 반면, 고품질 상호 작용에서 발생하는 시간은 기간의 100%를 절약에 기여합니다.

대화 품질 범주	시간에 적용되는 가중치
매우 만족	1.0 (100%)
만족	0.5 (50%)
평균	0.25 (25%)
불만족	0.1 (1%)
매우 불만족	0.0 (0%)

예를 들어, 4단계에서 계산한 매우 만족스러운 시간 1,000분에 가중치 1.0을 곱하면 예상 시간이 1,000분 절약됩니다. 또 다른 500분이 충족될 것으로 예상되면 500 * 0.5 = 250분의 시간 절약에 기여합니다.

6. 샘플 절약을 전체 모집단으로 확장합니다.

   1,000개의 채팅 샘플에 대해 절약된 조정 시간이 계산됩니다. 최종 일일 예상치를 얻기 위해 이 숫자는 해당 날짜의 모든 대화를 반영하도록 확대됩니다.

   배율 인수 = (해당 날짜의 총 대화 수) / (1000)

   최종 일일 절약 시간 = (샘플에서 절약된 조정 시간) * (배율 계수)

7. 주간 집계:

   일일 최종 일일 절약 시간 수치는 대시보드의 추세 차트에 표시하기 위해 주별 수준으로 집계됩니다.

중요사항:
첫 번째 라이브 에이전트 호출 전의 채팅 시간만 값 계산에 고려됩니다. 사용자가 가상 에이전트와 상호작용하는 데 소요한 시간입니다. 라이브 에이전트와의 채팅 시간은 값 계산에 고려되지 않습니다.

대시보드에서 데이터가 업데이트되지 않은 경우 다음 단계를 수행합니다.

필요한 역할: 관리자

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. 예약된 작업을 검색하여 선택합니다 *CE Populate Value Aggregates Chats - Daily*.
3. 활성으로 설정합니다.
4. 예약된 작업을 실행합니다.
5. 다음으로 이동 모두 〉 플랫폼 분석 〉 플랫폼 분석 관리 〉 데이터 수집기 〉 작업.
6. "[대화 평가자] 평가 점수 일일 데이터 수집 예약된 작업을 검색하여 선택합니다.
7. 작업을 실행합니다.
8. 관련 목록 섹션에서 작업 로그 탭을 확인하여 데이터가 성공적으로 수집되었는지 확인합니다.

관련 정보

평가 대시보드 참조

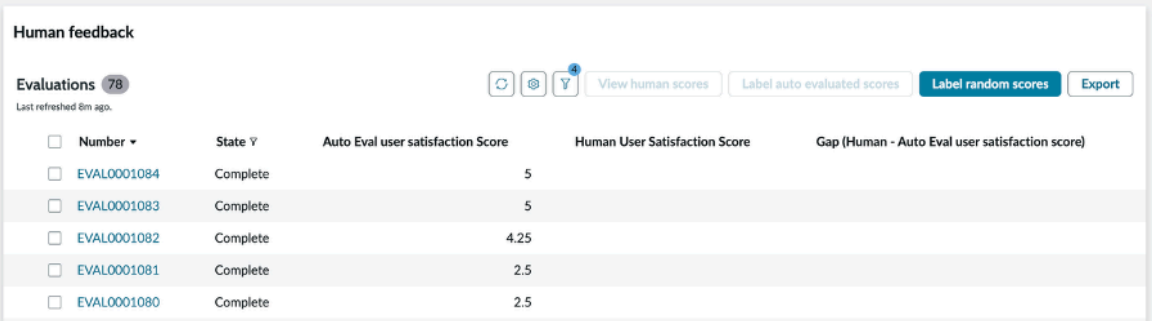
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평가에 대한 인적 피드백

인적 피드백 섹션을 확장하여 평가 및 만족도 점수에 대한 세부 정보를 확인합니다.

필요한 역할: interaction_admin

주:
기록에 레이블을 지정하거나 대화에 레이블을 지정하려면 대화 내용에 액세스할 수 있어야 하며 interaction_admin 역할을 가진 사용자만 대화 내용에 액세스할 수 있습니다.



평가 섹션에는 LLM(대규모 언어 모델)에서 자동 평가된 모든 채팅이 표시됩니다. 대화를 수동으로 평가하여 AI 평가를 에이전트 대화가 어땠는지에 대한 자신의 해석과 비교할 수 있습니다.

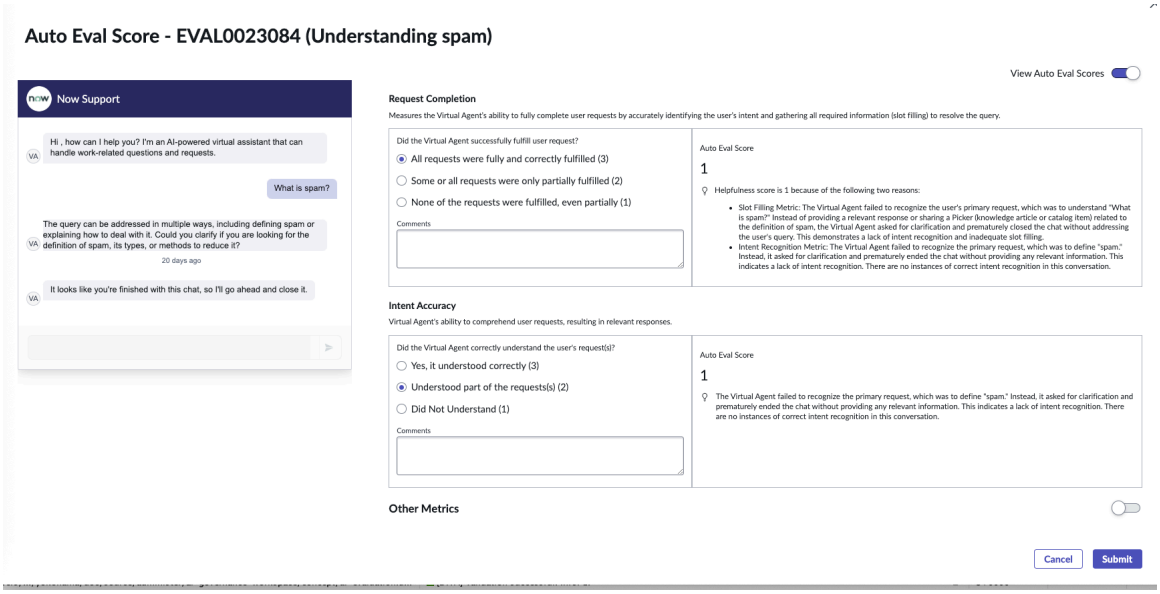
필드	설명
번호	각 채팅 대화에 할당된 평가 번호입니다. 평가 번호를 선택하여 해당 채팅과 평가를 확인합니다.
상태	평가의 상태입니다.
자동 평가 사용자 만족도 점수	LLM에서 자동으로 계산하는 만족도 점수입니다.
인간 사용자 만족도 점수	채팅에 대한 사용자 평가를 기반으로 계산된 만족도 점수입니다.
갭	인적 만족도 점수와 자동 평가된 만족도 점수의 차이입니다.

수동으로 채팅 평가

각 채팅을 수동으로 평가하여 AI 평가와 비교할 수 있습니다.

1. 수동으로 채점할 평가를 선택합니다.
2. 자동 평가 점수 보기 스위치를 켜면 각 범주에 대한 AI 평가를 볼 수 있습니다.
3. 각 범주에 대해 에이전트가 응답했다고 느끼는 정확도에 대한 답변을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 더 자세한 평가를 보려면 기타 메트릭 스위치를 켜십시오.

5. 완료 후 제출을 선택합니다.

인간 사용자 만족도 점수 값은 질문에 대한 응답에 따라 계산됩니다. 각 평가를 선택한 다음 인적 점수 보기를 선택하여 각 평가에 대한 응답을 볼 수 있습니다. 내보내기 옵션을 사용하면 원하는 형식으로 데이터를 내보낼 수 있습니다.

레이블 지정 임의 점수를 선택하여 평가에 임의로 레이블을 지정할 수도 있습니다. 선택하면 수동 레이블 지정을 위해 지난 10일 동안 평가되지 않은 임의의 대화 10개의 목록이 로드됩니다.

평가 활성화

지속적인 모니터링을 활성화하여 무작위 대화를 평가합니다.

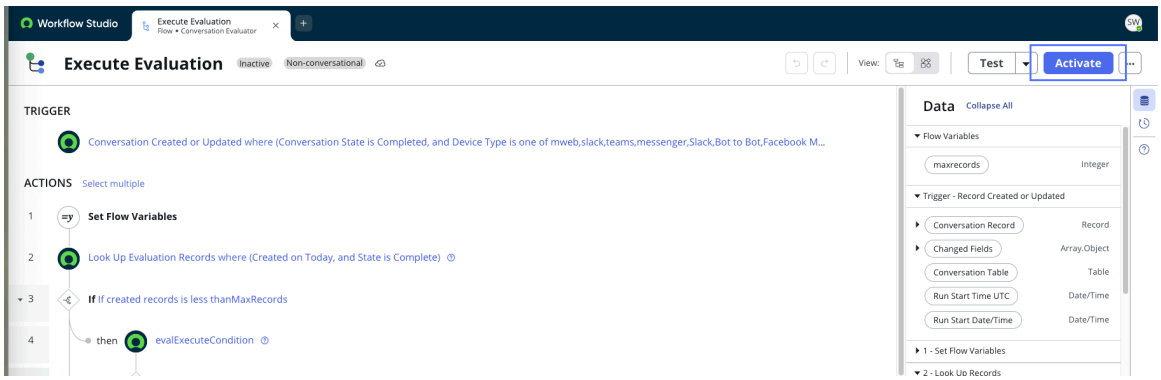
평가를 활성화하고 매일 수행할 평가 수를 설정합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너 을 클릭하고 플로우를 선택합니다.

2. 평가 실행 플로우를 선택합니다.

3. 플로우 편집을 선택합니다.

4. 활성화를 선택합니다.

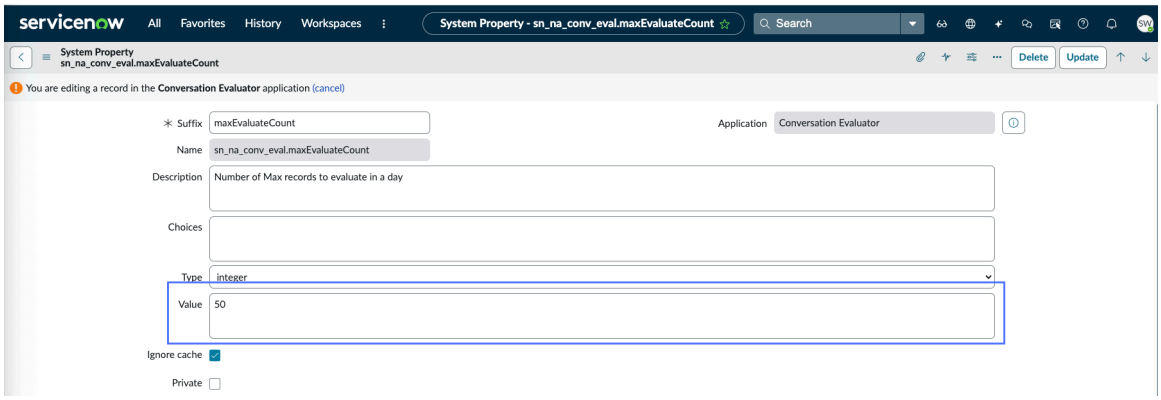


5. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성.

6. **sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount** 속성을 검색하여 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 값 필드를 업데이트하여 매일 평가할 대화의 최대 수를 설정합니다.



8. 저장을 선택합니다.

주:

- 요구 사항에 따라 평가 매개변수 중 일부를 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 평가 구성.
- 평가할 이력 데이터를 임포트하려면 배치 평가 실행 플로우를 활성화하여 배치 평가를 실행해야 합니다. 배치 평가 워크플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 배치 평가를 위한 평가 플로우.

평가 대시보드와 대화 인사이트

평가 대시보드와 CI(대화 인사이트) 애플리케이션을 함께 사용하면 시스템 성능에서 최종 사용자 만족도에 이르기까지 가상 에이전트 효과성에 대한 전체적인 그림을 그릴 수 있습니다.

대화 인사이트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 대화 인사이트.

평가 대시보드에서 캡처한 메트릭	대화 인사이트에서 캡처한 메트릭
평가 대시보드는 가상 에이전트 설계, 대화 상자 플로우 및 모델 정확도를 개선하는 데 도움이 되는 세분화된 진단 설명을 제공합니다. 작업 성공과 신뢰성에 중요한 차원에 따라 성과를 평가합니다. 예를 들어 "시스템이 제대로 작동하고 예상한 작업을 수행하고 있습니까?" • 의도 인식: 가상 에이전트가 사용자의 기본 목표를 올바르게 해석하는지 여부입니다. • 슬롯 채우기: 작업을 완료하는 데 필요한 구조화된 입력을 추출하는 정확도입니다. • 간결성: 장황하거나 반복적인 응답을 피합니다. • 일관성: 가상 에이전트 응답의 논리적 플로우 및 구성입니다. • 진실성: 응답이 환각이 아닌 맥락이나 지식 출처에 근거하도록 합니다. • 컨텍스트 보존: 동일한 세션에서 이전 사용자 입력을 기억하는 가상 에이전트의 기능입니다.	대화 인사이트는 고객 만족도와 노력 측정에 중점을 둡니다. CSAT(유추된 고객 만족도) 및 지원 신호를 사용하여 최종 사용자가 가상 에이전트와의 상호작용을 어떻게 인식하는지 보여줍니다. 예: "최종 사용자가 가상 에이전트의 성능에 만족합니까?" • 추론된 CSAT: 대화에 대한 전반적인 만족도를 추정하는 종합 점수(1-5)입니다. • 작업량 점수: 전송, 에스컬레이션, 반복된 데이터 수집 또는 대기 시간을 기준으로 사용자가 수행해야 하는 작업량(낮음/중간/높음)을 측정합니다. • 해결: 사용자의 문제가 완전히 또는 부분적으로 해결되었는지 또는 해결되지 않았는지 추적합니다. • 불만: 무례한 언어, 빈정거림 또는 어려움에 대한 불만과 같은 사용자 불만의 노골적인 징후를 감지합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 대시보드에서 캡처한 메트릭	대화 인사이트에서 캡처한 메트릭
• 교착 상태 방지: 가상 에이전트가 질문이나 응답을 반복하는 데 문제가 생기는 루프를 탐지합니다. • 사용자 만족도(프록시): 중요한 장애(예: 의도 인식 또는 슬롯 채우기)와 부정적인 사용자 인식의 상관 관계를 지정합니다.	• 혼동: 사용자와 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트 간의 오해를 식별합니다. • 이전 및 에스컬레이션: 대화가 다른 에이전트, 팀 또는 감독자에게 전달될 때 플래그를 지정합니다. • 공감: 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트가 얼마나 예의 바르고, 친근하고, 협조적이었는지를 평가합니다 (낮음/중간/높음). • 다음 단계: 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트가 결과, 지침 또는 후속 작업을 얼마나 명확하게 설명했는지 측정합니다 (낮음/중간/높음).

평가 대시보드와 대화 인사이트는 함께 가상 에이전트 구현을 위한 보완적인 가치를 제공합니다.

- Conversation Insights는 모든 대화에서 고객 경험에 대한 간단하고 비용 없는 보기를 제공합니다.
- 평가 대시보드는 세부적인 작업 중심 진단을 제공하여 가상 에이전트 설계 및 성능의 목표 개선을 가능하게 합니다.
- AI 에이전트 분석 및 AI 컨트롤 타워 대시보드에 통합된 이러한 메트릭은 사용자에게 가상 에이전트 시스템 상태 및 최종 사용자 만족도에 대한 보완 뷰를 제공합니다.

평가 구성

평가를 사용하지 않도록 설정하고, 실행 논리 및 임계치를 조정하고, 점수 가중치를 조정하여 대화 평가를 구성합니다.

평가 사용 안 함

필수 조건

업데이트를 생성해야 합니다.

평가 사용 안 함:

1. 다음으로 이동 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너 을 클릭하고 플로우를 선택합니다.
2. 평가 실행 플로우를 선택합니다.
3. 비활성화를 선택합니다.

평가 실행 조건 변경

평가 실행 조건을 변경합니다.

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
2. #### ## evalExecuteCondition을 검색하여 선택합니다.
3. 스크립트 필드에서 *executeEvaluation* 메서드를 수정합니다.
   - 입력: 메서드는 대화 참조 기록을 매개 변수로 받습니다.
   - 사용자 프로파일로 제한하려면 initiatedUser 변수(사용자의 sys_id 포함)를 사용합니다.
4. 필요에 따라 GlideRecord 쿼리 또는 기타 논리를 사용하여 사용자 지정 실행 조건을 구현합니다.
5. 승격하기 전에 비프로덕션 환경에서 저장하고 테스트하십시오.

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

일일 평가 한도 설정

평가에 대한 최대 일일 한도를 설정합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성 (sys_properties.list).
2. **sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount** 속성을 검색하여 선택합니다.
3. 값 필드를 원하는 정수 값으로 설정하여 하루에 작성되는 최대 평가 수를 제한합니다.

오류 대역의 최소 기록 구성

상한 및 하한 편차에 대한 오차 대역을 계산하는 데 필요한 최소 기록 수를 설정합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성 (sys_properties.list).
2. **sn_na_conv_eval.errorBandMinRecords** 속성을 검색하여 선택합니다.
3. 값 필드를 원하는 정수 값으로 설정하여 상한 및 하한 오차 대역을 계산하기 전에 필요한 최소 기록 수를 정의합니다.

종합 점수에 대한 기술 가중치 조정

평가 기록의 총 점수와 종합 점수를 계산하는 데 사용되는 채팅 평가의 각 평가 메트릭에 대한 가중치를 설정합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성 (sys_properties.list).
2. **sn_na_conv_eval.evalWeights** 속성을 검색하여 선택합니다.
3. 각 기술에 대한 값 구성요소만 업데이트합니다.

   종합 점수는 합계(스킬 점수 × 스킬 가중치) / 합계(스킬 가중치)로 계산됩니다.

의 보안 및 개인정보 보호 탭 **AI** 컨트롤 타워

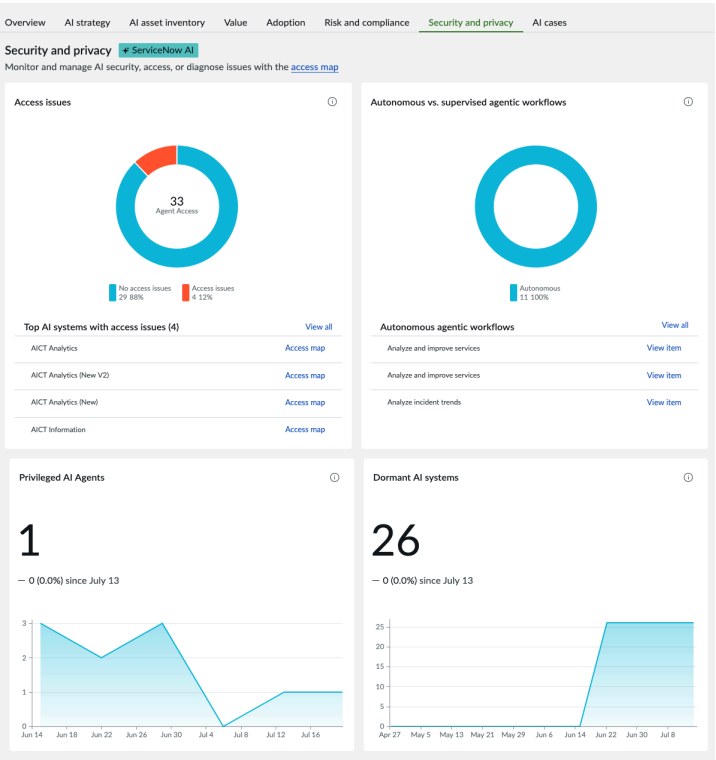
액세스 문제, 유휴 상태 및 권한 있는 AI 에이전트와 같은 AI 보안 메트릭을 검토하고 ServiceNow 에이전트, 에이전트 워크플로우 및 도구의 관계를 매핑합니다.

의 AI 컨트롤 타워보안 및 개인정보 보호 탭은 AI 보안 메트릭에 대한 대시보드 기반 개요를 제공합니다. 대시보드에는 AI 보안 메트릭을 자세히 설명하는 여러 시각화가 포함되어 있습니다. 메트릭을 추적하는 것 외에도 보안 및 개인정보 보호 탭에는 ServiceNow 에이전트, 에이전트 워크플로우 및 도구 간의 관계를 노드 그래프로 시각화하는 도구인 액세스 맵이 포함되어 있습니다. 맵을 사용하여 AI 에이전트와 워크플로우 간의 관계를 더 자세히 조사할 수 있습니다.

주:
차트를 선택하여 각 위젯의 데이터를 드릴다운할 수 있습니다.

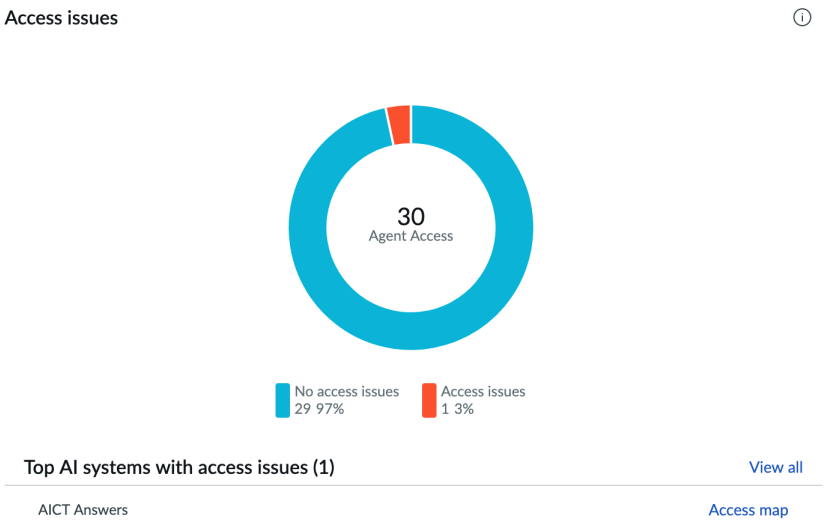
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드



액세스 문제

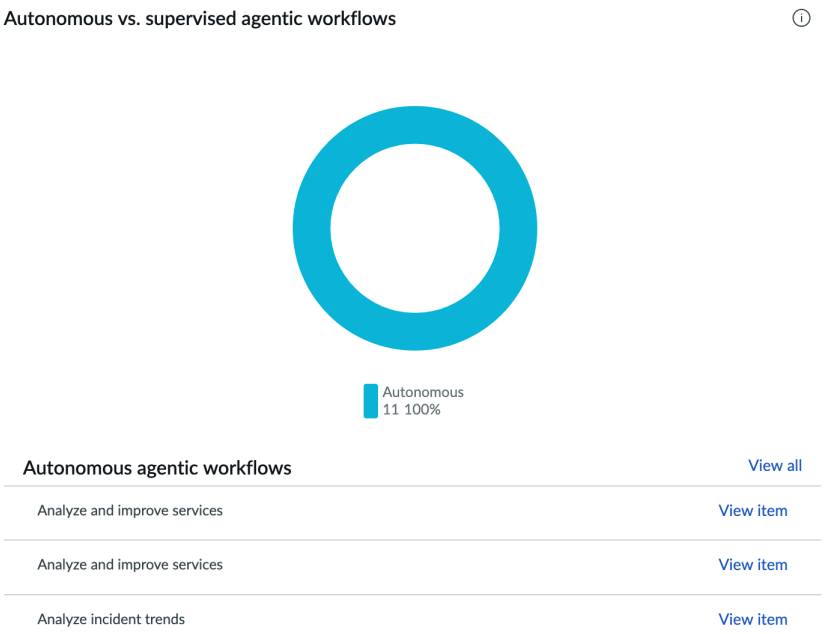
차트 에는 액세스 문제가 발생한 AI 에이전트의 비율이 문제없이 AI 에이전트에 표시되며 액세스 문제가 있는 상위 AI 시스템이 나열됩니다. 액세스 문제가 있는 에이전트는 액세스 문제로 인해 워크플로우를 완료하지 못할 수 있습니다. 차트의 일부에 마우스를 갖다 대면 에이전트의 정확한 비율과 개수를 볼 수 있습니다.



자율 대 지도 에이전틱 워크플로우 비교

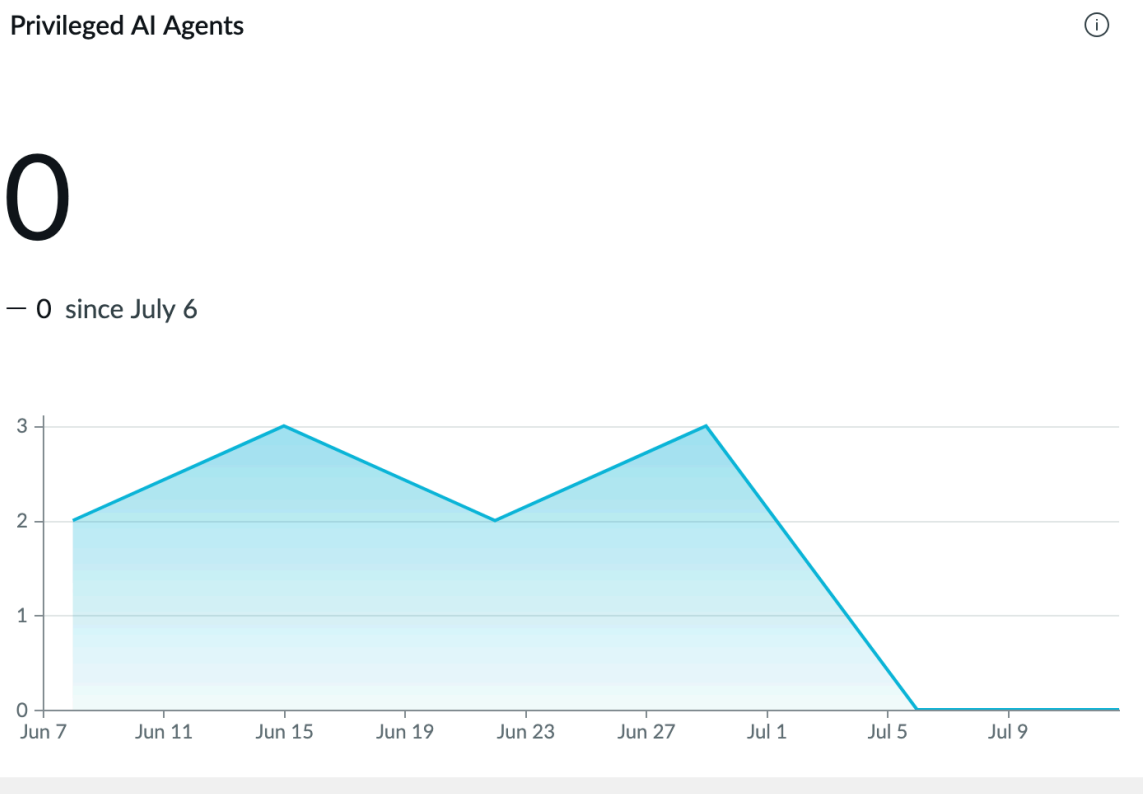
차트는 사용 중인 자율(자체 주도) 대 감독(인간 안내) 에이전트 워크플로우의 비율을 표시합니다. 차트의 일부에 마우스를 갖다 대면 에이전트의 정확한 비율과 개수를 볼 수 있습니다.

© 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.



권한 있는 AI 에이전트

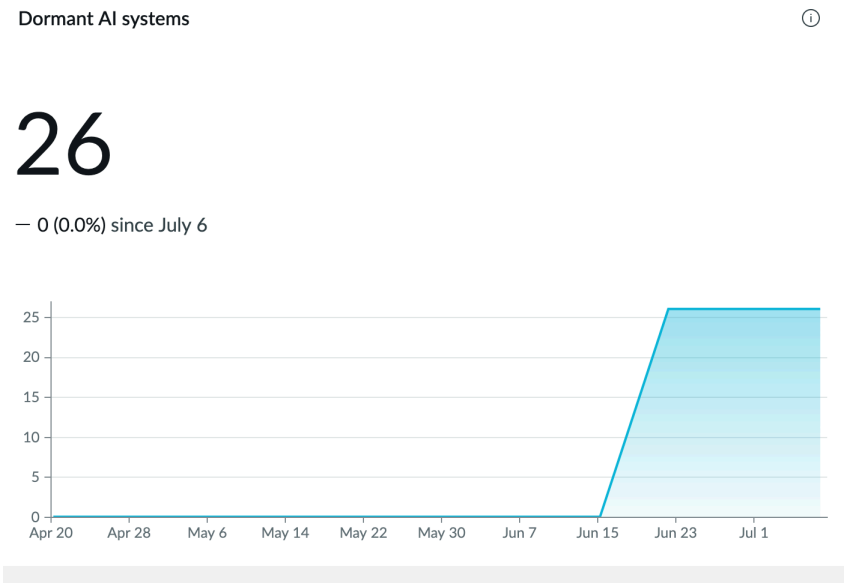
영역형 차트에는 중요한 작업을 수행할 수 있는 관리자 또는 보안 관리자 권한이 있는 에이전트와 같이 상승된 권한을 가진 AI 에이전트가 표시됩니다. 일부 워크플로우를 완료하려면 AI 에이전트에게 높은 권한이 있어야 합니다. 차트의 일부에 마우스를 갖다 대면 해당 날짜의 정확한 권한 있는 에이전트 수를 볼 수 있습니다.



휴면 AI 시스템

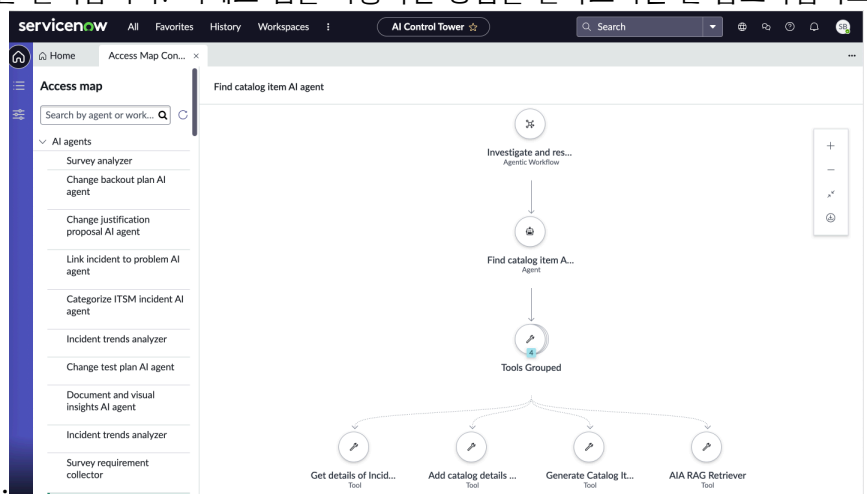
영역 차트에는 90일 이상 활성 상태가 아니었던 AI 에이전트가 표시됩니다. 휴면 상태인 AI 에이전트 권한을 검토하여 보안 위험을 줄입니다. 차트의 일부에 마우스를 갖다 대면 해당 날짜에 휴면 상태인 AI 시스템의 정확한 수를 확인할 수 있습니다.

© 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.



액세스 맵

액세스 맵에는 에이전트, 에이전트 워크플로우 및 도구의 관계를 ServiceNow# 자세히 설명하는 노드 맵이 표시됩니다. 맵을 사용하여 이러한 관계를 검토하고, 에이전트 상세 정보를 구성하고, 액세스 문제를 해결할 수 있습니다. 이 맵에는 에이전트와 에이전트 워크플로우 모두에 대한 필터가 포함됩니다. 다음으로 이동하여 접근 맵을 열 수 있습니다. 모두 〉 **AI** 보안 및 개인정보 보호 〉 액세스 맵을 클릭하거나 대시보드에서 링크를 선택합니다. 액세스 맵을 사용하는 방법을 알아보려면 를 참조하십시오 액세스 맵 사용 .



AI 자산

AI 자산은 인공 지능을 사용하여 특정 작업을 수행하거나 문제를 해결하는 디지털 도구 또는 리소스를 말합니다. 예를 들어 기계 학습 모델, 챗봇, 자연어 처리 시스템, 이미지 인식 소프트웨어 및 이와 유사한 기술이 있습니다.

상세 정보

AI 인벤토리에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 자산 인벤토리

AI 자산 수명 주기에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 자산 수명주기

승인 플레이북 워크플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI 컨트롤 타워 플레이북 워크플로우 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.

승인 작업 생성 Now Assist 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 승인 작업 생성.

AI 자산 인벤토리

AI 자산 인벤토리에는 조직에서 사용할 수 있는 AI 모델, 프롬프트, 시스템, 데이터베이스와 같은 모든 AI 자산이 포함됩니다.

AI 자산 인벤토리 뷰

AI 시스템

AI 시스템은 개발자나 사용자가 항상 미리 결정하지 않은 출력 또는 동작을 사용하여 물리적 또는 가상 환경에 영향을 미치는 예측, 권장 사항 또는 결정을 내릴 수 있습니다. 이러한 시스템은 종종 대량의 정형 또는 비정형 데이터를 사용하여 훈련되며 인간이 설정한 목표를 달성하기 위해 다양한 수준의 자율성으로 작동하거나 전혀 작동하지 않을 수 있습니다.

AI 모델

AI 모델은 예측을 생성하거나 의사 결정을 내리기 위해 데이터 세트에서 학습되고 평가되는 기능과 알고리즘으로 구성됩니다.

AI 프롬프트

텍스트 또는 이미지를 포함하여 AI 모델의 출력을 안내하거나, 지시하거나, 영향을 미치는 데 사용되는 모든 데이터입니다. 출력 화면으로 이동하기 전에 필드에 사용자 입력이 필요한 프로세스의 요소를 참조할 수도 있습니다.

AI 데이터 세트

데이터 세트는 일반적으로 행과 열로 구성된 레코드와 필드로 구성됩니다. 이러한 데이터 세트는 데이터베이스 테이블 내에 저장됩니다.

AI 자산 상세 정보 보기

AI 자산 거버넌스 상세 정보를 보고 수명주기 설치 상태와 함께 수명주기 상태, 수명주기 단계를 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: AI 스튜어드(sn_ai_governance.ai_steward)

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **AI** 컨트롤 타워.
2. 에서 AI 컨트롤 타워AI 자산 뷰를 엽니다.
3. AI 자산 뷰의 탐색 메뉴에서 AI 자산 인벤토리 아래에서 AI 자산을 선택합니다.
   AI 자산 상세 정보 페이지가 표시됩니다.
4. 페이지에서 AI 자산 상세 정보를 검토합니다.

AI 자산 수명주기

AI 자산 수명주기는 유효 수명 동안 AI 시스템, AI 모델, 프롬프트 또는 데이터 세트를 관리하기 위해 따라야 하는 일련의 스테이지를 정의합니다.

AI 자산 수명 주기 스테이지

AI 자산 수명주기는 다음 스테이지로 구성됩니다.

온보드

온보딩 단계는 조직에 AI 자산을 도입하는 것입니다. 이 단계에서는 자산 버전 및 설명서를 포함하여 AI 자산에 대한 중요한 상세 정보를 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.

평가

평가 단계는 AI 자산의 효과, 효율성, 안정성 및 조직 목표와의 일치성을 결정하기 위한 AI 자산의 평가입니다. 이 평가에는 각 AI 자산의 성능, 비즈니스 및 위험 영향, 규정 준수 및 전반적인 가치에 대한 평가가 포함됩니다.

빌드 및 테스트

빌드 및 테스트 단계는 AI 자산을 배포하기 위해 개발 및 테스트하는 단계입니다. AI 자산을 개발할 때는 자산을 생성하고, 적용 가능한 알고리즘을 코딩하고, 관련 데이터 소스를 통합해야 합니다. AI 자산을 개발한 후 테스트를 실행하여 올바르게 작동하는지, 성능 표준을 충족하는지, 정확한 결과를 생성하는지 확인할 수 있습니다. 버그를 식별하고 해결할 수도 있습니다.

배포

배포 단계는 AI 자산을 기존 워크플로우에 통합하는 것입니다. 이 단계에서는 AI 자산의 성과를 추적하도록 모니터링을 설정할 수도 있습니다. 조직 내 특정 사용자의 하위 집합에서만 자산을 사용할 수 있는 점진적 롤아웃 또는 조직 내의 모든 사용자가 자산을 사용할 수 있는 전체 롤아웃을 통해 각 AI 자산을 배포하도록 선택할 수 있습니다.

AI 수명 주기 스테이지 완료에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 완전한 AI 자산 수명주기

수명주기 스테이지별 AI 자산 보기에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 자산 보기 수명 주기 스테이지

승인

승인은 자산을 승인하거나 거부하기 위해 생성되는 요청입니다. 승인 메뉴에 승인 목록이 Now Assist 표시됩니다.

승인 기록

승인 기록에 Now Assist상세 정보 및 플레이북 탭이 표시됩니다.

상세 정보 섹션에는 승인 및 검토 중인 자산에 대한 모든 상세 정보가 표시됩니다. 할당 대상 필드를 편집할 수 있으며 나머지 필드는 자동으로 채워집니다.

플레이북 섹션에는 자산을 승인하거나 거부하는 승인에 대한 Now Assist 워크플로우가 표시됩니다.

플레이북 템플릿 목록에는 다음 세 단계로 승인 기록을 구성하는 플레이북 기록이 있습니다.

- 자산 검토
- 자산 평가
- 자산 승인 또는 거부

AI 관리자는 저장 옵션을 클릭하여 승인 기록을 저장하고 추가 작업 아이콘을 선택하여 승인 요청 취소 또는 승인 요청 삭제를 선택할 수 있습니다.

의견 섹션에 작업 메모를 게시하고 활동 섹션에서 승인 작업 요청을 추적할 수 있습니다.

거버넌스를 즉시 사용 가능한 승인으로 활성화 Now Assist 하기 위해 플레이북 워크플로우를 사용할 수 있습니다.

거버넌스를 활성화하는 Now Assist 플레이북 워크플로우 생성 AI 컨트롤 타워 에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오AI 컨트롤 타워 플레이북 워크플로우 생성.

승인 작업 생성 Now Assist 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 승인 작업 생성.

케이스

의 목록 뷰에서 할당 및 할당되지 않은 모든 AI 케이스를 볼 수 있습니다 AI 컨트롤 타워.

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

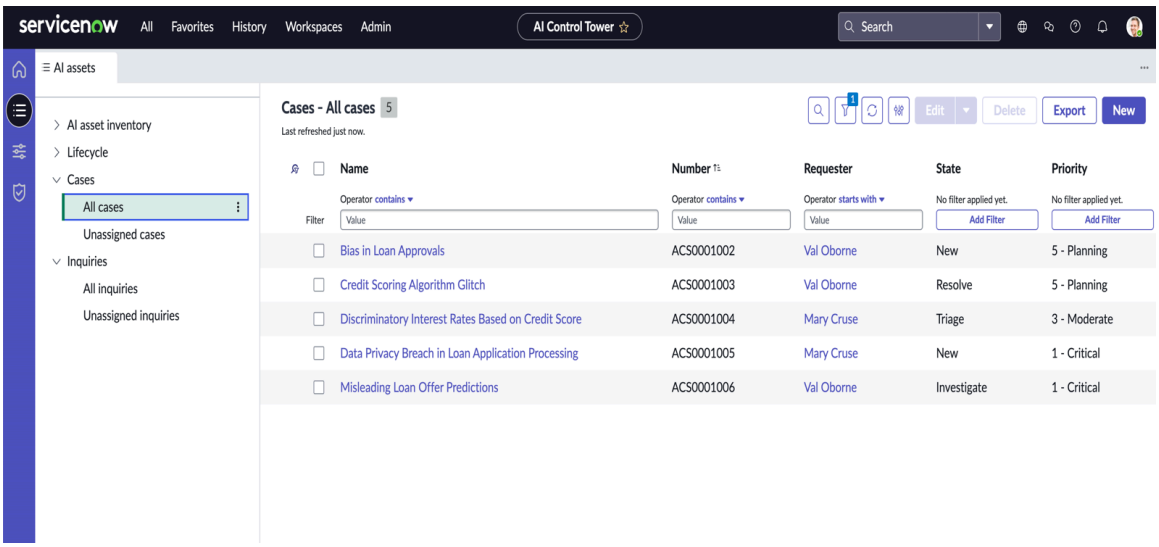
케이스 목록 뷰

목록 뷰에서 모든 케이스를 볼 수 있습니다. 목록 뷰에서 목록 기능 검색, 필터링, 새로 고침 및 개인화와 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

목록에서 케이스를 선택하거나, 편집-추가 작업을 선택하여 케이스를 자신에게 할당하거나, 선택한 케이스를 삭제 또는 익스포트 합니다. 새로 만들기를 선택하여 새 AI 케이스를 만들 수도 있습니다.

다음 이미지는 모든 AI 케이스를 목록 뷰에 표시합니다.

케이스



작업 공간의 AI 케이스 탭에서 AI 컨트롤 타워 AI 케이스를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에서 AI 케이스 생성 AI 컨트롤 타워

〔store-future: BEGIN review〕

문의

의 목록 뷰에서 할당 및 할당되지 않은 모든 문의를 볼 수 있습니다 AI 컨트롤 타워.

문의 목록 뷰

문의 섹션에는 모든 AI 문의가 목록 뷰에 표시됩니다.

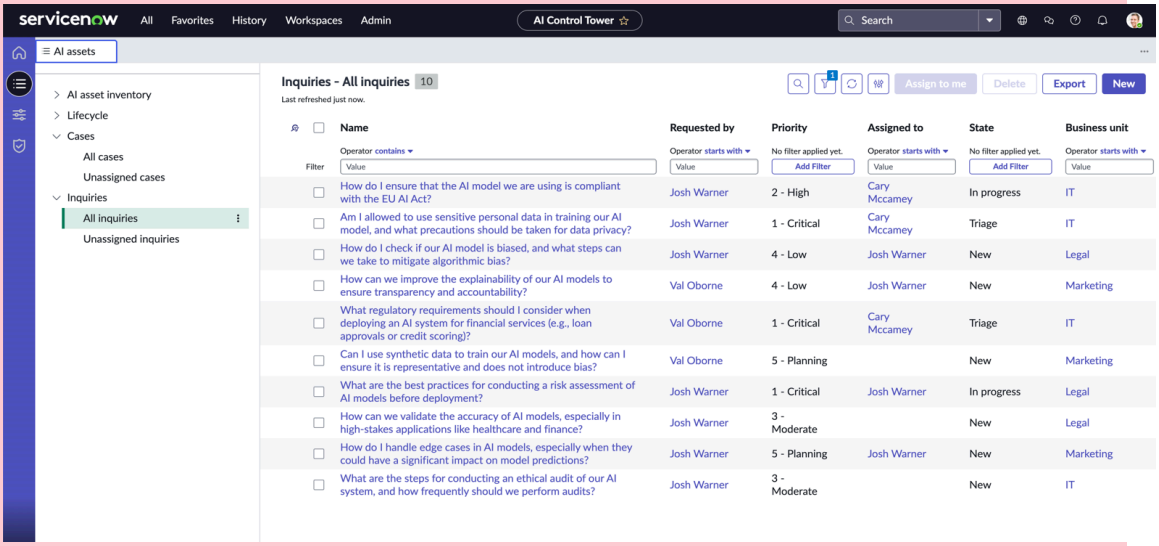
목록 뷰에서 문의 검색, 필터링, 새로 고침 및 개인화 목록과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

목록에서 문의를 선택하거나, 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 문의를 할당하거나, 선택한 문의를 삭제 또는 익스포트 합니다. 새로 만들기를 클릭하여 새 AI 문의를 만들 수도 있습니다.

다음 이미지는 목록 뷰에 모든 AI 문의를 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.

문의



작업 공간의 AI 케이스 탭에서 AI 컨트롤 타워 AI 문의를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에서 AI 문제 생성 AI 컨트롤 타워

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

AI 전략 및 목표

전략적 우선순위, 목표, 계획 수립 항목 및 실행 항목(다른 ServiceNow 애플리케이션에서 인공 지능으로 분류된 프로젝트 및 수요)의 진행 상황을 추적하고 모니터링할 수 있습니다.

전략

목표를 향한 조직의 전략적 계획의 방향을 설정하는 데 도움이 되는 전략적 계획 및 전략적 우선순위의 작업입니다. 전략적 우선순위는 조직 계획의 목표입니다. 전략적 우선순위는 지정된 기간 동안 목표를 달성하는 데 도움이 됩니다. 전략적 우선순위는 중점 영역 또는 장기 전략이라고도 합니다.

목표

목표는 조직이 계획을 달성하기 위해 조직 자체에 대해 설정하는 목표를 참조합니다. 일반적으로 목표는 특성상 질적인 항목입니다. 목표는 야심 찬 것이어야 하며 팀에 동기와 과제를 부여해야 합니다.

AI 관련 항목 모니터링

를 사용하면 전략 계획전략적 우선순위, 목표, 계획 수립 항목 및 실행 항목(에서 전략 계획 작업 공간인공 지능으로 분류된 프로젝트 및 수요)의 진행 상황을 추적하고 모니터링할 수 있습니다. 자세한 내용은 Managing goals in Strategic Planning Workspace 문서를 참조하십시오.

를 사용하면 목표 프레임워크애플리케이션에서 인공 지능으로 분류된 전략적 우선순위와 목표의 진행 상황을 추적하고 모니터링할 수 있습니다 목표 프레임워크 . 자세한 내용은 Managing goals using Goal Framework or Goal Framework for SPM 문서를 참조하십시오.

를 사용하면 PPM Standard또는 프로젝트 작업 공간에서 인공 지능으로 분류되고 또는 에서 인공 지능 프로젝트 관리 으로 분류되고 또는 에서 인공 지능 목표 프레임워크전략 계획 작업 공간으로 분류되는 프로젝트의 위험, 문제, 결정, 작업 및 변경 사항을 추적하고 모니터링할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create a project from Project Workspace 및 Add a RIDAC record to a project in Project Workspace 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.

〔End〕

구성

구성 페이지를 탐색하여 AI 컨트롤 타워 AI 자산을 관리하고 제어합니다 ServiceNow# .

구성 페이지에는 의 워크플로우를 관리하는 다음 섹션이 포함되어 있습니다AI 컨트롤 타워.

- 데이터
- 통제
- 멀티 인스턴스 설정
- AI 디스커버리 설정
- 플레이북

주:
AI 스튜어드는 구성에 액세스하고 변경할 수 있습니다.

구성에 AI 컨트롤 타워대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 컨트롤 타워 구성

AI 자산 수명주기 완료에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 완전한 AI 자산 수명주기

의 AI 컨트롤 타워멀티 인스턴스 관리 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 을 위한 멀티 인스턴스 관리 구성 AI 컨트롤 타워

를 사용하여 AI 컨트롤 타워외부 공급업체 LLM을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 를 사용하여 외부 공급업체 LLM 구성 AI 컨트롤 타워

플레이북 워크플로우 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.AI 컨트롤 타워AI 컨트롤 타워 플레이북 워크플로우 생성

데이터

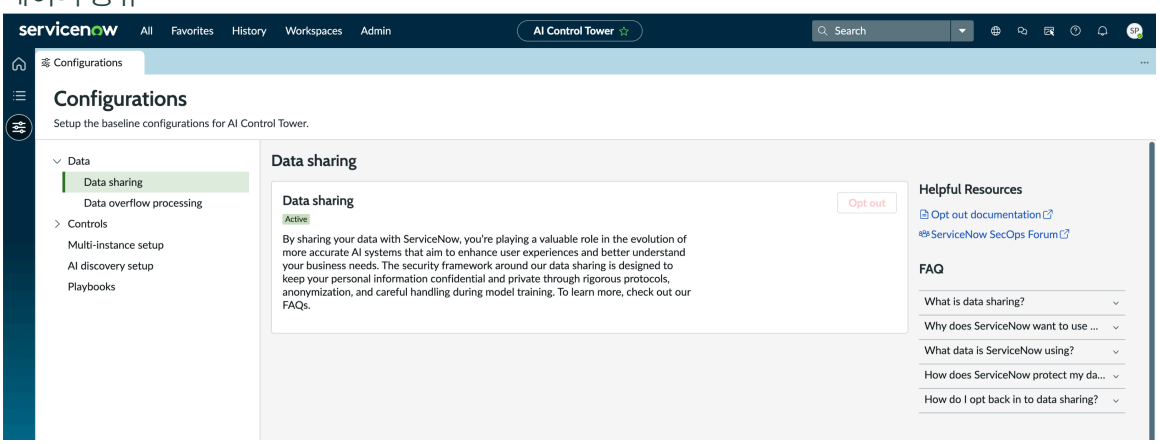
의 AI 컨트롤 타워구성 페이지에서 데이터 섹션을 탐색합니다.

데이터 섹션에는 다음 두 가지 옵션이 있습니다.

데이터 공유

기본적으로 데이터 공유가 활성화되어 있습니다. 데이터를 비활성화 AI 컨트롤 타워 하고 공유 ServiceNow 하도록 옵트아웃하여 AI 정확도를 개선하고 사용자 경험을 개선하며 비즈니스 요구 사항을 더 잘 이해할 수 있습니다.

데이터 공유



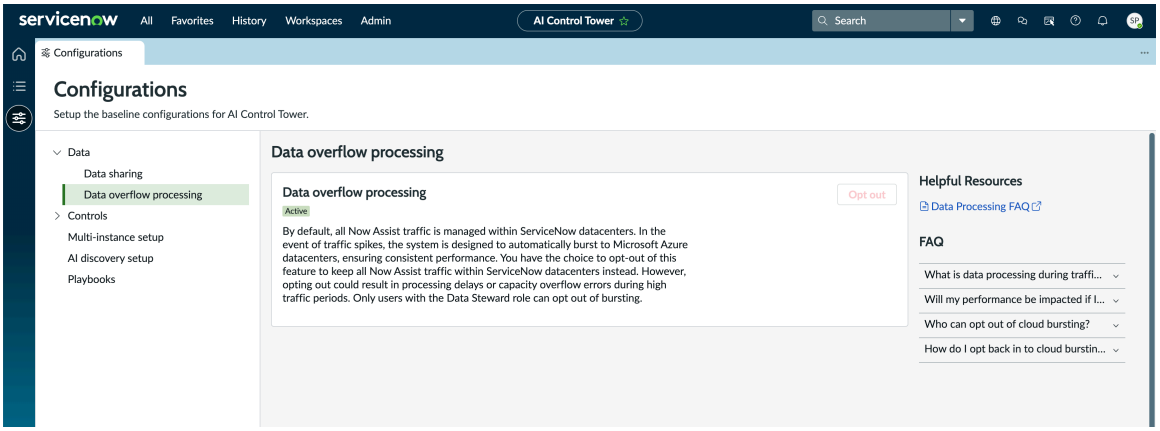
데이터 오버플로우 처리

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.

기본적으로 모든 Now Assist 트래픽은 데이터센터 내에서 ServiceNow 관리됩니다. 트래픽이 급증하면 시스템이 자동으로 데이터센터로 Microsoft Azure 리디렉션하여 성능을 유지합니다. 이 기능을 옵트아웃하여 모든 Now Assist 트래픽을 데이터센터 내 ServiceNow# 에서만 유지할 수 있습니다. 기본적으로 데이터 오버플로우 처리는 비활성 상태입니다.

데이터 오버플로우 처리



주:
데이터 공유 및 데이터 오버플로우 처리 기능은 멀티 인스턴스 설정이 구성되고 활성 상태인 경우 읽기 전용 모드의 하위 프로덕션 인스턴스에 사용할 수 있습니다.

통제

의 구성 페이지에서 통제 섹션을 탐색합니다 AI 컨트롤 타워.

통제 섹션을 확장하여 다음 두 하위 섹션을 탐색합니다.

- 승인
- AI 모델 제공자

승인

의 구성 페이지에서 AI 컨트롤 타워승인 섹션을 탐색합니다.

AI 스튜어드 승인 필요

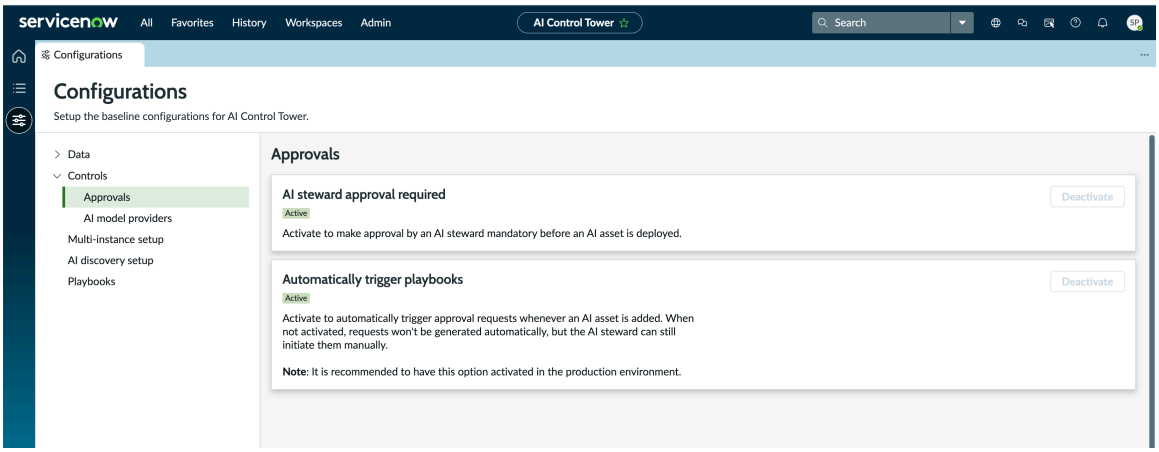
AI 스튜어드 승인 필수 컨트롤이 활성 상태이면 AI 스튜어드의 승인을 받을 때까지 자산 배포가 차단됩니다. 이 통제는 기본적으로 비활성 상태이지만 AI 자산을 배포하기 전에 필요한 승인을 위해 활성화할 수 있습니다.

플레이북 자동 트리거

플레이북 통제 트리거 자동 트리거를 활성화하면 AI 자산에 대한 승인 요청이 트리거됩니다. 비활성화된 경우 AI 스튜어드만 수동으로 요청을 시작할 수 있습니다. 프로덕션 환경에서 이 컨트롤을 활성화하는 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.

승인



AI 모델 제공자

AI 모델 제공자 섹션을 탐색하여 을 ServiceNow#통해 AI 컨트롤 타워활성화된 AI 모델의 가용성을 구성합니다.

AI 모델 제공자를 사용하면 데이터 라우팅을 선택하고, 타사 LLM 및 SLM을 관리하고, 허용되는 모델 제공자를 선택하여 타사 LLM을 구성할 수 있습니다.

데이터 라우팅 및 모델 제공자

데이터 라우팅은 LLM 및 SLM 요청이 가장 적합한 데이터센터로 라우팅되는 기술입니다. 이 기술은 데이터 트래픽을 최적화하여 대기 시간을 줄이고 응답 시간을 단축하는 데 도움이 됩니다.

데이터 라우팅 및 모델 제공자 섹션을 사용하면 AI 모델 요청을 라우팅하고 허용된 모델 제공자를 선택할 수 있습니다.

데이터 라우팅에는 두 가지 유형이 있습니다.

지역 데이터 라우팅

지역 데이터 라우팅은 LLM 및 SLM 요청을 지역 내의 데이터 센터로 라우팅합니다. 예를 들어 APJC(아시아 태평양, 일본 및 중국) 지역에 있는 경우 이러한 요청은 APJC 지역에서 가장 적합한 데이터 센터로 라우팅될 수 있습니다. 지역 데이터 라우팅은 때때로 특정 지역의 정부에 의해 의무화될 수 있습니다.

전역 데이터 라우팅

전역 데이터 라우팅을 선택하면 LLM 및 SLM 요청이 전역적으로 가장 적합한 데이터센터로 라우팅됩니다.

지역 또는 전역 데이터 라우팅을 선택하고 모든 허용된 모델 제공자를 선택하여 편집 옵션을 사용하여 타사 LLM 제공자를 구성할 수 있습니다.

규제 시장 및 AMS & EMEA 지역에 대한 외부 공급업체 LLM 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 외부 공급업체 LLM 및 데이터 라우팅 구성 탐색

APJC 지역에 대한 데이터 라우팅 구성을 통해 타사 LLM을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 를 사용하여 외부 공급업체 LLM 구성 AI 컨트롤 타워

폴백 및 스필오버

대체

활성화된 모델 제공자에서 지원하지 않는 활성 AI 시스템이 ServiceNow# 있는 경우 '대체 메커니즘'을 사용하면 이러한 시스템이 기본 제공자를 사용하여 계속 작동할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 그러나 폴백을 활성화하지 않으려면 이러한 AI 시스템을 비활성화해야 합니다. 대체 제공자에 배포된 AI 시스템은 승인된 제공자 목록을 준수합니다.

주:
폴백은 기본적으로 활성화되어 있으며 수정할 수 있습니다.

파급 효과

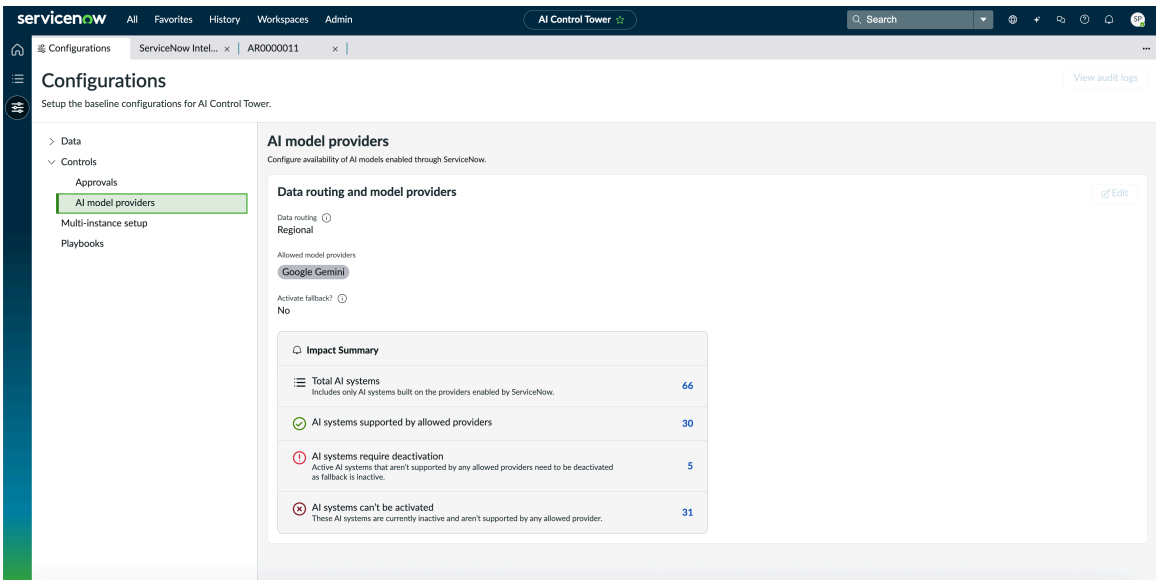
AI 모델의 지역별 배포에는 용량이 제한될 수 있으며, 이로 인해 요청 속도가 제한되고 성능에 영향을 미칠 수 있습니다. 스필오버를 사용하도록 설정하면 이러한 성능 문제를 방지할 수 있습니다. 에서는 ServiceNow#현재 Azure OpenAI만 이 전환을 수행합니다.

주:
스필오버 기능은 Azure OpenAI가 선택되면 활성화되거나 사용하도록 설정됩니다.

영향도 요약

영향도 요약은 선택한 허용 모델 제공자 및 대체 상태(활성 또는 비활성)에 따라 결정됩니다. 폴백은 영향 요약 데이터가 영향 요약 테이블에 표시되는 방식에 큰 영향을 줍니다.

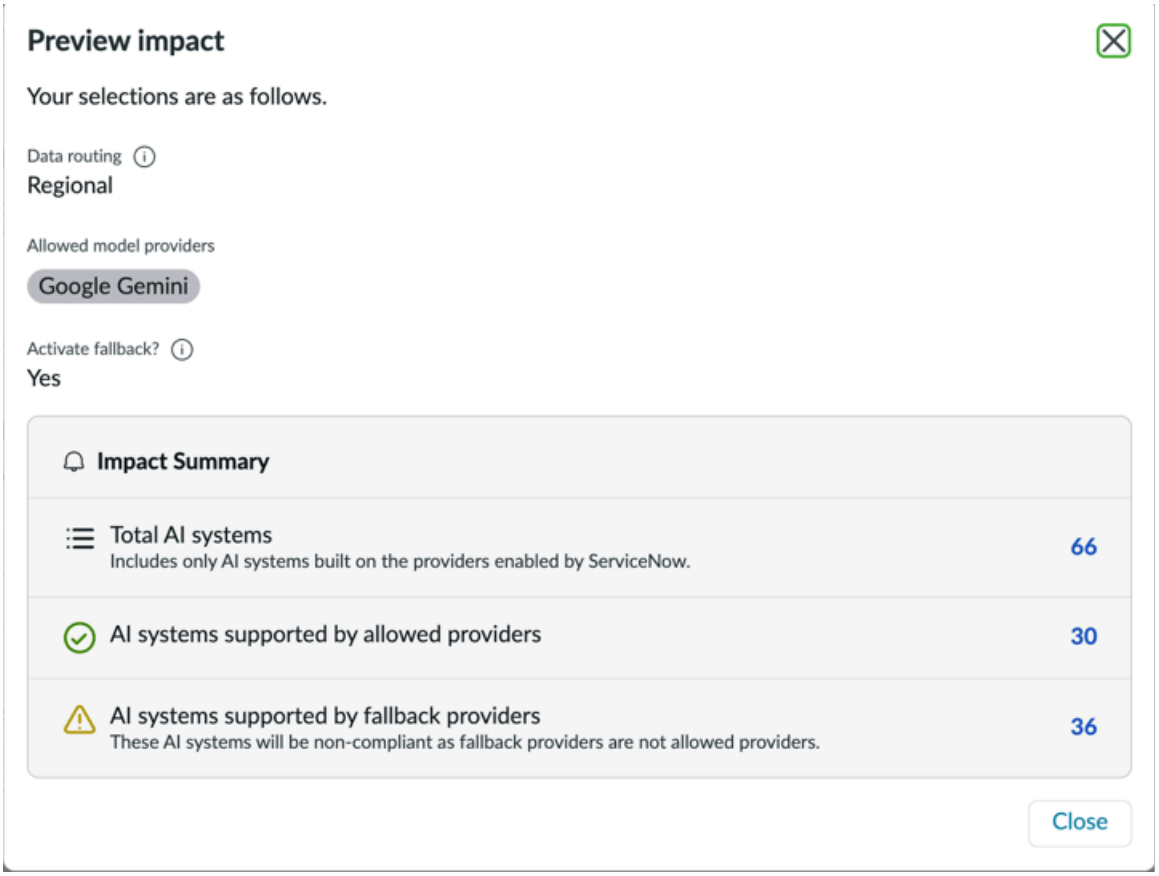
AI 모델 제공자



편집 옵션을 사용하여 폴백을 활성화하기 위해 예 또는 아니요를 선택할 수 있습니다. 저장하기 전에 영향 미리 보기를 선택하여 모든 선택 항목을 검토하고 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.

영향 미리 보기



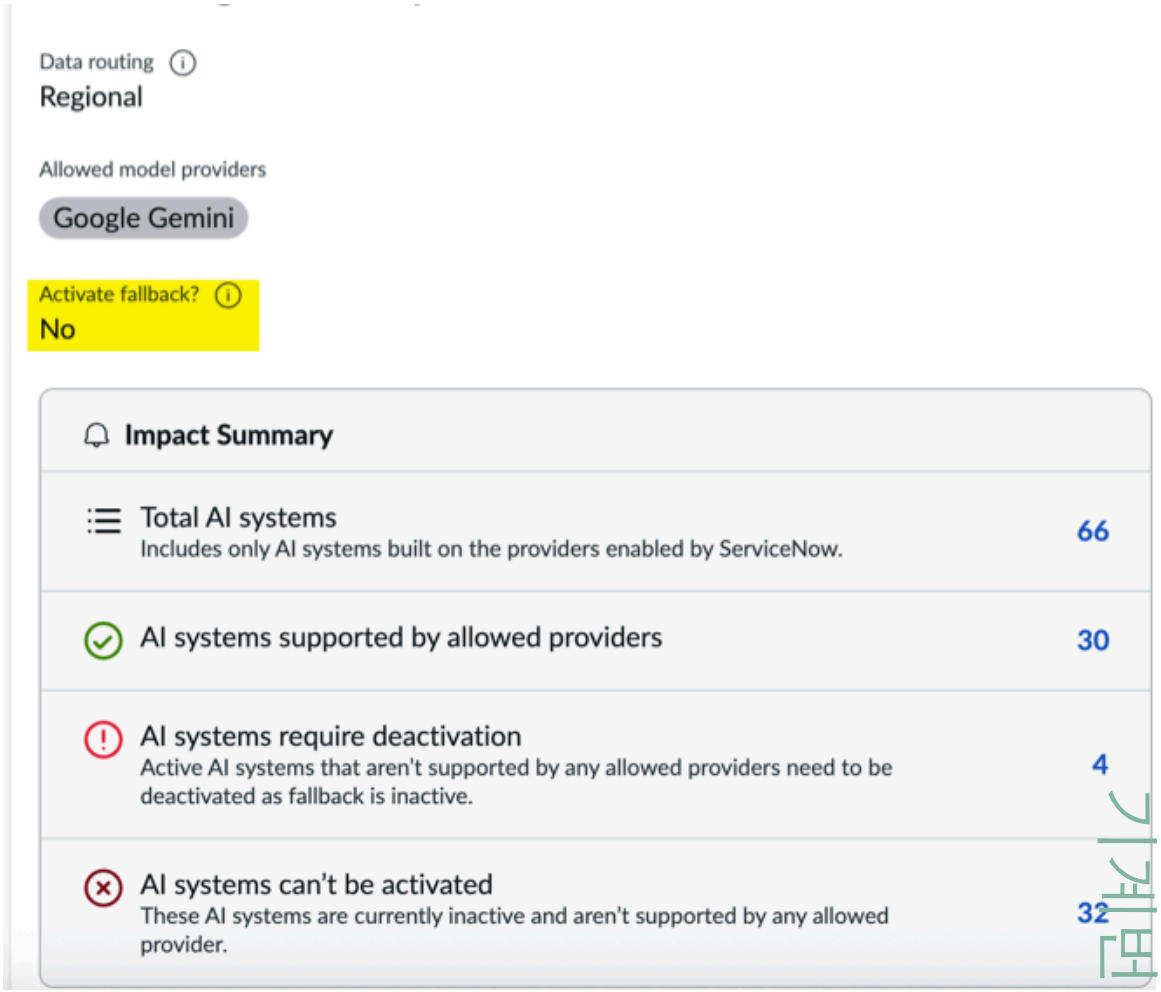
다음 두 가지 시나리오에 대한 영향 요약 테이블 데이터를 검토해 보겠습니다.

대체 활성화- 아니요

- 총 AI 시스템 - 허용된 모델 제공자가 지원하는 모든 AI 시스템을 표시합니다.
- 허용된 제공자가 지원하는 AI 시스템 - 제공자가 지원하는 기술 세트가 있는 AI 시스템을 보여줍니다.
- AI 시스템에는 비활성화가 필요함 - 제공자 지원이 부족하고 대체 옵션이 활성화되지 않아 비활성화해야 하는 모든 활성 AI 시스템을 나열합니다.
- AI 시스템을 활성화할 수 없음 - 현재 비활성 상태이며 제공자에서 지원하지 않는 모든 시스템을 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.

대체 활성화- 아니요



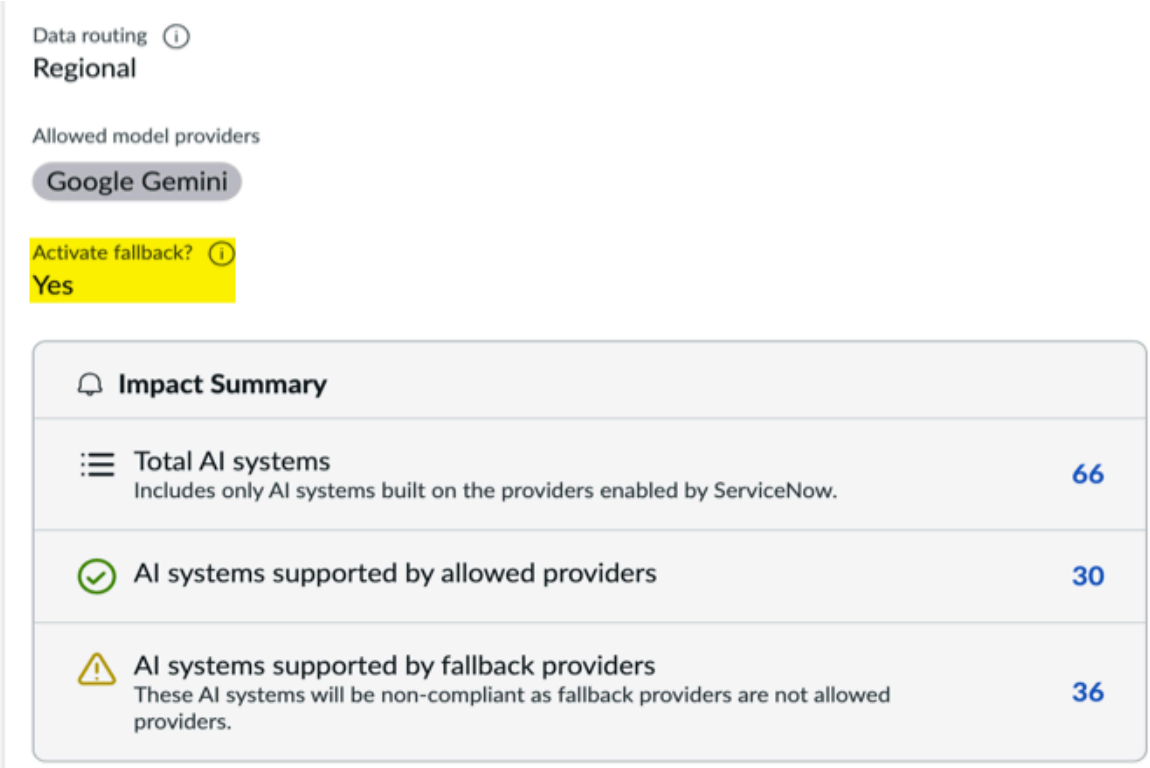
대체 활성화- 예

- 총 AI 시스템 - 허용된 모델 제공자가 지원하는 모든 AI 시스템을 표시합니다.
- 허용된 제공자가 지원하는 AI 시스템 - 제공자가 지원하는 기술 세트가 있는 모든 AI 시스템을 표시합니다.
- 대체 제공자가 지원하는 AI 시스템 - 대체 제공자가 허용되지 않는 것으로 미준수 AI 시스템을 표시합니다.

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.

대체 활성화- 예

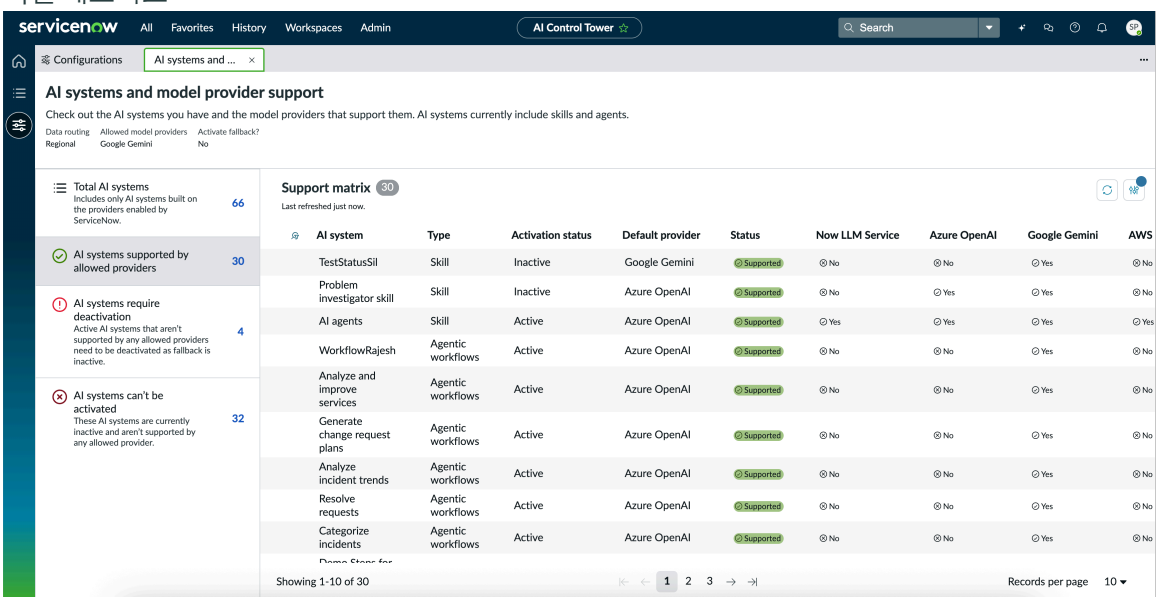


주:
영향 요약 테이블의 항목은 폴백 상태에 따라 변경됩니다.

테이블에서 항목을 선택하면 선택한 항목과 함께 지원 매트릭스 페이지가 나타나 개인화된 목록을 업데이트할 수 있습니다.

지원 매트릭스에는 보유한 모든 AI 시스템과 이를 지원하는 모델 제공자가 표시됩니다.

지원 매트릭스



멀티 인스턴스 설정

멀티 인스턴스 설정을 사용하면 프로덕션(관리자) 인스턴스가 에 대한 여러 하위 프로덕션(관리형) 인스턴스를 제어 및 관리하고 통신할 수 있습니다 AI 컨트롤 타워.

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

멀티 인스턴스 설정은 프로덕션 인스턴스의 하위 프로덕션 인스턴스에 대한 규칙을 동기화합니다.

AI 인벤토리 정보

프로덕션 인스턴스와 동기화하려는 하위 프로덕션 인스턴스를 포함할 수 있습니다. 이렇게 하면 인스턴스 간에 AI 인벤토리 정보가 동기화됩니다.

구성되면 예약된 작업이 AI 시스템, 모델, 프롬프트 및 데이터 세트 동기화를 시작합니다. 9월 릴리스에서는 AI 에이전트 동기화도 포함하도록 작업이 개선되었습니다.

데이터 공유 기본 설정

데이터 공유 기본 설정을 활성화할 수 있는 옵션이 있습니다. 이 옵션을 활성화하면 프로덕션의 데이터 공유 기본 설정이 모든 하위 프로덕션 인스턴스에 적용됩니다. 기본적으로 데이터 공유 기본 설정은 꺼져 있습니다.

데이터 오버플로우 처리 및 버스팅 기본 설정

데이터 오버플로우 처리 및 버스팅 기본 설정을 활성화할 수 있는 옵션이 있으며, 이 옵션을 활성화하면 프로덕션의 데이터 오버플로우 및 버스팅 기본 설정이 모든 하위 프로덕션 인스턴스에 적용됩니다. 기본적으로 데이터 오버플로우 처리 및 버스팅은 꺼져 있습니다.

주:
앞에서 언급한 하위 프로덕션 인스턴스에 대한 모든 기본 설정은 멀티 인스턴스가 구성되고 활성화된 경우 읽기 전용 모드에서 사용할 수 있습니다.

의 AI 컨트롤 타워멀티 인스턴스 관리를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 을 위한 멀티 인스턴스 관리 구성 AI 컨트롤 타워

데이터 섹션에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 데이터

플레이북

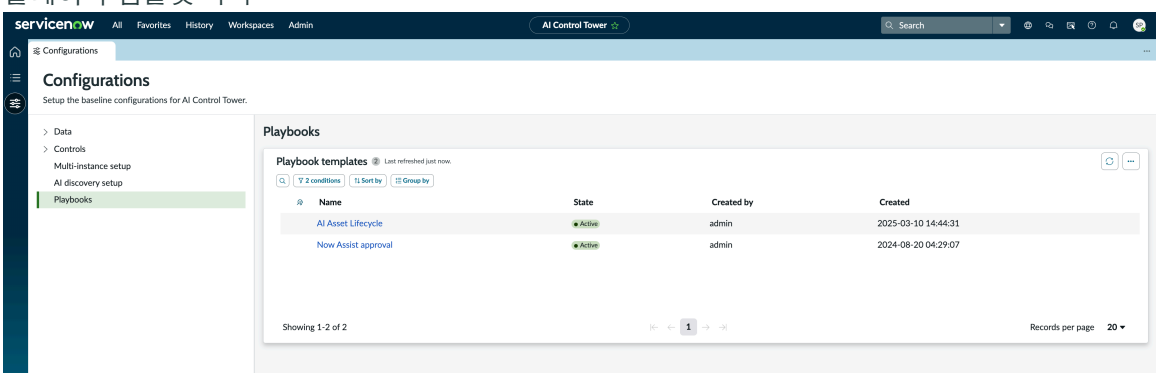
플레이북 템플릿 목록에는 AI 자산 수명주기에 대한 플레이북 워크플로우에 대한 템플릿 기록 Now Assist 이 있습니다.

AI 자산 수명주기는 다음 세 단계로 완료됩니다.

- 평가
- 빌드 및 테스트
- 배포

플레이북 템플릿에서 Now Assist 승인 템플릿 목록을 볼 수 있습니다. 단계 수를 사용자 지정하거나 재정렬하고 다른 보안 정책을 적용하여 고유한 플레이북 워크플로우를 생성할 수 있습니다.

플레이북 템플릿 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.

승인을 위한 Now Assist 플레이북 워크플로우 생성 AI 컨트롤 타워 에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오AI 컨트롤 타워 플레이북 워크플로우 생성.

제품 소유자 포털

제품 소유자 뷰를 탐색하고 액세스 가능한 탭을 AI 컨트롤 타워 탐색하여 기능을 포괄적으로 이해할 수 있습니다.

제품 소유자 뷰

제품 소유자 뷰에는 AI 컨트롤 타워 AI 자산 소유자 및 작업 공간 사용자에 대한 탭이 표시됩니다. AI 자산 소유자는 내 개요, 값 및 채택 탭에 액세스할 수 있으며 작업 공간 사용자는 **AI** 포트폴리오 탭에 액세스할 수 있습니다.

내 개요 탭에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 내 개요 탭 AI 컨트롤 타워

내 포트폴리오 탭에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 AI 포트폴리오 탭 AI 컨트롤 타워

값 탭에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 값 탭 AI 컨트롤 타워

채택 탭에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 채택 탭 AI 컨트롤 타워

의 내 개요 탭 **AI** 컨트롤 타워

홈페이지의 내 개요 탭에는 AI 컨트롤 타워 자산 소유자와 AI 관리자가 관리하거나 소유한 자산의 모든 활성 자산이 표시됩니다.

내 개요 탭 탐색

내 개요 탭에는 다음 위젯이 표시됩니다. 각 위젯의 데이터를 드릴다운할 수 있습니다.

자산

이 영역에는 자산 소유자가 소유한 모든 자산이 다음 범주로 구성되어 표시됩니다.

- 생성형 AI
- 에이전틱 AI
- AI 프롬프트
- AI 데이터 세트
- AI 모델

수명주기 상태별 자산

이 영역에는 다음 범주로 구성된 자산의 수명주기 상태가 표시됩니다.

- 배치됨
- 검토중
- AI 스튜어드 검토
- 배포 준비 완료
- 거부됨
- 취소됨

상태별 AI 케이스

이 영역에는 신규 및 환자 분류로 분류된 활성 케이스가 표시됩니다.

AI 자산 생성 버튼이 홈페이지에 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.

작업 및 케이스 목록

내 개요 탭에는 작업 및 케이스 목록이 표시됩니다. 작업에서 기본적으로 할당된 모든 활성 작업을 볼 수 있습니다.

작업 목록에는 다음 열이 포함됩니다.

- 번호
- 우선순위
- 간단한 설명
- 담당자
- 상태
- 기한
- 검토 중인 자산

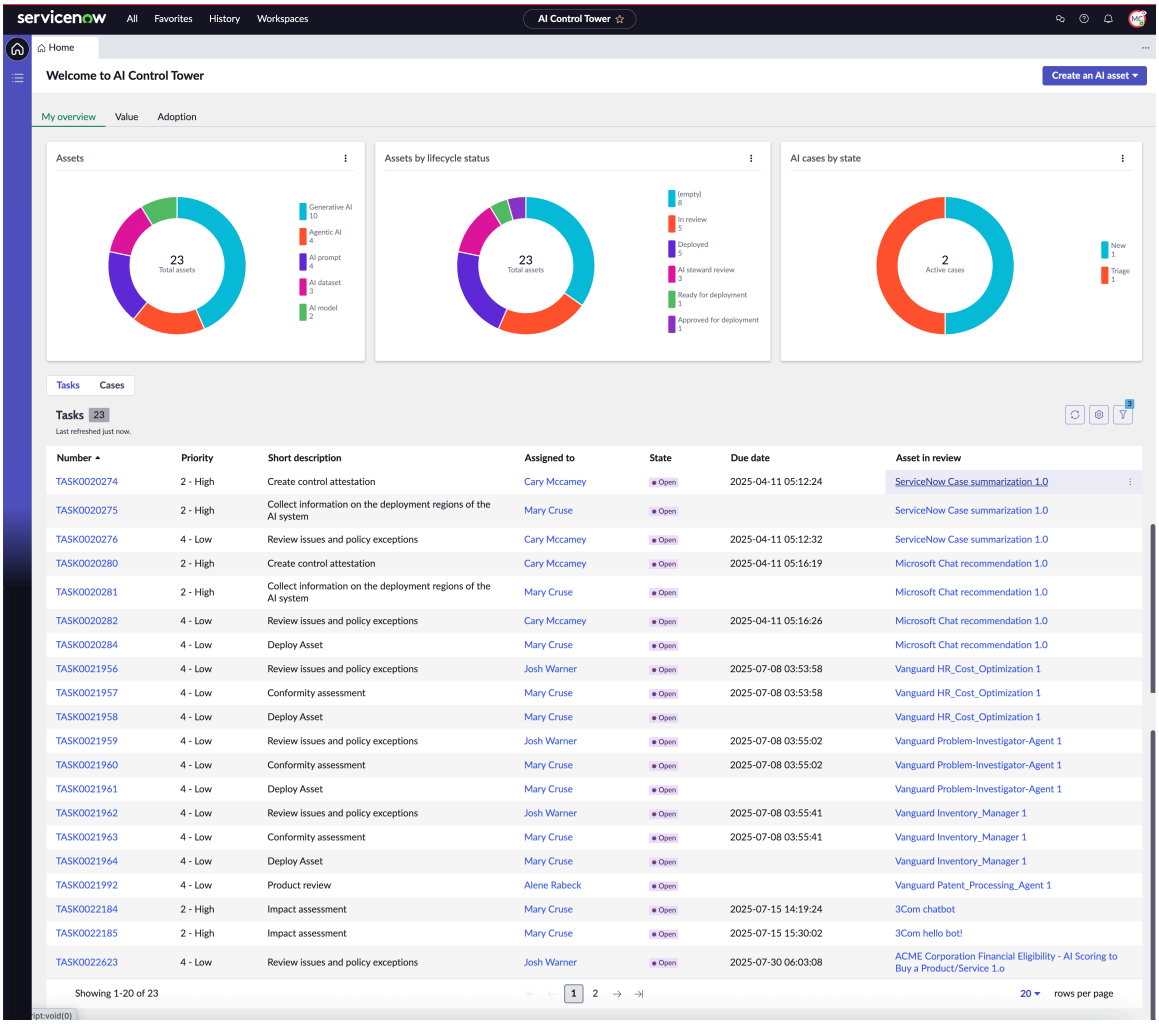
케이스 목록에는 다음 열이 포함됩니다.

- 이름
- 번호
- 케이스 분석가
- 할당 그룹
- 상태
- 우선순위

다음 이미지는 AI 자산 소유자에게 표시되는 내 개요, 값 및 채택 탭을 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.

홈페이지의 **AI** 컨트롤 타워 내 개요 탭



의 **AI** 포트폴리오 탭 **AI** 컨트롤 타워

홈페이지의 **AI** 포트폴리오 탭에는 AI 컨트롤 타워 (활성, 비활성 및 완료됨)을 포함한 모든 AI 자산이 작업 공간 사용자에게 표시됩니다.

AI 포트폴리오 탐색 탭

AI 포트폴리오 탭에는 다음 범주로 구성된 모든 활성 AI 자산이 표시됩니다.

- AI 시스템
- AI 모델
- 데이터 세트
- 프롬프트

AI 자산의 수명주기 상태는 다음 범주로 나뉩니다.

- 검토중
- 승인됨
- 거부됨
- 배치됨
- 폐기됨

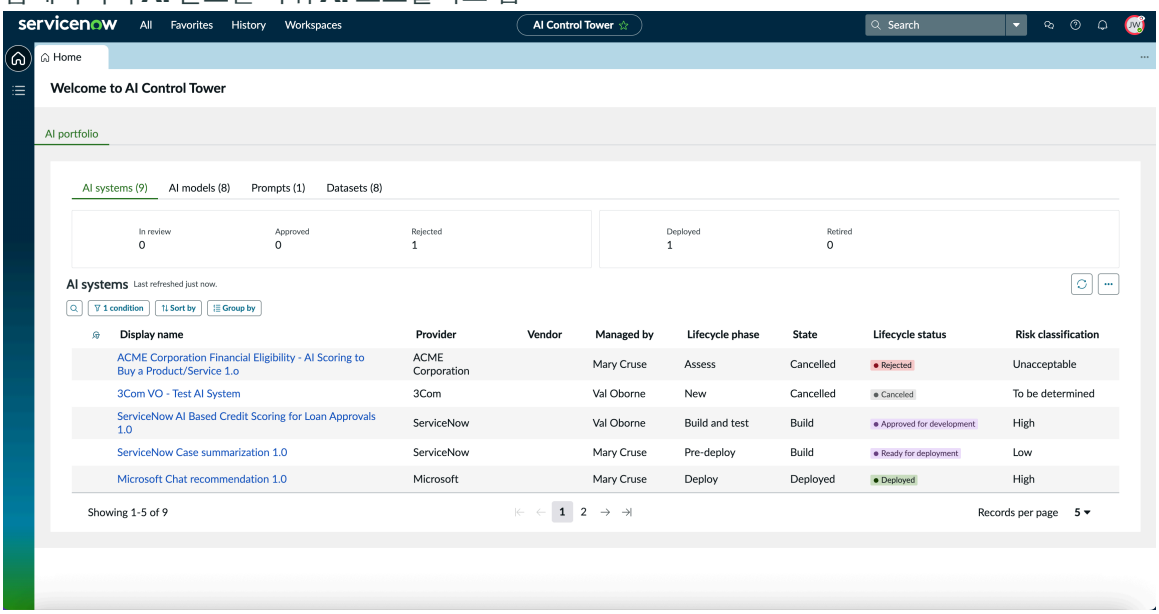
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AI 자산 목록에는 다음 열이 포함됩니다.

- 표시 이름
- 제공자
- 벤더
- 관리자
- 수명주기 단계
- 설치 상태
- 수명주기 상태
- 위험 분류

다음 이미지는 작업 공간 사용자에게 표시되는 AI 포트폴리오 탭을 표시합니다.

홈페이지의 **AI** 컨트롤 타워 **AI** 포트폴리오 탭



AI 자산 인벤토리

AI 자산 인벤토리 정의, 예시와의 상호 의존성을 살펴봅니다.

AI 자산 인벤토리 개요

AI 자산 인벤토리는 AI 경험에 기여하는 모든 구성요소와 해당 연결에 대한 기록을 제공합니다. ServiceNow AI 컨트롤 타워에서 AI 자산 인벤토리는 여러 가지 방법으로 구성할 수 있습니다. 조직은 전체 AI 거버넌스 전략의 일환으로 이러한 AI 자산 중 하나 이상을 관리하도록 선택할 수 있습니다.

- AI 시스템
- AI 모델
- AI 데이터 세트
- AI 프롬프트

홈페이지에 AI 컨트롤 타워 표시되는 AI 자산 인벤토리 탭에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 AI 자산 인벤토리 탭 AI 컨트롤 타워

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

AI 자산 인벤토리의 정의를 예시와 함께 자세히 살펴보십시오.

AI 시스템

예시를 통해 AI 시스템을 자세히 살펴보십시오.

AI 시스템

> AI 시스템은 언어 이해, 의사 결정 또는 이미지 인식과 같이 일반적으로 인간 지능이 필요한 작업을 수행하도록 설계된 일종의 컴퓨터 프로그램입니다. 정해진 규칙에 따라 작동하는 기존 소프트웨어와 달리 AI 시스템은 데이터에서 학습하고 작업을 조정하며 스스로 결정할 수 있습니다.

계층적 AI 시스템

> AI 시스템은 상호 연결될 수 있으며, 한 시스템은 잠재적으로 하위 AI 시스템이라고 하는 다른 시스템의 출력에 따라 달라질 수 있습니다." 이러한 연결을 인식하는 것은 AI 사용을 모니터링하고 책임을 명확히 하는 데 중요합니다.

도구는 AI 시스템 또는 하위 AI 시스템의 속성으로 간주됩니다. 인벤토리에서 별도의 AI 자산으로 추적되지 않으며 거버넌스 또는 가치 평가를 위해 AI 컨트롤 타워 관리되는 수명주기가 없습니다. 도구의 개념은 주로 에이전트 AI 사용 사례와 관련이 있으며, 검색 중에 종종 Azure Foundry, AWS 또는 내부 검색 프로세스와 같은 클라우드 플랫폼을 통해 AI 시스템에 연결됩니다.

AI 컨트롤 타워 는 연결 방식을 포함하여 조직의 모든 AI 시스템을 식별하고 추적하는 데 도움이 됩니다. 이는 AI 위험 평가 및 감사를 지원합니다.

예제:

- Gmail의 스팸 필터 - 이메일이 스팸인지 여부를 결정합니다.
- Netflix 추천 엔진 - 좋아할 만한 프로그램 제안
- 자율주행차 소프트웨어 - 운전 결정
- ChatGPT와 같은 챗봇 - 질문에 응답
- AI 문제 해결 에이전트 - 문제 요약 및 소유자 매핑과 같은 다른 소규모 AI 시스템을 사용합니다.

AI 시스템의 예

AI 컨트롤 타워 애플리케이션과 애플리케이션은 AI 위험 및 준수 특히 은행 및 금융과 같은 고위험 도메인에서 AI 시스템의 책임 있는 사용을 관리하고 제어하는 데 중요한 역할을 합니다.

AI 위험은 은행 및 금융을 넘어 확장되지만 대출 승인에서 신용 점수를 위한 AI 시스템을 예로 들어 보겠습니다. 이 시스템은 다른 모델, 인터페이스, 모니터링 도구 및 의사 결정 규칙과 상호 작용합니다. AI 컨트롤 타워 애플리케이션과 함께 AI 위험 및 준수 솔루션은 AI 시스템을 생성, 구축 및 배포할 때 규정 준수와 책임 있는 사용을 보장하는 데 도움이 될 수 있습니다.

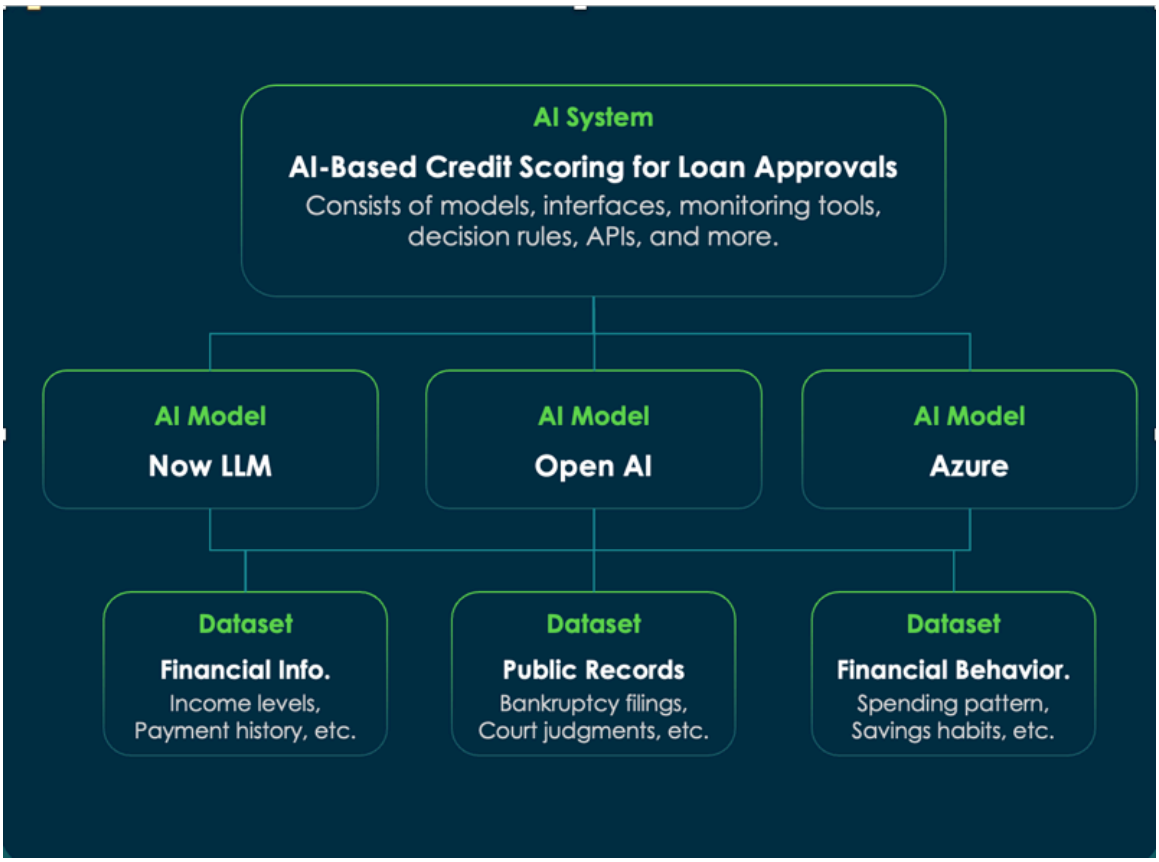
예를 들어 조직은 AI를 사용하여 대출 승인을 위한 신용 점수를 생성하고 해당 점수를 사용하여 승인 결정을 내릴 수 있습니다. AI 시스템에는 다음과 같은 대규모 언어 모델(LLM)의 다양한 데이터가 제공될 수 있습니다.

- Now LLM 서비스: 재무 정보, 결제 내역 등을 제공합니다.
- Open AI: 파산 신청, 법원 판결 등과 같은 상세 정보를 제공합니다.
- Azure OpenAI: 지출 및 저축 패턴을 제공합니다.

다음 예제의 그림은 AI 시스템이 데이터 세트, 모델 및 더 넓은 생태계와 어떻게 상호 관련되어 있는지 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.

AI 시스템의 예



AI 모델

AI 모델을 예시와 함께 자세히 살펴봅니다.

AI 모델은 AI 시스템의 "두뇌" 역할을 합니다. 이전 데이터에서 학습하고 해당 지식을 적용하여 예측하거나, 질문에 응답하거나, 패턴을 식별합니다. 모델은 다음과 같은 다양한 교육 기술을 사용하여 개발됩니다.

- 지도 학습
- 비지도 학습
- 강화 학습

AI 시스템을 구동하는 모델을 이해하는 것은 정확성, 공정성 및 잠재적 위험을 모니터링하는 데 중요합니다.

예제:

- 스팸 탐지 모델 - 이메일을 스팸으로 플래그 지정
- 언어 모델(예: ChatGPT) - 텍스트 생성
- 이미지 모델 - 사진의 개체를 인식합니다.
- 신용 모델 - 대출 채무 불이행 가능성이 있는 사람을 예측합니다.

AI 프롬프트

AI 프롬프트를 예제와 함께 자세히 살펴봅니다.

프롬프트는 AI 시스템에 제공되는 질문 또는 지침으로, 수행하려는 작업을 나타냅니다. 프롬프트는 일반적으로 ChatGPT 또는 이미지 생성기와 같은 도구에서 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.

GenAI 시스템과 같은 특정 AI 시스템이 작동하려면 사용자 프롬프트가 필요합니다. 프롬프트 모니터링은 AI와의 사용자 상호 작용 및 생성된 출력 유형을 분석하는 데 도움이 될 수 있습니다.

예제:

- 달에 대한 시 쓰기 - AI가 시를 씁니다.
- 안녕하세요를 스페인어로 번역하세요 - Hola
- $50 미만의 빨간 드레스 표시 - 전자상거래 결과 필터링
- 이 이메일 요약 - 짧은 요약을 작성합니다.

AI 데이터 세트

AI 데이터 세트를 예시와 함께 자세히 살펴봅니다.

AI 데이터 세트는 AI 모델을 교육하거나 평가하는 데 사용되는 데이터 모음입니다. 예시를 나타내는 행과 기능 또는 레이블에 대한 열이 있는 큰 스프레드시트로 생각할 수 있습니다. 데이터 세트는 이미지, 오디오 또는 비디오와 같은 다른 형식으로도 제공될 수 있습니다. 모델이 패턴을 배우고 결정하는 데 도움이 됩니다.

AI AI 컨트롤 타워 데이터 세트를 매핑하는 것은 데이터 소스, 소유권 및 기타 주요 세부 정보를 추적하는 데 중요하므로 조직의 AI 거버넌스 프로그램의 중요한 부분입니다.

예제:

- 모델 학습을 위한 레이블이 지정된 이미지 세트(개, 고양이)
- 언어 모델 학습을 위한 문서 및 서적
- 권장 사항에 대한 고객 구매 이력
- 진단 도구에 대한 의료 기록

상호 의존성 이해

AI 시스템, AI 모델 및 AI 데이터 세트의 상호 의존성을 살펴봅니다.

AI 시스템은 더 큰 프레임워크의 일부로 작동하며, AI 모델의 기능을 강화하는 AI 모델과 그 행동을 형성하는 데이터 세트와 밀접하게 연결되어 있습니다. 이러한 요소는 상호 연관되어 있지만 각각 고유한 역할을 하므로 효과적인 거버넌스를 확인하기 위해 명확하게 식별되어야 합니다.

학습 데이터 세트 또는 AI 기능을 지원하는 모델과 같은 측면을 간과하면 불완전한 위험 평가, 감사 과제 또는 규정 준수 문제가 발생할 수 있습니다.

포괄적이고 책임감 있는 AI 거버넌스에는 다음 모든 구성 요소에 주의를 기울여야 합니다.

- 각 AI 시스템의 인벤토리 작성
- 연결된 AI 모델 식별
- 데이터 세트 문서화

이러한 요소가 상호 작용하는 방식에 대한 시각적 예는 다음을 참조하십시오. AI 시스템의 예

엔터프라이즈 AI 검색

기업은 AWS(Amazon Web Services), Microsoft Azure, GCP(Google Cloud Platform), Databricks, PowerBI 등과 같은 여러 플랫폼에서 AI 솔루션을 빠르게 채택하고 있으며, 그 결과 AI 자산 관리가 세분화되고 통합 복잡성이 증가하고 있습니다.

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

핵심 기능

통합 AI 자산 인벤토리

AWS, Azure, GCP 및 기타 플랫폼의 에이전트, 모델, 프롬프트 및 도구를 포함한 AI 자산의 검색 및 관리를 단일 레지스트리로 통합합니다.

가시성 및 제어

모든 주요 플랫폼의 AI 자산을 집계하여 사일로를 제거하여 클라우드, 온프레미스 및 하이브리드 환경 전반에서 전체적인 관리와 감독을 지원합니다. AI 관리자는 관리자가 감독을 유지하고 활성 연결에 액세스할 수 있도록 설정한 모든 연결 및 통합을 볼 수 있습니다. 관리자가 동기화할 자산과 환경을 선택적으로 선택할 수 있도록 합니다.

AI 디스커버리 설정 섹션에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 디스커버리 설정

AI 디스커버리 설정

AI 디스커버리 설정 페이지에서는 하이퍼스케일러 연결을 생성하여 AWS 및 Azure와 같은 클라우드 기반 플랫폼에서 AI 자산을 검색하도록 설정을 구성할 수 있습니다.

AI 디스커버리 개요

AI 디스커버리 설정 페이지는 AI Control Tower의 구성 페이지에서 AI 관리자가 접근할 수 있습니다. 이 페이지에서는 열에 표시되는 데이터 소스 목록을 찾을 수 있습니다.

- 연결 별칭
- 상태
- 유형
- 총 자산
- 실행 빈도
- 마지막 실행 상태
- 새 자산
- 마지막 실행
- 마지막 성공한 실행

에이전트는 설정된 실행 빈도에 따라 검색되지만 연결을 선택하고 실행 옵션을 선택하여 에이전트를 수동으로 검색하거나 사용량 데이터를 수집할 수도 있습니다. AI 관리자는 목록에서 상태 열을 선택하여 하이퍼스케일러 연결 활성화 또는 비활성화를 포함하여 이 작업을 수행할 수 있습니다. 관리자는 연결 별칭에 액세스하여 실행 빈도를 조정할 수 있습니다.

주:
AI 디스커버리 설정을 사용하기 위해 AI 디스커버리 플러그인(sn_ai_disc)을 설치하기 전에 AI 디스커버리 플러그인을 제거하십시오 AWS .

다음은 하이퍼스케일러 환경과 연결하는 두 가지 유형의 사용 사례입니다.

AI 디스커버리

클라우드 기반 플랫폼에서 AI 자산을 검색합니다.

사용량

사용량 데이터를 처리하는 데 사용되며, 이 데이터는 검색된 모든 개별 에이전트에 대한 퍼포먼스 분석 페이지에 표시됩니다.

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

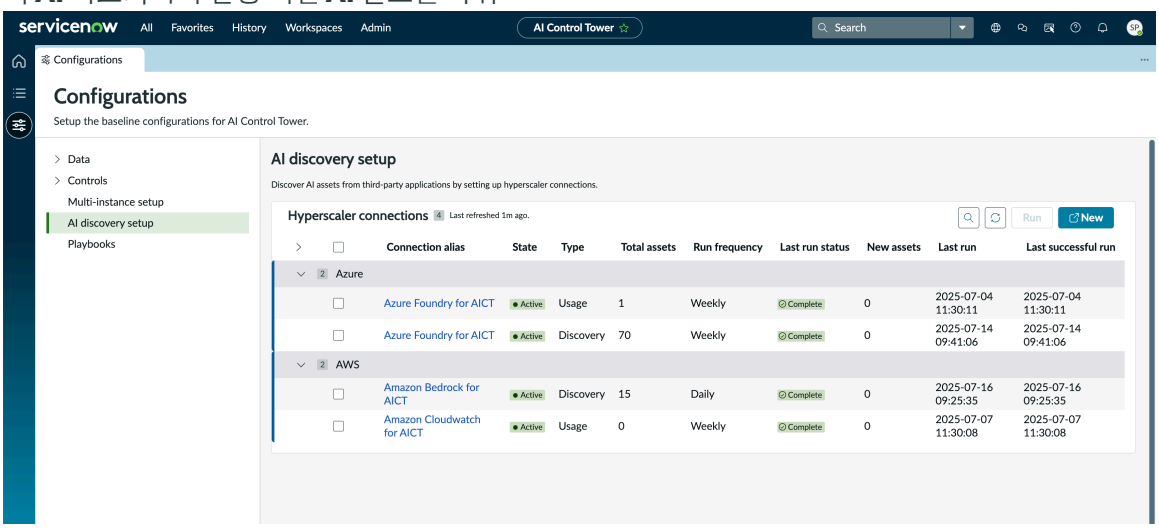
주:
데이터 수집의 핵심 요소인 AI 디스커버리 일별 데이터 수집 작업이 활성 상태인지 확인합니다.

하이퍼스케일러에 대한 자세한 내용은 하이퍼스케일러

Azure Foundry에서 하이퍼 스케일러 연결을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하세요 Azure 파운드리.

AWS에서 하이퍼스케일러 연결을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오 AWS.

의 **AI** 디스커버리 설정 섹션 **AI** 컨트롤 타워



하이퍼스케일러

하이퍼스케일러는 기업에 광범위한 디지털 인프라, 처리 능력 및 스토리지 솔루션을 제공하는 대규모 데이터 센터입니다. 하이퍼스케일러는 일반적으로 온디맨드 서비스를 제공하고 고급 네트워킹 기능을 갖춘 수천 대의 서버를 사용합니다.

클라우드 기반 플랫폼과 하이퍼스케일러 연결의 예는 다음과 같습니다.

- AWS
- Azure 파운드리
- Google Cloud Platform

하이퍼스케일러 연결 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 하이퍼스케일러 연결 생성

하이퍼스케일러 연결 생성

자산 및 사용량 검색을 위해 클라우드 기반 플랫폼과 하이퍼스케일러 연결을 생성합니다.

Azure 파운드리

Azure Foundry와의 하이퍼스케일러 연결 절차를 살펴봅니다.

Azure Foundry 에이전트는 다음과 같이 나눌 수 있습니다.

- Azure Cognitive Services(AI Foundry) 에이전트
- Azure Machine Learning Services(AI Hub) 에이전트.

주:
현재 ServiceNow는 Azure Machine Learning Services(AI 허브) 에이전트와 통합되고 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Hub(Azure Machine Learning Services) 에이전트에서 자산 검색 및 사용을 위한 하이퍼스케일러 연결을 설정하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. Azure 포털 구성
2. Azure 다음에서 연결ServiceNow

Azure와의 하이퍼스케일러 연결

Azure와의 하이퍼스케일러 연결 절차를 살펴봅니다.

Azure에서 자산 검색 및 사용을 위한 하이퍼스케일러 연결을 설정하려면 다음 단계를 수행합니다.

Azure 포털 구성

Azure 다음에서 연결ServiceNow

Azure 포털 구성

Azure 포털 구성

시작하기 전에

필요한 역할: Azure 관리자

프로시저

1. Azure 포털에 Azure 관리자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 **Azure AI** 파운드리.
3. 에이전트가 포함된 **AI HUB** 자원을 엽니다.
4. 액세스 제어**(IAM)**를 선택합니다.
5. + 추가 아이콘을 선택하여 역할 할당을 추가합니다.
6. **Cognitive Services Open AI** 기여자 및 기여자 역할을 서비스 주체(통합 사용자)에 추가합니다.

   Azure에 연결하는 데 사용되는 ServiceNow 자격 증명은 서비스 주체(통합 사용자)의 자격 증명입니다.

다음에 수행할 작업

Azure 다음에서 연결ServiceNow

Azure 다음에서 연결**ServiceNow®**

hypserscaler 연결을 위해 from ServiceNow 에 Azure 연결합니다.

에서 자산 디스커버리 및 사용을 Azure위해 다음 작업을 ServiceNow 수행합니다.

- Foundry에서 자산 디스커버리를 Azure 위한 하이퍼스케일러 연결 작성
- Foundry에 대한 Azure 사용량 데이터에 대한 하이퍼스케일러 연결 생성
- Foundry에 대한 Azure 연결 별칭 작성
- Foundry에 대한 Azure HTTP 연결 작성
- 자격 증명 별칭 생성(사용자별)

Foundry에서 자산 디스커버리를 **Azure** 위한 하이퍼스케일러 연결 작성

AI 컨트롤 타워 작업 공간을 사용하여 Foundry에서 자산 디스커버리를 Azure 위한 하이퍼스케일러 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.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

플러그인 AI 디스커버리(sn_ai_disc)가 설치되어 있는지 확인합니다.

- Now Assist용 GenAI 컨트롤러 애플리케이션 사용.
- 응용 프로그램 포함 AI 컨트롤 타워 .

프로시저

1. Azure 포털에 로그인하여 역할을 활성화합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 컨트롤 타워 〉 구성 〉 **AI** 디스커버리 설정.
3. 지금 설정을 선택하여 새 연결을 만들거나 기존 연결 별칭이 있는 경우 새로 만들기를 선택합니다.
   새 AI 데이터 소스 기록 페이지가 나타납니다.
4. 연결 별칭을 입력합니다.

   Azure에 대한 연결 별칭 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Foundry에 대한 Azure 연결 별칭 작성
5. 소스 구성 선택: Azure
6. AI 자산을 검색하려면 유형을 디스커버리 로 선택합니다.
7. 실행 빈도를 매일, 매주 또는 매월로 선택합니다.
8. 실행 시간을 선택합니다.
   하루의 실행 시간은 실행 빈도에 따라 달라집니다.
9. 레코드를 저장합니다.

   Azure에 대한 정보를 연결 별칭에 추가하려면 연결 별칭 기록 아래에 HTTP 연결을 생성해야 합니다.

   Azure에 대한 새 HTTP 연결을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Foundry에 대한 Azure HTTP 연결 작성

   연결 별칭이 AI 디스커버리 설정 페이지에 추가되었습니다.
10. HTTP 연결을 입력하고 새로 생성된 HTTP 연결이 연결 및 자격 증명 별칭 페이지의 연결 섹션에서 활성 상태로 나타나는지 확인합니다.

    하이퍼스케일러 연결이 생성되고 AI 디스커버리 설정에서 연결을 볼 수 있습니다. 연결이 활성 상태이면 지정된 일정에 따라 실행됩니다. 수동으로 실행하려면 필요한 연결 별칭을 선택하고 실행을 선택하여 Azure Foundry AI 컨트롤 타워에서 까지 모든 에이전트를 검색합니다.

    Azure Foundry에서 검색된 모든 자산을 보려면 AI 자산 페이지의 AI 자산 인벤토리 보기에 표시됩니다.

Foundry에 대한 **Azure** 사용량 데이터에 대한 하이퍼스케일러 연결 생성

AI 컨트롤 타워 작업 공간을 사용하여 Foundry의 Azure 사용량 데이터에 대한 하이퍼스케일러 연결을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

플러그인 AI 디스커버리(sn_ai_disc)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.

- Now Assist용 GenAI 컨트롤러 애플리케이션 사용.
- 응용 프로그램 포함 AI 컨트롤 타워 .

프로시저

1. Azure 포털에 로그인하여 역할을 활성화합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 컨트롤 타워 〉 구성 〉 **AI** 디스커버리 설정.
3. 지금 설정을 선택하여 새 연결을 만들거나 기존 연결 별칭이 있는 경우 새로 만들기를 선택합니다.
   AI 데이터 소스 새 기록 페이지가 나타납니다.
4. 연결 별칭을 입력합니다.

   Azure에 대한 연결 별칭 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Foundry에 대한 Azure 연결 별칭 작성
5. 소스 구성 선택: Azure
6. 자산의 사용량 데이터를 로드할 사용량 유형을 선택합니다.
7. 실행 빈도를 매일, 매주 또는 매월로 선택합니다.
8. 실행 시간을 선택합니다.
   실행 시간은 실행 빈도에 따라 달라집니다.
9. 레코드를 저장합니다.

   Azure에 대한 정보를 연결 별칭에 추가하려면 연결 별칭 기록 아래에 HTTP 연결을 생성해야 합니다. Azure에 대한 새 HTTP 연결을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Foundry에 대한 Azure HTTP 연결 작성

   연결 별칭이 AI 디스커버리 설정 페이지에 추가되었습니다.
10. HTTP 연결을 입력하고 새로 생성된 HTTP 연결이 연결 및 자격 증명 별칭 페이지의 연결에서 활성 상태로 나타나는지 확인합니다.

    하이퍼스케일러 연결이 생성되고 AI 디스커버리 설정에서 연결을 볼 수 있습니다. 연결이 활성 상태이면 지정된 일정에 따라 실행됩니다. 수동으로 실행하려면 연결 별칭을 선택하고 실행을 선택하여 자산의 사용량 데이터를 Azure Foundry에서 AI 컨트롤 타워로 로드합니다.

    자산의 사용량 데이터를 보려면 AI 디스커버리 설정 페이지와 연결 별칭 유형 및 자산 수를 참조하십시오.

Foundry에 대한 **Azure** 연결 별칭 작성

AI 컨트롤 타워 작업 공간을 사용하여 Foundry에 대한 Azure 연결 별칭을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 연결 별칭 필드의 조회 목록을 입력합니다.
   열면 조회 목록에 기존 연결 별칭 목록이 표시됩니다. 적절한 별칭을 선택하거나 새로 만들기를 선택하여 새 기록 페이지로 이동할 수 있습니다.

   새 연결 및 자격 증명 별칭 기록 페이지가 나타납니다.
2. 이름을 입력합니다.
3. 상위 별칭 입력: sn_ai_disc_Azure_Foundry_for_AICT

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.
   연결 별칭이 구성됨

다음에 수행할 작업
4단계로 돌아갑니다 Foundry에서 자산 디스커버리를 Azure 위한 하이퍼스케일러 연결 작성

Foundry에 대한 **Azure HTTP** 연결 작성

AI 컨트롤 타워 작업 공간을 사용하여 Foundry에 대한 Azure HTTP 연결을 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 연결 및 자격 증명 별칭 기록 페이지를 엽니다.
2. 연결 섹션에서 새로 만들기를 선택하여 HTTP 연결을 만듭니다.
   새 연결 및 기록 페이지가 생성됩니다.
3. 이름을 입력합니다.
4. 자격 증명을 입력합니다.

   이 자격 증명은 사용자/고객에 따라 다릅니다. 사양에 따라 OAuth 자격 증명 또는 기타 자격 증명을 생성할 수 있습니다.

5. 연결 URL을 입력합니다.
6. 연결 별칭을 입력합니다.
7. 구독 **ID**, 프로젝트 이름, 자원 이름, 자원 그룹 이름 및 작업 공간 이름과 같은 속성을 입력합니다.
8. 제출을 선택합니다.

결과
새 HTTP 연결이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
10단계로 돌아갑니다 AWS에서 자산 검색을 위한 하이퍼스케일러 연결 생성

AWS

AWS와의 하이퍼스케일러 연결 절차를 살펴봅니다.

AWS에서 자산 검색 및 사용을 위한 하이퍼스케일러 연결을 설정하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. AWS 콘솔 구성
2. 에서 AWS에 연결 ServiceNow

AWS와의 하이퍼스케일러 연결

AWS와의 하이퍼스케일러 연결 절차를 살펴봅니다.

AWS에서 자산 검색 및 사용을 위한 하이퍼스케일러 연결을 설정하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. AWS 콘솔 구성
2. 에서 AWS에 연결 ServiceNow

AWS 콘솔 구성

하이퍼스케일러 연결을 위한 AWS 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.

AWS 콘솔에서 순서대로 다음 작업을 수행합니다.

1. IAM 사용자 구성
2. 에이전트 검색에 대한 IAM 구성
3. 실행 모니터링을 위한 IAM 정책 구성
4. AWS 콘솔에서 CloudTrail 및 CloudWatch 구성

IAM 사용자 구성

AWS 콘솔에서 IAM 사용자 구성

시작하기 전에
필요한 역할: AWS 관리자

프로시저

1. https://console.aws.amazon.com 에 로그인
2. **IAM**〉액세스 관리〉사용자로 이동합니다.
3. 사용자 만들기를 선택하고 다음 섹션에 언급된 정책으로 사용자를 구성합니다.
   IAM 사용자가 생성됩니다.
4. 사용자를 열고 외부 공급업체 서비스에 대한 액세스 키를 생성합니다.
5. 접근 키 **ID**(AWS 특정) 및 비밀 접근 키(AWS 특정)를 텍스트 파일에 복사합니다.
   비밀 접근 키는 한 번만 표시할 수 있지만 필요한 경우 키를 삭제하고 생성할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
IAM 사용자는 에이전트 검색 및 실행 모니터링에 대한 정책을 구성해야 합니다.

1. 에이전트 검색에 대한 IAM 구성
2. 실행 모니터링을 위한 IAM 정책 구성

에이전트 검색에 대한 IAM 구성

기반 에이전트 데이터를 읽기 위해 AWS에서 에이전트 검색 및 통합 사용자 액세스에 필요한 IAM 정책 작업 권한을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

AWS는 기본적으로 주어진 최소 정책을 제공합니다.

- AmazonBedrock읽기 전용
- CloudWatchReadOnlyAccess

AWS의 통합 사용자가 기반 에이전트 데이터를 읽는 데 필요한 최소 정책 작업 권한:

- 에이전트 나열
- GetAgent
- ListAgentActionsGroups
- ListAgentVersions
- GetInferenceProfile
- GetFoundationModel

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

- ListAgentCollaborators
- GetAgentAlias

주:

에서 특정 자원을 AI 컨트롤 타워제외하려면 자원 영역에서 제한할 수 있습니다. 모든 AWS 기반 에이전트 자원 데이터를 포함하려면 "모두"를 AI 컨트롤 타워선택합니다.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "bedrock:ListAgents",
        "bedrock:ListAgentVersions",
        "bedrock:ListAgentCollaborators",
        "bedrock:ListAgentActionGroups",
        "bedrock:GetInferenceProfile",
        "bedrock:GetFoundationModel",
        "bedrock:GetAgent"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

다음에 수행할 작업
실행 모니터링을 위한 IAM 정책을 구성합니다.

실행 모니터링을 위한 **IAM** 정책 구성

Cloudwatch Logs 사용 데이터를 읽기 위해 AWS에서 실행 모니터링 및 통합 사용자 액세스에 필요한 IAM 정책 작업 권한을 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.

클라우드 감시 로그:

- 쿼리 시작
- GetQueryResults

주:
에서 특정 자원을 AI 컨트롤 타워제외하려면 자원 영역에서 제한할 수 있습니다. 에 모든 CloudWatch 로그 데이터를 포함하려면 "모두"를 AI 컨트롤 타워선택합니다.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "logs:GetQueryResults",
        "logs:StartQuery"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

IAM에서 사용자를 생성하고 필요한 액세스 권한을 제공하는 방법에 대한 자세한 내용은 AWS 설명서 사이트의 보안 자격 증명 이해 및 가져오기 페이지를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
AWS 콘솔에서 CloudTrail 및 CloudWatch를 구성합니다.

AWS 콘솔에서 CloudTrail 및 CloudWatch 구성

Bedrock 에이전트 활동의 실행 로그를 저장하도록 CloudTrail을 구성하고 추적 로그를 모니터링하고 특정 활동이 발생할 때 알리도록 CloudWatch를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: AWS 관리자

프로시저

1. https://console.aws.amazon.com 에 로그인
2. AWS 콘솔 홈에서 **CloudTrail** 을 선택합니다.
3. AWS 콘솔의 왼쪽 창에 있는 **Lake** 섹션에서 Trails를 선택합니다.

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

추적을 생성하기 위해 추적 속성 선택 페이지가 표시됩니다.

4. 트레일 이름 필드에 트레일의 표시 이름을 입력합니다.
5. 추적의 로그를 저장하려면 새 **S3** 버킷 생성**(Create new S3 bucket**) 또는 기존 **S3** 버킷 사용**(Use existing S3 bucket**)을 선택할 수 있습니다.
6. AWS KMS(키 관리 시스템) 키에 의해 관리되는 고객 아래에서 새로 만들기 확인란을 선택하고 AWS KMS 별칭을 입력합니다.

   KMS 키와 새로 생성된 S3 버킷이 동일한 지역에 있어야 함을 확인합니다.
7. CloudWatch를 구성하려면 **CloudWatch Logs** 섹션에서 **Enabled** 확인란을 선택해야 합니다.
8. 새로 만들기 확인란을 선택하고 로그 그룹 이름을 입력합니다.
9. 다음을 선택합니다.
   로그 이벤트 선택 페이지가 표시됩니다.
10. 데이터 이벤트 확인란을 선택하고 이벤트 유형에서 관리 이벤트 확인란의 선택을 취소합니다.
11. 데이터 이벤트 유형 추가를 선택합니다.
12. 자원 유형을 선택하고 로그 선택기 템플릿을 모든 자원 유형에 대한 모든 이벤트 기록으로 유지합니다.
    자원 유형 목록
    - Bedrock 세션
    - Bedrock 비동기 호출
    - Bedrock 호출 인라인-에이전트
    - Bedrock 지식 기반
    - 기반암 모델
    - Bedrock 플로우 별칭
    - Bedrock 에이전트 별칭
13. 다음을 선택합니다.
    검토 및 생성 페이지가 표시됩니다. 모든 데이터 이벤트 유형을 검증할 수 있습니다.
14. 추적 생성을 선택합니다.

결과
CloudTrail 및 CloudWatch는 AWS 콘솔에서 구성됩니다. CloudTrail은 CloudWatch에서 액세스할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

에서 AWS에 연결 **ServiceNow®**

하이퍼스케일러 연결을 위해 에서 ServiceNow AWS에 연결합니다.

AWS ServiceNow를 에 연결하는 절차에는 AI 자산 검색 및 사용을 위한 연결이 포함됩니다. 이러한 절차를 완료하려면 AI 자산 디스커버리 및 사용 순서대로 필요한 하위 단계를 따라야 합니다.

- AWS에서 자산 검색을 위한 하이퍼스케일러 연결 생성
  1. AWS용 자산 검색에 대한 연결 별칭 생성
  2. AWS용 자산 디스커버리를 위한 HTTP 연결 생성
  3. 자산 디스커버리를 위한 AWS 자격 증명 생성
- AWS에서 사용할 하이퍼스케일러 연결 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.

1. AWS에 사용할 연결 별칭 생성
2. AWS에 사용할 HTTP 연결 작성
3. 사용할 AWS 자격 증명 생성

AWS에서 자산 검색을 위한 하이퍼스케일러 연결 생성

AI 컨트롤 타워 작업 공간을 사용하여 AWS에서 자산 검색을 위한 하이퍼스케일러 연결을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

플러그인 AI 디스커버리(sn_ai_disc)가 설치되어 있는지 확인합니다.

- Now Assist용 GenAI 컨트롤러 애플리케이션 사용.
- 응용 프로그램 포함 AI 컨트롤 타워 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 컨트롤 타워 〉 구성 〉 **AI** 디스커버리 설정.
2. 지금 설정을 선택하여 새 연결을 만들거나 기존 연결 별칭이 있는 경우 새로 만들기를 선택합니다. AI 데이터 소스 기록 페이지가 생성됩니다.
3. 연결 별칭을 입력합니다.
   연결 별칭 작성 및 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AWS용 자산 검색에 대한 연결 별칭 생성
4. 소스 구성 선택: AWS
5. AI 자산을 검색하려면 유형을 디스커버리 로 선택합니다.
6. 실행 빈도를 매일, 매주 또는 매월로 선택합니다.
7. 실행 시간을 선택합니다.

   하루 중 실행 시간은 실행 빈도에 따라 달라집니다.

8. 레코드를 저장합니다.

   AWS에 대한 정보를 연결 별칭에 추가하려면 연결 별칭 기록 아래에 HTTP 연결을 생성해야 합니다.

   HTTP 연결 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AWS용 자산 디스커버리를 위한 HTTP 연결 생성

   연결 별칭이 AI 디스커버리 설정 페이지에 추가되었습니다.

9. HTTP 연결을 입력하고 새로 생성된 HTTP 연결이 연결 및 자격 증명 별칭 페이지의 연결에서 활성 상태로 나타나는지 확인합니다.

   하이퍼스케일러 연결이 생성되고 AI 디스커버리 설정에서 연결을 볼 수 있습니다. 연결이 활성 상태이면 지정된 일정에 따라 실행됩니다. 수동으로 실행하려면 연결 별칭을 선택하고 실행을 선택하여 AWS AI 컨트롤 타워에서 .

   AWS에서 검색된 모든 자산을 보려면 AI 자산 페이지의 AI 자산 인벤토리 뷰에서 해당 자산을 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.

AWS용 자산 검색에 대한 연결 별칭 생성

작업 공간을 사용하여 AWS용 자산 검색에 대한 연결 별칭을 AI 컨트롤 타워 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 연결 별칭 필드의 조회 목록을 입력합니다.
   열면 조회 목록에 기존 연결 별칭 목록이 표시됩니다. 적절한 별칭을 선택하거나 새로 만들기를 선택하여 새 기록 페이지로 이동할 수 있습니다.

   새 연결 및 자격 증명 별칭 기록 페이지가 나타납니다.
2. 이름을 입력합니다.
3. 상위 별칭 입력: sn_ai_disc_Amazon_Bedrock_for_AICT
4. 제출을 선택합니다.

결과
연결 별칭이 구성되었습니다.

다음에 수행할 작업
3단계로 돌아갑니다 AWS에서 자산 검색을 위한 하이퍼스케일러 연결 생성

AWS용 자산 디스커버리를 위한 **HTTP** 연결 생성

작업 공간을 사용하여 AI 컨트롤 타워 AWS용 자산 디스커버리를 위한 HTTP 연결을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 연결 및 자격 증명 별칭 기록 페이지를 엽니다.
2. 연결 섹션에서 새로 만들기를 선택하여 HTTP 연결을 만듭니다.
   새 HTTP 연결 새 기록 페이지가 생성됩니다.
3. 이름을 입력합니다.
4. AWS 자격 증명을 입력합니다.

   AWS 자격 증명 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 자산 디스커버리를 위한 AWS 자격 증명 생성
5. 연결 URL을 입력합니다.
6. 연결 별칭을 입력합니다.
7. 속성을 입력합니다.
8. 제출을 선택합니다.
   새 HTTP 연결이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
9단계로 돌아갑니다 AWS에서 자산 검색을 위한 하이퍼스케일러 연결 생성

자산 디스커버리를 위한 **AWS** 자격 증명 생성

AI 컨트롤 타워 작업 공간을 사용하여 자산 검색을 위한 AWS 자격 증명을 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: 관리자

프로시저

1. 자격 증명 필드의 조회 목록을 선택합니다.
   AWS 자격 증명 새 기록 페이지가 표시됩니다
2. 이름을 입력합니다.
3. 접근 키 ID를 입력합니다.
4. 비밀 접근 키를 입력합니다.
5. 인증 알고리즘(AICT용 **Amazon Bedrock** 알고리즘)을 입력합니다.
6. 제출을 선택합니다.
   AWS 자격 증명이 생성됨

다음에 수행할 작업
3단계로 돌아갑니다 AWS용 자산 디스커버리를 위한 HTTP 연결 생성

AWS에서 사용할 하이퍼스케일러 연결 생성

AI 컨트롤 타워 작업 공간을 사용하여 AWS에서 사용할 하이퍼스케일러 연결을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

플러그인 AI 디스커버리(sn_ai_disc)가 설치되어 있는지 확인합니다.

- Now Assist용 GenAI 컨트롤러 애플리케이션 사용.
- 응용 프로그램 포함 AI 컨트롤 타워 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 컨트롤 타워 〉 구성 〉 **AI** 디스커버리 설정.
2. 지금 설정을 선택하여 새 연결을 만들거나 기존 연결 별칭이 있는 경우 새로 만들기를 선택합니다.
   AI 데이터 소스 기록 페이지가 생성됩니다.
3. 연결 별칭을 입력합니다.
   연결 별칭 작성 및 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AWS용 자산 검색에 대한 연결 별칭 생성
4. 소스 구성 선택: AWS
5. 유형을 사용량 으로 선택하여 AI 자산의 사용량 데이터를 로드합니다.
6. 실행 빈도를 매일, 매주 또는 매월로 선택합니다.
7. 실행 시간을 선택합니다.

   하루 중 실행 시간은 실행 빈도에 따라 달라집니다.

8. 레코드를 저장합니다.

   AWS에 대한 정보를 연결 별칭에 추가하려면 연결 별칭 기록 아래에 HTTP 연결을 생성해야 합니다.

   HTTP 연결 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AWS용 자산 디스커버리를 위한 HTTP 연결 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.

연결 별칭이 AI 디스커버리 설정 페이지에 추가되었습니다.

9. HTTP 연결을 입력하고 새로 생성된 HTTP 연결이 연결 및 자격 증명 별칭 페이지의 연결에서 활성 상태로 나타나는지 확인합니다.

   하이퍼스케일러 연결이 생성되고 AI 디스커버리 설정에서 연결을 볼 수 있습니다. 연결이 활성 상태이면 지정된 일정에 따라 실행됩니다. 수동으로 실행하려면 연결 별칭을 선택하고 실행을 선택하여 AWS AI 컨트롤 타워에서 로 자산의 모든 사용 데이터를 로드합니다.

   자산의 사용량 데이터를 보려면 AI 디스커버리 설정 페이지와 연결 별칭 유형 및 자산 수를 참조하십시오.

AWS에 사용할 연결 별칭 생성

AI 컨트롤 타워 작업 공간을 사용하여 AWS에 사용할 연결 별칭을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 연결 별칭 필드의 조회 목록을 입력합니다.
   열면 조회 목록에 기존 연결 별칭 목록이 표시됩니다. 적절한 별칭을 선택하거나 새로 만들기를 선택하여 새 기록 페이지로 이동할 수 있습니다.

   새 연결 및 자격 증명 별칭 기록 페이지가 나타납니다.

2. 이름을 입력합니다.
3. 상위 별칭 입력: sn_ai_disc_Amazon_Cloudwatch_for_AICT
4. 제출을 클릭합니다.

결과
연결 별칭이 구성되었습니다.

다음에 수행할 작업
3단계로 돌아갑니다 AWS에서 자산 검색을 위한 하이퍼스케일러 연결 생성

AWS에 사용할 **HTTP** 연결 작성

AI 컨트롤 타워 작업 공간을 사용하여 AWS에 사용할 HTTP 연결을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 연결 및 자격 증명 별칭 기록 페이지를 엽니다.
2. 연결 섹션에서 새로 만들기를 선택하여 HTTP 연결을 만듭니다.
   새 HTTP 연결 새 기록 페이지가 생성됩니다.
3. 이름을 입력합니다.
4. AWS 자격 증명을 입력합니다.
   사용할 AWS 자격 증명 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 사용할 AWS 자격 증명 생성
5. 연결 URL을 입력합니다.
6. 연결 별칭을 입력합니다.

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

7. 속성(CloudWatch 로그 그룹 이름)을 입력합니다.
8. 제출을 선택합니다.

결과
새 HTTP 연결이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
9단계로 돌아갑니다 AWS에서 사용할 하이퍼스케일러 연결 생성

사용할 **AWS** 자격 증명 생성

AI 컨트롤 타워 작업 공간을 사용하여 사용할 AWS 자격 증명을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 자격 증명 필드의 조회 목록을 선택합니다.
   AWS 자격 증명 새 기록 페이지가 표시됩니다
2. 이름을 입력합니다.
3. 접근 키 ID를 입력합니다.
4. 비밀 접근 키를 입력합니다.
5. 인증 알고리즘인 AICT용 **Amazon CloudWatch** 알고리즘을 입력합니다.
6. 제출을 선택합니다.
   AWS 자격 증명이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
3단계로 돌아갑니다 AWS에 사용할 HTTP 연결 작성

외부 공급업체 **LLM** 및 데이터 라우팅 구성 탐색

데이터 라우팅 구성을 사용하여 AI 컨트롤 타워 외부 공급업체 LLM 및 SLM의 구성을 탐색합니다.

구성 개요

LLM을 구성할 때 데이터 라우팅 및 지역에 따라 고려해야 할 몇 가지 시나리오가 있습니다.

APJC 지역
: 데이터 라우팅 구성은 지역 및 전역 라우팅 모두에 사용할 수 있습니다. 허용된 모든 제공자가 표시되며 데이터 라우팅 설정을 편집할 수 있습니다

규제 대상 시장
: 데이터 라우팅 구성을 사용할 수 없으며 허용되는 공급자 목록이 제한됩니다. 허용된 제공자를 볼 수 있지만 읽기 전용 형식으로만 볼 수 있습니다.

AMS 및 EMEA 지역
: LLM은 전역 라우팅 옵션이 없고 허용된 모든 제공자를 볼 수 있으므로 지역 데이터 라우팅 구성을 따릅니다.

폴백을 활성화하면 승인된 제공자가 지원하는 AI 시스템이 기본 제공자를 사용하여 활성 상태를 유지할 수 있습니다. 폴백을 수동으로 비활성화하면 이러한 AI 시스템이 비활성 상태로 유지됩니다.

APJC 지역에 대한 외부 공급업체 LLM 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 를 사용하여 외부 공급업체 LLM 구성 AI 컨트롤 타워

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 구성 AI 컨트롤 타워

워크플로우를 AI 컨트롤 타워 구성합니다.

구성 개요

1. 활성화 및 설치 AI 컨트롤 타워
2. AI 컨트롤 타워 구성
3. 을 위한 멀티 인스턴스 관리 구성 AI 컨트롤 타워

활성화 및 설치 AI 컨트롤 타워

다음 섹션에서는 애플리케이션 및 해당 종속 플러그인을 설치하는 순서를 제공합니다.

설치 개요

설치 AI 컨트롤 타워 (sn_aict)하면 종속 플러그인이 다음 순서로 설치됩니다.

1. AI 컨트롤 타워 코어 - 중앙 허브에 AI 자산과 통제를 결합하여 포괄적인 거버넌스 및 관리를 보장합니다.
2. AI 자산 관리 - AI 시스템, 모델, 데이터 세트 및 프롬프트와 같은 AI 아티팩트의 정보를 수집하고, 변경 사항을 추적하고, 수명주기를 관리하는 기능입니다.
3. AI 위험 및 준수 관리- AI 위험의 엔드 투 엔드 수명 주기 관리를 용이하게 하는 포괄적인 프레임워크입니다. AI 자산의 위험 분류, 규제 당국 문서에 매핑, 지속적인 모니터링, 정책 준수와 같은 활동을 지원하여 책임감 있고 책임 있는 AI 사용을 보장합니다.
4. AI 케이스 관리 - 이 모듈을 사용하면 AI 시스템과 관련된 인시던트 또는 문의를 추적, 분류 및 해결할 수 있습니다. AI 관리자, 규정 준수 책임자 및 이해 관계자가 AI 관련 예외, 조사 및 운영 이벤트를 효율적으로 관리할 수 있는 구조화된 케이스 처리 메커니즘을 제공합니다.
5. AI 위험 및 준수 Control Tower와의 통합 - AI 위험 및 준수와 AI 컨트롤 타워 작업 공간 간의 원활한 연결을 설정합니다. 이러한 통합을 통해 AI 거버넌스 활동에 대한 통합 가시성을 보장하여 사용자가 Control Tower 인터페이스 내에서 직접 위험 태세, 규정 준수 상태 및 케이스 워크플로우를 모니터링하여 중앙 집중식 감독 경험을 제공할 수 있습니다.
6. AI 위험 및 준수 콘텐츠(선택 사항) - 고객에게 해당 법률, 규정, 지침 및/또는 표준을 준수하고 제품에 제공된 모든 콘텐츠가 정확하고 최신 상태임을 보장할 수 있도록 제공합니다. 고객은 제품과 함께 제공되는 콘텐츠가 사용하기 쉬우며, 자신의 재량에 따라 콘텐츠를 관련 법률, 규정, 지침 및/또는 표준으로 교체하는 것은 고객의 책임임을 인정합니다.
7. AI 컨트롤 타워- 모든 엔터프라이즈 AI 자산과 그 관계에 대한 단일 통합 뷰를 제공하여 향상된 통합, 거버넌스 및 운영 효율성을 통해 조직의 역량을 강화합니다.

애플리케이션 목록

애플리케이션	종속 플러그인
AI 컨트롤 타워 Core	Data Foundation 모델 (sn_cmdb_foundation: 1.1.0)
AI 위험 및 준수 관리	• AI 컨트롤 타워 코어 (sn_ai_governance:4.0.2) • GRC 기능 역할(sn_grc_ftr_role:21.0.1) • GRC: 공통 작업 공간 요소 (sn_grc_workspace:21.0.4) • GRC: 정책 및 준수 관리 (sn_compliance:21.0.2)

© 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.

애플리케이션 목록

애플리케이션	종속 플러그인
	• 스마트 평가를 위한 사후 평가 작업 (sn_smart_imp_auto:20.1.0) • GRC: 위험 관리(sn_risk:21.0.2) • 규제 기관 라이브러리 (sn_reg_body_mgmt:21.0.0) • 스마트 평가 핵심(sn_smart_asmt:21.0.1) • 연결된 스마트 평가 (sn_smart_asmt_conn:21.0.1) • 스마트 평가 디자이너 (sn_smart_asmt_desg:21.0.3)
AI 위험 및 준수 Control Tower와 통합	• AI 케이스 관리(sn_ai_case_mgmt:21.0.1) • AI 위험 및 준수 관리 (sn_grc_ai_gov:21.0.1) • GRC: 고급 위험(sn_risk_advanced:21.0.2)
AI 컨트롤 타워	• AI 자산 관리(sn_ai_asset_mgmt: 2.0.0) • AI 컨트롤 타워 코어 (sn_ai_governance:4.0.2) • AI 위험 및 준수 Control Tower와 통합 (sn_grc_ai_irm_intg:21.0.1) • 용 AI 컨트롤 타워 참여 대시보드 (sn_ai_engagement:2.1.6) • (sn_ai_value:2.1.6)에 대한 AI 컨트롤 타워 가치 대시보드 • AI 디스커버리 (sn_ai_disc:1.0.4)

중요사항:
SPM 의 AI 전략 탭 AI 컨트롤 타워 Professional 라이센스에서만 사용할 수 있습니다.

주:
생성형 AI 컨트롤러(sn_generative.ai 11.0.9) AI 컨트롤 타워 를 사용하면 1.01용 Now Assist 생성형 AI 컨트롤러가 자동으로 설치됩니다.

종속 플러그인이 활성 상태인 경우 ServiceNow Store에서 애플리케이션을 찾고 AI 컨트롤 타워 , 사용 가능할 때 애플리케이션을 다운로드할 수 있습니다.

ServiceNow 스토어에서 애플리케이션을 다운로드하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. ServiceNow에서 애플리케이션 다운로드

AI 컨트롤 타워 구성

AI 컨트롤 타워구성 페이지에서 Now Assist용 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.

시작하기 전에
필요한 역할: AI 사무장 [sn_ai_governance.ai_steward]

프로시저

1. 에서 구성 뷰로 AI 컨트롤 타워이동합니다.
2. 데이터를 확장하고 데이터 공유에서 옵트인을 선택합니다.
   데이터 섹션을 보려면 생성형 AI 컨트롤러 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다.
   옵트인 옵션은 기본적으로 활성화되어 있습니다.

   주:
   데이터 공유 옵트아웃은 계정 담당자 또는 Now Support 팀만 되돌릴 수 있습니다.

   데이터 공유에 대한 자세한 내용은 데이터 공유 페이지의 FAQ(일반적인 질문) 섹션을 참조하세요.

   데이터에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 데이터
3. 컨트롤을 선택하고 플레이북 자동 트리거 옵션을 활성화합니다.
   플레이북 자동 트리거 옵션은 기본적으로 비활성 상태입니다.
   플레이북 자동 트리거를 활성화하고 이 환경에 AI 자산을 추가하면 승인 요청이 자동으로 트리거됩니다.

   주:
   플레이북 자동 트리거가 활성화되지 않으면 승인 요청이 자동으로 생성되지 않지만 자산 관리자가 수동으로 시작할 수 있습니다.

   프로덕션 환경에서 플레이북 자동 트리거 옵션이 활성화되어 있는지 확인합니다.

   의 컨트롤에 AI 컨트롤 타워대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 통제

결과
가 AI 컨트롤 타워 구성되었습니다.

을 위한 멀티 인스턴스 관리 구성 **AI** 컨트롤 타워

에 대한 AI 컨트롤 타워멀티 인스턴스 관리 구성 .

시작하기 전에

주:
이 기능은 Yokohama 릴리스 이상에서 사용할 수 있습니다.

이 기능은 GCC(정부 커뮤니티 클라우드) 및 온-프레미스 인스턴스에서 지원되지 않습니다.

필요한 역할: AI 사무장 [sn_ai_governance.ai_steward]

이 태스크 정보

주:
com.glide.mif.mtls 플러그인이 활성 상태인지 확인합니다. 활성 상태가 아닌 경우 MIF 기능에 대한 Now 지원을 통해 지원 요청을 제출하여 플러그인 com.glide.mif.mtls를 설치합니다.

프로시저

1. 모든 하위 프로덕션에 로그인하고 프로덕션(관리형) 인스턴스를 애플리케이션의 관리자로 AI 컨트롤 타워 선택합니다.
2. 첫 번째 단계를 확인하려면 제품 인스턴스에 로그인하고 멀티 인스턴스 설정 페이지 아래의 관리되는 인스턴스 탭으로 이동하여 모든 하위 제품(관리형) 인스턴스를 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.

결과
멀티 인스턴스 관리는 에 AI 컨트롤 타워대해 구성됩니다.

신뢰 구성 및 신뢰 구성 관리에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Cross-instance application trust configuration

AI 자산 동기화 프로세스에 대한 자세한 내용은 구성 탐색 AI 컨트롤 타워 섹션을 참조하십시오멀티 인스턴스 설정.

를 사용하여 외부 공급업체 **LLM** 구성 **AI** 컨트롤 타워

AI AI 컨트롤 타워 모델 제공자 섹션을 사용하여 APJC 지역의 데이터 라우팅 구성을 기반으로 타사 대규모 언어 모델(LLM)을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: AI 사무장 [sn_ai_governance.ai_steward]

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 컨트롤 타워 〉 구성 〉 통제 〉 **AI** 모델 제공자.

2. 편집을 선택합니다.

다음 유형의 데이터 라우팅 구성을 통해 AI 모델 요청을 구성할 수 있습니다.

a. 지역

b. 전역

3. 지역 데이터 라우팅을 통해 LLM을 구성합니다.

a. Regional(지역)을 선택합니다.
허용된 모든 모델 제공자가 표시됩니다.

- Now LLM 서비스
- AWS 클로드
- Azure OpenAI

b. 조직 정책에 따라 모델 제공자를 선택합니다.
Azure OpenAI를 선택하면 트래픽을 전역 데이터 라우팅으로 리디렉션하는 스필오버를 허용하라는 메시지가 표시됩니다.

c. 예를 선택하여 유출을 허용합니다.

d. 저장을 선택합니다.
동의를 제공하라는 데이터 라우팅 확인 동의 요청이 나타납니다.

e. 동의를 선택하고 계속 진행합니다.

f. 저장을 선택합니다.
타사 LLM은 APJC 지역에 대한 지역 데이터 라우팅 구성으로 구성됩니다.

4. 전역 데이터 라우팅을 통해 LLM을 구성합니다.

a. 전역을 선택합니다.
허용된 모든 모델 제공자가 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.

- AWS 클로드
- Azure OpenAI
- Google 쌍둥이자리
- Now LLM 서비스

> **주:**
> 전역 데이터 라우팅을 선택하면 데이터 처리 위치가 글로벌 데이터센터로 리디렉션됩니다.

b. 모든 모델 제공자를 선택합니다.

c. 저장을 선택합니다.

결과
타사 LLM은 APJC 지역에 대한 전역 데이터 라우팅 구성으로 구성됩니다.

데이터 라우팅, 대체 및 스필오버에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 모델 제공자

규제 시장 및 AMS 및 EMEA 지역에 대한 외부 공급업체 LLM을 구성하는 시나리오에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 외부 공급업체 LLM 및 데이터 라우팅 구성 탐색

AI 컨트롤 타워 사용

거버넌스 워크플로우를 생성하는 데 사용합니다 AI 컨트롤 타워 .

AI 컨트롤 타워 플레이북 워크플로우 생성

AI 컨트롤 타워 자산을 승인하거나 거부하기 위한 Now Assist 플레이북 워크플로우를 만듭니다. 승인 플레이북은 Now Assist가 없는 경우에만 적용됩니다 AI 컨트롤 타워.

시작하기 전에

> **중요사항:**
> AI 컨트롤 타워 승인을 위한 Now Assist 플레이북 워크플로우는 수동으로 생성되지 않습니다. 승인 위임이 활성화되어 있는 동안 승인 요청이 생성되면 자동으로 트리거됩니다.

필요한 역할: AI 사무장 [sn_ai_governance_ai_steward]

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **AI** 컨트롤 타워.
2. 에서 AI 컨트롤 타워**AI** 자산 뷰를 엽니다.
3. AI 자산 뷰의 탐색 메뉴에서 Now Assist 승인 으로 이동하여 승인 기록을 엽니다.
4. 승인 기록의 플레이북 섹션에서 Now Assist 승인 워크플로우를 볼 수 있습니다.

   저장 옵션을 사용하여 플레이북 기록을 저장하거나 승인 요청 취소를 선택하여 모든 단계 중에 워크플로우를 취소할 수 있습니다.
5. 자산 검토 - 검토 중인 자산의 모든 상세 정보를 볼 수 있습니다.
6. 다음을 선택합니다.
   자산 검토 단계가 완료로 표시되면 승인 상태가 변경됩니다.
7. 자산 평가 - AI 관리자는 승인 작업을 생성하고 다른 개별 AI 관리자에게 할당하여 자산을 평가할 수 있습니다.

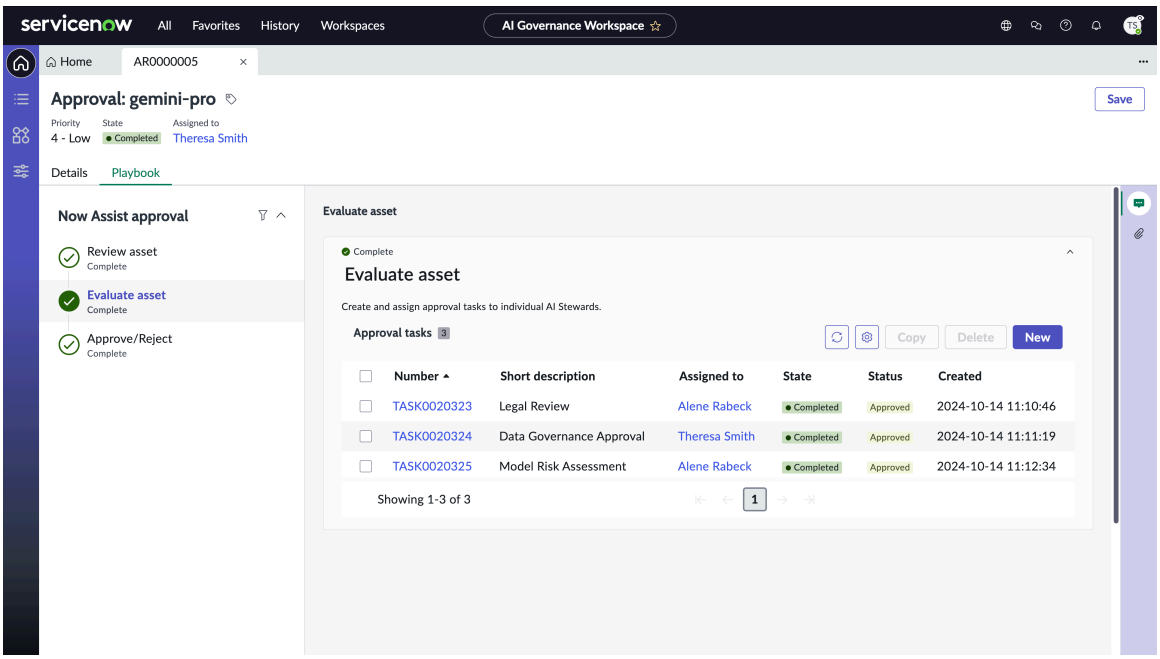
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자산 평가를 위한 승인 작업 생성 Now Assist 에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Assist 승인 작업 생성.

주:
승인 작업 목록의 새로 만들기 옵션을 사용하여 작업을 복사하거나 삭제하고 작업을 생성할 수 있습니다.

8. 승인/거부 - AI 관리자는 드롭다운 메뉴에서 위험 점수를 선택하고 종결 메모를 입력하면서 작업 평가에 따라 자산을 승인하거나 거부할 수 있습니다.
9. 자산 거부 또는 승인을 선택하여 워크플로우를 완료합니다.

승인/거부 단계가 완료로 표시된 후에는 위험 점수 및 종결 메모를 수정할 수 없습니다.



Now Assist 승인 작업 생성

Now Assist 자산을 평가하는 승인 작업을 생성합니다. Now Assist 승인 작업은 승인 요청의 하위 작업으로, 법무 검토, 보안 검토, 데이터 검토, 불법 복제 검토 등 다른 조직이나 엔터티의 승인이 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Now Assist 승인으로 이동하여 승인 기록을 엽니다.
2. 플레이북 섹션에서 자산 검토 단계가 완료로 표시되어 있는지 확인합니다.
3. 자산 평가에서 새 작업 만들기를 선택합니다.
   새 승인 작업이 생성됩니다. 작업 번호 및 작업 유형 필드가 자동으로 채워집니다.
4. 간단한 설명, 설명, 기한 및 종결 메모를 입력합니다.
5. 드롭다운 메뉴에서 작업의 우선순위, 상태 및 상태를 선택합니다.
6. 할당 대상 및 상위 승인 기록을 입력하고 검색합니다.
   상위 승인 기록이 자동으로 채워지고 읽기 전용 모드로 표시됩니다.

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

7. 저장을 선택합니다.
Now Assist 승인 요청의 승인 작업이 생성됩니다.

AI 자산 생성

AI 자산을 생성하여 AI 시스템, AI 모델, 프롬프트 및 데이터 세트의 수명주기를 추적하고 관리할 수 있습니다.

AI 시스템 자산 생성

AI 자산을 생성하여 AI 시스템의 수명주기를 추적하고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ai_governance_ai_steward 또는 sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner

이 태스크 정보
AI 시스템은 다양한 수준의 자율성으로 예측, 콘텐츠, 권장 사항 및 결정과 같은 출력을 생성하는 AI 및 ML(머신 러닝) 기능을 제공하는 소프트웨어 아티팩트입니다. 각 AI 시스템은 하나 이상의 AI 모델과 연결될 수 있으며, 이러한 AI 모델은 하나 이상의 프롬프트 및 데이터 세트와 연결될 수도 있습니다. 이러한 AI 모델, 프롬프트 및 데이터 세트를 통해 AI 시스템은 인간의 개입이 거의 또는 전혀 없이 데이터를 처리하고 복잡한 문제를 해결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **AI** 컨트롤 타워.

2. AI Control Tower에서 AI 자산 뷰를 엽니다.

3. AI 자산 뷰의 탐색 메뉴에서 **AI** 자산 인벤토리 〉 **AI** 시스템.

4. AI 시스템 추가를 선택합니다.

5. AI 시스템 추가 양식의 상세 정보 섹션에서 필드에 내용을 입력합니다.

AI 시스템 추가 양식의 상세 정보 필드

필드	설명
이름	AI 시스템의 이름입니다.
제공자	AI 시스템을 개발한 사람 또는 조직입니다.
버전	AI 시스템의 버전입니다.
설명	AI 시스템에 대한 간략한 설명입니다.
설명서	AI 시스템의 효율성을 평가하는 데 사용되는 방법과 같은 AI 시스템에 대한 추가 정보입니다.
관리자	AI 시스템을 관리하도록 할당된 사용자입니다. 이 필드는 AI 시스템 자산을 생성하는 사용자로 자동 설정됩니다. 주: 이 필드는 AI 스튜어드 〔sn_ai_governance_ai_steward〕 역할이 있는 경우에만 편집할 수 있습니다. AI 자산 소유자 〔sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner〕 역할이 있는 경우 이 필드는 읽기 전용입니다.
상태	AI 시스템의 상태입니다. 옵션은 초안 및 배포됨입니다.
라이선스 상세 정보	AI 시스템에 사용 중인 라이센스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 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 유형	AI 시스템이 속한 AI 유형입니다. 옵션은 생성형 **AI** 와 클래식 **AI**입니다.
부서	AI 시스템이 속한 부서입니다.
지원되는 위치	AI 시스템이 지원되는 위치입니다.

6. 다음을 선택합니다.
7. AI 시스템 추가 양식의 관련 자산 섹션에서 AI 시스템과 연결된 AI 모델, 데이터세트 및 프롬프트를 지정합니다.
   - AI 시스템과 연결된 AI 모델을 지정하려면 **AI** 모델 필드에서 모델을 검색하고 선택합니다. 두 개 이상의 모델을 지정할 수 있습니다.
   - AI 시스템과 연결된 데이터 세트를 지정하려면 평가 데이터 세트 필드에서 데이터 세트를 검색하고 선택합니다. 두 개 이상의 데이터 세트를 지정할 수 있습니다.
   - AI 시스템과 연결된 프롬프트를 지정하려면 **AI** 프롬프트 필드에서 프롬프트를 검색하고 선택합니다. 프롬프트를 두 개 이상 지정할 수 있습니다.

     주:
     연결된 AI 모델, 데이터 세트 또는 프롬프트를 사용할 수 없는 경우 새로 추가를 선택한 다음 , , 데이터 세트 자산 생성또는 의 진행 단계를 AI 모델 자산 생성수행하여 추가할 수 있습니다프롬프트 자산 생성.
8. 검토를 위해 제출을 선택합니다.

   주:
   검토를 위해 AI 시스템을 제출할 준비가 되지 않은 경우 대신 저장을 선택합니다. 그런 다음 다음으로 이동하여 편집하고 나중에 검토를 위해 제출할 수 있습니다. **AI** 자산 〉 수명주기 〉 온보드 그런 다음 목록에서 AI 시스템을 선택합니다. AI 자산 레코드가 열리면 편집을 선택하여 AI 시스템 상세 정보를 계속 편집합니다.

결과
AI 시스템이 AI 자산 인벤토리에 추가됩니다. AI 자산 수명주기의 온보딩 스테이지에 자동으로 들어가고 AI 스튜어드 검토의 수명주기 상태로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
AI 스튜어드(sn_ai_governance.ai_steward) 역할이 할당된 사용자는 검토 프로세스를 시작하여 AI 시스템의 수명주기 추적 및 관리를 시작할 수 있습니다. 자세한 지침은 완전한 AI 자산 수명주기 문서를 참조하십시오.

AI 모델 자산 생성

AI 자산을 생성하여 AI 모델의 수명주기를 추적하고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: AI 사무장 [sn_ai_governance_ai_steward] 또는 자산 소유자 [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]

이 태스크 정보
AI 모델은 사람의 개입 없이 데이터를 처리하고 예측, 콘텐츠, 권장 사항 및 결정과 같은 출력을 생성하도록 훈련된 프로그램입니다. AI 모델을 사용하여 이미지 인식, 데이터 분류 또는 가격 예측과 같은 특정 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **AI** 컨트롤 타워.
2. AI Control Tower에서 AI 자산 뷰를 엽니다.
3. AI 자산 뷰의 탐색 메뉴에서 **AI** 자산 인벤토리 〉 **AI** 모델.
4. **AI** 모델 추가를 선택합니다.
5. AI 모델 추가 양식의 상세 정보 섹션에서 필드에 내용을 입력합니다.

AI 모델 추가 양식의 세부 정보 필드

필드	설명
이름	AI 모델의 이름입니다.
제공자	AI 모델을 개발한 사람 또는 조직입니다.
버전	AI 모델의 버전입니다.
지원되는 언어	AI 모델에서 지원하는 언어입니다.
배포 가이드라인	AI 모델을 배포하는 방법에 대한 지침 또는 지침입니다.
교육 절차	AI 모델을 교육하는 데 사용하는 방법입니다.
컨텍스트 창	출력을 생성할 때 AI 모델이 처리하고 회수할 수 있는 최대 토큰 수입니다.
모델 크기(MB)	AI 모델의 크기(MB)입니다.
모델 매개변수 정보	AI 모델이 데이터를 처리하고 출력을 생성하기 위해 교육 중에 학습하는 내부 변수입니다.
설명	AI 모델에 대한 간략한 설명입니다.
관리자	AI 모델을 관리하도록 할당된 사용자입니다. 이 필드는 AI 모델 자산을 만드는 사용자로 자동 설정됩니다. 주: 이 필드는 AI 스튜어드〔sn_ai_governance_ai_steward〕 역할이 있는 경우에만 편집할 수 있습니다. AI 자산 소유자〔sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner〕 역할이 있는 경우 이 필드는 읽기 전용입니다.
상태	AI 모델의 상태입니다. 옵션은 초안 및 배포됨입니다.
라이선스 상세 정보	AI 모델에 사용 중인 라이센스입니다.
기본 모델	AI 모델이 빌드된 기본 모델(기초 모델 또는 미리 학습된 모델이라고도 함)입니다.
부서	AI 모델이 속한 부서입니다.
지원되는 위치	AI 모델이 지원되는 위치입니다.
모델 카드	컨텍스트, 사용 목적, 교육 데이터 및 모델의 제한 사항을 포함하여 AI 모델에 대한 중요한 정보를 설명하는 간략한 문서입니다.

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

필드	설명
모델 가중치 정보	AI 모델이 더 원하는 출력을 생성할 수 있도록 교육 중에 학습하는 방법을 정의하는 숫자 매개변수입니다.
필수 인프라	AI 모델을 개발, 배포 및 관리하는 데 필요한 통합 소프트웨어 및 하드웨어 구성요소입니다.
평가 메트릭 보고서	AI 모델의 효과를 평가하는 데 사용하는 메트릭에 대한 데이터를 제공하는 보고서입니다.

6. 다음을 선택합니다.
7. AI 모델 추가 양식의 관련 자산 섹션에서 모델과 연결된 데이터세트와 프롬프트를 지정합니다.
   - AI 모델과 연결된 데이터 세트를 지정하려면 평가 데이터 세트 필드에서 데이터 세트를 검색하고 선택합니다. 두 개 이상의 데이터 세트를 지정할 수 있습니다.
   - AI 모델과 연결된 프롬프트를 지정하려면 **AI** 프롬프트 필드에서 프롬프트를 검색하고 선택합니다. 프롬프트를 두 개 이상 지정할 수 있습니다.

     주:
     연결된 데이터 세트 또는 프롬프트를 사용할 수 없는 경우 새로 추가를 선택한 다음 또는 의 진행 단계에 데이터 세트 자산 생성 따라 추가할 수 있습니다 프롬프트 자산 생성.
8. 검토를 위해 제출을 선택합니다.

   주:
   검토를 위해 AI 모델을 제출할 준비가 되지 않은 경우 대신 저장을 선택합니다. 그런 다음 다음으로 이동하여 편집하고 나중에 검토를 위해 제출할 수 있습니다. **AI** 자산 〉 수명주기 〉 온보드 그런 다음 목록에서 AI 모델을 선택합니다. AI 자산 레코드가 열리면 편집을 선택하여 AI 모델 상세 정보를 계속 편집합니다.

결과
AI 모델이 AI 자산 인벤토리에 추가됩니다. AI 자산 수명주기의 온보딩 스테이지에 자동으로 들어가고 AI 스튜어드 검토의 수명주기 상태로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
AI 스튜어드(sn_ai_governance.ai_steward) 역할이 할당된 사용자는 검토 프로세스를 시작하여 AI 모델의 수명주기 추적 및 관리를 시작할 수 있습니다. 자세한 지침은 완전한 AI 자산 수명주기 문서를 참조하십시오.

프롬프트 자산 생성

AI 자산을 생성하여 프롬프트의 수명주기를 추적하고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: AI 스튜어드 [sn_ai_governance_ai_steward] 또는 자산 소유자 [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]

이 태스크 정보
프롬프트는 특정 응답 또는 출력을 이끌어내기 위해 AI 모델에 제공하는 입력입니다. 프롬프트가 더 상세하고 설명적일수록 응답 또는 출력의 품질이 높아집니다. 프롬프트의 예로는 지침, 질문 및 명령이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 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 〉 **AI** 컨트롤 타워.
2. AI Control Tower에서 AI 자산 뷰를 엽니다.
3. AI 자산 뷰의 탐색 메뉴에서 **AI** 자산 인벤토리 〉 프롬프트.
4. 프롬프트 추가를 선택합니다.
5. 프롬프트 추가 양식의 상세 정보 섹션에서 필드에 내용을 입력합니다.

프롬프트 추가 양식의 상세 정보 필드

필드	설명
이름	프롬프트의 이름입니다.
제공자	프롬프트를 개발한 사람 또는 조직입니다.
버전	프롬프트 버전입니다.
설명	프롬프트에 대한 간략한 설명입니다.
설명서	지정된 입력을 기반으로 AI 모델 응답의 정확성과 품질을 평가하는 데 사용되는 방법과 같은 프롬프트에 대한 추가 정보입니다.
관리자	프롬프트를 관리하도록 할당된 사용자입니다. 이 필드는 프롬프트 자산을 만드는 사용자로 자동 설정됩니다. 주: 이 필드는 AI 스튜어드 〔sn_ai_governance_ai_steward〕 역할이 있는 경우에만 편집할 수 있습니다. AI 자산 소유자 〔sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner〕 역할이 있는 경우 이 필드는 읽기 전용입니다.
상태	프롬프트의 상태입니다. 옵션은 초안 및 배포됨입니다.
프롬프트 정보	AI 모델에 제공하려는 입력입니다.

6. 다음을 선택합니다.
7. 프롬프트 추가 양식의 관련 자산 섹션에 있는 **AI** 모델 필드에서 각 모델을 검색하고 선택하여 프롬프트와 연결된 AI 모델을 지정합니다.
   두 개 이상의 모델을 지정할 수 있습니다.

   주:
   연결된 AI 모델을 사용할 수 없는 경우 새로 추가를 선택한 다음 다음의 AI 모델 자산 생성진행 단계에 따라 추가할 수 있습니다.

8. 검토를 위해 제출을 선택합니다.

   주:
   검토를 위해 프롬프트를 제출할 준비가 되지 않은 경우 대신 저장을 선택합니다. 그런 다음 다음으로 이동하여 편집하고 나중에 검토를 위해 제출할 수 있습니다. **AI** 자산 〉 수명주기 〉 온보드 그런 다음 목록에서 프롬프트를 선택합니다. AI 자산 레코드가 열리면 편집을 선택하여 프롬프트 상세 정보를 계속 편집합니다.

결과
프롬프트가 AI 자산 인벤토리에 추가됩니다. AI 자산 수명주기의 온보딩 스테이지에 자동으로 들어가고 AI 스튜어드 검토의 수명주기 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.

다음에 수행할 작업

AI 스튜어드(sn_ai_governance.ai_steward) 역할이 할당된 사용자는 검토 프로세스를 시작하여 프롬프트의 수명주기 추적 및 관리를 시작할 수 있습니다. 자세한 지침은 완전한 AI 자산 수명주기 문서를 참조하십시오.

데이터 세트 자산 생성

AI 자산을 생성하여 데이터 세트의 수명 주기를 추적하고 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: AI 스튜어드 [sn_ai_governance_ai_steward] 또는 자산 소유자 [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]

이 태스크 정보

데이터 세트는 AI 모델을 교육하고 테스트하는 데 사용할 수 있는 정형 또는 비정형 데이터의 모음입니다. 데이터 세트는 AI 모델의 성능과 효율성을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **AI** 컨트롤 타워.
2. AI Control Tower에서 AI 자산 뷰를 엽니다.
3. AI 자산 뷰의 탐색 메뉴에서 **AI** 자산 인벤토리 〉 데이터 세트.
4. 데이터 세트 추가를 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

데이터 세트 양식 추가

필드	설명
이름	데이터 세트의 이름입니다.
제공자	데이터 세트를 개발한 사람 또는 조직입니다.
허용되는 사용	데이터 세트에 허용되는 사용입니다. 두 개 이상의 용도를 지정할 수 있습니다.
버전	데이터 세트의 버전입니다.
데이터 유형	데이터 세트에 포함된 데이터의 유형입니다. 둘 이상의 데이터 유형을 지정할 수 있습니다.
소스	조직 내 내부 고객 데이터 또는 정부 기관에서 공개적으로 사용 가능한 데이터와 같은 데이터 세트의 소스입니다.
설명	데이터 세트에 대한 간략한 설명입니다.
관리자	데이터 세트를 관리하도록 할당된 사용자입니다. 이 필드는 데이터 세트 자산을 만드는 사용자로 자동 설정됩니다. 주: 이 필드는 AI 스튜어드 〔sn_ai_governance_ai_steward〕 역할이 있는 경우에만 편집할 수 있습니다. AI 자산 소유자 〔sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner〕 역할이 있는 경우 이 필드는 읽기 전용입니다.
상태	데이터 세트의 상태입니다. 옵션은 초안 및 배포됨입니다.
작성 유형	데이터 세트를 만든 방법입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

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

필드	설명
	○ 큐레이팅: 데이터 세트는 데이터의 신중한 선택, 구성 및 정제를 통해 생성되었습니다. ○ 파생됨: 기존 데이터 세트의 데이터를 처리, 변환 또는 결합하여 데이터 세트가 생성되었습니다. ○ 합성: 데이터 세트는 실제 단어 데이터를 모방한 인공 데이터를 사용하여 생성되었습니다.
기본 데이터 세트	데이터 세트가 작성된 기본 데이터 세트입니다.
부서	데이터 세트가 속한 부서입니다.
데이터 세트 생성 날짜	데이터 세트가 생성된 날짜 및 시간입니다.
데이터 세트 카드	데이터 세트의 컨텍스트, 용도, 제한 사항 및 잠재적 편향을 포함하여 데이터 세트에 대한 중요한 정보를 설명하는 간단한 문서입니다.

6. 검토를 위해 제출을 선택합니다.

> **주:**
> 검토를 위해 데이터 세트를 제출할 준비가 되지 않은 경우 대신 저장을 선택합니다. 그런 다음 다음으로 이동하여 편집하고 나중에 검토를 위해 제출할 수 있습니다. **AI** 자산 〉 수명주기 〉 온보드 그런 다음 목록에서 데이터 세트를 선택합니다. AI 자산 레코드가 열리면 편집을 선택하여 데이터 세트 상세 정보를 계속 편집합니다.

결과
데이터 세트가 AI 자산 인벤토리에 추가됩니다. AI 자산 수명주기의 온보딩 스테이지에 자동으로 들어가고 AI 스튜어드 검토의 수명주기 상태로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
AI 스튜어드(sn_ai_governance.ai_steward) 역할이 할당된 사용자는 검토 프로세스를 시작하여 데이터 세트의 수명 주기를 추적하고 관리할 수 있습니다. 자세한 지침은 완전한 AI 자산 수명주기 문서를 참조하십시오.

AI 자산 보기 수명 주기 스테이지

AI 자산이 현재 있는 AI 자산 수명주기 스테이지를 기반으로 AI 자산을 봅니다. 이 정보를 사용하여 주의가 필요한 AI 자산을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ai_governance.ai_steward 또는 sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **AI** 컨트롤 타워.
2. AI Control Tower에서 AI 자산 뷰를 엽니다.
3. AI 자산 뷰의 탐색 메뉴에서 수명주기 섹션을 찾습니다.
   취소를 선택하여 AI 자산을 취소할 수 있습니다.
4. AI 자산을 보려는 수명주기 스테이지에 따라 다음 수명주기 하위 섹션 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.

- 현재 새 스테이지에 있는 AI 자산 목록을 보려면 새로 만들기를 선택합니다.
- 현재 평가 단계에 있는 AI 자산 목록을 보려면 평가를 선택합니다.
- 현재 빌드 및 테스트 단계에 있는 AI 자산 목록을 보려면 빌드 및 테스트를 선택합니다.
- 현재 배포 단계에 있는 AI 자산 목록을 보려면 배포를 선택합니다.

5. AI 자산을 선택하여 수명 주기 검토 프로세스를 시작 또는 계속하거나 자산에 대한 추가 상세 정보를 봅니다.

- 자산에 대한 수명주기 검토 프로세스를 시작하거나 계속하려면 수명주기 탭을 선택합니다. 를 참조하십시오 수명주기 검토 프로세스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 완전한 AI 자산 수명주기 .
- 자산에 대한 추가 세부 정보를 보려면 세부 정보 탭을 선택합니다.
- 모든 관련 AI 시스템, AI 모델, 프롬프트 또는 데이터 세트 자산의 목록을 보려면 관련 자산 탭을 선택합니다.
- 자산의 위험 및 규정 준수 태세를 보려면 위험 및 규정 준수 탭을 선택합니다.
- 자산에 대한 평가 메트릭을 보려면 **KPI** 및 메트릭 탭을 선택합니다.

완전한 **AI** 자산 수명주기

평가부터 배포까지 AI 자산 수명주기 프로세스를 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: AI 사무장 [sn_ai_governance.ai_steward] 또는 자산 소유자 [sn_ai_asset_mgtm.ai_asset_ownerAI]

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **AI** 컨트롤 타워.

2. 에서 AI 컨트롤 타워AI 자산 뷰를 엽니다.

3. AI 자산 뷰에서 수명주기 상태가 사무장 검토인 자산을 찾아 엽니다.

4. 자산 기록 보기에서 검토 시작을 선택하여 수명주기 프로세스를 시작합니다.

5. 수명 주기 탭에서 평가를 선택하여 작업을 생성합니다.

> **주:**
> AI 관리자는 수명주기〉평가 에서 작업을 수동으로 생성하고 자산 소유자에게 할당할 수 있습니다. 자산 소유자 또는 AI 관리자는 이 작업을 완료로 표시하고 다음 스테이지로 이동할 수 있습니다.

6. 빌드 및 테스트를 선택하고 개발 계획 및 배포 전 평가 단계에서 작업을 생성합니다.

> **주:**
> AI 관리자는 개발 계획 및 배포 전 평가 단계에서 작업을 생성하여 완료 버튼을 사용하여 두 단계 모두에서 작업을 완료로 표시할 수 있습니다.

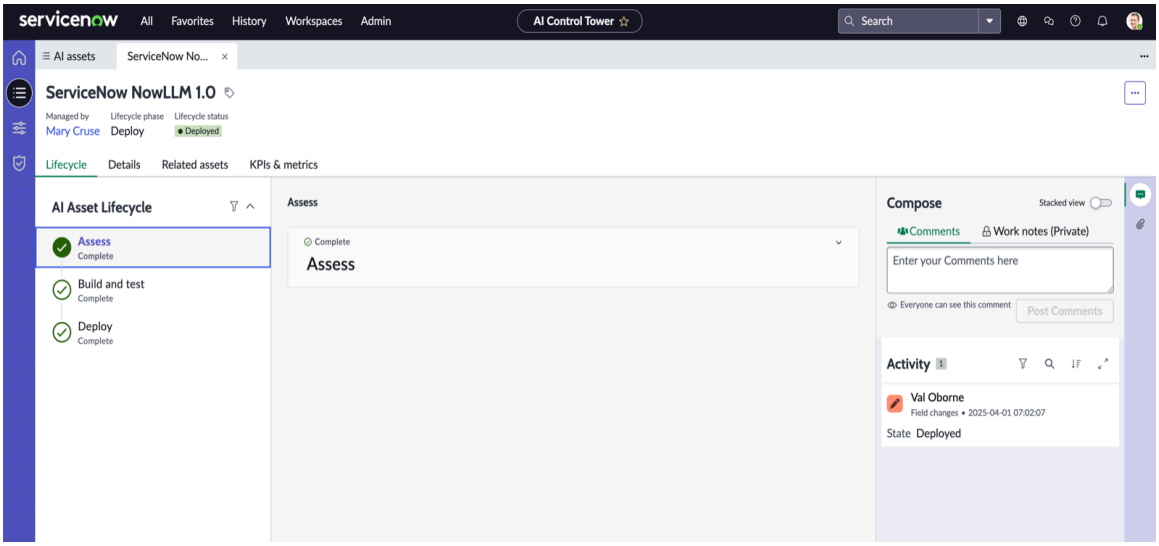
7. 작업을 생성하고 AI 자산 수명 주기를 완료하려면 배포를 선택합니다.
자산 소유자는 작업을 완료로 표시할 수 있습니다.

결과

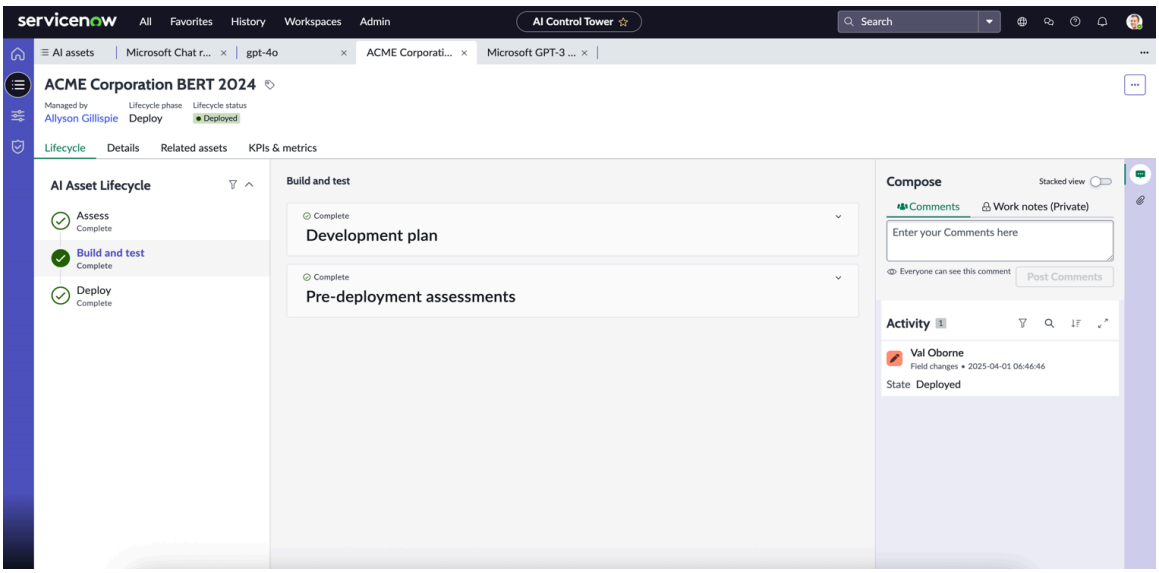
AI 자산의 수명주기 상태는 배포 및 완료입니다.

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

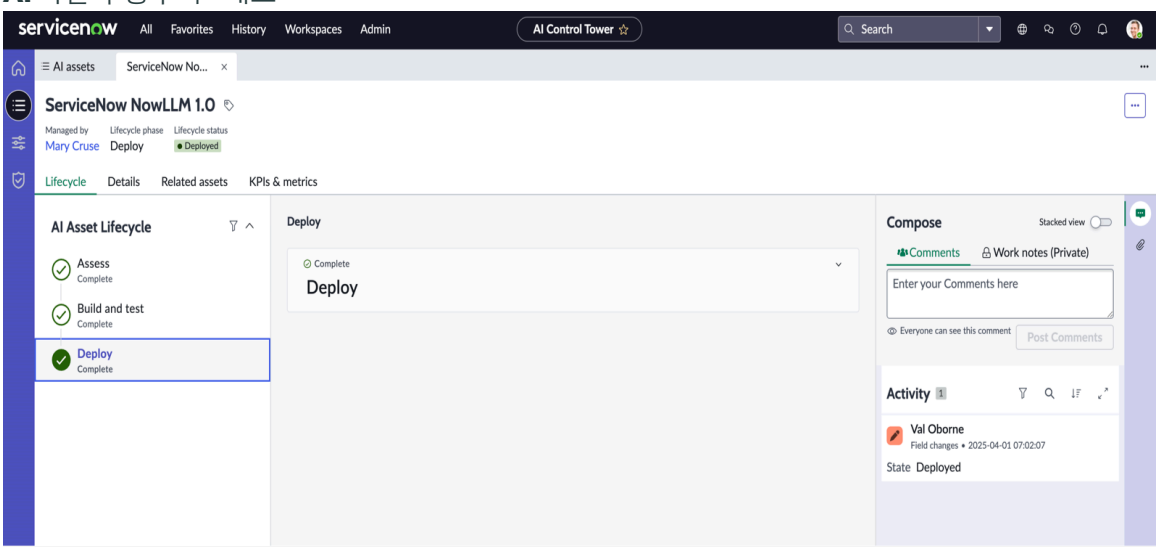
AI 자산 수명주기 - 평가



AI 자산 수명주기 - 빌드 및 테스트



AI 자산 수명주기 - 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.

AI에 대한 ServiceNow# 승인 워크플로우를 관리하려면 다음 문서를 참조하십시오 AI 컨트롤 타워 플레이북 워크플로우 생성.

값 템플릿 사용

값 템플릿을 사용하여 AI 시스템 및 모델에서 제공하는 가치를 정의, 계산 및 추적합니다.

값 템플릿은 AI 자산이 제공하는 가치를 정의, 계산 및 추적하기 위한 통합되고 구조화된 프레임워크를 도입합니다. 사용자 지정 가능한 템플릿을 사용하여 가상 사용자와 수식을 기반으로 값을 정의할 수 있습니다.

값 템플릿은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 투명성: AI 자산의 가치가 결정되는 방식에 대한 가시성을 제공합니다.
- 커스터마이제이션: 다양한 가상 사용자 기반 정의와 수식 기반 정의를 지원합니다.

현재 기술, AI 에이전트 및 AI 사용 사례에 대해 값 템플릿이 지원됩니다. 기술, AI 에이전트 또는 AI 사용 케이스가 활성화되고 시스템에서 자산으로 배포될 때 값 템플릿이 자산에 할당됩니다. 다음 테이블에는 기본값 템플릿이 나와 있습니다.

기본값 템플릿

AI 자산	기본값 템플릿
ServiceNow 기술	일일 스킬 실행 x 평균 지원 x 50%
ServiceNow AI 에이전트	일일 에이전트 실행 x 평균 지원 x 50%
AWS AI 에이전트	발동 횟수 x 15분 x 50%
ServiceNow AI 사용 케이스	발동 수 x 평균 지원 x 50%

값 템플릿 추가

가치 템플릿을 추가하여 AI 자산이 제공하는 가치를 정의, 계산 및 추적합니다.

시작하기 전에

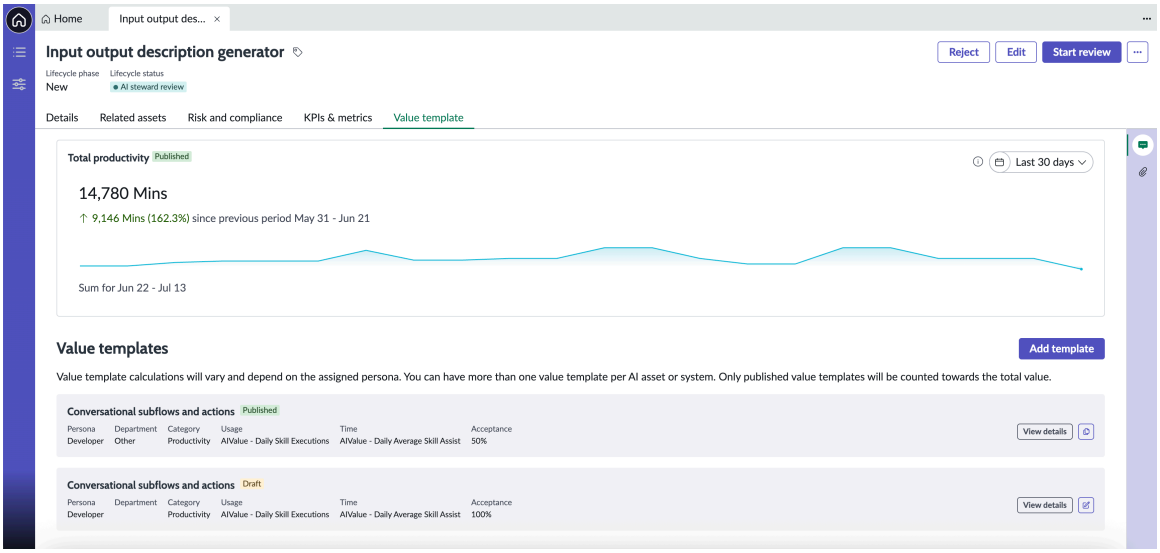
필요한 역할: [sn_ai_governance_ai_steward]

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **AI** 컨트롤 타워.
2. **AI** 자산 인벤토리 탭을 선택하고 값 템플릿을 할당할 자산으로 이동합니다.
3. 값 템플릿 탭에서 템플릿 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.

값 템플릿 탭



4. 값 템플릿 추가 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 값 템플릿 양식 추가 문서를 참조하십시오.

5. 초안으로 저장을 선택합니다.

6. 출력 확인 및 계산을 선택하여 사용 가능한 데이터 세트에 대해 수식을 확인하고 테스트합니다.
   출력에 만족할 때까지 값을 변경하고 수식의 유효성을 검사할 수 있습니다. 값 템플릿에 대한 테스트를 시작한 후 동일 인스턴스 테스트의 경우 최대 10분, 교차 인스턴스 테스트의 경우 최대 30분을 기다려야 할 수 있습니다. 이 기간 동안에는 테스트를 위해 템플릿을 편집하거나 다시 보낼 수 없지만 다른 템플릿으로 계속 작업할 수 있습니다.

7. 출력에 만족하는 경우 게시를 선택하여 템플릿을 게시합니다.
   값 템플릿이 게시되면 모든 인스턴스에서 수정되고 후속 계산은 새 템플릿을 기반으로 합니다.

값 템플릿 편집

값 템플릿을 편집하여 AI 자산의 값을 계산하는 방법을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: [sn_ai_governance_ai_steward]

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **AI** 컨트롤 타워.

2. **AI** 자산 인벤토리 탭을 선택하고 값 템플릿을 편집할 자산으로 이동합니다.

3. 값 템플릿 탭에서 복제를 선택합니다.
   편집할 수 있도록 원본 템플릿과 상세 정보가 동일한 새 탭이 열립니다.

4. 요구 사항에 따라 값 템플릿을 편집합니다.

5. 초안으로 저장을 선택합니다.

6. 출력 확인 및 계산을 선택하여 사용 가능한 데이터 세트에 대해 수식을 확인하고 테스트합니다.
   게시하기 전에 새 템플릿을 사용하여 지난 30일간의 계산을 미리 볼 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 이전 버전과 연결된 기록 데이터를 보존하면서 새 템플릿의 영향을 평가할 수 있습니다.

7. 출력에 만족하는 경우 게시를 선택하여 템플릿을 게시합니다.
   값 템플릿이 게시되면 모든 인스턴스에서 수정되고 후속 계산은 새 템플릿을 기반으로 합니다.

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

에서 AI 케이스 생성 AI 컨트롤 타워

에서 AI 컨트롤 타워 시스템 동작, 영향을 받는 사용자 및 관련 데이터와 같은 자세한 설명을 제공하여 AI 케이스를 생성합니다. 신속한 해결을 위해 지원 첨부 파일과 같은 필요한 모든 정보가 포함되어 있는지 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst 또는 sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 컨트롤 타워.
2. **AI** 케이스 대시보드로 이동합니다.
3. AI 케이스 대시보드의 **AI** 케이스 탭에서 **AI** 케이스 생성을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.
   새 AI 케이스 생성 양식의 필드 값에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 새 AI 케이스 양식 생성.
5. 저장을 선택합니다.
   이 양식을 제출하면 AI 케이스 팀이 필요한 인사이트와 지원을 제공합니다.

새 **AI** 케이스 양식 생성

에서 AI 컨트롤 타워 새 AI 케이스 생성 양식을 사용하여 필요한 세부 정보가 포함된 AI 케이스를 보고합니다.

필드 값에 대한 설명은 다음 테이블을 참조하십시오.

새 **AI** 케이스 양식 생성

필드	설명
번호	요청의 번호입니다. 이 필드는 요청 번호로 자동 설정됩니다.
이름	AI 케이스의 이름입니다. 예를 들어 ### AI ## #####.
설명	AI 케이스에 대한 자세한 설명입니다. 예를 들어, 특히 잘못된 AI 권장 사항과 같은 케이스의 경우 예상되는 권장 사항, 실제 제안, 컨텍스트, 영향 및 문제 재현 단계와 같은 정보를 포함합니다.
유형	AI 케이스의 유형입니다. 이 필드는 **AI** 케이스로 자동 설정됩니다.
하위 유형	케이스의 하위 유형입니다. 예를 들어 적대적 공격(잘못된 결과를 생성하기 위해 AI 모델을 의도적으로 조작)이 있습니다.
상태	요청의 워크플로우 상태입니다. 이 필드는 신규로 자동 설정됩니다.
우선순위	AI 케이스의 긴급도입니다. 이를 통해 AI 케이스 팀은 요청을 효과적으로 분류하고 요청의 중요도에 따라 응답할 수 있습니다. 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.

새 AI 케이스 양식 생성

필드	설명
	• 중요 • 높음 • 보통 • 낮음 • 계획 수립
요청자	요청을 제기한 사람의 이름입니다.
다음 사람 대신 요청됨	요청을 생성한 사람의 이름입니다.
기본 엔터티	AI 케이스의 영향을 받는 엔터티입니다. 영향을 받는 영역에서 식별된 엔터티만 기본 엔터티로 선택할 수 있습니다.
엔터티 소유자	엔터티의 소유자인 사용자입니다. 이 필드는 영향을 받는 영역 관련 목록에서 선택한 엔터티에 따라 자동으로 설정됩니다.
지정	
할당 그룹	요청에 할당된 그룹입니다. 주: 할당 그룹은 구성 설정 중에 요청 유형으로 미리 구성됩니다.
케이스 분석가	AI 케이스를 분석하고 작업할 분석가입니다. AI 케이스 분석가는 할당 그룹의 일부입니다.
관찰 목록	AI 케이스에 대해 알려야 하는 사람입니다.
담당 임원	AI 케이스에 대한 책임이 있는 사람입니다.
기본 원본	
위치	AI 케이스가 발생한 위치입니다. 예를 들어, 일본입니다.
하위 위치	AI 케이스 발생의 하위 위치입니다. 예를 들어 하위 위치가 Tokyo입니다.
영향을 받는 비즈니스 단위	보고된 AI 케이스의 영향을 받는 비즈니스 단위입니다. 예: 재무.
영향을 받는 부서	AI 케이스의 영향을 받는 부서입니다. 예를 들면 고객 지원입니다.
소스	AI 케이스 생성의 소스입니다. 케이스를 수동으로 만들면 이 필드가 자동으로 수동으로 설정됩니다. 에서 직원 센터케이스가 보고된 경우 필드는 소스를 직원 센터로 표시합니다.
추가 소스	케이스를 수동으로 만들 때 AI 케이스를 보고하는 방식입니다. 이 필드는 소스 필드에서

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

필드	설명
	수동을 선택하고 기록을 저장한 경우에만 사용할 수 있습니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 이메일 • 전화
일정	
발생 날짜	AI 케이스가 발생한 날짜입니다. 예를 들어, 케이스는 2025년 2월 18일에 발생했을 수 있습니다.
인지한 날짜	케이스가 검색된 날짜입니다. 예를 들어 케이스가 2025년 2월 18일에 발생했지만 2025년 3월 12일에 발견되었을 수 있습니다.
보고 날짜	케이스가 보고된 날짜입니다.
케이스 종결 SLA	케이스 종결 예정 날짜입니다.
조사 계획 시작	케이스를 조사하기 위한 계획된 시작 날짜입니다.
조사 실제 시작	케이스 조사의 실제 시작 날짜입니다.
정정 계획 시작	케이스를 정정하기 위한 계획된 시작 날짜입니다.
정정 실제 시작	케이스 정정의 실제 시작 날짜입니다.
조사 계획 종료	케이스를 조사하기 위한 계획된 종료 날짜입니다.
조사 실제 종료	케이스 조사의 실제 종료 날짜입니다.
정정 계획 종료	케이스 정정에 대한 계획된 종료 날짜입니다.
정정 실제 종료	케이스 정정의 실제 종료 날짜입니다.
위반 분석	
위반 상태	위반이 발생했는지 여부를 나타내는 상태입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 미정: 이 값은 기본값입니다. • 위반 탐지됨: 위반이 확인된 경우입니다. • 미래 잠재성: 위반이 발생하지 않았지만 향후 발생할 수 있는 경우. • 위반 아님: 감지된 위반이 없는 경우입니다.
위반 시작	위반이 시작된 날짜입니다. 이 필드는 위반 탐지됨 또는 위반 상태 필드에서 미래 잠재력을 선택한 경우에만 표시됩니다.
보고 상태	규제 기관에 보고되는 AI 케이스의 상태입니다. 이 필드는 케이스와 연결된 규정의 보고 상태에 따라 자동으로 설정됩니다. AI 케이스에 여러

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **AI** 케이스 양식 생성

필드	설명
	규정이 있고 하나의 규정이 보고 가능한 것으로 식별되는 경우에도 케이스의 보고 상태가 보고 가능으로 설정됩니다. 이 필드의 기본값은 미정입니다.
위반 종료	위반이 종료된 날짜입니다. 이 필드는 위반 탐지됨 또는 위반 상태 필드에서 미래 잠재력을 선택한 경우에만 표시됩니다.
식별된 위반 유의성	사용자가 위반이 심각하다고 식별한 날짜입니다. 이 필드는 위반 탐지됨 또는 위반 상태 필드에서 미래 잠재력을 선택한 경우에만 표시됩니다.
근본 원인 분석	
기본 원인	AI 케이스 발생의 기본 원인입니다. 이 필드는 원인 및 결과 관련 목록에서 선택한 기본 원인으로 자동 설정됩니다.
기본 결과	AI 케이스에 대한 기본 원인의 결과입니다.
전체 관찰	AI 케이스에 대한 관찰 결과입니다.
정정 수행됨	AI 케이스를 해결하기 위해 정정 조치가 취해졌는지 여부를 나타내는 필드입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 예 • 아니요
전체 예방 조치	사건에 대해 취해진 예방 조치.
활동	
작업 메모(비공개)	요청에 대한 메모 또는 정보입니다.
추가 의견(고객에게 표시)	고객과 공유하려는 요청에 대한 추가 정보입니다.

에서 **AI** 문제 생성 **AI** 컨트롤 타워

에서 AI 컨트롤 타워보고된 AI 케이스의 영향을 받는 영역과 관련된 문제를 식별하고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst 또는 sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 컨트롤 타워.
2. **AI** 케이스 대시보드로 이동합니다.
3. AI 케이스 대시보드의 **AI** 케이스 탭에서 문제 생성을 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 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.

새 AI 생성 케이스의 필드 값에 대한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 새 AI 문제 양식 생성.

5. 저장을 선택합니다.

새 AI 문제 양식 생성

새 문제 생성 양식을 사용하여 보고된 AI 케이스의 영향을 받는 영역과 관련된 문제를 식별하고 관리합니다.

필드 값에 대한 설명은 다음 테이블을 참조하십시오.

새 문제 양식 생성

필드	설명
번호	문제의 수입니다. 이 필드는 요청 번호로 자동 설정됩니다.
이름	문제의 이름입니다. ## ## Acme# ## ### ##입니다.
문제 소스	문제가 생성된 소스입니다. 이 필드는 **AI** 케이스로 자동 설정됩니다.
문제 유형	문제의 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 통제 설계 효과성 실패: 통제가 잘못 설계되어 의도한 위험을 효과적으로 방지하거나 탐지할 수 없습니다. • 통제 운영 효과성 실패: 통제가 잘 설계되었지만 실행 중에 실패했거나 올바르게 따르지 않았습니다. • 통제가 요구 사항을 충족하지 않음: 통제가 시행되고 있지만 규제, 정책 또는 비즈니스 요구 사항을 충족하지 않습니다. • 통제가 존재하지 않음: 알려진 위험 또는 요구 사항을 해결하기 위한 통제가 없습니다. • 규정 미준수: 법률이나 규정을 따르지 않아 조직이 처벌을 받을 수 있었습니다. • 정책 미준수: 내부 정책을 준수하지 않아 위험이나 비효율성이 발생할 수 있었습니다. • 기존 정책 개선 또는 제안: 명확성, 적용 범위 또는 효과를 높이기 위해 기존 정책을 개선하기 위한 권장 사항입니다. • 새 정책에 대한 권장 사항: 현재 다루지 않는 격차 또는 요구 사항을 해결하기 위해 새 정책을 만들기 위한 제안입니다. • 프로세스 최적화 또는 개선: 비즈니스 프로세스의 효율성, 정확성 또는 효과성을 개선하기 위해 식별된 기회입니다. • 관찰: 지금은 문제가 되지 않을 수 있지만 주의를 기울일 수 있는 일반적인 메모 또는 발견. • 데이터 침해: 민감한 데이터 또는 개인 데이터에 대한 무단 액세스, 공개 또는 손실. • 사기: 자산의 유용과 같이 개인 또는 조직의 이익을 위한 의도적인 속임수. • 허위 진술: 사실을 잘못 전달하는 재무 또는 운영 보고의 오류 또는 누락. • 교육: 주의가 필요한 지식 또는 기술에서 식별된 격차 또는 요구 사항. • 설명서: 누락되거나 오래되었거나 부정확한 문서와 관련된 문제입니다. • 위험 문제: 다른 특정 범주에 속하지 않을 수 있는 광범위한 위험 관련 문제입니다. • 기타: 위의 유형에 맞지 않지만 추적 및 해결할 가치가 있는 모든 문제입니다.

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

필드	설명
분류	문제의 분류입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 준수 • 위험 • 감사 • 벤더 위험
위치	문제가 발생한 위치입니다. 예를 들어, 일본입니다.
상태	문제의 워크플로우 상태입니다. 이 필드는 검토로 자동 설정됩니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 신규 • 분석 • 응답 • 검토 • 완료 종결 • 미완료 종결 문제 관리 워크플로우 및 수명주기에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 AI 자산 수명주기.
하위 상태	문제의 하위 상태입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
우선순위	문제의 긴급도입니다. 이를 통해 팀은 요청을 효과적으로 분류하고 요청의 중요도에 따라 응답할 수 있습니다. 이 필드는 검토로 자동 설정됩니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 중요 • 높음 • 보통 • 낮음 • 계획 수립
문제 등급	문제의 등급입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 매우 높음 • 높음 • 보통 • 낮음 • 매우 낮음
설명	문제에 대한 자세한 설명입니다. 예를 들어 ACME는 내부 시스템에 대한 무단 액세스로 이어지는 사이버 공격을 경험했습니다.

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

필드	설명
지정	
할당 그룹	문제가 할당된 그룹입니다. 위험 관리자를 예로 들 수 있습니다.
담당자	문제가 할당된 사용자입니다.
문제 관리자 그룹	문제가 할당된 관리자 그룹입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 규정 준수 관리자 • **IT** 위험 관리자 • 위험 관리자
문제 관리자	문제가 할당된 관리자입니다.
관찰 목록	문제에 대해 알려야 하는 사람입니다.
일정	
기한	발행 기한이 되는 날짜입니다.
확인된 날짜	문제에 대한 확인 날짜입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
작성됨	문제가 생성된 날짜입니다. 이 필드는 자동으로 현재 날짜 및 시간으로 설정됩니다.
종결됨	문제가 종결된 날짜입니다.
계획된 시작 날짜	문제의 계획된 시작 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	문제의 계획된 종료 날짜입니다.
지속 시간	문제의 기간(일, 시, 분, 초)입니다.
실제 시작 날짜	문제의 실제 시작 날짜입니다.
실제 종료 날짜	문제의 실제 종료 날짜입니다.
실제 기간	문제의 실제 기간(일, 시, 분, 초)입니다.
문제 그룹화	
문제 그룹 규칙	문제에 대한 그룹 규칙입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
상위 문제점	문제와 연결된 상위 문제입니다.
동작 계획	
권장 사항	문제에 대한 권장 사항입니다. 예를 들어, ### ## ### #### #### ## ### #####.
동작 계획	문제에 대한 작업 계획입니다. 예를 들어 #### ## #### ####### ## ## ### ## ### ### ### #####.
활동	
작업 메모 (비공개)	문제에 대한 메모 또는 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.

새 문제 양식 생성

필드	설명
추가 의견 (고객에게 표시)	고객과 공유하려는 문제에 대한 추가 정보입니다.
설정	
기능 도메인	문제가 속한 기능 도메인입니다. 예를 들어 문제는 AI 위험 및 준수 도메인에 속할 수 있습니다.

액세스 맵 사용

에서 액세스 맵을AI 컨트롤 타워사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: AI 스튜어드

프로시저

1. 보안 및 개인정보 보호 탭의 헤더에서 액세스 맵을 선택합니다.
   또한 다음으로 이동하여 맵에 접근할 수도 있습니다. 모두 〉 **AI** 보안 및 개인정보 보호 〉 액세스 맵.
2. 액세스 맵을 사용하여 AI 에이전트/에이전트 워크플로우를 선택합니다.
   에이전트 또는 워크플로우로 검색 필드와 **AI** 에이전트 및 에이전트 워크플로우를 사용하여 검색을 세분화할 수도 있습니다. 또한 액세스 문제가 있는 에이전트에는 ⚠ 아이콘이 표시됩니다.
3. 노드 맵에서 노드를 선택하여 AI 에이전트/에이전트 워크플로우의 연결을 봅니다.
   액세스 문제가 있는 에이전트는 맵에서 ⚠ 아이콘으로 강조 표시됩니다.
4. 노드를 선택하여 자세한 내용을 확인하고 설정을 구성합니다.

액세스 맵 노드 상세 정보

아이콘	레이블	상세 정보
	에이전틱 워크플로우	설명 워크플로우에 대한 간략한 설명 도메인 워크플로우의 도메인 범위 실행 모드 워크플로우 실행 방법(자동 또는 수동) 작성자 워크플로우 작성자

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

아이콘	레이블	상세 정보
	에이전트	설명 에이전트에 대한 간략한 설명 도메인 에이전트의 도메인 범위 작성자 워크플로우 작성자 접근한 테이블 지난 한 달 동안 에이전트의 테이블 액세스를 검토합니다. 특정 액세스 작업을 필터링하려면 작업을 선택합니다. 주: 액세스 문제가 있는 에이전트만 액세스 문제 상세 정보를 표시합니다. 액세스 문제 액세스 문제를 일으키는 자원 및 작업에 대해 자세히 설명합니다. 자원 에이전트가 액세스하는 데 문제가 있는 자원 운영 에이전트가 시도한 운영 수량 에이전트에 문제가 발생한 횟수

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

아이콘	레이블	상세 정보
	도구	설명 도구에 대한 설명입니다. 도메인 도구의 도메인 범위입니다. 실행 모드 도구의 실행 모드(감독 또는 자율) 유형 도구 유형 대상 기록 도구가 수정하는 기록입니다. 작성자 도구 작성자 주: 도구 기록 열기를 선택하여 추가 도구 세부 정보를 봅니다.

AI 컨트롤 타워 참조

에 대한 참조 주제.AI 컨트롤 타워

값 템플릿 양식 추가

값 템플릿 양식 필드 및 설명을 추가합니다.

값 템플릿 양식 추가

필드	설명
계산 빌더	
가상 사용자	값을 계산하는 사용자 역할(예: 에이전트, 요청자)입니다.
사용량	값 템플릿을 연결할 사용량 표시기입니다.
시간 값 유형	계산에 사용되는 시간 기반 메트릭의 유형(예: 상수 또는 표시기)입니다. 성과 목표에 맞는 값을 선택합니다.
시간 상수	계산에서 기준선 또는 임계치로 사용되는 고정 시간 값(시, 분 또는 일)입니다. 비교 또는 정규화에 유용합니다.
시간 표시기	값 템플릿을 연결할 시간 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.

값 템플릿 양식 추가

필드	설명
수락 비율 유형	표시기 또는 상수와 같이 포함할 수용 메트릭의 유형입니다.
수락 비율 상수	값 계산에서 예상 또는 대상 수용률을 나타내는 데 사용되는 고정 백분율 또는 비율입니다.
속성	
템플릿 이름	값 템플릿에 대한 고유하고 설명적인 이름입니다. 이 이름은 템플릿 목록에 나타나며 용도를 명확하게 나타내야 합니다.
가치 템플릿 범주	사용 사례(예: 생산성, 효율성, 정확성)를 기준으로 템플릿을 분류한 것입니다. 템플릿을 구성하고 필터링하는 데 도움이 됩니다.
부서	값 템플릿과 연결된 비즈니스 단위 또는 부서입니다. 이렇게 하면 템플릿을 조직 목표에 맞게 조정하는 데 도움이 됩니다.
설명	목적 및 값 측정에 기여하는 방법을 포함하여 가치 템플릿이 수행하는 작업에 대한 간략한 설명입니다.
계산 출력	
인스턴스	값 템플릿이 적용되는 인스턴스입니다. 이 필드는 여러 인스턴스에서 값 템플릿을 관리하는 데 유용합니다. **주:** 프로덕션 인스턴스에 게시하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 수식을 확인할 수 있습니다. 값 템플릿에 대한 테스트를 시작한 후 동일 인스턴스 테스트의 경우 최대 10분, 교차 인스턴스 테스트의 경우 최대 30분을 기다려야 할 수 있습니다. 이 기간 동안에는 테스트를 위해 템플릿을 편집하거나 다시 보낼 수 없지만 다른 템플릿으로 계속 작업할 수 있습니다.

AI 컨트롤 타워 역할

특정 역할은 .AI 컨트롤 타워

역할 및 해당 설명

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할	그룹
AI 사무장 [sn_ai_governance_a	**주:** 조직에서 AI 스튜어드 역할을 할당하기로 결정합니다.	sn_nowassist_admin.user	없음

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 및 해당 설명

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할	그룹
	AI 거버넌스 관행의 채택과 AI 자산 인벤토리와의 AI 컨트롤 타워 및 연결을 담당합니다. 이니셔티브의 AI 컨트롤 타워 모든 실행을 담당합니다. AI 자산 및 AI 컨트롤 타워 정책을 이해합니다. 조직 정책이 준수되는지 확인하기 위해 조직 내 교차 기능 팀의 공동 작업입니다. AI 디스커버리 설정에서 하이퍼스케일러 연결을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 하이퍼스케일러 연결을 선택하고 요청 시 에이전트 및 사용량 검색을 실행합니다. 타사 LLM 및 SLM을 구성합니다.		
AI 컨트롤 타워 작업 공간 사용자 〔sn_ai_governance_workspace_user〕	AI 자산을 소유하고 관리하는 사용자입니다. AI 컨트롤 타워 작업 공간에 액세스합니다. AI 포트폴리오 탭에 독점적으로 액세스할 수 있습니다.	없음	없음
AI 자산 소유자 〔sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner〕	AI 자산이 최선 방식으로 표시되도록 해야 합니다. 접수부터 폐기까지 자산 수명주기 전반에 걸쳐 시스템, 모델, 데이터 세트 및 프롬프트와 같은 AI 자산을 관리합니다. AI 자산 소유자는 AI 자산 수명주기의 배포 단계에서 작업을 완료로 표시하는 작업이 자동으로 할당됩니다. AI 자산이 배포된 경우 작업 상태 자체는 자산 테이블이나 자산 거버넌스 상세 정보 기록에서 아무 것도 변경하지 않습니다. 내 개요, 값 및 채택 탭에 액세스합니다.	없음	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 및 해당 설명

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할	그룹
	AI 자산 생성 아이콘을 사용하여 홈페이지에서 AI 컨트롤 타워 AI 자산을 생성할 수 있습니다.		

AI 위험 및 준수 역할

이 AI 위험 및 준수 애플리케이션은 엔터프라이즈 전체에서 AI 시스템을 관리하기 위한 각각의 일상적인 운영 작업을 수행하는 데 필수적인 역할을 설치합니다.

역할 및 해당 설명

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
AI 위험 및 규정 준수 관리자 [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_admin]	AI 위험 및 준수 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 위험 및 영향 평가 프레임워크를 설정합니다. 위험 평가 방법론, 위험 기여 요인 및 영향 평가 템플릿을 구성합니다. • 영향 평가에 대한 자동화 규칙을 정의하여 평가 응답에 따라 적용 가능한 위험 및 통제를 결정합니다. • AI 케이스 유형을 설정하고 프로파일링합니다. • AI 시스템을 삭제합니다.	• sn_risk.admin • sn_smart_asmt.template_manager • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_man • sn_smart_asmt.assessment_admin • sn_grc_workspace.state_model_admin • sn_smart_asmt.template_contributor • sn_compliance.admin • sn_compliance.control_framework_admin* • sn_compliance.library_admin* • sn_compliance.policy_admin*
AI 위험 및 규정 준수 관리자 [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager]	AI 위험 및 준수 관리자는 시스템의 모든 AI 시스템에 액세스하고 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 영향 평가를 시작합니다. • AI 시스템의 수명주기를 관리합니다. • 위험 평가를 시작합니다. • 통제 증명을 시작합니다.	• sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_anal • sn_smart_asmt.template_contributor • sn_smart_asmt.template_manager • sn_risk.manager • sn_compliance.control_framework_manage • sn_compliance.library_manager* • sn_compliance.policy_manager*
AI 위험 및 규정 준수 분석가 [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst]	AI 위험 및 준수 분석가는 시스템에서 자신에게 할당된 모든 AI 시스템에 액세스할 수 있으며 활동 기록에 대해서만 다음 작업을 수행할 수 있습니다.	• sn_smart_asmt.평가_리더 • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_busi • sn_smart_asmt.template_reader • sn_risk_advanced.ara_approver

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

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 영향 평가를 시작합니다. • AI 시스템의 수명주기를 관리합니다. • 위험 평가를 시작합니다. • 통제 증명을 시작합니다.	• sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_read • sn_grc_workspace.user • sn_risk.user • sn_risk_advanced.ara_assessor • sn_compliance.라이브러리_사용자* • sn_compliance.control_framework_user* • sn_compliance.policy_user*
AI 위험 및 준수 사용자 [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_business_user]	AI 위험 및 규정 준수 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 에서 AI 케이스를 직원 센터생성합니다. • 할당된 작업을 진행합니다. • 통제 증명을 수행합니다.	• sn_grc_workspace.assessment_template_c • sn_smart_asmt.actor • sn_grc.business_user • sn_grc_workspace.user • sn_smart_asmt.평가_리더 • sn_compliance.control_framework_business • sn_compliance.library_business_user* • sn_compliance.policy_business_user*
AI 위험 및 규정 준수 독자 [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_reader]	AI 위험 및 준수 독자는 AI 시스템 및 AI 영향 평가에 대한 읽기 권한을 가질 수 있습니다.	• sn_risk.reader • sn_grc_workspace.user • sn_compliance.library_reader* • sn_compliance.control_framework_reader* • sn_compliance.policy_reader*
AI 시스템 판독기 [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_ai_system_reader]	AI 시스템 판독기는 작업 공간 및 AI 위험 및 준수 작업 공간의 AI 시스템에 AI 컨트롤 타워 대한 읽기 권한을 가질 수 있습니다.	해당 사항 없음
AI 케이스 비즈니스 사용자 [sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user]	AI 케이스 비즈니스 사용자는 에서 직원 센터AI 케이스 및 AI 조회를 생성할 수 있습니다.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user
AI 케이스 분석가 [sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst]	AI 케이스 분석가는 시스템에서 자신에게 할당된 AI 케이스 및 AI 문의를 검토하고 할당된 기록에 대해서만 다음 작업을 수행할 수 있습니다.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst • sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_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 및 해당 설명

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 정책, 규정 및 전사적 규정 준수 위험과 같은 영향을 받는 영역과 관련 영역을 식별하고 관리합니다. • 영향을 받는 영역과 관련된 문제를 식별하고 관리하여 근본 원인을 제거합니다.	
AI 케이스 관리자 [sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager]	AI 케이스 관리자는 모든 AI 케이스, AI 문의 및 관련 정보를 검토할 수 있습니다.	• sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
AI 케이스 관리자 [sn_ai_case_mgmt.ai_case_admin]	AI 케이스 관리자는 유형 프로파일을 관리하여 AI 케이스를 분리할 수 있습니다. 범주 규칙을 설정하고 AI 케이스를 삭제할 수 있습니다.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager

중요사항:
별#(*)# 표시된 역할은 기능 역할을 나타냅니다.

주:
기능 역할은 개별 위험 및 규정 준수 역량에 대한 세분화된 액세스를 제공하여 팀이 필요한 기능만 공유할 수 있도록 합니다. 이 기능은 더 나은 제어를 위해 광범위 통합 위험 관리한(IRM) 역할을 기능별 역할로 대체합니다. 통합 위험 관리, Environmental, Social, and Governance ManagementAI 위험 및 준수 와 같은 개인정보 보호 관리비제품군이며 IRM 관련 데이터 또는 핵심 플러그인 기능에 액세스할 수 없습니다. 이 모델은 안전한 도메인별 액세스를 보장하고 애플리케이션 전반의 GRC 거버넌스를 단순화합니다.

자세한 내용은 https://www.servicenow.com/products/employee-center.html 문서를 참조하십시오.

AI 컨트롤 타워 앱과 함께 설치되는 테이블

특정 테이블 또는 필드는 코어 플러그인의 AI 컨트롤 타워 활성화와 함께 설치됩니다.

AI 평가 및 AI 작업 필드를 이해하기 위해 다음 테이블이 제공됩니다.

AI 컨트롤 타워 정보

자산	ai_asset	참조
위험 분류	risk_score	선택
상태	approval_status	선택

AI 자산 평가 요청

시스템 ID	sys_id	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.

AI 자산 평가 요청

AI 자산	asset	참조
상위 작업	parent_task	참조(ai_gov_review_task)
상태	상태	
유형	유형	선택
종결 메모	close_note	

AI 자산 거버넌스 작업

시스템 ID	sys_id	SYS_ID
상위 작업	parent_task	참조
승인	승인	참조(sysapproval)
상태	상태	
유형	유형	선택

AI 자산 데이터 모델 속성

AI 자산 데이터 모델의 추가 속성입니다.

속성

AI 모델 제품 모델: AI 시스템에서 사람의 개입 없이 응답을 생성하는 데 사용하는 AI 모델의 제품 정보입니다(cmdb_ai_model_product_model).

AI 모델 제품 모델

속성	설명
모델 매개변수 정보	모델의 매개변수 수입니다.
지원되는 언어	지원되는 언어입니다.
모델 크기	모델의 크기(MB)입니다. 조직 내에서 개발 및 배포된 모델에 주로 적용할 수 있습니다.
배포 가이드라인	조직 내에서 개발 및 배포된 모델에 적용할 수 있는 지침입니다.
소스	모델 소스의 소스에 대한 링크 또는 상세 정보 예: 포옹 얼굴, Microsoft 등.
교육 절차	교육 유형 • 의사 결정 트리 • 심층 신경망 • 선형 회귀 • 로지스틱 회귀 • 임의 포리스트 • 지도 학습

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

속성	설명
	• 비지도 학습 • 강화 학습 • 전이 학습 • 준지도 학습 • 지침형 미세 조정 • 감독형 미세 조정
컨텍스트 창	모델이 처리할 수 있는 입력 시퀀스의 크기(토큰 수)입니다.

AI 데이터 세트 제품 모델: AI 모델(cmdb_ai_dataset_product_model)을 교육하고 테스트하는 데 사용되는 데이터 수집을 위한 제품 정보입니다.

AI 데이터 세트 제품 모델

속성	설명
데이터 유형	데이터를 설명합니다(예: 텍스트, 이미지, 비디오 및 테이블).
소스	데이터 세트 소스의 소스에 대한 링크 또는 상세 정보입니다(예: 고객, Wikipedia, 포옹 얼굴, 크라우드 소싱 등).
허용되는 사용	라이센스/계약의 예: 교육 및 평가에 따라 허용되는 데이터 사용.

AI 프롬프트 제품 모델: AI 시스템(cmdb_ai_dataset_product_model)에 대한 응답을 얻기 위해 AI 모델에 제공된 지침의 제품 정보입니다.

AI 프롬프트 제품 모델

속성	설명
설명서	요구 사항, 디자인 및 관련 정보에 대한 링크 및 정보입니다.

AI 시스템 제품 모델: 결정, 권장 사항, 콘텐츠 또는 예측(cmdb_ai_system_product_model)과 같은 출력을 생성하는 ML/AI 역량을 제공하는 소프트웨어의 제품 정보입니다.

AI 시스템 제품 모델

속성	설명
설명서	요구 사항, 디자인 및 관련 정보에 대한 링크 및 정보입니다.

정보 자산

속성	설명
데이터 분류	조직의 데이터 분류 모델에 따른 분류(예: 공개, 기밀 및 고객 기밀).

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

속성	설명
ServiceNow# 기록 참조	기록에 대한 Now Assist 참조입니다.
ServiceNow# 테이블	Now Assist 테이블.

AI 시스템 디지털 자산

속성	설명
AI 모델	둘 이상의 연관된 모델을 참조합니다.
평가 데이터 세트	평가에 사용된 둘 이상의 연관된 데이터 세트에 대한 참조입니다.
평가 메트릭 보고서	평가 결과의 상세 정보.

AI 모델 디지털 자산

속성	설명
기본 모델	이 AI 모델 버전은 조직 내에서 개발된 내부 모델에서 파생되었습니다.
모델 가중치 정보	추가 모델 정보(사용 가능한 경우). 주로 조직 내에서 개발된 모델에 적용할 수 있습니다.
필수 인프라	모델 배포를 위한 인프라 요구 사항(주로 조직 내에 배포된 모델의 경우)에 대한 설명서입니다. 예: 인프라 스택 및 처리 요구 사항
교육 데이터 세트	모델 학습에 사용되는 하나 이상의 연결된 데이터 세트에 대한 참조입니다. 이러한 데이터 세트는 주로 조직 내에서 개발된 모델에 적용할 수 있습니다.
평가 데이터 세트	모델을 평가하는 데 사용되는 하나 이상의 연결된 데이터 세트에 대한 참조입니다. 이러한 데이터 세트는 주로 조직 내에서 개발된 모델에 적용할 수 있습니다.
평가 메트릭 보고서	평가 결과의 링크 또는 상세 정보
라이선스 상세 정보	모델에 적용된 적용 가능한 라이센스에 대한 링크 또는 상세 정보입니다.
모델 카드	공유 가능한 모델 카드(내부 및 외부 모델 카드)에 대한 링크입니다.

AI 데이터 세트 디지털 자산

속성	설명
기본 데이터 세트	이 버전의 AI 데이터 세트는 이전 버전에서 파생되었습니다.
데이터 세트 카드	기록 수, 배포 등에 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.

AI 데이터 세트 디지털 자산

속성	설명
	데이터 품질과 알려진 위험 및 제한 사항에 대한 설명서입니다.
라이선스 상세 정보	데이터 세트에 적용된 해당 라이선스에 대한 링크 또는 상세 정보입니다(예: CommonCore, Apache 2.0 등).

AI 프롬프트 디지털 자산

속성	설명
프롬프트 정보	프롬프트에 대한 상세 정보입니다.
AI 모델	프롬프트가 생성되는 AI 모델에 대한 참조입니다.

평가 대시보드 참조

평가 대시보드에 대한 참조 주제입니다.

평가 대시보드와 함께 설치되는 구성요소

평가 탭에는 예약된 작업, 테이블, 시스템 속성, 플로우 등 여러 유형의 구성요소가 포함됩니다.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
CE 값 집계 채우기 채팅 - 매일	이 예약된 스크립트는 매일 실행되며 어제 대화에서 1,000개의 대화를 임의로 선택합니다. 그 후 각 대화에 대해 이 작업은 채팅 기간을 추출하여 소형, 중형 또는 대형으로 분류합니다. 또한 문서 또는 카탈로그 항목이 호출된 지식 채팅을 분류합니다. 또한 평가된 채팅의 경우 채팅 성과에 따라 대화를 분류하고 해당 데이터를 평가 값 집계 테이블에 채웁니다.

설치되는 테이블

레이블	이름
평가	[sn_na_conv_eval_evaluation]
평가 구성	[sn_na_conv_eval_evaluation_configurations]
평가 메트릭	[sn_na_conv_eval_evaluation_metrics]
평가 세트	[sn_na_conv_eval_evaluation_set]

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

레이블	이름
평가 값 집계	[sn_na_conv_eval_evaluation_value_aggregates]

설치되는 원격 테이블

테이블	설명
대화 평가자 값 계산 [sn_na_conv_eval_st_value_calcs]	지정된 쿼리에 대해 이 원격 테이블의 정의는 소규모, 중규모 및 대규모 채팅에 대한 시간 절약 및 효율성 백분율을 계산합니다. 또한 문서 또는 카탈로그 항목이 호출되었을 때 지식 시간 절약 및 효율성을 반환합니다.
대화 주간 계산 [sn_na_conv_eval_weekly_cals]	지정된 쿼리의 경우 이 원격 테이블의 정의는 선택한 날짜 범위의 여러 주에 이루어진 소규모, 중규모 및 대규모 채팅에 대한 시간 절약 및 효율성 백분율을 계산합니다. 또한 선택한 날짜 범위의 다른 모든 주에 대해 문서 또는 카탈로그 항목이 호출된 경우지식 시간 절약 및 효율성을 반환합니다.

설치되는 시스템 속성

속성	설명
sn_na_conv_eval.errorBandMinRecords	특정 편차에 대한 오차 대역을 계산하는 데 필요한 최소 기록 수입니다. 기본적으로 이 값은 30입니다.
sn_na_conv_eval.evalWeights	채팅 평가를 위한 각 평가 메트릭에 대한 가중치를 포함합니다. 이 속성은 평가 기록의 합산 또는 종합 점수를 계산하는 데 사용됩니다.
sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount	기록 동안 평가할 최대 기록 수입니다. 기본적으로 이 값은 200입니다.
sn_na_conv_eval.total_sampled_conv_count	값 계산을 위해 샘플링할 수 있는 총 대화 수를 제어하려면 이 속성을 편집합니다. 기본적으로, 값은 1000입니다.
sn_na_conv_eval.value_chat_classifier	이 속성을 편집하여 소규모, 중규모 및 대규모 대화의 정의를 변경합니다. 기본적으로 저장되는 값은 4, 10입니다. 여기서 4와 10은 총 인바운드 메시지 수를 나타냅니다. 대화의 sys_cs_message 테이블에 있는 인바운드 메시지가 4개 이하이면 소규모 대화임을 의미합니다. 인바운드 메시지가 4개 이상이고 인바운드 메시지가 10개 이하이면 중간 규모의 대화이고 10개 이상의 인바운드 메시지는 대규모 대화임을 의미합니다.

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

설치되는 비즈니스 규칙

이름	시기	삽입	업데이트	필터 조건
평가 세트에 대한 정보 메시지 추가	다음 날짜 후	예	예	stateCHANGESTOIn Progress^evaluation_type=대화^EQ
레이블 지정 메트릭 확장	다음 날짜 전	예	예	metric_type=레이블 지정 ^metric_nameINhelpfulness_chat_eval,inter
updateLabelingScoreOnEvaluation	다음 날짜 후	예	예	metric_type=레이블 지정 ^raw_scoreVALCHANGES^metric_nameIN
편차 점수 업데이트	다음 날짜 전	예	예	metric_type=LLM 생성됨 ^scoreVALCHANGES^EQ
getAutoEvalComposite Score	다음 날짜 후	아니오	예	stateCHANGESTOComplete^total_scoreIS

설치되는 플로우

플로우	설명
평가 실행	대화가 완료되면 평가를 수행합니다.
배치 평가 실행	완료된 가상 에이전트 대화를 최대 100개까지 평가하는 배치 평가를 수행합니다. 플로우는 평가 세트가 생성되거나 업데이트되고 평가 유형이 대화일 때 트리거됩니다.

설치된 플로우 작업

플로우 작업	설명
대화 임의화	대화의 임의화를 수행하고 지정된 쿼리에서 임의로 100개의 대화를 반환합니다.
invokeApiDefinition	LLM(대규모 언어 모델)에서 OneExtend 역량을 호출합니다.
채팅 분류 규칙 평가	제목, 범주 및 평가 실행 여부를 제공합니다.
빌드 트랜스크립트	대화에서 대본을 작성합니다.
evalExecuteCondition	성적표가 평가하기에 충분한지 확인합니다.

스크립트 포함 설치됨

스크립트 포함	설명
evalExecuteCondition	이 스크립트 포함을 사용하여 평가 조건을 업데이트합니다.
evalUtils	평가자의 기본 유틸리티 기능입니다.

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

Remote tables

평가 메트릭 및 계산

대화를 평가하는 메트릭 및 조정된 점수 계산

메트릭

메트릭 선택 목록에는 선택한 날짜 범위에 대해 각 대화가 평가되는 모든 메트릭이 표시됩니다. 각 메트릭을 기준으로 평가 추세를 필터링할 수 있습니다. 다음과 같은 메트릭을 사용할 수 있습니다.

메트릭	설명
요청 완료	사용자의 의도를 정확하게 식별하고 필요한 모든 정보를 수집(슬롯 채우기)하여 사용자 요청을 완료하는 가상 에이전트의 기능을 측정합니다.
의도 정확도	사용자 요청을 이해하여 관련 응답을 도출하는 가상 에이전트의 능력을 보여줍니다.
슬롯 채우기	사용자 응답을 해석하고 필요한 질문에 대한 구조화된 답변을 추출하는 가상 에이전트의 기능을 보여줍니다.
매끄러움(교착 상태 방지)	가상 에이전트가 동적으로 응답하여 반복 없이 대화를 성공적으로 진행하는지 확인합니다.
컨텍스트 보존	가상 에이전트가 요청 통역, 슬롯 채우기 등 대화 중에 제공된 정보를 유지하고 사용하는 데 성공했는지 여부를 표시합니다.
진실성(환각 예방)	가상 에이전트가 조작 또는 기억 및 이해 실패를 제외하고 대화에 근거한 실제 응답을 생성했는지 여부를 표시합니다.
간결성(중복 방지)	대화의 핵심 의도에 기여하지 않는 불필요하거나 장황하고 일반적인 응답을 피할 수 있도록 가상 에이전트의 기능을 확인합니다.
일관성	가상 에이전트 응답의 명확한 논리적 플로우, 구조 및 구성을 확인합니다.
사용자 만족도	대화가 평가된 다른 모든 메트릭의 가중 평균입니다.

주:
모든 메트릭은 3점 또는 5점 척도로 등급이 매겨지며 최종적으로 5점까지 확대됩니다.

계산

편차 계산 및 조정된 점수:

자동 평가 점수를 시간 경과에 따른 사람의 판단에 맞추기 위해 편차가 계산되고 메트릭 수준에서 조정된 점수를 생성하는 데 사용됩니다.

- 상한 편차

  조건: 지난 6개월 동안 자동 평가된 점수보다 높은 수동 레이블 점수의 수가 30개를 초과하는 경우

  계산: 이러한 케이스의 상위 90%를 취합하고 인적 점수와 자동 평가된 점수 간의 차이(델타)를 평균화합니다. 이 델타는 상한 편차입니다.

- 하한 편차

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 지난 6개월 동안 자동 평가된 점수보다 낮은 사람이 레이블링한 점수의 수가 30개를 초과하는 경우

계산: 이러한 케이스의 상위 90%를 취합하고 인적 점수와 자동 평가된 점수 간의 차이(델타)를 평균화합니다. 이 델타는 하한 편차입니다.

- 조정된 점수

  최종 조정 점수는 편차의 가용성에 따라 계산됩니다.

  - 지정된 메트릭에 대해 상한 및 하한 편차에 대한 30개 이상의 개별 평가에 레이블이 지정된 경우 오차 대역은 SUM(평균 레이블 지정 점수 – LLM 점수)/고유 평가로 계산됩니다. 이 오차 대역은 조정된 점수를 얻기 위해 자동 평가 점수에 추가됩니다.
  - 두 편차 모두 사용할 수 없는 경우 조정된 점수 = 자동 평가 점수

평가 수준에서 자동 평가 사용자 만족도 점수, 인간 사용자 만족도 점수, 상한 및 하한 편차 계산:

- 자동 평가 사용자 만족도 점수: 지정된 평가에 대해 LLM이 생성된 각 메트릭의 모든 점수를 가져오고 SUM(메트릭 점수 * 메트릭 가중치)/SUM(메트릭 가중치)을 계산합니다.
- 인적 사용자 만족도 점수: 지정된 평가의 경우 하나 이상의 메트릭에 레이블이 지정되면 인적 사용자 만족도 점수를 계산하는 것으로 간주됩니다. 레이블이 지정된 경우 레이블 지정 점수가 사용되고, 그렇지 않으면 LLM 점수가 사용됩니다. SUM(메트릭 점수 * 메트릭 가중치)/SUM(메트릭 가중치)로 계산됩니다.
- 격차: 격차는 (인적 사용자 만족도 점수 – 자동 평가 만족도 점수)로 계산됩니다.
- 상한 편차: Gap이 양수이고 기록이 30개를 초과하는 경우 SUM(Positive Gap)/Distinct 평가에 의해 상위 90%의 오차 대역을 계산합니다. 이 오차 밴드는 자동 평가 사용자 만족도 점수에 추가됩니다.
- Lower Deviation: Gap이 음수이고 기록이 30개를 초과하는 경우 SUM(Negative Gap)/Distinct 평가에 의해 상위 90%의 오차 대역을 계산합니다. 이 오차 밴드는 자동 평가 사용자 만족도 점수에 추가됩니다.
- 조정된 사용자 만족도 점수는 SUM(Gap)/Distinct 평가로 계산됩니다.

주:

- 평가자는 사용자의 요청이 여러 개인 경우에도 채팅당 집계된 점수를 제공합니다.
- Performance Analytics 표시기는 시간 경과에 따른 평균 점수를 계산하는 데 사용됩니다. 기록 데이터에 대해 일괄 작업을 실행하는 경우 퍼포먼스 분석 표시기 정의에 따라 이러한 평가는 집계된 점수의 평가 날짜에 계산되고 실제 채팅 날짜의 점수에 대해서는 계산되지 않습니다.

평가 플로우

대화가 완료되면 평가를 수행하는 평가 실행을 위한 워크플로우입니다.

대화는 다음 논리를 사용하여 평가됩니다.

1. 대화 캡처:

   최종 사용자와 가상 에이전트의 모든 상호작용은 대화 테이블 〔sys_cs_conversation〕에 기록됩니다. 사용자가 대화를 종료하면 기록의 상태가 완료로 업데이트됩니다.

2. 자동화된 플로우 평가 트리거:

   플로우 이름: 평가 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.

트리거 조건:

- 테이블: 대화 테이블 [sys_cs_conversation]
- 상태: 완료
- 장치 유형: 웹 클라이언트, Slack, Teams, 봇에서 봇으로, 메신저

실행 순서:

작업 1: evalExecuteCondition

- 대화 참조와 함께 `evalExecuteCondition.executeEvaluation` 스크립트 포함을 호출합니다.
- 임의의 숫자(1-100)를 생성합니다. ≤10(10% 임의 샘플링)인 경우에만 진행됩니다.
- 결과: 추가 처리를 위해 true 또는 false를 반환합니다.

작업 2: 조건부 분기

- 예인 경우: 다음 작업을 진행합니다.
- false인 경우: 평가가 중지됩니다.

작업 3: 상호작용 테이블 조회:

대화의 채널 메타데이터를 상호작용 테이블과 일치시켜 관련 기록을 가져옵니다.

작업 4: 애플리케이션 범위 필터:

상호작용의 애플리케이션 범위에 HR이 포함되지 않은 경우 계속합니다.

작업 5: 채팅 분류 규칙 평가

- 에서 *sys_cs_message*초기 대본을 작성합니다.
- 채팅 주제 분류 규칙을 사용하여 다음을 결정합니다.
  - 대화를 평가해야 합니까? (ExecuteEvaluation: 참/거짓)
  - 주제 이름
  - 범주(IT/HR)
- ExecuteEvaluation이 true인 경우: 작업 6으로 진행합니다.

작업 6: buildTranscript:

자세한 녹취록 구성:

- 태그: 〔사용자〕: 사용자 메시지의 경우 〔가상 에이전트〕: 가상 에이전트 메시지의 경우
- 참조 지식 된 문서의 경우:
  - [## ####]: ### ### ## ### ##: 로 태그가 지정되고 Article_Start/Article_End로 구분되어 Genius 결과를 대체하기 위해 전체 문서 본문을 가져옵니다.
  - 문서가 지식 HR 범위에 있거나 접근할 수 없는 경우 평가를 건너뜁니다.
  - 문서 컨텐츠가 지식 〉10,000단어인 경우: 10,000단어로 자릅니다.
  - 첨부 파일(PDF/Word/Txt): 대신 Genius 결과를 사용하십시오.
- 참조된 카탈로그 항목의 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.

이름, 간단한 설명, 설명을 추출하고 〔가상 에이전트〕로 주석이 추가됨 : ## ## # ### ######. 인용 번호 포함.

- 첫 번째 메시지가 라이브 에이전트에 대한 메시지이거나 라이브 에이전트가 처음 120단어 내에서 호출되는 경우: 평가 건너뛰기.

출력:

- ExecuteEvaluation (true/false)
- 채팅 기록
- 지식 문서 또는 카탈로그 항목 참조됨
- 첫 번째 라이브 에이전트 발동 Sys_id(있는 경우)
- 호출할 기술 목록(평가 대시보드의 모든 평가 기술)
- 추가 평가 로그

작업 7: 조건부 분기:

ExecuteEvaluation이 true인 경우: 작업 8을 계속 진행합니다.

작업 8: 평가 기록 생성 또는 업데이트:

다음을 사용하여 평가 [sn_na_conv_eval_evaluation] 테이블에 기록을 생성합니다.

- 문서 대화: 대화 참조
- 상태: 처리 중
- 주제, 범주, 지식 문서 또는 카탈로그 참조, 첫 번째 라이브 에이전트 sys_id, 유형, 시작한 사용자, 메시지 로그

작업 9: 각 스킬에 대해:

작업 6에서 플래그가 지정된 각 기술에 대해 반복됩니다.

작업 10: invokeApiDefinition

- 입력: 기술 이름, 대화, 기록, 평가 ID
- 기술 API를 비동기식으로 호출합니다 Now Assist .
- sys_generative_ai_response_validator에서 사용할 수 있는 후처리는 다음 구문 분석을 수행합니다.
  - 포인트
  - 점수 이유
  - 추론의 예
- 구문 분석된 데이터는 평가 메트릭 [sn_na_conv_eval_evaluation_metrics] 테이블(점수, 이유, 예 및 전체 점수 계산 이유〔스크래치패드〕)에 생성됩니다.

작업 11: 다음 기술을 계속하기 전에 7초 동안 기다립니다.

특수 동작 및 에지 케이스 처리:

- 샘플링: (무작위로 선택된) 대화의 10%만 평가됩니다.
- 채널 필터: 웹, Slack, Teams, 봇에서 봇으로, 메신저만 해당됩니다.
- 애플리케이션 범위: 범위에 _hr_ 이 있는 기록을 제외합니다.

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

- 지식 문서 통제: HR에 대한 평가가 없거나 접근할 수 없습니다. 지식 문서, 문서 크기 제한 지식 및 파일 처리.
- 첫 번째 라이브 에이전트 호출: 시작 시 또는 120단어 이내로 라이브 에이전트로 라우팅된 대화를 제외합니다.
- 요청 완료 기술은 점수가 슬롯 채우기와 의도 사이에서 가장 낮은 점수로 태그되는 비즈니스 규칙의 일부로 추가됩니다.
- 기록의 이유가 다음과 같이 추가됩니다.

```
if (Slot filling score > Intent score) {
Intent reason is used
} else if (Slot filling score < Intent score) {
Slot filling reason is used
} else {
Both are used
}
```

배치 평가를 위한 평가 플로우

배치 평가를 사용하면 평가 관리자가 저장된 쿼리를 기반으로 완료된 가상 에이전트 대화를 한 번에 최대 100개까지 평가할 수 있습니다.

플로우 이름: 배치 평가 실행.

플로우는 평가 기록을 생성하고 적합한 각 대화에 대한 기술을 호출하여 Now Assist 단일 대화 평가 논리를 반영하지만 규모에 맞게 수행합니다. HR 범위 제외, 주제/범주 확인, 증명서 구성 규칙, 초기 라이브 에이전트 제외 및 기술을 통한 비동기 점수 산정을 시행합니다.

배치 평가는 다음 논리를 사용하여 수행됩니다.

트리거

- 표: 평가 세트 [sn_na_conv_eval_evaluation_set]
- 조건: 상태가 진행 중으로 변경되고 평가 유형 = 대화

입력

- 평가 세트 기록:
  - 쿼리 필터: 평가할 대화를 대상으로 하는 쿼리입니다(예: sys_cs_conversation 필터).
  - 평가 유형: 대화
  - 상태: 진행 중(시작)
- LLM/기술: 채팅 주제 분류 규칙 및 그 뒤에 나열된 평가 기술입니다.

상위 수준 동작

- 쿼리 필터를 읽고 최대 100개의 대화를 임의로 샘플링합니다.
- 이미 평가된 대화를 건너뜁니다.
- HR 범위 상호작용은 제외됩니다.
- 채팅 주제 분류 규칙을 사용하여 평가 자격을 확인하고 주제 및 범주를 추출합니다.
- 문서 및 카탈로그 소스의 지식 통제된 포함으로 대본을 작성하고 초기 라이브 에이전트 제외를 적용합니다.
- 평가 기록을 생성하고 선택한 모든 평가 기술을 비동기식으로 호출하여 메트릭에 점수 및 근거를 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.

실행 순서:

작업 1: 쿼리 필터가 비어 있지 않은 경우

- 목적: 가드 조항.
- 논리: 평가 세트 기록을 조회하고 쿼리 필터 필드를 확인합니다.
- 쿼리 필터가 있는 경우: 작업 2로 진행합니다.
- 비어 있는 경우: 중지하고 선택적으로 로깅합니다 . ### ### ####.

작업 2: 대화 임의로 설정

- 목적: 제공된 쿼리에서 대화의 제한된 임의 샘플을 선택합니다.
- 논리학:
  - 쿼리를 실행하여 일치하는 대화 기록을 가져옵니다.
  - 최대 100개의 대화를 임의로 선택합니다.
    - 〉100이 일치하면 최대 100입니다.
    - 〈100인 경우 모두를 선택합니다.
  - 쿼리를 확인합니다. 유효하지 않은 경우 false 및 빈 배열 또는 부분 배열을 반환합니다.
- 출력:
  - 성공: 예/아니오
  - conversation_ids: sys_ids 배열(최대 100)
- 성공 = true인 경우: 작업 3으로 진행합니다. 그렇지 않으면 검사를 중지하고 유효성 검사 오류를 기록합니다.

작업 3: 평가 테이블을 조회하여 이전 평가 확인

- 목적: 중복 평가를 피하십시오.
- 논리: 각 대화 sys_id 대해 이미 평가되었거나 진행 중임을 나타내는 기존 기록에 대한 sn_na_conv_eval_evaluation 확인합니다(구현 선택: 상태가 취소됨/실패가 아님).
- 이전에 평가되지 않은 경우: 해당 대화에 대한 작업 4로 진행합니다.
- 이미 평가된 경우: 이 대화를 건너뛰고 선택적으로 이미 #### 기록합니다.

작업 4: 상호작용 기록 조회

- 목적: HR 범위 제외를 적용합니다.
- 논리: 대화와 관련된 상호작용을 해결합니다. 애플리케이션 범위에 HR이 포함되어 있으면 대화를 건너뜁니다.
- 범위에 HR이 포함되지 않은 경우: 작업 5로 진행합니다.

작업 5: 채팅 분류 규칙 평가

- 목적: 대화를 평가해야 하는지 여부를 확인하고 상위 수준의 레이블을 추출합니다.
- 논리학:
  - 분류 입력을 위해 sys_cs_message에서 간단한 기록을 작성합니다.
  - 기록으로 채팅 주제 분류 규칙 기술을 호출합니다.
  - 받다:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 실행: 예/아니오
        - 주제 이름
        - 범주: IT 또는 HR
- 평가 실행 = true인 경우: 작업 6으로 진행합니다.
- 아니오인 경우: 대화를 건너뛰고 분류 규칙 결정을 기록합니다.

작업 6: buildTranscript

- 목적: 최종 분 단위 성적표를 구성하고 다운스트림 기술 세트 및 가드레일을 결정합니다.
- 단계:
    - 모든 대화 메시지를 집계합니다.
    - 사용자 메시지를 [User] 로, Virtual Agent 메시지를 [Virtual Agent]:로 태그를 지정합니다.
    - 지식 기사:
        - Genius 결과가 문서를 참조하는 지식 경우 문서를 쿼리 지식 하고 Genius 스니펫을 전체 문서 본문으로 바꿉니다.
        - [## ####]: ### ### ## ### ##로 주석 달기: Article_Start 및 Article_End 내에서 컨텐츠를 줄 바꿈합니다.
        - 제약 조건:
            - KB가 HR 범위이거나 액세스할 수 없는 경우 평가하지 마십시오(대화 건너뛰기).
            - 문서 본문을 최대 10,000단어로 자릅니다.
            - KB 컨텐츠 소스가 첨부 파일(PDF/Word/Txt)인 경우 전체 파일 컨텐츠 대신 Genius 결과로 대체합니다.
    - 카탈로그 항목:
        - Genius 결과가 카탈로그 항목을 참조하는 경우 카탈로그 이름, 간단한 설명, 설명 문자열을 sc_cat_item 작성하고 쿼리합니다.
        - [## ####]# ## ##: ## ## # ### ######. 인용 순서를 포함합니다.
    - 라이브 에이전트 제외:
        - 첫 번째 사용자 메시지가 라이브 에이전트를 요청하는 경우에는 평가를 건너뜁니다.
        - 라이브 에이전트가 처음 120단어 내에서 호출되면 평가를 건너뜁니다.
- 출력:
    - ExecuteEvaluation: true/false(가드레일 이후 결과)
    - 채팅 기록
    - 지식 참조된 문서
    - 참조된 카탈로그 항목
    - 첫 번째 라이브 에이전트 발생: 대화 메시지의 Sys_id(있는 경우)
    - 호출할 기술:
        - 일관성 채팅 평가
        - 간결성 채팅 평가
        - 컨텍스트 보존
        - 부적절한 슬롯 채우기 채팅 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.

        - 의도 정확도 채팅 평가
        - 원활하게 흐르는 대화 채팅 평가
        - 진실성 환각 채팅 평가
    - 추가 로그
- ExecuteEvaluation = true인 경우: 작업 7로 진행합니다. 그렇지 않으면 대화를 건너뜁니다.

작업 7: If 차단

- 목적: 레코드 생성에 대한 분기.
- 논리: 작업 6의 ExecuteEvaluation이 true이면 작업 8로 이동합니다.

작업 8: 평가 기록 생성 또는 업데이트

- 목적: 이 대화에 대한 평가 항목을 유지합니다.
- 테이블: sn_na_conv_eval_evaluation
- 필드 채우기:
    - 문서 대화: 대화 참조
    - 상태: 처리 중
    - 주제: 작업 5에서
    - 카테고리: 액션 5에서
    - 참조된 KB: 작업 6에서
    - 참조된 카탈로그: 작업 6에서
    - 첫 번째 라이브 에이전트 발생: 작업 6에서
    - 유형: 채팅 요약
    - 사용자: 대화의 시작 사용자
    - 메시지 로그: 작업 6의 추가 로그
- 성공 시: 작업 9로 진행합니다.

작업 9: For 루프 오버 기술

- 목적: 선택한 각 평가 기술을 실행합니다.
- 작업 6의 목록에 있는 각 기술에 대해:
    - 작업 10: invokeApiDefinition
        - 입력: 기술 이름, 대화, 증명서, 평가 ID
        - 동작:
            - 기술을 비동기적으로 호출합니다 Now Assist .
            - 후처리기는 결과를 sys_generative_ai_response_validator에 씁니다.
            - JSON 응답 필드 추출:

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

- 포인트
- 점수 이유
- 추론을 뒷받침하는 예

▪ 상위 평가에 연결된 sn_na_conv_eval_evaluation_metrics에서 하위 메트릭 기록을 생성합니다.

○ 작업 11: 대기

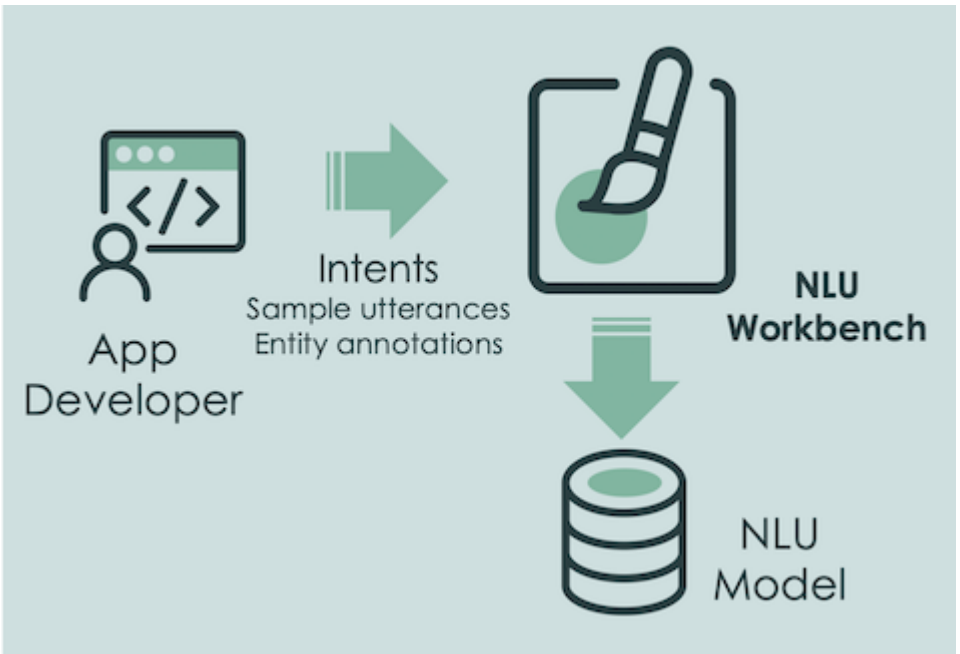
다음 기술로 진행하기 7초 전에 일시 중지하여 속도 제한 또는 제한을 관리합니다.

자연어 이해

ServiceNow# 자연어 이해 (NLU)는 시스템이 사람이 표현하는 의도를 학습하고 이에 응답할 수 있도록 하는 데 사용할 수 있는 유추 서비스를 제공합니다 NLU 워크벤치NLU . 자연어 예시를 시스템에 입력하면 단어의 의미와 맥락을 이해하고 사람 또는 시스템의 동작을 유추할 수 있습니다.

자연어 이해 개요

NLU 모델 빌드 프로세스의 사용자 입력 플로우



이 이미지는 NLU 모델 빌드 프로세스의 사용자 입력 흐름을 보여줍니다.

NLU 용어

NLU 일반적으로 이러한 용어는 시스템이 자연어 콘텐츠를 분류, 구문 분석 및 처리하는 데 사용하는 핵심 언어 구성요소를 나타냅니다.

의도

사용자가 행하고 싶은 일 또는 액세스 허용처럼 애플리케이션이 처리하기를 원하는 일을 의미합니다.

발언

사용자 의도에 대한 자연어 예시입니다. 예를 들면 인시던트의 짧은 설명에 포함된 문자열, 채팅 항목, 이메일 제목 등이 이에 해당합니다. 발언은 의도를 빌드하고 학습하는 데 사용되므로 여러 가지 모호한 의미나 의도를 포함해서는 안 됩니다.

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

엔터티

동작의 주체 또는 동작에 대한 컨텍스트를 의미합니다. 예를 들면 노트북, 사용자 역할 또는 우선순위 수준입니다.

시스템 엔터티

이는 인스턴스에 미리 정의되어 있으며 날짜, 시간 및 위치와 같이 재사용이 용이한 의미가 매우 높습니다.

사용자 정의 엔터티

이는 사용자가 시스템에서 생성하며 사용자가 생성한 발언의 단어로 빌드할 수 있습니다.

공통 엔터티

사전 정의된 엔터티 모델을 통해 통상적으로 사용 및 추출되는 컨텍스트(예: 통화, 조직, 사람, 수량 등)입니다.

어휘

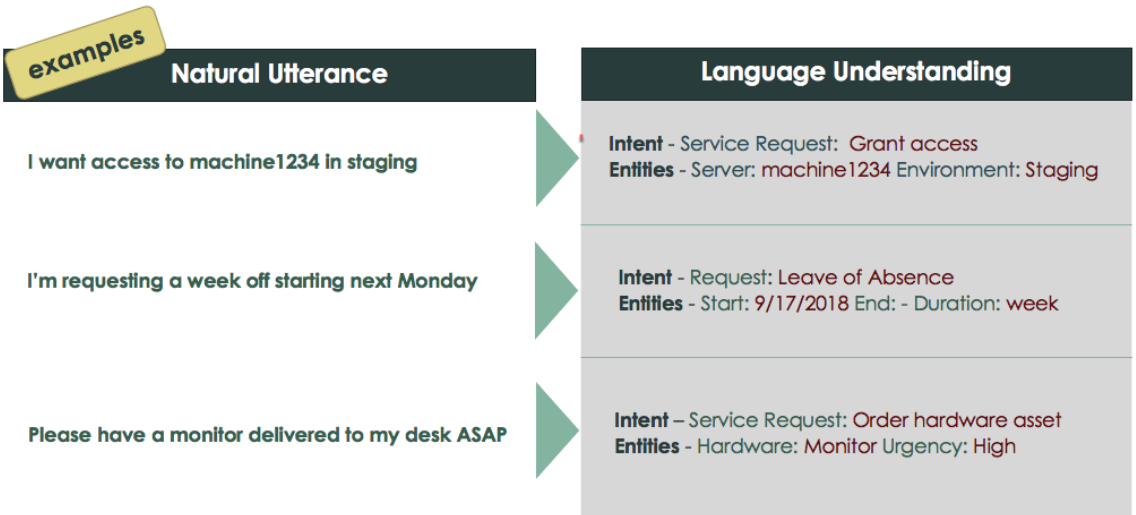
어휘는 단어의 의미를 정의하거나 덮어쓰는 데 사용됩니다. 예를 들어 동의어 "Microsoft"를 약어 "MS"에 할당할 수 있습니다.

NLU 모델

시스템이 새로운 발화에서 의도와 엔터티를 유추하기 위한 참조 자료로 사용하는 발화 예시 컬렉션 및 이와 관련된 의도 및 엔터티를 의미합니다. NLU 워크벤치에는 ITSM 모델과 같은 특정 비즈니스 단위를 위해 사전 구축된 NLU 모델이 함께 제공됩니다. 사용자 지정 모델을 생성할 수도 있습니다.

이 이미지는 발화 예시를 시스템의 의도 및 엔터티로 처리하고 렌더링하는 방법을 자연어 이해 보여줍니다.

NLU는 발화 예제를 처리하고 의도 및 엔터티로 렌더링합니다.



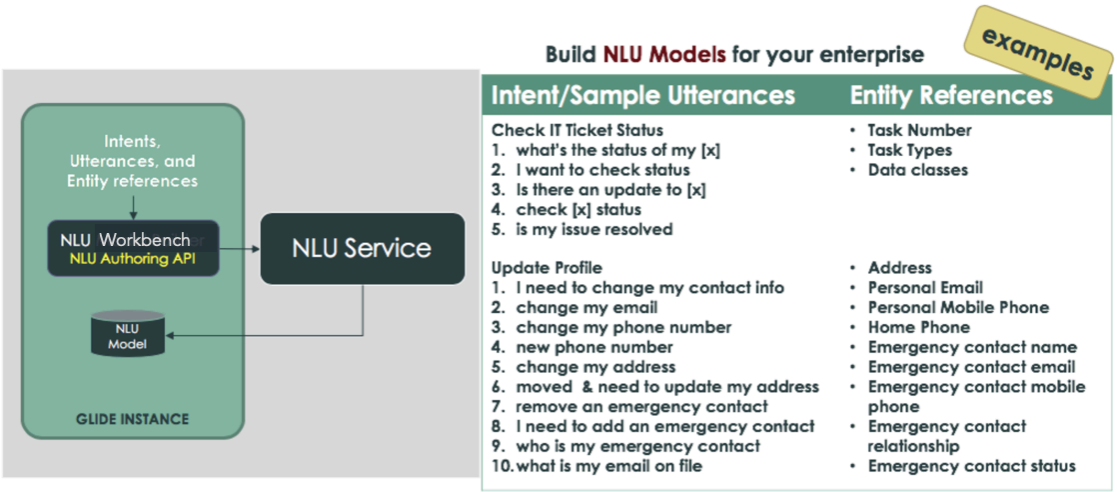
NLU 워크벤치

를 NLU 워크벤치 사용하여 인간 언어의 형태학적 표현을 만듭니다. 이러한 모델을 사용하면 자연어 발언으로 표현된 의도와 엔터티를 생성할 수 있습니다. 모든 ServiceNow 애플리케이션은 모델을 호출하여 NLU 주어진 발언에서 의도 및 엔터티의 추론을 가져올 수 있습니다.

nlu_admin 역할을 사용하여 반복적으로 모델을 만들고, 교육하고, 테스트하고, 게시하는 에서 NLU 워크벤치모델을 빌드합니다.

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

관리자가 모델을 빌드할 수 있도록 지원하는 **NLU Authoring** API의 개요

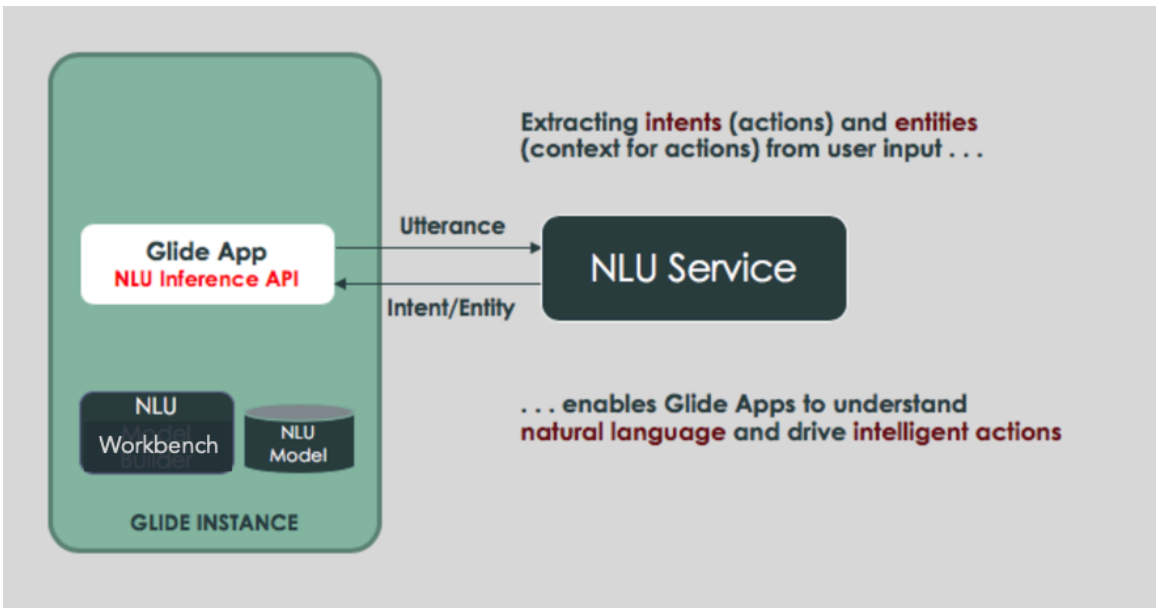


NLU 모델을 빌드하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 NLU 모델 만들기를 참조하십시오.

NLU 유추 서비스

자연어 이해NLU 는 시스템이 자연어를 이해하고 지능형 작업을 수행하는 데 도움이 되는 유추 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 모델의 지정된 사용자 발언에 대한 의도와 엔터티를 교육하고 예측하여 해당 텍스트가 API 및 매개변수와 같이 기계가 이해할 수 있는 형식으로 변환되도록 합니다.

시스템이 **NLU** 유추 API를 사용하여 의도와 엔터티를 추출하는 방법에 대한 개요입니다.



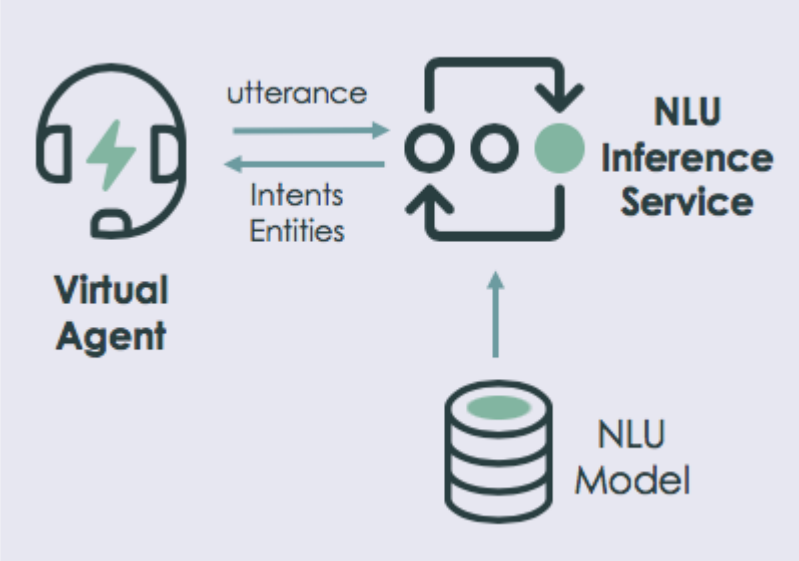
여기서 시스템은 유추 API를 사용하여 샘플 레코드 데이터를 사용하여 알고리즘을 훈련 NLU 함으로써 정확한 예측을 위한 강력한 후보인 의도와 엔터티를 식별합니다.

NLU 모델 소비

다른 ServiceNow# 애플리케이션은 와 같은 가상 에이전트모델 출력을 사용합니다NLU.

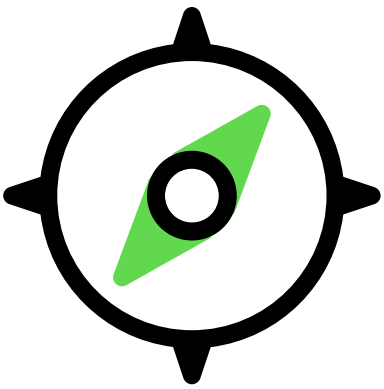
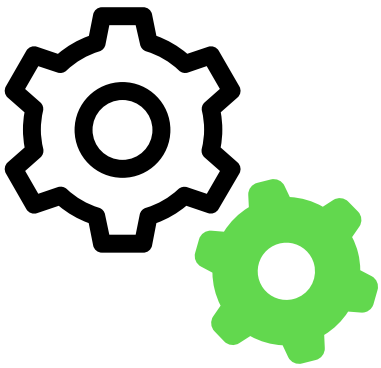
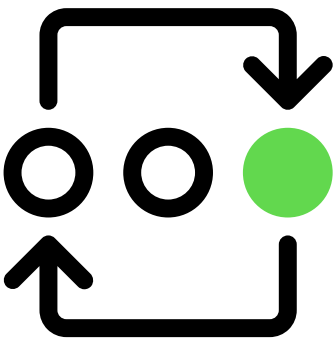
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

NLU를 사용하는 가상 에이전트 애플리케이션의 개요



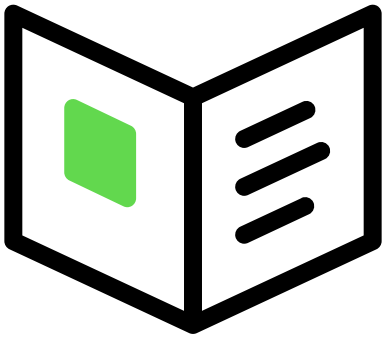
예를 들어 가상 에이전트 관리자는 에이전트 챗봇이 가상 에이전트 디자이너 대화의 사용자 발언을 더 잘 이해할 수 있도록 NLU 모델을 사용하도록 대화 플로우를 구성할 수 있습니다. NLU 모델을 사용하는 방법에 가상 에이전트 대한 자세한 내용은 가상 에이전트에서 NLU(자연어 이해) 주제 검색을 참조하십시오.

시작하기

탐색	사용	통합
		
개념과 기능에 대해 NLU 알아봅니다.	NLU 모델을 작성, 테스트, 번역 및 게시합니다.	관리자가 에서 모델을 가상 에이전트 디자이너업데이트하는 NLU 방법에 가상 에이전트 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.

참조



다른 애플리케이션에서 사용하기 위해 다양한 언어로 된 모델을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 가상 에이전트 및 NLU 커뮤니티 페이지
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

자연어 이해 탐색

ServiceNow# 자연어 이해 (NLU)는 시스템이 사람이 표현하는 의도를 학습하고 이에 응답할 수 있도록 하는 데 사용할 수 있는 유추 서비스를 제공합니다 NLU 워크벤치NLU . 자연어 예시를 시스템에 입력하면 단어의 의미와 맥락을 이해하고 사람 또는 시스템의 동작을 유추할 수 있습니다.

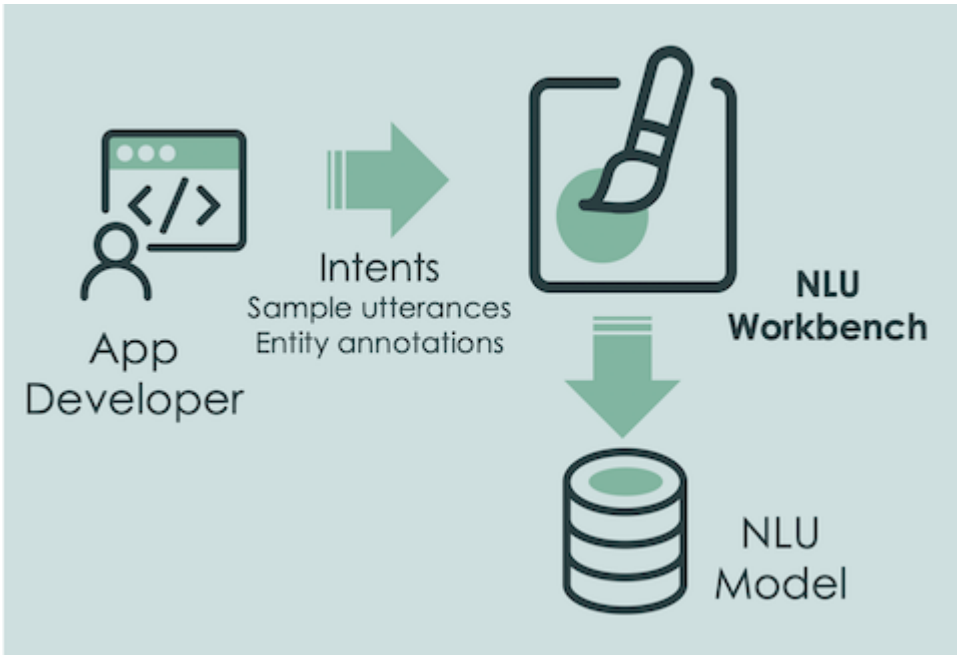
자연어 이해 개요

자연어 이해(Natural Language Understanding, NLU)는 기계 독해를 다루는 인공 지능 자연어 처리의 구성 요소입니다. 예측 인텔리전스 는 NLU를 사용하므로 시스템이 단어의 의미와 단어 컨텍스트를 이해하여 사용자나 시스템의 작업을 유추할 수 있습니다.

자연어 이해 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.

NLU 모델 빌드 프로세스의 사용자 입력 플로우



이 이미지는 NLU 모델 빌드 프로세스의 사용자 입력 흐름을 보여줍니다.

자연어 이해 이점

이점	기능	사용자
를 NLU 워크벤치 사용하여 및 AI 검색에 대한 가상 에이전트 모델을 작성합니다.	NLU 워크벤치	NLU 관리자
의도, 엔터티, 어휘 및 테스트 세트 발언을 추가하여 모델의 컨텐츠를 빌드합니다. 모델 컨텐츠에 따라 NLU 모델이 사용자 입력에 응답하는 방식이 결정됩니다.	모델 관리	NLU 관리자
언어를 번역하여 기존 NLU 모델에 추가합니다. 여러 번역 옵션 중 하나를 사용하여 지원되는 언어로 된 보조 모델을 추가합니다.	모델 관리	NLU 관리자
가상 에이전트관리자는 사용자 인터페이스 내에서 가상 에이전트 디자이너 모델에 액세스하고 업데이트할 수 NLU 있습니다.	가상 에이전트 통합	가상 에이전트 관리자

활성화 **NLU** 워크벤치

다음 플러그인을 활성화하여 .NLU 워크벤치

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
인스턴스에서 다음 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.

플러그인	설명
NLU 워크벤치 - 코어 com.glide.nlu	를 NLU 워크벤치사용하여 만든 모델을 유지하는 NLU 데 필요한 테이블을 설치합니다.
NLU 워크벤치 com.snc.nlu_studio	(NLU) 모델을 생성할 수 자연어 이해 있습니다. 이러한 모델은 지정된 사용자 발언에 대한 의도(작업) 및 엔터티(작업에 대한 세부 정보)를 이해할 수 있습니다. 모든 ServiceNow 애플리케이션은 모델을 호출할 수 있습니다 NLU . - Core 플러그인과 Common Model 플러그인이 NLU 워크벤치NLU 필요합니다.
예측 인텔리전스 com.glide.platform_ml	모델 생성 및 유추에 사용되는 서비스 API를 NLU 활성화합니다. 인스턴스의 데이터에 대해 학습된 머신 러닝 솔루션을 만들 수 있습니다. 분류, 유사성 및 클러스터링을 위한 프레임워크를 제공합니다. 학습된 솔루션은 예측 API를 사용하여 모든 애플리케이션에서 호출할 수 있습니다.
NLU 공통 모델 com.glide.nlu.model	모든 언어 NLU 공통 모델을 패키지화합니다. 또한 의 모든 NLU 모델에서 임포트하고 사용할 수 있는 일반적으로 사용되는 패턴 엔티티도 NLU 워크벤치포함합니다. 이메일, 전화 및 ServiceNow INT, RITM 등의 특정 패턴 엔터티와 같이 일반적으로 사용되는 패턴을 사용할 수 있습니다. - Core 플러그인이 NLU 워크벤치 필요합니다.
NLU 활성 학습-속성 com.glide.nlu.active_learning_properties	nlu_admin 전문가 피드백 루프 애플리케이션의 시스템 속성을 구성할 수 있습니다. 전문가 피드백 루프 애플리케이션을 사용하지 않는 경우 이 플러그인은 사용되지 않으며 무시해도 됩니다. 전문가 피드백 루프의 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 NLU 전문가 피드백 루프 문서를 참조하십시오.

다음 두 플러그인은 유료 구독과 관련된 앱용이며 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 이러한 앱을 설치하면 NLU 워크벤치에 추가 기능이 추가됩니다. 이러한 앱에 관심이 있는 경우 계정 관리자에게 문의하십시오.

플러그인	설명
의도 디스커버리 sn_nlu_discovery	인시던트/케이스 데이터를 분석하여 사용자 의도를 식별하는 기능을 제공합니다 의도 디스커버리 . 이 애플리케이션을 사용하면 편향성을 극대화하기 위해 가상 에이전트 대화를 모델링하고 빌드할 의도를 식별할 수 있습니다. 자세한 내용은 의도 디스커버리 설치 문서를 참조하십시오.

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

플러그인	설명
NLU 워크벤치 - 고급 기능 sn_nlu_workbench	모델 성능, 다중 모델 배치 테스트, 교차 모델 상충 검토 및 전문가 피드백 루프 기능을 제공합니다. 자세한 내용은 NLU 워크벤치 설치 - 고급 기능 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 다음 플러그인을 찾습니다. NLU 워크벤치 - Core (com.glide.nlu), (com.snc.nlu_studio), NLU 워크벤치예측 인텔리전스 (com.glide.platform_ml) 및 NLU Common Model(com.glide.nlu.model).

   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. 플러그인과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기를 참조하십시오.

NLU 워크벤치 역할

NLU 워크벤치 이 다음 역할과 함께 설치됩니다.

사용자별 구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하여 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 문의하십시오.

NLU 사용자 [nlu_user]

의 NLU 워크벤치모델에 대한 읽기 권한이 있는 사용자입니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

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

이 역할은 Core와 함께 NLU 워크벤치 설치됩니다. 이 역할은 모델 성과에 액세스할 수 NLU 없습니다.

NLU 편집기 **[nlu_editor]**

에서 할당된 모델을 편집할 NLU 수 있는 사용자입니다 NLU 워크벤치.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- import_admin
- sn_ace.ace_user
- nlu_user

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

이 역할은 Core와 함께 NLU 워크벤치 설치됩니다.

NLU 관리자 **[nlu_admin]**

을 사용하여 NLU 워크벤치 모델을 관리할 NLU 수 있는 사용자입니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- sn_ace.ace_user
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- nlu_editor
- nlu_user

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

이 역할은 Core와 함께 NLU 워크벤치 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.

NLU 피드백 관리자 [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]

데이터 레이블 지정(NLU 피드백) 관리자 역할 - 모델 전체에서 데이터 레이블 지정을 관리하고 모델을 최적화하는 기능도 제공합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- sn_ace.ace_user
- platform_ml_write
- platform_ml_create
- ml_labeler

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

이 역할은 고급 기능과 함께 NLU 워크벤치 설치됩니다. 자세한 내용은 NLU 워크벤치 - 고급 기능 문서를 참조하십시오.

이 역할은 전문가 피드백 루프 모듈에서 사용됩니다. 자세한 내용은 NLU 전문가 피드백 루프 또는 NLU의 문제 자동 해결 조정 문서를 참조하십시오.

NLU 워크벤치 속성

()NLU 애플리케이션에 대한 자연어 이해 다음 시스템 속성을 참조하십시오.

NLU 워크벤치 속성 및 사용

시스템 속성에 액세스하려면 admin 또는 nlu_admin 역할을 사용하고 애플리케이션 네비게이터에서 다음 경로를 사용합니다. 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 설정.

모델 설정

레이블 및 이름	기본값	플러그인	권장 사용법
의도 당 최대 발언 수 *glide.nlu.utterances_per_intent.value_limit*	200	NLU 워크벤치	의도당 200개 미만의 발언을 사용하여 의도 크기 측면에서 모델의 균형을 잘 유지합니다.

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

모델 설정

레이블 및 이름	기본값	플러그인	권장 사용법
			주: 값은 5보다 크고 300 이하여야 합니다.
테이블 어휘 소스의 최대 기록 수 *glide.platform_ml.api.max_nlu_lookupsource_records*	100,000	NLU 워크벤치	값을 100,000 미만으로 유지합니다.
목록 어휘 소스의 최대 값 수 *glide.nlu.static_lookup.value_limit*	1,000	NLU 워크벤치	값을 1,000 미만으로 유지합니다.
소프트웨어 이름에 미리 빌드된 어휘 사용 *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:software*	활성화됨	NLU 워크벤치	시스템에서 소프트웨어 이름을 인식할 수 있도록 미리 빌드된 어휘를 활성화합니다.
하드웨어 이름에 미리 빌드된 어휘 사용 *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:hardware*	활성화됨	NLU 워크벤치	시스템에서 하드웨어 이름을 인식할 수 있도록 미리 빌드된 어휘를 활성화합니다.

고급 설정

레이블 및 이름	기본값	플러그인	권장 사용법
분류를 위한 의도 디스커버리 최대 기록 수 *sn_nlu_discovery.intent_discovery_max_classification_limit*	300,000	의도 디스커버리	기록 수를 500,000개 미만으로 유지합니다.
분류할 최소 의도 디스커버리 기록 수 *sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit*	10,000	의도 디스커버리	고품질 결과를 얻으려면 최소 10,000개의 기록을 사용합니다.
NLU 성능 분석을 위한 최소 기록 수 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5,000	NLU 워크벤치 - 고급 사용	고품질 결과를 얻으려면 최소 5,000개의 기록을 사용합니다.
NLU 상충 탐지 - 보통 임계치 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate_threshold*	.85	NLU 워크벤치 - 고급 사용	0에서 1 사이의 10진수여야 합니다. 이 임계치를 중요 임계치보다 작게 유지합니다.

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

고급 설정

레이블 및 이름	기본값	플러그인	권장 사용법
NLU 상충 탐지 - 중요 임계치 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.critical_threshold*	.95	NLU 워크벤치 - 고급 기능	0에서 1 사이의 10진수여야 합니다. 이 임계치를 보통 임계치보다 크게 유지합니다.
배치 테스트 임포트 파일의 최대 행 수 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10,000	NLU 워크벤치 - 고급 기능	배치 테스트 임포트 파일에 10,000개 이하의 행이 있는지 확인합니다.
전문가 피드백 루프에서 피드백을 표시할 최대 발언 수 *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size*	300	NLU 워크벤치 - 고급 기능	사용자의 가상 에이전트 채팅 로그에서 발언을 300개 이하로 끌어와 전문가 피드백 루프 애플리케이션에 피드백을 표시합니다. 모델을 조정하기 전에 사용자가 검토해야 하는 발화의 최소 숫자
모델을 조정하기 전에 사용자가 검토해야 하는 최소 발언 수 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.optimize.min_labeled_data*	100	NLU 워크벤치 - 고급 기능	전문가 피드백 루프 애플리케이션에서 모델 조정 기능을 실행할 수 있도록 사용자의 가상 에이전트 채팅 로그에서 최소 100개의 발화에 대한 피드백을 제공하고 저장합니다.
채팅 로그에서 가상 에이전트 가져올 최대 기록 수 *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*	3,000	NLU 워크벤치 - 고급 기능	NLU 사용량이 많은 경우 기본값을 최대 50,000개 기록으로 늘리면 활성 학습 작업에서 사용할 수 있는 데이터가 증가하여 필터링하고 전문가 피드백 루프 애플리케이션에 표시하여 피드백을 제공할 수 있습니다.
레이블 후보 테이블의 크기 제한 (테이블 가지치기에 사용됨) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*	10,000	NLU 워크벤치 - 고급 기능	이 속성의 권장 사용법은 위의 속성과 동일합니다.
레이블이 지정된 데이터 테이블의 크기 제한 (테이블 정리에 사용됨) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*	10,000	NLU 워크벤치 - 고급 기능	이 속성의 권장 사용법은 위의 속성과 동일합니다.
NLU 모델 교육 중에 인스턴스 차단을 해제하려면 이 속성을 활성화합니다. 교육은 비성수기에 예정되어 있으며 완료되면 알려드리겠습니다.	아니오	NLU 워크벤치 - 고급 기능	아니오

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.

고급 설정

레이블 및 이름	기본값	플러그인	권장 사용법
glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training			

가상 에이전트(VA) 채팅 로그에서 더 많은 피드백 데이터를 얻으려면 전문가 피드백 루프 설명서의요청 시 추가 **VA** 피드백 데이터 조달 섹션을 참조하십시오.

NLU 언어 지원

이 NLU 워크벤치 애플리케이션은 와 같은 가상 에이전트다른 애플리케이션에서 사용하기 위해 다양한 언어로 모델을 생성할 NLU 수 있도록 지원합니다.

플랫폼은 17개 언어를 지원합니다 NLU . 모델에서 사용할 수 있는 이러한 언어 중 10개는 의도 및 엔터티를 모두 지원합니다. 나머지 7개 언어는 인텐트 전용을 지원합니다. (일본어 엔티티 지원에는 문자 주석이 포함됩니다.)

도쿄, 유타, 밴쿠버에서 사용 가능	의도 및 엔터티 지원**(Utah** 및 **Vancouver)**	의도 전용 지원**(Utah** 및 **Vancouver)**
• 포르투갈어(브라질) • 중국어 (간체) • 덴마크어 • 네덜란드어 • 영어 • 핀란드어 • 프랑스어 • 프랑스어(캐나다) • 독일어 • 이탈리아어 • 일본어 • 한국어 • 노르웨이어 • 폴란드어 • 포르투갈어 • 스페인어 • 스웨덴어	• 포르투갈어(브라질) • 네덜란드어 • 영어 • 프랑스어 • 프랑스어(캐나다) • 독일어 • 이탈리아어 • 일본어 • 포르투갈어 • 스페인어	• 중국어 (간체) • 덴마크어 • 핀란드어 • 한국어 • 노르웨이어 • 폴란드어 • 스웨덴어

의도 및 엔터티 지원을 NLU 통해 의도-엔터티 관계, 시스템 엔터티 및 사용자 정의 엔터티와 같은 정교한 발화를 이해할 수 있습니다. NLU 가 이 정보를 가상 에이전트에 릴레이하면 사용자는 일반적으로 해결 방법을 제공하는 대화 주제로 바로 이동됩니다.

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

의도 전용 지원을 사용하면 의도 인식에 중점을 둡니다. 를 사용하면 가상 에이전트NLU사용자는 원하는 대화 주제로 이동하며, 해결 방법을 제공하는 주제로 이동하기 전에 적격 후속 질문을 할 수 있습니다.

의도 예측 중에 모든 언어의 발언은 대/소문자를 구분하지 않습니다.

다음은 현재 사용할 수 있는 NLU 언어와 해당 언어가 지원하는 의도, 엔터티, 어휘, 기능 및 애플리케이션에 대한 자세한 목록입니다.

지원되는 언어 및 기능

	Intents	System-Defined Entities	User-Defined Entities	Vocabulary	Vocabulary Sources	Prebuilt SW/HW Vocabulary	Intent Discovery	Conflict Review	Batch Testing	NLU Performance	Fast Training	Expert Feedback Loop	Model Use
English	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	VA, Search
French	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Spanish	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
German	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Japanese	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Swedish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Italian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Chinese (simplified)	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Brazilian Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Dutch	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
French Canadian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Polish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Korean	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Danish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Finnish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Norwegian	✓			✓					✓	✓	✓		VA

NLU 서비스 업데이트

서비스에 대한 NLU 변경 사항을 최신 상태로 유지할 수 있도록 이 설명서를 참조하십시오.

서비스 업데이트 요약

이 NLU 서비스는 시스템이 자연어를 이해하고 지능형 작업을 수행하는 데 도움이 됩니다. 이 서비스는 말이나 글에 관계없이 사람이 표현하는 자연어를 NLU 이해할 수 있도록 모델에서 지정된 사용자 발언에 대한 의도와 엔터티를 교육하고 예측합니다. 이 설명서의 출처는 KB0953693 입니다.

이 서비스는 인스턴스 업그레이드와 별개로, 사용자가 어떤 작업을 수행하지 않아도 업데이트됩니다. 이러한 업데이트는 모델 교육 및 예측의 NLU 품질을 개선하기 위해 격월로(2개월에 한 번) 수행됩니다. 주요 업데이트는 Rome, San Diego, Tokyo 등의 제품군 릴리스에 맞춰 조정됩니다. NLU 모델을 다시 교육할 때 최신 버전을 사용할 수 있도록 부 업데이트가 자동으로 업데이트됩니다. 이러한 업데이트의 대부분은 기존 사용에 NLU영향을 미치지 않지만 알고 있어야 할 몇 가지 변경 사항이 있을 수 있습니다.

2023년 5월 **NLU** 서비스 업데이트

- 가상 에이전트(VA)에서 자연스러운 대화 중간을 활성화하고 대화의 유동성을 개선하기 위해 대화 기능이 도입되었습니다. 대화 상자 법 확인, 부정 및 수정은 영어로 지원되며 모든 새 VA 주제에 대해 기본적으로 활성화됩니다.
- 새 언어 모델을 사용하도록 모든 언어를 마이그레이션하여 모든 언어에서 평균 의도 예측 품질을 10% 높였습니다.

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

- 고객이 모델의 관련 없는 발화를 관리하고 편집하여 관련성 없는 탐지를 개선할 수 있도록 했습니다.
- 모델에 모델이 2개 이상의 의도를 가져야 하는 요구 사항이 제거되어 VA에서 엔드 투 엔드 주제 테스트가 더 쉬워졌습니다.

2023년 3월 **NLU** 서비스 업데이트

- 어휘 소스에서 흔히 사용되는 단어를 더 잘 처리하여 의도/엔터티 탐지가 개선되었습니다.
- NER(시스템 엔터티) 검색을 위한 대기 시간 및 메모리 사용률이 개선되었습니다.
- 고객이 최신 버전의 NLU 서비스를 사용해야 하고 현재 Glide 버전보다 오래된 n-2 릴리스를 가리킬 수 없도록 버전 지원이 업데이트되었습니다.

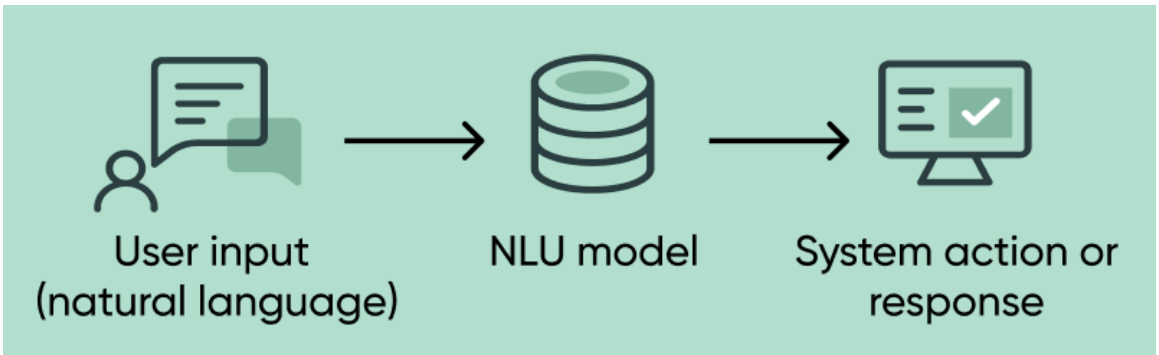
2023년 1월 **NLU** 서비스 업데이트

- 가상 에이전트에서 사용할 새 날짜-시간 시스템 엔터티(영어로만 제공)를 작성했습니다.
- 네덜란드어 및 이탈리아어에 대한 어휘 소스 및 엔터티 지원(단순, 매핑 및 개방형)과 포르투갈어 및 브라질 포르투갈어에 대한 시스템 엔터티 지원이 추가되었습니다.
- 덴마크어, 스웨덴어, 핀란드어, 노르웨이어의 언어 모델을 업그레이드 ServiceNow 하여 도쿄에서 평균 예측 품질을 17% 향상시켰습니다.
- 엔터티의 구두점과 어휘 소스의 특수 문자 처리를 개선했습니다.
- 가상 에이전트에 대한 모델 교육 데이터를 개선하기 위해 NLU 워크벤치의 관리자 사용자가 의도 예측에 제공한 피드백을 통합했습니다.

NLU 모델

모델을 사용하여 NLU 인스턴스에 적용합니다 ServiceNow 자연어 이해 . 를 사용하여 모델을 만들고, 관리하고, 테스트하고, 게시 NLU 합니다 NLU 워크벤치.

사용자 입력이 시스템 작업으로 변환되는 방법에 대한 개요입니다



모델은 시스템이 사용자의 자연어 입력에 응답하는 데 사용하는 발화, 의도, 엔터티 및 어휘의 모음입니다. 모델은 사용자의 자연어 입력을 받아 시스템에서 수행할 작업과 일치시킵니다.

모델 데이터의 발화는 사용자가 요청할 수 있는 작업의 예입니다. 이러한 예는 응답으로 수행할 시스템 작업을 인식하도록 모델을 학습시키는 데 사용됩니다. 이러한 시스템 작업을 의도라고 합니다.

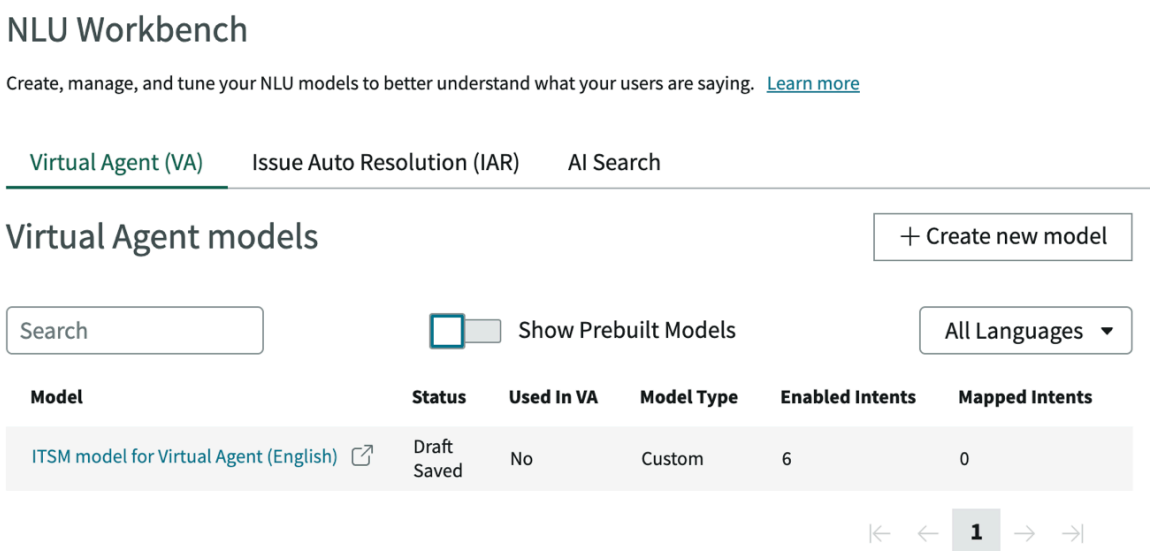
사용량, 역할 및 탐색

nlu_admin 역할을 사용하여 에 NLU 워크벤치액세스합니다.

다음으로 이동 **NLU** 워크벤치 〉 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.

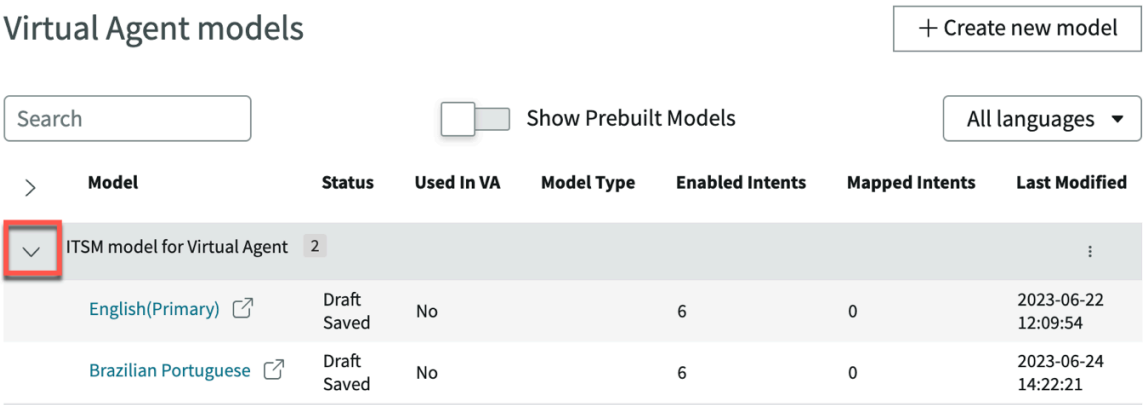
홈페이지가상 에이전트문제 자동 해결에는 NLU 워크벤치 , , 의 AI 검색세 가지 탭이 있습니다. 탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다. 애플리케이션에 맞는 탭을 선택합니다.



검색 필드를 사용하여 이름으로 모델을 찾을 수 있습니다.

모든 언어 필터의 기본 설정은 언어에 관계없이 모든 모델을 표시합니다. 모든 언어의 목록을 사용하여 언어별로 모델을 필터링할 수 있습니다. 사용 가능한 언어에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 NLU 언어 지원.

다국어로 그룹화된 모델이 있는 경우, 모델 목록에서 해당 행의 왼쪽에 화살표가 표시됩니다. 모델의 모든 언어 버전이 표시되도록 화살표를 선택하여 그룹을 확장합니다. 모델 언어 및 그룹화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 다국어 모델

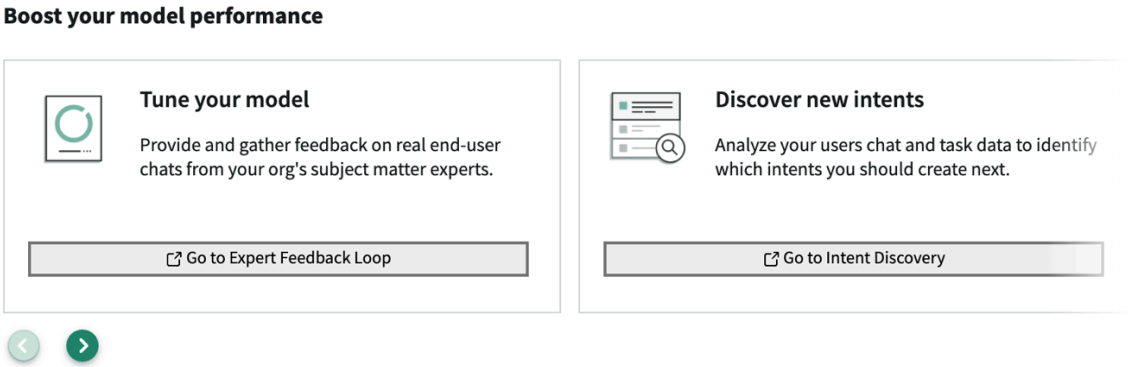


관리.

VA에 사용됨 열은 모델이 이미 와 같은 가상 에이전트다른 애플리케이션에 연결되었는지 여부를 나타냅니다. 의 경우 AI 검색이 열은 모델이 Genius 결과에 이미 연결되었는지 여부를 나타냅니다. 마찬가지로 매핑된 의도 열에는 주제에 매핑되거나 연결된 가상 에이전트 의도 수가 표시됩니다.

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

홈페이지를 NLU 워크벤치 아래로 스크롤하여 모델 성능 강화 섹션을 확인합니다. 이 섹션에는 모델 유형에 사용할 수 있는 기능에 액세스하는 데 사용할 수 있는 카드가



표시됩니다.

모델 애플리케이션

모델의 출력은 NLU 애플리케이션 가상 에이전트, 문제 자동 해결및 AI 검색에서 사용할 ServiceNow 수 있습니다. 홈페이지는 NLU 워크벤치 각 애플리케이션의 모델을 탭별로 구성합니다. 모델 목록에는 애플리케이션에 따라 다른 열이 표시됩니다.

NLU 다음에 대한 모델 가상 에이전트

가상 에이전트에 대한 자세한 내용은 Virtual Agent 문서를 참조하십시오.

- 이 가상 에이전트 탭에는 모델 목록이 표시됩니다. 모델 이름을 선택하여 해당 모델의 개요 페이지를 엽니다.
- 사전 빌드된 모델 표시 토글은 기본적으로 꺼져 있습니다. 복사하여 사용자 지정 모델의 기초로 사용할 수 있는 읽기 전용 모델을 표시하려면 이 토글을 켭니다.
- Boost **your model** performance(모델 성능 향상) 섹션에는 에 사용할 수 있는 가상 에이전트기능에 대한 총 5개의 카드가 표시됩니다.

NLU 다음에 대한 모델 **IAR**

의 다른 애플리케이션NLU 워크벤치보다 더 적은 함수와 열이 표시됩니다IAR. 이는 모델이 사전 구축되어 Admin Console에서 IAR 구성되기 때문입니다IAR.

- 에서 모델 NLU 워크벤치이름을 IAR 선택하면 모델 개요가 아닌 조정으로 IAR 이동됩니다. 자세한 내용은 NLU의 문제 자동 해결 조정 문서를 참조하십시오.
- 사전 빌드된 모델 표시 토글이 표시되지 않습니다.
- 미리 빌드된 모델이 직접 사용되기 때문에 새 모델 생성 버튼이 표시되지 않습니다.
- 모델 성능 강화 섹션이 표시되지 않습니다.

설정에 IAR대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Using Issue Auto Resolution .

NLU 다음에 대한 모델 **AI** 검색

- 에 대해 AI 검색미리 빌드된 모델이 하나 있습니다. 이 모델을 사용자 지정 모델의 기본으로 복사할 수 있습니다.
- 사전 빌드된 모델 표시 토글은 기본적으로 켜져 있습니다.
- 새 모델 생성 버튼을 사용할 수 있습니다.
- Boost **your model** performance(모델 성능 향상) 섹션에는 에서 사용할 수 있는 AI 검색기능에 대한 두 개의 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.

의 관리에 AI 검색NLU 워크벤치대한 소개를 보려면 다음 비디오를 시청하십시오. NLU 워크벤치에서 AI 검색을 관리하는 방법에 대한 비디오입니다.

자세한 내용은 방문 페이지를 참조하십시오 AI Search .

다음에 수행할 수 있는 작업

모델 컨텐츠 및 모델 수명주기에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 모델 관리.

모델 관리

NLU 에서 NLU 워크벤치모델의 수명주기를 관리합니다. 모델 관리 단계는 모델을 빌드, 테스트 및 게시하는 반복적인 프로세스를 안내합니다.



모델을 생성에서 배포까지 진행 NLU 하려면 여러 단계를 단계별로 구분해야 합니다. 모델을 조정하고 유지관리하려고 할 때 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.

모델에 사용할 수 있는 단계는 모델의 애플리케이션에 따라 다릅니다. 시스템은 모델의 애플리케이션에 적용되는 경우에만 단계, 버튼 또는 기능을 표시합니다.

모델 관리 단계를 사용하려면 필요한 모든 NLU 플러그인이 있는지 확인하십시오. 자세한 내용은 다음 자원을 참조하십시오.

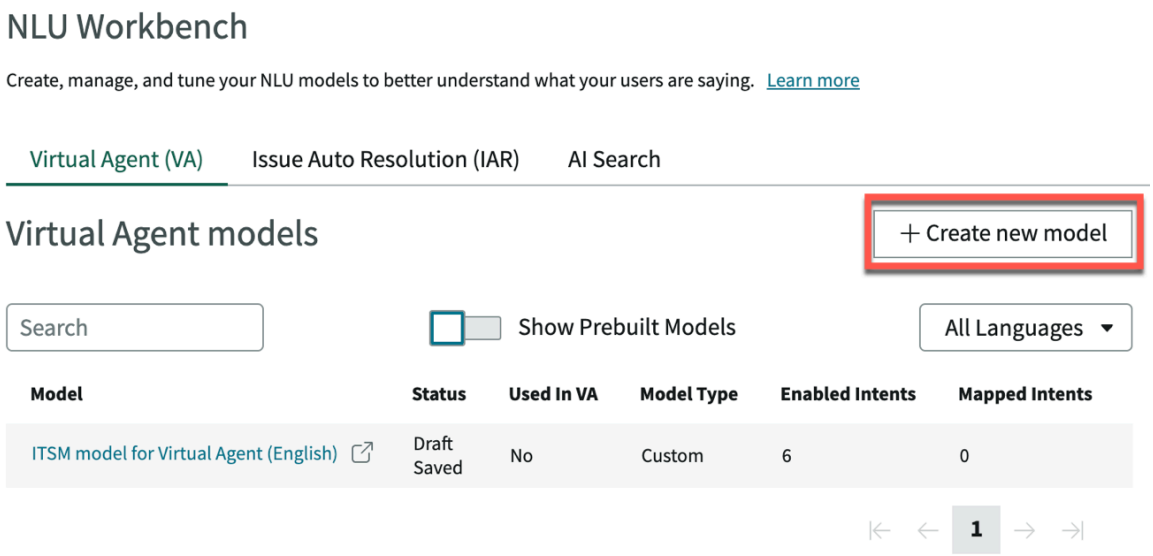
- 활성화 NLU 워크벤치
- NLU 워크벤치 설치 - 고급 기능
- 의도 디스커버리 설치

주:
NLU 워크벤치- 고급 기능 및 의도 디스커버리 에서 사용할 수 있습니다. 모델 테스트 및 성능 모니터링에는 ServiceNow Store다음이 필요합니다 NLU 워크벤치 . NLU - 고급 기능.

모델 작성

또는 AI 검색에 대한 가상 에이전트 모델을 생성하려면 다음으로 이동하십시오. **NLU** 워크벤치 〉 모델. 탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다. 생성하려는 모델에 해당하는 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.



모델을 만드는 여러 가지 방법을 선택할 수 있습니다.

- 미리 빌드된 모델 사용: 포함된 읽기 전용 모델 중 하나를 복사하고 비즈니스에 특정한 콘텐츠를 추가합니다.
- CSV에서 데이터 임포트: 교육 발언 및 일치하는 의도가 포함된 CSV 파일을 업로드합니다.
- 공백에서 시작: 새 모델을 처음부터 설정하는 프로세스를 진행합니다.

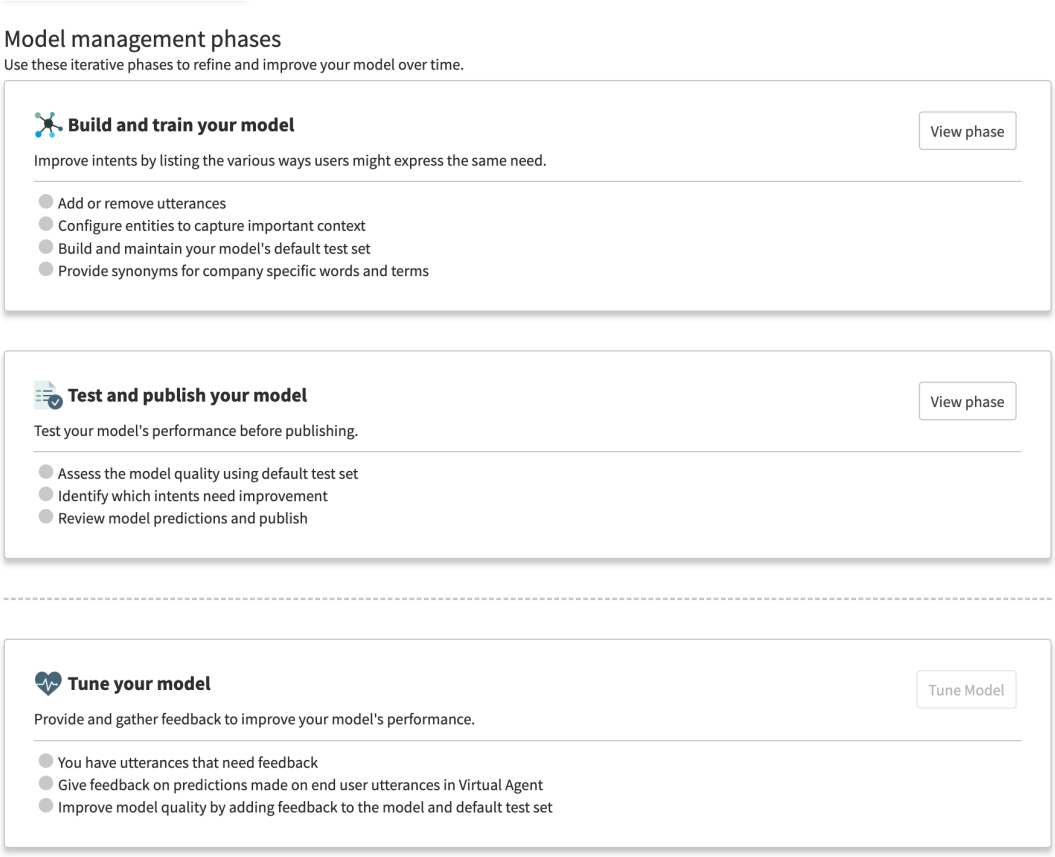
시작하려면 다음 문서를 참조하십시오 모델 생성.

모델 관리 단계

모델을 만든 후에는 다음으로 이동하여 해당 관리 단계에 액세스합니다. **NLU** 워크벤치 〉 모델. 모델의 애플리케이션 탭을 선택한 다음, 모델 이름을 선택하여 모델 개요에서 모델 상세 정보 페이지를 엽니다.

모델 개요 페이지에는 모델 빌드 및 교육, 모델 테스트 및 게시, 모델 조정의 세 단계가 가상 에이전트 있습니다. 이러한 단계는 모델을 빌드하고 개선하는 과정을 안내합니다.

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



모델 빌드 및 교육

콘텐츠를 추가하고 관리하여 모델을 빌드합니다.

- 의도: 의도를 더 추가하여 모델이 이해할 수 있는 사용자 요청의 범위를 넓힙니다.
- 엔터티: 모델이 사용자의 요청에서 더 많은 컨텍스트 세부 정보를 추출할 수 있도록 엔터티를 더 추가합니다.
- 어휘: 모델이 업계 용어 및 두문자어와 같은 비즈니스와 관련된 단어와 구문을 더 잘 이해할 수 있도록 어휘를 추가합니다.
- 테스트 세트: 모델의 기본 테스트 세트에 테스트 발언과 예상 의도를 추가합니다.

자세한 내용은 모델 빌드 및 교육 문서를 참조하십시오.

모델이 사용자로부터 접할 수 있는 발언을 사용하여 모델을 학습시킵니다. 자세한 내용은 NLU 모델 교육 및 시도 문서를 참조하십시오.

모델 테스트 및 게시

모델을 테스트하여 성능을 측정하고 개선 영역을 식별합니다.

주:
모델 테스트에는 NLU 워크벤치 고급 기능 스토어 애플리케이션이 필요합니다. 자세한 내용은 NLU 워크벤치 - 고급 기능 문서를 참조하십시오.

테스트 및 임계치에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 모델 테스트 및 게시.

테스트 결과가 만족스러우면 다른 애플리케이션에서 사용할 수 있도록 모델을 게시합니다. 자세한 내용은 모델 NLU 게시 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 조정

고급 기능이 설치되어 있고 에 대한 가상 에이전트모델이 생성된 경우 NLU 워크벤치모델 조정 단계가 활성화됩니다. 이 단계에서는 전문가 피드백 루프 를 사용하여 실제 사용자 발화를 모델에 통합할 수 있습니다.

자세한 내용은 모델 조정 문서를 참조하십시오.

에 대한 문제 자동 해결모델이 생성된 경우 홈페이지의 NLU 워크벤치 탭에서 모델 IAR 이름을 선택하여 조정으로 IAR 이동합니다. 자세한 내용은 NLU의 문제 자동 해결 조정 문서를 참조하십시오.

모델 설정

모델 개요의 설정 페이지를 사용하여 모델의 이름과 설명을 변경합니다. 모델의 신뢰도 임계치를 수정할 수도 있습니다. 신뢰도 임계치는 모델이 의도를 예측하는 데 필요한 신뢰도를 결정합니다.

자세한 내용은 NLU 모델 설정 문서를 참조하십시오.

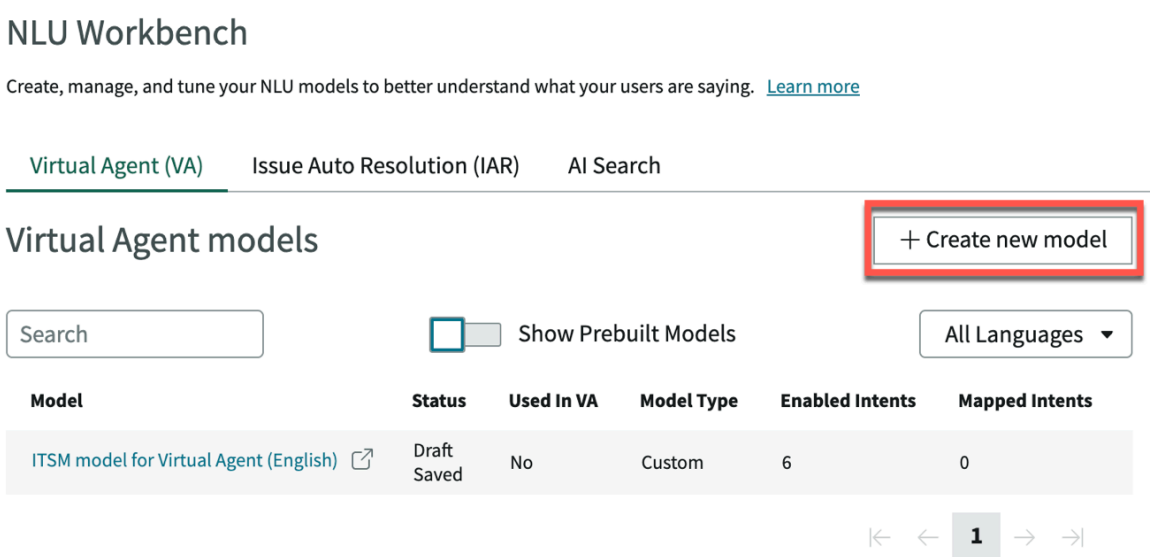
모델 생성

모델 생성은 인스턴스에서 (NLU)를 활용 자연어 이해 하기 위한 첫 번째 단계입니다. 에 대한 가상 에이전트 및 AI 검색 에서 NLU 워크벤치모델을 만듭니다.

애플리케이션 또는 AI 검색에서 사용할 ServiceNow 모델을 생성합니다NLU.가상 에이전트

주:
의 경우 문제 자동 해결구성할 수 있도록 사전 빌드된 모델이 제공됩니다.

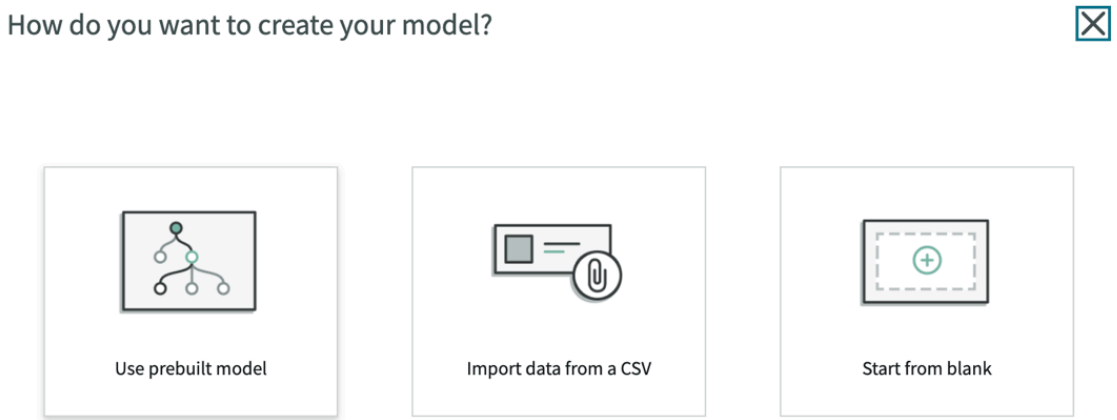
모델 생성을 시작하려면 범위를 새 모델에 대해 원하는 애플리케이션 범위로 설정합니다. 그런 다음 다음으로 이동합니다. **NLU** 워크벤치 〉 모델. 탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다. 생성하려는 모델에 해당하는 탭을 선택합니다.



© 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.

새 모델 작성

새 모델 만들기 단추를 선택하면 모달이 열리고 모델 만들기 옵션이 표시됩니다. 아이콘 중 하나를 선택하여 시작합니다.



- NLU 사전 구축 모델을 사용하여 모델 생성: 미리 빌드된 모델과 해당 컨텐츠를 새 모델의 시작점으로 복사합니다.
- NLU CSV 파일에서 모델 생성: 의도 목록과 해당 발언이 포함된 CSV 파일을 업로드합니다.
- NLU 빈 상태에서 모델 작성: 모델을 처음부터 빌드하고 진행하면서 의도와 발언을 추가합니다.

생성 후 모델에 컨텐츠를 추가합니다. 추가하는 의도, 발화, 엔터티 및 어휘는 모델이 자연어를 해석하는 능력을 향상시키는 데 도움이 됩니다. 모델 빌드 및 교육 문서를 참조하십시오.

복제, 내보내기 및 업데이트

모델을 생성한 후에는 다른 모델 및 인스턴스에서 해당 모델을 사용할 수 있는 옵션이 있습니다. 를 NLU 워크벤치사용하여 모델에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- NLU 모델 복제: 모델을 복사하여 동일한 내용의 모델을 생성합니다.
- NLU 모델 익스포트: 관련 발언 및 의도를 포함하는 CSV 파일로 모델을 익스포트합니다. 모델을 공유하거나 모델을 사용하여 모델을 생성합니다.
- 업데이트 세트에 NLU 모델 추가: 모델과 해당 아티팩트를 업데이트 세트에 추가하여 인스턴스 간에 모델을 전송합니다.

NLU 빈 상태에서 모델 작성

자연어 이해 처음부터 (NLU) 모델을 작성합니다. 모델의 컨텐츠를 완전히 제어하려면 빈 모델로 시작합니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 및 AI 검색에 대한 가상 에이전트 모델을 생성할 NLU 수 있습니다.
- 필요한 역할: nlu_admin 또는 admin

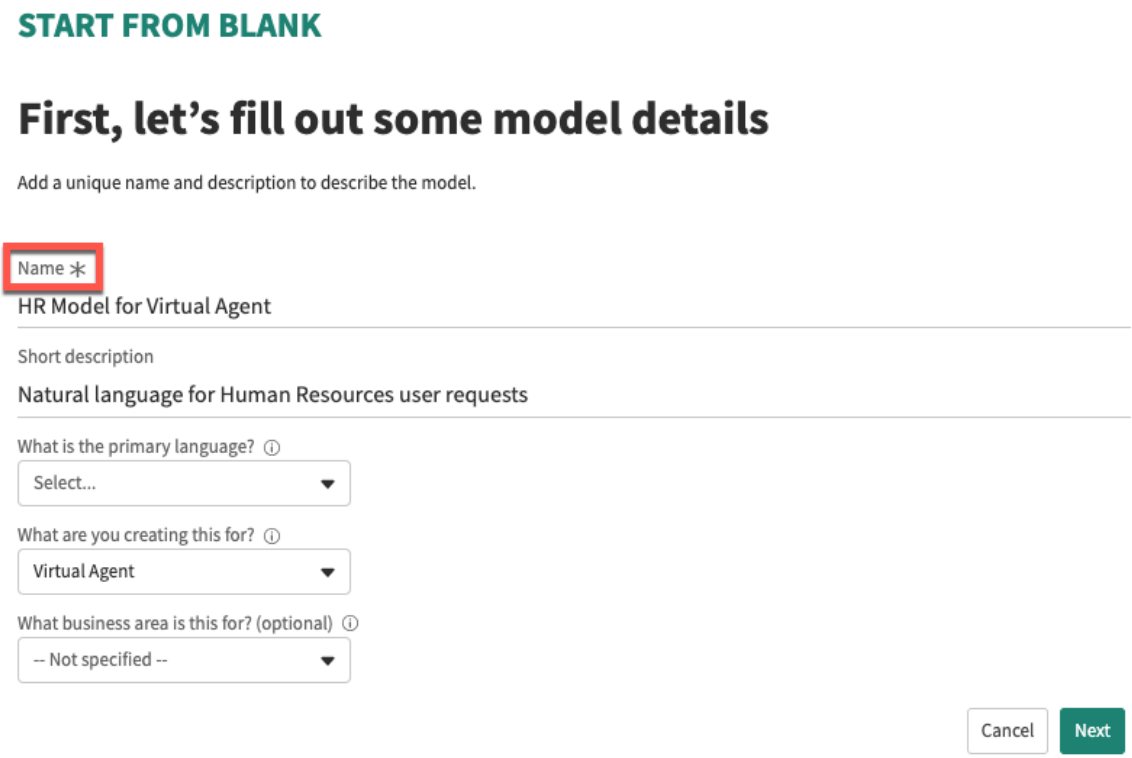
이 태스크 정보

이 예제 절차에서는 Human Resources에 NLU 대해 사람이 표현하는 의도를 이해하는 데 도움이 되는 가상 에이전트 모델을 빌드합니다.

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

프로시저

1. 모델에 대해 원하는 애플리케이션 범위로 범위를 설정합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
3. 생성하려는 모델 유형(예: AI 검색)에 해당하는 탭을 선택합니다.
4. 새 모델 만들기 단추를 선택합니다.
5. 일부 세부 정보 추가 창에서 빈 상태에서 시작 단추를 선택합니다.
6. 상세 정보 정의 페이지에서 고유한 이름과간단한 설명을 입력합니다.



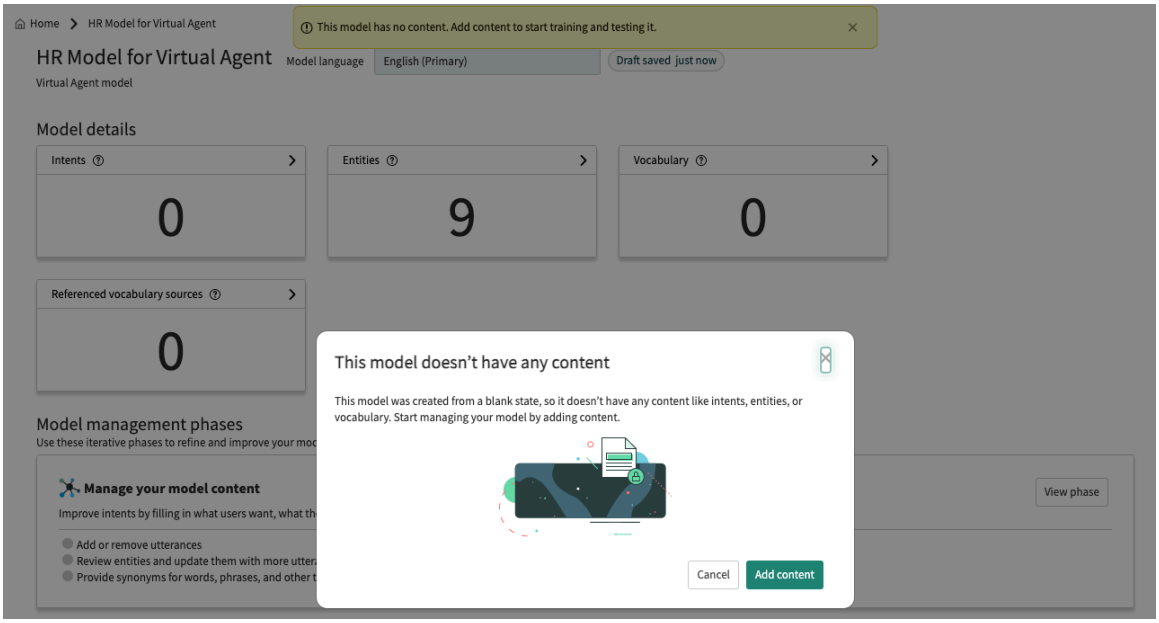
이 예시 시나리오에서는 ### HR Model for Virtual Agent 를 입력하고, 설명에 Natural language for Human Resources ### ### 입력합니다.

7. 드롭다운 목록에서 언어와 용도를 선택합니다.
   이 예시 시나리오에서는 ## 및 ## ##### 선택합니다.
8. 옵션: 모델의 비즈니스 영역을 선택합니다.
9. 다음을 선택합니다.
   모델 빌드가 시작됩니다. 완료되면 모델 보기를 선택하여 새 모델의 모델 세부 정보 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.

다음에 수행할 작업

모델 상세 페이지



새 모델에 컨텐츠가 없습니다. 컨텐츠 추가를 선택하여 의도, 엔터티 및 어휘를 추가하기 시작합니다. 자세한 내용은 모델 빌드 및 교육 문서를 참조하십시오.

테스트 발언과 의도를 추가하여 모델의 기본 테스트 세트를 빌드합니다. 자세한 내용은 테스트 세트 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.

NLU CSV 파일에서 모델 생성

발언과 의도가 포함된 CSV 또는 XLSX(Excel 통합 문서) 파일을 업로드하여 (NLU) 모델을 생성합니다 자연어 이해 . 이 방법을 사용하여 데이터 또는 익스포트된 다른 모델에서 모델을 빠르게 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 및 AI 검색에 대한 가상 에이전트 모델을 생성할 NLU 수 있습니다.
- 필요한 역할: admin 또는 nlu_admin

이 태스크 정보

이 예제 절차에서는 달력과 NLU 관련된 사용자 요청을 이해하는 데 도움이 되는 가상 에이전트 모델을 빌드합니다.

CSV 파일에서 의도와 발화를 두 개의 열에 나열했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **CSV** 설정

Intent	Utterance
schedule	when is my next meeting
schedule	what time is my next meeting
schedule	schedule a meeting for 11am
schedule	cancel my 4:30 meeting
holiday	when is the next holiday
holiday	do we get Black Friday off
timeoff	request friday off
timeoff	how many PTO days do i have

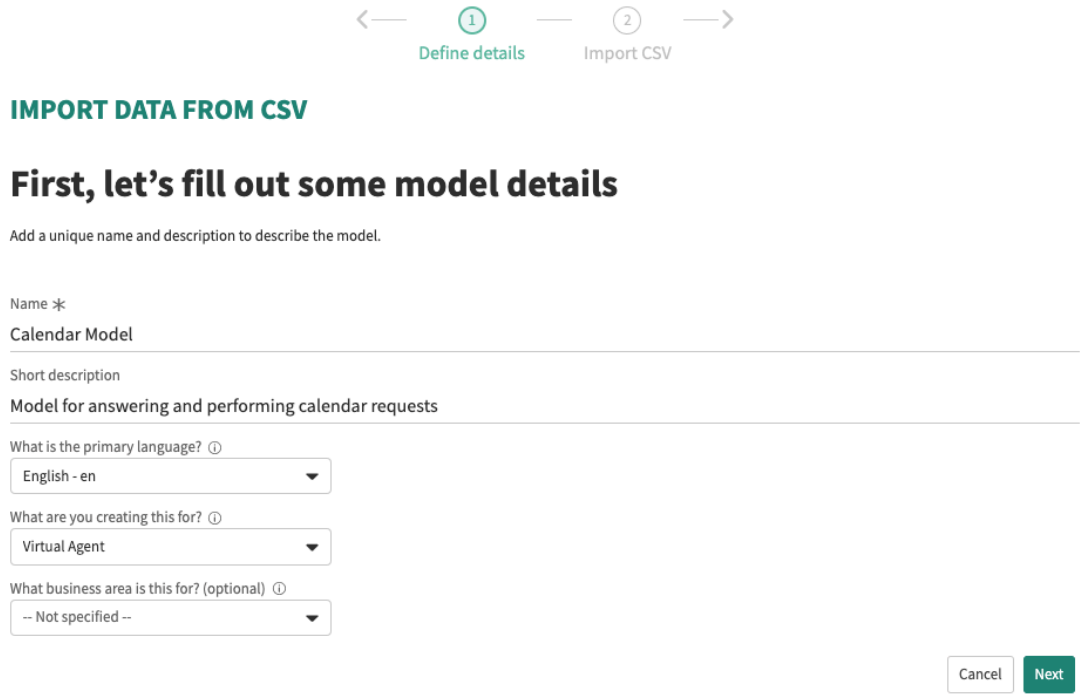
CSV 임포트로 모델을 작성하는 NLU 경우 다음 사항에 유의하십시오.

- 모델에는 각 의도에 최소 5개의 교육 발언이 포함된 의도가 1개 이상 필요합니다. 최적의 성능을 위해 의도당 15개의 교육 발언을 사용하는 것을 목표로 합니다.
- 발언에는 쉼표가 포함될 수 없습니다.
- CSV 파일을 사용하여 임포트하면 엔터티가 보존되지 않습니다. 임포트 후 필요에 따라 발언에 주석을 달아야 합니다.

프로시저

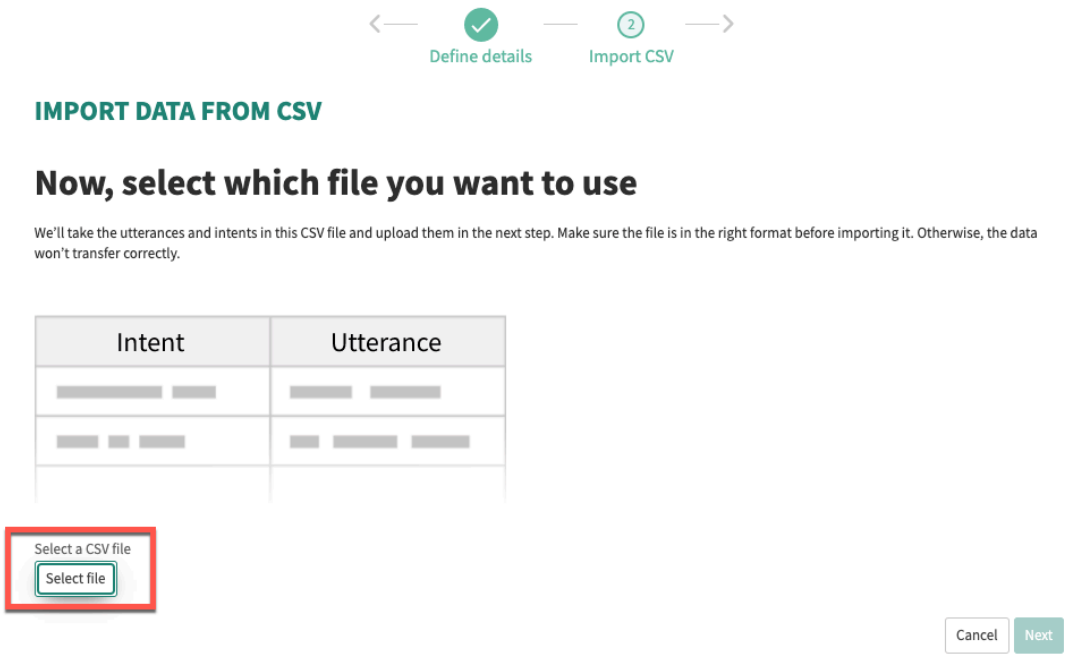
1. 새 모델에 대해 원하는 애플리케이션 범위로 범위를 설정합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
3. 생성하려는 모델 유형(예: AI 검색)에 해당하는 탭을 선택합니다.
4. 새 모델 만들기 단추를 선택합니다.
5. 모델을 어떻게 생성하시겠습니까? 창에서 CSV에서 데이터 임포트를 선택합니다.
6. 일부 세부 정보 추가 창에서 모델의 이름 및 간단한 설명을 추가합니다.

© 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.



이 예시 시나리오에서는 이름으로 ## ### 입력하고 짧은 설명에 달력 ### #### #### ## ### 입력합니다.

7. 드롭다운 목록에서 언어와 용도를 선택합니다.
   이 예시 시나리오에서는 ## 및 ## ##### 선택합니다.
8. 다음을 클릭합니다.
9. **CSV** 가져오기 화면에서파일 선택을 클릭합니다.



10. 팝업에서 CSV 또는 XLSX(Excel 통합 문서) 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.

11. 다음을 선택합니다.
    모델 빌드가 시작됩니다. 완료 후 모델 보기를 선택하여 모델 상세 정보 페이지를 엽니다.

다음에 수행할 작업

의도 및 교육 발언을 추가하여 모델을 계속 빌드합니다. 모델이 사용자의 입력을 이해하는 데 도움이 되는 엔터티와 어휘를 추가합니다. 자세한 내용은 모델 빌드 및 교육 문서를 참조하십시오.

테스트 발언과 의도를 추가하여 모델의 기본 테스트 세트를 빌드합니다. 자세한 내용은 테스트 세트 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.

NLU 사전 구축 모델을 사용하여 모델 생성

의 NLU 워크벤치 사전 구축 자연어 이해 된(NLU) 모델을 사용하여 새 모델을 생성합니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 및 AI 검색에 대한 가상 에이전트 모델을 생성할 NLU 수 있습니다.
- 필요한 역할: nlu_admin 또는 admin

이 태스크 정보

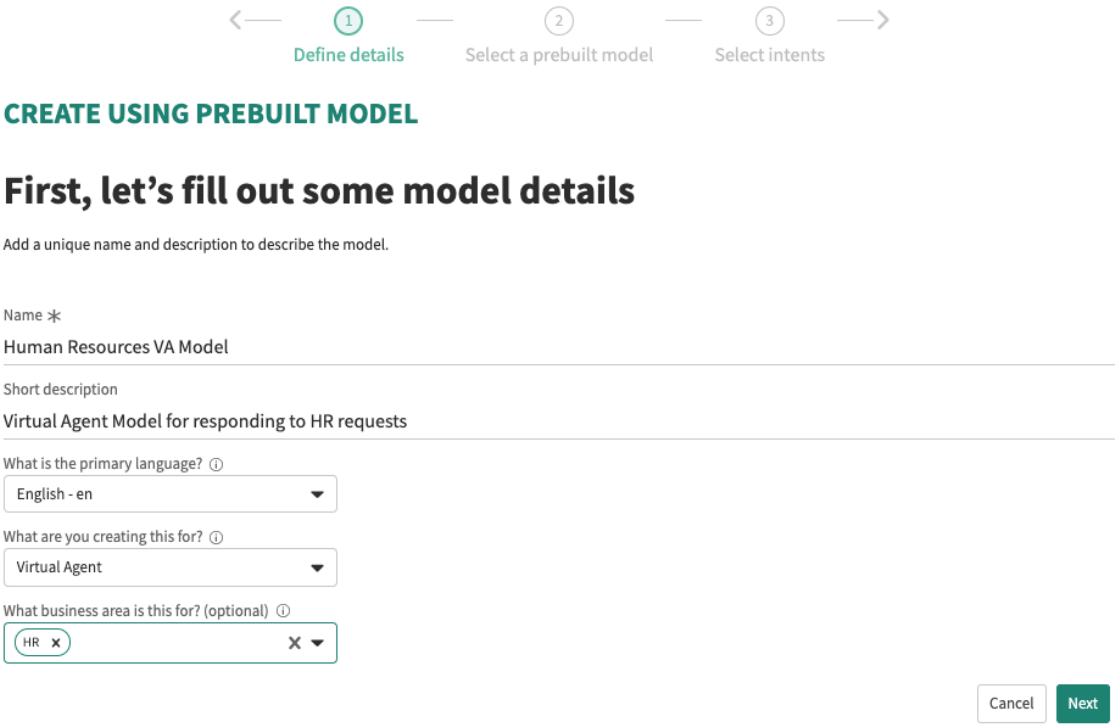
이 예시 절차에서는 VA용 NLU 사전 구축된 HR NLU 모델을 기반으로 모델을 빌드합니다. 미리 빌드된 모델을 기반으로 한 다음, 비즈니스 요구 사항을 충족하기 위해 모델 컨텐츠를 편집하거나 추가합니다.

새 모델에는 사전 구축된 모델의 의도, 엔터티 및 어휘가 포함됩니다. 또한 새 모델에는 테스트 발언으로 채울 준비가 된 빈 기본 테스트 세트가 포함되어 있습니다.

프로시저

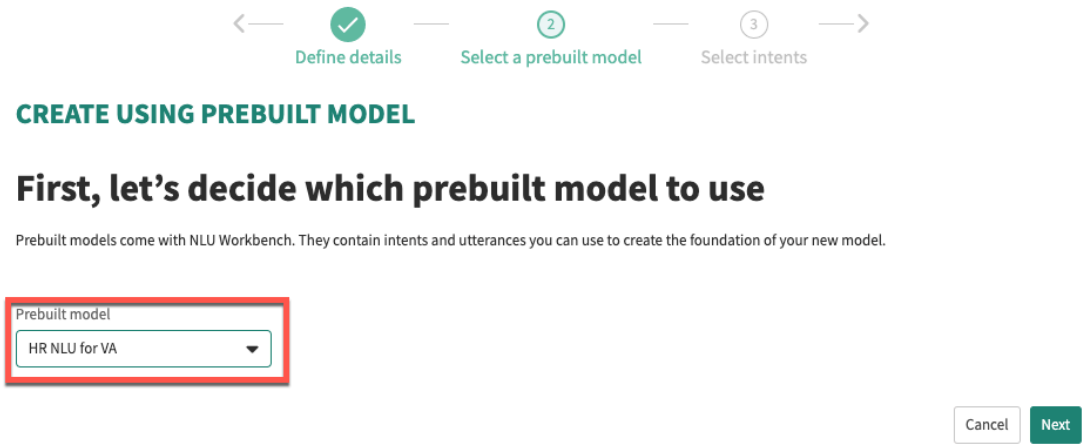
1. 새 모델에 대해 원하는 애플리케이션 범위로 범위를 설정합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
3. 만들려는 모델 유형에 해당하는 탭을 선택합니다(예: AI 검색.
4. 새 모델 만들기 단추를 선택합니다.
5. 모델을 어떻게 생성하시겠습니까? 창에서 사전 빌드된 모델 사용을 선택합니다.
6. **Add some** details(일부 상세 정보 추가) 창에서 모델의 Name(이름)과 **Short** description(짧은 설명)을 입력합니다.

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



이 예시 시나리오에서는 이름에 Human Resources VA Model 을 입력하고, 짧은 설명에 HR ### #### ## ## #### ### 입력합니다.

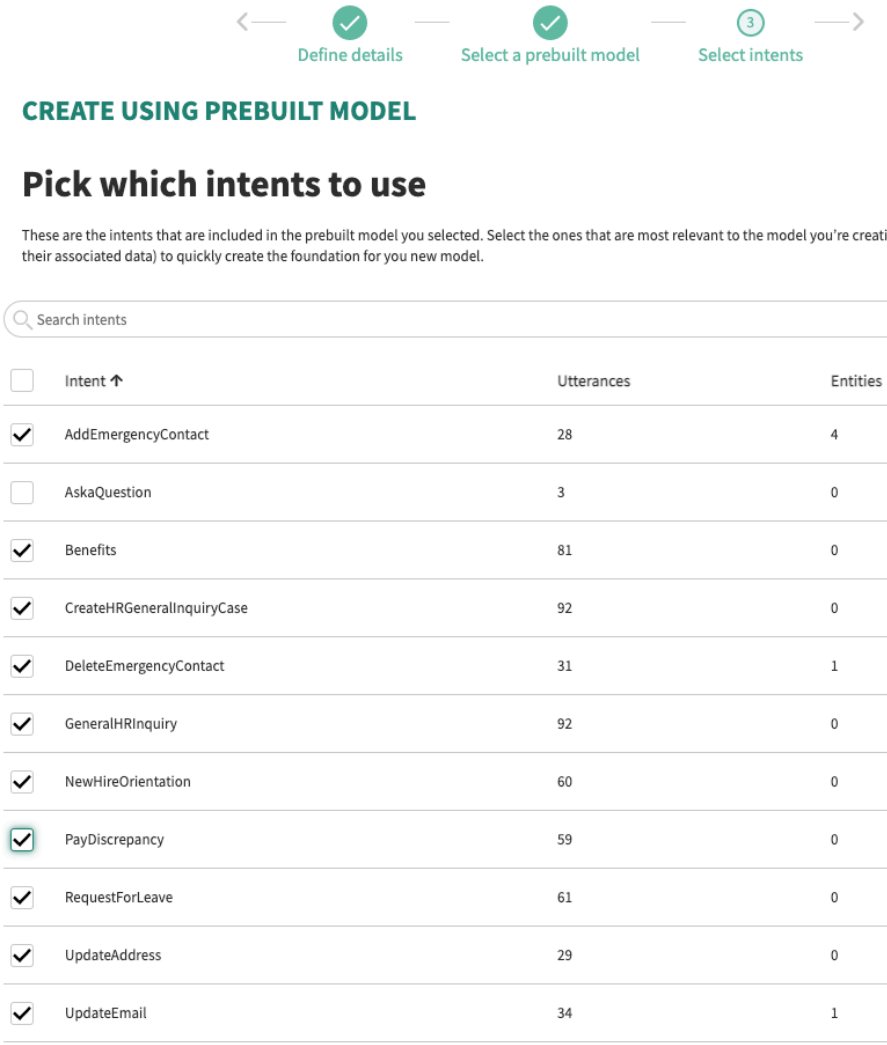
7. 드롭다운 목록에서 언어와 용도를 선택합니다.
   이 예시 시나리오에서는 ## 및 ## ##### 선택합니다.
8. 옵션: 모델의 비즈니스 영역을 선택합니다.
   이 예제 시나리오에서는 HR을 선택합니다.
9. 다음을 클릭합니다.
10. 드롭다운 목록에서 사전 빌드된 모델을 선택합니다.



이 예시 시나리오에서는 VA# ## HR NLU# 선택합니다.

11. 다음을 선택합니다.
12. 의도 선택 화면에서 모델에 추가할 사전 빌드된 의도를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 예시 시나리오에서는 목록에서 10개의 의도를 선택합니다.

> **주:**
> 목록 맨 위에 있는 의도 상자를 선택하여 미리 빌드된 모든 의도를 선택할 수 있습니다.

13. 다음을 선택합니다.
모델 빌드가 시작됩니다. 완료 후 모델 보기를 선택하여 새 모델의 모델 상세 정보 페이지를 엽니다.

다음에 수행할 작업

의도와 교육 발언을 추가하여 모델을 계속 빌드합니다. 모델이 사용자의 입력을 이해하는 데 도움이 되도록 엔터티와 어휘를 업데이트합니다. 자세한 내용은 모델 빌드 및 교육 문서를 참조하십시오.

테스트 발언과 의도를 추가하여 모델의 기본 테스트 세트를 빌드합니다. 자세한 내용은 테스트 세트 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.

NLU 모델 복제

기존 자연어 이해 (NLU) 모델을 복제하여 새 모델을 만듭니다. 모델을 복제하면 기본 테스트 세트를 포함하여 원래 모델의 설정과 내용이 복사됩니다.

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

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 복사할 기존 NLU 모델을 식별합니다. 소스 모델에는 새 모델에 대해 원하는 언어와 목적이 있어야 합니다. 적합한 모델이 없는 경우 모델을 생성하고 교육합니다.
- 필요한 역할: nlu_admin 또는 admin

이 태스크 정보

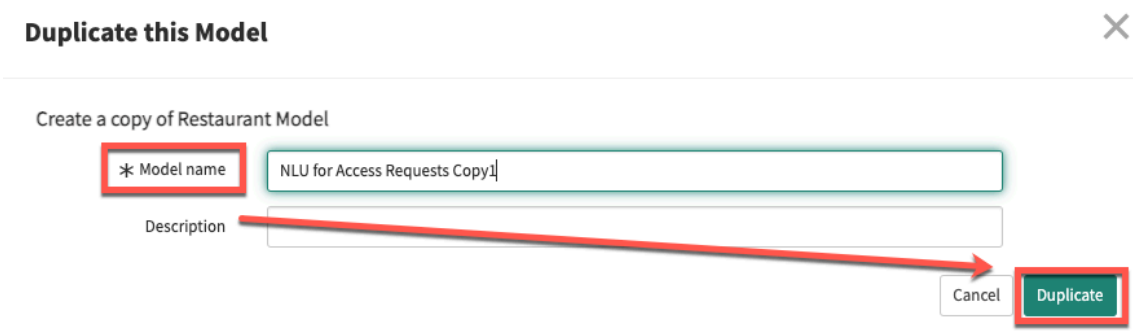
이 예제 절차에서는 액세스 요청에 대한 *NLU*라는 모델을 이미 생성했습니다. 다른 부서에 맞게 사용자 지정하려고 합니다. 모델을 복제하여 별도의 새 모델을 만듭니다. 새 모델을 사용자 지정하려면 다른 부서와 관련된 컨텐츠를 추가합니다.

프로시저

1. 범위를 작성하려는 모델의 범위로 설정합니다.
   작성 후에는 언어, 목적, 범위와 같은 모델 설정을 변경할 수 없습니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
3. 모델 목록의 맨 오른쪽 열에서 복제할 모델의 추가 옵션 메뉴를 선택합니다.



4. 이 모델 복제를 선택합니다.
5. 이 모델 복제**(Duplicate this Model)** 창에서 새 모델의 이름과 설명을 입력합니다.



   이 예시 시나리오에서는 설명에 NLU for Access Requests Copy1 을 입력합니다.
6. 중복을 클릭합니다.
   시스템이 모델을 복제합니다. 새 모델에 대한 모델 상세 정보 페이지가 로드됩니다.

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

새 컨텐츠를 추가하여 새 모델을 사용자 지정할 수 있습니다. 새 모델을 교육, 테스트 및 게시합니다. 자세한 내용은 모델 빌드 및 교육 문서를 참조하십시오.

전체 모델 그룹 또는 그룹의 모델 중 하나를 복제하려면 을 참조하십시오 다국어 모델 관리.

모델을 다른 인스턴스로 전송하려면 다음 문서를 참조하십시오 업데이트 세트에 NLU 모델 추가.

NLU 모델 익스포트

자연어 이해 (NLU) 모델을 익스포트하여 의도 및 발언의 CSV 파일을 생성합니다. 그런 다음 CSV 파일을 사용하여 편집, 공유 및 가져올 수 있습니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin

이 태스크 정보

NLU 모델을 익스포트하면 CSV 파일이 생성됩니다. 파일에는 모델의 발화 테이블과 일치하는 의도가 포함되어 있습니다. 데이터는 모델의 각 의도에 대한 발화 탭에서 가져옵니다.

> **주:**
> 파일에 발화의 소스가 포함되어 있지 않습니다. 또한 파일은 모델과 관련된 엔터티나 어휘를 전송하지 않습니다. 모든 모델 데이터를 내보내려면 을 참조하십시오 업데이트 세트에 NLU 모델 추가.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 응용 프로그램에 대한 탭을 선택하고 목록에서 모델을 찾습니다.
3. 모델 행의 맨 오른쪽 열로 스크롤하고 내보낼 모델의 추가 옵션 메뉴를 선택합니다.



4. 추가 옵션 메뉴에서 CSV로 모델 익스포트를 클릭합니다.
   모델 CSV 파일이 브라우저로 다운로드됩니다.

다음에 수행할 작업

CSV 파일을 사용하여 모델을 공유하거나 발화를 편집할 수 있습니다. CSV 파일을 임포트하여 모델을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 NLU CSV 파일에서 모델 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.

업데이트 세트에 **NLU** 모델 추가

업데이트 세트를 사용하여 (NLU) 모델을 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 이동합니다 자연어 이해 . 업데이트 세트에는 대상 인스턴스에서 모델이 작동하는 데 필요한 모든 기록이 포함됩니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 다음 지침은 및 AI 검색에 대한 가상 에이전트 모델에 적용됩니다NLU.
- 필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

업데이트 세트를 사용하여 소스 인스턴스에서 대상 인스턴스로 모델을 전송합니다. 대상 인스턴스의 범위는 소스 인스턴스의 모델 범위와 이미 동일해야 합니다.

업데이트 세트에 모델을 추가하면 다음 자원이 포함됩니다.

- 모델 컨텐츠(의도, 발언, 엔터티, 주석, 어휘 및 기본 테스트 세트)
- 관련 어휘 출처
- 해당하는 최신 활성 ML 솔루션
- ML 모델 아티팩트
- ML 솔루션 및 정의(마지막 세 번의 실행, 그 중 하나가 성공한 경우)

업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

다른 업데이트 세트에 모델을 추가하려면 해당 업데이트 세트를 현재 업데이트 세트로 만들어야 합니다. Create and select an update set as the current set 문서를 참조하십시오.

최적의 이식성을 위해 시스템 기본 업데이트 세트가 아닌 새로운 전용 업데이트 세트에 모델을 추가하십시오 NLU . 이렇게 하려면 모델의 범위에서 새 업데이트 세트를 수동으로 만들어야 합니다. 현재 업데이트 세트가 범위의 기본값인 경우 오류가 표시됩니다. 이 오류에는 새 업데이트 세트를 수동으로 생성하는 링크가 포함되어 있습니다.

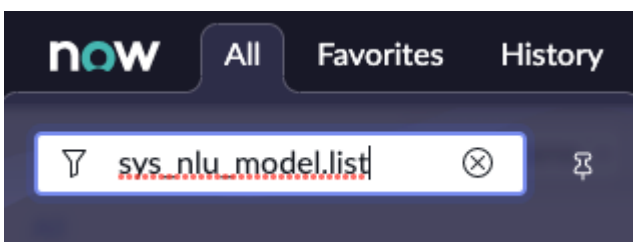
모델이 어휘 테이블과 같은 여러 범위의 기록을 포함하는 경우 업데이트 세트에 부모-자식 (배치) 구조가 있어야 합니다. 5단계의 절차에 따라 상위-하위 업데이트 세트를 생성합니다.

업데이트 세트를 사용하여 모델(전역 또는 범위가 지정됨)을 이동할 때 이전 후에도 해당 교육 및 게시 상태는 동일하게 유지됩니다. 따라서 업데이트 세트에 추가되기 전에 교육되고 게시된 모델은 대상 인스턴스에서 재교육 또는 재게시가 필요하지 않습니다.

상위-하위 업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Working with batched update sets . 다음 비디오는 이 프로세스의 데모를 제공합니다. Vancouver 릴리스의 업데이트 세트로 NLU 모델을 마이그레이션하는 비디오 검토 과정입니다.

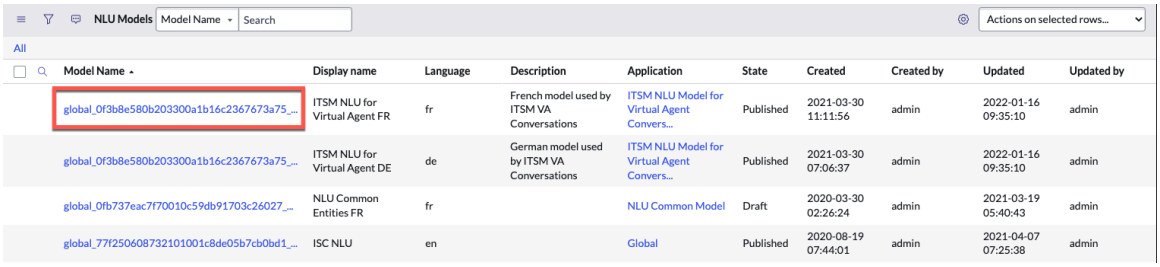
프로시저

1. 모두를 선택하고 탐색기에 sys_nlu_model.list를 입력합니다.



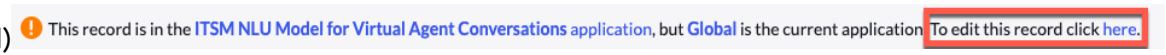
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 모델의 모델 이름을 선택합니다.

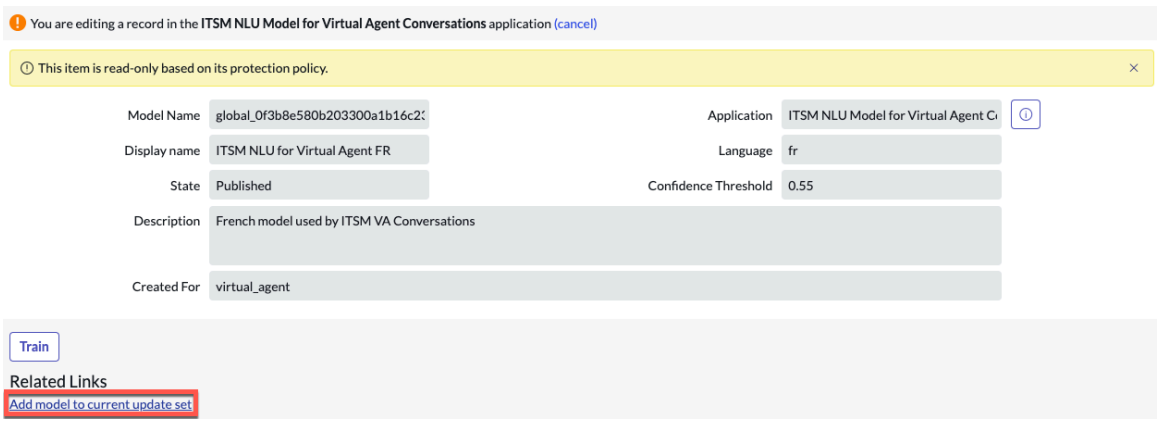


표시 이름은 모델을 만들 때 지정한 이름입니다. 모델 이름은 시스템에서 모델에 지정합니다.

3. 옵션: 전역이 현재 애플리케이션인 경우 상단의 프롬프트에 따라 기록을 편집합니다.

(Optional) 

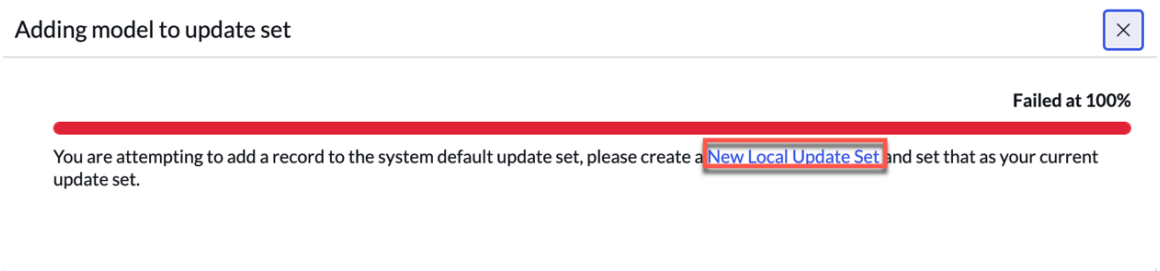
4. 관련 링크 섹션에서 현재 업데이트 세트에 모델 추가를 클릭합니다.



모델의 기록이 모두 한 범위에 있는 경우 시스템은 현재 업데이트 세트에 모델을 추가합니다. 완료되면 sys_update_set 테이블에서 기록을 찾을 수 있습니다.

그러나 지정된 범위가 기본 범위인 경우 시스템에 오류가 표시됩니다. 다음 단계를 계속합니다.

5. 시스템에 시스템 기본 업데이트 세트에 기록을 추가하려고 합니다. 오류가 표시되면 이 절차의 나머지 단계를 계속 진행합니다.

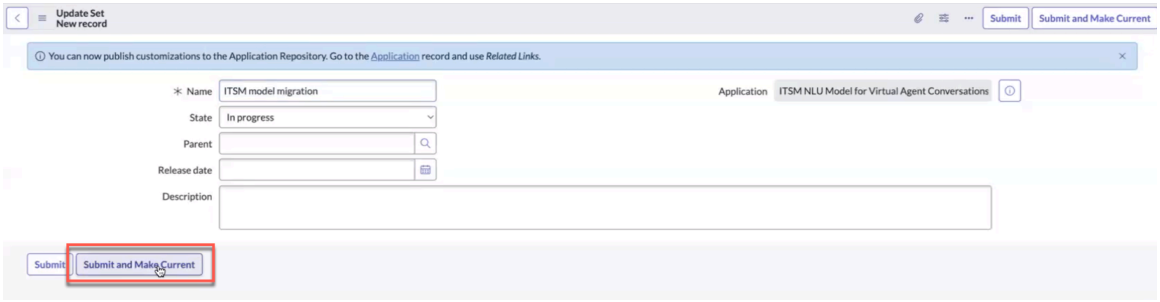


오류 배너에서 새 로컬 업데이트 세트 링크를 선택하여 기본값이 아닌 새 업데이트 세트를 생성합니다. 상위-하위 업데이트 세트의 경우 모델 범위에서 상위가 먼저 생성됩니다. (하위 업데이트 세트는 이후 단계에서 생성됩니다.)

새 로컬 업데이트 세트는 sys_update_set 테이블에서 새 기록을 엽니다.

6. 새 업데이트 세트 기록의 경우 이름을 입력하고 애플리케이션 범위를 포함한 다른 값을 검토한 다음 제출 및 현재로 설정을 선택합니다.

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

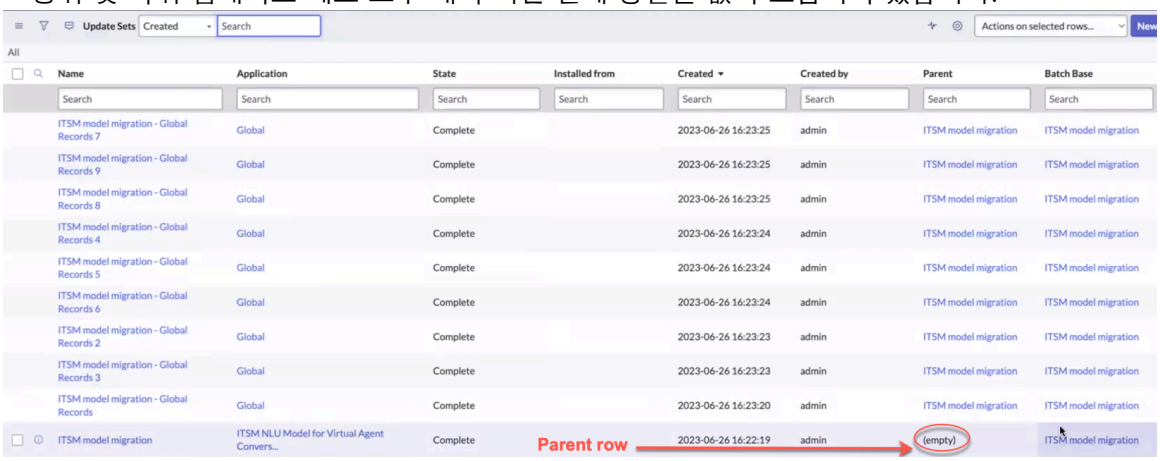


새 업데이트 세트가 만들어지고 sys_nlu_model 테이블의 모델 기록에 대한 화면이 다시 열립니다.

7. sys_nlu_model의 모델 기록에서 관련 링크의 현재 업데이트 세트에 모델 추가를 선택합니다.
모델의 기록이 여러 범위에 있는 경우 이 단계에서는 전역 범위의 하위 업데이트 세트를 만듭니다.

> **주:**
> 모델의 기록이 모두 한 범위에 있는 경우 시스템은 현재 업데이트 세트에 모델을 추가합니다.
> 완료되면 sys_update_set 테이블에서 기록을 찾을 수 있습니다.

8. 모델이 비전역 범위에 있는 경우: 업데이트 세트 테이블 sys_update_set에서 상위 업데이트 세트와 하위 업데이트 세트를 찾습니다(필요한 경우 페이지 새로 고침).
   - 상위 업데이트 세트의 상위 열에 값 (비어 있음) 이 있습니다.
   - 하위 업데이트 세트의 상위 열에는 상위 이름이 있고 애플리케이션 열에는 전역 이 있습니다.
   - 상위 및 하위 업데이트 세트 모두 배치 기본 열에 동일한 값이 포함되어 있습니다.



9. sys_update_set에서 상위 기록을 열고 상태 필드를 ##로 설정합니다.
확인 대화 상자가 나타납니다. ## 선택하여 확인합니다. 이렇게 하면 상위 및 모든 하위 업데이트 세트가 완료로 설정됩니다.

10. 업데이트 세트 파일을 마이그레이션하려면 sys_update_set의 상위 기록에서 업데이트 세트 배치를 XML로 익스포트를 선택합니다.
상위 및 하위 업데이트 세트가 함께 패키지화되고 익스포트됩니다.

다음에 수행할 작업

대상 인스턴스에서 검색된 업데이트 세트 로 이동하여 XML에서 업데이트 세트 임포트를 선택합니다.
패키지를 해제하면 상위 항목과 모든 하위 항목이 검색된 업데이트 세트 테이블에 나열됩니다.
상위를 열고 업데이트 세트 배치 미리 보기를 선택합니다.

소스 인스턴스의 참조된 기록이 대상 인스턴스에 없는 경우 업데이트 세트를 적용하는 동안 오류가 발생할 수 있습니다. 예를 들어, sys_nlu_intent의 원본 필드는 대상 인스턴스에 존재하지 않는 다른 모델의 의도를 참조할 수 있습니다. 실패한 기록에 대한 원격 업데이트 허용 을 클릭하여 업데이트 세트를 커밋할 수 있습니다.

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

NLU 모델 삭제

(자연어 이해 NLU) 모델을 영구적으로 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 nlu_admin

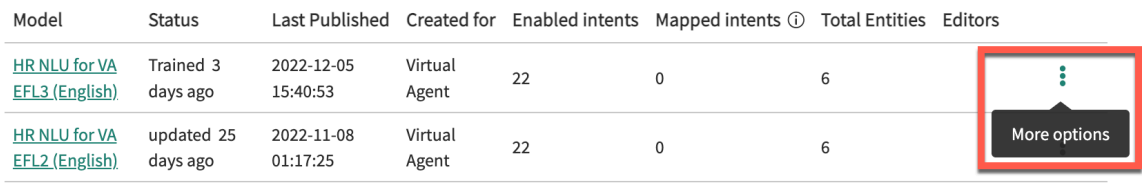
이 태스크 정보
NLU 모델을 삭제하면 시스템에서 모델과 해당 컨텐츠(기본 테스트 세트 포함)가 제거됩니다. 모델이 다음 기준 중 하나라도 충족하는 경우 삭제할 수 없습니다.

- 모델이 사전 빌드되었습니다.
- 모델에는 가상 에이전트 항목에 매핑되는 하나 이상의 의도가 포함되어 있습니다.

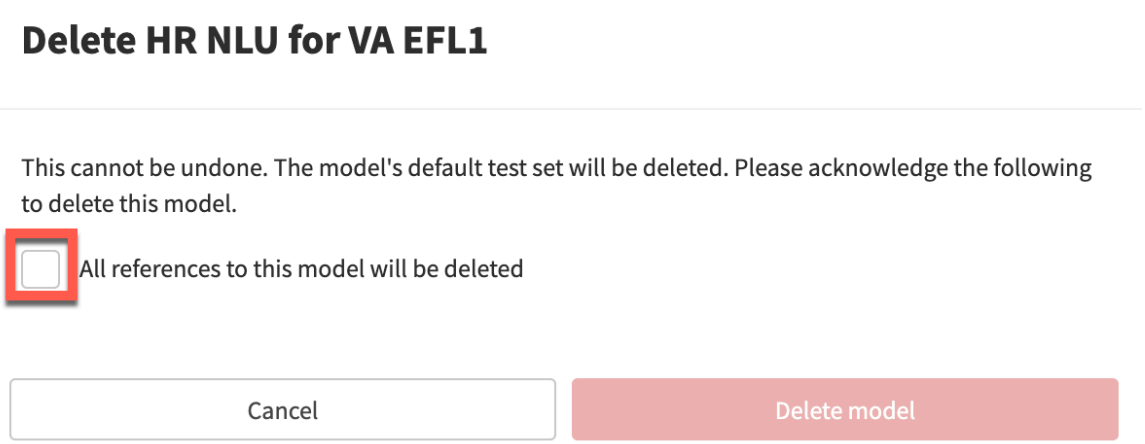
⚠ 경고:
모델 삭제는 실행 취소할 수 없습니다.

프로시저

1. 삭제하려는 모델의 범위로 범위를 설정합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
3. 모델 목록의 맨 오른쪽 열에서 삭제하려는 모델의 추가 옵션 메뉴를 선택합니다.



4. 이 모델을 삭제하는 옵션을 선택합니다.
5. 이 모델에 대한 모든 참조가 삭제됨을 확인하려면 확인란을 선택합니다.



6. 모델 삭제를 선택합니다.
   모델이 삭제되고 페이지가 다시 로드됩니다.

모델 빌드 및 교육

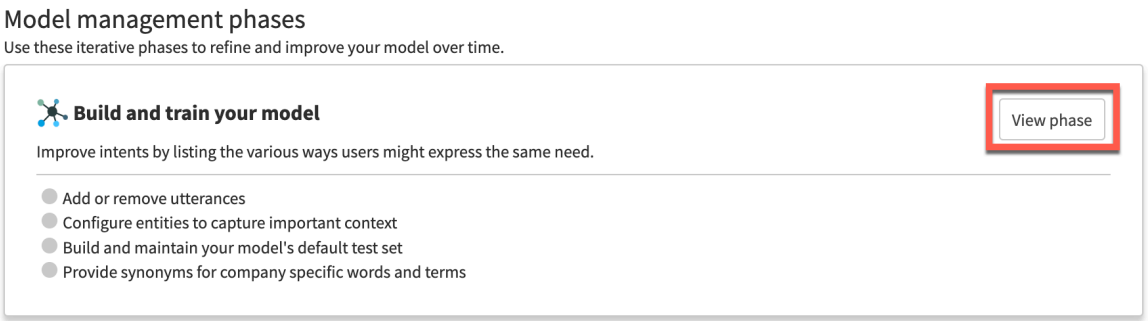
모델을 작성한 후에는 의도, 엔터티, 어휘 및 테스트 세트 발언을 추가하여 모델의 컨텐츠를 빌드합니다. 모델 컨텐츠에 따라 NLU 모델이 사용자 입력에 응답하는 방식이 결정됩니다.

모델은 다음 컨텐츠로 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.

- 의도: 사용자가 수행하기를 원하거나 애플리케이션이 수행하기를 원하는 작업입니다.
- 엔터티: 작업에 대한 객체 또는 컨텍스트입니다.
- 어휘: 모델이 사용자의 발화에 있는 단어 범위를 이해하는 데 도움이 되는 어휘를 추가합니다.
- 테스트 세트: 모델 성능을 평가하려면 테스트 발화와 해당 발화에 대해 예측될 것으로 예상되는 의도를 추가합니다.

모델 컨텐츠에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. **NLU** 워크벤치 〉 모델. 탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다. 모델 애플리케이션의 탭을 선택한 다음, 모델 이름을 선택하여 모델 상세 정보 페이지를 엽니다. 모델 빌드 및 교육 카드에서 단계 보기를 선택합니다.



의도

모델이 사용자 입력을 받으면 의도 를 사용하여 시스템 작업을 수행합니다. 예를 들어, 사용자는 ## ### ### ### ####. 모델은 발화 입력을 의도 *#TroubleshootSlowComputer*와 일치시킵니다. 의도가 주제에 연결되면 가상 에이전트 추가 작업이 트리거됩니다.

의도에는 교육 발언 또는 시스템 작업을 트리거하는 사용자 입력의 예가 포함되어 있습니다. 모델이 사용자로부터 접할 수 있는 현실적인 발언을 제공합니다. 교육 발언의 품질은 모델의 정확도에 영향을 미칩니다.

자세한 내용은 NLU 의도 문서를 참조하십시오.

엔터티

의도는 엔터티 를 사용하여 입력을 받을 때 모델에 대한 추가 컨텍스트를 제공합니다. 컴퓨터 예에서 랩톱은 작업의 엔터티 또는 객체입니다.

NLU 엔터티는 시스템 정의 와 사용자 정의의 두 가지 범주로 나뉩니다. DATE, TIME, LOCATION과 같은 시스템 엔터티는 인스턴스에서 기본적으로 사용할 수 있습니다. 고유한 사용자 정의 엔터티를 생성하여 비즈니스 요구 사항에 대한 추가 연결 및 의미를 제공할 수 있습니다.

모든 엔터티는 다른 NLU 모델에서 다시 사용할 수 있습니다. 그러나 각 모델이 사용하려면 교육 발언에 추가해야 합니다.

자세한 내용은 NLU 엔터티 문서를 참조하십시오.

어휘

사용자의 입력에는 다양한 단어와 구문이 포함될 수 있습니다. 또한 모델이 전문 도메인이나 비즈니스 영역에서 사용되는 일부 용어를 이해하지 못할 수 있습니다.

모델이 광범위한 사용자 입력을 이해하는 능력을 향상시키려면 어휘 항목을 생성하여 동의어를 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.

예를 들어 모델에 컴퓨터라는 용어에 대한 엔터티가 포함되어 있습니다. 사용자가 `# #### ######` 입력하면 모델은 응답하는 방법을 알고 있습니다. 그러나 사용자가 `랩톱` 이나 `######`을 입력하면 모델이 의도를 예측하지 못할 수 있습니다. 모델에 어휘를 추가하여 동의어와 변형을 이해하도록 학습시킬 수 있습니다.

테이블과 목록을 어휘 소스로 사용할 수도 있습니다. 모델은 의도를 예측할 때 어휘 소스를 조회할 수 있습니다.

자세한 내용은 NLU 어휘 문서를 참조하십시오.

테스트 세트

모델에는 모델의 성능을 평가하는 데 사용할 수 있는 기본 테스트 세트가 포함되어 있습니다. 처음에는 테스트 세트가 비어 있고 컨텐츠로 채울 준비가 되었습니다. 테스트 발언과 예상 의도를 추가하여 테스트 세트를 빌드합니다.

자세한 내용은 테스트 세트 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.

테스트 패널

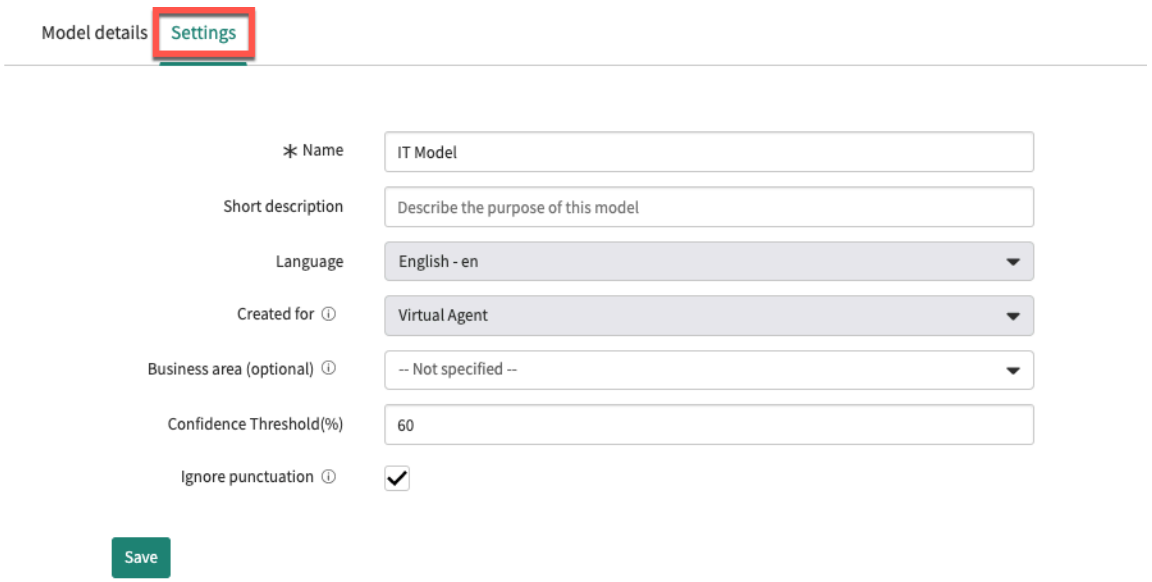
모델 빌드 및 교육 단계에서 모델 교육 또는 모델 시도를 클릭하여 테스트 패널에 액세스합니다. 교육은 새 컨텐츠를 모델에 통합합니다. 모델 시도를 사용하면 개별 발화를 수동으로 입력하여 모델이 예측하는 의도를 테스트할 수 있습니다.

자세한 내용은 NLU 모델 교육 및 시도 문서를 참조하십시오.

테스트 패널을 사용하여 모델의 예측에 대한 피드백을 제공할 수도 있습니다. 귀하의 피드백은 의도 예측을 개선하는 데 도움이 됩니다. 테스트 패널 피드백 문서를 참조하십시오.

설정

설정 탭을 사용하여 모델의 이름, 간단한 설명 및 신뢰도 임계치를 편집합니다. 모델의 언어나 용도는 변경할 수 없습니다.



신뢰도 임계치에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 모델 테스트 및 게시. 설정에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 NLU 모델 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.

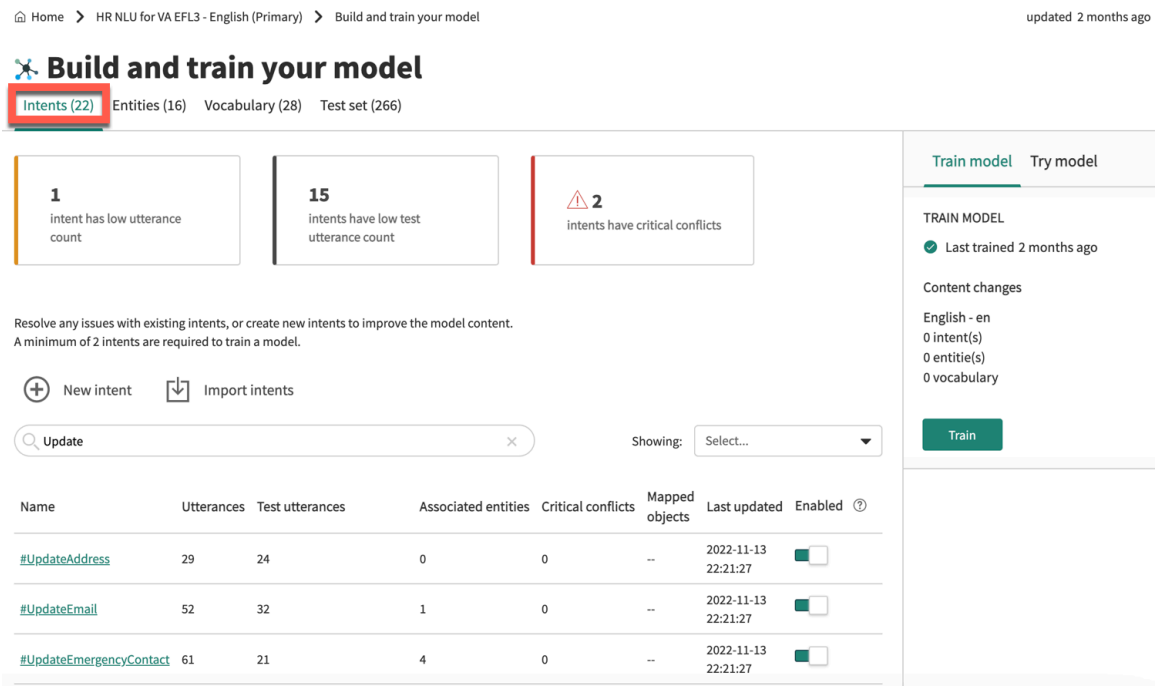
NLU 의도

의도는 시스템 작업을 사용자 입력과 일치시켜 모델의 응답을 유도합니다. 좋은 의도를 가진 모델은 도움이 되고 가상 에이전트 검색은 사용자에게 정확하게 응답합니다.

의도를 자연어의 이해를 이끄는 핵심으로 생각하십시오. 의도는 모델이 사용자의 발언을 시스템이 수행할 수 있는 작업으로 변환하는 데 도움이 됩니다. 의도는 발화, 엔터티 및 어휘가 함께 작동하여 모델을 지원할 때 가장 잘 수행됩니다. 어휘와 사실적인 발화 예시를 사용하면 의도를 예측할 때 시스템이 더 정확해지는 데 도움이 될 수 있습니다.

(NLU) 모델을 만들 자연어 이해 때 의도를 추가하여 사용자 입력을 시스템 작업과 일치시킵니다. 모델의 의도가 많을수록 모델이 사용자로부터 발언을 수신할 때 수행할 수 있는 작업이 더 많아집니다. 모델 의도는 하드웨어 서비스 요청 생성에서 그룹에 사용자 추가에 이르기까지 다양한 작업을 수행할 수 있습니다.

모델의 의도에 액세스하려면 모델의 개요 페이지로 이동합니다. 모델 빌드 및 교육 단계에서 단계 보기를 선택합니다. 기본적으로 의도 탭이 표시됩니다.



모델에는 최대 750개의 의도가 포함될 수 있습니다. 그러나 의도가 300개를 초과하거나 발언이 4,500개를 초과하는 모델은 교육, 테스트 및 게시에 더 많은 시간이 소요됩니다.

주:
인텐트를 생성할 때 인텐트가 서로 영향을 미칠 수 있다는 점에 유의하십시오. 예를 들어, 하나 또는 두 개의 발언에서 작동하는 의도를 빌드하고 테스트합니다. 그러나 더 큰 인텐트 환경에서 테스트하면 다르게 동작할 수 있습니다. 이러한 이벤트가 발생할 가능성을 줄이려면 적절한 테스트를 시작하기 전에 모델에 최소 5개의 의도를 만들 수 있습니다.

모델에 컨텐츠 추가를 시작하려면 을 참조하십시오 NLU 의도 작성.

사용 열에는 의도가 예측에서 활성 상태인지 여부가 표시됩니다. NLU 관리자는 개별 의도를 비활성화할 수 있지만 모델에 유지합니다.

그러나 의도가 게시된 가상 에이전트 주제에 매핑되는 경우:

- 의도를 비활성화할 수 없습니다.
- 의도를 삭제할 수 없습니다.

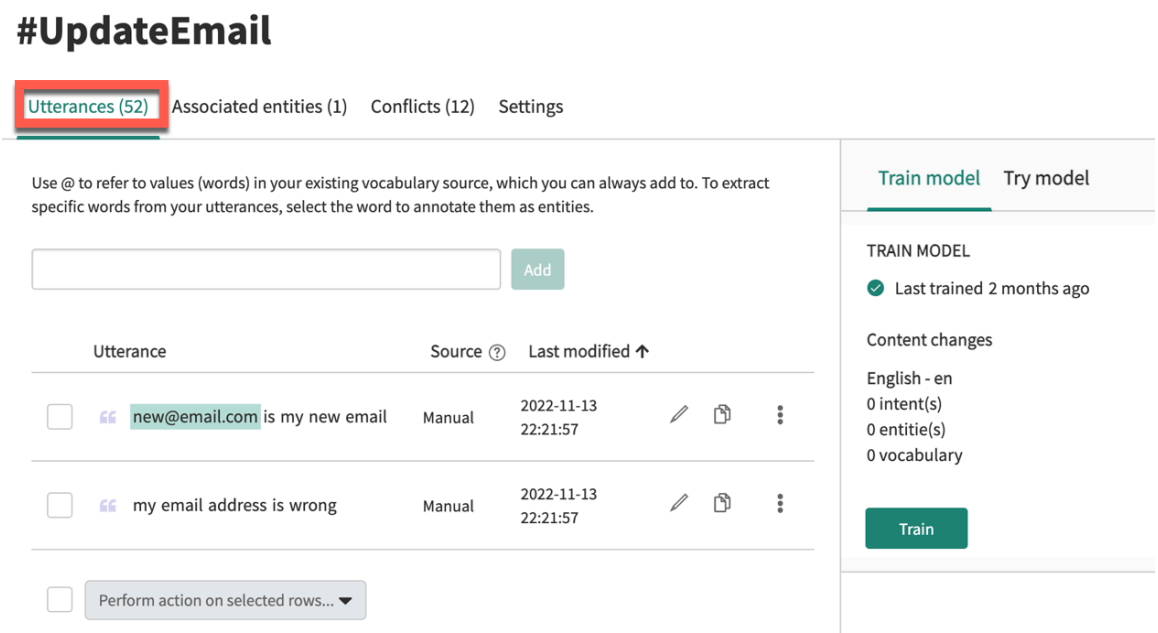
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의도의 사용 상태를 변경한 후 모델을 다시 교육하십시오.

발언

의도에는 모델이 사용자로부터 볼 수 있는 입력의 예인 교육 발언이 포함되어 있습니다. 모델의 각 의도에는 고유한 발언이 있습니다. 학습되면 모델은 사용자의 유사한 발화를 인식한 다음, 일치하는 의도로 응답하는 방법을 학습합니다.

의도를 선택하여 의도 상세 정보 페이지에 액세스합니다. 발언 탭에는 현재 의도에 있는 모든 발언이 나열됩니다.



발언을 추가한 후에는 오른쪽 열의 아이콘을 사용하여 발언을 편집, 복사, 이동 또는 삭제할 수 있습니다. 먼저 왼쪽에 있는 상자를 선택하고 선택한 행에 대한 작업 수행 버튼을 사용하여 여러 발화를 이동하거나 삭제할 수 있습니다.

다음은 의도에 발언을 추가할 때 고려해야 할 몇 가지 사항입니다.

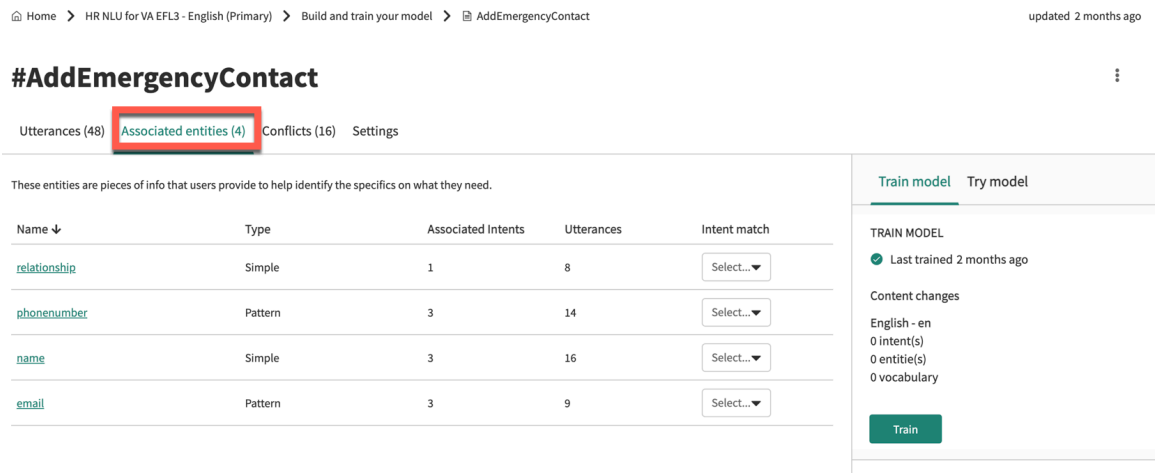
- 모델에는 의도가 1개 이상 있어야 하며 각 의도에는 최소 5개의 발언이 있어야 합니다.
- 의도에 교육을 시작하려면 최소 5개의 발언이 필요합니다.
- 시스템은 현재 최대 25단어 또는 200자까지 발언을 지원합니다. 이 한도를 초과하는 발언은 의도 예측을 반환하지 못합니다.
- 시스템은 현재 단일 모델에서 최대 20,000개의 발화를 지원합니다.
- 발화가 4,500개 이상인 모델은 교육, 테스트 및 게시하는 데 시간이 더 오래 걸립니다.

모델에 발언을 추가할 때 조직 또는 도메인과 관련된 단어 또는 구에 대한 어휘를 제공합니다. 이 어휘는 사용자가 사용할 가능성이 높은 단어와 구문의 의도 예측에 도움이 됩니다. 발언을 추가할 때 @ 기호를 사용하여 어휘 소스를 호출할 수 있습니다. 자세한 컨텍스트와 예제는 다음 문서를 참조하십시오 NLU 어휘.

관련된 엔터티

모델은 엔터티를 사용하여 사용자 입력을 예측할 때 추가 컨텍스트와 의미를 제공합니다. 의도의 교육 발언에 엔터티를 추가하여 의도한 작업을 수행하는 데 필요한 추가 정보를 시스템에 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.

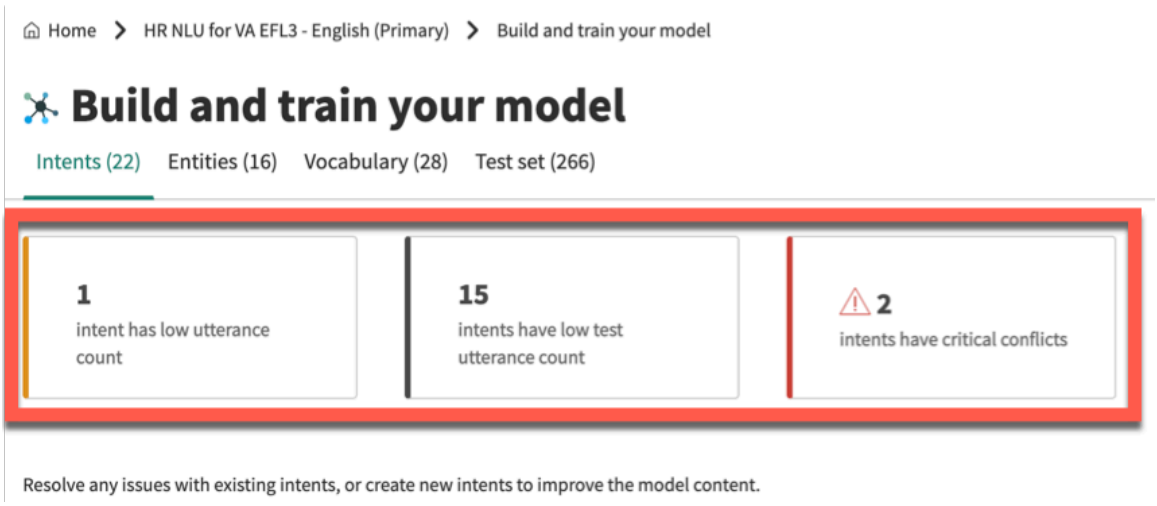


자세한 내용은 NLU 엔터티 문서를 참조하십시오.

의도 문제

대규모 모델을 빌드하면 의도가 겹치거나 상충하거나 충분한 교육 발언을 포함하지 못할 가능성이 높아집니다. 예를 들어, 한 의도의 발화 예시가 다른 의도의 예시와 동일하게 끝날 수 있습니다. 의도가 상충하는 경우 모델은 사용자 입력을 받을 때 예측할 의도를 모를 수 있습니다.

모델에 문제나 상충이 있는 경우 의도 페이지에 영향을 받는 의도 수를 보여주는 카드가 표시됩니다.



카드를 선택하여 해당 문제와 함께 필터링된 의도 목록을 봅니다. 문제를 해결하면 의도가 요구 사항을 충족하고 의도한 대로 작동할 수 있습니다.

자세한 내용은 의도 문제 해결 문서를 참조하십시오.

NLU 의도 작성

(NLU) 모델에 대한 자연어 이해 의도를 작성합니다. 의도는 사용자 입력을 받을 때 수행할 시스템 작업을 모델에 제공합니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 - Core 플러그인 - NLU 워크벤치 Advanced Features 플러그인, NLU Common Model 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 모델과 동일한 애플리케이션 범위에 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.

- 에서 NLU 워크벤치AI 검색 모델에 대한 가상 에이전트 의도를 생성할 수 있습니다.
- 필요한 역할: admin 또는 nlu_admin

이 태스크 정보
이 절차는 의도를 생성하는 방법을 보여줍니다. 다른 모델에서 의도를 재사용하려면 문서를 참조하십시오 사전 구축된 NLU 모델에서 의도 재사용.

다음은 의도가 교육 발언의 어휘와 상호 작용하는 방법의 예입니다.

- 의도: #AddMembersToDistributionList
- 발화 A: "카를로스 산타나를 uxinfodev 목록에 추가하십시오."
- 발화 B: "저는 실수로 arlo-drury-directreports 그룹에서 제거되었습니다."
- 결과: 시스템은 *uxinfodev* 또는 *arlo-drury-directreports* 를 인식하지 못하며 이러한 단어를 사용하여 의도를 예측할 수 없습니다.
- 솔루션: *uxinfodev* 및 *arlo-drury-directreports* 를 어휘 항목으로 추가하고 동의어를 추가합니다. 동의어를 제공하면 발화와 해당 컨텍스트가 상주하는 의도에 더 많은 컨텍스트를 추가하는 데 도움이 됩니다. 의도 예측 신뢰도는 엔터티로도 표시하는 경우 훨씬 더 높을 수 있습니다.

주:
교육 발언 및 사용자의 발언은 25단어 또는 200자로 제한됩니다. 이 한도를 초과하는 발언은 의도 예측을 반환하지 못합니다.

교육 발언에 "OrderLaptop" 또는 "sfsdfasdfas"와 같은 비현실적인 용어를 포함하지 마십시오. 발화는 모델의 언어로 된 정확하고 자연스러운 예여야 합니다.

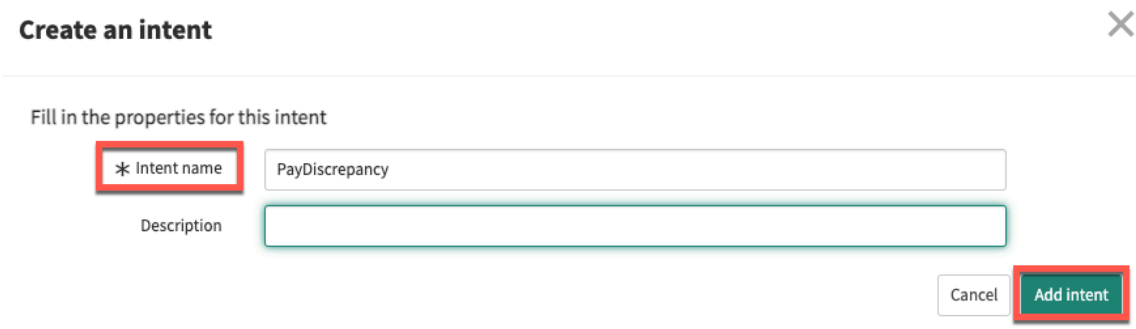
다음 예시 절차에서는 의도를 생성하고 사용자가 결제 관련 정보를 요청할 때 말할 수 있는 발언을 추가합니다. 가상 에이전트용 *HR* 모델이라는 제목의 모델을 이미 생성 NLU 했으며 이 모델에서 의도를 생성하고 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 범위를 모델의 범위로 설정합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
3. 모델의 애플리케이션에 해당하는 탭을 선택한 다음, 의도를 추가할 모델의 이름을 선택합니다.
   이 모델 예에서는 가상 에이전트 모델에 대한 *HR* 모델을 선택합니다.
4. 모델 빌드 및 교육 카드에서 단계 보기를 선택합니다.
5. 의도를 선택합니다.
6. 새 의도를 선택합니다.
7. 의도 생성 창에서 의도의 이름과 설명을 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.

의도 생성



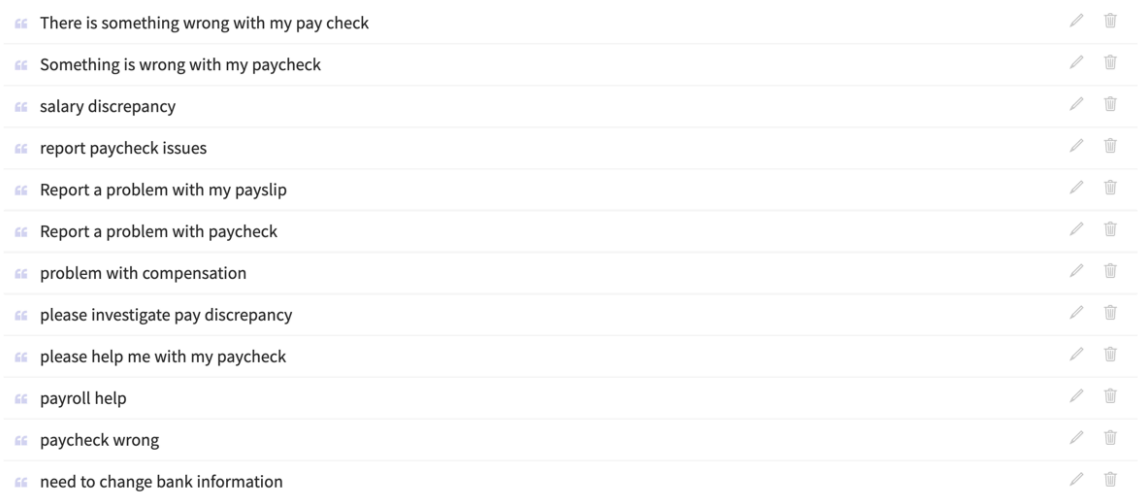
이 예제 시나리오에서는 이름에 PayDiscrepancy 를 입력합니다. 설명을 추가할 수도 있습니다.

주:
의도를 만들면 시스템이 의도 이름에 해시태그를 추가합니다.

8. 의도 추가를 선택합니다.
발언, 연결된 엔터티 및 설정에 대한 섹션을 포함하여 *#PayDiscrepancy* 의도 화면이 나타납니다. 의도 초안 상태는 의도 화면의 오른쪽 상단 모서리에도 표시됩니다.
9. 발화 탭에서 의도와 관련된 교육 발언 예시를 입력합니다.

주:
제공하는 발화 예시는 고유해야 하며 25단어 또는 200자 미만이어야 합니다. 발화 사이에 가능한 한 다양한 발화를 15개 이상 추가하는 것을 목표로 합니다. 모델 학습을 시작하려면 최소 5개의 발화를 추가해야 합니다.

이 시나리오에서는 필드에 다음 발화를 추가하고 추가를 선택합니다



모델을 반복적으로 빌드하고 재교육할 때 업데이트된 의도가 모델의 예측에 어떤 영향을 미치는지 확인할 수 있습니다. NLU 모델 교육 및 시도 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
모델을 교육하여 업데이트를 저장합니다. 의도 관련 문제는 다음 문서를 참조하십시오 의도 문제 해결.

발화를 개선하려면 엔터티를 추가하여 컨텍스트를 제공합니다. NLU 엔터티 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.

사용 가능한 의도 디스커버리 기능은 기록 데이터를 기반으로 추가할 수 있는 의도를 식별하는 데 도움이 될 수 있습니다.

사전 구축된 **NLU** 모델에서 의도 재사용

사전 구축된 NLU 모델에서 다른 모델로 의도를 임포트하여 재사용(NLU) 의도를 사용합니다 자연어 이해 . 의도를 재사용하면 모델을 빌드할 때 시간을 절약할 수 있습니다.

사전 구축된 가상 에이전트 NLU 모델은 ITSM, CSM, HR 주제의 챗봇 대화 플로우에 필요한 언어 이해를 제공합니다. 이러한 모델의 각 NLU 의도는 그에 따라 생성된 가상 에이전트 디자이너 단일 가상 에이전트 대화 주제에 매핑됩니다.

사전 빌드된 모델은 읽기 전용이지만, 모델에서 NLU 재사용할 수 있는 검증된 의도를 포함합니다. 예를 들어, 에 대해 가상 에이전트 사전 구축된 HR 모델에는 HR 요청과 관련된 여러 의도가 포함되어 있습니다. 모델 중 하나에 의도를 추가하면 해당 모델이 HR과 관련된 사용자 입력에 응답할 준비가 됩니다.

사전 빌드된 가상 에이전트 모델 컨텐츠

미리 빌드 가상 에이전트 된 각 모델은 해당 비즈니스 단위(BU)와 관련된 언어를 사용합니다. NLU 300만 단어의 단어 말뭉치로 구성된 이 언어를 처리하는 것은 일반적인 언어 패턴과 사용자 정의 어휘 모두에 ServiceNow 대한 컨텍스트를 인식합니다.

General Patterns	ServiceNow Vocabulary	User Defined Vocabulary

• Date
• Time
• Duration
• Location
• Phone number
• Phone extension
• Email
• Email domain
• Website address
• Computer drive
• Executable file
• IP address
• Bytes
• Proper Names
	• Task number
	• Incident number
	• Change number
	• Case number
	• KB article number
	• Problem number
		• Standard phrases
		• List – ServiceNow Table: Field Examples
		  • Change request: Type
		  • Task: Impact
		  • Task: Urgency
		• List – user defined
		• Regular expressions

미리 빌드된 모델은 3개의 BU 각각에서 챗봇이 가상 에이전트 사용하는 공통 대화 주제에 매핑됩니다. 이러한 주제는 BU 관련 작업을 수행하는 의도에 해당합니다.

EMPLOYEE EXPERIENCE PORTAL			CUSTOMER SERVICE PORTAL
ITSM		HR	CSM
1. Check IT ticket status 2. Open IT ticket 3. Order an item 4. Search Knowledge Base 5. Process approval 6. My Assigned Equipment 7. Reset password 8. Update assigned task 9. Create change request 10. Escalate Ticket 11. Resolve Incident 12. Create Problem 13. Update Change Request 14. Identify Next Change Window 15. Identify Scheduled Changes	16. Guest Wifi Access 17. Reset RSA Token 18. Local Admin Access 19. Repository Access 20. VPN connectivity 21. Slow Computer 22. Walk-up Support 23. Manage Distribution List 24. Meeting Room Issues 25. Printer Issues 26. Email Setup 27. Email Issues 28. Get Password Reset link 29. Service Disruptions	1. General HR Inquiry 2. Request for Leave 3. Pay Discrepancy 4. Update Address 5. Update Email 6. Update Phone Number 7. Add Emergency Contact 8. Delete Emergency Contact 9. Update Emergency Contact	1. Check Case Status 2. Get Help with Product 3. Get Help with Order
VA Common Topics	• Greetings • End Conversations • What can you do • Live agent • Feedback		

자세한 NLU 내용과 가상 에이전트 컨텍스트는 다음 제품 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.

- ITSM 컨텍스트는 ITSM 가상 에이전트를 참조하십시오.
- HR 컨텍스트에 대해서는 HR 서비스 제공용 가상 에이전트를 참조하십시오.
- CSM 컨텍스트는 고객 서비스 가상 에이전트 대화를 참조하십시오.

가상 에이전트 플러그인 **NLU** 과 역할

에서 NLU 워크벤치사전 빌드 가상 에이전트 된 모델에 접근하려면 관리자 역할을 사용하여 이러한 플러그인을 설치하고 활성화해야 합니다.

플러그인	설명
• CSM 가상 에이전트 대화 [com.sn_csm.virtualagent] • Human Resources Scoped App: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent] • ITSM 가상 에이전트 대화 [com.snc.itsm.virtualagent]	고객 서비스 관리, HR 서비스 제공 및 IT Service Management 애플리케이션을 위한 사전 구축된 가상 에이전트 주제, 주제 블록 및 ServiceNow NLU 모델을 활성화합니다. • Glide 가상 에이전트(com.glide.cs.chatbot) 플러그인을 활성화해야 합니다. • (com.snc.nlu_studio) 플러그인을 자동으로 활성화합니다 NLU 워크벤치 .

미리 정의된 가상 에이전트 의도를 재사용하는 모델 생성 **NLU**

미리 빌드 가상 에이전트 된 모델은 읽기 전용으로 설정되며 편집할 수 없습니다. 그러나 이러한 모델의 의도는 모델에서 생성한 새 의도와 함께 새 모델로 임포트할 수 있습니다. 또한 사전 빌드된 모델을 복사하고 의도를 새 모델의 기초로 사용할 수 있습니다.

사전 구축된 가상 에이전트 모델에서 의도를 재사용하려면 의도를 임포트할 때 사전 구축된 모델을 선택합니다. NLU 의도 임포트 문서를 참조하십시오.

NLU 모델과 그 의도 및 엔터티는 애플리케이션 범위와 연결됩니다. 범위는 나중에 변경할 수 없으므로 시작하기 전에 대상 애플리케이션 범위를 확인하십시오.

NLU 의도 임포트

(자연어 이해 NLU) 모델에 대한 의도를 만들 때 동일한 애플리케이션 범위에 있는 다른 모델에서 의도를 임포트하여 재사용할 수도 있습니다. 의도를 재사용하면 새 모델을 빌드할 때 시간을 절약할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- AI 검색 모델의 의도 가상 에이전트 를 임포트할 수 있습니다.
- 소스 모델과 대상 모델의 애플리케이션 범위가 동일한지 확인합니다.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin

이 태스크 정보
의도를 임포트하면 다음과 같은 관련 항목도 임포트됩니다.

- 엔터티 주석이 있는 교육 발언
- 엔터티

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

의도를 임포트할 때 포함되지 않는 항목은 다음과 같습니다.

- 기본 테스트 세트의 테스트 발언
- 일반 및 패턴 어휘

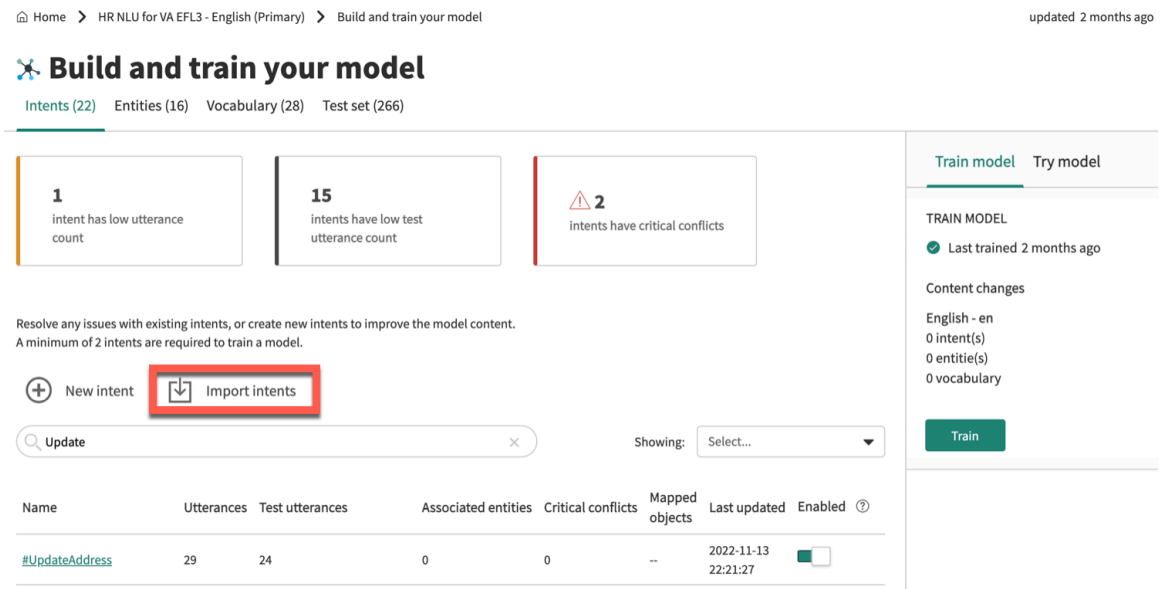
주:
다음 상황에서는 의도를 임포트할 수 없습니다.

- 임포트하려는 의도와 이름이 같은 의도가 모델에 이미 있는 경우.
- 모델에 임포트하려는 것과 이름은 같지만 속성이 다른 엔터티가 이미 있는 경우

이 예시 시나리오에서는 모델의 컨텐츠를 NLU 빌드하고 있으며 다른 모델의 의도를 재사용하여 모델을 개선하려고 합니다.

프로시저

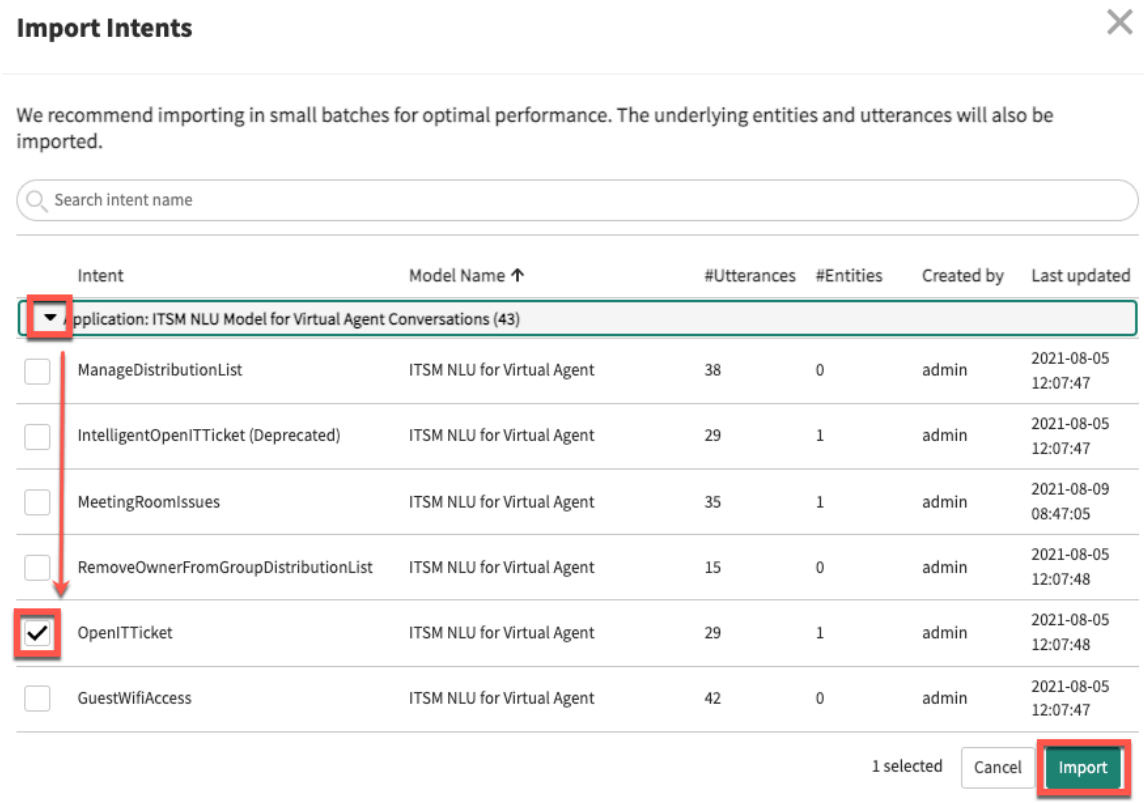
1. 대상 애플리케이션 범위에 있는지 확인하고 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델 애플리케이션의 탭을 선택한 다음, 의도를 추가할 모델의 이름을 선택합니다.
3. 모델 개요 페이지에서 모델 빌드 및 교육 단계를 찾고 단계 보기를 선택합니다.
4. 의도 탭에서 의도 임포트를 선택합니다.



의도 임포트 화면이 나타나고 임포트할 의도를 선택할 수 있는 모델 목록이 NLU 표시됩니다.

5. 임포트할 의도를 찾고 해당 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.



이 시나리오에서는 가상 에이전트 대화용 *ITSM NLU* 모델 모델에서 **OpenITTicket** 의도를 선택합니다.

6. 임포트를 선택합니다.

   결과: **#OpenITTicket** 의도는 대상 모델의 의도 목록에 나타납니다. 이 특정 의도를 임포트하여 모델에 29개의 교육 발언을 추가했습니다.

다음에 수행할 작업
새로 임포트한 교육 발언의 주석을 검토합니다. 필요한 경우 어휘 주석을 추가합니다.

모델을 교육하여 업데이트를 저장합니다. 의도 관련 문제는 다음 문서를 참조하십시오 의도 문제 해결.

대상 모델과 연결된 보조 언어 모델이 있는 경우 새 콘텐츠를 임포트하고 번역하는 것이 좋습니다. 기본 모델 컨텐츠를 보조 모델로 임포트 문서를 참조하십시오.

임포트할 수 있는 미리 빌드 가상 에이전트 된 모델에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사전 구축된 NLU 모델에서 의도 재사용.

의도 문제 해결

문제 카드를 사용하여 상충이 있거나, 검토가 필요하거나, 더 많은 발언이 필요한 의도를 식별합니다. 의도 문제를 해결하면 (NLU) 모델의 의도 자연어 이해 가 제대로 작동합니다.

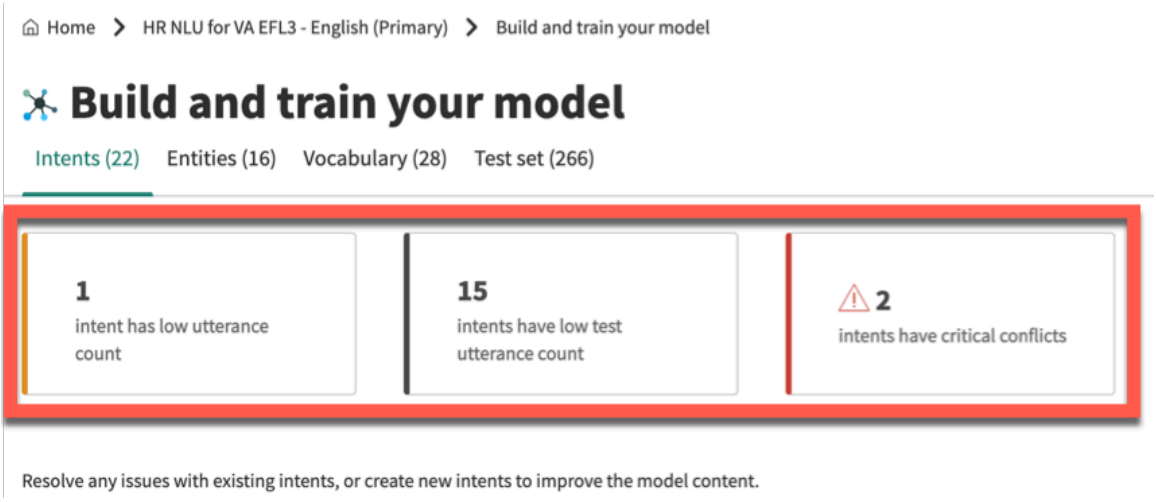
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 - Core 플러그인 NLU 워크벤치 - Advanced Features 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 및 AI 검색 모델에 대한 가상 에이전트 상충을 해결할 수 있습니다.
- 필요한 역할: nlu_admin 또는 admin 모델에 할당되면 nlu_editor 해당 모델의 의도 문제를 해결할 수 있습니다.

이 태스크 정보

교육된 모델에 문제가 있는 의도가 포함되어 있으면 모델 빌드 및 교육 페이지의 의도 탭에 문제 카드가 표시됩니다. 각 카드를 선택하여 해당 문제에 대한 의도 목록을 필터링합니다.



카드에는 다음과 같은 다양한 문제가 표시됩니다.

- 의도에 발언 수가 적습니다. 의도에 필요한 최소 5개의 교육 발언이 포함되어 있지 않습니다. 이 카드는 의도에 포함된 발화 수가 권장 수인 15개 미만인 경우에도 표시됩니다.
- 의도에 테스트 발언 수가 적습니다. 기본 테스트 세트에 의도에 대한 충분한 테스트 발언이 없습니다. 이 카드는 의도에 대한 테스트 발언 수가 권장 15개 미만일 때 표시됩니다.
- 의도에 중요한 상충이 있습니다. 의도에 다른 의도의 발언과 겹치는 교육 발언이 포함되어 있습니다.

  주:
  ## ##으로 표시된 발화는 의도에 할당된 발언과도 충돌할 수 있습니다. 자세한 내용은 NLU에서 관련 없음 탐지 문서를 참조하십시오.

- 의도에 검토 필요: 의도가 번역되었지만 nlu_admin 또는 nlu_editor 검토해야 합니다.

문제 카드는 다음과 같은 상황에서 숨겨집니다.

- 모델이 사전 구축 모델입니다.
- 모델이 초안 상태이며 교육되지 않았습니다.
- 모델에 충돌이 없습니다.
- 교육된 최신 버전에 대한 성공적인 상충 보고서가 없습니다.
- - Advanced Features 플러그인이 NLU 워크벤치 설치되어 있지 않습니다.

다음과 같은 방법으로 문제를 해결합니다.

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

문제	해결
의도에 발언 수가 적습니다.	의도에 더 많은 교육 발언을 추가합니다. 의도에는 5개 이상의 발언이 필요합니다. 권장되는 개수는 15개 이상의 발화입니다.
의도에 테스트 발언 수가 적습니다.	모델의 기본 테스트 세트에 의도에 대한 테스트 발언을 더 추가합니다. 권장되는 개수는 15개 이상입니다.
의도에 중요한 상충이 있습니다.	각 발언이 하나의 의도에만 적용되도록 발언을 제거하거나 편집합니다.
의도에 검토가 필요합니다.	nlu_admin하거나 nlu_editor 의도를 검토하도록 하십시오. 자세한 내용은 보조 모델 의도 사용 또는 사용 안 함 문서를 참조하십시오.

이 예시 절차에서는 의도 중 하나에서 중요한 상충을 해결합니다. HR 요청을 처리하기 위한 모델을 빌드 가상 에이전트 했지만 두 개의 의도인 *GeneralHRInquiry* 및 *CreateHRGeneralInquiryCase* 에 유사한 발화가 포함되어 있습니다.

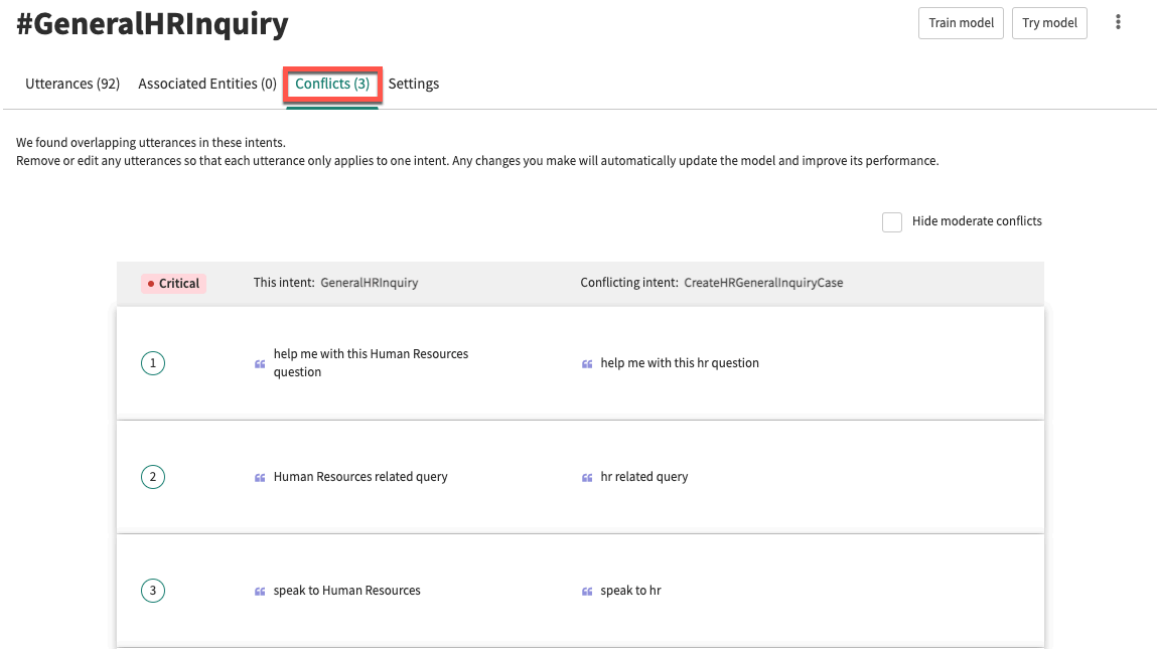
프로시저

1. 모델과 동일한 애플리케이션 범위에 있는지 확인하고 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 애플리케이션에 해당하는 탭을 선택한 다음, 모델 이름을 선택합니다.
3. 모델 빌드 및 교육 카드에서 단계 보기를 클릭합니다.
4. 의도 탭에서 의도에 중요 상충 있음 카드를 클릭합니다.
   의도 목록은 중요 상충이 있는 의도를 필터링하고 표시합니다.
5. 해결하려는 의도 이름을 클릭합니다.
   이 예에서는 *GeneralHRInquiry* 의도를 클릭합니다.
6. 상충 탭을 클릭합니다.

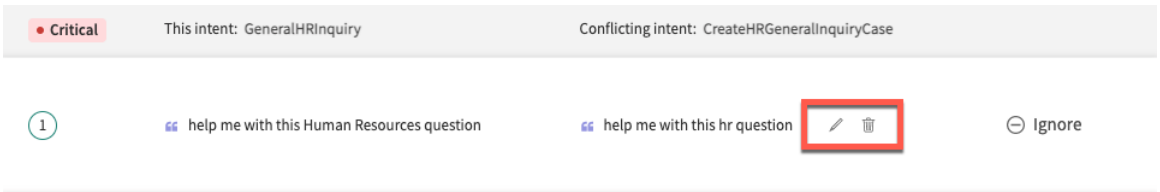
   상충 탭이 나타나고 상충하는 발화가 나열됩니다. 현재 의도에 대한 발언은 왼쪽에 표시됩니다. 다른 의도와 상충하는 발언이 오른쪽에 나타납니다.

   주:
   보통 상충을 숨겨 중요한 상충에 집중할 수 있습니다. 상충을 무시할 수도 있습니다. 그러나 최상의 성능을 위해 모든 충돌을 수정해야 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. 편집하거나 제거하려는 발언을 가리킵니다.



이 예제 절차에서는 휴지통 아이콘을 클릭하여 *CreateHRGeneralInquiryCase* 의도에서 발언을 제거합니다.

발언이 의도에서 제거됩니다.

> **주:**
> 변경한 내용은 자동으로 저장됩니다.

다음에 수행할 작업

또는 ## ##으로 지정된 발화도 교육 발언과 충돌할 수 있습니다. 관련 없는 발화는 **NO_INTENT**라는 자신의 의도에 있는 것처럼 표시됩니다. 그러나 이러한 발화는 충돌에서 편집하거나 삭제할 수 없습니다. 편집하거나 삭제하려면 발언을 관련 없음 탐지 모듈에 복사합니다. 자세한 내용은 NLU에서 관련 없음 탐지 문서를 참조하십시오.

계속해서 모든 충돌을 해결합니다. 완료되면 모델을 교육하여 업데이트된 충돌 목록(있는 경우)을 확인합니다. 모델을 테스트하고 게시하기 전에 모든 의도 문제를 해결합니다.

NLU 엔터티

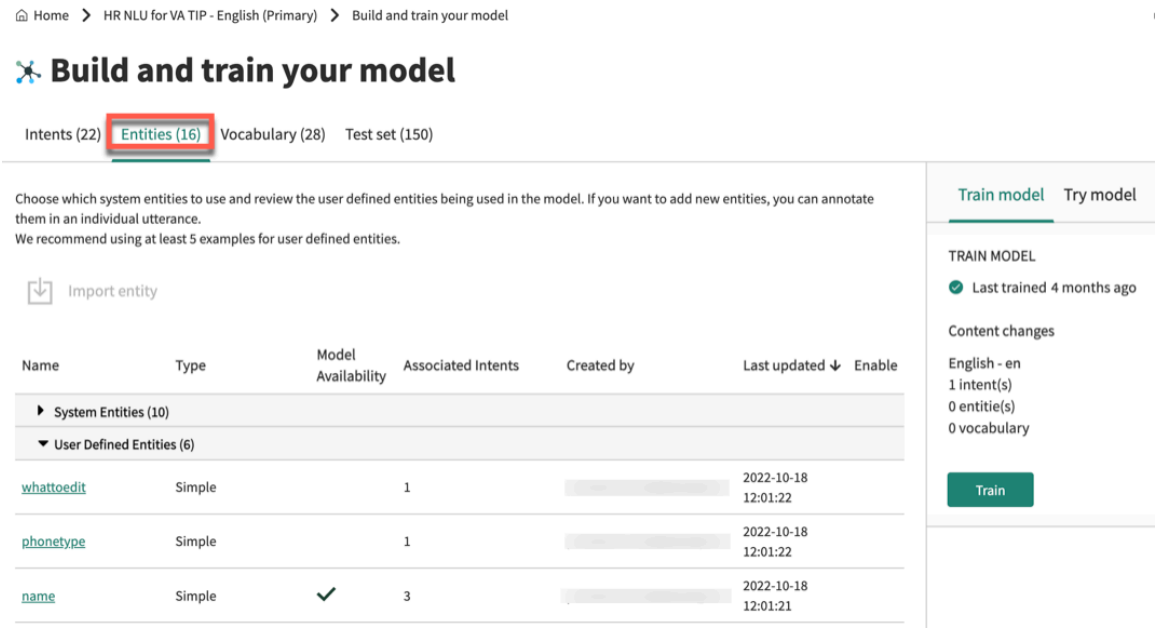
엔터티는 사용자 입력을 받을 때 모델에 추가 컨텍스트를 제공합니다. 발언과 의도에 엔터티를 추가하여 (NLU) 모델의 예측 자연어 이해 을 개선합니다.

엔터티를 사용자가 수행하려는 작업의 객체로 생각하십시오. 모델은 의도와 일치시켜 발언을 해석하지만 엔터티를 사용하여 요청에 대한 자세한 정보를 수집하기도 합니다.

예를 들어 사용자가 ## #### ### ### ####.를 입력하면 시스템은 의도 #TroubleshootSlowComputer와 일치하는 항목을 예측합니다. 이 발화에서 모델은 다음 엔터티도 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.

- 하드웨어(엔터티) - 노트북 (값)
- 긴급도(엔터티) - 높음 (값)



NLU 엔터티는 시스템 및 사용자 정의의 두 가지 범주로 나뉩니다. DATE, TIME, LOCATION과 같은 시스템 엔터티는 인스턴스에서 기본적으로 사용할 수 있습니다. 고유한 사용자 정의 엔터티를 생성하여 비즈니스와 관련된 컨텍스트를 제공할 수 있습니다.

사용자 정의 엔터티에는 다섯 가지 유형이 있습니다. 다음 링크 중 하나를 선택하여 자세히 알아보십시오.

- 간단한 엔터티 만들기
- 매핑된 엔터티 만들기
- 패턴 엔터티 생성
- 시스템 파생 엔터티 생성
- 개방형 엔터티 만들기

엔터티를 만들 때 말에 주석을 달면 모델이 학습하는 데 도움이 되는 예시를 제공합니다. 엔터티에 주석을 달면 시스템 어휘에 대한 언어적 연관성과 의미 있는 컨텍스트를 모델에 제공할 수 있습니다. 주석은 엔터티의 관련성을 강화하고 모델이 사용자의 입력에 대한 응답으로 올바른 작업을 수행하는 데 도움이 됩니다.

의도를 생성할 때 발언에 엔터티를 추가합니다. 그러면 엔터티가 해당 의도에 연결되어 연결된 의도 번호를 제공합니다.

정규 표현식

정규 표현식(regex)은 모델이 텍스트를 찾고, 일치시키고, 관리하는 모델의 기능을 향상시키는 패턴을 설정하는 데 도움이 됩니다. 패턴 엔터티와 함께 정규 표현식을 사용하면 모델이 이메일 주소, 전화 번호, 인시던트 번호와 같은 형식을 이해하는 데 도움이 됩니다.

자세한 내용은 엔터티에서 정규 표현식 사용 문서를 참조하십시오.

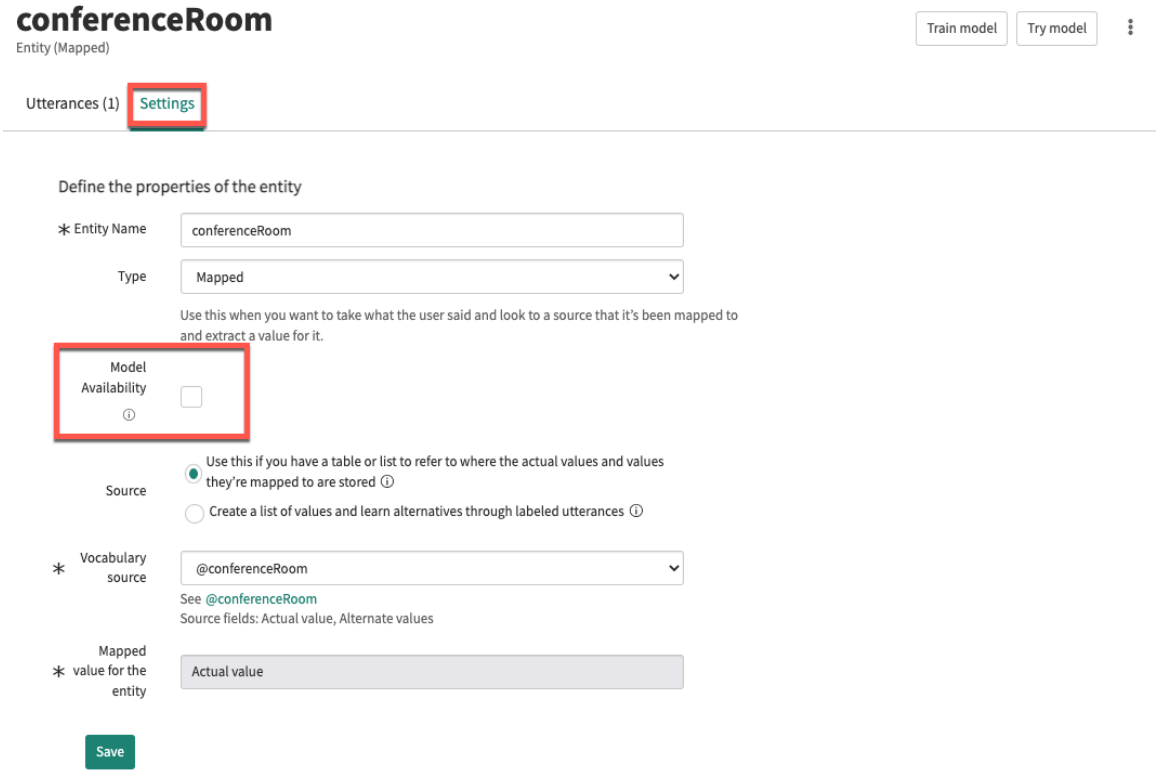
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모델 가용성

엔터티를 만들 때 모델의 다른 의도에서 해당 엔터티를 재사용할 수 있도록 선택할 수 있습니다. 엔터티를 만들 때 모델 가용성 상자를 선택하지 않은 경우 나중에 엔터티를 편집할 수 있습니다.

모델 세부 정보 페이지에서 엔터티를 선택합니다. 엔터티 상세 정보 페이지를 불러올 엔터티의 이름을 선택합니다. 그런 다음 설정 탭을 선택합니다.

엔터티 설정 페이지



간단한 엔터티 만들기

발화 예시의 단어에서 하나 이상의 간단한 엔터티를 생성합니다. 엔터티는 동작의 개체 또는 동작에 대한 컨텍스트입니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인, NLU 공통 모델 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 또는 AI 검색에 대한 가상 에이전트 기존 NLU 모델을 만들거나 사용합니다.
- 의도를 작성하거나 기존 의도를 사용합니다.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin nlu_editor 모델에 할당해야 합니다.

이 태스크 정보

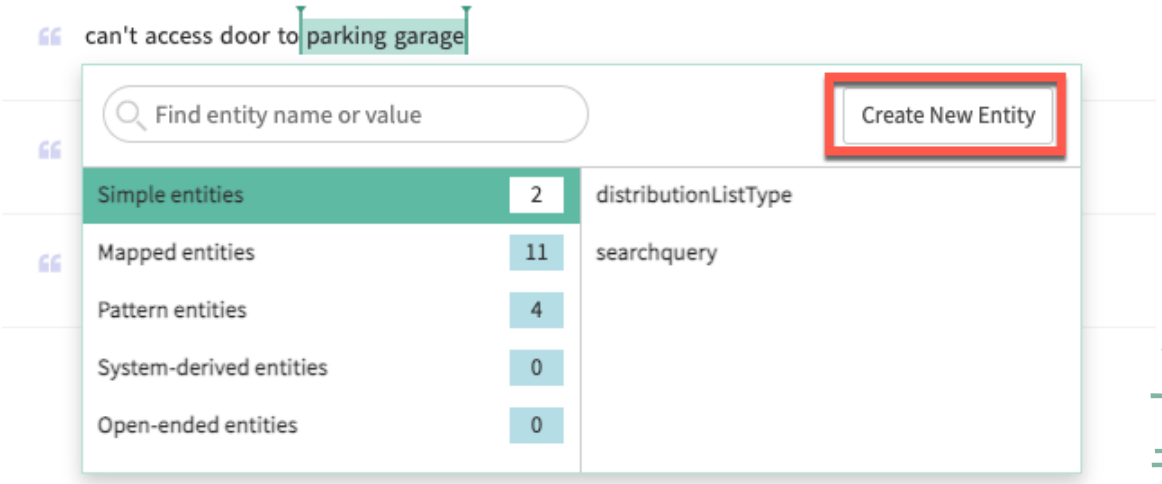
단순 엔터티는 모델에서 값을 추출할 수 있는 단어 또는 구입니다. 간단한 엔터티는 발언에서 엔터티가 사용되는 컨텍스트에 따라 식별됩니다.

다음 예제 절차에서는 *SubmitAccessRequest* 라는 인텐트를 이미 생성했으며 사용자가 요청하는 액세스 유형에 대한 간단한 엔터티를 생성하고 있습니다.

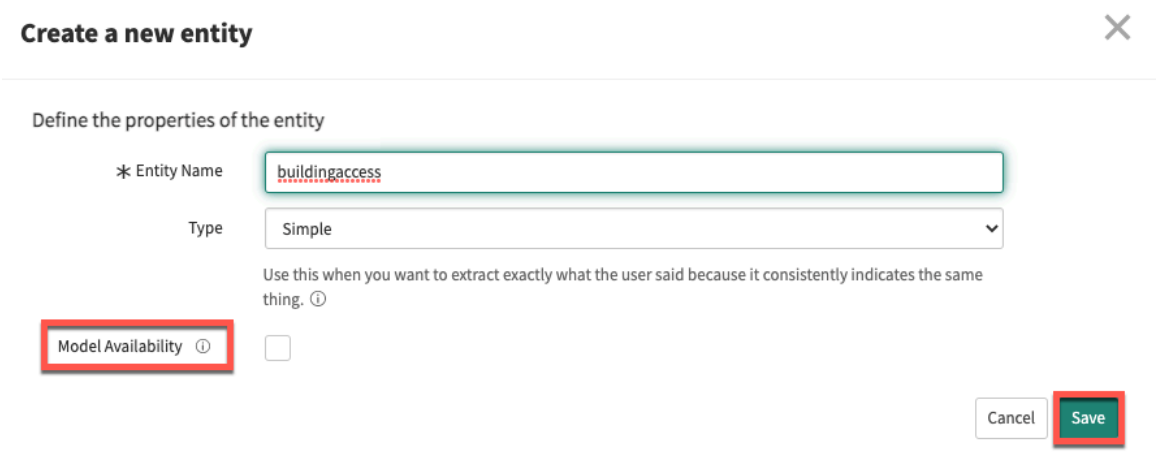
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 애플리케이션에 해당하는 탭을 선택한 다음 엔터티를 추가할 모델 이름을 선택합니다.
   이 예에서는 액세스 요청에 대한 *NLU* 모델을 선택합니다.
3. 모델 빌드 및 교육 카드에서 단계 보기를 클릭합니다.
4. 의도 탭에서 의도의 이름을 클릭합니다.
   이 예제에서는 *SubmitAccessRequest*를 클릭합니다.
5. 발언 중 하나에서 단어를 클릭하여 엔터티 창을 불러옵니다.
   이 예에서는 주차장이라는 단어를 클릭합니다.



6. **Create New** Entity(새 엔터티 만들기)를 클릭합니다.
7. 새 엔터티 만들기 화면에서 이름을 입력하고 단순 엔터티 유형을 선택합니다.
   이 예에서는 엔터티 이름에buildingaccess를 입력합니다.



주:
모델 가용성을 선택하여 모델의 모든 의도에 엔터티를 사용할 수 있도록 합니다. 확인란을 선택하면 연결된 엔터티 탭에 엔터티가 표시됩니다.

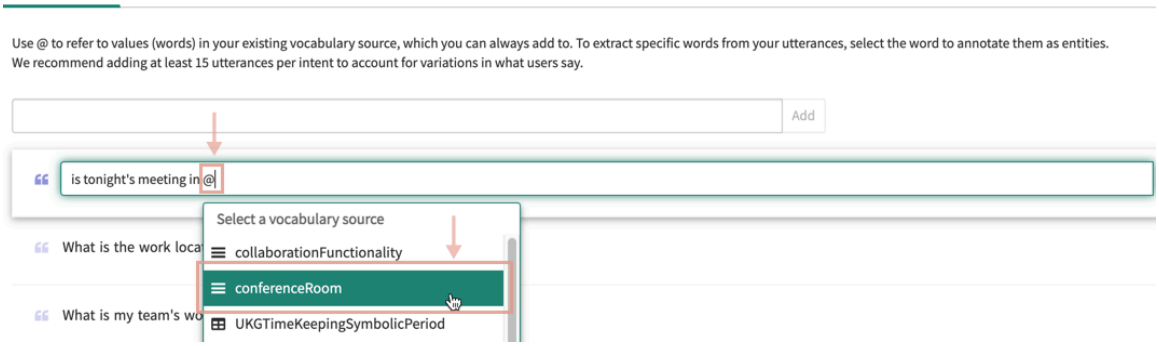
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 저장을 클릭합니다.
   엔터티가 저장되고 발언의 단어가 강조 표시된 상태로 유지됩니다.

다음에 수행할 작업

발언은 @ 핸들을 사용하여 어휘 소스를 참조할 수 있습니다. 어휘 소스에 정의된 값 목록이 있는 경우 @ 핸들을 간단한 엔터티로 주석 달아 모든 값에 대해 발언을 반복하지 않고 추출할 수 있습니다. 참조된 어휘 소스는 테이블 또는 목록일 수 있습니다. 예를 들어 다음 이미지는 다양한 회의실 이름을 나열하는 어휘 원본을 호출하는 방법을 보여 줍니다.

어휘 출처를 사용한 발언 예시



자세한 내용은 NLU 어휘 문서를 참조하십시오.

매핑된 엔터티 만들기

어휘 소스 또는 엔터티에 대해 수동으로 생성한 값 목록에 매핑된 엔터티를 생성합니다. 매핑된 엔터티는 모델이 발언을 해석할 때 컨텍스트로 사용할 수 있는 여러 값을 제공하는 데 도움이 될 수 있습니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인, NLU 공통 모델 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 또는 AI 검색에 대한 가상 에이전트 기존 NLU 모델을 만들거나 사용합니다.
- 의도를 작성하거나 기존 의도를 사용합니다.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin nlu_editor 모델에 할당해야 합니다.

이 태스크 정보

매핑된 엔터티는 발언의 단어를 가져와 지정된 소스에 따라 값을 추출합니다. 모델은 의도를 예측할 때 소스를 사용합니다.

매핑된 엔터티를 만들 때 소스에 대해 다음 세 가지 옵션이 있습니다.

- 수동 값 목록: 이 옵션을 사용하여 엔터티의 값 목록을 수동으로 입력합니다. 예를 들어 우선순위라는 매핑된 엔터티를 만들어 발언에서 긴급 이라는 단어에 매핑한 다음 높음, 중간 및 낮음 값을 사용하여 목록을 수동으로 작성할 수 있습니다.
- 테이블 어휘 소스: 찾고 있는 값이 있는 테이블이 있는 ServiceNow 경우 이 옵션을 사용합니다. 엔터티를 테이블 어휘 소스에 매핑하면 엔터티가 테이블의 여러 값을 참조할 수 있습니다. 예를 들어, @Location 도시와 국가에 대한 값이 있는 @Location 어휘 소스를 사용합니다.
- 목록 어휘 소스: 찾고 있는 값이 있는 테이블이 없는 ServiceNow 경우 이 옵션을 사용합니다. 예를 들어, @mouse 어휘 소스를 사용합니다. 여기서 @mouse에는 다양한 핸드헬드 컴퓨터 장치 모델에 대한 값이 있습니다.

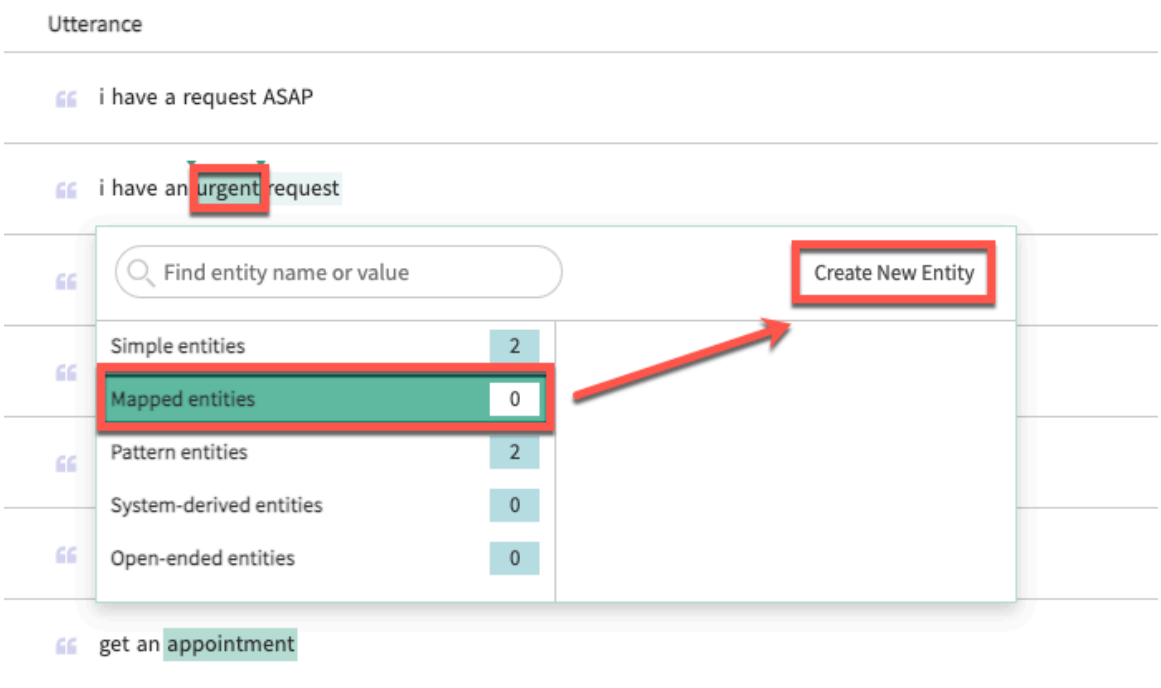
이 예시 절차에서는 긴급도를 위해 매핑된 엔터티를 생성합니다.

© 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 애플리케이션 탭을 선택한 다음 모델 이름을 선택합니다.
3. 모델 상세 정보 페이지에서 의도 탭을 선택합니다.
4. 모델의 의도 섹션에서 의도 이름을 선택합니다.
   이 예시 절차에서는 **#SubmitRequest** 선택합니다.
5. 발언 탭에서 발언의 단어를 선택합니다

   이 시나리오에서는 발언 '긴급한 요청이 있습니다'에서 '긴급'이라는 단어를 선택합니다.
6. 매핑된 엔터티를 선택합니다.
7. 새 엔터티 만들기를 선택합니다.



8. 양식에서 필드를 구성합니다.

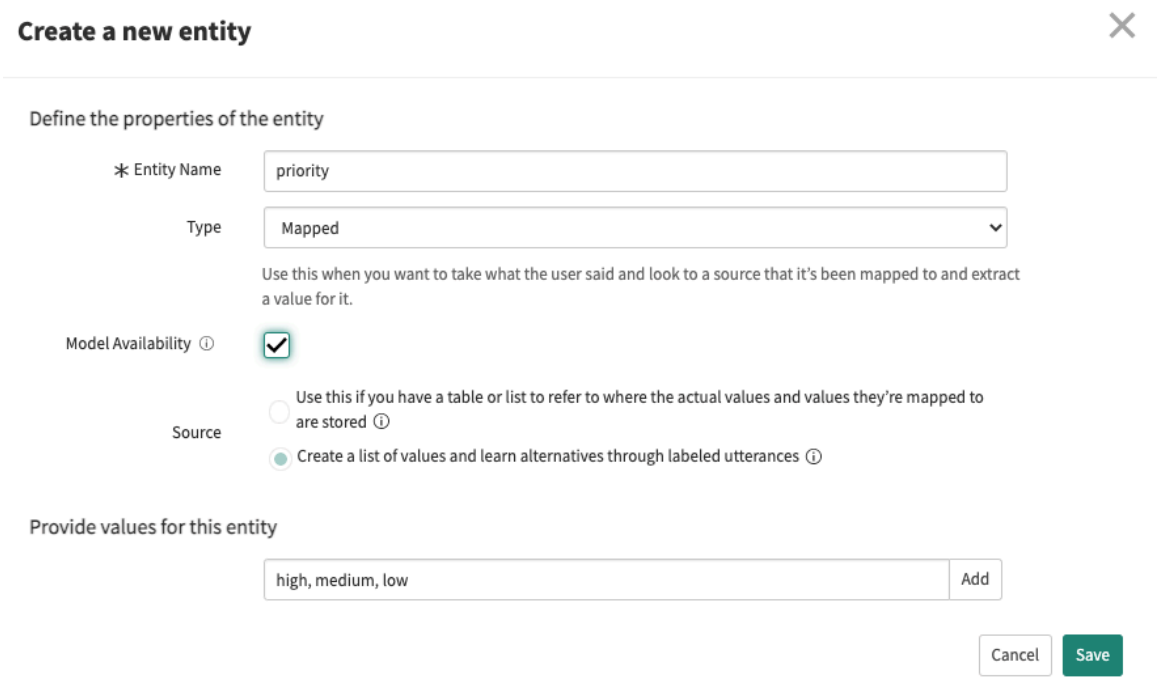
필드	설명
엔터티 이름	엔터티의 이름입니다.
유형	엔터티 유형입니다.
모델 가용성	이 엔터티를 모델의 모든 의도에 포함하려면 이 옵션을 선택합니다.
소스	엔터티 값의 소스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 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 엔터티에 대한 값 제공	모델에 대한 컨텍스트를 제공하는 데 사용되는 값입니다.

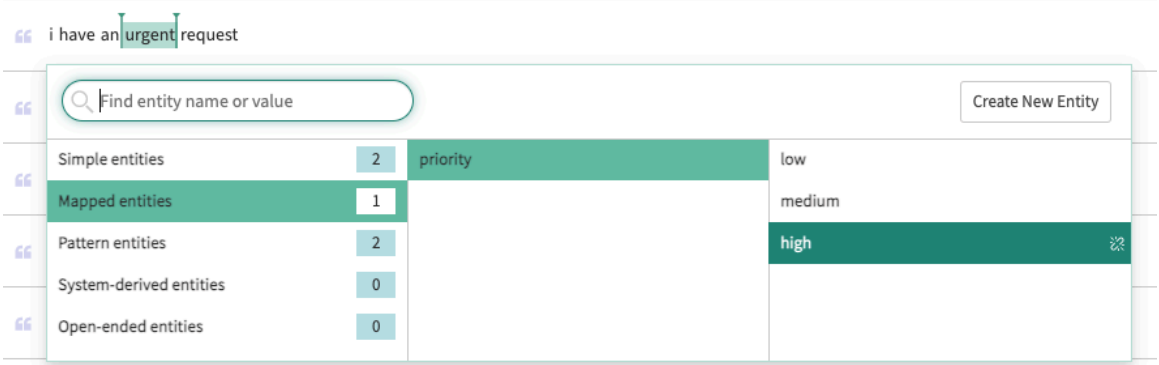
이 예시 절차에서는 다음 구성을 사용합니다.

- 엔터티 이름: ## ##
- 유형: 매핑됨
- 모델 가용성: 확인란 선택
- 소스: 매핑되는 실제 값과 값이 저장되는 위치를 참조하는 테이블 또는 목록이 있는 경우 사용합니다
- 개체에 대한 매핑된 값: ##, ##, ##.



9. 저장을 클릭합니다.

결과: 매핑된 엔터티가 저장됩니다. 연결된 엔터티 탭에 엔터티가 나타납니다. 이제 모델은 머신 러닝을 활용하고 제공된 값을 사용하여 가능한 값을 식별할 수 있습니다.



다음에 수행할 작업
어휘 소스를 사용하여 매핑된 엔터티를 생성하여 소스의 값을 매핑된 엔터티로 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

테이블 어휘 출처 생성

목록 어휘 소스 작성

패턴 엔터티 생성

이메일 주소 및 전화 번호와 같은 반복 가능한 패턴이 있는 단어 또는 구에서 패턴 엔터티를 생성합니다. 이러한 패턴은 시스템이 패턴을 기반으로 유사한 발화를 인식하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인, NLU 공통 모델 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 또는 AI 검색에 대한 가상 에이전트 기존 NLU 모델을 만들거나 사용합니다.
- 의도를 작성하거나 기존 의도를 사용합니다.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin nlu_editor 모델에 할당해야 합니다.

이 태스크 정보

패턴 엔터티는 모델이 유사한 유형의 콘텐츠를 식별, 상황화, 관리하는 데 도움이 됩니다. 전화 번호 및 이메일 주소와 같은 입력은 동일한 패턴을 따릅니다. 패턴 엔터티를 만들면 해당 입력의 모든 변형을 인식하도록 모델을 학습시킬 수 있습니다.

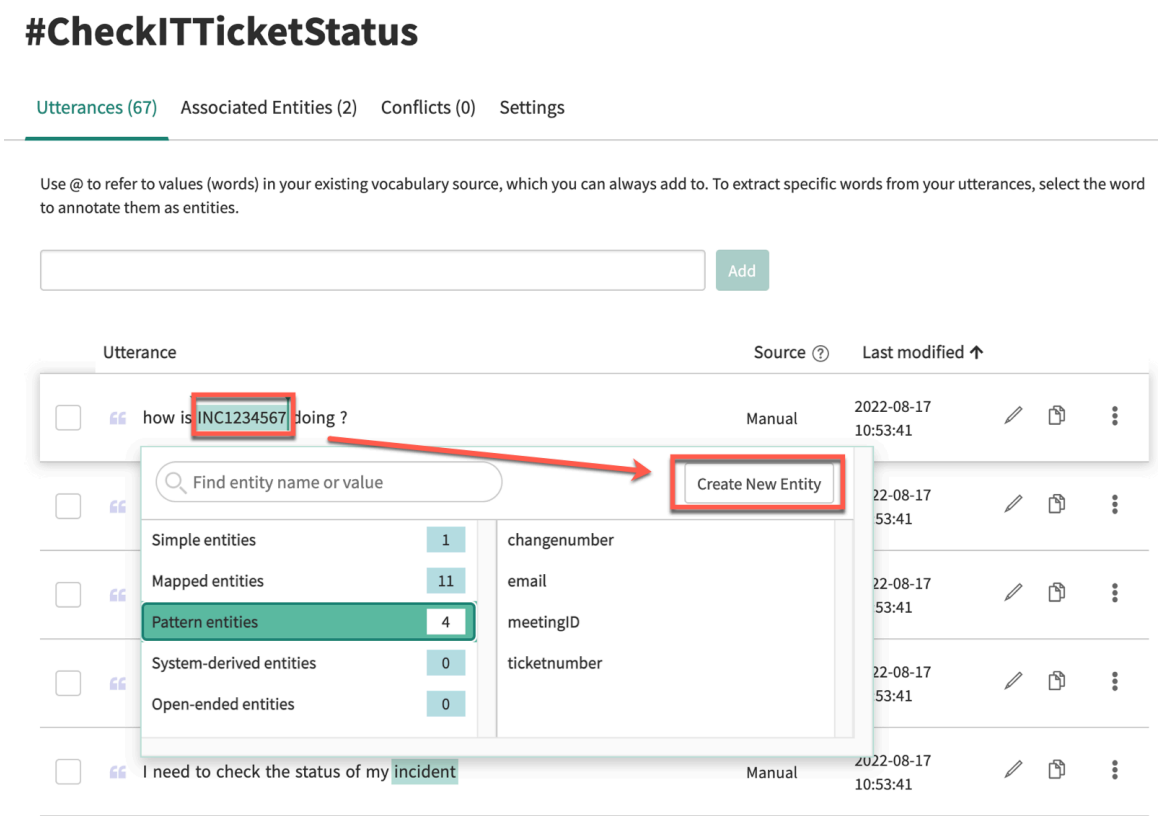
주:
패턴 엔터티는 정규 표현식(regex)을 사용합니다. 정규 표현식 필드 값이 Java 정규 표현식입니다. regex를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 엔터티에서 정규식 사용을 참조하세요.

이 예시 시나리오에서는 *#CheckITTicketStatus*라는 제목의 의도를 생성했습니다. 이 예시 절차에서는 인시던트 기록 번호에 대한 패턴 엔터티를 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 애플리케이션 탭을 선택한 다음 모델 이름을 선택합니다.
3. 모델 상세 정보 페이지에서 의도를 선택합니다.
4. 의도의 이름을 선택합니다.
   이 예제 시나리오에서는 ***#CheckITTicketStatus*** 선택합니다.
5. 발언의 단어 중 하나를 선택합니다.
   이 시나리오에서는 **INC1234567** 클릭합니다.

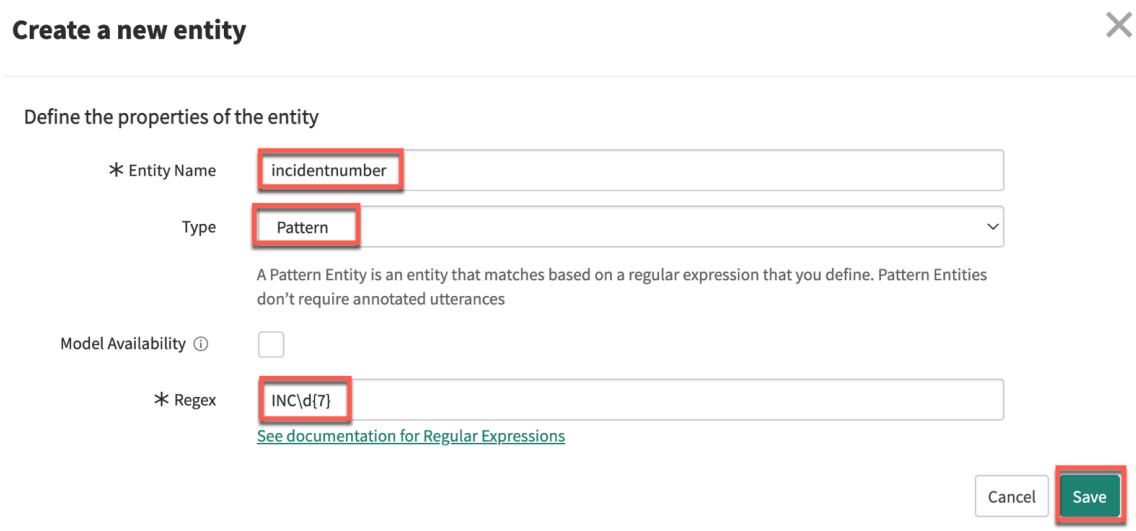
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 새 엔터티 만들기를 선택합니다.
7. 새 엔터티 만들기 창에서 필드를 구성합니다.

   이 예시 절차에서는 다음 구성을 사용합니다.

   - 엔터티 이름: incidentnumber 입력
   - 유형: 패턴 선택
   - 모델 가용성: 이 엔터티를 모델의 모든 의도에 포함하려면 이 상자를 선택합니다.
   - 정규 표현식: INC\d# #####{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.

8. 저장을 클릭합니다.
   패턴 엔티티가 저장되고 연관된 엔티티 탭에 나타납니다. 모델은 패턴 엔터티를 사용하여 주석이 달린 발언의 변형을 해석할 수 있습니다. 예를 들어 사용자가 인시던트 기록 번호를 입력하면 모델이 *#CheckITTicketStatus* 의도를 일치시킬 수 있습니다.

시스템 파생 엔터티 생성

날짜, 시간, 기간 또는 위치와 같은 기본 시스템 엔터티에서 파생된 사용자 지정 엔터티를 생성합니다.

시작하기 전에

- 다음을 확인하십시오. NLU 워크벤치 플러그인, NLU 워크벤치 - Core 플러그인, NLU Common Model 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 인스턴스에 모두 설치되고 활성화됩니다.
- 또는 AI 검색에 대한 가상 에이전트 기존 NLU 모델을 만들거나 사용합니다.
- 의도를 작성하거나 기존 의도를 사용합니다.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin nlu_editor 모델에 할당해야 합니다.

이 태스크 정보

시스템 엔터티는 기본적으로 인스턴스에 사전 구축 ServiceNow 되며 모델 화면의 엔터티 섹션에 나타납니다. *DATE,TIME* 및 *DATE_TIME*와 같은 이러한 엔터티는 기본적으로 활성화됩니다. 필요한 경우 활성화**(Enable)**를 클릭하여 비활성화하거나 다시 활성화할 수 있습니다.

시스템 파생 엔터티는 시스템 엔터티를 확장하여 더 많은 컨텍스트를 제공합니다. 예를 들어, 시스템 엔터티 *DATE* 덕분에 모델이 이미 날짜 형식을 이해하고 있습니다. 그러나 *startdate* 및 *enddate*와 같은 시스템 파생 엔터티를 생성하여 날짜와 관련된 사용자 발언에서 더 많은 정보를 추출할 수 있습니다.

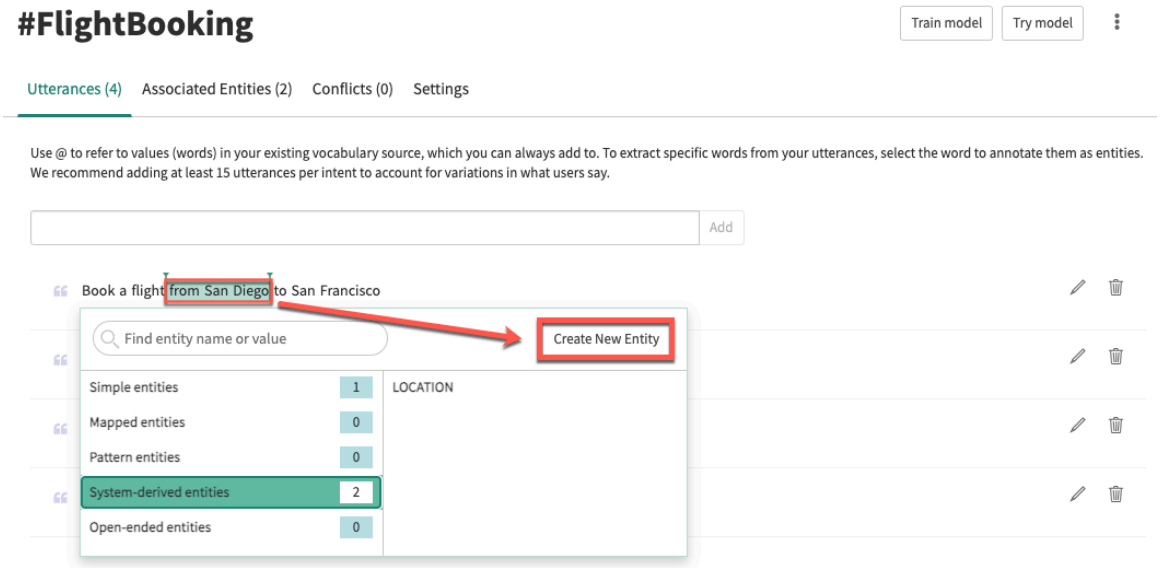
다음 예제 시나리오에서는 항공편, 자동차, 호텔 및 이벤트를 예약하기 위한 모델을 생성합니다. 사용자의 항공편 요청이 포함된 발언을 해석하기 위해 의도 *#FlightBooking* 하고자 합니다. 모델에 시스템 엔터티 *LOCATION*이 포함되어 있지만 비행 계획에는 일반적으로 두 개의 위치가 포함됩니다.

이 예제 절차에서는 두 개의 시스템 파생 엔터티를 생성하여 항공편의 출발 및 도착 위치를 수집합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 애플리케이션 탭을 선택한 다음 모델 이름을 선택합니다.
3. 모델 상세 정보 페이지에서 의도를 선택합니다.
4. 의도의 이름을 선택합니다.
   이 예에서는 **#FlightBooking** 의도를 선택합니다.
5. 발화 탭의 발화 중 하나에서 단어 또는 구를 선택합니다.
   이 예시 시나리오에서는 발화 예시가 있습니다. 샌 ##### ####### ### ##. 이 단계에서는 **San** Diego에서를 클릭합니다.

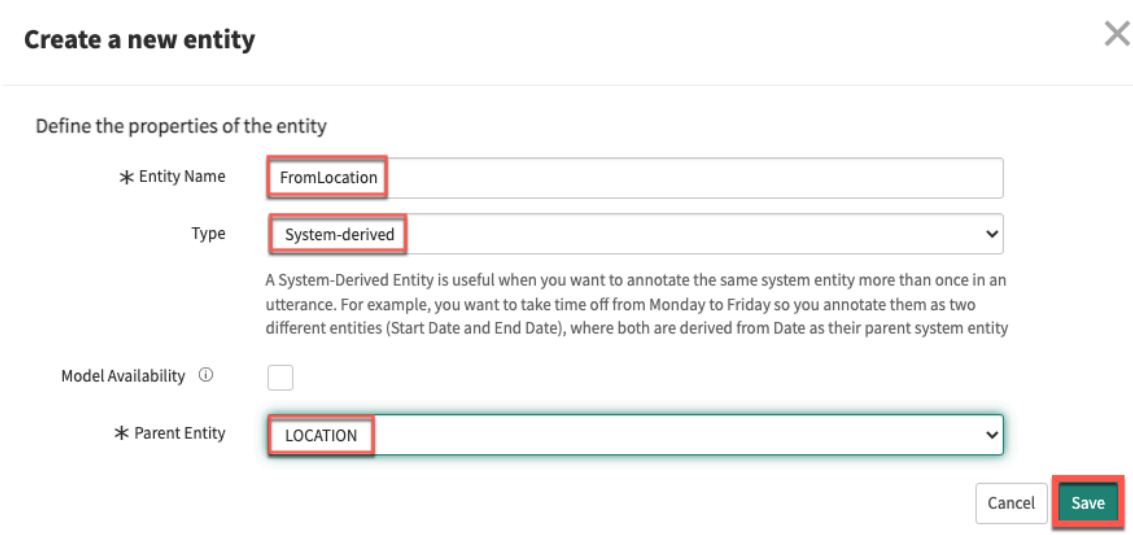
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 새 엔터티 만들기를 선택합니다.
7. 새 엔터티 만들기 화면에서 필드를 구성합니다.

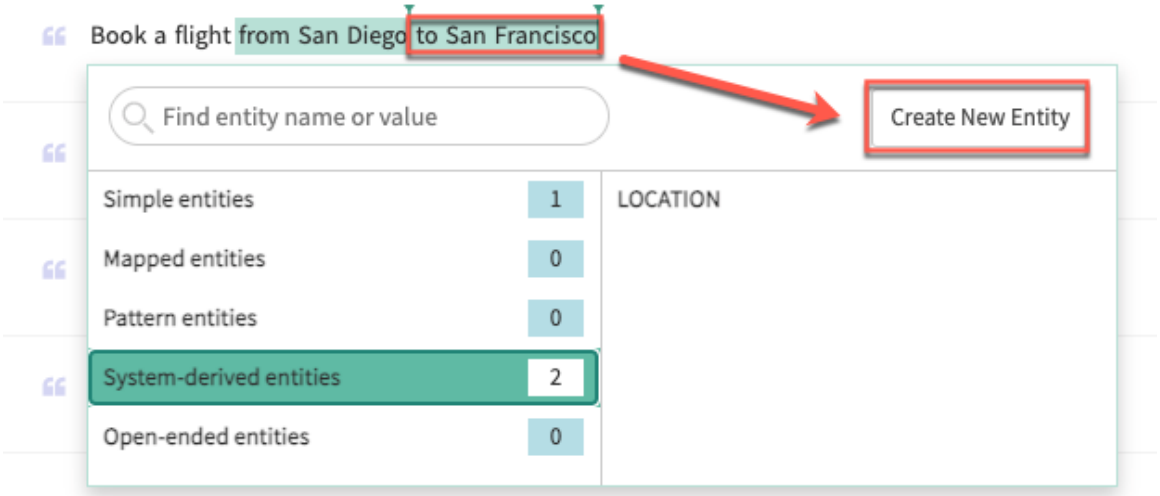
   이 예에서는 다음 구성을 사용합니다.

   - 엔터티 이름: FromLocation 입력
   - 유형: 시스템 파생 선택
   - 모델 가용성: 이 엔터티를 모델의 모든 의도에 포함하려면 이 확인란을 선택합니다.
   - 상위 엔터티: 위치 선택



8. 저장을 선택합니다.
9. 같은 발언에서 다른 단어나 구를 선택합니다.
   이 예시 시나리오에서는 샌프란시스코를 클릭합니다.

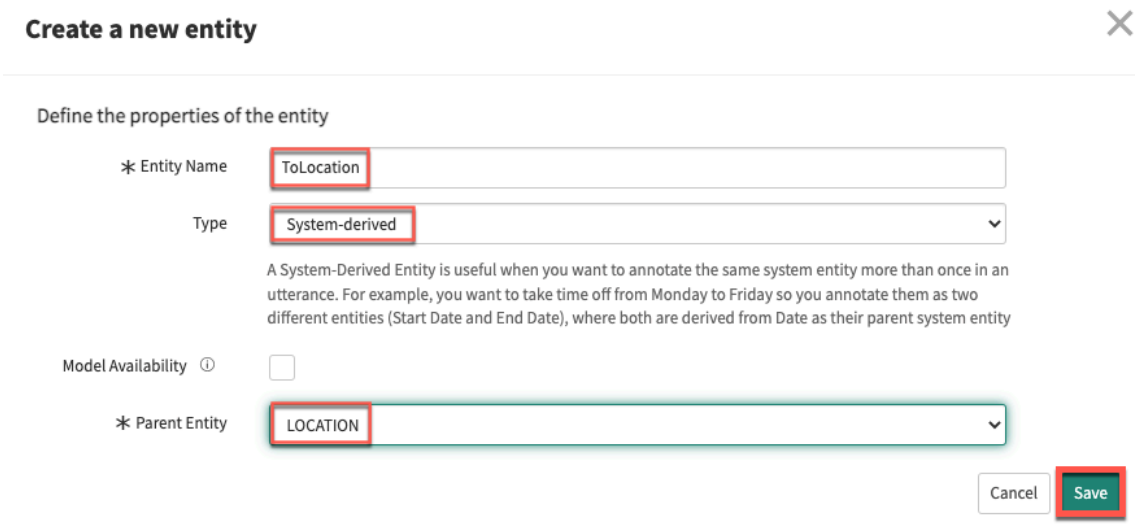
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



10. 새 엔터티 만들기를 선택합니다.

이 예에서는 다음 구성을 사용합니다.

- 엔터티 이름: ToLocation 입력
- 유형: 시스템 파생 선택
- 모델 가용성: 이 엔터티를 모델의 모든 의도에 포함하려면 이 확인란을 선택합니다.
- 상위 엔터티: 위치 선택



11. 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.

결과: 시스템 파생 엔터티 두 개가 엔터티 창에 나타납니다.

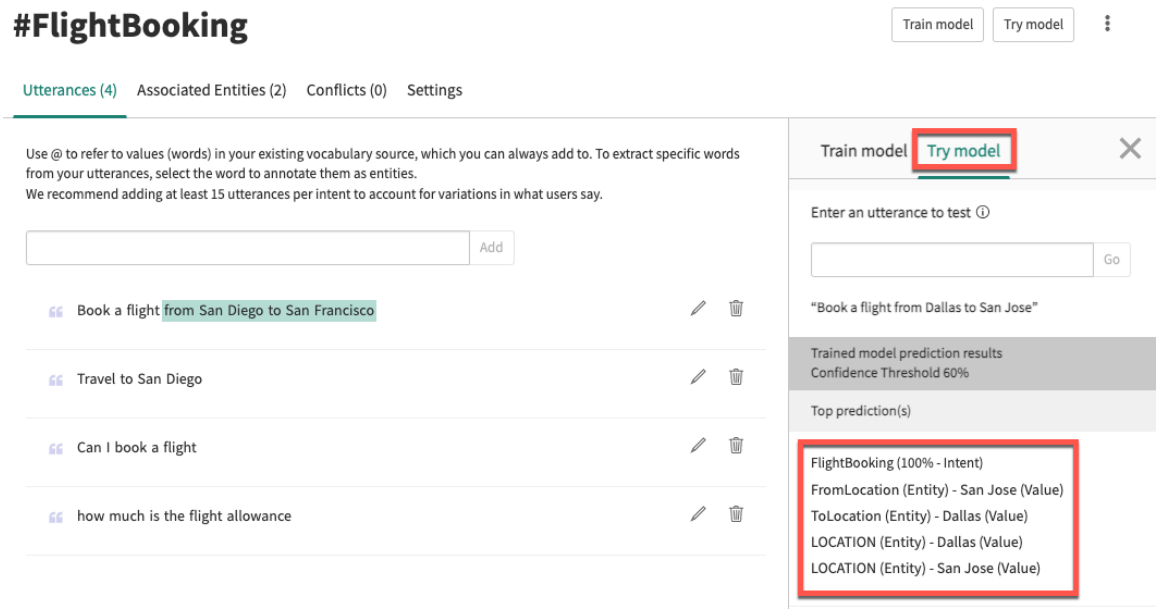


다음에 수행할 작업
엔터티를 저장하도록 모델을 교육합니다. 모델을 시도하여 사용자가 만든 엔터티의 변형을 인식하고 해석하는지 확인할 수 있습니다.

이 예에서는 다른 출발 및 도착 위치로 모델을 테스트할 수 있습니다.

1. **Try** model(모델 시도)을 선택합니다.
2. ##### #### #### ######.
3. 이동을 선택합니다.

테스트 패널이 있는 의도 상세 정보 페이지



모델은 의도를 예측하여 값을 결정하는 데 사용된 엔터티를 보여줍니다. 예측할 때 시스템 엔터티와 시스템 파생 엔터티를 모두 사용하는 방법에 주목하십시오.

개방형 엔터티 만들기

의도 예측 정확도를 개선하려는 경우 개방형 엔터티를 사용합니다. 개방형 엔터티는 모델이 발화의 컨텍스트에 집중하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인, NLU 공통 모델 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 또는 AI 검색에 대한 가상 에이전트 기존 NLU 모델을 만들거나 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.

- 의도를 작성하거나 기존 의도를 사용합니다.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin nlu_editor 모델에 할당해야 합니다.

이 태스크 정보

개방형 엔터티 는 모델에 엔터티 자체가 아닌 엔터티의 컨텍스트에 집중하도록 지시합니다. 단어나 구를 개방형 단어로 표시하면 시스템이 엔터티를 건너뛰고 발언에서 엔터티 앞이나 뒤에 있는 컨텍스트에서 의도를 예측합니다.

예를 들어 'iPhone# #### ####'라는 발언에서 'iPhone'이라는 단어에 개방형 엔터티로 주석을 답니다. 이 모델은 컨텍스트에 중점을 두고 사용자가 무언가를 주문하고 싶어하는 것을 예측합니다. 사용자가 주문할 수 있는 물건이 많기 때문에 모든 이름을 지정하는 것은 모델 작성자에게 견디기 어려운 작업일 것입니다.

단순한 엔터티 대신 개방형 엔터티를 사용하면 모델이 엔터티가 아닌 나머지 발언에 집중할 수 있습니다. iPhone의 예에서 엔터티 자체는 관련성이 적습니다. 그래서 당신은 시스템이 그것을 무시하기를 원합니다.

다른 시나리오에서는 시스템이 엔터티를 무시하도록 해서는 안 되는 여러 의도가 있을 수 있으므로 간단한 엔터티를 사용해야 합니다.

> **주:**
> 어휘 출처(발언에서 @vocab_source가 참조)를 개방형 엔터티로 주석 달 수 없습니다. 어휘 소스에는 단순 엔터티 또는 매핑된 엔터티로만 주석을 달 수 있습니다. 예를 들어 발언이 "노트북을 주문하고 싶습니다"인 경우 "노트북"이라는 단어에 개방형 엔터티로 주석을 지정할 수 있습니다. 그러나 발언이 테이블 어휘 출처 또는 목록 어휘 출처를 나타내는 "@laptop 주문하고 싶습니다"@laptop 경우 개방형 엔터티로 주석을 달 수 없습니다.

이 예시 시나리오에서는 사용자가 회사 상품을 주문할 의도가 있는 모델을 생성 NLU 했습니다.

다음 예시 절차에서는 시스템에서 이를 인스턴스의 다른 NLU 모델에서 재사용할 수 있는 개방형 요소로 인식할 수 있도록 발언 중 하나에서 엔터티를 생성합니다.

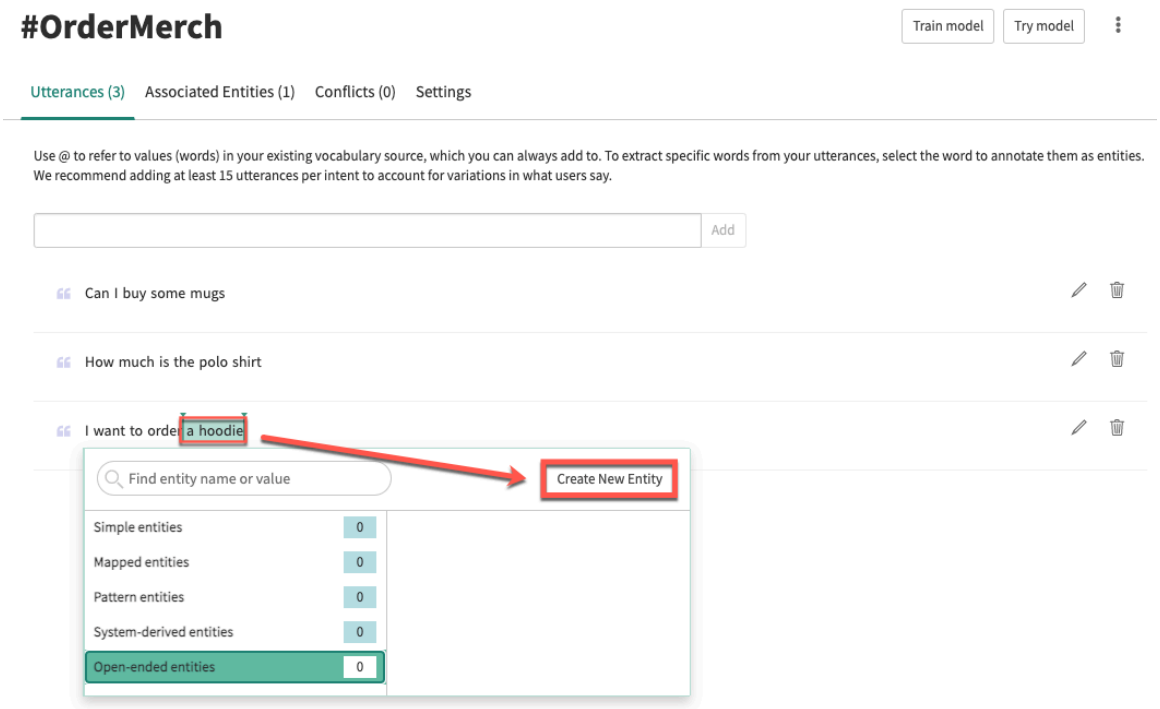
> **주:**
> 의도당 하나의 개방형 엔터티만 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 애플리케이션 탭을 선택한 다음 모델 이름을 선택합니다.
3. 모델 상세 정보 페이지에서 의도를 클릭합니다.
4. 엔터티를 추가할 의도의 이름을 선택합니다.
   이 예에서는 *#OrderMerch* 의도를 선택합니다.
5. 발화 탭에서 발언 중 하나의 단어 또는 구를 선택하여 엔터티 창을 표시합니다.
   이 예에서는 후드티를 선택합니다.

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

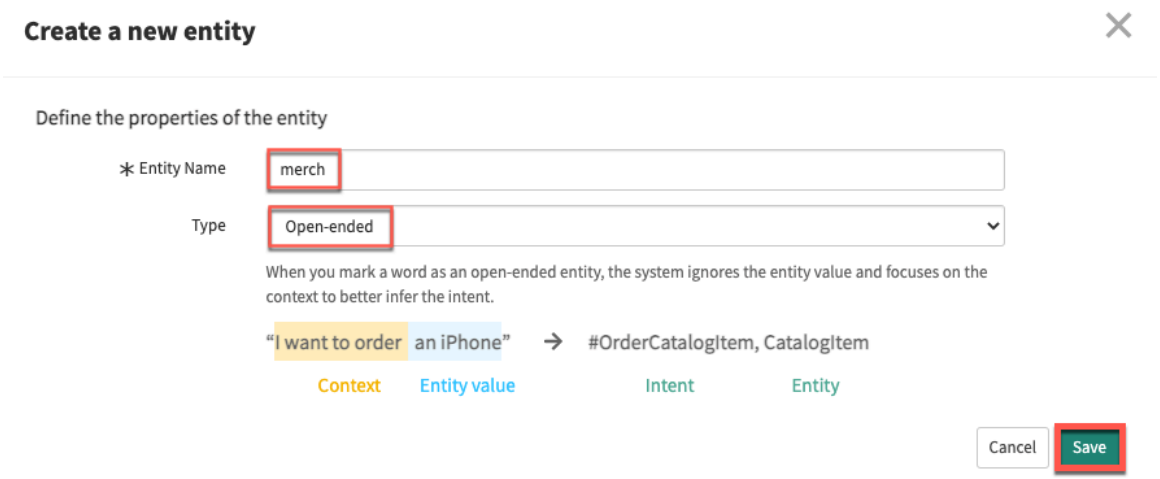


6. 새 엔터티 생성을 선택합니다.
7. 새 엔터티 만들기 화면에서 필드를 구성합니다.

   이 예에서는 다음 구성을 사용합니다.

   - 엔터티 이름: merch
   - 유형: 개방형 선택

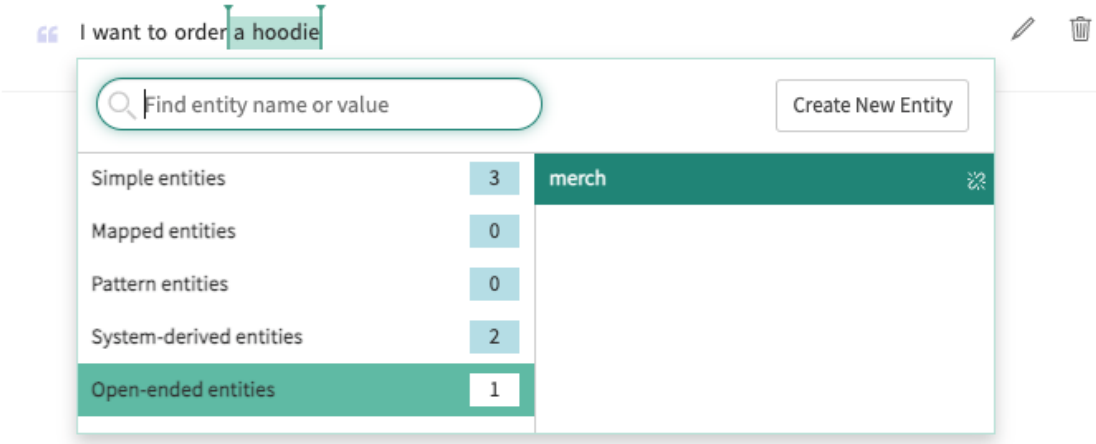
엔터티 생성



8. 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.

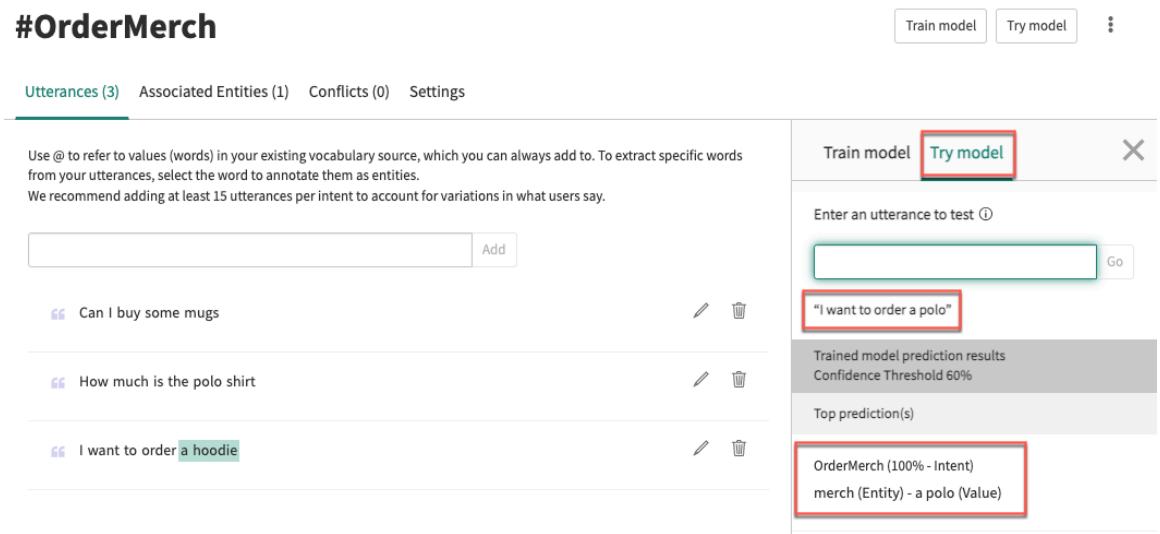
상품의 개방형 엔터티는 모델 의도 화면의 발화 섹션에 주석이 추가됩니다. 해당 이름을 가리키면 주석 상세 정보에서 새 엔티티로 유지되는 것을 볼 수 있습니다. 이 엔터티는 인스턴스의 다른 NLU 모든 모델에서 재사용할 수 있습니다.



다음에 수행할 작업
엔터티를 저장하도록 모델을 교육합니다. 모델을 사용하여 엔터티 자체가 아닌 엔터티의 컨텍스트에 따라 발화를 해석하는지 확인할 수 있습니다.

이 예에서는 다른 상품 항목으로 모델을 테스트할 수 있습니다.

1. **Try** Model(모델 체험)을 선택합니다.
2. Enter `### #### ####`.
3. 이동을 선택합니다.



모델은 의도를 예측하고 폴로 값에 상품 엔터티를 사용했음을 보여줍니다.

엔터티 임포트

다른 자연어 이해 (NLU) 모델에서 생성한 엔터티를 재사용합니다. 엔터티를 임포트하면 시간이 절약되고 모델의 의도를 개선하는 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

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인, NLU 공통 모델 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 기존 NLU 모델을 만들거나 사용합니다.
- 기존 의도 및 엔터티를 만들거나 사용합니다.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin nlu_editor 모델에 할당해야 합니다.

이 태스크 정보

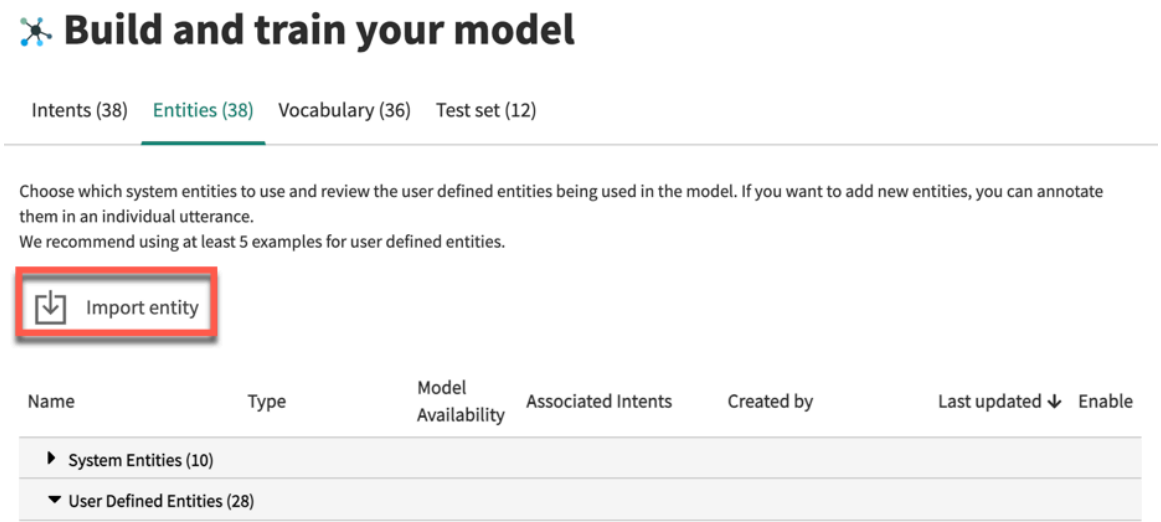
새 엔터티는 일반적으로 개별 의도 내에서 생성됩니다. 시간을 절약하고 의도를 개선하려면 다른 모델에서 엔터티를 임포트하여 재사용할 수도 있습니다. 엔터티를 모델로 임포트한 후 새 엔터티를 사용하여 모델의 발언에 주석을 답니다.

주:
모든 모델에는 기본적으로 여러 시스템 엔터티가 포함됩니다.

이 예시 절차에서는 여러 엔터티를 새 모델로 임포트합니다.

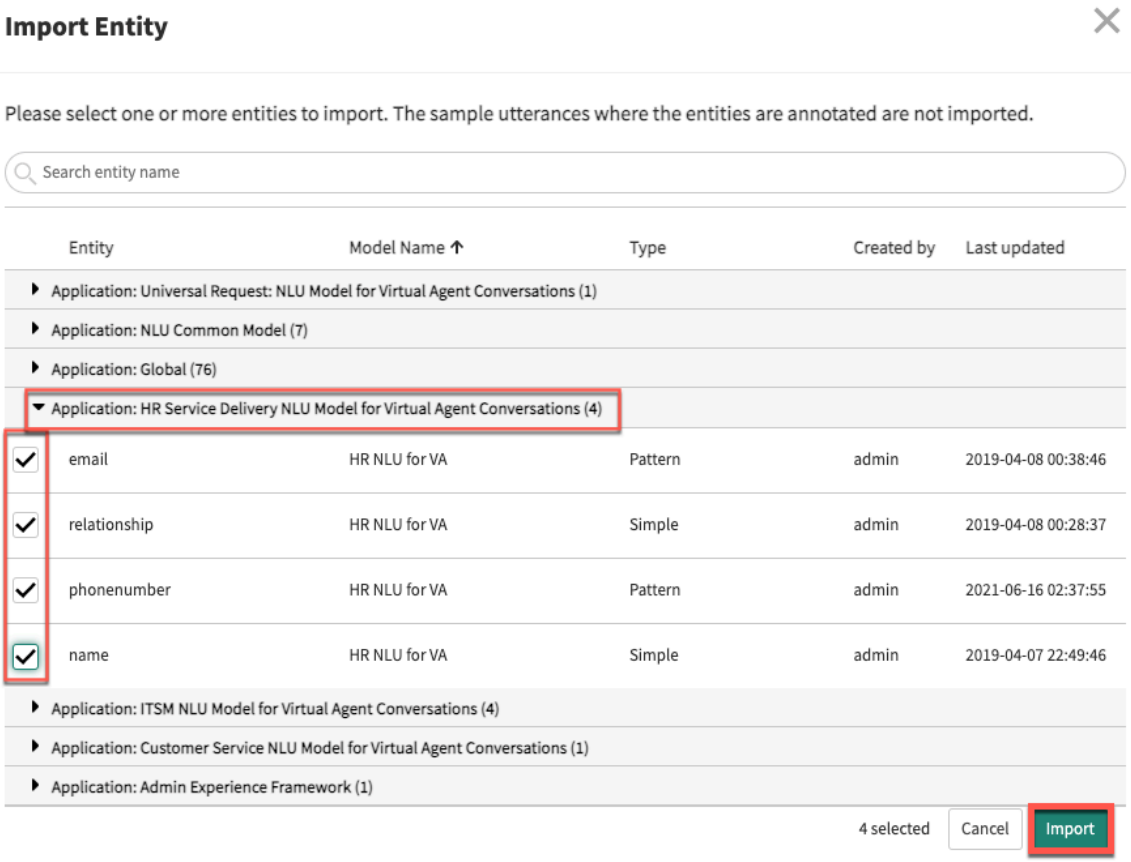
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 애플리케이션에 해당하는 탭을 선택한 다음, 엔터티를 추가할 모델의 이름을 선택합니다.
3. 모델 빌드 및 교육 단계에서 엔터티 탭을 선택합니다.
4. 엔터티 임포트를 선택합니다.



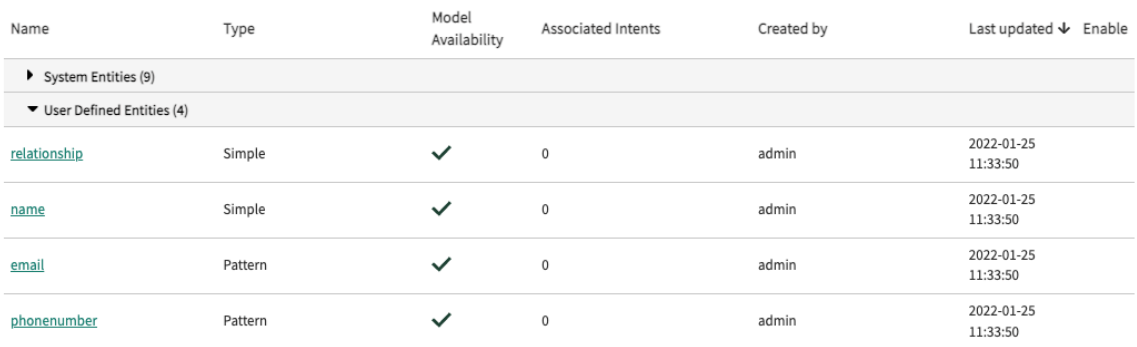
5. 엔터티 임포트 창에서 임포트할 엔터티를 선택합니다.
   이 예에서는 애플리케이션: 가상 에이전트 대화용 *HR* 서비스 제공 *NLU* 모델에 대한 드롭다운 화살표를 클릭합니다. 4개의 엔터티를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
엔터티를 임포트해도 해당 엔터티로 주석이 지정된 발언은 임포트하지 않습니다. 새로 임포트한 엔터티를 사용하여 현재 모델의 발언에 주석을 단 다음 모델을 다시 교육해야 합니다.

6. 임포트를 클릭합니다.
선택한 엔터티가 모델로 임포트됩니다. 엔터티는 엔터티(Entities) 탭의 사용자 정의 엔터티**(User Defined Entities**) 아래에 나타납니다. 기본적으로 모델 가용성 은 모델의 모든 의도에서 엔터티를 사용할 수 있도록 활성화됩니다.



다음에 수행할 작업
임포트한 엔터티를 사용하여 모델의 발언에 주석을 추가합니다. 모델을 교육하여 변경 내용을 저장합니다.

관련 정보

NLU 의도 임포트

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

엔터티에서 정규 표현식 사용

엔터티에서 NLU 정규 표현식을 사용하여 시스템이 텍스트를 찾고, 일치시키고, 관리하는 데 도움이 되는 패턴을 설정하는 방법을 알아봅니다.

패턴 엔터티는 정규 표현식(regex)을 사용하여 이메일 주소, 전화 번호, 인시던트 또는 케이스 ID 형식과 같은 텍스트 패턴을 일치시킵니다.

주:
ServiceNow 는 Java 정규 표현식만 사용하고 지원하며 Perl 정규 표현식과 같은 다른 벤더 옵션은 사용하지 않습니다.

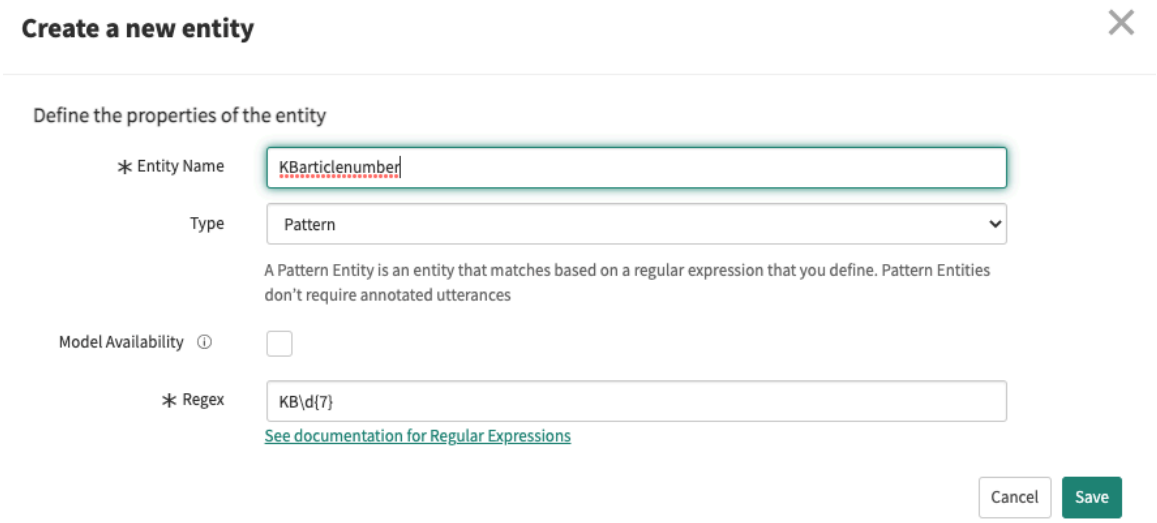
정규 표현식 예제

패턴 엔터티에 사용되는 정규 표현식 코드의 전체 예제는 패턴 엔터티 만들기를 참조하세요.

다음 네 가지 예에서는 다양한 패턴 엔터티에 대한 형식 및 정규 표현식 코드를 제공합니다.

지식베이스 문서

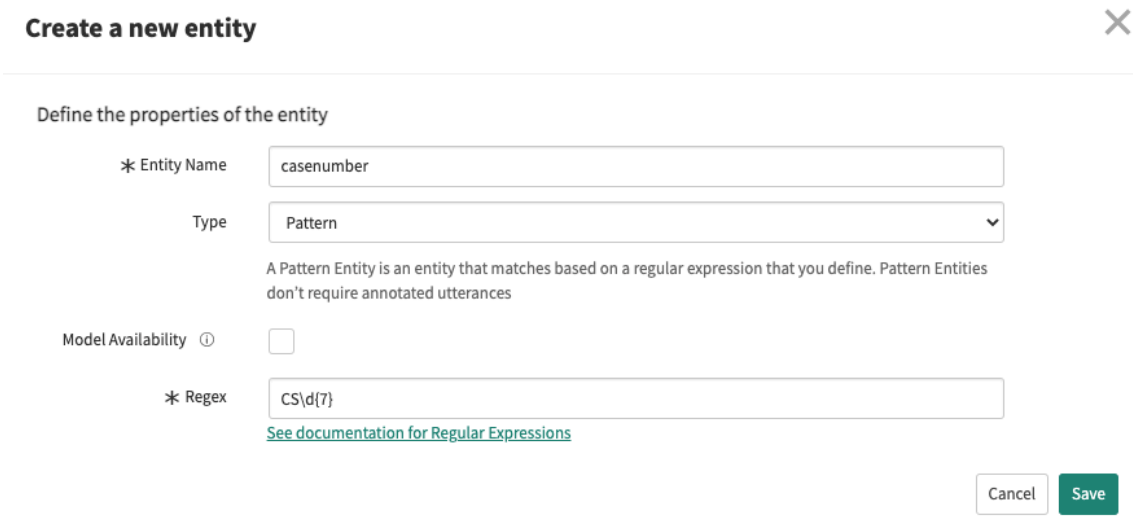
ServiceNow 지식베이스(KB) 문서는 *KB1234567* 형식을 사용합니다. 정규 표현식 코드는 *KB\d{7}*이며, 여기서 *KB* = 지식베이스 기록이고 *d{7}* = 7자리입니다.



케이스 번호

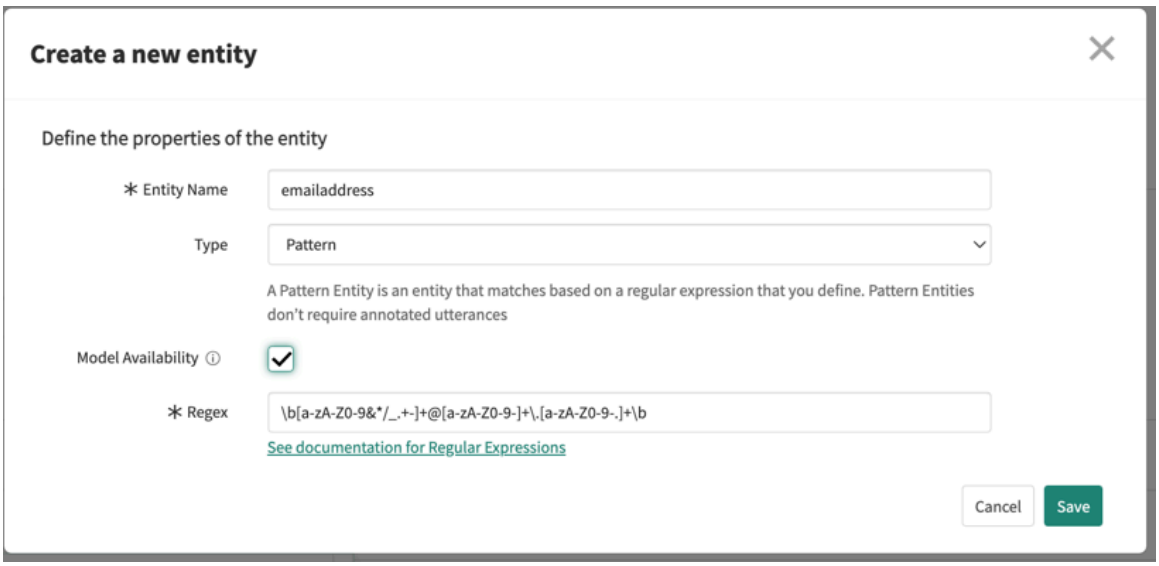
케이스 작업은 *CS1234567* 형식을 사용합니다. 정규 표현식 코드는 *CS*\d이며{7} 여기서 *CS* = 케이스 기록이고 *d{7}* = 7자리입니다.

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

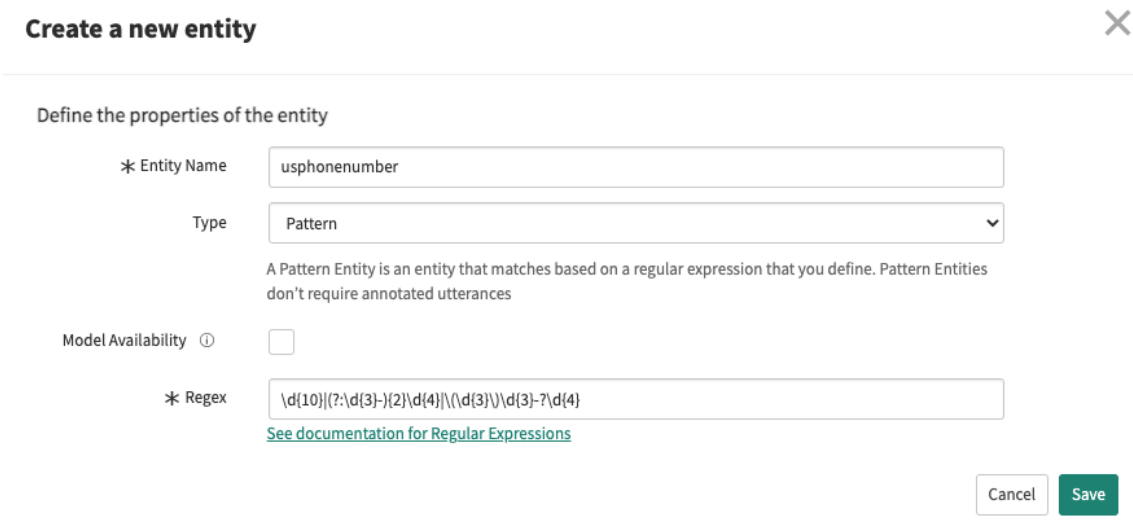
이메일 주소는 *name@servicenow.com* 형식을 사용합니다. 정규 표현식 코드는 *\b[a-zA-Z0-9&*/_.+-]+@[a-zA-Z0-9-]+\.[a-zA-Z0-9-.]+\b* - *name@servicenow.com* 및 *name@servicenow.co.in* 형식을 지원합니다.



전화 번호

미국 전화 번호는 *555-123-4567* 형식을 사용합니다. 정규 표현식 코드는 *\d{10}|(?:\d{3}-){2}\d{4}|\(\d{3}\)\d{3}-?\d{4}*이며 5108882062,510-888-2062 및 *(510)888-2062* 형식을 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.



정규 표현식 자원

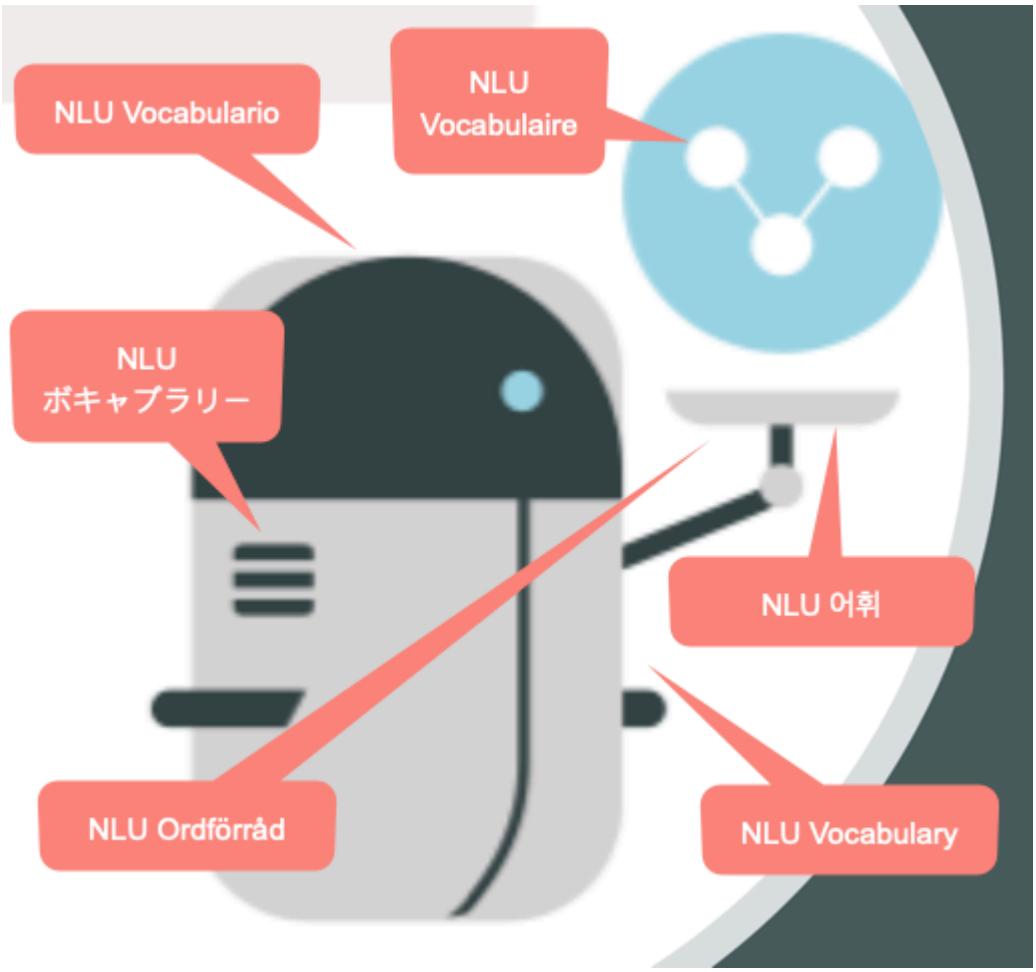
정규식에 대한 자세한 내용은 다음 외부 링크를 참조하십시오.

- Java 정규 표현식
- Java 정규식 테스터
- 패턴(Java 플랫폼 SE7)
- Java 정규 표현식 일치 약어

NLU 어휘

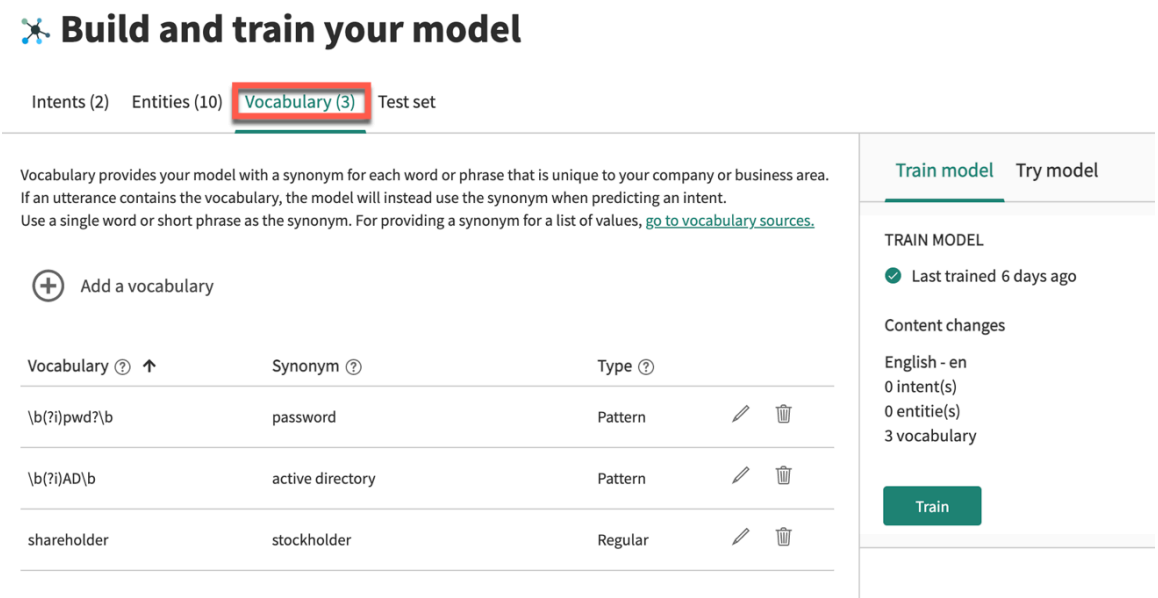
어휘 항목을 사용하면 NLU 시스템에서 사용자가 요청을 표현하는 다양한 방법을 인식할 수 있습니다. 어휘 소스를 사용하면 시스템에서 테이블이나 목록의 객체(예: 회의실 이름, 카탈로그 항목 등)를 쉽게 인식할 수 있습니다.

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



어휘 사용 및 문맥

어휘는 사용자가 접할 수 있는 다양한 단어와 구문을 모델이 사용하는 데 도움이 됩니다. 인간은 컴퓨터가 아니기 때문에 같은 것을 말하는 다른 방법을 생각해 낼 수 있습니다. 예를 들어 한 사용자가 전체 구문이 아닌 두문자어를 입력하면 시스템이 발언의 컨텍스트를 사용하여 올바른 의도를 예측할 수 있습니다. 그러나 어휘 항목으로 두문자어를 정의하면 의도를 올바르게 예측하는 모델의 신뢰도와 역량이 향상됩니다.



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

어휘 항목은 발언에 나타날 수 있는 다양한 단어나 구를 포함합니다. 어휘 항목은 의도 예측을 위해 사용자가 제공하는 동의어에 매핑됩니다. 이렇게 하면 시스템에서 사용자가 요청을 표현하는 다양한 방법을 인식하는 동시에 예측의 일관성, 신뢰도 및 정확성을 보장할 수 있습니다.

어휘 항목 유형

NLU 에서는 어휘 항목을 만들고 구성하는 데 사용할 수 있는 다음과 같은 어휘 유형을 제공합니다.

유형	정의
정규	비즈니스 또는 산업 특정 용어 또는 두문자어처럼 일반적으로 알려지지 않은 단어 또는 구문입니다. 일반 어휘는 대소문자를 구분하지 않으므로 모든 대소문자 변형은 작성하는 어휘에 캡처됩니다. 일반 어휘 항목 작성 문서를 참조하십시오.
패턴	이메일 주소 및 전화 번호와 같은 특정 형식을 캡처할 수 있는 정규 표현식(regex)입니다. 패턴 어휘 항목 작성 문서를 참조하십시오.

어휘 출처

또한 어휘 소스를 사용하여 사용자가 요청할 수 있는 다양한 객체를 다룰 수 있습니다. 어휘 항목과 어휘 출처는 사용법이 다릅니다.

- 모델이 사용할 단일 동의어에 쉽게 매핑할 수 있는 개별 단어, 구 또는 패턴에 대한 어휘 항목을 사용합니다.
- 어휘 소스를 사용하여 테이블이나 목록을 참조 ServiceNow 하면 정의된 단일 동의어로 값을 모두 대체할 수 있습니다. 어휘 소스는 모든 NLU 모델에서 재사용할 수 있습니다.

사용자 발언이 집합의 객체를 참조할 때 어휘 소스를 사용합니다. 소스는 테이블의 값 ServiceNow 목록 또는 사용자가 정의한 정적 목록(예: 카탈로그 항목 또는 회의실 목록)에서 참조할 수 있습니다. 이러한 소스를 작성하고 저장한 후에는 @ 기호를 사용하여 교육 발언에서 이를 지정할 수 있습니다. 이러한 소스를 엔터티 값으로 사용할 수도 있습니다.

예를 들어 사무실의 모든 회의실 목록이 이미 있다고 가정해 보겠습니다. 의도의 교육 발언에 각 회의실 이름을 입력하는 대신 해당 목록을 참조하는 어휘 소스를 만들 수 있습니다.

어휘 출처를 테이블 어휘 출처 생성 생성하려면 및 목록 어휘 소스 작성을 참조하십시오.

의도와 관련된 어휘 사용

다음은 의도가 발화 예시의 어휘와 상호작용할 수 있는 방법의 예입니다.

주:
NLU 어휘에서 동의어는 발언에 나타나는 어휘를 대체합니다.

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

의도: **OrderSoftware**

발언	문제 및 해결책
"sfcrm에 액세스해야 합니다."	• 문제: 시스템에서 약어 *sfcrm*을 인식하지 못하므로 의도를 정확하게 예측할 수 없습니다. • 솔루션: *sfcrm* 을 일반 어휘 항목으로 추가하고 *CRM* 소프트웨어와 같은 동의어를 제공합니다.
"Word를 설치해야 합니다."	• 문제: 단어 라는 용어는 매우 일반적이며 반드시 소프트웨어 제품을 나타내는 것은 아닙니다. 설치라는 용어는 유용한 컨텍스트를 제공할 수 있지만 신뢰 점수가 너무 낮아 *OrderSoftware* 의도를 예측할 수 없습니다. • 해결 방법: 시스템에서 소프트웨어 제품으로 인식할 수 있도록 대문자로 표시된 *Word*에 대한 정규 표현식을 사용하여 패턴 어휘 항목을 생성합니다. 이 추가된 제약 조건으로 인해 *OrderSoftware* 의도가 예측될 가능성이 높아집니다. **주:** 가상 에이전트 대화 주제에 사용할 특정 소프트웨어 이름을 추출하려면 발언의 엔터티로 주석을 답니다.

최상의 결과를 얻으려면 한 단어 또는 짧은 문구를 동의어로 사용하십시오. 여러 어휘 항목을 하나의 동의어로 매핑할 수 있습니다. 하나의 어휘 항목을 여러 동의어에 매핑하지 마십시오.

자세한 컨텍스트와 예제는 다음 문서를 참조하십시오 NLU 의도 작성.

패턴 어휘 항목에 대한 정규 표현식 예시

어휘 항목을 사용하여 *IT*라는 약어를 식별하고 이를 동의어 정보 기술에 매핑한다고 가정해 보겠습니다.

일반 어휘 항목은 기본적으로 대/소문자를 구분하지 않습니다. 이것은 일반 어휘 항목이 약어 *IT* 와 일반적인 단어 *it* 모두와 일치한다는 것을 의미합니다. 그래서 당신은 패턴 어휘 항목을 사용하기로 결정합니다.

사용할 수 있는 정규 표현식 패턴은 `\bIT\b`입니다. `\b`는 단어 경계 마커입니다. 이렇게 하면 예를 들어 패턴이 *ITSM* 또는 *JIT*와 일치하지 않습니다. 패턴 어휘 항목의 기본 대소문자 구분은 `\bIT\b` 가 일반적인 단어 *it*과 일치하지 않는다는 것을 의미합니다.

정규 표현식 상세 정보: `(?i)`를 사용하여 패턴에서 대/소문자 구분을 끌 수 있습니다. `(?-i)`에서와 같이 빼기 기호를 사용하여 해당 모드를 종료할 수 있습니다. 예를 들어 `(?i)te(?-i)st` 는 *test* 및 *TEst*와 일치해야 하지만 *teST* 또는 *TEST*와는 일치하지 않아야 합니다.

자세한 내용은 엔터티에서 정규 표현식 사용 문서를 참조하십시오.

관련 정보

NLU 의도 작성

일반 어휘 항목 작성

사용자가 사용할 수 있는 단어나 구를 추가하고 해당 어휘 항목을 동의어와 일치시킵니다. 모델은 의도 예측 중에 동의어를 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.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인, NLU 공통 모델 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 또는 AI 검색에 대한 가상 에이전트 기존 NLU 모델을 만들거나 사용합니다.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin 모델에 편집기를 할당해야 합니다.

이 태스크 정보

일반 어휘 항목은 사용자가 발언에서 사용할 수 있는 단어 또는 구의 동의어를 모델에 제공합니다. 모델은 의도를 예측할 때 동의어를 사용하여 어휘를 대체합니다. 가능하면 동의어로 한 단어를 사용합니다.

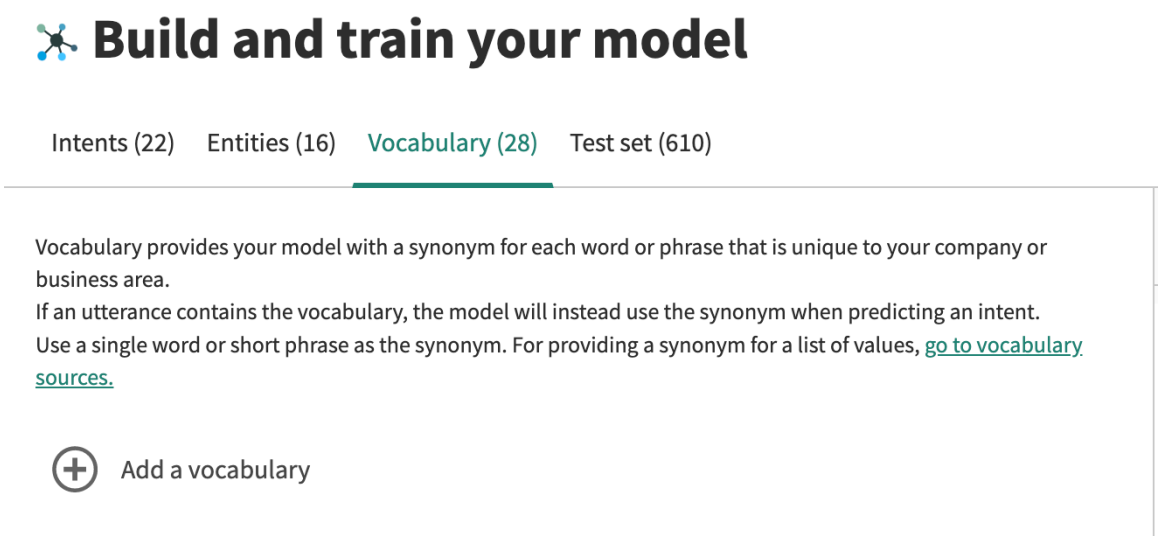
일반 어휘 항목은 기본적으로 대/소문자를 구분하지 않습니다. 대/소문자 구분 어휘 항목을 만들어야 하는 경우 패턴 어휘 항목을 사용합니다. 자세한 내용은 패턴 어휘 항목 작성 문서를 참조하십시오.

주:
모델과 동일한 언어로 일반적으로 사용되는 단어인 동의어를 선택합니다.

이 예시 시나리오에서는 자격 증명이라는 단어에 대한 어휘 항목을 추가합니다. 사용자가 자격 증명을 사용하여 암호를 참조할 수 있다고 가정해 보겠습니다. 어휘 항목을 생성하여 시스템이 내 자격 증명 재설정과 같은 발화의 의도를 올바르게 예측하는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

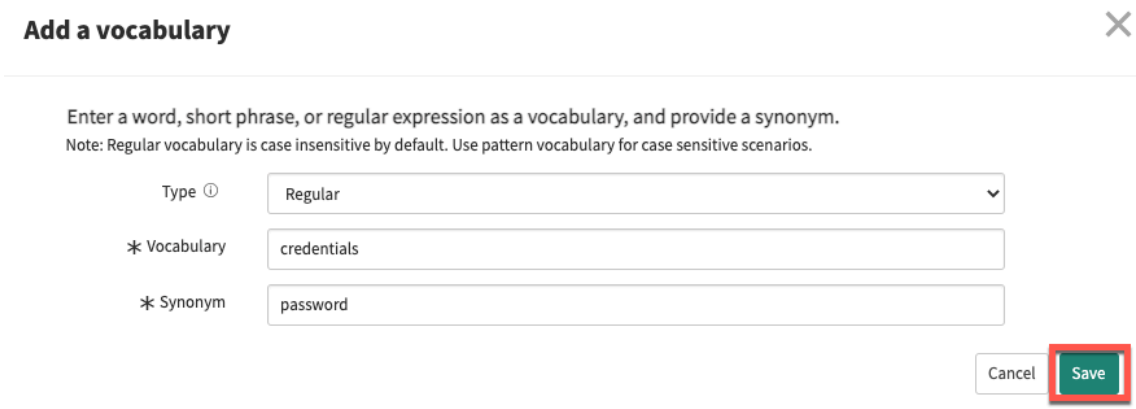
1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 애플리케이션에 해당하는 탭을 선택한 다음, 모델 이름을 선택합니다.
3. 모델 개요의 모델 상세 정보 탭에서 어휘 카드를 선택합니다.
4. 어휘(Vocabulary) 탭에서 어휘 추가**(Add a** vocabulary)를 선택합니다.



5. **Add a** vocabulary(어휘 추가) 창에서 Type(유형)으로 Regular(일반)를 선택합니다.
6. 사용자가 사용할 수 있는 어휘 또는 구를 추가한 다음, 모델이 의도 예측에 사용해야 하는 동의어를 추가합니다.

   이 예시 절차에서는 자격 증명을 어휘로, 비밀번호를 동의어로 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.



7. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

새 어휘 항목을 배포하려면 모델을 다시 교육하고 게시하십시오.

더 많은 어휘 항목을 추가하여 모델 범위와 정확성을 개선합니다.

패턴 어휘 항목 작성

정규 표현식(regex) 인코딩을 사용하여 이메일 주소, 전화 번호 및 기록 명명 규칙과 같은 어휘 항목의 패턴 형식을 설정합니다. 인스턴스의 어휘 데이터에 대한 고유한 패턴을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인, NLU 공통 모델 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 또는 AI 검색에 대한 가상 에이전트 기존 NLU 모델을 만들거나 사용합니다.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin 모델에 편집기를 할당해야 합니다.

이 태스크 정보

패턴 어휘 항목은 정규 표현식(regex)을 사용하여 사용자의 발언에서 단어와 구의 변형을 찾습니다. 그러면 패턴은 이러한 변형을 사용자가 제공한 동의어에 매핑합니다. 동의어는 의도 예측 중에 사용됩니다.

이 예제 시나리오에서는 인증과 관련된 요청에 대한 모델을 만들었습니다 NLU 가상 에이전트 . 다단계 인증을 참조하기 위해 사용자는 종종 "MFA", "MFA" 또는 "MFA 인증"을 사용합니다. 이러한 변형을 포함하도록 패턴을 제공할 수 있습니다. 의도를 예측할 때 일치하는 동의어인 *Multi-factor Authentication* 으로 대체됩니다.

정규식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 엔터티에서 정규 표현식 사용 .

프로시저

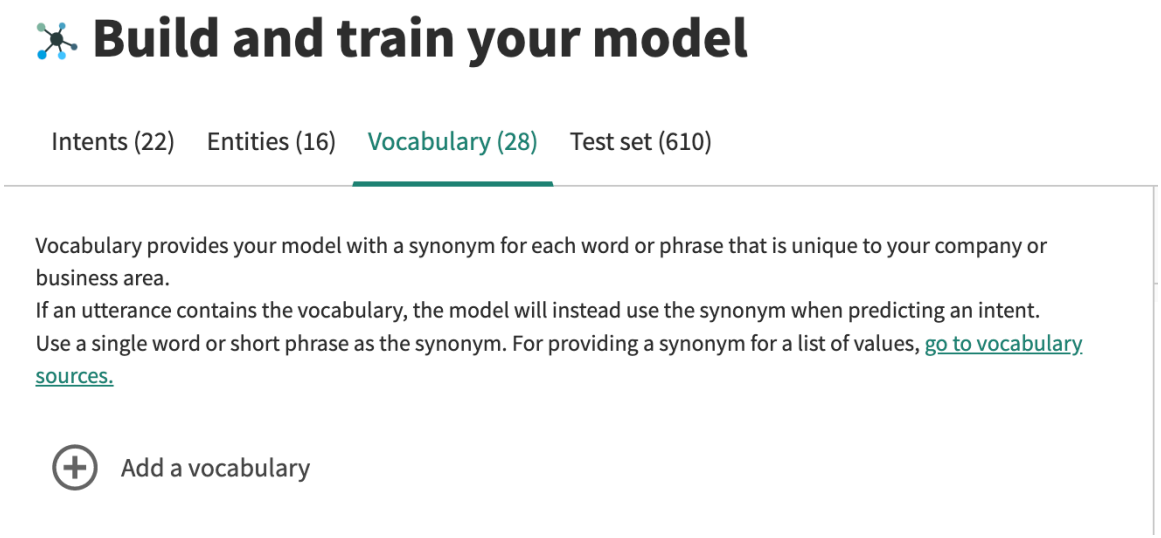
1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.

2. 모델의 애플리케이션에 해당하는 탭을 선택한 다음, 모델 이름을 선택합니다.

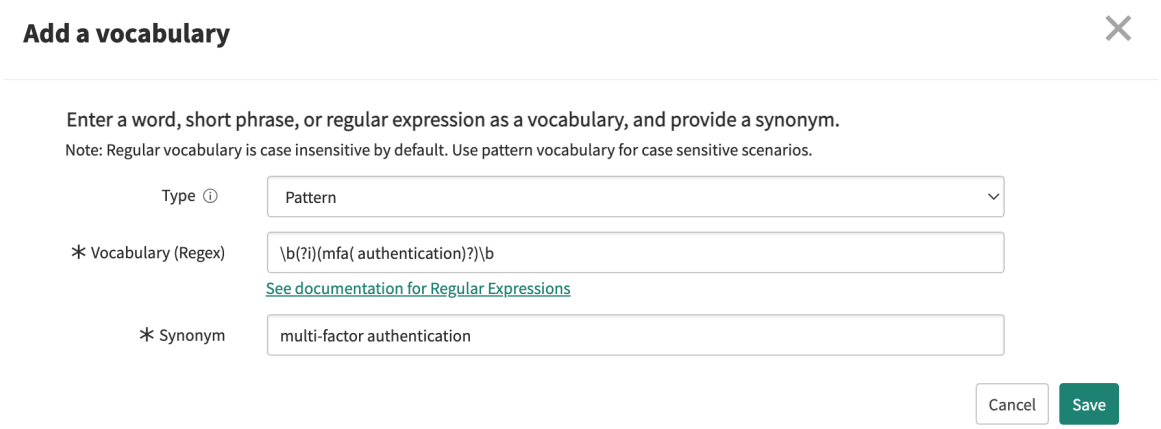
3. 모델 상세 정보 탭에서 어휘 카드를 선택합니다.

4. 어휘 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. 어휘 추가 창의 유형 필드에서 패턴을 선택합니다.
6. 사용자의 발언에 포함된 단어나 구를 포함하는 정규 표현식과 모델이 의도를 예측하는 데 사용하는 동의어를 추가합니다.
   이 예에서 정규 표현식은 "mfa authentication"의 몇 가지 변형을 다룹니다.



7. 저장을 클릭합니다.

   결과: 패턴 어휘 항목은 모델 화면의 어휘 섹션에 나타납니다. 이 예에서는 사용자의 발언에 맞춤법 변형 중 하나가 포함될 때마다 시스템에서 의미를 다단계 인증으로 인식합니다.

관련 정보

NLU 어휘

엔터티에서 정규 표현식 사용

목록 어휘 소스 작성

어휘 출처 역할을 할 단어 또는 구 목록을 작성합니다. 목록 소스의 값은 사용자 발언에서 감지되면 동의어로 대체됩니다.

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

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인, NLU 공통 모델 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 필요한 역할: admin, nlu_admin 또는 nlu_editor

이 태스크 정보

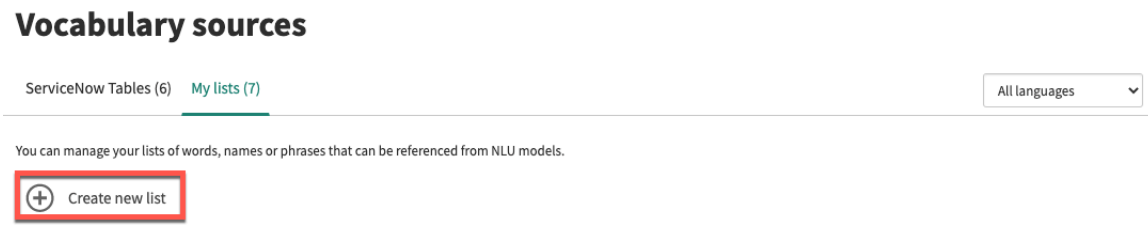
목록 어휘 소스를 생성하면 사용자 발언에 나타나는 목록의 모든 대체 값과 실제 값을 모델이 해석할 수 있습니다. 모델은 이러한 값을 의도를 예측할 때 사용자가 제공하는 동의어로 해석합니다.

> **주:**
> 의도 예측 중에는 사용자가 제공하는 동의어로 값이 대체됩니다. 엔터티 예측 중에 발언에서 실제 값 또는 대체 값 중 하나가 감지되면 실제 값이 엔터티로 사용됩니다.

이 예시 절차에서는 회사 회의실에 대한 목록 어휘 소스를 생성합니다. 룸의 이름과 사용자가 호출할 수 있는 대체 이름을 추가합니다. 목록을 만든 후에는 모델에 대한 의도의 발언에 추가합니다. 모델은 의도(예: #BookMeetingRoom)를 해석하고 사용자가 엔터티로 입력한 이름(예: Everest)을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 어휘 출처.
2. 내 목록 탭을 클릭합니다.
3. 새 목록 만들기를 클릭합니다.



4. 참조할 새 목록 만들기 창에서 필드를 구성합니다.

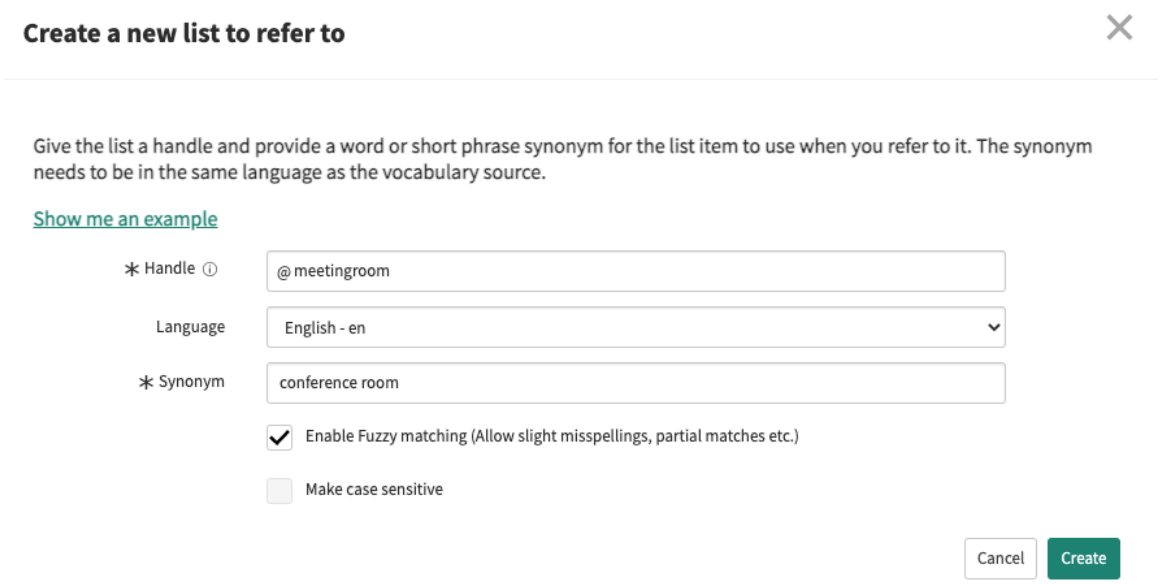
필드	설명
처리	어휘 출처의 이름입니다. 발언에서 참조하는 데 사용됩니다.
언어	어휘 소스의 언어입니다. 동의어는 동일한 언어여야 합니다.
동의어	의도 예측 중에 모델이 사용하는 단어 또는 구입니다. 모델과 동일한 언어로 일반적으로 발생하는 단어를 선택합니다.
유사 일치 사용	사용자 발언의 약간의 맞춤법 오류가 있을 때 목록의 항목을 일치시키려면 이 확인란을 선택합니다.
대소문자 구분	목록의 값이 대/소문자를 구분하도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 잘못된 케이스가 있는 발화는 일치하지 않습니다.

이 예에서는 다음 구성을 사용합니다.

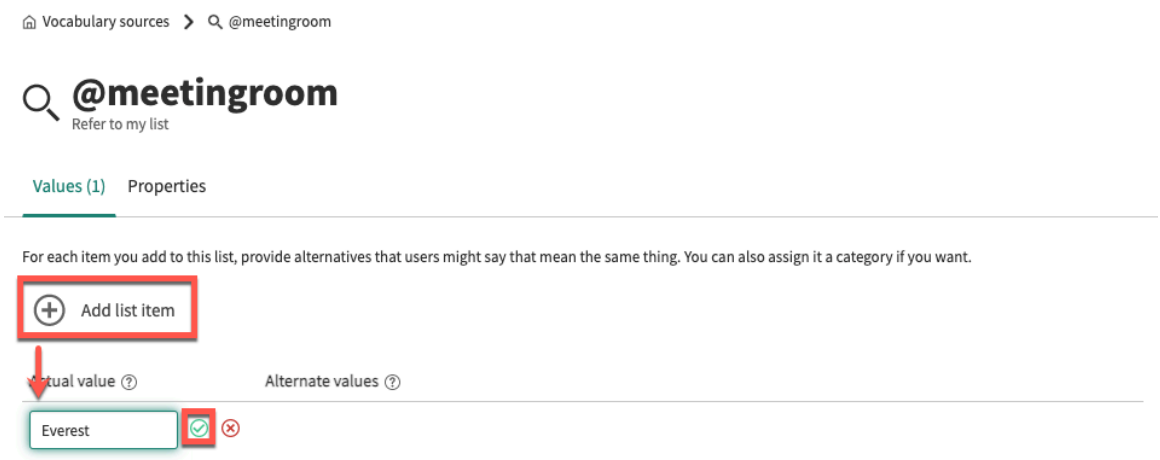
- 핸들: `@meetingroom`
- 언어: `## - ko`
- 동의어: `###`

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

- 유사 일치 활성화: 상자를 선택합니다.
- 대소문자 구분: 상자를 비워 둡니다.



5. 생성을 클릭합니다.
   목록 어휘 소스 초안이 어휘 소스 화면의 내 목록 섹션에 나타납니다.
6. 목록 어휘 소스의 이름을 클릭합니다.
7. 목록 항목 추가를 클릭합니다.
8. 목록 값을 입력하고 녹색 확인 표시를 클릭합니다.



이 예에서는 Everest를 입력합니다.

9. 대체 값 아래 영역을 두 번 클릭하여 쉼표로 구분된 대체 항목을 추가합니다.



10. 목록 어휘 소스를 사용할 수 있도록 모델을 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.

다음에 수행할 작업
나머지 휴게실 이름과 대체 방법을 추가합니다.

목록 어휘 소스를 업데이트한 후 모델을 다시 교육해야 합니다. 자세한 내용은 NLU 모델 교육 및 시도 문서를 참조하십시오.

그런 다음 교육 발언에 주석을 달 때 목록 어휘 소스를 사용할 수 있습니다. 핸들과 함께 @ 기호를 사용하여 이 어휘 소스를 참조합니다.

테이블 어휘 출처 생성

테이블의 값을 ServiceNow 어휘 소스로 사용합니다. 사용자 자연어 이해 (NLU) 모델은 제공된 동의어를 사용하여 테이블의 선택된 소스 필드에 있는 값이 포함된 발언을 해석합니다.

시작하기 전에

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인, NLU 공통 모델 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 nlu_admin

이 태스크 정보

ServiceNow 어휘 소스로 사용할 테이블을 추가합니다. 테이블의 소스 필드를 하나 이상 선택합니다. 그런 다음, 테이블의 값을 포함하는 발언을 해석할 때 모델이 사용할 동의어를 제공합니다. 참조 필드는 소스 필드로 지원되지 않습니다.

테이블 어휘 소스를 생성하고 동기화하면 인스턴스의 테이블에서 값이 추출되고 서비스에 어휘 소스가 NLU 생성됩니다. 서비스에 대한 NLU 자세한 내용은 NLU 서비스 업데이트를 참조하십시오.

> **주:**
> 동일한 테이블과 필드를 참조하는 여러 어휘 소스를 생성해서는 안 됩니다. 모델에서 참조할 특정 테이블과 필드에 대해 하나의 어휘 소스만 생성하고 동의어를 제공합니다. 그렇지 않으면 모델에 혼동이 발생하고 예측 품질에 지장을 줄 수 있습니다.

이 예제 절차에서는 모델이 위치가 있는 발언을 해석할 수 있도록 하려고 합니다. 위치 (cmn_location) 테이블에는 ServiceNow 중요한 위치에 대한 정보가 이미 포함되어 있습니다. 어휘 소스로 사용할 위치 테이블을 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 어휘 출처.
2. **ServiceNow** 테이블을 클릭합니다.
3. 다른 테이블 추가를 클릭합니다.
4. 참조할 다른 테이블 추가 페이지에서 필드를 구성합니다.

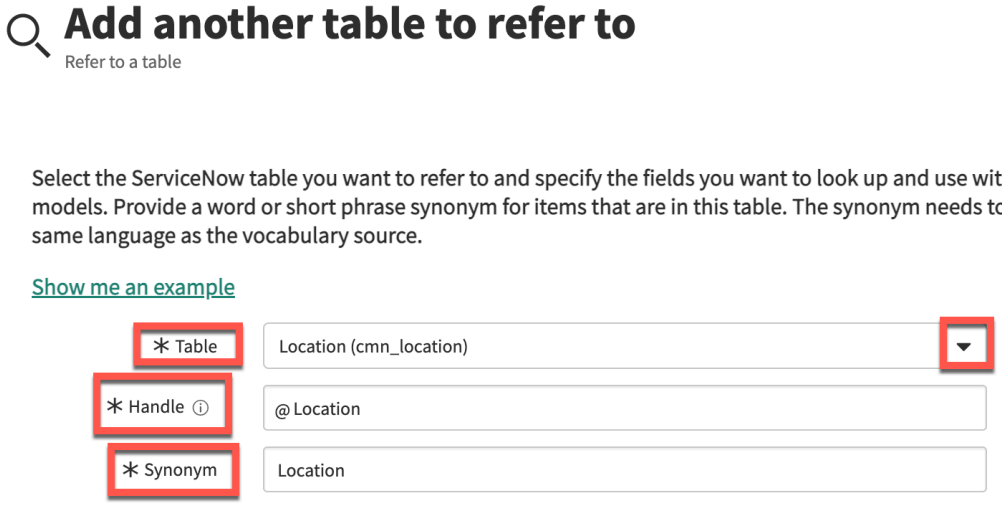
   a. 테이블, 핸들 및 테이블의 동의어를 선택합니다.

   이 예에서는 다음 구성을 사용합니다.

   - 표: 위치**(cmn_location)**를 선택합니다.
   - 핸들: 시스템에서 생성된 핸들 *@Location*를 사용합니다.
   - 동의어: 시스템에서 생성된 동의어인 위치를 사용합니다. 이 값을 업데이트하여 어휘 소스의 각 개별 항목에 대한 동의어가 되도록 할 수 있습니다.

     > **주:**
     > 어휘 출처와 동일한 언어로 일반적으로 발생하는 단어인 동의어를 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.

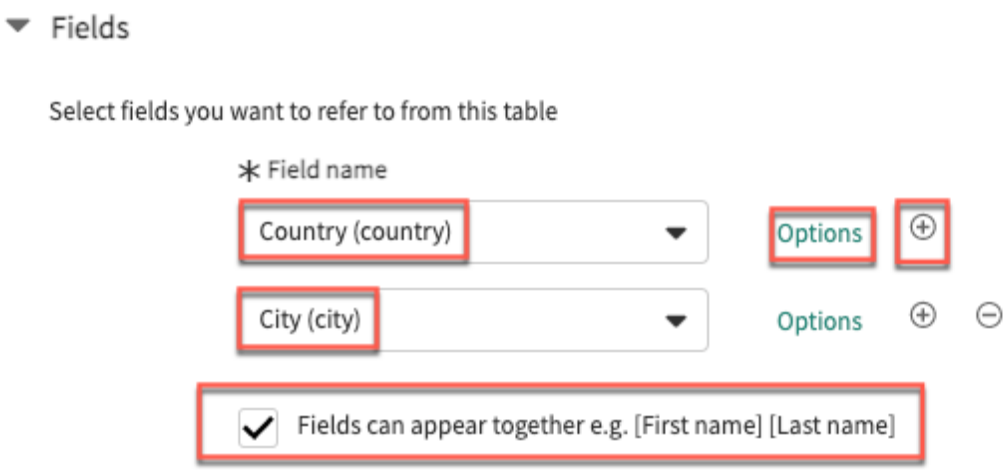


b. 소스 테이블에서 참조하려는 필드를 선택하십시오.

> **주:**
> 여러 필드를 추가하려면 더하기 아이콘을 선택합니다.

이 예에서는 다음 구성을 사용합니다.

- 필드 이름: 국가(국가) 및 도시(도시) 필드를 선택합니다.
- 옵션: 옵션을 클릭한 다음 두 필드 이름 값 모두에 대해 이 필드를 사용하여 값 조회 확인란을 선택합니다. 확인란을 선택하면 어휘 소스에서 기록을 찾기 위한 발언에서 국가 이름 또는 도시 이름을 사용할 수 있습니다. 예를 들어 도시 열에 NYC, New York 및 New York City와 같은 여러 이름이 있는 경우와 같이 이 필드에서 쉼표로 구분된 여러 값을 사용할 수도 있습니다.
- 필드는 함께 표시될 수 있습니다. 확인란을 비워 둡니다. 이 필드는 일반적으로 사용자가 발언에서 서로 옆에 단어를 입력하여 기록을 찾을 수 있는 검색 모델에서 사용됩니다 NLU . 예를 들어 개발 팀에서 근무하는 Pierre라는 직원을 검색하는 동안 Pierre Development 를 입력할 수 있습니다. 여기서 이름과팀은 테이블의 두 필드입니다.

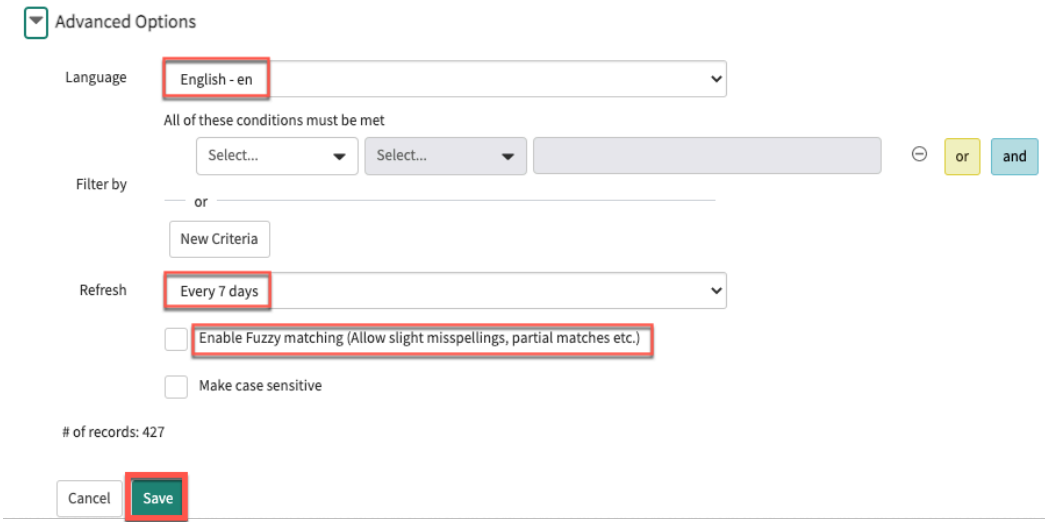


c. 고급 옵션을 구성합니다.

이 예에서는 다음 구성을 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.

- 언어: 영어 **- en**을 선택합니다.
- 필터 기준: 조건 작성기를 사용하여 어휘 소스에 대한 소스 테이블의 값을 필터링할 수 있습니다. 이 시나리오에서는 비워 둡니다.
- 새로 고침: 7일마다를 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 7일마다 테이블에서 새 값을 가져오도록 시스템을 설정할 수 있습니다. 소스 테이블이 업데이트되는 빈도에 따라 선택할 수 있는 다양한 새로 고침 옵션이 있습니다.
- 유사 일치 사용: 이 확인란을 선택하면 발언의 철자가 약간 틀린 단어나 단어의 일부가 포함된 경우에도 기록이 일치할 수 있습니다. 예를 들어 캔자스시티와 같은 도시를 검색할 때 캔자스시티 또는 캔자스만 입력할 수 있으며, 시스템은 여전히 올바른 위치 기록과 일치시킬 수 있습니다. 유사 일치는 경우에 따라 잘못된 일치를 반환할 수 있습니다. 유사 항목 일치를 드물게 사용하고 모델을 사용하기 전에 테스트합니다.
- 대소문자 구분 만들기: 유사 항목 일치를 활성화하지 않는 경우 이 확인란을 선택하여 소스 테이블의 값이 대소문자를 구분하도록 할 수 있습니다. 발언에서 올바른 대/소문자를 사용하지 않으면 모델이 의도를 예측하지 않습니다.



5. 저장을 클릭합니다.

   결과: **@Location** 테이블 어휘 소스가 어휘 소스 화면에 나타나 소스 테이블과 동기화되기 시작합니다.

6. 동기화가 즉시 시작되지 않으면 맨 오른쪽에 있는 동기화 조회 아이콘을 선택하여 소스 테이블 데이터를 서비스와 동기화합니다 NLU .
   결과: 동기화가 완료되면 모델에서 어휘 소스를 사용할 수 있습니다. 테이블 어휘 소스를 업데이트한 후에는 모델을 다시 교육할 필요가 없습니다.

다음에 수행할 작업
발언에 주석을 달아 모델에 어휘 소스를 추가합니다. 의도에 예시 발언을 추가할 때 @ 기호를 사용합니다.

테이블 어휘 소스 동기화

테이블 어휘 소스를 동기화하여 소스 테이블의 최신 변경 사항을 ServiceNow 가져옵니다. 어휘 소스를 동기화하면 의도를 예측할 때 모델이 최신 값을 갖게 됩니다 NLU .

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

- 플러그인, NLU 워크벤치 Core 플러그인, NLU 공통 모델 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 인스턴스에 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 nlu_admin

이 태스크 정보

발언에서 어휘 소스를 참조하면 모델이 학습될 때의 값을 가져옵니다. 그러나 시간이 지남에 따라 테이블 값이 변경되어도 모델은 마지막 교육 세션의 값을 계속 참조합니다.

일정을 선택하여 에서 사용하는 NLU어휘 값을 자동으로 새로 고칠 수 있습니다. 이 일정은 나중에 편집할 수 있습니다. 자세한 내용은 테이블 어휘 출처 생성 문서를 참조하십시오.

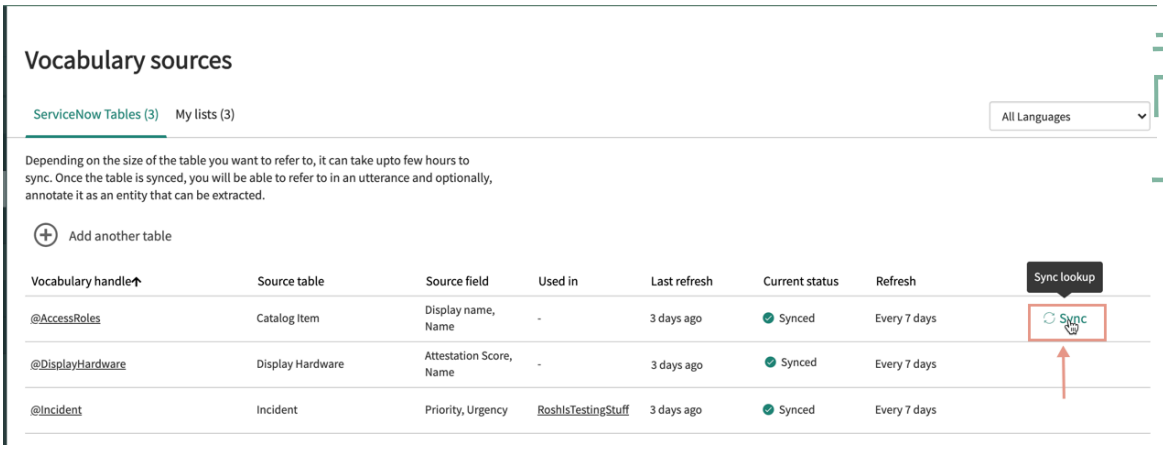
모델 교육 전과 같이 테이블 어휘 소스를 수동으로 동기화할 수도 있습니다.

주:
발언이 동기화되지 않은 테이블 어휘 소스를 참조하는 경우 모델을 학습하지 못합니다. 어휘 소스의 현재 상태를 확인하고 동기화되지 않은 경우 수동으로 동기화합니다.

다음 예시 시나리오에서는 *@AccessRoles* 어휘 소스를 카탈로그 항목 테이블에 수동으로 동기화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 어휘 출처.
2. ServiceNow 테이블 탭에서 새로 고침 열의 오른쪽을 가리키면 동기화 조회 아이콘이 호출됩니다.



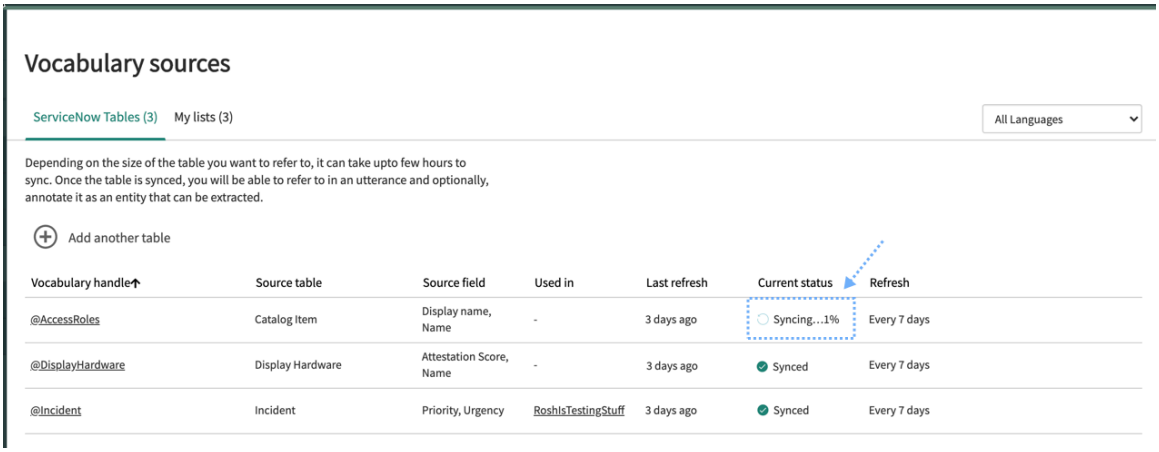
3. 동기화를 선택합니다.
   어휘 소스가 동기화를 시작합니다.

다음에 수행할 작업

동기화 작업은 소스 테이블 크기에 따라 다소 시간이 걸릴 수 있습니다.

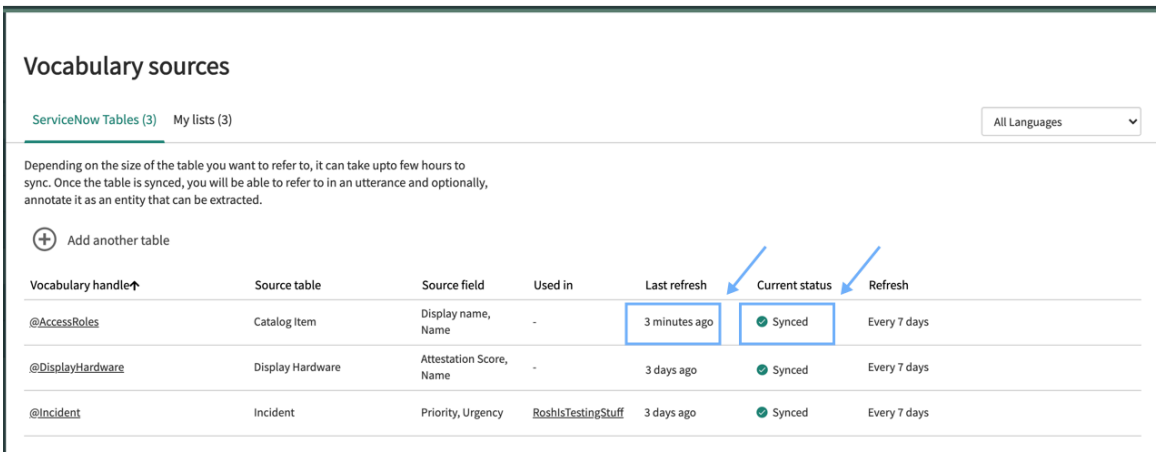
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

어휘 소스 페이지의 **ServiceNow** 테이블 탭



마지막 새로 고침 및 현재 상태 열의 값은 어휘 소스의 현재 상태를 반영합니다.

어휘 소스 페이지의 **ServiceNow** 테이블 탭



모델 학습을 진행합니다. 모델 교육에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 NLU 모델 교육 및 시도.

테이블 어휘 소스를 동기화할 때 발생하는 오류에 대한 자세한 내용은 의 Now Support 지식베이스문서 KB1588239 참조하십시오.

관련 정보

테이블 어휘 출처 생성

미리 만들어진 어휘

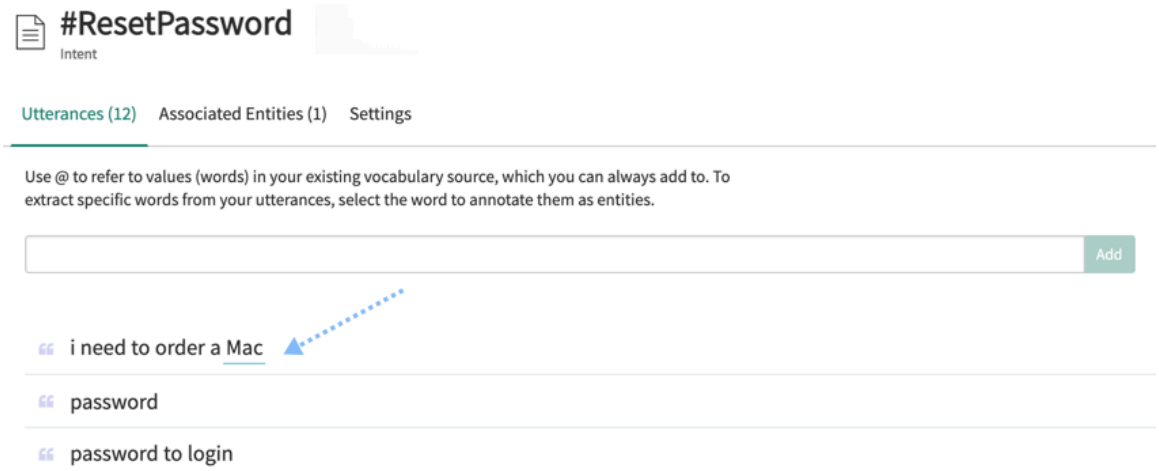
소프트웨어 및 하드웨어 용어에 대해 미리 빌드된 어휘를 사용하여 ServiceNow# 시스템이 발화의 다양한 변형을 인식할 수 있도록 합니다.

모델에는 자연어 이해 예시 발언을 추가할 때 사용할 수 있는 사전 구축 어휘 설정이 포함되어 있습니다. 이 어휘는 소프트웨어 및 하드웨어 용어가 속어로 표현되든 전문적인 용법으로 표현되든 상관없이 이에 대한 정의를 제공합니다. 어휘는 또한 제품 맞춤법 오류를 인식할 수 있습니다.

예를 들어 예시 발화 중 하나에 Mac# #### 합니다. 시스템에서 미리 빌드된 어휘 항목을 인식하면 용어 아래에 파란색 선이 표시됩니다.

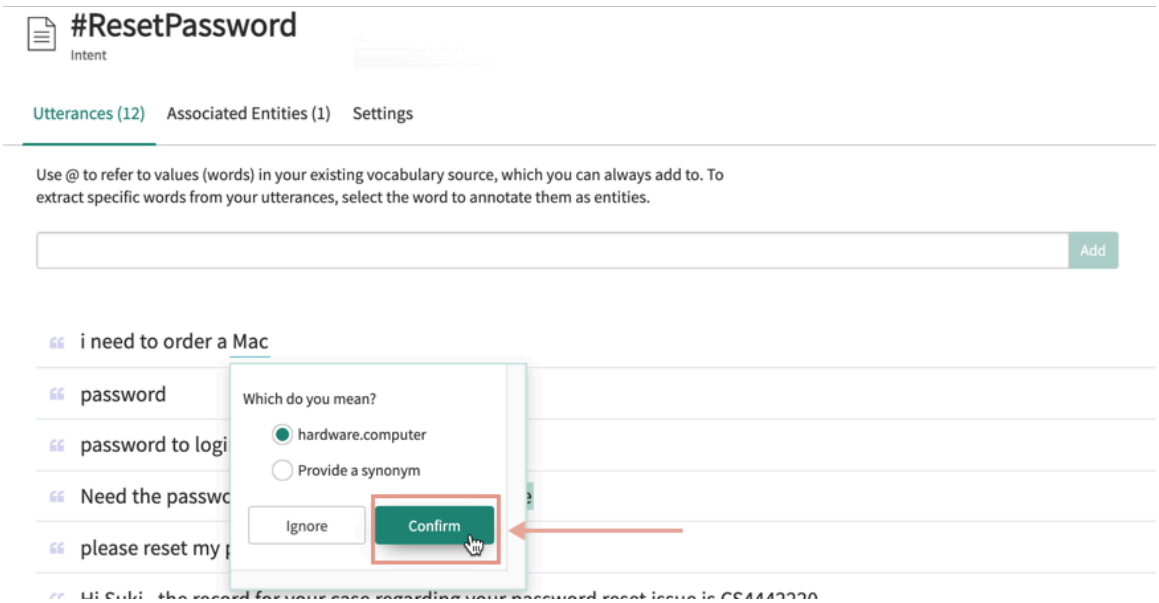
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의도 상세 페이지의 발언 탭



단어를 클릭하면 단어를 선택할 수 있는 두 가지 옵션이 있는 창이 나타납니다.

- 단어에 대해 사전 구축된 제안 정의
- 동의어를 추가하는 옵션



첫 번째 옵션을 선택하고 확인을 클릭하면 시스템은 사전 구축된 제안된 정의를 사용하고 파란색 선이 사라집니다.

두 번째 옵션을 선택하고 단어의 동의어를 입력한 후 확인을 클릭하면 단어와 동의어가 모델 어휘에 추가됩니다.

두 옵션 중 하나를 선택하고 무시를 클릭하면 파란색 선이 사라지고 단어는 이전과 동일하게 유지됩니다.

테스트 세트 생성 및 관리

모델의 기본 테스트 세트를 NLU 사용하여 모델의 성능과 정확도를 테스트합니다. 에서 NLU 워크벤치컨텐츠를 빌드하거나 업데이트하여 시간 경과에 따른 테스트 세트를 관리합니다.

포함된 비디오: NLU 워크벤치의 테스트 세트 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.

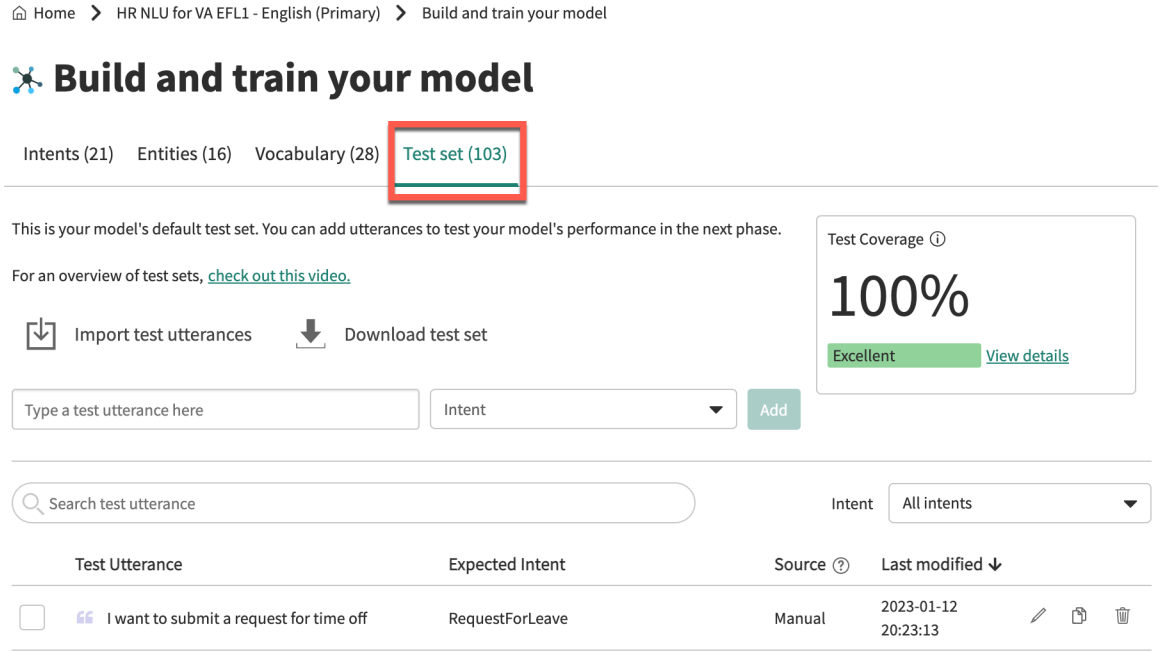
주:
모델을 테스트하려면 애플리케이션 NLU 워크벤치 - 고급 기능을 설치합니다ServiceNow# Store. 자세한 내용은 NLU 워크벤치 설치 - 고급 기능 문서를 참조하십시오.

또는 AI 검색에 대한 가상 에이전트 모델을 만들면 NLU 기본 테스트 세트가 생성되어 모델에 연결됩니다. 기본 테스트 세트를 사용하여 모델의 성능을 평가할 수 있습니다. 처음에는 테스트 세트가 비어 있고 컨텐츠로 채울 준비가 되었습니다.

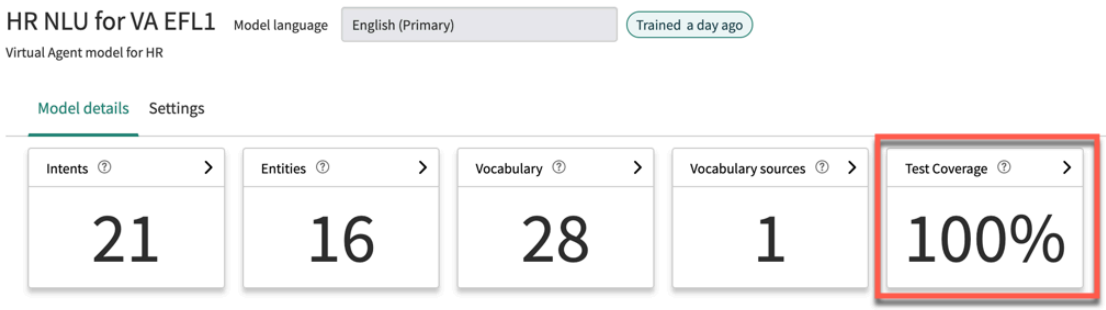
기본 테스트 세트에 액세스

다음 방법 중 하나를 사용하여 기본 테스트 세트에 액세스합니다.

- 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델. 모델의 애플리케이션 탭을 선택한 다음 목록에서 모델 이름을 선택합니다. 모델의 개요 페이지에서 모델 빌드 및 교육 카드를 찾아 단계 보기 버튼을 선택합니다. 그런 다음, 테스트 세트 탭을 선택합니다.



- 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델. 모델의 애플리케이션 탭을 선택한 다음 목록에서 모델 이름을 선택합니다. 모델의 개요 페이지에서 테스트 범위 타일을 선택합니다.



- 다음으로 이동 모두 〉 다중 모델 배치 테스트 〉 테스트 세트 탭.
  모델의 이름을 찾습니다. 기본 테스트 세트에는 기본값으로 레이블이 지정됩니다.



기본 테스트 세트에 컨텐츠 추가

발화와 예상 의도를 추가하여 시간이 지남에 따라 테스트 세트를 빌드하고 관리합니다. 다음 방법을 사용하여 기본 테스트 세트에 컨텐츠를 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.

- 테스트 발언과 예상 의도를 수동으로 추가합니다. 모델의 개요 페이지에서 다음으로 이동합니다. 모델 빌드 및 교육 〉 테스트 세트 탭. 여기에 테스트 발언 입력 필드에 입력을 입력하고 적절한 의도를 선택한 다음 추가 단추를 선택합니다.

  이러한 테스트 발언에는 수동 소스가 할당됩니다.

- CSV 파일 또는 다른 모델에서 테스트 발언과 예상 의도를 임포트합니다. 컨텐츠를 기본 테스트 세트로 임포트하려면 모델의 개요 페이지에서 모델 빌드 및 교육 〉 테스트 세트 탭. 테스트 발언 임포트를 선택합니다.

  가져온 테스트 발언에는 수동 소스가 할당됩니다.

- 전문가 피드백 루프 기능을 사용하면 채팅 로그의 가상 에이전트 실제 사용자 발언을 테스트 세트에 추가할 수 있습니다.

  이러한 테스트 발언에는 전문가 피드백 소스가 할당됩니다. 자세한 내용은 NLU 전문가 피드백 루프 문서를 참조하십시오.

테스트 범위

테스트 범위 점수는 기본 테스트 세트에 테스트 발언이 있는 모델의 사용 가능한 의도의 백분율입니다. 모델을 테스트하기 전에 최소 60%의 범위가 있는지 확인하십시오. 테스트 범위 점수가 높을수록 성능 테스트 결과가 더 정확해집니다.

시스템이 배치 테스트 중에 최적의 신뢰도 임계치를 제공하려면 테스트 범위가 60% 이상이어야 하고 의도당 최소 5개의 테스트 발언이 있어야 합니다. 신뢰도 임계치에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 NLU 모델 설정.

모델의 테스트 발언 중 약 10%를 "관련 없음"으로 표시하는 것을 목표로 합니다. 이는 연관된 의도가 없음을 의미합니다. 이는 모델이 의도를 예측해서는 안 되는 관련 없는 발화를 처리하는 방법을 평가하는 데 도움이 됩니다. 관련 없는 발언에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 NLU에서 관련 없음 탐지.

테스트 세트 사용

모델 테스트 및 게시 단계에서 기본 테스트 세트를 사용하려면 문서를 참조하십시오모델 테스트 및 게시.

다중 모델 배치 테스트에서 테스트 세트를 사용하려면 문서를 다중 모델 배치 테스트참조하십시오.

기본 테스트 세트의 특성

인스턴스가 업그레이드되면 아직 테스트 세트가 없는 기존 모델에 대해 기본 테스트 세트가 생성됩니다.

이 모델 복제를 사용하여 모델을 복사하면 원본의 기본 테스트 세트가 새 모델에 복사됩니다. 자세한 내용은 NLU 모델 복제 문서를 참조하십시오.

테스트 세트의 발화는 교육 세트의 발화와 같을 수 없습니다.

기본 테스트 세트는 모델과 별도로 삭제할 수 없습니다.

테스트 세트 발언은 해당 모델과 동일한 언어여야 합니다.

OR AI 검색 모델에 대한 가상 에이전트 테스트 세트를 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.

기본 테스트 세트 다운로드 또는 이동

기본 테스트 세트는 다음과 같이 다운로드하거나 이동할 수 있습니다.

- 기본 테스트 세트는 CSV 형식으로 별도로 다운로드할 수 있습니다. 테스트 세트를 다운로드하려면 모델의 개요 페이지에서 모델 빌드 및 교육 〉 테스트 세트 탭. 테스트 세트 다운로드를 선택합니다.

  주:
  테스트 세트 다운로드에서 다운로드한 테스트 세트에는 테스트 발화와 예상 의도가 포함되지만 소스는 포함되지 않습니다.

- 기본 테스트 세트는 업데이트 세트와 함께 이동할 수 있습니다. 업데이트 세트에 모델을 추가하면 NLU 테스트 발언, 예상 의도 및 소스를 포함하여 기본 테스트 세트가 추가됩니다. 자세한 내용은 업데이트 세트에 NLU 모델 추가 문서를 참조하십시오.
- 모든 기존 모델 테이블에서 모델을 CSV로 익스포트 기능을 사용하는 경우 기본 테스트 세트가 포함되지 않습니다. 자세한 내용은 NLU 모델 익스포트 문서를 참조하십시오.

NLU 모델 교육 및 시도

모델을 반복적으로 교육하고 시도하여 의도와 엔터티를 확인하고 컴파일하여 모델에 저장합니다.

시작하기 전에

- Core 플러그인, NLU 워크벤치 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 NLU 워크벤치 모두 설치되고 활성화되었는지 확인합니다.
- NLU 모델을 생성합니다. 자세한 내용은 모델 생성 문서를 참조하십시오.
- 모델에 대해 하나 이상의 NLU 의도와 연관된 엔터티를 작성합니다. 자세한 내용은 NLU 의도 문서를 참조하십시오.
- 발언이 테이블 어휘 소스를 참조하는 경우 해당 값을 모델에서 사용할 수 있도록 소스가 동기화되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 테이블 어휘 소스 동기화 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin NLU 모델에 편집기를 할당해야 합니다.

이 태스크 정보

모델을 학습시키면 콘텐츠에 대한 변경 내용이 저장되고 상충 또는 오류가 있는지 확인합니다. 교육을 통해 모델을 게시할 수도 있습니다.

교육 후에는 개별 발화를 수동으로 입력하여 모델을 시도하여 어떤 의도가 예측되는지 확인할 수 있습니다.

주:
테스트 발언 목록에 대해 모델 테스트를 실행하려면 문서를 모델 테스트 및 게시참조하십시오.

대화 행위의 대화 중 응답은 에서 시도하거나 테스트할 NLU 워크벤치수 없습니다.

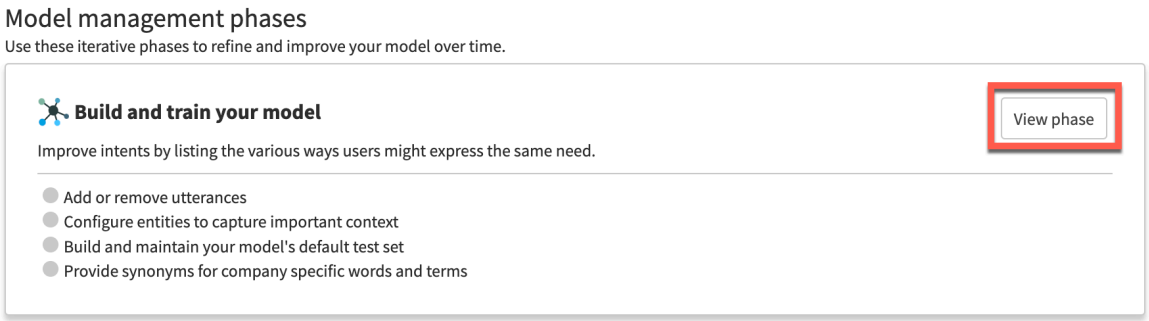
이 예제 시나리오에서는 의도, 발화, 엔터티 및 관련 주석을 추가하여 충분한 모델 콘텐츠를 이미 빌드했습니다. 예제 절차에 따라 먼저 모델을 교육합니다 NLU . 그런 다음 예측 결과와 신뢰 점수를 확인할 수 있도록 발언을 수동으로 입력하여 모델을 시도합니다.

프로시저

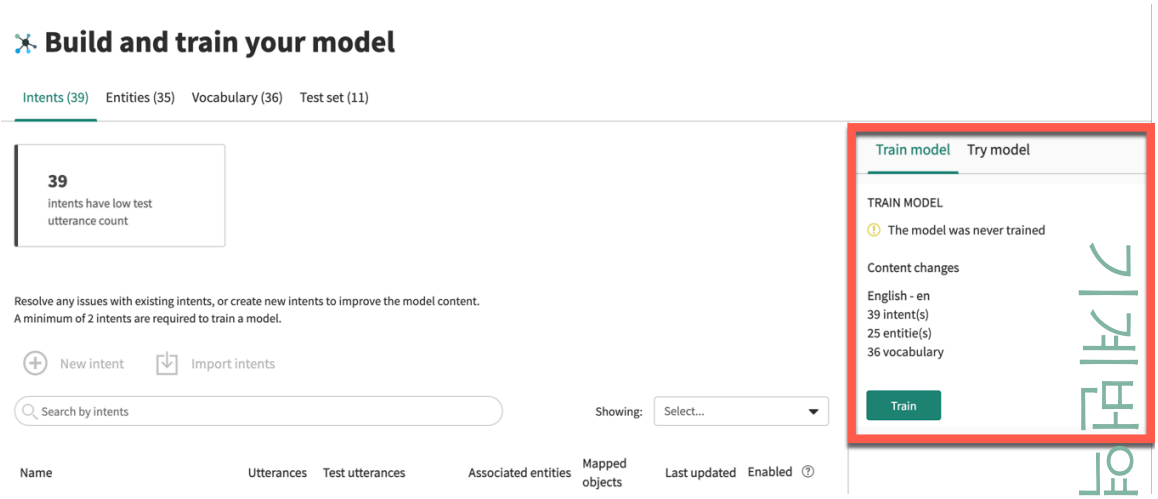
1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 애플리케이션 탭을 선택한 다음 모델 이름을 선택합니다.

© 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.

3. 모델 개요의 모델 상세 정보 탭에서 의도, 엔터티 및 어휘에 충분한 콘텐츠가 있는지 확인합니다.
4. 모델 개요의 모델 빌드 및 교육 카드에서 단계 보기를 선택합니다.



5. 모델 빌드 및 교육 단계가 열리면 모델 교육 탭이 선택되어 있는지 확인합니다.
결과: 모델 교육 탭에는 모델을 마지막으로 교육한 시간이 표시되고
마지막 교육 이후의 컨텐츠 변경 내용도 요약되어 있습니다

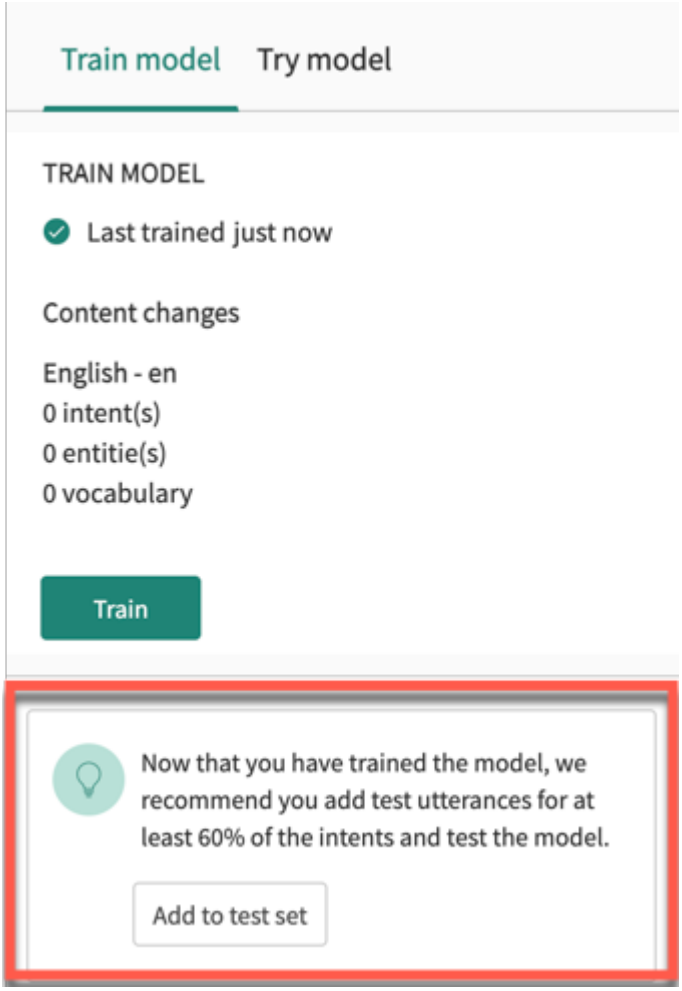


(있는 경우).

6. 학습 단추를 선택합니다.
결과: 교육 중에는 진행률 표시줄이 표시됩니다. 완료되면 다음 두 가지 권장 사항 중 하나가 표시됩니다.

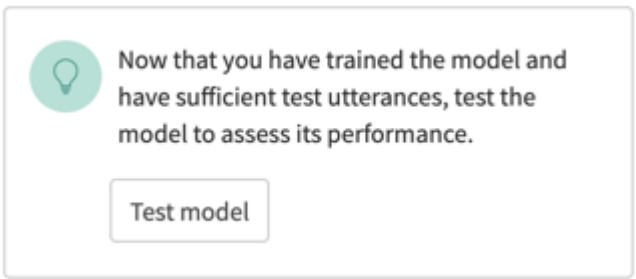
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기본 테스트 세트에서 모델 의도의 60% 미만을 다루는 경우 더 많은 테스트 발언을 추가하는 것이 좋습니다. 테스트 세트 생성 및 관리 문서를



참조하십시오.

- 모델 의도의 60% 이상이 기본 테스트 세트에서 다루어지면 테스트를 진행하는 것이 좋습니다. 모델 테스트 및 게시 문서를

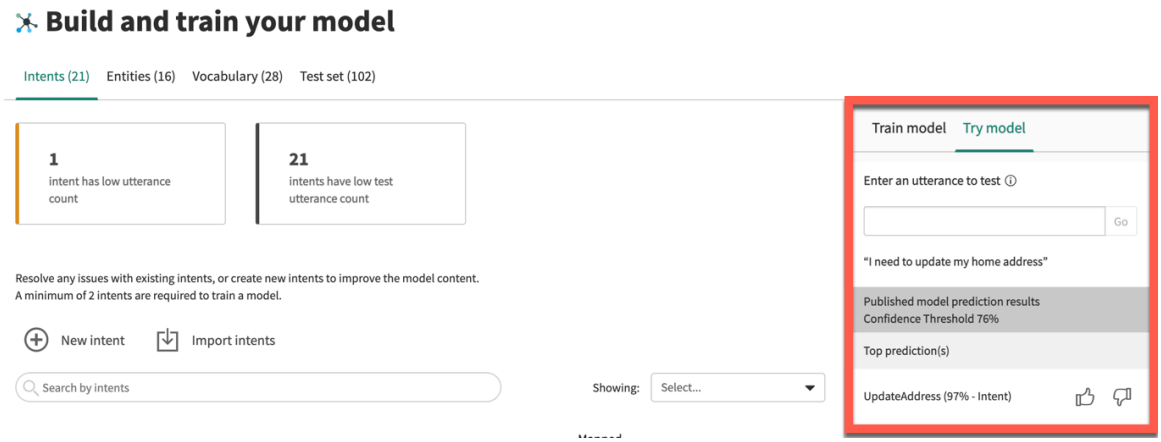


참조하십시오.

7. 개별 발화를 수동으로 시도하려면 **Try** model(모델 시도) 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.

8. 테스트할 발언 입력 아래의 텍스트 필드에 발언을 입력하고 이동을 선택합니다.



결과
이 예에서는 시도할 발언으로 `# ### ######` 합니다를 입력했습니다.

1. 시스템은 모델의 신뢰도 임계치를 표시하며, 이 예에서는 76%입니다.
2. 상위 예측에서 시스템은 신뢰 점수가 임계치보다 큰 것으로 예측된 모든 의도를 표시합니다.
3. 이 예에서 의도 *UpdateAddress* 는 임계치 76%보다 큰 신뢰도 점수 97%로 예측됩니다.

모델 시도 결과에는 피드백을 제공할 수 있도록 좋아요 및 싫어요 아이콘도 표시됩니다. 자세한 내용은 테스트 패널 피드백 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

- 다양한 발화를 계속 시도하여 모델 컨텐츠에 대한 업데이트가 유효한지 확인합니다. NLU 모델의 초안 버전과 게시된 버전 비교 문서를 참조하십시오.
- 테스트 발언 목록에 대해 모델을 테스트하려면 단계에서 기본 테스트 세트를 모델 테스트 및 게시 사용하거나 로 이동합니다 다중 모델 배치 테스트.
- 모델의 신뢰도 임계치를 조정하려면 모델의 개요 페이지에서 설정 탭을 사용합니다. 자세한 내용은 NLU 모델 설정 문서를 참조하십시오.
- 테스트 결과가 만족스러우면 NLU 모델을 게시합니다.

테스트 패널 피드백

테스트 패널의 모델 시도 섹션에서 모델을 테스트할 NLU 때 이 기능을 사용하여 모델의 의도 예측에 대한 피드백을 제공합니다.

요약 컨텍스트

모델이 발언에 대해 교육 및 테스트되고 모델이 의도 예측을 반환하면 모델이 반환하는 예측 의도에 대해 좋아요 또는 싫어요 등급을 제공할 수 있습니다. 다른 의도 예측을 올바른 것으로 표시하면 수정된 의도에 발언이 추가됩니다. 지속적인 학습을 위해 다른 모든 피드백은 캡처됩니다. 그런 다음 시스템은 피드백을 통합하여 모델 예측을 최적화합니다. 이 기능을 사용하려면 모델에 액세스하고 모델을 테스트할 수 있는 nlu_admin 역할이 필요합니다. NLU 편집자는 관리자가 테스트 패널에 할당한 경우 NLU 테스트 패널에 액세스할 수도 있습니다.

예측 피드백 제공

사용자가 제공하는 등급은 시스템이 의도와 발화를 일치시키는 데 도움이 됩니다. 이러한 등급은 시스템이 사용자 입력을 기반으로 의도 예측을 지속적으로 학습, 발전 및 개선하는 데 필수적입니다. 또한 의도 예측이 올바른지 여부를 시스템에 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.

아래 시나리오는 모델 테스트 패널과 상호 작용하고 시스템에 예측 피드백을 제공하는 방법의 예를 보여줍니다. 모든 시나리오에서 다음 네 단계를 사용합니다.

1. 모델의 모델 빌드 및 학습 단계에서 모델 시도 를 선택하여 테스트 패널을 엽니다.
2. 테스트 패널의 테스트할 발언 입력 필드에서 의도 중 하나의 교육 발언과 유사한 간단한 발언을 입력합니다.
3. 이동을 클릭합니다.

   결과: 시스템은 테스트 패널의 상위 예측 섹션에 테스트 발언에 대한 예측을 반환합니다.
4. 좋아요 아이콘 또는 싫어요 아이콘을 클릭하세요.

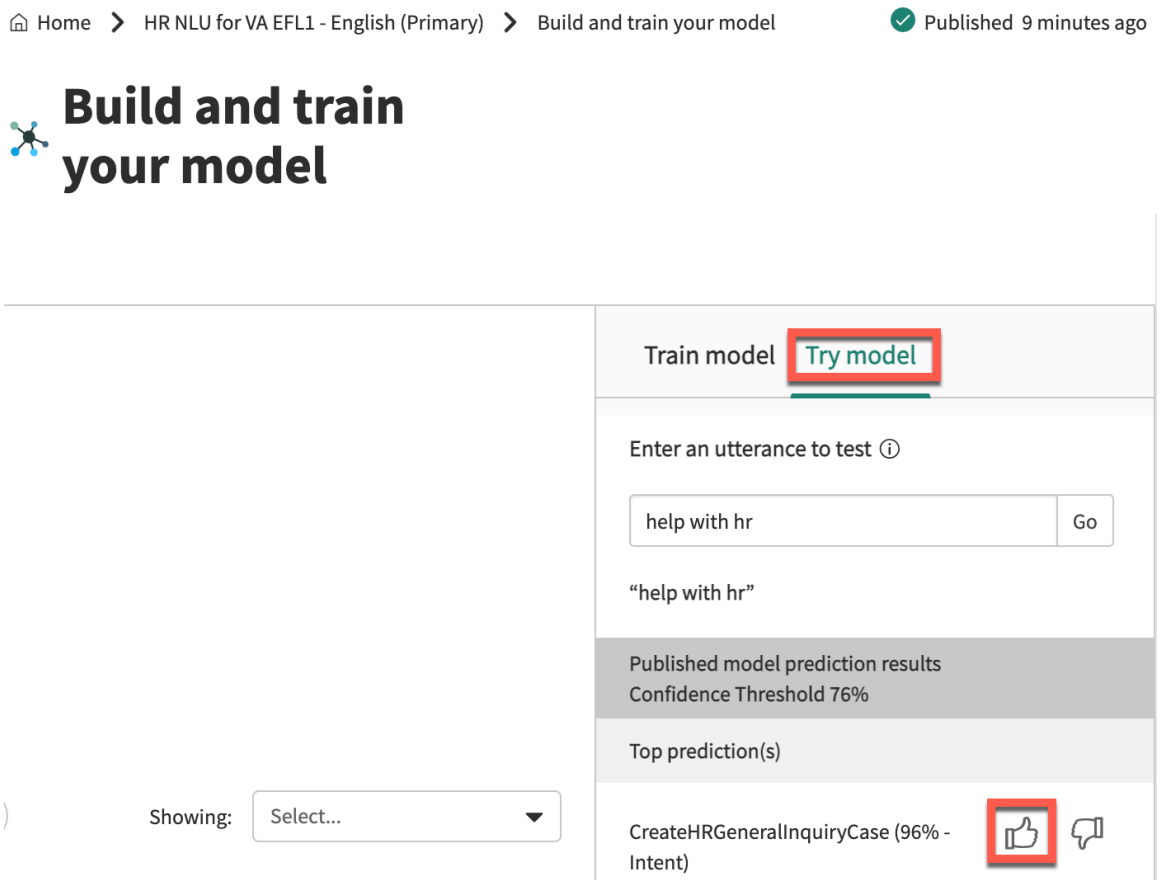
   시스템이 발화에 대한 올바른 의도를 예측했음을 알 수 있도록 하려면 좋아요 아이콘을 선택합니다.

   다른 모든 경우에는 싫어요 아이콘을 선택하여 이 예측을 개선하기 위한 피드백 제공 섹션을 엽니다. 여기서는 상위 예측 의도 이외의 의도를 선택할 수 있습니다.

시나리오 **1**: 테스트 패널의 모델 시도 섹션에서 `help` 를 발화로 입력합니다. 상위 예측 결과가 나타나면 예측된 의도가 발화와 정확히 일치한다고 확신할 수 있습니다. 따라서 이 경우 좋아요 아이콘을 클릭합니다.

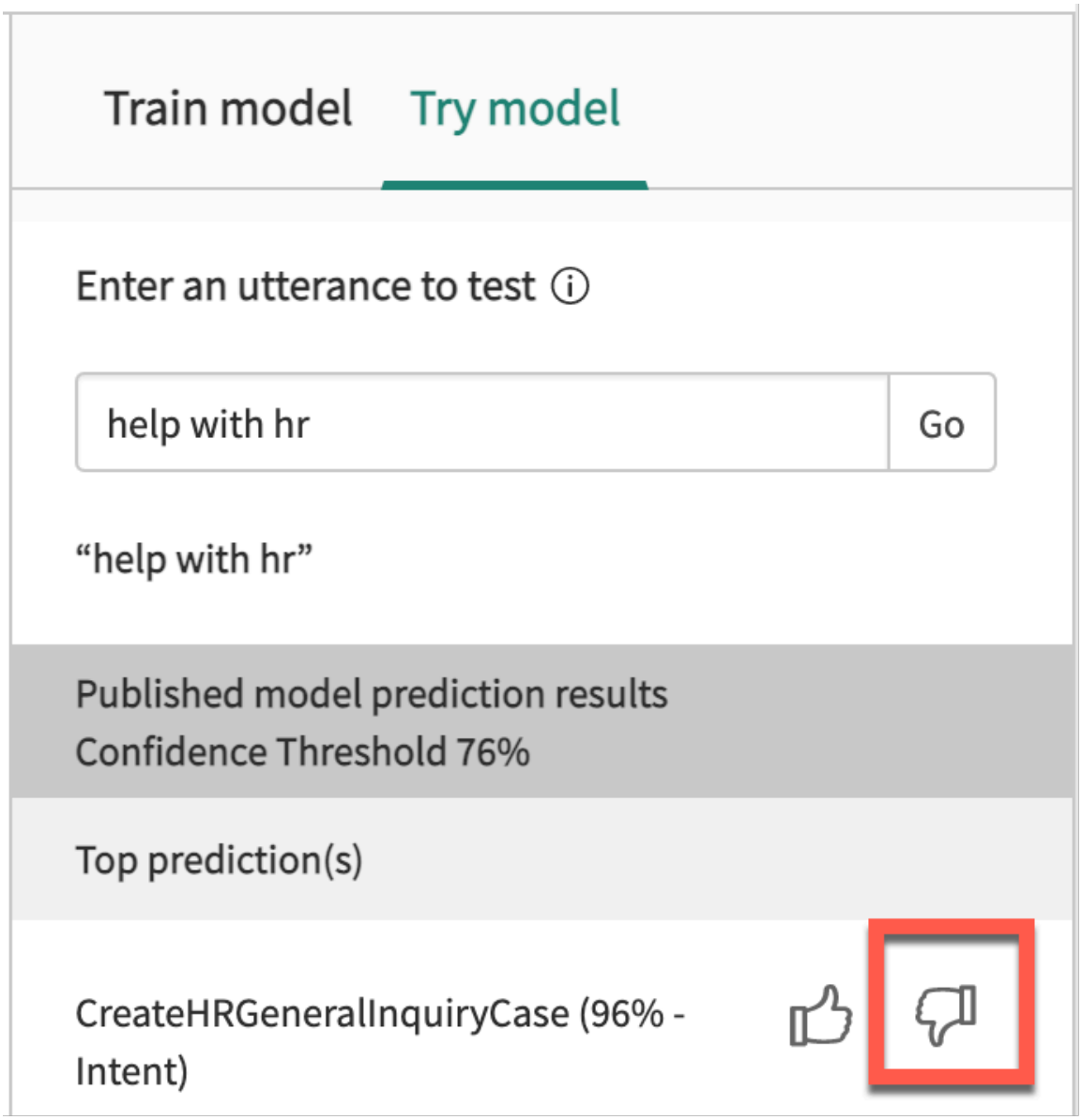
결과:

- 시스템이 올바른 의도를 예측했으며 이 경우에는 **#CreateHRGeneralInquiryCase**입니다.
- 피드백을 통해 테스트 발언과 올바른 의도가 일치했음을 시스템에 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.

시나리오 **2**: 별도의 인스턴스에 있는 별도의 모델에서 다른 사용자가 hr 발언 `## ### help` 를 입력합니다. 시스템은 의도에 대한 상위 예측 결과로 응답하지만 사용자는 올바른 의도인지 아닌지 확신할 수 없습니다. 따라서 이 사용자는 아래 이미지와 같이 싫어요 아이콘을 클릭합니다.

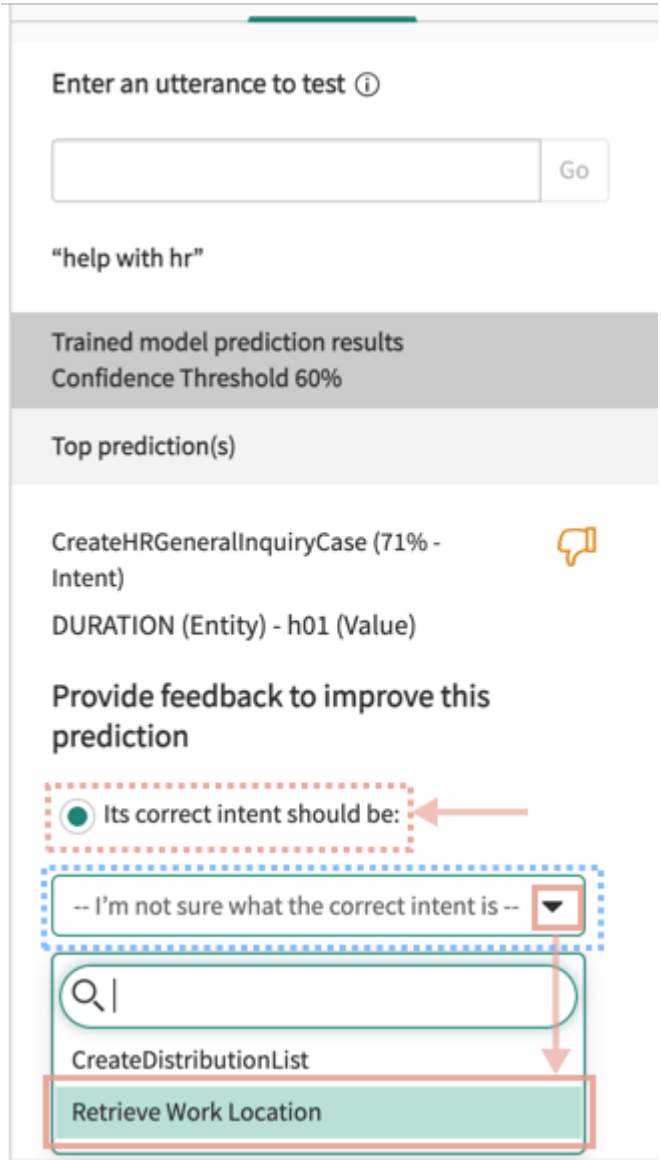


결과: 패널이 확장되어 사용자가 의도 예측을 개선하는 데 도움이 될 수 있는 피드백을 제출할 수 있는 이 예측을 개선하기 위한 피드백 제공 섹션이 표시됩니다.

여기에는 두 가지 옵션이 있습니다.

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

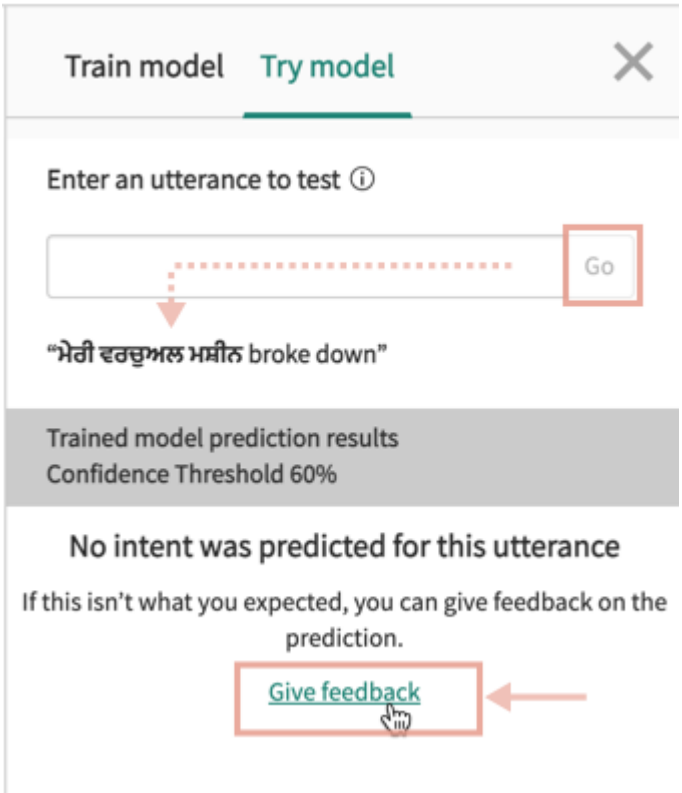
- 사용자가 올바른 의도는 다음과 같아야 합니다 버튼을 클릭하면 테스트 발언에 더 적합한 의도를 선택할 수 있는 목록이 나타납니다. 이 예시 시나리오에서는 아래 이미지와 같이 사용자가 작업 위치 검색 의도를 선택합니다.



- 올바른 의도가 무엇인지 확실하지 않습니다 프롬프트를 클릭하면 시스템은 상위 예측을 반환하는 대신 사용 가능한 차선 의도 예측을 표시합니다.

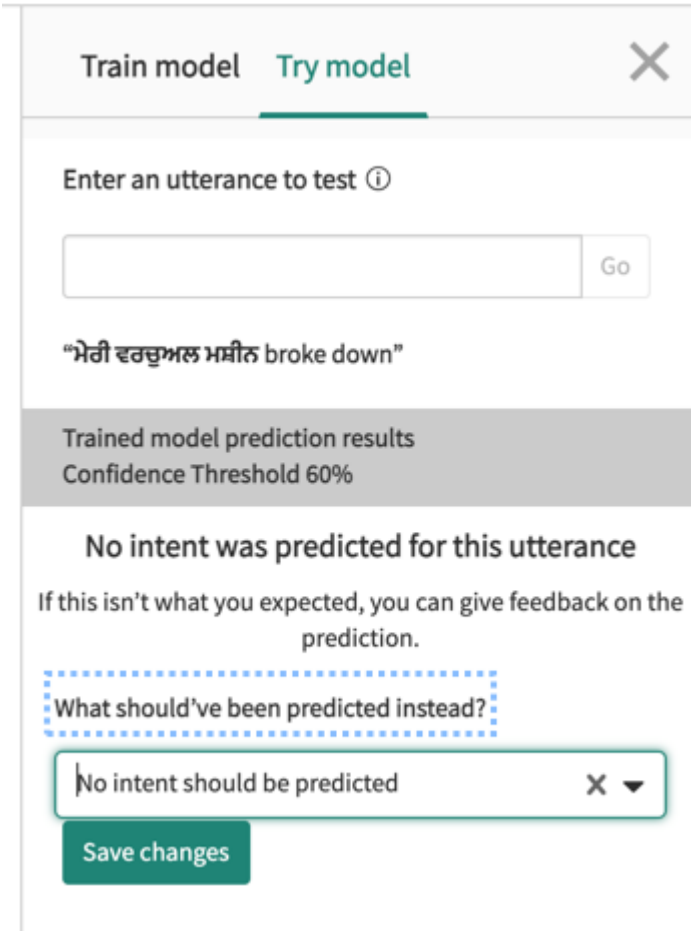
시나리오 **3**: 별도의 인스턴스에 있는 별도의 모델에서 다른 사용자가 횡설수설을 사용하거나 모델이 사용하는 언어와 다른 언어를 사용하는 발화를 제출합니다. 예를 들어 아래 이미지와 같이 사용자가 영어가 아닌 언어와 영어로 구성된 발언을 실수로 제출합니다.

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



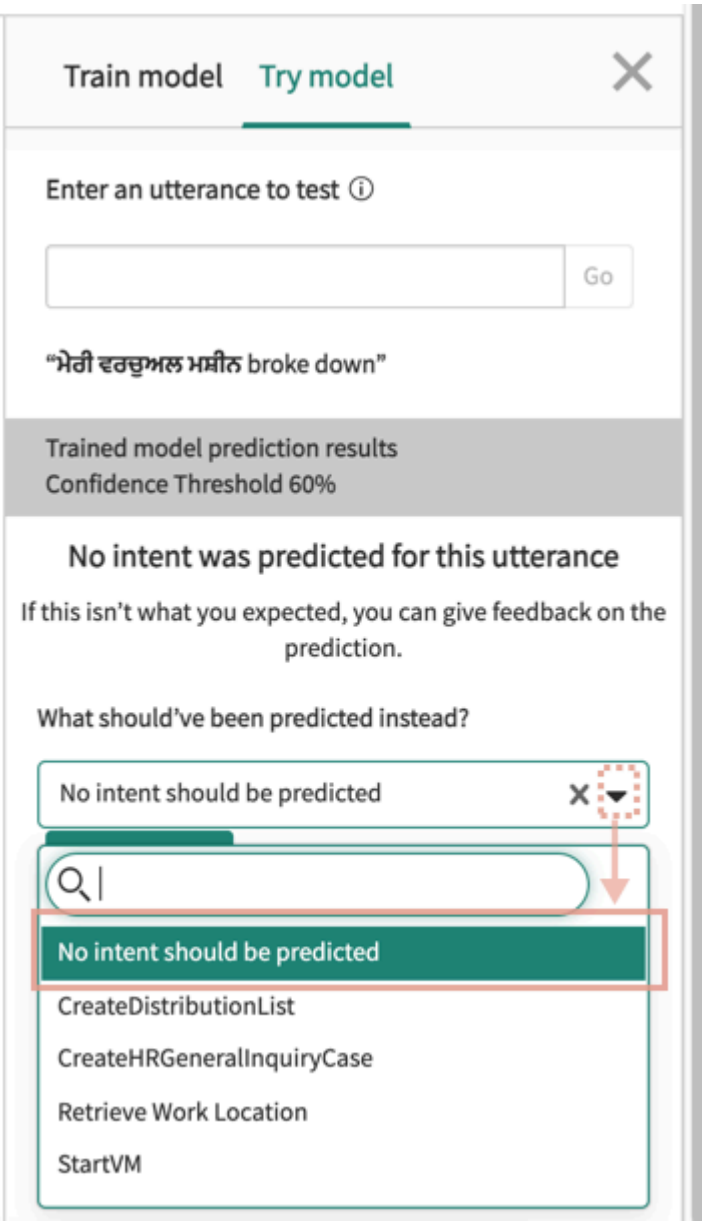
결과: 발언이 서로 다른 두 언어를 함께 사용하기 때문에 시스템에서 예측을 반환하지 않습니다. 의도가 예측되지 않았으므로 사용자는 피드백 제공 옵션을 클릭하여 모델 시도 섹션을 확장하여 다른 의도 대안을 표시합니다.

© 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.



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

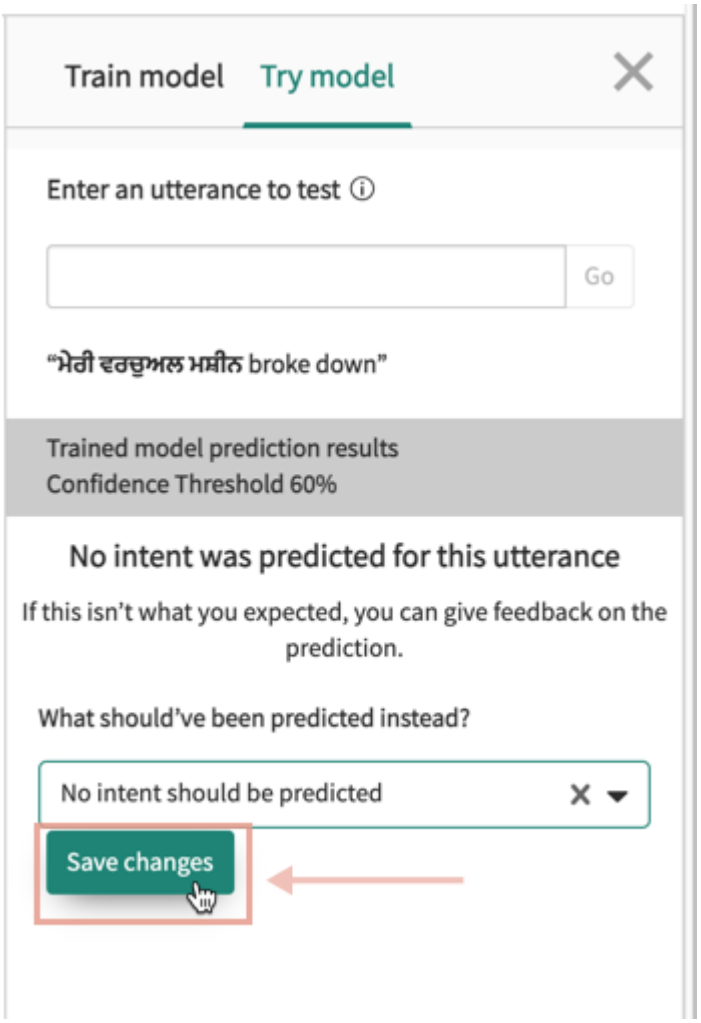
따라서 프롬프트에서 의도를 선택하는 대신, 이 사용자는 예측해야 할 의도 없음 옵션을 선택합니다.



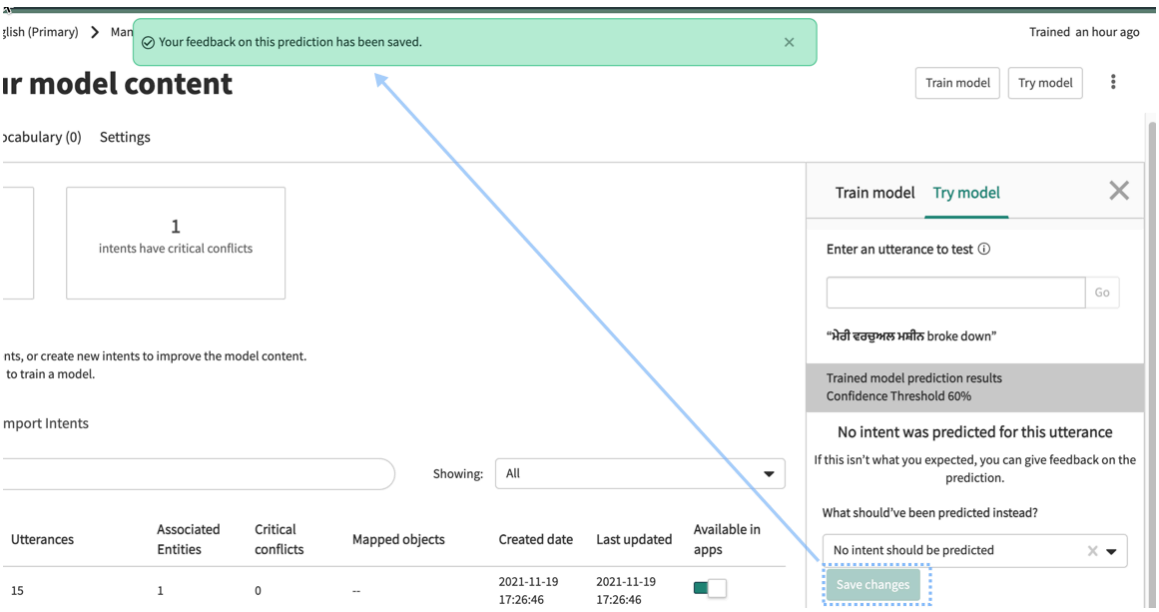
주:
의도를 예측하지 않아야 함을 선택하고 저장하면 발언이 속한 모든 의도에서 제거됩니다.

시나리오 **4**: 예측에 대한 모델의 의도 목록에서 선택하는 것과 함께 발화가 모델과 관련이 없음을 시스템에 직접 알릴 수도 있습니다. 이렇게 하려면 **Exclude this model's predictions for this utterance** 버튼을 클릭한 다음 **Save changes**를 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: 아래 이미지와 같이 예측에 대한 사용자 피드백이 저장되었음을 확인하는 배너가 화면 상단에 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.

피드백 기록에 액세스

피드백 데이터는 다른ServiceNow 제품에서도 사용되는 ml_labeled_data 테이블에 저장됩니다. 또한 이 테이블에는 향후 예측에 사용할 수 있는 채팅 로그와 같은 가상 에이전트 여러 소스가 포함될 수 있습니다.

모델 테스트 및 게시

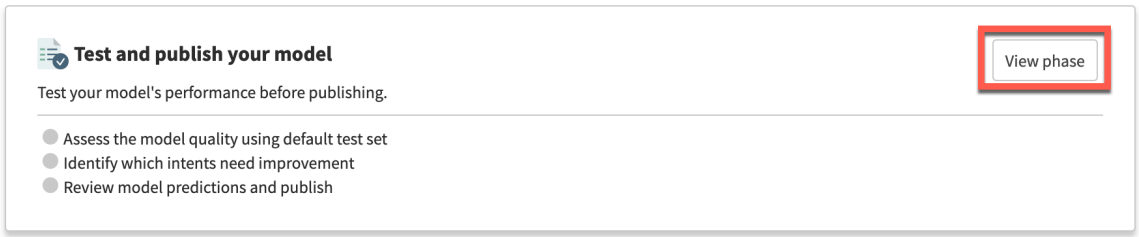
모델의 성능을 NLU 평가하여 개선할 영역을 식별합니다. 그런 다음 모델을 게시하여 와 같은 가상 에이전트다른 애플리케이션에서 사용할 수 있도록 합니다.

요약 사용량

가상 에이전트 기본 테스트 세트에 대해 OR AI 검색 모델을 테스트하여 모델이 어떻게 반응하는지 확인합니다. 테스트 결과는 모델을 개선하는 데 사용할 수 있는 정보를 제공합니다.

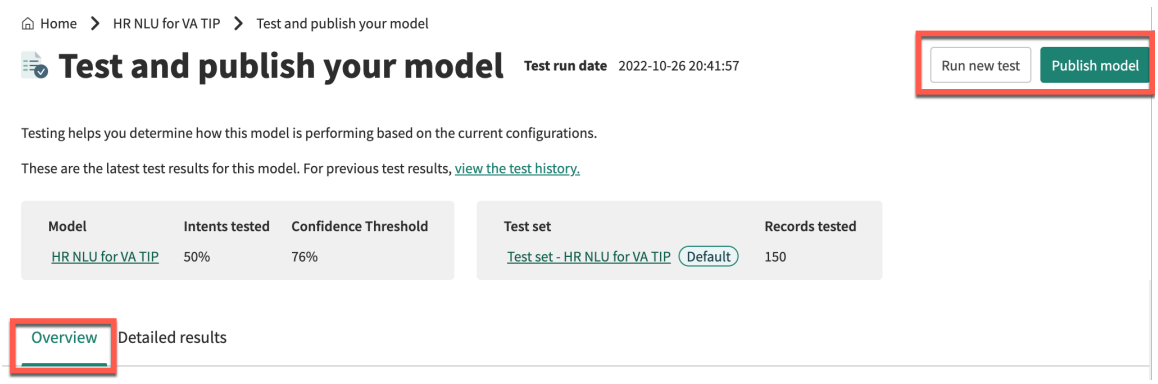
> **주:**
> 모델을 테스트하려면 의 NLU 워크벤치 - 고급 기능 애플리케이션에서 ServiceNow# Store사용할 수 있는 다중 모델 배치 테스트 기능이 필요합니다. 자세한 내용은 NLU 워크벤치 설치 - 고급 기능 문서를 참조하십시오.

모델을 테스트하려면 다음으로 이동합니다. **NLU** 워크벤치 〉 모델. 모델의 애플리케이션 탭을 선택한 다음, 모델의 이름을 선택합니다. 모델 테스트 및 게시 카드에서 단계 보기를 선택합니다.



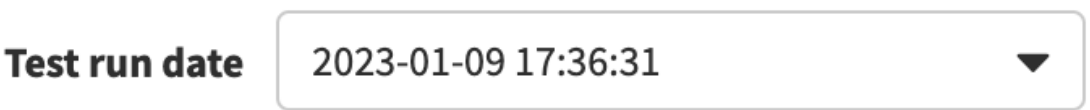
모델 테스트 및 게시 개요

모델 테스트 및 게시 단계가 기본적으로 개요 페이지에서 열립니다. 새 테스트 실행 및 모델 게시 버튼은 여기에 있습니다.



개요 는 테스트 결과를 요약한 막대형 차트와 함께 이전 테스트 실행에 대한 정보를 제공합니다.

이전 테스트 실행이 있는 경우 테스트 실행 날짜 목록에서 선택하여 볼 수 있습니다.

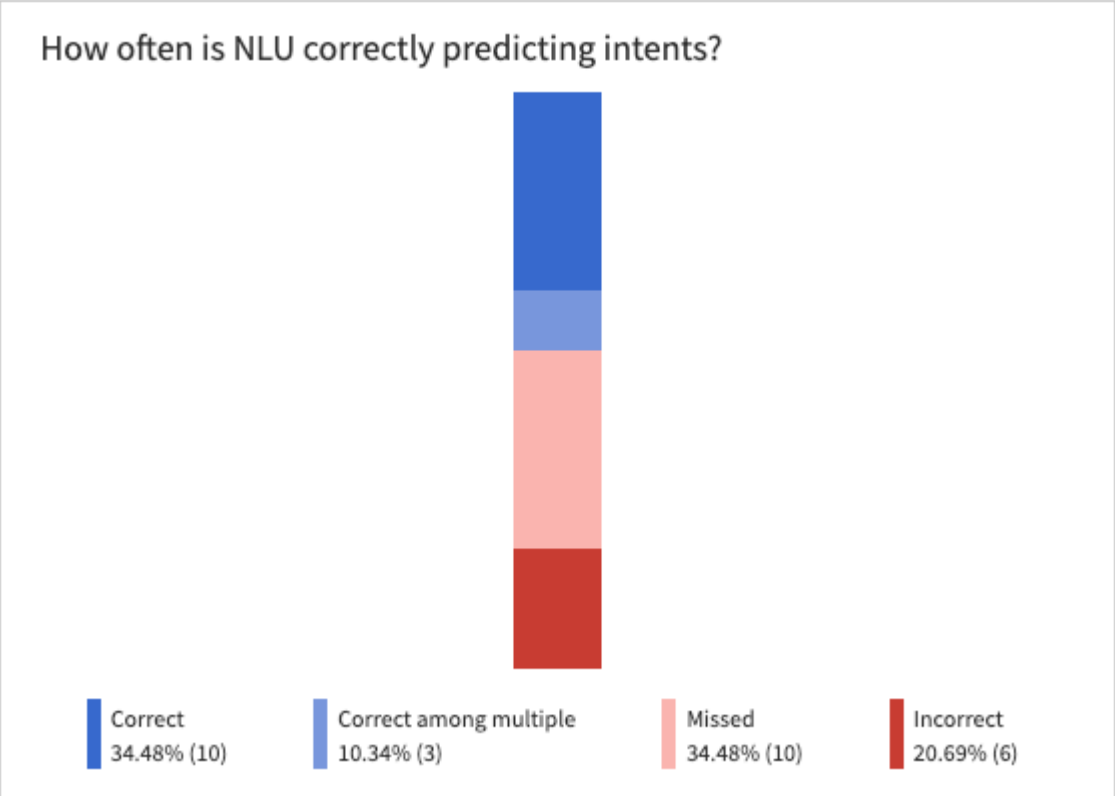


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테스트 결과 테이블로 드릴다운하려면 자세한 결과 탭을 선택합니다. 각 테스트 발언은 예측과 함께 세부 결과에 나열됩니다.

테스트 결과 이해

테스트 결과는 모델이 테스트 세트의 발언에 어떻게 응답했는지 보여줍니다.



막대형 차트에는 정답, 여러 중 정답, 누락, 오답에 대한 예측 백분율이 표시됩니다.

백분율	설명
올바름	모델이 의도를 올바르게 예측한 발화의 백분율입니다. 모델이 ## ##으로 표시된 발화에 대해 의도가 없음을 예측하면 해당 결과는 정답으로 계산됩니다.
여러 항목 중 올바름	둘 이상의 의도가 예측된 발화의 경우. 모델이 의도를 올바르게 예측했을 뿐만 아니라 발언에 속하지 않는 의도도 예측한 발화의 백분율입니다.
누락됨	예상된 의도가 있더라도 모델이 의도를 예측하지 못한 발화의 백분율입니다.
잘못됨	모델이 올바르지 않은 의도를 예측한 발화의 백분율입니다.

테스트는 모델의 신뢰도 임계치에 영향을 줄 수 있습니다. 신뢰도 임계치는 모델이 발언의 의도를 예측하는 데 필요한 신뢰도를 결정합니다. 신뢰도 임계치에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 NLU 모델 설정.

의도가 예측되지 않아야 하는 발화에 대한 자세한 내용은 문서를 NLU에서 관련 없음 탐지참조하십시오.

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

Publish model 버튼을 사용하면 와 같은 가상 에이전트다른 애플리케이션에서 모델의 현재 버전을 사용할 수 있습니다.

> **주:**
> 모델이 교육되지 않은 경우 모델 게시 버튼을 사용할 수 없습니다. 게시하기 전에 모델 빌드 및 교육 단계로 돌아가 모델을 교육합니다.

모델 게시에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 모델 NLU 게시.

다중 모델 배치 테스트

모델 테스트 및 게시 단계에서는 기본 테스트 세트에 대해 모델을 테스트합니다. 다중 모델 배치 테스트를 사용하면 다른 테스트 세트에 대해 테스트하고, 한 번에 여러 모델을 테스트하고, 테스트 결과를 확인할 수 있습니다. 다중 모델 배치 테스트를 사용하려면 다음으로 이동하십시오. **NLU** 워크벤치 〉 **NLU** 고급 기능 〉 다중 모델 배치 테스트.

자세한 내용은 다중 모델 배치 테스트 문서를 참조하십시오.

테스트 세트에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 테스트 세트 생성
- 테스트 세트 생성 및 관리

테스트 프로세스에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 내 모델 테스트.

내 모델 테스트

자연어 이해 기본 테스트 세트에 대해 (NLU) 모델을 테스트합니다. 테스트는 현재 콘텐츠에서 모델이 수행하는 방식을 결정하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

- NLU Model Builder - Core 플러그인, NLU Model Builder 플러그인 NLU 워크벤치 - Advanced Features 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 설치되고 활성화되어 있는지 확인합니다.
- AI 검색에 대해 가상 에이전트 교육된 모델이 있습니다. 자세한 내용은 모델 빌드 및 교육 문서를 참조하십시오.
- 모델을 테스트하기 위한 테스트 세트가 있습니다. 자세한 내용은 테스트 세트 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin 모델에 편집기를 할당해야 합니다.

이 태스크 정보

테스트 발언과 예상 의도를 포함하는 기본 테스트 세트를 사용하여 모델 테스트를 실행합니다.

- 테스트 세트의 예상 의도가 모델의 의도와 일치하지 않으면 해당 의도의 발언이 테스트에 사용되지 않습니다. 테스트 결과에 포함되지 않습니다.
- 대화 행위의 대화 중 응답은 에서 시도하거나 테스트할 NLU 워크벤치수 없습니다.
- 모델이 ## ##으로 표시된 발화에 대해 예측을 반환하지 않으면 해당 결과는 정답으로 계산됩니다.
- 테스트 세트가 모델에서 의도의 60% 이상을 다루지 않는 경우 시스템은 신뢰도 임계치를 권장하지 않습니다. 그러나 테스트를 계속 실행할 수 있습니다.

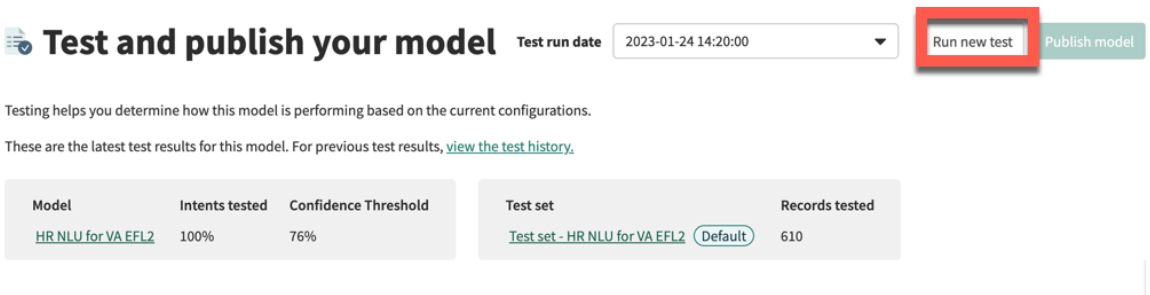
이 예제 시나리오에서는 모델을 교육했으며 성능을 평가하려고 합니다.

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

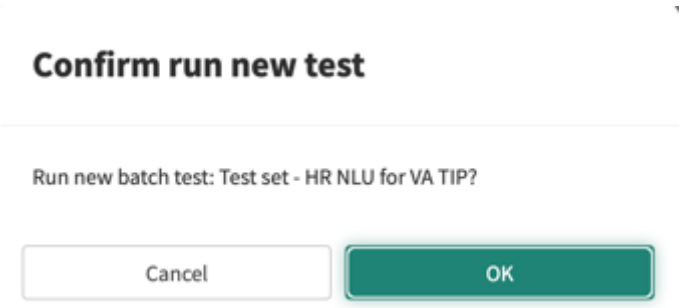
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 애플리케이션 탭을 선택한 다음 테스트할 모델의 이름을 선택합니다.
3. 모델 개요의 모델 상세 정보 탭에서 모델 테스트 및 게시 단계에 대한 카드를 찾은 다음 단계 보기를 클릭합니다.
4. 새 테스트 실행을 선택합니다.

   주:
   테스트 중에는 다른 단계를 사용할 수 없습니다.



5. 새 테스트 실행 확인 대화 상자가 열리므로 확인을 선택합니다.



테스트가 시작되고 테스트가 진행 중입니다... 페이지가 로드됩니다.

결과
테스트가 완료되면 모델 테스트 및 게시 페이지가 다시 로드됩니다. 테스트 실행 날짜 필드에는 이 테스트의 날짜 및 시간이 반영됩니다.

개요 탭에는 테스트 결과 차트가 표시됩니다. 또한 상위 5개의 잘못된 의도와 상위 5개의 누락된 의도 목록이 표시됩니다.

세부 결과 탭에는 모든 테스트 발화와 해당 예측 결과가 나열됩니다.

모델 테스트 및 게시에서 테스트 이력 보기를 클릭하거나 배치 테스트 〉 테스트 결과.

다음에 수행할 작업
결과를 사용하여 모델의 콘텐츠를 편집하고 개선합니다. 결과가 만족스러우면 모델을 게시하여 와 같은 가상 에이전트사용 애플리케이션에서 사용할 수 있도록 합니다.

모델 **NLU** 게시

(자연어 이해 NLU) 모델을 게시하여 활성화하고 를 사용하는 NLU다른 애플리케이션에서 사용할 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.

시작하기 전에

- - NLU 워크벤치 - Core 플러그인, NLU 워크벤치 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 설치되고 활성화되었는지 확인합니다.
- 교육되고 테스트된 NLU 모델이 있어야 합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 nlu_admin

이 태스크 정보

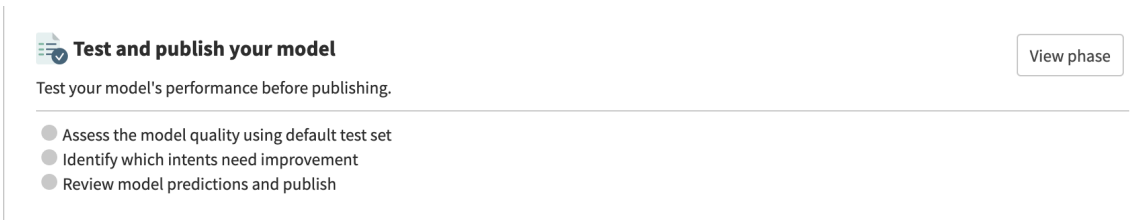
이 절차에서는 모델을 이미 교육, 테스트 및 구체 NLU 화했으며 결과에 만족합니다.

모델이 이미 게시된 경우 다시 게시할 수 있습니다. 그러나 다시 게시하기 전에 모델을 다시 교육해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 애플리케이션에 해당하는 탭을 선택한 다음, 모델 이름을 선택합니다.
3. 모델 개요 페이지에서 모델 테스트 및 게시를 찾은 다음, 단계 보기를 선택합니다.

   주:
   모델이 아직 빌드 또는 교육되지 않은 경우 모델 테스트 및 게시 단계를 사용할 수 없습니다.



4. 모델 테스트 및 게시 화면에서 새 테스트 실행을 선택하여 기본 테스트 세트를 사용하여 모델을 평가합니다.
   테스트를 건너뛸 수 있지만 모델 성능이 최적이 아닐 수 있습니다. 테스트를 건너뛰면 테스트 없이 계속할 것인지 묻는 확인 메시지가 표시됩니다. 테스트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 모델 테스트 및 게시.
5. 모델 게시를 클릭합니다.



   주:
   모델이 아직 테스트되지 않은 경우 모델 게시 버튼은 흰색입니다. 모델이 이미 테스트된 경우 버튼은 녹색입니다. 마지막으로 교육된 모델이 이미 게시된 경우 모델 게시 단추를 사용할 수 없습니다. 모델을 빌드하고 교육 하여 다시 학습시키기로 돌아갑니다.

   결과: 모델의 최신 버전이 게시됩니다 NLU . 모델이 활성 상태이며 와 같은 가상 에이전트다른 ServiceNow 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. 게시하면 해당 애플리케이션에서 현재 사용 중인 이전 버전의 모델도 대체됩니다.

NLU 모델의 초안 버전과 게시된 버전 비교

교육된 자연어 이해 (NLU) 초안 모델을 가장 최근에 게시된 버전과 비교합니다. 변경 내용을 테스트하고 검토하여 초안 모델의 성능이 향상되는지 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

- 플러그인, NLU 워크벤치 - Core 플러그인 - NLU 워크벤치 Advanced Features 플러그인 및 예측 인텔리전스 플러그인이 NLU 워크벤치 설치되고 활성화되어 있는지 확인합니다.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin 모델에 편집기를 할당해야 합니다.

이 태스크 정보

이 예제 시나리오에서는 예측 신뢰도 점수를 개선하기 위해 게시된 NLU 모델을 NLU 워크벤치 반복적으로 학습하고 시도합니다.

모델에 대해 NLU 발언을 시도할 때:

- 모델이 학습되고 게시되지 않은 경우 테스트 모델 패널에는 학습된 모델 결과만 표시됩니다.
- 모델이 학습되고 게시된 경우 테스트 모델 패널에는 게시된 모델 결과만 표시됩니다.
- 게시된 모델을 변경하고 교육한 경우 테스트 모델 패널에는 비교를 위해 교육된 모델 결과와 게시된 모델 결과가 모두 표시됩니다.

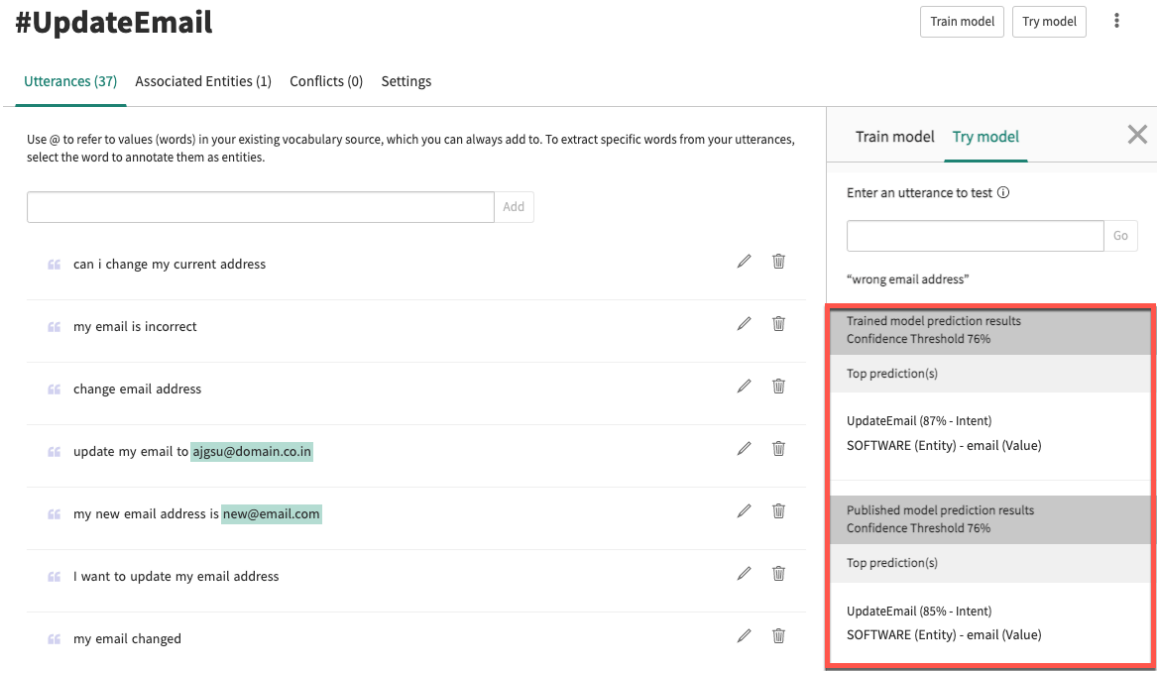
이 예시 절차에서는 사전 구축된 읽기 전용 HR 모델에서 모델을 복제했습니다. 모델을 복제하여 사전 구축된 모델의 기존 의도를 활용하면서 고유한 비즈니스별 버전을 생성했습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델의 애플리케이션에 해당하는 탭을 선택한 다음, 게시된 모델의 이름을 선택합니다.
3. 모델의 개요 페이지에서 모델 빌드 및 교육 카드를 찾아 해당 보기 단계를 클릭합니다.
4. 의도, 발언, 엔터티 또는 어휘를 변경합니다.
   이 예시 시나리오에서는 *#UpdateEmail* 의도에 교육 발언을 몇 개 더 추가합니다.
5. 게시된 버전의 점수와 비교하여 예측 점수를 볼 수 있도록 변경된 모델을 학습시키고 시도합니다.
   a. 모델 교육 탭에서 교육 단추를 클릭합니다.
   b. 교육이 완료되면 시스템이 표시됩니다. 모델이 성공적으로 학습되었습니다.
   c. Try model(모델 시도) 탭에서 '### ### ##'라는 발언을 입력합니다.
   d. 이동을 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.

패널에는 게시된 모델과 학습된 모델 모두에 대한 예측 결과가 표시됩니다. 변경 전과 후의 두 모델 버전 결과를 비교합니다. 이 예에서는 신뢰 점수가 약간 증가했습니다. 모델 내용을 크게 변경하면 신뢰 점수는 물론 의도 예측도 바뀔 수 있습니다.



다음에 수행할 작업
테스트 패널의 정보를 사용하여 변경한 내용이 모델의 성능을 향상시키는지 확인합니다. 변경 내용이 만족스러우면 게시하기 전에 모델을 테스트합니다. 그런 다음 모델을 게시하여 현재 게시된 버전을 대체합니다.

NLU에서 관련 없음 탐지

관련성 없음 탐지로 채팅에 초점을 맞춥니다 가상 에이전트 . 관련 없음 탐지 기능을 사용하여 관련 없는 발언에 대한 예측을 수행하지 않도록 모델을 학습 NLU 시킵니다.

요약 정보

관련 없음 탐지 기능은 특정 발화를 무시하도록 모델을 학습시켜 모델의 예측 정확도를 NLU 향상시킵니다. 사용자의 이러한 발언은 의도에 적용되지 않을 수 있으므로 예측을 가져오지 않아야 합니다.

모델이 의도를 예측하지 못하게 하려면 발언을 ## ##으로 표시할 수 있습니다. 이렇게 표시된 발화는 모델 교육의 일부로 포함됩니다. 게시된 모델이 사용자의 유사한 발언을 발견하면 의도가 일치하거나 예측되지 않습니다.

관련 없음 탐지 테이블에서는 ## ##으로 표시된 발화를 관리할 수 있습니다.

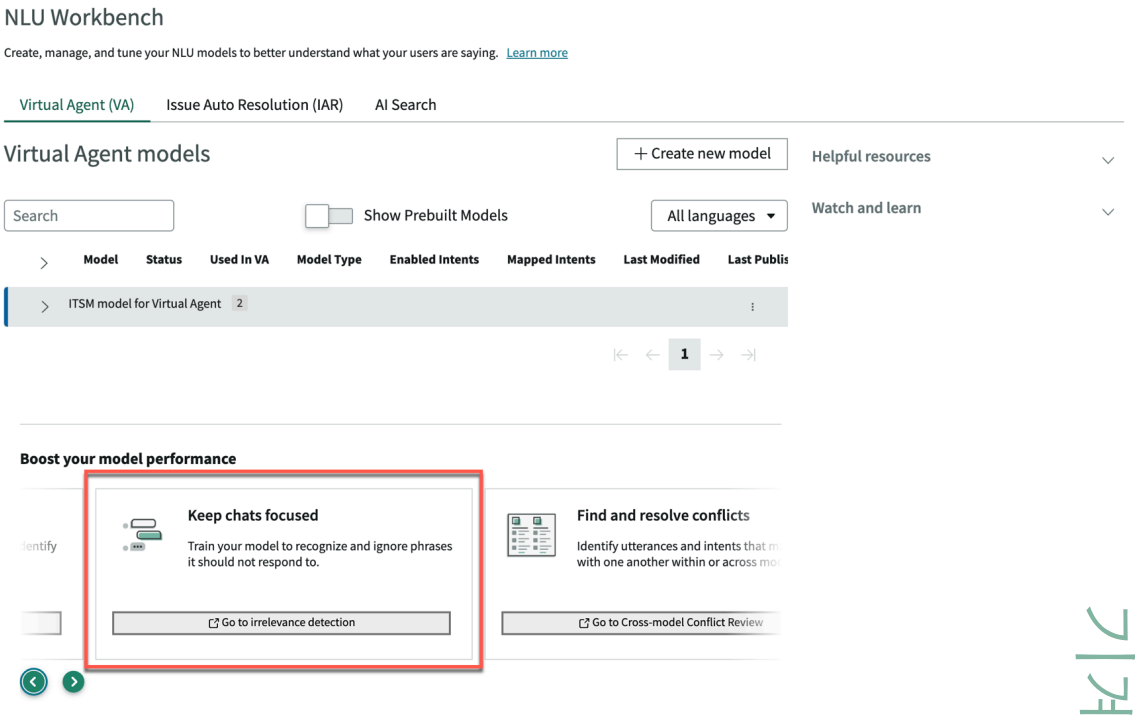
역할, 사용법 및 탐색

nlu_admin 또는 관리자 역할을 사용하여 관련 탐지에 액세스합니다. *nlu_editor* 역할은 관련 탐지에도 액세스할 수 있지만 해당 모델의 컨텐츠를 편집하려면 모델에 할당해야 합니다.

Irrelevance Detection은 모델에만 가상 에이전트 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. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델. 탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다.
2. 모델 목록을 가상 에이전트 아래로 스크롤하여 모델 성능 향상 섹션으로 이동합니다.
3. 가로로 스크롤하여 카드를 찾습니다. 채팅에 초점을 맞추고 해당 단추를 선택합니다. 관련 없음 탐지로



이동합니다.

주:
이 기능에 대한 인스턴스 URL은 〈instance-name〉.servicenow.com/now/nlu-workbench/irrelevant-utterances 입니다.

관련 없음 탐지에 발언 추가

다음과 같은 여러 가지 방법으로 관련 없음 탐지에 발언을 추가할 수 있습니다.

- 채팅 가상 에이전트 로그: 의 전문가 피드백 루프 NLU 워크벤치에서 채팅 로그에서 가상 에이전트 수집된 발화를 검토할 때 ## ##으로 표시할 수 있습니다. 시스템은 특정 모델 또는 모든 모델과 관련이 없어야 하는지 여부를 묻습니다. 추가 후에는 이러한 발화가 전문가 피드백 루프에서 **NO_INTENT** 것처럼 표시될 수 있습니다.

  의 NLU전문가 피드백 루프에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 NLU 전문가 피드백 루프.

  이러한 발화에는 관련 없음 탐지 테이블에 **VA** 채팅 로그 의 소스가 있습니다.

- 수동 입력: 관련 없음 탐지에서 여기에 발언 입력 필드에 발언을 입력한 다음, 추가를 선택합니다. 시스템은 특정 모델 또는 모든 모델과 관련이 없어야 하는지 여부를 묻습니다.

  이러한 발화에는 관련 없음 탐지 테이블에 수동 소스가 있습니다.

- 임포트: CSV 또는 XLSX(Excel 통합 문서) 파일을 사용하여 교육 발언 및 해당 의도를 임포트하는 경우 의도 열을 비워 두어 관련 없는 발언을 나타낼 수 있습니다. 이러한 발화는 전문가 피드백 루프 및 상충 검토와 같은 영역에 **NO_INTENT** 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.

발언 및 의도 임포트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 NLU CSV 파일에서 모델 생성.

이러한 발화에는 관련 없음 탐지 테이블에 수동 소스가 있습니다.

관련 없는 발화의 동작

관련 없는 발화에는 두 가지 유형이 있습니다: 하나의 특정 모델과 관련된 발화 또는 어떤 모델과도 관련이 없는 발화입니다. 모델에는 최대 200개의 관련 없는 발언이 연결될 수 있습니다.

다음은 이러한 두 유형과 최대 200카운트가 상호 작용하는 방식에 대한 세부 정보입니다.

모델이 교육을 위해 제출되면 최대 200개의 관련 없는 발화가 함께 제출됩니다. 먼저 해당 모델과 직접 연결된 관련 없는 발화가 제출됩니다. 그런 다음, 어떤 모델과도 관련이 없는 것으로 지정된 발화가 제출됩니다. 이러한 유형의 합계는 200을 초과하지 않습니다.

모델에 관련 없는 발언이 200개 있는데 관련 없는 새 발화가 추가되면 모델의 가장 오래된 발언이 삭제됩니다. 관련 없는 새 발화는 두 유형(특정 모델과 관련이 없거나 어떤 모델과도 관련이 없음)일 수 있습니다.

모델에는 일반 교육 발언보다 더 많은 관련 없는 발언이 있을 수 없습니다.

상충 검토

발화가 관련 없는 것으로 표시되고 의도에 유사한 발화가 있는 경우 모델은 해당 발화를 예측하지 않습니다. 즉, 관련 없는 발화가 학습 발화보다 우선합니다.

관련 없는 발화는 모델의 예측에 영향을 미치기 때문에 교육 발언과 겹칠 때 상충으로 표시됩니다.

관련 없는 발언과의 상충이 강조 표시되는 위치는 두 곳입니다.

- 교차 모델 상충 검토 모듈. 이 모듈에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 교차 모델 상충 검토.

  주:
  교차 모델 상충 검토 모듈은 의 ServiceNow# Store- 고급 기능 애플리케이션에서 사용할 수 NLU 워크벤치 있습니다. 자세한 내용은 NLU 워크벤치 - 고급 기능 문서를 참조하십시오.

- 의도의 상충 탭입니다. 의도의 상충에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 의도 문제 해결.

상충을 검토하기 위해 관련 없는 발화는 **NO_INTENT**라는 자체 의도에 있는 것처럼 표시됩니다.

상충 페이지에서 관련 없는 발언은 편집하거나 삭제할 수 없습니다. 상충 페이지에서 관련 없음 탐지 페이지로 관련 없는 발화를 복사하여 발화를 수정하거나 삭제합니다.

추가 정보

- 테스트 세트에서는 테스트 발화의 약 10%를 관련이 없는 것으로 포함하는 것을 목표로 합니다. 이는 모델이 의도를 예측해서는 안 되는 발화를 처리하는 방법을 평가하는 데 도움이 됩니다. CSV 또는 XLSX(Excel 통합 문서) 파일에서 교육 또는 테스트 발언을 임포트할 때 의도 열을 비워 두어 발언이 관련이 없음을 나타낼 수 있습니다.
- 테스트 세트에 대해 모델을 테스트할 때 관련 없는 발화에 대해 예측된 의도가 없으면 결과가 올바른 것으로 간주됩니다.
- ## ##으로 표시된 발화는 나중에 다시 할당할 수 있습니다. 예를 들어, 새 의도가 생성되면 기존의 관련 없는 발언을 새 의도에 수동으로 할당할 수 있습니다. 그런 다음 일반 훈련 발화의 일부가 됩니다.

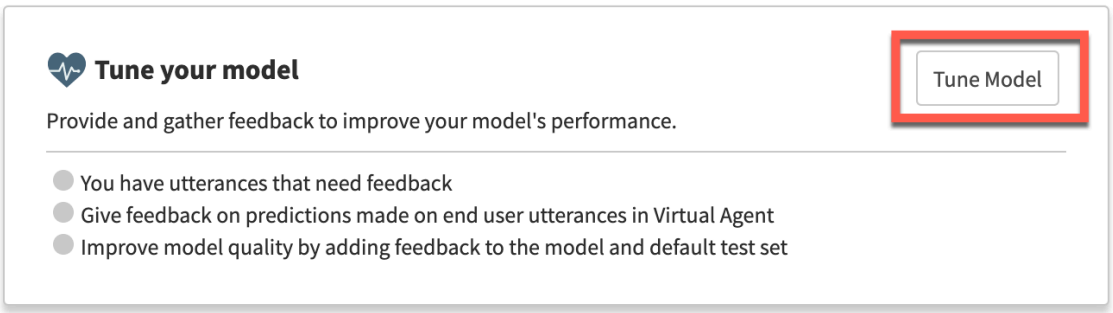
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 없음 탐지에서 발언을 다시 할당하려면 수정된 의도 열에서 목록을 확장하고 적절한 의도를 선택합니다. 재할당 후 피드백 저장 버튼을 선택해야 합니다. 또한 이러한 업데이트를 모델에 통합하도록 모델을 재교육해야 합니다.

- 관련 없는 발화는 모델 내의 특정 의도와 연결되지 않습니다. 한 모델에 연관되거나 아무 모델과도 관련이 없는 것으로 표시됩니다.
- 모델과 관련이 없는 것으로 표시된 발화는 각 모델에 대한 교육 데이터의 일부로 제출됩니다. 즉, 모든 모델에 적용됩니다.
- ## ##발화를 통합하려면 모델 교육이 필요합니다. 모델을 학습시키면 새로 표시된 발화가 모든 모델에 추가됩니다.
- 관련 없음 탐지 테이블에서 발화를 삭제하거나 편집할 수 있습니다.
- 관련 없는 발화에는 의도와 관련된 발언과 다른 컨텐츠가 포함되어야 합니다.

모델 조정

의 NLU 워크벤치모델 개요에서 모델 조정 단계를 열어 전문가 피드백 루프의 사용자 발화를 검토하고 통합합니다.



요약 사용량

모델 개요에 대한 모델 조정 단계는 채팅 로그에서 가상 에이전트 데이터를 수집하고 피드백을 위해 제공하는 전문가 피드백 루프 기능으로 연결됩니다NLU.

주:
ServiceNow# Store 모델 조정을 보려면 애플리케이션 NLU 워크벤치 - 고급 기능을 설치해야 합니다. 플러그인 가상 에이전트 도 필요합니다.

전문가 피드백 루프에 검토 대기 중인 피드백이 있는 경우 피드백이 필요한 발화가 카드에 강조 표시됩니다.

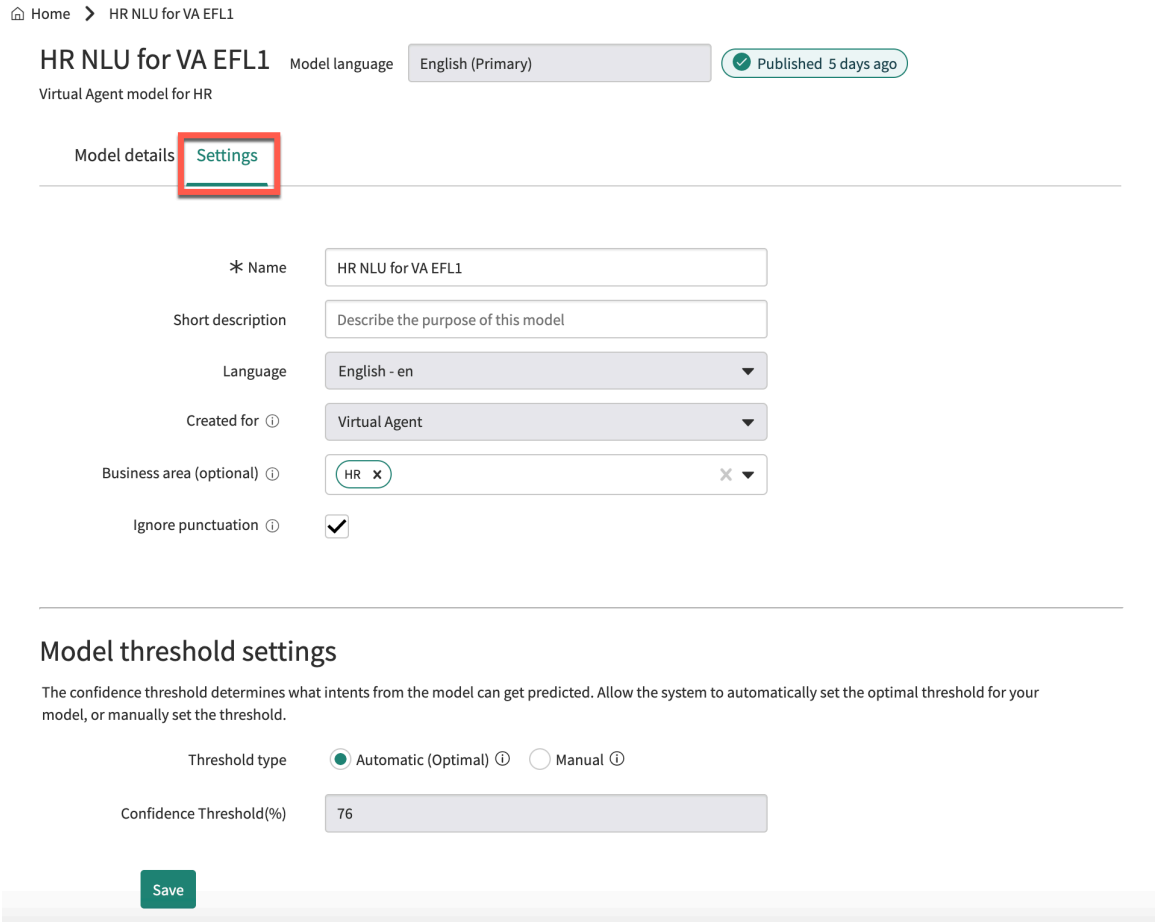
자세한 내용은 NLU 전문가 피드백 루프 문서를 참조하십시오.

NLU 모델 설정

NLU 모델 개요의 설정 페이지에서 모델의 이름, 설명 또는 신뢰도 임계치를 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.

다음으로 이동하여 모델의 설정에 액세스합니다. 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델. 모델의 애플리케이션 탭을 선택한 다음 모델 이름을 선택합니다. 모델 개요에서 모델 설정 탭을 선택합니다.



모델 설정

모델 설정 페이지의 상단 섹션에서는 모델의 이름, 짧은 설명 및 비즈니스 영역을 변경할 수 있습니다. 모델의 언어, 목적 또는 범위는 변경할 수 없습니다. 다른 언어, 목적 또는 범위로 모델을 만들려면 문서를 참조하십시오 모델 생성.

기본적으로 구두점 무시 확인란이 활성화되어 있습니다. 구두점을 무시하면 구두점이 약간 다른 발화의 예측 의도와 신뢰도 점수 간의 편차가 줄어듭니다. 최상의 결과를 얻으려면 확인란을 활성 상태로 유지합니다.

모델 임계치 설정

여기에서 모델에서 신뢰도 임계치가 작동하는 방식을 조정할 수 있습니다.

임계치는 백분율로 표현되는 신뢰 점수입니다. 모델의 신뢰도 임계치는 지정된 발언에 대해 해당 모델에서 예측할 의도를 결정합니다. 예를 들어 모델 임계치가 65%인 경우 의도의 신뢰 점수가 65% 이상인 경우에만 발언에 대한 의도가 예측됩니다. 임계치를 너무 낮게 설정하면 발언과 일치하지 않아야 하는 의도를 예측하여 긍정 오류를 증가시킬 수 있습니다. 반면에 모델 임계치가 너무 높으면 예측하려는 의도가 필터링될 수 있습니다. 이상적인 임계치를 찾으면 모델이 의도를 올바르게 예측하는 능력이 향상됩니다.

모델 임계치 설정에는 두 가지 유형이 있습니다.

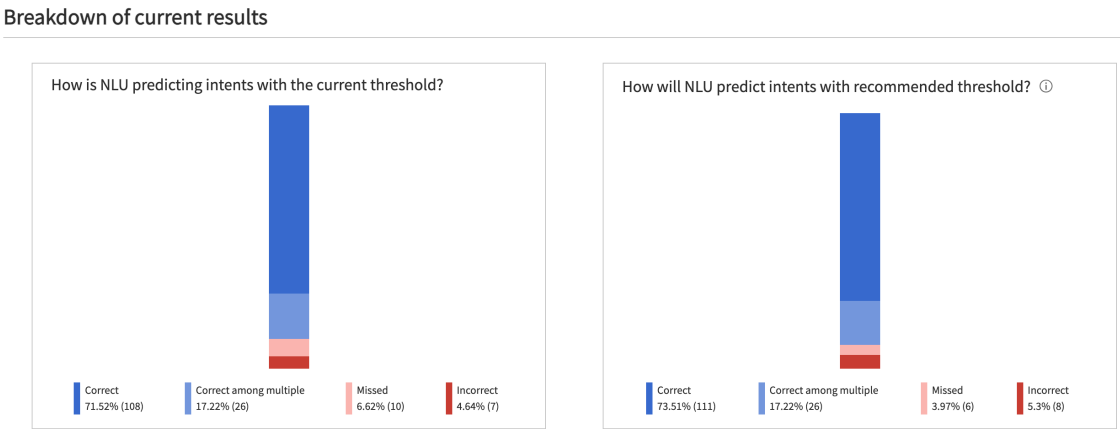
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 자동 - 시스템이 모델에 대한 최적의 신뢰도 임계치를 선택할 수 있도록 합니다. 값은 테스트 결과에 따라 동적으로 업데이트됩니다. 이는 모델의 기본 테스트 세트가 사용되는 모델 테스트 및 게시 단계에서 발생합니다.
- 수동 - 신뢰도 임계치를 수동으로 설정할 수 있습니다. 시스템은 테스트 중에 모델에 대해 더 나은 임계값을 권장할 수도 있습니다. 권장 사항을 수락하도록 선택할 수 있습니다.

사전 빌드된 모델에는 조정된 임계치가 함께 제공됩니다. 미리 빌드된 모델의 신뢰도 임계치는 해당 모델에 대해 특별히 선택되었습니다.

테스트 결과에는 다음 요구사항을 충족하는 경우에만 모델 임계치 권장 사항이 포함됩니다.

- 테스트 세트의 테스트 범위 점수가 60% 이상이고 의도당 최소 5개의 테스트 발언이 있습니다. 자세한 내용은 테스트 세트 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.
- 테스트 세트에 발화가 100개 이상 있습니다.
- 모델이 미리 빌드된 모델이 아닙니다.
- 권장 임계치는 현재 임계치보다 더 나은 결과를 얻을 수 있습니다.



권장 임계치가 있는 테스트 결과에는 두 번째 그래픽이 포함됩니다. 두 번째 그래픽은 권장 임계치가 적용된 예측 백분율을 보여줍니다.

임계치 권장 사항을 적용하면 모델의 예측 백분율을 개선할 수 있습니다. 권장 사항 적용을 선택하여 임계값을 변경합니다. 시스템이 자동으로 모델을 재학습시키고 테스트 결과에 새 임계치의 예측 백분율이 표시됩니다.

다국어 모델 관리

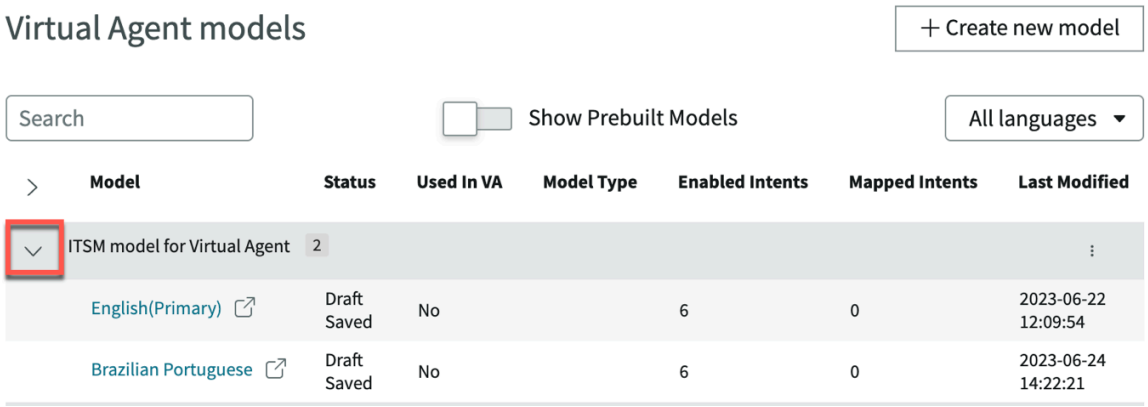
시스템에 다국어 자연어 이해 (NLU) 모델을 사용하여 여러 언어로 된 사용자 입력을 이해할 수 있습니다. 이렇게 NLU 워크벤치 하면 여러 언어에 걸쳐 콘텐츠의 일관된 구조를 관리하고 유지하여 통합된 환경을 제공할 수 있습니다.

기본 및 보조 언어

기본 언어는 모델을 만들 때 선택하는 소스 언어입니다. 이러한 모델은 기본 모델로 간주됩니다. 그런 다음 기본 모델을 다른 언어로 번역할 수 있습니다. 이러한 변환된 모델을 보조 모델이라고 합니다. 번역되는 언어를 보조 언어라고 합니다.

홈에는 NLU 워크벤치 모델 이름 아래에 중첩된 기본 및 보조 언어 모델이 표시됩니다. 모델 이름 왼쪽에 있는 화살표를 선택하여 언어 그룹을 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.



다국어 모델 관리는 모델을 그룹화, 감독 및 업데이트할 수 있는 NLU 방법을 제공합니다. 모델 언어에 대한 지정은 다음과 같이 작동합니다.

- 기본 모델에는 모델 생성 중에 할당되는 언어가 있으며 영어(기본)로 나열됩니다. 기본 모델의 언어는 나중에 보조 모델에서 이어지는 번역의 소스 언어입니다.
- 보조 모델은 기본 모델의 번역된 사본입니다. 각 보조 모델은 포르투갈어(브라질), 폴란드어, 핀란드어 등 서로 다른 언어를 사용합니다.
- 지원되는 모든 언어는 기본 모델의 기본 언어 또는 보조 모델의 보조 언어일 수 있습니다.
- 모델 그룹 내에서 동일한 언어를 사용하는 두 개의 보조 모델이 있을 수 없습니다.

에서 NLU사용할 수 있는 언어에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 NLU 언어 지원.

언어 그룹화 구현

언어 그룹화는 선택 사항이지만 다양한 언어 버전의 모델을 구성하는 데 도움이 됩니다. 모델 언어가 그룹화되도록 하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

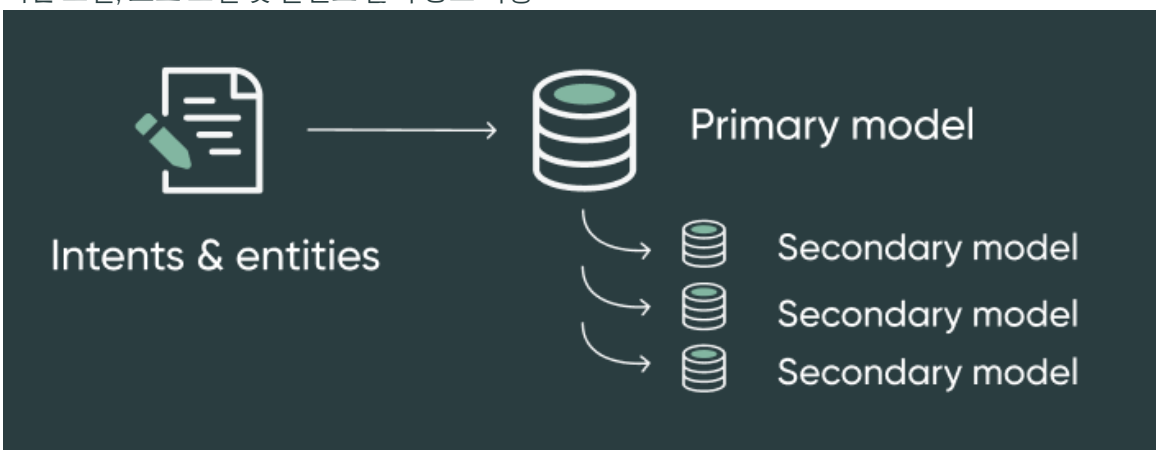
- 모델의 추가 옵션 메뉴에서 기본 모델에 언어를 추가하면 번역 옵션이 있는 보조 언어 모델이 자동으로 생성됩니다. 언어 추가 및 번역에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 다국어 모델 번역.
- <instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration 를 방문하여 인스턴스 모델 마이그레이션 페이지에 직접 액세스할 수 있습니다. 이 방법을 사용한 언어 그룹화에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 모델 언어 그룹화.

기본 및 보조 모델 상호작용

모델 그룹 내에서 일관성을 유지하기 위해 모든 보조 모델의 의도 및 엔터티 이름은 기본 모델의 컨텐츠와 동일합니다. 새 의도는 기본 모델에서만 작성할 수 있습니다. 기본 모델에서 의도를 작성하면 모델 그룹 내의 모든 보조 모델에 의도가 추가되지만, 보조 모델에는 발언이 포함되지 않습니다. 새 의도는 기본적으로 비활성화됩니다. 엔터티를 지원하는 언어의 보조 모델에서도 새 엔터티를 만들 수 있습니다. 기본 모델에 엔터티를 추가하면 유효한 경우 모델 그룹 내의 모든 보조 모델에 이 엔터티가 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.

기본 모델, 보조 모델 및 컨텐츠 간의 상호 작용



의도를 기본 모델에 추가하면 의도가 모든 보조 모델에 추가됩니다. 보조 모델의 모든 의도는 기본 모델의 해당 의도에 매핑됩니다. 의도를 매핑하면 이러한 의도를 사용하는 모든 애플리케이션이 해당하는 기본 의도를 통해 모든 보조 의도에 액세스할 수 있습니다.

기본 모델에서 의도 또는 엔터티를 삭제하면 해당 의도 및 엔터티도 보조 모델에서 삭제됩니다. 따라서 보조 모델은 항상 기본 모델 컨텐츠의 상태를 따라야 합니다. 보조 모델에서 의도를 삭제할 수는 없지만 비활성화할 수는 있습니다.

의도 상호 작용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기본 모델 컨텐츠를 보조 모델로 임포트.

보조 모델에서 생성된 엔터티가 기본 모델에서 생성된 해당 엔터티의 복사본인 경우 해당 엔터티를 삭제할 수 없습니다. 그러나 기본 모델에 해당 엔터티가 없는 경우 보조 모델에서 엔터티를 추가하거나 삭제할 수 있습니다.

모델을 번역하거나 의도 및 엔터티를 보조 모델에 추가할 때마다 모델을 검토해야 합니다. 검토 필요로 표시된 보조 모델은 게시하기 전에 수동으로 검토해야 합니다.

검토가 필요한 보조 모델 보기



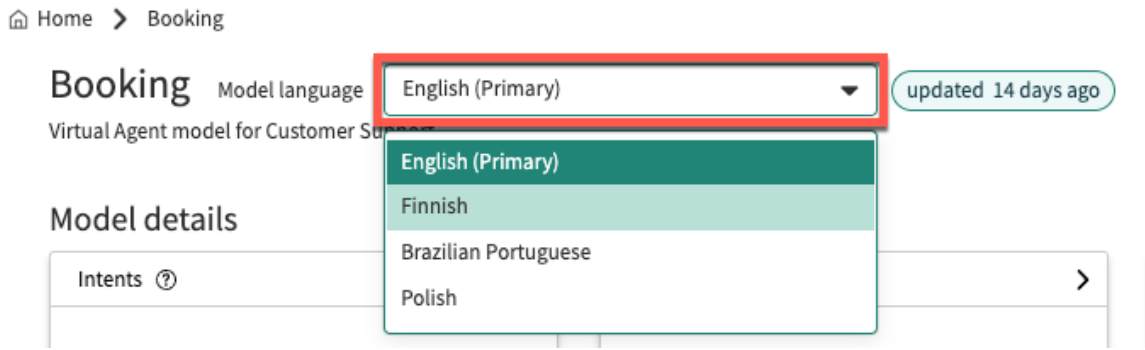
보조 모델의 모든 의도가 비활성화되면 모델에서 학습 및 시도 버튼도 비활성화됩니다. 그러나 모델에서 하나의 의도만 활성화되어 있는 경우에도 모델을 교육하고 테스트할 수 있습니다. 보조 모델에서 일부 의도를 변환하도록 설정되어 있는지 확인합니다.

주:
교육 및 테스트 시 기본 및 보조 모델에서 유사한 발화에 대한 예측 점수는 다를 수 있습니다. 문맥은 내재된 구조적 차이로 인해 언어마다 다르게 나타납니다.

모델을 볼 때 모델 그룹의 언어 사이를 이동할 수 있습니다. 모델 상세 정보 페이지에서 모델 언어 드롭다운 목록을 사용하여 다른 모델로 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.

모델 언어 목록 보기



그룹화된 모델 및 모델 그룹 복제

nlu_admin 역할을 사용하여 기본 모델, 보조 모델 및 전체 모델 그룹을 복제할 수 있습니다. 모델 그룹 중에서 기본 모델만 복제하거나 보조 모델 세트를 복제할 수 있습니다.

다음은 이러한 모델을 복제할 때 발생할 수 있는 시스템 동작 목록입니다.

- 모델 그룹에 있는 보조 모델을 복제하면 복제된 버전은 해당 모델 그룹 외부에 있는 별도의 기본 모델이 됩니다.
- 모든 의도가 중복됩니다. 중복된 의도는 원래 의도와 동일한 사용 상태를 유지합니다.
- 기본 모델을 복제할 때 보조 모델 세트 또는 모든 보조 모델을 함께 복제할 수 있습니다. 이 작업은 원본 모델이 소스 모델로 표시된 복제된 버전으로 구성된 모델 그룹을 생성합니다.
- 모델 그룹을 복제할 때 복제된 그룹의 기본 모델이 될 기존 보조 모델을 선택할 수 있습니다.
- 그룹을 복제하는 동안 기존 모델 그룹의 보조 모델을 새 기본 모델로 선택하면 보조 모델의 복제된 버전에 대해 비활성화된 모든 엔터티가 활성화됩니다. 보조 모델은 새로 복제된 모델 그룹의 기본 모델이 됩니다.
- 보조 모델 없이 기본 모델을 복제하면 복제된 버전은 별도의 기본 모델이 됩니다.

자세한 내용은 NLU 모델 복제 문서를 참조하십시오.

모델 언어 그룹화

언어 그룹화를 사용하면 다국어 자연어 이해 (NLU) 모델을 보다 쉽게 관리할 수 있습니다. 기존 언어 그룹을 검토하고 새 언어 그룹을 지정할 수 있습니다.

언어 그룹화

언어 그룹화는 NLU 모델을 기본 및 보조 모델로 구성하고 그룹의 기본 언어 및 기본 모델을 나타냅니다.

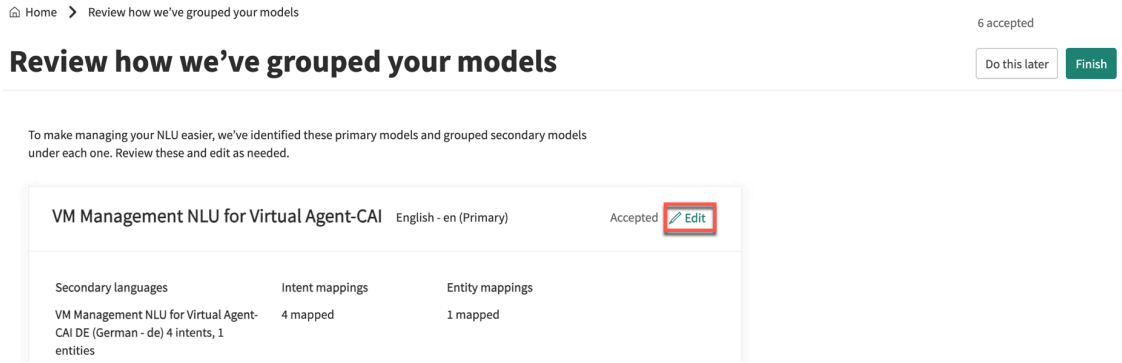
모델에 새 언어를 추가한 경우 언어 그룹이 자동으로 생성되므로 기존 언어 그룹이 이미 있을 수 있습니다. 새 언어 모델 추가 및 번역에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 다국어 모델 번역.

현재 언어 그룹을 보고 가능한 새 언어 그룹을 검사하려면 다음으로 이동합니다.

<instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration.

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

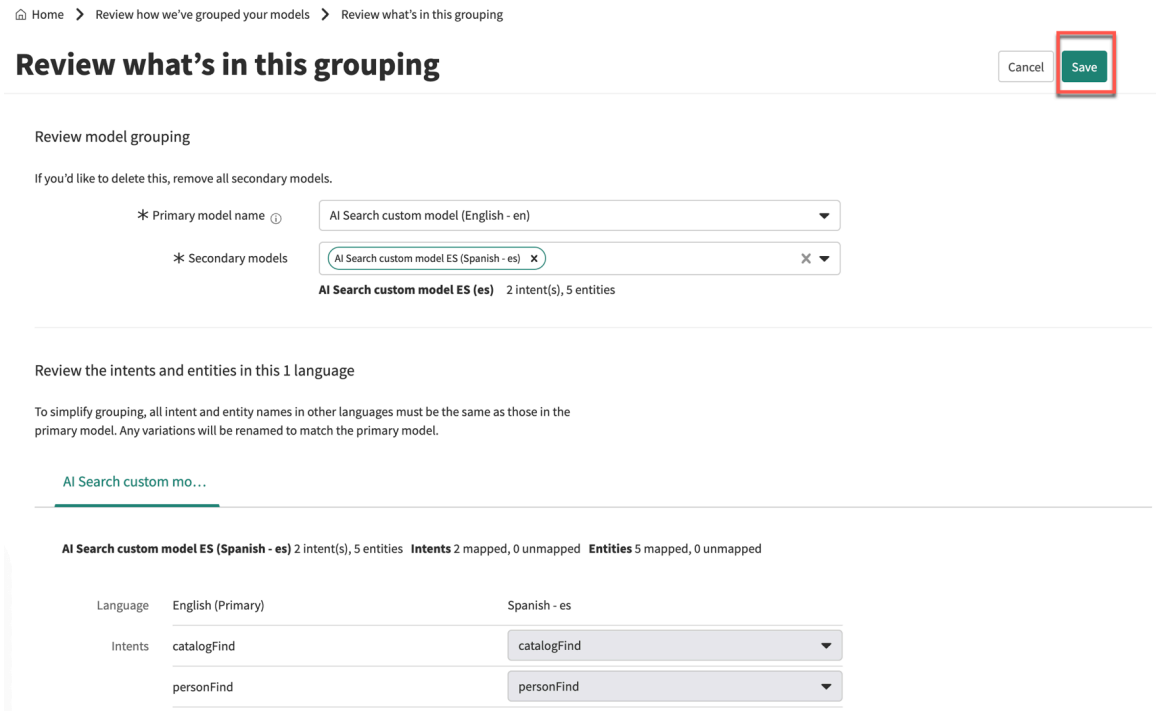
모델을 그룹화한 방법 검토라는 제목의 페이지가 열립니다.



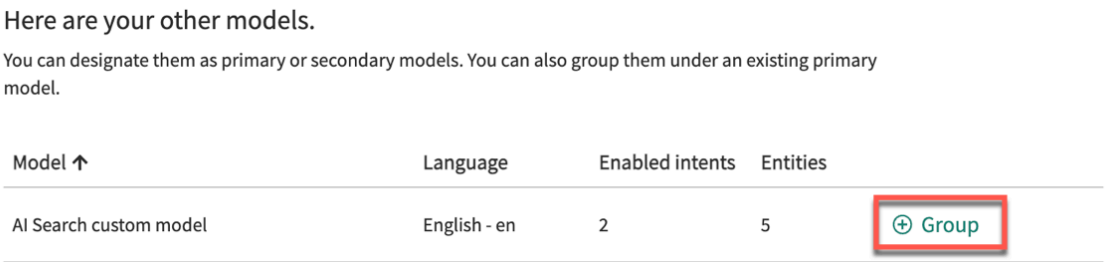
그룹화된 모델 검토

nlu_admin 역할을 사용할 때 모델 화면을 그룹화한 방법 검토 에서 수행할 수 있는 두 가지 작업이 있습니다.

- 상단 섹션에서 현재 모델 언어 그룹을 검토하고 편집할 수 있습니다. 기존 언어 그룹의 경우 (VA)의 가상 에이전트 의도 및 엔터티 매핑이 표시됩니다. VA 매핑을 업데이트하거나 보조 언어 중 하나를 그룹의 기본 언어로 만들려면 편집 단추를 선택합니다. 이 그룹화의 내용 검토라는 제목의 페이지가 열립니다. 편집이 완료되면 저장 버튼을 선택합니다.

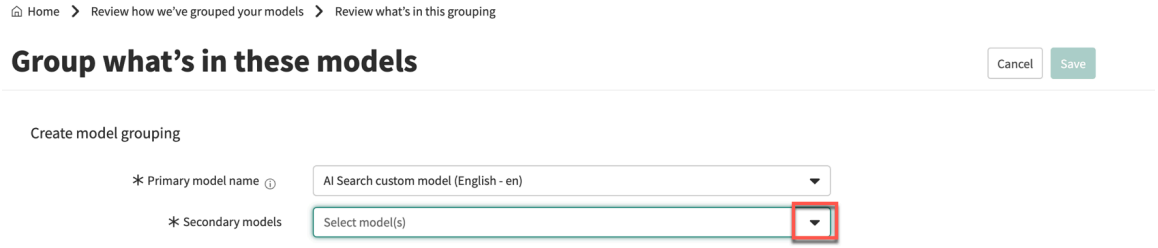


- 화면의 다른 모델은 다음과 같습니다 섹션에서 모델을 수동으로 그룹화할 수 있습니다. 필요한 경우 페이지를 아래로 스크롤하여 이 섹션을 봅니다. 모델에 대한 언어 그룹화를 설정하려면 그룹 단추를 확장합니다.



© 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.

Group 함수는 이러한 모델에 포함된 항목 그룹화라는 제목의 페이지를 엽니다. 가능한 보조 모델 목록을 확장한 다음 저장 버튼을 선택할 수 있습니다. 새 그룹은 페이지를 새로 고친 후 모델을 그룹화한 방법 검토의 상단 섹션에 표시됩니다.



주:
시스템에서 모델을 그룹화하는 데 걸리는 시간은 모델의 수와 크기에 따라 달라집니다.

다국어 모델 번역

언어를 번역하여 기존 NLU 모델에 추가합니다. 여러 번역 옵션 중 하나를 사용하여 지원되는 언어로 된 보조 모델을 추가합니다.

시작하기 전에

- 현지화 프레임워크(com.glide.localization_framework.installer) 플러그인을 활성화합니다. Localization Framework 를 참조하십시오.
- 대상 애플리케이션 범위에서 기본 언어 모델을 만들거나 기존 기본 모델을 사용합니다.
- 다국어 사용은 모델에 사용할 가상 에이전트AI 검색 수 있습니다.
- 필요한 역할: nlu_admin 또는 admin

주:
nlu_editor nlu_editor 새 모델을 만들 수 있는 권한이 없으므로 모델 번역을 시작할 수 없습니다. 모델에 편집기 할당 NLU 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

모델을 번역하면 기본 모델과 동일한 애플리케이션 범위에서 선택한 언어의 보조 모델이 만들어집니다.

보조 모델에는 기본 모델과 동일한 컨텐츠가 포함되어 있습니다. 그러나 보조 모델의 의도는 사용할 수 없으며 보조 모델을 게시하기 전에 검토해야 합니다.

기본 모델을 변환하고 보조 모델을 생성하려면 변환 모드를 선택해야 합니다. 모드는 이 절차의 4단계에서 사용하는 개별 카드로 사용자 인터페이스에 표시됩니다. 활성화된 카드는 얇은 녹색 테두리로 둘러싸여 나타납니다. 활성화된 카드만 번역 모드로 선택할 수 있습니다. *AI* 사용 및 외부 공급업체 사용 모드의 경우 활성화된 카드에서 추가 버튼을 선택하면 번역이 시작됩니다.

번역 없음 모드는 기본적으로 활성화되어 있으며 모든 언어에서 사용할 수 있습니다. 그러나 *AI* 사용 및 타사 사용 모드는 보조 언어에 대한 현지화 프레임워크(LF) 설정이 있는 경우에만 활성화됩니다.

주:
보조 언어로 새 모델을 추가하기 전에 보조 언어에 대한 (LF) 설정이 완료되었는지 확인해야 현지화 프레임워크 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.

번역 모드	설명
AI 사용	Google과 같은 기계 지능 공급자를 사용하여 번역합니다. 카드를 선택하면 번역된 보조 모델이 생성됩니다. 기계 번역은 정확하지 않거나 너무 직역적일 수 있으므로 번역된 콘텐츠의 정확성을 검토하십시오. 자세한 내용은 동적 변환을 참조하십시오. *AI* 사용 모드를 활성화하려면 현지화 프레임워크를 구성하고 활성화해야 합니다.
외부 공급업체 사용	전문 번역 팀의 번역을 요청합니다. 이 모드를 선택하면 2차 언어에 대한 LF 언어 그룹 설정에 따라 LF 작업이 작성됩니다. 번역이 완료되면 번역된 모델이 생성되고 검토 준비가 완료됩니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 및 번역 모드를 참조하십시오.
번역 없음	기본값. 기본 언어를 보조 언어로 수동으로 번역합니다. 이 모드를 선택하면 의도 이름이 기본 모델과 동일한 초안 보조 모델이 생성됩니다. 이러한 의도는 기본적으로 비활성화되어 있으며 발언을 수동으로 입력해야 합니다. 의도 이름과 기본 모델에서 임포트한 엔터티 이름은 편집할 수 없습니다. 보조 모델에서 직접 생성한 엔터티의 이름은 편집할 수 있습니다. 이 모드는 먼저 기본 모델의 초안을 작성하고 저장한 다음 나중에 발화를 번역하려는 경우에도 유용합니다.

다국어 모델은 17개 언어로 지원됩니다.

주:
이러한 언어 중 일부는 엔터티가 아닌 의도만 지원합니다. 언어가 의도 전용인 경우 기본 모델 엔터티는 번역되거나 복사되지 않습니다. 자세한 내용은 NLU 언어 지원 문서를 참조하십시오.

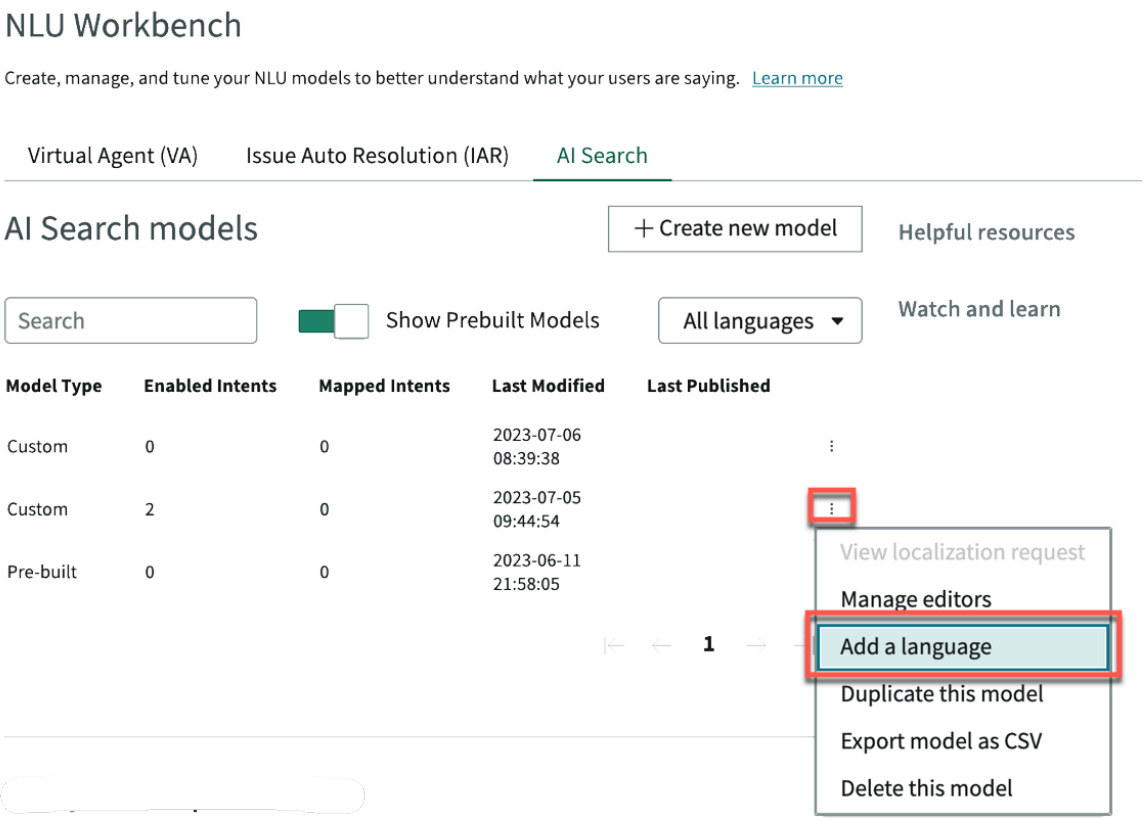
이 예제 시나리오에서는 기본 모델이 영어를 사용하고 발화를 번역하지 않고 프랑스어로 된 버전을 추가합니다.

프로시저

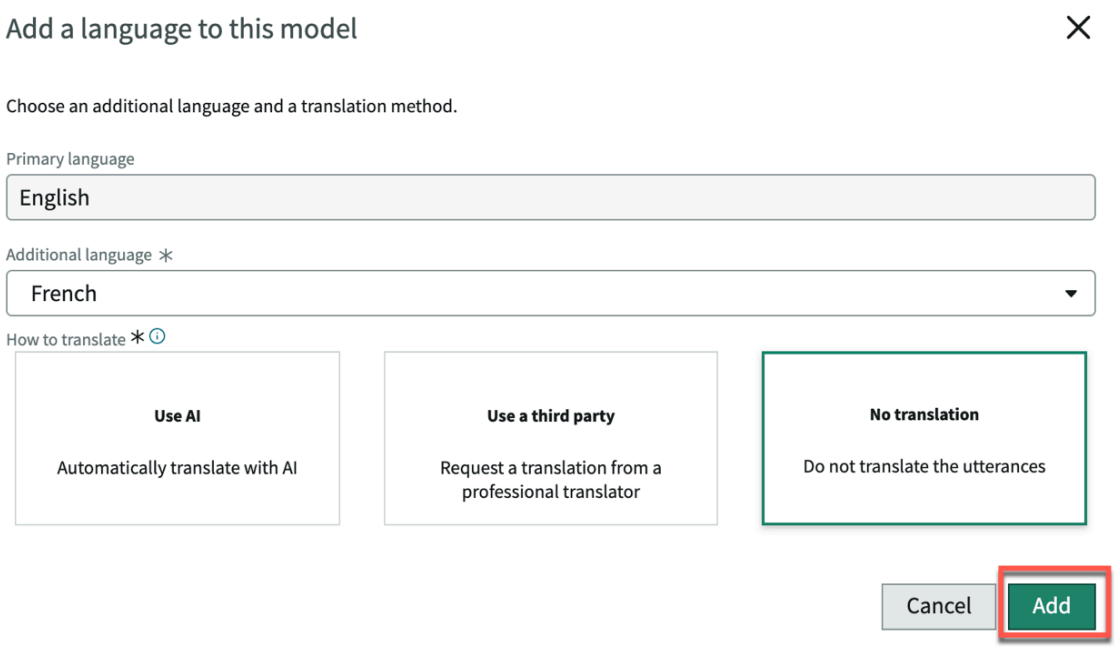
1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다. 필요한 경우 탭을 선택합니다 AI 검색 .
2. 보조 언어를 할당할 기본 모델을 식별합니다.
3. 기본 모델 행에서 추가 옵션 메뉴를 선택한 다음, 언어 추가를 선택합니다.

   주:
   추가 옵션 메뉴를 찾으려면 오른쪽으로 스크롤해야 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.



4. 이 모델에 언어 추가 창에서 보조 모델에 대해 원하는 언어와 번역 방법을 선택합니다.



5. 추가 단추를 선택합니다.
보조 모델이 생성되고 보조 모델의 모델 빌드 및 교육 단계가 로드됩니다.

다음에 수행할 작업
번역 없이 모델을 사용하도록 선택한 경우 각 의도에 대한 교육 발언을 수동으로 입력해야 합니다. 소프트웨어 또는 타사 번역기를 사용하기로 선택한 경우 모델 작업을 계속하기 전에 번역을 검토해야 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.

교육 발언 입력 및 보조 모델 검토는 nlu_editor 역할이 있는 사용자에게 위임할 수 있습니다. 자세한 내용은 모델에 편집기 할당 NLU 및 의도 문제 해결 문서를 참조하십시오.

보조 모델 의도 사용 또는 사용 안 함

(NLU) 모델에서 의도 자연어 이해 를 활성화 또는 비활성화하여 활성 또는 비활성으로 만듭니다. 편집자 또는 관리자가 컨텐츠 및 번역을 편집, 검토 또는 업데이트하는 동안 의도를 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: nlu_admin 또는 nlu_editor

이 태스크 정보
NLU 관리자와 NLU 편집자는 보조 모델에서 의도를 사용하거나 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. 의도가 비활성화되면 모델은 이를 사용하여 예측하지 않습니다. 그러나 가상 에이전트 또는 검색과 같은 모델을 사용하는 애플리케이션에서도 액세스할 ServiceNow 수 없습니다.

의도의 상태는 사용 열에 표시됩니다.

의도 목록

Name	Utterances	Associated Entities	Critical conflicts	Mapped objects	Created date ↓	Last updated	Enabled
#401kBenefitsInquiry	19	0	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	
#AddEmergencyContact	28	4	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	

의도 활성화는 다음과 같은 방식으로 작동합니다.

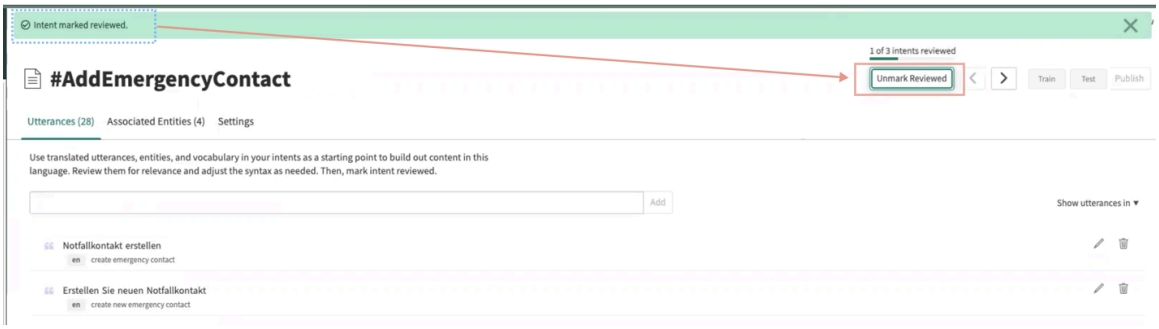
- 기본 모델에서 생성된 의도는 기본적으로 활성화됩니다.
- 기본 모델의 의도는 보조 모델에서 자동으로 생성되지만 활성화되지는 않습니다(임포트 보류 중).
- 기본 모델에서 의도를 비활성화하면 모든 보조 모델에서 해당 의도가 비활성화됩니다.
- 기본 모델에서 의도가 비활성화된 경우 보조 모델에서 의도를 다시 활성화할 수 없습니다.
- 기본 모델에서 비활성화된 의도를 활성화해도 보조 모델에서 해당 의도는 활성화되지 않습니다.
- 보조 모델에서 의도를 비활성화해도 기본 모델이나 다른 보조 모델에는 영향을 주지 않습니다.
- 검토 필요로 표시된 보조 모델 의도는 기본적으로 비활성화되어 있습니다.
- (VA) 주제에 매핑된 기본 모델 의도를 가상 에이전트 비활성화하면 확인 메시지가 나타납니다.
- VA 주제에 매핑된 보조 모델 의도를 비활성화하면 확인 메시지가 나타납니다.
- NLU 관리자는 모든 모델에서 의도를 활성화 및 비활성화할 수 있습니다.
- NLU 편집기는 할당된 모델에 대해서만 의도를 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

의도를 비활성화하면 편집자가 의도 번역을 검토하고 필요한 경우 업데이트할 수 있습니다. 콘텐츠가 만족스러우면 다른 NLU 모델 및 ServiceNow 애플리케이션에서 액세스할 수 있도록 의도를 활성화합니다.

이 검토 예시에는 검토 필요 상태의 비활성화된 의도 목록이 있습니다. 이 작업의 목표는 보조 모델의 번역된 컨텐츠를 검토하는 것입니다. 검토를 완료하거나 콘텐츠가 괜찮으면 검토됨으로 표시를 클릭합니다. 이렇게 하면 의도가 검토됨 상태로 전환됩니다. 검토됨 표시 해제 버튼을 클릭하여 의도에 대해 검토됨으로 표시 상태를 실행 취소할 수도 있지만 의도 화면에 머물러 있어야 합니다. 화면을 조기에 나가면 **Unmark** Reviewed 버튼이 사라지고 검색할 수 없게 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.

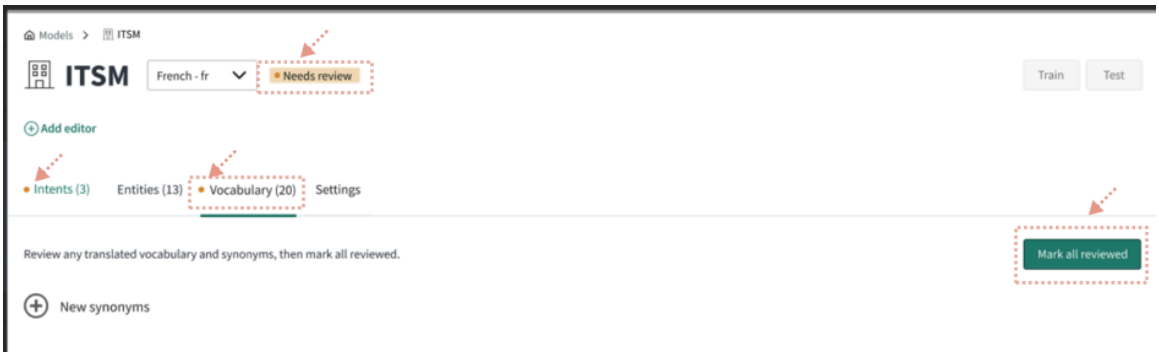
의도에 대해 검토됨 상태와 표시 취소 검토됨 상태 간 전환



편집 검토에는 모델 화면의 어휘 섹션도 포함되어 있으며, 여기서 기본 모델에서 보조 모델로 번역된 어휘는 주황색 점과 검토 필요 상태로 표시됩니다. 검토 중인 경우에도 어휘 항목을 편집하거나 삭제할 수 있습니다. 어휘를 검토하고 필요한 경우 번역을 업데이트한 후 모두 검토됨 표시 버튼을 클릭하여 한 번에 모든 어휘를 표시할 수 있습니다. 이 작업을 수행하면 모델 화면의 어휘 섹션에서 주황색 점이 사라집니다.

주:
모델 화면의 학습 및 시도 버튼은 어휘를 검토할 때까지 비활성화되며, 검토 필요 상태의 의도는 검토되거나 비활성화됩니다.

검토가 필요한 항목



이 예제 시나리오에서는 소프트웨어 번역 사용 모드를 적용하여 보조 모델을 일본어로 번역했습니다. 번역이 아직 검토되지 않았으므로 시스템은 의도와 모델을 검토 필요 상태로 표시합니다. 모델이 검토 필요 상태인 경우 교육, 테스트 또는 게시할 수 없습니다. 검토 필요 상태를 벗어나면 모델을 교육하고 테스트할 수 있습니다.

주:
편집자는 NLU 모델을 만들거나 게시할 수 없습니다. NLU 관리자만 이 작업을 수행할 수 있는 권한이 있습니다.

이 예시 절차에서는 모델의 의도를 한 번에 하나씩 검토합니다.

프로시저

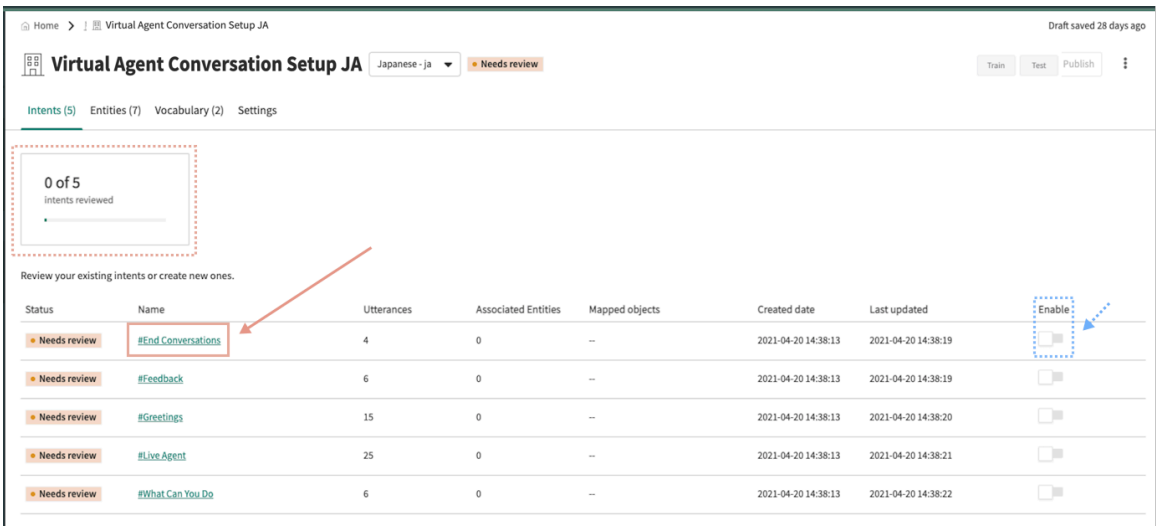
1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
2. 이미 번역된 보조 모델 중 하나를 찾습니다.

   이 예시 시나리오에서는 아래 이미지와 같이 가상 에이전트 대화 설정 *JA* 모델을 찾습니다.

   모델의 의도 섹션에는 검토 필요 상태로 표시된 5개의 의도 목록이 있습니다. 의도 목록 위에는 검토가 필요한 의도의 실행 수를 보여주는 상자도 있습니다.

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

검토 필요 상태



3. 의도 컨텐츠에 액세스할 수 있도록 의도 이름을 클릭합니다.
   이 시나리오에서는 **#End** 대화 의도 이름을 클릭합니다.
4. 모델 발언, 엔터티 및 어휘의 보조 언어 번역을 검토한 다음, 필요한 경우 컨텐츠를 업데이트합니다. 의도 검토를 마치면 검토됨으로 표시 버튼이 나타납니다.
5. 검토됨으로 표시를 클릭합니다.
   결과: 시스템이 **#End** 대화 의도를 검토됨으로 표시 상태에서 검토됨 상태로 업데이트합니다. 또한 검토된 의도 상자의 실행 수가 *0/5* 에서 *1/5*로 변경됩니다.
6. 의도 검토가 완료되면 사용 버튼을 클릭하여 의도를 사용할 수 있도록 하고 (VA) 또는 검색과 같은 가상 에이전트 모든 애플리케이션에서 액세스할 수 있도록 합니다.

다음에 수행할 작업

목록의 나머지 4개 의도에 대해 1-6단계를 반복합니다. 각 의도 검토가 완료되고 검토됨 상태로 표시되면 검토된 의도 상자의 실행 카운트가 *5/5*로 증가합니다.

모델에 편집기 할당 **NLU**

(NLU) 모델 번역을 검토하고 모델 컨텐츠를 편집할 편집자 자연어 이해 를 할당합니다. 모델 컨텐츠의 유지관리, 테스트 및 최적화를 편집자에게 위임합니다.

시작하기 전에

- 모델을 생성하거나 기존 모델을 사용합니다. 번역 검토를 위해 기본 및 보조(번역된) 모델을 모두 생성합니다. 다국어 모델 그룹에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 다국어 모델 관리.
- 사용자에게 nlu_editor 역할을 할당합니다. 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.
- 필요한 역할: nlu_admin. nlu_editor 모델에 다른 편집기를 할당할 수 없습니다.

이 태스크 정보

nlu_admin 모델 컨텐츠 작업을 nlu_editor에 위임할 수 있습니다. 언어 전문가를 편집자로 배정하여 1차 모델과 2차(번역) 모델 간의 일관성을 검토하거나 의도와 발언을 편집하여 번역을 더욱 현지화할 수 있습니다. 모델의 게시 상태에 영향을 주지 않고 기존 모델 컨텐츠의 유지관리를 위임합니다.

nlu_editor 모델에 할당되면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 모델을 교육하고 테스트합니다.
- NLU 모델 익스포트 CSV로.

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

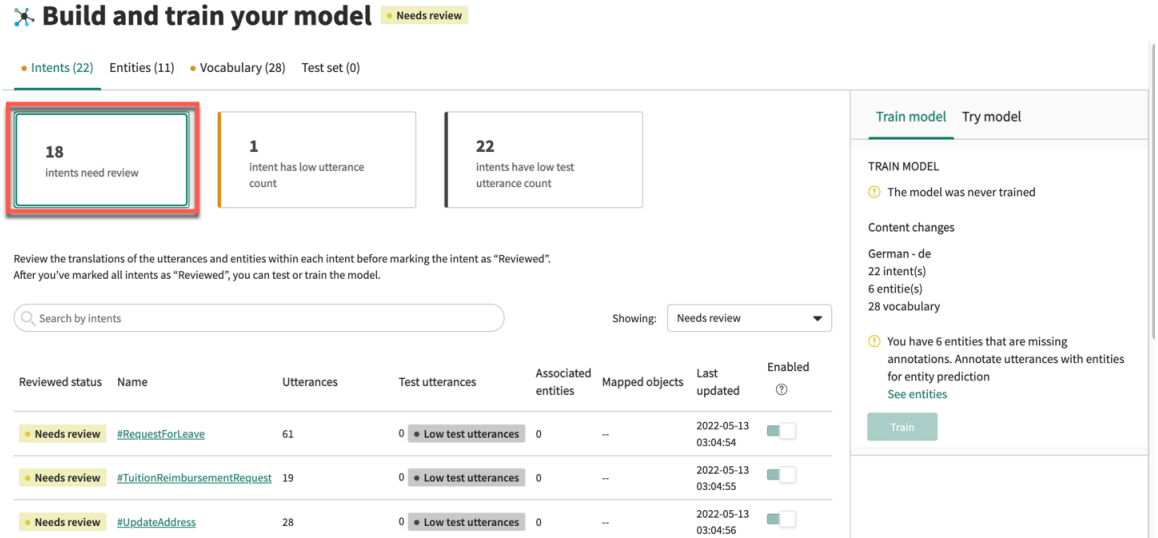
- 모델 또는 의도가 검토 필요 상태인 경우 편집기는 이를 검토됨으로 표시할 수 있습니다.
- 모델의 신뢰도 임계치를 수정합니다.
- 설정에서 모델 이름과 설명을 편집합니다.
- 번역된 발언을 검토, 편집 및 승인합니다.
- 교육 발언을 추가, 편집 및 삭제합니다.
- 교육 발언에 주석을 답니다(및 NLU 엔터티참조).NLU 어휘
- 엔터티 속성을 업데이트합니다(보조 모델의 엔터티 이름 제외).
- 모델의 어휘를 추가, 편집 또는 삭제합니다.
- 어휘 소스 모듈을 봅니다(읽기 전용).
- 기본 및 보조 모델에서 추가, 활성화 및 비활성화 NLU 의도 합니다.
- 상충하는 의도를 해결합니다. 또한 모듈에 액세스합니다 교차 모델 상충 검토 .
- 모듈을 NLU에서 관련 없음 탐지 봅니다.
- 테스트 세트에서 테스트 발언을 추가, 편집 또는 삭제합니다. 또한 모듈에 액세스합니다 다중 모델 배치 테스트 .

주:
달리 명시되지 않는 한 이러한 작업을 수행하려면 편집기가 모델에 할당되고 모델의 애플리케이션 범위에 할당되어야 합니다.

nlu_editor 다음을 수행할 수 없습니다.

- 모델을 작성, 추가, 게시 또는 삭제합니다.
- 모델을 복제합니다.
- 모델을 번역합니다(번역된 보조 모델 시작).
- 기본 모델 컨텐츠를 보조(번역된) 모델로 임포트합니다.
- 어휘 소스를 동기화하거나 편집합니다.
- 모델 성능을 봅니다.
- 에서 NLU 전문가 피드백 루프피드백을 제공하십시오.
- 모델에 편집기를 할당하거나 모델에서 편집기를 제거하는 등 다른 편집기를 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.



먼저 관리자가 사용자에게 nlu_editor 역할을 할당합니다. 다음으로, NLU 관리자가 모델에 편집기를 할당합니다.

모델에 편집기를 할당할 때는 개별 모델 수준에서 수행해야 합니다. 모델 그룹 수준에서는 편집자를 할당할 수 없습니다.

다음 모델은 편집기에 할당할 수 없습니다.

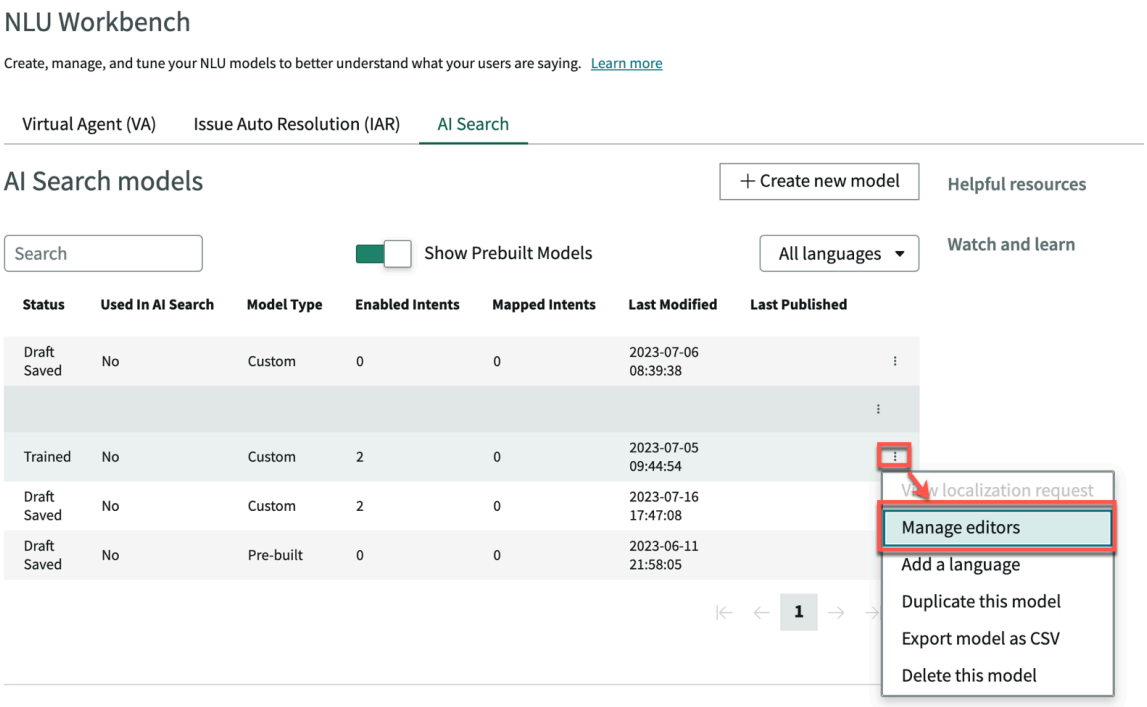
- 사전 빌드된 모델
- 번역이 진행 중인 모델

이 예시 절차에서는 검토가 필요한 보조 모델에 편집기를 추가합니다 NLU .

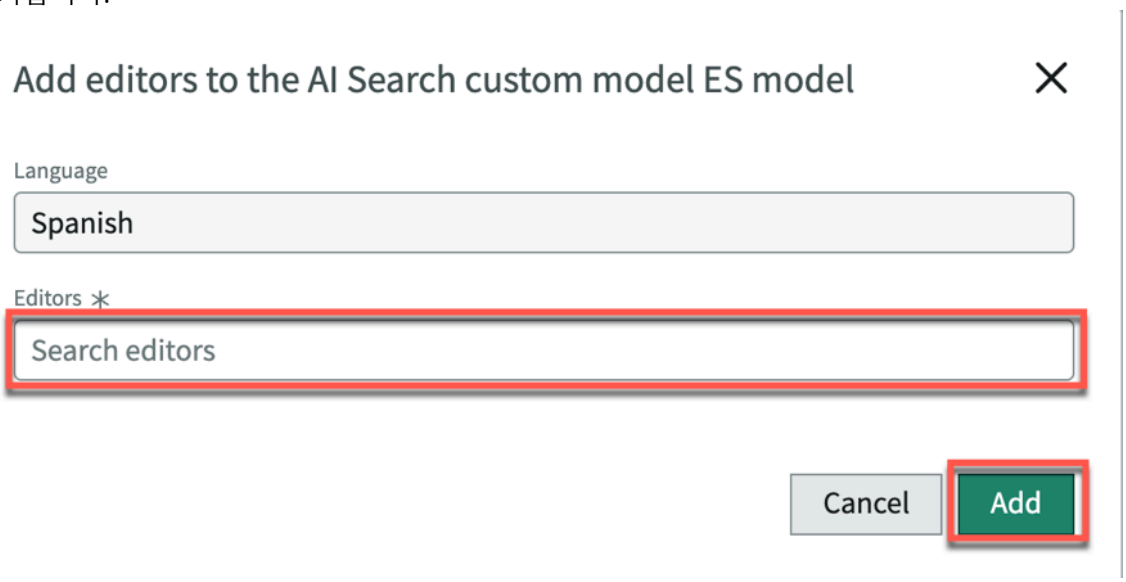
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다. 모델에 적합한 탭을 선택합니다.
2. 모델 이름을 NLU 찾아 행의 오른쪽 끝으로 스크롤합니다.
   모델이 다국어 그룹에 있으면 그룹을 확장하여 개별 모델을 찾습니다. 편집기는 그룹에 할당할 수 없습니다.
3. 모델의 추가 옵션 메뉴를 선택한 다음 목록에서 편집자 관리를 선택합니다.

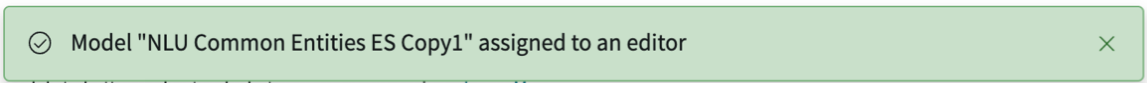
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 편집기 추가 창에서 드롭다운 목록과 검색 창을 사용하여 모델에 할당할 편집기의 이름을 추가합니다.



5. 추가를 선택합니다.
편집기가 모델에 할당됩니다. 배너 확인이 화면 상단에 표시됩니다. 편집기를 더 추가하거나 제거하려면 이 절차를 반복합니다.



다음에 수행할 작업
필요한 경우 모델에 더 많은 편집기를 할당합니다. 한 번에 최대 4개의 편집기를 모델에 할당할 수 있습니다. 편집기를 더 추가하거나 제거하려면 위의 절차를 반복합니다.
NLU 관리자는 편집자가 모델을 제대로 검토하고 편집하는 데 필요한 정보를 제공하는지 확인합니다.

기본 모델 컨텐츠를 보조 모델로 임포트

기본 NLU 모델의 콘텐츠가 업데이트되면 업데이트를 보조 모델로 직접 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.

시작하기 전에

- 현지화 프레임워크(com.glide.localization_framework.installer) 플러그인을 활성화합니다. Localization Framework 를 참조하십시오.
- 또는 AI 검색 모델의 경우 가상 에이전트 보조 모델이 하나 이상 있는 기존 기본 모델을 만들거나 사용합니다.
- 필요한 역할: nlu_admin 또는 admin

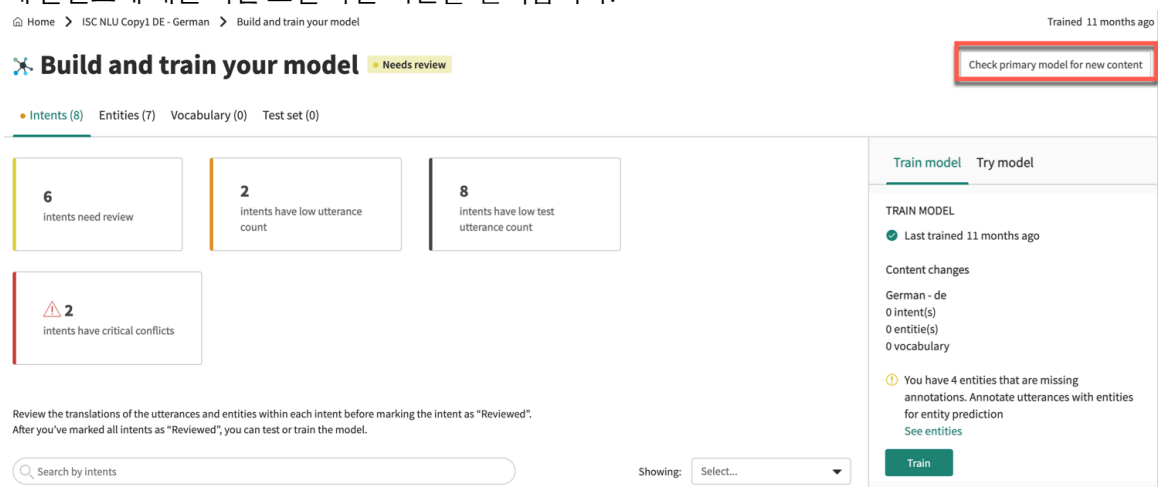
이 태스크 정보

초기 번역 후 기본 모델에서 보조 모델로 컨텐츠를 임포트할 수 있습니다. 주 모델을 수정하는 경우 전체 주 모델을 다시 한 번 변환할 필요 없이 이러한 변경 내용을 보조 모델로 임포트할 수 있습니다.

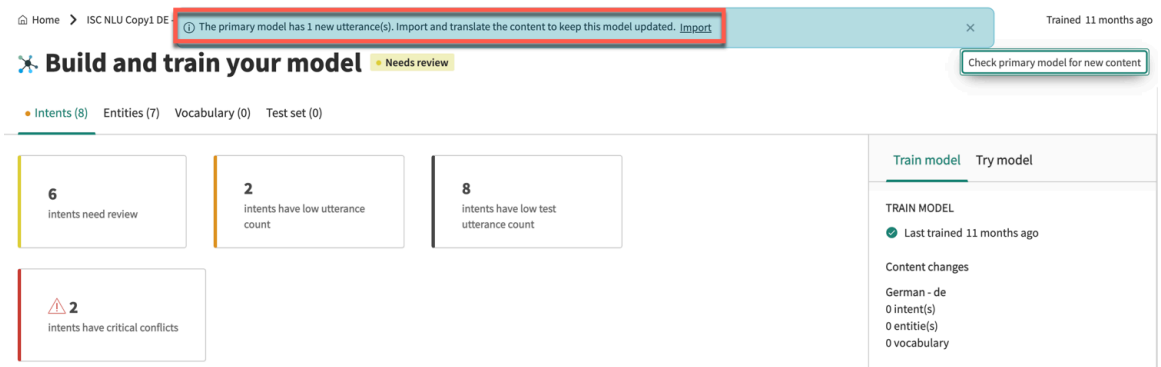
기본 모델 컨텐츠는 한 번에 하나의 보조 모델로만 임포트할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
   탭은 가상 에이전트 기본적으로 열립니다. 모델에 적합한 탭을 선택합니다.
2. 기본 모델에서 변환된 보조 모델에 액세스하고 모델 빌드 및 교육에서 단계 보기를 선택합니다.
   기본적으로 의도**(Intents** 〉 탭으로 이동됩니다.
3. 새 컨텐츠에 대한 기본 모델 확인 버튼을 선택합니다.



기본 모델의 업데이트에 대한 요약과 함께 콘텐츠 임포트 및 번역 을 통해 이 모델을 업데이트합니다라는 배너가 화면 맨 위에 나타납니다.

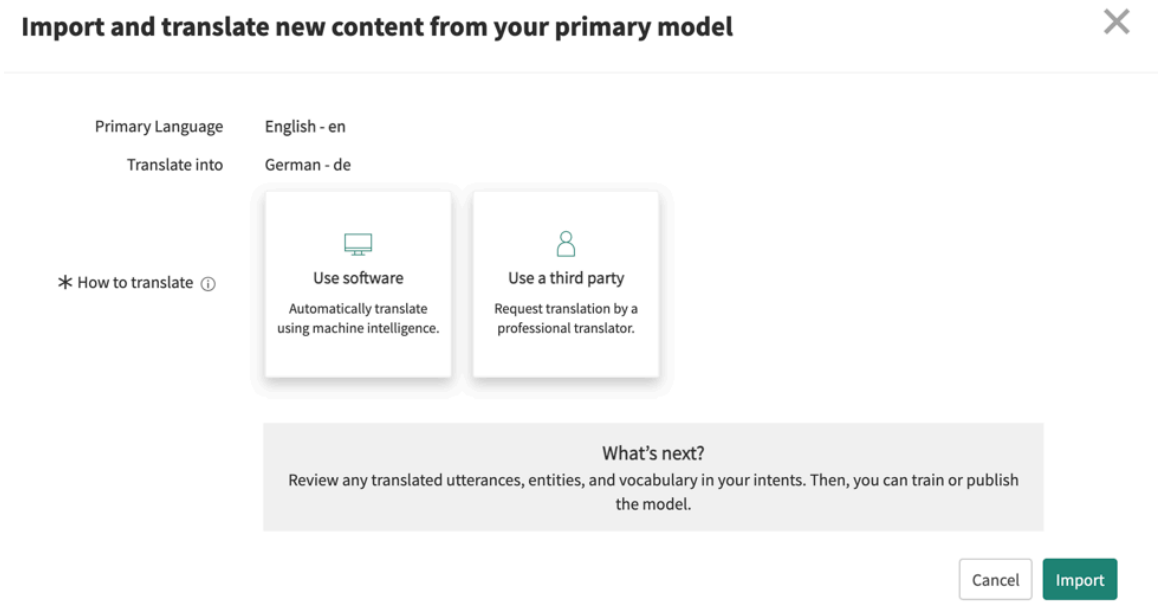


주:
기본적으로 새로 임포트한 의도는 보조 모델에서 사용할 수 없습니다. 임포트한 의도를 수동으로 활성화합니다.

4. 배너에서 임포트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 기본 모델에서 새 컨텐츠 가져오기 및 번역**(Import and translate new content from your primary model**) 창에서 번역 방법을 선택하고 가져오기**(Import**)를 선택합니다.

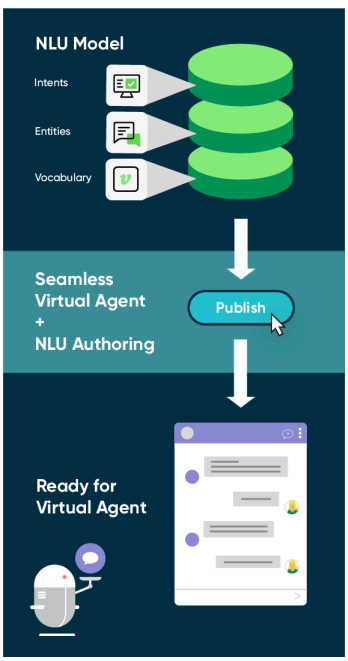


새 컨텐츠가 번역을 시작합니다. 완료되면 번역된 컨텐츠를 검토해야 합니다.

다음에 수행할 작업
각 보조 모델이 기본 모델에서 새 컨텐츠를 받는지 확인합니다. 보조 모델을 게시하기 전에 번역된 새 컨텐츠를 모두 검토합니다.

가상 에이전트와 **NLU** 워크벤치 통합

가상 에이전트관리자는 사용자 인터페이스 내에서 가상 에이전트 디자이너 모델에 액세스하고 업데이트할 수 NLU 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
에 Now Assist가상 에이전트있는 경우 기존 NLU 주제를 계속 사용하고 내의 가상 에이전트 디자이너주제 마이그레이션 기능을 사용하여 새 LLM 주제로 마이그레이션할 수 있습니다. 주제 마이그레이션에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Migrate NLU topics to LLM topics .

통합 설정 작업, 역할 및 상세 정보

관리자는 대화 주제를 만들고 구성할 때 가상 에이전트 먼저 에서 모델과 관련 의도NLU 워크벤치를 .NLU 이 작업을 수행하려면 및 관리자 또는 nlu_admin 역할을 사용해야 NLU 워크벤치 합니다.

또한 가상 에이전트 일반 설정에서 다음 작업도 완료해야 합니다.

- NLU을(를) 활성화합니다.
- 서비스 제공자를 NLU 선택합니다.
- 언어별 NLU 모델을 사용하는 경우 해당 모델에 대한 언어를 활성화합니다.

가상 에이전트또한 관리자는 다음에서 다음 작업을 완료하여 대화 주제에 모델을 NLU 적용해야 합니다.가상 에이전트 디자이너

- 주제 속성에서 모델, NLU 의도 및 주제 전환 동작을 선택합니다NLU.
- 주제 플로우에 사용되는 입력 컨트롤의 경우 엔터티 추출에 대한 속성을 설정합니다 NLU .

선택적으로 관리자는 대화 상자 법을 활성화하여 가상 에이전트 사용자가 대화 중간에 수정할 때 유연하게 응답할 수 있습니다. 현재 사용 가능한 응답 유형은 대화의 마지막 5개 교환을 기준으로 수정, 긍정 및 부정입니다. 대화 상자 법은 주제 속성에서 영어로만 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Dialog Acts for Virtual Agent 문서를 참조하십시오.

NLU 모델이 완성되고 대화 주제와 가상 에이전트 연결되면 virtual_agent_admin 또는 관리자 역할을 가진 관리자는 사용자 인터페이스 내에서 가상 에이전트 디자이너 다음을 수행할 수 있습니다.

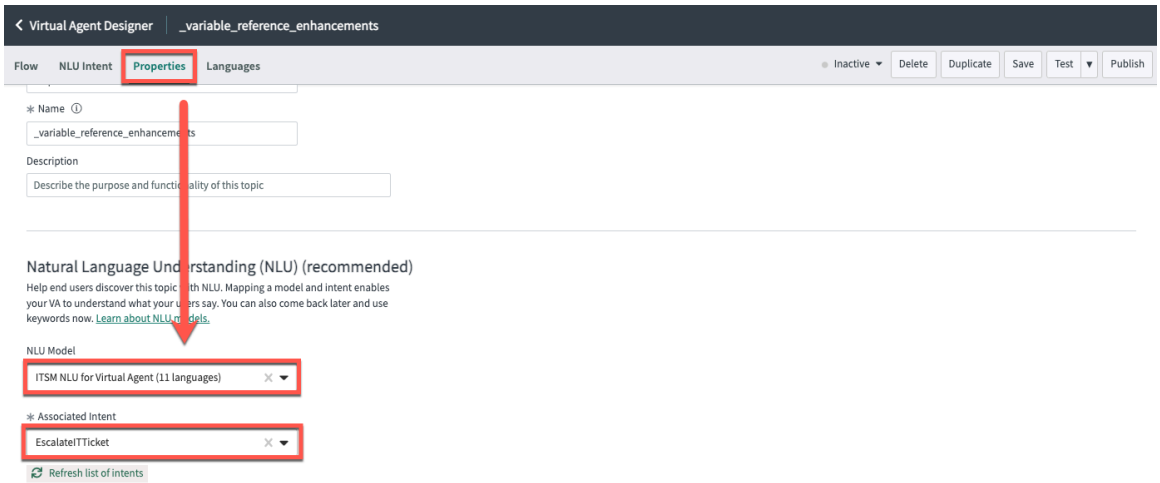
- 의도 발언을 업데이트합니다 NLU .
- 모델을 교육, 테스트 및 게시합니다 NLU .

자세한 내용은 가상 에이전트에서 NLU(자연어 이해) 주제 검색을 참조하십시오.

가상 에이전트에서 주제 게시

모델이 에 NLU 워크벤치게시되면 에서 가상 에이전트 디자이너사용할 준비가 된 것입니다. 주제를 편집할 때 속성 탭을 클릭하여 해당 주제에 매핑할 모델과 의도를 선택합니다.

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



게시를 클릭하면 모델과 의도가 해당 주제에 매핑되고 원활하게 게시됩니다.

매핑된 의도로 항목을 게시하면 다음과 같은 이유로 실패합니다.

- 모델이 교육되지 않았거나 교육이 진행 중입니다.
- 마지막으로 교육된 모델이 VA 주제와 함께 이미 게시되어 있습니다.
- 모델에서 의도를 사용할 수 없습니다.

NLU 워크벤치 - 고급 기능

NLU 워크벤치 - 고급 기능은 모델을 관리하고 개선하는 데 도움이 되는 기능을 NLU 워크벤치 확장합니다.

요약 사용량

- Advanced Features 애플리케이션에는 NLU 워크벤치 다음과 같은 기능이 포함됩니다.

- 다중 모델 배치 테스트: NLU 모델에 대해 대규모 발화 그룹을 테스트하여 모델이 의도를 예측하는 방법을 확인합니다.
- 교차 모델 상충 검토: 모델 내부 또는 모델 간에 상충하는 의도를 식별하여 모델 성능을 개선합니다.
- NLU 모델 성능: 모델 성능을 사용하여 NLU 모델이 최종 사용자 확인을 기반으로 의도를 가상 에이전트 얼마나 잘 예측했는지 확인합니다.
- NLU 전문가 피드백 루프 VA의 경우: 시스템이 지속적으로 학습하고 사용자 입력을 더 잘 예측할 수 있도록 채팅 로그 발언에 대한 가상 에이전트 피드백을 제공합니다.
- NLU에서 관련 없음 탐지: 관련이 없는 발화를 무시하도록 모델을 교육 가상 에이전트 합니다.
- NLU의 문제 자동 해결 조정 (전문가 IAR피드백 루프 대상): ITSM 문제 자동 해결 모델에 피드백을 제공하여 예측을 개선합니다.

애플리케이션을 설치 및 활성화한 후에는 모델 성능, VA용 전문가 피드백 루프 및 다음에 대한 전문가 피드백 루프 IAR 가 표시됩니다. 모두 〉 **NLU** 워크벤치. 다중 모델 배치 테스트 및 교차 모델 충돌 검토가 아래에 표시됩니다. 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 **NLU** 고급 기능.

설치

NLU 워크벤치 - 고급 기능은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 구매 및 다운로드 방법에 대한 지침은 문서를 참조하십시오 NLU 워크벤치 설치 - 고급 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.

주:
사용 가능한 의도 디스커버리 ServiceNow Store 애플리케이션은 고급 기능과 별도로 NLU 워크벤치 설치됩니다.

관련 기능

NLU 워크벤치 설치 - 고급 기능

관리자 역할이 있는 경우 NLU 워크벤치 - 고급 기능 애플리케이션 (com.snc.nlu.workbench.advanced)을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 에서 ServiceNow Store NLU 워크벤치 - 고급 기능 애플리케이션 목록을 검토하십시오.
- NLU 워크벤치 - 고급 기능을 사용하려면 다음 플러그인이 필요합니다. NLU 워크벤치 - 고급 기능을 설치하기 전에 이러한 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  예측 인텔리전스 (com.glide.platform_ml)

  모델 학습에 다양한 예측 인텔리전스 및 머신 러닝 기능을 사용할 수 있습니다. 예측 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

  NLU 워크벤치 - 코어(com.glide.nlu)

  NLU 모델 역량을 추가합니다. 활성화 NLU 워크벤치 문서를 참조하십시오.

  NLU 워크벤치 (com.snc.nlu_studio)

  NLU 모델을 생성하고 교육합니다. 활성화 NLU 워크벤치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

테이블은 NLU 워크벤치 - 고급 기능과 함께 설치됩니다.

자세한 내용은 NLU 워크벤치 - 고급 기능과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 NLU 워크벤치 - 고급 기능 애플리케이션 (com.snc.nlu.workbench.advanced)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

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

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

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 NLU 워크벤치 - 고급 기능을 설치할 수 있습니다.

4. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

다음 사용 가능한 ServiceNow Store 애플리케이션은 NLU 워크벤치 - 고급 기능과 별도로 설치됩니다.

의도 디스커버리

요청, 인시던트 또는 케이스에서 사용자 의도를 검색하여 및 NLU의 편향성을 가상 에이전트 최대화합니다. 자세한 내용은 의도 디스커버리 설치 문서를 참조하십시오.

NLU 워크벤치 **-** 고급 기능과 함께 설치되는 구성요소

com.snc.nlu.workbench.advanced 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.

설치되는 테이블

테이블	설명
NLU 성능 무시된 클러스터 [nlu_performance_ignored_clusters]	무시된 클러스터에 대한 정보를 포함합니다. 사용자가 무시를 클릭할 때 채워집니다.
NLU 배치 테스트 결과 [nlu_batch_test_result]	각 발화와 예측 의도를 포함하여 배치 테스트의 구문 분석된 결과를 포함합니다.
NLU 상충 실행 [nlu_conflict_execution]	지정된 정의에 대한 상충 분석 실행의 각 실행과 관련된 정보를 저장합니다.
NLU 배치 테스트 실행 정의 [nlu_batch_test_run_definition]	배치 테스트 실행과 관련된 기본 정보를 포함합니다.
NLU 배치 테스트 실행 [nlu_batch_test_run_execution]	배치 테스트의 각 실행과 관련된 정보를 포함합니다.
NLU 상충 결과 [nlu_conflict_result]	상충 분석 실행의 전체 결과를 저장합니다.
NLU 배치 테스트 발화 [nlu_batch_test_utterance]	테스트 세트에 사용되는 발언을 포함합니다. 임포트 세트로 채워집니다.
NLU 배치 테스트 세트	배치 테스트에 대한 정보를 포함합니다. 발언 기록 및 실행 정의에서 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.

테이블	설명
[nlu_batch_test_set]	
NLU 성능 발화 추적 [nlu_performance_utterance_trace]	의도에 추가된 발언에 대한 정보를 포함합니다.
NLU 상충 정의 [nlu_conflict_definition]	상충에 사용된 NLU 모델 또는 모델 쌍의 상세 정보를 포함합니다.
NLU 모델 분석 정의 [nlu_analysis_definition]	에서 NLU 워크벤치모델 조정을 지원합니다IAR.
NLU 모델 분석 실행 [nlu_analysis_execution]	모델 튜닝NLU 워크벤치의 IAR 각 인스턴스에 대한 기록을 .
ML 레이블 사용자 피드백 [ml_label_user_feedback]	검토 필요로 표시된 발언을 저장합니다.

설치되는 역할

NLU 워크벤치 **-** 고급 기능

역할	설명
NLU 피드백 관리자 [nlu_feedback_admin]	데이터 레이블 지정(NLU 피드백) 관리자 역할 - 모델 전체에서 데이터 레이블 지정을 관리하고 모델을 최적화하는 기능

다중 모델 배치 테스트

모델의 성능을 평가하기 위해 대규모 발화 세트에 대해 다중 자연어 이해 (NLU) 모델을 테스트합니다. 테스트 세트를 추가하고, 여러 모델을 테스트하고, 테스트 결과를 확인합니다.

요약 사용량

다중 모델 배치 테스트를 사용하여 말과 예상 의도로 구성된 테스트 세트를 만들고 업로드합니다. 그런 다음 NLU 모델에 대해 테스트를 실행할 수 있습니다.

다중 모델 배치 테스트는 지원되는 모든 NLU 언어의 모델에 대해 작동합니다. NLU 언어 지원 문서를 참조하십시오.

설치

다중 모델 배치 테스트는 에서 사용할 수 있는 ServiceNow# Store고급 기능 앱의 일부입니다 NLU 워크벤치 .

다중 모델 배치 테스트를 사용하려면 인스턴스에서 - 고급 기능 (com.snc.nlu.workbench.advanced) 플러그인이 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다. 자세한 내용은 NLU 워크벤치 활성화 섹션을 참조하십시오NLU 워크벤치 설치 - 고급 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.

테스트 세트

테스트 세트는 발화 및 일치하는 의도의 목록입니다. CSV 또는 XLSX(Excel 통합 문서) 파일의 테이블을 사용하여 테스트 세트를 생성합니다. 테이블에는 두 개의 열이 포함되어야 하는데, 하나는 발언에 대한 열이고 다른 하나는 예상 의도에 대한 열입니다. 테스트 세트에는 최대 10,000개의 행이 포함될 수 있습니다.

NLU 모델 테스트를 최대한 활용하려면 테스트 세트에 모델이 사용자로부터 발생할 수 있는 발화가 포함되어야 합니다. 테스트 발언은 테스트할 모델과 동일한 언어여야 합니다. 테스트 세트에는 예상 의도가 없는 발화도 포함되어야 합니다. 예상 의도가 없는 발화를 포함하면 관련이 없고 의도를 예측해서는 안 되는 발화를 탐지하는 모델의 기능을 평가하는 데 도움이 됩니다.

테스트는 이러한 유형의 발화를 포함함으로써 의도를 인식하고 사용자에게 응답하는 모델의 기능을 더 잘 평가합니다. 테스트 세트가 모델 의도의 60% 이상을 다루지 않는 경우에도 테스트를 실행할 수 있지만 권장 임계치가 최적이 아닐 수 있습니다.

주:
예상 의도가 모델의 의도와 일치하지 않으면 테스트 중에 특정 테스트 발화를 건너뜁니다.

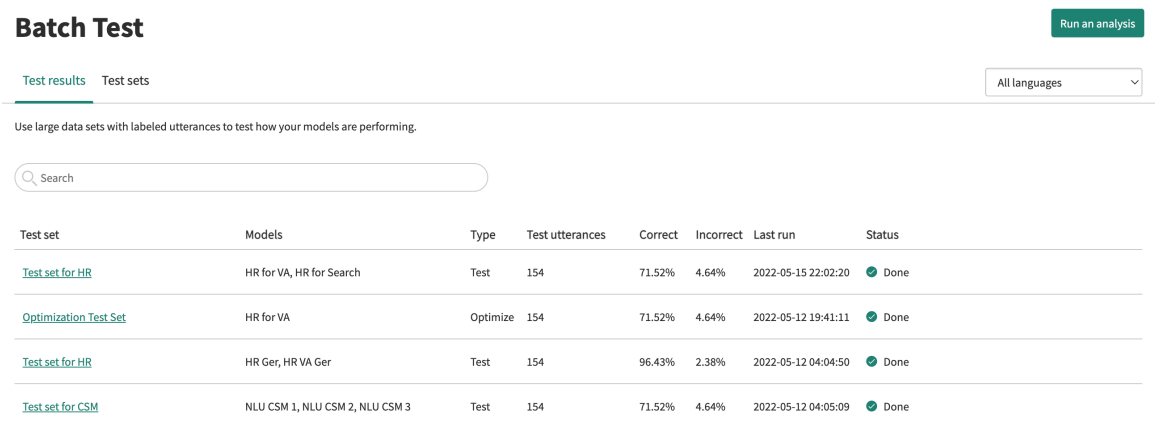
테스트 세트를 생성하려면 다음 문서를 테스트 세트 생성참조하십시오.

테스트 세트가 있으면 교육된 NLU 모델을 테스트할 수 있습니다. 테스트를 시작하려면 다음 문서를 참조하십시오 다중 모델 배치 테스트 실행.

테스트를 실행하면 테스트 결과 페이지에 결과가 표시됩니다.

테스트 결과

테스트 결과 페이지에는 완료된 테스트와 진행 중인 테스트가 나열됩니다. 결과 페이지에는 테스트한 모델, 발화 수 및 예측 백분율이 한눈에 표시됩니다.



테스트 결과의 상세 정보를 보려면 테스트 세트의 이름을 클릭합니다.

개요 페이지에는 결과에 대한 요약 정보가 표시되고 예측 세부 항목이 포함된 그래픽이 포함됩니다.

주의가 필요한 의도(현재 모델)에는 상위 5개의 누락된 의도와 잘못된 의도가 표시됩니다. 의도 이름을 클릭하여 잘못 예측된 테스트 발언을 드릴다운합니다. 이 정보를 사용하여 모델을 개선합니다.

자세한 결과 탭에는 테스트된 각 발화에 대한 정보가 나열됩니다. 여기서는 각 발화에 대한 예측 결과와 모델당 신뢰도를 볼 수 있습니다. 검색 창을 사용하거나 필터 도구 및 열 헤더와 상호작용하여 결과를 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.

내보내기를 클릭하여 테스트 결과를 CSV 파일로 내보낼 수도 있습니다. 파일에는 상세 결과 페이지와 동일한 열이 포함됩니다.

테스트 결과를 이해하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 모델 테스트 및 게시.

테스트 세트 생성

테스트 세트를 생성하거나 테스트 세트에 추가하려면 NLU 올바른 의도와 일치하는 테스트 발언 파일을 업로드할 수 있습니다. 테스트 세트를 사용하여 모델의 성능을 평가합니다.

시작하기 전에

- - Core 플러그인, 플러그인, NLU 워크벤치 - Advanced Features 플러그인과 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 설치되고 활성화되어 있는지 NLU 워크벤치 확인합니다 NLU 워크벤치
- AI 검색에 대한 가상 에이전트 모델과 함께 NLU 테스트 세트를 사용할 수 있습니다.
- 필요한 역할: nlu_editor, nlu_admin 또는 admin 모델에 편집기를 할당해야 합니다.

이 태스크 정보

CSV 또는 XLSX(Excel 통합 문서) 파일에는 테스트 발언을 예상하는 의도와 쌍을 이루는 테이블이 포함되어야 합니다. 파일에는 최대 10,000개의 발언이 포함될 수 있습니다. 파일에 "발언" 및 "예상 의도"라는 열이 있는지 확인합니다.

주:
영어 이외의 언어로 된 테스트 세트의 경우 값이 UTF-8인 glide.import.csv.charset 시스템 속성을 추가해야 합니다. Import Sets 속성을 참조하십시오.

가장 정확한 테스트 결과를 얻으려면 모델이 사용자로부터 접할 수 있는 발화를 포함하십시오. 모델의 모든 의도를 포함하는 테스트 발언이 있는지 확인하십시오.

예상 의도가 없는 테스트 발언의 약 10%를 포함하는 것을 목표로 합니다. 예상 의도가 없는 발화를 포함하면 의도가 예측되어서는 안 되는 관련 없는 발화를 탐지하는 모델의 기능을 평가하는 데 도움이 됩니다.

주:
파일의 테스트 발언에 예상 의도가 없음을 나타내려면 "예상 의도" 값을 비워 두어야 합니다.

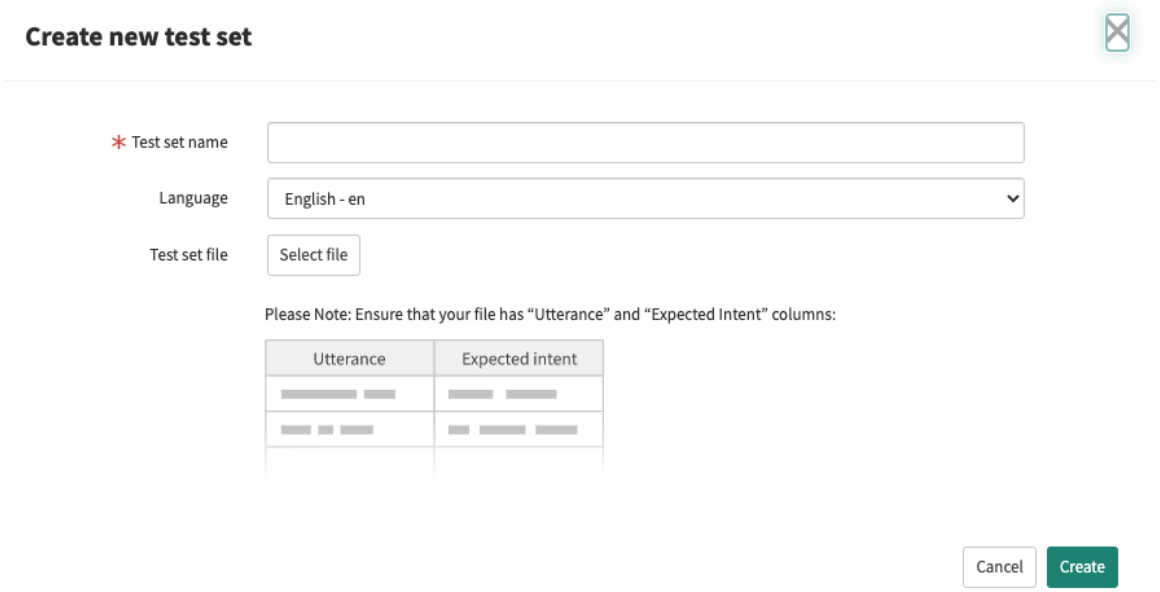
예제 테스트 세트 테이블

발언	예상 의도
햄버거 먹게 해주세요	순서
지불하고 싶습니다.	지불
달콤한 걸 가져다줘	순서
레스토랑 영업 여부	
내 지불에 문제가 있음	주문, 지불
총 비용	지불

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 **NLU** 고급 기능 〉 다중 모델 배치 테스트.
2. 테스트 세트 클릭
3. 테스트 세트 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.

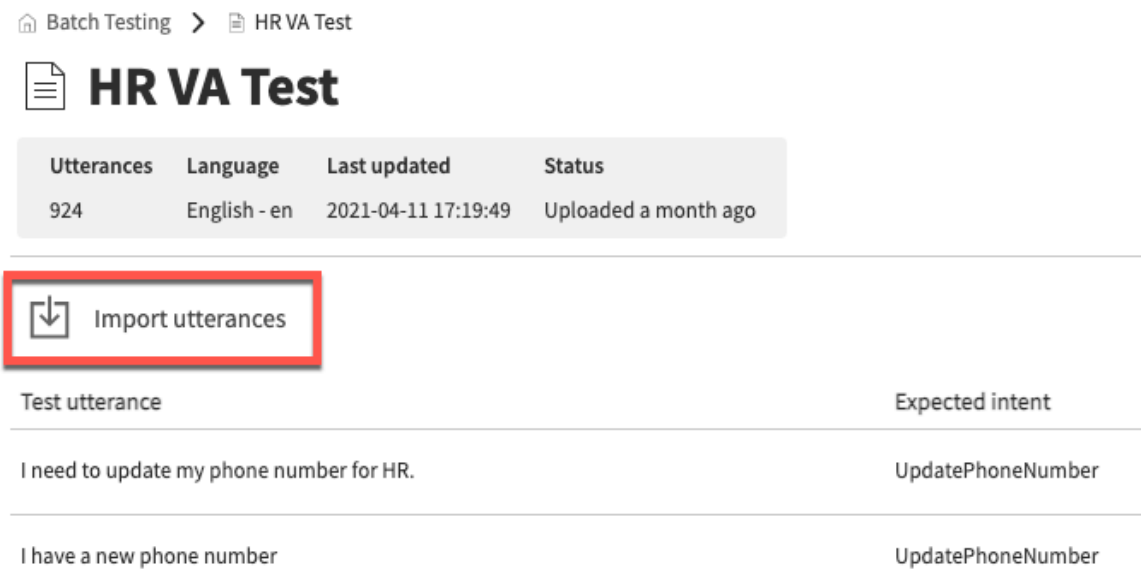


4. 테스트 세트의 이름을 선택합니다.
5. 언어를 선택합니다.
6. 파일 선택을 클릭하고 CSV 또는 XLSX(Excel 통합 문서) 파일을 선택합니다.
7. 생성을 클릭합니다.
   테스트 세트가 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
테스트 세트를 사용하여 모델에 대한 테스트를 실행합니다. 방법을 배우려면 또는 다중 모델 배치 테스트 실행를 참조하십시오내 모델 테스트.

테스트 세트를 생성한 후 발화를 더 추가할 수 있습니다. 테스트 세트를 볼 때 발화 임포트를 클릭합니다.

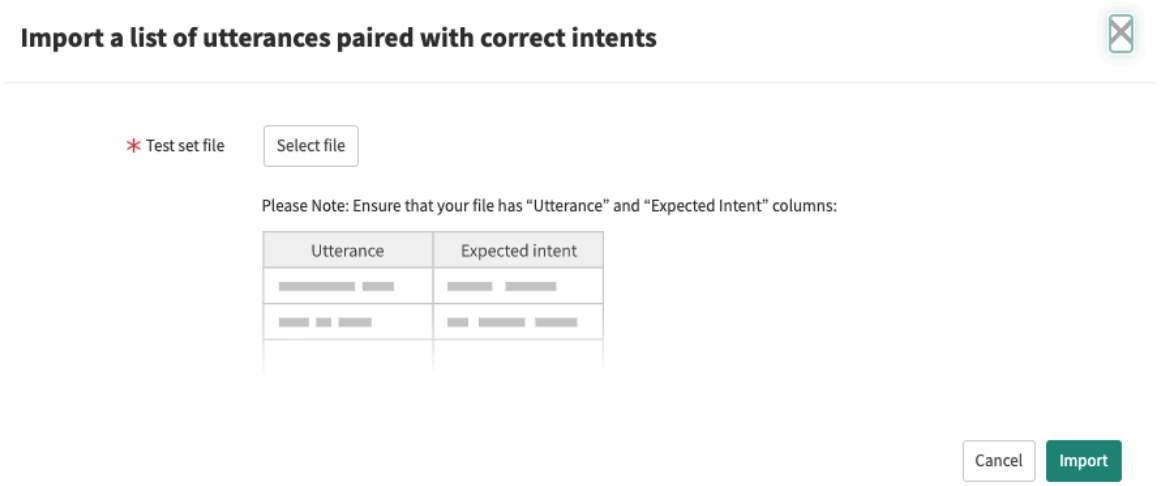
임포트 발언 버튼이 있는 테스트 세트 페이지



임포트할 추가 발언이 있는 CSV 또는 XLSX(Excel 통합 문서) 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.

발언 임포트 창



임포트를 클릭합니다. 시스템이 테스트 세트에 발화를 추가합니다. 임포트한 후 테스트 세트를 사용하는 모든 테스트를 다시 실행합니다.

다중 모델 배치 테스트 실행

테스트 세트에 대해 여러 자연어 이해 (NLU) 모델을 테스트합니다. 모델의 품질을 평가하고 구체화하여 의도 예측을 개선합니다.

시작하기 전에

- - Core 플러그인, 플러그인, NLU 워크벤치 - Advanced Features 플러그인과 예측 인텔리전스 플러그인이 모두 설치되고 활성화되었는지 확인합니다 NLU 워크벤치 . NLU 워크벤치
- 또는 AI 검색에 대해 가상 에이전트 학습된 모델이 하나 이상 있습니다.
- 예상 의도가 있는 테스트 발언이 포함된 테스트 세트가 있어야 합니다. 테스트 세트 생성 또는 테스트 세트 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: nlu_admin 또는 admin 모델에 할당되면 nlu_editor 역할은 테스트를 실행하고 해당 모델에 대한 테스트 발언을 수정할 수 있습니다.

이 태스크 정보

다중 모델 배치 테스트에서는 모델의 기본 테스트 세트가 아닌 테스트 세트를 사용할 수 있습니다.

또한 다중 모델 배치 테스트를 사용하여 한 번에 최대 10개의 모델을 테스트할 수 있습니다. 그러나 모델 수가 적은 테스트는 더 빠르게 실행됩니다.

여러 모델을 테스트할 때 테스트 세트는 모든 모델의 총 의도 중 최소 25%를 포함해야 합니다. 모델이 또는 에서 접할 가상 에이전트AI 검색가능성이 있는 발화를 포함하는 테스트 세트를 사용합니다.

> **주:**
> 테스트 세트의 예상 의도가 모델의 의도와 일치하지 않으면 해당 예상 의도와 해당 테스트 발언을 건너뜁니다. 테스트 결과에 계산되거나 표시되지 않습니다.

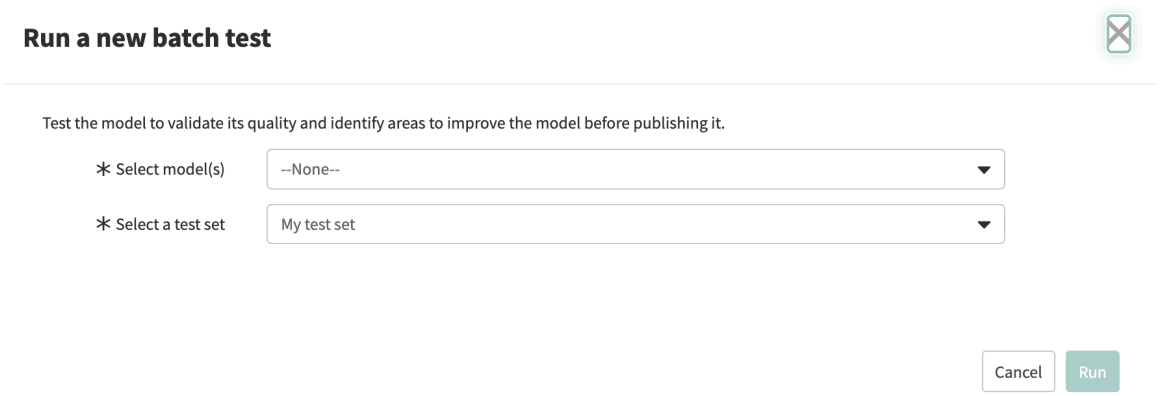
기본 테스트 세트에 대해 단일 모델을 테스트하려면 모델의 개요 페이지에서 모델 테스트 및 게시 단계를 사용합니다. 자세한 내용은 모델 테스트 및 게시 문서를 참조하십시오.

프로시저

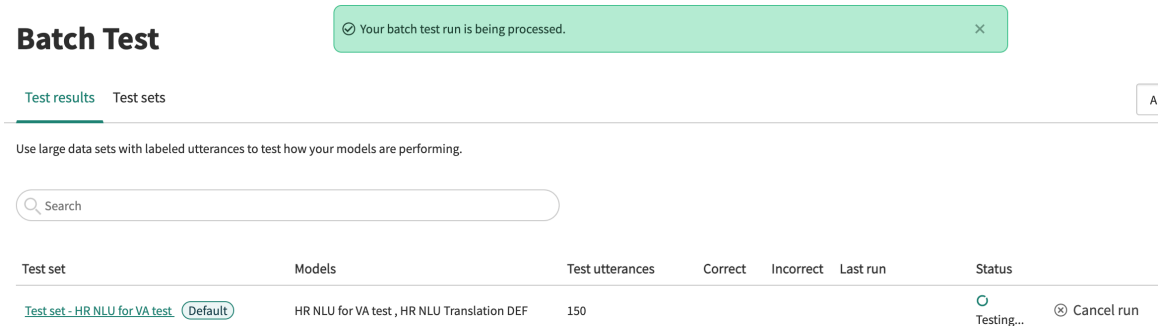
1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 **NLU** 고급 기능 〉 다중 모델 배치 테스트.
2. 테스트 실행을 클릭합니다.

© 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.

3. 새 배치 테스트 실행 창의 목록에서 모델을 선택합니다.



4. 목록에서 테스트 세트를 선택합니다.
5. 실행을 클릭합니다.



새 테스트가 테스트 결과 목록에 테스트 중... 상태

다음에 수행할 작업
배치 테스트가 완료되면 상태가 완료로 변경됩니다. 테스트 세트의 이름을 클릭하여 테스트 결과를 볼 수 있습니다.

결과를 사용하여 모델을 조정하고 개선합니다. 그런 다음 테스트를 다시 실행하여 성능을 평가합니다.

배치 테스트는 신뢰도 임계치 권장 사항에 영향을 줄 수 있습니다. 자세한 내용은 NLU 모델 설정 문서를 참조하십시오.

교차 모델 상충 검토

모델 내 또는 모델 간에 상충하는 의도를 식별하여 시정 조치를 취하고, 이러한 상충을 해결하고, 모델 성능을 개선할 수 있습니다 NLU .

요약 사용량

모델 내의 의도 수가 증가하면 두 의도의 범위가 겹칠 수 있습니다. 이는 한 의도의 교육 발언이 다른 의도의 발언과 거의 동일한 경우에 발생할 수 있습니다. 모델 및 응용 프로그램 간에 상충하는 의도가 있을 수도 있습니다.

발화는 `## ##`으로 표시될 수도 있습니다. 이는 의도를 예측해서는 안 됨을 의미합니다. 이러한 관련 없는 발화가 의도에 할당된 발언과 너무 유사하면 상충 검토에 표시됩니다. 자세한 내용은 NLU에서 관련 없음 탐지 문서를 참조하십시오.

이러한 문제를 해결하고 수정하기 위해 교차 모델 충돌 검토는 모델에 대한 분석을 실행합니다. 모델 게시 및 배포 전에 분석을 사용하여 이러한 문제를 식별하고 해결합니다.

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

설치

교차 모델 상충 검토는 에서 사용할 수 있는 ServiceNow# StoreNLU 워크벤치 - 고급 기능 앱의 일부입니다.

교차 모델 상충 검토를 사용하려면 인스턴스에서 - 고급 기능(com.snc.nlu.workbench.advanced) 플러그인이 활성화되어 있어야 NLU 워크벤치 합니다. 자세한 내용은 NLU 워크벤치 활성화 섹션을 참조하십시오NLU 워크벤치 설치 - 고급 기능.

역할

교차 모델 상충 검토에 액세스하려면 nlu_admin 또는 관리자 역할을 사용하십시오. 모델에 할당되면 nlu_editor 해당 모델의 상충을 해결할 수 있습니다.

분석 실행

상충 검토 화면에는 인스턴스에서 생성된 모든 상충 검토의 목록 뷰가 표시됩니다. 검토가 완료되면 실행 중인 검토 목록에 추가됩니다. 이 예시 시나리오에서는 인스턴스에서 첫 번째 검토를 생성하므로 검토가 완료되면 개수에 1/1 검토로 표시됩니다. 시간이 지남에 따라 더 많은 충돌이 발생하면 목록에 여러 리뷰가 표시됩니다.

상충 검토는 하나 또는 두 개의 NLU 모델에 대해 분석됩니다. 단일 모델에 대한 분석을 실행하면 시스템은 해당 모델에만 있는 의도와 발화를 보여줍니다. 2개의 모델에 대한 분석을 실행하면 시스템은 두 모델 모두에 있는 의도와 발화를 보여줍니다.

상충 검토는 항상 분석하는 모델의 마지막으로 학습된 버전에서 실행됩니다.

상충 검토에는 비판 과 보통의 두 가지 유형이 있습니다. 표준 접근 방식은 중요한 것부터 시작하는 것입니다.

상충이 탐지되면 다음 작업 중 하나를 사용하여 상충을 해결할 수 있습니다.

- 상충 무시
- 의도 중 하나에서 동일하거나 거의 동일한 발언 삭제
- 발언을 편집하여 서로 구분되도록 합니다.

이 예제 시나리오에서는 서로 다른 두 의도에 정확히 동일한 발화가 포함된 충돌을 해결합니다.

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 **NLU** 고급 기능 〉 교차 모델 상충 검토.

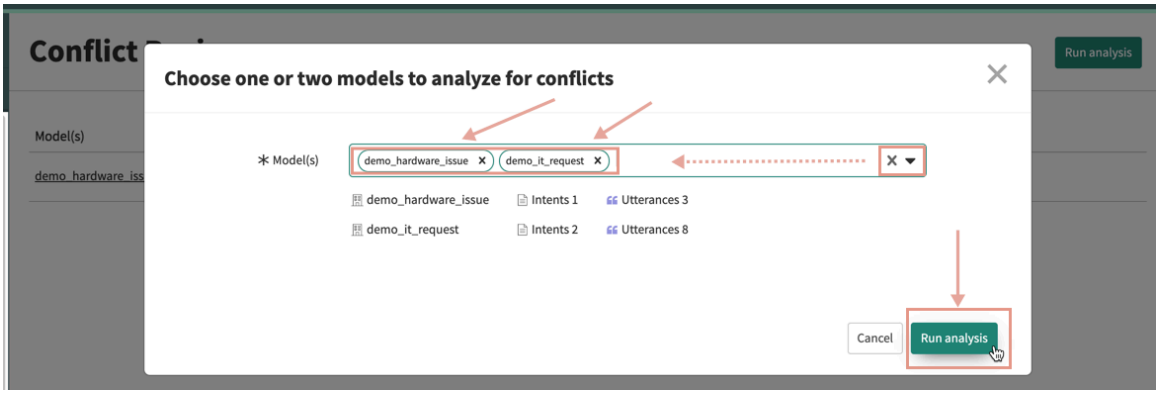
2. 분석 실행**(Run analysis)**을 선택합니다.

3. 상충을 분석할 모델 하나 또는 두 개 선택*(Choose one or two models to analyze for conflicts)* 화면의 모델**(Model(s))** 필드에서 분석할 모델 두 개를 NLU 선택합니다. 이 예시 시나리오에서는 *demo_hardware_issue* 및 *demo_it_request* 모델을 선택합니다.

4. 분석 실행**(Run** Analysis)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.

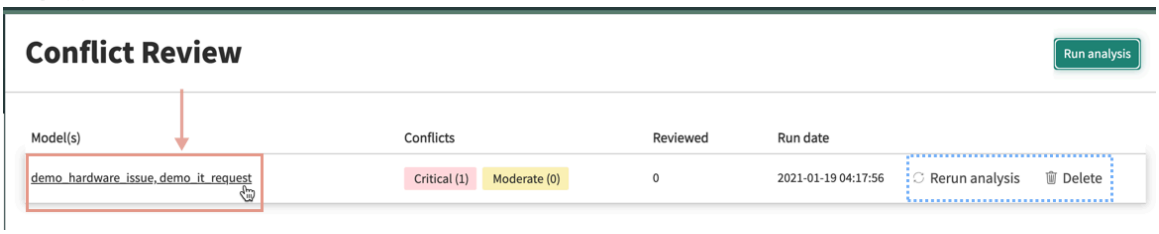
상충 분석 실행



상충 검토 화면이 새로 고쳐지고 분석을 위해 선택한 두 모델, 검토 중인 중요 및 보통 상충 수, 완료된 검토 수, 분석 실행 날짜를 포함한 분석이 표시됩니다. 화면의 맨 오른쪽 열을 가리키면 분석을 다시 실행하거나 삭제하고 처음부터 다시 시작할 수 있는 옵션이 표시됩니다.

5. 모델 열에서 검토로 드릴다운할 수 있도록 쌍을 이루는 두 모델을 선택합니다.

상충 검토

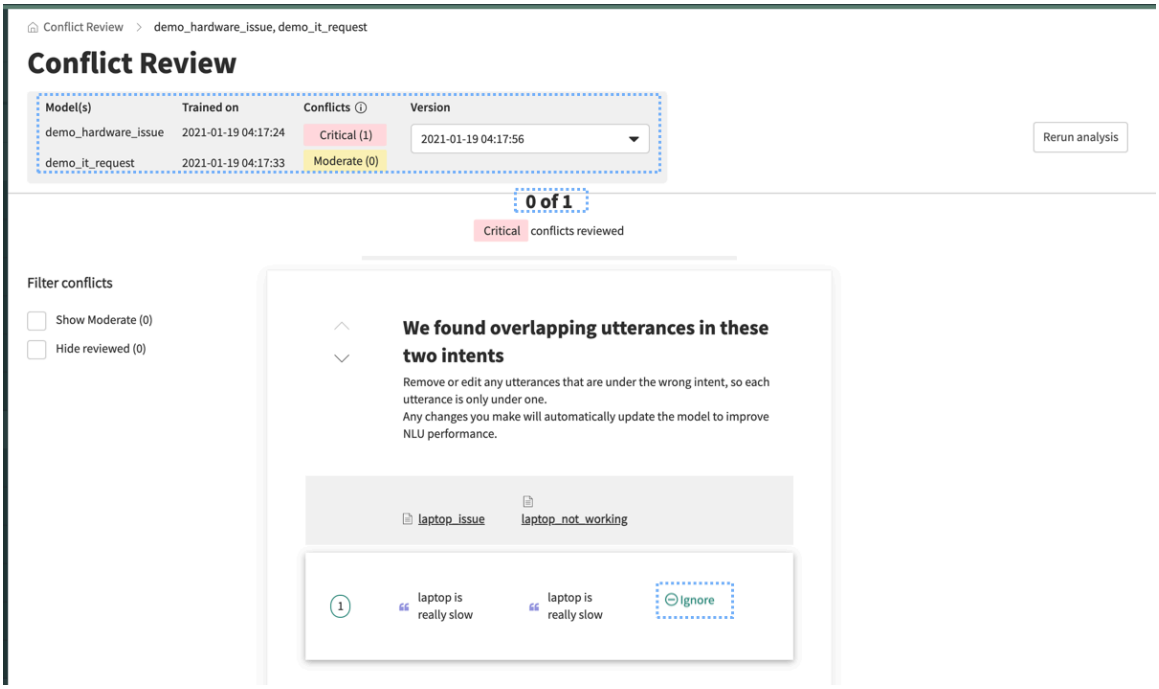


화면이 새로 고쳐지고 상충 검토의 상세 정보가 표시됩니다. 분석을 위해 선택한 두 모델의 요약, 최신 교육 날짜, 모델에 보관된 충돌 유형 및 분석의 버전 타임스탬프를 확인합니다. 또한 *0/1* 카운트는 이 경우에 생성된 첫 번째 상충 검토임을 나타냅니다. 시스템이 시간이 지남에 따라 더 많은 상충을 탐지하고 이러한 상충을 검토하면 카운트가 증가합니다.

아래 이미지의 발화가 그대로 괜찮다고 판단되면 무시를 클릭해야 합니다. 무시를 클릭하면 검토가 완료되었음을 알리고 검토됨으로 표시하고 다음 상충 검토로 이동합니다. 그러나 이 시나리오에서는 동일한 발화를 공유하는 의도가 검토할 가치가 있는 상충이므로 상충을 무시하지 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.

상충 상세 정보 검토



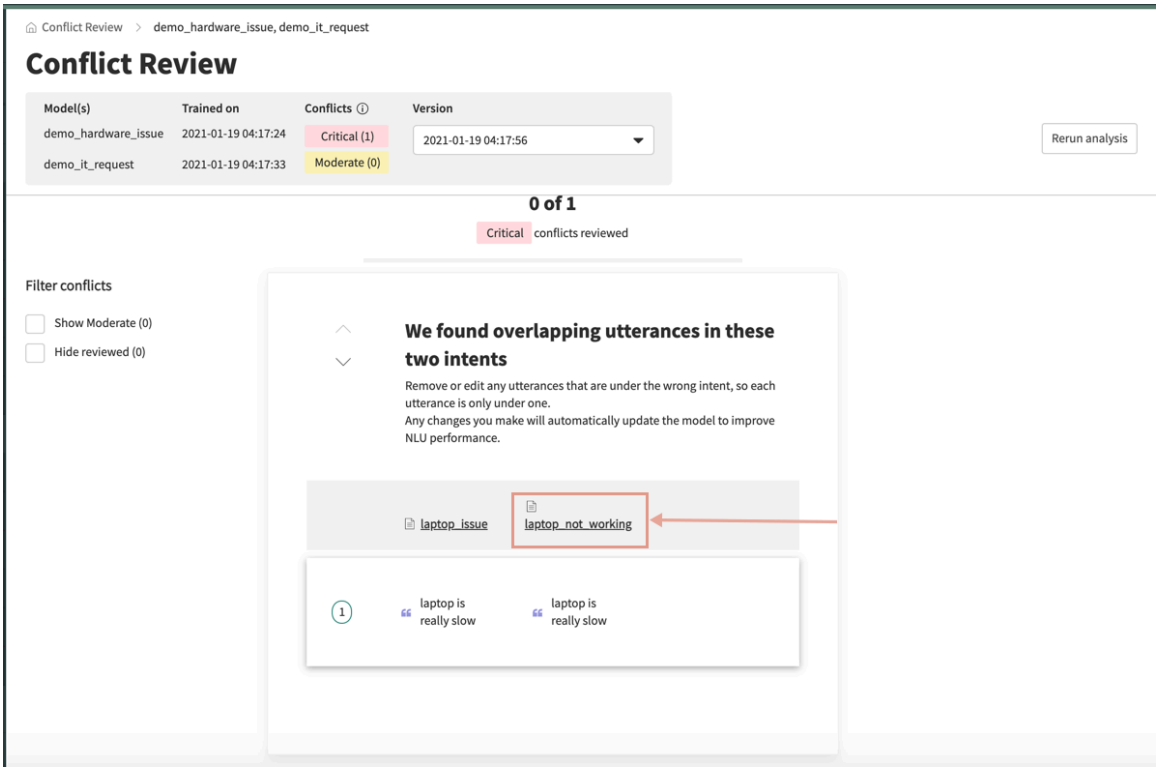
이 상충을 해결하는 방법을 결정하려면 2개의 의도 이름과 공유하는 동일한 발화를 고려하십시오. 어떤 의도가 노트북을 사용할 가능성이 더 높은지 고려하는 것은 정말 느린 발화입니다. 2개의 의도 이름을 면밀히 비교해 보면, 속도가 정말 느린 노트북과 작동하지 않는 노트북이 다르다는 것을 알 수 있습니다. 그러나 정말 느린 노트북은 실제로 노트북 문제입니다. 따라서 이 예제 시나리오에서는 의도를 더 깊이 파고들어 다른 발화의 컨텍스트를 스캔하기로 결정합니다.

또한 의도에서 고유한 발화를 사용하는 경우 시스템이 어떤 발화가 의도에 속하는지 보다 정확하게 예측하는 데 도움이 됩니다. 따라서 2개의 의도 중 1개의 발언을 편집하거나 삭제해야 합니다. 이 예제 시나리오에서는 *#laptop_not_working* 의도를 자세히 알아보기로 결정합니다.

6. **laptop_not_working** 선택합니다.

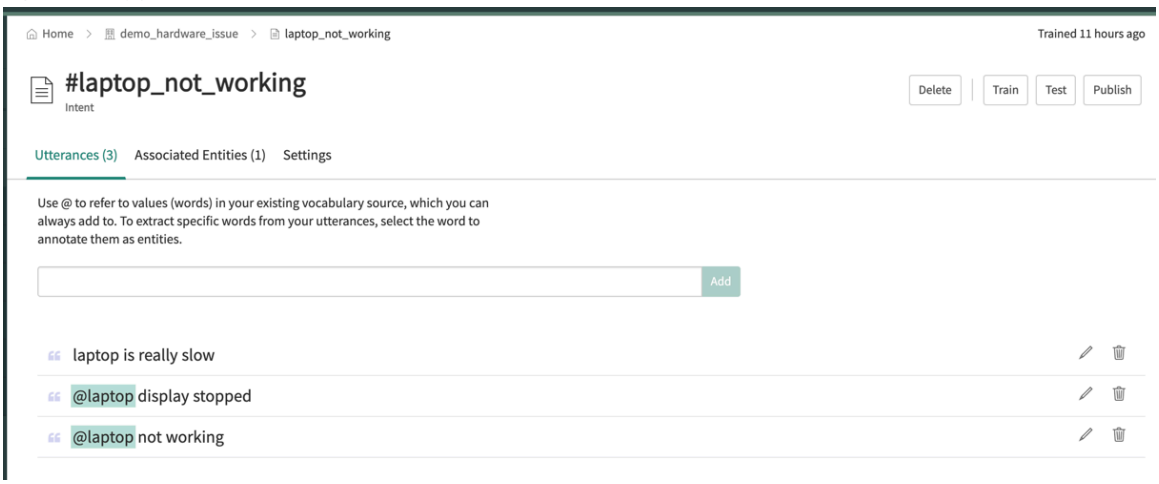
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중복된 발화 검토



현재 3개의 발화를 보여주는 *#laptop_not_working* 의도 화면이 나타납니다. 랩톱을 삭제하기로 결정한 것은 *#laptop_not_working* 의도에서 정말 느린 발화입니다.

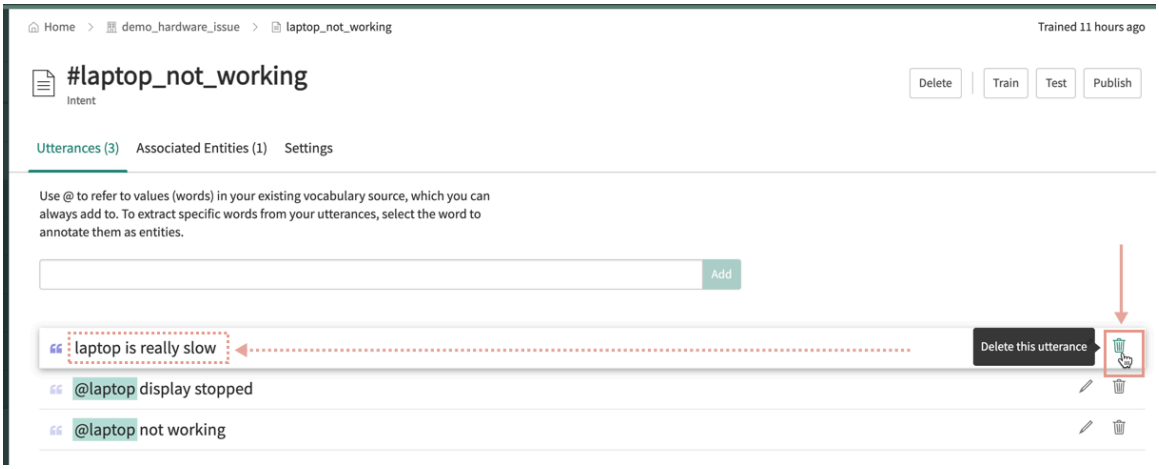
대상 발언 검토



7. 이 발언 휴지통 삭제 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.

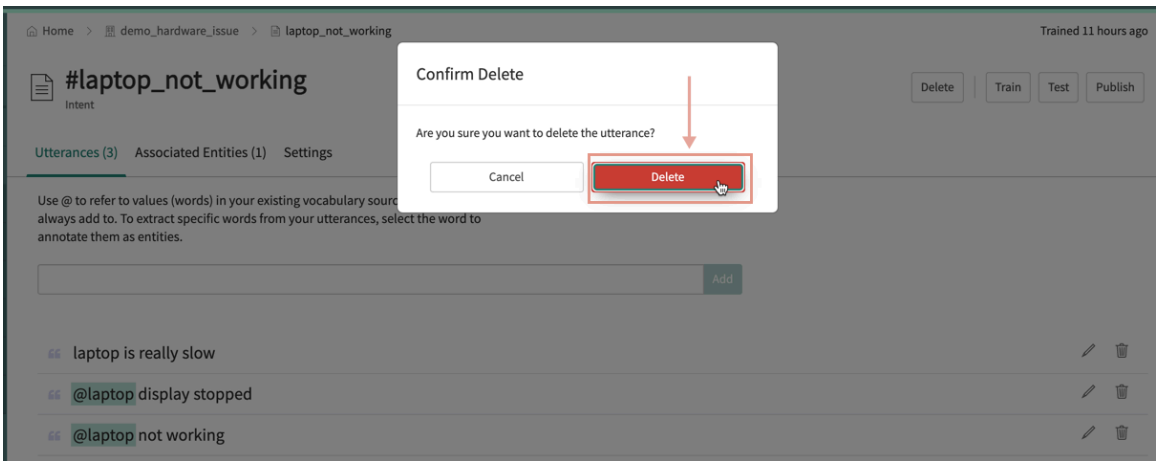
상충 해결



삭제 확인 화면이 나타납니다.

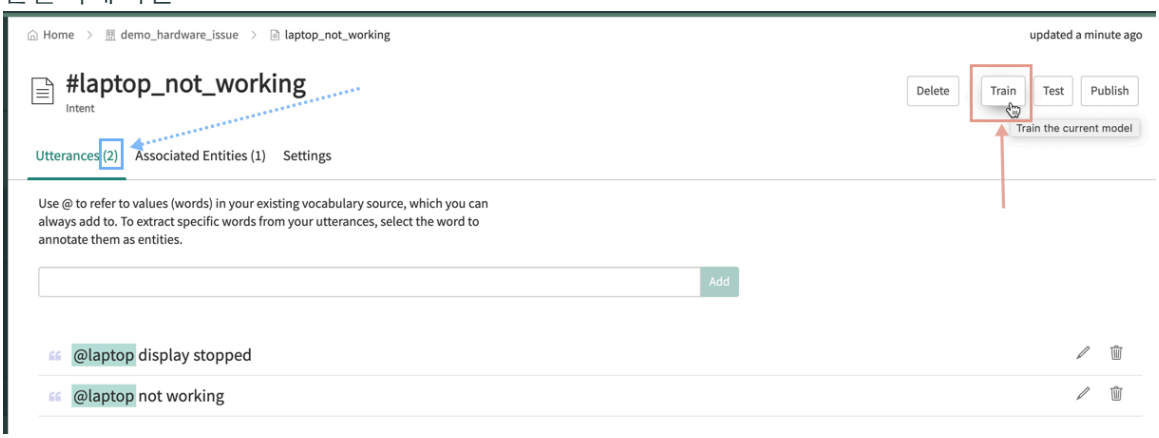
8. 삭제를 선택합니다.

상충 삭제



삭제 확인 화면이 사라지고 노트북을 삭제했기 때문에 발화 수가 3에서 2로 떨어집니다. 이는 의도에서 나온 발화 의 속도가 정말 느립니다 .

발언 삭제 확인



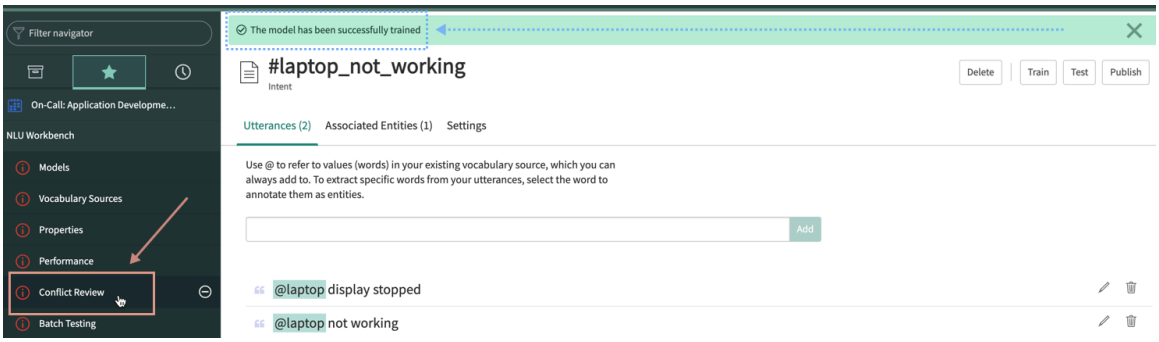
9. 기차를 선택합니다.

모델이 성공적으로 학습되었음을 확인하는 배너가 의도 화면에 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.

10. 탐색기에서 상충 검토 를 선택합니다.

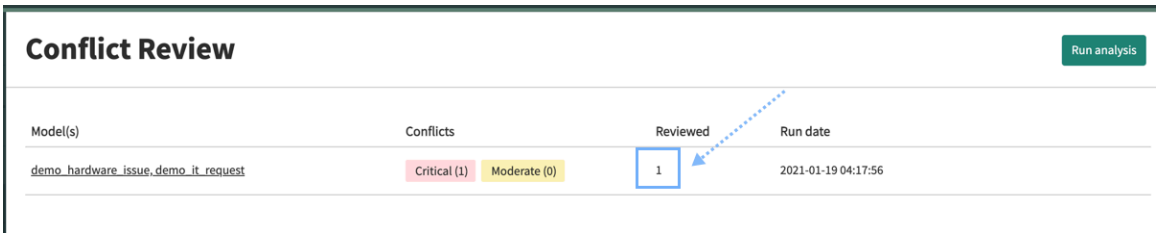
모델 교육 성공 확인



결과:

상충 검토 목록 화면이 나타나 상충 검토 분석이 완료되었으며 검토되었음을 보여 줍니다.

상충이 검토되었는지 확인



NLU 모델 성능

모델 성능을 사용하면 NLU 모델이 최종 사용자 확인을 기반으로 VA(의도)에서 가상 에이전트 얼마나 잘 예측했는지 확인할 수 있습니다.

요약 사용량

NLU 모델 성능 애플리케이션은 모델이 VA 사용자의 발화를 통해 VA 사용자의 의도를 얼마나 잘 NLU 예측하는지에 대한 분석 및 보고서를 제공합니다. VA에 대한 모델이 업데이트, 게시 및 배포될 때 NLU 모델 성능을 사용하여 NLU 의도 예측의 효과를 검토할 수 있습니다. 이러한 예측을 건너뛰는 경우 모델에 대한 신뢰 점수가 충분히 높은 의도를 예측할 수 없기 때문입니다. VA 주제 예측을 개선하기 위해 시스템에서는 분석을 위해 지원되지 않는 VA 발언을 클러스터로 그룹화한 다음 분석 결과를 식별하는 보고서를 생성합니다.

이 애플리케이션에 액세스하려면 nlu_admin 또는 관리자 역할을 사용하여 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 성과.

> **주:**
> 모델 성능을 사용하려면 NLU 먼저 인스턴스에 5,000개 이상의 VA 발언이 있어야 합니다. nlu_admin 역할을 사용하면 속성을 다시 설정하여 이 제한을 수정할 수 있습니다 `sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records` .

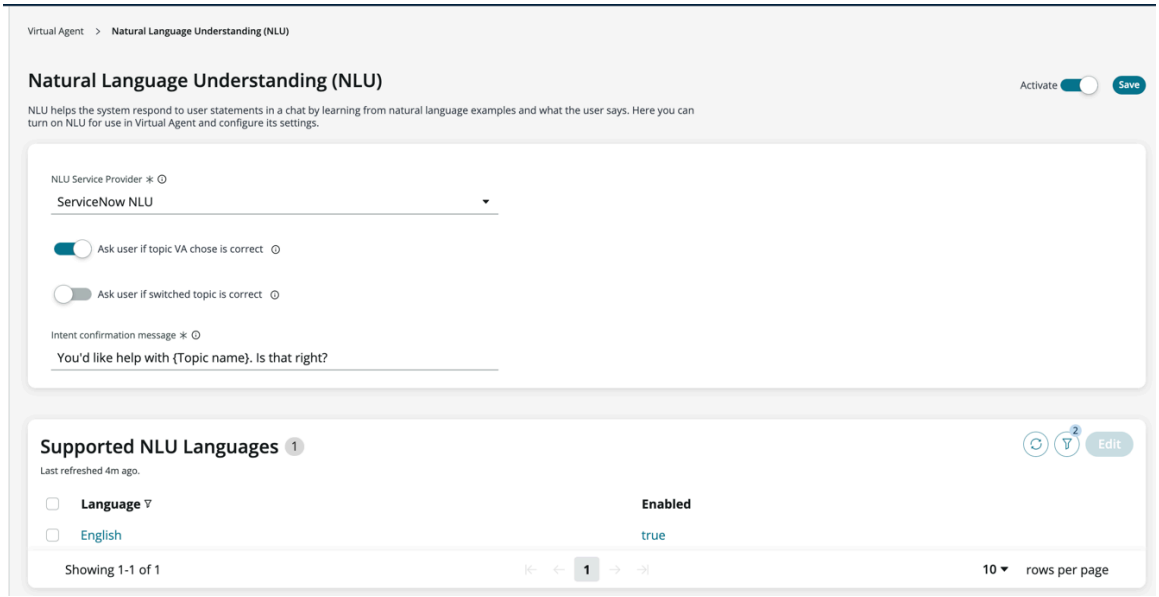
설치

NLU 모델 성능은 다음에서 ServiceNow# Store사용할 수 있는 애플리케이션입니다. 이 애플리케이션을 사용하려면 인스턴스에서 - 고급 기능(sn_nlu_workbench) 플러그인이 NLU 워크벤치 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 NLU 워크벤치 활성화 섹션을 참조하십시오NLU 워크벤치 설치 - 고급 기능. NLU 모델 성능은 VA에서 들어오는 데이터에 의존하므로 Glide 가상 에이전트(com.glide.cs.chatbot) 플러그인도 활성화되어 있는지 확인합니다. 가상 에이전트 활성화 의 내용을 참조하십시오.

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

NLU에 대한 **ServiceNow** 대화형 인터페이스 설정 구성

성능 추적을 NLU 지원하려면 먼저 에서 가상 에이전트CI(대화형 인터페이스) 설정을 구성해야 합니다. 이러한 설정에 액세스하려면 가상 에이전트용 **NLU** 모델 성능 방문 페이지의 상단으로 이동하여 대화형 인터페이스 설정을 클릭합니다. 이 작업을 수행하면 아래 이미지와 같이 가상 에이전트의 CI 설정 페이지로 이동합니다.



설정을 구성하려면 virtual_agent_admin 또는 관리자 역할을 사용해야 합니다. 구성 지침은 가상 에이전트에서 NLU 구현 및 가상 에이전트 설정에서 NLU 언어 사용을 참조하십시오.

UI(사용자 인터페이스) 검토

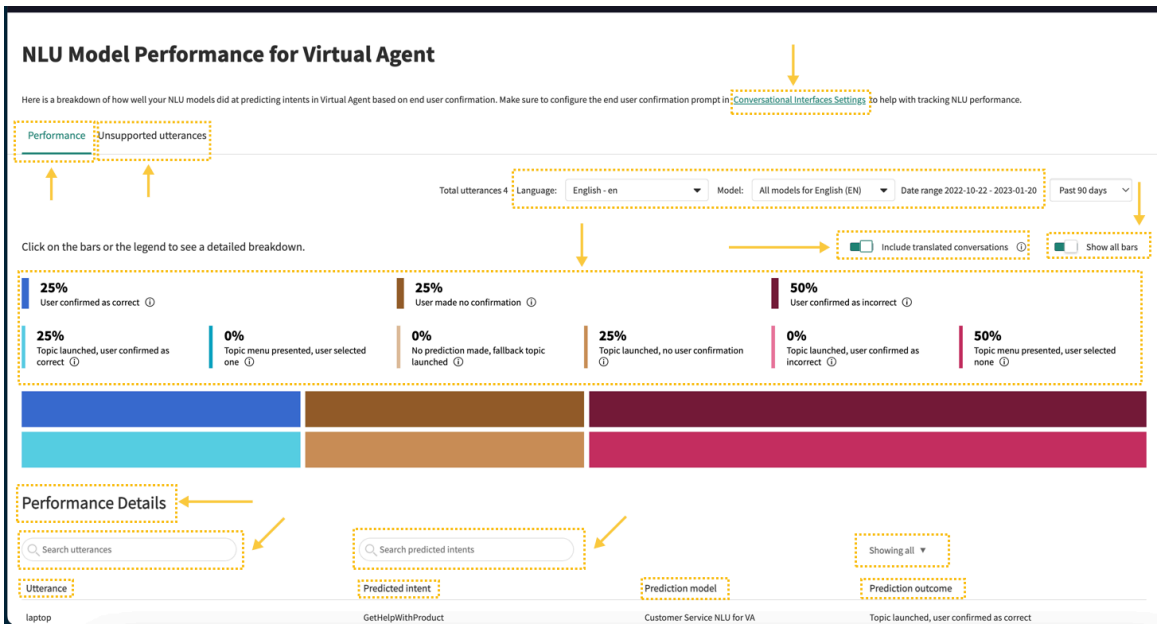
NLU 모델 성능 UI는 아래 나열된 부분으로 구성되며, NLU 모델 성능 기본 방문 페이지를 보여 주는 다음 이미지에서 강조 표시되어 있습니다.

- 성과 탭과 사용자가 VA와 상호작용할 때 발생하는 시나리오를 설명하는 데이터를 보여주는 컬러 차트입니다. 이 차트는 각각 사용자 시나리오를 나타내는 세 가지 색의 음영으로 분할됩니다. 차트에서 텍스트와 백분율이 있는 행을 범례라고 합니다. 범례의 첫 번째 행에 있는 세 가지 시나리오의 두 번째 행에는 두 가지 결과 시나리오가 있습니다. 범례 아래의 막대는 그 위에 있는 시나리오의 색상과 일치합니다. 이러한 막대의 크기는 각 시나리오의 백분율 값을 기준으로 다양합니다.
  - 예를 들어 진한 파란색 막대는 이 VA 사용자 배치의 10%가 시스템에서 VA 챗봇 대화에 사용할 올바른 주제를 제시했음을 확인했으며, 사용자의 58%(진한 빨간색 막대로 표시)는 제공된 주제가 잘못되었음을 확인했음을 보여줍니다. 이 두 시나리오 사이에 있는 시나리오는 사용자의 32%(짙은 갈색 막대로 표시)가 전혀 확인하지 않았다는 것을 보여주는 시나리오입니다.
  - 언제든지 모든 막대 표시 필터를 앞뒤로 전환하여 차트에서 색이 지정된 막대 및 관련 시나리오를 보거나 숨기는 것이 좋습니다. 또한 NLU 모델 성능에 처음 액세스하면 차트의 기본 뷰에 시나리오의 첫 번째 행과 막대의 첫 번째 행만 표시됩니다.
  - 보고 있는 시나리오에 따라 볼 수 있는 다른 보기도 있습니다. 예를 들어, NLU 모델 성능에 처음 액세스하고 범례의 첫 번째 행에 있는 시나리오를 클릭하면 시스템에서 다른 두 시나리오의 막대를 숨깁니다. 이렇게 하면 집중하고 있는 시나리오를 나머지 시나리오와 부분적으로 격리하기 때문에 UI를 덜 복잡하게 유지하는 데 도움이 됩니다. 이러한 작업은 데이터를 변경하지 않으며 단순히 차트 내의 범례와 막대에 대한 다른 보기를 표시합니다.
- 성능 분석에 사용하기 위해 클러스터로 그룹화된 발화를 표시하는 지원되지 않는 발화 탭. UI의 이 섹션에서는 전문가 피드백 루프 애플리케이션을 탐색하고 돌아올 수 있으며 분석을 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.

지원되지 않는 발화는 관련 없는 발화와 다릅니다. 자세한 내용은 NLU에서 관련 없음 탐지 문서를 참조하십시오.

- 막대형 차트 아래에 있는 성과 상세 정보 섹션입니다. 이 섹션에는 발화, 예측 의도, 예측 모델 및 예측 결과의 네 가지 열이 있습니다. 이 섹션에 표시된 상세 정보는 범례 데이터 및 그 위에 있는 막대 데이터와 상호 작용합니다.



VA 사용자 시나리오 검토

UI의 범례 섹션에서 텍스트와 백분율은 정보 아이콘과 함께 표시됩니다. 아이콘을 가리키면 사용자 시나리오에 대한 정의가 호출됩니다. 정의를 보려면 아래 표를 참조하십시오.

시나리오 정의

시나리오	정의
사용자가 올바름으로 확인됨	최종 사용자에게 올바른 주제가 표시되었고 최종 사용자가 올바른지 확인했습니다.
주제가 시작되었습니다. 사용자가 올바른 것으로 확인됨	주제가 시작되었고 사용자가 필요한 주제임을 확인했습니다.
주제 메뉴가 표시됨, 사용자가 하나 선택함	여러 주제가 사용자에게 메뉴로 표시되었고 사용자는 필요한 문제를 해결하기 위해 주제 중 하나를 선택했습니다.
사용자가 확인하지 않음	주제가 시작되었지만 사용자는 해당 주제가 자신의 필요를 충족하는지 확인하지 못했습니다.
예측 없음, 대체 주제 시작	예측이 없었고 대체 주제가 시작되었습니다.
주제 시작됨, 사용자 확인 없음	주제가 시작되었지만 사용자가 주제가 올바른지 확인하지 않았습니다.
사용자가 올바르지 않음으로 확인됨	제시된 주제가 최종 사용자의 요구를 다루지 않았으며 사용자가 올바르지 않음을 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.

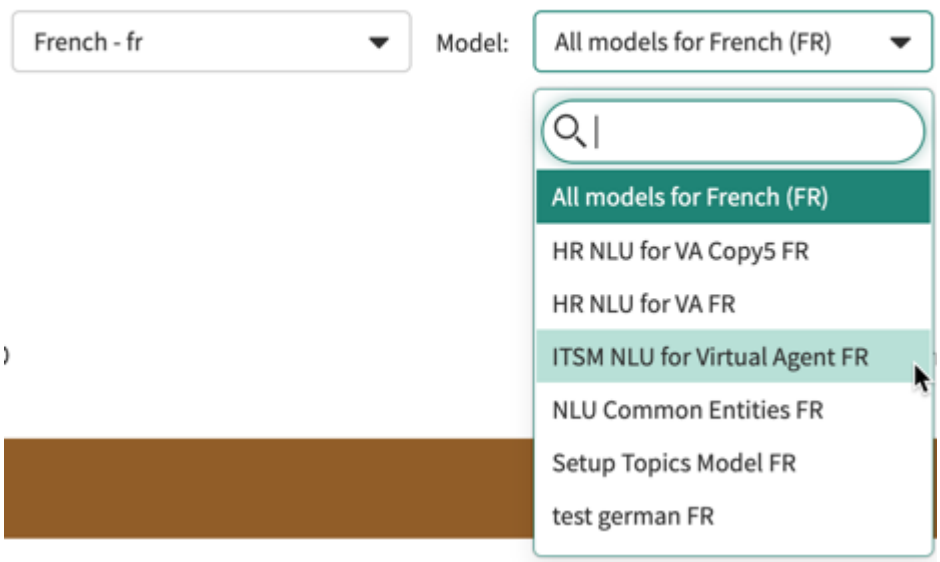
시나리오 정의

시나리오	정의
주제가 시작되었습니다. 사용자가 올바르지 않음으로 확인됨	주제가 시작되었고 사용자가 올바르지 않다는 것을 확인했습니다.
주제 메뉴가 표시됨, 사용자가 선택하지 않음	여러 주제가 사용자에게 메뉴로 표시되었고 사용자는 관련된 주제가 없다고 판단했으며 주제를 선택하지 않았습니다.

언어 및 모델 필터 사용

성능 탭에서 언어 및 모델 필터를 볼 수 있습니다. 그 옆에는 차트의 범례와 막대 위에 설정한 가장 최근의 날짜 범위 값도 표시됩니다. 언어 필터를 클릭하면 에서 사용할 수 있는 모든 언어를 볼 수 있습니다NLU. 모델 필터를 클릭하여 인스턴스에서 사용할 수 있는 모든 예측 모델을 봅니다. 언어 필터의 기본 설정은 모든 언어이고 모델 필터의 기본 설정은 모든 모델입니다.

언어 및 모델 필터는 서로 상호 작용합니다. 예를 들어, 언어 필터에서 French-fr을 선택하면 다음 이미지와 같이 모델 필터에 프랑스어를 사용하는 인스턴스의 모든 예측 모델이 자동으로 표시됩니다.



다른 상호 작용이 있습니다. 예를 들어 NLU 모델 성능 방문 페이지의 기본 뷰에서 다음을 수행합니다.

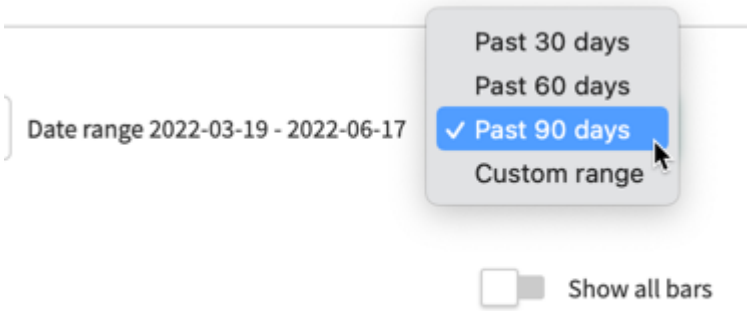
- 모델 필터에서 특정 모델을 선택하면 선택한 모델의 언어를 표시하도록 언어 필터 값이 업데이트됩니다.
- 언어 필터에서 특정 언어를 선택하면 모델 필터에는 선택한 해당 언어의 모델만 표시됩니다.

언어 및 모델 필터 아래에서 번역된 대화 포함 스위치를 볼 수 있습니다. 동적 언어 번역을 사용하여 기본 언어로 번역된 VA 대화의 성능을 포함하려면 스위치를 오른쪽으로 전환하여 색상이 회색에서 녹색으로 변경되도록 합니다. 이렇게 하면 차트 범례의 막대의 위치와 색도 변경될 수 있습니다. 동적 언어 번역은 대화형 인터페이스 설정에서 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.

날짜 범위 설정

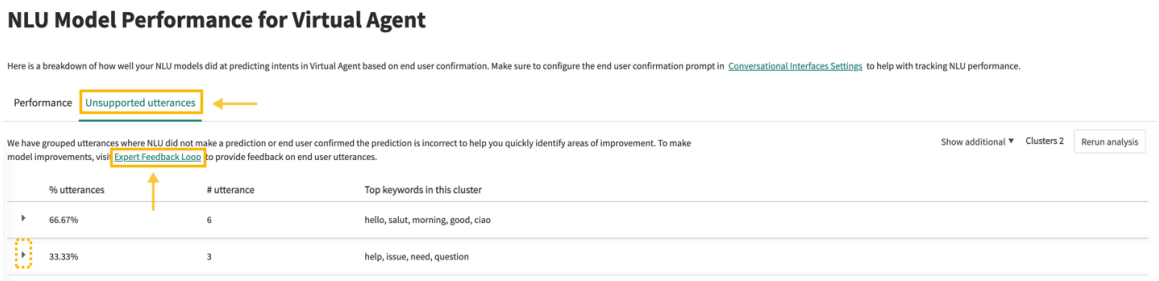
성능 탭에서 날짜 범위를 사용하여 시스템에서 VA 데이터를 가져올 거리를 정의합니다. 지난 30일, 지난 60일, 지난 90일 또는 사용자 지정 범위를 선택합니다. 날짜 범위를 거슬러 올라갈수록 분석에 더 많은 데이터를 갖게 됩니다.



분석 실행

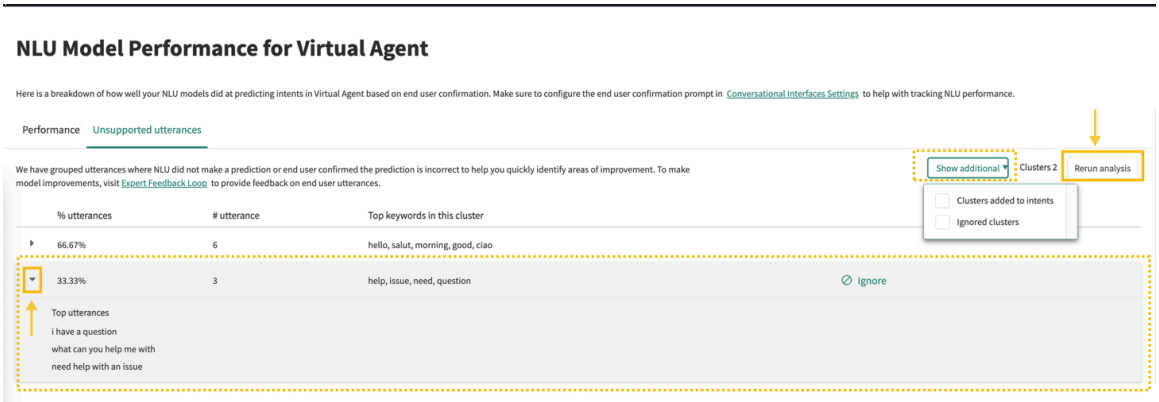
성능 분석을 실행하려면 지원되지 않는 발화 탭을 클릭하십시오. UI의 이 섹션에는 주제를 예측하지 않은 VA 발언 또는 VA 최종 사용자가 예측된 주제가 잘못되었음을 확인한 VA 발언 NLU 이 포함된 확장 가능한 클러스터 행이 표시됩니다. 다음으로 할 일은 전문가 피드백 루프를 클릭하는 것입니다. 이 작업을 수행하면 VA에서 끌어온 발화를 검토하고 피드백을 제공하는 NLU 전문가 피드백 루프 애플리케이션으로 연결됩니다.

지원되지 않는 발언 검토



전문가 피드백 루프 애플리케이션에서 나가고 NLU 모델 성능으로 돌아가면 클러스터에서 캐럿 아이콘을 클릭하여 엽니다. 그러면 다음 이미지와 같이 클러스터 내에서 가장 대표적인 VA 발화를 볼 수 있습니다.

클러스터의 상위 대표 발언 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.

분석 실행 또는 분석 재실행 중 사용 가능한 항목을 클릭합니다. 분석을 실행할 때마다 시스템은 가장 최근의 VA 발언을 분석으로 끌어옵니다.

관련 정보

가상 에이전트

가상 에이전트의 자연어 이해

NLU 전문가 피드백 루프

시스템이 지속적으로 학습하고 사용자 입력을 더 잘 예측할 수 있도록 채팅 로그 발언에 대한 가상 에이전트 피드백을 제공합니다.

내장 비디오: ServiceNow Virtual Agent Academy에서 제공하는 NLU 전문가 피드백 루프

요약 사용량

전문가 피드백 루프는 인스턴스에서 데이터를 가져와 피드백을 위해 사용자에게 제공합니다. 이 데이터는 사용자의 가상 에이전트(VA) 채팅 로그에서 가져오며 해당 로그의 발언을 포함합니다. nlu_admin 역할을 사용하여 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 전문가 피드백 루프 그리고 발언이 의도에 대해 옳은지(일치) 또는 잘못되었는지(불일치)를 확인하여 모델의 각 발화를 표시합니다. 이 피드백은 모델이 모델 성능을 지속적으로 개선하는 데 도움이 됩니다.

설치

전문가 피드백 루프는 에서 사용할 수 있는 ServiceNow# StoreNLU 워크벤치 - 고급 기능 앱의 일부입니다.

전문가 피드백 루프를 사용하려면 인스턴스에서 - 고급 기능(sn_nlu_workbench) 플러그인이 NLU 워크벤치 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 NLU 워크벤치 활성화 섹션을 참조하십시오NLU 워크벤치 설치 - 고급 기능.

전문가 피드백 루프는 VA 채팅 로그의 데이터에 의존하기 때문에 Glide 가상 에이전트 (com.glide.cs.chatbot) 플러그인도 활성 상태인지 확인합니다. 가상 에이전트 활성화 의 내용을 참조하십시오.

인스턴스 간 전문가 피드백 루프 데이터 임포트

임포트를 시작하기 전에 인스턴스의 데이터에 액세스할 수 있고 피드백을 진행하기에 충분한 데이터가 있는지 확인하십시오.

하위 프로덕션 인스턴스에서 작업하는 경우, 프로덕션 인스턴스의 **open_nlu_predict_intent_feedback** 테이블에서 하위 프로덕션 인스턴스로 피드백 데이터를 임포트해야 합니다. 임포트하는 방법에 대한 지침은 다른 ServiceNow 인스턴스에서 임포트를 참조하십시오.

다음은 피드백 루프 발언을 수용하는 모델의 시스템 동작 NLU 과 관련된 몇 가지 데이터 시나리오입니다.

- 모델을 다른 인스턴스로 이동해도 피드백 데이터는 유지됩니다.
- 인스턴스를 업그레이드하면 피드백 데이터가 유지됩니다.
- 인스턴스를 복제하면 데이터가 유지되지 않으므로 위에서 언급한 절차에 따라 복제된 인스턴스로 데이터를 임포트해야 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.

피드백 컨텍스트 및 액세스

전문가 피드백 루프는 선택한 발화의 하위 집합에 대해 제공하는 피드백을 통해 VA에 배포된 모델을 개선할 NLU 수 있는 메커니즘을 제공합니다. 각 발언에 대해 예측된 의도를 확인하거나 발화가 속한 올바른 의도를 제공해야 합니다. 이 피드백이 완료되면 데이터를 사용하여 모델 성능을 조정하고, 그 결과 더 많은 최종 사용자 데이터를 수집하기 위해 다시 배포할 수 있는 개선된 모델이 생성됩니다. 이는 시스템이 지속적으로 데이터를 수집하고, 사용자가 제공한 피드백에서 학습하고, 해당 피드백을 사용하여 모델을 더욱 개선할 수 있도록 NLU 하는 반복 주기입니다.

시스템은 30일마다 한 번씩 VA 채팅 로그에서 전문가 피드백 루프로 최대 300개의 발화 샘플을 끌어옵니다. 발화는 로그의 모든 발화를 얼마나 잘 나타내는지에 따라 피드백을 위해 선택됩니다. VA 채팅 로그에서 샘플링된 모든 발화에는 시스템에서 선택한 예측 의도가 있습니다.

시스템 속성의 설정을 조정하여 VA 채팅 로그에서 끌어올 발언 수를 설정할 수도 있습니다 *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size* .

VA 채팅 로그에서 발언을 끌어오는 프로세스에 대한 자세한 내용은 아래의 요청 시 추가 VA 피드백 데이터 구매 및 활성 학습 작업 사용 섹션에서 확인할 수 있습니다.

발화를 검토하면서 각 발화가 예측된 의도에 속하는지 아니면 다른 의도로 이동해야 하는지 결정합니다. 올바른 의도를 모르는 경우 추가 검토를 위해 다시 방문하도록 발화를 표시할 수 있습니다. 100개 이상의 발언에 피드백을 표시하면 시스템은 표시된 모든 발화를 사용하여 모델을 조정하고 개선합니다.

VA 채팅 로그 발언 검토

이제 루프에 있으므로 다음 이미지에서 VA 모델의 의도를 지원하는 발화 목록을 NLU 볼 수 있습니다. 목록의 각 페이지에는 페이지당 약 20개의 발화가 표시됩니다. 목표는 각 발화를 검토하고 관계 상태를 지정된 VA 의도에 표시하는 것입니다. 각 발언을 **NLU_Match**, 불일치 또는 불확실 값으로 표시합니다.

발화를 **NLU_Match** 로 표시하면 해당 발화에 대한 NLU 예측에 동의하는 것입니다. 발언을 불일치로 표시하면 발화가 다른 의도에 속한다는 의미이며, 불일치를 선택하면 의도 드롭다운이 나타나 올바른 의도를 선택할 수 있습니다. 어떤 의도가 올바른지 확실하지 않은 경우 확실하지 않음으로 표시할 수 있습니다.

NLU_Match 값 또는 불일치 값으로 표시되고 저장된 발화는 완료된 검토 섹션으로 이동됩니다. 불확실 값으로 표시되고 저장된 발화는 추가 검토 필요 섹션으로 이동됩니다.

다음은 발화 검토를 완료하는 데 사용하는 기본 단계에 대한 시나리오입니다.

1. Export Feedback Loop(피드백 루프 내보내기) 화면 상단에 있는 **Expert Feedback** Loop(전문가 피드백 루프)에서 프롬프트에 대해 검토할 모델을 선택합니다. 이 기능 내에서는 어떤 모델을 선택하든 상관없는데, 이러한 모델은 주로 리뷰에 표시하는 발화를 수용하는 역할을 하기 때문입니다. 따라서 이 예시 시나리오에서는 5개의 의도와 각 의도 내에 많은 발언이 있는 **IT** 모델 모델을 선택하기로 결정합니다. 다음 이미지와 같이 예측된 의도의 이름 옆에 검토해야 하는 발화 수가 표시됩니다. 이러한 모델의 의도는 화면의 예측 의도 열에 나열됩니다. 예측된 의도에서 발언을 검토하고 표시할 수 있지만 의도가 처음 나타나는 순서대로 연속적으로 검토를 완료하는 것이 더 좋습니다. 예를 들어, **ad_password_change** 의도로 시작한 다음 다른 예측 의도로 계속 진행합니다.
2. **ad_password_change** 의도를 클릭하여 검토를 위해 할 일 섹션에 해당 발언을 로드하도록 합니다.
3. 의도에서 15개의 발언을 검토합니다. 이 시나리오에서는 AD 암호를 변경하고 싶습니다 발언을 **ad_password_change** 의도와 일치하는 것으로 올바르게 표시하여 시작했습니다.
4. 피드백 저장을 클릭합니다.

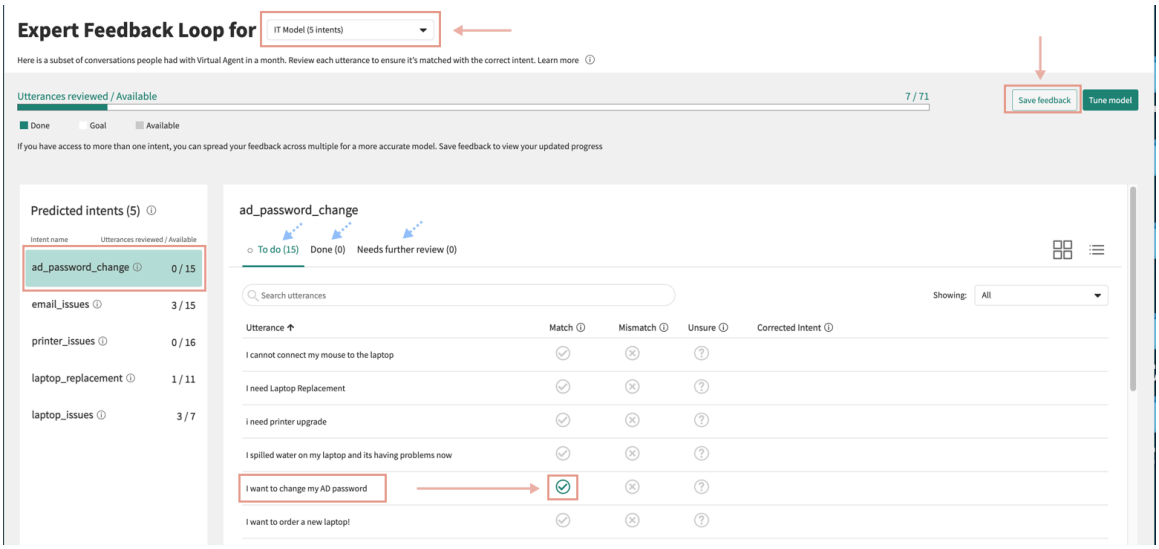
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과: 표시한 발화를 화면의 완료 섹션으로 이동합니다. 동시에 할 일 발화의 개수는 15에서 14로 떨어지고 완료 섹션의 개수는 0에서 1로 증가합니다. 또한 다른 발화를 불확실 값으로 표시하고 해당 변경 내용을 저장한 경우 추가 검토 필요 섹션의 발화 수도 0에서 1로 증가합니다.

주:
어떤 의도가 발언과 가장 일치하는지 모르는 경우 **Unsure** 값으로 표시합니다. 이 작업을 수행하면 발언이 추가 검토 필요 섹션으로 이동하여, 의도와 일치하거나 불일치하기 쉬울 수 있는 다른 발화를 할 일 섹션에서 표시할 시간을 제공합니다. 언제든지 추가 검토 필요 섹션으로 돌아가 특정 의도로 고정하기 어려운 발화를 표시할 수 있습니다.

5. 1-4단계를 반복하여 예측 의도 열의 나머지 의도 사이를 이동합니다.

VA 의도와 일치하거나 일치하지 않는 발언으로 표시



ad_password_change 의도의 발언은 의도 내에 암호라는 단어가 포함된 발언이 하나 이상 있기 때문에 예측 의도와 일치하는 것으로 쉽게 표시할 수 있습니다.

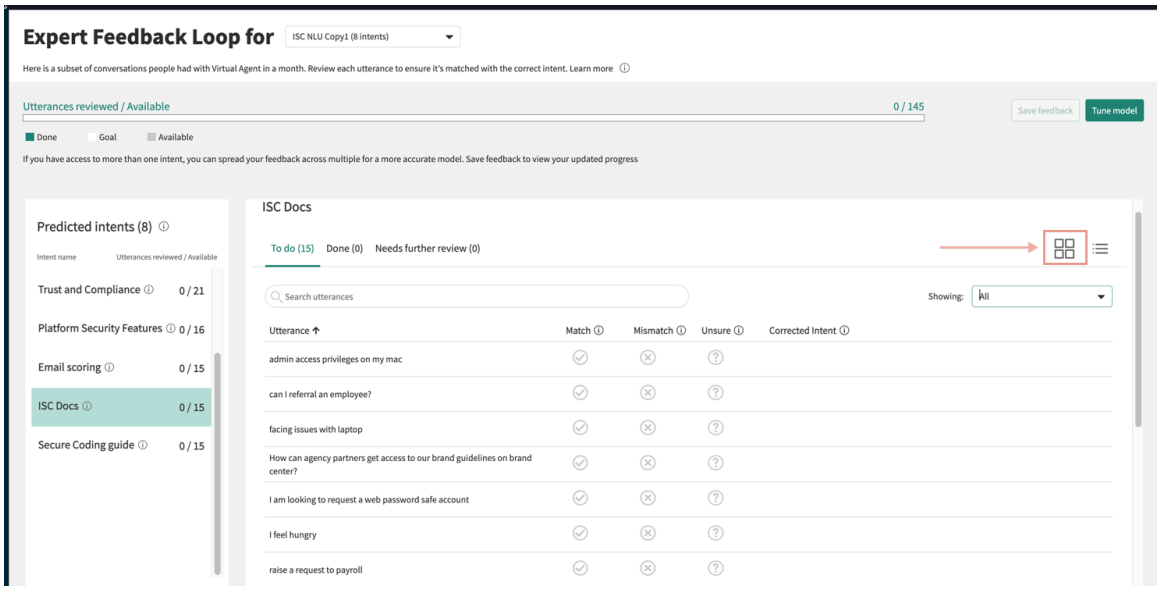
예측된 의도의 발언 검토를 마치고 피드백 저장을 클릭하면 화면이 새로 고쳐지고 모델에서 다음으로 예측된 의도가 강조 표시됩니다.

값별로 그룹화된 발화를 보려면 필터 표시를 클릭하고 프롬프트에서 옵션 중 하나를 선택합니다. 값은 모두, **NLU_Match** 및 불확실입니다.

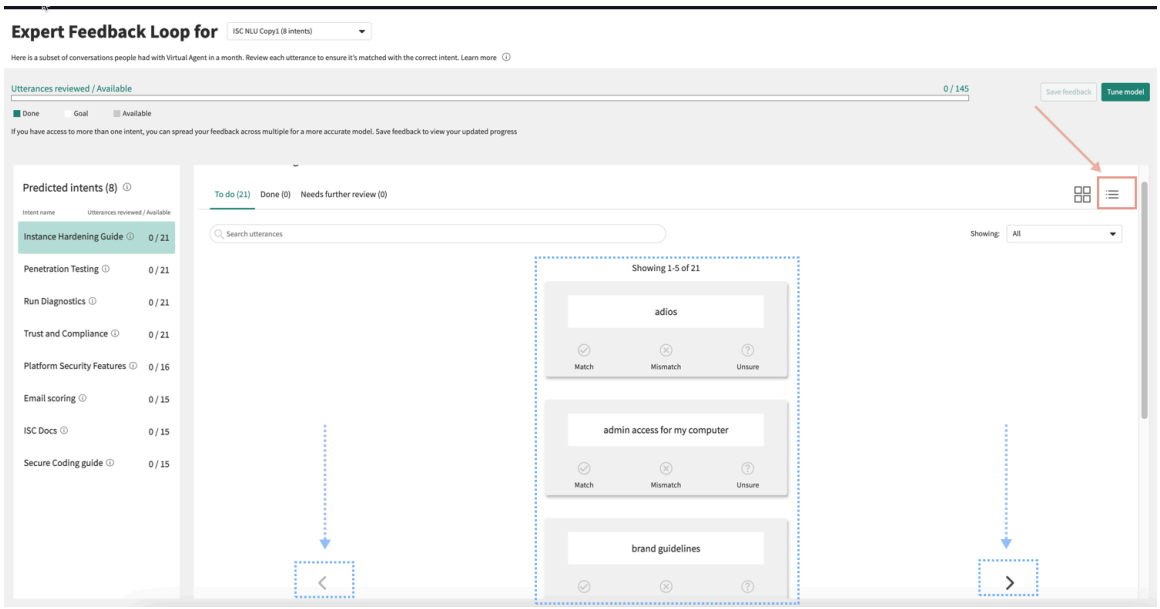
카드 뷰 옵션을 사용하여 발화 검토

전문가 피드백 루프 발화는 지금까지 위에서 본 많은 이미지와 같이 기본적으로 목록 뷰의 할 일 섹션에 표시됩니다. 그러나 카드 내에 프레임으로 구성된 각 발언을 표시하는 다른 뷰를 선택할 수도 있습니다. 이 옵션을 선택하면 각 발화가 5명씩 그룹으로 페이지에 나타납니다. 목록 뷰 내에서 카드 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.



결과: 카드 뷰가 목록 뷰를 대체합니다. 발화 카드 페이지의 양쪽에 있는 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 확인합니다. 오른쪽 화살표를 클릭하면 페이지가 다음 5장의 카드 세트로 전환됩니다. 왼쪽 화살표를 클릭하면 페이지가 이전 5장의 카드 세트로 바뀝니다. 카드 뷰 대신 목록 뷰로 다시 전환하려면 아래 이미지의 오른쪽 상단에 표시된 대로 목록 아이콘을 클릭합니다.



발언 값 변경

발언을 표시한 후 선택한 값에 대한 생각이 바뀌면 불일치 를 클릭하고 다른 의도를 선택하여 문제를 해결할 수 있습니다. 피드백 저장을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.

저장되지 않은 피드백

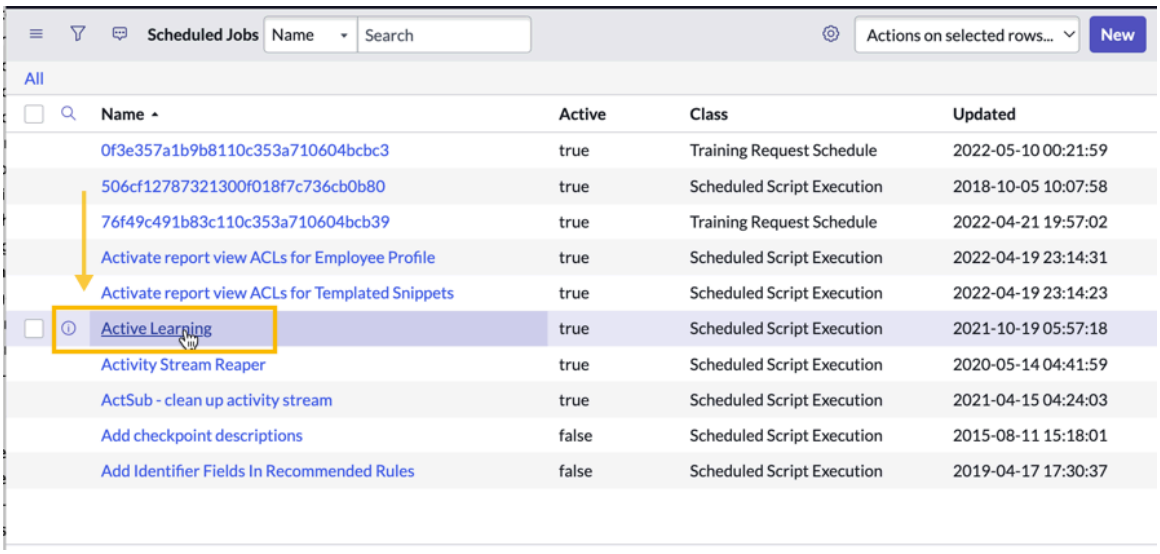
발언 표시 세션을 마치고 로그아웃했지만 변경 내용을 저장하지 않은 경우 프롬프트 표시에서 저장되지 않은 변경 내용을 선택합니다. 이 작업은 피드백을 제공했지만 아직 저장하지 않은 모든 발화를 표시합니다.

© 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.

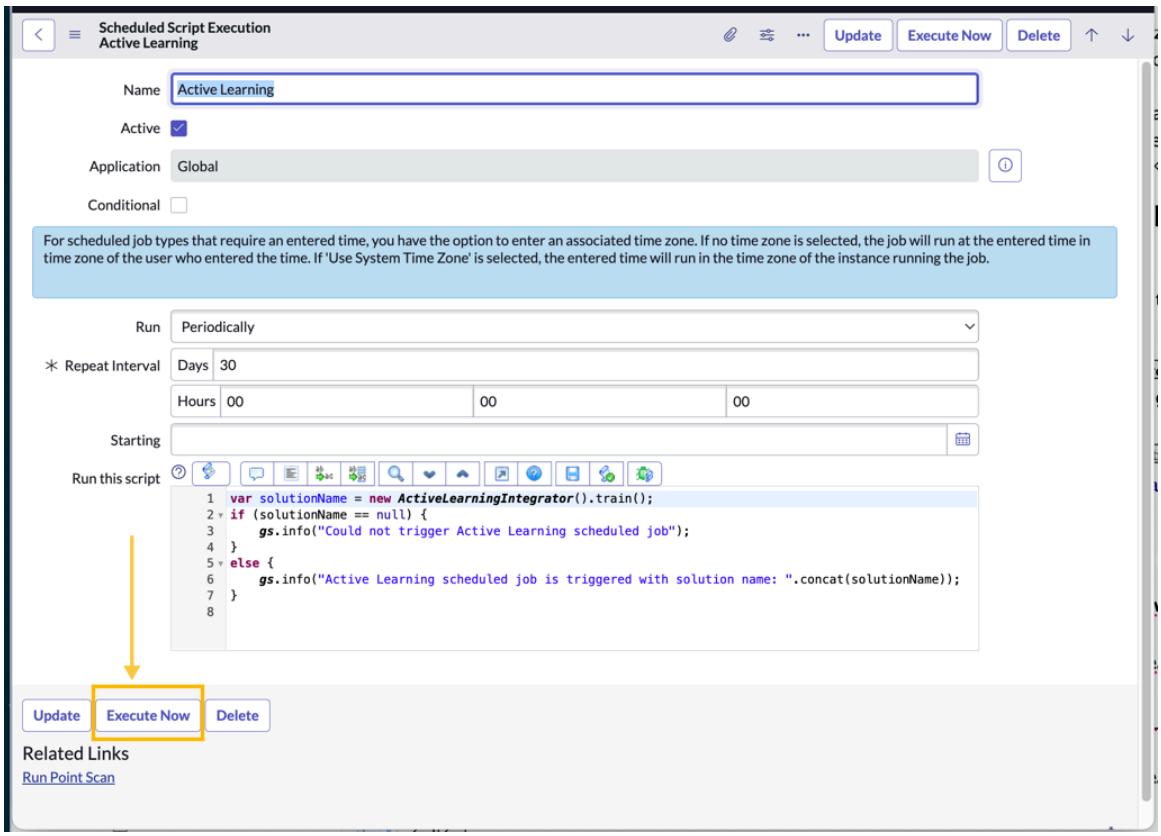
요청 시 추가 VA 피드백 데이터 확보

전문가 피드백 루프에서 사용할 VA 채팅 로그에서 더 많은 데이터를 얻으려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. nlu_admin 역할을 사용하여 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업 〉 활성 학습.
2. **Active** Learning(활성 학습)을 클릭합니다.



3. 지금 실행을 클릭합니다.



4. 다음 4가지 NLU 시스템 속성에서 값을 늘리거나 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.

- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size-30*

다른 NLU 속성의 컨텍스트 내에서 이러한 속성이 작동하는 방식을 보려면 다음 문서를 참조하십시오 NLU 워크벤치 속성.

분류되지 않은 발언 검토

VA 채팅 로그에서 전문가 피드백 루프로 피드되는 과정에서 시스템은 VA 의도에 속하지 않는 인스턴스의 모든 발언을 수집하여 목록에 표시합니다. 화면 상단의 프롬프트에 대한 전문가 피드백 루프에서 분류되지 않음을 선택하면 이러한 발화에 액세스할 수 있습니다.

화면을 새로 고치면 이러한 발화가 화면의 분류되지 않은 발화 섹션에 있는 발화 열에 표시됩니다.

중요사항:
시스템에서 이러한 발화에 연결된 의도가 없음을 제안하기 때문에 이 발화 집합에 대한 피드백을 제공하는 것이 매우 중요합니다. 이러한 연결 부족을 확인하거나 이러한 발화를 기존 의도와 연결하면 모델이 올바르게 학습하는 데 도움이 됩니다.

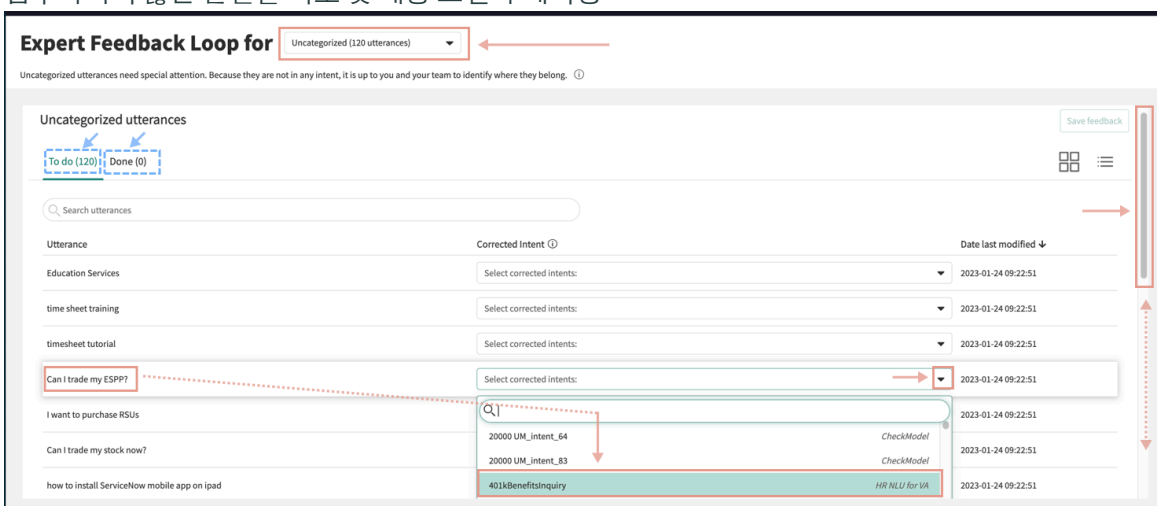
다음은 분류되지 않은 발언을 의도에 연결하는 데 사용하는 단계입니다.

1. 발언 열의 목록에서 발언을 선택합니다.
2. 수정된 의도 열의 프롬프트에서 발언에 가장 적합하다고 생각되는 의도와 해당 모델을 검색하여 선택합니다.

예를 들어 이 연결에 적합한 페어링은 아래 이미지와 같이 발언 열의 ESPP를 거래할 수 있습니까? 발언과 수정된 의도 열의 *401kBenefitsInquiry* 의도입니다.

주:
수정된 의도 열을 사용하면 인스턴스의 모든 모델에서 모든 의도를 검색하고 사용할 수 있습니다.

범주화되지 않은 발언을 의도 및 해당 모델과 페어링



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

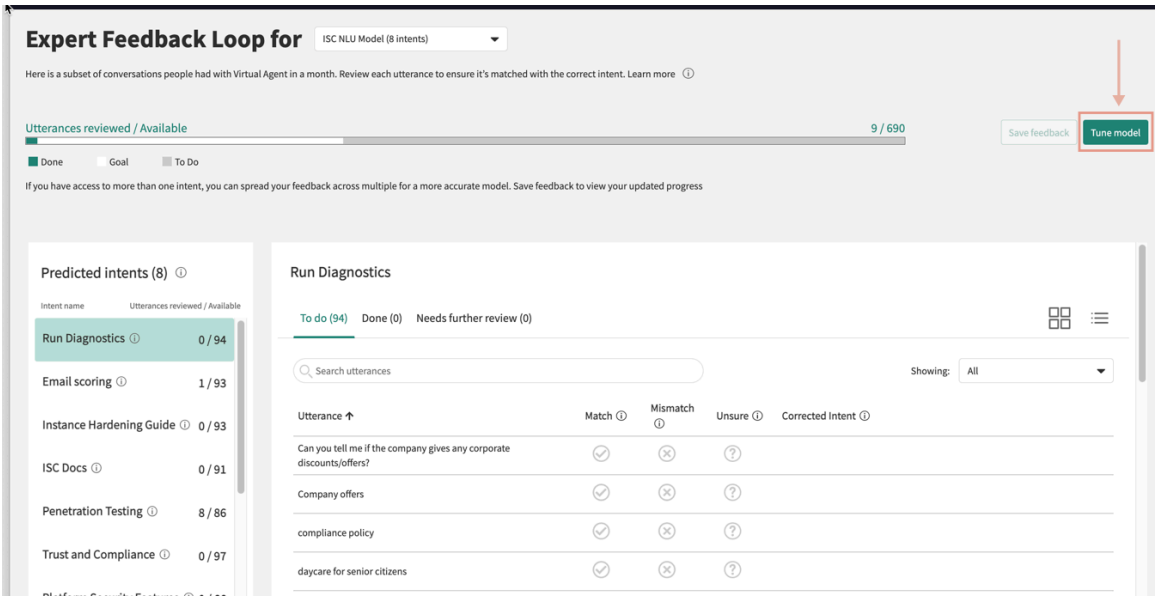
위의 이미지와 관련하여 다음과 같이 분류되지 않은 발화 페이지의 작동 방식을 설명하는 데 도움이 되는 몇 가지 항목을 살펴보겠습니다. 할 일 섹션은 의도에 연결되어야 하는 발화를 수집합니다. 이 특별한 날에 우리는 그러한 발언이 120번이나 있는 것을 봅니다. 아직 아무 작업도 수행하지 않았기 때문에 화면의 완료 섹션에는 발화가 없습니다.

또한 화면 맨 오른쪽에 세로 막대가 있어 위아래로 스크롤하여 발화 목록을 탐색할 수 있습니다. 이 스크롤 화면 하단에는 왼쪽과 오른쪽을 가리키는 화살표가 있어 해당 날짜의 전체 발화 목록의 다음 또는 이전 페이지로 이동할 수 있습니다.

연결을 만들기 위한 작업을 수행할 때는 시스템이 작업을 인식하고 변경 내용을 자동으로 저장하기 때문에 일반적으로 기본적으로 활성화되어 있는 피드백 저장 버튼이 비활성화됩니다.

전문가 피드백 모델 조정 단계의 루프 데이터

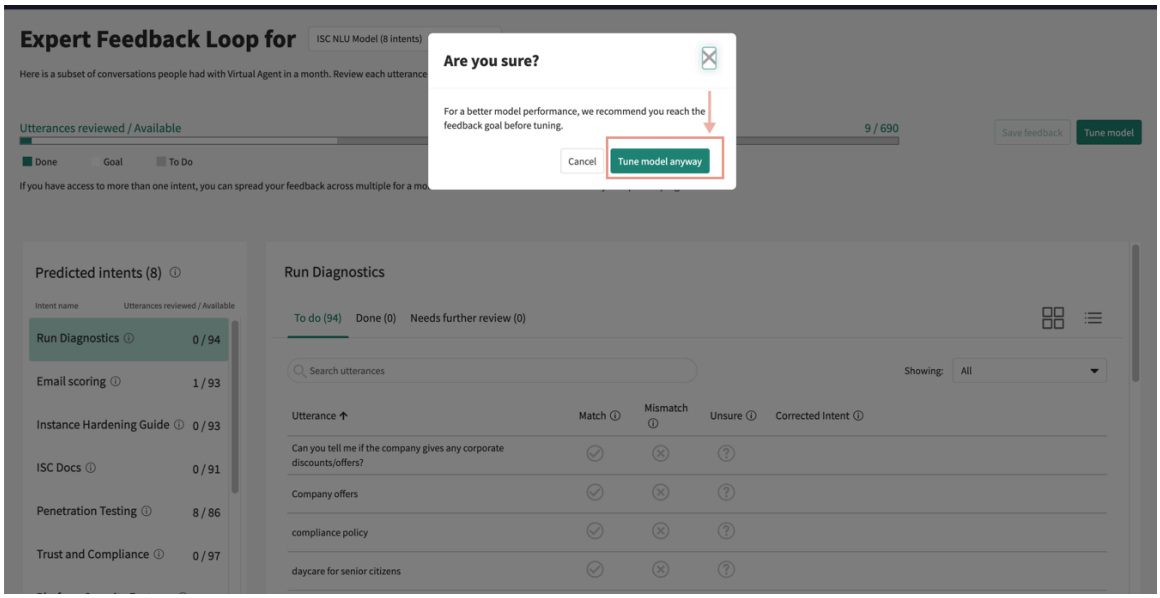
전문가 피드백 루프의 모델 조정 버튼은 항상 활성화되어 있으며, 이를 통해 전문가 피드백 루프 완료 탭에서 모델과 해당 테스트 세트로 발화를 이동할 수 있습니다. 모델을 조정하거나 다시 조정해야 할 때마다 nlu_admin 역할을 사용하여 이 버튼을 클릭합니다.



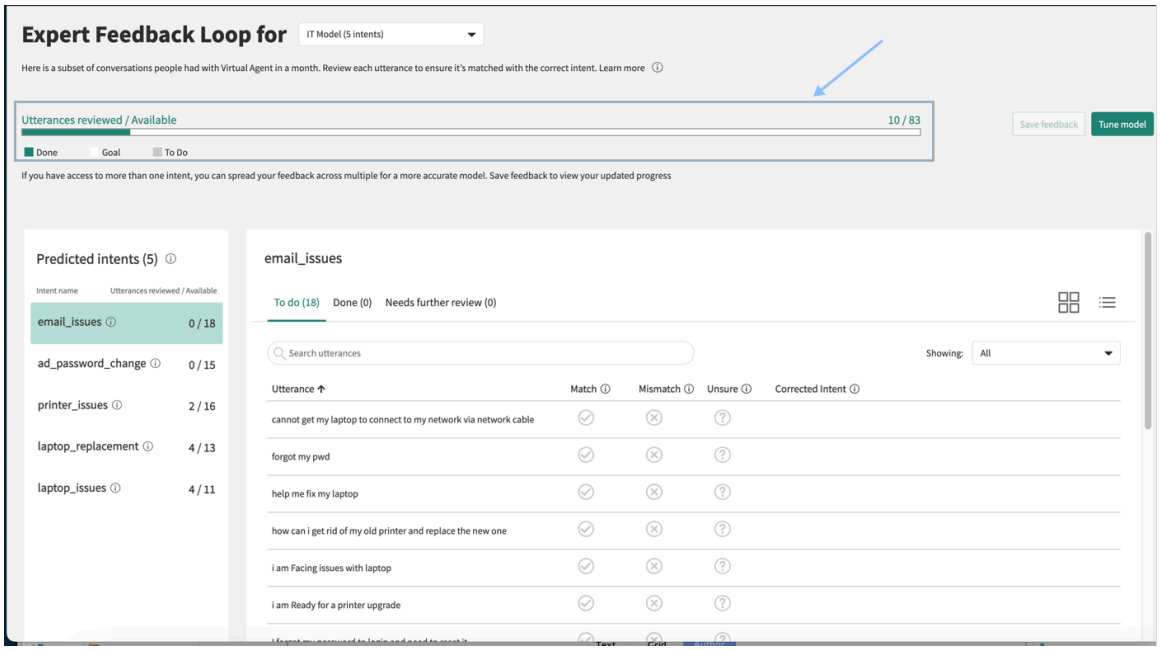
전문가 피드백 루프에서 발화를 검토한 후 피드백 데이터의 일부를 모델의 기본 테스트 세트로 푸시할 수 있습니다. 그런 다음 이러한 발화는 모델의 테스트 발화 탭에 직접 추가됩니다. 이렇게 하면 실제 최종 사용자 발언으로 테스트 세트를 지속적으로 유지관리하고 업데이트할 수 있습니다. 시스템은 테스트 발언의 소스를 추적하여 전문가 피드백 루프 또는 다른 소스에서 온 것인지 여부를 파악합니다.

100개 이상의 발화를 표시하고 저장하기 전에 모델 조정 버튼을 클릭하면 아래 이미지의 텍스트에 참조된 대로 100개의 발화 피드백 목표를 통과했을 때 모델 성능의 품질이 향상됨을 상기시키기 위해 화면이 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.



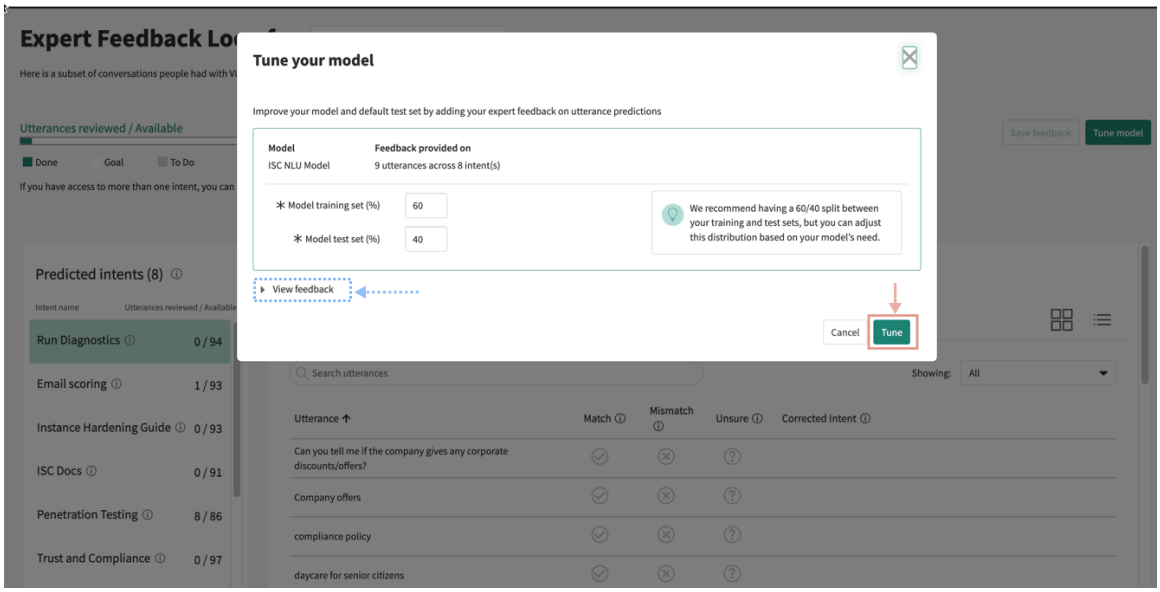
피드백 데이터를 계속 표시하고 저장하면 아래의 진행률 표시줄 이미지에서 검토된 발화(녹색)와 아직 검토할 수 있는 발화(흰색)의 비율을 볼 수 있습니다.



아래의 모델 조정 이미지에서 모델 교육 세트와 모델 테스트 세트에 대한 기본 60/40 백분율 분할을 볼 수 있습니다. 필요한 경우 두 상자**(%)** 상자 각각에서 선택한 숫자를 선택하여 이러한 기본값을 조정할 수 있습니다. 백분율 분할이 만족스러우면 조정 버튼을 클릭하여 선택한 백분율 값에 따라 모델을 조정합니다.

주:
피드백 보기 캐럿을 클릭하면 전문가 피드백 루프 화면으로 이동하여 피드백 발화를 계속 검토, 표시 및 저장할 수 있습니다.

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



활성 학습 작업 사용

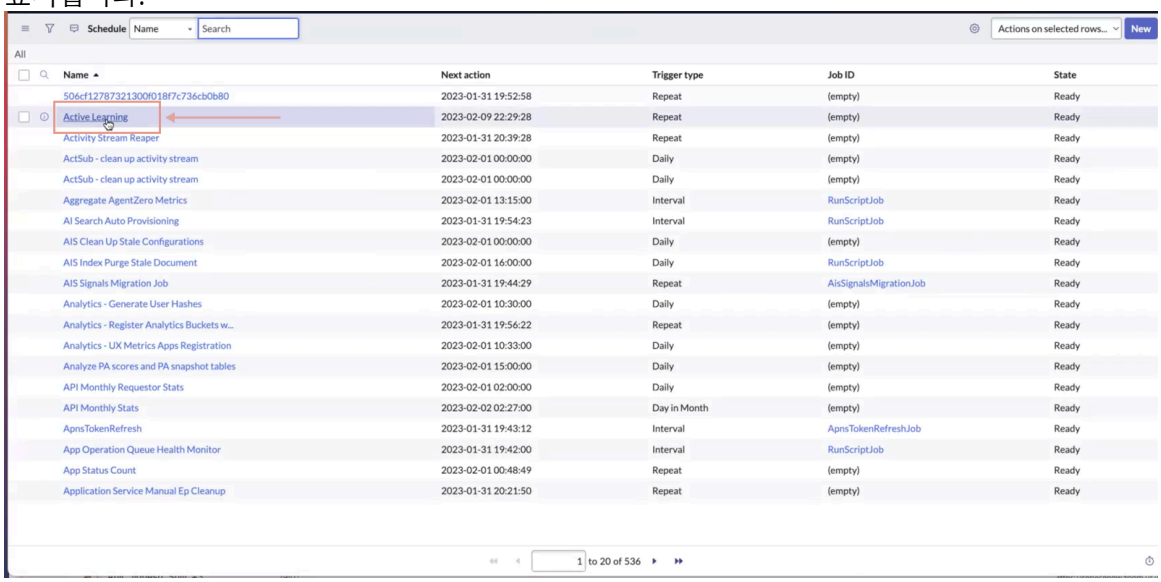
배치 작업 또는 배치 스케줄링이라고도 하는 예약된 작업은 특정 시간에 또는 반복 일정에 따라 수행되는 자동화된 작업 조각입니다. 많은 작업이 일정에 따라 실행되지만 여기서는 예로 Active Learning 작업에 집중하고 있습니다.

다음은 활성 학습 작업을 사용할 때 수행할 수 있는 세 가지 작업입니다.

- 활성 학습 작업이 실행되도록 설정할 반복 빈도 간격을 변경합니다.
- 활성 학습 작업에 대해 다음 예약된 실행이 언제 설정되는지 확인합니다.
- 필요할 때마다(요청 시) 활성 학습 작업을 실행합니다.

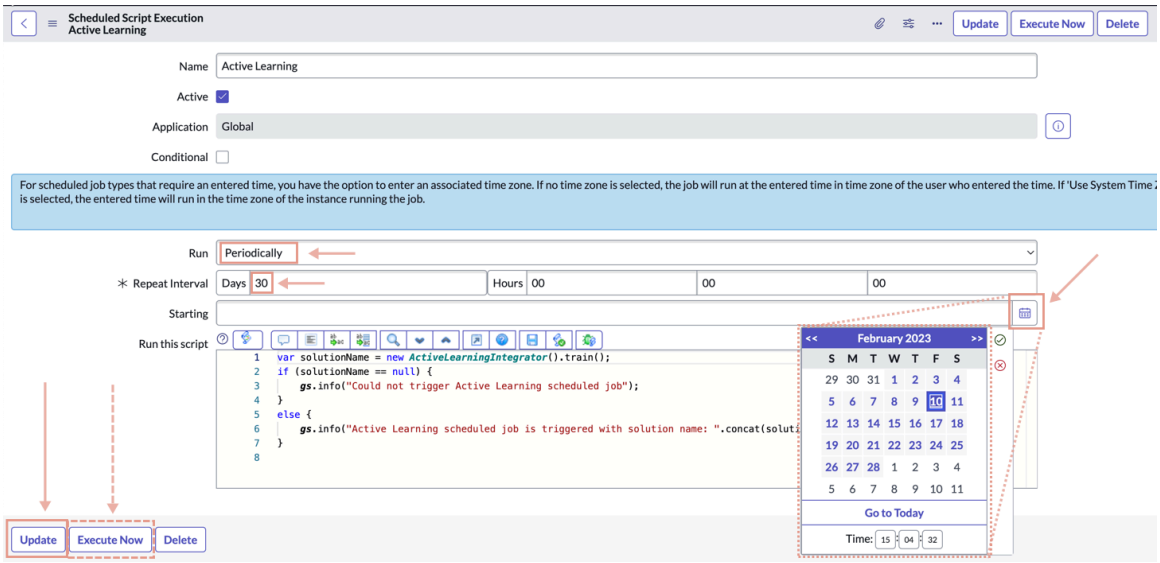
다음은 시작하는 데 사용할 수 있는 몇 가지 단계입니다.

1. nlu_admin 역할을 사용하여 모두 필드로 이동하여 **sysauto_script.list**를 입력하고 키보드의 **Return** 키를 누릅니다. 화면이 새로 고쳐지고 예약된 작업이 모두 나열된 일정 페이지가 표시됩니다.

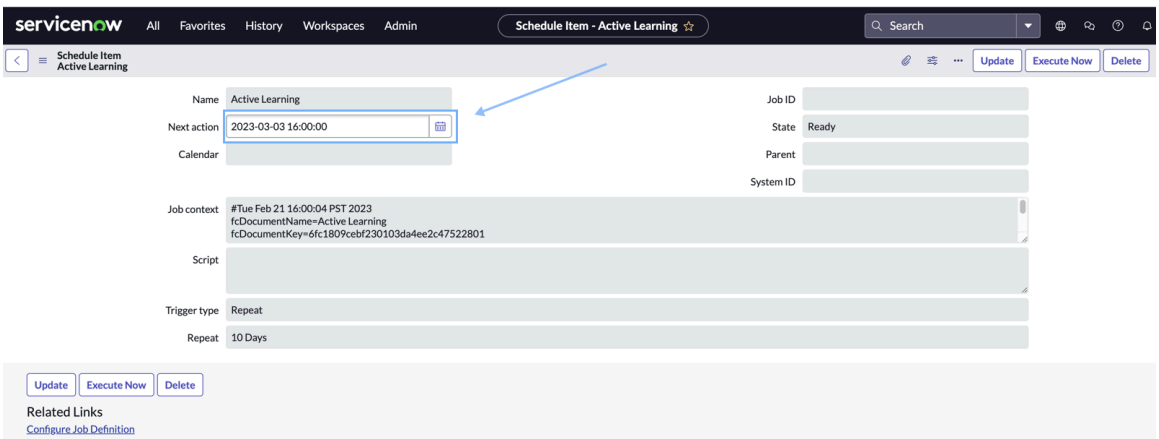


2. 일정 페이지에서 활성 학습을 클릭합니다. 아래 이미지와 같이 활성 학습 작업에 대한 기록이 나타납니다.

© 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. 활성 학습 기록에서 다음 필드를 구성합니다.
   - 실행 필드에서 작업에 대한 8개의 반복 간격 옵션 중 하나를 선택합니다. 옵션은 매일, 매주, 매월, 주기적으로, 일,요청 시, 비즈니스 달력:항목 시작 및 비즈니스 달력:항목 종료입니다.
   - 반복 간격 필드에 활성 학습 작업의 현재와 다음 반복 간격 사이에 원하는 일 수를 입력합니다.
   - 시작 필드에서 달력 아이콘을 클릭하고 다음 활성 학습 작업 간격의 날짜와 시간을 선택합니다.
   - 업데이트 버튼을 클릭하여 구성을 저장하거나 지금 실행 버튼을 클릭하여 활성 학습 작업 실행을 시작합니다.
   - 다음 활성 학습 작업이 실행되는 시기를 확인하려면 모두 필드로 이동하여 **sys_trigger.list**를 입력한 다음 키보드의 **Return** 키를 누릅니다. 일정 페이지가 나타납니다. **Active** Learning(활성 학습)을 클릭합니다. 일정 항목/활성 학습 기록이 나타나고 다음 활성 학습 작업 실행에 대한 날짜 및 시간으로 다음 동작 필드가 채워집니다.



의 활성 학습 작업에 대한 NLU자세한 내용은 지원 포털의 KB 문서 KB1633901 에서 찾을 수 있습니다.

NLU의 문제 자동 해결 조정

NLU 워크벤치 홈페이지를 사용하여 NLU에서 문제 자동 해결(IAR) 조정을 지원합니다.

NLU 워크벤치의 문제 자동 해결 조정을 소개하는 비디오

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

nlu_admin 또는 관리자 역할을 사용하여 NLU 워크벤치에서 IAR 조정에 액세스합니다. NLU 워크벤치에서 IAR 조정을 수행하려면 최소한 nlu_feedback_admin 역할이 필요합니다. nlu_admin 역할에는 nlu_feedback_admin 역할이 포함되어 있습니다. 또한 virtual_agent_admin 역할에는 nlu_admin 역할이 포함되어 있습니다.

모델명을 클릭하면 IAR 제품에서 바로 튜닝으로 이동합니다. 모델 개요 페이지로 이동하지 않으므로 이 동작은 의 NLU 워크벤치또는 AI 검색 모델과 다릅니다가상 에이전트.

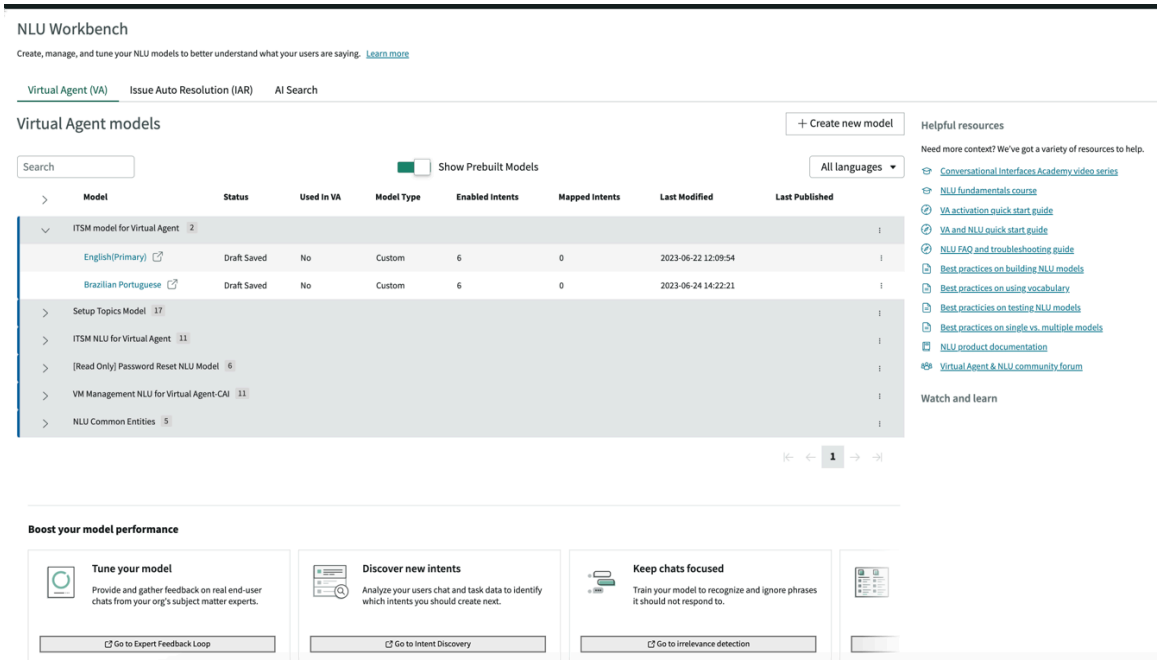
IAR 조정 워크플로우

IAR 관리자는 IAR 관리자 콘솔에서 모델 조정 여정을 시작한 다음 NLU 워크벤치로 이동하여 ITSM 모델을 조정합니다. 아직 콘솔에서 ITSM 모델을 교육하지 않은 경우 워크플로우는 NLU 워크벤치의 모델 성능 향상 섹션에 있는 전문가 피드백 루프 설명서로 보냅니다.

IAR 모델과 NLU 모델의 차이

가상 에이전트 및 AI 검색 탭과 달리 IAR 탭은 새 모델 생성 버튼을 사용하지 않습니다. IAR 관리자가 사용하는 IAR-ITSM 모델은 사전 구축된 모델입니다. 업데이트 세트를 사용하여 IAR 모델을 이동할 수 없습니다.

NLU 워크벤치 탐색



NLU 워크벤치 페이지 상단에는 가상 에이전트, 문제 자동 해결 및 AI 검색 모델을 개별적으로 그룹화한 세 개의 탭이 있습니다. 해당 탭 아래에는 회색으로 표시된 모델 목록이 있습니다. 목록의 모델 열에서 모델 이름 왼쪽에 있는 캐럿을 클릭하면 모델의 색상이 회색에서 흰색으로 변경되고 모델의 언어가 표시되도록 열립니다. 상태; 사용법; 모델 유형; 활성화된 의도 및 매핑된 의도 수와 모델이 마지막으로 수정되거나 마지막으로 게시된 날짜입니다.

문제 자동 해결 조정 옵션

에서 NLU 워크벤치모델을 조정할 문제 자동 해결 때 정밀도, 자동화 또는 이 둘의 균형과 같은 여러 목표에 대한 출력을 조정할 수 있습니다. 커밋하기 전에 선택한 튜닝 옵션이 일치율과 범위에 어떤 영향을 미치는지 비교합니다.

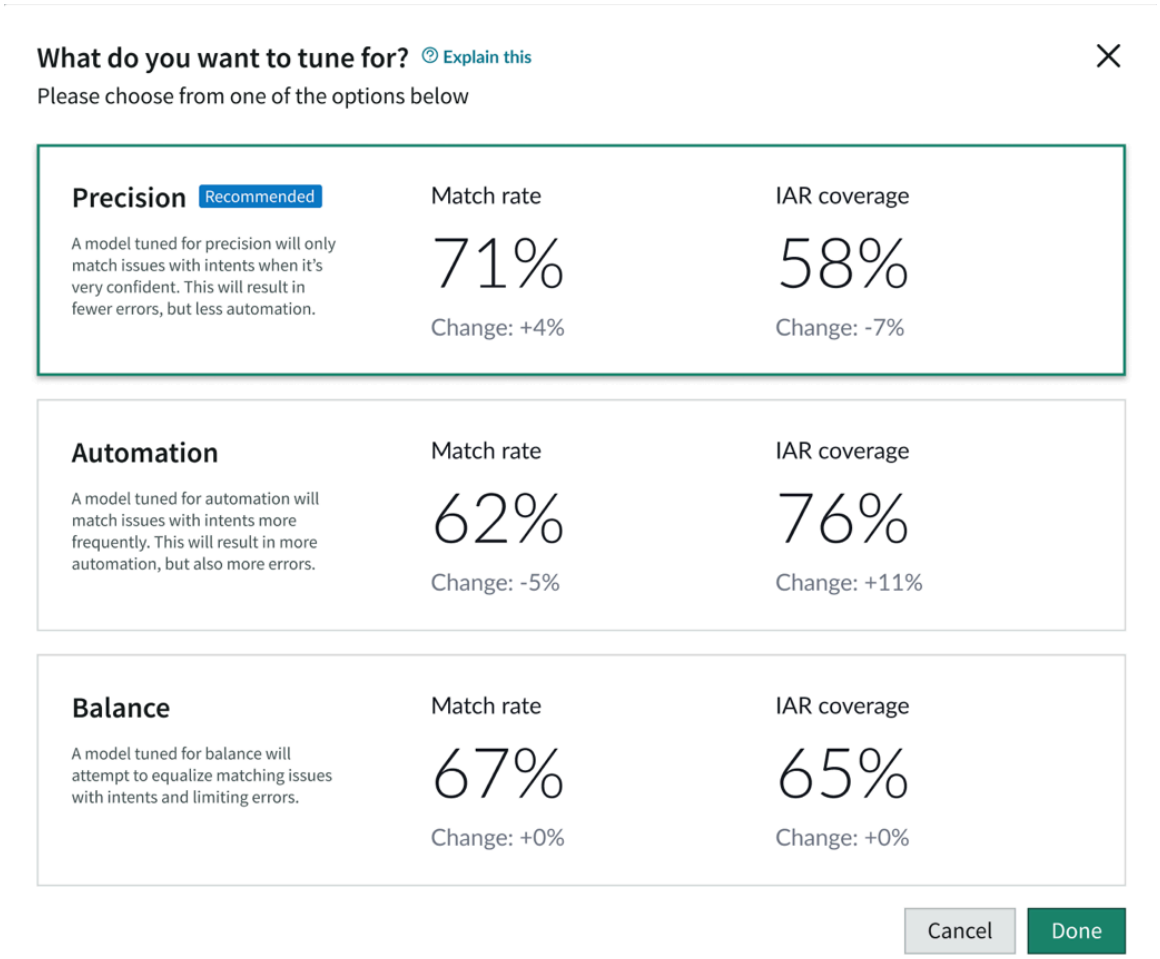
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요약 사용량

기본적으로 문제 자동 해결 조정 NLU 워크벤치 은 정밀도를 위해 최적화됩니다. 비즈니스 요구 사항에 따라 다른 목표를 위해 모델을 조정할 수도 있습니다. 문제 자동 해결 조정의 분석 단계에서 조정 목표 목록을 사용하여 정밀도, 자동화 또는 균형을 조정할 수 있습니다. 이러한 옵션 중 하나를 선택하면 예상 일치율 및 *IAR* 범위 백분율이 그에 따라 변경되므로 가능한 결과를 비교할 수 있습니다.

조정의 IAR분석 단계에 액세스하려면 *nlu_admin* 역할을 사용하고 다음과 같이 이동합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.
2. 문제 자동 해결 탭을 선택한 다음 모델 이름을 선택합니다. 조정 환경은 처음에 1단계(피드백)로 열립니다.
3. 피드백을 제공한 다음, 분석 단추를 선택합니다. 2단계(분석)가 열립니다.
4. 조정 옵션 및 예상 결과는 다음과 같습니다 섹션에서 정밀도, 자동화 또는 균형을 위해 조정하고 옵션을 선택하여 예상 시나리오를 볼 수 있습니다. 조정 목표에 대해 알아보기 링크를 선택하여 다음 창을 열 수도 있습니다.



정확도

정밀도 IAR 를 위해 조정되면 모델은 신뢰도가 상대적으로 높은 경우에만 예측을 수행합니다. 그 결과 오류율이 낮아지지만 해결된 인시던트도 줄어듭니다.

정밀도는 ITSM 모델에 권장되는 IAR 튜닝 옵션이므로 이 옵션은 기본적으로 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.

자동화

자동화를 IAR 위해 조정되면 모델은 더 낮은 신뢰도 임계치에서 예측을 수행합니다. 이렇게 하면 더 많은 예측이 생성되므로 더 많은 인시던트가 해결됩니다. 그러나 오류율이 더 높을 수 있습니다.

잔액

균형을 IAR 위해 조정되면 모델은 정밀도와 자동화 사이의 균형을 맞추려고 시도합니다.

일치율

일치율은 의도가 올바르게 예측된 인시던트 수를 해당 의도에 대한 예측 수로 나눈 값으로 정의됩니다. 이 비율은 **NO_INTENT** 제외한 모든 의도에서 평균입니다.

IAR 보장

범위는 모델이 신뢰도 임계치 이상으로 예측할 수 있었기 때문에 해결될 인시던트의 백분율로 정의됩니다. 예측에 오류가 있을 수 있습니다.

조정 옵션 사용

여러 조정 옵션을 선택하여 예상 결과를 비교합니다. 선택한 옵션에 따라 시스템은 예상 일치율 및 IAR 적용 범위 비율에 대한 시나리오를 제공합니다. 또한 시스템은 선택에 따라 이러한 요금이 변경되는 정도를 표시합니다.

분석의 자세한 세부 항목 섹션에서 자세한 정보를 검토하십시오. 여기에서 모델의 각 의도와 관련된 결과를 드릴다운할 수 있습니다.

의도는 주제에 매핑 가상 에이전트 되었는지 여부에 따라 매핑된 의도와 매핑되지 않은 의도로 그룹화됩니다. 튜닝에서 IAR 피드백을 제공한 후 일부 의도-주제 매핑을 활성화할 수 있습니다. 이렇게 하려면 매핑되지 않은 의도 보기를 확장한 다음 더 많은 의도 매핑 단추를 선택합니다. 그러면 관리자 콘솔이 IAR 열립니다.

요구 사항에 대한 최적의 튜닝 옵션을 결정한 경우 튜닝 목표에 대한 학습 창에서 선택 저장 단추를 선택합니다. 그런 다음, 모델 조정 및 게시 단추를 선택하여 다음 단계로 진행합니다.

의도 디스커버리

의도 디스커버리 애플리케이션을 사용하면 인시던트 차단의 기회를 식별하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어 다음에 활성화할 대화를 식별하는 가상 에이전트 데 사용할 수 있습니다.

요약 사용량

를 사용하는 NLU가상 에이전트 애플리케이션의 경우, 및 AI 검색를 의도 디스커버리 사용하면 이점을 얻을 수 있는 사전 구축된 의도와 작성에 유용한 사용자 지정 의도를 더 잘 이해할 수 있습니다.

의도 디스커버리 는 이전 인시던트 데이터 또는 기타 작업 데이터에 대해 실행하는 분석을 제공합니다. 실행의 나머지 기록을 여러 클러스터로 그룹화하여 의도에 NLU 수동으로 발언을 추가할 수도 있습니다. 또한 특정 클러스터를 사용하여 모델에서 새 의도를 만들 수 있습니다.

이 예시 시나리오에서는 인스턴스의 상위 의도와 과거 인시던트 기록 전반에 걸쳐 제공할 수 있는 범위를 식별하는 데 사용합니다 의도 디스커버리 .

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

설치

의도 디스커버리 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 의도 디스커버리 설치 문서를 참조하십시오.

의도 디스커버리 설치 및 활성화되면 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 **NLU** 고급 기능.

주:
탐색 창의 의도 디스커버리 고급 기능 아래에 NLU 구성되어 있지만 설치 NLU 워크벤치 시 포함되지 않는 별도의 애플리케이션인 고급 기능이 있습니다.

의도 디스커버리 보고서 상세 정보

- 분류를 선택하면 생성된 보고서에 선택한 분류에 대한 의도 권장 사항이 포함됩니다. 분류는 특정 도메인에 미리 빌드된 의도 라이브러리입니다. 기본 의도에 액세스할 수는 없지만 특정 분류에 대해 실행하면 의도 디스커버리 해당 분류의 의도에 매핑되는 데이터가 식별됩니다.
- 일치하지 않는 기록 은 분류의 의도와 일치할 수 없는 발화입니다.
- 권장 의도 는 데이터가 실행된 발언에서 찾은 의도입니다.
- 일치하지 않는 기록의 백분율(클러스터링됨)은 분류되지 않은 기록(권장 의도에 속하지 않는 기록)입니다.
- 일치하지 않는 기록의 백분율과 권장 의도 수는 일치하지 않아도 됩니다. 그들이 일치한다면 우연의 일치입니다.

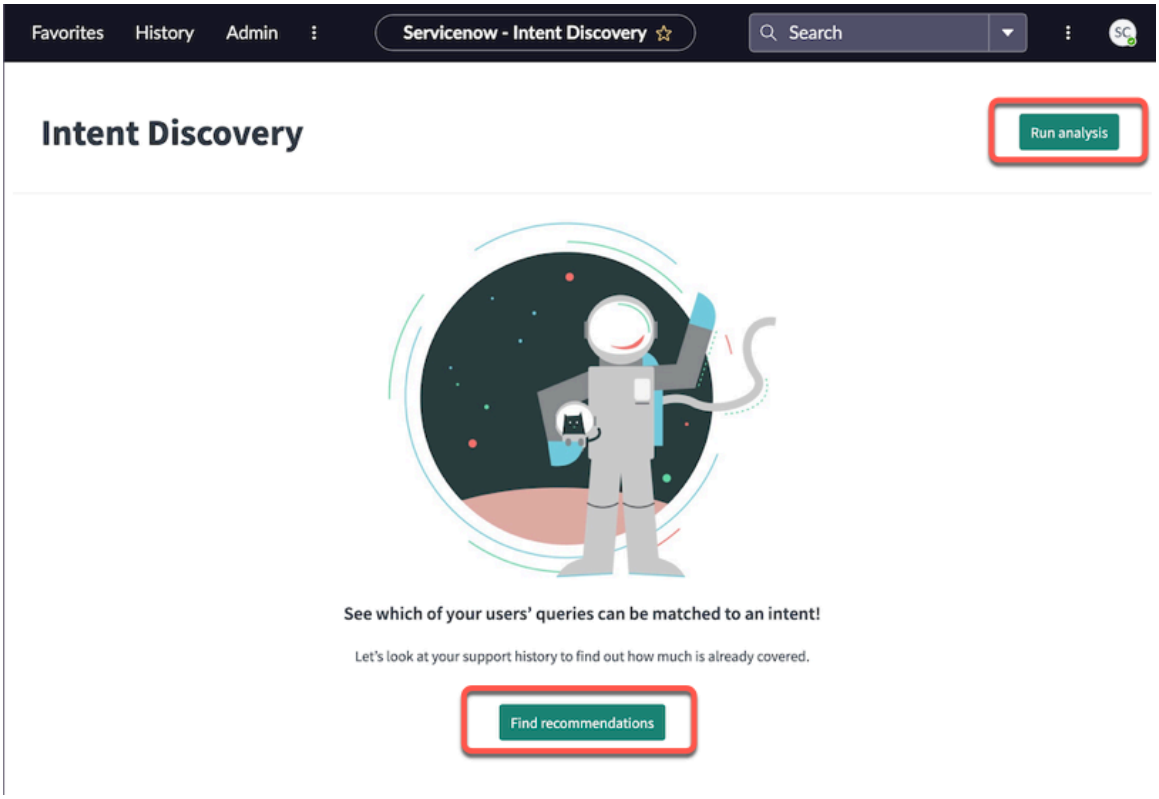
의도 디스커버리 보고서 생성

1. 관리자 또는 nlu_admin 역할을 사용하여 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 **NLU** 고급 기능 〉 의도 디스커버리.

2. 분석 실행 또는 권장 사항 찾기를 선택합니다.

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

의도 디스커버리방문 페이지



보고서에 대한 분석 실행

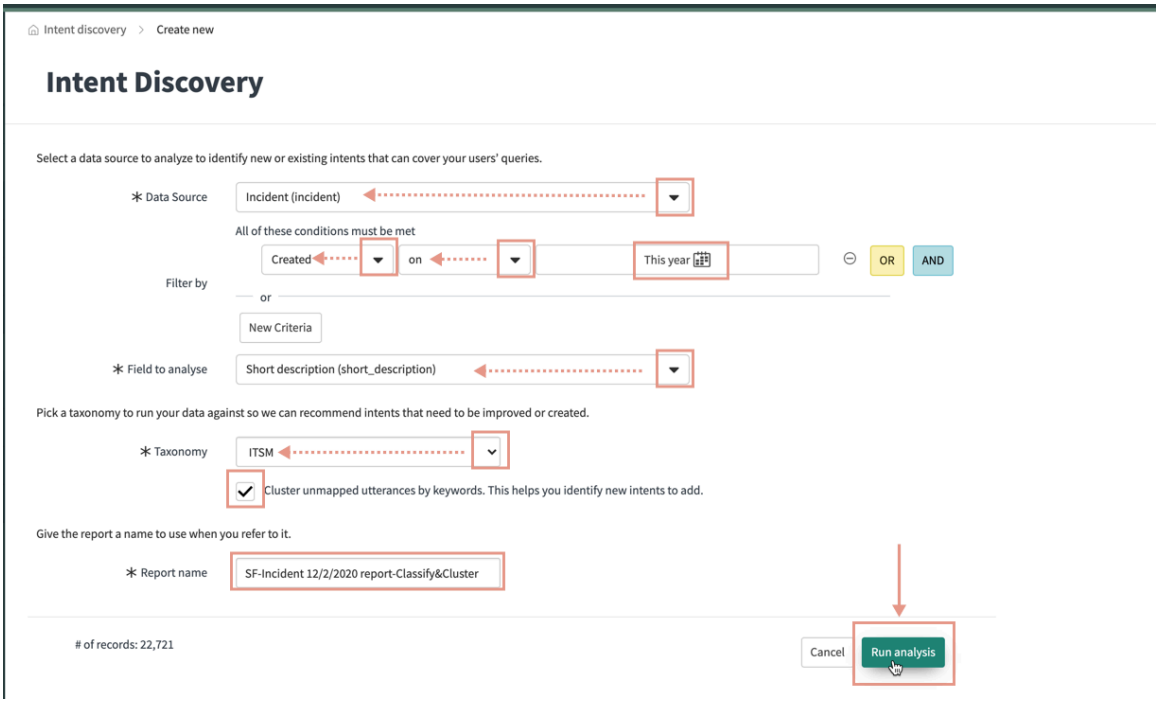
1. 이 예제 보고서의 경우 > 새로 만들기 화면에서 다음 필드를 의도 디스커버리 구성합니다.

- 데이터 소스: 인시던트**(incident)** 테이블을 선택합니다.
- 필터링 기준: 〔생성됨〕〔켜기〕〔현재 분기〕
- 분석할 필드: 간단한 설명**(short_description)**입니다. 짧은 설명을 선택하는 이유는 시스템이 의도를 식별하는 데 도움이 될 수 있는 단어를 참조하는 데 많이 사용되는 문자열 필드이기 때문입니다.
- 분류: **ITSM**을 선택합니다. 이 필드는 ITSM 인시던트 기록에 대해 분류 처리를 실행하도록 시스템에 지시합니다. 분류, ITSM 또는 공백(기본값은 분류)의 3가지 옵션이 있습니다.
- Cluster unmapped utterances by keywords...: 확인란을 선택합니다. 이 확인란을 선택하면 시스템에서 분류되지 않은 인시던트 기록을 클러스터로 그룹화합니다.
- 보고서 이름: 이 필드는 자동으로 인시던트〈월/일/연도>로 기본 설정됩니다. 원하는 경우 이름을 편집할 수 있습니다. 이 예시 시나리오에서는 #### 12/16/2020 - SF #### 입력합니다.

2. 분석 실행**(Run analysis**)을 선택합니다.

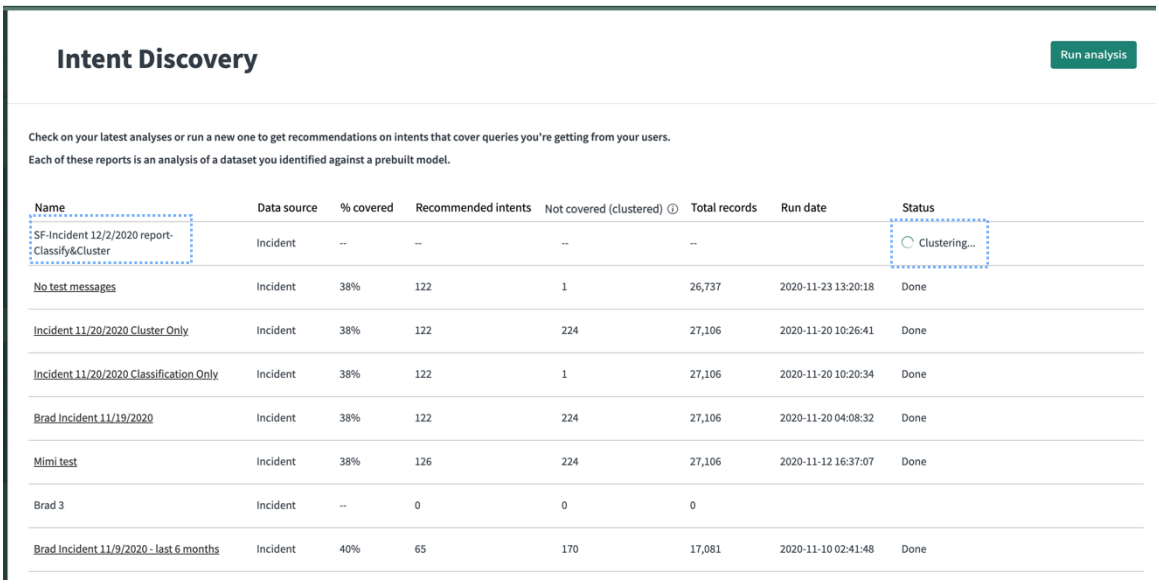
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실행 분석을 위해 데이터 의도 디스커버리 소스 선택



결과: 분석이 시작될 때 보고서가 화면에 표시되고 의도 디스커버리 상태가 표시됩니다. 후속 상태 값은 분석 중에 실행 준비, 진행 중, 클러스터링, 완료 순서로 표시됩니다. 완료하는 데 5분에서 30분이 걸릴 수 있습니다. 클러스터에 있는 기록 수가 적을수록 시간이 짧아집니다. 클러스터링을 해제하면 프로세스 속도를 높일 수도 있습니다.

진행 중인 실행 분석



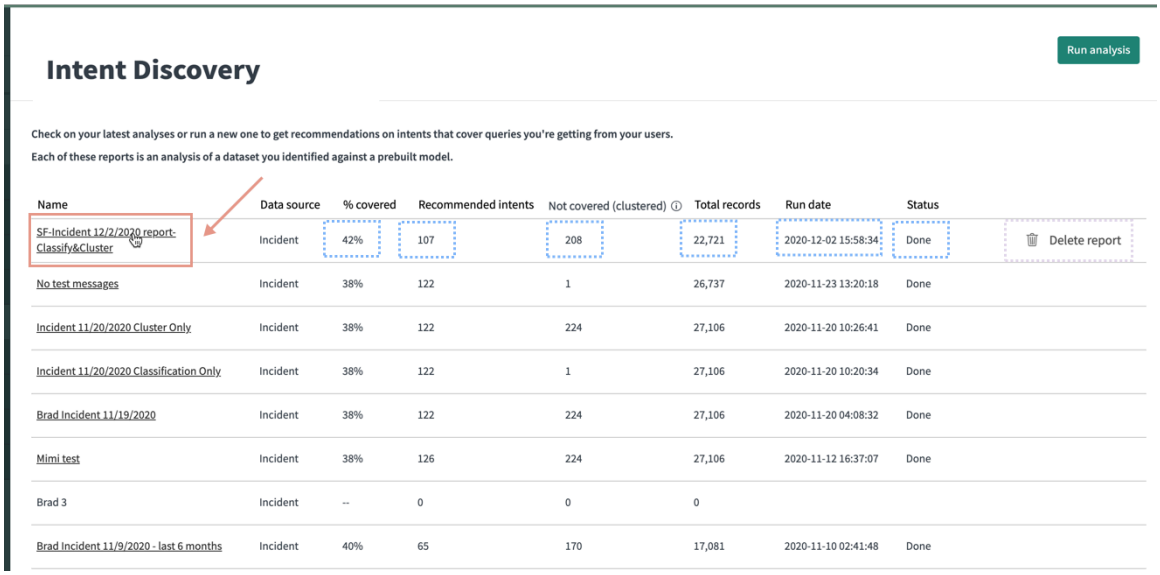
분석이 완료되면 아래 이미지와 같이 화면의 열 값이 나타나고 상태 열 값이 완료로 설정됩니다.

주:
보고서를 삭제하고 다시 시작하려면 상태 열의 오른쪽을 가리켜 보고서 삭제 아이콘을 호출합니다.

3. 보고서의 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.

완료된 실행 분석



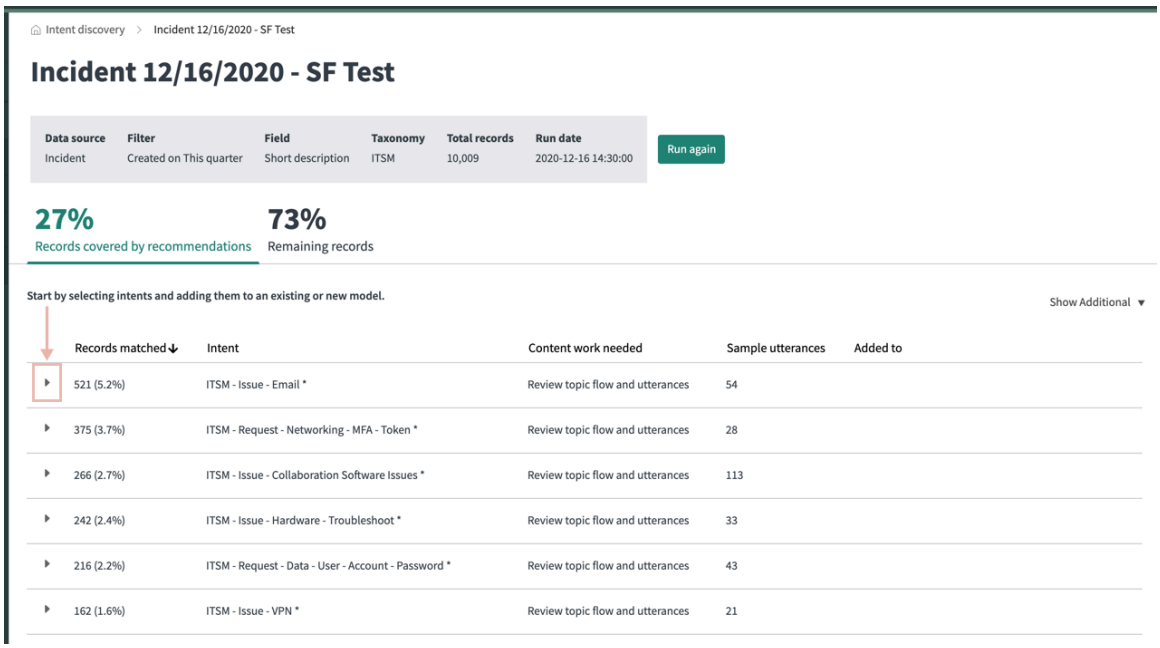
결과: 화면이 새로 고쳐지고 분석된 인시던트 기록과 분류되지 않은 나머지 인시던트 기록이 표시됩니다.

권장 의도를 새 사용자 지정 모델 또는 기존 사용자 지정 모델로 임포트

의도를 모델로 NLU 임포트하기 전에 모델과 동일한 애플리케이션 범위에 있는지 확인하십시오. 자세한 내용은 Select an application from the application picker 문서를 참조하십시오.

1. 화면의 권장 사항에 포함된 기록 섹션에서 사용자 지정 모델에 추가하려는 권장 의도의 캐럿 아이콘을 선택합니다.

권장 의도 검토

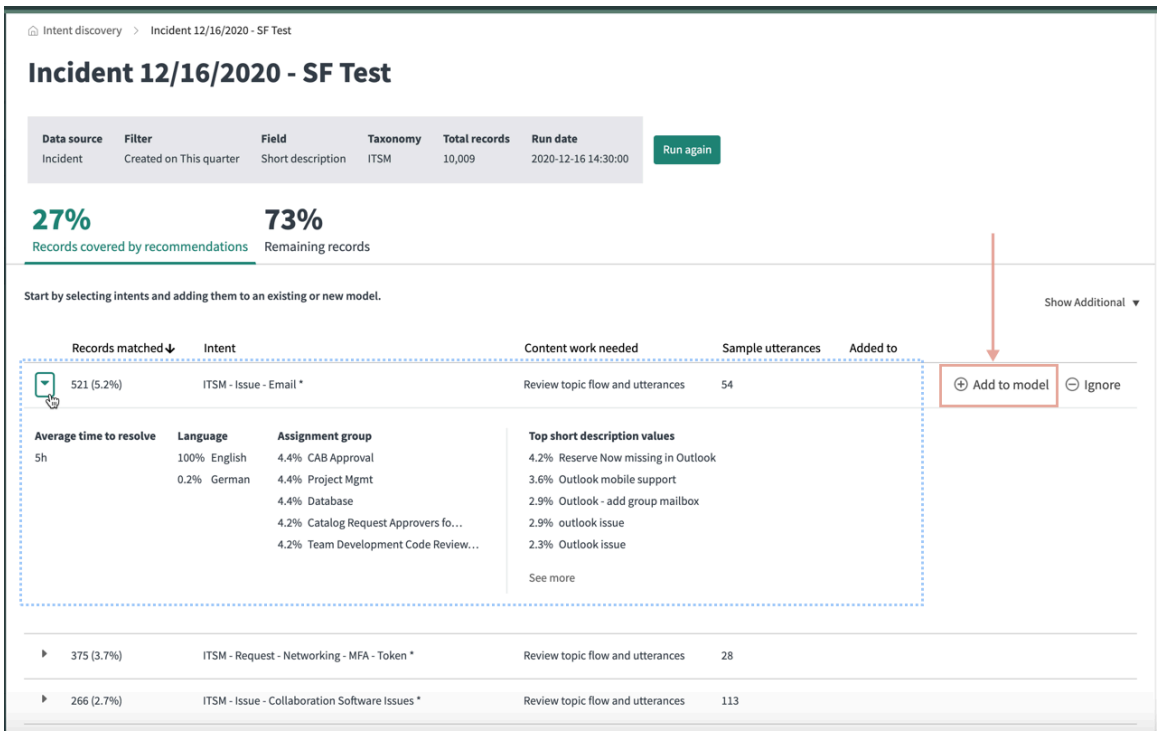


결과: 아래 이미지와 같이 권장 의도의 상세 정보가 표시되므로 검토할 수 있습니다.

2. 모델에 추가**(Add to** Model)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.

모델에 권장 의도 추가

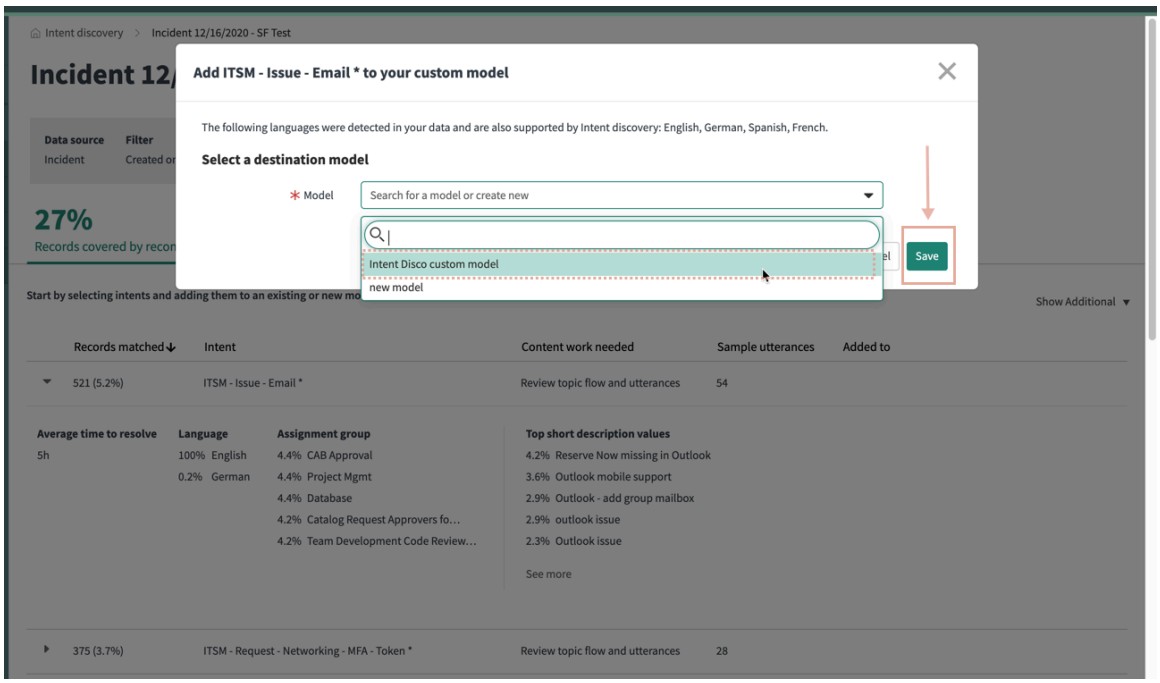


3. 표시되는 대상 모델 선택 화면에서 권장 의도를 추가할 모델을 선택합니다. 적절한 모델을 찾을 수 없는 경우 새 모델을 만들고 보고서로 돌아와 새 모델을 추가합니다.

주:
선택한 모델의 애플리케이션 범위는 현재 범위와 동일해야 합니다.

4. 저장을 선택합니다.

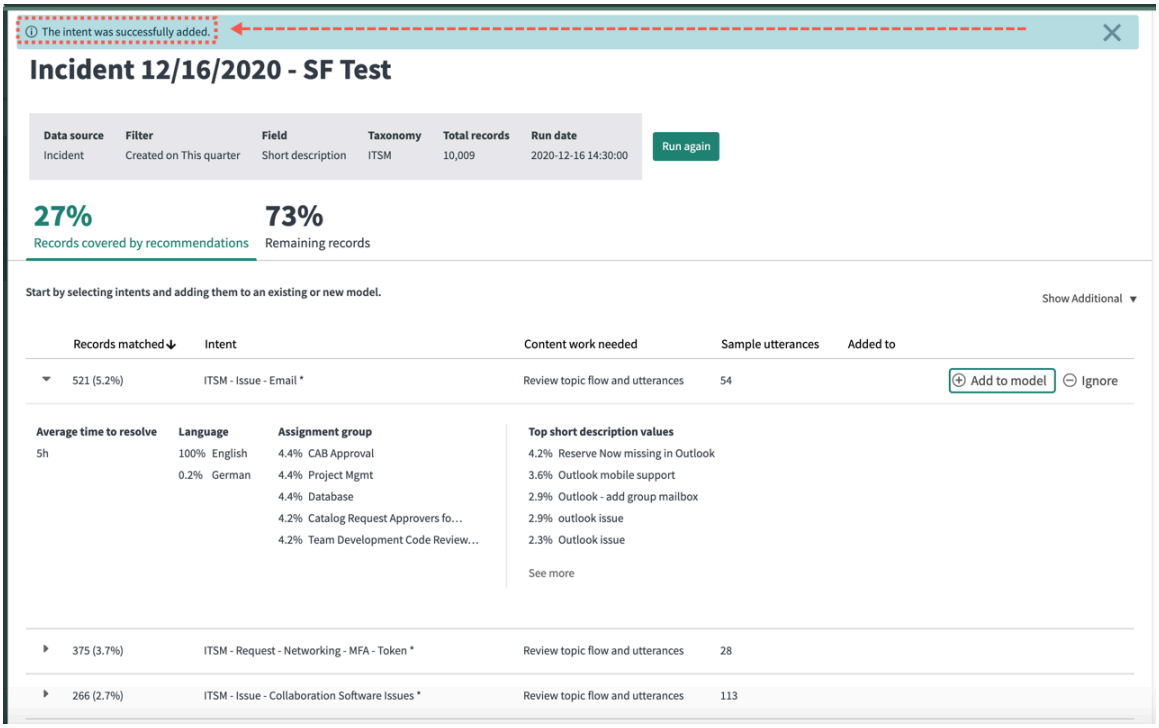
모델에 권장 의도 저장



결과: 의도가 대상 모델에 추가되었음을 확인하는 배너가 화면에 나타납니다.

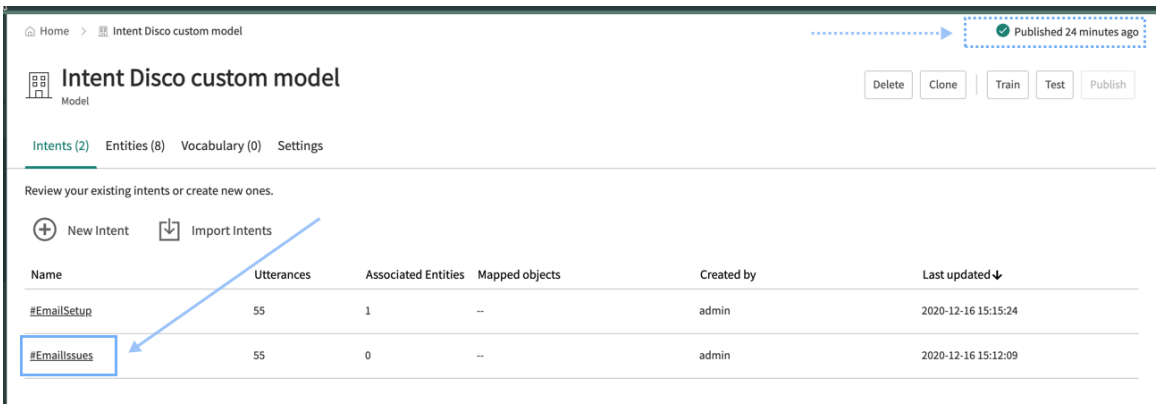
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대상 모델에 권장 의도 추가 확인



권장 의도는 아래 이미지와 같이 대상 모델의 모델 화면에도 나타납니다.

대상 모델에서 권장 의도 보기



의도 및 해당 모델에 클러스터된 발언 추가

1. 의도 디스커버리 기록 화면의 나머지 기록 섹션에서 의도 및 연결된 모델에 추가할 발언 및 간단한 설명 데이터의 클러스터를 선택하고 엽니다.

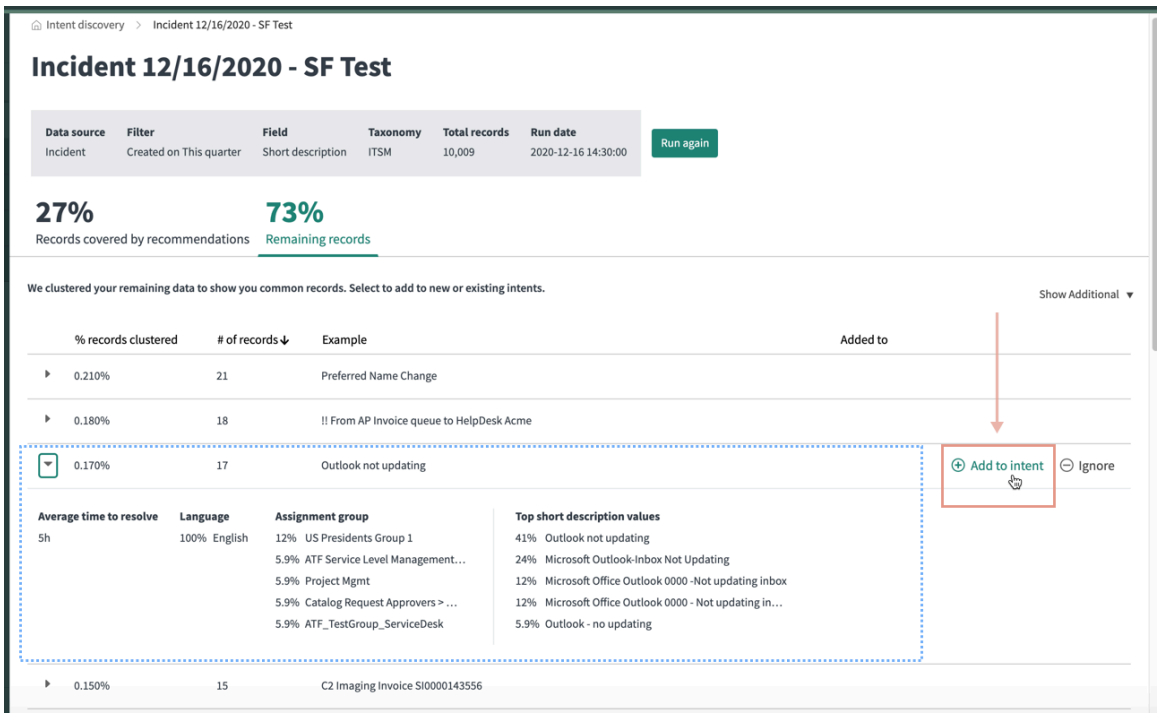
이러한 클러스터에서 새 의도를 계속 빌드하는 과정에서 무시 아이콘을 눌러 보고서에서 원치 않는 의도를 제거할 수 있습니다.

추가된 의도와 무시된 의도를 표시하거나 숨기는 데 사용할 수 있는 추가 표시 필터도 있습니다.

2. 의도에 추가를 선택합니다.

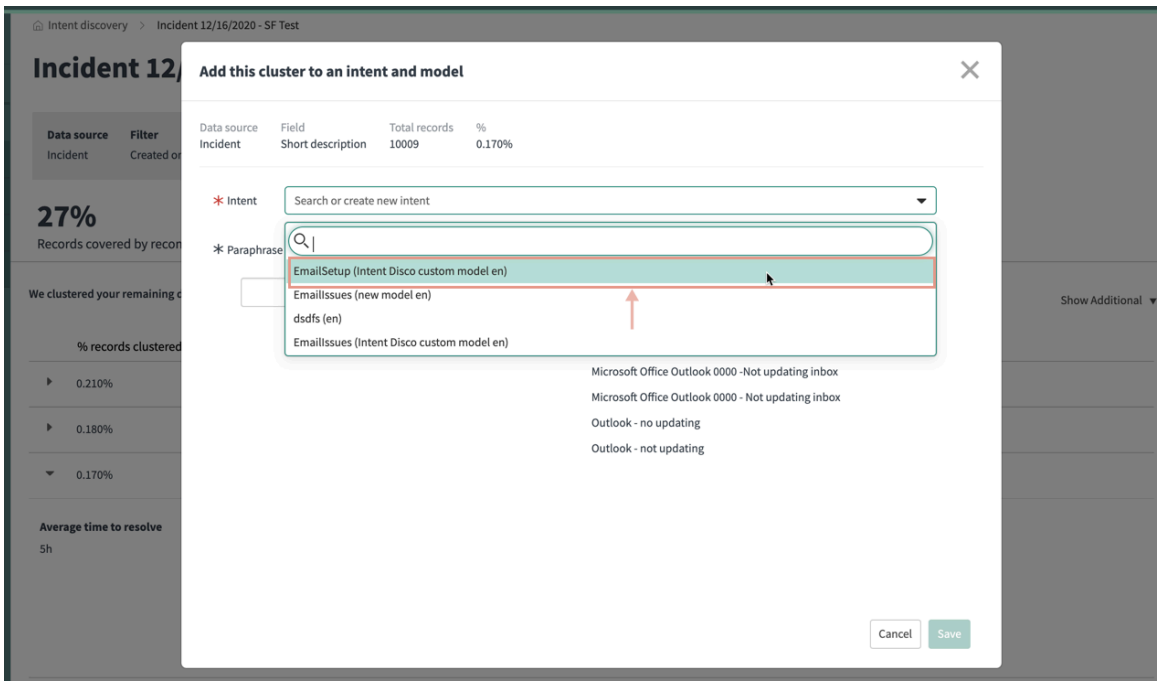
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의도에 클러스터 추가



3. 의도 및 모델에 이 클러스터 추가 화면에서 이 클러스터에 연결할 의도 및 모델 쌍을 선택합니다.

의도 및 모델에 클러스터 추가

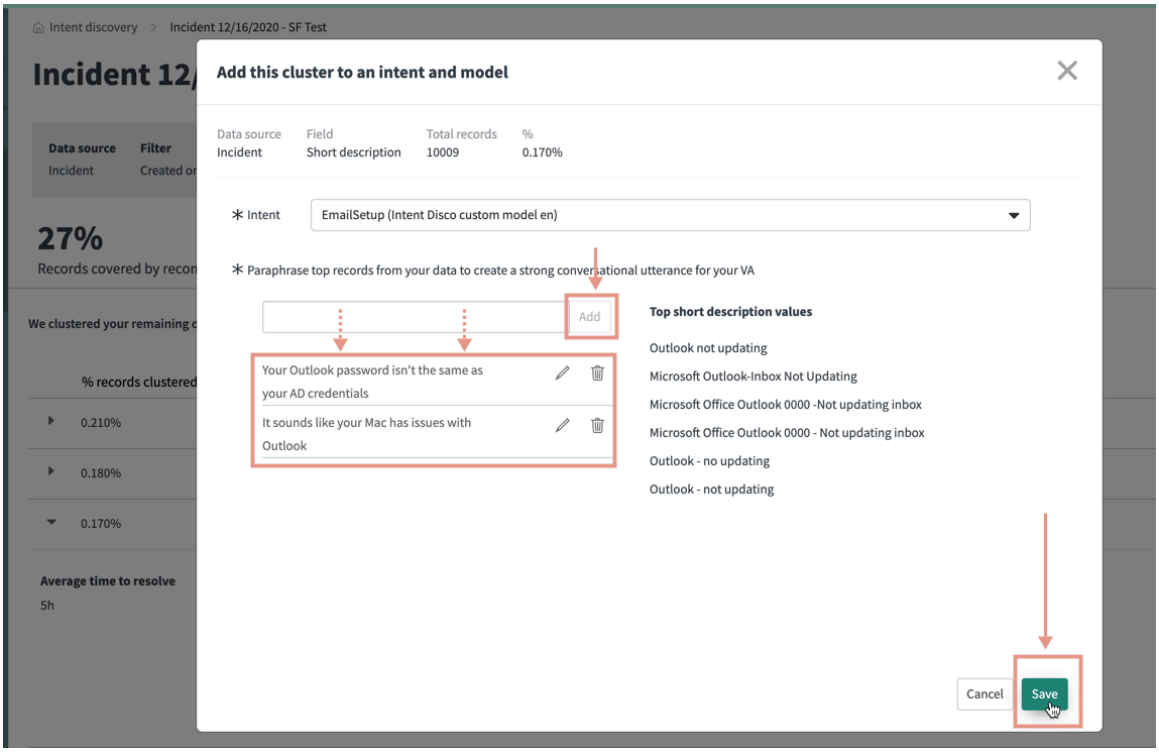


4. 열려 있는 텍스트 필드에 몇 가지 발언 예시를 입력합니다. 입력을 완료할 때마다 추가를 선택하여 시스템에 저장합니다. 연필 아이콘이나 휴지통 아이콘을 각각 사용하여 항목을 편집하거나 삭제합니다.

5. 저장을 선택합니다.

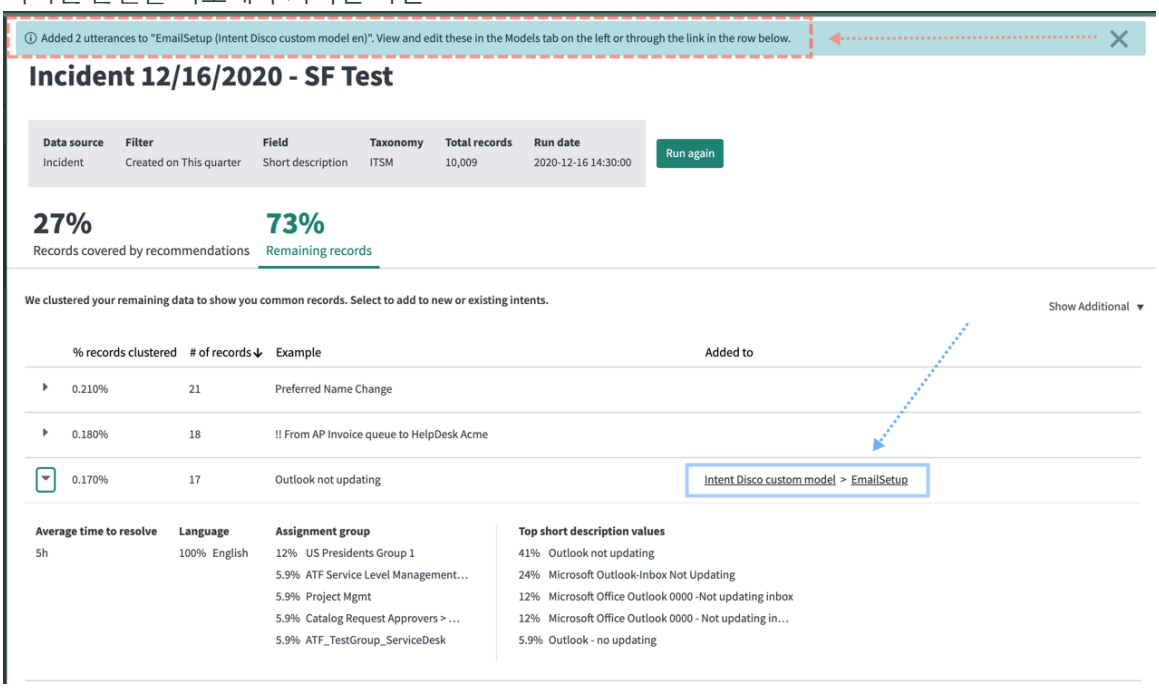
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의도에 의역된 발언 추가



결과: 대상 의도 및 연결된 모델에 두 개의 새 발언을 추가했음을 확인하는 배너가 표시된 기록 화면이 나타납니다. 모델과 의도 쌍은 아래 이미지와 같이 추가 대상 열에 나타납니다.

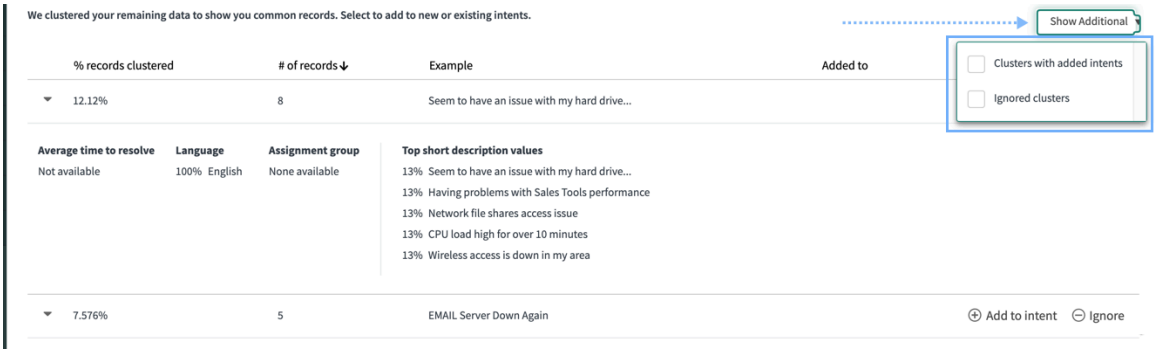
의역된 발언을 의도에 추가하는 확인



의도를 추가한 클러스터와 무시되는 클러스터를 표시하거나 숨기려면 추가 표시 필터를 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.

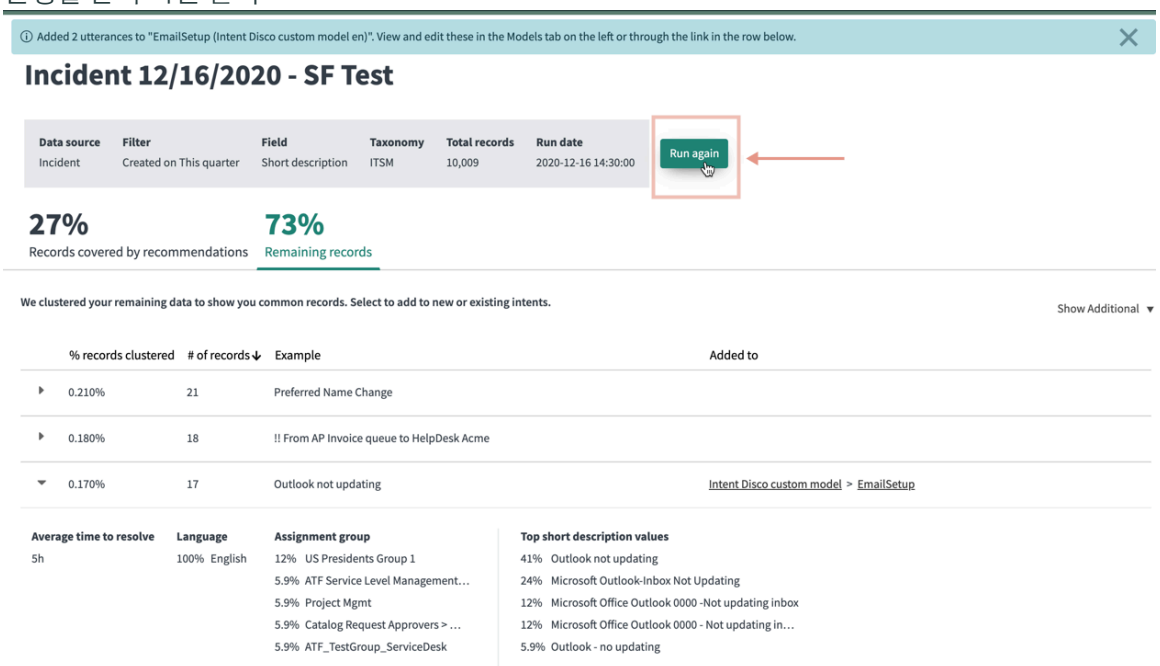
클러스터와 무시된 클러스터 보기 또는 숨기기



보고서에 대한 의도 디스커버리 다른 분석 실행

1. 다시 실행(**Run** Again)을 선택합니다.

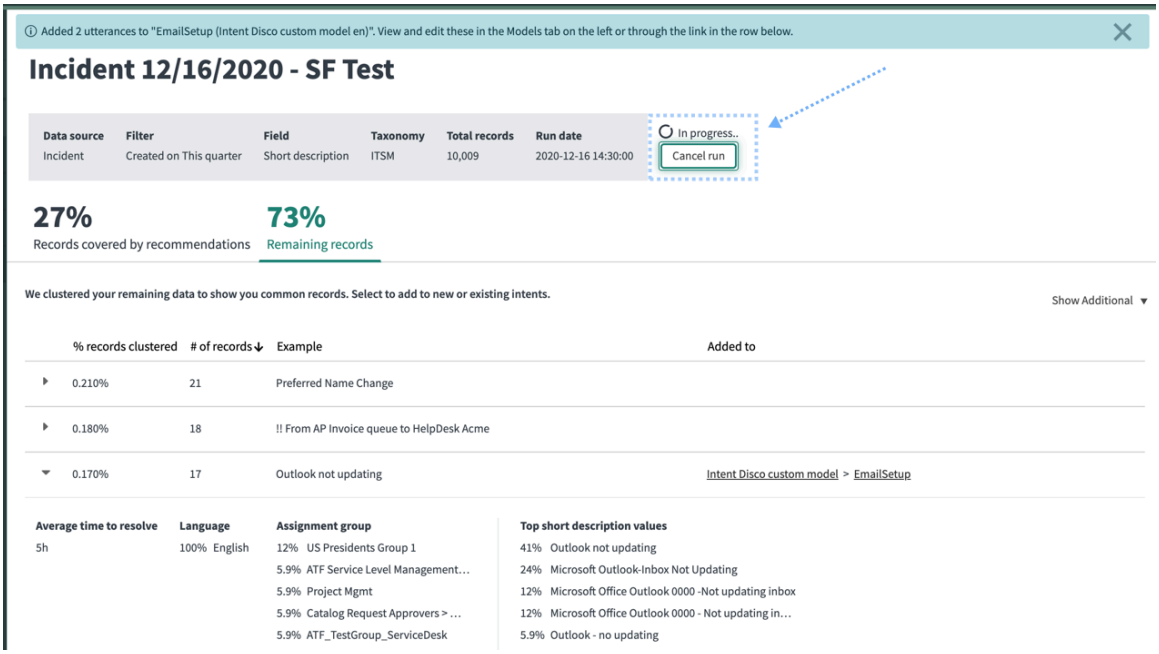
실행할 분석 버전 선택



결과: 새로운 실행이 시작됩니다. 진행 중일 때 아래 이미지와 같이 실행을 취소하는 옵션이 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.

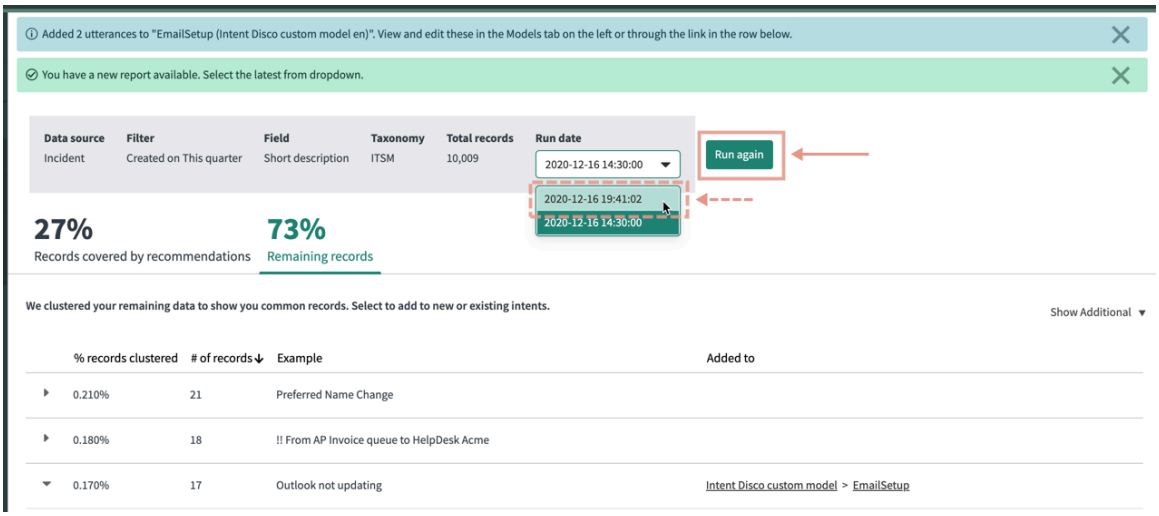
실행 취소 옵션



실행이 완료되면 새 버전의 보고서가 있다는 내용의 새 배너가 나타납니다.

2. 새 버전을 선택한 다음 다시 실행을 선택합니다.

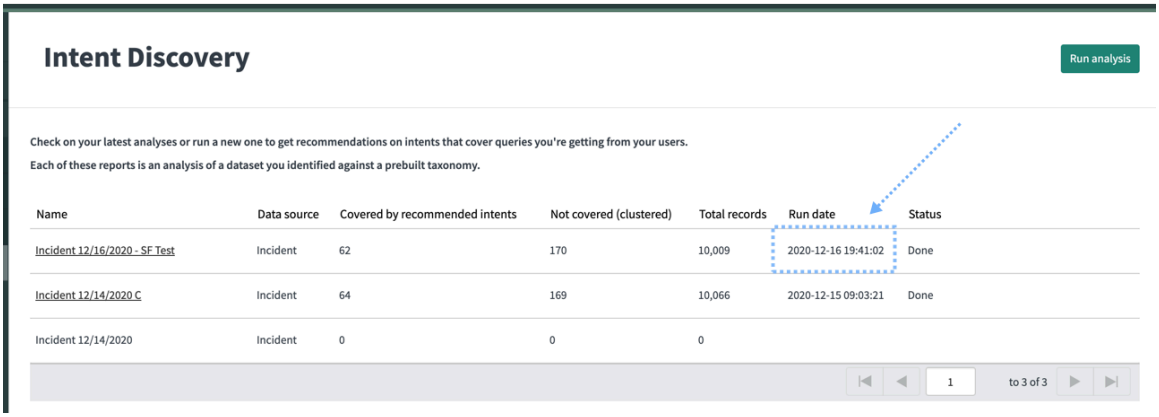
보고서의 새 버전 선택



결과: 가장 최근 실행에 대해 선택한 타임스탬프가 화면의 실행 날짜 열에 의도 디스커버리 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.

보고서의 새 타임스탬프 의도 디스커버리 보기



의도 디스커버리 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_nlu_discovery)을 의도 디스커버리 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 의도 디스커버리 애플리케이션 목록을 검토하십시오 ServiceNow Store .
- 의도 디스커버리에는 다음 플러그인이 필요합니다. 의도 디스커버리 설치 전에 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 확인하십시오.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml)

  모델 학습에 다양한 예측 인텔리전스 및 머신 러닝 기능을 사용할 수 있습니다. 예측 인텔리전스 설치 문서를 참조하십시오.

  NLU 워크벤치 - 코어(com.glide.nlu)

  NLU 모델 역량을 추가합니다. 활성화 NLU 워크벤치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

테이블은 다음과 함께 의도 디스커버리설치됩니다.

자세한 내용은 의도 디스커버리와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 의도 디스커버리 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_nlu_discovery)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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 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 의도 디스커버리 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 설치를 선택합니다.

의도 디스커버리와 함께 설치되는 구성요소

sn_nlu_discovery 플러그인을 활성화하면 테이블을 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.

설치되는 테이블

테이블	설명
디스커버리 보고서 [sn_nlu_discovery_report]	검색 클러스터 및 의도에 대한 참조 테이블입니다.
디스커버리 메시지 [sn_nlu_discovery_processed_message]	분석에 사용된 소스 기록 및 필드에 대한 유연한 참조를 포함합니다.
디스커버리 보고서 추적 [sn_nlu_discovery_report_trace]	의도에 추가된 발언에 대한 정보를 포함합니다.
디스커버리 의도 [sn_nlu_discovery_intent]	보고서에 대한 의도를 포함합니다.
디스커버리 클러스터 [sn_nlu_discovery_cluster]	보고서의 클러스터를 포함합니다.
디스커버리 보고서 정의 [sn_nlu_discovery_report_definition]	보고서 생성에 필요한 정보를 포함합니다.

자연어 쿼리

자연어 쿼리 (NLQ)를 사용하면 사용자 인터페이스에 일반 언어 요청을 입력하여 인스턴스의 데이터를 쿼리할 수 있습니다.

시작하기

다음 타일 중 하나를 선택하여 시작합니다.

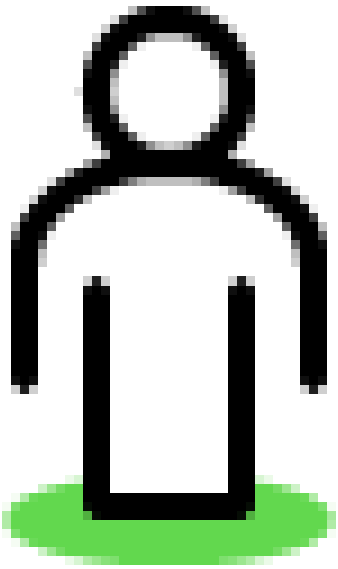
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



개념과 기능에 대해 NLQ 알아봅니다.

사용



자연어로 된 요청이 있는 데이터를 쿼리하는 데 사용합니다 NLQ .

구성



NLQ 사용자 환경에 맞게 설정합니다.

참조



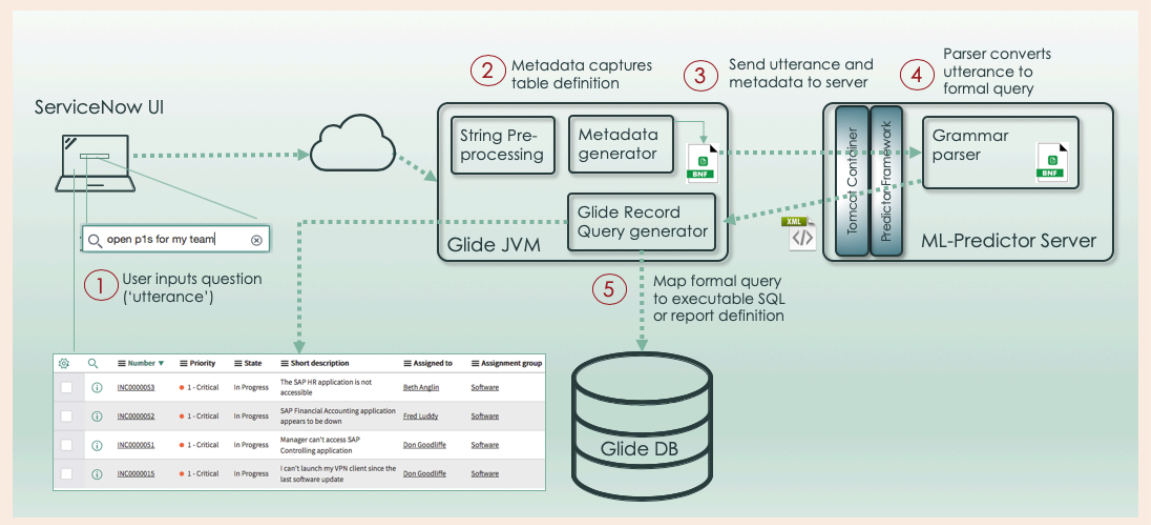
와 함께 NLQ설치되는 속성 및 역할에 대한 상세 정보를 받으십시오.

Natural Language Query 탐색

NLQ 는 ServiceNow AI Platform 기본적으로 활성화되는 기능입니다. 사용자 인터페이스에 일반 언어 요청을 입력하여 인스턴스의 데이터를 쿼리하는 데 사용합니다 NLQ .

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

NLQ 사용자 입력 및 처리를 위한 데이터 플로우



ServiceNow# NLQ 자연어 사용자 입력을 Glide 기록 쿼리로 변환합니다. 쿼리는 JSON(JavaScript Object Notation) 파일 또는 시각적 정의와 같은 실행 가능한 구조적 형식으로 렌더링됩니다. 어떤 형식이든 출력은 사용자의 요청에 대한 응답입니다.

주:
사용자가 UI(사용자 인터페이스)에 직접 요청을 입력하면 요청 텍스트를 로그와 같은 NLQ 테이블의 발언이라고 합니다.

NLQ는 ServiceNow AI Platform 기본적으로 활성화되어 있는 기능이며 다음 데이터 작업을 지원합니다.

- 운전 테이블 제안
- 필터링
- 그룹화 및 집계
- 정렬
- 데이터 시각화(단일 점수, 목록, 막대형 차트, 원형 차트, 시계열)
- 비즈니스 일정
- 단일 숫자
- 다중 테이블

자세한 내용은 자연어 쿼리 사용 문서를 참조하십시오.

NLQ 은 도메인 분리를 지원하지 않습니다. 또한 온프레미스 인스턴스도 지원하지 않습니다.

언어 지원

NLQ 는 기본적으로 미국 영어를 지원합니다. 를 NLQ 제외한 CMDB모든 애플리케이션 및 기능의 경우 스페인어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어 및 일본어 쿼리도 지원합니다.

쿼리를 해당 언어로 구문 분석하려면 먼저 인스턴스의 NLQ 언어를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하세요.

다른 애플리케이션 및 기능에서 사용 **NLQ**

다른 ServiceNow# 애플리케이션 및 기능은 기능을 사용할 NLQ 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 리소스를 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.

NLQ를 사용할 수 있는 기능

애플리케이션 또는 기능	정보
분석 Q&A	분석 Q&A를 사용하여 보고서 생성
구성 관리 데이터베이스(CMDB)	테이블 관계나 데이터 구조를 알 필요 없이 데이터를 쿼리합니다 CMDB . • CMDB 쿼리 • CMDB를 위한 지능형 검색 에 대해 CMDB유일하게 지원되는 언어는 영어입니다.
NLQ전역 검색에서 포함 AI 검색	NLQ Genius Results in AI 검색 (영어만 지원)
목록 V2	일반 언어 요청을 입력하여 플랫폼 목록을 필터링합니다.

자연어 쿼리 사용

()NLQ를 사용하면 자연어 쿼리 자연스럽고 일상적인 언어로 요청을 입력하여 테이블의 데이터를 쿼리할 수 있습니다.

NLQ 개요

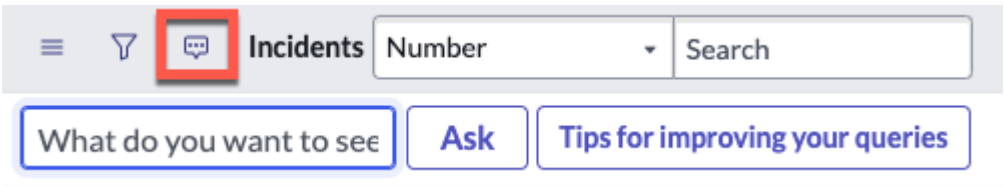
NLQ 일반 언어 요청을 데이터의 구조적 쿼리로 변환합니다. 조건 작성기가 조건을 자동으로 구성하고 표시하므로 NLQ 사용 방법을 몰라도 됩니다.

테이블을 보고 상호 작용할 수 있는 itil과 같은 역할이 있는 경우 자연어 필터 아이콘을 선택하여 사용할 NLQ 수 있습니다.

NLQ 플랫폼의 모든 목록에서 작동합니다. 쿼리한 테이블이나 목록의 결과만 반환합니다.

자연어 필터 찾기 및 사용

자연어 필터 아이콘을 선택하면 인터페이스가 표시됩니다 NLQ .

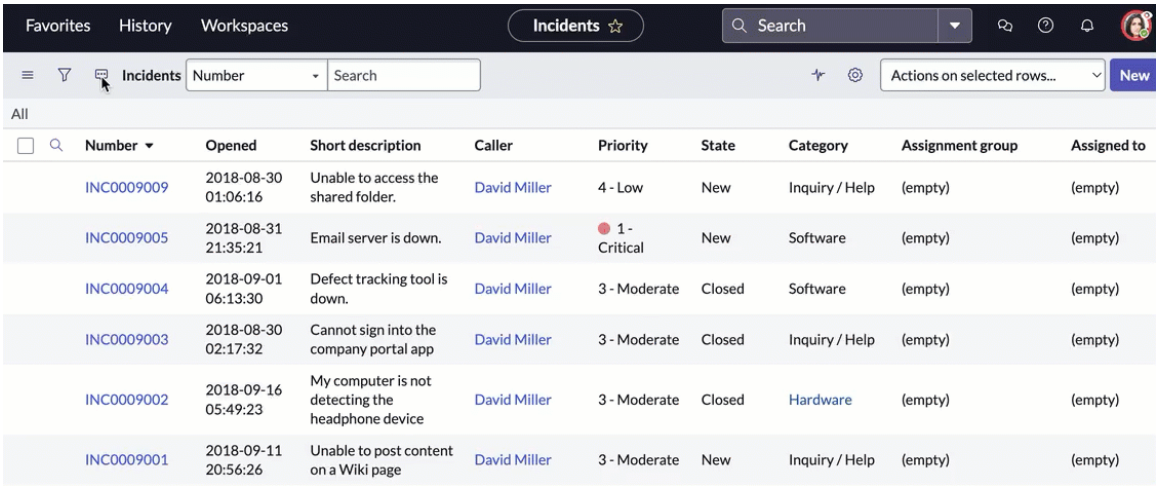


보려는 항목 필드에 요청을 입력한 다음 묻기를 선택합니다. NLQ 가 요청을 구문 분석한 다음, 조건 작성기에 쿼리를 표시합니다. 쿼리 결과가 목록에 표시됩니다.

의 기본 구성을 NLQ사용하면 무엇을 보고 싶습니까 필드에 다른 요청을 입력하여 쿼리를 계속 구체화할 수 있습니다.

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

NLQ를 사용하여 이전 쿼리를 기반으로 빌드



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	Software	(empty)	(empty)
INC0009004	2018-09-01 06:13:30	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	Software	(empty)	(empty)
INC0009003	2018-08-30 02:17:32	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009002	2018-09-16 05:49:23	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	Hardware	(empty)	(empty)
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)

이 예제 이미지 및 절차는 다음을 사용하여 NLQ쿼리를 작성하는 방법을 보여줍니다.

1. 자연어 필터의 인시던트 테이블에 `## #### ## ###` 입력하고 질문 단추를 선택합니다.
2. 조건 작성기에 다음이 표시됩니다. 모두 〉 활성 = 예 〉 범주 = 하드웨어 를 쿼리로 사용합니다. 필터링된 결과가 목록에 표시됩니다.
3. 결과 목록의 범위를 더 좁히려면 `## ## ##` 입력합니다. 입력할 때 열 NLQ 과 필드에 대해 가능한 일치 항목이 표시됩니다. 제안 목록에서 할당 그룹을 선택한 다음 묻습니다.
4. 조건 작성기 NLQ 에서 **>Assignment group is empty** 를 쿼리에 추가합니다. 목록이 새로 고쳐지고 일치하는 행만 표시됩니다.
5. 재설정하고 새 쿼리를 시작하려면 조건 작성기에서 모든 항목을 삭제하여 모두 만 남게 합니다.

유용한 정보

를 사용할 NLQ때는 다음 정보를 염두에 두십시오.

- 요청에는 마침표와 아포스트로피가 포함될 수 있지만 별표나 정규 표현식과 같은 와일드카드 문자는 포함될 수 없습니다.
- 필드 또는 열로 그룹화하려면 해당 열이 목록 뷰에 표시되어야 합니다. 목록 개인화 아이콘( )을 사용하여 열을 숨기거나 표시합니다.
- 테이블 쿼리 CMDB 에 대한 자세한 내용은 CMDB 쿼리를 참조하십시오.

쿼리 향상을 위한 팁

쿼리 개선을 위한 팁 버튼을 선택하면 사용자 인터페이스에 모달 창이 나타납니다. 이 창은 질문과 요청에 사용할 NLQ 수 있는 용어에 대한 다음 정보를 제공합니다.

- 정렬 또는 그룹화: 그룹화 기준; 정렬 기준; *A-Z*; *Z-A*
- 날짜: 오늘; 어제; 마지막; 이것; 다음 날; 주; 분기; 년
- 필터링: 다음으로 시작합니다. 끝남; 그 이상; 보다 작음; 비어 있는; 비어 있지 않습니다. 그리고; 또는
- 기타 정보: 내의; 우리 팀; 작성자; 할당

쿼리	예제
분류 또는 그룹화	범주별로 그룹화된 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.

쿼리	예제
날짜	지난 달에 작성됨
필터링	간단한 설명은 컴퓨터로 시작
기타 정보	미할당 티켓
단일 숫자	INC0777

NLQ 구성

사용자 환경에서 사용되는 단어와 용어로 보완 NLQ 하여 사용자의 쿼리 환경을 개선합니다. 로그에서 NLQ 사용자의 실제 요청을 검토하여 추가할 수 있는 동의어와 바로 가기를 찾습니다.

자연어 쿼리 기능은 기본 시스템에 포함되어 있습니다. 관리자는 선택적으로 사용자의 요청에서 일반적으로 발생하는 용어를 추가하여 의 이해 범위를 확장할 NLQ수 있습니다. 자세한 내용은 다음 항목을 검토하십시오.

와 NLQ관련된 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 자연어 쿼리 참조.

NLQ 동의어 생성

동의어를 추가하여 사용자가 데이터를 요청하는 다양한 방법을 인식하는 기능을 NLQ 향상시킵니다. 동의어를 사용하면 일반적으로 사용되는 단어나 용어를 테이블 열에 매핑할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, nlq_admin 또는 pa_analyst

이 태스크 정보
NLQ 동의어를 사용하면 사용자 요청의 일반적인 단어를 인스턴스 테이블의 열에 매핑할 수 있습니다. 자연어 쿼리 NLQ 에서 이러한 단어가 검색되면 실제 열 및 테이블 이름으로 바꾼 다음 형식 쿼리를 제출합니다.

기본 시스템에는 여러 동의어가 제공되며 사용 사례 및 비즈니스 요구 사항에 따라 더 많은 동의어를 추가할 수 있습니다. 실제 사용자 발화의 로그를 검토하여 NLQ 추가할 수 있는 동의어를 찾습니다. 자세한 내용은 NLQ 로그 보기 문서를 참조하십시오.

다음과 같이 새 동의어를 생성하거나 기존 동의어를 수정할 수 있습니다.

- 대상 테이블과 열에 동의어가 이미 있는 경우 현재 기록에 새 동의어를 추가해야 합니다. 여러 동의어를 쉼표로 구분합니다.
- 동의어는 닷워킹을 사용하여 참조 필드를 가리킬 수 있습니다. 자세한 내용은 Dot-walking examples 문서를 참조하십시오.
- 동의어는 쿼리에서 대/소문자를 구분하지 않습니다.
- 동의어에는 아포스트로피와 마침표가 포함될 수 있지만 쉼표는 포함될 수 없습니다.
- 동의어 기록은 하나의 테이블에 연결됩니다. 둘 이상의 테이블에 동일한 동의어를 사용할 수 있지만 각 테이블에 대해 기록을 생성해야 합니다.

프로시저

1. 동의어에 대해 원하는 애플리케이션 범위에 있는지 확인한 후 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **NLQ** 〉 동의어.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
   기존 기록을 업데이트하는 경우 목록에서 해당 열 이름을 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 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
동의어 유형	동의어의 유형입니다. ○ 테이블 또는 열: 테이블 또는 해당 테이블의 특정 열에 있는 값의 동의어입니다. ○ 기록: CMDB 테이블 [cmdb_rel_type_table]의 값에 대한 동의어입니다. 자세한 내용은 CMDB 쿼리를 참조하십시오. 주: cmdb_rel_type, cmdb_group, cmdb_ci_service_technical, cmdb_ci_service_discovered cmdb_ci_query_based_service 테이블을 지원합니다.
애플리케이션	[읽기 전용] 쿼리에서 동의어를 사용할 수 있는 애플리케이션 범위입니다. 기본값은 전역입니다. 동의어를 만들 때 동의어에 대해 원하는 범위에 있는지 확인하십시오.
테이블	소스 테이블 둘 이상의 테이블에 동일한 용어를 사용할 수 있지만 각 테이블에 대해 동의어 기록을 생성해야 합니다. 동의어의 매핑은 테이블에 고유합니다.
열 이름	소스 테이블의 특정 열입니다.
언어	동의어의 언어입니다. 소스 값의 언어와 일치해야 합니다.
동의어	발언을 형식 쿼리로 변환할 때 시스템에서 열 이름 또는 테이블에 매핑해야 하는 단어 또는 짧은 구입니다. 여러 동의어를 쉼표로 구분합니다.
모든 하위 테이블로 확장	테이블 또는 열 유형만 해당됩니다. 소스 테이블의 모든 하위 테이블이 동의어를 상속하도록 하려면 이 옵션을 선택합니다.

4. 새로운 기록인 경우 제출 을 선택하고, 기존 기록을 수정하는 경우 업데이트를 선택합니다.

결과
새 동의어는 사용자가 목록의 브라우저 창을 새로 고치는 즉시 사용할 수 있습니다.

Example: 활성 필드의 **NLQ** 동의어

다음 이미지는 변경 요청의 활성 필드에 대한 NLQ 동의어 기록의 예를 보여줍니다. 열림 및 진행 중이라는 동의어는 시스템에서 쿼리를 제출할 때 활성이라는 용어로 대체됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 동의어 기록을 사용하여 사용자는 '### ## ## ## ' 또는 '진행 ## ## ##'을 입력할 수 있으며 시스템은 활성 변경 요청을 표시합니다.

NLQ 바로 가기 만들기

사용자가 데이터를 요청하는 다양한 방법을 인식하는 기능을 NLQ 개선하는 데 도움이 되는 시맨틱 바로 가기를 생성합니다. 시맨틱 단축키는 일반적인 단어를 열에 매핑하여 동의어와 NLQ 유사하게 작동하지만 특정 조건이 충족되는 경우 선택한 테이블에 대해 작동합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, nlq_admin 또는 pa_analyst

이 태스크 정보
동의어와 마찬가지로 NLQ 시맨틱 단축키를 사용하면 사용자 요청의 일반적인 단어를 인스턴스 테이블의 열에 매핑할 수 있습니다. 자연어 쿼리 NLQ 에서 이러한 단어가 검색되면 실제 열 및 테이블 이름으로 바꾼 다음 형식 쿼리를 제출합니다.

시맨틱 바로 가기는 사용자가 제공하는 용어가 적용되는 기록을 필터링할 수 있도록 조건 작성기를 제공합니다.

일부 시맨틱 단축키는 기본 시스템에 제공되며 사용 사례 및 비즈니스 요구 사항에 따라 더 많은 단축키를 추가할 수 있습니다. 실제 사용자 발화 로그를 검토하여 NLQ 추가할 수 있는 용어를 찾습니다. 자세한 내용은 NLQ 로그 보기 문서를 참조하십시오.

다음과 같이 새 바로 가기를 만들거나 기존 바로 가기를 수정할 수 있습니다.

- 대상 테이블 및 필터 조건에 대한 바로 가기가 이미 있는 경우 현재 기록에 새 바로 가기를 추가해야 합니다. 여러 바로 가기를 쉼표로 구분합니다.
- 바로 가기는 닷워킹을 사용하여 참조 필드를 가리킬 수 있습니다. 자세한 내용은 Dot-walking examples 문서를 참조하십시오.
- 동의어는 쿼리에서 대/소문자를 구분하지 않습니다.
- 동의어에는 아포스트로피와 마침표가 포함될 수 있지만 쉼표는 포함될 수 없습니다.
- 동의어 및 바로 가기 기록은 하나의 테이블에 연결됩니다. 동일한 동의어 용어를 둘 이상의 테이블에 연결할 수 있지만 각 테이블에 대해 기록을 생성해야 합니다.

프로시저

1. 바로 가기에 대해 원하는 애플리케이션 범위에 있는지 확인한 후 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **NLQ** 〉 시멘틱 단축키.
2. 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.

기존 기록을 업데이트하는 경우 목록에서 해당 행을 선택합니다.

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

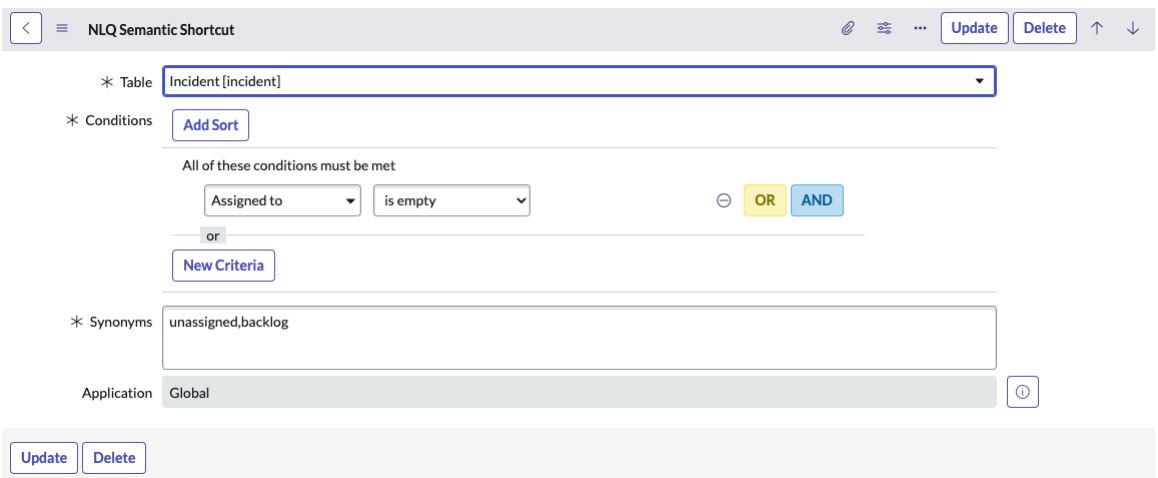
필드	설명
테이블	소스 테이블 둘 이상의 테이블에 동일한 용어를 사용할 수 있지만 각 테이블에 대해 기록을 생성해야 합니다. 동의어의 매핑은 테이블에 고유합니다.
조건	동의어가 작동하기 위해 충족되어야 하는 소스 테이블의 조건입니다.
동의어	발언을 형식 쿼리로 변환할 때 시스템에서 열 이름 또는 테이블에 매핑해야 하는 단어 또는 구입니다. 여러 동의어를 쉼표로 구분합니다.
애플리케이션	〔읽기 전용〕 쿼리에서 동의어를 사용할 수 있는 애플리케이션 범위입니다. 기본값은 전역입니다. 바로 가기를 생성하기 전에 바로 가기의 대상 애플리케이션 범위에 있는지 확인하십시오.

4. 새로운 기록인 경우 제출 을 선택하고, 기존 기록을 수정하는 경우 업데이트를 선택합니다.

결과
새 바로 가기는 사용자가 목록의 브라우저 창을 새로 고치는 즉시 사용할 수 있습니다.

Example: 인시던트 백로그에 대한 시맨틱 바로 가기

다음 이미지는 인시던트 기록에 사용되는 시맨틱 단축키의 예를 보여줍니다. 인시던트에는 할당 대상 필드가 포함됩니다. 조건 작성기를 사용하여 필드가 비어 있는 경우의 동의어를 제공할 수 있습니다. 사용자의 입력에서 할당되지 않은백로그와 백로그를 탐지하면 NLQ SQL 절 `assigned_toISEMPTY`로 대체합니다.



사용자는 `#### ### ##### ####` 표시를 입력할 수 있으며 시스템에는 빈 할당 대상 필드가 있는 인시던트가 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.

NLQ 로그 보기

로그를 검토하여 NLQ 시스템이 사용자의 일반 언어 요청을 어떻게 처리했는지 확인합니다. 시도된 요청의 로그 기록을 사용하여 동의어 또는 바로 가기를 확장합니다 NLQ .

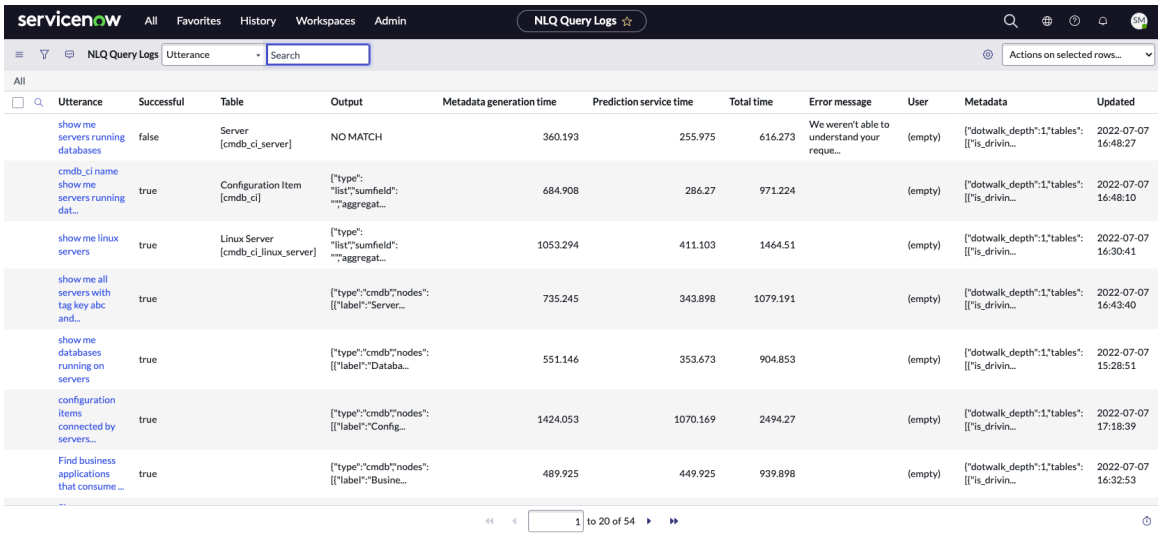
시작하기 전에
필요한 역할: nlq_admin, pa_analyst 또는 admin

이 태스크 정보
모든 자연어 쿼리는 *NLQ* 쿼리 로그 테이블 (nlq_query_log)에 로깅됩니다. 각 로그 항목은 쿼리된 테이블, 쿼리 성공 여부, 결과 생성 방법 등의 상세 정보를 제공합니다. 사용 가능한 다른 필드로는 다음이 포함됩니다.

- 출력 소스: 결과가 생성된 방식입니다. **BNF** 값은 규칙 기반 방법을 나타냅니다. **GAI** 값은 (대체) 방법을 나타냅니다 Now LLM 서비스 .
- 원본: 쿼리가 시작된 위치입니다. 값 **AC**는 를 나타냅니다분석 센터. **CMDB_WS** 값은 작업 공간을 나타냅니다CMDB.
- 발화: 를 트리거 NLQ한 원래 자연어 요청입니다.

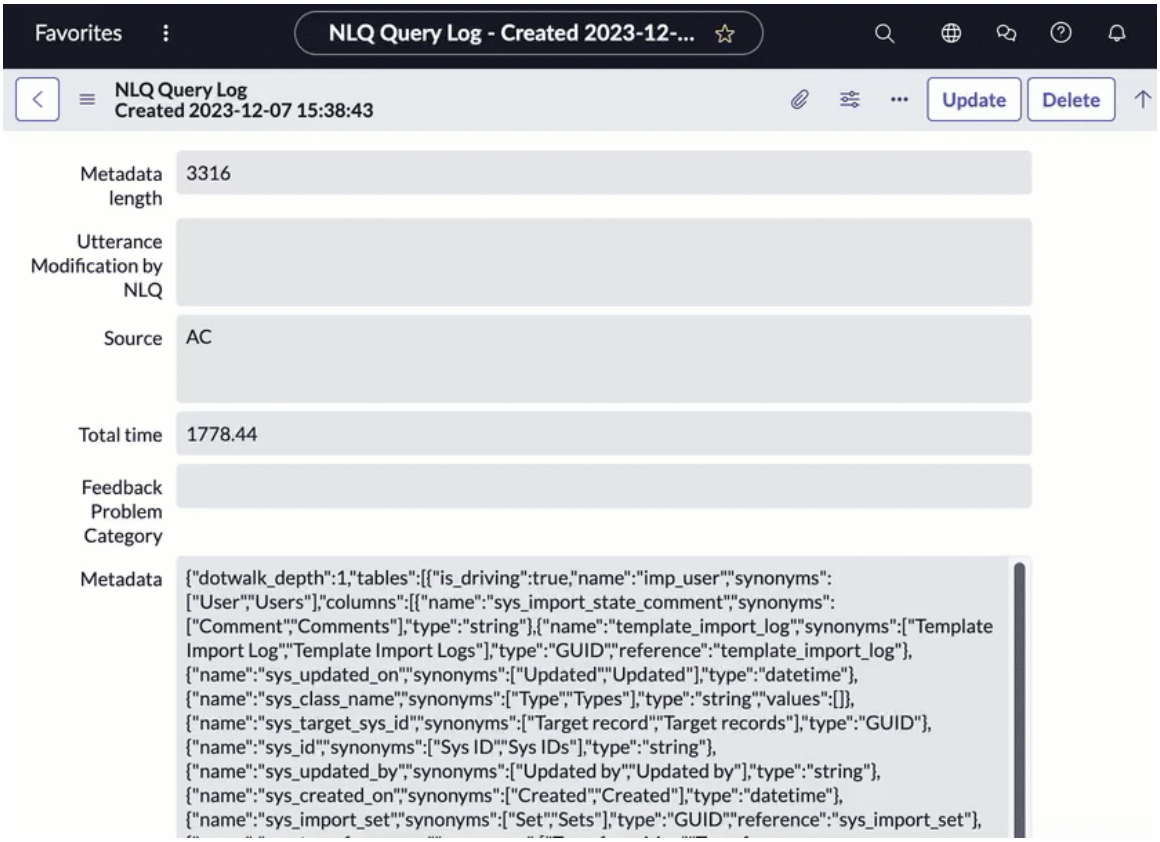
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLQ** 〉 로그.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 발언 열에서 값을 선택하여 전체 로그 항목을 엽니다.



다음에 수행할 작업
사용자가 시도한 쿼리에 따라 더 많은 동의어 또는 바로 가기를 추가하는 것이 좋습니다.

NLQ 테이블 추측기 로그 보기

테이블 추측기 로그를 사용하여 일반 언어 쿼리에 대한 응답으로 선택한 NLQ 테이블을 검토합니다CMDB.

시작하기 전에
이 모듈은 읽기 전용입니다.

필요한 역할: nlq_admin.

이 태스크 정보
데이터에 대한 CMDB 일반 언어 요청이 에 의해 NLQ구문 분석될 때 시스템은 사용자가 의도한 특정 테이블을 확인하려고 시도합니다. 신뢰도를 포함한 시스템의 추측은 테이블 추측기 로그 모듈(nlq_table_guesser_log)에 NLQ 기록됩니다.

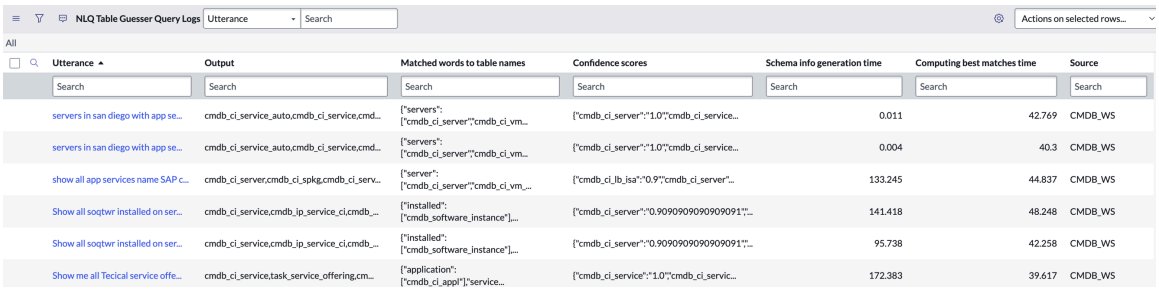
이러한 로그를 검토하여 에서 유추한 NLQ테이블 문제를 해결합니다CMDB.

주:
이 목록은 관리자의 읽기 전용입니다 NLQ . UI에는 버튼이나 실행 가능한 함수가 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. 다음으로 이동 모두 〉 **NLQ** 〉 테이블 추측기 로그.
2. 목록 개인화 아이콘( )을 선택하여 테이블 이름 및 신뢰 점수에 일치하는 단어를 표시합니다.



발언 열에는 사용자의 자연어 쿼리가 표시됩니다.

3. 필요한 경우 문제 해결을 위해 테이블 이름에 일치하는 단어 열의 정보를 사용합니다.
   이 열의 값 필드에서 발언의 첫 번째 단어가 발견되었습니다. 다음은 해당 단어와 일치하는 테이블 목록입니다 CMDB .

다음에 수행할 작업
쿼리에 대한 CMDB 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Exploring CMDB Query Builder .

자연어 쿼리 참조

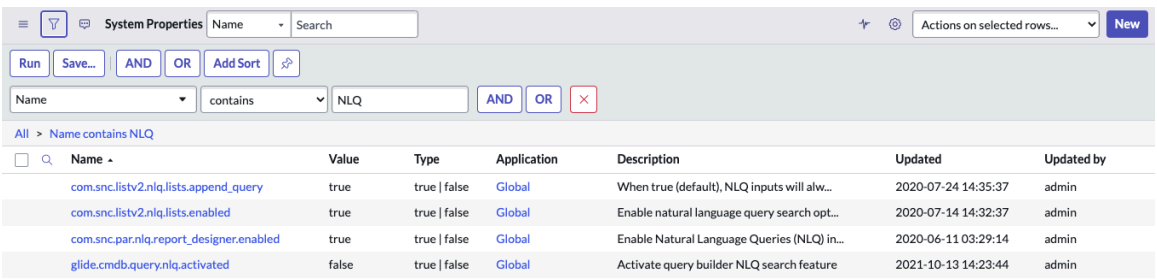
다음 구성요소가 와 함께 자연어 쿼리설치됩니다.

NLQ 속성

자연어 쿼리 (NLQ) 속성은 작동 방법과 위치를 NLQ 제어합니다.

관리자는 다음으로 이동하여 속성을 NLQ 편집할 수 있습니다. 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성.
속성에 대한 필터입니다 NLQ .

> **주:**
> 이러한 시스템 속성을 편집하려면 관리자 역할이 필요합니다. nlq_admin 역할에는 이 테이블의 기록을 편집할 수 있는 권한이 없습니다.



속성	설명
com.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• True: NLQ 입력은 "and" 연산자를 통해 기존 쿼리에 추가됩니다. • False: 새 NLQ 입력이 기존 쿼리를 대체합니다. 예: 두 개의 쿼리를 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.

속성	설명
	• 쿼리 1: 중요 우선순위가 있는 인시던트 • 쿼리 2: John Smith에게 할당됨 이 속성을 *true*로 설정하면 결과에 John Smith에게 할당된 중요 우선순위의 인시던트가 표시됩니다. 이 속성을 *false*로 설정하면 John Smith에게 할당된 항목만 결과에 표시됩니다.
com.snc.listv2.nlq.lists.enabled	• True: 목록 v2에 대한 검색 옵션을 활성화합니다 NLQ . • False: 목록 v2의 검색 옵션 제거 NLQ
com.snc.nlq.gai_enabled	• True: 폴백을 사용할 수 있습니다.Now LLM 서비스 • False: 폴백을 Now LLM 서비스 사용할 수 없습니다. 처음에는 쿼리가 규칙 기반 메서드를 사용하여 해석됩니다. 해당 메서드가 실패하면 쿼리가 대체로 전달됩니다 Now LLM 서비스 . 이 두 메서드 모두에 실패한 쿼리는 로그에 실패한 NLQ 것으로 표시됩니다.
com.snc.par.nlq.report_designer.활성화됨	• True: 보고서 디자이너에서 사용 NLQ • False: 보고서 디자이너에서 제거 NLQ
glide.cmdb.query.nlq.activated	• True: NLQ CMDB 쿼리 작성기에서 검색 기능이 활성 상태입니다. • False: NLQ CMDB 쿼리 작성기에서 검색 기능이 비활성 상태입니다.
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• True: 전역 검색에서 사용 가능 NLQ • False: NLQ 전역 검색에서 사용할 수 없음

Natural Language Query 역할

자연어 쿼리 (NLQ)가 이러한 역할과 함께 설치됩니다.

사용자별 구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하여 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 문의하십시오.

NLQ 관리자 **[nlq_admin]**

의 자연어 쿼리관리자입니다.

모듈 접근

다음 모듈에 대한 모든 권한이 있습니다.

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

- NLQ Cmdb 암시적 관계입니다. 자세한 내용은 Intelligent Search for CMDB 문서를 참조하십시오.
- NLQ 쿼리 로그
- NLQ 시맨틱 단축키.
- NLQ 동의어입니다.

다음 모듈에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 보유합니다.

NLQ 테이블 추측기 쿼리 로그입니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

없음.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

관리자 역할이 부여되지 않도록 하려면 NLQ Cmdb 암시적 관계, NLQ 시맨틱 단축키 및 NLQ 동의어에 대해 pa_analyst 역할을 사용합니다.

예측 인텔리전스

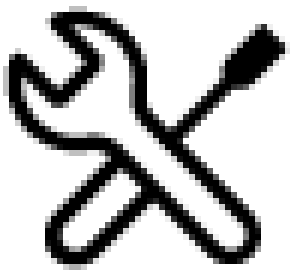
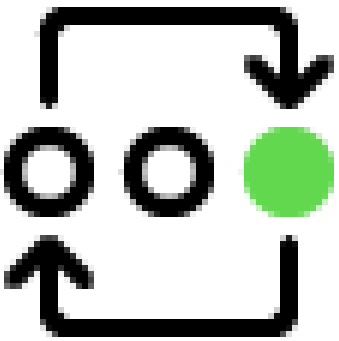
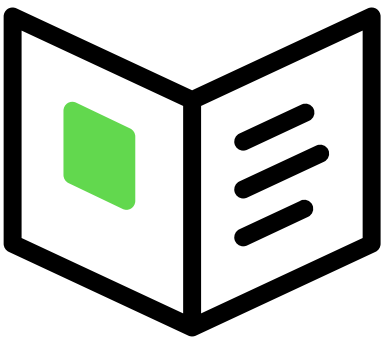
예측 인텔리전스 는 머신 러닝 모델을 학습시키는 강력한 인터페이스입니다. 를 사용하면 예측 인텔리전스여러 비즈니스 단위에서 시스템의 성능, 효율성 및 유연성을 개선할 수 있습니다.

예측 인텔리전스 시작하기

관리자는 머신 러닝의 힘을 활용하여 에이전트와 이행자의 생산성과 효율성을 개선할 수 있습니다. 예측 인텔리전스 는 인공 지능을 사용하여 플랫폼 전반의 프로세스를 개선합니다. 예측 인텔리전스을 사용하면 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 케이스를 만드는 동안 자동으로 필드를 채웁니다.
- 과거의 기록 처리 방식에 따라 작업을 범주화하고 라우팅합니다.
- 이전 케이스와 유사한 케이스에 대한 해결 방법을 권장합니다.
- 들어오는 인시던트를 기준으로 중요 중단을 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.

탐색	설치	구성
		
머신 러닝에 대해 예측 인텔리전스 알아보기	설치 예측 인텔리전스 및 관련 앱	플랫폼에서 구성 예측 인텔리전스
교육	**사용**	**참조**
		
머신 러닝 솔루션을 만들고 교육합니다.	머신 러닝에 사용합니다 예측 인텔리전스 .	속성 및 언어 지원과 같은 구성요소에 대한 예측 인텔리전스 상세 정보를 얻습니다.

Predictive Intelligence 살펴보기

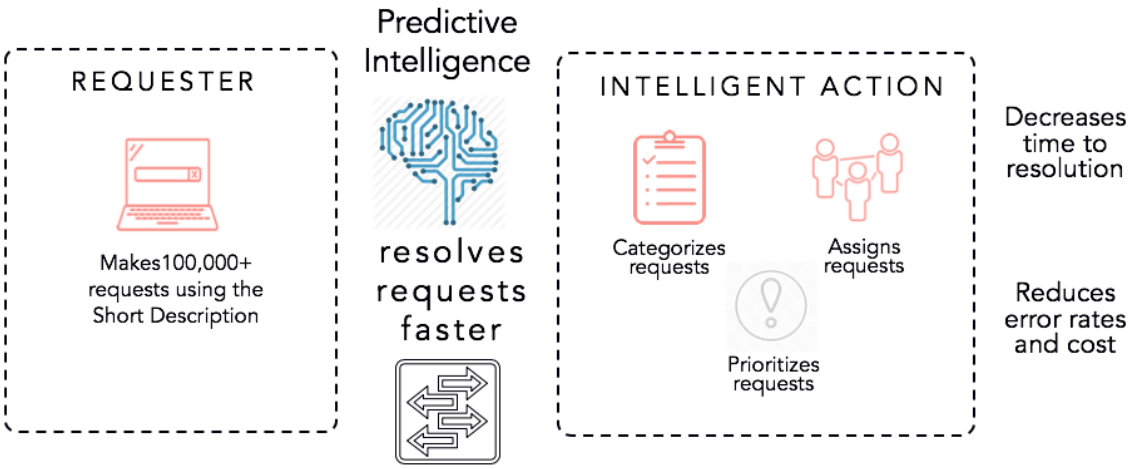
ServiceNow# 예측 인텔리전스 는 더 나은 작업 경험을 제공하기 위해 여러 애플리케이션에 기능을 부여하는 ServiceNow# 인공 지능 계층을 제공하는 플랫폼 기능입니다.

예측 인텔리전스 개요

예측 인텔리전스 는 인공 지능과 머신 러닝을 사용하여 작업 환경을 개선하는 강력한 도구 세트입니다. 플랫폼에서 모델을 생성 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.

교육하고 다른 ServiceNow 제품 및 애플리케이션과 통합할 수



있습니다.

다음은 기본 예측 인텔리전스 개념과 사용 가능한 다양한 프레임워크를 소개합니다.

기존 모델을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 예측 인텔리전스 사용.

예측 인텔리전스 온프레미스 고객의 경우

예측 인텔리전스 는 온프레미스 고객도 사용할 수 있습니다. 이 제품을 온 프레미스에 배포하는 데 관심이 있는 경우 계정 관리자에게 문의하십시오. 온프레미스 설치 및 구성 지침은 자체 호스팅지식베이스에서 자체 호스팅 고객을 위한 Machine Learning Engine 설치 및 구성 (KB0782052) 에 Now Support 대한 전체 지침을 참조하십시오.

주:
온 프레미스 계정만 자체 호스팅지식베이스된 에 Now Support 액세스할 수 있습니다.

용어

인공 지능
: 인간 지능 수준이 필요한 작업을 수행하도록 설계된 시스템입니다.

머신 러닝
: 더 많은 경험을 통해 시간이 지남에 따라 모델을 개선할 수 있는 능력.

모델
: 입력-출력 데이터를 기반으로 예측 및 결정을 내리는 알고리즘, 수학 및 통계 컬렉션입니다.

교육
: 향후 예측에 영향을 주기 위해 모델이 기반으로 하는 데이터를 추가하거나 변경합니다.

감독 교육
: 모델이 둘을 연결하는 규칙을 생성할 수 있도록 입력 출력 쌍을 제공합니다.

자율 교육
: 모델이 데이터 세트의 구조를 식별할 수 있도록 원시 데이터를 제공합니다.

교육 빈도
: 기존 모델을 새 교육 데이터와 결합하기 위해 모델을 재교육하는 빈도입니다.

단어 뭉치
: 모델이 텍스트 유사성을 찾는 데 사용할 수 있는 어휘입니다.

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

예측 모델에는 이러한 구성요소가 포함되며, 이 중 일부를 제공해야 합니다.

솔루션 정의

예측 모델을 학습시키기 위해 이러한 값을 지정하는 데이터 레코드를 만들고 구성합니다.

- 모델을 학습시키는 데 사용되는 기록입니다. 예를 들어, 지난 6개월 이내에 해결되거나 종결된 인시던트에 대해서만 교육합니다.
- 모델이 예측하는 데 사용하는 입력 필드입니다. 예를 들어 인시던트의 짧은 설명을 사용하여 예측을 수행하십시오.
- 모델이 예측하는 값이 포함된 출력 필드입니다. 예를 들어, 짧은 설명을 기준으로 인시던트 범주를 설정합니다.
- 모델을 재교육하는 빈도입니다. 예를 들어, 30일마다 모델을 다시 교육합니다.

솔루션

솔루션은 데이터 센터에서 교육 ServiceNow 한 솔루션 정의의 결과입니다. 예측 인텔리전스 는 하나 이상의 입력 필드 값이 지정된 대상 필드 값을 예측하기 위해 솔루션을 사용합니다. 모든 솔루션은 이러한 값을 지정합니다.

- 솔루션 정밀도 는 올바른 예측의 집계 백분율입니다. 예를 들어 정밀도가 50이면 예측 100개 중 절반이 올바른 값을 가져야 합니다.
- 솔루션 범위는 예측을 수신하는 기록의 집계 백분율입니다. 예를 들어, 범위가 50이면 적격 기록 전체의 절반이 실제로 예측을 수신한다는 의미입니다.
- 솔루션 클래스는 모델이 예측할 수 있는 출력 필드 값입니다. 각 클래스는 선택할 수 있는 정밀도, 범위, 분포 메트릭 목록이 있는 출력 필드 값입니다. 예를 들어 인시던트 범주화 솔루션에는 소프트웨어, 문의 및 데이터베이스와 같은 각 범주에 대한 클래스가 있습니다.
- 클래스 분포 는 이 특정 출력 필드 값이 있는 전체 테이블의 기록 백분율입니다. 예를 들어 문의 클래스 분포가 50이면 인시던트의 절반에 문의 범주가 있다는 것을 의미합니다.

Predictive Intelligence 프레임워크

예측 인텔리전스 는 릴리스에서 Yokohama 세 가지 프레임워크를 제공합니다. 각 프레임워크에는 데이터 결과를 예측, 추천 및 구성하도록 시스템을 교육하기 위한 다양한 솔루션 유형이 있습니다. 학습된 솔루션은 API를 통해 모든 애플리케이션에서 호출하여 예측을 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 확인할 수 있습니다 예측 인텔리전스 프레임 워크.

예측 인텔리전스 프레임 워크

예측 인텔리전스 는 릴리스에서 분류, 유사성 및 클러스터링의 Yokohama 세 가지 모델 프레임워크를 제공합니다. 각 프레임워크는 다양한 유형의 예측에 특화되어 있습니다.

예측 인텔리전스 분류 프레임워크

예측 인텔리전스 분류 프레임워크를 사용하면 기록을 생성하는 동안 머신 러닝 알고리즘을 사용하여 범주형 필드 값을 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 모델을 사용하여 짧은 설명을 기반으로 인시던트 범주를 설정할 수 있습니다. 과거의 기록 처리 경험을 기반으로 작업을 자동으로 분류하고 라우팅하는 에이전트 역할을 하도록 예측 모델을 교육할 수 있습니다.

예측 인텔리전스 더 낮은 비용으로 대량의 수신 요청을 처리할 수 있습니다. 요청의 범주화 및 할당을 자동화하여 다음을 줄입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 해결 시간입니다.
- 작업을 해결하는 데 필요한 상호작용의 수입니다.
- 업무 분류 및 할당 시 오류율입니다.

자세한 내용은 분류 솔루션 생성 및 교육 문서를 참조하십시오.

예측 인텔리전스 유사성 프레임워크

유사성 프레임워크는 예측 인텔리전스 새 레코드와 비슷한 값을 가진 기존 레코드를 식별합니다. 예를 들어 유사한 인시던트 기록의 정보를 기반으로 해결 방법을 추천하도록 인시던트 기록의 하위 집합을 학습시킬 수 있습니다. 입증된 해결 방법이 있는 유사한 종결 인시던트에서 차용하면 에이전트와 이행자가 수신 인시던트에 대해 최선의 해결책을 신속하게 제공하도록 도울 수 있습니다.

유사성 프레임워크는 알고리즘이 유사한 컨텍스트를 기반으로 유사한 단어와 동의어를 식별하기 때문에 텍스트 비교를 위해 키워드의 정확한 일치가 필요하지 않습니다. 예를 들어 *printer not working* 및 *printer broken* 이라는 문구는 둘 다 유사한 것으로 인식됩니다. 또한 프레임워크는 산업별 컨텍스트를 수집, 학습 및 적용합니다. 예를 들어, 네트워크에 가입할 수 없다는 문구는 컴퓨터 네트워킹 회사에서 의료 보험 회사에서와 다른 맥락을 갖습니다.

유사성 프레임워크는 워크플로우 유사성 솔루션을 사용합니다. 자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육 문서를 참조하십시오.

예측 인텔리전스 클러스터링 프레임워크

클러스터링은 데이터를 패턴을 식별하는 데 사용할 수 있는 그룹으로 나눕니다. 그런 다음 기록을 일괄적으로 처리하거나 기존 데이터에서 격차를 찾을 수 있습니다. 예를 들어 유사한 새 인시던트를 그룹화하여 중요 중단을 식별할 수 있습니다.

클러스터링 프레임워크는 워크플로우 클러스터링 솔루션을 사용합니다. 자세한 내용은 클러스터링 솔루션 만들기 및 교육 문서를 참조하십시오.

이 릴리스에서는 **Washington DC** 사용되지 않음: 예측 인텔리전스 회귀 프레임워크

중요사항:
새 회귀 솔루션 작성에 대한 지원은 릴리스에서 Washington DC 제거되었습니다. 기존 솔루션을 교육하고 편집할 수 있지만 새 솔루션을 만들 수는 없습니다. 이 정보는 레거시 컨텍스트에 대해 제공됩니다.

회귀는 과거 데이터를 사용하여 온도 또는 주가와 같은 숫자 출력을 예측하는 머신 러닝 프레임워크입니다.

자세한 내용은 회귀 솔루션 생성 및 교육 문서를 참조하십시오.

예측 인텔리전스 설치

인스턴스에서 활성화 예측 인텔리전스 하고 기본 구성을 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
플러그인(com.glide.platform_ml)은 예측 인텔리전스 기본 시스템에 포함되어 있지만 필요한 경우 다음 절차에 따라 활성화할 수 있습니다.

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

기타 관련 플러그인과 스토어 애플리케이션을 사용할 수 있습니다. 예를 들어 예측 인텔리전스 for 현장 서비스 관리 (com.snc.fsm_ml)는 와 FSM관련된 솔루션을 제공합니다. 이러한 플러그인 중 일부에는 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다.

인스턴스에서 플러그인을 처음 활성화하면 예측 인텔리전스 시스템이 홈페이지를 시작합니다. 홈페이지는 분류, 유사성, 클러스터링 및 회귀 프레임워크의 솔루션 정의에 대한 개요를 제공합니다. 홈페이지에서 직접 솔루션을 생성, 교육 및 테스트할 수 있습니다. 최신 교육 솔루션에 대한 요약도 제공됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 검색 창을 사용하여 (com.glide.platform_ml) 플러그인을 찾습니다 예측 인텔리전스 .
3. 설치를 선택한 다음, 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.
   플러그인을 활성화하면 모든 종속 플러그인이 자동으로 활성화됩니다.
4. 활성화를 통해 *sharedservice.worker* 사용자가 성공적으로 생성되었는지 확인합니다.
   솔루션을 예측 인텔리전스 교육할 때 이 사용자로 작동합니다.

   주:
   sharedservice.worker 사용자에게는 다음 역할이 포함됩니다.
   - platform_ml_read
   - platform_ml_write
   - platform_ml_create

   이러한 역할은 솔루션을 만들고, 교육하고, 확인하는 데 필요합니다. 이는 내부 역할이며 편집하거나 다른 사용자에게 할당할 수 없습니다.

예측 인텔리전스 구현

과거 기록 데이터를 기반으로 예측하도록 머신 러닝(ML) 알고리즘을 학습시키기 위한 예측 인텔리전스 초기 설정 및 구성 단계를 구현합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 ml_admin

이 태스크 정보
학습 프로세스에서는 가장 가까운 데이터 센터의 교육 서비스에 레코드 데이터를 보내야 합니다. 모든 데이터 센터에는 전용 학습 서버가 있고 데이터가 데이터 센터를 벗어나지 않기 때문에 데이터 주권 요구 사항이 있는 고객도 이 서비스를 사용할 수 있습니다. 이 프로세스에 대한 자세한 내용은 Predictive Intelligence 살펴보기 문서를 참조하십시오.

초기 구성 및 설정에 대한 질문과 대답은 KB0781894 참조하십시오.

프로시저

1. 비프로덕션 인스턴스에서 활성화합니다 예측 인텔리전스 .
2. 프로덕션 인스턴스에서 솔루션에서 처리할 기록을 예측 인텔리전스 익스포트합니다.
   예를 들어, 12개월간의 인시던트 기록을 비프로덕션 인스턴스로 익스포트할 수 있습니다.
3. 비프로덕션 인스턴스에서는 익스포트한 기록을 임포트합니다.
4. 비프로덕션 인스턴스에서 기본 솔루션 정의 기록을 검토하여 필터, 입력 필드 및 출력 필드가 인시던트 또는 작업 기록을 예측하기에 충분한지 확인합니다.
   필요한 경우 예측하려는 각 기록 세트에 대한 솔루션 정의를 생성합니다 .
5. 비프로덕션 인스턴스에서는 솔루션 정의 기록을 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.

6. 테스트 기록을 생성하거나 프로덕션에서 더 많은 기록을 임포트하여 비프로덕션 인스턴스에서 솔루션 예측을 테스트합니다.
7. 분류 솔루션의 경우 예측 보고서를 검토하여 솔루션 및 개별 클래스의 정확성과 범위를 결정합니다.
8. 유사성 솔루션의 경우 필요한 경우 유사성 예시를 검토하여 유사성 점수 임계치를 업데이트합니다.
9. 필요한 경우 솔루션 정의 필터를 업데이트하여 더 많거나 다른 교육 기록을 포함합니다.
10. 업데이트된 솔루션 정의 기록을 다시 교육하고 다시 테스트합니다.
11. 솔루션이 만족스러우면 프로덕션 인스턴스에서 활성화합니다 예측 인텔리전스 .
12. 사용자 지정 솔루션 정의 기록을 다시 만들고 솔루션을 교육하거나, 비프로덕션 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로 솔루션을 임포트합니다.

관련 정보

분류 솔루션 생성 및 교육

유사성 솔루션 생성 및 교육

예측 인텔리전스 구성

솔루션 정의를 교육, 테스트 및 모니터링하기 위한 예측 인텔리전스 솔루션 정의 구성

구성

다음 링크를 사용하여 솔루션 정의를 설정할 때 귀하를 안내합니다.

- 에 대한 구성 팁 예측 인텔리전스
- 사용자 지정 스톱 워드 목록 만들기
- 단어 말뭉치 만들기
- 예측 인텔리전스에 대한 빠른 시작 테스트
- 솔루션 버전 활성화
- 교육된 솔루션을 프로덕션으로 익스포트
- ML 솔루션에 대한 고급 설정 구성

에 대한 구성 팁 예측 인텔리전스

솔루션 교육 및 솔루션 예측 중에 문제가 발생하면 다음 제안 해결 방법을 따르십시오.

입력 데이터

모델을 교육할 기록을 30,000개 이상 사용하는 것이 좋지만 모델의 정확도는 입력 데이터에 따라 결정됩니다.

솔루션 교육에 사용되는 입력 데이터의 품질을 결정하는 세 가지 기본 요소가 있습니다.

- 청결도: 삭제된 데이터는 노이즈를 줄여 모델의 정확도를 높입니다.
- 품질: 입력 및 출력은 정확하고 정확한 예측을 하도록 모델을 학습시키기 위해 유효하고 정확해야 합니다.
- 분포: 전체 데이터 세트 전체를 나타내는 데이터는 보다 일반화된 예측을 수행할 수 있는 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.

대부분의 원시 데이터 세트에는 더티하고 사용할 수 없는 데이터가 포함되어 있습니다. 정확한 예측 모델을 유지하려면 교육 전에 입력 세트를 검토해야 합니다.

입력 데이터의 약 80%를 사용하여 모델을 학습시키고 데이터의 약 20%를 모델이 정확한지 평가하는 것이 좋습니다. 모델의 예측 결과를 나머지 데이터의 20%에 대한 실제 값과 비교할 수 있습니다.

솔루션 교육

문제	해결 방법 또는 제안된 작업
스케줄러 작업이 잘못된 Glide 콜백 인스턴스 URL을 사용하고 있기 때문에 솔루션 교육이 너무 오랫동안 교육 대기 중 상태로 남아 있습니다.	*glide.servlet.uri* Glide 인스턴스의 속성이 올바른 인스턴스 URL로 설정되어 있는지 확인합니다. 이 문제는 다음과 같은 경우에 발생할 수 있습니다. • 인스턴스는 프로덕션에서 클론되지만 속성의 프로덕션 URL을 계속 참조합니다 *glide.servlet.uri* . • Glide 인스턴스가 프로비저닝되고 처음으로 교육을 실행합니다.
새 범주가 추가되었으며 아직 교육에 영향을 주지 않습니다.	이는 솔루션을 다시 학습시킬 때까지 새 범주에 아직 충분한 데이터가 없을 수 있기 때문에 예상된 동작입니다.
솔루션 교육이 실패합니다.	교육이 실패하면 솔루션 화면에서 교육 진행률 표시 관련 링크를 클릭하여 잠재적인 문제가 있는 위치를 확인합니다.
사용자 인증으로 인해 솔루션 교육에 실패했습니다.	시스템 보안 > 사용자로 이동하여 sharedservice.worker 사용자가 활성으로 설정되어 있는지 확인합니다.
모델 교육에서 모델을 생성할 수 없다는 메시지가 반환됩니다. 교육이 실패하고 "솔루션을 교육하는 동안 오류가 발생했습니다." 메시지가 표시됩니다. 교육 진행률 창에 "사용된 데이터가 충분하지 않거나 입력 필드가 출력 필드를 예측하지 못해 솔루션 교육이 실패했습니다"라는 메시지가 표시됩니다.	이 문제는 데이터 수량 또는 필드 값의 분포가 모델을 성공적으로 빌드하기에 충분하지 않은 경우에 발생할 수 있습니다. 다음 단계에 따라 문제를 해결하십시오. **1.** 출력 필드의 분포가 치우치지 않았는지 확인합니다. **2.** 더 많은 양의 데이터를 사용하도록 날짜 필터를 변경하여 모델을 재교육합니다. **3.** 입력 필드가 완전히 채워지지 않은 경우 필터를 추가하여 null 기록을 제거합니다.
이 솔루션은 여러 언어로 된 데이터를 가지고 있지만 범위와 정밀도 결과가 좋지 않습니다.	다음 옵션을 사용하여 메트릭을 개선할 수 있습니다. 옵션 1: 솔루션의 처리 언어를 가장 눈에 띄는 영어가 아닌 언어로 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.

문제	해결 방법 또는 제안된 작업
	주: 모든 데이터 세트에 기본적으로 영어가 적용됩니다. 옵션 2: 각 언어/지역에 대한 데이터가 충분한 경우: 1. 기본 언어를 식별할 수 있는 특정 언어/지역(네덜란드어, 영어, 프랑스어, 독일어, 일본어 또는 스페인어)에 대한 필터 기준을 추가합니다. 2. 각 언어/지역에 대한 솔루션을 생성하고 각 솔루션에 적절한 처리 언어를 적용합니다.

솔루션 예측

문제	해결 방법 또는 제안된 작업
예측이 실패하고 원인을 알 수 없는 Java 예외를 반환합니다.	1. Glide 로그에서 예측 인텔리전스 예외를 검색합니다. 2. 예외, 영향을 받는 인스턴스, 솔루션 이름 및 입력 문자열과 같은 모든 관련 세부 정보를 포함하는 인시던트 기록을 예측 인텔리전스 제출합니다.
인시던트/케이스 기록에 적용되는 예측은 없지만 REST API 탐색기에서 테스트할 때 예측이 값을 반환합니다.	이는 예측의 신뢰도가 예측에 필요한 임계치보다 낮을 때 발생할 수 있습니다. 솔루션을 학습한 후 다음 단계를 사용하여 솔루션 설정을 조정해야 하는지 확인합니다. 1. 시스템 웹 서비스 **> REST > REST API** 탐색기로 이동하여 예측에 대한 신뢰도 수준을 찾습니다. 분류 솔루션 예측 테스트 문서를 참조하십시오. 2. ML 솔루션 정의 기록에서 클래스 이름을 클릭하여 예측에 반환된 결과 클래스에 대해 설정된 임계치를 확인합니다. 클래스 페이지가 나타납니다. 3. **Estimated Precision** 및 **Estimated Coverage** 값을 확인합니다. 해당 임계치가 결과의 예측 신뢰도보다 크면 예측이 표시되지 않은 근본 원인입니다. 4. 클래스 정밀도와 범위 값을 조정하여 범위 또는 정밀도를 높입니다. 학습된 분류 솔루션 조정 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.

인스턴스 복제

문제	해결 방법 또는 제안된 작업
인스턴스가 복제된 후에는 기존 솔루션에 대한 예측이 실패합니다.	〔ml_artifacts〕 테이블의 ML 솔루션 아티팩트는 〔sys_attachment 테이블〕에 저장됩니다. 클론을 실행할 때 〔ml_artifacts〕 테이블이 클론에 포함되지 않으면 예측이 실패합니다. 클론에 머신 러닝 아티팩트가 포함되어 있는지 확인합니다. 이는 솔루션의 중요한 구성요소이므로 머신 러닝 아티팩트입니다 예측 인텔리전스 .
인스턴스가 복제되면 솔루션 교육이 실패합니다.	복제 실행이 진행됨에 따라 sharedservice.worker 사용자가 비활성화되었거나, 잠겼거나, 사용자 ID가 설정되지 않았을 수 있습니다. 솔루션 교육이 성공할 수 있도록 이러한 문제를 해결합니다.

사용자 지정 스톱 워드 목록 만들기

학습 및 예측 중에 시스템에서 무시하려는 일반적인 단어를 제외합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 ml_admin

이 태스크 정보
스톱 워드 목록을 사용하면 시스템이 검색 및 데이터의 전반적인 자연어 처리를 방해할 수 있는 관련 없는 단어를 제외할 수 있습니다.

예측 인텔리전스 은 시스템이 지원하는 각 언어에 대한 기본 스톱 워드 목록을 제공합니다. 스톱 워드의 예로는 *in*, *the*, 사람 및 회사의 이름과 같은 단어가 있습니다. 조직 및 업계와 관련된 단어로 구성된 스톱 워드 목록을 직접 정의할 수도 있습니다.

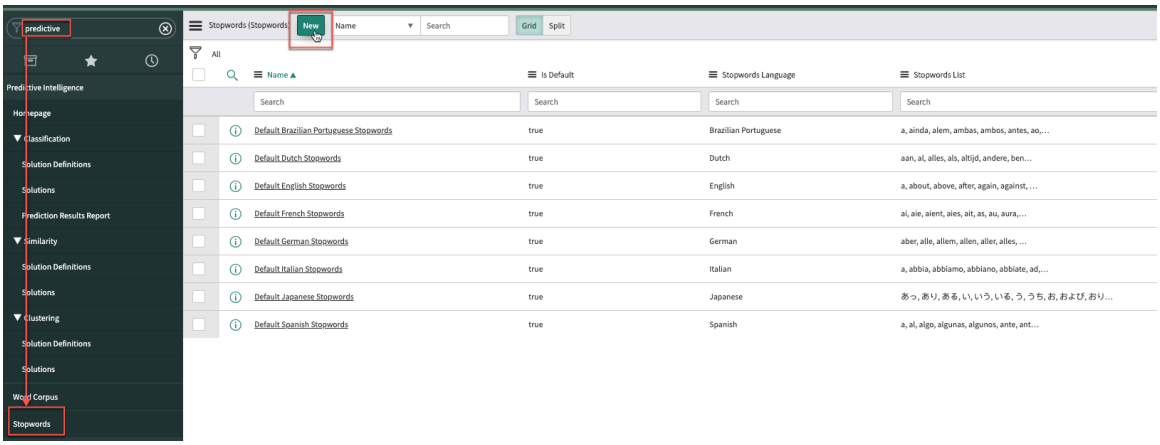
제공하는 사용자 지정 목록은 시스템에서 기본적으로 이미 사용하고 있는 목록과 함께 작동합니다. 예를 들어 인시던트 레코드가 분류 솔루션에 사용되고 회사 이름이 해당 레코드에 사용되는 경우 빌드 중인 솔루션에 관련 정보를 제공하지 않을 가능성이 높으므로 해당 이름을 목록에 추가하는 것이 좋습니다.

이 예제 시나리오에서는 브라질 포르투갈어에 대한 사용자 지정 중지 단어 목록을 만듭니다.

프로시저

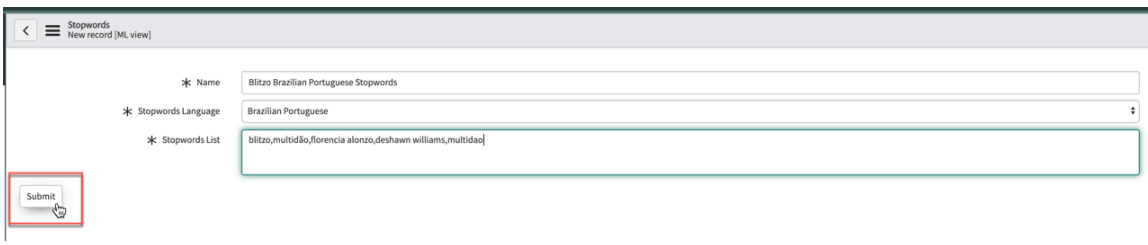
1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 스톱 워드.
2. 스톱 워드 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

© 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.

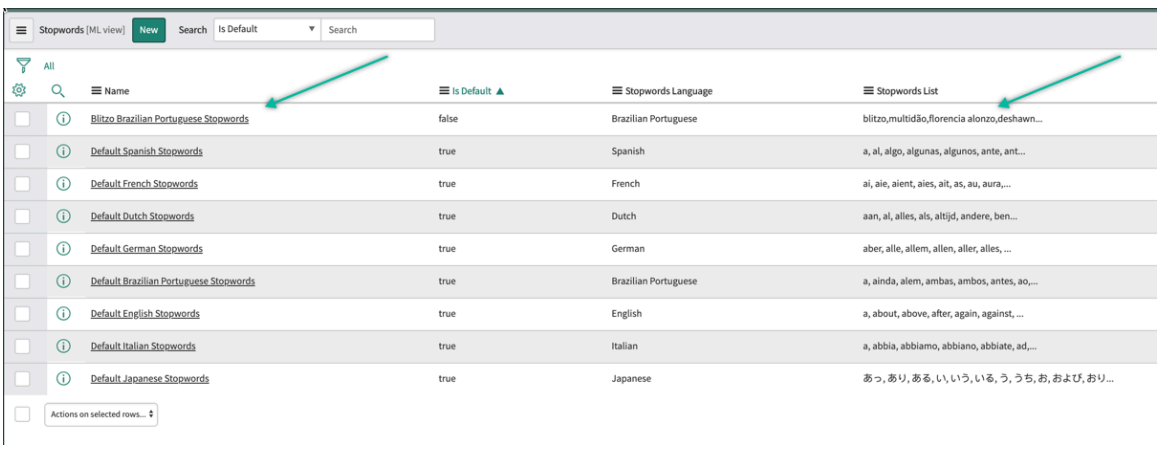


3. 스톱 워드 양식에서 이러한 필드를 구성합니다.

필드	값
이름	회사 이름 및 처리 언어와 같은 목록의 고유 이름을 입력합니다. 예를 들어, Blitzo ### ##### ## ##입니다.
스톱 워드 언어	브라질 포르투갈어 선택
스톱 워드 목록	쉼표로 구분된 형식을 사용하여 스톱 워드를 수동으로 입력합니다. 스톱 워드에 대한 더 많은 예는 이 절차의 2단계에 있는 이미지를 참조하십시오.

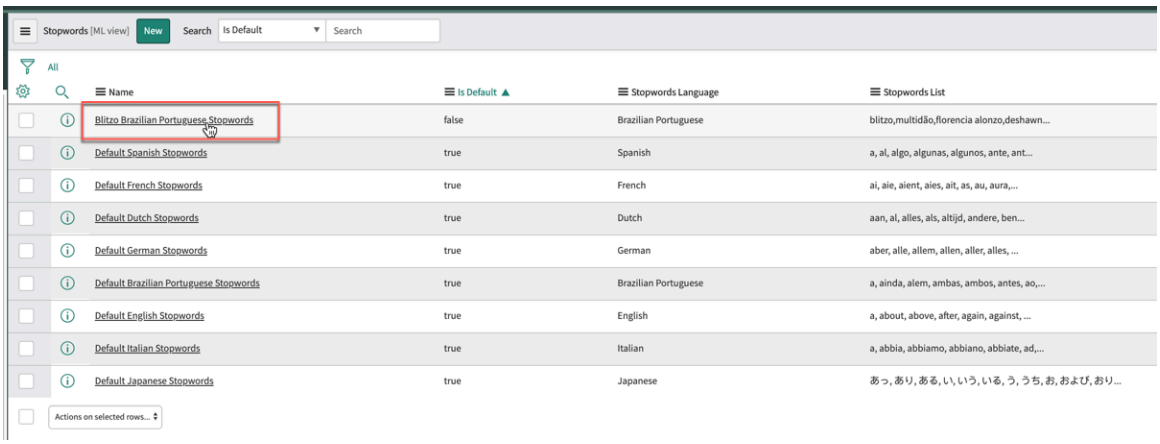


4. 제출을 클릭합니다.
사용자 지정 중지 단어 목록이 중지 단어 목록 보기에 나타납니다.



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

5. 옵션: 스톱 워드 목록을 업데이트해야 하는 경우 해당 이름을 클릭하고 목록에서 단어를 추가하거나 제거한 다음 업데이트를 클릭합니다.



다음에 수행할 작업
사용자 지정 또는 기본 스톱 워드 목록을 분류, 유사성, 클러스터링 또는 회귀 솔루션 정의에 할당합니다.

단어 말뭉치 만들기

텍스트 유사성을 기반으로 인스턴스 기록을 비교하기 위해 시스템이 사용하는 어휘 역할을 하는 단어 및 구문 모음을 빌드합니다. 말뭉치라는 단어는 기계 학습 시스템에서 이해하기를 원하는 사전으로 생각할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 ml_admin

중요사항:
Yokohama 릴리스에서 분류, 클러스터링 및 유사성 프레임워크의 모델은 워크플로우 솔루션을 사용합니다. 이들은 미리 학습된 것이므로 새로운 솔루션에 단어 말뭉치가 필요하지 않습니다.

업그레이드 후 단어 말뭉치가 있는 기존 솔루션은 다음에 다시 학습할 때 워크플로우 솔루션이 됩니다. 또한 단어 말뭉치 필드가 양식에서 제거됩니다.

레거시 컨텍스트에 대해 다음 정보가 제공됩니다.

이 태스크 정보
단어 말뭉치의 주요 목적은 모델 학습을 위한 텍스트 데이터를 유추하는 것입니다 NLU . 솔루션에서 단어 말뭉치를 사용하는 경우 솔루션의 솔루션 정의 단계에서 학습용으로 해당 단어 말뭉치를 지정해야 합니다. 학습된 단어 말뭉치는 솔루션과 기능 전반에 걸쳐 다시 사용할 수 있습니다.

단어 말뭉치를 사용하면 한 테이블이나 여러 테이블에서 유사한 기록 텍스트를 쉽게 비교할 수 있습니다. 단어 말뭉치는 데이터 분석, 재사용 또는 검토를 위해 유사한 레코드를 함께 그룹화하는 클러스터링과 같은 다른 시나리오에서도 유용할 수 있습니다. 말뭉치에 추가하는 항목은 다른 유사성 또는 클러스터링 솔루션에서 다시 사용하고 다양한 사용 사례에 적용할 수 있도록 회사 및 업계에 맞게 고유해야 합니다.

이 예시 절차에서는 인시던트 기록에 대한 작업을 진행 중이며 해당 인시던트 케이스에 대한 해결 방법을 제공할 수 있는 관련 지식베이스(KB) 문서를 찾고자 합니다. 여기서의 목표는 활성 인시던트를 게시된 KB 문서와 비교하는 새로운 유사성 솔루션에 적용할 수 있는 단어 말뭉치를 만드는 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 단어 뭉치.
2. Word 말뭉치 양식에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 지침에 따라 이러한 필드를 구성합니다.

필드	설명
이름	말뭉치의 내용을 참조하는 고유한 제목입니다. 예를 들어 이 사용 사례에서는 ## #### # ### KB# 같은 이름을 입력할 수 있습니다. 이름은 솔루션을 만드는 데 도움이 되도록 말뭉치에서 마이닝할 테이블을 나타내기 때문입니다.
활성	한 번에 둘 이상의 단어 말뭉치를 만들고 나중에 해당 세부 정보 구성요소를 구성하려는 경우 이 확인란을 선택합니다. 그렇지 않으면 이후 단계에서 선택할 수 있으므로 비워 둡니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. Word 말뭉치 목록 보기에서 새 단어 뭉치를 찾아 해당 이름 값을 클릭하여 기록을 엽니다.
6. Word 말뭉치 콘텐츠 섹션에서 새로 만들기를 클릭합니다.
7. 단어 말뭉치 콘텐츠 양식에서 다음 지침에 따라 이러한 필드를 구성하여 단어 말뭉치에 대한 콘텐츠 구성요소를 정의합니다.

필드	설명
이름	지난 6## ## ### ####와 같이 말뭉치에 추가하려는 데이터를 참조하는 제목을 입력합니다.
테이블	단어 말뭉치에 포함할 데이터가 들어 있는 테이블을 선택합니다. 이 사용 사례에서는 인시던트 **[incident]**를 선택합니다. **주:** 유사성 및 클러스터링 솔루션에 사용되는 단어 말뭉치 작성을 위한 테이블당 기록 수는 300,000개로 제한됩니다.
필터	〔종결됨〕, 〔비어 있지 않음〕 및 〔지난 6개월 동안 생성됨〕 필터 조건 값을 선택합니다.
필드 목록	이 사용 사례에서는 간단한 설명, 설명 및 해결 메모를 선택합니다.
도메인	시스템에서 말뭉치에 대한 사용자 그룹을 자동으로 표시합니다. 예를 들어 이 사용 사례에서는 전역 사용자 그룹을 보여줍니다. 다른 사용자 그룹도 선택할 수 있습니다.

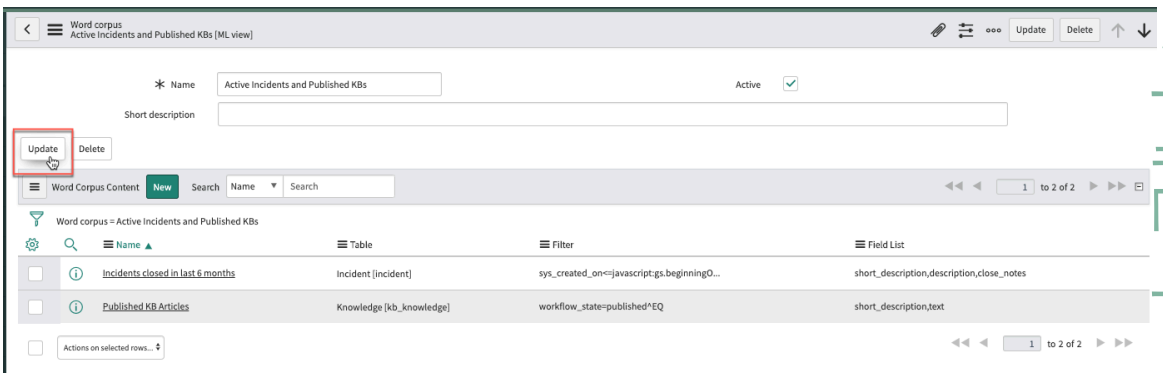
8. 제출을 선택합니다.
9. Word 말뭉치 세부 정보 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
10. 다음 지침에 따라 이러한 필드를 구성하여 단어 말뭉치에 대한 두 번째 컨텐츠 구성요소를 정의합니다.

© 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
이름	첫 번째 컨텐츠 구성요소(예: ### KB ##)와 비교할 데이터를 참조하는 제목을 입력합니다.
테이블	첫 번째 컨텐츠 구성요소와 비교할 데이터가 들어있는 테이블을 선택합니다. 이 사용 사례에서는 지식 **[kb_knowledge]**을 선택합니다. 주: 유사성 및 클러스터링 솔루션에 사용되는 단어 말뭉치 작성을 위한 테이블당 기록 수는 테이블당 300,000개 기록으로 제한됩니다.
필터	다음 필터 조건 값을 선택합니다. 〔워크플로우〕〔다음과 같음〕〔게시됨〕.
필드 목록	간단한 설명 및 문서 본문을 선택합니다.

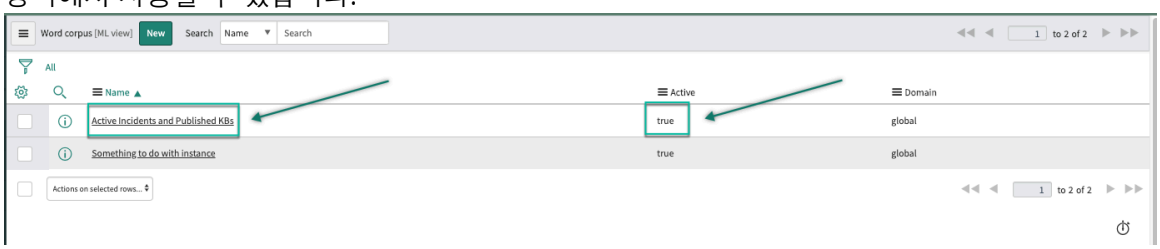
11. 제출을 선택합니다.

두 단어로 된 말뭉치 컨텐츠 구성요소가 단어 말뭉치 양식에 나타납니다.



12. 업데이트를 선택합니다.

결과
생성한 완성된 단어 말뭉치는 단어 말뭉치 양식에 나타나며 유사성 및 클러스터링 솔루션 정의 양식에서 사용할 수 있습니다.



다음에 수행할 작업
적절한 프레임워크에서 솔루션을 생성합니다. 자세한 내용은 이 페이지의 관련 컨텐츠 패널에 있는 링크를 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

분류 솔루션 생성 및 교육

유사성 솔루션 생성 및 교육

클러스터링 솔루션 만들기 및 교육

예측 인텔리전스에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 예측 인텔리전스가 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

예측 인텔리전스 빠른 시작 테스트를 하려면 예측 인텔리전스 [com.glide.platform_ml] 플러그인을 활성화해야 합니다. 기존 머신 러닝 솔루션에서 중요한 업그레이드 테스트를 실행하려면 기본 권한 부여 테이블(sys_auth_profile_basic.list)에 *ml_atf*라는 기본 인증 프로파일을 만들어야 합니다. 테스트를 성공적으로 실행하려면 *ml_atf* 권한 부여 프로파일에 연결된 사용자가 ml_admin 역할을 가져야 합니다.

예측 인텔리전스**: ATF** 테스트 도구 모음

테스트	설명
PI: Glide에서 지속된 ML 모델 아티팩트의 존재	ML 예측 호출이 성공하도록 모델 교육/인스턴스 복제 후 교육된 모든 ML 모델 아티팩트가 Glide(sys_attachments 테이블)에서 지속되는지 확인합니다.
PI: Glide에서 ML 사용자 (sharedservice.worker)의 유효한 설정	Glide의 ML 사용자(sharedservice.worker)가 활성화되었고 모델 교육에 성공하도록 로그아웃되지 않았는지 확인합니다.
PI: 분류 솔루션에 대한 Glide 업그레이드 테스트	기존 활성 모델에서 분류 모델 예측이 Glide 업그레이드 후 동일한 클래스 구성원 자격 및 신뢰도 값 결과를 생성하는지 확인합니다.
PI: 유사성 솔루션에 대한 Glide 업그레이드 테스트	활성 모델에서 유사성 모델 예측 API 호출이 Glide 업그레이드 후 성공하는지 확인합니다.

관련 정보

빠른 시작 테스트

솔루션 버전 활성화

시스템은 솔루션 교육을 완료하면 최신 버전의 솔루션을 활성화하고 한 번에 하나의 솔루션 버전만 활성화할 수 있도록 합니다. 그러나 예측을 수행하는 데 사용하기 위해 예측 인텔리전스 이전에 학습된 솔루션 버전을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 솔루션을 수동으로 여러 번 교육하거나 교육 일정을 설정합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

이 태스크 정보

솔루션 정의를 교육할 때마다 시스템에서 솔루션 버전을 생성합니다. 일반적으로 솔루션 정의 필터를 변경하고 테스트하려는 경우에만 새 솔루션 버전을 수동으로 생성합니다. 그렇지 않으면 대부분의 솔루션 버전이 예약된 솔루션 교육 중에 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. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 솔루션 또는 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션 또는 예측 인텔리전스 〉 클러스터링 〉 솔루션 또는 예측 인텔리전스 〉 회귀 〉 솔루션 .
2. ML 솔루션 목록 뷰에서 활성화하려는 교육된 솔루션에 대한 참조 조회 아이콘을 클릭합니다.

3. 기록 열기를 클릭합니다.
4. 솔루션 레코드에서 활성화를 클릭합니다.
시스템은 이 솔루션 버전을 활성화하고 다른 솔루션 버전을 비활성화합니다.

다음에 수행할 작업
분류 솔루션의 경우 학습된 솔루션 정밀도 및 범위 통계를 검토합니다. 유사성 솔루션의 경우 유사성 예를 검토하십시오.

교육된 솔루션을 프로덕션으로 익스포트

비프로덕션 인스턴스에서 반복적으로 ML 솔루션을 구체화하고 테스트한 다음 업데이트 세트를 사용하여 변경 사항을 프로덕션 인스턴스로 익스포트하십시오. 이 방법은 라이브 프로덕션 인스턴스에서 솔루션을 재교육할 때의 위험을 완화합니다.

시작하기 전에
테스트 인스턴스에서 테스트하기 전에 테스트 인스턴스에서 교육한 솔루션이 프로덕션으로 익스포트할 때 유효하도록 인스턴스가 프로덕션 인스턴스에서 최근에 복제한 데이터를 호스팅하는지 확인하십시오.

필요한 역할: admin 또는 ml_admin

이 태스크 정보
변경 사항을 신중하게 계획하고, 업데이트 세트는 버전 번호가 아닌 시스템 ID [sys-id]를 기준으로 기록과 일치한다는 점을 기억하십시오. 솔루션을 인스턴스로 이동하면 예기치 않은 결과가 발생할 수 있습니다. 이러한 문제가 발생하면 솔루션당 5분이 소요되는 솔루션을 다시 교육합니다. 업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 솔루션 정의 또는 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션 정의.
2. 교육된 ML 솔루션 정의 기록의 이름을 클릭하여 엽니다.
3. 관련 링크 섹션에서 현재 업데이트 세트에 솔루션 추가를 클릭합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
솔루션 정의, 템플릿 기록 및 예측 모델 통계와 같은 교육된 ML 솔루션 아티팩트가 현재 업데이트 세트에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
솔루션 테스트의 어느 단계에 있느냐에 따라, 추가 테스트를 위해 다른 비프로덕션 인스턴스로 익스포트하거나 프로덕션으로 익스포트할 수 있도록 업데이트 세트를 예약합니다.

주:
유사성 솔루션을 익스포트한 후 해당 ML 솔루션 정의 양식의 관련 링크 섹션에서 유사성 창 새로 고침(솔루션 임포트 후 필요) 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.

ML 솔루션에 대한 고급 설정 구성

ML(머신 러닝) 솔루션의 고급 설정에 예측 인텔리전스 대해 알아봅니다. 분류, 군집화, 유사성 및 회귀 기능에 대한 선택적 기술 및 알고리즘을 적용합니다.

ML 솔루션에서 고급 설정을 사용하는 것은 선택 사항입니다. 이러한 설정을 구현하기로 선택한 경우 솔루션에서 사용하도록 설정하는 기술에 대해 잘 알고 있어야 하며 기술이 제공하는 기능을 통해 사용 사례가 이점을 얻을 수 있는지 확인합니다. 이러한 매개변수 중 일부에 대한 자세한 내용은 에 대한 ServiceNow 커뮤니티클러스터링 고급 매개변수로 심층 분석 문서를 참조하십시오.

대부분의 고급 설정은 기능이 특정 사용 사례를 대상으로 하기 때문에 하나의 역량으로만 제한됩니다.

분류, 클러스터링, 유사성 및 회귀 고급 설정

관리자 또는 ml_admin 역할을 사용하여 ML 솔루션 정의 양식의 고급 솔루션 설정 탭에서 매개변수를 구성하여 이러한 기술을 적용합니다.

기존 설정을 업데이트하거나 제거하려면 솔루션 정의 양식에서 고급 솔루션 설정 탭을 선택한 다음 솔루션 매개변수의 이름을 선택합니다. 자세한 내용은 다음 절차를 참조하십시오.

- 분류 솔루션에 대한 클래스 재현율 구성
- 솔루션에 대한 TF-IDF 구성
- 클러스터링 솔루션에 대한 DBSCAN 구성
- 클러스터링 솔루션에 대한 HDBSCAN 구성
- 분류 또는 회귀 솔루션을 위한 XGBoost 구성
- 클러스터링 솔루션에 대한 Connect Component 알고리즘 및 Levenshtein Distance 방법 구성
- 클러스터링 솔루션에 순도 적용
- 클러스터 인사이트를 사용하여 클러스터 분석

분류를 위한 고급 솔루션 설정

Zurich 릴리스부터 분류 솔루션은 다음과 같은 고급 솔루션 설정을 제공합니다.

- 분류의 모델 구성에 대한 구성 매개변수
- 상위 N개 레이블만 포함 구성
- 레이블에 포함시키는 데 필요한 최소 기록
- 기타 레이블 제거
- 분류 모델 교육에 LightGBM 알고리즘 사용

분류 솔루션에 대한 클래스 재현율 구성

데이터를 교육하기 전에 클래스 회수 매개변수를 생성하고 ML 솔루션에 적용합니다. 예를 들어, 이메일 클래스의 모든 기록에 대해 이 솔루션 매개변수를 90% 회수로 설정하고 적용합니다.

시작하기 전에

주:
ML 솔루션에서 고급 설정을 사용하는 것은 선택 사항입니다. 이러한 설정을 구현하도록 선택하는 경우 솔루션에서 사용하도록 설정하는 기술에 대해 잘 알고 있는지, 그리고 기술이 제공하는 이점을 활용하는 사용 사례가 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.

- 분류 솔루션 정의를 생성 및 저장하거나 기존 분류 솔루션 정의를 사용합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

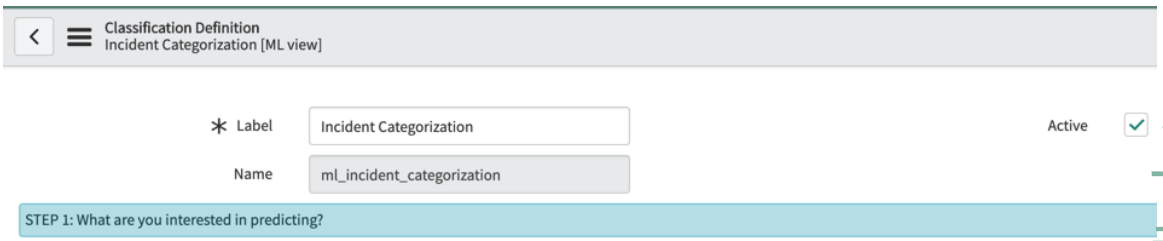
이 태스크 정보

클래스 재현율 솔루션 매개변수를 사용하면 특정 클래스가 편향되도록 솔루션의 훈련을 조정할 수 있습니다. 예를 들어 수신 전자 메일을 피싱으로 분류하거나 피싱하지 않는 것은 보안 관련 기계 학습 솔루션에서 중요한 사용 사례가 될 수 있습니다. 이러한 상황에서는 모든 피시를 식별하는 것이 매우 중요하며 때때로 피시가 아닌 피시를 피시로 보고하는 것이 허용될 수 있습니다. 그러나 실제 피싱은 피싱이 아닌 것으로 분류되어서는 안 됩니다. 이러한 상황에서는 거짓 부정을 최소화하기 위해 회수율 메트릭에 높은 값을 가져야 합니다. 회수 값이 높으면 정밀도와 범위에 대한 백분율이 낮아질 수 있습니다.

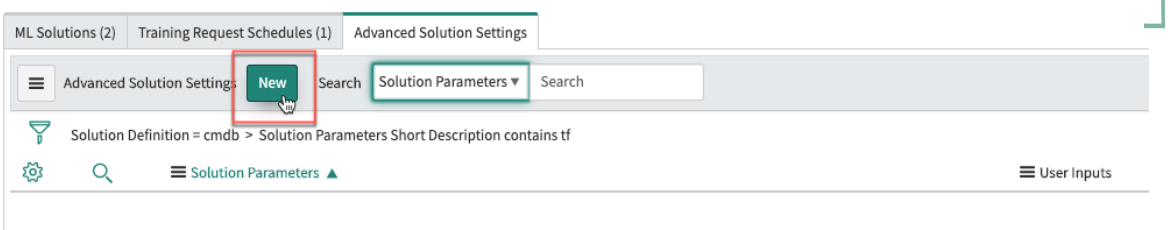
솔루션 정의당 하나의 클래스에 회수 값을 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 솔루션 정의.
2. 저장된 분류 솔루션 정의 양식을 엽니다.
   이 예시 시나리오에서는 아직 교육하지 않은 인시던트 범주화 솔루션 정의 양식을 사용합니다.



3. 고급 솔루션 설정 탭에서 양식의 관련 링크 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.

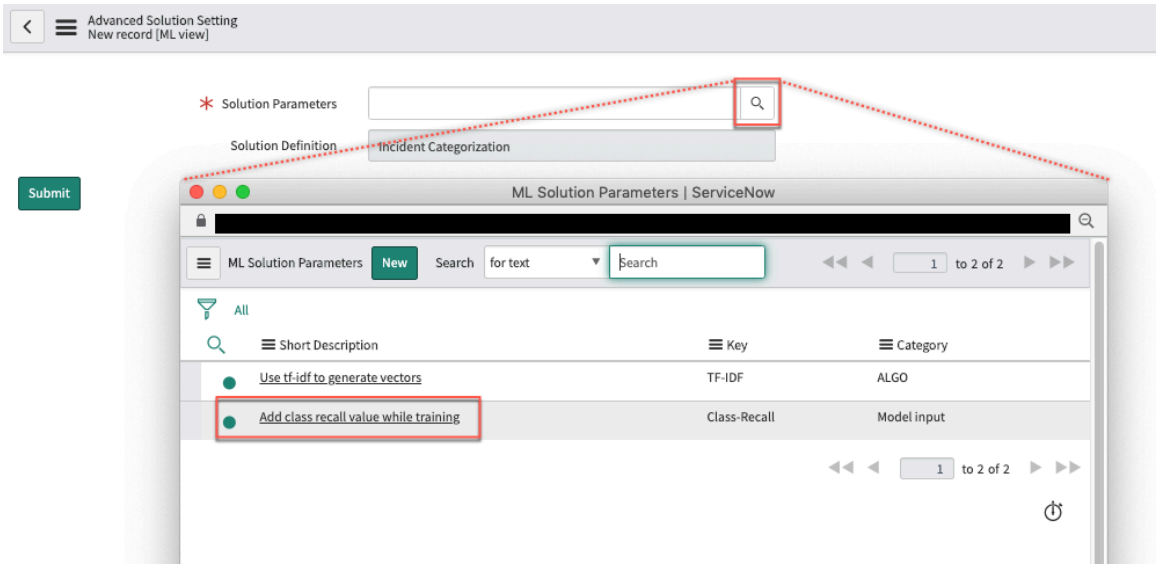


4. 매개변수 기록을 생성합니다.

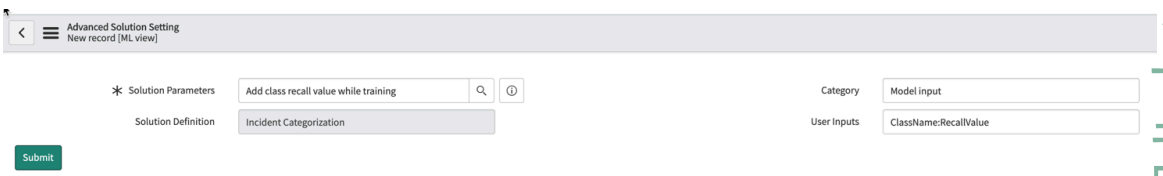
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 솔루션 매개변수 필드에서 검색 아이콘을 선택합니다.

b. ML 솔루션 매개변수 화면에서 학습 중 클래스 회수 값 추가를 선택합니다.



고급 솔루션 설정 〔ml_advanced_solution_settings〕 기록이 나타납니다.

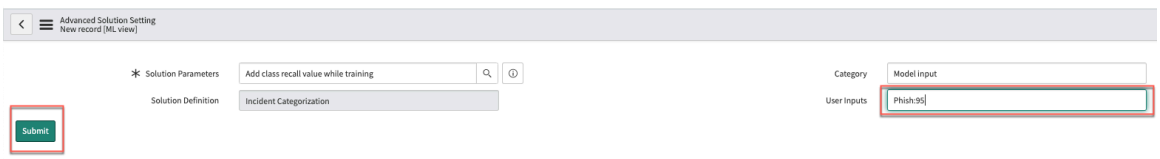


5. 사용자 입력 필드에 ClassName:RecallValue 형식으로 값을 추가합니다.

a. 회수 값을 지정할 클래스의 이름을 입력합니다.
이 시나리오에서는 **ClassName**에 ##를 입력합니다.

b. 콜론 문자(:))를 입력한 다음 회수 값을 입력합니다.
예제 시나리오에서 **RecallValue**에 95를 입력합니다.

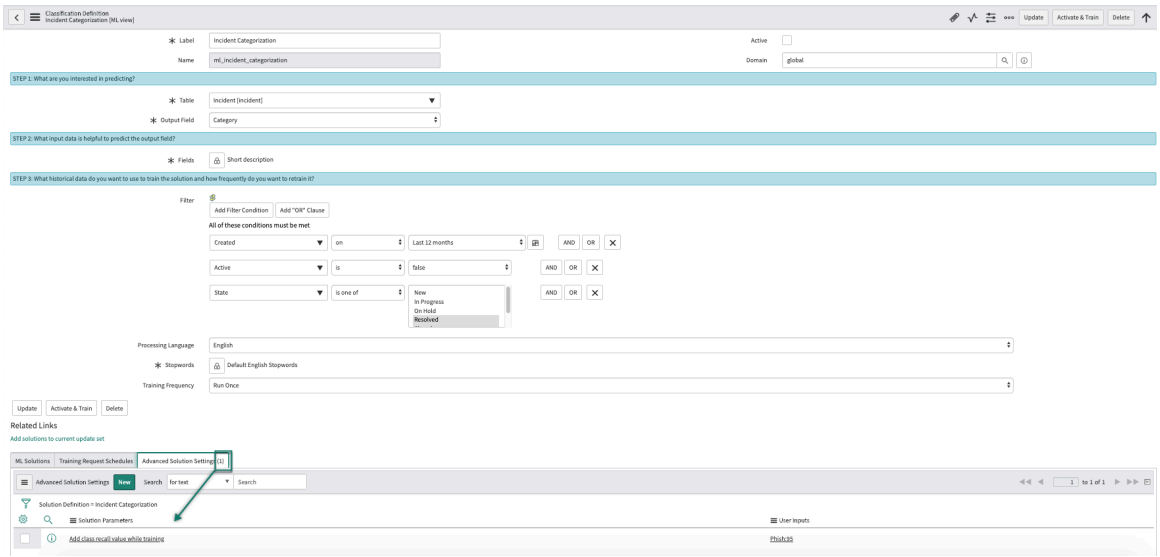
즉, 피시 를 대상 클래스로 지정하고 *95* 는 솔루션 교육 중에 시스템에 제공하도록 요청하는 회수율입니다(##:95).



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.

결과: 분류 솔루션에 대해 클래스 재현율이 구성됩니다. 해당 솔루션 매개변수는 분류 솔루션 정의 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 나타납니다.



다음에 수행할 작업
업데이트가 통합되도록 저장된 분류 솔루션을 교육합니다.

관련 정보

분류 솔루션 생성 및 교육

학습된 분류 솔루션에 대한 대상 메트릭 구성

솔루션에 대한 TF-IDF 구성

솔루션에 대한 **TF-IDF** 구성

TF-IDF(Term Frequency–Inverse Document Frequency) 인코딩을 에 대한 예측 인텔리전스분류, 클러스터링 또는 유사성 솔루션에 적용합니다.

시작하기 전에

주:
ML 솔루션에서 고급 설정을 구성하는 것은 선택 사항입니다. 이러한 설정을 구성하도록 선택하는 경우 솔루션에서 사용하도록 설정하는 기술에 대해 잘 알고 있는지, 그리고 기술이 제공하는 이점을 활용하는 사용 사례가 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847 문서를 참조하십시오.

- 분류, 클러스터링 또는 유사성 솔루션 정의를 생성하거나 기존 정의를 사용합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

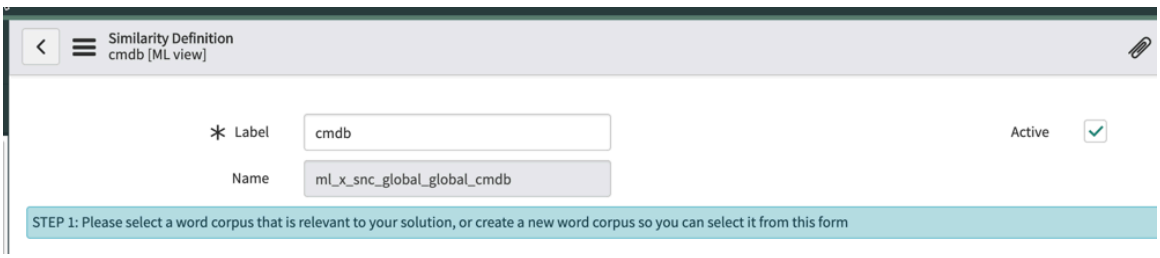
이 태스크 정보
예측 인텔리전스 분류 및 유사성 프레임워크에서 기본적으로 단락 벡터 단어 포함을 사용하며, 이는 주로 사람이 읽을 수 있는 콘텐츠로 구성된 데이터를 처리하는 데 매우 효과적입니다. 그러나 TF-IDF는 로그 파일에 대한 경고 및 오류 메시지와 같이 머신 생성 콘텐츠가 있는 레코드에 대해 더 나은 예측 결과를 반환할 수 있습니다. 솔루션에서 처리 중인 데이터의 종류에 적합한 고급 설정을 선택합니다.

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

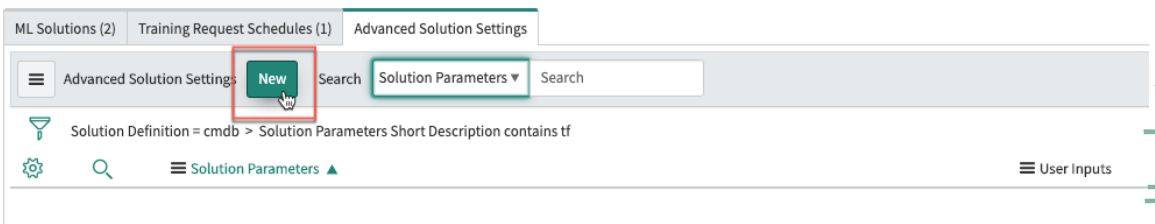
주:
TF-IDF를 구성하는 단계는 모든 모델 프레임워크에 대해 동일하지만 클러스터링 솔루션 정의에 대한 TF-IDF 지원은 Professional 구독이 있는 경우에만 적용할 수 있습니다.

프로시저

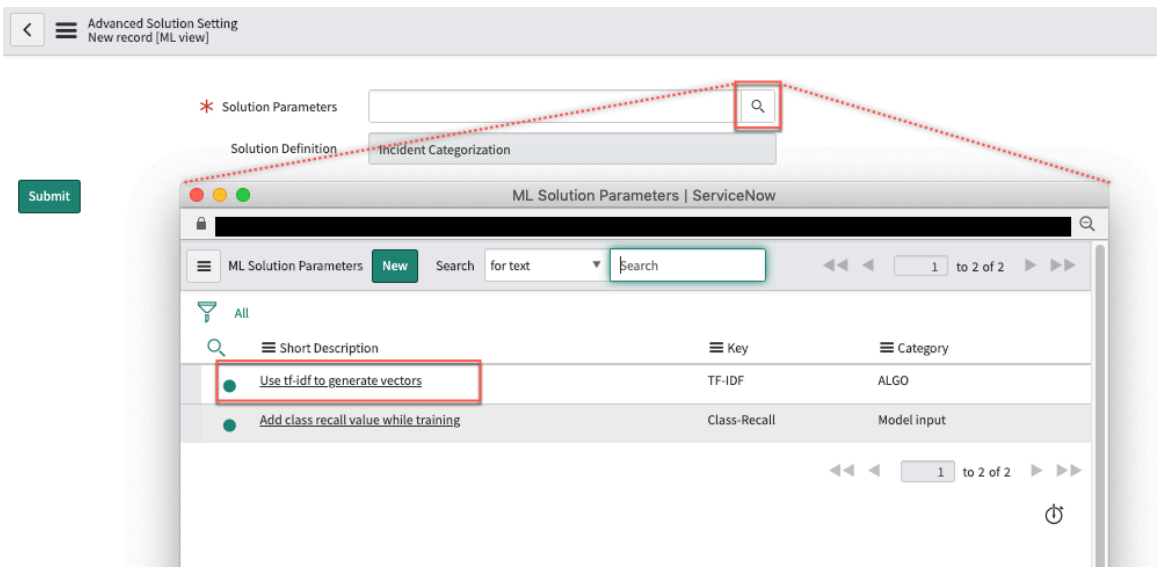
1. 다음과 같은 솔루션 정의로 이동합니다 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션 정의.
2. 솔루션 정의 양식을 엽니다.
   이 예시 시나리오에서는 유사성 정의 양식을 사용합니다 CMDB .



3. 폼의 관련 링크 섹션에 있는 Advanced Solution Settings(고급 솔루션 설정) 탭에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.



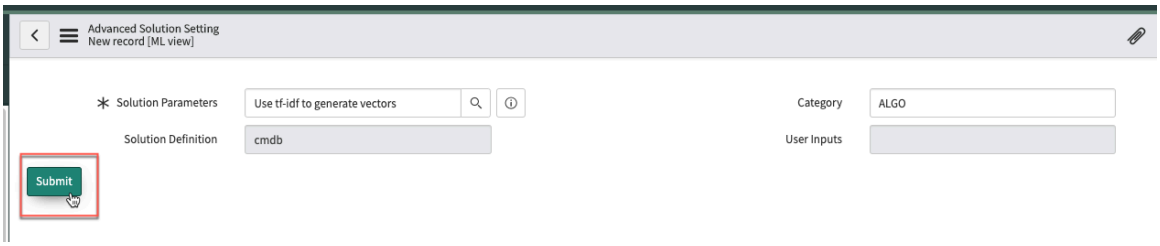
4. 매개변수 기록을 생성합니다.
   a. 솔루션 매개변수 필드에서 검색 아이콘을 클릭합니다.
   b. ML 솔루션 파라미터 화면에서 **tf-**idf를 사용하여 벡터 생성을 선택합니다.



5. 제출을 클릭합니다.

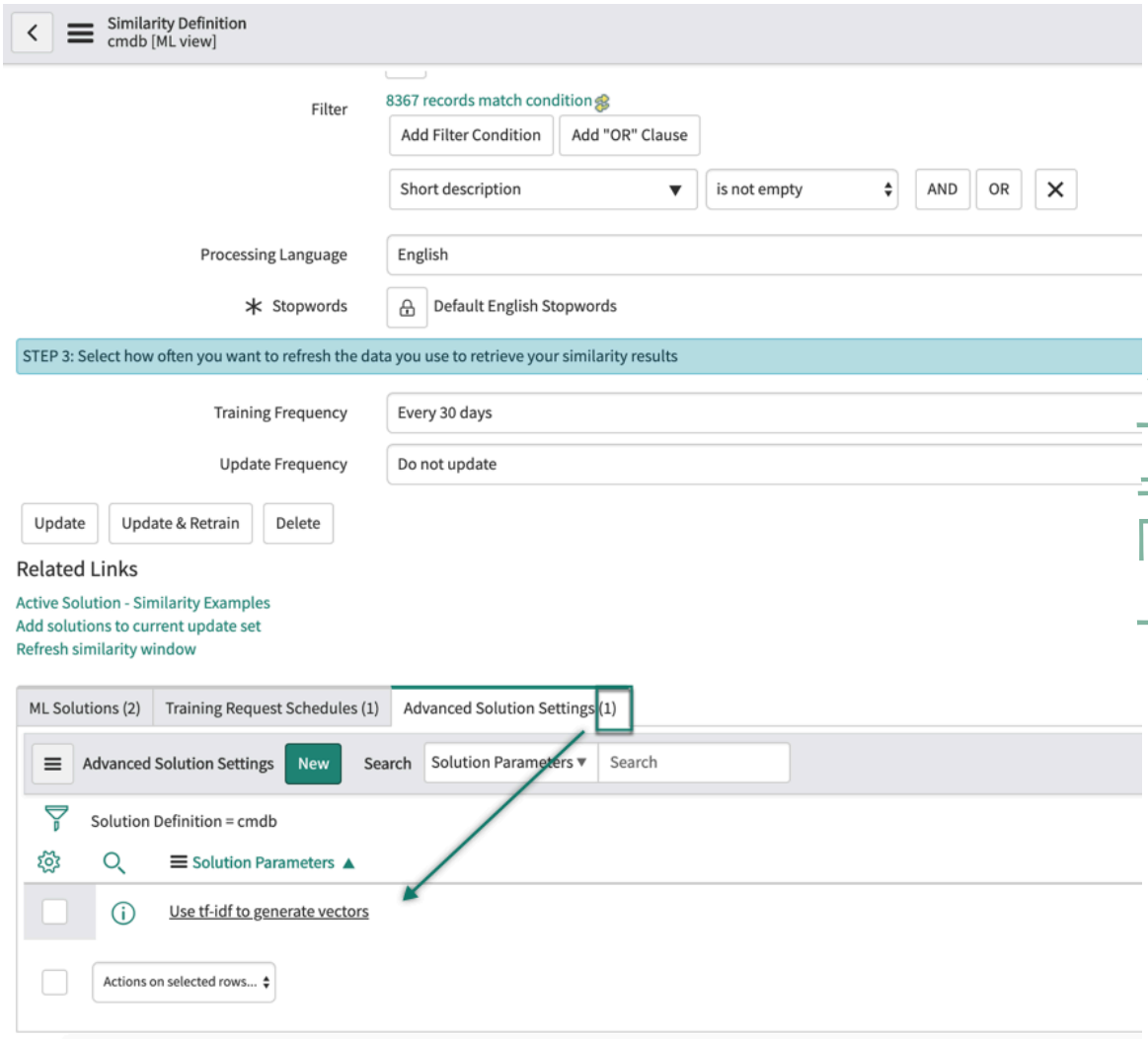
   고급 솔루션 설정 기록 화면이 새로 고쳐집니다.

© 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.



6. 제출을 클릭합니다.

결과: TF-IDF는 유사성 솔루션에 맞게 구성됩니다. 해당 솔루션 매개변수는 유사성 정의 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 나타납니다.



관련 정보

분류 솔루션 생성 및 교육

유사성 솔루션 생성 및 교육

회귀 솔루션 생성 및 교육

클러스터링 솔루션 만들기 및 교육

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

분류 또는 회귀 솔루션을 위한 **XGBoost** 구성

XGBoost 인코딩을 적용하여 분류 또는 회귀 솔루션에 대한 훈련을 최적화합니다.

시작하기 전에

주:
ML 솔루션에서 고급 설정을 구성하는 것은 선택 사항입니다. 이러한 설정을 구성하도록 선택하는 경우 솔루션에서 사용하도록 설정하는 기술에 대해 잘 알고 있는지, 그리고 기술이 제공하는 이점을 활용하는 사용 사례가 있는지 확인합니다.

- 분류 솔루션 정의를 생성하거나 기존 분류 솔루션 정의를 사용합니다.
- 회귀 솔루션 정의를 생성하거나 기존 솔루션 정의를 사용합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

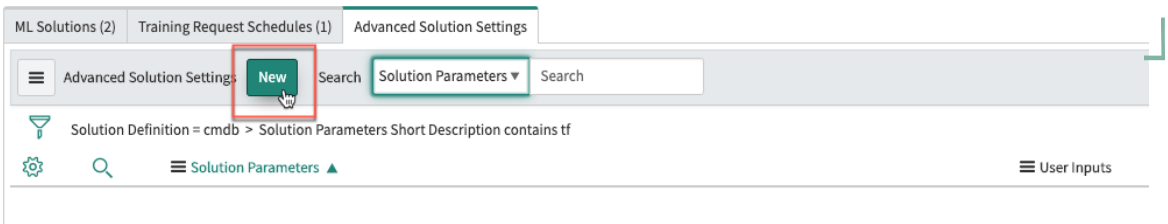
이 태스크 정보

XGBoost는 여러 결정 트리를 사용하고 단락 벡터 기반 텍스트와 TF-IDF 거리 기반 텍스트를 모두 지원하는 선택적 그래디언트 부스팅 프레임워크입니다. LogR은 디폴트 거리 기반 모델 알고리즘입니다.

이 예제 시나리오에서는 XGBoost를 분류 솔루션과 회귀 솔루션 모두에 적용합니다.

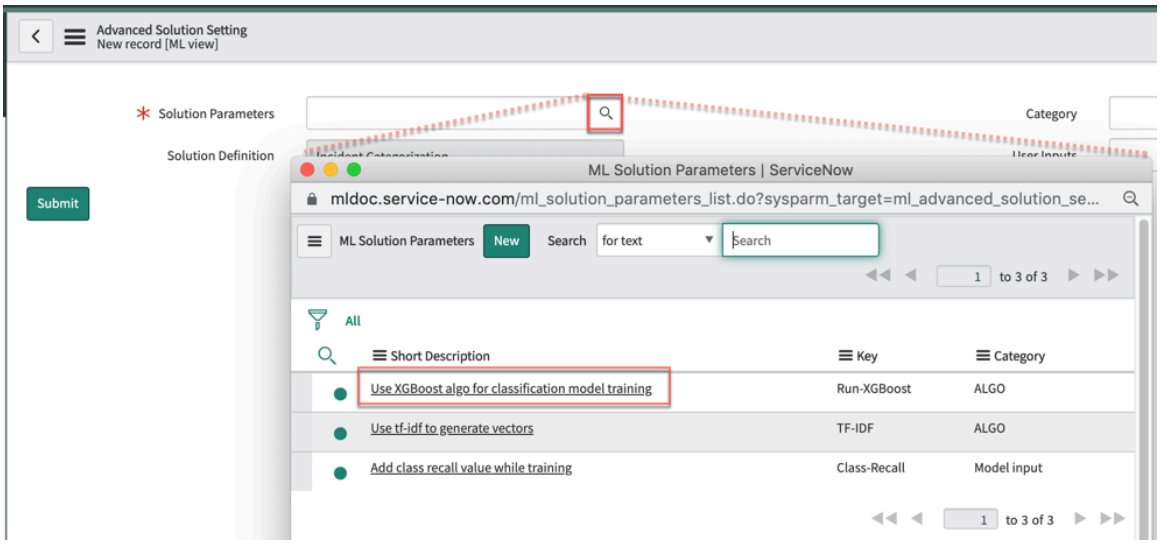
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 솔루션 정의.
2. 분류 솔루션 정의 양식을 엽니다.
3. 폼의 관련 링크 섹션에 있는 Advanced Solution Settings(고급 솔루션 설정) 탭에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.

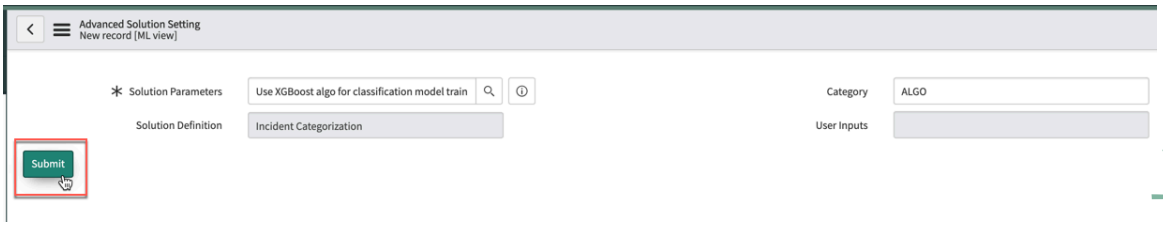


4. 매개변수 기록을 생성합니다.
   a. 솔루션 매개변수 필드에서 검색 아이콘을 클릭합니다.
   b. ML 솔루션 파라미터(ML Solution Parameters) 화면에서 분류 모델 훈련에 **XGBoost** 알고리즘 사용**(Use XGBoost algo for classification model training)**을 선택합니다.

© 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.

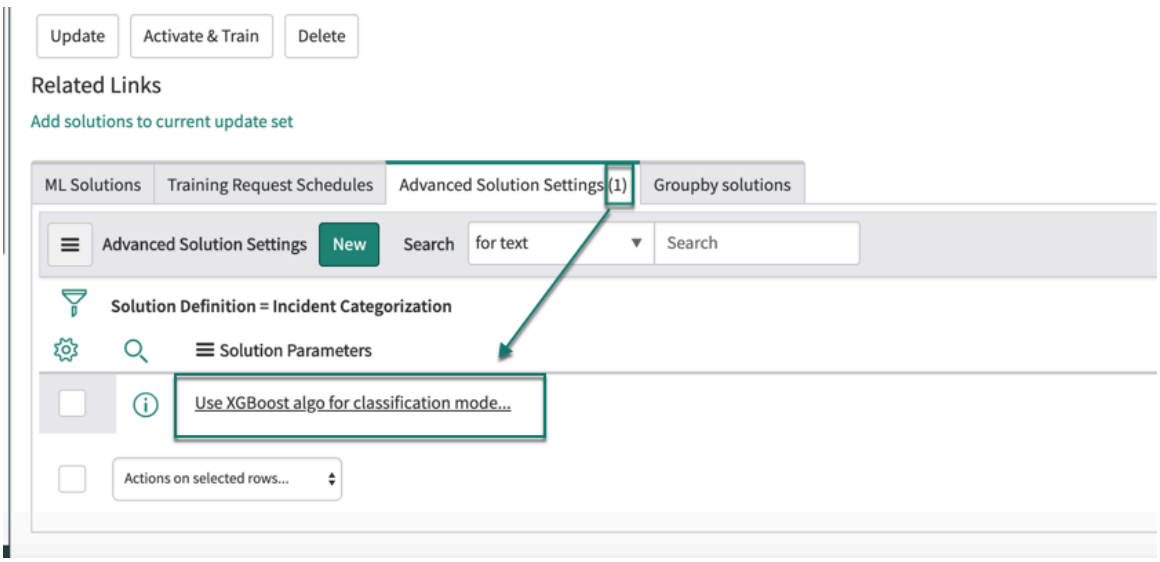


5. 제출을 클릭합니다.
고급 솔루션 설정 기록 화면이 새로 고쳐집니다.



6. 제출을 클릭합니다.

결과: XGBoost는 분류 솔루션에 맞게 구성됩니다. 해당 솔루션 매개변수는 분류 정의 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 나타납니다.



주:
회귀 솔루션에서 XGBoost를 구성하려면 아래 단계를 따르십시오.

7. 다음으로 이동 예측 인텔리전스 〉 회귀 〉 솔루션 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.

8. 이 두 번째 시나리오에서는 회귀 솔루션 정의 양식을 엽니다.
9. 회귀 솔루션을 사용하는 경우를 제외하고 이전 분류 솔루션 예제의 1-5단계를 반복합니다.
10. 제출을 클릭합니다.

결과:

XGBoost는 회귀 솔루션에 맞게 구성됩니다. 해당 솔루션 매개변수는 회귀 솔루션 정의 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 나타납니다.

관련 정보

분류 솔루션 생성 및 교육

회귀 솔루션 생성 및 교육

클러스터링 솔루션에 대한 **DBSCAN** 구성

DBSCAN(Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) 알고리즘을 클러스터링 솔루션에 적용하는 것이 좋습니다. DBSCAN은 기본 클러스터링 알고리즘인 k-means의 대안으로 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
ML 솔루션에서 고급 설정을 구성하는 것은 선택 사항입니다. 이러한 설정을 구성하도록 선택하는 경우 솔루션에서 사용하도록 설정하는 기술에 대해 잘 알고 있어야 하며 기술이 제공하는 기능을 통해 사용 사례가 이점을 얻을 수 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 에 대한 ServiceNow 커뮤니티클러스터링 고급 매개 변수로 심층 분석 문서를 참조하십시오.

- 클러스터링 솔루션 정의를 생성하거나 기존 정의를 사용합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

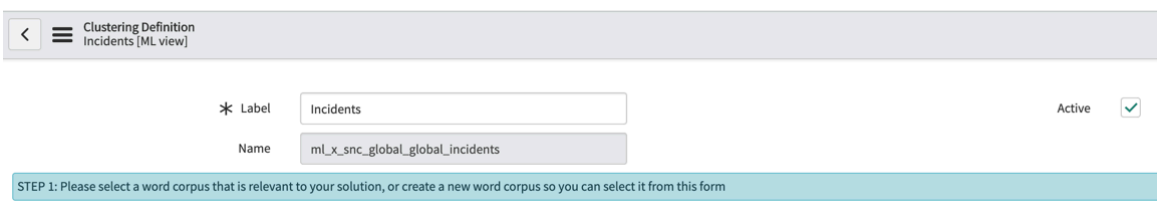
이 태스크 정보

예측 인텔리전스는 클러스터링 프레임워크에서 기본적으로 *k-means* 알고리즘을 사용합니다. DBSCAN은 데이터 마이닝 및 머신 러닝에도 사용되는 또 다른 클러스터링 알고리즘입니다. 일부 사용자는 클러스터링 전에 데이터에서 클러스터 수를 지정할 필요가 없으므로 DBSCAN을 선호합니다. 각 알고리즘의 장단점에 대한 요약은 이 대화 및 이 문서를 참조하세요.

이 예제 시나리오에서는 클러스터링 솔루션에 DBSCAN을 적용합니다.

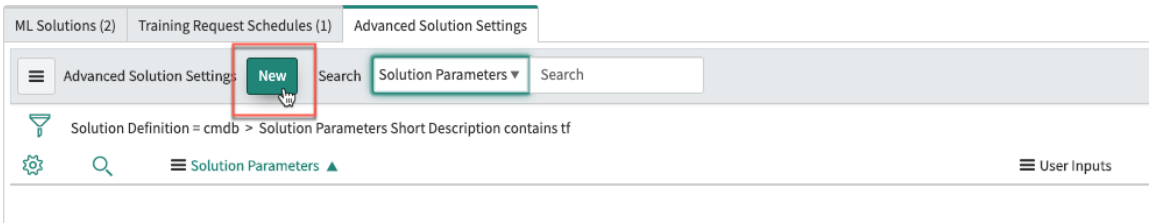
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 클러스터링 〉 솔루션 정의.
2. 클러스터링 솔루션 정의 양식을 엽니다.
   이 예시 시나리오에서는 인시던트 클러스터링 솔루션 정의 양식을 사용합니다.



3. 폼의 관련 링크 섹션에 있는 고급 솔루션 설정 탭의 선택기에서 솔루션 매개변수를 선택한 다음 신규를 클릭합니다.

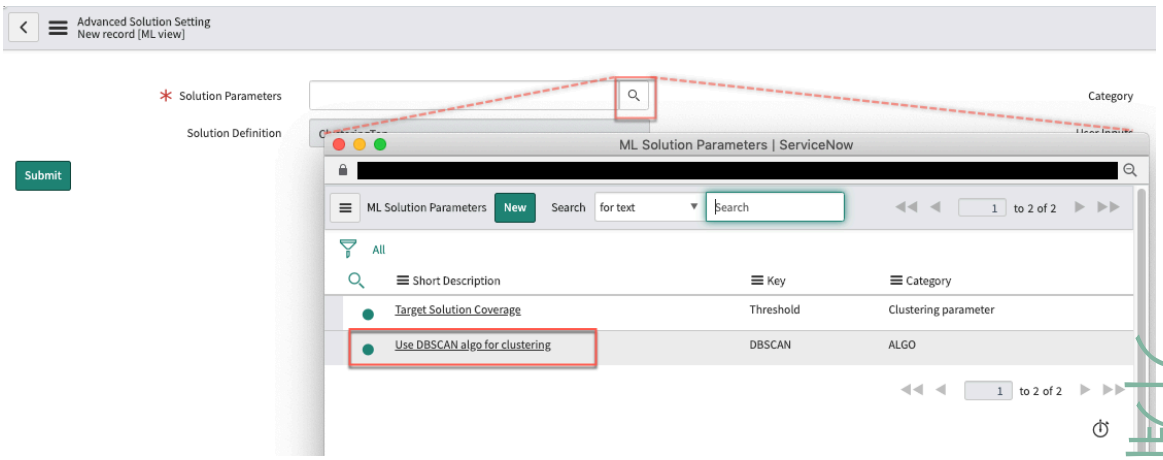
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



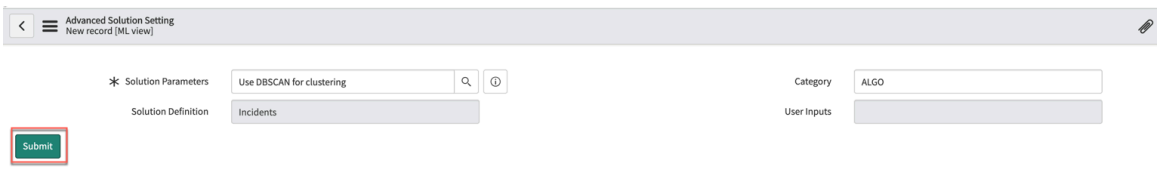
4. 매개변수 기록을 생성합니다.

a. 솔루션 매개변수 필드에서 검색 아이콘을 선택합니다.

b. ML 솔루션 매개변수 화면에서 클러스터링에 **DBSCAN** 알고리즘 사용을 선택합니다.



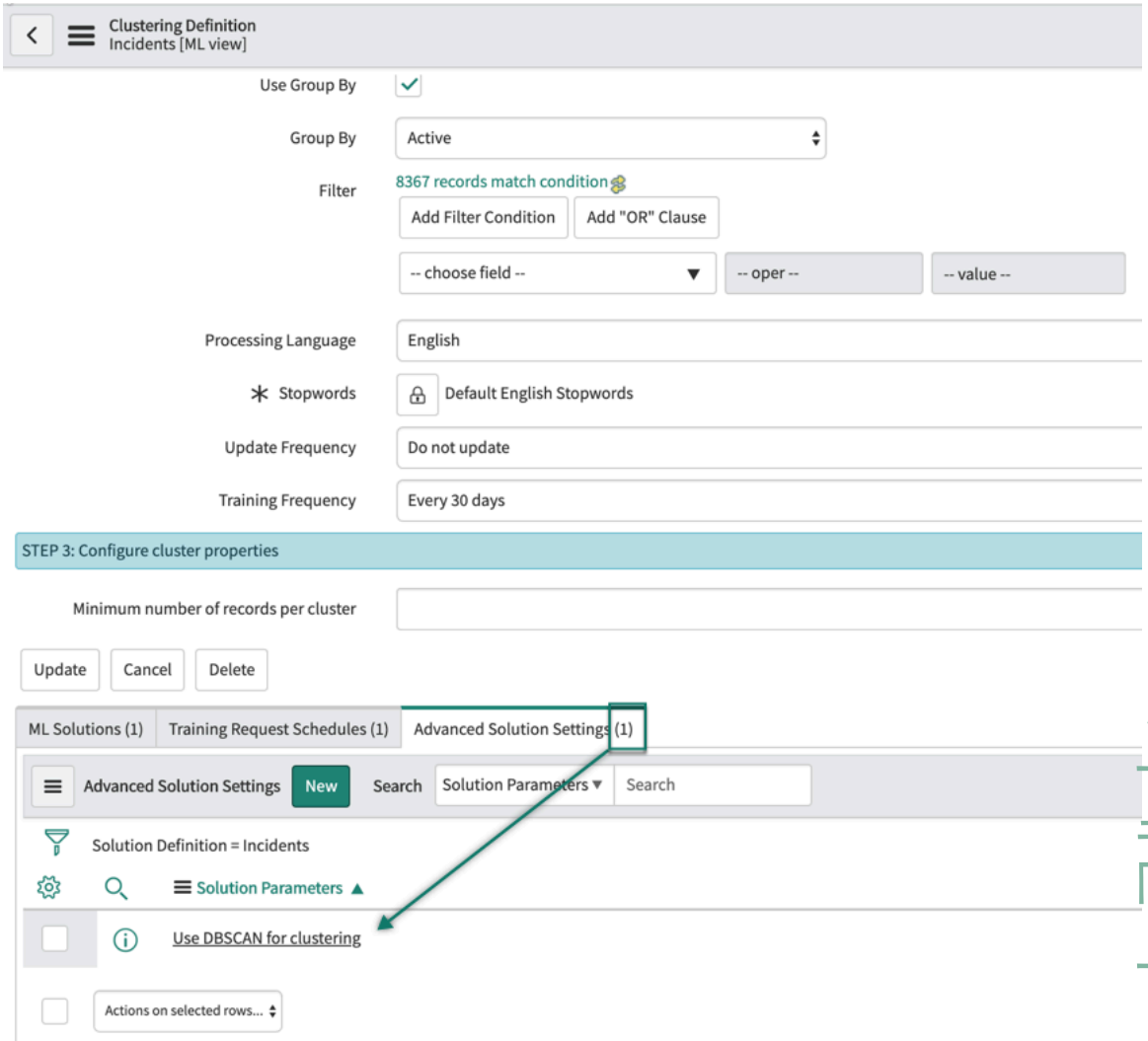
5. 제출을 선택합니다.
고급 솔루션 설정 기록이 나타납니다. 사용자 입력 필드는 이 알고리즘에 적용되지 않으므로 회색으로 표시됩니다.



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.

결과: DBSCAN은 클러스터링 솔루션에 대해 구성됩니다. 해당 솔루션 매개변수는 클러스터링 솔루션 정의 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 나타납니다.



관련 정보

클러스터링 솔루션 만들기 및 교육

클러스터링 솔루션에 대한 **HDBSCAN** 구성

HDBSCAN(Hierarchical Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) 알고리즘을 군집화 솔루션에 적용하는 것이 좋습니다. HDBSCAN은 기본 클러스터링 알고리즘인 k-means의 대안으로 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
ML 솔루션에서 고급 설정을 구성하는 것은 선택 사항입니다. 이러한 설정을 구성하도록 선택하는 경우 솔루션에서 사용하도록 설정하는 기술에 대해 잘 알고 있어야 하며 기술이 제공하는 기능을 통해 사용 사례가 이점을 얻을 수 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 에 대한 ServiceNow 커뮤니티클러스터링 고급 매개 변수로 심층 분석 문서를 참조하십시오.

- 클러스터링 솔루션 정의를 생성하거나 기존 정의를 사용합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_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.

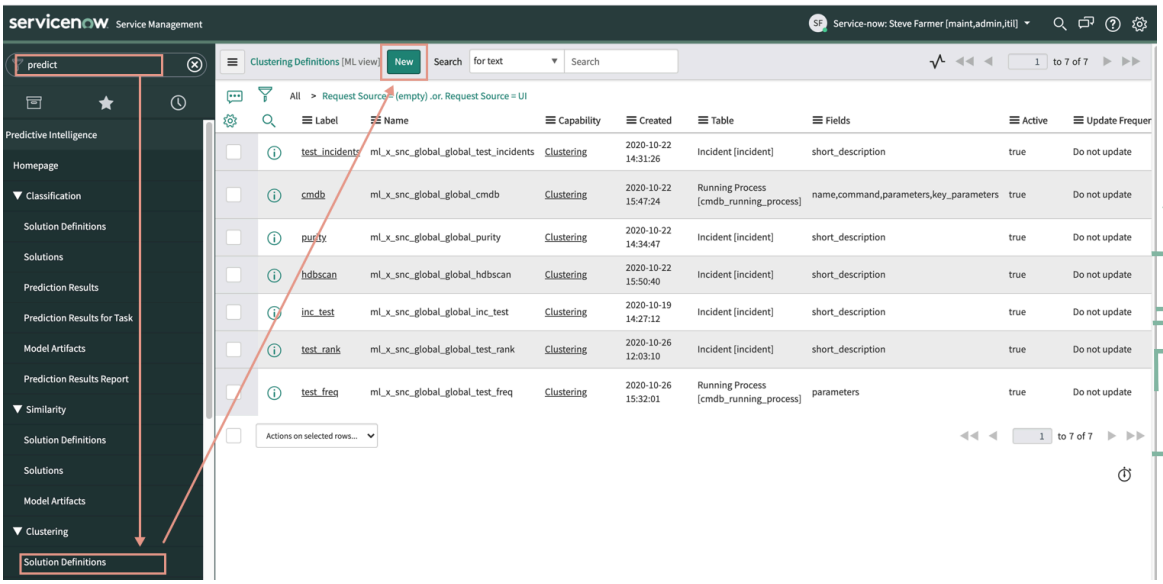
이 태스크 정보
HDBSCAN 알고리즘을 적용하여 시스템이 클러스터에 할당되지 않은 데이터 샘플을 식별하도록 도울 수 있습니다. 예를 들어 HDBSCAN을 적용하여 주제 검색을 지원할 수 있습니다.

예측 인텔리전스 는 클러스터링 프레임워크에서 기본적으로 *k-means* 알고리즘을 구현합니다. HDBSCAN은 최소 크기의 클러스터에 대해 작동하고 보다 안정적이고 지속적인 클러스터를 제공하는 데 도움이 될 수 있다는 점을 제외하고는 DBSCAN 클러스터링 알고리즘과 유사합니다. HDBSCAN 작동 방식에 대한 요약은 이 문서를 참조하세요. DBSCAN과 HDBSCAN을 비교하려면 이 문서 와 이 문서를 참조하십시오.

주:
HDBSCAN으로 학습된 클러스터링 솔루션은 클러스터 업데이트를 지원하지 않습니다. 이러한 솔루션에 대한 업데이트가 실패하고 솔루션이 ml_cluster_detail_table에 기록되지 않습니다. 클러스터 업데이트를 사용하려면 DBSCAN 또는 k-means 훈련 방법을 사용하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 클러스터링 〉 솔루션 정의.

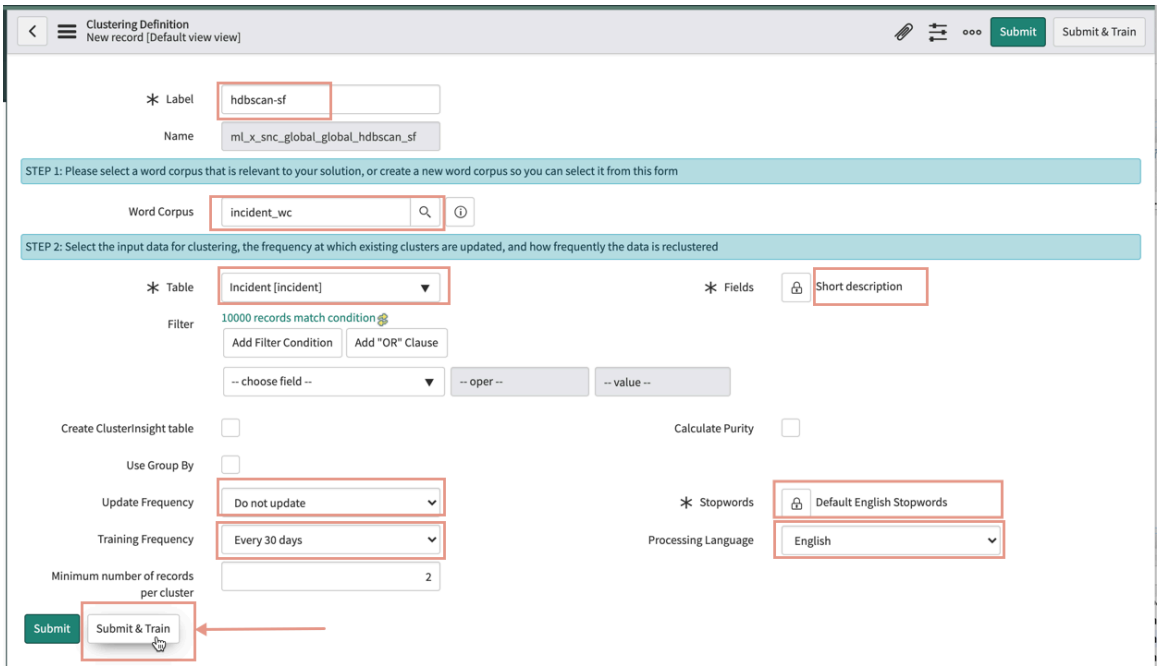


2. 새로 만들기를 선택합니다.

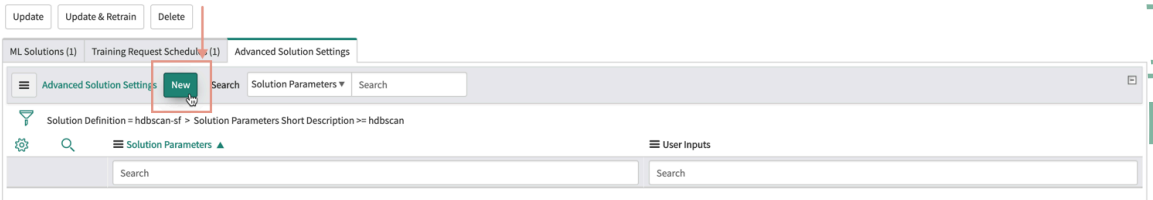
3. 새 클러스터링 솔루션 정의 양식을 만들거나 기존 양식을 사용합니다.
이 예시 시나리오에서는 아래 이미지와 같이 *hdbscan-sf* 클러스터링 정의 양식을 생성합니다. 다음과 같이 필드를 구성합니다.

- 표찰: hdbscan-sf
- 단어 말뭉치: incident_wc 또는 인시던트 기록 데이터가 있는 다른 단어 말뭉치입니다 (릴리스에서는 Washington DC 단어 말뭉치가 필요하지 않으므로 이 필드가 나타나지 않습니다).
- 테이블: 인시던트 [incident]
- 필드: 간단한 설명
- 업데이트 빈도: 업데이트 안 함
- 스톱 워드: 기본 영어 스톱 워드
- 교육 빈도: 30일마다
- 처리 언어: 영어

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 제출 및 교육을 선택합니다.
5. 교육된 양식의 관련 링크 섹션에 있는 고급 솔루션 설정 탭의 선택기에서 솔루션 매개변수를 선택한 다음 새로 만들기를 선택합니다.

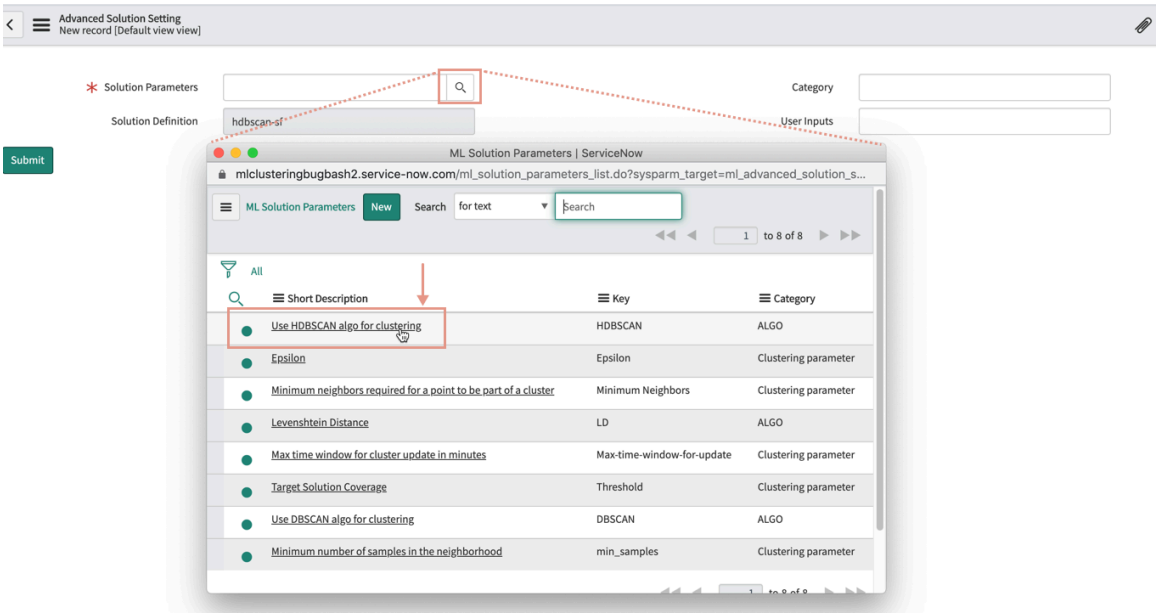


6. 매개변수 기록을 생성합니다.

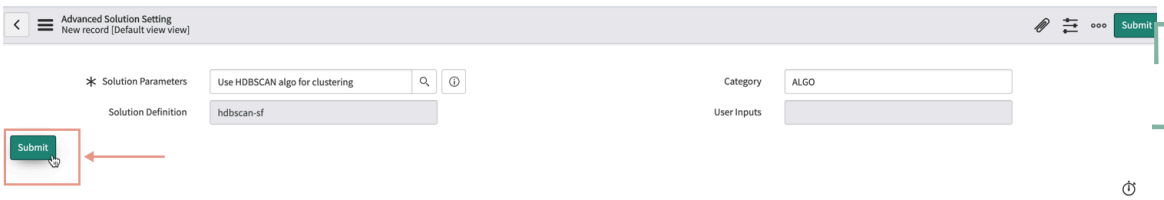
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 솔루션 매개변수 필드에서 검색 아이콘을 클릭합니다.

b. ML 솔루션 매개 변수 화면에서 클러스터링에 **HDBSCAN** 알고리즘 사용을 선택합니다.



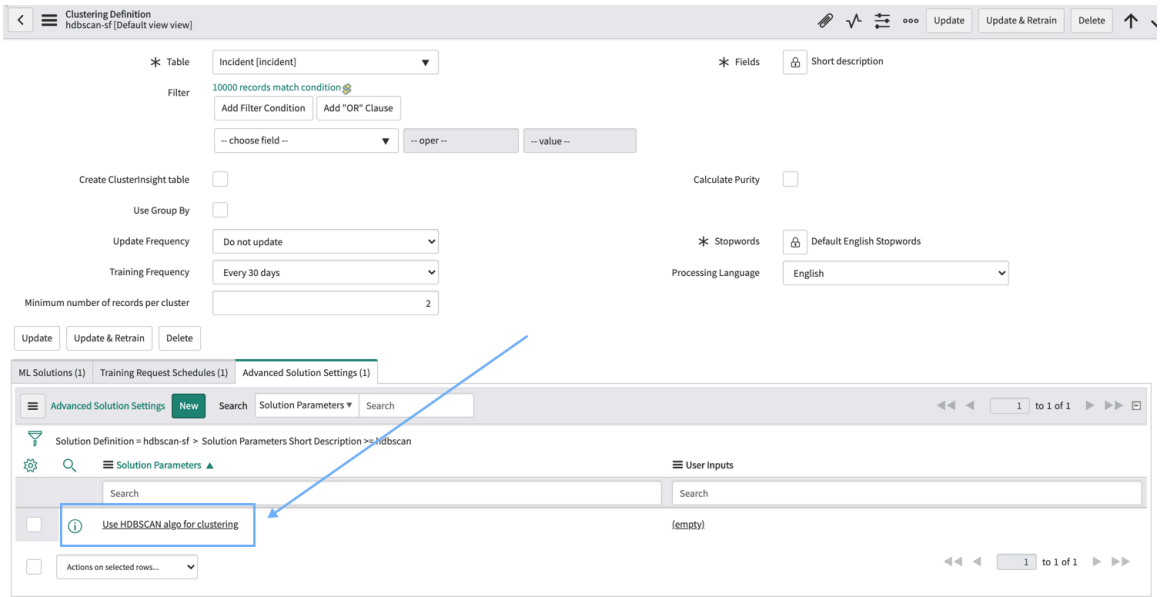
7. 제출을 선택합니다.
HDBSCAN 알고리즘이 기록에 적용된 고급 솔루션 설정 기록이 나타납니다. 사용자 입력 필드는 이 알고리즘에 적용되지 않으므로 회색으로 표시됩니다.



8. 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: HDBSCAN은 클러스터링 솔루션에 맞게 구성됩니다. 해당 솔루션 매개변수는 클러스터링 솔루션 정의 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 나타납니다.



관련 정보

클러스터링 솔루션 만들기 및 교육

클러스터링 솔루션에 대한 **Connect Component** 알고리즘 및 **Levenshtein Distance** 방법 구성

구성 및 연결 구성요소 및 Levenshtein Distance 메서드 인코딩을 적용하여 클러스터링 솔루션에 대한 학습을 최적화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 ml_admin

주:
ML 솔루션에서 고급 설정을 구성하는 것은 선택 사항입니다. 이러한 설정을 구성하도록 선택하는 경우 솔루션에서 사용하도록 설정하는 기술에 대해 잘 알고 있어야 하며 기술이 제공하는 기능을 통해 사용 사례가 이점을 얻을 수 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 에 대한 ServiceNow 커뮤니티클러스터링 고급 매개 변수로 심층 분석 문서를 참조하십시오.

- 클러스터링 솔루션 정의를 생성 및 교육하거나 기존 솔루션 정의를 사용합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

이 태스크 정보

클러스터링 솔루션을 교육할 때는 다음과 같은 세 가지 옵션이 있습니다.

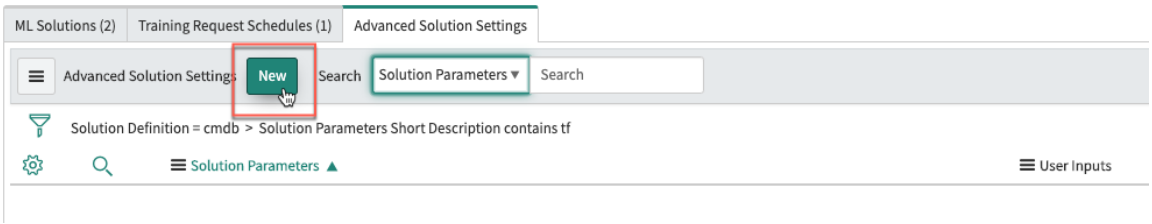
- 디폴트 k-means 알고리즘을 사용합니다.
- 유클리드 거리 방법을 메트릭으로 사용하여 선택적 DBSCAN 솔루션 매개변수를 사용합니다.
- 선택적 DBSCAN, Minimum Neighbors 및 Levenshtein Distance 솔루션 매개변수를 사용합니다. Connect 구성요소는 DBSCAN 및 최소 이웃에서 사용할 수 있으며 단락 벡터 기반 텍스트와 Levenshtein 거리 기반 텍스트를 모두 지원합니다. Levenshtein Distance 방법을 사용하여 솔루션을 학습시키는 경우 클러스터링 솔루션에 단어 말뭉치를 사용할 필요가 없습니다.

이 예제 시나리오에서는 위에서 참조한 세 번째 옵션을 사용하여 솔루션 정의를 교육합니다.

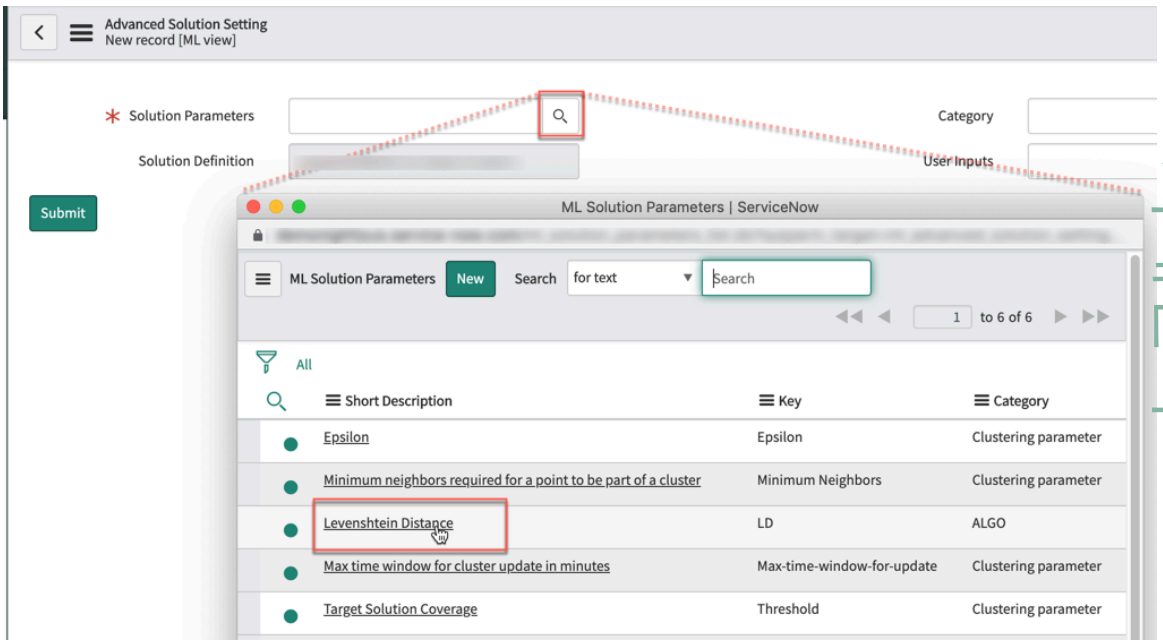
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 클러스터링 〉 솔루션 정의.
2. 교육된 클러스터링 솔루션 정의 양식을 엽니다.
3. 고급 솔루션 설정 탭에서 양식의 관련 링크 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.

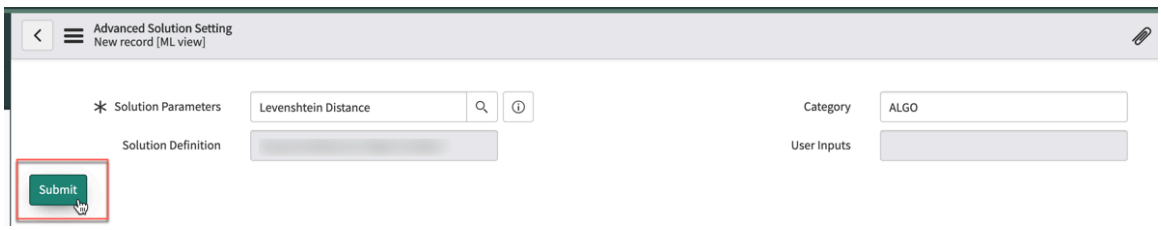


4. 매개변수 기록을 생성합니다.
   a. 솔루션 매개변수 필드에서 검색 아이콘을 선택합니다.
   b. ML 솔루션 매개변수 화면에서 **Levenshtein** 거리를 선택합니다.



5. 제출을 선택합니다.

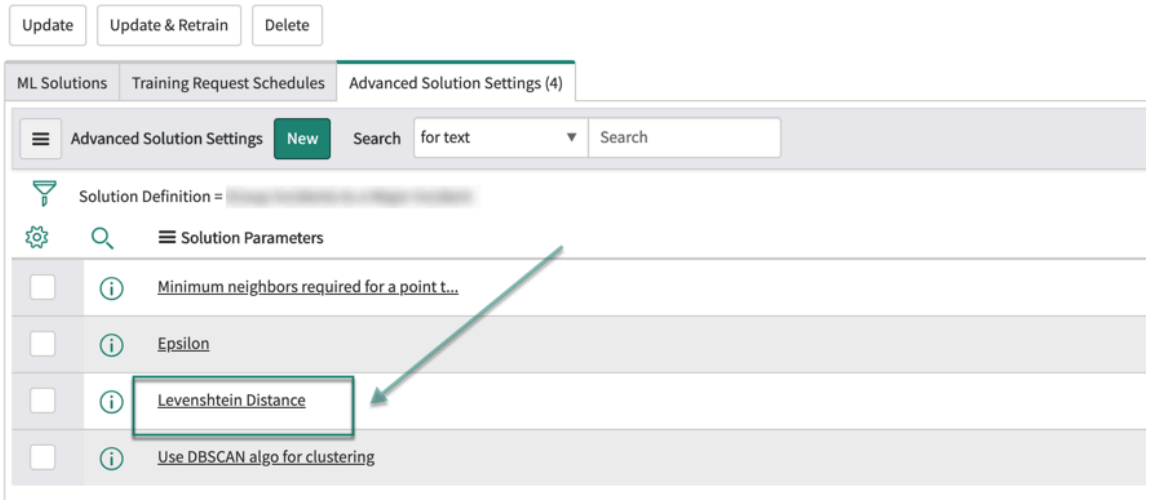
   고급 솔루션 설정 기록 화면이 새로 고쳐집니다.



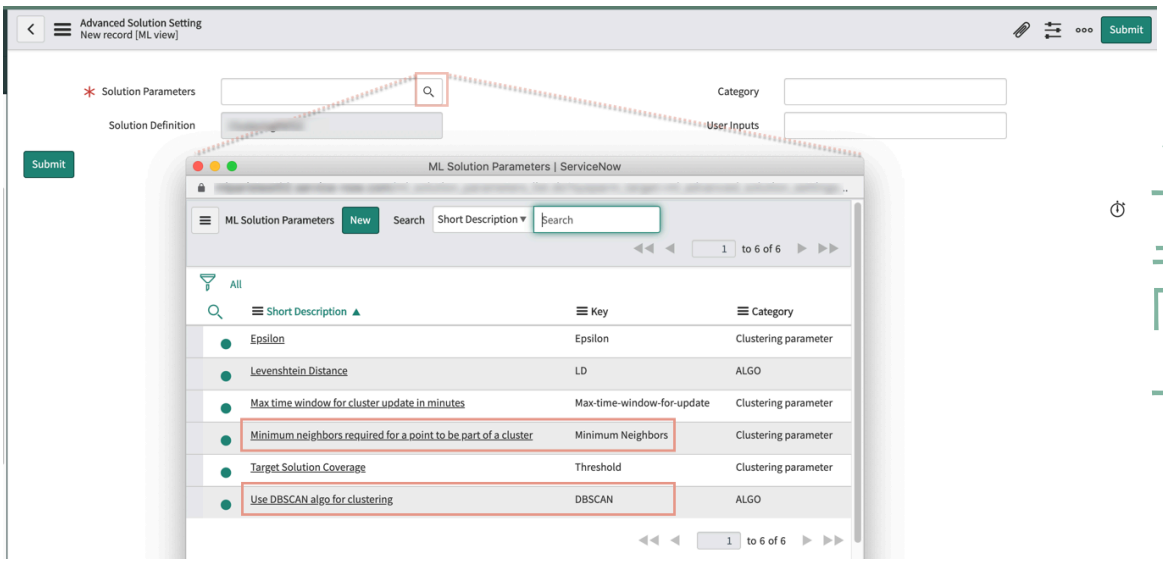
6. 제출을 선택합니다.

   결과: Levenshtein Distance는 클러스터링 솔루션에 대해 구성됩니다. 해당 솔루션 매개변수는 클러스터링 정의 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 나타납니다.

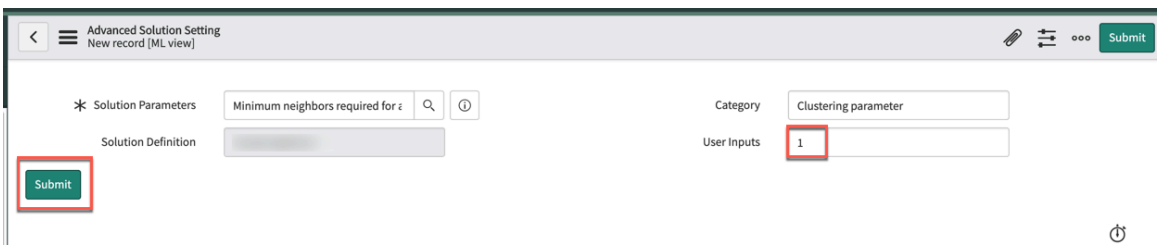
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 이전 Levenshtein 거리 예의 1-6단계를 반복합니다. 단, 이번에는 최소 인접 항목 및 **DBSCAN** 솔루션 매개변수를 생성하여 구성요소 연결 기능을 함께 활성화합니다.



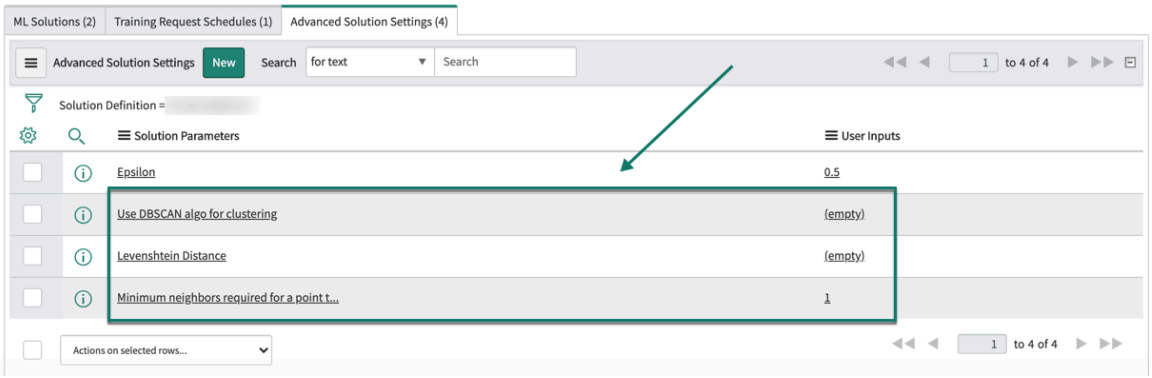
최소 인접 항목 솔루션 매개 변수를 선택, 구성 및 제출할 때 사용자 입력 필드를 # 1로 설정해야 합니다. 일부 매개변수에만 사용자 입력 필드가 있습니다.



결과:

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

커넥트 구성요소는 클러스터링 솔루션에 대해 구성되어 있습니다. 두 개의 솔루션 매개변수가 이 절차의 1-6단계에서 구성한 Levenshtein Distance 매개변수와 함께 클러스터링 정의 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 나타납니다.



관련 정보

클러스터링 솔루션 만들기 및 교육

분류의 모델 구성에 대한 구성 매개변수

매개변수 사전을 JSON 형식으로 전달하여 분류 솔루션의 교육 동작을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ml_admin 또는 admin

이 태스크 정보
훈련 동작을 조정하기 위해 매개변수 딕셔너리를 전달하여 모델 성능을 미세 조정할 수 있습니다.

모델 목표와 관련된 머신 러닝 하이퍼 매개변수를 이해합니다. 이 옵션은 고급이며 주의해서 수정해야 합니다.

다음 절차를 사용하여 솔루션 정의 양식에 이러한 매개변수를 추가할 수 있습니다.

또는 스크립트를 사용하여 이러한 매개변수를 추가할 수 있습니다. 스크립팅 시 사용할 형식은 이 페이지의 다음에 수행할 작업 섹션을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ##### 〉 분류 〉 솔루션 정의.
2. 기존 분류 솔루션을 열거나 새 분류 솔루션을 생성합니다.
3. 양식의 관련 링크 섹션에서 고급 솔루션 설정 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 고급 솔루션 설정(ml_advanced_solution_settings) 양식을 엽니다.
5. 솔루션 매개변수 필드에서 ### ## ### ## ## ##### 검색합니다.
6. 요구 사항에 따라 값을 편집한 후 사용자 입력 필드에 다음 키-값 쌍을 입력합니다.

주:
매개변수를 솔루션 정의 양식에 붙여넣을 때 JSON을 둘러싸는 레이블, 중괄호 또는 괄호를 포함하지 마십시오. 요구 사항에 따라 값을 편집한 후 여기에 표시된 형식으로 키-값 쌍을 입력합니다.

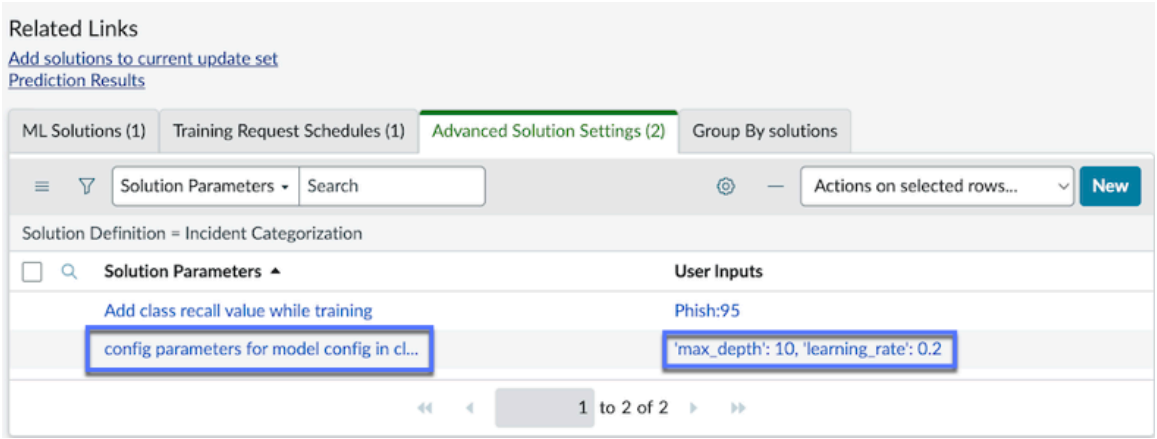
```
'max_depth': 10,'learning_rate': 0.1,'objective': 'multi:softprob','num_class': 11,'random_state': 10,'eval_metric': 'mlogloss','booster': 'gbtree','n_estimators': 150,'verbosity': 1,'use_label_encoder': false,'tree_method': 'hist','num_parallel_tree': 1,'gamma':
```


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

```
0.25,'subsample': 0.8,'max_delta_step': 5,'reg_alpha': 0,'reg_lambda': 1,'colsample_bytree':
0.8,'colsample_bylevel': 1,'colsample_bynode': 1,'min_child_weight': 1.25,'n_jobs':
11,'validate_parameters': true
```

7. 제출을 선택하여 솔루션 정의를 업데이트합니다.

결과
이 설정은 솔루션 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 행으로 나타납니다.



다음에 수행할 작업
솔루션을 다시 교육합니다.

스크립트를 사용하여 이 사전을 전달할 수도 있습니다. 스크립팅할 때 바깥쪽 레이블, 중괄호 및 괄호를 사용해야 합니다.

스크립트 예:

```
config.setModelParams({
                'max_depth': 10,
                'learning_rate': 0.1,
                'objective': 'multi:softprob',
                'num_class': 11,
                'random_state': 10,
                'eval_metric': 'mlogloss',
                'booster': 'gbtree',
                'n_estimators': 150,
                'verbosity': 1,
                'use_label_encoder': false,
                'tree_method': 'hist',
                'num_parallel_tree': 1,
                'gamma': 0.25,
                'subsample': 0.8,
                'max_delta_step': 5,
                'reg_alpha': 0,
                'reg_lambda': 1,
                'colsample_bytree': 0.8,
                'colsample_bylevel': 1,
                'colsample_bynode': 1,
                'min_child_weight': 1.25,
                'n_jobs': 11,
                'validate_parameters': true
                });
```

JSON 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.

```
{
  "classification_model_params": {
    'max_depth': 10,
    'learning_rate': 0.1,
    'objective': 'multi:softprob',
    'num_class': 11,
    'random_state': 10,
    'eval_metric': 'mlogloss',
    'booster': 'gbtree',
    'n_estimators': 150,
    'verbosity': 1,
    'use_label_encoder': false,
    'tree_method': 'hist',
    'num_parallel_tree': 1,
    'gamma': 0.25,
    'subsample': 0.8,
    'max_delta_step': 5,
    'reg_alpha': 0,
    'reg_lambda': 1,
    'colsample_bytree': 0.8,
    'colsample_bylevel': 1,
    'colsample_bynode': 1,
    'min_child_weight': 1.25,
    'n_jobs': 11,
    'validate_parameters': true
    }
  }
```

관련 정보

- 머신 러닝 API 사용
- 분류 솔루션 생성 및 교육

분류 모델 교육에 **LightGBM** 알고리즘 사용

분류 모델 학습을 위한 고급 옵션으로 LightGBM(Light Gradient-Boosting Machine) 알고리즘을 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ml_admin 또는 admin

이 태스크 정보

LightGBM 알고리즘은 대규모 데이터 세트에 대한 성능과 효율성을 제공합니다. 이 알고리즘에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://lightgbm.readthedocs.io .

다음 절차에 따라 솔루션 정의 양식에 이 옵션을 추가합니다. 또는 스크립트를 사용하여 이 알고리즘을 추가할 수 있습니다.

스크립트를 사용하여 이 옵션을 추가하려면 다음을 수행합니다.

```
var config = new MLPredictorConfig('ml_solution_ID');
             config.useLightGBM();
             config.updateConfig();
```

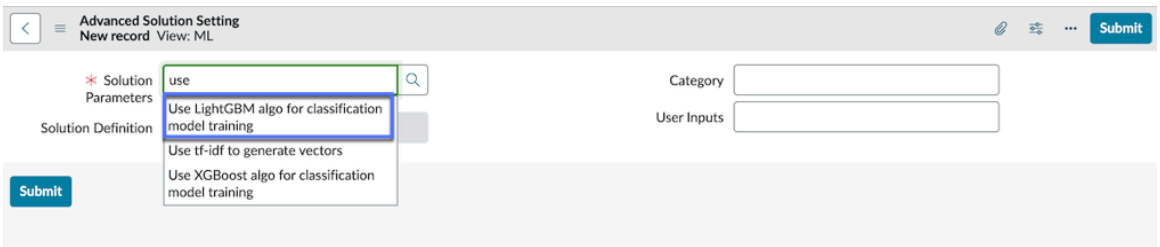
JSON 형식:

© 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.

```
{
   "use_lightgbm": true
   }
```

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ##### 〉 분류 〉 솔루션 정의.
2. 기존 분류 솔루션을 열거나 새 분류 솔루션을 생성합니다.
3. 양식의 관련 링크 섹션에서 고급 솔루션 설정 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 고급 솔루션 설정(ml_advanced_solution_settings) 양식을 엽니다.
5. 솔루션 매개변수 필드에서 ## ## ### LightGBM #### ### 검색합니다.
6. 사용자 입력 필드를 비워두고 제출을 선택합니다.



결과
이 설정은 솔루션 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 행으로 나타납니다.

다음에 수행할 작업
솔루션을 다시 교육합니다.

관련 정보

- 머신 러닝 API 사용
- 분류 솔루션 생성 및 교육

레이블에 포함시키는 데 필요한 최소 기록

모델 교육에 포함할 데이터 세트에서 레이블이 가져야 하는 최소 레코드 수에 대한 임계치를 설정합니다.

시작하기 전에
데이터 세트에 분류에 적합한 레이블 값이 포함되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: ml_admin 또는 admin

이 태스크 정보
이 고급 옵션은 자주 발생하지 않는 레이블을 제거하는 데 도움이 됩니다. 이 최소 임계값을 설정하면 과적합 및 신뢰할 수 없는 예측을 줄일 수 있습니다.

구성하려면 최소 기록 수에 대한 숫자를 제공합니다. 최소값보다 레코드 수가 적은 클래스 값은 교육 세트에서 삭제됩니다. 교육 전에 삭제된 클래스 값은 예측에 표시할 수 없습니다.

스크립트를 사용하여 이 옵션을 추가하려면 다음을 수행합니다.

```
config.setMinLabelCount(50);
```

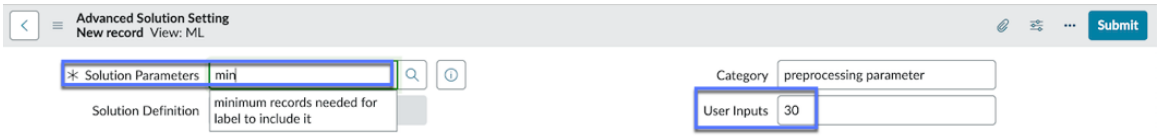
JSON 형식:

© 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.

```
{
   "min_label_count": 50
   }
```

프로시저

1. 솔루션 정의 양식에 이 옵션을 추가하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 ## ##### 〉 분류 〉 솔루션 정의.
2. 기존 분류 솔루션을 열거나 새 분류 솔루션을 생성합니다.
3. 양식의 관련 링크 섹션에서 고급 솔루션 설정 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 고급 솔루션 설정(ml_advanced_solution_settings) 양식을 엽니다.
5. 솔루션 매개변수 필드에서 #### #### # ### ## ### 검색합니다.
6. 사용자 입력 필드에 원하는 기록 수를 최소 개수로 입력한 다음 제출을 선택합니다.



결과
이 설정은 솔루션 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 행으로 나타납니다.

다음에 수행할 작업
솔루션을 다시 교육합니다.

관련 정보

- 머신 러닝 API 사용
- 분류 솔루션 생성 및 교육

상위 N개 레이블만 포함 구성

학습 시 가장 일반적인 클래스만 사용하도록 분류 모델을 제한합니다. 사용할 클래스 수를 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ml_admin 또는 admin

이 태스크 정보
모델을 가장 자주 사용하는 고정된 수의 레이블로 제한하면 특히 대규모 데이터 세트에서 포커스와 성능이 향상됩니다.

다음 절차를 사용하여 솔루션 정의 양식에 이 옵션을 추가할 수 있습니다. 또는 스크립트를 사용하여 이 옵션을 추가할 수 있습니다.

스크립트를 사용하여 이 옵션을 추가하려면 다음을 수행합니다.

```
config.setTopNLabels(100);
```

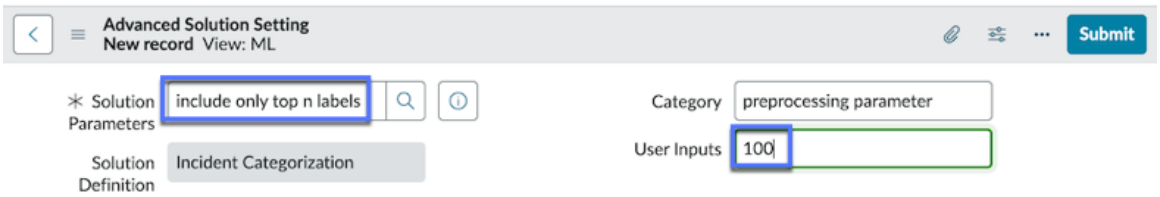
JSON 형식:

```
{
   "include_top_n_labels": 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.

프로시저

1. 솔루션 정의 양식에 이 옵션을 추가하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 ## ##### 〉 분류 〉 솔루션 정의.
2. 기존 분류 솔루션을 열거나 새 분류 솔루션을 생성합니다.
3. 양식의 관련 링크 섹션에서 고급 솔루션 설정 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 고급 솔루션 설정(ml_advanced_solution_settings) 양식을 엽니다.
5. 솔루션 매개변수 필드에서 ## n# #### ##을 검색합니다.
6. 사용자 입력 필드에 원하는 클래스 수를 한도로 입력한 다음 제출을 선택합니다.



결과

이 설정은 솔루션 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 행으로 나타납니다.

다음에 수행할 작업

솔루션을 다시 교육합니다.

관련 정보

- 머신 러닝 API 사용
- 분류 솔루션 생성 및 교육

기타 레이블 제거

분류 모델의 노이즈를 줄이고 학습 데이터에서 레이블이 "기타"인 레코드를 제거하여 예측 정확도를 향상시킵니다. 배포 빈도가 1% 미만인 기록입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ml_admin 또는 admin

이 태스크 정보

이 옵션을 true로 설정하면 총 데이터 분포의 1% 미만인 기록은 교육에서 제외됩니다. 이러한 기록은 인터페이스에서 "기타"로 레이블이 지정됩니다. 1% 임계치는 수정할 수 없습니다.

다음 절차를 사용하여 솔루션 정의 양식에 이 옵션을 추가할 수 있습니다. 또는 스크립트를 사용하여 이 옵션을 추가할 수 있습니다.

스크립트를 사용하여 이 옵션을 추가하려면 다음을 수행합니다.

```
config.removeOthersLabel(true);
```

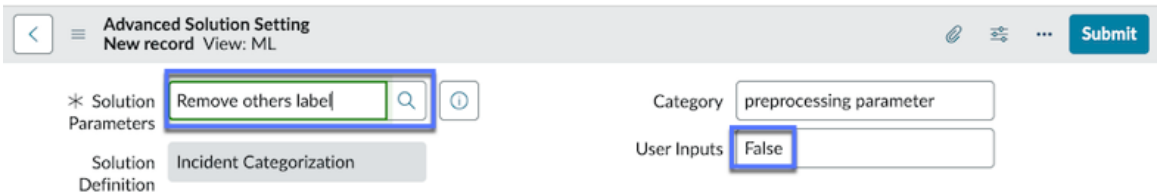
JSON 형식:

```
{
   "remove_others_label": 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.

프로시저

1. 솔루션 정의 양식에 이 옵션을 추가하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 ## ##### 〉 분류 〉 솔루션 정의.
2. 기존 분류 솔루션을 열거나 새 분류 솔루션을 생성합니다.
3. 양식의 관련 링크 섹션에서 고급 솔루션 설정 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 고급 솔루션 설정(ml_advanced_solution_settings) 양식을 엽니다.
5. 솔루션 매개변수 필드에서 ## ## ## #### 검색한 후 제출을 선택하여 업데이트를 저장합니다.



결과
이 설정은 솔루션 양식의 고급 솔루션 설정 탭에 행으로 나타납니다.

다음에 수행할 작업
솔루션을 다시 교육합니다.

관련 정보

머신 러닝 API 사용

분류 솔루션 생성 및 교육

솔루션 생성 및 교육

PI(예측 인텔리전스) 프레임워크 중 하나를 사용하여 머신 러닝 솔루션을 생성하고 교육합니다. 각 프레임워크는 데이터 결과를 예측, 추천 및 구성하도록 시스템을 교육하기 위한 다양한 솔루션 유형을 제공합니다.

솔루션 유형

세 가지 PI 프레임워크는 예측 API를 통해 모든 애플리케이션에서 예측을 호출할 수 있는 다양한 솔루션을 제공합니다. 이전 데이터를 사용하여 고유한 솔루션을 생성하고 교육합니다. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 홈페이지 솔루션을 보고 생성할 수 있습니다.

원하는 예측에 가장 적합한 프레임워크를 선택합니다.

- 분류 솔루션:

  과거 기록을 기반으로 작업을 자동으로 범주화하고 라우팅하도록 기록을 생성하는 동안 필드 값을 설정합니다. 분류 솔루션 생성 및 교육 문서를 참조하십시오.

- 유사성 솔루션:

  해결 방법을 권장하기 위해 새 기록과 기존 기록 간의 유사성을 식별합니다. 유사성 솔루션 생성 및 교육 문서를 참조하십시오.

- 클러스터링 솔루션:

  유사한 기록을 클러스터로 그룹화하여 패턴과 중요 인시던트를 식별합니다. 클러스터링 솔루션 만들기 및 교육 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.

- 회귀 솔루션:

> **중요사항:**
> 이 Yokohama 릴리스에서는 새 회귀 솔루션 생성에 대한 지원이 제거되었습니다. 기존 회귀 솔루션을 편집하고 학습시킬 수 있지만 새 회귀 솔루션을 만들 수는 없습니다.

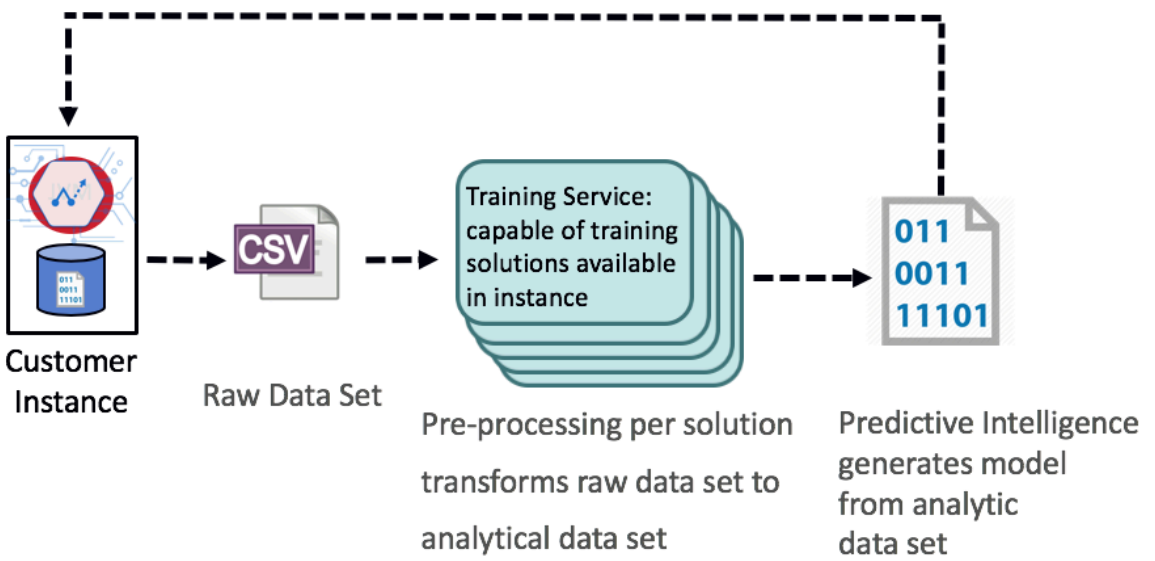
이력 데이터를 사용하여 인시던트 또는 케이스를 해결하는 데 걸리는 시간을 예상하는 등 숫자 출력을 예측합니다. 회귀 솔루션 생성 및 교육 문서를 참조하십시오.

솔루션 교육을 위한 데이터 기록 선택

솔루션은 학습에 사용하는 레코드 데이터에 따라 성능이 달라집니다. 일반적으로 좋은 학습 데이터 세트에는 이러한 특성이 있습니다.

- 솔루션 정의 입력 필드는 기록을 만들 때 사용자가 사용할 수 있습니다. 기록 생성 시 예측을 수행하려면 솔루션에 기록 생성 시 입력 필드 값이 있어야 합니다.
- 솔루션 정의 출력 필드가 선택 필드입니다. 보다 정확한 예측을 하려면 출력 필드를 가능한 값의 한정된 집합으로 제한합니다.
- 교육 레코드에는 출력 필드에 대한 올바른 값만 포함되어 있습니다. 보다 정확한 예측을 하려면 출력 필드 값을 신뢰할 수 없는 기록을 필터링합니다. 예를 들어 최근에 종결된 인시던트가 한 달 동안 검토 및 변경된다면 최근에 종결된 인시던트를 필터링합니다.
- 교육 기록에는 솔루션에서 예측하려는 각 출력 필드 값의 여러 예제가 포함되어 있습니다. 더 많은 기록 범위를 제공하려면 각 출력 필드 값의 여러 예를 포함합니다.
- 교육 레코드에는 입력 필드의 일반적인 변형이 포함됩니다. 더 많은 기록 범위를 제공하려면 입력 필드 값의 여러 예를 포함합니다.

교육용 솔루션 내보내기



솔루션을 교육하려면 솔루션 정의 및 관련 기록을 동일한 데이터 센터 내의 중앙 집중식 교육 서버로 내보냅니다. 교육이 완료되면 교육 서버는 솔루션을 인스턴스로 다시 내보내고 서버에서 모든 교육 데이터를 삭제합니다. 모든 데이터 센터에는 전용 학습 서버가 있고 데이터가 데이터 센터를 벗어나지 않으므로 데이터 주권 요구 사항이 있는 고객도 이 서비스를 사용할 수 있습니다.

예측은 인스턴스와 동일한 데이터센터 내의 중앙 집중식 예측 서버에서 발생합니다. 교육된 모델 아티팩트는 예측이 처음 호출될 때 인스턴스 서버에서 예측 서버로 전송됩니다. 그런 다음 학습된 모델 아티팩트는 후속 예측을 위해 예측 서버에 캐시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
인스턴스와 교육 서비스 간의 모든 통신은 동일한 데이터 센터 방화벽 내에서 발생합니다. 그럼에도 불구하고 모든 통신은 HTTPS를 통해 이루어집니다.

솔루션 교육 문제 해결

일반적인 교육 문제를 해결하려면 에서 Now Support 지식베이스예측 인텔리전스의 일반적인 문제 (KB781893) 문서를 참조하십시오.

분류 솔루션 생성 및 교육

분류 솔루션을 교육하는 데 사용되는 기록, 예측을 트리거하는 필드, 솔루션을 재교육할 빈도를 지정합니다.

시작하기 전에

- 사용자 지정 스톱 워드 목록 만들기 필요한 경우.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

중요사항:
Yokohama 릴리스에서 분류, 클러스터링 및 유사성 프레임워크의 모델은 워크플로우 솔루션을 사용합니다. 이들은 미리 학습된 것이므로 새로운 솔루션에 단어 말뭉치가 필요하지 않습니다. 단어 말뭉치가 포함된 기존 솔루션을 업그레이드 후 다시 학습하면 워크플로우 솔루션이 되고 단어 말뭉치 필드가 양식에서 제거됩니다.

이 태스크 정보

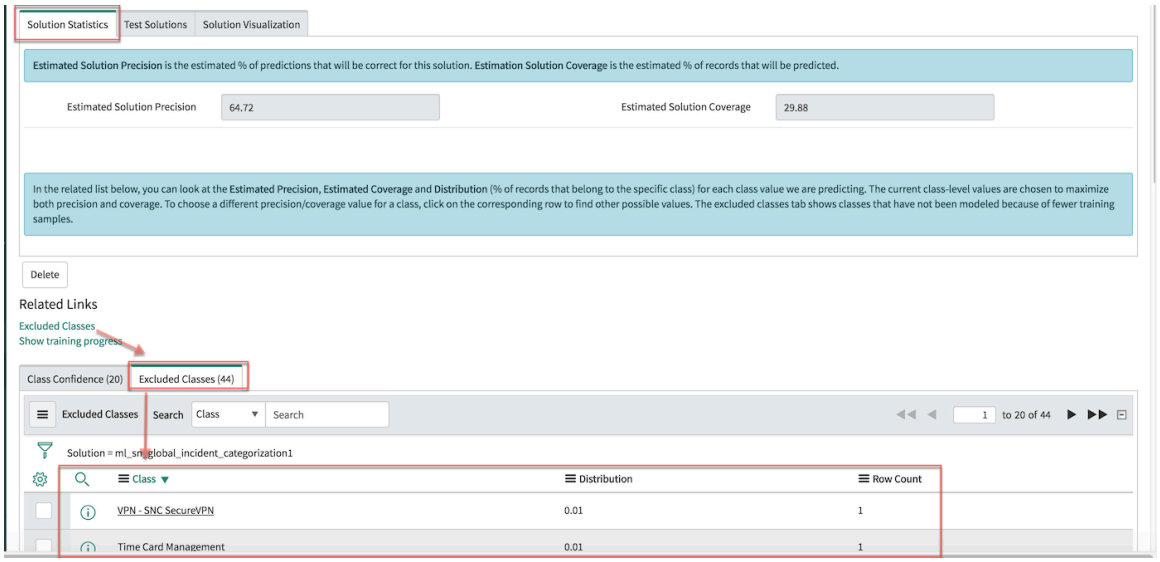
예측 모델의 품질은 학습에 사용하는 데이터에 비례합니다. 교육에 적합한 기록을 선택하려면 테이블의 데이터베이스 딕셔너리와 사용하려는 기록 값의 현재 품질을 검사합니다.

암호화된 교육 데이터 사용에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오 예측 인텔리전스에서의 데이터 암호화.

교육에 사용할 수 있는 최소 및 최대 레코드 수에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 예측 인텔리전스 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.

주:
교육 데이터 세트에 기록이 30개 미만인 클래스는 솔루션 교육에서 제외됩니다. 솔루션이 교육되고 완료되면 제외된 클래스가 ML 솔루션 양식의 솔루션 통계 섹션에 나열됩니다.



지원하려는 각 예측 모델에 대해 별도의 솔루션 정의를 만들어야 합니다. 다음 절차에서는 새 분류 솔루션을 생성하는 방법을 설명하지만, 컨텍스트 메뉴에서 솔루션 정의 복사 를 선택하여 기존 솔루션 정의와 해당 구성을 새 기록에 복사할 수도 있습니다. 필요에 따라 새 기록의 필드 값을 편집합니다.

Yokohama 릴리스에서 모델의 예측에 영향을 주는 주요 기능에 대한 분석을 포함하려는 경우 스크립트를 사용하여 워크플로우 분류 솔루션을 만들 수도 있습니다. 자세한 내용은 모델 설명가능성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 솔루션 정의에 대해 원하는 애플리케이션 범위에 있는지 확인한 후 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 솔루션 정의.
2. 분류 정의 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 빈 분류 정의 양식에서 다음 지침에 따라 필드를 구성합니다.

필드	값
레이블	솔루션 기록의 고유한 이름을 입력합니다.
이름	시스템은 입력한 레이블 값을 기준으로 이 읽기 전용 필드의 값을 생성합니다.
단어 뭉치	솔루션과 관련된 단어 뭉치를 선택합니다. 자세한 내용은 단어 말뭉치 만들기 문서를 참조하십시오. 주: 단어 뭉치는 부터 Utah처음 구현하는 예측 인텔리전스 고객에게 필수 필드가 아닙니다. 대신 미리 학습된 모델이 사용됩니다. 사전 학습된 모델의 단어 말뭉치 필드가 제거되었습니다.
테이블	시스템에서 예측하려는 대상 기록이 포함된 테이블을 선택합니다.
출력 필드	예측 모델을 설정할 값이 있는 필드를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/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
	일반적으로 좋은 출력 필드에는 이러한 특성이 있습니다. ○ 가능한 값의 한정된 집합이 있는 선택 필드 또는 문자열 필드입니다. ○ 입력 필드와 약간의 인과 관계가 있습니다. 예를 들어 기본 인시던트 범주화 솔루션 정의에서 출력 필드는 범주로 설정됩니다.
필드	솔루션에서 예측을 생성하는 데 사용할 입력 필드를 선택합니다. 입력 필드는 예측 솔루션이 성공하는 데 필요한 분류 정보를 포함할 수 있는 기록 내의 필드입니다. 예를 들어 인시던트 기록을 분류하기 위한 올바른 클래스를 예측하는 경우 예측은 클래스를 참조하는 텍스트가 포함된 기록을 수집해야 합니다. 대부분의 기록에는 간단한 설명 필드에 상황별 텍스트가 있으므로 일반적으로 사용하기에 좋은 입력 필드입니다. 해결 메모를 입력 필드로 사용할 수도 있습니다. 또한 인시던트에 대한 상세 메모의 인시던트 클래스를 참조할 수 있기 때문입니다. 일반적으로 좋은 입력 필드에는 이러한 특징이 있습니다. ○ 사용자는 기록을 만들 때 이 필드를 사용할 수 있습니다. ○ 필드 데이터 유형은 문자열, 참조, 선택 또는 HTML일 수 있습니다. 필드가 제공하는 정보가 많을수록 솔루션은 더 자주 예측할 수 있으며 예측이 정확한 경우가 더 많습니다. ○ 이 필드는 기본값을 가지며 비워둘 수 없습니다. 모든 기본 솔루션 정의는 간단한 설명 필드를 사용합니다.
필터	필터 조건 추가를 클릭하여 교육 중인 기록에 조건을 적용합니다. 예를 들어 인시던트 범주화 솔루션 정의는 **[Created][on][Last 12 months] AND [Active][is][false] AND [State][is one of][Resolved |** 휴무〕 솔루션을 교육하려면 필터가 하나 이상의 레코드를 반환해야 합니다. 필터가 레코드를 반환하지 않으면 학습에 대한 레코드를 반환할 때까지 업데이트합니다. **주:** 좋은 솔루션을 교육하기 위해 권장되는 레코드 수는 30,000에서 300,000 사이입니다. 300,000개가 넘는 레코드를 제출하면 가장 최근 레코드 300,000개가 솔루션을 교육하는 데 사용됩니다 데이터베이스에서 인증된 레코드만 사용하십시오. 일반적으로 좋은 필터에는 이러한 특성이 있습니다. ○ 교육 기록은 비활성 상태이며 해당 상태는 해결됨 또는 종결됨 등 표준 프로세스 내에서 완료된 작업을 나타냅니다. ○ 대상 필드에 올바른 값만 포함되어 있습니다. 대상 필드 값을 신뢰할 수 없는 기록을 필터링합니다. 예를 들어, 할당 그룹/범주를 예측하고 있으며 이력 인시던트 데이터에 더 이상 사용되지 않는 할당 그룹/범주가 포함되어 있는 경우 필터를 추가하여 교육에서 이러한 기록을 제거합니다. ○ 교육 기록에는 솔루션에서 예측하려는 각 대상 필드 값의 여러 예가 포함되어 있습니다. ○ 교육 레코드에는 입력 필드의 일반적인 변형이 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.

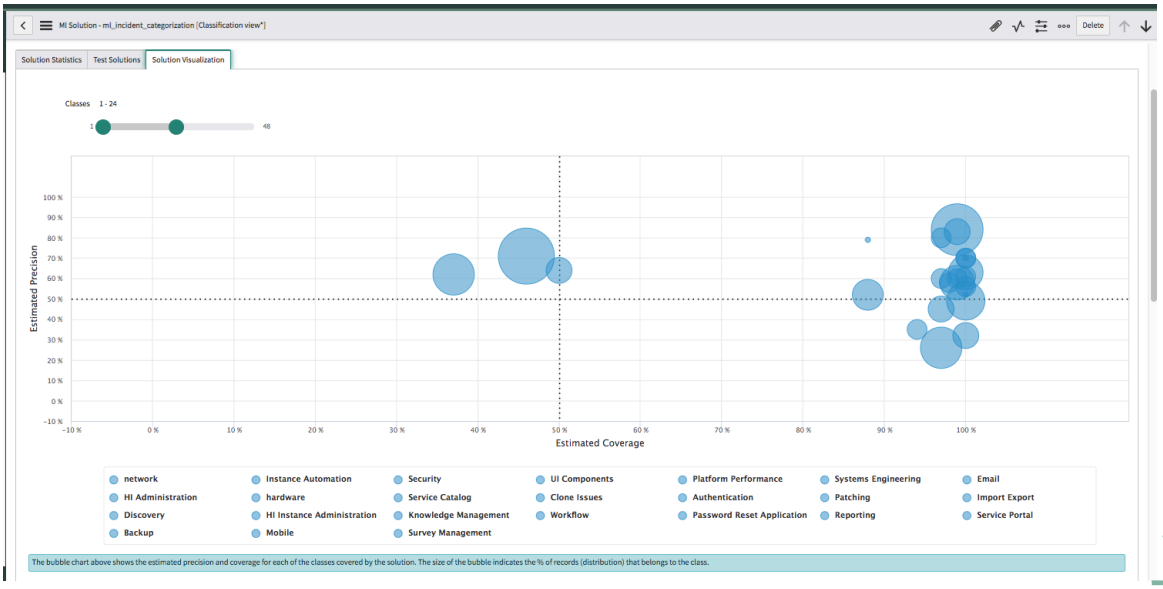
필드	값
	지난 3개월 또는 지난 12개월과 같은 상대 날짜 필터를 사용합니다. 이러한 필터는 수동으로 업데이트하지 않는 한 솔루션을 다시 학습할 때 업데이트되지 않으므로 하드 코딩된 날짜를 사용하지 마십시오.
처리 언어	솔루션 정의에 대해 교육 중인 데이터 세트의 주요 언어를 선택합니다. 데이터 세트 언어가 이탈리아어인 경우 #####를 선택합니다. 또한 기본적으로 모든 데이터 세트에 영어 처리가 적용됩니다. 예를 들어, 이탈리아어를 선택하면 시스템이 데이터를 영어와 이탈리아어로 처리합니다. 주: 처리 중이라는 용어는 솔루션 교육의 일부로 사용되는 언어별 단계를 나타냅니다. 예를 들면 단어 토큰화, 스톱 워드 제거, 어간 추출 등입니다.
스톱 워드	처리 언어를 선택하면 시스템이 자동으로 해당 언어에 대한 스톱 워드 목록을 추가합니다. 예를 들어, 처리 언어가 이탈리아어인 경우 기본 이탈리아어 스톱 워드 목록이 나타납니다. 기본 영어 스톱 워드 목록도 포함되어 있습니다. 사용자 지정 중지 단어 목록을 만드는 경우 중지 단어 필드에서 선택하여 솔루션에 추가할 수 있습니다.
교육 빈도	시스템이 솔루션을 재생성하는 빈도를 선택합니다. 사용 가능한 옵션의 범위는 한 번 실행 에서 180일 마다까지입니다. 주: 분류 솔루션 교육에 필요한 최소 레코드 수는 10,000개로 설정되어 있습니다. 기본적으로 시스템에서 교육을 한 번 실행합니다. 이렇게 하면 허용 가능한 범위와 정밀도 값을 제공할 때까지 솔루션 정의를 검토하고 업데이트할 시간이 제공됩니다. 솔루션 정의가 상당히 안정적인 경우 데이터가 시간이 지남에 따라 노화되어 예측 모델의 정확도가 저하될 수 있으므로 예약된 교육을 고려하십시오. 주: ML 스케줄러는 인스턴스가 커밋할 수 있는 교육 수를 24시간 내에 인스턴스당 50개의 새로운 ML 교육 요청으로 제한합니다. 새 교육 요청이 24시간 내에 50개를 초과하더라도 이 제한에 따라 예약된 재교육 요청, 클러스터링 업데이트 및 유사성 업데이트가 제외됩니다.

4. 솔루션 정의에 대한 적절한 컨텍스트 메뉴 옵션 또는 버튼을 클릭합니다.

5. 교육용 솔루션을 제출한 경우에는 교육 활성화 창에서 확인을 클릭하여 확인합니다.

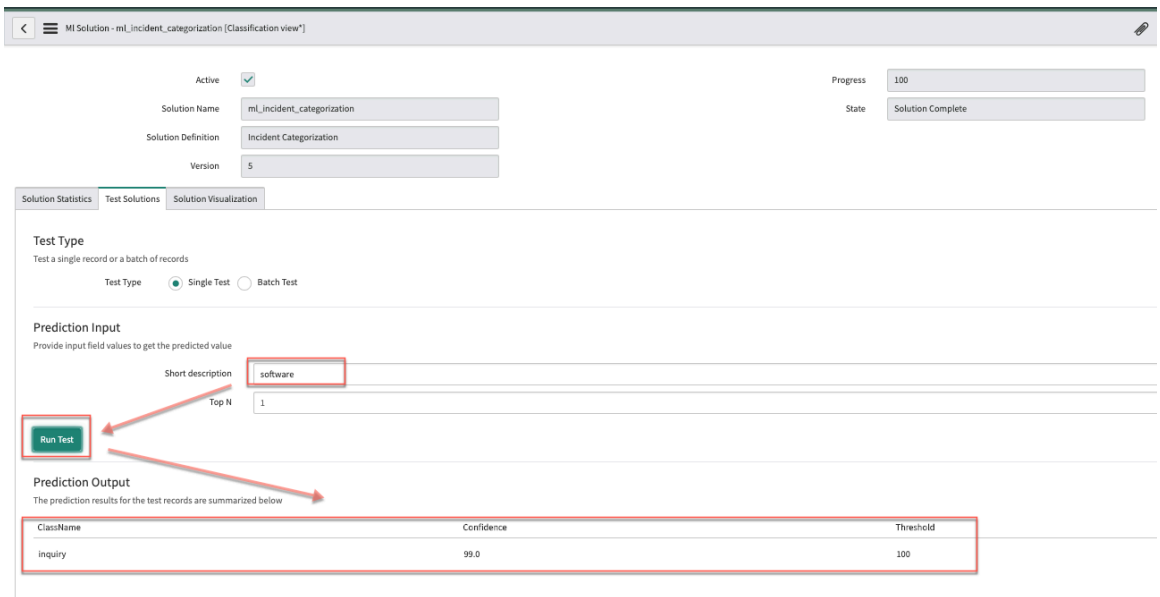
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 가장 가까운 교육 서비스를 사용하여 솔루션 교육이 예약됩니다. 교육이 완료되면 시스템에서 알림을 전송하며, 이 알림에는 교육에서 발생했을 수 있는 모든 오류가 포함됩니다. 다른 사용자가 알림 범주를 예측 인텔리전스 구독할 수 있습니다. 교육이 완료되면 시스템에서 솔루션을 첨부 레코드로 업로드합니다.
- 거품형 차트는 솔루션 양식의 솔루션 시각화 탭을 채워 솔루션에서 다루는 각 클래스의 예상 정밀도와 범위를 보여 줍니다. 거품 크기는 클래스에 속한 기록의 백분율(분포)을 나타냅니다. 거품을 가리키면 예상 범위, 예상 정밀도 및 분포를 볼 수 있습니다.



다음에 수행할 작업
솔루션 내 솔루션 통계 탭의 클래스 신뢰도 섹션에서 학습된 솔루션 정밀도와 범위 통계를 검토합니다.

솔루션의 테스트 솔루션 탭에서 간단한 설명과 같은 입력 필드의 값을 입력하여 예측 출력을 테스트할 수 있습니다.



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

예측에서 클래스 제외

정밀도 또는 범위가 만족스럽지 않은 경우 예측에서 클래스를 제외합니다. 클래스를 제외하면 분류 모델이 특정 출력 필드 값을 예측할 수 없습니다.

시작하기 전에

- 제외하려는 출력 필드 값이 있는 솔루션 정의를 교육합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

이 태스크 정보

분류 솔루션의 테스트 및 개선의 일환으로 출력 클래스를 제외하여 모델의 결과에 미치는 영향을 확인할 수 있습니다.

예측에서 클래스를 제외하는 것은 일시적입니다. 솔루션 정의가 동일하게 유지되는 한 다음에 솔루션을 교육할 때 클래스가 복원됩니다. 정밀도 또는 범위 목표가 여전히 충족되지 않으면 솔루션을 비활성화하거나 솔루션 정의를 변경하는 것이 좋습니다.

일반적으로 사용자가 제외된 클래스 값을 수동으로 설정하도록 하려면 예측에서 클래스를 제외합니다. 예를 들어, 솔루션이 충분한 정밀도 또는 범위를 제공하지 않는 경우, 또는 클래스가 검토 또는 승인이 필요한 다른 비즈니스 논리를 트리거하기 때문에 특정 인시던트 범주를 제외합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 솔루션.
2. ML 솔루션 목록에서 클래스를 제외할 솔루션을 선택합니다.
   이 솔루션은 솔루션 완료상태여야 합니다.
3. 클래스 신뢰도 관련 목록에서 제외할 클래스를 선택합니다.
4. 클래스 신뢰도 기록의 정밀도 범위 조회 포함된 목록에서 사용할 수 있는 정밀도 및 범위 조합을 검토합니다.
5. 정밀도 100과 범위 0 조합에 대한 확인란을 선택합니다.

   확인란을 하나만 선택할 수 있습니다.

6. 선택한 행에 대한 작업 컨트롤에서 값 적용을 선택합니다.
   시스템에 정밀도/적용 범위 설정**(Precision / Coverage Setting**) 확인 창이 표시됩니다.
7. 확인을 클릭하여 변경 내용을 확인하거나 취소를 클릭하여 취소합니다.

결과

솔루션은 다음 학습 주기까지 모든 예측에서 클래스를 제외합니다.

다음에 수행할 작업

이 클래스가 의미 있는 예측에 기여하지 않는다고 결론을 내리면 솔루션을 비활성화하거나 솔루션 정의를 변경하는 것이 좋습니다.

솔루션 교육에서 클래스 제외

솔루션 교육에서 클래스를 제외하여 모델이 특정 출력 필드 클래스를 예측하지 못하도록 합니다. 예를 들어, 특정 인시던트 범주를 폐기하거나 변경하려는 경우 교육에서 제외할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 ml_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

교육에서 클래스를 제외해도 솔루션이 제외된 클래스를 사용하는 레코드를 예측하는 것을 방지하지는 않습니다. 솔루션 교육은 여전히 입력 및 출력 필드 값을 데이터로 사용하고 입력 필드 값을 새 출력 필드 클래스와 일치시키려고 시도합니다. 제외된 클래스 값을 대체할 다른 적절한 클래스가 없는 경우 이 시도로 인해 바람직하지 않은 예측 결과가 발생할 수 있습니다.

일반적으로 유효한 출력 필드 값 목록을 변경하는 경우에만 교육에서 클래스를 제외합니다. 예를 들어 하나의 인시던트 범주를 다른 인시던트 범주로 바꾼 경우 솔루션에서 예측에 새 범주만 사용하도록 이전 범주를 교육에서 제외할 수 있습니다.

주:
클래스에 대한 대상 회수를 지정하는 경우 해당 클래스의 레코드 수가 30개 미만이더라도 교육에서 클래스를 제외하지 마십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 솔루션 정의.
   현재 솔루션 정의 목록이 표시됩니다.
2. 편집할 솔루션 정의를 선택합니다.

   Example
   예를 들어 인시던트 범주화를 선택하여 교육에서 인시던트 범주를 제외합니다.
3. 클래스를 제외하려면 필터를 편집합니다.
   〔다음 중 하나〕 또는 〔다음 중 하나가 아님〕 연산자를 사용하여 특정 클래스를 제외할 수 있습니다.

   Example

   예를 들어 하드웨어 클래스를 제외하려면 **[Category] [is not one of] [Hardware]** 조건을 추가합니다.
4. 업데이트 및 교육을 클릭합니다.
   가장 가까운 교육 서비스를 사용하여 교육용 솔루션이 예약됩니다. 교육이 완료되면 솔루션이 첨부 레코드로 업로드됩니다.

결과

솔루션은 모든 예측에서 클래스를 제외합니다.

다음에 수행할 작업

학습된 솔루션 정확성 및 범위 통계를 검토합니다.

학습된 분류 솔루션 조정

클래스 수준의 정밀도와 커버리지 값을 구성하여 훈련된 분류 솔루션의 성능을 조정합니다.

시작하기 전에

- 구성하려는 출력 필드 값이 있는 솔루션 정의를 교육합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

이 태스크 정보

시스템은 예측할 수 있는 각 출력 필드 값에 대한 클래스 기록을 생성합니다. 각 클래스 레코드에는 선택할 수 있는 정밀도 및 범위 조합 목록이 포함되어 있습니다. 기본적으로 솔루션은 사용 가능한 정밀도와 범위의 가장 높은 조합을 사용합니다. 다른 조합을 선택하여 허용 가능한 정밀도 및 범위 값을 기반으로 예측을 구체화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 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 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 솔루션.
   시스템에 사용 가능한 솔루션 목록이 표시됩니다.
2. 클래스를 구성하려는 솔루션을 선택합니다.
   이 솔루션은 솔루션 완료상태여야 합니다.
   시스템에 솔루션 기록이 표시됩니다.
3. 클래스 신뢰도 관련 목록에서 구성할 클래스를 선택합니다.
   솔루션은 예측할 수 있는 출력 필드 값만 나열합니다. 이 목록에 출력 필드 값이 없는 경우 솔루션 정의 필터를 업데이트하여 이 출력 필드 값에 대한 더 많은 데이터를 제공하고 솔루션을 다시 교육합니다.
   시스템에 클래스 신뢰도 기록이 표시됩니다.
4. 정밀도 범위 조회 포함된 목록에서 사용할 수 있는 정밀도 및 범위 조합을 검토합니다.
5. 이 클래스에 대한 예측을 수행하는 데 사용할 정밀도 및 범위 조합의 확인란을 선택합니다.

   확인란은 하나만 선택할 수 있습니다. 일부 조합은 특별한 예측 결과를 생성합니다.

   특수 예측 조합

예측 결과	정확도	범위
예측에 클래스 포함 안 함	100	0
예측에 항상 클래스 포함	0	100

6. 선택한 행에 대한 작업 컨트롤에서 값 적용을 선택합니다.
   시스템에 정밀도/적용 범위 설정**(Precision / Coverage Setting**) 확인 창이 표시됩니다.
7. 확인을 클릭하여 변경 내용을 확인하거나 취소를 클릭하여 취소합니다.

다음에 수행할 작업
시스템에서 적절한 결과를 생성하는지 확인하기 위해 이 클래스에 대한 예측을 테스트합니다.

학습된 분류 솔루션에 대한 대상 메트릭 구성

학습된 머신 러닝 솔루션에 대한 정밀도, 범위 및 회수율 통계 값을 설정합니다.

클래스 또는 솔루션 수준에서 분류 메트릭 값 설정

예측 인텔리전스 는 정밀도, 범위, 회수율의 세 가지 분류 메트릭 유형을 제공합니다. 교육된 분류 솔루션 양식의 솔루션 통계 탭에서 이러한 메트릭을 구성합니다. 클래스 수준에서 이러한 메트릭에 대한 값을 수동으로 설정할 수 있지만 다룰 클래스가 많은 경우 그렇게 하기가 어려울 수 있습니다. 대부분의 경우 솔루션을 교육할 때까지 설정할 최상의 값을 모를 수 있습니다. 이 항목에서는 솔루션 수준에서 메트릭 값을 설정하는 데 중점을 둡니다.

솔루션 메트릭 구성

한 메트릭에 값을 적용하면 다른 두 메트릭의 값이 변경됩니다. 이 동작을 통해 실시간으로 메트릭을 반복적으로 수정하여 특정 결과를 렌더링하는 값 조합을 확인할 수 있습니다. 메트릭에 새 값을 적용하면 시스템은 새 대상을 고려하여 값을 다시 계산합니다.

메트릭에 값을 적용하면 가장 높은 백분율 값을 기준으로 설정한 메트릭에 우선하고 다른 메트릭에 대한 비용을 지불하도록 예측을 학습하도록 시스템에 요청됩니다. 시스템은 이러한 값을 충족하려고 하지만 학습 중인 데이터가 배포되는 방식에 따라 사용자가 요청한 대로 정확하게 설정되지 않을 수 있습니다.

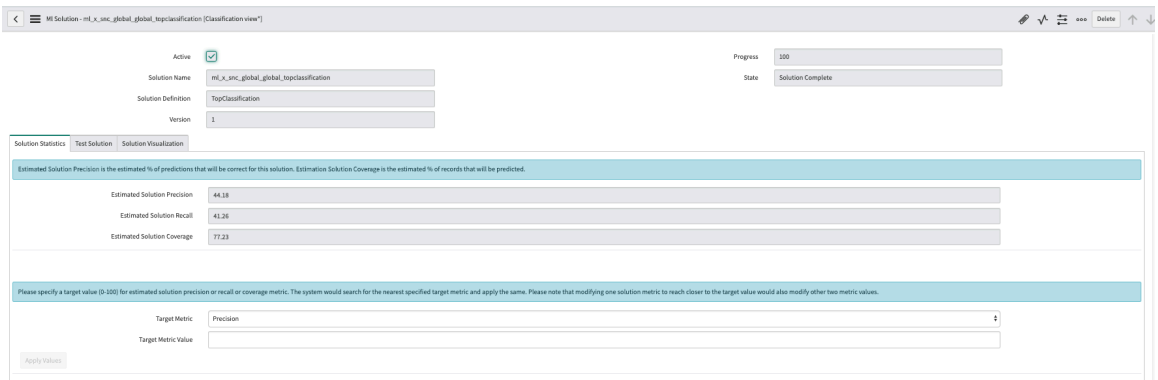
솔루션 수준에서 메트릭 값을 적용하면 시스템이 자동으로 클래스 수준에서 적절한 값을 설정합니다.

© 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.

다음은 솔루션에 대한 대상 메트릭을 구성하는 기본 단계입니다.

1. 학습된 ML 솔루션의 솔루션 통계 탭으로 이동합니다.
2. 솔루션에 할당하려는 값을 보다 잘 이해할 수 있도록 각 메트릭을 정의하는 화면의 녹색 배너에 있는 메시지를 검토합니다. 처음 두 메시지 배너는 예상 솔루션 수준 메트릭을 다룹니다. 세 번째 배너는 적용한 솔루션 값을 기반으로 클래스 수준 결과를 처리합니다.
3. 대상 메트릭 선택 목록에서 구성할 메트릭을 선택합니다.
4. 대상 메트릭 값 필드에 0-100 사이의 숫자 백분위수 값을 입력합니다.
5. **Apply** Values(값 적용)를 클릭합니다.
6. 결과: 솔루션 통계 탭에서 예상 솔루션 정밀도, 예상 솔루션 회수 및 예상 솔루션 범위에 대한 값의 변경 내용을 검토할 수 있습니다. 시스템은 선택한 대상 메트릭 과 솔루션에 대해 입력한 대상 메트릭 값에 따라 이러한 값을 계산합니다.

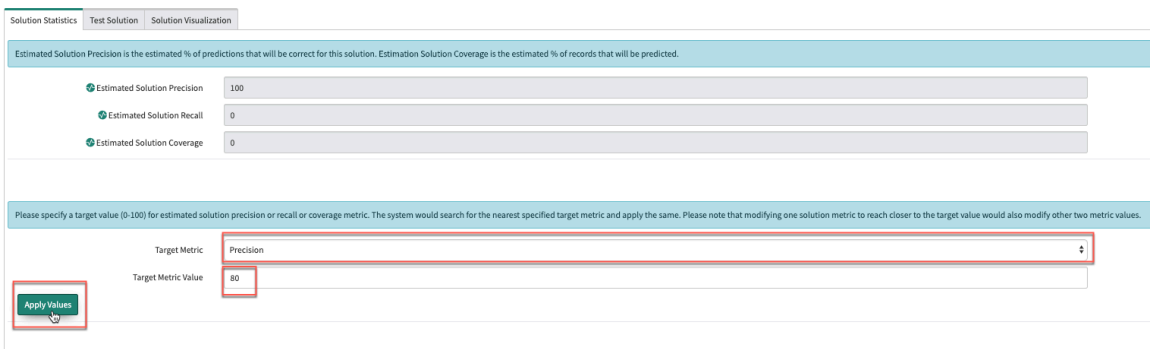
다음은 최근에 학습된 분류 솔루션에 대한 샘플 방문 페이지입니다. 보시다시피 정밀도 메트릭은 44.18, 재현율은 41.26, 적용 범위는 77.23입니다.



사용 사례에 대해 이러한 기본값을 조정해야 하는 경우 아래 샘플 구성을 참조하십시오. 예를 들어 구현 중인 분류 솔루션에 따라 정밀도, 회수율 또는 범위에 대한 대상 메트릭 값을 변경할 수 있습니다. 정확도와 같은 한 메트릭에 대한 대상 메트릭 값을 변경하면 재현율 및 범위 메트릭의 값에도 영향을 줍니다.

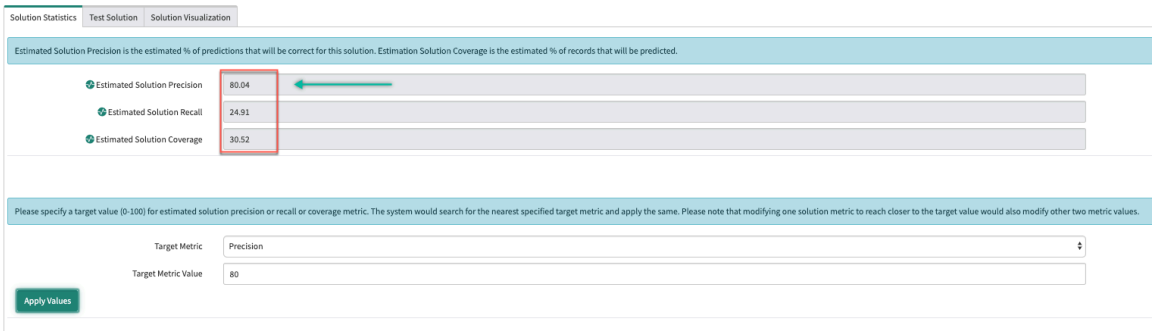
정밀도 구성 예

이 예시 시나리오에서는 인시던트 기록을 라우팅하기 위한 수동 분류 프로세스를 기록을 올바른 할당 그룹에 자동으로 할당하는 ML 분류 솔루션으로 대체합니다. 이 시나리오에서는 대상 값을 염두에 두고 있으며 시스템은 시간의 80% 이상을 올바르게 예측해야 합니다. 따라서 정밀도 메트릭 값을 80으로 설정하고 값 적용을 클릭합니다.



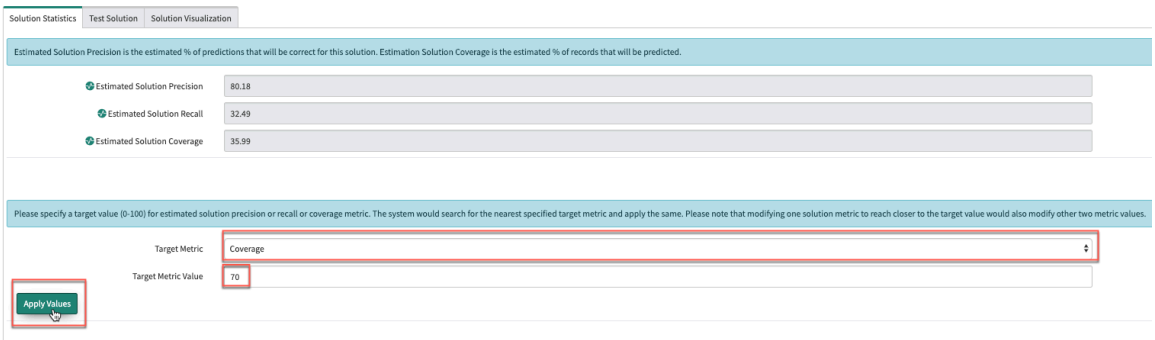
다음은 시스템이 솔루션에 적용한 메트릭 값입니다. 이 시나리오에서는 정밀도 값 80.04가 80%에 대한 요청을 약간 초과하므로 해당 값에 만족할 수 있습니다.

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

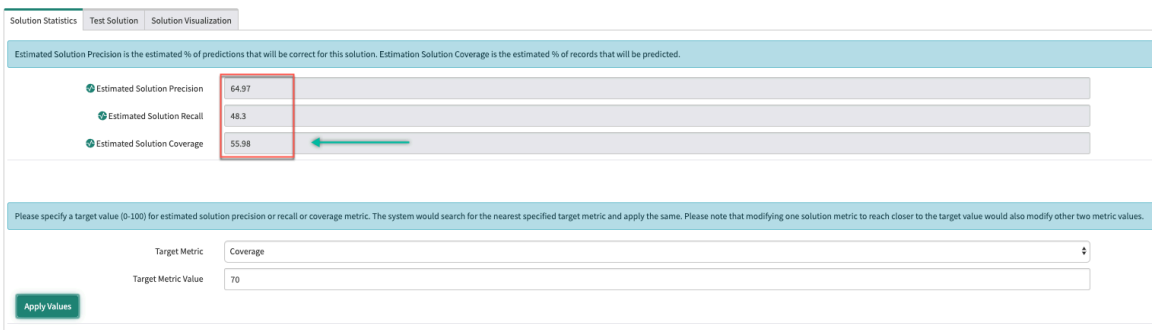


범위 구성 예

인시던트 기록을 라우팅하기 위해 수동 분류 프로세스를 대체하는 또 다른 예시 시나리오에서는 최소 목표가 연도 1분기에 발생하는 수신 인시던트의 70% 이상을 예측하는 것입니다. 따라서 적용 범위 메트릭 값을 70 으로 설정하고 값 적용을 클릭합니다.



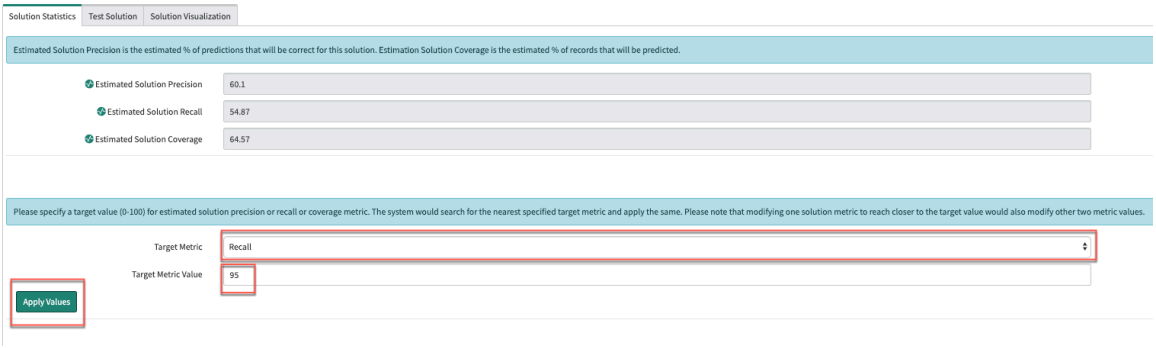
시스템이 솔루션에 적용한 메트릭 값은 다음 이미지에 나와 있습니다. 검사 메트릭 값이 35.99에서 55.98로 증가했습니다. 그러나 정밀도 메트릭은 80.18에서 64.97로 감소했습니다. 이는 범위 메트릭을 상대적으로 높은 값인 70으로 설정했거나 학습 중인 데이터가 배포되는 방식 때문일 수 있습니다.



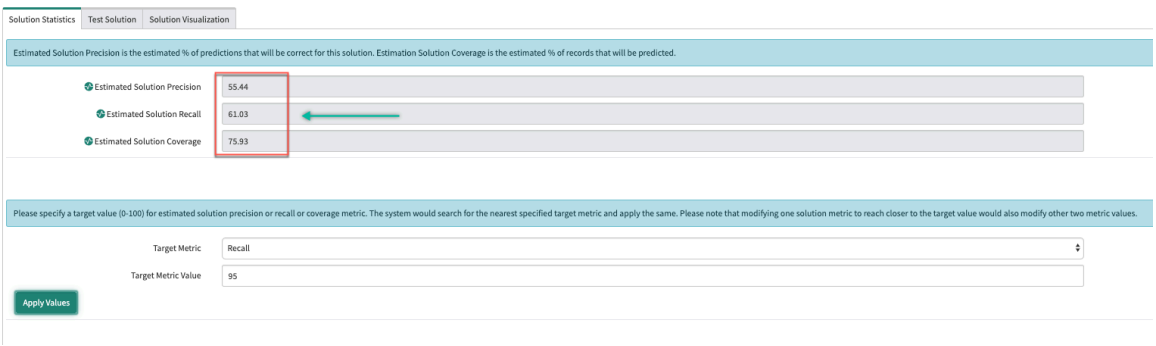
회수 구성 예

또 다른 시나리오에서는 들어오는 전자 메일이 피싱인지 여부를 분류하는 것이 보안 관련 기계 학습 솔루션에서 중요한 사용 사례가 될 수 있습니다. 이러한 상황에서는 모든 피시를 식별하는 것이 매우 중요하며 때때로 피시가 아닌 피시를 피시로 보고하는 것이 괜찮을 수 있습니다. 그러나 실제 피시는 피시가 아닌 것으로 분류되어서는 안 됩니다. 이러한 상황에서는 재현율 메트릭의 값이 높아야 하며, 이로 인해 정밀도와 범위에 대한 백분율이 낮아질 수 있습니다. 여기에서 재현율 메트릭을 95 로 설정하고 값 적용을 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.



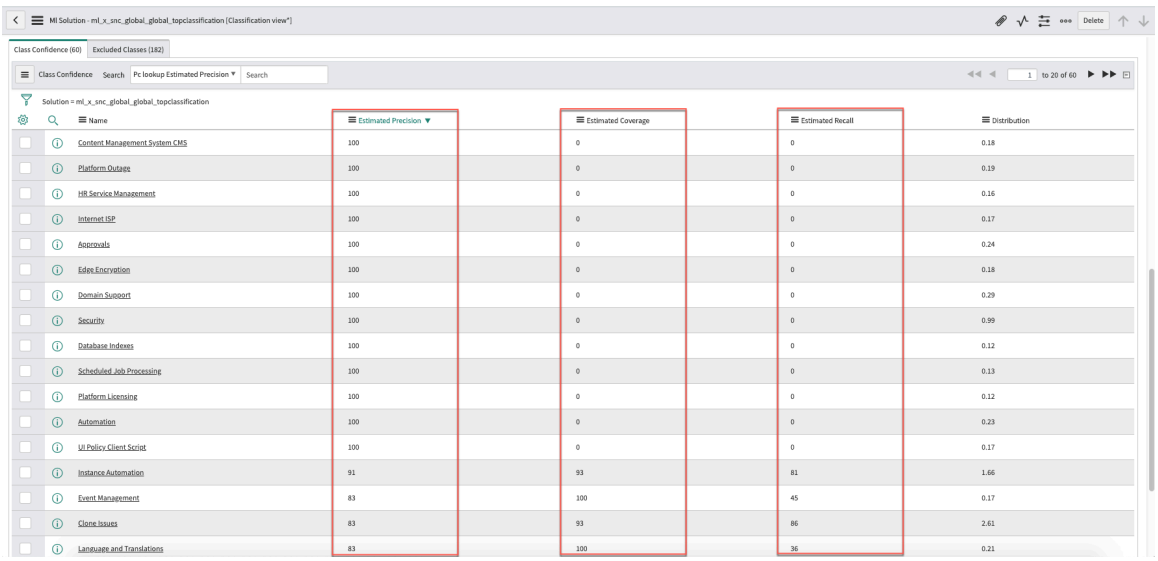
다음은 시스템이 솔루션에 적용한 메트릭 값입니다. 재현율 메트릭 값은 54.87에서 61.03으로 증가했습니다. 그러나 정밀도 지표는 60.1에서 55.44로 감소했습니다. 이는 재현율 메트릭을 높은 값인 95로 설정했기 때문일 수 있습니다.



솔루션에 적용하는 솔루션 메트릭 값에 대한 클래스 수준 결과

다음 이미지는 시스템이 37개 클래스에 대한 솔루션의 정밀도, 범위 및 회수율 통계에 적용한 클래스 수준 결과의 예를 보여줍니다. 결과에 완전히 만족할 때까지 메트릭 값을 계속 수정할 수 있습니다.

추정된 정밀도 열에서 정렬(z-a)하면 솔루션에 대해 정밀도가 가장 높은 클래스를 확인할 수 있습니다.



분류에 그룹화 기준 사용

API를 사용하여 그룹화 기준 필드를 기반으로 교육을 위한 여러 분류 솔루션을 동시에 제출합니다.

선택 사항인 그룹화 기준 기능을 사용하여 지리적 위치나 도메인 등 둘 이상의 데이터 영역을 포괄하는 하나의 분류 솔루션을 교육하고 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.

그룹화 기준을 사용하여 솔루션을 교육하려면 API를 사용하여 분류 솔루션 정의를 생성하는 동안 *groupby* 매개변수를 추가해야 합니다. *groupby* 매개 변수는 categorical형 열만 입력으로 허용하며, 여기서 개별 모델은 각 *groupby* 값에 속하는 데이터의 하위 집합에서 만들어집니다. 역량에 대해 설정된 최소 기록 기준을 통과하는 하위 솔루션만 생성됩니다. 여기서 예측 호출은 예측 입력에 있는 그룹화 기준 값에 따라 해당 그룹화 기준 모델로 라우팅됩니다. 배치 예측은 지원되지 않습니다.

지리적 위치에 대한 그룹화 기준 시나리오

글로벌 회사가 미국과 유럽에 지원 센터를 하나씩 두고 들어오는 기록에 대해 분류 라우팅을 사용한다고 가정해 봅니다. 여기서는 미국 인시던트에 대한 모델과 유럽 인시던트에 대한 모델이 하나 있는 단일 분류 솔루션을 만들려고 합니다.

이 시나리오에서는 다음 두 가지 방법 중 하나를 사용할 수 있습니다.

- 두 개의 별도 ML 분류 솔루션 정의를 생성하고 교육합니다. 여기서 하나는 미국 인시던트로만 필터링되고 하나는 유럽 인시던트로만 필터링됩니다.
- *groupby* 매개 변수를 사용하여 국가 위치에 대한 Groupby를 만들어 모든 미국 정의가 미국 모델을 만들고 모든 유럽 정의가 유럽 모델을 만들도록 합니다. 그런 다음, 인시던트를 기반으로 시스템은 올바른 분류 범주를 예측하는 데 사용할 모델을 식별합니다.

두 번째 접근 방식은 사용하는 모델이 의료 또는 재무와 같은 다른 영역에도 있을 수 있다는 이점이 있습니다. 이 방법은 유지 관리할 국가 위치 또는 도메인이 여러 개인 경우에 특히 유용합니다.

API를 통한 그룹화 기준을 사용한 교육 및 예측의 사용 예시

```
var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
   'tableName' : 'incident',
   'fieldNames' : ['category','short_description','assignment_group','description','priority'],
   'encodedQuery' : 'activeANYTHING'
});

var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
   'label': 'solution label',
   'dataset' : myIncidentData,
   'groupByFieldName' : 'assignment_group',
   'predictedFieldName': 'category',
   'inputFieldNames': ['short_description','description','priority']
});
//Add solution definition
var solution_gr = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)
//Get existing solution
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
// submit training job
var solutionVersion = my_unique_name.submitTrainingJob();


// Run prediction
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("sys_id");
// configure optional parameters
var options = {};
options.apply_threshold = false;
var mlSolution = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
//Prediction using glide record
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict(input, options);
//Prediction using map
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                                    'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

이 예제와 Machine Learning API의 일반적인 사용에 대한 자세한 컨텍스트는 이 페이지의 관련 콘텐츠 섹션에 있는 링크를 참조하세요.

관련 정보

DatasetDefinition - 전역

ClassificationSolution - 전역

ClassificationSolutionStore - 전역

ClassificationSolutionVersion - 전역

모델 설명가능성

모델 설명 가능성을 사용하여 모델 예측에 대한 각 입력 필드의 중요도를 분석합니다. 제공된 스크립트를 실행하여 기능 중요도에 대한 그래픽 분석을 포함하는 워크플로우 분류 모델을 생성합니다.

시작하기 전에

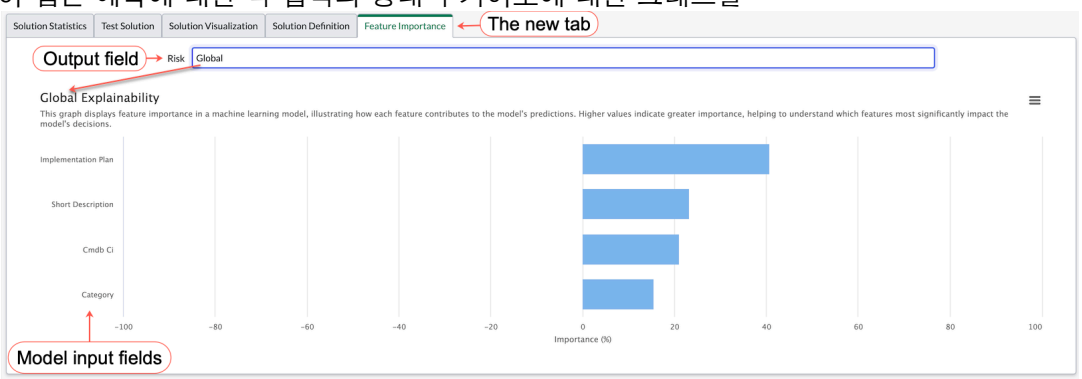
- 이 메서드는 솔루션 정의 양식 대신 워크플로우 분류 솔루션 API를 사용하여 설명 가능성이 추가된 모델을 만들고 교육합니다. 워크플로우 분류 모델의 구성요소에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오 분류 솔루션 생성 및 교육.
- 필요한 역할: ml_admin 또는 admin

이 태스크 정보

모델 설명 가능성은 교육 중에 모델의 예측에 영향을 주는 주요 기능을 식별하는 데 도움이 됩니다.

> **주:**
> 설명 가능성은 기존 모델에 추가할 수 없습니다. 이 메서드는 스크립트를 사용하여 새 워크플로우 분류 모델을 만들고 교육합니다. 분류 솔루션 생성 스크립팅에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오 ClassificationSolution - Global .

절차에서 제공된 스크립트는 설명 가능성이 true로 설정된 모델을 만들고 학습시킵니다. 새 모델의 솔루션 양식에 기능 중요도 라는 레이블이 지정된 추가 탭이 나타납니다. 이 탭은 예측에 대한 각 입력의 상대적 기여도에 대한 그래프를 제공합니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 - 백그라운드.
2. 계획된 모델에 따라 다음 스크립트에서 쿼리 필터와 테이블, 필드 및 변수 값을 편집한 후 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.

```
// Define a dataset
                var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
                'tableName': 'incident',
                'fieldNames': ['category', 'short_description', 'sys_updated_by',
 'assignment_group', 'description', 'priority'],
                'encodedQuery': 'activeANYTHING'
                });

                // Define a classification solution definition with explainability field
                var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
                'label': 'model explainability',
                'dataset': myIncidentData,
                'predictedFieldName': 'category',
                'inputFieldNames': ['short_description', 'priority'],
                //setting the explainability field to true.
                'explainability': true,
                });

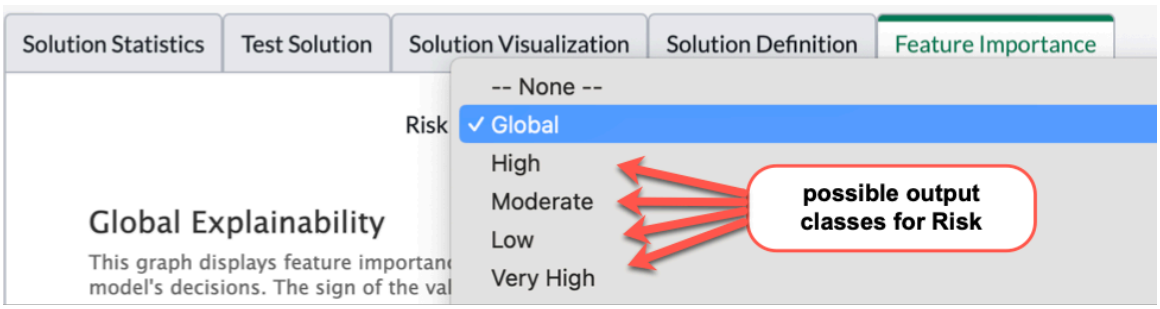
                // Add solution to ClassificationSolutionStore
                var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)

                // Submit training job
                var solutionVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

주:
이 스크립트의 쿼리 필터와 테이블, 필드 및 변수 이름을 고유한 값으로 대체합니다.

3. ML 솔루션 [ml_solution] 테이블로 이동하고 활성 필드의 값을 선택하여 새 솔루션을 엽니다.

4. 솔루션 양식에서 기능 중요도 탭을 찾아 엽니다.
기능 중요도에 드롭다운 목록이 표시됩니다.



- 이 드롭다운 목록의 레이블은 출력(예측) 필드의 이름이므로 레이블은 각 모델에 따라 다릅니다.
- 드롭다운 목록의 값은 출력 필드에 사용할 수 있는 출력 클래스와 전역 옵션입니다.

5. 드롭다운 목록에서 값을 선택하여 그래픽 분석을 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.

y축은 입력 필드를 표시하고 x축은 각 입력에 대한 숫자 중요도를 표시합니다.
그래프의 레이블은 드롭다운 목록에서 선택한 클래스를 반영합니다.



막대 위로 마우스를 가져가면 각 입력의 중요도에 대한 숫자 백분율을 표시할 수 있습니다.

결과

양수 중요도 값은 입력 필드가 모델의 예측 점수를 증가시킨다는 것을 의미합니다. 음수 값은 입력 필드가 예측 점수를 낮춘다는 것을 의미합니다.

다음에 수행할 작업

중요도 점수가 낮은 입력 필드를 삭제하는 것이 좋습니다. 수정 후 모델을 다시 교육합니다.

관련 정보

- 머신 러닝 API 사용
- ClassificationSolution - Global
- 분류 솔루션 생성 및 교육

유사성 솔루션 생성 및 교육

머신 러닝 솔루션을 생성하고 교육하여 기존 기록을 수집하고 유사한 새 기록과 비교합니다. 예를 들어 미해결 인시던트 기록의 텍스트와 해결된 인시던트 기록을 비교하여 해결 방법을 재사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: ml_admin 또는 admin

중요사항:
릴리스부터 Washington DC 분류, 클러스터링 및 유사성 프레임워크의 모델은 워크플로우 솔루션을 사용합니다. 이들은 미리 학습된 것이므로 새로운 솔루션에 단어 말뭉치가 필요하지 않습니다. 단어 말뭉치가 포함된 기존 솔루션을 업그레이드 후 다시 학습하면 워크플로우 솔루션이 되고 단어 말뭉치 필드가 양식에서 제거됩니다.

이 태스크 정보

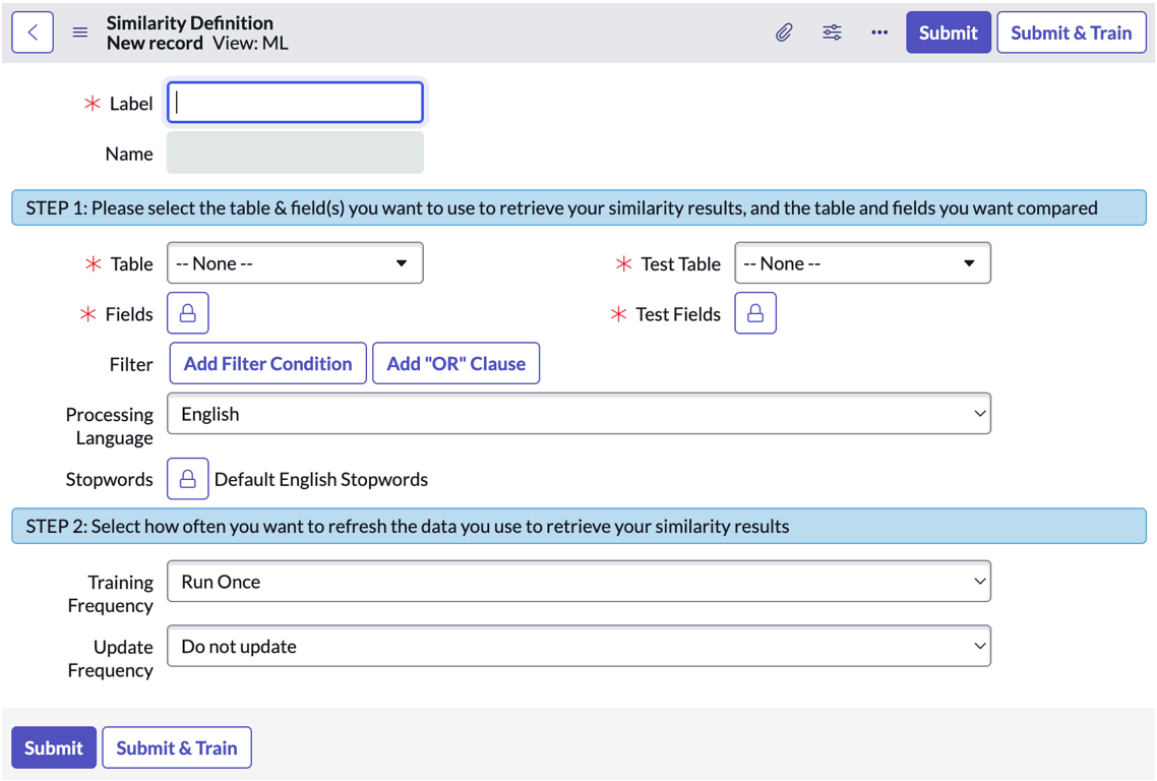
유사성을 기반으로 기존 기록을 비교한 후 시스템은 솔루션에서 검토하고 재사용할 수 있는 예시를 권장합니다.

양식과 플로우에 적용하면 유사성 솔루션이 도메인을 인식하므로 인스턴스에 있는 다른 도메인의 기록이 사용자에게 표시되지 않습니다. 자세한 내용은 에서 Now SupportKB 문서 도메인 분리 환경에서의 유사성 예측 동작을 참조하십시오.

암호화된 교육 데이터 사용에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오 예측 인텔리전스에서의 데이터 암호화.

이 예시 절차에서는 인시던트 기록을 작업하고 있으며 해당 인시던트에 대한 해결 방법을 제공할 수 있는 관련 지식베이스 문서를 찾고자 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. 솔루션 정의에 대해 원하는 애플리케이션 범위에 있는지 확인한 후 다음으로 이동합니다. 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션 정의.
2. 유사성 정의 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 유사성 정의 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
레이블	유사성 솔루션의 고유한 이름을 입력합니다. 예를 들어 이 사용 사례에서는 '##### ## ## ##'를 입력할 수 있습니다.
이름	레이블 값을 입력하면 이 필드는 레이블 값에 따라 시스템에서 할당한 읽기 전용 이름으로 자동으로 채워집니다.
단어 뭉치	레거시 유사성 솔루션이 있는 경우 정의 양식의 단어 말뭉치 필드에서 관련 단어 말뭉치를 선택할 수 있습니다. 주: 릴리스부터 Washington DC 는 미리 학습된 모델이 대신 사용되므로 단어 말뭉치가 필요하지 않습니다. 단어 말뭉치 필드는 미리 학습된 모델의 정의 양식에 표시되지 않습니다. 자세한 내용은 단어 말뭉치 만들기 문서를 참조하십시오.
테이블	테이블 필드에서 정보 소스로 사용할 기록이 포함된 테이블을 선택합니다. 이 사용 사례에서는 지식 **[kb_knowledge]** 테이블을 선택합니다. 해당 KB 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.

필드	값
	기록이 해결하려는 인시던트와 관련된 정보를 제공할 수 있기 때문입니다. 테이블을 할당하면 필터 조건과 일치하는 기록 수가 링크로 표시됩니다. 기록 목록을 보려면 이 링크를 선택합니다.
테스트 테이블	테스트 테이블 필드에서 대상으로 지정할 기록이 포함된 테이블을 선택합니다. 이 사용 사례에서는 해결하려는 인시던트 기록이 포함된 인시던트 **[incident]** 테이블을 선택합니다. 주: 테이블 및 테스트 테이블에 대해 동일한 테이블을 선택할 수 있습니다. 예를 들어 필터 조건을 사용하면 최근 인시던트에서 대상 인시던트에 도움이 되는 정보를 수집할 수 있습니다.
필드	선택한 테이블의 경우, 해결하려는 인시던트와 관련된 단어와 문구가 포함될 가능성이 있는 필드를 입력합니다. 이 예에서는 간단한 설명 및 문서 본문을 선택합니다. 문서 본문을 포함하면 주제에 대한 유익한 세부 정보를 캡처할 가능성이 높아집니다. 주: 저널 유형은 지원되는 데이터 유형이 아닙니다.
테스트 필드	선택한 테스트 테이블의 경우, 다른 유사한 기록과 비교하려는 텍스트가 포함된 필드를 입력합니다. 이 예에서는 해결하려는 인시던트 기록에 대한 짧은 설명을 선택합니다.
필터	필터 조건 추가를 선택하여 정보 소스로 사용 중인 필드 기록에 조건을 적용합니다. 예를 들어 이 사용 사례에서는 게시된 KB 문서만 검색하도록 workflow_state=게시 조건을 설정할 수 있습니다. 주: 스크립트 포함은 필터에서 참조할 수 없습니다. 대안으로 데이터베이스 뷰를 사용합니다.
처리 언어	학습 중인 데이터 세트의 주요 언어를 선택합니다. 또한 기본적으로 모든 데이터 세트에 영어 처리가 적용됩니다. 예를 들어, 이탈리아어를 선택하면 시스템이 데이터를 이탈리아어와 영어로 처리합니다. 주: 처리라는 용어는 단어 토큰화, 스톱 워드 제거, 어간 추출 등 솔루션 학습의 일부로 사용되는 언어별 단계를 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.

필드	값
스톱 워드	처리 언어를 선택하면 시스템이 자동으로 해당 언어에 대한 스톱 워드 목록을 추가합니다. 예를 들어, 처리 언어가 이탈리아어인 경우 기본 이탈리아어 스톱 워드 목록이 나타납니다. 기본 영어 스톱 워드 목록도 포함되어 있습니다. 사용자 지정 스톱 워드 목록을 사용하려면 잠금 아이콘 ( )을 선택한 후 **Select target** record(대상 레코드 선택) 필드에서 검색합니다.
교육 빈도	재교육 빈도를 선택합니다. 사용 가능한 옵션의 범위는 한 번 실행 에서 최대 180일 마다까지입니다.
업데이트 빈도	유사성 결과를 검색하는 데 사용하는 데이터를 새로 고치는 빈도를 선택합니다. 예를 들어 미해결 인시던트 기록의 경우 일반적으로 하루 종일 새로운 인시던트가 자주 발생하므로 업데이트 빈도를 15분 마다로 선택할 수 있습니다. 이 빈도로 인해 새로 열린 레코드가 새로 고침에 포함될 가능성이 증가할 수 있습니다. 그러나 일반적으로 자주 생성되지 않는 KB 지식 문서 기록의 경우 업데이트 빈도를 1 일 마다와 같이 덜 자주 선택할 수 있습니다. 주: ML 스케줄러는 인스턴스가 커밋할 수 있는 교육의 수를 24시간 동안 인스턴스당 50개의 새로운 ML 교육 요청으로 제한합니다. 예약된 재교육 요청은 제외됩니다. 또한 새 교육 요청이 24시간 내에 50개를 초과하는 경우에도 클러스터링 및 유사성 업데이트는 이 제한에서 제외됩니다.

4. 솔루션 정의에 해당하는 버튼을 선택합니다.

5. 교육을 위해 솔루션을 제출한 경우 교육 활성화 창에서 확인을 선택하여 확인합니다.

결과

- 시스템은 가장 가까운 교육 서비스를 사용하여 처리할 솔루션 정의를 예약하고 교육이 완료되면 알림을 보냅니다. 알림에는 교육 중에 발생할 수 있는 모든 오류가 포함됩니다. 다른 사용자가 알림 범주를 예측 인텔리전스 구독할 수 있습니다.
- 교육된 솔루션은 유사성 정도에 따라 순위가 매겨진 쌍을 이루는 예제 기록을 제공합니다. 예제 목록은 솔루션 양식의 관련 링크 아래에 있는 유사성 예제에서 사용할 수 있습니다.
- 교육이 완료되면 시스템에서 솔루션을 첨부 레코드로 업로드합니다.

다음에 수행할 작업
솔루션 양식의 관련 링크 섹션에서 유사성 예시를 검토합니다. 솔루션 유사성 예시 검토 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.

유사성 점수 임계치 업데이트

시스템에서 제공하는 유사성 예를 검토한 후 솔루션에서 반환하는 결과가 다소 유사하기를 원하면 솔루션 유사성 점수 임계치를 업데이트합니다.

시작하기 전에

- 유사성 예제와 점수를 검토합니다. 자세한 내용은 솔루션 유사성 예시 검토 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: ml_admin 또는 admin

이 태스크 정보

배포된 솔루션은 유사성 점수가 유사성 점수 임계값 보다 높은 경우에만 레코드를 반환합니다.

- 임계값이 높을수록 정밀도가 높아지고 적용 범위가 낮아집니다.
- 임계값이 낮을수록 정밀도는 낮아지고 적용 범위는 높아집니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션.
2. ML 솔루션 목록에서 솔루션 이름을 필터링하여 솔루션을 찾은 다음 활성 버전을 엽니다.
3. 솔루션 양식에서 솔루션 통계 탭을 찾아 엽니다.
4. 유사성 점수 임계치 필드에 백분율을 나타내는 새 숫자 값을 입력합니다.
   예를 들어, 현재 임계값이 80이라고 가정합니다. 유사성 예제 검토에서 예측 범위를 낮추는 대신 유사성 권장 사항의 정확도를 높이기로 결정했습니다. 따라서 더 높은 값인 90을 입력하여 필드를 업데이트합니다.
5. 양식의 컨텍스트 메뉴(추가 작업)에서 저장을 선택합니다.
   솔루션은 사용자가 할당한 새 임계치 값을 사용하고 점수가 90보다 높은 유사한 결과를 반환합니다. 임계치를 90으로 설정하면 유사성 점수가 91% 이상이어야 기록이 반환됩니다.

클러스터링 솔루션 만들기 및 교육

유사한 기록을 클러스터로 그룹화하여 기록을 일괄적으로 처리하거나 패턴을 파악할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ml_admin 또는 admin

> **중요사항:**
> Yokohama 릴리스에서 분류, 클러스터링 및 유사성 프레임워크의 모델은 워크플로우 솔루션을 사용합니다. 이들은 미리 학습된 것이므로 새로운 솔루션에 단어 말뭉치가 필요하지 않습니다. 단어 말뭉치가 포함된 기존 솔루션을 업그레이드 후 다시 학습하면 워크플로우 솔루션이 되고 단어 말뭉치 필드가 양식에서 제거됩니다.

이 태스크 정보

이 예시 절차에서는 최근에 발생한 유사한 인시던트를 그룹화하여 중요 인시던트를 식별하는 솔루션을 만듭니다.

암호화된 교육 데이터 사용에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오 예측 인텔리전스에서의 데이터 암호화.

프로시저

1. 솔루션 정의에 대해 원하는 애플리케이션 범위에 있는지 확인한 후 다음으로 이동합니다. 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 클러스터링 〉 솔루션 정의.
2. 클러스터링 정의 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

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

3. 클러스터링 정의 양식에서 다음 지침에 따라 필드를 구성합니다.

필드	값
레이블	클러스터링 솔루션의 고유한 이름을 입력합니다. 예를 들어 이 사용 사례에서는 ## ##### ## #### #### 입력할 수 있습니다.
이름	솔루션 레이블을 입력하면 이 필드는 레이블 값에 따라 시스템에서 할당한 이름으로 자동으로 채워집니다.
단어 뭉치	레거시 클러스터링 솔루션이 있는 경우 정의 양식의 단어 말뭉치 필드에서 관련 단어 말뭉치를 선택할 수 있습니다. 주: 릴리스에서는 Yokohama 미리 학습된 모델이 대신 사용되므로 단어 말뭉치가 필요하지 않습니다. 단어 말뭉치 필드는 미리 학습된 모델의 정의 양식에 표시되지 않습니다. 자세한 내용은 단어 말뭉치 만들기 문서를 참조하십시오.
테이블	하나 이상의 클러스터로 그룹화할 기록 유형이 포함된 테이블을 선택합니다. 예를 들어 이 사용 사례에서는 중요 인시던트 분석을 위해 함께 그룹화하려는 인시던트 기록이 포함된 인시던트 **[incident]** 테이블을 선택합니다. 테이블 값을 할당하면 현재 조건과 일치하는 레코드 수를 보여주는 링크가 양식에 나타납니다.
필드	시스템에서 클러스터에 포함할 기록을 식별하는 데 도움이 되는 입력 필드 유형을 하나 이상 선택합니다. 이 사용 사례에서는 짧은 설명을 사용합니다. 주: 참조 유형 필드를 선택할 때는 필드의 속성 이름으로 닷워킹을 진행해야 합니다. 예를 들어 short_description 대신 short_description.name을 입력합니다.
그룹 기준 사용	클러스터를 생성하기 전에 입력 기록을 필드별로 그룹화하려는 경우에만 이 확인란을 선택합니다. 주: 이 확인란을 선택하면 그룹화 기준 목록이 활성화됩니다. 확인란을 선택하지 않으면 모든 테이블 기록이 클러스터로 그룹화됩니다.
그룹화 기준	이 목록에서 값을 선택하는 것은 선택 사항입니다. 이렇게 하면 시스템은 선택 항목에 따라 기록을 하나 이상의 클러스터로 그룹화합니다.
순도 필드	시스템에서 클러스터에서 가장 자주 사용되는 클래스를 식별하는 데 도움이 될 수 있는 테이블에서 필드를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/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
	선택합니다. 이 예시 시나리오에서는 범주 및 할당 그룹을 선택합니다. 이름.
필터	클러스터에 포함하려는 입력 필드 기록에 적용할 필터 조건을 추가합니다. ○ 클러스터링을 위한 최대 기록 수는 300,000개로 제한됩니다. ○ 최상의 결과를 얻으려면 최소 2,000개 이상의 기록을 목표로 하십시오. **주:** 스크립트 포함은 필터에서 참조할 수 없습니다. 대안으로 데이터베이스 뷰를 사용합니다.
처리 언어	솔루션 정의에서 교육하려는 데이터 세트의 지배적 언어를 선택합니다. 데이터 세트 언어가 이탈리아어인 경우 이탈리아어를 선택합니다. 또한 기본적으로 모든 데이터 세트에 영어 처리가 적용됩니다. 예를 들어, 이탈리아어를 선택하면 시스템이 데이터를 영어와 이탈리아어로 처리합니다. **주:** 처리 중이라는 용어는 솔루션 교육의 일부로 사용되는 언어별 단계를 나타냅니다. 예를 들면 단어 토큰화, 스톱 워드 제거, 어간 추출 등입니다.
스톱 워드	처리 언어를 선택하면 시스템이 자동으로 해당 언어로 된 스톱 워드 목록을 추가합니다. 예를 들어, 처리 언어가 이탈리아어인 경우 기본 이탈리아어 스톱 워드 목록이 나타납니다. 기본 영어 스톱 워드 목록도 포함되어 있습니다. 사용자 지정 중지 단어 목록을 만드는 경우 중지 단어 필드에서 선택하여 솔루션에 추가할 수 있습니다.
업데이트 빈도	시스템이 클러스터를 새 기록 및 업데이트된 기록으로 업데이트하는 빈도를 선택합니다. **주:** 시스템은 클러스터링 솔루션(있는 경우)에 설정한 그룹화 기준 필터 조건에 따라 기록을 끌어옵니다. 예를 들어 15분 마다를 선택하면 시스템은 해당 시간 범위 내에 도착한 기록을 식별합니다. 시스템은 기존 클러스터에 할당을 시도하거나 가능한 경우 새 클러스터를 생성합니다. 이 예에서는 20개의 새 기록이 도착합니다. 이러한 기록 중 16개는 기존 클러스터에 포함되고 4개는 기존 클러스터에 포함되지 않는 경우 시스템은 할당되지 않은 4개의 기록에 대해 새 클러스터를 형성합니다. 클러스터를 전혀 업데이트하지 않도록 선택할 수도 있습니다.
교육 빈도	시스템에서 이전 클러스터 결과를 모두 삭제하고 처음부터 클러스터를 다시 생성하는 빈도를 선택합니다. 옵션은 매일,

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/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
	3일마다, 7일마다, 또는 매월까지 다양합니다. 클러스터를 한 번 교육하도록 선택할 수도 있습니다. 주: ML 스케줄러는 인스턴스가 커밋할 수 있는 교육 수를 24시간 내에 인스턴스당 50개의 새로운 ML 교육 요청으로 제한합니다. 예약된 재교육 요청은 제한에서 제외됩니다. 또한 클러스터링 및 유사성 업데이트는 새 교육 요청이 24시간 내에 50개를 초과하는 경우에도 이 제한에서 제외됩니다.
클러스터당 최소 기록 수	클러스터에 포함할 최소 기록 수를 입력합니다. 입력하는 값은 2 이상이어야 합니다.

4. 솔루션 정의에 적합한 컨텍스트 메뉴 옵션 또는 버튼을 선택합니다.

5. 교육을 위해 솔루션을 제출한 경우 교육 활성화 창에서 확인을 선택하여 확인합니다.

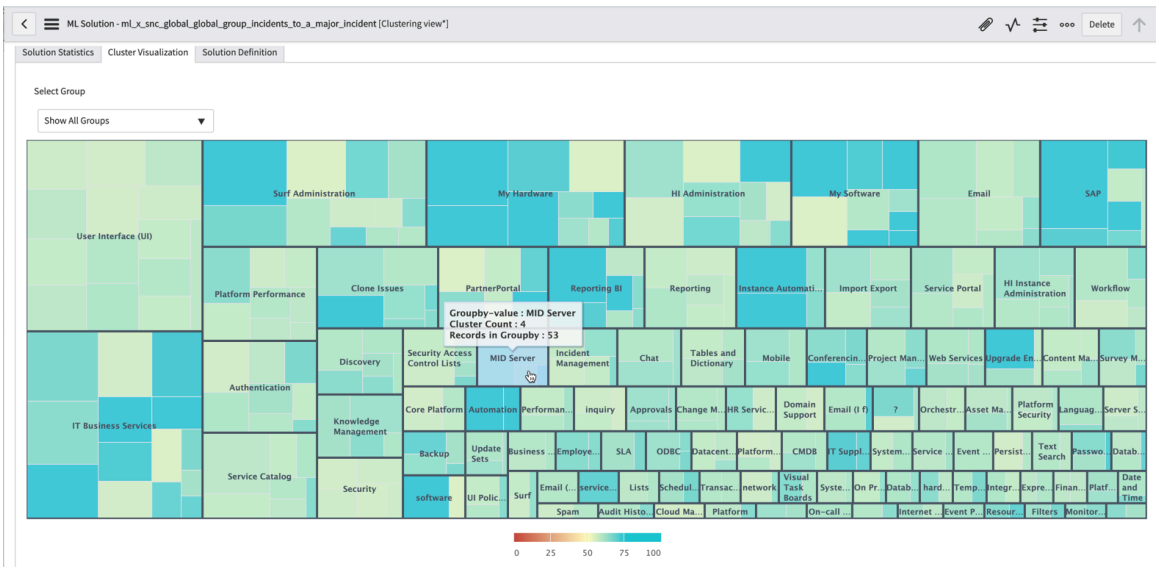
결과
시스템은 솔루션을 교육하고 교육이 완료되면 실시간으로 알려줍니다.

트리맵 플롯은 클러스터링 솔루션 정의 양식의 클러스터 시각화 탭에 나타납니다. 이 그림에는 시스템이 솔루션에 대해 형성한 군집이 왼쪽 위 코너에서 오른쪽 아래 코너까지 내림차순으로 표시되어 있습니다. 트리맵 노드 레이블은 클러스터의 상위 단어로 생성되는 클러스터 개념으로, 각 클러스터에서 가장 눈에 띄는 컨텐츠를 볼 수 있도록 도와줍니다.

주:
클러스터 개념은 처리된 입력 데이터의 상위 단어를 데이터의 언어로 표시합니다. 언어에 따라 클러스터 개념은 단어를 루트 형태로 표시하여 잘린 것처럼 보일 수 있습니다.

각 노드는 해당 노드의 클러스터 품질에 따라 빨간색에서 녹색으로 색이 지정됩니다. 그룹 선택 필터는 클러스터링 정의 양식에서 그룹화 기준 및그룹화 기준 필드 사용을 선택한 경우에만 나타납니다. 클러스터를 가리키면 Groupby에서 해당 Groupby 값, 클러스터 수 및 기록을 볼 수 있습니다.

클러스터 시각화 예시

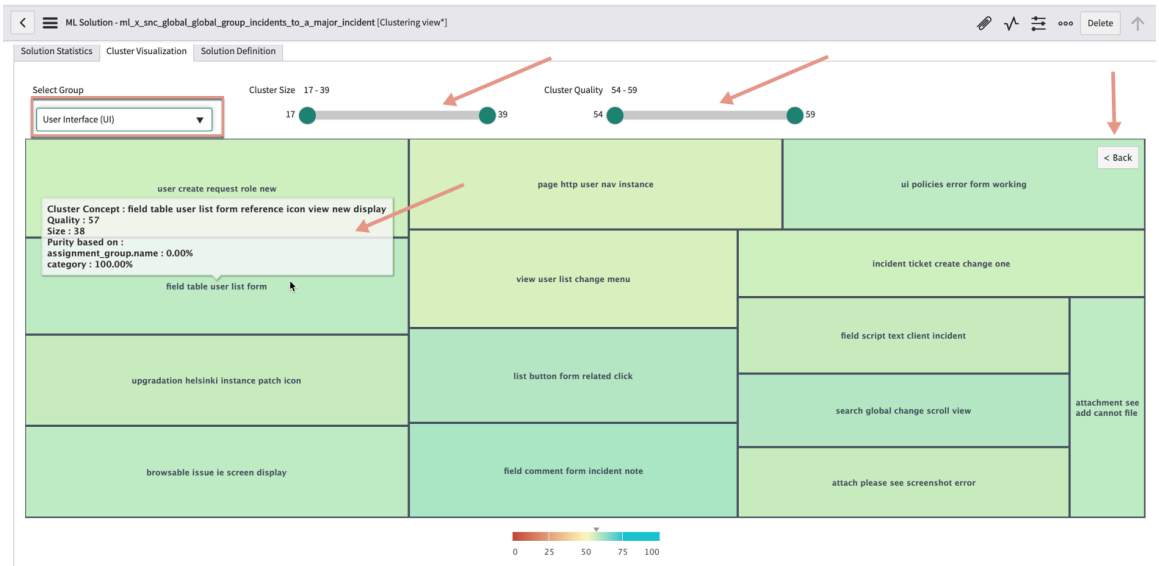


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클러스터를 열려면 클러스터를 클릭하거나 모든 그룹 표시 필터에서 선택할 수 있습니다.

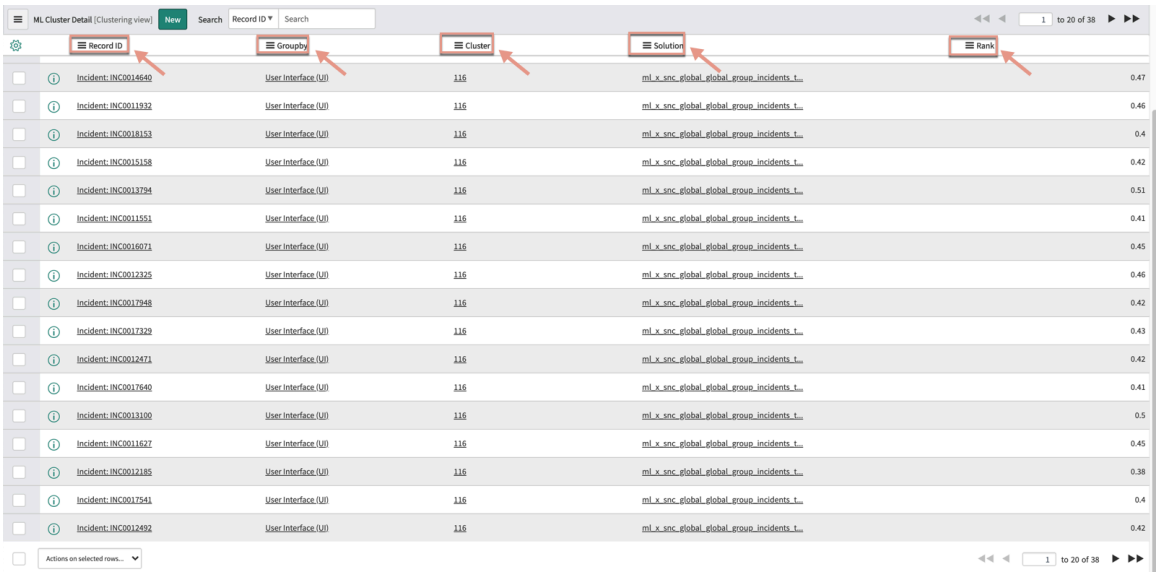
클러스터 그룹 내에서 클러스터 크기와 클러스터 품질에 대한 두 개의 슬라이드 막대를 각각 사용하여 결과를 추가로 필터링할 수 있습니다. 클러스터링 계층 구조가 있는 경우에만 나타나는 뒤로 버튼을 클릭하여 뒤로 이동할 수도 있습니다. 이 수준의 클러스터를 가리키면 클러스터 개념, 품질 및 크기 값과 함께 순도 필드 백분위수 값이 나타납니다.

클러스터 그룹 예



클러스터 노드를 클릭하면 해당 ML 클러스터 세부 정보가 목록 뷰 형식으로 나타납니다.

클러스터 상세 페이지



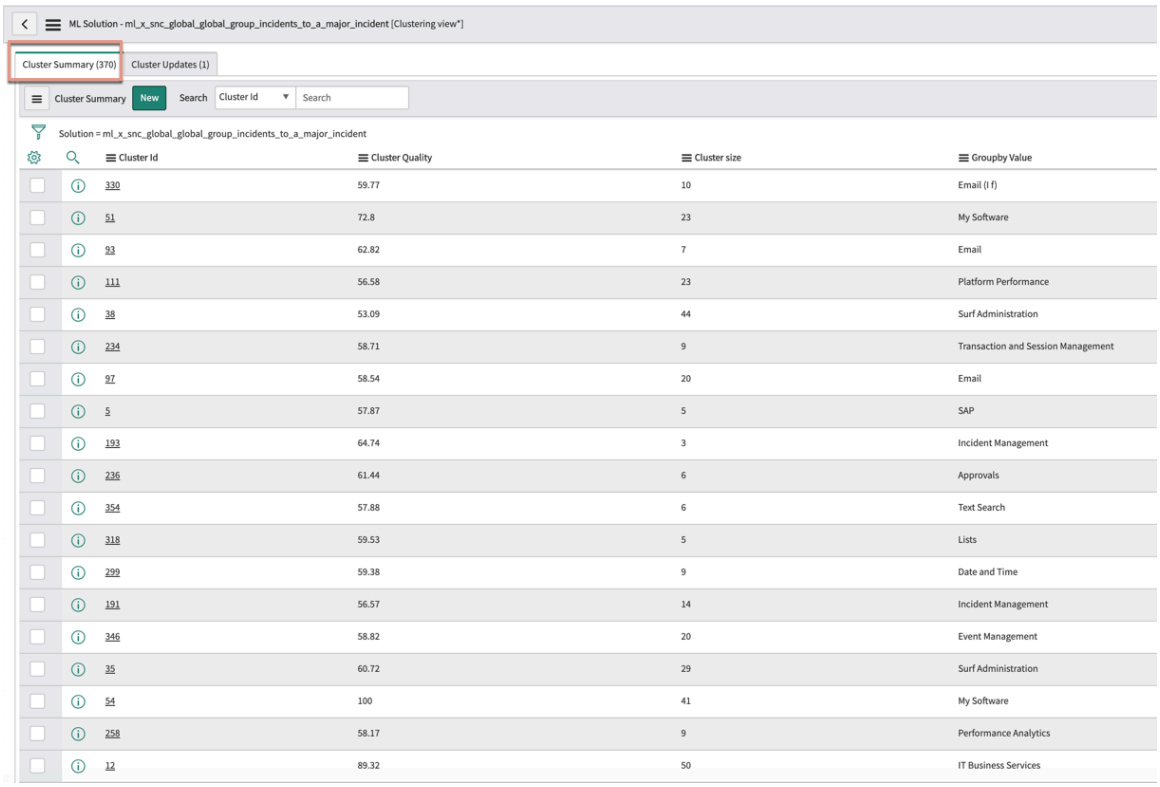
다음에 수행할 작업

- 솔루션의 솔루션 통계 탭에서 솔루션 출력을 검토합니다. 클러스터링 솔루션 결과가 만족스럽지 않은 경우 솔루션에 설정한 값을 다시 구성하고 결과가 만족스러울 때까지 다시 학습시킵니다.

- 클러스터 ID, 품질 크기 및 Groupby 값의 목록 뷰에 대한 클러스터 요약 탭을 검토하십시오.

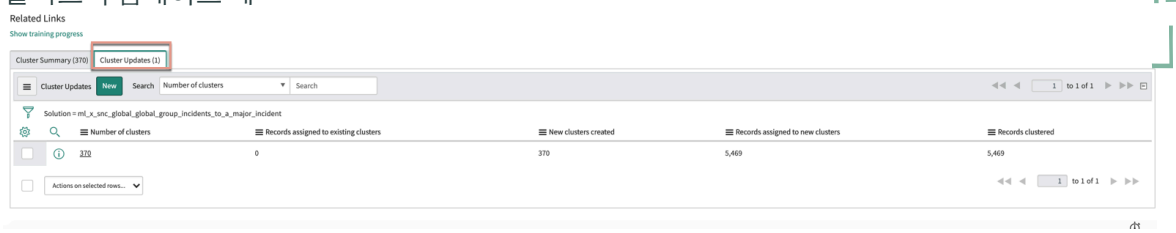
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클러스터 요약 예



- 클러스터 업데이트 탭에서 솔루션 정의에서 구성한 각 클러스터 업데이트 간격에 대한 클러스터의 변경 내용 요약을 검토합니다.

클러스터 업데이트 예



클러스터에 이름 할당

클러스터를 식별하고 구성하는 데 도움이 되도록 클러스터의 이름을 지정합니다.

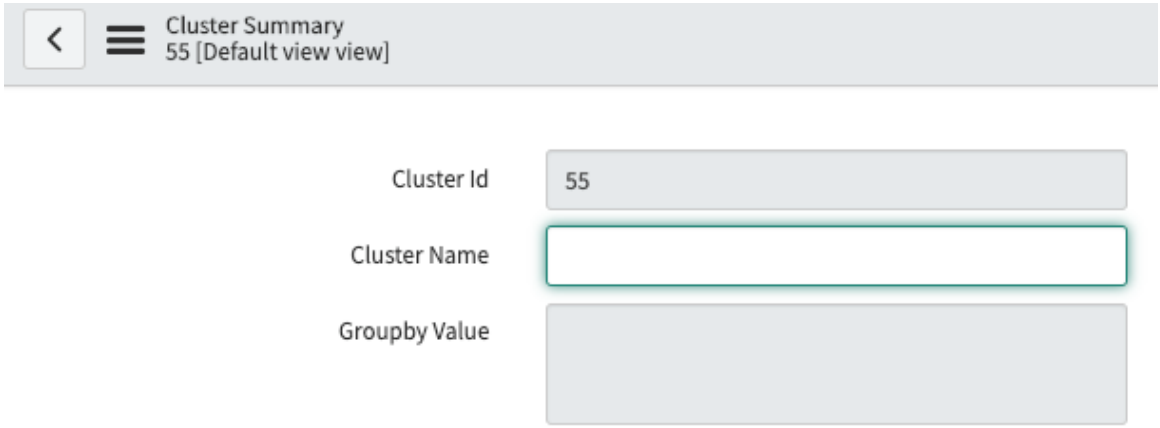
시작하기 전에

- 클러스터링 솔루션 정의를 생성하거나 기존 정의를 사용합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 클러스터링 〉 솔루션.
2. 솔루션을 선택합니다.
3. 클러스터 요약 관련 목록에서 클러스터 ID를 선택합니다.
4. 클러스터 이름 필드에 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.



5. 업데이트를 선택합니다.

클러스터의 대표 샘플 생성

클러스터의 가장 대표적인 상위 25개 기록을 봅니다.

시작하기 전에

- 클러스터링 솔루션 정의를 생성하거나 기존 정의를 사용합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

이 태스크 정보

클러스터 샘플을 생성하면 해당 클러스터에 대한 레코드가 필터링됩니다. 샘플을 생성하면 기록이 25개를 초과하는 클러스터에서 작동합니다.

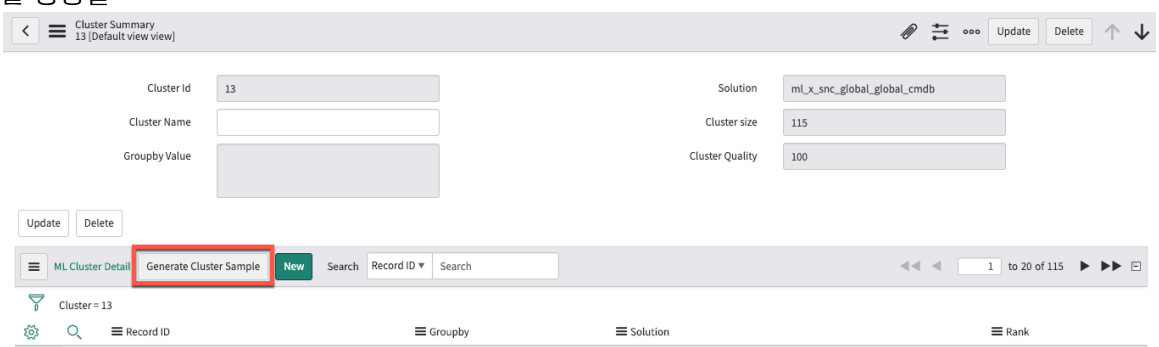
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 클러스터링 〉 솔루션.

2. 클러스터링 솔루션을 선택합니다.

3. 클러스터 요약 관련 목록에서 클러스터 ID를 선택합니다.

4. 클러스터 샘플 생성을



선택합니다.

결과

ML 클러스터 세부 정보 목록에는 클러스터의 상위 25개 레코드가 표시됩니다. 클러스터 샘플은 클러스터 시각화에도 적용됩니다.

클러스터링 솔루션에 순도 적용

순도를 적용하여 각 클러스터의 구성에 대한 세부 정보를 알아봅니다. 예를 들어 클러스터의 인시던트 중 할당 그룹에 대해 동일한 값을 갖는 비율이 확인합니다. 집중할 필드를 지정하거나 기본적으로 자동 순도에 필드가 표시되도록 할 수 있습니다.

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

시작하기 전에

- 클러스터링 정의 솔루션을 생성하거나 기존 솔루션을 사용합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

이 태스크 정보

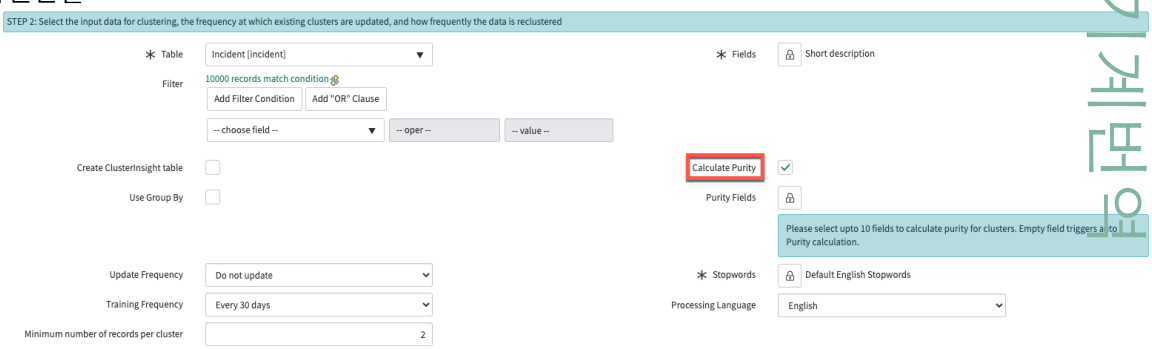
순도를 사용하면 표시할 클러스터의 필드 분포 메트릭을 선택할 수 있습니다. 솔루션에 할당된 테이블에 따라 사용 가능한 필드가 결정됩니다. 순도에 대한 자세한 내용은 다음에 대한 다음 문서를 참조하십시오.ServiceNow 커뮤니티

- https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/using-purity-fields-to-better-understand-your-clusters/ta-p/2302441
- https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006

필드를 선택하지 않으면 자동 순도가 분포 유의성에 따라 표시할 인사이트를 자동으로 결정합니다. ML 자동 순도 구성 [ml_autopurity_config] 테이블을 편집하여 기본 자동 순도 선택을 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 클러스터링 〉 솔루션 정의.
2. 솔루션 정의를 선택하거나 새로 만듭니다.
3. 순도 계산 확인란을

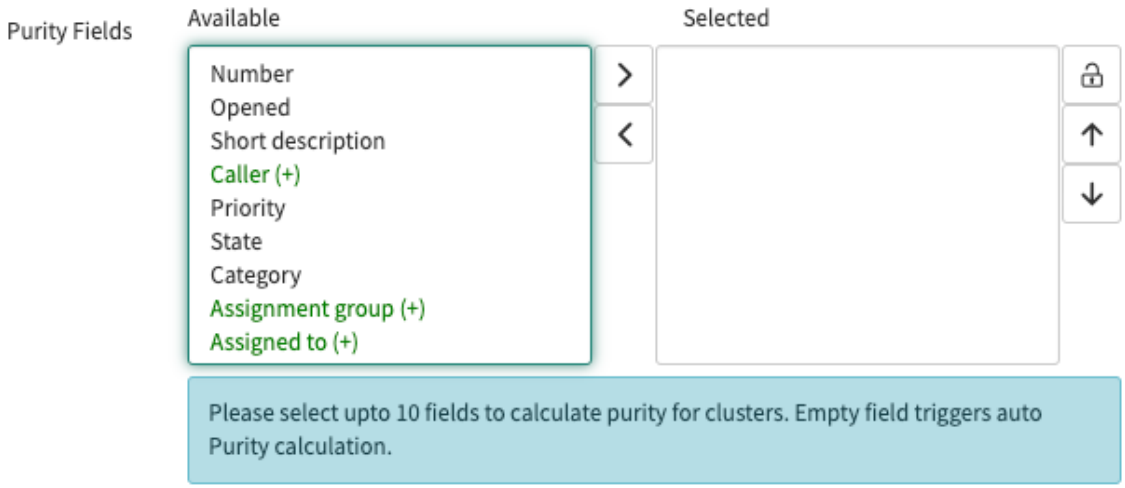


선택합니다.

4. 옵션: 순도 필드 잠금 아이콘을 선택하고 클러스터 결과에 표시할 필드를 선택합니다.

> **주:**
> 필드를 선택하지 않으면 자동 순도는 분포를 기준으로 가장 중요한 필드를 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.

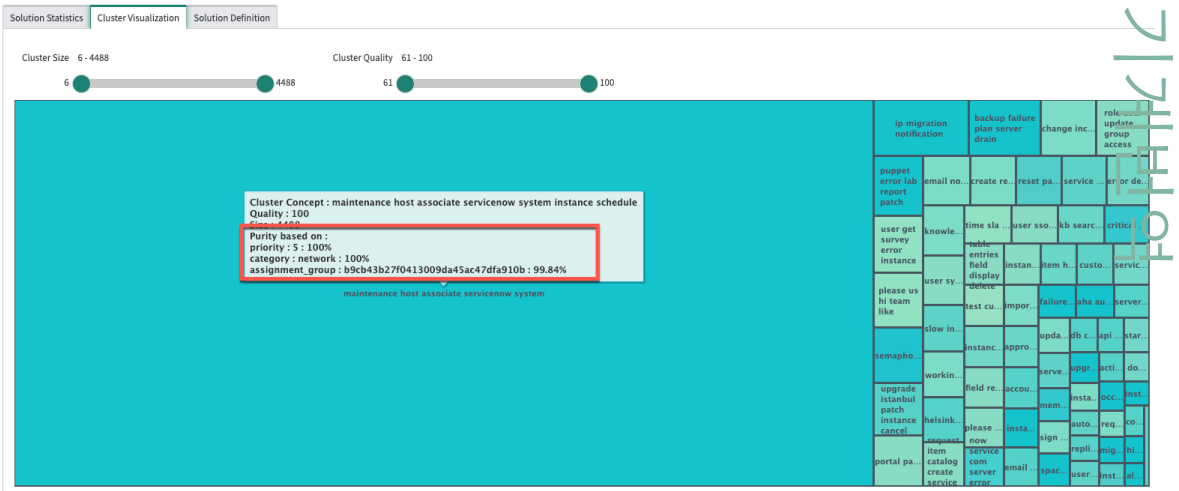


5. 업데이트 또는 업데이트 및 재교육을 선택합니다.

결과
재교육된 솔루션의 클러스터 시각화 탭을 연 다음 클러스터를 가리켜 인사이트를 봅니다. **Purity based** on(순도 기준)에서 형식은 다음과 같이 표시됩니다.

필드 이름: 값: 백분율.

예를 들어, 행 우선순위 *: 5 : 100%* 는 이 클러스터 멤버의 100%가 우선순위 필드 값이 5임을 의미합니다.



클러스터 인사이트를 사용하여 클러스터 분석

소스 테이블에서 사용할 수 있는 필드로 클러스터를 분석합니다. 클러스터 인사이트 확인란을 사용하면 결과 목록을 검토할 때 입력 필드에 필터 조건을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

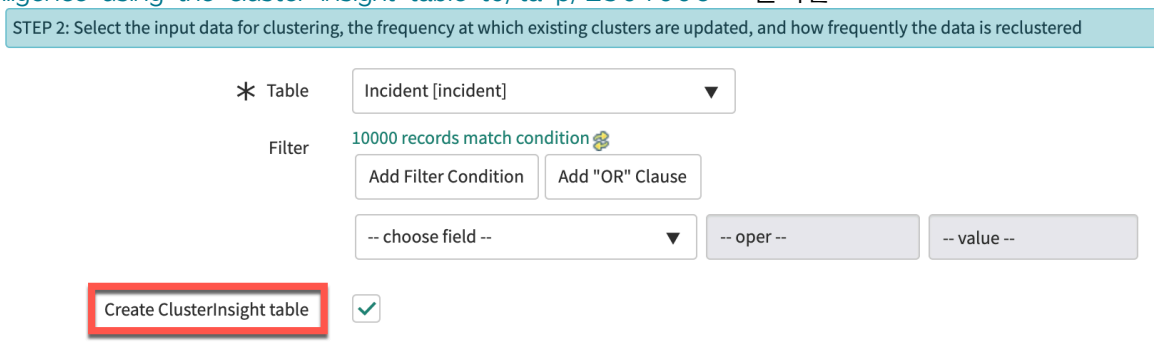
- 클러스터링 솔루션 정의를 생성하거나 기존 정의를 사용합니다.
- 필요한 역할: admin 또는 ml_admin

이 태스크 정보

클러스터 인사이트를 사용하여 클러스터를 드릴다운하고 해당 기록을 필터링합니다.
솔루션을 만들거나 기존 솔루션을 편집할 때 클러스터 인사이트 분석을 추가할 수 있습니다.
자세한 내용은 https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/

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

predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006 문서를



참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 클러스터링 〉 솔루션 정의.
2. 솔루션 정의를 선택하거나 새로 만듭니다.
3. 정의 양식에서 클러스터 인사이트 테이블 생성 확인란을 선택한 다음, 모델을 업데이트하고 재교육합니다.

결과

솔루션 [ml_solution] 테이블에서 학습된 솔루션을 연 다음, 클러스터 시각화 탭을 엽니다. 클러스터를 선택하면 클러스터에 포함된 모든 기록이 목록으로 표시됩니다. 필터 아이콘() 을 사용하여 목록의 필터 조건을 엽니다. 소스 테이블에서 입력 필드를 검색합니다. 예를 들어 소스 테이블이 인시던트이고 입력 필드가 간단한 설명인 경우 간단한 설명에 "도움말"이라는 단어가 포함된 기록을 필터링할 수 있습니다.

소스 테이블의 다른 차원을 필터링에 사용할 수 있도록 하려면 해당 차원을 솔루션 정의 양식에 입력 필드로 추가합니다.

회귀 솔루션 생성 및 교육

온도 또는 주가와 같은 숫자 출력을 예측하기 위해 기록 데이터를 사용하여 솔루션을 교육합니다. 예를 들어 회귀를 사용하여 인시던트 또는 케이스를 해결하는 데 걸리는 시간을 예측할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
새 회귀 솔루션에 대한 지원은 릴리스에서 Yokohama 사용되지 않습니다. 기존 솔루션을 편집하고 교육할 수 있지만 새 솔루션을 만들 수는 없습니다.

필요한 역할: ml_admin 또는 admin

이 태스크 정보

회귀 솔루션을 사용하면 포인트 추정치와 예측 간격을 예측할 수 있습니다. 결과 모델은 다음과 같은 통계를 제공합니다.

- MAE(평균 절대 오차)는 실제 값에서 예측된 값의 평균 편차를 측정합니다. 이 메트릭은 규모가 대상의 규모와 동일하기 때문에 이해하기 쉽기 때문에 유용합니다. 그러나 MAE는 무제한이므로 모델 간에 비교하기가 어렵습니다.
- 대칭평균 절대백분율오차 (SMAPE)는 예측된 편차에서 실제까지의 편차에 대한 백분율 값입니다. SMAPE는 0에서 100 사이의 값 범위를 갖는 것을 제외하고는 MAE의 경계 버전입니다. SMAPE 값이 낮을수록 모델 정확도가 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.

- 범위 정확도 는 예측된 범위 간 실제 값의 백분율입니다. 즉, 예측의 상한과 하한 사이의 범위입니다. 예를 들어 실제 값 5개 중 4개가 예측 범위 내에 있는 경우 범위 정확도는 80%입니다.
- 평균 간격 너비 는 예측의 상한과 하한 간의 차이입니다. 이 메트릭은 간격이 얼마나 유익한지 설명합니다. 평균 너비가 작을수록 모델이 더 좋습니다

예측을 할 때 회귀를 사용하면 예측 간격(범위)에 대한 신뢰도 수준을 지정할 수도 있습니다.

이 예시 절차에서는 클라우드 데이터베이스를 재개하는 데 걸리는 시간을 예측하는 회귀 솔루션 정의를 만들고 학습시킵니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 회귀 〉 솔루션 정의.
2. 회귀 정의 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 회귀 정의 양식에서 다음 지침에 따라 이러한 필드를 구성합니다.

필드	값
레이블	회귀 솔루션의 고유한 이름을 입력합니다. 예를 들어 이 사용 사례에서는 DB ### ## ## #### 입력할 수 있습니다.
이름	솔루션 레이블 값을 입력하면 이 필드는 레이블 값과 유사한 시스템 할당 이름으로 자동으로 채워집니다.
Word 말뭉치	솔루션과 관련된 기존 단어 말뭉치를 선택합니다. 예를 들어 이 사용 사례에서는 지난 3개월 동안의 인시던트와 같이 제목이 있는 단어 말뭉치를 선택합니다. 관련 단어 말뭉치가 없는 경우 단계에 따라 먼저 단어 말뭉치를 만듭니다 . 단어 말뭉치가 완료되면 회귀 정의 양식의 단어 말뭉치 필드에서 단어 말뭉치를 선택할 수 있습니다. 하지만 단어 말뭉치 선택은 선택 사항입니다. 입력 데이터에 텍스트 열이 있으며 단어 말뭉치를 선택하지 않으면 회귀 솔루션은 입력 데이터의 텍스트 열을 사용하여 새 단어 말뭉치 모델을 교육합니다. 그렇게 만들어진 단어 말뭉치는 다른 회귀 솔루션 또는 기타 ML 솔루션 유형에서 다시 사용할 수 있습니다. 주: 에서 시작하여 Utah활성화 예측 인텔리전스 한 사용자에 대해 단어 말뭉치 대신 미리 학습된 모델이 사용됩니다.
테이블	회귀를 적용할 데이터베이스 테이블을 선택합니다. 테이블에는 시스템이 데이터베이스 복원 시간을 예측하는 데 사용할 수 있는 기록 레코드가 포함되어야 합니다.
출력 필드	예측 모델을 설정할 값이 있는 필드를 선택합니다. 일반적으로 양호한 출력 필드는 숫자, 정수 또는 부동 소수점 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	값
	이 예시 시나리오에서는 기간 필드를 사용하여 시간의 길이를 측정합니다. 출력 필드는 숫자 값을 생성해야 합니다.
필드	시스템이 회귀를 사용하여 교육할 기록을 식별하는 데 도움이 되는 하나 이상의 필드 유형을 선택합니다. 이 예제 시나리오에서는 간단한 설명, 원본 데이터 센터, 대상 데이터 센터 및 데이터베이스 크기를 사용합니다. (short_description, sourcedc, targetdc 및 dbsize) 입력 필드 유형은 문자열, 명목 또는 숫자일 수 있습니다.
필터	(선택 사항) 회귀를 사용하여 교육하려는 출력 필드 기록에 필터 조건을 추가합니다. 주: ○ 회귀 교육의 최소 기록 수는 10,000개입니다. ○ 회귀 교육의 최대 기록 수는 300,000개로 제한됩니다.
처리 언어	솔루션 정의에서 교육할 데이터 세트의 기본 언어를 선택합니다. 데이터 세트 언어가 이탈리아어인 경우 이탈리아어를 선택합니다. 또한 기본적으로 모든 데이터 세트에 영어 처리가 적용됩니다. 예를 들어, 이탈리아어를 선택하면 시스템이 데이터를 영어와 이탈리아어로 처리합니다. 주: 처리 중이라는 용어는 솔루션 교육의 일부로 사용되는 언어별 단계를 나타냅니다. 이러한 단계에는 단어 토큰화, 스톱 워드 제거 및 어간 추출이 포함됩니다.
스톱 워드	처리 언어를 선택하면 시스템이 자동으로 동일한 언어를 사용하는 스톱 워드 목록을 추가합니다. 예를 들어, 처리 언어가 이탈리아어인 경우 기본 이탈리아어 스톱 워드 목록이 표시됩니다. 기본 영어 스톱 워드 목록도 선택 항목에 표시됩니다. 사용자 지정 스톱 워드 목록을 만드는 경우 스톱 워드 필드에서 선택하고 솔루션에 추가할 수 있습니다. 이 시나리오에서는 기본 영어 스톱 워드 목록을 사용합니다.
교육 빈도	시스템이 필터와 일치하는 기록을 기반으로 솔루션을 다시 생성하는 빈도를 선택합니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 한 번 실행 ○ 30일마다 ○ 60일 마다 ○ 90일마다 ○ 120일마다 ○ 180일마다 이 시나리오에서는 30일마다를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/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
	기본적으로 시스템에서 교육을 한 번 실행합니다. 이 연습에서는 허용 가능한 범위와 정확도 값을 제공할 때까지 필요한 만큼 솔루션 정의를 검토하고 업데이트할 시간이 제공됩니다. 주: ○ 회귀 솔루션 교육에 필요한 최소 레코드 수는 10,000개로 설정되어 있습니다. ○ ML 스케줄러는 인스턴스가 커밋할 수 있는 교육 수를 24시간 내에 인스턴스당 50개의 새로운 ML 교육 요청으로 제한합니다. 이 제한에서 예약된 재교육 요청은 제외됩니다. 또한 클러스터링 및 유사성 업데이트는 새 교육 요청이 24시간 내에 50개를 초과하는 경우에도 이 제한에서 제외됩니다.

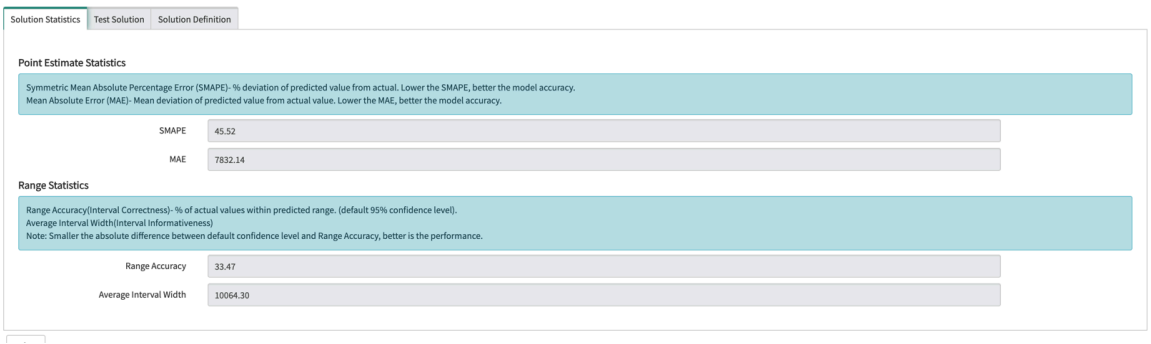
4. 솔루션 정의에 대한 적절한 컨텍스트 메뉴 옵션 또는 버튼을 클릭합니다.

5. 교육용 솔루션을 제출한 경우에는 교육 활성화 창에서 확인을 클릭하여 확인합니다.

가장 가까운 교육 서비스를 사용하여 솔루션 교육이 예약됩니다. 교육이 완료되면 시스템에서 알림을 전송하며, 이 알림에는 교육에서 발생했을 수 있는 모든 오류가 포함됩니다. 다른 사용자가 예측 인텔리전스 알림 범주를 구독할 수 있습니다. 교육이 완료되면 시스템에서 솔루션을 첨부 레코드로 업로드합니다.

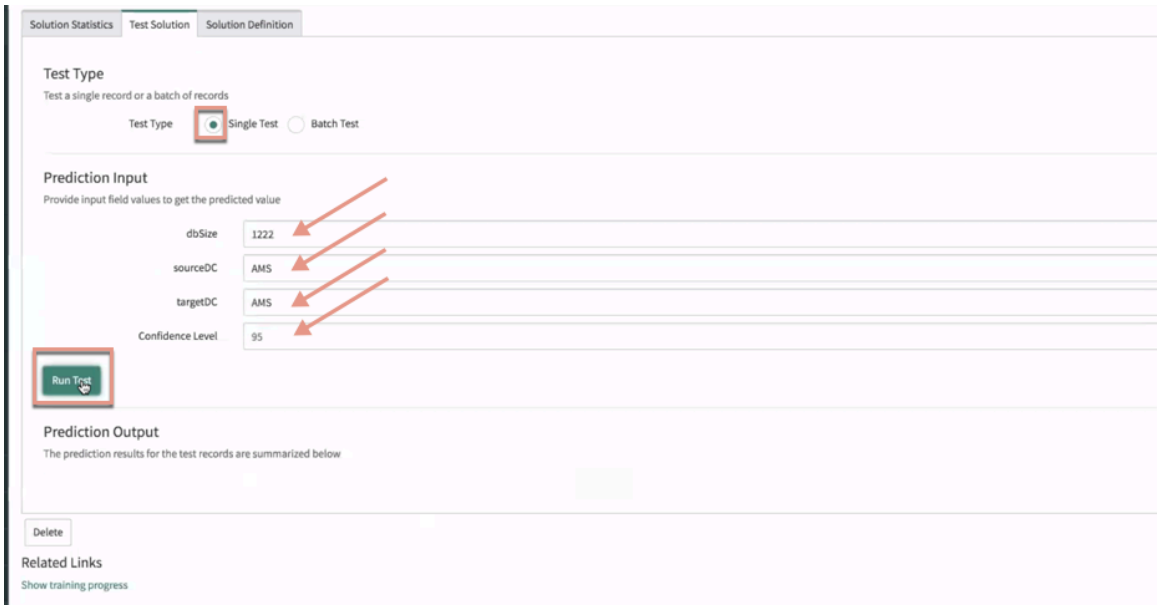
다음에 수행할 작업
이 예시 시나리오에서는 솔루션 정의에서 ML 솔루션을 생성했습니다. 솔루션 통계, 테스트 솔루션 및 솔루션 정의 탭은 ML 솔루션의 관련 링크 섹션에 나타납니다.

솔루션 통계 탭에서 솔루션에서 생성된 포인트 추정치 및 범위(예측 구간) 통계를 검토합니다.

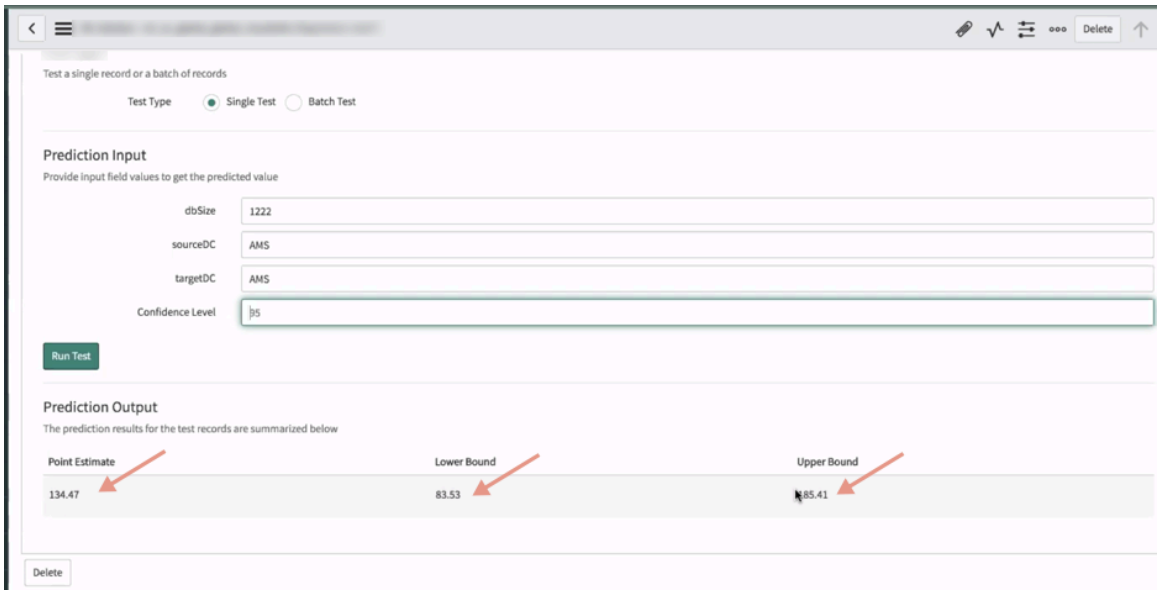


솔루션의 테스트 솔루션 탭에서 소스 데이터센터, 대상 데이터센터 및 데이터베이스 크기와 같은 입력 필드 값을 입력하여 예측에 대한 입력으로 사용한 기록에 대한 예측 출력을 테스트할 수 있습니다. 기본 예측 신뢰도 수준인 95를 사용하거나 0과 100 사이의 다른 수준을 입력할 수 있습니다. 95를 값으로 사용하는 것은 시스템에서 실제 예측이 예측 간격 내에 있으리라고 95% 신뢰한다는 뜻입니다. 예측 출력을 찾으려면 테스트 실행 버튼을 클릭합니다.

© 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.



테스트를 실행하면 예측 출력 통계가 나타납니다. 화면의 포인트 추정치는 한 시점의 단일 값입니다. 예를 들어 데이터베이스 복원을 완료하는 데 134.47초가 걸립니다. 화면의 하한 및 상한은 범위 정확도 값을 나타냅니다. 예를 들어 데이터베이스 복원을 완료하는 데 84.53초에서 185.41초가 걸립니다.



솔루션 교육 진행률 보기

솔루션 교육 진행률 또는 통계를 보고 솔루션을 사용할 수 있는지 여부 또는 다음 교육 주기를 완료하는 데 걸리는 시간을 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 ml_admin

이 태스크 정보
솔루션 교육에는 다음 단계가 포함됩니다.

1. 교육용 파일 가져오기 교육 레코드가 다운로드되어 가장 가까운 교육 서비스로 보내집니다.
2. 데이터 준비. 교육 세트에서 중복 레코드가 제거됩니다.

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

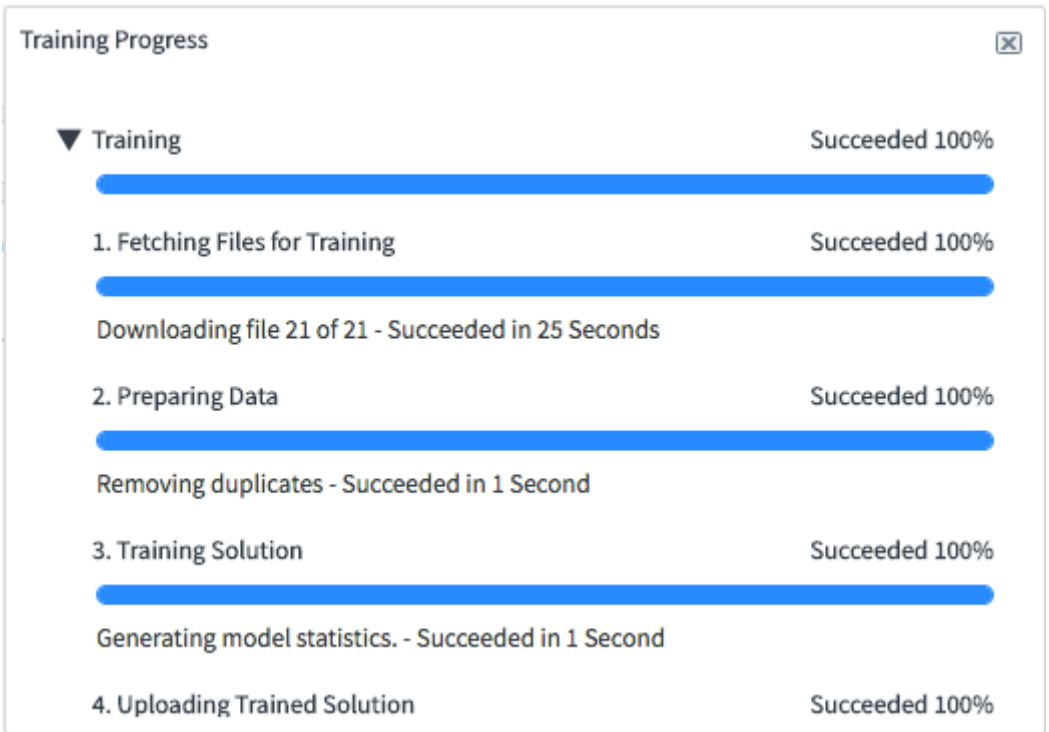
3. 솔루션 교육. 교육 서비스가 솔루션을 교육합니다.
4. 교육 완료된 솔루션 업로딩 교육 서비스가 솔루션을 첨부 레코드로 업로드합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 솔루션 또는 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션.
2. ML 솔루션 목록에서 진행률 또는 통계를 보려는 솔루션을 선택합니다.

   Example
   예를 들어 인시던트 분류 를 선택하여 교육 이력을 확인합니다.
3. 관련 링크 섹션에서 교육 진행 상황 표시를 클릭합니다.
   교육 시간은 교육 세트에 포함된 클래스 및 레코드의 수에 따라 달라집니다. 사용하는 레코드와 클래스 수가 많을수록 학습 시간이 길어질 수 있습니다. 예를 들어, 100,000개의 레코드와 수백 개의 클래스가 포함된 데이터 세트를 완료하려면 5시간 정도가 걸릴 수 있습니다.

   시스템에 교육 진행률 팝업 창이 표시됩니다.



다음에 수행할 작업

분류 솔루션은 분류 솔루션 통계 검토를 참조하세요.

유사성 솔루션은 유사성 솔루션 예시 및 점수 검토를 참조하십시오.

분류 솔루션 통계 검토

의 예측 인텔리전스 솔루션 통계 대시보드는 이 릴리스에서 Xanadu 사용되지 않습니다. 분류 솔루션의 각 클래스에 대한 정밀도와 범위 통계를 제공했습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin, ml_admin 또는 ml_report_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

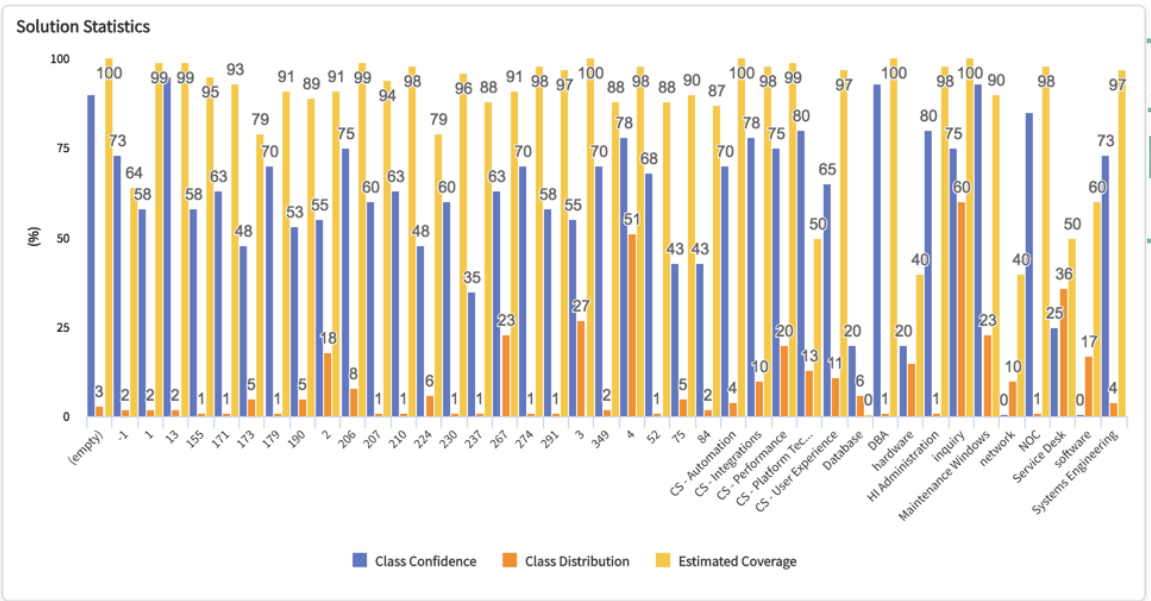
> **중요사항:**
> 릴리스와 Yokohama 함께 솔루션 통계 대시보드는 더 이상 사용되지 않습니다. 업그레이드하는 고객은 애플리케이션 메뉴에서 기존 솔루션 통계 대시보드를 계속 사용할 수 있습니다.
> 릴리스를 Yokohama 사용하여 온보딩하는 신규 고객의 경우 솔루션 통계 대시보드를 사용할 수 없습니다. 레거시 컨텍스트에 대해 다음 정보가 제공됩니다.

솔루션 통계 대시보드에는 활성 솔루션의 각 클래스에 대한 정밀도, 범위 및 분포가 나열됩니다. 시스템은 솔루션을 빌드할 때 기록 수가 가장 많은 클래스를 사용합니다. 예측된 클래스 수는 50개 미만일 수 있으며, 클래스를 자신 있게 예측할 수 있는 솔루션을 빌드하기에 충분한 기록 데이터가 없는 경우 클래스를 건너뛸 수 있습니다.

솔루션 통계 대시보드는 ML 솔루션 기록의 솔루션 통계 탭과 다릅니다. 자세한 내용은 분류 솔루션 생성 및 교육 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 솔루션 통계.
2. **Filter by** solution(솔루션별 필터링)에서 통계를 검토하려는 솔루션을 선택합니다.
3. 버전별 필터링에서 통계를 검토하려는 솔루션 버전을 선택합니다.
4. 적용을 클릭합니다.
   시스템은 선택한 필터를 기반으로 대시보드를 업데이트합니다.



5. 정밀도, 범위, 분포 값의 원치 않는 조합이 있는 클래스를 식별합니다.

   Example
   예를 들어, 정밀도 또는 적용 범위는 낮지만 분포는 높은 클래스를 식별합니다.
6. 모델에 포함할 누락된 클래스를 식별합니다.

   Example
   예를 들어 인시던트 분류 솔루션에서 누락된 인시던트 범주를 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.

다음에 수행할 작업
검토한 솔루션에 만족하는 경우 최신 버전이 이미 활성화되어 사용할 준비가 된 것입니다. 만족스럽지 않으면 다른 버전의 솔루션을 선택하고 활성화할 수 있습니다. 또한 적절한 값을 사용하도록 클래스 전체 자릿수와 범위를 구성하여 솔루션을 조정하고 다시 조정할 수 있습니다.

솔루션 유사성 예시 검토

솔루션 교육 중에 생성된 유사성 예시를 검토하여 유사성 점수 임계치가 비즈니스 요구사항을 충족하는지 확인합니다.

시작하기 전에

- 유사성 솔루션 교육
- 필요한 역할: ml_admin 또는 admin

이 태스크 정보
솔루션 교육은 쌍을 이루는 기록 예시 세트를 생성합니다. 각 쌍에는 두 기록 간의 유사성 정도를 추정하는 백분위수 점수가 포함됩니다. 점수가 높을수록 다음과 같이 유사성이 높습니다.

- 100점은 동일한 기록을 나타냅니다.
- 0점은 서로 다른 기록을 나타냅니다.

배포된 솔루션은 점수가 유사성 점수 임계값 보다 높은 경우에만 레코드를 반환합니다.

- 임계값이 높을수록 정밀도가 높아지고 적용 범위가 낮아집니다.
- 임계값이 낮을수록 정밀도는 낮아지고 적용 범위는 높아집니다.

도메인으로 구분된 인스턴스에서 다음 절차는 모든 도메인의 기록을 ML 관리자에게 표시합니다. 그러나 양식과 플로우에 솔루션을 적용할 때는 유사성 예측이 도메인을 인식합니다. 인스턴스에 있는 다른 도메인의 예시는 사용자에게 표시되지 않습니다.

주:
솔루션 정의에 지정된 유사성 필터는 유사성 예에 적용되지 않으며 예측 중에만 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션.
2. ML 솔루션 목록에서 솔루션 이름을 필터링하여 솔루션을 찾은 다음 활성 버전을 엽니다.
3. 양식의 관련 링크 섹션에서 유사성 예를 선택합니다.
   ml_similarity_example(유사성 예) 테이블에 쌍을 이루는 기록 목록이 열립니다. 기본적으로 행은 유사성 점수 열에 따라 내림차순으로 정렬됩니다.
4. 정확성과 적용 범위에 대한 유사성 예시를 검토하십시오.
   검토를 기반으로 솔루션의 유사성 점수 임계값을 높이거나 낮출지 결정합니다.

다음에 수행할 작업
유사성 솔루션의 유사성 점수 임계치를 조정하기로 결정한 경우 유사성 솔루션 임계치 업데이트를 참조하십시오.

예측 인텔리전스 사용

다양한 작업을 수행하고 및 와 작업 인텔리전스같은 문서 인텔리전스 다른 ServiceNow 제품과 통합되는 솔루션을 교육하고 사용합니다예측 인텔리전스.

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

예측 인텔리전스 개요

예측 인텔리전스 은 AI Platform에서 ServiceNow 모델을 학습시키는 데 사용할 수 있는 인터페이스입니다. 이러한 모델을 사용하면 작업을 라우팅하고, 양식 필드를 채우고, 대기 시간을 예측하는 등의 데 사용할 수 있는 패턴을 예측, 추정 및 식별할 수 있습니다.

- 관련 문서에 대한 제안을 표시합니다.
- 작업을 할당하고, 범주화하고, 우선순위를 지정합니다.
- 중요 인시던트를 탐지합니다.
- 케이스 해결을 권장합니다.
- 중복 문서와 아이디어를 방지합니다.
- 피싱 시도를 감지합니다.

사용 가능한 다양한 유형의 솔루션에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Predictive Intelligence 살펴보기.

ML 솔루션 교육

예측 인텔리전스 를 사용하면 인스턴스의 데이터를 사용하여 적용할 수 있는 예측 모델과 머신 러닝 솔루션을 교육할 수 있습니다. 사용자가 만드는 솔루션은 프레임워크를 사용하여 데이터를 예측, 권장 및 구성합니다. 시작하려면 다음 문서를 참조하십시오 솔루션 생성 및 교육.

다음과 같은 다른 프로세스와 애플리케이션으로 확장할 예측 인텔리전스 수도 있습니다.

- 인시던트 분류: 짧은 설명을 바탕으로 인시던트 범주를 예측합니다. 인시던트 관리용 예측 인텔리전스 를 참조하십시오.
- CSM 케이스 할당: 짧은 설명을 기반으로 케이스 기록 할당 그룹을 예측합니다. 케이스 관리용 예측 인텔리전스를 참조하십시오.

자세한 내용은 ServiceNow 를 사용하는 앱 및 기능 예측 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

예측 테스트 및 모니터링

솔루션을 생성하고 교육한 후 예측 인텔리전스 API를 호출하여 솔루션을 예측합니다. 결과를 사용하여 솔루션의 성능을 측정하고 필요에 따라 변경합니다.

기본적으로 이러한 예측 영역에 대한 보고를 제공하는 솔루션 통계 대시보드를 사용하여 배포된 예측 모델의 범위와 정밀도를 추적할 수 있습니다.

보고서	설명
평균 예측 범위(지난 30일)	시도된 총 예측 수 중에서 결과를 도출한 예측의 백분율입니다. 범위 점수를 클릭하면 클래스별 세부 항목을 볼 수 있습니다.
일일 예측 범위	특정 날짜에 생성된 기록 중 솔루션이 결과를 예측할 수 있었던 기록의 백분율입니다.
평균 예측 정확도(지난 30일)	기록이 종결될 때 예측된 값이 필드의 최종 값과 같은 예측의 백분율입니다. 정밀도 점수를 클릭하면 클래스별 세부 항목을 볼 수 있습니다.
일일 예측 정확도	특정 날짜에 종결된 기록 중 예측 필드 값이 최종 값과 같았던 기록의 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.

자세한 내용은 예측 테스트 및 모니터링 문서를 참조하십시오.

인스턴스 준비

를 최대한 예측 인텔리전스활용하려면 준비하고 싶을 것입니다. 코드를 작성하거나 계산할 필요는 없지만 솔루션 정의를 사용하여 수행할 작업을 결정하면 구현이 더 쉬워집니다.

- 를 사용하여 예측 인텔리전스해결하려는 문제를 식별합니다.
- 배울 수 있는 30,000-300,000개의 고품질 기록을 보유하십시오 예측 인텔리전스 .
- 기대치를 설정합니다.

> **주:**
> 교육 데이터의 불일치 또는 격차로 인해 부정확하거나 신뢰할 수 없는 예측이 발생할 수 있습니다.

구현 프로세스

예측 인텔리전스 프로덕션 인스턴스에서 구현하는 데 약 14일이 소요됩니다.

- 1일 차: 프로덕션 인스턴스를 비프로덕션 인스턴스로 복제
- 2-10일 차: 솔루션 정의를 만들고, 기록 기록에 대해 교육하고, 솔루션이 비프로덕션 인스턴스에서 원하는 대로 작동하는지 확인합니다.
- 11-13일 차: 임포트 및 업데이트 세트를 생성하여 솔루션을 프로덕션으로 이동하고, 새 인스턴스에서 교육 및 검증하고, 재교육 빈도를 설정합니다.
- 14일차 이상: 솔루션을 모니터링합니다.

일반적으로 비프로덕션 환경에서는 모델을 추가로 교육하고 예측을 테스트하기 위해 프로덕션 인스턴스로 이동하기 전에 워크플로우를 테스트하고 형식을 지정할 수 있습니다.

를 시작하는 예측 인텔리전스방법에 대한 자세한 내용은 단원을 참조하십시오. 시작하는 방법에 대한 가이드 예측 인텔리전스.

머신 러닝 **API** 사용

ML(Machine Learning) API를 사용하여 ServiceNow Machine Learning 모델을 학습시키고 추론을 실행합니다.

ML API를 사용하면 솔루션을 교육하고 솔루션 버전을 관리할 수 있습니다. 활성 버전을 가져와 설정하고, 교육 상태를 모니터링하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다. ML API는 TF-IDF(term frequency-inverse document frequency)를 단어 말뭉치로 사용할 수 있는 인코더도 제공합니다. 예측 가능성 예상치를 사용하면 테이블 열의 예측 값을 평가할 수 있습니다.

> **주:**
> 예측 인텔리전스 API 실행 . 이후 릴리스에서는 ACL을 사용하여 액세스 권한을 부여합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Query ACLs .

ML API 클래스 개요

이 섹션에서는 ML 솔루션을 훈련하고 훈련된 솔루션으로 추론을 실행하기 위한 클래스를 간략하게 설명합니다.

데이터 세트

데이터 세트는 ML 교육 알고리즘에 대한 입력으로 사용할 테이블 이름, 열 및 행 선택 기준을 포함한 기록 세트입니다. 데이터 세트에는 실제 데이터가 포함되지 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.

자세한 내용은 DatasetDefinition 단원을 참조하십시오.

ML 객체 – 솔루션, 인코더 및 추정치

ML 객체는 데이터 세트에 적용할 특정 교육 구성을 정의합니다. 일부 작업은 ML 객체에서 공통적입니다. 솔루션 객체에는 분류, 클러스터링, 회귀 및 유사성이 포함됩니다.

인코더는 사용자가 제공하는 언어 데이터 세트를 기반으로 미리 학습되거나 학습된 텍스트 처리 개체입니다. 시스템이 텍스트 필드를 해석하고 처리하는 방법을 결정하는 인코더를 학습시킬 수 있습니다. 텍스트가 포함된 ML 솔루션의 경우 인코더를 학습시켜 텍스트를 처리하고 솔루션에서 학습된 인코더를 사용하는 방법을 지정할 수 있습니다.

PredictabilityEstimate 객체는 데이터 세트에서 예측 가능한 필드와 이러한 예측 가능성의 기반이 되는 기능을 추정합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- ClassificationSolution
- 클러스터링솔루션
- 인코더
- 예측 가능성 추정
- RegressionSolution
- SimilaritySolution

스토어

ML 객체는 각 객체 유형에 대한 특정 저장소에서 유지 관리됩니다. 각 저장소 클래스에는 추가, 가져오기, 업데이트 및 삭제 작업에 대한 메서드가 포함되어 있습니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- ClassificationSolutionStore
- ClusteringSolutionStore
- 인코더스토어
- PredictabilityEstimateStore
- RegressionSolutionStore
- SimilaritySolutionStore

버전

학습된 각 객체는 작업을 실행할 수 있는 새 버전을 생성합니다. 버전 API를 사용하여 솔루션 버전을 가져오고 작업을 실행합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- ClassificationSolutionVersion
- ClusteringSolutionVersion
- 인코더버전
- PredictabilityEstimateVersion

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

- RegressionSolutionVersion
- SimilaritySolutionVersion

종합하기: **ML API** 흐름

다음 플로우를 사용하여 솔루션, 인코더 및 예측 가능성 예상치를 구성하고 교육할 수 있습니다.

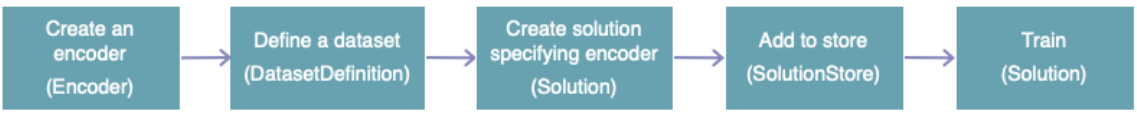
ML API 흐름 – 솔루션, 인코더 및 추정 교육



주:
인코더 정의는 여러 데이터 세트 정의를 지원하지만 학습 흐름은 동일합니다.

인코더를 사용하여 솔루션을 교육하려면 먼저 인코더를 만든 다음 솔루션 구성에 인코더를 포함합니다.

ML API 흐름 – 인코더를 사용한 솔루션 **API** 교육



ML 객체 인코더 요구 사항:

- 유사성 API 솔루션에 필요합니다.
- Levenshtein 거리 알고리즘을 사용하지 않는 한 클러스터링 API 솔루션에 필요하며, 이 경우 인코더는 선택 사항입니다.
- 분류 및 회귀 솔루션에 대한 선택 사항입니다.
- 예측 가능성 예상치에 사용할 수 없습니다.

ML API 솔루션 교육 시작하기

이 세부 항목 예시를 수행하여 솔루션을 구성하고 교육하는 방법을 알아보십시오.

솔루션 구성 및 교육



1. *DatasetDefinition* API를 사용하여 데이터 세트를 정의합니다.

```
var myData = new sn_ml.DatasetDefinition({

  'tableName' : 'incident',
  'fieldNames' : ['assignment_group', 'short_description', 'description'],
  'encodedQuery' : 'activeANYTHING'

});
```

2. 생성자를 사용하여 구성의 데이터 세트를 포함한 솔루션을 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.

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

 'label': "my solution definition",
 'dataset' : myData,
 'predictedFieldName' : 'assignment_group',
 'inputFieldNames':['short_description']

});
```

- *ClassificationSolution()*
- *ClusteringSolution()*
- *###()*
- *## ### ## ()*
- *RegressionSolution()*
- *SimilaritySolution()*

3. *add()* 메서드를 사용하여 스토어에 솔루션 정의를 추가합니다.

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```

- *ClassificationSolutionStore - add()*
- *ClusteringSolutionStore – ##()*
- *EncoderStore - ## ()*
- *PredictabilityEstimateStore - ## ()*
- *RegressionSolutionStore - add()*
- *SimilaritySolutionStore - add()*

4. *submitTrainingJob()* 메서드를 사용하여 솔루션을 교육합니다. 교육이 완료되면 솔루션 버전 API를 사용하여 교육된 솔루션을 관리할 수 있습니다. 솔루션은 여러 번 다시 학습할 수 있습니다. 각 훈련은 추론을 실행할 수 있는 새로운 솔루션 "버전"을 생성합니다.

```
var myClassifierVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

- *ClassificationSolution - submitTrainingJob()*
- *ClusteringSolutionVersion – submitTrainingJob()*
- *### - submitTrainingJob()*
- *PredictabilityEstimate - submitTrainingJob()*
- *RegressionSolution - submitTrainingJob()*
- *### ### - submitTrainingJob()*

매장에 있는 모든 분류 솔루션 보기

store *getAllNames()* 메서드를 사용하여 스토어에 추가된 모든 솔루션 목록을 볼 수 있습니다.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(sn_ml.ClassificationSolutionStore.getAllNames
()), null, 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.

출력에서 시스템은 솔루션 ### ml_x_snc_global_global_my_solution_definition로 지정했습니다. 후속 예제에서 이 이름을 사용하여 버전 정보를 가져옵니다.

```
*** Script: [
 "ml_incident_assignment",
 "ml_x_snc_global_global_my_solution_definition",
 "ml_incident_categorization"
]
```

- *ClassificationSolutionStore - getAllNames()*
- *ClusteringSolutionStore – getAllNames()*
- *###### - getAllNames()*
- *PredictabilityEstimateStore - getAllNames()*
- *RegressionSolutionStore - getAllNames()*
- *SimilaritySolutionStore - getAllNames()*

ML API 솔루션 버전 시작하기

다음 세부 항목 예시를 수행하여 교육된 솔루션 버전을 관리하는 방법을 알아보십시오.

교육 상태 확인

스토어에서 분류 솔루션을 가져오고, 버전을 선택하고, 교육 상태를 확인합니다. 학습 상태를 확인하는 데 사용되는 방법은 모든 ML 객체 유형에 적용할 수 있습니다.



1. *get()* 메서드를 사용하여 분류 솔루션 저장소에서 솔루션을 가져옵니다.

```
// Get the solution created in the previous example from the classification
 solution store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

   - *ClassificationSolutionStore - get()*
   - *##### ### ### – get()*
   - *###### - get()*
   - *PredictabilityEstimateStore - #### ()*
   - *RegressionSolutionStore - #### ()*
   - *SimilaritySolutionStore - #### ()*

2. *getLatestVersion()* 솔루션 메서드를 사용하여 최신 솔루션 버전에 액세스하고 *getStatus()* 버전 메서드를 사용하여 학습 상태를 확인합니다.

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

   교육이 완료된 경우의 출력:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
{"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

getLatestVersion()	getStatus()
ClassificationSolution - getLatestVersion()	*ClassificationSolutionVersion - getStatus()*
##### ### – getLatestVersion ()	*ClusteringSolutionVersion – getStatus()*
### - getLatestVersion()	*### ## - getStatus()*
PredictabilityEstimate - getLatestVersion()	*PredictabilityEstimateVersion - getStatus()*
RegressionSolution - getLatestVersion()	*RegressionSolutionVersion - getStatus()*
SimilaritySolution - getLatestVersion()	*SimilaritySolutionVersion - getStatus()*

솔루션 버전을 사용하여 예측 가져오기

솔루션이 학습된 후 학습된 버전을 가져와서 예측을 실행합니다. 스토어에서 만든 솔루션을 가져옵니다. 다음으로, 학습된 버전을 선택하고 학습된 버전을 예측합니다.



주:
인코더 및 예측 가능성 추정치에 대한 예측을 수행할 수 없습니다.

1. *get()* 메서드를 사용하여 분류 솔루션 저장소에서 솔루션을 가져옵니다.

```
// Get the solution created in the first example from the classification solution
 store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

2. GlideRecord API *get()* 메서드를 사용하여 인시던트 [incident] 테이블의 기록을 제공합니다.

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

3. 옵션입니다. 상위 3개 결과를 반환하고 모든 결과를 반환하도록 *ClassificationSolutionVersion – predict()* 메서드 *options* 파라미터를 구성합니다.

```
// configure optional parameters
var options = {};
```


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

```
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

4. results라는 변수를 선언하고 예측 작업에 할당합니다. 예측 작업을 실행하려면 *ClassificationSolution - getLatestVersion()* 메서드를 사용하여 최신 솔루션 버전을 가져오고 *## ## ClassificationSolutionVersion - predict()* 메서드를 호출하십시오.

```
var results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

   - *ClassificationSolutionVersion - ##()*
   - *ClusteringSolutionVersion - ##()*
   - *RegressionSolutionVersion - ##()*
   - *SimilaritySolutionVersion - ## ()*

5. 예측된 결과 출력을 출력합니다.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```

   예측 결과 예제 출력:

```
*** Script: {
 "<sys_id>": [
  {
   "confidence": 99,
   "threshold": 24.75,
   "predictedValue": "Email",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 5.88210244009169,
   "threshold": 100,
   "predictedValue": "Email (I/f)",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 2.3461203499840932,
   "threshold": 14.81,
   "predictedValue": "Authentication",
   "predictedSysId": ""
  }
 ]
}
```

예측 테스트 및 모니터링

ML(머신 러닝) 솔루션을 테스트하여 적용 범위와 정밀도를 평가합니다. 배포되면 시간 경과에 따른 성과를 추적합니다. 성능 정보를 사용하여 솔루션을 구체화함으로써 예측을 개선합니다.

테스트 솔루션

ML 솔루션을 교육한 후에는 Predictive Intelligence API를 호출하여 솔루션을 예측할 수 있습니다. API를 사용하여 다음 솔루션을 테스트합니다.

- 분류 솔루션 예측 테스트
- 유사성 솔루션 예측 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.

모니터링 예측

분류 예측의 경우 예측 결과 대시보드를 사용하여 시간 경과에 따른 예측의 범위와 정밀도를 추적합니다.

방법을 알아보려면 문서를 참조하십시오 시간 경과에 따른 분류 예측 결과 추적.

예측 문제 해결

솔루션 예측과 관련된 일반적인 문제를 해결하려면 에서 Now Support 지식베이스예측 인텔리전스 일반 문제 (KB781893) 문서를 참조하십시오.

분류 솔루션 예측 테스트

ML(기계 학습) 솔루션이 학습되면 API를 예측 인텔리전스 호출하여 솔루션을 예측할 수 있습니다. 이 예시 절차에서는 REST API 탐색기를 사용하여 인시던트 분류를 위한 분류 솔루션 예측을 테스트합니다.

시작하기 전에
예측을 테스트하기 전에 ML 솔루션을 교육합니다.

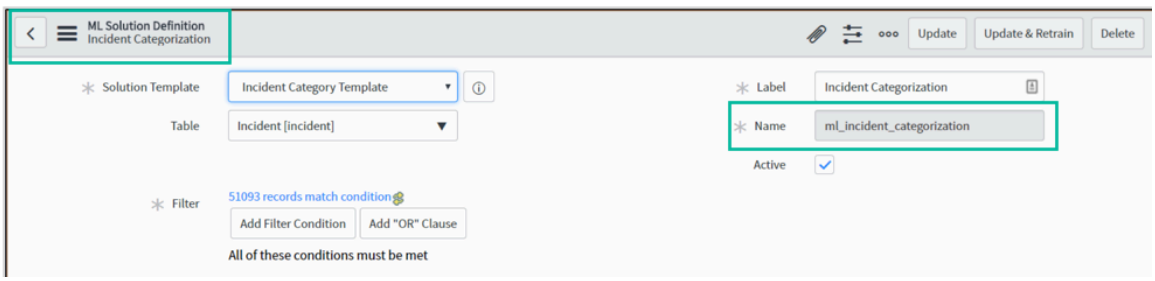
필요한 역할: web_service_admin, rest_api_explorer 또는 관리자 또는 ml_admin

이 태스크 정보
이 절차는 샘플 데이터를 사용하여 인스턴스에서 수행할 수 있는 작업을 설명하며, 인스턴스에 실제로 있는 데이터나 기록을 나타내지 않을 수도 있습니다.

이 시나리오는 이전에 만들고 교육한 가상의 ML 솔루션에 대한 분류 솔루션 예측을 보여줍니다. REST API 탐색기를 사용하여 유사성 솔루션 예측을 테스트할 수도 있습니다.

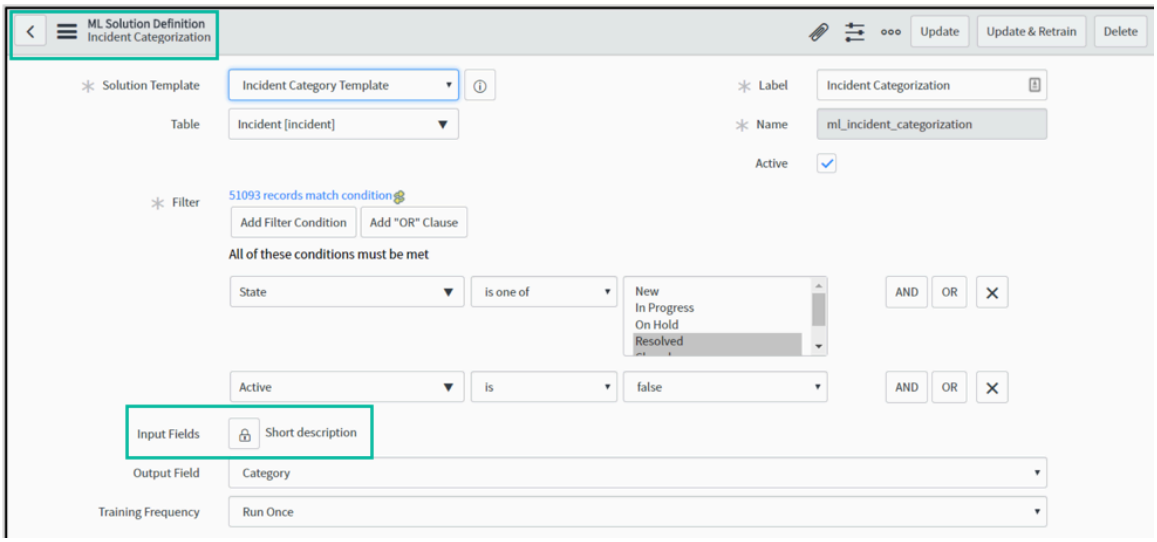
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 솔루션 정의.
2. 예측을 테스트할 ML 솔루션 정의를 찾아 해당 이름 값을 클립보드 또는 메모장 파일에 복사합니다.
   이 경우 다음 예와 같이 ML 솔루션 정의 인시던트 범주화 기록의 이름 필드 값을 사용합니다.



3. REST API 탐색기에서 API를 예측 인텔리전스 호출할 때 사용할 ML 솔루션 정의 기록에 사용되는 입력 필드를 기록하고 저장합니다.
   이 경우 예측 모델이 이 필드를 사용하여 범주 정의를 학습하도록 학습되었으므로 짧은 **_description** 필드를 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. 다음으로 이동 시스템 웹 서비스 〉 **REST** 〉 **REST API** 탐색기.
5. 이러한 선택 필드를 다음과 같이 설정합니다.
   양식이 예측 인텔리전스 나타납니다. 이 양식을 사용하여 API에 대한 호출 요청을 준비합니다 예측 인텔리전스 .
6. solution-name 값 필드에 ml_incident_categorization를 입력합니다.

   주:
   이 값은 이 절차의 1단계에서 캡처한 이름 값입니다.

7. **Add query** parameter(쿼리 매개변수 추가)를 클릭합니다.
   양식이 예측 인텔리전스 새로 고쳐지고 쿼리 매개변수 섹션이 표시됩니다.
8. 첫 번째 필드에 short_description 입력합니다.

   주:
   이 절차의 2단계에서 캡처한 입력 필드입니다.

9. 두 번째 필드에 인시던트에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
   예를 들어 ### # ### 입력합니다.
10. 보내기 버튼을 클릭합니다.
    REST API 탐색기가 예측 인텔리전스 API에 요청을 보냅니다.
    시스템은 API 출력의 응답 본문 섹션에서 출력 값을 예측합니다. 다른 간단한 설명을 사용하여 솔루션이 예측하는 내용을 테스트할 수 있습니다.
11. 옵션: 예측 모델을 다시 테스트할 수 있도록 API에 예측 인텔리전스 다른 요청을 보냅니다.

    a. 폼의 예측 인텔리전스쿼리 매개변수 섹션으로 돌아갑니다.

    b. 두 번째 필드에 다른 종류의 인시던트를 참조하는 간단한 설명을 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.

예를 들어 Unable to connect to MSSQL# 입력합니다.

c. 보내기 버튼을 클릭합니다.

솔루션 정의 설정에서 구성한 인시던트 범주에 따라 응답 본문 섹션이 새로 고쳐져 9단계에서 본 것과 다른 결과가 표시될 수 있습니다. 즉, 짧은 설명 텍스트를 변경하면 인시던트가 다른 종류의 문제로 다시 분류될 수 있습니다.

Example:
인시던트 양식을 사용하여 새 인시던트 기록을 생성할 때 예측 모델을 테스트할 예측 인텔리전스 수도 있습니다.

1. 다음으로 이동 인시던트 〉 새로 작성.
2. 로드되는 새 인시던트 양식에서 다음과 같이 필드를 설정합니다.
   - 사용자: 호출자 이름을 입력합니다.
   - 범주: 기본값으로 둡니다.
   - 간단한 설명: 테스트할 간단한 설명을 입력합니다.
3. 인시던트 양식을 제출합니다.

결과: 양식을 새로 고치면 인시던트 범주가 자동으로 특정 값으로 설정된 정보 메시지가 나타납니다.

주:
몇 가지 간단한 설명의 경우, 솔루션이 이 입력 값을 예측하는 데 충분한 신뢰도가 없기 때문에 예측이 처리되지 않을 수 있습니다.

관련 정보

예측 인텔리전스 API

MLPredictor - 전역

유사성 솔루션 예측 테스트

ML(기계 학습) 솔루션이 학습되면 API를 예측 인텔리전스 호출하여 솔루션을 예측할 수 있습니다. 이 예시 절차에서는 REST API 탐색기 애플리케이션을 사용하여 해결된 인시던트 권장 사항에 대한 유사성 솔루션 예측을 테스트합니다.

시작하기 전에
예측을 테스트하기 전에 ML 솔루션을 교육합니다.

필요한 역할: web_service_admin, rest_api_explorer 또는 관리자 또는 ml_admin

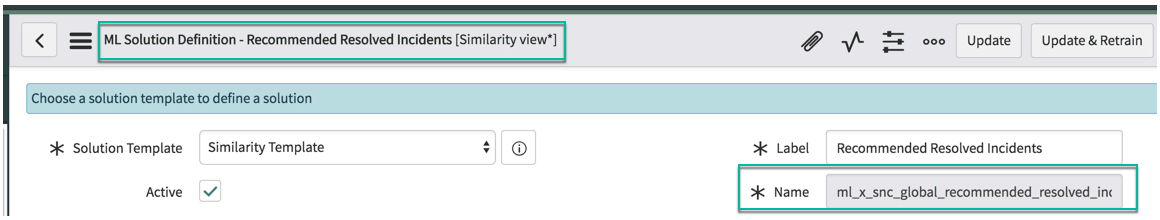
이 태스크 정보
이 절차는 샘플 데이터를 사용하여 인스턴스에서 수행할 수 있는 작업을 설명하며, 인스턴스에 실제로 있는 데이터나 기록을 나타내지 않을 수도 있습니다.

이 시나리오는 이전에 만들고 교육한 가상의 ML 솔루션에 대한 유사성 솔루션 예측을 보여줍니다. REST API 탐색기를 사용하여 분류 솔루션 예측을 테스트할 수도 있습니다.

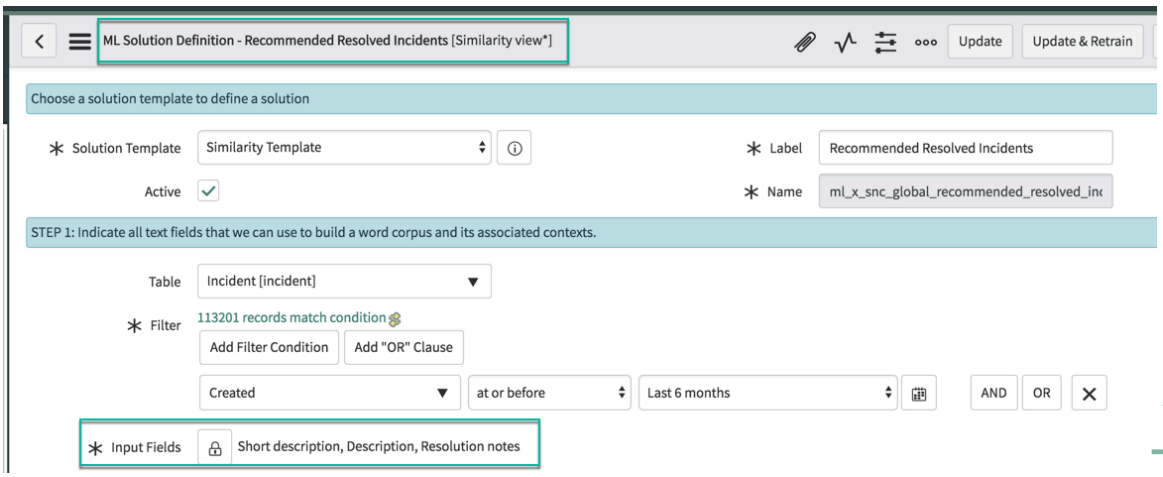
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션 정의.
2. 예측을 테스트할 ML 솔루션 정의를 찾아 해당 이름 값을 클립보드 또는 메모장 파일에 복사합니다. 이 경우 다음 예와 같이 ML 솔루션 정의 권장 해결된 인시던트 기록의 이름 필드 값을 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.



3. REST API 탐색기에서 API를 예측 인텔리전스 호출할 때 사용할 ML 솔루션 정의 기록에 사용된 입력 필드 값을 복사합니다.
   이 경우에는 예측 모델이 검토를 위해 유사한 기록을 학습, 페어링 및 추천하기 위해 이 필드를 사용하도록 학습되었으므로 간단한 설명 필드 유형을 사용합니다.



4. 인스턴스를 보는 데 사용 중인 브라우저 탭을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 복제를 선택합니다.
5. 복제 브라우저 탭에서 시스템 웹 서비스 〉 **REST** 〉 **REST API** 탐색기.
6. 탐색을 클릭합니다.
7. 이러한 선택 필드를 다음과 같이 설정합니다.
   양식이 예측 인텔리전스 나타납니다. 이 양식을 사용하여 API에 대한 호출 요청을 준비합니다 예측 인텔리전스 .
8. solution-name 값 필드에 `ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents`를 입력합니다.

   주:
   이 값은 이 절차의 2단계에서 캡처한 이름 값입니다.

9. **Add query** parameter(쿼리 매개변수 추가)를 클릭합니다.
10. 쿼리 매개변수 섹션에서 테스트 중인 솔루션의 입력 필드 중 하나의 값을 입력합니다.

    a. 첫 번째 필드에 `short_description` 붙여넣습니다.

    주:
    이 절차의 2단계에서 캡처한 입력 필드 중 하나입니다.

    설명 또는 해결 메모와 같은 다른 필드 유형을 사용하여 솔루션이 예측하는 내용을 테스트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 두 번째 필드에는 인시던트 기록에서 찾을 수 있는 텍스트를 입력합니다.
예를 들어 Discovery ### 입력합니다.

11. 〔+〕 버튼을 클릭하여 쿼리할 결과 수를 정의하는 두 번째 쿼리 조건을 생성합니다.

a. 첫 번째 필드에 top_n 입력합니다.

b. 두 번째 필드에 3을 입력합니다.
이러한 조건은 가장 유사한 상위 3개 인시던트 기록을 검색하도록 쿼리를 설정합니다.

12. 보내기를 클릭합니다.
REST API 탐색기가 예측 인텔리전스 API에 요청을 보냅니다.

13. 응답 본문 섹션에서 아래 이미지와 같이 API 호출이 반환한 세 개의 결과 값을 복사합니다.



14. 원래 브라우저 탭에서 서비스 데스크 〉 인시던트.

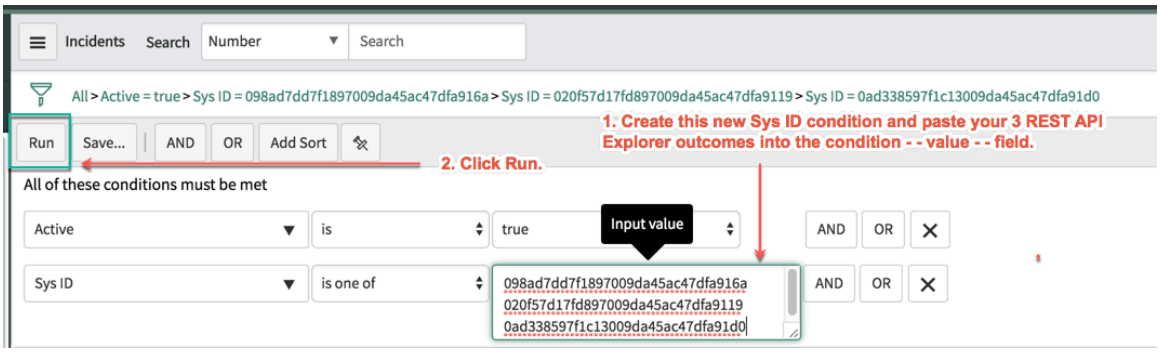
15. 아래 이미지와 같이 세 가지 REST API 결과에 대한 필터 조건을 인시던트 테이블 목록 뷰로 설정합니다.

a. 아래의 활성 및 시스템 ID 조건을 인시던트 목록 뷰 필터 아이콘에 추가합니다.

b. 세 가지 REST API 결과를 생성한 시스템 ID 조건의 입력 값 필드에 붙여넣습니다.

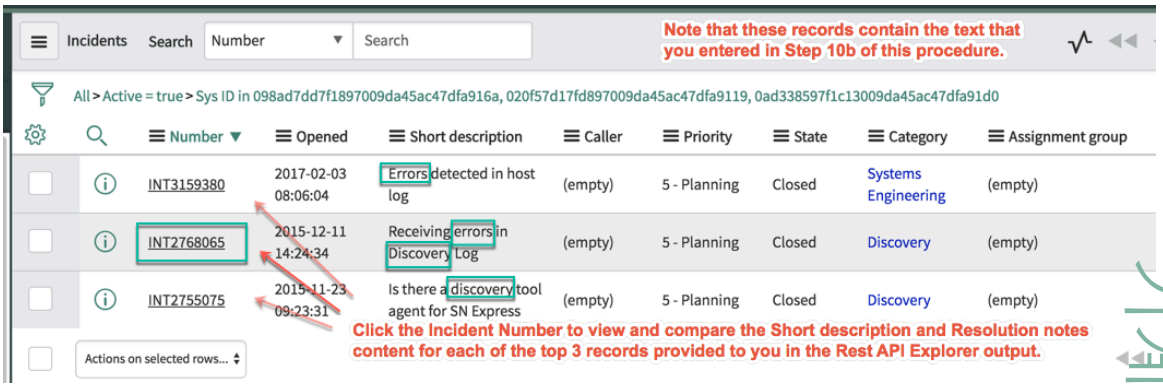
c. 실행을 클릭합니다.

© 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.

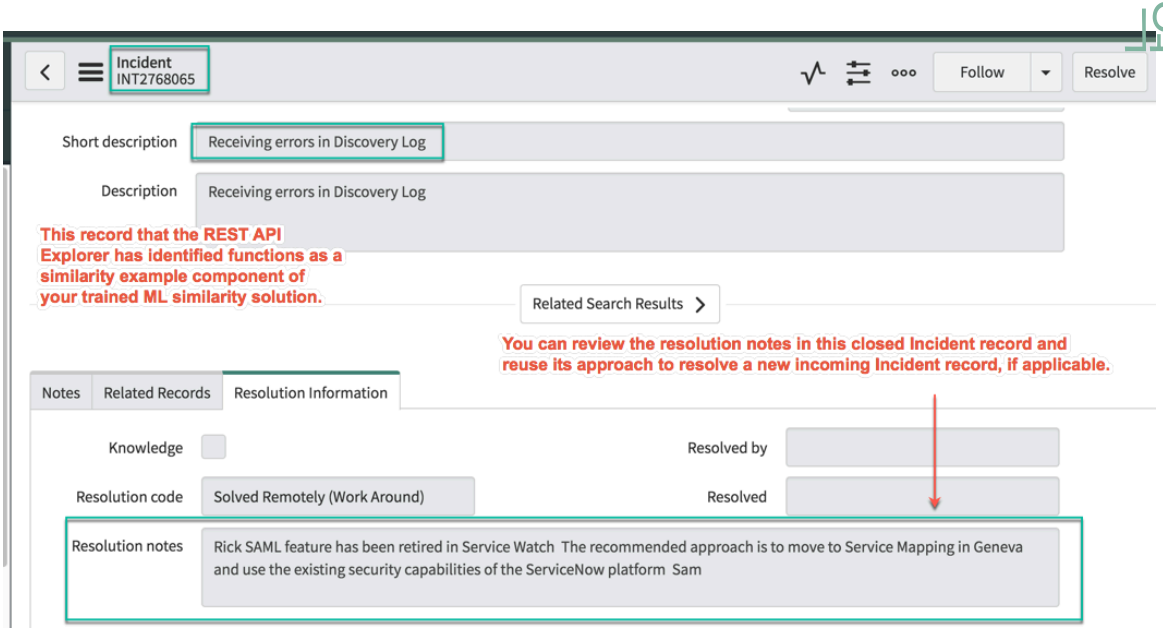


16. 아래 이미지에 따라 반환된 인시던트 목록을 REST API 탐색기의 예측 출력에 대한 입력과 비교합니다.

a. 인시던트 번호를 클릭하여 인시던트 기록을 엽니다.



b. 아래 이미지에 따라 인시던트 기록의 해결 메모 텍스트를 검토합니다.



관련 정보

예측 인텔리전스 API

MLPredictor - 전역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 경과에 따른 분류 예측 결과 추적

예측 결과 대시보드를 사용하여 분류 솔루션 예측이 시간이 지남에 따라 개선되는지 확인합니다. 구체화 또는 재교육이 필요한 솔루션을 식별합니다.

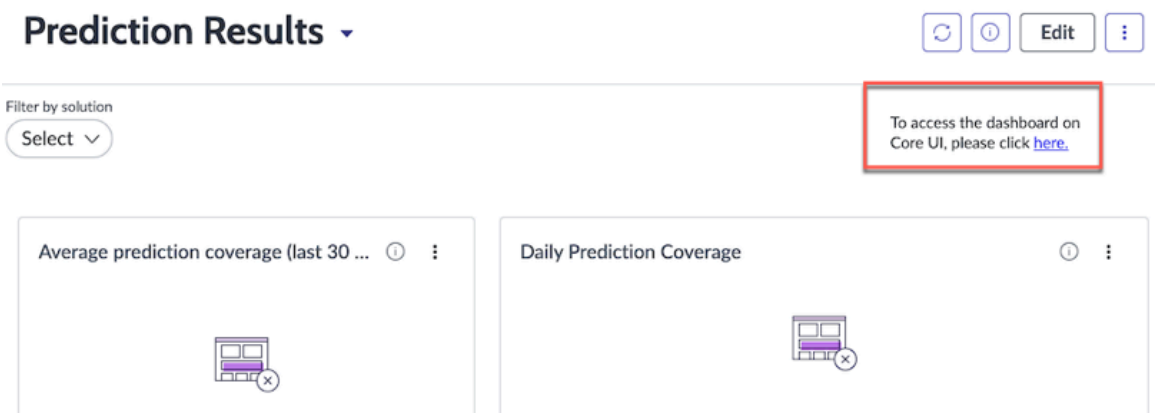
시작하기 전에

- 필요한 역할: admin, ml_admin 또는 ml_report_user

이 태스크 정보

예측 결과 대시보드는 분류 솔루션의 시간 경과에 따른 범위, 정밀도 및 회수율에 대해 보고합니다.

릴리스와 Xanadu 함께 이 대시보드는 넥스트 경험 UI로 마이그레이션되었습니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 고객은 현재 대시보드에서 버전에 액세스할 코어 UI 수 있습니다.



예측 결과 대시보드에서 통계는 지난 30일 동안의 평균과 일별의 두 가지 시간 범위로 제공됩니다. 지표 범위, 정밀도 및 회수 율은 다음과 같이 정의됩니다.

예측 결과 표시기

보고서 유형	정의
범위	시도된 총 예측 수 중에서 결과를 도출한 예측의 백분율입니다.
정확도	보고서가 종결될 때 예측된 값이 필드의 최종 값과 같은 예측의 백분율입니다.
회수	시도된 총 예측 수 중에서 결과를 도출한 올바른 예측의 백분율입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 예측 결과 보고서.
2. 예측 결과 대시보드 솔루션 프롬프트로 필터링 에서 검토할 솔루션 통계를 선택합니다.
   선택한 솔루션에 따라 대시보드가 업데이트됩니다.
3. 범위, 정밀도 또는 회수 값이 변칙적인 클래스를 식별합니다.

Example
예를 들어, 시간이 지남에 따라 범위, 정밀도 또는 회수율이 감소하는 솔루션을 식별합니다.

다음에 수행할 작업

필요에 따라 클래스를 포함하거나 제외하여 솔루션 정의 필터를 구체화합니다. 업데이트 후 솔루션을 다시 교육하십시오.

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

ML 솔루션 교육 작업 검토

ML 솔루션(ML 교육 작업 보기) 모듈을 사용하여 솔루션에 대한 예측 인텔리전스 교육 상태 및 진행 상황을 모니터링합니다. 이 모듈에는 사용자 인터페이스 및 API 솔루션 모두에 대한 교육 작업이 표시됩니다.

배경 및 사용법

교육을 위해 ML 솔루션 또는 ML 솔루션 정의를 제출하면 데이터 결과를 예측하고 제공하기 위해 처리를 위해 데이터 센터로 ServiceNow 이동합니다. 솔루션 크기에 따라 교육을 완료하는 데 몇 시간 또는 며칠이 걸릴 수 있습니다. ML 교육 작업 뷰를 사용하면 인스턴스에서 진행 중이거나 완료된 모든 ML 솔루션 교육 작업을 파악할 수 있습니다.

이 뷰에 액세스하려면 관리자 또는 ml_admin 역할과 예측 인텔리전스 > 교육 작업 탐색 경로를 사용합니다.

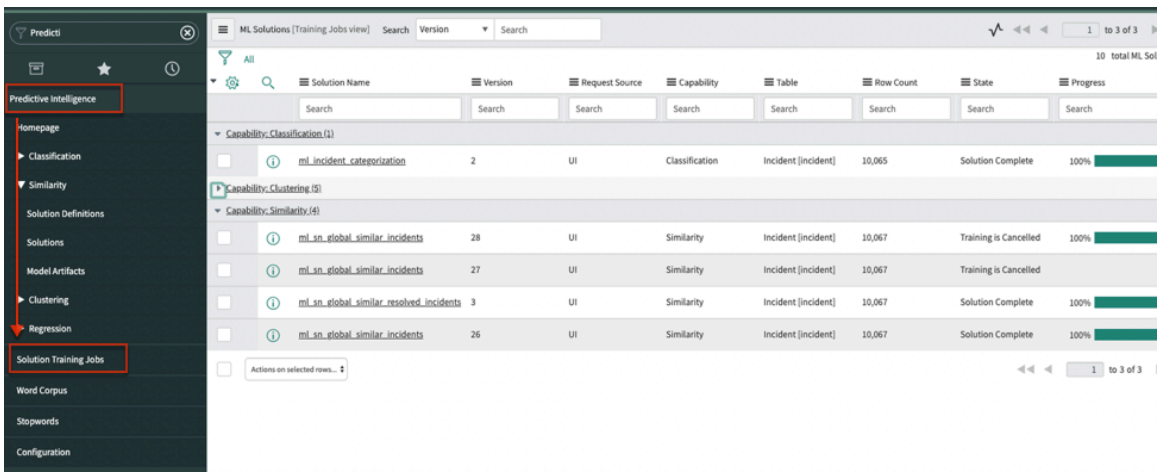
> **주:**
> ML 스케줄러는 인스턴스가 커밋할 수 있는 교육의 수를 24시간 동안 인스턴스당 50개의 새로운 ML 교육 요청으로 제한합니다. 예약된 재교육 요청은 제외됩니다. 또한 새 교육 요청이 24시간 내에 50개를 초과하는 경우에도 클러스터링 및 유사성 업데이트는 이 제한에서 제외됩니다.

ML 교육 작업 뷰 요약

이 보기에는 모든 ML 교육 작업이 분류, 유사성, 클러스터링 및 회귀의 네 가지 예측 인텔리전스 기능 프레임워크로 그룹화되어 표시됩니다.

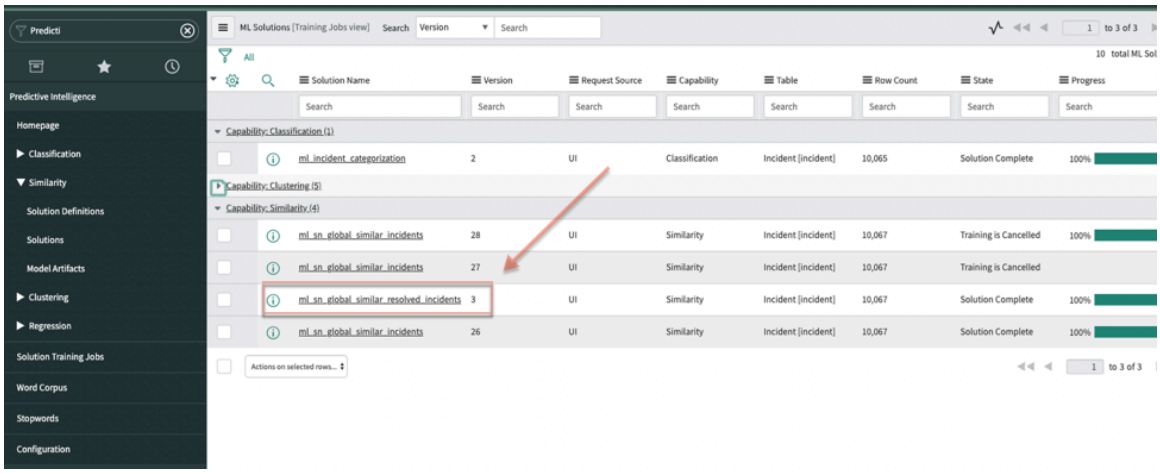
각 기록에는 솔루션 이름, 버전, 교육 상태 및 교육 완료율과 같은 값이 표시됩니다.

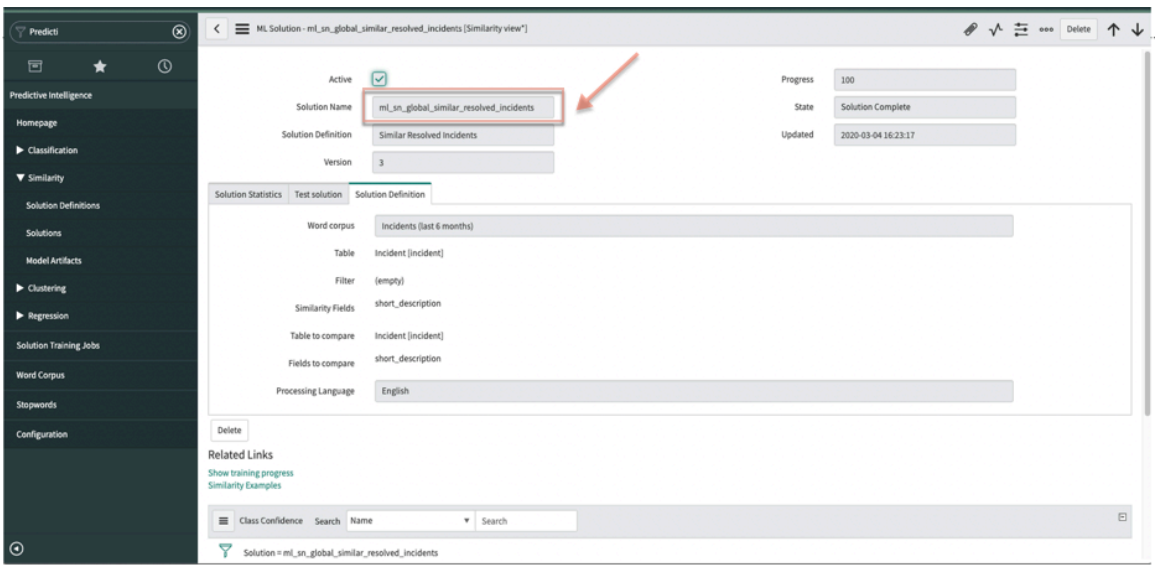
특정 역량에 대한 교육 작업이 없는 경우 목록에 해당 역량에 대한 그룹이 표시되지 않습니다. 예를 들어 이 시나리오에서는 아직 학습을 위해 제출한 회귀 솔루션이 없기 때문에 회귀 그룹이 없습니다.



아래 이미지에 설명된 대로 솔루션 이름을 선택하여 ML 솔루션의 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.





관찰 가능성 대시보드로 예측 오류 검토

Observability 대시보드는 에서 예측 인텔리전스감지된 오류에 대한 통합 뷰와 실행 가능한 인사이트를 제공합니다. 이 대시보드를 사용하여 기록된 오류를 시각화하고 예측 신뢰성 및 잠재적 문제 영역에 대한 정보를 얻을 수 있습니다.

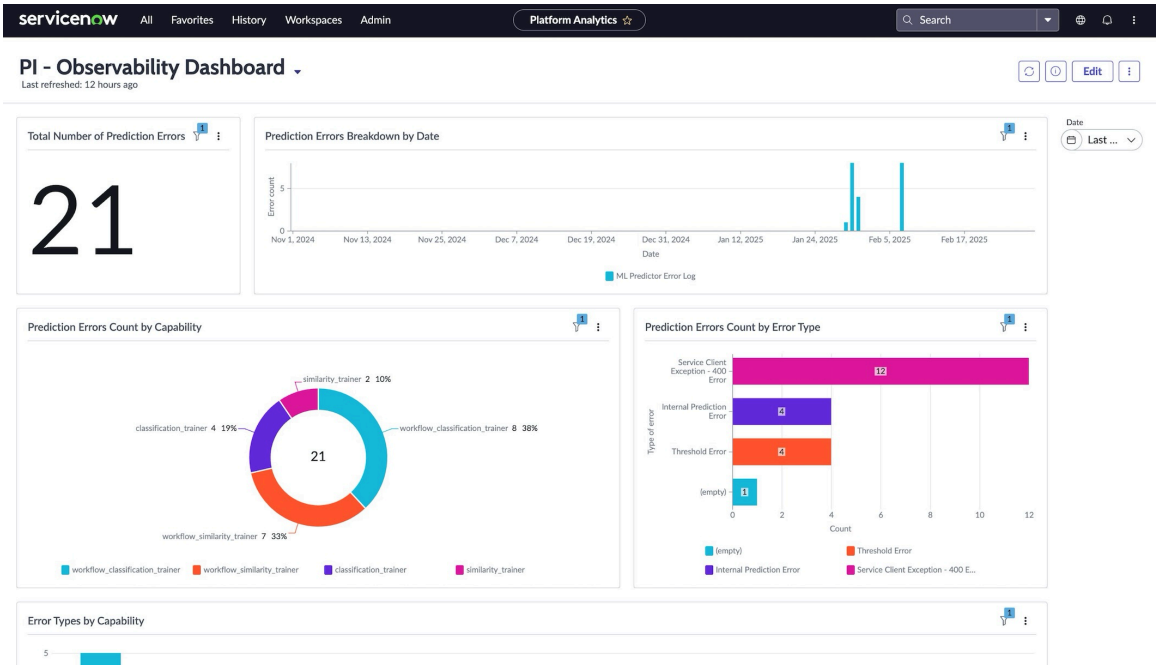
다음으로 이동하여 PI - 옵저버블 대시보드를 봅니다. 예측 인텔리전스 〉 관측성 〉 관측성 대시보드. 대시보드에는 다음과 같은 위젯이 포함되어 있습니다.

- 총 예측 오류 수
- 예측 오류 날짜별 세부 항목
- 역량별 예측 오류 수
- 오류 유형별 예측 오류 수
- 역량별 오류 유형
- 성공 및 실패 예측 날짜별 세부 항목

위젯 그래픽에서 기본 기록으로 드릴다운할 수 있습니다. 날짜를 선택하여 선택기를 열어 모든 위젯의 날짜 범위를 변경할 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.

PI 관측성 대시보드 - 상위 4개 위젯



PI - 옵저버블 대시보드는 예측 오류 로깅 전용 테이블인 **ML** 예측 오류 로그 (ml_predictor_error_logs)에서 가져옵니다.

- 테이블의 필드에는 오류 유형, 오류 메시지, 상태 코드, 솔루션 및 기능이 포함됩니다.
- 다음으로 이동하여 이 테이블의 기록을 직접 봅니다. 예측 인텔리전스 〉 관측성 〉 예측 오류 로그.
- 테이블에 접근하는 데 필요한 역할(ml_report_user 또는 ml_admin)입니다.

이 테이블은 다음과 같은 유형의 세분화된 오류를 기록합니다.

- 클라이언트 측 문제(400 시리즈) — 시간 제한 및 잘못된 입력과 같은 요청 오류를 캡처합니다.
- 서버 측 문제(500 시리즈) — 예측 중에 발생한 내부 서버 오류를 추적합니다.
- 내부 예측 실패 — 모델이 예측을 생성할 수 없는 인스턴스를 식별합니다.
- 낮은 신뢰도 예측 — 정의된 신뢰도 임계치 아래로 떨어지는 로그 결과를 기록합니다.

주:
교육 오류는 이 테이블에 포함되지 않습니다.

PI 관측성 대시보드 - 위젯 하위 2개



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

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

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원의 모든 측면을 포함합니다.
- 애플리케이션 속성이 필요에 따라 도메인을 인식합니다.
- 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.

도메인 분리 및 개요 예측 인텔리전스

를 사용하면 예측 인텔리전스기록 데이터 세트를 사용하여 기계 학습 솔루션을 만들 수 있습니다. 머신 러닝 솔루션은 전역 도메인에서 생성되고 학습되며, 해당 솔루션의 예측은 인스턴스의 모든 도메인에 적용될 수 있습니다.

유사성 솔루션은 양식과 플로우에 적용될 때 도메인을 인식하므로 인스턴스에 있는 다른 도메인의 기록이 사용자에게 표시되지 않습니다. 자세한 내용은 에서 Now SupportKB 문서 도메인 분리 환경에서의 유사성 예측 동작을 참조하십시오.

예측 인텔리전스에서 도메인 분리가 작동하는 방식

인스턴스 소유자는 각 도메인에 대한 솔루션 정의를 생성하고 해당 솔루션을 교육하여 각 도메인에 대한 머신 러닝(ML) 솔루션을 교육할 수 있습니다. 이러한 방식으로 각 솔루션은 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
- 애플리케이션 속성이 필요한 경우 도메인을 인식합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

데이터베이스 뷰 지원 예측 인텔리전스

데이터베이스 뷰를 사용하여 두 개 이상의 테이블을 머신 러닝(ML) 솔루션의 입력으로 조인합니다.

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

ML 솔루션에서 데이터베이스 뷰 사용

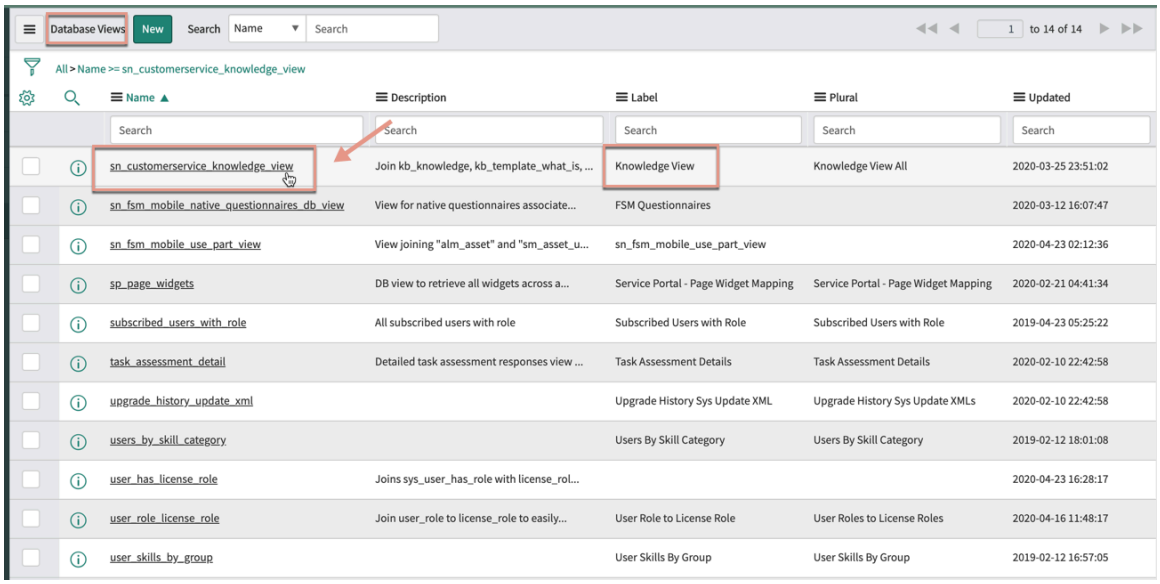
데이터베이스 뷰는 솔루션에서 교육에 사용할 수 있는 필드의 수를 늘리는 데 도움이 됩니다. ML 솔루션 정의 양식에서 테이블을 두 개 이상 사용하면 더 많은 입력 데이터에 액세스하여 솔루션 결과를 보강할 수 있습니다.

데이터베이스 뷰를 사용하면 둘 이상의 테이블을 하나의 통합 뷰로 조인할 수 있습니다. ML 솔루션에서 이 작업을 수행하려면 먼저 데이터베이스 뷰를 생성해야 합니다. 데이터베이스 뷰를 참조하십시오.

데이터베이스 뷰는 분류, 유사성, 클러스터링 및 회귀의 네 가지 예측 인텔리전스 기능 프레임워크에서 모두 지원됩니다.

에 대한 데이터베이스 뷰 예 예측 인텔리전스

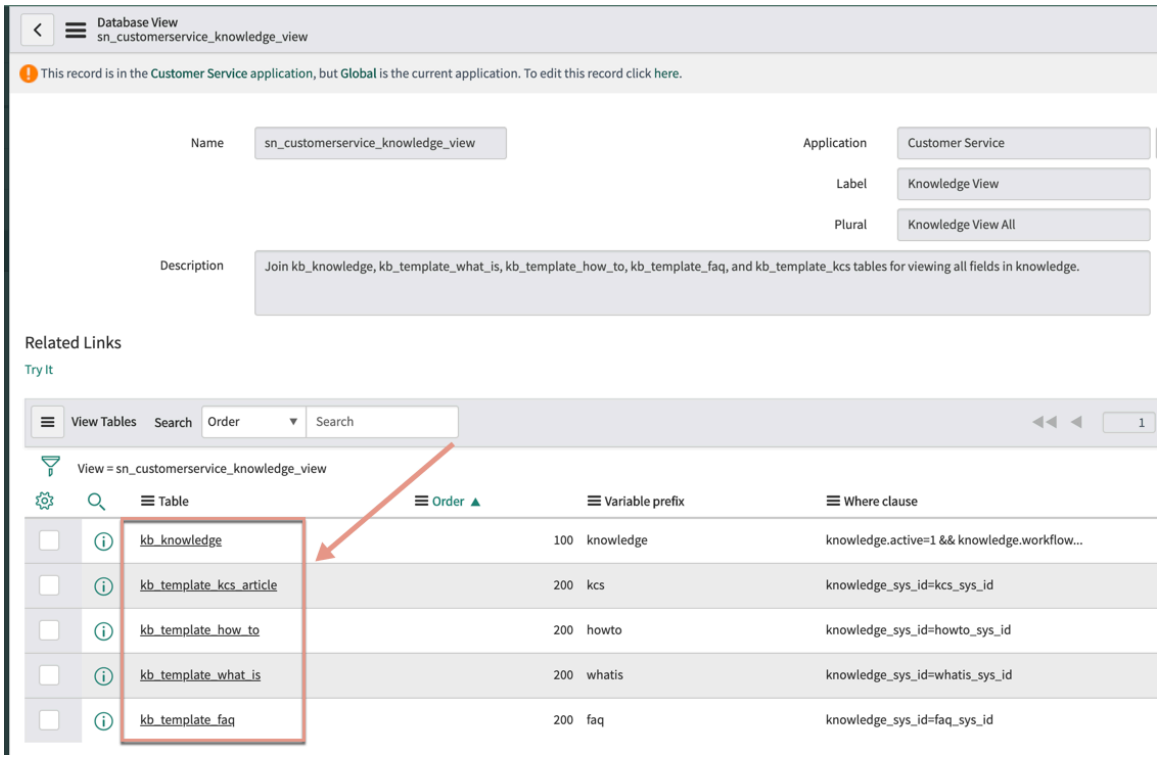
다음 예시 시나리오에서는 ML 유사성 솔루션에 사용할 데이터베이스 뷰를 생성했습니다. 아래 이미지는 이름 및 레이블을 포함하여 생성한 데이터베이스 뷰 기록을 보여줍니다.



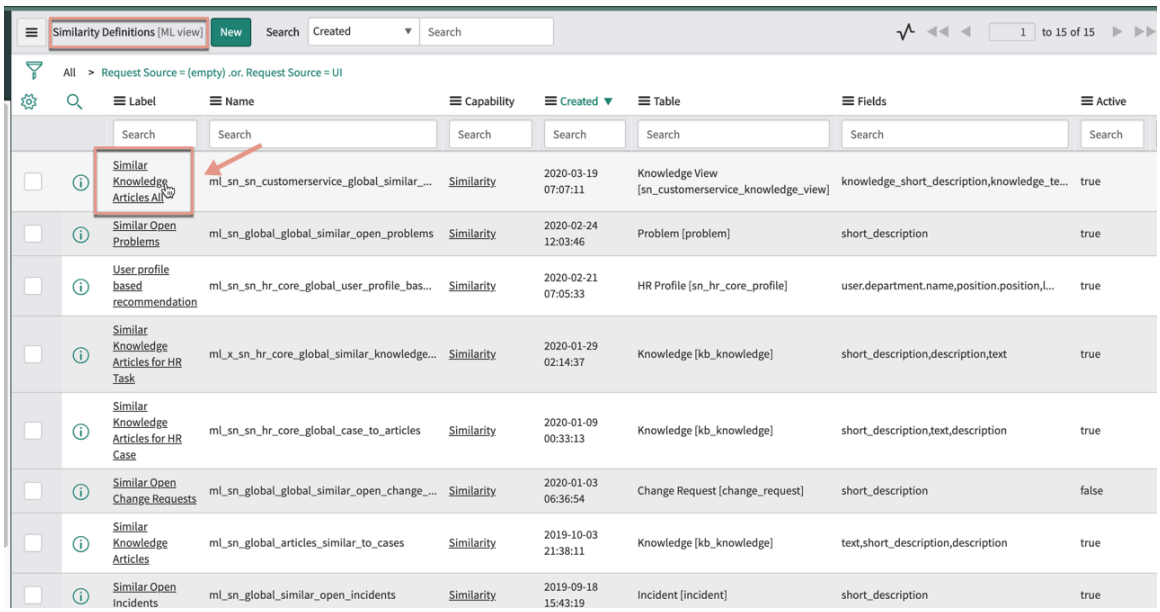
레코드 이름을 클릭하면 아래 이미지와 같이 해당 내용이 나타납니다. 데이터베이스 뷰 콘텐츠에는 뷰에 조인한 5개의 지식베이스 테이블이 나열됩니다. 이러한 테이블의 대부분은 FAQ 또는 방법 문서와 같은 다양한 지식 문서 템플릿 유형을 포함합니다.

데이터베이스 뷰를 유사성 솔루션에 대한 입력으로 사용하는 경우 뷰를 구성하는 각 테이블에는 인스턴스 구성에 ServiceNow 필요한 개수 이상의 레코드 세트가 있어야 합니다. 필요한 기본 최소 수는 1만입니다. 예를 들어 지식베이스 뷰 데이터베이스 뷰에는 5개의 테이블이 있으며 각 테이블에는 10,000개의 기록이 있어야 합니다. 테이블에 기록이 10,000개 미만이면 해당 테이블의 결과를 볼 수 없습니다. 해당 값을 변경해야 하는 경우 고객 지원 센터에 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.



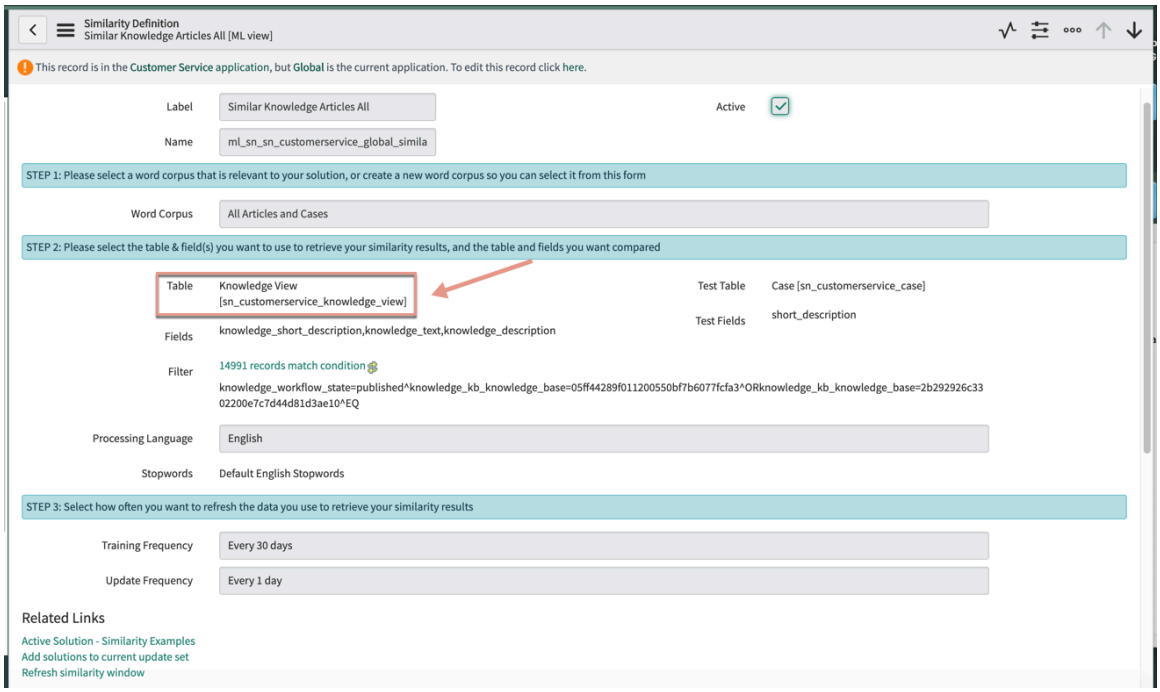
아래 이미지에서는 이미 생성한 유사성 솔루션 정의 기록을 볼 수 있으며, 데이터베이스 뷰에 연결하려고 합니다. 유사성 레코드의 레이블을 클릭하면 유사성 정의 양식이 나타납니다.



유사성 정의 양식은 테이블 필드의 테이블과 테스트 테이블 필드의 다른 테이블을 사용하여 유사성을 기준으로 기존 테이블 기록을 비교합니다.

유사성 솔루션에서 데이터베이스 뷰를 사용하려면 테이블 필드에서 테이블을 선택하는 대신 생성한 데이터베이스 뷰를 선택합니다. 이 예에서는 지식 뷰 데이터베이스 뷰입니다. 이 구성은 시스템이 1개가 아닌 5개의 데이터 테이블을 비교하고 처리하기 때문에 솔루션이 교육에서 사용하는 레코드 수를 증가시킵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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® 를 사용하는 앱 및 기능 예측 인텔리전스

이 항목을 검토하여 기능을 활용하는 예측 인텔리전스 애플리케이션 및 기능의 샘플을 ServiceNow 확인하십시오.

해당하는 ServiceNow 경우 팀은 함께 작업하여 제공하는 인공 지능 및 머신 러닝 기능을 예측 인텔리전스 적용하는 제품을 만듭니다.

이러한 팀에는 다양한 비즈니스 단위(BU) 및 산업에 고객이 있습니다. 예를 들어, 고객 서비스 관리 (CSM) 마케팅, 제품, 설계, 개발 및 문서화 팀은 플랫폼 예측 인텔리전스 팀과 협력하여 CSM 고객에게 BU별 제품을 ServiceNow 제공합니다.

다음은 기능을 사용하는 예측 인텔리전스 일부 ServiceNow 제품 목록입니다.

	지식 관리를 위한 머신 러닝 솔루션	IT Service Management용 머신 러닝 솔루션
HR Service Delivery용 머신 러닝 솔루션		Issue assignment using the Governance, Risk, and Compliance Predictive Intelligence plugin
Vulnerability Response를 위한 머신 러닝 솔루션	고객 서비스 관리용 머신 러닝 솔루션	검색 관리를 위한 머신 러닝 솔루션
현장 서비스 관리용 머신 러닝 솔루션	이벤트 관리용 머신 러닝 솔루션	Flow Designer용 머신 러닝 솔루션

ML 작업과 함께 워크플로우 스튜디오의 예측 인텔리전스 사용

의 워크플로우 스튜디오 작업을 사용하여 예측 인텔리전스 모델 예측을 통합하는 플로우를 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

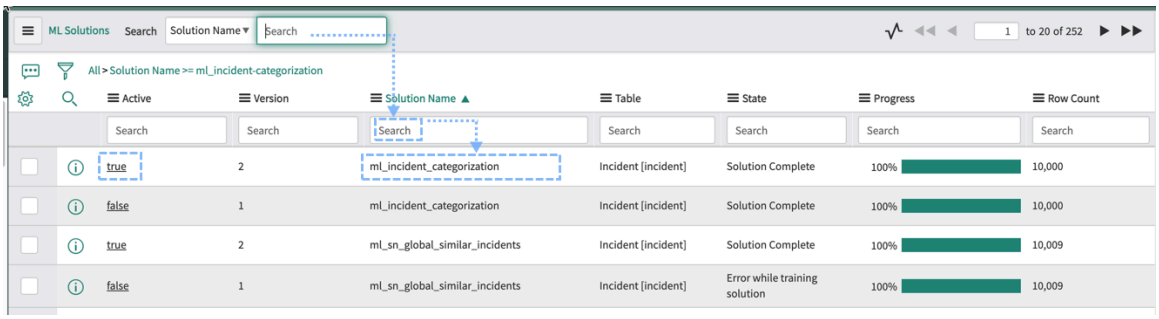
- 인스턴스에서 예측 인텔리전스 (com.glide.platform_ml) 및 예측 인텔리전스 (com.snc.ml_flowdesigner)용 워크플로우 스튜디오 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.
- 기존 교육 완료된 예측 인텔리전스 솔루션을 만들거나 사용합니다.
- 필요한 역할: ml_admin 또는 관리자, flow_designer 또는 delegated_developer.

이 태스크 정보

워크플로우 스튜디오 복잡한 프로세스를 자동화할 수 있습니다. 가장 먼저 식별해야 할 것은 자동화하려는 프로세스입니다. 이 예시 시나리오에서는 인시던트 기록에 대한 범주 할당을 자동화합니다. 플로우를 완료하면 인스턴스에 생성된 다음 인시던트 기록이 간단한 설명 필드에 입력된 텍스트를 기반으로 기록의 범주 필드를 업데이트합니다.

사용 사례에 따라 플로우에 학습된 활성 분류, 유사성 또는 회귀 ML 솔루션을 배포할 수 있습니다.

이 예시 절차에서는 작업에서 *ml_incident_categorization* 솔루션을 구현하는 플로우를 워크플로우 스튜디오 생성합니다. 아래 이미지와 같이 ML 솔루션 [ml_solution] 테이블에서 검색하여 이 솔루션을 찾을 수 있습니다. 사용하는 솔루션이 학습되었고 활성 값이 **true**로 설정되어 있는지 확인합니다.

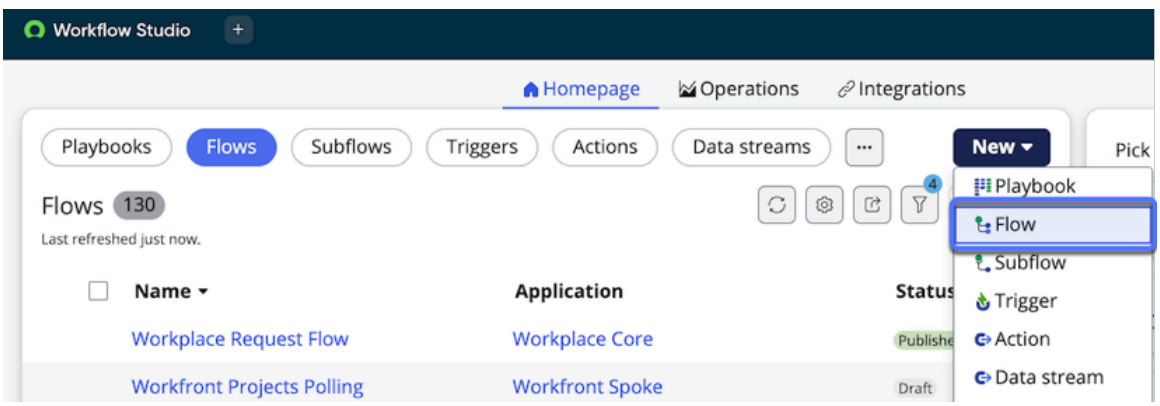


에서 워크플로우 스튜디오플로우 디자이너를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Exploring flows . 에 워크플로우 스튜디오대해 포함된 예측 인텔리전스 작업에 대한 자세한 내용은 의 Machine Learning solutions for Flow Designer 스포크 작업 테이블을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 ##### ####.

2. 선택 신규 〉 플로우.



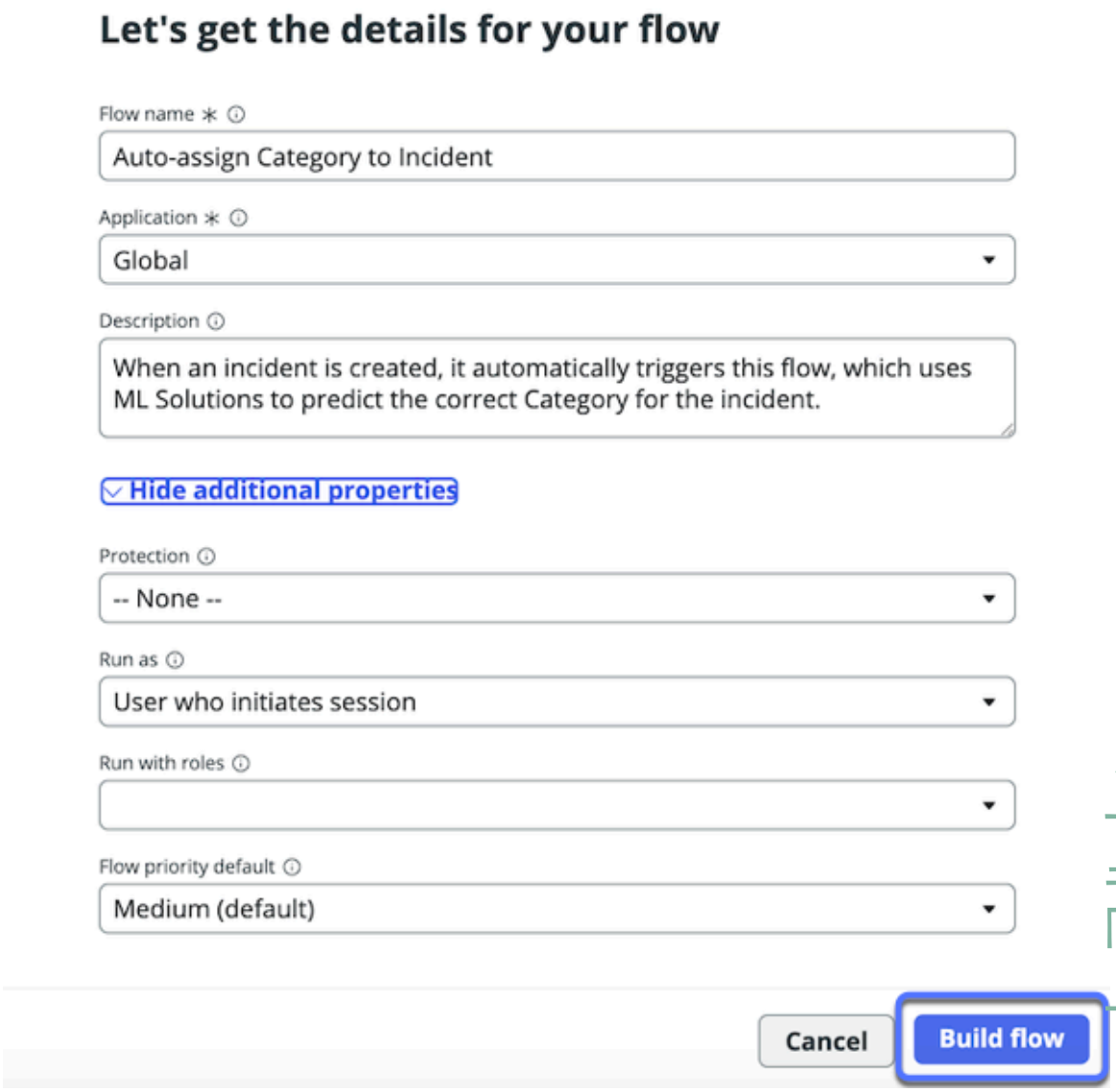
3. Let's get the details for your flow(플로우 세부 정보 가져오기) 화면에서 다음 필드를 구성합니다. 모든 필드를 보려면 추가 속성 표시를 확장합니다.

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

필드	설명
플로우 이름	플로우의 이름을 입력합니다. 이 시나리오에서는 ##### ## ## ### 입력합니다.
설명	플로우가 제공하는 내용에 대한 간략한 요약 설명을 입력합니다. 예를 들어 다음과 같이 입력합니다. ##### #### ML #### #### ##### ### ### #### # #### #### ######.
애플리케이션	전역을 선택합니다.
보호	--없음-- 또는 읽기 전용을 선택합니다. 이 시나리오에서는 --없음--을 선택합니다.
다른 사용자 이름으로 실행	세션을 시작하는 사용자를 선택합니다.
역할로 실행	비워 둡니다.
플로우 우선순위 기본값	중간(기본값).

4. 플로우 빌드를 선택합니다.

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

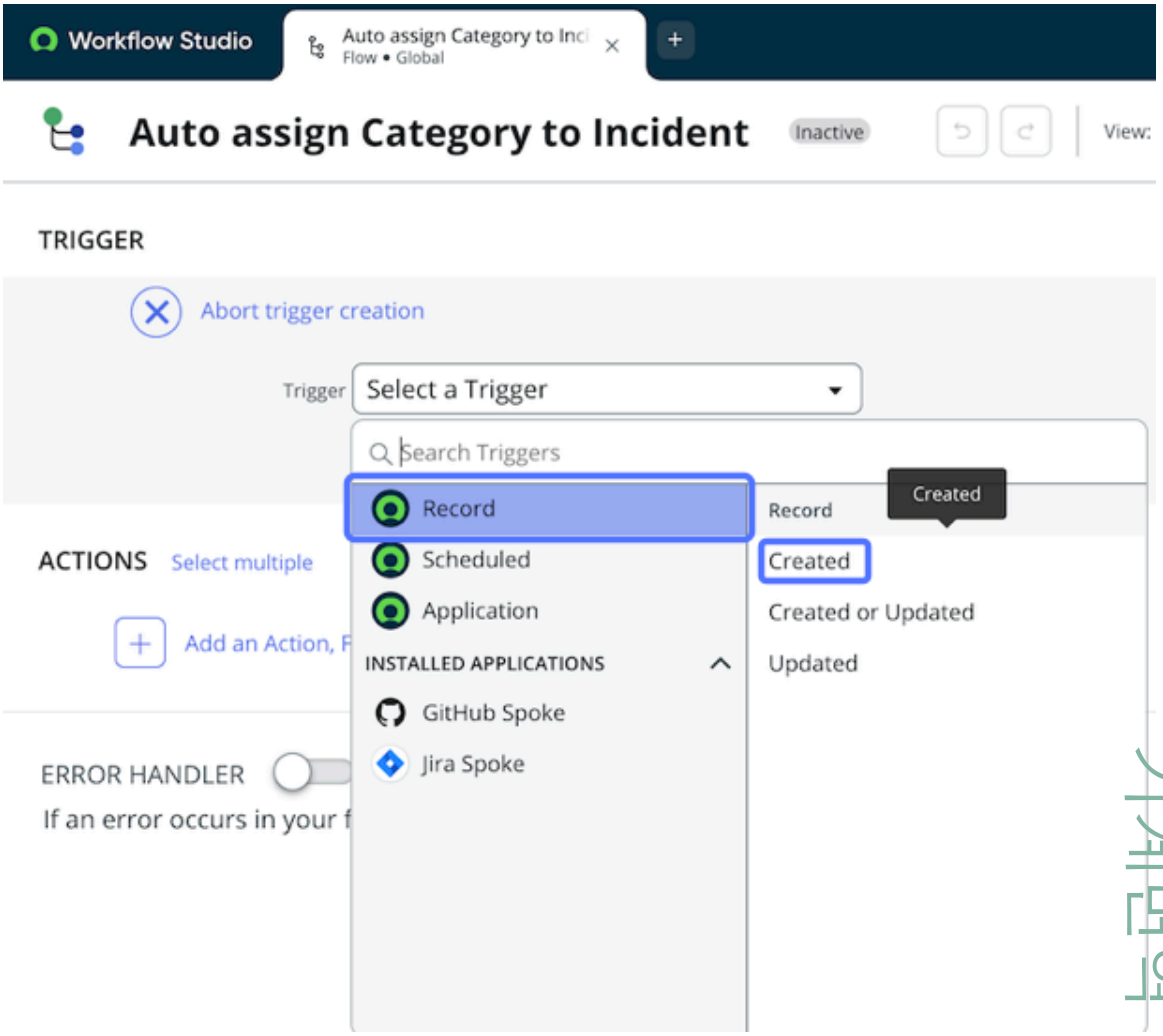


플로우에 할당한 인시던트에 범주 자동 할당 이름이 표시되는 플로우 화면이 나타납니다. 시작하기 화면이 나타나면 둘러보기 건너뛰기를 선택합니다.

5. 플로우 화면의 트리거 섹션에서 다음 필드를 구성하여 플로우에 대한 트리거를 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.

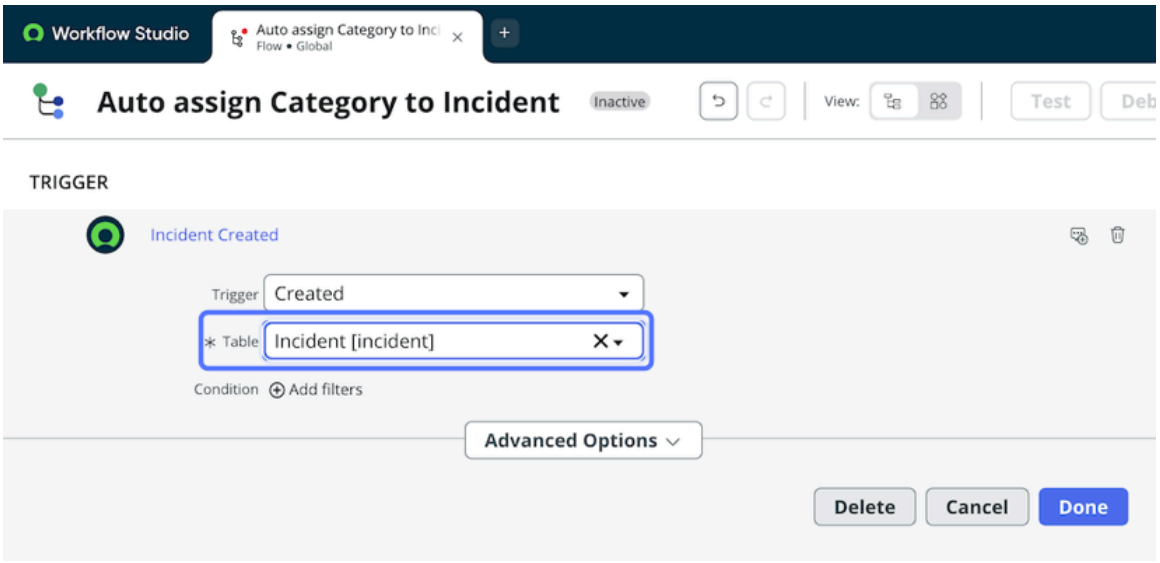
a. 트리거 선택: 기록을 선택한 다음 기록에 대한 가능한 옵션 목록에서 생성됨을 선택합니다.



b. 테이블: 인시던트 **[incident]**를 선택합니다.

주:
트리거 필드와 테이블 필드를 모두 구성하면 기록 데이터 알약이 화면의 데이터 섹션에 나타나므로 플로우에서 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.



c. 조건: 플로우에 조건을 추가하려면 필터 추가를 선택합니다.

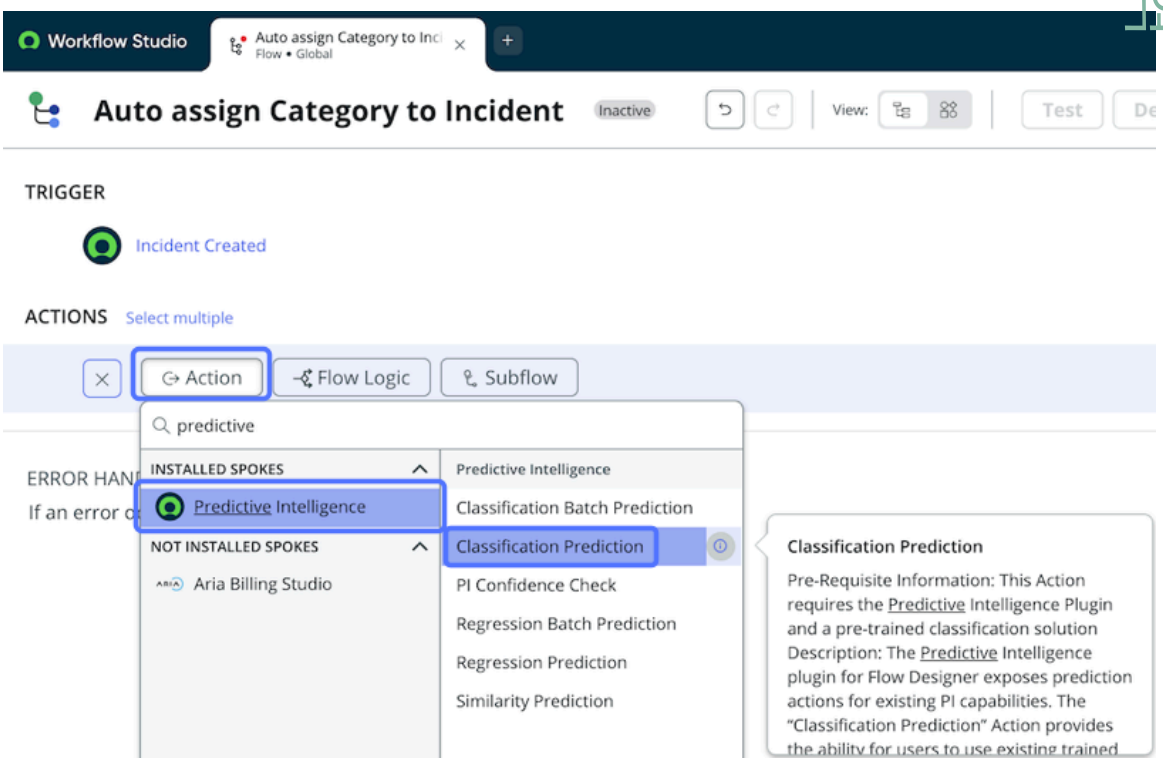
d. 옵션: 고급 옵션 패널을 열어 플로우에 적용할 수 있는 추가 조건을 확인합니다.

e. 옵션: 패널을 닫으려면 고급 옵션을 선택합니다.

f. 완료를 선택합니다.

6. 화면의 작업 섹션에서 다음 필드를 구성하여 분류 예측 작업을 생성합니다.

a. 동작 탭: 선택 작업 〉 예측 인텔리전스 〉 분류 예측.



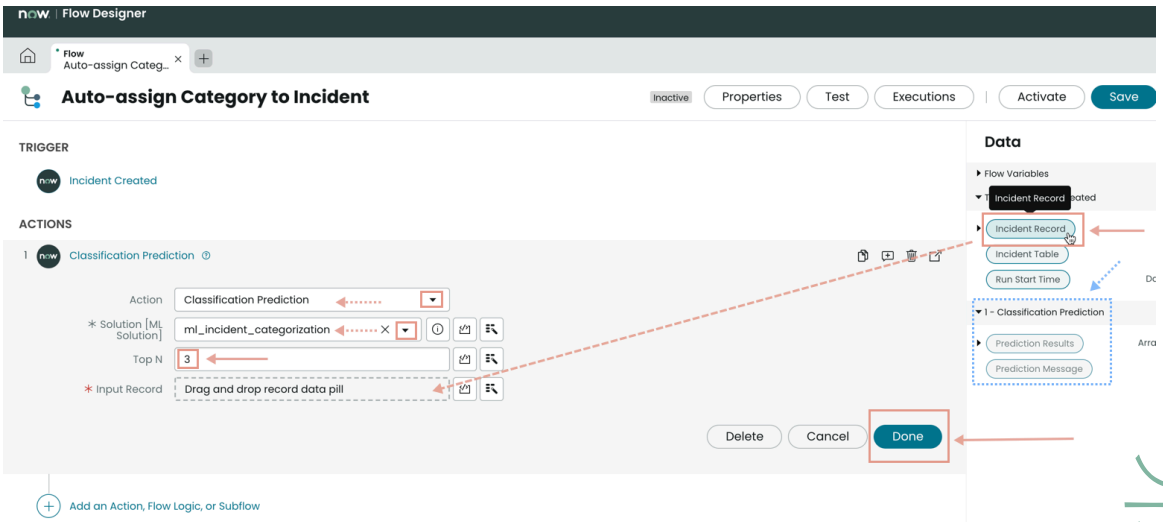
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정보 아이콘(ⓘ)을 선택하여 분류 예측에 대한 설명을 확인합니다.

b. 솔루션 **[ML Solution]**: **ml_incident_categorization** 선택합니다.

c. 상위 **N**: 예시 시나리오에 3 을 입력합니다.
3과 같은 숫자를 입력하면 시스템은 예측 신뢰도 점수가 가장 높은 상위 3개의 ML 예측을 사용합니다. 아무것도 입력하지 않으면 기본값이 1로 설정됩니다.

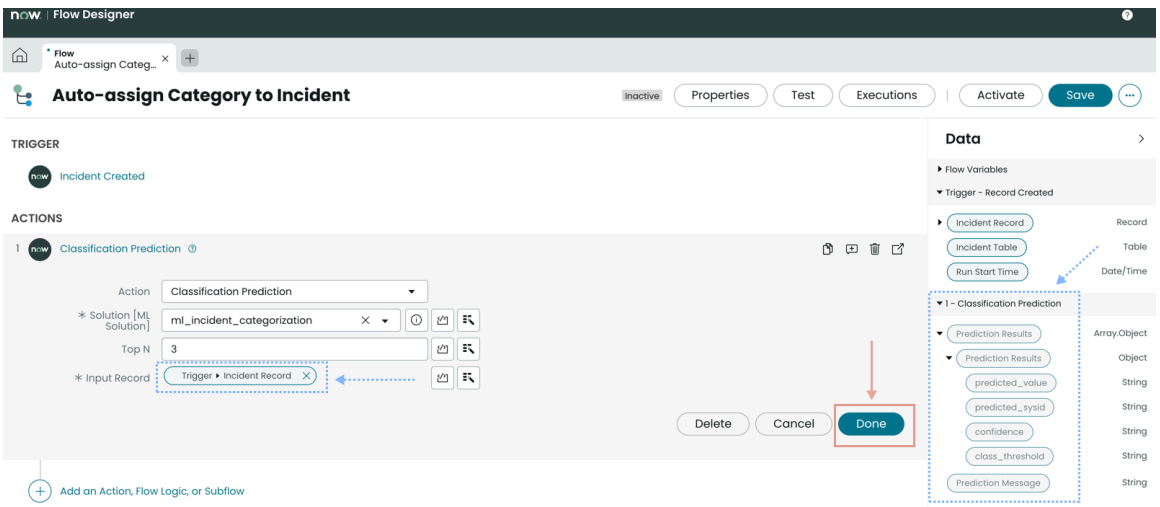
d. 입력 기록: 트리거 ➔ 인시던트 기록 데이터 알약을 입력 기록 필드에 끌어다 놓습니다.



작업, 솔루션 이름, 상위 N 및 입력 기록 값은 범주 예측의 기준을 제공합니다.

주:
이 기록에 드롭하는 데이터 알약도 기록이어야 합니다. 예를 들어, 테이블 알약 또는 날짜/시간 알약을 입력 기록 필드에 놓지 마십시오.

e. 완료를 선택합니다.
결과: 분류 예측 작업이 플로우에서 완료되고 해당 데이터 알약이 화면의 데이터 섹션에 나타납니다.

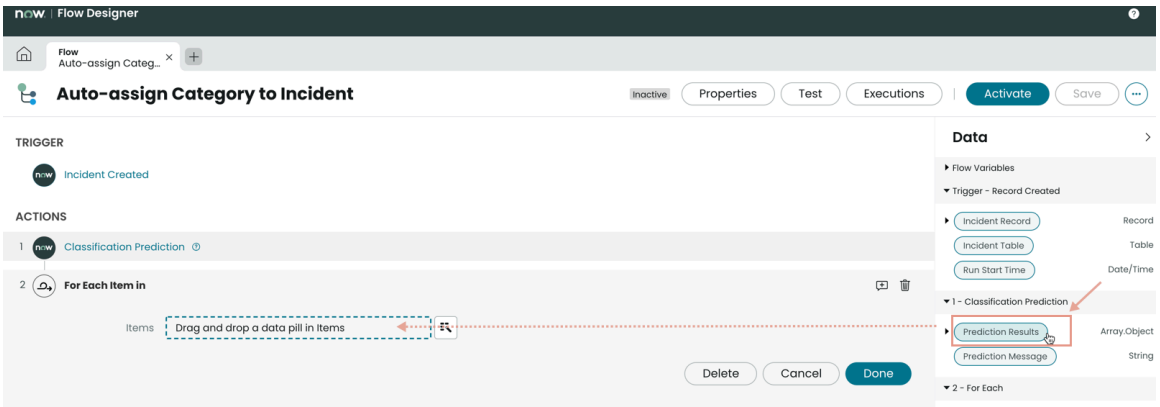


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 화면의 작업 섹션에서 다음 단계를 사용하여 인시던트의 예측 결과에 대한 작업 및 플로우 논리를 생성합니다.

> **주:**
> 루프를 사용하여 모든 예측 결과를 반복할 수 있지만 이 설명서에 표시된 시나리오는 비교적 적은 수의 작업을 사용합니다. 고급 플로우 구성에 대한 자세한 내용은 플로우 디자이너 를 참조하십시오.

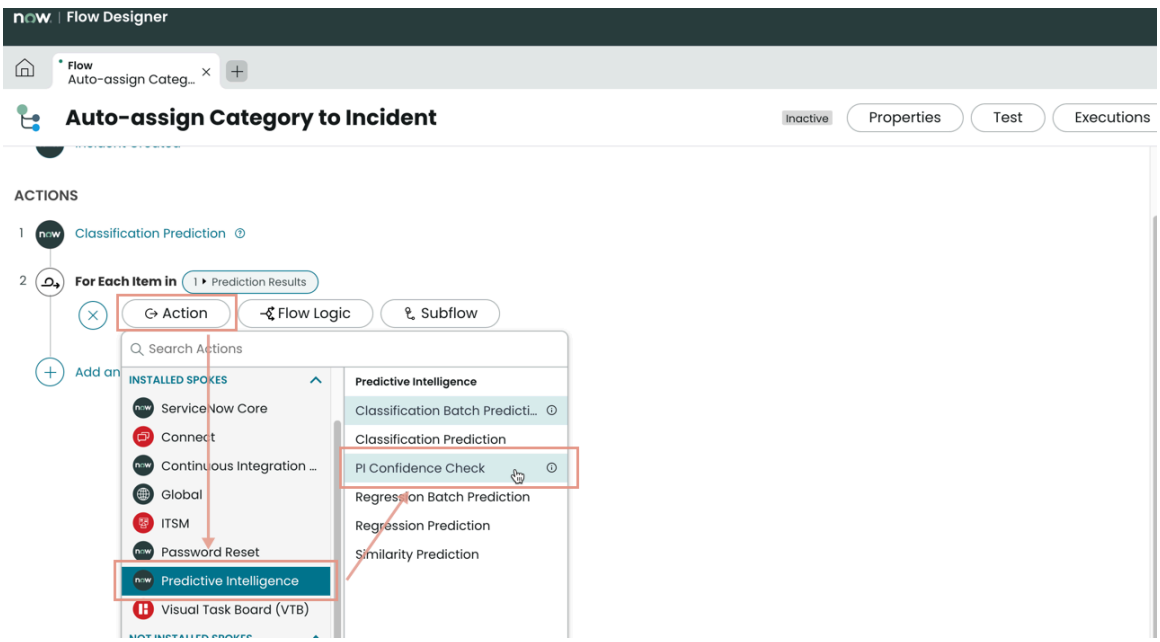
a. 항목 목록의각 항목에 대해: 예측 결과 데이터 알약을 항목 필드로 끌어다 놓습니다.



> **주:**
> 회귀 예측 작업의 항목 목록에 액세스하기 위해 플로우 논리 에 각 항목에 대해 필요하지 않습니다.

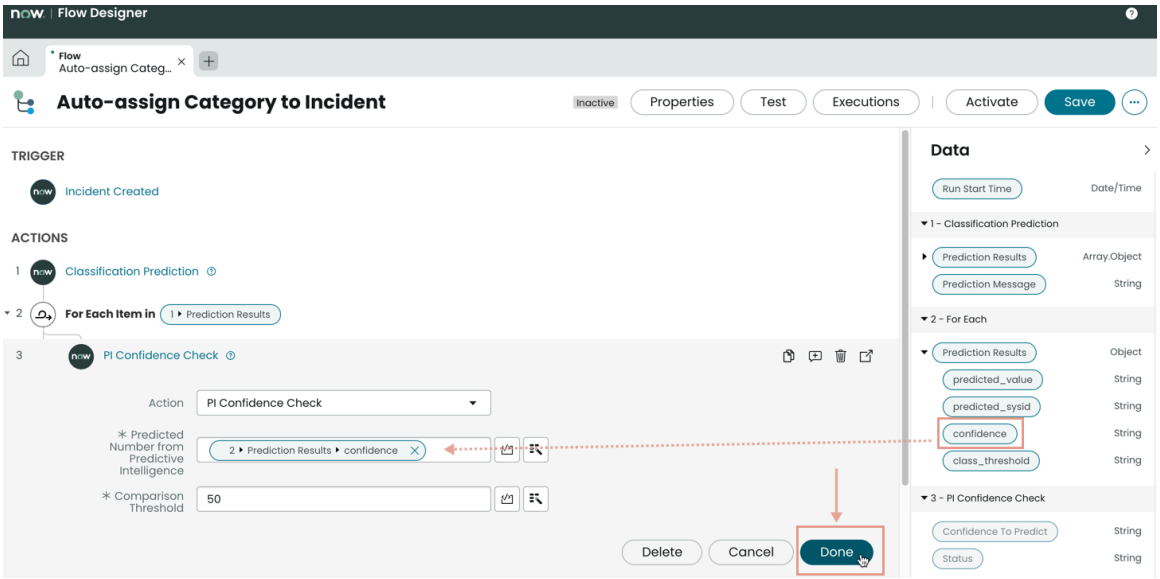
b. 완료를 선택합니다.
결과: 예측 결과 작업이 플로우에서 시작되고 해당 데이터 알약이 화면의 데이터 섹션에 나타납니다.

8. 화면의 작업 섹션에서 작업 〉 예측 인텔리전스 〉 **PI** 신뢰도 검사.
PI 신뢰도 검사는 플로우의 값을 비교하는 데 사용할 수 있는 도구입니다. 이 사용 사례에서는 예측 결과 값을 비교하며 검사 결과는 True 또는 False입니다.

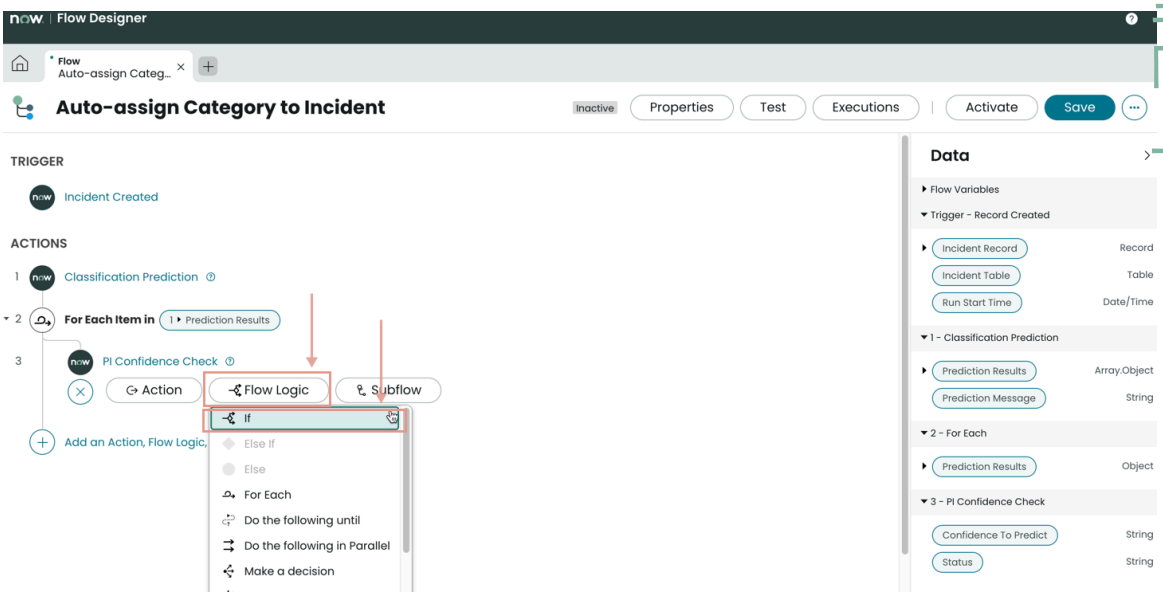


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 신뢰 데이터 알약을 예측 인텔리전스 필드에서 예측된 숫자로 끌어다 놓습니다.
10. 비교 임계치 필드에 50을 입력합니다.
    이 예시 시나리오에서는 신뢰 점수가 50%를 넘는 예측을 사용하도록 시스템에 지시하는 숫자 50을 입력합니다.
11. 완료를 선택합니다.

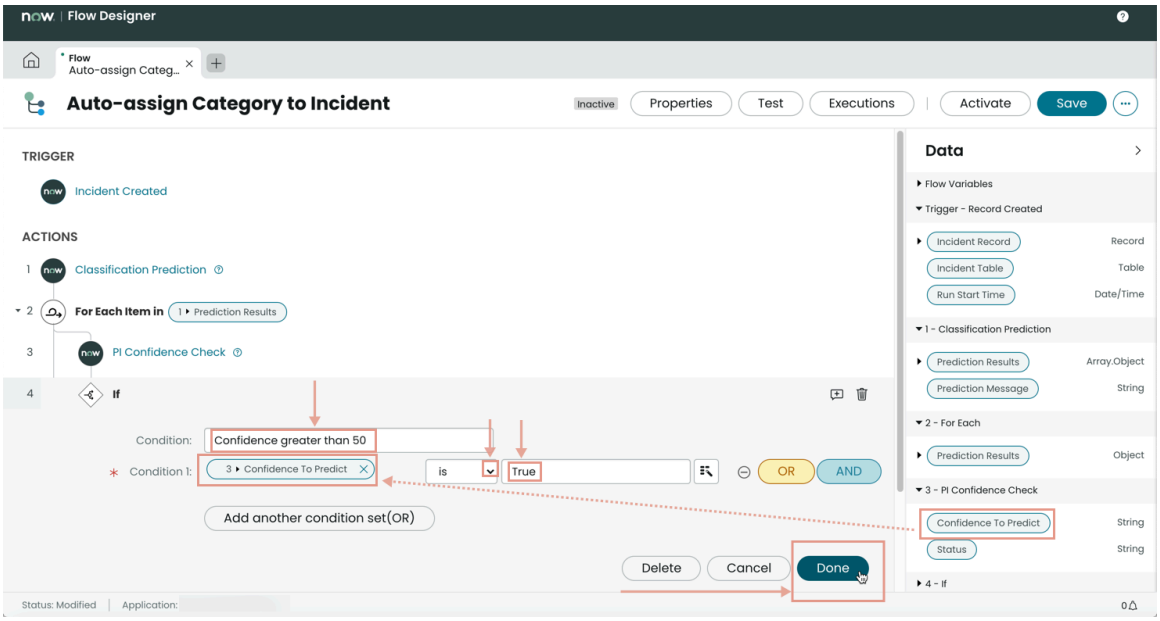


12. 선택 플로우 논리 〉 만약 을 클릭하여 플로우에 조건을 추가합니다.



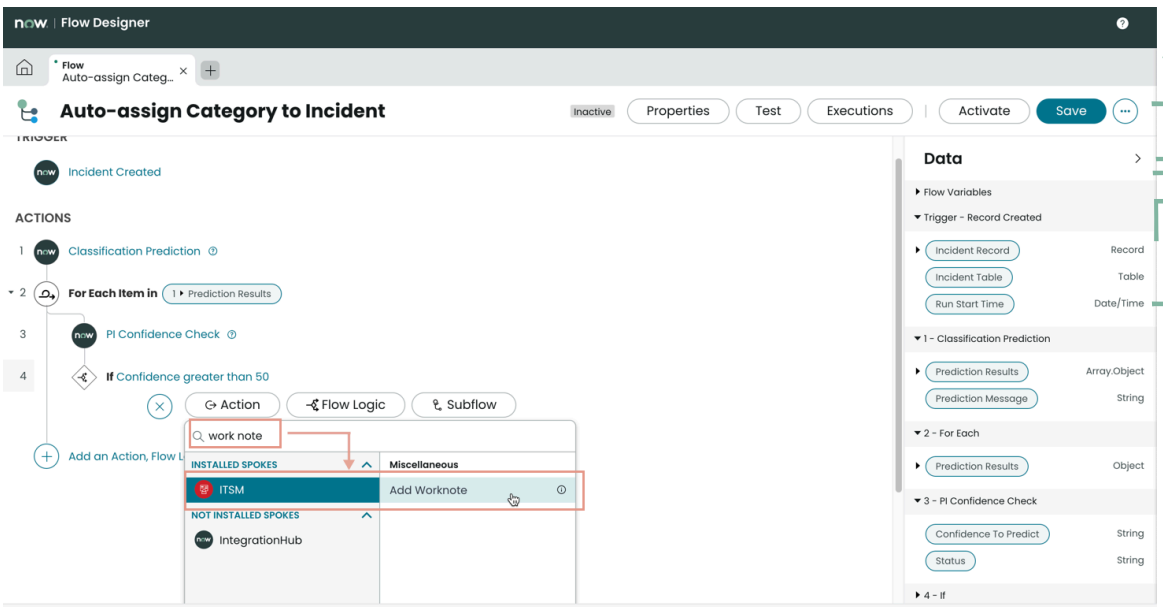
13. 다음 필드를 구성하여 조건 플로우 논리의 첫 번째 부분을 정의합니다.
    - 조건: 수행하는 작업을 정의하는 조건의 이름을 입력합니다. 이 예제 시나리오에서는 50## # #### 입력합니다.
    - 조건 1: **Confidence To Predict** 데이터 알약을 필드로 끌어다 놓습니다. **is**를 선택하고 True 값을 입력합니다. 이 단계는 조건 흐름 논리의 첫 번째 부분(선행 작업)을 완료합니다.
    - 완료를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 작업을 선택하고 검색 필드에 `## ##`를 입력합니다.

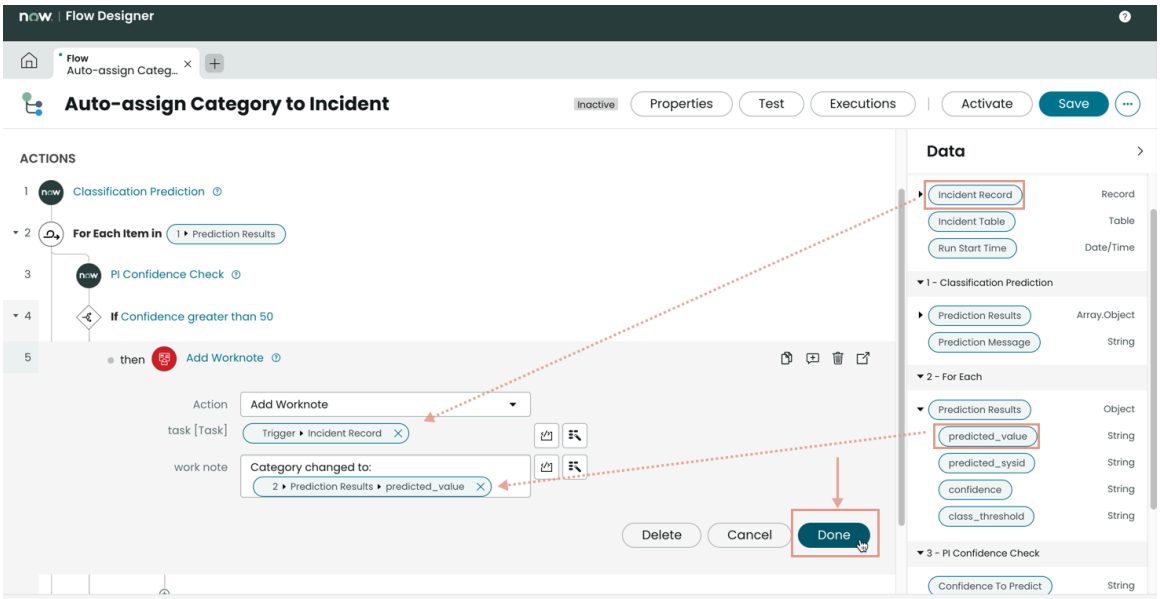
15. 선택 **ITSM** 〉 작업 메모 추가 작업 메모를 조건의 두 번째 부분(결론)으로 추가합니다.



16. 다음 필드를 구성하여 조건 플로우 논리의 두 번째이자 마지막 부분을 정의합니다.

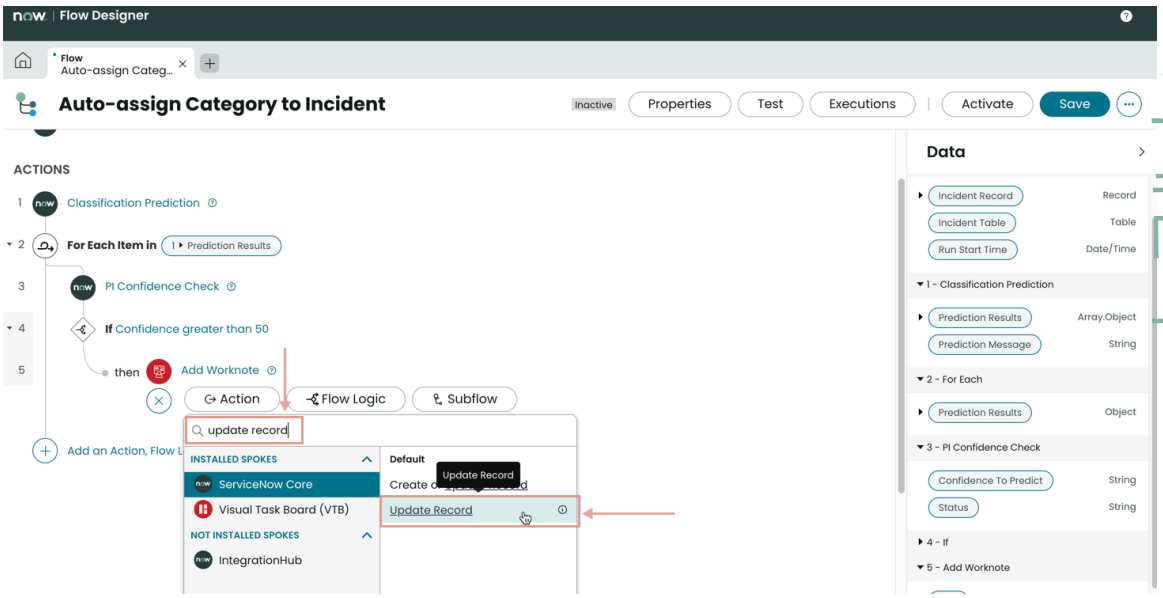
- 작업: 위의 14단계의 결과로 이 필드에 작업 메모 추가 가 자동으로 표시됩니다.
- 작업 **[task]**: 인시던트 기록 데이터 알약을 필드로 끌어다 놓습니다.
- 작업 메모: **predicted_value** 데이터 알약을 필드에 끌어다 놓습니다. 이 단계에서는 조건 플로우 로직 결론을 완료합니다.
- 완료를 선택합니다.

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



17. 작업을 선택하고 검색 필드에 `#### ###` 입력합니다.

18. 기록 업데이트를 선택합니다.

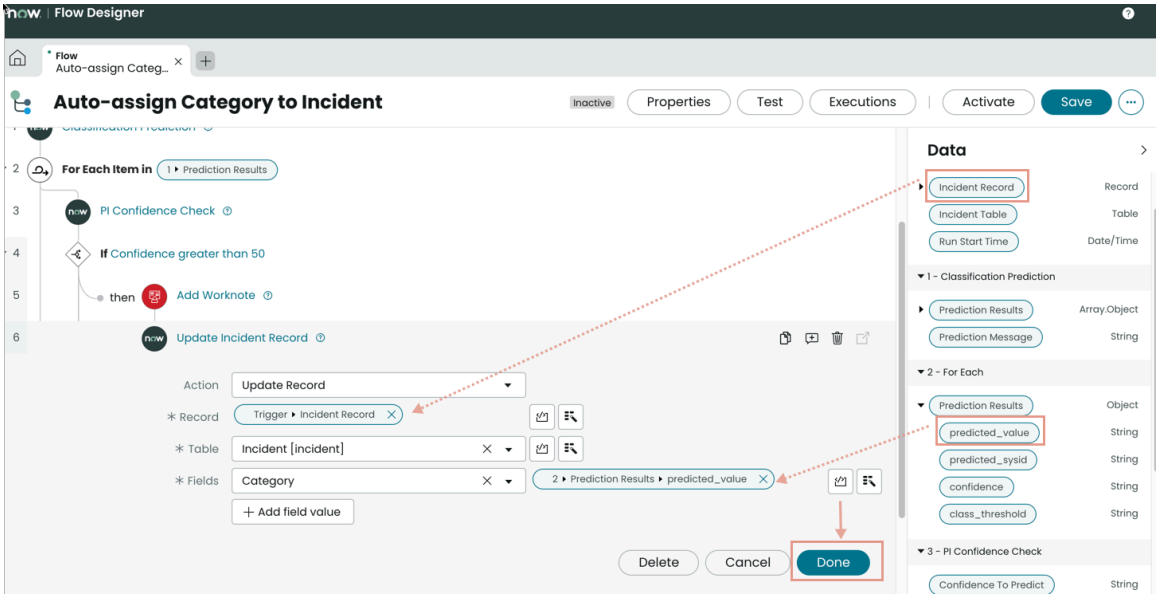


19. 다음 필드를 구성하여 인시던트 기록을 업데이트합니다.

- 작업: 위의 16단계의 결과로 이 필드에 기록 업데이트가 자동으로 나타납니다.
- 기록: 인시던트 기록 데이터 알약을 이 필드로 끌어다 놓습니다.
- 테이블: 인시던트 **[incident]**를 선택합니다.
- 필드: 범주를 선택합니다. 그런 다음 **predicted_value** 데이터 알약을 이 필드의 범주 값 옆에 끌어서 놓습니다.

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

○ 완료를 선택합니다.

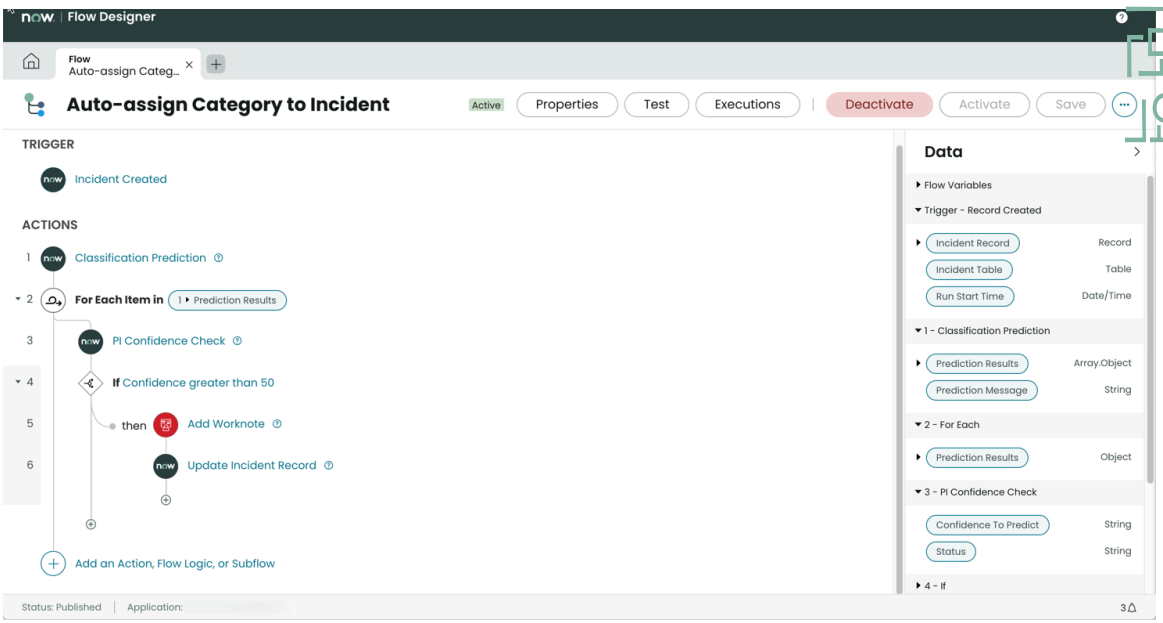


20. 저장을 선택합니다.

21. 활성화를 선택합니다.

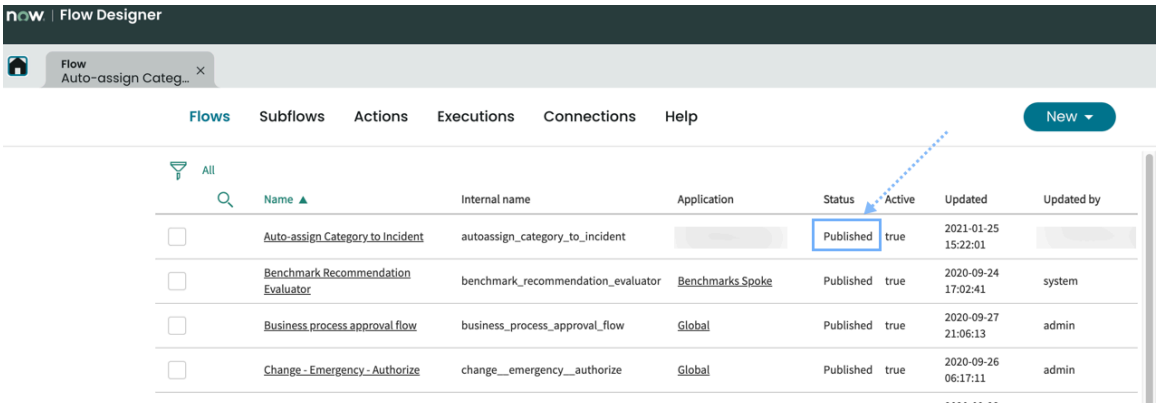
결과

○ 인시던트에 범주 자동 할당 플로우가 활성화되고 완료되었습니다.



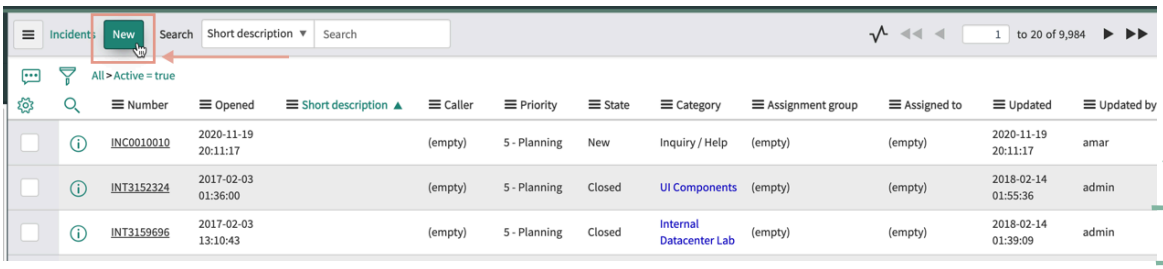
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

○ 또한 홈 화면의 플로우 열에 워크플로우 스튜디오 게시된 대로 표시됩니다.



22. 인시던트로 이동합니다.

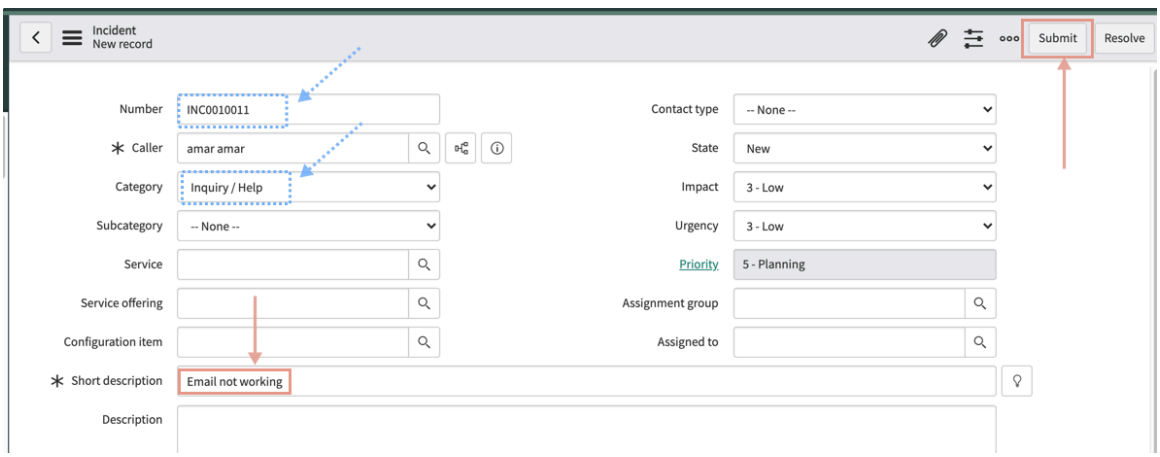
23. 새로 만들기를 선택하여 인시던트 테이블에 테스트 인시던트 기록을 생성합니다.
이 예시 시나리오에서는 레코드 INC0010011 생성합니다.



24. 생성한 레코드에서 범주 값이 문의/도움말로 설정되어 있는 다음 이미지에 주목하십시오.

25. 간단한 설명 필드에 Email not working을 입력합니다.

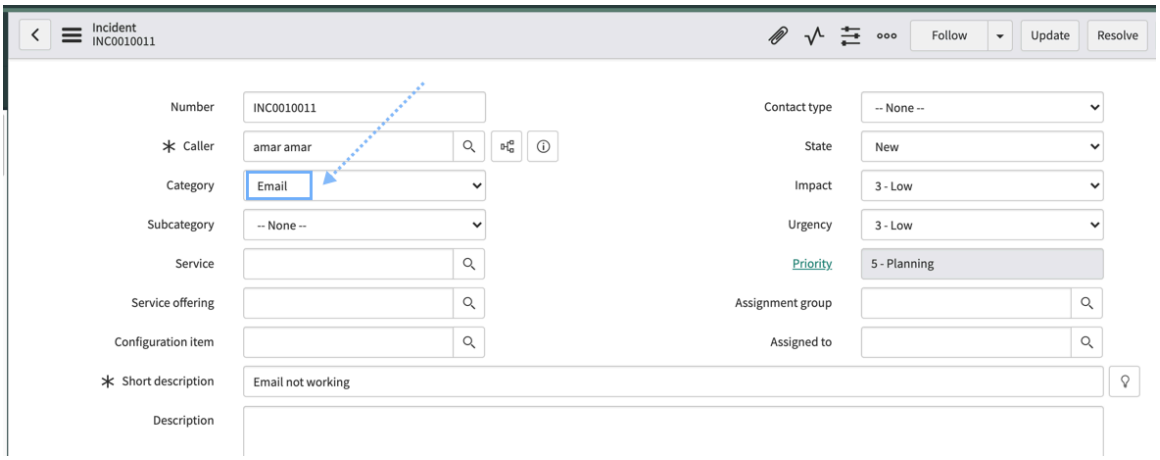
26. 제출을 선택합니다.

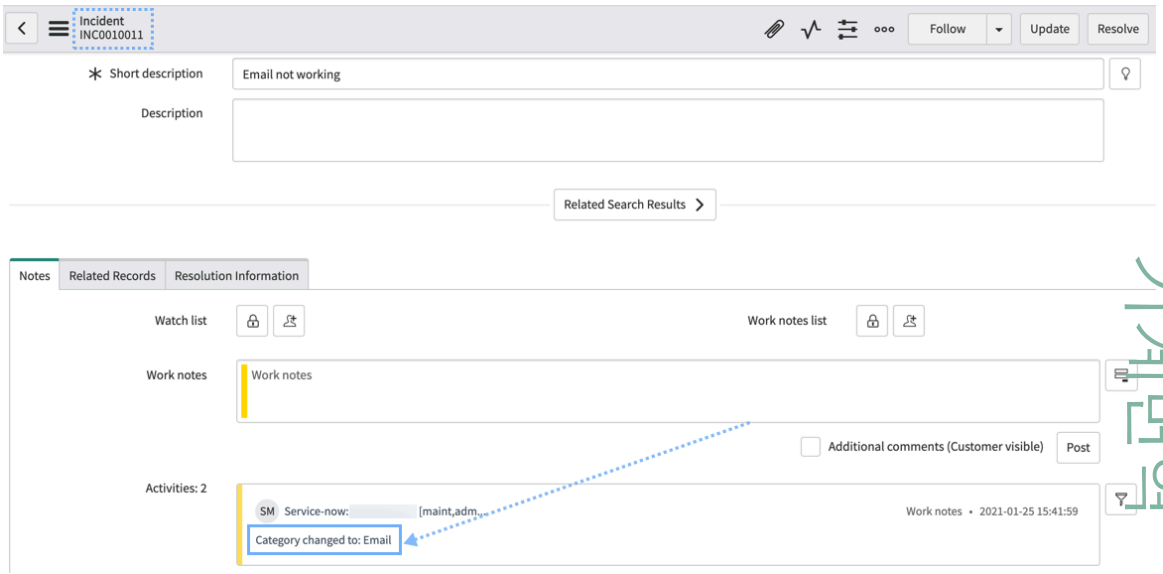


결과

시스템이 인시던트 기록을 업데이트하여 범주 값이 문의/도움말 에서 이메일로 변경되었음을 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.





관련 정보

Machine Learning solutions for Flow Designer

MLSolutionFactory 스크립트 객체 사용

MLSolutionFactory 스크립팅 가능한 객체를 사용하면 ML 기능을 정의할 수 있습니다. API를 사용하여 대규모 클러스터 또는 여러 PRB가 연결된 클러스터를 하위 클러스터링하는 것과 같은 데이터 기반 기능을 구성할 수 있습니다.

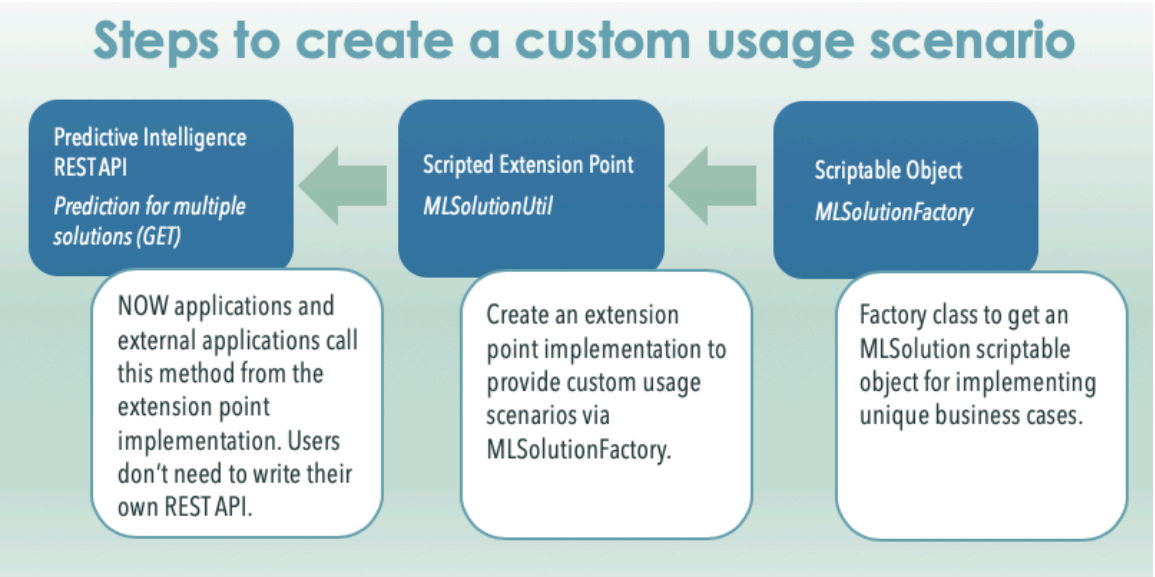
스크립팅된 확장점에서 스크립트 가능한 객체를 사용하면 REST API 메서드를 수정하여 예측 인텔리전스 고유한 비즈니스 사용 사례를 해결할 수 있습니다.

NOW 플랫폼의 ServiceNow 애플리케이션은 스크립트 객체 및 스크립트 포함을 호출할 수 있습니다. 외부 애플리케이션은 스크립트된 REST API를 호출할 수 있습니다. 기본적으로 예측 인텔리전스 *REST API* - GET(여러 솔루션에 대한 예측) 메서드는 *MLSolutionUtil* 스크립팅된 확장점을 사용하여 활성 솔루션 이름 목록을 가져오고, 입력에 따라 예측을 실행하고, 결과를 반환합니다. *MLSolutionUtil* 확장점을 사용하면 특정 사용 시나리오에 대한 사용자 지정 구현을 만들 수 있습니다(예: 첫 번째 솔루션 예측의 조건이 충족된 후에만 두 번째 솔루션 예측 실행).

사용자 지정 사용 시나리오를 만들기 위한 개략적인 프로세스는 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. 개발자는 *MLSolutionFactory* 스크립팅 가능한 객체를 사용하여 *MLSolutionUtil* 스크립팅된 확장 점 구현을 사용자 지정합니다.
   - 전역으로 나열됩니다 . 확장점 [sys_extension_point] 테이블의 MLSolutionUtil
   - 사용자 지정 스크립트 포함 등록을 참조하십시오.
2. *MLSolutionUtil* 스크립팅된 확장점 구현은 `MLSolutionFactory`를 사용하여 스크립트 가능한 객체를 가져오고 해당 객체에 대한 예측 메서드를 호출합니다.
3. 예측 인텔리전스 *REST API* - GET(여러 솔루션에 대한 예측) 메서드는 요청 범위에 따라 `MLSolutionUtil ###` 구현을 호출합니다.
4. 애플리케이션은 스크립트 포함 양식에서 예측 인텔리전스 *REST API - GET(Prediction for Multiple Solutions)* 엔드포인트를 호출합니다.



자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 예측 인텔리전스 REST API
- MLSolutionFactory - 전역

시스템 클론 중 ML 솔루션 유지

시스템 클론 중에 학습된 ML(머신 러닝) 솔루션 데이터를 저장합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: clone_admin 또는 admin

이 태스크 정보

시스템은 학습된 ML 솔루션을 첨부 파일 기록으로 저장합니다. 이러한 기록에는 솔루션 정의, 템플릿 기록 및 예측 모델 통계와 같은 솔루션 아티팩트가 포함되며, 이러한 모든 것은 예측 기능의 필수 구성요소입니다 예측 인텔리전스 . 이러한 레코드를 보존하려면 시스템 클론을 실행할 때마다 아래의 개략적인 단계를 따르십시오.

주:

복제 솔루션과 관련된 일반적인 문제를 해결하려면 에서 Now Support 지식베이스예측 인텔리전스 일반 문제 (KB0781893) 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. 애플리케이션 네비게이터에 sys_properties.list 를 입력하여 시스템 속성 목록에 액세스합니다.
2. 시스템 속성이 **True**로 *glide.platform_ml.clone_artifacts* 설정되어 있는지 확인합니다.
3. ML 솔루션 기록만 보존하고 sys_attachments 테이블의 수많은 다른 기록은 보존하지 않으려면 클론 실행에서 sys_attachments 테이블을 제외합니다.
4. 시스템 클론을 요청합니다.
   시스템은 시스템 클론 중에 ML 솔루션 기록을 보존합니다.

예측 인텔리전스 참조

의 예측 인텔리전스구성요소에 대한 참조 페이지입니다.

예측 인텔리전스에서의 데이터 암호화

교육 예측 인텔리전스 솔루션에 지원되는 암호화 유형을 알아봅니다.

암호화된 교육 데이터에 대한 예측 인텔리전스 지원

암호화 유형	지원됨	메모
필드 암호화	예	*sharedservice.worker* 사용자에게 암호화에 사용된 것과 동일한 암호화 모듈 역할이 있는지 확인합니다.
에지 암호화 규칙	아니요	없음.
FDE(전체 디스크 암호화)	예	없음.

예측 인텔리전스 언어 지원

예측 인텔리전스는 다국어 지원을 제공합니다. 솔루션에 사용할 수 있는 예측 인텔리전스 언어를 알아봅니다.

솔루션을 만들 예측 인텔리전스 때 시스템에서 교육 레코드를 처리하는 데 사용할 언어를 선택할 수 있습니다. 영어가 기본 언어입니다.

솔루션에 언어를 할당하는 방법에 대한 예제는 설명서의 3 분류 솔루션 생성 및 교육 단계에 있는 처리 언어 섹션을 참조하세요.

언어에 대한 사용자 지정 스톱 워드 목록을 만들 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 스톱 워드 목록 만들기 문서를 참조하십시오.

언어 지원 범위

현재 솔루션 및 스톱 워드 목록에 사용할 수 있는 언어는 예측 인텔리전스 포르투갈어(브라질), 중국어(간체), 덴마크어, 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 노르웨이어, 폴란드어, 포르투갈어, 스페인어 및 스웨덴어입니다.

예측 인텔리전스 속성

기계 학습 솔루션, 솔루션 교육 프로세스 및 캐싱의 특정 매개변수를 제어하기 위한 예측 인텔리전스 속성입니다.

maint 역할을 사용하여 다음으로 이동 예측 인텔리전스 〉 구성 을 클릭하여 검토하거나 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.

주:
교육과 관련된 대부분의 속성을 검토하거나 편집하려면 maint 역할이 필요합니다. 일부 속성에는 다른 역할이 필요할 수 있습니다.

예측 인텔리전스 속성

속성	속성 이름	설명
트레이닝 ml_solution_definition 기록의 읽기 전용 상태 재정의	glide.platform_ml.override_training_lock	• True: 학습 중에 읽기 전용 상태를 재정의하여 ml_solution_definition 편집할 수 있습니다. • False: ml_solution_definition 읽기 전용 상태로 유지됩니다.
클러스터링의 최소 기록 수	glide.platform_ml.api.min_regression_records	회귀 솔루션 교육에 필요한 최소 레코드 수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10000 주: 새 회귀 솔루션에 대한 지원은 릴리스 Washington DC 부터 사용되지 않습니다. 기존 솔루션을 편집하고 교육할 수 있지만 새 솔루션을 만들 수는 없습니다.
회귀의 최대 레코드 수	glide.platform_ml.api.max_regression_records	회귀 솔루션 교육에 사용할 수 있는 최대 기록 수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 300000 주: 새 회귀 솔루션에 대한 지원은 릴리스 Washington DC 부터 사용되지 않습니다. 기존 솔루션을 편집하고 교육할 수 있지만 새 솔루션을 만들 수는 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.

예측 인텔리전스 속성

속성	속성 이름	설명
온라인 교육 솔루션의 시간(밀리초)은 시간이 초과 되기 전에 업데이트 없이 대기합니다.	glide.platform_ml.training_timeout	교육 중인 솔루션의 시간 제한 시간(밀리초)을 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 21600000(밀리초)
최대 모델 크기	glide.platform_ml.api.model_size	모델을 학습시키는 데 사용할 수 있는 최대 레코드 수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 524288000
교육에 사용된 최대 기록 수	glide.platform_ml.api.csv_max_line	분류 솔루션 교육에 사용할 수 있는 최대 기록 수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 300000
교육에 사용된 최소 기록 수	glide.platform_ml.api.csv_min_line	분류 솔루션 교육에 필요한 최소 레코드 수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10000
요청 시 기록 가치를 검색할 수 있는 최대 일수	glide.platform_ml.api.csv_split_days	단일 요청이 기록에서 검색할 수 있는 최대 일수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30
word 말뭉치의 테이블당 최대 기록 수	glide.platform_ml.api.max_wordcorpus_records	유사성 및 클러스터링 솔루션에 대한 단어 말뭉치를 만들기 위해 테이블당 최대 기록 수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 300000

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

속성	속성 이름	설명
		주: 릴리스에서 Washington DC 분류, 클러스터링 및 유사성 솔루션은 워크플로우 솔루션을 사용합니다. 이들은 미리 학습되어 있으므로 단어 말뭉치가 필요하지 않습니다. 단어 말뭉치 필드가 워크플로우 솔루션 양식에서 제거됩니다.
(조회 결과와의) 유사성 창의 최대 기록 수	glide.platform_ml.api.max_similarity_window_records	유사성 창에서 결과를 조회하기 위해 검색할 수 있는 최대 기록 수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100000
클러스터링의 최대 기록 수	glide.platform_ml.api.max_클러스터링_기록	클러스터에 포함할 수 있는 최대 기록 수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100000

공유 서비스 스케줄러

속성	속성 이름
공유 서비스 스케줄러 URL	glide.shared_service_scheduler.url

머신 러닝 아티팩트

속성	속성 이름
캐시된 아티팩트의 최대 수(MB)	glide.cache.size.ml_object_cache
아티팩트 캐시 압축 체계	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

Predictive Intelligence 역할

예측 인텔리전스 이 다음 역할과 함께 설치됩니다.

사용자별 구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하여 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 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.

ML 관리자 **[ml_admin]**

ml_predictor_results 테이블과 ml_predictor_results_task 테이블을 생성, 읽기, 쓰기 또는 삭제할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- *pa_data_collector*
- *pa_viewer*

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

ML 레이블 지정기 **[ml_labeler]**

ml_label_candidate 테이블을 생성, 읽기, 쓰기 또는 삭제할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- *sn_ace.ace_user*
- *nlu_user*

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

없음.

ML 보고서 사용자 **[ml_report_user]**

ml_predictor_results 테이블과 ml_predictor_results_task 테이블을 읽을 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

pa_viewer

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

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

특별 고려 사항

없음.

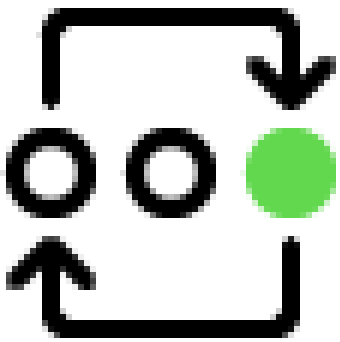
문서 인텔리전스

문서 인텔리전스 (문서 인텔리전스)는 모든 조직이 문서에서 데이터를 추출하는 프로세스를 자동화하고 가속화할 수 있도록 하는 AI 솔루션입니다. 이러한 데이터는 더 큰 자동화 워크플로에 쉽게 통합되어 시간과 리소스를 절약할 수 있습니다.

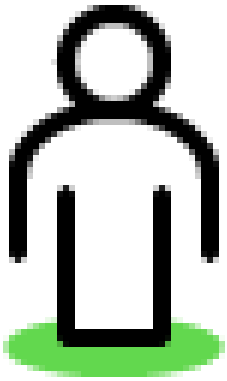
스토어에서 앱 요청

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.

시작하기

탐색	구성	통합
		
문서 인텔리전스의 개념 및 기능에 대해 알아보기	다양한 유형의 문서를 처리하도록 문서 인텔리전스 설정	문서 인텔리전스 애플리케이션을 다른 애플리케이션과 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.

사용	모니터	참조
		
문서 인텔리전스 애플리케이션을 사용하여 문서에서 텍스트를 탐지 및 분석하여 문서 처리	문서 인텔리전스 사용량 및 효과성 추적	문서 인텔리전스와 함께 설치되는 속성에 대한 상세 정보 받기

문서 인텔리전스의 Now Assist

생성형 AI를 사용하여 문서에서 정보 분석 및 추출

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 Document Intelligence release notes 새로운 내용과 변경된 내용에 대해 자세히 알아봅니다.
- AI 제품 및 솔루션에 대한 추가 자원.
- AI 및 인텔리전스에 대한 ServiceNow 커뮤니티 .
- 에서 실시간 과정, 자기 주도형 교육 및 경력 자원에 액세스하십시오. ServiceNow University .
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서를 검색합니다.
- 연락처 고객 서비스 및 지원 .

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

문서 인텔리전스 탐색

문서 인텔리전스 를 사용하면 인공 지능(AI)을 사용하여 문서에서 정보를 빠르고 정확하게 분류하고 추출할 수 있습니다.

문서 인텔리전스 개요

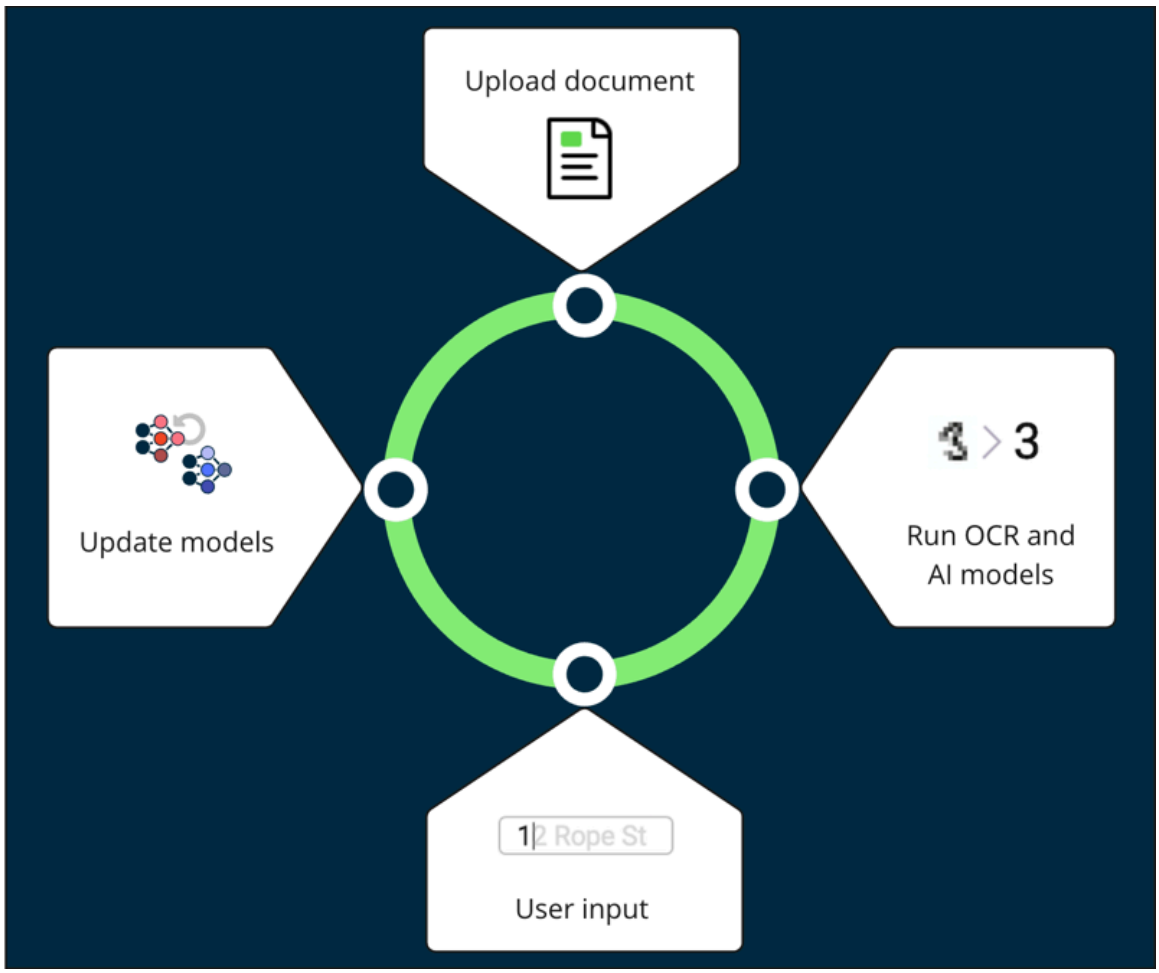
문서 인텔리전스 는 광학 문자 인식(OCR)을 AI 모델과 함께 사용하여 다양한 구조와 서식을 가진 문서에서 정보를 감지하고 추출합니다. 이를 통해 정보를 정확하게 추출하고 문서 처리를 자동화할 수 있습니다.

문서 인텔리전스 워크플로우

()문서 인텔리전스를 사용하여 문서 인텔리전스 JPEG, PNG 또는 PDF 형식의 단일 또는 다중 페이지 문서를 처리할 수 있습니다. 양식, 송장, 신분증 등과 같이 입력된 텍스트가 포함된 문서를 처리할 수 있습니다.

다음 다이어그램은 에서 문서 추출이 작동하는 문서 인텔리전스방식을 보여줍니다.

문서 인텔리전스 플로우



이 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 문서 작업에서 처리하기 위해 문서가 업로드됩니다.
2. 문서 인텔리전스 는 OCR 및 AI 모델을 사용하여 문서에서 데이터를 추출합니다.

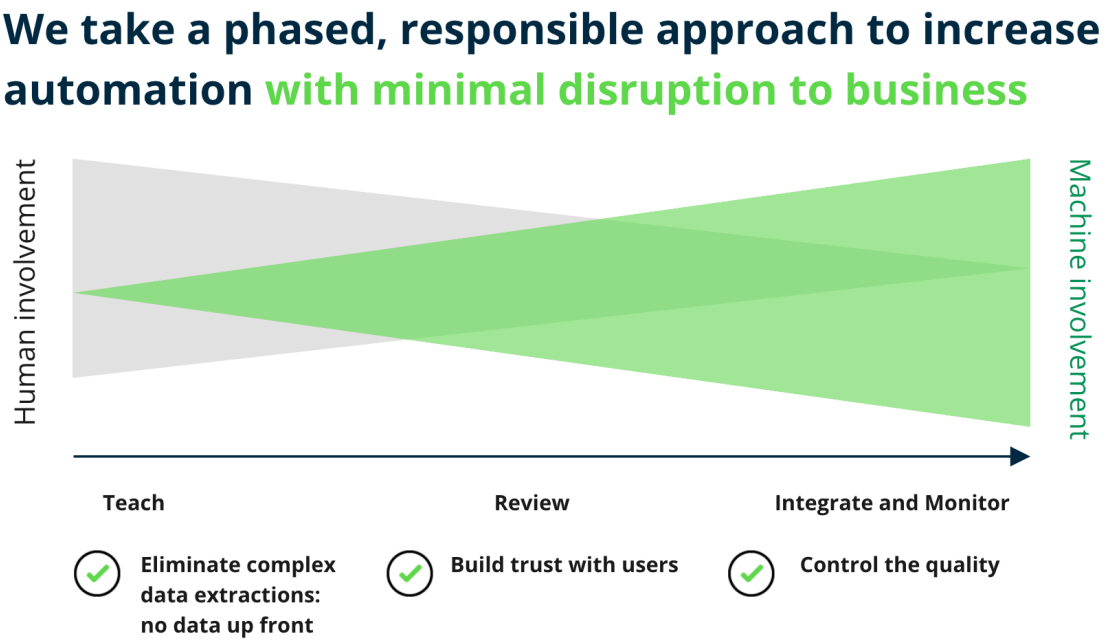
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 사용자는 권장 사항을 확인하거나 수정 문서 인텔리전스 하기 위한 입력을 제공합니다.

4. 보다 정확한 결과를 제공하기 위해 모델이 업데이트되고 학습됩니다.

문서 인텔리전스 이점

문서 인텔리전스의 이점



문서 인텔리전스에서는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

이점	기능	사용자
PDF 및 스캔한 종이 문서를 포함한 다양한 문서 유형에서 데이터를 추출할 수 있는 노코드 설정으로 빠르게 시작할 수 있습니다.	문서 추출 사용 사례 설정	문서 인텔리전스 관리자 (sn_docintel.admin) 문서 인텔리전스 관리자 (sn_docintel.manager)
정의한 모든 유형의 문서에 대해 범주화를 사용합니다.	문서 분류 사용 사례 설정	문서 인텔리전스 관리자 (sn_docintel.admin) 문서 인텔리전스 관리자 (sn_docintel.manager)
지속적인 학습을 위해 책임감 있는 피드백 기반 AI를 통해 지능적으로 자동화합니다.	데이터 추출 모드 구성	문서 인텔리전스 관리자 (sn_docintel.admin) 문서 인텔리전스 관리자 (sn_docintel.manager)
문서 처리 단계를 워크플로우에 원활하게 통합합니다.	다른 애플리케이션과 문서 인텔리전스의 통합	문서 인텔리전스 관리자 (sn_docintel.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.

이점	기능	사용자
		문서 인텔리전스 관리자 (sn_docintel.manager)
양식, 송장, ID 등과 같은 정형 및 반정형 문서의 추출을 가속화합니다.	작업 공간을 사용하여 문서 인텔리전스 필드 추출	문서 인텔리전스 생성 에이전트 (sn_docintel.creation_agent) 문서 인텔리전스 추출 에이전트 (sn_docintel.extraction_agent)
단일 및 다중 페이지 문서의 분류를 가속화합니다.	작업 공간을 사용하여 문서 인텔리전스 문서 분류	문서 인텔리전스 생성 에이전트 (sn_docintel.creation_agent) 문서 인텔리전스 추출 에이전트 (sn_docintel.extraction_agent)

문서 인텔리전스 구성

인스턴스에서 활성화 문서 인텔리전스 하고 기본 구성을 시작합니다.

1. 문서 인텔리전스를 설치하고 구성합니다.

- 문서 인텔리전스 설정.

  설정을 문서 인텔리전스시작하기 전에 중요 정보를 검토합니다.

- 문서 인텔리전스 설치.

  문서 추출 사용 사례에 대한 최상의 구성 환경을 위해 관리 애플리케이션을 설치합니다 문서 인텔리전스 .

- 문서 인텔리전스 버전 2.4 이하에서 3.0 이상으로 업그레이드.

  문서 인텔리전스 3.0 이상에는 범위가 지정된 애플리케이션에서 플러그인으로의 전환을 지원하기 위해 업데이트된 데이터베이스 스키마가 포함되어 있습니다 ServiceNow AI Platform .

- 문서 인텔리전스 설정 구성.

  일반 설정을 사용하여 사용자에게 정보를 표시하는 방법을 문서 인텔리전스 제어합니다.

2. 사용 사례를 구성합니다 문서 인텔리전스 .

문서 인텔리전스 추출할 데이터와 적용하려는 클래스 또는 범주를 알려 다양한 유형의 문서를 처리하도록 설정합니다.

- 문서 추출 사용 사례 설정.

  추출 사용 사례를 생성하고, 필드 및 필드 그룹을 추가하고, 데이터 추출 모드를 구성하여 문서에서 데이터 추출을 시작합니다.

- 문서 추출 사용 사례 관리.

  문서 추출 요구 사항을 문서 인텔리전스 지원하도록 사용 사례를 관리합니다.

- 문서 분류 사용 사례 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.

분류 사용 사례를 생성하고, 필드(클래스)를 추가하고, 사용 사례를 교육하여 문서 분류를 시작합니다.

- 문서 분류 사용 사례 관리

  문서 분류 요구 사항을 문서 인텔리전스 지원하도록 사용 사례를 관리합니다.

문서 인텔리전스 설정

설정을 문서 인텔리전스시작하기 전에 다음 정보를 검토합니다.

검사 목록

설정 작업	설명
ServiceNow 지원에 문서 인텔리전스 필요한 핵심 애플리케이션 또는 플러그인이 설치되고 활성화되었는지 확인합니다.	에서 다음 애플리케이션 또는 플러그인이 설치되고 활성화 ServiceNow Store되는지 확인합니다. 첫 번째 플러그인을 활성화하면 종속 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 설치되지 않은 경우 원활한 구현을 위해 다음 순서로 한 번에 하나의 애플리케이션을 설치하고 활성화합니다. • 예측 인텔리전스 (com.glide.platform_ml) • 플랫폼 문서 인텔리전스 (com.glide.platform_ml_di) • 문서 인텔리전스 UIB 구성요소 (sn_docintel_iframe) 자세한 내용은 문서 인텔리전스 설치 문서를 참조하십시오.
(선택 사항) 문서 인텔리전스 프로세스 소유자가 문서 추출 솔루션을 설정, 구성 및 모니터링할 수 있도록 향상된 사용자 경험을 위해 관리자 애플리케이션을 설치합니다.	설치 문서 인텔리전스 관리자 의 응용 프로그램.ServiceNow# Store 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 목록을 검토하십시오. 애플리케이션의 주요 기능은 다음과 같습니다. • 문서에서 추출할 내용을 정의하여 문서 추출 솔루션을 쉽게 구성할 수 있습니다. • 문서 추출 솔루션의 성능을 모니터링하고 자동화 수준을 조정합니다.
필요한 ServiceNow AI Platform 역할을 할당했는지 확인합니다.	기능 전반에 걸쳐 사용되는 역할은 다음과 같습니다 문서 인텔리전스 . • 관리자(admin)는 에서 ServiceNow Store 애플리케이션을 설치하고 역할을 할당합니다. • sn_docintel.admin • sn_docintel.creation_agent • sn_docintel.extraction_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.

검사 목록

설정 작업	설명
	• sn_docintel.manager • sn_docintel.뷰어
도메인 분리	데이터, 프로세스 및 관리 작업을 분리하려면 도메인 분리 주제 정보를 검토하십시오. 도메인 분리 및 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.
지원에 문서 인텔리전스 필요한 파일 확장명이 glide.attachment.extensions 시스템 속성 사용자 지정에 포함되어 있는지 확인합니다.	glide.attachment.extensions 시스템 속성은 기본적으로 비어 있습니다. 사용자 지정할 때 다음 파일 확장명이 포함되어 있는지 확인하십시오. • jpeg • jpg • png • PDF 파일 자세한 내용은 Restrict attachment file extensions 문서를 참조하십시오.
구현을 지원하는 문서 인텔리전스 데 필요한 모든 사용 사례를 복사합니다.	사용 사례와 해당 필드, 필드 그룹, 통합, 플로우 및 모든 관련 ML(머신 러닝) 모델을 복사하려면 다음 문서 추출 사용 사례 복제 의 단계를 따르십시오.
구현을 지원하는 데 필요한 모든 사용 케이스를 임포트합니다 문서 인텔리전스 .	다음 단계에 문서 추출 사용 사례 임포트 따라 사용 사례와 해당 필드, 필드 그룹, 통합, 플로우 및 모든 관련 ML(머신 러닝) 모델을 임포트합니다.

문서 인텔리전스 설치

관리자 역할이 있으면 설치 문서 인텔리전스 (sn_docintel) 및 문서 인텔리전스 관리자 (sn_docintel_admin)를 사용할 수 있습니다. sn_docintel_admin 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 종속성이 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 문서 인텔리전스 애플리케이션 목록을 검토하십시오 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.

- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 문서 인텔리전스 에서 ServiceNow Store 관리자 애플리케이션 목록을 검토하십시오.
- 필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 문서 인텔리전스 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 문서 인텔리전스와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 문서 인텔리전스 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 관리자 애플리케이션(sn_docintel_admin)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 세부 정보 검토 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.

문서 인텔리전스 버전 **2.4** 이하에서 **3.0** 이상으로 업그레이드

문서 인텔리전스 3.0 이상에는 범위가 지정된 애플리케이션에서 플러그인으로의 전환을 지원하기 위해 업데이트된 데이터베이스 스키마가 포함되어 있습니다 ServiceNow AI Platform .

업그레이드 작업

버전 2.4 이하에서 (문서 인텔리전스) 3.0 이상으로 업그레이드 문서 인텔리전스 하기 전에 이 주제의 정보를 검토하십시오.

설치에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 문서 인텔리전스 설치.

업그레이드 전

문서 인텔리전스 **3.0** 이상 업그레이드 전 검사 목록

업그레이드 전 작업	설명
업그레이드를 예약할 시간 선택	야간 작업 정의(사용 사례) 업그레이드 작업의 런타임 중에는 업그레이드를 수행하지 마십시오. 이때 애플리케이션을 업그레이드하면 다음

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

문서 인텔리전스 **3.0** 이상 업그레이드 전 검사 목록

업그레이드 전 작업	설명
	날 런타임까지 사용 사례가 업그레이드되지 않습니다.
문서 인텔리전스 데이터베이스 테이블을 직접 가리키는 사용자 지정 코드 업데이트	버전 2.4 이하에서 3.0 이상으로 업그레이드 문서 인텔리전스 한 문서 인텔리전스 후에는 새 플로우 작업을 사용합니다. 문서 인텔리전스 또한 범위가 지정된 애플리케이션 테이블(di_) 대신 데이터베이스 테이블(sys_di_)을 사용합니다 ServiceNow AI Platform . 모든 문서 인텔리전스 데이터는 이러한 플랫폼 테이블로 자동 마이그레이션됩니다. **주:** 마이그레이션이 완료될 때까지 문서 추출 사용 사례를 사용하지 못할 수 있습니다. 인스턴스에 범위가 지정된 애플리케이션 테이블(di_)을 직접 가리키는 사용자 지정 코드가 있는 경우, API를 사용하여 문서 인텔리전스 플랫폼 구성 요소로 업데이트해야 합니다. 2.4 이하의 플로우 작업을 사용하는 문서 인텔리전스 사용자 지정 코드가 있는 경우 3.0 이상의 플로우 작업을 사용하도록 업데이트해야 합니다. 테이블 목록은 다음 문서를 참조하십시오 문서 인텔리전스와 함께 설치되는 구성요소.
통합에 대한 교차 범위 기록 추가	와의 통합 문서 인텔리전스에 대해 새 문서 인텔리전스 데이터베이스 테이블에 대한 교차 범위 기록을 추가합니다. **주:** 이전 테이블에 대한 기존 교차 범위 기록이 제거되지 않았는지 확인합니다. 추가할 기록 목록은 교차 범위 기록 섹션을 참조하십시오. 교차 범위 기록에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Cross-scope privilege record .

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

업그레이드 중

문서 인텔리전스 **3.0** 이상 업그레이드 검사 목록

업그레이드 작업	설명
작업 공간을 사용하여 필드를 추출하지 않도록 합니다.문서 인텔리전스	문서 작업이 sys_di_task 테이블로 마이그레이션될 때까지 기다렸다가 작업 공간을 사용하여 문서 인텔리전스 완료합니다. 업그레이드 중에 작업을 완료하면 데이터가 손실될 수 있습니다.

업그레이드 후

문서 인텔리전스 **3.0** 이상 업그레이드 후 검사 목록

업그레이드 후 작업	설명
테스트 문서 인텔리전스 통합 및 사용자 지정 워크플로우	사용 사례 통합을 테스트하여 새 데이터베이스 스키마와 함께 작동하는지 확인합니다.
데이터 손실 확인	데이터가 손실될 수 있는 몇 가지 경우는 다음과 같습니다. • 이전 di_task 기록에서 첨부 파일을 삭제하는 모든 작업으로 인해 새 sys_di_task 기록에 대한 첨부 파일이 누락됩니다. • 데이터 마이그레이션 중(즉, 3.0 이상 업그레이드 중 또는 직후)에 생성된 새 작업을 삭제하면 해당 기록이 di_task 테이블에 항목이 없을 수 있으므로 영구적으로 삭제됩니다. • 이전 "process_task" 플로우(또는 해당 플로우 삭제를 초래하는 작업)를 삭제하면 새 통합 설정 기록에서 빈 플로우 참조가 생성됩니다.
업데이트 세트를 통해 임포트한 레거시 사용 케이스의 업그레이드 후 마이그레이션	3.0 이상 업그레이드 및 데이터 마이그레이션이 문서 인텔리전스 완료된 후 언제든지 업그레이드 중에 실행된 마이그레이션 배치 스크립트를 다시 실행할 수 있습니다. 플랫폼 테이블(sys_di_)로 마이그레이션해야 하는 임포트된 사용 사례를 마이그레이션해야 하는 경우 이 스크립트를 실행할 수 있습니다. **1.** 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업. **2.** *`DocIntel migrate remaining data`* 예약된 작업을 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.

문서 인텔리전스 **3.0** 이상 업그레이드 후 검사 목록

업그레이드 후 작업	설명
	3. 활성 확인란을 선택합니다. **4.** 지금 실행을 선택합니다. ⚠ 경고: sys_di 테이블에서 모든 기록을 삭제한 후 일괄 작업을 사용하여 *DocIntel migrate remaining data* 마이그레이션을 다시 실행하지 마십시오. di_ 테이블에서 sys_di 테이블로 누락된 데이터를 마이그레이션하는 데만 사용해야 합니다.

교차 범위 기록

3.0 이상에 대한 문서 인텔리전스 교차 범위 기록

소스 범위	대상 범위	대상 이름	운영	대상 유형	상태
BU 통합 범위	전역	sys_di_task	읽기	테이블	허용됨
BU 통합 범위	전역	sys_di_key	읽기	테이블	허용됨
BU 통합 범위	전역	sys_di_key_group	읽기	테이블	허용됨
BU 통합 범위	전역	sys_di_ocr_input	읽기	테이블	허용됨
BU 통합 범위	전역	sys_di_pdf_input	읽기	테이블	허용됨
BU 통합 범위	전역	sys_di_prediction_input	읽기	테이블	허용됨
BU 통합 범위	전역	sys_di_training_input	읽기	테이블	허용됨
BU 통합 범위	전역	sys_di_key_hint	읽기	테이블	허용됨

문서 인텔리전스 설정 구성

일반 설정을 사용하여 사용자에게 정보를 표시하는 방법을 문서 인텔리전스 제어합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 관리 〉 설정.

2. 원하는 대로 설정을 조정합니다.

ℹ 주:
다음 설정은 문서 추출 기능에만 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.

문서 인텔리전스 설정

설정	설명
정확한 일치 옵션	자동 동기화를 선택하여 정확한 일치 옵션을 활성화합니다. 이렇게 하면 사용자가 아이콘을 선택하여 입력한 내용과 정확히 일치하는 권장 사항만 볼 수 있습니다.
후보 점수	자동 동기화를 선택하여 각 권장 사항 옆에 신뢰 점수를 표시합니다. 자세한 내용은 신뢰 점수 문서를 참조하십시오.
측면 패널	탐색 패널과 문서 필드 패널의 위치를 선택합니다.
추출 패널의 기본 너비	문서 필드(추출) 패널의 기본 너비를 픽셀 단위로 입력합니다.
썸네일 패널의 기본 너비	탐색(썸네일) 패널의 기본 너비를 픽셀 단위로 입력합니다.
이미지 패널의 기본 문서 적합성	문서(이미지) 패널에 문서를 표시하는 방법을 선택합니다.

문서 추출 사용 사례 설정

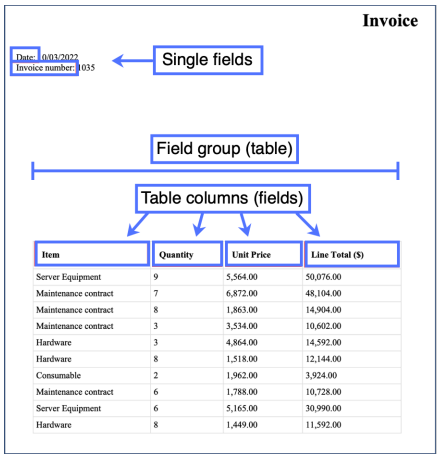
에서 문서 인텔리전스사용 사례는 처리할 문서 유형의 구조를 정의하는 데 사용됩니다. 이는 사용 사례 기록과 관련 필드, 필드 그룹, 통합, 플로우 및 모든 관련 ML(머신 러닝) 모델로 구성됩니다.

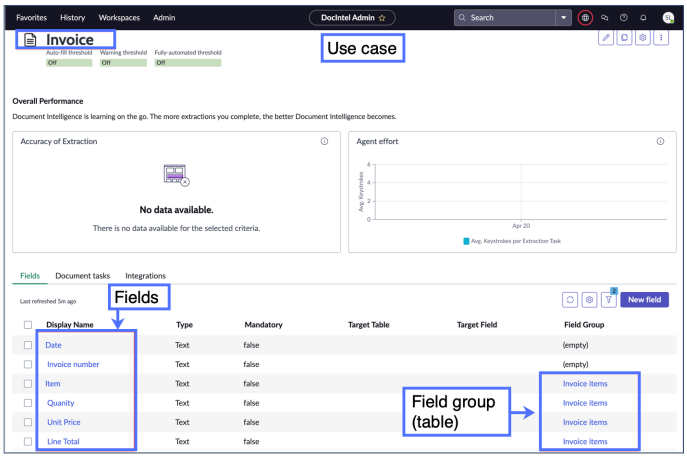
문서 추출 사용 사례 개요

문서 추출 사용 사례에서는 AI가 문서에서 탐지할 정보를 정의합니다. 처리할 문서의 유형, 탐지할 필드 및 문서 처리 결과가 저장될 위치를 지정하여 이 작업을 수행합니다.

예를 들어 송장 문서를 처리하려는 경우 "송장" 사용 사례가 필요할 수 있습니다. 이 사용 사례에는 문서에서 추출해야 하는 정보를 정의하기 위해 날짜, 송장 번호, 항목 등의 필드가 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.





문서 추출 사용 사례를 정의한 후 에이전트는 문서 작업에서 해당 사용 사례에 대한 문서 처리를 시작할 수 있습니다.

> **주:**
> 기술에 문서 인텔리전스 대한 Now Assist 사용 사례에는 별도의 설정 프로세스가 있습니다. 자세한 내용은 문서 인텔리전스에서 Now Assist 구성 문서를 참조하십시오.

워크플로우

다음 단계에서 문서 추출 사용 사례를 설정합니다.

1. 사용 사례를 생성합니다.

   사용 사례의 이름 대상 테이블 및 언어를 정의합니다.

2. 데이터 추출을 위한 필드 생성.

   AI가 값을 탐지하고 추출하는 방법을 학습할 필드를 정의합니다.

   확인란 목록과 같이 테이블 또는 정보 패턴에서 수집된 데이터를 추출하고 구성하는 데 도움이 되는 필드 그룹을 정의합니다.

3. 데이터 추출 모드 구성.

   문서 작업의 문서에서 필드를 추출하는 방법을 정의합니다.

4. 통합을 설정합니다.

   다른 애플리케이션과의 워크플로우에 대한 문서 작업 처리 또는 값 추출을 트리거하도록 통합을 구성합니다.

에이전트가 문서 작업을 수행하여 개별 문서에서 필드 값을 추출할 때 AI는 피드백에서 학습하고 계속해서 개선됩니다.

문서 추출 사용 사례 생성

에서 처리할 문서 인텔리전스문서를 정의하는 사용 사례 기록을 생성합니다. 예를 들어, 송장 또는 운전 면허증이 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_docintel.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. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 관리 〉 사용 케이스.
2. 새 사용 사례를 선택합니다.
3. 사용 사례의 이름을 입력합니다.
4. 이 사용 사례에 대한 문서 처리 결과를 저장할 대상 테이블을 선택합니다.
5. 옵션: 문서 추출을 지원하는 데 사용되는 언어 모델을 변경합니다.
   자세한 내용은 지원되는 언어 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.
6. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

사용 사례를 생성한 후에는 필드를 추가하고 데이터 추출 모드를 구성하여 설정을 마칩니다.

데이터 추출을 위한 필드 생성

사용 사례의 일부로 필드를 설정합니다. 문서 인텔리전스 필드를 사용하여 문서에서 데이터를 식별하고 추출합니다. 필드를 그룹화하면 테이블, 확인란 목록 및 기타 논리적 필드 그룹이 있는 문서에서 데이터를 추출하는 데 도움이 문서 인텔리전스 됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_docintel.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 관리 〉 사용 케이스.
2. 목록에서 사용 사례를 선택합니다.
3. 필드 탭으로 이동하여 필드 정의를 선택합니다.
   하나 이상의 필드를 이미 정의했으며 다른 필드를 추가하려면 새 필드를 선택합니다.
4. 문서에서 추출할 데이터 유형을 선택합니다.

   다음 데이터 유형 중 하나를 선택하여 추출할 수 있습니다.

   단일 필드

   단일 필드는 문서에서 단일 정보를 추출하는 데 사용됩니다. 예: 문서 번호 또는 고객 이름

   확인란 목록

   확인란 목록은 확인란 또는 확인란 그룹을 추출하는 데 사용됩니다. 각 확인란을 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다.

   테이블

   테이블은 정보 목록이나 테이블을 추출하는 데 사용됩니다. 테이블에는 여러 열이 있을 수 있습니다. 목록 항목 또는 테이블 행의 수를 미리 알 필요는 없습니다.

   단일 필드 그룹

   단일 필드 그룹은 문서에 그룹화된 값을 추출하는 데 사용됩니다. 예를 들어 주소, 도시 및 국가가 있는 위치입니다. 테이블에 대해 여러 행을 추출하는 것과는 달리, 단일 필드 그룹에 대해서는 하나의 항목만 추출할 수 있습니다.

   선택한 데이터 유형에 따라 양식이 표시됩니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.
   양식 유형은 이전 단계에서 선택한 필드 유형에 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.

- 단일 필드 양식
- 단일 필드 그룹 양식
- 확인란 목록 양식
- 테이블 양식

6. 저장을 선택합니다.

결과
시스템이 사용 사례와 연결된 필드 목록에 새 필드를 추가합니다.

데이터 추출 필드 비활성화

사용 사례의 일부로 사용하지 않으려는 필드를 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_docintel.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 관리 〉 사용 케이스.
2. 목록에서 사용 사례를 선택합니다.
3. 필드 탭으로 이동하여 비활성화할 필드를 선택합니다.
4. 양식에서 필드 비활성화를 선택합니다.
5. 확인 상자에서 비활성화를 선택합니다.

⚠ 경고:
비활성화된 후에는 필드를 다시 활성화할 수 없습니다.

결과
비활성화된 필드는 데이터 추출 또는 교육에 사용되지 않습니다.

데이터 추출 모드 구성

사용 사례에 대한 추출 모드를 구성하여 문서에서 필드를 추출하는 방법을 문서 인텔리전스 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_docintel.manager

이 태스크 정보
추출 모드에 따라 문서 작업에서 데이터를 추출하는 방법과 작업을 처리하는 방법이 결정됩니다. 이 모드는 작업 공간에서 필드의 문서 인텔리전스 동작을 변경합니다.

문서 인텔리전스 에서는 다음 추출 모드를 사용합니다.

추출 모드	설명
권장 사항	문서 인텔리전스은 문서 인텔리전스 작업 공간에서 필드에 대한 권장 사항을 제공합니다. 권장 사항을 선택하거나 수동으로 값을 입력합니다. 모든 필드를 검토해야 합니다. AI의 예측 신뢰도에 따라 권장 사항의 순서가 정해집니다. 문서 인텔리전스이 문서를 계속

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

추출 모드	설명
	처리하면서 시간이 지남에 따라 권장 사항이 개선됩니다.
자동 채우기	문서 인텔리전스은 문서 인텔리전스 작업 공간의 필드를 자동으로 채웁니다. 모든 필드를 검토해야 합니다. 자동 채우기는 AI가 예측할 수 있을 만큼 충분한 확신을 가지고 있는 경우에만 작동합니다. 사용 사례에서 자동 채우기 임계치 필드를 업데이트하여 신뢰도 임계치를 변경할 수 있습니다.
완전 자동화 (바로 처리)	문서 인텔리전스은 모든 필드에 대한 데이터를 자동으로 추출하고 모든 필수 필드에 대한 신뢰 점수가 정의된 신뢰도 임계치를 초과하는 경우 문서 작업을 처리합니다. 필드를 검토할 필요는 없습니다. 주: 완전 자동화 모드에서 작업을 성공적으로 처리하려면 사용 사례에 하나 이상의 필드가 필요에 따라 지정되어 있어야 합니다. 문서 인텔리전스은 시간이 지남에 따라 점점 더 많은 문서를 처리함에 따라 자신감이 높아집니다. 자주 처리되는 문서에 대해 또는 시스템에 확신이 있는 경우 완전 자동화 모드를 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 관리 〉 사용 케이스.
2. 구성할 사용 사례를 선택합니다.
3. 설정 아이콘( )을 선택합니다.
4. 사용 사례에 대한 추출 모드를 선택합니다.
   - AI 모델에 신뢰도 점수가 문서 인텔리전스 더 높은 권장 사항을 만들기 위한 추가 학습이 필요한 경우 다른 모드를 선택하지 않고 기본 권장 모드를 그대로 둡니다.
   - 신뢰 점수가 지정된 임계치를 초과하는 권장 사항을 제공하는 경우 문서 인텔리전스자동 채우기 모드 옵션을 선택합니다.
   - 필수 필드를 매우 높은 신뢰도 점수로 자동으로 채우는 경우 문서 인텔리전스완전 자동화 모드 옵션을 선택합니다.
5. 옵션: 자동 채우기 모드에 대한 자동 채우기 임계치 및 경고 임계치를 조정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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) 자동 채우기 임계치: 문서 인텔리전스 상위 권장 사항의 신뢰 점수가 정의한 백분율 이상인 경우에만 필드를 자동으로 채웁니다.

  신뢰 점수가 임계치보다 낮은 필드는 작업 공간에서 비어 문서 인텔리전스 있게 되며, 권장 모드를 사용하여 이러한 필드를 추출할 수 있습니다.

- (Optional) 경고 임계치: 문서 인텔리전스 신뢰 점수가 정의한 백분율 이하인 빈 필드와 자동으로 채워진 필드에 대한 경고를 표시합니다.

6. 옵션: 완전 자동화 모드에서 필수 필드의 신뢰도 임계치를 조정합니다.

   - (Optional) 문서 인텔리전스 는 모든 필수 필드의 신뢰 점수가 완전 자동화 임계치 필드에서 정의한 백분율 이상인 경우 문서 작업을 자동으로 완료하고 제출합니다.

   - (Optional) 필수 필드가 임계치 미만인 경우, 문서 작업이 자동으로 제출되지 않으며 에이전트 검토가 필요합니다. 필요하지 않은 필드는 비워 두거나 검토하지 않을 수 있습니다.

   - (Optional) 문서 작업에 문서 인텔리전스 필수로 정의된 필드가 없는 경우 에서 문서 작업을 자동으로 완료하고 제출합니다.

7. 저장을 선택합니다.

문서 추출 사용 사례 관리

문서 인텔리전스 사용 사례를 관리하여 문서 추출 요구 사항을 효율적으로 지원할 수 있습니다.

다음 항목에서는 문서 추출 사용 사례를 관리하는 데 사용할 수 있는 기능에 대해 설명합니다.

- 사용 사례를 복제하고 필요에 따라 수정하여 유사한 필드, 필드 그룹, 통합, 플로우 및 모든 관련 ML(머신 러닝) 모델로 새 사용 사례를 빠르게 설정합니다.
- 교육된 사용 케이스를 익스포트하고 임포트하여 인스턴스 간에 ServiceNow# 공유합니다.
- 더 이상 문서를 처리할 필요가 없는 경우 사용 사례를 삭제합니다.

문서 추출 사용 사례 복제

사용 사례의 사본을 만들면 유사한 구조를 공유하는 새 사용 사례를 생성할 때 시간을 절약할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_docintel.manager

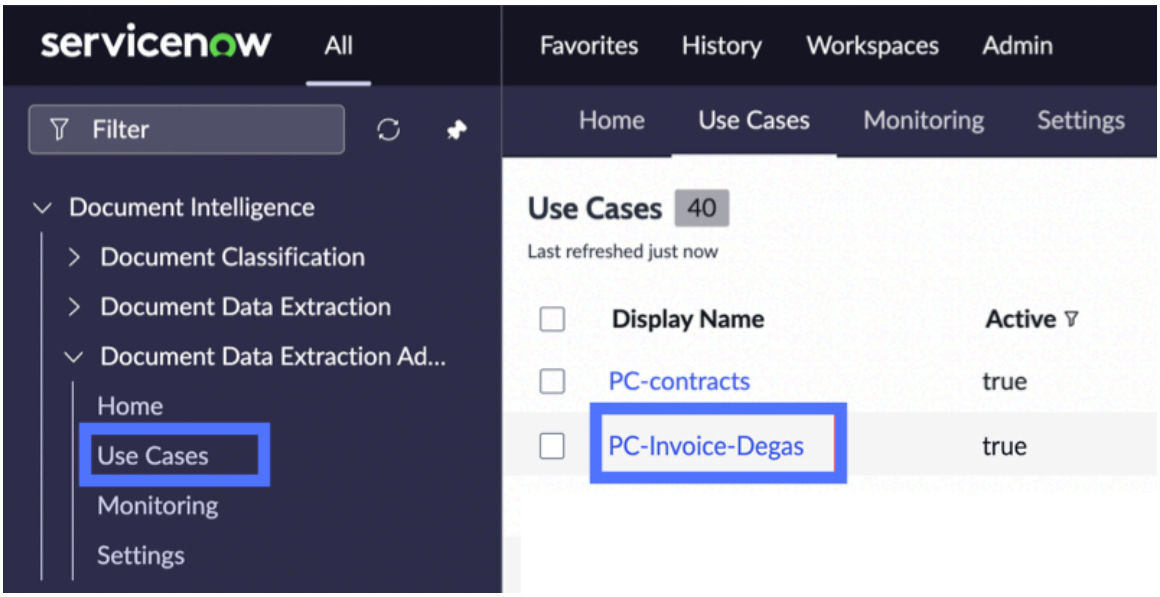
이 태스크 정보

다음 단계에 따라 필드, 필드 그룹, 통합, 플로우 및 모든 관련 ML(머신 러닝) 모델과 함께 사용 사례의 사본을 생성합니다.

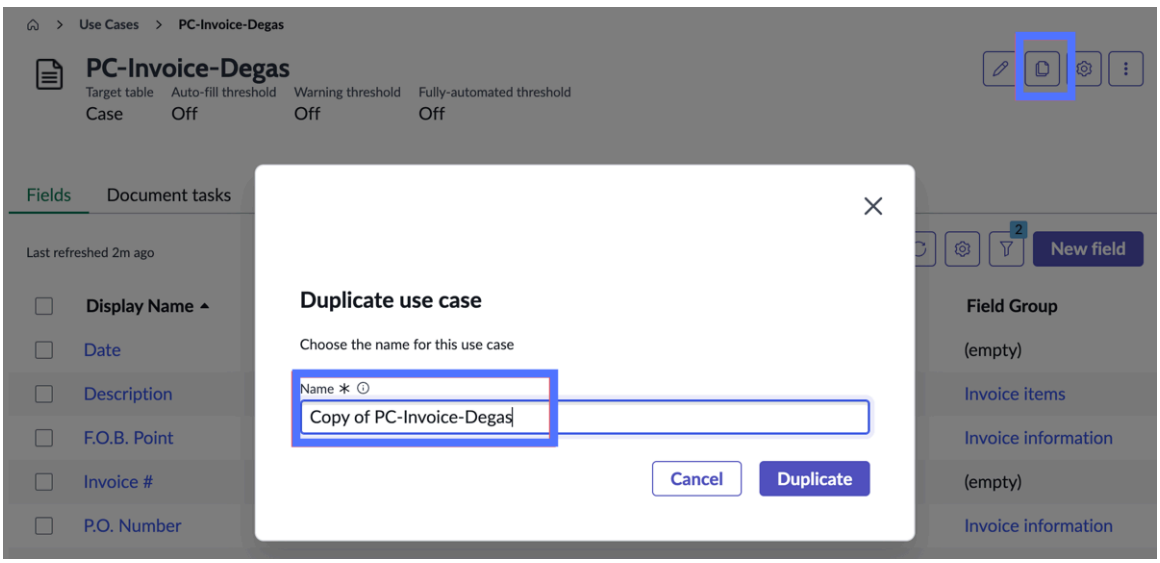
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 관리 〉 사용 케이스.
2. 목록에서 복사하려는 사용 사례의 표시 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.



3. 사용 사례 화면에서 이 사용 사례 복제 아이콘( )을 선택합니다.
4. 사용 사례 복제 상자에 새 사용 사례의 이름을 입력합니다.



5. 복제를 선택합니다.

결과
중복된 사용 사례가 사용 사례 목록에 표시됩니다.

문서 추출 사용 사례 익스포트

업데이트 세트에 추가하여 다른 ServiceNow 인스턴스에서 사용할 수 있도록 문서 추출 사용 사례를 익스포트합니다.

시작하기 전에

- 사용 사례를 익스포트하고 임포트할 때 두 인스턴스가 동일한 제품군 릴리스와 동일한 설치 버전을 문서 인텔리전스 갖도록 합니다.
- 필요한 역할: sn_docintel.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

다음 단계에 따라 문서 추출 사용 사례를 필드, 필드 그룹, 통합, 플로우 및 모든 관련 ML(머신 러닝) 모델과 함께 업데이트 세트에 추가합니다. 그런 다음 다른 인스턴스에서 사용하기 위해 업데이트 세트를 익스포트할 수 있습니다.

업데이트 세트가 백그라운드 프로세스로 자동 생성되고 "완료됨"으로 설정됩니다. 이 프로세스는 몇 분 정도 걸립니다. 백그라운드 작업이 완료되기 전에 결과 업데이트 세트를 수동으로 "완료됨"으로 설정하거나 익스포트해서는 안 됩니다.

자세한 내용은 System update sets 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 관리 〉 사용 케이스.
2. 목록에서 익스포트할 사용 사례의 표시 이름을 선택합니다.
3. 사용 사례 화면에서 옵션 아이콘(옵션)을 선택하고 업데이트 세트에 추가를 선택합니다.
4. 업데이트 세트에 추가를 선택합니다.
   사용 사례가 시스템 업데이트 세트에 추가됩니다.
5. 다음으로 이동 시스템 업데이트 세트 〉 로컬 업데이트 세트.
6. 추가한 업데이트 세트를 선택합니다.
7. 업데이트 세트 양식의 관련 링크에서 XML로 익스포트를 선택합니다.

문서 추출 사용 사례 임포트

인스턴스에서 사용할 문서 추출 사용 사례를 임포트합니다 ServiceNow .

시작하기 전에

- 문서 추출 사용 사례에 대한 업데이트 세트는 다음에 문서 추출 사용 사례 익스포트제공된 단계에 따라 다운로드됩니다.
- 사용 사례를 익스포트하고 임포트할 때 두 인스턴스가 동일한 제품군 릴리스와 동일한 설치 버전을 문서 인텔리전스 갖도록 합니다.
- 필요한 역할: sn_docintel.manager

이 태스크 정보

다음 단계에 따라 문서 추출 사용 사례와 해당 필드, 필드 그룹, 통합, 플로우 및 모든 관련 ML(머신 러닝) 모델을 임포트합니다.

자세한 내용은 System update sets 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 업데이트 세트 〉 검색된 업데이트 세트.
2. 관련 링크에서 XML에서 업데이트 세트 임포트를 선택합니다.
3. 익스포트한 XML 파일을 선택하고 업로드합니다.
4. 업데이트 세트 기록을 엽니다.
5. 업데이트 세트 미리 보기를 선택합니다.

   sys_di_extracted_values에는 다음과 같은 몇 가지 오류가 있을 수 있습니다. 이 ###### ### # #### ## sys_di_image## ### ## # ####.

   이 오류는 추출된 값이 비어 있고 di_image 없기 때문에 발생합니다.

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

6. 원격 업데이트 수락을 선택합니다.
7. 다른 오류가 없으면 업데이트 세트 커밋을 선택합니다.
8. 각 업데이트 세트에 대해 3-7단계를 반복합니다.

결과
사용 사례가 인스턴스로 임포트되어 사용 사례 목록에 나타납니다.

문서 추출 사용 케이스 삭제

문서에 더 이상 필요하지 않은 사용 사례를 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_docintel.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 관리 〉 사용 케이스.
2. 목록에서 삭제할 사용 사례의 표시 이름을 선택합니다.
3. 사용 사례 화면에서 옵션 아이콘( )을 선택하고 삭제를 선택합니다.
4. 확인 상자에서 삭제를 선택합니다.

결과
사용 사례가 관련 필드, 필드 그룹, 통합, 플로우 및 ML(머신 러닝) 모델과 함께 삭제됩니다.

문서 분류 사용 사례 설정

문서 분류 사용 사례는 문서와 개별 페이지를 분류하는 데 사용되는 범주 집합입니다. 이는 사용 사례 기록과 관련 필드(클래스) 및 모든 관련 ML(머신 러닝) 모델로 구성됩니다.

문서 분류 사용 사례 개요

문서 분류 사용 사례에서는 AI가 탐지하여 문서에 적용할 클래스 또는 범주를 정의합니다. 처리할 문서의 유형, 적용할 클래스 및 문서 처리 결과가 저장되는 위치를 지정하여 이 작업을 수행합니다.

예를 들어, 식별 문서를 처리하려는 경우 "ID 문서" 사용 사례가 필요할 수 있습니다. 그런 다음 여권, 운전 면허증, 군인 신분증 등에 대한 클래스를 추가하여 처리 중인 문서 유형에 레이블을 지정합니다.

문서 분류 사용 사례를 정의한 후 에이전트는 문서 작업에서 해당 문서에 대한 처리를 시작할 수 있습니다.

워크플로우

다음 단계에서 문서 분류 사용 사례를 설정합니다.

1. 사용 사례를 생성합니다.

   사용 사례의 이름과 속성을 정의합니다.

2. 필드를 사용하여 문서 클래스를 만듭니다.

   AI가 탐지하여 문서에 적용하는 방법을 학습할 클래스 또는 범주를 정의합니다.

3. 사용 사례를 교육합니다.

   지속적인 개선을 위해 완료된 문서 작업의 사용자 입력을 AI에 제공하는 학습 작업을 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.

에이전트가 문서 작업을 수행하여 문서와 개별 페이지를 분류할 때 AI는 피드백에서 학습하고 계속해서 개선됩니다.

문서 분류 사용 사례 생성

사용 사례 기록을 생성하여 문서 유형 또는 문서 내 페이지에 적용할 클래스 또는 범주를 정의하기 시작합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_docintel.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 분류 〉 사용 케이스.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

사용 사례 양식

필드	설명
표시 이름	작업 공간에 표시되는 문서 인텔리전스 사용 사례의 이름입니다.
문서 유형	사용 사례에 대해 처리할 문서의 유형입니다.
문서 구성	사용 사례에 대해 처리할 문서의 구성입니다.
임계치 자동 채우기	문서 인텔리전스 상위 권장 사항의 신뢰 점수가 정의한 백분율 이상인 경우에만 클래스(필드)를 자동으로 채웁니다. 신뢰 점수가 임계치보다 낮은 필드는 작업 공간에서 비어 문서 인텔리전스 있게 되며, 권장 모드를 사용하여 이러한 필드를 추출할 수 있습니다. 이 필드는 자동 채우기 모드가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
완자동 임계치	문서 분류에 대한 신뢰 점수 임계치로, 완전 자동화(바로 처리) 모드에서 문서 작업을 완전히 자동화할 수 있습니다.
경고 임계치	문서 인텔리전스 빈 필드와 신뢰 점수가 정의한 백분율 이하인 자동 채워진 필드에 대한 경고를 표시합니다. 이 필드는 자동 채우기 모드가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

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.

다음에 수행할 작업

사용 사례를 생성한 후에는 문서 클래스를 생성하는 필드를 추가하여 설정을 마칩니다. 그런 다음 사용 사례를 교육합니다.

문서 클래스 생성

문서 분류 사용 사례의 일부로 필드를 생성합니다. 문서 인텔리전스 필드를 사용하여 문서에 적용할 클래스 또는 범주를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_docintel.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 분류 〉 사용 케이스.
2. 목록에서 사용 사례를 선택합니다.
3. 필드 탭으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 필드 정의 양식

필드	설명
표시 이름	작업 공간에 표시되는 문서 인텔리전스 클래스 이름입니다.
사용 케이스	이 필드(클래스) 기록과 연결된 사용 사례입니다.
유형	필드의 유형입니다(예: 텍스트 필드 또는 확인란 옵션). 텍스트를 선택합니다.
활성	클래스가 사용 중인지 여부를 나타내는 옵션입니다.

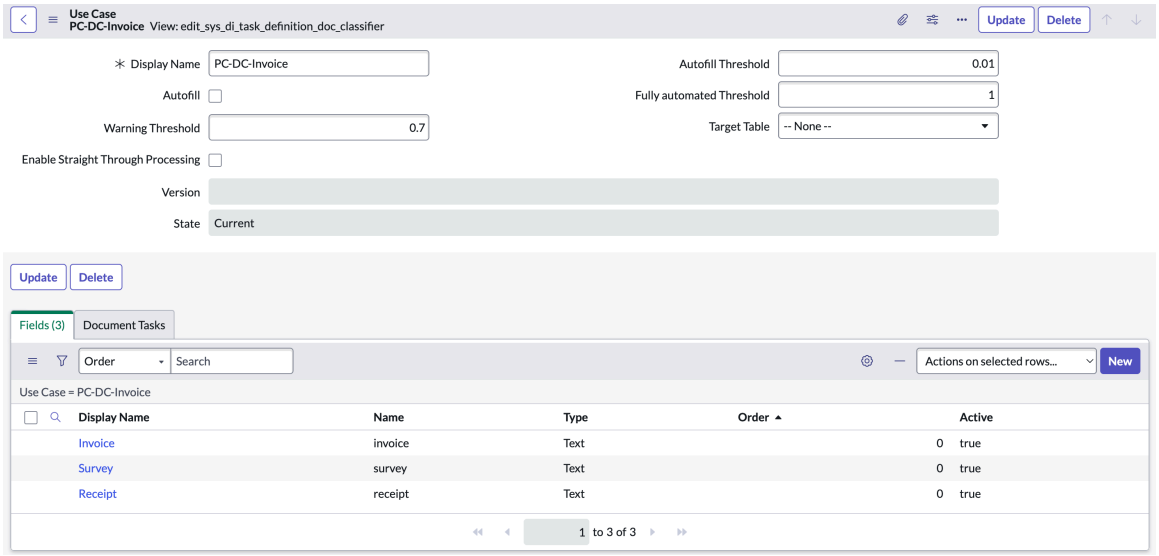
5. 제출을 선택합니다.

결과

시스템에서 사용 사례와 연결된 필드 목록에 새 클래스 필드를 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.

클래스가 있는 문서 분류 사용 사례



사용 사례 교육

완료된 문서 작업의 사용자 입력을 통해 문서 분류 사용 사례를 교육하여 시간이 지남에 따라 권장 사항을 개선합니다 문서 인텔리전스 .

시작하기 전에

- 교육하려면 사용 사례와 관련된 검토된 문서 작업이 하나 이상 있어야 합니다. 검토된 모든 작업에는 사용 사례에서 정의한 각 유형에 대해 최소 두 개의 첨부 파일이 있어야 합니다.

  문서 작업을 생성하고 작업 공간을 사용하여 문서 인텔리전스완료하는 것으로 시작합니다.

  주:
  사용 사례가 학습될 때까지 작업을 처리할 수 없지만 모든 필드를 완료하고 제출하면 작업을 완료할 수 있습니다.

- 필요한 역할: sn_docintel.manager

이 태스크 정보

문서 분류 사용 사례는 미리 학습된 AI 모델로 시작하지 않으므로 완료된 문서 작업에서 사용자 입력을 사용하여 모델을 학습시키는 것이 중요합니다.

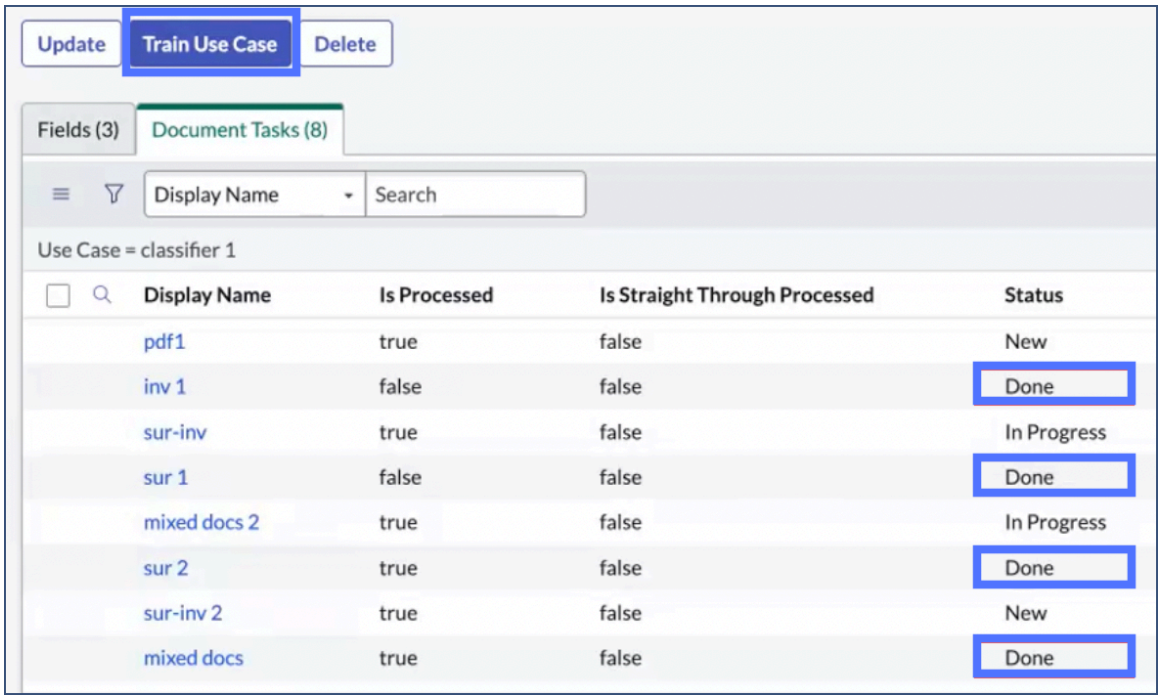
주:
서버 부하를 줄이고 성능 문제를 최소화하기 위해 사용 사례 교육의 기본 제한은 30일마다 한 번입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 분류 〉 사용 케이스.
2. 목록에서 사용 사례를 선택합니다.
3. 사용 사례 교육을 선택합니다.

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

문서 인텔리전스 는 완료 상태의 문서 작업에서 추출한 값을 사용하여 모델을 학습시킵니다.



결과
사용 사례 교육 작업이 시작됩니다. 이 작업을 완료하는 데 몇 시간이 걸릴 수 있습니다.

문서 분류 사용 사례 관리

사용 사례를 관리하여 문서 인텔리전스 문서 분류 요구 사항을 효율적으로 지원할 수 있습니다.

다음 항목에서는 문서 분류 사용 사례를 관리하는 데 사용할 수 있는 기능에 대해 설명합니다.

문서 분류 사용 사례 삭제

문서에 더 이상 필요하지 않은 사용 사례를 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_docintel.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 분류 〉 사용 케이스.
2. 목록에서 삭제할 사용 사례의 표시 이름을 선택합니다.
3. 사용 사례 화면에서 삭제를 선택합니다.
4. 확인 상자에서 삭제를 선택합니다.

결과
사용 사례가 관련 필드, 필드 그룹, 통합, 플로우 및 ML(머신 러닝) 모델과 함께 삭제됩니다. 관련 기록을 삭제하면 자신의 관련 삭제가 트리거될 수 있습니다.

필드 값 관리

처리된 문서 작업에서 수집된 필드 값을 봅니다. 값을 검토하고 추가 정보를 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: sn_docintel.admin 또는 sn_docintel.manager

이 태스크 정보
문서 작업이 완료되면 추출된 데이터 또는 분류가 필드 값 목록에 나타납니다. 필드 값 양식에는 값에 대한 자세한 정보가 포함됩니다.

프로시저

1. 문서 데이터 추출 필드의 경우 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 〉 필드 값.

   문서 분류 필드 또는 클래스를 보려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 분류 〉 필드 값.

2. 값(데이터)의 이름을 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 검토합니다.

필드	설명
데이터	문서에서 추출한 필드 값입니다.
검토 여부	사용자가 이 필드 값을 검토했는지 여부를 나타냅니다.
후보 ID(권장 사항 ID)	선택한 권장 사항의 내부 시스템 ID입니다.
인덱스	필드 그룹의 일부인 필드: 동일한 필드에 대한 다른 필드 값을 참조할 때 필드 값의 순서입니다. 일반 필드의 경우 인덱스는 항상 0입니다.
정확한 후보 일치(권장 사항)	필드 값이 AI의 최고 권장 사항과 정확히 일치하는지 여부를 나타냅니다.
필드	값이 속한 사용 사례의 필드입니다.
후보(권장 사항) 순위	AI가 선택한 권장 사항에 할당한 순위입니다.
플래그 지정됨	사용자가 작업 공간에서 이 필드 값에 플래그를 지정했는지 여부입니다 문서 인텔리전스 .
문서 작업	데이터 값이 추출된 첨부 문서가 있는 문서 작업입니다.
가용성	문서에서 이 필드 값을 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
키스트로크	이 필드 값을 추출하는 데 필요한 키 입력 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
대상 기록	필드 값이 사용되는 기록입니다.
메타데이터	필드 값과 연결된 메타데이터입니다.
대상 테이블	필드 값을 저장하는 테이블입니다.
도메인	이 필드 값에 연결된 도메인입니다. 도메인 분리 및 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

4. 업데이트를 선택합니다.

다른 애플리케이션과 문서 인텔리전스의 통합

의 문서 인텔리전스 기능을 다른 ServiceNow 애플리케이션으로 확장합니다. 다른 응용 프로그램에서는 를 사용하여 문서 인텔리전스문서 분류 및 추출을 활용할 수 있습니다.

사용자 지정 애플리케이션 또는 워크플로우와 통합

문서 작업 처리 또는 값 추출을 트리거하도록 통합을 구성합니다. 통합을 사용하면 다른 애플리케이션과의 흐름을 빠르게 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 통합을 생성하기 전에 먼저 사용 사례에 대상 테이블을 추가해야 합니다.
- 대상 테이블은 읽을 수 있고 쓸 수 있어야 합니다. 대상 테이블 기록의 애플리케이션 액세스 탭에서 읽을 수 있음 및 업데이트 가능 확인란이 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Create a table 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: sn_docintel.admin 또는 sn_docintel.manager

이 태스크 정보

솔루션의 문서 인텔리전스 통합 지점을 정의합니다. 데이터 추출 사용 사례에 대해 두 개의 통합 지점이 제공되는데, 하나는 문서 작업을 자동으로 생성 및 처리하는 문서 인텔리전스 통합 지점이고, 다른 하나는 에서 추출이 완료된 문서 인텔리전스경우 필드 값을 다른 애플리케이션에 자동으로 전파하는 통합 지점입니다. 문서 분류 사용 사례의 경우 데이터 추출 사용 사례에 매핑할 통합 지점도 있습니다.

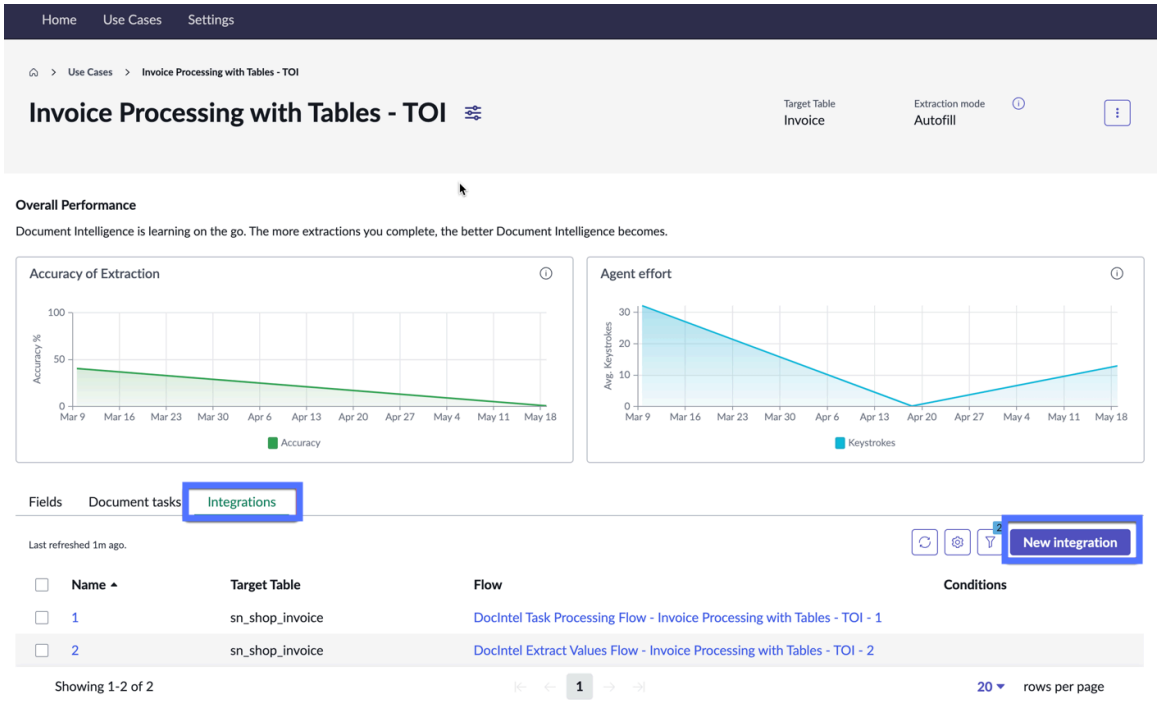
프로시저

1. 다음 중 하나를 수행합니다.
   a. 데이터 추출 사용 사례를 통합하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 관리 〉 사용 케이스.
   b. 문서 분류 사용 사례를 통합하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 분류 〉 사용 케이스.
2. 통합 지점을 설정할 사용 사례를 선택합니다.
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.

a. 데이터 추출 사용 사례의 경우 통합 탭으로 이동하여 첫 번째 통합 설정을 선택합니다.

하나 이상의 통합을 이미 정의했으며 다른 통합을 추가하려면 새 통합을 선택합니다.



b. 문서 분류 사용 사례의 경우 통합 설정 탭으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.

4. 양식에서 필드를 채웁니다.

데이터 추출용 필드	문서 분류용 필드	설명
통합 이름	이름	통합의 이름입니다.
사용 케이스	사용 케이스	통합 작업에 사용할 사용 사례입니다.
어디에서 문서를 받아 추출한 데이터를 저장하시겠습니까?	대상 테이블	데이터를 받거나 보낼 테이블입니다. **주:** 대상 테이블은 사용 사례에서 가져옵니다.
어떤 유형의 통합을 설정하시겠습니까?	유형	데이터 추출 및 문서 분류 사용 사례의 경우 옵션에는 프로세스 작업 또는 값 추출이 포함됩니다. 문서 분류 사용 사례에는 문서 데이터 추출에 매핑 사용 사례 옵션도 있습니다. 프로세스 작업 유형은 대상 테이블에서 발생하는 특정 트리거를 기반으로 문서 작업을 자동으로 생성하고 처리하는 문서 인텔리전스 통합 지점을 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.

데이터 추출용 필드	문서 분류용 필드	설명
		값 추출 유형은 추출이 완료될 문서 인텔리전스 때(즉, 문서 작업 상태가 완료로 변경될 때) 추출한 값을 대상 테이블에 자동으로 전파하는 통합 지점을 생성합니다. 문서에 매핑 데이터 추출 사용 사례 유형은 처리된 문서 분류 값이 새 데이터 추출 작업을 자동으로 생성할 수 있는 통합 지점을 생성합니다.
조건		통합의 특정 트리거로 사용할 특정 필드를 선택하는 데 사용되는 필터입니다. 프로세스 작업만 해당합니다.
플로우 생성		에서 워크플로우 스튜디오이 통합에 대한 플로우를 생성하려면 이 옵션을 선택합니다. 통합을 설정하기 위해 고유한 사용자 지정 스크립트를 작성할 계획이 아니라면 이 옵션을 선택해야 합니다.

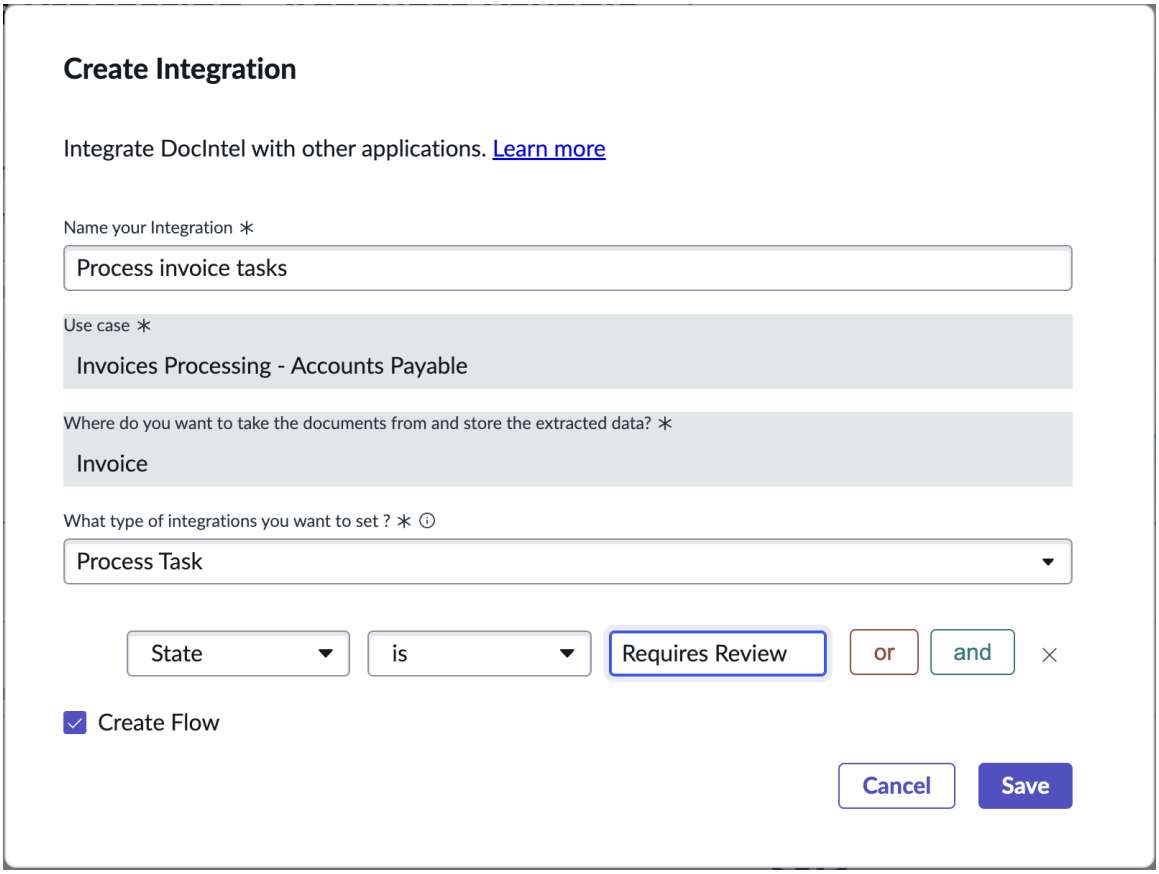
5. 다음 중 하나를 수행합니다.
   a. 데이터 추출의 경우 저장을 선택합니다.
   b. 문서 분류에 대해 제출을 선택합니다.

Example: 통합

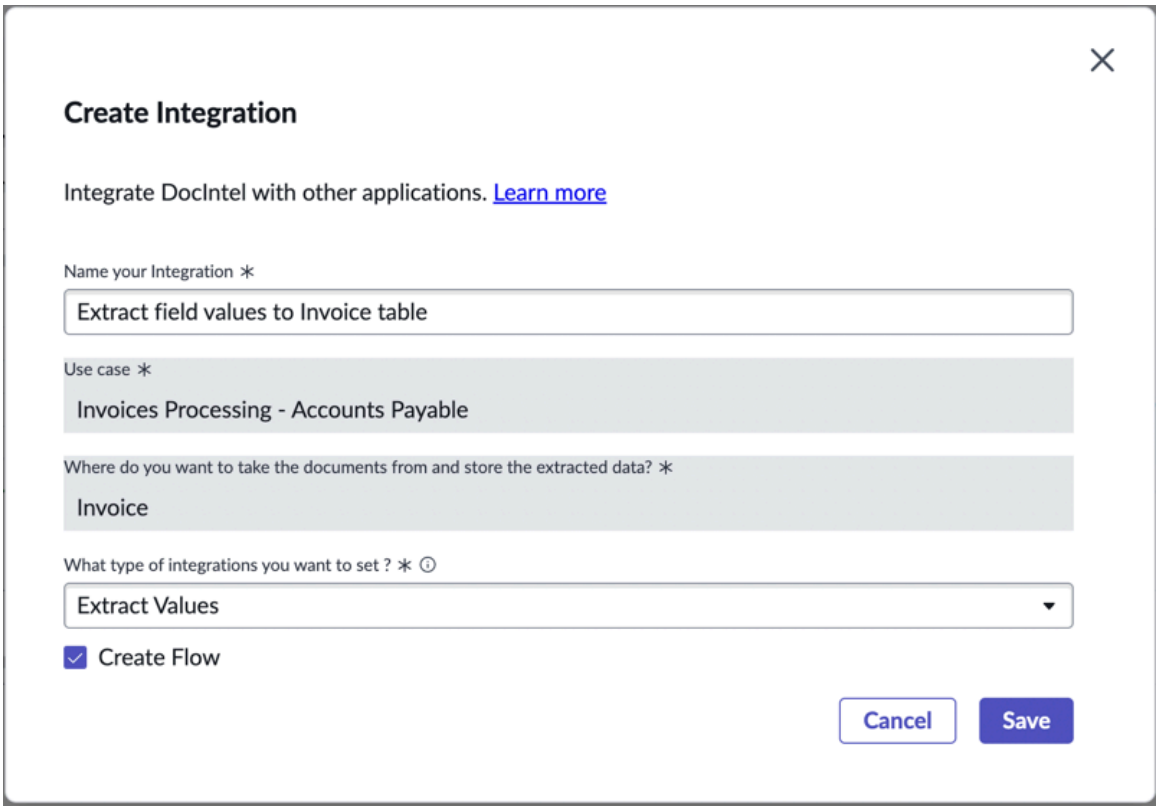
다음 이미지는 두 가지 통합의 예를 보여줍니다. 첫 번째 이미지는 기록을 검토해야 할 때 트리거되는 프로세스 작업 통합입니다. 두 번째 이미지는 추출된 필드를 송장 테이블로 자동으로 보낼 수 있는 값 추출 통합입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 프로세스 작업 통합



새 값 추출 통합



다음에 수행할 작업

플로우를 생성하도록 선택한 경우 에서 워크플로우 스튜디오활성화를 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.

자세한 내용은 Building flows 문서를 참조하십시오.

고객 서비스 관리와 통합

문서 인텔리전스 에 고객 서비스 관리(CSM)문서 추출 기능을 제공합니다. 신용 카드 번호 또는 고객 주소와 같은 관련 정보를 이메일 및 케이스 첨부 파일에서 추출하고 해당 정보를 케이스에 추가합니다.

에이전트는 케이스에서 직접 문서 인텔리전스 인터페이스에 액세스하여 추출된 필드의 값을 검토하고 필요에 따라 수정할 수 있습니다. 이 인터페이스에서 에이전트는 올바른 값을 확인하고, 잘못된 값을 수정하고, 모델을 계속 학습시킬 수 있습니다. 권장 값을 확인하는 HITL(Human In the Loop) 상호작용을 통해 에이전트는 모델을 세분화하고 지속적으로 성능을 개선할 수 있습니다.

송장과 같은 첨부 파일에서 추출할 정보를 식별하는 사용 사례를 생성하고 구성에 따라 해당 정보를 케이스 필드에 자동으로 추가합니다. 레이블은 케이스 양식에서 추출된 필드를 식별합니다.

자세한 내용은 CSM용 문서 인텔리전스를 참조하십시오.

CSM과의 작동 방식 문서 인텔리전스

케이스가 생성되면 문서 인텔리전스 CSM용 기능은 다음 사항을 확인합니다.

- 케이스에 하나 이상의 첨부 파일이 있는 경우
- 첨부 파일 유형이 sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types 시스템 속성에 지정된 경우

케이스가 이러한 요구 사항을 충족하는 경우 기능은 다음과 같습니다.

- 케이스 또는 케이스 유형 및 사용 사례 필터를 기반으로 사용할 올바른 사용 사례를 식별합니다.
- 사용 사례, 각 첨부 파일의 sys_id 및 케이스 참조를 사용하여 작업을 생성합니다.
- 예측 모델에 입력으로 작업, 첨부 파일 sys_id 및 케이스 참조를 전송합니다.
- OCR(광학 문자 인식) 솔루션을 사용하여 문서에서 데이터를 추출합니다.
- 솔루션이 완료된 후 작업의 상태를 완료로 설정합니다.
- 사용 사례의 추출 모드가 완전 자동화(바로 처리)로 설정된 경우 추출된 필드 값이 케이스에 추가됩니다.
- 추출 모드가 자동 채우기 또는 권장 사항으로 설정된 경우 에이전트는 인터페이스에서 필드 값을 확인할 수 있습니다 문서 인텔리전스 .

CSM에 사용 문서 인텔리전스

시스템 속성을 설정하고 CSM에 대해 사용하도록 문서 인텔리전스 설정하는 데 필요한 플로우를 활성화합니다.

Document Intelligence for Customer Service 문서를 참조하십시오.

재무 서비스 운영과 통합

문서 인텔리전스 (FSO)에 재무 서비스 운영 문서 추출 기능을 제공합니다.

문서 인텔리전스 FSO와의 통합을 통해 ML(머신 러닝)을 통해 문서 처리를 빠르게 자동화하고 문서에서 정보를 정확하게 추출할 수 있습니다. 관리자는 FSO 문서 프로세서 와 추가로 통합하여 문서 인텔리전스 사용자가 문서에서 필드를 추출하고 저장할 수 있도록 할 수 있습니다.

자세한 내용은 FSO용 문서 인텔리전스를 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.

FSO를 사용하는 방법 문서 인텔리전스

문서 인텔리전스 는 다음 내에서 문서 프로세서 작동합니다.

- 문서 유형(sn_doc_processor_type)을 생성하면 사용 사례(sys_di_task_definition)에 기록 문서 인텔리전스 이 생성됩니다.
- 문서 속성(sn_doc_processor_attribute)을 생성하면 필드(sys_di_key) 기록이 생성됩니다.문서 인텔리전스
- 문서 속성 기록을 업데이트하면 필드 기록이 업데이트됩니다.

문서 검증 작업(sn_doc_processor_verification_task)을 생성하면 다음 요구 사항을 충족하는 경우 문서 작업(sys_di_task)이 생성됩니다 문서 인텔리전스 .

- 문서 검증 작업에 "ocr_processing_needed"이 선택됨
- 문서 검증 작업에 문서가 첨부되어 있습니다.
- 문서 검증 작업이 "제출됨" 상태입니다.

문서 인텔리전스 문서 작업이 완료되면 추출된 필드(sn_doc_processor_extracted_value) 테이블로 값을 추출해야 합니다.

FSO에 사용 문서 인텔리전스

FSO문서 프로세서에서 활성화하려면 문서 인텔리전스 필요한 모든 애플리케이션과 플러그인이 설치 및 활성화되어 있는지 확인합니다.

FSO에 대한 문서 인텔리전스 사용을 참조하십시오.

외상 매입금 운영과 통합

문서 인텔리전스 (com.sn_ap_ic)에 외상 매입금 운영 문서 추출 기능을 제공합니다.

외상 매입금 운영 는 이메일 문서 인텔리전스 첨부 파일로 받은 송장 문서에서 정보를 빠르고 정확하게 추출한 다음 애플리케이션에서 송장 기록을 외상 매입금 운영 생성하는 기능을 사용합니다.

자세한 내용은 Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence 문서를 참조하십시오.

사용 방법 문서 인텔리전스외상 매입금 운영

문서 인텔리전스 이메일 외상 매입금 운영 첨부 파일로 받은 송장에서 필요한 정보를 추출하고, 외상 매입금 관리에서 송장 기록을 생성하고, 추출한 정보를 송장 기록에 추가합니다.

자세한 내용은 How Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence works 문서를 참조하십시오.

사용 문서 인텔리전스 설정 외상 매입금 운영

필요한 모든 애플리케이션과 플러그인이 외상 매입금 운영 애플리케이션 플러그인에서 활성화 문서 인텔리전스 되도록 설치 및 활성화되어 있는지 확인합니다.

Components installed with Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence 문서를 참조하십시오.

자동화 센터과 통합

자동화 센터 를 문서 인텔리전스사용하여 문서 처리를 자동화할 수 있는 기회를 발견합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 자동화 센터자동화 메트릭을 보고 문서 인텔리전스 자동화 기회를 발견할 수 있습니다. 자동화 센터에 대한 자세한 내용은 Automation Center 문서를 참조하십시오.

문서 인텔리전스 사용

에서 문서 작업을 사용하여 분류 및 데이터 추출 문서 인텔리전스을 위한 문서를 처리합니다.

문서 작업에서 처리할 단일 또는 여러 페이지 문서를 업로드합니다. 그런 다음 문서 인텔리전스 해당 문서에서 텍스트를 탐지 및 분석하고 사용 사례에 정의된 필드를 채우는 권장 사항을 자동으로 채우거나 제공하여 문서를 처리합니다.

아직 완전히 자동화되지 않은 문서 작업의 경우 AI 학습 문서 인텔리전스 은 완전 자동화를 달성하는 데 중요한 부분입니다.

다음 단계에 따라 문서 작업을 처리합니다.

1. 문서 작업 생성.
   a. 작업 기록을 생성합니다.
   b. 문서 작업을 처리합니다.
2. 문서 작업 완료.
   a. 작업 공간을 문서 인텔리전스 사용하여 AI를 교육합니다.
   b. 문서 작업을 제출합니다.

문서 작업 생성

문서 작업을 생성하고 JPEG, PNG 또는 PDF 형식의 단일 또는 다중 페이지 문서를 업로드하여 텍스트 추출 또는 문서 분류를 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_docintel.creation_agent

이 태스크 정보
문서 작업을 수동으로 생성하는 단계입니다. 다른 워크플로우와의 통합이 설정되어 있는 경우 이 작업은 자동화될 수 있습니다. 다른 애플리케이션과 문서 인텔리전스의 통합 문서를 참조하십시오.

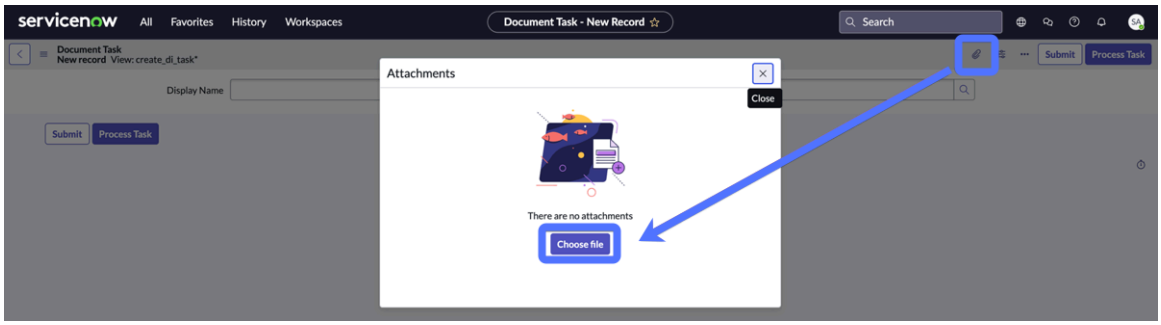
프로시저
1. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 문서 데이터 추출을 위한 문서 작업을 생성하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 〉 문서 작업 작성.
   - 문서 분류를 위한 문서 작업을 생성하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 분류 〉 문서 작업 작성.
2. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 문서 작업 기록

필드	설명
표시 이름	이 사용 사례와 연결된 이름입니다. 예: PO-1
사용 케이스	이 문서 유형에 대해 생성된 사용 사례입니다.

3. 첨부 파일 관리 아이콘을 선택하고 처리를 위해 업로드할 문서를 선택합니다.

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

   문서 인텔리전스 문서를 분석하고 사용 사례에 정의된 필드에 대한 데이터 또는 클래스를 추출합니다.

다음에 수행할 작업
문서 작업 목록에서 문서 작업을 찾습니다. 처리됨 필드가 True로 변경되면 문서 인텔리전스 문서 분석이 완료됩니다. 계속해서 문서 작업을 완료하면 추출된 필드에 대한 입력 또는 검토를 통해 AI를 학습시키는 데 도움이 됩니다.

문서 작업 완료

문서 작업 처리가 완료되면 AI를 교육하기 위한 입력 또는 검토를 제공하여 작업을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_docintel.extraction_agent

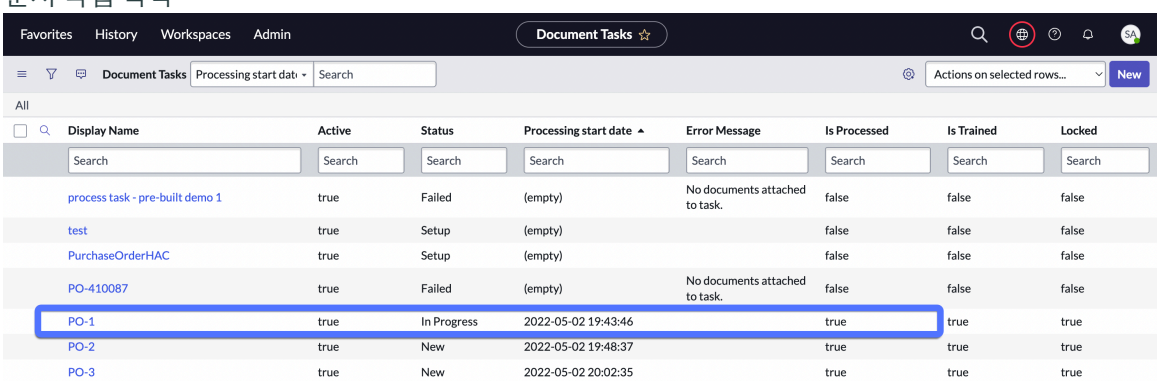
프로시저

1. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 문서 데이터 추출을 위한 문서 작업을 완료하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 〉 문서 작업.
   - 문서 분류를 위한 문서 작업을 완료하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 분류 〉 문서 작업.
2. 문서 작업 목록을 검토하여 문서 작업의 처리됨 필드가 True로 설정되어 있는지 확인합니다.

   다음 이미지는 문서 작업 목록을 보여줍니다. PO-1 작업의 처리됨 필드는 true이며, 이는 작업이 처리되었으며 사용자 입력에 사용할 수 있음을 나타냅니다.

   상태가 설정으로 나타나면 문서 작업 기록으로 이동하여 프로세스 작업을 선택합니다.

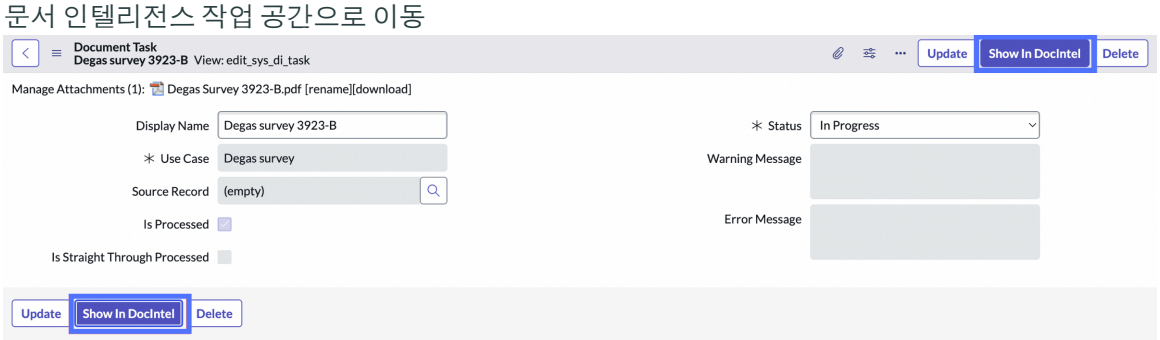
문서 작업 목록



Display Name	Active	Status	Processing start date	Error Message	Is Processed	Is Trained	Locked
process task - pre-built demo 1	true	Failed	(empty)	No documents attached to task.	false	false	false
test	true	Setup	(empty)		false	false	false
PurchaseOrderHAC	true	Setup	(empty)		false	false	false
PO-410087	true	Failed	(empty)	No documents attached to task.	false	false	false
PO-1	true	In Progress	2022-05-02 19:43:46		true	true	true
PO-2	true	New	2022-05-02 19:48:37		true	true	true
PO-3	true	New	2022-05-02 20:02:35		true	true	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.

3. 처리된 문서 작업을 선택합니다.
4. 문서 인텔리전스에 표시를 선택합니다.
   다음 이미지는 데이터 추출을 문서 인텔리전스 위해 작업 영역으로 이동하는 방법을 보여줍니다.



   문서 인텔리전스 작업 공간이 새 탭에서 열립니다.
5. 문서 인텔리전스 작업 공간을 사용하여 문서 필드를 검토하고 적절한 권장 사항을 선택합니다.

   방법 알아보기 다음 사용 문서 인텔리전스 작업 공간 필드를 추출합니다.

   방법 알아보기 다음 사용 문서 인텔리전스 문서를 분류하는 작업 공간.
6. 제출을 선택하여 문서 작업을 완료합니다.

작업 공간을 사용하여 문서 인텔리전스 필드 추출

문서 인텔리전스 필드 추출, 권장 사항 검색, 필드 플래그 지정, 누락된 필드 식별에 작업 공간을 사용하여 문서 작업을 완료합니다.

문서 인텔리전스 작업 공간 개요

문서 인텔리전스 (문서 인텔리전스) 작업 공간은 텍스트 추출을 빠르게 검토하고 처리할 수 있는 문서 관리 기능을 제공합니다.

문서 인텔리전스 작업 공간을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- AI의 권장 사항을 효율적으로 검토하고 문서의 추출된 텍스트를 확인합니다.
- 필드에 플래그를 지정하고, 누락된 필드를 식별하고, 보류 중인 필드를 검토합니다.

작업 공간을 시작하려면 문서 인텔리전스 다음을 수행합니다.

- 문서 작업 생성 문서 데이터 추출 사용 사례의 경우 문서를 업로드하고 작업을 처리합니다.
- 작업을 처리한 후 문서 인텔리전스 작업 공간 사용을 시작할 수 있습니다. 문서 작업 완료 문서를 참조하십시오.

문서 인텔리전스 작업 공간의 레이아웃

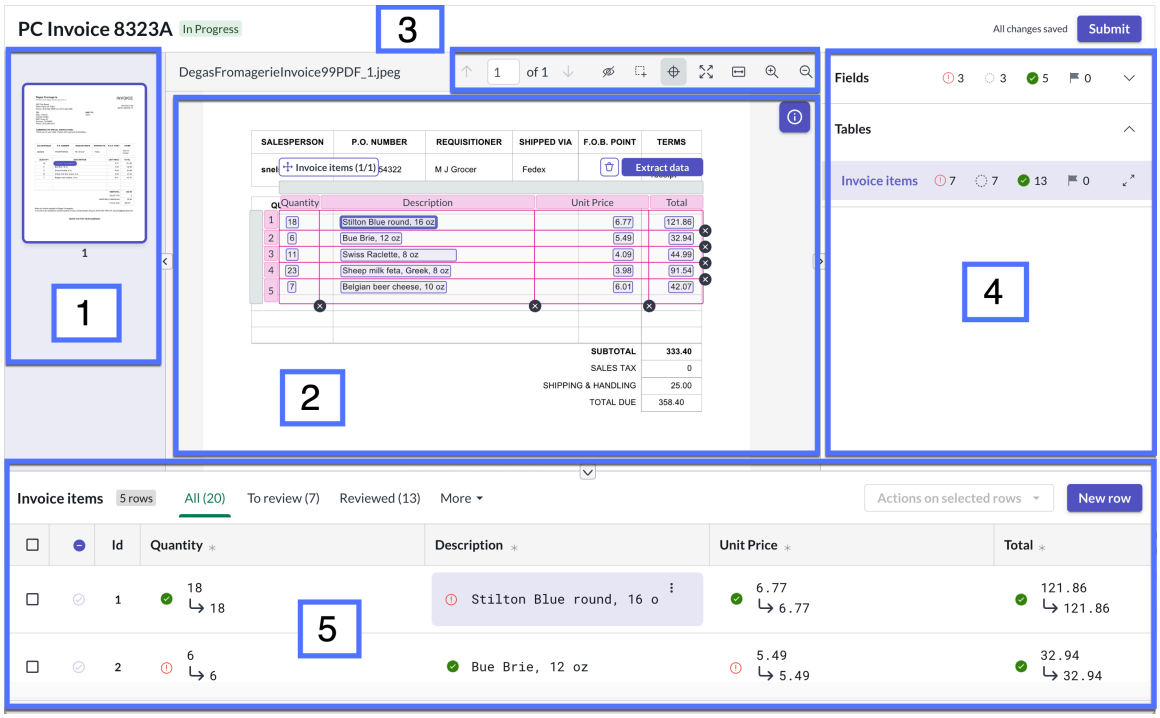
다음 그림에서는 문서 작업의 작업 영역을 보여 줍니다 문서 인텔리전스 . 작업 공간에는 다음과 같은 영역이 있습니다.

- 1 - 썸네일 패널
- 2 - 문서 이미지 패널
- 3 - 문서 통제

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 - 문서 필드 패널
- 5 - 테이블 패널

주:
이 보기에서는 문서 필드 패널이 확장되어 필드가 표시됩니다.

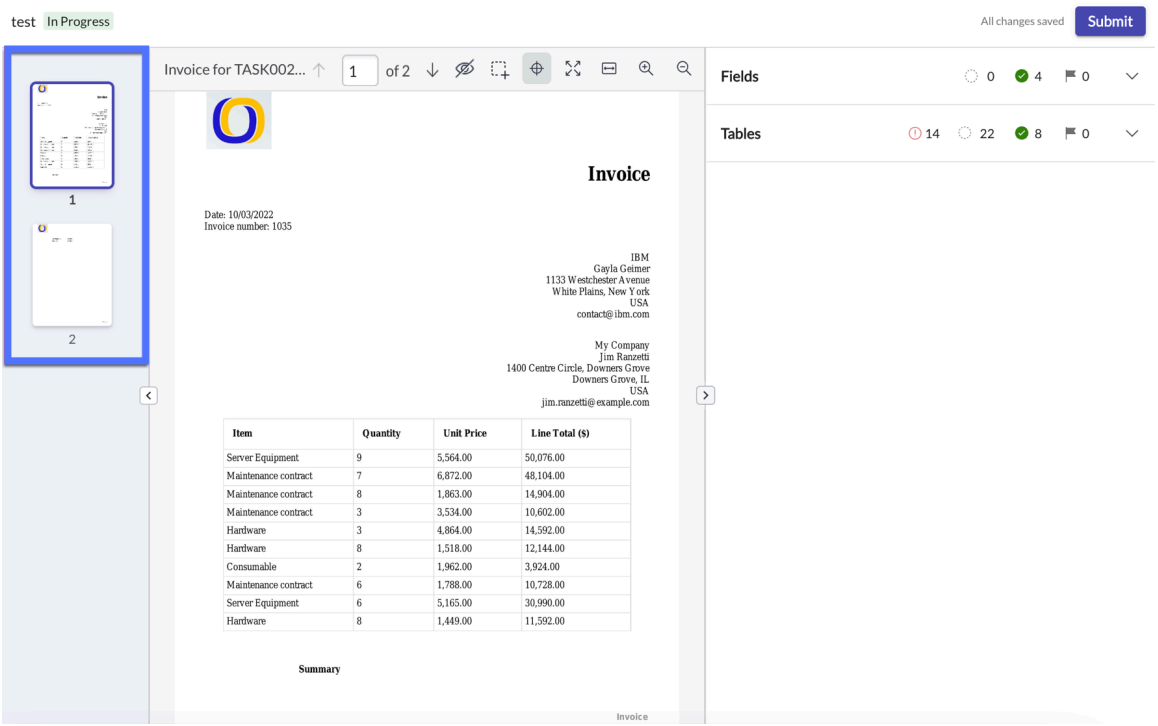


썸네일 패널

작업 영역의 축소판 패널에서는 여러 페이지로 된 문서에서 한 페이지를 선택할 수 있습니다. 선택한 페이지가 문서 이미지 패널에 표시됩니다. 페이지를 선택해도 문서 필드 패널에 표시되는 내용에는 영향을 주지 않습니다.

다음 이미지는 축소판 그림 패널에 두 페이지가 있는 문서를 보여 줍니다.

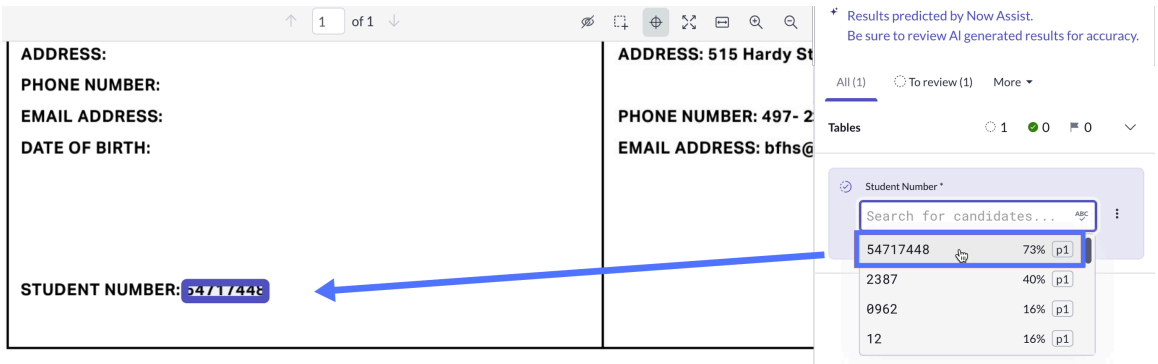
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



문서 이미지 패널

문서 이미지 패널에는 축소판 그림 패널에서 선택한 페이지가 표시됩니다.

문서 필드 패널의 필드에 있는 권장 사항을 살펴보면 문서 이미지 패널에서 권장 사항이 강조 표시되어 올바른 옵션을 선택하는 데 도움이 됩니다.



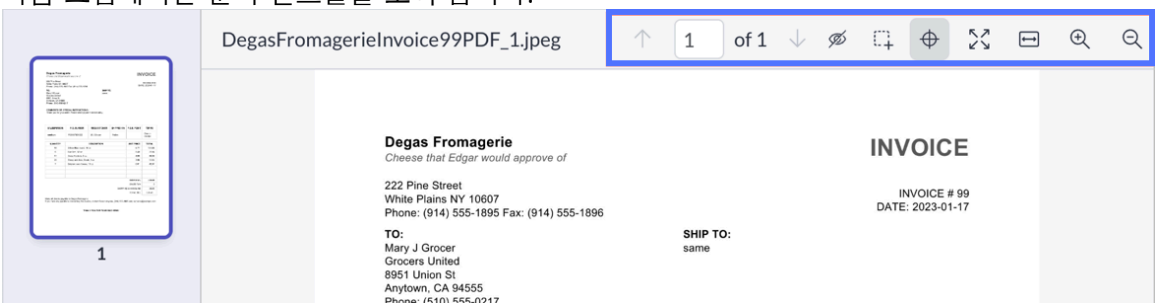
그리기 도구를 사용하여 문서 이미지에서 직접 정보를 추출할 수도 있습니다. 자세한 내용은 그리기 도구를 사용하여 필드 추출 문서를 참조하십시오.

문서 제어

추출할 문서를 검토할 때 다양한 컨트롤을 사용하여 보기 영역을 최대화하거나 확대/축소하거나 필요한 영역에 초점을 맞출 수 있습니다. 그리기 도구를 사용하여 문서 이미지에서 직접 정보를 추출할 수도 있습니다. 자세한 내용은 그리기 도구를 사용하여 필드 추출 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.

다음 그림에서는 문서 컨트롤을 보여 줍니다.

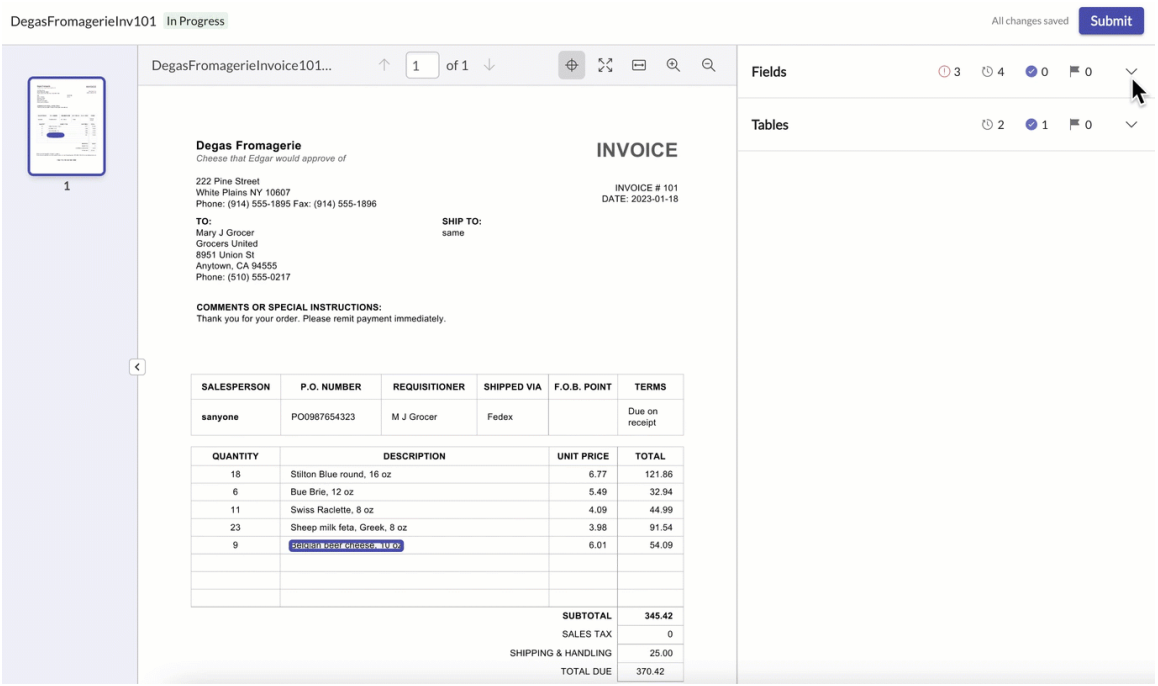


문서 필드 패널

문서 필드 패널을 사용하면 AI의 권장 사항 보기를 포함하여 검토할 항목을 열 수 있습니다. 필드에 플래그를 지정하거나 문서에서 누락된 것으로 표시할 수도 있습니다.

주:
별표는 필수 필드를 나타냅니다.

다음 그림에서는 문서 필드 패널의 다양한 기능을 보여 줍니다.



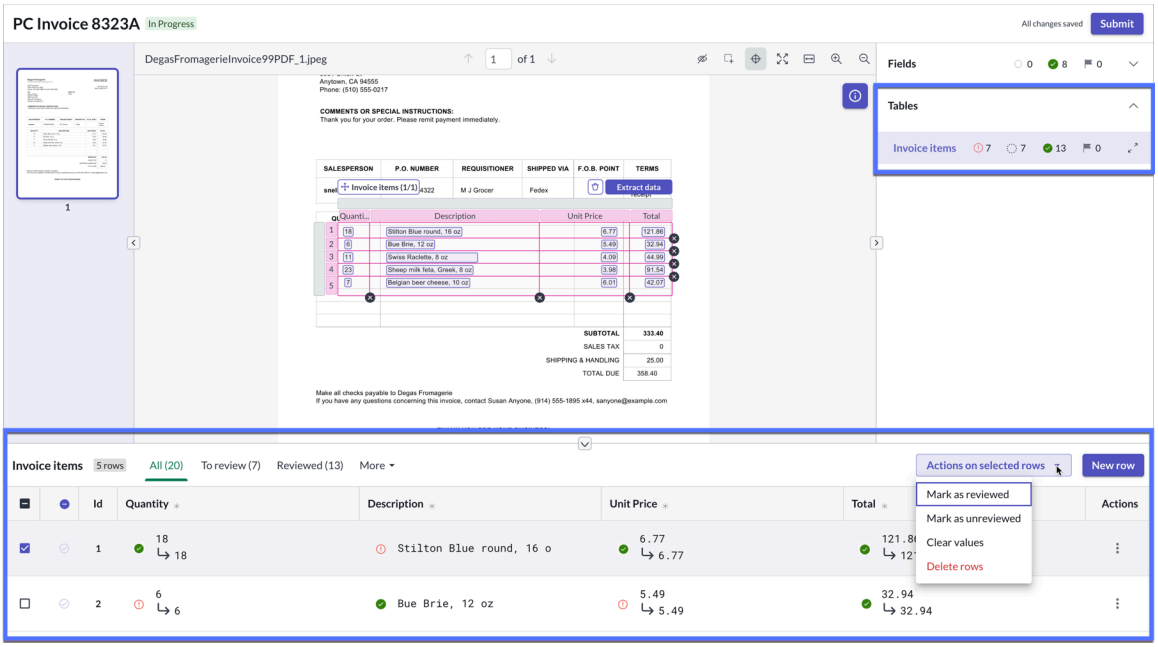
테이블 패널

테이블 패널을 사용하면 AI의 권장 사항 보기를 포함하여 검토를 위해 테이블 행을 열 수 있습니다. 필드에 플래그를 지정하거나 문서에서 누락된 것으로 표시할 수도 있습니다. 다른 테이블 컨트롤을 사용하면 행을 삽입하고 필요에 따라 열 크기를 조정할 수 있습니다.

주:
열 머리글의 별표는 필수 필드를 나타냅니다.

다음 그림에서는 테이블 패널의 다양한 기능을 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.



단일 필드 추출

문서 필드 패널의 문서에서 텍스트 및 숫자 필드를 추출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_docintel.extraction_agent

이 태스크 정보

다음 단계를 사용하여 문서에서 단일 필드를 추출합니다.

필드에 이미 값이 자동으로 채워져 있는 경우 값을 검토하여 올바른지 확인하거나 필요에 따라 필드를 조정할 수 있습니다.

> **팁:**
> 그리기 도구를 사용하여 문서 이미지에서 직접 필드를 쉽게 추출할 수도 있습니다. 자세한 내용은 그리기 도구를 사용하여 필드 추출 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 문서 필드 패널에서 필드를 확장합니다.
2. 필드를 선택합니다.
3. 필드에 입력을 시작하고 드롭다운 목록에서 권장 사항을 선택합니다.

   신뢰 점수가 가장 높은 권장 사항이 목록 맨 위에 표시됩니다.

   > **팁:**
   > 드롭다운 목록의 권장 사항을 살펴보면 올바른 옵션을 선택하는 데 도움이 되도록 문서에서 강조 표시됩니다.

4. 옵션: 필요한 경우 권장 사항을 필터링하거나 플래그를 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.

- 입력한 내용과 정확히 일치하는 권장 사항만 표시하도록 목록을 필터링하려면 필드에서 정확히 일치 모드 아이콘( )을 선택합니다.
- 나중에 주의를 기울일 수 있도록 필드에 플래그를 지정하려면 필드 옵션 메뉴( )에서 후속 조치를 위한 플래그를 선택합니다.
- 문서에서 적절한 일치 항목을 찾을 수 없는 경우 필드 옵션 메뉴의 문서에서 누락 을 선택합니다.

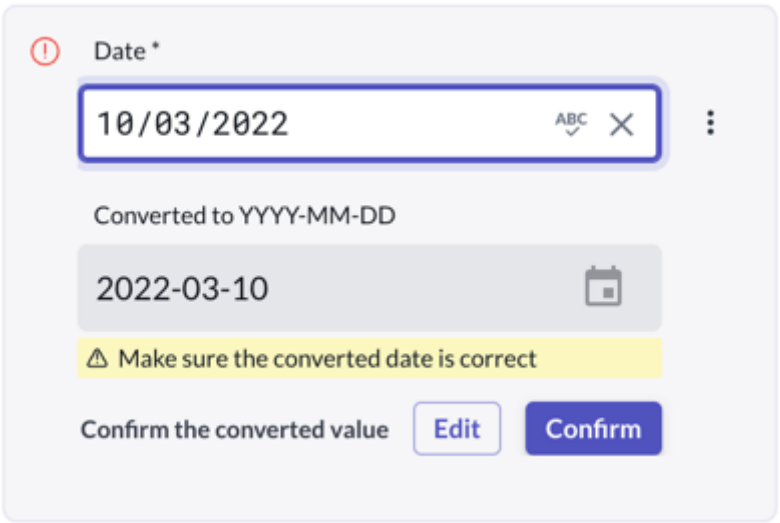
  실행 취소하려면 필드에서 편집 아이콘(.)을 선택합니다.

다음 필드로 이동하면 필드가 완료로 표시됩니다.

5. 옵션: 필요한 경우 필드 값 변환을 확인하거나 수정합니다.

(Optional) 일부 필드 유형은 추출한 값을 표준 형식으로 변환합니다. 데이터 정규화 문서를 참조하십시오.

추출한 값이 문서에서 문서 인텔리전스 모호한 경우 필드 구성에 정의된 대로 해석합니다. 변환된 값을 확인하거나 편집하라는 메모가 표시됩니다.



- 변환된 값 필드에서 확인을 선택하여 변환된 값이 정확한지 확인합니다.
- 편집을 선택하고 업데이트된 값을 입력한 다음 저장을 선택하여 변환을 수정합니다.

확인란 필드 추출

문서 필드 패널의 문서에서 확인란 필드를 추출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_docintel.extraction_agent

이 태스크 정보

다음 단계를 사용하여 문서에서 확인란 필드를 추출합니다.

확인란 필드가 이미 자동으로 채워져 있는 경우 필드를 검토하여 올바른지 확인하거나 필요에 따라 필드를 조정할 수 있습니다.

프로시저

1. 문서 필드 패널에서 필드를 확장합니다.

2. 필드를 선택합니다.
필드가 확인란 필드 유형으로 지정되면 확인란 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.

3. 필드 그룹에 적용되는 확인란을 선택합니다.
선택한 문서 인텔리전스 각 확인란에 대해 문서에서 하나 이상의 잠재적 일치 항목이 제공될 수 있습니다.

   a. 확인란을 선택합니다.

   b. 확인란과 일치하는 문서 이미지에 대한 권장 사항이 두 개 이상 있는 경우 적용되는 권장 사항을 선택합니다.

      언제든지 문서에 대한 권장 사항을 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다.

      팁:
      - 키보드의 **Tab** 키를 눌러 권장 사항 사이를 이동합니다.
      - **Enter** 키 또는 **Return** 키를 눌러 하나를 선택합니다.
      - 권장 사항을 선택 취소하려면 다른 권장 사항을 선택합니다.

   c. 권장 사항을 찾을 수 없거나 올바른 권장 사항이 없는 경우 확인란 옵션 메뉴( )에서 모든 확인란 권장 사항 표시를 선택하고 문서의 다른 옵션 중에서 선택합니다.

      팁:
      확인란 옵션 메뉴에서 후속 조치를 위한 플래그를 선택하여 나중에 확인할 수 있도록 확인란에 플래그를 지정합니다.

   d. 문서에서 확인란과 일치하는 항목을 찾을 수 없는 경우 확인란 옵션 메뉴에서 일치하는 항목을 찾을 수 없음을 선택합니다.

   e. 필드 그룹에 적용되는 각 확인란에 대해 이 단계를 반복합니다.

4. 권장 모드에 있는 경우 모든 필드가 완료로 표시되어 있는지 확인합니다.
자동 채우기 모드에 있는 경우 필드를 검토됨으로 표시합니다.

테이블 필드 추출

테이블 패널의 문서에서 테이블 필드를 추출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_docintel.extraction_agent

이 태스크 정보
다음 단계를 사용하여 문서에서 테이블 필드를 추출합니다.

필드에 이미 값이 자동으로 채워져 있는 경우 값을 검토하여 올바른지 확인하거나 필요에 따라 필드를 조정할 수 있습니다.

팁:
그리기 도구를 사용하여 문서 이미지에서 직접 테이블을 쉽게 추출할 수도 있습니다. 자세한 내용은 그리기 도구를 사용하여 필드 추출 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 문서 필드 패널에서 테이블을 확장합니다.
테이블 섹션에는 테이블 필드 그룹에 할당된 필드만 표시됩니다.
2. 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.

테이블 패널이 표시됩니다.

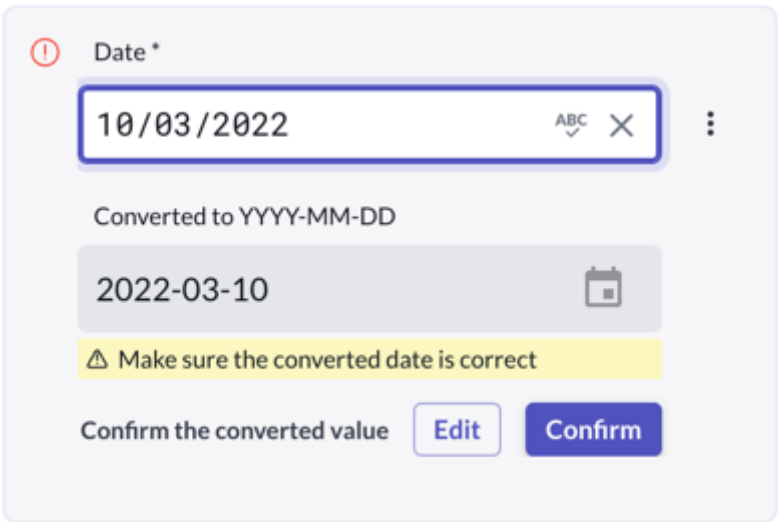
3. 각 테이블 필드에 적용되는 권장 사항을 선택합니다.
   - 권장 사항을 선택하려면 필드에 입력을 시작하고 드롭다운 목록에서 권장 사항을 선택합니다.

     팁:
     드롭다운 목록의 권장 사항을 이동할 때 올바른 옵션을 선택하는 데 도움이 되도록 문서에서 강조 표시됩니다.

   - 나중에 볼 수 있도록 필드에 플래그를 지정하려면 필드 옵션 메뉴(⋮)에서 후속 조치를 위한 플래그를 선택합니다.
   - 문서에서 적절한 일치 항목을 찾을 수 없는 경우 필드 옵션 메뉴의 문서에서 누락 을 선택합니다. 실행 취소하려면 필드에서 편집 아이콘(✎)을 선택합니다.
4. 옵션: 필요한 경우 필드 값 변환을 확인하거나 수정합니다.

   (Optional) 일부 필드 유형은 추출한 값을 표준 형식으로 변환합니다. 데이터 정규화 문서를 참조하십시오.

   추출한 값이 문서에서 문서 인텔리전스 모호한 경우 필드 구성에 정의된 대로 해석합니다. 변환된 값을 확인하거나 편집하라는 메모가 표시됩니다.



   - 변환된 값 필드에서 확인을 선택하여 변환된 값이 정확한지 확인합니다.
   - 편집을 선택하고 업데이트된 값을 입력한 다음 저장을 선택하여 변환을 수정합니다.
5. 필요에 따라 테이블 행을 조정합니다.

   경고:
   문서 이미지에 그리드가 있는 경우 테이블 행에 직접 적용된 변경 사항은 그리드와 동기화할 수 없습니다. 데이터 충돌을 방지하기 위해 그리드가 제거됩니다.

   - 행을 추가하려면 새 행을 선택합니다.
   - 행의 모든 필드 값을 지우려면 행 옵션 메뉴(⋮)에서 행 값 지우기를 선택합니다.
   - 행을 삽입하려면 행 옵션 메뉴에서 위에 행 삽입 또는 아래에 행 삽입 을 선택합니다.
   - 행을 삭제하려면 행 옵션 메뉴에서 행 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.

- 행을 검토됨으로 표시하려면 행 옵션 메뉴에서 검토됨으로 행 표시를 선택합니다.
- 여러 행을 변경하려면 각 행의 첫 번째 열에 있는 확인란을 선택하고 선택한 행에 대한 작업 목록에서 작업을 선택합니다.

6. 옵션: [store-future: BEGIN review] 필요한 경우 테이블 패널에 열을 표시하거나 숨깁니다.

a. 설정 아이콘( )을 선택합니다.

b. 표시할 열을 선택합니다.
숨기려는 열을 선택 취소합니다.

c. 변경 내용 적용을 선택합니다.

[End]

7. 행을 검토하고 완료합니다.

- 필드에 내용을 입력한 경우 모든 행이 완료로 표시되는지 확인하십시오.
- 필드에 값이 자동으로 채워지면 모든 행이 검토된 것으로 표시됩니다.

그리기 도구를 사용하여 필드 추출

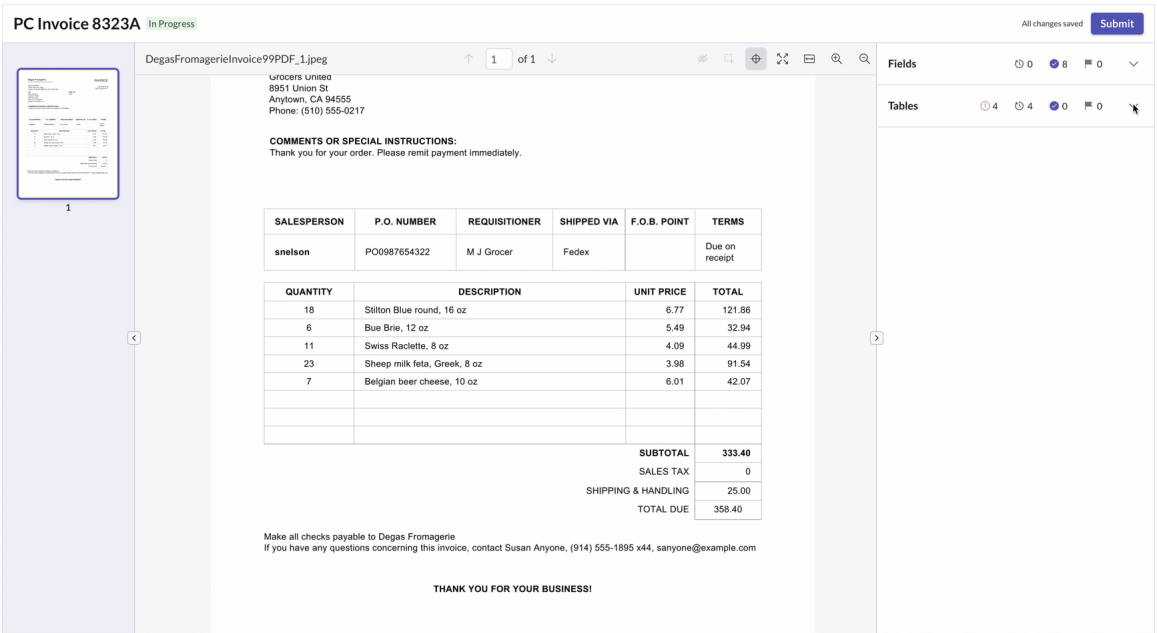
그리기 도구를 사용하여 문서 이미지의 텍스트와 표에서 직접 정보를 추출할 수 있습니다.

그리기 도구 개요

작업 공간에서 처리된 문서를 문서 인텔리전스 볼 때 그리기 도구를 사용하여 문서 이미지에서 필드를 추출하고 검토할 수 있습니다.

특히 아직 권장 사항이 없거나 잘못된 권장 사항이 있는 경우 그리기 도구는 추출하려는 문서의 특정 영역을 선택하는 데 유용합니다.

추출된 테이블 필드는 테이블 위의 그리드에 미리 나타나야 합니다. 추출한 단일 필드는 텍스트 위에 레이블이 지정된 상자로 나타납니다. 그리드 또는 상자에서 바로 추출한 필드를 검토하고 필요에 따라 조정할 수 있습니다. 테이블 필드가 비어 있거나 그리드가 없는 경우 테이블 위에 하나 이상의 그리드를 생성하여 필드를 추출할 수 있습니다.



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

그리기 도구를 사용하여 단일 필드 추출

그리기 도구를 사용하여 문서 이미지에서 직접 단일 필드를 추출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_docintel.extraction_agent

이 태스크 정보
그리기 도구를 사용하여 문서에서 단일 필드를 추출하려면 다음 단계를 사용합니다. 추출된 데이터는 문서 필드 패널의 관련 필드를 채우는 데 사용됩니다.

필드가 자동으로 채워지면 추출된 텍스트 위에 상자가 이미 표시됩니다. 필요에 따라 필드를 조정할 수 있습니다.

프로시저

1. 문서 필드 패널에서 필드를 확장합니다.
2. 필드를 선택합니다.

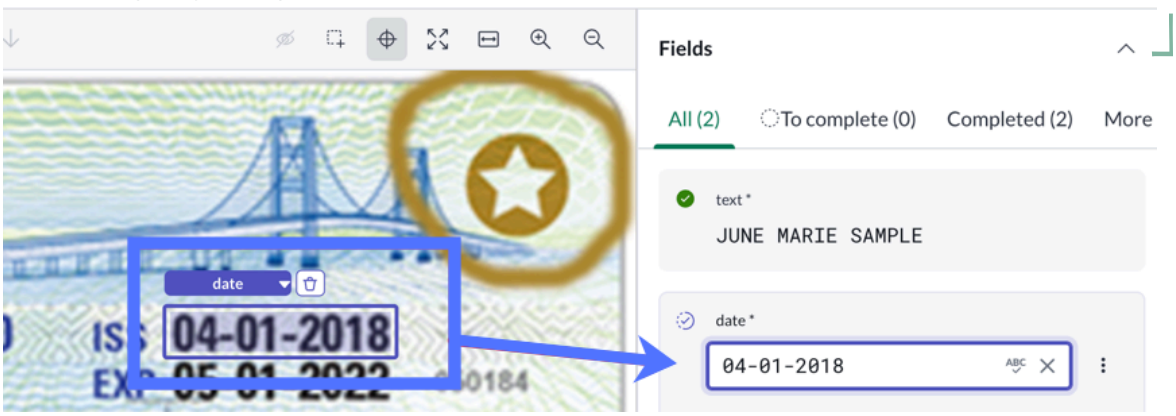
   그리기 도구 아이콘( )은 문서 컨트롤 도구 모음에서 사용할 수 있습니다.

   필드가 이미 자동으로 채워져 있고 상자가 필드 위에 나타나거나 이미 상자를 그린 경우 5단계로 진행합니다.

3. 그리기 도구 아이콘(그리기)을 선택합니다.
4. 추출할 문서 이미지의 영역 위에 상자를 그립니다.

   텍스트 위에 편집 가능한 상자가 나타납니다. 필드 이름이 상자 옆에 표시됩니다. 상자에서 추출된 텍스트가 강조 표시되어 나타납니다.

   단일 필드에 그려진 상자



   추출된 텍스트는 문서 필드 패널의 관련 필드를 채웁니다.

   팁:
   채워진 필드에서 **Enter** 키 또는 **Return** 키를 눌러 다음 필드로 이동하고 새 상자를 그립니다.

5. 옵션: 필요에 따라 상자를 조정합니다.
6. 옵션: 필드에 변경 사항을 입력하여 추출한 텍스트를 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.

문서 인텔리전스 선택한 영역 내의 모든 텍스트를 감지하지 못할 수도 있습니다. 이 경우 필드에 직접 정보를 입력해야 할 수 있습니다.

7. 옵션: [store-future: BEGIN review] 상자를 숨기려면 추출된 데이터 숨기기/표시 아이콘(추출 )을 선택합니다. [End]

그리기 도구를 사용하여 테이블 추출

그리기 도구를 사용하여 문서 이미지에서 직접 테이블을 추출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_docintel.extraction_agent

이 태스크 정보
그리기 도구를 사용하여 문서에서 테이블을 추출하려면 다음 단계를 사용합니다. 추출된 데이터는 관련 테이블 필드를 채우는 데 사용됩니다.

테이블 필드가 자동으로 채워지면 추출된 필드를 기반으로 그리기 도구 그리드를 이미 사용할 수 있습니다. 필요에 따라 필드를 조정할 수 있습니다. 자세한 내용은 그리기 도구 그리드 조정 문서를 참조하십시오.

문서 페이지 전체에서 표의 여러 섹션을 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 문서 필드 패널에서 테이블 섹션을 확장합니다.
   테이블 섹션에는 테이블 필드 그룹에 할당된 필드만 표시됩니다.
2. 테이블 섹션에서 테이블을 선택합니다.

   테이블 패널이 표시되고 그리기 도구 아이콘(. ) 이 문서 컨트롤 도구 모음에서 활성화됩니다.

   테이블 필드가 이미 자동으로 채워져 있고 테이블 위에 그리드가 나타나거나 그리드를 이미 그린 경우 5단계로 진행합니다.

   팁:
   필요한 경우 테이블 패널 축소 아이콘()을 사용하여 테이블 패널을 축소합니다.

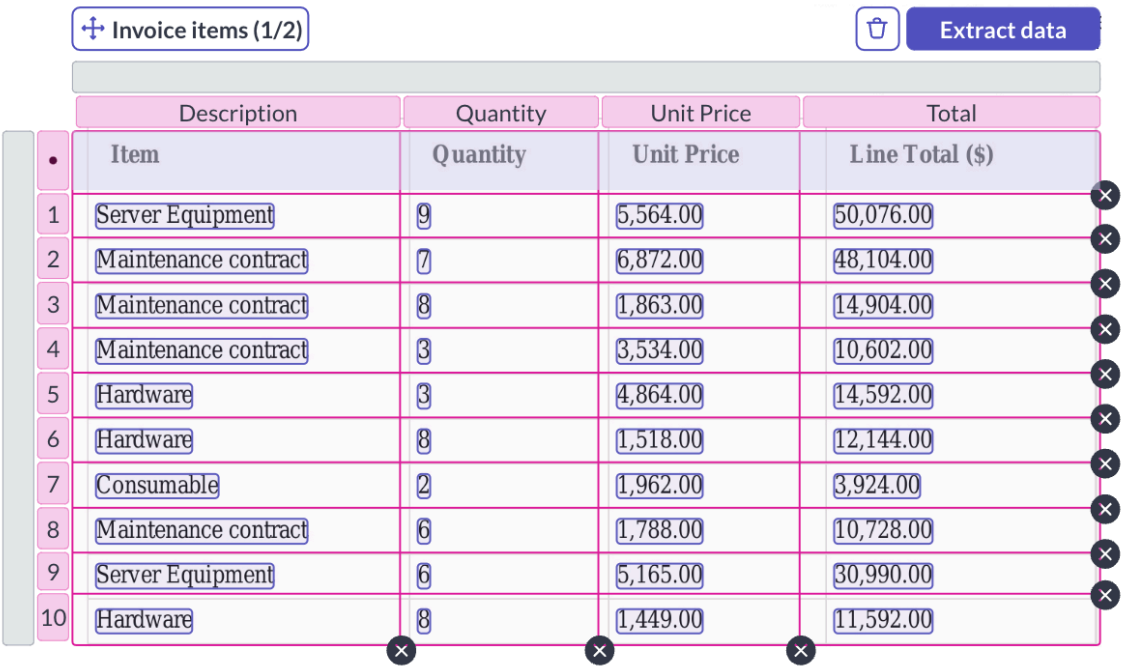
3. 그리기 도구 아이콘(. ).
4. 추출할 문서 이미지의 영역 위에 상자를 그립니다.

   팁:
   선택 영역에 테이블의 헤더 행을 포함합니다.

   편집 가능한 그리드가 테이블 위에 나타납니다. 그리드는 선택한 영역의 테이블 셀을 정의합니다. 그리드의 행 번호는 테이블 패널의 행에 해당합니다.

   셀의 텍스트는 테이블 필드로 추출되기 전에 점선 상자로 둘러싸여 나타납니다. 압축을 푼 후에는 실선 상자에 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. 필요에 따라 그리드를 조정합니다.

자세한 내용은 그리기 도구 그리드 조정 문서를 참조하십시오.

6. 옵션: 문서의 같은 페이지 또는 다른 페이지에서 표의 다른 섹션을 선택하려면 다음과 같이 하십시오.

a. 그리기 도구 아이콘(.).

b. 추출할 문서 이미지의 다른 영역 위에 상자를 그립니다.

> **주:**
> 기존 그리드 위에는 새 그리드를 그릴 수 없습니다.

테이블 이름 옆의 그리드 번호에는 업데이트된 그리드 번호가 표시됩니다. 예를 들어 "라인 항목 (2/2)"은 라인 항목 테이블 필드를 추출하는 데 사용되는 두 그리드 중 두 번째 그리드에 있음을 보여줍니다.

c. 필요에 따라 그리드를 조정합니다.

7. 옵션: 그리드를 숨기려면 그리드 숨기기/표시 아이콘( )을 선택합니다.

(Optional) 부분적으로 투명한 상자는 문서에서 숨겨진 격자가 있는 위치를 보여 줍니다.

숨겨진 그리드 또는 그리드 숨기기/표시 아이콘을 선택하여 그리드를 표시합니다.

8. 을 선택합니다.

- 데이터 추출을 선택합니다.

  이 버튼은 아직 추출된 데이터가 없는 경우에 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 업데이트를 선택합니다.

  이 버튼은 테이블 필드가 이미 채워져 있고 변경 사항으로 인해 일부가 덮어쓰여지는 경우에 표시됩니다.

  필드 업데이트 버튼에 업데이트할 필드 수가 표시됩니다.

그리드의 데이터가 추출되어 관련 테이블 필드를 채우는 데 사용됩니다.

그리드에 빈 셀이나 누락된 열이 있는 경우 문서에서 관련 테이블 필드가 누락으로 설정됩니다.

그리기 도구 그리드 조정

문서 이미지에서 추출할 정보에 더 잘 맞도록 그리기 도구 격자를 조정합니다.

시작하기 전에

- 이러한 단계는 문서 이미지에 그리기 도구 그리드가 있는 테이블에 적용됩니다. 자세한 내용은 그리기 도구를 사용하여 테이블 추출 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: sn_docintel.extraction_agent

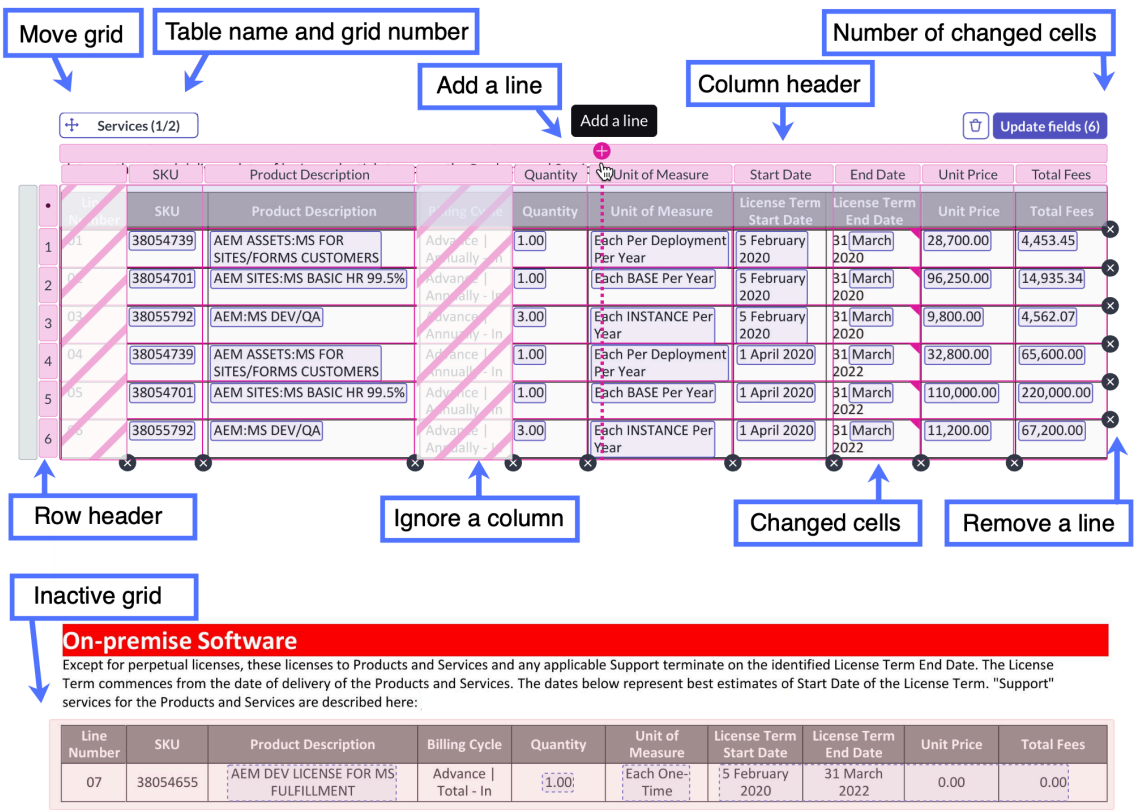
이 태스크 정보

다음 단계를 사용하여 그리드를 변경합니다. 그런 다음 관련 테이블 필드에 대한 업데이트를 추출할 수 있습니다.

프로시저

1. 문서 이미지에서 변경할 그리드를 선택합니다.

   문서에 두 개 이상의 격자가 있는 경우 편집 도구는 하나만 표시됩니다. 다른 그리드는 편집을 위해 선택할 때까지 오버레이로 나타납니다.



SKU	Product Description	Quantity	Unit of Measure	License Term Start Date	License Term End Date	Unit Price	Total Fees
38054739	AEM ASSETS:MS FOR SITES/FORMS CUSTOMERS	1.00	Each Per Deployment Per Year	5 February 2020	31 March 2020	28,700.00	4,453.45
38054701	AEM SITES:MS BASIC HR 99.5%	1.00	Each BASE Per Year	5 February 2020	31 March 2020	96,250.00	14,935.34
38055792	AEM:MS DEV/QA	3.00	Each INSTANCE Per Year	5 February 2020	31 March 2020	9,800.00	4,562.07
38054739	AEM ASSETS:MS FOR SITES/FORMS CUSTOMERS	1.00	Each Per Deployment Per Year	1 April 2020	31 March 2022	32,800.00	65,600.00
38054701	AEM SITES:MS BASIC HR 99.5%	1.00	Each BASE Per Year	1 April 2020	31 March 2022	110,000.00	220,000.00
38055792	AEM:MS DEV/QA	3.00	Each INSTANCE Per Year	1 April 2020	31 March 2022	11,200.00	67,200.00

Line Number	SKU	Product Description	Billing Cycle	Quantity	Unit of Measure	License Term Start Date	License Term End Date	Unit Price	Total Fees
07	38054655	AEM DEV LICENSE FOR MS FULFILLMENT	Advance | Total - In	1.00	Each One-Time	5 February 2020	31 March 2022	0.00	0.00

© 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.

2. 필요에 따라 그리드를 조정합니다.

   조정은 자동으로 저장됩니다.

   이전 추출을 변경하는 조정은 셀 모서리에 표시됩니다.

   셀의 텍스트는 이미 추출된 경우 실선 상자로 둘러싸여 나타납니다. 아직 추출되지 않은 경우 점선 상자에 나타납니다.

문서 이미지의 필드 검토

그리기 도구를 사용하여 문서 이미지 패널에서 직접 자동 채워진 필드를 검토합니다.

시작하기 전에

- 이러한 단계는 그리기 도구 그리드가 있는 테이블 또는 문서에 그리기 도구 상자가 있는 단일 필드에 적용됩니다. 자세한 내용은 그리기 도구를 사용하여 테이블 추출 또는 그리기 도구를 사용하여 단일 필드 추출.
- 필요한 역할: sn_docintel.extraction_agent

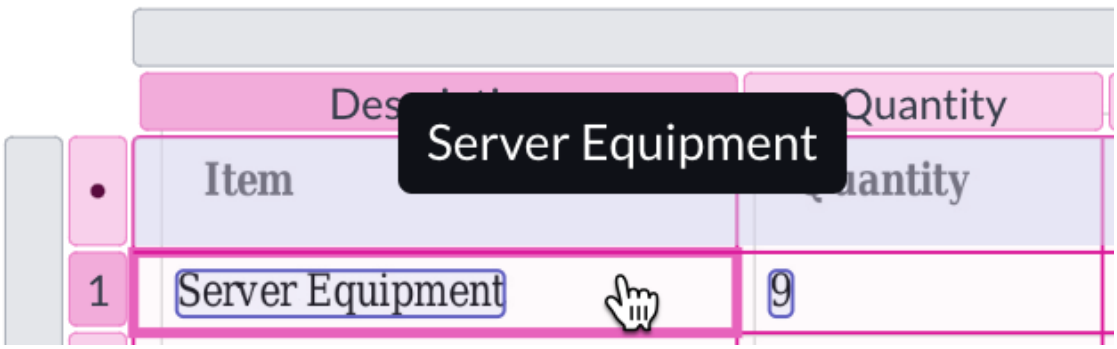
프로시저

1. 문서 이미지에서 검토하려는 그리드 셀 또는 필드 상자를 가리킵니다.

   단일 필드의 경우 편집 가능한 상자가 텍스트 위에 나타납니다. 필드 이름이 상자 옆에 표시됩니다.〔store-future: BEGIN review〕 상자의 텍스트가 강조 표시되어 나타납니다.〔End〕



   테이블 필드의 경우, 값을 추출하면 그리드 셀의 텍스트가 상자로 둘러싸여 나타납니다.



2. 필드의 도구 설명에 나타나는 값을 확인합니다.
   - 값이 정확한 경우 다음 필드 검토로 이동합니다.
   - 값을 변경해야 하는 경우 필드를 편집합니다.

     문서 이미지의 필드 편집 문서를 참조하십시오.

3. 검토하려는 각 필드에 대해 1단계와 2단계를 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.

문서 이미지의 필드 편집

문서 이미지의 필드를 편집하여 올바른 정보가 추출되도록 합니다.

시작하기 전에

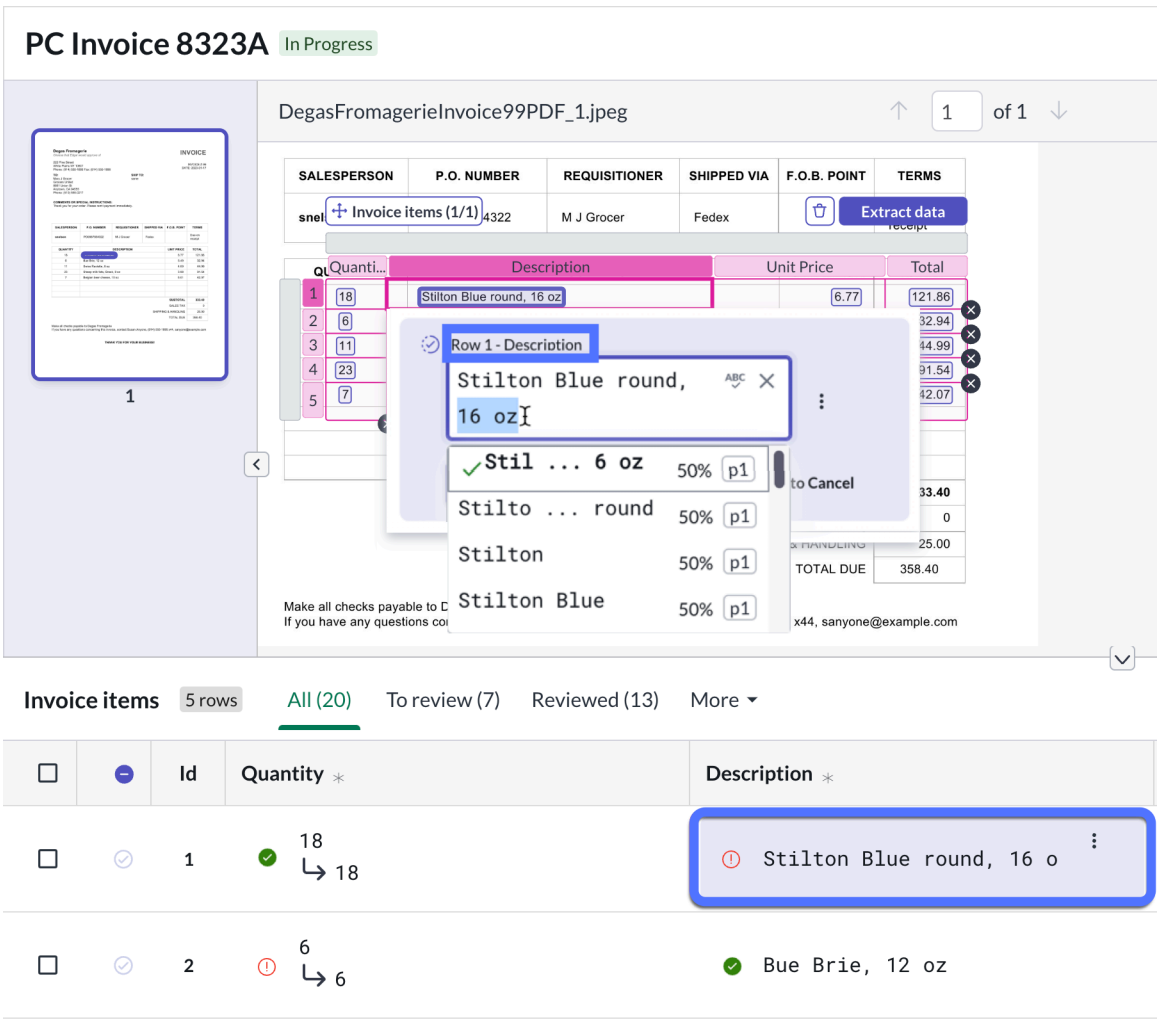
- 이러한 단계는 그리기 도구 그리드가 있는 테이블 또는 문서에 그리기 도구 상자가 있는 단일 필드에 적용됩니다. 자세한 내용은 그리기 도구를 사용하여 테이블 추출 또는 그리기 도구를 사용하여 단일 필드 추출.
- 필요한 역할: sn_docintel.extraction_agent

이 태스크 정보

문서 이미지에서 권장 사항을 편집하여 필드로 변경하려면 다음 단계를 사용합니다. 에서 문서 인텔리전스 탐지한 텍스트가 상자로 둘러싸여 나타납니다.

프로시저

1. 문서 이미지에서 편집할 텍스트 상자 또는 그리드 셀을 선택합니다.
   관련 필드를 보여주는 대화 상자가 나타납니다.
2. 텍스트 상자에 값을 입력하거나 목록에서 다른 권장 사항을 선택합니다.



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.

작업 공간을 사용하여 문서 인텔리전스 문서 분류

문서 인텔리전스 작업 공간을 사용하여 문서에 레이블을 지정합니다. 작업 공간에서는 직접 입력을 제공하고 에서 문서 인텔리전스제공한 권장 사항의 유효성을 검사하거나 수정하여 AI 모델을 학습시킬 수 있습니다.

문서 인텔리전스 작업 공간 개요

(문서 인텔리전스) 작업 영역에서는 문서 인텔리전스 첨부된 문서와 각 페이지에 클래스나 범주를 빠르게 적용할 수 있는 기능을 제공합니다.

작업 공간을 시작하려면 문서 인텔리전스 다음을 완료합니다.

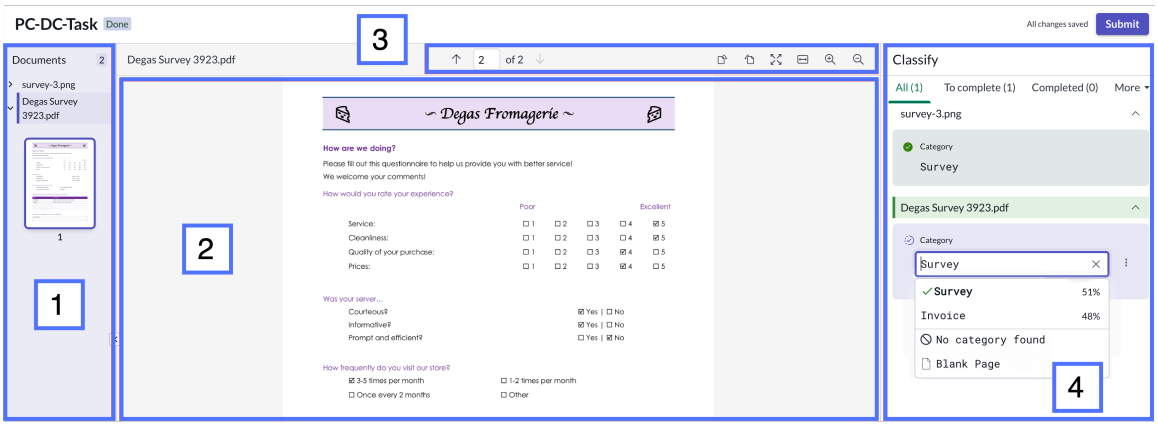
- 문서 작업 생성 문서 분류 사용 사례의 경우 문서를 업로드하고 작업을 처리합니다.
- 작업을 처리한 후 문서 인텔리전스 작업 공간 사용을 시작할 수 있습니다. 문서 작업 완료 문서를 참조하십시오.

문서 인텔리전스 작업 공간의 레이아웃

다음 이미지는 문서 작업의 작업 영역을 보여줍니다 문서 인텔리전스 . 작업 공간에는 다음과 같은 영역이 있습니다.

- 1 - 썸네일 패널
- 2 - 문서 이미지 패널
- 3 - 문서 통제
- 4 - 분류 패널

주:
이 보기에서는 분류 패널의 문서가 확장되어 범주가 표시됩니다.



썸네일 패널

작업 영역의 축소판 패널 하나 이상의 여러 페이지 문서 중 한 페이지를 선택할 수 있습니다. 선택한 페이지가 문서 이미지 패널에 표시됩니다. 페이지를 선택해도 분류 패널에 표시되는 내용에는 영향을 주지 않습니다.

문서 이미지 패널

문서 이미지 패널에는 축소판 그림 패널에서 선택한 페이지가 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.

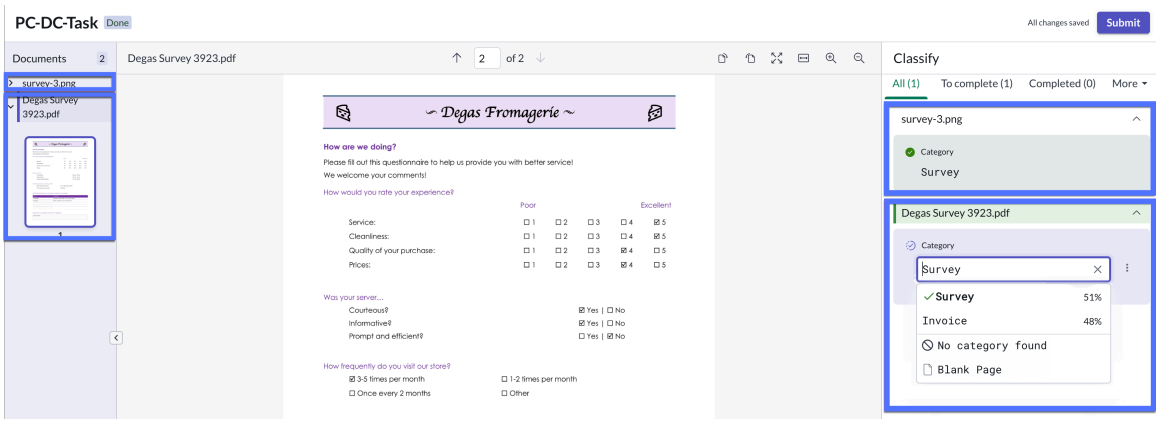
문서 제어

분류를 위해 문서를 검토할 때 다양한 컨트롤을 사용하여 회전하거나, 보기 영역을 최대화하거나, 확대하거나, 필요한 영역에 초점을 맞출 수 있습니다.

분류 패널

분류 패널을 사용하면 AI의 권장 사항 보기를 포함하여 검토를 위해 각 문서 및 페이지 분류를 열 수 있습니다.

다음 이미지는 문서 작업의 각 첨부 파일에 대한 범주 필드가 있는 분류 패널을 보여 주며 범주를 입력하거나 검토할 수 있습니다.



문서 및 문서 페이지 분류

분류 패널에서 문서를 분류합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_docintel.extraction_agent

이 태스크 정보

다음 단계를 사용하여 문서 첨부 파일과 각 페이지에 범주를 적용합니다.

이 컨텍스트에서 문서 페이지는 작업 영역의 축소판 패널에 표시되는 디지털 문서 파일의 개별 페이지 개체입니다. 문서 파일에는 여러 논리적 문서 그룹이 포함될 수 있습니다(예: 각각 여러 페이지에 걸쳐 여러 송장이 있는 PDF 파일). 내용에 따라 문서 파일 및 파일 페이지에 분류를 적용합니다.

범주에 이미 값이 자동으로 채워져 있는 경우 범주를 검토하여 올바른지 확인하거나 필요에 따라 조정할 수 있습니다.

프로시저

1. 분류 패널에서 각 문서에 대해 자동으로 채워진 카테고리를 검토하여 올바른지 확인합니다.
2. 범주 필드를 선택하여 문서의 범주를 선택합니다.
3. 권장 사항 목록을 사용하여 문서에 적합한 권장 사항을 선택합니다.

   - 범주 필드에 입력을 시작하고 목록에서 권장 사항을 선택합니다.

     신뢰 점수가 가장 높은 권장 사항이 목록 맨 위에 표시됩니다.

   - 둘 이상의 문서 유형을 포함하는 여러 페이지 문서의 경우 혼합 범주 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.

그렇지 않고 여러 페이지로 된 문서에 대한 범주를 선택하면 해당 범주가 문서의 모든 페이지에 적용됩니다.

- 문서의 빈 페이지에 대해 빈 페이지를 선택합니다.
- 올바른 일치 항목을 찾을 수 없는 경우 범주를 찾을 수 없음을 선택합니다.

다음 범주 필드로 이동하면 문서가 완료로 표시됩니다.

4. 혼합 범주 문서의 각 페이지에 대한 권장 사항을 선택합니다.
다음 페이지로 이동하면 페이지가 완료로 표시됩니다.
5. 옵션: 필요한 경우 옵션 아이콘(⋮.)의 옵션 메뉴에서 후속 조치를 위한 플래그를 선택하여 나중에 볼 수 있도록 문서 또는 페이지에 플래그를 지정합니다.

문서 인텔리전스 성과 모니터링

에서 문서 인텔리전스 문서 추출 성능을 추적하여 사용 및 효과를 이해합니다.

관리자 홈페이지에서 문서 인텔리전스 보고서 보기

관리자 경험에서 문서 추출 성능을 모니터링합니다.

시작하기 전에

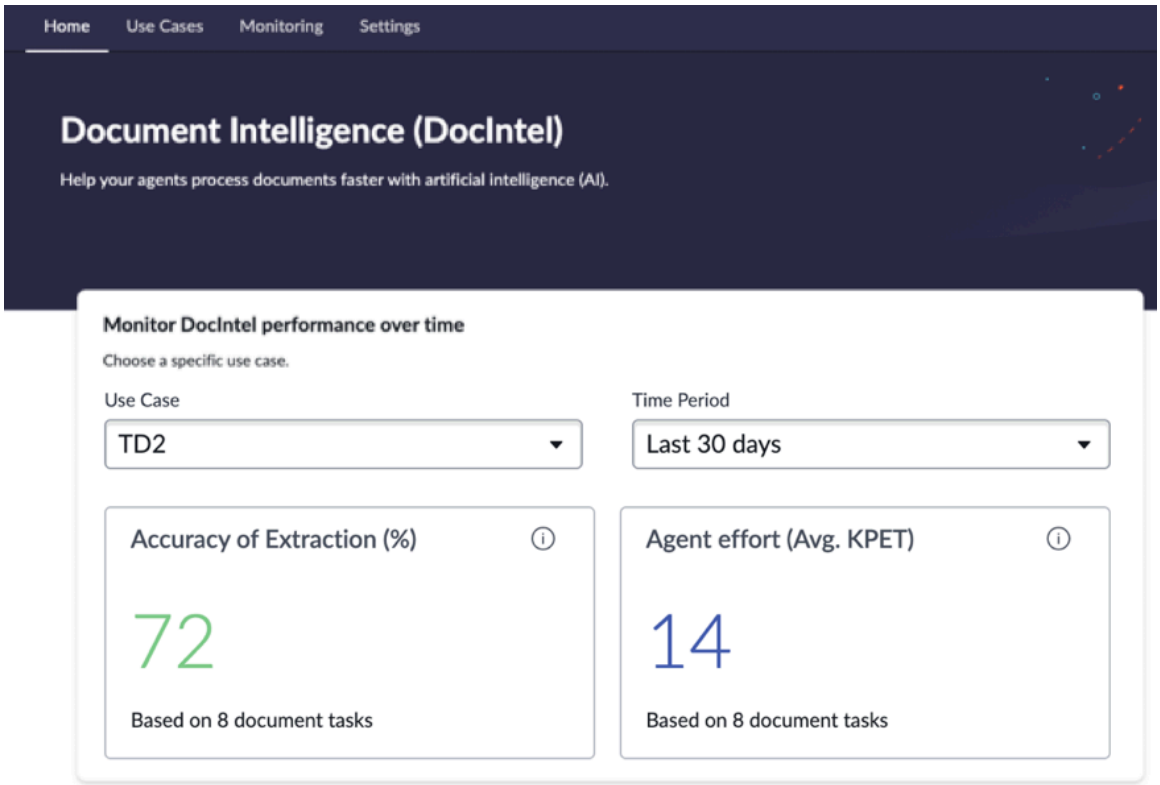
- 애플리케이션(sn_docintel) 및 문서 인텔리전스 관리자(com.snc.docintel_admin) ServiceNow# Store 애플리케이션이 설치되어 있고 활성 상태인지 문서 인텔리전스 확인합니다. 자세한 내용은 문서 인텔리전스 설치 문서를 참조하십시오.
- 완료된 여러 문서 작업이 있는 활성 사용 사례가 있습니다. 자세한 내용은 문서 추출 사용 사례 설정 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager 또는 admin

이 태스크 정보
관리자 경험 홈페이지를 문서 인텔리전스 열면 ()문서 인텔리전스 구현의 문서 인텔리전스 값을 검토할 수 있습니다.

시간 경과에 따른 문서 인텔리전스 성능 모니터링 섹션에는 다음과 같은 측정값이 표시됩니다.

- 추출 정확도 위젯은 선택한 사용 사례에 대한 기간당 평균 추출 정확도를 보여줍니다. 정확도는 AI의 최고 권장 사항이 정답인 횟수로 정의됩니다.
- 에이전트 작업 위젯은 문서 작업에 대한 모든 필드 값을 추출하기 위해 에이전트가 수행해야 하는 키 입력 수를 보여줍니다. 이 측정값은 문서 작업당 평균입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 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 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 관리 〉 홈.
2. 사용 사례 목록을 확장하고 사용 사례를 선택합니다.
3. 기간 목록을 확장하고 날짜 범위를 선택합니다.
4. 추출의 정확도 및 에이전트 작업 위젯에 표시된 결과를 검토합니다.

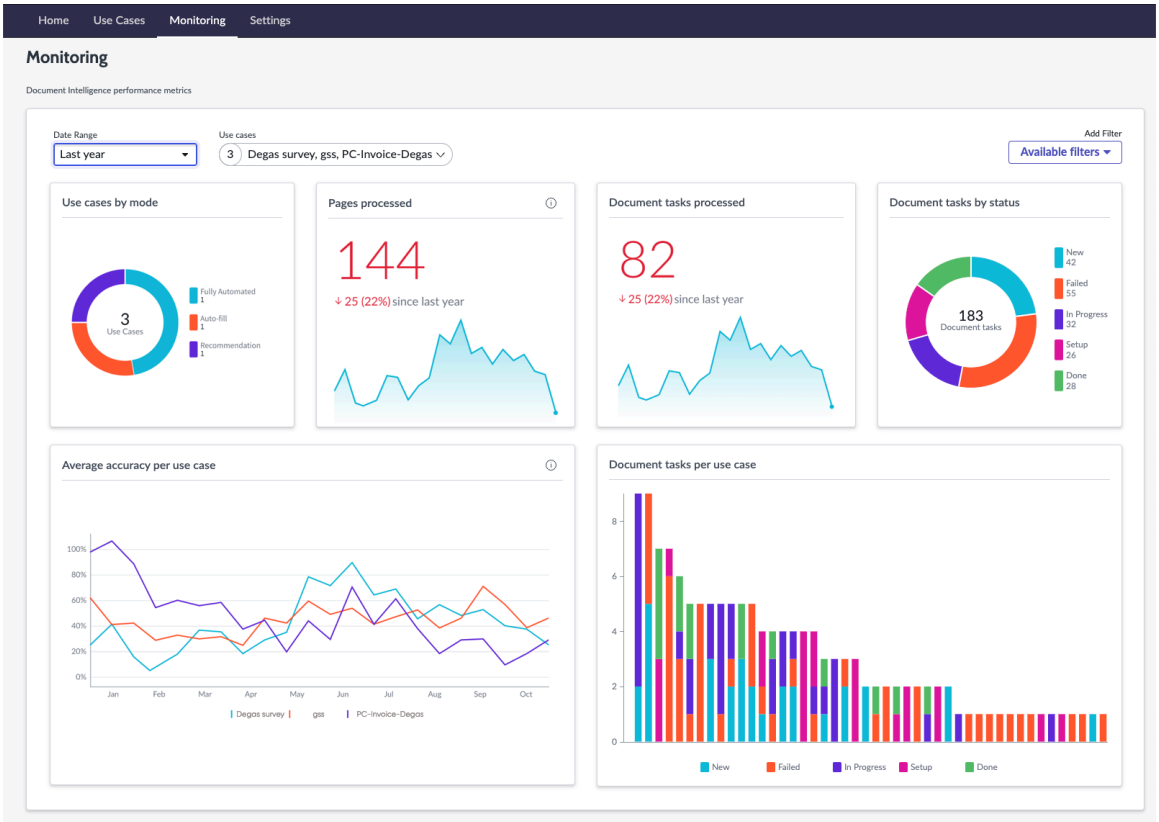
문서 인텔리전스 모니터링 대시보드

모니터링 대시보드에서 문서 인텔리전스 시간 경과에 따른 문서 인텔리전스 전반적인 성과를 모니터링합니다.

문서 인텔리전스 모니터링 대시보드 개요

모니터링 대시보드는 문서 인텔리전스 사용량 및 값에 대한 문서 인텔리전스 개략적인 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.



데이터 시각화는 인스턴스의 문서 추출 활동을 보여줍니다. 예:

- 활성 사용 케이스
- 활성 문서 작업
- 처리된 페이지
- 처리된 문서 작업
- 권장 사항의 문서 인텔리전스 정확성

이 대시보드는 다음 질문에 대한 유용한 답변을 제공합니다.

- 를 사용하여 문서 인텔리전스처리되는 문서는 몇 개입니까?
- 얼마나 많은 문서 추출이 자동화되어 있습니까?
- 시간이 지남에 따라 정확도는 어떻게 발전했습니까 문서 인텔리전스 ?

문서 인텔리전스 모니터링 대시보드 보기

관리자 경험의 문서 인텔리전스 모니터링 화면에서 모니터링 대시보드에 액세스합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션(sn_docintel) 및 문서 인텔리전스 관리자(com.snc.docintel_admin) ServiceNow# Store 애플리케이션이 설치되어 있고 활성 상태인지 문서 인텔리전스 확인합니다. 자세한 내용은 문서 인텔리전스 설치 문서를 참조하십시오.
- 완료된 여러 문서 작업이 있는 활성 사용 사례가 있습니다. 자세한 내용은 문서 추출 사용 사례 설정 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: sn_docintel.admin, sn_docintel.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. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 관리 〉 모니터링.
2. 옵션: 날짜 범위 필터에서 날짜 범위를 선택하여 선택한 날짜 내의 데이터만 표시합니다.
3. 옵션: 사용 사례 필터에서 하나 이상의 사용 사례를 선택하여 선택한 사용 사례에 적용되는 데이터만 표시합니다.
4. 옵션: 차트 내의 객체를 선택하여 추가 상세 정보를 봅니다.

모니터링 대시보드의 문서 인텔리전스 데이터 시각화

모니터링 대시보드는 문서 인텔리전스 데이터 시각화를 사용하여 (문서 인텔리전스) 사용량 및 성능 데이터를 표시합니다 문서 인텔리전스 .

다음 표에서는 모니터링 화면에 표시되는 데이터 시각화에 대해 설명합니다.

사용량 및 성능을 보여주는 문서 인텔리전스 데이터 시각화

이름	설명
모드별 사용 케이스	이 인스턴스의 문서 추출 사용 사례 수로, 추출 모드별로 그룹화됩니다.
처리된 페이지	선택한 날짜 범위 동안 이 인스턴스에서 사용하는 문서 인텔리전스 데이터 추출을 위해 처리된 페이지 수입니다.
처리된 문서 작업	선택한 날짜 범위 동안 이 인스턴스에서 처리된 문서 작업의 수입니다 문서 인텔리전스 .
상태별 문서 작업	상태별로 그룹화된 이 인스턴스의 문서 작업 수입니다 문서 인텔리전스 .
사용 케이스당 평균 정확도	사용 사례에 대해 완료된 작업을 기준으로 상위 문서 인텔리전스 권장 사항이 올바른 필드 값인 횟수의 백분율입니다.
사용 케이스별 문서 작업	상태별로 그룹화된 각 사용 사례의 문서 작업 수입니다 문서 인텔리전스 .

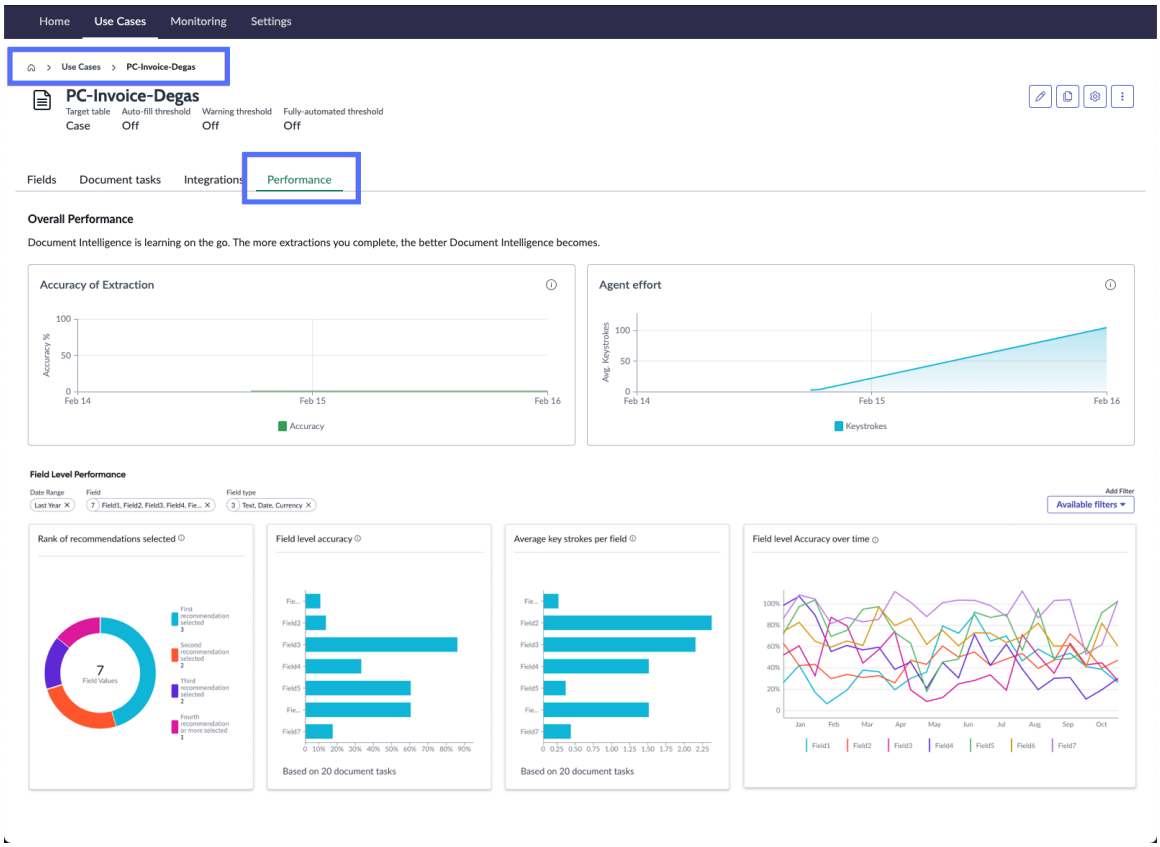
사용 사례 성능 대시보드

사용 사례 성능 대시보드의 사용 사례 및 필드 수준에서 (문서 인텔리전스) 성능을 모니터링합니다 문서 인텔리전스 .

사용 사례 성능 대시보드 개요

사용 사례 성능 대시보드는 사용 사례에 대한 품질 메트릭을 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.



데이터 시각화는 사용 사례에 대한 문서 추출 활동을 보여줍니다. 예:

- 문서 작업을 처리하기 위한 에이전트의 노력
- 권장 사항의 문서 인텔리전스 정확성

이 대시보드는 다음 질문에 대한 유용한 답변을 제공합니다.

- 이 사용 사례에 대한 문서 작업을 완료하는 데 얼마나 많은 노력이 필요합니까?
- 이 사용 케이스의 정확도는 어떻게 진행되었습니까 문서 인텔리전스 ?

사용 사례 성능 대시보드 보기

사용 사례 화면의 성능 탭에서 사용 사례 성능 대시보드에 액세스합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션(sn_docintel) 및 문서 인텔리전스 관리자(com.snc.docintel_admin) ServiceNow# Store 애플리케이션이 설치되어 있고 활성 상태인지 문서 인텔리전스 확인합니다. 자세한 내용은 문서 인텔리전스 설치 문서를 참조하십시오.
- 완료된 여러 문서 작업이 있는 활성 사용 사례가 있습니다. 자세한 내용은 문서 추출 사용 사례 설정 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 인텔리전스 〉 문서 데이터 추출 관리 〉 사용 케이스.
2. 성능 탭을 선택합니다.
3. 옵션: 날짜 범위 필터에서 날짜 범위를 선택하여 선택한 날짜 내의 데이터만 표시합니다.
4. 옵션: 필드 필터에서 하나 이상의 필드를 선택하여 선택한 필드에 적용되는 데이터만 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: 필드 유형 필터에서 하나 이상의 필드 유형을 선택하여 선택한 필드 유형에 적용되는 데이터만 표시합니다.
6. 옵션: 데이터 시각화 내에서 객체를 선택하여 추가 상세 정보를 확인합니다.

사용 사례 성능 대시보드의 데이터 시각화

사용 사례 성능 대시보드는 사용 사례에 대한 사용량 및 성능 데이터를 표시하는 데이터 시각화를 제공합니다.

다음 테이블에서는 성능 탭에 표시된 데이터 시각화에 대해 설명합니다.

사용 사례 활동을 보여주는 문서 인텔리전스 데이터 시각화

이름	설명
추출의 정확도	사용 사례의 기간당 평균 추출 정확도입니다. 정확도는 AI의 최고 권장 사항이 정답인 횟수로 정의됩니다.
에이전트 작업	문서 작업에 대한 모든 필드 값을 추출하기 위해 에이전트가 눌러야 하는 키 입력 수입니다. 이 측정값은 문서 작업당 평균입니다.
선택한 권장 사항 순위	문서 작업을 완료할 때 에이전트가 권장 사항을 선택한 횟수 문서 인텔리전스 로, 제시된 순서별로 그룹화됩니다.
필드 수준 정확도	상위 문서 인텔리전스 권장 사항이 필드에 대한 올바른 값인 횟수의 백분율입니다.
필드당 평균 키 입력 횟수	에이전트가 필드의 값을 추출하기 위해 수행하는 평균 키 입력 수입니다.
시간 경과에 따른 필드 수준 정확도	선택한 날짜 범위에서 가장 문서 인텔리전스 높은 권장 사항이 필드에 대한 올바른 값인 횟수의 백분율입니다.

문서 인텔리전스 참조

다음 항목에서는 와 함께 문서 인텔리전스설치되는 기능 및 속성에 대한 추가 정보를 제공합니다.

문서 인텔리전스와 함께 설치되는 구성요소

문서 인텔리전스 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

문서 인텔리전스와 함께 설치되는 역할

역할에 대한 자세한 내용은 문서 인텔리전스 역할 문서를 참조하십시오.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
문서 인텔리전스 관리자 [sn_docintel.admin]	시스템 속성의 하위 집합과 청구 및 내부 테이블의 수정을 제외한 애플리케이션에 대한 문서	• platform_ml_di.admin • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_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
	인텔리전스 전체 액세스 권한을 보유합니다.	• canvas_user • usage_admin
문서 인텔리전스 뷰어 〔sn_docintel.뷰어〕	볼 수 있는 권한이 있는 문서 작업에 대한 문서 인텔리전스 보기 전용 액세스 권한을 갖습니다.	• snc_read_only • platform_ml_di.뷰어
문서 인텔리전스 추출 에이전트 [sn_docintel.extraction_agent]	작업 공간을 사용하여 문서에서 데이터와 텍스트를 추출합니다 문서 인텔리전스 .	platform_ml_di.extraction_agent
문서 인텔리전스 생성 에이전트 [sn_docintel.creation_agent]	작업 공간을 사용하여 문서에서 정보를 추출합니다 문서 인텔리전스 . 또한 사용자가 문서 작업을 생성하고 문서 인텔리전스 처리를 위해 제출할 수 있습니다.	platform_ml_di.creation_agent
문서 인텔리전스 관리자 〔sn_docintel.관리자〕	사용 사례, 필드, 필드 그룹 및 문서 작업을 생성하고 편집합니다. 플랫폼 문서 인텔리전스 사용량 대시보드 사용의 문서 인텔리전스 사용량과 효과를 보고, 측정하고, 분석합니다. 문서 작업을 제출하고 작업 공간과 상호작용할 수 있는 문서 인텔리전스 접근 권한을 부여합니다.	• platform_ml_di.manager • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin

문서 인텔리전스 앱과 함께 설치되는 테이블

주:
문서 인텔리전스 3.0 문서 인텔리전스 부터 범위가 지정된 애플리케이션 테이블(di_) 대신 데이터베이스 테이블(sys_di_)을 사용합니다ServiceNow AI Platform. 문서 인텔리전스 버전 2.4 이하에서 3.0 이상으로 업그레이드 문서를 참조하십시오.

테이블	설명
청구 가능 이벤트 [sys_di_billable_event]	인스턴스에 대해 청구 가능한 모든 이벤트를 포함합니다. 청구 가능 이벤트는 를 사용하여 문서 인텔리전스처리된 페이지에 해당합니다.
권장 사항 메타 정보 [sys_di_candidate_meta_info]	〔내부 테이블〕 필드 그룹 추출 및 누락된 값 예측을 위해 AI에서 반환한 데이터를 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.

테이블	설명
권장 점수 [sys_di_candidate_score]	〔내부 테이블〕 AI가 계산한 각 권장 사항의 점수를 포함합니다. 문서의 각 페이지에 대해 필드당 하나의 기록이 있습니다.
필드 값 [sys_di_extracted_value]	인스턴스에서 추출한 모든 데이터를 모든 문서 작업에 포함합니다.
이미지 [sys_di_image]	〔내부 테이블〕 문서의 각 페이지에 대한 정보를 포함합니다. 문서 페이지당 하나의 기록이 있습니다.
통합 설정 [sys_di_integration_setup]	문서 인텔리전스 사용 사례 통합이 포함되어 있습니다.
필드 [sys_di_key]	모든 사용 사례에서 인스턴스에 생성된 모든 필드를 포함합니다. 필드는 문서에서 추출할 권장 사항에 해당합니다.
필드 그룹 [sys_di_key_group]	모든 사용 사례에 걸쳐 인스턴스에 생성된 모든 필드 그룹을 포함합니다. 필드 그룹은 일반적으로 테이블과 목록에서 데이터를 추출하는 데 도움이 되도록 생성됩니다.
잠금 [sys_di_lock]	잠긴 작업 솔루션 정의의 인덱스를 포함합니다. 예약된 작업의 성능을 향상시키는 데 사용됩니다.
문서 인텔리전스 집계 메트릭 [sys_di_metrics_aggregated]	〔내부 테이블〕 집계된 메트릭을 포함합니다. 집계는 시스템 속성에 따라 하루에 여러 번 발생할 수 있습니다.
문서 인텔리전스 일별 메트릭 [sys_di_metrics_daily]	〔내부 테이블〕 매일 집계된 메트릭을 포함합니다. 집계된 메트릭당 하나의 기록이 있습니다.
문서 인텔리전스 메트릭 작업 로그 [sys_di_metrics_job_log]	〔내부 테이블〕 인스턴스에서 발생한 메트릭 일일 집계 작업의 로그를 포함합니다.
문서 인텔리전스 미가공 메트릭 [sys_di_metrics_raw]	〔내부 테이블〕 에서 문서 인텔리전스수집한 원시 메트릭 목록을 포함합니다. 메트릭 집계가 발생하면 기록이 삭제됩니다.
문서 인텔리전스 OCR 인풋	〔내부 테이블〕 처리를 위해 OCR 모듈로 보낼 이미지 데이터를 포함합니다. 처리가 완료되면 기록이 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.

테이블	설명
[sys_di_ocr_input]	
PDF [sys_di_pdf]	〔내부 테이블〕 작업 간에 저장된 PDF 파일 목록을 포함합니다.
문서 인텔리전스 PDF 인풋 [sys_di_pdf_input]	〔내부 테이블〕 처리를 위해 PDF 모듈로 보낼 PDF 데이터를 포함합니다. 처리가 완료되면 기록이 삭제됩니다.
문서 인텔리전스 예측 입력 [sys_di_prediction_input]	〔내부 테이블〕 지정된 문서 작업의 모든 필드에서 제안을 하는 데 필요한 데이터를 포함합니다. 문서 페이지당 하나의 기록이 있습니다.
문서 작업 [sys_di_task]	인스턴스에 생성된 모든 문서 작업을 모든 사용 사례에 걸쳐 포함합니다. 문서 작업에는 필드를 추출해야 하는 하나 이상의 문서가 포함되어 있습니다.
작업 솔루션 정의 [sys_di_task_def_solution_def]	문서 인텔리전스 사용 사례와 관련된 솔루션 정의를 포함합니다.
문서 인텔리전스 사용 사례 [sys_di_task_definition]	인스턴스에서 생성된 모든 문서 처리 사용 사례를 포함합니다. 사용 사례는 문서 세트에서 데이터를 추출해야 하는 항목과 방법을 정의합니다.
문서 인텔리전스 교육 인풋 [sys_di_training_input]	〔내부 테이블〕 AI 모델을 개선하는 데 필요한 데이터를 포함합니다.

신뢰 점수

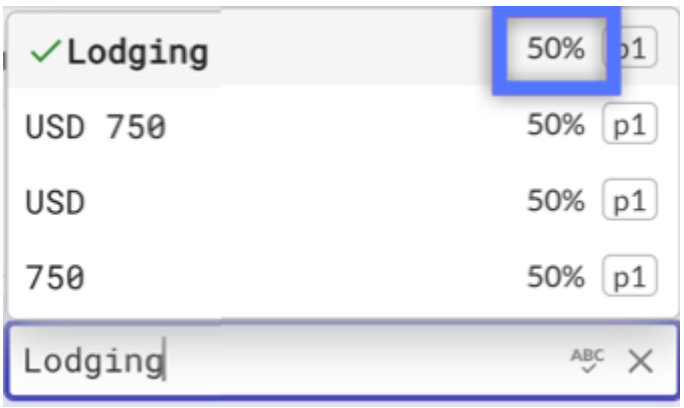
신뢰 점수는 문서 인텔리전스가 필드에 대한 권장 사항을 제공하는 데 얼마나 신뢰할 수 있는지 측정(백분율)한 값입니다. 점수가 높을수록 권장 사항의 신뢰성이 높아집니다.

문서 작업을 처리할 때 AI 모델이 사용자 입력을 통해 학습됨에 따라 신뢰도 점수가 증가합니다.

각 권장 사항 옆에 점수가 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.

신뢰 점수



일부 영역에서는 점수가 신뢰 점수 범위마다 다른 색으로 구분됩니다.

- 녹색은 높은 신뢰도를 나타냅니다(76%-100%)
- 노란색은 중간 신뢰도(50%-75%)를 나타냅니다.
- 빨간색은 낮은 신뢰도(0%-49%)를 나타냅니다.

신뢰 점수 임계치를 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 데이터 추출 모드 구성.

데이터 추출 모드

추출 모드에 따라 문서 작업에서 데이터를 추출하는 방법과 작업을 처리하는 방법이 결정됩니다. 이 모드는 작업 공간에서 필드의 문서 인텔리전스 동작을 변경합니다.

문서 인텔리전스 에서는 다음 추출 모드를 사용합니다.

추출 모드	설명
권장 사항	문서 인텔리전스은 문서 인텔리전스 작업 공간에서 필드에 대한 권장 사항을 제공합니다. 권장 사항을 선택하거나 수동으로 값을 입력합니다. 모든 필드를 검토해야 합니다. AI의 예측 신뢰도에 따라 권장 사항의 순서가 정해집니다. 문서 인텔리전스이 문서를 계속 처리하면서 시간이 지남에 따라 권장 사항이 개선됩니다.
자동 채우기	문서 인텔리전스은 문서 인텔리전스 작업 공간의 필드를 자동으로 채웁니다. 모든 필드를 검토해야 합니다. 자동 채우기는 AI가 예측할 수 있을 만큼 충분한 확신을 가지고 있는 경우에만 작동합니다. 사용 사례에서 자동 채우기 임계치 필드를 업데이트하여 신뢰도 임계치를 변경할 수 있습니다.
완전 자동화	문서 인텔리전스은 모든 필드에 대한 데이터를 자동으로 추출하고 모든 필수 필드에 대한 신뢰

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

추출 모드	설명
(바로 처리)	점수가 정의된 신뢰도 임계치를 초과하는 경우 문서 작업을 처리합니다. 필드를 검토할 필요는 없습니다. **주:** 완전 자동화 모드에서 작업을 성공적으로 처리하려면 사용 사례에 하나 이상의 필드가 필요에 따라 지정되어 있어야 합니다. 문서 인텔리전스은 시간이 지남에 따라 점점 더 많은 문서를 처리함에 따라 자신감이 높아집니다. 자주 처리되는 문서에 대해 또는 시스템에 확신이 있는 경우 완전 자동화 모드를 선택합니다.

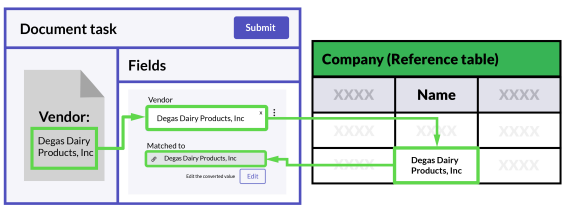
데이터 정규화

문서에서 추출한 특정 유형의 데이터는 모든 필드에서 동일하게 표시되도록 표준 형식으로 변환됩니다.

이 프로세스는 데이터를 보다 쉽게 그룹화하고 분석할 수 있도록 하여 데이터의 유용성을 높입니다. 또한 의 ServiceNow AI Platform다른 애플리케이션과의 통합을 지원합니다.

필드 유형

데이터 정규화를 지원하기 위해 다음 필드 유형이 변환됩니다.

필드 유형	설명
날짜	표준 날짜 형식입니다. 예: YYYY-MM-DD.
참조 필드	다른 테이블의 필드를 표준으로 사용하는 필드입니다. 문서 인텔리전스 추출된 데이터를 표준과 일치시킵니다. 예를 들어, 사용 사례에는 회사 테이블의 이름 열을 참조로 가리키는 벤더 라는 참조 필드가 있습니다. 문서 작업을 문서 인텔리전스 처리할 때 문서에서 "Degas Dairy Products, Inc"를 추출하여 벤더 필드를 해당 값으로 채웁니다. 문서 인텔리전스 이 값을 참조 테이블의 회사 이름과 비교하고 일치하는 "Degas Dairy Products, Inc"를 찾습니다. 문서 작업에서 "Degas Dairy Products, Inc"는 참조의 "Degas Dairy Products, Inc"와 일치합니다. 

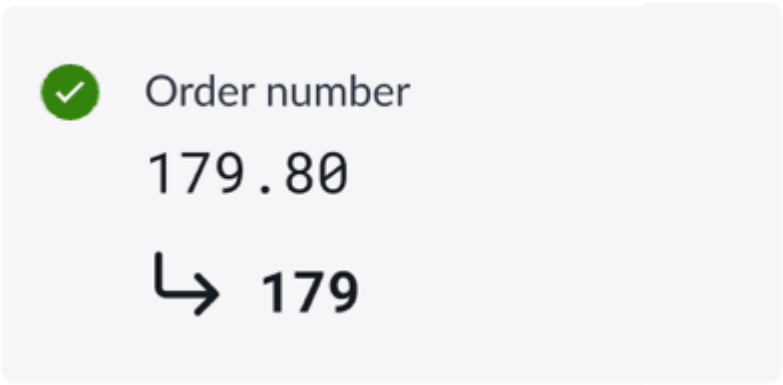
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

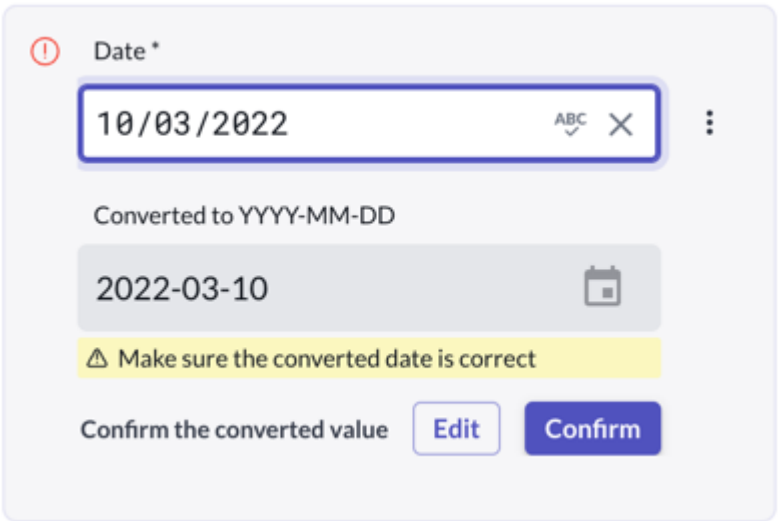
필드 유형	설명
정수	정수. 예: 12.
10진수	소수점 이하 두 자리까지의 숫자입니다. 예를 들어 12.5 또는 12.55입니다.
부동 소수점 숫자	소수점 이하 7자리까지의 숫자입니다. (예: 12.0 - 12.0000000)

필드 유형을 설정하려면 다음 문서를 참조하십시오 데이터 추출을 위한 필드 생성.

표시

완료된 데이터 추출 필드에는 옆에 변환된 값이 표시됩니다.





편집을 선택하여 변환된 날짜 값을 조정할 수 있습니다.

주:
경우에 따라 문서에서 추출한 데이터가 변환할 유효한 형식이 아닐 수 있습니다. 예를 들어, 문서 인텔리전스 날짜 필드(11.12.2o23)에서 숫자 0 대신 문자 O를 읽으면 변환되지 않습니다. 이 경우 필드를 올바른 형식으로 편집하십시오.

모호한 데이터

문서에 두 가지 이상의 방법으로 문서 인텔리전스 이해할 수 있는 데이터가 있는 경우 는 사용 사례 구성에서 선택한 기본값을 기준으로 해당 값을 해석합니다. 문서 인텔리전스 정규화된 형식으로 정확하게 변환하려면 모호한 값을 해석해야 합니다.

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

예를 들어, 사용 사례에 날짜 필드가 있고 모호한 날짜를 해석하기 위해 `# ##` 가 기본 순서로 선택됩니다. 사용 사례 문서 인텔리전스 에 대해 2024년 1월 2일 날짜가 포함된 문서가 처리되면 해당 값을 추출하고 변환할 때 해당 날짜를 2월 1일이 아닌 1월 2일로 해석합니다.

이러한 경우 문서 작업을 완료하는 사용자는 모호한 값의 변환을 확인하거나 수정해야 할 수 있습니다. 사용 사례의 필드 구성에 따라 정확한 변환을 위해 자동화된 문서 처리가 중단될 수 있습니다.

문서 필드 상태

다음은 문서 작업의 필드 문서 인텔리전스 상태 목록입니다. 이러한 상태는 문서 분류와 데이터 추출을 위한 필드에 모두 적용됩니다.

문서 필드의 상태

상태	아이콘	설명
완료하려면		필드는 값으로 채워져 있거나 문서에서 누락된 것으로 표시되어야 합니다.
완료함		필드가 값으로 채워지거나 문서에서 누락된 것으로 표시됩니다.
검토 대상		이 필드는 자동으로 채워지며 사용자의 검토가 필요합니다.
검토함		자동 채워진 필드를 사용자가 검토했습니다.
진행 중		필드를 작성하거나 검토하는 중입니다.
주의 필요		자동 채워진 필드로 인해 경고가 트리거되었습니다. 경고의 원인은 다음과 같습니다. • 필수 필드를 작성하거나 문서에서 누락된 것으로 표시해야 합니다. • 추출된 값은 신뢰도 점수가 낮으므로 검토해야 합니다. • 추출된 값이 모호하며 확인이 필요합니다.

문서 인텔리전스 양식

양식을 사용하여 문서 인텔리전스 정보를 보고 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.

확인란 목록 양식

확인란 목록 양식을 사용하면 추출할 확인란 목록을 정의할 수 있습니다.

확인란 목록 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

확인란 목록 양식

필드	설명
확인란 목록	
확인란 목록 이름	작업 공간에 표시되는 문서 인텔리전스 확인란 목록의 이름입니다.
대상 테이블	확인란 목록에 대한 문서 처리 결과를 저장하는 테이블입니다.
필드에 대한 상위 매핑	이 확인란 목록을 정렬할 대상 테이블의 필드입니다. 주: 먼저 대상 테이블을 선택해야 합니다.
확인란	
확인란 제목	작업 공간에 표시되는 문서 인텔리전스 확인란의 이름입니다.
대상 필드 선택	이 필드를 정렬할 대상 테이블의 필드입니다. 이 필드는 다른 애플리케이션과의 통합에 사용됩니다. 사용자 지정 애플리케이션 또는 워크플로우와 통합 문서를 참조하십시오.
이 필드는 추출에 필요합니다.	필드를 필수로 만드는 옵션입니다. 필수 필드를 검토하지 않은 상태로 둘 수 없습니다. 필수 필드는 완전 자동 추출 모드에서 문서 작업이 처리되는 방식에 영향을 줍니다. 자세한 내용은 데이터 추출 모드 구성 문서를 참조하십시오.
새 확인란	목록에 확인란을 추가하는 옵션입니다. 순서 바꾸기 아이콘(⠿)을 사용하여 목록에서 확인란의 순서를 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.

확인란 목록 양식

필드	설명
여러 확인란 목록 생성	팝업 창을 화면에 계속 표시하는 옵션입니다. 사용 사례에 둘 이상의 확인란 목록을 추가하는 경우 이 옵션을 활성화합니다.

단일 필드 양식

단일 필드 양식을 사용하면 추출할 단일 필드를 정의할 수 있습니다.

단일 필드 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

단일 필드 양식

필드	설명
단일 필드 이름	작업 공간에 표시되는 문서 인텔리전스 필드의 이름입니다.
유형	필드의 유형입니다. 예를 들어, 텍스트 또는 날짜 필드입니다. 일부 필드 유형은 추출한 값을 표준 형식으로 변환합니다. 자세한 내용은 데이터 정규화 문서를 참조하십시오.
변환된 날짜 형식	데이터 정규화를 위해 추출한 값이 변환되는 날짜 형식입니다. 이 필드는 유형 필드가 ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
대상 테이블	이 사용 사례에 대한 문서 처리 결과를 저장하는 테이블입니다.
대상 필드	이 필드를 정렬할 대상 테이블의 필드입니다. 주: 사용 사례에서 대상 테이블을 선택해야 합니다. 이 필드는 다른 애플리케이션과의 통합에 사용됩니다. 자세한 내용은 사용자 지정 애플리케이션 또는 워크플로우와 통합 문서를 참조하십시오.
문서에서 문서 인텔리전스 날짜가 모호한 경우 다음 순서로 해석합니다.	날짜 형식의 기본 해석입니다. 예를 들어 이 필드에서 문서 인텔리전스 월을 ## 선택하면 문서에서 해당 값을 추출할 때 2024년

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

단일 필드 양식

필드	설명
	1월 2일과 같은 모호한 날짜를 1월 2일로 해석합니다. ## ## #### 2월 1일로 해석됩니다. 이 필드는 유형 필드가 ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
문서에서 문서 인텔리전스 통화가 모호하면 다음과 같이 해석합니다.	통화 형식의 기본 해석입니다. 예를 들어, 통화 선택 필드에서 문서 인텔리전스### ### 선택하면 문서에서 해당 값을 추출할 때 $와 같은 모호한 통화 기호가 미국 달러 대신 캐나다 달러로 해석됩니다. 통화 선택 및 소수점 구분 기호 선택 필드는 유형 필드가 ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
문서에서 문서 인텔리전스 숫자가 모호하면 다음과 같이 해석합니다.	숫자 형식의 기본 해석입니다. 예를 들어 이 필드에서 문서 인텔리전스1,00을 선택하면 문서에서 해당 값을 추출할 때 5와 같은 모호한 숫자를 5.00 대신 5,00으로 해석합니다. 이 필드는 **Type** 필드가 Integer, Decimal 또는 Float로 설정된 경우에 사용할 수 ####.
참조 테이블	참조 열을 저장하는 테이블입니다. 선택한 대상 필드에 따라 자동으로 채워집니다. 이 필드는 유형 필드가 ## ##로 설정된 경우에 표시됩니다.
참조 열	참조된 데이터가 들어 있는 참조 테이블의 열입니다. 문서 인텔리전스 는 문서 작업을 처리할 때 참조 열을 사용하여 추출된 필드 값과 일치하는 데이터를 찾습니다. 그런 다음 필드 값이 참조 형식으로 변환됩니다. 변환된 값에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 데이터 정규화. 이 필드는 유형 필드가 ## ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
구분자	사용자가 유사한 기록을 구별하는 데 도움이 되는 참조 테이블의 추가 열입니다.

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

단일 필드 양식

필드	설명
	이 필드는 유형 필드가 ## ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
이 단일 필드는 추출에 필요합니다.	필드를 필수로 만드는 옵션입니다. 필수 필드는 비워 두거나 미검토로 둘 수 없습니다. 또한 모호한 값을 포함할 수 없습니다. 모호한 값은 두 가지 이상의 방법으로 해석될 수 있는 필드 항목입니다. 참조 필드 유형인 경우 필수 필드에 유효하고 정확히 일치하는 항목이 있어야 합니다. 기본적으로 는 문서 인텔리전스 첫 번째로 일치하는 기록을 사용합니다. 필수 필드는 완전 자동 추출 모드에서 문서 작업이 처리되는 방식에 영향을 줍니다. 자세한 내용은 데이터 추출 모드 구성 문서를 참조하십시오.
다음과 같은 경우 케이스에 대해 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. • 문서에서 날짜/{store-future: BEGIN review}통화/{End}번호가 모호합니다. • 문서에 여러 참조 일치 항목이 있습니다.	필수 필드에서 모호한 값이 발견되는 경우 문서 인텔리전스 에이전트 검토를 위한 옵션입니다. 이러한 경우 선택한 기본 해석이 추출된 값에 적용됩니다. 옵션은 에이전트가 해석된 값을 확인할 수 있도록 문서 작업의 전체 자동화를 중단할지 여부입니다. 그렇지 않으면 에이전트 검토 없이 문서 작업의 자동 처리를 계속합니다.
여러 단일 필드 생성	팝업 창을 화면에 계속 표시하는 옵션입니다. 사용 사례에 둘 이상의 필드를 추가하는 경우 이 필드를 활성화합니다.

단일 필드 그룹 양식

단일 필드 그룹 양식을 사용하면 추출할 단일 필드의 관련 그룹을 정의할 수 있습니다.

단일 필드 그룹 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

단일 필드 그룹 양식

필드	설명
필드 그룹	
필드 그룹 이름	작업 공간에 표시되는 문서 인텔리전스 필드 그룹의 이름입니다.
대상 테이블	필드에 대한 문서 처리 결과를 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.

단일 필드 그룹 양식

필드	설명
필드에 대한 상위 매핑	이 필드 그룹을 정렬할 대상 테이블의 필드입니다. 주: 먼저 대상 테이블을 선택해야 합니다.
이 필드 그룹은 추출에 필요합니다.	필드를 필요에 따라 만드는 옵션입니다. 필수 필드는 비워 두거나 미검토로 둘 수 없습니다. 또한 모호한 값을 포함할 수 없습니다. 모호한 값은 두 가지 이상의 방법으로 해석될 수 있는 필드 항목입니다. 참조 필드 유형인 경우 필수 필드에 유효하고 정확히 일치하는 항목이 있어야 합니다. 기본적으로 는 문서 인텔리전스 첫 번째로 일치하는 기록을 사용합니다. 필수 필드는 완전 자동 추출 모드에서 문서 작업이 처리되는 방식에 영향을 줍니다. 자세한 내용은 데이터 추출 모드 구성 문서를 참조하십시오.
필드	
필드 이름	작업 공간에 표시되는 문서 인텔리전스 필드의 이름입니다.
유형	필드의 유형입니다. 예를 들어, 텍스트 또는 날짜 필드입니다. 일부 필드 유형은 추출한 값을 표준 형식으로 변환합니다. 자세한 내용은 데이터 정규화 문서를 참조하십시오.
대상 필드 선택	이 필드를 정렬할 대상 테이블의 필드입니다. 이 필드는 다른 애플리케이션과의 통합에 사용됩니다. 자세한 내용은 사용자 지정 애플리케이션 또는 워크플로우와 통합 문서를 참조하십시오.
변환된 날짜 형식	데이터 정규화를 위해 추출한 값이 변환되는 날짜 형식입니다. 이 필드는 유형 필드가 ##로 설정된 경우에 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.

단일 필드 그룹 양식

필드	설명
문서에서 문서 인텔리전스 날짜가 모호한 경우 다음 순서로 해석합니다.	날짜 형식의 기본 해석입니다. 예를 들어 이 필드에서 문서 인텔리전스 월을 ## 선택하면 문서에서 해당 값을 추출할 때 2024년 1월 2일과 같은 모호한 날짜를 1월 2일로 해석합니다. ## ## #### 2월 1일로 해석됩니다. 이 필드는 유형 필드가 ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
문서에서 문서 인텔리전스 통화가 모호하면 다음과 같이 해석합니다.	통화 형식의 기본 해석입니다. 예를 들어, 통화 선택 필드에서 문서 인텔리전스 캐나다 달러를 선택하면 문서에서 해당 값을 추출할 때 $와 같은 모호한 통화 기호가 미국 달러 대신 캐나다 달러로 해석됩니다. 통화 선택 및 소수점 구분 기호 선택 필드는 유형 필드가 ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
문서에서 문서 인텔리전스 숫자가 모호하면 다음과 같이 해석합니다.	숫자 형식의 기본 해석입니다. 예를 들어 이 필드에서 문서 인텔리전스 1,00을 선택하면 문서에서 해당 값을 추출할 때 5와 같은 모호한 숫자를 5.00 대신 5,00으로 해석합니다. 이 필드는 **Type** 필드가 Integer, Decimal 또는 Float로 설정된 경우에 사용할 수 ####.
참조 테이블	참조 열을 저장하는 테이블입니다. 선택한 대상 필드에 따라 자동으로 채워집니다. 이 필드는 유형 필드가 ## ##로 설정된 경우에 표시됩니다.
참조 열	참조된 데이터가 들어 있는 참조 테이블의 열입니다. 문서 인텔리전스 는 문서 작업을 처리할 때 참조 열을 사용하여 추출된 필드 값과 일치하는 데이터를 찾습니다. 그런 다음 필드 값이 참조 형식으로 변환됩니다. 변환된 값에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 데이터 정규화. 이 필드는 유형 필드가 ## ##로 설정된 경우에 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.

단일 필드 그룹 양식

필드	설명
구분자	사용자가 유사한 기록을 구별하는 데 도움이 되는 참조 테이블의 추가 열입니다. 이 필드는 유형 필드가 ## ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
이 필드는 추출에 필요합니다.	필드를 필수로 만드는 옵션입니다. 필수 필드는 비워 두거나 미검토로 둘 수 없습니다. 또한 모호한 값을 포함할 수 없습니다. 모호한 값은 두 가지 이상의 방법으로 해석될 수 있는 필드 항목입니다. 참조 필드 유형인 경우 필수 필드에 유효하고 정확히 일치하는 항목이 있어야 합니다. 기본적으로 는 문서 인텔리전스 첫 번째로 일치하는 기록을 사용합니다. 필수 필드는 완전 자동 추출 모드에서 문서 작업이 처리되는 방식에 영향을 줍니다. 자세한 내용은 데이터 추출 모드 구성 문서를 참조하십시오.
다음과 같은 경우 케이스에 대해 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. • 문서에서 날짜/{store-future: BEGIN review}통화/{End}번호가 모호합니다. • 문서에 여러 참조 일치 항목이 있습니다.	필수 필드에서 모호한 값이 발견되는 경우 문서 인텔리전스 에이전트 검토를 위한 옵션입니다. 이러한 경우 선택한 기본 해석이 추출된 값에 적용됩니다. 옵션은 에이전트가 해석된 값을 확인할 수 있도록 문서 작업의 전체 자동화를 중단할지 여부입니다. 그렇지 않으면 에이전트 검토 없이 문서 작업의 자동 처리를 계속합니다.
새 단일 필드	그룹에 필드를 추가하는 옵션입니다. 순서 바꾸기 아이콘(⠿ .)을 사용하여 그룹의 필드를 다시 정렬합니다.
여러 필드 그룹 생성	팝업 창을 화면에 계속 표시하는 옵션입니다. 사용 사례에 둘 이상의 단일 필드 그룹을 추가하는 경우 이 옵션을 활성화합니다.

테이블 양식

테이블 양식을 사용하면 추출할 테이블을 정의할 수 있습니다.

테이블 양식에는 다음 필드가 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.

테이블 양식

필드	설명
테이블	
테이블 이름	작업 공간에 표시되는 문서 인텔리전스 테이블의 이름입니다.
대상 테이블	이러한 테이블 필드에 대한 문서 처리 결과를 저장하는 테이블입니다.
필드에 대한 상위 매핑	이 테이블을 정렬할 대상 테이블의 필드입니다. 주: 먼저 대상 테이블을 선택해야 합니다.
이 테이블은 추출에 필요합니다.	테이블 필드를 필수로 만드는 옵션입니다. 필수 테이블 필드는 비워 두거나 미검토로 둘 수 없습니다. 또한 모호한 값을 포함할 수 없습니다. 모호한 값은 두 가지 이상의 방법으로 해석될 수 있는 필드 항목입니다. 필수 필드는 완전 자동 추출 모드에서 문서 작업이 처리되는 방식에 영향을 줍니다. 자세한 내용은 데이터 추출 모드 구성 문서를 참조하십시오.
열	
열 제목	테이블의 열 헤더 이름입니다.
유형	테이블 열의 필드 유형입니다. 예를 들어, 텍스트 또는 날짜 필드입니다. 일부 필드 유형은 추출한 값을 표준 형식으로 변환합니다. 자세한 내용은 데이터 정규화 문서를 참조하십시오.
대상 필드 선택	이 필드를 정렬할 대상 테이블의 필드입니다. 이 필드는 다른 애플리케이션과의 통합에 사용됩니다. 자세한 내용은 사용자 지정 애플리케이션 또는 워크플로우와 통합 문서를 참조하십시오.
변환된 날짜 형식	데이터 정규화를 위해 추출한 값이 변환되는 날짜 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.

테이블 양식

필드	설명
	이 필드는 유형 필드가 ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
문서에서 문서 인텔리전스 날짜가 모호한 경우 다음 순서로 해석합니다.	날짜 형식의 기본 해석입니다. 예를 들어 이 필드에서 문서 인텔리전스 월을 ## 선택하면 문서에서 해당 값을 추출할 때 2024년 1월 2일과 같은 모호한 날짜를 1월 2일로 해석합니다. ## ## #### 2월 1일로 해석됩니다. 이 필드는 유형 필드가 ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
문서에서 문서 인텔리전스 통화가 모호하면 다음과 같이 해석합니다.	통화 형식의 기본 해석입니다. 예를 들어, 이 필드에서 문서 인텔리전스### ### 선택하면 $와 같은 모호한 통화 기호가 문서에서 추출될 때 미국 달러 대신 캐나다 달러로 해석됩니다. 통화 선택 및 소수점 구분 기호 선택 필드는 유형 필드가 ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
문서에서 문서 인텔리전스 숫자가 모호하면 다음과 같이 해석합니다.	숫자 형식의 기본 해석입니다. 예를 들어 이 필드에서 문서 인텔리전스1,00을 선택하면 문서에서 해당 값을 추출할 때 5와 같은 모호한 숫자를 5.00 대신 5,00으로 해석합니다. 이 필드는 **Type** 필드가 Integer, Decimal 또는 Float로 설정된 경우에 사용할 수 ####.
참조 테이블	참조 열을 저장하는 테이블입니다. 선택한 대상 필드에 따라 자동으로 채워집니다. 이 필드는 유형 필드가 ## ##로 설정된 경우에 표시됩니다.
참조 열	참조된 데이터가 들어 있는 참조 테이블의 열입니다. 문서 인텔리전스 는 문서 작업을 처리할 때 참조 열을 사용하여 추출된 필드 값과 일치하는 데이터를 찾습니다. 그런 다음 필드 값이 참조 형식으로 변환됩니다. 변환된 값에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 데이터 정규화.

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

필드	설명
	이 필드는 유형 필드가 ## ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
구분자	사용자가 유사한 기록을 구별하는 데 도움이 되는 참조 테이블의 추가 열입니다. 이 필드는 유형 필드가 ## ##로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
이 필드는 추출에 필요합니다.	열이 필요한지 여부를 나타냅니다. 테이블이 필요한지 여부에 따라 자동으로 선택되거나 지워집니다. 필수 열 필드는 비워 두거나 미검토로 둘 수 없습니다. 또한 모호한 값을 포함할 수 없습니다. 모호한 값은 두 가지 이상의 방법으로 해석될 수 있는 필드 항목입니다. 참조 필드 유형인 경우 필수 필드에 유효하고 정확히 일치하는 항목이 있어야 합니다. 기본적으로 는 문서 인텔리전스 첫 번째로 일치하는 기록을 사용합니다. 필수 필드는 완전 자동 추출 모드에서 문서 작업이 처리되는 방식에 영향을 줍니다. 자세한 내용은 데이터 추출 모드 구성 문서를 참조하십시오.
다음과 같은 경우 케이스에 대해 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. • 문서에서 날짜/〔store-future: BEGIN review〕통화/〔End〕번호가 모호합니다. • 문서에 여러 참조 일치 항목이 있습니다.	필수 필드에서 모호한 값이 발견되는 경우 문서 인텔리전스 에이전트 검토를 위한 옵션입니다. 이러한 경우 선택한 기본 해석이 추출된 값에 적용됩니다. 옵션은 에이전트가 해석된 값을 확인할 수 있도록 문서 작업의 전체 자동화를 중단할지 여부입니다. 그렇지 않으면 에이전트 검토 없이 문서 작업의 자동 처리를 계속합니다.
새 열	테이블에 열을 추가하는 옵션입니다. 순서 바꾸기 아이콘(⠿ .)을 사용하여 테이블의 열을 재정렬합니다.
여러 테이블 생성	팝업 창을 화면에 계속 표시하는 옵션입니다. 사용 사례에 둘 이상의 테이블을 추가하는 경우 이 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.

문서 인텔리전스 속성

문서 인텔리전스 (문서 인텔리전스) 시스템 속성은 애플리케이션의 동작을 문서 인텔리전스 제어합니다.

관리자(sn_docintel.manager)는 문서 인텔리전스 의 시스템 속성을 문서 인텔리전스수정할 수 있습니다.

주:

문서 인텔리전스 3.0에는 새로운 시스템 속성 및 업데이트된 시스템 속성이 포함되어 있습니다. 업그레이드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 문서 인텔리전스 버전 2.4 이하에서 3.0 이상으로 업그레이드.

문서 인텔리전스 **2.4-** 시스템 속성

속성 이름	설명	값
sn_docintel.default_field_sidebar_width	작업 공간에 있는 문서 필드 패널의 기본 사이드바 너비입니다 문서 인텔리전스 .	허용됨: [integer]px 형식 기본값: 416px
sn_docintel.default_image_fit	작업 영역의 문서 패널 뷰어에 대한 기본 이미지 맞춤입니다 문서 인텔리전스 .	허용됨: fit_to_page, fit_to_width 기본값: fit_to_page
sn_docintel.default_thumbnail_sidebar_width	작업 공간의 탐색 패널에 대한 기본 썸네일 사이드바 너비입니다 문서 인텔리전스 .	허용됨: [integer]px 형식 기본값: 167px
sn_docintel.field_sidebar_layout_position	문서 필드 패널 사이드바를 기준으로 한 작업 공간에 있는 문서 인텔리전스 문서 필드 패널의 레이아웃 위치입니다.	허용됨: 오른쪽, 왼쪽 기본값: 오른쪽
sn_docintel.show_exact_match_option	작업 공간의 문서 필드 패널에 문서 인텔리전스 있는 각 필드에 대한 정확한 일치 옵션을 표시합니다.	허용됨: true, false 기본값: true
sn_docintel.show_candidate_score	작업 공간의 문서 필드 패널에 문서 인텔리전스 있는 권장	허용됨: true, false

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

속성 이름	설명	값
	사항 선택 메뉴에 신뢰 점수를 표시합니다.	기본값: true
sn_docintel.warning_score_threshold	작업 공간의 문서 필드 패널에 문서 인텔리전스 낮은 점수 권장 사항에 대한 경고 아이콘을 표시하는 데 사용되는 임계치입니다.	허용됨: 0.0에서 1.0 사이의 숫자 기본값: 0.7
sn_docintel.autofill_threshold	권장 사항을 자동으로 채우는 데 필요한 최소 점수 임계치입니다.	허용됨: 0.0에서 1.0 사이의 숫자 기본값: 0.0
sn_docintel.straight_through_processing_threshold	문서 작업을 바로 처리하는 데 필요한 최소 점수 임계치입니다.	허용됨: 0.0에서 1.0 사이의 숫자 기본값: 1.0

문서 인텔리전스 **3.0+** 시스템 속성

속성 이름	설명	값
glide.platform_ml_di.doc_classifier입니다. days_between_trainings	문서 분류 규칙 속성 지정된 문서 분류 규칙 사용 사례에 대한 교육 간 최소 일 수입니다.	기본값: 30
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor를 사용합니다. warning_score_threshold	문서 추출 속성 작업 공간의 문서 필드 패널에 문서 인텔리전스 낮은 점수 권장 사항에 대한 경고 아이콘을 표시하는 데 사용되는 임계치입니다.	허용됨: 0.0에서 1.0 사이의 숫자 기본값: 0.7
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor를 사용합니다. straight_through_processing_threshold	문서 추출 속성 문서 작업을 바로 처리하는 데 필요한 최소 점수 임계치입니다.	허용됨: 0.0에서 1.0 사이의 숫자 기본값: 1.0
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor를 사용합니다. show_exact_match_option	문서 추출 속성 작업 공간의 문서 필드 패널에 문서 인텔리전스 있는 각 필드에 대한 정확한 일치 옵션을 표시합니다.	허용됨: true, false 기본값: true

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

속성 이름	설명	값
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor를 사용합니다. show_candidate_score	문서 추출 속성 작업 공간의 문서 필드 패널에 문서 인텔리전스 있는 권장 사항 선택 메뉴에 신뢰 점수를 표시합니다.	허용됨: true, false 기본값: true
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor를 사용합니다. field_sidebar_layout_position	문서 추출 속성 문서 필드 패널 사이드바를 기준으로 한 작업 공간에 있는 문서 인텔리전스 문서 필드 패널의 레이아웃 위치입니다.	허용됨: 오른쪽, 왼쪽 기본값: 오른쪽
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor를 사용합니다. default_thumbnail_sidebar_width	문서 추출 속성 작업 공간의 탐색 패널에 대한 기본 썸네일 사이드바 너비입니다 문서 인텔리전스 .	허용됨: [integer]px 형식 기본값: 167px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor를 사용합니다. default_image_fit	문서 추출 속성 작업 영역의 문서 패널 뷰어에 대한 기본 이미지 맞춤입니다 문서 인텔리전스 .	허용됨: fit_to_page, fit_to_width 기본값: fit_to_page
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor를 사용합니다. default_field_sidebar_width	문서 추출 속성 작업 공간에 있는 문서 필드 패널의 기본 사이드바 너비입니다 문서 인텔리전스 .	허용됨: [integer]px 형식 기본값: 416px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor를 사용합니다. autofill_threshold	문서 추출 속성 권장 사항을 자동으로 채우는 데 필요한 최소 점수 임계치입니다.	허용됨: 0.0에서 1.0 사이의 숫자 기본값: 0.01
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor를 사용합니다. draw_tool_enable	이 속성은 테이블 추출을 위한 그리기 도구 기능을 활성화하거나 비활성화하는 데 사용됩니다.	허용됨: true, false 기본값: true

문서 인텔리전스 역할

문서 인텔리전스 이 다음 역할과 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.

사용자별 구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하여 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 문의하십시오.

문서 인텔리전스 관리자 **[sn_docintel.admin]**

시스템 속성의 하위 집합과 청구 및 내부 테이블의 수정을 제외한 애플리케이션에 대한 문서 인텔리전스 전체 액세스 권한을 보유합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- platform_ml_di.admin
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

문서 인텔리전스 뷰어 **[sn_docintel.viewer]**

볼 수 있는 권한이 있는 문서 작업에 대한 문서 인텔리전스 보기 전용 액세스 권한을 갖습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- snc_read_only
- platform_ml_di.뷰어

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

문서 인텔리전스 추출 에이전트 **[sn_docintel.extraction_agent]**

작업 공간을 사용하여 문서에서 정보를 추출합니다 문서 인텔리전스 .

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

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: platform_ml_di.extraction_agent.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

문서 인텔리전스 생성 에이전트 **[sn_docintel.creation_agent]**

작업 공간을 사용하여 문서에서 정보를 추출합니다 문서 인텔리전스 . 또한 사용자가 문서 작업을 생성하고 문서 인텔리전스 처리를 위해 제출할 수 있습니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: platform_ml_di.creation_agent.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

문서 인텔리전스 관리자 **[sn_docintel.manager]**

사용 사례, 필드, 필드 그룹 및 문서 작업을 생성하고 편집합니다. 플랫폼 문서 인텔리전스 사용량 대시보드 사용의 문서 인텔리전스 사용량과 효과를 보고, 측정하고, 분석합니다. 문서 작업을 제출하고 작업 공간과 상호작용할 수 있는 문서 인텔리전스 접근 권한을 부여합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- platform_ml_di.manager
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 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.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

문서 인텔리전스 용어

()문서 인텔리전스를 문서 인텔리전스 시작하기 전에 응용 프로그램에 사용되는 몇 가지 주요 개념을 이해하는 것이 중요합니다.

업데이트된 용어

v2.3 문서 인텔리전스 부터 문서 인텔리전스 업데이트된 용어가 포함된 기능.

용어 업데이트

새 약관	이전 용어
문서 작업	작업, 추출 작업
필드	키, 속성
필드 그룹	키 그룹
필드 값	추출한 값
통합	통합 설정
권장 사항	후보, 제안
완자동	바로 처리
사용 케이스	작업 정의

분류

에서 문서 인텔리전스문서 및 문서 페이지를 유형에 따라 분류하는 프로세스입니다.

신뢰 점수

추출된 정보에 대한 확실성을 나타내어 문서 인텔리전스 권장 사항에 할당되는 숫자 값입니다. 점수가 높을수록 권장 사항의 신뢰성이 높아집니다.

문서 클래스

문서 및 의 문서 문서 인텔리전스내 페이지에 범주 또는 레이블을 적용하는 데 사용되는 필드입니다.

예를 들어 신원 문서 사용 사례의 경우 여권, 운전면허증, 출생증명서 등의 클래스가 클래스에 해당될 수 있습니다.

문서 작업

의 문서 인텔리전스문서 처리 활동 . 여기에는 문서에서 추출하려는 정보가 포함됩니다.

추출

에서 문서 인텔리전스문서에서 관련 정보를 식별하고 이를 AI가 필드 값을 추천하기 위한 기초로 사용하는 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.

필드

의 문서에서 문서 인텔리전스추출할 단일 정보입니다. 예를 들어, 문서의 날짜입니다.

필드는 키 또는 속성이라고도 합니다.

필드 그룹

에 함께 문서 인텔리전스속하는 필드 그룹입니다. 필드 그룹은 목록과 테이블에서 정보를 추출하는 데 사용됩니다.

예를 들어, "item"이라는 그룹에는 구매 주문의 설명, 수량 및 단가 필드가 포함되어 있습니다.

필드 값

애플리케이션의 최종 출력입니다 문서 인텔리전스 . 출력에는 지정된 문서 작업에 대해 추출된 지정된 필드의 값이 포함됩니다.

권장 사항

문서에 있는 약간의 텍스트입니다. 권장 사항에는 문서 페이지 및 해당 페이지의 특정 위치와 같은 문서에서의 해당 위치에 대한 상세 정보가 포함됩니다.

AI가 제공하는 권장 사항은 AI가 지정된 권장 사항이 현재 필드에 대한 올바른 값이라고 믿을 가능성에 따라 정렬됩니다.

구조화되지 않은 문서

주로 자유 형식의 텍스트 정보를 포함하고 특정 형식이나 구조를 따르지 않는 문서입니다.

사용 케이스

사용 사례는 처리할 문서 유형의 구조를 정의하는 데 사용되는 구성 세트입니다. 이는 사용 사례 기록과 관련 필드, 필드 그룹, 통합, 플로우 및 모든 관련 ML(머신 러닝) 모델로 구성됩니다. 사용 사례에는 추출을 수행하는 방법에 대한 모드도 포함됩니다.

문서 작업 상태

다음은 문서 작업의 상태 문서 인텔리전스 목록입니다. 이러한 상태는 문서 분류 및 데이터 추출을 위한 작업에 모두 적용됩니다.

문서 작업의 상태

상태	설명
설정	작업이 생성되었으며 처리 준비 중입니다.
신규	관리자 또는 프로세스 작업을 선택한 사용자가 작업을 시작했습니다. 작업에 대한 문서가 처리 중이며 필드가 아직 채워지지 않았습니다.
진행 중	작업에 대한 문서가 처리됩니다. 필드는 자동 채우기를 통해 또는 필요에 따라 AI가 생성한 예측을 검토하고 업데이트하는 사용자가 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.

문서 작업의 상태

상태	설명
완료	작업이 완전 자동화 모드에서 자동으로 처리되거나 사용자가 필드를 검토하고 제출을 선택하면 작업이 완료됩니다.
실패함	작업을 처리하는 동안 오류가 발생하여 처리하지 못했습니다.

도메인 분리 및 문서 인텔리전스

이 도메인 분리 개요의 관계는 문서 인텔리전스. 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

지원: 기본.

에서 도메인 분리가 작동하는 방식 문서 인텔리전스

도메인 분리를 수행하려면 다음 단계를 따르십시오.

- 해당 도메인에서 필요한 sn_docintel.admin 역할을 가진 사용자를 생성합니다.
- 모든 도메인에 다음을 복제합니다.
  - 문서 작업
  - 필드

지원되는 언어 문서 인텔리전스

이 문서 인텔리전스 애플리케이션은 다양한 언어로 된 문서를 지원합니다.

사용 사례에 대해 구성된 언어 모델을 사용하면 문서 인텔리전스 문서에서 데이터를 탐지하고, 필드 값을 예측하고, 선택한 언어로 모델을 추가로 학습시킬 수 있습니다.

문서 추출 사용 사례를 생성할 때 언어 모델을 선택합니다. 자세한 내용은 문서 추출 사용 사례 생성 문서를 참조하십시오.

다음 표에는 지원되는 문서 인텔리전스 언어와 이를 지원하는 데 사용되는 모델이 나열되어 있습니다.

문서 인텔리전스 언어 및 모델

모델	언어
기본값	영어, 프랑스어, 독일어, 스페인어, 포르투갈어, 네덜란드어, 이탈리아어, 체코어, 덴마크어, 핀란드어, 노르웨이어 및 스웨덴어.
일본어 및 중국어용 OCR	중국어(간체) 및 일본어

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

문서 인텔리전스의 제한 사항

를 사용할 문서 인텔리전스때 알아야 할 몇 가지 중요한 제한 사항이 있습니다.

문서 인텔리전스의 제한과 다른 중요한 제한 사항 Now Assist 의 목록은 문서를 참조하십시오의 Now Assist 제한 사항 문서 인텔리전스.문서 인텔리전스

다음 표는 의 문서 인텔리전스중요한 제한 사항 목록입니다.

의 제한 문서 인텔리전스

제한	설명
파일 형식	지원되는 파일 형식은 JPEG, PNG 및 PDF입니다.
파일 크기 제한	파일 크기 제한은 10MB입니다.
문서 작업당 페이지 수 제한	문서 인텔리전스 는 JPEG 및 PNG에 대해 10페이지 카운트 제한을 지원합니다. PDF의 경우 페이지 수 제한은 25개입니다.
지원되는 언어	지원되는 언어에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 지원되는 언어 문서 인텔리전스.
문서 교대	문서 인텔리전스 90도 단위로 회전을 지원합니다.
텍스트 정렬	텍스트는 문서 내에서 가로로 정렬되어야 합니다.
최소 문자 크기	최소 문자 크기는 15픽셀입니다.
문자 유형	문서 인텔리전스 에서는 문서에서 인쇄된 문자 유형만 지원합니다.
문자 세트	문서 인텔리전스 은 다음 문자를 탐지합니다. • a-z, A-Z, 0–9 • á à â ä ã å ß ç é è ê ë î ï í ñ ó ò ô ö õ ú ù ü û œ • Á À Â Ä Ã Å # Ç É È Ê Ë Î Ï Í Ñ Ó Ò Ô Ö Õ Ú Ù Ü Û Œ • , : ; . ‘ \ ” ! ? ¿ ¡ + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > ` ± = _ $ £ ¢ €
동기/비동기 작업	비동기
인스턴스당 하루에 처리된 최대 문서 작업 수	인스턴스당 하루에 처리되는 최대 문서 작업 수는 2,000개입니다.
사용 케이스당 최대 필드 수	문서 추출 사용 사례당 최대 필드 수는 50개입니다. 문서 분류 사용 사례당 최대 필드(범주) 수는 30개입니다.

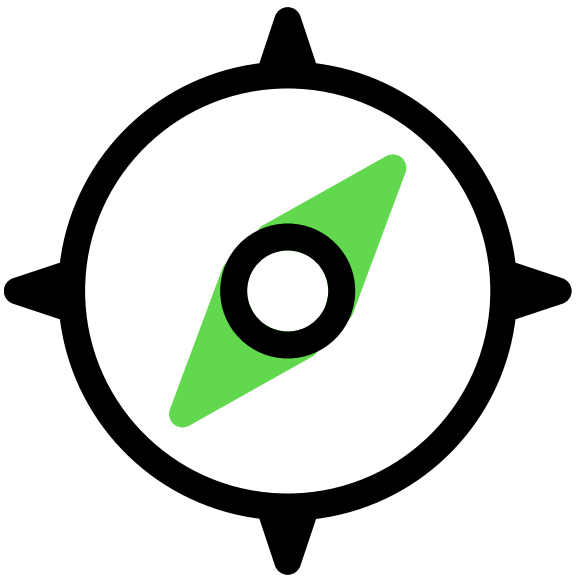
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 인텔리전스의 **Now Assist**

ServiceNow# Now Assist 에서 문서 인텔리전스생성형 AI를 사용하여 디지털 문서에서 자동화 워크플로로 핵심 정보를 가져올 수 있습니다.

시작하기

탐색



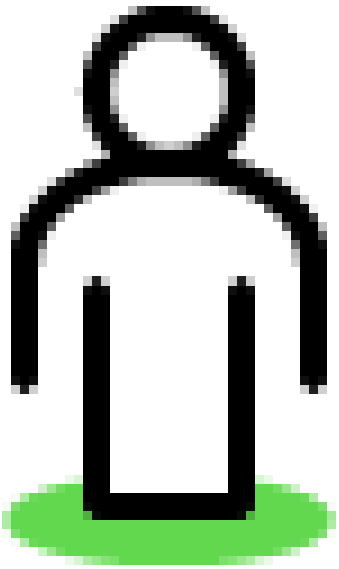
에서 사용할 수 Now Assist 있는 생성형 AI 기술에 대해 알아보기 문서 인텔리전스

구성



생성 AI 기술 활성화 Now Assist 문서 인텔리전스 및 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.

사용	참조
	
에서 제공하는 Now Assist 생성형 AI 기능 사용 문서 인텔리전스	양식, 테이블 등에 대한 상세 정보 받기

중요사항:

- 국내 SKU를 보유한 고객은 일부 모델 제공자를 이용할 수 없으며, 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 국내 고객에게 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB1584492 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 모델 제공자 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- AI 제품 및 솔루션에 대한 추가 자원.
- AI 및 인텔리전스에 대한 ServiceNow 커뮤니티.
- 에서 실시간 과정, 자기 주도형 교육 및 경력 자원에 액세스하십시오. ServiceNow University.
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서를 검색합니다.
- 연락처 고객 서비스 및 지원.

고급 AI 및 데이터 제품은 법적 또는 전문적인 조언을 제공하지 않습니다. 고급 AI 및 데이터 제품에서 제공하는 출력은 정보 제공의 목적으로만 사용되며 자격을 갖춘 전문가의 조언을 대체할 수 없습니다. 고객은 고급 AI 및 데이터 제품에 의존하여 고객이 내린 결정 또는 조치를 포함하되 이에 국한되지 않고 서비스 사용의 결과로 이루어지거나 제공된 모든 결정, 조언, 결론, 법적 의견, 권장 사항과 관련된 모든 책임과 의무를 집니다.

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

Advance AI 및 데이터 제품 및 서비스는 법적 자문을 구성하지 않으며 의도되지 않으며 변호사-고객 관계를 형성하지 않습니다.

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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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 문서에서 추출한 정보입니다. 고객은 Now Assist옵트아웃 페이지에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Now Assist 설명서.

문서 인텔리전스에서 Now Assist 탐색

Now Assist 에서 생성형 AI를 사용하여 문서 및 이미지에서 워크플로에 사용할 주요 정보를 추출할 수 있으며 있습니다.문서 인텔리전스

Now Assist개요 문서 인텔리전스

Now Assist 에서는 문서 인텔리전스 다음과 같은 생성형 AI 기능을 사용할 수 있습니다.

- 문서에서 정보를 추출합니다. 문서 및 이미지 파일에서 미리 정의된 질문에 대한 필드, 테이블 및 답변 형태로 정보를 추출합니다. 이 정보는 작업 공간의 에이전트가 문서 인텔리전스 검토하고 매핑된 필드에 저장하며 워크플로우에 정의된 대로 사용할 수 있습니다.
- 문서 Q&A: 에이전트는 생성형 AI의 예측 기능을 사용하여 미리 정의된 질문에 대한 답변을 제공함으로써 문서를 검토할 때 시간을 절약할 수 있습니다.
- 문서 및 시각적 인사이트 AI 에이전트. AI 에이전트는 사용자 입력 및 문서 또는 이미지 첨부 파일에서 컨텍스트를 수집하고, 콘텐츠에 따라 요청된 정보를 생성하고, 관련 작업 상세 정보와 함께 정보를 제공합니다. AI 에이전트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 문서 및 시각적 인사이트 AI 에이전트.
- 계약 메타데이터 추출 및 계약 분석. 계약 메타데이터 추출 및 계약 분석 기술은 애플리케이션 계약 관리 에서만 사용할 수 Now Assist 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist in Contract Management 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.

- 첨부 파일 요약입니다. 에이전트는 에서 기록 요약과 함께 첨부 파일 컨텐츠의 요약을 볼 수 있습니다 ITSM. 첨부 파일 요약은 다음ITSM에서 Now Assist 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Customize a Now Assist for IT Service Management (ITSM) skill 문서를 참조하십시오.
- 문서 채팅. 에이전트는 문서 컨텐츠에 따라 채팅 응답을 받을 수 있습니다. 문서 채팅은 다음가상 에이전트에서 Now Assist 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Upload documents in a chat 문서를 참조하십시오.
- 송장 데이터 추출. 이메일 또는 공급자 포털을 통해 제출된 PDF에서 송장 상세 정보를 추출하고 ()APO 내에서 외상 매입금 운영 디지털화된 송장을 자동으로 처리합니다. 자세한 내용은 Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) 문서를 참조하십시오.
- ESG 정보 추출. ESG(송장 대 지원 Environmental, Social, and Governance Management) 이니셔티브 및 규정 준수에서 ESG 관련 정보를 추출합니다. 자세한 내용은 Filter citations documents for ESG 문서를 참조하십시오.

Now Assist기술 내 문서 인텔리전스

Now Assist 의 문서 인텔리전스 기술은 Admin Console의 Now Assist 플랫폼 워크플로우에서 활성화됩니다. 기술 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기술 내 문서 인텔리전스 활성화 Now Assist.

문서에서 정보 추출

문서에서 정보 추출 기술을 사용하면 Now Assist 예측을 사용하여 필드와 테이블을 추출하고 문서 또는 이미지에서 미리 정의된 질문에 대한 답변을 찾을 수 있습니다. 에이전트는 문서 인텔리전스 작업 공간에서 예측을 검토하고 편집할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 공간에서 문서 인텔리전스 추출한 정보 검토 문서를 참조하십시오.

문서 추출

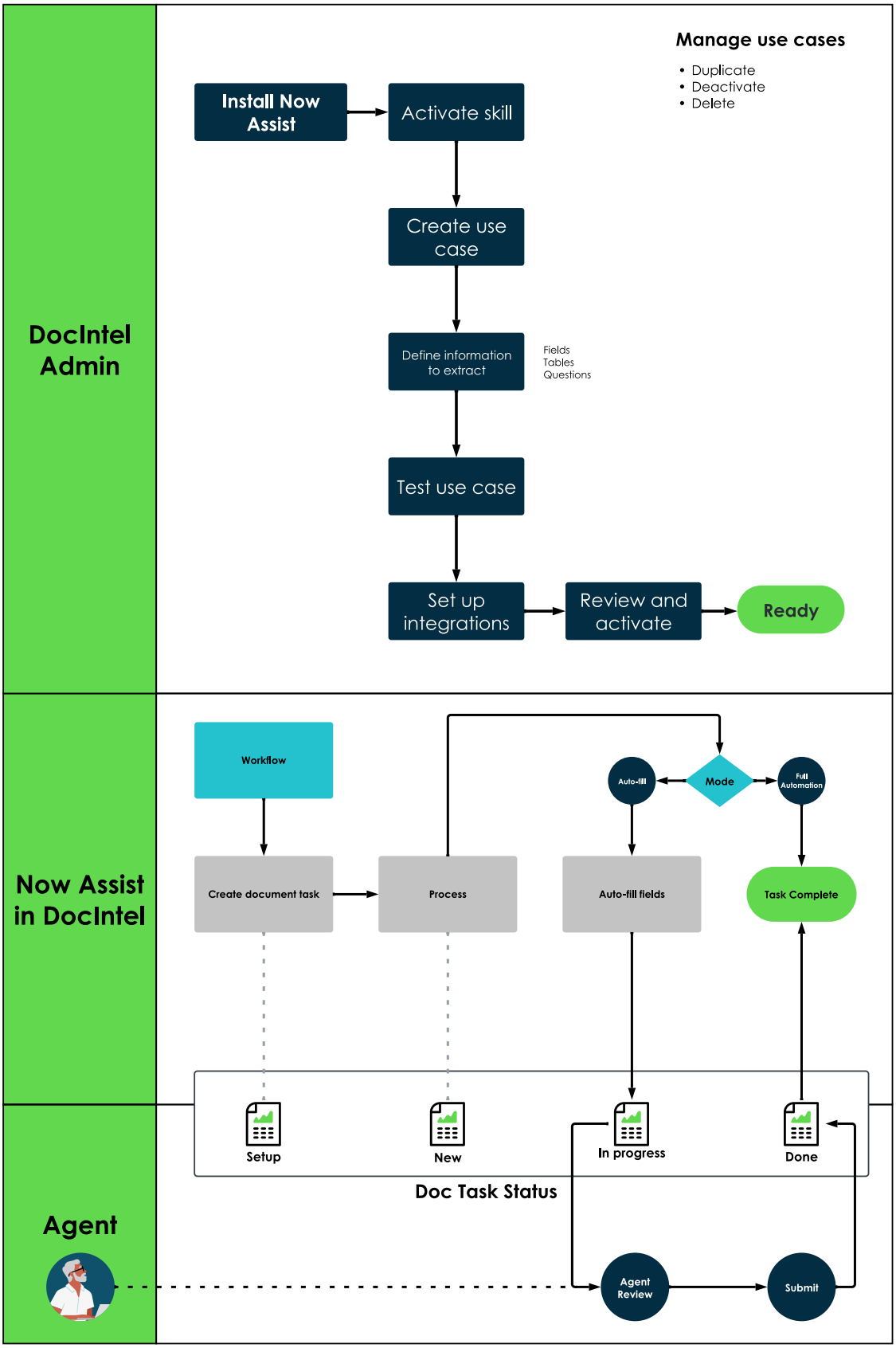
문서 추출 기술을 사용하면 예측을 사용하여 Now Assist 문서에서 데이터를 빠르게 추출할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

문서 인텔리전스의 **Now Assist** 워크플로우

다음 다이어그램은 기술을 문서 인텔리전스 설정하고 문서를 처리하는 데 사용하는 방법을 Now Assist 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.

Now Assist흐름 중 문서 인텔리전스



이 워크플로우에서 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.

- 관리자가 기술을 활성화하고 사용 사례를 설정합니다.
- 워크플로우 통합은 플로우의 일부로 문서 작업을 생성합니다.
- 문서 작업에서 처리하기 위해 문서가 업로드됩니다.
- Now Assist 문서를 처리하고 사용 사례에 정의된 필드를 기반으로 예측합니다.
- 사용 사례가 완전 자동화로 설정되지 않은 경우 검토를 위해 작업이 라이브 에이전트로 전송됩니다.
- 에이전트는 에서 Now Assist예측한 값을 확인하거나 수정하기 위한 입력을 제공합니다.
- 작업이 완료되고 정의된 대로 통합 워크플로우가 진행됩니다.

Now Assist혜택에서 문서 인텔리전스

Now Assist 에서 문서 인텔리전스 다음과 같은 이점을 제공합니다.

혜택	기능	사용자
사용 사례의 안내 설정으로 빠르게 시작하여 문서에서 가져오려는 정보를 식별합니다.	문서 인텔리전스 사용 사례 설정	문서 인텔리전스 관리자 (sn_docintel.admin) 문서 인텔리전스 관리자 (sn_docintel.manager)
미리 정의된 질문에 대한 필드, 테이블 및 답변 형태로 문서에서 정보 추출을 가속화하고 플랫폼에서 구조화된 데이터로 변환합니다.	작업 공간에서 문서 인텔리전스 추출한 정보 검토	문서 인텔리전스 추출 에이전트 (sn_docintel.extraction_agent)

의 사용 사례 **Now Assist**문서 인텔리전스

에서 Now Assist문서 인텔리전스사용 사례는 생성형 AI가 문서에서 탐지할 정보를 정의하는 데 사용됩니다.

기술 문서 인텔리전스 사용 케이스 **Now Assist**

Now Assist 에서는 문서 인텔리전스 다음 기술에 대한 사용 사례를 지원합니다.

문서에서 정보 추출

정보 추출 사용 사례에서 Now Assist가 문서에서 추출할 정보를 필드, 테이블 및 질문 형식으로 정의합니다.

추출할 특정 필드, 여러 열이 있는 테이블 구조 또는 문서의 텍스트를 기반으로 생성형 AI가 답변하도록 할 질문을 정의할 수 있습니다.

예를 들어 구매 주문 양식의 정보를 처리해야 하는 경우 양식 날짜와 번호를 추출할 필드, 가격이 포함된 항목별 목록을 추출할 테이블, "주문에 설명에 "기프트 카드"가 포함된 항목이 있습니까?"와 같은 질문이 있는 사용 사례가 필요할 수 있습니다.

문서 추출

문서 추출 사용 사례에서는 문서에서 추출할 Now Assist 텍스트를 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.

예를 들어, 직원 문서를 처리해야 하는 경우 직원 이름, 부서, 비상 연락처 이름 등의 필드가 있는 "비상 연락처 정보 양식" 사용 사례가 문서에서 추출해야 하는 정보를 정의할 수 있습니다.

사용 케이스 구조

사용 사례는 사용 사례 기록 및 관련 필드, 테이블, 질문, 통합 및 플로우로 구성됩니다.

Now Assist 에서는 문서 인텔리전스 필드를 사용하여 예측 시 고려할 문서의 특정 정보를 식별합니다. 테이블은 테이블 열 아래에 나타나는 셀에서 정보를 추출하는 데 사용됩니다. 질문은 문서의 텍스트 분석을 기반으로 답변을 생성하는 데 사용됩니다.

사용 케이스 설정

Now Assist 기능 인터페이스를 사용하여 기술에 대한 Now Assist문서 인텔리전스 사용 사례를 설정합니다. 애플리케이션의 사용 사례 문서 인텔리전스 에는 별도의 설정 프로세스가 있습니다. 자세한 내용은 문서 인텔리전스 구성 문서를 참조하십시오.

사용 사례 설정에는 사용 사례 이름 및 상세 정보 정의, 필드, 테이블 및 질문 정의, 통합 및 흐름 설정, 사용 사례 테스트가 포함됩니다.

자세한 내용은 에 대한 Now Assist 사용 사례 설정 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

팁:
유사한 구조를 공유하는 새 사용 사례를 생성해야 할 때 시간을 절약하려면 기존 사용 사례의 사본을 만들고 사본의 상세 정보를 편집합니다. 자세한 내용은 에서 Now Assist 사용 케이스의 사본 만들기 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

사용 사례 설정이 완료되면 에이전트가 해당 문서에 대한 처리를 시작할 수 있습니다.

문서 인텔리전스 작업 공간 **Now Assist**

문서 인텔리전스 작업 공간을 사용하여 문서 또는 이미지 파일에 대한 생성 Now Assist 형 AI 예측을 검토합니다. 파일에서 누락된 정보를 식별할 수도 있습니다.

문서 인텔리전스 를 통한 작업 공간 개요**Now Assist**

작업 공간에서는 문서 인텔리전스 문서 와 이미지 파일을 신속하게 검토하고 처리할 수 있는 문서 관리 기능을 제공합니다.

문서 인텔리전스 작업 공간을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 생성형 AI 권장 사항을 효율적으로 검토하고 파일의 추출된 텍스트를 확인합니다.
- 미리 정의된 질문에 대한 생성형 AI의 답변을 검토하여 파일에서 주요 정보를 도출합니다.
- 누락된 정보를 식별하고 보류 중인 항목을 검토합니다.

문서 인텔리전스 작업 공간의 레이아웃

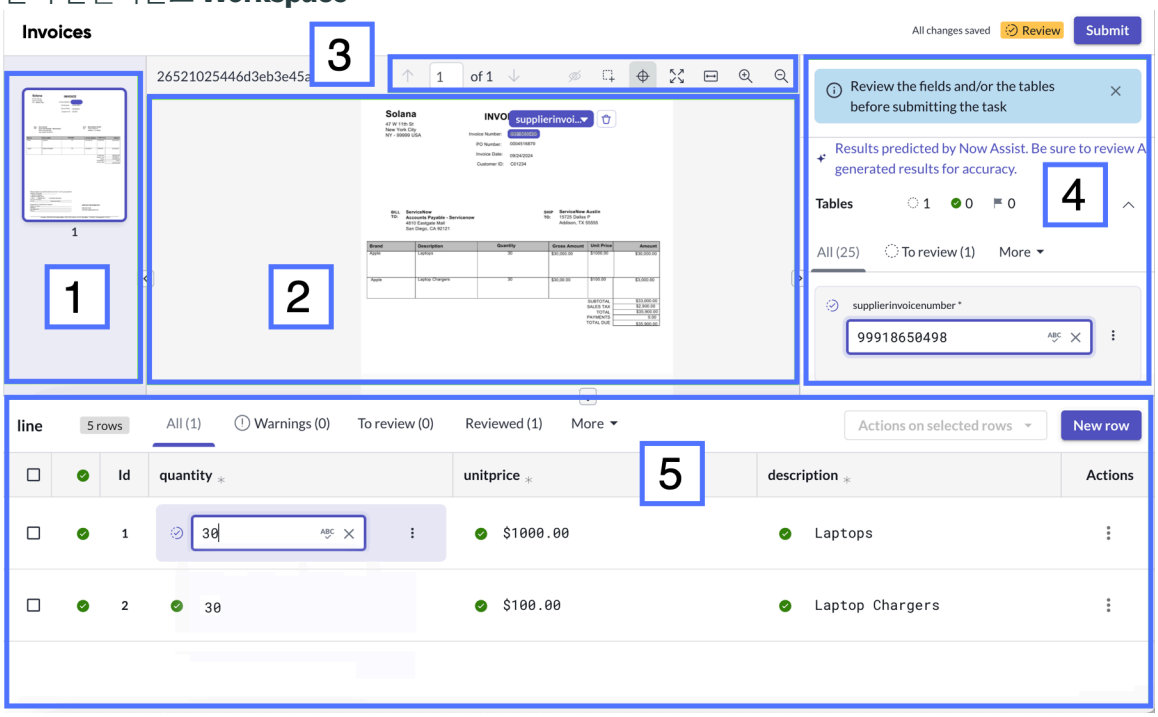
다음 그림에서는 작업 영역을 보여 줍니다 문서 인텔리전스 . 작업 공간에는 다음과 같은 영역이 있습니다.

- 1 - 썸네일 패널
- 2 - 문서 이미지 패널
- 3 - 문서 통제

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 - 추출 검토 패널
- 5 - 테이블 패널

문서 인텔리전스 **Workspace**



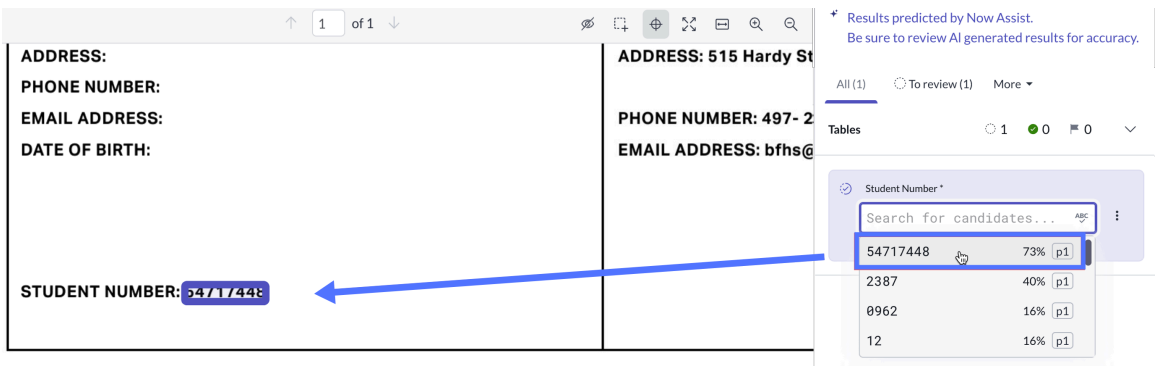
썸네일 패널

작업 영역의 축소판 패널에서는 여러 페이지로 된 문서에서 한 페이지를 선택할 수 있습니다. 선택한 페이지가 문서 이미지 패널에 표시됩니다. 페이지를 선택해도 문서 필드 패널에 표시되는 내용에는 영향을 주지 않습니다.

문서 이미지 패널

문서 이미지 패널에는 축소판 그림 패널에서 선택한 페이지가 표시됩니다.

문서에서 예측의 소스를 감지할 수 있는 경우 Now Assist 검토할 필드를 선택할 때 문서 이미지 패널에서 강조 표시됩니다.



[store-future: BEGIN review]그리기 도구를 사용하여 문서 이미지에서 직접 정보를 추출할 수도 있습니다. 자세한 내용은 그리기 도구를 사용하여 필드 추출 문서를 참조하십시오.[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.

문서 제어

추출을 위해 문서를 검토할 때 다양한 컨트롤을 사용하여 보기 영역을 최대화하거나 확대/축소하거나 필요한 영역에 집중할 수 있습니다.

그리기 도구를 사용하여 문서 이미지에서 직접 정보를 추출할 수도 있습니다. 자세한 내용은 그리기 도구를 사용하여 필드 추출 문서를 참조하십시오.

추출 검토 패널

추출 검토 패널을 사용하면 생성 AI 예측 보기를 포함하여 검토할 항목을 열 수 있습니다. 문서에서 누락된 것으로 표시할 수도 있습니다.

주:
별표는 필수 필드를 나타냅니다.

테이블 패널

테이블 패널을 사용하면 생성형 AI 권장 사항 보기를 포함하여 검토를 위해 테이블 행을 열 수 있습니다. 필드에 플래그를 지정하거나 문서에서 누락된 것으로 표시할 수도 있습니다. 추가 테이블 통제를 사용하면 필요에 따라 행을 삽입하고 열의 크기를 조정할 수 있습니다.

주:
열 머리글의 별표는 필수 필드를 나타냅니다.

에 대한 **Now Assist** 지원 정보 문서 인텔리전스

애플리케이션 내 문서 인텔리전스 애플리케이션과 관련된 Now Assist 중요 정보에 대한 간략한 개요를 확인합니다.

지원되는 버전

Now Assist in 문서 인텔리전스 은 Yokohama(패치 1)부터 지원됩니다.

- Now Assist 관리자 콘솔 v5.0
- Now Assist 플랫폼 7.0용
- 문서 인텔리전스 v6.0
- Now Assistv2.0에서 문서 인텔리전스

지원되는 사용자 인터페이스

작업 공간에 대해 애플리케이션 내부 문서 인텔리전스 가 Now Assist문서 인텔리전스 지원됩니다.

자세한 내용은 문서 인텔리전스 작업 공간 Now Assist 문서를 참조하십시오.

지원되는 언어

Now Assist 은 문서 인텔리전스 여러 언어로 된 텍스트를 지원합니다. 지원되는 언어에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 지원하는 Now Assist 언어 문서 인텔리전스.

애플리케이션 정보

Now Assist 의 문서 인텔리전스 기술은 플랫폼 워크플로우에서 사용할 수 있습니다.

스토어 내 앱(sn_docintel_gen_ai)을 Now Assist문서 인텔리전스 활성화하여 문서 추출 및 Q&A 기술을 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 스토어 앱에는 다음과 같은 종속성이 있습니다.

- Now Assist 관리자 콘솔(sn_nowassist_admin)
- Now Assist 플랫폼용(sn_genai_platform)
- 문서 인텔리전스 (sn_docintel)

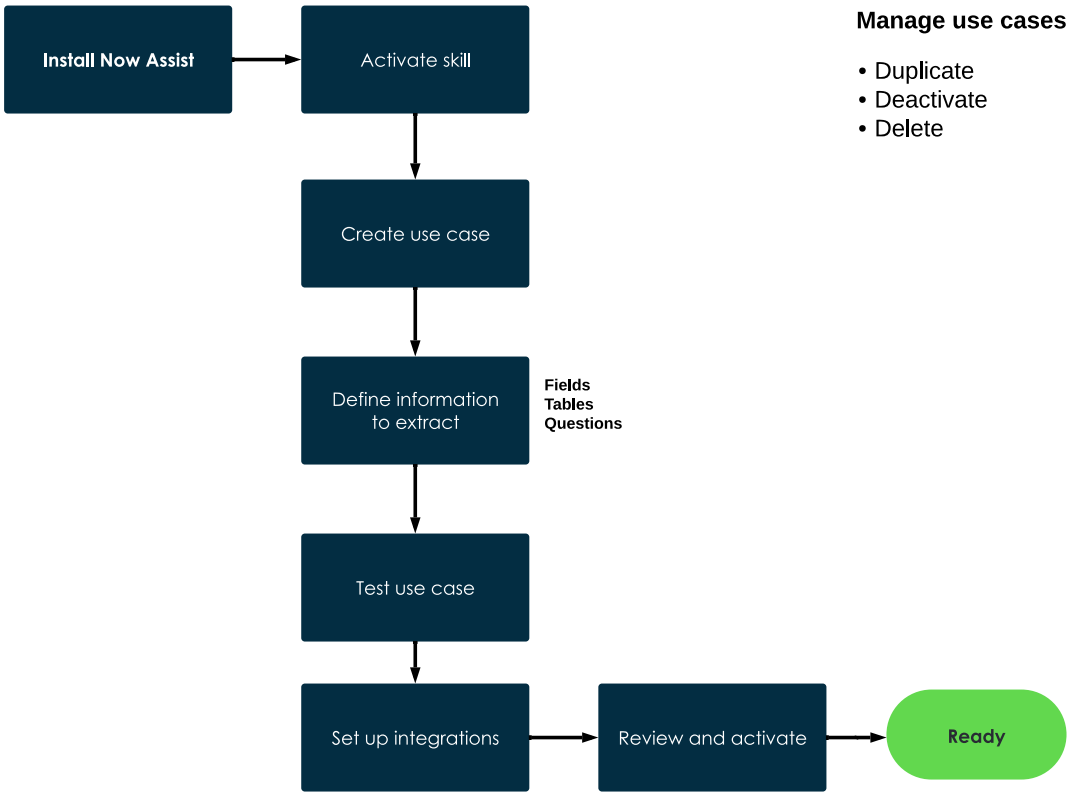
자세한 내용은 문서 인텔리전스에서 Now Assist 구성 문서를 참조하십시오.

문서 인텔리전스에서 **Now Assist** 구성

관리자 역할이 있는 경우 에이전트가 애플리케이션 작업 공간 내에서 생성형 AI 기술을 사용할 수 있도록 인 문서 인텔리전스 기능을 구성할 Now Assist 수 있습니다.

다음 다이어그램은 에서 Now Assist정보 추출 플랫폼 기술을 설정하는 프로세스를 보여줍니다.

Now Assist 구성 문서 인텔리전스 단계에서



이 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

- Now Assist을 설치합니다.
- 플랫폼 워크플로우에서 정보 추출 기술을 활성화합니다.
- 기술에 대한 사용 사례를 하나 이상 생성합니다.
- 사용 사례에 대한 필드, 테이블 또는 질문을 정의합니다.
- 샘플 문서로 사용 사례 성능을 테스트합니다.
- 워크플로우와의 통합을 설정합니다.
- 사용 사례를 검토하고 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.

기술 내 문서 인텔리전스 활성화 **Now Assist**

에이전트가 생성 AI를 사용하여 문서에서 정보를 분석하고 추출하는 데 사용할 수 있는 기술을 활성화합니다 Now Assist문서 인텔리전스 .

시작하기 전에

에서 Now Assist문서 인텔리전스 기술을 활성화하려면 다음 애플리케이션과 해당 플러그인을 설치해야 합니다.

- Now Assist

  자세한 내용은 Now Assist 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

- 문서 인텔리전스

  자세한 내용은 문서 인텔리전스 설치 문서를 참조하십시오.

- 문서 인텔리전스의 Now Assist

  자세한 내용은 Now Assist 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기술.
2. 워크플로우 목록에서 플랫폼을 선택합니다.
3. 플랫폼 기술의 목록에서 활성화하려는 문서 인텔리전스 기술에 대해 기술 활성화를 선택합니다.

   문서 인텔리전스 기술에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Now Assist 문서 인텔리전스 기술.

   사용 사례 안내 설정이 열립니다.
4. 사용 사례를 생성합니다.
   a. 새 사용 사례를 만들려면 다음의 에 대한 Now Assist 사용 사례 설정 문서 인텔리전스단계를 수행합니다.
   b. 저장 및 계속을 선택합니다.
5. [store-future: BEGIN review] 디스플레이를 선택합니다.
   a. 옵션: 표시 옵션을 켜서 모든 ServiceNow AI Platform 제품에 기술을 표시합니다.
   b. 확장 아이콘(.)을 선택하고 문서 인텔리전스 기술을 사용할 직원에게 하나 이상의 사용자 역할을 부여합니다.
   c. 저장 및 계속을 선택합니다.
   [End]
6. 검토 및 활성화합니다.
   a. 기술에 대해 선택한 구성을 검토합니다.
   b. 옵션: 뒤로를 선택하여 이전 단계로 돌아가 변경합니다.
   c. 활성화를 선택합니다.

결과

기술이 활성 상태이며 선택한 사용자 역할에서 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.

에 대한 **Now Assist** 사용 사례 설정 문서 인텔리전스

에서 처리할 Now Assist문서 인텔리전스문서를 정의하는 사용 사례 기록을 생성합니다.

시작하기 전에

- 기술 내를 문서 인텔리전스 활성화합니다Now Assist. 자세한 내용은 기술 내 문서 인텔리전스 활성화 Now Assist 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: 관리자, 문서 인텔리전스 관리자, 문서 인텔리전스 관리자

이 태스크 정보

사용 사례에서는 처리할 문서의 유형, 탐지할 필드 및 테이블, 또는 질문하려는 필드 및테이블, 문서 처리 결과가 저장되는 위치를 지정하여 문서에서 가져오려는 Now Assist 정보를 정의합니다.

사용 사례를 정의하면 사용자가 관련 워크플로우에서 해당 사용 사례에 대한 문서 처리를 시작할 수 있습니다.

사용 사례에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 의 사용 사례 Now Assist문서 인텔리전스참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기술.
2. 워크플로우 목록에서 플랫폼을 선택합니다.
3. 플랫폼 기술 목록에서 해당 문서 인텔리전스 기술을 찾고 옵션 메뉴(⋮)에서 편집을 선택합니다.
4. 새 사용 사례를 선택합니다.

   사용 사례 안내 설정이 열립니다.
5. 사용 사례를 정의합니다.

   a. 사용 사례의 이름을 입력합니다.

   b. 이 사용 사례에 대한 문서 처리 결과를 저장할 대상 테이블을 선택합니다.

   c. 사용 사례에 대해 처리된 파일의 언어를 선택합니다.

   파일에 여러 언어가 포함되어 있는 경우 기본 언어를 선택합니다.

   자세한 내용은 에서 지원하는 Now Assist 언어 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

   d. 이 사용 케이스로 처리된 문서를 예측할 LLM(대규모 언어 모델)을 선택합니다.

   자세한 내용은 에서 사용하는 Now Assist 대규모 언어 모델 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

   e. 옵션: 이미지 모드를 켜면 이미지를 보다 효율적으로 처리할 수 있습니다.

   (Optional) 이미지 모드는 페이지를 LLM에 이미지로 전송하여 멀티모달 LLM의 시각적 기능과 지원되는 언어를 활용합니다.

   이미지 모드 옵션은 다중 모드 LLM을 선택한 경우에 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:
이미지 모드를 선택하면 페이지 수 제한이 파일당 10페이지로 줄어듭니다.

f. 저장 및 계속을 선택합니다.

6. 정보 또는 질문을 정의합니다.

a. 필드 추가를 선택합니다.

하나 이상의 필드, 테이블 또는 질문을 이미 정의했으며 다른 항목을 추가하려면 새 필드를 선택합니다.

b. 문서에서 가져오려는 정보 유형을 선택합니다.

다음 중 하나를 선택할 수 있습니다.

필드

필드는 문서에서 단일 정보를 추출하는 데 사용됩니다. 예: 문서 번호 또는 고객 이름

테이블

테이블은 정보 목록 또는 테이블을 추출하는 데 사용됩니다. 테이블에는 여러 열이 있을 수 있습니다. 목록 항목 또는 테이블 행의 수를 미리 알 필요는 없습니다.

질문

문서에 대해 묻고 싶은 질문을 정의합니다.

선택한 정보 유형에 따라 양식이 표시됩니다.

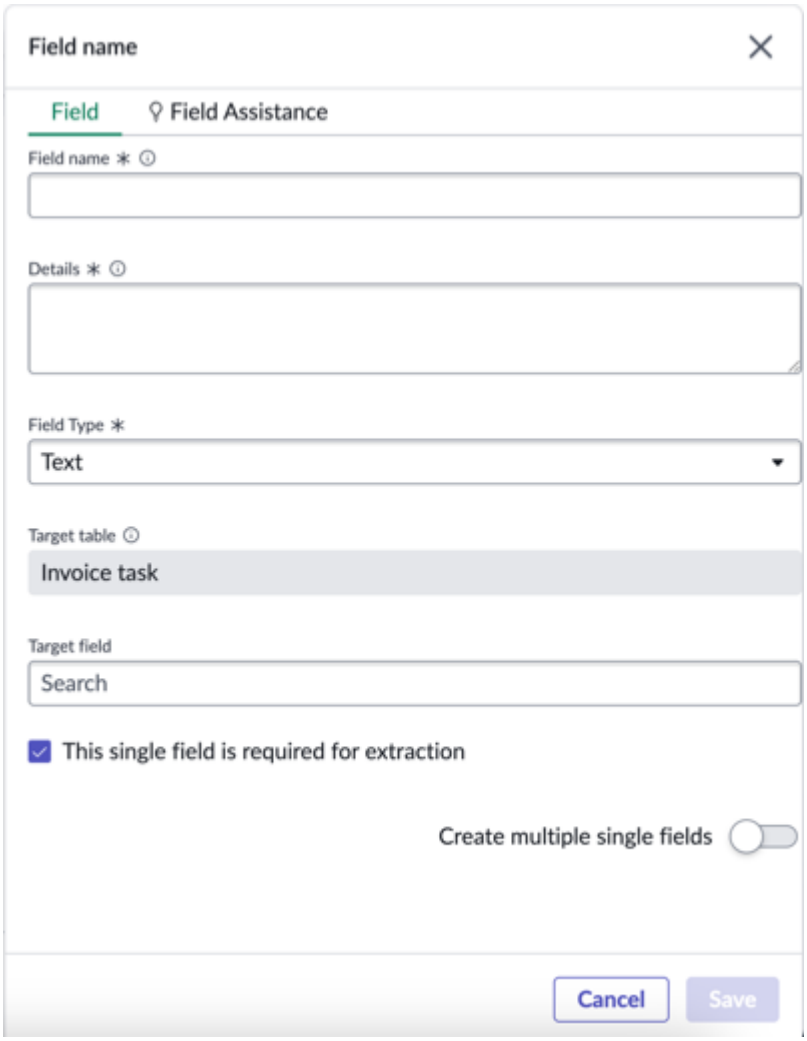
c. 양식에서 필드를 채웁니다.

양식 유형은 필드 유형에 따라 다릅니다.

- 사용 사례 설정에 대한 질문 양식
- 사용 케이스 설정을 위한 필드 양식
- 사용 케이스 설정을 위한 테이블 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.

문서 추출을 위한 필드 양식



d. 저장을 선택합니다.
사용 사례와 연결된 정보 목록에 새 필드, 테이블 또는 질문이 추가됩니다.

e. 옵션: 필드, 테이블 또는 질문을 편집하거나 삭제하려면 행의 옵션 메뉴(⋮)에서 적절한 옵션을 선택합니다.

f. 저장 및 계속을 선택합니다.

7. 샘플 문서로 사용 사례 성능을 테스트합니다.
새 문서 테스트를 선택합니다.

a. 문서를 선택합니다.

옵션	설명
기록에서 업로드	**i.** 기록에서 업로드를 선택합니다. **ii.** 검색 필드에 검색 기준을 입력합니다. **iii.** 목록에서 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.

옵션	설명
	이 옵션은 사용 사례에 대한 대상 테이블을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다.
이 장치에서 업로드	**i.** 이 장치에서 업로드를 선택합니다. **ii.** 파일 추가를 선택합니다. **iii.** 파일을 선택하고 열기를 선택합니다. **iv.** 업로드를 선택합니다.

b. 계속을 선택합니다.
문서 인텔리전스 작업 공간이 테스트 출력 화면의 프레임에 나타납니다.

c. 테스트 문서에 대한 기술의 성과를 검토합니다.

d. 저장 및 계속을 선택합니다.

8. 통합을 추가합니다.

문서 인텔리전스 사용 사례를 워크플로우와 통합합니다.

이 옵션은 사용 사례에 대한 대상 테이블을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다.

통합에 대한 문서 인텔리전스 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 지정 애플리케이션 또는 워크플로우와 통합.

a. 통합 추가를 선택합니다.

하나 이상의 통합을 이미 정의했으며 다른 통합을 추가하려면 새 통합을 선택합니다.

b. 통합의 이름을 입력합니다.

c. 사용할 통합 유형을 선택합니다.

유형은 대상 테이블에서 발생하는 특정 트리거를 기반으로 문서 작업을 자동으로 생성하고 처리하는 통합 지점을 생성합니다.

유형은 에서 문서 인텔리전스추출이 완료될 Now Assist 때 추출한 값을 대상 테이블에 자동으로 전파하는 통합 지점을 생성합니다.

d. 조건을 사용하여 특정 필드를 통합의 특정 트리거로 선택합니다.

이전 단계에서 #### ### 선택한 경우 조건을 사용할 수 있습니다. 조건에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 OR conditions .

e. 옵션: 에서 이 통합워크플로우 스튜디오에 대한 플로우를 생성하려면 플로우 생성 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.

팁:
통합을 설정하기 위해 고유한 사용자 지정 스크립트를 작성할 계획이 아니라면 이 옵션을 선택해야 합니다. 워크플로우 스튜디오에서 통합이 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Building flows 문서를 참조하십시오.

f. 저장을 선택합니다.

g. 저장 및 계속을 선택합니다.

9. 검토 및 활성화합니다.

a. 사용 사례에 대해 선택한 구성을 검토합니다.

b. 옵션: 이전 단계로 돌아가 변경하려면 뒤로 를 선택합니다.

c. 설정 완료를 선택합니다.

문서 추출 사용 사례에 대해 전체 자동화 모드 켜기

전체 자동화 모드를 켜서 에이전트 검토 없이 문서 작업을 자동으로 완료하고 제출합니다. 전체 자동화 모드는 사용 사례에서 기본적으로 꺼져 있습니다.

시작하기 전에

- Now Assist문서 인텔리전스 에 대한 사용 사례를 설정합니다. 자세한 내용은 에 대한 Now Assist 사용 사례 설정 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: sn_docintel.manager

이 태스크 정보

추출 모드는 사용 사례에 대한 프로세스 문서 문서 인텔리전스 작업 처리 방식을 Now Assist 결정합니다. 자세한 내용은 의 데이터 추출 모드 Now Assist문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

예측 값의 정확성을 확인하는 데 사용되는 에이전트 검토를 건너뛰려면 전체 자동화 모드를 Now Assist 켭니다. Now Assist 모든 필수 필드의 값을 자동으로 채우거나 문서에서 누락된 것으로 표시합니다. 에 의해 Now Assist사용 사례에 대해 생성된 문서 작업이 자동으로 완료되고 제출됩니다.

경고:
Now Assist가 항상 정확하고 완전하거나 적절한 정보를 생성하지는 않을 수 있습니다. 에이전트 검토를 바이패스하도록 선택하면 워크플로우에서 데이터를 사용하기 전에 예측 값의 정확도를 확인할 수 있는 방법이 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기술.

2. 워크플로우 목록에서 플랫폼을 선택합니다.

3. 플랫폼 기술 목록에서 해당 문서 인텔리전스 기술을 찾고 옵션 메뉴( )에서 편집을 선택합니다.

4. 구성할 사용 사례를 선택합니다.

5. 설정 아이콘( )을 클릭합니다.

6. 추출 모드 화면에서 전체 자동화 모드 선택(에이전트 검토 필요 없음) 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.

7. 옵션: 문서에 필수 필드가 누락된 경우 자동화를 끄고 에이전트 검토를 요구하려면 문서에 필수 필드가 없습니다 옵션을 선택합니다.
8. 설정 상자를 닫습니다.

사용 사례에 대한 언어 모델 변경

을 Now Assist문서 인텔리전스 선택합니다.

시작하기 전에

- 에 대한 사용 사례를 설정하여 문서 기술에서 정보를 추출합니다. 자세한 내용은 에 대한 Now Assist 사용 사례 설정 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: sn_docintel.manager

이 태스크 정보

언어 모델은 문서의 정보를 감지하고 정보 추출을 위한 예측을 수행하는 데 사용됩니다.

기술 및 AI 에이전트에는 Now Assist 외에도 타사 대규모 언어 모델(LLM) 제공자를 사용할 수 있습니다 Now LLM 서비스. 의 Now AssistLLM에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 모델 제공자 관리.

사용 사례의 문서 인텔리전스 각 Now Assist 항목에 대해 한 번에 하나의 LLM만 활성화할 수 있습니다. Now Assist 는 사용 사례의 문서를 처리할 때 선택한 LLM을 사용합니다.

텍스트를 감지하기 위해 OCR(광학 문자 인식)이 필요한 이미지 파일의 경우 OCR 모델을 사용하여 다양한 언어 그룹을 지원합니다. 사용 사례 설정 중에 선택한 언어는 OCR 모델이 이미지에서 텍스트를 감지하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기술.
2. 워크플로우 목록에서 플랫폼을 선택합니다.
3. 플랫폼 기술 목록에서 해당 문서 인텔리전스 기술을 찾고 옵션 메뉴( )에서 편집을 선택합니다.
4. 구성할 사용 사례를 선택합니다.
5. 설정 아이콘( )을 선택합니다.
6. LLM 관리 선택 화면에서 .
7. 이 사용 케이스로 처리된 문서를 예측할 LLM을 선택합니다.

   자세한 내용은 에서 사용하는 Now Assist 대규모 언어 모델 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.
8. 옵션: 이미지 모드를 켜면 이미지를 보다 효율적으로 처리할 수 있습니다.

   (Optional) 이미지 모드는 페이지를 LLM에 이미지로 전송하여 멀티모달 LLM의 시각적 기능과 지원되는 언어를 활용합니다.

   이미지 모드 옵션은 다중 모드 LLM을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다.

   > **주:**
   > 이미지 모드를 선택하면 페이지 수 제한이 파일당 10페이지로 줄어듭니다.
9. 사용 사례에 대해 처리된 파일의 언어를 선택합니다.

   파일에 여러 언어가 포함되어 있는 경우 기본 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.

자세한 내용은 에서 지원하는 Now Assist 언어 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

10. 저장을 선택합니다.

결과
선택한 사용 사례에 대해 언어가 활성화됩니다.

에서 사용 사례 **Now Assist** 편집 문서 인텔리전스

사용 사례를 편집하여 이름, 필드, 테이블, 질문 및 통합을 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자, 문서 인텔리전스 관리자, 문서 인텔리전스 관리자

이 태스크 정보
다음 단계에 따라 사용 사례와 해당 필드, 테이블, 질문, 통합 및 플로우를 편집합니다.

읽기 전용으로 표시된 사용 케이스는 편집할 수 없습니다. 그러나 편집 가능한 읽기 전용 사용 사례의 사본을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 Now Assist 사용 케이스의 사본 만들기 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기술.
2. 워크플로우 목록에서 플랫폼을 선택합니다.
3. 플랫폼 기술 목록에서 해당 문서 인텔리전스 기술을 찾고 옵션 메뉴( )에서 편집을 선택합니다.
4. 편집하려는 사용 사례 행의 옵션 메뉴( )에서 편집을 선택합니다.
5. 필요에 따라 변경합니다.

   사용 사례 설정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 Now Assist 사용 사례 설정 문서 인텔리전스

에서 **Now Assist** 사용 케이스의 사본 만들기 문서 인텔리전스

유사한 구조로 새 사용 사례를 생성해야 하는 경우 시간을 절약하려면 사용 사례의 사본을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자, 문서 인텔리전스 관리자, 문서 인텔리전스 관리자

이 태스크 정보
다음 단계에 따라 사용 사례의 필드, 테이블, 질문, 통합 및 플로우와 함께 사용 사례의 사본을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기술.
2. 워크플로우 목록에서 플랫폼을 선택합니다.
3. 플랫폼 기술 목록에서 해당 문서 인텔리전스 기술을 찾고 옵션 메뉴( )에서 편집을 선택합니다.
4. 복사하려는 사용 사례 행의 옵션 메뉴( )에서 사본 만들기를 선택합니다.
5. 확인 상자에서 사본 만들기를 선택합니다.
6. 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.

7. 사용 사례의 이름을 입력합니다.

8. 사본 만들기를 선택합니다.

결과
중복된 사용 사례가 사용 사례 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
새 사용 사례를 편집하여 필요한 사항을 변경하고 제대로 작동하는지 테스트하십시오.

자세한 내용은 에서 사용 사례 Now Assist 편집 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

에서 **Now Assist** 사용 케이스 비활성화 문서 인텔리전스

문서에 사용하지 않을 사용 사례를 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자, 문서 인텔리전스 관리자, 문서 인텔리전스 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기술.

2. 워크플로우 목록에서 플랫폼을 선택합니다.

3. 플랫폼 기술 목록에서 해당 문서 인텔리전스 기술을 찾고 옵션 메뉴( )에서 편집을 선택합니다.

4. 비활성화하려는 사용 사례 행의 옵션 메뉴( )에서 비활성화를 선택합니다.

5. 확인 상자에서 예를 선택합니다.

결과
사용 케이스가 비활성화되었습니다. 비활성화된 사용 케이스는 문서 처리에 사용되지 않습니다.

에서 **Now Assist** 사용 케이스 삭제 문서 인텔리전스

문서에 더 이상 필요하지 않은 사용 사례를 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자, 문서 인텔리전스 관리자, 문서 인텔리전스 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기술.

2. 워크플로우 목록에서 플랫폼을 선택합니다.

3. 플랫폼 기술 목록에서 해당 문서 인텔리전스 기술을 찾고 옵션 메뉴( )에서 편집을 선택합니다.

4. 삭제하려는 사용 사례 행의 옵션 메뉴( )에서 삭제 를 선택합니다.

5. 확인 상자에서 삭제를 선택합니다.

결과
관련 필드, 테이블, 질문, 통합 및 플로우와 함께 사용 사례가 삭제됩니다.

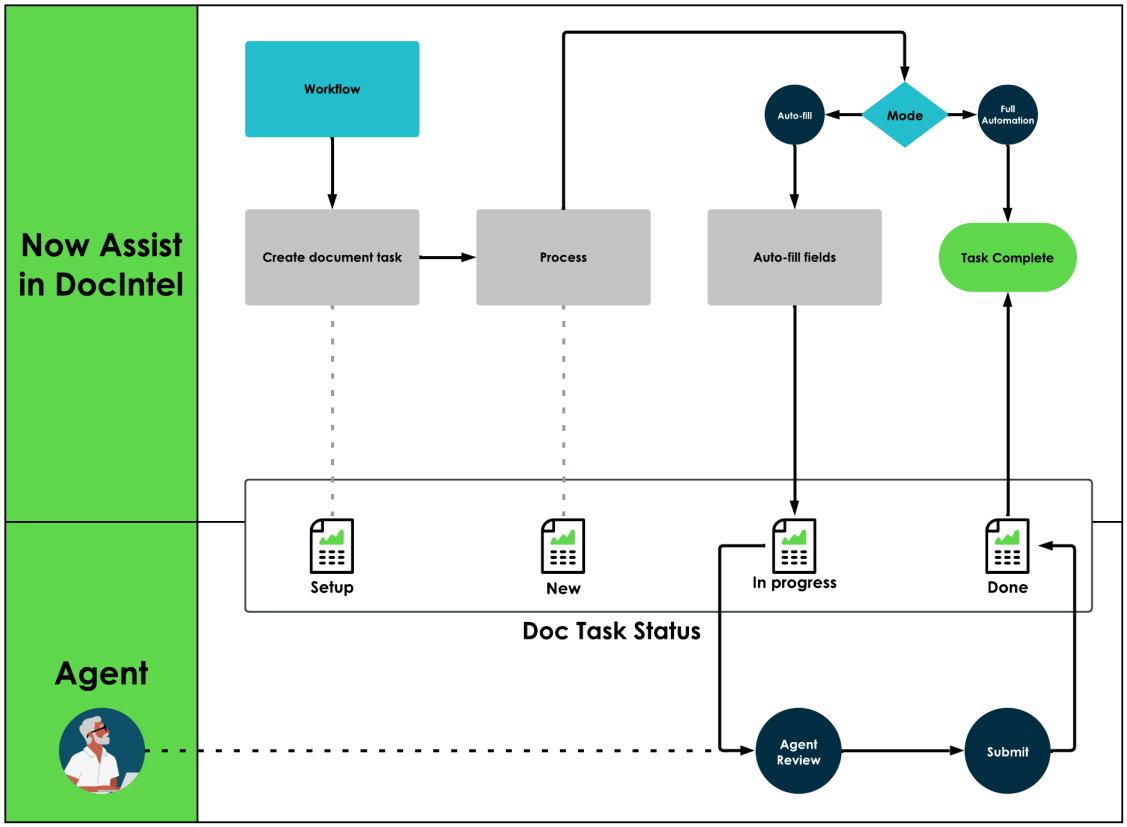
문서 인텔리전스에서의 **Now Assist** 사용

에이전트 역할이 있는 경우 작업 공간의 작업 공간을 사용하여 Now Assist문서 인텔리전스 생성형 AI로 문서에서 정보를 분석하고 추출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 다이어그램은 기술을 문서 인텔리전스 설정하고 문서를 처리하는 데 사용하는 방법을 Now Assist 보여줍니다.

Now Assist문서 처리 워크플로우 내 문서 인텔리전스



이 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

- 워크플로우 통합은 플로우의 일부로 문서 작업을 생성합니다.
- 문서 작업에서 처리하기 위해 문서가 업로드됩니다.
- Now Assist 문서를 처리하고 사용 사례에 정의된 필드를 기반으로 예측합니다.
- 사용 사례가 완전 자동화로 설정되지 않은 경우 검토를 위해 작업이 라이브 에이전트로 전송됩니다.
- 에이전트는 에서 Now Assist예측한 값을 확인하거나 수정하기 위한 입력을 제공합니다.
- 작업이 완료되고 정의된 대로 통합 워크플로우가 진행됩니다.

작업 공간에서 문서 인텔리전스 추출한 정보 검토

문서 인텔리전스 작업 공간을 사용하여 에서 문서 인텔리전스문서 또는 이미지 파일에서 Now Assist 추출된 정보를 검토합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_docintel.admin, sn_docintel.creation_agent 또는 sn_docintel.extraction_agent

이 태스크 정보

Now Assist 는 생성형 AI 기능을 사용하여 사용 사례에 정의된 필드, 테이블 및 질문에 대해 파일에서 추출할 정보를 예측합니다. 작업 공간에서는 문서 인텔리전스 추출한 정보를 신속하게 검토하고 처리할 수 있는 문서 관리 기능을 제공합니다.

문서 인텔리전스 작업 공간을 통해 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.

- 예측을 Now Assist 검토하고 추출된 텍스트를 확인하거나 편집합니다.
- 에서 Now Assist 생성된 답변을 검토하고 정확성을 위해 편집합니다.
- 문서에서 누락된 필드 또는 답변을 식별합니다.

자세한 내용은 문서 인텔리전스 작업 공간 Now Assist 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 문서 인텔리전스 작업 공간을 열어 문서와 추출한 정보를 봅니다.
2. 추출 검토 패널에서 필드 또는 질문을 선택합니다.

   항목의 검토 상태가 진행 중으로 설정됩니다.

   문서에서 예측의 소스를 감지할 수 있는 경우 Now Assist 문서 이미지 패널에서 강조 표시됩니다.

   필요한 경우 축소 아이콘(.)을 사용하여 측면 패널을 축소합니다.
3. 필드 또는 질문의 정확성을 검토합니다.

   주:
   필드 값 또는 답변한 질문은 문서 텍스트 또는 이미지를 기반으로 하는 생성형 AI 예측입니다. 주의 깊게 검토하여 정확한지 확인합니다.
4. 옵션: 필드 값 또는 답변한 질문에 대해 적절한 작업을 수행합니다.

   (Optional) 그리기 도구 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 그리기 도구를 사용하여 필드 추출.
5. 다음 필드 또는 질문을 선택하고 3-4단계를 반복합니다.
6. 제출을 선택합니다.

   주:
   생성형 AI가 항상 정확하고 완전하거나 적절한 정보를 생성하는 것은 아닙니다. 제출하기 전에 정확성을 위해 모든 필드 값과 답변을 검토하는 것이 중요합니다.

결과
추출한 값이 저장됩니다. 빈 필드와 답변이 값 없이 제출됩니다.

문서 인텔리전스 참조의 **Now Assist**

다음 항목에서는 에서 문서 인텔리전스설치 Now Assist 되는 기능 및 등록 정보에 대한 추가 정보를 제공합니다.

와 함께 **Now Assist** 설치되는 구성요소 문서 인텔리전스

구성요소는 에서 문서 인텔리전스를 활성화하면 Now Assist 설치됩니다.

설치되는 역할

에는 문서 인텔리전스와 함께 Now Assist 설치된 역할이 없습니다. 애플리케이션에 포함된 문서 인텔리전스 것과 동일한 역할을 사용합니다.

자세한 내용은 문서 인텔리전스와 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.

설치되는 테이블

Now Assist 은 문서 인텔리전스 애플리케이션에 포함된 문서 인텔리전스 것과 동일한 테이블을 사용합니다.

자세한 내용은 문서 인텔리전스와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

[store-future: BEGIN review]또한 다음 테이블은 Now Assist in 문서 인텔리전스.

Now Assist테이블 내 문서 인텔리전스

테이블	설명
di_skill_config	[내부 테이블] 요청이 LLM으로 전송되는 방식을 결정하는 필드를 포함합니다.
di_skill_config_param	[내부 테이블] LLM 결과가 문서에 매핑되는 방식을 결정하는 필드를 포함합니다.

[End]

의 데이터 추출 모드 **Now Assist**문서 인텔리전스

추출 모드에 따라 문서 작업이 처리되는 방식이 Now Assist문서 인텔리전스 결정됩니다.

Now Assist 에서는 문서 인텔리전스 다음과 같은 데이터 추출 모드를 사용합니다.

추출 모드	설명
기본값	Now Assist 문서에서 해당 필드에 대한 값을 인식하는 경우 작업 공간의 각 필드를 문서 인텔리전스 자동으로 채웁니다. Now Assist 항상 정확하고 완전하거나 적절한 정보를 제공하지 않을 수 있습니다. 모든 필드의 정확성을 검토해야 합니다. 검토자는 예측 값을 수락하거나 수동으로 값을 입력할 수 있습니다.
완전 자동화	Now Assist 에이전트 검토 없이 문서 작업을 자동으로 완료하고 제출합니다. 모든 필수 필드의 값이 문서에 의해 Now Assist 자동으로 채워지거나 누락된 것으로 식별됩니다. 전체 자동화 모드를 켜면 예측 값의 정확도를 확인하는 데 사용되는 에이전트 검토가 바이패스됩니다. 문서에 필수 필드가 누락된 경우 자동화를 일시 중단하고 에이전트 검토를 요구하는 구성 옵션이 있습니다.

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

문서 및 시각적 인사이트 **AI** 에이전트

문서 및 시각적 인사이트 AI 에이전트는 사용자 입력 및 문서 또는 이미지 첨부 파일에서 컨텍스트를 수집하고, 컨텐츠를 기반으로 요청된 정보를 생성하고, 관련 작업 상세 정보와 함께 정보를 제공합니다.

문서 및 시각적 인사이트 **AI** 에이전트 개요

문서 및 시각적 인사이트 AI 에이전트는 문서와 이미지를 처리하는 작업을 수행합니다.

데이터 추출
: 기존 사용 사례를 사용하여 특정 정보를 추출합니다.

요약
: 문서 및 이미지 주요 주제를 요약합니다.

질문 답변(Q&A)
: 문서 또는 이미지 컨텐츠에 대한 질문에 대답합니다.

문서 및 시각적 인사이트 AI 에이전트는 일반적으로 독립 실행형 모드에서 사용되지 않으며 모든 사용 사례에서 액세스할 수 있습니다.

AI 에이전트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Now Assist AI 에이전트.

AI 에이전트 작업

이 기능을 사용할 때 에이전트는 다음 작업을 시도할 수 있습니다.

- 사용자가 제공한 정보를 기반으로 수행할 작업 유형을 결정합니다.
  - 데이터 추출
  - 요약
  - 질문 답변(Q&A)
- 관련 기록 상세 정보를 검색합니다.
- 작업 유형에 따라 프로세스를 시작합니다.
- 지시에 따라 작업 결과를 제공합니다.
- 사용자에게 작업 완료 및 다음 단계를 알립니다.

문서 인텔리전스 도구 대상 **Now Assist** 기술 키트

이 문서 인텔리전스 도구를 사용하여 로 생성된 Now Assist 기술 키트기술에 대한 추출, 질문 답변 및 요약 기능을 활용할 수 있습니다.

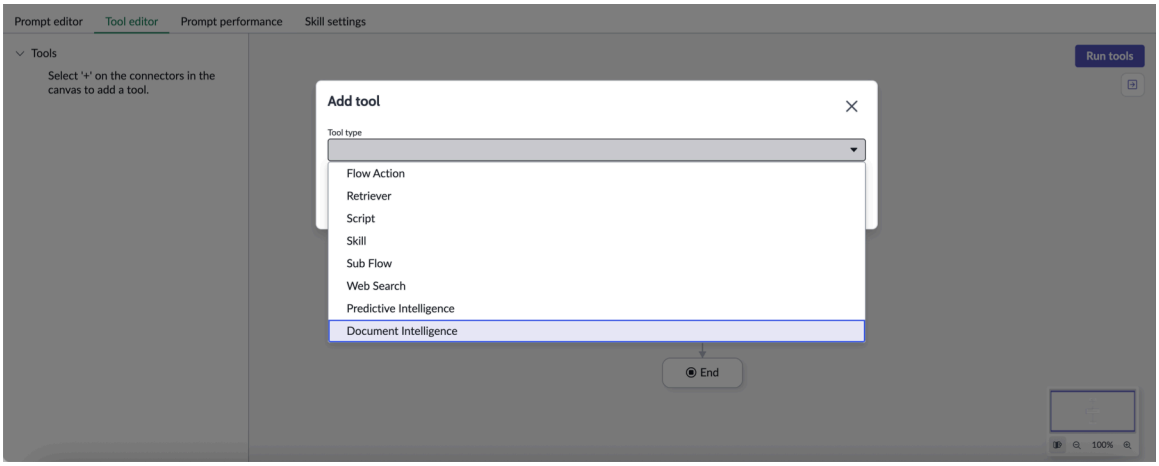
문서 인텔리전스 도구 개요

도구는 기술 입력을 기술 출력으로 변환하도록 구성된 Now Assist 기술 키트의 유틸리티입니다. 이 문서 인텔리전스 도구는 생성형 AI 기능을 사용하여 문서 및 이미지 파일에서 정보와 인사이트를 추출합니다. 추출된 정보는 플랫폼에서 사용할 수 있는 구조화된 데이터로 변환됩니다.

도구 편집기를 사용하여 도구를 구성할 수 있습니다 문서 인텔리전스 .

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

문서 인텔리전스 도구 편집기의 도구



의 Now Assist 기술 키트사용자 지정 기술에 도구를 추가하는 문서 인텔리전스 방법에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오문서 인텔리전스 추가.

문서 인텔리전스 도구 작업

이 문서 인텔리전스 도구는 문서 및 이미지를 처리하는 사용자 지정 기술에 대해 다음과 같은 기능을 제공합니다.

질문하기

파일 첨부 내용에 대해 대규모 언어 모델(LLM)에 묻는 질문을 정의합니다.

정보 추출

파일 컨텐츠에서 구조화된 데이터와 인사이트를 끌어옵니다.

사용 문서 인텔리전스 케이스에 정의된 Now Assist 필드, 테이블 및 질문을 기반으로 파일에서 값을 추출합니다. 기존 사용 사례를 사용하거나 사용자 지정 기술의 요구 사항을 충족하는 새 사용 사례를 생성합니다.

파일 요약

파일 컨텐츠의 주요 주제에 대한 간결한 요약을 생성합니다.

사용자 지정 Now Assist 프롬프트 및 기술 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Now Assist 기술 키트.

의 필드 유형 **Now Assist**문서 인텔리전스

필드 유형은 in 문서 인텔리전스이 있는 Now Assist 문서에서 검색되는 정보를 지정합니다.

사용 사례에 대한 필드를 구성할 때 관리자가 사용할 수 있는 필드 유형은 다음과 같습니다.

주:
일부 필드 유형은 추출한 값을 표준 형식으로 변환합니다. 자세한 내용은 데이터 정규화 문서를 참조하십시오.

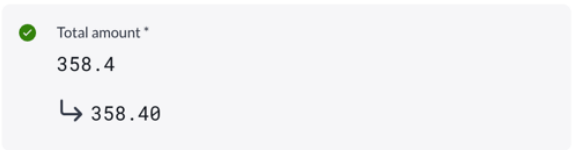
Now Assist 필드 문서 인텔리전스 유형

필드 유형	설명
부울(예/아니오)	예/아니오 값을 보유합니다. 문서 Q&A 질문에서 값은 예 또는 아니요 응답으로 표시됩니다. 관리자가 활성화한 경우 답변에

기계번역

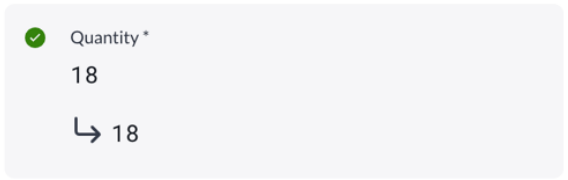
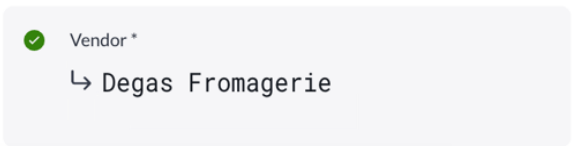
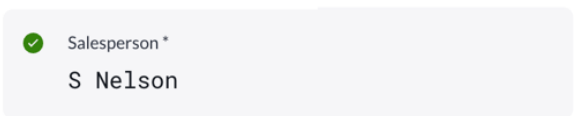
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Assist 필드 문서 인텔리전스 유형

필드 유형	설명
	의해 Now Assist생성된 설명이 뒤따를 수 있습니다. 이 필드 유형은 문서 Q&A 사용 사례에 사용할 수 있습니다. 
날짜	문서에서 추출한 날짜 형식으로 표시되는 날짜입니다. 이 필드 유형은 문서 추출 사용 사례에 사용할 수 있습니다. 
10진수	소수점 이하 두 자리까지의 숫자입니다(예: 12.5 또는 12.55). 이 필드 유형은 문서 추출 사용 사례에 사용할 수 있습니다. 
부동 소수점 숫자(부동 소수점 숫자)	소수점 이하 7자리까지의 숫자입니다(예: 12.0에서 12.0000000). 이 필드 유형은 문서 추출 사용 사례에 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.

Now Assist 필드 문서 인텔리전스 유형

필드 유형	설명
	
정수	정수(예: 12)입니다. 이 필드 유형은 문서 추출 사용 사례에 사용할 수 있습니다. 
참조	참조 필드는 다른 테이블의 필드에 대한 참조를 저장합니다. 예를 들어, 인시던트 테이블의 Caller 필드는 User [sys_user] 테이블에 대한 참조입니다. 자세한 내용은 Reference field type 문서를 참조하십시오. 이 필드 유형은 문서 추출 사용 사례에 사용할 수 있습니다. 
텍스트	텍스트 필드입니다. 이 필드 유형은 문서 추출 및 문서 Q&A 사용 사례에 사용할 수 있습니다. 

Now Assist양식에서 문서 인텔리전스

양식을 사용하여 정보를 보고 업데이트합니다 Now Assist문서 인텔리전스 .

사용 사례 설정에 대한 질문 양식

질문 양식을 사용하면 문서에 대해 묻고 싶은 질문을 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.

질문 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

단일 필드 양식

필드	설명
질문	문서에 대한 질문입니다. 이 질문은 예측을 위해 생성 AI로 전송됩니다. 문서에서 찾고자 하는 정보에 대해 명확하고 간결한 질문을 작성합니다. 예를 들어 "이 문서에 만료 기한이 있습니까?"와 같은 식입니다. 질문 아래에 생성형 AI가 정답을 가장 잘 제공할 수 있는 방법에 대한 세부 정보를 추가합니다. 예를 들어, "유효성, 기간 또는 시간 프레임에 대해 논의하는 섹션을 검토하고 만료 날짜, 갱신 요구 사항 또는 문서를 영구 문서로 선언하는 명시적 진술에 대한 세부 정보를 찾습니다. 문서에 만료일이 있는 경우 "예"라고 답합니다. 만료에 대한 언급이 없거나 영구적이라는 명시적인 진술이 포함된 경우 '아니요'라고 대답하십시오." **팁:** 질문 지원 탭에서 효과적인 질문을 구성하는 방법에 대한 추가 지침을 확인하십시오. 이 질문은 작업 공간에서 답변을 검토할 때 에이전트에게 문서 인텔리전스 표시됩니다.
필드 유형	필드의 유형(예: 텍스트 또는 부울 필드)입니다. 자세한 내용은 의 필드 유형 Now Assist문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.
답변에 대한 설명 제공	생성형 AI가 예 또는 아니요 답변을 지원하는 문서 텍스트를 기반으로 설명을 제공하도록 하는 옵션입니다. 이 필드는 필드 유형 필드가 ##(True/False)로 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.
대상 테이블	이 사용 사례에 대한 문서 처리 결과를 저장하는 테이블입니다.
대상 필드	이 필드를 정렬할 대상 테이블의 필드입니다. 사용 사례에서 대상 테이블을 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.

단일 필드 양식

필드	설명
이 단일 필드는 추출에 필요합니다.	질문을 필수로 만드는 옵션입니다. 필수 질문은 비워 두거나 미검토로 둘 수 없습니다.
여러 단일 필드 생성	화면에 표시된 양식을 유지하는 옵션입니다. 사용 사례 질문을 두 개 이상 추가하는 경우 이를 활성화합니다.

사용 케이스 설정을 위한 필드 양식

필드 양식을 사용하면 추출할 단일 필드를 정의할 수 있습니다.

필드 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

단일 필드 양식

필드	설명
필드 이름	작업 공간에 표시되는 문서 인텔리전스 필드의 이름입니다. 추출할 정보를 명확하게 명시합니다. 구체적이고 명확하며 간결해야 합니다. 예: ″주문 번호″
상세 정보	추출할 정보에 대한 설명입니다. 필드 이름과 함께 설명은 LLM이 문서에서 추출할 텍스트를 예측하는 데 도움을 주는 데 사용됩니다. 올바른 정보를 식별하기 위해 관련 컨텍스트 또는 추가 세부 정보를 포함합니다. 여기에는 키워드가 포함될 수 있습니다. 예: ″계약 번호 또는 참조 계약 번호″. 추출할 정보의 예를 제공합니다. 예: "AGR-2023-0042", "CON2039739" 또는 "BV-22122KEY". 설명의 예: 필드 이름 : "Currency" 세부 정보: ″계약이 표시된 통화입니다. 주문 양식에만 유효합니다. 그렇지 않으면 비워 둡니다('). 통화 기호가 '$'인 경우 'USD'라고 답합니다. 예: 'USD', 'EUROS', 'GBP' 등.″ **팁:** 필드 지원 탭에서 효과적인 필드 구성에 대한 추가 지침을 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.

단일 필드 양식

필드	설명
필드 유형	필드의 유형입니다. 예를 들어, 텍스트 또는 날짜 필드입니다. 자세한 내용은 의 필드 유형 Now Assist문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오. 일부 필드 유형은 추출한 값을 표준 형식으로 변환합니다. 자세한 내용은 데이터 정규화 문서를 참조하십시오.
대상 테이블	이 사용 사례에 대한 문서 처리 결과를 저장하는 테이블입니다.
대상 필드	이 필드를 정렬할 대상 테이블의 필드입니다. 사용 사례에서 대상 테이블을 선택해야 합니다.
이 단일 필드는 추출에 필요합니다.	필드를 필수로 만드는 옵션입니다. 필수 필드는 비워 두거나 미검토로 둘 수 없습니다.
여러 단일 필드 생성	화면에 표시된 양식을 유지하는 옵션입니다. 사용 사례에 둘 이상의 필드를 추가하는 경우 이를 활성화합니다.

사용 케이스 설정을 위한 테이블 양식

테이블 양식을 사용하면 추출할 테이블을 정의할 수 있습니다.

테이블 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

테이블 양식

필드	설명
테이블	
테이블 이름	작업 공간에 표시되는 문서 인텔리전스 테이블의 이름입니다.
추가 상세 정보	추출할 테이블 정보에 대한 설명입니다. 테이블 이름과 함께 설명은 LLM이 문서에서 추출할 테이블 필드를 예측하는 데 사용됩니다. 올바른 정보를 식별하기 위해 관련 컨텍스트 또는 추가 세부 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.

테이블 양식

필드	설명
대상 테이블	이러한 테이블 필드에 대한 문서 처리 결과를 저장하는 테이블입니다.
필드에 대한 상위 매핑	이 테이블을 정렬할 대상 테이블의 필드입니다. 먼저 대상 테이블을 선택해야 합니다.
이 테이블은 추출에 필요합니다.	테이블 필드를 필수로 만드는 옵션입니다. 필수 테이블 필드는 비워 두거나 미검토로 둘 수 없습니다.
열	
열 제목	테이블의 열 헤더 이름입니다.
열 유형	테이블 열의 필드 유형입니다. 예를 들어, 텍스트 또는 날짜 필드입니다. 자세한 내용은 의 필드 유형 Now Assist문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오. 일부 필드 유형은 추출한 값을 표준 형식으로 변환합니다. 자세한 내용은 데이터 정규화 문서를 참조하십시오.
대상 필드 선택	이 필드를 정렬할 대상 테이블의 필드입니다. 사용 사례에서 대상 테이블을 선택해야 합니다.
새 열	테이블에 열을 추가하는 옵션입니다. [store-future: BEGIN review]순서 바꾸기 아이콘(⠿)을 사용하여 테이블의 열을 재정렬합니다.[End]
여러 테이블 생성	화면에 표시된 양식을 유지하는 옵션입니다. 사용 사례에 둘 이상의 테이블을 추가하는 경우 이 옵션을 활성화합니다.

의 **Now Assist** 제한 사항 문서 인텔리전스

에서 문서 인텔리전스사용할 Now Assist 때 알아야 할 몇 가지 중요한 제한 사항이 있습니다.

Now Assist기술 제한 내 문서 인텔리전스

다음 표에는 의 기술에 Now Assist 대한 중요한 제한 사항이 나열되어 있습니다 문서 인텔리전스.

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

에 대한 **Now Assist** 기술 제한 문서 인텔리전스

제한	설명
파일 형식	지원되는 파일 형식은 JPEG, PNG, PDF 및 DOCX입니다.
파일 크기 제한	파일 크기 제한은 20MB입니다.
페이지 수 제한	사용 사례에 대해 이미지 모드가 켜져 있는 경우 페이지 수 제한은 파일당 10페이지입니다. 이미지 모드가 꺼져 있으면 페이지 수 제한은 파일당 200페이지입니다. 사용 사례 설정 중에 이미지 모드가 선택됩니다. 자세한 내용은 에 대한 Now Assist 사용 사례 설정 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.
사용 케이스당 최대 필드 수	사용 사례당 최대 필드 수는 50개입니다.
지원되는 언어	텍스트를 감지하기 위해 광학 문자 인식(OCR)이 필요한 이미지 파일의 경우 다양한 언어 그룹을 지원하는 OCR 모델이 있습니다. 자세한 내용은 에서 지원하는 Now Assist 언어 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오. 텍스트 기반 파일의 경우 이 기술은 LLM의 모델 카드에 설명된 대로 선택한 모델 또는 기본 모델에서 지원하는 모든 언어를 인식합니다. LLM에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 사용하는 Now Assist 대규모 언어 모델 문서 인텔리전스.

문서 및 시각적 인사이트에 대한 제한 **AI** 에이전트

다음 표에는 문서 및 시각적 인사이트 AI 에이전트에 대한 중요한 제한 사항이 나열되어 있습니다.

문서 및 시각적 인사이트 **AI** 에이전트 제한

제한	설명
파일 형식	지원되는 파일 형식은 JPEG, PNG, PDF, DOCX, XLSX, CSV, TXT 및 PPTX입니다.
파일 크기 제한	파일 크기 제한은 20MB입니다.
페이지 수 제한	각 문서 작업의 페이지 수 제한은 200개입니다.

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

문서 및 시각적 인사이트 **AI** 에이전트 제한

제한	설명
지원되는 언어	이미지 및 텍스트 기반 파일의 경우 AI 에이전트는 LLM의 모델 카드에 설명된 대로 선택한 모델 또는 기본 모델에서 지원하는 모든 언어를 인식합니다. LLM에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 사용하는 Now Assist 대규모 언어 모델 문서 인텔리전스.

에서 사용하는 **Now Assist** 대규모 언어 모델 문서 인텔리전스

Now Assist 에서는 문서 인텔리전스 대규모 언어 모델(LLM)을 사용하여 생성형 AI 및 에이전트 AI 기능을 수행합니다. 사용 사례를 만들 때 LLM을 선택할 수 있습니다.

멀티모달 LLM은 텍스트, 사운드, 이미지 등과 같은 여러 유형의 입력을 처리하여 텍스트 응답을 생성할 수 있으므로 이미지 모드를 지원할 수 있습니다. 이미지 입력의 경우 처리 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다.

다음 표에는 에서 사용할 수 있는 LLM Now Assist 이 나열되어 있습니다 문서 인텔리전스.

의 **Now Assist LLM** 옵션 문서 인텔리전스

LLM	하이라이트
Now Assist 기본값	모든 Now Assist 기술에 대해 기본값으로 선택한 LLM을 사용합니다. 자세한 내용은 모델 제공자 관리 문서를 참조하십시오.
Now LLM 서비스 -큰	자연어 이해, 자동화 및 의사결정 지원을 지원하기 위해 AI 기반 솔루션에 사용되는 텍스트 전용 모델입니다.
Now LLM 서비스 -작다	ServiceNow 워크플로우 내에서 텍스트 기반 자동화 및 콘텐츠 생성을 개선하여 엔터프라이즈 AI 애플리케이션에 사용되는 텍스트 전용 모델입니다.
Google Cloud - Gemini 대형	고급 추론 및 문제 해결 기능을 갖춘 다중 모드 모델입니다.
Google Cloud - Gemini Small	요약, 재작성 및 컨텐츠 변환에서 강력한 성능을 제공하는 다중 모드 모델입니다.
Azure OpenAI - GPT 대형	분석, 요약 및 다단계 문제 해결과 관련된 작업에 대해 강력한 성능을 제공하는 다중 모드 모델입니다.
Azure OpenAI - GPT 스몰	가볍고 효율적이며 요약, 의역 및 Q&A가 있는 일상적인 워크플로우에 효과적인 다중 모드 모델입니다.
아마존 베드락 - 클로드 라지	긴 문서 및 대화 상자에 대한 강력한 컨텍스트 관리 기능을 갖춘 다중 모드 모델입니다.
아마존 베드락 - 클로드 스몰	실시간 애플리케이션을 위해 대기 시간이 짧고 효율성이 높은 다중 모드 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.

자세한 내용은 대규모 언어 모델 ServiceNow AI Platform 문서를 참조하십시오.

에서 지원하는 **Now Assist** 언어 문서 인텔리전스

Now Assist 은 문서 인텔리전스 여러 언어로 된 텍스트를 지원합니다.

텍스트 기반 파일의 경우 LLM Now Assist 의 모델 카드에 설명된 대로 선택한 모델 또는 기본 모델에서 지원하는 모든 언어를 인식합니다. LLM에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 사용하는 Now Assist 대규모 언어 모델 문서 인텔리전스.

텍스트를 감지하기 위해 OCR(광학 문자 인식)이 필요한 이미지 파일의 경우 OCR 모델을 사용하여 다양한 언어 그룹을 지원합니다. 사용 사례 설정 중에 선택한 언어는 OCR 모델이 이미지에서 텍스트를 감지하는 데 도움이 됩니다. 자세한 내용은 에 대한 Now Assist 사용 사례 설정 문서 인텔리전스 문서를 참조하십시오.

다음 표에는 사용 가능한 OCR 모델이 나열되어 있습니다.

에 대한 **Now Assist OCR** 모델 문서 인텔리전스

OCR 모델	지원 언어
라틴 모델(기본값)	영어, 네덜란드어, 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 포르투갈어 및 스페인어
CJ 모델	일본어 및 중국어(간체)

작업 인텔리전스

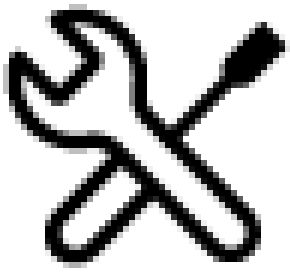
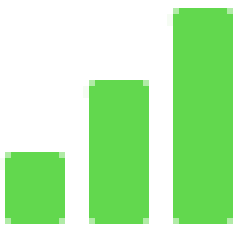
작업 인텔리전스 은 머신 러닝을 사용하여 데이터로 솔루션을 교육하고 중요한 결과를 달성합니다.

작업 인텔리전스 개요

작업 인텔리전스 을 사용하면 머신 러닝 모델을 설정하여 작업 생성, 분류 및 조사를 자동화할 수 있습니다. 그런 다음 솔루션의 성능을 추적 및 평가하여 잠재력을 최적화함으로써 보다 효율적으로 작업하고 평균 해결 시간(MTTR)을 단축할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	설치	구성
		
및 머신 러닝 모델을 탐색 작업 인텔리전스 합니다.	작업 인텔리전스 및 관련 애플리케이션을 설치합니다.	머신 러닝 모델을 구성합니다.
모델 생성	**모델 분석**	**참조**
		
모델을 만들고 편집합니다 작업 인텔리전스 .	모델 성능을 모니터링하고 분석합니다.	앱과 함께 작업 인텔리전스 설치되는 구성요소 및 언어 지원에 대한 참조입니다.

문제 해결 및 도움 받기

- Now Community 포털에서 AI 및 인텔리전스 검색
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

작업 인텔리전스 탐색

머신 러닝 모델이 데이터를 학습하여 예측하고 중요한 결과를 달성하는 방법에 대해 작업 인텔리전스 자세히 알아보십시오.

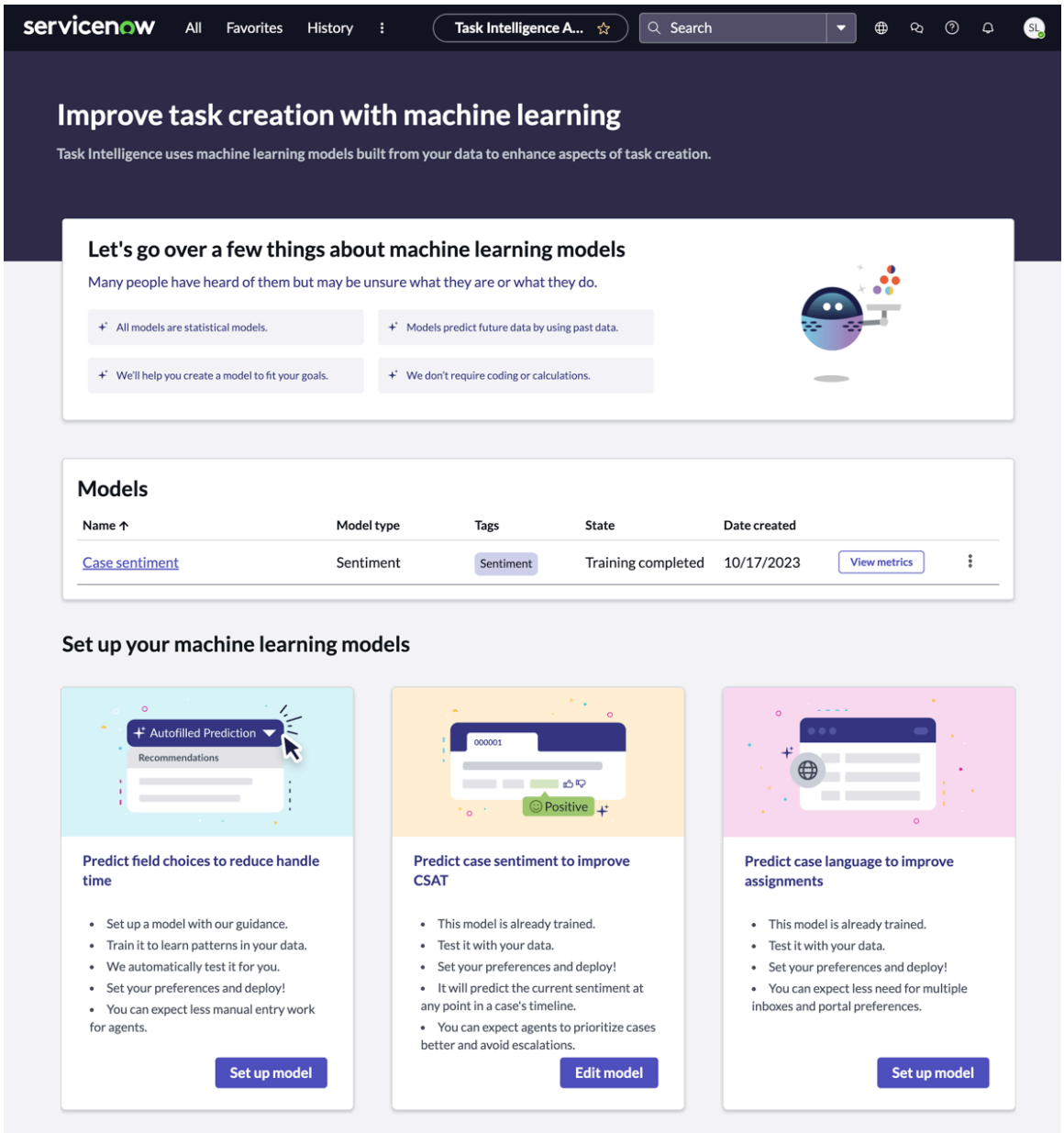
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 인텔리전스 개요

를 사용하면 작업 인텔리전스데이터와 상호 작용하는 머신 러닝 솔루션을 쉽게 설정할 수 있습니다. 그런 다음 솔루션이 생성, 편향, 분류, 정정 및 최적화 순간에 어떤 영향을 주는지 추적합니다. 자동화된 작업 생성, 분류 및 조사를 통해 에이전트는 정보를 받고 준비하는 시간을 단축하여 작업을 더 빠르게 진행할 수 있습니다. 이러한 모델을 사용하면 작업의 평균 해결 시간(MTTR)을 단축하여 보다 효율적으로 작업할 수 있습니다.

, 에이전트를 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다 작업 인텔리전스.

- 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



Admin Console은 다음과 같은 모델 유형을 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.

모델	애플리케이션	설명
인시던트 필드 예측	ITSM용 Task Intelligence	인시던트 필드 예측 모델 생성
유사성 모델 관리	ITSM용 Task Intelligence	Create a similar records prediction model in Task Intelligence for ITSM
케이스 필드 예측	CSM용 작업 인텔리전스	범주화를 포함하여 케이스 양식의 출력 필드를 예측합니다. Record categorization
감정 예측	CSM용 작업 인텔리전스	현재 및 추세 사용자 감정을 예측합니다. 주: 모델이 미리 학습되었지만 테스트 및 편집이 가능합니다. 감정 모델은 하나만 구성할 수 있습니다.
언어 탐지	CSM용 작업 인텔리전스	사용 중인 언어를 탐지합니다. 주: 모델이 미리 학습되었지만 테스트 및 편집이 가능합니다. 언어 탐지 모델은 하나만 구성할 수 있습니다.

작업 인텔리전스 워크플로우

작업 인텔리전스 관리 콘솔 는 기계 학습 모델을 사용합니다. 모델은 통계적이며 과거 데이터로 학습하여 향후 데이터를 예측할 수 있습니다.

Admin Console을 사용하여 다음과 같은 다른 ServiceNow 기능 및 애플리케이션에서 자동화에 사용되는 예측 모델을 생성, 구성, 교육, 테스트 및 배포할 수 고객 서비스 관리(CSM)있습니다.

머신 러닝 모델 학습이란 모델이 과거 데이터의 패턴을 학습하여 새 데이터를 예측하는 상황을 뜻합니다. 모델은 패턴을 학습할 수 있도록 많은 데이터를 사용하여 학습되며, 대규모 데이터 세트는 학습된 패턴을 통계적으로 의미 있게 만듭니다. 정보 시스템, 비즈니스 프로세스 및 서비스 운영에 대한 질문에 답변함으로써 시스템은 사용자의 응답을 적극적으로 학습합니다.

작업 인텔리전스 이점

관리자에게 작업 인텔리전스 관리 콘솔 솔루션 배포를 작업 인텔리전스 위한 노코드 환경을 제공합니다. 원활한 경험을 통해 작업 생성, 편향, 분류 및 해결을 자동화하고 최적화할 수 있습니다.

기능은 두 가지 애플리케이션인 Task Intelligence for Customer Service 및 ITSM용 작업 인텔리전스로 구현됩니다.

혜택	기능	사용자
자동 채우기 또는 제안으로 권장할 양식 필드 값을 예측합니다.	필드 예측 모델 생성	관리자, 에이전트
언어 및 첨부 파일 컨텐츠를 기준으로 이메일과 케이스를 분류합니다.	Record categorization	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.

혜택	기능	사용자
이전 인시던트를 기반으로 인시던트 범주 및 우선순위를 예측하여 해결 시간을 단축합니다.	인시던트 예측 모델 생성	에이전트
고객 서비스 케이스 중 초기 및 진행 중인 감정 분석	Sentiment Analysis	에이전트
고객 서비스 케이스를 생성하는 데 사용되는 언어 식별	Language detection	에이전트
모델의 성능을 분석하고 평가합니다.	작업 인텔리전스 분석 및 모니터링	관리자

작업 인텔리전스 구성

및 관련 애플리케이션을 구성하고 설치합니다 작업 인텔리전스 관리 콘솔 .

구성 개요

는 작업 인텔리전스 관리 콘솔 또는 ITSM용 작업 인텔리전스와 함께 CSM용 작업 인텔리전스 설치됩니다. 자세한 내용은 작업 인텔리전스 관리 콘솔 설치 문서를 참조하십시오.

ITSM용 작업 인텔리전스 구성

에이전트가 애플리케이션을 사용하여 요구사항을 효율적으로 이행할 수 있도록 구성합니다 ITSM용 작업 인텔리전스 .

Configure Task Intelligence for Customer Service

작업 인텔리전스 for Customer Service 애플리케이션을 설치하고 케이스 범주화, 언어 탐지, 감정 분석 및 문서 인텔리전스 Customer Service와 같은 다양한 기능을 구성합니다.

작업 인텔리전스 관리 콘솔 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_ti_admin)을 작업 인텔리전스 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 대한 자세한 내용은 작업 인텔리전스 관리 콘솔 애플리케이션 목록을 검토하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 작업 인텔리전스 관리 콘솔 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블

자세한 내용은 작업 인텔리전스 역할 문서를 참조하십시오.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 작업 인텔리전스 관리 콘솔 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ti_admin)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 세부 정보 검토 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

를 사용하여 머신 러닝 모델 관리 작업 인텔리전스

머신 러닝 모델을 생성, 편집, 교육 및 평가하여 고객 서비스 케이스 및 인시던트를 예측합니다.

Managing Task Intelligence for ITSM models

의 ITSM용 작업 인텔리전스 머신 러닝 기능을 사용하여 인시던트 필드 정보를 예측 및 추천하고 인시던트 분류를 지원합니다.

Use Task Intelligence for Customer Service

기능을 작업 인텔리전스 사용하여 케이스에 대한 필드 예측 및 감정 모델을 생성하고 분석 및 예측 이력을 검토합니다 작업 인텔리전스 .

작업 인텔리전스 모델 생성

머신 러닝 모델을 생성하여 필드 값을 예측하거나, 케이스 감정을 분석하거나, 케이스 언어를 탐지합니다.

모델을 생성하여 인시던트 필드 예측

인시던트 예측, 솔루션 기반 모델을 생성 및 배포하여 새로운 IT 서비스 인시던트에 대한 인시던트 필드를 예측합니다.

Create a model to predict record fields

모델을 생성하고 학습시켜 고객 서비스 케이스의 필드를 예측합니다.

작업 인텔리전스 모델 편집

머신 러닝 모델을 재교육하거나 예측한 내용을 편집하여 비즈니스 목표에 더 잘 부합합니다.

모델을 편집하여 인시던트 필드 예측

이미 교육하여 배포한 인시던트 예측 모델을 편집합니다. 모델 구성을 변경하고, 업데이트된 교육 결과를 확인하고, 모델을 재배포합니다.

케이스 필드 예측 모델 생성 및 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.

모델을 생성, 교육 및 편집하여 고객 서비스 케이스의 필드를 예측합니다.

Create a model to predict case sentiment

미리 학습된 감정 모델을 편집하고 테스트하여 고객 서비스 케이스에 대한 감정을 예측합니다.

Create a model to detect case language

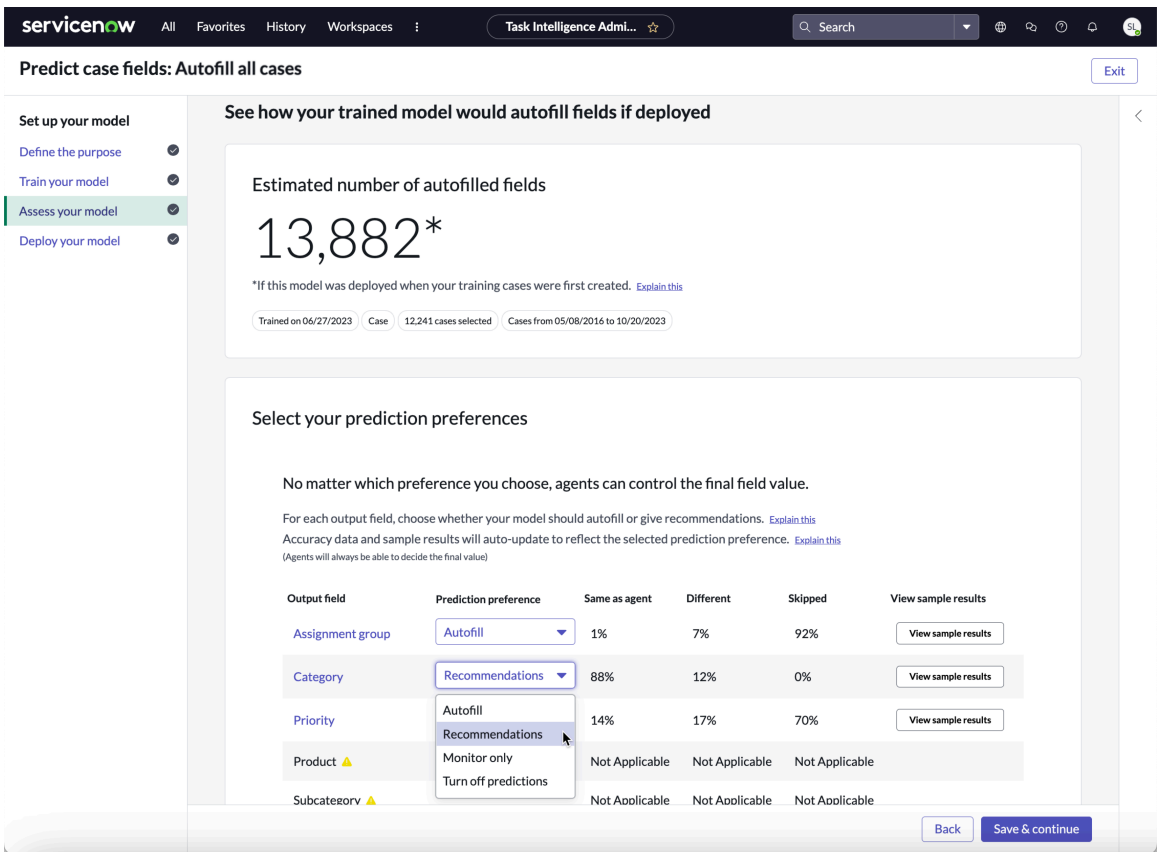
학습된 모델을 편집하고 테스트하여 고객 서비스 케이스를 생성하는 데 사용되는 언어를 탐지합니다.

모델 평가 작업 인텔리전스

머신 러닝 모델의 성능을 평가하면 원하는 결과를 달성하기 위해 모델을 사용하고 교육하는 방법을 결정하는 데 도움이 됩니다.

모델 평가 화면에서는 모델의 성능을 평가할 수 있습니다. 모델을 교육하거나 재교육한 후 모델 평가 화면에 최신 데이터에 대한 모델의 평균 성능 예상치가 표시됩니다.

주:
날마다 모델 성능에 약간의 변동이 있는 것은 정상입니다. 성능은 시간 경과에 따른 예상 성능의 평균을 구하는 경향이 있습니다.



모델 평가 화면에서는 기록 샘플에 대한 예제 예측도 볼 수 있습니다. 이러한 예는 예측을 보여주지만 반드시 모델의 품질 또는 평균 성능을 반영하지는 않습니다. 모델 평가 화면에 제공되는 예상치와 모니터링 페이지의 보고서는 훨씬 더 많은 수의 케이스에서 계산됩니다.

모델 평가 화면을 사용하여 각 필드에 대해 다음 기본 설정 중 하나를 선택할 수도 있습니다.

- 필드에 예측 값을 자동으로 채웁니다.
- 필드의 예측 값에 대한 권장 사항이 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.

- 백그라운드에서만 필드에 대한 예측 모델만 모니터링하고 실행합니다.
- 필드에 대한 예측을 끕니다.

모니터링 모드

모니터링 모드를 사용하면 예측을 기록에 적용하지 않고도 필드 수준에서 모델의 성능을 모니터링할 수 있습니다. 모델은 백그라운드에서만 실행되며 성능에 만족할 때까지 교육하고 또 교육할 수 있습니다. 모델을 편집할 때 모델 평가 화면에서 모델 필드를 모니터링 모드로 설정할 수 있습니다.

를 작업 인텔리전스 관리 콘솔사용하여 모델 성능을 보고 추적할 수 있습니다. 작업 인텔리전스 분석 및 모니터링 문서를 참조하십시오.

다중 출력 모델에 대한 필드 수준 정확도 평가

필드별로 모델의 성능을 평가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

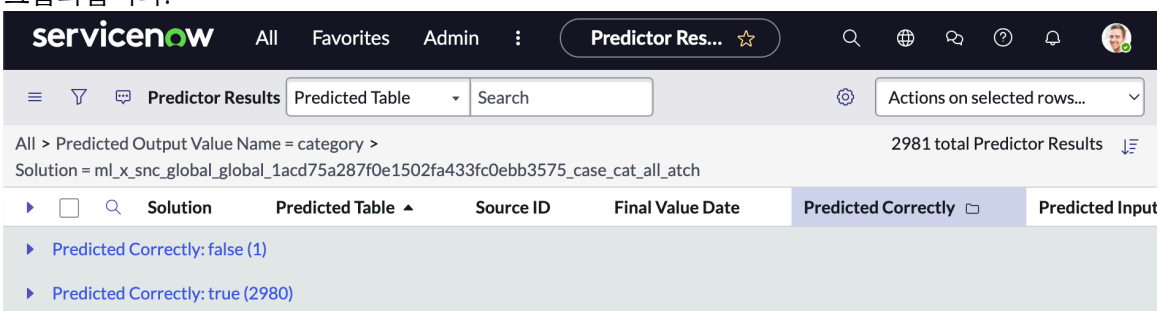
이 태스크 정보
모델을 만들고 테스트한 후에는 성능을 평가하여 예측하려는 내용을 모델이 얼마나 잘 예측하고 있는지 평가합니다. 다중 필드를 예측하는 다중 출력 모델의 경우, 각 필드의 성과를 개별적으로 평가할 수 있습니다.

모델을 Create a model to predict record fields 아직 생성하지 않은 경우 또는 모델을 생성하여 인시던트 필드를 예측 하여 모델을 만듭니다.

모델이 모니터링 모드여야 합니다. 모델 평가 화면에서 모니터링 모드를 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 케이스 필드 예측 모델 생성 또는 모델을 생성하여 인시던트 필드 예측 모델의 기본 설정 지정 단계를 참조하십시오.

프로시저

1. 애플리케이션 네비게이터에 ml_predictor_results_task.list를 입력하여 예측 결과(ml_predictor_results_task)로 이동합니다.
2. 예측된 출력 값 필터링: 평가하려는 필드 이름에 대한 이름(예: "제품" 또는 "범주").
3. 화면 왼쪽 위 모서리에 있는 목록 컨트롤 아이콘을 선택하여 올바른 예측 을 기준으로 목록을 그룹화합니다.



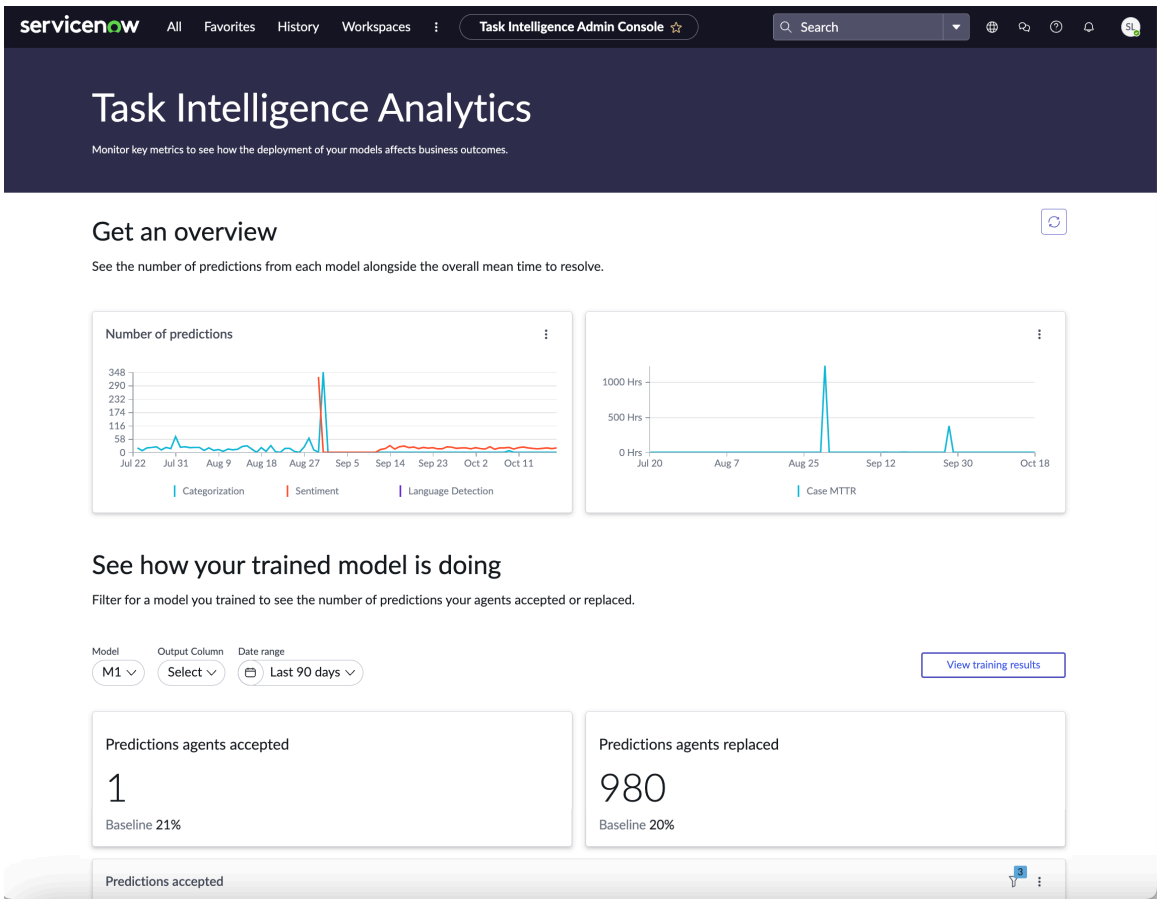
4. '정확히 예측'이 **true**인 기록의 수를 총 기록 수로 나눕니다.
   이는 특정 필드에 대한 정확도를 나타냅니다.
5. 정확도를 계산할 각 필드에 대해 2-4단계를 수행합니다.

© 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.

6. 옵션: 모니터링 화면에서 모델의 성능을 확인합니다.

   a. 다음으로 이동 고객 서비스용 작업 인텔리전스 〉 모니터링 을 클릭합니다.

      (Optional) 모니터링 화면에서는 차트에 표시할 모델, 필드 및 날짜 범위를 선택할 수 있습니다. 정확도는 상위 자동 입력된 값 또는 상위 3개 권장 사항이 올바른지 여부에 따라 측정됩니다.



   b. 모델을 선택합니다.

   c. 필드의 출력 열을 선택합니다.

   d. 날짜 범위를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

각 필드의 정확도가 허용 가능한 경우 모델을 모니터링 모드에서 실시간 예측으로 전환하고 배포합니다. 특정 필드의 정확도가 허용되지 않는 경우 모델에서 해당 출력 필드를 제거하고 재교육 및 배포할 수 있습니다. 모델 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 인텔리전스 모델 편집 .

작업 인텔리전스 분석 및 모니터링

를 작업 인텔리전스 관리 콘솔 사용하여 머신 러닝 모델의 성능을 모니터링, 분석 및 평가합니다.

ITSM용 작업 인텔리전스 분석 및 모니터링

모델의 영향을 작업 인텔리전스 봅니다. 모델 성능 초과 근무를 모니터링하고, 비즈니스 가치를 추적하고, 에이전트가 사용한 예측과 사용하지 않은 예측을 봅니다.

CSM용 작업 인텔리전스에 대한 분석 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.

고객 서비스 분석을 보고 작업 인텔리전스 머신 러닝 모델의 작동 방식을 확인합니다.

View Task Intelligence prediction history

모델의 예측 결과 CSM 에서 과거 예측에 대한 상세 정보를 봅니다.

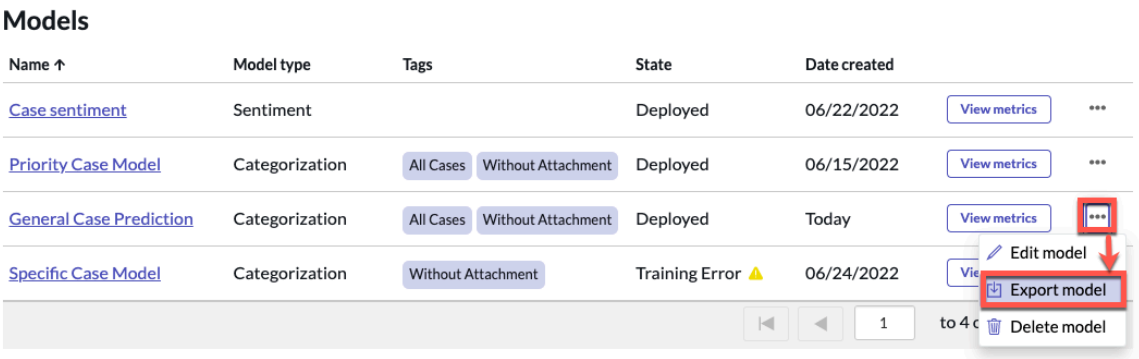
모델 익스포트 작업 인텔리전스

모델을 다른 인스턴스로 익스포트합니다 작업 인텔리전스 .

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 tia_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 CSM용 작업 인텔리전스 〉 설정 또는 모두 〉 ITSM용 **Task Intelligence** 〉 설정(익스포트하려는 애플리케이션과 컨텍스트에 따라)
2. 모델(**Models**) 목록에서 내보낼 모델의 추가 옵션(more options) 메뉴를 클릭합니다.



3. 모델 내보내기를 클릭합니다.
   새 탭이 인증 단계에서 열립니다.
4. 허용을 클릭합니다.

결과
XML 파일이 브라우저로 다운로드됩니다.

다음에 수행할 작업
XML 파일을 사용하면 업데이트 세트를 사용하여 모델을 다른 인스턴스로 쉽게 전송할 수 있습니다. 자세한 내용은 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

작업 인텔리전스 참조

참조 주제는 설치된 구성 요소 및 언어 탐지 세부 정보에 대한 추가 정보를 제공합니다.

작업 인텔리전스 역할

sn_ti_admin 플러그인을 활성화하면 설치되는 사용자 역할에 대한 참조입니다.

ITSM용 작업 인텔리전스 참조

참조 주제는 ITSM용 작업 인텔리전스과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

View Task Intelligence Analytics

고객 서비스 분석을 보고 작업 인텔리전스 머신 러닝 모델의 작동 방식을 확인합니다.

지원되는 언어 작업 인텔리전스

의 CSM용 작업 인텔리전스 언어 탐지 기능은 22개 언어를 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.

작업 인텔리전스 역할

작업 인텔리전스 이 다음 역할과 함께 설치됩니다.

사용자별 구독 관리에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하여 Managing per-user subscriptions in Subscription Management 문의하십시오.

작업 인텔리전스 관리자 **[tia_admin]**

애플리케이션의 모든 작업에 대한 권한이 있는 관리 사용자입니다. 모든 작업 인텔리전스 모델을 작성, 편집 및 모니터링합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록입니다.

- ml_admin
- platform_ml_read

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

Task Intelligence 사용자 **[tia_user]**

모델을 보고 모니터링합니다 작업 인텔리전스 . 교육을 보려면 추가 액세스 권한이 필요합니다.

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: ml_report_user.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

작업 인텔리전스 분석가 **[tia_analyst]**

분석 대시보드를 통해 모델을 모니터링합니다 작업 인텔리전스 .

역할 포함

역할에 포함된 역할 목록: ml_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.

그룹

기본적으로 이 역할이 할당된 그룹 목록입니다.

없음.

특별 고려 사항

중요사항:
보다 전문적인 역할을 사용할 수 있는 경우 관리자 역할을 부여하지 마십시오.

지원되는 언어 작업 인텔리전스

애플리케이션은 작업 인텔리전스 다양한 언어로 예측을 지원합니다.

지원되는 각 언어에는 연결된 2문자 코드가 있습니다. 예: `## - en`.

다음 표에는 지원되는 작업 인텔리전스 언어와 해당 언어가 지원되는 모델이 나열되어 있습니다.

주:
학습 데이터 세트에 포함된 언어만 지원됩니다.

언어 이름	언어 코드	인시던트 필드 **(ITSM)**	케이스 필드 **(CSM)**	감정 예측**(CSM)**	언어 탐지**(CSM)**
아랍어	ar				X
포르투갈어 (브라질)	Portugu#s (Brasil)	X			
중국어 (간체)	中文	X			X
체코어	#e#tina				X
덴마크어	da	X			
네덜란드어	nl	X			X
영어	en	X	X	X	X
에스토니아어	et				X
핀란드어	Suomi	X			X
프랑스어	fr	X	X		X
프랑스어 (캐나다)	Fran#ais (Canada)	X			
독일어	Deutsch	X	X		X
히브리어	######				X
헝가리어	hu				X
이탈리아어	it	X			X
일본어	ja	X			X
한국어	ko	X			X
노르웨이어	nb	X			X
폴란드어	Polski	X			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.

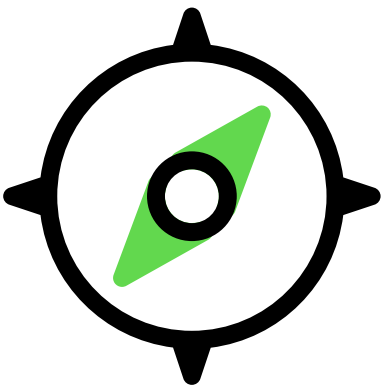
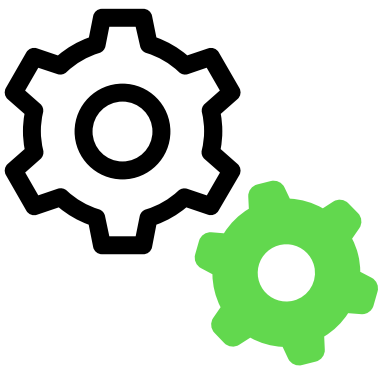
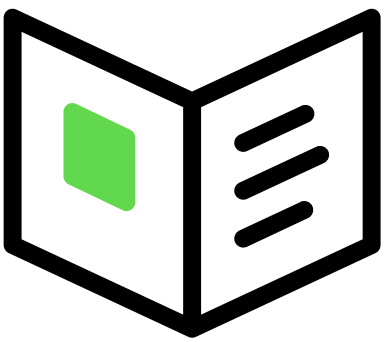
언어 이름	언어 코드	인시던트 필드 **(ITSM)**	케이스 필드 **(CSM)**	감정 예측**(CSM)**	언어 탐지**(CSM)**
포르투갈어	Portugu#s	X			X
러시아어	ru				X
스페인어	Espa#ol	X	X		X
스웨덴어	Svenska	X			X
태국어	###				X
터키어	Türk#e				X

대화 인사이트

ServiceNow# Conversation Insights 애플리케이션은 CSAT 실행 가능성을 개선하는 데 도움이 될 수 있는 기본 요인과 함께 CSAT(Inferred Customer Satisfaction) 점수를 제공하도록 설계되었습니다.

시작하기

대화 인사이트를 시작하여 추론된 CSAT 점수 및 요인을 분석 대시보드에 통합합니다.

탐색	설치	참조
		
대화 인사이트에 대해 자세히 알아보기	대화 인사이트 설치	대화 인사이트에 대한 추가 정보

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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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 포털 을 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. 고객은 다음에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다. Now Assist 옵트아웃 페이지.

대화 인사이트 탐색

대화 인사이트가 AI 기반 CSAT(Inferred Customer Satisfaction) 점수 및 요인으로 대화 인사이트를 보강하는 데 어떻게 도움이 되는지 알아봅니다.

대화 인사이트 개요

Conversation Insights는 대화 및 에이전트 워크플로우의 대화 가상 에이전트 에 대한 추론된 CSAT 점수와 설명 요소를 제공하도록 설계되었습니다. AI를 활용하여 실시간으로 대화를 분석하고, 에이전트 상호작용 및 에이전트 워크플로우를 개선하고 가상 에이전트 실행하는 데 도움이 되는 실행 가능한 인사이트를 제공합니다.

추론된 CSAT는 1(가장 만족하지 않음)에서 5(가장 만족)까지의 숫자 점수입니다. 사용자의 입력 없이 실시간으로 대화 기록에서 전적으로 예측됩니다. CSAT 점수 외에도 모델은 CSAT 점수에 기여한 CSAT 요인도 예측합니다. 다음 CSAT 요인은 추론된 CSAT 점수와 관련이 있습니다.

- 해결 방법: 또는 AI 에이전트가 사람의 개입 없이 사용자의 문제를 성공적으로 해결했는지 여부를 가상 에이전트 나타냅니다.
- 혼동: 또는 AI 에이전트가 사용자의 의도를 얼마나 오해하거나 해석하지 못했는지를 나타냅니다 가상 에이전트 .
- 작업량: 해결에 도달하는 데 필요한 사용자 턴 또는 상호 작용 수를 나타냅니다.
- 공감: 또는 AI 에이전트가 사용자의 감정적 어조를 얼마나 잘 가상 에이전트 인식하고 응답했는지를 나타냅니다.
- 다음 단계: 또는 AI 에이전트가 사용자가 다음에 해야 할 일을 명확하게 전달했는지 여부를 가상 에이전트 캡처합니다.
- 불만: 상호작용 중에 사용자 불만족 또는 반복적인 실패한 시도의 징후를 표시합니다.
- 전송 및 에스컬레이션: 또는 AI 에이전트가 대화를 인간 에이전트 또는 다른 시스템에 전달한 빈도를 가상 에이전트 추적합니다.

각 대화에 대해 추론된 CSAT 점수 및 요소가 계산됩니다. 대화형 분석 애플리케이션은 대화 인사이트 [sn_aci_insights] 테이블에 기록된 점수를 활용하여 사용자 지정 대시보드 및 워크플로우를 만들 수 있습니다. 여기에는 AI 에이전트 분석 대시보드 기본적으로 추론된 CSAT 점수 및 요소가 있는 시각화가 포함됩니다.

대화 인사이트 [sn_aci_insights] 테이블의 데이터 보존 기간은 2년입니다. 사용자 지정 대시보드 생성에 대한 자세한 내용은 해당 Select a table data source for a data visualization 문서를 참조하십시오Create a dashboard with the in-line 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.

대화 인사이트 워크플로우

대화 인사이트 워크플로우는 AI 에이전트에 의해 가상 에이전트 처리되거나 AI 에이전트에 의해 처리되는 각 상호작용이 어떻게 실행 가능한 인사이트로 변환되는지를 보여줍니다. 분석 및 의사 결정을 위해 인사이트를 대시보드에 직접 제공할 수 있습니다. 대화 인사이트 워크플로우는 대화에서 인사이트까지의 여정을 대시보드에 보여줍니다.

대화 인사이트 워크플로우

1. 대화 소스
   - 에이전트 AI 채팅
   - 가상 에이전트 채팅
2. 데이터 집계
   - 에이전트 AI와 가상 에이전트 상호작용은 대화 테이블 〔sys_cs_conversation〕에 캡처됩니다.
   - 사용자 쿼리, 에이전트 응답, 타임스탬프, 세션 ID 및 채널 유형과 같은 메타데이터를 포함한 대화 기록도 처리를 위해 대화 테이블에 저장됩니다.
3. 인사이트 생성
   - 모델이 대화 녹취록을 분석합니다.
   - 공감, 해결, 좌절 등의 CSAT 요인에 대해 추론된 CSAT 점수가 생성됩니다.
4. Insights 스토리지
   - 유추된 CSAT 점수 및 요인은 대화 인사이트 테이블 〔sn_aci_insights〕에 저장됩니다.
   - 대화 인사이트 테이블은 추출된 인사이트에 대한 구조화된 리포지토리 역할을 합니다.
5. 대시보드
   - 이러한 통찰력을 임시 대시보드 및 워크플로우를 생성하는 데 사용할 수 있습니다.
   - 추론된 CSAT 점수를 기반으로 추세, 성과 메트릭 및 목표 개선을 탐색할 수 있습니다.

Conversation Insights의 이점

문제	솔루션
전통적인 설문조사는 종종 극단적인 의견과 낮은 응답률을 반영합니다.	추론된 CSAT는 AI를 사용하여 전체 대화 녹취록을 기반으로 실시간으로 대화의 CSAT 점수를 추정함으로써 이 문제를 해결하는 데 도움이 됩니다. 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.

문제	솔루션
	CSAT 점수는 편향을 없애고 명시적인 설문조사 피드백에 의존할 필요성을 줄이는 데 도움이 될 수 있습니다.
상호작용 후 피드백은 통찰력 확보를 지연시켜 지표 지연을 초래합니다.	CSAT 점수는 상호작용 직후에 생성되므로 문제와 추세를 더 빠르게 감지할 수 있습니다.
CSAT 점수에 대한 실행 가능한 인사이트 부족	해결, 공감, 노력 등과 같은 CSAT 요소는 사용자 만족도 또는 불만족을 설명하여 개선 목표를 달성하는 데 도움이 됩니다.

다음으로 살펴볼 내용

대화 인사이트 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 대화 인사이트 설치
- 대화 인사이트 참조

대화 인사이트 설치

관리자 역할이 있는 경우 Conversation Insights 애플리케이션(sn_aci)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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 의 ServiceNow Store 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

대화 인사이트와 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 대화 인사이트 [sn_aci_insights] 테이블

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Conversation Insights 애플리케이션(sn_aci)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

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

사용할 수 있는 버전 목록이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

대화 인사이트 참조

다음 항목에서는 대화 인사이트와 함께 설치되는 기능 및 속성에 대한 추가 정보를 제공합니다.

대화 인사이트와 함께 설치되는 구성요소

Conversation Insights 애플리케이션을 설치하면 Conversation Insights [sn_aci_insights] 테이블도 설치됩니다.

대화 인사이트와 함께 설치되는 테이블

Conversation Insights를 설치하면 Conversation Insights [sn_aci_insights] 테이블이 설치됩니다. 대화 인사이트 테이블의 데이터 보존 기간은 2년입니다.

대화 인사이트 테이블

열	설명
휴먼 에이전트 CSAT	실제 에이전트의 응답을 기반으로 한 예상 추정 기준 고객 만족도(CSAT) 점수입니다. 값 범위는 1–5이며, 1은 사용자가 상호작용에 매우 불만족한다는 의미이고 5는 사용자가 상호작용에 매우 만족한다는 의미입니다.
작업량 점수	상호작용 중에 사용자가 투입해야 했던 시간과 에너지의 점수입니다. 값은 낮음, 중간, 높음의 3점 척도입니다.
AI 에이전트 CSAT	AI 에이전트의 응답에 기반한 예상 CSAT 점수입니다. 값 범위는 1–5이며, 1은 사용자가 상호작용에 매우 불만족한다는 의미이고 5는 사용자가 상호작용에 매우 만족한다는 의미입니다.
불만	사용자가 상호작용 중에 불만을 표현했는지 여부를 나타내는 예상 CSAT 점수입니다. 값은 예 또는 아니요입니다.
공감	상호작용 중에 사용자에 대해 보여지는 공감을 나타내는 예상 CSAT 점수입니다. 값은 낮음, 중간, 높음의 3점 척도입니다.
세션 CSAT	사용자의 전체 세션 상호작용을 기반으로 계산된 예상 CSAT 점수입니다. 값 범위는 1–5이며,

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

열	설명
	1은 사용자가 상호작용에 매우 불만족한다는 의미이고 5는 사용자가 상호작용에 매우 만족한다는 의미입니다.
다음 단계	에이전트가 결과를 요약하고 사용자가 다음에 해야 할 일에 대한 명확한 지침을 제공했는지 여부를 나타내는 예상 CSAT 점수입니다. 값은 낮음, 중간, 높음의 3점 척도입니다.
처리된 CSAT	상호작용 기록에 대해 CSAT 데이터가 처리되었는지 여부를 나타내는 부울 플래그입니다.
이전 및 에스컬레이션	대화가 실제 에이전트에게 전송되거나 에스컬레이션되었는지 여부를 나타내는 예상 CSAT 점수입니다. 값은 예 또는 아니요입니다.
종결 시간	대화가 종결된 시기를 보여주는 타임스탬프입니다.
대화	대화 〔sys_cs_conversation〕 테이블에서 연결된 대화 기록을 참조합니다.
해결 일시	문제가 해결되었는지 여부를 나타내는 예상 CSAT 점수입니다. 값은 예 또는 아니요입니다.
혼란	사용자가 혼란을 표현했는지 또는 에이전트가 사용자의 의도를 이해하지 못했는지를 나타내는 예상 CSAT 점수입니다. 값은 예 또는 아니요입니다.

Now Assist 및 에이전트 AI 용어집

및 Now Assist AI 에이전트에서 Now Assist 사용되는 용어와 개념에 대해 알아봅니다.

에이전트

AI의 컨텍스트에서 에이전트는 환경을 인식하고, 결정을 내리고, 특정 목표를 달성하기 위한 조치를 취할 수 있는 소프트웨어 엔터티를 의미합니다. 에이전트는 기본 반응 시스템에서 시간이 지남에 따라 학습하고 적응하는 정교한 엔터티에 이르기까지 단순하거나 복잡할 수 있습니다. 작업을 자동화하거나, 사용자와 상호 작용하거나, 복잡한 프로세스를 관리하는 데 자주 사용됩니다.

에이전트 AI

에이전트 AI는 자율성을 가지고 있어 인간의 지속적인 감독 없이 독립적으로 기능하고 결정을 내릴 수 있는 인공 지능 시스템을 말합니다. 이러한 시스템은 환경, 추론을 인식하고, 경험에서 배우고, 특정 목표를 달성하기 위해 작업을 실행할 수 있습니다. 에서 ServiceNow AI Platform에이전트 AI는 AI 에이전트, 에이전트 워크플로우 및 음성/웹 에이전트에 의해 구동됩니다.

에이전트 대화

에이전트 대화는 AI가 자율적인 행동을 보이고 특정 목표를 달성하기 위해 결정을 내리고 조치를 취하는 인간과 AI 시스템 간의 상호 작용을 말합니다. 에이전트 대화에서 AI 에이전트는

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

종종 명시적인 인간 지시 없이도 맥락과 추론을 이해하고 그에 따라 응답할 수 있습니다. , Now Assist 패널, 음성/웹 에이전트에서 가상 에이전트활성화하고 , RAG, 프롬프트 열기를 통해 지식 그래프개선할 수 있습니다.

에이전트 시스템

에이전트 시스템은 환경을 인식하고, 해당 인식에 따라 결정을 내리고, 종종 최소한의 인간 개입으로 특정 목표를 달성하기 위한 조치를 취하는 소프트웨어 또는 AI 유형입니다. 에이전트 시스템은 문제를 해결하거나 작업을 수행하기 위해 독립적으로 학습, 적응 및 작동할 수 있습니다.

에이전트 워크플로우

에이전트 워크플로우는 비즈니스 목표를 달성하기 위해 사람의 개입을 최소화하면서 한 명 이상의 AI 에이전트가 실행하는 구조화된 작업 시퀀스입니다. 에서 AI 에이전트 스튜디오 트리거, 도구 및 평가 계획을 사용하여 이러한 워크플로우를 생성 및 관리하고 , , HRCSM 사용 사례 전반에 배포할 ITSM수 있습니다.

AI 에이전트

AI 에이전트는 LLM, 도구 및 워크플로우를 사용하여 사용자 간에 ITSM그리고 HRCSM 사용자를 대신하여 작업을 완료하는 자율적인 디지털 워커입니다. 그들은 독립적으로 또는 협력적으로 추론하고, 계획하고, 행동할 수 있습니다. AI 에이전트 오케스트레이터에서 이를 생성하고 AI 에이전트 스튜디오 오케스트레이션하여 생성하고 오케스트레이션할 수 있습니다. 이러한 에이전트는 패널, 가상 에이전트사용자 지정 워크플로우에 Now Assist 포함됩니다.

AI 규정 준수

AI 규정 준수는 인공 지능 시스템의 개발, 배포 및 사용을 관리하는 규제 요구 사항, 표준 및 지침을 준수하는 것을 의미합니다. 여기에는 AI 시스템이 법적, 윤리적, 조직적 표준을 충족하는 방식으로 설계 및 구현되도록 하는 것이 포함됩니다. 여기에는 데이터 개인정보 보호, 편향, 투명성 및 책임과 관련된 문제를 해결하는 것이 포함됩니다. 의 ServiceNow AI PlatformAI Control Tower를 사용하여 감사 추적, 모델 수명주기 관리 및 데이터 마스킹을 통해 이를 관리할 수 있습니다.

AI 컨트롤 타워

AI Control Tower는 .ServiceNow AI Platform 모델 사용, 성능, 위험 및 규정 준수에 대한 가시성을 제공하며 콘솔과 Now Assist 관리자 통합됩니다.

AI 거버넌스

AI 거버넌스는 조직 내에서 AI 시스템의 개발, 배포 및 사용을 안내하는 일련의 정책, 절차 및 표준을 나타냅니다. AI 시스템이 조직의 가치에 부합하고, 규제 요구 사항을 준수하며, 책임감 있고 투명한 방식으로 사용되도록 합니다. 에서는 ServiceNow AI PlatformAI Control Tower, AI Trust Guard 및 콘솔의 Now Assist 관리자 역할 기반 액세스를 통해 AI 거버넌스를 관리할 수 있습니다.

AI 사무장

내부의 ServiceNow AI Platform AI 관리자는 모델, 데이터 세트 및 프롬프트를 포함한 AI 자산의 수명 주기를 감독하는 거버넌스 역할입니다. AI Control Tower에서 AI 관리자를 사용하여 플랫폼 전반에 AI 에이전트, 기술 및 모델을 책임감 있게 배포하기 위해 법무, 보안, 규정 준수 및 혁신 팀 간의 거버넌스 활동을 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.

인용

정보의 출처를 인용하는 패널의 AI 생성 콘텐츠 Now Assist 옆에 있는 작고 상호작용 가능한 숫자입니다.

사용자 지정 기술

특정 비즈니스 요구 사항을 충족하도록 맞춤화된 사용자 정의 AI 기능입니다. 를 사용하여 Now Assist 기술 키트다음과 같은 방법으로 이러한 기술을 생성하고 교육할 수 있습니다.

- 사용자 지정 프롬프트 만들기
- 관련 입력 추가
- 적절한 도구 선택
- 배포 위치 결정

그러면 사용자 지정 기술이 콘솔 내에서 Now Assist 관리자 활성화됩니다.

동적 변환

사용자가 입력한 내용을 번역하여 사용자가 선호하는 언어로 응답을 이해하고 다시 제공할 수 있도록 Now LLM 하는 기능입니다Now Assist.

외부 콘텐츠 커넥터

외부

External Content Connectors ServiceNow# Store 는 Atlassian Confluence Cloud 및 Microsoft SharePoint Online와 같은 외부 리포지토리에서 콘텐츠를 인덱싱하고 검색할 수 AI 검색 있는 애플리케이션입니다. 원래의 접근 권한을 유지하면서 외부 컨텐츠를 포함하도록 검색 기능을 확장합니다.

생성형 **AI**

대규모 언어 모델(LLM)을 사용하여 텍스트, 요약 및 기타 콘텐츠를 생성하는 기술입니다.

생성형 **AI** 컨트롤러

타사 LLM(대규모 언어 모델) 라이센스 통합을 포함하여 에서 ServiceNow AI Platform생성형 AI 경험을 사용자 지정하는 도구입니다.

가드 레일

사용자 입력과 AI 생성 응답을 모니터링하고 평가하여 안전하고 적절한지 확인하는 메커니즘입니다.

지식 그래프

구조 지식 그래프 화된 엔터프라이즈 데이터와 구조화되지 않은 엔터프라이즈 데이터를 AI 에이전트가 쿼리할 수 있는 시맨틱 네트워크로 구성합니다. 이 ServiceNow지식 그래프 애플리케이션은 다양한 소스의 Now Assist가상 에이전트구조화되거나 구조화되지 않은 데이터를 활용하여 , AI 에이전트 및 생성 AI 기술의 성능을 향상시킵니다. 사용자 친화적인 인터페이스를 통해 스키마를 만들고 관리 지식 그래프 하여 맞춤형 사용자 경험을 제공합니다. 이 애플리케이션은 AI 에이전트 및 가상 에이전트와 통합되어 원활한 기능을 위해 사전 구축된 통합을 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.

대규모 언어 모델**(LLM)**

사용자 입력에 대해 인간과 유사한 응답을 생성하기 위해 대규모 데이터 세트에서 학습된 복잡한 기계 학습 모델입니다.

다중 턴 카탈로그 순서

사용자가 대화형 인터페이스를 통해 서비스 카탈로그에서 카탈로그 항목을 주문할 수 있는 기능입니다 Now Assist .

네이티브 변환

에서 Google GeminiAzure OpenAIAWS Claude 제공하는 Now LLM 서비스LLM을 사용하고 사용자의 기본 설정 언어로 응답을 생성하는 기능입니다.Now Assist Now Assist 관리자 콘솔에서 활성화하고 구성할 수 있습니다.

Now Assist

Now Assist 는 의 ServiceNow AI Platform생성형 AI 환경을 나타냅니다. 를 사용하면 Now Assist더 나은 셀프 서비스, 더 빠른 답변 및 권장 작업을 통해 조직의 생산성과 효율성을 개선하고 사용자가 보다 효과적으로 검색할 수 있도록 권한을 부여할 수 있습니다.

Now Assist 관리자 콘솔

관리자가 에서 Now Assist제공되는 생성형 AI 기능을 신속하게 설정, 구성 및 모니터링할 수 있는 콘솔입니다.

Now Assist 분석

의 Now Assist사용량, 값 및 성능에 대한 인사이트를 제공하는 대시보드입니다.

Now Assist 상황에 맞는 메뉴

에이전트가 이메일 및 채팅 회신을 작성하고 편집하는 데 도움을 주는 생성형 AI 기능으로, 특정 워크플로우에서 넥스트 경험 사용할 수 있습니다.

Now Assist 가디언

생성형 AI로 만든 콘텐츠를 모니터링하고 평가하여 유해하거나 불쾌하거나 부적절한 콘텐츠로부터 사용자를 보호하는 기능입니다. 인시던트를 기록하고 그러한 컨텐츠가 표시되지 않도록 할 수 있습니다.

Now Assist 패널

채팅, 케이스 또는 인시던트를 요약하거나 해결 메모를 생성하여 정보의 컨텍스트를 보다 신속하게 파악할 수 있는 대화형 인터페이스입니다.

Now Assist 기술

생성형 AI를 사용하여 요약, 해결 메모 생성 등의 작업을 수행하는 미리 정의된 기능입니다 Now Assist .

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

대규모 언어 모델(LLM)을 활용하여 생성형 AI 기능을 향상시키는 구성요소 ServiceNow AI Platform 입니다. 채팅 요약, 케이스 요약, 해결 메모 생성 등 다양한 Now Assist 기술을 지원합니다.

불쾌감을 주는 콘텐츠 탐지

불쾌하거나 유해하거나 부적절한 콘텐츠를 기록하고 차단하는 가드레일 Now Assist 가디언입니다.

오케스트레이터

AI 에이전트 오케스트레이터는 여러 AI 에이전트에서 작업 실행을 계획, 조정 및 관리하는 특수 에이전트입니다. 단기 기억을 유지하고 목표를 추적하며 에이전트가 효과적으로 협업할 수 있도록 합니다. 이 구성요소는 에이전트 AI 아키텍처의 중심이며 에서 AI 에이전트 스튜디오구성됩니다.

프롬프트 삽입 탐지

악의적인 입력이 AI 생성 응답을 조작하는 데 사용되지 않도록 식별하고 방지하는 보안 기능입니다 Now Assist 가디언 .

Q&A Genius 결과

Q&A Genius 결과는 관련 Now Assist 지식 문서 및 기타 소스에서 생성된 간결하고 실행 가능한 답변을 사용자에게 제공합니다. 이러한 결과는 실행 가능한 카드로 표시되며, 각 카드에는 추가 참조를 위한 소스 지식 문서에 대한 링크가 포함됩니다.

검색 증강 생성

검색 증강 생성 는 지식 문서 또는 기록과 같은 관련 엔터프라이즈 콘텐츠를 검색하고 이를 컨텍스트로 사용하여 보다 정확하고 실행 가능한 응답을 생성함으로써 대규모 언어 모델(LLM) 출력을 향상시키는 생성형 AI 기술입니다. 내에서 ServiceNow는 RAG 검색과 같은 Now Assist 제품에서 구현되며, 여기서 생성형 응답과 결합하여 AI 검색 Genius Results 카드를 구동합니다. 또한 에서 구성할 AI 에이전트 스튜디오수 있으므로 관리자가 외부 또는 내부 데이터를 검색하는 기반 도구를 정의 RAG 하여 자율 또는 감독 AI 에이전트 워크플로우를 지원할 수 있습니다.

AI 제품 및 솔루션에 대한 추가 자원

AI 베스트 프랙티스, 문제 해결 또는 기타 구현 가이드라인을 찾고 있다면 기능 또는 자원 유형을 선택하여 다른 관련 웹 사이트에서 ServiceNow 자원을 검색합니다.

자원 링크

AI 기능 또는 제품	자원 유형	자원
AI 에이전트	릴리스 정보	Now Assist AI 에이전트 릴리스 정보입니다 .
AI 에이전트	시작	AI 에이전트 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.

자원 링크

AI 기능 또는 제품	자원 유형	자원
		에이전트 워크플로우 식별.
AI 에이전트	베스트 프랙티스	사용자 지정 기술 빌드 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우의 성능 평가
AI 에이전트	용어	Now Assist AI 에이전트 용어집입니다.
AI 에이전트	교육	AI Agents Essentials(2025년 1분기 스토어 릴리스) AI 에이전트 준비 상태 AI 에센셜 시작 AI 에이전트 에이전트 AI 소개 Now Assist AI 에이전트 학습 경로
AI 컨트롤 타워	릴리스 정보	AI Control Tower release notes
AI 컨트롤 타워	시작	고급 AI 및 데이터 제품 개요
문서 인텔리전스	릴리스 정보	Document Intelligence release notes
문서 인텔리전스	시작	문서 인텔리전스 시작하기 문서 인텔리전스 빠른 시작 가이드(ServiceNow 커뮤니티)
문서 인텔리전스	팁 및 예시	문서 인텔리전스 예시
문서 인텔리전스	문제 해결	문서 인텔리전스 문제 해결 및 베스트 프랙티스
문서 인텔리전스	FAQ	문서 인텔리전스 FAQ
문서 인텔리전스	교육	문서 인텔리전스 개요 문서 인텔리전스 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.

자원 링크

AI 기능 또는 제품	자원 유형	자원
자연어 이해 및 자연어 쿼리	시작	NLU 시작하기 NLU 빠른 시작 가이드(ServiceNow 커뮤니티)
자연어 이해 및 자연어 쿼리	베스트 프랙티스	NLU 관련 베스트 프랙티스
자연어 이해 및 자연어 쿼리	팁 및 예시	NLU 예
자연어 이해 및 자연어 쿼리	문제 해결	NLU 문제 해결
자연어 이해 및 자연어 쿼리	FAQ	NLU FAQ
자연어 이해 및 자연어 쿼리	교육	Natural Language Understanding(NLU) 기초
Now Assist	릴리스 정보	Now Assist release notes Now Assist for Creator release notes Now Assist for Customer Service Management (CSM) release notes Now Assist in Document Intelligence release notes Now Assist for Enterprise Architecture (EA) release notes Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) release notes Now Assist for IT Service Management (ITSM) release notes Now Assist for Security Incident Response (SIR) and Now Assist for Vulnerability Response (VR) release notes Now Assist Skill Kit release notes Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) release notes Now Assist in Virtual Agent release notes Generative AI Controller release notes
Now Assist	시작	Now Assist 시작하기(YouTube)

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

AI 기능 또는 제품	자원 유형	자원
		코드용 Now Assist 시작하기(YouTube) 크리에이터용 Now Assist 시작하기(YouTube) 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 시작하기(YouTube) ITSM용 Now Assist 시작하기(YouTube) AI 검색용 Now Assist 시작하기(YouTube) Now Assist 빠른 시작 가이드(ServiceNow 커뮤니티) Now Assist 패널 기본(YouTube)
Now Assist	베스트 프랙티스	Now Assist 베스트 프랙티스(ServiceNow 커뮤니티) 지식 문서 베스트 프랙티스(ServiceNow 커뮤니티)
Now Assist	팁 및 예시	실제 사용 중인 Now Assist 대화형 카탈로그 요청(ServiceNow 커뮤니티) Now Assist 예시
Now Assist	FAQ	생성형 AI 컨트롤러 FAQ Now Assist FAQ AI 검색의 Now Assist FAQ
Now Assist	교육	AI Builder 기본 생성형 AI 소개 Now Assist 필수(2024년 11월 스토어 릴리스) 가상 에이전트 구현의 Now Assist(2023년 11월 스토어 릴리스) 가상 에이전트 구현의 Now Assist(2024년 8월 스토어 릴리스) 검색 구현의 Now Assist(2023년 11월 스토어 릴리스) 검색 구현의 Now Assist(2024년 2월 스토어 릴리스) 크리에이터 구현자용 Now Assist 현장 서비스 관리용 Now Assist 구현자 고객 서비스 관리(CSM) 구현자용 Now Assist HR 서비스 제공(HRSD) 구현자용 Now Assist ITSM(IT Service Management) 구현자용 Now Assist

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

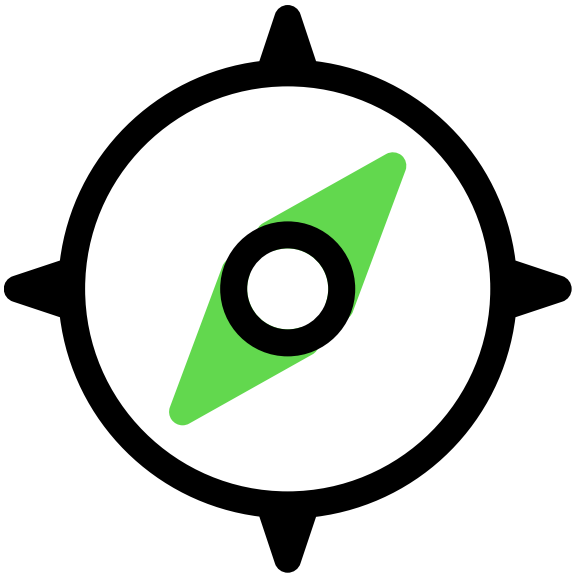
AI 기능 또는 제품	자원 유형	자원
예측 인텔리전스	릴리스 정보	Predictive Intelligence release notes
예측 인텔리전스	시작	예측 인텔리전스 시작하기 Predictive Intelligence 빠른 시작 가이드(ServiceNow 커뮤니티)
예측 인텔리전스	베스트 프랙티스	Predictive Intelligence 베스트 프랙티스
예측 인텔리전스	팁 및 예시	Predictive Intelligence 예시
예측 인텔리전스	FAQ	예측 인텔리전스 FAQ
예측 인텔리전스	교육	Predictive Intelligence 기본
작업 인텔리전스	시작	작업 인텔리전스 시작하기 작업 인텔리전스 빠른 시작 가이드(ServiceNow 커뮤니티)
작업 인텔리전스	베스트 프랙티스	작업 인텔리전스에 대한 문제 해결 및 베스트 프랙티스
작업 인텔리전스	FAQ	작업 인텔리전스 FAQ
작업 인텔리전스	교육	ITSM용 작업 인텔리전스 - 빠른 시작 가이드 CSM용 작업 인텔리전스 - 빠른 시작 가이드 AI 아카데미 작업 인텔리전스 시작하기 - AI를 사용하여 케이스 분류 AI 아카데미 ITSM용 Task Intelligence AI 아카데미 작업 인텔리전스 - 고객 서비스 관리

모델 컨텍스트 프로토콜 서버

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 는 모델 컨텍스트 프로토콜을 사용하여 AI 오케스트레이터 및 언어 모델(LLM)에 대해 인스턴스의 데이터에 ServiceNow 대한 안전하고 통제된 액세스를 제공합니다. 서버를 프로비저닝하고 AI 에이전트 또는 LLM과 같은 MCP(Model Content Protocol) 클라이언트에 노출할 도구를 정의할 수 있으며, 이 클라이언트는 서버에 정보를 요청하고 프롬프트를 표시합니다.

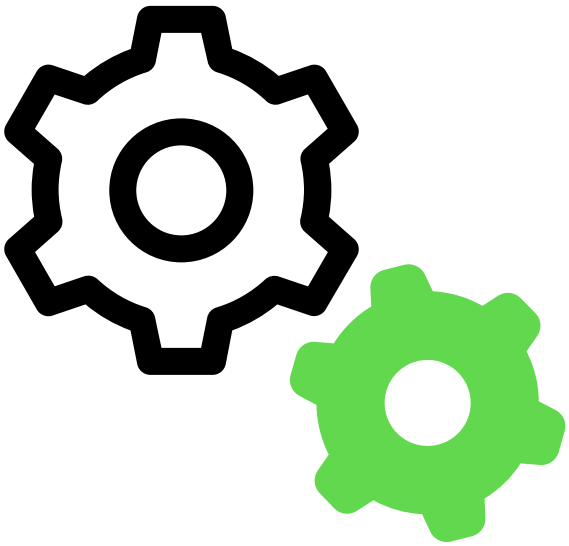
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



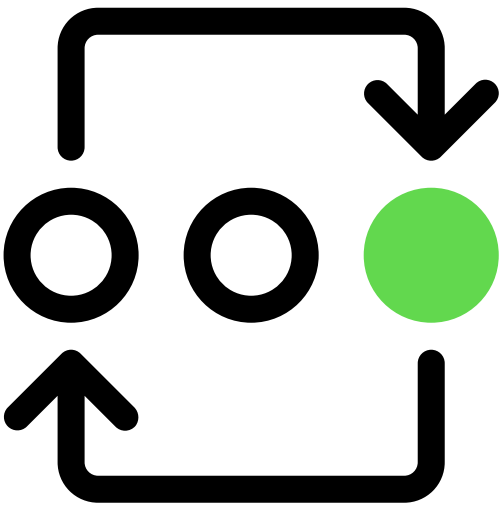
모델 컨텍스트 프로토콜 서버에 대해 알아보기.

구성



MCP 서버를 생성하고 해당 도구를 구성합니다.

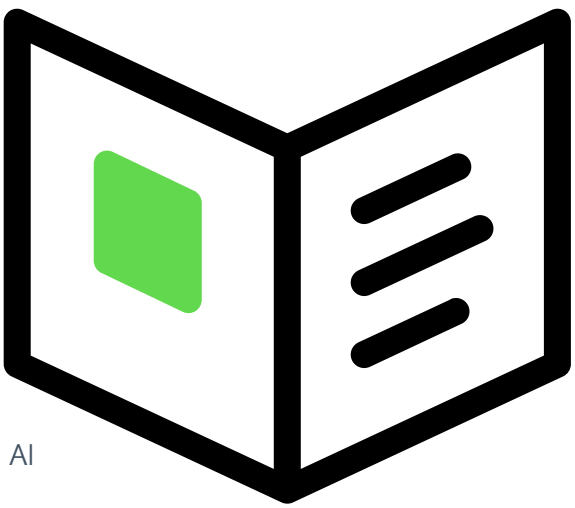
커넥트



에이전트 또는 LLM에서 MCP 서버를 호출합니다.

참조

AI



와 함께 모델 컨텍스트 프로토콜 서버설치되는 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.

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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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 . 고객은 Now Assist옵트아웃 페이지에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다.

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 탐색

MCP(모델 컨텍스트 프로토콜) 서버 및 해당 도구를 사용하여 대규모 언어 모델(LLM) 및 AI 에이전트가 모델 컨텐츠 프로토콜을 사용하여 데이터에 ServiceNow 액세스할 수 있도록 하는 방법에 대해 알아봅니다.

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 개요

모델 컨텍스트 프로토콜은 대규모 언어 모델(LLM)과 외부 시스템(예 ServiceNow : 인스턴스) 간의 표준 통신 방법을 정의합니다. LLM 애플리케이션 또는 MCP 호스트는 MCP 서버를 사용하여 AI 에이전트와 같은 MCP 클라이언트에서 외부 시스템에 대한 연결을 시작할 수 있습니다. MCP 서버는 액세스할 수 있는 도구, API 및 데이터와 같은 외부 리소스와 액세스 방법을 호스트에 알려줍니다. 그런 다음 AI 에이전트 또는 애플리케이션은 서버에서 정보를 요청하고 서버가 반환하는 사용 가능한 도구와 데이터를 사용하여 기능을 자동화할 수 있습니다. 모델 컨텍스트 프로토콜 및 MCP 서버에 대한 일반적인 정보는 모델 컨텍스트 프로토콜 웹 사이트의 모델 컨텍스트 프로토콜 설명서를 참조하십시오.

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 애플리케이션을 사용하면 인스턴스에 대한 MCP 서버를 프로비저닝하고 서버에서 노출하는 도구를 구성할 수 있습니다. 기술에서 Now Assist 도구를 생성하거나 와 함께 모델 컨텍스트 프로토콜 서버설치된 도구를 사용할 수 있습니다. 그런 다음 LLM 또는 AI 에이전트(예: ChatGPT Microsoft Copilot또는 Claude)는 OAuth 2.0 인증을 사용하여 MCP 클라이언트에서 MCP 서버를 호출하고 사용 가능한 도구 목록을 가져올 수 있습니다. 이러한 도구를 사용하여 MCP 클라이언트는 최근에 종결된 인시던트 목록 또는 케이스 요약과 같은 인스턴스의 정보를 서버에 묻는 메시지를 표시합니다. 애플리케이션을 MCP 클라이언트로 사용할 ServiceNow# 모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트 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.

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 사용자

사용자	설명
AI 관리자	MCP 서버를 프로비저닝하고 서버가 노출하는 도구를 구성합니다. 각 MCP 클라이언트에 대해 OAuth 2.0 인증을 구성합니다.
MCP 클라이언트 사용자	MCP 서버의 엔드포인트를 MCP 클라이언트에 통합한 다음 MCP 서버용 도구 목록을 호출합니다. 서버를 처음 호출할 때 OAuth 2.0을 사용하여 MCP 서버로 인증합니다. MCP 클라이언트를 사용하면 지원되는 도구를 사용하여 서버에서 데이터를 가져오라는 프롬프트를 제공합니다.

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 워크플로우

1. AI 관리자는 인스턴스에서 액세스해야 하는 데이터를 식별하고 필요한 데이터를 생성하는 기술을 기반으로 Now Assist 도구를 생성합니다. 도구에서 MCP 클라이언트에 노출되는 필드를 구성합니다.
2. AI 관리자는 MCP 서버를 생성하고 서버에 도구를 추가하여 배포합니다.
3. MCP 클라이언트 사용자는 OAuth 2.0 인증을 사용하여 MCP 서버에 연결하도록 MCP 클라이언트를 구성합니다.
4. MCP 클라이언트 사용자는 MCP 서버를 호출하여 사용 가능한 도구 목록을 검색하고 MCP 서버에 인스턴스의 데이터(예: 최근에 종결된 케이스 또는 인시던트 요약)를 요청하도록 MCP 클라이언트를 구성합니다.

MCP 서버는 요청된 도구를 실행하고 MCP 클라이언트에서 요청된 데이터를 반환합니다.

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 이점

이점	기능	사용자
표준 프로토콜을 사용하여 모든 LLM 및 MCP 클라이언트와 통합합니다.	모델 컨텍스트 프로토콜 서버 작성	AI 관리자
MCP 클라이언트가 사용할 도구를 구성하고 노출합니다.	모델 컨텍스트 프로토콜 서버용 도구 만들기	AI 관리자
MCP 클라이언트를 사용하여 인스턴스에서 데이터에 ServiceNow 안전하게 액세스합니다.		MCP 클라이언트 사용자

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 도구

도구는 MCP 서버가 클라이언트에 노출하는 데이터를 정의하며 기술을 기반으로 Now Assist 합니다. 기본적으로 다음 도구는 MCP 서버와 함께 사용하도록 구성되며 읽기 전용입니다. 기술에서 Now Assist 추가 도구를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 모델 컨텍스트 프로토콜 서버용 도구 만들기 문서를 참조하십시오.

앱과 함께 설치되는 도구 정의 모델 컨텍스트 프로토콜 서버

이름	설명
케이스 요약	에서 Now Assist생성된 케이스 기록의 상세 정보 요약을 가져옵니다. 자세한 내용은 기록 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.

앱과 함께 설치되는 도구 정의 모델 컨텍스트 프로토콜 서버

이름	설명
인시던트 요약	에서 Now Assist생성된 인시던트 기록의 상세 정보 요약을 가져옵니다. 자세한 내용은 기록 요약 문서를 참조하십시오.
케이스 기록 조회	케이스 기록을 조회하여 케이스 요약 도구로 요약할 수 있습니다.
인시던트 기록 조회	인시던트 기록을 조회하여 인시던트 요약 도구로 요약할 수 있습니다.

다음으로 살펴볼 내용

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 모델 컨텍스트 프로토콜 서버 구성
-
- 모델 컨텍스트 프로토콜 서버 참조

관련 정보

모델 컨텍스트 프로토콜 클라이언트

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 구성

MCP(Model Context Protocol) 서버를 만들고 를 사용하여 모델 컨텍스트 프로토콜 서버MCP 클라이언트에 노출하는 도구와 데이터를 구성합니다.

구성 개요

1. 모델 컨텍스트 프로토콜 서버 설치

   플랫폼 관리자는 인스턴스에 애플리케이션을 ServiceNow 설치합니다모델 컨텍스트 프로토콜 서버.

2. 모델 컨텍스트 프로토콜 서버용 도구 만들기

   AI 관리자는 인스턴스에서 액세스해야 하는 데이터를 식별하고 필요한 데이터를 생성하는 기술을 기반으로 Now Assist 도구를 생성합니다. 도구에서 MCP 클라이언트에 노출되는 필드를 구성합니다.

3. 모델 컨텍스트 프로토콜 서버 작성

   AI 관리자는 MCP 서버를 생성하고 서버에 도구를 추가하여 배포합니다.

MCP 서버를 배포한 후 MCP 클라이언트 사용자는 OAuth 2.0 인증을 사용하여 MCP 서버에 연결하도록 MCP 클라이언트를 구성합니다. MCP 클라이언트는 MCP 서버를 호출하여 사용 가능한 도구 목록을 가져오고 MCP 서버에 케이스 또는 인시던트 요약과 같은 인스턴스의 데이터를 입력하라는 메시지를 표시합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_mcp_server)을 모델 컨텍스트 프로토콜 서버 설치할 수 있습니다.

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

- 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 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
역할과 테이블은 와 함께 모델 컨텍스트 프로토콜 서버설치됩니다. 자세한 내용은 모델 컨텍스트 프로토콜 서버 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 제공된 링크를 사용하여 애플리케이션의 목록을 모델 컨텍스트 프로토콜 서버 엽니다ServiceNow Store(sn_mcp_server).
2. 가져오기를 선택합니다.
3. 승인이 부여되면 인스턴스에서 관리자 〉 애플리케이션 관리자.
4. (sn_mcp_server)을(를) 모델 컨텍스트 프로토콜 서버 검색합니다.
5. 설치를 선택합니다.

모델 컨텍스트 프로토콜 서버용 도구 만들기

기술에서 Now Assist 도구를 생성하여 MCP(모델 컨텍스트 프로토콜) 서버로 노출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mcp_server.tools_admin, sn_mcp_server.admin 또는 admin

이 태스크 정보
도구는 MCP 클라이언트가 MCP 서버에서 액세스할 수 있는 데이터를 정의하며 기술과 같은 Now Assist 기존 기능을 기반으로 합니다. 도구 입력은 MCP 클라이언트에 노출되는 기능의 속성입니다. 각 MCP 서버는 하나 이상의 도구에 연결되어야 합니다.

기술에 대한 Now Assist 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Now Assist 기술. 를 사용하여 Now Assist 기술 키트만든 사용자 지정 기술에서 도구를 만들 수도 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist 기술 키트 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **MCP** 서버.
2. 목록 패널에서 도구를 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 기술 필드에서 검색 아이콘을 선택하고 MCP 서버 도구로 사용할 기술을 선택합니다 Now Assist . AI 기술 도구 정의 양식에서 다른 필드는 선택한 도구에 따라 자동으로 채워집니다.
5. 저장을 선택합니다.
   이 도구는 필요한 입력을 사용하여 생성됩니다.
6. 옵션: 도구에 입력을 추가하거나 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. 도구에서 **AI** 기술 도구 입력 탭을 선택합니다.

b. 새로 만들기를 선택하거나 기존 입력을 선택하여 편집합니다.

c. 양식에서 필드를 채웁니다.

AI 기술 도구 입력 양식

필드	설명
도구 입력	도구가 MCP 클라이언트에 노출하는 기술의 속성입니다.
설명	도구 입력의 목적에 대한 설명입니다.
활성	도구 입력을 켜거나 끄는 옵션입니다.
필수	도구에 입력이 필요한지 여부를 나타내는 옵션입니다. LLM은 도구를 실행하려면 이 입력을 전달해야 합니다. 주: 기술에 필요한 기술의 속성은 도구에 입력으로 자동으로 추가됩니다. 기술에 속성이 필요한 경우 도구에도 이 도구 입력이 필요합니다.
정적 값 사용	속성에 항상 같은 값을 사용하는 옵션입니다.
값	도구 입력에 항상 사용할 정적 값입니다. 이 필드는 정적 값 사용이 선택된 경우에만 적용됩니다.
기본값	도구 입력에 사용할 기본값입니다. 정적 값 사용이 선택된 경우에는 이 필드가 적용되지 않습니다.

d. 저장을 선택합니다.

e. 옵션: 이 단계를 반복하여 도구 입력을 추가합니다.

7. 옵션: 입력을 노출하지 않으려면 도구에서 입력을 제거합니다.

주:
일부 입력은 도구에 필요하며 제거할 수 없습니다.

a. 도구에서 **AI** 기술 도구 입력 탭을 선택합니다.

b. 도구 입력을 선택합니다.

c. 추가 작업 메뉴에서 삭제를 선택합니다.
입력이 도구에서 제거됩니다.

다음에 수행할 작업
MCP 서버에 도구를 추가합니다. 자세한 내용은 모델 컨텍스트 프로토콜 서버 작성 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 컨텍스트 프로토콜 서버 작성

MCP(모델 컨텍스트 프로토콜) 서버를 만들고 서버에서 노출하는 도구를 구성합니다.

시작하기 전에
MCP 서버와 함께 노출할 도구를 만듭니다. 자세한 내용은 모델 컨텍스트 프로토콜 서버용 도구 만들기 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_mcp_server.admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 **MCP** 서버.
2. 목록 패널에서 서버를 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

프로비저닝된 **MCP** 서버 양식

필드	설명
레이블	MCP 서버의 내부 이름입니다.
이름	URL 엔드포인트에 사용되는 MCP 서버의 이름입니다.
도구	MCP 서버가 노출하는 도구입니다.

5. 배포를 선택합니다.
   URL 필드는 MCP 서버에 액세스하기 위해 MCP 클라이언트와 통합하는 엔드포인트로 채워집니다.

다음에 수행할 작업
MCP 서버에 연결하고 호출하도록 MCP 클라이언트를 구성합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 참조

참조 주제에는 역할 및 테이블에 대한 모델 컨텍스트 프로토콜 서버 정보가 포함됩니다.

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 앱과 함께 설치되는 구성요소

모델 컨텍스트 프로토콜 서버 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
MCP 서버 관리자 [sn_mcp_server.admin]	모든 모델 컨텍스트 프로토콜 서버 테이블에서 CRUD(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제) 작업을 수행합니다.	sn_mcp_server.tools_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
MCP 서버 도구 관리자 [sn_mcp_server.tools_admin]	도구에 대한 CRUD(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제) 작업을 수행합니다.	• canvas_user • sn_nowassist_admin.user • web_service_admin
MCP 서버 뷰어 〔sn_mcp_server.뷰어〕	모든 모델 컨텍스트 프로토콜 서버 테이블을 봅니다(읽기 전용 권한).	• one_extend_viewer • canvas_user • sn_nowassist_admin.user • web_service_admin

설치되는 테이블

테이블	설명
AI 기술 도구 정의 [sn_mcp_ai_skill_tool_definition]	기술을 기반으로 하는 Now Assist 도구입니다. 도구 정의 테이블을 확장합니다.
AI 기술 도구 입력 [sn_mcp_ai_skill_tool_input]	기술을 기반으로 Now Assist 하는 도구에 대한 입력입니다. 도구 입력 테이블을 확장합니다.
프로비저닝된 MCP 서버 [sn_mcp_server_registry]	인스턴스에 배포된 MCP 서버입니다.
스크립팅된 REST 도구 정의 [sn_mcp_scripted_rest_tool_definition]	다른 도구를 활성화하는 스크립팅된 REST API를 기반으로 하는 도구입니다. 도구 정의 테이블을 확장합니다.
스크립팅된 REST 도구 입력 [sn_mcp_scripted_rest_input]	스크립팅된 REST API를 기반으로 하는 도구에 대한 입력입니다. 도구 입력 테이블을 확장합니다.
도구 정의 [sn_mcp_tool_definition]	MCP 서버에서 사용하도록 정의된 도구입니다.
도구 입력 [sn_mcp_tool_input]	MCP 서버 도구에서 사용하도록 정의된 입력입니다.

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